Doxa S.p.A.

Documento completo relativo al sondaggio[1]

(in ottemperanza all'art. 5 del Regolamento in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 256/10/CSP, pubblicata su GU n. 301 del 27/12/2010)

1.TITOLO DEL SONDAGGIO

Barometro del Servizio erogato presso gli Uffici Postali 2017

2. SOGGETTO CHE HA REALIZZATO IL SONDAGGIO

Doxa S.p.A.

3. SOGGETTO COMMITTENTE

POSTE ITALIANE S.p.A.

4. SOGGETTO ACQUIRENTE

POSTE ITALIANE S.p.A.

5. DATA O PERIODO IN CUI È STATO REALIZZATO IL SONDAGGIO

2 OTTOBRE - 20 NOVEMBRE 2017

[1] Tutti i campi sono obbligatori.

Doxa S.p.A.

6. MEZZO/MEZZI DI COMUNICAZIONE DI MASSA SUL/SUI QUALE/QUALI È PUBBLICATO O DIFFUSO IL SONDAGGIO[2] (*pubblicato sul quotidiano/periodico cartaceo e/o elettronico, diffuso sull'emittente radiofonica, televisiva o sul sito web)*

Avvenire, Corriere della Sera, Giornale di Brescia, Il Foglio, Il Giornale, Il Sole 24 ORE, Il Messaggero, Italia Oggi, La Repubblica

7. DATA DI PUBBLICAZIONE O DIFFUSIONE

28/02/2018

8. TEMI/FENOMENI OGGETTO DEL SONDAGGIO *(economia, società, attualità, costume, marketing, salute, etica, ambiente etc.*)

Indagine finalizzata ad indagare:
le caratteristiche dell'Ufficio Postale rilevate tramite osservazione diretta dell'intervistatore
il profilo della clientela degli Uffici Postali
la soddisfazione percepita della clientela retail
la proposizione commerciale da parte degli operatori di sportello
il possesso prodotti Poste Italiane da parte dei clienti intervistati

9. POPOLAZIONE DI RIFERIMENTO

Frequentatori degli Uffici Postali

10. ESTENSIONE TERRITORIALE DEL SONDAGGIO[3]

Italia

[2] Fatti salvi i casi di esclusione di cui all'articolo 2 comma 3 del Regolamento.
[3] Nel definire l'estensione territoriale del sondaggio è possibile scegliere tra due opzioni, la prima con l'elenco dei comuni oggetto della rilevazione, la seconda con il numero dei comuni suddiviso per area geografica.

10.1.COMUNI DI RILEVAZIONE [4]

Opzione a). Elenco dei Comuni

NOVARA, VIA FRANCESCO SESALLI 15
BRENO, PIAZZA VITTORIA 23
USMATE VELATE, VIA MILANO 15
BUSSOLENGO, VIA FORO BOARIO 10
SAN LORENZO IN CAMPO, VIA MOLINO 20
MARSCIANO, STRADA 24 MAGGIO SNC
CORCIANO, VIA GRAMSCI 10
ROMA, VIALE DI TOR DI QUINTO 35/H
SACROFANO, VIA DELLO STADIO 60
ROMA, LARGO AGOSTINO GEMELLI 2
CHIETI, VIA PESCARA 221
LORETO APRUTINO, PIAZZA GIUSEPPE GARIBALDI 1
SANLURI, VIA BOLOGNA 1
LUSCIANO, VIALE ALESSANDRO MANZONI 8
CAMPAGNA, VIALE DELLA DEMOCRAZIA 52
RAPOLLA, VIA MELFI 256
MESSINA, VIA COMUNALE 212
OVADA, VIA MONSIGNOR FIORELLO CAVANNA 16
STREVI, VIA SALITA AL CASTELLO 1
COLLEGNO, VIA ROMA 74
TRIESTE, VIA GIOVANNI E SEBASTIANO CABOTO 14
TODI, VIA CASTELLO 20
TERNI, VIALE TRENTO 17
ROMA, VIA ANTONIOTTO USODIMARE SNC
ROMA, VIALE CITTA' D'EUROPA 815
SAN GIOVANNI A PIRO, VIA PROVINCIALE 37
CAMPOMARINO, PIAZZA ALDO MORO 26
ALTAMURA, VIA FORLI' 6/B
FAVARA, PIAZZA CAVOUR 74
VILLAFRANCA TIRRENA, VIA PRINCIPE DI CASTELNUOVO 114
MIASINO, VIA CARLO SPERATI 8
IMPERIA, VIA DEI PESCATORI 3
TRIESTE, LOCALITA' SANTA CROCE 274
TERRE DEL RENO, PIAZZA PRIMO MAGGIO 8
CENTO, VIA ALBERELLI 3
SAN GIULIANO TERME, VIA PIETRO VERRI 1
ROMA, VIA ANASTASIO II 374
NAPOLI, VIA ABATE MINICHINI 1
BAGNARA CALABRA, VIA GARIBALDI 2
MASCALUCIA, VIA VITO REINA AVVOCATO SNC
CAPRIATE SAN GERVASIO, VIA PRAGA SNC
VERONA, VIA DEL PONTIERE 3/E
VEZZANO SUL CROSTOLO, VIA CADUTI BETTOLA 26
NAPOLI, VIA ARGINE 422
VERZINO, VIA LUIGI STURZO 25
VINCHIATURO, VIA EMILIO SPENSIERI 14

