



Indagine di customer satisfaction per le Imprese Anno 2021.
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** dagli 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 2020 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 5 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, 5) Grado di soddisfazione dei servizi erogati dall'Ufficio Rilascio Carte Tachigrafiche.

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 **27 gennaio 2021** e si è conclusa il **31 dicembre 2021**.

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, del tutto 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).

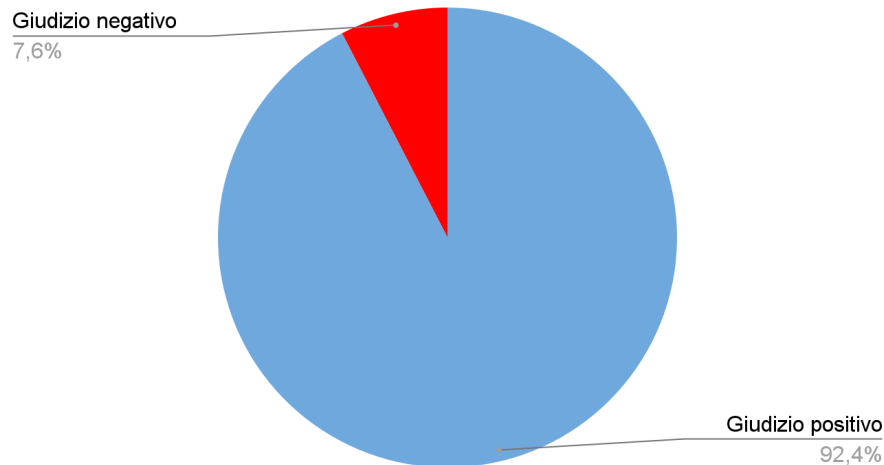
Per consentire un'adeguata compilazione dell'iniziativa e rendere l'utente consapevole dell'importanza dello strumento senza essere invasivi ed ottenere un momento di confronto è stato realizzato un piano di comunicazione che ha incluso una **campagna di pubblicizzazione mirata per i social network**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

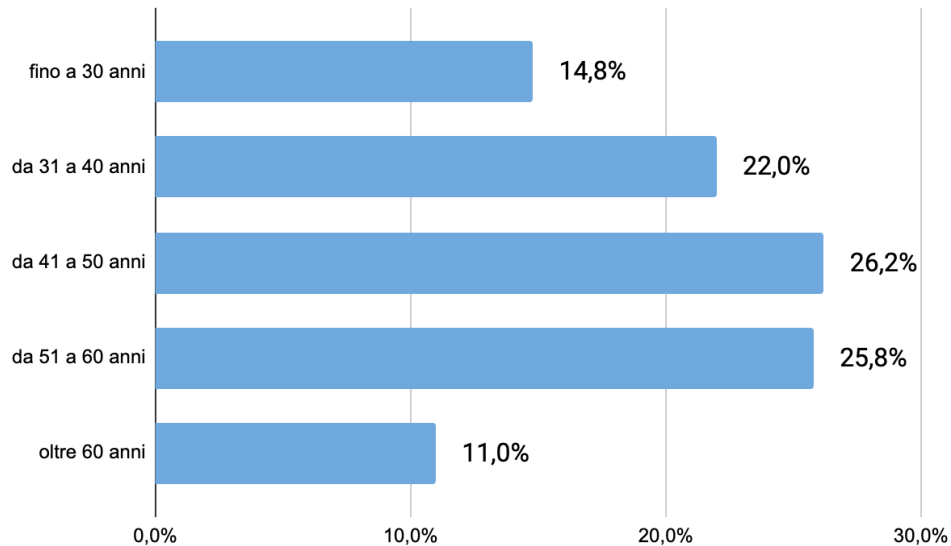
Feedback

I questionari ricevuti sono stati complessivamente 263, in un periodo di somministrazione che va dal 27 gennaio al 31 dicembre 2021. La compilazione ha registrato 243 questionari con giudizio positivo (soddisfacente/del tutto soddisfacente) e 20 questionari con giudizio negativo (poco soddisfacente/per nulla soddisfacente). Complessivamente il grado di soddisfazione (%) si attesta **al 92,4% in termini positivi** e **al 7,6% in termini negativi**.



