



CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO E
AGRICOLTURA DI BOLOGNA

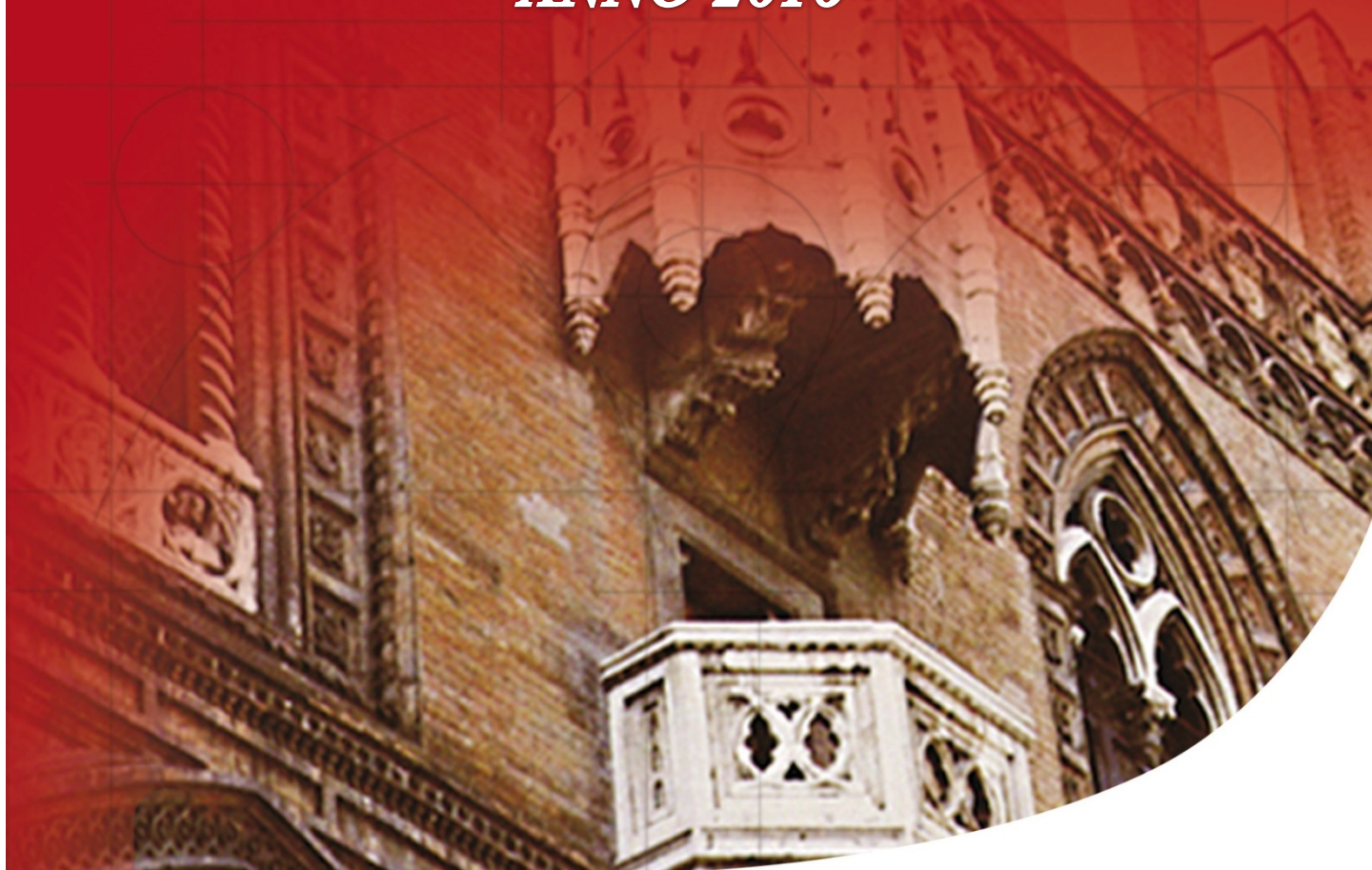
Camera dell'Economia

REPORTING SULLA QUALITA' DEI SERVIZI DELLA CAMERA DI COMMERCIO DI BOLOGNA

CUSTOMER SATISFACTION

Indicatori di sintesi

ANNO 2016



A cura di:
Valeria Masotti
Ufficio Statistica, Studi, Biblioteca
Responsabile: *Patrizia Zini*
Con la collaborazione di:
Maria Angela Venturi
Ufficio Comunicazione

Piazza Mercanzia, 4
40125 – Bologna
Tel. 051/6093492
Fax 051/6093467

E-mail: valeria.masotti@bo.camcom.it
E-mail: mariangela.venturi@bo.camcom.it

Sito Web Camera di Commercio: www.bo.camcom.gov.it



CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO E
AGRICOLTURA DI BOLOGNA

Camera dell'Economia

CUSTOMER SATISFACTION
I SERVIZI DELLA CAMERA DI COMMERCIO
DI BOLOGNA
ANNO 2016

REPORTING SULLA QUALITA' DEI SERVIZI DELLA CAMERA DI COMMERCIO DI BOLOGNA

CUSTOMER SATISFACTION

Indicatori di sintesi

ANNO 2016



RILEVAZIONI DI CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2016

PREMESSA

Servizi apprezzati, spesso superiori alle attese, e valutazione delle prestazioni ricevute che cresce dappertutto, tranne una leggera flessione per le attività allo sportello, valutazione influenzata anche dalla situazione di stallo nella ristrutturazione di Palazzo Affari.

E' quanto emerge dall' analisi dei 4.000 questionari di rilevazione di soddisfazione somministrati nel 2016.

Il sito internet emerge come un'area che necessita di miglioramento, obiettivo che l'Ente si è infatti posto nel 2017.

Tutte le valutazioni consentono un continuo riposizionamento delle attività dell'Ente anche in funzione del nuovo ruolo che la legge assegna alle Camere di Commercio.

Dr.ssa Giada Grandi
Segretario Generale della
Camera di Commercio di Bologna

Marzo 2017



SOMMARIO

	Pagina
INTRODUZIONE	1
1. I SERVIZI FORNITI DALLA CAMERA DI COMMERCIO DI BOLOGNA NEL COMPLESSO	3
▶ <i>UTENZA ALLO SPORTELLO</i>	4
▶ <i>UTENZA TELEMATICA</i>	9
2. AREE	15
AREA COMUNICAZIONE E STATISTICA	
▶ <i>UTENZA SPORTELLO</i>	16
AREA TUTELA DEL MERCATO E DEL CONSUMATORE E AMBIENTE	
▶ <i>UTENZA SPORTELLO</i>	17
▶ <i>UTENZA TELEMATICA</i>	18
AREA PROMOZIONE ED INTERNAZIONALIZZAZIONE	
▶ <i>PROMOZIONE - UTENZA SPORTELLO</i>	19
▶ <i>PROMOZIONE - UTENZA TELEMATICA</i>	20
AREA ANAGRAFE ECONOMICA	
▶ <i>REGISTRO IMPRESE - UTENZA SPORTELLO</i>	21
▶ <i>REGISTRO IMPRESE - UTENZA TELEMATICA</i>	22
3. ALTRE RILEVAZIONI	23
SERVIZIO DI MEDIAZIONE	24



INTRODUZIONE

La Camera di Commercio di Bologna ha condotto nel 2016 una serie di indagini di customer satisfaction presso i servizi camerale che hanno rapporti con l'utenza esterna (vedi tabella sotto riportata) allo scopo di misurare il livello di soddisfazione degli utenti nei confronti dei servizi erogati dall'ente.

AREE ED UFFICI INTERESSATI	Questionari distribuiti all'utenza (a)	di cui: Questionari distribuiti all'utenza telematica	Questionari compilati (b)	di cui: Questionari compilati utenza telematica	% Questionari compilati su quelli distribuiti (b/a)
AREA COMUNICAZIONE E STATISTICA	1.396	0	901	0	65%
- Ufficio Comunicazione	1.379	0	884	0	64%
- Ufficio Biblioteca	17	0	17	0	100%
AREA TUTELA DEL MERCATO E DEL CONSUMATORE E AMBIENTE	1.300	1.124	338	162	26%
- Ufficio Brevetti, Marchi e Protesti	80	0	80	0	100%
- Ufficio Metrico e Ispettivo	47	0	47	0	100%
- Ufficio Ambiente	1.173	1.124	211	162	18%
AREA PROMOZIONE E INTERNAZIONALIZZAZIONE	838	202	357	23	43%
- Ufficio Promozione Interna	463	202	283	23	61%
- Ufficio Promozione Estera	375	0	74	0	20%
AREA ANAGRAFE ECONOMICA	403	333	130	60	32%
- Ufficio Registro delle Imprese, Attività artigiane, Albi e Ruoli	333	333	60	60	18%
- Servizi Sportello	50	0	50	0	100%
- Ufficio Delegazione di Imola	20	0	20	0	100%
TOTALE	3.937	1.659	1.726	245	44%

Sono stati distribuiti due tipi di questionari:

- un questionario rivolto all'utenza che utilizza lo sportello
- un questionario rivolto all'utenza che utilizza i servizi telematici

Il primo tipo di questionario contiene quesiti comuni a tutti i servizi quali l'*accessibilità*, l'*adeguatezza delle informazioni fornite*, gli *aspetti tangibili*, la *competenza del personale addetto*, la *valutazione finale del servizio erogato*, l'*adeguatezza delle informazioni presenti sul sito internet*, la *valutazione finale dello stesso* ed infine le *aspettative dell'utente*. Oltre a tali quesiti è presente una sezione denominata "*capacità di risposta*" contenente quesiti specifici per servizio che variano di volta in volta e la cui elaborazione è stata inviata ai singoli uffici.

