

# ILLUMINAZIONE PUBBLICA E SEMAFORI

Indagine sulla soddisfazione degli utenti

Anno 2009

a cura di Tania Parisi  
Osservatorio del Nord Ovest, Università di Torino

## **Caratteristiche dell'indagine**

### **1.1. Metodologia**

### **1.2. Confronto fra campione e universo**

## **La conoscenza delle attività gestite a Torino dal Gruppo Iride**

### **2.0. Domande utilizzate**

**2.1.** Da ottobre 2006 AEM Torino e l'AMGA di Genova si sono fuse dando vita al Gruppo Iride. Secondo Lei, il Gruppo Iride, a Torino, si occupa di...

**2.2.** A sua conoscenza Luci d'Artista e Luci in Piazza sono manifestazioni gestite da...

## **La valutazione del servizio di illuminazione pubblica**

### **3.0. Domande utilizzate**

**3.1.** Quanto è soddisfatto del servizio di illuminazione pubblica *della Città di Torino*?

**3.2.** Secondo Lei come si potrebbe migliorare il servizio offerto?

**3.3.** Se dovesse esprimere il suo grado di soddisfazione circa il livello d'illuminazione di alcune zone della sua città (*Giardini pubblici, Periferia, Monumenti, Centro storico*) con un voto da 1 a 10 quale voto sceglierebbe?

**3.4.** In generale, quanto è soddisfatto dell'illuminazione delle strade *nella zona in cui abita*?

**3.5.** Quali tra le seguenti opere architettoniche le sembrano meglio illuminate (*Chiese, Monumenti Equestri, Fontane*)?

**3.6.** Quanto è soddisfatto dell'aspetto estetico dei sostegni e delle lampade per l'illuminazione pubblica?

- 3.7.** Nel complesso, a suo parere, quante sono le lampade e i lampioni guasti?
- 3.8.** Talvolta capita che gli impianti di illuminazione pubblica provochino disagi o inconvenienti nelle abitazioni. Le è mai successo di essere testimone di alcuni dei seguenti inconvenienti?
- 3.9.** Se ha assistito ad un intervento di ripristino o riparazione di un impianto di illuminazione pubblica da parte di Iride Servizi, come valuta l'efficienza del personale tecnico di Iride Servizi nell'intervenire?
- 3.10.** È a conoscenza dell'esistenza del numero verde 800 91 01 01 per la segnalazione di guasti all'illuminazione pubblica?
- 3.11.** Se ha utilizzato il numero verde per segnalare eventuali guasti all'illuminazione pubblica, quanto è soddisfatto dell'assistenza telefonica ricevuta in quella occasione (o in più occasioni)?
- 3.12.** È a conoscenza dell'esistenza del sito [www.iride-servizi.it](http://www.iride-servizi.it) per recepire informazioni sull'illuminazione pubblica?

- 3.13.** Tramite la Carta dei Servizi, presente sul suo sito internet, Iride Servizi indica quali sono i livelli di qualità che si impegna ad offrire negli impianti di illuminazione pubblica. Lei ha mai avuto occasione di leggere o almeno di visionare tale Carta?

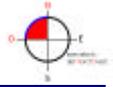
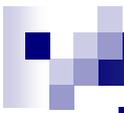
### ***La valutazione della gestione degli impianti semaforici***

#### ***4.0. Domande utilizzate***

- 4.1.** Se dovesse esprimere il suo grado di soddisfazione circa gli impianti semaforici della città di Torino con un voto da 1 a 10 (dove 1=soddisfazione minima e 10=soddisfazione massima) quale voto sceglierebbe?
- 4.2.** Ora pensi alla diffusione degli impianti semaforici sul territorio cittadino. Secondo Lei a Torino...
- 4.3.** Nel complesso, a suo parere, quanti sono i semafori guasti?
- 4.4.** La gestione telematica del traffico permette di ridurre i tempi di viaggio dei veicoli. A sua conoscenza a Torino esiste questo servizio?

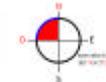
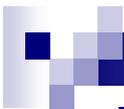
- 4.5.** Quanto è soddisfatto del servizio di gestione telematica del traffico?
- 4.6.** Secondo la Sua esperienza, la temporizzazione attuale delle fasi dei semafori, ossia il tempo di permanenza di ciascuno dei tre colori, è adeguato alle esigenze del traffico?
- 4.7.** Secondo Lei, che impatto ha il servizio semaforico della città di Torino sul traffico cittadino?
- 4.8.** E l'inserimento di molte rotonde, secondo Lei?
- 4.9.** E' a conoscenza dell'esistenza del numero verde 800 91 01 01 per la segnalazione di guasti agli impianti semaforici?
- 4.10.** Se ha utilizzato il numero verde per segnalare eventuali guasti agli impianti semaforici, quanto è soddisfatto dell'assistenza telefonica ricevuta in quell'occasione ( o in più occasioni)?
- 4.11.** Se ha assistito ad un intervento di ripristino o riparazione di un impianto semaforico da parte di Iride Servizi, come valuta l'efficienza del personale tecnico di Iride nell'intervenire?
- 4.12.** Tramite la Carta dei Servizi, presente sul sito internet, Iride Servizi indica quali sono i livelli di qualità che si impegna ad offrire nei servizi relativi agli impianti semaforici. Lei ha mai avuto occasione di leggere o almeno di visionare tale Carta?
- 4.13.** È a conoscenza del fatto che Iride Servizi ha realizzato in questi ultimi anni la graduale sostituzione delle lampade tradizionali con quelle a LED, che permette una riduzione dei consumi energetici dell'80%?
- 4.14.** Come valuta o come valuterebbe l'utilità di quest'iniziativa?

## **5.0. In conclusione**



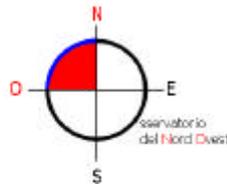
## 1.1. Metodologia

- **PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI:** novembre 2009
- **STRUMENTO DI RILEVAZIONE DEI DATI:** questionario telefonico (metodo CATI, Computer Assisted Telephonic Interview), dedicato in parte all'analisi della soddisfazione per l'illuminazione pubblica e in parte all'analisi della soddisfazione per la gestione degli impianti semaforici nella città di Torino (50 domande)
- **CAMPIONE:** 1.000 torinesi. Il campione è rappresentativo della popolazione torinese maggiorenne per genere ed età (dati Istat 2008)
- **CONFRONTI NEL TEMPO:** nel 2009 è stato utilizzato il medesimo questionario adottato nell'indagine condotta nel 2008 e nel 2007. Per questo motivo, tutti i confronti tra i tre anni sono consentiti.



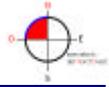
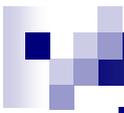
## 1.2. Confronto fra campione e universo:

	<b>N</b> popolazione	<b>N</b> campione	<b>%</b> popolazione	<b>%</b> campione	<b>Errore standard</b> delle stime
<b>Uomini</b>	<b>367.319</b>	<b>471</b>	<b>47%</b>	<b>47%</b>	<b>4.6</b>
<b>Donne</b>	<b>412.483</b>	<b>529</b>	<b>53%</b>	<b>53%</b>	<b>4.3</b>
<b>18-29 anni</b>	<b>105.071</b>	<b>141</b>	<b>13%</b>	<b>14%</b>	<b>5.9</b>
<b>30-59 anni</b>	<b>400.930</b>	<b>505</b>	<b>51%</b>	<b>50%</b>	<b>4.5</b>
<b>60 anni e oltre</b>	<b>273.801</b>	<b>355</b>	<b>35%</b>	<b>35%</b>	<b>5.1</b>
<b>BASI</b>	<b>779.802</b>	<b>1.000</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>1.6</b>



Novembre-dicembre 2009

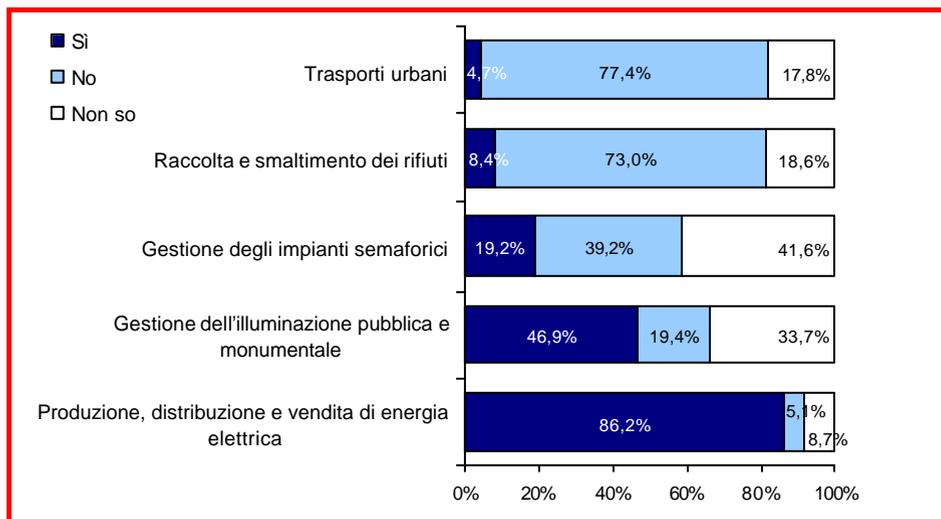
# La conoscenza delle attività gestite a Torino dal Gruppo Iride



## 2.0 La conoscenza delle attività gestite a Torino dal Gruppo Iride. *Domande utilizzate (1)*

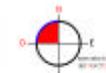
Domande utilizzate	Confronti 2007, 2008 e 2009
D5. Da ottobre 2006 AEM Torino e l'AMGA di Genova si sono fuse dando vita al Gruppo Iride. Secondo Lei, il Gruppo Iride, a Torino, si occupa di...	Ammessi
D6. A sua conoscenza Luci d'Artista e Luci in Piazza sono manifestazioni gestite da...	Ammessi

## 2.1. Da ottobre 2006 AEM Torino e l'AMGA di Genova si sono fuse dando vita al Gruppo Iride. Secondo Lei, il Gruppo Iride, a Torino, si occupa di...



La conoscenza delle attività svolte a Torino dal Gruppo Iride è parziale. Mentre la maggioranza dei cittadini sa indicare con certezza quali attività non vengono gestite dal Gruppo a Torino, non viene riconosciuta a Iride la competenza di alcuni tra i servizi effettivamente erogati.

Ad esempio, mentre la maggioranza dei cittadini sa che Il Gruppo Iride si occupa della produzione, la distribuzione e la vendita dell'energia elettrica (86,2%), è meno noto che esso si occupi anche dell'illuminazione pubblica e monumentale (46,9% di risposte corrette, e 33,7% di persone che non sanno rispondere). Ancora meno noto è che al Gruppo Iride sia stata affidata anche la gestione degli impianti semaforici: in questo caso, le risposte corrette scendono al 19,2% (meno di un torinese ogni cinque) e la quota di chi non sa rispondere alla domanda sale al 41,6%. Gli intervistati hanno le idee più chiare sulle attività di cui il Gruppo *non* si occupa: trasporti urbani (77,4% di risposte corrette) e raccolta e smaltimento di rifiuti (73%).

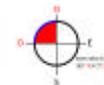


## 2.1. Da ottobre 2006 AEM Torino e l'AMGA di Genova si sono fuse dando vita al Gruppo Iride. Secondo Lei, il Gruppo Iride, a Torino, si occupa di... *Andamento 2007-2009 (1)*

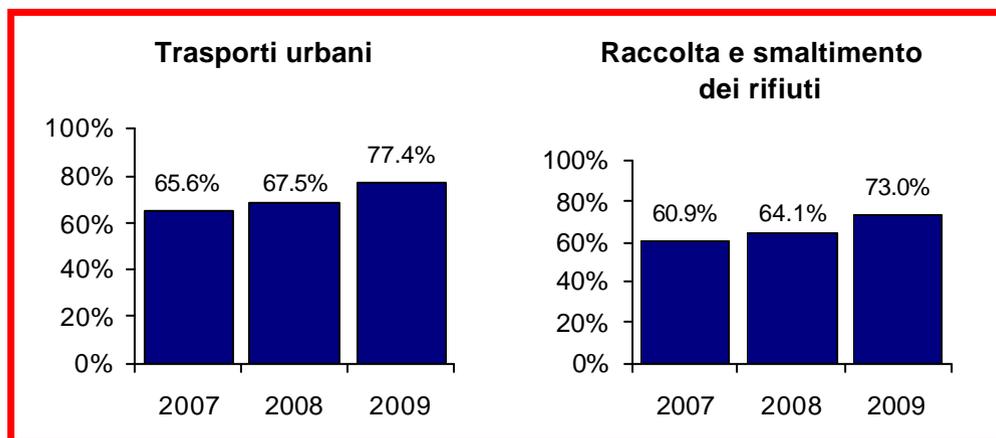


% di risposte "Sì" al lordo dei Non so

Osservando le risposte alle tre domande relative ai servizi effettivamente gestiti a Torino dal Gruppo Iride, si nota che negli anni è costantemente aumentata la quota di cittadini che correttamente attribuisce al Gruppo le attività di produzione, distribuzione e vendita dell'energia elettrica (nel 2007 le risposte corrette a questa domanda erano state il 70%, salite nel 2008 all'81,1% e giunte quest'anno all'86,2%). Lo stesso andamento ha avuto la domanda relativa alla gestione dell'illuminazione pubblica e monumentale, attribuita correttamente al Gruppo dal 38,8% degli intervistati nel 2007, dal 47,2% nel 2008 e da una quota sostanzialmente analoga nel 2009 (46,9%). La gestione degli impianti semaforici ha avuto un andamento diverso, confermandosi ogni anno come la meno conosciuta tra le mansioni del Gruppo a Torino e facendo segnare nel 2009 un decremento nella quota di intervistati in grado di attribuirle correttamente a Iride.

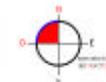


## 2.1. Da ottobre 2006 AEM Torino e l'AMGA di Genova si sono fuse dando vita al Gruppo Iride. Secondo Lei, il Gruppo Iride, a Torino, si occupa di... *Andamento 2007-2009 (2)*

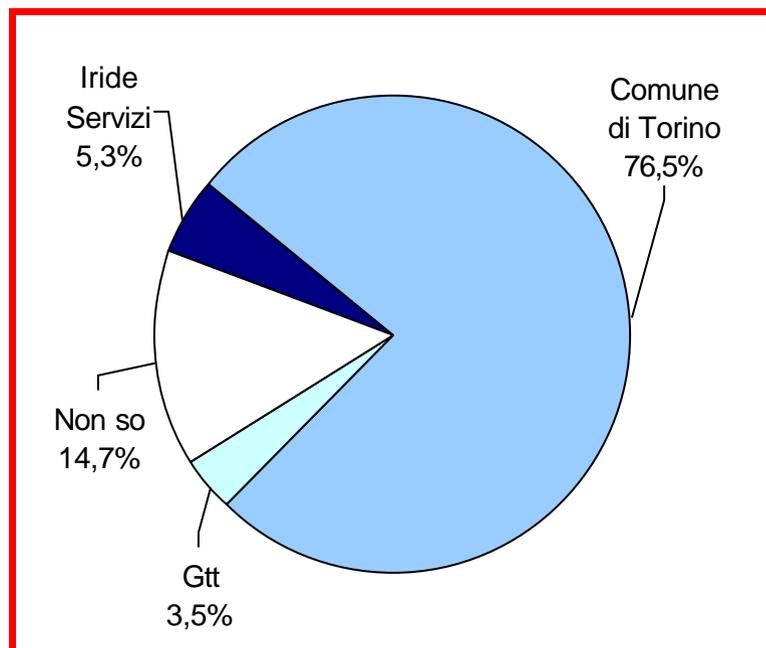


% di risposte "No" al lordo dei Non so

Passando ad analizzare le risposte nel triennio alle due domande relative a due servizi non gestiti dal Gruppo Iride a Torino (trasporti urbani e raccolta e smaltimento dei rifiuti), si nota come negli anni sia costantemente in aumento la quota di intervistati che correttamente non ascrive la gestione di queste attività al Gruppo. Nel 2007 riconosceva correttamente che i trasporti urbani non erano di pertinenza del Gruppo il 65,4% degli intervistati, passato al 67,5% nel 2008 e al 77,4% nel 2009 (12 punti in tre anni). Anche per quanto riguarda l'attribuzione del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti, la conoscenza degli intervistati è migliorata nel tempo: dal 60,9% del 2007, si è passati al 64,1% del 2008 per finire con il 73% dell'anno in corso.

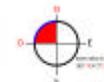


## 2.2. A sua conoscenza Luci d'Artista e Luci in Piazza sono manifestazioni gestite da...

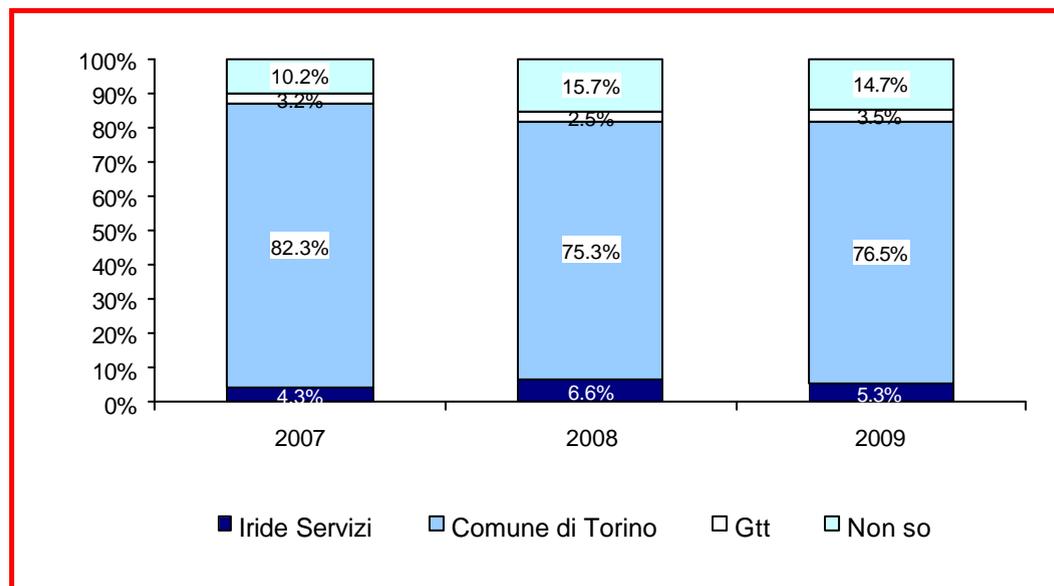


La maggioranza dei torinesi non sa che è Iride Servizi a gestire le manifestazioni Luci d'Artista e Luci in Piazza e le attribuisce invece direttamente al Comune.

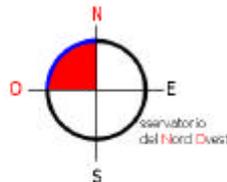
Appena il 5,3% degli intervistati risponde correttamente alla domanda indicando Iride Servizi, mentre quasi otto torinesi sui dieci (76,5%) pensano che se ne occupi direttamente il Comune.



## 2.2. A sua conoscenza Luci d'Artista e Luci in Piazza sono manifestazioni gestite da... *Andamento 2007-2009*



La convinzione che sia il Comune ad occuparsi direttamente della gestione di Luci d'Artista e Luci in Piazza è molto radicata nei torinesi. E anche se nel triennio sembra essersi insinuato qualche dubbio, segnalato da un aumento di persone che rispondono "Non so", questo non si risolve in un aumento di risposte corrette, che rimangono stabilmente attorno al 5% (4,3% nel 2007, 6,6% nel 2008 e 5,3% nel 2009).



