



# INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION 2018

## Risultati



---

<b>Destinatari dell'indagine (target di riferimento)</b>	Utenza esterna che ha usufruito dei servizi nel 2018
<b>Metodo per la raccolta dei dati</b>	Indagine quantitativa attraverso la somministrazione di un questionario
<b>Frequenza della raccolta dati</b>	Annuale
<b>Bacino di rilevazione</b>	Intera popolazione disposta a collaborare
<b>Obiettivi attesi</b>	Misurare il grado di soddisfazione dell'utente al fine di definire azioni per: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ migliorare l'erogazione dei servizi;</li><li>▪ orientare le modalità di erogazione dei servizi attraverso una migliore comprensione delle esigenze degli utenti stessi.</li></ul>
<b>Modalità di somministrazione</b>	Somministrazione diretta agli utenti in modalità informatica e cartacea
<b>Scala di valutazione</b>	Valutazione più bassa (1) (2) (3) (4) Valutazione più alta (5)
<b>Periodo di raccolta dati</b>	dall'11 aprile 2019 Al 15 maggio 2019

---

## Note:

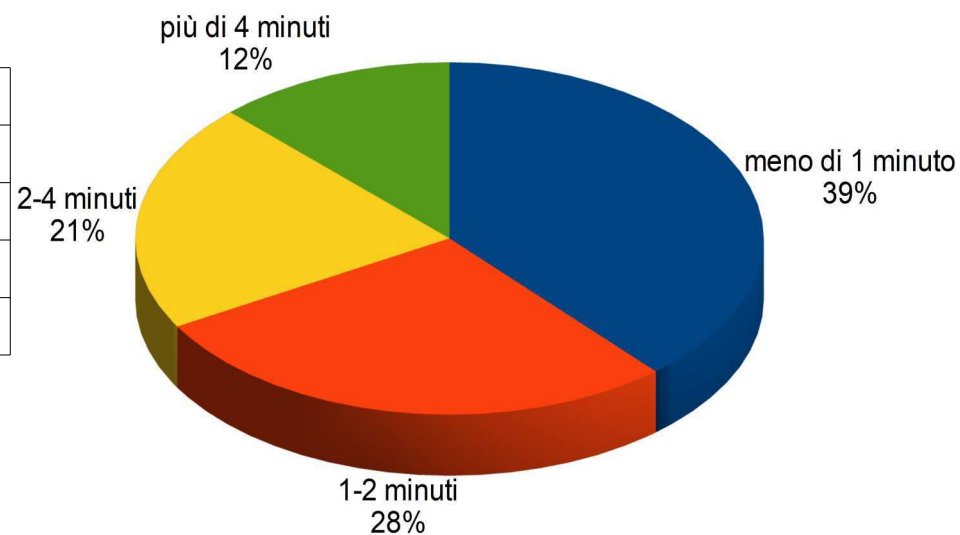
- L'indagine si è svolta on-line e con somministrazione del questionario cartaceo agli utenti degli sportelli

- Nel presente report sono state considerate anche le valutazioni espresse dagli utenti nei questionari cartacei non completi, mancanti cioè delle risposte alle domande obbligatorie

### Caratteristiche dei rispondenti / numero dei questionari raccolti




Utente	Questionari	%
Imprenditore / Aspirante imprenditore	118	38,7
Professionista	82	26,9
Associazione di Categoria	13	4,3
Istituzione	11	3,6
Altro	81	26,6
<b>Totale</b>	<b>305</b>	<b>100,0</b>
di cui cartacei	242	79,3

### Tempo impiegato per la compilazione on-line



	voti espressi		Valutazione					Valutazione in %				
	totale n.	media	più bassa (1)	(2)	(3)	(4)	più alta (5)	più bassa (1)	(2)	(3)	(4)	più alta (5)

**GRADO DI SODDISFAZIONE**

Come valuta le modalità disponibili per ottenere i servizi della Camera di commercio di suo interesse? (a sportello, per via telematica, tramite il sito ...)	264	4,0		8	9	48	96	103	3,0	3,4	18,2	36,4	39,0
Come valuta le informazioni che vengono fornite dalla Camera di commercio tramite sito web?	258	4,0		7	13	47	98	93	2,7	5,0	18,2	38,0	36,0
Come valuta la preparazione professionale e la cortesia del personale della Camera di commercio nel rispondere alle Sue esigenze?	264	4,3		4	6	29	88	137	1,5	2,3	11,0	33,3	51,9

	voti espressi		Valutazione					Valutazione in %				
	totale n.	media	più bassa (1)	(2)	(3)	(4)	più alta (5)	più bassa (1)	(2)	(3)	(4)	più alta (5)

### VALUTAZIONE SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI PER MACRO-AREE

Avviamento di una nuova impresa	485	3,5		53	49	103	164	116	10,9	10,1	21,2	33,8	23,9
Promozione e sviluppo dell'impresa	239	3,8		7	23	59	83	67	2,9	9,6	24,7	34,7	28,0
Adempimenti e gestione dell'impresa	558	3,8		28	32	112	214	172	5,0	5,7	20,1	38,4	30,8
Servizi per la tutela dell'impresa e giustizia alternativa	227	3,8		3	16	63	76	69	1,3	7,0	27,8	33,5	30,4
Servizi per il cittadino e le istituzioni	314	3,9		13	28	57	100	116	4,1	8,9	18,2	31,8	36,9

	voti espressi	
	totale n.	media

Valutazione					Valutazione in %				
più bassa (1)	(2)	(3)	(4)	più alta (5)	più bassa (1)	(2)	(3)	(4)	più alta (5)

