



CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO E
AGRICOLTURA DI BOLOGNA

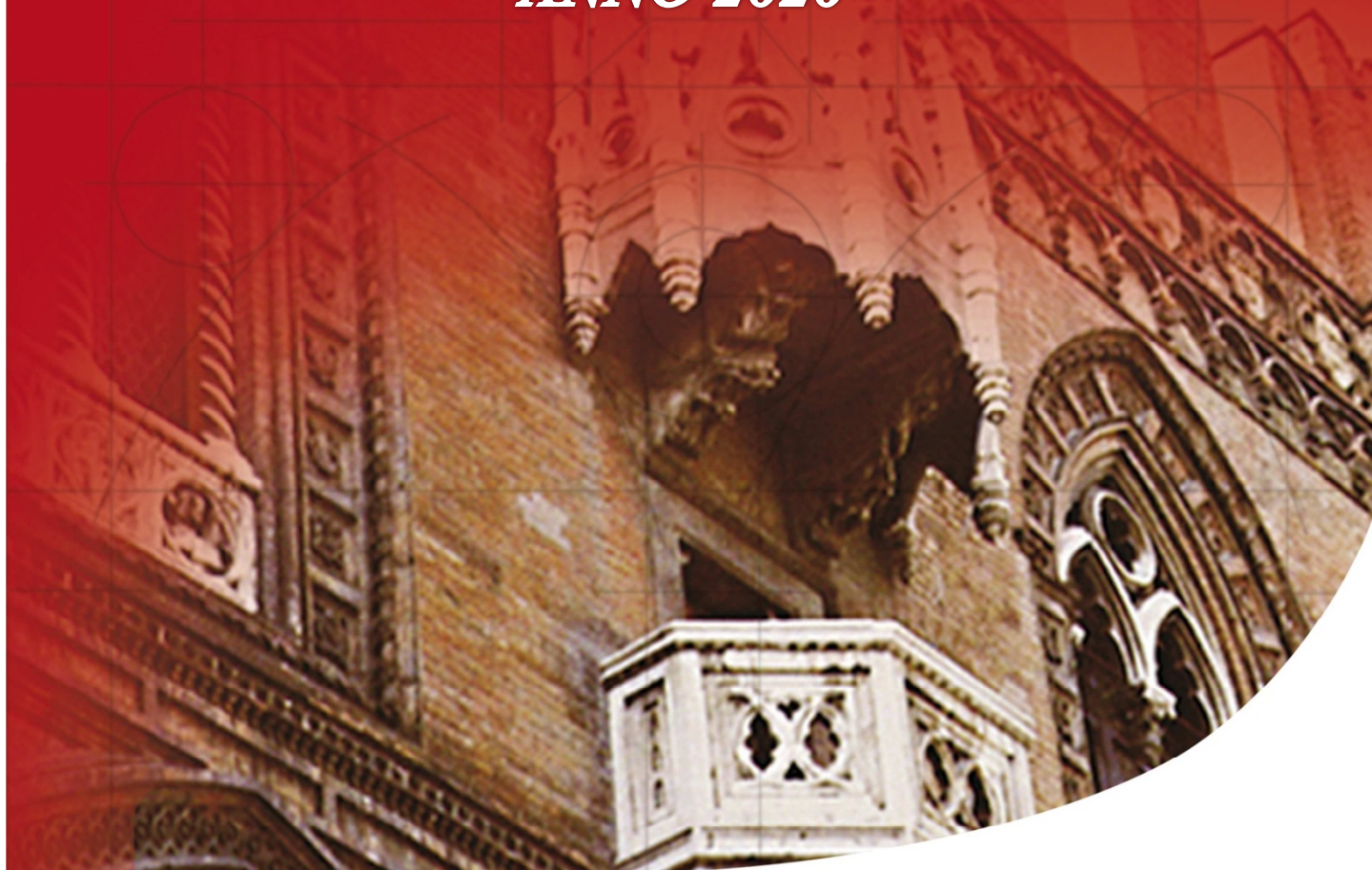
Camera dell'Economia

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

CUSTOMER SATISFACTION

Indicatori di sintesi

ANNO 2020



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

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

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



SINTESI DEI PRINCIPALI RISULTATI EMERSI

Nel corso del 2020, 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.

Nonostante l'anno appena trascorso sia stato affrontato in piena emergenza sanitaria COVID-19, i risultati dell'indagine annuale relative al 2020 sono positivi.

La valutazione complessiva dei servizi della Camera vede un 70% di pienamente soddisfatti rispetto al 67% del 2019 quando la pandemia non era ancora iniziata, segno che gli uffici dell'Ente sono stati capaci di rimodulare le attività e l'erogazione dei servizi in piena emergenza.

