

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION 2018

Risultati



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

Note:

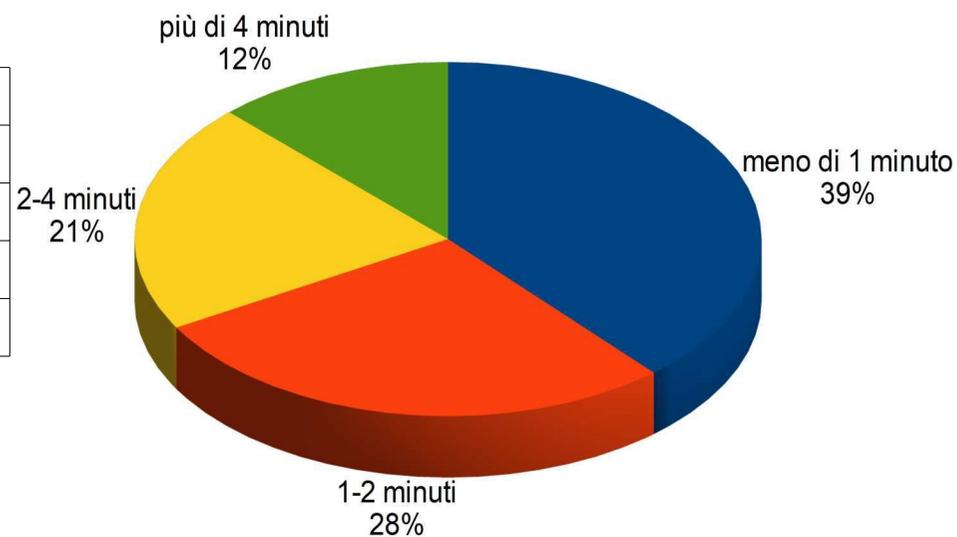
- L'indagine si è svolta on-line e con somministrazione del questionario cartaceo agli utenti degli sportelli

- 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

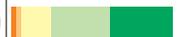
| Utente | Questionari | % |
|---------------------------------------|-------------|--------------|
| Imprenditore / Aspirante imprenditore | 118 | 38,7 |
| Professionista | 82 | 26,9 |
| Associazione di Categoria | 13 | 4,3 |
| Istituzione | 11 | 3,6 |
| Altro | 81 | 26,6 |
| Totale | 305 | 100,0 |
| 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

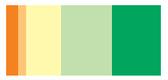
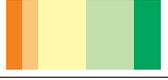
| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|-----|-----|---|---|----|----|-----|----|-----|-----|------|------|------|--|
| Qual è il Suo giudizio complessivo sull'insieme dei servizi della Camera di commercio della Romagna (amministrativi, di informazione ed assistenza, di regolazione del mercato e promozionali) 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 | | Valutazione | | | | | Valutazione in % | | | | |
|--|---------------|-------|------------------|-----|-----|-----|-----------------|------------------|-----|-----|-----|-----------------|
| | totale n. | media | 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

| | totale n. | media | | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) | % (1) | % (2) | % (3) | % (4) | % (5) |
|---|-----------|-------|--|-----|-----|-----|-----|-----|-------|-------|-------|-------|-------|
| 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 |