



Camera di Commercio di Cuneo: Indagine sulla valutazione dei servizi 2021

OBIETTIVO E METODOLOGIA DELL'INDAGINE

Premessa e obiettivi dell'indagine

La Camera di Commercio di Cuneo ha predisposto 2 questionari di Customer Satisfaction da somministrare alla propria utenza al fine di rilevare il grado di soddisfazione della stessa in relazione alle attività e ai servizi erogati, così come previsto dall'art 7 del D. Lgs. n. 150/2009 il quale stabilisce che la misurazione e valutazione dei risultati è svolta anche dai cittadini o dagli utenti finali in rapporto alla qualità dei servizi resi dall'Amministrazione.

L'art. 7 del D.Lgs 82/2005 “Codice dell'Amministrazione Digitale”, prevede che gli Enti pubblici consentano agli utenti di esprimere la soddisfazione rispetto alla qualità, anche in termini di fruibilità, accessibilità e tempestività, dei servizi digitali.

Nello specifico la camera di commercio di Cuneo ha deciso di somministrare un questionario cartaceo agli utenti dello sportello e di avviare un' indagine più generalizzata tramite un questionario compilabile via web rivolto alle imprese e ai professionisti.

Metodologia di indagine

L'indagine generalizzata rivolta alle imprese e ai professionisti è stata effettuata in modalità CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*) tramite la somministrazione di un questionario via web, raggiungibile attraverso un apposito link e inviata via posta elettronica certificata (PEC) e via CRM camerale. Sono stati inoltre invitati alla compilazione gli utenti del servizio biblioteca raggiunti via mail.

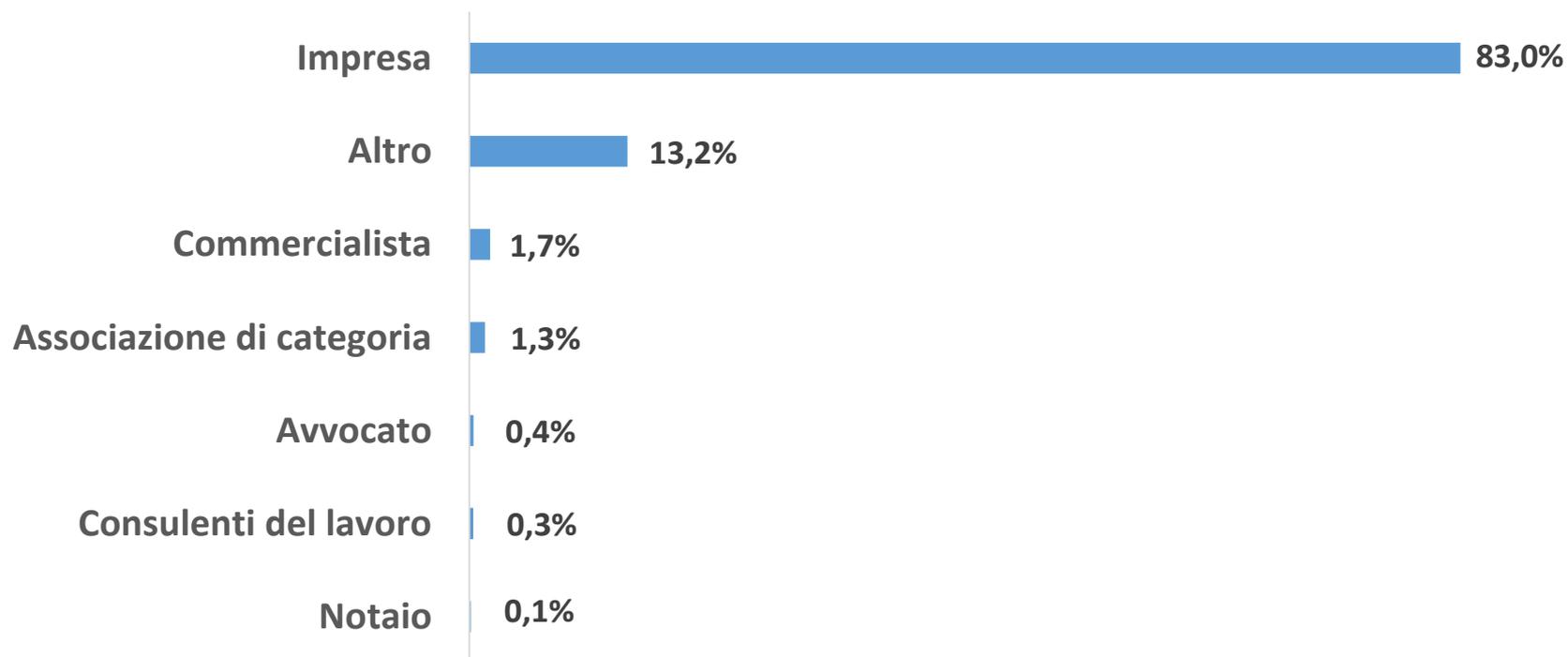
Al fine di considerare per l'indagine cawi un bacino di utenza quanto più ampio possibile si è estratto dal Registro imprese l'intero universo di riferimento della provincia di Cuneo, 56.719 posizioni attive con pec valida.

Gli utenti contattati tramite i 3 canali: PEC, CRM camerale e mail sono stati in totale 58.284 e di questi 4.536 hanno partecipato all'indagine (8% del campione).

