



# Indagine customer satisfaction 2019

Servizi di supporto erogati all'utenza interna  
RISULTATI



CAMERA DI COMMERCIO  
DELLA ROMAGNA  
FORLÌ-CESENA E RIMINI

Al termine dell'attività di rilevazione del livello di soddisfazione dell'utenza interna rispetto ai servizi di supporto erogati dalla Camera, funzionale alla Relazione performance 2019 e all'attività di valutazione della Performance organizzativa dell'Ente da parte dell'Organismo Indipendente di valutazione, si riportano di seguito i principali risultati emersi .

Come previsto, il piano di rilevazione si è svolto rendendo disponibile a tutti i dipendenti della Camera di commercio il questionario in formato editabile in modo da permetterne la compilazione telematica attraverso campi di scelta con segno di spunta e campi liberi di scrittura.

La raccolta dei questionari è avvenuta garantendo l'anonimato e posizionando urne dedicate in ciascuna delle quattro sedi operative dell'Ente per facilitare la partecipazione, volontaria, alla rilevazione.

Dell'indagine in corso è stata data notizia con apposita mail a tutto il personale e tramite il supporto di dipendenti preposti a promuoverne la partecipazione.

Nel periodo di rilevazione, dal 6 al 29 novembre 2019, rispetto ad un totale di 114 dipendenti, i questionari restituiti compilati e coerenti con le finalità dell'indagine - "rilevare la qualità percepita dagli utenti interni rispetto ai principali servizi di supporto e raccogliere suggerimenti per migliorarla" - sono stati 63.

Nell'interpretazione dei risultati si deve considerare la scala predefinita da 1 a 5 e che non sono stati raccolti suggerimenti specifici in relazione al miglioramento dei singoli servizi.

Conclusa la rilevazione in oggetto, prosegue il percorso di miglioramento continuo nel quale l'Ente è impegnato a partire dai servizi interni e di supporto che sono strategici per garantire una qualità sempre migliore anche di quelli erogati all'utenza esterna.

### Questionario di Customer Satisfaction 2019 Valutazione sulla qualità dei servizi di supporto erogati all'utenza interna

Questionari caricati n. 63\*

#### BILANCIO

	Risposte numero	Valutazione più bassa				Valutazione più alta	Valutazione media (min 1 max 5)
Informazioni, materiali e istruzioni	53	2	8	19	12	12	3,5
Risoluzione dei problemi	53	2	8	12	19	12	3,6
Preparazione professionale e cortesia	53	5	11	8	17	12	3,4
Qualità complessiva del servizio	53	2	14	8	17	12	3,4
Suggerimenti per migliorare il servizio	Nessuno						

#### PROVVEDITORATO - SERVIZI AUSILIARI

	Risposte numero	Valutazione più bassa				Valutazione più alta	Valutazione media (min 1 max 5)
Informazioni, materiali e istruzioni	63	6	17	13	17	10	3,1
Risoluzione dei problemi	63	5	8	20	17	13	3,4
Preparazione professionale e cortesia	63	8	16	10	16	13	3,2
Qualità complessiva del servizio	60	5	15	12	18	10	3,2
Suggerimenti per migliorare il servizio	Nessuno						

**AFFARI LEGALI - SOCIETÀ PARTECIPATE**

	Risposte numero	Valutazione più bassa				Valutazione più alta	Valutazione media (min 1 max 5)
Informazioni, materiali e istruzioni	48	2	11	11	17	7	3,3
Risoluzione dei problemi	49	1	9	14	15	10	3,5
Preparazione professionale e cortesia	50	1	7	11	17	14	3,7
Qualità complessiva del servizio	48	1	7	14	15	11	3,6
Suggerimenti per migliorare il servizio	Nessuno						

**SEGRETERIA - ASSISTENZA ORGANI ISTITUZIONALI - COMUNICAZIONE**

	Risposte numero	Valutazione più bassa				Valutazione più alta	Valutazione media (min 1 max 5)
Informazioni, materiali e istruzioni	58	5	8	14	21	10	3,4
Risoluzione dei problemi	59	4	11	11	20	13	3,5
Preparazione professionale e cortesia	59	8	8	8	22	13	3,4
Qualità complessiva del servizio	58	4	9	14	20	11	3,4
Suggerimenti per migliorare il servizio	Nessuno						

**ORGANIZZAZIONE - GESTIONE RISORSE UMANE**

	Risposte numero	Valutazione più bassa				Valutazione più alta	Valutazione media (min 1 max 5)
Informazioni, materiali e istruzioni	62	10	11	12	16	13	3,2
Risoluzione dei problemi	62	13	10	9	15	15	3,1
Preparazione professionale e cortesia	62	14	7	8	19	14	3,2
Qualità complessiva del servizio	62	11	12	10	15	14	3,1
Suggerimenti per migliorare il servizio	Nessuno						

**TRATTAMENTO ECONOMICO E PREVIDENZIALE**

	Risposte numero	Valutazione più bassa				Valutazione più alta	Valutazione media (min 1 max 5)
Informazioni, materiali e istruzioni	57	8	13	11	16	9	3,1
Risoluzione dei problemi	57	3	11	14	18	11	3,4
Preparazione professionale e cortesia	57	4	11	14	18	10	3,3
Qualità complessiva del servizio	56	5	9	17	15	10	3,3
Suggerimenti per migliorare il servizio	Nessuno						

**PIANIFICAZIONE E PROGRAMMAZIONE - CONTROLLO DI GESTIONE**

	Risposte numero	Valutazione più bassa				Valutazione più alta	Valutazione media (min 1 max 5)
Informazioni, materiali e istruzioni	56	6	6	13	18	13	3,5
Risoluzione dei problemi	56	7	6	11	19	13	3,4
Preparazione professionale e cortesia	56	5	6	9	17	19	3,7
Qualità complessiva del servizio	55	6	4	13	17	15	3,6
Suggerimenti per migliorare il servizio	Nessuno						

**TRASPARENZA - ANTICORRUZIONE - PRIVACY**

	Risposte numero	Valutazione più bassa				Valutazione più alta	Valutazione media (min 1 max 5)
Informazioni, materiali e istruzioni	54	2	7	25	14	6	3,3
Risoluzione dei problemi	54	3	10	19	17	5	3,2
Preparazione professionale e cortesia	54	1	11	16	18	8	3,4
Qualità complessiva del servizio	52	1	7	23	15	6	3,3
Suggerimenti per migliorare il servizio	Nessuno						

**PROTOCOLLO - ARCHIVIO - BIBLIOTECA**

	Risposte numero	Valutazione più bassa				Valutazione più alta	Valutazione media (min 1 max 5)
Informazioni, materiali e istruzioni	63	1	6	12	26	18	3,9
Risoluzione dei problemi	63	1	4	16	24	18	3,9
Preparazione professionale e cortesia	63	0	7	11	24	21	3,9
Qualità complessiva del servizio	61	1	4	15	23	18	3,9
Suggerimenti per migliorare il servizio	Nessuno						

**SERVIZI INFORMATICI**

	Risposte numero	Valutazione più bassa				Valutazione più alta	Valutazione media (min 1 max 5)
Informazioni, materiali e istruzioni	63	1	7	15	26	14	3,7
Risoluzione dei problemi	63	0	4	12	26	21	4,0
Preparazione professionale e cortesia	63	0	3	13	25	22	4,0
Qualità complessiva del servizio	62	1	1	16	24	20	4,0
Suggerimenti per migliorare il servizio	Nessuno						