

Buongiorno, sono un intervistatore/trice dell'Istituto SWG Stiamo effettuando una ricerca per conto dell'Università degli Studi di Torino e di AMIAT.

L'azienda AMIAT (Azienda Multiservizi Igiene Ambiente Torino S.p.A.) sta conducendo un'indagine tra la popolazione torinese, finalizzata a rilevare la qualità del servizio erogato e la soddisfazione degli utenti. Vorrei rivolgerLe a proposito qualche domanda.

Dom. 1 **In quale comune risiede abitualmente?**

- 1) Torino—> Proseguire
- 2) Altro comune della provincia metropolitana o della provincia di Torino (Chiudere intervista)

Dom. 2 **E in quale circoscrizione di Torino?**

(se non imputato automaticamente dal software in base al numero telefonico)

- 1) circoscrizione 1
- 2) circoscrizione 2
- 3) circoscrizione 3
- 4) circoscrizione 4
- 5) circoscrizione 5
- 6) circoscrizione 6
- 7) circoscrizione 7
- 8) circoscrizione 8
- 9) circoscrizione 9
- 10) circoscrizione 10

Dom. 3 **Registrare il sesso dell'intervistato**

- 1) Maschio
- 2) Femmina

Dom. 4 **Mi puo' dire per favore la sua eta' in anni compiuti?** (registrare, se minore di 18 chiudere l'intervista)

Dom. 5 **Secondo lei come si vive oggi nel Comune in cui risiede?** (leggere a rotazione 1-5; 5-1)

- 1) Bene
- 2) Abbastanza bene
- 3) Ne' bene ne' male
- 4) Abbastanza male
- 5) Male
- 6) (Non sa)

Dom. 6 **Nel complesso, quanto e' soddisfatto/a della vita che conduce attualmente? Esprima la sua soddisfazione con un voto compreso fra 1 (soddisfazione minima) e 10 (soddisfazione massima)**

- 1) 1 = soddisfazione minima
- 2) 2
- 3) 3
- 4) 4
- 5) 5
- 6) 6
- 7) 7
- 8) 8
- 9) 9
- 10) 10 = soddisfazione massima
- 11) 11 non sa

Dom. 7 (NB A metà del campione, **DETERMINATA IN MODO CASUALE, INVERTIRE** la posizione della domanda 7 e della domanda 36: qui la d36 e al suo posto l'attuale d7)

Parliamo ora del servizio di igiene urbana (raccolta dei rifiuti e pulizia delle strade) nel Comune in cui risiede. Quanto e' soddisfatto/a di questo servizio? (leggere a rotazione 1-4; 4-1)

- 1) Molto
- 2) Abbastanza
- 3) Poco
- 4) Per nulla
- 5) (senza opinione)

Dom. 8 **Quanto ritiene adeguato il costo del servizio di igiene urbana?** (leggere a rotazione 1-3; 3-1)

- 1) Costa troppo per la qualita' del servizio offerto
- 2) E' giusto per la qualita' del servizio offerto
- 3) Costa troppo poco per la qualita' del servizio offerto
- 4) (senza opinione)

Parliamo ora in generale del servizio di raccolta rifiuti

Dom. 9 **Può dirmi quanto complessivamente è soddisfatto del servizio di raccolta rifiuti?** (leggere a rotazione 1-4; 4-1)

- 1) Molto
- 2) Abbastanza
- 3) Poco
- 4) Per nulla
- 5) (senza opinione)

Dom. 10 **E in particolare quanto e' soddisfatto/a della frequenza con cui viene effettuata la raccolta dei rifiuti?**
(leggere a rotazione 1-4; 4-1)

- 1) Molto
- 2) Abbastanza
- 3) Poco
- 4) Per nulla
- 5) (senza opinione)

Dom. 11 **Esprima ora un giudizio, con un voto da 1= per niente soddisfatto a 10= completamente soddisfatto, in merito a:**

- 11_01) Numero di contenitori
- 11_02) Pulizie/igiene delle aree adiacenti ai contenitori
- 11_03) Facilita' uso dei contenitori
- 11_04) Distanza da casa e ubicazione dei luoghi di raccolta
- 11_05) Chiarezza delle informazioni relative alla raccolta dei rifiuti