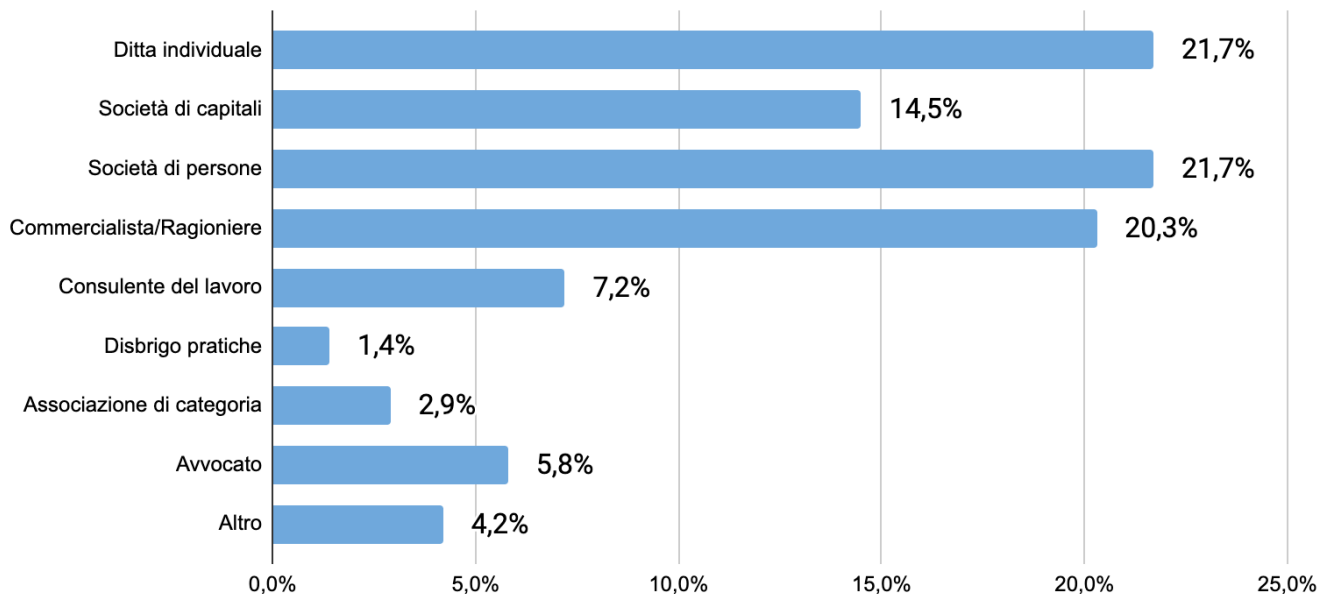
Classi di Età

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 %:



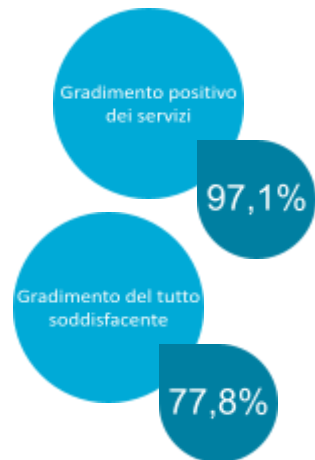
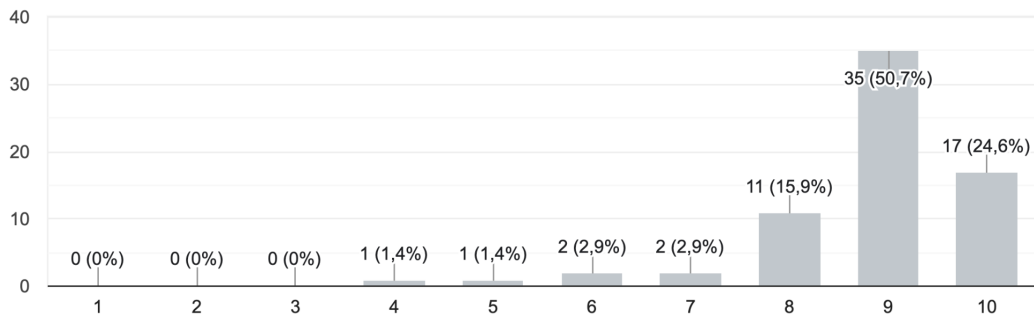
I risultati - Servizi erogati dalla CCIAA di Foggia

