

# Analisi customer sul servizio dell'URP di MONOPOLI



(periodo 2018)



# 1. ANALISI DESCRITTIVE DEL CAMPIONE

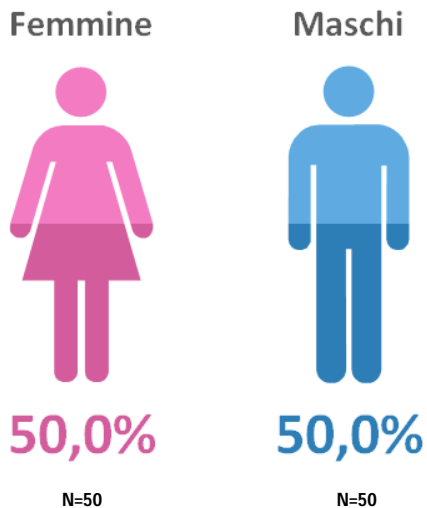


Grafico 1 – Composizione del campione per genere (N=100)

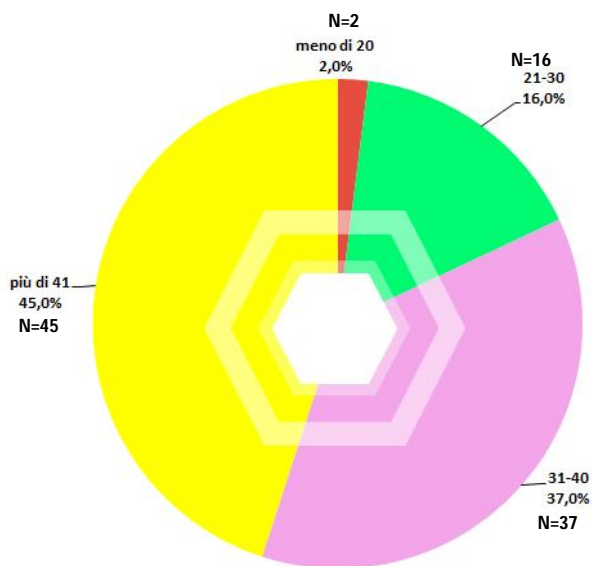


Grafico 2 – Composizione del campione per età (N=100)

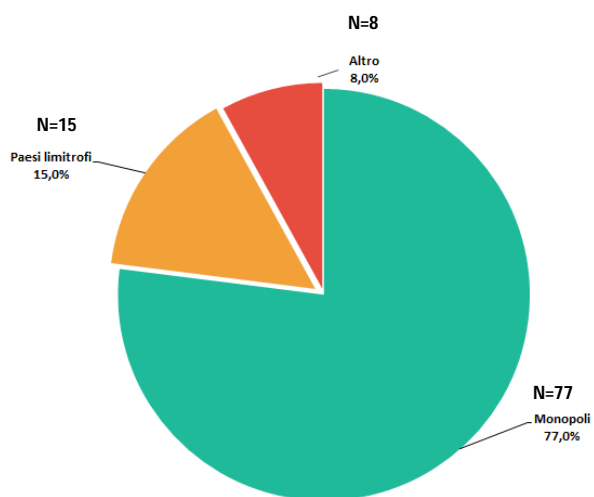


Grafico 3 – Composizione del campione per residenza (N=100)

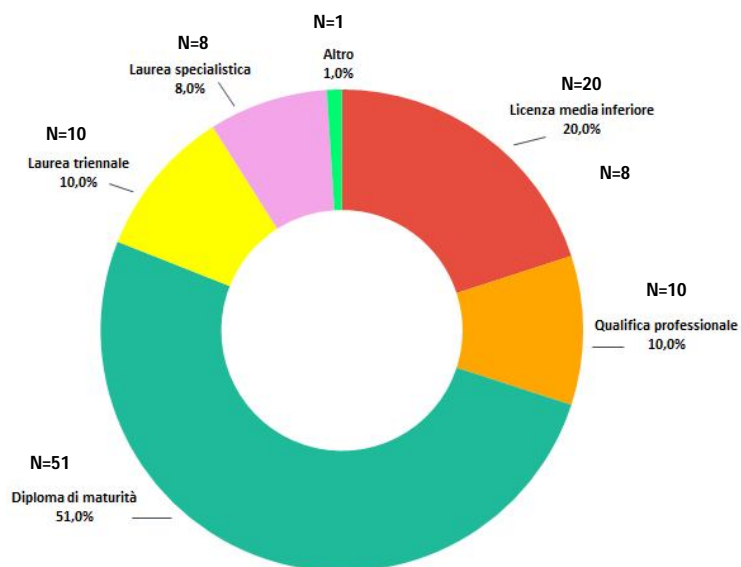


Grafico 4 – Composizione del campione per titolo di studio (N=100)

