



Indagine di customer satisfaction per le Imprese Anno 2020.
Metodologia seguita e risultati.

Obiettivo esterno - Impresa

Soddisfazione delle esigenze espresse

Rispetto dei tempi e dei requisiti di legge

Mantenimento e miglioramento della qualità percepita

Flusso continuo e costante di informazioni e comunicazioni, interattività informativa e comunicativa utente-Ente

Obiettivo interno - Camera di Commercio

Rispetto principi Efficacia, Efficienza, Economicità

Garanzia Standardizzazione e Flessibilità

Mantenimento e miglioramento della qualità erogata e superamento del “gap di comunicazione”

Razionalizzazione dei processi e miglioramento comunicazione interna ed esterna

Aggiornamento e formazione, sviluppo professionale e motivazionale delle risorse interne

Attuazione normativa anticorruzione e trasparenza (controllo esterno e sociale)

Obiettivo della rilevazione

L'indagine di customer satisfaction, **strumento di controllo della performance** dell'Ente pubblico consente la misurazione della qualità dei servizi erogati dalla Camera di Commercio di Foggia alle imprese per poter intervenire negli ambiti che necessitano un **miglioramento dello standard offerto** nonchè per rilevare le concrete esigenze delle imprese locali nello sviluppo della propria attività.

La rilevazione consente il monitoraggio annuale di **outcome** e della sua qualità, del rispetto di **efficienza, efficacia ed economicità** dell'azione camerale.

E' inoltre strumento che consente di orientare le decisioni della Dirigenza verso le scelte più opportune al fine di conseguire il soddisfacimento delle **esigenze espresse** degli utenti-imprese.

Metodologia di rilevazione

Metodologia di rilevazione della qualità - Progettazione

In base al nuovo modello di rilevazione per le Camere di Commercio fornito da Unioncamere gli **ambiti e i servizi** da misurare sono stati selezionati facendo riferimento alla Mappa Strategica e le domande somministrate sono state costruite analizzando macroprocessi, processi e sottoprocessi sulla base delle criticità emerse, attraverso la rilevazione qualità dell'anno 2019 e a seguito delle riunioni con i responsabili dei servizi più interessati al rapporto con l'utenza: **Registro Imprese, Web, Comunicazione e URP, Regolazione del Mercato, Promozione e Internazionalizzazione**. Pertanto, sono stati progettati 4 diversi questionari: 1) Grado di soddisfazione generale dei servizi erogati dalla CCIAA di Foggia, 2) Grado di soddisfazione dei servizi erogati al pubblico dallo Sportello Polifunzionale, 3) Grado di soddisfazione dei servizi erogati dall'Ufficio Internazionalizzazione, 4) Grado di soddisfazione dei servizi erogati dall'Ufficio Certificati d'Origine.

E' stato definito il **target** di riferimento: **tutte le imprese del territorio provinciale di Foggia**.

Per condurre l'indagine sono stati definiti **strumenti e tempistiche** della rilevazione utilizzando la metodologia CAWI (Computer Assisted Web Interviewing) che ha previsto la compilazione da parte dell'utenza di un **questionario on-line**. La rilevazione è stata avviata il **9 dicembre 2020** e si è conclusa il **29 dicembre 2020**.

Elaborazione dei dati

I risultati della customer satisfaction sono stati elaborati in modo funzionale a interpretare la percezione delle imprese e ad impostare misure correttive laddove siano emerse le criticità: saranno utili quindi per la costituzione di obiettivi e indicatori di efficacia qualitativa (KPI) da attribuire alla performance della Camera e delle unità organizzative.

Il totale dei giudizi positivi (soddisfacente, molto soddisfacente) relativi ad ogni servizio indicano in modo sintetico il **livello di soddisfazione complessiva** da parte degli utenti.

Il totale dei giudizi negativi (non soddisfacente, poco soddisfacente) evidenzia le **criticità che necessitano di un miglioramento**.

L'opinione raccolta in merito alla soddisfazione circa alcuni servizi erogati dalla Camera indica altresì il grado di utilità e la capacità dello stesso di sopperire alle carenze e alle criticità riscontrate ed evidenziate attraverso le indagini di customer satisfaction condotte negli anni precedenti.

Metodologia di rilevazione della qualità - Rilevazione

Utilizzando la modalità di rilevamento CAWI è stato messo a **disposizione delle imprese della provincia di Foggia** un questionario di customer satisfaction creato con Google Moduli.