Il questionario di customer satisfaction relativo ai servizi complessivi erogati dalla Camera di Commercio di Foggia è stato compilato da 69 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?:

69 risposte

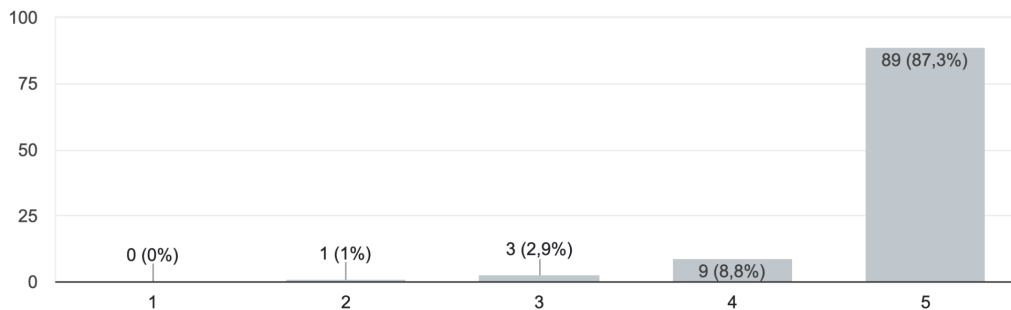


I risultati - Sportello Polifunzionale

Il questionario di customer satisfaction relativo ai servizi erogati dallo Sportello Polifunzionale è stato compilato da 127 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 "5" un livello del tutto soddisfacente.

Ufficio R.I. – Visure e certificati

102 risposte

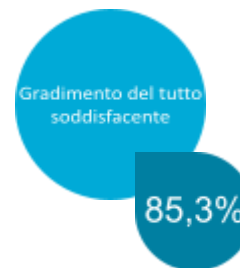
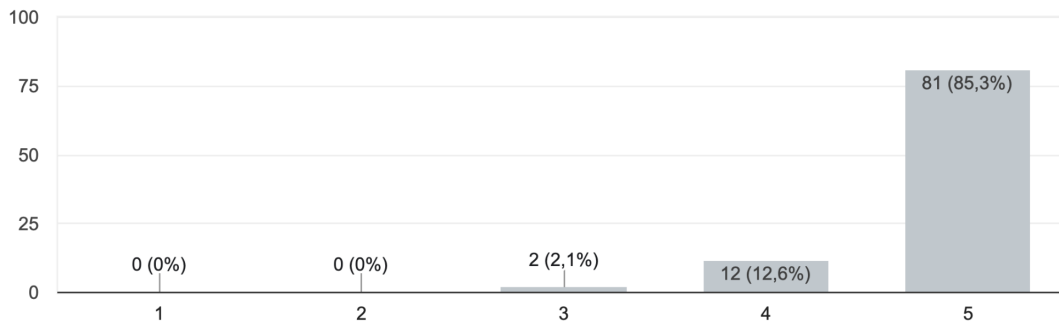


Gradimento del tutto
soddisfacente

87,3%

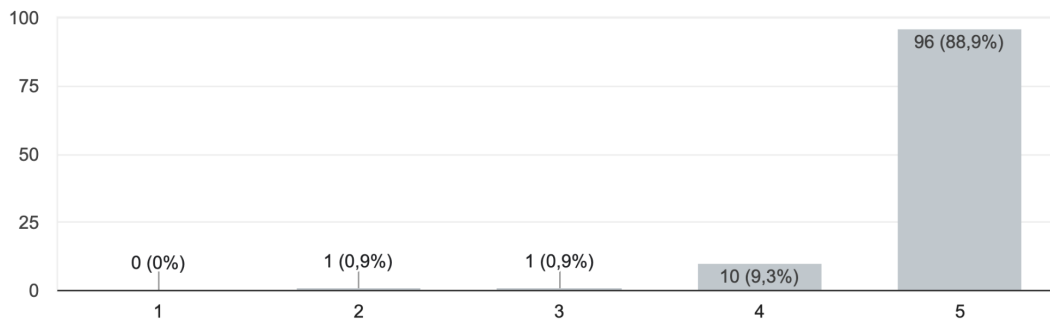
Ufficio R.I. – Vidimazione registri e rilascio copia atti

