

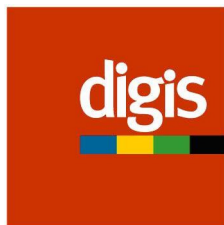


Area ricerche
Indagine Customer Satisfaction
Comune di Barletta
Report di ricerca

Dicembre 2010

Nota metodologica

Titolo	<i>Customer Satisfaction per l'acquisizione di informazioni per orientare le scelte programmatiche dell'amministrazione comunale e per la riorganizzazione dei servizi offerti alla città</i>
Soggetto realizzatore	<i>Digis S.r.l.</i>
Tipo e oggetto del sondaggio	<i>Sondaggio di opinione a livello comunale – Comune di Barletta</i>
Metodo di raccolta delle informazioni	<i>Interviste telefoniche assistite da sistema C.A.T.I.</i>
Universo di riferimento	<i>Popolazione maggiorenne residente nel Comune di Barletta</i>
Criteri seguiti per la formazione del campione	<i>Campione rappresentativo dell'universo di riferimento per sesso, età, scolarità, condizione professionale</i>
Estensione territoriale	<i>Intero territorio comunale</i>
Consistenza numerica del campione	<i>Totale casi: 1.000</i>
Elaborazione dati	<i>SPSS</i>
Margine di errore	<i>+/- 3,1% (livello di confidenza 95%)</i>
Periodo di rilevazione	<i>Dal 13 al 15 dicembre 2010</i>



■ *Dettagli metodologici*

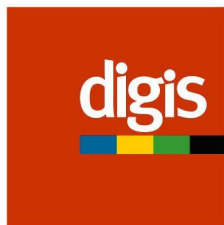
Le interviste sono state realizzate su di un campione di 1.000 unità, stratificato per sesso ed età (18-34; 35-54; oltre 54 anni), rappresentativo della popolazione maggiorenne residente nel Comune di Barletta, pari a 74.000 adulti (Fonte: Istat 2010).

	M	F	Totale
18-34	151	139	290
35-54	189	188	377
Oltre 54 anni	155	177	333
Totale	495	505	1.000

All'interno di ogni strato le unità del campione sono state estratte casualmente dall'elenco telefonico, garantendo la distribuzione delle interviste su tutto il territorio del comune.

La rilevazione è stata condotta nei giorni 13, 14 e 15 dicembre 2010 da intervistatori adeguatamente istruiti ed assistiti da supervisori. Gli intervistatori hanno utilizzato postazioni dotate di software C.A.T.I. (Computer Aided Telephone Interview) proprietario.

Terminata la rilevazione, si è proceduto al *cleaning* ed alla pesatura dei dati, all'elaborazione dei risultati e alla loro trasposizione nelle tabelle riportate.



QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI

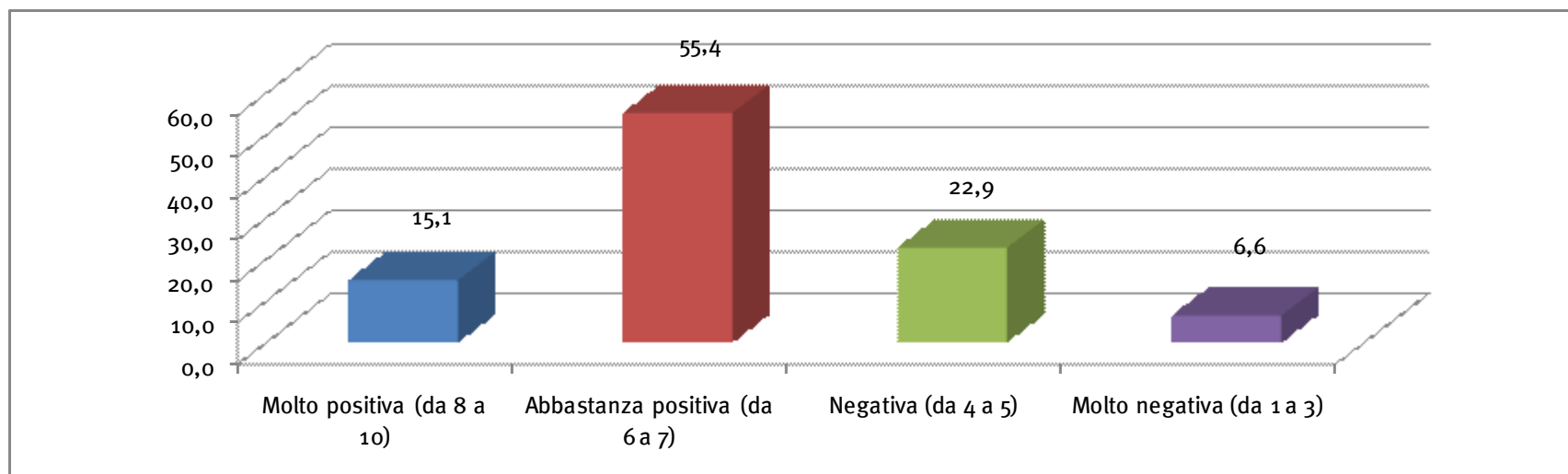
VALUTAZIONE SICUREZZA PERSONALE



	Totale Campione	Genere		Fascia età			Collocazione Politica			
		M	F	15/34 anni	35/54 anni	oltre 54 anni	CSX	CDX	Centro	Non collocati
Molto positiva (da 8 a 10)	15,1	14,0	16,2	14,4	13,8	17,2	14,1	16,1	22,2	12,5
Abbastanza positiva (da 6 a 7)	55,4	55,6	55,2	60,2	59,0	46,9	65,1	55,3	45,8	51,9
Negativa (da 4 a 5)	22,9	24,2	21,5	19,9	22,1	26,6	16,1	21,1	30,6	26,4
Molto negativa (da 1 a 3)	6,6	6,1	7,1	5,5	5,1	9,4	4,7	7,5	1,4	9,1
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

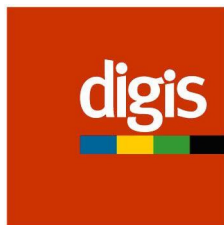
Non indica

3,0



Dati in % - 20/12/10





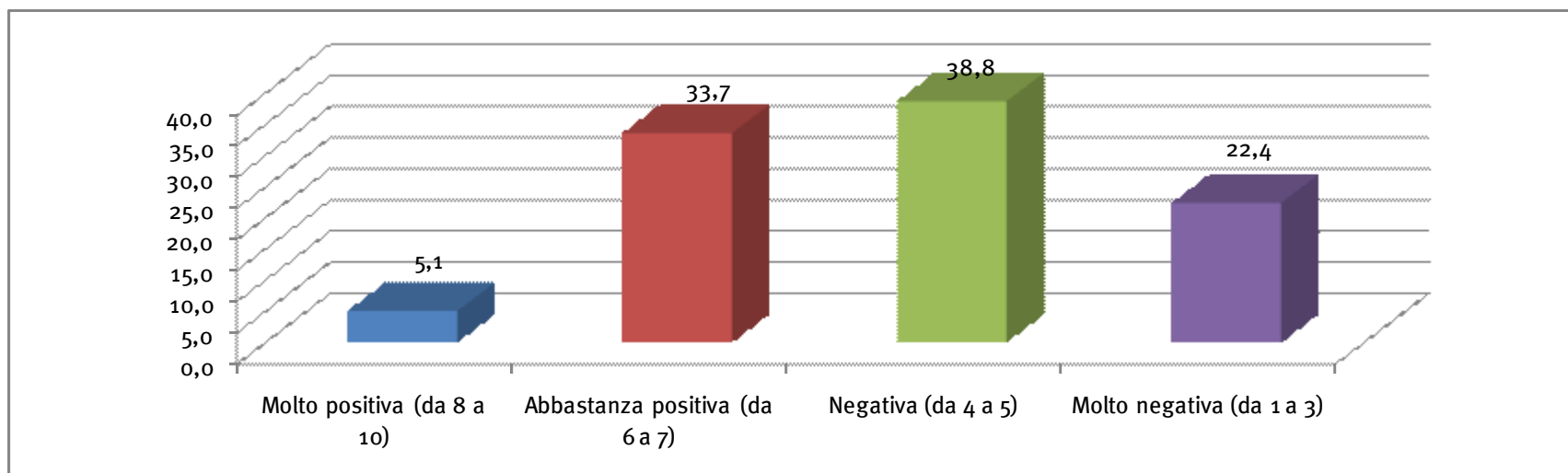
VALUTAZIONE VIABILITA' E TRAFFICO



	Totale Campione	Genere		Fascia età			Collocazione Politica			
		M	F	15/34 anni	35/54 anni	oltre 54 anni	CSX	CDX	Centro	Non collocati
Molto positiva (da 8 a 10)	5,1	6,0	4,2	2,8	7,1	5,0	7,4	3,6	12,2	2,3
Abbastanza positiva (da 6 a 7)	33,7	32,2	35,1	40,9	32,0	29,0	36,2	35,1	33,8	30,7
Negativa (da 4 a 5)	38,8	39,6	38,0	40,9	39,1	36,5	35,6	36,3	41,9	41,9
Molto negativa (da 1 a 3)	22,4	22,1	22,7	15,5	21,8	29,5	20,8	25,0	12,2	25,1
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

