



INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION *Anno 2015*

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



REV. 0	DICEMBRE 2015
DIREZIONE E VERIFICA:	SEGRETARIO GENERALE F.F. – GIORNO E.
RACCOLTA ED ELABORAZIONE DATI:	SERVIZIO 1 – RAPPRESENTANZA, AA.GG., COMUNICAZIONI E SEGRETERIA DE ROSE 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 44,17%	6
• Chiarezza della Segnaletica: BUONO per il 42,5%	6
• Decorosità dei Locali: BUONO per il 45,28%	7
• Adeguatezza orario di sportello: BUONO per il 53,33%	7
• Tempo di Attesa allo Sportello: BUONO per il 44,44%	8
• Rapidità nell'esecuzione dei servizi: OTTIMO per il 51,94%	8
• Accuratezza e correttezza nell'esecuzione dei servizi: OTTIMO per il 54,44%.....	9
• Cortesia del Personale Camerale: OTTIMO per il 66,39%	9
• Disponibilità alla Comprensione e Problem Solving: OTTIMO per il 58,06%.....	10
• Capacità di adeguarsi alle esigenze degli Utenti: OTTIMO per il 50,83%	10
• Utilizzo di un linguaggio semplice: OTTIMO per il 56,67%.....	11
• Capacità di Accogliere e gestire i reclami: OTTIMO per il 46,11%	11
• Utilizzo del Sito Camerale: SI 46,39%; NO 30,83%.....	12
• Disponibilità di informazioni sul Sito Camerale: BUONO per il 35,28%.....	12
• Semplicità di Consultazione del Sito Camerale: BUONO per il 33,61%.....	13
• Utilizzo del canale Facebook: SI 20,56%; NO 30,56%.....	13
• Valutazione complessiva dei servizi fruiti: OTTIMO per il 46,67%.....	14
Allegati relativi all'indagine	18
• Modello di Questionario somministrato agli utenti presso i servizi	18
• Report riepilogativo complessivo dei dati rilevati dai questionari	18
• Report riepilogativo dei dati relativi all'iniziativa Mettiamoci la Faccia (MLF)	18



Scopo del documento

Il presente documento 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 – dicembre 2015**. La rilevazione è stata integrata con l'iniziativa "Mettiamoci la Faccia" le cui valutazioni espresse dagli utenti sono relative al periodo **gennaio-ottobre 2015** 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, come nell'anno precedente, l'indagine sulla customer camerale è stata curata interamente da risorse interne ed in particolare il caricamento dei dati, nonché l'elaborazione dei risultati sono stati realizzati dalle risorse¹ appartenenti al Servizio 1 – *Rappresentanza, AA.GG., Comunicazioni e Segreteria* – URP.

E' stato utilizzato un questionario generale di customer composto da 16 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 e del **canale facebook** della Camera di commercio. Quest'ultima domanda costituisce una novità del questionario 2015 rispetto a quello utilizzato nell'anno precedente. Si è voluto quindi monitorare anche il grado di utilizzo del nuovo canale informativo della Camera di commercio di Cosenza <https://www.facebook.com/cciaaCosenza>.