95 risposte



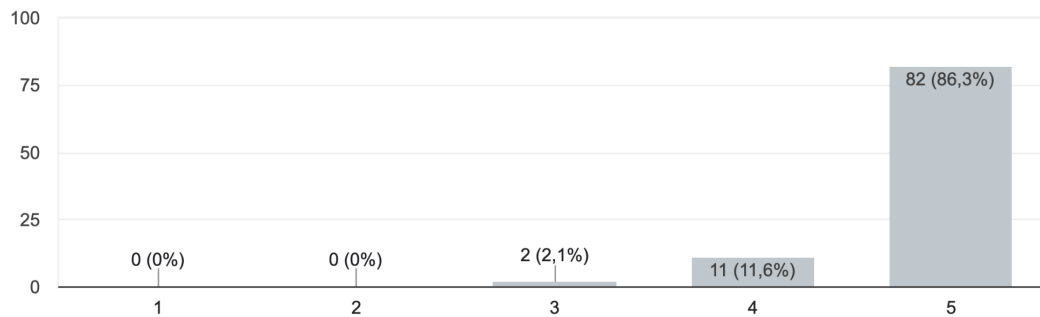
Ufficio R.I. – Dispositivi di firma digitale

108 risposte



Ufficio R.I. – Procedure abilitative - SPID

95 risposte

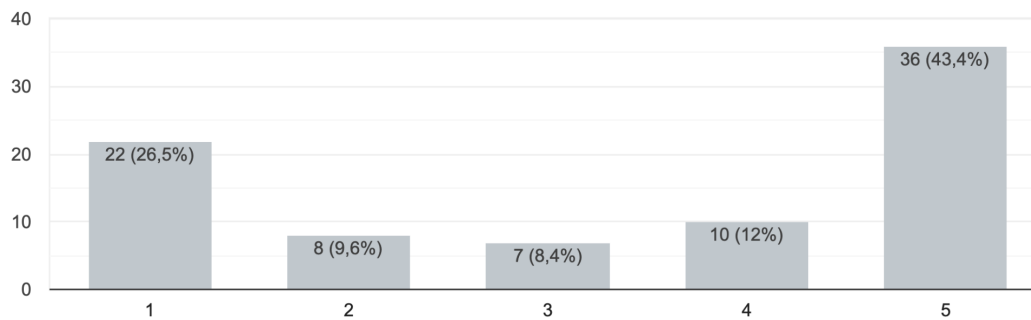


Gradimento del tutto
soddisfacente

86,3%

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

83 risposte

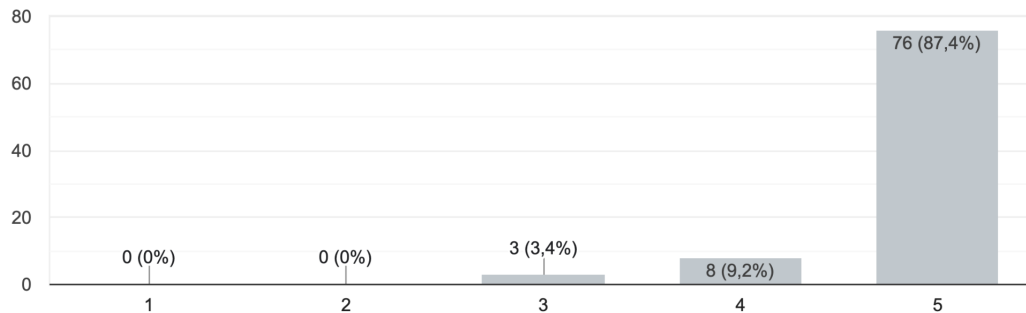


Gradimento del tutto
soddisfacente

43,4%

Ufficio Protesti

87 risposte

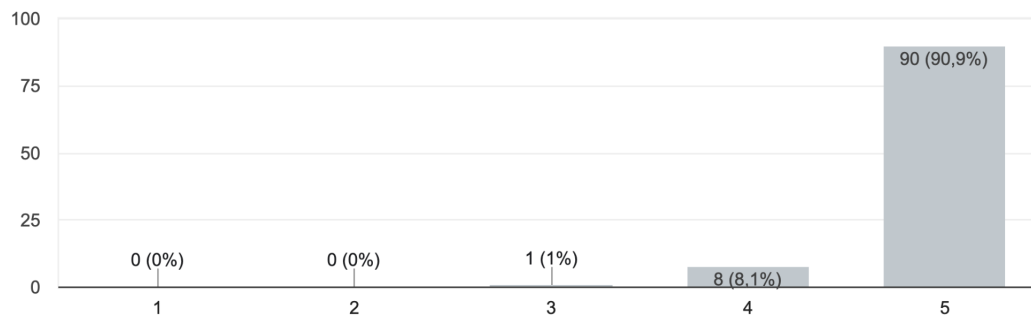


Gradimento del tutto soddisfacente

87,4%

Ufficio Metrico - Rilascio Carte Tachigrafiche

99 risposte



Gradimento del tutto soddisfacente

90,9%

