



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](mailto:valeria.masotti@bo.camcom.it)  
E-mail: [mariangela.venturi@bo.camcom.it](mailto:mariangela.venturi@bo.camcom.it)

Sito Web Camera di Commercio:  
[www.bo.camcom.gov.it](http://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
<b>INTRODUZIONE</b>	<b>1</b>
<b>1. I SERVIZI FORNITI DALLA CAMERA DI COMMERCIO DI BOLOGNA NEL COMPLESSO</b>	<b>3</b>
▶ <i>UTENZA ALLO SPORTELLO</i>	4
▶ <i>UTENZA TELEMATICA</i>	10
<b>2. AREE</b>	<b>16</b>
<b>AREA COMUNICAZIONE E STATISTICA</b>	<b>17</b>
▶ <i>UTENZA SPORTELLO</i>	18
<b>AREA TUTELA DEL MERCATO E DEL CONSUMATORE E AMBIENTE</b>	<b>24</b>
▶ <i>UTENZA SPORTELLO</i>	25
▶ <i>UTENZA TELEMATICA</i>	31
<b>AREA PROMOZIONE ED INTERNAZIONALIZZAZIONE</b>	<b>37</b>
▶ <i>PROMOZIONE - UTENZA SPORTELLO</i>	38
▶ <i>PROMOZIONE - UTENZA TELEMATICA</i>	44
<b>AREA ANAGRAFE ECONOMICA</b>	<b>50</b>
▶ <i>REGISTRO IMPRESE - UTENZA SPORTELLO</i>	51
▶ <i>REGISTRO IMPRESE - UTENZA TELEMATICA</i>	57
<b>3. ALLEGATI</b>	<b>63</b>
▶ <i>QUESTIONARIO DI INDAGINE - UTENZA SPORTELLO</i>	64
▶ <i>QUESTIONARIO DI INDAGINE - UTENZA TELEMATICA</i>	66
<b>4. ALTRE RILEVAZIONI</b>	<b>68</b>
▶ <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>
<b>AREA COMUNICAZIONE, STATISTICA, PREZZI E BORSA MERCÌ</b>	<b>549</b>	<b>0</b>	<b>372</b>	<b>0</b>	<b>68%</b>
- Ufficio Comunicazione	531	0	354	0	67%
- Ufficio Biblioteca	18	0	18	0	100%
<b>AREA TUTELA DEL MERCATO E DEL CONSUMATORE E AMBIENTE</b>	<b>1.542</b>	<b>1.369</b>	<b>449</b>	<b>0</b>	<b>29%</b>
- 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%
<b>AREA PROMOZIONE E INTERNAZIONALIZZAZIONE</b>	<b>776</b>	<b>220</b>	<b>416</b>	<b>33</b>	<b>54%</b>
- Ufficio Promozione Interna	430	107	336	15	78%
- Ufficio Promozione Estera	346	113	80	18	23%
<b>AREA ANAGRAFE ECONOMICA</b>	<b>346</b>	<b>272</b>	<b>134</b>	<b>63</b>	<b>39%</b>
- Ufficio Registro delle Imprese, Attività artigiane, Albi e Ruoli	322	272	110	63	34%
- Ufficio Delegazione di Imola	24	0	24	0	100%
<b>TOTALE</b>	<b>3.213</b>	<b>1.861</b>	<b>1.371</b>	<b>372</b>	<b>43%</b>

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% (cortesia, 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?

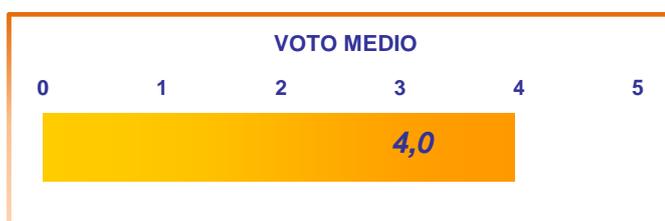
Classi di valutazione	Si ritiene:	Frequenze assolute	Frequenze percentuali
1 - 2	Non soddisfatto	6	1%
3 - 5	<b>Soddisfatto</b>	980	99%
	Nessuna risposta	13	



### 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	<b>Soddisfatto</b>	588	97%
	Nessuna risposta	390	



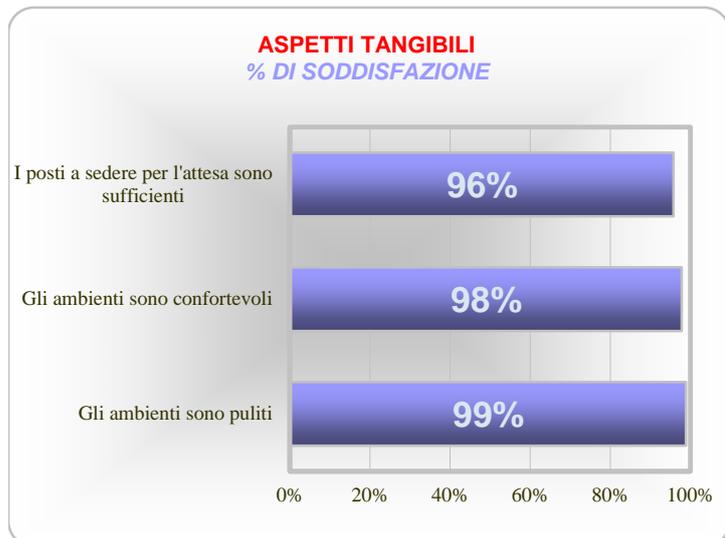
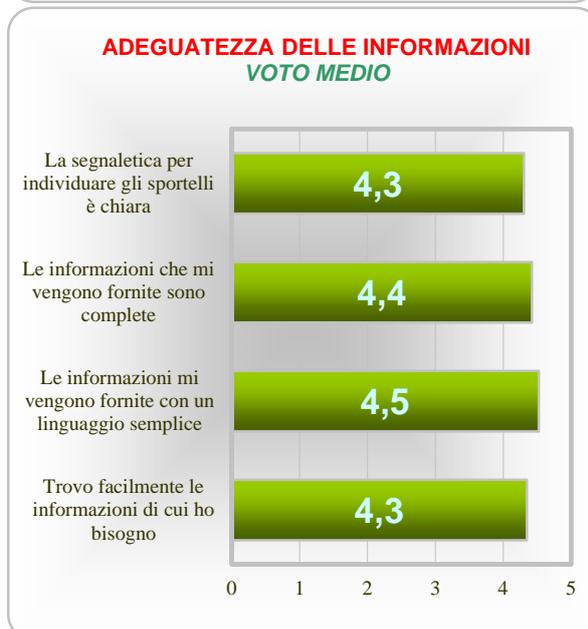
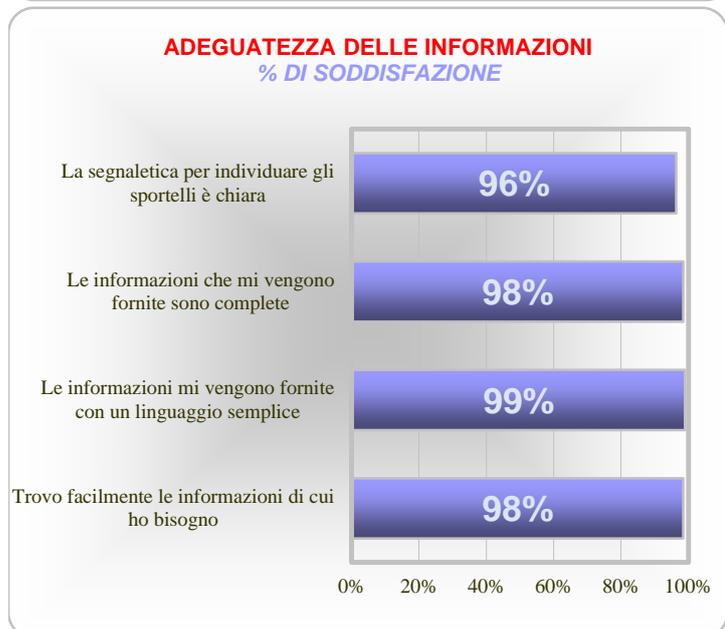
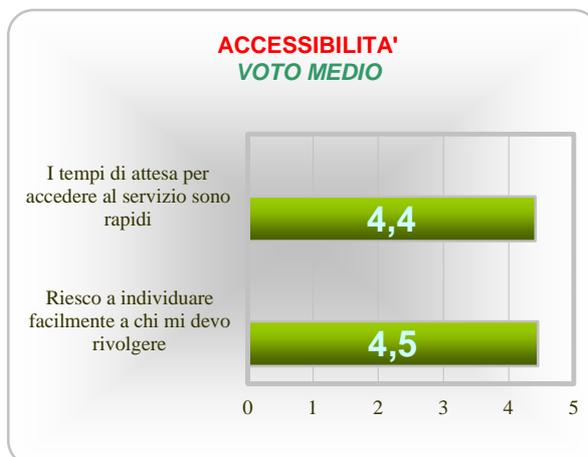
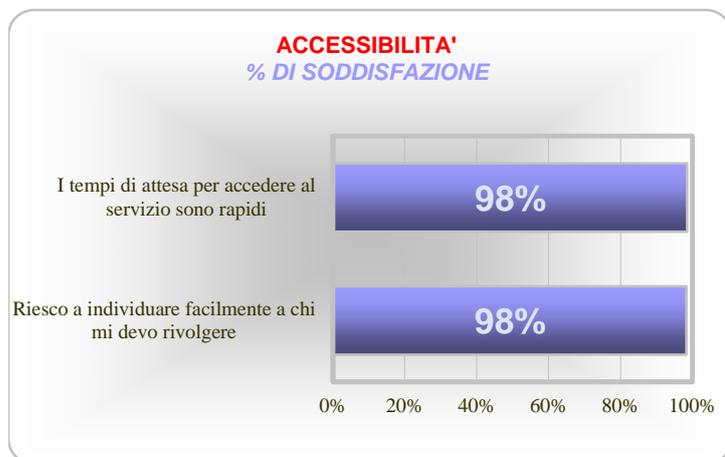


## UTENZA ALLO SPORTELLO

### ASPETTI DEL SERVIZIO

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

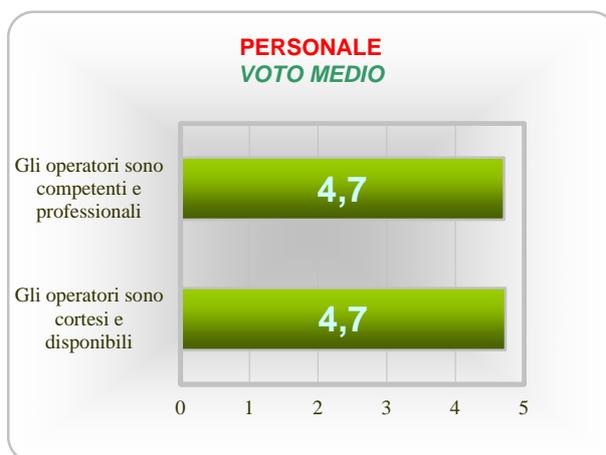
VOTO MEDIO CALCOLATO SUI VOTI DA 1 A 5  
ASSEGNATI



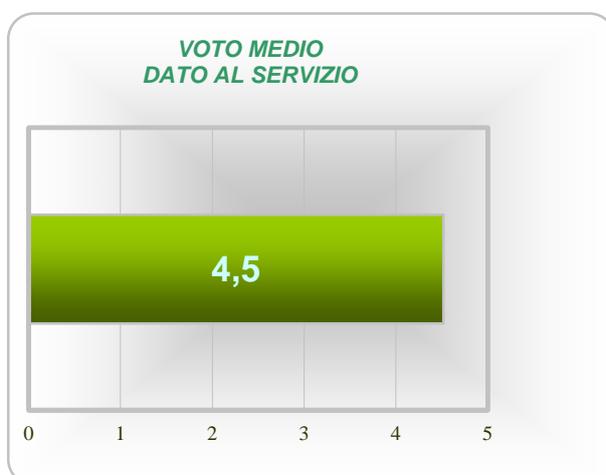
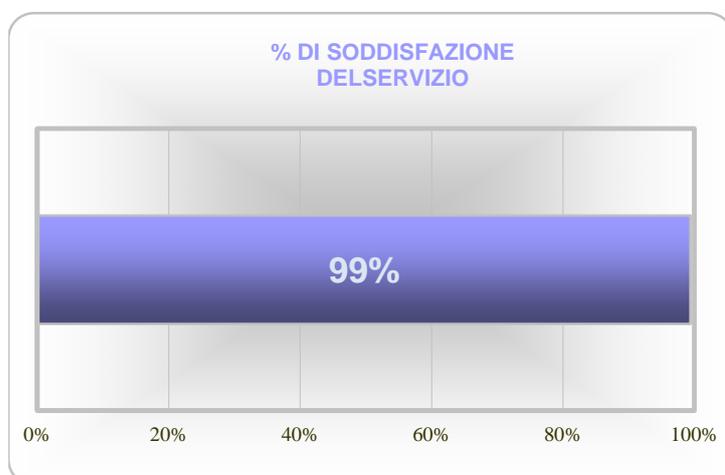


## UTENZA ALLO SPORTELLO

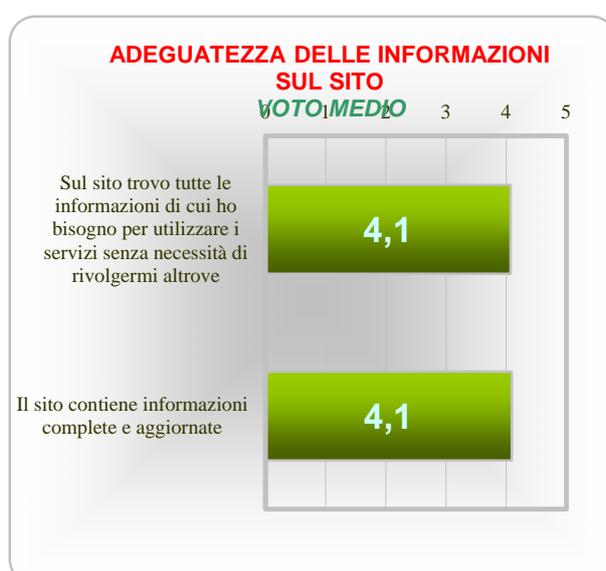
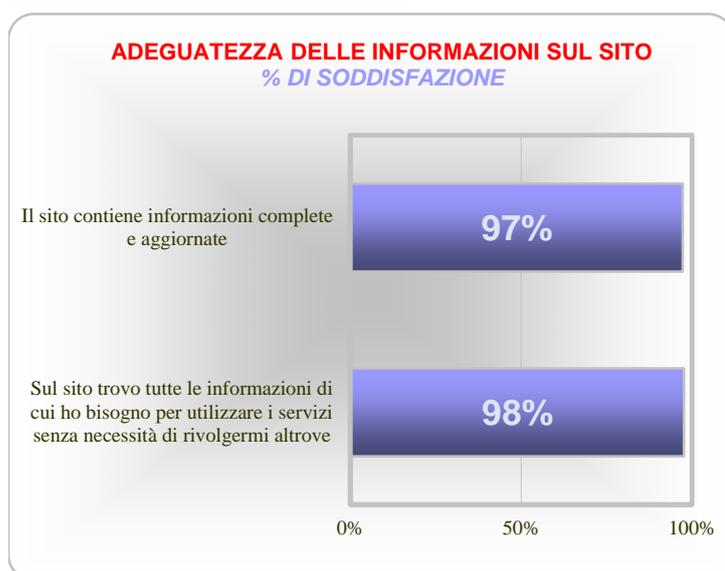
### ASPETTI DEL SERVIZIO



### VALUTAZIONE FINALE DEL SERVIZIO



### SITO INTERNET





## UTENZA ALLO SPORTELLO

### DESIGN DEL SITO % DI SODDISFAZIONE

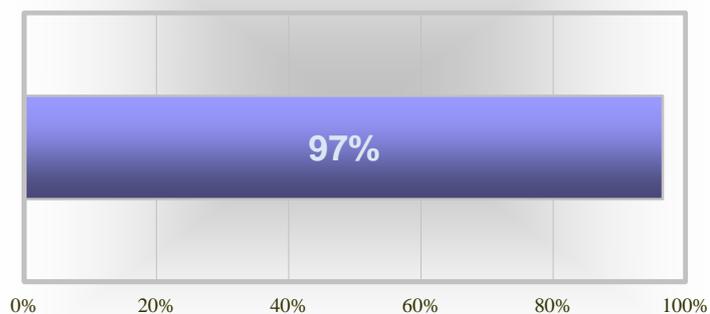


### DESIGN DEL SITO VOTO MEDIO



## VALUTAZIONE FINALE DEL SITO INTERNET

### % DI SODDISFAZIONE DEL SITO



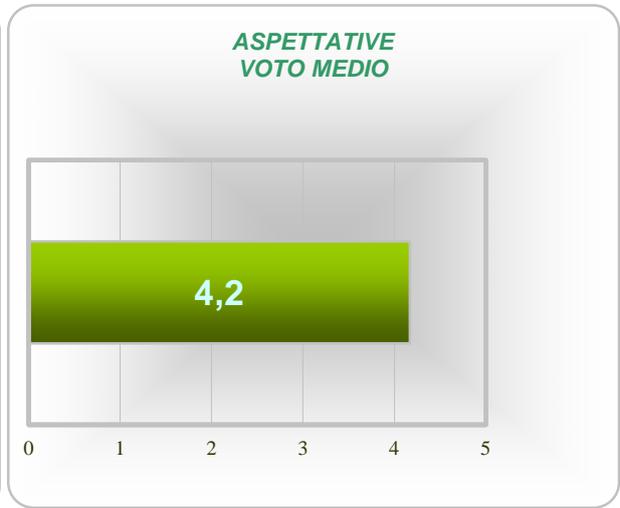
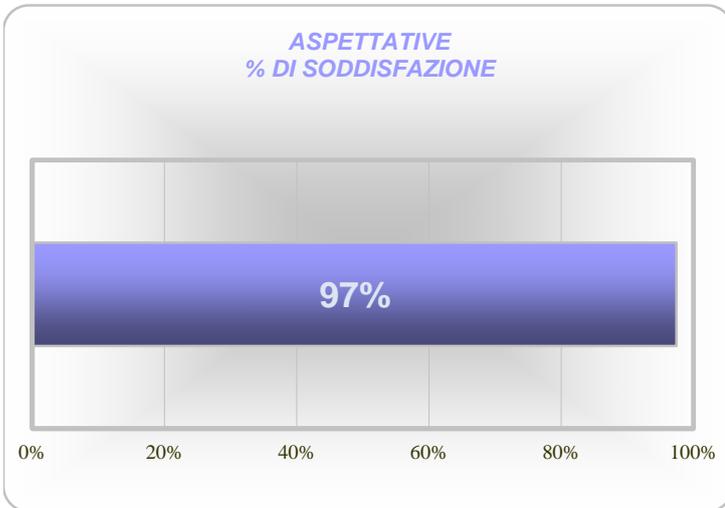
### VOTO MEDIO DATO AL SITO