Novembre-dicembre 2009

# La valutazione del servizio di illuminazione pubblica

## 3.0 La valutazione del servizio di illuminazione pubblica. *Domande utilizzate (1)*

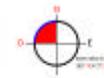
Domande utilizzate	Confronti 2007, 2008 e 2009
D12. Quanto è soddisfatto del servizio di illuminazione pubblica della <u>Città di Torino</u> ?	Ammessi
D13. Secondo Lei come si potrebbe migliorare il servizio offerto?	Ammessi
D7. Se dovesse esprimere il suo grado di soddisfazione circa il livello d'illuminazione <u>di alcune zone</u> della sua città (Giardini pubblici, Periferia, Monumenti, Centro storico) con un voto da 1 a 10 quale voto sceglierebbe?	Ammessi
D11. In generale, quanto è soddisfatto dell'illuminazione delle strade <u>nella zona in cui abita</u> ?	Ammessi
D20. Quali tra le seguenti opere architettoniche le sembrano meglio illuminate (Chiese, Monumenti Equestri, Fontane)?	Ammessi

### 3. La valutazione del servizio di illuminazione pubblica. *Domande utilizzate (2)*

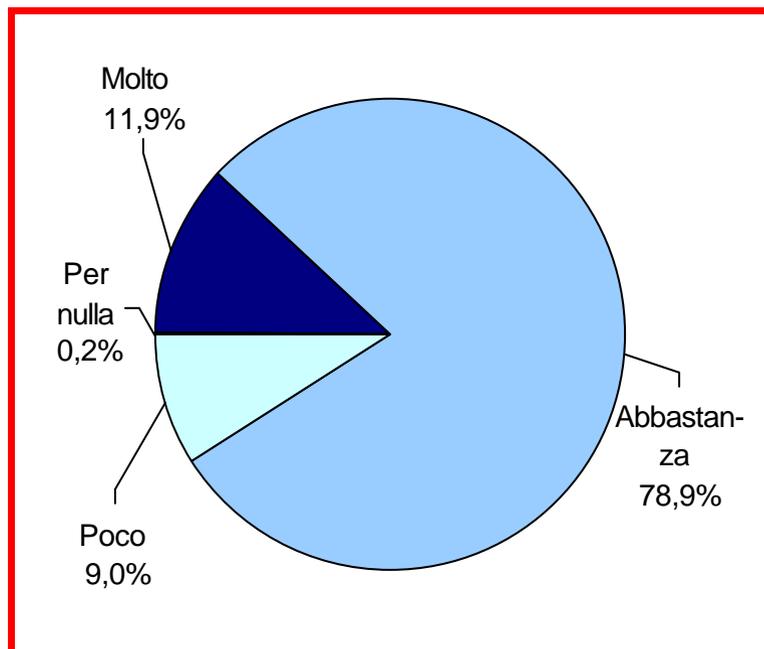
Domande utilizzate	Confronti 2007, 2008 e 2009
D9. Quanto è soddisfatto dell'aspetto estetico dei sostegni e delle lampade per l'illuminazione pubblica?	Ammessi
D8. Nel complesso, a suo parere, quante sono le lampade e i lampioni guasti?	Ammessi
D10. Talvolta capita che gli impianti di illuminazione pubblica provochino disagi o inconvenienti nelle abitazioni. Le è mai successo di essere testimone di alcuni dei seguenti inconvenienti?	Ammessi
D17. Se ha assistito ad un intervento di ripristino o riparazione di un impianto di illuminazione pubblica da parte di Iride Servizi, come valuta l'efficienza del personale tecnico di Iride Servizi nell'intervenire?	Ammessi

### 3. La valutazione del servizio di illuminazione pubblica. *Domande utilizzate (3)*

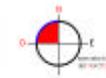
Domande utilizzate	Confronti 2007, 2008 e 2009
D14. È a conoscenza dell'esistenza del numero verde 800 91 01 01 per la segnalazione di guasti all'illuminazione pubblica	Ammessi
D15. Se ha utilizzato il numero verde per segnalare eventuali guasti all'illuminazione pubblica, quanto è soddisfatto dell'assistenza telefonica ricevuta in quella occasione (o in più occasioni)?	Ammessi
D16. È a conoscenza dell'esistenza del sito <a href="http://www.iride-servizi.it">www.iride-servizi.it</a> per recepire informazioni sull'illuminazione pubblica ?	Ammessi
D18. Tramite la Carta dei Servizi, presente sul suo sito internet, Iride Servizi indica quali sono i livelli di qualità che si impegna ad offrire negli impianti di illuminazione pubblica. Lei ha mai avuto occasione di leggere o almeno di visionare tale Carta?	Ammessi



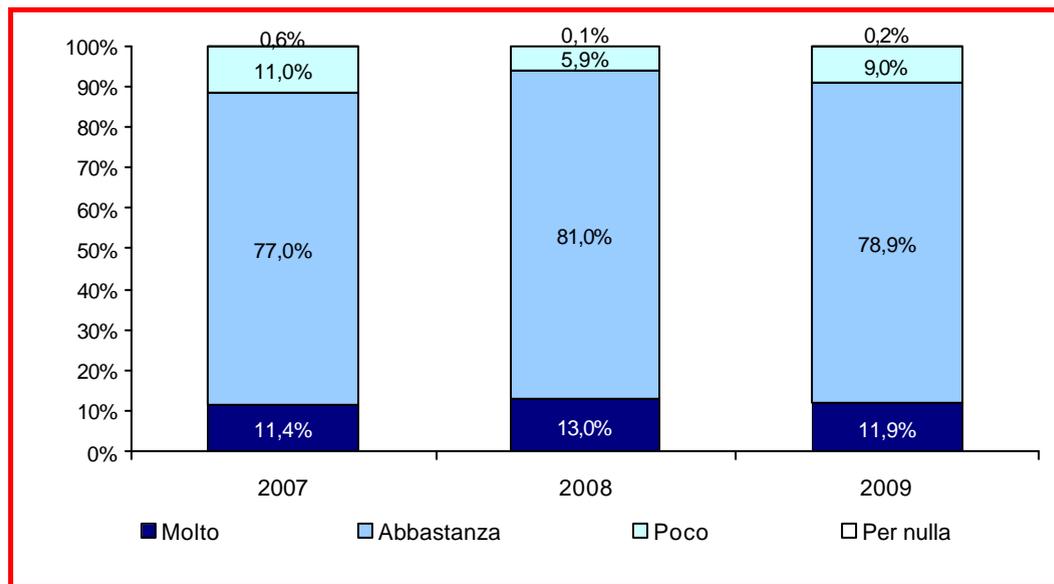
## 3.1. Quanto è soddisfatto dell'illuminazione pubblica della Città di Torino?



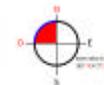
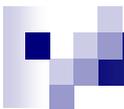
Oltre nove torinesi su dieci (11,9% molto soddisfatti e 78,9% abbastanza soddisfatti) sono soddisfatti del servizio di illuminazione pubblica che serve la città. La quota di persone che si dichiarano insoddisfatte non raggiunge il 10%.



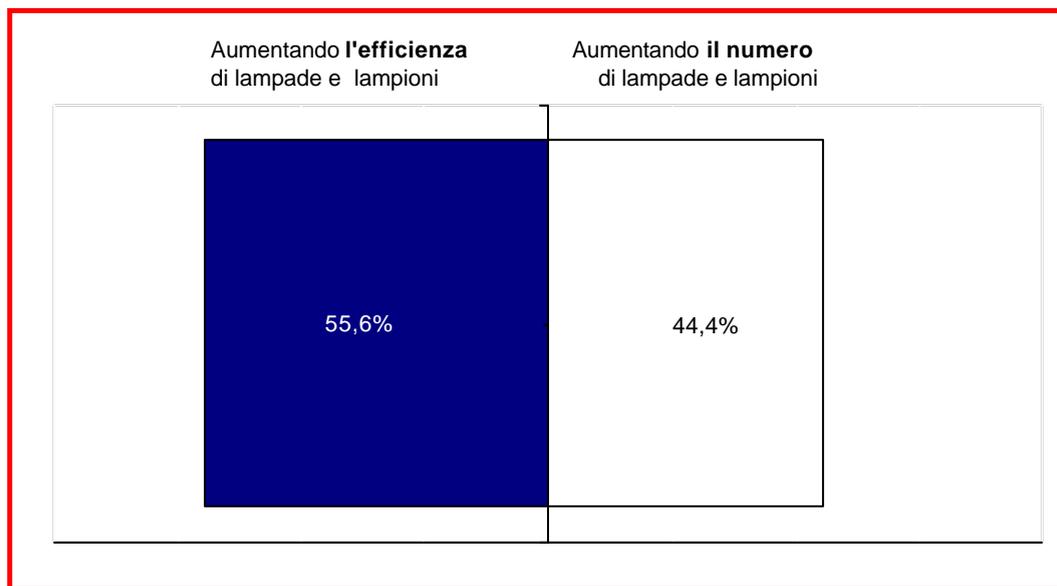
## 3.1. Quanto è soddisfatto dell'illuminazione pubblica della Città di Torino? *Confronto 2007-2008-2009*



Negli anni la risposta a questa domanda è sempre stata molto positiva, facendo registrare quote di cittadini soddisfatti del servizio attorno al 90% (88,4% nel 2007, 94% nel 2008 e 90,8% nel 2009).

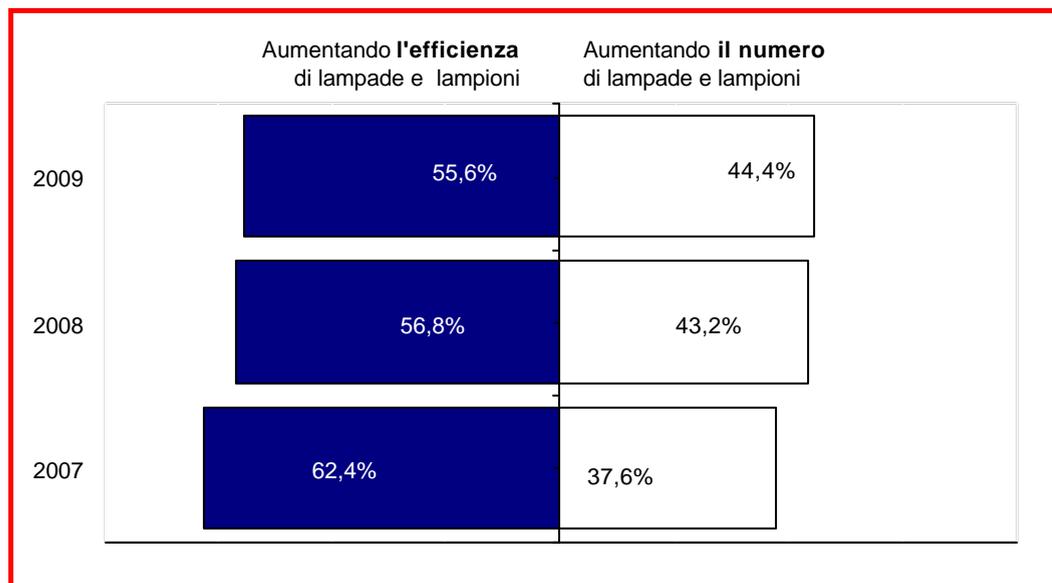


## 3.2. Secondo Lei come si potrebbe migliorare il servizio offerto?

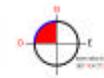


Gli intervistati insoddisfatti dall'illuminazione pubblica torinese, chiamati a scegliere tra due strategie alternative per migliorare il servizio offerto, hanno indicato in maggioranza che preferirebbero venisse aumentata l'efficienza delle lampade e dei lampioni già in funzione anziché il numero di dispositivi.

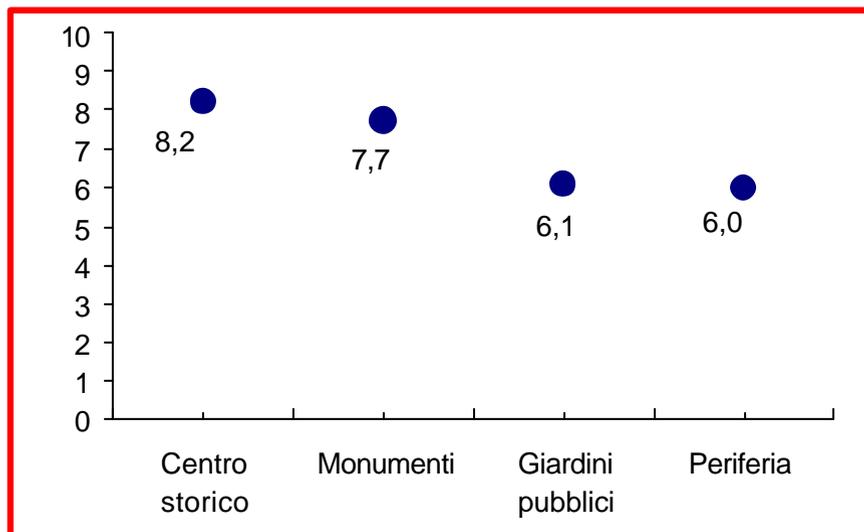
## 3.2. Secondo Lei come si potrebbe migliorare il servizio offerto? *Confronto 2007-2008-2009*



L'aumentata efficienza delle lampade e dei lampioni già in funzione anziché l'incremento del loro numero è stata in tutto il triennio la strategia scelta più di frequente dagli intervistati che si sono dichiarati insoddisfatti del servizio di illuminazione pubblica.



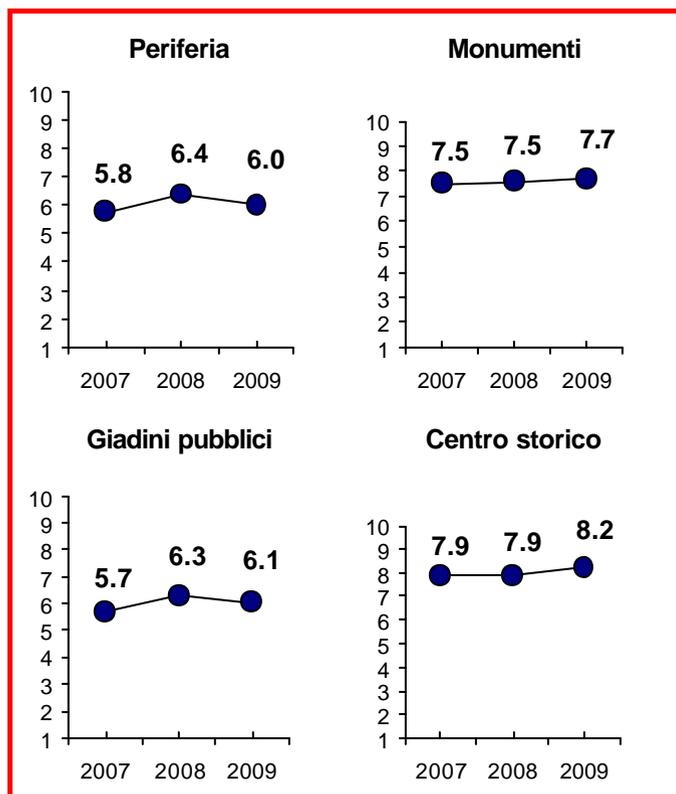
### 3.3. Se dovesse esprimere il suo grado di soddisfazione circa il livello d'illuminazione di alcune zone della sua città con un voto da 1 a 10 quale voto sceglierebbe?



I torinesi valutano pienamente sufficiente l'illuminazione pubblica delle zone periferiche della città e dei giardini pubblici (6 punti su 10).

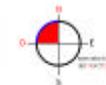
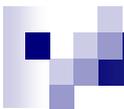
Gli intervistati hanno valutato molto sopra la sufficienza l'illuminazione pubblica dei monumenti (7,7 su 10) e del Centro storico (8.2 su 10).

## 3.3. Se dovesse esprimere il suo grado di soddisfazione circa il livello d'illuminazione di alcune zone della sua città quale voto sceglierebbe? *Andamento 2007-2009*

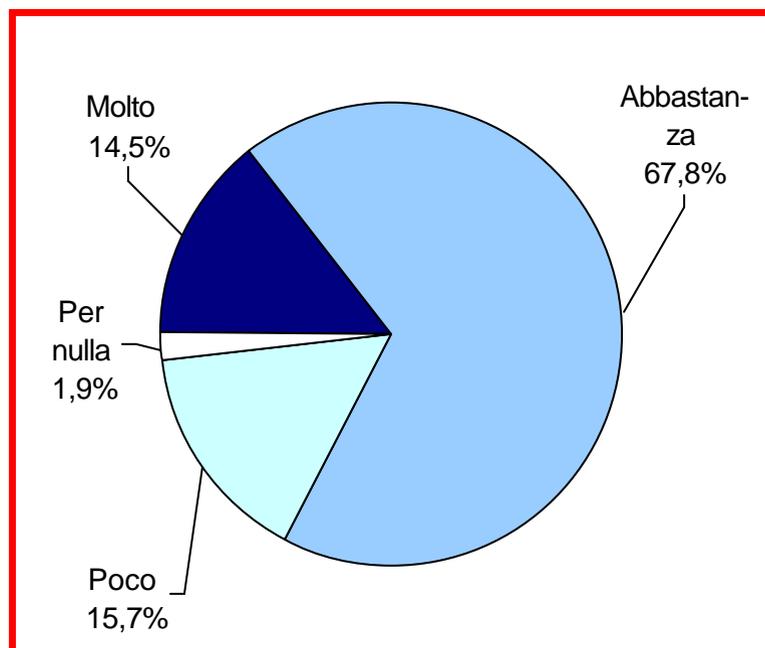


La periferia e i giardini pubblici, la cui illuminazione nel 2007 era stata valutata insufficiente dai torinesi, nei due anni successivi hanno sempre meritato la sufficienza.

Il fiore all'occhiello è il Centro storico, servito da un'illuminazione pubblica premiata dai cittadini sempre con voti attorno all'otto. Sempre molto positiva è stata la valutazione dell'illuminazione dei monumenti, che ha sempre meritato nel triennio un voto superiore al sette e mezzo.



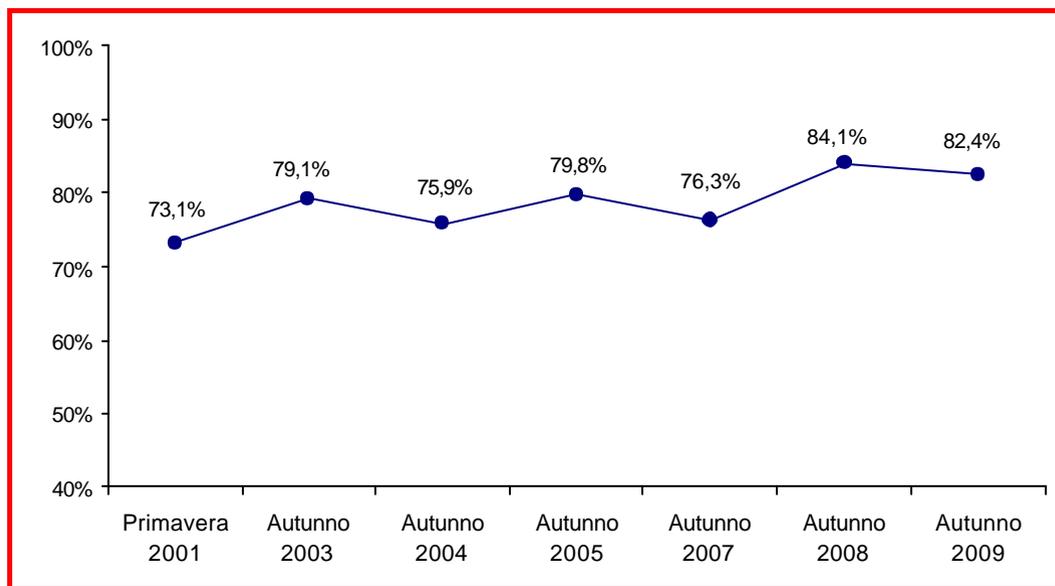
### 3.4. In generale, quanto è soddisfatto dell'illuminazione delle strade nella zona in cui abita?