Le risposte al questionario, utilizzate in forma aggregata, per fini statistici e istituzionali, sono state registrate in forma anonima. Pertanto, **non è stato raccolto alcun indirizzo e-mail nè alcun tipo di dato** che abbia consentito l'identificazione del soggetto compilatore (come da normativa vigente in materia di protezione dei dati personali).

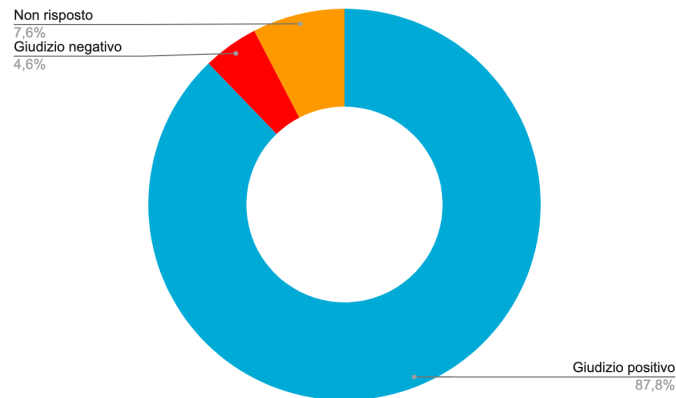
Per consentire un'adeguata compilazione dell'iniziativa e rendere l'utente consapevole dell'importanza dello strumento senza essere invasivi ed ottenere un momento di confronto è stato realizzato un piano di comunicazione che ha incluso una **campagna di pubblicizzazione mirata per i social network** (facebook, linkedin, twitter, telegram).

Mediante lo strumento del **visual storytelling**, l'utilizzo di immagini mirate ha raccontato l'importanza e l'utilità della compilazione del questionario di customer satisfaction.

I risultati della rilevazione

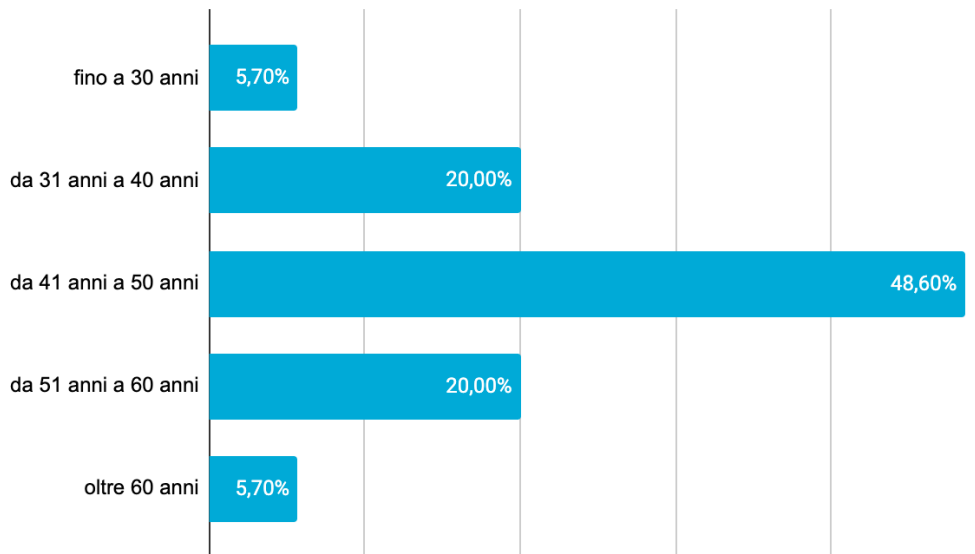
Feedback

I questionari ricevuti sono stati complessivamente 82, in un periodo di somministrazione molto esiguo (dal 9 al 28 dicembre 2020). La compilazione ha registrato 72 questionari con giudizio positivo (soddisfacente/molto soddisfacente), 3,75 questionari con giudizio negativo (poco soddisfacente/per nulla soddisfacente) e 6,25 senza espressione di giudizio. Complessivamente il grado di soddisfazione % si attesta **all'87,8% in termini positivi**, al **4,6% in termini negativi** mentre i questionari senza giudizio di soddisfazione si attestano al 7,6%.