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

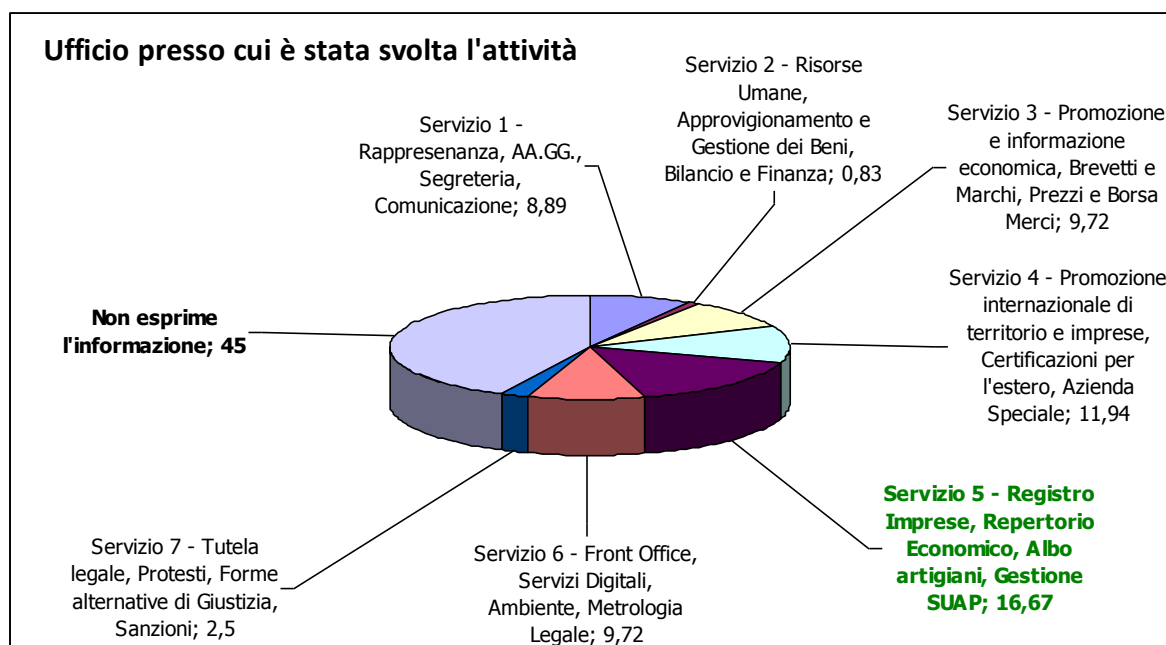
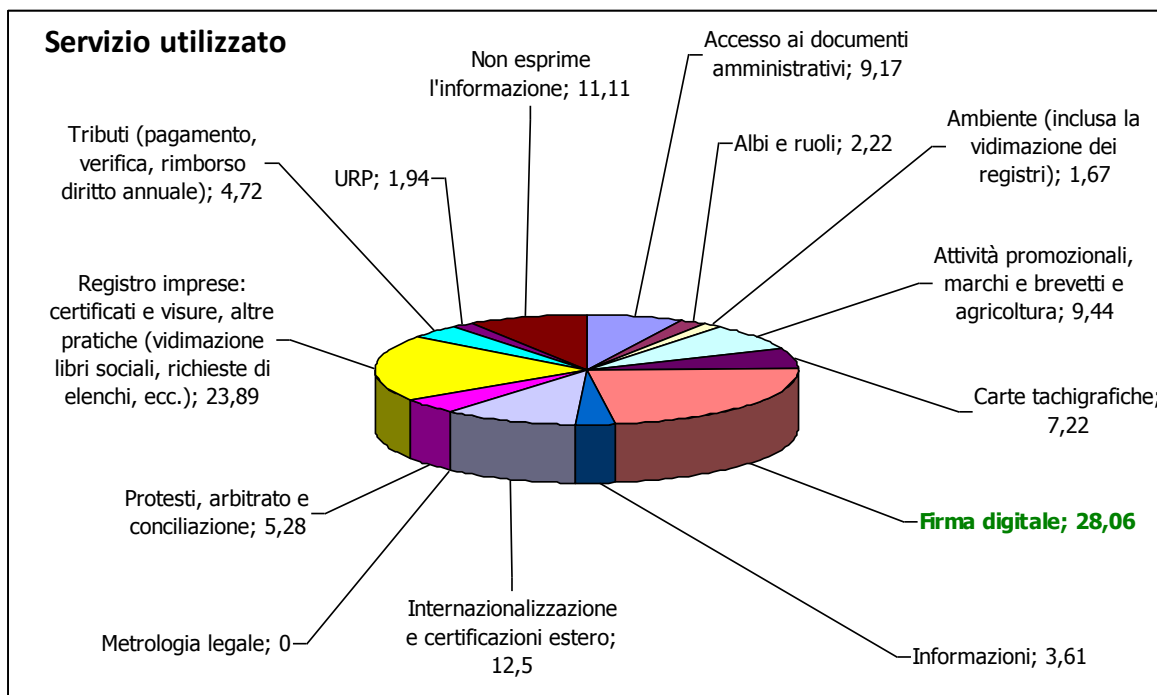
- *Accesso ai documenti amministrativi*
- *Albi e ruoli*
- *Ambiente (inclusa la vidimazione dei registri)*
- *Attività promozionali, marchi e brevetti e agricoltura*
- *Carte Tachigrafiche*
- *Firma digitale*
- *Informazioni (da specificare)*
- *Internazionalizzazione e certificazioni per l'estero*
- *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.

Nel periodo di riferimento, la rilevazione ha interessato **360 utenti**, che hanno compilato il questionario in maniera rigorosamente anonima.

¹ Dipendenti camerali coinvolti nelle attività: Rosarita De Rose, Francesco Borrelli e Massimiliano Manna

Dalla prima domanda, emerge che gli utenti che hanno partecipato alla rilevazione **hanno utilizzato principalmente il servizio del rilascio di Firma Digitale (28,06%)**. L' 11,11%, non ha espresso alcuna informazione in tal senso.



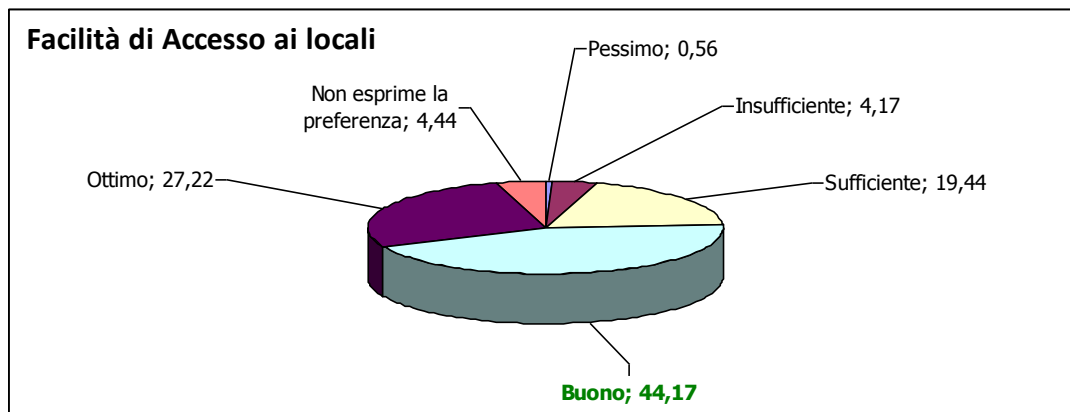
Con riferimento agli uffici interessati, il dato che emerge è che il 45 % dei partecipanti **NON esprime l'informazione (il 57,62% nella rilevazione precedente)**.

