

# Analisi customer sul servizio dell'URP del Comune di MONOPOLI



(periodo di rilascio dal  
25/03/2019 al 19/04/2019)



# 1. ANALISI DESCRITTIVE DEL CAMPIONE

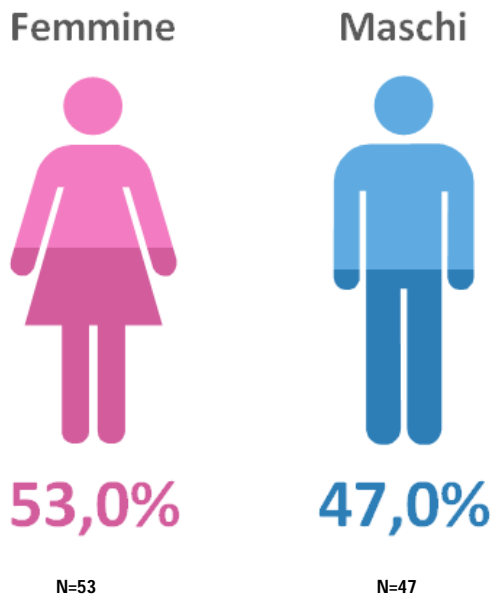


Grafico 1 – Composizione del campione per genere (N=100)

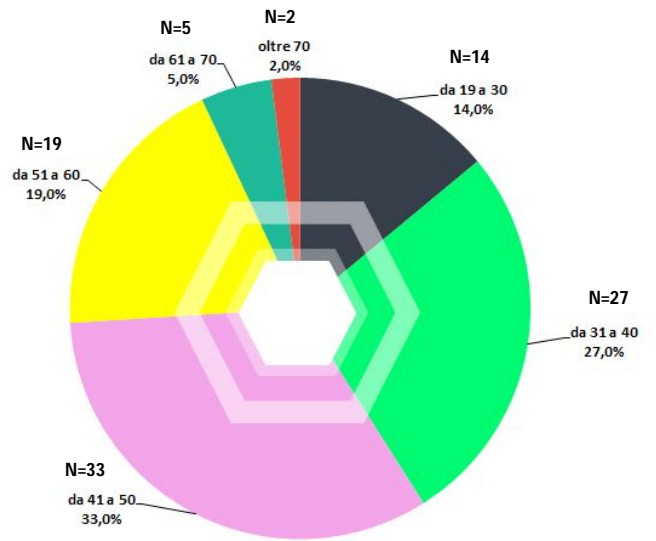


Grafico 2 – Composizione del campione per età (N=100)

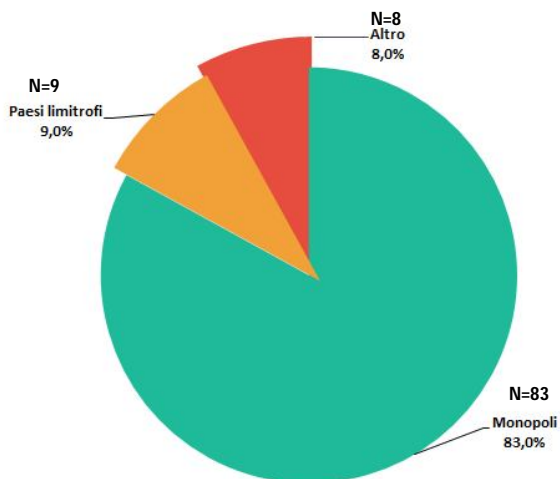


Grafico 3 – Composizione del campione per residenza (N=100)

