

DOCUMENTO INFORMATIVO COMPLETO

(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)

Titolo del sondaggio: "Barometro del servizio erogato presso gli Uffici Postali"

Soggetto che ha realizzato il sondaggio: IPSOS Srl

Soggetto committente: Poste Italiane

Soggetto acquirente: Poste Italiane

Data o periodo in cui è stato realizzato il sondaggio: Novembre – Dicembre 2012

Mezzo/Mezzi di comunicazione di massa sul/sui quale/quali è pubblicato o diffuso il sondaggio

- *Dati pubblicati sul sito di Poste Italiane*

Data di pubblicazione o diffusione: 16 luglio 2013

Temi/Fenomeni oggetto del sondaggio Customer Satisfaction

Popolazione di riferimento: Clienti di Poste Italiane

Estensione territoriale del sondaggio: estensione nazionale. (in allegato A è specificato l'elenco dei Comuni presso i quali è stata effettuata almeno un'intervista)

Metodo di campionamento: campione rappresentativo dell'universo di riferimento, tramite una stratificazione multistadio (3 stadi). Al campione in rientro è stata applicata una ponderazione (con metodo RIM weighting) per le variabili di semaforo e filiali.

Rappresentatività del campione e margine di errore: il livello di rappresentatività del campione è del 95% e il margine di errore relativo ai risultati del sondaggio è compreso fra +/- 0,3% e +/- 1,3% per i valori percentuali relativi al totale degli intervistati (5230 casi).

Metodo di raccolta alle informazioni: sondaggio di opinione tramite interviste face to face

CONSISTENZA NUMERICA DEL CAMPIONE DI INTERVISTATI, NUMERO DEI NON RISPONDENTI E DELLE SOSTITUZIONI EFFETTUATE:

Interviste complete	5230	57,0%
Rifiuti/Sostituzioni	3945	43,0%
Totale contatti effettuati	9175	100,0%

In caso di pubblicazione è obbligatorio riportare le informazioni della scheda indicata a pena di gravi sanzioni. Ipsos non si assume alcuna responsabilità in caso di inosservanza

A TUTTI COLORO CHE HANNO EFFETTUATO ALMENO UNA OPERAZIONE

3.2 Lei mi ha appena indicato di aver effettuato una o più operazioni allo sportello (pagamento bollette/bollettini, spedizione raccomandate, versamenti, ricariche, ecc.). Potrebbe indicare il suo livello di soddisfazione rispetto alle caratteristiche del prodotto acquistato o del servizio di Poste Italiane? Nell'esprimere il giudizio pensi alle caratteristiche intrinseche del prodotto/servizio (o dei prodotti/servizi se più d'uno) che ha acquistato oggi - come, ad esempio, il costo, il tempo di consegna, la ricevuta ecc. - e non ad altri aspetti come il tempo di attesa prima di essere serviti o l'operatore di sportello o quello presente nella sala consulenza. Utilizzi una scala da 1 a 10, dove 1 significa per nulla soddisfatto e 10 completamente soddisfatto. (Nota per il rilevatore: leggere bene tutta la domanda).

Soddisfazione per il/i prodotto/i,
servizio/i
acquistati ALLO SPORTELLLO →

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Non indica:11
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	------------------

Non indica = 1%

Totale rispondenti = 99%

A TUTTI

AREA SATISFACTION UP

5.1 Ora vorrei che lei mi desse la sua opinione su alcuni aspetti relativi a questo ufficio postale, dando un punteggio compreso fra 1 e 10. **10 significa che lei è stato completamente soddisfatto, 1 che non è stato per niente soddisfatto, con i voti intermedi può graduare il suo giudizio.** (Ruotare le tre aree, partendo una volta dal servizio operatore, una volta dall'organizzazione ed una volta dalla comunicazione, ricordandosi di ruotare sempre gli items al loro interno; segnare con "✓" il punto di partenza).

1) SERVIZIO OPERATORE ALLO SPORTELLLO

- E adesso, alla luce di tutte le considerazioni fatte, qual è il giudizio generale che lei ha del servizio offerto dall'operatore allo sportello?

