



INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION 2020

Servizi erogati all'utenza esterna



La rilevazione della qualità percepita e del livello di soddisfazione dell'utenza è una dimensione importante del ciclo di pianificazione - programmazione e della performance della Camera di commercio della Romagna – Forlì-Cesena e Rimini.

In merito in particolare ai servizi erogati all'utenza esterna, per garantire un'osservazione articolata tra sintesi e dettaglio, l'Ente adotta un piano di rilevazione che affianca ad un'indagine generale annuale (relativa a tutte le principali aree di servizio), ove necessario, indagini di approfondimento mirate a specifici ambiti di interesse.

A conclusione dell'attività di rilevazione generale 2020, si riportano di seguito i principali risultati. Esiti per la cui interpretazione è opportuno tenere conto di alcune sintetiche considerazioni riportate di seguito.

L'emergenza sanitaria ed economica di portata epocale che ha caratterizzato il 2020 ha reso necessari significativi cambiamenti nelle principali dimensioni organizzative e anche nelle modalità di contatto e dialogo con l'utenza da parte di tutte le Amministrazioni pubbliche e quindi anche della Camera di commercio della Romagna.

L'accelerazione imposta dalle condizioni impreviste e contingenti che si sono manifestate verso una sempre maggiore digitalizzazione del dialogo con l'utenza, per quanto in buona parte già ampiamente e positivamente sviluppato da parte dell'Ente, e l'ampio ricorso allo smart working hanno, come prevedibile, influito su aspetti determinanti dell'indagine a partire dalle modalità di realizzazione e fino ai risultati raccolti.

Gli esiti della rilevazione 2020 non sono pertanto pienamente confrontabili con le analoghe indagini delle annualità precedenti.

A differenza di quanto previsto originariamente, le modalità di indagine hanno reso necessaria infatti una forte discontinuità con il passato in quanto non è stato possibile realizzare il piano di rilevazione in modalità multicanale. Conseguentemente, sia dal punto di vista quantitativo (numero dei questionari raccolti) che qualitativo (assenza di questionari raccolti con interazione diretta con l'utenza allo sportello), la rilevazione 2020 ha risentito di queste condizioni, nonché di alcune difficoltà riscontrate in generale da parte dell'utenza più tradizionale di fronte alle novità nel rapporto complessivo con la Pubblica amministrazione.

La rilevazione è stata svolta quindi unicamente in modalità digitale attraverso il sito.

Durante il periodo di rilevazione, all'utenza è stata data notizia e ampia informazione in merito all'indagine in corso attraverso l'inserimento nel notiziario camerale, la massima visibilità nel sito istituzionale (nella home e nelle pagine dei vari servizi) e con invito alla compilazione nelle comunicazioni via mail da parte di tutto il personale dell'Ente in occasione dei contatti per l'erogazione di specifici servizi.

Tenuto conto che la partecipazione all'indagine è stata come sempre impostata su base volontaria, nel periodo dal 4 agosto al 15 dicembre 2020 sono stati raccolti complessivamente 168 questionari.

Considerata una scala predefinita da 1 a 5, la valutazione complessiva sull'insieme dei servizi erogati dalla Camera è stata pari a 3,5.

Dal punto di vista dei risultati qualitativi, a parte qualche apprezzamento, i principali suggerimenti raccolti per il miglioramento dei servizi, sono sintetizzabili nei seguenti ambiti (in parte già oggetto di attenzione per la definizione di specifici obiettivi di miglioramento):

- miglioramento delle forme di contatto con il Registro Imprese;
- semplificazione e chiarezza dei contenuti del sito in un'ottica di maggior fruibilità dell'utenza esterna;
- miglioramento del servizio di rilascio dei certificati d'origine;
- maggiore efficacia dei bandi per erogazione di risorse.

Chiusa l'indagine annuale di customer generale sui servizi esterni, l'attenzione per la soddisfazione dell'utenza rimane comunque alta e prosegue, come citato in premessa, con indagini specifiche mirate da parte di alcuni singoli ambiti di servizi all'utenza che possono avvalersi di un maggiore e più diretto contatto e coinvolgimento degli utenti e quindi restituire informazioni più dettagliate su specifici servizi oggetto di particolare interesse captando in modo più completo il grado di soddisfazione dell'utenza e non prevalentemente la segnalazione di criticità.

Parallelamente prosegue l'attenzione da parte dell'URP nel caso di eventuali segnalazioni di gravi disservizi nella compilazione di report sintetici per assolvere al compito di interazione diretta con l'utenza a cui è tenuto l'Organismo Indipendente di Valutazione.

