



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 2018*



A cura di:  
*Valeria Masotti*  
Ufficio Statistica, Studi, Biblioteca  
Responsabile: *Patrizia Zini*

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

E-mail: [valeria.masotti@bo.camcom.it](mailto:valeria.masotti@bo.camcom.it)

Sito Web Camera di Commercio: [www.bo.camcom.gov.it](http://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 2018

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

**CUSTOMER SATISFACTION**

*Indicatori di sintesi*

*ANNO 2018*



## SOMMARIO

	Pagina
<b>INTRODUZIONE</b>	1
<b>1. I SERVIZI FORNITI DALLA CAMERA DI COMMERCIO DI BOLOGNA NEL COMPLESSO</b>	<b>2</b>
▶ <i>UTENZA ALLO SPORTELLO</i>	3
▶ <i>UTENZA TELEMATICA</i>	7
<b>2. AREE</b>	<b>12</b>
<b>AREA ANAGRAFE ECONOMICA</b>	
▶ <i>REGISTRO IMPRESE – UTENZA SPORTELLO</i>	13
▶ <i>REGISTRO IMPRESE – UTENZA TELEMATICA</i>	14
<b>AREA PROMOZIONE ED INTERNAZIONALIZZAZIONE</b>	
▶ <i>PROMOZIONE - UTENZA SPORTELLO</i>	15
<b>AREA TUTELA DEL MERCATO E DEL CONSUMATORE E AMBIENTE</b>	
▶ <i>UTENZA SPORTELLO</i>	16
<b>AREA COMUNICAZIONE E STATISTICA</b>	
▶ <i>UTENZA SPORTELLO</i>	17
<b>3. ALTRE RILEVAZIONI</b>	<b>18</b>
▶ <b>SERVIZIO DI MEDIAZIONE</b>	19



## **INTRODUZIONE**

La Camera di Commercio di Bologna ha condotto anche nel 2018 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.

Sono stati distribuiti **1.635** questionari:

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

Dalla analisi dei questionari sono emersi 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* si attesta al 99% sia per l'adeguatezza delle informazioni sia per la cortesia e disponibilità del personale con voti medi compresi fra 4,5 e 4,6. **Per l'utenza allo sportello la valutazione complessiva (98%) è in linea con le aspettative.**
- per quanto riguarda l'*utenza telematica* il grado di soddisfazione del *servizio* va dall'89% (gestione del contatto con l'utente) al 98% (sicurezza) con voti medi compresi fra 3,7 e 4,2. **Per l'utenza telematica la valutazione complessiva (93%) è di poco inferiore alle aspettative (94%).**



