



CAMERA DI COMMERCIO  
INDUSTRIA ARTIGIANATO E  
AGRICOLTURA DI BOLOGNA

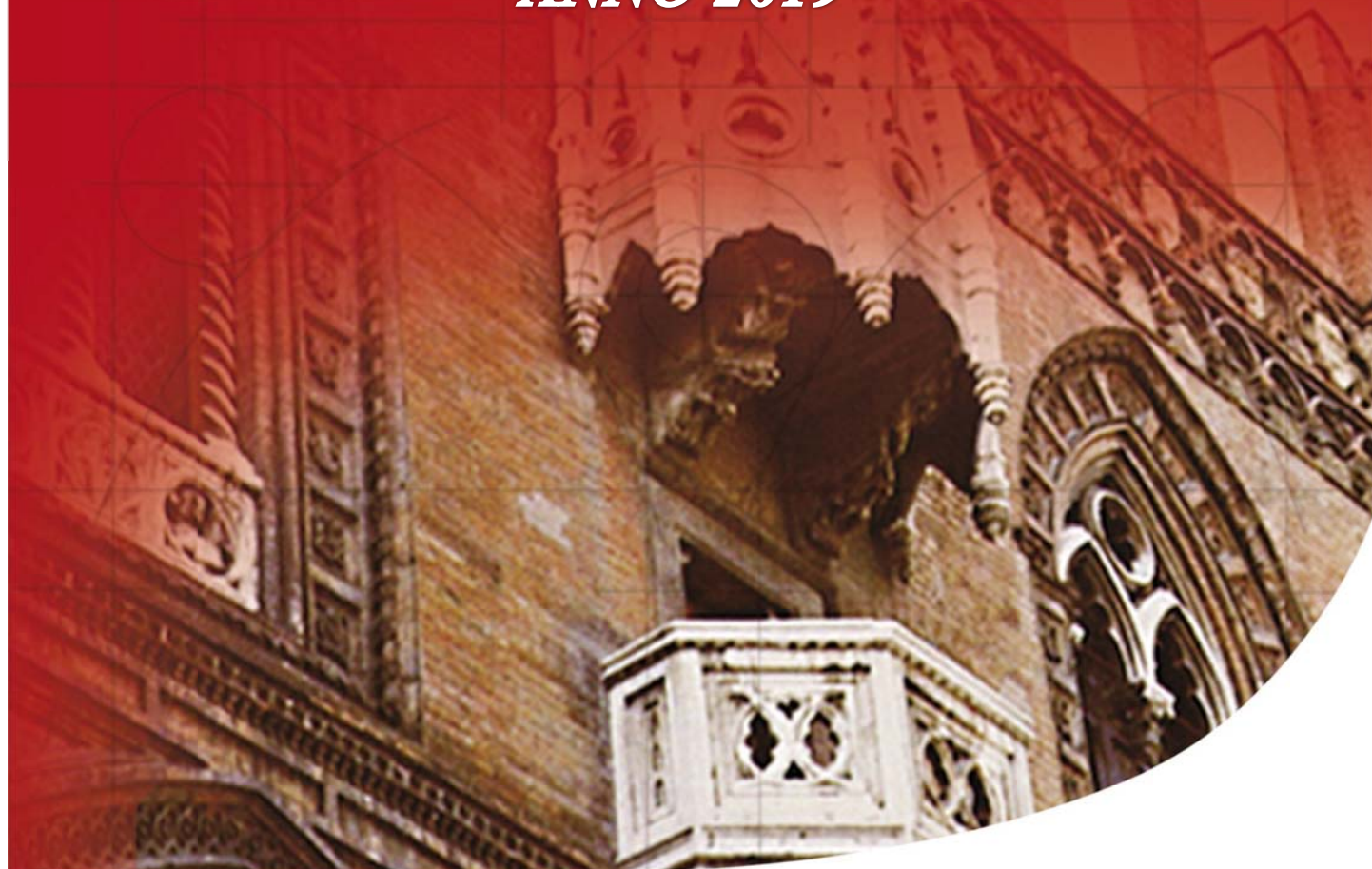
*Camera dell'Economia*

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

CUSTOMER SATISFACTION

*Indicatori di sintesi*

*ANNO 2019*



A cura di:  
*Silvia Franceschi*  
Ufficio Statistica, Studi, Biblioteca  
Responsabile: *Patrizia Zini*