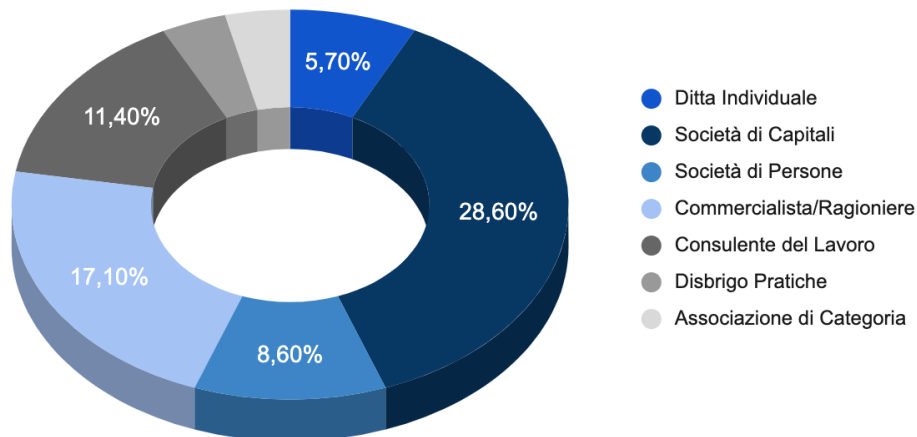
Classi di Età

Nei questionari di customer satisfaction è stata inserita la domanda relativa alla classe di età del compilatore. Sono state individuate 5 classi di età: fino a 30 anni, da 31 a 40 anni, da 41 a 50 anni, da 51 a 60 anni, oltre 60 anni. Di seguito i risultati in valore %:



Professione / Attività

Il campione considerato nella rilevazione della customer satisfaction è stato, inoltre, suddiviso per natura giuridica e per professione/attività. Di seguito i risultati in valore %:



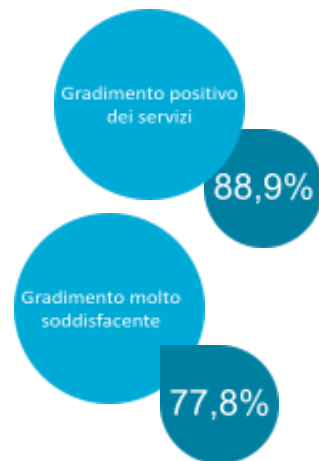
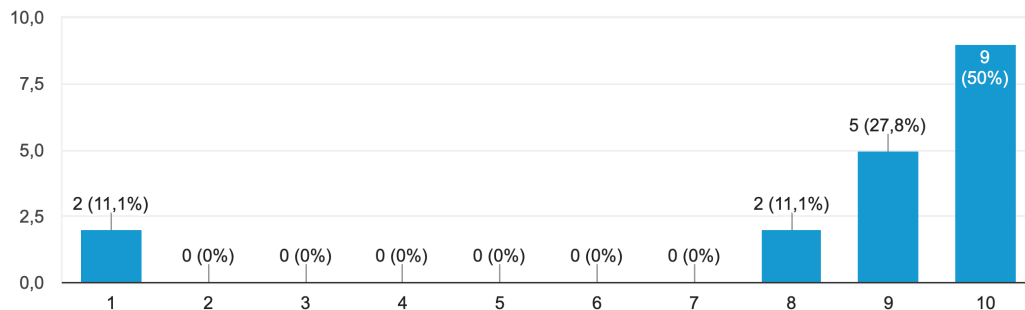
I risultati - Servizi erogati dalla CCIAA di Foggia

Il questionario di customer satisfaction relativo ai servizi complessivi erogati dalla Camera di Commercio di Foggia è stato compilato da 21 utenti. Il questionario è composto di 5 sezioni con domande a risposta multipla in cui gli intervistati hanno risposto ai seguenti quesiti:

1) Informazioni generali (età, tipo di attività); 2) Rilevazione del grado di soddisfazione; 3) Sito Istituzionale dell'Ente camerale; 4) Giudizio sugli Uffici; 5) Giudizio complessivo sui servizi erogati.

