



INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION 2019



Destinatari dell'indagine (target di riferimento)	Utenza esterna che ha usufruito dei servizi nel 2019
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 30 settembre 2019

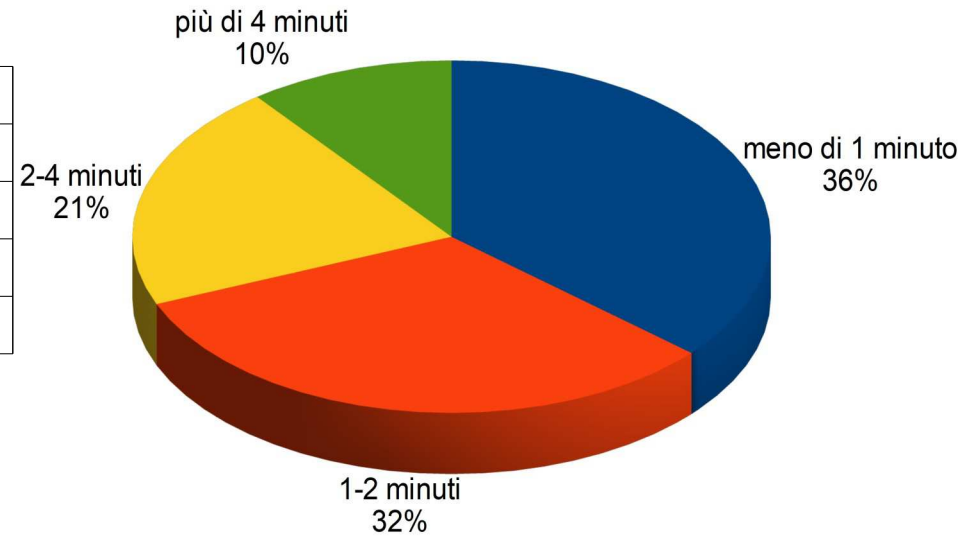
Note:

- L'indagine si è svolta con questionario unico e con modalità multicanale: online tramite accesso al sito web e con somministrazione del questionario cartaceo agli utenti degli sportelli;
- nel presente Report sono state considerate tutte le valutazioni espresse dagli utenti anche se presenti in questionari cartacei non interamente completati;
- al fine di valorizzare anche la rilevazione della soddisfazione dell'utenza effettuata autonomamente, a seguito di specifiche disposizioni, dal servizio "Mediazioni", il presente Report comprende le informazioni raccolte coerenti con il questionario di rilevazione generale.

Caratteristiche dei rispondenti / numero dei questionari raccolti




Utente	Questionari	%
Imprenditore / Aspirante imprenditore	234	38,6
Professionista	164	27,1
Associazione di Categoria	22	3,6
Istituzione	14	2,3
Altro	172	28,4
Totale	606	100,0
di cui cartacei	510	84,2

Tempo impiegato per la compilazione online



	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 ...)	472	4,0		21	17	85	149	200	4,4	3,6	18,0	31,6	42,4
Come valuta le informazioni che vengono fornite dalla Camera di commercio tramite sito web?	462	4,0		18	27	87	153	177	3,9	5,8	18,8	33,1	38,3
Come valuta la preparazione professionale e la cortesia del personale della Camera di commercio nel rispondere alle Sue esigenze?	471	4,3		12	14	57	129	259	2,5	3,0	12,1	27,4	55,0

	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	794	3,6		78	73	154	239	250	9,8	9,2	19,4	30,1	31,5
Promozione e sviluppo dell'impresa	366	3,9		12	30	75	125	124	3,3	8,2	20,5	34,2	33,9
Adempimenti e gestione dell'impresa	1003	4,0		49	56	172	312	414	4,9	5,6	17,1	31,1	41,3
Servizi per la tutela dell'impresa e giustizia alternativa	446	4,1		7	21	90	130	198	1,6	4,7	20,2	29,1	44,4
Servizi per il cittadino e le istituzioni	542	4,1		17	38	88	147	252	3,1	7,0	16,2	27,1	46,5