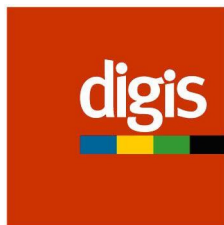
Non indica

0,3



Dati in % - 20/12/10





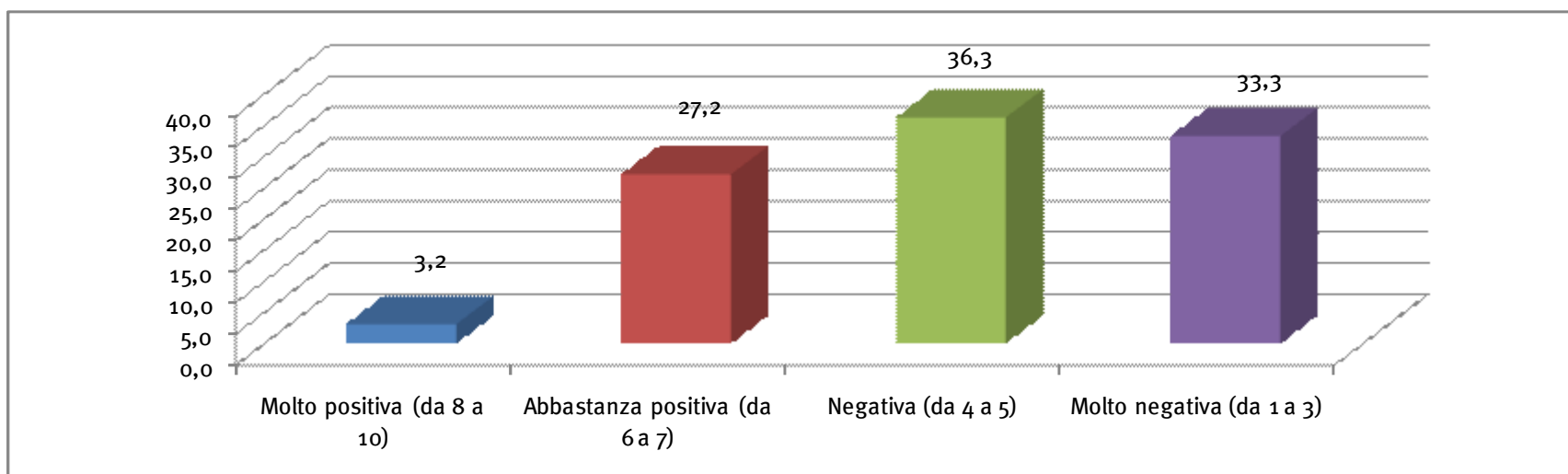
VALUTAZIONE DISPONIBILITA' PARCHEGGI



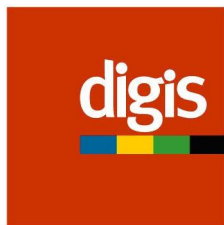
	Totale Campione	Genere		Fascia età			Collocazione Politica			
		M	F	15/34 anni	35/54 anni	oltre 54 anni	CSX	CDX	Centro	Non collocati
Molto positiva (da 8 a 10)	3,2	3,7	2,6	2,2	4,0	3,1	4,7	1,8	6,9	1,9
Abbastanza positiva (da 6 a 7)	27,2	32,3	22,2	35,4	23,9	23,5	32,2	32,7	23,6	20,6
Negativa (da 4 a 5)	36,3	36,0	36,6	40,9	35,8	32,7	38,3	34,5	38,9	35,5
Molto negativa (da 1 a 3)	33,3	27,9	38,6	21,5	36,3	40,8	24,8	31,0	30,6	42,1
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Non indica

0,8



Dati in % - 20/12/10



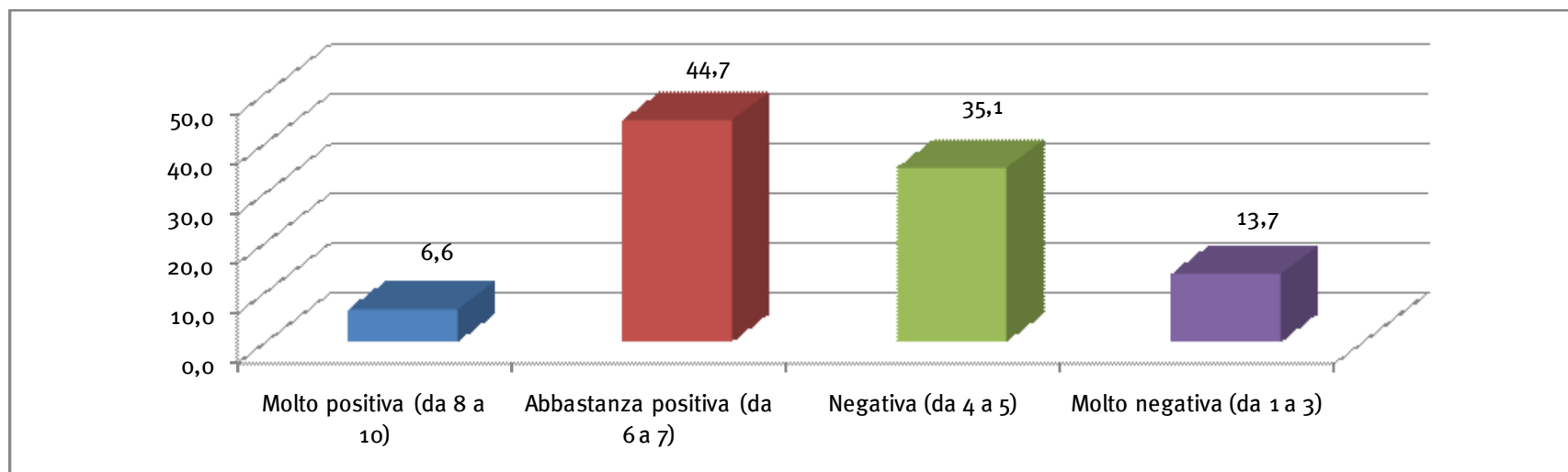
VALUTAZIONE TRASPORTO PUBBLICO



	Totale Campione	Genere		Fascia età			Collocazione Politica			
		M	F	15/34 anni	35/54 anni	oltre 54 anni	CSX	CDX	Centro	Non collocati
Molto positiva (da 8 a 10)	6,6	5,5	7,7	5,3	7,9	6,3	7,2	5,1	7,8	6,9
Abbastanza positiva (da 6 a 7)	44,7	42,5	46,7	49,1	44,3	41,1	46,4	43,7	39,1	46,0
Negativa (da 4 a 5)	35,1	38,9	31,4	38,5	32,5	34,7	34,1	38,6	40,6	31,2
Molto negativa (da 1 a 3)	13,7	13,1	14,3	7,1	15,3	17,9	12,3	12,7	12,5	15,8
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

