

Esito della rilevazione di Customer satisfaction del Servizio Paghe

Primo semestre : marzo – agosto 2017

Nell'ambito del progetto che prevede il conseguimento della certificazione di qualità per la norma di riferimento ISO 9001/2015 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 prevede sei domande. Le risposte da fornire però sono meno perché una risposta negativa alla prima, esclude di proseguire con le domande, perché gli utenti non si sono rivolti all'ufficio. Quindi le risposte possono avere numeri di riscontro diversi e più bassi rispetto al campione raggiunto.

Per agevolare gli utenti e facilitarne l'approccio alla rilevazione si è ritenuto di formularlo in modalità chiusa, ipotizzando già alcune possibili risposte, anche 4 o 5, prevedendo comunque la possibilità “altro” per consentire anche a chi non rientri nelle ipotesi già preventivate di esprimere la propria opinione.

Il questionario è stato condiviso con gli operatori, prima del suo utilizzo.

Si è stabilito di procedere alla rilevazione semestralmente, presso tutti gli uffici dell'Ente. L'obiettivo è raggiungere il tetto del 50% degli utenti (45) ogni volta.

Della prima analisi effettuata, che ha raggiunto 58 dipendenti, è stata fatta una elaborazione semplice, tramite un foglio di calcolo, che ha evidenziato gli esiti di seguito allegati.

Domanda n.1

La domanda proposta ha rilevato se i dipendenti si rivolgono all'ufficio, durante il periodo medio di un anno, riportata insieme all'esito numerico ottenuto

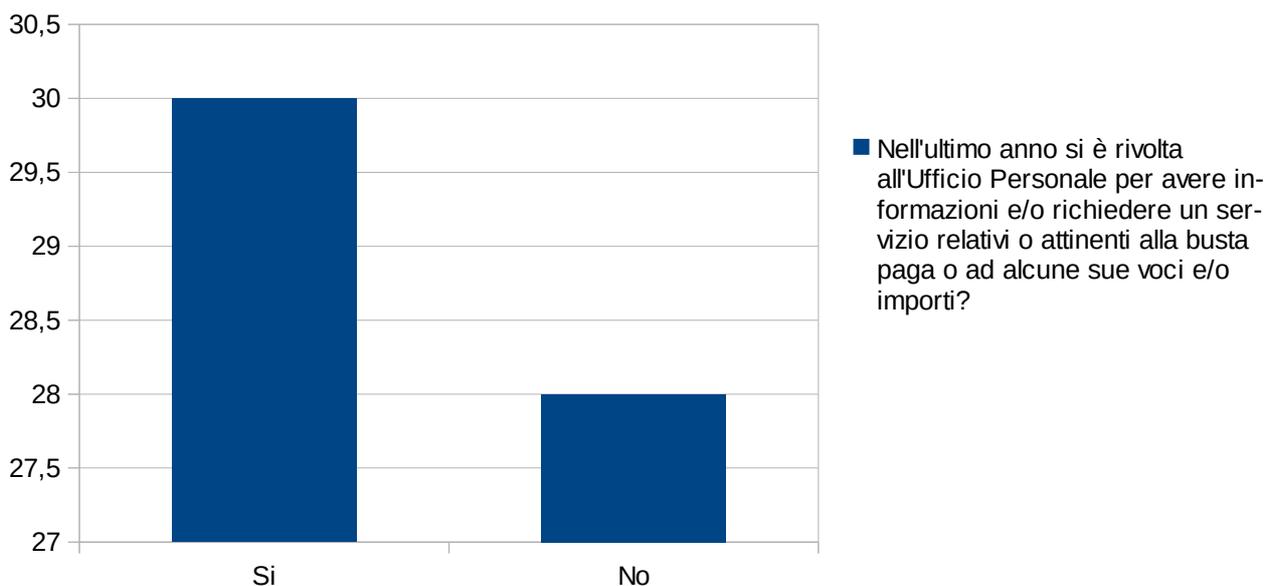
Nell'ultimo anno si è rivolta all'Ufficio Personale per avere informazioni e/o richiedere un servizio relativi o attinenti alla busta paga o ad alcune sue voci e/o importi?

