

## INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION *Anno 2014*

*Quadro generale sulla percezione della Qualità  
dei Servizi offerti agli utenti della  
Camera di Commercio di Cosenza*



REV. 0	DICEMBRE 2014
DIREZIONE E VERIFICA:	SEGRETARIO GENERALE – ROMEO
RACCOLTA ED ELABORAZIONE DATI:	SERVIZIO 1 – RAPPRESENTANZA, AA.GG., COMUNICAZIONI E SEGRETERIA DE ROSE R. – MANCUSO R. – BORRELLI F. – MANNA M.

## SOMMARIO

Scopo del documento .....	3
Nota Metodologica.....	4
Valutazione delle singole domande e valutazione complessiva della Camera di Commercio .....	6
• Facilità di Accesso ai locali: BUONO per il 41,83% .....	6
• Chiarezza della Segnaletica: BUONO per il 42,94% .....	6
• Decorosità dei Locali: BUONO per il 47,37% .....	7
• Adeguatezza orario di sportello: BUONO per il 45,71% .....	7
• Tempo di Attesa allo Sportello: OTTIMO per il 40,17% .....	8
• Rapidità nell'esecuzione dei servizi: OTTIMO per il 56,23% .....	8
• Accuratezza e correttezza nell'esecuzione dei servizi: OTTIMO per il 55,40% .....	9
• Cortesia del Personale Camerale: OTTIMO per il 68,70% .....	9
• Disponibilità alla Comprensione e Problem Solving: OTTIMO per il 59,00%.....	10
• Capacità di adeguarsi alle esigenze degli Utenti: OTTIMO per il 52,63% .....	10
• Utilizzo di un linguaggio semplice: OTTIMO per il 60,39% .....	11
• Capacità di Accogliere e gestire i reclami: OTTIMO per il 45,43% .....	11
• Utilizzo del Sito Camerale: circa la metà degli utenti utilizza il sito camerale .....	12
• Disponibilità di informazioni sul Sito Camerale: BUONO per il 36,29%.....	12
• Semplicità di Consultazione del Sito Camerale: BUONO per il 32,41% .....	13
• Valutazione Complessiva dei Servizi fruiti: OTTIMO per il 43,77% .....	13
Osservazioni/suggerimenti presenti sui questionari.....	15
Sito Internet.....	16
Considerazioni finali e strumenti di condivisione.....	17
Rilevazione relativa all'iniziativa Mettiamoci la Faccia (MLF).....	18
Allegati relativi all'indagine .....	20
• Modello di Questionario somministrato agli utenti presso i servizi .....	20
• Report riepilogativo complessivo dei dati rilevati dai questionari .....	20
• Report riepilogativo dei dati relativi all'iniziativa Mettiamoci la Faccia (MLF) .....	20

---

## Scopo del documento

La presente relazione ha lo scopo di fornire un quadro generale sulla percezione della qualità dei servizi offerti agli utenti della Camera di Commercio di Cosenza.

I risultati sono relativi al periodo **maggio – ottobre 2014**. La rilevazione è stata integrata con l'iniziativa "Mettiamoci la Faccia" le cui valutazioni espresse dagli utenti sono relative al periodo **ottobre-dicembre 2014** ed affrontano tematiche differenti dalla prima, raccolte con strumenti dedicati e resi accessibili direttamente al Dipartimento della Funzione Pubblica

La rilevazione della soddisfazione dell'utenza risponde all'obiettivo strategico, perseguito dall'ente, del miglioramento continuo e dell'orientamento dell'azione amministrativa al servizio del cittadino.

## Nota Metodologica

Nell'anno di riferimento della rilevazione, l'attività svolta presso gli sportelli camerali è stata curata interamente da risorse interne ed in particolare il caricamento dei dati, nonché l'elaborazione dei risultati sono stati realizzati dalle risorse<sup>1</sup> appartenenti al Servizio 1 – *Rappresentanza, AA.GG., Comunicazioni e Segreteria*

E' stato utilizzato un questionario generale di customer composto da 15 domande, relative alla struttura – accessibilità ai locali, chiarezza della segnaletica, decorosità dei locali – alle caratteristiche della fruizione – cortesia del personale, rapidità, ecc, ed all'utilizzo del sito web.

In primo luogo, all'utente è stato richiesto di indicare quale dei seguenti servizi ha utilizzato:

- *Accesso ai documenti amministrativi*
- *Albi e ruoli*
- *Ambiente (inclusa la vidimazione dei registri)*
- *Attività promozionali, marchi e brevetti e agricoltura*
- *Carte Tachigrafiche*
- *Firma digitale*
- *Informazioni (da specificare)*
- *Internazionalizzazione e certificazioni per l'estero*
- *Metrologia legale*
- *Protesti, arbitrato e conciliazione*
- *Registro imprese: certificati e visure, altre pratiche (vidimazione dei libri sociali, richieste di elenchi ecc...)*
- *Tributi (pagamento, verifica, rimborso diritto annuale)*
- *URP*

Oltre all'indicazione iniziale sul servizio utilizzato, il questionario contiene una domanda finale sulla valutazione complessiva.

Il punteggio va da 1 (pessimo) a 5 (ottimo).

Per ogni domanda è stata calcolata la media dei giudizi, tradotti in valori numerici.

L'indicatore che ha ottenuto il valore medio massimo, superiore a 4, viene considerato PUNTO DI FORZA.