Sono stati compilati 515 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 questionari sono emersi i seguenti risultati:

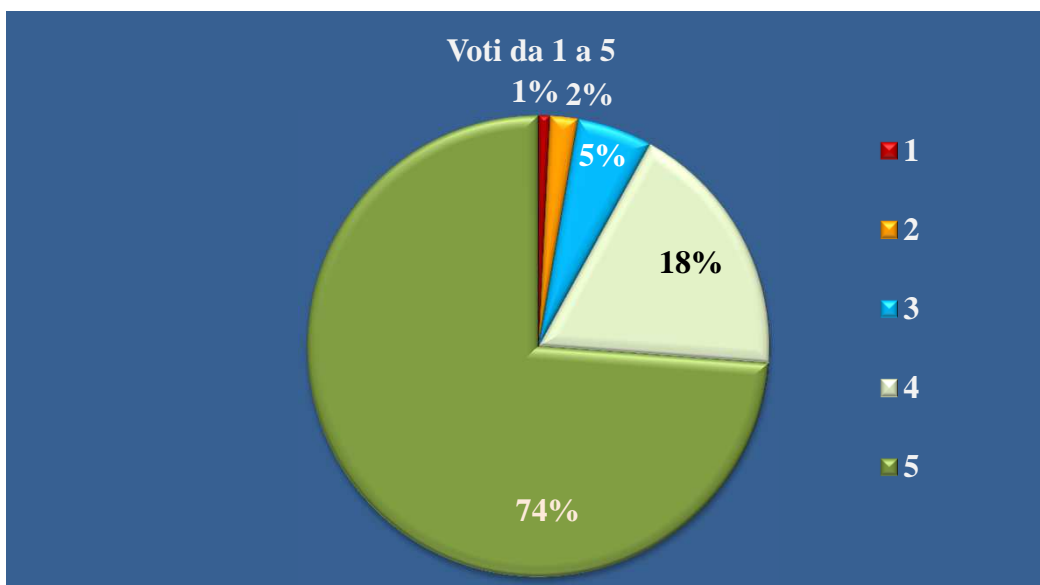
- per la domanda relativa all'"Adeguatezza delle informazioni: chiarezza e completezza delle informazioni ricevute", il 74% dei rispondenti all'indagine ha espresso il massimo dei voti. Dato in linea con quello del 2019 quando a rispondere col massimo dei voti fu il 75%;
- per la domanda "Personale: competenza e cortesia dei dipendenti" l'80% ha collocato la risposta nella fascia alta; nel 2019 era stato l'81%;
- per la domanda "Capacità di risposta: l'assistenza degli operatori ha permesso la soluzione ottimale del problema" si è riscontrata una crescita rispetto al 2019 (nel 2020 il 72% dei rispondenti ha dato il massimo dei voti, nel 2019 il 65%);
- per la domanda "Sul Sito ho trovato le informazioni di cui avevo bisogno" si è verificata una crescita di utenti che hanno dato un giudizio molto positivo (54% nel 2020; 43% nel 2019);
- per la domanda "Aspettative – Valutazione finale. Complessivamente il servizio ha risposto alle mie esigenze" il 70% ha risposto col massimo dei voti, in linea con i dati del 2019 quando la percentuale era pari al 71%.