INFORMAZIONI GENERALI SU TARGET INTERVISTATI

Caratteristiche generali

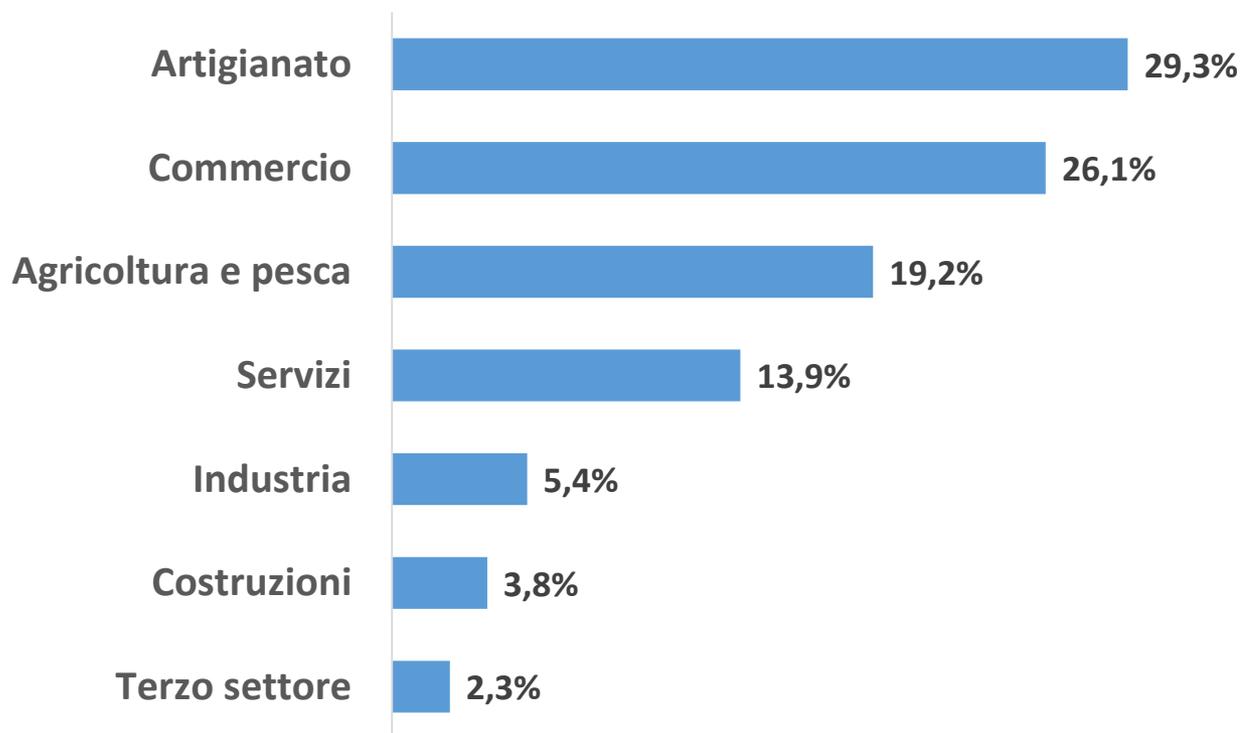
TIPOLOGIA UTENTE



Campione intervistato: 4.536

Caratteristiche generali target-impresе 1/3

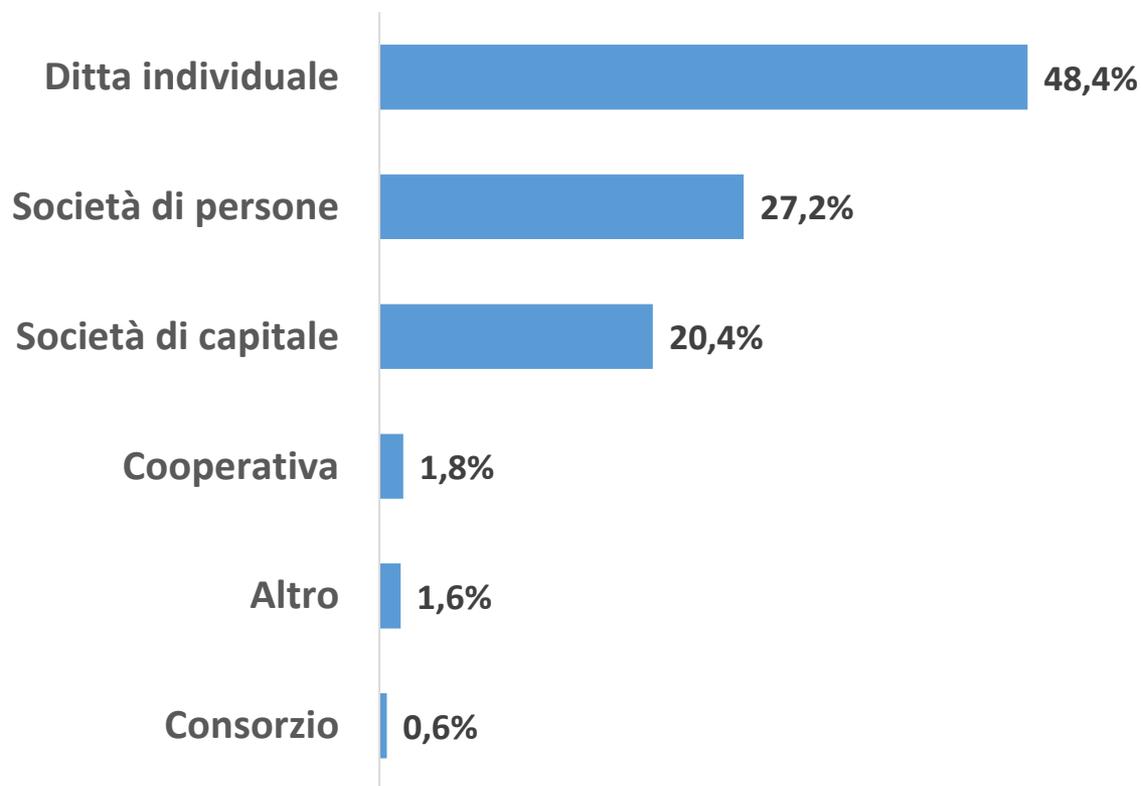
SETTORE ATTIVITÀ ECONOMICA



Campione intervistato: 3.763

Caratteristiche generali target-impresse 2/3

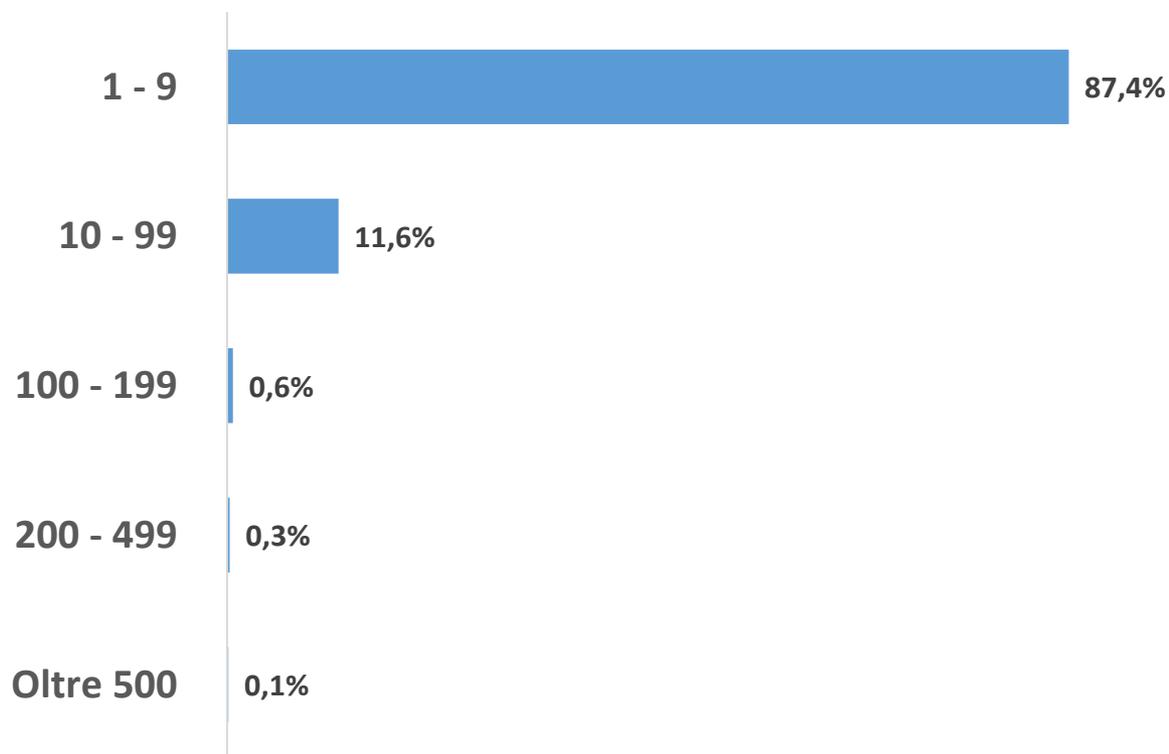
FORMA GIURIDICA



Campione intervistato: 3.736

Caratteristiche generali target-impresе 3/3

CLASSE ADDETTI

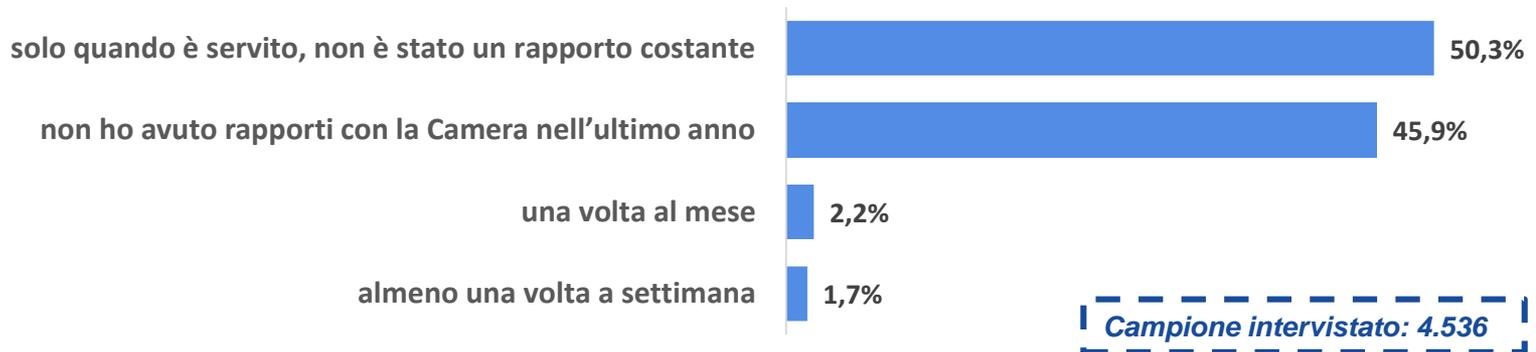


Campione intervistato: 3.736

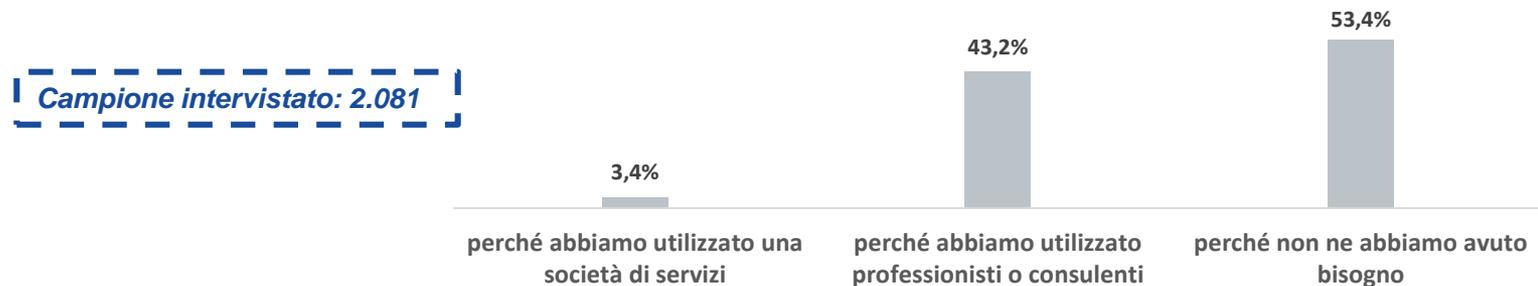
QUESTIONARIO

RAPPORTO UTENTI - CCIAA

Con quale frequenza, nel corso dell'ultimo anno ha avuto rapporti con la Camera di commercio di Cuneo?

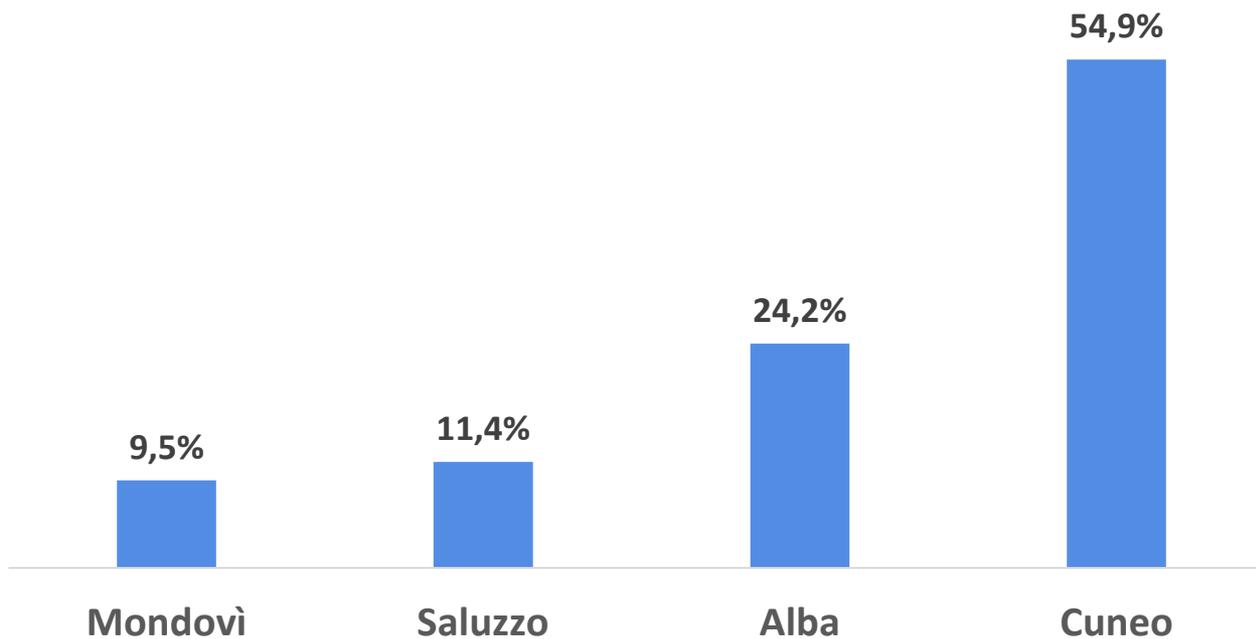


Perché non ha avuto rapporti con la Camera nell'ultimo anno?



Quale sede camerale utilizza principalmente?

SEDI CCIAA CUNEO

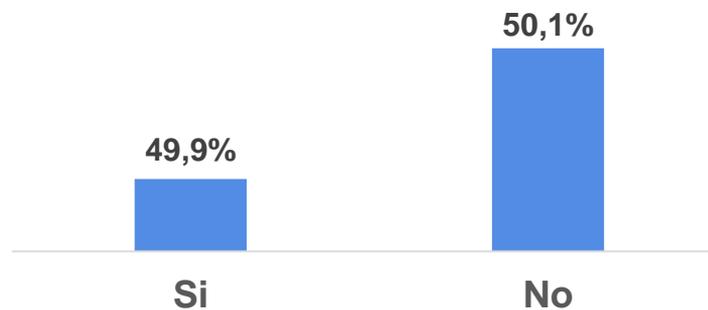


Campione intervistato: 2.455

SPORTELLI CCIAA CUNEO

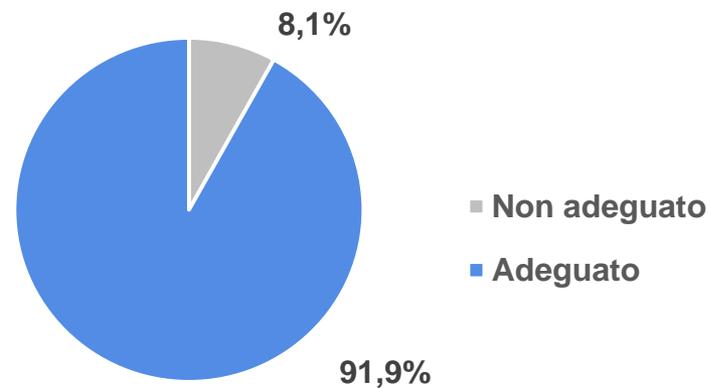
Ha usufruito dei servizi di sportello della Camera di commercio?

Campione intervistato: 2.455



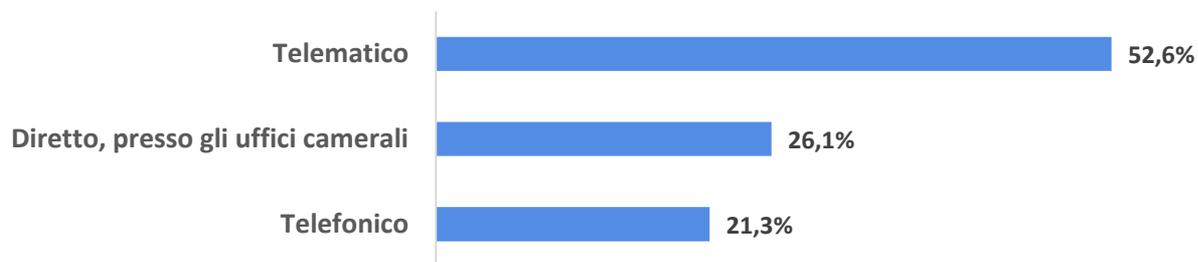
Come valuta gli orari di apertura?

Campione intervistato: 1.224

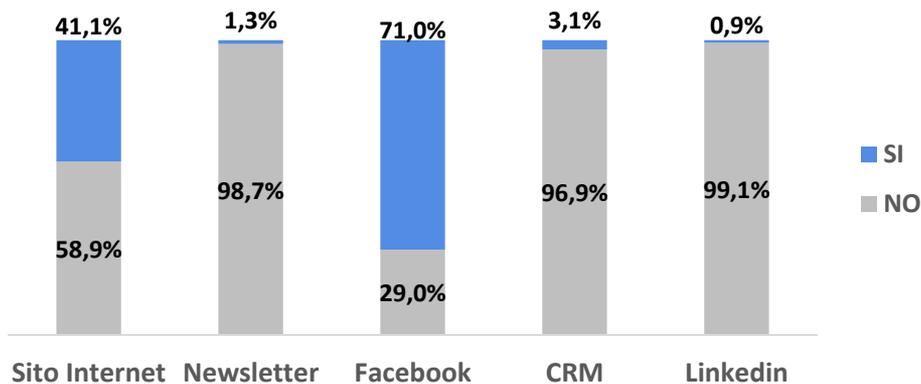


CANALI E STRUMENTI DI CONTATTO

Quale canale di contatto preferisce?



