



Risultati indagine di customer satisfaction

UTENTI PROFESSIONALI settembre 2011

Metodologia

Nel corso del mese di settembre 2011 è stata realizzata l'indagine annuale relativa alla percezione della qualità del servizio offerto dal Registro Imprese rivolta ai c.d "utenti professionali" diversi dagli studi notarili, prevalentemente costituiti da studi professionali, agenzie di disbrigo pratiche e associazioni di categoria.

Come per gli studi notarili, l'indagine è stata condotta distribuendo i questionari via posta elettronica utilizzando il database di recapiti email raccolti dall'ufficio Firma Digitale. E' stata ancora una volta richiesta la compilazione e la restituzione del questionario via posta elettronica o via fax al Registro Imprese, privilegiando quindi 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 alcuni utenti.

Agli indicatori oggetto d'indagine ed al questionario risultante non sono state apportate 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.

Oltre alla rilevazione della frequenza di utilizzo del canale telematico e sulla sezione del sito web CCIAA del RI, 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 2010.



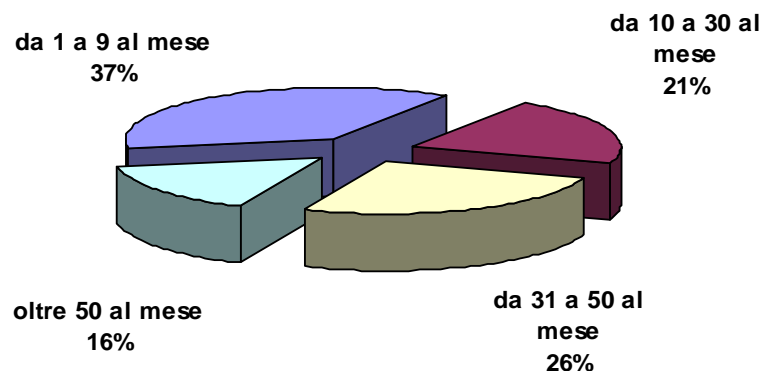
Risultati

I questionari compilati ammontano al 57.8% di quelli distribuiti, percentuale più alta rispetto allo scorso anno (51.2%) a riprova dell'efficacia del contatto telefonico.

Frequenza di utilizzo – media mensile pratiche telematiche

Rispetto al 2010, è confermata la maggiore frammentazione e differenziazione della frequenza di utilizzo del servizio rispetto al triennio precedente, in quanto con ComUnica si è allargata la tipologia di clientela professionale che invia pratiche telematiche. Dal dato attuale emerge che gli utenti più significativi in termini percentuali appartengono alla categoria “da 1 a 9” e da “31 a 50”. Non è più presente la categoria di utenti che invia meno di una pratica al mese e si è ampliata la percentuale di studi specializzati nell'invio telematico, con la comparsa della categoria “oltre 50” al mese (16%) e si rileva un notevole aumento della categoria “da 31 a 50” che passa dal 13% al 26%.

