

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 2015



A cura di:
Valeria Masotti
Ufficio Statistica, Studi, Prezzi
e Borsa Merci
Con la collaborazione di:
Maria Angela Venturi
Ufficio Comunicazione

Piazza Mercanzia, 4
40125 – Bologna
Tel. 051/6093492
Fax 051/6093467

E-mail: valeria.masotti@bo.camcom.it
E-mail: mariangela.venturi@bo.camcom.it

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



CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO E
AGRICOLTURA DI BOLOGNA

Camera dell'Economia

CUSTOMER SATISFACTION
I SERVIZI DELLA CAMERA DI COMMERCIO
DI BOLOGNA DI
ANNO 2015

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

**CUSTOMER SATISFACTION
INDICATORI DI SINTESI**

ANNO 2015

RILEVAZIONI DI CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2015

PREMESSA

Nel 2015 è proseguita l'attività di rilevazione del gradimento dei servizi dell'Ente camerale al fine di individuare il più precisamente possibile gli ambiti di miglioramento dell'attività della Camera di Commercio.

Queste rilevazioni vengono svolte dalla Camera di commercio di Bologna da più di un decennio.

Nel 2013 si è proceduto con la rivisitazione completa dei questionari sottoposti, si è uniformato il metodo di valutazione sulla base delle linee guide proposte dal Dipartimento della Funzione Pubblica e si sono riviste completamente le tecniche statistiche di analisi dei dati raccolti. Sono coinvolte tutte le aree organizzative che hanno rapporti con utenza esterna.

Il sistema di rilevazione della soddisfazione dell'utenza opera in sinergia con il sistema Qualità dell'Ente.

Sono continuate nel 2015 le indagini di rilevazione della soddisfazione con questionari compilabili on-line, ciò ha reso più facile la compilazione da parte dell'utenza e più veloci le elaborazioni dei relativi risultati.

I risultati delle rilevazioni effettuate sono confrontabili all'interno dell'organizzazione sia con modalità verticali (per aree o per dipartimenti) che in orizzontale su tutta la struttura (per tipologia di domande).

Il quadro che ne esce è di un elevato gradimento complessivo.

A tal proposito, sulla base delle indicazioni emerse nella rilevazione di soddisfazione del 2014, sono state completamente riviste varie aree del sito internet dell'Ente.

Marzo 2016



SOMMARIO

| | Pagina |
|--|-----------|
| INTRODUZIONE | 1 |
| 1. I SERVIZI FORNITI DALLA CAMERA DI COMMERCIO DI BOLOGNA NEL COMPLESSO | 3 |
| ▶ <i>UTENZA ALLO SPORTELLO</i> | 4 |
| ▶ <i>UTENZA TELEMATICA</i> | 10 |
| 2. AREE | 16 |
| AREA COMUNICAZIONE E STATISTICA | 17 |
| ▶ <i>UTENZA SPORTELLO</i> | 18 |
| AREA TUTELA DEL MERCATO E DEL CONSUMATORE E AMBIENTE | 24 |
| ▶ <i>UTENZA SPORTELLO</i> | 25 |
| ▶ <i>UTENZA TELEMATICA</i> | 31 |
| AREA PROMOZIONE ED INTERNAZIONALIZZAZIONE | 37 |
| ▶ <i>PROMOZIONE - UTENZA SPORTELLO</i> | 38 |
| ▶ <i>PROMOZIONE - UTENZA TELEMATICA</i> | 44 |
| AREA ANAGRAFE ECONOMICA | 50 |
| ▶ <i>REGISTRO IMPRESE - UTENZA SPORTELLO</i> | 51 |
| ▶ <i>REGISTRO IMPRESE - UTENZA TELEMATICA</i> | 57 |
| 3. ALLEGATI | 63 |
| ▶ <i>QUESTIONARIO DI INDAGINE - UTENZA SPORTELLO</i> | 64 |
| ▶ <i>QUESTIONARIO DI INDAGINE - UTENZA TELEMATICA</i> | 66 |
| 4. ALTRE RILEVAZIONI | 68 |
| ▶ <i>SERVIZIO DI MEDIAZIONE</i> | 69 |



INTRODUZIONE

La Camera di Commercio di Bologna ha condotto una serie di indagini di customer satisfaction presso i servizi camerale che hanno rapporti con l'utenza esterna (vedi tabella sotto riportata) allo scopo di misurare il livello di soddisfazione degli utenti nei confronti dei servizi erogati dall'ente.

| <i>AREE ED UFFICI INTERESSATI</i> | <i>Questionari distribuiti all'utenza (a)</i> | <i>di cui: Questionari distribuiti all'utenza telematica</i> | <i>Questionari compilati (b)</i> | <i>di cui: Questionari compilati utenza telematica</i> | <i>% Questionari compilati su quelli distribuiti (b/a)</i> |
|--|---|--|----------------------------------|--|--|
| AREA COMUNICAZIONE, STATISTICA, PREZZI E BORSA MERCÌ | 549 | 0 | 372 | 0 | 68% |
| - Ufficio Comunicazione | 531 | 0 | 354 | 0 | 67% |
| - Ufficio Biblioteca | 18 | 0 | 18 | 0 | 100% |
| AREA TUTELA DEL MERCATO E DEL CONSUMATORE E AMBIENTE | 1.542 | 1.369 | 449 | 0 | 29% |
| - Ufficio Brevetti, Marchi e Protesti | 80 | 0 | 80 | 0 | 100% |
| - Ufficio Metrico e Ispettivo | 53 | 0 | 53 | 0 | 100% |
| - Ufficio Ambiente | 1.409 | 1.369 | 316 | 276 | 22% |
| AREA PROMOZIONE E INTERNAZIONALIZZAZIONE | 776 | 220 | 416 | 33 | 54% |
| - Ufficio Promozione Interna | 430 | 107 | 336 | 15 | 78% |
| - Ufficio Promozione Estera | 346 | 113 | 80 | 18 | 23% |
| AREA ANAGRAFE ECONOMICA | 346 | 272 | 134 | 63 | 39% |
| - Ufficio Registro delle Imprese, Attività artigiane, Albi e Ruoli | 322 | 272 | 110 | 63 | 34% |
| - Ufficio Delegazione di Imola | 24 | 0 | 24 | 0 | 100% |
| TOTALE | 3.213 | 1.861 | 1.371 | 372 | 43% |

Sono stati distribuiti due tipi di questionari (i cui fac-simili sono consultabili nelle ultime pagine di questa pubblicazione):

- un questionario rivolto all'utenza che utilizza lo sportello
- un questionario rivolto all'utenza che utilizza i servizi telematici

Il primo tipo di questionario contiene 20 quesiti comuni a tutti i servizi riguardanti l'*accessibilità*, l'*adeguatezza delle informazioni fornite*, gli *aspetti tangibili*, la *competenza del personale addetto*, la *valutazione finale del servizio erogato*, l'*adeguatezza delle informazioni presenti sul sito internet*, il *design*, la *valutazione finale dello stesso* ed infine le *aspettative dell'utente*. Oltre a tali quesiti è inoltre presente una sezione denominata "*capacità di risposta*" contenente quesiti specifici per servizio che variano di volta in volta e la cui elaborazione è stata inviata ai singoli uffici.

Il secondo tipo di questionario, rivolto all'utenza telematica, presenta quesiti in comune con il precedente riguardanti il sito internet, la competenza e la cortesia del personale nonché l'*adeguatezza delle informazioni* e quesiti invece diversi quali la *gestione del contatto con l'utente* intesa come idoneità del servizio on-line a raccogliere quesiti e la *sicurezza* intesa come privacy nell'utilizzo di tale servizio.



Hanno utilizzato questo secondo tipo di questionario l'Area Promozione ed Internazionalizzazione, l'Ufficio Ambiente e l'Ufficio Registro delle Imprese, Attività Artigiane, Albi e Ruoli.

Al termine di entrambi i questionari è presente infine una sezione aperta agli *eventuali suggerimenti e annotazioni*.

Gli utenti erano chiamati ad esprimere il loro giudizio sulla qualità dei servizi offerti attribuendo un voto da 1 (molto negativo) a 5 (molto positivo).

Sulla base dei voti attribuiti sono stati effettuati due tipi di elaborazioni:

- un tipo di elaborazione che calcola per ogni quesito il grado di soddisfazione dell'utenza espresso in percentuale suddividendo le valutazioni date in classi (da 1 a 2 utenze insoddisfatto e da 3 a 5 utenze soddisfatto)
- un tipo di elaborazione che calcola il voto medio riportato da ogni indicatore ottenuto sommando ogni valutazione per la relativa frequenza / il totale delle risposte.

I quesiti a cui non è stata data risposta sono stati esclusi dall'analisi e pertanto non sempre vi è coincidenza con il numero di questionari restituiti.

Mentre si rimanda, per quanto concerne i singoli indicatori per servizio, alla parte specifica della presente pubblicazione, si riportano di seguito le principali indicazioni tratte da un'analisi "orizzontale" (grafici da pag. 4 a pag. 15) con distinzione fra "utenza allo sportello e "utenza telematica".

Da tale analisi emergono risultati complessivamente positivi sull'attività svolta dai vari uffici dell'ente.

In modo particolare per quanto concerne l'*utenza allo sportello* il grado di soddisfazione del *servizio* va dal 96% (segnaletica e posti a sedere) al 100% (cortesie, disponibilità, competenza e professionalità del personale) con voti medi compresi fra 4,3 e 4,7. Il grado di soddisfazione del *sito* mostra invece percentuali e voti medi leggermente più bassi (rispettivamente dal 94% al 98% e da 3,8 a 4,1). *Per l'utenza allo sportello la valutazione complessiva (98%) è superiore alle aspettative (97%).*

Per quanto riguarda l'*utenza telematica* il grado di soddisfazione del *servizio* va dal 91% (reperimento delle informazioni) al 99% (sicurezza nell'inserimento dei propri dati) con voti medi compresi fra 3,6 e 4,2. Il grado di soddisfazione del *sito* mostra invece percentuali e voti medi leggermente più bassi (rispettivamente dal 88% al 95% e da 3,5 a 3,8). *Per l'utenza telematica la valutazione complessiva (94%) è leggermente inferiore alle aspettative (96%).*



1. I SERVIZI FORNITI DALLA CAMERA DI COMMERCIO DI BOLOGNA NEL COMPLESSO

- *UTENZA ALLO SPORTELLO*
- *UTENZA TELEMATICA*

UTENZA ALLO SPORTELLO

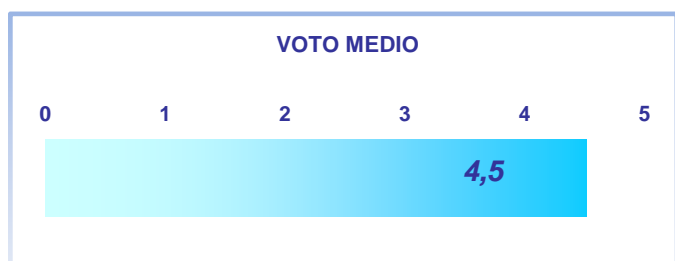
Grado di soddisfazione elevato sia per il servizio che per il sito camerale. L'elevato numero di "mancate risposte" ai quesiti sul sito camerale è dovuto al fatto che molti utenti recandosi direttamente allo sportello non lo consultano

Trend stabile rispetto allo scorso anno

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Tenendo conto degli aspetti esaminati, in una scala da 1 a 5, si ritiene soddisfatto dei servizi forniti dalla Camera di Commercio di Bologna?

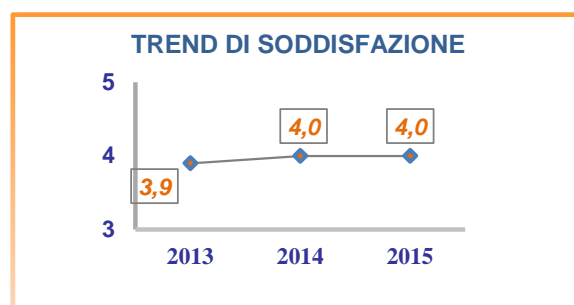
| Classi di valutazione | Si ritiene: | Frequenze assolute | Frequenze percentuali |
|-----------------------|--------------------|--------------------|-----------------------|
| 1 - 2 | Non soddisfatto | 6 | 1% |
| 3 - 5 | Soddisfatto | 980 | 99% |
| | Nessuna risposta | 13 | |



VALUTAZIONE DEL SITO

Tenendo conto degli aspetti esaminati, in una scala da 1 a 5, si ritiene soddisfatto dell'organizzazione del sito internet camerale?

| Classi di valutazione | Si ritiene: | Frequenze assolute | Frequenze percentuali |
|-----------------------|--------------------|--------------------|-----------------------|
| 1 - 2 | Non soddisfatto | 21 | 3% |
| 3 - 5 | Soddisfatto | 588 | 97% |
| | Nessuna risposta | 390 | |



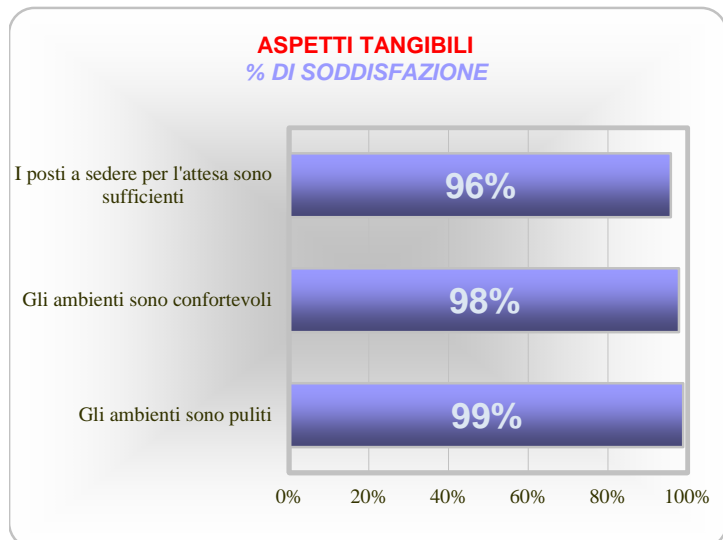
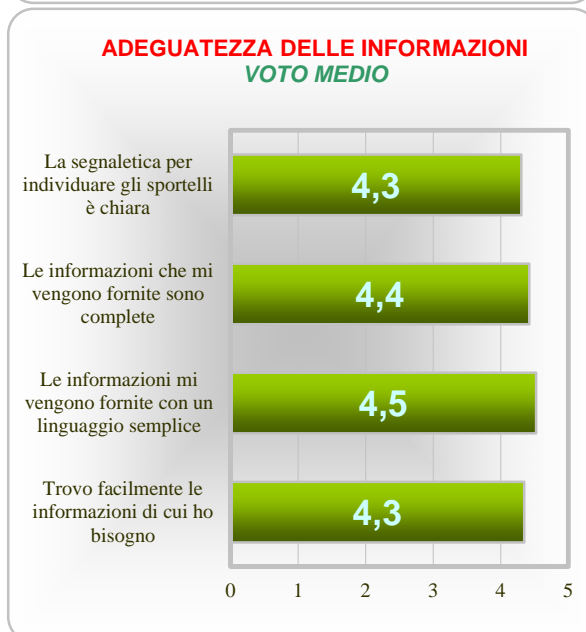
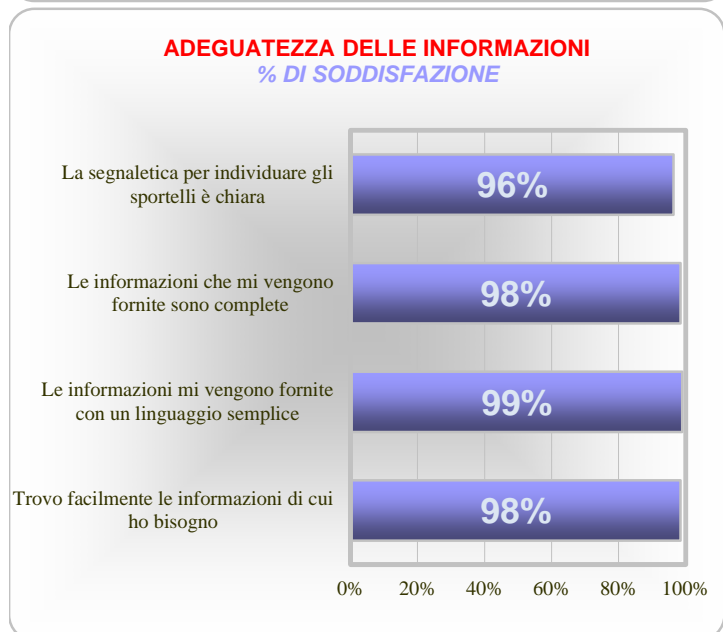
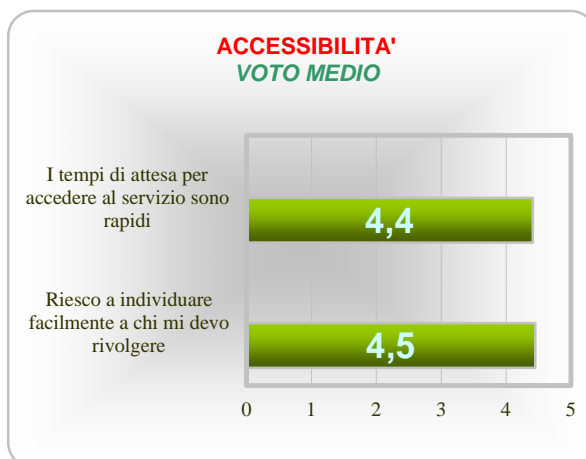
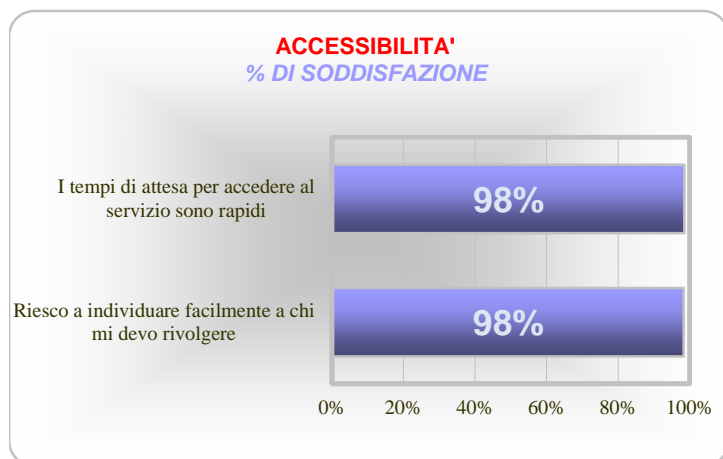


UTENZA ALLO SPORTELLO

ASPETTI DEL SERVIZIO

% DI COLORO CHE HANNO ATTRIBUITO UN VOTO DA 3 A 5 SUL
TOTALE DELLE RISPOSTE

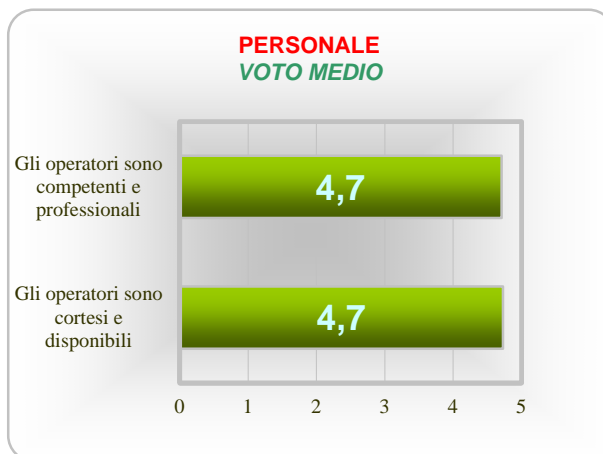
VOTO MEDIO CALCOLATO SUI VOTI DA 1 A 5
ASSEGNATI



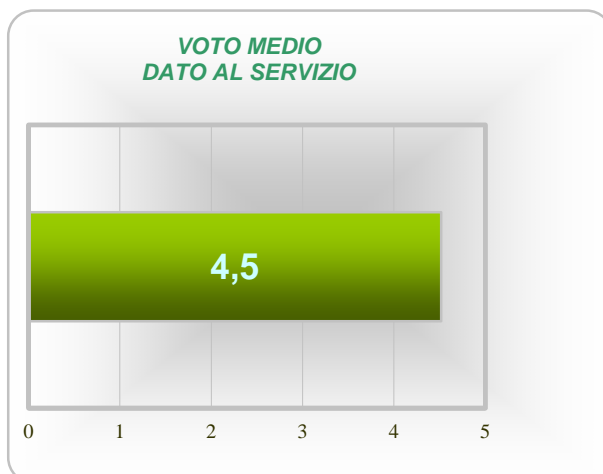
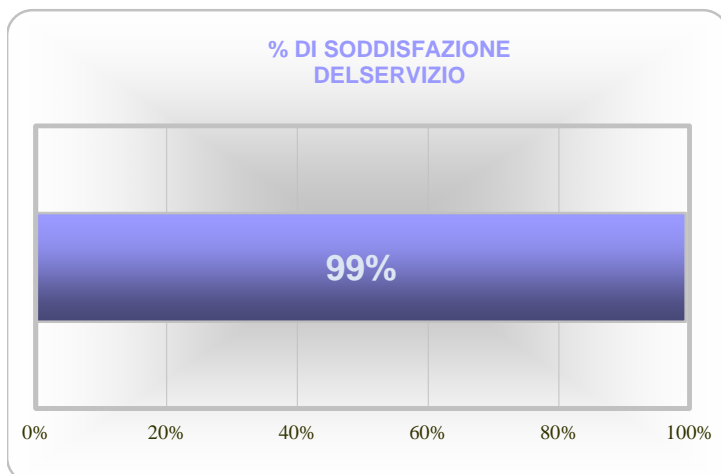


UTENZA ALLO SPORTELLO

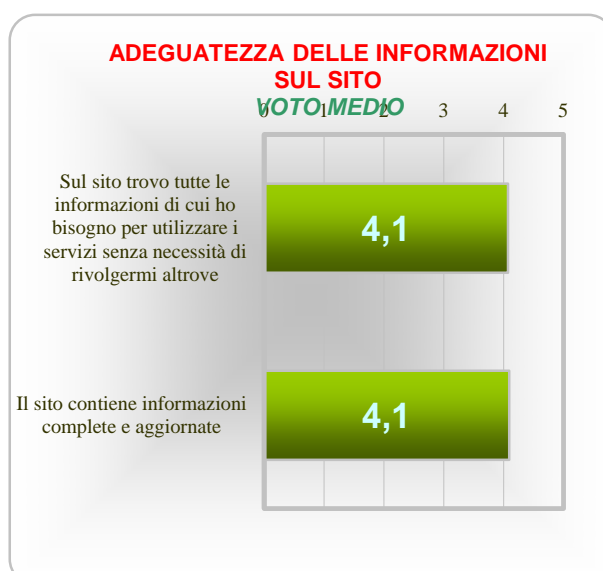
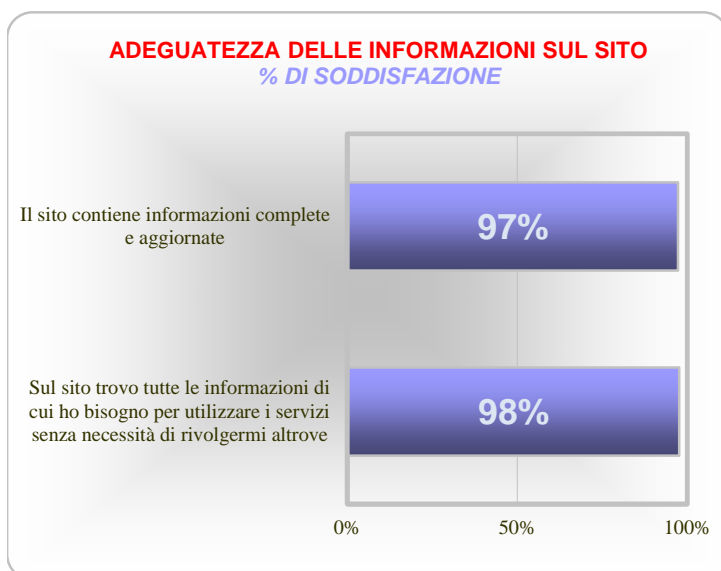
ASPETTI DEL SERVIZIO



VALUTAZIONE FINALE DEL SERVIZIO

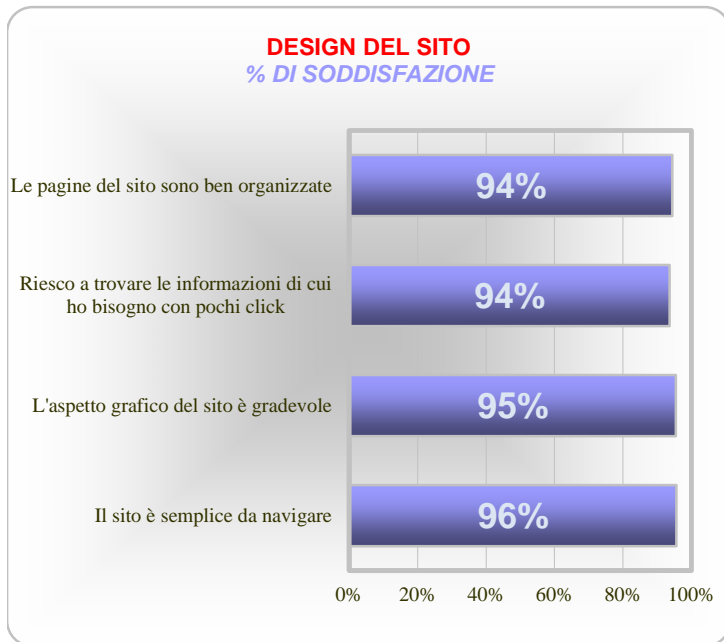


SITO INTERNET

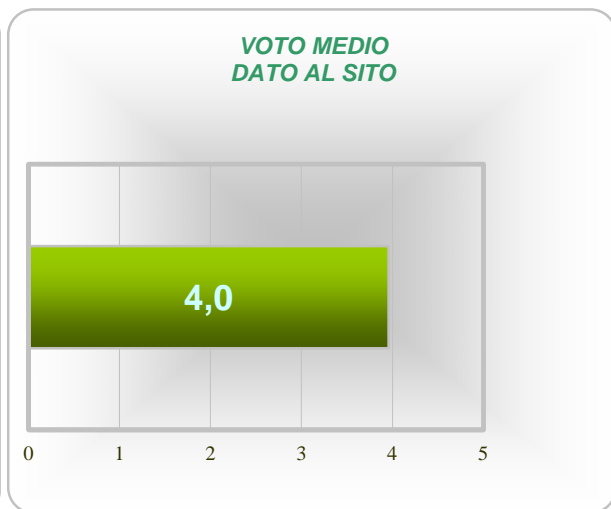
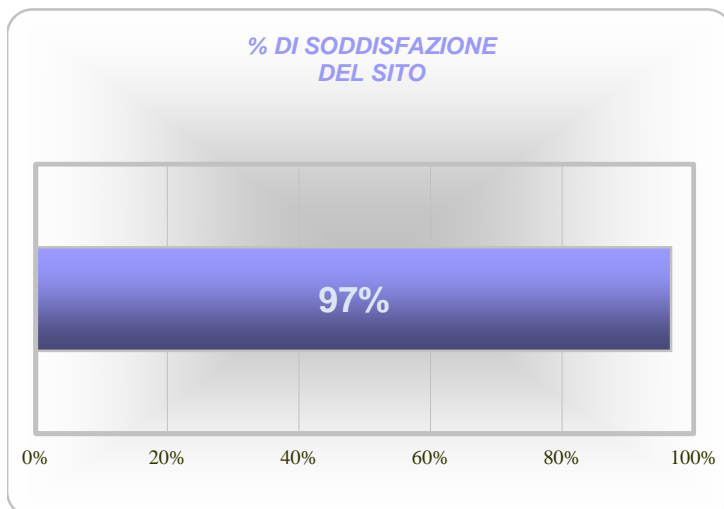