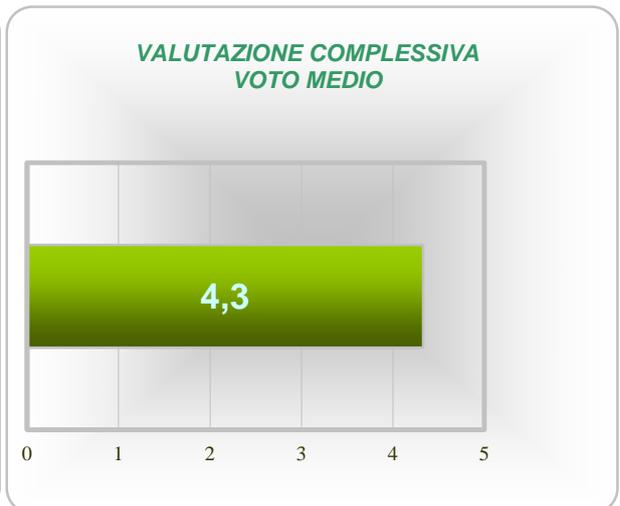


## UTENZA ALLO SPORTELLO

### 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

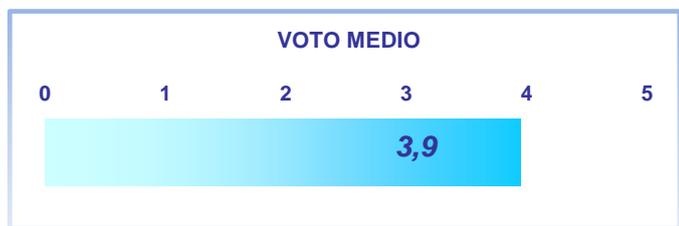
Grado di soddisfazione elevato per il servizio, leggermente meno elevato per il sito camerale. L'elevato numero di "mancate risposte" ai quesiti sul sito camerale è dovuto al fatto che molti utenti recandosi direttamente allo sportello non lo consultano

**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?

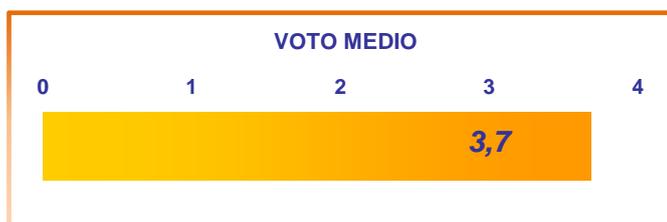
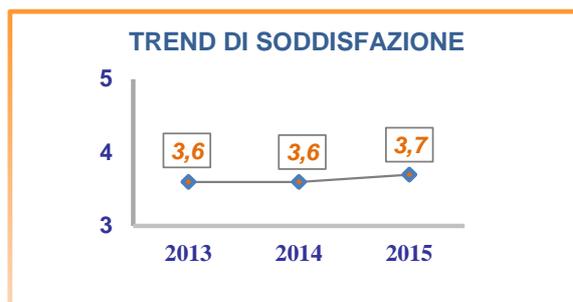
Classi di valutazione	Si ritiene:	Frequenze assolute	Frequenze percentuali
1 - 2	Non soddisfatto	9	2%
3 - 5	<b>Soddisfatto</b>	363	98%
	Nessuna risposta	0	



### 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	<b>Soddisfatto</b>	354	95%
	Nessuna risposta	0	



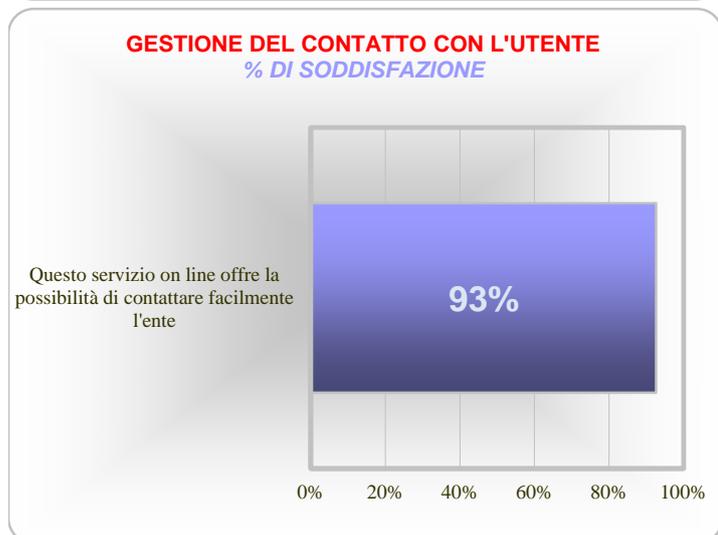
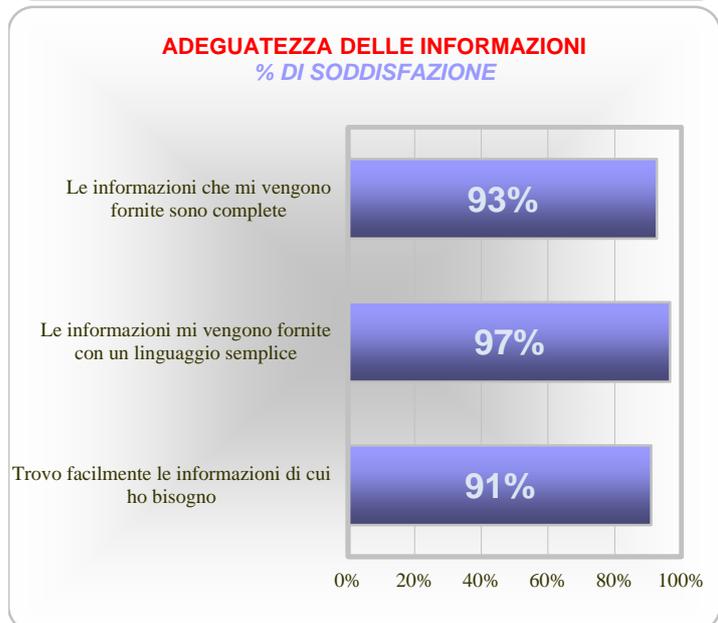
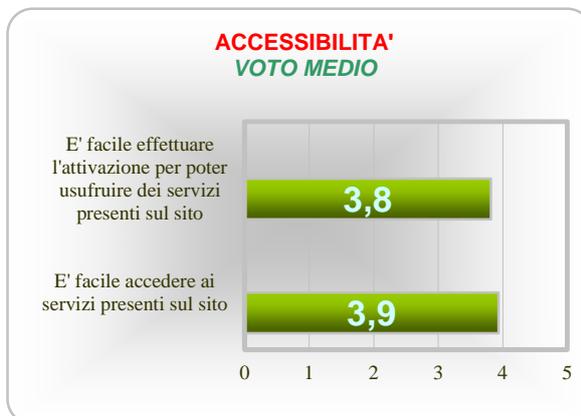


## UTENZA TELEMATICA

### 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



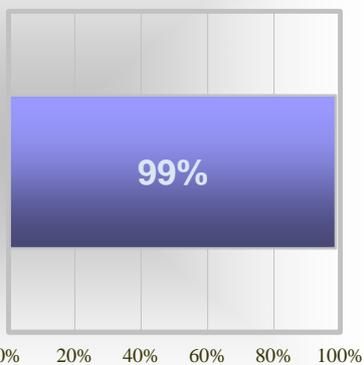


## UTENZA TELEMATICA

### ASPETTI DEL SERVIZIO

#### SICUREZZA % DI SODDISFAZIONE

Mi sento sicuro nell'inserire i miei dati riservati



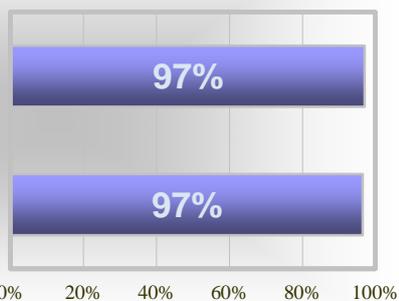
#### SICUREZZA VOTO MEDIO

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

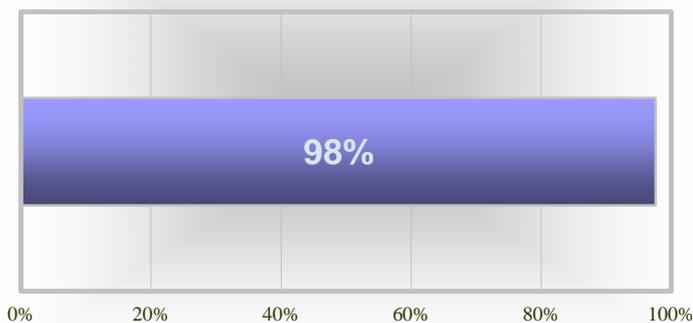
Gli operatori sono competenti e professionali



Gli operatori sono cortesi e disponibili

### VALUTAZIONE FINALE DEL SERVIZIO

#### % DI SODDISFAZIONE DELSERVIZIO



#### VOTO MEDIO DATO AL SERVIZIO

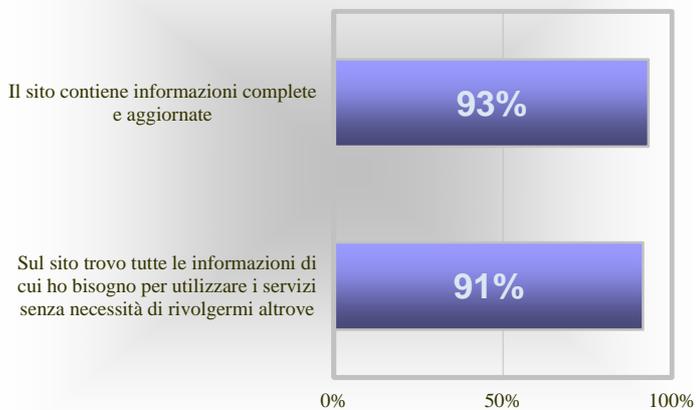




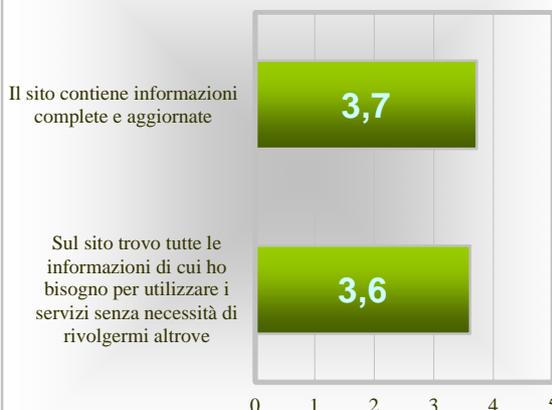
## UTENZA TELEMATICA

### SITO INTERNET

#### ADEGUATEZZA DELLE INFORMAZIONI SUL SITO % DI SODDISFAZIONE



#### ADEGUATEZZA DELLE INFORMAZIONI SUL SITO VOTO MEDIO



#### DESIGN DEL SITO % DI SODDISFAZIONE

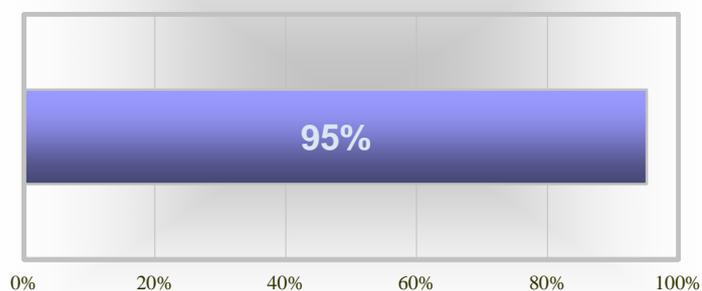


#### DESIGN DEL SITO VOTO MEDIO



### VALUTAZIONE FINALE DEL SITO INTERNET

#### % DI SODDISFAZIONE DEL SITO



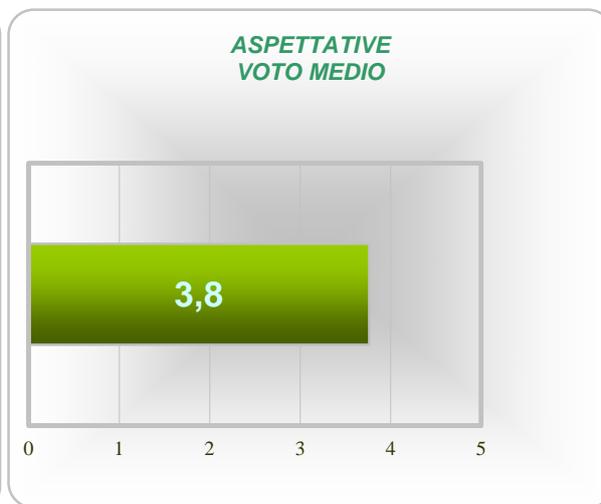
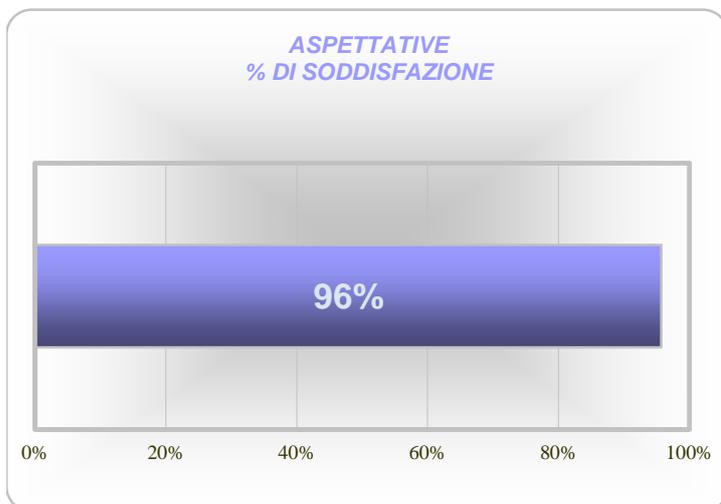
#### VOTO MEDIO DATO AL SITO



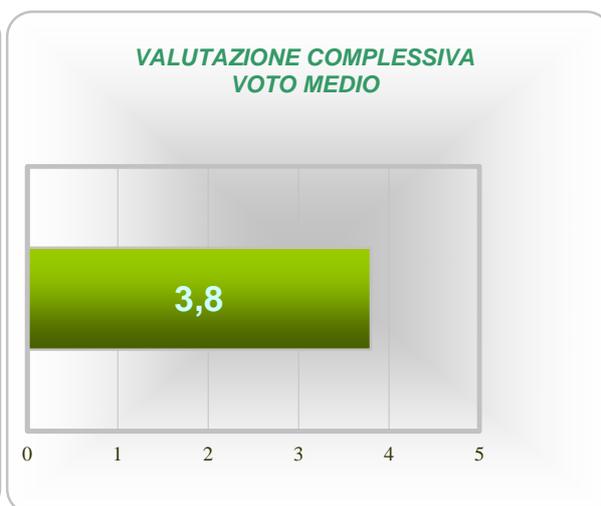
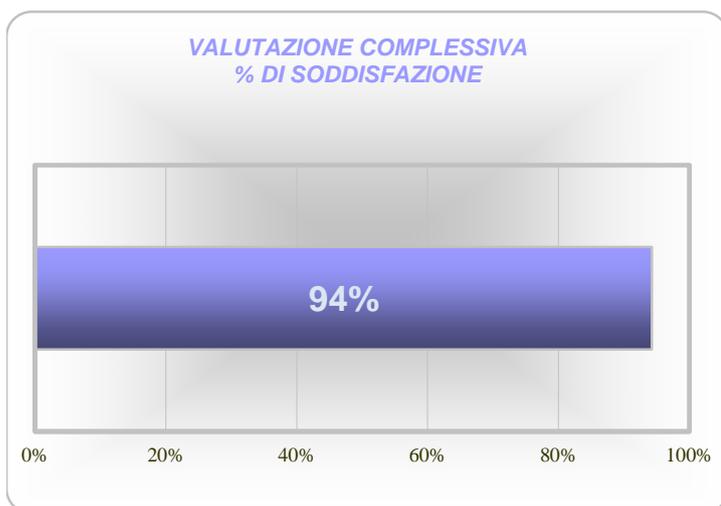


## UTENZA TELEMATICA

### 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

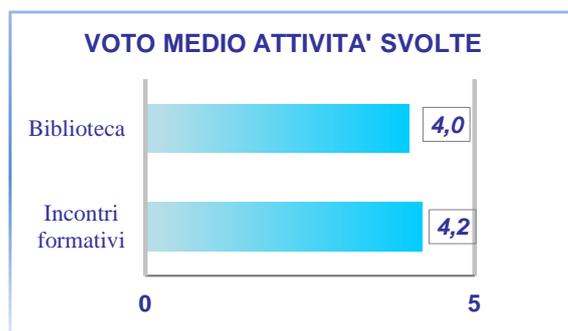
AREA COMUNICAZIONE, STATISTICA, PREZZI E BORSA MERCI  
Ufficio Comunicazione e Ufficio Biblioteca

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?

