

↳ ESEMPI DI *KEY PERFORMANCE INDICATORS* SULLA DIMENSIONE DELLA “QUALITÀ PERCEPITA”



KPI (Key Performance Indicator) → Nome dell'indicatore	INDICE DI SODDISFAZIONE
COSA MISURA → Descrizione della valenza informativa e delle finalità conoscitive dell'indicatore	Indica in maniera sintetica il livello di soddisfazione complessiva da parte degli utenti in merito a uno specifico servizio
TIPOLOGIA DELL'INDICATORE	Qualità (percepita)
COMPOSIZIONE INDICATORE → Algoritmo di calcolo	<ul style="list-style-type: none"> ↳ <u>Numeratore</u> = Somma dei giudizi positivi espressi dagli utenti relativamente al servizio ↳ <u>Denominatore</u> = N. totale delle risposte degli utenti
FONTE DATI → Origine dei dati da rilevare	Sistema informativo per la consultazione dei dati della Customer satisfaction delle Camere di commercio
UNITÀ DI MISURA	Valore percentuale
VALORE OTTIMALE → Valore cui deve tendere l'indicatore	Da stabilire servizio per servizio e in base all'esame delle serie storiche dei dati

KPI (Key Performance Indicator) → Nome dell'indicatore	INDICE DI PERIODO
COSA MISURA → Descrizione della valenza informativa e delle finalità conoscitive dell'indicatore	Esprime la valutazione dei servizi camerali nel giudizio espresso dagli utenti in merito a un loro miglioramento o peggioramento rispetto al passato
TIPOLOGIA DELL'INDICATORE	Qualità (percepita)
COMPOSIZIONE INDICATORE → Algoritmo di calcolo	<ul style="list-style-type: none"> ↳ <u>Numeratore</u> = Differenza tra gli utenti che ritengono "migliorata" la qualità dei servizi e gli utenti che la ritengono "peggiorata" ↳ <u>Denominatore</u> = N. totale delle risposte degli utenti
FONTE DATI → Origine dei dati da rilevare	Sistema informativo per la consultazione dei dati della Customer satisfaction delle Camere di commercio
UNITÀ DI MISURA	Valore percentuale
VALORE OTTIMALE → Valore cui deve tendere l'indicatore	Valore maggiore di 0%

KPI (Key Performance Indicator) → Nome dell'indicatore	INDICE DI RIUTILIZZO
COSA MISURA → Descrizione della valenza informativa e delle finalità conoscitive dell'indicatore	Indica il gradimento e la propensione a utilizzare nuovamente in futuro i servizi non obbligatori (per legge) della Camera di commercio
TIPOLOGIA DELL'INDICATORE	Qualità (percepita)
COMPOSIZIONE INDICATORE → Algoritmo di calcolo	<ul style="list-style-type: none"> ↳ <u>Numeratore</u> = N. utenti che hanno risposto "certamente no" in una scala di valutazione con 4 item * ↳ <u>Denominatore</u> = N. totale delle risposte degli utenti
FONTE DATI → Origine dei dati da rilevare	Sistema informativo per la consultazione dei dati della Customer satisfaction delle Camere di commercio
UNITÀ DI MISURA	Valore percentuale
VALORE OTTIMALE → Valore cui deve tendere l'indicatore	Valori compresi tra 0% e 3%

* : a) *certamente sì*; b) *probabilmente sì*; c) *probabilmente no*; d) *certamente no*.

KPI (Key Performance Indicator) → Nome dell'indicatore	CAMERA PROMOTER SCORE (CPS)
COSA MISURA → Descrizione della valenza informativa e delle finalità conoscitive dell'indicatore	Indica le potenzialità che gli utenti raccomandino i servizi (non obbligatori) della Camera di commercio ad altri utenti
TIPOLOGIA DELL'INDICATORE	Qualità (percepita)
COMPOSIZIONE INDICATORE → Algoritmo di calcolo	<ul style="list-style-type: none"> ↳ <u>Numeratore</u> = Differenze tra N. utenti che hanno espresso un giudizio tra 8 e 10 ("Promotori") e N. utenti che hanno espresso un giudizio tra 0 e 5 ("detrattori") in una scala da 0 a 10 * ↳ <u>Denominatore</u> = N. totale delle risposte degli utenti
FONTE DATI → Origine dei dati da rilevare	Sistema informativo per la consultazione dei dati della Customer satisfaction delle Camere di commercio
UNITÀ DI MISURA	Valore percentuale
VALORE OTTIMALE → Valore cui deve tendere l'indicatore	Valore maggiore di 0%

* : 0 rappresenta nessuna possibilità e 10 possibilità massima di passaparola positivo.