Piazza Mercanzia, 4  
40125 – Bologna  
Tel. 051/6093405  
Fax 051/6093467

Sito Web Camera di Commercio: [www.bo.camcom.gov.it](http://www.bo.camcom.gov.it)



## SINTESI DEI PRINCIPALI RISULTATI EMERSI

Nel corso del 2019, la Camera di Commercio di Bologna ha condotto le consuete indagini di customer satisfaction presso tutti i servizi che hanno rapporti con l'utenza esterna, al fine di misurare il livello di soddisfazione degli utenti.

Rispetto agli anni precedenti, le domande poste sono state ridotte e semplificate, nell'ottica di agevolare e velocizzare la compilazione. Si è voluto, in particolar modo, porre l'attenzione sui temi centrali relativi al servizio erogato.

Sono stati compilati 491 questionari: gli utenti, nello specifico, sono stati chiamati ad esprimere il loro giudizio sulla qualità dei servizi offerti attribuendo un voto da 1 (molto negativo) a 5 (molto positivo).

Dall'analisi dei suddetti questionari sono emersi i seguenti risultati:

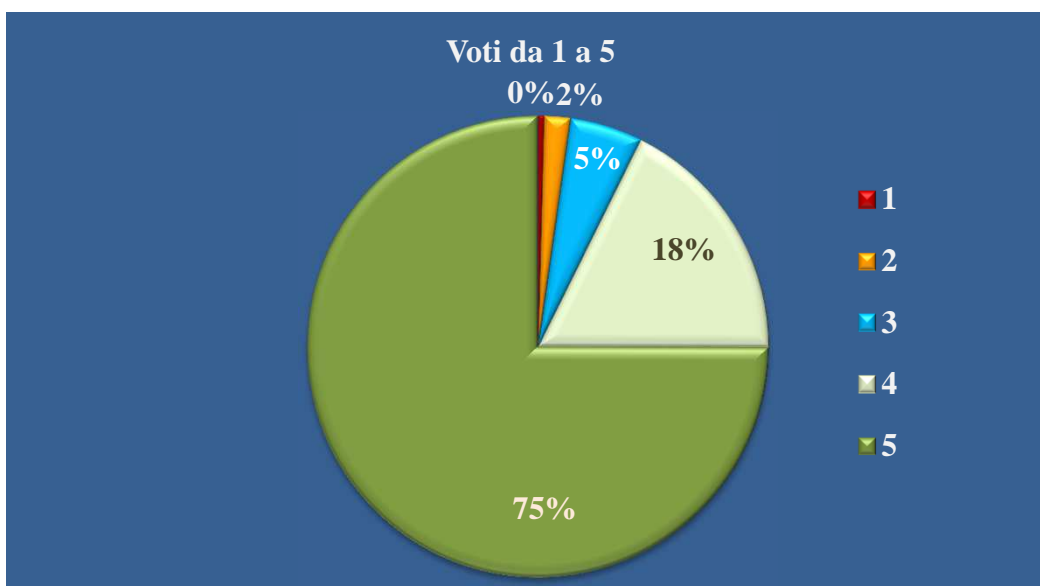
- per la domanda relativa all'"Adeguatezza delle informazioni: chiarezza e completezza delle informazioni ricevute", il **93%** dei rispondenti all'indagine di customer si ritiene complessivamente molto soddisfatto, attribuendo un voto medio pari a **4,8**;
- per la domanda relativa al "Personale: competenza e cortesia dei dipendenti", il **94%** dei rispondenti si ritiene complessivamente molto soddisfatto, attribuendo un voto medio pari a **4,8**;
- per la domanda relativa alla "Capacità di risposta: l'assistenza degli operatori ha permesso la soluzione ottimale del problema", l'**87%** dei rispondenti si ritiene complessivamente molto soddisfatto, attribuendo un voto medio pari a **4,7**;
- per la domanda relativa al "Sito [www.bo.camcom.it](http://www.bo.camcom.it): sul sito ho trovato le informazioni di cui avevo bisogno", il **70%** dei rispondenti si ritiene complessivamente molto soddisfatto, attribuendo un voto medio pari a **4,6**;
- infine, per la domanda relativa alle "Aspettative-valutazione finale: complessivamente il servizio ha risposto alle mie esigenze", il **91%** dei rispondenti all'indagine di customer si ritiene complessivamente molto soddisfatto, attribuendo un voto medio pari a **4,8**.