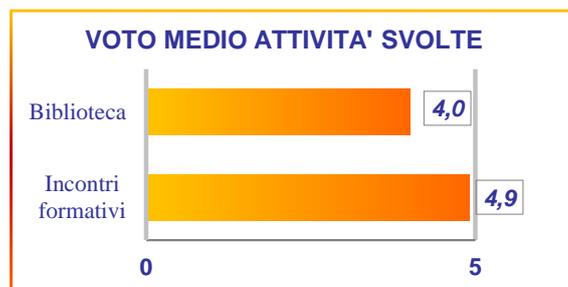
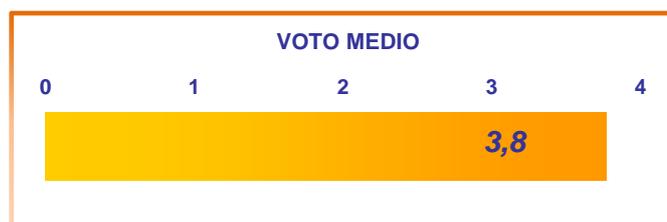
Classi di valutazione	Si ritiene:	Frequenze assolute	Frequenze percentuali
1 - 2	Non soddisfatto	6	2%
3 - 5	Soddisfatto	361	98%
	Nessuna risposta	5	



### 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

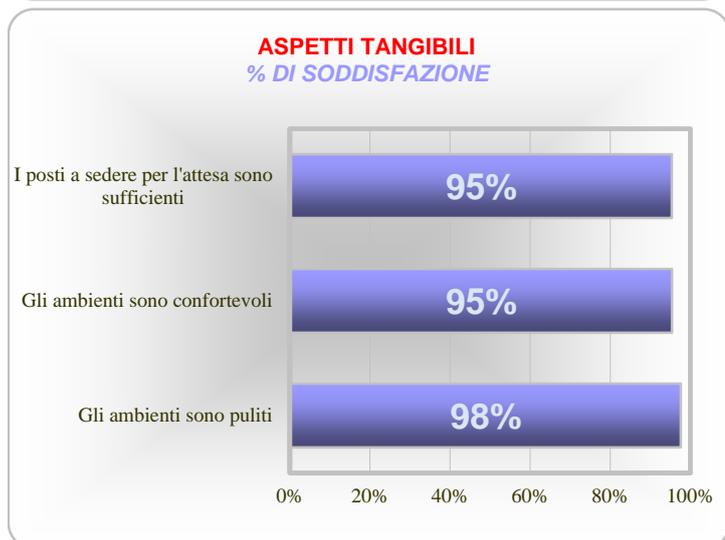
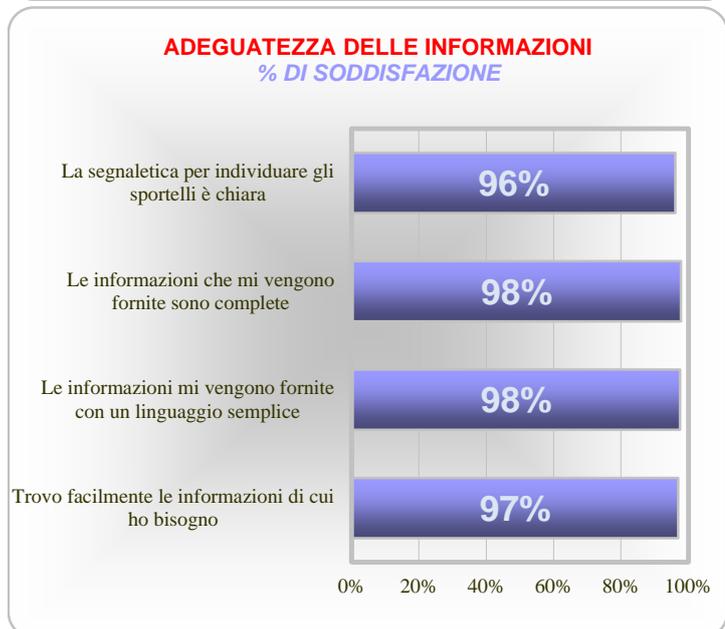
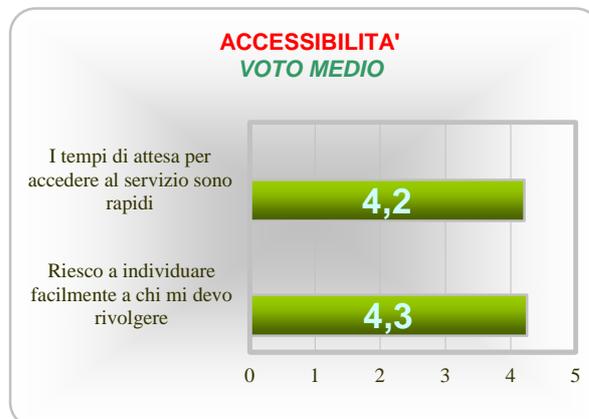
AREA COMUNICAZIONE, STATISTICA, PREZZI E BORSA MERCI

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



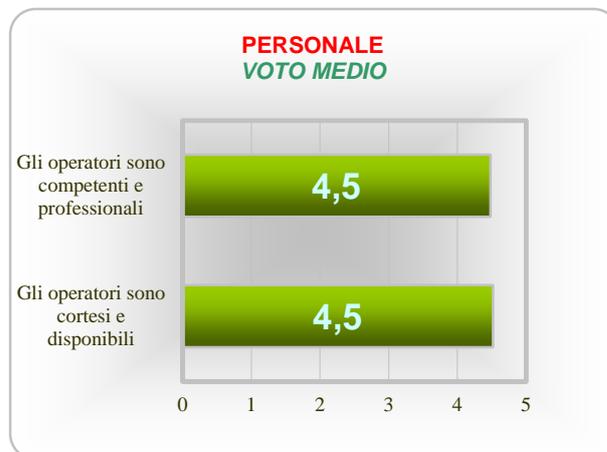


## UTENZA ALLO SPORTELLO

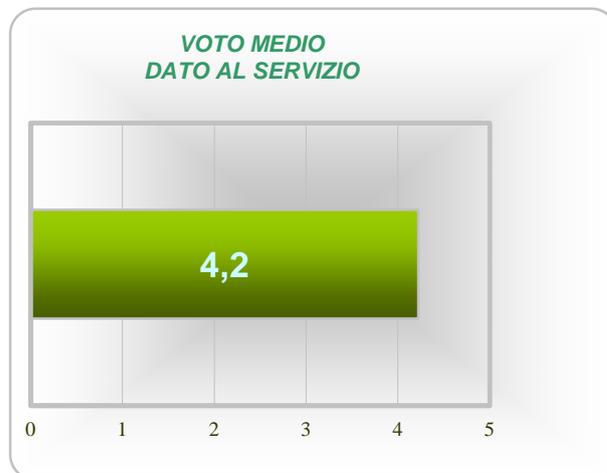
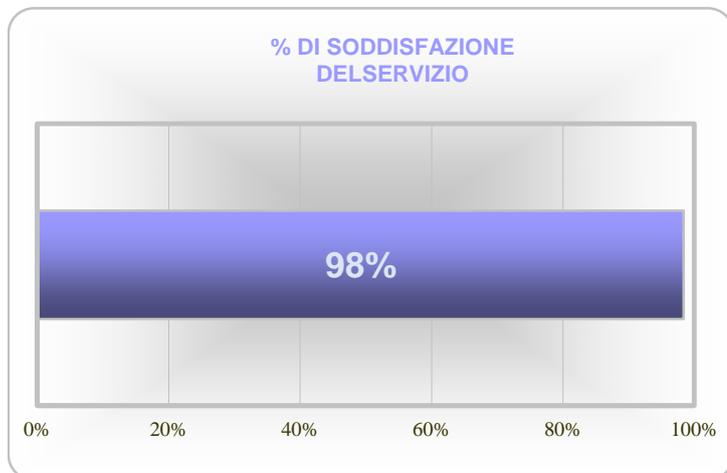
AREA COMUNICAZIONE, STATISTICA, PREZZI E BORSA MERCI

Ufficio Comunicazione e Ufficio Biblioteca

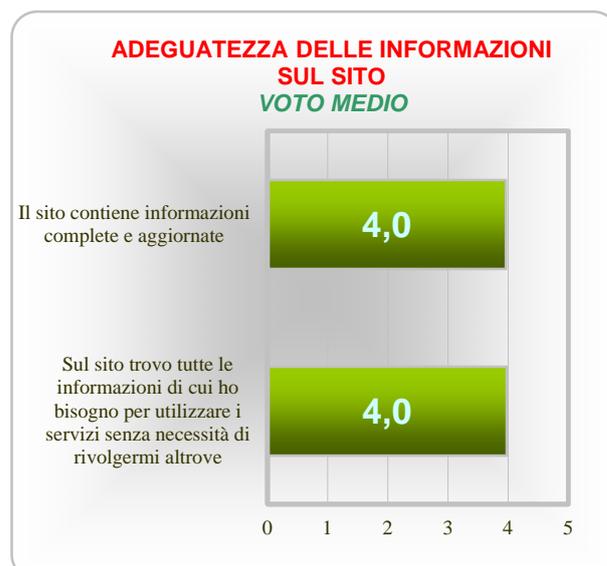
### ASPETTI DEL SERVIZIO



### 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

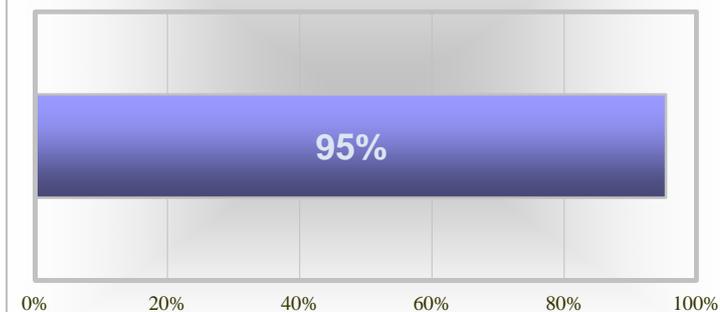


### DESIGN DEL SITO VOTO MEDIO



## VALUTAZIONE FINALE DEL SITO INTERNET

### % DI SODDISFAZIONE DEL SITO



### VOTO MEDIO DATO AL SITO

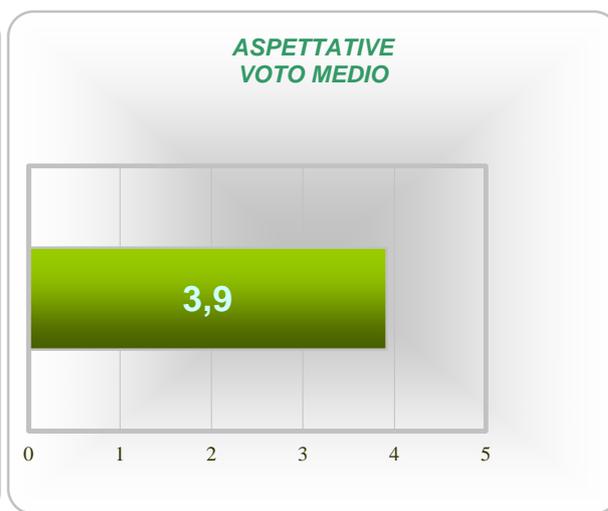
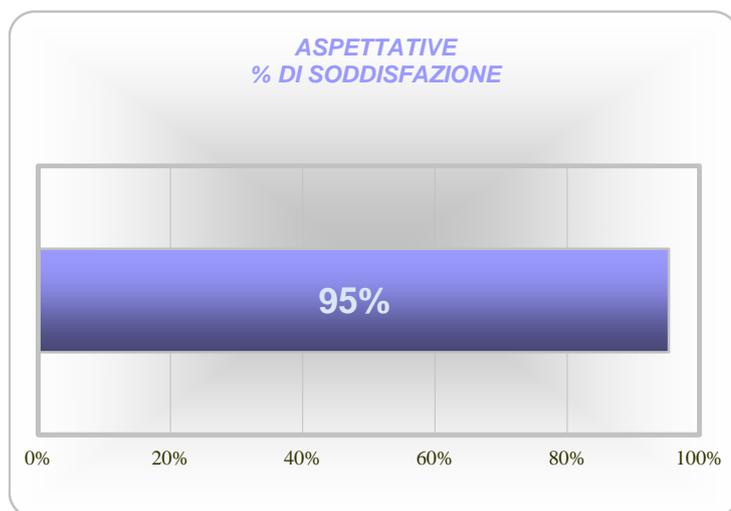




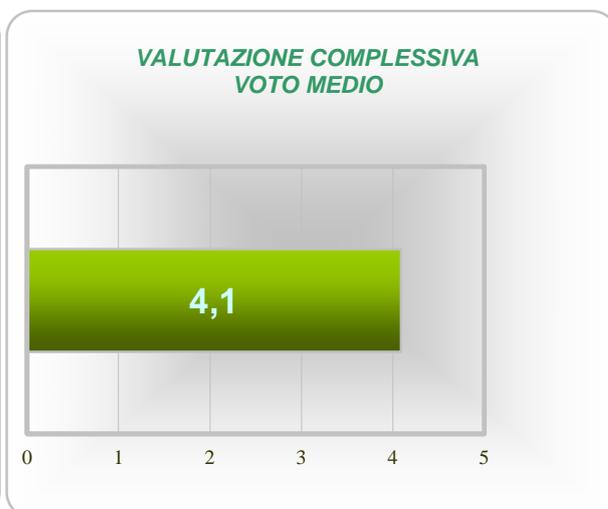
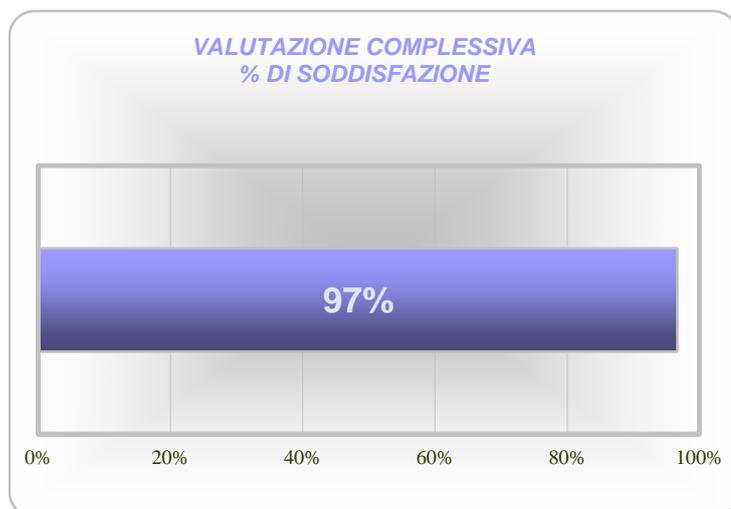
## UTENZA ALLO SPORTELLO

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

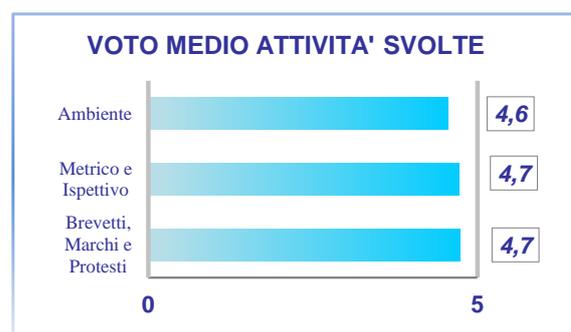
AREA TUTELA DEL MERCATO E DEL CONSUMATORE E AMBIENTE  
Ufficio Brevetti, Marchi e Protesti - Ufficio Metrico e Ispettivo - Ufficio Ambiente

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?

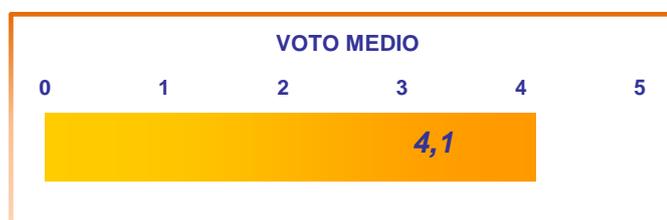
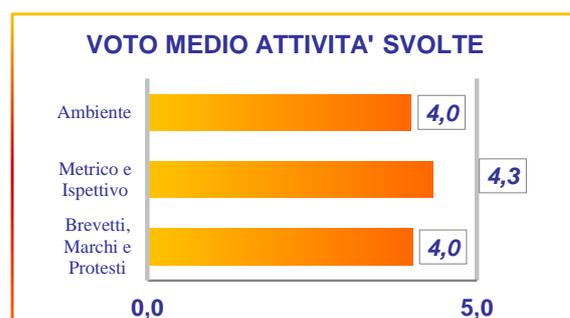
Classi di valutazione	Si ritiene:	Frequenze assolute	Frequenze percentuali
1 - 2	Non soddisfatto	0	0%
3 - 5	<b>Soddisfatto</b>	173	100%
	Nessuna risposta	0	



### 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	<b>Soddisfatto</b>	128	96%
	Nessuna risposta	40	





## UTENZA ALLO SPORTELLO

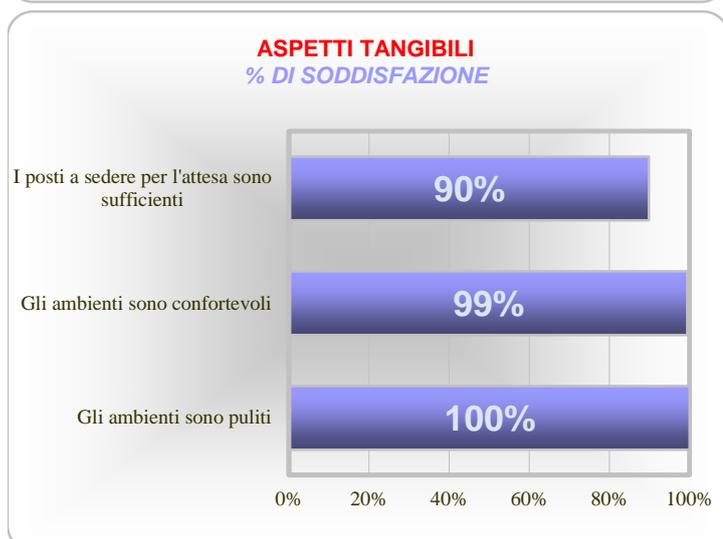
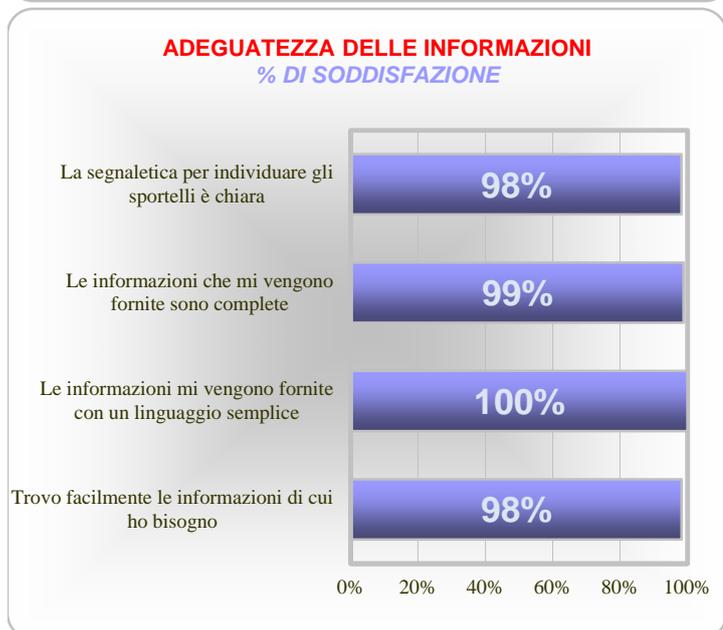
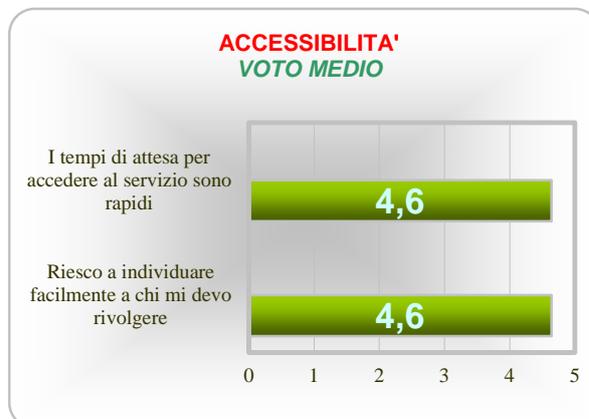
AREA TUTELA DEL MERCATO E DEL CONSUMATORE E AMBIENTE