## 2. CONDIZIONE PROFESSIONALE

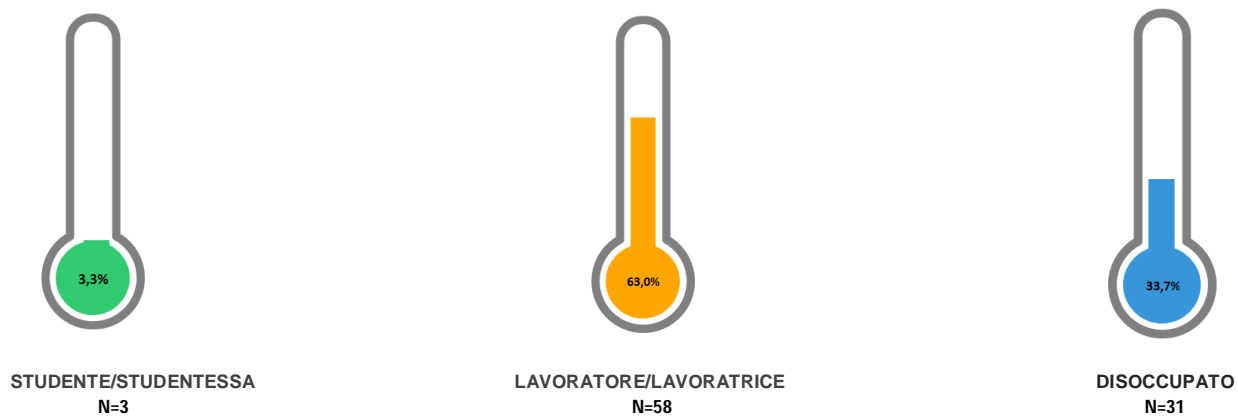


Grafico 5 – Composizione del campione per condizione professionale (N=100)

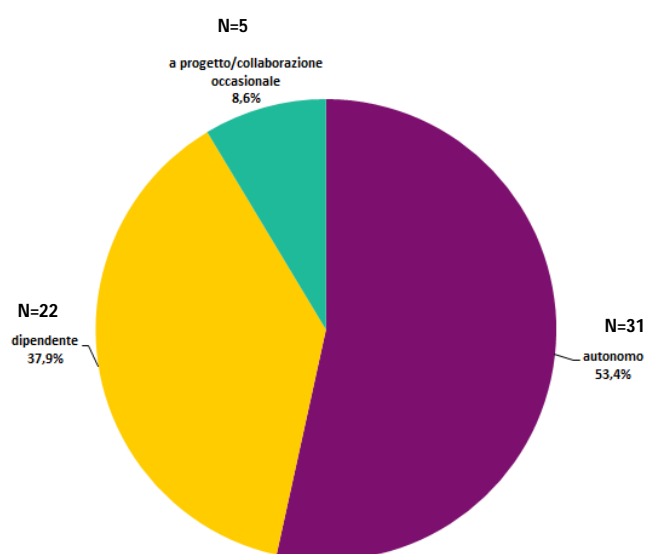


Grafico 6 – Composizione del campione per condizione di lavoratore/lavoratrice (N=58)

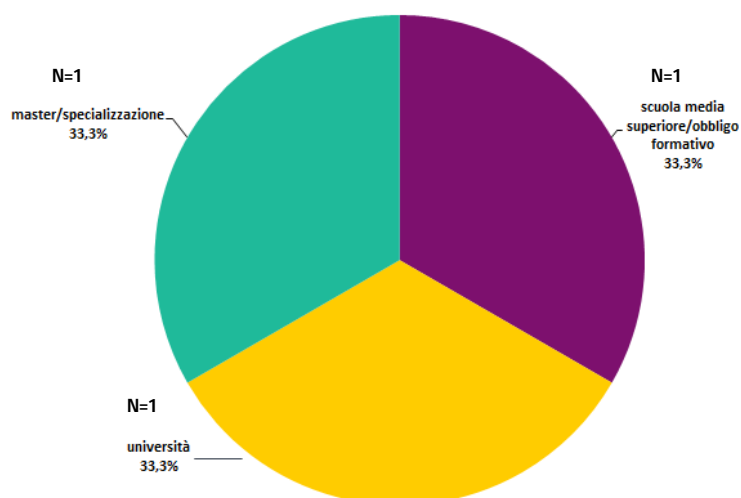


Grafico 7 – Composizione del campione per condizione di studente/studentessa (N=3)