Valutazione delle singole domande e valutazione complessiva della Camera di Commercio

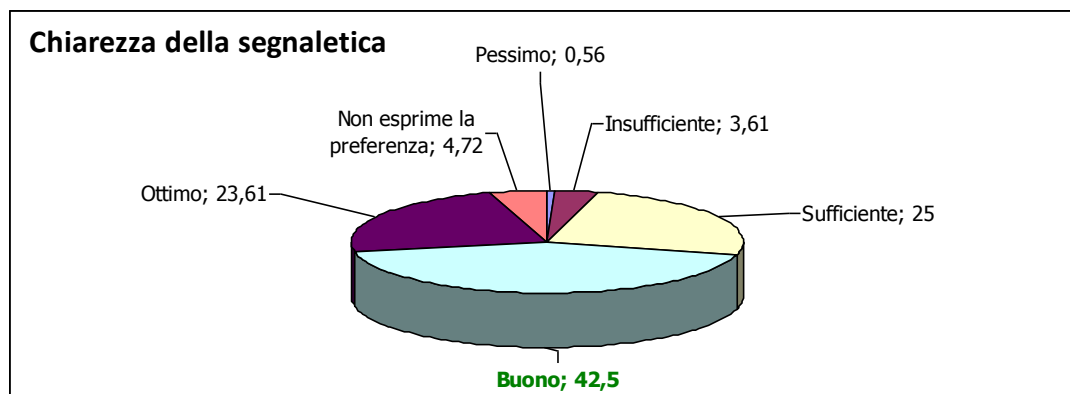
La valutazione complessiva dei servizi erogati dalla Camera di Commercio di Cosenza è abbastanza positiva. **La maggioranza delle valutazioni è tra il buono e l'ottimo.**

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

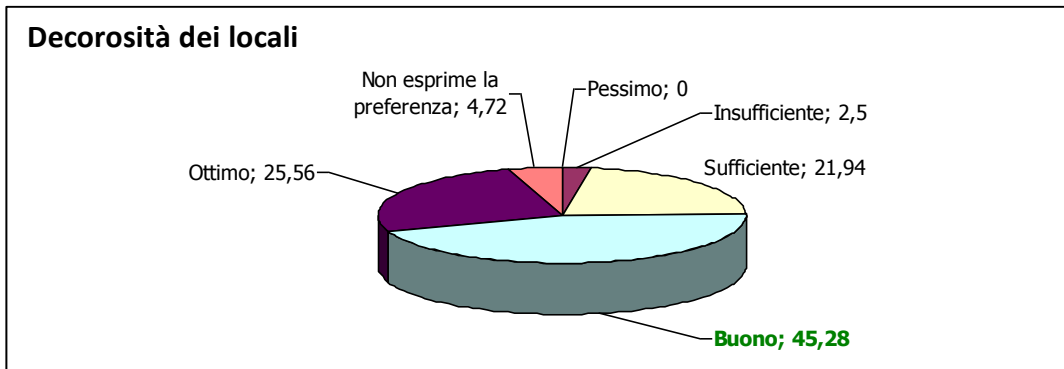
- **Facilità di Accesso ai locali: BUONO per il 44,17%**



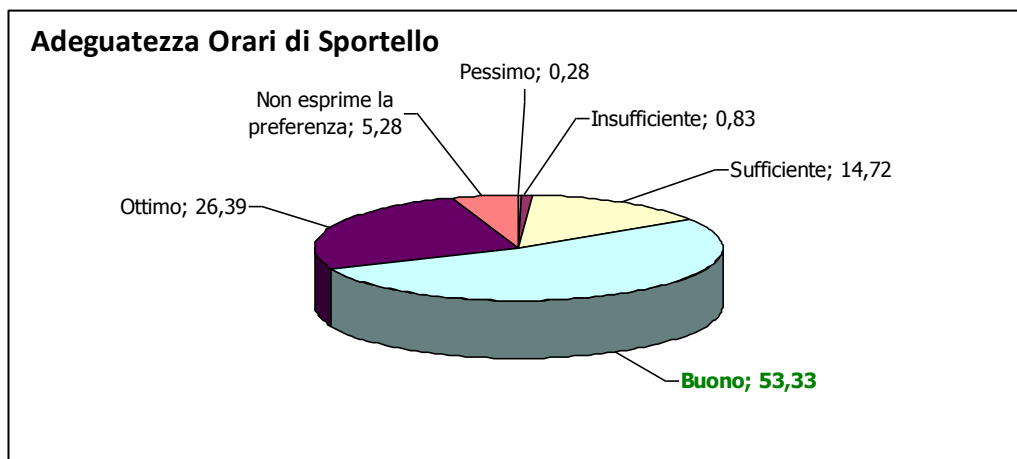
- **Chiarezza della Segnaletica: BUONO per il 42,5%**