1 SERVIZIO OPERATORE ALLO SPORTELLLO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
--------------------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Non indica = 3%

Totale rispondenti = 97%

2) ORGANIZZAZIONE DELL'UFFICIO E STATO DEI LOCALI

- *Parliamo dell'organizzazione dell'ufficio e dello stato dei locali; che giudizio mi dà rispetto al ... (leggere gli item)*

A. <u>Tempo di attesa</u> allo sportello (coda)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Non indica = 0%

Totale rispondenti = 100%

- E adesso, alla luce di tutte le considerazioni fatte, qual è il giudizio generale che lei ha dell'organizzazione dell'ufficio e dello stato dei locali ?

2 ORGANIZZAZIONE DELL'UFFICIO E STATO DEI LOCALI	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Non indica = 1%

Totale rispondenti = 99%

3) MATERIALE INFORMATIVO E PUBBLICITARIO

- E adesso, alla luce di tutte le considerazioni fatte, qual è il giudizio generale che lei ha del materiale di comunicazione e informativo presente all'interno dell'ufficio postale ?

3 MATERIALE INFORMATIVO E PUBBLICITARIO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Non indica = 2%

Totale rispondenti = 98%

5.3 Lei quanto è soddisfatto complessivamente per il servizio ricevuto oggi presso questo ufficio postale? Utilizzi una scala da 1 a 10, dove 1 significa che è per nulla soddisfatto e 10, al contrario, che è completamente soddisfatto.

Soddisfazione complessiva per L'UP
visitato →

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Non indica = 1%

Totale rispondenti = 99%

Verifica della coerenza delle risposte:

controllo preventivo effettuato tramite sistema P&P, secondo gli standard di qualità ASSIRM.

ALLEGATO A**Elenco dei Comuni italiani presso i quali è stata effettuata almeno un'intervista**

ABBIEGRASSO
AGAZZANO
AGRIGENTO
ALBINEA
ALESSANO
ALGHERO
ALIMINUSA
ALSENO
ALSERIO
ANCONA
ANDRANO
ARCEVIA
ARGENTA
ARONA
ARZACHENA
ASIGLIANO VERCELLESE
ATESSA
AVERSA
BAGHERIA
BALLABIO
BALLAO
BANZI
BARAGIANO
BARCELLONA POZZO DI GOTTO
BAREGGIO
BARI
BARNI
BASSANO DEL GRAPPA
BERGAMO
BIENO
BLUFI
BOLOGNA
BONATE SOTTO
BONDENO
BOVEZZO
BRACCIANO
BREGANZE
BRINDISI
BRUSAPORTO
BUONABITACOLO
BUSALLA
BUSCATE
BUSSOLENGO
CACCURI
CAGLIARI

CALANNA
CALCIO
CALDONAZZO
CALVENE
CAMPAGNA
CAMPOBASSO
CAMPOFELICE DI ROCCELLA
CAMPOMARINO
CAMPOMORONE
CANEGRATE
CANICATTI'
CANONICA D'ADDA
CANOSA DI PUGLIA
CANOSSA
CANTIANO
CAORLE
CAORSO
CAPRIATE SAN GERVASIO
CARATE BRIANZA
CARINOLA
CARRARA
CASALECCHIO DI RENO
CASARGO
CASCINA
CASTELLANA SICULA
CASTELLO DI BRIANZA
CASTELNUOVO
CASTO
CASTROREALE
CATANIA
CENTO
CERCEMAGGIORE
CERENZIA
CHIETI
CHIOGGIA
CHIUSAVECCHIA
CINISELLO BALSAMO
CIPRESSA
CISERANO
CISTERNINO
CIVEZZA
CIVIASCO
CIVIDALE DEL FRIULI
CIVITAVECCHIA
CIVITELLA SAN PAOLO

COLLEGNO
COLLESANO
COLLOREDO DI MONTE ALBANO
COLOGNOLA AI COLLI
COMACCHIO
COMO
CONTESSA ENTELLINA
COPPARO
CORMANO
CORTEMAGGIORE
COTRONEI
CROTONE
CROVA
DARFO BOARIO TERME
DECIMOPUTZU
DERUTA
DIANO CASTELLO
DREZZO
DUINO-AURISINA
ENEGO
ESINO LARIO
EUPILIO
FABRIANO
FARINDOLA
FASANO
FAUGLIA
FAVARA
FERRARA
FILAGO
FIRENZE
FIVIZZANO
FLORINAS
FOSSATO DI VICO
FRANCAVILLA AL MARE
FRANCAVILLA FONTANA
FUMANE
GALATINA
GALLIATE
GAMBATESA
GARBAGNA NOVARESE
GARLATE
GENGA
GENOVA
GIARDINELLO
GRAVINA IN PUGLIA
GRIGNASCO
GUBBIO
IMPERIA
JESOLO