La valutazione dell'illuminazione pubblica nella propria area di residenza è sempre molto positiva. È molto soddisfatto il 14,5% degli intervistati e abbastanza il 67,8%.

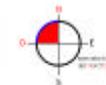
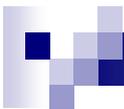
Il 18% degli intervistati, meno di un torinese su cinque, ritiene al contrario insoddisfacente l'illuminazione che serve l'area di residenza.

## 3.4. La valutazione dell'illuminazione delle strade nella zona di residenza. *Andamento 2001-2009*

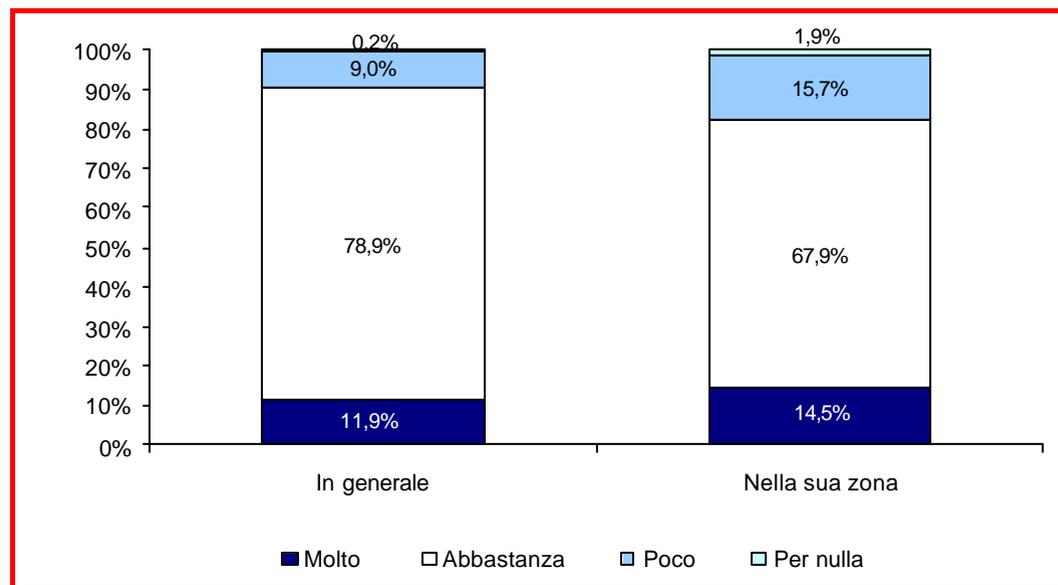


% di persone Molto o Abbastanza soddisfatte, al netto dei Non so.

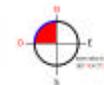
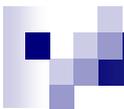
La valutazione dell'illuminazione pubblica nella propria area di residenza negli anni è sempre stata caratterizzata da un largo favore da parte della popolazione. In particolare, nelle ultime due rilevazioni (2008 e 2009) si è superato l'80% di intervistati che si dichiarano molto o almeno abbastanza soddisfatti del servizio.



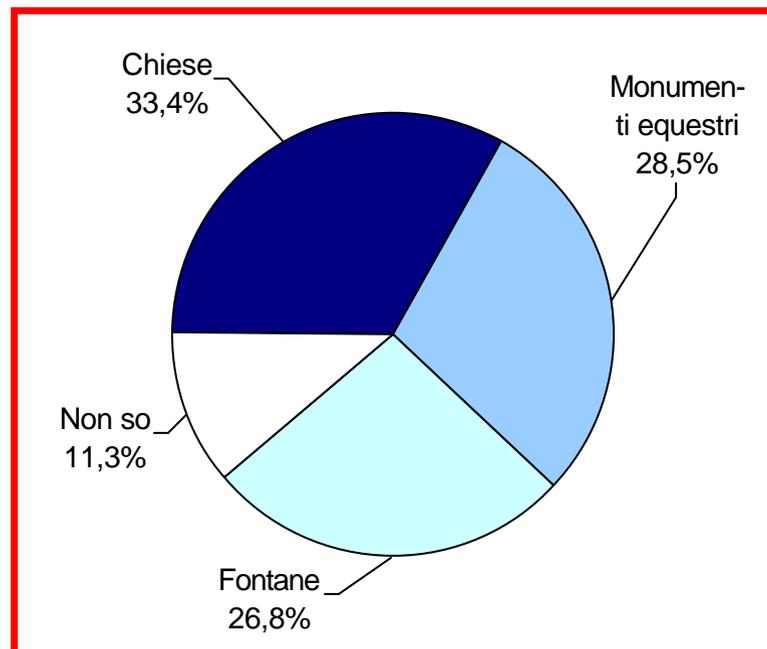
## 3.4. La valutazione dell'illuminazione delle strade in città e nella zona di residenza. *Confronto*



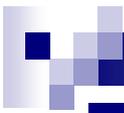
Anche se la quota di persone soddisfatte si contrae passando dalla valutazione dell'illuminazione pubblica della città in generale a quella delle vie vicine a casa, in generale essa si mantiene a un livello molto elevato. Il solo fatto di aver focalizzato l'attenzione su un'area particolare come quella di residenza è probabilmente sufficiente a spiegare una maggior severità di giudizio, anche se lieve, da parte degli intervistati.



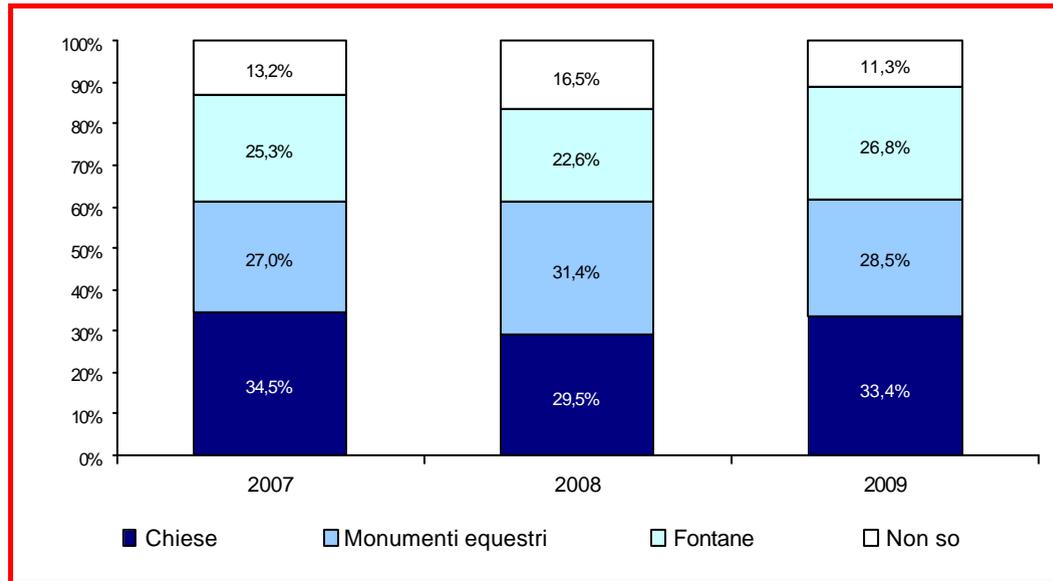
### 3.5. Quali tra le seguenti opere architettoniche le sembrano meglio illuminate?



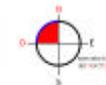
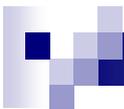
A giudizio degli intervistati le opere architettoniche che beneficiano della migliore illuminazione a Torino sono le Chiese, indicate da un intervistato su tre (33,4%) come tipo di edificio meglio illuminato. Seguono quasi in pareggio i monumenti equestri (28,5%) e le fontane (26,8%).



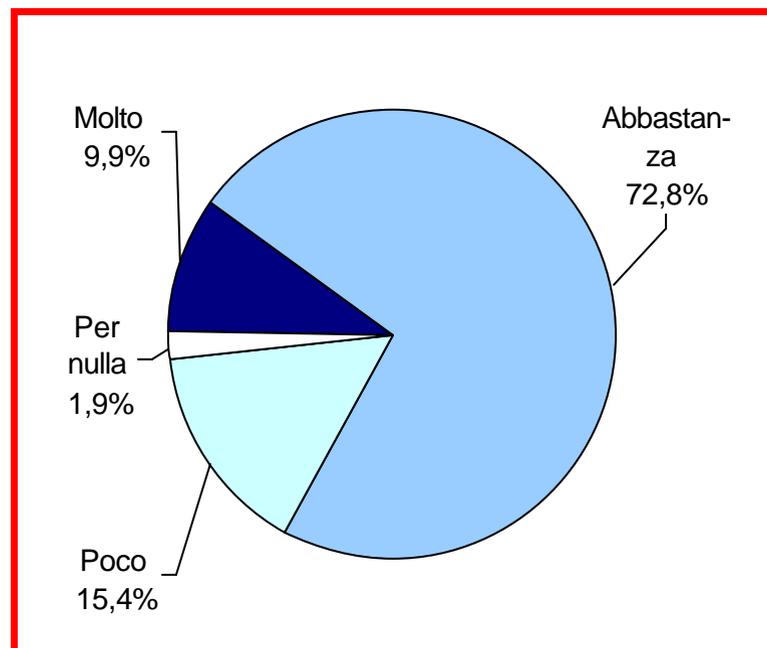
## 3.5. Quali tra le seguenti opere architettoniche le sembrano meglio illuminate? *Confronto 2007-2009*



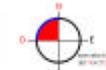
Negli anni si sono avvicinati sul podio delle opere architettoniche meglio illuminate le Chiese e i monumenti equestri. Sui tre anni, sono le Chiese che, essendo state scelte due volte su tre, rappresentano il tipo di monumento che, a giudizio dei torinesi intervistati, gode della miglior illuminazione.



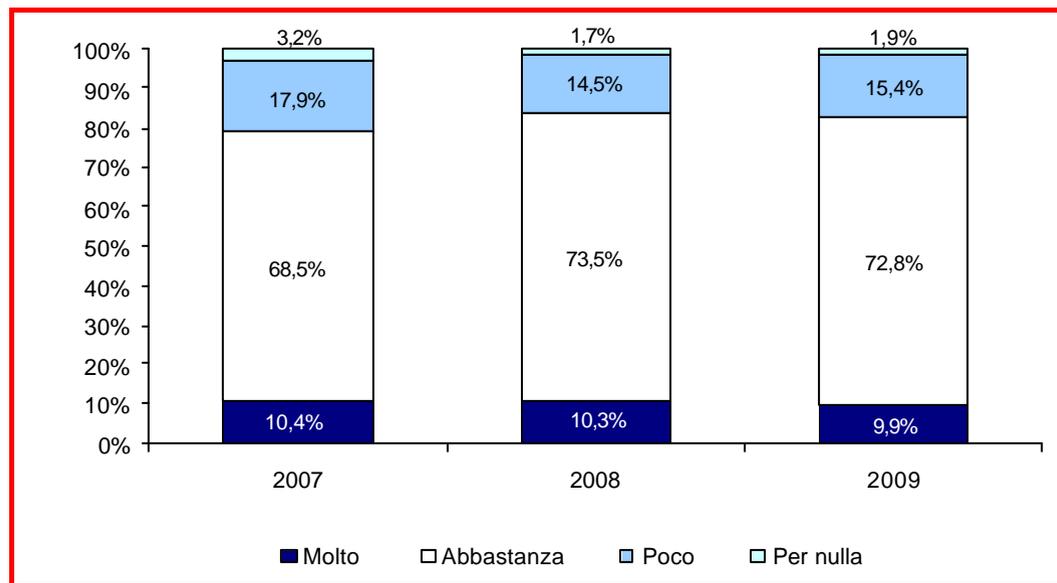
### 3.6. Quanto è soddisfatto dell'aspetto estetico dei sostegni e delle lampade per l'illuminazione pubblica?



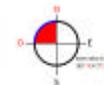
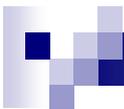
Sempre restando nell'ambito dei giudizi estetici, l'aspetto dei sostegni e delle lampade utilizzati per l'illuminazione pubblica soddisfa una larga maggioranza di intervistati: il 9,9% si dice molto soddisfatto, il 72,8% abbastanza.



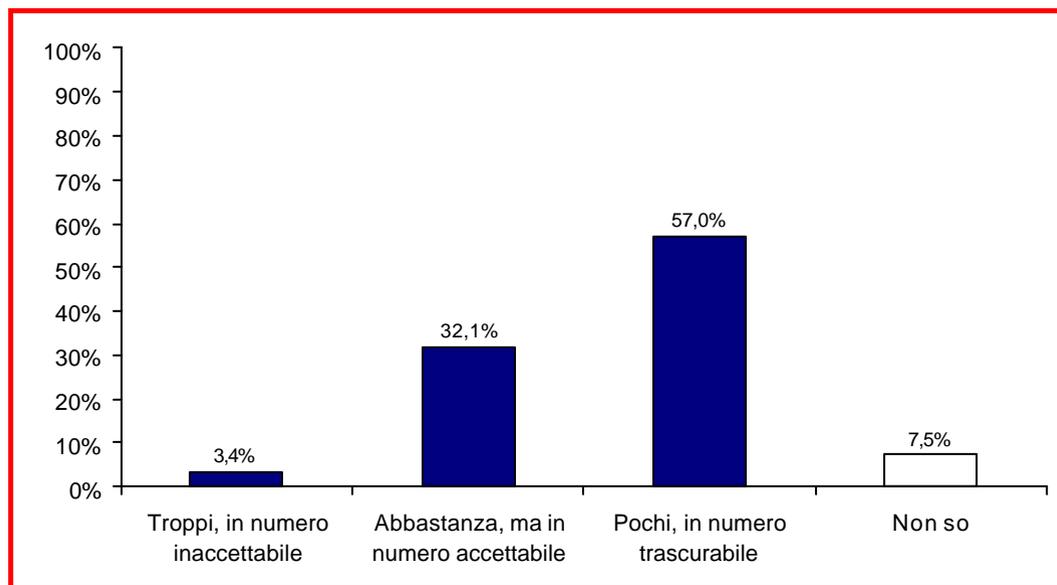
## 3.6. Quanto è soddisfatto dell'aspetto estetico dei sostegni e delle lampade per l'illuminazione pubblica? *Confronto 2007-2008-2009*



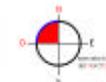
La gradevolezza estetica dei sostegni e delle lampade utilizzati per l'illuminazione pubblica di Torino è sempre stata riconosciuta da una larga maggioranza di intervistati, sempre attorno all'80%.



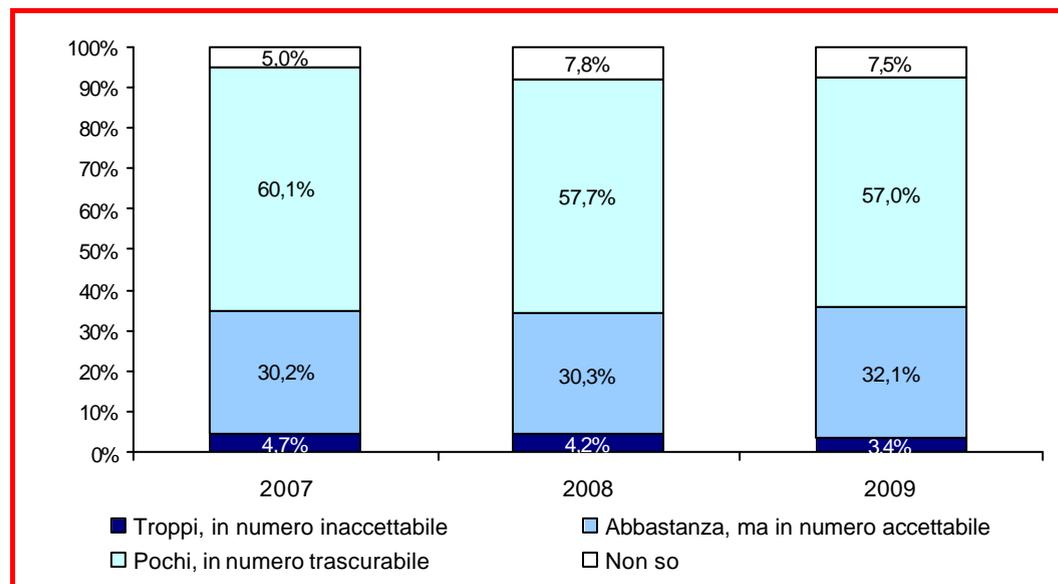
## 3.7. Nel complesso, a suo parere, quante sono le lampade e i lampioni guasti?



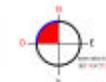
Secondo la maggioranza degli intervistati il numero di lampade e lampioni guasti a Torino è trascurabile, o comunque entro limiti accettabili. Il 57% dei cittadini pensa che siano pochi, e quasi un torinese su tre (32,1%) ritiene che il bro numero sia comunque accettabile.



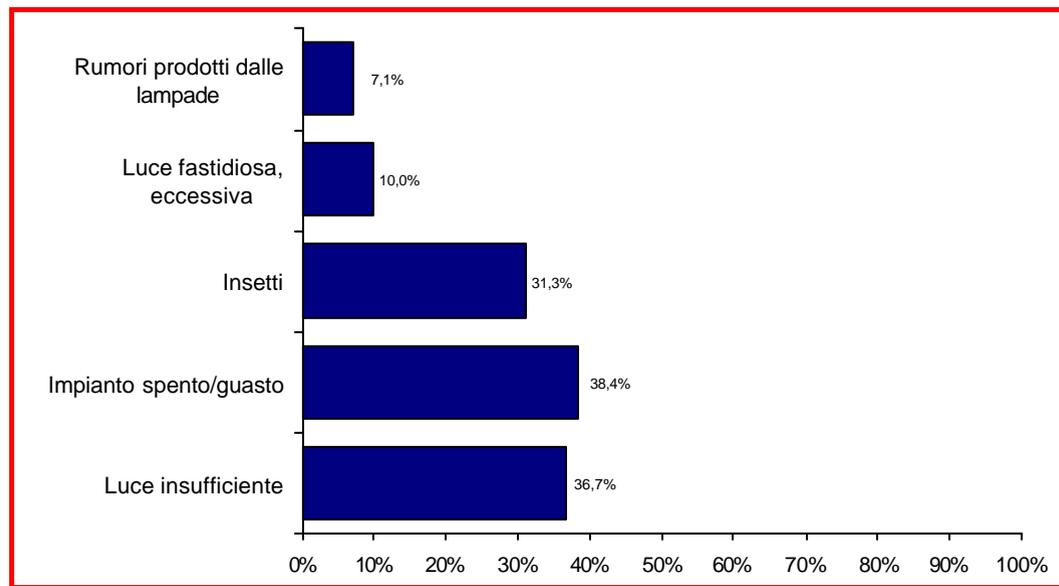
## 3.7. Nel complesso, a suo parere, quante sono le lampade e i lampioni guasti? *Confronto 2007-2008-2009*



Nel triennio in esame si conferma la percezione da parte dei cittadini che i dispositivi in uso per garantire l'illuminazione pubblica siano in buone condizioni. Non supera mai il 5% la quota di cittadini che ritengono che il numero di dispositivi guasti sia inaccettabile.