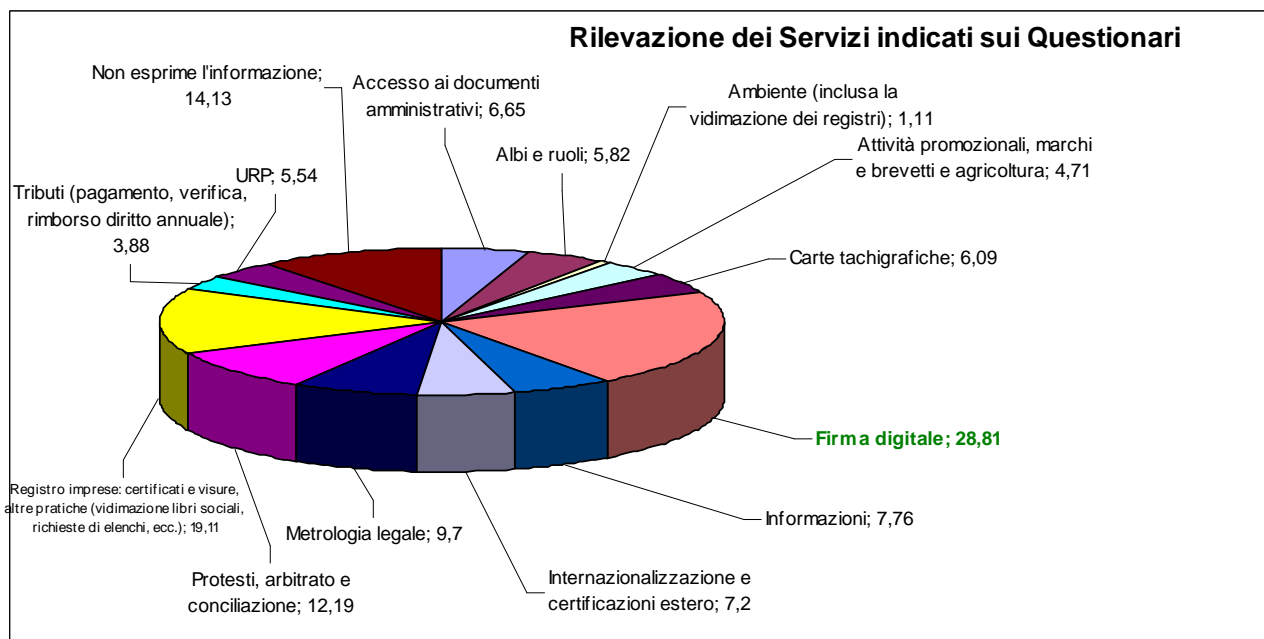
L'indicatore che ha ottenuto il valore medio minimo, compreso tra 2,5 e 3,5 incluso l'estremo destro, viene considerato PUNTO DI CRITICITA' o LEVA PER IL MIGLIORAMENTO, se il valore è superiore a 3,5.

---

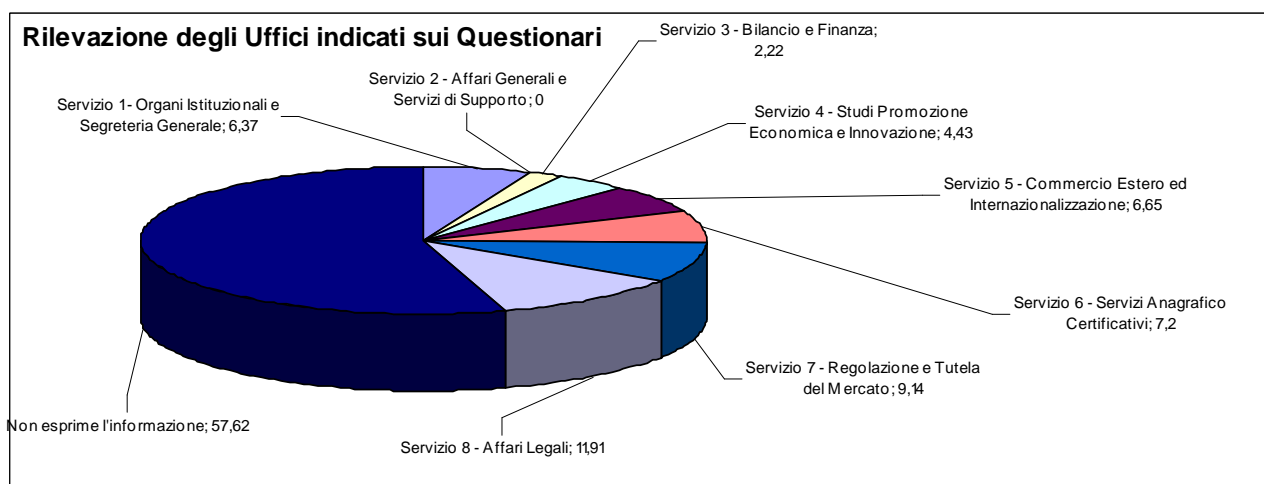
<sup>1</sup> Dipendenti camerali coinvolti nelle attività: Rosarita De Rose, Rosalia Mancuso, Francesco Borrelli e Massimiliano Manna

Nel periodo di riferimento, maggio-ottobre 2014, la rilevazione ha interessato **361 utenti**, che hanno compilato il questionario in maniera rigorosamente anonima.

Dalla prima domanda, emerge che gli utenti che hanno partecipato alla rilevazione, **hanno utilizzato 479 servizi** e che la maggior affluenza si è avuta con riferimento al rilascio di **Firma Digitale (28,81%)**. Il 14,13%, non ha espresso alcuna informazione in tal senso.



Con riferimento agli uffici interessati, gli utenti che hanno partecipato alla rilevazione, hanno visitato **381 volte gli uffici camerali**. Il dato che emerge (**il 57,62% dei partecipanti NON esprime l'informazione**) riguarda la mancanza di consapevolezza di quale ufficio sia stato visitato.

