

# Esito della rilevazione di Customer satisfaction del Servizio Paghe

2020

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, cioè gli stessi dipendenti dell'Ente.

La prima rilevazione del 2020 si è svolta nel mese di maggio, che quest'anno è stato caratterizzato dallo smart working concesso a numerosi dipendenti, come misura di emergenza prevista dalle norme nazionali per contrastare il diffondersi del Coronavirus Covid 19.

Il questionario è composto da 7 domande, ma la maggiore parte degli intervistati risponde solo alle prime due, perché le successive sono rivolte solo a chi ha chiesto delucidazioni sulla propria busta paga.

I questionari di risposta sono stati 51. Le domande rivolte ai dipendenti non sono mutate rispetto allo scorso anno, in cui il questionario in seguito all'adozione della carta dei servizi era stato aggiornato introducendo una domanda sfidante per verificare la puntualità del pagamento degli stipendi, attività prioritaria del servizio.

Le risposte ottenute sono state elaborate tramite un foglio di calcolo, che ha evidenziato gli esiti riportati di seguito.

## Domanda n.1

La domanda è stata inserita nel questionario a partire dal 2019, dopo l'approvazione della carta dei servizi, per verificare l'elemento di qualità prevalente del Servizio Paghe, cioè la puntualità nei pagamenti ai dipendenti.

Negli ultimi sei mesi l'accredito dello stipendio è avvenuto il giorno 27 del mese, o anche prima in caso di festività?

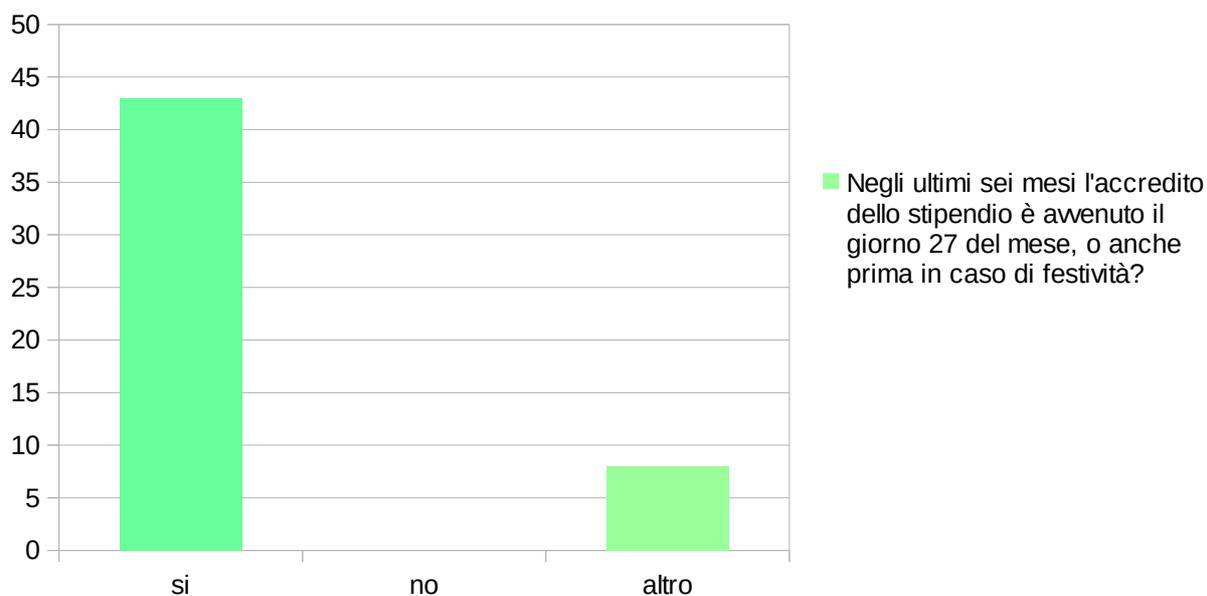
si	no	altro
43	0	8

Le risposte indicate come “altro” sono quelle date da dipendenti che non hanno verificato questo dato. La puntualità è comunque attestata da tutte le altre risposte positive. Inoltre poiché il procedimento è complessivo e unitario, non è possibile una situazione differenziata tra gli interessati.