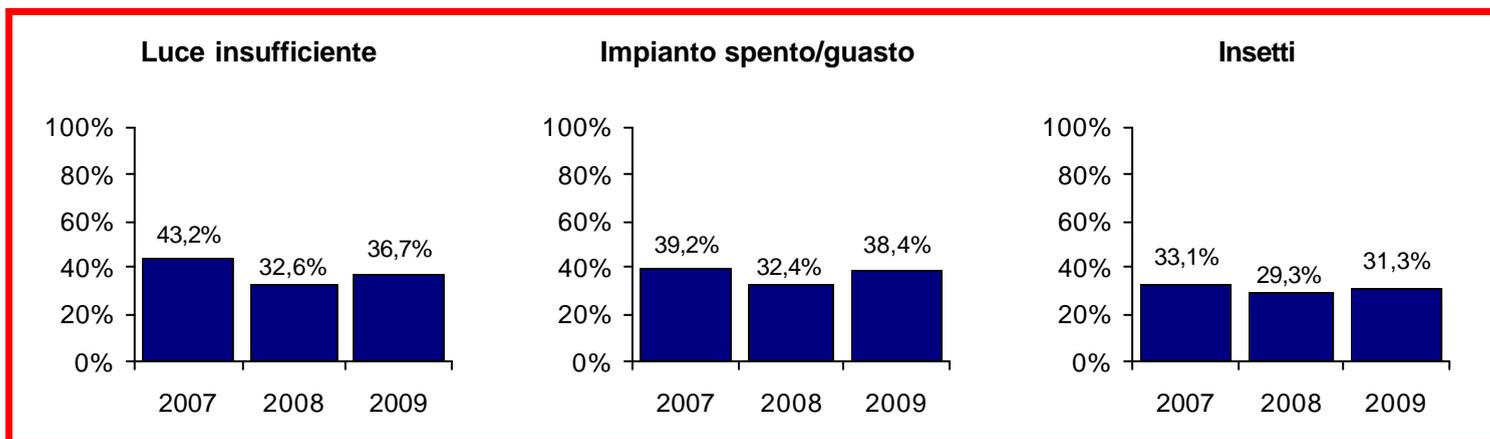
## 3.8. Le è mai successo di essere testimone di alcuni dei seguenti inconvenienti?



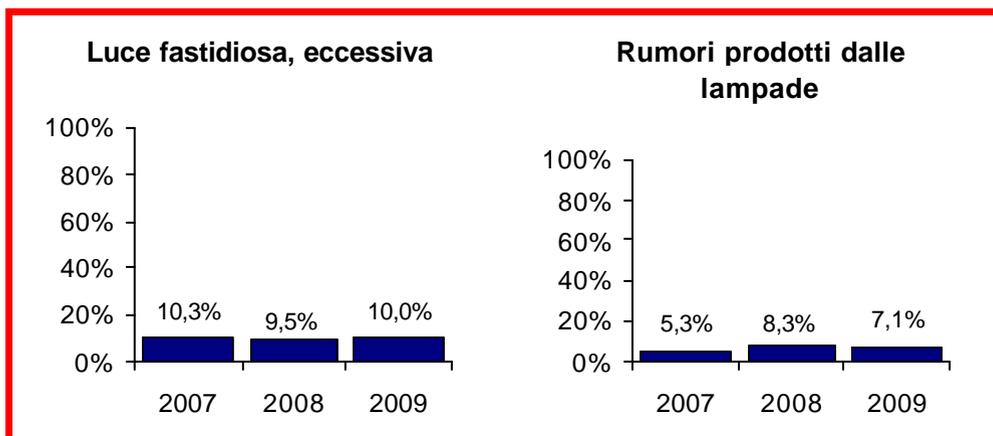
% di risposte "Sì" al netto dei Non so

Tra i potenziali inconvenienti legati all'illuminazione pubblica, quelli testimoniati più di frequente sono che l'impianto sia spento o guasto (38,4%), che emetta poca luce (36,7%) o che faccia da richiamo per gli insetti (31,3%). Molto meno riscontrati dai cittadini sono i casi di luce fastidiosa o eccessiva (10%) o di rumori prodotti dalle lampade (7,1%).

## 3.8. Le è mai successo di essere testimone di alcuni dei seguenti inconvenienti? *Confronto 2007-2008-2009*



% di risposte "Si" al netto dei Non so

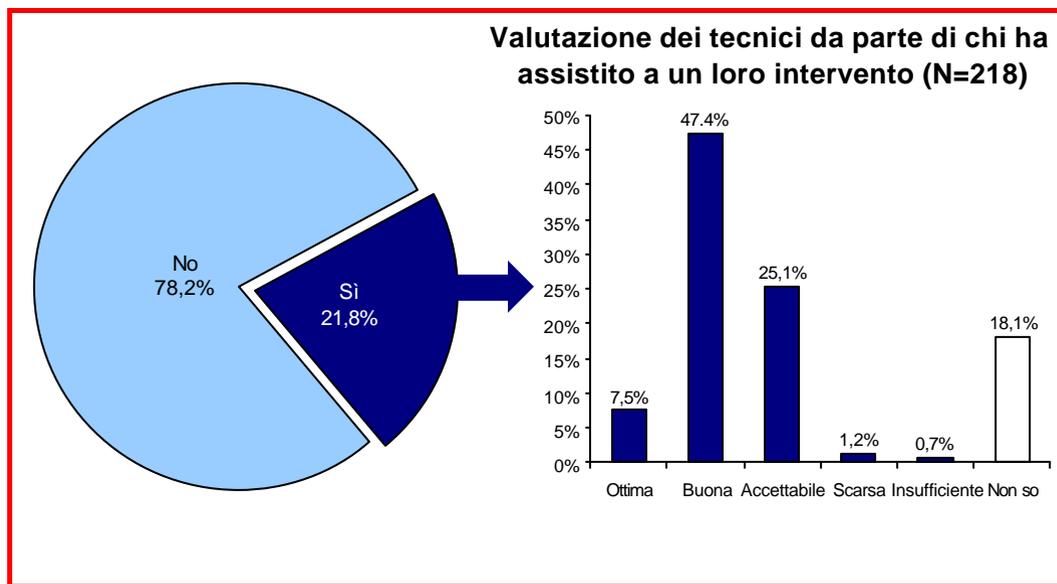


% di risposte "Si" al netto dei Non so

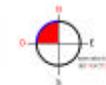
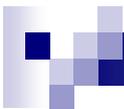
Luce insufficiente, impianti spenti o guasti e la presenza di insetti sono tra gli inconvenienti cui sono stati testimoni un numero maggiore, seppur contenuto, di cittadini.

Molti meno i cittadini che, negli anni, sono stati testimoni di inconvenienti quali la luce fastidiosa o eccessiva o il rumore emesso dalle lampade.

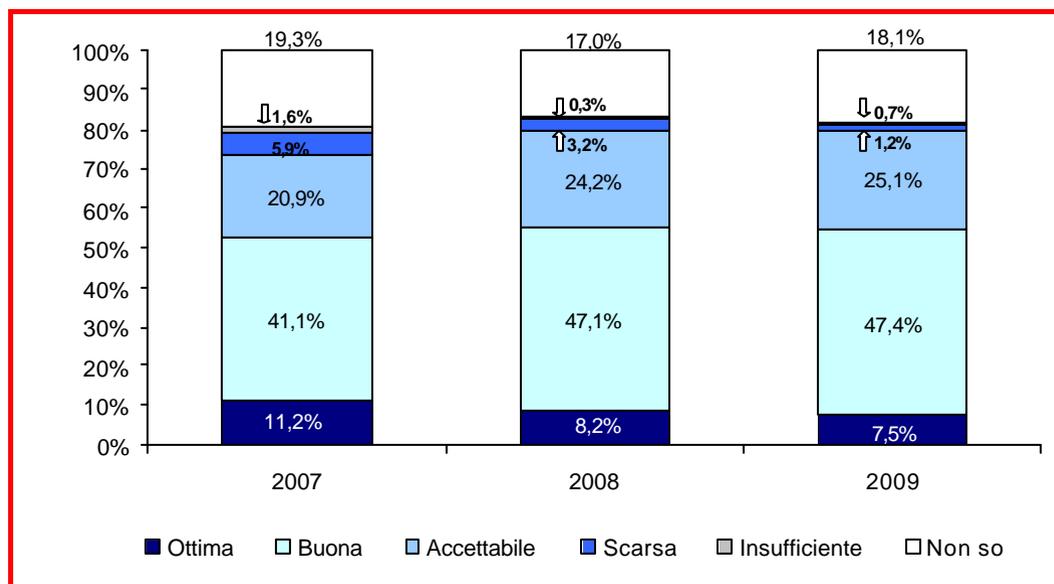
### 3.9. Se ha assistito ad un intervento di ripristino o riparazione di un impianto di illuminazione pubblica da parte di Iride Servizi, come valuta l'efficienza del personale tecnico di Iride Servizi nell'intervenire?



Tra quanti hanno assistito a un intervento di riparazione o di ripristino da parte dei tecnici di Iride Servizi (21,8% dei rispondenti), il giudizio sull'efficienza del personale impiegato è molto positiva: oltre la metà la definisce ottima o quantomeno buona .



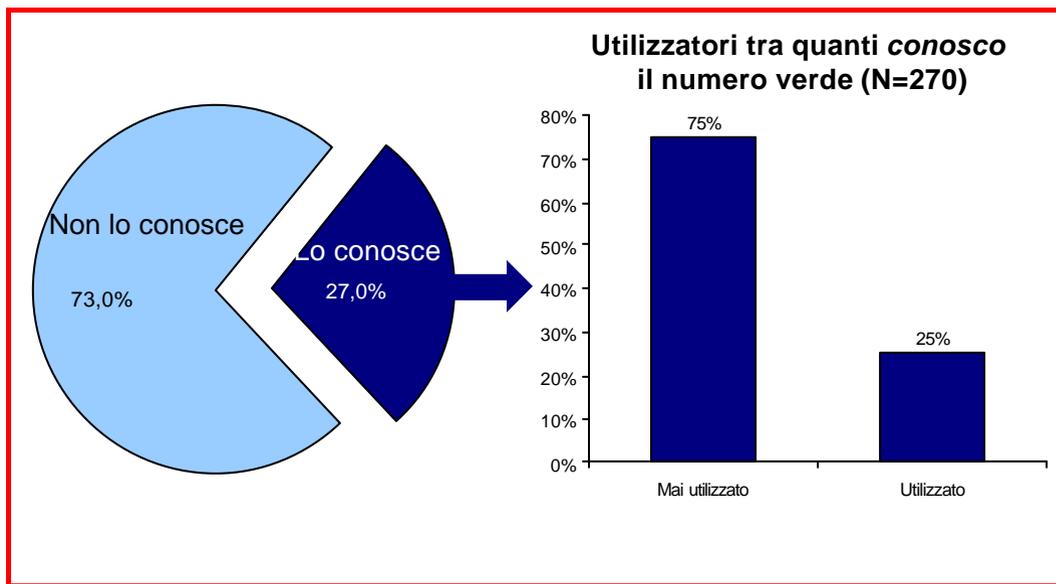
### 3.9. Se ha assistito ad un intervento di ripristino o riparazione di un impianto di illuminazione pubblica da parte di Iride Servizi, come valuta l'efficienza del personale tecnico di Iride Servizi nell'intervenire? *Confronto 2007-2008-2009*



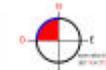
Nel triennio in esame, la valutazione dell'efficienza del personale di Iride Servizi osservato all'opera è sempre stata positiva.

Domanda posta solo agli intervistati che hanno assistito a un intervento di riparazione o ripristino da parte dei tecnici di Iride Servizi N=279 (2007); N=293 (2008); N=253 (2009)

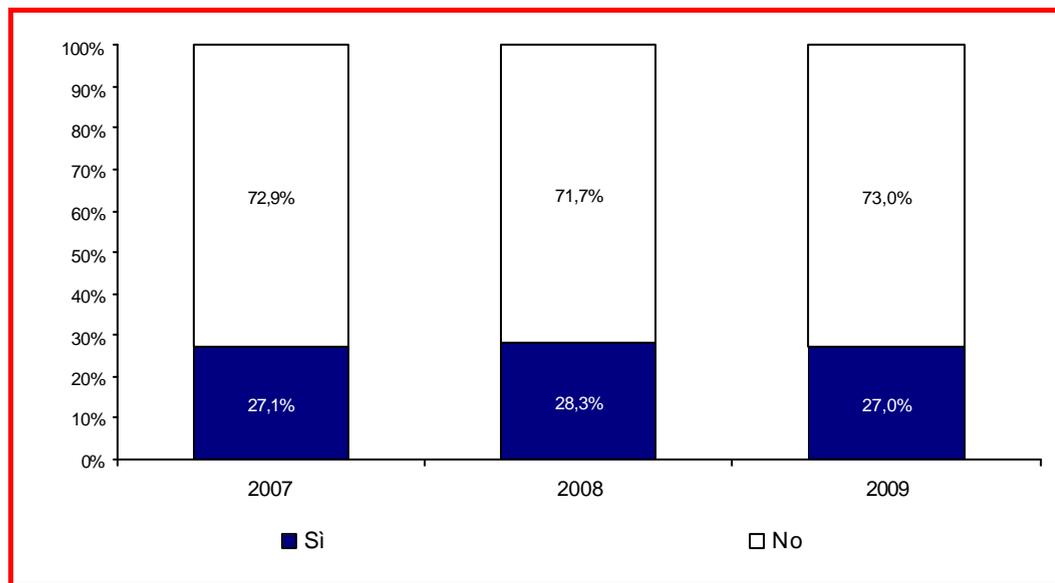
## 3.10. È a conoscenza dell'esistenza del numero verde 800 91 01 01 per la segnalazione di guasti all'illuminazione pubblica?



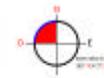
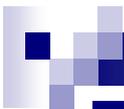
Poco più di un intervistato su quattro (27%) sa che Iride Servizi ha messo a disposizione della cittadinanza un numero verde al quale segnalare i guasti all'illuminazione pubblica. Tra quanti ne sono a conoscenza, solo uno su quattro (25%) l'ha effettivamente utilizzato per segnalare un guasto.



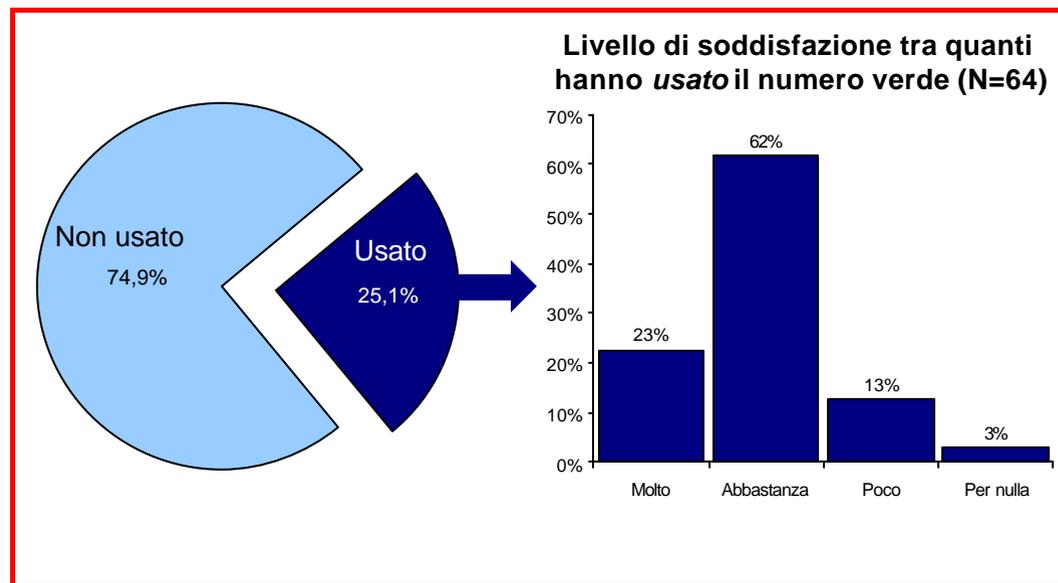
## 3.10. È a conoscenza dell'esistenza del numero verde 800 91 01 01 per la segnalazione di guasti all'illuminazione pubblica? *Confronto 2007-2008-2009*



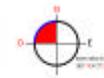
La conoscenza del numero verde per la segnalazione di guasti all'illuminazione pubblica è stabile nella popolazione. Nel triennio considerato, risponde d esserne a conoscenza circa un intervistato ogni quattro.



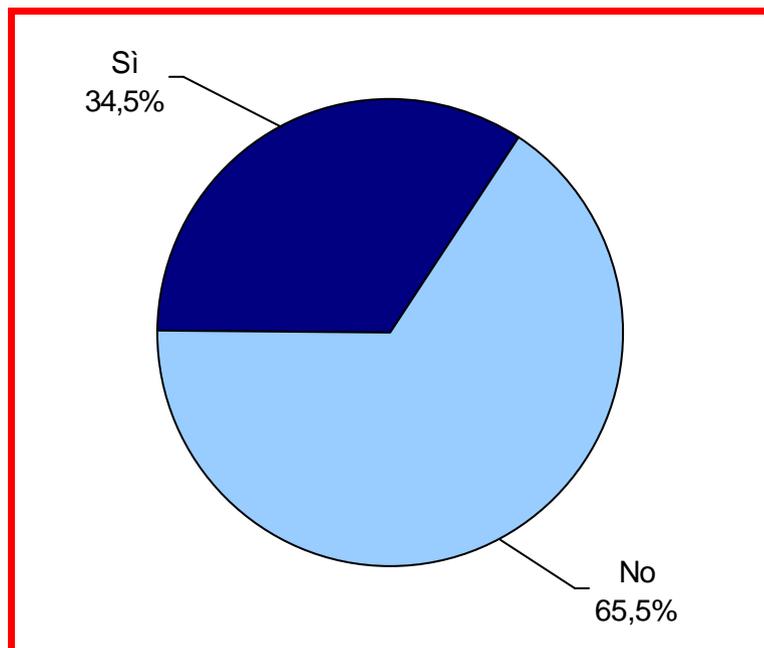
### 3.11. Se ha utilizzato il numero verde per segnalare eventuali guasti, quanto è soddisfatto dell'assistenza telefonica ricevuta in quella occasione?



Come anticipato, il 27% degli intervistati sa che è a disposizione dei torinesi un numero verde al quale segnalare i guasti all'illuminazione pubblica. Di questi, solo uno su quattro ne ha fatto effettivamente uso (pari a 64 intervistati) restandone nella maggior parte dei casi soddisfatto.

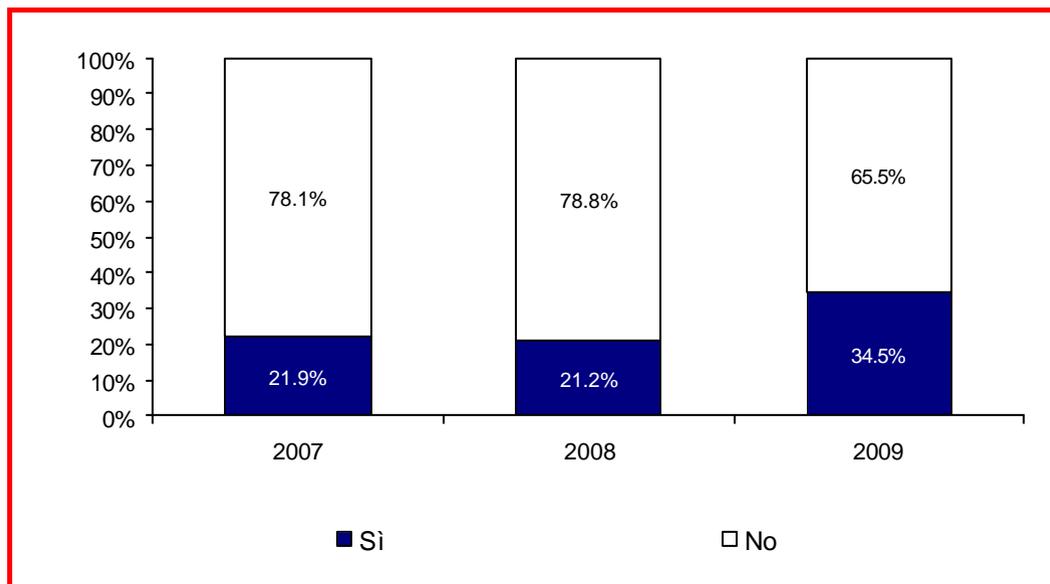


### 3.12. È a conoscenza dell'esistenza del sito [www.iride-servizi.it](http://www.iride-servizi.it) per recepire informazioni sull'illuminazione pubblica?