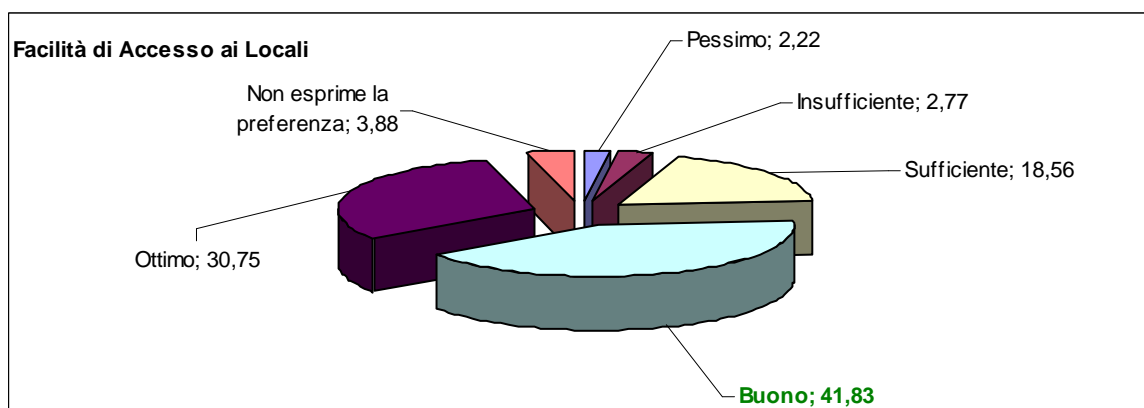


## Valutazione delle singole domande e valutazione complessiva della Camera di Commercio

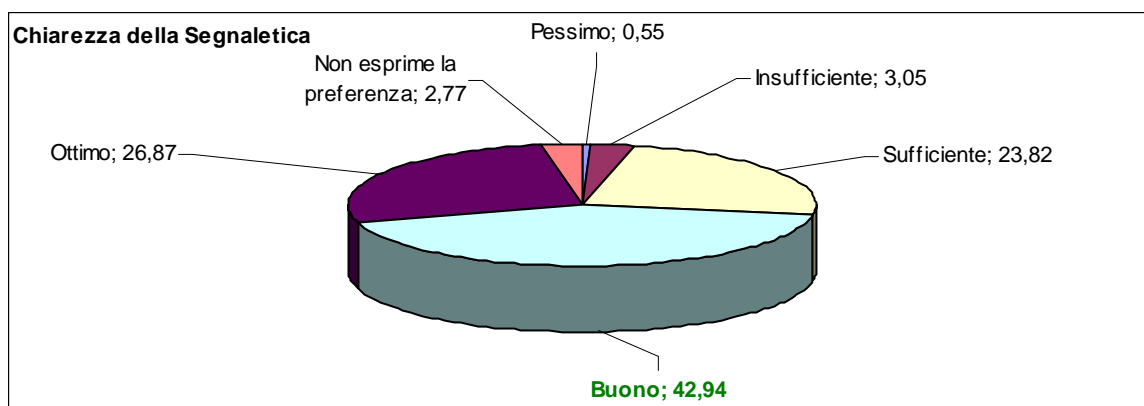
La valutazione complessiva dei servizi erogati dalla Camera di Commercio di Cosenza è abbastanza positiva. **La maggioranza delle valutazioni è tra il buono e l'ottimo.**

Si riporta, nei paragrafi seguenti, la rappresentazione grafica della media dei giudizi per ogni domanda.

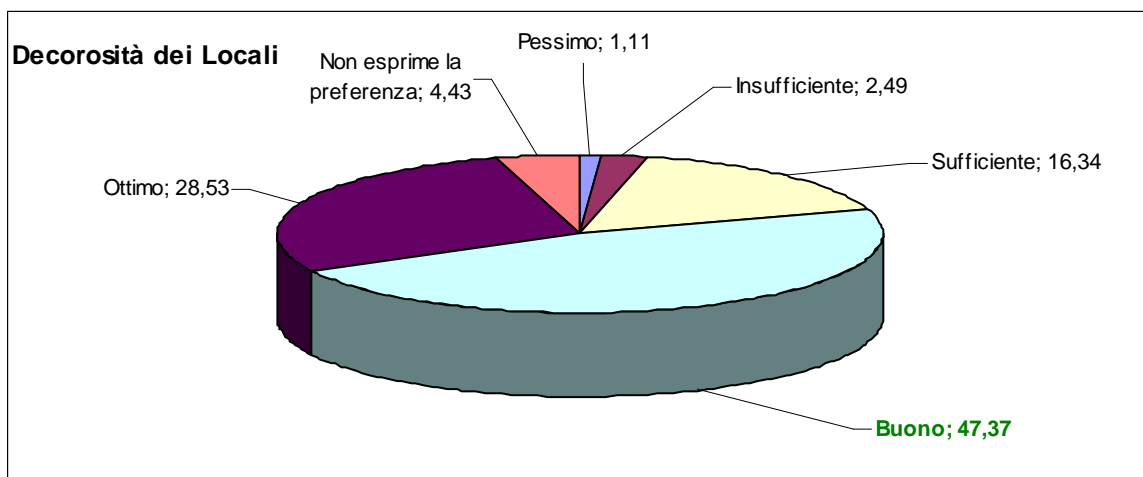
- Facilità di Accesso ai locali: BUONO per il 41,83%**



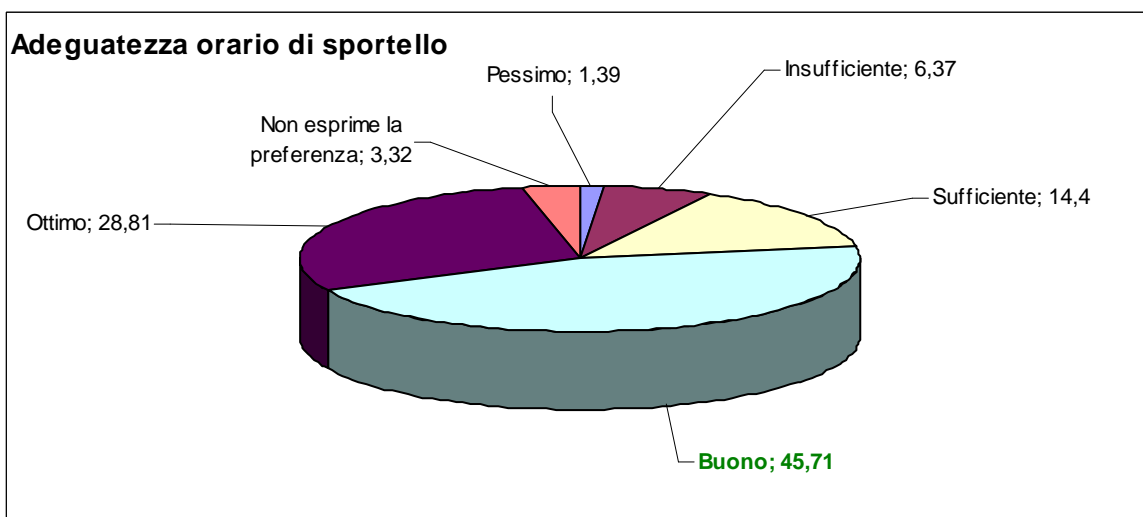
- Chiarezza della Segnaletica: BUONO per il 42,94%**