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



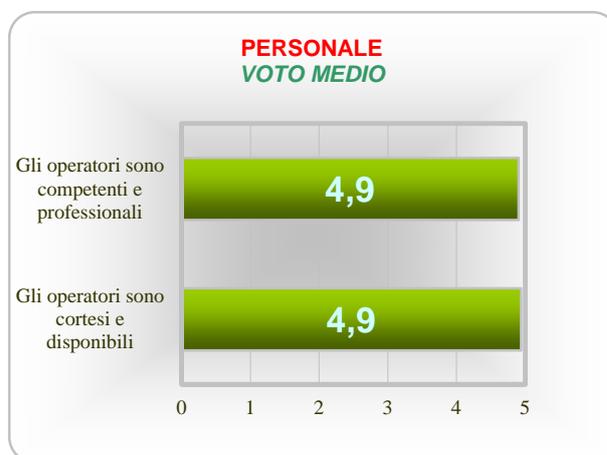


## UTENZA ALLO SPORTELLO

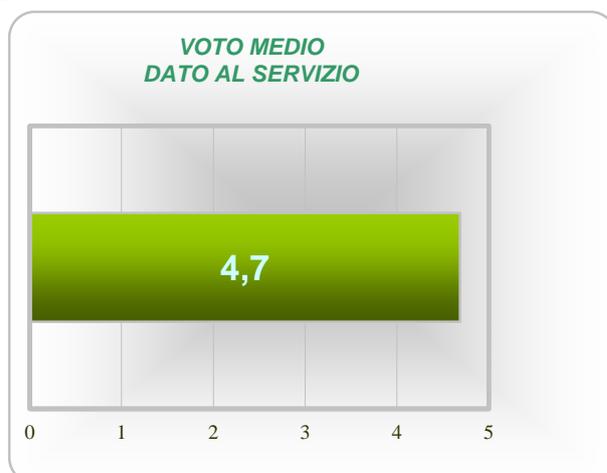
AREA TUTELA DEL MERCATO E DEL CONSUMATORE E AMBIENTE

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

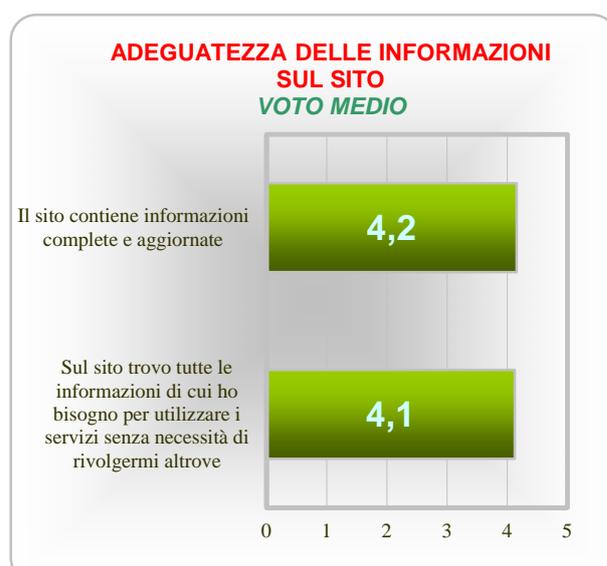
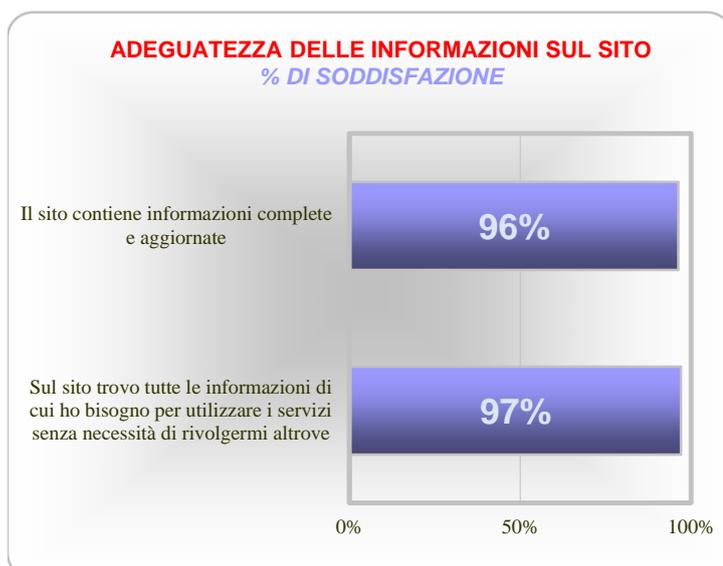
### ASPETTI DEL SERVIZIO



### 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

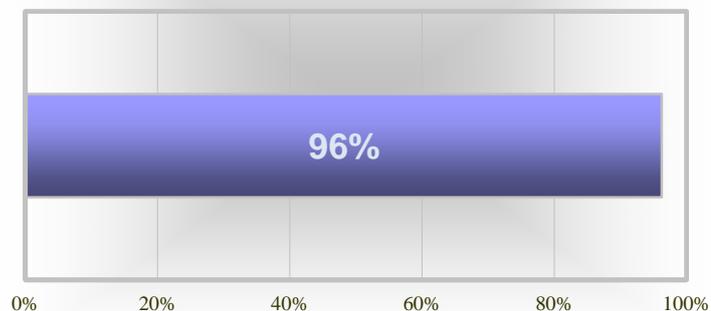


### DESIGN DEL SITO VOTO MEDIO



## VALUTAZIONE FINALE DEL SITO INTERNET

### % DI SODDISFAZIONE DEL SITO



### VOTO MEDIO DATO AL SITO





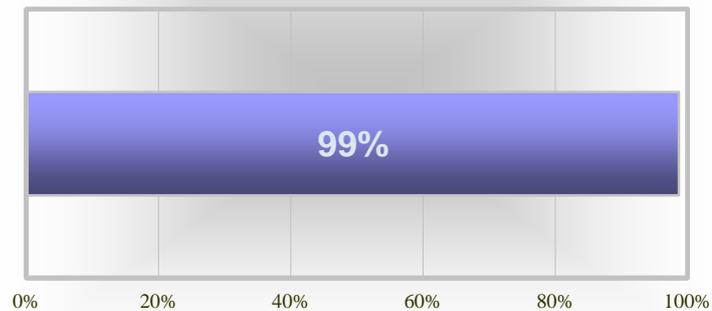
## UTENZA ALLO SPORTELLO

AREA TUTELA DEL MERCATO E DEL CONSUMATORE E AMBIENTE

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

### ASPETTATIVE

ASPETTATIVE  
% DI SODDISFAZIONE

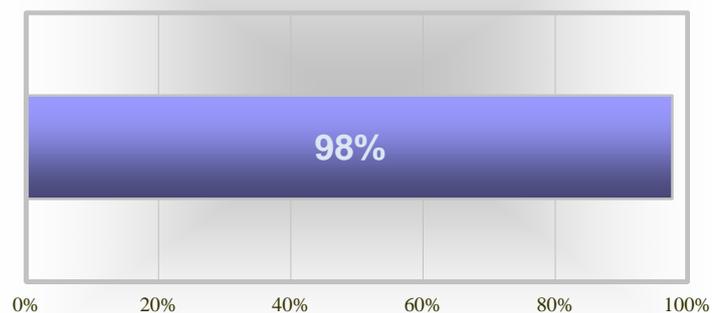


ASPETTATIVE  
VOTO MEDIO



### VALUTAZIONE COMPLESSIVA

VALUTAZIONE COMPLESSIVA  
% DI SODDISFAZIONE



VALUTAZIONE COMPLESSIVA  
VOTO MEDIO





## 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 <b>SITO</b>	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

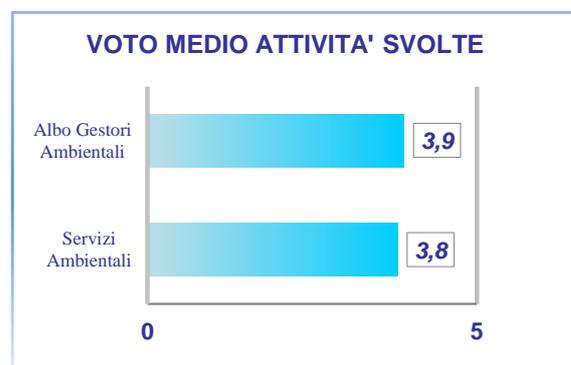
AREA TUTELA DEL MERCATO E DEL CONSUMATORE E AMBIENTE  
Ufficio Brevetti, Marchi e Protesti - Ufficio Metrico e Ispettivo - Ufficio Ambiente

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?

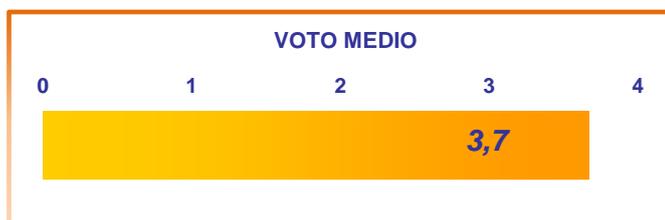
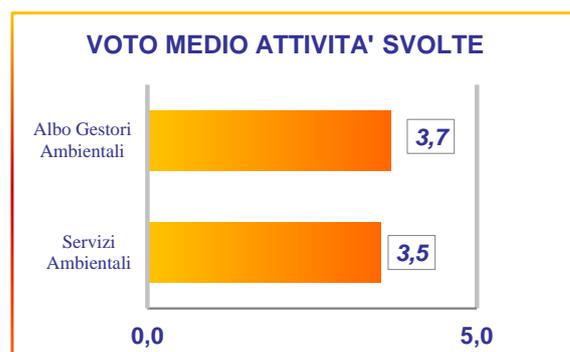
Classi di valutazione	Si ritiene:	Frequenze assolute	Frequenze percentuali
1 - 2	Non soddisfatto	8	3%
3 - 5	<b>Soddisfatto</b>	268	97%
	Nessuna risposta	0	



### 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	<b>Soddisfatto</b>	260	94%
	Nessuna risposta	0	





## UTENZA TELEMATICA

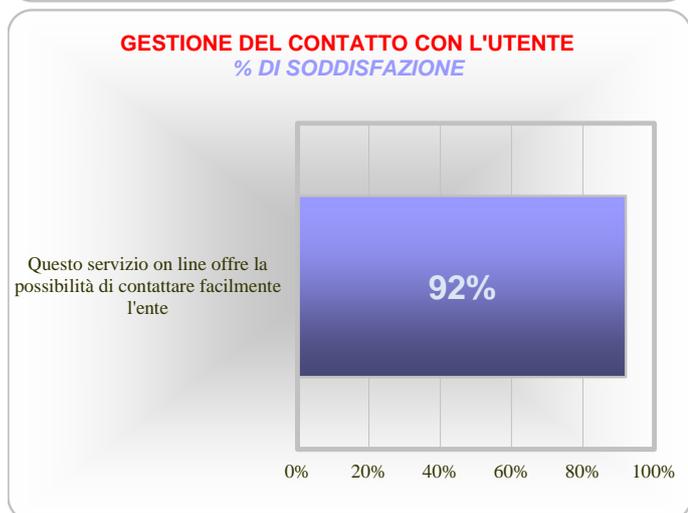
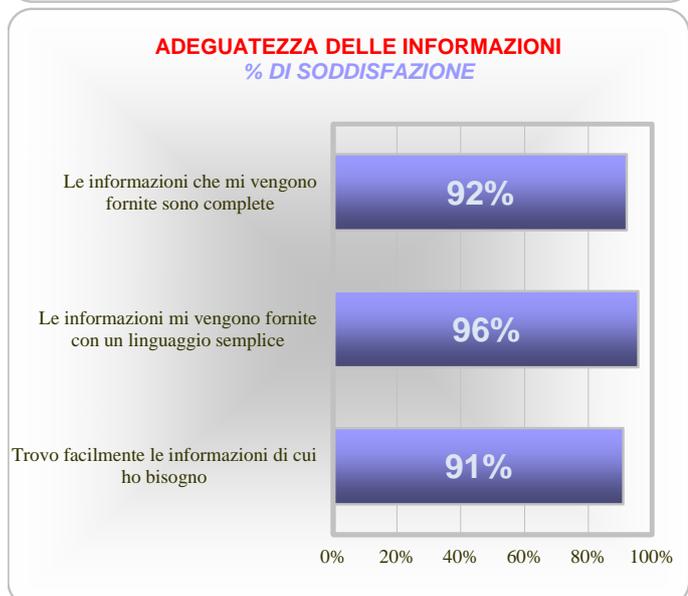
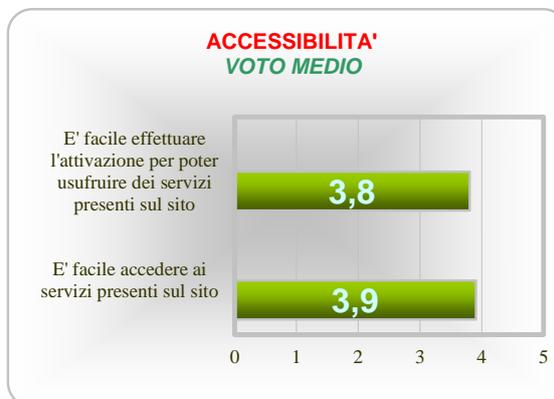
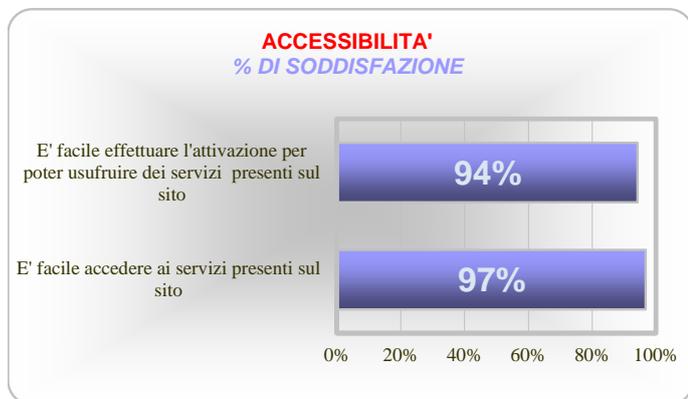
AREA TUTELA DEL MERCATO E DEL CONSUMATORE E AMBIENTE

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



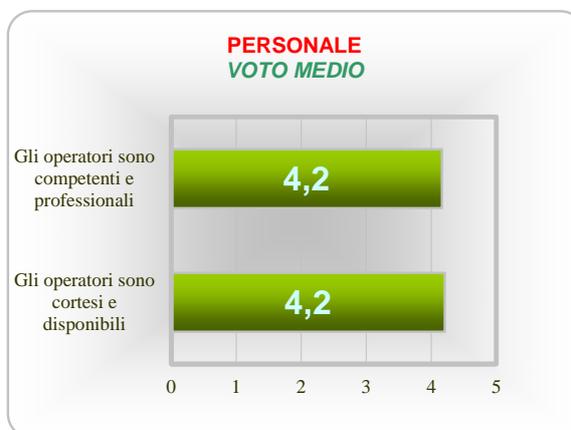
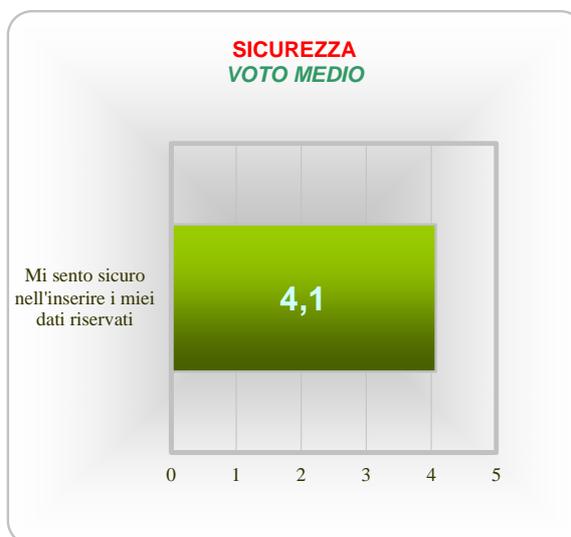
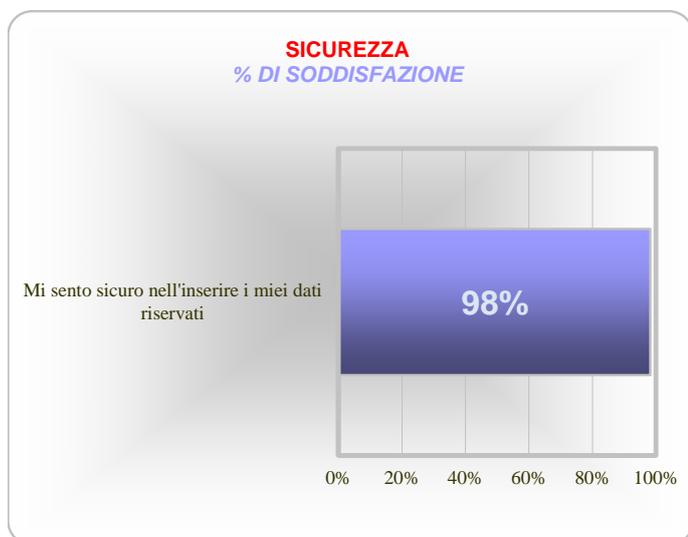


## UTENZA TELEMATICA

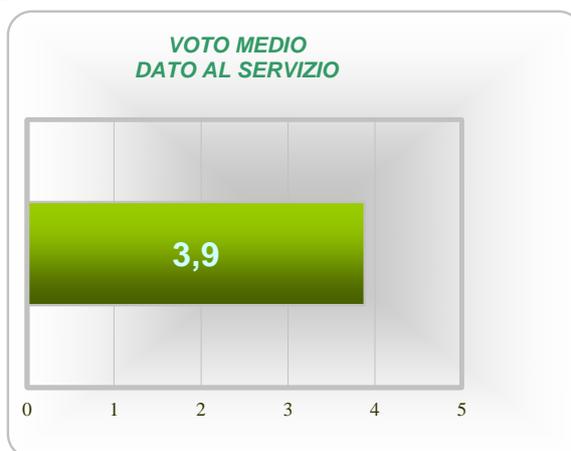
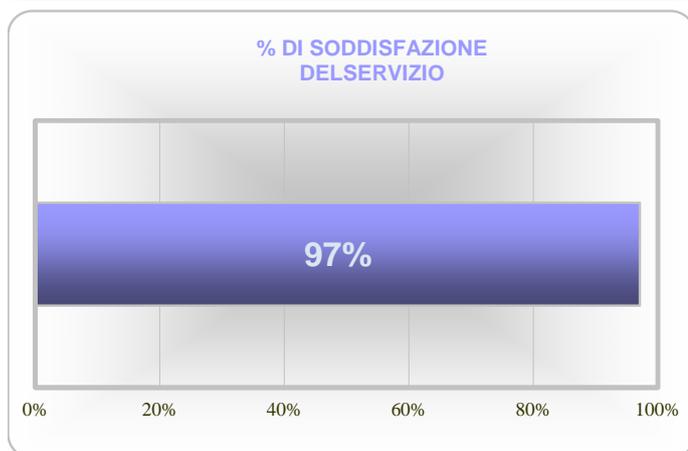
AREA TUTELA DEL MERCATO E DEL CONSUMATORE E AMBIENTE