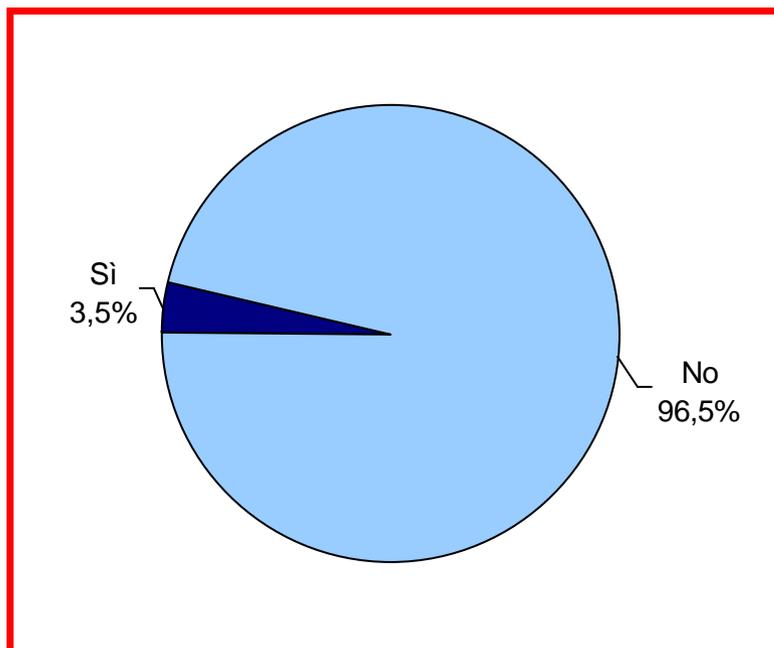
Più conosciuto rispetto al numero verde per la segnalazione dei guasti è il sito internet di Iride Servizi, noto al 34,5% degli intervistati.

## 3.12. È a conoscenza dell'esistenza del sito [www.iride-servizi.it](http://www.iride-servizi.it) per recepire informazioni sull'illuminazione pubblica? *Confronto 2007-2008-2009*



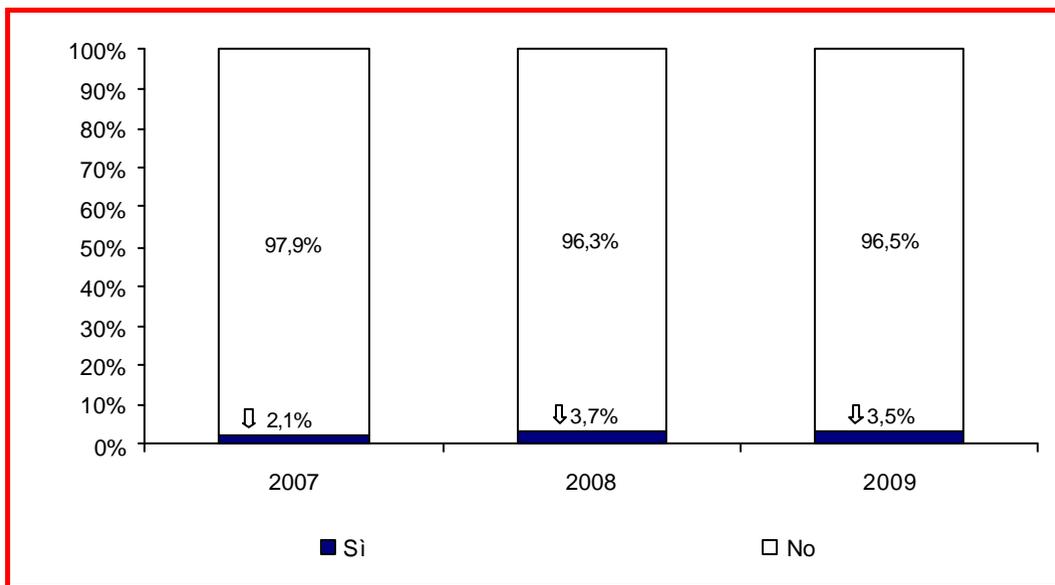
Il fatto che nel 2009 più di un intervistato su tre (34,5%) dica di conoscere il sito internet di Iride Servizi rappresenta un grosso miglioramento rispetto agli scorsi anni, quando a conoscere il sito aziendale era appena un intervistato su cinque (rispettivamente 21,5% nel 2007 e 21,2% nel 2008).

3.13. Tramite la Carta dei Servizi, presente sul suo sito internet, Iride Servizi indica quali sono i livelli di qualità che si impegna ad offrire negli impianti di illuminazione pubblica. Lei ha mai avuto occasione di leggere o almeno di visionare tale Carta?

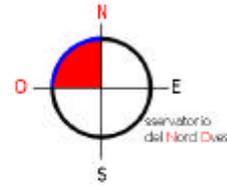


Anche se più di un intervistato su tre dichiara di conoscere il sito internet aziendale, appena il 3,5% dichiara di aver preso visione della Carta dei Servizi in esso pubblicata.

3.13. Tramite la Carta dei Servizi, presente sul suo sito internet, Iride Servizi indica quali sono i livelli di qualità che si impegna ad offrire negli impianti di illuminazione pubblica. Lei ha mai avuto occasione di leggere o almeno di visionare tale Carta? *Confronto 2007-2008-2009*

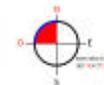
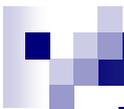


Nel triennio in esame la quota di intervistati che ha dichiarato di aver preso visione della Carta dei Servizi è stata sempre inferiore al 4%.



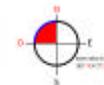
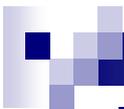
Novembre-dicembre 2009

# La valutazione della gestione degli impianti semaforici



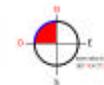
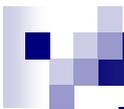
## 4.0 La valutazione della gestione degli impianti semaforici. *Domande utilizzate (1)*

<b>Domande utilizzate</b>	<b>Confronti 2007, 2008 e 2009</b>
D21. Se dovesse esprimere il suo grado di soddisfazione circa gli impianti semaforici della Città di Torino con un voto da 1 a 10 (dove 1= soddisfazione minima e 10= soddisfazione massima) quale voto sceglierebbe?	Ammessi
D22. Ora pensi alla diffusione degli impianti semaforici sul territorio cittadino. Secondo Lei, a Torino...	Ammessi
D23. Nel complesso, a suo parere, quanti sono i semafori guasti?	Ammessi
D24. La gestione telematica del traffico permette di ridurre i tempi di viaggio dei veicoli. A sua conoscenza a Torino esiste questo servizio?	Ammessi
D25. Quanto è soddisfatto del servizio di gestione telematica del traffico?	Ammessi



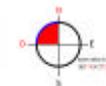
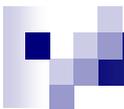
## 4.0 La valutazione della gestione degli impianti semaforici. *Domande utilizzate (2)*

Domande utilizzate	Confronti 2007, 2008 e 2009
D26. Secondo la Sua esperienza, la temporizzazione attuale delle fasi dei semafori, ossia il tempo di permanenza di ciascuno dei tre colori, è adeguato alle esigenze del traffico?	Ammessi
D27. Secondo Lei, che impatto ha il servizio semaforico della città di Torino sul traffico cittadino?	Ammessi
D28. E l'inserimento di molte rotonde, secondo Lei...	Ammessi
D29. È a conoscenza dell'esistenza del numero verde 800 91 01 01 per la segnalazione di guasti agli impianti semaforici?	Ammessi
D30. Se ha utilizzato il numero verde per segnalare eventuali guasti agli impianti semaforici, quanto è soddisfatto dell'assistenza telefonica ricevuta in quella occasione (o in più occasioni)?	Ammessi

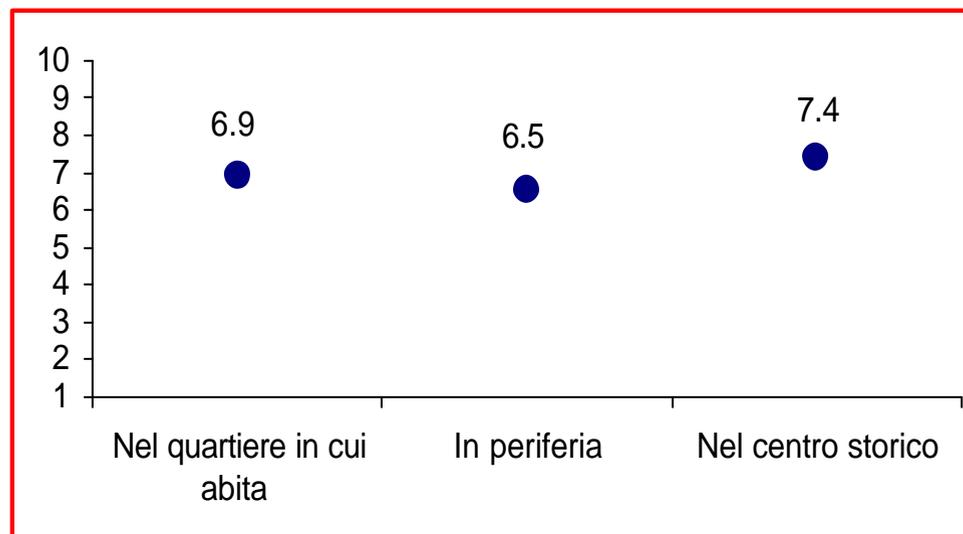


## 4.0 La valutazione della gestione degli impianti semaforici. *Domande utilizzate (3)*

<b>Domande utilizzate</b>	<b>Confronti 2007, 2008 e 2009</b>
D31. Se ha assistito ad un intervento di ripristino o riparazione di un impianto semaforico da parte di Iride Servizi, come valuta l'efficienza del personale tecnico di Iride nell'intervenire?	Ammessi
D32. Tramite la Carta dei Servizi, presente sul sito internet, Iride Servizi indica quali sono i livelli di qualità che si impegna ad offrire nei servizi relativi agli impianti semaforici. Lei ha mai avuto occasione di leggere o almeno di visionare tale Carta?	Ammessi
D33. È a conoscenza che Iride Servizi ha realizzato in questi ultimi anni la graduale sostituzione delle lampade tradizionali con quelle a LED, che permette una riduzione dei consumi energetici dell'80%?	Ammessi
D34. Come valuta o come valuterebbe l'utilità di quest'iniziativa?	Ammessi

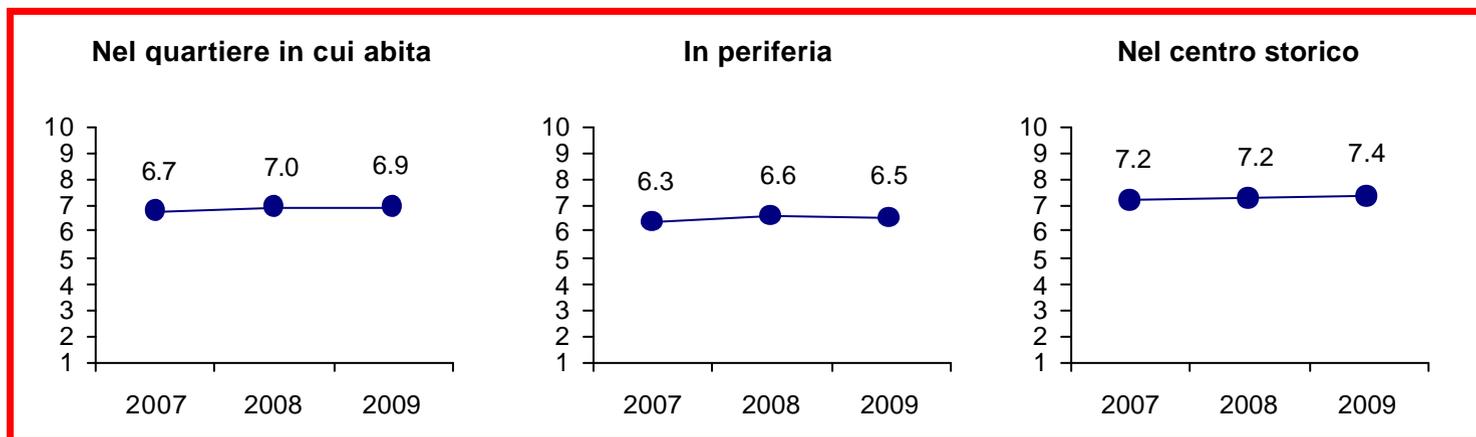


4.1. Se dovesse esprimere il suo grado di soddisfazione circa gli impianti semaforici della Città di Torino con un voto da 1 a 10 quale voto sceglierebbe...

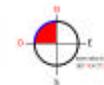
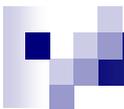


I semafori ottengono una valutazione largamente positiva sia che l'intervistato faccia riferimento al proprio quartiere (sette meno), sia che pensi alla periferia (sei e mezzo) sia che si concentri sul Centro storico cittadino (sette e mezzo).

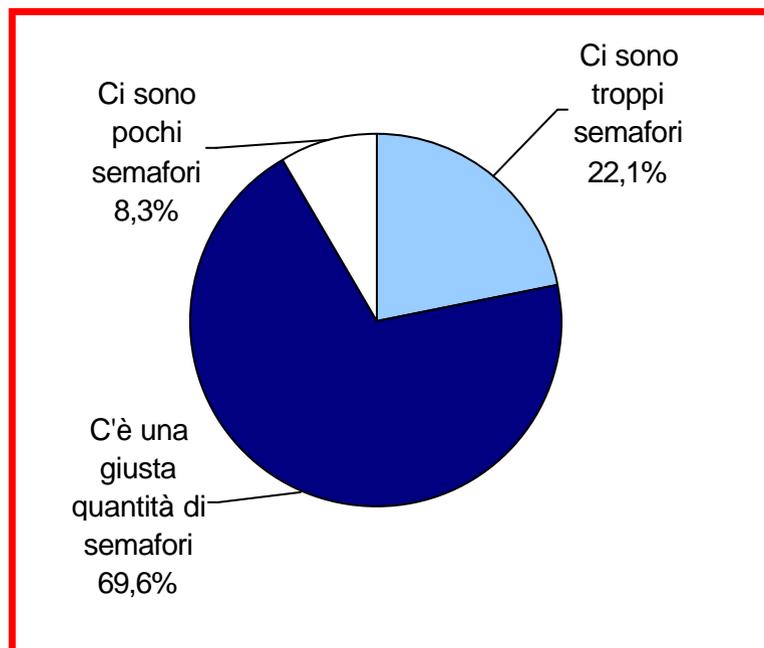
## 4.1. Se dovesse esprimere il suo grado di soddisfazione circa gli impianti semaforici della Città di Torino con un voto da 1 a 10 quale voto sceglierebbe? *Confronto 2007-2009*



Nel triennio considerato, la valutazione che i cittadini fanno dei semafori presenti in città è rimasta stabile. Gli intervistati premiano con un voto sempre pienamente sufficiente e vicino al sette l'illuminazione del proprio quartiere. Anche la periferia ottiene nel triennio sempre la piena sufficienza. Il Centro storico ottiene infine sempre i voti più alti e sempre superiori al sette.

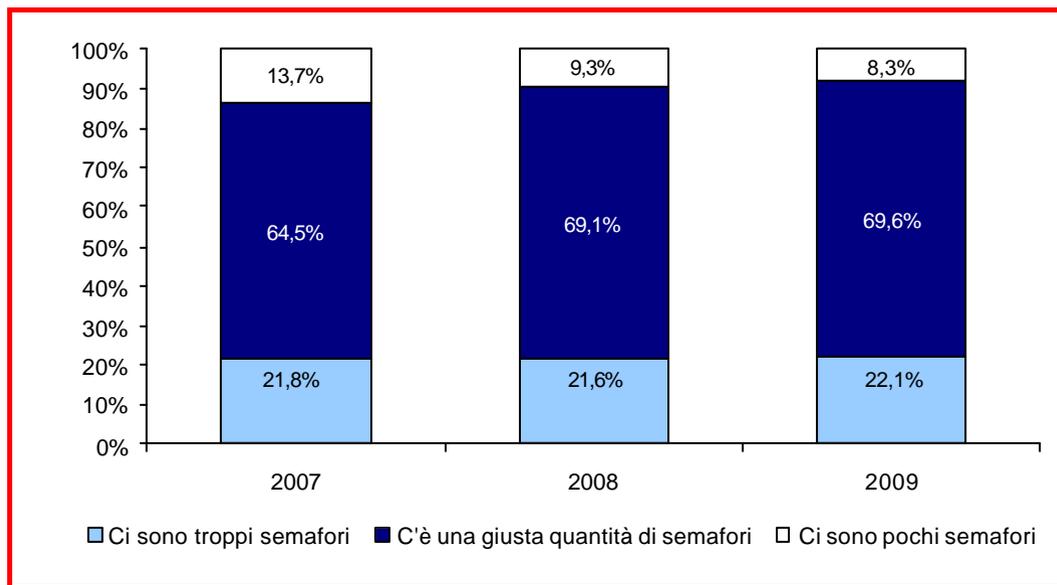


## 4.2. Ora pensi alla diffusione degli impianti semaforici sul territorio cittadino. Secondo Lei, a Torino...

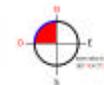
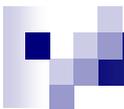


Secondo la maggioranza assoluta degli intervistati (69,6%) a Torino il traffico cittadino è regolato dalla giusta quantità di semafori. Oltre un intervistato su cinque (22,1%) ritiene che ve ne siano troppi mentre appena l'8,3% reputa il loro numero insufficiente.

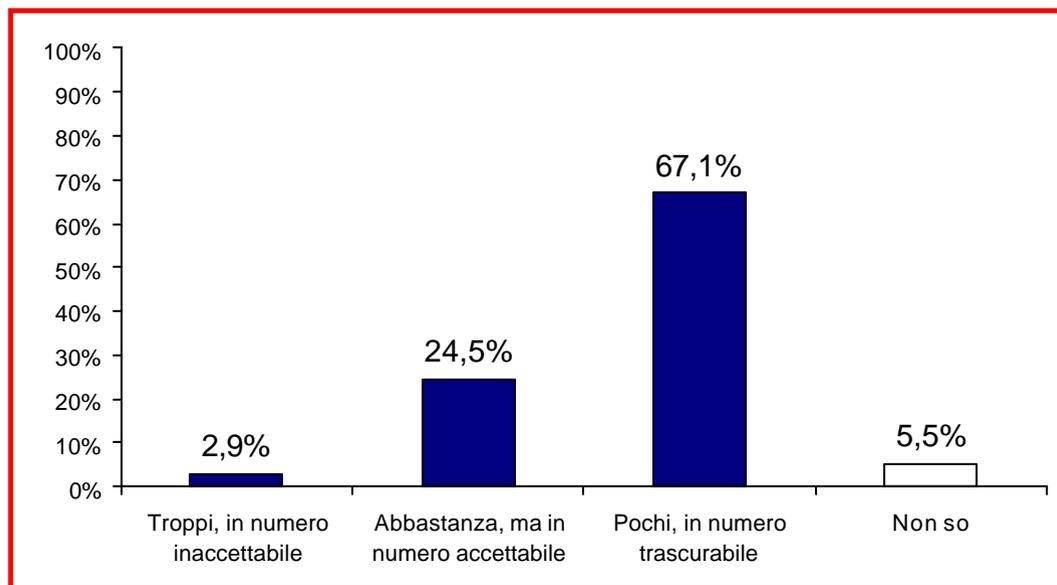
## 4.2. Ora pensi alla diffusione degli impianti semaforici sul territorio cittadino. Secondo Lei, a Torino... *Confronto 2007-2008-2009*



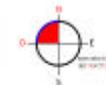
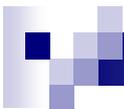
Nel triennio considerato la maggioranza assoluta degli intervistati è sempre stata concorde nel considerare adeguato alle esigenze del traffico il numero di semafori presenti in città. Si è ridotta negli anni la quota di quanti ritengono che i semafori siano pochi, passati dal 13,7% del 2007 all'8,3% del 2009. Stabile la quota di intervistati (circa il 20%) che ogni anno ha dichiarato trovare eccessivo il loro numero.