Il secondo tipo di questionario, rivolto all'utenza telematica, presenta quesiti in comune con il precedente riguardanti il sito internet, la competenza e la cortesia del personale nonché l'adeguatezza delle informazioni e quesiti diversi quali la *facilità di accesso ai servizi on-line*, la gestione *del contatto con l'utente* intesa come idoneità del servizio on-line a raccogliere quesiti e la *sicurezza* intesa come privacy nell'utilizzo di tale servizio.



Hanno utilizzato questo secondo tipo di questionario l'Area Promozione ed Internazionalizzazione, l'Ufficio Ambiente e l'Ufficio Registro delle Imprese, Attività Artigiane, Albi e Ruoli.

Al termine di entrambi i questionari è presente infine una sezione aperta agli *eventuali suggerimenti e annotazioni*.

Gli utenti erano chiamati ad esprimere il loro giudizio sulla qualità dei servizi offerti attribuendo un voto da 1 (molto negativo) a 5 (molto positivo).

Sulla base dei voti attribuiti sono stati effettuati due tipi di elaborazioni:

- un tipo di elaborazione che calcola per ogni quesito il grado di soddisfazione dell'utenza espresso in percentuale suddividendo le valutazioni date in classi (da 1 a 2 utenze insoddisfatto e da 3 a 5 utenze soddisfatto)
- un tipo di elaborazione che calcola il voto medio riportato da ogni indicatore ottenuto sommando ogni valutazione per la relativa frequenza / il totale delle risposte.

I quesiti a cui non è stata data risposta sono stati esclusi dall'analisi e pertanto non sempre vi è coincidenza con il numero di questionari restituiti.

Mentre si rimanda, per quanto concerne i singoli indicatori per servizio, alla parte specifica della presente pubblicazione, si riportano di seguito le principali indicazioni tratte da un'analisi "orizzontale" (grafici da pag. 4 a pag. 14) con distinzione fra "utenza allo sportello e "utenza telematica".

Da tale analisi emergono risultati complessivamente positivi sull'attività svolta dai vari uffici dell'ente.

In modo particolare per quanto concerne l'*utenza allo sportello* il grado di soddisfazione del *servizio* va dal 98% (adeguatezza delle informazioni) al 100% (cortesia e disponibilità del personale) con voti medi compresi fra 4,3 e 4,7. Il grado di soddisfazione del *sito* mostra invece percentuali e voti medi leggermente più bassi (rispettivamente dal 95% al 98% e voti medi da 4,0 a 4,3). **Per l'utenza allo sportello la valutazione complessiva (98%) è superiore alle aspettative (96%).**

Per quanto riguarda l'*utenza telematica* il grado di soddisfazione del *servizio* va dal 90% (reperimento delle informazioni) al 97% (competenza e professionalità del personale) con voti medi compresi fra 3,6 e 4,2. Il grado di soddisfazione del *sito* mostra invece percentuali e voti medi leggermente più bassi (rispettivamente dall' 88% al 93% e voti da 3,5 a 3,7). **Per l'utenza telematica la valutazione complessiva (93%) coincide con le aspettative (93%).**



1. I SERVIZI FORNITI DALLA CAMERA DI COMMERCIO DI BOLOGNA NEL COMPLESSO

- *UTENZA ALLO SPORTELLO*
- *UTENZA TELEMATICA*

UTENZA ALLO SPORTELLO

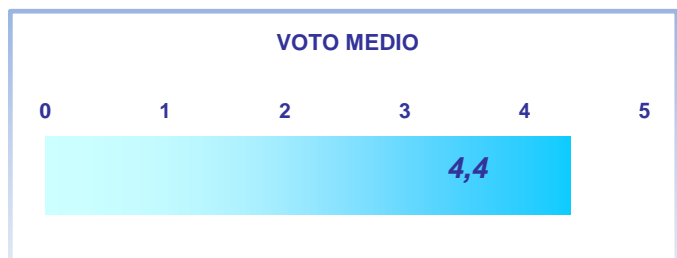
Grado di soddisfazione elevato sia per il servizio che per il sito camerale. L'elevato numero di "mancate risposte" ai quesiti sul sito camerale è dovuto al fatto che molti utenti recandosi direttamente allo sportello non lo consultano

Trend leggermente in calo per quanto riguarda il servizio , in leggero aumento per quanto riguarda il sito

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Tenendo conto degli aspetti esaminati, in una scala da 1 a 5, si ritiene soddisfatto dei servizi forniti dalla Camera di Commercio di Bologna?

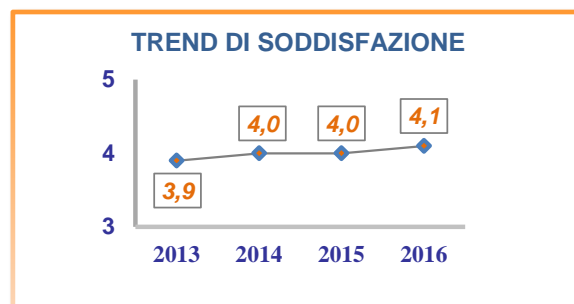
Classi di valutazione	Si ritiene:	Frequenze assolute	Frequenze percentuali
1 - 2	Non soddisfatto	31	2%
3 - 5	Soddisfatto	1.409	98%
	Nessuna risposta	41	



VALUTAZIONE DEL SITO

Tenendo conto degli aspetti esaminati, in una scala da 1 a 5, si ritiene soddisfatto dell'organizzazione del sito internet camerale?

Classi di valutazione	Si ritiene:	Frequenze assolute	Frequenze percentuali
1 - 2	Non soddisfatto	30	3%
3 - 5	Soddisfatto	1.071	97%
	Nessuna risposta	380	



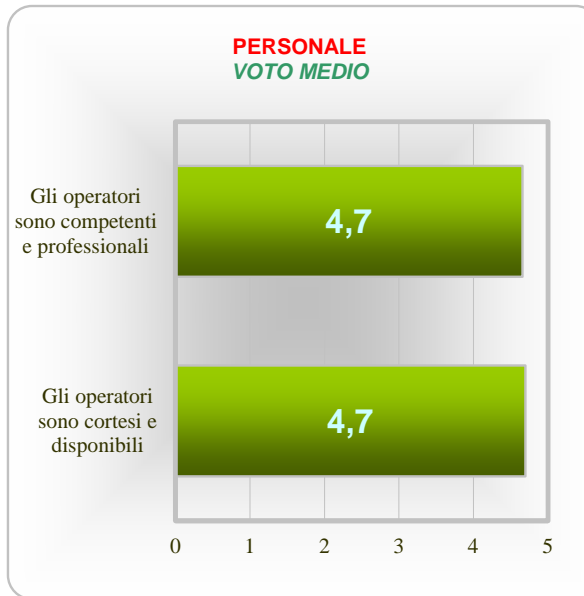
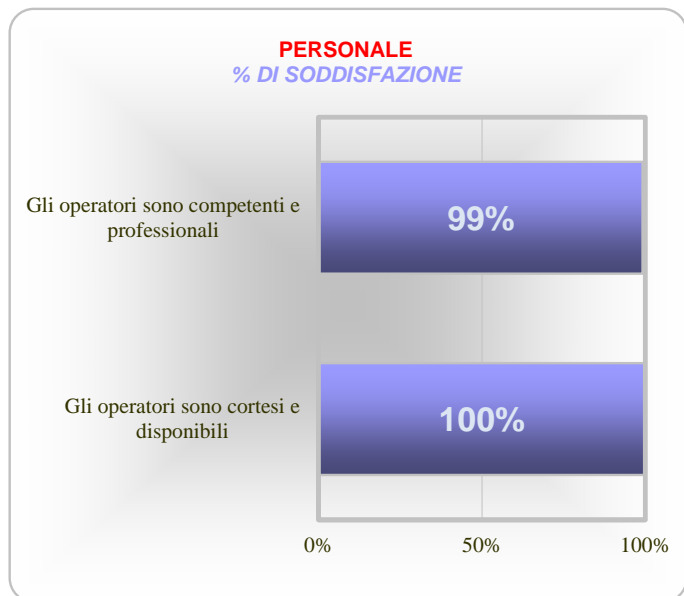
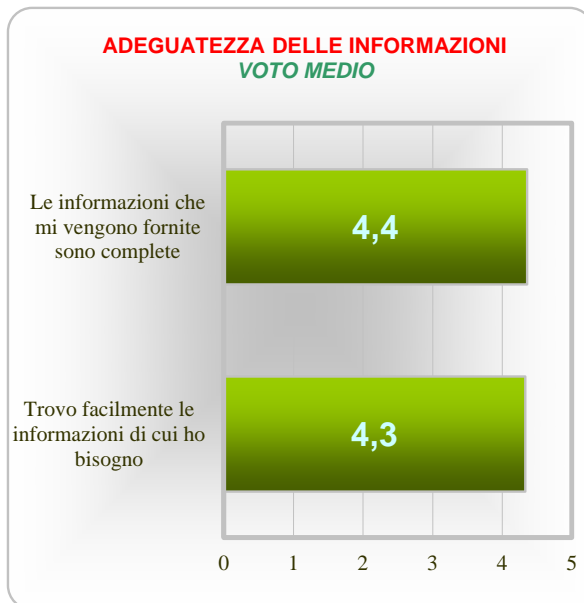
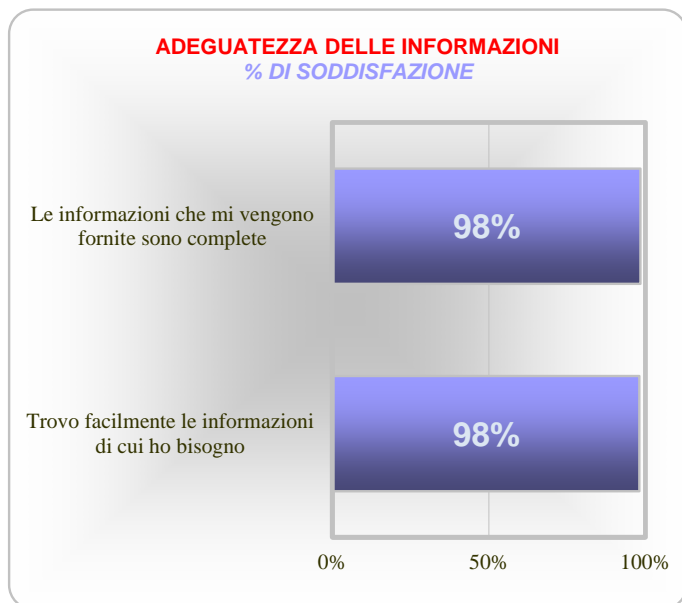