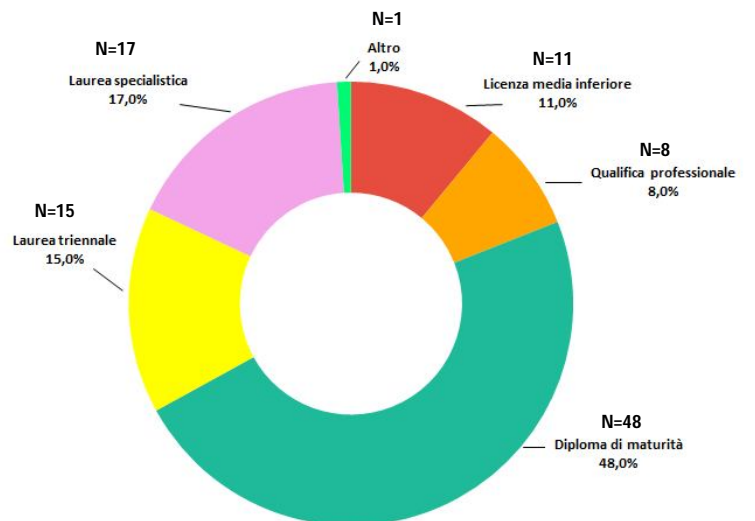


Grafico 4 – Composizione del campione per titolo di studio (N=100)

## 2. CONDIZIONE PROFESSIONALE

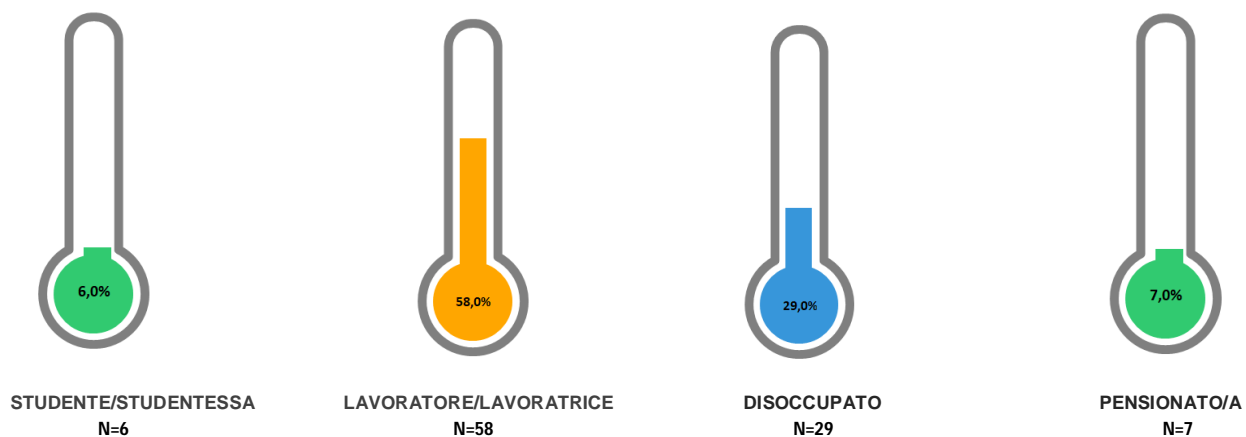


Grafico 5 – Composizione del campione per condizione professionale (N=100)

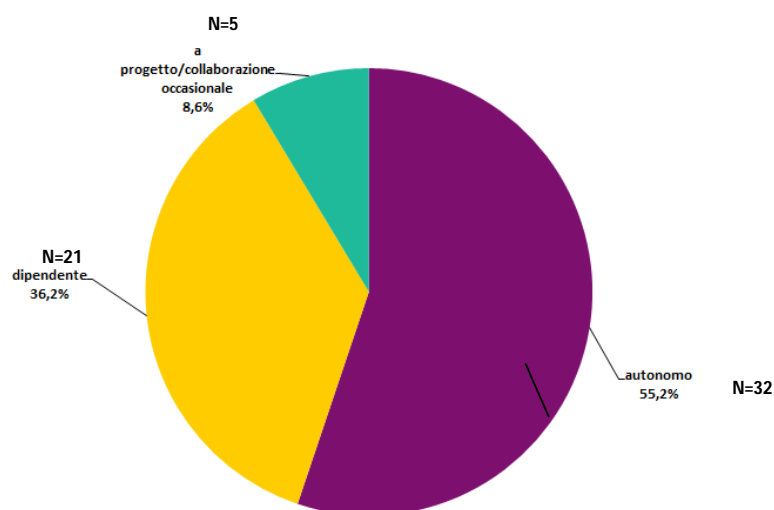


Grafico 6 – Composizione del campione per condizione di lavoratore/lavoratrice (N=100)