Destinatari dell'indagine (target di riferimento)	Utenza esterna che ha usufruito dei servizi nel 2020
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
Scala di valutazione	Valutazione più bassa (1) (2) (3) (4) Valutazione più alta (5)
Periodo di raccolta dati	dal 4 agosto 2020 al 15 dicembre 2020

Note:

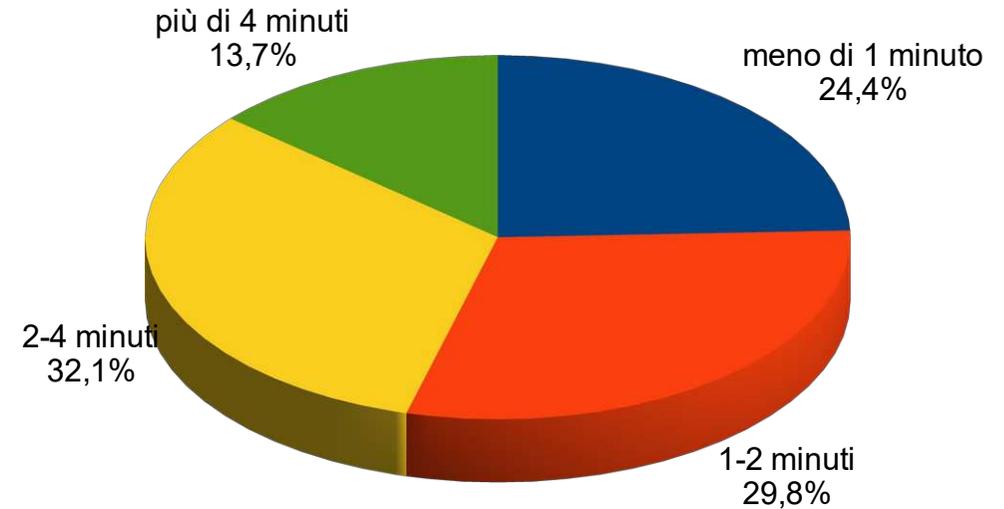
- l'indagine si è svolta con questionario unico e in modalità online tramite accesso al sito web;

- nel presente Report sono state considerate tutte le valutazioni espresse dagli utenti anche se presenti in questionari non interamente completati.

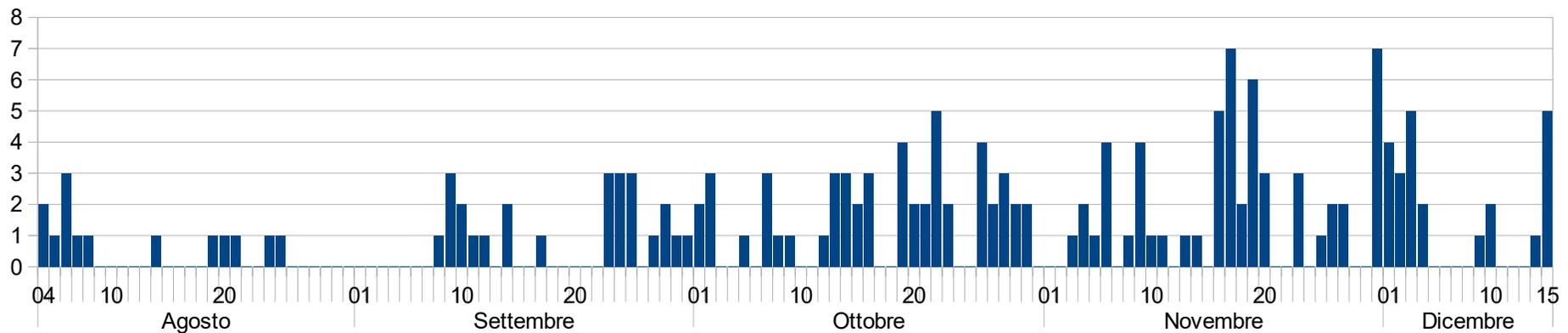
Caratteristiche dei rispondenti / numero dei questionari raccolti

Utente	Questionari	%
Imprenditore / Aspirante imprenditore	41	24,4
Professionista	55	32,7
Associazione di Categoria	15	8,9
Istituzione	11	6,5
Altro	46	27,4
Totale	168	100,0

Tempo impiegato per la compilazione online

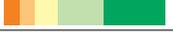


Andamento compilazione



	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 ...)	168	3,4		24	14	29	65	36	14,3	8,3	17,3	38,7	21,4
Come valuta le informazioni che vengono fornite dalla Camera di commercio tramite sito web?	168	3,3		23	19	38	56	32	13,7	11,3	22,6	33,3	19,0
Come valuta la preparazione professionale e la cortesia del personale della Camera di commercio nel rispondere alle Sue esigenze?	168	3,7		17	16	24	47	64	10,1	9,5	14,3	28,0	38,1