## **I SERVIZI FORNITI DALLA CAMERA DI COMMERCIO DI BOLOGNA NEL COMPLESSO**

- *UTENZA ALLO SPORTELLO*
- *UTENZA TELEMATICA*



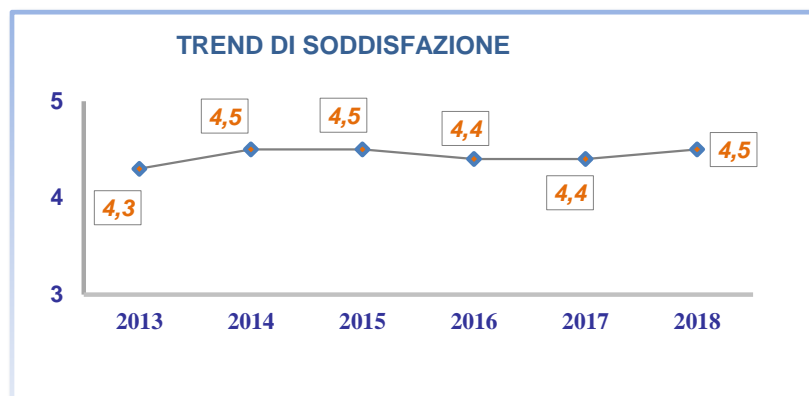
## UTENZA ALLO SPORTELLO

Grado di soddisfazione al 98%. In leggero aumento il **trend di soddisfazione**

### 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	13	2%
3 - 5	Soddisfatto	799	98%
	Nessuna risposta	11	

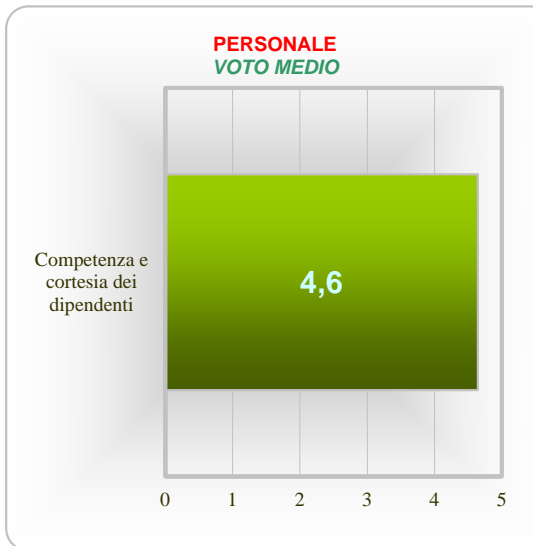
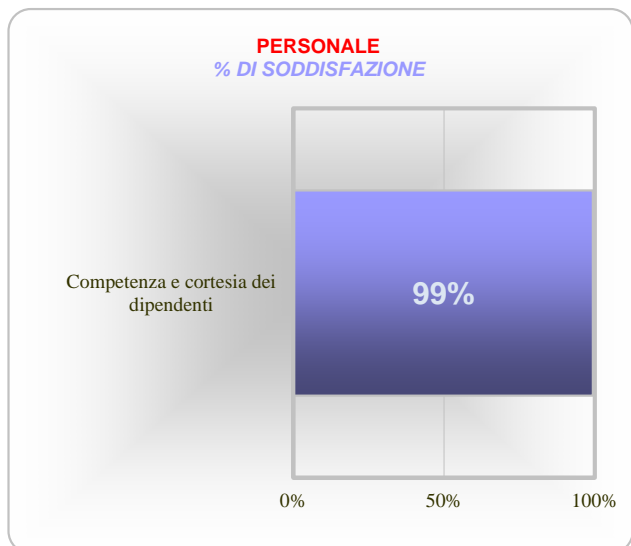
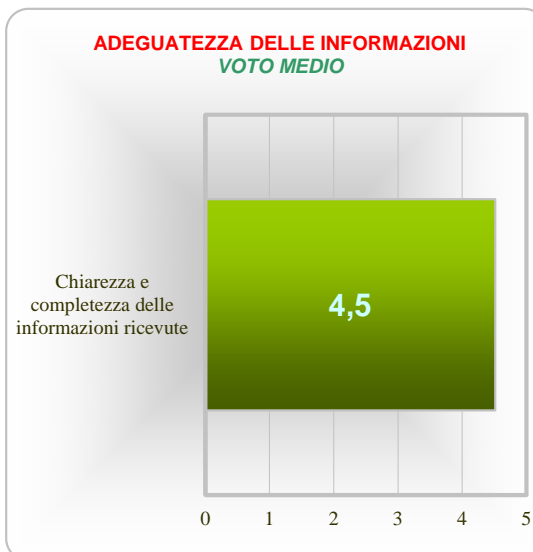
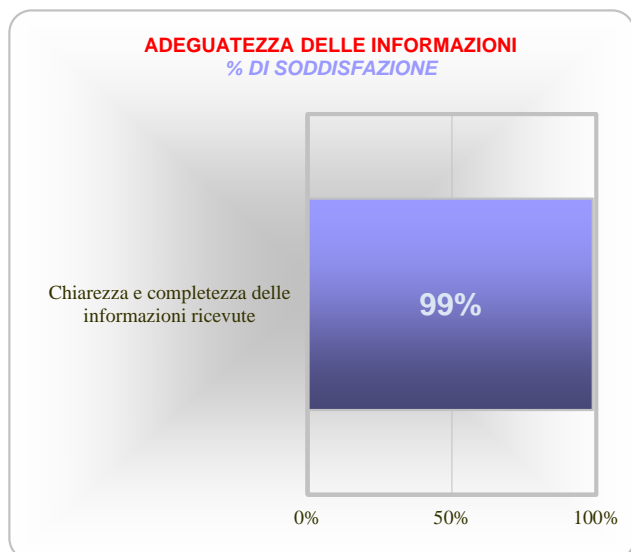


## UTENZA ALLO SPORTELLO

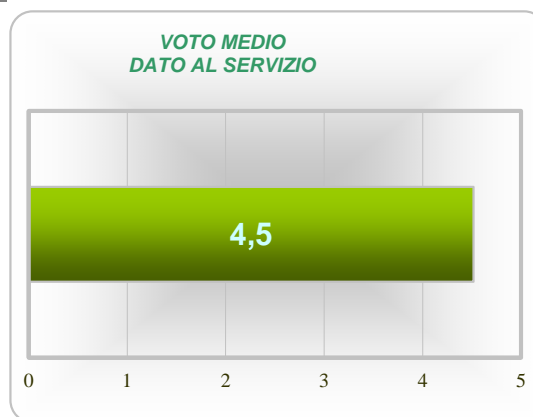
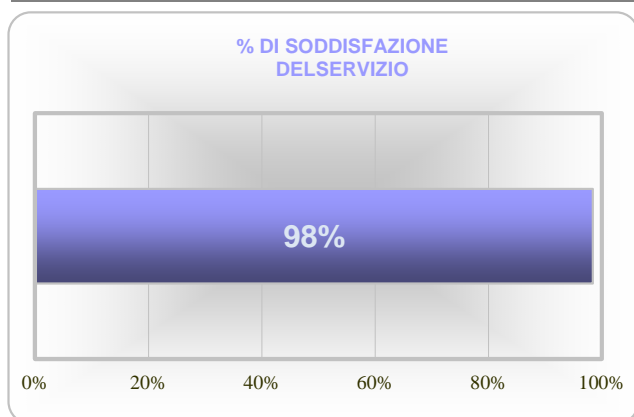
### ASPETTI DEL SERVIZIO

