

Analisi Customer 2022

Servizio URP Manfredonia



ANALISI DESCRITTIVE DEL CAMPIONE (N.63 utenti)

GRAFICO 1

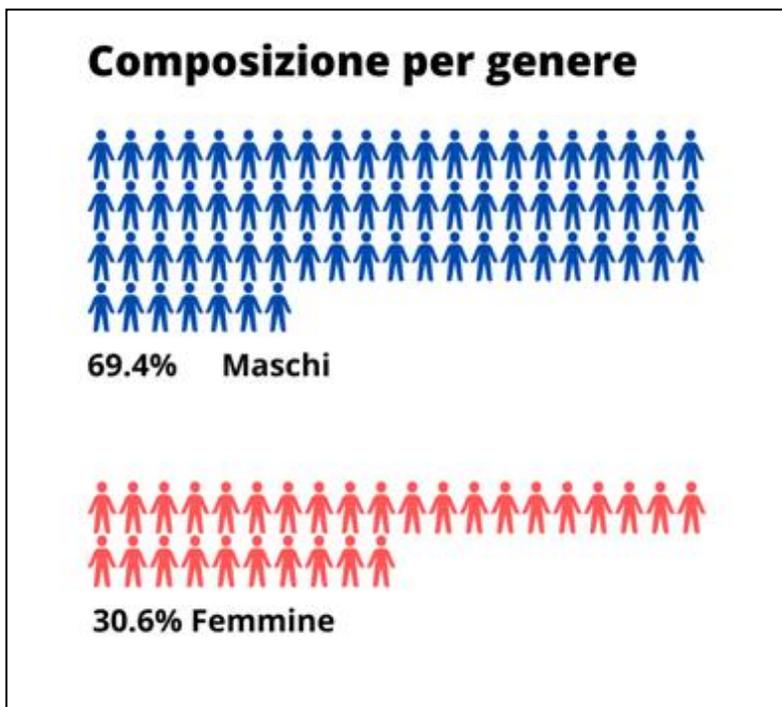


GRAFICO 2

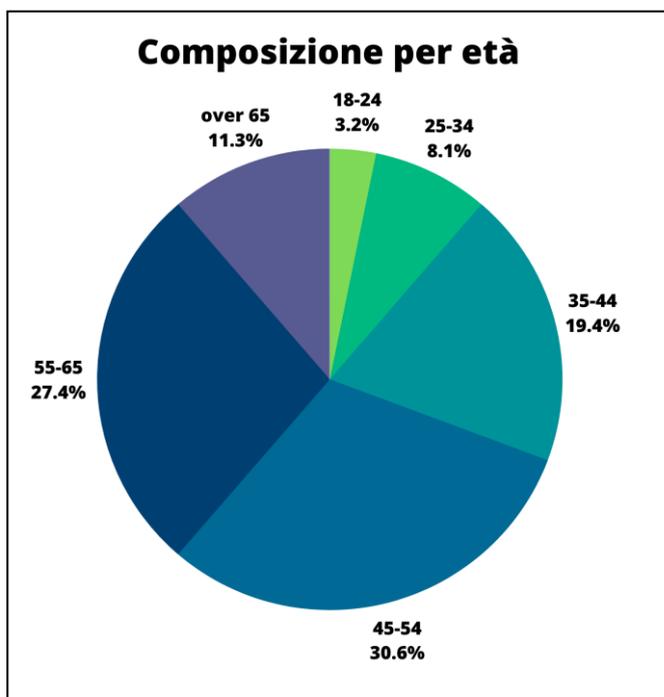
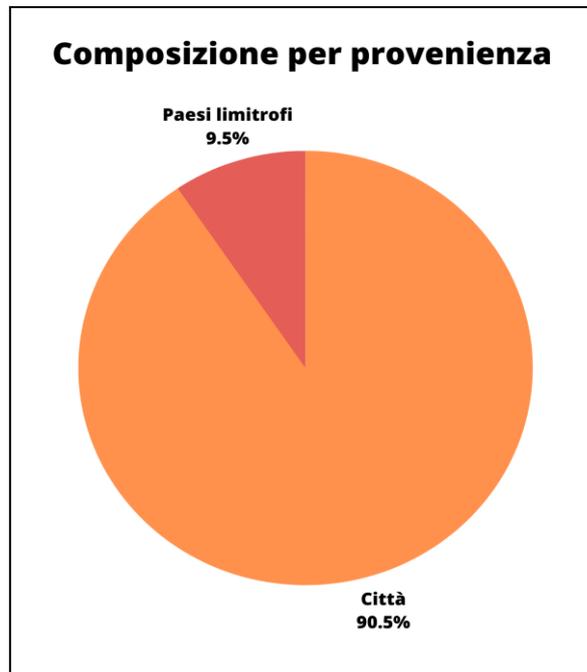


