



Risultati indagine di customer satisfaction

STUDI NOTARILI settembre 2011

Metodologia

L'indagine è stata realizzata nel corso del mese di settembre 2011, con l'obiettivo di verificare la percezione della qualità del servizio offerto dal Registro Imprese, da parte degli studi notarili. Anche quest'anno l'indagine è stata condotta distribuendo i questionari via posta elettronica ad un insieme di studi, previa richiesta al Consiglio notarile di Bologna degli iscritti all'ordine, e come nel 2011 è stata richiesta la compilazione e la restituzione del questionario sempre via posta elettronica o via fax al registro imprese, privilegiando una modalità di gestione del contatto con il cliente immediata e semplice. Con l'obiettivo di acquisire un maggior numero possibile di questionari compilati, si è proceduto a sollecitare telefonicamente gli studi.

Gli indicatori oggetto d'indagine ed il questionario risultante non hanno subito modifiche rispetto al 2010, al fine di fornire una serie storica omogenea di dati che permettesse di valutare adeguatamente la qualità percepita dai clienti a seguito dell'introduzione del sistema ComUnica .

Accanto al nucleo di domande fondamentali relative ai tempi di evasione delle pratiche, è stato chiesto al cliente di esprimere un giudizio comparativo fra il livello di qualità del servizio erogato dal Registro Imprese di Bologna e i servizi forniti da altre pubbliche amministrazioni. Per ogni variabile sono stati calcolati i **voti medi** su di una scala da 1 (molto negativo) a 10 (molto positivo) e si sono posti in confronto con quelli degli anni 2009 e 2010.



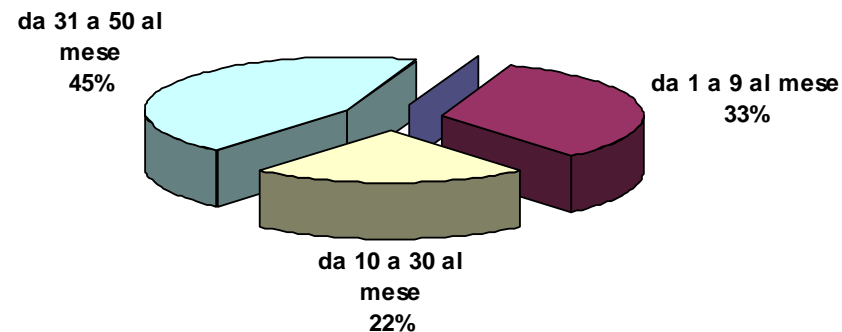
Risultati

I questionari compilati sono stati il 45% di quelli distribuiti, una percentuale leggermente inferiore a quella del 2010 (50%) ma tutt'ora notevolmente più alta rispetto a quella del triennio precedente, a testimonianza dell'efficacia del contatto telefonico.

Frequenza di utilizzo – media mensile pratiche telematiche

Rispetto al 2010 la variazione più consistente è relativa all'incremento degli studi che inviano mediamente da 31 a 50 pratiche al mese, segmento che passa dall' 11% all' attuale 45% e la conseguente contrazione degli studi che inviano da 1 a 9 pratiche al mese che passano dal 56% al 33%. Considerate le notevoli modifiche nella frequenza di utilizzo, al fine di formulare ipotesi sulle motivazioni delle variazioni intervenute, si procederà ad una scelta ponderata del campione nel 2012 e alla verifica dell'eventuale stabilizzazione dei risultati.

