



Area ricerche

Indagine Customer Satisfaction

Comune di Barletta

Conferenza stampa

16 marzo 2011

## 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*

L'Istituto Digis ha realizzato una ricerca fra i cittadini residenti nel Comune di Barletta volta alla misurazione ed alla valutazione della Customer Satisfaction relativamente ai servizi erogati dal Comune e, in più in generale, in merito al loro vissuto quotidiano. Più in particolare sono stati indagate le seguenti dimensioni:

- Tematiche prioritarie
- Qualità dei servizi erogati
- Focus sulla qualità della vita nel Comune di Barletta
- Strumenti utilizzati per comunicare
- Opinione sui livelli istituzionali e politici
- Profilo sociodemografico e politico del campione

## 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
<b>Totale</b>	<b>495</b>	<b>505</b>	<b>1.000</b>

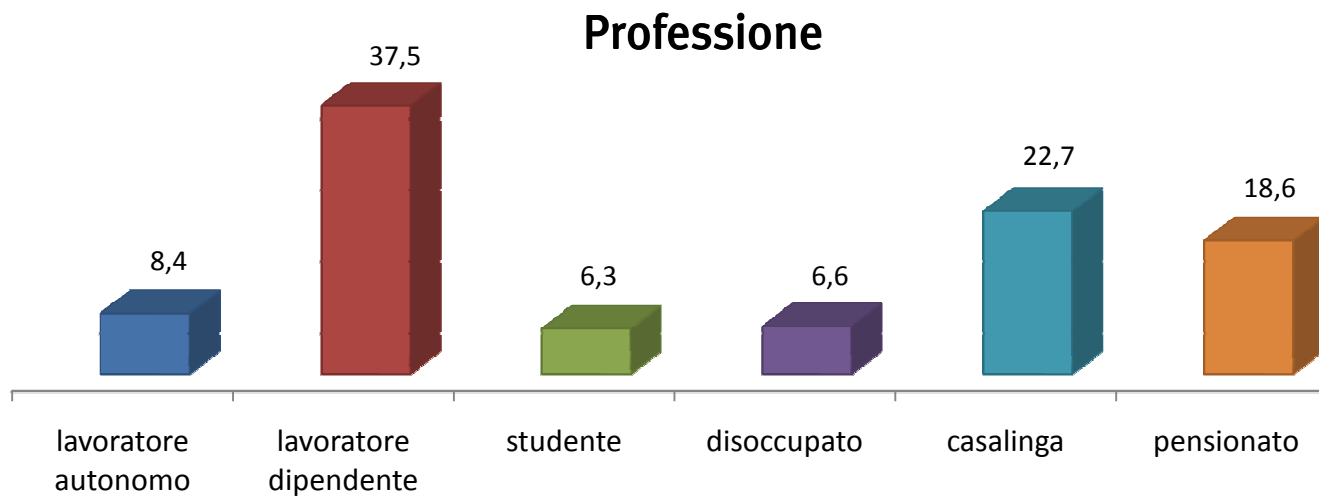
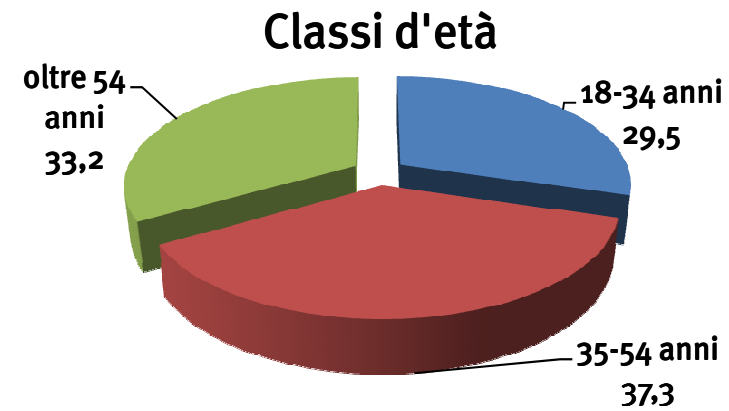
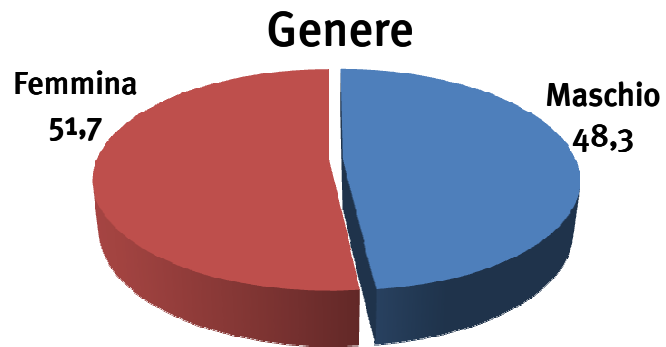
All'interno di ogni strato le unità del campione sono state estratte casualmente dall'elenco telefonico, garantendo la distribuzione delle interviste su tutto il territorio del comune.

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.