% 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

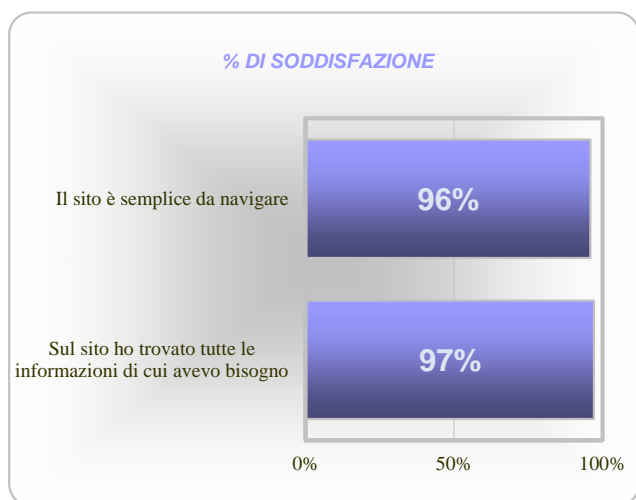




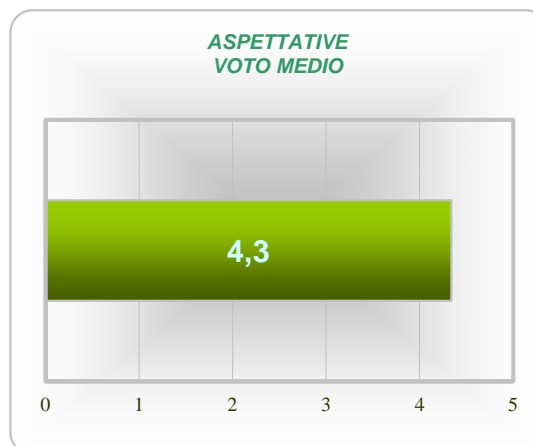
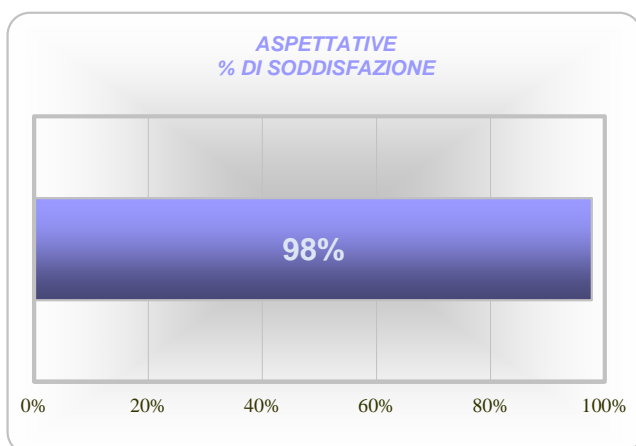


## UTENZA ALLO SPORTELLO

### SITO INTERNET

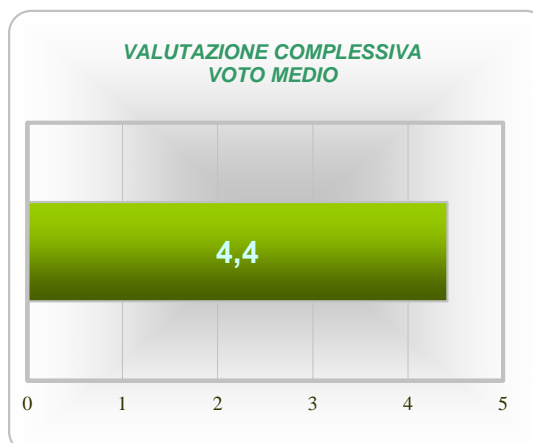
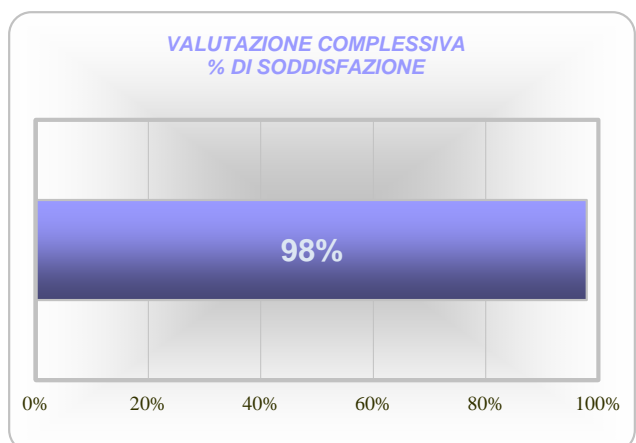