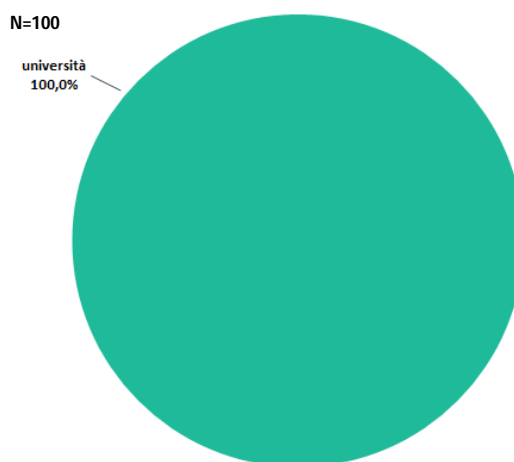


Grafico 7 – Composizione del campione per condizione di studente/studentessa (N=100)

### 3. REGISTRAZIONE ACCESSO

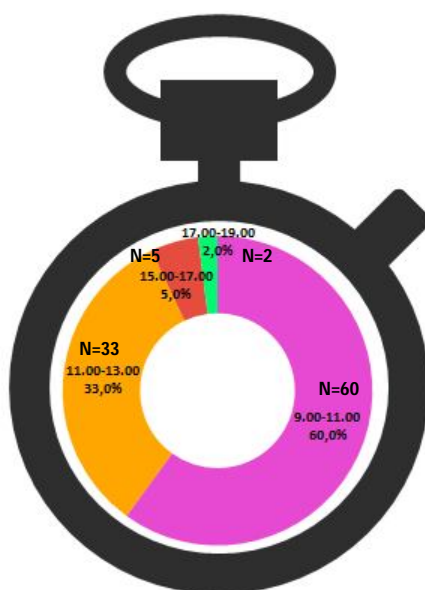


Grafico 8 – Distribuzione del campione per orario di accesso (N=100)

**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)

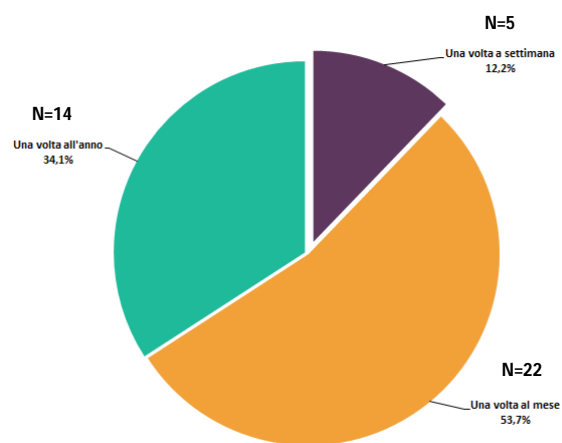


Grafico 10 – Distribuzione del campione tra coloro che hanno usufruito del servizio più di una volta (N=41)

#### 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?

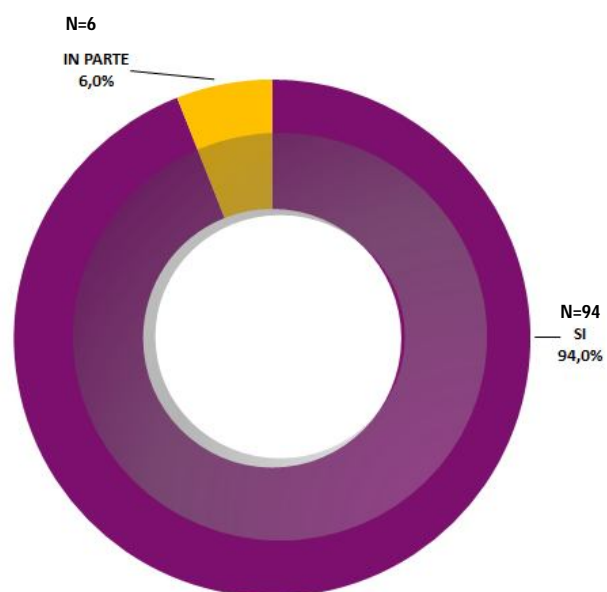


Grafico 12 – Distribuzione del campione in base all'evasione richiesta (N=100)

