



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 2023



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

Dalle rilevazioni di soddisfazione svolte con la somministrazione di oltre cinquecento questionari di gradimento su tutti i servizi esterni offerti, emerge che nel 2023 il 78% degli utenti ha assegnato la valutazione più alta ai servizi ricevuti dall'Ente.

Si tratta di un risultato in linea con il miglioramento già rilevato nel 2022, quando era il 72% degli utenti ad assegnare il punteggio massimo.

In una scala di valutazione da 1 (voto molto negativo) a 5 (voto molto positivo), nel 2023 solo l'1% delle risposte è relativo al punteggio più basso, mentre nel 2022 era il 2%.

In miglioramento anche la valutazione circa la cortesia e disponibilità del personale, a cui l'87% degli utenti ha assegnato la valutazione massima, contro l'82% del 2022.

Analogo andamento circa la facilità nel contattare l'ufficio, dove la valutazione massima è passata dal 70% del 2022 al 73% del 2023.

Migliorata inoltre la capacità di soddisfare le attese dell'utenza da parte del personale, con l'80% delle valutazioni pari a 5 nel 2023, contro il 75% del 2022.

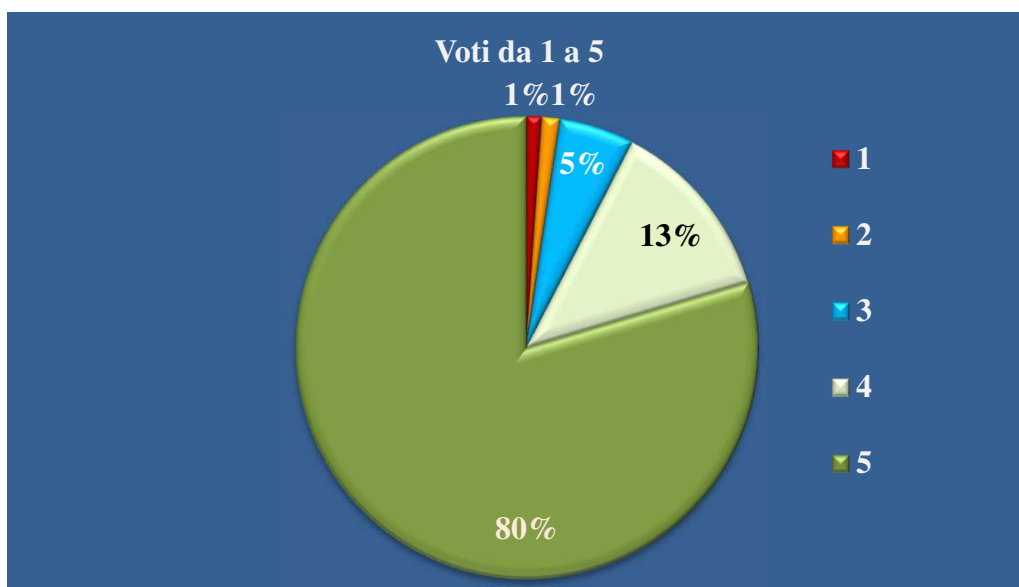
Le analisi infine confermano le informazioni on line sui singoli servizi come area di miglioramento possibile: le valutazioni massime (voti 4 e 5) sono sostanzialmente invariate, attestandosi all'81% nel 2023 come nel 2022.