### ASPETTATIVE



## UTENZA ALLO SPORTELLO

### VALUTAZIONE COMPLESSIVA





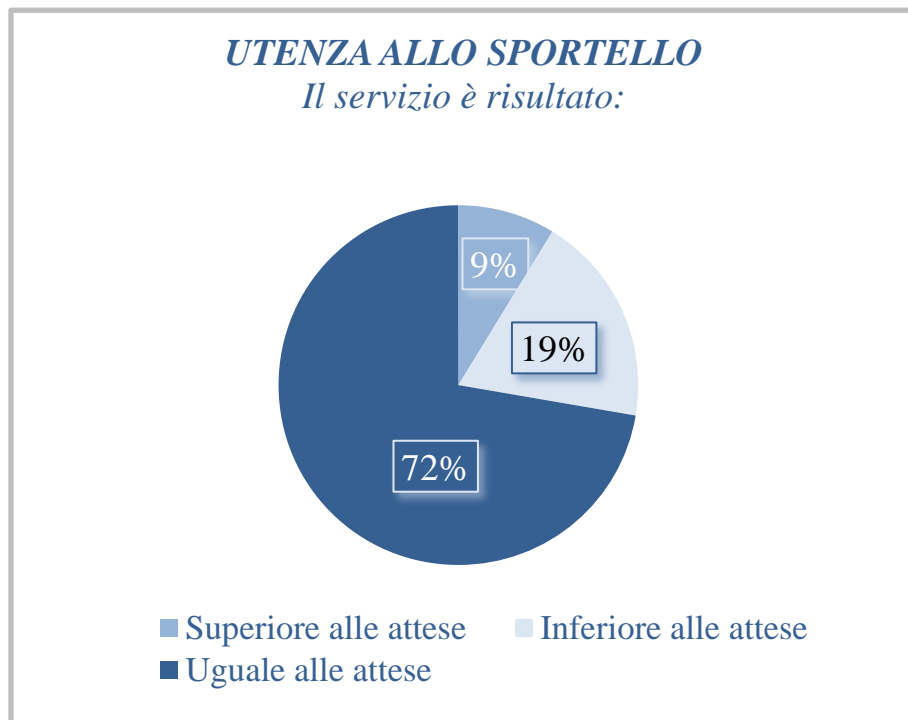
## UTENZA ALLO SPORTELLO - Voti medi

 voto medio => 4,5

 voto medio fra 4,1 e 4,4

 voto medio =< a 4,0

INDICATORE	AREE (Voti medi - Da 1 a 5)			
	COMUNICAZIONE E STATISTICA	PROMOZIONE, INTERNAZIONALIZZAZIONE, CONCILIAZIONE E ARBITRATO	TUTELA DEL MERCATO E DEL CONSUMATORE E AMBIENTE	ANAGRAFE ECONOMICA
Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	4,3	4,5	4,8	4,8
Competenza e cortesia dei dipendenti	4,5	4,7	4,9	4,9
Sul sito ho trovato tutte le informazioni di cui avevo bisogno	4,3	4,0	4,4	4,6
Il sito è semplice da navigare	4,0	4,0	4,3	4,5





## UTENZA TELEMATICA

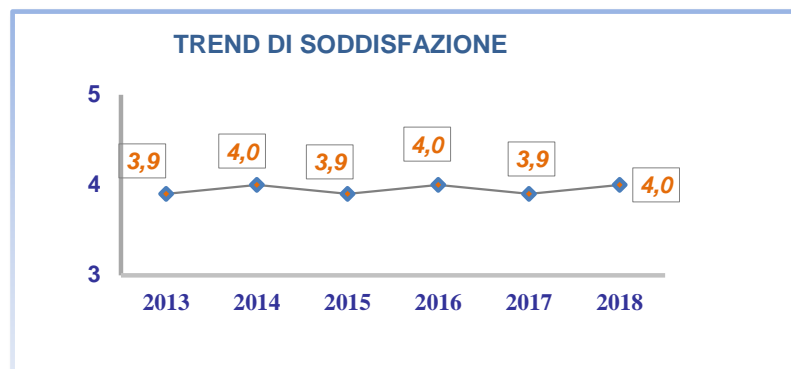
Grado di soddisfazione al 96%.

**Trend in aumento rispetto allo scorso anno.**

### 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	4%
3 - 5	<b>Soddisfatto</b>	106	96%
	Nessuna risposta	0	



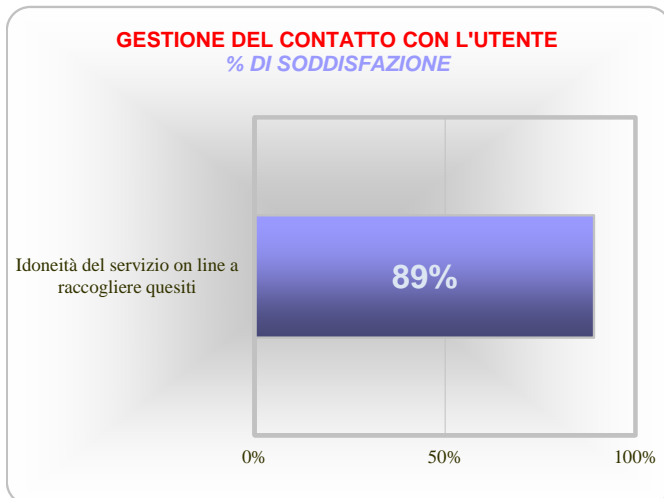
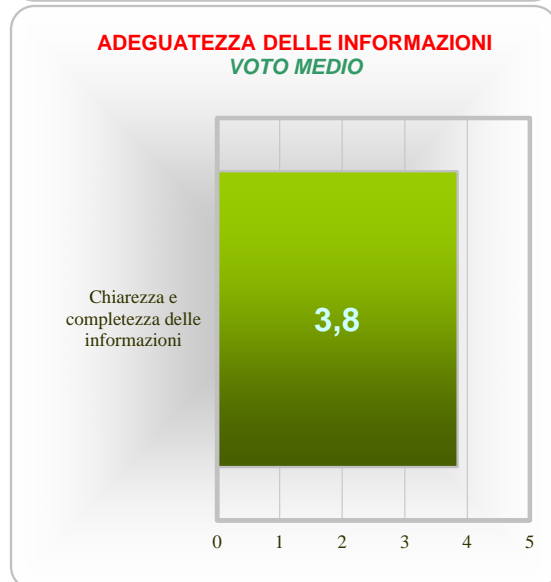
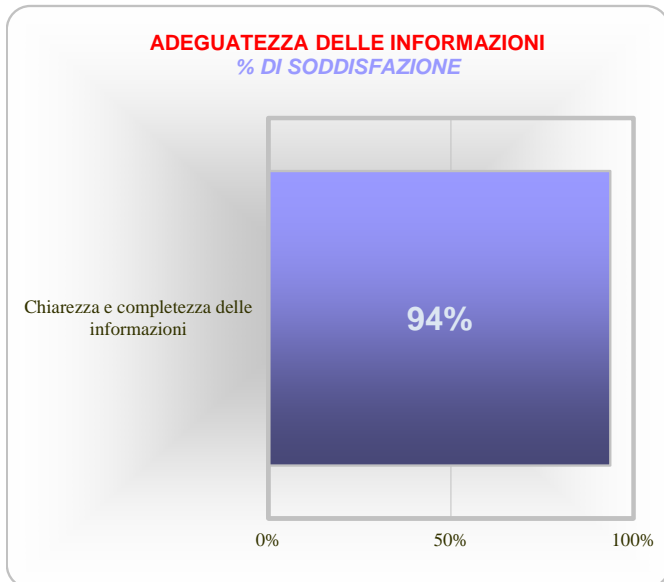
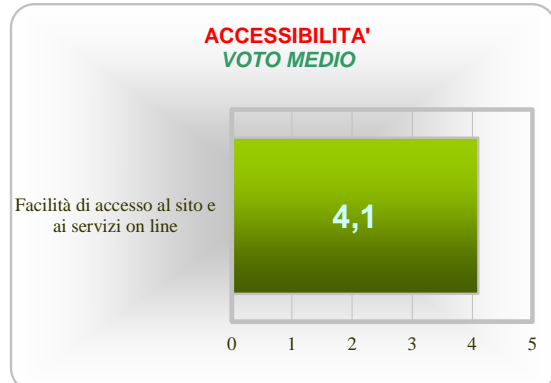
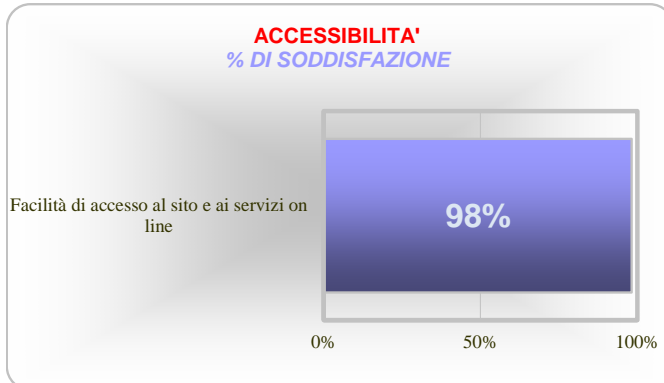