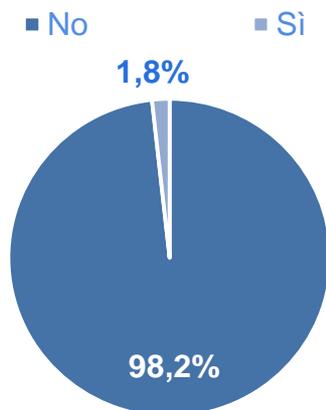
Quali sono gli strumenti che utilizza per tenersi informato sull'attività dell'ente? (Risposta multipla)



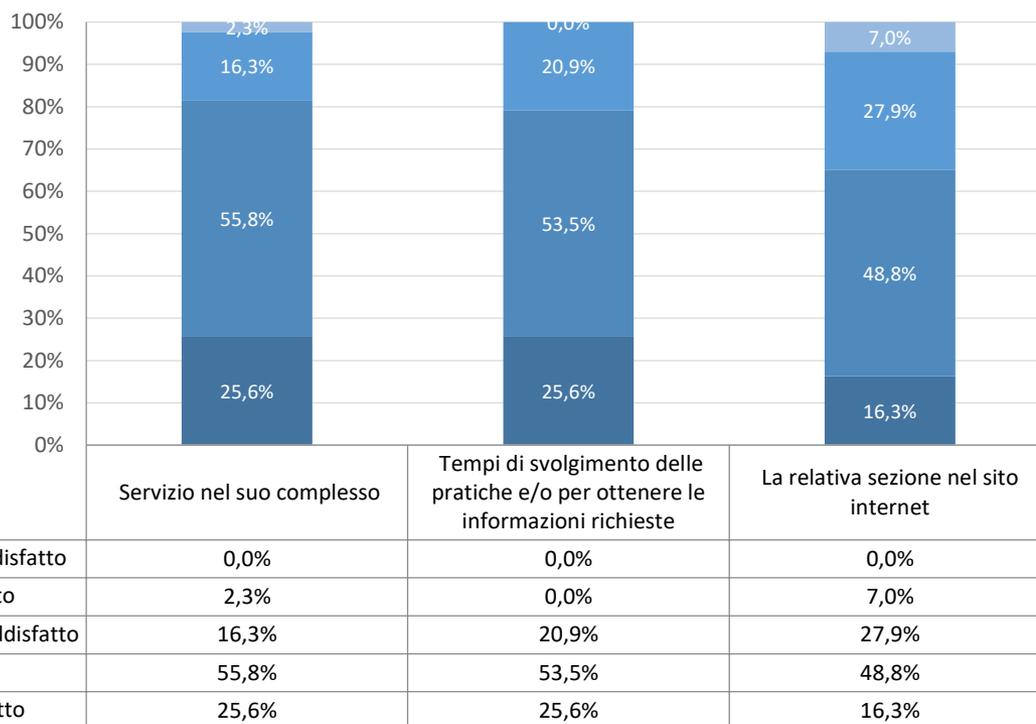
Campione intervistato: 2.455

Ha utilizzato uno o più dei seguenti servizi offerti dalla Camera di Commercio di Cuneo nell'ultimo anno? (Risposta multipla)

SERVIZIO URP



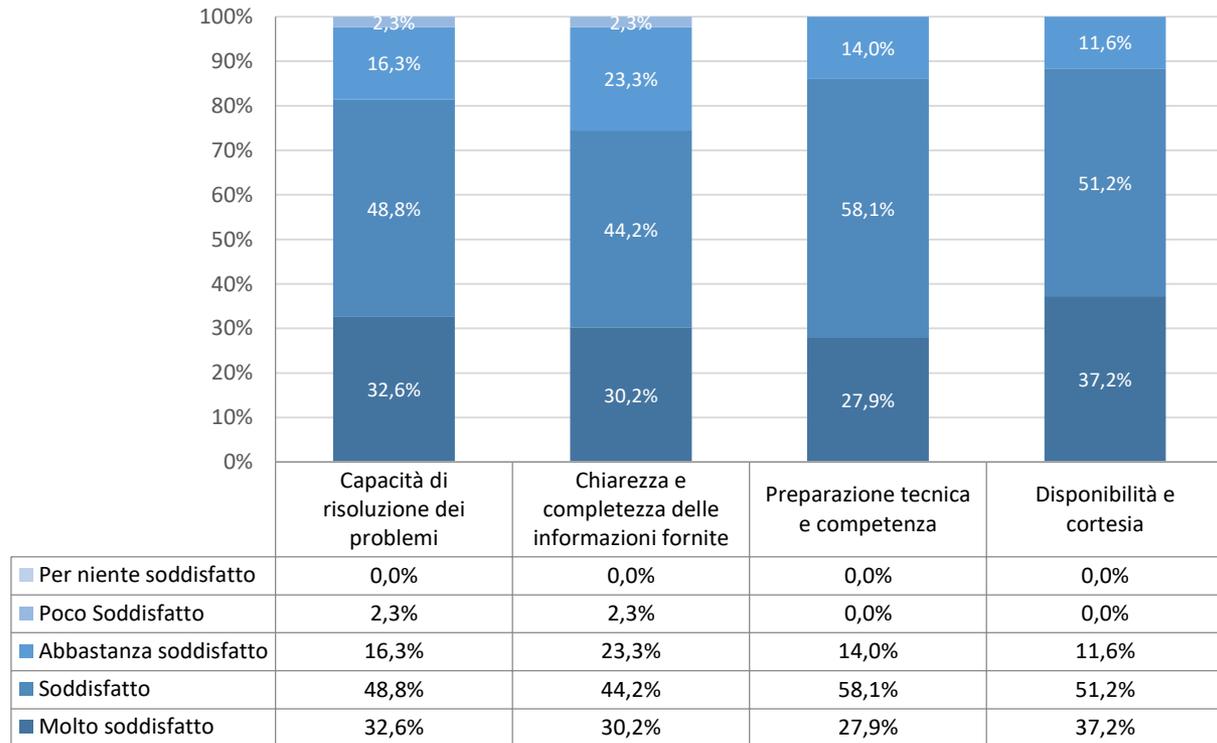
Gradimento del servizio sul totale dei SI (43)



Campione intervistato: 2.455

Come valuta il personale del servizio rispetto ai seguenti aspetti:

URP – PERSONALE

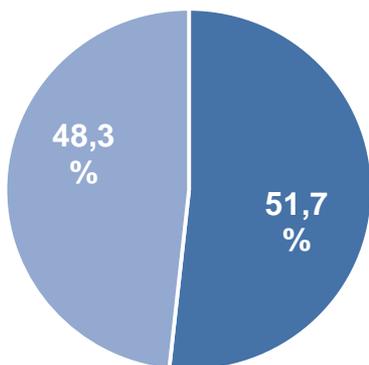


Campione intervistato: 43

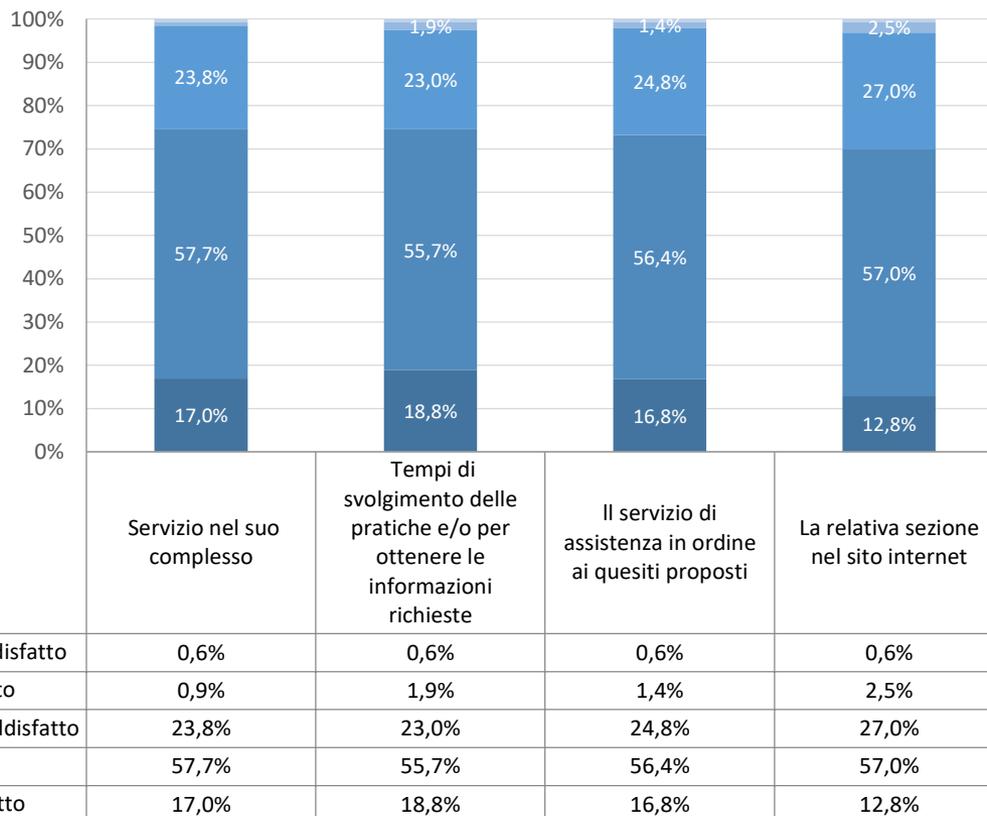
Ha utilizzato uno o più dei seguenti servizi offerti dalla Camera di Commercio di Cuneo nell'ultimo anno? (Risposta multipla)

REGISTRO IMPRESE-SERVIZIO TELEMACO

■ No ■ Sì



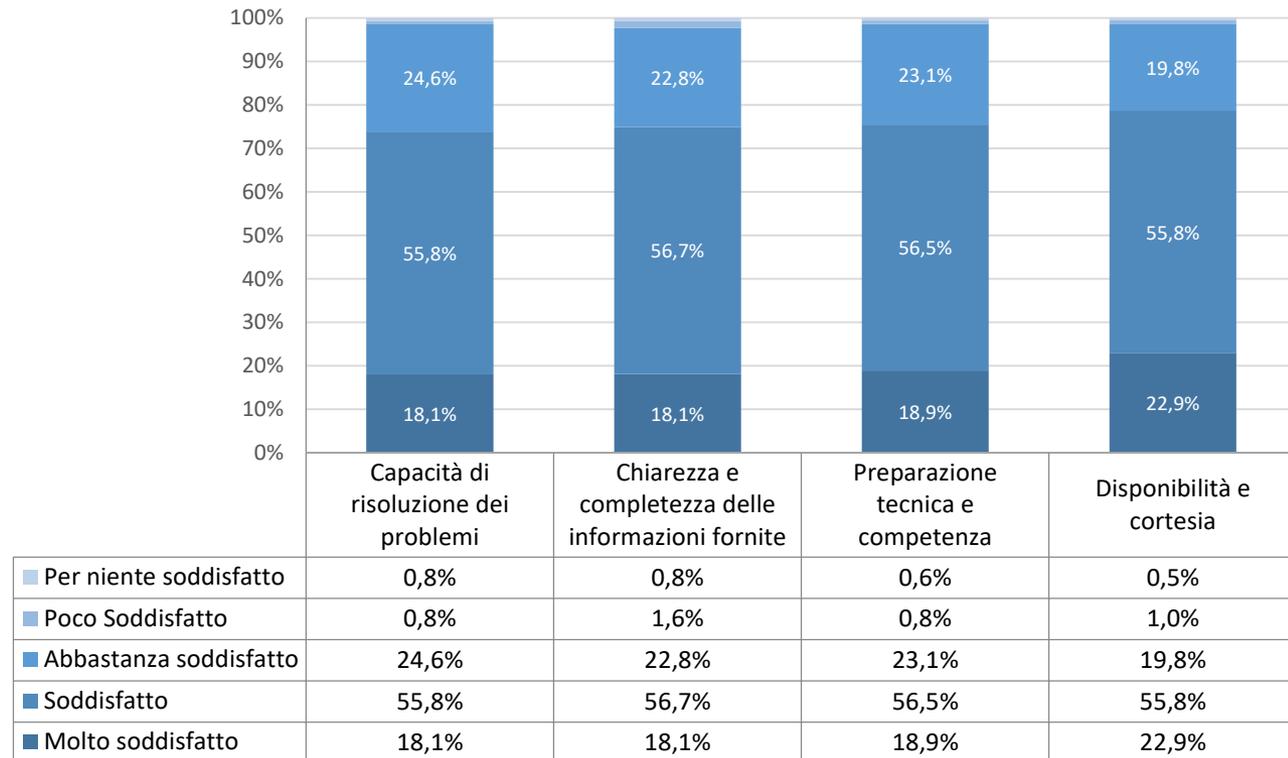
Gradimento del servizio sul totale dei SI (1.185)



Campione intervistato: 2.455

Come valuta il personale del servizio rispetto ai seguenti aspetti:

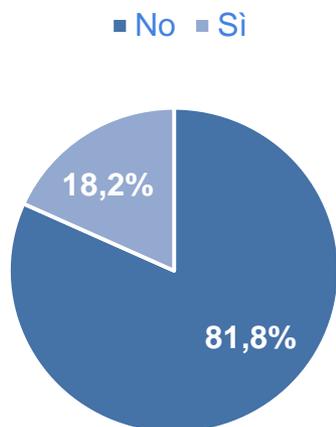
REGISTRO IMPRESE – PERSONALE



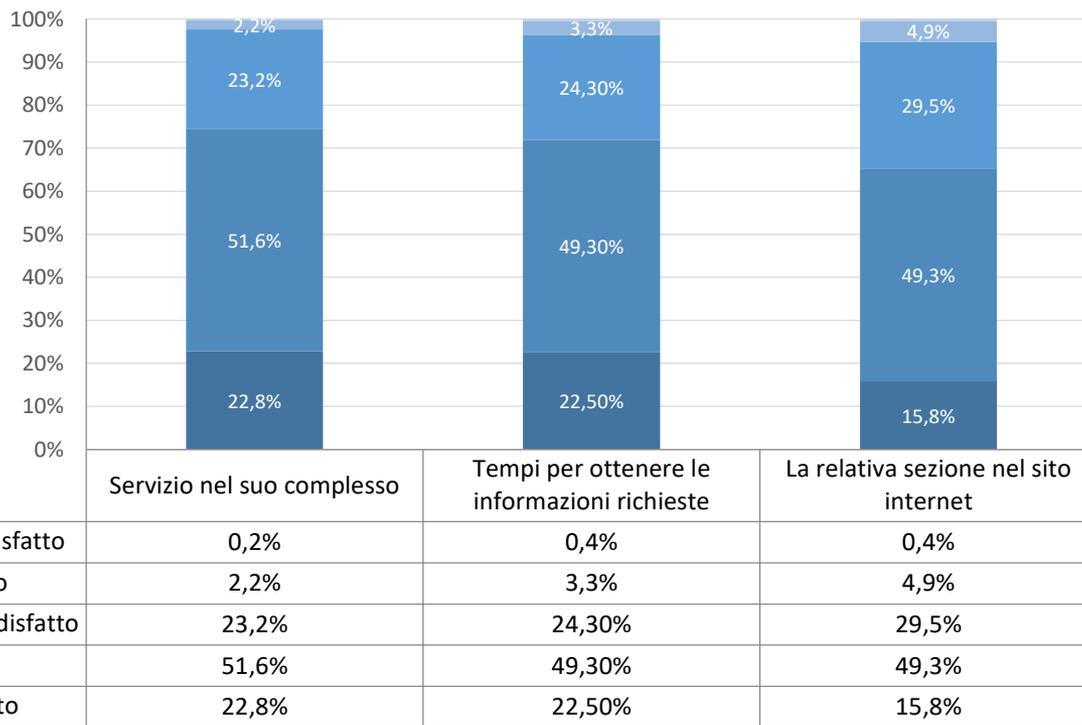
Campione intervistato: 1185

Ha utilizzato uno o più dei seguenti servizi offerti dalla Camera di Commercio di Cuneo nell'ultimo anno? (Risposta multipla)

CENTRALINO



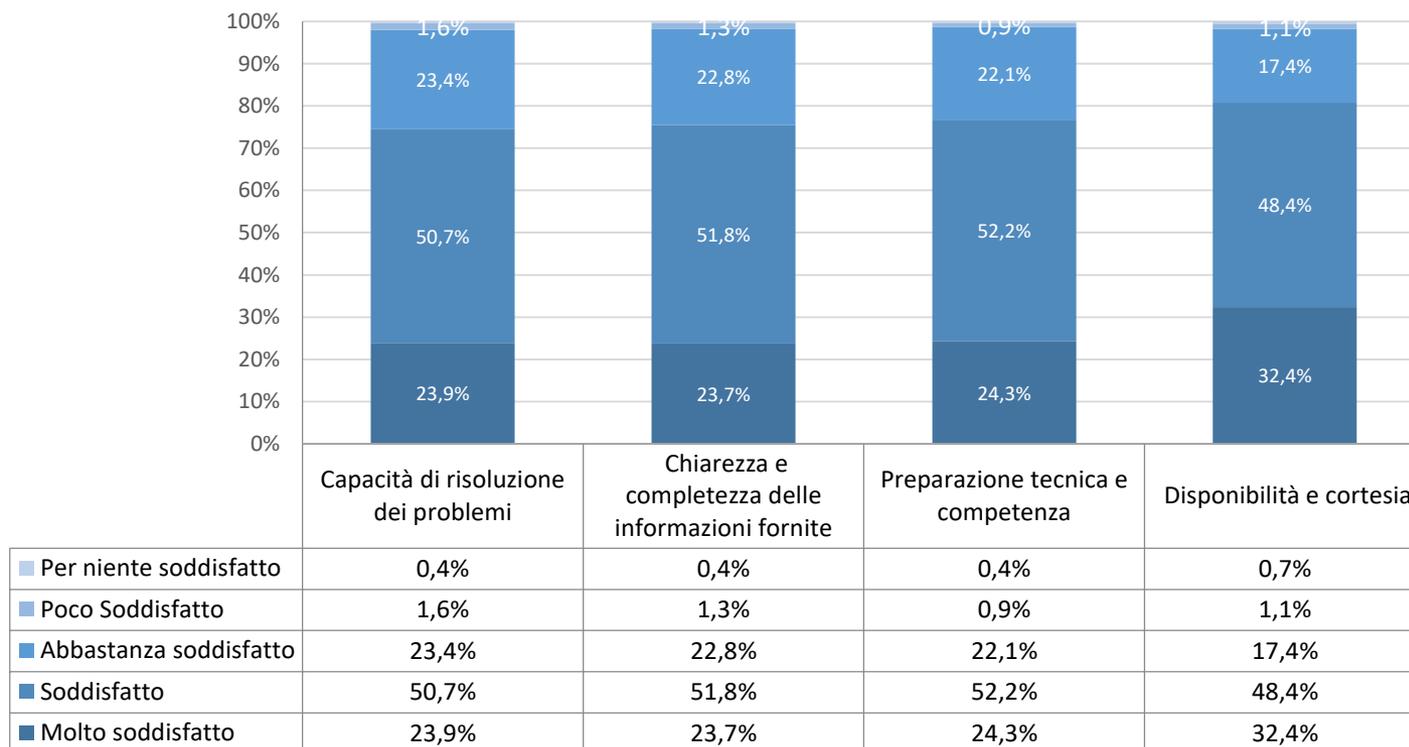
Gradimento del servizio sul totale dei SI (448)



Campione intervistato: 2.455

Come valuta il personale del servizio rispetto ai seguenti aspetti:

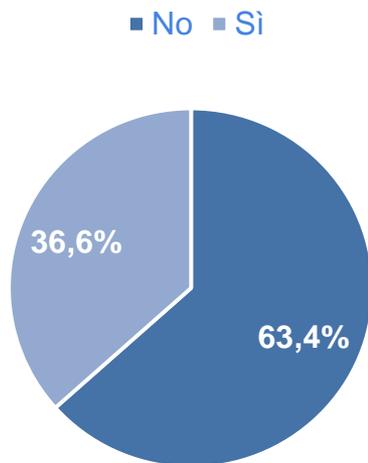
CENTRALINO – PERSONALE



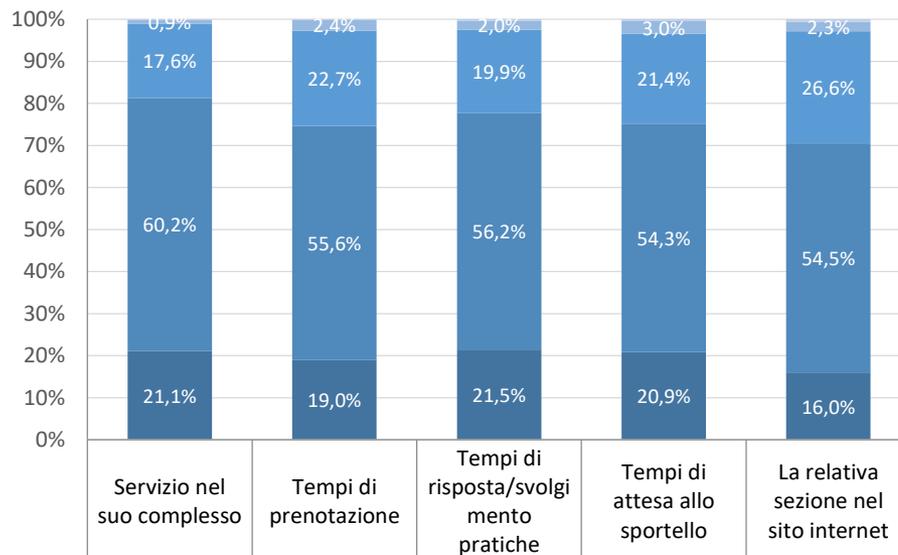
Campione intervistato: 448

Ha utilizzato uno o più dei seguenti servizi offerti dalla Camera di Commercio di Cuneo nell'ultimo anno? (Risposta multipla)

SERVIZI ALLO SPORTELLO



Gradimento del servizio sul totale dei SI (899)

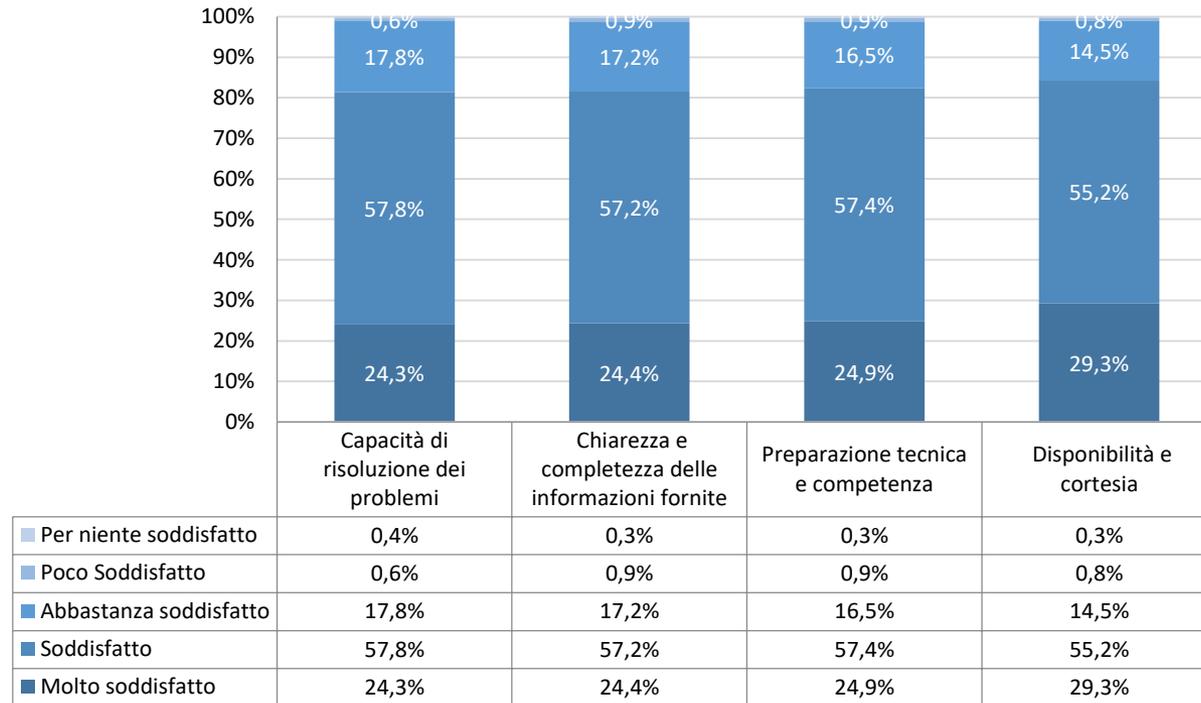


	Servizio nel suo complesso	Tempi di prenotazione	Tempi di risposta/svolgimento pratiche	Tempi di attesa allo sportello	La relativa sezione nel sito internet
Per niente soddisfatto	0,2%	0,2%	0,4%	0,4%	0,6%
Poco Soddisfatto	0,9%	2,4%	2,0%	3,0%	2,3%
Abbastanza soddisfatto	17,6%	22,7%	19,9%	21,4%	26,6%
Soddisfatto	60,2%	55,6%	56,2%	54,3%	54,5%
Molto soddisfatto	21,1%	19,0%	21,5%	20,9%	16,0%

Campione intervistato: 2.455

Come valuta il personale del servizio rispetto ai seguenti aspetti:

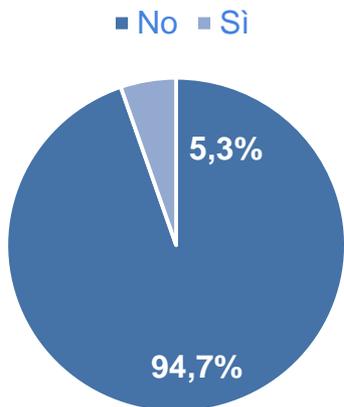
SERVIZI ALLO SPORTELLO — PERSONALE



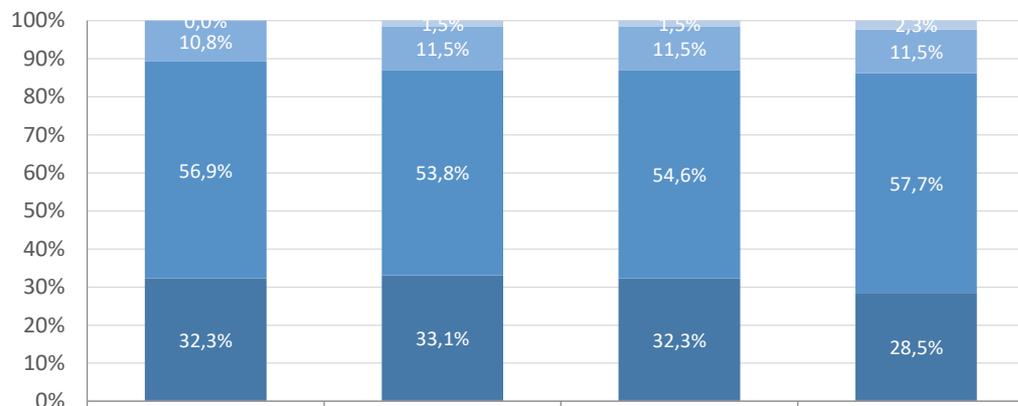
Campione intervistato: 899

Ha utilizzato uno o più dei seguenti servizi offerti dalla Camera di Commercio di Cuneo nell'ultimo anno? (Risposta multipla)