GRAFICO 3



Il 90,5% degli utenti proviene dalla Città di Manfredonia.

GRAFICO 4

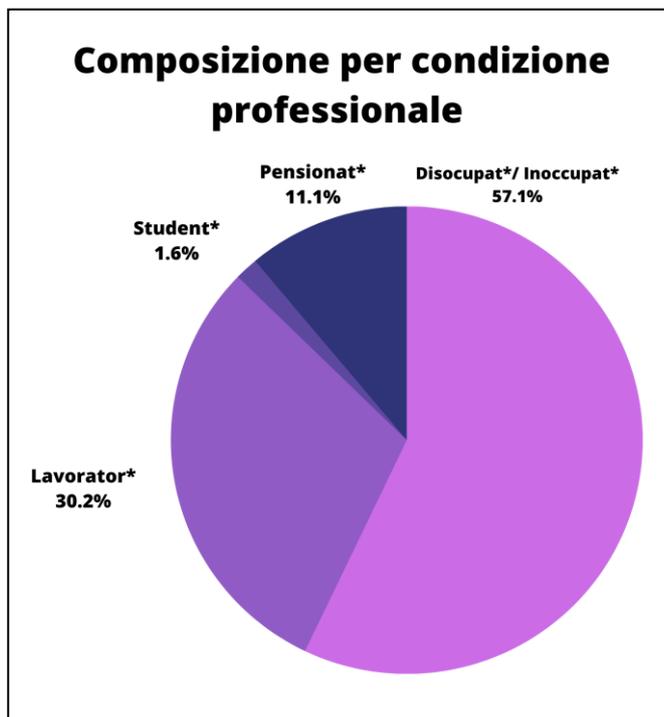
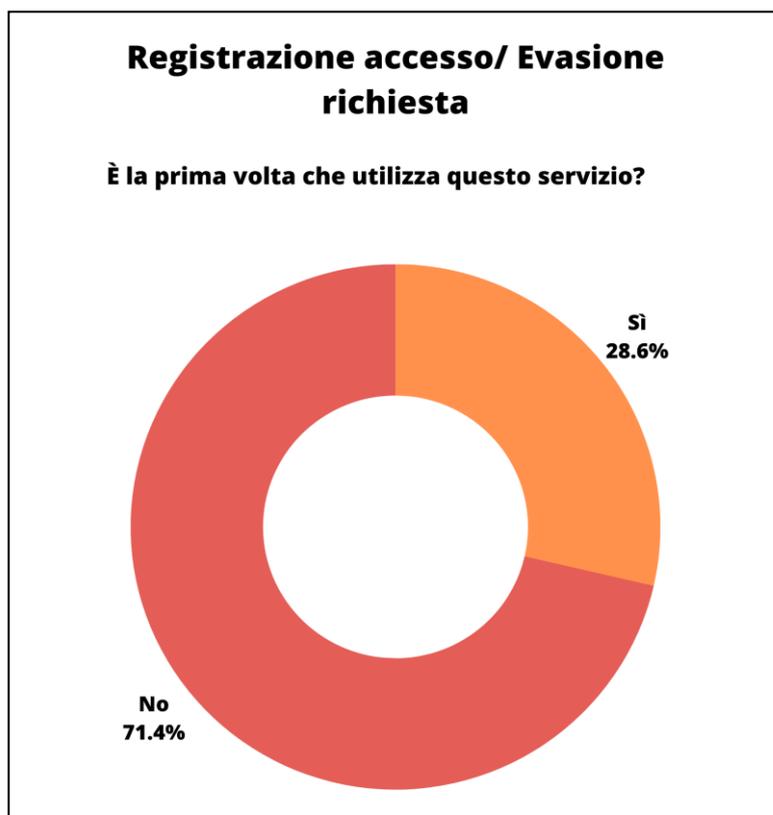
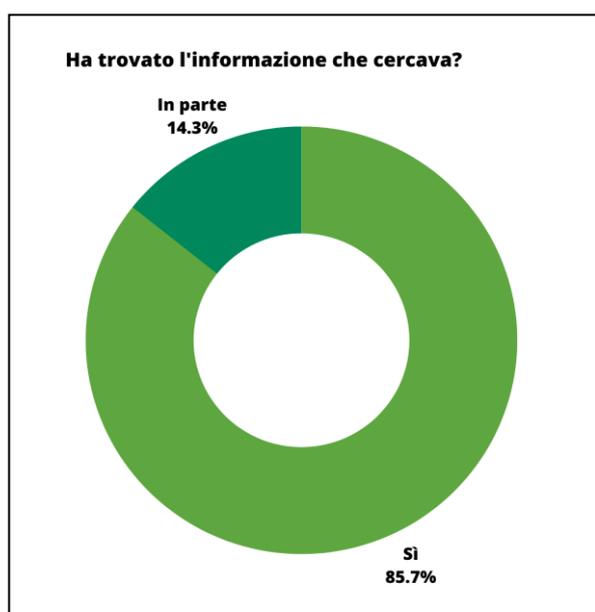