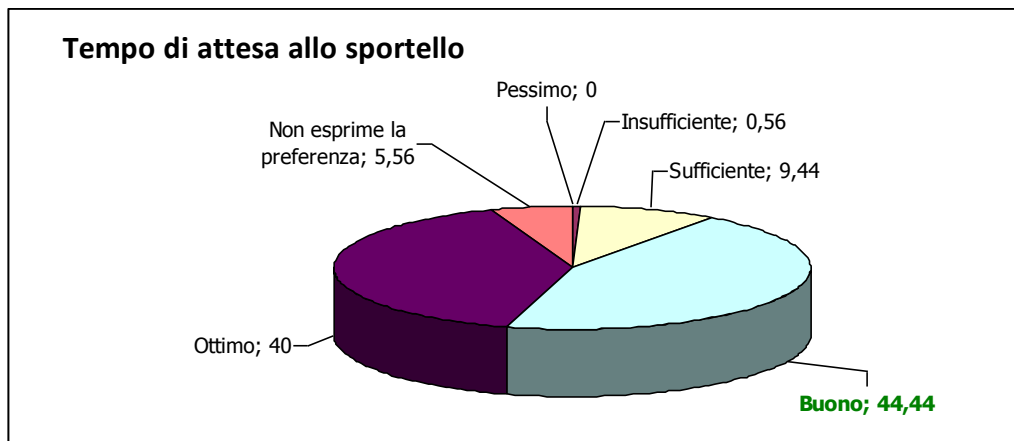
- Decorosità dei Locali: **BUONO per il 45,28%**



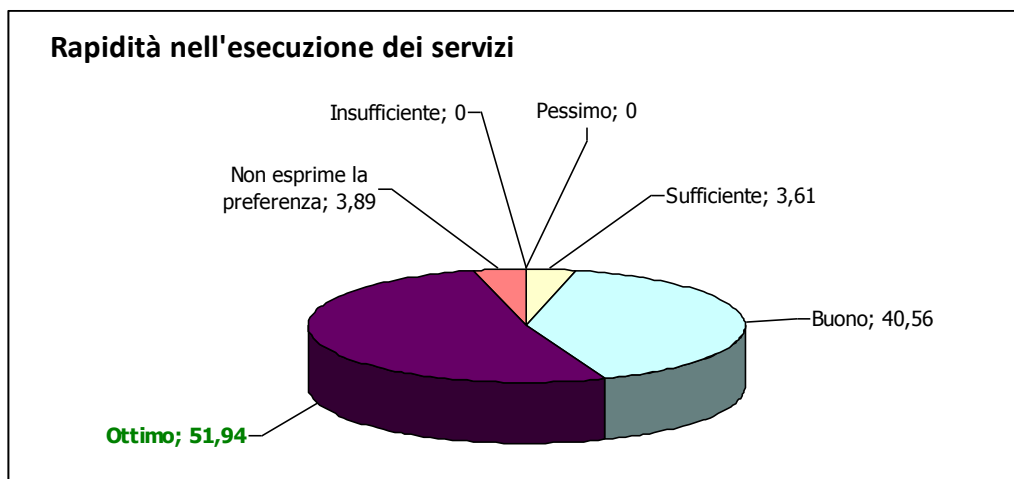
- Adeguatezza orario di sportello: **BUONO per il 53,33%**



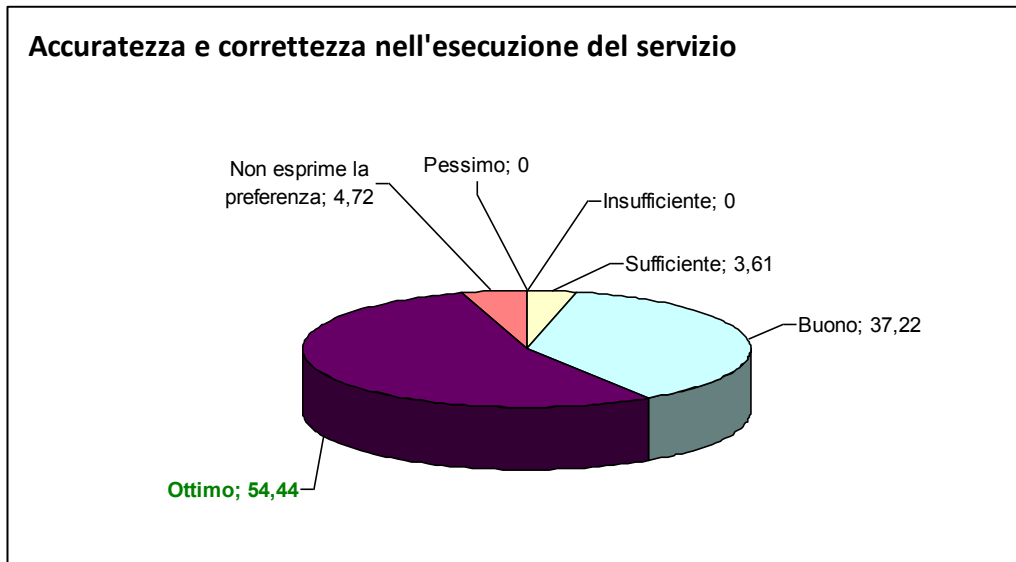
- **Tempo di Attesa allo Sportello: BUONO per il 44,44%**



