



**DICCI LA TUA!**

**Indagine di gradimento  
Servizio Gestione Stipendi**

**20 giugno – 20 ottobre 2014**



## **INDICE**

<b>1. Premessa .....</b>	<b>3</b>
<b>2. La gestione del progetto .....</b>	<b>3</b>
<b>3. Lo strumento .....</b>	<b>4</b>
<b>4. Realizzazione dell'indagine.....</b>	<b>5</b>
<b>5. I risultati.....</b>	<b>6</b>
<b>6. I suggerimenti e gli spunti di miglioramento.....</b>	<b>9</b>
<b>7. Le osservazioni conclusive.....</b>	<b>13</b>

## **1. Premessa**

Il Settore Affari Economici e Previdenziali della Direzione Risorse Umane ha commissionato al Servizio Qualità Processi e Servizi un'indagine per rilevare come gli utenti interni all'Amministrazione percepiscono la capacità del Servizio Gestione Stipendi di soddisfare i loro requisiti (rif. ISO 9001 p. 8.2.1).

Il Servizio gestisce gli stipendi di tutto il personale del Comune di Venezia ed è certificato ai sensi della normativa internazionale UNI EN ISO 9001:2008 dal 2004.

I processi che individuano le attività del Servizio e che rientrano nel Sistema di Gestione Qualità sono inerenti la gestione degli stipendi. Le procedure riguardano il calcolo e la liquidazione delle competenze mensili, sia per il personale a tempo indeterminato, sia per il personale a tempo determinato, nell'ambito della normativa nazionale vigente, dei Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro (C.C.N.L.) e degli accordi di contrattazione decentrata (C.C.D.I.). I processi sono codificati in P/042 *Trattamento Economico personale a tempo determinato*, il P/043 *Trattamento Economico personale giornaliero* e il P/044 *Trattamento Economico personale di ruolo*.

Il Servizio si occupa, inoltre, dell'emissione di tutte le dichiarazioni e certificazioni richieste dal personale dipendente, sia esso a tempo indeterminato che a tempo determinato, come individuato nel processo P/040 *Emissione dichiarazioni e certificazioni*.

## **2. La gestione del progetto**

Il Servizio Qualità Processi e Servizi, in accordo con il Responsabile del Servizio Affari Economici e i suoi collaboratori, ha valutato differenti metodi di indagine quantitativa e qualitativa individuando come strumento più idoneo in una prima fase conoscitiva il questionario breve *on line*.

L'universo di riferimento è costituito da tutti i dipendenti del Comune di Venezia e, per raccogliere i giudizi degli utenti in modo semplice, immediato ed efficiente, è stata scelta la modalità di somministrazione *on line* attraverso la rete intranet – Altana del Comune di Venezia.

Nella scelta del questionario *online* si è confidato nella grande visibilità di Altana per la maggior parte dei dipendenti e nell'interesse degli utenti per l'oggetto dell'indagine. Si è comunque considerato fin dall'inizio che probabilmente il numero di questionari pervenuti non sarebbe stato sufficientemente rappresentativo di tutta la popolazione di riferimento.

L'obiettivo dell'indagine è stato quello di individuare uno strumento con cui raccogliere informazioni utili sul grado di soddisfazione generale dell'utenza relativamente al Servizio Stipendi.

Il questionario ha il compito di richiamare l'attenzione sul Servizio con una duplice valenza a seconda dei risultati ottenuti. Nel caso in cui metta in evidenza criticità rilevanti ma non ben individuate, sarà possibile focalizzare i punti da cui partire per indagini successive più approfondite, come ad esempio attraverso la tecnica del *focus group*. Nel caso in cui emergano elementi precisi mediante suggerimenti darà la possibilità di identificare già in questa fase interventi di miglioramento atti a soddisfare maggiormente gli utenti.

Il questionario predisposto richiede una partecipazione attiva attraverso uno spazio aperto ai suggerimenti e una valutazione a punteggio sul Servizio.

### **3. Lo strumento**

Il questionario individuato è breve ed è composto da tre parti.

La prima parte è dedicata ai giudizi spontanei dei colleghi, alle motivazioni che possono portare a valutare negativamente alcuni aspetti del Servizio e ai suggerimenti:

Dedicaci pochi minuti del tuo tempo per lasciarci i Tuoi commenti o suggerimenti:



I suggerimenti a domanda aperta (raccolti o relativamente ad un fattore specifico del servizio o al Servizio nel suo complesso) consentono di rilevare le considerazioni libere e spontanee degli utenti cogliendo sfumature e specificità del Servizio, o anche utili indicazioni per il miglioramento.

