UFFICIO STATISTICA

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 2022

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

Tre utenti su quattro hanno assegnato nel 2022 la valutazione più alta ai servizi offerti dall'Ente. E' quanto emerge dalle rilevazioni di soddisfazione svolte con la somministrazione di più di seicento questionari di gradimento sottoposti per tutti i servizi esterni offerti, rilevazioni svolte sempre on line laddove possibile.

Si tratta di un risultato in leggero miglioramento rispetto a quello del 2021 che a paragone vedeva una lieve percentuale in più (18% anziché 16%) nelle valutazioni immediatamente inferiori al massimo del punteggio.

In una scala di valutazione da 1 (voto minore) a 5 (valutazione massima) solo il 2% delle risposte si sono concentrate sul punteggio più basso, dato che nel 2021 era all'1%.

In aumento la valutazione circa la disponibilità e la cortesia del personale a cui l'82% degli utenti ha assegnato la valutazione massima nel 2022 contro il 78% del 2021, anno segnato per buona parte dalle restrizioni pandemiche. Analogo andamento in ordine alla chiarezza delle informazioni ricevute.

Netto l'incremento, 10 punti percentuali, della valutazione massima circa la facilità nel contattare l'ufficio, passata dal 60% del 2021 al 70% del 2022.

Migliorata anche la capacità di risoluzione dei problemi da parte del personale, le valutazioni massime sono state qui assegnate dal 75% di coloro che hanno usufruito dei servizi contro il 69% del 2021.

L'andamento è stato analogo anche per la valutazione circa la capacità dei servizi di soddisfare le attese, aspetto per il quale si è registrato un aumento nelle valutazioni massime (72% rispetto al 68% del 2021) che hanno assorbito le valutazioni pari a 4 su 5 (17% del 2022 rispetto al 21% del 2021).

Le analisi rimandano come area di miglioramento possibile la facilità di ricerca on line delle informazioni sui singoli servizi, che riporta comunque un buon aumento nelle valutazioni massime (81% nel 2022 rispetto al 77% nel 2021). La ripartenza nelle scorse settimane del sistema Agid di rilevazione degli Analytics del sito bloccato sin dalla metà del 2022, potrà essere di aiuto nell'anno in corso ad individuare per ogni servizio le possibili azioni di miglioramento.

