

Buongiorno. Sono un intervistatore/trice dell'Istituto XXX. Stiamo effettuando una ricerca per conto dell'Università degli Studi di Torino e di SMAT.

L'azienda SMAT (Società Metropolitana Acque Torino) sta conducendo un'indagine tra la popolazione residente in Torino e provincia, finalizzata a rilevare la qualità del servizio erogato e la soddisfazione degli utenti. Vorrei rivolgerLe a proposito qualche domanda.

1. In quale comune risiede abitualmente?

1. Torino o Provincia di Torino (lista comuni serviti da Smat) → Proseguire
2. Altro comune → Chiudere

2. Registrare il sesso

1. Maschio
2. Femmina

3. Mi può dire per favore la sua età in anni compiuti?

(registrare età puntuale, se minore di 18 anni chiudere l'intervista)

4. Qual è il Suo tipo di utenza per quanto riguarda il servizio di erogazione dell'acqua potabile?

(una sola risposta)

1. Utenza domestica
2. Utenza commerciale/artigianale
3. Utenza agricola/allevamento
4. Utenza industriale

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. Né bene né male
4. Abbastanza male
5. Male
6. (senza opinione)

6. Lei beve...(una sola risposta)

(leggere a rotazione 1-5; 5-1)

1. Solo l'acqua del rubinetto
2. Prevalentemente l'acqua del rubinetto
3. Sia l'acqua del rubinetto che l'acqua minerale in egual misura
4. Prevalentemente l'acqua minerale
5. Solo l'acqua minerale

7. (NB SOLO A CHI HA RISPOSTO 4 O 5 ALLA DOMANDA PRECEDENTE) Può dirmi perché lei beve prevalentemente (A CHI HA RISPOSTO 4) o solo (A CHI HA RISPOSTO 5) acqua minerale?

(leggere a rotazione 1-3; 3-1) – (una sola risposta)

1. Perché l'acqua minerale costa poco
2. Perché l'acqua minerale è più buona di quella del rubinetto
3. Perché l'acqua minerale mi dà più sicurezza di quella del rubinetto
4. Altro

8. (NB A metà del campione INVERTIRE la posizione della domanda 8 e della domanda 61: qui la d61 e al suo posto l'attuale d8)

Parliamo adesso del servizio di erogazione dell'acqua nel Comune in cui risiede. Quanto è soddisfatto di questo servizio?

(leggere a rotazione 1-4; 4-1)

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

9. Pensando all'acqua dei rubinetti della sua abitazione, il sapore dell'acqua che viene erogata è..

(leggere a rotazione 1-4; 4-1)

1. Buono
2. Accettabile
3. Cattivo
4. Pessimo
5. (senza opinione)

10. E in che misura ritiene che l'acqua del rubinetto sia limpida?

(leggere a rotazione 1-4; 4-1)

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

11. E in che misura ritiene che vi sia del calcare?

(leggere a rotazione 1-4; 4-1)

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

12. E in che misura ritiene che l'acqua del rubinetto contenga residui?

(leggere a rotazione 1-4; 4-1)

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

13. E in che misura ritiene che l'acqua del rubinetto sia inodore?

(leggere a rotazione 1-4; 4-1)

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

14. In generale, quanto è soddisfatto/a della qualità dell'acqua dei rubinetti della sua abitazione?

(leggere a rotazione 1-4; 4-1)

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

15. Quanto è soddisfatto della continuità della fornitura di acqua (assenza di interruzione, velocità di riparazioni in caso di guasti, ecc.)?

(leggere a rotazione 1-4; 4-1)

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

16. Se ha richiesto l'allacciamento alla pubblica fognatura, a suo avviso, il rilascio dell'autorizzazione è avvenuto in tempi:

(leggere a rotazione 1-3; 3-1)

1. Rapidi
2. Non rapidi ma ragionevoli, accettabili
3. Troppo lunghi
4. Non ricordo
5. Non ho richiesto l'autorizzazione per l'allacciamento alla pubblica fognatura
6. (non risponde)

17. Se ha richiesto l'allacciamento all'acquedotto, a suo avviso, i tempi di allacciamento in seguito al pagamento del preventivo sono stati:

(leggere a rotazione 1-3; 3-1)

1. Rapidi
2. Non rapidi ma ragionevoli, accettabili
3. Troppo lunghi
4. Non ricordo
5. Non ho richiesto l'allacciamento all'acquedotto
6. (non risponde)

18. Se negli ultimi 12 mesi si sono verificate interruzioni del servizio di erogazione dell'acqua, le informazioni fornire dall'azienda che gestisce il servizio sono state...

(leggere a rotazione 1-2; 2-1)

1. Adeguate
2. Inadeguate
3. Non ci sono state interruzioni del servizio di erogazione dell'acqua
4. (senza opinione)

19. Negli ultimi 12 mesi, ha avuto modo di visionare la bolletta dell'azienda che eroga l'acqua potabile?

(leggere a rotazione 1-2; 2-1)

(N.B. SE RISPONDE 2 o 3 PASSARE ALLA DOMANDA 21)

1. Sì
2. No
3. (non risponde)

20. In che misura secondo lei la bolletta dell'acqua è chiara nel farle capire come viene calcolato il costo del suo consumo?