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

### DOMANDA 1

#### SERVIZIO PAGHE



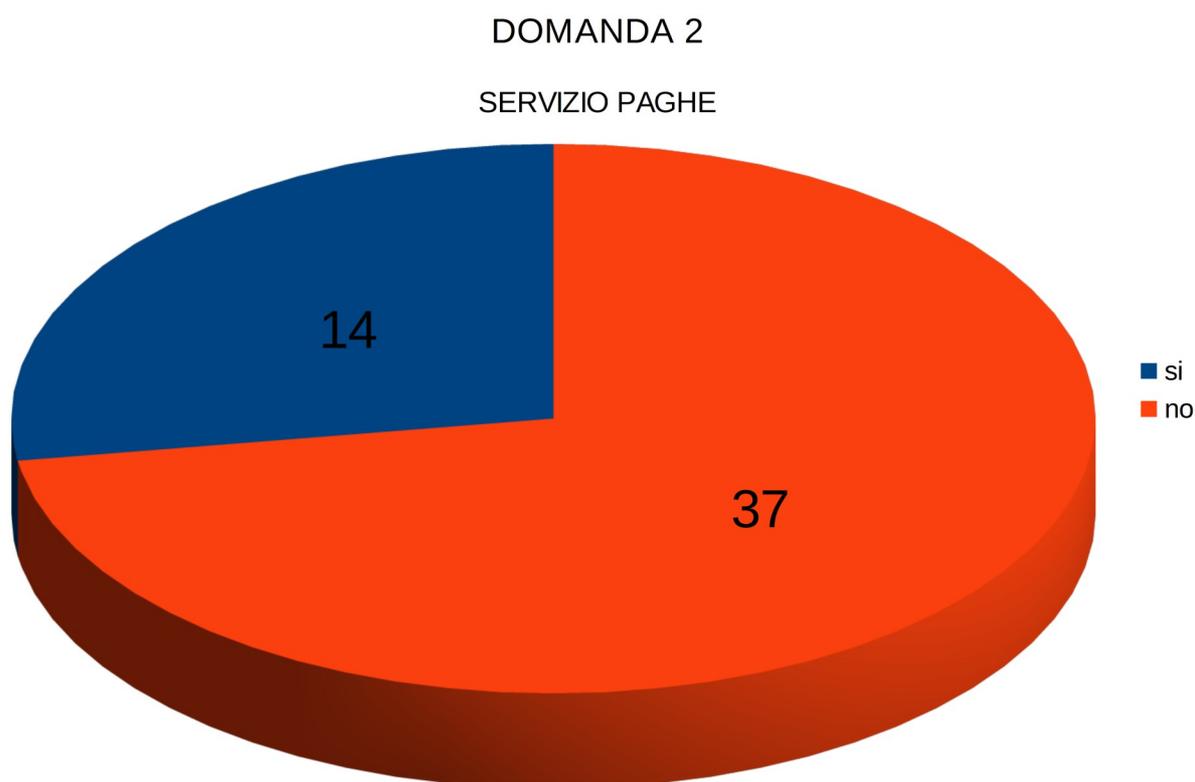
## Domanda n.2

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
14	37

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.3

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 .

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

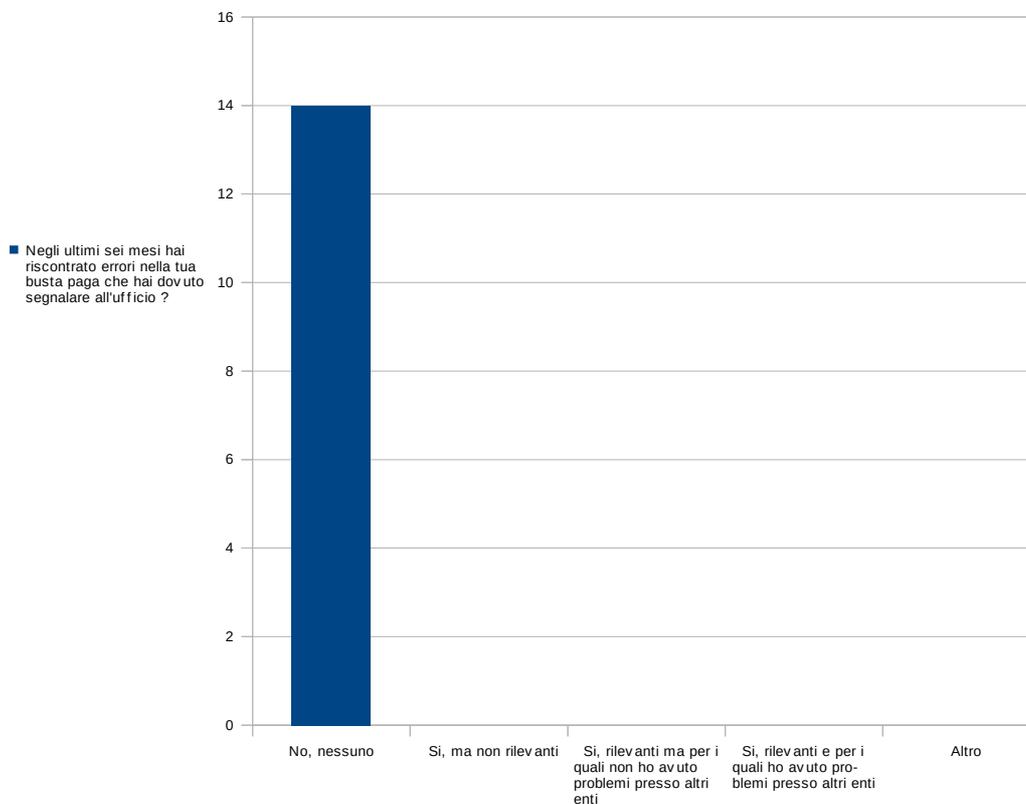
No, nessuno	Si, ma non rilevanti	Si, rilevanti ma per i quali non ho avuto problemi presso altri enti	Si, rilevanti e per i quali ho avuto problemi presso altri enti	Altro
14	0	0	0	0