**VALUTAZIONE COMPLESSIVA**








Qual è il Suo giudizio complessivo sull'insieme dei servizi della Camera di commercio della Romagna (amministrativi, di informazione ed assistenza, di regolazione del mercato e promozionali) erogati nelle diverse modalità (telematica, a sportello, tramite mail, telefono, ...)?														
	256	4,1		6	12	30	111	97	2,3	4,7	11,7	43,4	37,9	

## Valutazione complessiva servizi erogati

	voti espressi	
	totale n.	media

Valutazione					Valutazione in %				
più bassa (1)	(2)	(3)	(4)	più alta (5)	più bassa (1)	(2)	(3)	(4)	più alta (5)

## AVVIAMENTO DI UNA NUOVA IMPRESA

Assistenza qualificata per la costituzione d'impresa (AQI)	59	3,5		10	4	8	22	15	16,9	6,8	13,6	37,3	25,4
Comunicazione unica	75	3,3		8	8	23	23	13	10,7	10,7	30,7	30,7	17,3
Suap / Impresa in un giorno	63	3,4		10	8	9	20	16	15,9	12,7	14,3	31,7	25,4
Registro imprese -REA – fascicolo elettronico	72	3,5		8	7	15	25	17	11,1	9,7	20,8	34,7	23,6
Attività regolamentate e Albi – Artigianato	72	3,5		4	11	16	27	14	5,6	15,3	22,2	37,5	19,4
Guide e manuali adempimenti	71	3,5		7	7	16	23	18	9,9	9,9	22,5	32,4	25,4
Contributi e finanziamenti	73	3,7		6	4	16	24	23	8,2	5,5	21,9	32,9	31,5

**Valutazione complessiva servizi erogati**

	voti espressi	
	totale n.	media

Valutazione					Valutazione in %				
più bassa (1)	(2)	(3)	(4)	più alta (5)	più bassa (1)	(2)	(3)	(4)	più alta (5)

**PROMOZIONE E SVILUPPO DELL'IMPRESA**

	totale n.	media		0	5	16	24	23	0,0	7,4	23,5	35,3	33,8
Formazione / Progetti / Iniziative	68	4,0		0	5	16	24	23	0,0	7,4	23,5	35,3	33,8
Contributi e finanziamenti	66	3,8		1	6	17	22	20	1,5	9,1	25,8	33,3	30,3
Alternanza scuola-lavoro, orientamento, placement	51	3,6		1	7	14	18	11	2,0	13,7	27,5	35,3	21,6
Impresa digitale / PiD	54	3,6		5	5	12	19	13	9,3	9,3	22,2	35,2	24,1



**Valutazione complessiva servizi erogati**

	voti espressi	
	totale n.	media

Valutazione					Valutazione in %				
più bassa (1)	(2)	(3)	(4)	più alta (5)	più bassa (1)	(2)	(3)	(4)	più alta (5)

**ADEMPIMENTI E GESTIONE DELL'IMPRESA**

Registro imprese e REA: Atti societari e bilanci	85	3,7		5	8	17	36	19	5,9	9,4	20,0	42,4	22,4
Registro imprese e REA: Imprese individuali e attività economiche	81	3,8		5	3	19	31	23	6,2	3,7	23,5	38,3	28,4
Diritto annuale	67	3,8		3	5	15	24	20	4,5	7,5	22,4	35,8	29,9
Elenchi imprese	62	3,8		2	4	15	24	17	3,2	6,5	24,2	38,7	27,4
Bollatura	62	3,7		4	3	13	28	14	6,5	4,8	21,0	45,2	22,6
Cronotachigrafi /Identità digitale /CNS/Firma digitale	82	4,2		3	3	11	25	40	3,7	3,7	13,4	30,5	48,8
Certificati e documenti per l'estero	78	4,0		2	4	13	29	30	2,6	5,1	16,7	37,2	38,5
Concorsi a premio	41	3,6		4	2	9	17	9	9,8	4,9	22,0	41,5	22,0

**Valutazione complessiva servizi erogati**

	voti espressi	
	totale n.	media

Valutazione					Valutazione in %				
più bassa (1)	(2)	(3)	(4)	più alta (5)	più bassa (1)	(2)	(3)	(4)	più alta (5)

**SERVIZI PER LA TUTELA DELL'IMPRESA E GIUSTIZIA ALTERNATIVA**

Marchi e brevetti	63	3,8		0	3	19	27	14	0,0	4,8	30,2	42,9	22,2	
Manifestazioni a premi	47	3,6		0	5	16	17	9	0,0	10,6	34,0	36,2	19,1	
Prezzi	47	3,7		1	4	16	13	13	2,1	8,5	34,0	27,7	27,7	
Mediazione e arbitrato	70	4,1		2	4	12	19	33	2,9	5,7	17,1	27,1	47,1	

**Valutazione complessiva servizi erogati**

	voti espressi	
	totale n.	media

Valutazione					Valutazione in %				
più bassa (1)	(2)	(3)	(4)	più alta (5)	più bassa (1)	(2)	(3)	(4)	più alta (5)

**SERVIZI PER IL CITTADINO E LE ISTITUZIONI**

URP – ufficio relazioni con il pubblico	66	3,8		3	7	13	20	23	4,5	10,6	19,7	30,3	34,8
Informazione economico statistica	68	4,0		1	6	12	24	25	1,5	8,8	17,6	35,3	36,8
Prezzi	51	3,7		0	6	14	18	13	0,0	11,8	27,5	35,3	25,5
Alternanza scuola-lavoro, orientamento, placement	45	3,6		2	5	11	16	11	4,4	11,1	24,4	35,6	24,4
Identità digitale/CNS/ Firma digitale	84	4,1		7	4	7	22	44	8,3	4,8	8,3	26,2	52,4