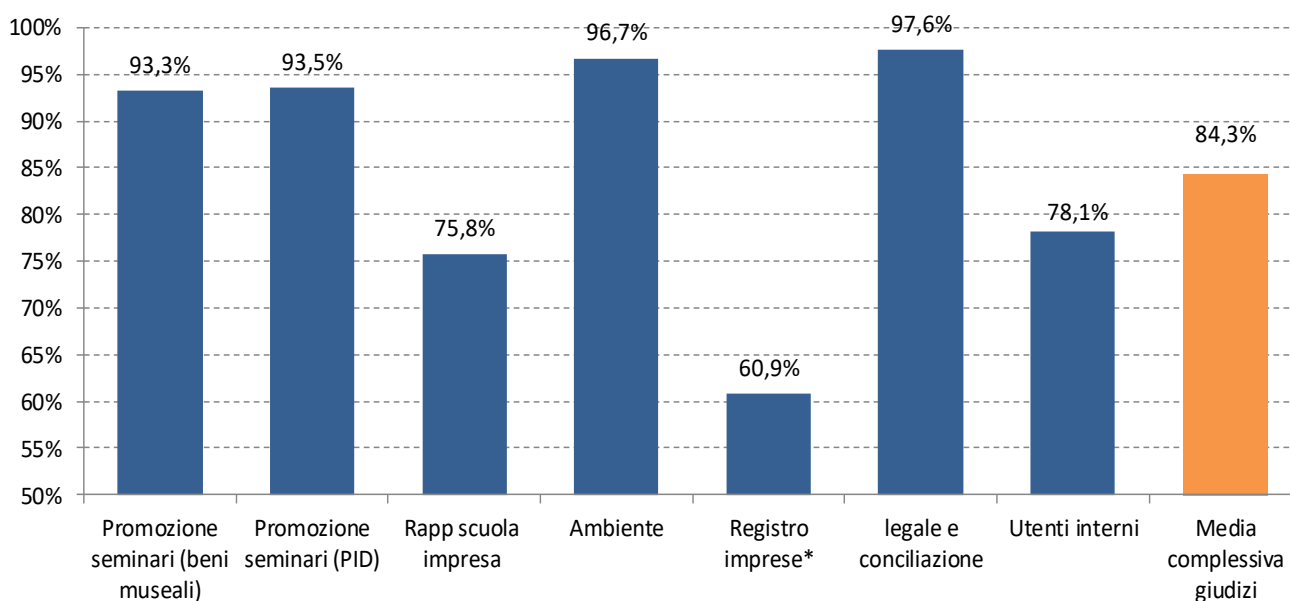


## Gradimento per i servizi e i progetti

(dalla Relazione sulla performance 2022)

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.



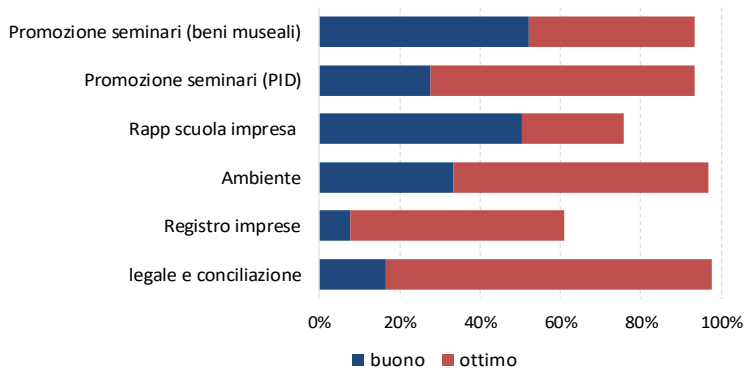
Il monitoraggio è effettuato annualmente attraverso la somministrazione di schede di valutazione agli utenti (sia esterni che interni<sup>1</sup>). Da queste schede è stato ricavato un dato complessivo che evidenzia un buon livello di soddisfazione e leggermente inferiore rispetto all'anno precedente (circa 85%) ma risultando nell'ambito del target, vista l'oscillazione fisiologica dell'indicatore: ciò è stato determinato da valutazioni in ogni caso 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.

<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

### 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 91% degli utenti soddisfatti nel complesso (38,7% valutazione buono; 52,2% ottimo)

### Corrispondenza alle aspettative dato complessivo