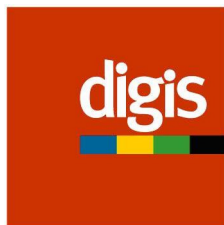
Non indica

7,6



Dati in % - 20/12/10





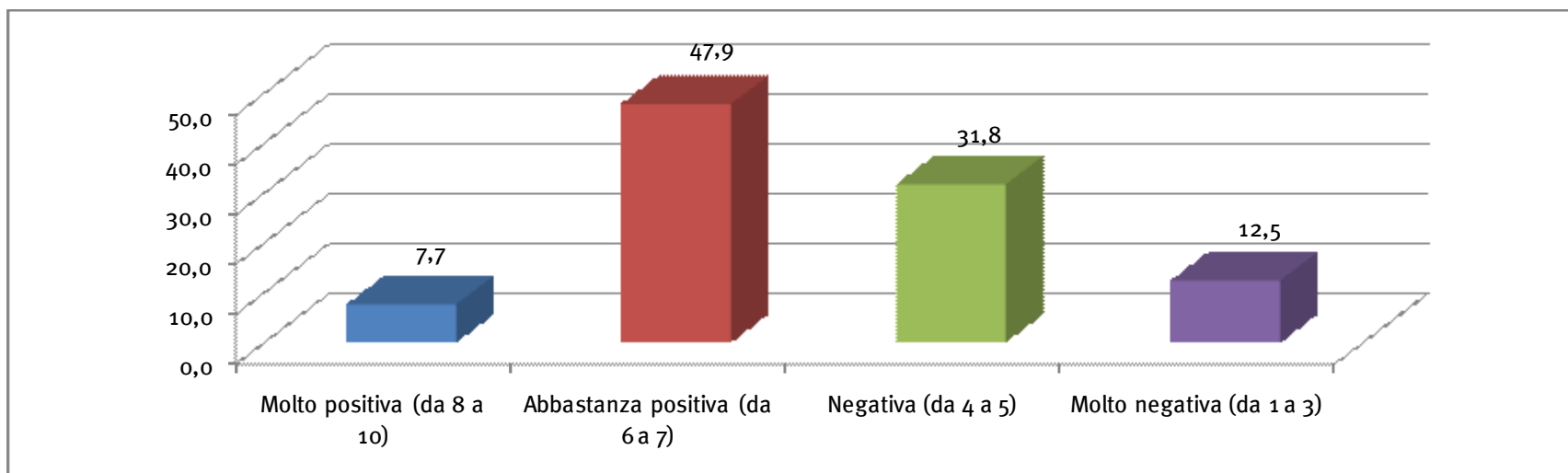
VALUTAZIONE DISPONIBILITA' AREE DI VERDE PUBBLICO (Giardini, Parchi, ecc)



	Totale Campione	Genere		Fascia età			Collocazione Politica			
		M	F	15/34 anni	35/54 anni	oltre 54 anni	CSX	CDX	Centro	Non collocati
Molto positiva (da 8 a 10)	7,7	7,1	8,4	5,0	8,8	9,0	10,0	6,5	8,1	7,0
Abbastanza positiva (da 6 a 7)	47,9	49,2	46,8	53,0	46,3	45,2	49,3	44,0	47,3	50,2
Negativa (da 4 a 5)	31,8	33,3	30,3	34,8	31,3	29,6	32,0	35,1	31,1	29,3
Molto negativa (da 1 a 3)	12,5	10,4	14,5	7,2	13,7	16,1	8,7	14,3	13,5	13,5
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

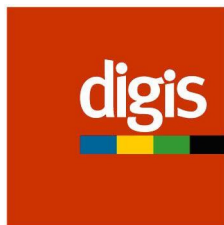
Non indica

0,2



Dati in % - 20/12/10





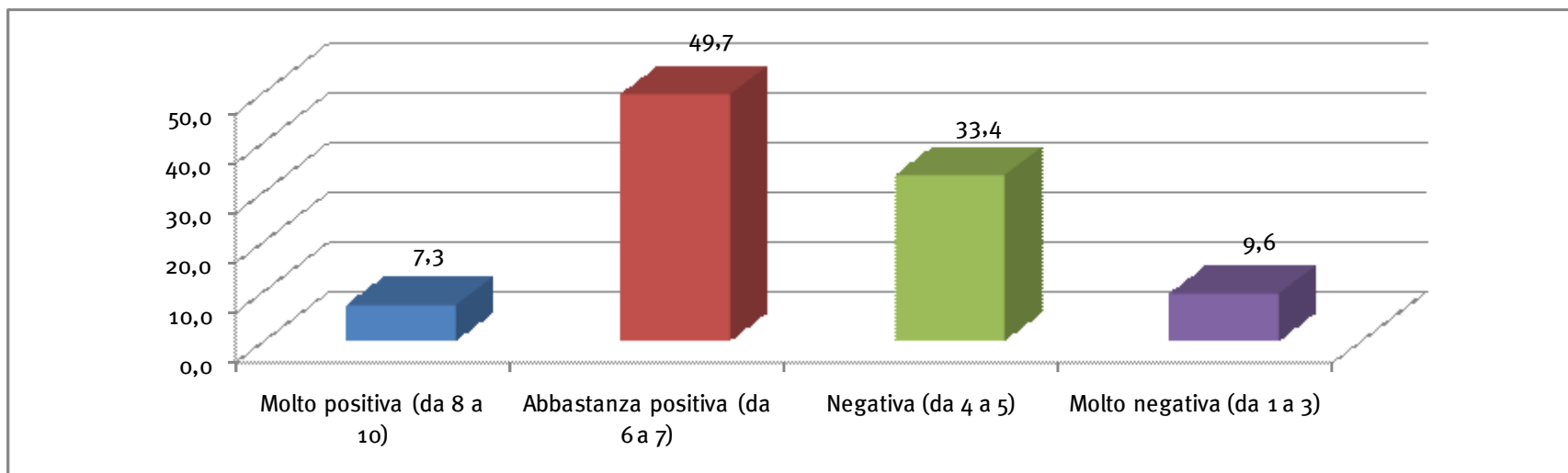
VALUTAZIONE CURA AREE DI VERDE PUBBLICO (Giardini, Parchi, ecc)



	Totale Campione	Genere		Fascia età			Collocazione Politica			
		M	F	15/34 anni	35/54 anni	oltre 54 anni	CSX	CDX	Centro	Non collocati
Molto positiva (da 8 a 10)	7,3	6,1	8,4	8,3	8,4	5,0	10,7	6,5	6,8	5,6
Abbastanza positiva (da 6 a 7)	49,7	51,5	48,1	51,9	49,3	48,2	51,0	44,0	52,7	52,3
Negativa (da 4 a 5)	33,4	33,0	33,8	34,8	34,2	31,2	30,9	38,1	35,1	30,8
Molto negativa (da 1 a 3)	9,6	9,4	9,7	5,0	8,0	15,6	7,4	11,3	5,4	11,2
TOTALE	99,9	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

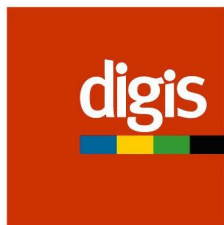
Non indica

0,5



Dati in % - 20/12/10





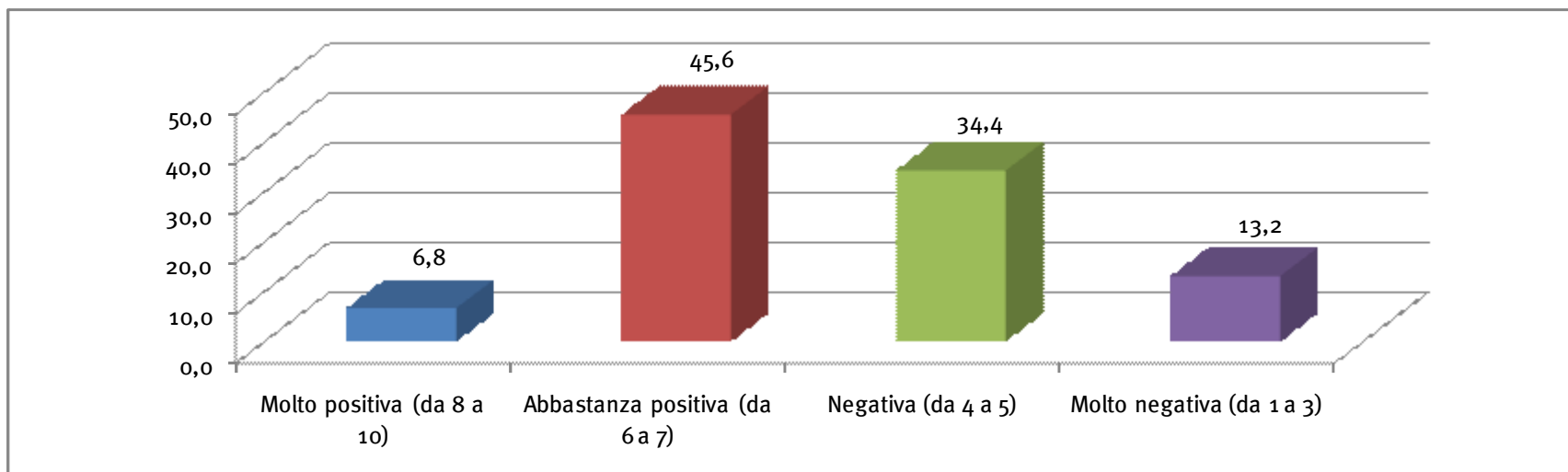
VALUTAZIONE MANUTENZIONE STRADALE



	Totale Campione	Genere		Fascia età			Collocazione Politica			
		M	F	15/34 anni	35/54 anni	oltre 54 anni	CSX	CDX	Centro	Non collocati
Molto positiva (da 8 a 10)	6,8	7,7	5,9	5,0	8,4	6,6	10,7	7,2	8,2	3,3
Abbastanza positiva (da 6 a 7)	45,6	42,6	48,5	49,2	44,7	43,4	52,0	45,5	42,5	42,3
Negativa (da 4 a 5)	34,4	36,6	32,2	38,7	33,6	31,3	26,7	31,7	42,5	39,1
Molto negativa (da 1 a 3)	13,2	13,1	13,4	7,2	13,3	18,7	10,7	15,6	6,8	15,3
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

