Cerved - Databank

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

Customer Satisfaction Audit AQP-ACQUEDOTTO PUGLIESE S.P.A. Indagine quantitativa sul sito Internet www.aqp.it

2. SOGGETTO CHE HA REALIZZATO IL SONDAGGIO

Cerved - Databank

3. SOGGETTO COMMITTENTE

Acquedotto Pugliese

4. SOGGETTO ACQUIRENTE

Acquedotto Pugliese

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

6 giugno - 18 luglio 2014

[1] Tutti i campi sono obbligatori.

Cerved - Databank

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)*

Emittenti televisive Telenorba e RAI3 Puglia
Media:
CORRIERE DEL MEZZOGIORNO BARI E PUGLIA
GAZZETTA DEL MEZZOGIORNO
QUOTIDIANO DI FOGGIA
REPUBBLICA BARI
corrierepl.it

7. DATA DI PUBBLICAZIONE O DIFFUSIONE

8 e 9 Gennaio 2015

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

Soddisfazione dei clienti

9. POPOLAZIONE DI RIFERIMENTO

Utenti registrati del sito web di Acquedotto Pugliese

10. ESTENSIONE TERRITORIALE DEL SONDAGGIO[3]

Regione Puglia e provincia di Avellino

[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.

Cerved - Databank

10.1.COMUNI DI RILEVAZIONE [4]

Opzione a). Elenco dei Comuni

Accadia
Alberona
Anzano di Puglia
Apricena
Ascoli Satriano
Biccari
Bovino
Cagnano Varano
Candela
Carapelle
Carlantino
Carpino
Casalnuovo Monterotaro
Casalvecchio di Puglia
Castelluccio dei Sauri
Castelluccio Valmaggiore
Castelnuovo della Daunia
Celenza Valfortore
Celle di San Vito
Cerignola
Chieuti
Deliceto
Faeto
Foggia
Ischitella
Isole Tremiti
Lesina
Lucera
Manfredonia
Mattinata
Monteleone di Puglia
Monte Sant'Angelo
Motta Montecorvino
Orsara di Puglia
Orta Nova
Panni
Peschici
Pietramontecorvino
Poggio Imperiale
Rignano Garganico
Rocchetta Sant'Antonio
Rodi Garganico
Roseto Valfortore
San Giovanni Rotondo
San Marco in Lamis
San Marco la Catola

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

Cerved - Databank

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)*

Popolazione dei clienti registrati sul sito www.aqp.it

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

Il margine di errore relativo ai risultati (livello di significatività del 95%) è di +/- 1,7% nel caso più sfavorevole (percentuale rilevata pari al 50%)

13. METODO DI RACCOLTA DELLE INFORMAZIONI

Interviste via web, mediante CAWI (Computer-Assisted Web Interviewing)

[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

Cerved - Databank

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 ……3.242	% ……

15. TESTO INTEGRALE DI TUTTE LE DOMANDE [6]

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

Gentile Cliente,
l'Acquedotto Pugliese sta conducendo un'indagine per valutare la soddisfazione degli utenti dei servizi web e conoscere le Sue preferenze al fine di studiare opportune azioni di miglioramento.
AQP ritiene i Suoi suggerimenti importanti, pertanto, per il miglioramento del servizio è necessario il Suo contributo personale. Le chiediamo di dedicare pochi minuti del Suo tempo per la compilazione del seguente questionario.
Grazie per la cortese collaborazione.

VALUTAZIONI DELL'ESPERIENZA ON LINE DEL SITO DI AQP E DELLO SPORTELLO ON LINE
Consideri i servizi on line di Acquedotto Pugliese, rispetto alla sua esperienza, e indichi il gradimento e l'importanza dei fattori esposti.

Indichi il suo livello di
Soddisfazione : Delude le aspettative È in linea con le aspettative, Supera le aspettative
BASE RISPONDENTI:3242, % non indica 0,8%
La facilità di accesso

BASE RISPONDENTI:3242, % non indica 1,7%
La semplicità di navigazione

BASE RISPONDENTI:3242, % non indica 2,5%
La chiarezza e completezza delle informazioni

BASE RISPONDENTI:3242, % non indica 4,1%
L'utilità del sito AQP

BASE RISPONDENTI:3242, % non indica 6,4%
L'assistenza on line per la soluzione dei problemi

BASE RISPONDENTI:3242, % non indica 5,2%
La gamma di servizi offerti

BASE RISPONDENTI:3242, % non indica 5,6%
La semplicità delle modalità di accreditamento allo sportello ON LINE

BASE RISPONDENTI:3242, % non indica 7,8%
La modalità di riscontro dei servizi

BASE RISPONDENTI:3242, % non indica 7,8%
Considerando in tutti i suoi aspetti i servizi internet forniti da AQP, Lei ritiene che, complessivamente, AQP

Acquedotto Pugliese sta innovando i servizi online del sito internet. Indichi quanto ritiene INTERESSANTE la possibilità di utilizzare i seguenti servizi

Contenuto bloccato, non è possibile apportare modifiche al documento.

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