Le domande aperte sono utili per analizzare in profondità gli argomenti e per ottenere una maggior ricchezza di spunti e di dettagli.

Nella seconda parte, con un approccio diretto, si è posta la domanda (obbligatoria) sul livello di soddisfazione:

In una scala da 1 (equivalente a "per nulla soddisfatto") a 10 (equivalente a "pienamente soddisfatto") quanto ti ritieni soddisfatto relativamente a:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 non so

Gradimento sul servizio:

Si è ricorsi alla tradizionale scala di valutazione numerica scolastica, con punti che vanno da 1 a 10 per l'immediata intuibilità per l'intervistato e per la vicinanza a una forma mentis diffusa nella grande maggioranza delle persone.

Dato che questo questionario ha lo scopo di individuare direttamente azioni da realizzare per migliorare il servizio o, in alternativa, di indirizzare l'attenzione verso nuove questioni da approfondire, nella terza parte è stata richiesta la disponibilità a essere contattati per partecipare a eventuali gruppi di approfondimento:

Sei disponibile ad essere contattato dal Servizio Qualità per partecipare a gruppi di approfondimento (focus group) per indagini qualitative?:

- Sì  
 No

#### **4. Realizzazione dell'indagine**

Il questionario è stato reso disponibile, per un invio telematico, nella homepage di Altana. Tutto il personale del Comune di Venezia è stato invitato, attraverso l'icona "Dicci la tua", a rispondere a due domande sul Servizio Stipendi.

L'indagine quantitativa ha avuto inizio il **20 giugno** ed è proseguita fino al **20 ottobre 2014**.

Il questionario è stato posto in evidenza e reso disponibile a tutti i dipendenti, nell'intranet comunale, pur avendo considerato la possibilità di un rischio di ritorno

basso dovuto, nonostante l'argomento sia di forte interesse e riguardi tutti i dipendenti indistintamente, all'autoselezione del campione e alla domanda aperta. Ma poiché l'obiettivo individuato è stato quello di sondare complessivamente il giudizio dell'utenza, le informazioni raccolte sono da considerarsi utili anche se non rappresentative dell'intero universo di riferimento.

È stato previsto che tutti i dati raccolti vengano trattati in modo aggregato e anonimo.

## **5. I risultati**

Nel periodo di rilevazione dal 20 giugno al 20 ottobre 2014 sono stati compilati n. 172 questionari su un totale di circa tremila dipendenti.

I questionari restituiti non possono essere considerati esplicativi della soddisfazione generale dell'utenza per il numero esiguo delle risposte, ma non essendoci grandi scostamenti o comportamenti anomali che possano modificare il livello di soddisfazione media, si possono comunque esprimere alcune valutazioni complessive.

### **1) domanda aperta:**

Alla richiesta di individuare suggerimenti, non obbligatoria, hanno risposto n. 47 dipendenti (27,33 %).

Da un punto di vista operativo, dopo aver esaminato le risposte ottenute, si è proceduto raggruppandole in aree concettuali omogenee in modo da poterle confrontare.

I temi comuni che si possono individuare all'interno dei suggerimenti emersi sono i seguenti:

- A) chiarezza e comprensibilità della busta paga (n. 16)
- B) grafica della busta paga (n.1)
- C) archiviazione delle buste paga (n.2)
- D) comunicazione con i dipendenti (n.4)
- E) professionalità e cortesia del personale (n.29)
- F) ambienti di ricevimento pubblico (n.2)
- G) altro (n.1)

In alcune risposte erano presenti più suggerimenti.

### **Punti di forza:**

La maggior parte delle risposte riguardano la professionalità e cortesia del personale; si tratta principalmente di espressioni di gratitudine e di soddisfazione verso il lavoro svolto dal personale.