Il Segretario Generale

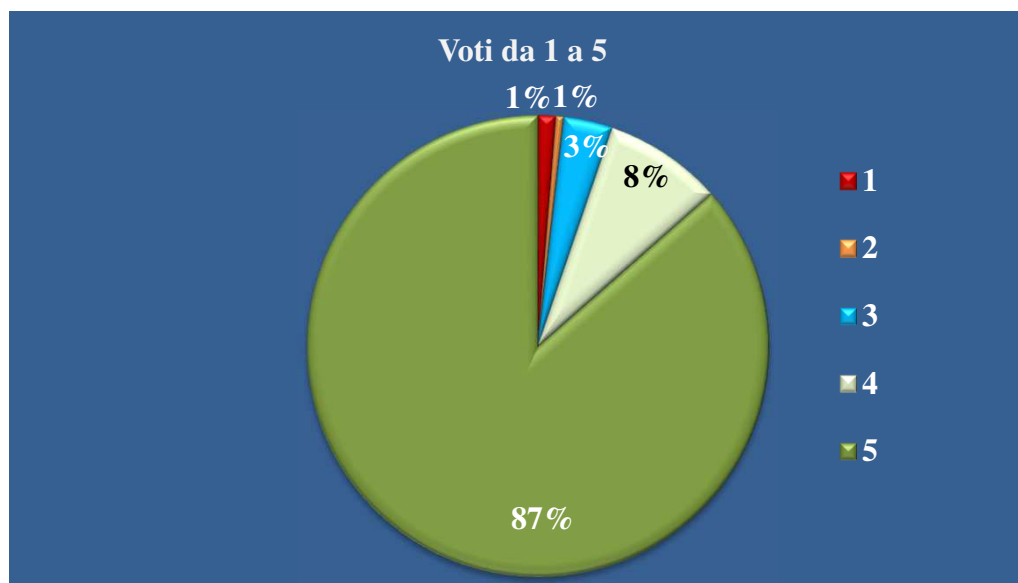
Dott.ssa Giada Grandi

Nota: Le valutazioni vanno da 1 (molto negativo) a 5 (molto positivo).

1. IL SERVIZIO RICEVUTO HA SODDISFATTO LE SUE ATTESE



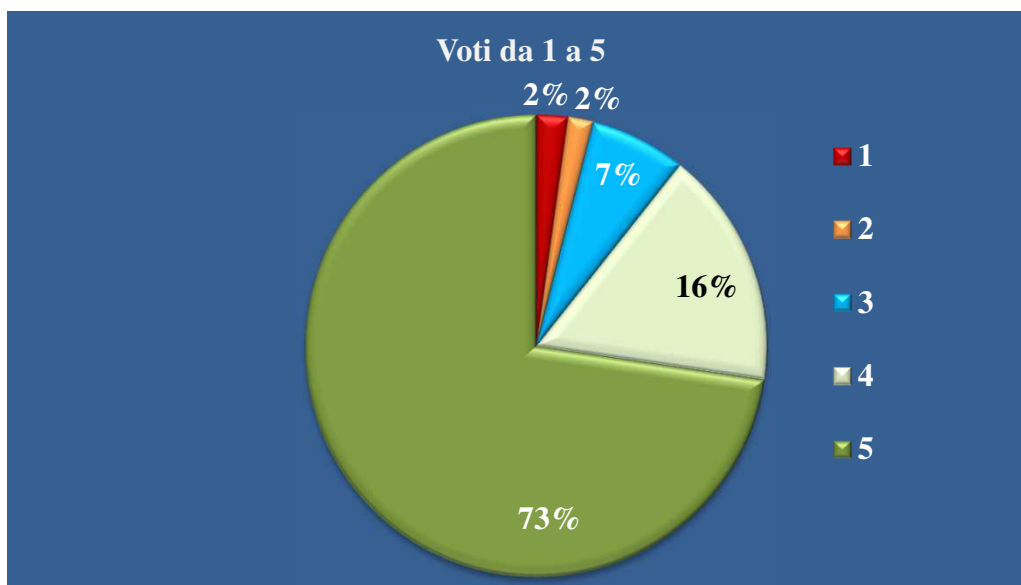
2. CORTESIA E DISPONIBILITA' DEL PERSONALE



