

# **Esito della rilevazione di Customer satisfaction del Servizio Paghe**

Primo semestre : settembre 2017 – febbraio 2018

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 è stato modificato rispetto alla versione della precedente rilevazione.

Sono stati interpellati in tutto 60 dipendenti, raggiungendo e superando il tetto del 50% degli utenti (45) per singola rilevazione.

Della rilevazione effettuata è stata fatta una elaborazione semplice, tramite un foglio di calcolo, che ha evidenziato gli esiti di seguito allegati.

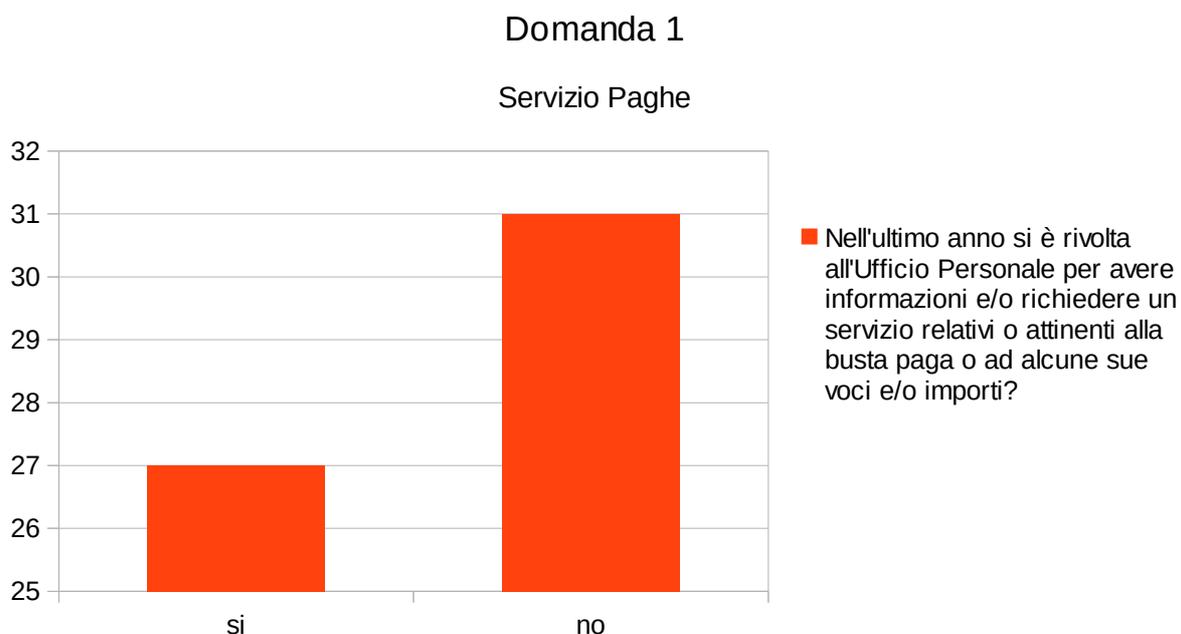
## Domanda n.1

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
27	31

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.

