



Città di Afragola

Città Metropolitana di Napoli

Relazione Customer Satisfaction 2020

Introduzione

Per la customer satisfaction si sono sviluppati dei sondaggi personalizzati per ogni singolo servizio rivolto all'utenza comunale, fruibili tramite Tablet installati presso gli sportelli degli Uffici Comunali ed anche fruibili tramite il portale istituzionale. Inoltre, i sondaggi relativi a servizi online sono invece linkati in diverse sezioni del portale istituzionale. Il numero di sondaggi è stato influenzato dalla pandemia e dalla conseguente chiusura degli Uffici al pubblico e introduzione di appuntamenti su prenotazione che, eliminando file e attese, hanno in gran parte disincentivato la compilazione dei moduli.

Poiché il sistema non è vincolato all'autenticazione e i dispositivi sono posti presso uffici pubblici, non è possibile utilizzare sistemi che siano in grado di prevenire gli usi impropri e faziosi.

Al momento di valutare i dati, si invita a non tenere in eccessiva considerazione valutazioni totalmente positive o negative.

Piazza Municipio

Il dispositivo è stato posto nei nella saletta d'attesa dell'Ufficio Protocollo

Ufficio Protocollo

Numero di voti: 12

Media voti:

Come valuteresti il confort degli ambienti?	Come valuteresti il tempo di attesa necessario?	Come valuteresti la competenza del personale?	Come valuteresti la cortesia del personale?	Complessivamente come valuti l'esperienza?
2,92	3,25	3,33	3,08	3,17





Città di Afragola

Città Metropolitana di Napoli

Tributi presso Geset

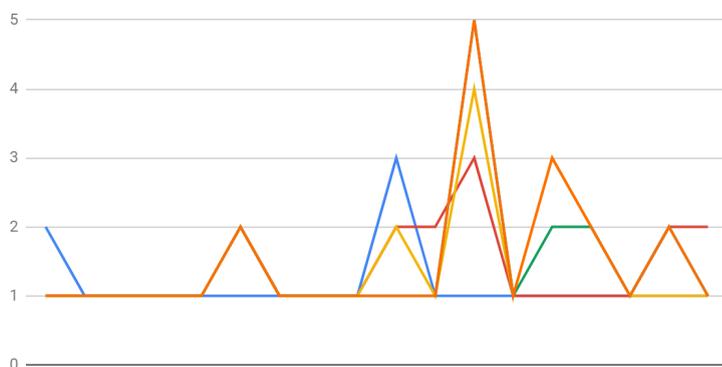
Numero di voti: 18

Media voti:

N.b. l'ufficio non è ubicato nel plesso

Come valuteresti il comfort degli ambienti?	Come valuteresti il tempo di attesa necessario?	Come valuteresti la competenza del personale?	Come valuteresti la cortesia del personale?	Complessivamente come valuti l'esperienza?
1,17	1,39	1,44	1,44	1,5

— Come valuteresti il comfort degli ambienti? — Come valuteresti il tempo di attesa necessario?
— Come valuteresti la competenza del personale? — Come valuteresti la cortesia del personale?
— Complessivamente come valuti l'esperienza?



Centro Servizi

Servizio Alloggi

Numero voti: 40

Media:

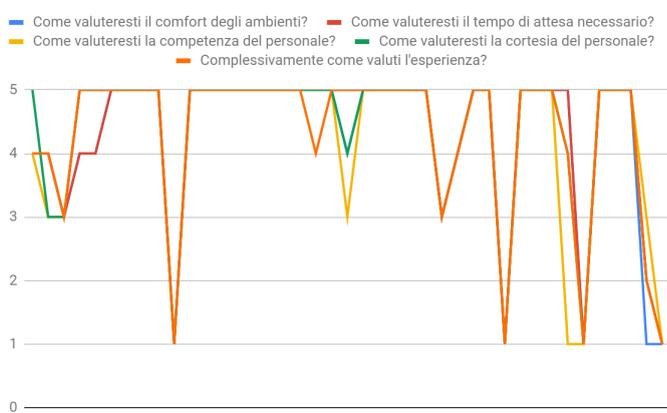




Città di Afragola

Città Metropolitana di Napoli

Come valuteresti il comfort degli ambienti?	Come valuteresti il tempo di attesa necessario?	Come valuteresti la competenza del personale?	Come valuteresti la cortesia del personale?	Complessivamente come valuti l'esperienza?
4,27	4,32	4,22	4,32	4,32



Servizio Cimitero

numero voti: 45

media:

3,11	3,04	3,15	3,24	3,15
Come valuteresti il comfort degli ambienti?	Come valuteresti il tempo di attesa necessario?	Come valuteresti la competenza del personale?	Come valuteresti la cortesia del personale?	Complessivamente come valuti l'esperienza?