- Decorosità dei Locali: **BUONO** per il 47,37%

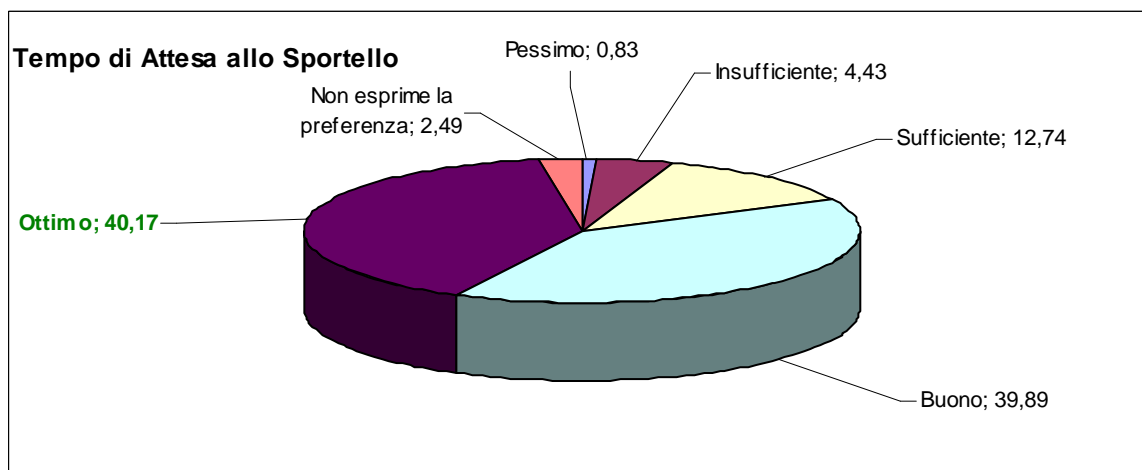


- Adeguatezza orario di sportello: **BUONO** per il 45,71%

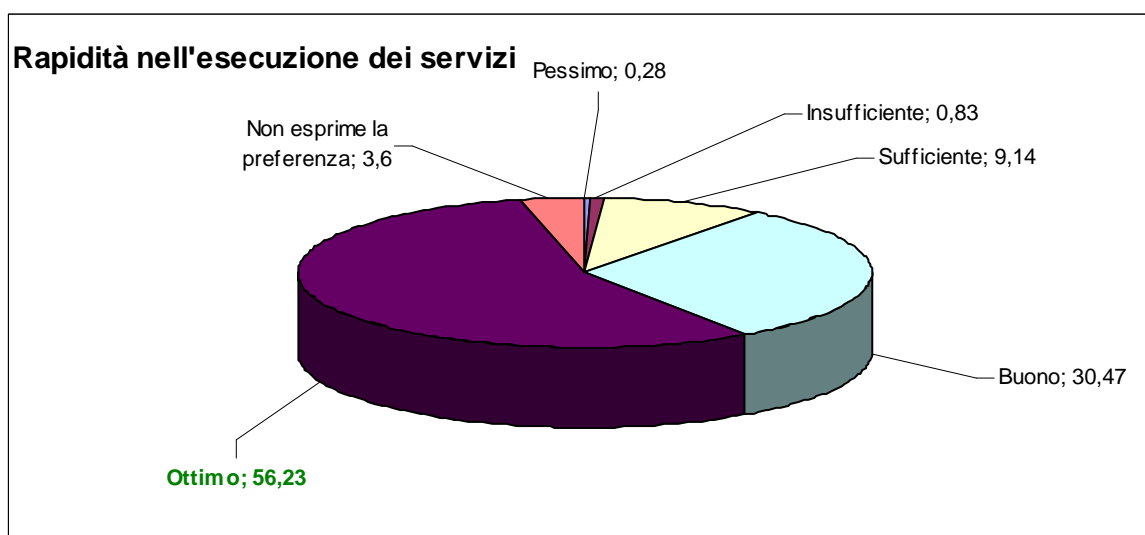


Su tale aspetto sono **state rilevate alcune osservazioni** per cui si rimanda al capitolo dedicato.