UTENZA ALLO SPORTELLO

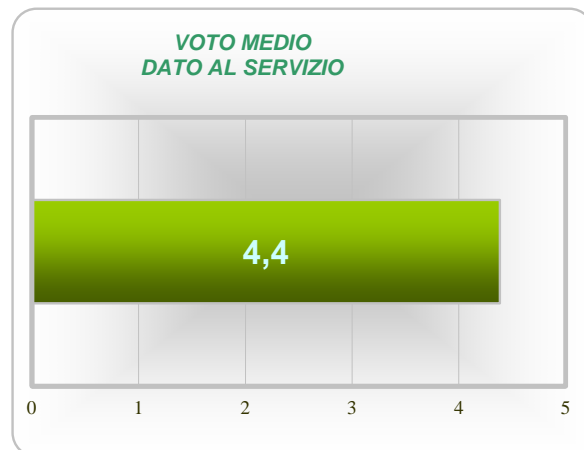
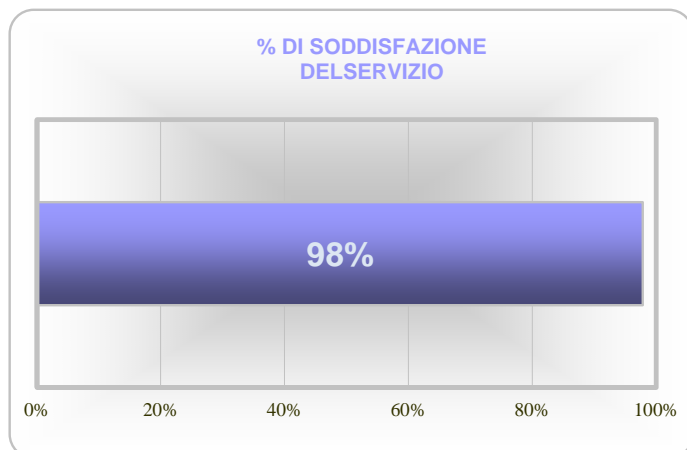
ASPETTI DEL SERVIZIO

% DI COLORO CHE HANNO ATTRIBUITO UN VOTO DA 3 A 5 SUL
TOTALE DELLE RISPOSTE

VOTO MEDIO CALCOLATO SUI VOTI DA 1 A 5
ASSEGNATI



VALUTAZIONE FINALE DEL SERVIZIO

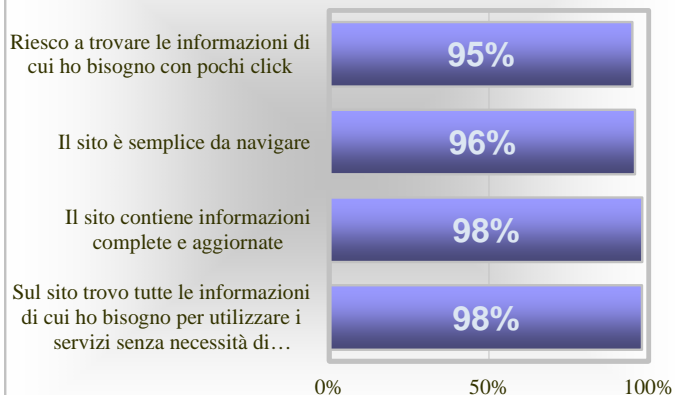




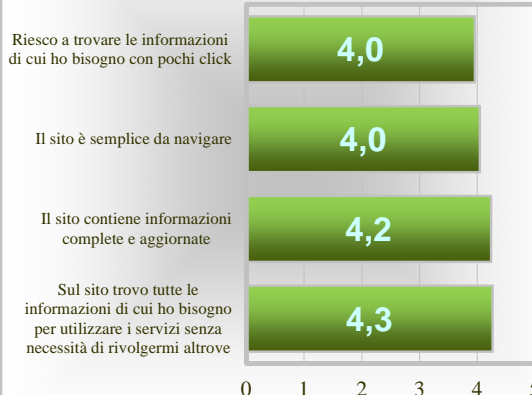
UTENZA ALLO SPORTELLO

SITO INTERNET

% DI SODDISFAZIONE

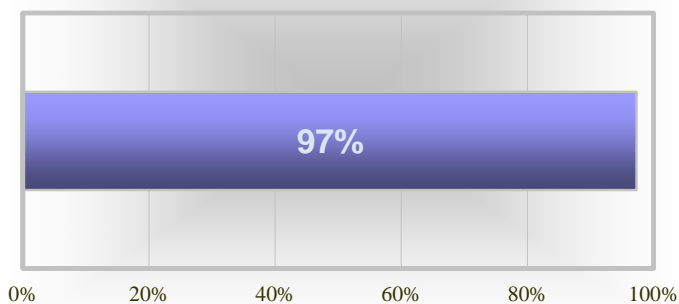


VOTO MEDIO

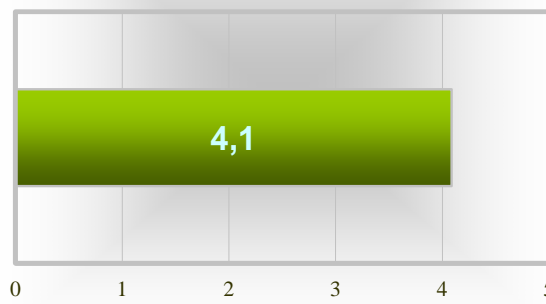


VALUTAZIONE FINALE DEL SITO INTERNET

% DI SODDISFAZIONE DEL SITO

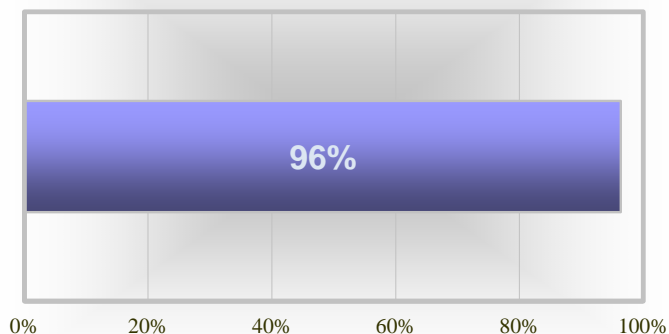


VOTO MEDIO DATO AL SITO



ASPETTATIVE

ASPETTATIVE % DI SODDISFAZIONE



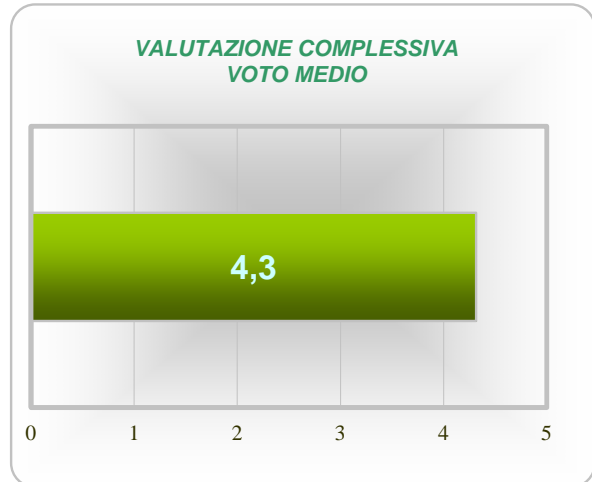
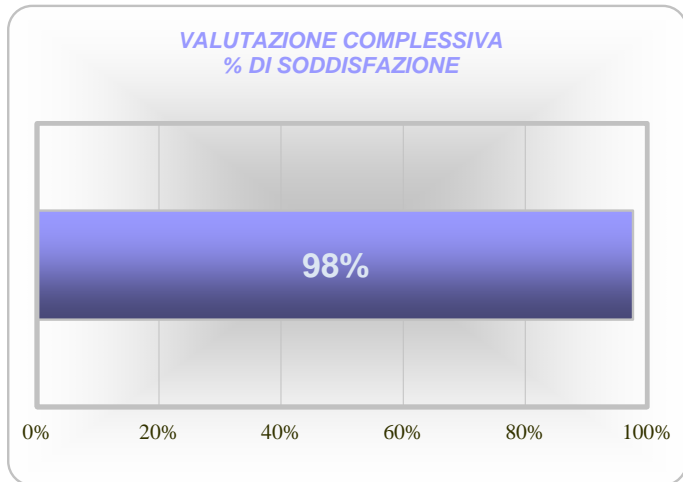
ASPETTATIVE VOTO MEDIO