1 = per niente soddisfatto

2

3

4

5

6

7

8

9

10 = completamente soddisfatto

Dom. 12 **Lei personalmente in che momento della giornata preferirebbe che fosse fatta la raccolta dei rifiuti?**

(leggere a rotazione 1-6; 6-1)

- 1) Al primo mattino
- 2) Nel corso della mattinata
- 3) Nel pomeriggio
- 4) Nella prima serata
- 5) Nella tarda serata
- 6) Di notte
- 7) (senza opinione)

Adesso parliamo del servizio di raccolta differenziata porta a porta.

Dom. 13 **La sua e' una delle famiglie della citta' coinvolte nella raccolta differenziata Porta a Porta?**

- 1) Si'
- 2) No

Dom. 14 **Qual e' il suo giudizio sul Servizio di raccolta differenziata Porta a Porta da 1 a 10?** (da porre a tutti, anche ai non coinvolti nel porta a porta)

1 = gravemente insufficiente

2

3

4
5
6
7
8
9

10 = ottimo

11 = non sa

Per chi ha risposto no alla d13 saltare alla d17.

Per chi ha risposto si alla d13 proseguire con d15, d16 e poi d20.

Dom. 15 In merito alla raccolta Porta a Porta, quante difficoltà ha incontrato nell'eseguire quanto richiesto dal servizio? (leggere a rotazione 1-4; 4-1) {Eseguire se alla domanda 13 e' stata data la risposta "1-Si"}

- 1) Molte
- 2) Abbastanza
- 3) Poche
- 4) Nessuna —>DOM 20

Dom. 16 Qual e' la principale causa di queste difficoltà? (leggere a rotazione 1-4; 4-1) {Eseguire se alla domanda 13 e' stata data la risposta "1-Si"}

- 1) Mancanza di spazi nell'abitazione/nel condominio
- 2) E' troppo complicato /troppi rifiuti da differenziare
- 3) Mancanza di tempo
- 4) Scarsa igiene
- 5) Altro e cioè....

Veniamo adesso al servizio di raccolta differenziata dei rifiuti.

Dom. 17 Quanto e' soddisfatto/a del servizio di raccolta differenziata dei rifiuti (carta, plastica, vetro, ecc.)?

(leggere a rotazione 1-4; 4-1) {Eseguire se alla domanda 13 e' stata data la risposta "2-No"}

- 1) Molto
- 2) Abbastanza
- 3) Poco
- 4) Per nulla
- 5) (senza opinione)

Dom. 18 Ritieni che i contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti siano posti a una distanza adeguata dalla tua abitazione? (leggere a rotazione 1-4; 4-1) {Eseguire se alla domanda 13 e' stata data la risposta "2-No"}

- 1) Si'
- 2) No, sono troppo vicini
- 3) No, sono troppo lontani
- 4) (senza opinione)

Dom. 19 Se i contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti fossero collocati nel tuo cortile, lei ritiene che ricorrerebbe piu' spesso alla raccolta differenziata dei rifiuti, o, se già lo sono, l'hanno portata a ricorrere piu' spesso alla raccolta differenziata? {Eseguire se alla domanda 13 e' stata data la risposta "2-No"}

- 1) Si'
- 2) No
- 3) (Nello stabile in cui vivo non c'è un cortile)

Dom. 20 Quanto ritiene utile la raccolta differenziata dei rifiuti? (leggere a rotazione 1-4; 4-1)

- 1) Molto
- 2) Abbastanza
- 3) Poco
- 4) Per nulla
- 5) (senza opinione)

Dom. 21 Quanto ritiene chiare le informazioni riguardo alla raccolta differenziata? (leggere a rotazione 1-4; 4-1)

- 1) Molto
- 2) Abbastanza
- 3) Poco
- 4) Per nulla
- 5) (senza opinione)

Dom. 22 **Le e' mai capitato di utilizzare un centro multiraccolta/ecocentro (centri di raccolta in cui i cittadini possono disfarsi gratuitamente dei rifiuti ingombranti, dei medicinali, delle batterie esaurite, di piccoli quantitativi di materiali di demolizione, ecc)?**