Quale è il suo grado di soddisfazione generale sui servizi erogati dalla Camera di Commercio di Foggia?:

18 risposte

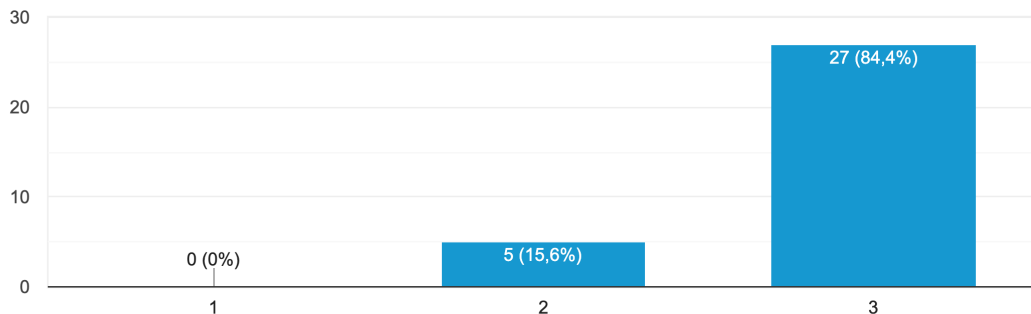


I risultati - Sportello Polifunzionale

Il questionario di customer satisfaction relativo ai servizi erogati dallo Sportello Polifunzionale è stato compilato da 32 utenti. Il questionario si focalizza sul grado di soddisfazione relativo agli sportelli al pubblico ubicati nella Sala Polifunzionale: Ufficio R.I. Visure e Certificati, Ufficio R.I. Vidimazione Registri e Rilascio Copia Atti, Ufficio R.I. Dispositivi di Firma Digitale, Ufficio R.I. Procedure abilitative - SPID, Ufficio R.I. Servizi Certificativi per l'Export, Ufficio Protesti, Ufficio Metrico Rilascio Carte Tachigrafiche. L'indicatore indica con "1" un livello non soddisfacente, con "2" un livello soddisfacente e con "3" un livello molto soddisfacente.

Ufficio R.I. – Visure e certificati

32 risposte

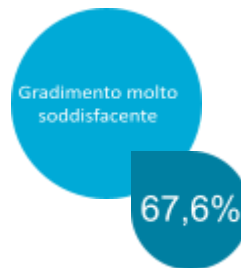
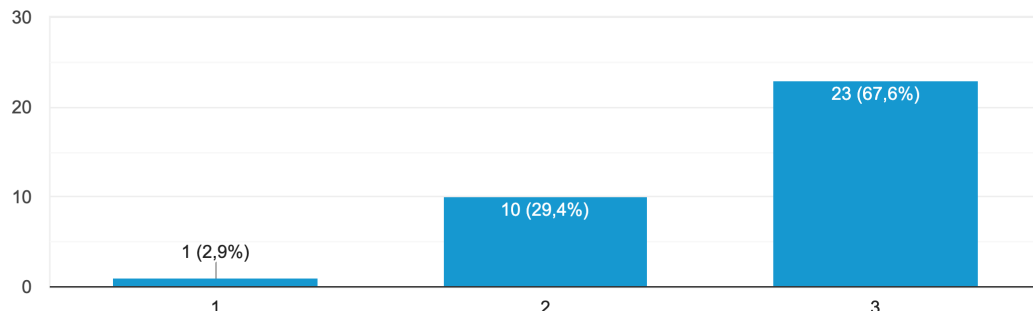


Gradimento molto
soddisfacente

84,4%

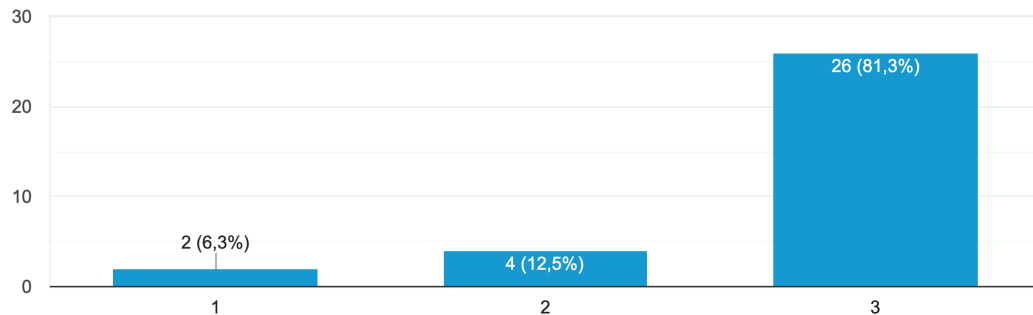
Ufficio R.I. – Vidimazione registri e rilascio copia atti