UTENZA ALLO SPORTELLO

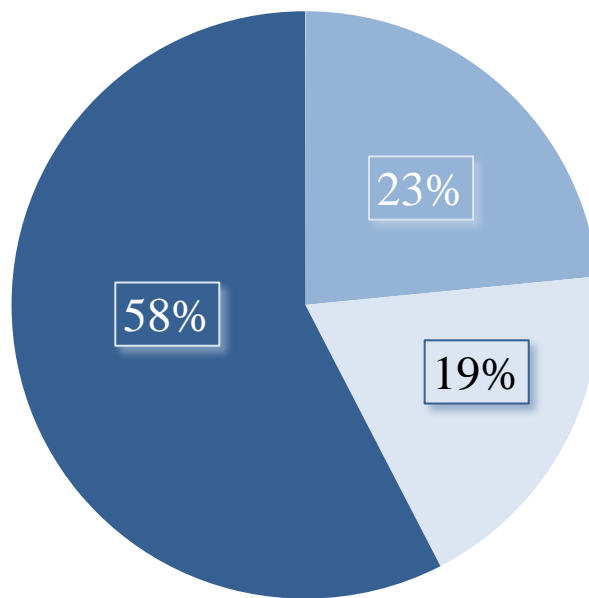
VALUTAZIONE COMPLESSIVA





UTENZA ALLO SPORTELLO

Il servizio è risultato:



■ Superiore alle attese

■ Inferiore alle attese

■ Uguale alle attese

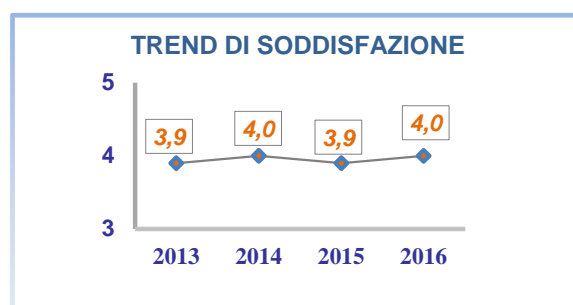
UTENZA TELEMATICA

Grado di soddisfazione elevato per il servizio, leggermente meno elevato per il sito camerale.
Trend in aumento rispetto allo scorso anno per quanto riguarda il servizio, stazionario per quanto riguarda il sito camerale

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Tenendo conto degli aspetti esaminati, in una scala da 1 a 5, si ritiene soddisfatto dei servizi forniti dalla Camera di Commercio di Bologna?

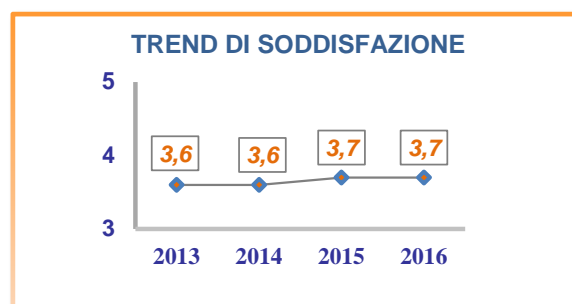
Classi di valutazione	Si ritiene:	Frequenze assolute	Frequenze percentuali
1 - 2	Non soddisfatto	4	2%
3 - 5	Soddisfatto	241	98%
	Nessuna risposta	0	



VALUTAZIONE DEL SITO

Tenendo conto degli aspetti esaminati, in una scala da 1 a 5, si ritiene soddisfatto dell'organizzazione del sito internet camerale?

Classi di valutazione	Si ritiene:	Frequenze assolute	Frequenze percentuali
1 - 2	Non soddisfatto	18	7%
3 - 5	Soddisfatto	227	93%
	Nessuna risposta	0	



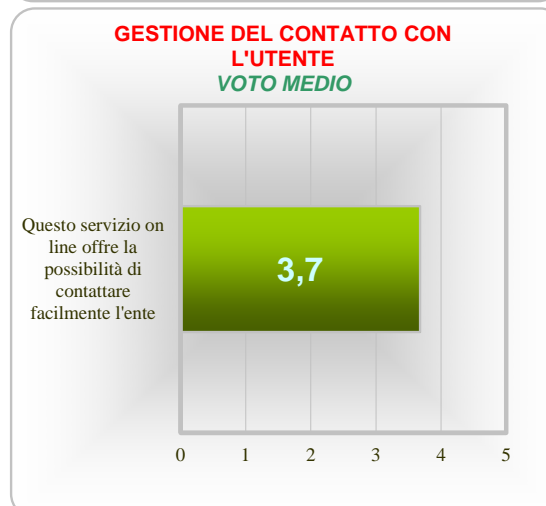
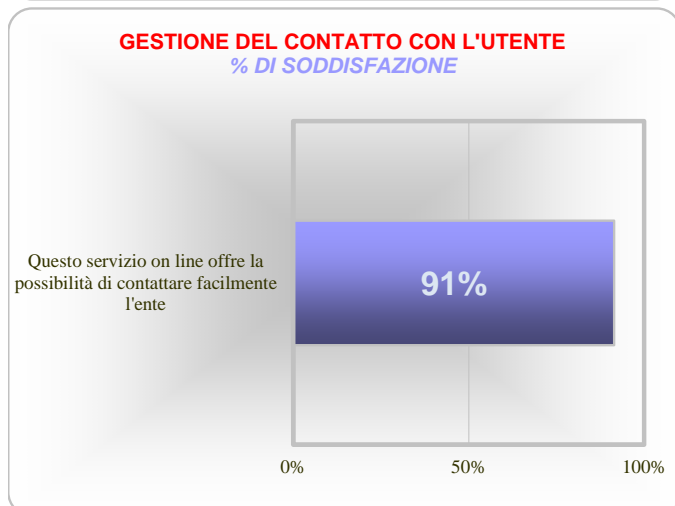
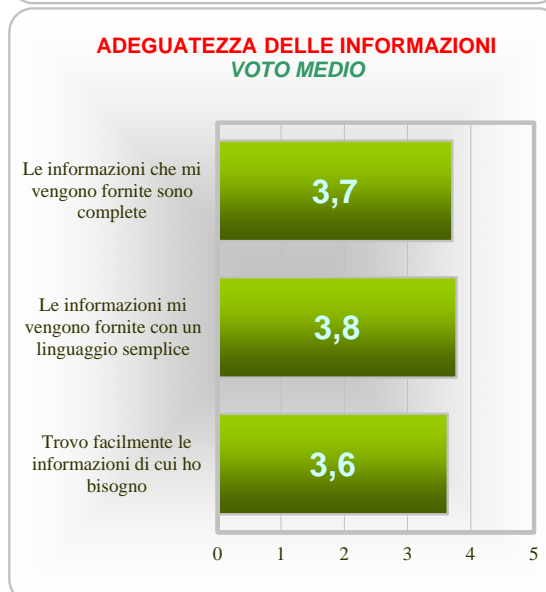
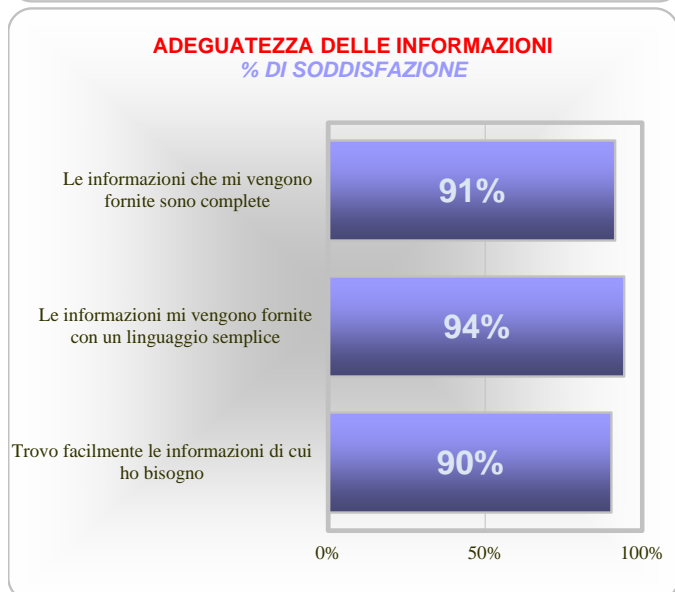
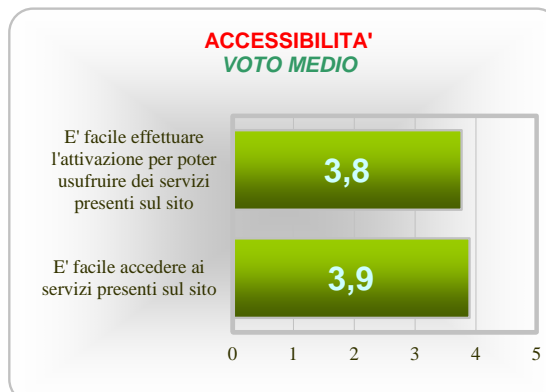