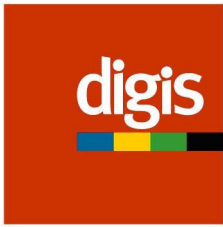


Campione d'indagine

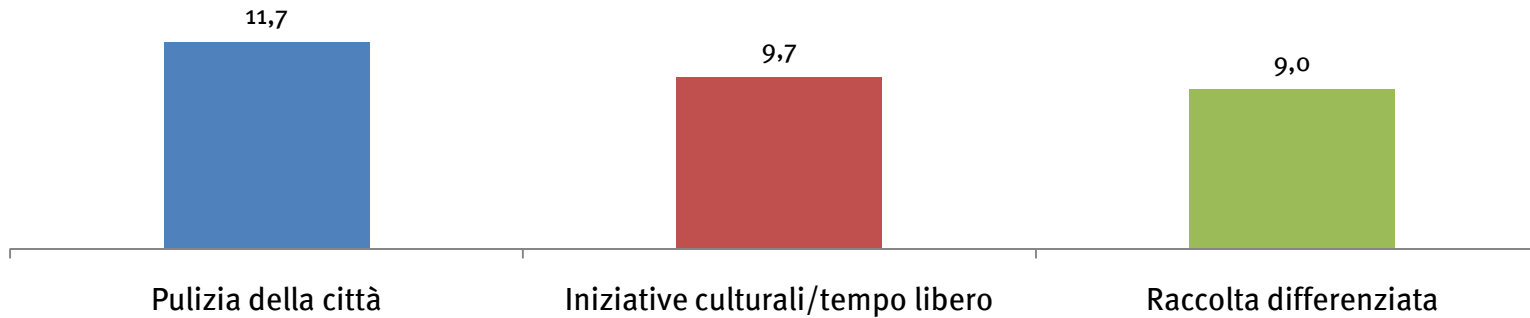


Dati in % - 20/12/10





### I 3 elementi di MAGGIOR gradimento

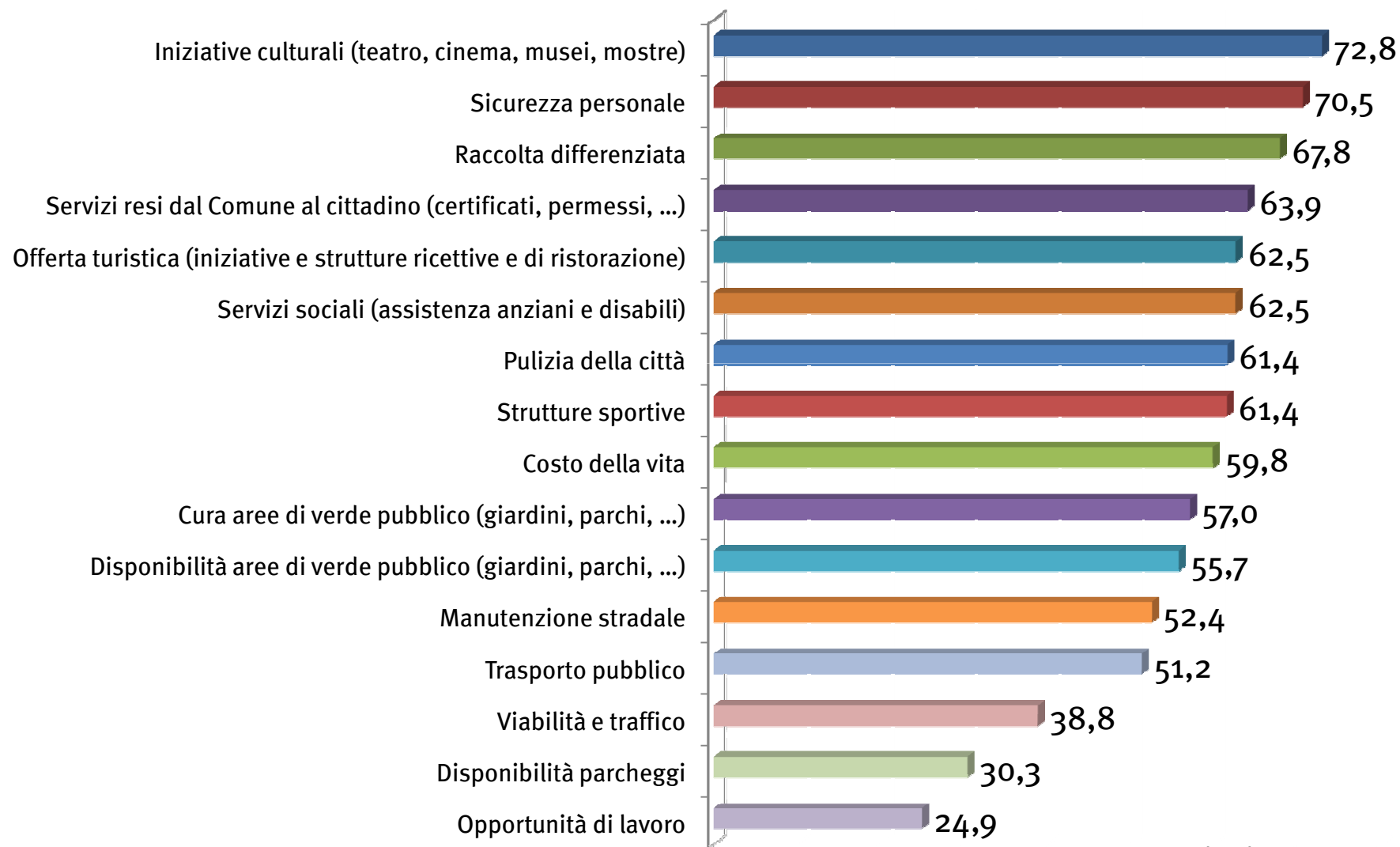


### I 3 elementi di MINOR gradimento





## Valutazione