UTENZA ALLO SPORTELLO



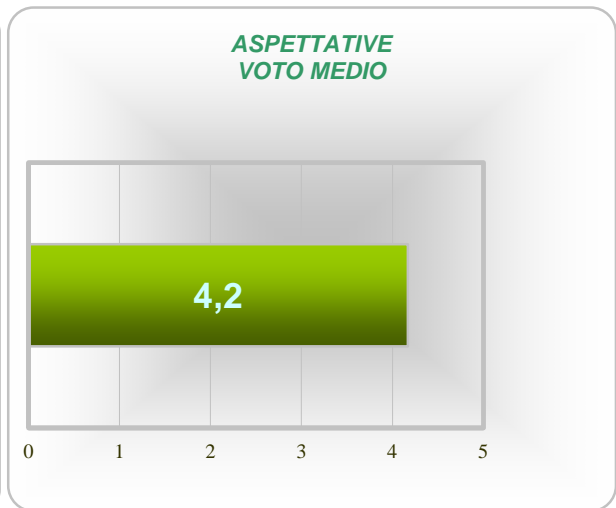
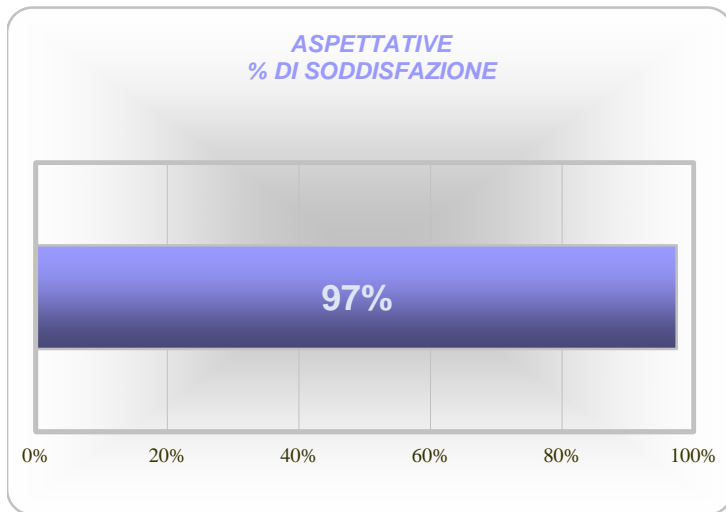
VALUTAZIONE FINALE DEL SITO INTERNET



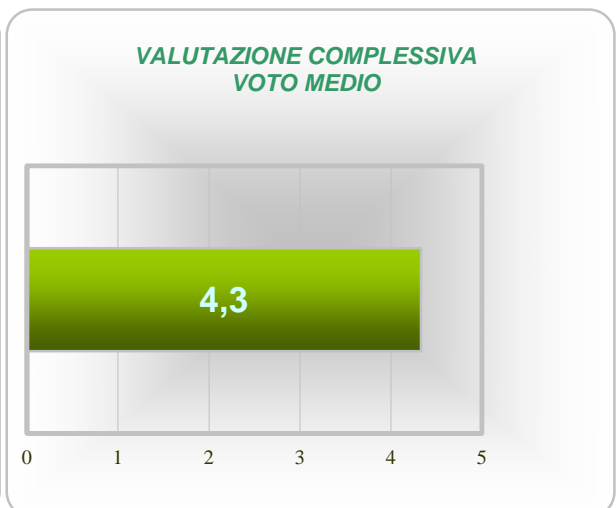
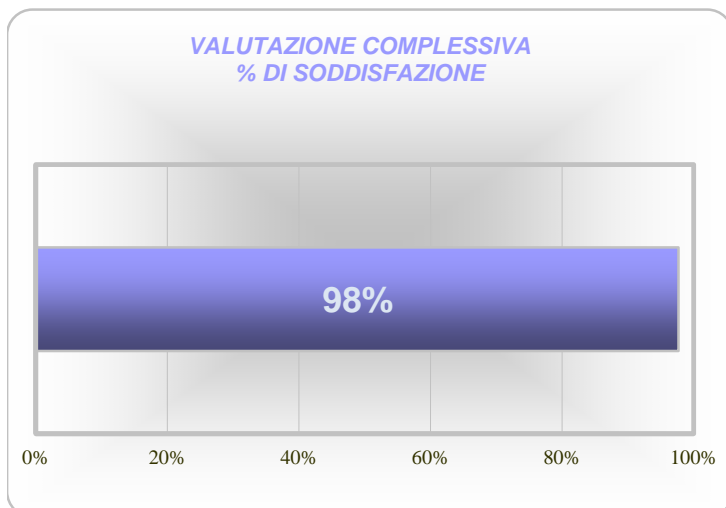


UTENZA ALLO SPORTELLO

ASPETTATIVE



VALUTAZIONE COMPLESSIVA



UTENZA ALLO SPORTELLO

 voto medio => 4,5
  voto medio fra 4,1 e 4,5
  voto medio =< a 4,0

| INDICATORE | AREE (Voti medi - Da 1 a 5) | | | |
|---|--|---|--|--------------------|
| | COMUNICAZIONE, STATISTICA, PREZZI E BORSA MERCI | PROMOZIONE, INTERNAZIONALIZZAZIONE, CONCILIAZIONE E ARBITRATO | TUTELA DEL MERCATO E DEL CONSUMATORE E AMBIENTE | ANAGRAFE ECONOMICA |
| Riesco a individuare facilmente a chi mi devo rivolgere | 4,3 | 4,5 | 4,6 | 4,6 |
| I tempi di attesa per accedere al servizio sono rapidi | 4,2 | 4,5 | 4,6 | 4,4 |
| Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno | 4,0 | 4,6 | 4,5 | 4,6 |
| Le informazioni mi vengono fornite con un linguaggio semplice | 4,2 | 4,8 | 4,7 | 4,8 |
| Le informazioni che mi vengono fornite sono complete | 4,1 | 4,6 | 4,6 | 4,7 |
| La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara | 4,2 | 4,3 | 4,4 | 4,6 |
| Gli ambienti sono puliti | 4,3 | 4,6 | 4,6 | 4,5 |
| Gli ambienti sono confortevoli | 4,1 | 4,6 | 4,5 | 4,4 |
| I posti a sedere per l'attesa sono sufficienti | 4,3 | 4,7 | 4,4 | MANCA QUESITO |
| Gli operatori sono cortesi e disponibili | 4,5 | 4,8 | 4,9 | 4,8 |
| Gli operatori sono competenti e professionali | 4,5 | 4,8 | 4,9 | 4,8 |
| Sul sito trovo tutte le informazioni di cui ho bisogno per utilizzare i servizi senza necessità di rivolgermi altrove | 4,0 | 4,2 | 4,1 | 4,2 |
| Il sito contiene informazioni complete e aggiornate | 4,0 | 4,3 | 4,2 | 4,2 |
| Il sito è semplice da navigare | 3,8 | 4,1 | 4,0 | 4,3 |
| L'aspetto grafico del sito è gradevole | 3,7 | 4,0 | 4,0 | 4,2 |
| Riesco a trovare le informazioni di cui ho bisogno con pochi click | 3,7 | 3,9 | 4,0 | 4,1 |
| Le pagine del sito sono ben organizzate | 3,7 | 4,0 | 3,9 | 4,2 |

UTENZA TELEMATICA

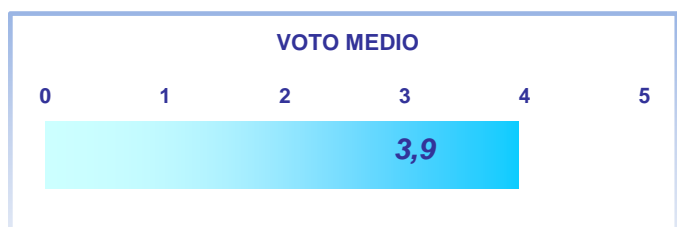
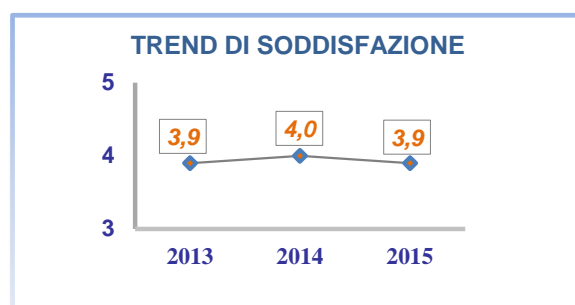
Grado di soddisfazione elevato per il servizio, leggermente meno elevato per il sito camerale. L'elevato numero di "mancate risposte" ai quesiti sul sito camerale è dovuto al fatto che molti utenti recandosi direttamente allo sportello non lo consultano

Trend leggermente in calo rispetto allo scorso anno per quanto riguarda il servizio, in leggero aumento per quanto riguarda il sito camerale

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Tenendo conto degli aspetti esaminati, in una scala da 1 a 5, si ritiene soddisfatto dei servizi forniti dalla Camera di Commercio di Bologna?

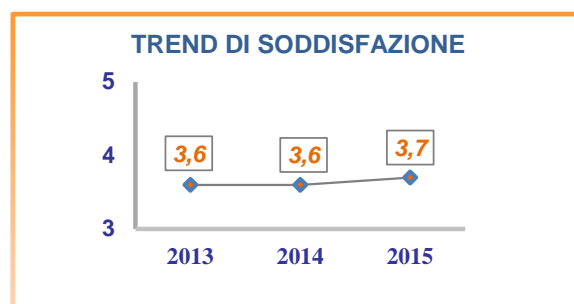
| Classi di valutazione | Si ritiene: | Frequenze assolute | Frequenze percentuali |
|-----------------------|--------------------|--------------------|-----------------------|
| 1 - 2 | Non soddisfatto | 9 | 2% |
| 3 - 5 | Soddisfatto | 363 | 98% |
| | Nessuna risposta | 0 | |



VALUTAZIONE DEL SITO

Tenendo conto degli aspetti esaminati, in una scala da 1 a 5, si ritiene soddisfatto dell'organizzazione del sito internet camerale?

| Classi di valutazione | Si ritiene: | Frequenze assolute | Frequenze percentuali |
|-----------------------|--------------------|--------------------|-----------------------|
| 1 - 2 | Non soddisfatto | 18 | 5% |
| 3 - 5 | Soddisfatto | 354 | 95% |
| | Nessuna risposta | 0 | |





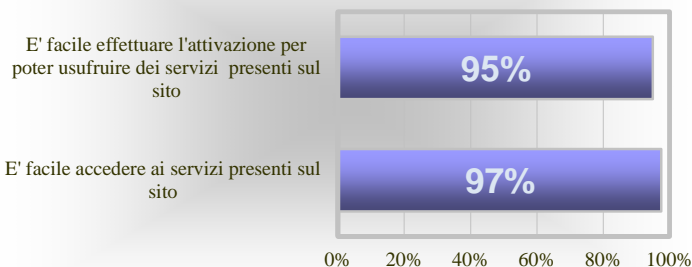
UTENZA TELEMATICA

ASPETTI DEL SERVIZIO

% DI COLORO CHE HANNO ATTRIBUITO UN VOTO DA 3 A 5 SUL TOTALE DELLE RISPOSTE

VOTO MEDIO CALCOLATO SUI VOTI DA 1 A 5 ASSEGNATI

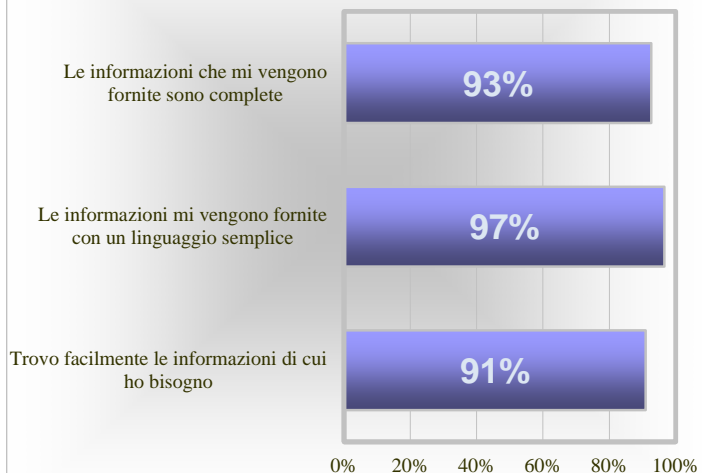
ACCESSIBILITA' % DI SODDISFAZIONE



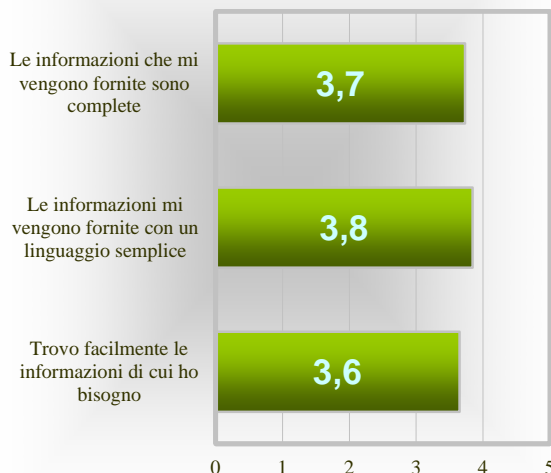
ACCESSIBILITA' VOTO MEDIO



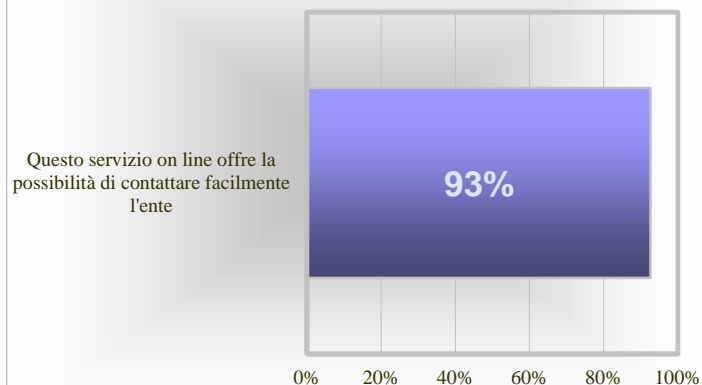
ADEGUATEZZA DELLE INFORMAZIONI % DI SODDISFAZIONE



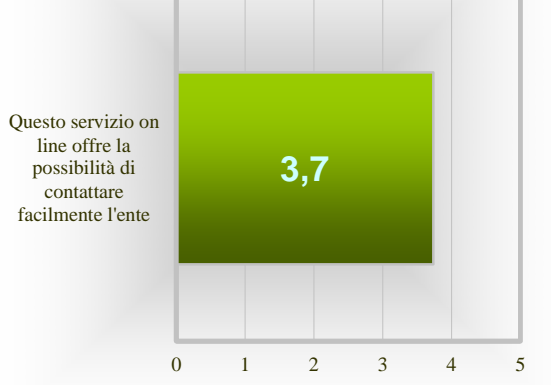
ADEGUATEZZA DELLE INFORMAZIONI VOTO MEDIO



GESTIONE DEL CONTATTO CON L'UTENTE % DI SODDISFAZIONE



GESTIONE DEL CONTATTO CON L'UTENTE VOTO MEDIO



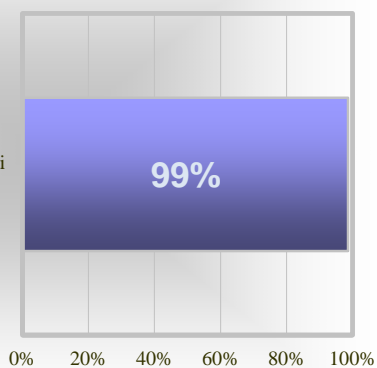


UTENZA TELEMATICA

ASPETTI DEL SERVIZIO

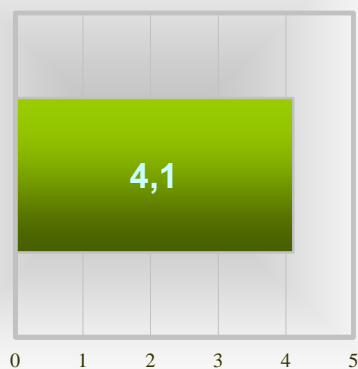
SICUREZZA % DI SODDISFAZIONE

Mi sento sicuro nell'inserire i miei dati riservati



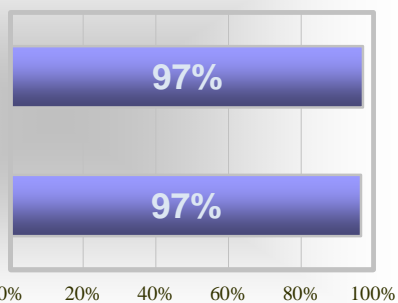
SICUREZZA VOTO MEDIO

Mi sento sicuro nell'inserire i miei dati riservati



PERSONALE % DI SODDISFAZIONE

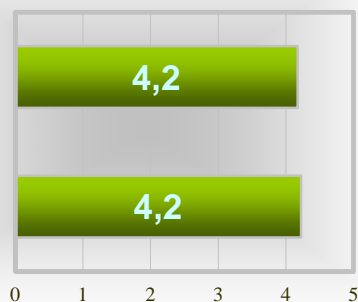
Gli operatori sono competenti e professionali



Gli operatori sono cortesi e disponibili

PERSONALE VOTO MEDIO

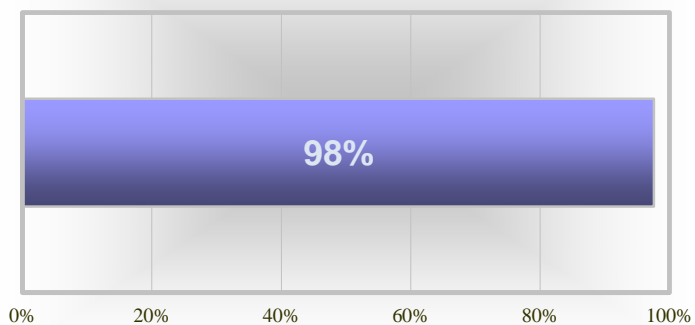
Gli operatori sono competenti e professionali



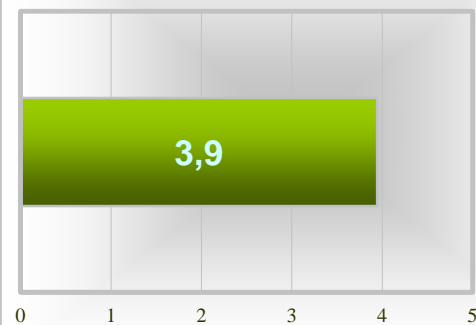
Gli operatori sono cortesi e disponibili

VALUTAZIONE FINALE DEL SERVIZIO

% DI SODDISFAZIONE DELSERVIZIO



VOTO MEDIO DATO AL SERVIZIO

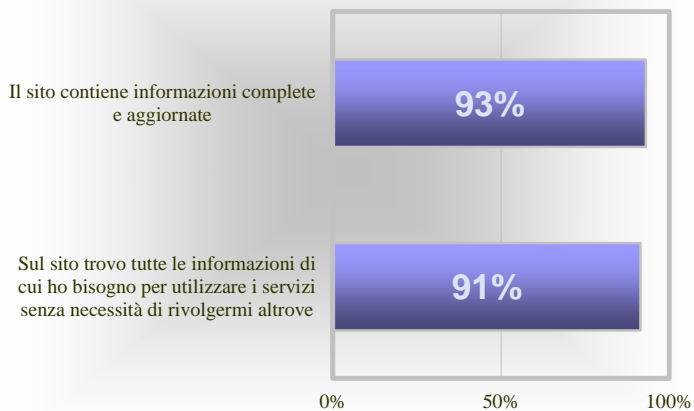




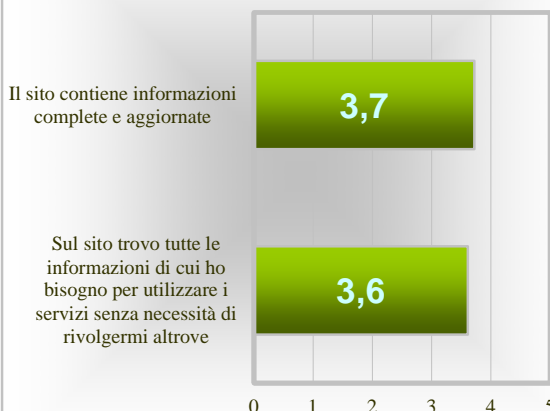
UTENZA TELEMATICA

SITO INTERNET

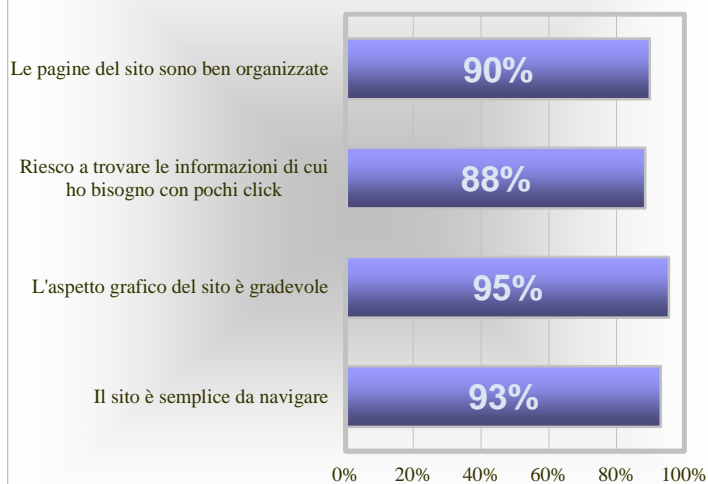
ADEGUATEZZA DELLE INFORMAZIONI SUL SITO % DI SODDISFAZIONE



ADEGUATEZZA DELLE INFORMAZIONI SUL SITO VOTO MEDIO



DESIGN DEL SITO % DI SODDISFAZIONE

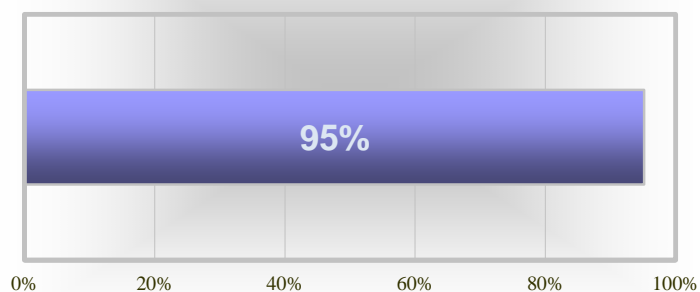


DESIGN DEL SITO VOTO MEDIO



VALUTAZIONE FINALE DEL SITO INTERNET

% DI SODDISFAZIONE DEL SITO



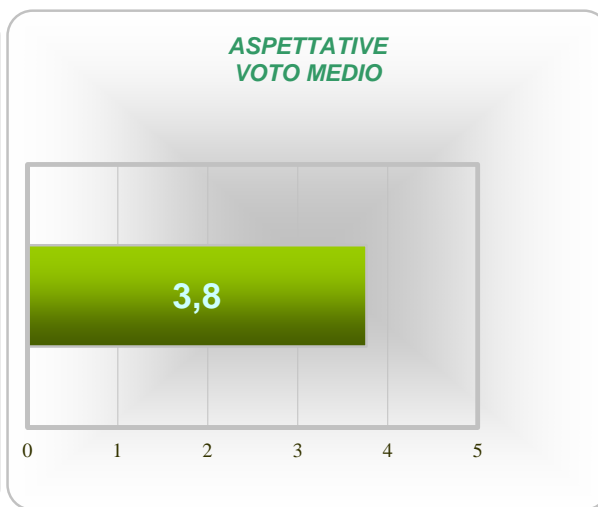
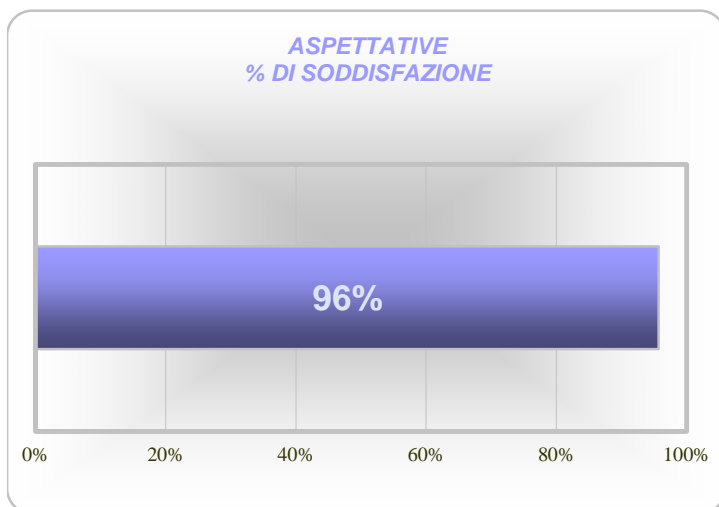
VOTO MEDIO DATO AL SITO



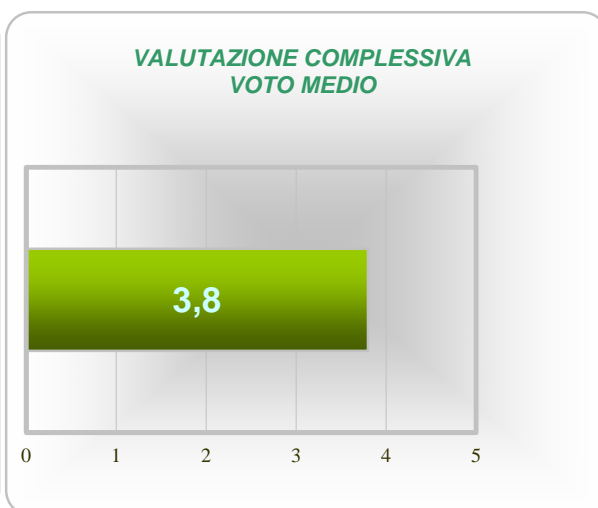
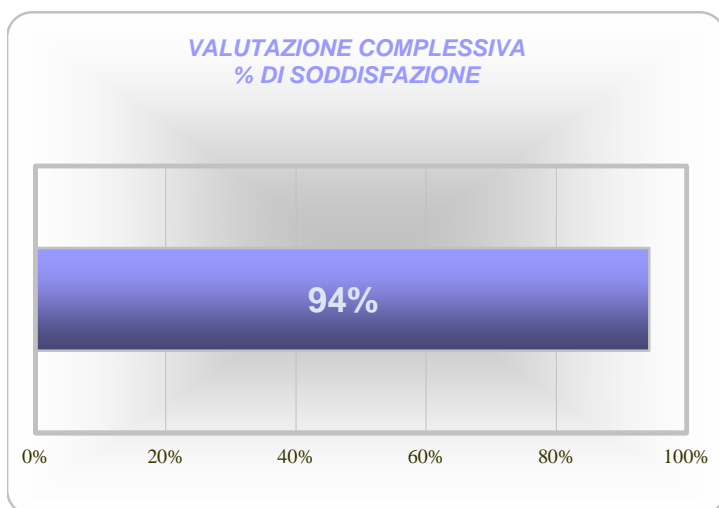


UTENZA TELEMATICA

ASPETTATIVE



VALUTAZIONE COMPLESSIVA



UTENZA TELEMATICA

voto medio => 4,5
 voto medio fra 4,1 e 4,5
 voto medio =< a 4,0

| INDICATORE | AREE (Voti medi) | | |
|---|---|--|--------------------|
| | PROMOZIONE, INTERNAZIONALIZZAZIONE, CONCiliaZIONE E ARBITRATO | TUTELA DEL MERCATO E DEL CONSUMATORE E AMBIENTE | ANAGRAFE ECONOMICA |
| E' facile accedere ai servizi presenti sul sito | 4,1 | 3,9 | 4,0 |
| E' facile effettuare l'attivazione per poter usufruire dei servizi presenti sul sito | 4,1 | 3,8 | 3,8 |
| Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno | 3,9 | 3,6 | 3,7 |
| Le informazioni mi vengono fornite con un linguaggio semplice | 4,1 | 3,8 | 4,0 |
| Le informazioni che mi vengono fornite sono complete | 3,9 | 3,7 | 3,8 |
| Questo servizio on line offre la possibilità di contattare facilmente l'ente | 4,2 | 3,7 | 3,7 |
| Mi sento sicuro nell'inserire i miei dati riservati | 4,4 | 4,1 | 4,2 |
| Gli operatori sono cortesi e disponibili | 4,4 | 4,2 | 4,2 |
| Gli operatori sono competenti e professionali | 4,4 | 4,2 | 4,1 |
| Sul sito trovo tutte le informazioni di cui ho bisogno per utilizzare i servizi senza necessità di rivolgermi altrove | 3,7 | 3,6 | 3,5 |
| Il sito contiene informazioni complete e aggiornate | 3,8 | 3,7 | 3,7 |
| Il sito è semplice da navigare | 3,7 | 3,6 | 3,8 |
| L'aspetto grafico del sito è gradevole | 3,5 | 3,7 | 3,7 |
| Riesco a trovare le informazioni di cui ho bisogno con pochi click | 3,7 | 3,5 | 3,5 |
| Le pagine del sito sono ben organizzate | 3,7 | 3,5 | 3,6 |
| Riesco a trovare le informazioni di cui ho bisogno con pochi click | 3,7 | 3,5 | 3,5 |
| Le pagine del sito sono ben organizzate | 3,7 | 3,5 | 3,6 |



2. AREE



AREA COMUNICAZIONE, STATISTICA, PREZZI E BORSA MERCI

- *RISULTATI FINALI DEL SERVIZIO E DEL SITO
INTERNET – UTENZA SPORTELLO*
- *INDICATORI*
- *GRADUATORIA INDICATORI*



UTENZA ALLO SPORTELLO

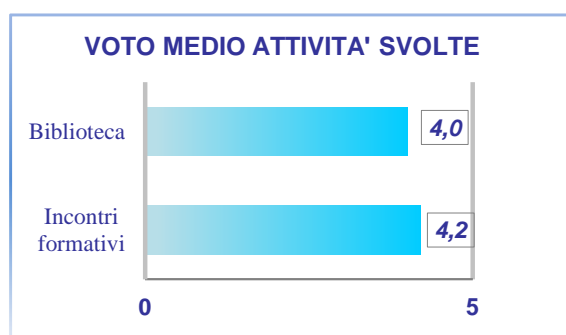
AREA COMUNICAZIONE, STATISTICA, PREZZI E BORSA MERCI
Ufficio Comunicazione e Ufficio Biblioteca

Alto grado di soddisfazione sia per il servizio che per il sito camerale. L'elevato numero di "mancate risposte" ai quesiti sul sito camerale è dovuto al fatto che molti utenti non lo consultano

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Tenendo conto degli aspetti esaminati, in una scala da 1 a 5, si ritiene soddisfatto dei servizi forniti dalla Camera di Commercio di Bologna?