## 5. QUALITÀ DEL SERVIZIO

### Sei rimasto complessivamente soddisfatto del servizio?

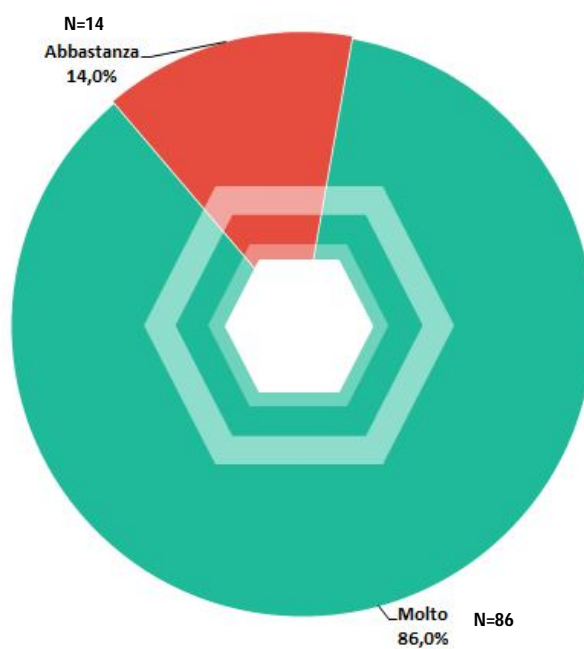


Grafico 13 – Distribuzione del campione in base al grado di soddisfazione del servizio (N=100)