singoli aspetti Qualità della vita a Barletta (somma valutazioni “Molto positivo” ed “Abbastanza positivo”)

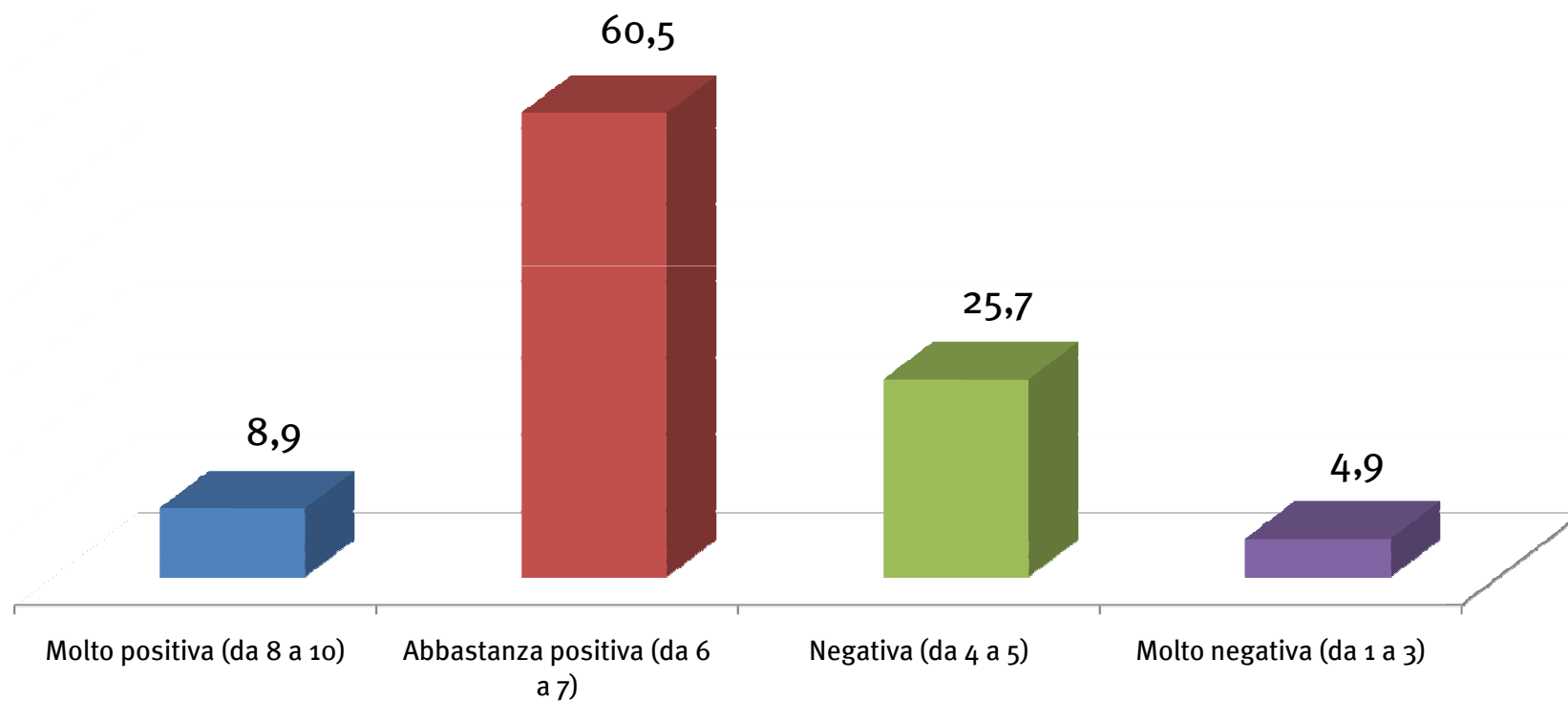


Dati in % - 20/12/10





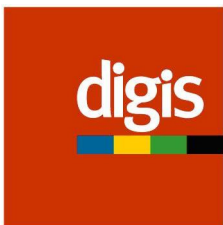
## Qualità della vita a Barletta – Giudizio complessivo