Il Segretario generale

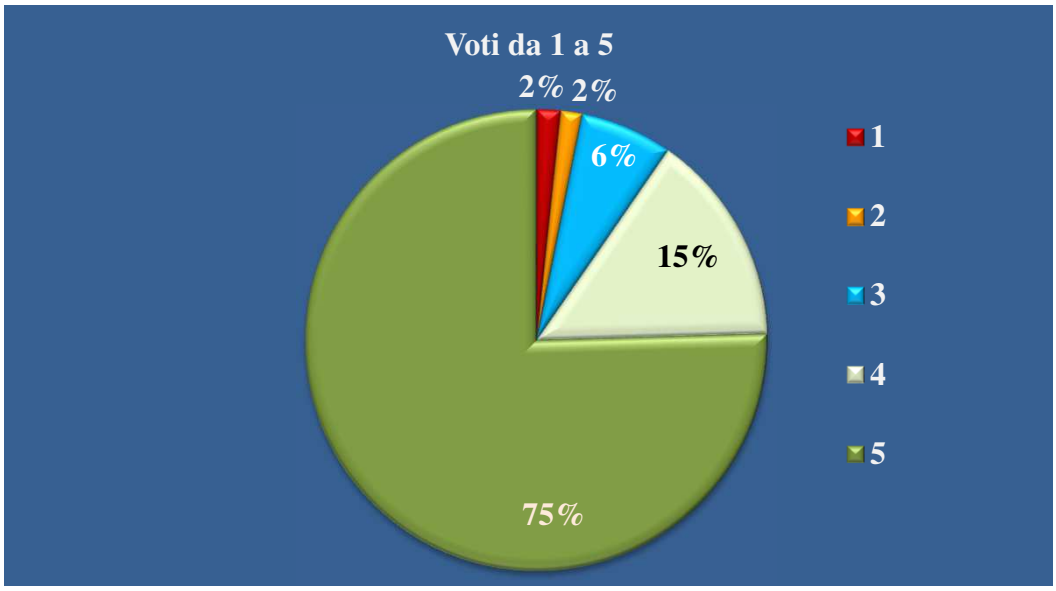
Dott.ssa Giada Grandi

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

SERVIZIO

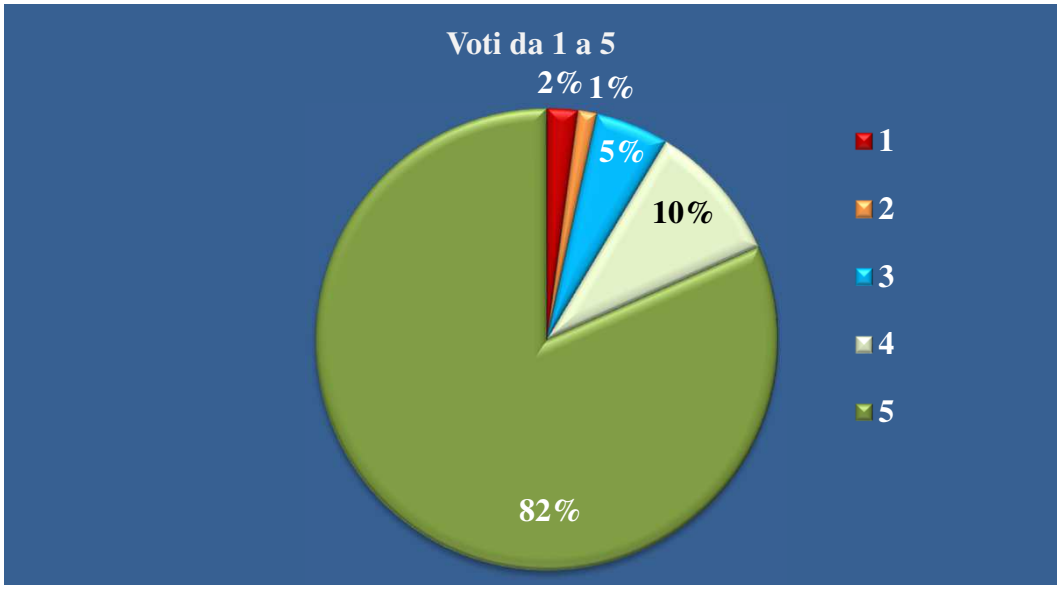
ADEGUATEZZA DELLE INFORMAZIONI

Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute



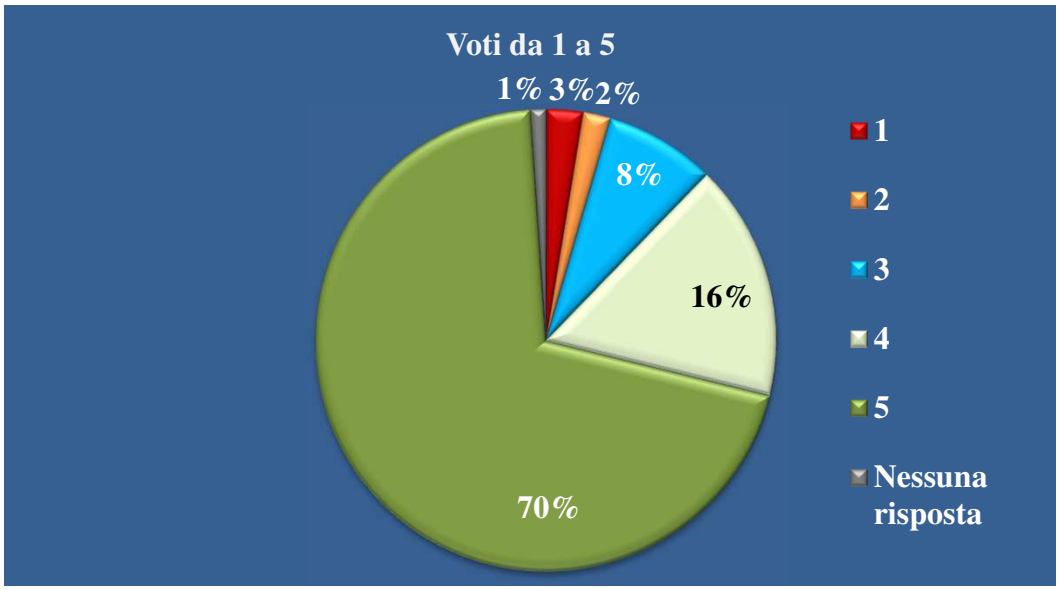
PERSONALE