## SERVIZIO

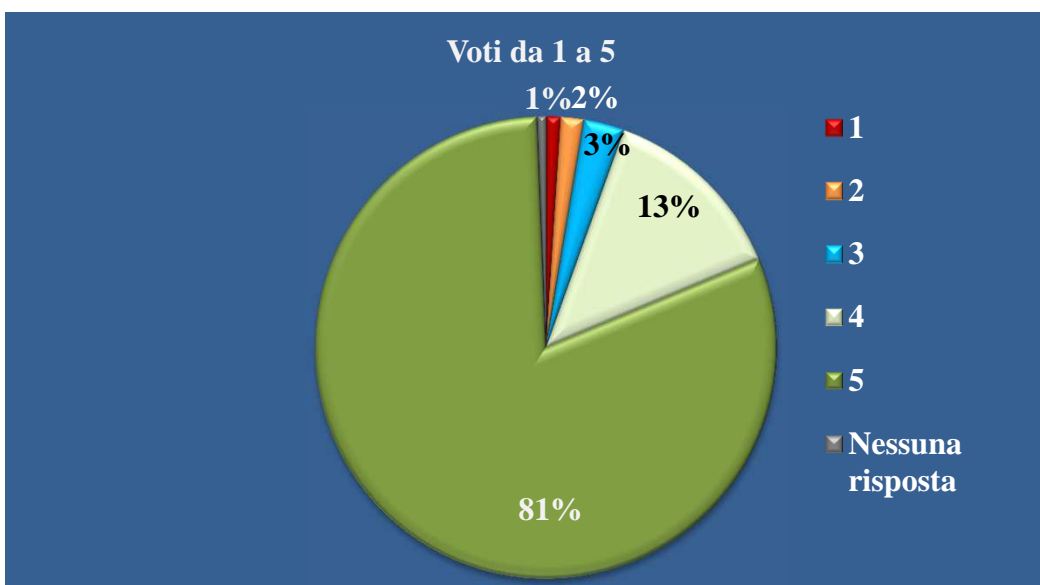
### ADEGUATEZZA DELLE INFORMAZIONI

Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute



## PERSONALE

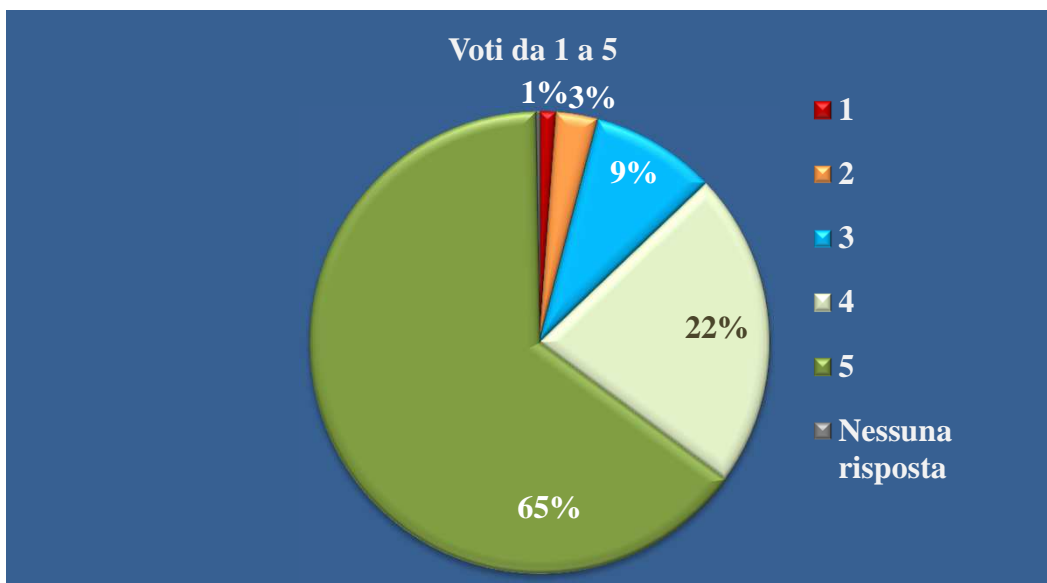
Competenza e cortesia dei dipendenti





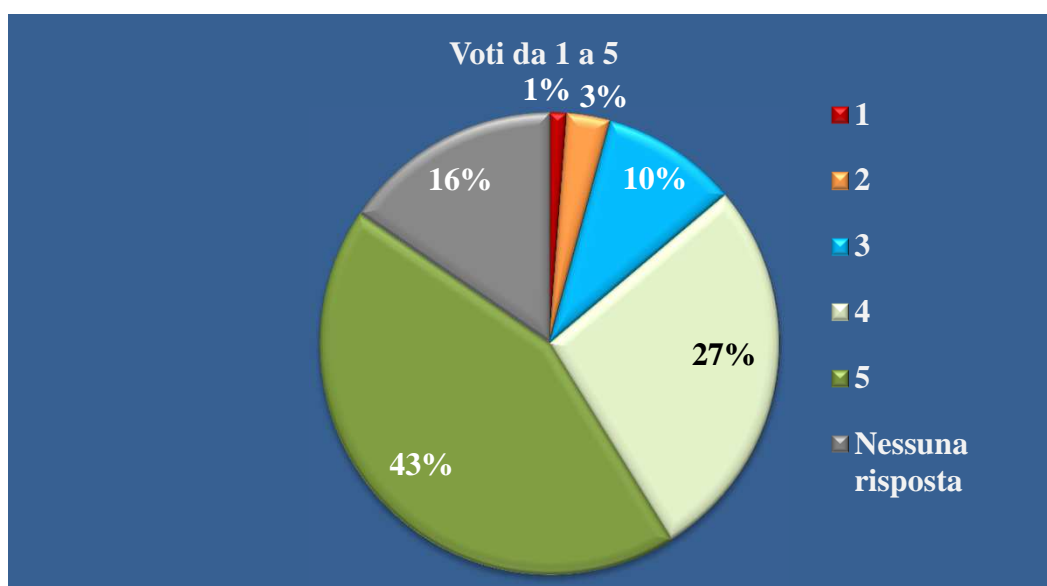