UTENZA TELEMATICA

ASPETTI DEL SERVIZIO

% DI COLORO CHE HANNO ATTRIBUITO UN VOTO DA 3 A 5 SUL
TOTALE DELLE RISPOSTE

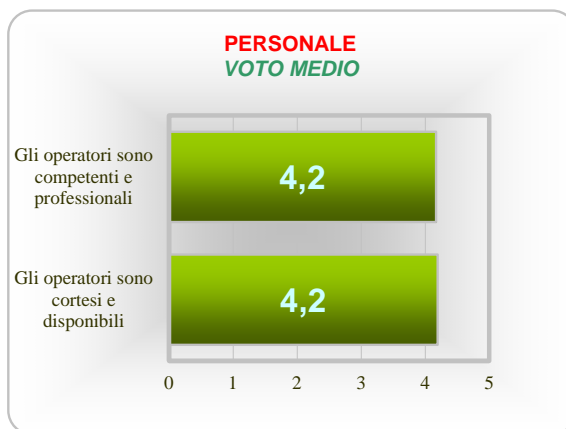
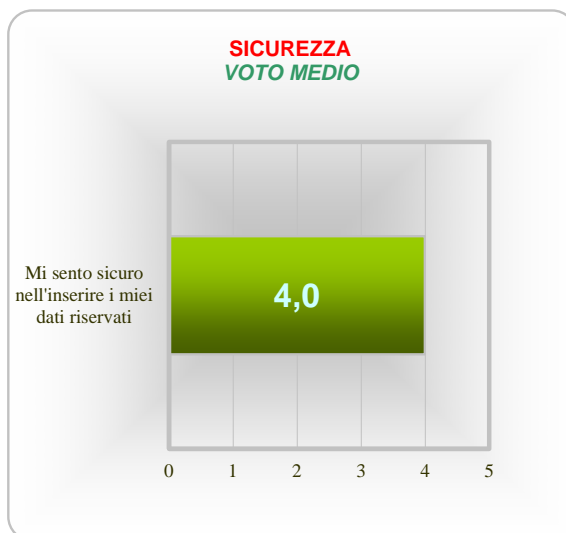
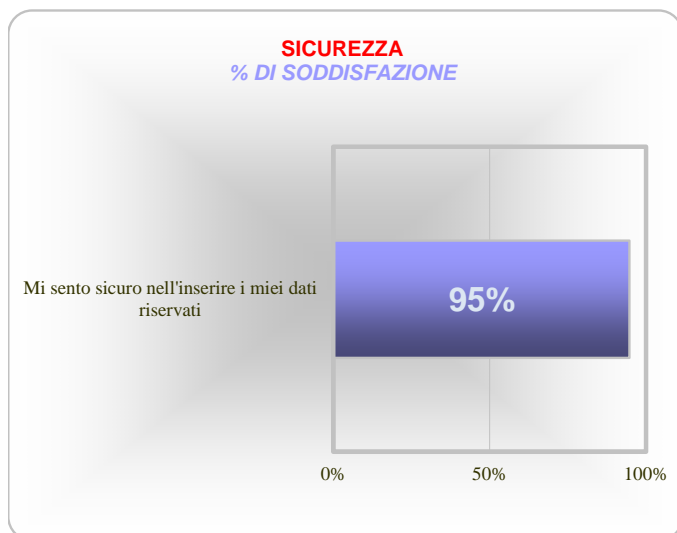
VOTO MEDIO CALCOLATO SUI VOTI DA 1 A 5
ASSEGNATI



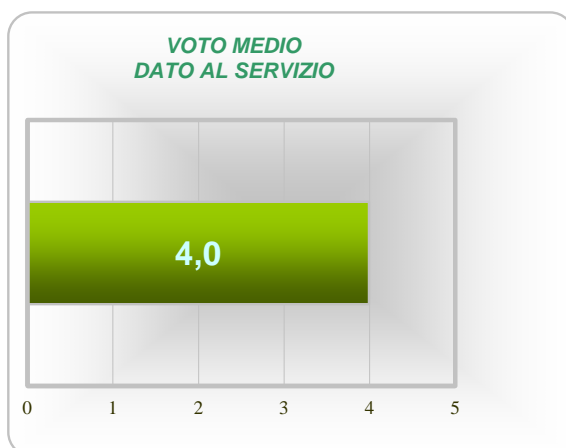
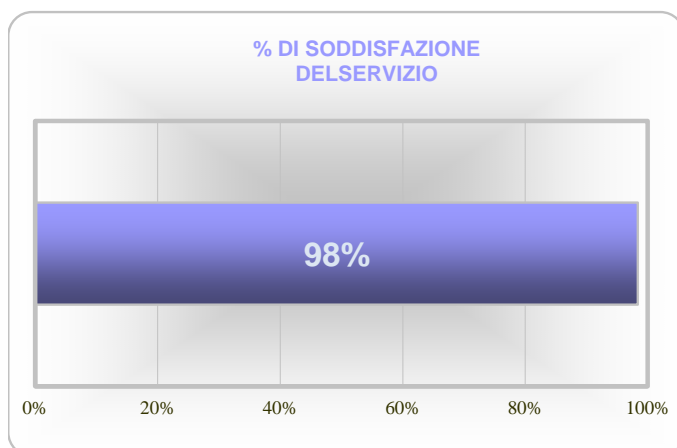