Competenza e cortesia dei dipendenti



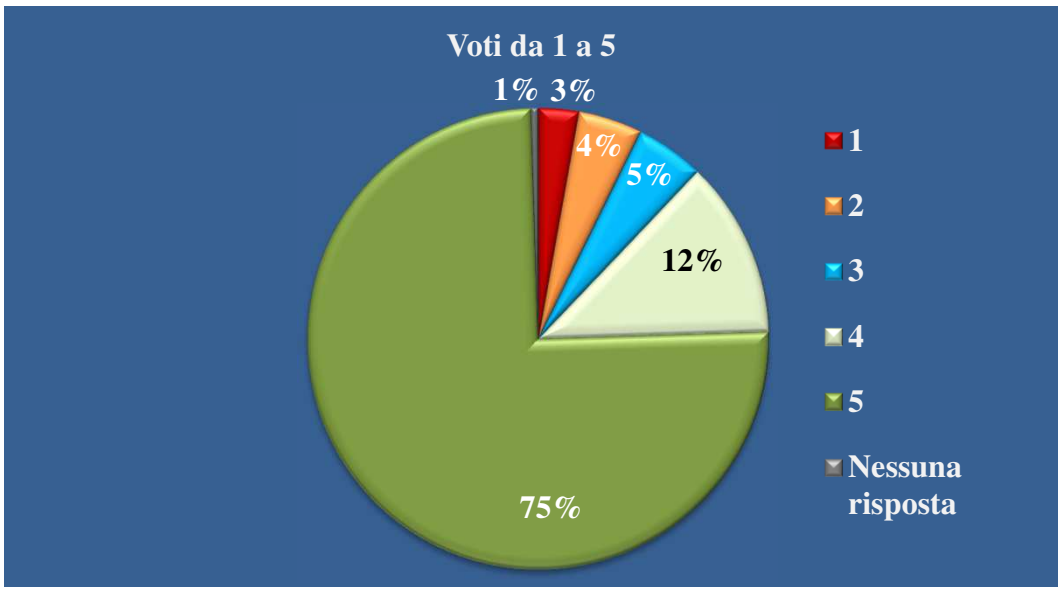
Nota: Le valutazioni vanno da 1 (molto negativo) a 5 (molto positivo).

E' stato facile per lei contattare l'ufficio?



CAPACITA' DI RISPOSTA

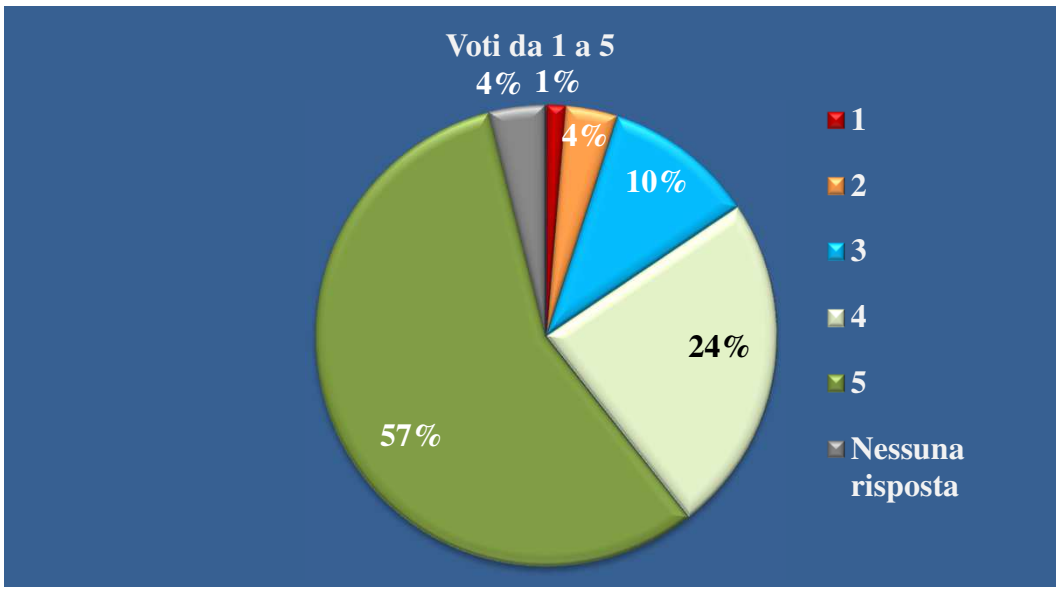
L'assistenza degli operatori ha permesso la soluzione ottimale del problema