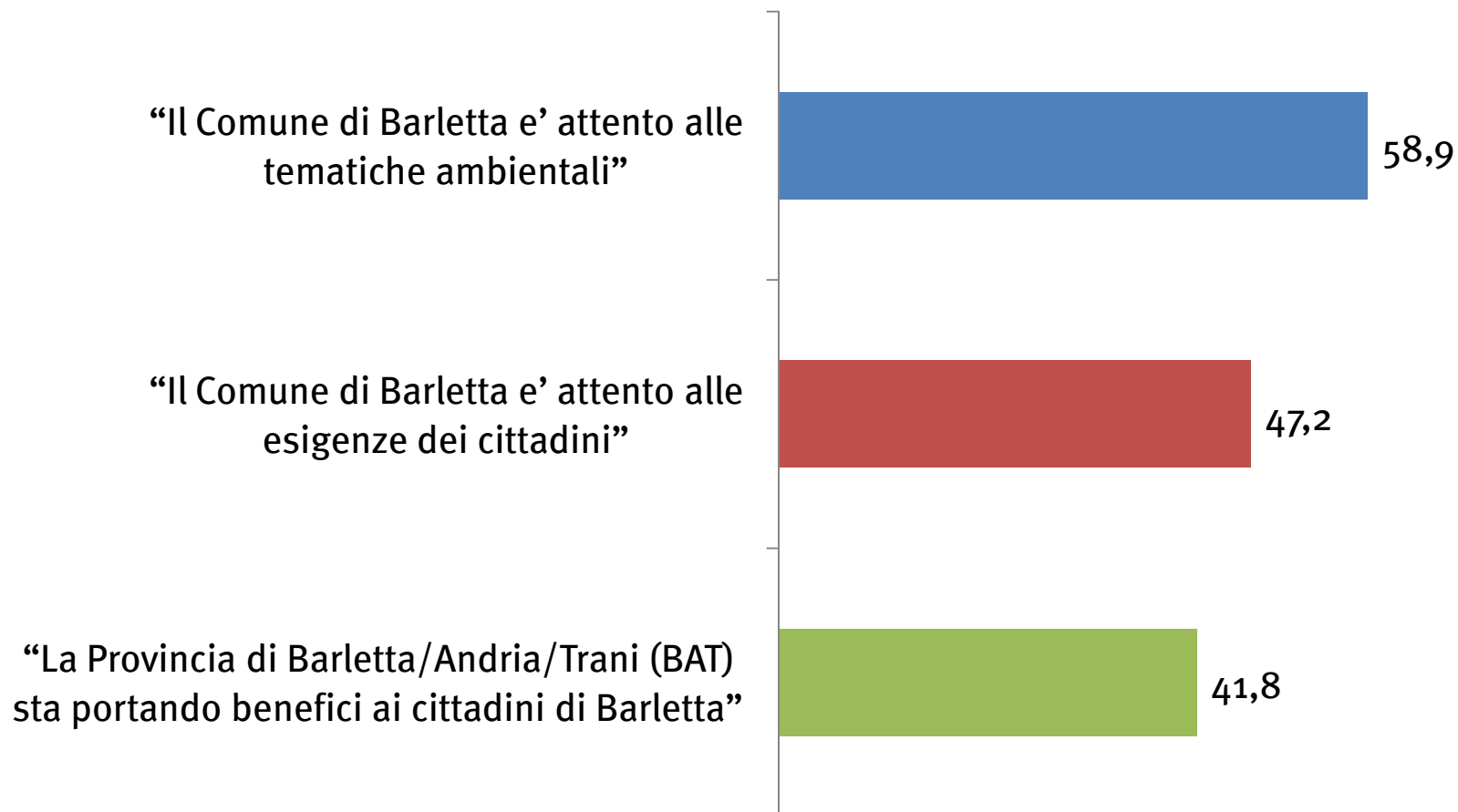
Dati in % - 20/12/10

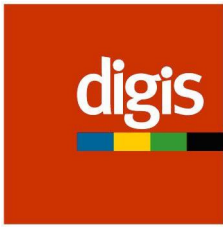




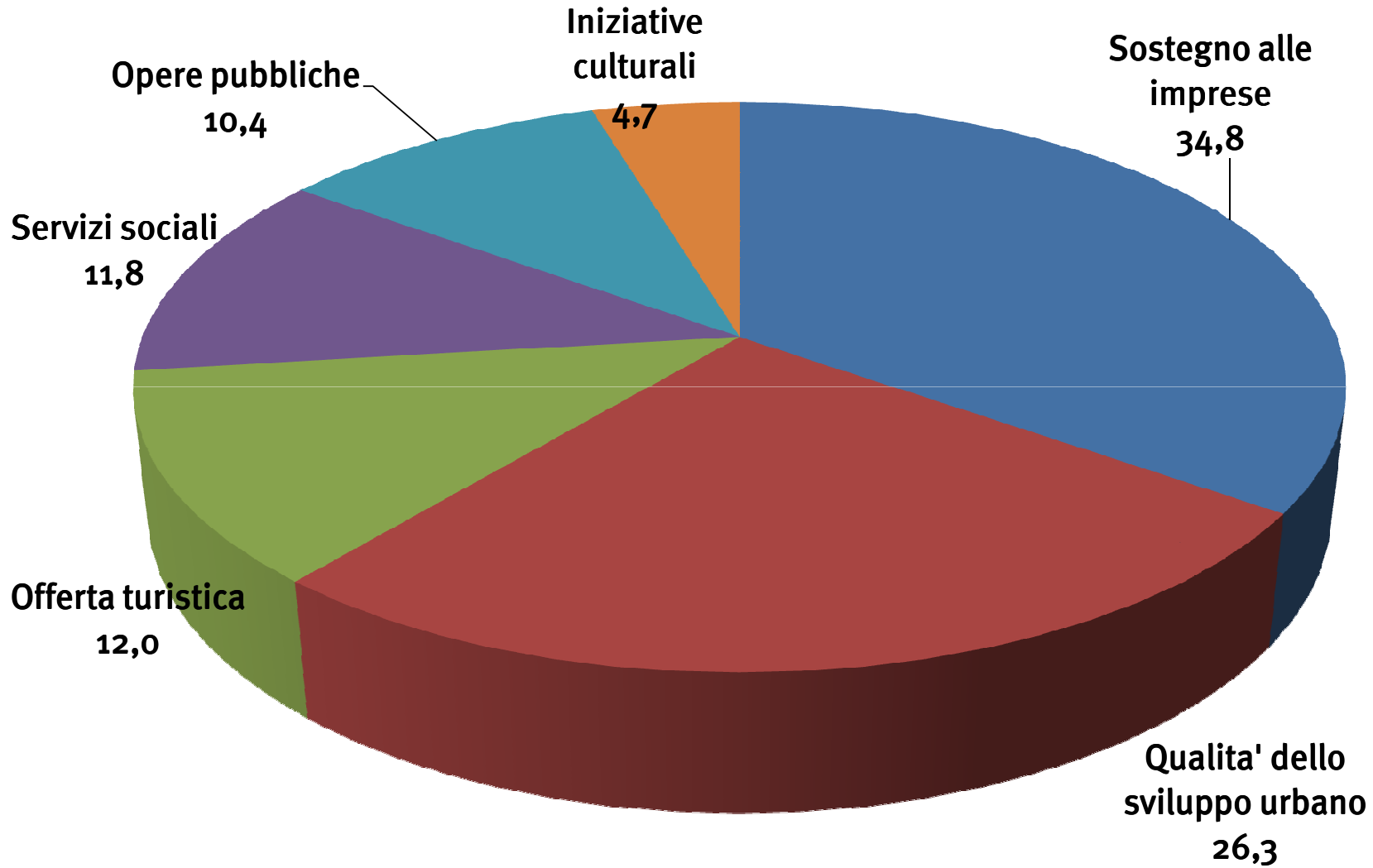


## Grado di accordo con le seguenti affermazioni (somma valutazioni “Molto d’accordo” ed “Abbastanza d’accordo”)



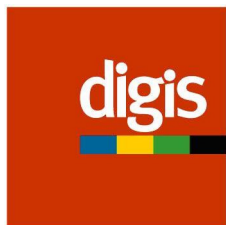


Temi che richiedono un intervento urgente da parte del Comune

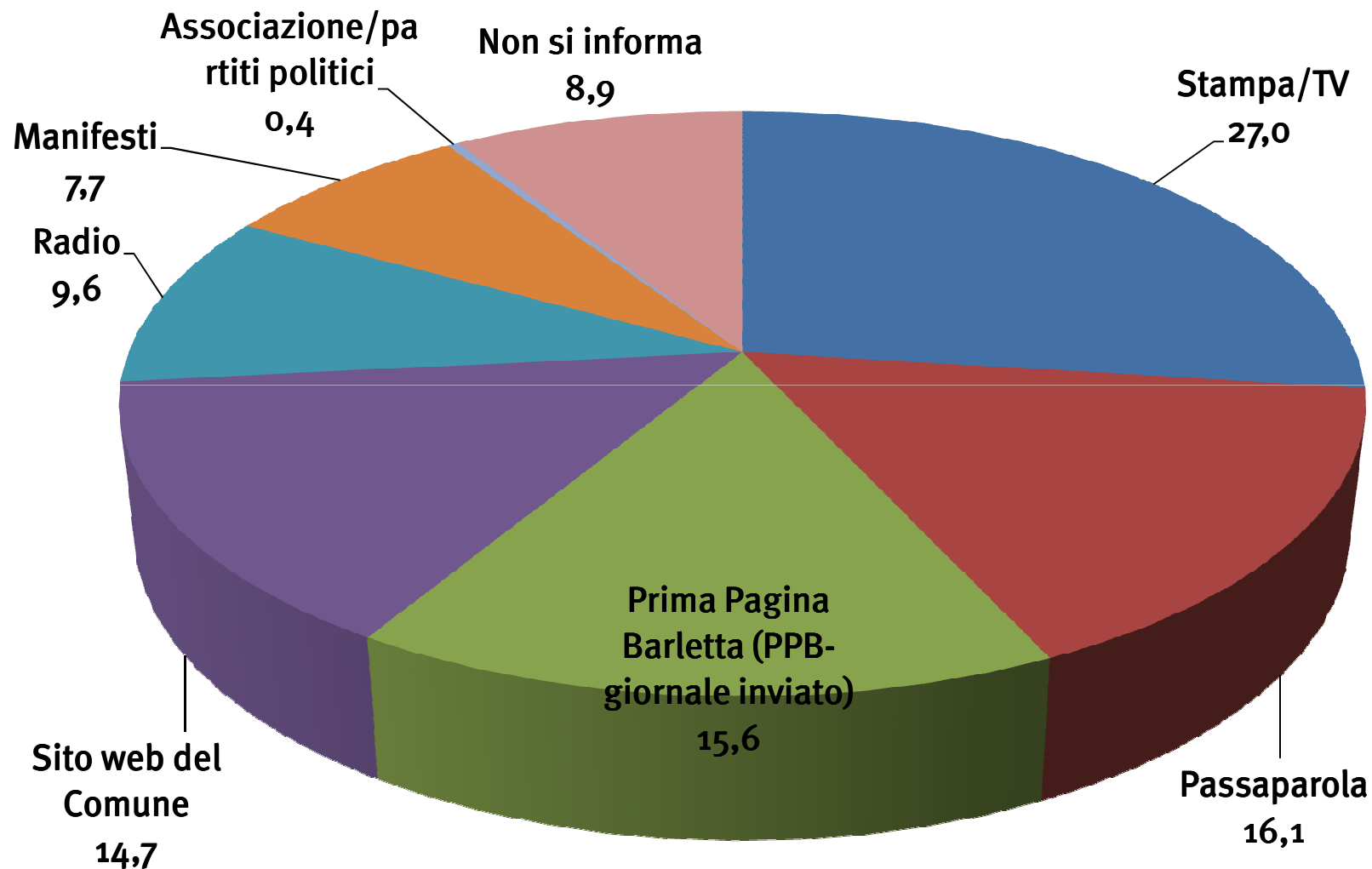