34 risposte



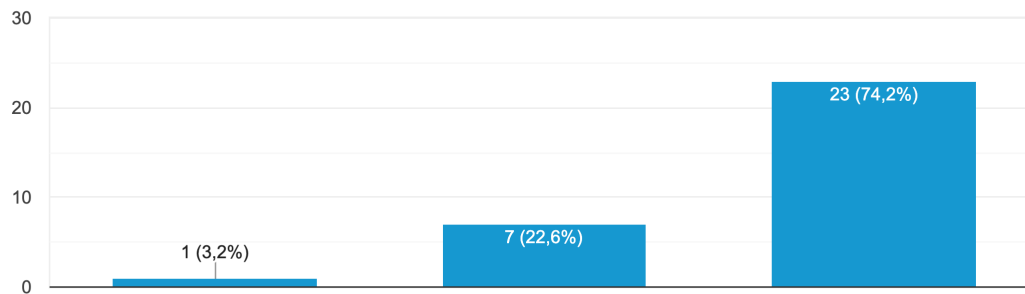
Ufficio R.I. – Dispositivi di firma digitale

32 risposte



Ufficio R.I. – Procedure abilitative - SPID

31 risposte

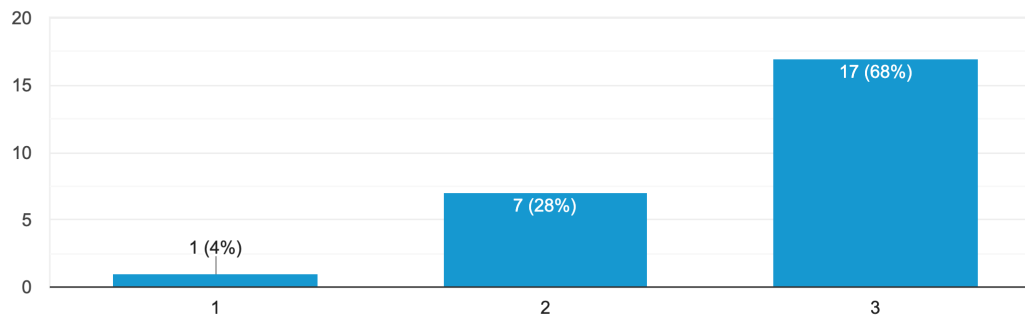


Gradimento molto soddisfacente

74,2%

Ufficio R.I. – Servizi certificativi per l'export

25 risposte

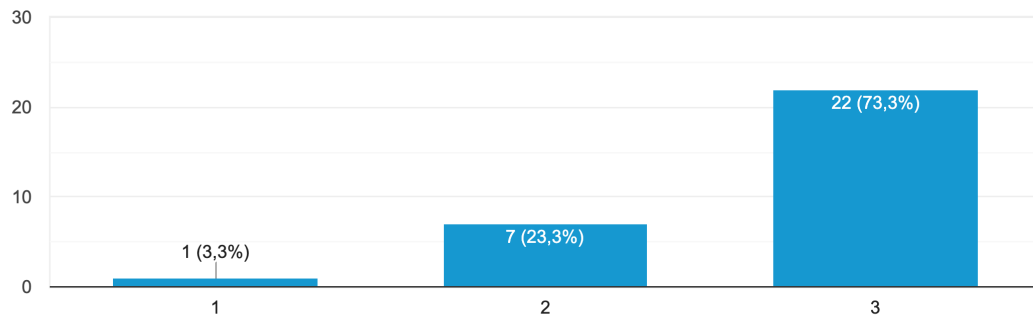


Gradimento molto soddisfacente

68%

Ufficio Protesti

30 risposte

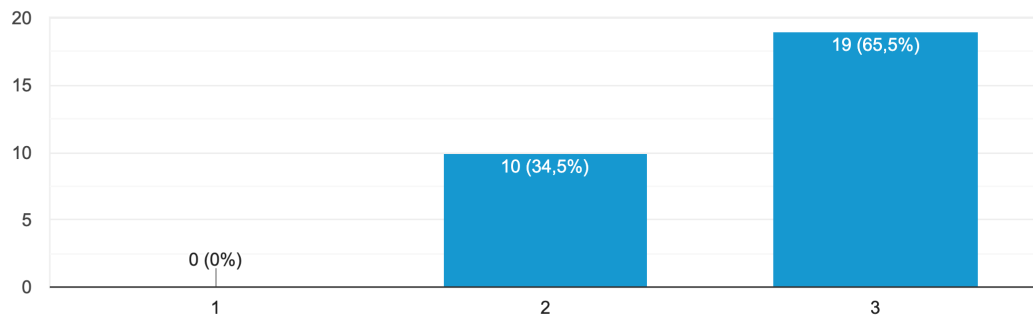


Gradimento molto
soddisfacente

73,3%

Ufficio Metrico - Rilascio Carte Tachigrafiche

29 risposte



Gradimento molto
soddisfacente

65,5%

Quanto è soddisfatto degli orari di apertura al pubblico dell'Ente?

