



Indagine di customer satisfaction 2024

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

A conclusione dell'indagine generale 2024, 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 e la massima visibilità nel sito istituzionale.

Tenuto conto che la partecipazione all'indagine è su base volontaria, nel periodo dal 20 maggio al 31 dicembre 2024 sono stati raccolti complessivamente 863 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 3,7.

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 servizi di particolare interesse.

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

| | |
|--|---|
| Destinatari dell'indagine (target di riferimento) | Utenza esterna che ha usufruito dei servizi nel 2024 |
| 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 20 maggio 2024 al 31 dicembre 2024 |

Note:

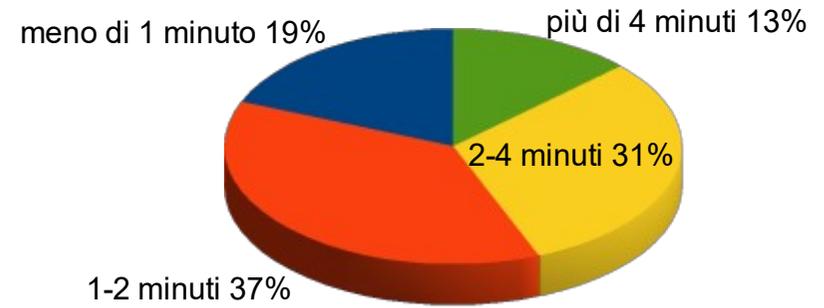
- l'indagine si è svolta con questionario unico e con modalità multicanale: online tramite accesso al sito web e con somministrazione del questionario cartaceo agli utenti degli sportelli;
- nel presente Report sono state considerate tutte le valutazioni espresse dagli utenti anche se presenti in questionari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

Risultati

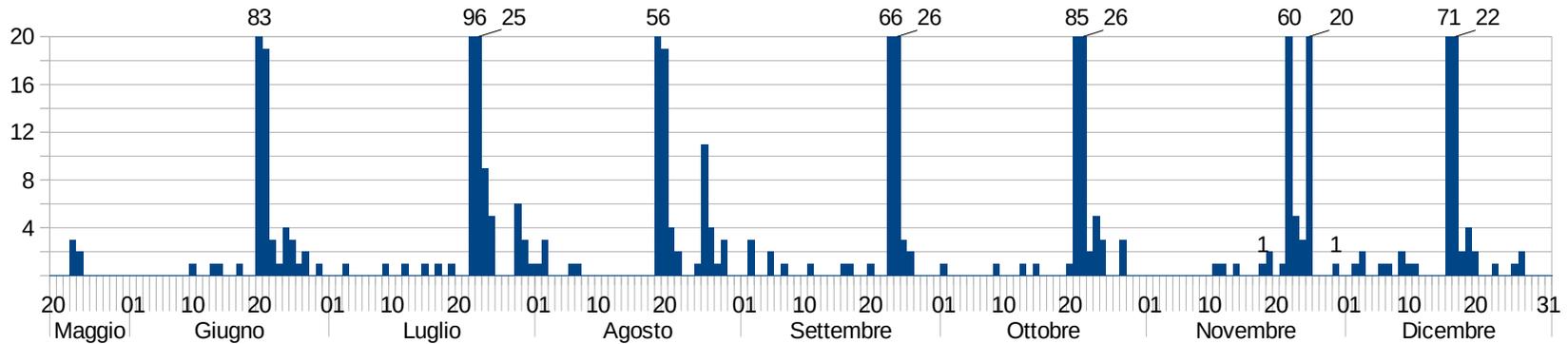
Caratteristiche dei rispondenti / numero dei questionari raccolti

| Utente | Questionari | % |
|---------------------------------------|-------------|--------------|
| Imprenditore / Aspirante imprenditore | 321 | 37,2 |
| Professionista | 256 | 29,7 |
| Associazione di Categoria | 45 | 5,2 |
| Istituzione | 16 | 1,9 |
| Altro | 225 | 26,1 |
| Totale | 863 | 100,0 |
| di cui cartacei | 52 | 6,0 |