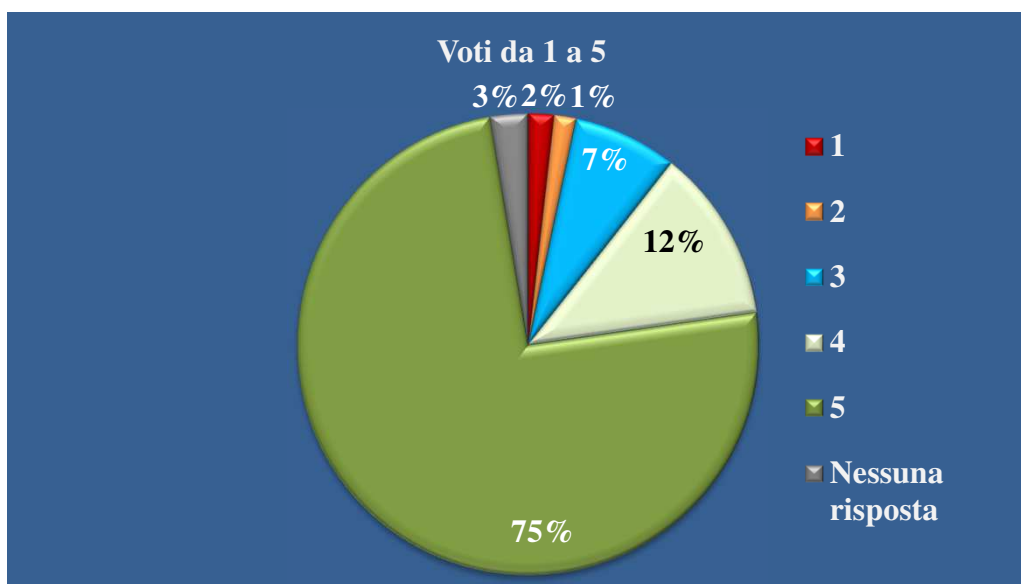


Nota: Le valutazioni vanno da 1 (molto negativo) a 5 (molto positivo).

3. E' STATO FACILE CONTATTARE L'UFFICIO



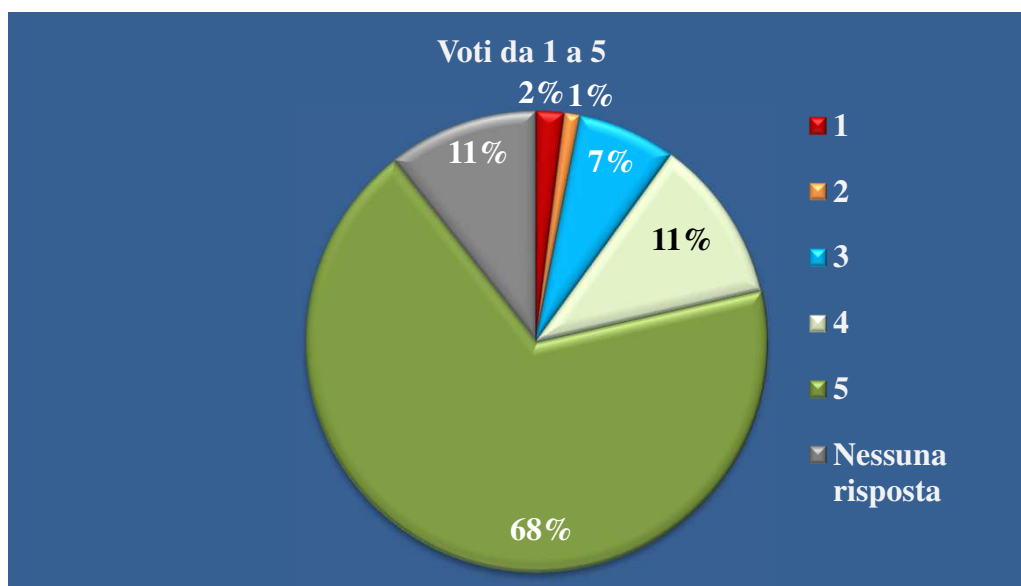
4. COME VALUTA L'ASSISTENZA TELEFONICA RICEVUTA