UTENZA TELEMATICA

ASPETTI DEL SERVIZIO



VALUTAZIONE FINALE DEL SERVIZIO

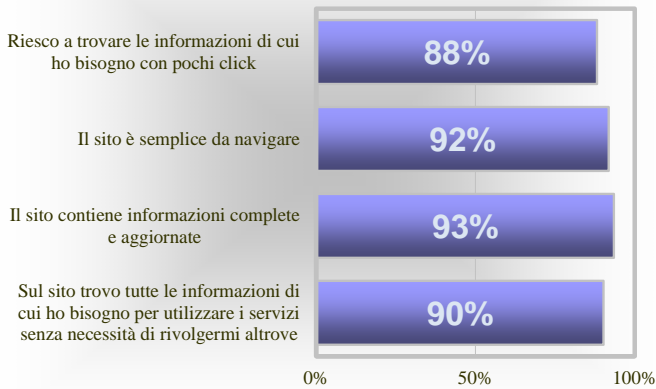




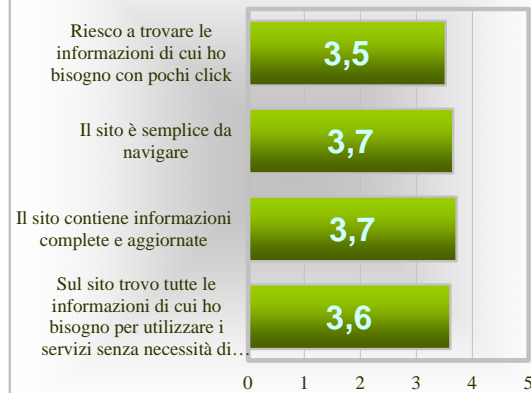
UTENZA TELEMATICA

SITO INTERNET

% DI SODDISFAZIONE

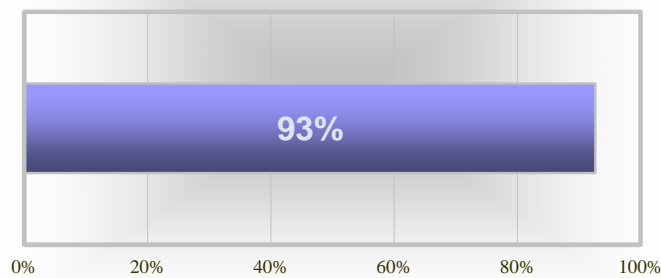


VOTO MEDIO

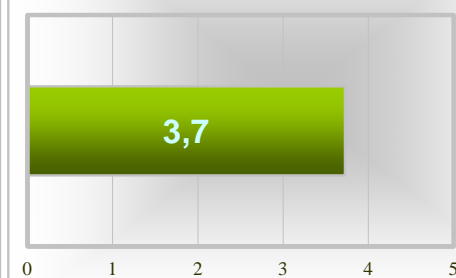


VALUTAZIONE FINALE DEL SITO INTERNET

% DI SODDISFAZIONE DEL SITO

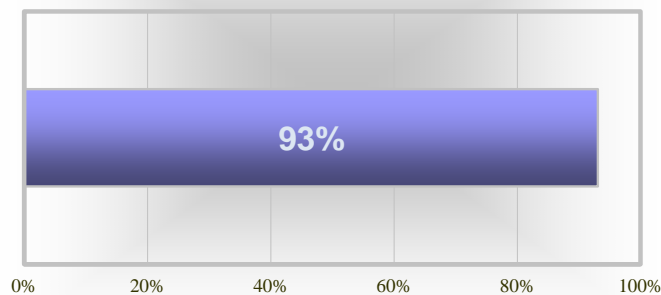


VOTO MEDIO DATO AL SITO

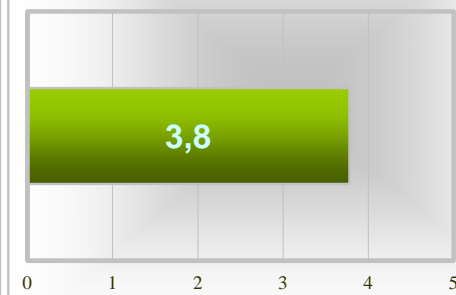


ASPETTATIVE

ASPETTATIVE % DI SODDISFAZIONE



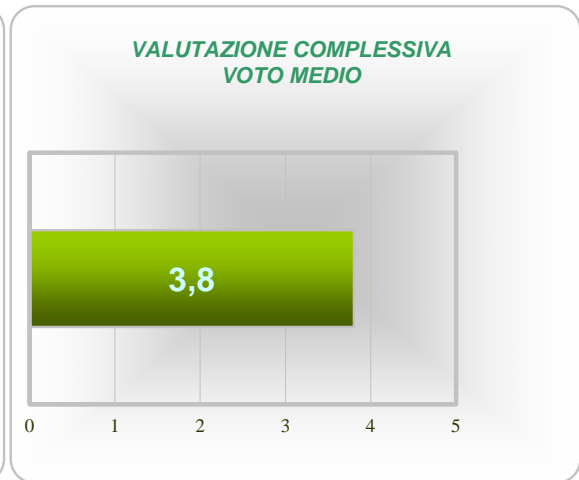
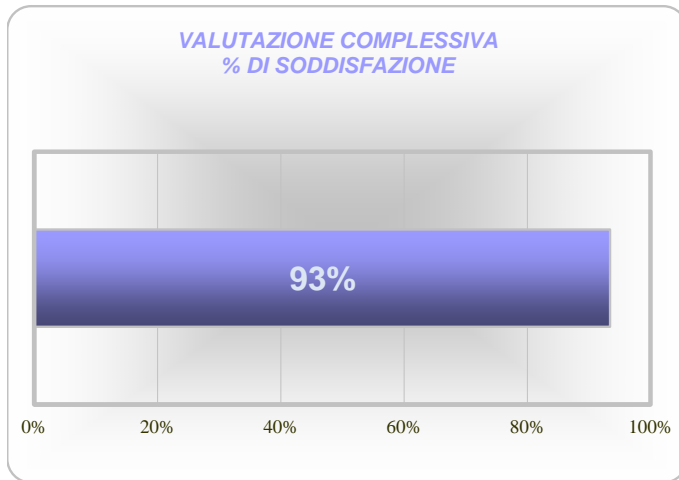
ASPETTATIVE VOTO MEDIO





UTENZA TELEMATICA

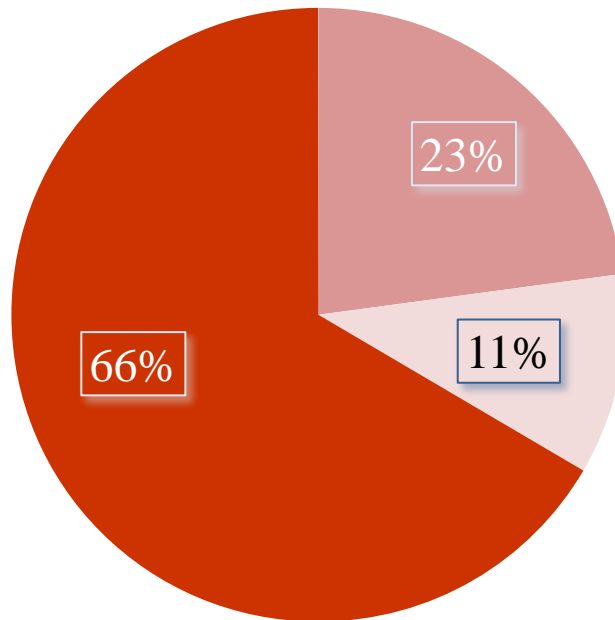
VALUTAZIONE COMPLESSIVA





UTENZA TELEMATICA

Il servizio è risultato:



■ Superiore alle attese ■ Inferiore alle attese ■ Uguale alle attese



2. AREE

UTENZA ALLO SPORTELLO

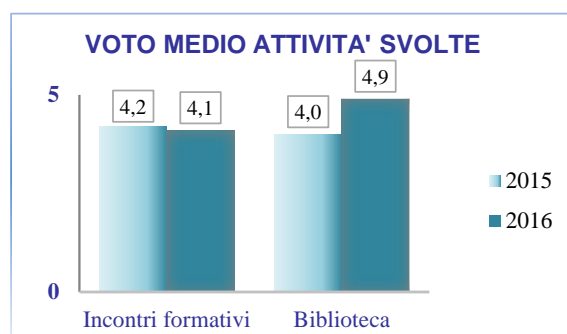
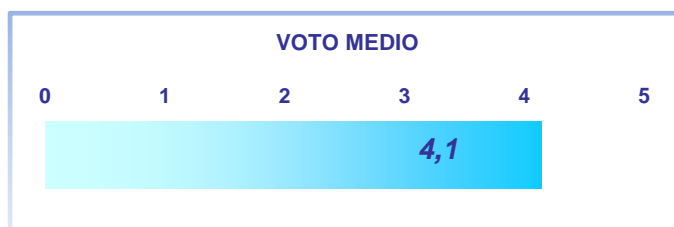
AREA COMUNICAZIONE E STATISTICA
Ufficio Comunicazione e Ufficio Biblioteca

Alto grado di soddisfazione sia per il servizio che per il sito camerale. L'elevato numero di "mancate risposte" ai quesiti sul sito camerale è dovuto al fatto che molti utenti non lo consultano

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Tenendo conto degli aspetti esaminati, in una scala da 1 a 5, si ritiene soddisfatto dei servizi forniti dalla Camera di Commercio di Bologna?

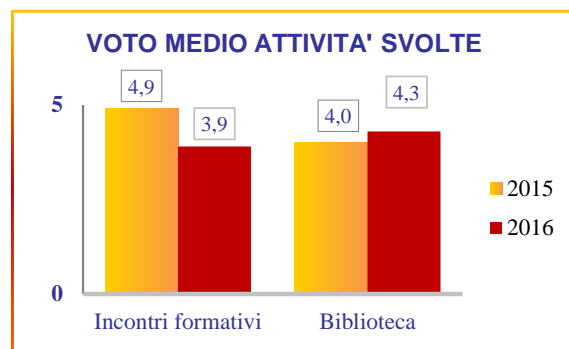
Classi di valutazione	Si ritiene:	Frequenze assolute	Frequenze percentuali
1 - 2	Non soddisfatto	31	4%
3 - 5	Soddisfatto	833	96%
	Nessuna risposta	37	



VALUTAZIONE DEL SITO

Tenendo conto degli aspetti esaminati, in una scala da 1 a 5, si ritiene soddisfatto dell'organizzazione del sito internet camerale?

Classi di valutazione	Si ritiene:	Frequenze assolute	Frequenze percentuali
1 - 2	Non soddisfatto	24	3%
3 - 5	Soddisfatto	727	97%
	Nessuna risposta	150	





UTENZA ALLO SPORTELLO

AREA TUTELA DEL MERCATO E DEL CONSUMATORE E AMBIENTE

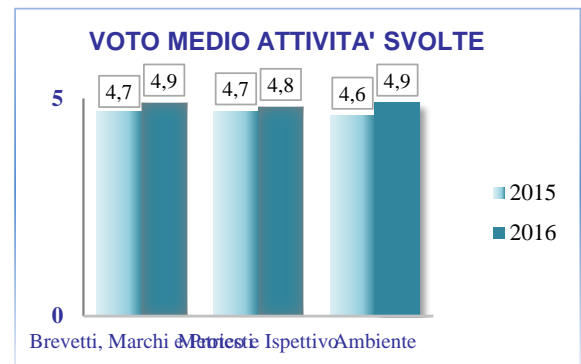
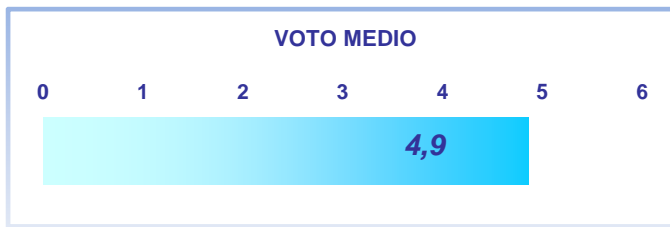
Ufficio Brevetti, Marchi e Protesti - Ufficio Metrico e Ispettivo - Ufficio Ambiente

Alto grado di soddisfazione sia per il servizio che per il sito camerale. Le "mancate risposte" ai quesiti sul sito camerale possono essere in parte dovute al fatto che ci sono utenti che non lo consultano

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Tenendo conto degli aspetti esaminati, in una scala da 1 a 5, si ritiene soddisfatto dei servizi forniti dalla Camera di Commercio di Bologna?