2011 Media mensile pratiche telematiche

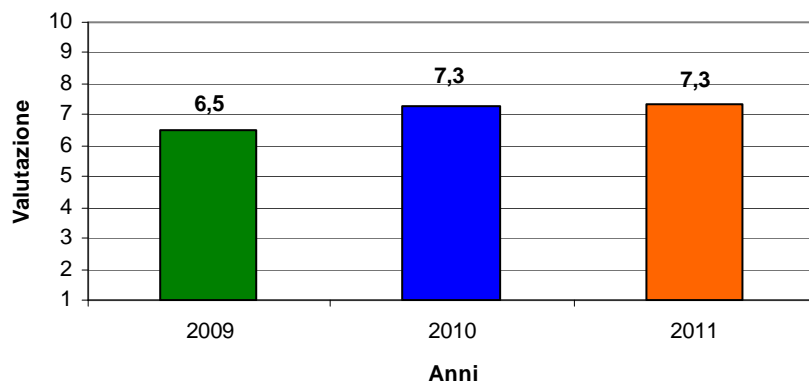




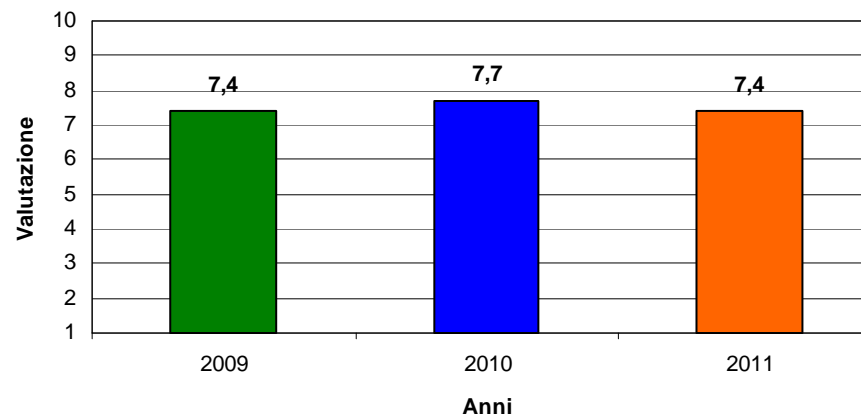
Valutazione del servizio

Le valutazioni relative ai servizi d'informazione oscillano mediamente rispetto al 2010 di +/- 0.16 punti, sono da ritenersi quindi pressoché stazionarie nell'arco del triennio e confermano comunque il miglioramento rispetto al 2009 relativo al materiale informativo.

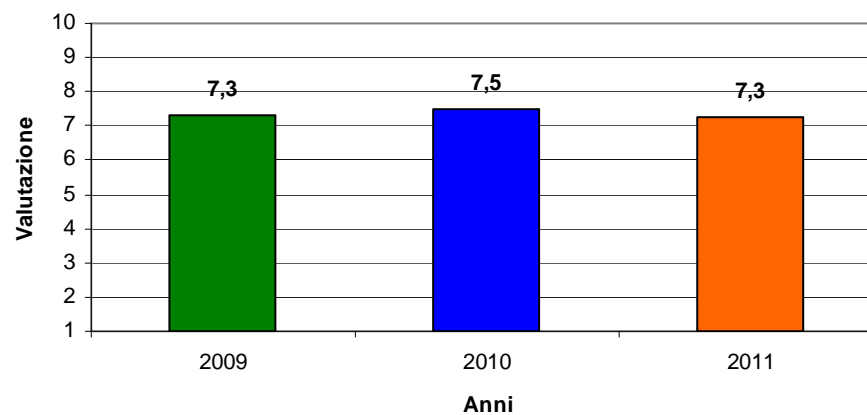
Valutazione attendibilità e chiarezza materiale illustrativo e informativo



Valutazione informazione di base fornita dall'ufficio informazioni



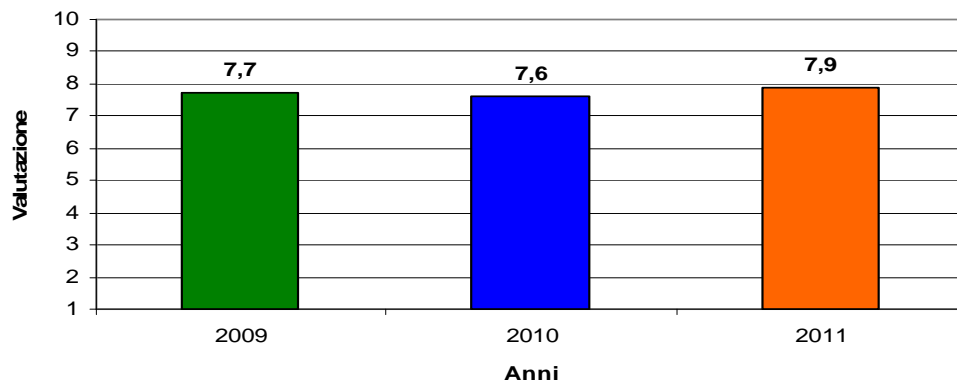
Valutazione informazione telefonica (Call Center)