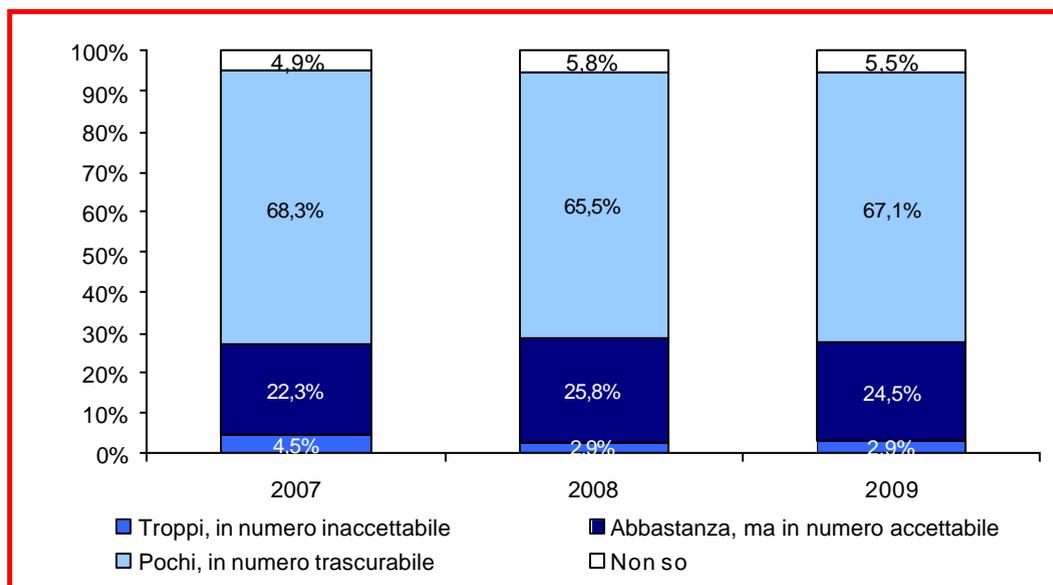
## 4.3. Nel complesso, a suo parere, quanti sono i semafori guasti?



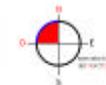
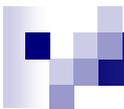
Gli impianti semaforici della città di Torino godono di buona salute. La maggioranza assoluta degli intervistati ritiene che i semafori guasti siano presenti in numero trascurabile (67,1%) o quantomeno accettabile (24,5%). Meno del 3% degli intervistati ritiene al contrario che il numero di semafori guasti sia eccessivo.



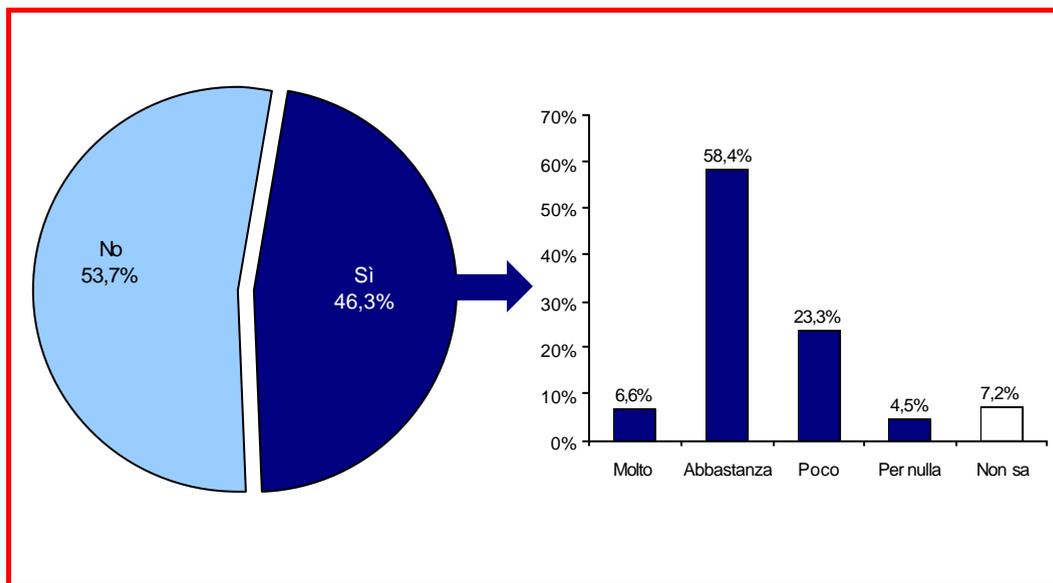
## 4.3. Nel complesso, a suo parere, quanti sono i semafori guasti? *Confronto 2007-2008-2009*



Nel triennio considerato non si evidenziano mutamenti di opinione da parte degli intervistati: una quota sempre inferiore al 5% ritiene che il numero di semafori guasti sia eccessivo, mentre la maggioranza dei torinesi pensa che il loro numero sia accettabile (attorno al 25%, un intervistato su quattro) se non trascurabile (poco meno del 70%).



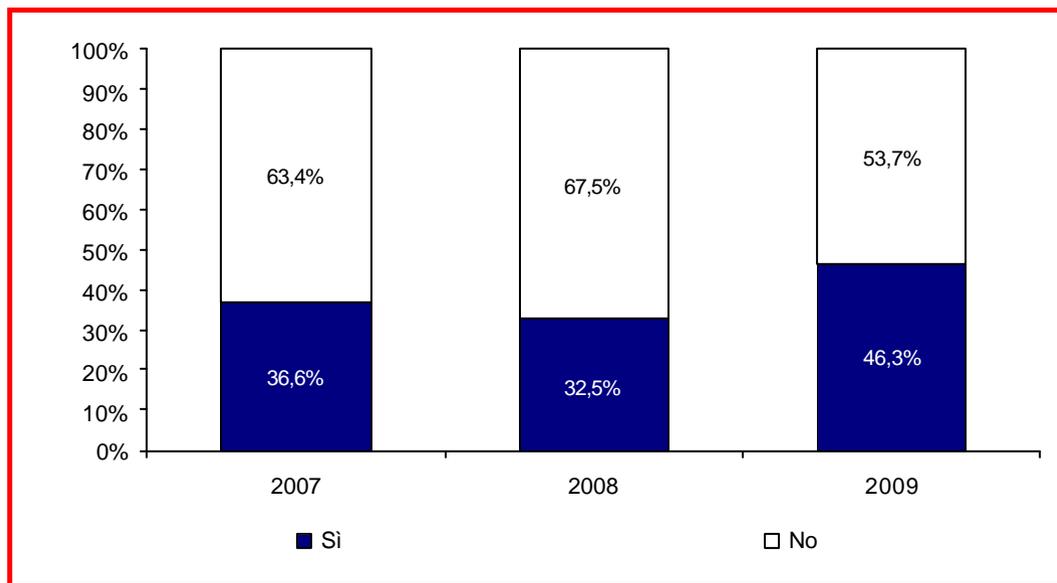
## 4.4. La gestione telematica del traffico permette di ridurre i tempi di viaggio dei veicoli. A sua conoscenza a Torino esiste questo servizio? Se sì, quanto ne è soddisfatto?



Il campione divide sulla domanda relativa alla gestione telematica del traffico: solo il 46,3% è infatti al corrente che questo servizio esiste anche a Torino.

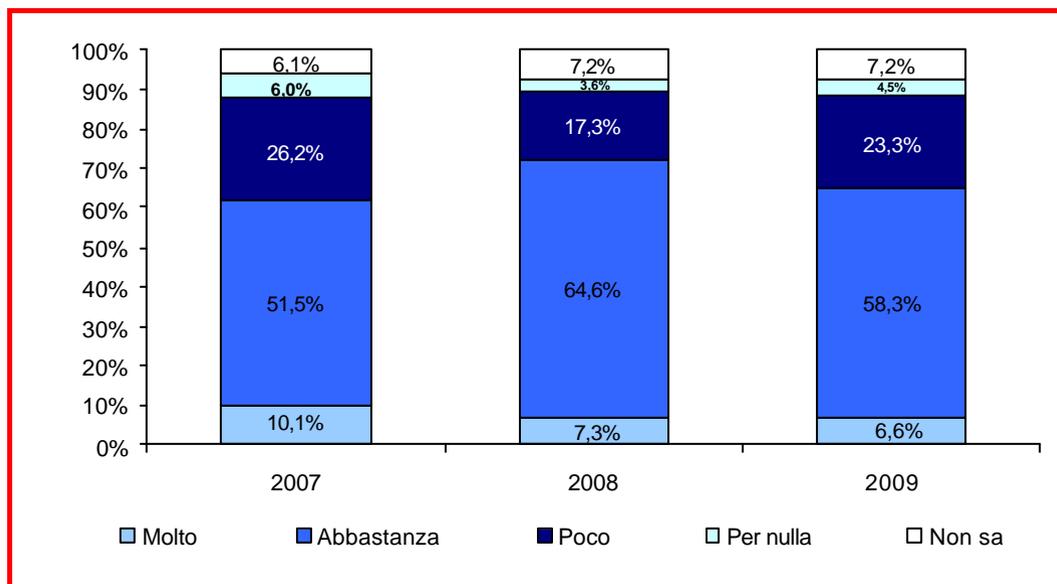
Tra quanti ne sono al corrente, la valutazioni sono in massima parte improntate alla soddisfazione.

## 4.4. La gestione telematica del traffico permette di ridurre i tempi di viaggio dei veicoli. A sua conoscenza a Torino esiste questo servizio? *Confronto 2007-2008-2009*



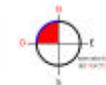
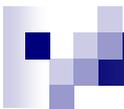
In un solo anno, la quota di cittadini informata del servizio è salita di oltre 10 punti percentuali. Anche se si tratta di meno della metà del campione, il 46,3% di intervistati che nel 2009 hanno dichiarato di conoscere il servizio è di molto superiore a quella che si era registrata negli anni precedenti, quando si era attestata attorno al 34%.

## 4.5. Quanto è soddisfatto del servizio di gestione telematica del traffico? *Confronto 2007-2008-2009*

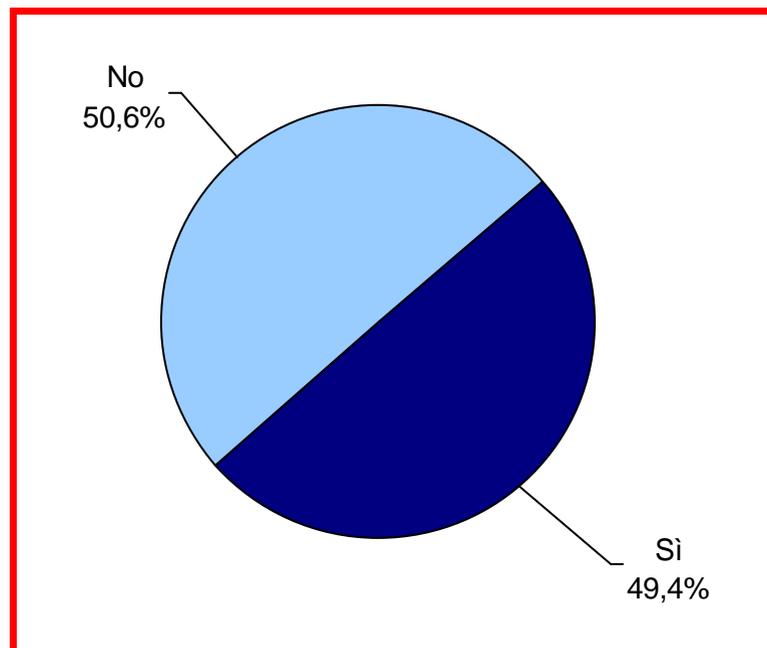


Il servizio di gestione telematica del traffico ha sempre riscosso nel triennio in esame il favore dei cittadini che ne sono informati.

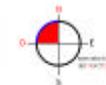
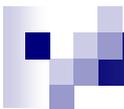
Domanda posta solo agli intervistati che sono a conoscenza del fatto che a Torino è presente un servizio di gestione telematica del traffico: N=366 (2007); N=325 (2008); N=463 (2009).



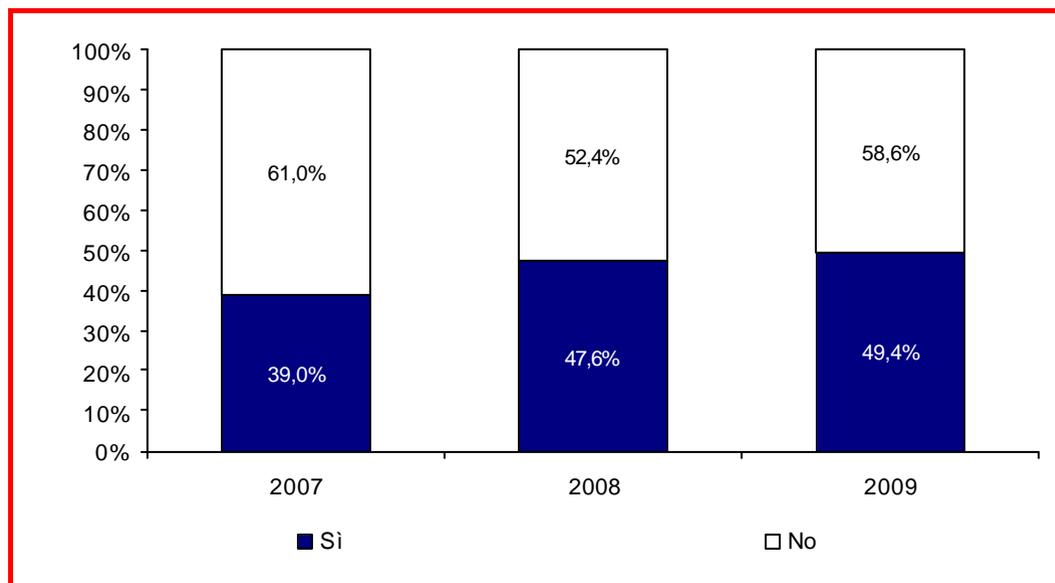
## 4.6. Secondo la Sua esperienza, la temporizzazione attuale delle fasi dei semafori, ossia il tempo di permanenza di ciascuno dei tre colori, è adeguato alle esigenze del traffico?



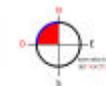
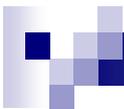
Parlando della temporizzazione delle fasi dei semafori, il campione si divide tra chi ritiene che essa sia adeguata al traffico cittadino (49,4%) e chi invece la reputa inadatta (50,6%).



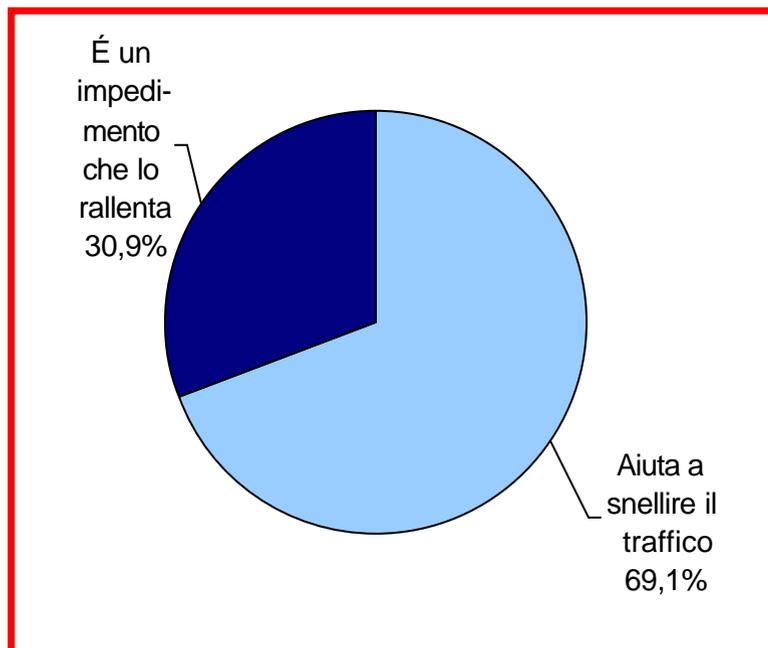
## 4.6. Secondo la Sua esperienza, la temporizzazione attuale delle fasi dei semafori, ossia il tempo di permanenza di ciascuno dei tre colori, è adeguato alle esigenze del traffico? *Confronto 2007-2008-2009*



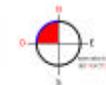
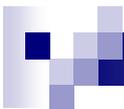
Negli anni la quota di persone che ritengono che la temporizzazione delle fasi dei semafori sia adeguata è aumentata costantemente, passando dal 39% del 2007 al 49,4% del 2009.



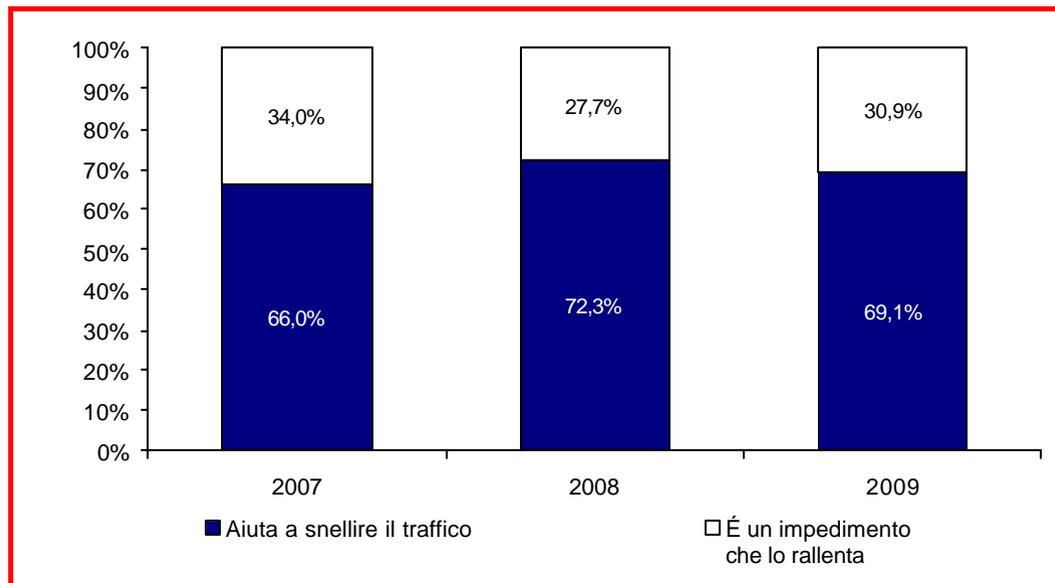
## 4.7. Secondo Lei, che impatto ha il servizio semaforico della città di Torino sul traffico cittadino?



