

OBIETTIVI ISR 2024

AMBITO STRATEGICO	OBIETTIVO OPERATIVO	PESO	INDICATORE	DESCRIZIONE	ALGORITMO	TARGET	UFFICIO	TIPOLOGIA DI INDICATORI
<b>AS_01 - Ottimizzazione della struttura e delle risorse</b>								
OS_01.02 - Supportare l'innovazione dei processi e dei servizi camerale, sviluppo di piattaforme collaborative e workplaces, sviluppo di nuovo canali di comunicazione con i clienti e gli utenti ( <b>Prospettiva BSC: BSC4 - Processi interni</b> )								
PO_01.02.01 - Attivazione di un sistema di ascolto sistemico dell'utenza e di rilevazione della customer satisfaction								
8%	20,00%	Realizzazione di indagini di customer satisfaction sui servizi camerale e analisi di approfondimento	Misura l'ascolto sistemico dell'utenza mediante indagini di customer satisfaction sui servizi camerale	analisi sulla consapevolezza del ruolo camerale e relativa reputazione rivolta agli <b>stakeholders istituzionali</b>		entro 31/12	STUDI+ISR	QUALITA'
	30,00%			somministrazione di una indagine sull' <b>impatto dei servizi per l'internazionalizzazione</b> erogati nel 2023		entro 31/12	STUDI+ISR	QUALITA'
	50,00%	IO_01.06.05.04 - Gradimento relativo ad eventi formativi, seminari, presentazioni, servizi erogati allo sportello o su richiesta ecc. effettuate dall'Ufficio/Servizio verso la propria utenza	Misura il gradimento dell'utenza rispetto ai servizi di competenza rilevato mediante l'indagine continua condotta da ISR sulla soddisfazione degli utenti	Numero punteggi = > a "4 Soddisfatto" (su una scala 1-5) ottenuto dai questionari dell'indagine continua di customer satisfaction realizzata da ISR / Numero totale dei questionari ottenuti nell'indagine continua di customer satisfaction realizzata da ISR (eventi organizzati da ISR)		>=75%	OCC E CN+ SUPPORTO DIREZIONE+ CONCILIAZIONE E ARB ATTIVITA' REGOLAMENTATE+ RI - IMPRESE INDIVIDUALI E REA+ SPORTELLO POLIFUNZIONALE+ INTERNAZIONALIZZAZIONE+ SVILUPPO IMPRENDITORIALE+ TURISMO+ STUDI+ COMPLIANCE+ +ISR	QUALITA'
PO_01.02.08 - Sviluppo del controllo di gestione in ottica di efficientamento dei processi								
1%	100,00%	Livello di tempestività delle rilevazioni di sistema	Indica la capacità della CCIAA di rispettare la tempistica delle rilevazioni di sistema annualmente prevista per poter calcolare gli indicatori in tempo utile. (Kronos; Osservatorio strutture e servizi)anno N	Media ponderata delle differenze tra le date previste per il completamento delle rilevazioni di sistema (Osservatorio camerale, Osservatorio bilanci, Kronos) e le date di effettiva chiusura delle stesse. In caso di rilevazioni chiuse tutte nei termini, il dato dell'indicatore è 100%.		95%	TUTTI GLI UFFICI + ISR	EFFICACIA
OS_01.06 - Migliorare la trasparenza della camera di commercio e le azioni di prevenzione della corruzione ( <b>Prospettiva BSC: BSC4 - Processi interni</b> )								
PO_01.06.01 - Miglioramento della trasparenza e anticorruzione dell'ente - Formazione del personale in materia di trasparenza e anticorruzione								
1%	100,00%	IO_01.06.05.01 - Percentuale di rispetto dei tempi di pubblicazione nella sezione "Amministrazione trasparente" del sito camerale	Misura la percentuale di rispetto dei tempi di pubblicazione nella sezione "Amministrazione trasparente" del sito camerale anche mediante la sola verifica di presenza di dati da pubblicare	N. pagine sito "Amministrazione trasparente" aggiornate nei termini (nel caso di pubblicazione) o comunque verificate (nel caso non fosse necessaria alcuna pubblicazione) / N. totale delle pagine sito "Amministrazione trasparente" assegnate al Servizio/Ufficio da verificare/aggiornare		>=92%	AFFARI GENERALI+ COMUNICAZIONE+ OCC E CN+ CONCILIAZIONE E ARB+ ISR+ RAGIONERIA+ PROGRAMMAZIONE+ PERSONALE+ ATTIVITA' REGOLAMENTATE+ SPORTELLO POLIFUNZIONALE+ INTERNAZIONALIZZAZIONE+ ORIENTAMENTO+ PATRIMONIO CARRARA?+ PATRIMONIO LUCCA?+ PATRIMONIO PISA+ RAGIONERIA	EFFICACIA
<b>AS_02 - Crescita delle imprese e del territorio</b>								
OS_02.02 - Orientare le scelte dei policy maker e del sistema delle imprese mediante un'analisi economica sistematica dei sistemi produttivi e delle loro traiettorie di sviluppo ( <b>Prospettiva BSC: BSC1 - Utenti-imprese-territorio</b> )								
PO_02.02.01 - Studio e analisi dei territori di TNO e valutazione dell'impatto delle principali iniziative realizzate in collaborazione con ISR								
60%	50,00%	IO_02.02.02.01 - Sviluppo delle attività di studi e ricerche mediante la realizzazione delle attività previste nel "Programma delle attività 2024 di ISR" approvato dal CDA	Misura la percentuale di attività/interventi realizzati rispetto a quelli approvati dal CDA e previsti nell'anno	N. di attività/interventi realizzate nel Programma di ISR / n. totale di attività previste nel Programma anno N		>= 95%	SERVIZIO SUPPORTO DIREZIONE+STUDI+ISR	EFFICACIA
	30,00%	IO_02.02.01.02 - Studi e/o indagini finalizzate ad orientare le scelte dei policy maker e del sistema delle imprese	Esprime la capacità della Camera di analizzare i sistemi produttivi del territorio e i trends settoriali per offrire elementi di stimolo alla competitività delle imprese.	Realizzazione di studi e/o indagini finalizzate ad orientare le scelte dei policy maker e del sistema delle imprese		>= 11 N.	STUDI+ISR	EFFICACIA
	20,00%	Eventi pubblici di diffusione delle informazioni economiche sul territorio	Esprime la capacità camerale di diffondere le informazioni economiche sul territorio	organizzazione di eventi pubblici - giornate di presentazione		>= 2	STUDI+ISR	VOLUME
<b>Obiettivi operativi</b>								
15%								
	10,00%	Qualificazione immagine istituzionale	misura il contributo generato dal gradimento sui social in termini di incremento del n. di followers	N. DI FOLLOWERS		> 10% rispetto all'anno N-1	ISR	
	20,00%		misura lo sviluppo delle competenze dedicate	N. ore di formazione del personale dedicate su Editing (n. 3 addetti)		>= 10 ore	ISR	