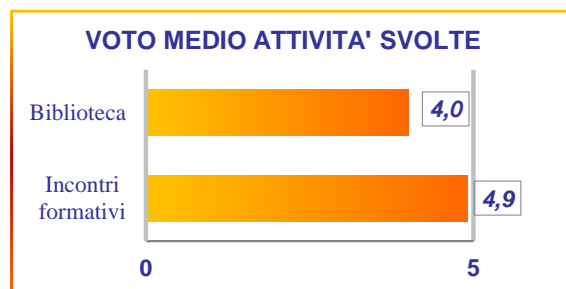
| Classi di valutazione | Si ritiene: | Frequenze assolute | Frequenze percentuali |
|-----------------------|------------------|--------------------|-----------------------|
| 1 - 2 | Non soddisfatto | 6 | 2% |
| 3 - 5 | Soddisfatto | 361 | 98% |
| | Nessuna risposta | 5 | |



VALUTAZIONE DEL SITO

Tenendo conto degli aspetti esaminati, in una scala da 1 a 5, si ritiene soddisfatto dell'organizzazione del sito internet camerale?

| Classi di valutazione | Si ritiene: | Frequenze assolute | Frequenze percentuali |
|-----------------------|------------------|--------------------|-----------------------|
| 1 - 2 | Non soddisfatto | 13 | 5% |
| 3 - 5 | Soddisfatto | 268 | 95% |
| | Nessuna risposta | 91 | |





UTENZA ALLO SPORTELLO

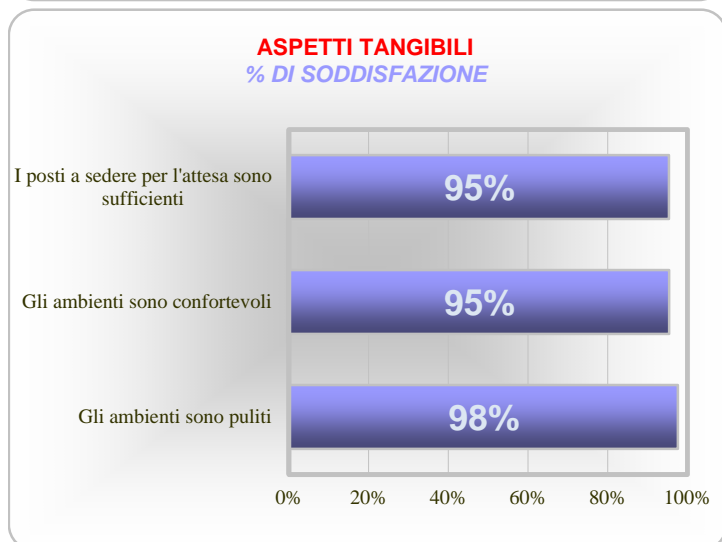
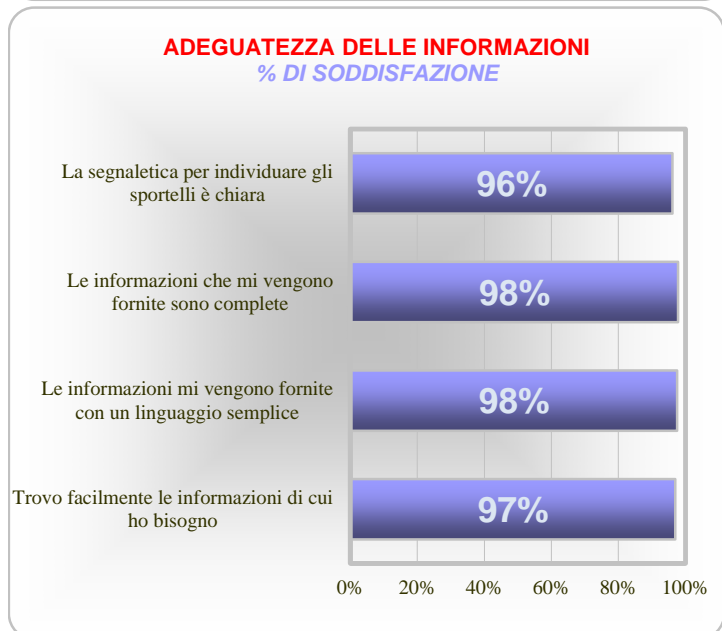
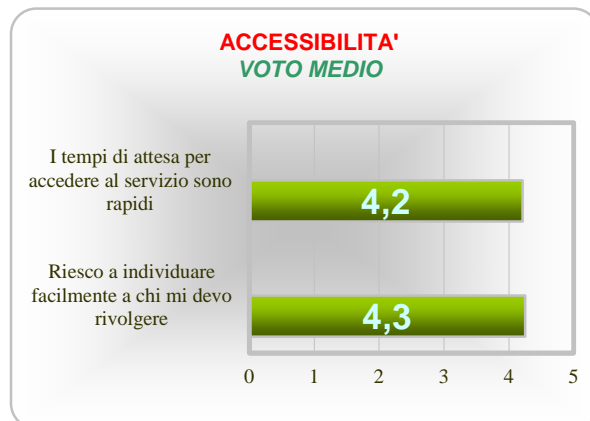
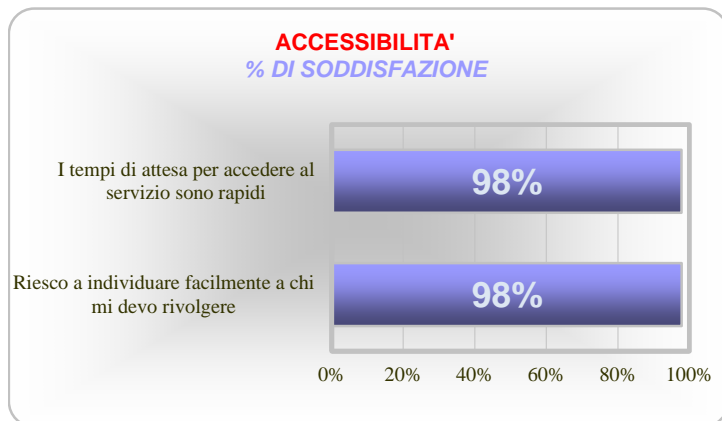
AREA COMUNICAZIONE, STATISTICA, PREZZI E BORSA MERCI

Ufficio Comunicazione e Ufficio Biblioteca

ASPETTI DEL SERVIZIO

% DI COLORO CHE HANNO ATTRIBUITO UN VOTO DA 3 A 5 SUL
TOTALE DELLE RISPOSTE

VOTO MEDIO CALCOLATO SUI VOTI DA 1 A 5
ASSEGNATI



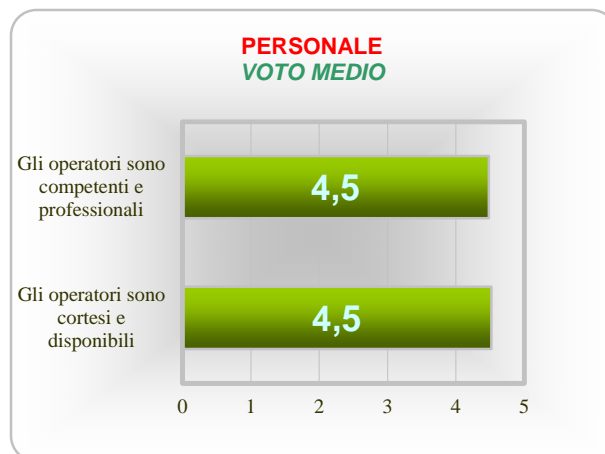


UTENZA ALLO SPORTELLO

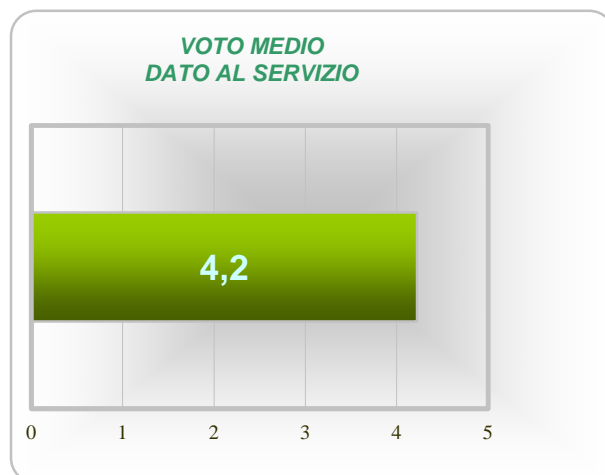
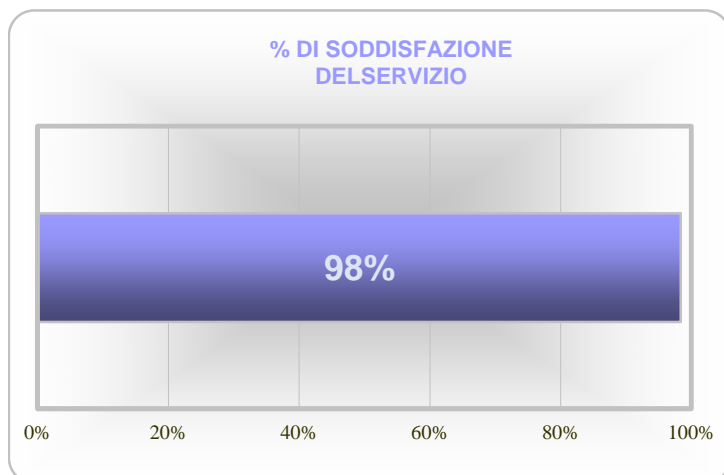
AREA COMUNICAZIONE, STATISTICA, PREZZI E BORSA MERCI

Ufficio Comunicazione e Ufficio Biblioteca

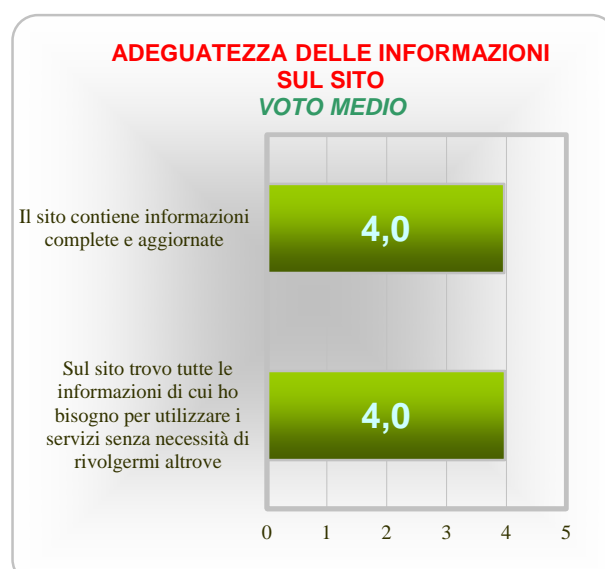
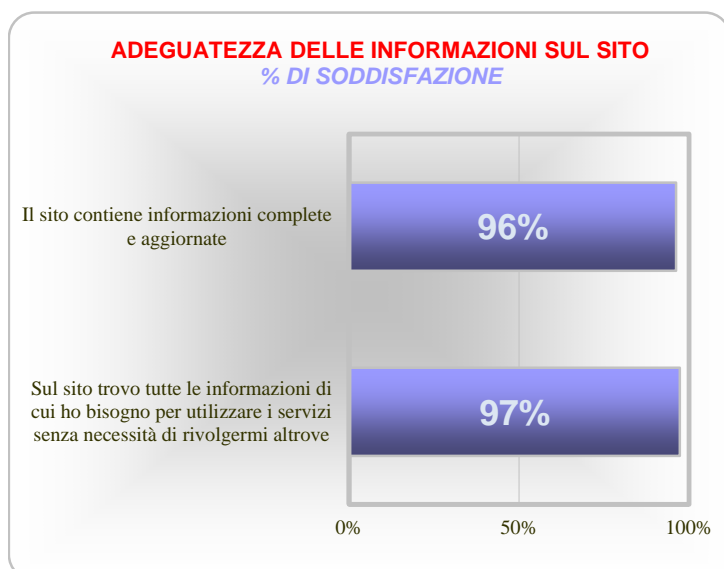
ASPETTI DEL SERVIZIO



VALUTAZIONE FINALE DEL SERVIZIO



SITO INTERNET



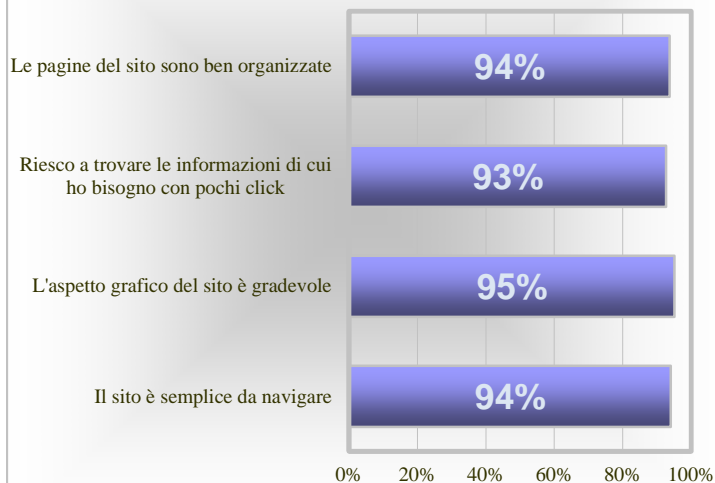


UTENZA ALLO SPORTELLO

AREA COMUNICAZIONE, STATISTICA, PREZZI E BORSA MERCI

Ufficio Comunicazione e Ufficio Biblioteca

DESIGN DEL SITO % DI SODDISFAZIONE

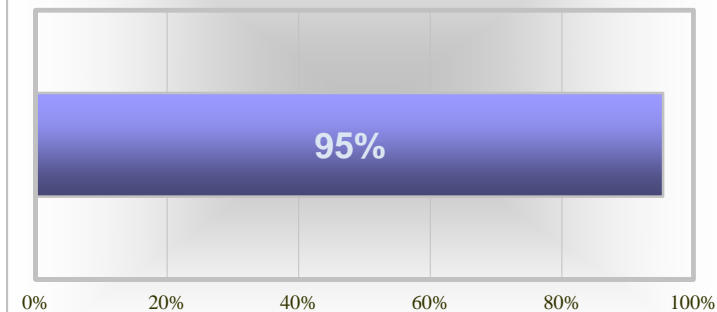


DESIGN DEL SITO VOTO MEDIO

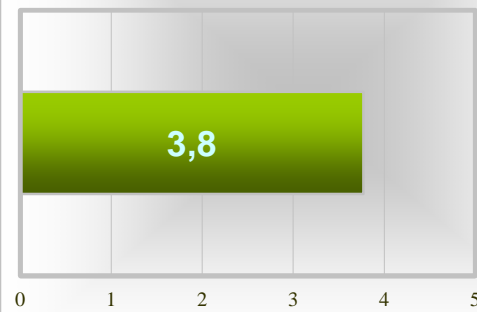


VALUTAZIONE FINALE DEL SITO INTERNET

% DI SODDISFAZIONE DEL SITO



VOTO MEDIO DATO AL SITO

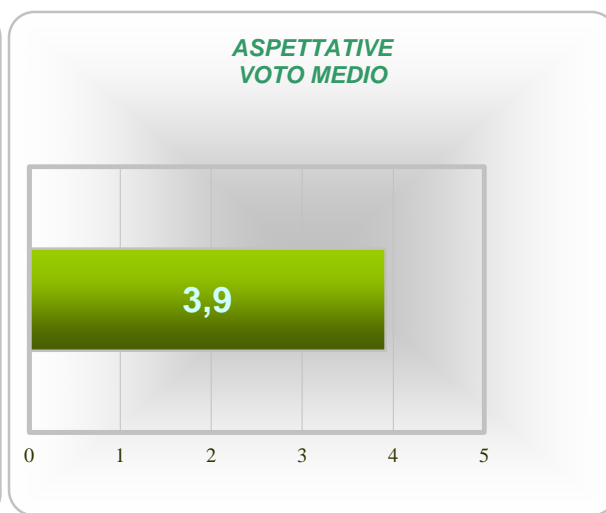
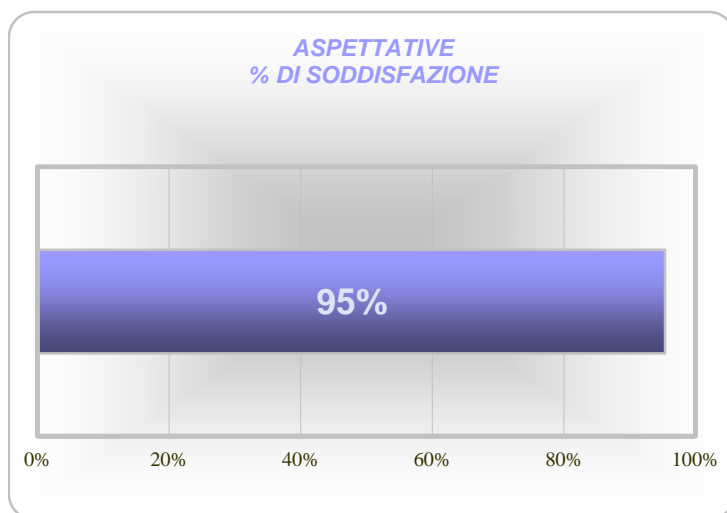




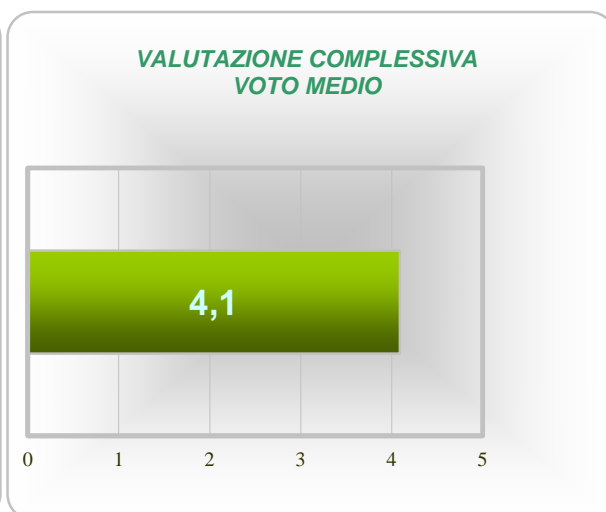
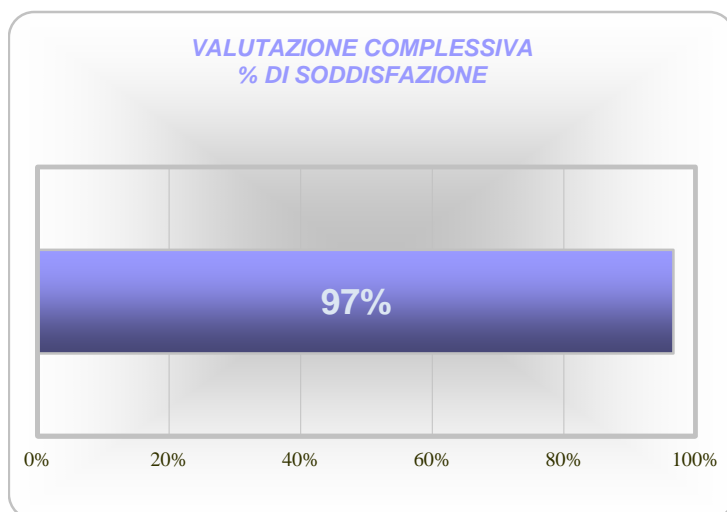
UTENZA ALLO SPORTELLO

AREA COMUNICAZIONE, STATISTICA, PREZZI E BORSA MERCI
Ufficio Comunicazione e Ufficio Biblioteca

ASPETTATIVE



VALUTAZIONE COMPLESSIVA





UTENZA ALLO SPORTELLO

GRADUATORIA INDICATORI

AREA COMUNICAZIONE, STATISTICA, PREZZI E BORSA MERCI

Ufficio Comunicazione e Ufficio Biblioteca

| INDICATORE | VOTI MEDI (da 1 a 5) |
|---|-------------------------|
| Gli operatori sono cortesi e disponibili | 4,5 |
| Gli operatori sono competenti e professionali | 4,5 |
| Gli ambienti sono puliti | 4,3 |
| I posti a sedere per l'attesa sono sufficienti | 4,3 |
| Riesco a individuare facilmente a chi mi devo rivolgere | 4,3 |
| I tempi di attesa per accedere al servizio sono rapidi | 4,2 |
| La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara | 4,2 |
| Le informazioni mi vengono fornite con un linguaggio semplice | 4,2 |
| Le informazioni che mi vengono fornite sono complete | 4,1 |
| Gli ambienti sono confortevoli | 4,1 |
| Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno | 4,0 |

| INDICATORI SITO | VOTI MEDI (da 1 a 5) |
|---|-------------------------|
| Sul sito trovo tutte le informazioni di cui ho bisogno per utilizzare i servizi senza necessità di rivolgermi altrove | 4,0 |
| Il sito contiene informazioni complete e aggiornate | 4,0 |
| Il sito è semplice da navigare | 3,8 |
| L'aspetto grafico del sito è gradevole | 3,7 |
| Le pagine del sito sono ben organizzate | 3,7 |
| Riesco a trovare le informazioni di cui ho bisogno con pochi click | 3,7 |



AREA TUTELA DEL MERCATO E DEL CONSUMATORE E AMBIENTE

- *RISULTATI FINALI DEL SERVIZIO E DEL SITO
INTERNET - UTENZA SPORTELLO*
 - *SINGOLI INDICATORI – UTENZA SPORTELLO*
 - *GRADUATORIA INDICATORI – UTENZA
SPORTELLO*
-
- *RISULTATI FINALI DEL SERVIZIO E DEL SITO
INTERNET - UTENZA TELEMATICA*
 - *SINGOLI INDICATORI – UTENZA TELEMATICA*
 - *GRADUATORIA INDICATORI – UTENZA
TELEMATICA*

UTENZA ALLO SPORTELLO

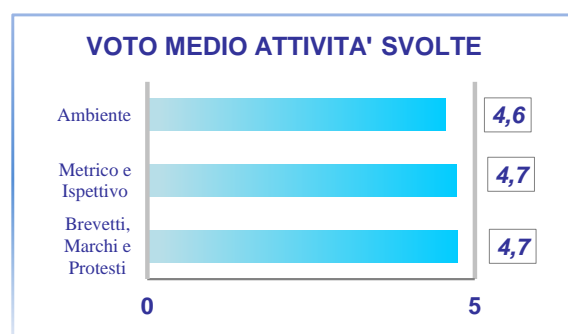
AREA TUTELA DEL MERCATO E DEL CONSUMATORE E AMBIENTE
Ufficio Brevetti, Marchi e Protesti - Ufficio Metrico e Ispettivo - Ufficio Ambiente

Grado di soddisfazione elevato sia per il servizio che per il sito camerale. L'elevato numero di "mancate risposte" ai quesiti sul sito camerale è dovuto al fatto che molti utenti non lo consultano

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Tenendo conto degli aspetti esaminati, in una scala da 1 a 5, si ritiene soddisfatto dei servizi forniti dalla Camera di Commercio di Bologna?