CERTIFICATI PER L'ESTERO



Gradimento del servizio sul totale dei SI (130)

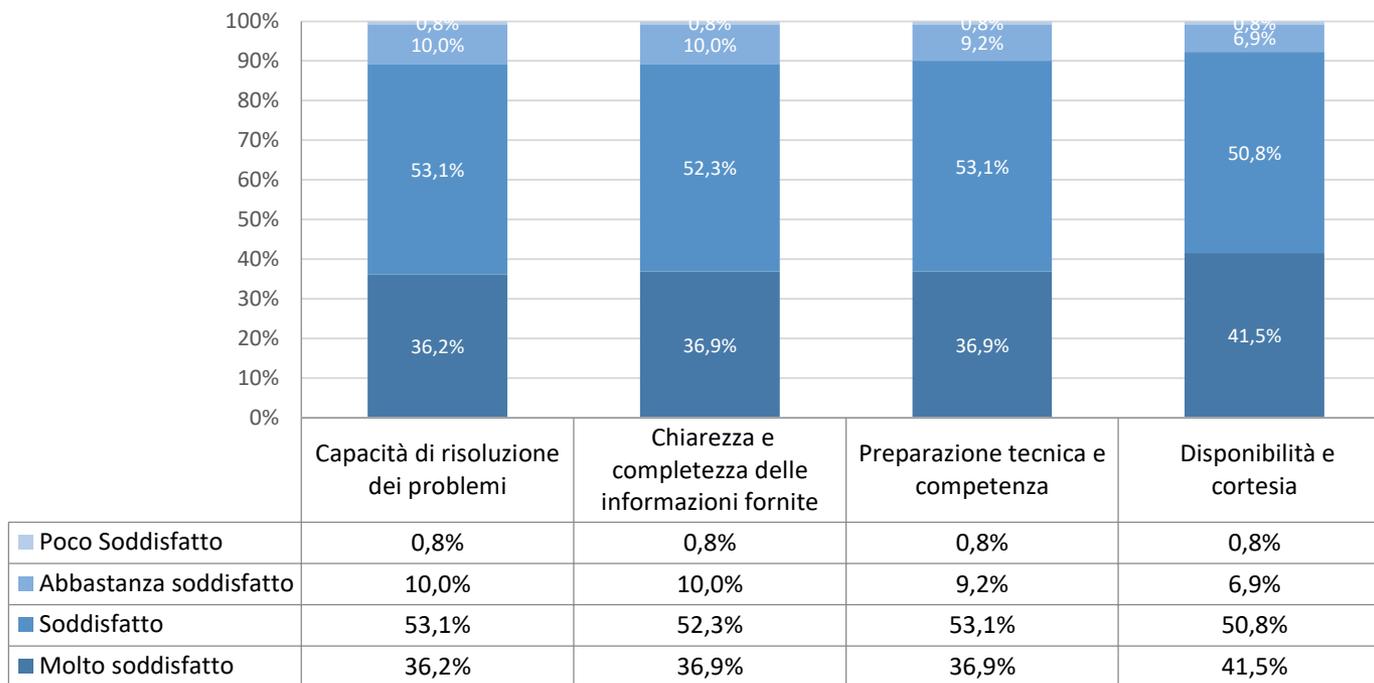


	Servizio nel suo complesso	Tempi svolgimento pratiche telematiche	Tempi di attesa allo sportello	La relativa sezione nel sito internet
■ Poco Soddisfatto	0,0%	1,5%	1,5%	2,3%
■ Abbastanza soddisfatto	10,8%	11,5%	11,5%	11,5%
■ Soddisfatto	56,9%	53,8%	54,6%	57,7%
■ Molto soddisfatto	32,3%	33,1%	32,3%	28,5%

Campione intervistato: 2.455

Come valuta il personale del servizio rispetto ai seguenti aspetti:

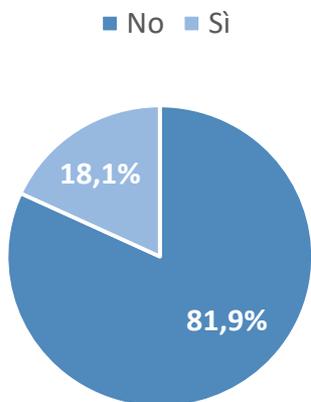
CERTIFICATI PER L'ESTERO- PERSONALE



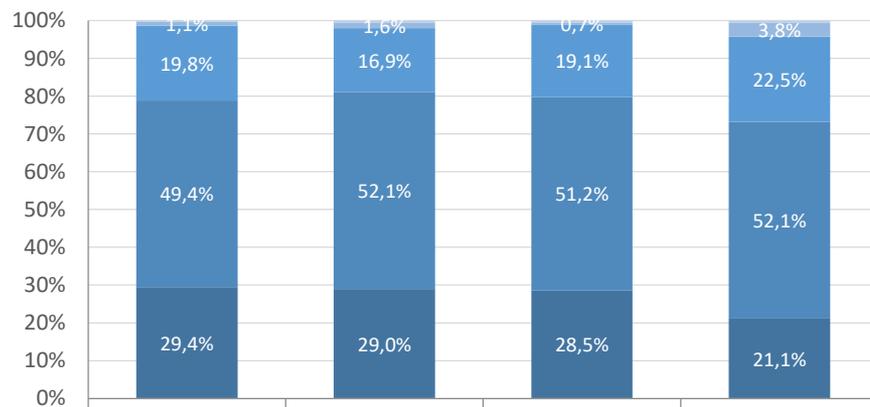
Campione intervistato: 130

Ha utilizzato uno o più dei seguenti servizi offerti dalla Camera di Commercio di Cuneo nell'ultimo anno? (Risposta multipla)

CARTE TACHIGRAFICHE, CNS, FIRMA DIGITALE



Gradimento del servizio sul totale dei SI (445)

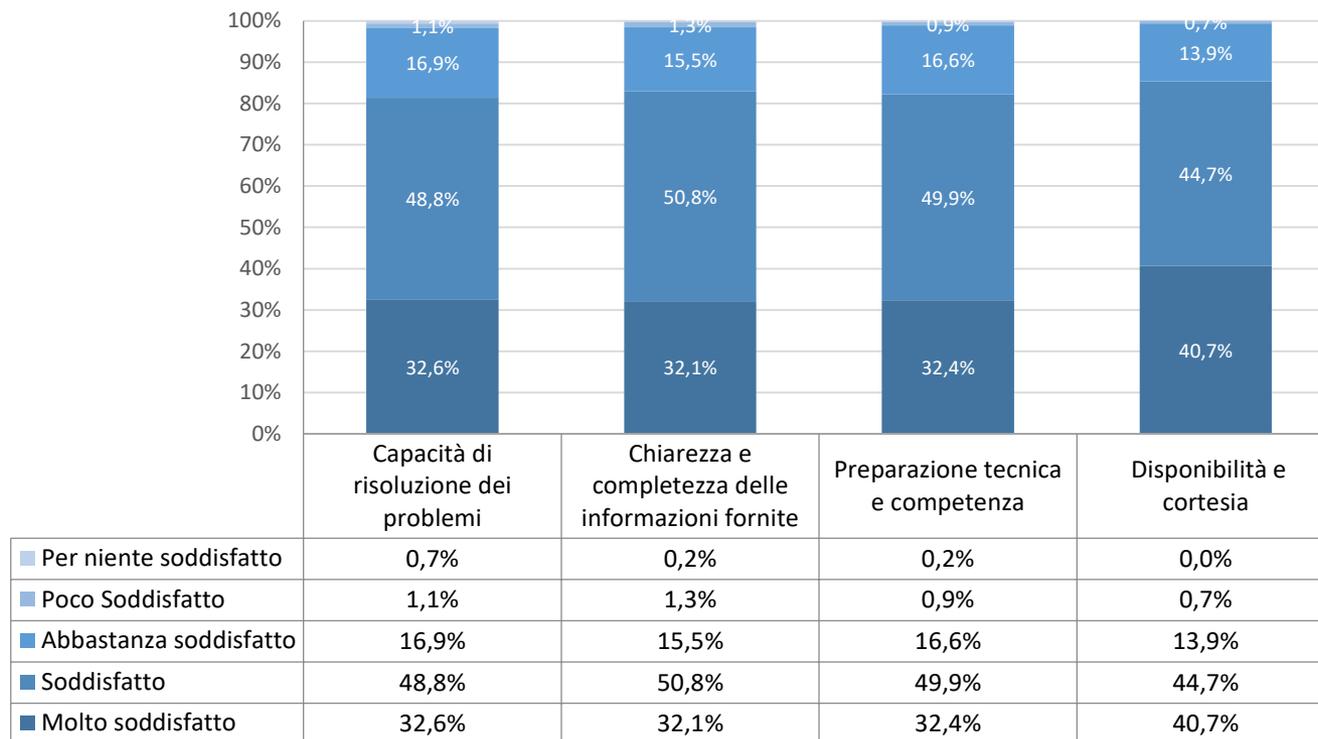


	Servizio nel suo complesso	Tempi svolgimento pratiche telematiche	Tempi di attesa allo sportello	La relativa sezione nel sito internet
■ Per niente soddisfatto	0,2%	0,4%	0,4%	0,4%
■ Poco Soddisfatto	1,1%	1,6%	0,7%	3,8%
■ Abbastanza soddisfatto	19,8%	16,9%	19,1%	22,5%
■ Soddisfatto	49,4%	52,1%	51,2%	52,1%
■ Molto soddisfatto	29,4%	29,0%	28,5%	21,1%

Campione intervistato: 2.455

Come valuta il personale del servizio rispetto ai seguenti aspetti:

CARTE TACHIGRAFICHE, CNS, FIRMA DIGITALE- PERSONALE



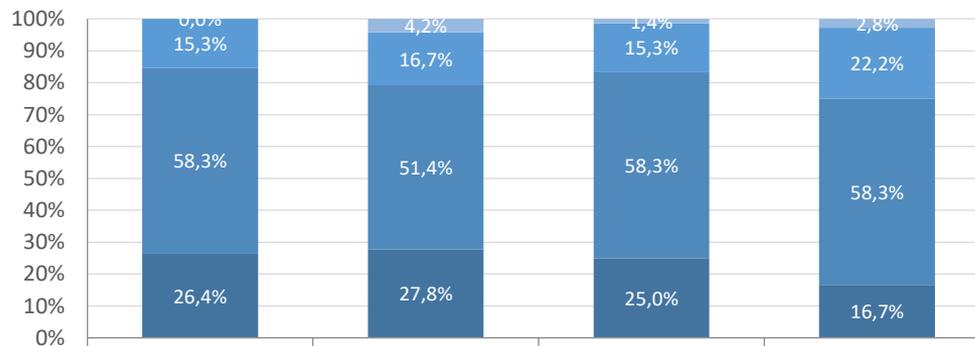
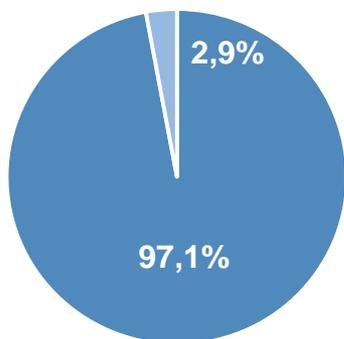
Campione intervistato: 455

Ha utilizzato uno o più dei seguenti servizi offerti dalla Camera di Commercio di Cuneo nell'ultimo anno? (Risposta multipla)

SPORTELLO ASSISTITO

Gradimento del servizio sul totale dei SI (72)