LATIANO
LECCE
LEGNANO
LERCARA FRIDDI
LOCOROTONDO
LOZZOLO
MAGNAGO
MALO
MARCELLINA
MARONE
MAROSTICA
MARSCIANO
MARSICOVETERE
MARTIGNACCO
MASCALUCIA
MASSA
MEDA
MELISSA
MIASINO
MILANO
MILAZZO
MIRABELLO
MODUGNO
MOLFETTA
MONCALIERI
MONDRAGONE
MONREALE
MONTECATINI VAL DI CECINA
MONTEROTONDO
MONTOPOLI IN VAL D'ARNO
MONZA
MORFASSO
MORICONE
MORRO D'ALBA
MORUZZO
MOTTA SAN GIOVANNI
MOZZANICA
MULAZZO
MUSSOLENTI
NAPOLI
NARCAO
NARDO'
NARNI
NEGRAR
NOSATE
NOVARA
NOVELLARA
OLBIA
OLEGGIO

OLIVETO LARIO
ORTE
ORVIETO
OSTELLATO
PALERMO
PALMI
PASTRENGO
PAVIA DI UDINE
PERLEDO
PERUGIA
PESARO
PESCARA
PESCIA
PETILIA POLICASTRO
PETTENASCO
PEZZAZE
PIACENZA
PIAGGE
PIANEZZE
PIANORO
PIETRABRUNA
PISA
PISTOIA
PODENZANO
POGGIO SAN MARCELLO
POGGIORSINI
POLAVENO
POMPEIANA
PONSACCO
PORTOGRUARO
POTENZA
RACALMUTO
RAPOLLA
REGGIO DI CALABRIA
REGGIO NELL'EMILIA
RIVE
RIVERGARO
ROMA
ROMAGNANO AL MONTE
RONCIGLIONE
RONZO-CHIENIS
ROVELLO PORRO
ROVERETO
SACROFANO
SALTARA
SAMBUCI
SAN BIASE
SAN CIPIRELLO
SAN GIORGIO DI NOGARO

SAN GIOVANNI A PIRO
SAN GIOVANNI TEATINO
SAN GIULIANO TERME
SAN LORENZO IN CAMPO
SAN MARCELLO
SAN MARCELLO PISTOIESE
SAN MARTINO BUON ALBERGO
SAN MARTINO IN RIO
SAN VALENTINO IN ABRUZZO CITERIORE
SANTA CROCE SULL'ARNO
SANTA MARIA CAPUA VETERE
SANT'AGOSTINO
SANT'AMBROGIO DI VALPOLICELLA
SANTHIA'
SANT'ILARIO D'ENZA
SANT'OLCESE
SARROCH
SASSARI
SCAFA
SCIDO
SERRA SAN QUIRICO
SERRAVALLE SCRIVIA
SERRAVALLE SESIA
SESSA AURUNCA
SEZZADIO
SINOPOLI
SORIANO NEL CIMINO
SORICO
SPINETE
SPOLTRE
STAZZANO
STREVI
TAVULLIA
TEANO
TEMPIO PAUSANIA
TERDOBBATE
TERLIZZI
TERMOLI
TERNI
TERRAGNOLO
TEULADA
TORINO
TORTONA
TOSCOLANO-MADERNO
TRENTO
TRENTOLA DUCENTA
TRIESTE
TRIPPI
TRISOBBIO

TRIVIGNANO UDINESE
TURATE
TURRIVALIGNANI
UDINE
URBINO
USMATE VELATE
VARAPODIO
VARENNA
VARMO
VASTO
VEDUGGIO CON COLZANO
VENEZIA
VENIANO
VERCELLI
VERMIGLIO
VERONA
VERZINO
VEZZANO
VEZZANO SUL CROSTOLO
VIGGIANO
VILLA LITERNO
VILLA SAN GIOVANNI IN TUSCIA
VILLACIDRO
VILLANUOVA SUL CLISI
VILLASALTO
VINCHIATURO
VITERBO
VOLTAGGIO
VOLTERRA
ZUGLIANO