

Analisi customer sul servizio URP di Monopoli 2023



(Dicembre 2023)



Analisi descrittive del campione (N=60)

Composizione del campione per genere:

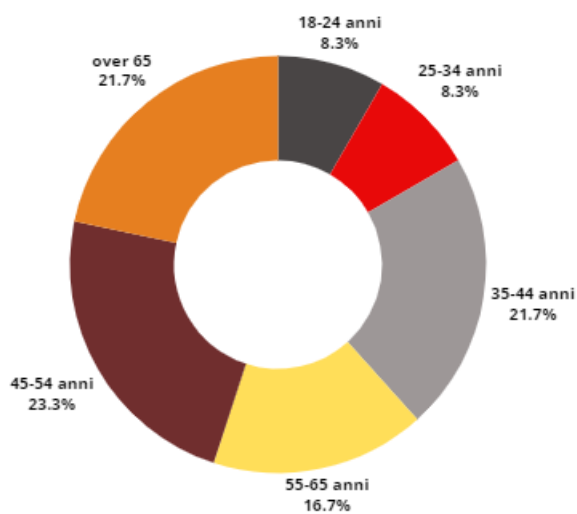


Maschio= 56.7%



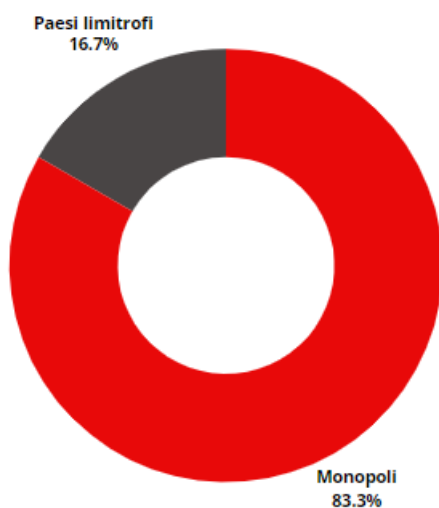
Femmina= 43.3%

Composizione per età:

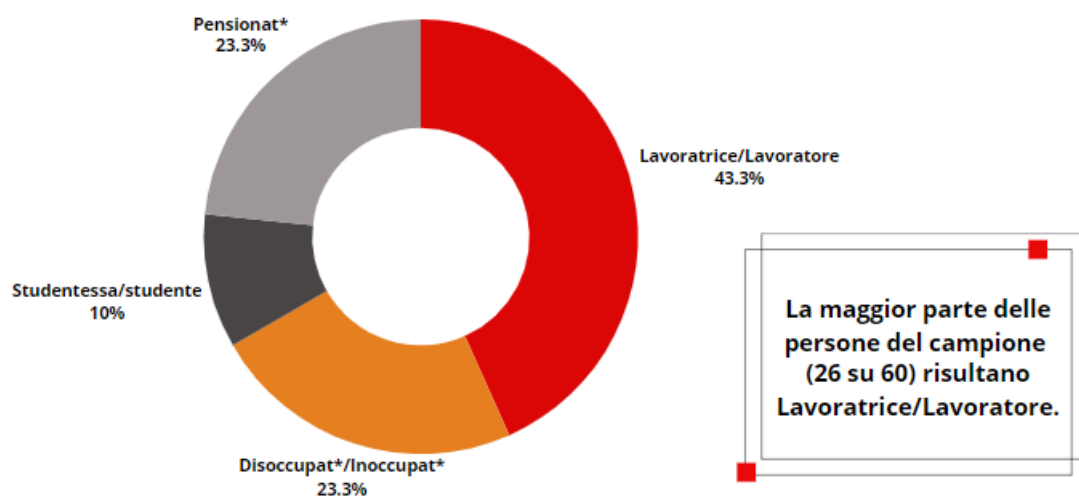


Il 45% degli utenti che usufruisce di questo servizio ha dai 45 ad oltre 65 anni. Più precisamente, il 23.3% appartiene alla fascia 45-54 anni, e il 21.7% appartiene alla fascia over 65.