■ No ■ Sì

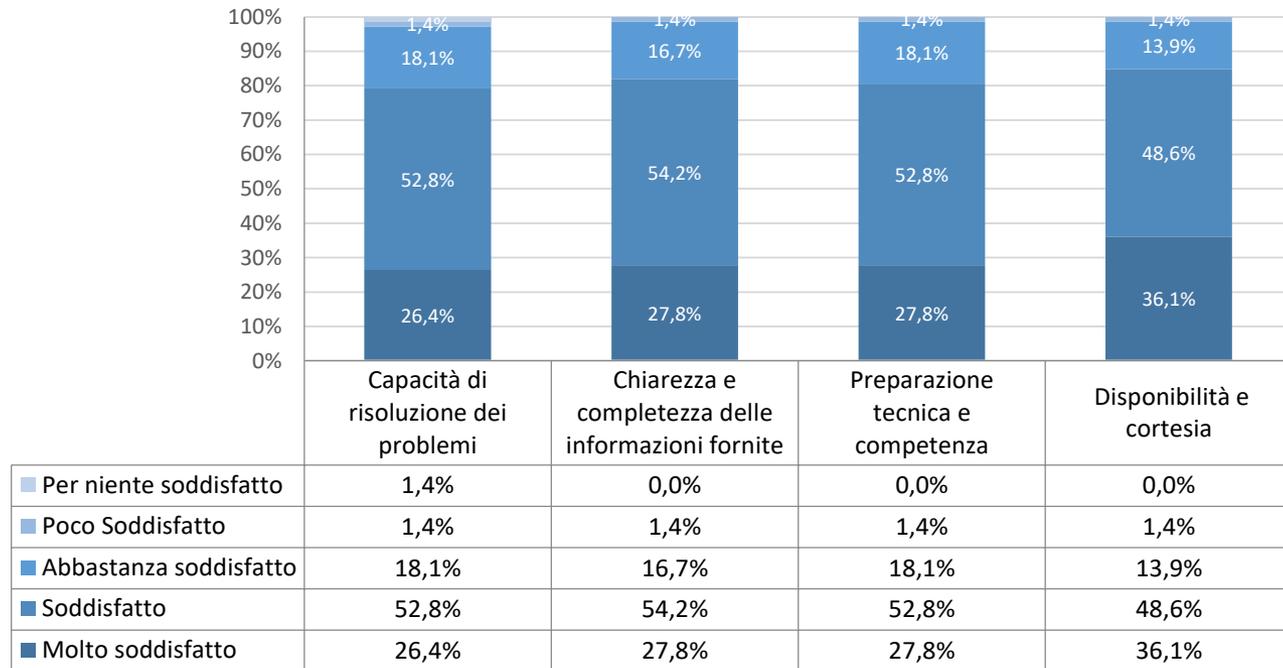


	Servizio nel suo complesso	Tempi di attesa per la prenotazione	Il servizio di assistenza in ordine ai quesiti proposti	La relativa sezione nel sito internet
Per niente soddisfatto	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Poco Soddisfatto	0,0%	4,2%	1,4%	2,8%
Abbastanza soddisfatto	15,3%	16,7%	15,3%	22,2%
Soddisfatto	58,3%	51,4%	58,3%	58,3%
Molto soddisfatto	26,4%	27,8%	25,0%	16,7%

Campione intervistato: 2.455

Come valuta il personale del servizio rispetto ai seguenti aspetti:

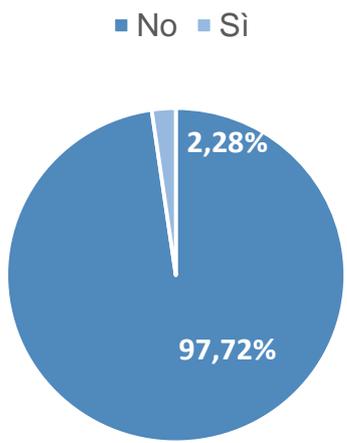
SPORTELLO ASSISTITO - PERSONALE



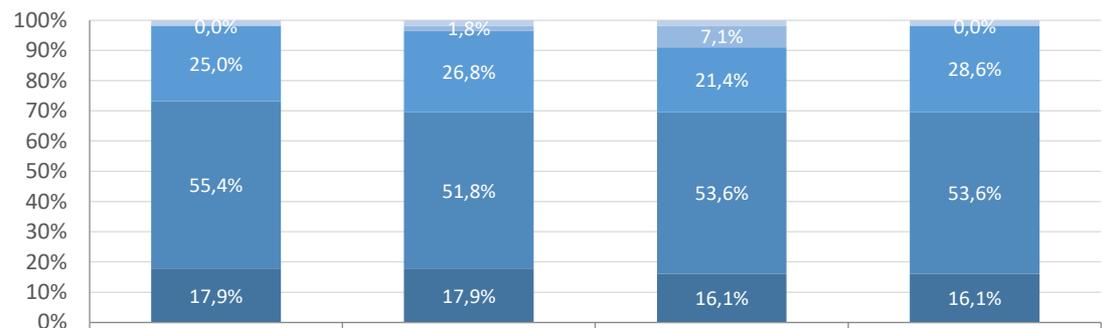
Campione intervistato: 72

Ha utilizzato uno o più dei seguenti servizi offerti dalla Camera di Commercio di Cuneo nell'ultimo anno? (Risposta multipla)

PUNTO IMPRESA DIGITALE P.I.D.



Gradimento del servizio sul totale dei SI (56)

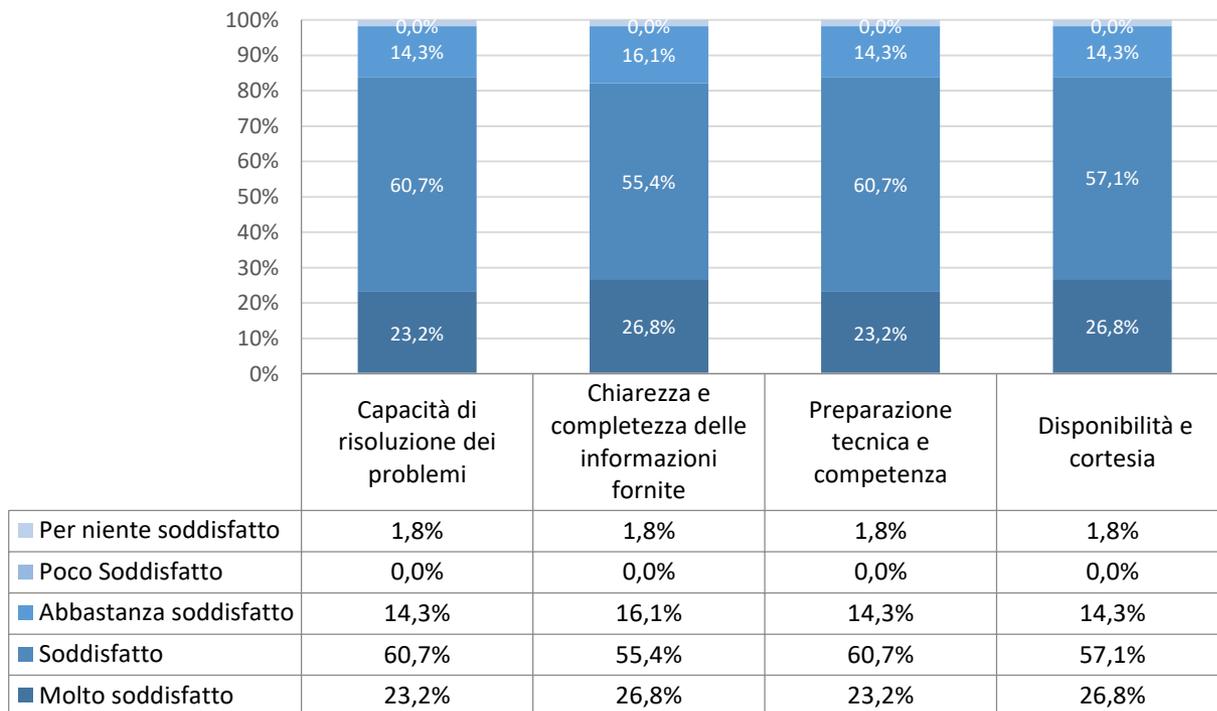


	Servizio nel suo complesso	Tempi di svolgimento delle pratiche e/o per ottenere le informazioni richieste	Tempi di attesa allo sportello	La relativa sezione nel sito internet
Per niente soddisfatto	1,8%	1,8%	1,8%	1,8%
Poco Soddisfatto	0,0%	1,8%	7,1%	0,0%
Abbastanza soddisfatto	25,0%	26,8%	21,4%	28,6%
Soddisfatto	55,4%	51,8%	53,6%	53,6%
Molto soddisfatto	17,9%	17,9%	16,1%	16,1%

Campione intervistato: 2.455

Come valuta il personale del servizio rispetto ai seguenti aspetti:

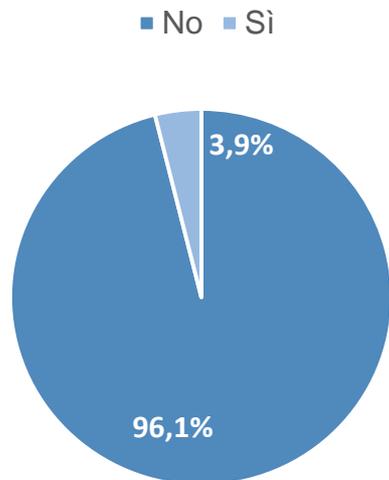
PUNTO IMPRESA DIGITALE P.I.D. - PERSONALE



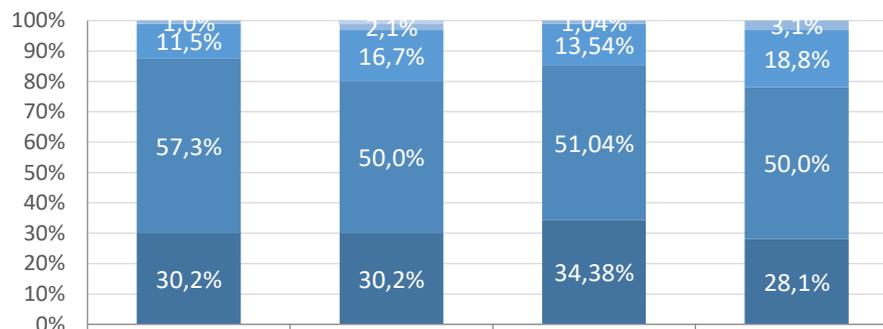
Campione intervistato: 56

Ha utilizzato uno o più dei seguenti servizi offerti dalla Camera di Commercio di Cuneo nell'ultimo anno? (Risposta multipla)

MARCHI E BREVETTI



Gradimento del servizio sul totale dei SI (96)

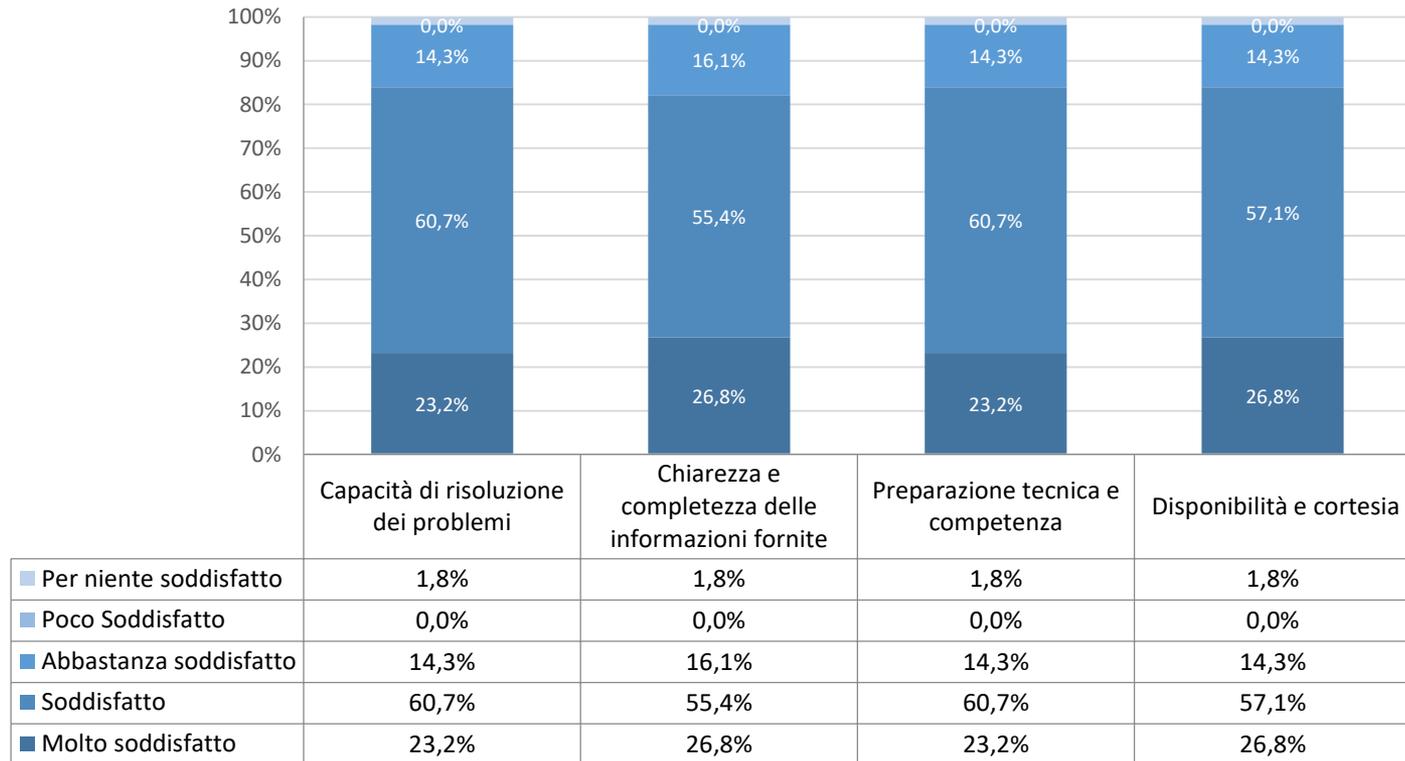


	Servizio nel suo complesso	Tempi di svolgimento delle pratiche e/o per ottenere le informazioni richieste	Tempi di attesa allo sportello	La relativa sezione nel sito internet
Per niente soddisfatto	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%
Poco Soddisfatto	1,0%	2,1%	1,04%	3,1%
Abbastanza soddisfatto	11,5%	16,7%	13,54%	18,8%
Soddisfatto	57,3%	50,0%	51,04%	50,0%
Molto soddisfatto	30,2%	30,2%	34,38%	28,1%

