



INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION 2020

Servizi erogati all'utenza interna



La rilevazione della qualità percepita e del livello di soddisfazione dell'utenza è una dimensione importante del ciclo di pianificazione - programmazione e della performance della Camera di commercio della Romagna – Forlì-Cesena e Rimini.

In merito in particolare ai servizi erogati all'utenza interna, l'Ente ha realizzato nel 2020 l'Indagine generale prevista annualmente dalla normativa e finalizzata a rilevare la qualità percepita dagli utenti rispetto ai principali servizi di supporto e a raccogliere eventuali suggerimenti.

A conclusione dell'attività di rilevazione, funzionale alla Relazione performance 2020 e all'attività di valutazione della Performance organizzativa dell'Ente da parte dell'Organismo Indipendente di valutazione, si riportano di seguito modalità e principali risultati.

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

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

Dell'indagine in corso è stata data notizia con apposite comunicazioni a tutto il personale.

Nel periodo di rilevazione, dal 17 novembre al 16 dicembre 2020, rispetto ad un totale di 111 dipendenti in servizio, i questionari restituiti sono stati 45, pari al 40,5% dei dipendenti stessi.

Dal punto di vista dei risultati, riportati nelle tabelle a seguire, nella loro interpretazione si deve tenere conto di una scala di valutazione qualitativa riparametrata su misure quantitative da 1 a 5.

I principali suggerimenti raccolti sono sintetizzabili nei seguenti ambiti di miglioramento che sono oggetto di attenzione in relazione a specifiche aree di servizio:

- miglioramento della collaborazione e della cortesia
- attenzione a trasparenza e imparzialità
- maggiore informazione sui risultati raggiunti
- maggiore copertura del servizio di gestione documentale su Rimini
- esigenza di individuare e sistematizzare soluzioni in relazione alle problematiche informatiche ricorrenti.

Risultati su n. 45 questionari raccolti *

BILANCIO

| | Risposte numero | Valutazione più bassa | | | | Valutazione più alta | Valutazione media (min 1 max 5) |
|---------------------------------------|-----------------|-----------------------|---|----|----|----------------------|---------------------------------|
| Informazioni, materiali e istruzioni | 36 | 5 | 3 | 12 | 10 | 6 | 3,3 |
| Risoluzione dei problemi | 36 | 1 | 4 | 12 | 11 | 8 | 3,6 |
| Preparazione professionale e cortesia | 36 | 4 | 1 | 9 | 14 | 8 | 3,6 |
| Qualità complessiva del servizio | 36 | 4 | 3 | 8 | 13 | 8 | 3,5 |

PROVVEDITORATO - SERVIZI AUSILIARI

| | Risposte numero | Valutazione più bassa | | | | Valutazione più alta | Valutazione media (min 1 max 5) |
|---------------------------------------|-----------------|-----------------------|---|----|----|----------------------|---------------------------------|
| Informazioni, materiali e istruzioni | 45 | 8 | 7 | 16 | 10 | 4 | 2,9 |
| Risoluzione dei problemi | 45 | 6 | 9 | 11 | 13 | 6 | 3,1 |
| Preparazione professionale e cortesia | 45 | 6 | 8 | 11 | 13 | 7 | 3,2 |
| Qualità complessiva del servizio | 45 | 5 | 9 | 14 | 11 | 6 | 3,1 |

AFFARI LEGALI - SOCIETÀ PARTECIPATE

| | Risposte numero | Valutazione più bassa | | | | Valutazione più alta | Valutazione media (min 1 max 5) |
|---------------------------------------|-----------------|-----------------------|---|----|----|----------------------|---------------------------------|
| Informazioni, materiali e istruzioni | 33 | 6 | 1 | 13 | 11 | 2 | 3,1 |
| Risoluzione dei problemi | 33 | 5 | 1 | 11 | 14 | 2 | 3,2 |
| Preparazione professionale e cortesia | 33 | 5 | 0 | 11 | 13 | 4 | 3,3 |
| Qualità complessiva del servizio | 33 | 5 | 0 | 13 | 12 | 3 | 3,2 |

SEGRETERIA - ASSISTENZA ORGANI ISTITUZIONALI - COMUNICAZIONE

| | Risposte numero | Valutazione più bassa | | | | Valutazione più alta | Valutazione media (min 1 max 5) |
|---------------------------------------|-----------------|-----------------------|---|----|----|----------------------|---------------------------------|
| Informazioni, materiali e istruzioni | 39 | 1 | 5 | 7 | 15 | 11 | 3,8 |
| Risoluzione dei problemi | 39 | 0 | 3 | 7 | 19 | 10 | 3,9 |
| Preparazione professionale e cortesia | 39 | 0 | 3 | 6 | 16 | 14 | 4,1 |
| Qualità complessiva del servizio | 39 | 0 | 4 | 10 | 14 | 11 | 3,8 |