Molto soddisfatto
68,6%

Quanto è soddisfatto dei tempi di attesa negli Uffici?

Molto soddisfatto
85,7%

Quanto è soddisfatto dei tempi di erogazione dei servizi?

Molto soddisfatto
71,4%

Quanto è soddisfatto della disponibilità e della cortesia del personale?

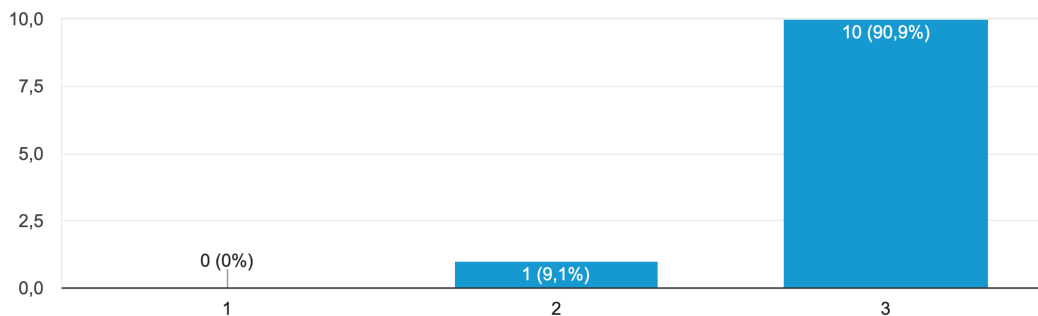
Molto soddisfatto
85,7%

I risultati - Servizi di Internazionalizzazione

Il questionario di customer satisfaction relativo ai servizi erogati dallo Sportello Internazionalizzazione è stato compilato da 11 utenti. Il questionario si focalizza sul grado di soddisfazione relativo a: Iniziative di sensibilizzazione e supporto all'internazionalizzazione, Formazione sui temi dell'internazionalizzazione, Iniziative proposte in tema di internazionalizzazione. L'indicatore indica con "1" un livello non soddisfacente, con "2" un livello soddisfacente e con "3" un livello molto soddisfacente.

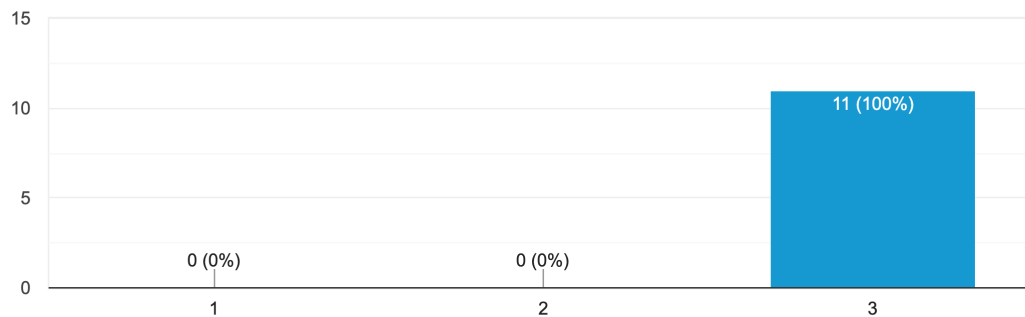
Iniziative di sensibilizzazione e supporto all'internazionalizzazione