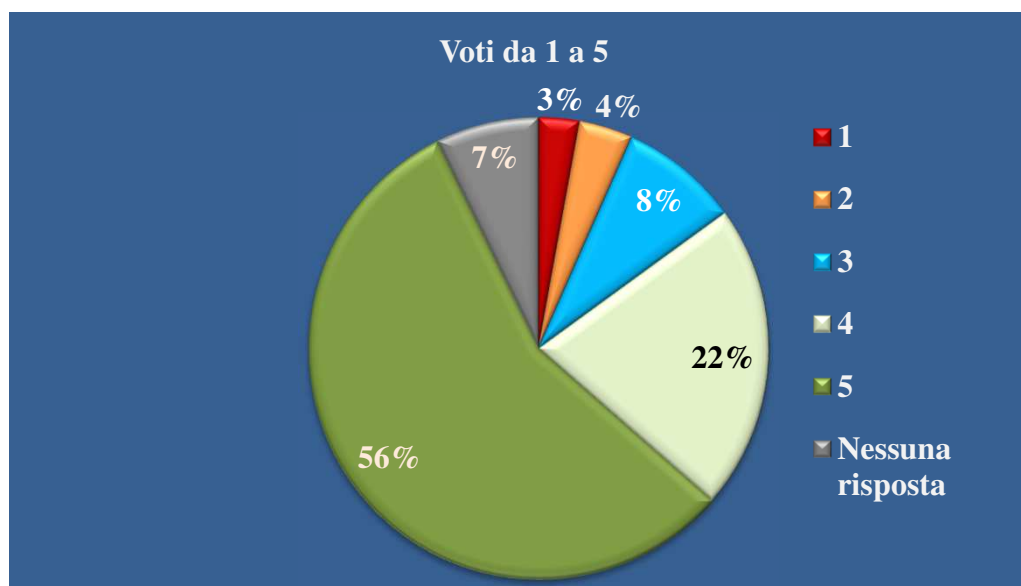


Nota: Le valutazioni vanno da 1 (molto negativo) a 5 (molto positivo).