SERVIZIO

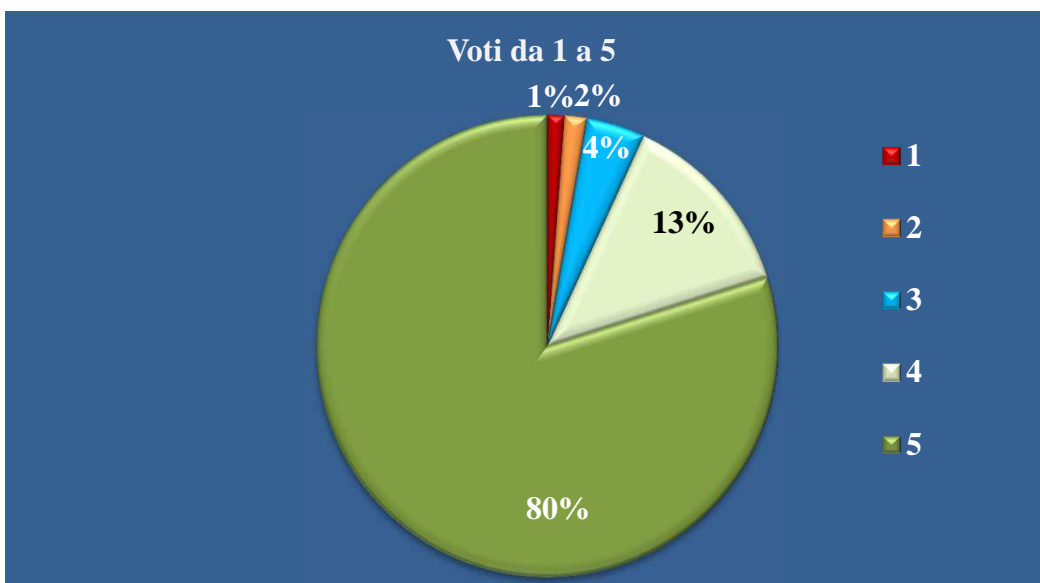
ADEGUATEZZA DELLE INFORMAZIONI

Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute



PERSONALE

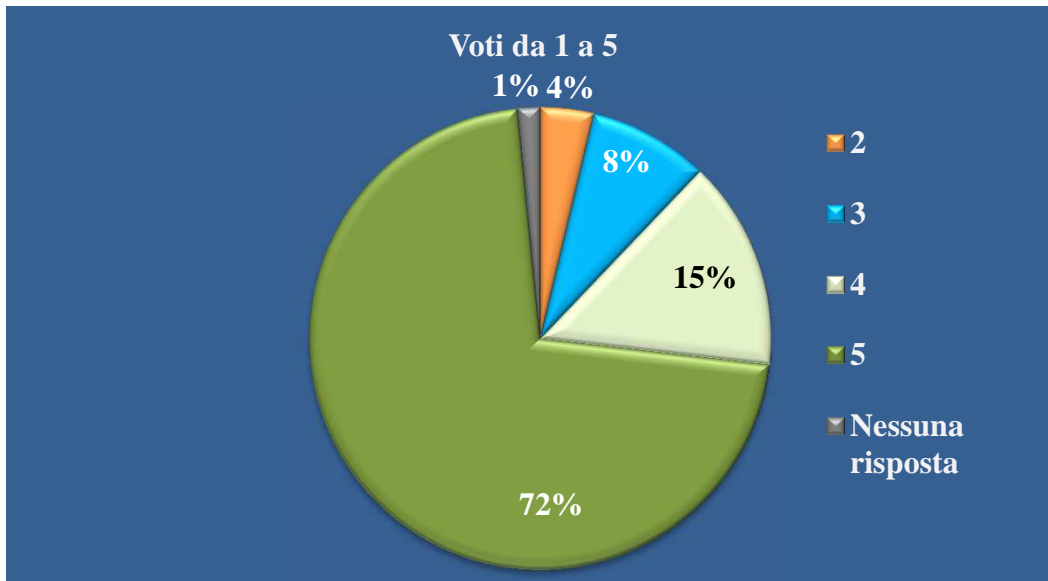
Competenza e cortesia dei dipendenti





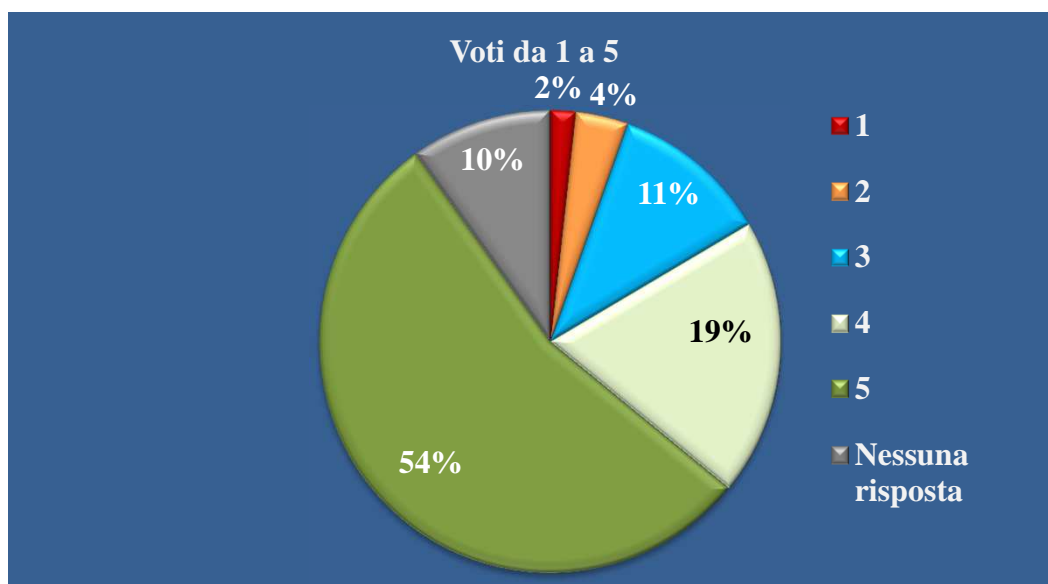
CAPACITA' DI RISPOSTA

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