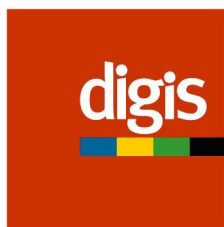
Non indica

0,5



Dati in % - 20/12/10





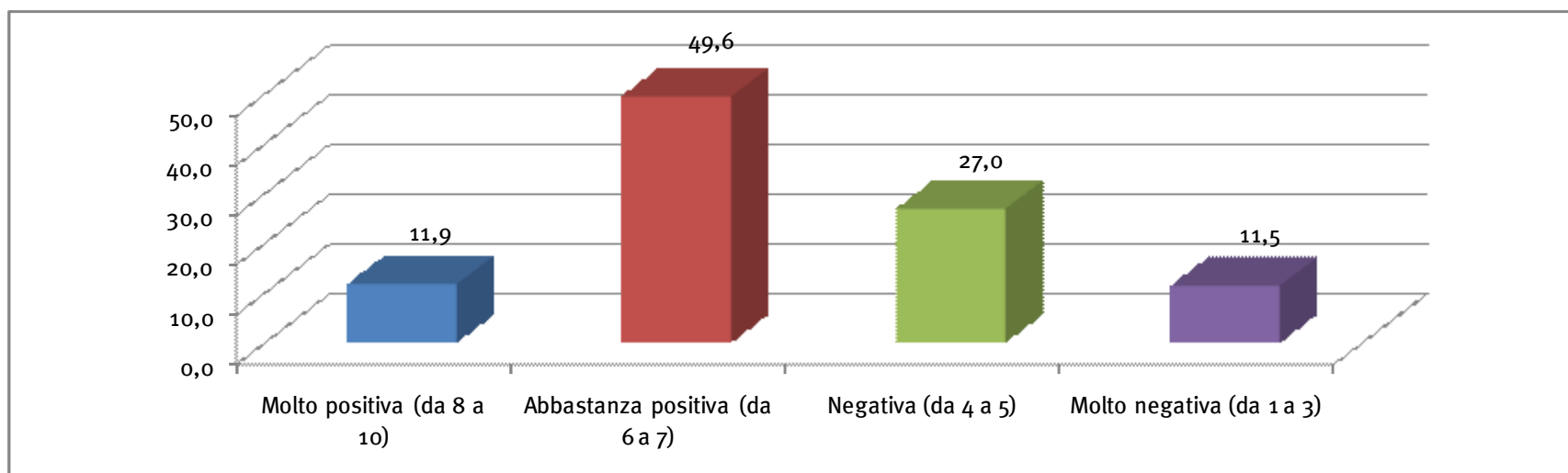
VALUTAZIONE PULIZIA DELLA CITTA'



	Totale Campione	Genere		Fascia età			Collocazione Politica			
		M	F	15/34 anni	35/54 anni	oltre 54 anni	CSX	CDX	Centro	Non collocati
Molto positiva (da 8 a 10)	11,9	11,1	12,6	11,0	14,1	10,1	11,3	11,9	13,5	11,6
Abbastanza positiva (da 6 a 7)	49,6	50,3	48,9	55,8	48,9	44,7	58,0	48,2	44,6	46,5
Negativa (da 4 a 5)	27,0	27,9	26,2	24,9	25,1	31,2	24,7	26,8	35,1	26,0
Molto negativa (da 1 a 3)	11,5	10,7	12,3	8,3	11,9	14,1	6,0	13,1	6,8	15,8
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

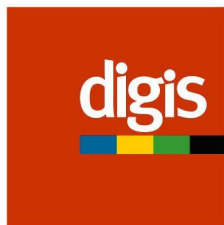
Non indica

0,2



Dati in % - 20/12/10





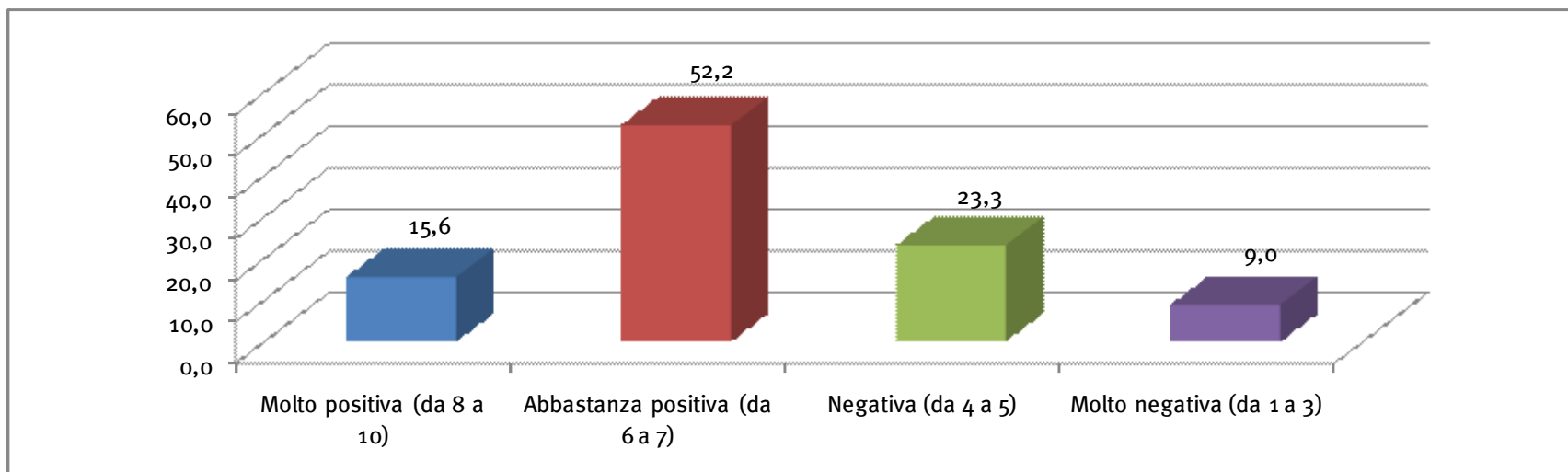
VALUTAZIONE RACCOLTA DIFFERENZIATA



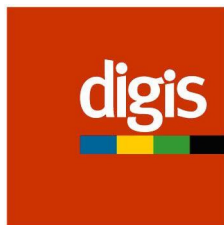
	Totale Campione	Genere		Fascia età			Collocazione Politica			
		M	F	15/34 anni	35/54 anni	oltre 54 anni	CSX	CDX	Centro	Non collocati
Molto positiva (da 8 a 10)	15,6	13,4	17,8	14,9	16,1	15,7	16,7	16,2	18,9	13,3
Abbastanza positiva (da 6 a 7)	52,2	50,0	54,3	54,1	55,6	46,5	52,7	50,3	50,0	54,0
Negativa (da 4 a 5)	23,3	27,9	18,8	23,2	17,9	29,3	23,3	25,7	23,0	21,3
Molto negativa (da 1 a 3)	9,0	8,7	9,2	7,7	10,3	8,6	7,3	7,8	8,1	11,4
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Non indica