- 1) Si'
- 2) No

Dom. 23 **Le e' mai capitato di smaltire rifiuti ingombranti?**

- 1) Si'
- 2) No —>d25

Dom. 24 **Per eliminare i rifiuti ingombranti lei solitamente:** (leggere a rotazione 1-4; 4-1) {Eseguire se alla domanda 25 e' stata data la risposta "1-SI"}

- 1) Li fa ritirare da una ditta privata a pagamento
- 2) Li porta ad un centro multiraccolta
- 3) Chiama l'Amiat per accordarsi sul ritiro
- 4) Li lascia vicino al cassonetto
- 5) Altro e cioè

Dom. 25 **Le e' mai capitato di utilizzare il numero verde Amiat (800 017277)?**

- 1) Si'
- 2) No —>27

Dom. 26 **In che misura e' soddisfatto rispetto ai seguenti aspetti (1 = per niente soddisfatto; 10 = completamente soddisfatto) della chiamata al numero verde?** {Eseguire se alla domanda 27 e' stata data la risposta "1-SI"}

- 26_01) Esito che ha avuto la chiamata in termini di soluzione del problema
- 26_02) Capacita' di venire incontro ai cittadini e di fornire informazioni chiare e complete
- 26_03) Disponibilita' e cortesia degli operatori che hanno risposto al telefono

1 = per niente soddisfatto

2

3

4

5

6

7

8

9

10 = completamente soddisfatto

Ora ci concentriamo sul quartiere in cui lei vive.

Dom. 27 **Quanto e' soddisfatto/a della pulizia dei marciapiedi nel quartiere in cui vive?** (leggere a rotazione 1-4; 4-1)

- 1) Molto
- 2) Abbastanza
- 3) Poco
- 4) Per nulla
- 5) (senza opinione)

Dom. 28 **Quanto e' soddisfatto/a della pulizia delle strade nel quartiere in cui vive?** (leggere a rotazione 1-4; 4-1)

- 1) Molto
- 2) Abbastanza
- 3) Poco
- 4) Per nulla
- 5) (senza opinione)

Dom. 29 **Adesso per cortesia mi dice quale è il livello di pulizia del quartiere in cui vive? E cioè su una scala da 1 a 10, dove 1 significa molto sporco e 10 molto pulito, il quartiere in cui lei vive è complessivamente sporco o pulito?**

1 = molto sporco

2

3

4

5

6

7
8
9

10 = molto pulito

Dom. 30 **Quanto e' soddisfatto/a della pulizia dei marciapiedi in genere nel Comune in cui vive?** (leggere a rotazione 1-4; 4-1)

- 1) Molto
- 2) Abbastanza
- 3) Poco
- 4) Per nulla
- 5) (senza opinione)

Dom. 31 **E quanto e' soddisfatto / a della pulizia delle strade in genere nel Comune in cui vive?** (leggere a rotazione 1-4; 4-1)

- 1) Molto
- 2) Abbastanza
- 3) Poco
- 4) Per nulla
- 5) (senza opinione)

Dom. 32 **Quanto ritiene che il problema della pulizia delle strade e dei marciapiedi nel Comune in cui risiede sia imputabile anche alla scarsa educazione civica dei cittadini?** (leggere a rotazione 1-4; 4-1)

- 1) Molto
- 2) Abbastanza
- 3) Poco
- 4) Per nulla
- 5) (senza opinione)

Dom. 33 **Esprima un giudizio con un voto da 1 = molto sporca a 10 = molto pulita sul livello di pulizia di:**

- 33_01) Strade
- 33_02) Aree verdi

1 = molto sporca

2

3

4

5

6

7

8

9

10 = molto pulita

Dom. 34 **Esprima ora il suo livello di soddisfazione da 1 a 10 riguardo ad alcuni aspetti del servizio di pulizia delle strade. Quanto e' soddisfatto per:**