ORGANIZZAZIONE - GESTIONE RISORSE UMANE

| | Risposte numero | Valutazione più bassa | | | | Valutazione più alta | Valutazione media (min 1 max 5) |
|---------------------------------------|-----------------|-----------------------|---|----|----|----------------------|---------------------------------|
| Informazioni, materiali e istruzioni | 44 | 9 | 8 | 10 | 9 | 8 | 3,0 |
| Risoluzione dei problemi | 44 | 7 | 5 | 9 | 15 | 8 | 3,3 |
| Preparazione professionale e cortesia | 44 | 6 | 5 | 8 | 14 | 11 | 3,4 |
| Qualità complessiva del servizio | 44 | 5 | 7 | 13 | 11 | 8 | 3,2 |

TRATTAMENTO ECONOMICO E PREVIDENZIALE

| | Risposte numero | Valutazione più bassa | | | | Valutazione più alta | Valutazione media (min 1 max 5) |
|---------------------------------------|-----------------|-----------------------|---|----|----|----------------------|---------------------------------|
| Informazioni, materiali e istruzioni | 41 | 5 | 9 | 10 | 9 | 8 | 3,1 |
| Risoluzione dei problemi | 41 | 1 | 9 | 12 | 11 | 8 | 3,4 |
| Preparazione professionale e cortesia | 41 | 3 | 5 | 10 | 13 | 10 | 3,5 |
| Qualità complessiva del servizio | 41 | 3 | 7 | 11 | 12 | 8 | 3,4 |

PIANIFICAZIONE E PROGRAMMAZIONE - CONTROLLO DI GESTIONE

| | Risposte numero | Valutazione più bassa | | | | Valutazione più alta | Valutazione media (min 1 max 5) |
|---------------------------------------|-----------------|-----------------------|---|---|----|----------------------|---------------------------------|
| Informazioni, materiali e istruzioni | 39 | 4 | 3 | 4 | 15 | 13 | 3,8 |
| Risoluzione dei problemi | 38 | 1 | 6 | 6 | 13 | 12 | 3,8 |
| Preparazione professionale e cortesia | 39 | 2 | 3 | 5 | 17 | 12 | 3,9 |
| Qualità complessiva del servizio | 39 | 1 | 5 | 4 | 16 | 13 | 3,9 |

TRASPARENZA - ANTICORRUZIONE - PRIVACY

| | Risposte numero | Valutazione più bassa | | | | Valutazione più alta | Valutazione media (min 1 max 5) |
|---------------------------------------|-----------------|-----------------------|---|----|----|----------------------|------------------------------------|
| Informazioni, materiali e istruzioni | 35 | 1 | 5 | 14 | 12 | 3 | 3,3 |
| Risoluzione dei problemi | 35 | 1 | 6 | 13 | 12 | 3 | 3,3 |
| Preparazione professionale e cortesia | 35 | 1 | 4 | 15 | 10 | 5 | 3,4 |
| Qualità complessiva del servizio | 35 | 1 | 5 | 13 | 13 | 3 | 3,3 |

PROTOCOLLO - ARCHIVIO - BIBLIOTECA

| | Risposte numero | Valutazione più bassa | | | | Valutazione più alta | Valutazione media (min 1 max 5) |
|---------------------------------------|-----------------|-----------------------|---|---|----|----------------------|------------------------------------|
| Informazioni, materiali e istruzioni | 44 | 1 | 5 | 9 | 18 | 11 | 3,8 |
| Risoluzione dei problemi | 44 | 1 | 2 | 7 | 20 | 14 | 4,0 |
| Preparazione professionale e cortesia | 44 | 0 | 2 | 6 | 20 | 16 | 4,1 |
| Qualità complessiva del servizio | 44 | 1 | 2 | 8 | 22 | 11 | 3,9 |

SERVIZI INFORMATICI

| | Risposte numero | Valutazione più bassa | | | | Valutazione più alta | Valutazione media (min 1 max 5) |
|---------------------------------------|-----------------|-----------------------|---|----|----|----------------------|------------------------------------|
| Informazioni, materiali e istruzioni | 45 | 2 | 0 | 10 | 18 | 15 | 4,0 |
| Risoluzione dei problemi | 45 | 1 | 0 | 9 | 19 | 16 | 4,1 |
| Preparazione professionale e cortesia | 45 | 2 | 0 | 5 | 17 | 21 | 4,2 |
| Qualità complessiva del servizio | 45 | 1 | 0 | 7 | 22 | 15 | 4,1 |

Nota:

* La scala di valutazione qualitativa espressa su 5 possibilità è stata riparametrata in misura quantitativa da 1 a 5