Le risposte hanno delineato un'area decisamente prevalente di piena soddisfazione legata principalmente alla disponibilità e alla professionalità degli interlocutori e che si può riassumere in:

- soddisfazione per il servizio offerto
- gentilezza e cortesia
- disponibilità
- prontezza nelle risposte
- elevata qualità del servizio
- professionalità e competenza
- efficienza

In un unico caso vi è una critica alla professionalità del Servizio (incertezza e superficialità nella gestione delle poste contabili)

Punti di debolezza:

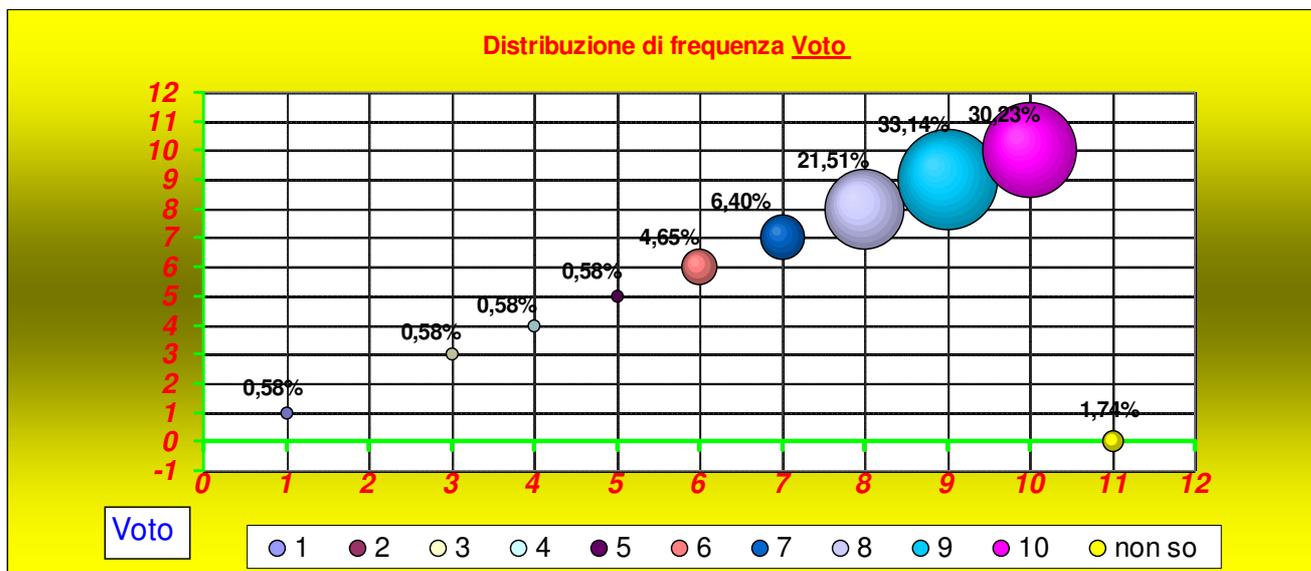
- difficoltà della lettura del cedolino: i suggerimenti riguardano principalmente la difficoltà di lettura del cedolino e dei codici.

**2) domanda diretta**

Alla seconda domanda "In una scala da 1 a 10 quanto ti ritieni soddisfatto, è stato risposto:

