



# RISULTATI DELLE INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

*ANNO 2015*

# **SERVIZIO RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE**

	<b>Profilo dell'utente</b>	<b>N.ro</b>
sesso	• maschio	<b>30</b>
	• femmina	<b>72</b>
	• non risponde	<b>4</b>
frequenza di utilizzo del servizio	• quotidiana	<b>7</b>
	• settimanale	<b>1</b>
	• mensile	<b>8</b>
	• saltuaria	<b>89</b>
	• non indicato	<b>1</b>
qual è la principale motivazione di frequenza negli uffici del Servizio Risorse Umane e Organizzazione	• informazioni relative al Contratto di lavoro	<b>10</b>
	• informazioni relative alla busta paga	<b>31</b>
	• per pratiche inerenti contributi / pensioni	<b>19</b>
	• per pratiche inerenti prestiti	<b>8</b>
	• informazioni sulla gestione presenze / assenze	<b>34</b>
	• per richiedere particolari tipologie di permessi / congedi	<b>43</b>
	• per fare una segnalazione / reclamo	<b>5</b>
	• per ottenere modulistica	<b>22</b>
	• per pratiche relative ad infortuni occorsi sul lavoro	<b>2</b>
	• per pratiche connesse alla salute sul luogo di lavoro	<b>4</b>
• non sa / non risponde	<b>3</b>	

	• altro	4
--	---------	---

ASPETTI CHE TI CHIEDIAMO DI VALUTARE				
a) ASPETTI LEGATI ALLA QUALITA' DEI SERVIZI SPECIFICI E ACCESSORI			RISULTATO	IN %
Ampiezza dell'orario di apertura	QUALITA' del servizio fruito	Molto soddisfacente	43	40,95%
		Abbastanza soddisfacente	49	46,67%
		Poco soddisfacente	7	6,67%
		Per nulla soddisfacente	1	0,95%
		Non so / non risponde	6	5,71%
	IMPORTANZA	Molto importante	42	40,00%
		Abbastanza importante	28	26,67%
		Poco importante	3	2,86%
Per nulla importante		0	0,00%	

		Non so / non risponde	<b>33</b>	<b>31,43%</b>
<b>Precisione e completezza delle informazioni e delucidazioni fornite dal servizio</b>	QUALITA' del servizio fruito	Molto soddisfacente	<b>41</b>	<b>39,05%</b>
		Abbastanza soddisfacente	<b>52</b>	<b>49,52%</b>
		Poco soddisfacente	<b>2</b>	<b>1,90%</b>
		Per nulla soddisfacente	<b>1</b>	<b>0,95%</b>
		Non so / non risponde	<b>10</b>	<b>9,52%</b>
	IMPORTANZA	Molto importante	<b>59</b>	<b>56,19%</b>
		Abbastanza importante	<b>8</b>	<b>7,62%</b>
		Poco importante	<b>1</b>	<b>0,95%</b>
		Per nulla importante	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
		Non so / non risponde	<b>38</b>	<b>36,19%</b>
<b>Assistenza fornita nella compilazione della modulistica (es. richieste ferie, permessi, ecc)</b>	QUALITA' del servizio fruito	Molto soddisfacente	<b>46</b>	<b>43,81%</b>
		Abbastanza soddisfacente	<b>46</b>	<b>43,81%</b>
		Poco soddisfacente	<b>1</b>	<b>0,95%</b>
		Per nulla soddisfacente	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
		Non so / non risponde	<b>13</b>	<b>12,38%</b>
	IMPORTANZA	Molto importante	<b>51</b>	<b>48,57%</b>

		Abbastanza importante	<b>16</b>	<b>15,24%</b>
		Poco importante	<b>1</b>	<b>0,95%</b>
		Per nulla importante	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
		Non so / non risponde	<b>38</b>	<b>36,19%</b>
<b>Capacità di valutare le urgenze</b>	QUALITA' del servizio fruito	Molto soddisfacente	<b>28</b>	<b>26,67%</b>
		Abbastanza soddisfacente	<b>49</b>	<b>46,67%</b>
		Poco soddisfacente	<b>8</b>	<b>7,62%</b>
		Per nulla soddisfacente	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
		Non so / non risponde	<b>21</b>	<b>20,00%</b>
	IMPORTANZA	Molto importante	<b>47</b>	<b>44,76%</b>
		Abbastanza importante	<b>14</b>	<b>13,33%</b>
		Poco importante	<b>3</b>	<b>2,86%</b>
		Per nulla importante	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
		Non so / non risponde	<b>42</b>	<b>40,00%</b>
<b>Capacità di valutazione delle richieste individuali</b>	QUALITA' del servizio fruito	Molto soddisfacente	<b>38</b>	<b>36,19%</b>
		Abbastanza soddisfacente	<b>44</b>	<b>41,90%</b>
		Poco soddisfacente	<b>8</b>	<b>7,62%</b>
		Per nulla soddisfacente	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
		Non so / non risponde	<b>16</b>	<b>15,24%</b>
	IMPORTANZA	Molto importante	<b>48</b>	<b>45,71%</b>