1,0



Dati in % - 20/12/10



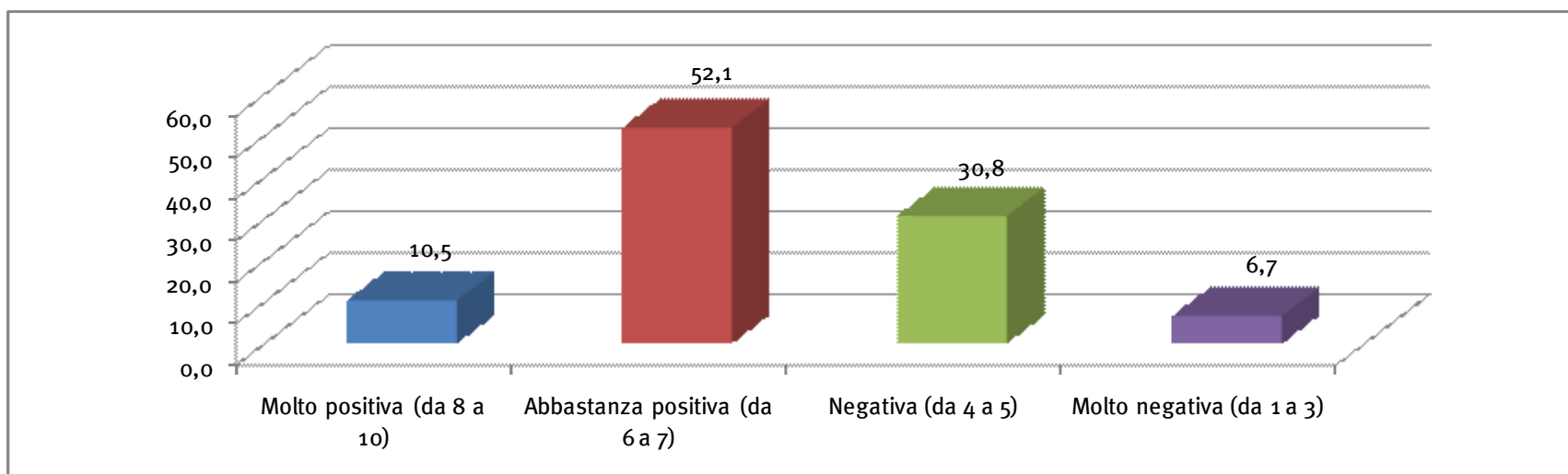
VALUTAZIONE OFFERTA TURISTICA (Iniziative e strutture ricettive e di ristorazione)



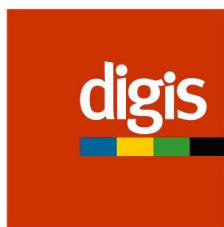
	Totale Campione	Genere		Fascia età			Collocazione Politica			
		M	F	15/34 anni	35/54 anni	oltre 54 anni	CSX	CDX	Centro	Non collocati
Molto positiva (da 8 a 10)	10,5	12,0	9,0	13,1	10,0	8,6	12,2	10,5	9,9	9,4
Abbastanza positiva (da 6 a 7)	52,1	47,3	56,9	56,8	53,8	45,4	56,5	52,5	47,9	50,0
Negativa (da 4 a 5)	30,8	31,8	29,7	24,4	31,2	36,2	29,3	30,2	32,4	31,7
Molto negativa (da 1 a 3)	6,7	8,9	4,5	5,7	5,0	9,7	2,0	6,8	9,9	8,9
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Non indica

4,3



Dati in % - 20/12/10



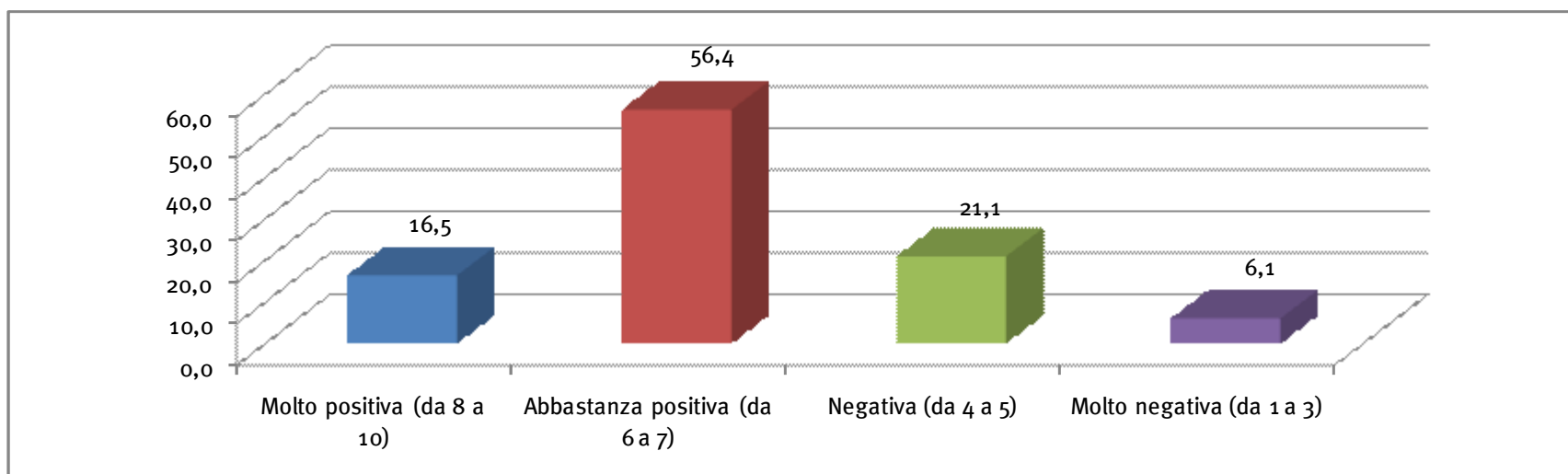
VALUTAZIONE INIZIATIVE CULTURALI (Teatro/Cinema/Musei/Mostre)



	Totale Campione	Genere		Fascia età			Collocazione Politica			
		M	F	15/34 anni	35/54 anni	oltre 54 anni	CSX	CDX	Centro	Non collocati
Molto positiva (da 8 a 10)	16,5	14,7	18,2	16,1	19,6	13,0	25,7	13,9	20,8	10,3
Abbastanza positiva (da 6 a 7)	56,4	55,8	56,9	62,2	53,8	53,8	50,7	59,4	51,4	59,8
Negativa (da 4 a 5)	21,1	24,3	17,8	15,0	21,3	26,6	21,6	20,0	20,8	21,6
Molto negativa (da 1 a 3)	6,1	5,1	7,1	6,7	5,3	6,5	2,0	6,7	6,9	8,3
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Non indica

3,1

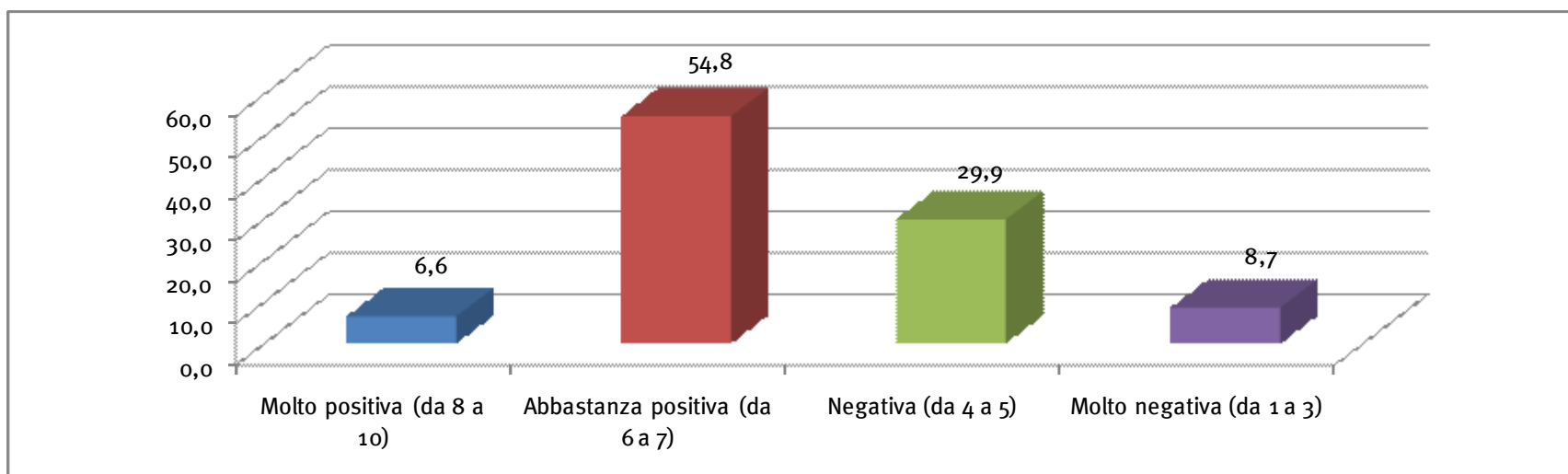


Dati in % - 20/12/10

	Totale Campione	Genere		Fascia età			Collocazione Politica			
		M	F	15/34 anni	35/54 anni	oltre 54 anni	CSX	CDX	Centro	Non collocati
Molto positiva (da 8 a 10)	6,6	7,9	5,3	9,7	7,8	2,2	10,2	6,3	8,8	3,5
Abbastanza positiva (da 6 a 7)	54,8	54,1	55,5	59,1	51,1	55,0	52,4	50,9	60,3	57,7
Negativa (da 4 a 5)	29,9	29,8	30,0	23,3	31,5	34,4	31,3	35,2	26,5	25,9
Molto negativa (da 1 a 3)	8,7	8,2	9,2	8,0	9,6	8,3	6,1	7,5	4,4	12,9
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

