



# **INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION 2022**

**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 2022, 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 13 giugno al 15 dicembre 2022 sono stati raccolti complessivamente 719 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 3,6.

Dal punto di vista dei risultati qualitativi, a parte qualche apprezzamento, i principali suggerimenti raccolti per il miglioramento dei servizi che saranno oggetto di particolare attenzione, sono prevalentemente dedicati al miglioramento delle forme di contatto con alcune aree di servizio.

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.

---

<b>Destinatari dell'indagine (target di riferimento)</b>	Utenza esterna che ha usufruito dei servizi nel 2022
<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 13 giugno 2022 al 15 dicembre 2022

---

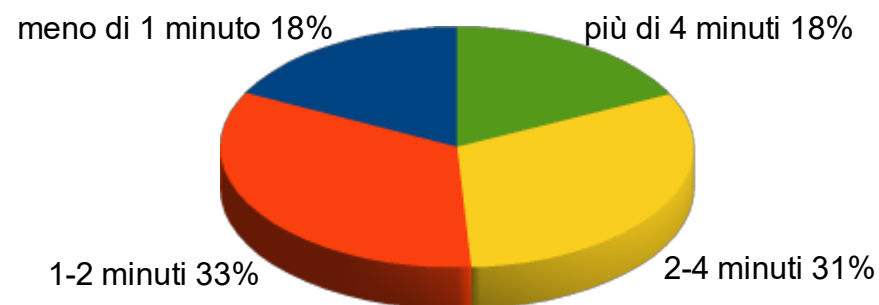
Note:

- 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.

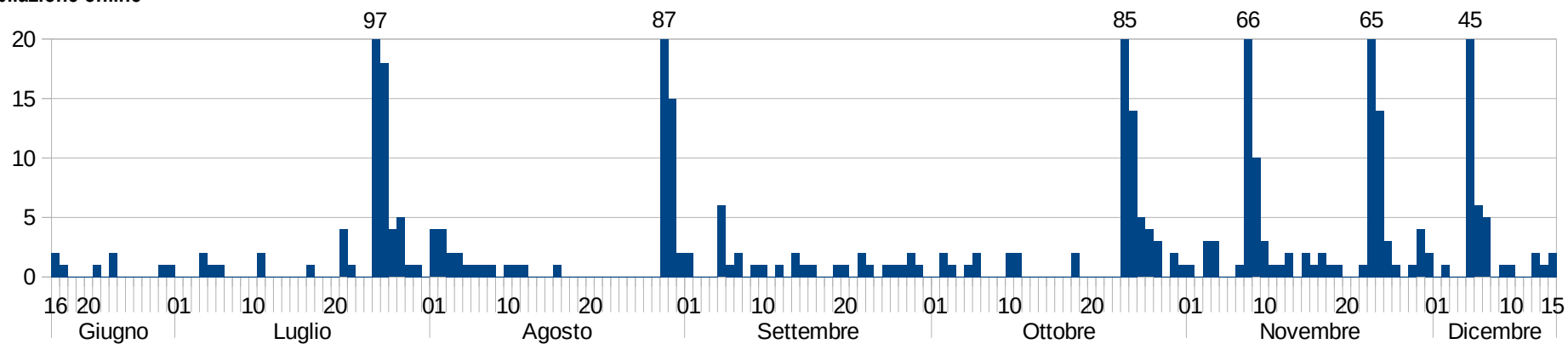
Caratteristiche dei rispondenti / numero dei questionari raccolti

Utente	Questionari	%
Imprenditore / Aspirante imprenditore	294	40,9
Professionista	178	24,8
Associazione di Categoria	40	5,6
Istituzione	27	3,8
Altro	180	25,0
<b>Totale</b>	<b>719</b>	<b>100,0</b>
di cui cartacei	41	5,7

Tempo impiegato per la compilazione online







Compilazione online



	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 ...)	718	3,5		67	61	173	257	160	9,3	8,5	24,1	35,8	22,3
Come valuta le informazioni che vengono fornite dalla Camera di commercio tramite sito web?	718	3,5		61	88	156	253	160	8,5	12,3	21,7	35,2	22,3
Come valuta la preparazione professionale e competenza del personale della Camera di commercio nel rispondere alle Sue esigenze?	717	3,7		49	61	154	235	218	6,8	8,5	21,5	32,8	30,4
Come valuta la cortesia e collaborazione del personale della Camera di commercio nel rispondere alle Sue esigenze?	718	3,8		47	58	131	231	251	6,5	8,1	18,2	32,2	35,0