### 3. REGISTRAZIONE ACCESSO

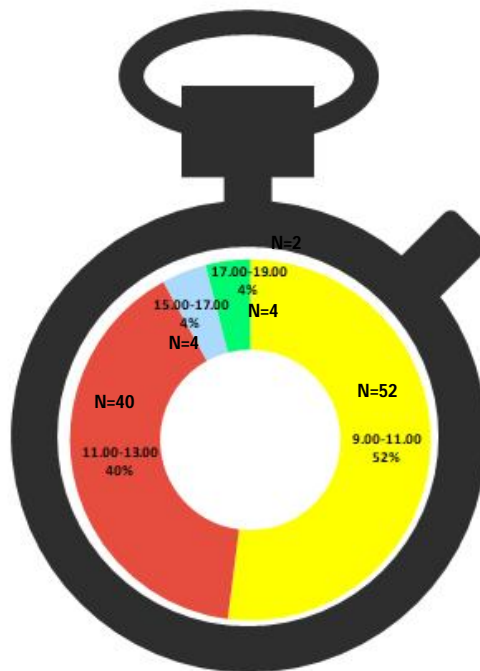


Grafico 8 – Distribuzione del campione per orario di accesso (N=100)

**E' la prima volta che entri nel centro?**

**Se la risposta è NO, vieni al centro**

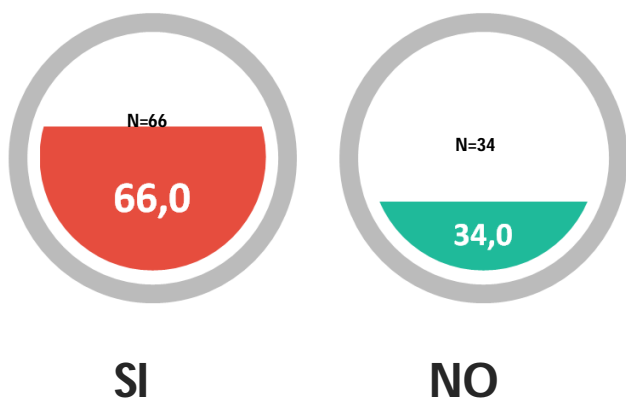


Grafico 9 – Composizione del campione per primo accesso (N=100)

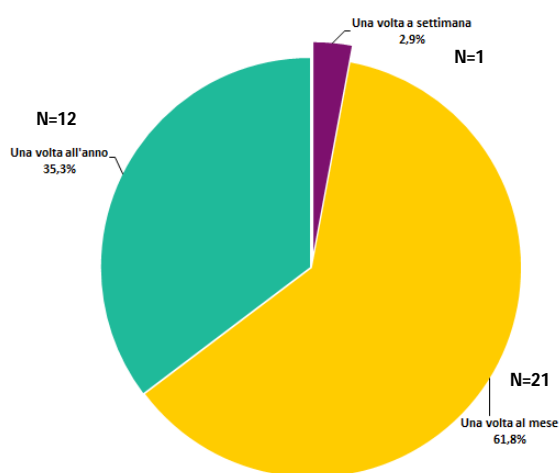


Grafico 10 – Distribuzione del campione tra coloro che hanno usufruito del servizio più di una volta (N=34)

## 4. EVASIONE RICHIESTA

### Come hai cercato le informazioni?



Grafico 11 – Distribuzione del campione in base alla modalità di ricerca delle informazioni (N=100)