## OBIETTIVI ISR 2024

20,00%		misura il contributo generato dal sito in termini di tempi di permanenza	tempo permanenza medio	>=1 minuto		ISR	
50,00%	Capacità di rendicontare le risorse acquisite da soggetti terzi	misura la capacità di rendicontare i progetti affidati da terzi, in particolare Excelsior	rendicontazione risorse assegnate da Un per Excelsior	100%		ISR	
15%	<b>OS_01.04 - Valorizzare gli asset camerali immobiliari e mobiliari al fine di massimizzare l'efficacia del ruolo dell'Ente sulle circoscrizioni di riferimento (Prospettiva BSC: BSC2 - Economicofinanziaria)</b>						
50,00%	Realizzazione della biblioteca della CCIAA TNO presso il Museo del marmo di Carrara	Definizione elenco materiale da destinare alla biblioteca e di quello da radiare	Definizione elenco materiale da destinare alla biblioteca e di quello da radiare	entro 30 giugno		ISR	
25,00%		Allestimento biblioteca e organizzazione evento di inaugurazione	Organizzazione evento di inaugurazione	entro 31/12		ISR	
25,00%		misura la capacità di ridisegnare il ruolo della biblioteca	Presentazione progetto gestione riapertura biblioteca finalizzato all'incremento di afflusso nel 2025	entro settembre		ISR	