

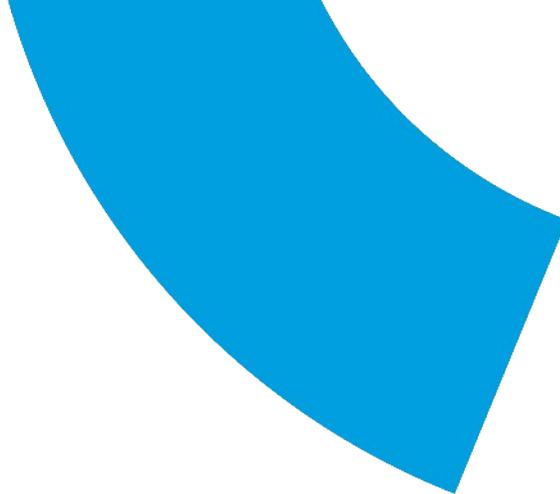


# Indagine di customer satisfaction 2023

Servizi erogati all'utenza esterna



CAMERA DI COMMERCIO  
DELLA ROMAGNA  
FORLÌ-CESENA E RIMINI



La rilevazione della qualità percepita e del livello di soddisfazione dell'utenza è una dimensione importante del ciclo di pianificazione 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 realizza attività di rilevazione che affiancano, 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'indagine generale 2023, si riportano di seguito i principali risultati ottenuti con modalità 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 e con invito alla compilazione nelle comunicazioni via mail da parte del 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 5 giugno al 31 dicembre 2023 sono stati raccolti complessivamente 664 questionari.

Considerata una scala predefinita da 1 a 5, la valutazione complessiva sull'insieme dei servizi erogati dalla Camera è stata positiva e pari a 4,0.

Dal punto di vista dei risultati qualitativi, a parte qualche apprezzamento, i principali suggerimenti raccolti sono principalmente dedicati al miglioramento delle forme di contatto con alcune aree di servizio e del sito web.

Chiusa l'indagine generale annuale di customer 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 per la Valutazione della performance.

<b>Destinatari dell'indagine (target di riferimento)</b>	Utenza esterna che ha usufruito dei servizi nel 2023
<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>	dal 5 giugno 2023 al 31 dicembre 2023

Note:

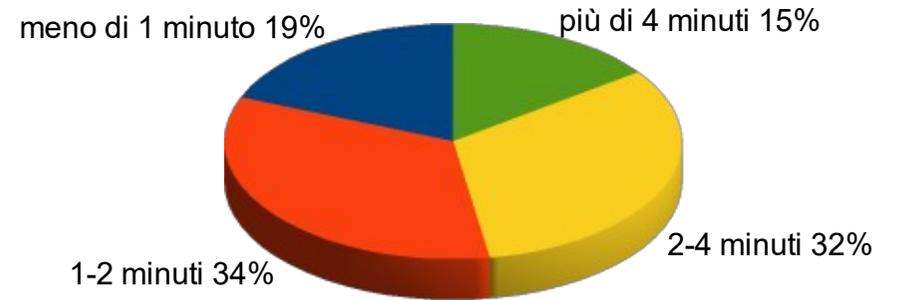
- l'indagine si è svolta con questionario unico e con modalità multicanale: online tramite accesso al sito web e con somministrazione del questionario cartaceo agli utenti degli sportelli;
- nel presente Report sono state considerate tutte le valutazioni espresse dagli utenti anche se presenti in questionari non interamente completati.

# Risultati

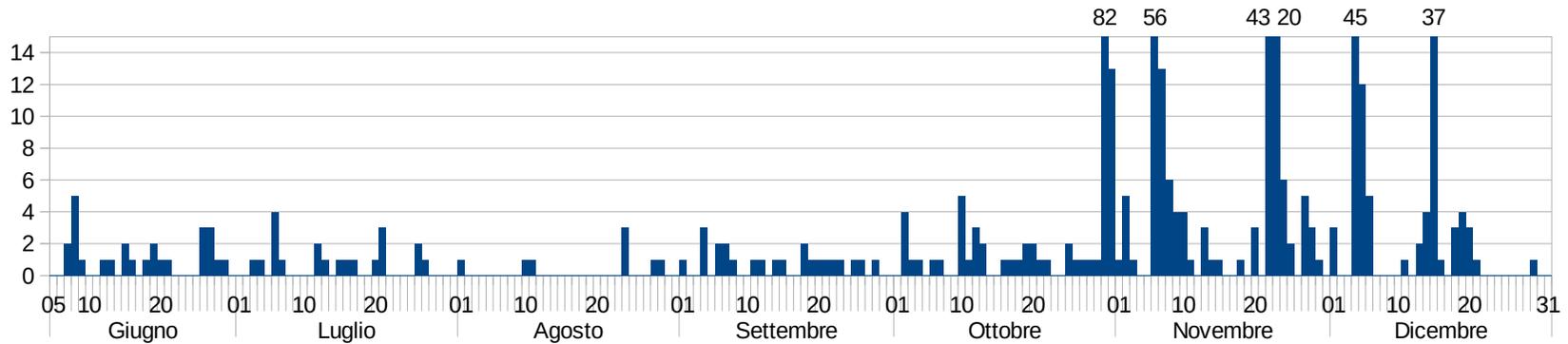
Caratteristiche dei rispondenti / numero dei questionari raccolti

Utente	Questionari	%
Imprenditore / Aspirante imprenditore	254	38,3
Professionista	174	26,2
Associazione di Categoria	36	5,4
Istituzione	18	2,7
Altro	182	27,4
<b>Totale</b>	<b>664</b>	<b>100,0</b>
di cui cartacei	156	23,5