## UTENZA TELEMATICA

### ASPETTI DEL SERVIZIO

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

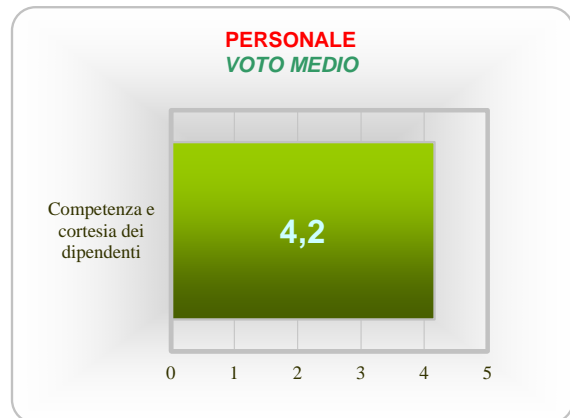
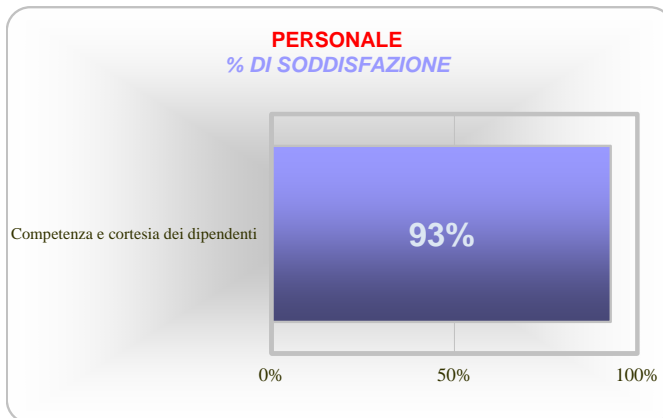
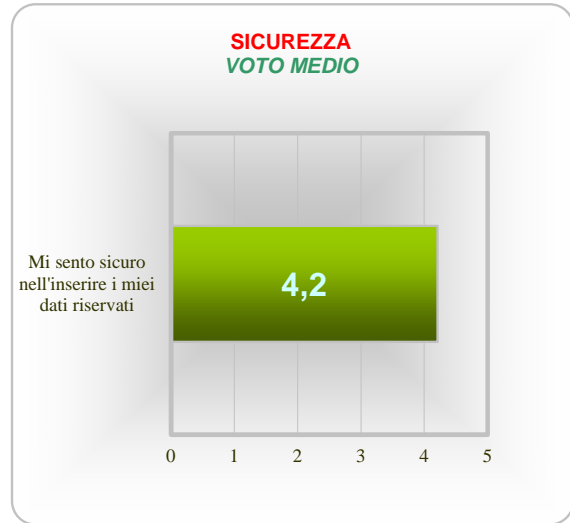
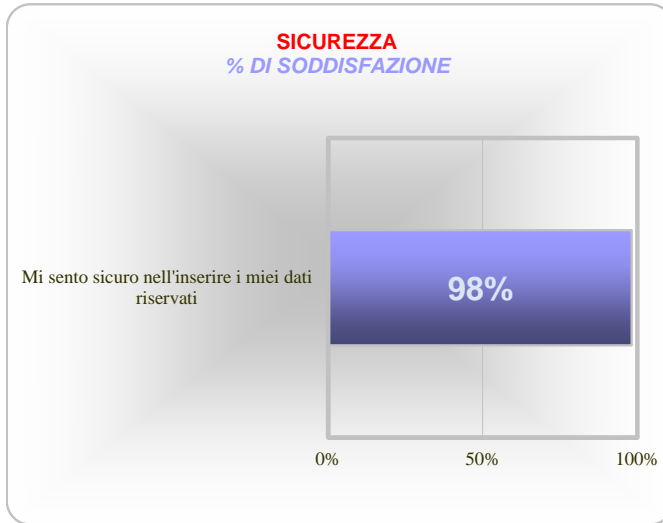
VOTO MEDIO CALCOLATO SUI VOTI DA 1 A 5  
ASSEGNATI