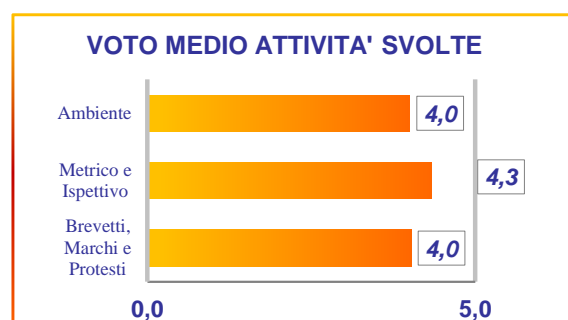
| Classi di valutazione | Si ritiene: | Frequenze assolute | Frequenze percentuali |
|-----------------------|--------------------|--------------------|-----------------------|
| 1 - 2 | Non soddisfatto | 0 | 0% |
| 3 - 5 | Soddisfatto | 173 | 100% |
| | Nessuna risposta | 0 | |



VALUTAZIONE DEL SITO

Tenendo conto degli aspetti esaminati, in una scala da 1 a 5, si ritiene soddisfatto dell'organizzazione del sito internet camerale?

| Classi di valutazione | Si ritiene: | Frequenze assolute | Frequenze percentuali |
|-----------------------|--------------------|--------------------|-----------------------|
| 1 - 2 | Non soddisfatto | 5 | 4% |
| 3 - 5 | Soddisfatto | 128 | 96% |
| | Nessuna risposta | 40 | |





UTENZA ALLO SPORTELLO

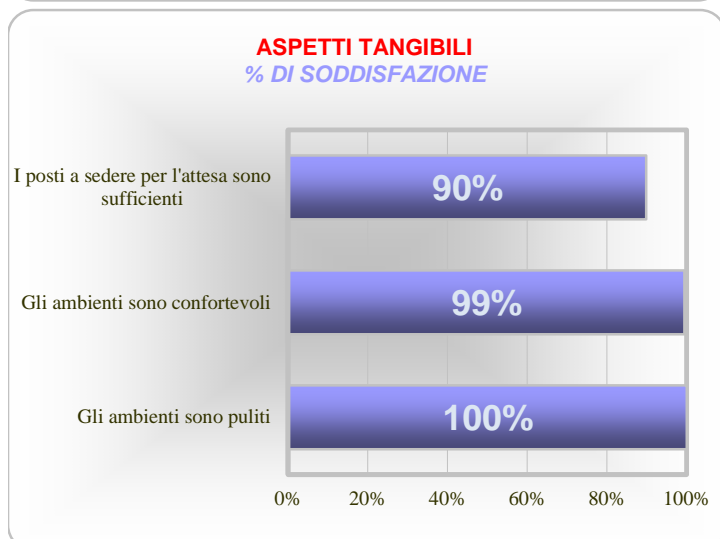
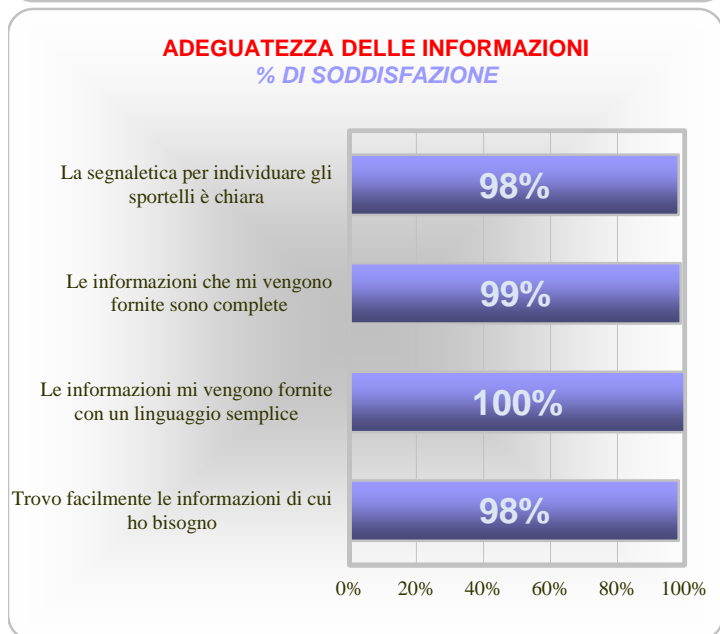
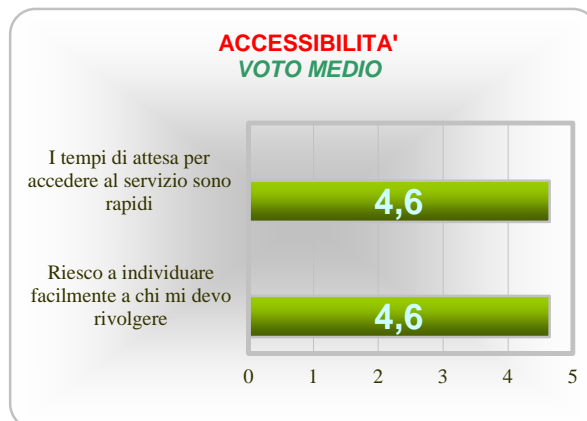
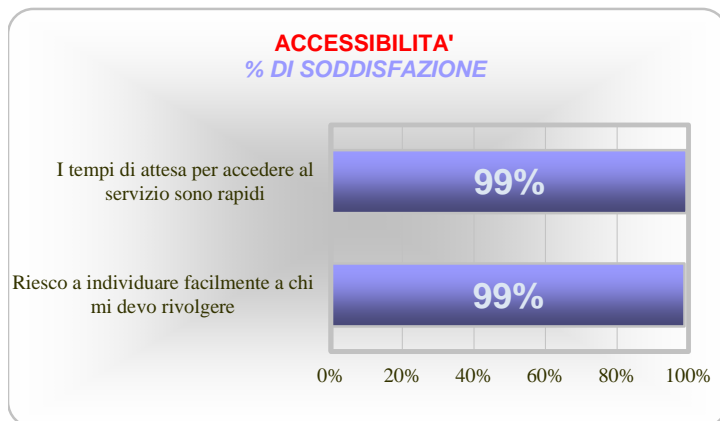
AREA TUTELA DEL MERCATO E DEL CONSUMATORE E AMBIENTE

Ufficio Brevetti, Marchi e Protesti - Ufficio Metrico e Ispettivo - Ufficio Ambiente

ASPETTI DEL SERVIZIO

% DI COLORO CHE HANNO ATTRIBUITO UN VOTO DA 3 A 5 SUL
TOTALE DELLE RISPOSTE

VOTO MEDIO CALCOLATO SUI VOTI DA 1 A 5
ASSEGNATI



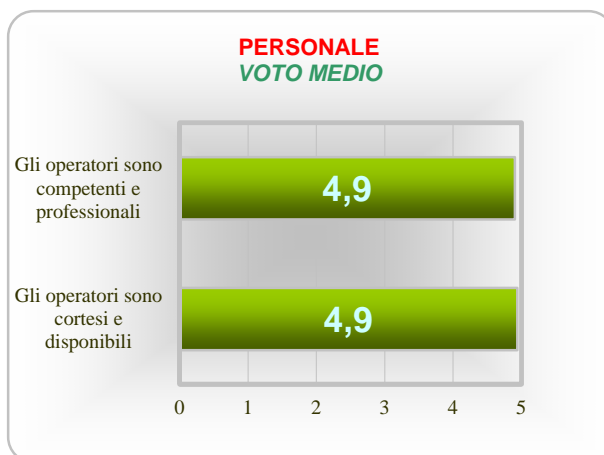


UTENZA ALLO SPORTELLO

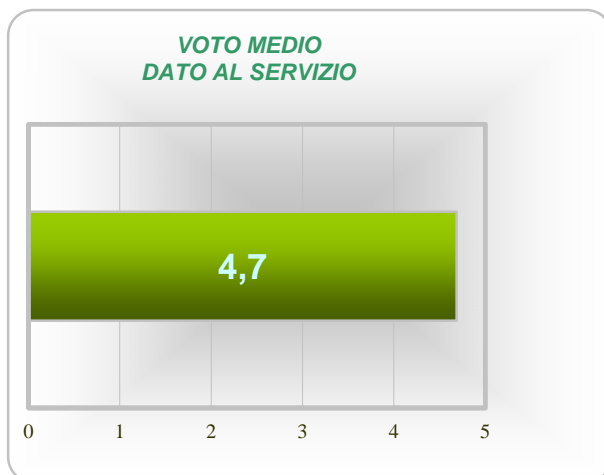
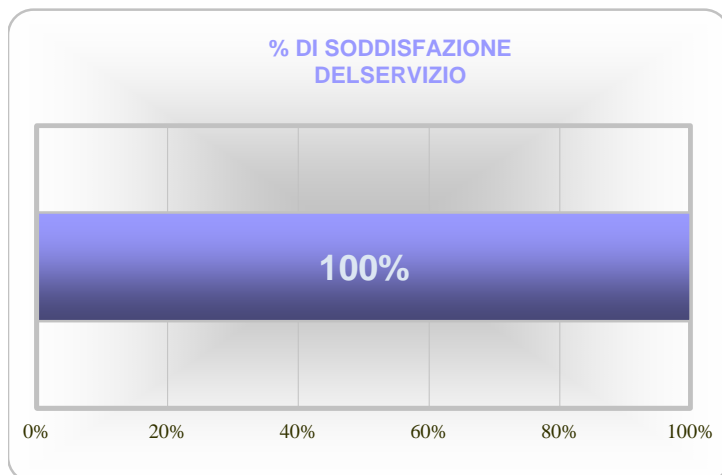
AREA TUTELA DEL MERCATO E DEL CONSUMATORE E AMBIENTE

Ufficio Brevetti, Marchi e Protesti - Ufficio Metrico e Ispettivo - Ufficio Ambiente

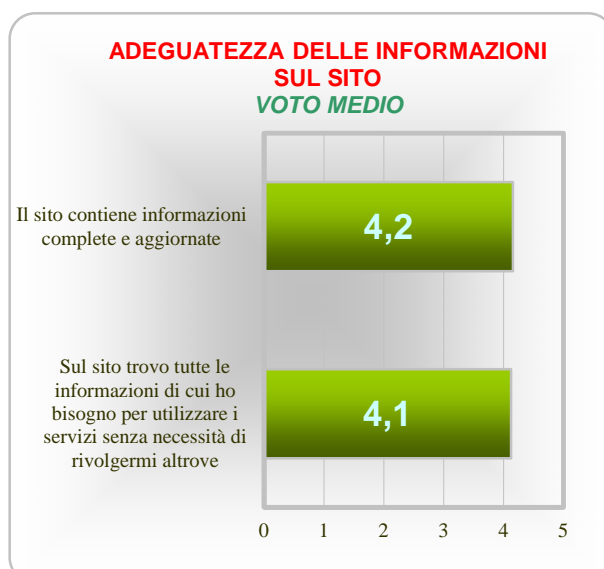
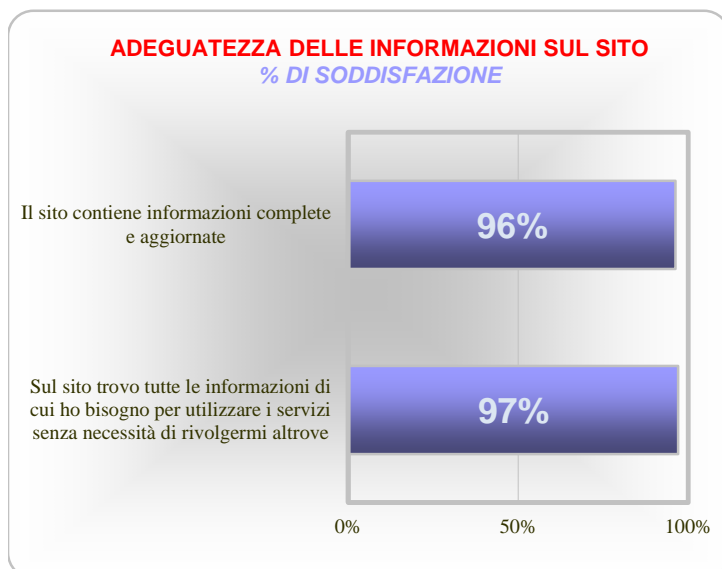
ASPETTI DEL SERVIZIO



VALUTAZIONE FINALE DEL SERVIZIO



SITO INTERNET



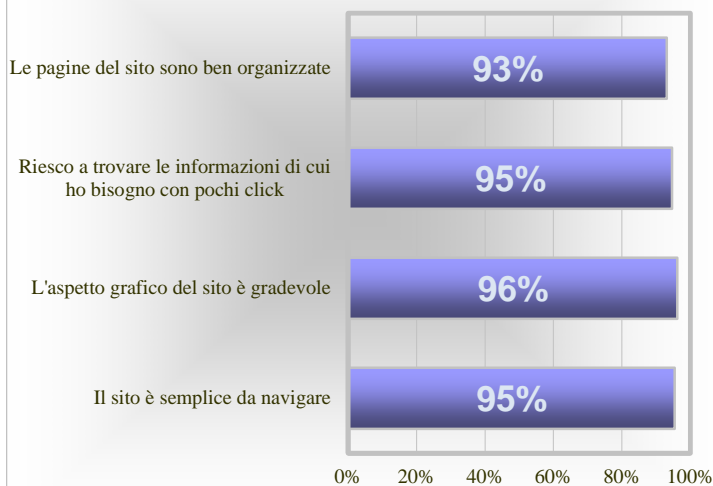


UTENZA ALLO SPORTELLO

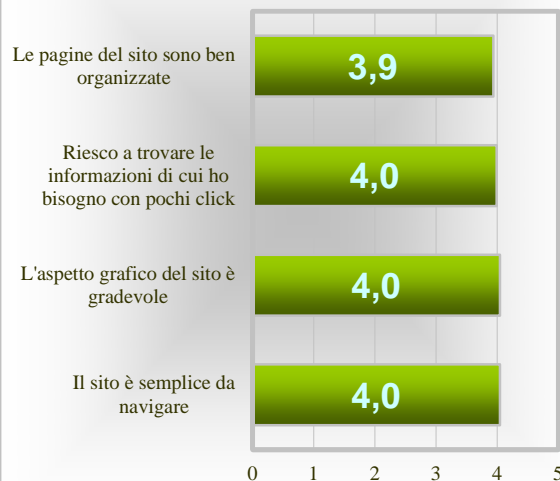
AREA TUTELA DEL MERCATO E DEL CONSUMATORE E AMBIENTE

Ufficio Brevetti, Marchi e Protesti - Ufficio Metrico e Ispettivo - Ufficio Ambiente

DESIGN DEL SITO % DI SODDISFAZIONE

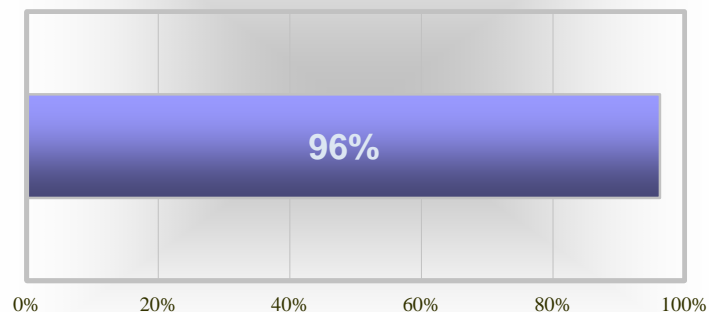


DESIGN DEL SITO VOTO MEDIO



VALUTAZIONE FINALE DEL SITO INTERNET

% DI SODDISFAZIONE DEL SITO



VOTO MEDIO DATO AL SITO



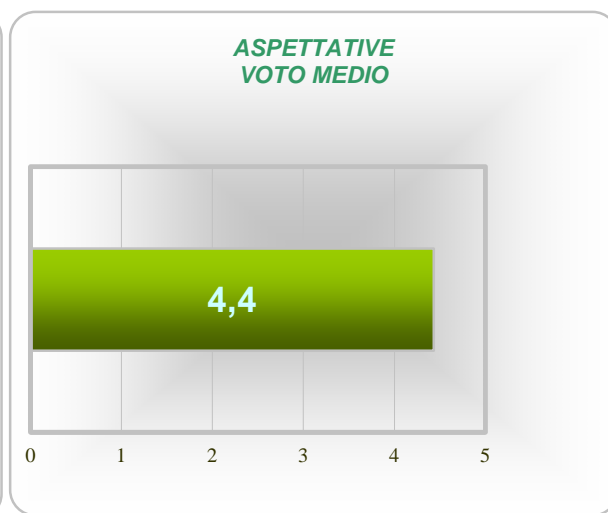
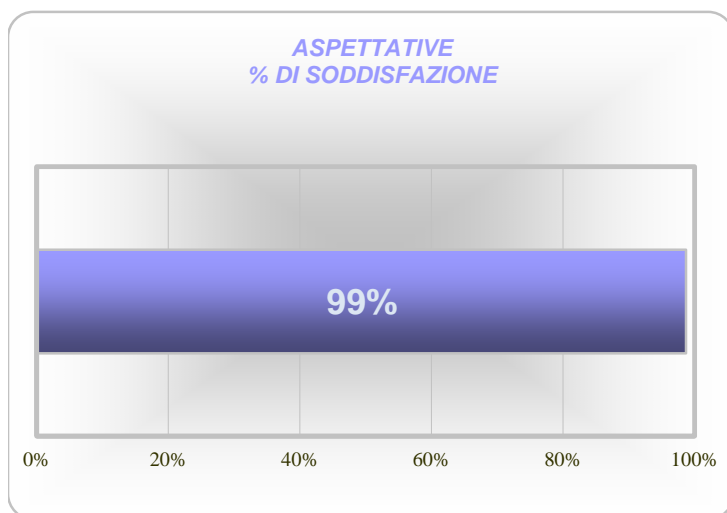


UTENZA ALLO SPORTELLO

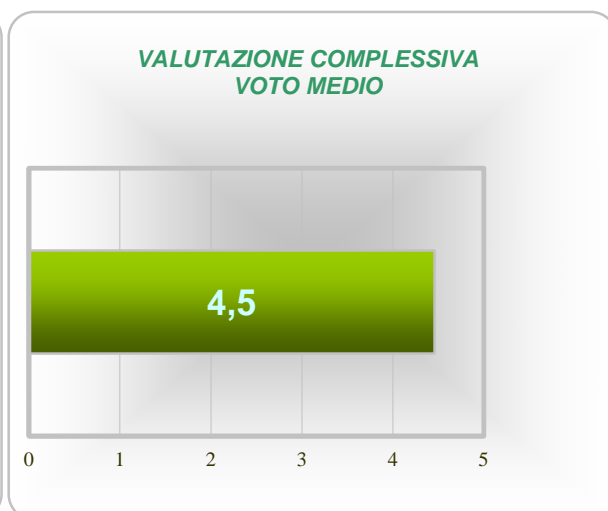
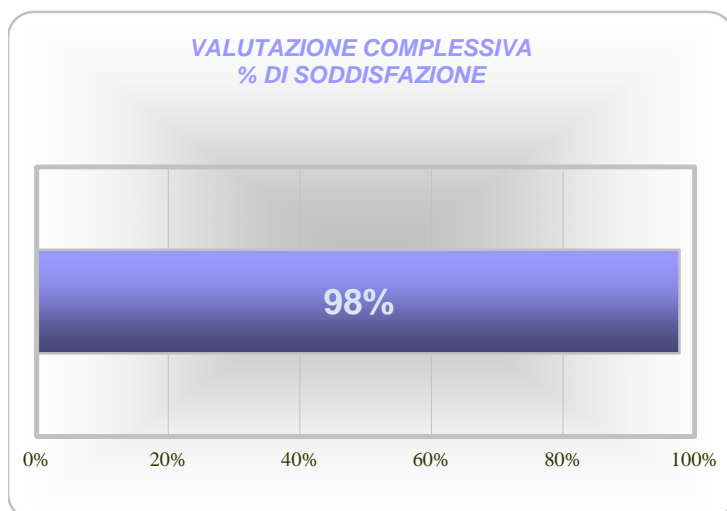
AREA TUTELA DEL MERCATO E DEL CONSUMATORE E AMBIENTE

Ufficio Brevetti, Marchi e Protesti - Ufficio Metrico e Ispettivo - Ufficio Ambiente

ASPETTATIVE



VALUTAZIONE COMPLESSIVA





UTENZA ALLO SPORTELLO

GRADUATORIA INDICATORI

AREA TUTELA DEL MERCATO E CONSUMATORE E AMBIENTE

Ufficio Brevetti, Marchi e Protesti - Ufficio Metrico e Ispettivo - Ufficio Ambiente

| INDICATORE | VOTI MEDI (da 1 a 5) |
|---|-------------------------|
| Gli operatori sono cortesi e disponibili | 4,9 |
| Gli operatori sono competenti e professionali | 4,9 |
| Le informazioni mi vengono fornite con un linguaggio semplice | 4,7 |
| Riesco a individuare facilmente a chi mi devo rivolgere | 4,6 |
| I tempi di attesa per accedere al servizio sono rapidi | 4,6 |
| Le informazioni che mi vengono fornite sono complete | 4,6 |
| Gli ambienti sono puliti | 4,6 |
| Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno | 4,5 |
| Gli ambienti sono confortevoli | 4,5 |
| La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara | 4,4 |
| I posti a sedere per l'attesa sono sufficienti | 4,4 |

| INDICATORI SITO | VOTI MEDI (da 1 a 5) |
|---|-------------------------|
| Il sito contiene informazioni complete e aggiornate | 4,2 |
| Sul sito trovo tutte le informazioni di cui ho bisogno per utilizzare i servizi senza necessità di rivolgermi altrove | 4,1 |
| Il sito è semplice da navigare | 4,0 |
| L'aspetto grafico del sito è gradevole | 4,0 |
| Riesco a trovare le informazioni di cui ho bisogno con pochi click | 4,0 |
| Le pagine del sito sono ben organizzate | 3,9 |

UTENZA TELEMATICA

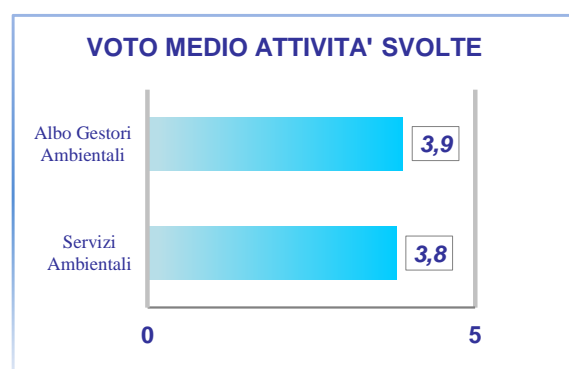
AREA TUTELA DEL MERCATO E DEL CONSUMATORE E AMBIENTE
 Ufficio Brevetti, Marchi e Protesti - Ufficio Metrico e Ispettivo - Ufficio Ambiente

Grado di soddisfazione elevato per il servizio, leggermente meno per il sito camerale.
 L'elevato numero di "mancate risposte" ai quesiti sul sito camerale è dovuto al fatto che molti
 utenti non lo consultano

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Tenendo conto degli aspetti esaminati, in una scala da 1 a 5, si ritiene soddisfatto
 dei servizi forniti dalla Camera di Commercio di Bologna?

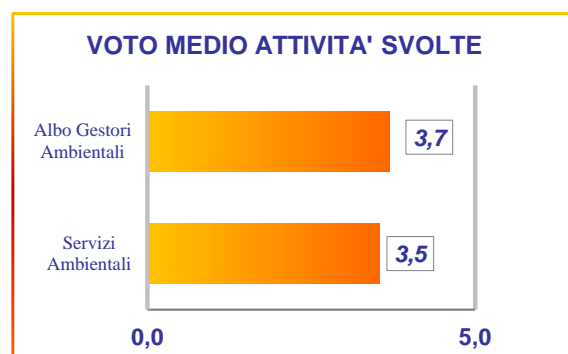
| Classi di valutazione | Si ritiene: | Frequenze assolute | Frequenze percentuali |
|-----------------------|--------------------|--------------------|-----------------------|
| 1 - 2 | Non soddisfatto | 8 | 3% |
| 3 - 5 | Soddisfatto | 268 | 97% |
| | Nessuna risposta | 0 | |



VALUTAZIONE DEL SITO

Tenendo conto degli aspetti esaminati, in una scala da 1 a 5, si ritiene soddisfatto
 dell'organizzazione del sito internet camerale?

| Classi di valutazione | Si ritiene: | Frequenze assolute | Frequenze percentuali |
|-----------------------|--------------------|--------------------|-----------------------|
| 1 - 2 | Non soddisfatto | 16 | 6% |
| 3 - 5 | Soddisfatto | 260 | 94% |
| | Nessuna risposta | 0 | |





UTENZA TELEMATICA

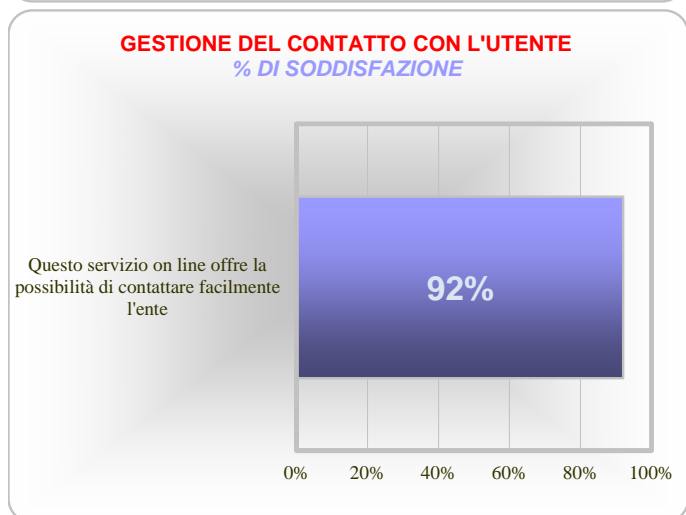
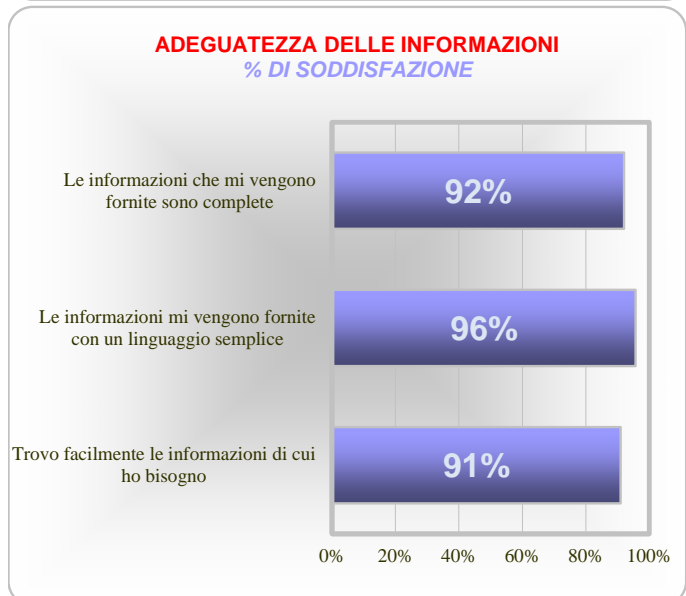
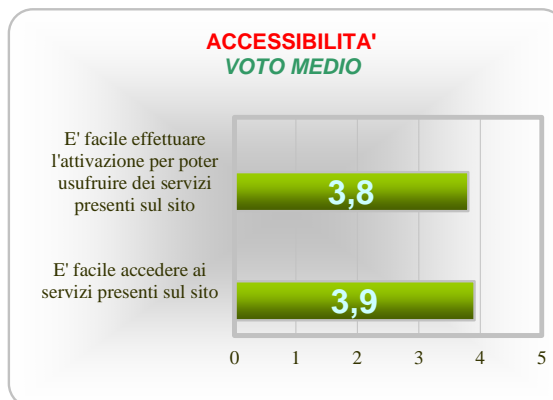
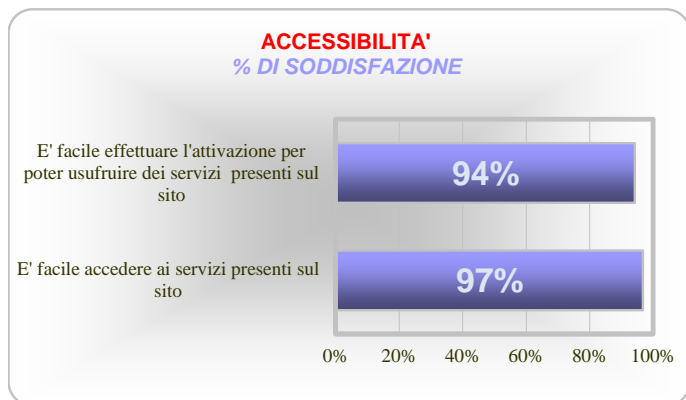
AREA TUTELA DEL MERCATO E DEL CONSUMATORE E AMBIENTE

Ufficio Brevetti, Marchi e Protesti - Ufficio Metrico e Ispettivo - Ufficio Ambiente

ASPETTI DEL SERVIZIO

% DI COLORO CHE HANNO ATTRIBUITO UN VOTO DA 3 A 5 SUL
TOTALE DELLE RISPOSTE

VOTO MEDIO CALCOLATO SUI VOTI DA 1 A 5
ASSEGNATI



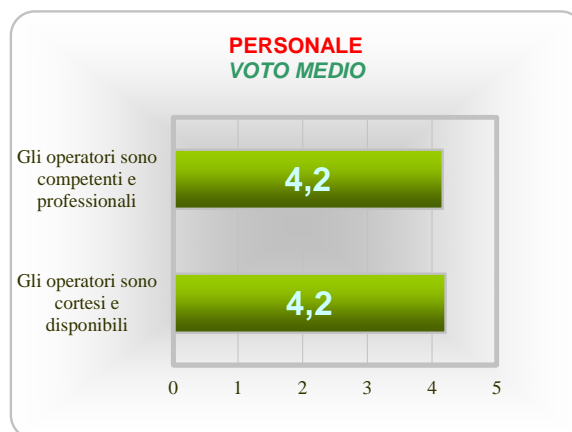
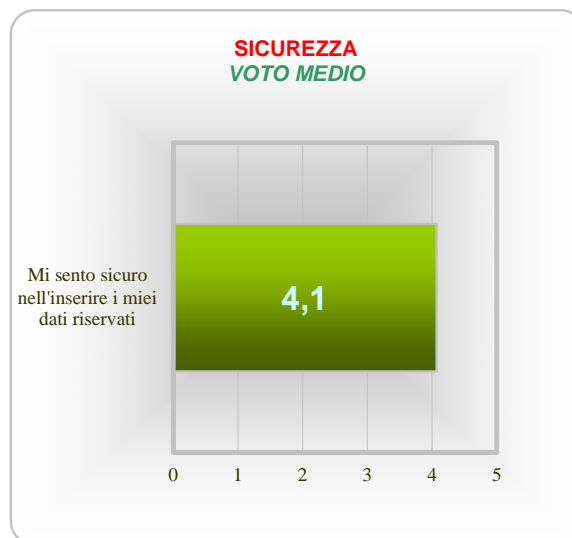
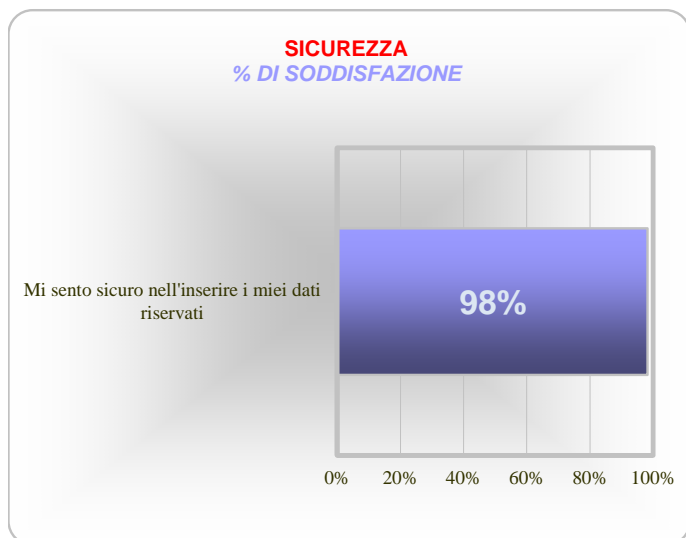