### Qualità del servizio; medie punteggi

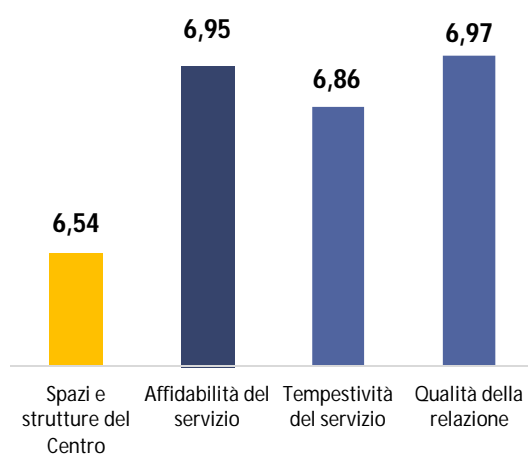
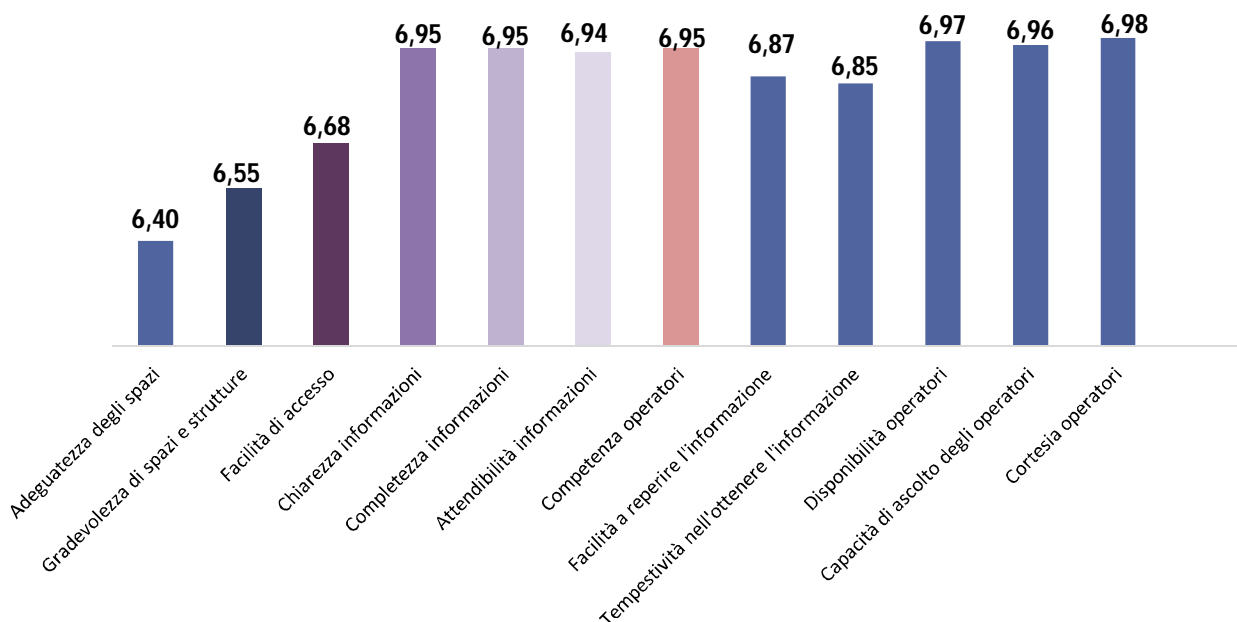
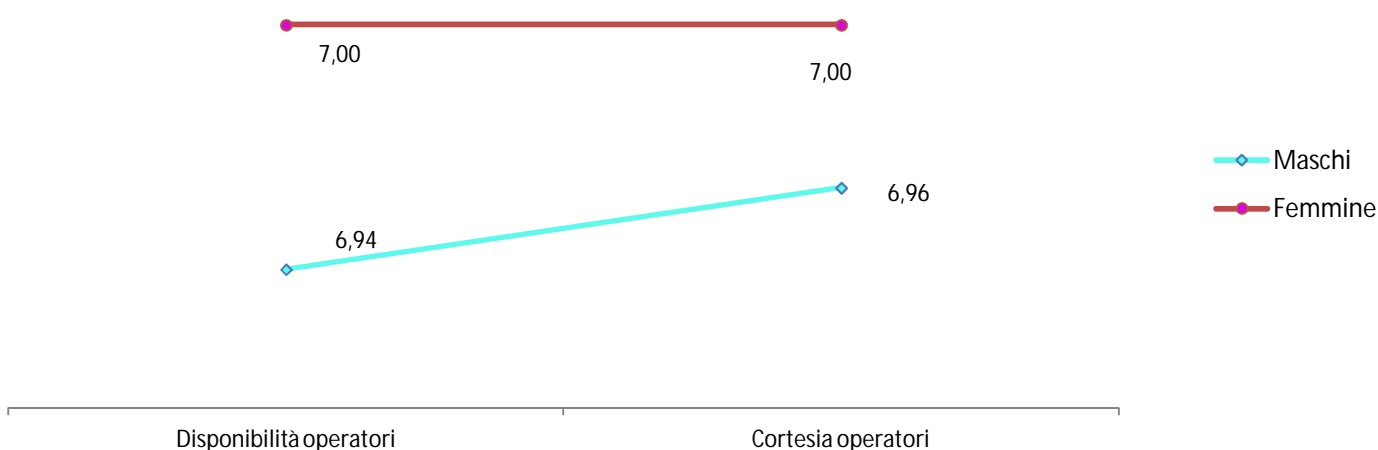


Grafico 14 – Punteggi medi delle macro dimensioni con punteggi da 1 a 7 (Scala Likert) (N=100)