Città di Afragola

Città Metropolitana di Napoli

Servizio Idrico

numero voti: 37

media:

	2,03	2,03	2,05	1,97	2,05
Come valuteresti il comfort degli ambienti?					
Come valuteresti il tempo di attesa necessario?					
Come valuteresti la competenza del personale?					
Come valuteresti la cortesia del personale?					
Complessivamente come valuti l'esperienza?					

— Come valuteresti il comfort degli ambienti? — Come valuteresti il tempo di attesa necessario?
— Come valuteresti la competenza del personale? — Come valuteresti la cortesia del personale?
— Complessivamente come valuti l'esperienza?



SUAP

Numero voti: 13

Media

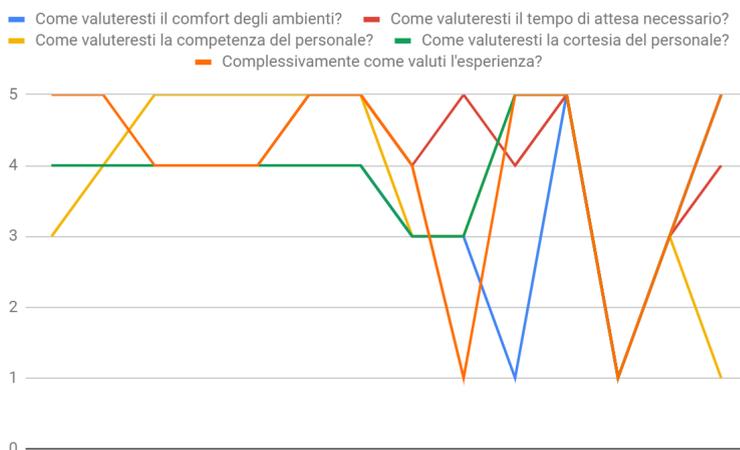
	3,5	4	3,79	3,79	4
Come valuteresti il comfort degli ambienti?					
Come valuteresti il tempo di attesa necessario?					
Come valuteresti la competenza del personale?					
Come valuteresti la cortesia del personale?					
Complessivamente come valuti l'esperienza?					





Città di Afragola

Città Metropolitana di Napoli

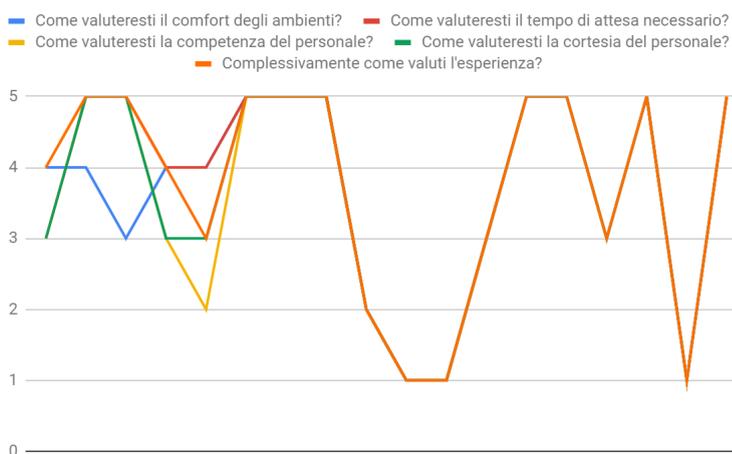


SUED

Numero voti: 17

Media

	3,61	3,72	3,56	3,61	3,72
Come valuteresti il comfort degli ambienti?					
Come valuteresti il tempo di attesa necessario?					
Come valuteresti la competenza del personale?					
Come valuteresti la cortesia del personale?					
Complessivamente come valuti l'esperienza?					





Città di Afragola

Città Metropolitana di Napoli

Servizi al cittadino

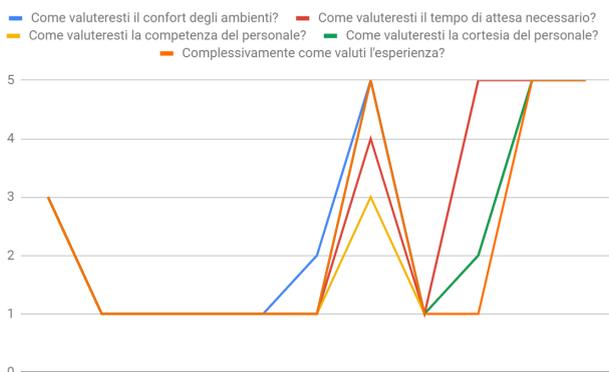
Presso sede Ex Settembrini

Anagrafe

numero voti: 10

media:

	2,45	2,55	2,18	2,36	2,27
Come valuteresti il confort degli ambienti?	Come valuteresti il tempo di attesa necessario?	Come valuteresti la competenza del personale?	Come valuteresti la cortesia del personale?	Compressivamente come valuti l'esperienza?	



