



Città di Alessandria

Controllo di Gestione

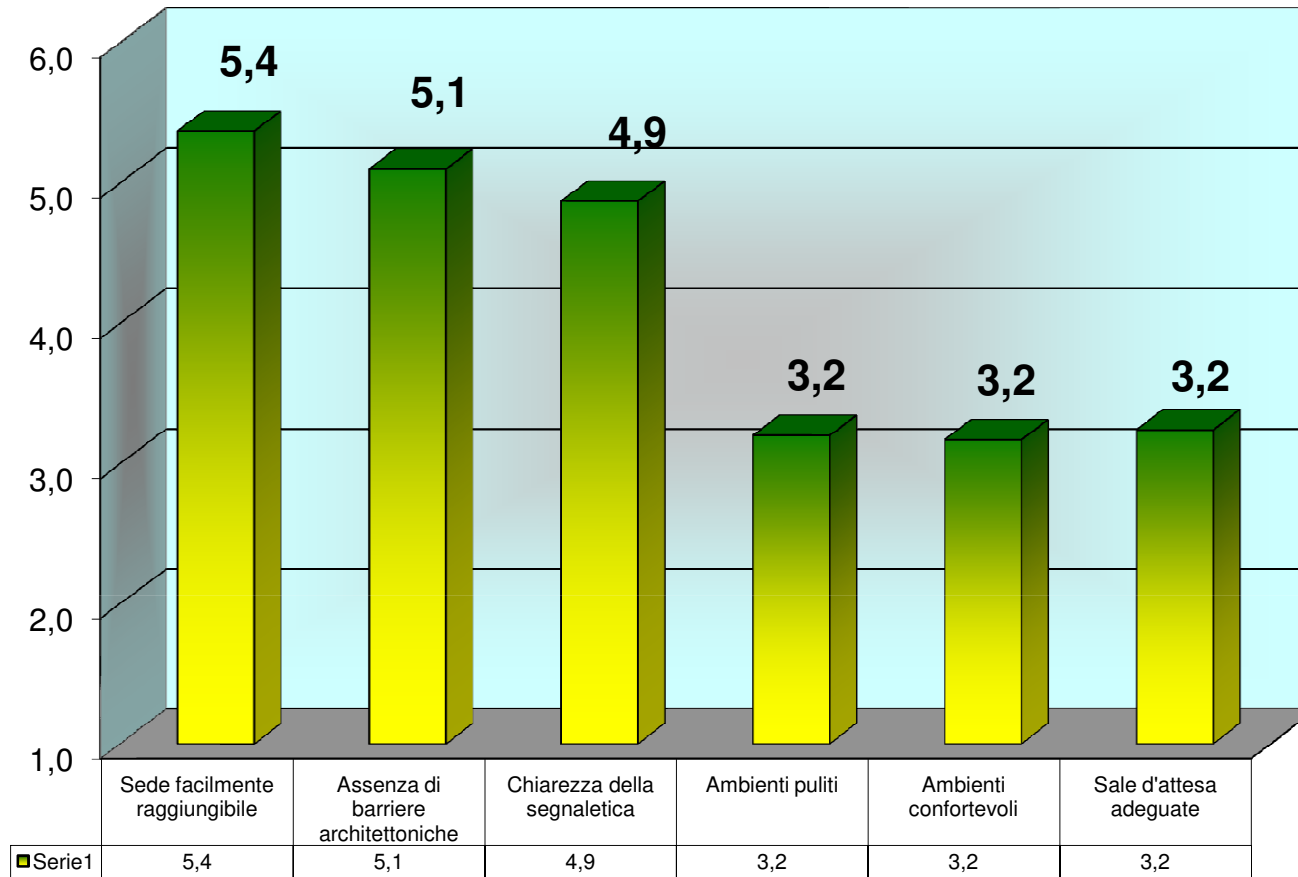
Sportello Unico dell'Edilizia

Customer Satisfaction

Novembre 2020