Dati in % - 20/12/10



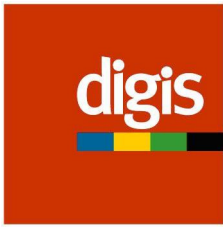


## Strumenti di comunicazione utilizzati in via prevalente per informarsi sulle iniziative del Comune



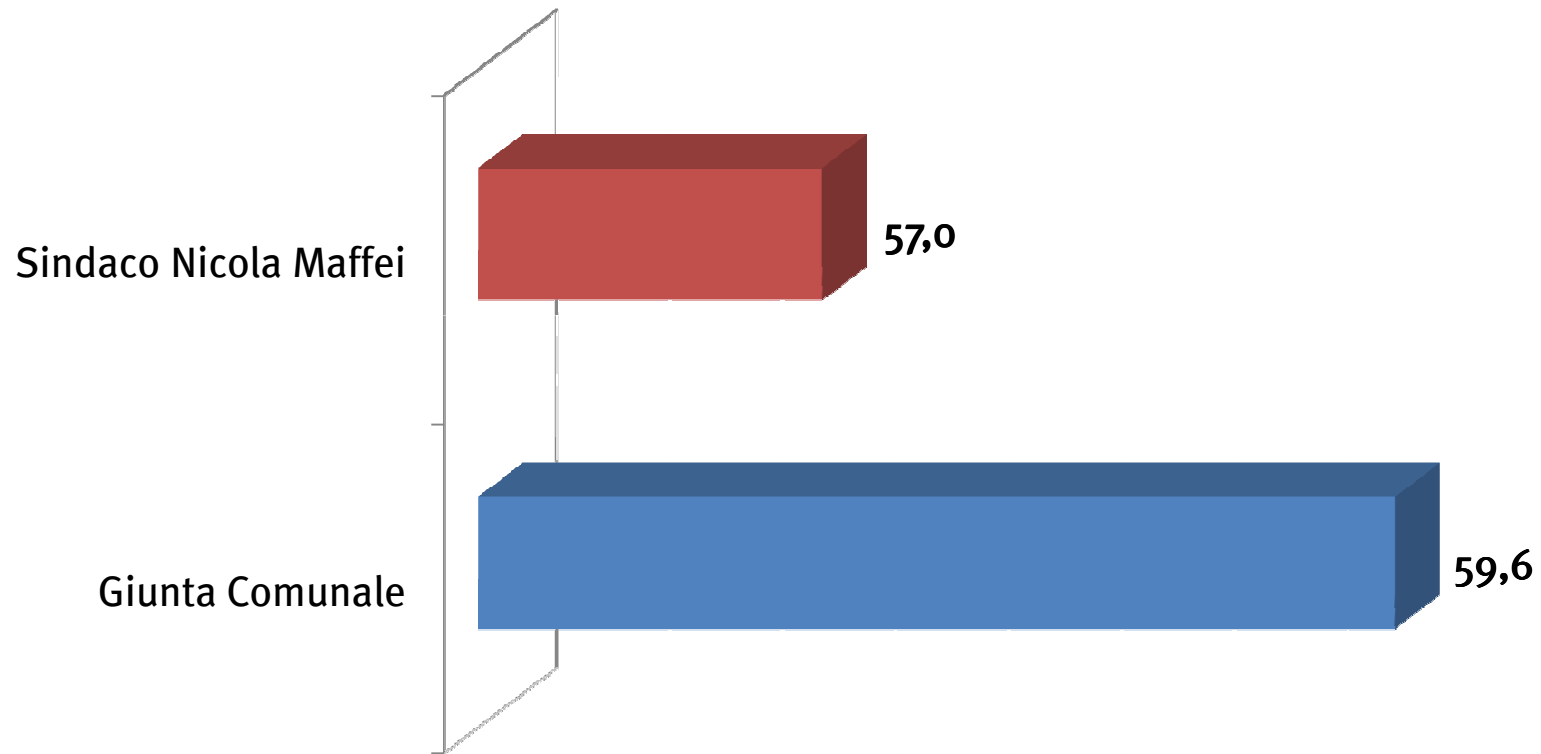