Si	No
30	28

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

Domanda 1

Servizio Paghe



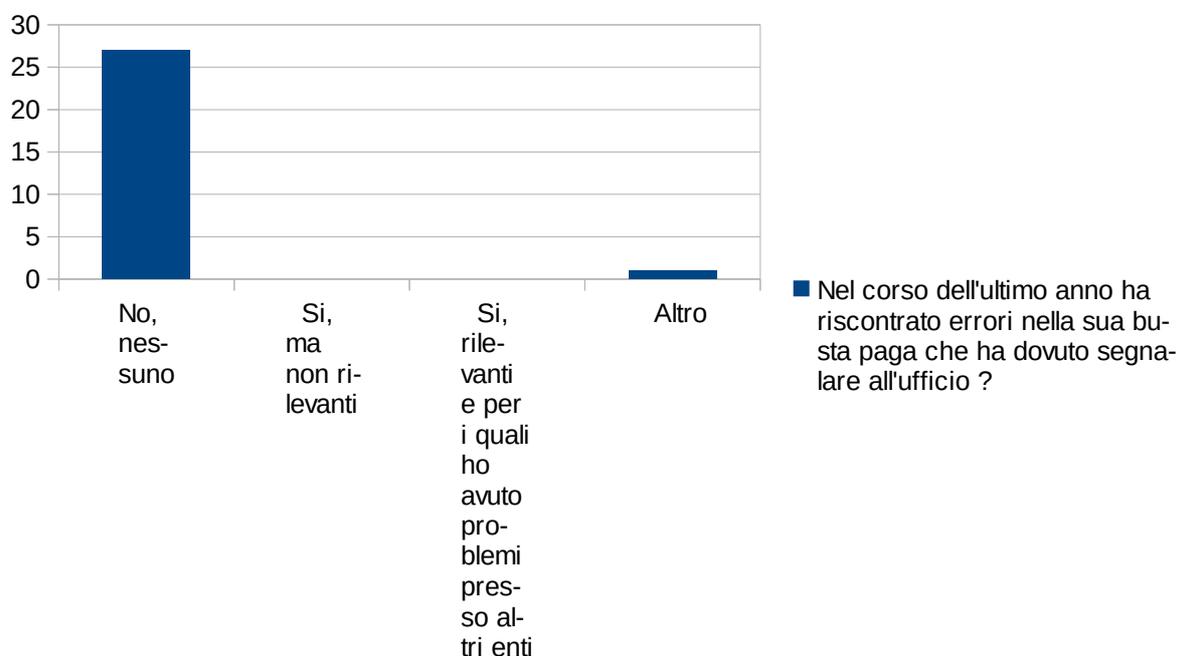
I dipendenti intervistati hanno dichiarato in maggioranza di avere chiesto informazioni all'Ufficio.

Domanda n.2

La domanda proposta naturalmente ha interessato solo il campione che ha dato una risposta positiva alla precedente domanda, costituito da 28 persone, ed è particolarmente significativa per rilevare la qualità del servizio. La risposta è riportata insieme all'esito numerico ottenuto:

	No, nessuno	Si, ma non rilevanti	Si, rilevanti e per i quali ho avuto problemi presso altri enti	Altro
Nel corso dell'ultimo anno ha riscontrato errori nella sua busta paga che ha dovuto segnalare all'ufficio ?	27	0	0	1

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



La risposta “altro” indica un “errore rilevante” che evidentemente non rientrava nella casistica proposta dal questionario, già risolto dall'Ufficio.