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

### ASPETTI DEL SERVIZIO



### VALUTAZIONE FINALE DEL SERVIZIO





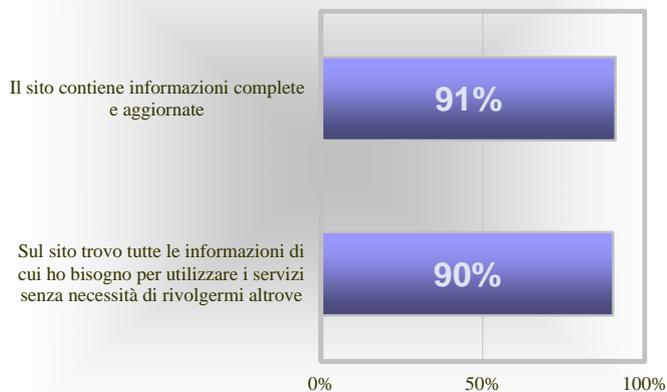
## UTENZA TELEMATICA

AREA TUTELA DEL MERCATO E DEL CONSUMATORE E AMBIENTE

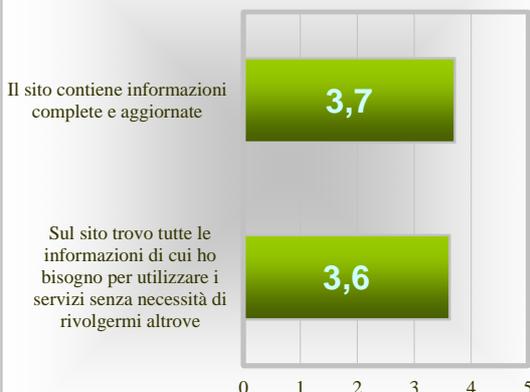
Ufficio Brevetti, Marchi e Protesti - Ufficio Metrico e Ispettivo - Ufficio Ambiente

### SITO INTERNET

#### ADEGUATEZZA DELLE INFORMAZIONI SUL SITO % DI SODDISFAZIONE



#### ADEGUATEZZA DELLE INFORMAZIONI SUL SITO VOTO MEDIO



#### DESIGN DEL SITO % DI SODDISFAZIONE

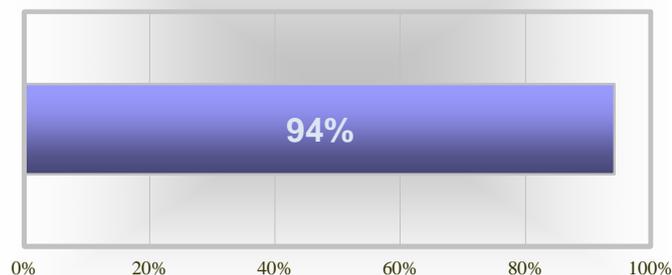


#### DESIGN DEL SITO VOTO MEDIO



### VALUTAZIONE FINALE DEL SITO INTERNET

#### % DI SODDISFAZIONE DEL SITO



#### VOTO MEDIO DATO AL SITO



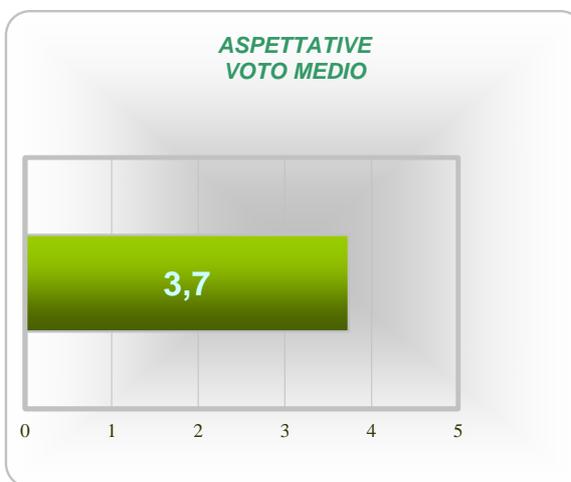
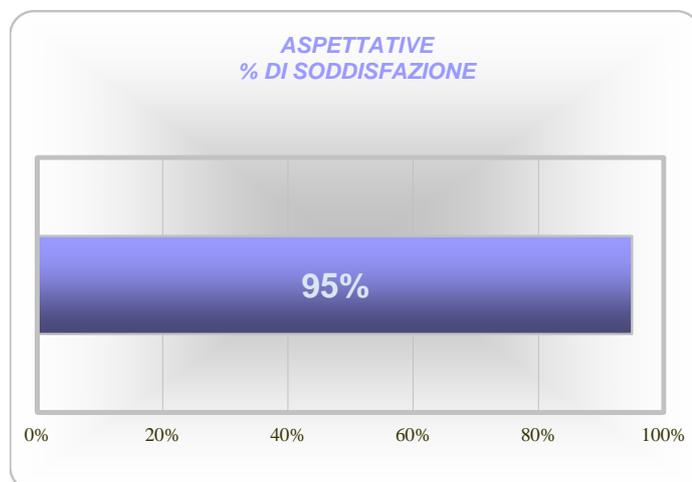


## UTENZA TELEMATICA

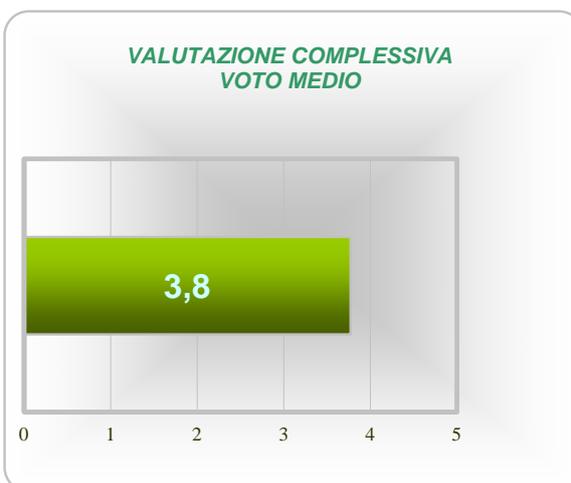
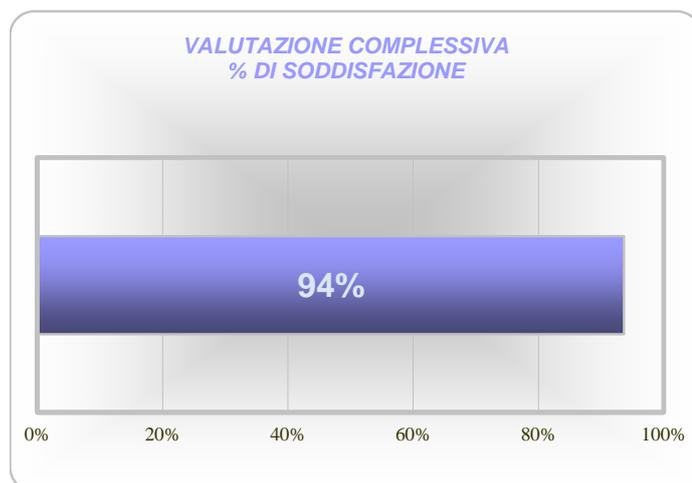
AREA TUTELA DEL MERCATO E DEL CONSUMATORE E AMBIENTE

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

### ASPETTATIVE



### VALUTAZIONE COMPLESSIVA





## 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

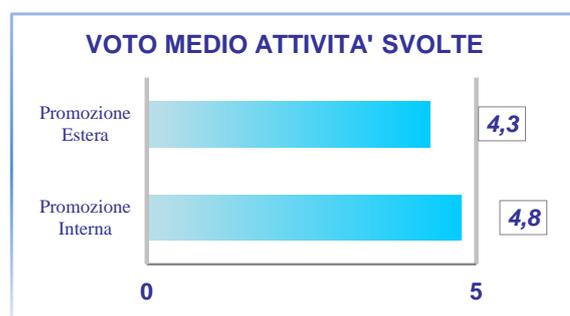
Ufficio Promozione Interna - Ufficio Promozione Estera

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?

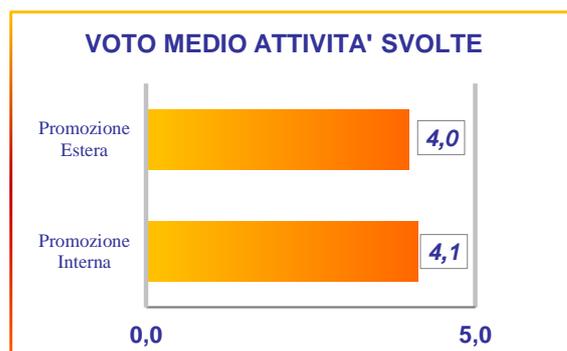
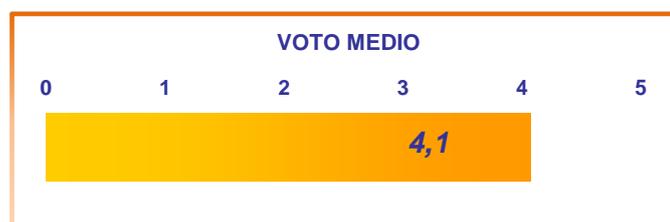
Classi di valutazione	Si ritiene:	Frequenze assolute	Frequenze percentuali
1 - 2	Non soddisfatto	0	0%
3 - 5	<b>Soddisfatto</b>	379	100%
	Nessuna risposta	4	



### 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	<b>Soddisfatto</b>	136	98%
	Nessuna risposta	244	



## UTENZA ALLO SPORTELLO

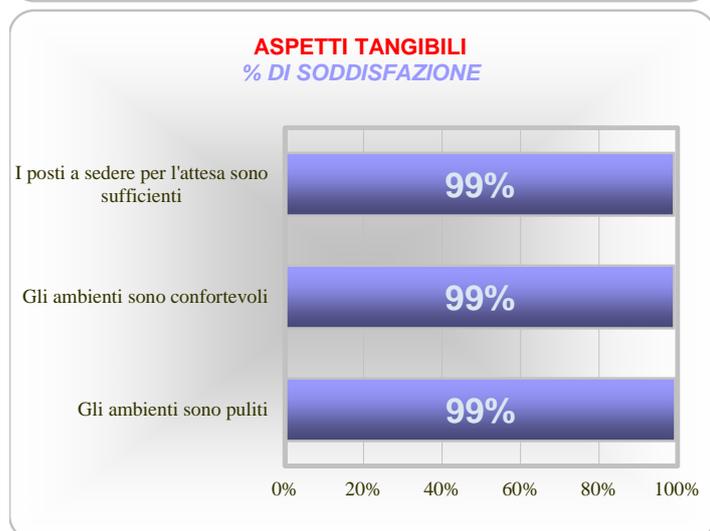
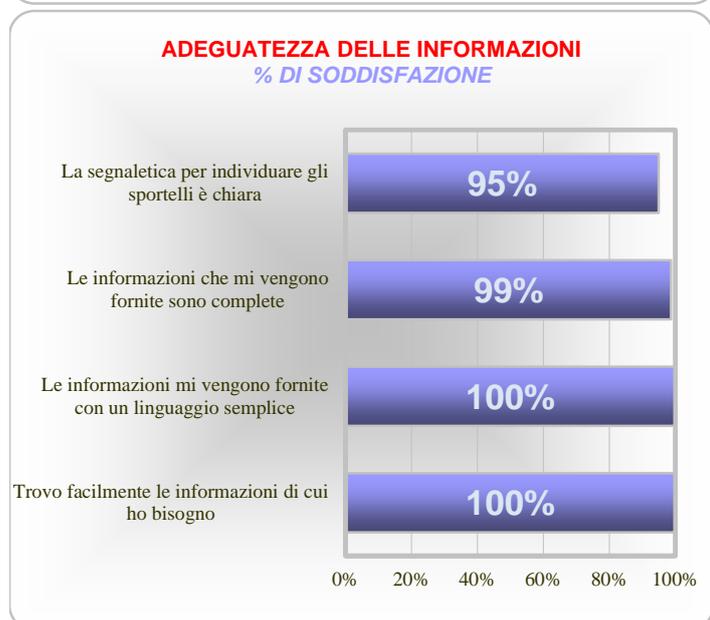
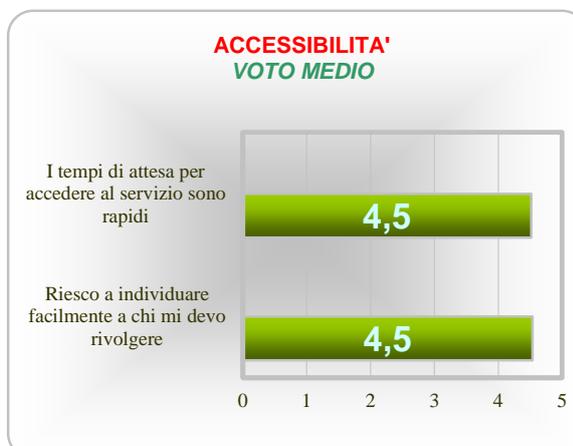
AREA PROMOZIONE, INTERNAZIONALIZZAZIONE, CONCILIAZIONE E ARBITRATO

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

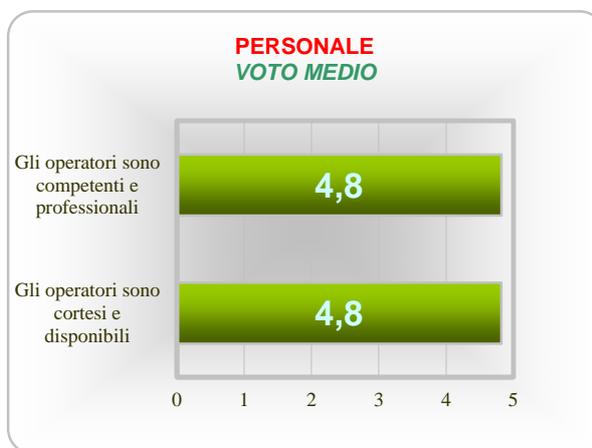


## UTENZA ALLO SPORTELLO

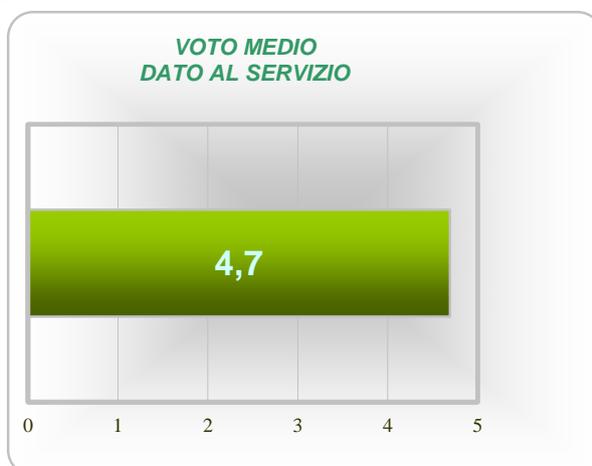
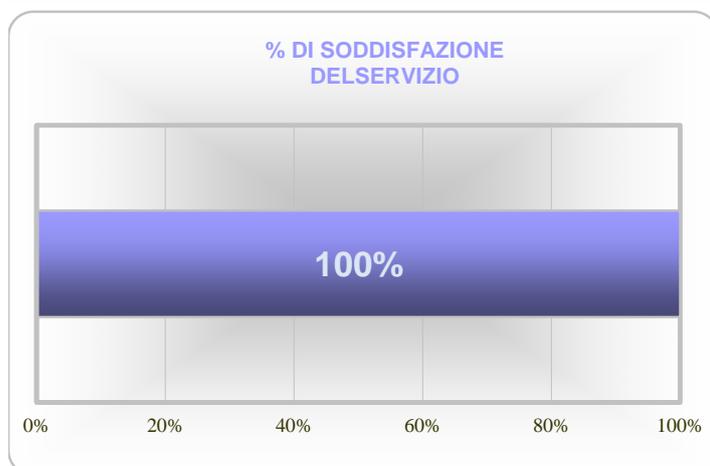
AREA PROMOZIONE, INTERNAZIONALIZZAZIONE, CONCILIAZIONE E ARBITRATO

Ufficio Promozione Interna - Ufficio Promozione Estera

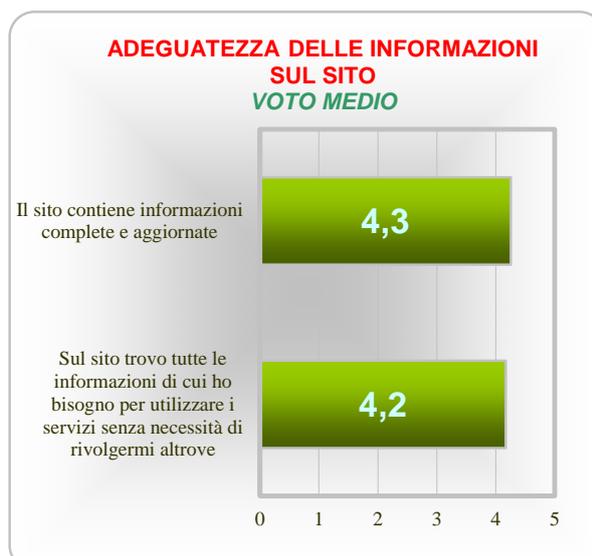
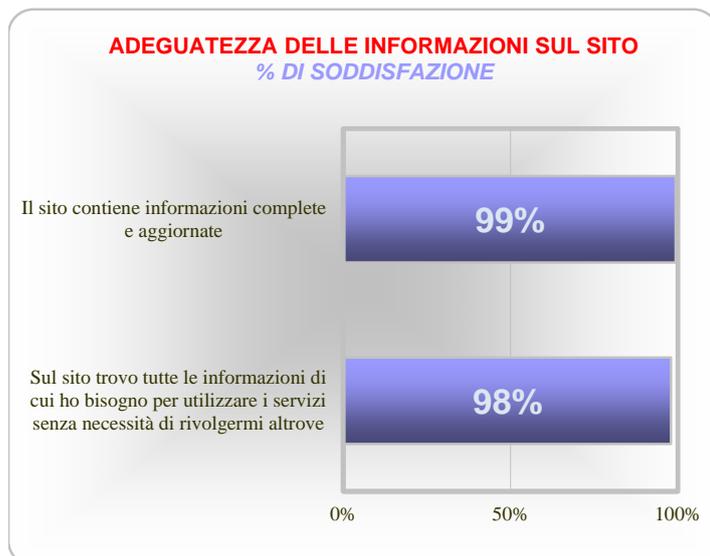
### ASPETTI DEL SERVIZIO