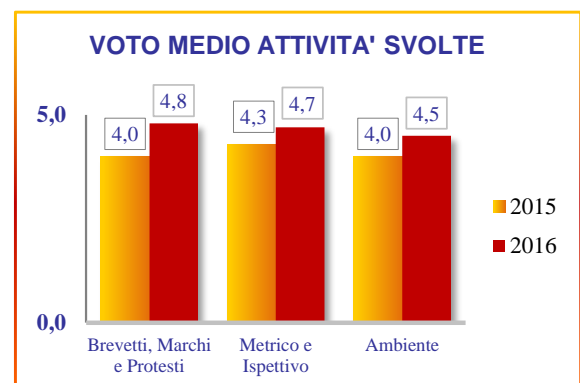
Classi di valutazione	Si ritiene:	Frequenze assolute	Frequenze percentuali
1 - 2	Non soddisfatto	0	0%
3 - 5	Soddisfatto	173	100%
	Nessuna risposta	3	



VALUTAZIONE DEL SITO

Tenendo conto degli aspetti esaminati, in una scala da 1 a 5, si ritiene soddisfatto dell'organizzazione del sito internet camerale?

Classi di valutazione	Si ritiene:	Frequenze assolute	Frequenze percentuali
1 - 2	Non soddisfatto	2	1%
3 - 5	Soddisfatto	147	99%
	Nessuna risposta	27	



UTENZA TELEMATICA

AREA TUTELA DEL MERCATO E DEL CONSUMATORE E AMBIENTE

Ufficio Brevetti, Marchi e Protesti - Ufficio Metrico e Ispettivo - Ufficio Ambiente

Alto grado di soddisfazione sia per il servizio che per il sito camerale

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Tenendo conto degli aspetti esaminati, in una scala da 1 a 5, si ritiene soddisfatto dei servizi forniti dalla Camera di Commercio di Bologna?

Classi di valutazione	Si ritiene:	Frequenze assolute	Frequenze percentuali
1 - 2	Non soddisfatto	2	1%
3 - 5	Soddisfatto	160	99%
	Nessuna risposta	0	



VALUTAZIONE DEL SITO

Tenendo conto degli aspetti esaminati, in una scala da 1 a 5, si ritiene soddisfatto dell'organizzazione del sito internet camerale?

Classi di valutazione	Si ritiene:	Frequenze assolute	Frequenze percentuali
1 - 2	Non soddisfatto	11	7%
3 - 5	Soddisfatto	151	93%
	Nessuna risposta	0	



UTENZA ALLO SPORTELLO

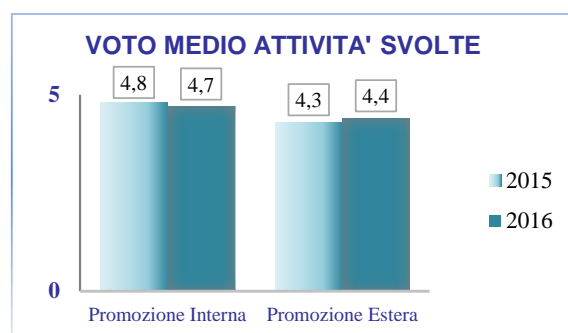
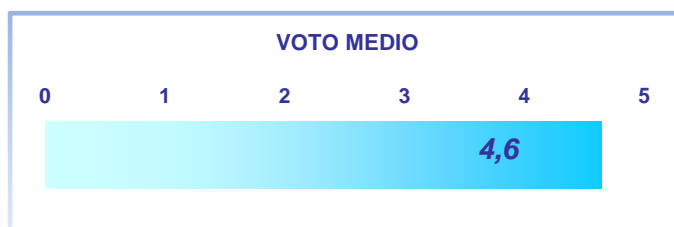
AREA PROMOZIONE, INTERNAZIONALIZZAZIONE, CONCILIAZIONE E ARBITRATO
Ufficio Promozione Interna - Ufficio Promozione Estera

Alto grado di soddisfazione sia per il servizio che per il sito camerale. L'elevato numero di "mancate risposte" ai quesiti sul sito camerale è dovuto al fatto che molti utenti non lo consultano

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Tenendo conto degli aspetti esaminati, in una scala da 1 a 5, si ritiene soddisfatto dei servizi forniti dalla Camera di Commercio di Bologna?

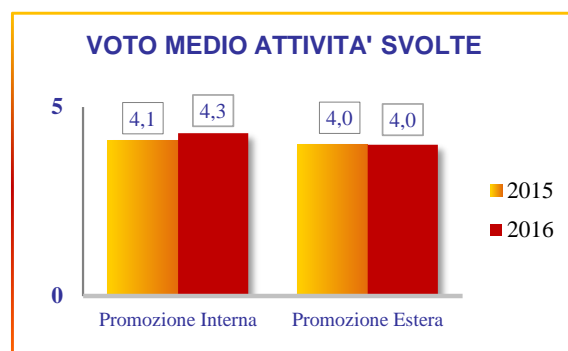
Classi di valutazione	Si ritiene:	Frequenze assolute	Frequenze percentuali
1 - 2	Non soddisfatto	0	0%
3 - 5	Soddisfatto	333	100%
	Nessuna risposta	1	



VALUTAZIONE DEL SITO

Tenendo conto degli aspetti esaminati, in una scala da 1 a 5, si ritiene soddisfatto dell'organizzazione del sito internet camerale?

Classi di valutazione	Si ritiene:	Frequenze assolute	Frequenze percentuali
1 - 2	Non soddisfatto	4	3%
3 - 5	Soddisfatto	137	97%
	Nessuna risposta	193	



UTENZA TELEMATICA

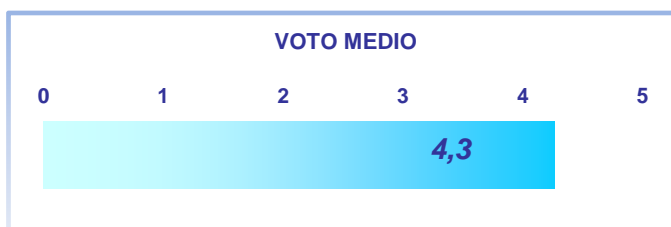
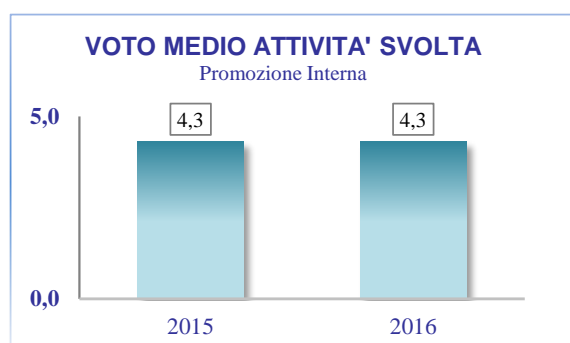
AREA PROMOZIONE, INTERNAZIONALIZZAZIONE, CONCILIAZIONE E ARBITRATO
Ufficio Promozione Interna - Ufficio Promozione Estera

Alto grado di soddisfazione sia per il servizio che per il sito camerale

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Tenendo conto degli aspetti esaminati, in una scala da 1 a 5, si ritiene soddisfatto dei servizi forniti dalla Camera di Commercio di Bologna?

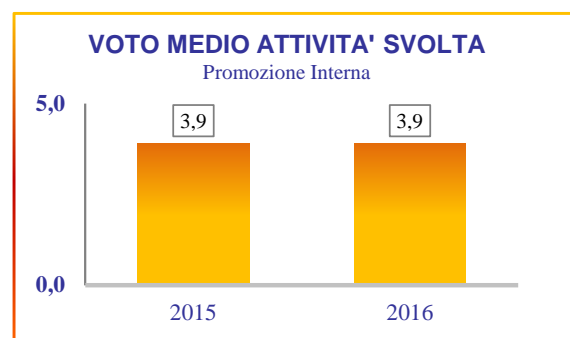
Classi di valutazione	Si ritiene:	Frequenze assolute	Frequenze percentuali
1 - 2	Non soddisfatto	0	0%
3 - 5	Soddisfatto	23	100%
	Nessuna risposta	0	



VALUTAZIONE DEL SITO

Tenendo conto degli aspetti esaminati, in una scala da 1 a 5, si ritiene soddisfatto dell'organizzazione del sito internet camerale?