		Abbastanza importante	<b>15</b>	<b>14,29%</b>
		Poco importante	<b>1</b>	<b>0,95%</b>
		Per nulla importante	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
		Non so / non risponde	<b>42</b>	<b>40,00%</b>
<b>Cortesia del personale</b>	QUALITA' del servizio fruito	Molto soddisfacente	<b>71</b>	<b>67,62%</b>
		Abbastanza soddisfacente	<b>26</b>	<b>24,76%</b>
		Poco soddisfacente	<b>3</b>	<b>2,86%</b>
		Per nulla soddisfacente	<b>1</b>	<b>0,95%</b>
		Non so / non risponde	<b>5</b>	<b>4,76%</b>
	IMPORTANZA	Molto importante	<b>48</b>	<b>45,71%</b>
		Abbastanza importante	<b>18</b>	<b>17,14%</b>
		Poco importante	<b>1</b>	<b>0,95%</b>
		Per nulla importante	<b>1</b>	<b>0,95%</b>
		Non so / non risponde	<b>38</b>	<b>36,19%</b>
<b>Disponibilità del personale all'ascolto</b>	QUALITA' del servizio fruito	Molto soddisfacente	<b>67</b>	<b>63,81%</b>
		Abbastanza soddisfacente	<b>29</b>	<b>27,62%</b>
		Poco soddisfacente	<b>3</b>	<b>2,86%</b>
		Per nulla soddisfacente	<b>1</b>	<b>0,95%</b>
		Non so / non risponde	<b>6</b>	<b>5,71%</b>
	IMPORTANZA	Molto importante	<b>52</b>	<b>49,52%</b>

		Abbastanza importante	15	14,29%
		Poco importante	0	0,00%
		Per nulla importante	1	0,95%
		Non so / non risponde	38	36,19%
<b>Capacità di risolvere i problemi</b>	QUALITA' del servizio fruito	Molto soddisfacente	42	40,00%
		Abbastanza soddisfacente	48	45,71%
		Poco soddisfacente	5	4,76%
		Per nulla soddisfacente	2	1,90%
		Non so / non risponde	9	8,57%
	IMPORTANZA	Molto importante	50	47,62%
		Abbastanza importante	15	14,29%
		Poco importante	1	0,95%
		Per nulla importante	0	0,00%
		Non so / non risponde	40	38,10%
<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	<b>Molto soddisfacente</b>	52	49,52%
		<b>Abbastanza soddisfacente</b>	48	45,71%
		<b>Poco soddisfacente</b>	2	1,90%
		<b>Per nulla soddisfacente</b>	0	0,00%
		<b>Non so / non risponde</b>	4	3,81%



	IMPORTANZA	Molto importante	36	34,29%
		Abbastanza importante	11	10,48%
		Poco importante	2	1,90%
		Per nulla importante	0	0,00%
		Non so / non risponde	57	54,29%
Aggiornamento della modulistica on- line	QUALITA' del servizio fruito	Molto soddisfacente	32	30,48%
		Abbastanza soddisfacente	42	40,00%
		Poco soddisfacente	4	3,81%
		Per nulla soddisfacente	2	1,90%
		Non so / non risponde	26	24,76%
	IMPORTANZA	Molto importante	22	20,95%
		Abbastanza importante	20	19,05%
		Poco importante	0	0,00%
		Per nulla importante	0	0,00%
		Non so / non risponde	64	60,95%
Completezza della pagina sul portale intranet	QUALITA' del servizio fruito	Molto soddisfacente	24	22,86%
		Abbastanza soddisfacente	45	42,86%
		Poco soddisfacente	5	4,76%
		Per nulla soddisfacente	3	2,86%