5. COME VALUTA L'ASSISTENZA RICEVUTA PER MAIL

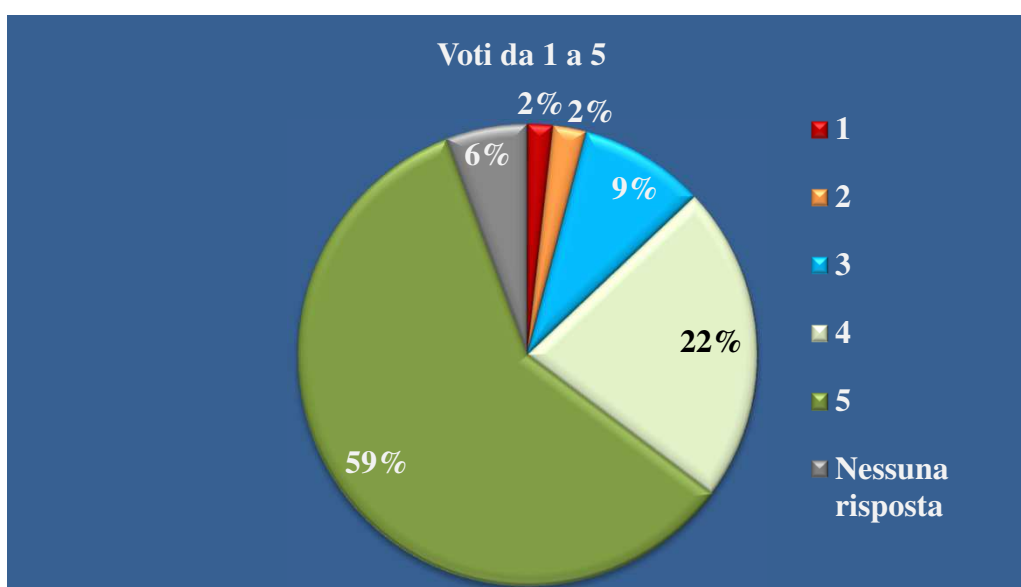


6. E' STATO FACILE TROVARE LE INFORMAZIONI SUL SITO

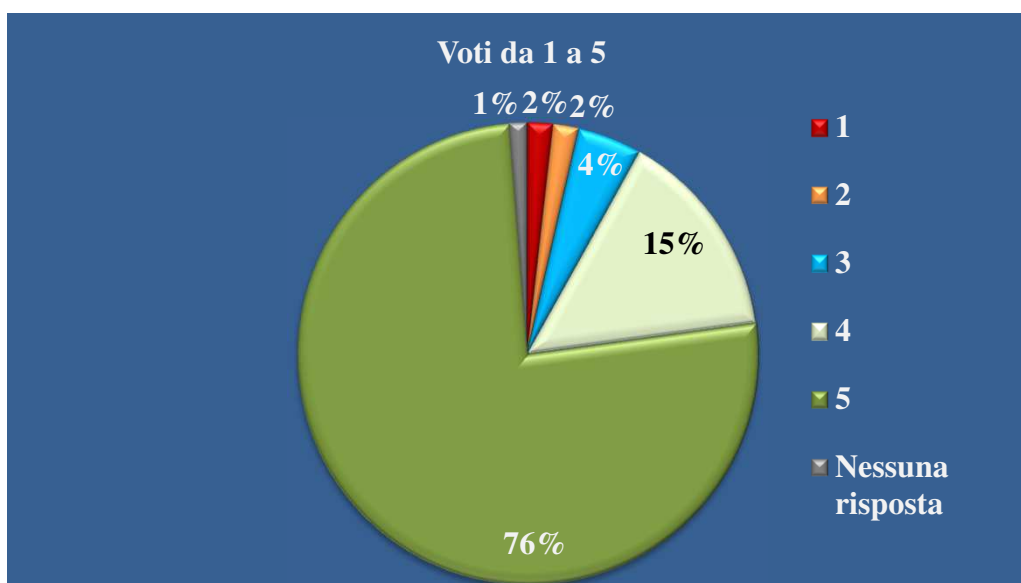


Nota: Le valutazioni vanno da 1 (molto negativo) a 5 (molto positivo).

7. LE INFORMAZIONI SULLA PAGINA DEDICATA DEL SITO ERANO CHIARE

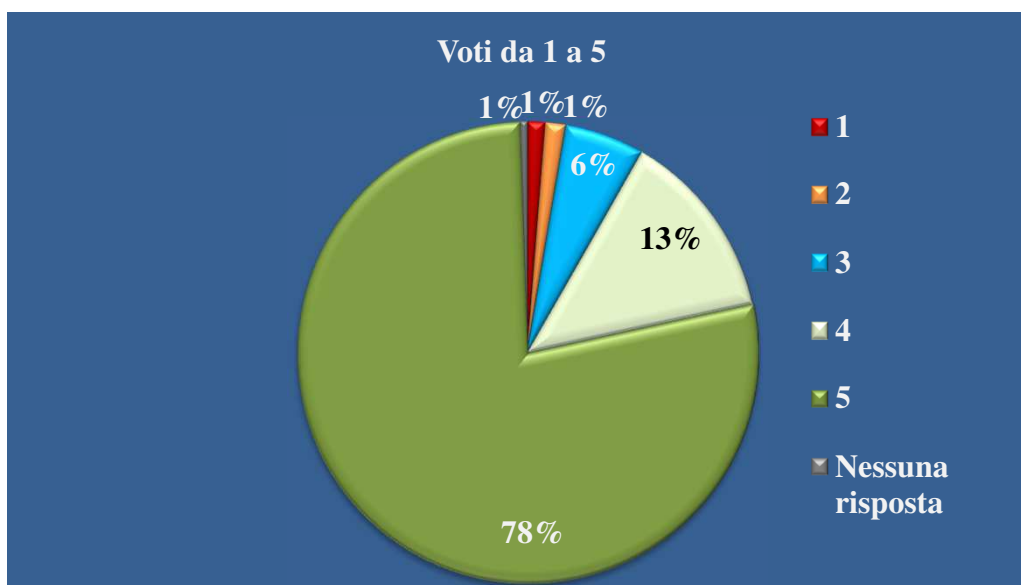


8. COME VALUTA I TEMPI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO



Nota: Le valutazioni vanno da 1 (molto negativo) a 5 (molto positivo).

9. COMPLESSIVAMENTE COME VALUTA IL SERVIZIO RICEVUTO





CAMERA DI
COMMERCIO
INDUSTRIA
ARTIGIANATO
E AGRICOLTURA
DI BOLOGNA

Camera dell'Economia

www.bo.camcom.it