Ufficio Elettorale

numero voti: 10

media:

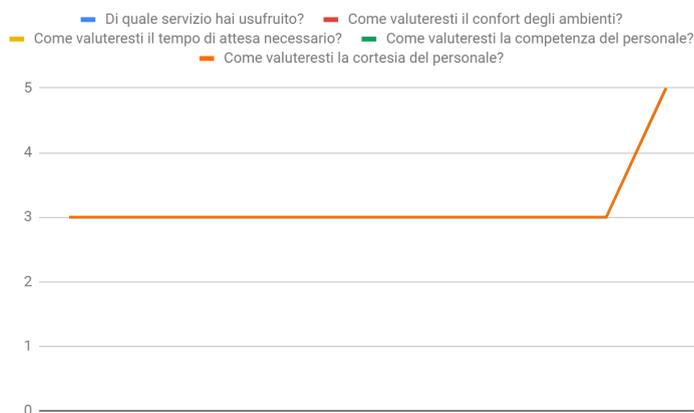
	3,18	3,18	3,18	3,18	3,18
Di quale servizio hai usufruito?	Come valuteresti il confort degli ambienti?	Come valuteresti il tempo di attesa necessario?	Come valuteresti la competenza del personale?	Come valuteresti la cortesia del personale?	





Città di Afragola

Città Metropolitana di Napoli

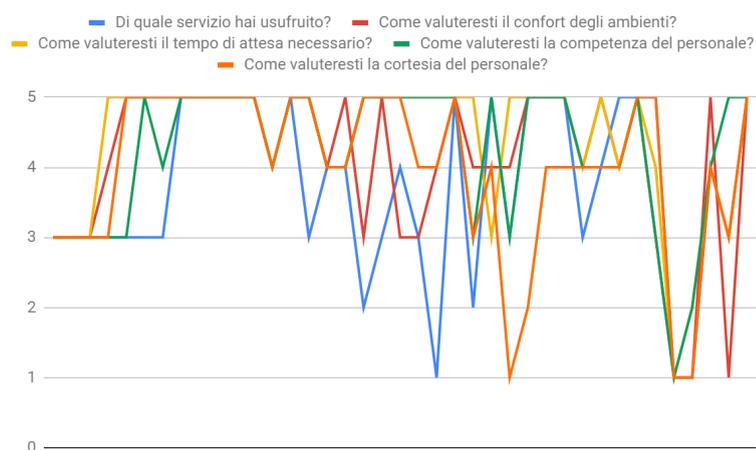


Servizi sociali

numero voti: 38

media:

	3,72	4,1	4,38	4,21	4
Di quale servizio hai usufruito?					
Come valuteresti il confort degli ambienti?					
Come valuteresti il tempo di attesa necessario?					
Come valuteresti la competenza del personale?					
Come valuteresti la cortesia del personale?					



Stato civile e Ufficio di leva

numero voti: 6

media:

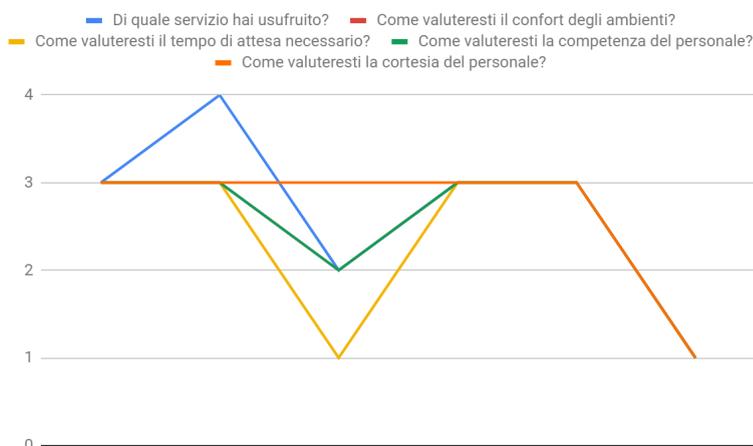




Città di Afragola

Città Metropolitana di Napoli

	2,67	2,5	2,33	2,5	2,67
Di quale servizio hai usufruito?	Come valuteresti il confort degli ambienti?	Come valuteresti il tempo di attesa necessario?	Come valuteresti la competenza del personale?	Come valuteresti la cortesia del personale?	