SITO www.bo.camcom.it

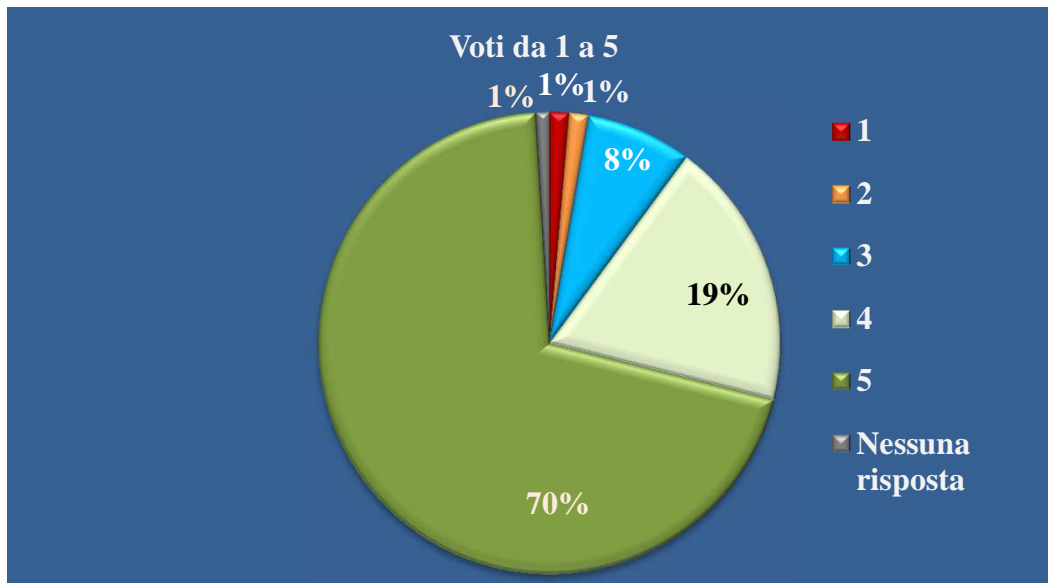
Sul sito ho trovato le informazioni di cui avevo bisogno



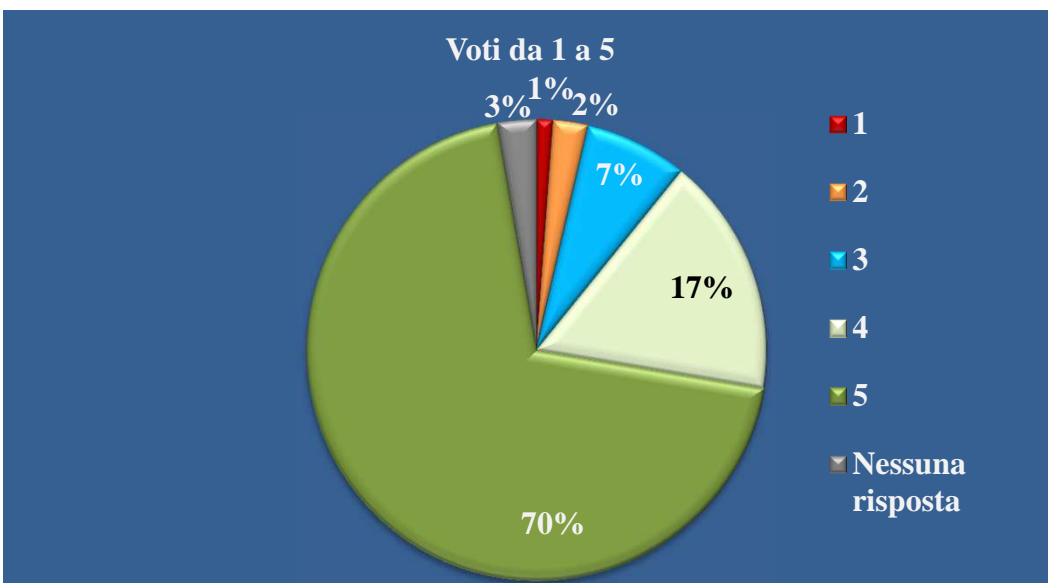


ASPETTATIVE - VALUTAZIONE FINALE

Complessivamente il servizio ha risposto alle mie esigenze



VALUTAZIONE COMPLESSIVA





CAMERA DI
COMMERCIO
INDUSTRIA
ARTIGIANATO
E AGRICOLTURA
DI BOLOGNA

Camera dell'Economia