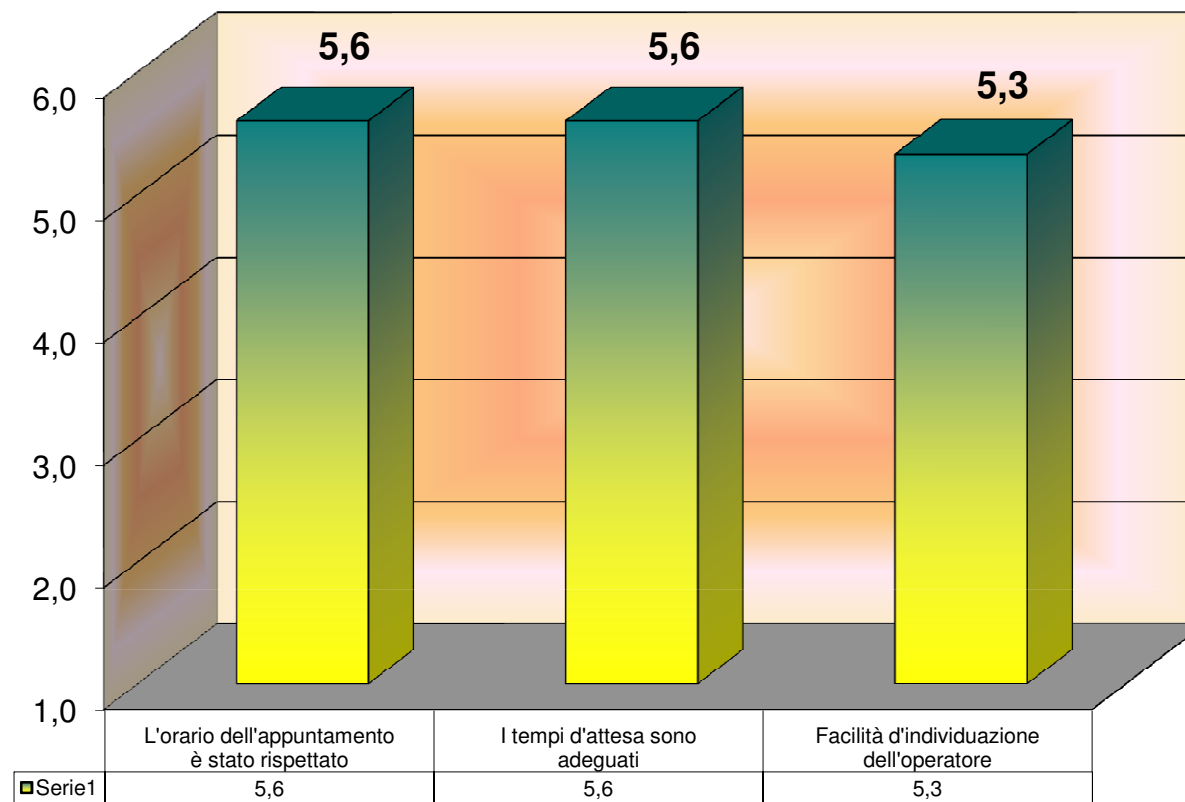
CENTRO STAMPA COMUNALE

Giudizio sulla struttura



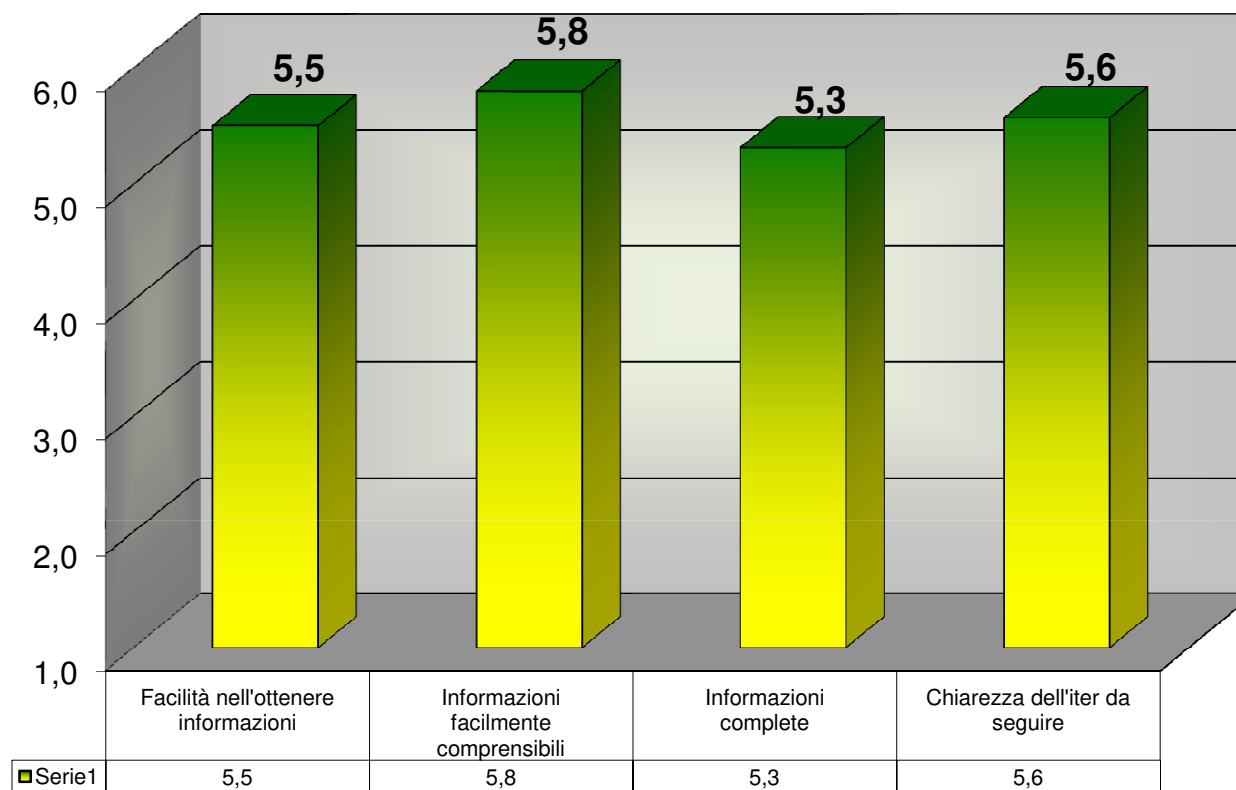
Legenda:
da 1 (insoddisfatto)
