



RISULTATI DELLE INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

ANNO 2018

SERVIZIO RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE

	Profilo dell'utente	N.ro
sesso	• maschio	29
	• femmina	50
	• non risponde	2
frequenza di utilizzo del servizio	• quotidiana	3
	• settimanale	7
	• mensile	13
	• saltuaria	58
	• non indicato	0
qual è la principale motivazione di frequenza negli uffici del Servizio Risorse Umane e Organizzazione	• stipendi	8
	• performance/trattamento accessorio	5
	• buoni pasto	41
	• presenze e assenze	58
	• info su permessi e congedi	36
	• info sul ccnl	25
	• info fiscali previdenziali	17
	• richieste trasformazione rapporto lavoro	8
	• richieste mobilità	8

	• richieste di prestiti/agevolazioni	15
	• per ottenere modulistica	13
	• corsi di formazione	30
	• visite mediche/sicurezza sul lavoro	39
	• 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 %
Ampiezza dell'orario di apertura	QUALITA' del servizio fruito	Molto soddisfacente	32	39,51%
		Abbastanza soddisfacente	48	60,49%
		Poco soddisfacente	0	0,00%
		Per nulla soddisfacente	0	0,00%
		Non so / non risponde	0	0,00%

Precisione e completezza delle informazioni e delucidazioni fornite dal servizio	QUALITA' del servizio fruito	Molto soddisfacente	28	34,57%
		Abbastanza soddisfacente	48	59,26%
		Poco soddisfacente	4	4,94%
		Per nulla soddisfacente	0	0,00%
		Non so / non risponde	1	1,23%
Capacità di valutazione delle richieste individuali	QUALITA' del servizio fruito	Molto soddisfacente	29	35,80%
		Abbastanza soddisfacente	46	56,79%
		Poco soddisfacente	5	6,17%
		Per nulla soddisfacente	0	0,00%
		Non so / non risponde	1	1,23%
Cortesia del personale	QUALITA' del servizio fruito	Molto soddisfacente	36	44,44%
		Abbastanza soddisfacente	43	53,09%
		Poco soddisfacente	1	1,23%
		Per nulla soddisfacente	0	0,00%
		Non so / non risponde	1	1,23%
Disponibilità del personale all'ascolto	QUALITA' del servizio fruito	Molto soddisfacente	35	43,21%
		Abbastanza soddisfacente	45	55,56%
		Poco soddisfacente	1	1,23%

		Per nulla soddisfacente	0	0,00%
		Non so / non risponde	0	0,00%
Capacità di risolvere i problemi	QUALITA' del servizio fruito	Molto soddisfacente	23	28,40%
		Abbastanza soddisfacente	54	66,67%
		Poco soddisfacente	4	4,94%
		Per nulla soddisfacente	0	0,00%
		Non so / non risponde	0	0,00%
b)ASPETTI LEGATI ALLA ACCESSIBILITÀ E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO			RISULTATO	IN %
Accessibilità al Servizio (rintracciabilità telefonica, contatti via mail, fax ecc)	QUALITA' del servizio fruito	Molto soddisfacente	36	44,44%
		Abbastanza soddisfacente	44	54,32%
		Poco soddisfacente	1	1,23%
		Per nulla soddisfacente	0	0,00%
		Non so / non risponde	0	0,00%
Rispetto impegni assunti nei confronti del dipendente	QUALITA' del servizio fruito	Molto soddisfacente	23	28,40%
		Abbastanza soddisfacente	54	66,67%
		Poco soddisfacente	4	4,94%
		Per nulla soddisfacente	0	0,00%

		Non so / non risponde	0	0,00%
Completezza della pagina sul portale intranet	QUALITA' del servizio fruito	Molto soddisfacente	18	22,22%
		Abbastanza soddisfacente	44	54,32%
		Poco soddisfacente	11	13,58%
		Per nulla soddisfacente	0	0,00%
		Non so / non risponde	8	9,88%
Presenza di spazi che garantiscano la riservatezza	QUALITA' del servizio fruito	Molto soddisfacente	18	22,22%
		Abbastanza soddisfacente	44	54,32%
		Poco soddisfacente	16	15,24%
		Per nulla soddisfacente	0	0,00%
		Non so / non risponde	3	3,70%
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	29	
		Abbastanza soddisfacente	60	
		Poco soddisfacente	2	
		Per nulla soddisfacente	0	
		Non so / non risponde	0	

Tempestività di completamento del servizio richiesto **	QUALITA' del servizio fruito	Molto soddisfacente	29
		Abbastanza soddisfacente	49
		Poco soddisfacente	3
		Per nulla soddisfacente	0
		Non so / non risponde	0

d) ASPETTI LEGATI ALLA AFFIDABILITA' E COMPETENZA DEL PERSONALE ADDETTO			RISULTATO
Competenza e professionalità del personale	QUALITA' del servizio fruito	Molto soddisfacente	22
		Abbastanza soddisfacente	56
		Poco soddisfacente	3
		Per nulla soddisfacente	0
		Non so / non risponde	0
Attenzione del personale nel garantire la riservatezza	QUALITA' del servizio fruito	Molto soddisfacente	25
		Abbastanza soddisfacente	48
		Poco soddisfacente	7
		Per nulla soddisfacente	0
		Non so / non risponde	1

			RISULTATO	IN %
Giudizio Complessivo	QUALITA' del servizio fruito	Molto soddisfacente	16	19,75%
		Abbastanza soddisfacente	63	77,78%
		Poco soddisfacente	2	2,47%
		Per nulla soddisfacente	0	0%
		Non so / non risponde	0	0%

CONFRONTO CON IL PASSATO				
Rispetto ad un anno fa ritieni che l'operato del Servizio R. Umane sia:			RISULTATO	IN %
Giudizio Complessivo	QUALITA' del servizio fruito	Decisamente migliorato	1	1,23%
		Leggermente migliorato	18	22,22%
		In line a di massima identico	58	71,60%
		Peggiorato	1	1,23%
		Non risponde	3	3,70%

Punti di forza		
disponibilità del personale	39	48,15%
organizzazione degli uffici	20	24,69%
Univocità interpretativa della normativa	23	28,40%
Univocità interpretativa delle informazioni fornite	9	11,11%
non risponde	21	25,93%