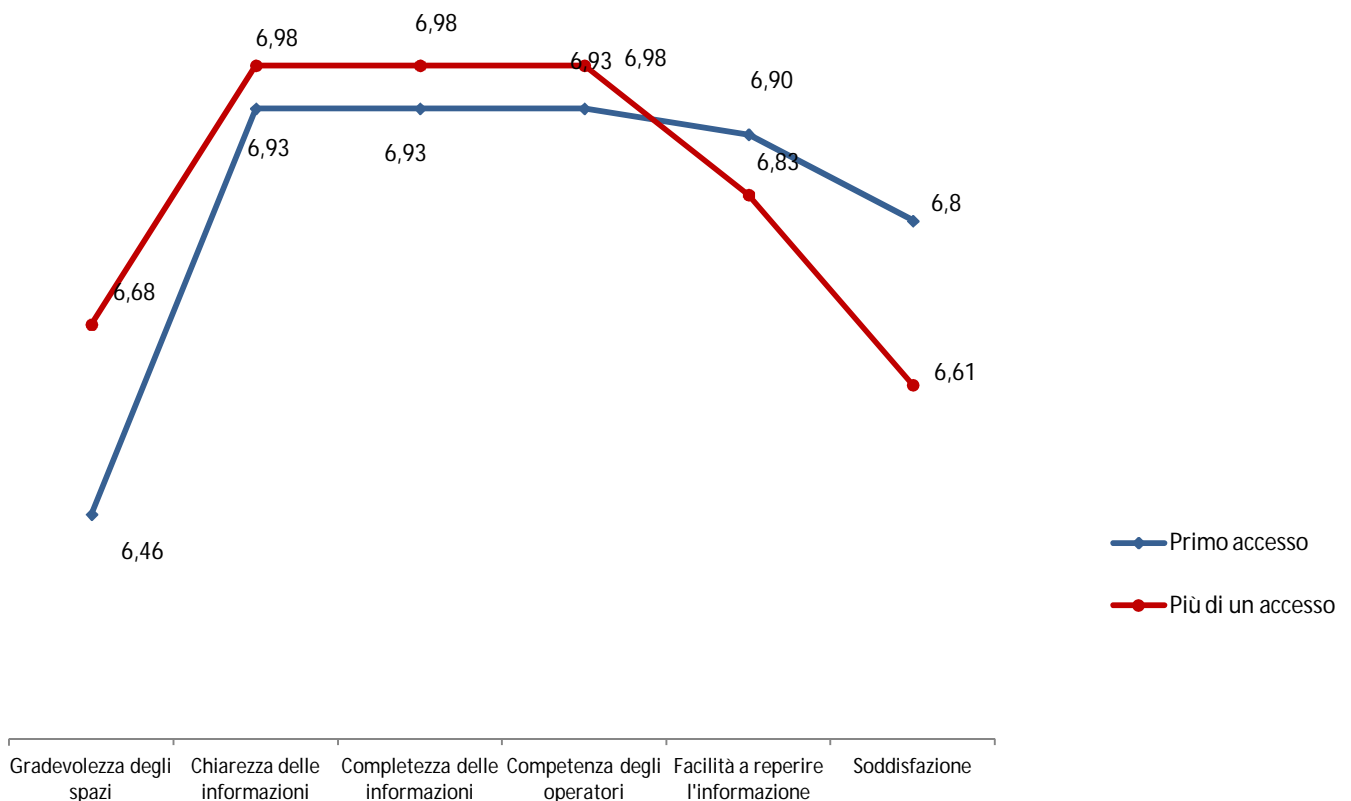
**Grafico 15 – Medie dei punteggi delle risposte al questionario (N=100) di gradimento del servizio dell'URP di Monopoli con punteggi da 1 a 7 (Scala Likert)**

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=53) mostrano tendenzialmente punteggi medi più elevati, rispetto agli uomini (N=47), nella percezione della disponibilità degli operatori ( $t=-1.882$ ;  $p<.01$ ) e della cortesia degli operatori ( $t=-1.519$ ;  $p<.01$ ).