UTENZA TELEMATICA

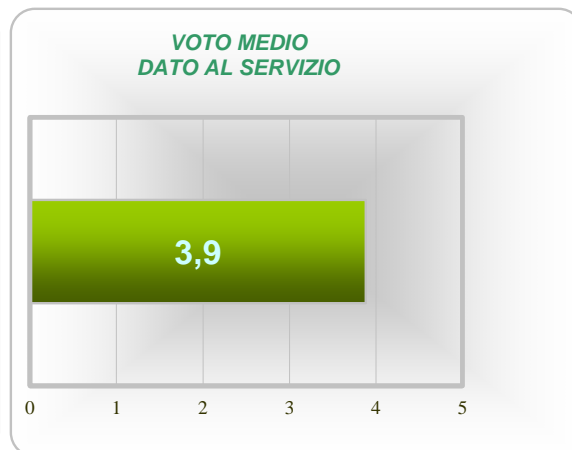
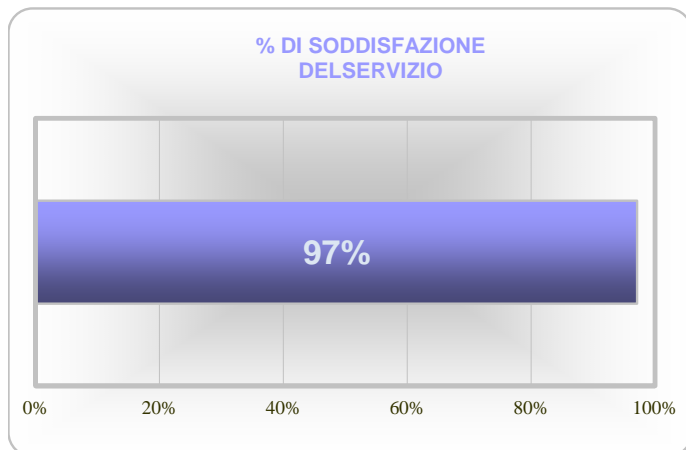
AREA TUTELA DEL MERCATO E DEL CONSUMATORE E AMBIENTE

Ufficio Brevetti, Marchi e Protesti - Ufficio Metrico e Ispettivo - Ufficio Ambiente

ASPETTI DEL SERVIZIO



VALUTAZIONE FINALE DEL SERVIZIO





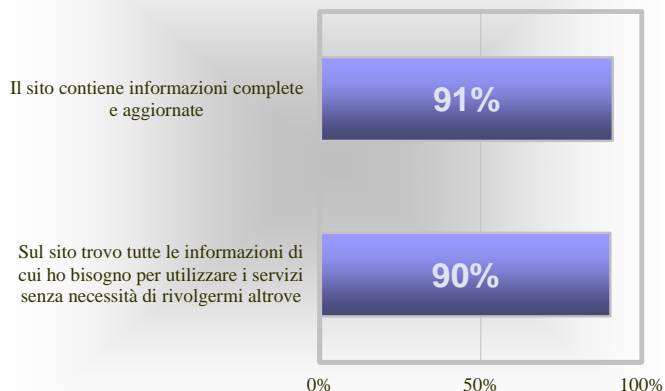
UTENZA TELEMATICA

AREA TUTELA DEL MERCATO E DEL CONSUMATORE E AMBIENTE

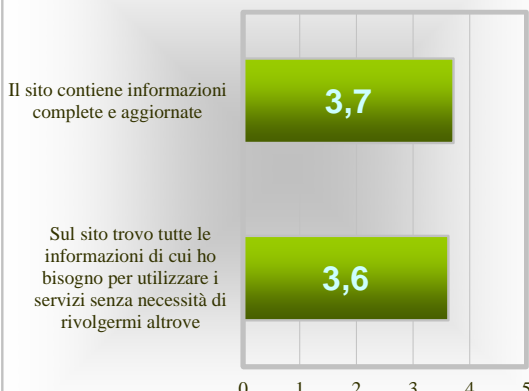
Ufficio Brevetti, Marchi e Protesti - Ufficio Metrico e Ispettivo - Ufficio Ambiente

SITO INTERNET

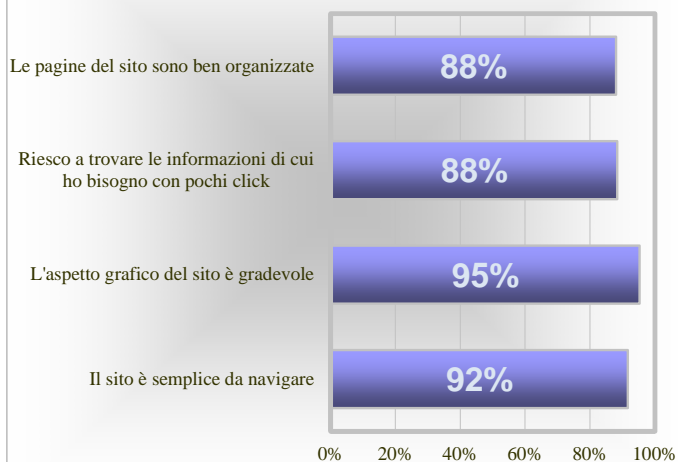
ADEGUATEZZA DELLE INFORMAZIONI SUL SITO % DI SODDISFAZIONE



ADEGUATEZZA DELLE INFORMAZIONI SUL SITO VOTO MEDIO



DESIGN DEL SITO % DI SODDISFAZIONE

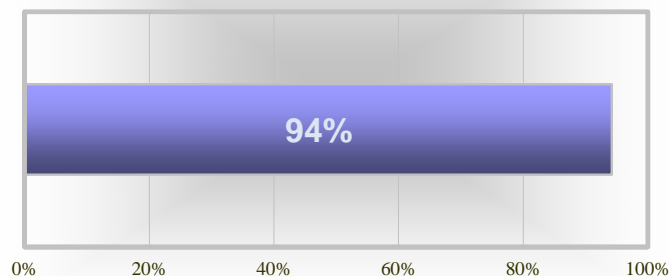


DESIGN DEL SITO VOTO MEDIO



VALUTAZIONE FINALE DEL SITO INTERNET

% DI SODDISFAZIONE DEL SITO



VOTO MEDIO DATO AL SITO





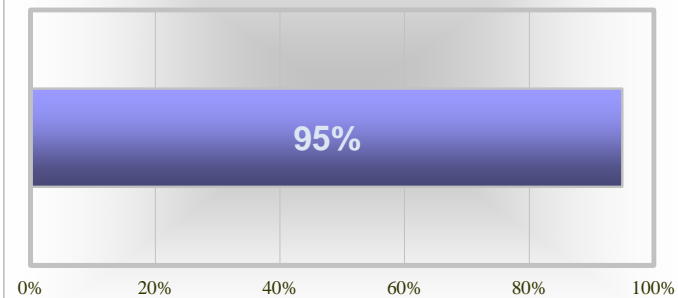
UTENZA TELEMATICA

AREA TUTELA DEL MERCATO E DEL CONSUMATORE E AMBIENTE

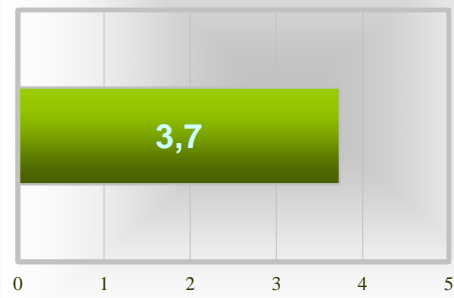
Ufficio Brevetti, Marchi e Protesti - Ufficio Metrico e Ispettivo - Ufficio Ambiente

ASPETTATIVE

ASPETTATIVE
% DI SODDISFAZIONE

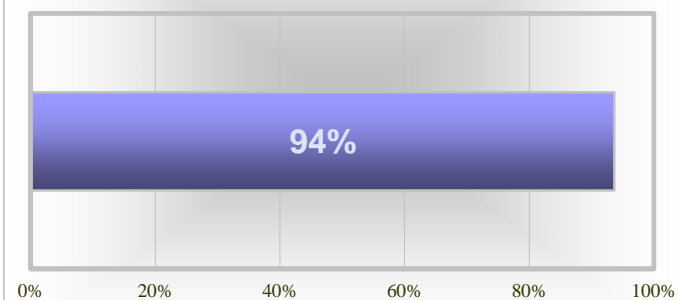


ASPETTATIVE
VOTO MEDIO



VALUTAZIONE COMPLESSIVA

VALUTAZIONE COMPLESSIVA
% DI SODDISFAZIONE



VALUTAZIONE COMPLESSIVA
VOTO MEDIO





UTENZA TELEMATICA

GRADUATORIA INDICATORI

AREA TUTELA DEL MERCATO E CONSUMATORE E AMBIENTE

Ufficio Brevetti, Marchi e Protesti - Ufficio Metrico e Ispettivo - Ufficio Ambiente

| INDICATORI SERVIZIO | VOTI MEDI (da 1 a 5) |
|--|-------------------------|
| Gli operatori sono cortesi e disponibili | 4,2 |
| Gli operatori sono competenti e professionali | 4,2 |
| Mi sento sicuro nell'inserire i miei dati riservati | 4,1 |
| E' facile accedere ai servizi presenti sul sito | 3,9 |
| E' facile effettuare l'attivazione per poter usufruire dei servizi presenti sul sito | 3,8 |
| Le informazioni mi vengono fornite con un linguaggio semplice | 3,8 |
| Questo servizio on line offre la possibilità di contattare facilmente l'ente | 3,7 |
| Le informazioni che mi vengono fornite sono complete | 3,7 |
| Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno | 3,6 |

| INDICATORI SITO | VOTI MEDI (da 1 a 5) |
|---|-------------------------|
| Il sito contiene informazioni complete e aggiornate | 3,7 |
| L'aspetto grafico del sito è gradevole | 3,7 |
| Il sito è semplice da navigare | 3,6 |
| Sul sito trovo tutte le informazioni di cui ho bisogno per utilizzare i servizi senza necessità di rivolgermi altrove | 3,6 |
| Le pagine del sito sono ben organizzate | 3,5 |
| Riesco a trovare le informazioni di cui ho bisogno con pochi click | 3,5 |



AREA PROMOZIONE, INTERNAZIONALIZZAZIONE, CONCILIAZIONE E ARBITRATO

- *RISULTATI FINALI DEL SERVIZIO E DEL SITO INTERNET - UTENZA SPORTELLO*
 - *SINGOLI INDICATORI – UTENZA SPORTELLO*
 - *GRADUATORIA INDICATORI – UTENZA SPORTELLO*
-
- *RISULTATI FINALI DEL SERVIZIO E DEL SITO INTERNET - UTENZA TELEMATICA*
 - *SINGOLI INDICATORI – UTENZA TELEMATICA*
 - *GRADUATORIA INDICATORI – UTENZA TELEMATICA*

UTENZA ALLO SPORTELLO

AREA PROMOZIONE, INTERNAZIONALIZZAZIONE, CONCILIAZIONE E ARBITRATO

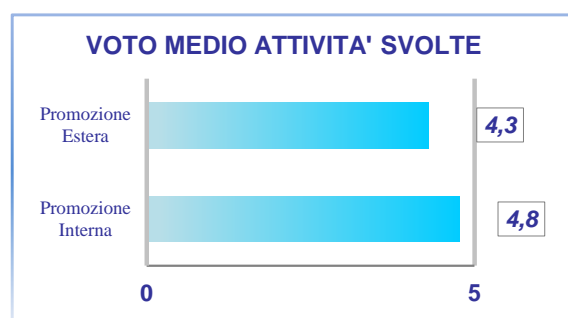
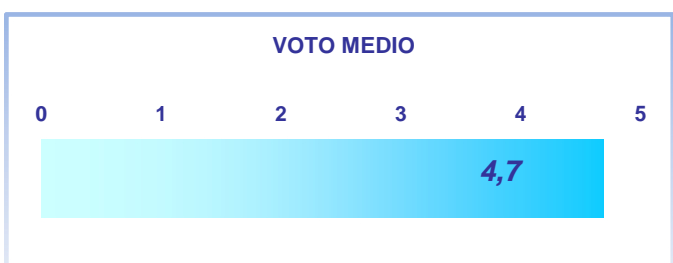
Ufficio Promozione Interna - Ufficio Promozione Estera

Grado di soddisfazione elevato sia per il servizio che per il sito camerale. L'elevato numero di "mancate risposte" ai quesiti sul sito camerale è dovuto al fatto che molti utenti non lo consultano

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Tenendo conto degli aspetti esaminati, in una scala da 1 a 5, si ritiene soddisfatto dei servizi forniti dalla Camera di Commercio di Bologna?

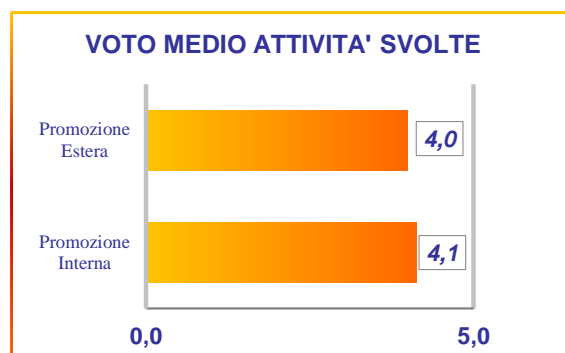
| Classi di valutazione | Si ritiene: | Frequenze assolute | Frequenze percentuali |
|-----------------------|------------------|--------------------|-----------------------|
| 1 - 2 | Non soddisfatto | 0 | 0% |
| 3 - 5 | Soddisfatto | 379 | 100% |
| | Nessuna risposta | 4 | |



VALUTAZIONE DEL SITO

Tenendo conto degli aspetti esaminati, in una scala da 1 a 5, si ritiene soddisfatto dell'organizzazione del sito internet camerale?

| Classi di valutazione | Si ritiene: | Frequenze assolute | Frequenze percentuali |
|-----------------------|------------------|--------------------|-----------------------|
| 1 - 2 | Non soddisfatto | 3 | 2% |
| 3 - 5 | Soddisfatto | 136 | 98% |
| | Nessuna risposta | 244 | |



UTENZA ALLO SPORTELLO

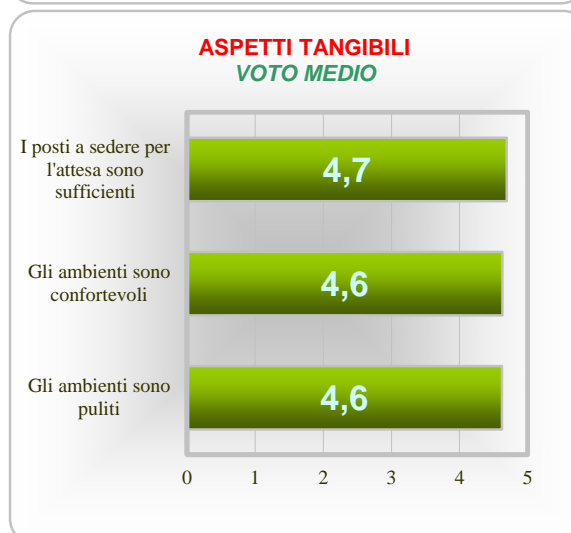
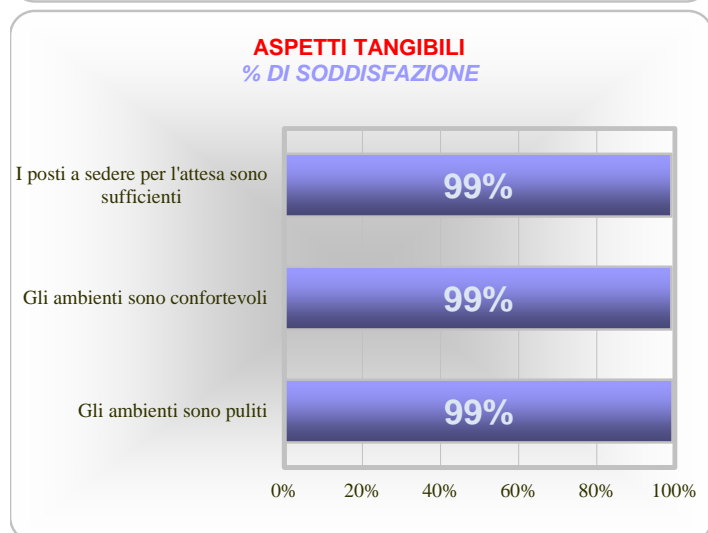
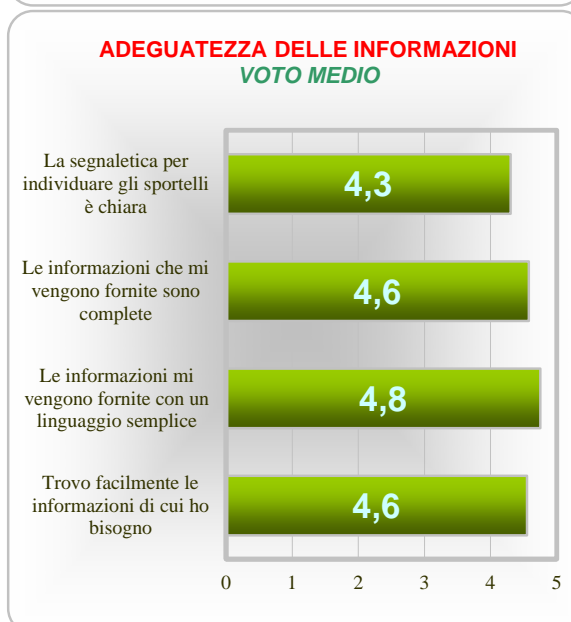
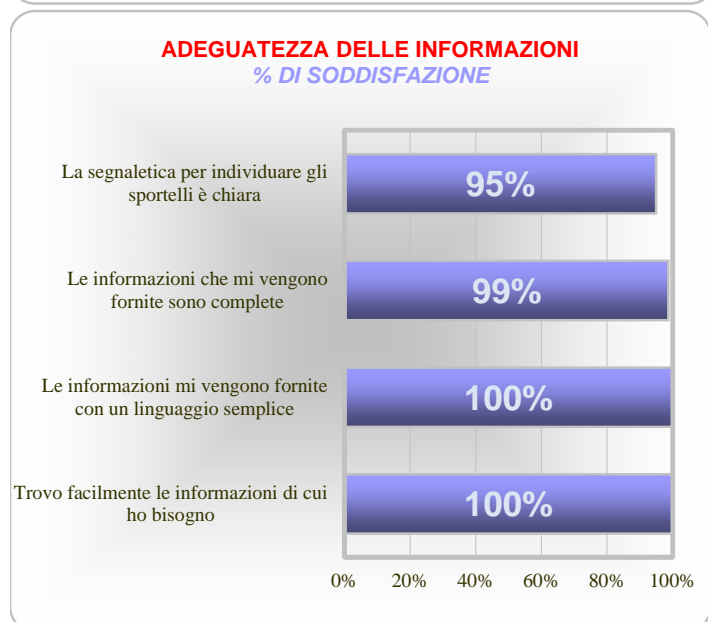
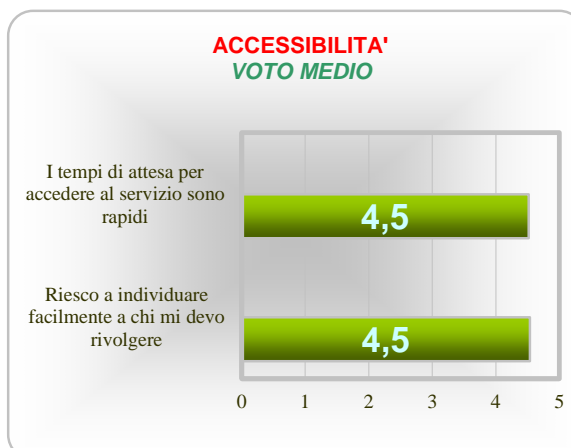
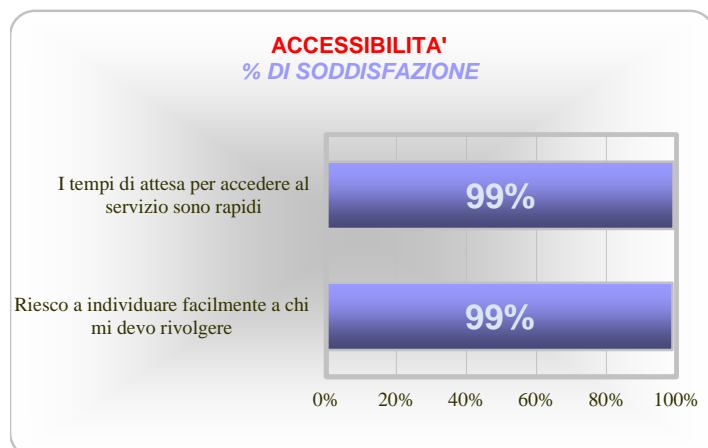
AREA PROMOZIONE, INTERNAZIONALIZZAZIONE, CONCILIAZIONE E ARBITRATO

Ufficio Promozione Interna - Ufficio Promozione Estera

ASPETTI DEL SERVIZIO

% DI COLORO CHE HANNO ATTRIBUITO UN VOTO DA 3 A 5 SUL
TOTALE DELLE RISPOSTE

VOTO MEDIO CALCOLATO SUI VOTI DA 1 A 5
ASSEGNATI

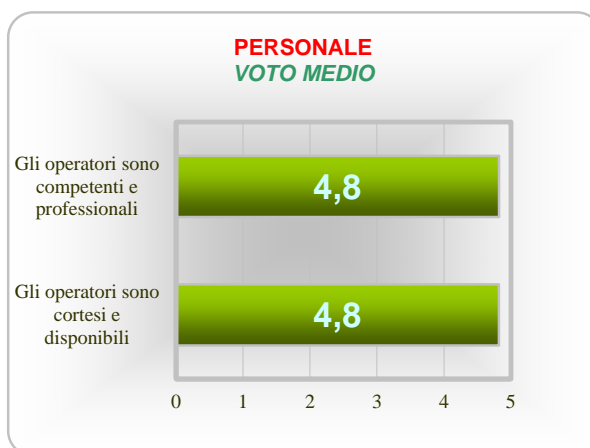


UTENZA ALLO SPORTELLO

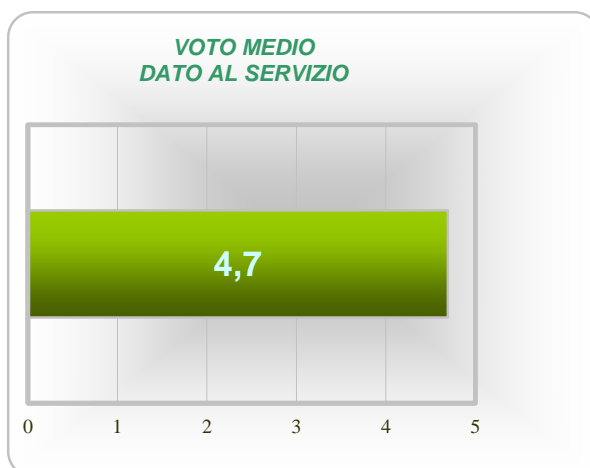
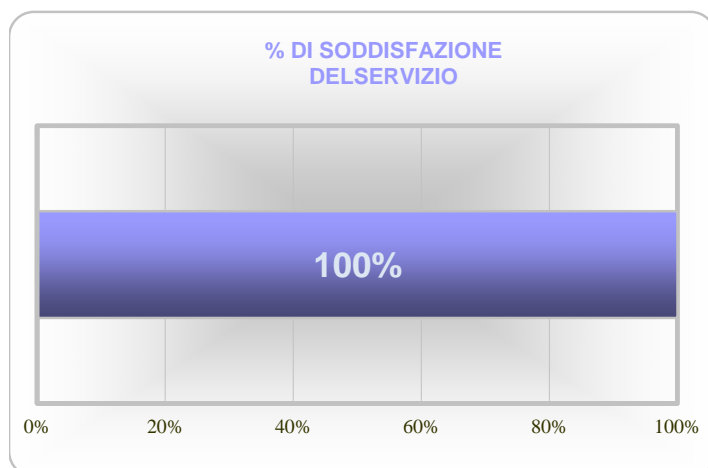
AREA PROMOZIONE, INTERNAZIONALIZZAZIONE, CONCILIAZIONE E ARBITRATO

Ufficio Promozione Interna - Ufficio Promozione Estera

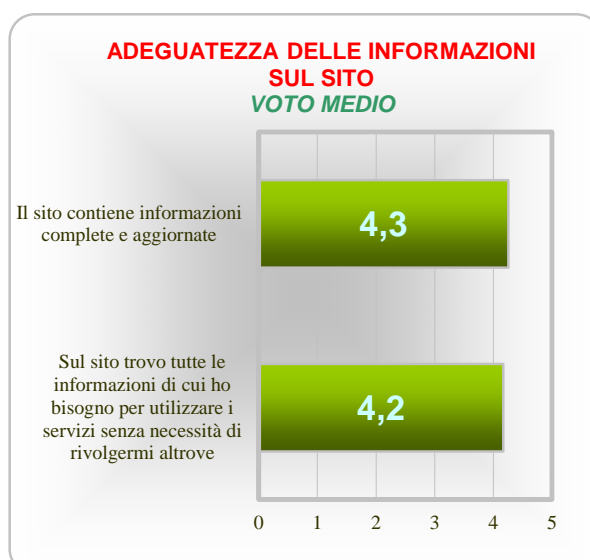
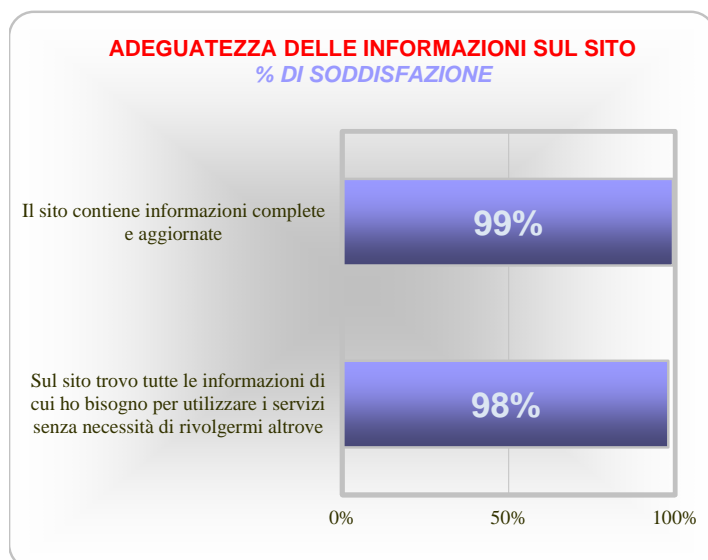
ASPETTI DEL SERVIZIO



