



Indagine di Customer Satisfaction 2024

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 2024 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 2024 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 4 novembre 2024 al 31 dicembre 2024, 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 40.

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. 40 questionari compilati *

Contabilità e bilancio

	Numero risposte	Valutazione					Valutazione media (min 1 max 5)
		più bassa				più alta	
Informazioni, materiali e istruzioni	25	3	4	5	9	4	3,3
Risoluzione dei problemi	25	2	4	4	7	8	3,6
Preparazione professionale e competenza	26	0	7	4	7	8	3,6
Cortesia e collaborazione	27	4	4	4	9	6	3,3
Qualità complessiva del servizio	27	4	4	5	9	5	3,3

Provveditorato e servizi di sede

	Numero risposte	Valutazione					Valutazione media (min 1 max 5)
		più bassa				più alta	
Informazioni, materiali e istruzioni	33	7	4	6	9	7	3,2
Risoluzione dei problemi	35	6	5	9	7	8	3,2
Preparazione professionale e competenza	35	4	4	10	7	10	3,4
Cortesia e collaborazione	36	7	7	7	7	8	3,1
Qualità complessiva del servizio	36	6	7	6	11	6	3,1

Avvocatura

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

Segreteria

	Numero risposte	Valutazione					Valutazione media (min 1 max 5)
		più bassa				più alta	
Informazioni, materiali e istruzioni	31	2	3	4	15	7	3,7
Risoluzione dei problemi	30	3	2	2	12	11	3,9
Preparazione professionale e competenza	31	1	3	3	12	12	4,0
Cortesia e collaborazione	33	1	1	7	14	10	3,9
Qualità complessiva del servizio	33	1	3	4	15	10	3,9

Risultati

Organizzazione - Gestione risorse umane

	Numero risposte	Valutazione					Valutazione media (min 1 max 5)
		più bassa				più alta	
Informazioni, materiali e istruzioni	37	4	4	3	17	9	3,6
Risoluzione dei problemi	37	4	3	4	15	11	3,7
Preparazione professionale e competenza	36	3	4	1	15	13	3,9
Cortesia e collaborazione	39	6	2	4	15	12	3,6
Qualità complessiva del servizio	39	5	4	3	16	11	3,6

Trattamento economico e previdenziale

	Numero risposte	Valutazione					Valutazione media (min 1 max 5)
		più bassa				più alta	
Informazioni, materiali e istruzioni	28	2	3	4	11	8	3,7
Risoluzione dei problemi	28	1	2	4	10	11	4,0
Preparazione professionale e competenza	29	1	1	5	10	12	4,1
Cortesia e collaborazione	30	2	1	6	10	11	3,9
Qualità complessiva del servizio	30	1	2	5	11	11	4,0

Compliance (Trasparenza - Anticorruzione - Privacy)

	Numero risposte	Valutazione					Valutazione media (min 1 max 5)
		più bassa				più alta	
Informazioni, materiali e istruzioni	21	1	4	4	4	8	3,7
Risoluzione dei problemi	20	1	4	4	4	7	3,6
Preparazione professionale e competenza	20	1	2	5	4	8	3,8
Cortesia e collaborazione	20	1	2	5	3	9	3,9
Qualità complessiva del servizio	20	1	2	5	4	8	3,8

Pianificazione e programmazione - Controllo di gestione

	Numero risposte	Valutazione					Valutazione media (min 1 max 5)
		più bassa				più alta	
Informazioni, materiali e istruzioni	25	1	2	5	8	9	3,9
Risoluzione dei problemi	25	1	1	6	8	9	3,9
Preparazione professionale e competenza	25	1	1	5	6	12	4,1
Cortesia e collaborazione	25	1	1	4	7	12	4,1
Qualità complessiva del servizio	25	1	1	5	7	11	4,0

Risultati

Protocollo - Archivio - Biblioteca

	Numero risposte	Valutazione					Valutazione media (min 1 max 5)
		più bassa				più alta	
Informazioni, materiali e istruzioni	37	2	1	6	15	13	4,0
Risoluzione dei problemi	37	1	2	7	13	14	4,0
Preparazione professionale e competenza	37	1	2	4	16	14	4,1
Cortesia e collaborazione	37	1	1	5	11	19	4,2
Qualità complessiva del servizio	37	1	2	4	16	14	4,1

Servizi informatici

	Numero risposte	Valutazione					Valutazione media (min 1 max 5)
		più bassa				più alta	
Informazioni, materiali e istruzioni	40	1	5	4	15	15	4,0
Risoluzione dei problemi	40	2	3	6	12	17	4,0
Preparazione professionale e competenza	40	0	3	6	13	18	4,2
Cortesia e collaborazione	40	0	3	5	11	21	4,3
Qualità complessiva del servizio	39	0	4	5	13	17	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