Dati in % - 20/12/10





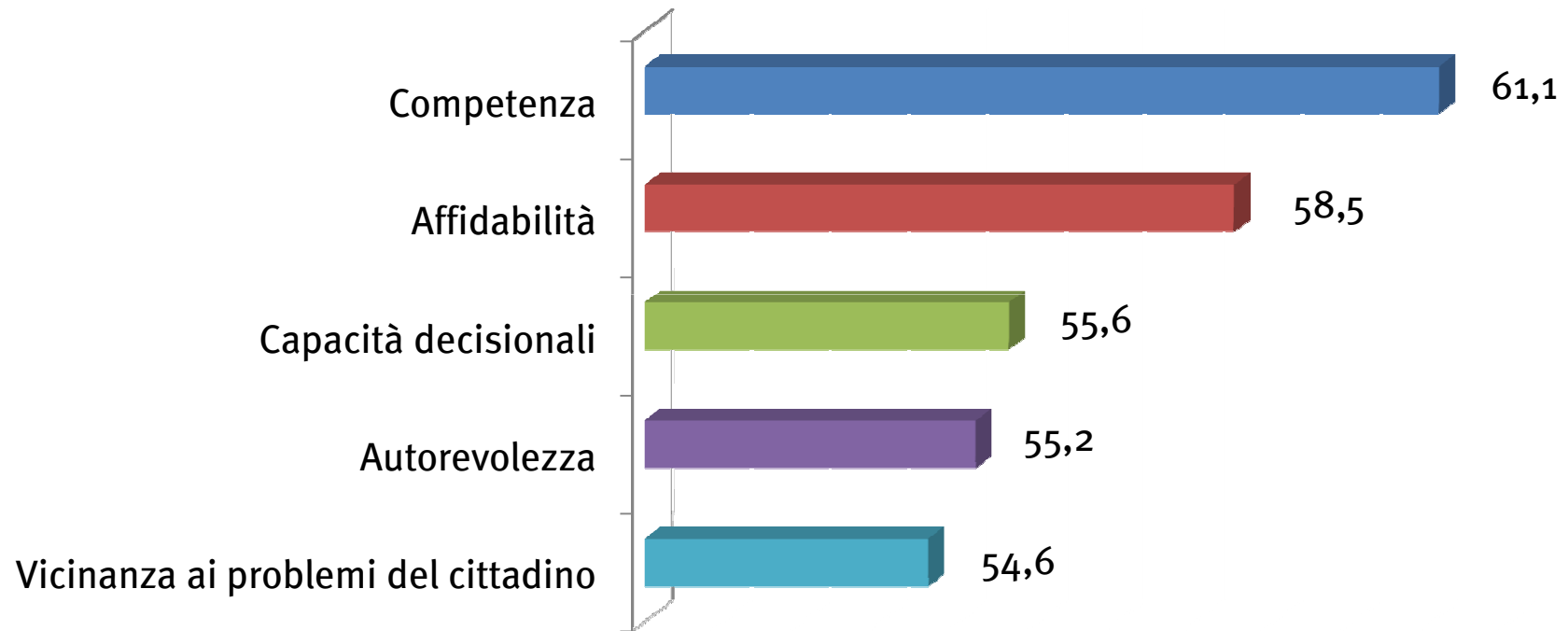
## Valutazione operato Amministrazione comunale

(somma valutazioni “Molto positivo” ed “Abbastanza positivo”)