2011 Media mensile pratiche telematiche



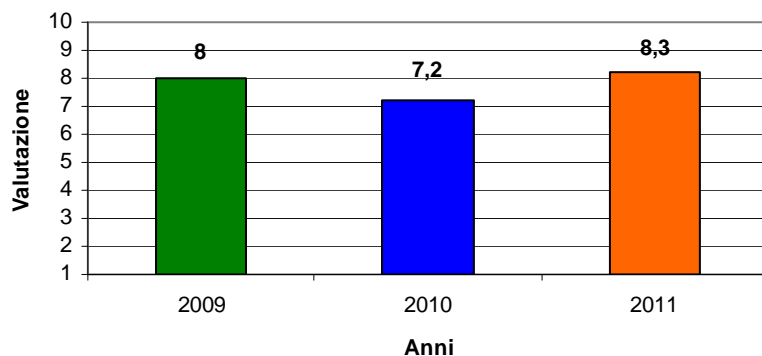


Valutazione del servizio

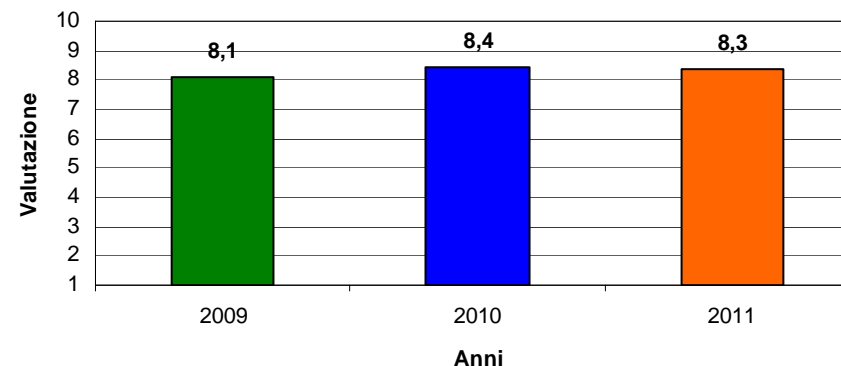
Le valutazioni relative ai servizi d'informazione sono complessivamente in miglioramento, con una lievissima flessione relativa all'ufficio informazioni stesso, che si attesta comunque a livelli pressoché analoghi al 2010 .

Si evidenziano le prestazioni positive e in continuo miglioramento nell'arco del triennio del call center e il notevole incremento relativo al materiale informativo.

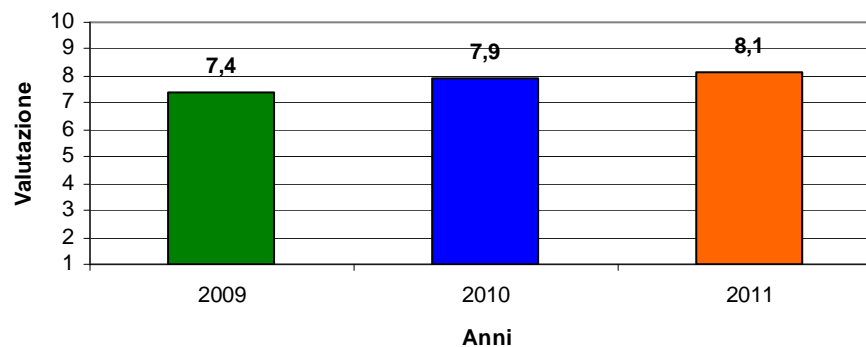
Valutazione attendibilità e chiarezza materiale illustrativo e informativo



Valutazione informazione di base fornita dall'ufficio informazioni



Valutazione informazione telefonica (Call Center)