a 6 (completamente soddisfatto)

Giudizio su orari/tempistica



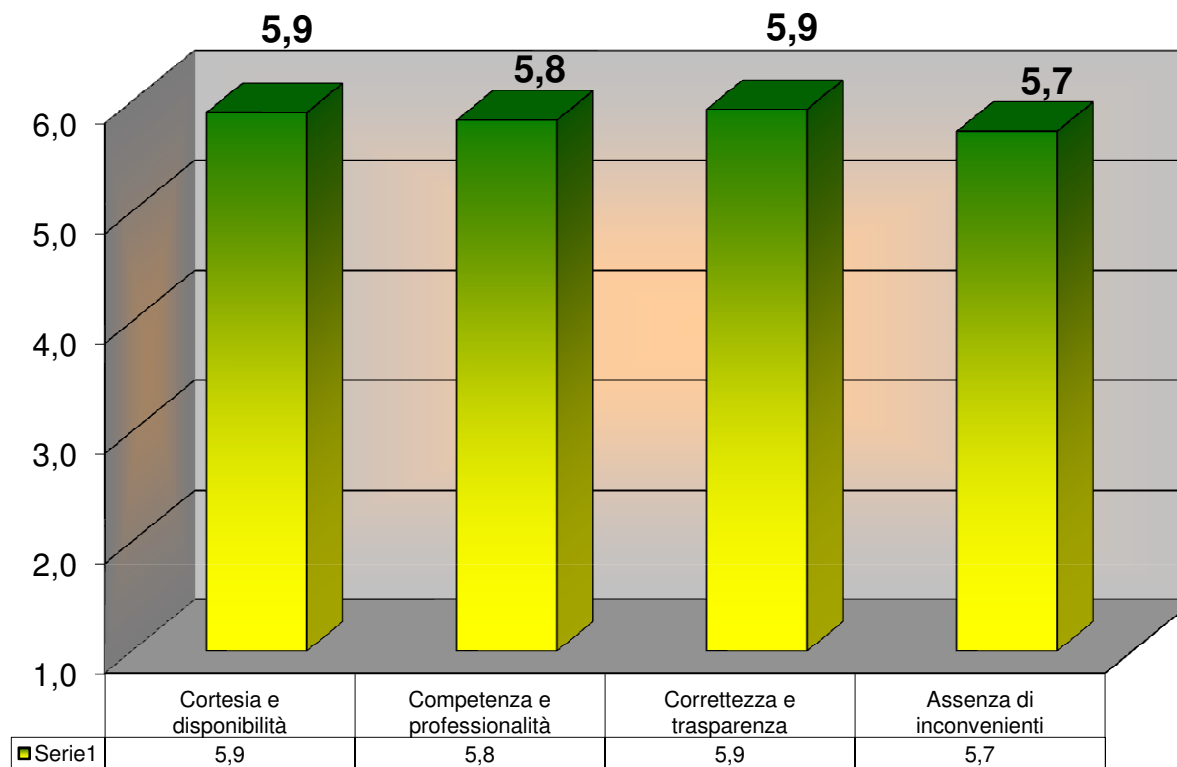
Legenda:
da 1 (insoddisfatto)
a 6 (completamente soddisfatto)