Campione intervistato: 2.455

Come valuta il personale del servizio rispetto ai seguenti aspetti:

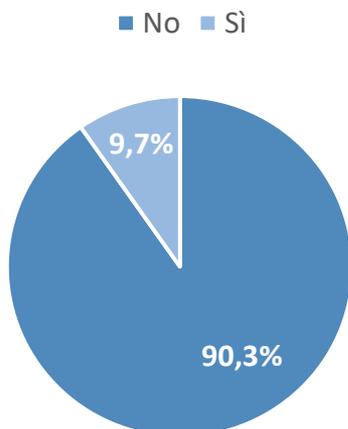
MARCHI E BREVETTI - PERSONALE



Campione intervistato: 96

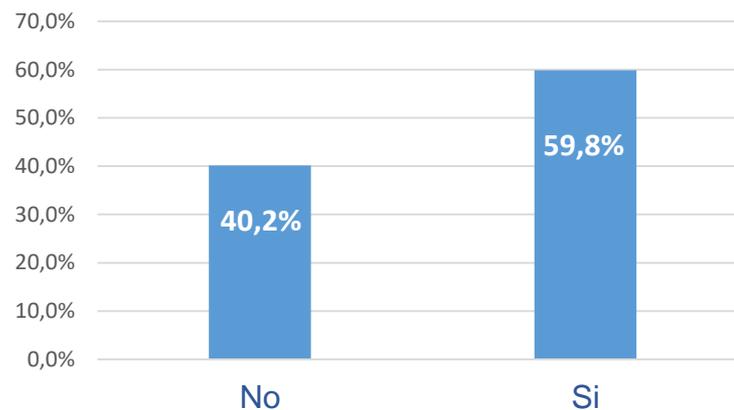
Ha utilizzato uno o più dei seguenti servizi offerti dalla Camera di Commercio di Cuneo nell'ultimo anno? (Risposta multipla)

BANDI E CONTRIBUTI



Campione intervistato: 2.455

Ha beneficiato di contributi dalla CCIAA di Cuneo?



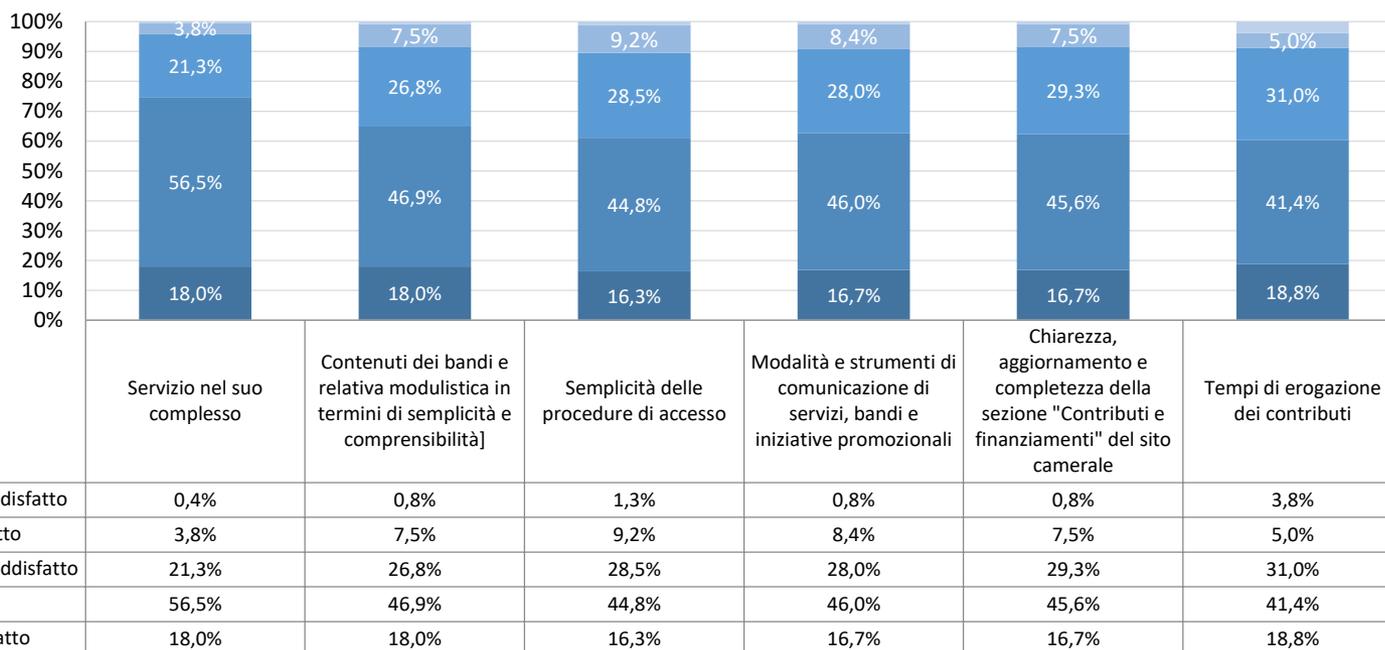
Campione intervistato: 239

Degli utenti che utilizzano il servizio, il **59,8%** indica di aver beneficiato di contributi

Ha utilizzato uno o più dei seguenti servizi offerti dalla Camera di Commercio di Cuneo nell'ultimo anno? (Risposta multipla)

BANDI E CONTRIBUTI

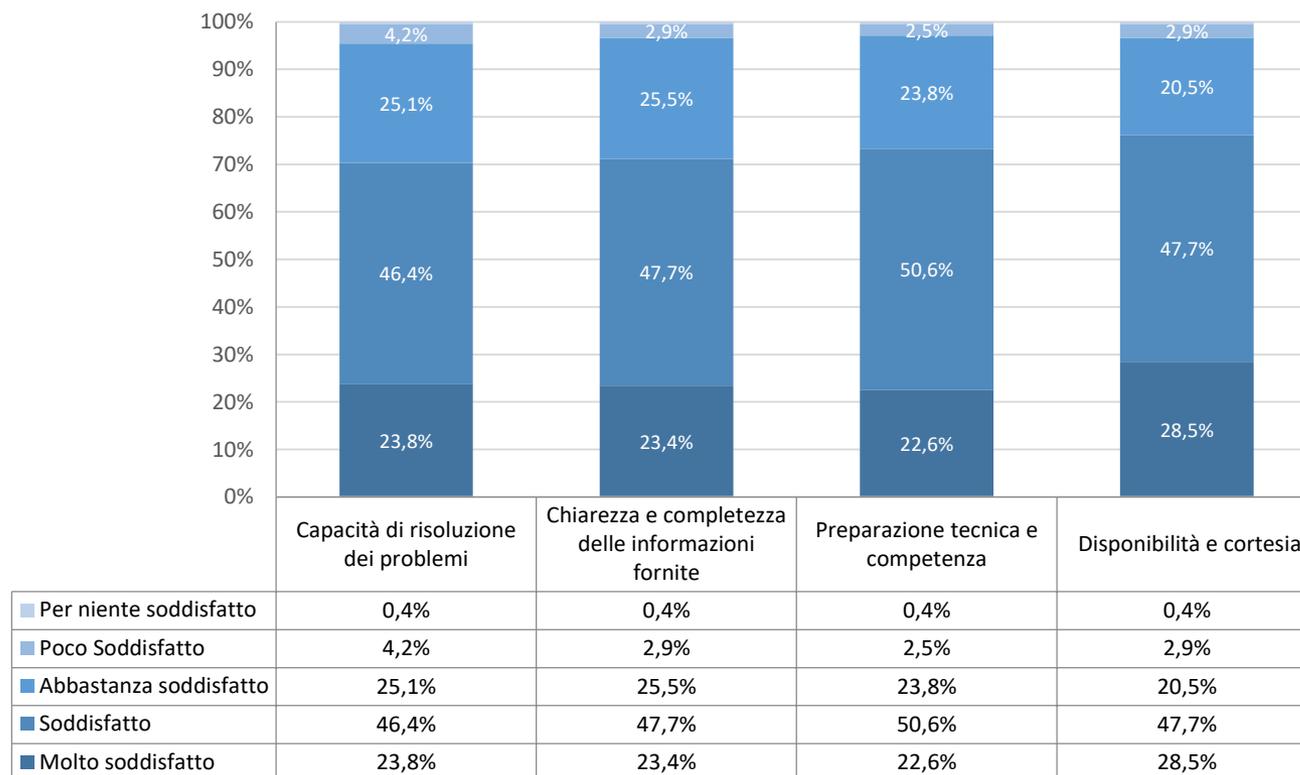
Gradimento del servizio sul totale degli utilizzatori SI (239)



Campione intervistato: 239

Come valuta il personale del servizio rispetto ai seguenti aspetti:

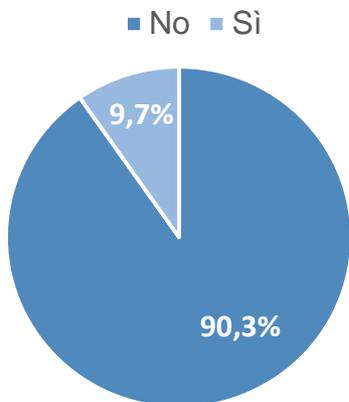
BANDI E CONTRIBUTI - PERSONALE



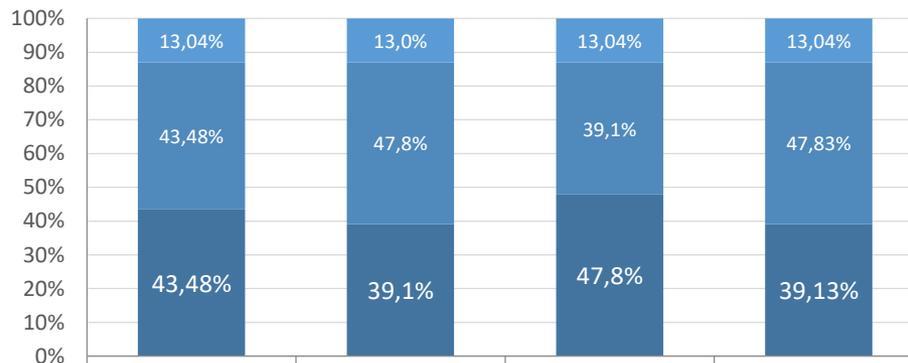
Campione intervistato: 239

Ha utilizzato uno o più dei seguenti servizi offerti dalla Camera di Commercio di Cuneo nell'ultimo anno? (Risposta multipla)

SERVIZI DI INTERNAZIONALIZZAZIONE



Gradimento del servizio sul totale dei SI (23)