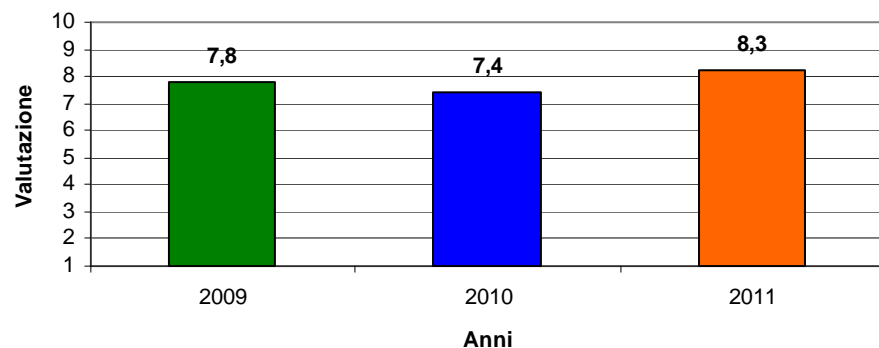




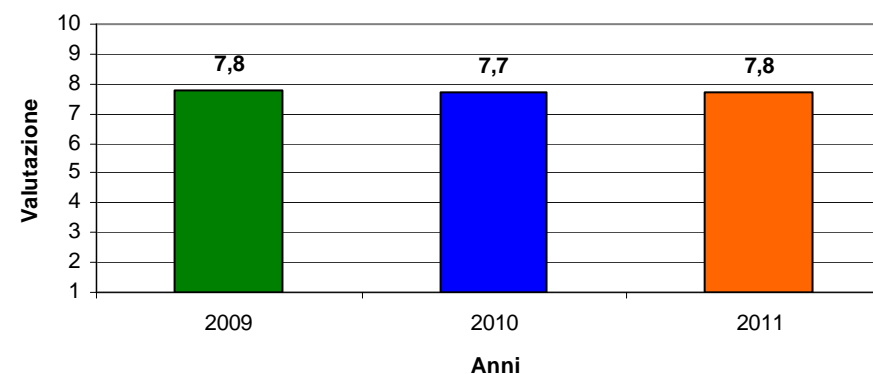
SITO WEB SEZIONE REGISTRO IMPRESE

Per quanto riguarda il giudizio sul sito web del Registro Imprese non vi sono particolari variazioni da segnalare nella valutazione della qualità dei contenuti. Si evidenzia un'inversione di tendenza relativamente agli aspetti tecnici del servizio: "grafica" e "semplicità di navigazione", indicatori in calo nel biennio 2009/2010 e ora entrambi in crescita rispetto allo scorso anno. Considerato che non sono intervenute modifiche sostanziali al sito della CCIAA la "volatilità" relativa a questi due ultimi indicatori è attualmente da considerarsi non rilevante.