Giudizio sull'organizzazione del servizio



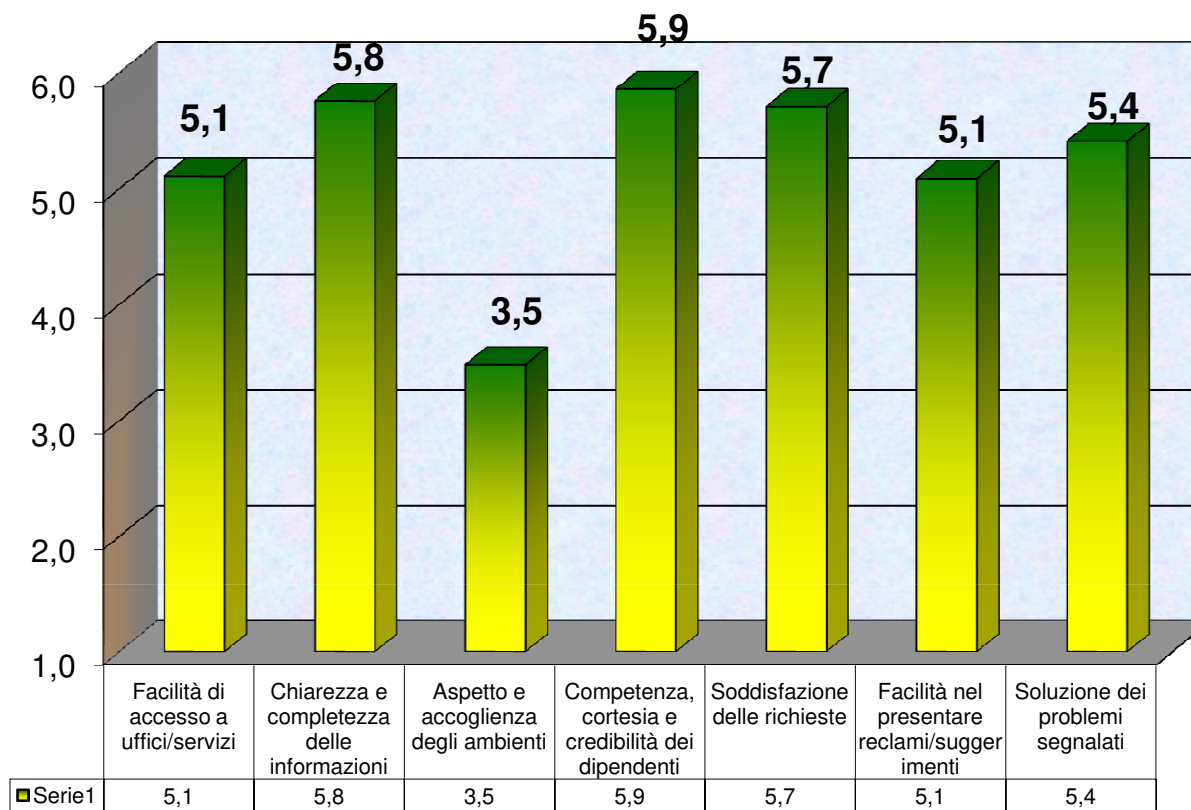
Legenda:
da 1 (insoddisfatto)
a 6 (completamente soddisfatto)