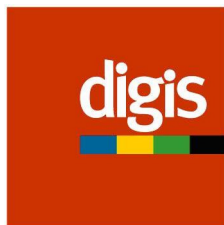
Non indica

5,4



Dati in % - 20/12/10





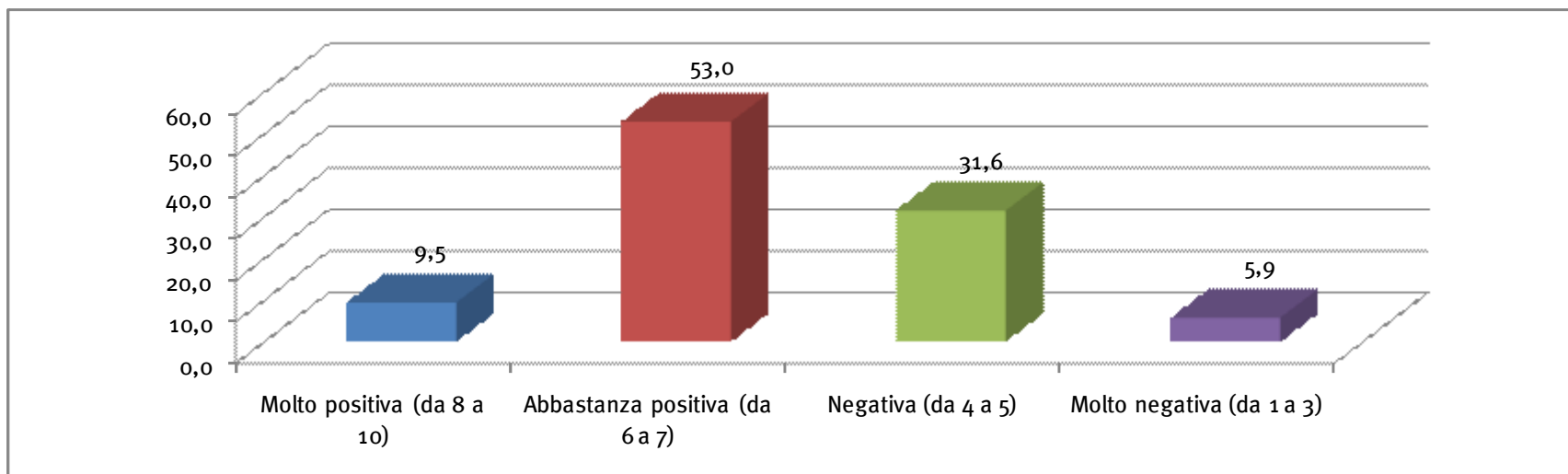
VALUTAZIONE SERVIZI SOCIALI (Assistenza Anziani/Disabili)



	Totale Campione	Genere		Fascia età			Collocazione Politica			
		M	F	15/34 anni	35/54 anni	oltre 54 anni	CSX	CDX	Centro	Non collocati
Molto positiva (da 8 a 10)	9,5	9,8	9,2	7,4	11,8	8,8	12,3	7,1	13,6	8,0
Abbastanza positiva (da 6 a 7)	53,0	51,6	54,4	59,3	56,7	43,4	52,9	58,1	45,5	51,6
Negativa (da 4 a 5)	31,6	34,2	29,0	30,9	27,1	37,4	31,9	29,7	37,9	30,9
Molto negativa (da 1 a 3)	5,9	4,4	7,4	2,5	4,4	10,4	2,9	5,2	3,0	9,6
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

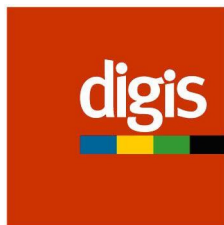
Non indica

10,0



Dati in % - 20/12/10





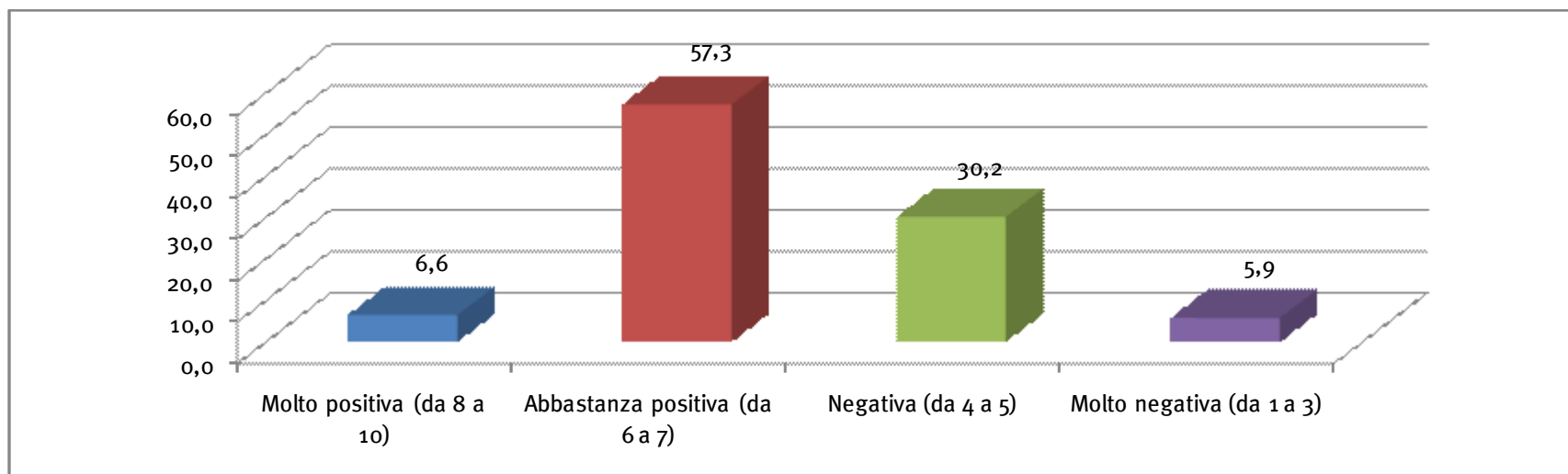
VALUTAZIONE SERVIZI RESI DAL COMUNE AL CITTADINO (Es. Certificati, Permessi, ecc)



	Totale Campione	Genere		Fascia età			Collocazione Politica			
		M	F	15/34 anni	35/54 anni	oltre 54 anni	CSX	CDX	Centro	Non collocati
Molto positiva (da 8 a 10)	6,6	5,8	7,3	5,2	8,3	5,9	6,2	7,3	8,8	5,4
Abbastanza positiva (da 6 a 7)	57,3	51,4	63,4	58,0	61,0	52,4	53,8	54,3	55,9	62,9
Negativa (da 4 a 5)	30,2	36,0	24,4	32,8	25,2	33,7	35,2	31,7	32,4	24,8
Molto negativa (da 1 a 3)	5,9	6,8	4,9	4,0	5,5	8,0	4,8	6,7	2,9	6,9
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