L'esito della rilevazione è positivo perché non è stato rilevato nessun errore nelle buste paga.

Qui sotto anche la rappresentazione grafica delle risposte

Domanda 3

Servizio paghe



## Domanda n.4

Anche in questo caso l'organizzazione del questionario riserva la domanda solo agli utenti che segnalano errori. 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?	0	0	0	0

I dati riportati sono tutti uguali a zero perché non sono stati rilevati errori nelle buste paga dell'ultimo semestre, come indicato dalle risposte al quesito precedente.

## Domanda n. 5

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

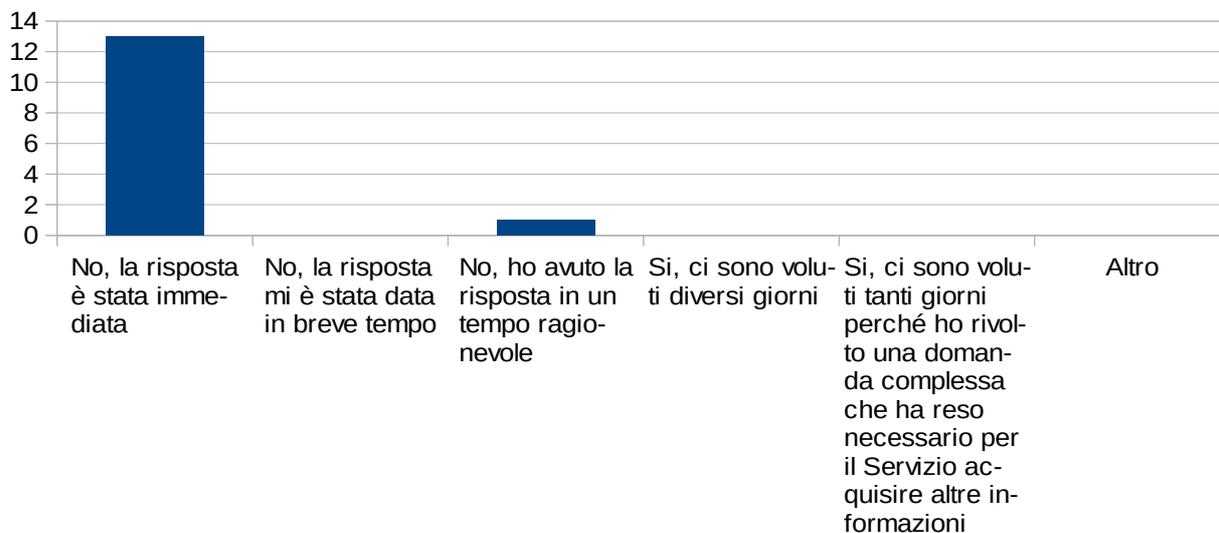
	No, la risposta è stata immediata	No, la risposta mi è stata data in breve tempo	No, ho avuto la risposta in un tempo ragionevole	Si, ci sono voluti diversi giorni	Si, ci sono voluti tanti giorni perché ho rivolto una domanda complessa che ha reso necessario per il Servizio acquisire altre informazioni	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?	13	0	1	0	0	0

Le risposte sono tutte positive.

### Domanda 5

#### 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. 6 e n.7

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?	12	2	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?	13	1	0	0	0	0

Le risposte avute dai dipendenti sono state tutte positive.

# Conclusione

La rilevazione ha interessato oltre la metà dei dipendenti.

Dall'esito riportato non emergono criticità, ma anzi è confermato l'altissimo livello del servizio, già evidenziato dalle rilevazioni del triennio 2017-2019.

Tempio, 15 giugno 2020

## Indice generale

Domanda n.1.....	2
Domanda n.2.....	3
Domanda n.3.....	4
Domanda n.4.....	5
Domanda n. 5.....	6
Domande n. 6 e n.7.....	7
Conclusione.....	8