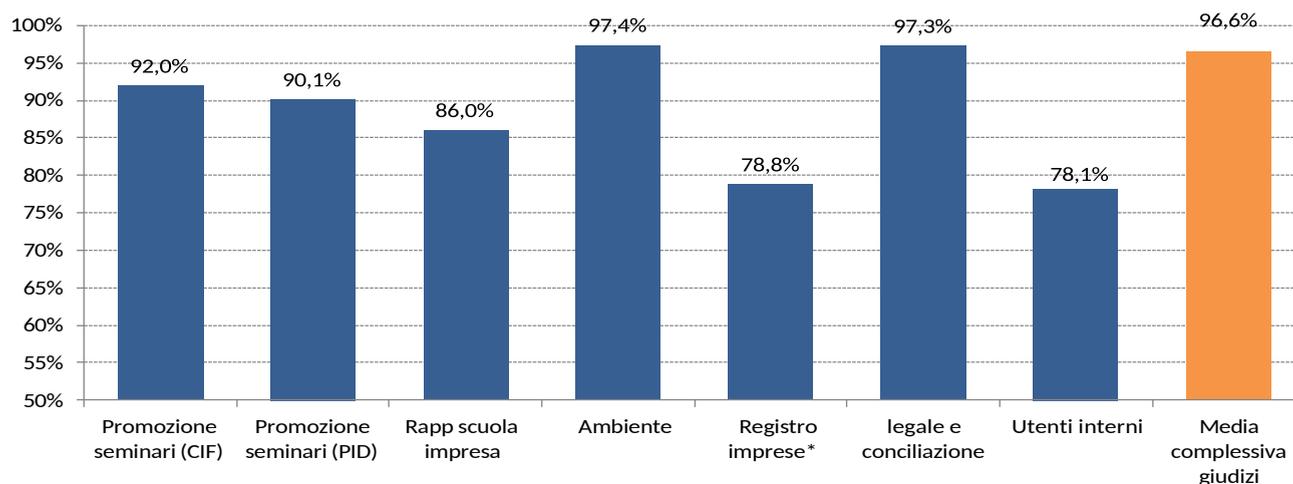


# Gradimento per i servizi e i progetti

(dalla Relazione sulla performance 2023)

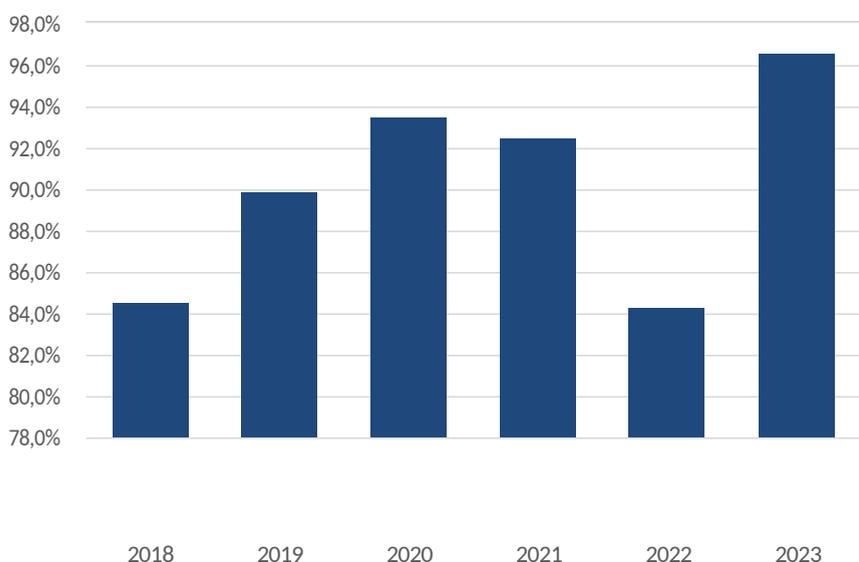
Tra i principali risultati raggiunti è fondamentale dar conto del livello di gradimento degli utenti per i servizi e progetti realizzati dalla Camera di Firenze. L'ufficio Studi e Statistiche realizza annualmente una valutazione della customer complessiva e specifica sulle singole attività, secondo le 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 interni<sup>1</sup>). Da queste schede è stato ricavato un dato complessivo che evidenzia un buon livello di soddisfazione e decisamente migliore rispetto all'anno precedente (da 85%, livello del precedente ciclo performance anno 2022, all'attuale 96,6% del 2023) e risultando quindi ampiamente

nell'ambito del target: ciò è stato determinato da valutazioni

## valutazione: media ponderata buono+ottimo

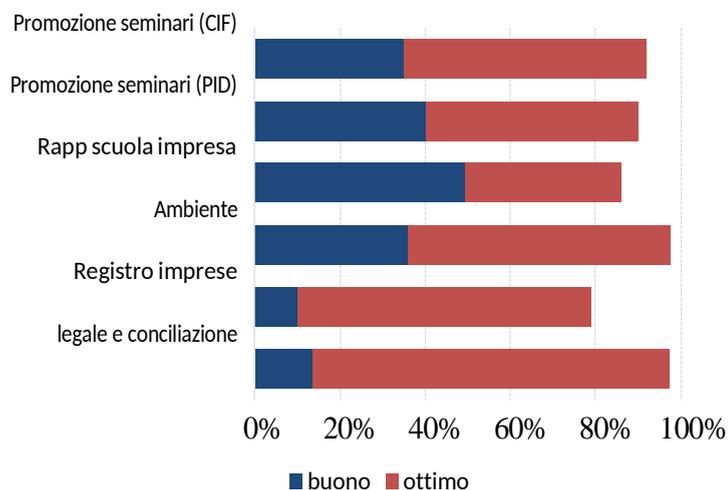


sostanzialmente positive per ciascuna area di riferimento.

I seminari si sono tenuti per lo più in modalità web o mista (in presenza ma anche con possibilità di connettersi da remoto). Questo anche per rendere più agevole la partecipazione a soggetti che si trovano a maggiore distanza dalla sede dell'Ente. Il confronto con gli anni passati segnala un miglioramento piuttosto interessante.

<sup>1</sup> 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.).

## Il giudizio espresso dagli utenti



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 al di sopra del 90% nella maggior parte dei casi (anno scorso l'asticella era intorno all'80%).

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 (43% valutazione buono; 46% ottimo).

### Coerenza con le aspettative