### Hai trovato le informazioni che cercavi?

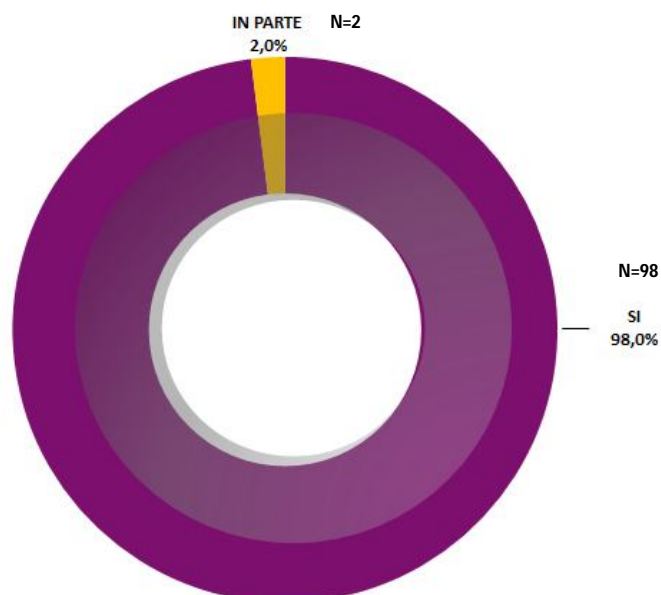


Grafico 12 – Distribuzione del campione in base all'evasione richiesta (N=100)

## Sei rimasto complessivamente soddisfatto del servizio?

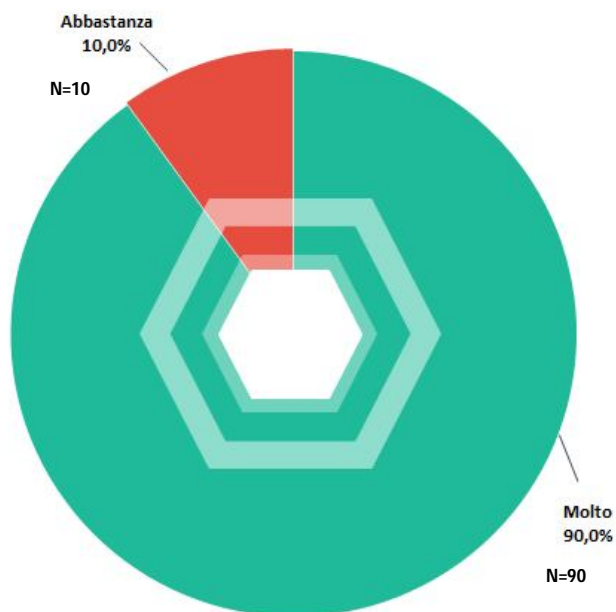


Grafico 13 – Distribuzione del campione in base al grado di soddisfazione del servizio (N=100)