Tempo impiegato per la compilazione online



Compilazione online

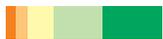
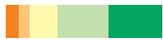


## Risultati

	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)

### 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 ...)	659	3,9		45	50	108	205	251	6,8	7,6	16,4	31,1	38,1
Come valuta le informazioni che vengono fornite dalla Camera di commercio tramite sito web?	653	3,8		57	44	117	211	224	8,7	6,7	17,9	32,3	34,3
Come valuta la preparazione professionale e competenza del personale della Camera di commercio nel rispondere alle Sue esigenze?	652	4,0		34	34	96	195	293	5,2	5,2	14,7	29,9	44,9
Come valuta la cortesia e collaborazione del personale della Camera di commercio nel rispondere alle Sue esigenze?	653	4,2		35	27	74	177	340	5,4	4,1	11,3	27,1	52,1

## Risultati

	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 SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI PER MACRO-AREE

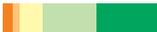
Avviamento di una nuova impresa	1.271	3,7		159	98	174	395	445	12,5	7,7	13,7	31,1	35,0	
Promozione e sviluppo dell'impresa	761	3,8		75	51	126	220	289	9,9	6,7	16,6	28,9	38,0	
Adempimenti e gestione dell'impresa	1.678	4,0		135	77	217	501	748	8,0	4,6	12,9	29,9	44,6	
Servizi per la tutela dell'impresa e giustizia alternativa	463	3,8		46	24	97	126	170	9,9	5,2	21,0	27,2	36,7	
Servizi per il cittadino e le istituzioni	856	3,9		89	45	120	216	386	10,4	5,3	14,0	25,2	45,1	

## Risultati

	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

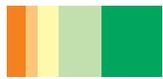
Qual è il Suo giudizio complessivo sull'insieme dei servizi della Camera di commercio della Romagna (amministrativi, di informazione ed assistenza, di regolazione del mercato e promozionali) erogati nelle diverse modalità (telematica, a sportello, tramite mail, telefono, ...)?	527	4,0		31	26	77	183	210	5,9	4,9	14,6	34,7	39,8
---	-----	-----	--	----	----	----	-----	-----	-----	-----	------	------	------

## 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)

### AVVIAMENTO DI UNA NUOVA IMPRESA

Assistenza qualificata per la costituzione d'impresa (AQI)	149	3,6		23	9	23	43	51	15,4	6,0	15,4	28,9	34,2
Comunicazione unica	192	3,7		26	10	30	65	61	13,5	5,2	15,6	33,9	31,8
Suap / Impresa in un giorno	159	3,6		19	17	23	53	47	11,9	10,7	14,5	33,3	29,6
Registro imprese -REA – fascicolo elettronico	211	3,8		21	14	27	67	82	10,0	6,6	12,8	31,8	38,9
Attività regolamentate e Albi – Artigianato	173	3,8		20	10	24	58	61	11,6	5,8	13,9	33,5	35,3
Guide e manuali adempimenti	209	3,6		29	24	23	60	73	13,9	11,5	11,0	28,7	34,9
Contributi e finanziamenti	178	3,7		21	14	24	49	70	11,8	7,9	13,5	27,5	39,3



## 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)

### ADEMPIMENTI E GESTIONE DELL'IMPRESA

	totale n.	media		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Registro imprese e REA: Atti societari e bilanci	258	4,0		23	15	26	81	113	8,9	5,8	10,1	31,4	43,8
Registro imprese e REA: Imprese individuali e attività economiche	235	3,9		22	9	31	74	99	9,4	3,8	13,2	31,5	42,1
Diritto annuale	224	4,0		16	10	29	76	93	7,1	4,5	12,9	33,9	41,5
Elenchi imprese	177	3,8		17	7	31	59	63	9,6	4,0	17,5	33,3	35,6
Bollatura	248	4,1		17	7	28	66	130	6,9	2,8	11,3	26,6	52,4
Cronotachigrafi /Identità digitale /CNS/Firma digitale	234	4,1		13	10	29	64	118	5,6	4,3	12,4	27,4	50,4
Certificati e documenti per l'estero	186	4,1		14	9	20	52	91	7,5	4,8	10,8	28,0	48,9
Concorsi a premio	116	3,6		13	10	23	29	41	11,2	8,6	19,8	25,0	35,3

## 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 LA TUTELA DELL'IMPRESA E GIUSTIZIA ALTERNATIVA

Marchi e brevetti	140	3,9		11	3	26	43	57	7,9	2,1	18,6	30,7	40,7	
Manifestazioni a premi	99	3,7		10	5	23	25	36	10,1	5,1	23,2	25,3	36,4	
Prezzi	124	3,6		16	8	30	30	40	12,9	6,5	24,2	24,2	32,3	
Mediazione e arbitrato	100	3,8		9	8	18	28	37	9,0	8,0	18,0	28,0	37,0	

## 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 IL CITTADINO E LE ISTITUZIONI

URP – ufficio relazioni con il pubblico	199	3,8		26	16	19	45	93	13,1	8,0	9,5	22,6	46,7
Informazione economico statistica	158	4,0		13	7	23	43	72	8,2	4,4	14,6	27,2	45,6
Prezzi	140	3,7		17	10	26	39	48	12,1	7,1	18,6	27,9	34,3
Alternanza scuola-lavoro, orientamento, placement	124	3,6		18	7	22	32	45	14,5	5,6	17,7	25,8	36,3
Identità digitale/CNS/ Firma digitale	235	4,2		15	5	30	57	128	6,4	2,1	12,8	24,3	54,5





CAMERA DI COMMERCIO  
DELLA ROMAGNA  
FORLÌ-CESENA E RIMINI