[4] Inserire, nella casella di testo, l'elenco dei comuni in formato tabella.

Doxa S.p.A.

Opzione b). Numero di comuni[5]

Comuni	Nord Ovest	Nord Est	Centro	Sud e Isole	Totale
fino a 5mila abitanti					
più di 5mila abitanti					
fino a 10mila abitanti					
tra 10mila e 100mila abitanti					
più di 100mila abitanti					
Totale					

11. METODO DI CAMPIONAMENTO *(inclusa l'indicazione se trattasi di campionamento probabilistico o non probabilistico, del panel e l'eventuale ponderazione)*

Campionamento probabilistico I

12. RAPPRESENTATIVITÀ DEL CAMPIONE INCLUSA L'INDICAZIONE DEL MARGINE DI ERRORE

Piano di campionamento costruito sulla base delle caratteristiche degli Uffici Postali. I campionamento per la selezione degli uffici postali e degli intervistati è stratificato multistadio (3 stadi):
1.filiale: unità organizzativa della rete postale, appartenente ad una determinata Area Territoriale, con compiti di coordinamento degli U.P. presenti sul territorio di riferimento;
2. ufficio postale;
3. cliente (campionamento casuale sistematico a intervalli di 8/10 minuti circa).

13. METODO DI RACCOLTA DELLE INFORMAZIONI

Interviste personali face-to-face a con l'ausilio di tablet.

[5] La suddivisione geografica delle Regioni segue la ripartizione dell' Istat:

- Nord Ovest: Piemonte, Valle d'Aosta, Lombardia, Liguria
- Nord Est: Bolzano-Bozen, Trento, Veneto, Friuli Venezia Giulia, Emilia Romagna
- Centro: Toscana, Umbria, Marche, Lazio
- Sud e Isole: Abruzzo, Molise, Campania, Puglia, Basilicata, Calabria, Sicilia, Sardegna

Doxa S.p.A.

14. CONSISTENZA NUMERICA DEL CAMPIONE DI INTERVISTATI, NUMERO DEI NON RISPONDENTI E DELLE SOSTITUZIONI EFFETTUATE;

Non reperibili	cifra ……..	% ……
Rifiuti	cifra ……..	% ……
Sostituzioni	cifra ……	% .....
Totale interviste effettuate	cifra ……5.069	% ……

15. TESTO INTEGRALE DI TUTTE LE DOMANDE [6]

(*Testo delle domande e percentuale delle persone che hanno risposto a ciascuna domanda)*

D1_0. Lei oggi si è recato presso questo ufficio postale per...?

Base: totale campione

TOTALE
Base 5069
100

Se stesso/la sua famiglia/parenti/amici/conoscenti 95
L'Azienda/l'Ente/la persona presso cui lavora (se titolare: la sua Azienda) 6,1
17242 - Barometro Poste Classico

CES1. Quanto è stato facile per Lei ottenere i servizi che desiderava presso l'ufficio postale?

Base: totale campione

TOTALE
Base 5069
100

(0) 0 0,2
(1) 1 0,1
(2) 2 0,2
(3) 3 0,6
(4) 4 0,6
(5) 5 1,9
(6) 6 3,9
(7) 7 9,3
(8) 8 21,7
(9) 9 21,2
(10) 10 40,2

(NET) Voti 0-4 1,8
(NET) Voto 5 1,9
(NET) Voto 6 3,9
(NET) Voto 7 9,3
(NET) Voti 8-10 83,2

(NET) Voti 0-6 7,5
(NET) Voto 7-8 31

Contenuto bloccato, non è possibile apportare modifiche al documento.

[6] Inserire, nella casella di testo, l'elenco di tutte le domande.