



Indagine di Customer Satisfaction 2023

Servizi erogati all'utenza interna



CAMERA DI COMMERCIO
DELLA ROMAGNA
FORLÌ-CESENA E RIMINI

Premessa

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 2023 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 2023 e all'attività di valutazione della Performance organizzativa dell'Ente da parte dell'Organismo Indipendente di Valutazione, si riportano di seguito le modalità seguite e i principali risultati in una tabella dedicata.

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, come espressamente previsto dalla normativa, e posizionando urne dedicate in ciascuna delle tre sedi operative dell'Ente per facilitare l'adesione, che è volontaria, alla rilevazione. Questa modalità è stata integrata con la possibilità di compilazione anche online.

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

Nel periodo di rilevazione, dal 2 novembre 2023 al 20 dicembre 2023, rispetto ad un totale di 103 dipendenti al 31/12/2023 in servizio (compresi 2 Dirigenti), i questionari restituiti con almeno un campo compilato sono stati 55, pari al 54% dei dipendenti stessi.

Nell'interpretazione dei risultati, riportati nella tabella a seguire, si deve tenere conto di una scala di valutazione qualitativa riparametrata su misure quantitative da 1 a 5.

I principali suggerimenti raccolti saranno oggetto di attenzione in relazione alle specifiche aree di servizio da parte dei Dirigenti e dei Funzionari con incarico di Elevata Qualificazione responsabili.

Risultati

Risultati su n. 55 questionari raccolti *

Bilancio

	Numero risposte	Valutazione					Valutazione media (min 1 max 5)
		più bassa				più alta	
Informazioni, materiali e istruzioni	37	7	8	7	7	8	3,0
Risoluzione dei problemi	35	3	6	10	3	13	3,5
Preparazione professionale e competenza	36	1	5	11	4	15	3,8
Cortesia e collaborazione	35	2	5	12	5	11	3,5
Qualità complessiva del servizio	36	2	5	11	6	12	3,6

Provveditorato - Servizi ausiliari

	Numero risposte	Valutazione					Valutazione media (min 1 max 5)
		più bassa				più alta	
Informazioni, materiali e istruzioni	51	6	13	10	11	11	3,2
Risoluzione dei problemi	52	8	7	15	7	15	3,3
Preparazione professionale e competenza	52	4	11	11	11	15	3,4
Cortesia e collaborazione	53	6	13	9	11	14	3,3
Qualità complessiva del servizio	52	4	12	13	11	12	3,3

Affari legali - Società partecipate

	Numero risposte	Valutazione					Valutazione media (min 1 max 5)
		più bassa				più alta	
Informazioni, materiali e istruzioni	31	2	6	10	4	9	3,4
Risoluzione dei problemi	31	3	3	9	6	10	3,5
Preparazione professionale e competenza	31	2	2	9	8	10	3,7
Cortesia e collaborazione	31	3	2	8	9	9	3,6
Qualità complessiva del servizio	31	2	3	12	4	10	3,5

Segreteria - Assistenza organi istituzionali - Comunicazione

	Numero risposte	Valutazione					Valutazione media (min 1 max 5)
		più bassa				più alta	
Informazioni, materiali e istruzioni	47	2	7	8	15	15	3,7
Risoluzione dei problemi	47	2	5	7	17	16	3,9
Preparazione professionale e competenza	47	2	4	7	17	17	3,9
Cortesia e collaborazione	47	1	4	9	11	22	4,0
Qualità complessiva del servizio	44	1	5	10	15	13	3,8

Risultati

Organizzazione - Gestione risorse umane

	Numero risposte	Valutazione					Valutazione media (min 1 max 5)
		più bassa				più alta	
Informazioni, materiali e istruzioni	52	8	6	9	15	14	3,4
Risoluzione dei problemi	51	6	7	8	10	20	3,6
Preparazione professionale e competenza	52	5	4	9	14	20	3,8
Cortesia e collaborazione	52	4	4	12	12	20	3,8
Qualità complessiva del servizio	52	4	7	10	13	18	3,7

Trattamento economico e previdenziale

	Numero risposte	Valutazione					Valutazione media (min 1 max 5)
		più bassa				più alta	
Informazioni, materiali e istruzioni	44	4	10	8	11	11	3,3
Risoluzione dei problemi	44	2	8	10	7	17	3,7
Preparazione professionale e competenza	44	2	2	14	10	16	3,8
Cortesia e collaborazione	44	3	4	9	12	16	3,8
Qualità complessiva del servizio	43	3	5	11	9	15	3,7

Trasparenza - Anticorruzione - Privacy

	Numero risposte	Valutazione					Valutazione media (min 1 max 5)
		più bassa				più alta	
Informazioni, materiali e istruzioni	40	2	3	17	6	12	3,6
Risoluzione dei problemi	39	2	4	13	12	8	3,5
Preparazione professionale e competenza	40	1	2	14	11	12	3,8
Cortesia e collaborazione	39	2	1	14	12	10	3,7
Qualità complessiva del servizio	39	1	3	14	11	10	3,7

Pianificazione e programmazione - Controllo di gestione

	Numero risposte	Valutazione					Valutazione media (min 1 max 5)
		più bassa				più alta	
Informazioni, materiali e istruzioni	40	4	2	12	6	16	3,7
Risoluzione dei problemi	40	3	3	12	8	14	3,7
Preparazione professionale e competenza	40	3	0	12	8	17	3,9
Cortesia e collaborazione	39	3	0	9	9	18	4,0
Qualità complessiva del servizio	39	3	2	10	9	15	3,8

Risultati

Protocollo - Archivio - Biblioteca

	Numero risposte	Valutazione					Valutazione media (min 1 max 5)
		più bassa				più alta	
Informazioni, materiali e istruzioni	46	0	5	8	22	11	3,8
Risoluzione dei problemi	47	0	4	8	20	15	4,0
Preparazione professionale e competenza	46	0	2	8	20	16	4,1
Cortesia e collaborazione	47	0	1	8	16	22	4,3
Qualità complessiva del servizio	46	0	2	9	20	15	4,0

Servizi informatici

	Numero risposte	Valutazione					Valutazione media (min 1 max 5)
		più bassa				più alta	
Informazioni, materiali e istruzioni	53	2	2	14	16	19	3,9
Risoluzione dei problemi	53	1	2	11	17	22	4,1
Preparazione professionale e competenza	52	0	1	10	19	22	4,2
Cortesia e collaborazione	52	0	2	8	12	30	4,3
Qualità complessiva del servizio	52	1	2	10	19	20	4,1

Nota:

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



CAMERA DI COMMERCIO
DELLA ROMAGNA
FORLÌ-CESENA E RIMINI