### 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

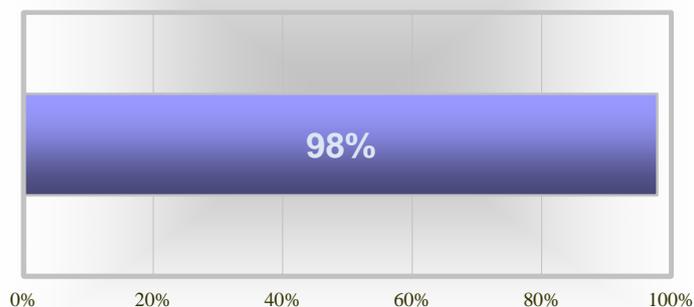


### DESIGN DEL SITO VOTO MEDIO



## VALUTAZIONE FINALE DEL SITO INTERNET

### % DI SODDISFAZIONE DEL SITO



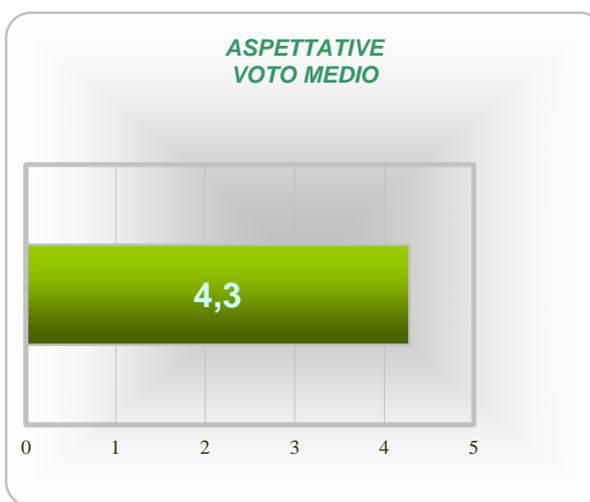
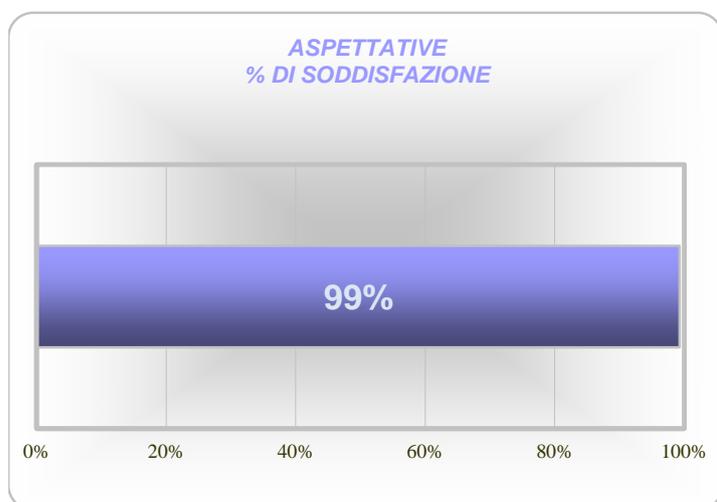
### VOTO MEDIO DATO AL SITO



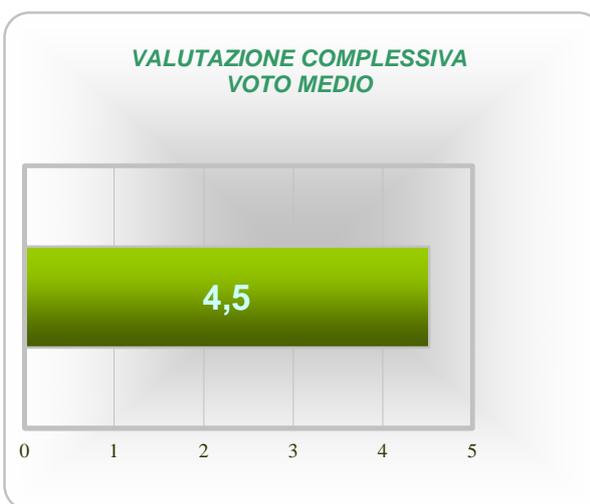
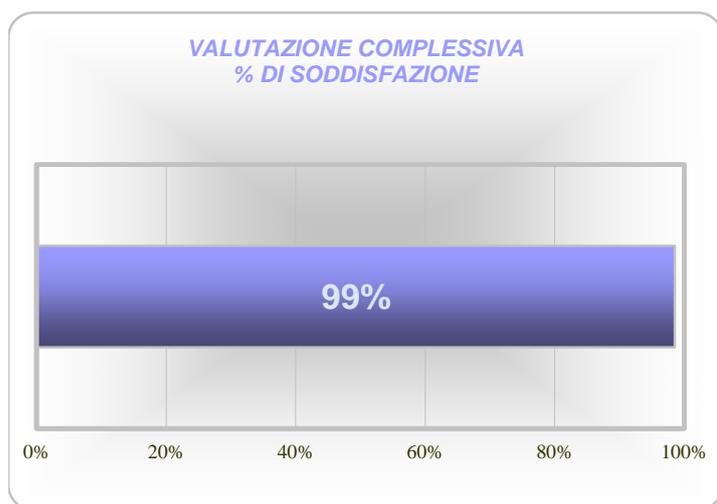
## UTENZA ALLO SPORTELLO

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 <b>SITO</b>	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

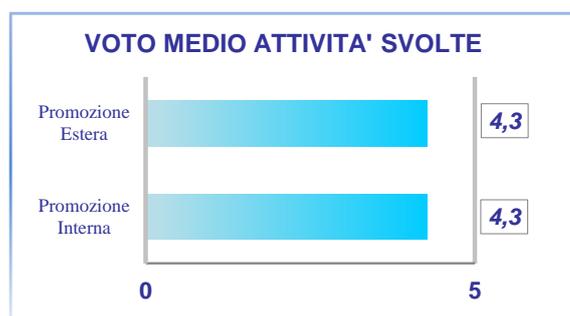
Ufficio Promozione Interna - Ufficio Promozione Estera

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?

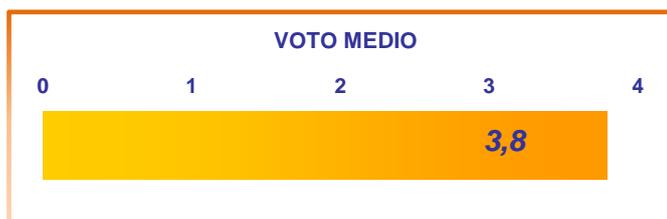
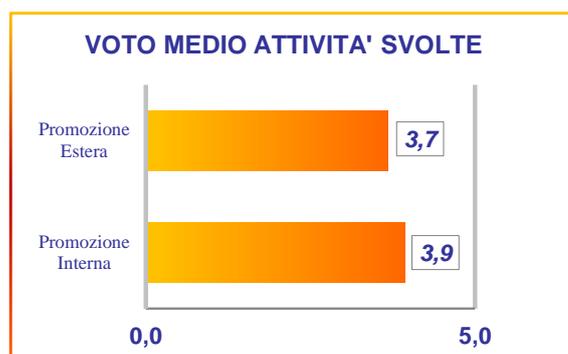
Classi di valutazione	Si ritiene:	Frequenze assolute	Frequenze percentuali
1 - 2	Non soddisfatto	0	0%
3 - 5	Soddisfatto	33	100%
	Nessuna risposta	0	



### 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

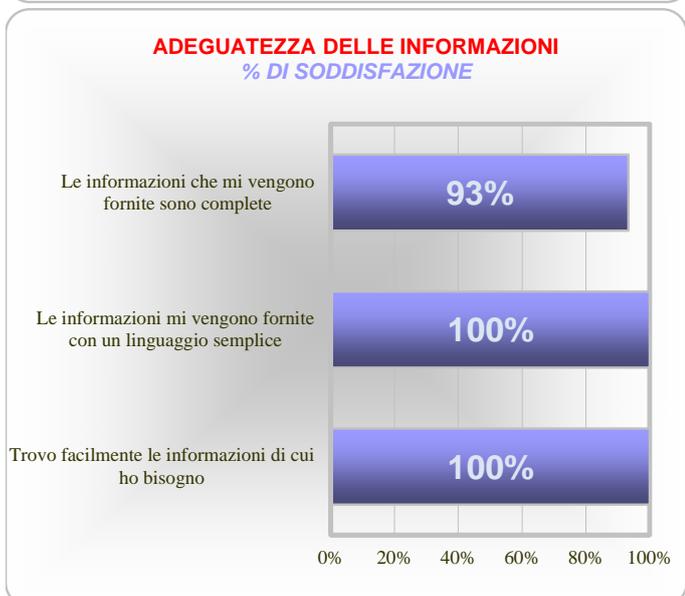
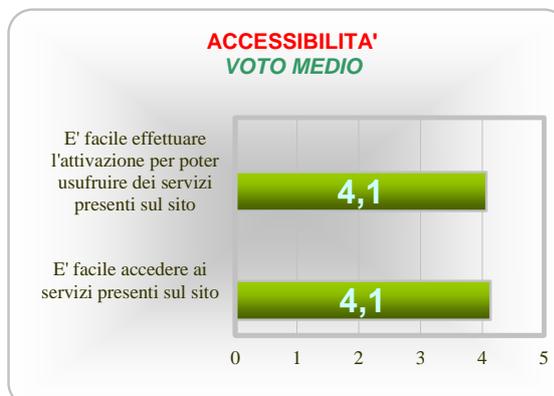
AREA PROMOZIONE, INTERNAZIONALIZZAZIONE, CONCILIAZIONE E ARBITRATO

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



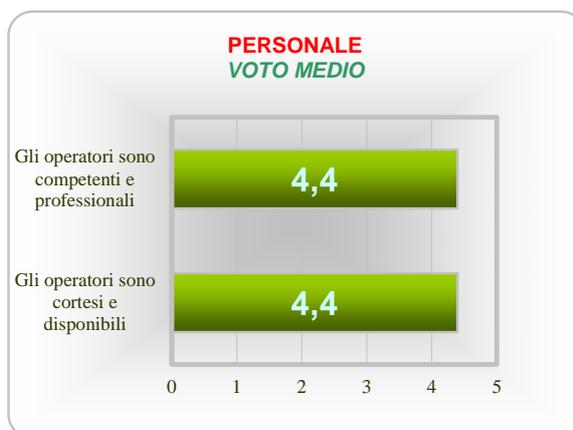
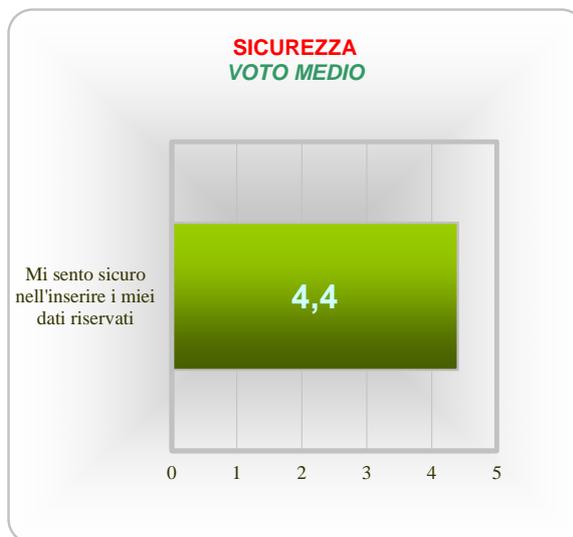
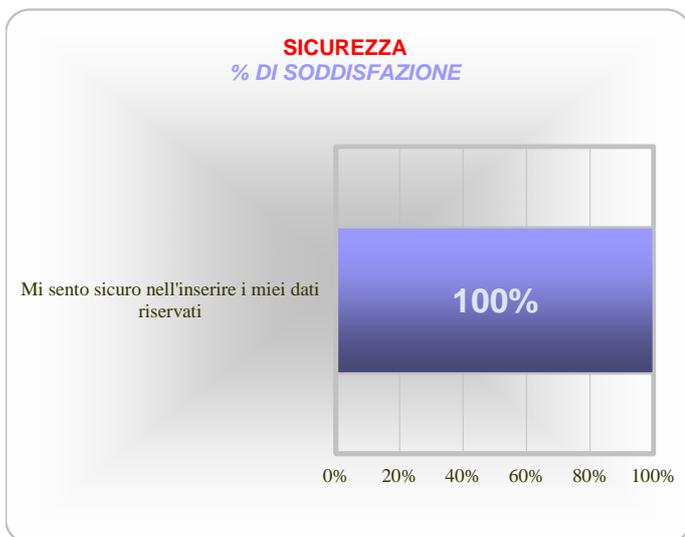


## UTENZA TELEMATICA

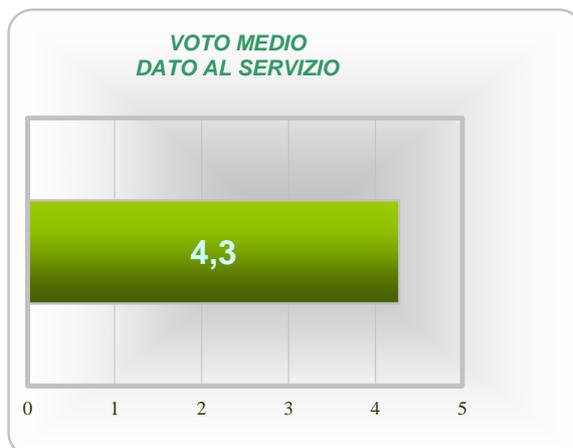
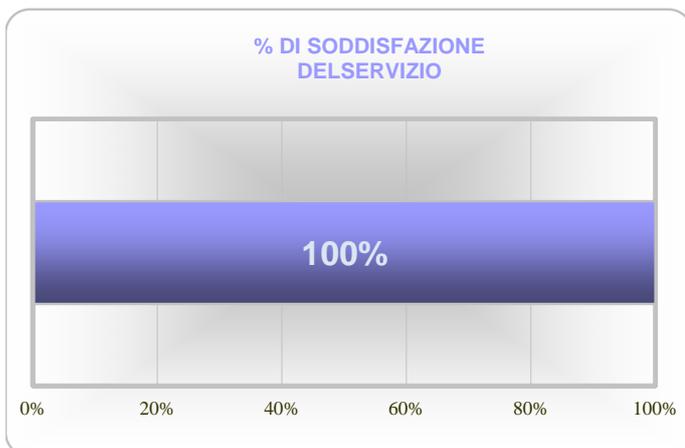
AREA PROMOZIONE, INTERNAZIONALIZZAZIONE, CONCILIAZIONE E ARBITRATO

Ufficio Promozione Interna - Ufficio Promozione Estera

### ASPETTI DEL SERVIZIO



### VALUTAZIONE FINALE DEL SERVIZIO





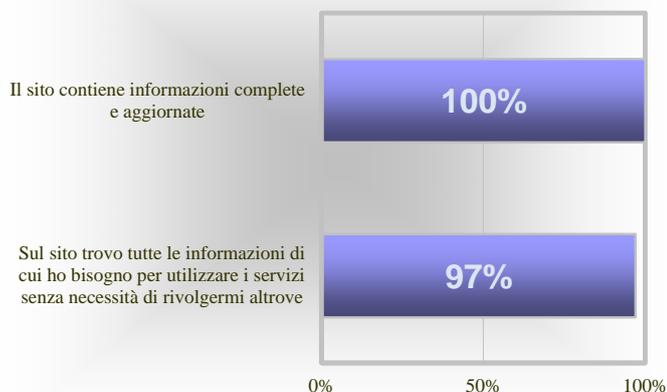
## UTENZA TELEMATICA

AREA PROMOZIONE, INTERNAZIONALIZZAZIONE, CONCILIAZIONE E ARBITRATO

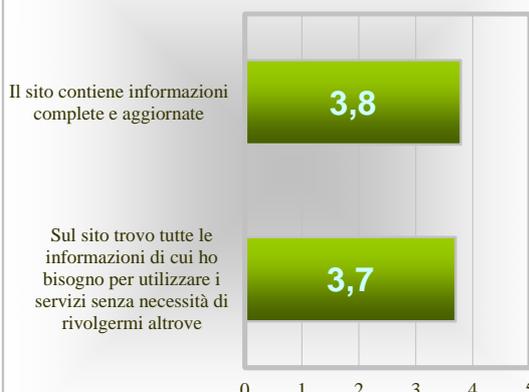
Ufficio Promozione Interna - Ufficio Promozione Estera

### SITO INTERNET

#### ADEGUATEZZA DELLE INFORMAZIONI SUL SITO % DI SODDISFAZIONE



#### ADEGUATEZZA DELLE INFORMAZIONI SUL SITO VOTO MEDIO



#### DESIGN DEL SITO % DI SODDISFAZIONE

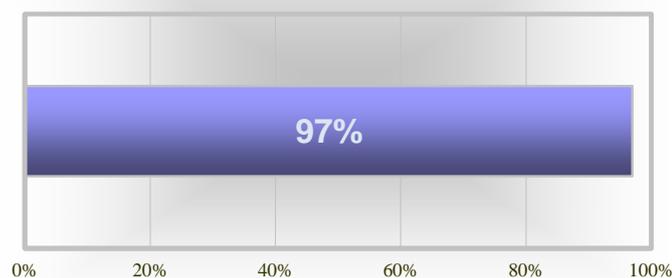


#### DESIGN DEL SITO VOTO MEDIO



### VALUTAZIONE FINALE DEL SITO INTERNET

#### % DI SODDISFAZIONE DEL SITO



#### VOTO MEDIO DATO AL SITO



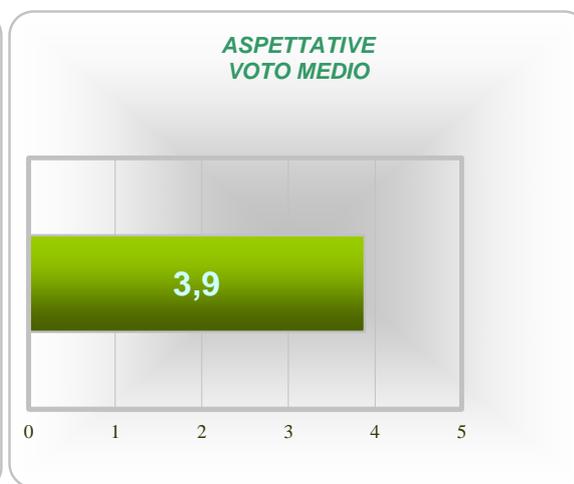
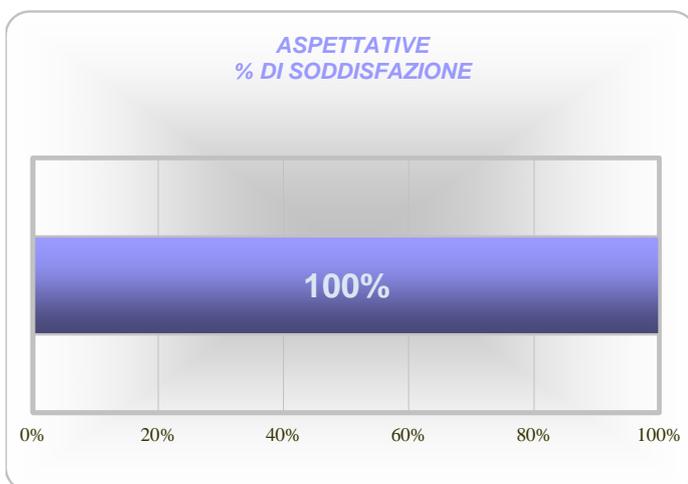