- Tempo di Attesa allo Sportello: OTTIMO per il 40,17%**

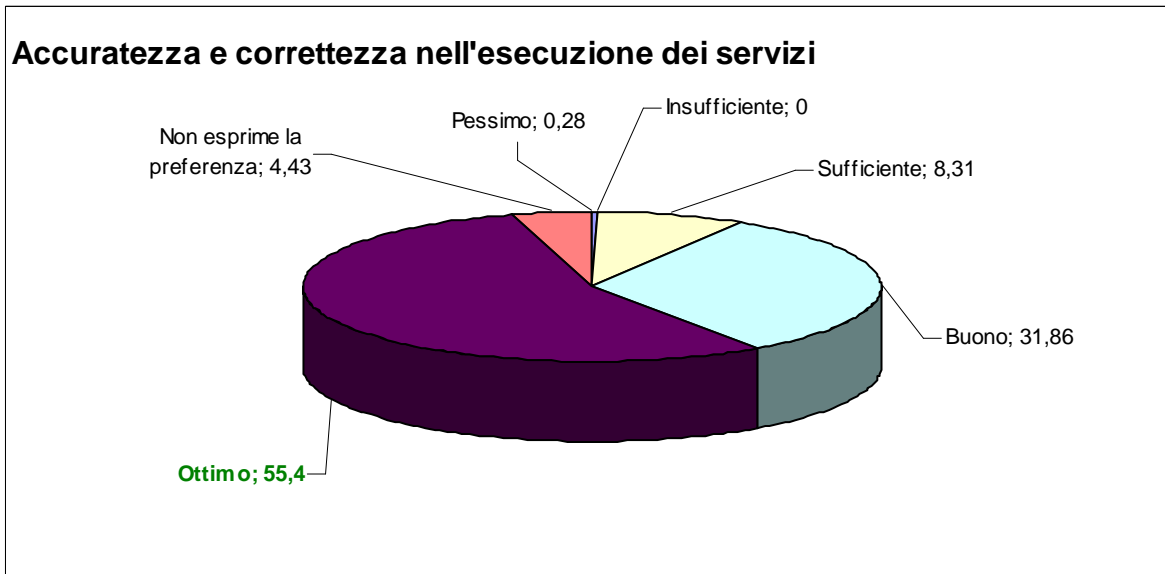


- Rapidità nell'esecuzione dei servizi: OTTIMO per il 56,23%**

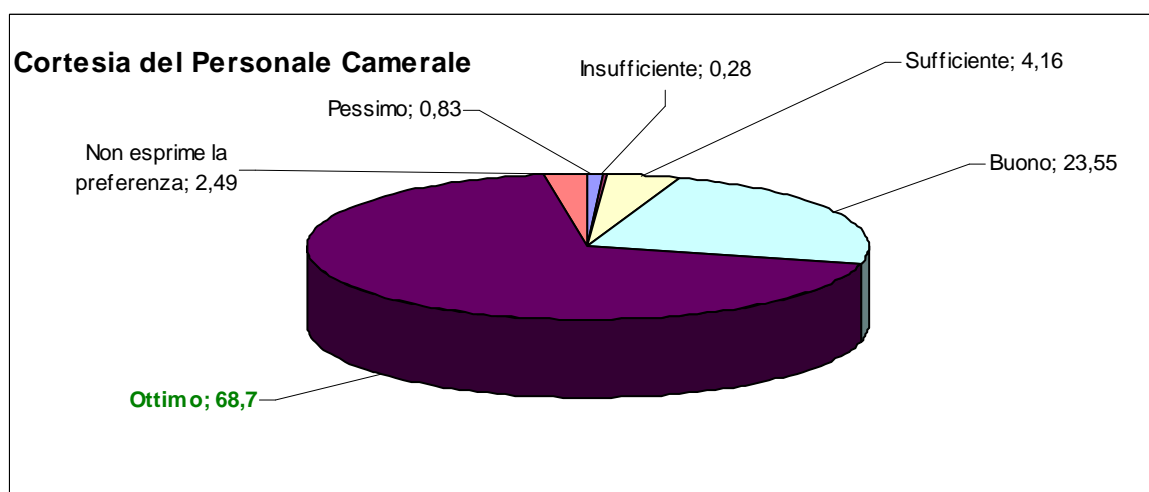




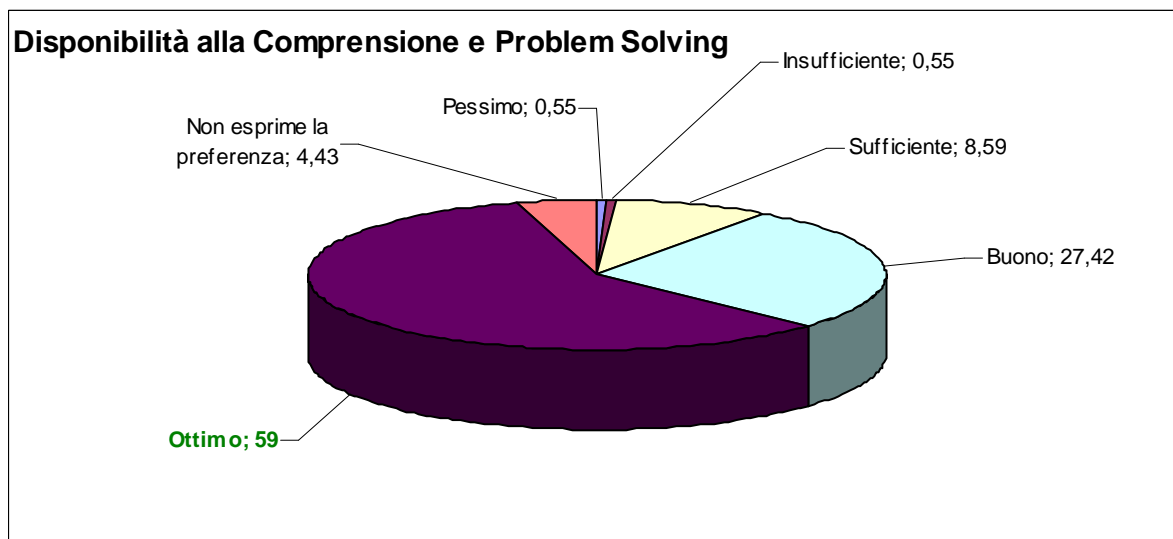
- **Accuratezza e correttezza nell'esecuzione dei servizi: OTTIMO per il 55,40%**



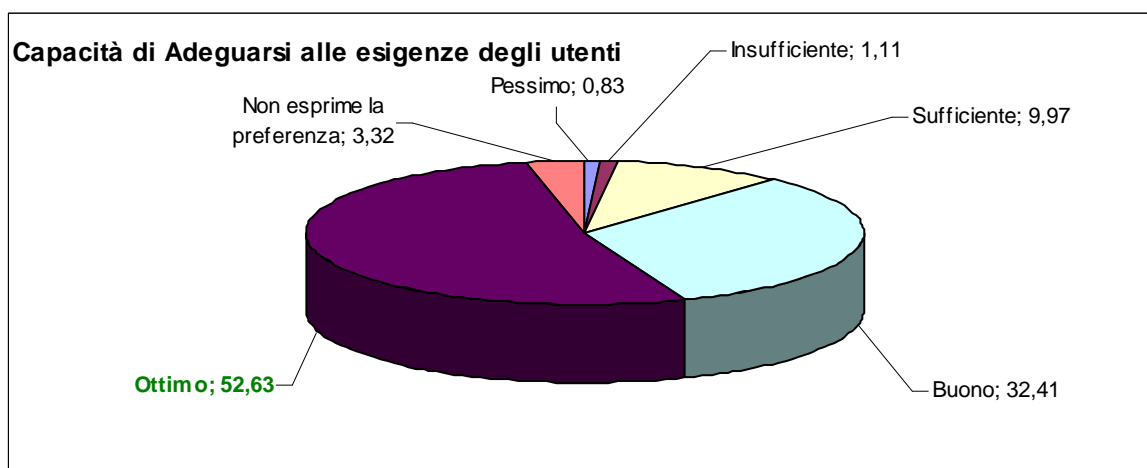
- **Cortesía del Personale Camerale: OTTIMO per il 68,70%**



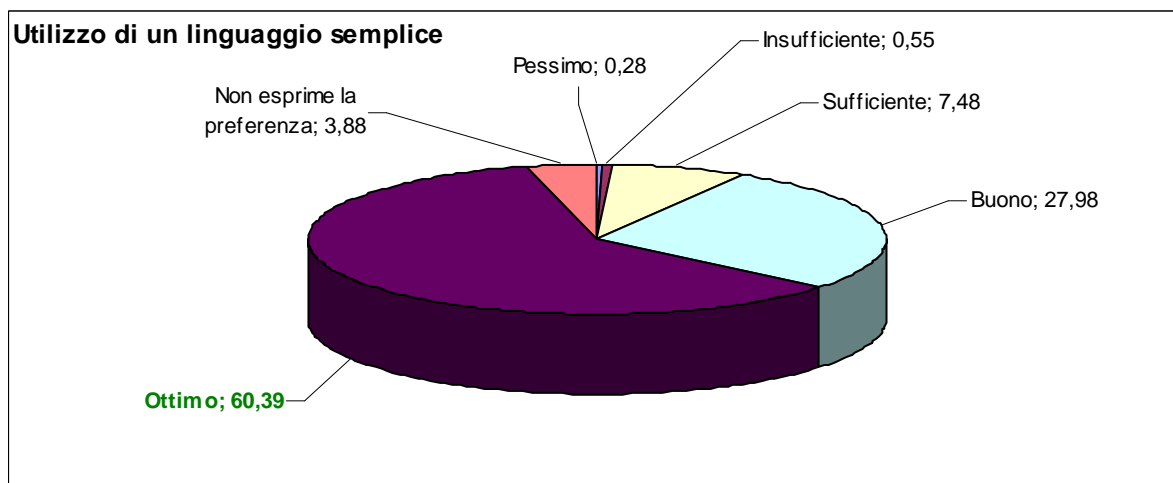
- Disponibilità alla Comprensione e Problem Solving: **OTTIMO per il 59,00%**