(leggere a rotazione 1-4; 4-1)

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

a tutti

21. Quanto ritiene adeguato il costo del servizio di erogazione dell'acqua?

(leggere a rotazione 1-3; 3-1) (una sola risposta)

1. Costa troppo per la qualità del servizio offerto
2. È giusto per la qualità del servizio offerto
3. Costa troppo poco per la qualità del servizio offerto
4. (senza opinione)

22. Negli ultimi 12 mesi, ha avuto occasione di recarsi presso gli Sportelli di Assistenza Utenti dell'azienda che eroga l'acqua potabile?

(N.B. SE RISPONDE 4 O 5 PASSARE ALLA DOMANDA 27)

(leggere a rotazione 1-4; 4-1)

1. Sì, spesso
2. Sì, qualche volta
3. Sì, raramente
4. No, mai
5. (non risponde)

23. Il tempo di attesa è stato:

(leggere a rotazione 1-3; 3-1)

1. Breve
2. Non breve, ma ragionevole accettabile
3. Troppo lungo
4. (non risponde)

24. Il personale addetto agli sportelli è stato...

(leggere a rotazione 1-4; 4-1)

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

25. Quanto è soddisfatto/a di come il personale addetto allo Sportello di Assistenza Utenti ha risposto al Suo problema?

(leggere a rotazione 1-4; 4-1)

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

26. A Suo avviso l'attuale orario degli sportelli è...

(leggere a rotazione 1-2; 2-1)

1. Adeguato
2. Inadeguato
3. (senza opinione)

a tutti

27. La SMAT CARD è una carta che offre una duplice copertura assicurativa: una che risarcisce le eccedenze di consumo dovute alla rottura delle tubazioni nel tratto privato che dal contatore arriva alla sua abitazione e l'altra che garantisce l'assistenza gratuita, sino a tre ore lavorative, in caso di allagamento. Lei possiede la SMAT CARD?

(N.B. SE RISPONDE 2 o 3 PASSARE ALLA DOMANDA 30)

(leggere a rotazione 1-2; 2-1)

1. Sì
2. No
3. (non risponde)

28. Ha avuto occasione di utilizzarla negli ultimi 12 mesi?

(N.B. SE RISPONDE 2 o 3 PASSARE ALLA DOMANDA 30)

(leggere a rotazione 1-2; 2-1)

1. Sì
2. No
3. (non ricorda, non risponde)

29. Se l'ha utilizzata, è rimasto soddisfatto/a?

(leggere a rotazione 1-4; 4-1)

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

a tutti

30. Il Garante del Cliente è una figura dell'azienda che eroga l'acqua potabile, a cui ci si può rivolgere in caso di problemi e disservizi. Negli ultimi 12 mesi, ha avuto occasione di utilizzare questo servizio?

(N.B. SE RISPONDE 4 O 5 PASSARE ALLA DOMANDA 34)

(leggere a rotazione 1-4; 4-1)

1. Sì, spesso
2. Sì, qualche volta
3. Sì, raramente
4. No, mai
5. (non risponde)

31. In che misura secondo lei le informazioni fornite dal Garante del Cliente sono state chiare?

(leggere a rotazione 1-4; 4-1)

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

32. E in che misura ritiene che le informazioni siano state complete?

(leggere a rotazione 1-4; 4-1)

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

33. Quanto è soddisfatto/a di come il Garante del Cliente ha risposto al Suo problema?

(leggere a rotazione 1-4; 4-1)

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

a tutti

34. Conosce il sito internet Smat?

(N.B. SE RISPONDE 2, 3 o 4 PASSARE ALLA DOMANDA 37)

(leggere a rotazione 1-3; 3-1)

1. Sì, lo conosco e mi sono collegato
2. Sì, ne ho sentito parlare ma non mi sono mai collegato
3. No
4. (non risponde)

35. Negli ultimi 12 mesi, ha avuto occasione di utilizzare i servizi internet (ad. es. per acquisire informazioni del servizio, scaricare la modulistica) messi a disposizione da Smat?

(N.B. SE RISPONDE 4 o 5 PASSARE ALLA DOMANDA 37)

(leggere a rotazione 1-4; 4-1)

1. Sì, spesso
2. Sì, qualche volta
3. Sì, raramente
4. No, mai
5. (non risponde)

36. In generale, quanto è soddisfatto/a di questi servizi?

(leggere a rotazione 1-4; 4-1)

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

a tutti

37. Negli ultimi 12 mesi, ha avuto occasione di utilizzare il servizio di Numero Verde Assistenza Utenti dell'azienda che eroga l'acqua potabile?

(N.B. SE RISPONDE 4 O 5 PASSARE ALLA DOMANDA 42)

(leggere a rotazione 1-4; 4-1)

1. Sì, spesso
2. Sì, qualche volta
3. Sì, raramente
4. No, mai
5. (non risponde)

38. Il tempo di attesa per poter parlare con un operatore è stato:

(leggere a rotazione 1-3; 3-1)

1. Breve
2. Non breve, ma ragionevole accettabile
3. Troppo lungo
4. (non risponde, non ricorda)

39. In che misura secondo lei le informazioni fornite dal personale addetto al Numero Verde Assistenza Utenti sono state chiare?