## UTENZA TELEMATICA

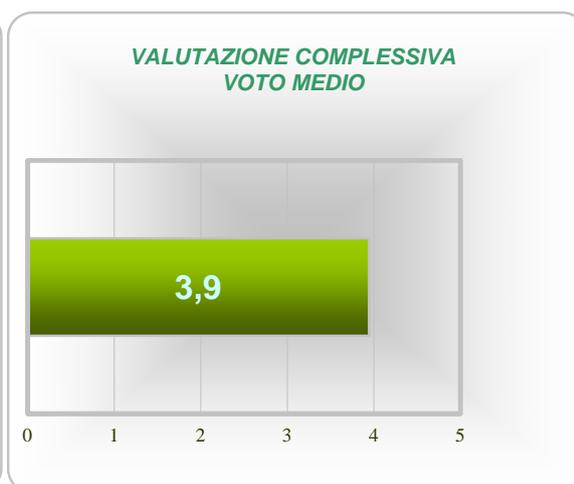
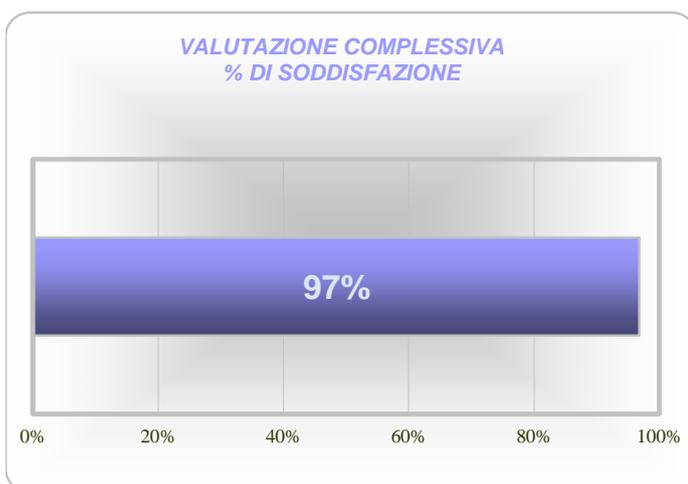
AREA PROMOZIONE, INTERNAZIONALIZZAZIONE, CONCILIAZIONE E ARBITRATO

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

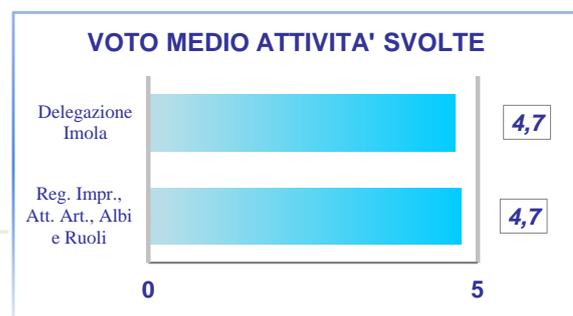
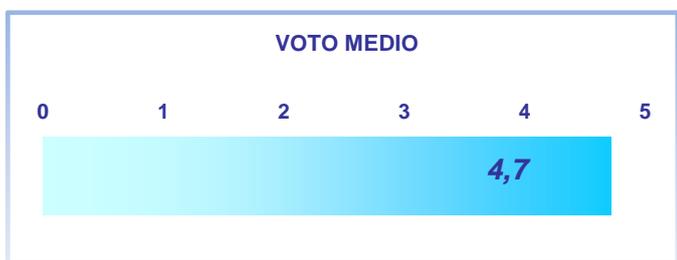
Ufficio Registro delle Imprese, Attività artigiane, Albi e Ruoli - Ufficio Delegazione di Imola

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?

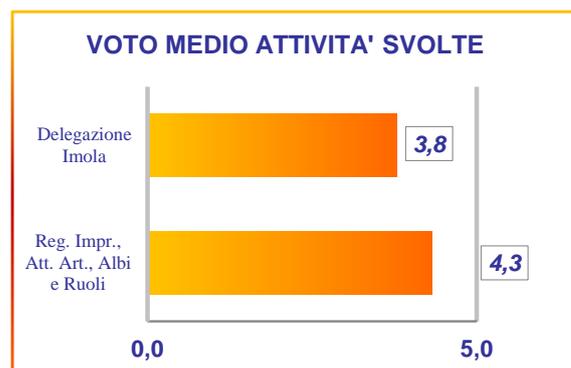
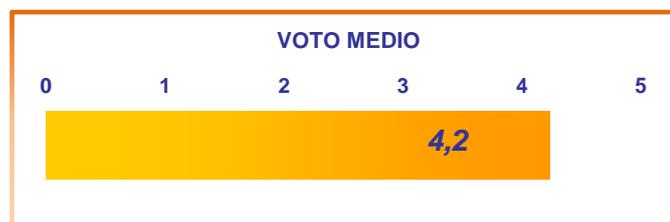
Classi di valutazione	Si ritiene:	Frequenze assolute	Frequenze percentuali
1 - 2	Non soddisfatto	0	0%
3 - 5	Soddisfatto	67	100%
	Nessuna risposta	4	



### 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

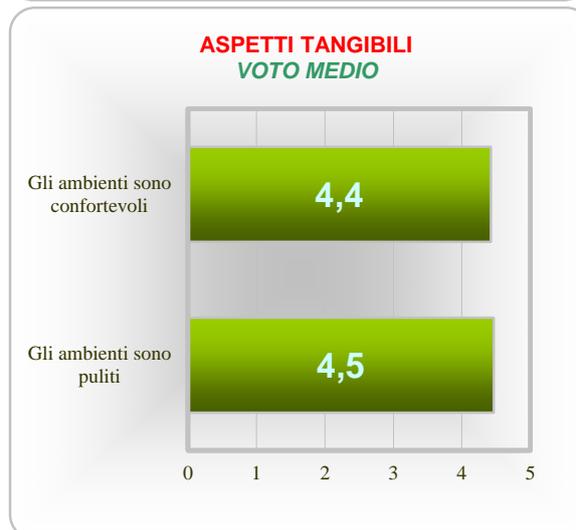
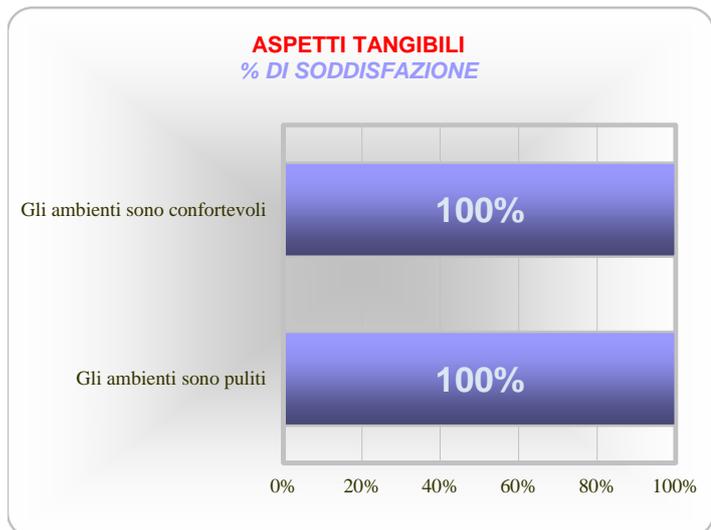
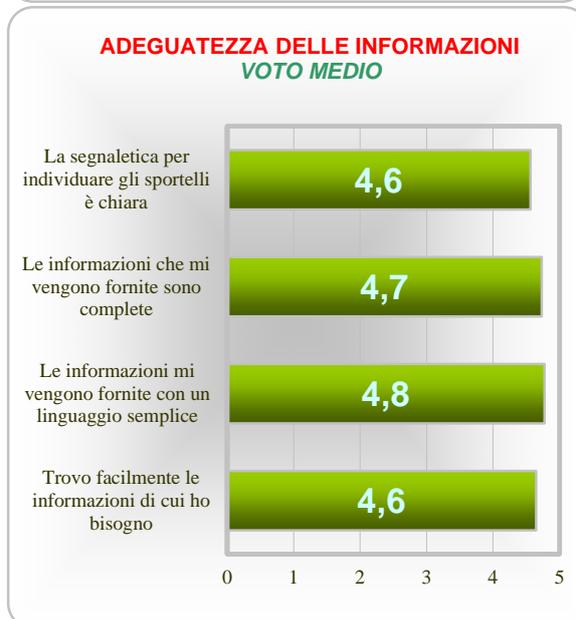
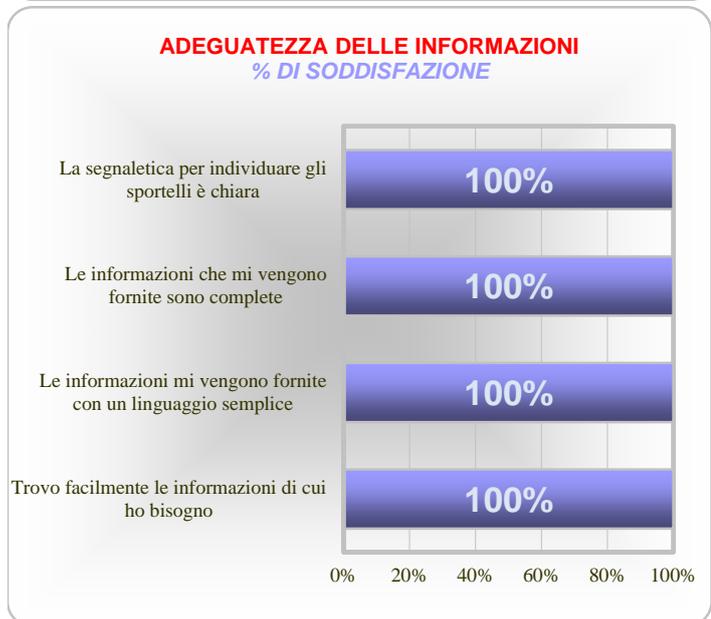
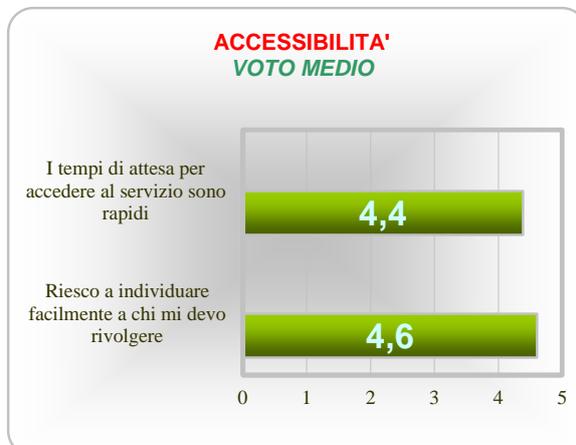
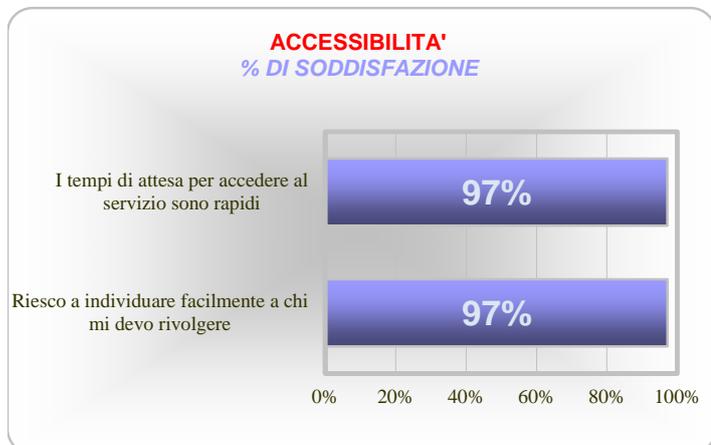
AREA ANAGRAFE ECONOMICA

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



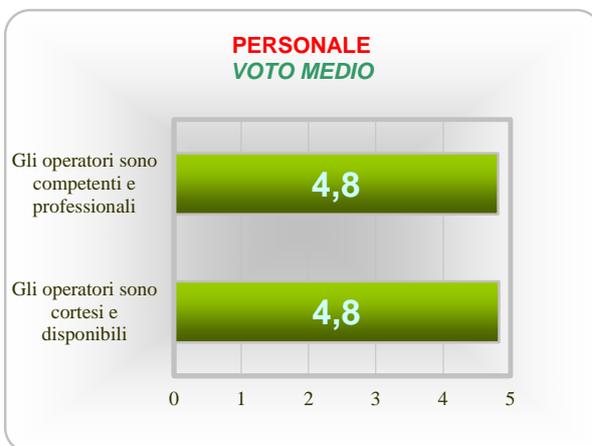


## UTENZA ALLO SPORTELLO

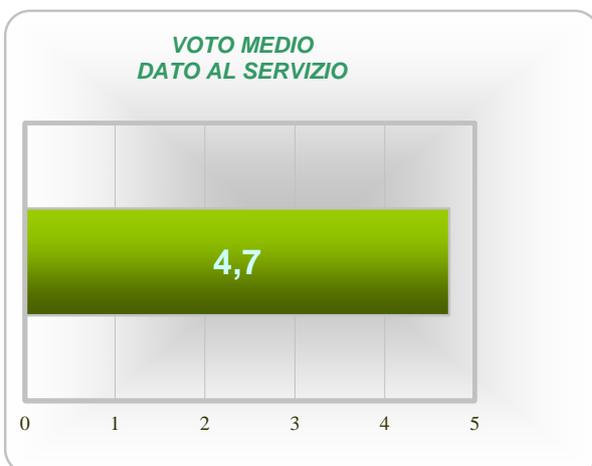
AREA ANAGRAFE ECONOMICA

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

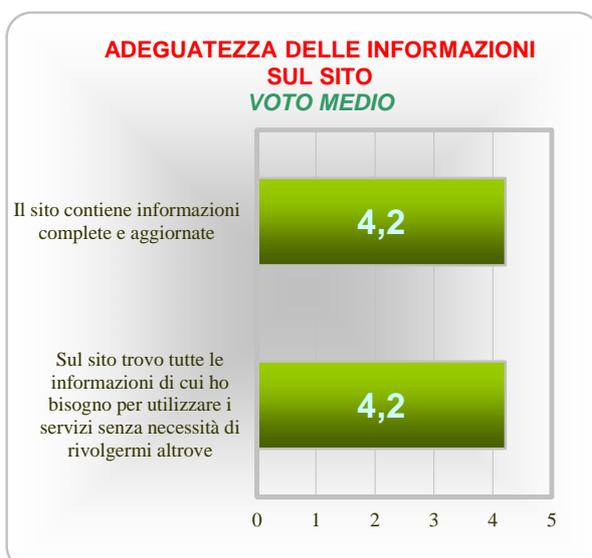
### ASPETTI DEL SERVIZIO



### 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

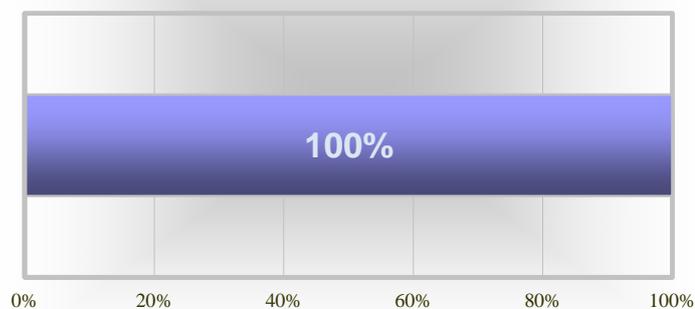


### DESIGN DEL SITO VOTO MEDIO



## VALUTAZIONE FINALE DEL SITO INTERNET

### % DI SODDISFAZIONE DEL SITO



### VOTO MEDIO DATO AL SITO



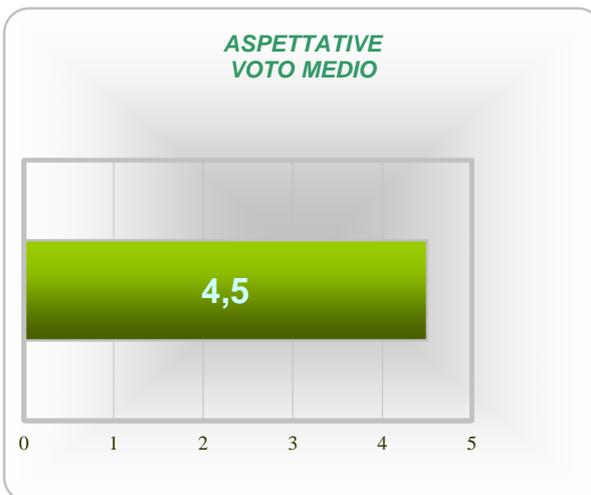
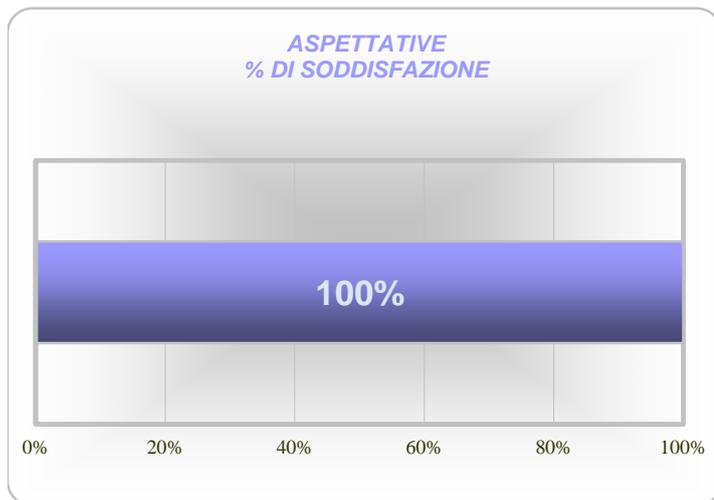


## UTENZA ALLO SPORTELLO

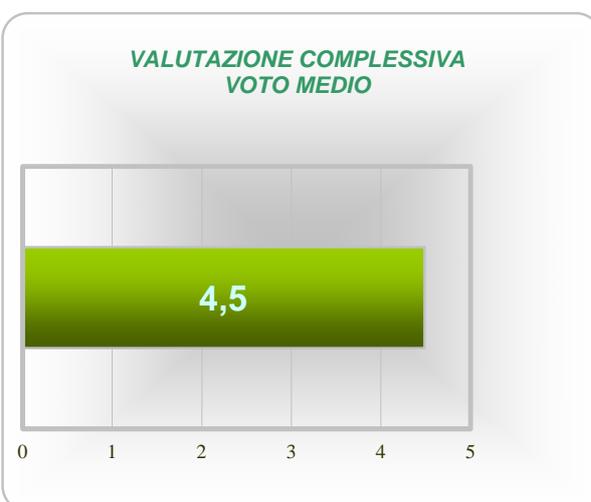
AREA ANAGRAFE ECONOMICA

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

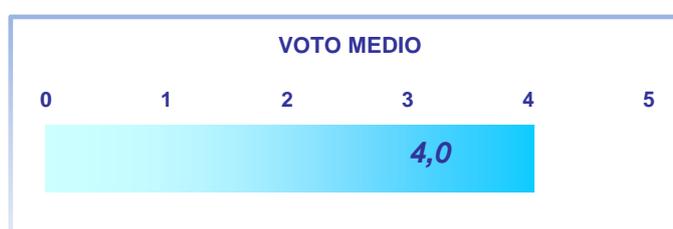
Ufficio Registro delle Imprese, Attività artigiane, Albi e Ruoli

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	<b>Soddisfatto</b>	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	<b>Soddisfatto</b>	62	98%
	Nessuna risposta	0	





