



INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION 2021

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, ove necessario, ad un'indagine generale annuale (relativa a tutte le principali aree di servizio) indagini di approfondimento mirate a specifici ambiti di interesse.

A conclusione dell'**attività di rilevazione generale 2021**, si riportano di seguito i principali risultati ottenuti con un piano di rilevazione multicanale.

Durante il periodo di osservazione, è stata data notizia e ampia informazione all'utenza in merito all'indagine in corso attraverso l'inserimento nel notiziario camerale, campagne mirate tramite CRM, 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 su base volontaria, nel periodo dal 21 giugno al 15 dicembre 2021 sono stati raccolti complessivamente 732 questionari.

Considerata una scala predefinita da 1 a 5, la valutazione complessiva sull'insieme dei servizi erogati dalla Camera è stata pari a 3,8.

Dal punto di vista dei risultati qualitativi, a parte qualche apprezzamento, i principali suggerimenti raccolti per il miglioramento dei servizi, sono quasi esclusivamente dedicati al miglioramento delle forme di contatto con il Registro Imprese e alla richiesta di ripristino di forme di contatto diretto.

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 immediato contatto e coinvolgimento degli utenti e quindi restituire informazioni più dettagliate su specifici servizi oggetto di particolare interesse captando in modo più specifico 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 2021
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	dal 21 giugno 2021 al 15 dicembre 2021

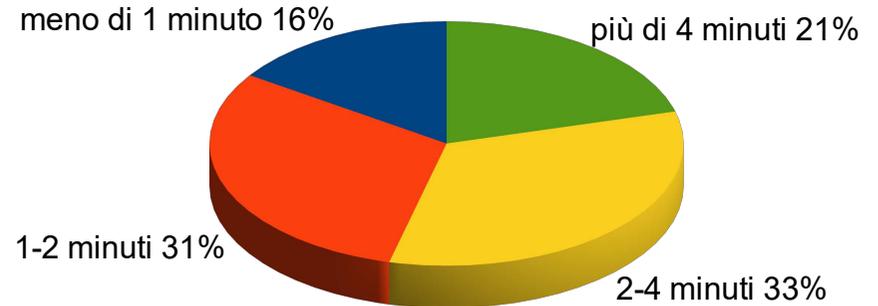
Note:

- 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 non interamente completati.

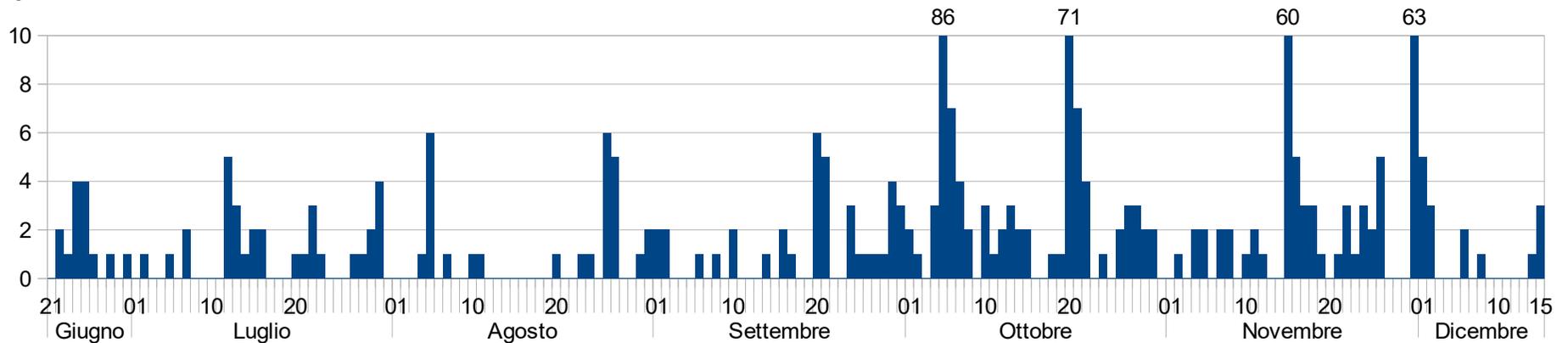
Caratteristiche dei rispondenti / numero dei questionari raccolti

Utente	Questionari	%
Imprenditore / Aspirante imprenditore	302	41,3
Professionista	165	22,5
Associazione di Categoria	53	7,2
Istituzione	30	4,1
Altro	182	24,9
Totale	732	100,0
di cui cartacei	230	31,4

Tempo impiegato per la compilazione online

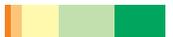
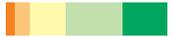


Compilazione online



	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 ...)	730	3,8		30	47	170	256	227	4,1	6,4	23,3	35,1	31,1
Come valuta le informazioni che vengono fornite dalla Camera di commercio tramite sito web?	728	3,7		39	72	158	258	201	5,4	9,9	21,7	35,4	27,6
Come valuta la preparazione professionale e competenza del personale della Camera di commercio nel rispondere alle Sue esigenze?	729	4,0		31	50	135	203	310	4,3	6,9	18,5	27,8	42,5
Come valuta la cortesia e collaborazione del personale della Camera di commercio nel rispondere alle Sue esigenze?	728	4,1		27	44	112	194	351	3,7	6,0	15,4	26,6	48,2

