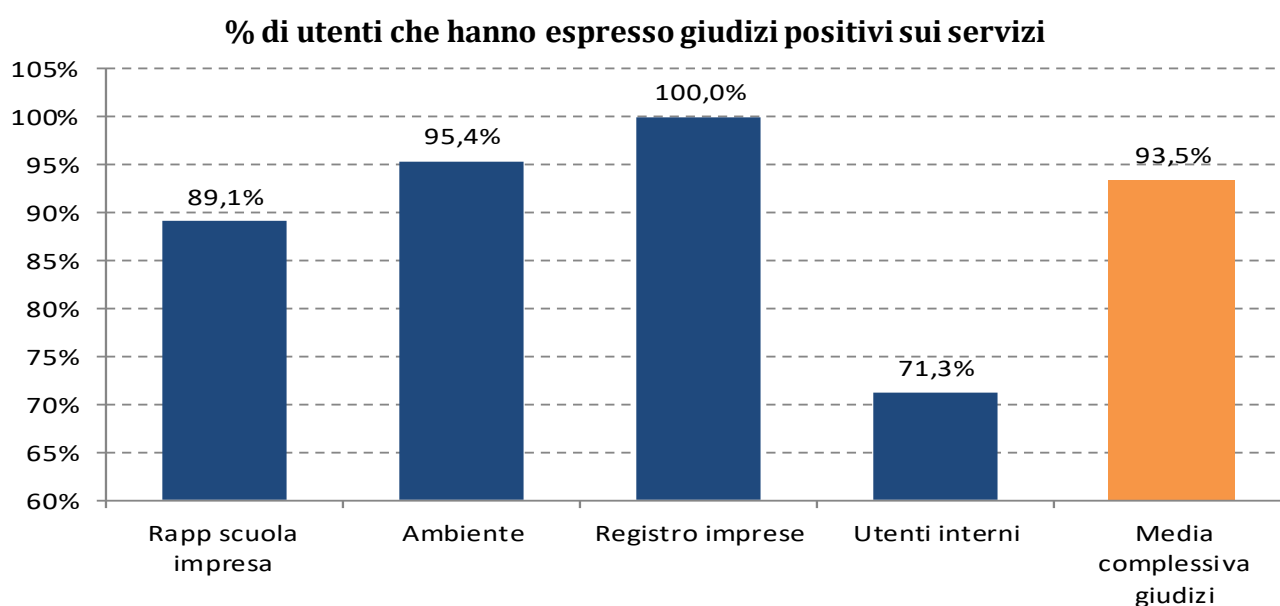


Gradimento per i servizi e i progetti

(dalla Relazione sulla performance 2021)

Tra i principali risultati raggiunti è fondamentale dar conto del livello di gradimento degli utenti per i servizi e progetti realizzati dalla Camera di Firenze. L'ufficio Studi e Statistiche realizza annualmente una valutazione della customer complessiva e specifica sulle singole attività, secondo le modalità definite nel Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance. Di seguito vengono illustrati i risultati conseguiti.

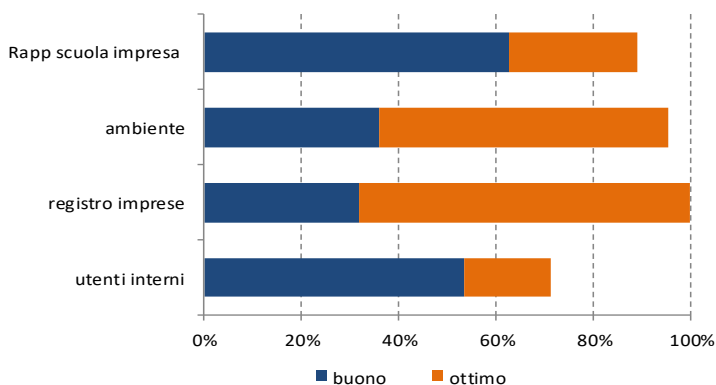


Il monitoraggio è effettuato annualmente attraverso la somministrazione di schede di valutazione agli utenti (sia esterni che interni¹). Le rilevazioni di customer evidenziano un incremento significativo nel livello di soddisfazione rispetto all'anno precedente, passando da un giudizio "almeno buono" del 89,9% al 93,5% del totale dei rispondenti (oltre 2.000 questionari, numero praticamente pari a quello dell'anno scorso). Questo valore è ancora più rilevante se si considera che l'anno 2020 è stato funestato dalla pandemia di Covid-19. La Camera, grazie alla propria piattaforma tecnologica, era infatti già pronta per il lavoro a distanza e l'organizzazione flessibile delle attività non è andata a discapito dei servizi resi all'utenza.

Anche il livello di gradimento degli utenti interni, seppure non ottimale, è in rilevante incremento rispetto all'anno precedente (circa +10%).

¹ Ai sensi del co.3, art. 19-bis, d.lgs. 150/09, partecipano alla definizione della performance organizzativa anche gli utenti interni, secondo le modalità definite dall'OIV. Nello specifico, gli addetti di "front office" valutano l'attività di quelli di "back office" (ragioneria, provveditorato, segreterie etc.).

Valutazione globale seminari e qualità servizi camerali



I grafici riepilogativi delle valutazioni aggregate globali dei seminari e della qualità dei servizi camerali, per ciascuna attività evidenziano una valutazione di soddisfazione che ha raggiunto livelli piuttosto ampi e ben al di sopra dell'80% nella maggior parte dei casi

Nel complesso l'attività seminariale e quella complessivamente erogata dai servizi camerali oltre a generare un buon livello di soddisfazione complessiva ha richiamato anche una valutazione molto positiva riguardo alla corrispondenza alle aspettative con quasi il 90% degli utenti soddisfatti nel complesso (44,3% valutazione buono; 44,9% ottimo)

Corrispondenza alle aspettative dato complessivo