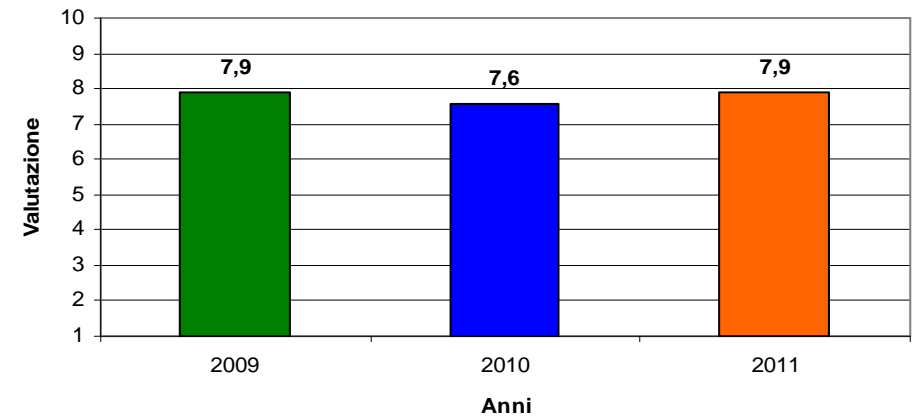


Per quanto riguarda il giudizio sul sito web, come rilevato anche nell'indagine relativa agli studi notarili, si evidenzia un miglioramento rispetto al 2010 relativamente agli aspetti tecnici del servizio (*grafica e semplicità di navigazione*) e anche in questo caso, considerato che non sono intervenute modifiche sostanziali al sito della CCIAA la "volatilità" relativa a questi due ultimi indicatori è attualmente da considerarsi non rilevante. Relativamente ai contenuti offerti si rileva un mantenimento dello standard raggiunto nel 2010.