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

Del tutto soddisfatto
80,3%

Quanto è soddisfatto dei tempi di attesa negli Uffici?

Del tutto soddisfatto
87,4%

Quanto è soddisfatto dei tempi di erogazione dei servizi?

Del tutto soddisfatto
89,8%

Quanto è soddisfatto della disponibilità e della cortesia del personale?

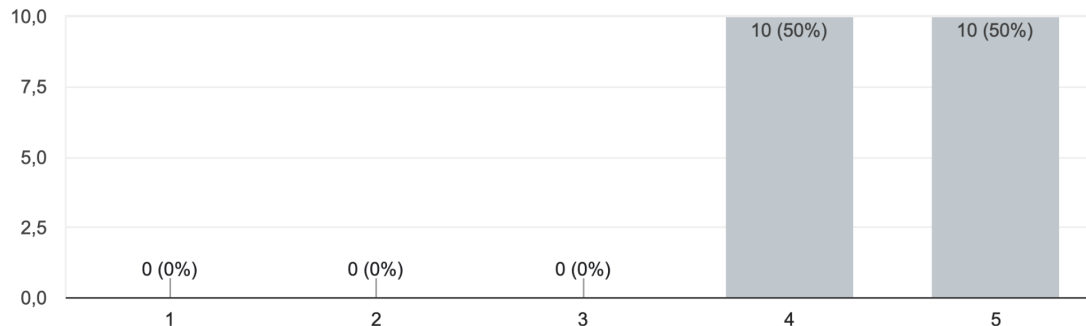
Del tutto soddisfatto
92,1%

I risultati - Servizi di Internazionalizzazione

Il questionario di customer satisfaction relativo ai servizi erogati dallo Sportello Internazionalizzazione è stato compilato da 22 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 e con "5" un livello un livello del tutto soddisfacente.

