

Esito della rilevazione di Customer satisfaction del Servizio Paghe

2018

Prima rilevazione

Nell'ambito del progetto che prevede il mantenimento della certificazione di qualità per la norma di riferimento ISO 9001/2015, ottenuta nel 2017, si è avviato il processo di rilevazione della qualità percepita dagli utenti, che in questo caso sono gli stessi dipendenti dell'Ente.

Il questionario anonimo da sottoporre agli utenti è stato modificato rispetto alla versione della precedente rilevazione.

Contiene sempre sei domande in modalità chiusa, ma la risposta al primo e/o al secondo quesito ne possono determinare un'ulteriore riduzione, e con la possibilità, in cinque casi, di indicare “altro”, per consentire di esprimere un'opinione anche a chi non rientri nelle ipotesi già preventivate.

Nel mese di maggio sono stati interpellati in tutto 62 dipendenti, raggiungendo e superando il tetto del 50% degli utenti (46) per la rilevazione.

Di tutte le risposte ottenute è stata fatta una elaborazione semplice, tramite un foglio di calcolo, che ha evidenziato gli esiti riportati di seguito.

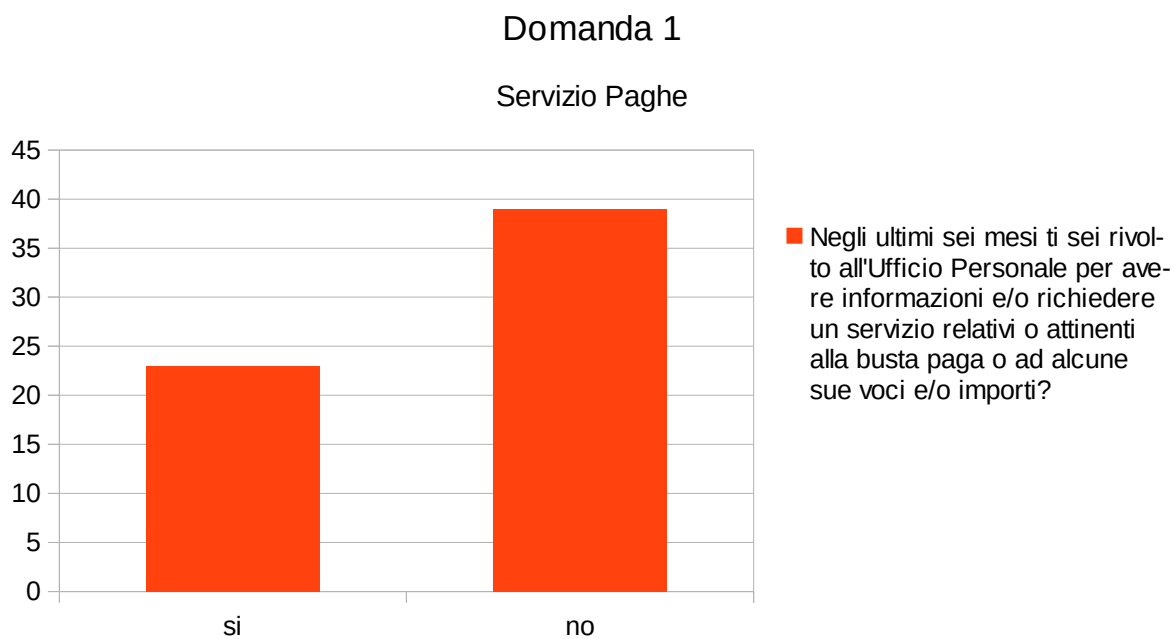
Domanda n.1

La domanda proposta rileva se i dipendenti si rivolgono all'ufficio, durante il periodo medio di sei mesi, ed è riportata insieme all'esito numerico ottenuto

Negli ultimi sei mesi ti sei rivolto all'Ufficio Personale per avere informazioni e/o richiedere un servizio relativi o attinenti alla busta paga o ad alcune sue voci e/o importi?

si	no
23	39

Qui sotto anche la rappresentazione grafica, che consente di avere un impatto immediato delle risposte



I dipendenti intervistati hanno dichiarato in maggioranza di non avere chiesto informazioni all'Ufficio.