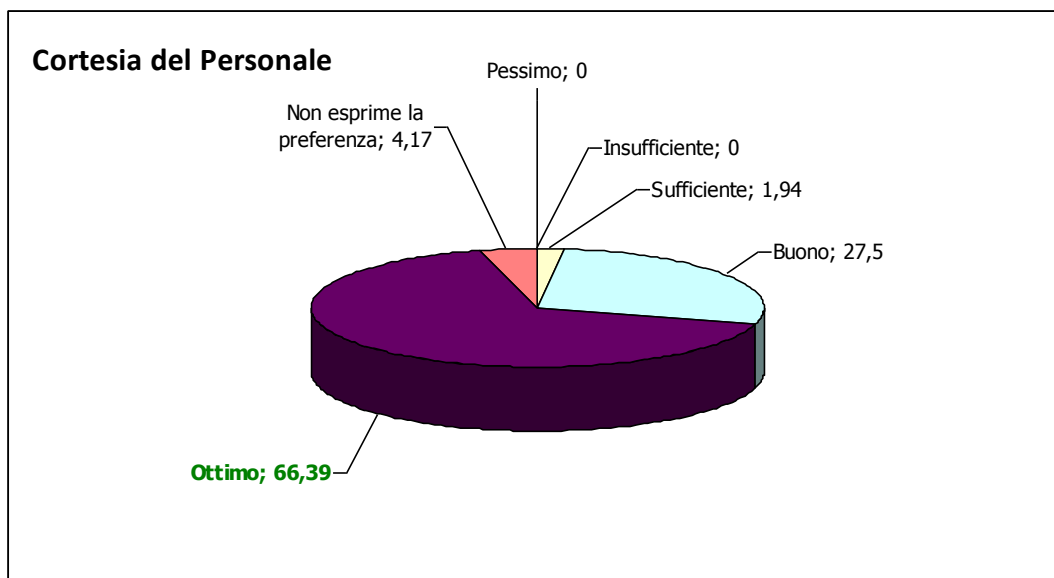
- **Rapidità nell'esecuzione dei servizi: OTTIMO per il 51,94%**



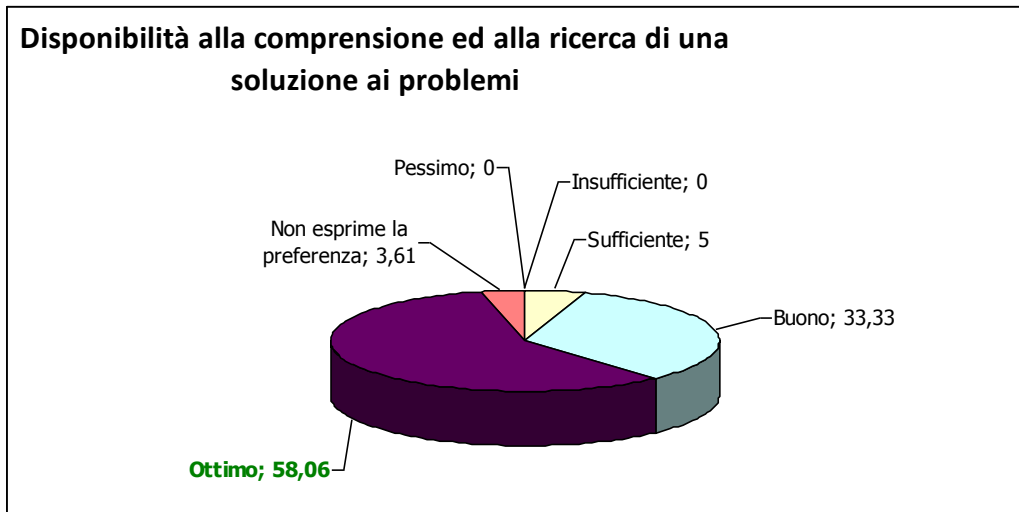
- **Accuratezza e correttezza nell'esecuzione dei servizi: OTTIMO per il 54,44%**



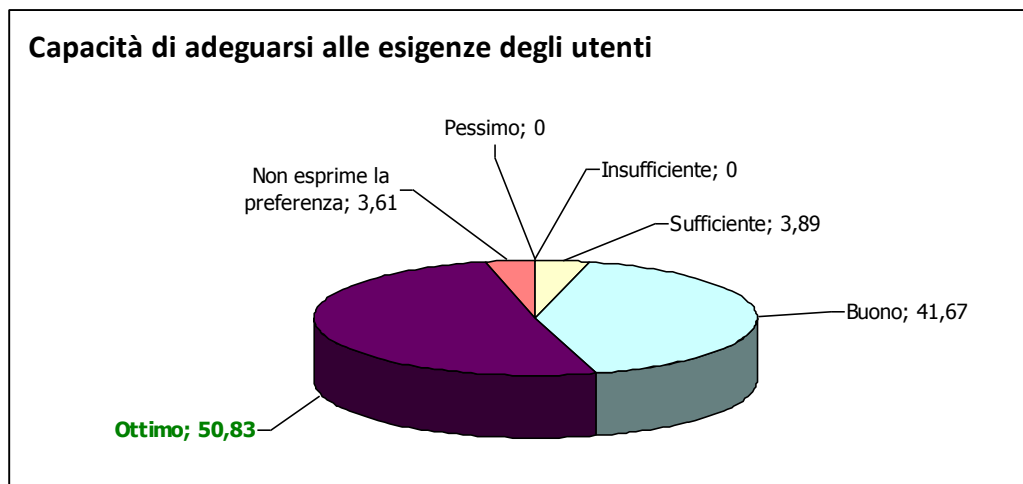
- **Cortesia del Personale Camerale: OTTIMO per il 66,39%**