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) |

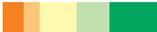
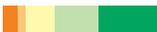
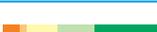
GRADO DI SODDISFAZIONE

| | | | | | | | | | | | | | |
|--|-----|-----|--|----|----|-----|-----|-----|------|-----|------|------|------|
| Come valuta le modalità disponibili per ottenere i servizi della Camera di commercio di suo interesse? (a sportello, per via telematica, tramite il sito ...) | 866 | 3,7 |  | 84 | 55 | 167 | 263 | 297 | 9,7 | 6,4 | 19,3 | 30,4 | 34,3 |
| Come valuta le informazioni che vengono fornite dalla Camera di commercio tramite sito web? | 865 | 3,7 |  | 87 | 65 | 160 | 284 | 269 | 10,1 | 7,5 | 18,5 | 32,8 | 31,1 |
| Come valuta la preparazione professionale e competenza del personale della Camera di commercio nel rispondere alle Sue esigenze? | 863 | 3,9 |  | 49 | 68 | 143 | 274 | 329 | 5,7 | 7,9 | 16,6 | 31,7 | 38,1 |
| Come valuta la cortesìa e collaborazione del personale della Camera di commercio nel rispondere alle Sue esigenze? | 863 | 4,0 |  | 54 | 57 | 114 | 237 | 401 | 6,3 | 6,6 | 13,2 | 27,5 | 46,5 |

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) |

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|-------|-----|--|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|
| Avvio di una nuova impresa | 2.000 | 3,5 |  | 265 | 184 | 407 | 533 | 611 | 13,3 | 9,2 | 20,3 | 26,7 | 30,6 |
| Promozione e sviluppo dell'impresa | 1.467 | 3,5 |  | 191 | 158 | 343 | 315 | 460 | 13,0 | 10,8 | 23,4 | 21,5 | 31,4 |
| Gestione dell'impresa | 2.542 | 3,8 |  | 245 | 133 | 464 | 719 | 981 | 9,6 | 5,2 | 18,3 | 28,3 | 38,6 |
| Tutela dell'impresa e giustizia alternativa | 638 | 3,5 |  | 80 | 51 | 168 | 141 | 198 | 12,5 | 8,0 | 26,3 | 22,1 | 31,0 |
| Servizi per il cittadino e le istituzioni | 1.040 | 3,8 |  | 114 | 45 | 207 | 248 | 426 | 11,0 | 4,3 | 19,9 | 23,8 | 41,0 |

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, ...)? | 702 | 3,7 |  | 56 | 52 | 136 | 231 | 227 | 8,0 | 7,4 | 19,4 | 32,9 | 32,3 |
|--|-----|-----|--|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|
| | | | | | | | | | | | | | |

Valutazione complessiva sulla qualità dei 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) |

AVVIO DI UNA NUOVA IMPRESA

| | totale n. | media | | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
|--|-----------|-------|--|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|
| Comunicazione unica | 367 | 3,6 | | 47 | 25 | 74 | 103 | 118 | 12,8 | 6,8 | 20,2 | 28,1 | 32,2 |
| Suap / Impresa in un giorno | 289 | 3,4 | | 40 | 33 | 65 | 80 | 71 | 13,8 | 11,4 | 22,5 | 27,7 | 24,6 |
| Registro imprese – REA – fascicolo elettronico | 374 | 3,7 | | 42 | 23 | 64 | 107 | 138 | 11,2 | 6,1 | 17,1 | 28,6 | 36,9 |
| Attività regolamentate e Albi – Artigianato | 300 | 3,5 | | 40 | 27 | 77 | 70 | 86 | 13,3 | 9,0 | 25,7 | 23,3 | 28,7 |
| Guide e manuali adempimenti | 368 | 3,4 | | 56 | 38 | 70 | 103 | 101 | 15,2 | 10,3 | 19,0 | 28,0 | 27,4 |
| Contributi e finanziamenti | 302 | 3,5 | | 40 | 38 | 57 | 70 | 97 | 13,2 | 12,6 | 18,9 | 23,2 | 32,1 |