Domanda n.2

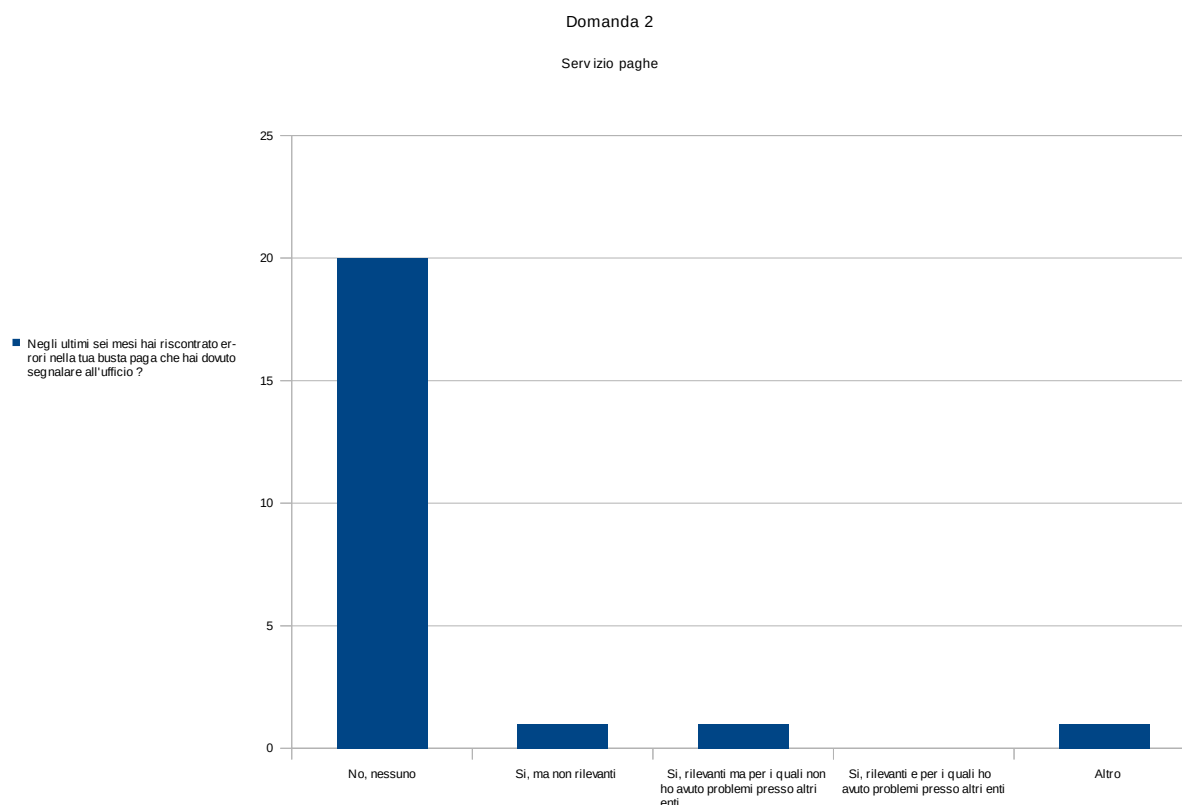
La domanda proposta è particolarmente significativa per rilevare la qualità del servizio. In base alla formulazione del questionario può essere restituita solo dai dipendenti che rispondono positivamente al quesito precedente (23).

Negli ultimi sei mesi hai riscontrato errori nella tua busta paga che hai dovuto segnalare all'ufficio ?

No, nessuno	Si, ma non rilevanti	Si, rilevanti ma per i quali non ho avuto problemi presso altri enti	Si, rilevanti e per i quali ho avuto problemi presso altri enti	Altro
20	1	1	0	1

I due errori segnalati destano perplessità perché l'ufficio non ha ricevuto richieste di correzione e non è intervenuto ad effettuarne.

Qui sotto anche la rappresentazione grafica, che consente un impatto immediato delle risposte



La risposta “altro” ricevuta, indica una competenza insufficiente per rilevare errori, suggerendo l'opportunità di informare sulle voci presenti anche con un'attività di formazione .