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

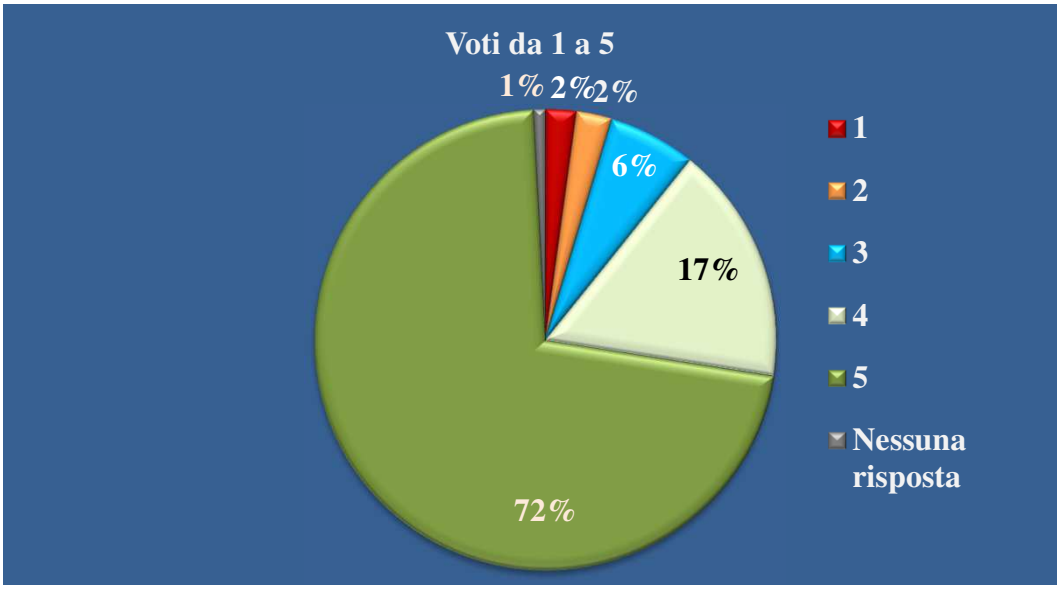
SITO www.bo.camcom.it

Sul sito ho trovato le informazioni di cui avevo bisogno



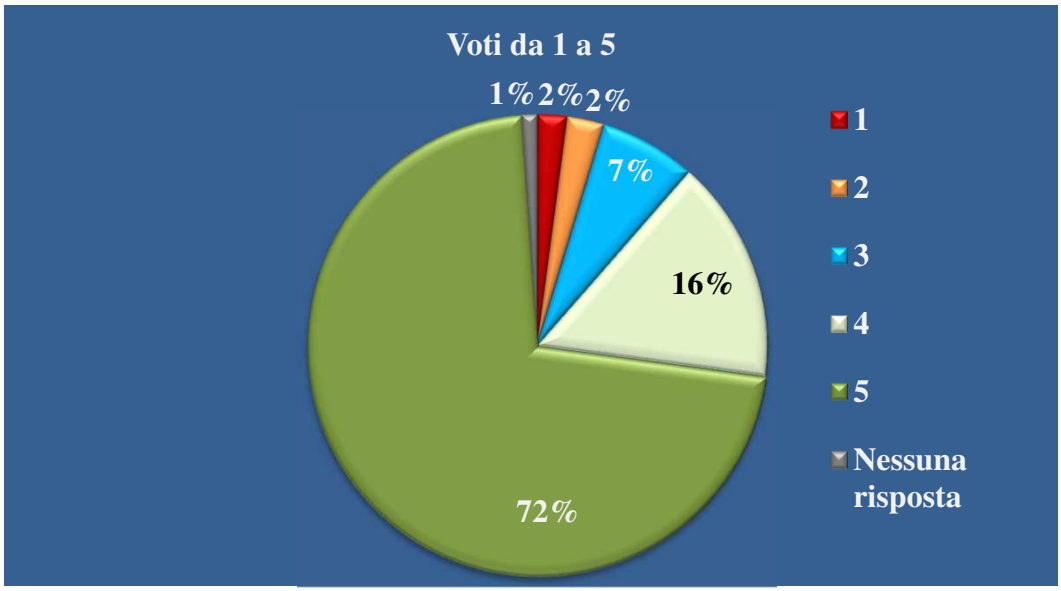
ASPETTATIVE - VALUTAZIONE FINALE

Complessivamente il servizio ha risposto alle mie esigenze



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

VALUTAZIONE COMPLESSIVA



CAMERA DI
COMMERCIO
INDUSTRIA
ARTIGIANATO
E AGRICOLTURA
DI BOLOGNA

Camera dell'Economia

www.bo.camcom.it