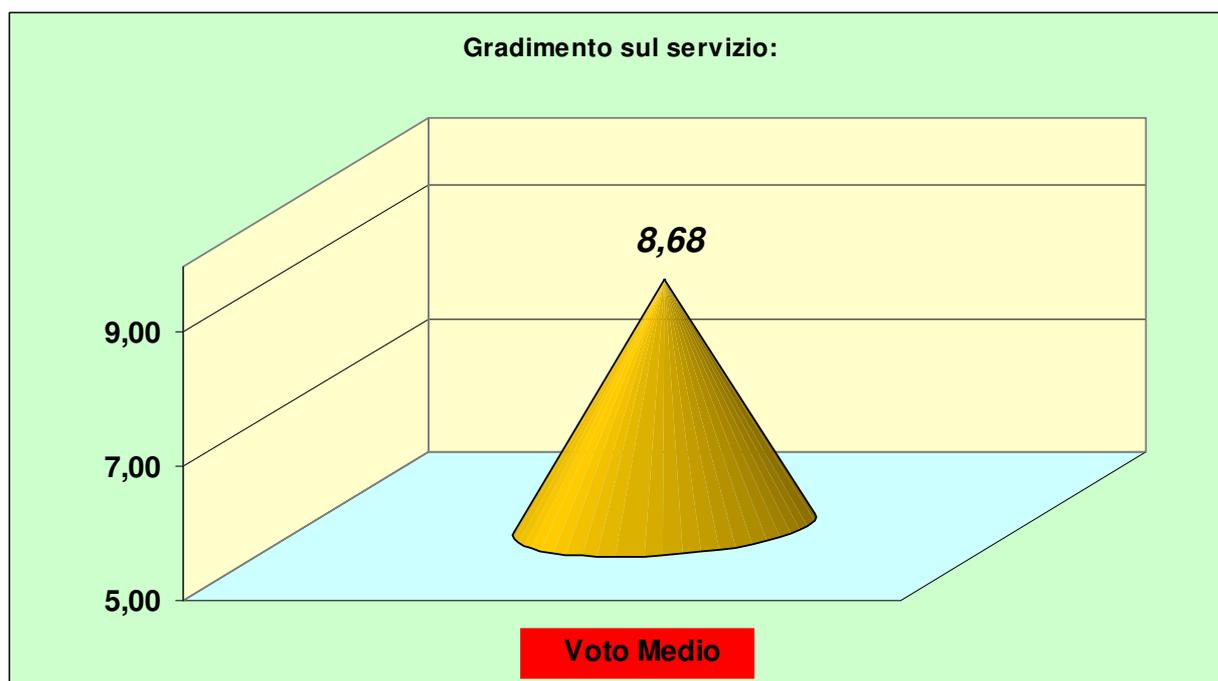
Gradimento sul Servizio

valore	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	non so	tot
Numero di risposte	1	0	1	1	1	8	11	37	57	52	3	172
percentuale	0,58%	0,00%	0,58%	0,58%	0,58%	4,65%	6,40%	21,51%	33,14%	30,23%	1,74%	100%



Dall'analisi dei dati emerge un buon grado di soddisfazione da parte degli utenti: il campione rappresenta un'utenza soddisfatta che trova negli uffici chiarezza, personale preparato e competente, cortese, disponibile e in grado di ascoltare.

Il livello medio di soddisfazione è pari a 8,68.



## 6. I suggerimenti e gli spunti di miglioramento

Oltre a rilevare il livello di soddisfazione rispetto al Servizio Stipendi, sono stati raccolti numerosi suggerimenti di miglioramento che è possibile raggruppare per tematica, come segue:

### A) suggerimenti relativi alla chiarezza e comprensibilità della busta paga:

1. mi piacerebbe che venisse spiegato in modo semplice come leggere il cedolino paga in una sorta di "guida alla lettura del cedolino paga". Forse un corso di formazione in tal senso è un po' eccessivo.
2. In generale il servizio offerto dall'ufficio stipendi è di elevata qualità. Credo si possano pensare a miglioramenti della comprensibilità e leggibilità del cedolino paga, magari predisponendo un piccola guida all'interpretazione delle varie voci, o implementando (se possibile) la struttura e i contenuti del cedolino stesso.
3. il cedolino dovrebbe essere più comprensibile
4. E' possibile inserire in Altana una pagina o un file pdf, dove vengono descritti con più dettagli i vari codici (voce economica) che compongono il cedolino?
5. Dovrebbero mettere online un menù chiaro dove viene spiegato nel dettaglio il cedolino. inoltre dovrebbero venir fornite delucidazioni su notizie tipo i soldi detratti per la produttività 2013 (non è chiaro perché vengono tolti e perché per i primi 3 mesi del 2013.
6. Spiegare, a meno che non sia già stato fatto e mi sia sfuggito, come si legge il cedolino.
7. dico solo una cosa, dal mio modesto punto di vista da ex ragioniere (diplomato nel 1981 al Sarpi) vedendo lo statino paga della Regione (mia moglie lavora là) suggerisco di prenderne spunto, è molto più chiaro del nostro....senza offesa...è una mia opinione.
8. Per migliorare la lettura del cedolino bisognerebbe creare una legenda dei codici affiancati alla "Voce economica". Esempio: 101= "Corrisponde allo stipendio base mensile spettante alla categoria di appartenenza"; 5020= C.P.D.E.L. (Cassa pensioni dipendenti enti locali) è quanto viene accantonato mensilmente per la pensione ed è calcolato in base a...(?) ecc...
9. legenda della busta paga per ogni voce economica
10. Si potrebbe programmare un "corso" per leggere e capire meglio la nostra busta paga? Segnalo, poi, che non sono di facile lettura i periodi di malattia che ci vengono trattenuti in quanto non viene riportato il periodo di riferimento.
11. La complessità del calcolo di uno stipendio per le voci positive e negative, tasse e contributi,



incentivi e assegni, ricorsi e rimborsi fanno sì che l'unica cosa che guardo è il totale finale e che corrisponda all'accredito in banca. Mi riservo altre considerazioni al momento che andrò in pensione. Buon lavoro!