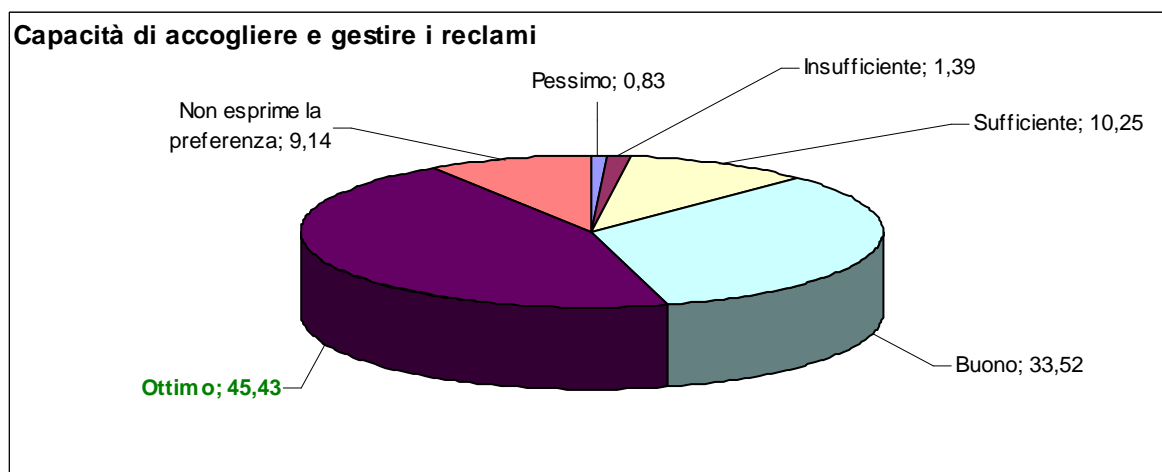
- Capacità di adeguarsi alle esigenze degli Utenti: **OTTIMO per il 52,63%**



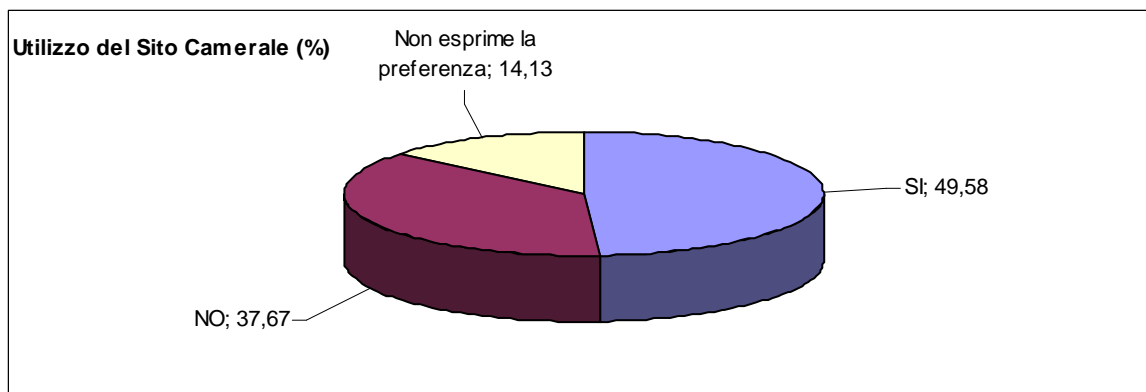
- Utilizzo di un linguaggio semplice: **OTTIMO** per il 60,39%



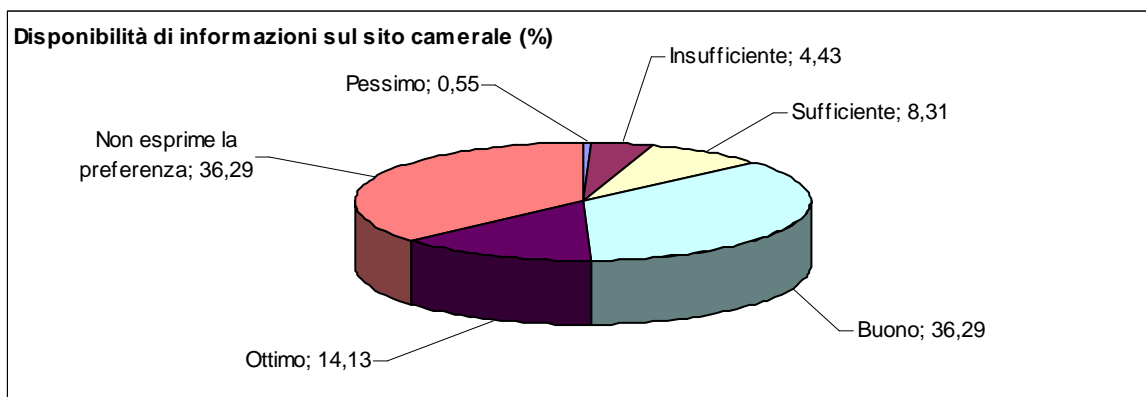
- Capacità di Accogliere e gestire i reclami: **OTTIMO** per il 45,43%