VALUTAZIONE FINALE DEL SERVIZIO



SITO INTERNET

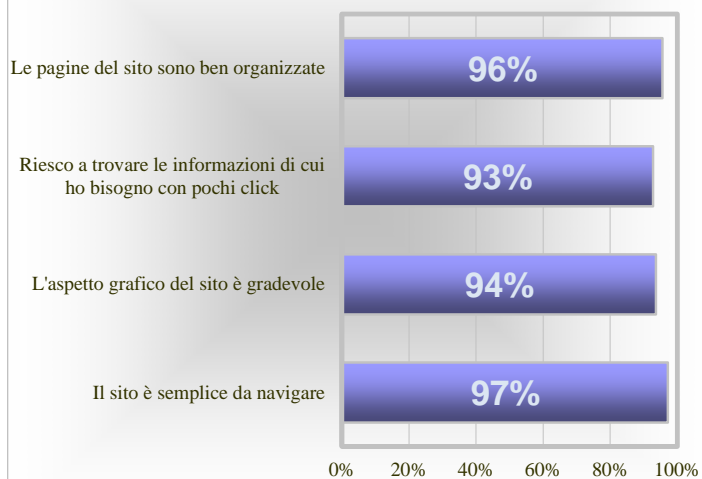


UTENZA ALLO SPORTELLO

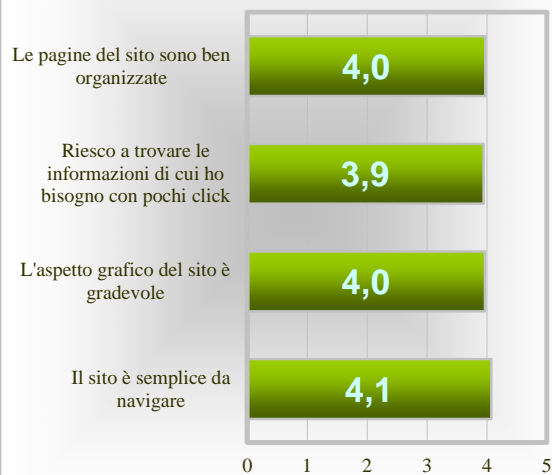
AREA PROMOZIONE, INTERNAZIONALIZZAZIONE, CONCILIAZIONE E ARBITRATO

Ufficio Promozione Interna - Ufficio Promozione Estera

DESIGN DEL SITO % DI SODDISFAZIONE

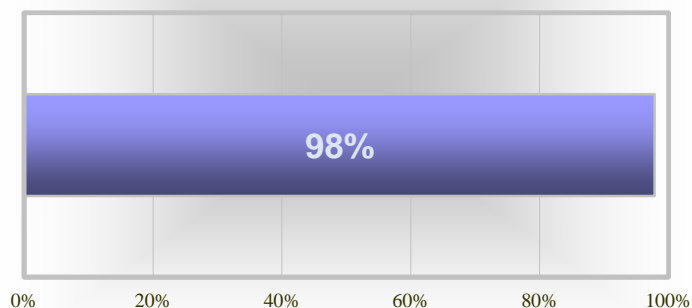


DESIGN DEL SITO VOTO MEDIO

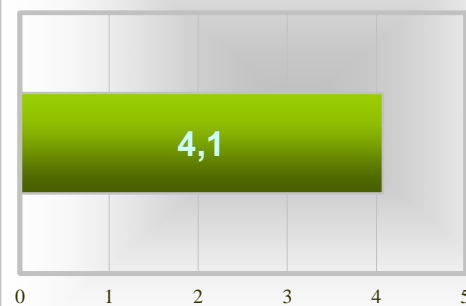


VALUTAZIONE FINALE DEL SITO INTERNET

% DI SODDISFAZIONE DEL SITO



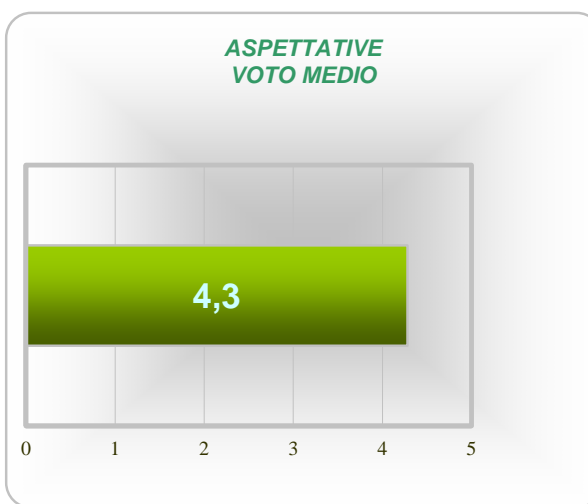
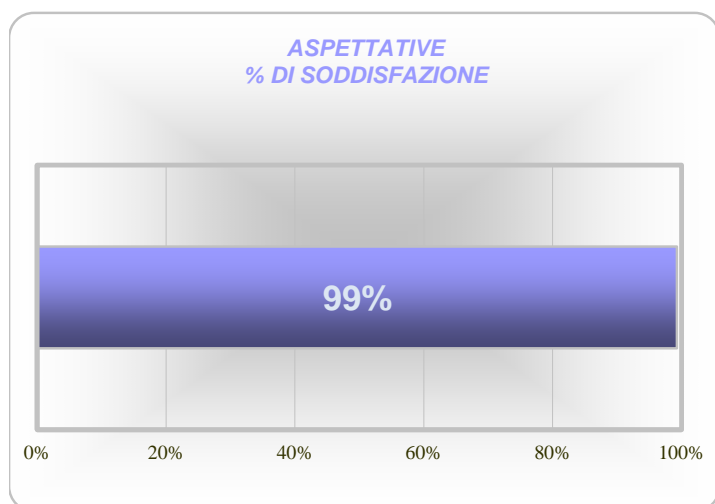
VOTO MEDIO DATO AL SITO



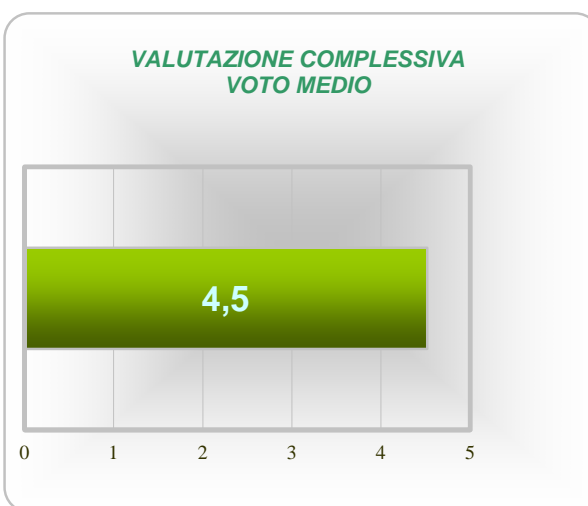
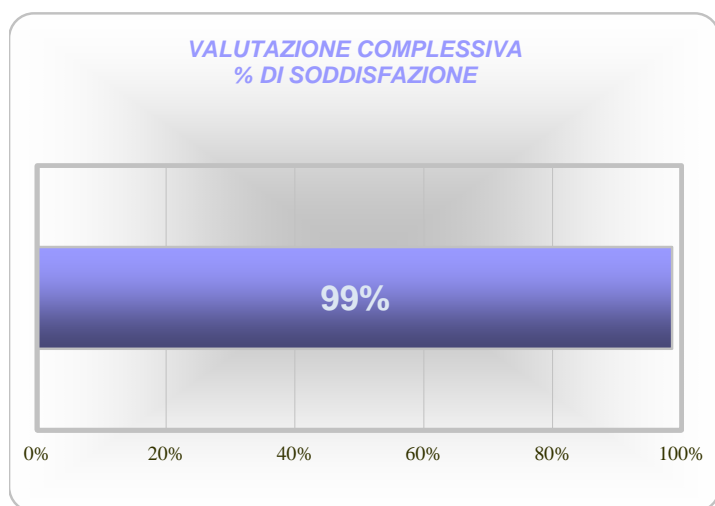
UTENZA ALLO SPORTELLO

AREA PROMOZIONE, INTERNAZIONALIZZAZIONE, CONCILIAZIONE E ARBITRATO
Ufficio Promozione Interna - Ufficio Promozione Estera

ASPETTATIVE



VALUTAZIONE COMPLESSIVA





UTENZA ALLO SPORTELLO

GRADUATORIA INDICATORI

AREA PROMOZIONE, INTERNAZIONALIZZAZIONE, CONCILIAZIONE E ARBITRATO

Ufficio Promozione Interna - Ufficio Promozione Estera

| INDICATORE | VOTI MEDI (da 1 a 5) |
|---|-------------------------|
| Gli operatori sono competenti e professionali | 4,8 |
| Gli operatori sono cortesi e disponibili | 4,8 |
| Le informazioni mi vengono fornite con un linguaggio semplice | 4,8 |
| I posti a sedere per l'attesa sono sufficienti | 4,7 |
| Gli ambienti sono confortevoli | 4,6 |
| Gli ambienti sono puliti | 4,6 |
| Le informazioni che mi vengono fornite sono complete | 4,6 |
| Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno | 4,6 |
| Riesco a individuare facilmente a chi mi devo rivolgere | 4,5 |
| I tempi di attesa per accedere al servizio sono rapidi | 4,5 |
| La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara | 4,3 |

| INDICATORI SITO | VOTI MEDI (da 1 a 5) |
|---|-------------------------|
| Il sito contiene informazioni complete e aggiornate | 4,3 |
| Sul sito trovo tutte le informazioni di cui ho bisogno per utilizzare i servizi senza necessità di rivolgermi altrove | 4,2 |
| Il sito è semplice da navigare | 4,1 |
| Le pagine del sito sono ben organizzate | 4,0 |
| L'aspetto grafico del sito è gradevole | 4,0 |
| Riesco a trovare le informazioni di cui ho bisogno con pochi click | 3,9 |

UTENZA TELEMATICA

AREA PROMOZIONE, INTERNAZIONALIZZAZIONE, CONCILIAZIONE E ARBITRATO

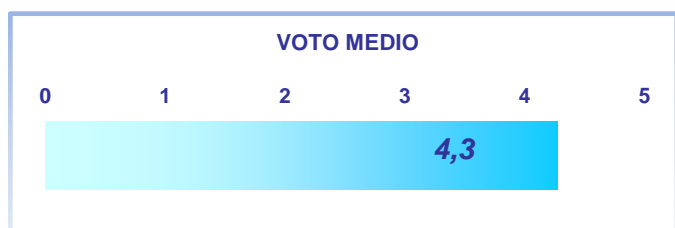
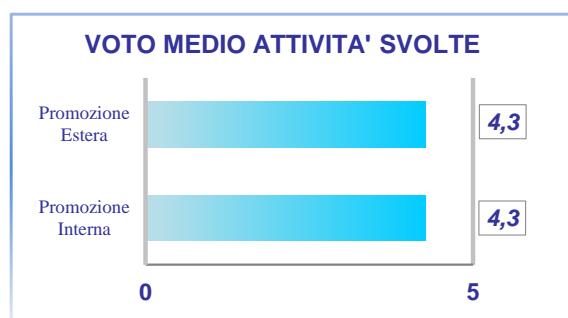
Ufficio Promozione Interna - Ufficio Promozione Estera

Grado di soddisfazione elevato sia per il servizio che per il sito camerale.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Tenendo conto degli aspetti esaminati, in una scala da 1 a 5, si ritiene soddisfatto dei servizi forniti dalla Camera di Commercio di Bologna?

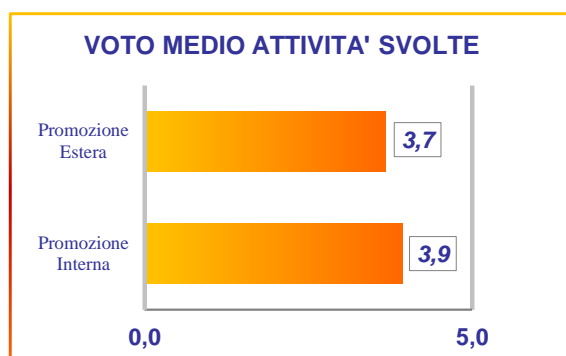
| Classi di valutazione | Si ritiene: | Frequenze assolute | Frequenze percentuali |
|-----------------------|------------------|--------------------|-----------------------|
| 1 - 2 | Non soddisfatto | 0 | 0% |
| 3 - 5 | Soddisfatto | 33 | 100% |
| | Nessuna risposta | 0 | |



VALUTAZIONE DEL SITO

Tenendo conto degli aspetti esaminati, in una scala da 1 a 5, si ritiene soddisfatto dell'organizzazione del sito internet camerale?

| Classi di valutazione | Si ritiene: | Frequenze assolute | Frequenze percentuali |
|-----------------------|------------------|--------------------|-----------------------|
| 1 - 2 | Non soddisfatto | 1 | 3% |
| 3 - 5 | Soddisfatto | 32 | 97% |
| | Nessuna risposta | 0 | |





UTENZA TELEMATICA

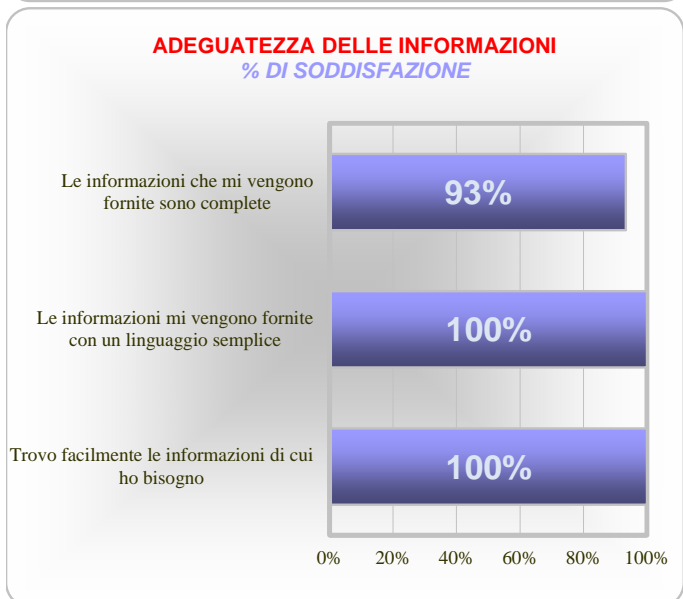
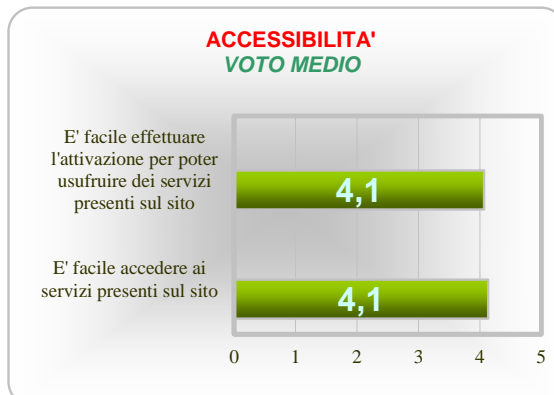
AREA PROMOZIONE, INTERNAZIONALIZZAZIONE, CONCILIAZIONE E ARBITRATO

Ufficio Promozione Interna - Ufficio Promozione Estera

ASPETTI DEL SERVIZIO

% DI COLORO CHE HANNO ATTRIBUITO UN VOTO DA 3 A 5 SUL
TOTALE DELLE RISPOSTE

VOTO MEDIO CALCOLATO SUI VOTI DA 1 A 5
ASSEGNATI



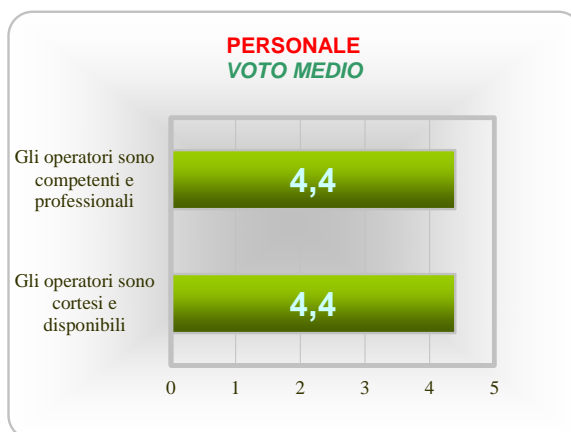
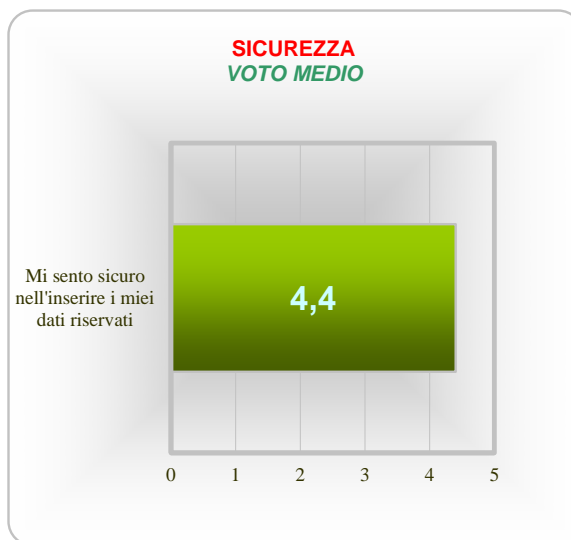
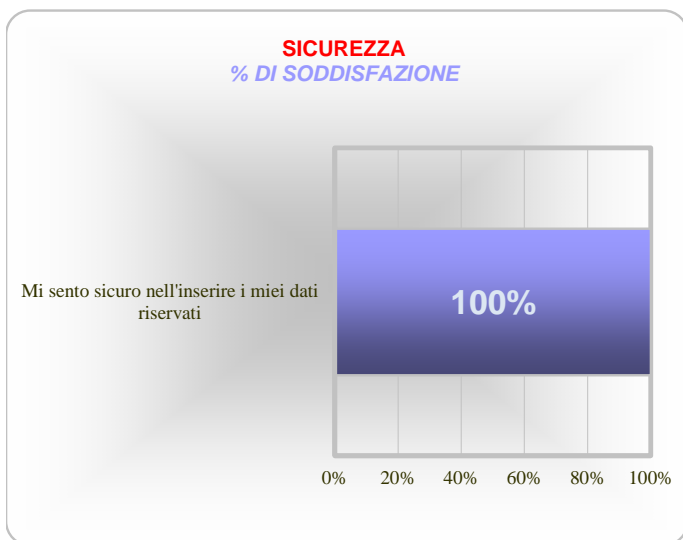


UTENZA TELEMATICA

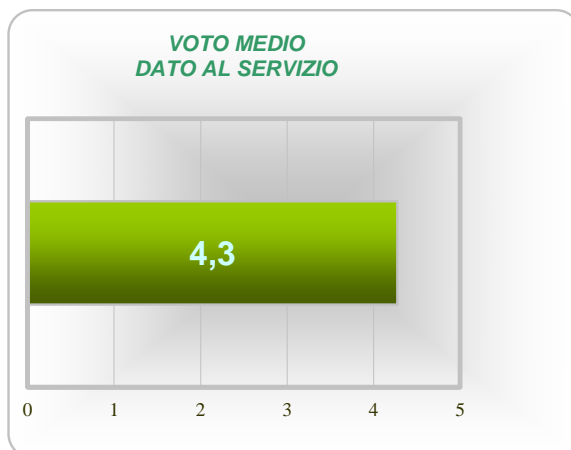
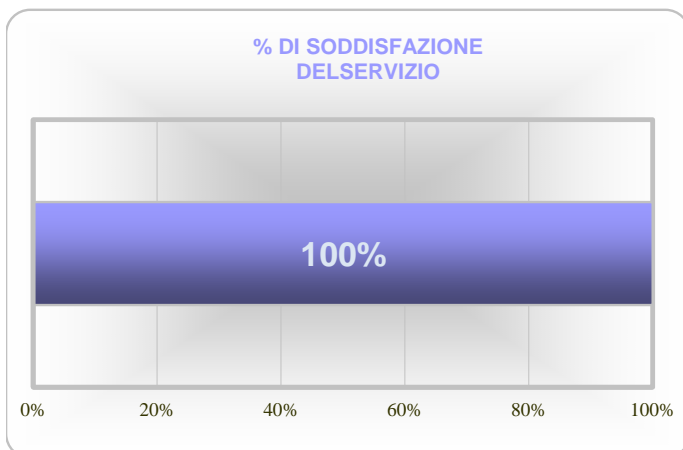
AREA PROMOZIONE, INTERNAZIONALIZZAZIONE, CONCILIAZIONE E ARBITRATO

Ufficio Promozione Interna - Ufficio Promozione Estera

ASPETTI DEL SERVIZIO



VALUTAZIONE FINALE DEL SERVIZIO





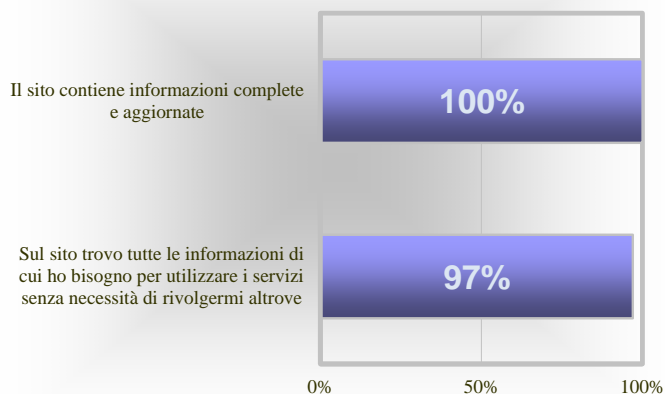
UTENZA TELEMATICA

AREA PROMOZIONE, INTERNAZIONALIZZAZIONE, CONCILIAZIONE E ARBITRATO

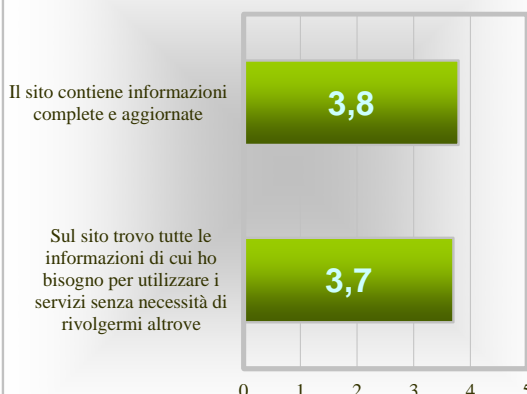
Ufficio Promozione Interna - Ufficio Promozione Estera

SITO INTERNET

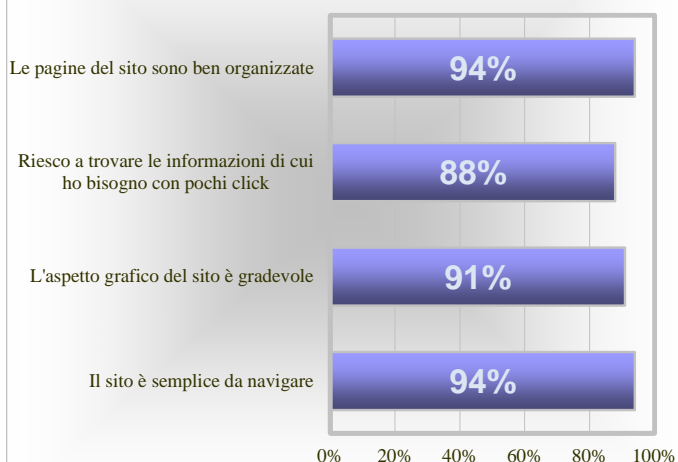
ADEGUATEZZA DELLE INFORMAZIONI SUL SITO % DI SODDISFAZIONE



ADEGUATEZZA DELLE INFORMAZIONI SUL SITO VOTO MEDIO



DESIGN DEL SITO % DI SODDISFAZIONE

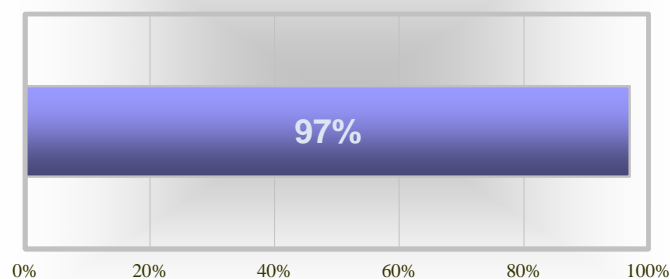


DESIGN DEL SITO VOTO MEDIO



VALUTAZIONE FINALE DEL SITO INTERNET

% DI SODDISFAZIONE DEL SITO



VOTO MEDIO DATO AL SITO



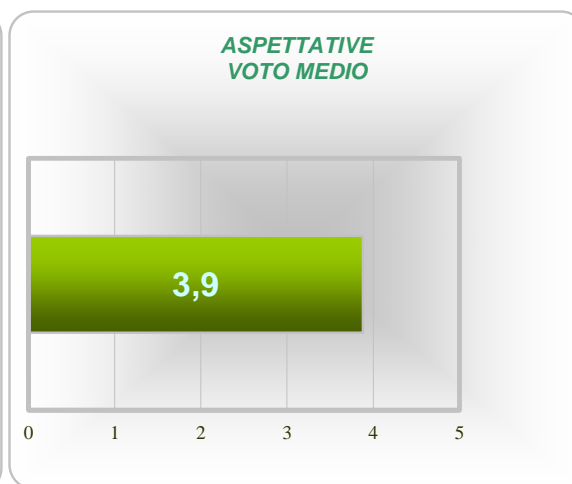
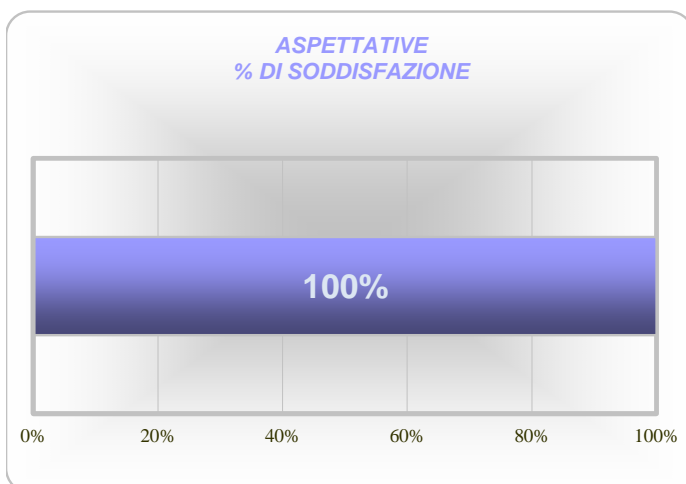


UTENZA TELEMATICA

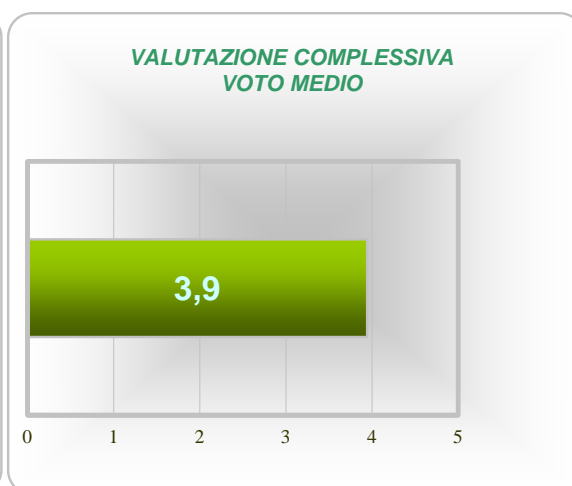
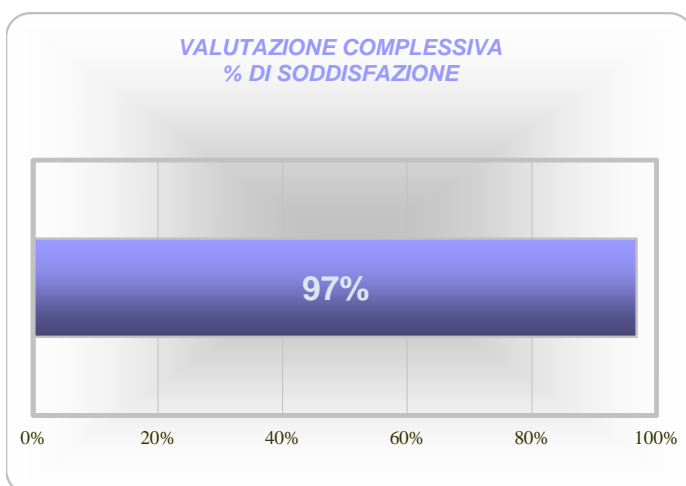
AREA PROMOZIONE, INTERNAZIONALIZZAZIONE, CONCILIAZIONE E ARBITRATO

Ufficio Promozione Interna - Ufficio Promozione Estera

ASPETTATIVE



VALUTAZIONE COMPLESSIVA





UTENZA TELEMATICA

GRADUATORIA INDICATORI

AREA PROMOZIONE, INTERNAZIONALIZZAZIONE, CONCILIAZIONE E ARBITRATO

Ufficio Promozione Interna - Ufficio Promozione Estera

| INDICATORI SERVIZIO | VOTI MEDI (da 1 a 5) |
|--|-------------------------|
| Mi sento sicuro nell'inserire i miei dati riservati | 4,4 |
| Gli operatori sono cortesi e disponibili | 4,4 |
| Gli operatori sono competenti e professionali | 4,4 |
| Questo servizio on line offre la possibilità di contattare facilmente l'ente | 4,2 |
| E' facile accedere ai servizi presenti sul sito | 4,1 |
| Le informazioni mi vengono fornite con un linguaggio semplice | 4,1 |
| E' facile effettuare l'attivazione per poter usufruire dei servizi presenti sul sito | 4,1 |
| Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno | 3,9 |
| Le informazioni che mi vengono fornite sono complete | 3,9 |

| INDICATORI SITO | VOTI MEDI (da 1 a 5) |
|---|-------------------------|
| Il sito contiene informazioni complete e aggiornate | 3,8 |
| Il sito è semplice da navigare | 3,7 |
| Sul sito trovo tutte le informazioni di cui ho bisogno per utilizzare i servizi senza necessità di rivolgermi altrove | 3,7 |
| Le pagine del sito sono ben organizzate | 3,7 |
| Riesco a trovare le informazioni di cui ho bisogno con pochi click | 3,7 |
| L'aspetto grafico del sito è gradevole | 3,5 |



AREA ANAGRAFE ECONOMICA

- *RISULTATI FINALI DEL SERVIZIO E DEL SITO INTERNET - UTENZA SPORTELLO*
 - *SINGOLI INDICATORI – UTENZA SPORTELLO*
 - *GRADUATORIA INDICATORI – UTENZA SPORTELLO*
-
- *RISULTATI FINALI DEL SERVIZIO E DEL SITO INTERNET - UTENZA TELEMATICA*
 - *SINGOLI INDICATORI – UTENZA TELEMATICA*
 - *GRADUATORIA INDICATORI – UTENZA TELEMATICA*

UTENZA ALLO SPORTELLO

AREA ANAGRAFE ECONOMICA

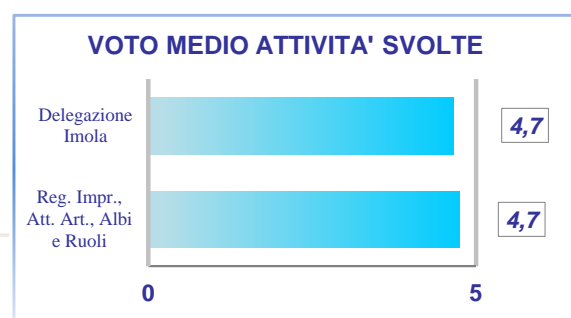
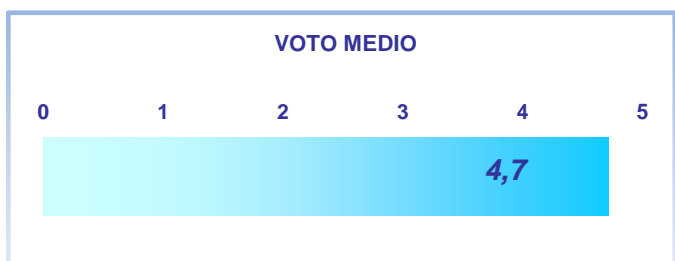
Ufficio Registro delle Imprese, Attività artigiane, Albi e Ruoli - Ufficio Delegazione di Imola

Grado di soddisfazione elevato sia per il servizio che per il sito camerale.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Tenendo conto degli aspetti esaminati, in una scala da 1 a 5, si ritiene soddisfatto dei servizi forniti dalla Camera di Commercio di Bologna?