Giudizio sul Personale



Legenda:
da 1 (insoddisfatto)
a 6 (completamente soddisfatto)

Giudizio sull'importanza di ...



Legenda:
da 1 (per niente importante)
a 6 (molto importante)

GLI EMOTICON



97%



3%

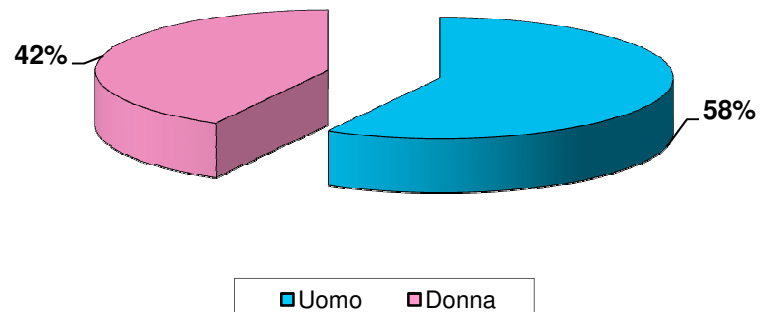


0%

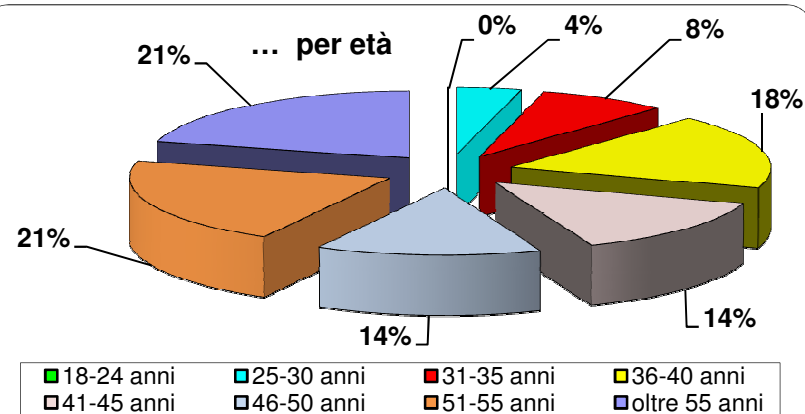
Il giudizio finale sul Front Office dell'Edilizia è rappresentato con l'utilizzo delle faccine degli "Emoticon".

Il giudizio espresso dal campione degli utenti è molto positivo, come si può evincere dall'elevata percentuale di faccine verdi (**97%**) e dall'assenza di quelle rosse, a conferma dei giudizi espressi, in maniera dettagliata, riguardo all'organizzazione del Servizio e al personale ad esso assegnato. E' pur vero che i rispondenti hanno evidenziato criticità riguardo agli ambienti (pulizia, comfort, sale d'attesa), ma, al contempo, l'aspetto e l'accoglienza degli ambienti non sono stati ritenuti fattori di rilevante importanza ai fini dell'espressione del giudizio complessivo sul Servizio monitorato.