- 34_01) Frequenza con cui i cestini getta-carta vengono svuotati
- 34_02) Numero di cestini getta-carta in citta'
- 34_03) Il servizio di spazzamento
- 34_04) Orari operazioni di pulizia
- 34_05) Pulizia e cura dei giardini pubblici

- 1) 1
- 2) 2
- 3) 3
- 4) 4
- 5) 5
- 6) 6
- 7) 7
- 8) 8
- 9) 9
- 10) 10

Dom. 35 **Tra i vari aspetti del servizio che abbiamo esaminato finora, lei personalmente quale considera il piu' importante?** (leggere a rotazione 1-6; 6-1)

- 1) Pulizia spazi verdi
- 2) Pulizia dei marciapiedi
- 3) Pulizia delle strade
- 4) Raccolta differenziata
- 5) Porta a Porta
- 6) Comunicazione con il cittadino

Dom. 36 **Se dovesse esprimere il suo livello di soddisfazione complessiva per il servizio di igiene urbana (raccolta dei rifiuti e pulizia delle strade) nel Comune in cui risiede con un voto da 1 a 10 (dove 1 = soddisfazione minima e 10 = soddisfazione massima), quale voto sceglierebbe?**

- 1) 1 soddisfazione minima
- 2) 2
- 3) 3
- 4) 4
- 5) 5
- 6) 6
- 7) 7
- 8) 8
- 9) 9
- 10) 10 soddisfazione massima
- 11) 11 non sa

Dom. 37 **A suo giudizio, nel Comune in cui risiede, la qualità del servizio di igiene urbana è la stessa in tutti i periodi dell'anno?**

- 1) Sì
- 2) No

Dom 38 **Se NO: In quale periodo dell'anno la qualità del servizio è peggiore secondo Lei?**

- 1) Inverno
- 2) Estate
- 3) Primavera
- 4) Autunno

Dom 39 **Se NO: E in quale periodo dell'anno la qualità del servizio è migliore?**

- 1) Inverno
- 2) Estate
- 3) Primavera
- 4) Autunno

Dom. 40 **In chiusura le chiediamo ancora un giudizio sull'efficacia della comunicazione realizzata da Amiat, e cioè di riflettere su come Amiat comunica ai cittadini (depliant, informazioni, avvisi, campagne pubblicitarie, attività di educazione ambientale nelle scuole, ecc.)**

Secondo lei su una scala da 1 a 10 , dove 1 significa del tutto inefficaci e 10 del tutto efficaci, quanto sono efficaci le comunicazioni di Amiat?

- 1) 1 del tutto inefficace
- 2) 2
- 3) 3
- 4) 4
- 5) 5
- 6) 6
- 7) 7
- 8) 8
- 9) 9
- 10) 10 del tutto efficace
- 11) 11 non sa

L'intervista è quasi terminata, la ringrazio per la sua collaborazione. Prima di concludere le chiederò alcune informazioni statistiche per poter classificare le sue risposte.

Dom. 41 **Da quante persone e' composto il suo nucleo familiare, lei compreso /a?** (registrare numero)

Dom. 42 **Qual e' la Sua attuale condizione occupazionale?** (registrare verbalizzazione riconducendola alle modalità chiuse, e se l'intervistato è impreciso leggere le modalità di risposta)

- 1) imprenditore con più di 6 dipendenti
- 2) libero professionista
- 3) commerciante/esercente
- 4) artigiano
- 5) agricoltore
- 6) altro lavoro autonomo
- 7) insegnante di scuola materna o elementare
- 8) insegnante di scuola media inferiore o superiore/docente
- 9) dirigente/quadro intermedio
- 10) impiegato pubblico
- 11) impiegato privato
- 12) operaio/comMESSO/bracciante
- 13) altro lavoro dipendente
- 14) disoccupato/in cerca di prima occupazione
- 15) studente
- 16) casalinga
- 17) pensionato
- 18) altro non occupato

Dom. 43 **Qual e' l'ultimo titolo di studio da Lei conseguito?**

- 1) Nessuno / Licenza elementare
- 2) Media inferiore (licenza media)
- 3) Media superiore (diploma di scuola media superiore)
- 4) Laurea

Data intervista:

Ora intervista:

Durata intervista