	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, ...)?	432	4,1		15	17	51	163	186	3,5	3,9	11,8	37,7	43,1
---	-----	-----	---	----	----	----	-----	-----	-----	-----	------	------	------

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)

AVVIAMENTO DI UNA NUOVA IMPRESA

Assistenza qualificata per la costituzione d'impresa (AQI)	100	3,7		13	6	14	30	37	13,0	6,0	14,0	30,0	37,0	
Comunicazione unica	132	3,5		12	16	33	39	32	9,1	12,1	25,0	29,5	24,2	
Suap / Impresa in un giorno	104	3,6		15	10	14	29	36	14,4	9,6	13,5	27,9	34,6	
Registro imprese -REA – fascicolo elettronico	120	3,7		11	10	24	37	38	9,2	8,3	20,0	30,8	31,7	
Attività regolamentate e Albi – Artigianato	117	3,6		8	16	23	39	31	6,8	13,7	19,7	33,3	26,5	
Guide e manuali adempimenti	110	3,6		11	10	22	32	35	10,0	9,1	20,0	29,1	31,8	
Contributi e finanziamenti	111	3,8		8	5	24	33	41	7,2	4,5	21,6	29,7	36,9	

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)

PROMOZIONE E SVILUPPO DELL'IMPRESA

Formazione / Progetti / Iniziative	102	4,0		2	8	19	36	37	2,0	7,8	18,6	35,3	36,3
Contributi e finanziamenti	100	3,9		3	7	23	34	33	3,0	7,0	23,0	34,0	33,0
Alternanza scuola-lavoro, orientamento, placement	77	3,8		1	9	18	25	24	1,3	11,7	23,4	32,5	31,2
Impresa digitale / PiD	87	3,8		6	6	15	30	30	6,9	6,9	17,2	34,5	34,5

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)

ADEMPIMENTI E GESTIONE DELL'IMPRESA

Registro imprese e REA: Atti societari e bilanci	141	3,8		10	11	23	51	46	7,1	7,8	16,3	36,2	32,6
Registro imprese e REA: Imprese individuali e attività economiche	138	3,9		8	8	28	43	51	5,8	5,8	20,3	31,2	37,0
Diritto annuale	116	3,9		5	9	25	36	41	4,3	7,8	21,6	31,0	35,3
Elenchi imprese	105	3,9		4	7	21	37	36	3,8	6,7	20,0	35,2	34,3
Bollatura	104	3,9		7	5	17	41	34	6,7	4,8	16,3	39,4	32,7
Cronotachigrafi /Identità digitale /CNS/Firma digitale	175	4,3		5	6	24	39	101	2,9	3,4	13,7	22,3	57,7
Certificati e documenti per l'estero	148	4,2		6	6	18	43	75	4,1	4,1	12,2	29,1	50,7
Concorsi a premio	76	3,9		4	4	16	22	30	5,3	5,3	21,1	28,9	39,5

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)

SERVIZI PER LA TUTELA DELL'IMPRESA E GIUSTIZIA ALTERNATIVA

Marchi e brevetti	112	3,9		2	6	29	40	35	1,8	5,4	25,9	35,7	31,3
Manifestazioni a premi	80	3,9		0	6	21	30	23	0,0	7,5	26,3	37,5	28,8
Prezzi	78	3,9		2	5	20	24	27	2,6	6,4	25,6	30,8	34,6
Mediazione e arbitrato	176	4,4		3	4	20	36	113	1,7	2,3	11,4	20,5	64,2

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	111	3,9		5	10	20	32	44	4,5	9,0	18,0	28,8	39,6
Informazione economico statistica	105	4,1		2	7	17	34	45	1,9	6,7	16,2	32,4	42,9
Prezzi	88	3,9		0	9	22	26	31	0,0	10,2	25,0	29,5	35,2
Alternanza scuola-lavoro, orientamento, placement	73	3,8		3	6	17	21	26	4,1	8,2	23,3	28,8	35,6
Identità digitale/CNS/ Firma digitale	165	4,4		7	6	12	34	106	4,2	3,6	7,3	20,6	64,2