(leggere a rotazione 1-4; 4-1)

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

40. E in che misura ritiene che le informazioni siano state complete?

(leggere a rotazione 1-4; 4-1)

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

41. Quanto è soddisfatto/a di come il personale addetto al servizio di Numero Verde Assistenza Utenti ha risposto al Suo problema?

(leggere a rotazione 1-4; 4-1)

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

a tutti

42. Negli ultimi 12 mesi, ha avuto occasione di utilizzare il servizio di Numero Verde Segnalazione Guasti dell'azienda che eroga l'acqua potabile?

(N.B. SE RISPONDE 4 O 5 PASSARE ALLA DOMANDA 47)

(leggere a rotazione 1-4; 4-1)

1. Sì, spesso
2. Sì, qualche volta
3. Sì, raramente
4. No, mai
5. (non risponde)

43. Il tempo di attesa per poter parlare con un operatore è stato:

(leggere a rotazione 1-3; 3-1)

1. Breve
2. Non breve, ma ragionevole accettabile
3. Troppo lungo
4. (non risponde, non ricorda)

44. In che misura secondo lei le informazioni fornite dal personale addetto al Numero Verde Segnalazione Guasti sono state chiare?

(leggere a rotazione 1-4; 4-1)

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

45. E in che misura ritiene che le informazioni siano state complete?

(leggere a rotazione 1-4; 4-1)

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

46. Quanto è soddisfatto/a di come il personale addetto al servizio di Numero Verde Segnalazione Guasti ha risposto al Suo problema?

(leggere a rotazione 1-4; 4-1)

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

a tutti

47. Negli ultimi 12 mesi, ha avuto occasione di utilizzare il servizio di Numero Verde Segnalazione Inquinamenti dell'azienda che eroga l'acqua potabile?

(N.B. SE RISPONDE 4 O 5 PASSARE ALLA DOMANDA 52)

(leggere a rotazione 1-4; 4-1)

1. Sì, spesso
2. Sì, qualche volta
3. Sì, raramente
4. No, mai
5. (non risponde)

48. Il tempo di attesa per poter parlare con un operatore è stato:

(leggere a rotazione 1-3; 3-1)

1. Breve
2. Non breve, ma ragionevole accettabile
3. Troppo lungo
4. (non risponde, non ricorda)

49. In che misura secondo lei le informazioni fornite dal personale addetto al Numero Verde Segnalazione Inquinamenti sono state chiare?

(leggere a rotazione 1-4; 4-1)

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

50. E in che misura ritiene che le informazioni siano state complete?

(leggere a rotazione 1-4; 4-1)

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

51. Quanto è soddisfatto/a di come il personale addetto al servizio di Numero Verde Segnalazione Inquinamenti ha risposto al Suo problema?

(leggere a rotazione 1-4; 4-1)

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

a tutti

leggere: Le elenchiamo ora alcune caratteristiche commerciali che influiscono sulla qualità del servizio di erogazione dell'acqua. Indichi quanto ritiene importante ognuna di esse con un voto da 1 a 10 (dove 1 = per nulla importante e 10 = molto importante).

52. Completezza delle informazioni fornite !_!_!
53. Efficienza dell'assistenza tecnico-commerciale fornita !_!_!
54. Efficienza del servizio telefonico per i rapporti con il pubblico (cioè la possibilità di ottenere informazioni, fare operazioni contrattuali, ecc.) !_!_!
55. Efficienza del servizio telefonico per assistenza guasti !_!_!
56. Campagne informative per il risparmio dell'acqua potabile !_!_!
57. Predisposizione della fatturazione su lettura comunicata dal cliente !_!_!
58. Disponibilità e competenza del personale addetto ai rapporti con il pubblico !_!_!
59. Chiarezza e semplicità delle bollette !_!_!
60. Offerta al pubblico di sistemi di pagamento differenziati !_!_!

61. (NB A metà del campione INVERTIRE la posizione della domanda 8 e della domanda 61: qui la domanda 8 e al suo posto l'attuale d61)

Se dovesse esprimere il suo livello di soddisfazione per il servizio di erogazione dell'acqua con un voto da 1 a 10 (dove 1 = soddisfazione minima e 10 = soddisfazione massima), quale voto sceglierebbe?

(dove 1 = soddisfazione minima e 10 = soddisfazione massima; 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...

62. Da quante persone è composto il suo nucleo familiare, lei compreso/a?

(registrare numero)

63. Qual è la Sua condizione occupazionale attuale?

1. Imprenditore con più di 6 dipendenti
2. Libero professionista
3. Commerciante/esercente/imprenditore con meno di 6 dipendenti
4. Artigiano
5. Agricoltore
6. Altro lavoro autonomo
7. Insegnante di scuola media inferiore o superiore/docente
8. Insegnante di scuola materna o elementare
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

64. Qual è 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

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

(1 soddisfazione minima e 10 soddisfazione massima)