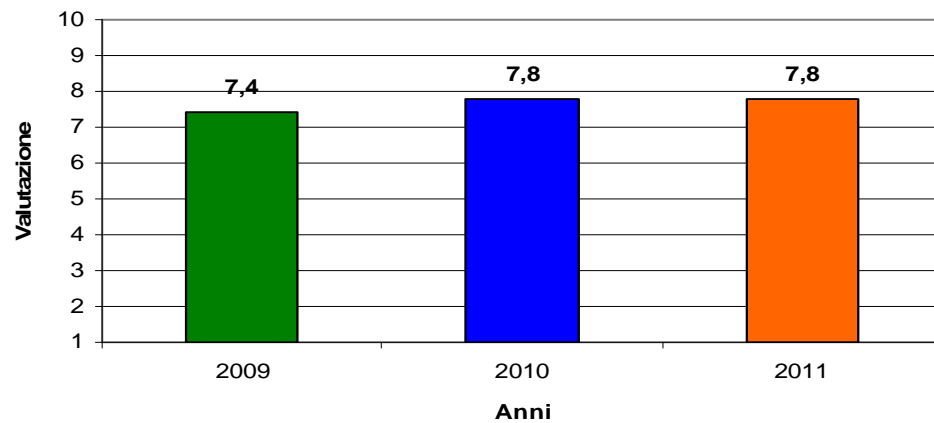
Grafica



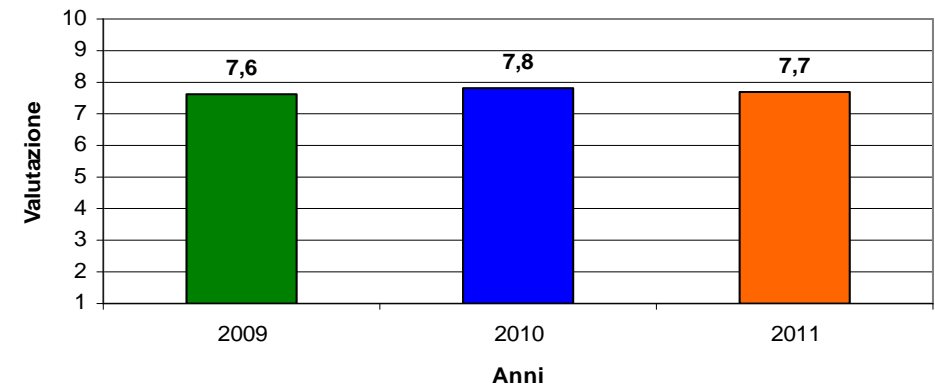
Semplicità di navigazione



Completezza ed efficacia della pagine dedicate al RI



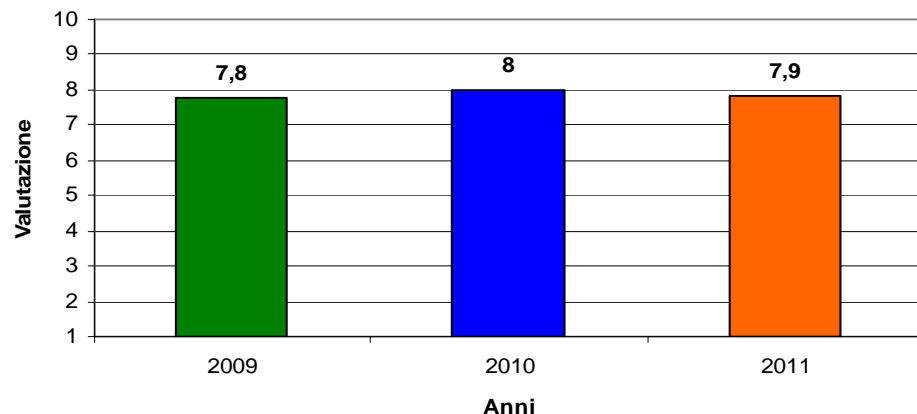
Aggiornamento delle informazioni



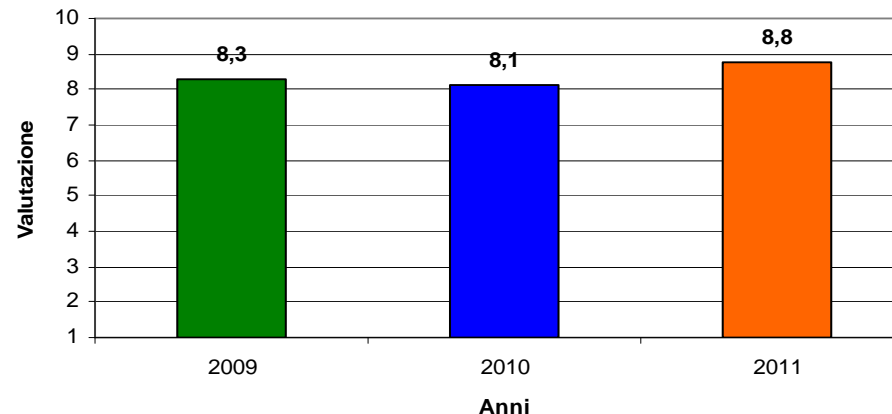


Relativamente alla valutazione del servizio principale del Registro Imprese: tempi di evasione delle pratiche, rapporto con gli addetti, si rileva un incremento medio di +0,35 punti. Si conferma quindi l'elevato standard qualitativo raggiunto nei tempi di evasione delle pratiche, ed un complessivo miglioramento relativo al rapporto con gli addetti, risultato quest'ultimo in controtendenza rispetto all'indagine relativa agli studi notarili.