Domanda n.3

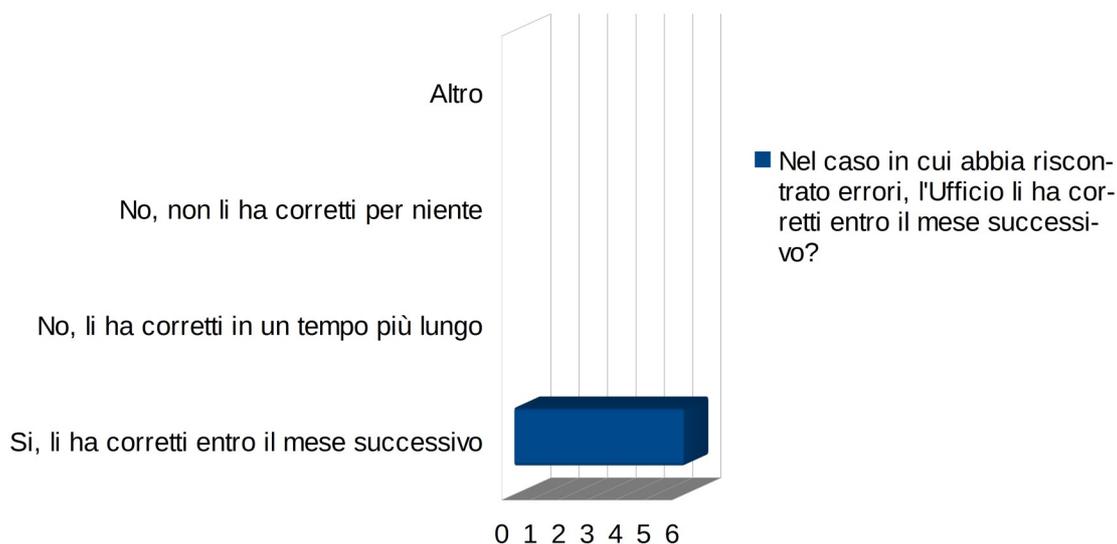
La terza domanda proposta è stata questa:

	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
Nel caso in cui abbia riscontrato errori, l'Ufficio li ha corretti entro il mese successivo?	6	0	0	0

Si è ritenuto importante verificare che la correzione degli errori eventualmente avvenuti sia avvenuta, se possibile, con la busta paga successiva, e quindi entro il mese dopo, confermando questo comportamento.

Domanda 3

Servizio Paghe



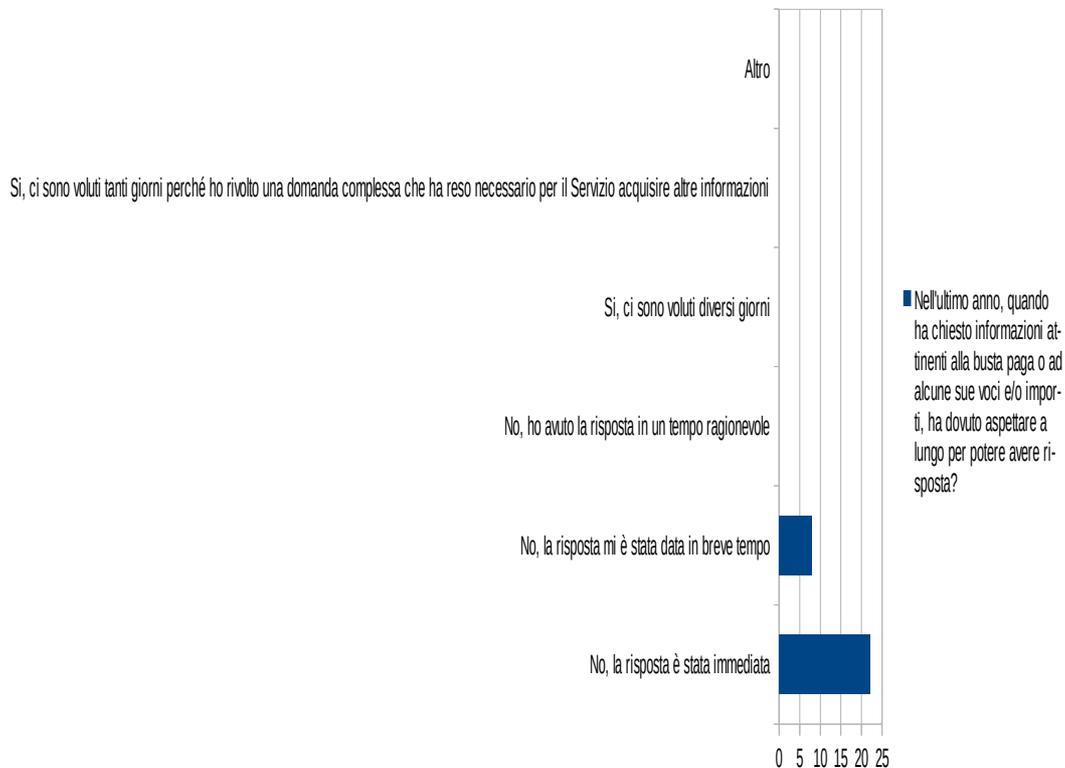
Le risposte evidenziano una contraddizione con la domanda precedente per la quale solo una risposta segnala errori (risposta "altro"), mentre in questo caso sei risposte si riferiscono ad una correzione. L'Ufficio non ha avuto tutte queste richieste di correzione.