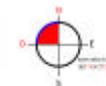
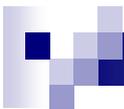
La maggioranza assoluta degli intervistati ritiene che i semafori aiutino a snellire il traffico (69,1%) e non che, al contrario, rappresentino un impedimento che lo rallenta (30,9%).



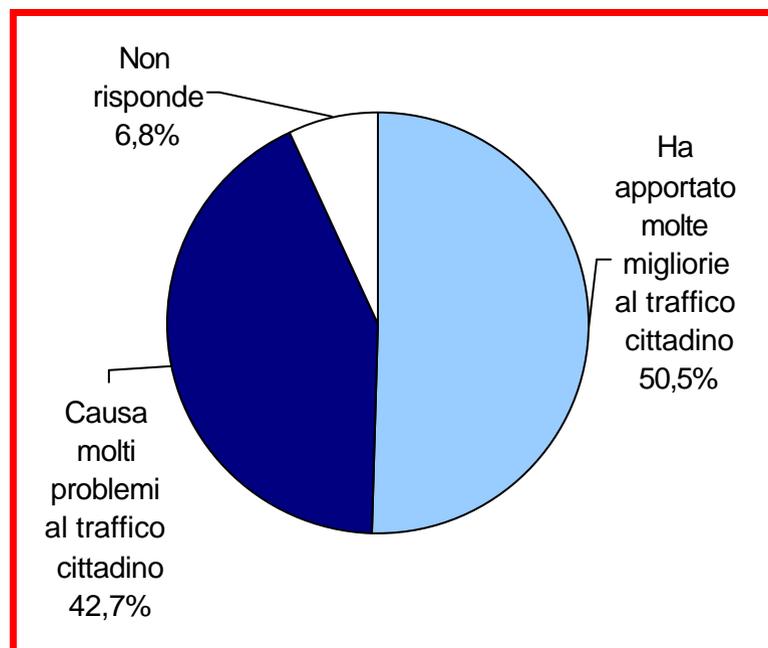
## 4.7. Secondo Lei, che impatto ha il servizio semaforico della città di Torino sul traffico cittadino? *Confronto 2007-2009*



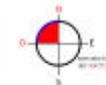
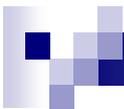
Nei triennio considerato i semafori sono sempre stati visti con favore dalla maggioranza assoluta degli intervistati, convinti sette volte su dieci che si tratti di un dispositivo in grado di snellire il traffico cittadino anziché rappresentare un impedimento.



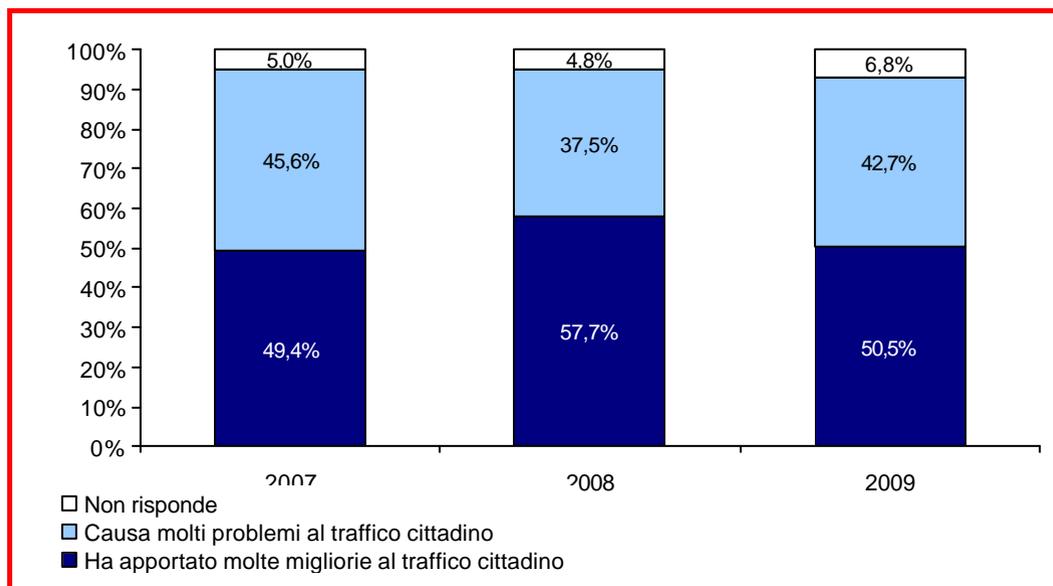
## 4.8. E l'inserimento di molte rotonde, secondo Lei...



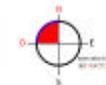
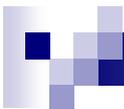
Più tiepido il favore dei torinesi verso le rotonde, che sono apprezzate da un intervistato su due (50,5%) ma osteggiate da un numero simile di persone che ritiene che siano la causa di molti problemi per il traffico (42,7%).



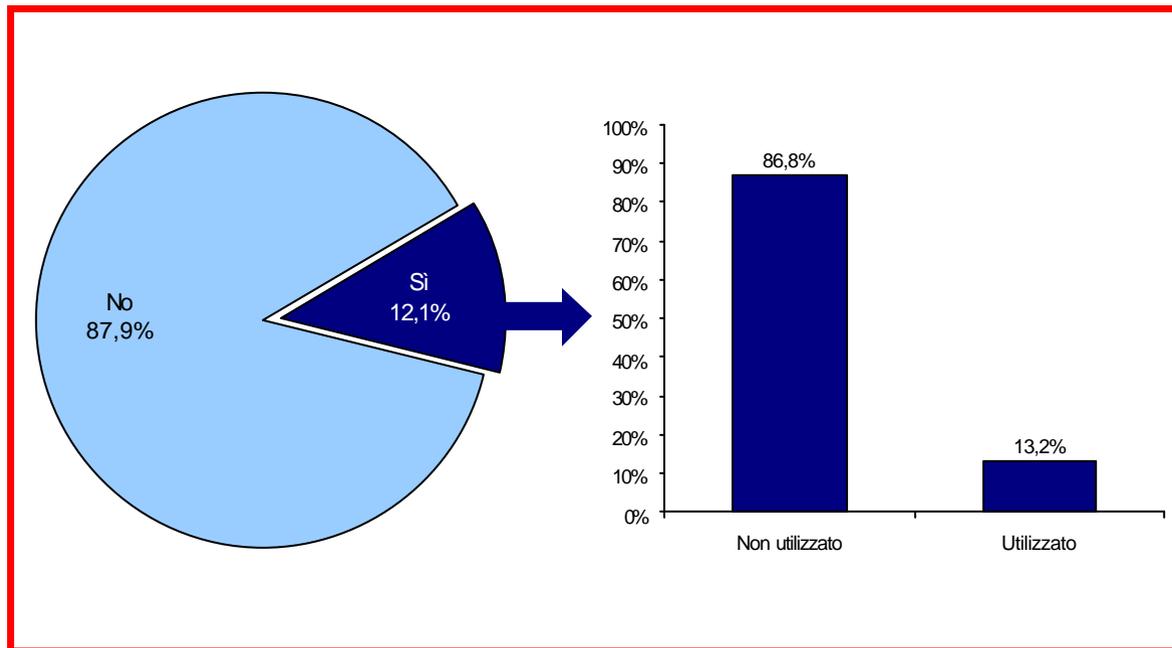
## 4.8. E l'inserimento di molte rotonde, secondo Lei... Confronto 2007-2008-2009



Il consenso per le rotonde, dopo il picco registrato lo scorso anno, quando il 57,7% degli intervistati le indicava come una miglioria per il traffico cittadino, è tornato ai livelli del 2007: metà degli intervistati ritiene che esse siano un vantaggio, quasi altrettanti che rappresentino un intralcio.

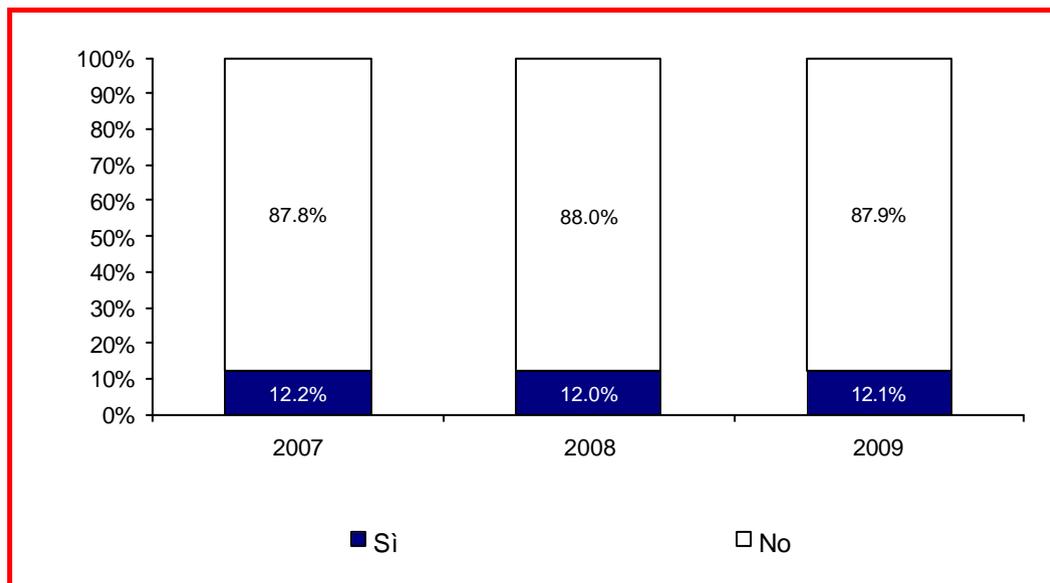


## 4.9. È a conoscenza dell'esistenza del numero verde 800 91 01 01 per la segnalazione di guasti agli impianti semaforici?



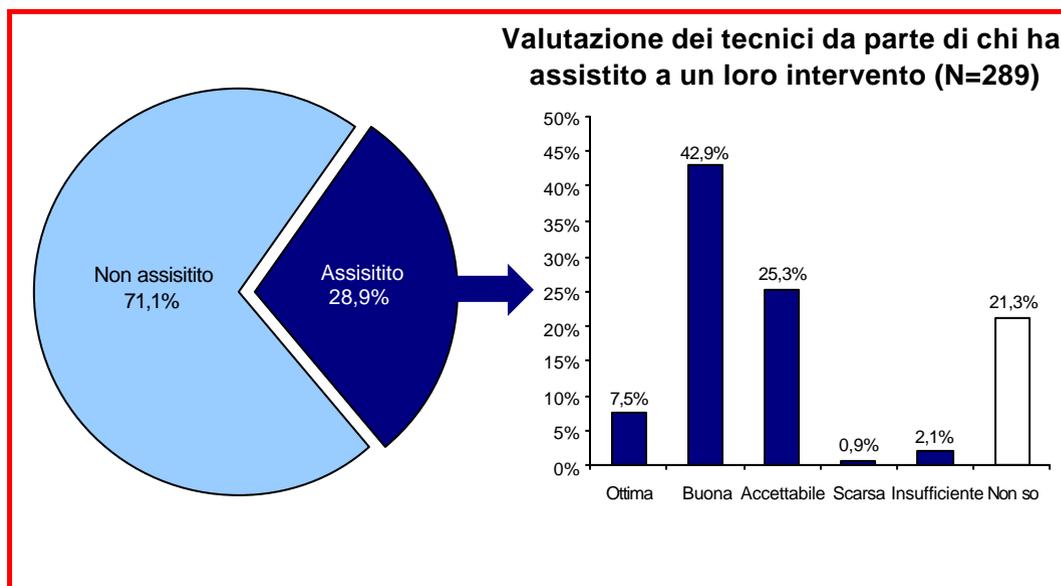
La maggioranza assoluta degli intervistati non è al corrente del fatto che è a disposizione dei cittadini un numero verde al quale segnalare i guasti agli impianti semaforici. E tra quanti lo sanno (12,1%), appena il 13,2% ne ha fatto uso. Soltanto 12 intervistati hanno fatto effettivamente uso del numero verde: la loro opinione rispetto al trattamento ricevuto dagli operatori è positivo.

## 4.9. È a conoscenza dell'esistenza del numero verde 800 91 01 01 per la segnalazione di guasti agli impianti semaforici? *Confronto 2007-2008-2009*



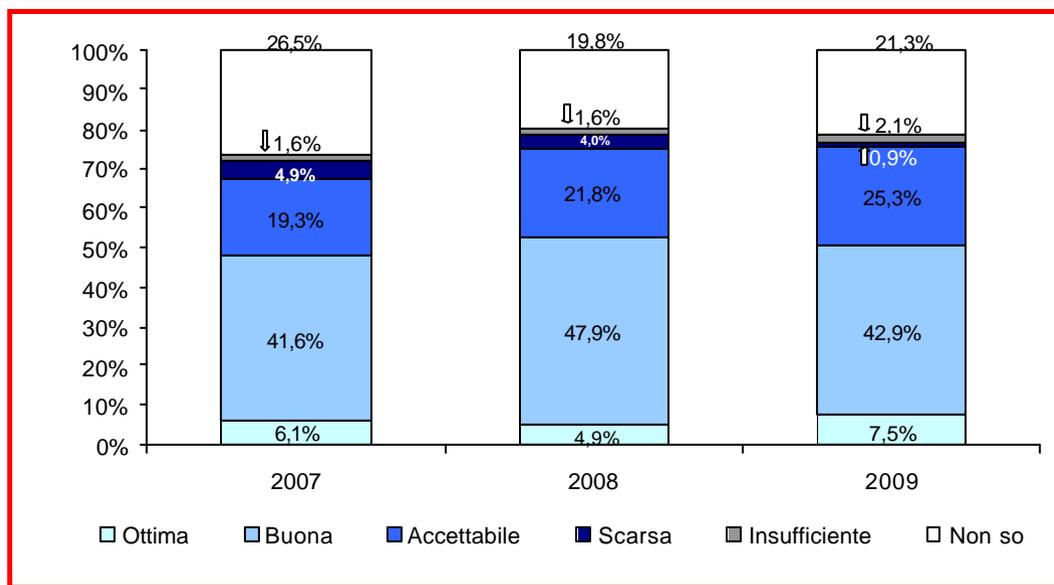
Nei tre anni considerati è rimasta pressoché immutata la quota di intervistati al corrente del fatto che Iride ha messo a disposizione un numero verde per la segnalazione dei guasti agli impianti semaforici. Tale quota supera di poco il 10%, quindi appena un torinese su dieci.

## 4.11. Se ha assistito ad un intervento di ripristino o riparazione di un impianto semaforico da parte di Iride Servizi, come valuta l'efficienza del personale tecnico di Iride nell'intervenire?



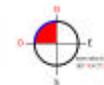
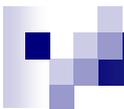
Sono pochi i torinesi che hanno potuto assistere a un intervento di ripristino o di riparazione a un impianto semaforico da parte di Iride Servizi. Tra quanti hanno avuto l'occasione di farlo, la valutazione dell'efficienza dei tecnici è stata positiva.

## 4.11. Se ha assistito ad un intervento di ripristino o riparazione di un impianto semaforico da parte di Iride Servizi, come valuta l'efficienza del personale tecnico di Iride nell'intervenire? *Confronto 2007-2008-2009*

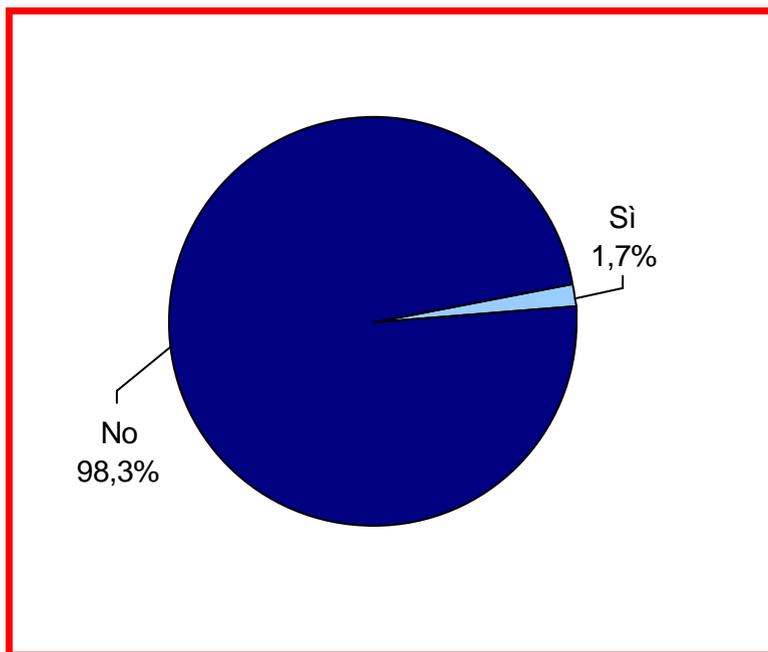


Negli anni, la valutazione dell'efficienza dei tecnici di Iride Servizi da parte dei cittadini che hanno avuto l'occasione di vederli all'opera è sempre stata positiva.

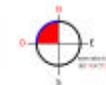
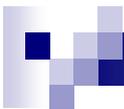
Domanda posta solo agli intervistati che hanno assistito a un intervento di riparazione o ripristino da parte dei tecnici di Iride Servizi N=376 (2007); N=317 (2008); N=289 (2009)



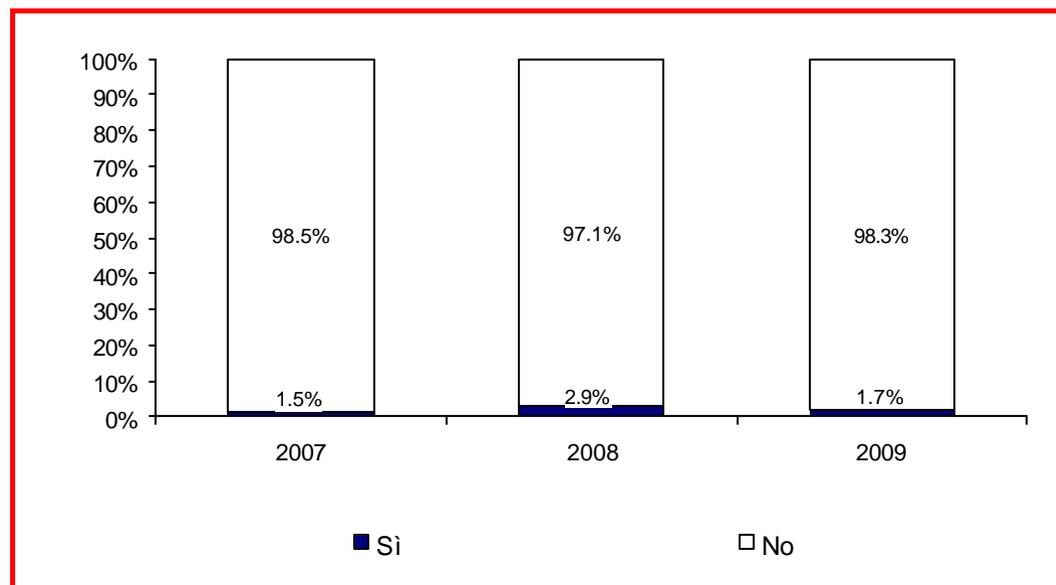
4.12. Tramite la Carta dei Servizi, presente sul sito internet, Iride Servizi indica quali sono i livelli di qualità che si impegna ad offrire nei servizi relativi agli impianti semaforici. Lei ha mai avuto occasione di leggere o almeno di visionare tale Carta?



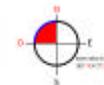
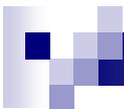
Meno del 2% degli intervistati ha avuto occasione di leggere o prendere visione della Carta dei Servizi.