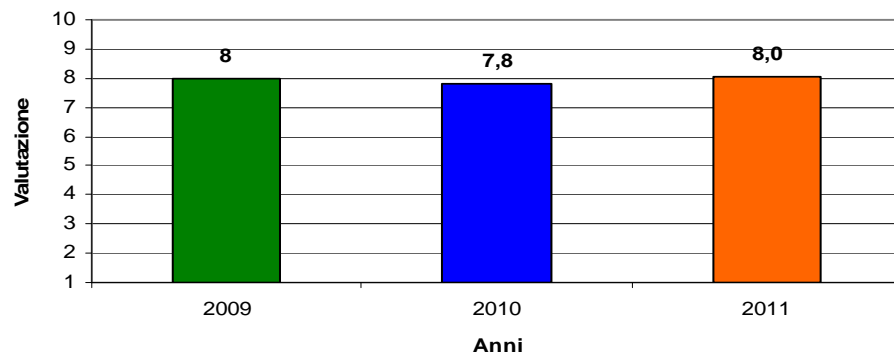
Tempi di evasione



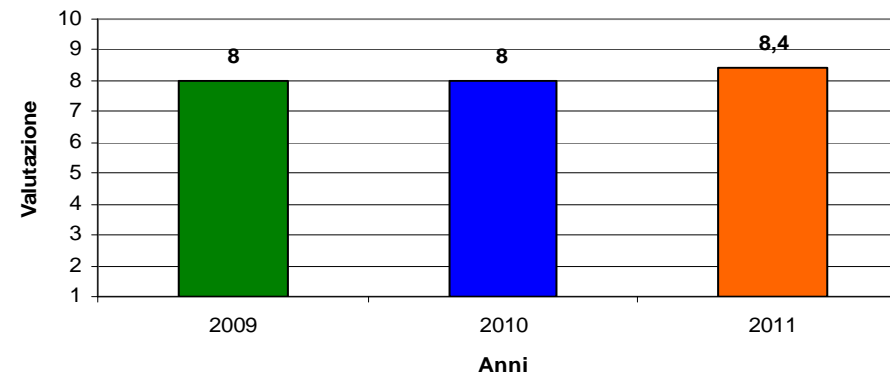
Disponibilità cortesia competenza operatori



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



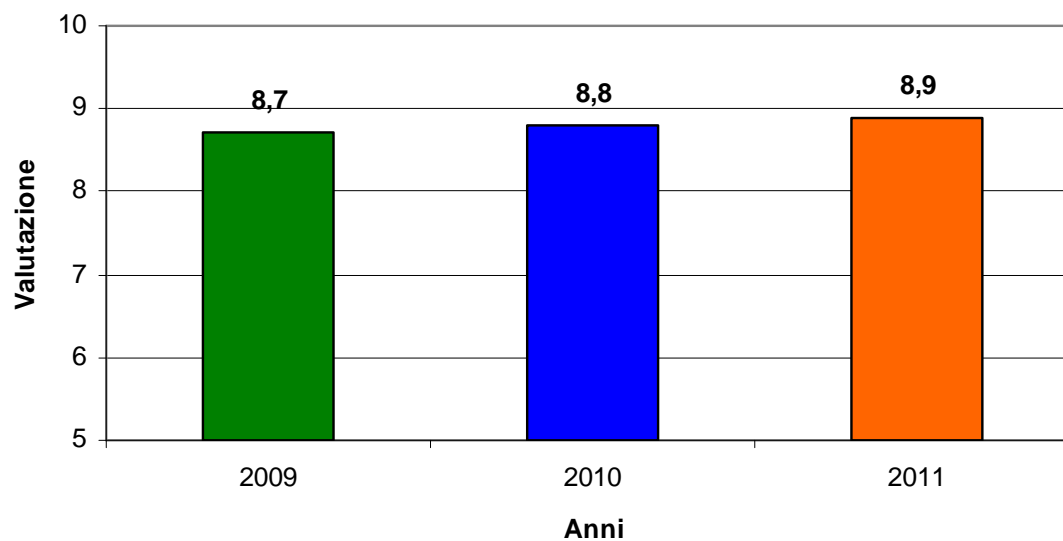
Modalità di interazione con l'addetto





Il giudizio complessivo evidenzia una costante crescita qualitativa lungo l'arco del triennio .

Qualità complessiva del servizio





Conclusioni

A fronte del consolidamento dei cambiamenti introdotti con ComUnica, i risultati ottenuti sono in linea con gli obiettivi, evidenziando un mantenimento degli standard già raggiunti nel 2010 per la maggior parte degli indicatori e possono essere quindi ritenuti soddisfacenti.

RSQ Registro Imprese

Andrea Montagnana