Composizione per provenienza:



Composizione per condizione professionale:

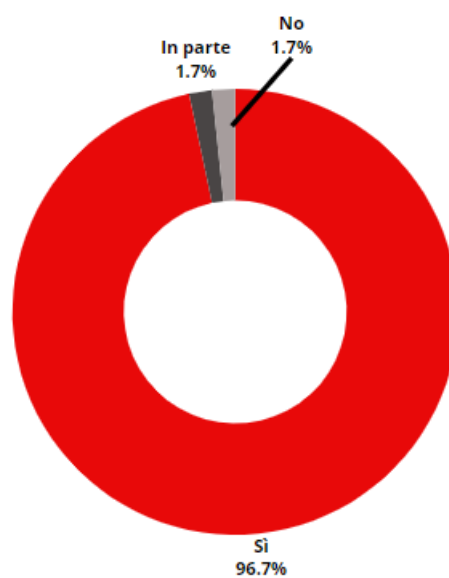


La maggior parte delle persone del campione (26 su 60) risultano Lavoratrice/Lavoratore.

È la prima volta che utilizza questo servizio?



Ha trovato l'informazione che cercava?



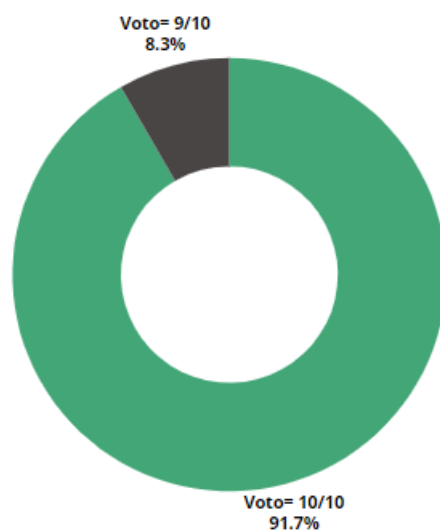
Qualità del servizio



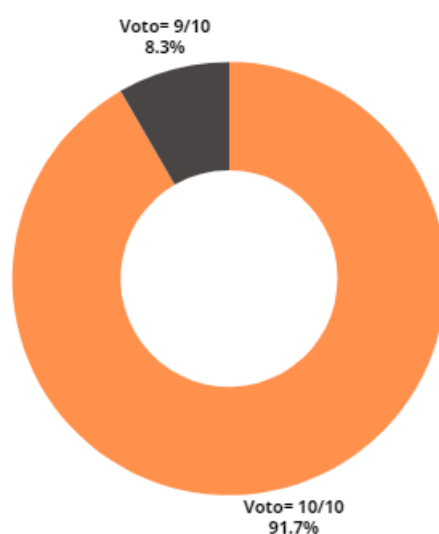
Il 100% degli utenti si ritiene complessivamente molto soddisfatto del servizio*

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

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

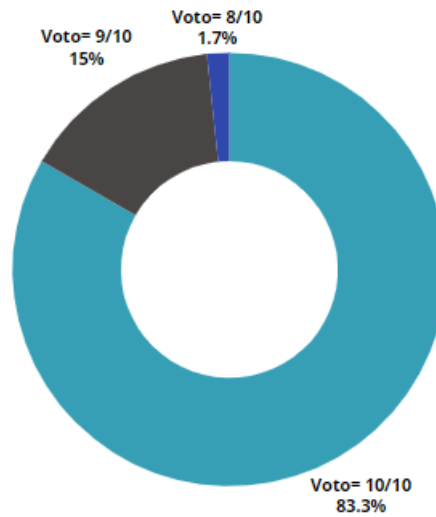


Come valuta la tempestività delle nostre risposte?

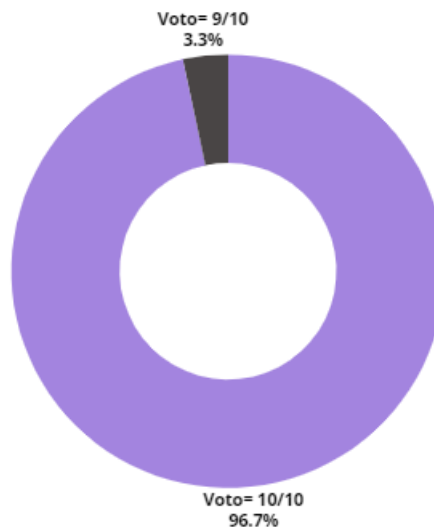


La media delle risposte relative all'affidabilità del servizio si attesta a 9,9.
La media delle risposte relative alla tempestività del servizio si attesta a 9,9.

Come valuta l'accessibilità del servizio?



Come valuta la disponibilità e capacità di ascolto degli operatori?



La media delle risposte relative all'accessibilità del servizio si attesta a 9,8.
La media delle risposte relative alla disponibilità e capacità di ascolto degli operatori si attesta a 10.