



# **INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION 2022**

**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 2022 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 2022 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 tre 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 è stata data notizia con apposite comunicazioni a tutto il personale.

Nel periodo di rilevazione, dal 20 novembre 2022 al 9 gennaio 2023, rispetto ad un totale di 105 dipendenti al 31/12/2022 in servizio (compresi 2 Dirigenti), i questionari restituiti con almeno un campo compilato sono stati 57, pari al 54% 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 saranno oggetto di attenzione in relazione alle specifiche aree di servizio da parte dei Dirigenti e delle Posizioni organizzative responsabili.

Risultati su n. 57 questionari raccolti \*

### BILANCIO

	Risposte numero	Valutazione più bassa				Valutazione più alta	Valutazione media (min 1 max 5)
Informazioni, materiali e istruzioni	41	4	9	10	10	8	3,2
Risoluzione dei problemi	41	3	6	12	12	8	3,4
Preparazione professionale e competenza	40	4	2	15	9	10	3,5
Cortesìa e collaborazione	40	7	7	7	11	8	3,2
Qualità complessiva del servizio	40	3	8	11	11	7	3,3

### PROVVEDITORATO - SERVIZI AUSILIARI

	Risposte numero	Valutazione più bassa				Valutazione più alta	Valutazione media (min 1 max 5)
Informazioni, materiali e istruzioni	56	12	14	9	9	12	2,9
Risoluzione dei problemi	56	13	11	11	9	12	2,9
Preparazione professionale e competenza	57	13	7	12	8	17	3,2
Cortesìa e collaborazione	57	12	13	9	10	13	3,0
Qualità complessiva del servizio	56	14	7	13	10	12	3,0

### AFFARI LEGALI - SOCIETÀ PARTECIPATE

	Risposte numero	Valutazione più bassa				Valutazione più alta	Valutazione media (min 1 max 5)
Informazioni, materiali e istruzioni	34	3	7	7	12	5	3,3
Risoluzione dei problemi	34	3	6	6	14	5	3,4
Preparazione professionale e competenza	34	3	3	5	11	12	3,8
Cortesìa e collaborazione	35	3	3	9	12	8	3,5
Qualità complessiva del servizio	35	2	5	8	15	5	3,5

### SEGRETERIA - ASSISTENZA ORGANI ISTITUZIONALI - COMUNICAZIONE

	Risposte numero	Valutazione più bassa				Valutazione più alta	Valutazione media (min 1 max 5)
Informazioni, materiali e istruzioni	48	6	8	6	17	11	3,4
Risoluzione dei problemi	48	7	7	8	10	16	3,4
Preparazione professionale e competenza	49	7	4	8	14	16	3,6
Cortesìa e collaborazione	48	5	3	11	13	16	3,7
Qualità complessiva del servizio	48	7	4	10	13	14	3,5

### ORGANIZZAZIONE - GESTIONE RISORSE UMANE

	Risposte numero	Valutazione più bassa				Valutazione più alta	Valutazione media (min 1 max 5)
Informazioni, materiali e istruzioni	53	9	6	13	15	10	3,2
Risoluzione dei problemi	55	8	3	15	16	13	3,4
Preparazione professionale e competenza	55	9	2	12	16	16	3,5
Cortesìa e collaborazione	55	8	5	9	16	17	3,5
Qualità complessiva del servizio	55	8	2	15	16	14	3,5

### TRATTAMENTO ECONOMICO E PREVIDENZIALE

	Risposte numero	Valutazione più bassa				Valutazione più alta	Valutazione media (min 1 max 5)
Informazioni, materiali e istruzioni	46	4	3	17	14	8	3,4
Risoluzione dei problemi	46	2	4	14	14	12	3,7
Preparazione professionale e competenza	46	2	3	12	15	14	3,8
Cortesìa e collaborazione	46	2	5	12	14	13	3,7
Qualità complessiva del servizio	44	2	5	14	12	11	3,6

### TRASPARENZA - ANTICORRUZIONE - PRIVACY

	Risposte numero	Valutazione più bassa				Valutazione più alta	Valutazione media (min 1 max 5)
Informazioni, materiali e istruzioni	40	2	5	9	16	8	3,6
Risoluzione dei problemi	36	3	4	9	15	5	3,4
Preparazione professionale e competenza	40	2	3	10	14	11	3,7
Cortesìa e collaborazione	38	2	4	9	15	8	3,6
Qualità complessiva del servizio	38	2	3	11	15	7	3,6

### PIANIFICAZIONE E PROGRAMMAZIONE - CONTROLLO DI GESTIONE

	Risposte numero	Valutazione più bassa				Valutazione più alta	Valutazione media (min 1 max 5)
Informazioni, materiali e istruzioni	42	4	6	11	12	9	3,4
Risoluzione dei problemi	40	6	7	9	10	8	3,2
Preparazione professionale e competenza	42	4	4	11	11	12	3,5
Cortesìa e collaborazione	42	4	5	9	12	12	3,5
Qualità complessiva del servizio	42	4	5	12	10	11	3,5

### PROTOCOLLO - ARCHIVIO - BIBLIOTECA

	Risposte numero	Valutazione più bassa				Valutazione più alta	Valutazione media (min 1 max 5)
Informazioni, materiali e istruzioni	49	2	2	10	23	12	3,8
Risoluzione dei problemi	49	1	4	10	21	13	3,8
Preparazione professionale e competenza	50	0	2	12	23	13	3,9
Cortesìa e collaborazione	50	0	2	9	18	21	4,2
Qualità complessiva del servizio	50	0	2	12	24	12	3,9

### SERVIZI INFORMATICI

	Risposte numero	Valutazione più bassa				Valutazione più alta	Valutazione media (min 1 max 5)
Informazioni, materiali e istruzioni	57	2	5	9	21	20	3,9
Risoluzione dei problemi	57	1	2	9	19	26	4,2
Preparazione professionale e competenza	57	1	1	8	18	29	4,3
Cortesìa e collaborazione	57	1	1	8	15	32	4,3
Qualità complessiva del servizio	57	1	1	9	22	24	4,2

Nota:

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