11 risposte



Formazione sui temi dell'internazionalizzazione

11 risposte

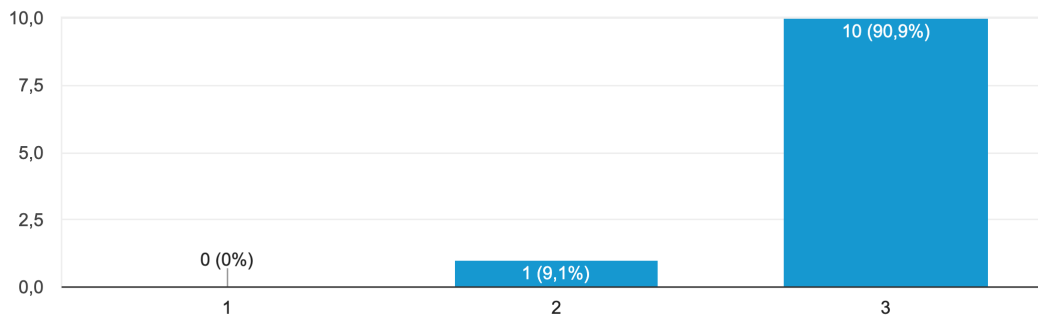


Gradimento molto
soddisfacente

100%

Iniziative proposte in tema di internazionalizzazione

11 risposte



Gradimento molto
soddisfacente

90,9%

Qual è il suo grado di conoscenza delle attività svolte dall'Ufficio Internazionalizzazione?

Molto
soddisfatto
91,3%

In che misura è stato soddisfacente il colloquio avuto con i funzionari della CCIAA?

Molto
soddisfatto
90,9%

In che misura gli argomenti trattati rispondono alle sue esigenze/aspettative?

Molto
soddisfatto
90,9%

In generale, come valuta i servizi erogati dall'Ufficio Internazionalizzazione?

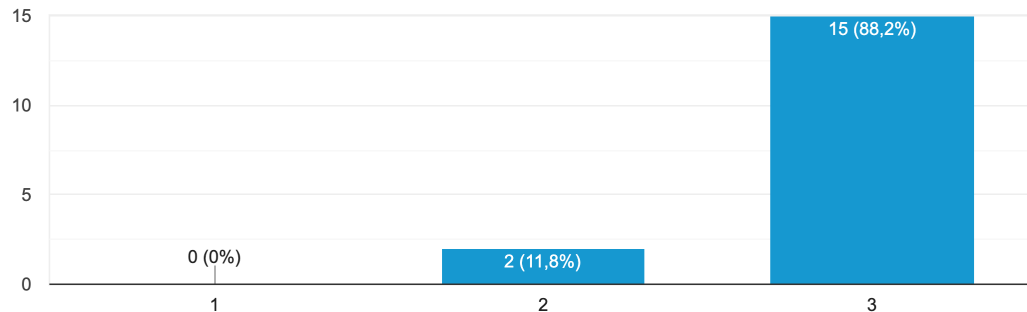
Molto
soddisfatto
100%

I risultati - Certificati d'Origine

Il questionario di customer satisfaction relativo ai servizi erogati dallo Sportello Certificati d'Origine è stato compilato da 18 utenti. Il questionario si focalizza sul grado di soddisfazione relativo a: Servizi Certificativi per l'Export (Certificati d'Origine), Servizio CERT'O, Servizio "Stampa in Azienda" dei Certificati d'Origine. L'indicatore indica con "1" un livello non soddisfacente, con "2" un livello soddisfacente e con "3" un livello molto soddisfacente.

Ufficio R.I. – Servizi certificativi per l'export (certificati d'origine)

17 risposte

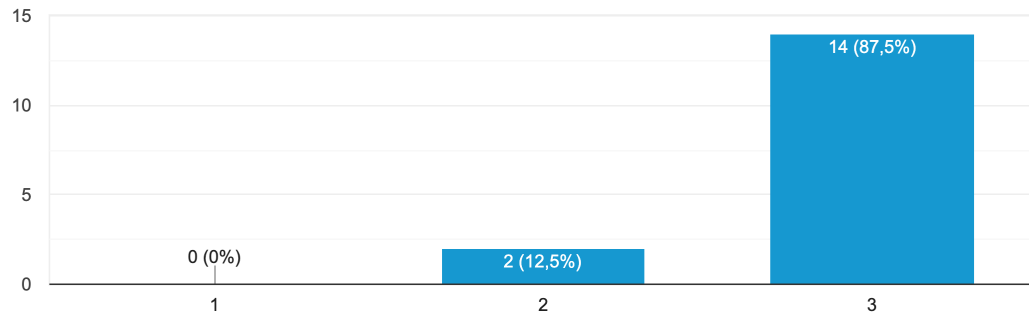


Gradimento molto
soddisfacente

88,2%

Ufficio R.I. – Servizio CERT'O (invio telematico richieste certificati d'origine)

16 risposte



Ufficio R.I. – Servizio "Stampa in Azienda" dei certificati d'origine

16 risposte