## CAPACITA' DI RISPOSTA

L'assistenza degli operatori ha permesso la soluzione ottimale del problema



## SITO [www.bo.camcom.it](http://www.bo.camcom.it)

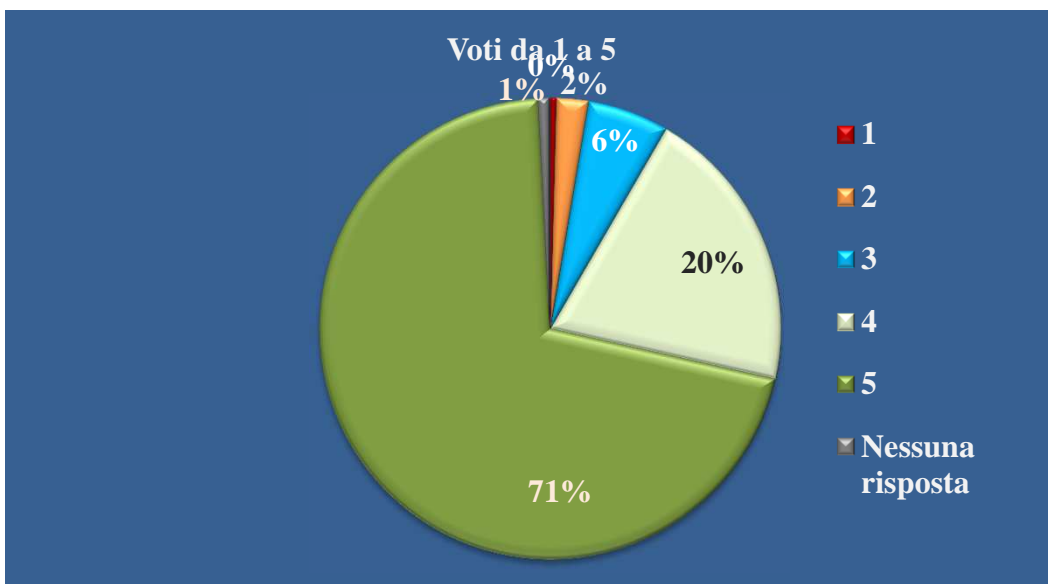
Sul sito ho trovato le informazioni di cui avevo bisogno