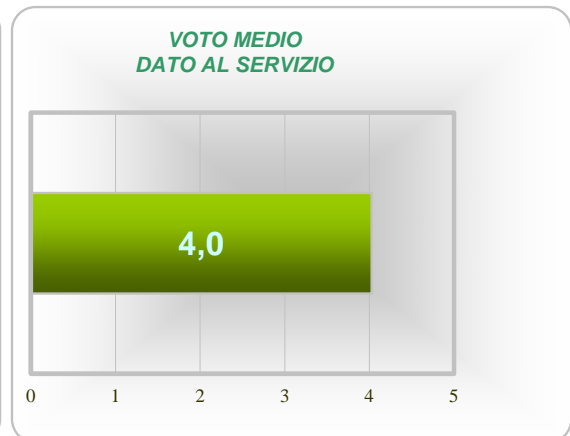
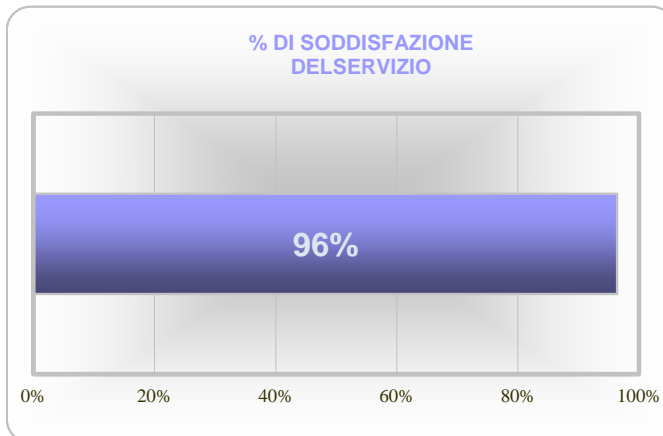