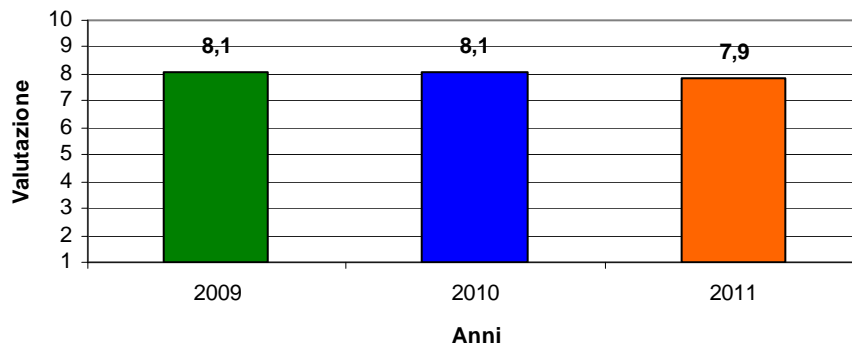
Grafica



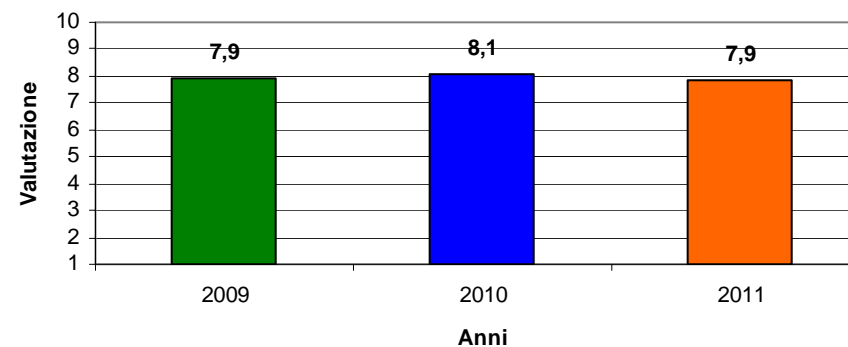
Semplicità di navigazione



Completezza ed efficacia delle pagine dedicate al RI



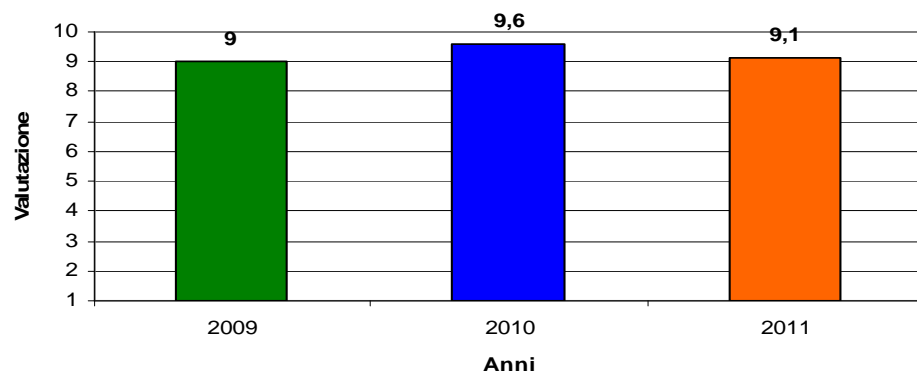
Aggiornamento delle informazioni



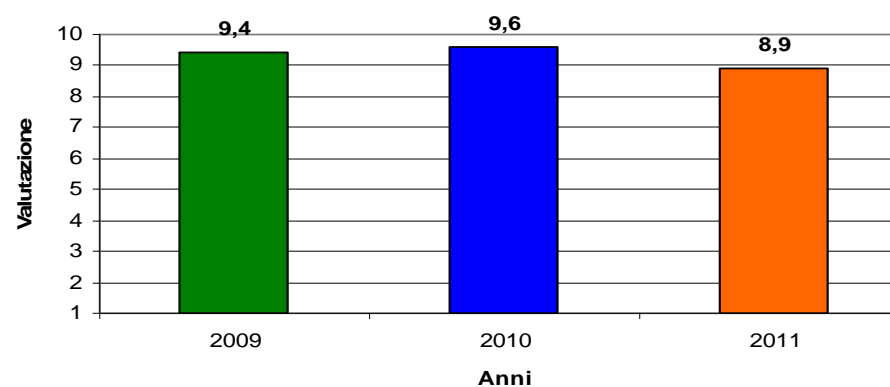


Relativamente alla valutazione del servizio principale del Registro Imprese (*tempi di evasione delle pratiche, rapporto con gli addetti*) si rileva leggera flessione degli indicatori rispetto al 2010, non tanto sui tempi di evasione delle pratiche – indicatore che si attesta a livelli più che elevati (9,1), quanto piuttosto relativamente agli indicatori di tipo “relazionale”. La dinamica di questi ultimi tuttavia, è in controtendenza con quanto espresso dagli utenti professionali nella quale invece vi è stato un incremento generalizzato su tutte e 3 le medesime voci (*disponibilità cortesia competenza operatori, grado di flessibilità e assistenza, modalità di interazione*).