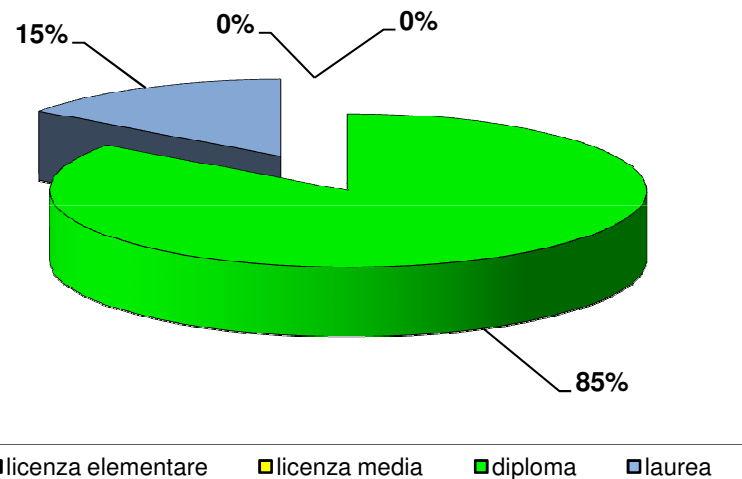
Distribuzione del campione per genere



... per età

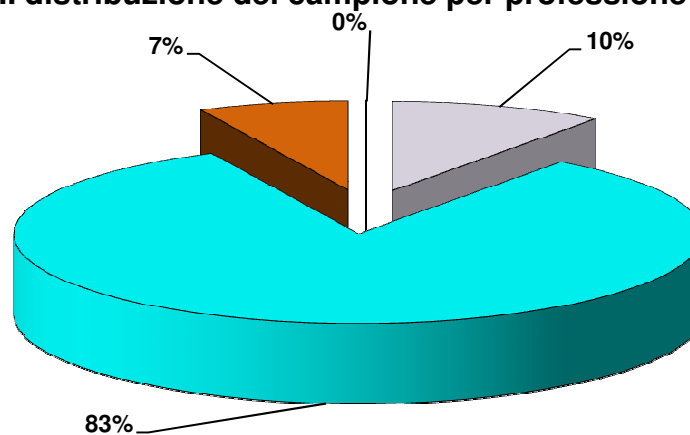


... per titolo di studio



Dai dati anagrafici, rappresentati in questa pagina e nella seguente, emerge innanzitutto come il campione sia rappresentato in netta maggioranza (83%) da liberi professionisti (che, tenuto conto delle peculiarità del Servizio, ne costituiscono l'utenza abituale). Quanto ai titoli di studio dichiarati, prevale il diploma di scuola media superiore (85%) rispetto alla laurea (15%); tutte le fasce d'età sono presenti, tranne quella dei giovanissimi (18-24 anni), e la maggior parte dei rispondenti (66%) è residente in città.

... distribuzione del campione per professione



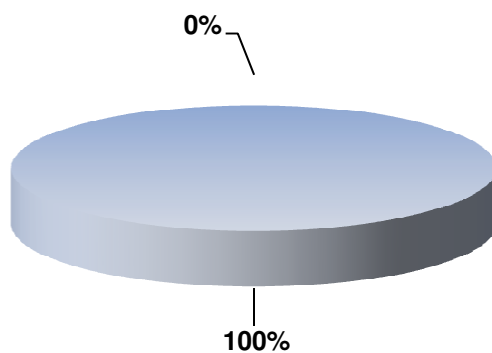
□ impiegato/a

■ libero professionista

■ pensionato/a

■ altro

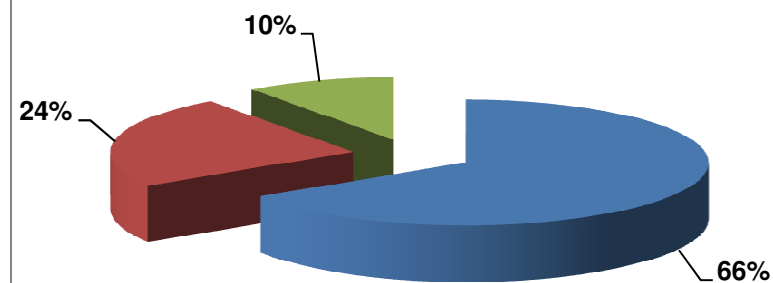
... per nazionalità



■ italiana

■ straniera

... e per residenza



■ Alessandria città

■ Sobborghi

■ altro