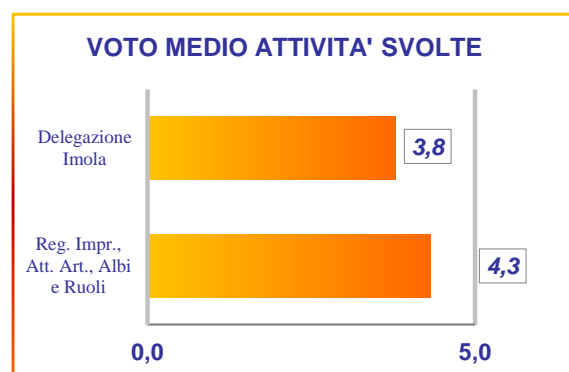
| Classi di valutazione | Si ritiene: | Frequenze assolute | Frequenze percentuali |
|-----------------------|------------------|--------------------|-----------------------|
| 1 - 2 | Non soddisfatto | 0 | 0% |
| 3 - 5 | Soddisfatto | 67 | 100% |
| | Nessuna risposta | 4 | |



VALUTAZIONE DEL SITO

Tenendo conto degli aspetti esaminati, in una scala da 1 a 5, si ritiene soddisfatto dell'organizzazione del sito internet camerale?

| Classi di valutazione | Si ritiene: | Frequenze assolute | Frequenze percentuali |
|-----------------------|------------------|--------------------|-----------------------|
| 1 - 2 | Non soddisfatto | 0 | 0% |
| 3 - 5 | Soddisfatto | 56 | 100% |
| | Nessuna risposta | 15 | |





UTENZA ALLO SPORTELLO

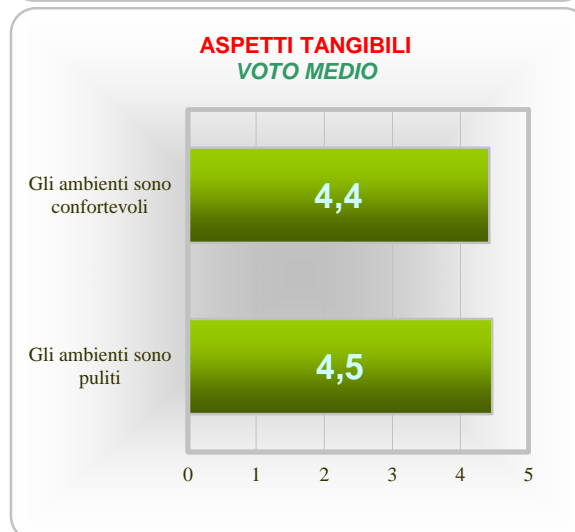
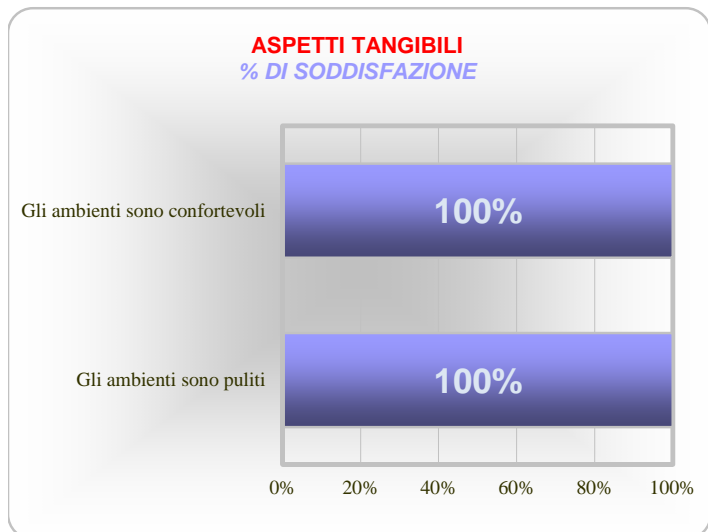
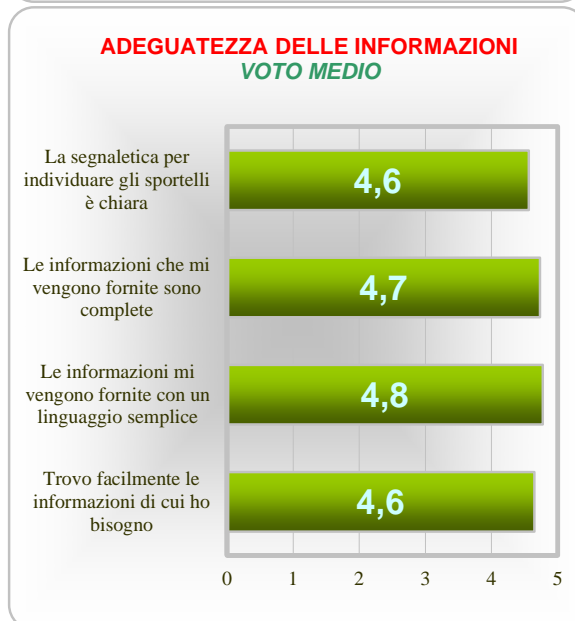
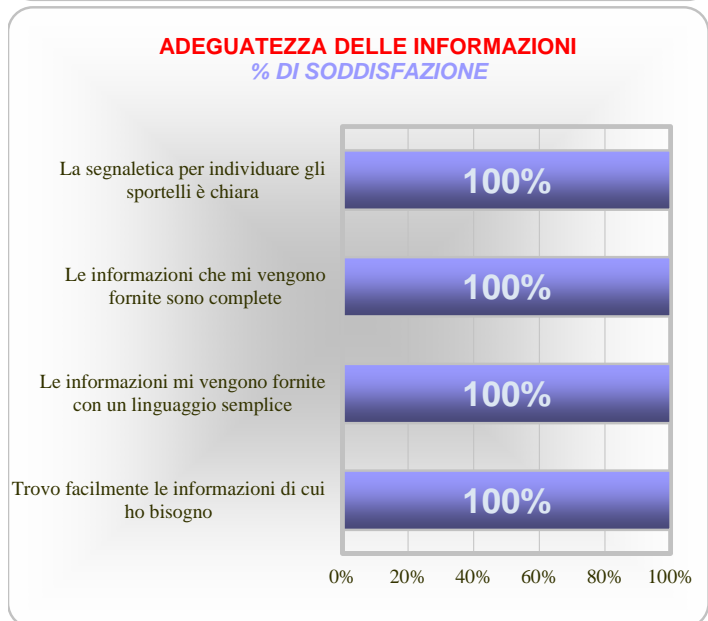
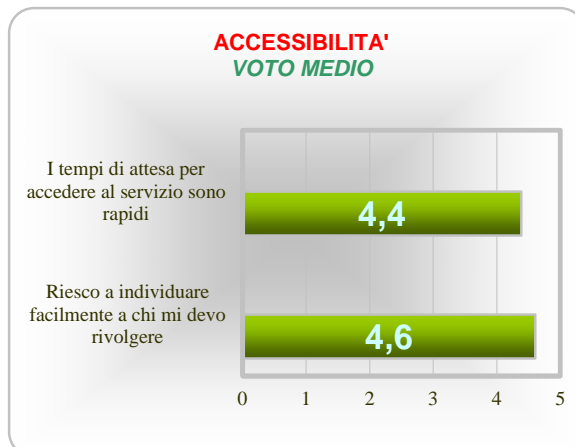
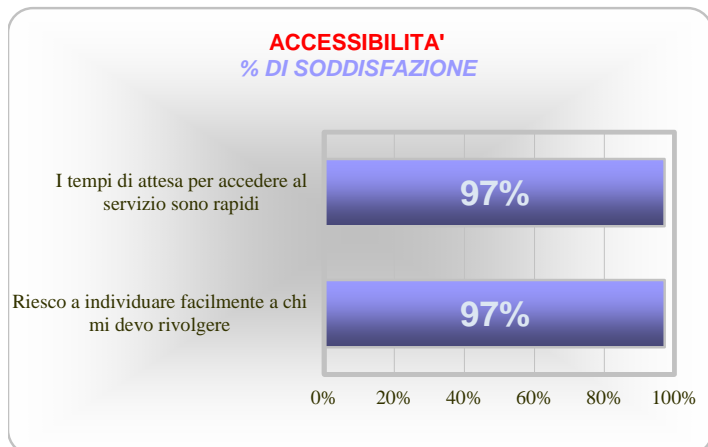
AREA ANAGRAFE ECONOMICA

Ufficio Registro delle Imprese, Attività artigiane, Albi e Ruoli - Ufficio Delegazione di Imola

ASPETTI DEL SERVIZIO

% DI COLORO CHE HANNO ATTRIBUITO UN VOTO DA 3 A 5 SUL
TOTALE DELLE RISPOSTE

VOTO MEDIO CALCOLATO SUI VOTI DA 1 A 5
ASSEGNATI



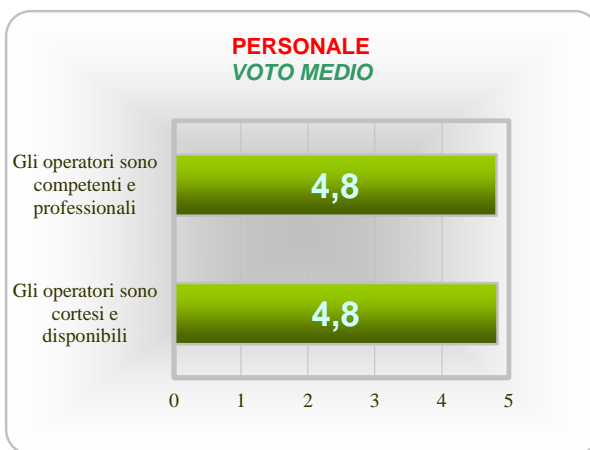


UTENZA ALLO SPORTELLO

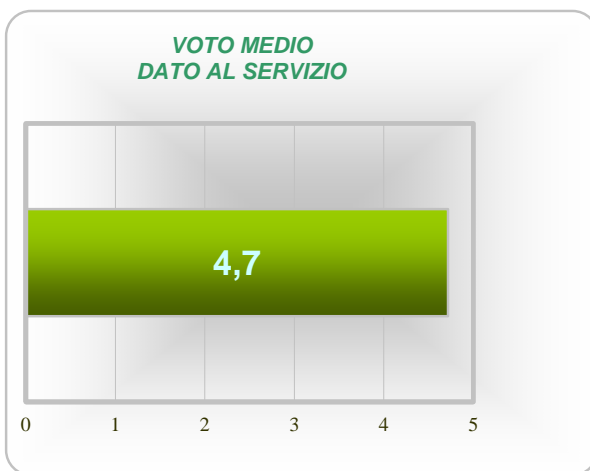
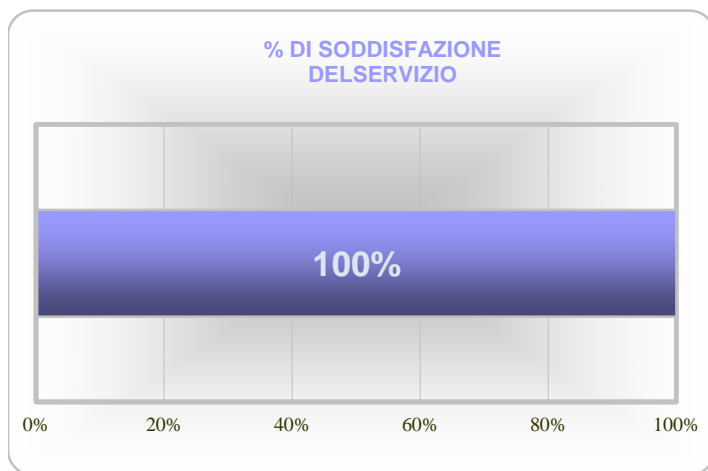
AREA ANAGRAFE ECONOMICA

Ufficio Registro delle Imprese, Attività artigiane, Albi e Ruoli - Ufficio Delegazione di Imola

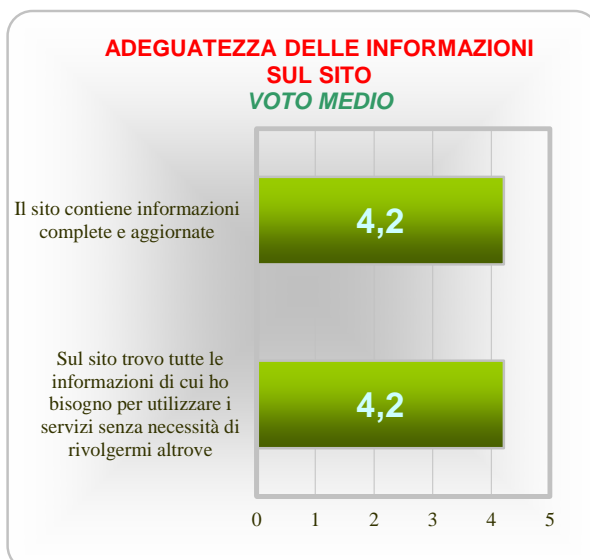
ASPETTI DEL SERVIZIO



VALUTAZIONE FINALE DEL SERVIZIO



SITO INTERNET



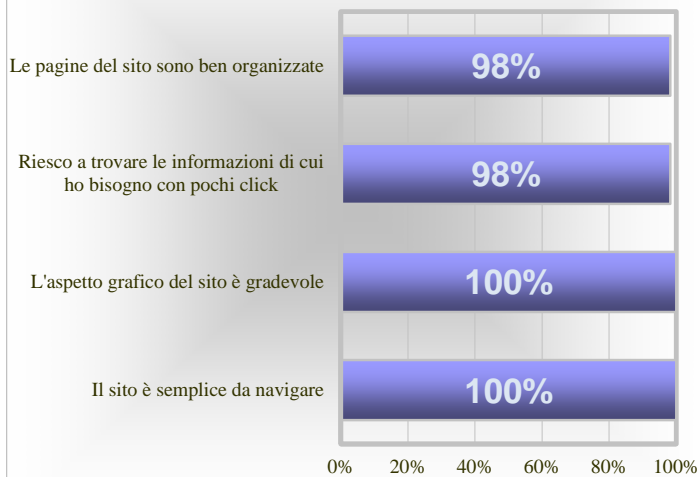


UTENZA ALLO SPORTELLO

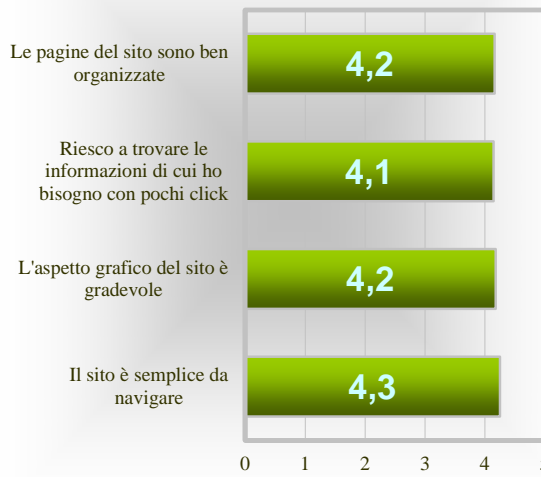
AREA ANAGRAFE ECONOMICA

Ufficio Registro delle Imprese, Attività artigiane, Albi e Ruoli - Ufficio Delegazione di Imola

DESIGN DEL SITO % DI SODDISFAZIONE

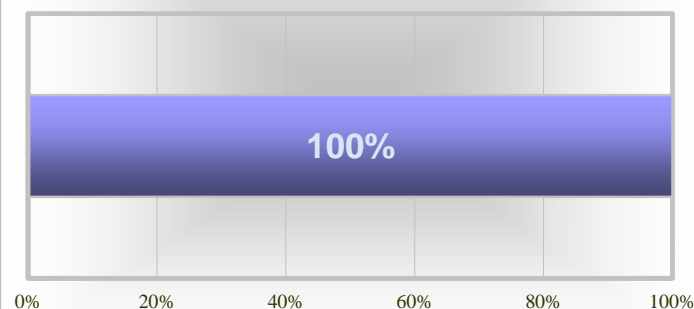


DESIGN DEL SITO VOTO MEDIO



VALUTAZIONE FINALE DEL SITO INTERNET

% DI SODDISFAZIONE DEL SITO



VOTO MEDIO DATO AL SITO



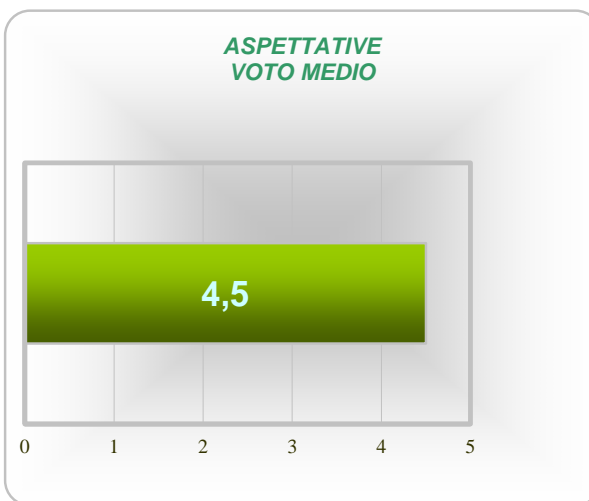
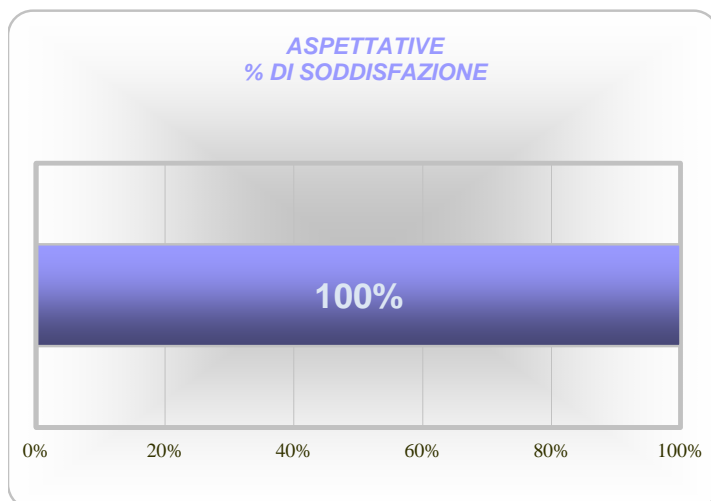


UTENZA ALLO SPORTELLO

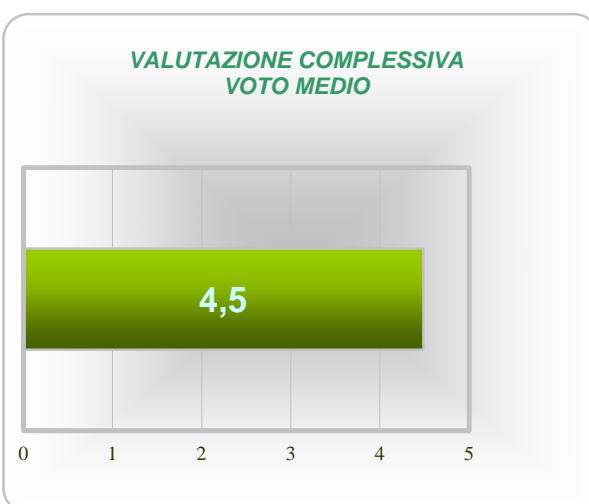
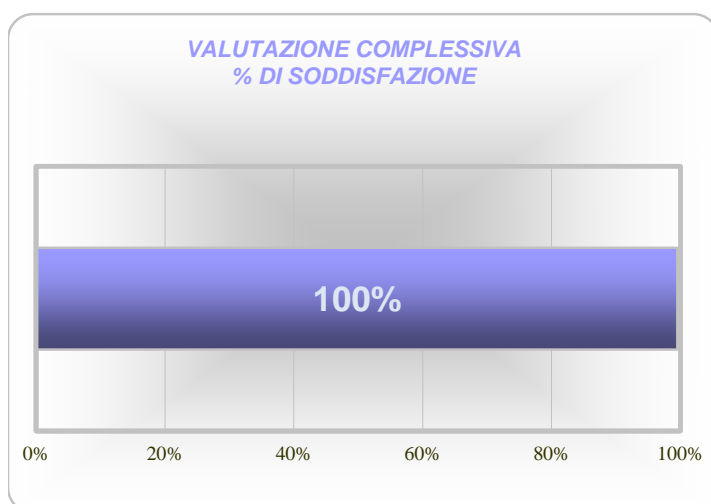
AREA ANAGRAFE ECONOMICA

Ufficio Registro delle Imprese, Attività artigiane, Albi e Ruoli - Ufficio Delegazione di Imola

ASPETTATIVE



VALUTAZIONE COMPLESSIVA





UTENZA ALLO SPORTELLO

GRADUATORIA INDICATORI

AREA ANAGRAFE ECONOMICA

Ufficio Registro delle Imprese, Attività artigiane, Albi e Ruoli - Ufficio Delegazione di Imola

| INDICATORI SERVIZIO | VOTI MEDI (da 1 a 5) |
|---|-------------------------|
| Gli operatori sono cortesi e disponibili | 4,8 |
| Gli operatori sono competenti e professionali | 4,8 |
| Le informazioni mi vengono fornite con un linguaggio semplice | 4,8 |
| Le informazioni che mi vengono fornite sono complete | 4,7 |
| Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno | 4,6 |
| Riesco a individuare facilmente a chi mi devo rivolgere | 4,6 |
| La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara | 4,6 |
| Gli ambienti sono puliti | 4,5 |
| Gli ambienti sono confortevoli | 4,4 |
| I tempi di attesa per accedere al servizio sono rapidi | 4,4 |

| INDICATORI SITO | VOTI MEDI (da 1 a 5) |
|---|-------------------------|
| Il sito è semplice da navigare | 4,3 |
| Sul sito trovo tutte le informazioni di cui ho bisogno per utilizzare i servizi senza necessità di rivolgermi altrove | 4,2 |
| Il sito contiene informazioni complete e aggiornate | 4,2 |
| L'aspetto grafico del sito è gradevole | 4,2 |
| Le pagine del sito sono ben organizzate | 4,2 |
| Riesco a trovare le informazioni di cui ho bisogno con pochi click | 4,1 |



UTENZA TELEMATICA

AREA ANAGRAFE ECONOMICA

Ufficio Registro delle Imprese, Attività artigiane, Albi e Ruoli

Grado di soddisfazione elevato sia per il servizio che per il sito camerale.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Tenendo conto degli aspetti esaminati, in una scala da 1 a 5, si ritiene soddisfatto dei servizi forniti dalla Camera di Commercio di Bologna?

| Classi di valutazione | Si ritiene: | Frequenze assolute | Frequenze percentuali |
|-----------------------|--------------------|--------------------|-----------------------|
| 1 - 2 | Non soddisfatto | 1 | 2% |
| 3 - 5 | Soddisfatto | 62 | 98% |
| | Nessuna risposta | 0 | |



VALUTAZIONE DEL SITO

Tenendo conto degli aspetti esaminati, in una scala da 1 a 5, si ritiene soddisfatto dell'organizzazione del sito internet camerale?

| Classi di valutazione | Si ritiene: | Frequenze assolute | Frequenze percentuali |
|-----------------------|--------------------|--------------------|-----------------------|
| 1 - 2 | Non soddisfatto | 1 | 2% |
| 3 - 5 | Soddisfatto | 62 | 98% |
| | Nessuna risposta | 0 | |





UTENZA TELEMATICA

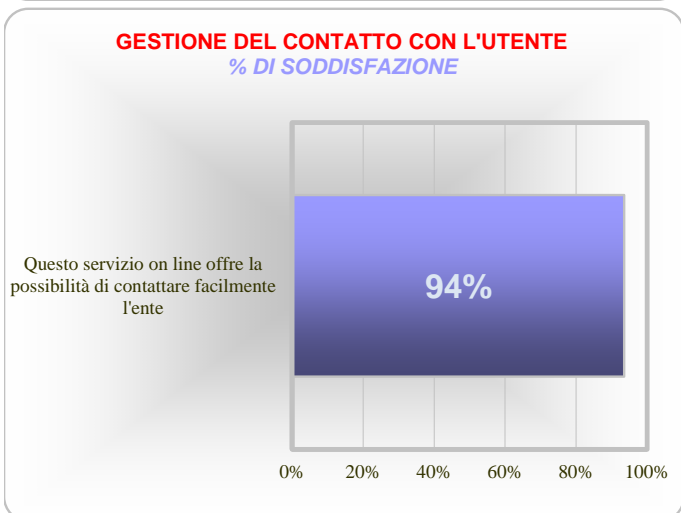
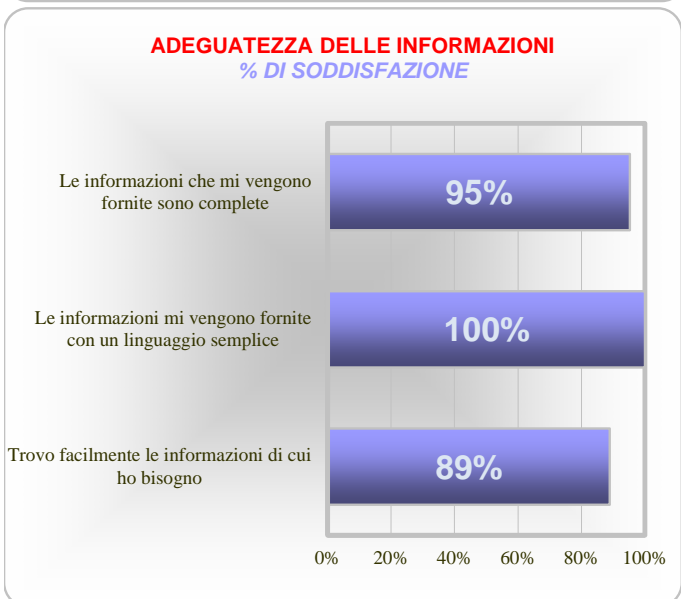
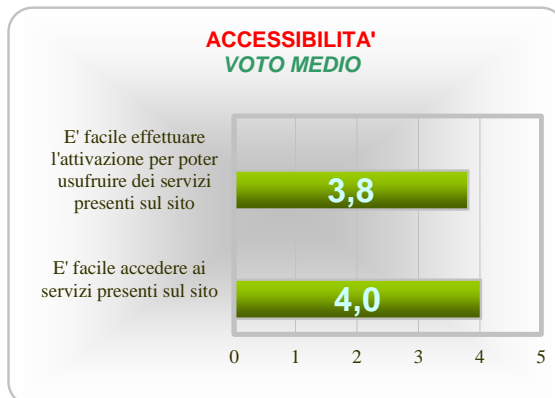
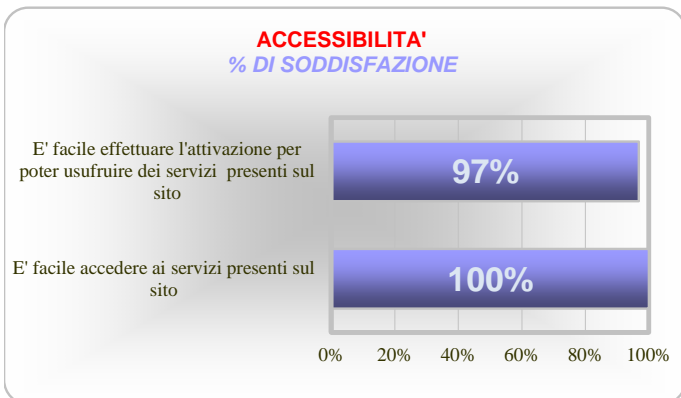
AREA ANAGRAFE ECONOMICA