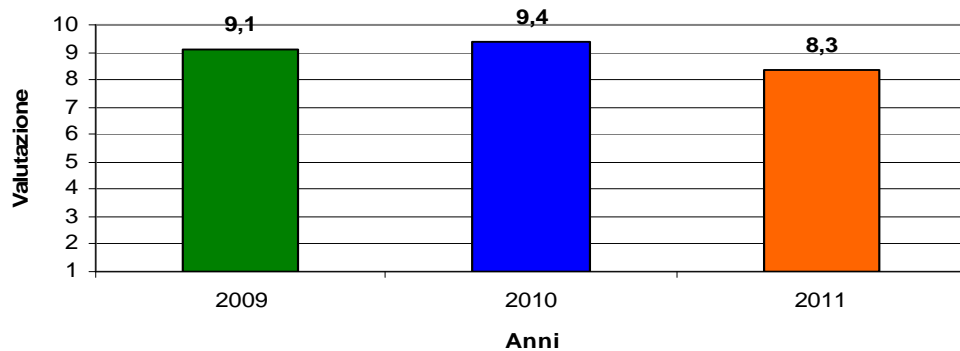
Tempi di evasione



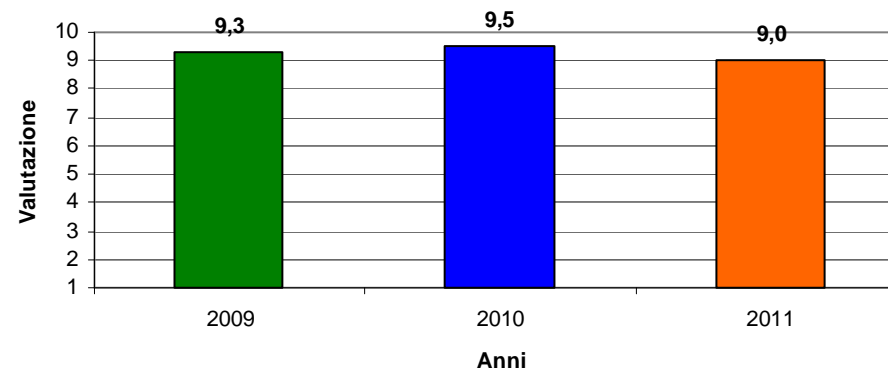
Disponibilità cortesia competenza operatori



Grado di flessibilità e assistenza nella risoluzione di problemi connessi alla pratica



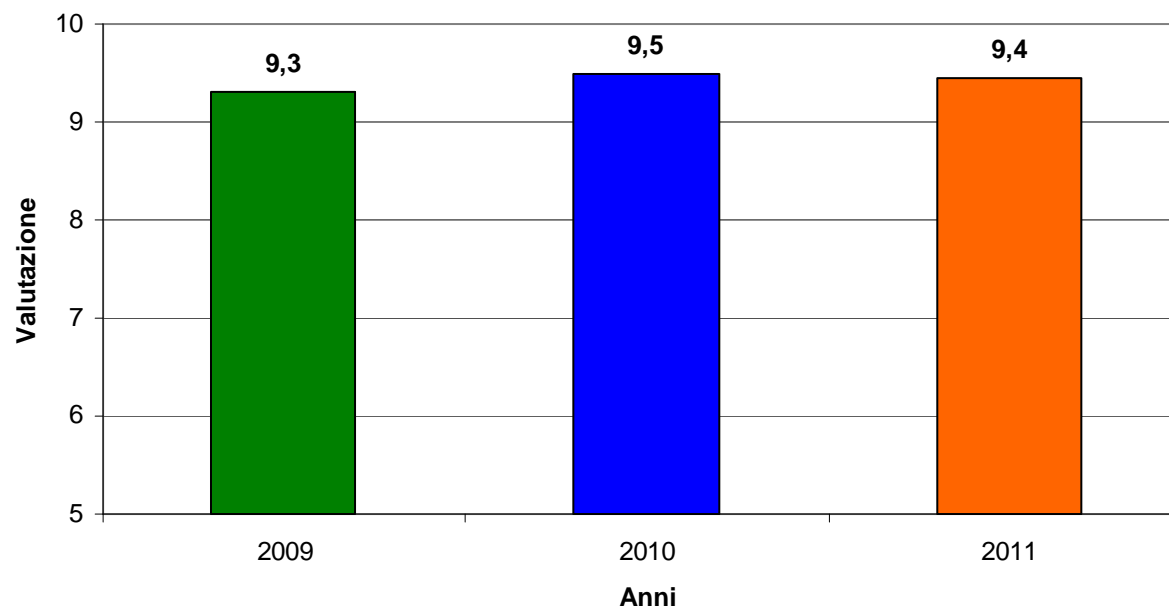
Modalità di interazione con l'addetto





Il giudizio complessivo espresso dai notai relativamente al servizio fornito, si attesta su standard molto elevati, confermando, i miglioramenti rispetto al dato del 2009.

Qualità complessiva del servizio





Conclusioni

A seguito del consolidamento dei cambiamenti introdotti con ComUnica, i risultati ottenuti sono in linea con gli obiettivi prefissati, evidenziano una stabilizzazione degli elevati standard già raggiunti nel 2010 per la maggior parte degli indicatori e possono essere quindi ritenuti soddisfacenti.

RSQ Registro Imprese

Andrea Montagnana