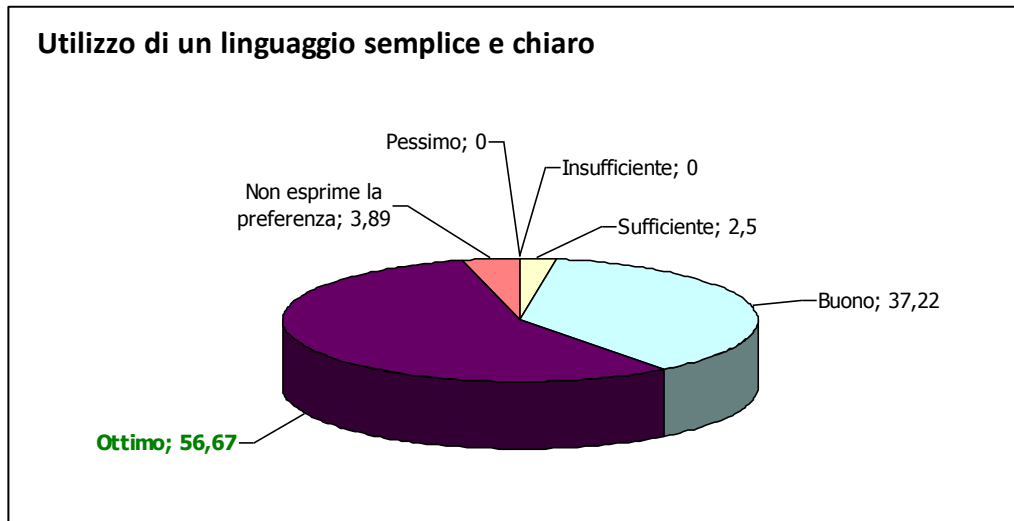
- **Disponibilità alla Comprensione e Problem Solving: OTTIMO per il 58,06%**



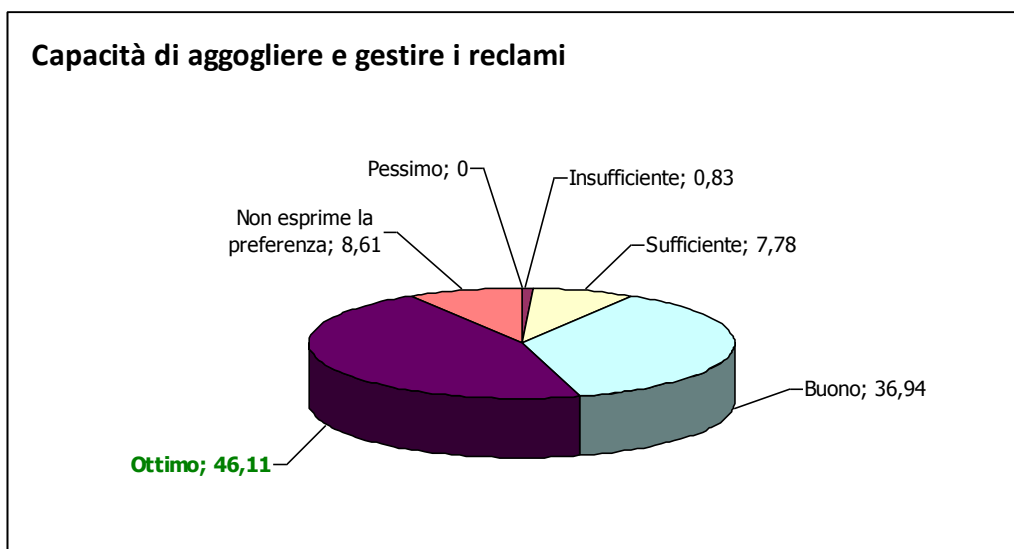
- **Capacità di adeguarsi alle esigenze degli Utenti: OTTIMO per il 50,83%**



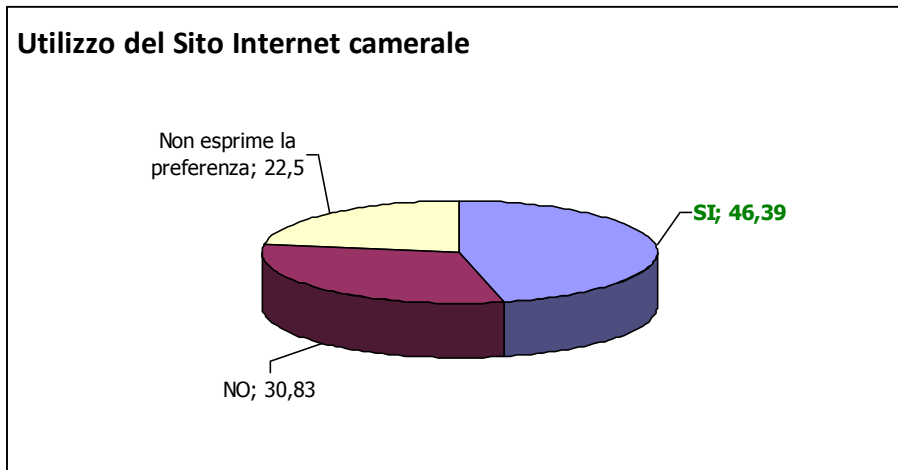
- **Utilizzo di un linguaggio semplice: OTTIMO per il 56,67%**



