



INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION 2021

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 2021 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 2021 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. Questa modalità è stata integrata con la possibilità di compilazione anche online.

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

Nel periodo di rilevazione, dal 16 novembre 2021 al 28 febbraio 2022, rispetto ad un totale di 108 dipendenti in servizio (compresi 2 Dirigenti), i questionari restituiti sono stati 67, pari al 62% 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, attenzione alla pulizia e manutenzione dei locali, miglior organizzazione e dotazione di strumenti.

Risultati su n. 67 questionari raccolti *

BILANCIO

	Risposte numero	Valutazione più bassa				Valutazione più alta	Valutazione media (min 1 max 5)
Informazioni, materiali e istruzioni	45	8	4	15	11	7	3,1
Risoluzione dei problemi	47	7	6	15	10	9	3,2
Preparazione professionale e competenza	48	5	6	15	11	11	3,4
Cortesìa e collaborazione	49	8	4	14	11	12	3,3
Qualità complessiva del servizio	45	7	3	17	10	8	3,2

PROVVEDITORATO - SERVIZI AUSILIARI

	Risposte numero	Valutazione più bassa				Valutazione più alta	Valutazione media (min 1 max 5)
Informazioni, materiali e istruzioni	59	12	6	20	14	7	3,0
Risoluzione dei problemi	62	14	12	13	14	9	2,9
Preparazione professionale e competenza	60	10	10	17	16	7	3,0
Cortesìa e collaborazione	62	15	8	14	14	11	3,0
Qualità complessiva del servizio	61	14	7	17	17	6	2,9

AFFARI LEGALI - SOCIETÀ PARTECIPATE

	Risposte numero	Valutazione più bassa				Valutazione più alta	Valutazione media (min 1 max 5)
Informazioni, materiali e istruzioni	39	5	2	13	14	5	3,3
Risoluzione dei problemi	40	5	4	7	18	6	3,4
Preparazione professionale e competenza	38	5	2	7	18	6	3,5
Cortesìa e collaborazione	40	5	5	8	14	8	3,4
Qualità complessiva del servizio	38	5	4	8	16	5	3,3

SEGRETERIA - ASSISTENZA ORGANI ISTITUZIONALI - COMUNICAZIONE

	Risposte numero	Valutazione più bassa				Valutazione più alta	Valutazione media (min 1 max 5)
Informazioni, materiali e istruzioni	54	10	2	13	17	12	3,4
Risoluzione dei problemi	56	9	6	13	12	16	3,4
Preparazione professionale e competenza	55	7	5	15	14	14	3,4
Cortesìa e collaborazione	57	7	5	13	11	21	3,6
Qualità complessiva del servizio	55	8	5	15	13	14	3,4

ORGANIZZAZIONE - GESTIONE RISORSE UMANE

	Risposte numero	Valutazione più bassa				Valutazione più alta	Valutazione media (min 1 max 5)
Informazioni, materiali e istruzioni	63	14	6	13	21	9	3,1
Risoluzione dei problemi	63	13	9	12	15	14	3,1
Preparazione professionale e competenza	62	11	10	8	19	14	3,2
Cortesìa e collaborazione	64	13	3	12	20	16	3,4
Qualità complessiva del servizio	63	13	6	13	18	13	3,2

TRATTAMENTO ECONOMICO E PREVIDENZIALE

	Risposte numero	Valutazione più bassa				Valutazione più alta	Valutazione media (min 1 max 5)
Informazioni, materiali e istruzioni	57	12	4	9	20	12	3,3
Risoluzione dei problemi	56	7	6	12	15	16	3,5
Preparazione professionale e competenza	57	5	7	8	19	18	3,7
Cortesìa e collaborazione	57	7	5	9	18	18	3,6
Qualità complessiva del servizio	57	7	6	9	21	14	3,5

TRASPARENZA - ANTICORRUZIONE - PRIVACY

	Risposte numero	Valutazione più bassa				Valutazione più alta	Valutazione media (min 1 max 5)
Informazioni, materiali e istruzioni	43	8	3	13	13	6	3,1
Risoluzione dei problemi	43	8	3	12	14	6	3,2
Preparazione professionale e competenza	43	6	4	10	14	9	3,4
Cortesìa e collaborazione	44	6	3	10	16	9	3,4
Qualità complessiva del servizio	44	6	4	12	15	7	3,3

PIANIFICAZIONE E PROGRAMMAZIONE - CONTROLLO DI GESTIONE

	Risposte numero	Valutazione più bassa				Valutazione più alta	Valutazione media (min 1 max 5)
Informazioni, materiali e istruzioni	51	9	4	9	18	11	3,4
Risoluzione dei problemi	50	10	4	10	14	12	3,3
Preparazione professionale e competenza	51	6	6	11	13	15	3,5
Cortesìa e collaborazione	52	8	3	9	16	16	3,6
Qualità complessiva del servizio	51	8	5	9	16	13	3,4

PROTOCOLLO - ARCHIVIO - BIBLIOTECA

	Risposte numero	Valutazione più bassa				Valutazione più alta	Valutazione media (min 1 max 5)
Informazioni, materiali e istruzioni	56	5	3	10	25	13	3,7
Risoluzione dei problemi	57	5	1	9	24	18	3,9
Preparazione professionale e competenza	56	5	2	9	23	17	3,8
Cortesìa e collaborazione	57	5	1	7	21	23	4,0
Qualità complessiva del servizio	56	5	2	8	23	18	3,8

SERVIZI INFORMATICI

	Risposte numero	Valutazione più bassa				Valutazione più alta	Valutazione media (min 1 max 5)
Informazioni, materiali e istruzioni	65	5	2	10	24	24	3,9
Risoluzione dei problemi	66	5	3	6	26	26	4,0
Preparazione professionale e competenza	66	5	0	8	23	30	4,1
Cortesìa e collaborazione	66	5	0	6	23	32	4,2
Qualità complessiva del servizio	65	5	2	7	25	26	4,0

Nota:

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