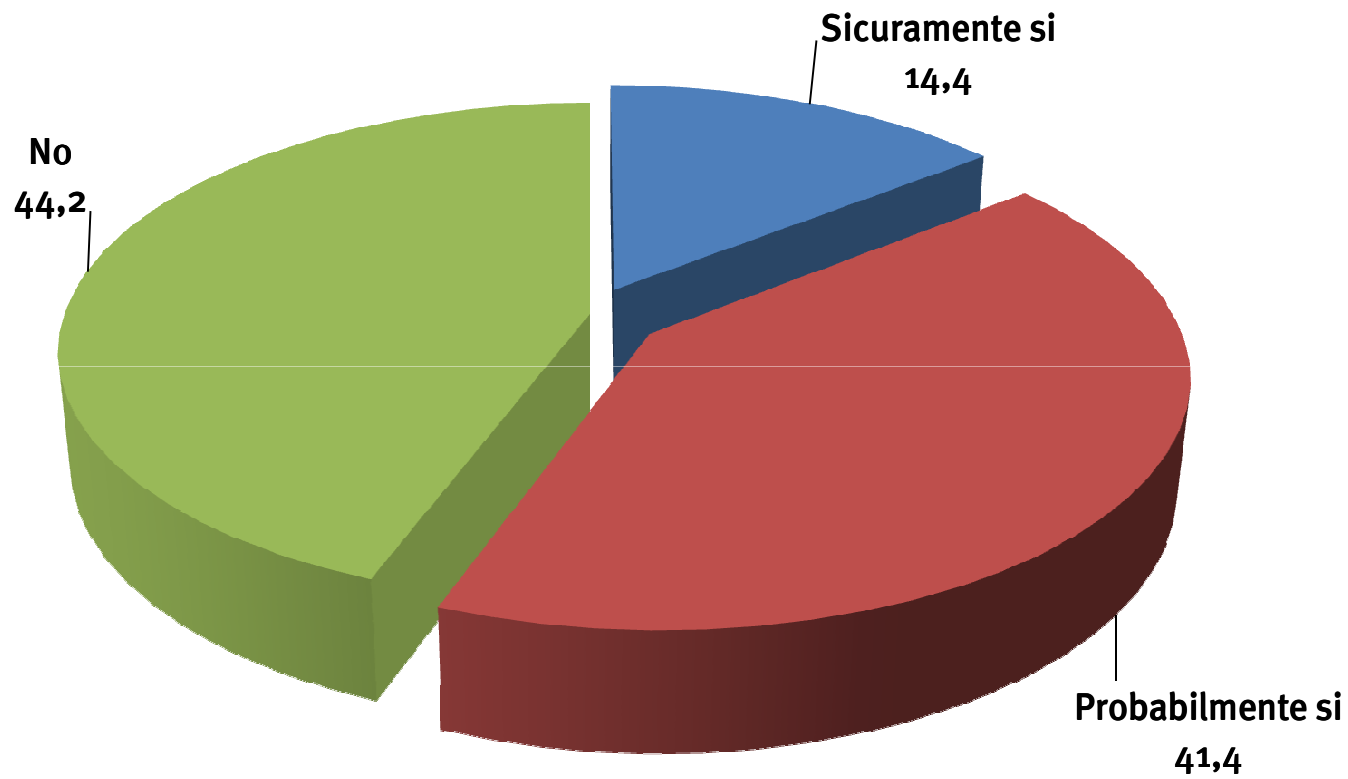


## Valutazione operato Sindaco Maffei - Singoli aspetti (somma valutazioni "Molto positivo" ed "Abbastanza positivo")



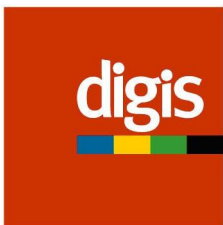


# Riconferma del Sindaco Nicola Maffei – Intenzioni di voto



Dati in % - 20/12/10 14

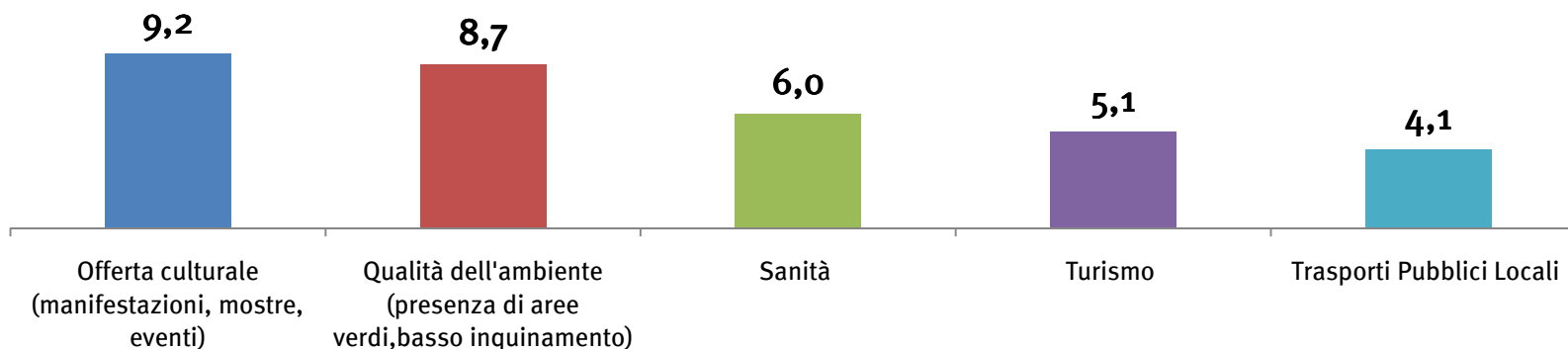




## Focus su operato Giunta comunale



### Ambiti in cui la Giunta ha ottenuto i risultati PIÙ POSITIVI



### Ambiti in cui la Giunta ha ottenuto i risultati MENO POSITIVI