GRAFICO 5



Il 71,4% degli utenti del campione ha usufruito del servizio per la prima volta.



L'85,7% degli utenti dichiara di aver trovato piena risposta rispetto alle informazioni richieste. Considerando anche le risposte "in parte" si arriva al 100% di gradimento.

GRAFICO 6

QUALITA' DEL SERVIZIO

Quanto è rimasto complessivamente soddisfatto del servizio?



Il 63.5% degli utenti si ritiene complessivamente soddisfatto del servizio offerto*

*In una scala di valutazione da 1=per nulla soddisfatto a 10= completamente soddisfatto hanno valutato il proprio livello di soddisfazione con punteggi da 8 a 10

GRAFICO 7

Media valutazioni del servizio

In una scala di valutazione da 1=per nulla soddisfatto a 10= completamente soddisfatto

Come valuta l'affidabilità del nostro servizio? (Chiarezza e completezza informazioni)



7.40

Come valuta la tempestività delle nostre risposte?



7.49

La media delle risposte relative all'affidabilità del servizio si attesta al 7,40%.
La media delle risposte relative alla tempestività del servizio si attesta al 7,49%.

GRAFICO 8



La media delle risposte relative alla disponibilità e capacità di ascolto degli operatori si attesta al 7,83%.

La media delle risposte relative alla tempestività del servizio si attesta al 7,59%.

RELAZIONI TRA VARIABILI

In via esplorativa, al fine di verificare eventuali relazioni tra le variabili oggetto di analisi è stata realizzata una matrice di correlazione.

L'analisi ha dimostrato che le componenti della soddisfazione rispetto al servizio risultano **correlate positivamente** in maniera statisticamente significativa al grado di soddisfazione generale percepito.

In particolare, le correlazioni maggiormente significative risultano essere quelle tra tempestività delle risposte e affidabilità del servizio e tra la soddisfazione complessiva e la disponibilità e capacità di ascolto ($r=0,882$, $p<.001$).

GRAFICO 9

Correlazioni tra le componenti della soddisfazione rispetto al servizio

	Affidabilità del servizio	Tempestività delle risposte	Accessibilità del servizio	Disponibilità e capacità di ascolto
Tempestività delle risposte	0.882***	-	-	-
Accessibilità del servizio	0.765***	0.860***	-	-
Disponibilità e capacità di ascolto	0.715***	0.788***	0.865 ***	-
Soddisfazione complessiva	0.668***	0.777***	0.771 ***	0.882 ***

*** p<.001