	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	1484	3,3		254	191	264	443	332	17,1	12,9	17,8	29,9	22,4
Promozione e sviluppo dell'impresa	978	3,4		127	120	201	270	260	13,0	12,3	20,6	27,6	26,6
Adempimenti e gestione dell'impresa	2079	3,7		219	171	371	633	685	10,5	8,2	17,8	30,4	32,9
Servizi per la tutela dell'impresa e giustizia alternativa	562	3,3		74	72	140	144	132	13,2	12,8	24,9	25,6	23,5
Servizi per il cittadino e le istituzioni	1096	3,5		142	101	204	313	336	13,0	9,2	18,6	28,6	30,7

	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, ...)?	597	3,6		48	50	128	238	133	8,0	8,4	21,4	39,9	22,3
---	-----	-----	---	----	----	-----	-----	-----	-----	-----	------	------	------

**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)

**AVVIAMENTO DI UNA NUOVA IMPRESA**

Assistenza qualificata per la costituzione d'impresa (AQI)	186	3,2		36	27	33	52	38	19,4	14,5	17,7	28,0	20,4
Comunicazione unica	214	3,3		33	29	38	69	45	15,4	13,6	17,8	32,2	21,0
Suap / Impresa in un giorno	203	3,1		39	33	33	59	39	19,2	16,3	16,3	29,1	19,2
Registro imprese -REA – fascicolo elettronico	226	3,4		31	28	38	71	58	13,7	12,4	16,8	31,4	25,7
Attività regolamentate e Albi – Artigianato	212	3,3		38	22	37	67	48	17,9	10,4	17,5	31,6	22,6
Guide e manuali adempimenti	232	3,3		45	24	40	71	52	19,4	10,3	17,2	30,6	22,4
Contributi e finanziamenti	211	3,3		32	28	45	54	52	15,2	13,3	21,3	25,6	24,6



	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	279	3,6		30	32	53	80	84	10,8	11,5	19,0	28,7	30,1
Contributi e finanziamenti	270	3,4		37	33	58	73	69	13,7	12,2	21,5	27,0	25,6
Alternanza scuola-lavoro, orientamento, placement	207	3,3		29	30	45	56	47	14,0	14,5	21,7	27,1	22,7
Impresa digitale / PID	222	3,4		31	25	45	61	60	14,0	11,3	20,3	27,5	27,0

	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	324	3,7		29	27	57	105	106	9,0	8,3	17,6	32,4	32,7
Registro imprese e REA: Imprese individuali e attività economiche	299	3,6		38	21	52	93	95	12,7	7,0	17,4	31,1	31,8
Diritto annuale	306	3,7		32	19	63	97	95	10,5	6,2	20,6	31,7	31,0
Elenchi imprese	244	3,6		26	22	42	78	76	10,7	9,0	17,2	32,0	31,1
Bollatura	278	3,8		21	25	54	72	106	7,6	9,0	19,4	25,9	38,1
Cronotachigrafi /Identità digitale /CNS/Firma digitale	254	3,8		26	19	37	78	94	10,2	7,5	14,6	30,7	37,0
Certificati e documenti per l'estero	220	3,7		22	19	35	63	81	10,0	8,6	15,9	28,6	36,8
Concorsi a premio	154	3,3		25	19	31	47	32	16,2	12,3	20,1	30,5	20,8

	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	171	3,5		18	22	40	41	50	10,5	12,9	23,4	24,0	29,2
Manifestazioni a premi	123	3,2		19	18	32	29	25	15,4	14,6	26,0	23,6	20,3
Prezzi	141	3,3		18	16	39	37	31	12,8	11,3	27,7	26,2	22,0
Mediazione e arbitrato	127	3,3		19	16	29	37	26	15,0	12,6	22,8	29,1	20,5

	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)

**SERVIZI PER IL CITTADINO E LE ISTITUZIONI**

URP – ufficio relazioni con il pubblico	261	3,5		38	27	47	71	78	14,6	10,3	18,0	27,2	29,9
Informazione economico statistica	212	3,7		23	17	38	63	71	10,8	8,0	17,9	29,7	33,5
Prezzi	195	3,5		28	17	37	64	49	14,4	8,7	19,0	32,8	25,1
Alternanza scuola-lavoro, orientamento, placement	172	3,4		25	17	37	48	45	14,5	9,9	21,5	27,9	26,2
Identità digitale/CNS/ Firma digitale	256	3,7		28	23	45	67	93	10,9	9,0	17,6	26,2	36,3