12. Purtroppo il cedolino stipendi non è per niente chiaro: richiederebbe una seria revisione.

13. un suggerimento sarebbe di fare una brochure informativa (da mettere su altana) per spiegare come è composta una busta paga... o anche una per spiegare eventuali agevolazioni e come ottenerle (anche se non so se sia un tema di vostra competenza).

14. Finora mai avuto problemi. Si potrebbe inserire in Altana una pagina (da aggiornare per le eventuali modifiche) che descrivi più dettagliatamente i codici e le voci che compongono lo stipendio

15. Suggerimento: una leggenda (esplicativa, di approfondimento o un rimando a ...) delle varie voci che compongono la busta paga (per pigri ed ignoranti come me).

16. Suggestirei di spiegare come si leggono le varie voci del cedolino (un po' come fanno le varie associazioni di consumatori con le bollette). Molto ognuno di noi lo sa, ma credo sia sempre meglio non dare per scontato e soprattutto ripetere aiuta. Grazie.

### **B) suggerimenti relativi alla grafica della busta paga:**

1. Gentili colleghi segnalo l'opportunità di togliere il campo grigio dal foglio statino in quanto il colore impedisce una buona visione delle singole voci. Mi sarebbe anche gradito un corpo carattere più grande. Grazie.

### **C) suggerimenti relativi all'archiviazione delle buste paga:**

1. Sarebbe possibile avere la possibilità di rivedere anche i cedolini degli anni pregressi

2. Semplificare la lettura del cedolino, eliminando il sistema che prima carica e poi scarica, che provoca difficoltà di lettura.

### **D) suggerimenti relativi alla comunicazione con i dipendenti:**

1. mi piacerebbe che tutte le modifiche allo stipendio legate a provvedimenti normativi venissero comunicate al personale in modo chiaro. Provate a valorizzare un po' di più la comunicazione.

2. Potrebbe essere inserito un campo email generale per le richieste di informazioni o messo un elenco

del personale da poter contattare dell'ufficio stipendi con le relative mansioni..(es. se voglio informazioni su una voce dello stipendio, se voglio informazioni sul part-time, o sulla pensione...)

3. suggerirei solo alcune spiegazioni di maggior dettaglio, anche attraverso avvisi sulla intranet, in caso di situazioni particolari, ad esempio quando per modifiche intervenute durante il mese tutte le voci dello statino paga sembrano triplicarsi.

4. Quando nel corso del mese vi siano novità in busta paga (es. trattenute, arretrati etc.) ne sia data comunicazione in Altana spiegandone il motivo o per farne comprendere il calcolo.

### **E) professionalità e cortesia del personale:**

1. Io sono molto soddisfatta, il cedolino è sempre redatto con un congruo anticipo. La collega che mi segue è sempre gentilissima e risponde subito a ogni mio quesito.

2. Ottimo servizio, colleghi professionali e disponibili.

*3. Incomprensibile questa moltiplicazione di importi uguali e di segno contrario. L'impressione è che vi sia incertezza e superficialità nella gestione delle poste contabili. Ma hanno le idee chiare sul da farsi ?*

4. Quando ho contattato i colleghi per qualche chiarimento o spiegazione sono sempre stati molto disponibili e cortesi.

5. ....questa è una bella opportunità...perché all'interno dell'ufficio si trovano persone molto gentili e qualificate, hanno sempre una risposta a qualsiasi chiarimento e sempre disponibili ad aiutarti per risolvere ogni problema. Continuate così!! Ringrazio tutto il personale dell'ufficio stipendi in particolare il sig .....

6. Servizio ottimo e massima disponibilità da parte dei colleghi dell'ufficio stipendi per quesiti o problematiche varie.

7. Tutto ciò che ho chiesto o di cui ho avuto bisogno è sempre stato prontamente ascoltato e risolto dai colleghi dell'ufficio Stipendi. Grazie!

8. Ho sempre trovato in questo ufficio una grande disponibilità, cortesia ed efficienza e, soprattutto, l'impegno proficuo a dare sempre risposte competenti e volte alla risoluzione delle richieste. Bravi e buon lavoro.