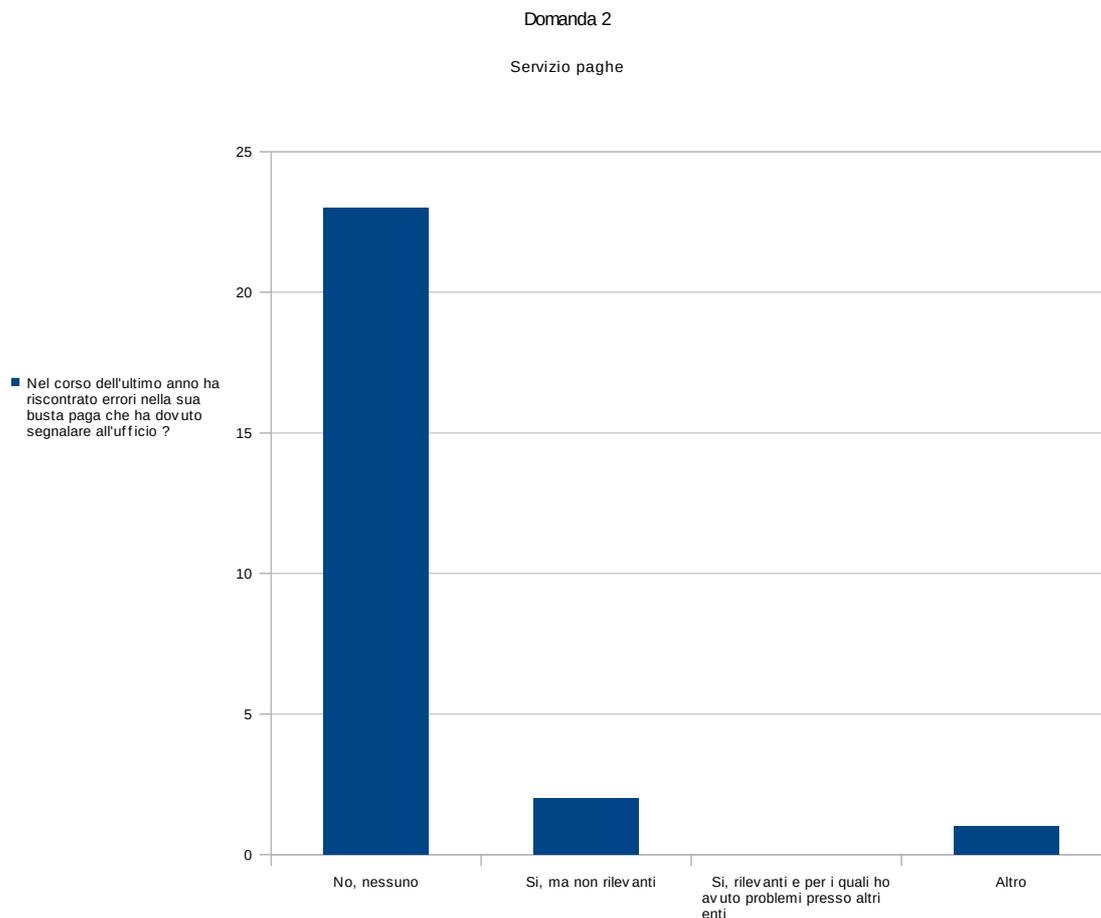
## Domanda n.2

La domanda proposta è particolarmente significativa per rilevare la qualità del servizio. 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 ?	23	2	0	1

Le risposte che segnalano la presenza di due errori destano qualche perplessità perché l'ufficio non ne ha cognizione e non è intervenuto con correzioni. Probabilmente si tratta di due casi già evidenziati nella rilevazione del semestre precedente. Quindi per evitare l'accavallarsi dei periodi da prendere in esame, si modificherà il questionario per prendere in considerazione un arco di tempo di sei mesi e non di un anno.

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



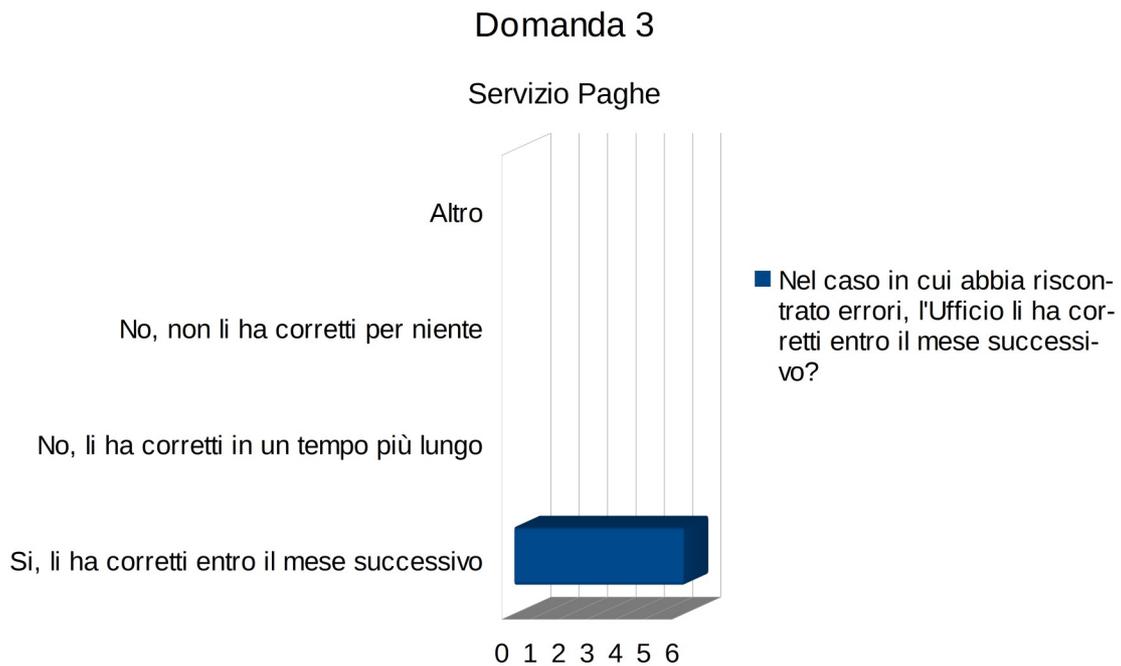
La risposta “altro” indica un caso in cui l'utente “non ha controllato” la busta paga .