**Grafico 16 – Confronto intergruppi (T-Test di Student) tra la variabile Genere e la percezione della Disponibilità degli operatori, e della Cortesia degli operatori (N=100).**

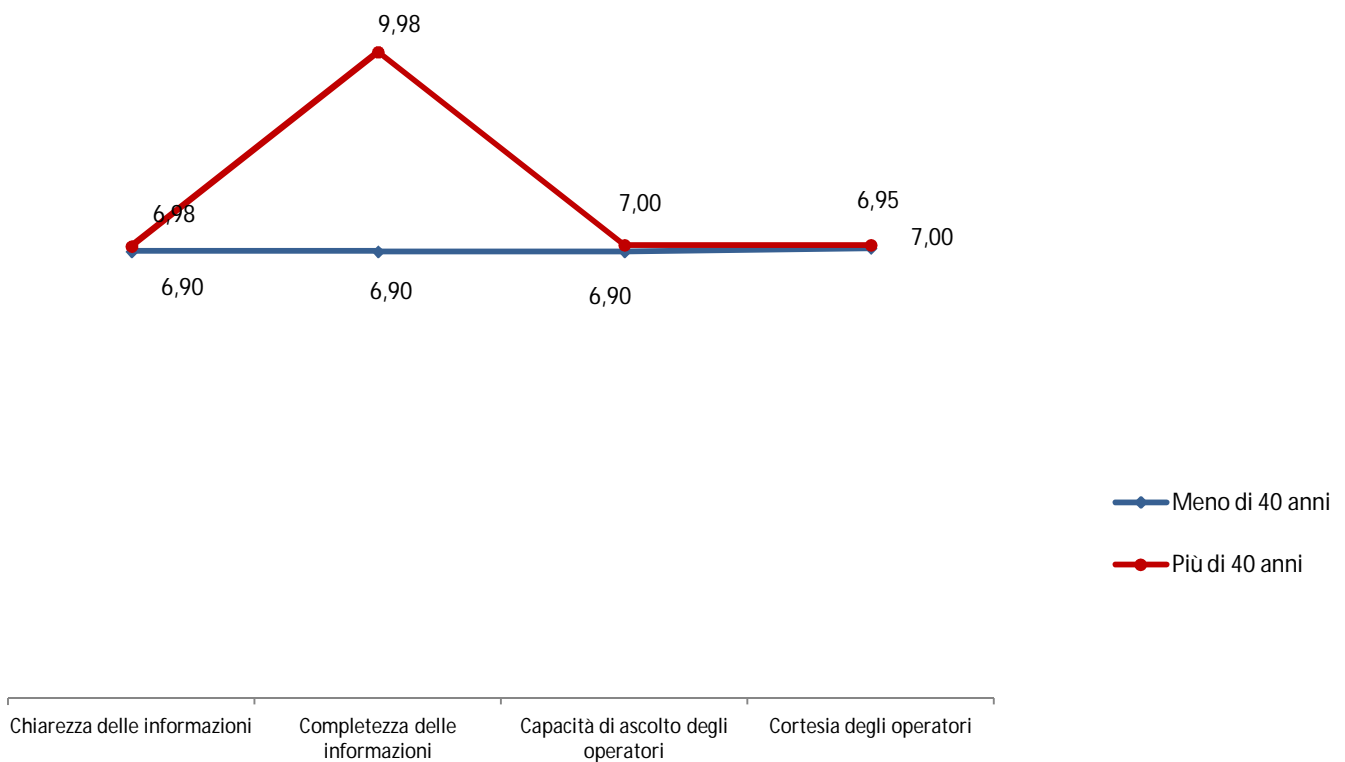
Altre differenze significative, emergenti dal confronto intergruppi interno al campione (test T di Student), sono riscontrabili rispetto alla dimensione che indaga se l'utente ha effettuato un solo accesso all'URP o più accessi. Si può così evincere (Grafico 17) che, chi ha effettuato solo un accesso (N=59) mostra tendenzialmente punteggi più elevati, rispetto a chi ha effettuato più di un accesso, nella percezione della facilità a reperire l'informazione ( $t=1.005; p<0.05$ ) e dell'indice di soddisfazione generale del servizio ( $t=.009; p<0.001$ ). Al contrario, coloro che hanno effettuato l'accesso più di una volta (N=41) mostrano punteggi più elevati nella percezione della gradevolezza degli spazi ( $t=-2.171; p<0.001$ ), della chiarezza delle informazioni ( $t=-.974; p<0.05$ ), della completezza delle informazioni ( $t=-.974; p<0.05$ ) e della competenza degli operatori ( $t=-.974; p<0.05$ ).