## UTENZA TELEMATICA

### ASPETTI DEL SERVIZIO



### VALUTAZIONE FINALE DEL SERVIZIO

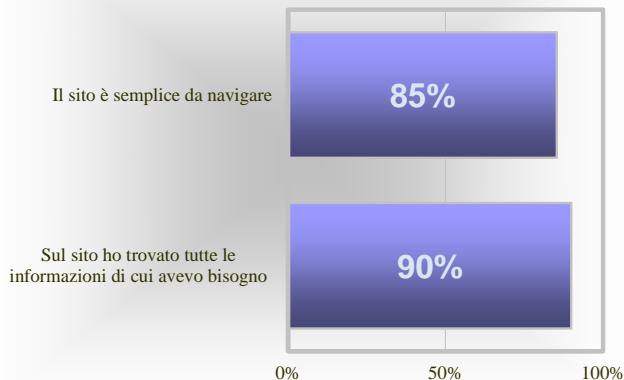




## UTENZA TELEMATICA

### SITO INTERNET

#### % DI SODDISFAZIONE

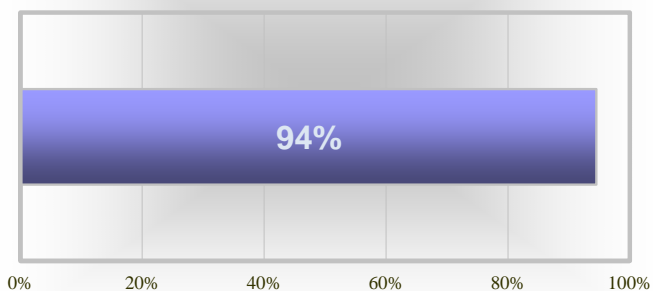


#### VOTO MEDIO



### ASPETTATIVE

#### ASPETTATIVE % DI SODDISFAZIONE



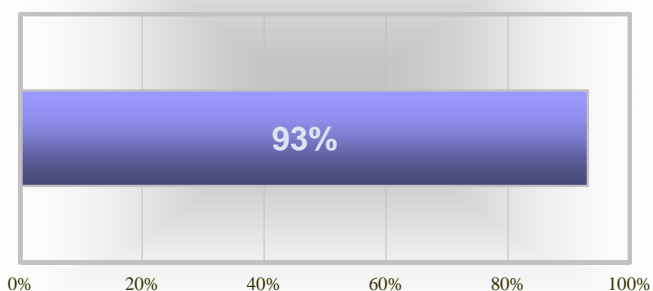
#### ASPETTATIVE VOTO MEDIO



## UTENZA TELEMATICA

### VALUTAZIONE COMPLESSIVA

#### VALUTAZIONE COMPLESSIVA % DI SODDISFAZIONE



#### VALUTAZIONE COMPLESSIVA VOTO MEDIO

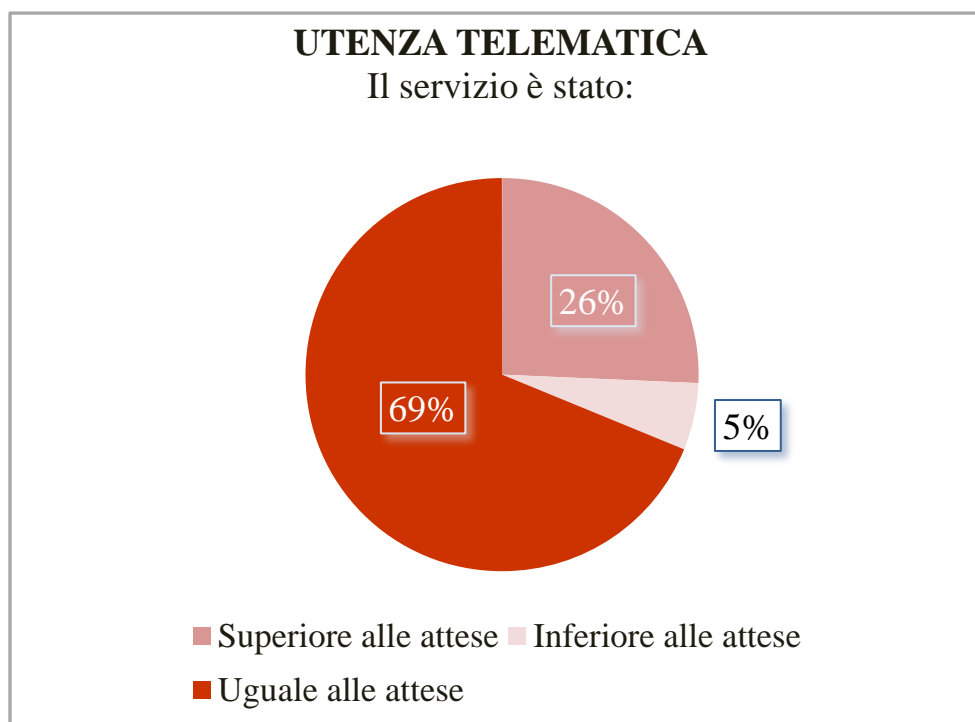




## UTENZA TELEMATICA - Voti medi

voto medio => 4,5    
  voto medio fra 4,1 e 4,5    
  voto medio =< a 4,0

AREE (Voti medi)	
INDICATORE	ANAGRAFE ECONOMICA
Facilità di accesso al sito e ai servizi on line	4,1
Chiarezza e completezza delle informazioni	3,8
Idoneità del servizio on line a raccogliere quesiti	3,7
Mi sento sicuro nell'inserire i miei dati riservati	4,2
Competenza e cortesia dei dipendenti	4,2
Sul sito ho trovato tutte le informazioni di cui avevo bisogno	3,6
Il sito è semplice da navigare	3,5





## AREE





## UTENZA ALLO SPORTELLO

AREA ANAGRAFE ECONOMICA - Ufficio Registro delle Imprese, Attività Artigiane, Albi e Ruoli

Grado di soddisfazione al 100%

### 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	89	100%
	Nessuna risposta	6	





## UTENZA TELEMATICA

### AREA ANAGRAFE ECONOMICA

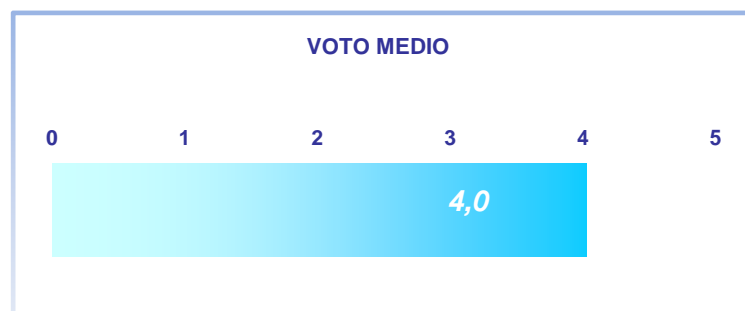
Ufficio Registro delle Imprese, Attività Artigiane, Albi e Ruoli - Commercialisti - Notai

Grado di soddisfazione al 96%

### 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	4%
3 - 5	Soddisfatto	106	96%
	Nessuna risposta	0	





## UTENZA ALLO SPORTELLO

AREA PROMOZIONE, INTERNAZIONALIZZAZIONE, CONCILIAZIONE E ARBITRATO

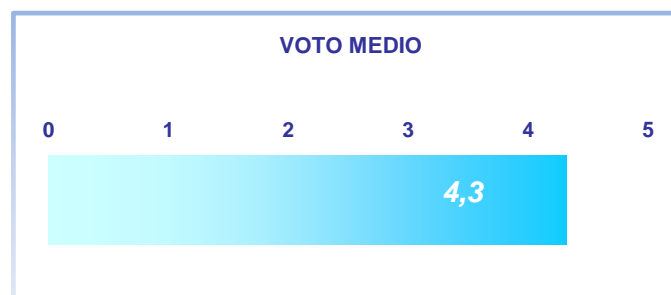
Ufficio Promozione Interna - Ufficio Promozione Estera