Iniziative di sensibilizzazione e supporto all'internazionalizzazione

20 risposte

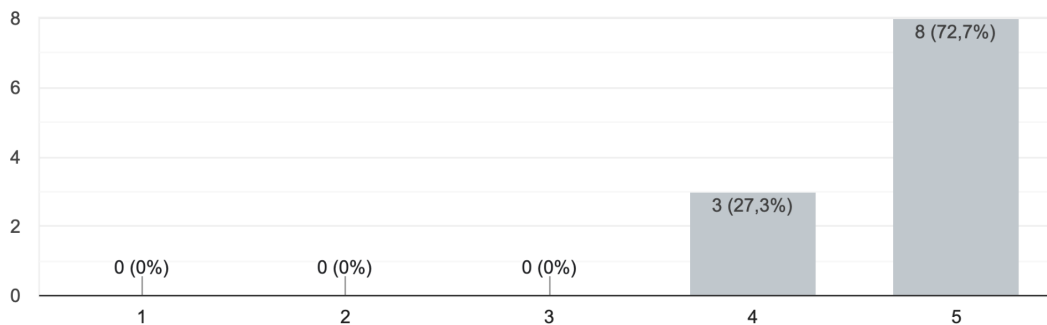


Gradimento del tutto
soddisfacente

50,0%

Formazione sui temi dell'internazionalizzazione

11 risposte

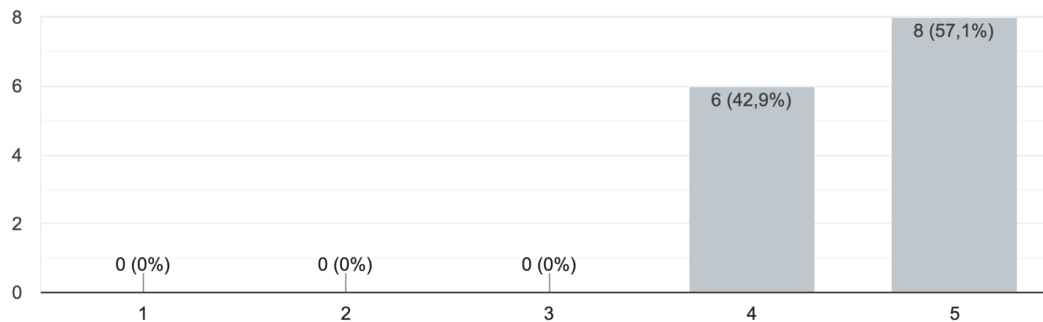


Gradimento del tutto soddisfacente

72,7%

Iniziative proposte in tema di internazionalizzazione

14 risposte



Gradimento del tutto soddisfacente

57,1%

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

Del tutto
soddisfatto
59,1%

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

Del tutto
soddisfatto
64,7%

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

Del tutto
soddisfatto
66,7%

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

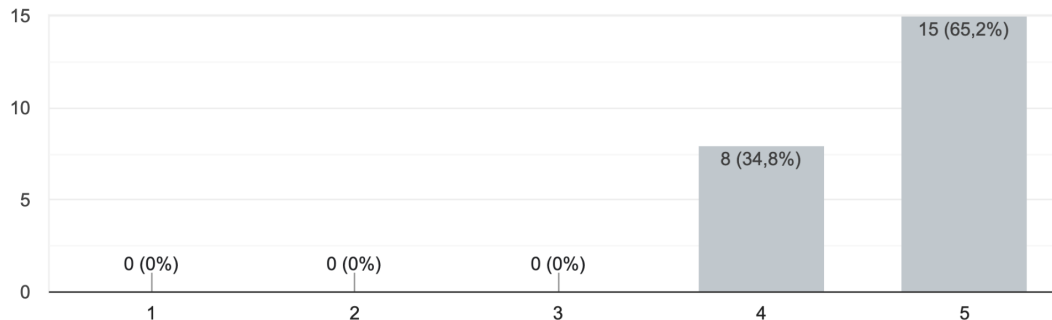
Del tutto
soddisfatto
61,5%

I risultati - Certificati d'Origine

Il questionario di customer satisfaction relativo ai servizi erogati dallo Sportello Certificati d'Origine è stato compilato da 25 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 e con "5" un livello del tutto soddisfacente.