Domanda n.3

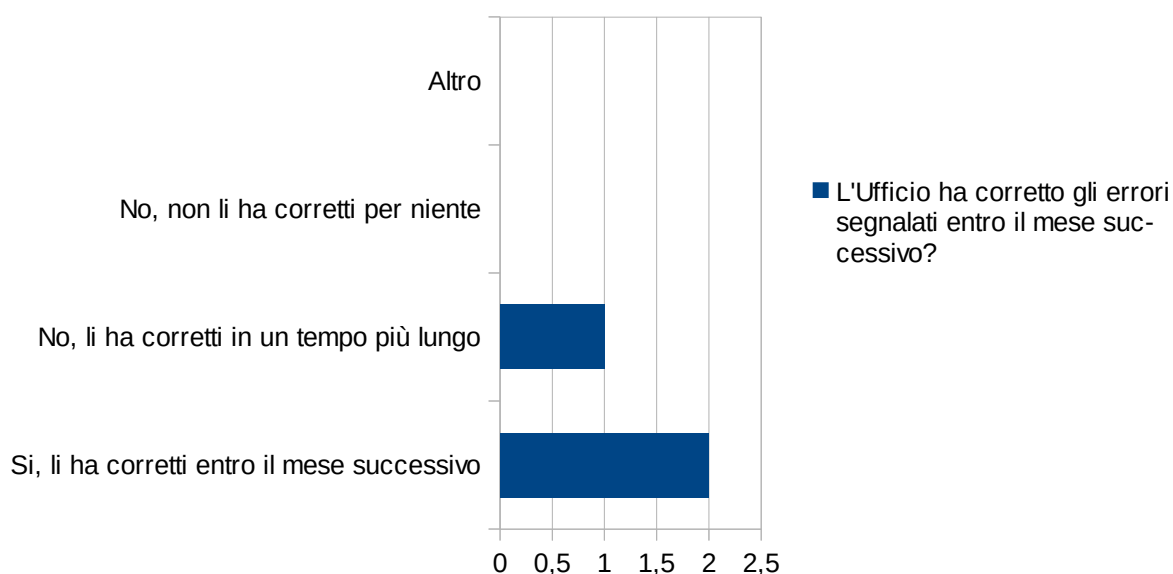
Anche in questo caso l'organizzazione del questionario riserva la domanda solo agli utenti che segnalano errori (2). La domanda proposta è questa:

	Si, li ha corretti entro il mese successivo	No, li ha corretti in un tempo più lungo	No, non li ha corretti per niente	Altro
L'Ufficio ha corretto gli errori segnalati entro il mese successivo?	2	1	0	0

Il quesito verifica che la correzione degli errori presenti sia avvenuta, se possibile, con la busta paga successiva, e quindi entro il mese dopo, in un ciclo tempestivo di risoluzione del problema.

Domanda 3

Servizio paghe



Questa risposta è collegata con quella riportata per la domanda precedente, per la quale l'Ufficio Paghe ha già confermato che in realtà non vi sono state le correzioni segnalate.

Il terzo "errore" indicato, invece, è dovuto ad una risposta non fondata, poiché incongrua con le altre presenti nel questionario.

Domanda n. 4

Questa domanda è rivolta per verificare la qualità percepita in caso di richiesta di informazioni da parte degli utenti (23 persone).