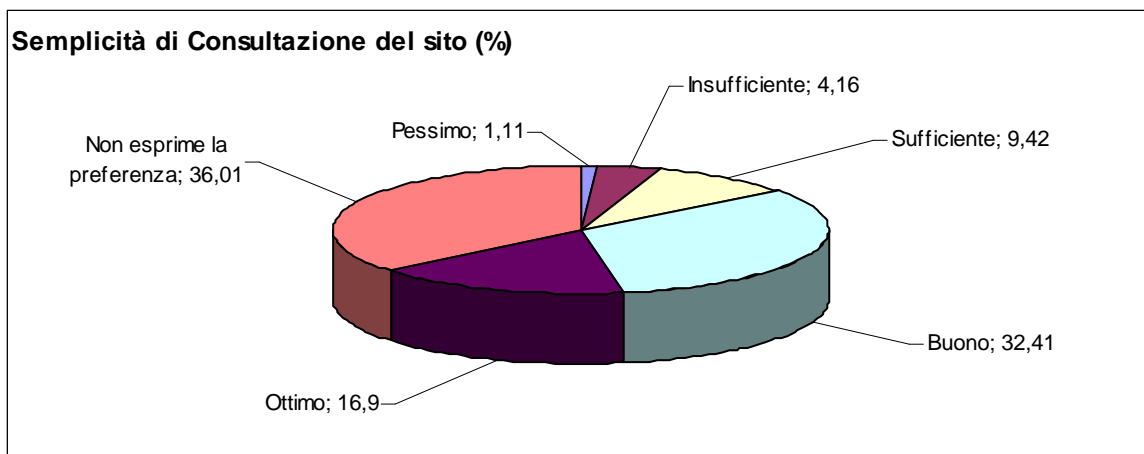
- Utilizzo del Sito Camerale: circa la metà degli utenti utilizza il sito camerale**



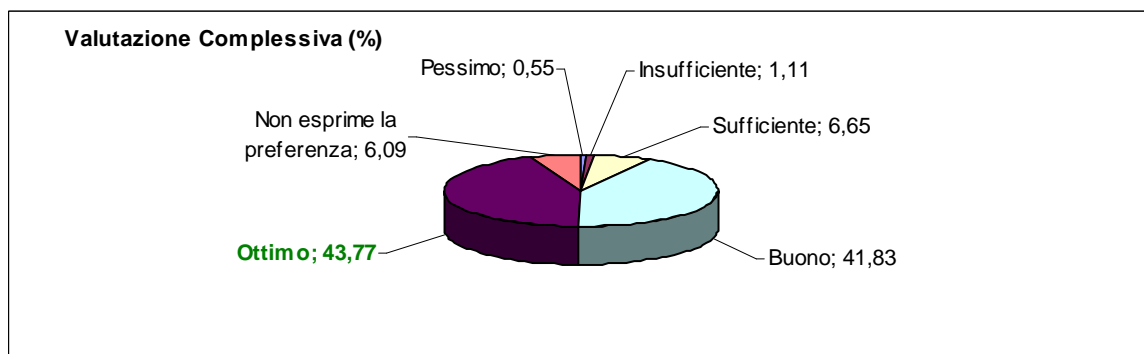
- Disponibilità di informazioni sul Sito Camerale: BUONO per il 36,29%**



- Semplicità di Consultazione del Sito Camerale: BUONO per il 32,41%**



- Valutazione Complessiva dei Servizi fruiti: OTTIMO per il 43,77%**



### Punto di forza

Il valore maggiore è stato registrato nella **valutazione della cortesia del personale** con una percentuale elevatissima di **giudizi "ottimi" pari al 68,7** (241 utenti su 361 hanno espresso questa valutazione).

Cortesia del personale		%
1	Pessimo	0,83
2	Insufficiente	0,28
3	Sufficiente	4,16
4	Buono	23,55
5	Ottimo	<b>68,70</b>
6	Non esprime la preferenza	2,49

### Leva di miglioramento

Il peggior valore (il giudizio "pessimo" più elevato), è stato rilevato in relazione alla **facilità di accesso ai locali**. Il dato registrato è pari al **2,22%** (solo 8 utenti su 361 hanno selezionato questa valutazione).

### Valutazione complessiva dell'Attività

La valutazione complessiva dell'Attività è abbastanza positiva con una valutazione massima del 43,77 che se sommata alla valutazione "buono" raggiunge una **percentuale elevatissima di giudizi positivi pari al 85,6** (309 utenti su 361 hanno espresso le valutazioni "Buono" ed "Ottimo").

Come valuta complessivamente il servizio?		%
1	Pessimo	0,55
2	Insufficiente	1,11
3	Sufficiente	6,65
4	Buono	41,83
5	Ottimo	<b>43,77</b>
6	Non esprime la preferenza	6,09

## Osservazioni/suggerimenti presenti sui questionari

Sul questionario è stato riservato uno spazio a risposte aperte inerenti **osservazioni e suggerimenti**.

Si riportano di seguito i testi indicati sui questionari:

Osservazioni e Suggerimenti	Presenti su Questionari
• Orario insufficiente per il Registro Imprese dalle ore 16 alle ore 17	3 utenti
• Numero di operatori di sportello Registro Imprese insufficiente	1 utente
• Manca il contatto umano con il Registro Imprese per valutare insieme eventuali correzioni	1 utente
• Indicare in ascensore i piani ai quali corrispondono effettivamente gli uffici	1 utente
• Cambiare il sito internet della CCIAA perché poco chiaro	1 utente
• Possibilità di accedere almeno due giorni a settimana agli uffici del Registro Imprese	2 utente
• Possibilità di accedere agli uffici tre volte a settimana nelle ore pomeridiane	2 utente
• Aumentare almeno di due giorni a settimana l'apertura degli uffici al pubblico nelle ore pomeridiane	1 utente
• "Comunica" dovrebbe essere una comunicazione unica delle variazioni d'impresa, invece ancora si compilano tutti i modelli come il vecchio cartaceo	1 utente
• Maggiore disponibilità On-Line sulle pratiche in corso. Eventuale istituzione di chat sulle pratiche da evadere	1 utente
• Maggiore flessibilità sui tempi di correzione delle pratiche	1 utente
• Si suggerisce di migliorare il servizio di accoglienza, con personale adeguato e sorridente	1 utente
• L'accesso sembra quello di un carcere, si suggerisce di eliminare i tornelli d'ingresso	1 utente
• Il servizio On-Line e diretto di prenotazione delle smart card, si è dimostrato completamente inadeguato, poco disponibile all'utenza	1 utente
• Pessimo servizio negli uffici di Cantinella di Corigliano Calabro	1 utente
• Rendere il vecchio ingresso inaccessibile	1 utente
• Assenza di una fotocopiatrice (dedicata agli utenti)	1 utente

## Sito Internet

Semplicità di consultazione del sito internet della Camera di Commercio di Cosenza - [www.cs.camcom.it](http://www.cs.camcom.it)

Alla domanda gli utenti hanno risposto nel seguente modo:

Semplicità di consultazione del sito internet della Camera di Commercio di Cosenza - <a href="http://www.cs.camcom.it">www.cs.camcom.it</a>		%
1	Pessimo	1,11
2	Insufficiente	4,16
3	Sufficiente	9,42
4	Buono	32,41
5	Ottimo	16,9
6	Non esprime la preferenza	36,01

La valutazione è positiva. Nel 58,73 % dei casi il giudizio degli utenti è ottimo (16,9), buono (32,41) o sufficiente (9,42) e in ogni caso positivo. Solo nel 5,27 % dei casi il giudizio è negativo (4,16 insufficiente e 1,11 pessimo). Il valore del giudizio positivo aumenta considerando l'alta percentuale degli utenti che non esprimono un giudizio sull'argomento pari al 36,01%.