Biblioteca

Il dispositivo ha raccolto un numero trascurabile di sondaggi, che riportiamo di seguito

Servizio Mensa	Come valuteresti la qualità dei pasti?			Come valuteresti il confort degli ambienti?	Come valuteresti il tempo di attesa necessario	Come valuteresti la competenza del personale	Come valuteresti la cortesia del personale	Complessivamente come valuti l'esperienza
	3			3	3	3	3	3
	3			3	3	3	3	3

	Come valuteresti la sala lettura (comodità	Come valuteresti la disponibilità di libri e	Come valuteresti il confort degli ambienti?	Come valuteresti il tempo di attesa necessario	Come valuteresti la competenza del	Come valuteresti la cortesia del personale	Complessivamente come valuti l'esperien





Città di Afragola

Città Metropolitana di Napoli

		, silenziosità)	materiale consultabile		o	personale		za
Biblioteca Comunale		3	3	3	3	3	3	3

Polizia Municipale

Il dispositivo ha raccolto un numero trascurabile di sondaggi, che riportiamo di seguito

Come valuteresti il confort degli ambienti?	Come valuteresti il tempo di attesa necessario?	Come valuteresti la competenza del personale?	Come valuteresti la cortesia del personale?	Complessivamente come valuti l'esperienza?
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
3	3	3	3	3
1	1	1	1	1

Portale Istituzionale

Come valuteresti l'organizzazione dei contenuti?	Come valuteresti l'aspetto estetico?	Come valuteresti la semplicità di utilizzo?	Complessivamente come valuti l'esperienza?
4	4		4
5	5	5	5
5	5	5	5





Città di Afragola

Città Metropolitana di Napoli

5	5	5	5
5	5	5	5
1	1	1	1
1	3	1	1
4	4	4	5
1	2	1	1
1	1	1	1
1	1	1	1
1	1	1	1

Sondaggio Online

Di seguito i sondaggi raccolti, divisi per modalità di interazione e relativi campi

Servizi fruiti Online:

Di quale servizio hai usufruito?	Come valuteresti le possibilità offerte dal sistema?	Come valuteresti la semplicità di utilizzo?	Complessivamente come valuti l'esperienza?
Anagrafe, Stato Civile, Elettorale	1	1	1
Anagrafe, Stato Civile, Elettorale	1	1	1
Anagrafe, Stato Civile, Elettorale	5	5	5
Anagrafe, Stato Civile, Elettorale	2	5	5





Città di Afragola

Città Metropolitana di Napoli

Anagrafe, Stato Civile, Elettorale	5	5	5
Istanze Online	1	1	1
Istanze Online	4	4	4
Servizi Informatici	5	5	5
Servizi Sociali	1	4	1
Servizi Sociali	1	1	1
SUAP	3	3	3
SUAP	1	1	1
SUAP	1	1	1
SUED	1	1	1
MEDIA:	2,29	2,71	2,5

Servizi fruiti recandosi di persona

Di quale servizio hai usufruito?	Come valuteresti la cortesia del personale?	Come valuteresti la competenza del personale?	Come valuteresti il tempo di attesa necessario?	Come valuteresti il confort degli ambienti?	Complessivamente come valuti l'esperienza?
Anagrafe, Stato Civile, Elettorale	1	1	1	2	1
Anagrafe, Stato Civile, Elettorale	1	3	1	1	1
Servizio Cimitero	2	1	2	1	2
SUED	1	1	1	1	1
SUED	1	2	1	1	1
Tributi	1	1	1	1	1
MEDIA:	1,17	1,5	1,17	1,17	1,17





Città di Afragola

Città Metropolitana di Napoli

Servizi fruiti telefonicamente

Di quale servizio hai usufruito?	Come valuteresti la cortesia del personale?	Come valuteresti la competenza del personale?	Complessivamente come valuti l'esperienza?
Anagrafe, Stato Civile, Elettorale	1	1	1
Anagrafe, Stato Civile, Elettorale	4	5	3
Istanze online	5	5	5
Servizio Cimitero	1	1	1
Servizio Idrico	1	1	1
SUAP	4	4	3
Tributi	1	1	1
MEDIA:	2,43	2,57	2,14

 Responsabile Transizione al Digitale
Ing. Giuliano Gugliara
Informatici