## Qualità del servizio; medie punteggi

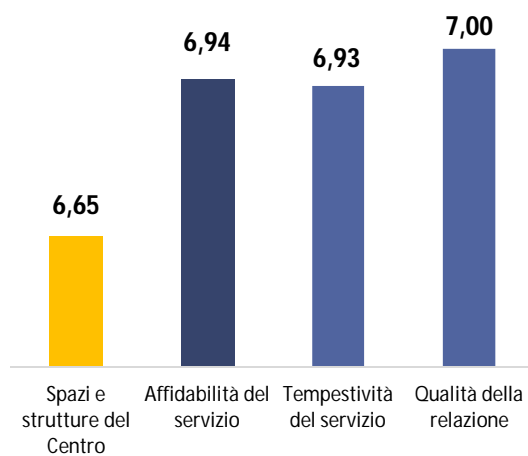
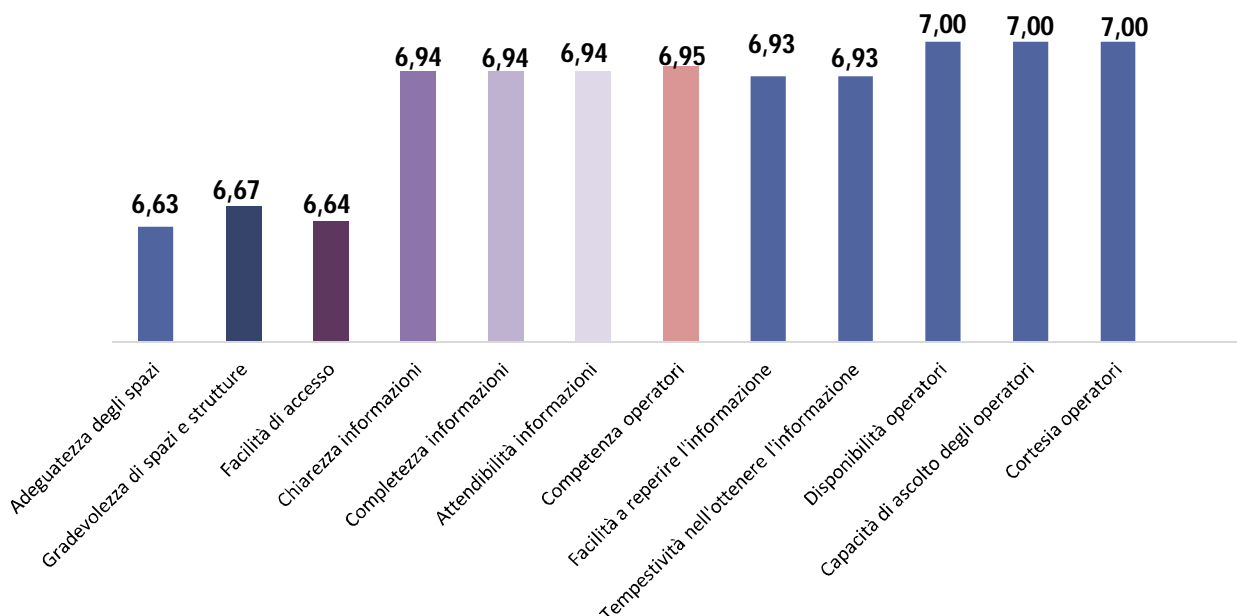
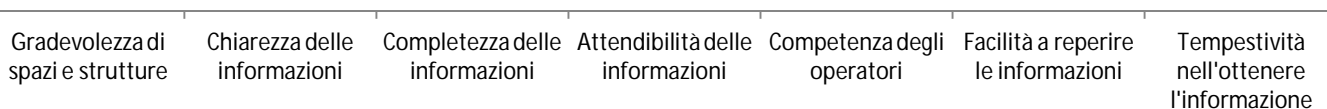
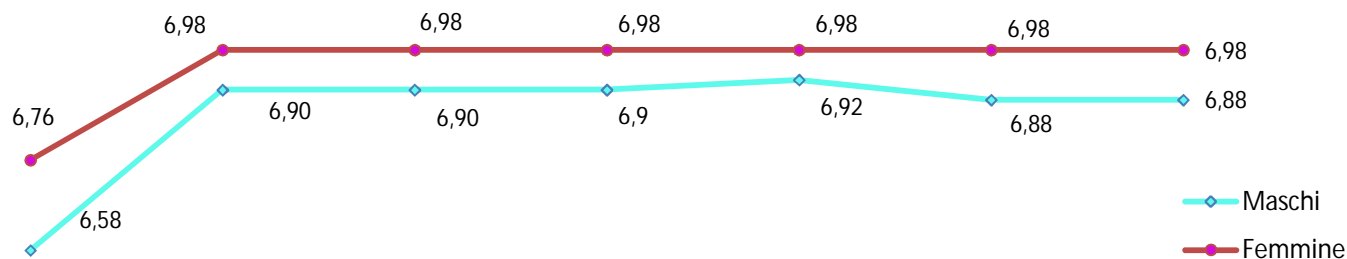


Grafico 14 – Punteggi medi delle macro dimensioni con punteggi da 1 a 7 (Scala Likert) (N=100)

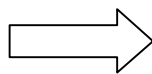


**Grafico 15 – Medie dei punteggi delle risposte al questionario (N=100) di gradimento del servizio dell'URP di Monopoli con punteggi da 1 a 7 (Scala Likert)**

Da un confronto intergruppi interno al campione (Test T di Student), emergono differenze significative tra i punteggi medi, rispetto ad alcune variabili socio-anagrafiche: come si evince dal Grafico 16, emergono differenze significative relativamente al genere dei rispondenti, tali per cui le donne (N=50) mostrano tendenzialmente punteggi medi più elevati, rispetto agli uomini (N=50), nella percezione della gradevolezza degli spazi e delle strutture ( $t=-1.646$ ;  $p<.01$ ); della chiarezza, completezza e attendibilità delle informazioni ricevute ( $t=-1.692$ ;  $p<.01$ ); della competenza degli operatori ( $t=-1.376$ ;  $p<.01$ ), e della facilità e tempestività a reperire e ottenere le informazioni ( $t=-1.979$ ;  $p<.01$ ).



**Grafico 16 – Confronto intergruppi (T-Test di Student) tra la variabile Genere e la percezione della Gradevolezza di spazi e strutture dell'URP, la Chiarezza, Completezza e Attendibilità delle informazioni, la Competenza degli operatori e la Facilità e Tempestività nel reperire e ottenere le informazioni.**



FORNIRE UN PC AGLI  
UTENTI