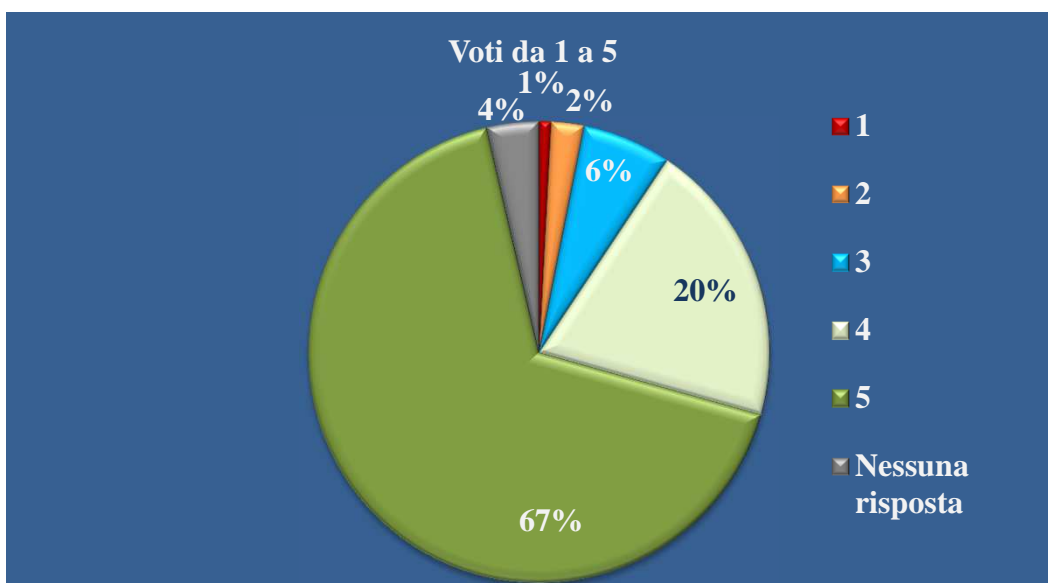


## ASPETTATIVE - VALUTAZIONE FINALE

Complessivamente il servizio ha risposto alle mie esigenze



## VALUTAZIONE COMPLESSIVA





CAMERA DI  
COMMERCIO  
INDUSTRIA  
ARTIGIANATO  
E AGRICOLTURA  
DI BOLOGNA

*Camera dell'Economia*