Ufficio Registro delle Imprese, Attività artigiane, Albi e Ruoli

ASPETTI DEL SERVIZIO

% DI COLORO CHE HANNO ATTRIBUITO UN VOTO DA 3 A 5 SUL
TOTALE DELLE RISPOSTE

VOTO MEDIO CALCOLATO SUI VOTI DA 1 A 5
ASSEGNATI



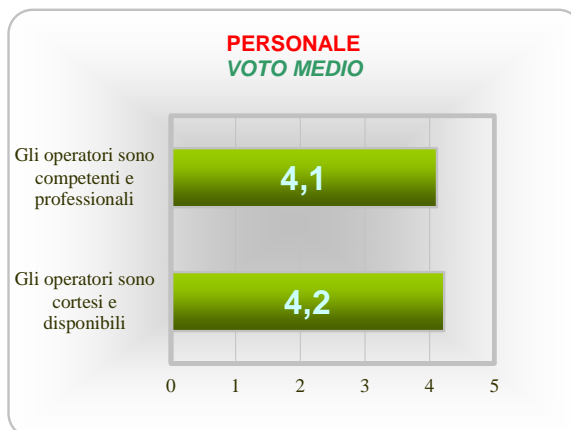
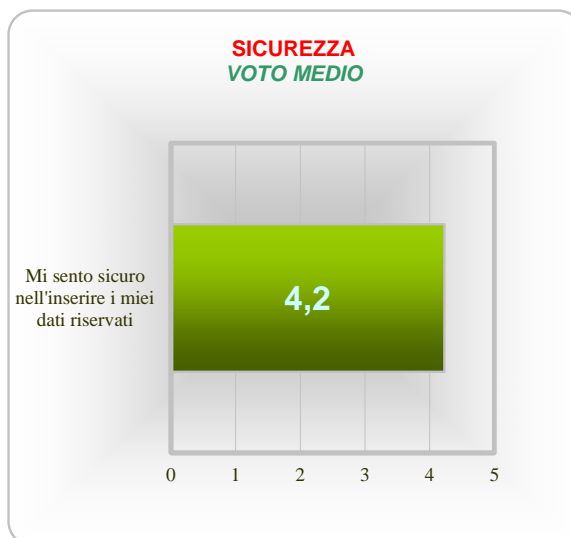
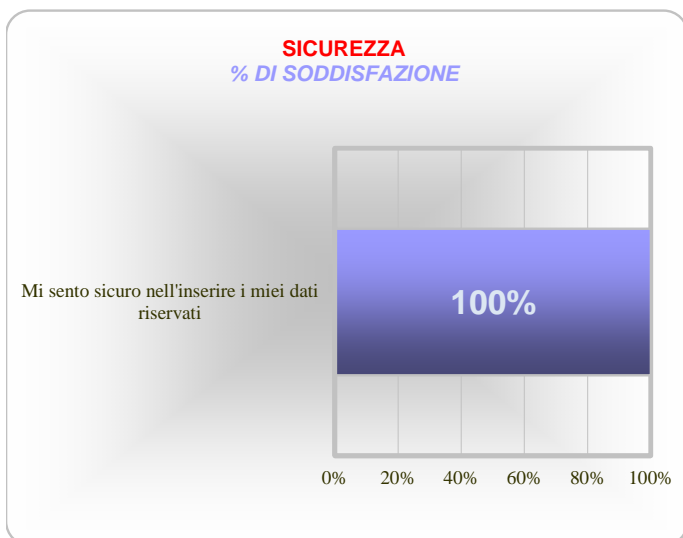


UTENZA TELEMATICA

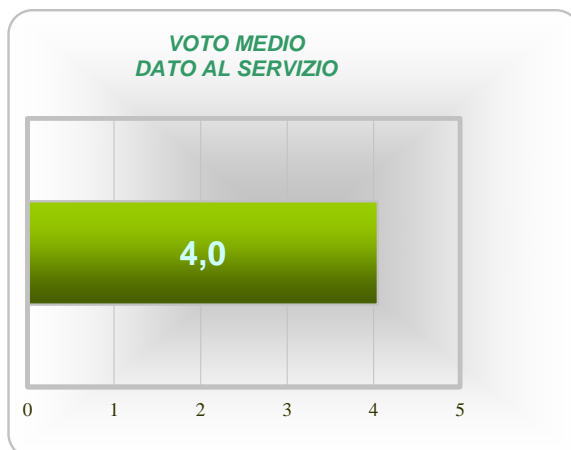
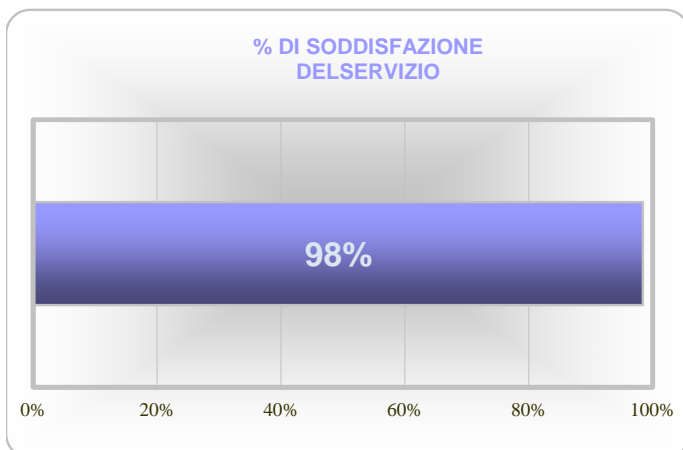
AREA ANAGRAFE ECONOMICA

Ufficio Registro delle Imprese, Attività artigiane, Albi e Ruoli

ASPETTI DEL SERVIZIO



VALUTAZIONE FINALE DEL SERVIZIO





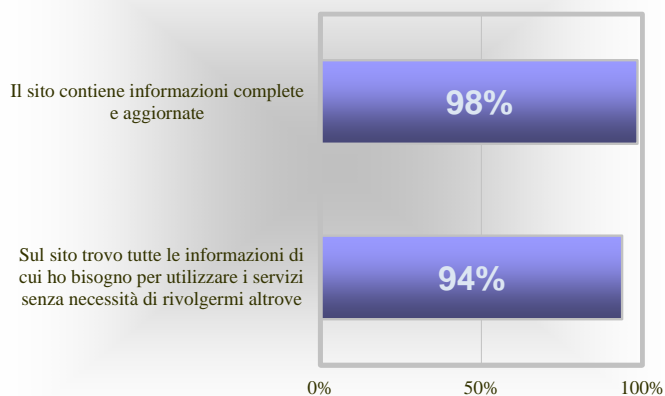
UTENZA TELEMATICA

AREA ANAGRAFE ECONOMICA

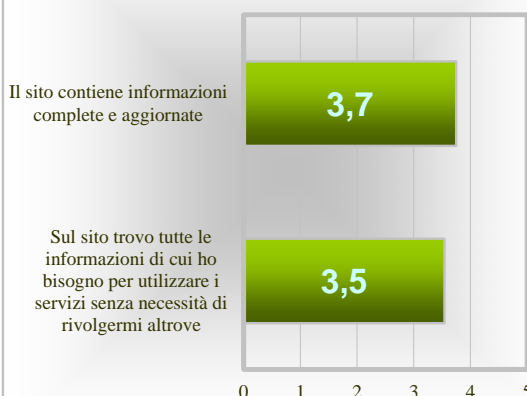
Ufficio Registro delle Imprese, Attività artigiane, Albi e Ruoli

SITO INTERNET

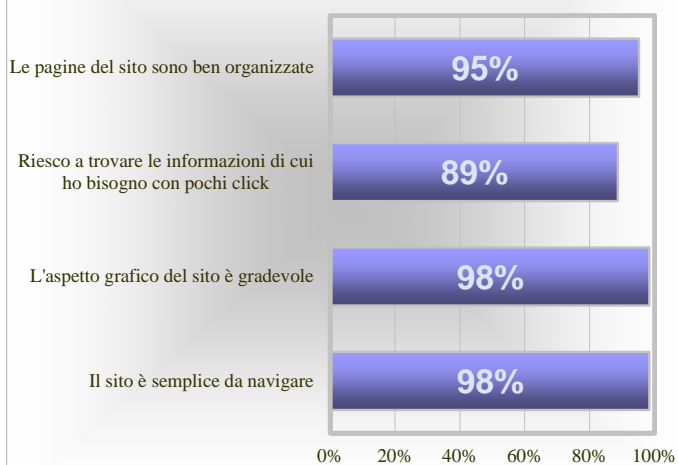
ADEGUATEZZA DELLE INFORMAZIONI SUL SITO % DI SODDISFAZIONE



ADEGUATEZZA DELLE INFORMAZIONI SUL SITO VOTO MEDIO



DESIGN DEL SITO % DI SODDISFAZIONE

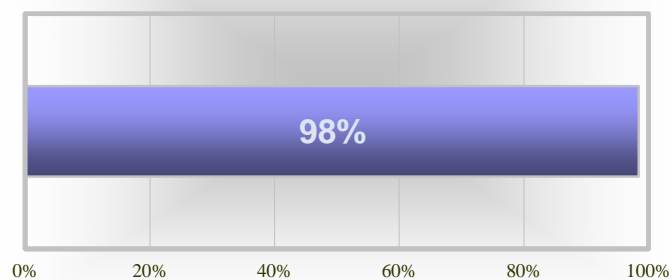


DESIGN DEL SITO VOTO MEDIO



VALUTAZIONE FINALE DEL SITO INTERNET

% DI SODDISFAZIONE DEL SITO



VOTO MEDIO DATO AL SITO



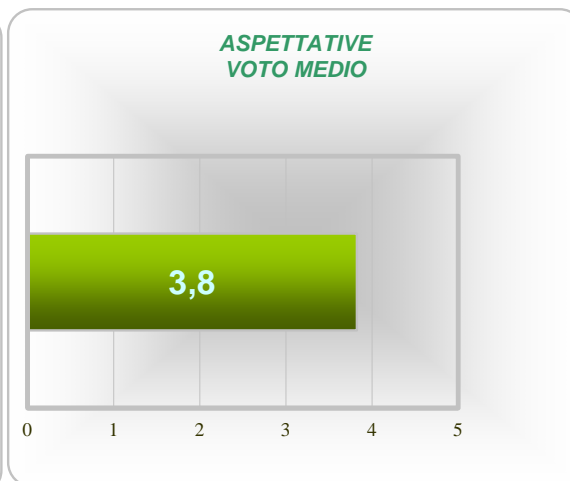
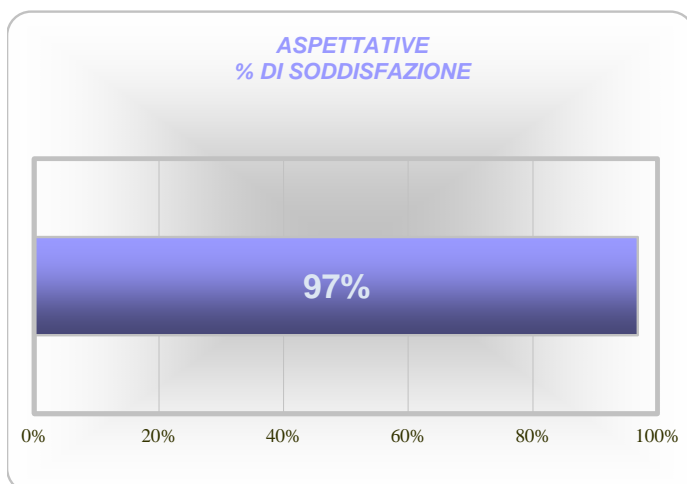


UTENZA TELEMATICA

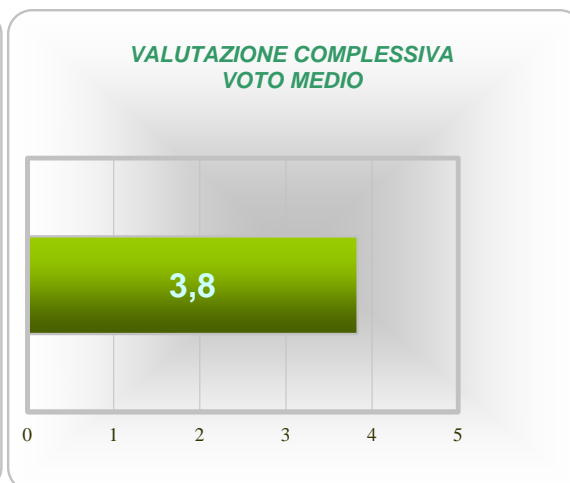
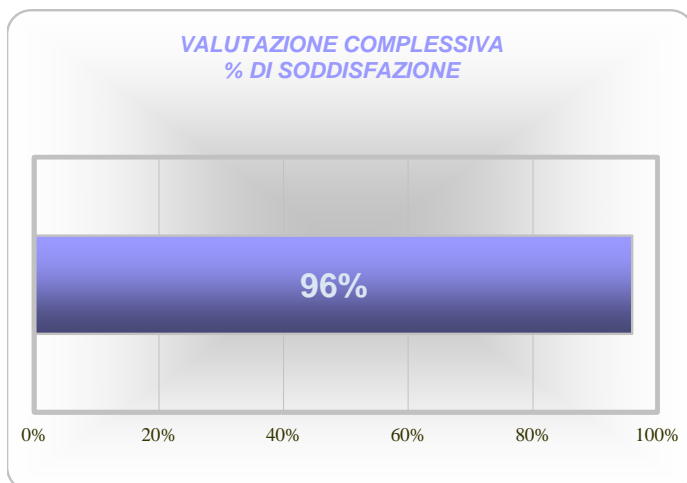
AREA ANAGRAFE ECONOMICA

Ufficio Registro delle Imprese, Attività artigiane, Albi e Ruoli

ASPETTATIVE



VALUTAZIONE COMPLESSIVA





UTENZA TELEMATICA

GRADUATORIA INDICATORI

AREA ANAGRAFE ECONOMICA

Ufficio Registro delle Imprese, Attività artigiane, Albi e Ruoli

| INDICATORI SERVIZIO | VOTI MEDI (da 1 a 5) |
|--|-------------------------|
| Mi sento sicuro nell'inserire i miei dati riservati | 4,2 |
| Gli operatori sono cortesi e disponibili | 4,2 |
| Gli operatori sono competenti e professionali | 4,1 |
| Le informazioni mi vengono fornite con un linguaggio semplice | 4,0 |
| E' facile accedere ai servizi presenti sul sito | 4,0 |
| E' facile effettuare l'attivazione per poter usufruire dei servizi presenti sul sito | 3,8 |
| Le informazioni che mi vengono fornite sono complete | 3,8 |
| Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno | 3,7 |
| Questo servizio on line offre la possibilità di contattare facilmente l'ente | 3,7 |

| INDICATORI SITO | VOTI MEDI (da 1 a 5) |
|---|-------------------------|
| Il sito è semplice da navigare | 3,8 |
| Il sito contiene informazioni complete e aggiornate | 3,7 |
| L'aspetto grafico del sito è gradevole | 3,7 |
| Le pagine del sito sono ben organizzate | 3,6 |
| Riesco a trovare le informazioni di cui ho bisogno con pochi click | 3,5 |
| Sul sito trovo tutte le informazioni di cui ho bisogno per utilizzare i servizi senza necessità di rivolgermi altrove | 3,5 |



3. ALLEGATI

- *QUESTIONARIO DI INDAGINE – UTENZA SPORTELLO*
- *QUESTIONARIO DI INDAGINE – UTENZA TELEMATICA*

Esprimere una valutazione da 1 (molto negativo) a 5 (molto positivo).

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| ACCESSIBILITA' | | | | | |
| <i>Facilità e velocità nel raggiungere gli uffici e accedere ai servizi dell'Ente</i> | | | | | |
| Riesco a individuare facilmente a chi mi devo rivolgere | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| I tempi di attesa per accedere al servizio sono rapidi | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ADEGUATEZZA DELLE INFORMAZIONI | | | | | |
| <i>Chiarezza e completezza delle informazioni</i> | | | | | |
| Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Le informazioni mi vengono fornite con un linguaggio semplice | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Le informazioni che mi vengono fornite sono complete | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| La segnaletica per individuare gli sportelli è chiara | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ASPETTI TANGIBILI | | | | | |
| <i>Aspetto e accoglienza degli ambienti</i> | | | | | |
| Gli ambienti sono puliti | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Gli ambienti sono confortevoli | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| I posti a sedere per l'attesa sono sufficienti | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| PERSONALE | | | | | |
| <i>Competenza e cortesia dei dipendenti</i> | | | | | |
| Gli operatori sono cortesi e disponibili | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Gli operatori sono competenti e professionali | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| CAPACITA' DI RISPOSTA | | | | | |
| <i>Idoneità del servizio a soddisfare le esigenze degli utenti</i> | | | | | |
| Il servizio mi è stato erogato in modo soddisfacente | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Il materiale informativo fornito dall'ufficio è chiaro e completo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| L'assistenza degli operatori nella risoluzione di problemi specifici e' soddisfacente | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| VALUTAZIONE FINALE | | | | | |



| | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| Tenendo conto degli aspetti sopra indicati ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| www.bo.camcom.gov.it | | | | | |
| ADEGUATEZZA DELLE INFORMAZIONI SUL SITO relative all'ALBO GESTORI AMBIENTALI <i>Aggiornamento e completezza delle informazioni</i> | | | | | |
| Sul sito trovo tutte le informazioni di cui ho bisogno per utilizzare i servizi senza necessità di rivolgermi altrove | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Il sito contiene informazioni complete e aggiornate | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| DESIGN DEL SITO (relativo all'ALBO GESTORI AMBIENTALI) <i>Adeguatezza dell'impostazione grafica e organizzazione dei contenuti del sito</i> | | | | | |
| Il sito è semplice da navigare | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| L'aspetto grafico del sito è gradevole | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Riesco a trovare le informazioni di cui ho bisogno con pochi click | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Le pagine del sito sono ben organizzate | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| SODDISFAZIONE COMPLESSIVA FINALE DEL SITO | | | | | |
| Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che l'utilizzo del sito nel suo complesso sia soddisfacente | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| ASPETTATIVE | | | | | |
| Complessivamente il servizio ha risposto alle mie attese | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Eventuali suggerimenti o annotazioni

Grazie per la collaborazione

Esprimere una valutazione da 1 (molto negativo) a 5 (molto positivo).

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| ACCESSIBILITA' <i>Facilità di accesso al sito e ai servizi on line</i> | | | | | |
| E' facile accedere ai servizi presenti sul sito | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| E' facile effettuare l'attivazione per potere usufruire dei servizi presenti sul sito | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ADEGUATEZZA DELLE INFORMAZIONI <i>Chiarezza e completezza delle informazioni</i> | | | | | |
| Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Le informazioni mi vengono fornite con un linguaggio semplice | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Le informazioni che mi vengono fornite sono complete | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| GESTIONE DEL CONTATTO CON L'UTENTE Idoneità del servizio on-line a raccogliere quesiti | | | | | |
| Questo servizio on-line offre la possibilità di contattare facilmente l'ente | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| SICUREZZA Livello complessivo di sicurezza e privacy nell'utilizzo del servizio on-line | | | | | |
| Mi sento sicuro nell'inserire i miei dati riservati | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| PERSONALE <i>Competenza e cortesia dei dipendenti</i> | | | | | |
| Gli operatori sono cortesi e disponibili | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Gli operatori sono competenti e professionali | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| CAPACITA' DI RISPOSTA <i>Idoneità del servizio a soddisfare le esigenze degli utenti</i> | | | | | |
| Il servizio mi è stato erogato in modo soddisfacente | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Il materiale informativo fornito dall'ufficio è chiaro e completo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| I tempi di espletamento delle pratiche telematiche (dalla protocollazione all'evasione) sono brevi | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| L'assistenza degli operatori nella risoluzione di problemi specifici è soddisfacente | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| VALUTAZIONE FINALE | | | | | |



| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Tenendo conto degli aspetti sopra indicati ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| www.bo.camcom.gov.it | | | | | |
| ADEGUATEZZA DELLE INFORMAZIONI SUL SITO relative ALL'ALBO GESTORI AMBIENTALI Aggiornamento e completezza delle informazioni | | | | | |
| Sul sito trovo tutte le informazioni di cui ho bisogno per utilizzare i servizi senza necessità di rivolgermi altrove | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Il sito contiene informazioni complete e aggiornate | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| DESIGN DEL SITO (relativo ALL'ALBO GESTORI AMBIENTALI) Adeguatezza dell'impostazione grafica e organizzazione dei contenuti del sito | | | | | |
| Il sito è semplice da navigare | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| L'aspetto grafico del sito è gradevole | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Riesco a trovare le informazioni di cui ho bisogno con pochi click | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Le pagine del sito sono ben organizzate | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| SODDISFAZIONE COMPLESSIVA FINALE DEL SITO | | | | | |
| Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che l'utilizzo del sito nel suo complesso sia soddisfacente | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| ASPETTATIVE | | | | | |
| Complessivamente il servizio ha risposto alle mie attese | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Eventuali suggerimenti o annotazioni

Grazie per la collaborazione



4. ALTRE RILEVAZIONI



SERVIZIO DI MEDIAZIONE

Il Servizio di Mediazione provvede alla somministrazione di un modello di customer satisfaction diverso da quello in uso alla Camera di Commercio di Bologna in applicazione al D.M. n. 180/2010 art. 7, com. 5 lett. b) che prevede tra l'altro, al termine del procedimento, l'invio telematico del questionario al responsabile del registro presso il Ministero di Giustizia.

Il modello in uso alla Camera di Commercio di Bologna è stato predisposto a livello nazionale da Unioncamere previo parere del Ministero di Giustizia e viene inviato di volta in volta mediante il programma informatico Concilia Camera.

Il questionario è allegato al Regolamento di cui è parte integrante.

SERVIZIO DI MEDIAZIONE

| | |
|------------------------------|-----|
| N.RO QUESTIONARI CONSEGNA TI | 631 |
| TOT. QUESTIONARI RESTITUITI | 600 |

| PERCHE' SI E' RICORSI AL SERVIZIO DI MEDIAZIONE | | |
|---|-----|---------|
| Clausola contrattuale | 8 | 1,33 % |
| Consiglio professionista | 100 | 16,67 % |
| Invito Giudice | 122 | 20,33 % |
| Domanda effettuata da una parte | 166 | 27,67 % |
| Legge | 160 | 26,67 % |
| Altro | 15 | 2,50 % |

| | |
|--|------|
| GRADIMENTO SERVIZIO DI MEDIAZIONE DELL'ORGANISMO (punteggio medio) | 4,60 |
|--|------|

| GIUDIZIO COMPLESSIVO (punteggi medi) | |
|--|------|
| Disponibilità e cortesia funzionari | 4,80 |
| Preparazione e professionalità funzionari | 4,76 |
| Semplicità procedura | 4,53 |
| Chiarezza informazioni ottenute | 4,68 |
| Precisione e completezza informazioni ottenute | 4,68 |
| Chiarezza e comprensibilità modulistica | 4,61 |
| Trasparenza delle procedure | 4,70 |
| Gestione dei tempi | 4,59 |
| Comfort ambienti | 4,71 |
| Riservatezza | 4,80 |

| GIUDIZIO SUL MEDIATORE (punteggio medio) | |
|--|------|
| Disponibilità e cortesia del mediatore | 4,87 |
| Preparazione e professionalità mediatore | 4,83 |
| Chiarezza espositiva | 4,82 |
| Imparzialità, indipendenza e neutralità | 4,85 |
| Riservatezza del mediatore | 4,87 |

| COSTO CONFORME AL SERVIZIO RICEVUTO | | |
|-------------------------------------|-----|--------|
| SI | 529 | 88,17% |
| NO | 43 | 7,17% |

| CONOSCENZA SITO INTERNET CCIAA | | |
|--------------------------------|-----|--------|
| SI | 389 | 64,83% |
| NO | 197 | 32,83% |

| CONOSCENZA SERVIZIO ON-LINE | | |
|-----------------------------|-----|--------|
| SI | 254 | 42,33% |
| NO | 333 | 55,50% |

| CONOSCENZA DEL SERVIZIO DI CONCILIAZIONE | | |
|--|-----|--------|
| Giornali | 11 | 1,83% |
| Radio | 0 | 0,00% |
| Televisione | 4 | 0,67% |
| Sito internet Camera di Commercio | 55 | 9,17% |
| Associazione di categoria | 25 | 4,17% |
| Consiglio professionista | 420 | 70,00% |
| Associazione dei consumatori | 1 | 0,17% |
| Familiare/amico/conoscente che aveva già provato il servizio | 0 | 0,00% |
| Altro | 46 | 7,67% |



| TENTATIVO IN ALTRE CONCILIAZIONI | | |
|----------------------------------|-----|--------|
| Si | 555 | 92,50% |
| No | 26 | 4,33% |

| CONSIGLIO AD ALTRI PER UTILIZZARE IL SERVIZIO DI CONCILIAZIONE | | |
|--|-----|--------|
| Si | 556 | 92,67% |
| No | 31 | 5,17% |

INDICI GLOBALI:

| | | | |
|------------------------------------|--------|---|-----|
| IR (indicatore di risposta) | 95,09% | (n. questionari restituiti/emessi)*100 | 600 |
| IS (indicatore di soddisfazione) | 98,43% | (n. risposte positive/ricevute)*100 n | 565 |
| IN (indicatore di insoddisfazione) | 1,57% | (n. risposte negative/ricevute)*100 nn | 9 |

INDICI PARZIALI

| | | | |
|---|---------|--|-----|
| Disponibilità cortesia funzionari | | | |
| IS | 99,67% | | 596 |
| IN | 0,00% | | 2 |
| Preparazione professionalità funzionari | | | |
| IS | 99,49% | | 590 |
| IN | 0,51% | | 3 |
| Semplicità procedura | | | |
| IS | 98,14% | | 580 |
| IN | 1,86% | | 11 |
| Chiarezza informazioni ottenute | | | |
| IS | 98,99% | | 586 |
| IN | 1,01% | | 6 |
| Precisione completezza informazioni ottenute | | | |
| IS | 98,82% | | 584 |
| IN | 1,18% | | 7 |
| chiarezza comprensibilità modulistica | | | |
| IS | 98,65% | | 583 |
| IN | 1,35% | | 8 |
| trasparenza delle procedure | | | |
| IS | 99,32% | | 588 |
| IN | 0,68% | | 4 |
| gestione dei tempi | | | |
| IS | 97,46% | | 575 |
| IN | 2,54% | | 15 |
| comfort ambienti | | | |
| IS | 98,32% | | 586 |
| IN | 1,68% | | 10 |
| riservatezza funzionari | | | |
| IS | 99,33% | | 589 |
| IN | 0,67% | | 4 |
| disponibilità cortesia mediatore | | | |
| IS | 100,00% | | 593 |
| IN | 0,00% | | 0 |
| preparazione professionalità mediatore | | | |
| IS | 99,49% | | 583 |
| IN | 0,51% | | 3 |
| chiarezza espositiva | | | |
| IS | 99,49% | | 584 |
| IN | 0,51% | | 3 |
| imparzialità, indipendenza, neutralità mediatore | | | |
| IS | 99,66% | | 584 |
| IN | 0,34% | | 2 |
| riservatezza mediatore | | | |
| IS | 99,83% | | 582 |
| IN | 0,17% | | 1 |



CAMERA DI
COMMERCIO
INDUSTRIA
ARTIGIANATO
E AGRICOLTURA
DI BOLOGNA

Camera dell'Economia