Grado di soddisfazione al 97%

### 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	3%
3 - 5	Soddisfatto	142	97%
	Nessuna risposta	1	





## UTENZA ALLO SPORTELLO

AREA TUTELA DEL MERCATO E DEL CONSUMATORE E AMBIENTE

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

Grado di soddisfazione al 99%

### 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	149	99%
	Nessuna risposta	4	





## UTENZA ALLO SPORTELLO

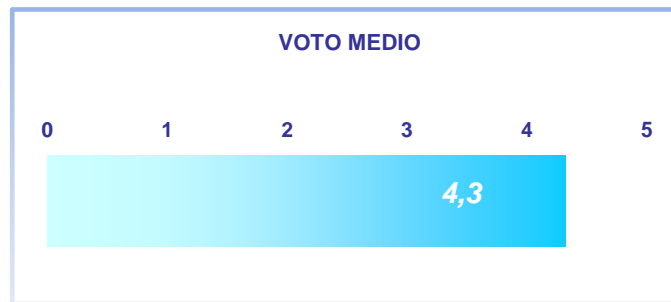
AREA COMUNICAZIONE E STATISTICA - Ufficio Comunicazione e Ufficio Biblioteca

Grado di soddisfazione al 98%

### 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	7	2%
3 - 5	<b>Soddisfatto</b>	419	98%
	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 2018

## **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.

Il Regolamento è approvato dal Consiglio camerale.

### SERVIZIO DI MEDIAZIONE

N.RO QUESTIONARI CONSEGNATI	718
TOT. QUESTIONARI RESTITUITI	702

PERCHE' SI E' RICORSI AL SERVIZIO DI MEDIAZIONE		
Clausola contrattuale	16	2,28%
Consiglio professionista	122	17,38%
Invito Giudice	93	13,25%
Domanda effettuata da una parte	191	27,21%
Legge	170	24,22%
Altro	6	0,85%

GRADIMENTO SERVIZIO DI MEDIAZIONE DELL'ORGANISMO (punteggio medio)	4,77
--	------

GIUDIZIO COMPLESSIVO (punteggi medi)	
Disponibilità e cortesia funzionari	4,87
Preparazione e professionalità funzionari	4,85
Semplicità procedura	4,66
Chiarezza informazioni ottenute	4,80
Precisione e completezza informazioni ottenute	4,82
Chiarezza e comprensibilità modulistica	4,77
Trasparenza delle procedure	4,83
Gestione dei tempi	4,69
Comfort ambienti	4,83
Riservatezza	4,89

GIUDIZIO SUL MEDIATORE (punteggio medio)	
Disponibilità e cortesia del mediatore	4,92
Preparazione e professionalità mediatore	4,91
Chiarezza espositiva	4,91
Imparzialità, indipendenza e neutralità	4,90
Riservatezza del mediatore	4,92

COSTO CONFORME AL SERVIZIO RICEVUTO		
SI	607	86,47%
NO	18	2,56%

CONOSCENZA SITO INTERNET CCIAA		
SI	424	60,40%
NO	213	30,34%

CONOSCENZA SERVIZIO ON-LINE		
SI	345	49,15%
NO	290	41,31%

CONOSCENZA DEL SERVIZIO DI CONCILIAZIONE		
Giornali	8	1,14%
Radio	1	0,14%
Televisione	3	0,43%
Sito internet Camera di Commercio	61	8,69%
Associazione di categoria	23	3,28%
Consiglio professionista	463	65,95%
Associazione dei consumatori	2	0,28%
Familiare/amico/conoscente che aveva già provato il servizio	17	2,42%
Altro	28	3,99%

### SERVIZIO DI MEDIAZIONE

<b>TENTATIVO IN ALTRE CONCILIAZIONI</b>		
Si	609	86,75%
No	16	2,28%

<b>CONSIGLIO AD ALTRI PER UTILIZZARE IL SERVIZIO DI CONCILIAZIONE</b>		
Si	619	88,18%
No	14	1,99%

#### INDICI GLOBALI:

IR (indicatore di risposta)	97,77	(n. questionari restituiti/emessi)*100	702
IS (indicatore di soddisfazione)	99,84	(n. risposte positive/ricevute)*100	614
IN (indicatore di insoddisfazione)	0,16	(n. risposte negative/ricevute)*100	1

#### INDICI PARZIALI

<b>Disponibilità cortesia funzionari</b>			
IS	100,00%		658
IN	0,00%		0
<b>Preparazione professionalità funzionari</b>			
IS	100,00%		651
IN	0,00%		0
<b>Semplicità procedura</b>			
IS	99,54%		650
IN	0,46%		3
<b>Chiarezza informazioni ottenute</b>			
IS	99,85%		651
IN	0,15%		1
<b>Precisione completezza informazioni ottenute</b>			
IS	99,85%		650
IN	0,16%		1
<b>chiarezza comprensibilità modulistica</b>			
IS	99,54%		647
IN	0,46%		3
<b>trasparenza delle procedure</b>			
IS	99,85%		651
IN	0,15%		1
<b>gestione dei tempi</b>			
IS	98,63%		646
IN	1,37%		9
<b>comfort ambienti</b>			
IS	99,85%		654
IN	0,15%		1
<b>riservatezza funzionari</b>			
IS	100,00%		654
IN	0,00%		0
<b>disponibilità cortesia mediatore</b>			
IS	99,84%		640
IN	0,16%		1
<b>preparazione professionalità mediatore</b>			
IS	100,00%		631
IN	0,00%		0
<b>chiarezza espositiva</b>			
IS	99,84%		632
IN	0,16%		1
<b>imparzialità, indipendenza, neutralità mediatore</b>			
IS	99,68%		626
IN	0,32%		2
<b>riservatezza mediatore</b>			
IS	100,00%		630
IN	0,00%		0





CAMERA DI  
COMMERCIO  
INDUSTRIA  
ARTIGIANATO  
E AGRICOLTURA  
DI BOLOGNA

*Camera dell'Economia*