9. La mia recentissima esperienza è stata quella di farmi spiegare l'applicazione dei famosi "80 euro di Renzi", modulata nel tempo ed a seconda delle fasce di reddito. Ho contattato telefonicamente la gentilissima e ferratissima collega ..... che è riuscita a spiegarmi la cosa con competenza e nei minimi dettagli, senza attese, per quanto presumibili, visto l'argomento. Non posso quindi che essere

pienamente soddisfatta.
10. tutto OK mi hanno sempre risposto in modo esaustivo
11. Le rare volte che ho avuto la necessità di contattare l'Ufficio, ho trovato sempre molta disponibilità da parte del personale dello stesso.
12. Conosco chi coordina e praticamente tutto il personale del Settore in questione e non posso che esprimermi favorevolmente. Sempre disponibili alle questioni poste con serietà e professionalità.
13. mi ritengo più che soddisfatto del servizio dall'ufficio stipendi
14. Per quel poco che ho utilizzato il servizio ho sempre trovato disponibilità e gentilezza
15. Posso solo ringraziare ancora una volta per la massima disponibilità e chiarezza dimostratami dalla collega ....., senza la quale non avrei risolto nulla. Ancora un grazie, di lei non cambierei una virgola. Buone vacanze a tutti!
16. Tutte le volte che ho chiesto informazioni sono sempre stati disponibili
17. I colleghi dell'Ufficio stipendi sono stati sempre gentili e disponibili e dare spiegazioni e chiarimenti.
18. Trovo che sia un Ufficio cortese con tutti, preciso e attento alle esigenze della propria utenza. Grazie del servizio che ci dedicate.
19. Si le persone che ho contattato sono sempre state gentili, disponibili ... e soprattutto pazienti visto che di "stipendi" e voci correlate non ne capisco gran ché ...
20. Ogni qualvolta ho avuto necessità di chiarimenti ho sempre trovato pronta risposta
21. In varie occasioni ho avuto bisogno di informazioni ed ho trovato gentilezza, cortesia e professionalità.
22. Le poche volte che ho chiesto info all'ufficio stipendi ho sempre trovato colleghi disponibilissimi e preparati
23. niente da dire dei colleghi e della puntualità delle comunicazioni, al di là del fatto che hanno reso un servizio solo alla banche, eppoi come lettura dello statino ..... chi ci capisce qualcosa !!!!!!!
24. Ho sempre trovato da parte dei colleghi gentilezza e disponibilità
25. nessun suggerimento: ogni volta che ho avuto necessità di informazioni e chiarimenti ho trovato colleghe/i efficienti, educati e disponibili. Grazie.

26. Trovo il servizio molto soddisfacente

27. i colleghi dell'ufficio sono sempre disponibili per chiarimenti

28. Buona la cortesia e la professionalità degli impiegati.

29. Il servizio mi pare assolutamente efficiente: in caso contrario le proteste sarebbero generali e immediate. Trovo anche che i colleghi che sento occasionalmente al telefono siano particolarmente disponibili e chiari nelle loro spiegazioni.

### **F) ambienti di ricevimento pubblico**

1. I colleghi disponibili e pazienti ma l'ufficio è fatiscente e non permette di garantire la tutela della privacy e la riservatezza.

2. Ritengo però che senza spese aggiuntive si può svecchiare l'immagine degli uffici e rendere maggiormente accogliente gli ambienti per i dipendenti e l'utenza interna, tenendo più ordine nell'archiviazione delle pratiche e di taluni complementi di arredo.

### **G) altro**

1. la modulistica che si compila online DEVE PREVEDERE la possibilità di poter accedere per consultare, salvare o stampare quanto inviato online

## **7. Le osservazioni conclusive**

Nonostante il numero di questionari pervenuti non sia statisticamente rappresentativo (n.172 corrispondenti a circa il 5,73% del totale dei dipendenti), i risultati possono essere presi in considerazione per effettuare opportune riflessioni sulla percezione degli utenti.

Nel complesso il grado di soddisfazione dei rispondenti è molto buono.

L'utenza ha dimostrato di voler dare un contributo propositivo alle attività del Servizio Stipendi indicando gli elementi che possono far insorgere criticità nell'erogazione del servizio e proponendo suggerimenti pratici per affrontarli.



## **DICCI LA TUA!** **FOCUS GROUP Servizio Affari Economici**

Molti utenti inoltre hanno dimostrato di voler collaborare attivamente con il Servizio Stipendi per individuare ulteriori opportunità di miglioramento attraverso la disponibilità a partecipare a gruppi di approfondimento.

Su n.172 utenti n.83 hanno dato la propria disponibilità a essere contattati.

Si rinviano al Servizio Stipendi ulteriori analisi e considerazioni specifiche rispetto a quanto emerso dall'indagine.