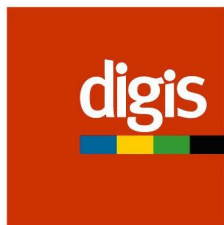
Non indica

4,8



Dati in % - 20/12/10





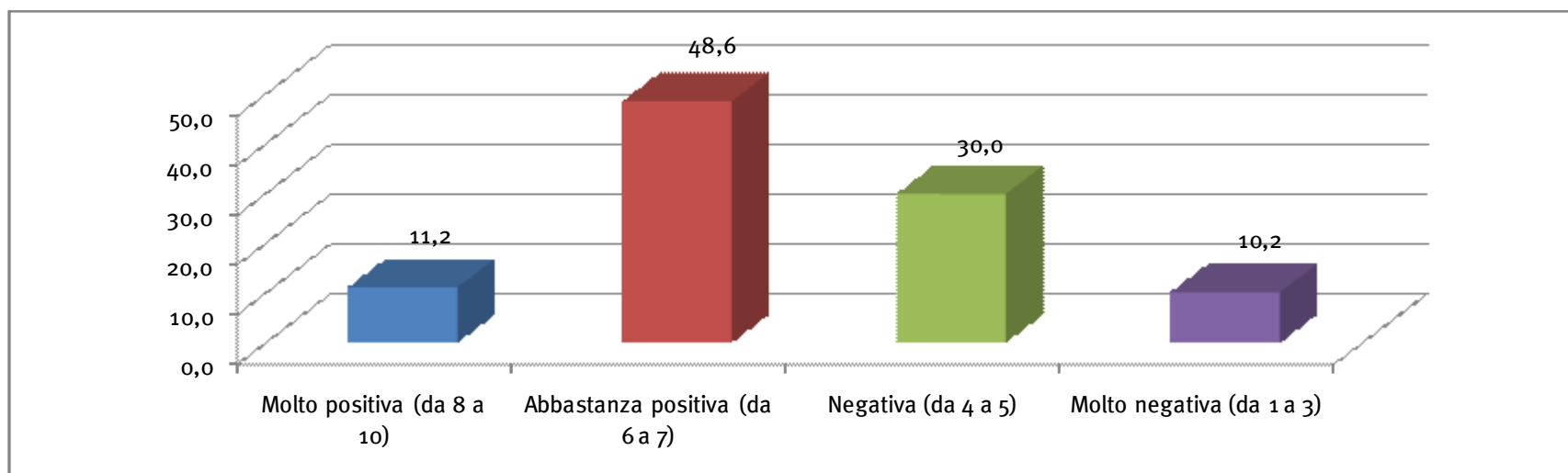
VALUTAZIONE COSTO DELLA VITA



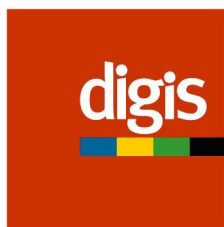
	Totale Campione	Genere		Fascia età			Collocazione Politica			
		M	F	15/34 anni	35/54 anni	oltre 54 anni	CSX	CDX	Centro	Non collocati
Molto positiva (da 8 a 10)	11,2	11,4	11,0	16,0	11,5	6,5	9,3	14,3	10,8	10,2
Abbastanza positiva (da 6 a 7)	48,6	52,7	44,7	56,4	50,2	39,7	53,3	51,8	56,8	40,0
Negativa (da 4 a 5)	30,0	26,5	33,3	23,2	28,2	38,2	30,0	22,0	25,7	37,7
Molto negativa (da 1 a 3)	10,2	9,4	11,0	4,4	10,1	15,6	7,3	11,9	6,8	12,1
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Non indica

0,2



Dati in % - 20/12/10



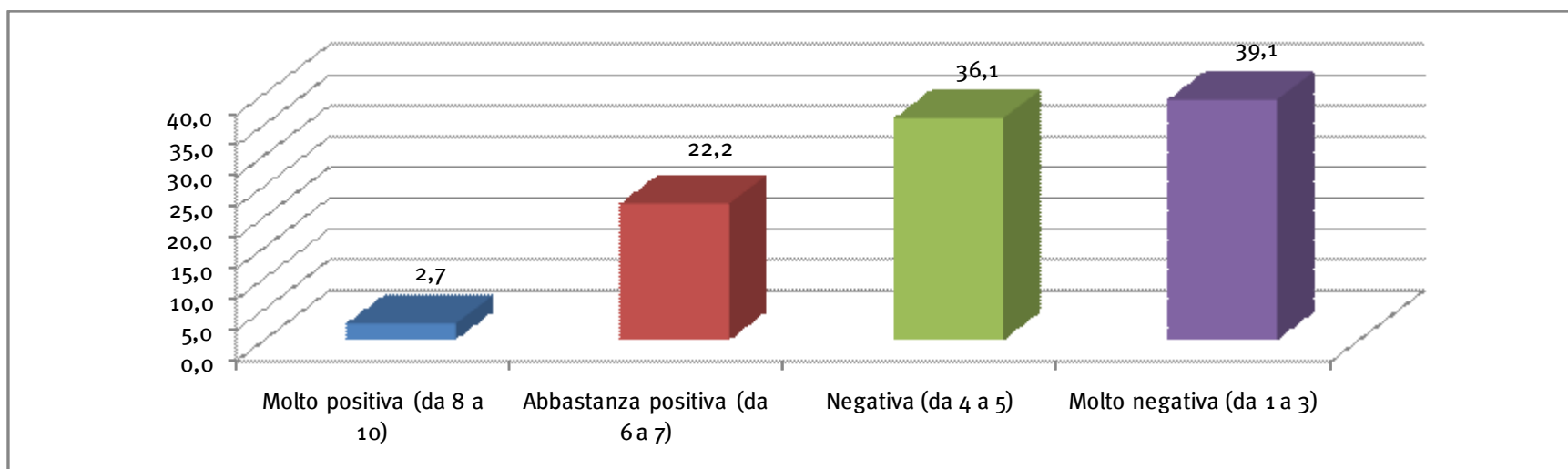
VALUTAZIONE OPPORTUNITA' DI LAVORO



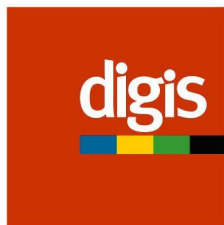
	Totale Campione	Genere		Fascia età			Collocazione Politica			
		M	F	15/34 anni	35/54 anni	oltre 54 anni	CSX	CDX	Centro	Non collocati
Molto positiva (da 8 a 10)	2,7	3,7	1,6	4,4	2,2	1,6	2,8	3,6	4,2	1,4
Abbastanza positiva (da 6 a 7)	22,2	28,2	16,4	23,2	22,9	20,4	23,4	25,1	27,8	17,2
Negativa (da 4 a 5)	36,1	39,1	33,1	35,4	36,1	36,6	37,2	32,9	38,9	36,7
Molto negativa (da 1 a 3)	39,1	28,9	48,9	37,0	38,8	41,4	36,6	38,3	29,2	44,7
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Non indica

1,5



Dati in % - 20/12/10



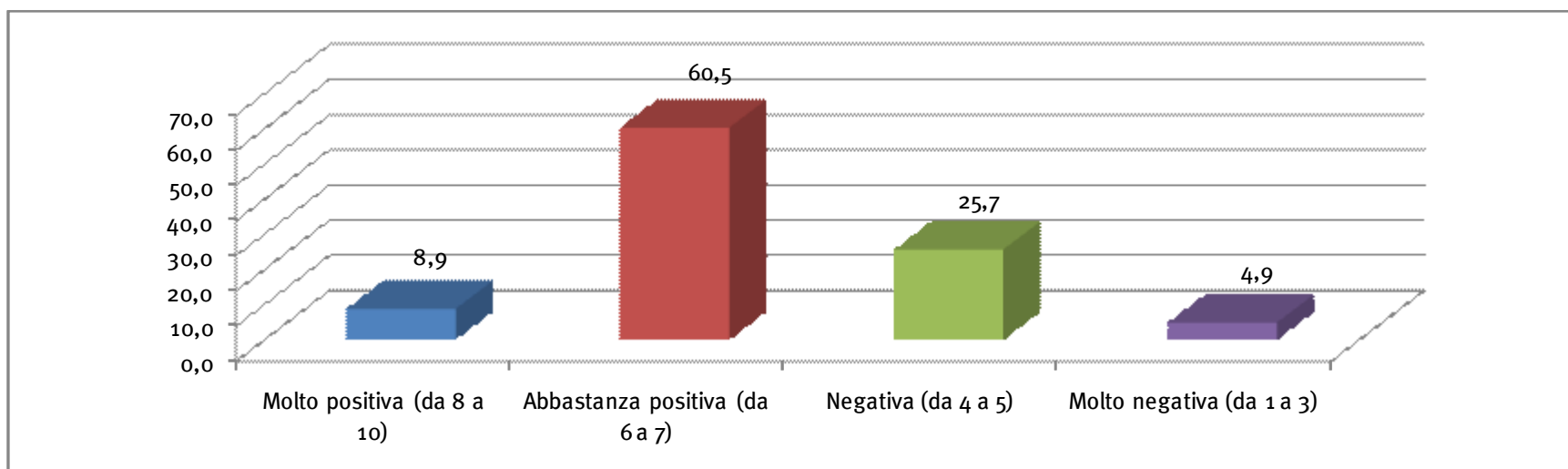
VALUTAZIONE QUALITA' DELLA VITA COMPLESSIVA