Valutazione complessiva sulla qualità dei 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 | 362 | 3,8 | | 36 | 27 | 61 | 95 | 143 | 9,9 | 7,5 | 16,9 | 26,2 | 39,5 |
| Contributi e finanziamenti | 341 | 3,5 | | 47 | 29 | 83 | 74 | 108 | 13,8 | 8,5 | 24,3 | 21,7 | 31,7 |
| Alternanza scuola-lavoro, orientamento, placement | 264 | 3,3 | | 33 | 37 | 74 | 48 | 72 | 12,5 | 14,0 | 28,0 | 18,2 | 27,3 |
| Impresa digitale / PID | 272 | 3,5 | | 34 | 28 | 66 | 57 | 87 | 12,5 | 10,3 | 24,3 | 21,0 | 32,0 |
| Concorsi a premio | 228 | 3,1 | | 41 | 37 | 59 | 41 | 50 | 18,0 | 16,2 | 25,9 | 18,0 | 21,9 |

Valutazione complessiva sulla qualità dei 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) |

GESTIONE DELL'IMPRESA

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|-----|-----|--|----|----|----|-----|-----|------|-----|------|------|------|
| Registro imprese e REA: Atti societari e bilanci | 436 | 3,9 | | 37 | 24 | 68 | 128 | 179 | 8,5 | 5,5 | 15,6 | 29,4 | 41,1 |
| Registro imprese e REA: Imprese individuali e attività economiche | 402 | 3,8 | | 48 | 18 | 68 | 115 | 153 | 11,9 | 4,5 | 16,9 | 28,6 | 38,1 |
| Diritto annuale | 412 | 3,7 | | 41 | 19 | 88 | 120 | 144 | 10,0 | 4,6 | 21,4 | 29,1 | 35,0 |
| Elenchi imprese | 325 | 3,8 | | 26 | 21 | 64 | 101 | 113 | 8,0 | 6,5 | 19,7 | 31,1 | 34,8 |
| Bollatura | 338 | 3,8 | | 33 | 20 | 69 | 89 | 127 | 9,8 | 5,9 | 20,4 | 26,3 | 37,6 |
| Cronotachigrafi / Identità digitale / CNS / Firma digitale | 344 | 3,9 | | 31 | 17 | 58 | 88 | 150 | 9,0 | 4,9 | 16,9 | 25,6 | 43,6 |
| Certificati e documenti per l'estero | 285 | 3,8 | | 29 | 14 | 49 | 78 | 115 | 10,2 | 4,9 | 17,2 | 27,4 | 40,4 |

Valutazione complessiva sulla qualità dei 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) |

TUTELA DELL'IMPRESA E GIUSTIZIA ALTERNATIVA

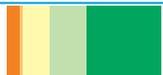
| | | | | | | | | | | | | | |
|------------------------|-----|-----|--|----|----|----|----|----|------|-----|------|------|------|
| Marchi e brevetti | 237 | 3,7 | | 25 | 16 | 54 | 47 | 95 | 10,5 | 6,8 | 22,8 | 19,8 | 40,1 |
| Prezzi | 227 | 3,4 | | 33 | 20 | 61 | 52 | 61 | 14,5 | 8,8 | 26,9 | 22,9 | 26,9 |
| Mediazione e arbitrato | 174 | 3,4 | | 22 | 15 | 53 | 42 | 42 | 12,6 | 8,6 | 30,5 | 24,1 | 24,1 |

Valutazione complessiva sulla qualità dei 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 | 368 | 3,6 |  | 53 | 20 | 74 | 88 | 133 | 14,4 | 5,4 | 20,1 | 23,9 | 36,1 |
| Informazione economico statistica | 285 | 3,7 |  | 29 | 16 | 67 | 66 | 107 | 10,2 | 5,6 | 23,5 | 23,2 | 37,5 |
| Identità digitale / CNS / Firma digitale | 387 | 4,0 |  | 32 | 9 | 66 | 94 | 186 | 8,3 | 2,3 | 17,1 | 24,3 | 48,1 |



CAMERA DI COMMERCIO
DELLA ROMAGNA
FORLÌ-CESENA E RIMINI