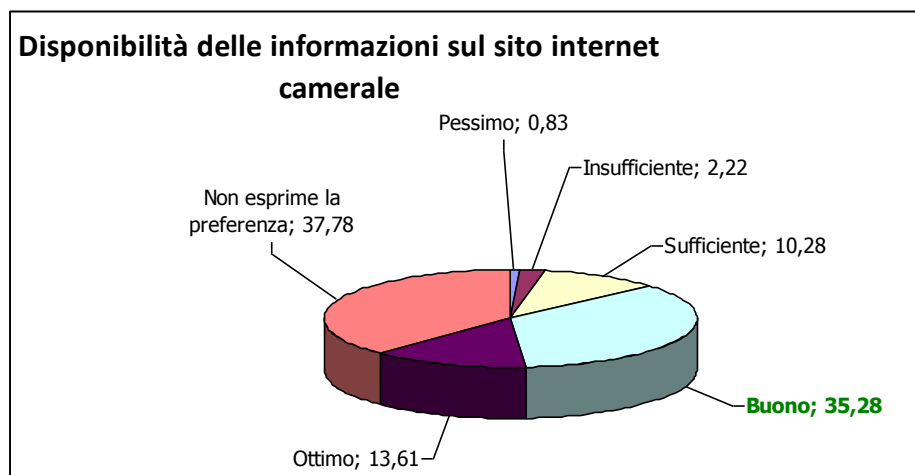
- **Capacità di Accogliere e gestire i reclami: OTTIMO per il 46,11%**



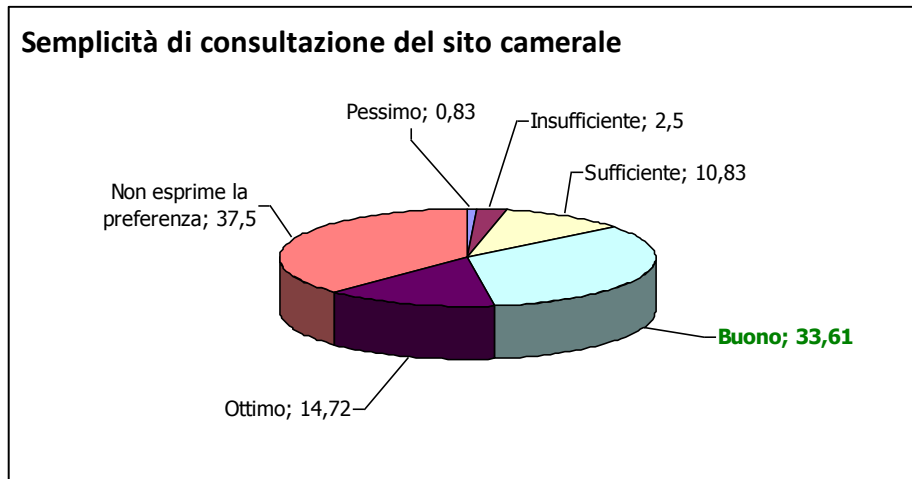
- **Utilizzo del Sito Camerale: SI 46,39%; NO 30,83%**



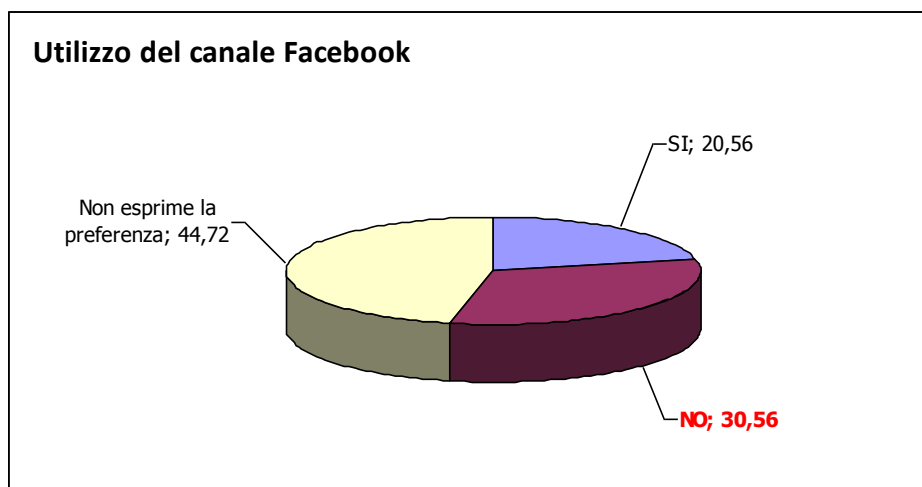
- **Disponibilità di informazioni sul Sito Camerale: BUONO per il 35,28%**



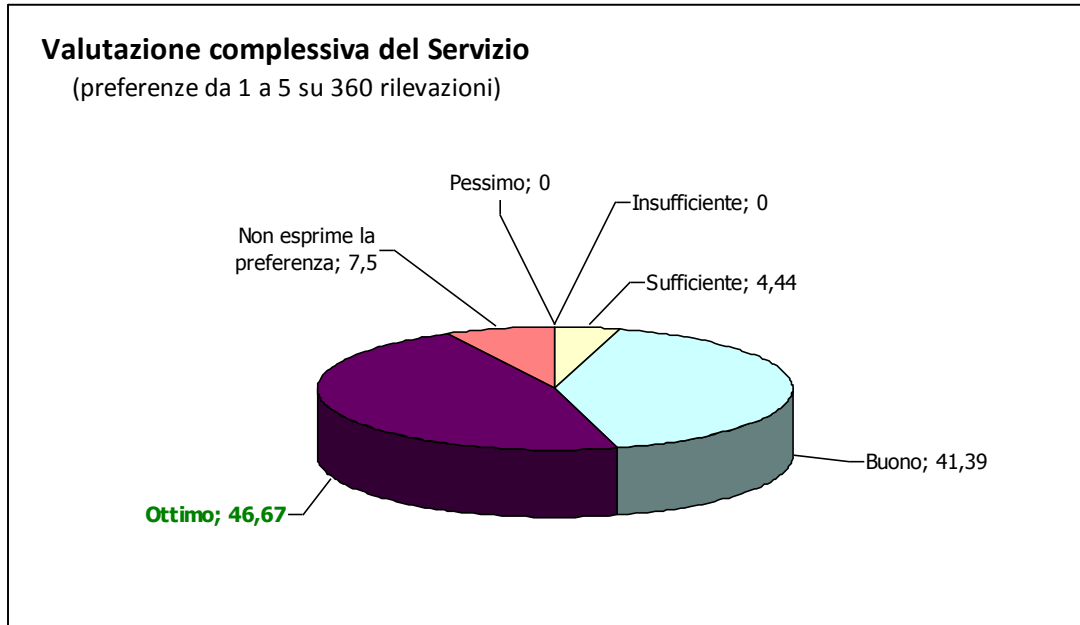
- **Semplicità di Consultazione del Sito Camerale: BUONO per il 33,61%**