## 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?	2	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.



Questa risposta è in collegamento con l'esito della precedente. L'ufficio non ha effettuato correzioni. Ciò conferma che si tratta di due problemi già rilevati nel semestre precedente, e la necessità di modificare il questionario come già descritto nella pagina precedente.

## 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	Sì, ci sono voluti diversi giorni	Sì, ci sono voluti tanti giorni perché ho rivolto una domanda complessa che ha reso necessario per il Servizio acquisire altre informazioni	Altro
	17	9	0	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

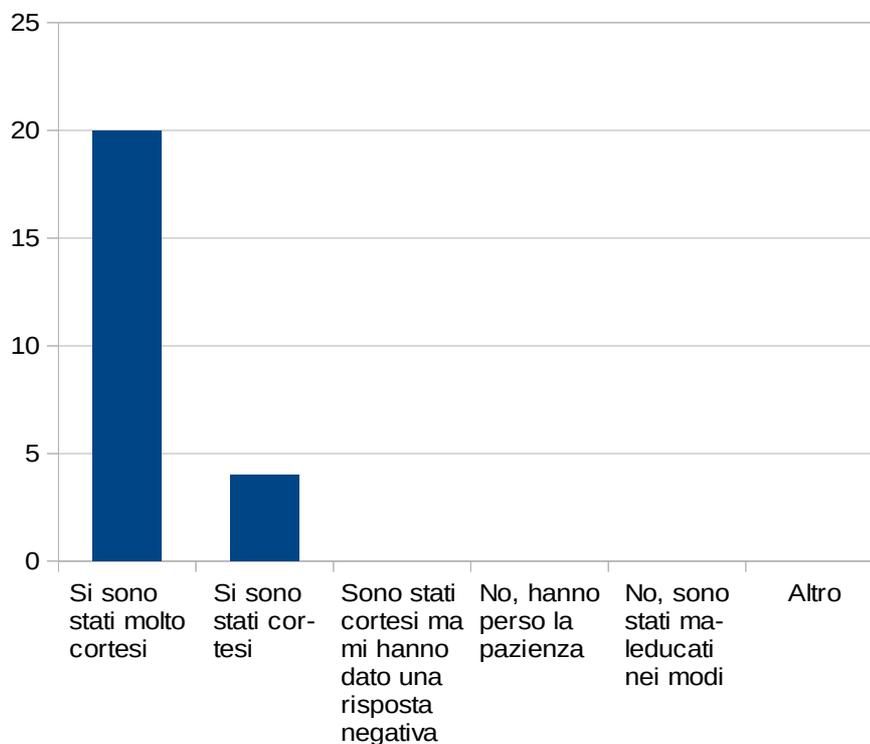
In caso di richiesta di informazioni attinenti alla busta paga o ad alcune sue voci e/o importi, le è stato risposto con chiarezza?	Si, le informazioni sono state molto chiare	Si, le informazioni sono state chiare	No, sono stati usati termini difficili	No, la spiegazione era confusa	No, la spiegazione era non attinente alla domanda	Altro
	17	6	0	0	0	1

La risposta altro indica la richiesta di informazioni su altri argomenti.

- cortesia

### Domanda 6

#### Servizio Paghe



Le risposte sono state molto positive.

## **Conclusione**

Dalle rilevazioni emerge la necessità di modificare ancora il questionario per restringere la verifica agli ultimi sei mesi trascorsi, e non all'ultimo anno, per evitare l'accavallarsi delle risposte.

Al momento non si rilevano altre criticità, e nel mese di marzo 2018 si effettuerà la nuova rilevazione utilizzando il questionario modificato.

Tempio, 18 settembre 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