**Grafico 17 – Confronto intergruppi (T-Test di Student) relativo al numero di accessi all'URP e la percezione delle variabili di Gradevolezza degli spazi, Chiarezza e Completezza delle informazioni, Competenza degli operatori, Facilità a reperire le informazioni e indice di Soddisfazione (N=100).**



Altre differenze significative, emergenti dal confronto intergruppi interno al campione (test T di Student), sono riscontrabili rispetto alla dimensione che indaga se l'utenza ha più di 40 anni o meno di 40 anni. Si può così evincere (Grafico 18) che, chi il primo gruppo (N=59), rispetto al secondo (N=41) mostra tendenzialmente punteggi più elevati nella percezione della chiarezza e completezza delle informazioni ( $t=-1.831;p<0.001$ ), della capacità di ascolto degli operatori ( $t=-2.500;p<0.001$ ) e della cortesia degli operatori ( $t=-1.722;p<0.001$ ).



**Grafico 18 – Confronto intergruppi (T-Test di Student) relativo all'età dell'utenza dell'URP e la percezione delle variabili di Chiarezza e Completezza delle informazioni, Capacità di ascolto degli operatori e Cortesia degli operatori(N=100).**

## RELAZIONI TRA VARIABILI

In via del tutto esplorativa, al fine di poter verificare anche un nesso di dipendenza nella relazione tra le variabili oggetto di analisi e a partire dall'obiettivo principale di conoscere il grado di soddisfazione da parte degli utenti del servizio offerto, mediante analisi di regressione lineare tra variabili, è emerso come (Immagine 1) le qualità relazionali influenzano significativamente e direttamente la percezione **degli Spazi e Strutture dell'URP** ( $\beta=.218$ ;  $p<.05$ ) e **della Tempestività del servizio** ( $\beta=.281$ ;  $p<.05$ ), soprattutto con la **dimensione relativa alla Facilità di accesso** ( $\beta=.295$ ).

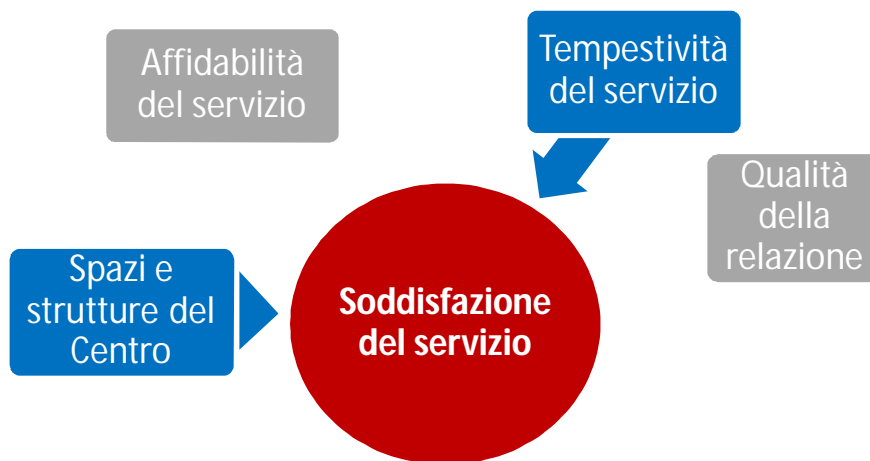


Immagine 1 – Relazioni causali tra variabili e determinanti del grado di soddisfazione del servizio dell'URP di Monopoli