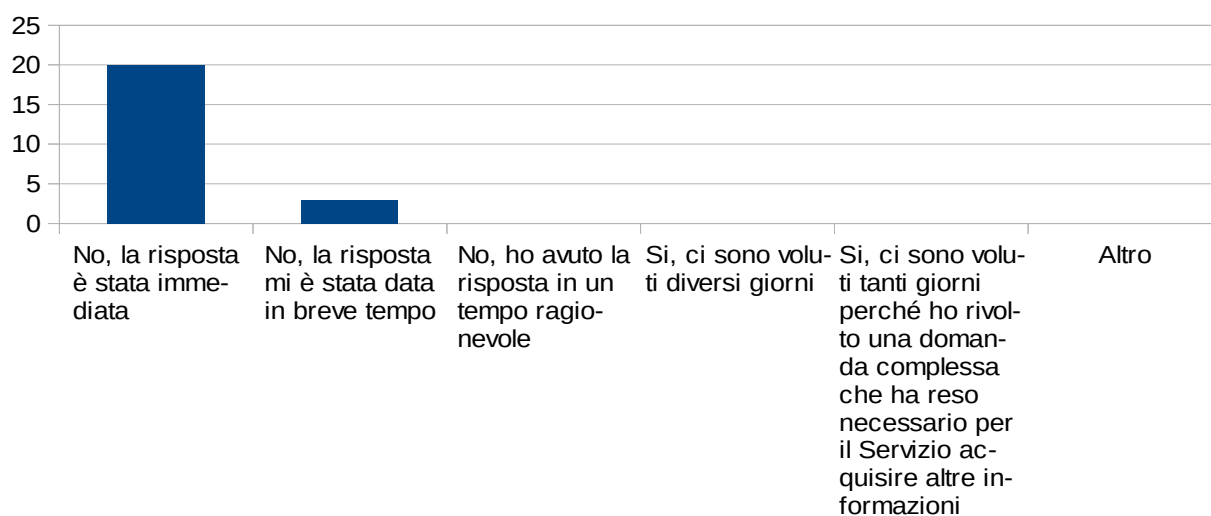
	No, la risposta è stata immediata	No, la risposta mi è stata data in breve tempo	No, ho avuto la risposta in un tempo ragionevole	Si, ci sono voluti diversi giorni	Si, ci sono voluti tanti giorni perché ho rivolto una domanda complessa che ha reso necessario per il Servizio acquisire altre informazioni	Altro
Negli ultimi sei mesi, quando hai chiesto informazioni attinenti alla busta paga o ad alcune sue voci e/o importi, hai dovuto aspettare a lungo per potere avere risposta?	20	3	0	0	0	0

Le risposte fornite sono tutte largamente positive.

Domanda 4

Servizio Paghe

- Negli ultimi sei mesi, quando hai chiesto informazioni attinenti alla busta paga o ad alcune sue voci e/o importi, hai dovuto aspettare a lungo per potere avere risposta?



Domande n. 5 e n.6

In questo caso si verifica se le risposte ricevute sono chiare e gli utenti vengono accolti con cortesia.

- chiarezza

	Si, le informazioni sono state molto chiare	Si, le informazioni sono state chiare	No, sono stati usati termini difficili	No, la spiegazione era confusa	No, la spiegazione era non attinente alla domanda	Altro
In caso di richiesta di informazioni attinenti alla busta paga o ad alcune sue voci e/o importi, ti è stato risposto con chiarezza?	18	5	0	0	0	0

- cortesia

	Si sono stati molto cortesi	Si sono stati cortesi	Sono stati cortesi ma mi hanno dato una risposta negativa	No, hanno perso la pazienza	No, sono stati maleducati nei modi	Altro
Gli operatori sono stati cortesi?	20	3	0	0	0	0

Le risposte avute dai 23 dipendenti sono state molto positive .

Conclusione

La rilevazione ha interessato una percentuale molto alta di dipendenti, che ha di gran lunga superato la metà, avvicinandosi addirittura ai due terzi .

Dall'esito riportato non emergono criticità, ma anzi è confermato l'altissimo livello del servizio, già evidenziato dalle rilevazioni del 2017.

Permane un problema rispetto alla domanda numero due, già evidenziato lo scorso anno, che la revisione apposita del questionario non ha risolto.

Si cercherà dunque, di intervenire inviando una mail all'attenzione di tutti i dipendenti e invitando gli interessati a contattare il Servizio per avere ulteriori chiarimenti in merito.

Entro la fine dell'anno si effettuerà la nuova rilevazione .

Tempio, 5 giugno 2018

Indice generale

Domanda n.1.....	2
Domanda n.2.....	3
Domanda n.3.....	4
Domanda n. 4.....	5
Domande n. 5 e n.6.....	6
Conclusione.....	7