Classi di valutazione	Si ritiene:	Frequenze assolute	Frequenze percentuali
1 - 2	Non soddisfatto	0	0%
3 - 5	Soddisfatto	23	100%
	Nessuna risposta	0	





UTENZA ALLO SPORTELLO

AREA ANAGRAFE ECONOMICA

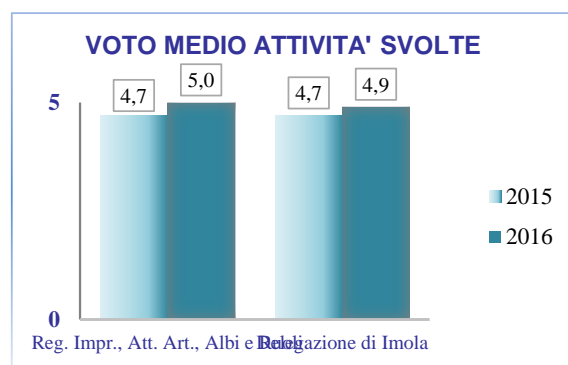
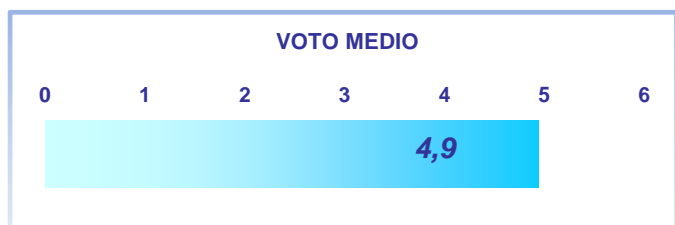
Ufficio Registro delle Imprese, Attività Artigiane, Albi e Ruoli - Ufficio Delegazione di Imola

Alto grado di soddisfazione sia per il servizio che per il sito camerale

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Tenendo conto degli aspetti esaminati, in una scala da 1 a 5, si ritiene soddisfatto dei servizi forniti dalla Camera di Commercio di Bologna?

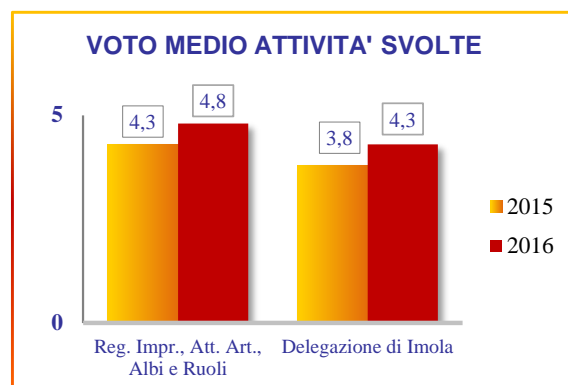
Classi di valutazione	Si ritiene:	Frequenze assolute	Frequenze percentuali
1 - 2	Non soddisfatto	0	0%
3 - 5	Soddisfatto	70	100%
	Nessuna risposta	0	



VALUTAZIONE DEL SITO

Tenendo conto degli aspetti esaminati, in una scala da 1 a 5, si ritiene soddisfatto dell'organizzazione del sito internet camerale?

Classi di valutazione	Si ritiene:	Frequenze assolute	Frequenze percentuali
1 - 2	Non soddisfatto	0	0%
3 - 5	Soddisfatto	60	100%
	Nessuna risposta	10	





UTENZA TELEMATICA

AREA ANAGRAFE ECONOMICA

Ufficio Registro delle Imprese, Attività Artigiane, Albi e Ruoli

Grado di soddisfazione elevato per il servizio, leggermente meno per il sito camerale

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Tenendo conto degli aspetti esaminati, in una scala da 1 a 5, si ritiene soddisfatto dei servizi forniti dalla Camera di Commercio di Bologna?

Classi di valutazione	Si ritiene:	Frequenze assolute	Frequenze percentuali
1 - 2	Non soddisfatto	2	3%
3 - 5	Soddisfatto	58	97%
	Nessuna risposta	0	



VALUTAZIONE DEL SITO

Tenendo conto degli aspetti esaminati, in una scala da 1 a 5, si ritiene soddisfatto dell'organizzazione del sito internet camerale?

Classi di valutazione	Si ritiene:	Frequenze assolute	Frequenze percentuali
1 - 2	Non soddisfatto	7	12%
3 - 5	Soddisfatto	53	88%
	Nessuna risposta	0	





CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO E
AGRICOLTURA DI BOLOGNA

Camera dell'Economia

CUSTOMER SATISFACTION
I SERVIZI DELLA CAMERA DI COMMERCIO
DI BOLOGNA
ANNO 2016

4. ALTRE RILEVAZIONI



SERVIZIO DI MEDIAZIONE

Il Servizio di Mediazione provvede alla somministrazione di un modello di customer satisfaction diverso da quello in uso alla Camera di Commercio di Bologna in applicazione al D.M. n. 180/2010 art. 7, com. 5 lett. b) che prevede tra l'altro, al termine del procedimento, l'invio telematico del questionario al responsabile del registro presso il Ministero di Giustizia.

Il modello in uso alla Camera di Commercio di Bologna è stato predisposto a livello nazionale da Unioncamere previo parere del Ministero di Giustizia e viene inviato di volta in volta mediante il programma informatico Concilia Camera.

Il questionario è allegato al Regolamento di cui è parte integrante.

SERVIZIO DI MEDIAZIONE

N.RO QUESTIONARI CONSEGNATI	868
TOT. QUESTIONARI RESTITUITI	837

PERCHE' SI E' RICORSI AL SERVIZIO DI MEDIAZIONE		
Clausola contrattuale	20	2,39%
Consiglio professionista	145	17,32%
Invito Giudice	126	15,05%
Domanda effettuata da una parte	199	23,78%
Legge	249	29,75%
Altro	32	3,82%

GRADIMENTO SERVIZIO DI MEDIAZIONE DELL'ORGANISMO (punteggio medio)	4,72
--	------

GIUDIZIO COMPLESSIVO (punteggi medi)	
Disponibilità e cortesia funzionari	4,85
Preparazione e professionalità funzionari	4,82
Semplicità procedura	4,64
Chiarezza informazioni ottenute	4,77
Precisione e completezza informazioni ottenute	4,79
Chiarezza e comprensibilità modulistica	4,72
Trasparenza delle procedure	4,75
Gestione dei tempi	4,71
Comfort ambienti	4,81
Riservatezza	4,84

GIUDIZIO SUL MEDIATORE (punteggio medio)	
Disponibilità e cortesia del mediatore	4,90
Preparazione e professionalità mediatore	4,88
Chiarezza espositiva	4,87
Imparzialità, indipendenza e neutralità	4,86
Riservatezza del mediatore	4,90

COSTO CONFORME AL SERVIZIO RICEVUTO		
SI	766	91,52%
NO	39	4,66%

CONOSCENZA SITO INTERNET CCIAA		
SI	527	62,96%
NO	289	34,53%

CONOSCENZA SERVIZIO ON-LINE		
SI	390	46,59%
NO	428	51,14%

CONOSCENZA DEL SERVIZIO DI CONCILIAZIONE		
Giornali	7	0,84%
Radio	1	0,12%
Televisione	2	0,24%
Sito internet Camera di Commercio	102	12,19%
Associazione di categoria	49	5,85%
Consiglio professionista	559	66,79%
Associazione dei consumatori	2	0,24%
Familiare/amico/conoscente che aveva già provato il servizio	20	2,39%
Altro	48	5,73%



SERVIZIO DI MEDIAZIONE

TENTATIVO IN ALTRE CONCILIAZIONI		
Si	792	94,62%
No	27	3,23%

CONSIGLIO AD ALTRI PER UTILIZZARE IL SERVIZIO DI CONCILIAZIONE		
Si	796	95,10%
No	27	3,23%

INDICI GLOBALI:

IR (indicatore di risposta)	96,43	(n. questionari restituiti/emessi)*100	837
IS (indicatore di soddisfazione)	99,14	(n. risposte positive/ricevute)*100	810
IN (indicatore di insoddisfazione)	0,86	(n. risposte negative/ricevute)*100	7

INDICI PARZIALI

Disponibilità cortesia funzionari			
IS	99,76%		832
IN	0,00%		2
Preparazione professionalità funzionari			
IS	99,40%		827
IN	0,60%		5
Semplicità procedura			
IS	99,16%		824
IN	0,84%		7
Chiarezza informazioni ottenute			
IS	99,64%		826
IN	0,36%		3
Precisione completezza informazioni ottenute			
IS	99,64%		827
IN	0,36%		3
chiarezza comprensibilità modulistica			
IS	99,76%		826
IN	0,24%		2
trasparenza delle procedure			
IS	99,28%		822
IN	0,72%		6
gestione dei tempi			
IS	99,28%		826
IN	0,72%		6
comfort ambienti			
IS	99,64%		830
IN	0,36%		3
riservatezza funzionari			
IS	99,64%		829
IN	0,36%		3
disponibilità cortesia mediatore			
IS	99,88%		827
IN	0,12%		1
preparazione professionalità mediatore			
IS	99,76%		823
IN	0,24%		2
chiarezza espositiva			
IS	99,76%		823
IN	0,24%		2
imparzialità, indipendenza, neutralità mediatore			
IS	99,39%		819
IN	0,61%		5
riservatezza mediatore			
IS	99,76%		822
IN	0,24%		2



CAMERA DI
COMMERCIO
INDUSTRIA
ARTIGIANATO
E AGRICOLTURA
DI BOLOGNA

Camera dell'Economia