## UTENZA TELEMATICA

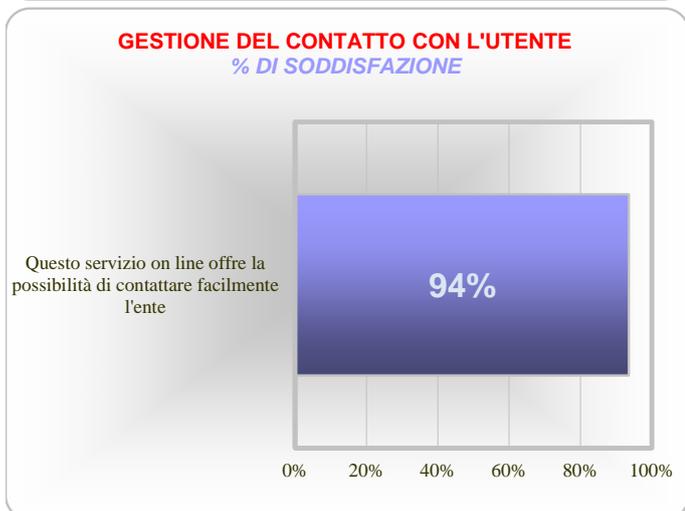
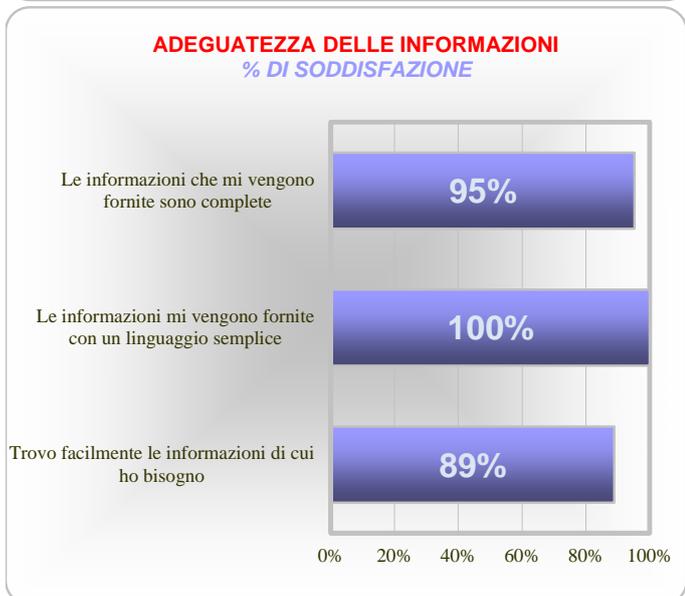
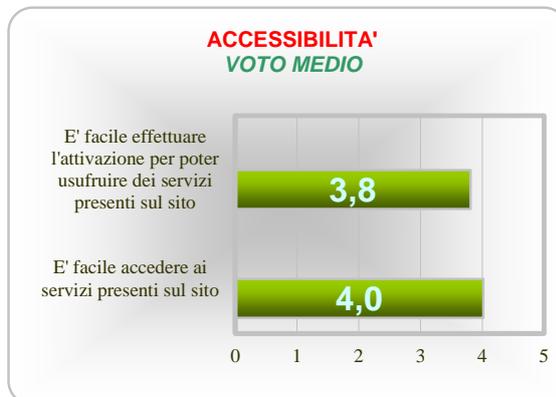
### AREA ANAGRAFE ECONOMICA

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



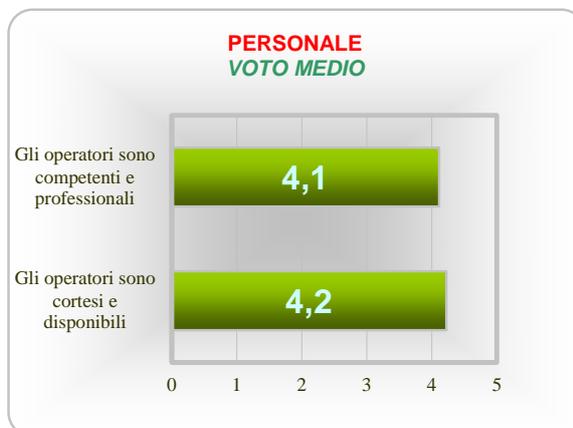
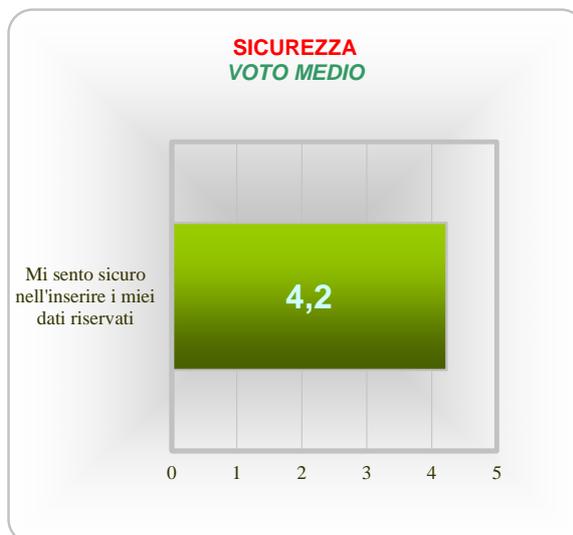
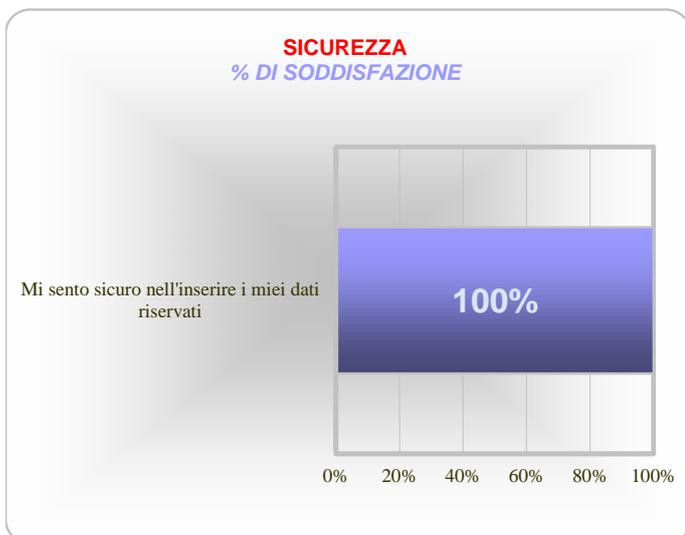


## UTENZA TELEMATICA

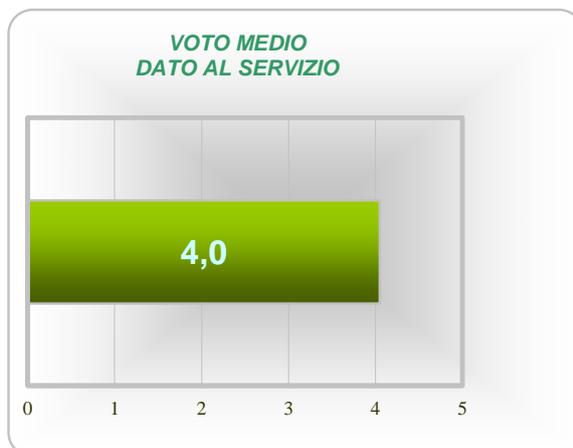
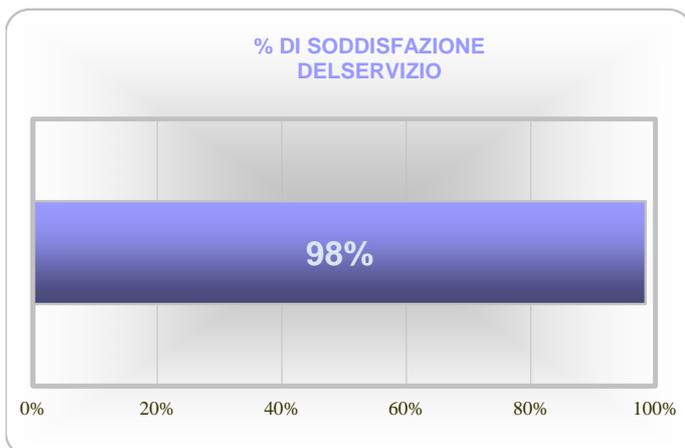
### AREA ANAGRAFE ECONOMICA

Ufficio Registro delle Imprese, Attività artigiane, Albi e Ruoli

#### ASPETTI DEL SERVIZIO



#### VALUTAZIONE FINALE DEL SERVIZIO





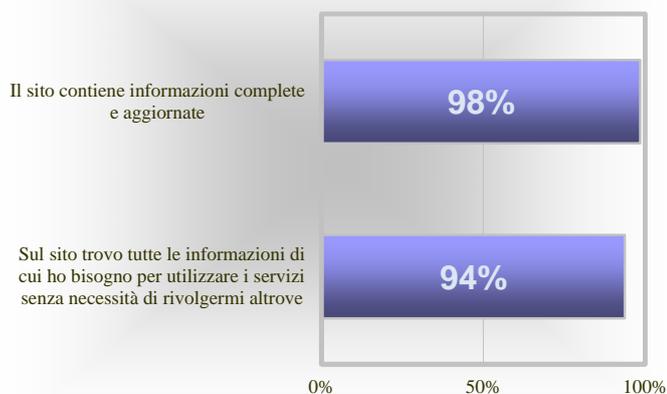
## UTENZA TELEMATICA

### AREA ANAGRAFE ECONOMICA

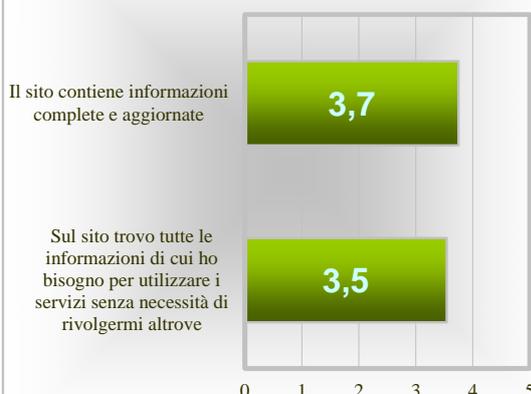
Ufficio Registro delle Imprese, Attività artigiane, Albi e Ruoli

#### SITO INTERNET

##### ADEGUATEZZA DELLE INFORMAZIONI SUL SITO % DI SODDISFAZIONE



##### ADEGUATEZZA DELLE INFORMAZIONI SUL SITO VOTO MEDIO



##### DESIGN DEL SITO % DI SODDISFAZIONE

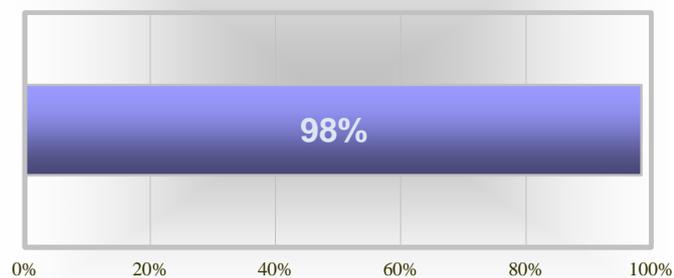


##### DESIGN DEL SITO VOTO MEDIO



#### VALUTAZIONE FINALE DEL SITO INTERNET

##### % DI SODDISFAZIONE DEL SITO



##### VOTO MEDIO DATO AL SITO



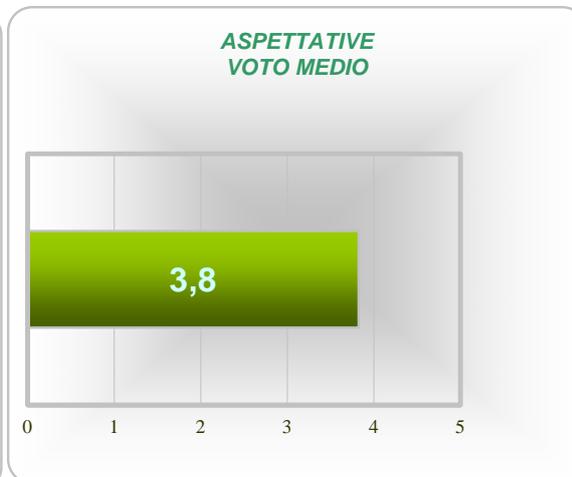
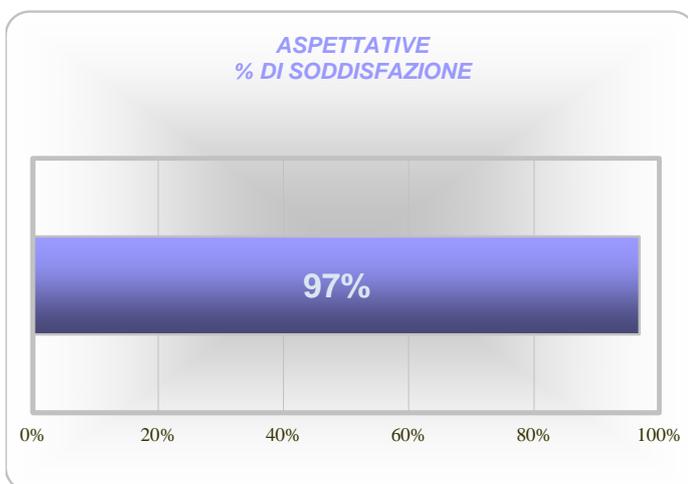


## UTENZA TELEMATICA

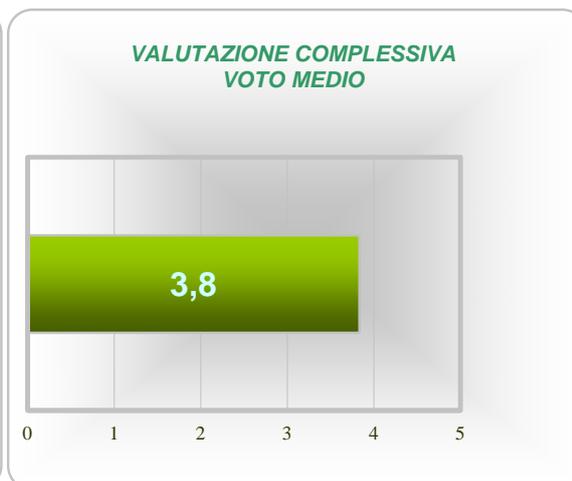
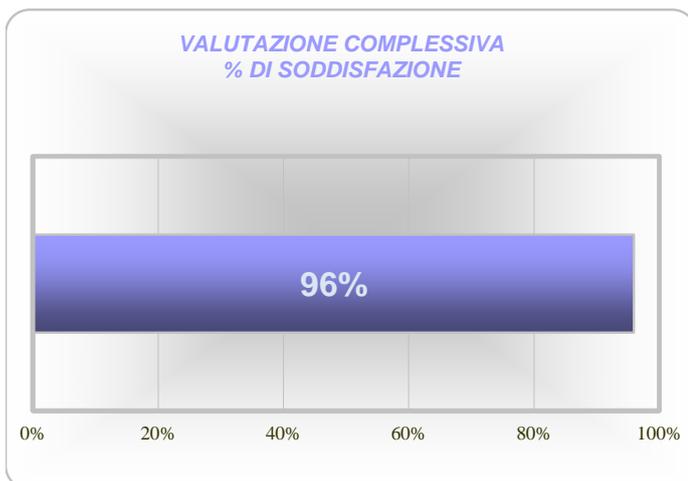
### AREA ANAGRAFE ECONOMICA

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).

<b>ACCESSIBILITA'</b>					
<b><i>Facilità e velocità nel raggiungere gli uffici e accedere ai servizi dell'Ente</i></b>					
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
<b>ADEGUATEZZA DELLE INFORMAZIONI</b>					
<b><i>Chiarezza e completezza delle informazioni</i></b>					
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
<b>ASPETTI TANGIBILI</b>					
<b><i>Aspetto e accoglienza degli ambienti</i></b>					
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
<b>PERSONALE</b>					
<b><i>Competenza e cortesia dei dipendenti</i></b>					
Gli operatori sono cortesi e disponibili	1	2	3	4	5
Gli operatori sono competenti e professionali	1	2	3	4	5
<b>CAPACITA' DI RISPOSTA</b>					
<b><i>Idoneità del servizio a soddisfare le esigenze degli utenti</i></b>					
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
<b>VALUTAZIONE FINALE</b>					



Tenendo conto degli aspetti sopra indicati ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	1	2	3	4	5
<a href="http://www.bo.camcom.gov.it">www.bo.camcom.gov.it</a>					
<b>ADEGUATEZZA DELLE INFORMAZIONI SUL SITO relative all'ALBO GESTORI AMBIENTALI</b> <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
<b>DESIGN DEL SITO (relativo all'ALBO GESTORI AMBIENTALI )</b> <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
<b>SODDISFAZIONE COMPLESSIVA FINALE DEL SITO</b>					
Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che l'utilizzo del sito nel suo complesso sia soddisfacente	1	2	3	4	5

<b>ASPETTATIVE</b>					
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).

<b>ACCESSIBILITA'</b>					
<b><i>Facilità di accesso al sito e ai servizi on line</i></b>					
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
<b>ADEGUATEZZA DELLE INFORMAZIONI</b>					
<b><i>Chiarezza e completezza delle informazioni</i></b>					
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
<b>GESTIONE DEL CONTATTO CON L'UTENTE</b>					
<b>Idoneità del servizio on-line a raccogliere quesiti</b>					
Questo servizio on-line offre la possibilità di contattare facilmente l'ente	1	2	3	4	5
<b>SICUREZZA</b>					
<b>Livello complessivo di sicurezza e privacy nell'utilizzo del servizio on-line</b>					
Mi sento sicuro nell'inserire i miei dati riservati	1	2	3	4	5
<b>PERSONALE</b>					
<b><i>Competenza e cortesia dei dipendenti</i></b>					
Gli operatori sono cortesi e disponibili	1	2	3	4	5
Gli operatori sono competenti e professionali	1	2	3	4	5
<b>CAPACITA' DI RISPOSTA</b>					
<b><i>Idoneità del servizio a soddisfare le esigenze degli utenti</i></b>					
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
<b>VALUTAZIONE FINALE</b>					



Tenendo conto degli aspetti sopra indicati ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente	1	2	3	4	5
<a href="http://www.bo.camcom.gov.it">www.bo.camcom.gov.it</a>					
<b>ADEGUATEZZA DELLE INFORMAZIONI SUL SITO relative ALL'ALBO GESTORI AMBIENTALI</b> <b>Aggiornamento e completezza delle informazioni</b>					
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
<b>DESIGN DEL SITO (relativo ALL'ALBO GESTORI AMBIENTALI)</b> <b>Adeguatezza dell'impostazione grafica e organizzazione dei contenuti del sito</b>					
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
<b>SODDISFAZIONE COMPLESSIVA FINALE DEL SITO</b>					
Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che l'utilizzo del sito nel suo complesso sia soddisfacente	1	2	3	4	5

<b>ASPETTATIVE</b>					
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

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



CAMERA DI  
COMMERCIO  
INDUSTRIA  
ARTIGIANATO  
E AGRICOLTURA  
DI BOLOGNA

*Camera dell'Economia*