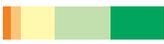
	voti espressi		Valutazione					Valutazione in %				
	totale n.	media	più bassa (1)	(2)	(3)	(4)	più alta (5)	più bassa (1)	(2)	(3)	(4)	più alta (5)

VALUTAZIONE SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI PER MACRO-AREE

Avviamento di una nuova impresa	1446	3,6		127	102	346	458	413	8,8	7,1	23,9	31,7	28,6
Promozione e sviluppo dell'impresa	919	3,8		44	88	179	318	290	4,8	9,6	19,5	34,6	31,6
Adempimenti e gestione dell'impresa	2016	3,9		107	97	419	642	751	5,3	4,8	20,8	31,8	37,3
Servizi per la tutela dell'impresa e giustizia alternativa	645	3,6		45	58	167	203	172	7,0	9,0	25,9	31,5	26,7
Servizi per il cittadino e le istituzioni	1091	3,8		73	82	240	308	388	6,7	7,5	22,0	28,2	35,6

	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, ...)?	638	3,8		31	42	135	219	211	4,9	6,6	21,2	34,3	33,1
---	-----	-----	---	----	----	-----	-----	-----	-----	-----	------	------	------

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)	189	3,6		15	18	53	49	54	7,9	9,5	28,0	25,9	28,6
Comunicazione unica	221	3,7		16	15	52	79	59	7,2	6,8	23,5	35,7	26,7
Suap / Impresa in un giorno	194	3,6		16	16	50	64	48	8,2	8,2	25,8	33,0	24,7
Registro imprese -REA – fascicolo elettronico	226	3,7		24	12	48	74	68	10,6	5,3	21,2	32,7	30,1
Attività regolamentate e Albi – Artigianato	191	3,8		13	10	50	53	65	6,8	5,2	26,2	27,7	34,0
Guide e manuali adempimenti	218	3,6		19	21	49	66	63	8,7	9,6	22,5	30,3	28,9
Contributi e finanziamenti	207	3,6		24	10	44	73	56	11,6	4,8	21,3	35,3	27,1

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)

PROMOZIONE E SVILUPPO DELL'IMPRESA

Formazione / Progetti / Iniziative	259	3,9		9	22	44	87	97	3,5	8,5	17,0	33,6	37,5
Contributi e finanziamenti	241	3,7		11	29	46	84	71	4,6	12,0	19,1	34,9	29,5
Alternanza scuola-lavoro, orientamento, placement	195	3,7		9	19	50	68	49	4,6	9,7	25,6	34,9	25,1
Impresa digitale / PID	224	3,8		15	18	39	79	73	6,7	8,0	17,4	35,3	32,6

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	293	3,9		19	14	55	103	102	6,5	4,8	18,8	35,2	34,8
Registro imprese e REA: Imprese individuali e attività economiche	278	3,8		25	9	64	90	90	9,0	3,2	23,0	32,4	32,4
Diritto annuale	268	3,9		11	17	52	104	84	4,1	6,3	19,4	38,8	31,3
Elenchi imprese	220	3,9		8	13	50	73	76	3,6	5,9	22,7	33,2	34,5
Bollatura	246	4,0		11	14	47	75	99	4,5	5,7	19,1	30,5	40,2
Cronotachigrafi /Identità digitale /CNS/Firma digitale	307	4,1		10	11	63	84	139	3,3	3,6	20,5	27,4	45,3
Certificati e documenti per l'estero	238	4,1		10	9	44	70	105	4,2	3,8	18,5	29,4	44,1
Concorsi a premio	166	3,7		13	10	44	43	56	7,8	6,0	26,5	25,9	33,7

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

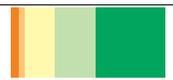
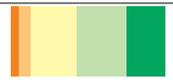
Marchi e brevetti	183	3,8		10	15	36	56	66	5,5	8,2	19,7	30,6	36,1
Manifestazioni a premi	154	3,6		9	15	44	45	41	5,8	9,7	28,6	29,2	26,6
Prezzi	153	3,5		11	15	47	51	29	7,2	9,8	30,7	33,3	19,0
Mediazione e arbitrato	155	3,5		15	13	40	51	36	9,7	8,4	25,8	32,9	23,2

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	257	3,6		28	28	45	67	89	10,9	10,9	17,5	26,1	34,6
Informazione economico statistica	211	3,8		14	16	44	62	75	6,6	7,6	20,9	29,4	35,5
Prezzi	169	3,6		9	13	50	55	42	5,3	7,7	29,6	32,5	24,9
Alternanza scuola-lavoro, orientamento, placement	174	3,8		8	13	47	50	56	4,6	7,5	27,0	28,7	32,2
Identità digitale/CNS/ Firma digitale	280	4,0		14	12	54	74	126	5,0	4,3	19,3	26,4	45,0