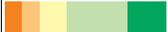
	voti espressi		Valutazione					Valutazione in %				
	totale n.	media	più bassa (1)	(2)	(3)	(4)	più alta (5)	più bassa (1)	(2)	(3)	(4)	più alta (5)

VALUTAZIONE SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI PER MACRO-AREE

Avviamento di una nuova impresa	329	3,1		89	31	41	81	87	27,1	9,4	12,5	24,6	26,4
Promozione e sviluppo dell'impresa	187	3,4		38	19	27	42	61	20,3	10,2	14,4	22,5	32,6
Adempimenti e gestione dell'impresa	377	3,5		75	28	58	82	134	19,9	7,4	15,4	21,8	35,5
Servizi per la tutela dell'impresa e giustizia alternativa	134	3,3		34	10	19	28	43	25,4	7,5	14,2	20,9	32,1
Servizi per il cittadino e le istituzioni	243	3,6		46	15	25	55	102	18,9	6,2	10,3	22,6	42,0

	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 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, ...)?	134	3,5		14	15	23	50	32	10,4	11,2	17,2	37,3	23,9
---	-----	-----	---	----	----	----	----	----	------	------	------	------	------

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)	45	3,0		17	2	3	12	11	37,8	4,4	6,7	26,7	24,4
Comunicazione unica	48	3,1		13	5	7	12	11	27,1	10,4	14,6	25,0	22,9
Suap / Impresa in un giorno	49	3,1		14	4	7	12	12	28,6	8,2	14,3	24,5	24,5
Registro imprese -REA – fascicolo elettronico	49	3,3		10	6	6	13	14	20,4	12,2	12,2	26,5	28,6
Attività regolamentate e Albi – Artigianato	45	3,3		12	2	6	11	14	26,7	4,4	13,3	24,4	31,1
Guide e manuali adempimenti	48	3,1		11	8	7	10	12	22,9	16,7	14,6	20,8	25,0
Contributi e finanziamenti	45	3,2		12	4	5	11	13	26,7	8,9	11,1	24,4	28,9

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	53	3,5		7	9	7	12	18	13,2	17,0	13,2	22,6	34,0
Contributi e finanziamenti	51	3,4		11	4	8	11	17	21,6	7,8	15,7	21,6	33,3
Alternanza scuola-lavoro, orientamento, placement	41	3,2		10	4	6	8	13	24,4	9,8	14,6	19,5	31,7
Impresa digitale / PID	42	3,4		10	2	6	11	13	23,8	4,8	14,3	26,2	31,0

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)

ADEMPIMENTI E GESTIONE DELL'IMPRESA

Registro imprese e REA: Atti societari e bilanci	54	3,5		10	3	9	14	18	18,5	5,6	16,7	25,9	33,3
Registro imprese e REA: Imprese individuali e attività economiche	55	3,5		10	4	8	16	17	18,2	7,3	14,5	29,1	30,9
Diritto annuale	50	3,4		10	3	10	10	17	20,0	6,0	20,0	20,0	34,0
Elenchi imprese	43	3,5		8	3	7	8	17	18,6	7,0	16,3	18,6	39,5
Bollatura	47	3,6		8	5	6	9	19	17,0	10,6	12,8	19,1	40,4
Cronotachigrafi /Identità digitale /CNS/Firma digitale	51	3,5		10	5	8	7	21	19,6	9,8	15,7	13,7	41,2
Certificati e documenti per l'estero	46	3,4		10	4	6	9	17	21,7	8,7	13,0	19,6	37,0
Concorsi a premio	31	3,2		9	1	4	9	8	29,0	3,2	12,9	29,0	25,8

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

	totale n.	media		più bassa (1)	(2)	(3)	(4)	più alta (5)	più bassa (1)	(2)	(3)	(4)	più alta (5)
Marchi e brevetti	40	3,4		8	3	7	10	12	20,0	7,5	17,5	25,0	30,0
Manifestazioni a premi	32	3,2		9	3	4	5	11	28,1	9,4	12,5	15,6	34,4
Prezzi	31	3,3		8	2	3	8	10	25,8	6,5	9,7	25,8	32,3
Mediazione e arbitrato	31	3,2		9	2	5	5	10	29,0	6,5	16,1	16,1	32,3

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	55	3,6		12	3	4	10	26	21,8	5,5	7,3	18,2	47,3
Informazione economico statistica	53	3,9		8	1	4	13	27	15,1	1,9	7,5	24,5	50,9
Prezzi	40	3,6		8	2	4	11	15	20,0	5,0	10,0	27,5	37,5
Alternanza scuola-lavoro, orientamento, placement	40	3,4		9	3	6	9	13	22,5	7,5	15,0	22,5	32,5
Identità digitale/CNS/ Firma digitale	55	3,5		9	6	7	12	21	16,4	10,9	12,7	21,8	38,2