- **Utilizzo del canale Facebook: SI 20,56%; NO 30,56%**

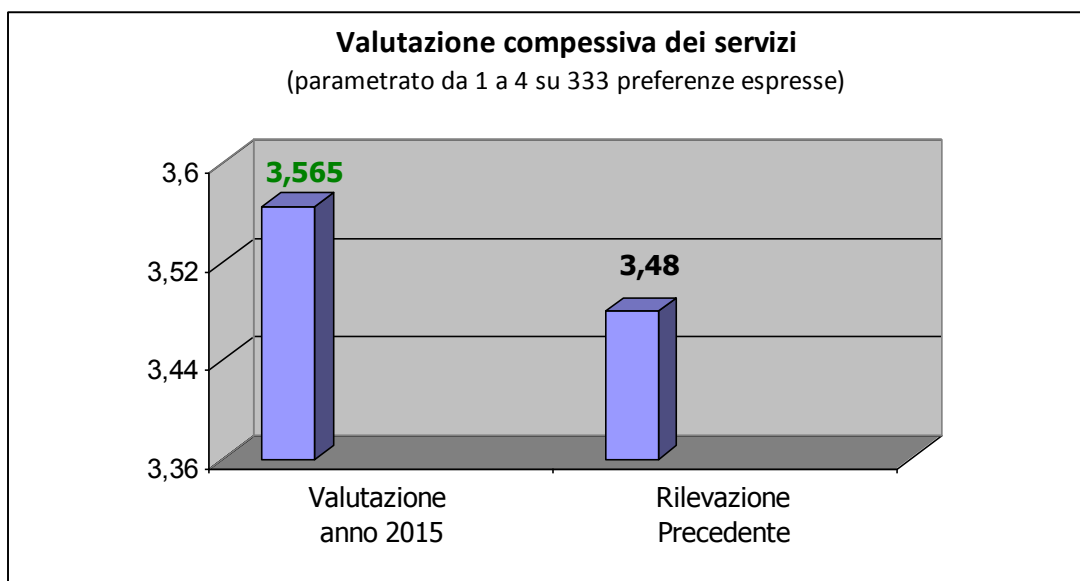


- Valutazione complessiva dei servizi fruiti: **OTTIMO** per il **46,67%**



Alla relativa valutazione che va pessimo a ottimo è stato attribuito il punteggio da 1 a 5. Volendo comparare il risultato emerso dalla rilevazione 2015 con quello della rilevazione dell'anno precedente, i risultati dei 360 questionari, sono stati riparametrati su scala 1-4. Ai fini del calcolo sono state pertanto considerate solo le 333 valutazioni indicate, in quanto sui restanti 27 questionari, la valutazione complessiva del servizio NON è stata espressa dall'utente.

L'indice emerso per il 2015 è positivo rispetto alla performance 2014 con un **incremento di 0,8**, da 3,48 a **3,56**, come emerge dal relativo grafico.



Canale Facebook

Indice di apprezzamento per i post e le notizie presenti sulla pagina Facebook dell'Ente Camerale dalla realizzazione al mese di Dicembre 2015: **2.269 "Mi Piace"**.

Il dato è stato rilevato tramite gli strumenti di analisi disponibili sul gestionale della pagina Facebook.



Rilevazione relativa all'iniziativa Mettiamoci la Faccia (MLF)



mettiamoci la faccia

Mettiamoci la faccia (MLF) è un'iniziativa 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.

Già dall'anno precedente, ed in particolare 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 emoticon 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 della Camera di commercio di Cosenza, 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 mese di gennaio al mese di ottobre 2015**, gli utenti che, tramite i quattro terminali dislocati presso gli uffici camerali, hanno partecipato esprimendo le proprie valutazioni sono stati **888**.

Le valutazioni **sono state positive nel 99,1 % dei casi**, ovvero 660 di "faccine verdi" su 888 votanti. **NESSUNA FACCINA NEGATIVA** è stata espressa, mentre 6 utenti sono rimasti neutrali.

888 rilevazioni

Periodo: Gennaio-Ottobre 2015



99,1%



0,9%



0%

I dati risultano in linea con quelli della rilevazione dell'anno precedente, dove le valutazioni sono state positive nel 99,26% dei casi, ma con una valutazione negativa, e 7 utenti sono rimasti neutrali.



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)**