Volendo dare ulteriori spunti di miglioramento, nell'ottica del "miglioramento continuo" si potrebbe valutare l'esigenza di migliorare il design del sito istituzionale per favorire ulteriormente l'approccio degli utenti alle informazioni.

Pertanto si potrebbe:

- avviare un'azione di restyling del sito con particolare attenzione al miglioramento del linguaggio utilizzato ed alla facilità di reperibilità dei documenti sul sito;
- mantenere un'attenzione elevata all'aggiornamento tempestivo e chiaro del sito;
- sperimentare progressivamente servizi interattivi (richiesta di informazioni online, e prenotazione on line ad eventi).



---

## Considerazioni finali e strumenti di condivisione

Tutti i Servizi dell'ente sono stati valutati positivamente con giudizi superiori al 4 (Buono).

Nel dettaglio, i Punti di forza e le leve di miglioramento sono differenti per le varie attività considerate.

I contenuti di questa relazione saranno condivisi con tutto il personale nel corso di un apposito incontro e saranno resi pubblici sia sul sito Internet sia sulla intranet dell'Ente.

I risultati dell'indagine, inoltre, poiché rappresentano importanti elementi per il processo di miglioramento continuo che per la definizione delle strategie future, saranno presentati alla Giunta per ogni eventuale suggerimento.

## Rilevazione relativa all'iniziativa Mettiamoci la Faccia (MLF)



**mettiamoci  
la faccia**

**Mettiamoci la faccia** (MLF) è un'iniziativa pilota promossa dal Ministro per la Semplificazione e la Pubblica Amministrazione, in partnership con Enti Nazionali ed Amministrazioni locali, per rilevare in maniera sistematica attraverso l'utilizzo di *emoticons*, la soddisfazione di cittadini e utenti per i servizi pubblici erogati agli sportelli.



Le *emoticons* hanno un duplice vantaggio: per gli Utenti, di poter esprimere un giudizio sul servizio utilizzato in maniera semplice ed immediata; per l'Amministrazione, di disporre di una descrizione sintetica della percezione degli utenti di servizi, a basso grado di complessità.

Dal mese di ottobre 2014 gli utenti che fruiscono dei servizi camerali possono esprimere, in maniera anonima, il loro giudizio di gradimento, subito dopo aver usufruito del servizio stesso, cliccando sugli appositi touch-screen, dislocati presso gli sportelli camerali.

La rilevazione dei giudizi attraverso la modalità basata sugli emoticons avviene attraverso due passaggi: nel primo passaggio, l'utente esprime il giudizio sintetico attraverso gli emoticon (giudizio positivo: **faccina verde**; giudizio sufficiente: **faccina gialla**; giudizio negativo: **faccina rossa**); nel secondo passaggio, che si verifica soltanto nel caso di giudizio negativo, si rileva il motivo prevalente dell'insoddisfazione, attraverso quattro alternative di risposta (Tempo di attesa; Professionalità dell'impiegato/a; Necessità di tornare; Risposta negativa).

L'analisi del gradimento ha cadenza settimanale, al fine di garantire una tempestiva risposta in caso di criticità.

Tale iniziativa si inserisce nell'ambito del sistema di rilevazione della customer satisfaction ideato e realizzato dalla Camera di commercio di Cosenza per il 2014 e per gli anni a venire, perché si ritiene fondamentale raccogliere i feedback della propria utenza sui servizi e sulle modalità di fruizione, al fine di migliorare costantemente la qualità dei servizi offerti.

Complessivamente, **dal 29 settembre al 14 dicembre 2014**, gli utenti che, tramite i quattro terminali dislocati presso gli uffici camerali, hanno partecipato esprimendo le proprie valutazioni sono stati **1.078**.

Le valutazioni **sono state positive nel 99,26% dei casi**, ovvero 1.070 di "faccine verdi" su 1.078 votanti. Solo una valutazione negativa è stata espressa, mentre 7 utenti sono rimasti neutrali.

# 1.078 rilevazioni

Periodo: Ottobre-Dicembre 2014



**99,26%**

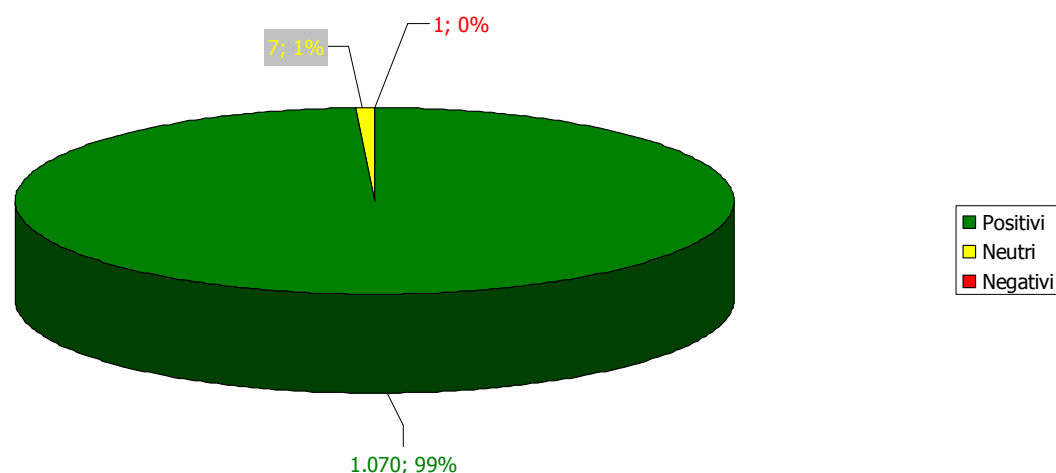


**0,65%**



**0,09%**

**Rilevazione "Mettiamoci La Faccia" 29/09 al 14/12/2014**



---

## **Allegati relativi all'indagine**

- **Modello di Questionario somministrato agli utenti presso i servizi**
- **Report riepilogativo complessivo dei dati rilevati dai questionari**
- **Report riepilogativo dei dati relativi all'iniziativa Mettiamoci la Faccia (MLF)**