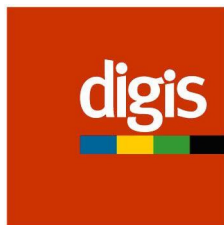
	Totale Campione	Genere		Fascia età			Collocazione Politica			
		M	F	15/34 anni	35/54 anni	oltre 54 anni	CSX	CDX	Centro	Non collocati
Molto positiva (da 8 a 10)	8,9	7,0	10,7	7,7	9,7	9,0	9,3	10,1	5,4	8,8
Abbastanza positiva (da 6 a 7)	60,5	60,4	60,5	69,1	56,8	56,8	63,3	58,9	64,9	58,1
Negativa (da 4 a 5)	25,7	27,9	23,6	19,9	30,4	25,6	24,7	23,8	28,4	27,0
Molto negativa (da 1 a 3)	4,9	4,7	5,2	3,3	3,1	8,5	2,7	7,1	1,4	6,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Non indica

0,2



Dati in % - 20/12/10



INDICAZIONE TEMI CHE RICHIEDEREBBERO UN INTERVENTO
URGENTE DA PARTE DEL COMUNE



	Prima Opzione	Seconda Opzione
Sostegno alle imprese	34,8	27,8
Qualita' dello sviluppo urbano	26,3	23,3
Offerta turistica	12,0	13,2
Servizi sociali	11,8	14,4
Opere pubbliche	10,4	13,8
Iniziative culturali	4,7	7,4
TOTALE	100,0	100,0

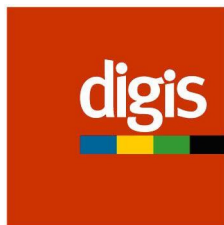
Non indica

12,8

11,4

Dati in % - 20/12/10





OPERATO SINDACO ED AMMINISTRAZIONE COMUNALE BARLETTA

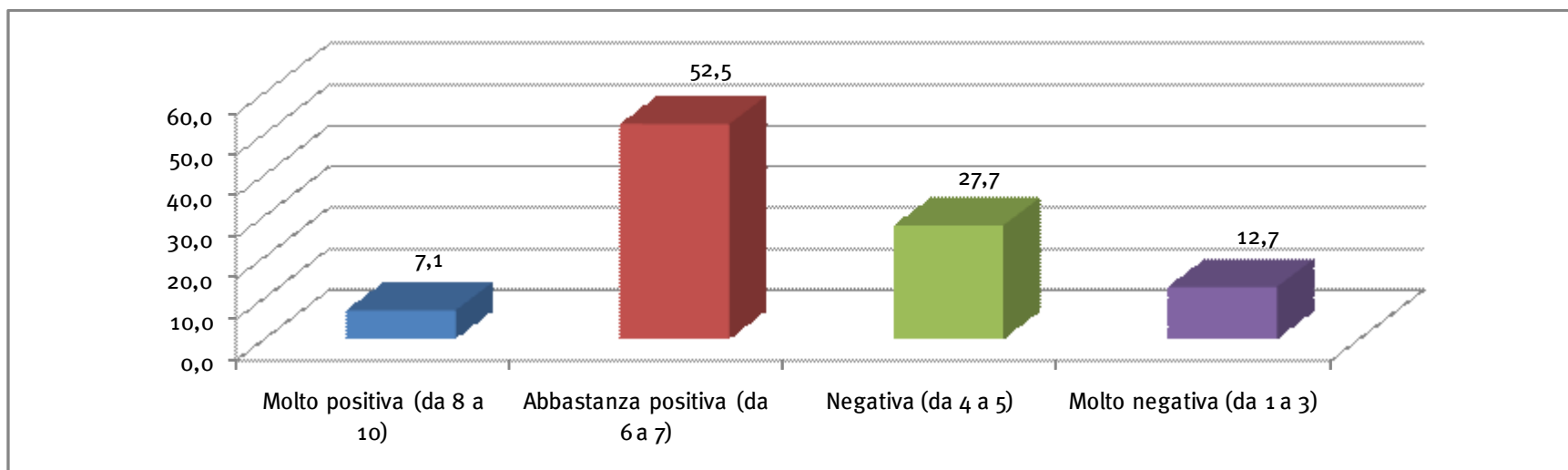
Valutazione operato Giunta Comunale



	Totale Campione	Genere		Fascia età			Collocazione Politica			
		M	F	15/34 anni	35/54 anni	oltre 54 anni	CSX	CDX	Centro	Non collocati
Molto positiva (da 8 a 10)	7,1	7,2	6,9	5,7	8,2	7,0	9,5	6,7	7,0	5,5
Abbastanza positiva (da 6 a 7)	52,5	54,5	50,5	58,3	54,3	44,9	62,6	48,8	56,3	46,7
Negativa (da 4 a 5)	27,7	26,2	29,2	26,3	27,4	29,4	17,7	30,5	29,6	32,2
Molto negativa (da 1 a 3)	12,7	12,1	13,4	9,7	10,0	18,7	10,2	14,0	7,0	15,6
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

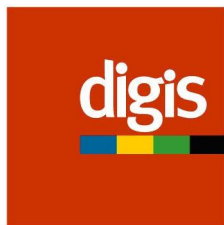
Non indica

4,4



Dati in % - 20/12/10





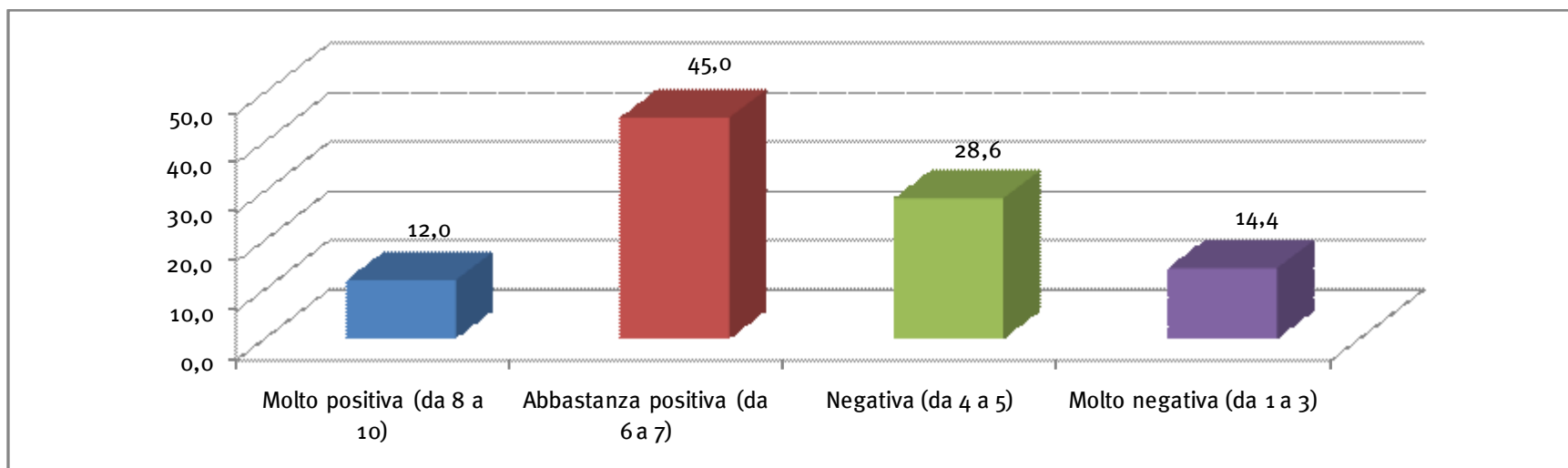
Valutazione operato Sindaco Nicola Maffei



	Totale Campione	Genere		Fascia età			Collocazione Politica			
		M	F	15/34 anni	35/54 anni	oltre 54 anni	CSX	CDX	Centro	Non collocati
Molto positiva (da 8 a 10)	12,0	10,2	13,8	9,1	12,9	13,6	16,8	12,1	8,5	9,5
Abbastanza positiva (da 6 a 7)	45,0	45,9	44,1	47,2	46,1	41,9	51,0	37,6	45,1	46,7
Negativa (da 4 a 5)	28,6	30,6	26,6	33,5	26,7	26,2	21,5	35,8	35,2	25,6
Molto negativa (da 1 a 3)	14,4	13,3	15,5	10,2	14,3	18,3	10,7	14,5	11,3	18,1
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Non indica

3,9



Dati in % - 20/12/10

38