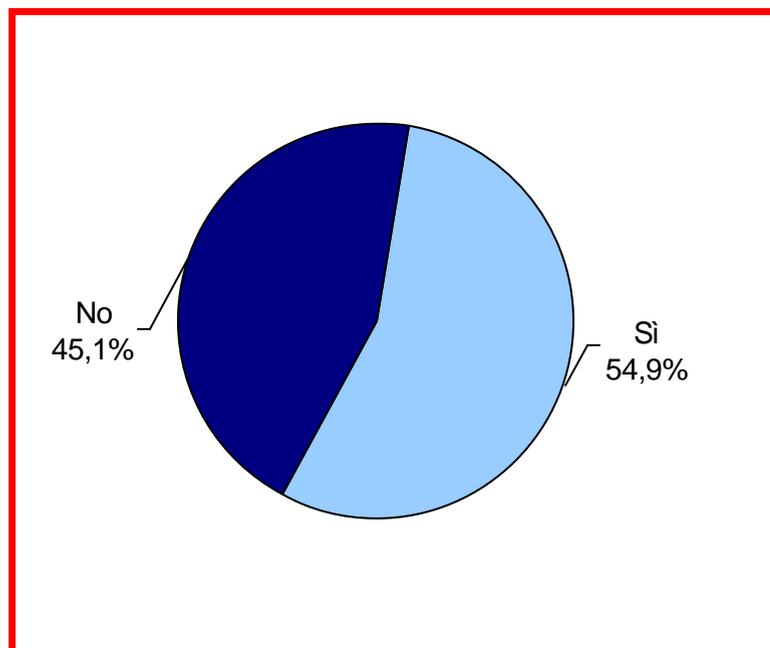
4.12. Tramite la Carta dei Servizi, presente sul sito internet, Iride Servizi indica quali sono i livelli di qualità che si impegna ad offrire nei servizi relativi agli impianti semaforici. Lei ha mai avuto occasione di leggere o almeno di visionare tale Carta? *Confronto 2007-2008-2009*



Nel triennio considerato, non si evidenzia un aumento nella quota di cittadini che hanno avuto modo di prendere visione della Carta dei Servizi.

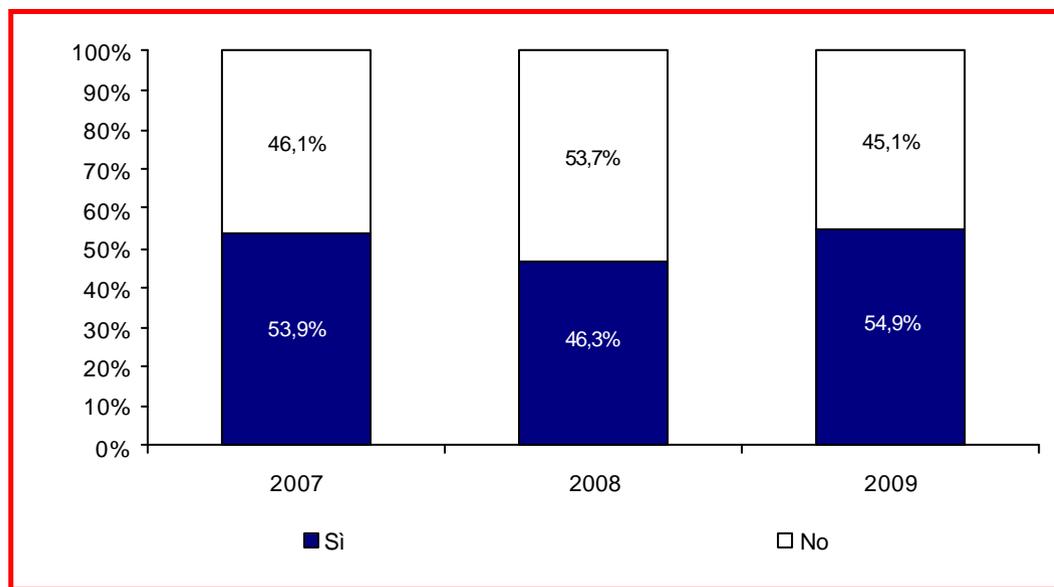


4.13. È a conoscenza che Iride Servizi ha realizzato in questi ultimi anni la graduale sostituzione delle lampade tradizionali con quelle a LED, che permette una riduzione dei consumi energetici dell'80%?

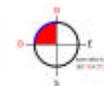
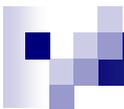


La maggioranza dei torinesi (54,9%) sa che Iride Servizi sta procedendo alla sostituzione delle lampade tradizionali con quelle a LED nei semafori della città.

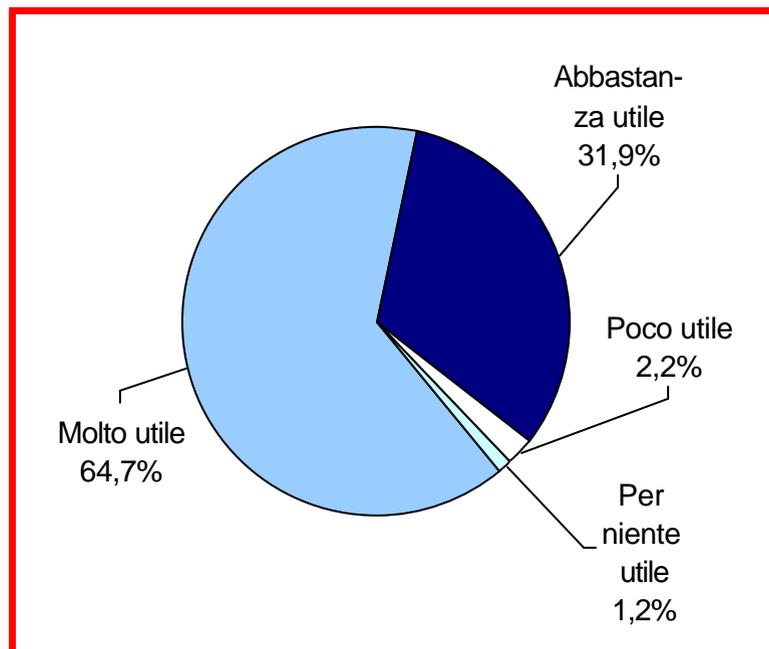
## 4.13. È a conoscenza che Iride Servizi ha realizzato in questi ultimi anni la graduale sostituzione delle lampade tradizionali con quelle a LED, che permette una riduzione dei consumi energetici dell'80%? *Confronto 2007-2008-2009*



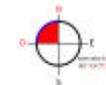
Negli anni si evidenzia una sostanziale stabilità nella quota di cittadini informati della progressiva sostituzione da parte di Iride Servizi delle lampade tradizionali con le lampade LED.



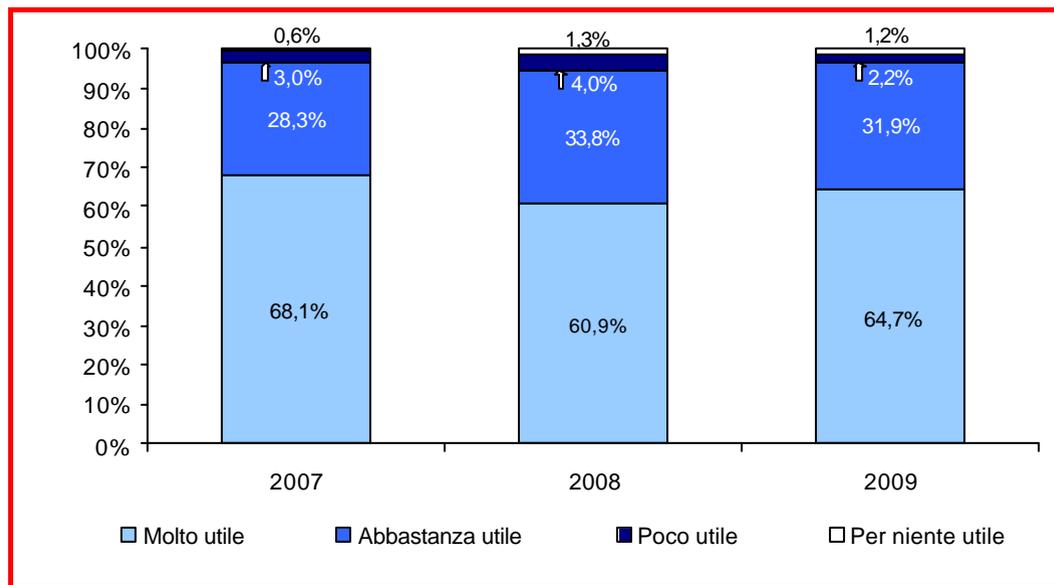
## 4.14. Come valuta o come valuterrebbe l'utilità di quest'iniziativa?



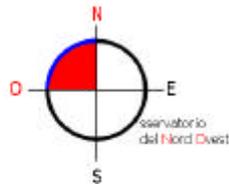
La progressiva sostituzione delle lampade a LED a quelle tradizionali, consentendo un risparmio di energia pari all'80%, è vista con favore dalla maggioranza dei cittadini: ritengono che sia molto utile il 64,7% dei torinesi e, aggiungendo anche quanti lo ritengono abbastanza utile (31,9%), la quota di cittadini favorevoli sfiora la totalità.



## 4.14. Come valuta o come valuterrebbe l'utilità di quest'iniziativa? *Confronto 2007-2008-2009*

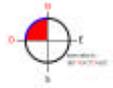
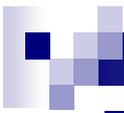


La questione del risparmio energetico sembra stare a cuore ai torinesi, che nel triennio hanno sempre valutato con favore la progressiva sostituzione delle lampade tradizionali con le lampade LED, che consentono un notevole risparmio di energia.



Novembre-dicembre 2009

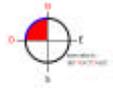
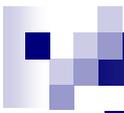
In conclusione



## 5. In conclusione (1)

### *La conoscenza delle attività gestite a Torino dal Gruppo Iride*

- La conoscenza delle attività svolte a Torino dal Gruppo Iride è parziale. Mentre la maggioranza dei cittadini sa indicare con certezza quali attività non vengono gestite dal Gruppo a Torino, non viene riconosciuta a Iride la competenza di alcuni tra i servizi effettivamente erogati.
- Ad esempio, mentre la maggioranza dei cittadini sa che Il Gruppo Iride si occupa della produzione, la distribuzione e la vendita dell'energia elettrica (86,2%), è meno noto che esso si occupi anche dell'illuminazione pubblica e monumentale (46,9% di risposte corrette, e 33,7% di persone che non sanno rispondere).
- Ancora meno noto è che al Gruppo Iride sia stata affidata anche la gestione degli impianti semaforici: in questo caso, le risposte corrette scendono al 19,2% (meno di un torinese ogni cinque) e la quota di chi non sa rispondere alla domanda sale al 41,6%.

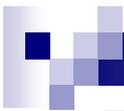


## 5. In conclusione (2)

- Gli intervistati hanno le idee più chiare sulle attività di cui il Gruppo *non* si occupa: trasporti urbani (77,4% di risposte corrette) e raccolta e smaltimento di rifiuti (73%).
- Dal 2007 al 2009 la quota di cittadini al corrente dell'attività del Gruppo Iride nel campo della produzione, la distribuzione e la vendita dell'energia elettrica è aumentata di oltre 16 punti percentuali. È aumentata di 8 punti la percentuale di cittadini che attribuiscono al Gruppo anche l'illuminazione pubblica e monumentale. È al contrario diminuita la quota di quanti sanno che il Gruppo si occupa anche della gestione degli impianti semaforici.
- La maggioranza dei torinesi non sa che è Iride Servizi a gestire le manifestazioni Luci in Piazza e Luci d'Artista. Quasi otto intervistati sui dieci hanno infatti risposto che ad occuparsene è direttamente il Comune. Dal 2007 a oggi, non vi sono state variazioni rilevanti nella risposta a questa domanda.

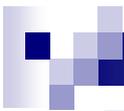
### ***La valutazione del servizio di illuminazione pubblica***

- Oltre nove torinesi su dieci (90,8%) è soddisfatto del servizio di illuminazione pubblica che serve la città. La quota di persone che si dichiarano insoddisfatte non raggiunge il 10%.
- Negli anni la risposta a questa domanda è sempre stata molto positiva, facendo registrare quote di cittadini soddisfatti del servizio attorno al 90%.



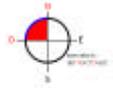
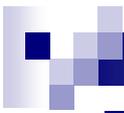
## 5. In conclusione (3)

- Proponendo agli insoddisfatti (10% del totale) due strategie alternative per il miglioramento del servizio, l'aumento dei dispositivi o della loro efficienza, è la seconda a raccogliere la maggioranza dei consensi (55,6% contro il 44,4%). Negli anni, questa si conferma l'alternativa preferita dai cittadini.
- I torinesi valutano pienamente sufficiente l'illuminazione pubblica delle zone periferiche della città e dei giardini pubblici (6 punti su 10). Gli intervistati hanno valutato molto sopra la sufficienza l'illuminazione pubblica dei monumenti (7,7 su 10) e del Centro storico (8.2 su 10).
- L'illuminazione della periferia e dei giardini pubblici, che nel 2007 avevano meritato secondo gli intervistati l'insufficienza, dal 2008 in avanti è sempre stata premiata con un sei pieno. Si conferma negli anni il gradimento accordato dai torinesi alla qualità dell'illuminazione pubblica dei monumenti e del Centro storico.
- Anche la valutazione dell'illuminazione pubblica nella propria area di residenza è molto positiva: la quota di cittadini soddisfatti supera l'80%. Questo conferma un andamento positivo che ha portato la percentuale di persone soddisfatte a passare dal 73,1% del 2001 all'82,4% del 2009.
- I monumenti che beneficiano della miglior illuminazione sono, secondo un torinese su tre, le Chiese che nei tre anni sono state tra le opere architettoniche indicate più di frequente come quelle dotate di un miglior servizio di illuminazione pubblica.



## 5. In conclusione (4)

- La maggioranza degli intervistati, oltre l'80%, giudica positivamente l'aspetto estetico dei sostegni di lampade e lampioni a Torino, confermando il giudizio già espresso nel 2007 e nel 2008.
- Secondo la maggioranza dei torinesi il numero di lampade e lampioni guasti è trascurabile, o comunque entro limiti accettabili. Nel triennio in esame si conferma la percezione da parte dei cittadini che i dispositivi in uso per garantire l'illuminazione pubblica siano in buone condizioni.
- Tra i potenziali inconvenienti legati all'illuminazione pubblica quelli testimoniati più di frequente sono che l'impianto sia spento o guasto (38,4%) , che emetta poca luce (36,7%) o che faccia da richiamo per gli insetti (31,3%). Molto meno riscontrati dai cittadini sono i casi di luce fastidiosa o eccessiva (10%) o di rumori prodotti dalle lampade (7,1%).
- Solo un torinese su cinque ha assistito a un intervento di riparazione o di ripristino da parte di un tecnico di Iride Servizi. L'impressione che ne ha ricavato è stata, quest'anno come nei due anni precedenti, positiva.
- Poco più di un intervistato su quattro conosce il numero verde di Iride Servizi per la segnalazione dei guasti agli impianti semaforici. Di questi, solo il 25% l'ha effettivamente utilizzato e valuta positivamente l'interazione con gli operatori. Negli anni la conoscenza del numero verde non è aumentata, ma la valutazione di quanti l'hanno utilizzato è sempre stata positiva.
- Più conosciuto rispetto al numero verde è il sito internet aziendale, noto a un torinese su tre con un incremento, in un solo anno, di 13 punti percentuali.

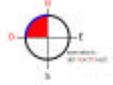
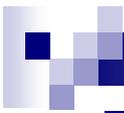


## 5. In conclusione (5)

- La Carta dei Servizi pubblicata sul sito è stata letta o almeno visionata da meno del 4% degli intervistati, in proporzione pari a quella registrata nelle passate rilevazioni.

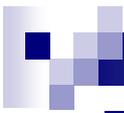
### *La valutazione della gestione degli impianti semaforici*

- Il funzionamento degli impianti semaforici è valutato positivamente dagli intervistati sia che facciano riferimento al centro cittadino, sia che pensino alla periferia, sia infine che si concentrino sulla propria area di residenza. I voti per le tre aree sono stabili nel triennio in esame: i torinesi premiano con il voto più alto sempre gli impianti del centro, seguiti da quelli del proprio quartiere e, infine, da quelli collocati in periferia.
- Il traffico cittadino secondo sette intervistati su dieci (69,9%) è regolato dalla giusta quantità di semafori. Negli anni si è contratta la quota di quanti considerano il loro numero inadeguato (dal 13,7% del 2007 all'8,3% del 2009) mentre è rimasta stabile (attorno al 20%) la quota di chi trova il loro numero eccessivo.
- Gli impianti semaforici della città di Torino sono in buone condizioni secondo la maggioranza degli intervistati (91,6%). I semafori guasti sono presenti in numero trascurabile (67,1%) o comunque accettabile (24,5%) secondo più di nove torinesi su dieci. Non si rileva nel triennio in esame un mutamento di opinione su questo aspetto.



## 5. In conclusione (6)

- Meno della metà degli intervistati (46,3%) è al corrente del fatto che a Torino è presente un servizio di gestione telematica del traffico. La quota di cittadini informata del servizio è tuttavia aumentata in un solo anno di dieci punti percentuali (dal 36,6% del 2007 al 46,3% attuale). Si conferma anche quest'anno l'apprezzamento del servizio di gestione telematica del traffico da parte dei cittadini che ne sono informati.
- Il campione si divide tra chi ritiene che la temporarizzazione delle fasi dei semafori sia adeguata alle esigenze del traffico cittadino (49,4%) e chi ritiene che non lo sia (50,6%), segnando un miglioramento rispetto al 2007 quando era oltre il 60% degli intervistati a ritenere che non lo fosse.
- La maggioranza assoluta degli intervistati ritiene che i semafori rappresentino un efficace strumento di snellimento del traffico (69,1%) anziché un intralcio (30,9%). Nel triennio considerato, la quota di cittadini che la pensa nel primo modo è stata sempre attorno al 70%.
- Più tiepido il favore dei torinesi verso le rotonde, apprezzate dal 50% dei cittadini contro quasi altrettanti (42,7%) che le ritengono invece la causa di molti problemi per il traffico cittadino.
- Poco più di un intervistato su dieci (12,1%) conosce il numero verde per la segnalazione dei guasti agli impianti semaforici. La quota rilevata quest'anno è simile a quella dei due anni precedenti.
- Appena il 13,2% delle persone a conoscenza del numero verde ne ha fatto effettivamente uso, restando nel complesso soddisfatto dell'assistenza ricevuta.



## 5. In conclusione (7)

- Tra quanti hanno avuto occasione di osservare i tecnici di Iride servizi impegnati nella riparazione o nel ripristino di un impianto semaforico (28,9% degli intervistati), la maggioranza ha espresso una buona valutazione rispetto alla loro efficienza. Negli anni la valutazione effettuata da parte di chi ha assistito agli interventi da parte dei tecnici è sempre stata positiva.
- Anche quest'anno, come nelle rilevazioni precedenti, la Carta dei Servizi relativa alla gestione degli impianti semaforici è stata visionata da una ristrettissima parte degli intervistati, inferiore al 2% (1,7%).
- La maggioranza degli intervistati (54,9%) è informata del fatto che Iride Servizi sta sostituendo le lampade a LED a quelle tradizionali, per consentire un maggior risparmio di energia. La quota di cittadini informati di questa miglioria è stabile nel triennio, così come la valutazione favorevole dell'iniziativa espressa da più di nove cittadini su dieci.