



# RISULTATI DELLE INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

*ANNO 2017*

# **SERVIZIO RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE**

	Profilo dell'utente	N.ro
sesso	• maschio	31
	• femmina	67
	• non risponde	5
frequenza di utilizzo del servizio	• quotidiana	4
	• settimanale	13
	• mensile	16
	• saltuaria	68
	• non indicato	2
qual è la principale motivazione di frequenza negli uffici del Servizio Risorse Umane e Organizzazione	• stipendi	25
	• performance/trattamento accessorio	2
	• buoni pasto	32
	• presenze e assenze	41
	• info su permessi e congedi	31
	• info sul ccnl	14
	• info fiscali previdenziali	13
	• richieste trasformazione rapporto lavoro	13
	• richieste mobilità	0

	• richieste di prestiti/agevolazioni	21
	• per ottenere modulistica	12
	• corsi di formazione	16
	• visite mediche/sicurezza sul lavoro	49
	• non sa / non risponde	5
	• altro	0

ASPETTI CHE TI CHIEDIAMO DI VALUTARE				
a) ASPETTI LEGATI ALLA QUALITA' DEI SERVIZI SPECIFICI E ACCESSORI			RISULTATO	IN %
<b>Ampiezza dell'orario di apertura</b>	QUALITA' del servizio fruito	Molto soddisfacente	46	44,66%
		Abbastanza soddisfacente	49	47,57%
		Poco soddisfacente	0	0,00%
		Per nulla soddisfacente	0	0,00%
		Non so / non risponde	8	7,77%
<b>Precisione e completezza delle informazioni e delucidazioni fornite</b>	QUALITA' del servizio	Molto soddisfacente	39	37,86%

<b>dal servizio</b>	fruito	Abbastanza soddisfacente	54	52,43%
		Poco soddisfacente	3	2,91%
		Per nulla soddisfacente	0	0,00%
		Non so / non risponde	7	6,80%
<b>Capacità di valutazione delle richieste individuali</b>	QUALITA' del servizio fruito	Molto soddisfacente	39	37,86%
		Abbastanza soddisfacente	52	50,49%
		Poco soddisfacente	4	3,88%
		Per nulla soddisfacente	2	1,94%
		Non so / non risponde	6	5,83%
<b>Cortesia del personale</b>	QUALITA' del servizio fruito	Molto soddisfacente	60	58,25%
		Abbastanza soddisfacente	37	35,92%
		Poco soddisfacente	2	1,94%
		Per nulla soddisfacente	0	0,00%
		Non so / non risponde	4	3,88%
<b>Disponibilità del personale all'ascolto</b>	QUALITA' del servizio fruito	Molto soddisfacente	48	46,60%
		Abbastanza soddisfacente	47	45,63%
		Poco soddisfacente	3	2,91%

		Per nulla soddisfacente	0	0,00%
		Non so / non risponde	5	4,85%
<b>Capacità di risolvere i problemi</b>	QUALITA' del servizio fruito	Molto soddisfacente	35	33,98%
		Abbastanza soddisfacente	56	54,37%
		Poco soddisfacente	4	3,88%
		Per nulla soddisfacente	0	0,00%
		Non so / non risponde	8	7,77%
<b>b)ASPETTI LEGATI ALLA ACCESSIBILITÀ E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO</b>			<b>RISULTATO</b>	<b>IN %</b>
<b>Accessibilità al Servizio (rintracciabilità telefonica, contatti via mail, fax ecc)</b>	QUALITA' del servizio fruito	Molto soddisfacente	47	45,63%
		Abbastanza soddisfacente	50	48,54%
		Poco soddisfacente	0	0,00%
		Per nulla soddisfacente	0	0,00%
		Non so / non risponde	6	5,83%
<b>Rispetto impegni assunti nei confronti del dipendente</b>	QUALITA' del servizio fruito	Molto soddisfacente	36	34,95%
		Abbastanza soddisfacente	57	55,34%
		Poco soddisfacente	1	0,97%

		Per nulla soddisfacente	1	0,97%
		Non so / non risponde	8	7,77%
<b>Completezza della pagina sul portale intranet</b>	<b>QUALITA' del servizio fruito</b>	Molto soddisfacente	11	10,68%
		Abbastanza soddisfacente	48	46,60%
		Poco soddisfacente	14	13,59%
		Per nulla soddisfacente	1	0,97%
		Non so / non risponde	29	28,16%
<b>Presenza di spazi che garantiscano la riservatezza</b>	<b>QUALITA' del servizio fruito</b>	Molto soddisfacente	22	20,95%
		Abbastanza soddisfacente	41	39,05%
		Poco soddisfacente	16	15,24%
		Per nulla soddisfacente	10	9,52%
		Non so / non risponde	17	16,19%
<b>c) ASPETTI LEGATI ALLA TEMPESTIVITA' E PRONTEZZA DEL SERVIZIO FRUITO</b>				<b>RISULTATO</b>
<b>Tempo di attesa per risposte a telefonate, e-mail, fax</b>	<b>QUALITA' del servizio fruito</b>	Molto soddisfacente	32	
		Abbastanza soddisfacente	60	
		Poco soddisfacente	3	

		Per nulla soddisfacente	0
		Non so / non risponde	8
<b>Tempestività di completamento del servizio richiesto **</b>	<b>QUALITA' del servizio fruito</b>	Molto soddisfacente	40
		Abbastanza soddisfacente	49
		Poco soddisfacente	5
		Per nulla soddisfacente	0
		Non so / non risponde	9

<b>d) ASPETTI LEGATI ALLA AFFIDABILITA' E COMPETENZA DEL PERSONALE ADDETTO</b>			<b>RISULTATO</b>
<b>Competenza e professionalità del personale</b>	<b>QUALITA' del servizio fruito</b>	Molto soddisfacente	40
		Abbastanza soddisfacente	56
		Poco soddisfacente	1
		Per nulla soddisfacente	0
		Non so / non risponde	6
<b>Attenzione del personale nel garantire la riservatezza</b>	<b>QUALITA' del servizio fruito</b>	Molto soddisfacente	38
		Abbastanza soddisfacente	52
		Poco soddisfacente	5
		Per nulla soddisfacente	0



		Non so / non risponde	8
<b>Giudizio Complessivo</b>	<b>QUALITA' del servizio fruito</b>	Molto soddisfacente	4
		Abbastanza soddisfacente	24
		Poco soddisfacente	55
		Per nulla soddisfacente	1
		Non so / non risponde	19

<b>CONFRONTO CON IL PASSATO</b>				
<b>Rispetto ad un anno fa ritieni che l'operato del Servizio R. Umane sia:</b>			<b>RISULTATO</b>	<b>IN %</b>
<b>Giudizio Complessivo</b>	<b>QUALITA' del servizio fruito</b>	Decisamente migliorato	4	3,88%
		Leggermente migliorato	24	23,30%
		In line a di massima identico	55	53,40%
		Peggiorato	1	0,97%
		Non risponde	19	18,10%
		Decisamente migliorato	4	3,88%

<b>Punti di forza</b>		
disponibilità del personale	58	96,67%
organizzazione degli uffici	31	51,67%
Univocità interpretativa della normativa	12	20,00%
Univocità interpretativa delle informazioni fornite	11	18,33%
non risponde	24	40,00%
disponibilità del personale	58	96,67%
organizzazione degli uffici	31	51,67%
Univocità interpretativa della normativa	12	20,00%
Univocità interpretativa delle informazioni fornite	11	18,33%
non risponde	24	40,00%