Domanda n. 4

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

Nell'ultimo anno, quando ha chiesto informazioni attinenti alla busta paga o ad alcune sue voci e/o importi, ha dovuto aspettare a lungo per potere avere risposta?	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
		22	8	0	0	0

Le risposte fornite sono tutte largamente positive.



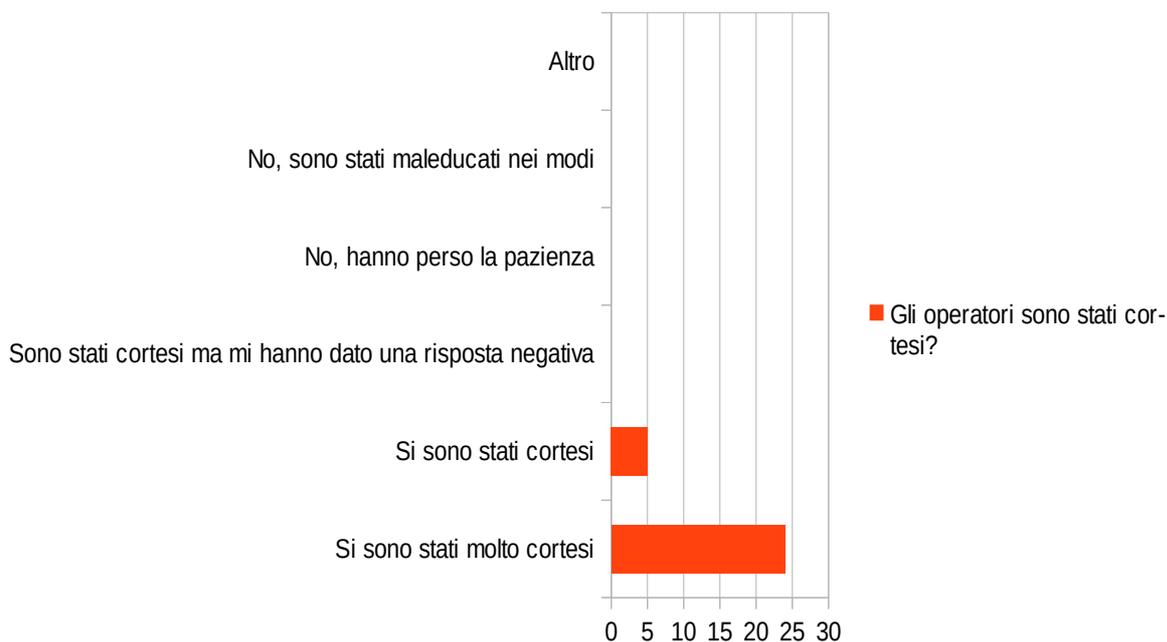
Domande n. 5 e n.6

Anche in questo caso, come per gli operatori del demografico, si è verificato se le risposte sono chiare e gli utenti vengono accolti con cortesia.

- chiarezza

In caso di richiesta di informazioni attinenti alla busta paga o ad alcune sue voci e/o importi, le è stato risposto con 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
	20	9	0	0	0	0

- cortesia



Le risposte sono state molto positive. Il numero di risposte è inferiore al campione interpellato perché alcuni non hanno letto queste due domande, riportate nel retro del foglio.

Conclusione

Due questionari non sono stati elaborati per la contraddittorietà delle loro risposte poiché non attendibili.

Le altre problematiche emerse e riportate in relazione alle singole domande hanno determinato l'esigenza di una modifica al questionario.

Dunque nel mese di settembre si effettuerà la nuova rilevazione utilizzando il questionario già modificato.

Tempio, 8 giugno 2017

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