		Non so / non risponde	29	27,62%
	IMPORTANZA	Molto importante	22	20,95%
		Abbastanza importante	19	18,10%
		Poco importante	1	0,95%
		Per nulla importante	0	0,00%
		Non so / non risponde	64	60,95%
Presenza di spazi che garantiscano la riservatezza	QUALITA' del servizio fruito	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%
	IMPORTANZA	Molto importante	29	27,62%
		Abbastanza importante	15	14,29%
		Poco importante	2	1,90%
		Per nulla importante	0	0,00%
		Non so / non risponde	60	57,14%

c) ASPETTI LEGATI ALLA TEMPESTIVITA' E PRONTEZZA DEL SERVIZIO FRUITO			RISULTATO
Tempo di attesa per risposte a telefonate, e-mail, fax	QUALITA' del servizio fruito	Molto soddisfacente	46
		Abbastanza soddisfacente	47

		Poco soddisfacente	3
		Per nulla soddisfacente	1
		Non so / non risponde	9
	IMPORTANZA	Molto importante	31
		Abbastanza importante	18
		Poco importante	2
		Per nulla importante	0
	Non so / non risponde	55	
Tempestività di completamento del servizio richiesto **	QUALITA' del servizio fruito	Molto soddisfacente	42
		Abbastanza soddisfacente	49
		Poco soddisfacente	3
		Per nulla soddisfacente	3
		Non so / non risponde	9
	IMPORTANZA	Molto importante	31
		Abbastanza importante	16
		Poco importante	1

		<b>Per nulla importante</b>	<b>0</b>
		<b>Non so / non risponde</b>	<b>58</b>

<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>	<b>Molto soddisfacente</b>	<b>55</b>
		<b>Abbastanza soddisfacente</b>	<b>43</b>
		<b>Poco soddisfacente</b>	<b>3</b>
		<b>Per nulla soddisfacente</b>	<b>1</b>
		<b>Non so / non risponde</b>	<b>4</b>
	<b>IMPORTANZA</b>	<b>Molto importante</b>	<b>38</b>
		<b>Abbastanza importante</b>	<b>11</b>
		<b>Poco importante</b>	<b>1</b>
		<b>Per nulla importante</b>	<b>0</b>
		<b>Non so / non risponde</b>	<b>56</b>
<b>Attenzione del personale nel garantire la riservatezza</b>	<b>QUALITA' del servizio fruito</b>	<b>Molto soddisfacente</b>	<b>50</b>
		<b>Abbastanza soddisfacente</b>	<b>35</b>
		<b>Poco soddisfacente</b>	<b>5</b>
		<b>Per nulla soddisfacente</b>	<b>4</b>

		<b>Non so / non risponde</b>	<b>12</b>
	<b>IMPORTANZA</b>	<b>Molto importante</b>	<b>36</b>
		<b>Abbastanza importante</b>	<b>9</b>
		<b>Poco importante</b>	<b>1</b>
		<b>Per nulla importante</b>	<b>0</b>
		<b>Non so / non risponde</b>	<b>60</b>

<b>Giudizio Complessivo</b>	<b>QUALITA' del servizio fruito</b>	<b>Molto soddisfacente</b>	<b>51</b>
		<b>Abbastanza soddisfacente</b>	<b>49</b>
		<b>Poco soddisfacente</b>	<b>2</b>
		<b>Per nulla soddisfacente</b>	<b>2</b>
		<b>Non so / non risponde</b>	<b>2</b>

<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>	<b>Decisamente migliore</b>	<b>21</b>	<b>20,00%</b>	
		<b>un po' migliore</b>	<b>18</b>	<b>17,14%</b>	
		<b>In line a di massima identico</b>	<b>60</b>	<b>57,14%</b>	

			<b>Un po' peggiore</b>	<b>2</b>	<b>1,90%</b>
			<b>Decisamente peggiore</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
			<b>Non risponde</b>	<b>5</b>	<b>4,76%</b>
<b>motivazione delle diversità percepite rispetto al passato</b>					
<b>disponibilità del personale</b>	<b>51</b>	<b>85,00%</b>			
<b>organizzazione degli uffici</b>	<b>24</b>	<b>40,00%</b>			
<b>semplicità nei procedimenti</b>	<b>19</b>	<b>31,67%</b>			
<b>chiarezza dei ruoli e delle competenze</b>	<b>20</b>	<b>33,33%</b>			
<b>Velocità nelle procedure</b>	<b>21</b>	<b>35,00%</b>			
<b>Univocità interpretativa della normativa</b>	<b>14</b>	<b>23,33%</b>			
<b>Univocità interpretativa delle informazioni fornite</b>	<b>11</b>	<b>18,33%</b>			
<b>Utilità del materiale pubblicato on line</b>	<b>12</b>	<b>20,00%</b>			
<b>altro</b>	<b>5</b>	<b>8,33%</b>			
<b>non risponde</b>	<b>33</b>	<b>55,00%</b>			