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

23 risposte

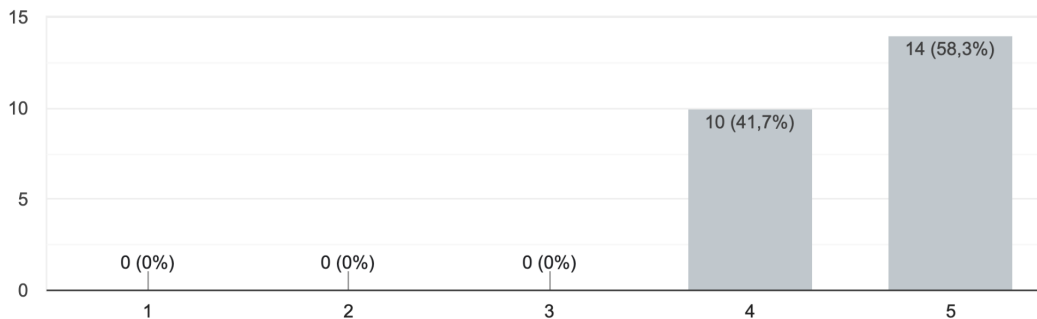


Gradimento del tutto
soddisfacente

65,2%

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

24 risposte

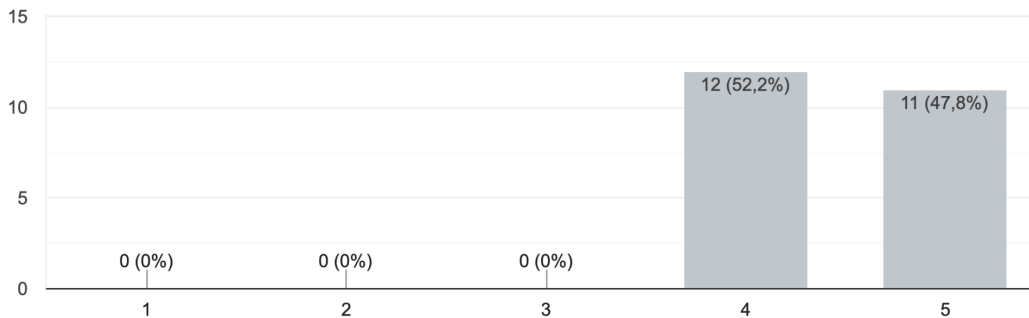


Gradimento del tutto soddisfacente

58,3%

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

23 risposte



Gradimento del tutto soddisfacente

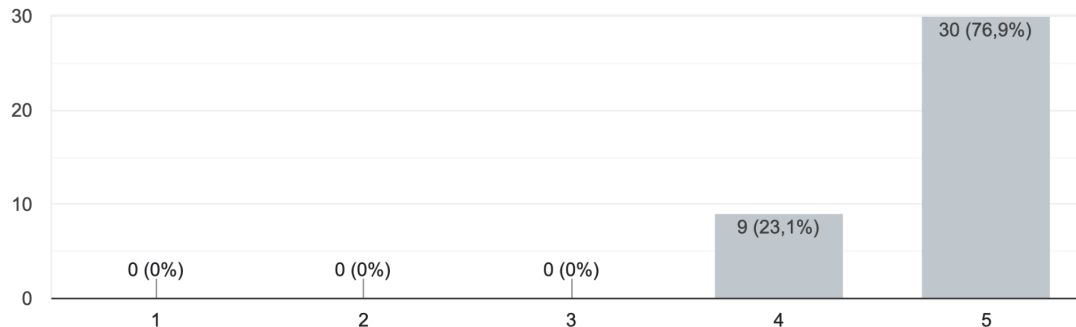
47,8%

I risultati - Rilascio Carte tachigrafiche

Il questionario di customer satisfaction relativo ai servizi erogati dallo Sportello Rilascio Carte tachigrafiche è stato compilato da 39 utenti. Il questionario si focalizza sul grado di soddisfazione relativo a: Servizi di rilascio delle carte tachigrafiche, Servizi di rinnovo delle carte tachigrafiche. L'indicatore indica con "1" un livello non soddisfacente e con "5" un livello del tutto soddisfacente.

Servizio di rilascio delle Carte Tachigrafiche

39 risposte

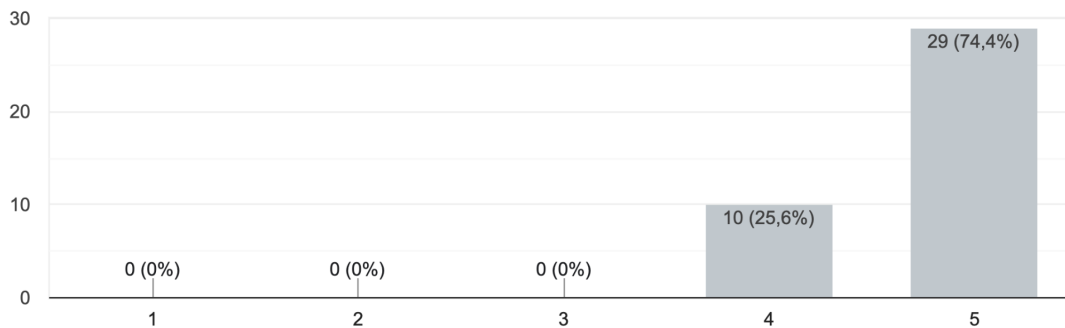


Gradimento del tutto
soddisfacente

76,9%

Servizio di rinnovo delle Carte Tachigrafiche

39 risposte



Gradimento del tutto
soddisfacente

74,4%