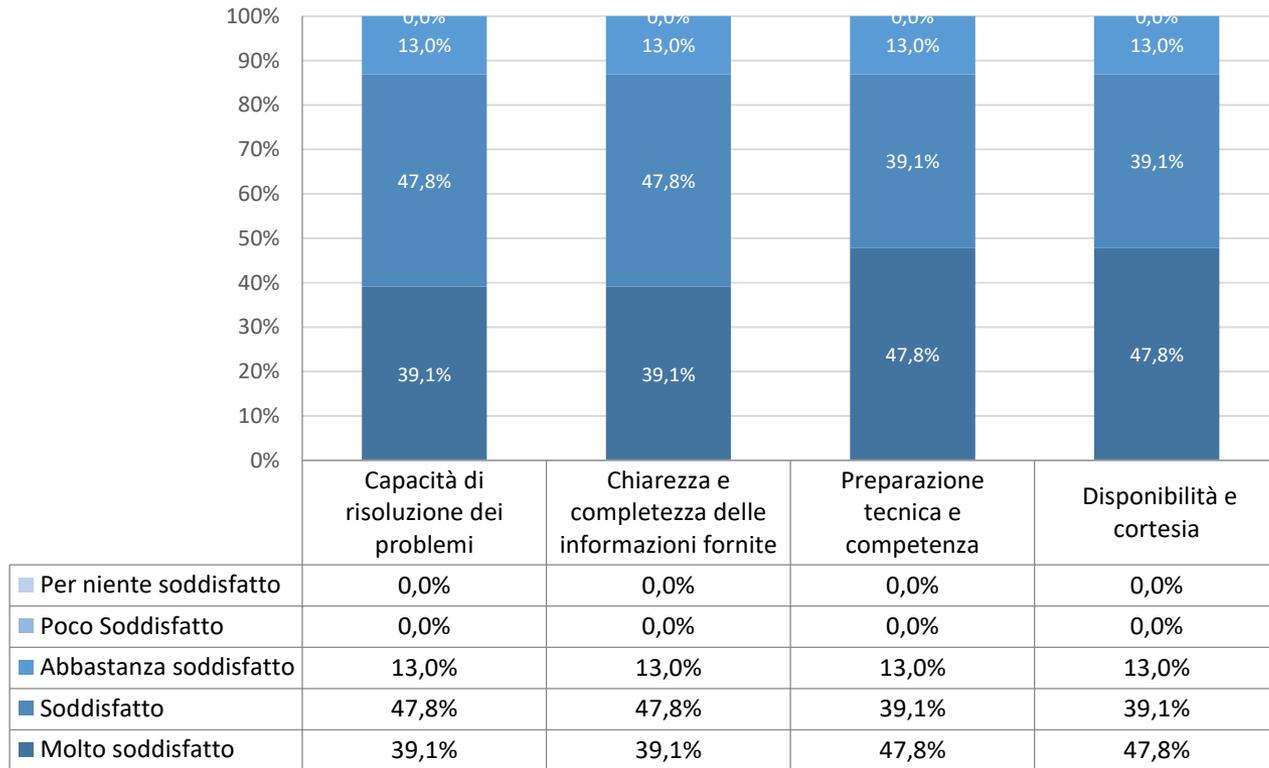


	Servizio nel suo complesso	Tempi di svolgimento delle pratiche e/o per ottenere le informazioni richieste	Modalità e strumenti di comunicazione di servizi e iniziative promozionali	La relativa sezione nel sito internet
■ Per niente soddisfatto	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
■ Poco Soddisfatto	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
■ Abbastanza soddisfatto	13,04%	13,0%	13,04%	13,04%
■ Soddisfatto	43,48%	47,8%	39,1%	47,83%
■ Molto soddisfatto	43,48%	39,1%	47,8%	39,13%

Campione intervistato: 2.455

Come valuta il personale del servizio rispetto ai seguenti aspetti:

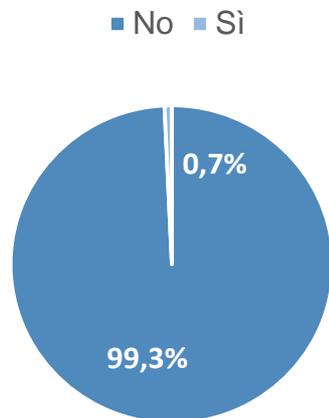
SERVIZI DI INTERNAZIONALIZZAZIONE - PERSONALE



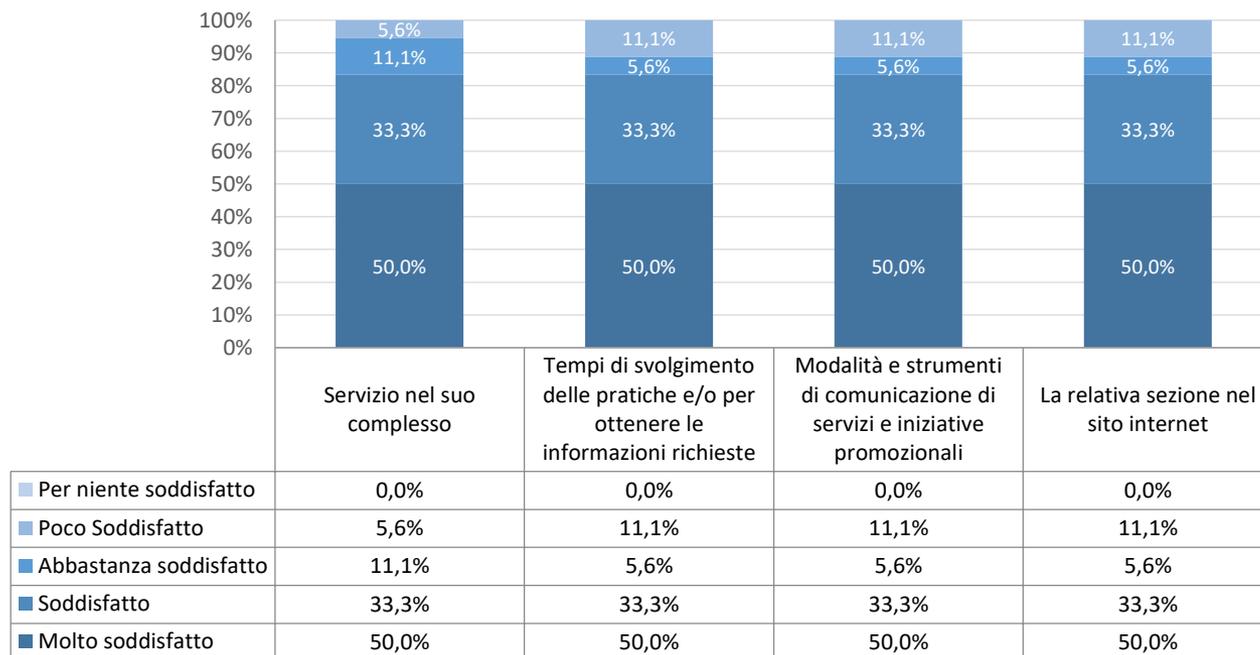
Campione intervistato: 23

Ha utilizzato uno o più dei seguenti servizi offerti dalla Camera di Commercio di Cuneo nell'ultimo anno? (Risposta multipla)

SERVIZI DI PROMOZIONE TURISTICA



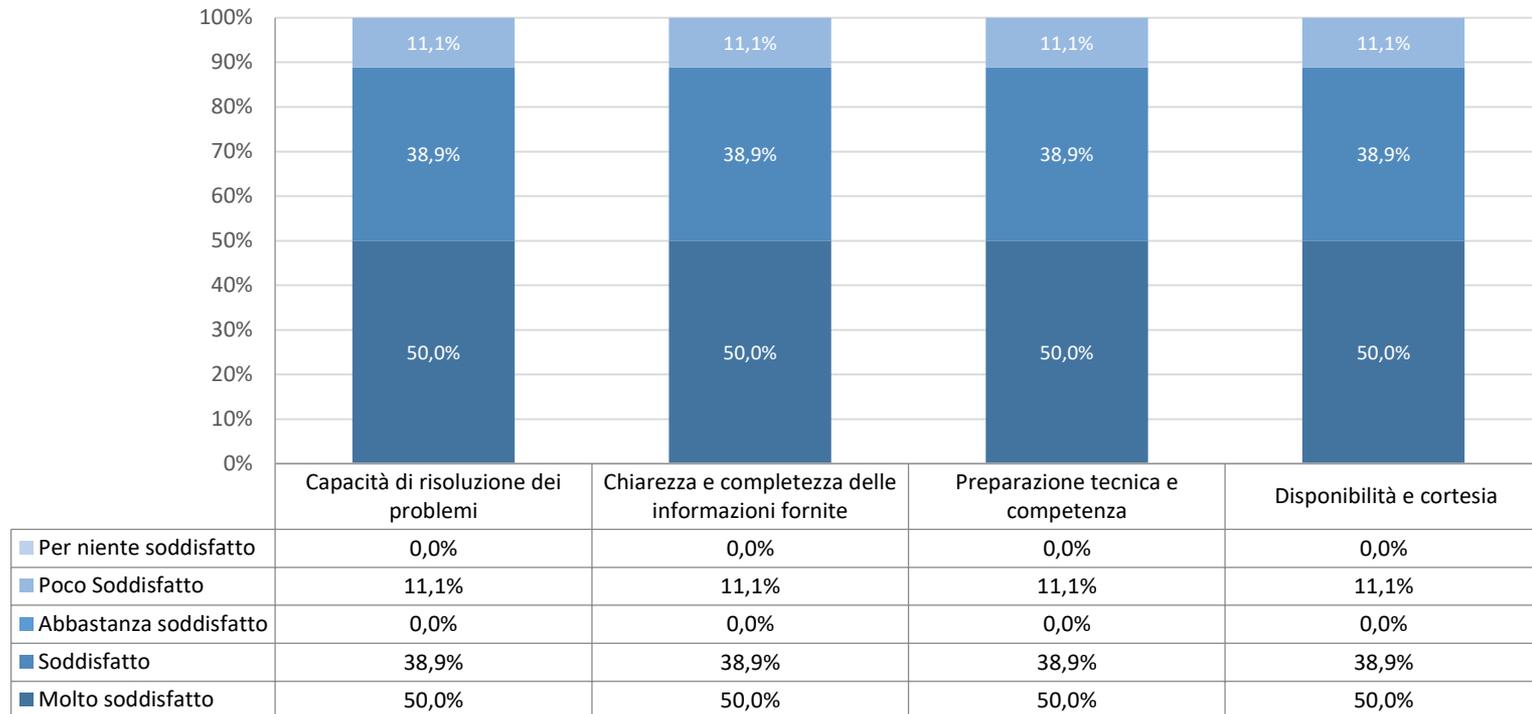
Gradimento del servizio sul totale dei SI (18)



Campione intervistato: 2.455

Come valuta il personale del servizio rispetto ai seguenti aspetti:

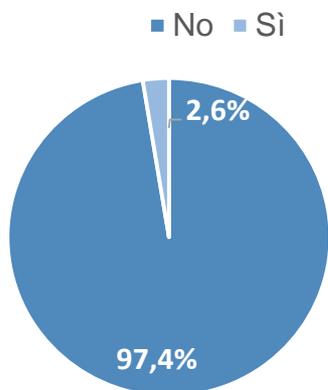
SERVIZI DI PROMOZIONE TURISTICA - PERSONALE



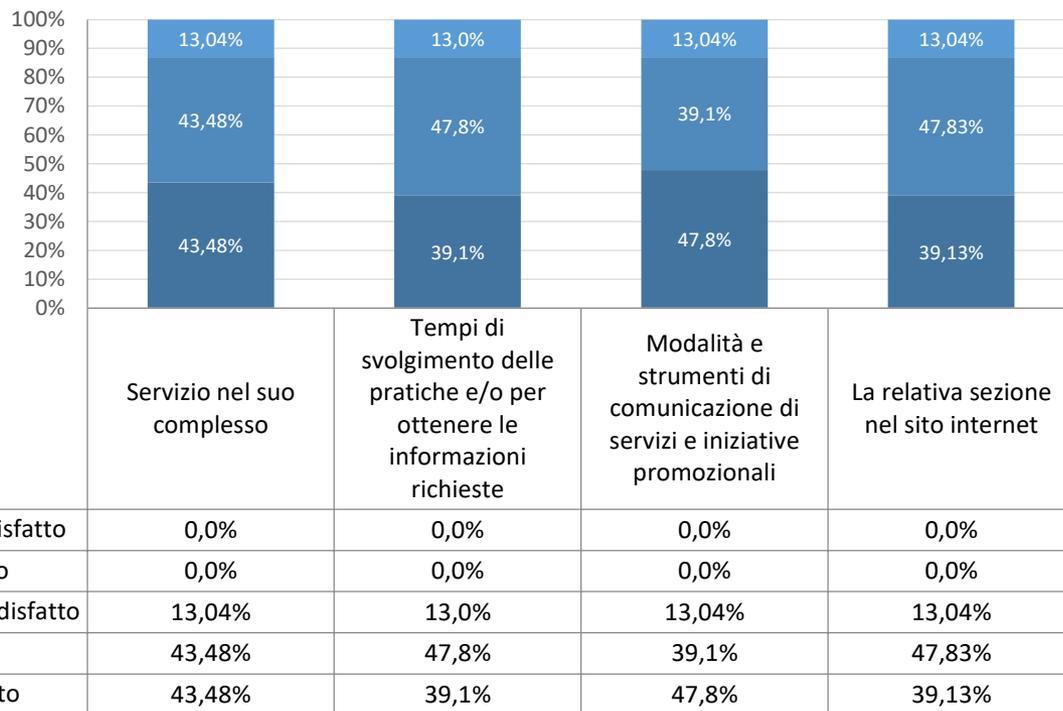
Campione intervistato: 18

Ha utilizzato uno o più dei seguenti servizi offerti dalla Camera di Commercio di Cuneo nell'ultimo anno? (Risposta multipla)

SERVIZI STATISTICA, PREZZI



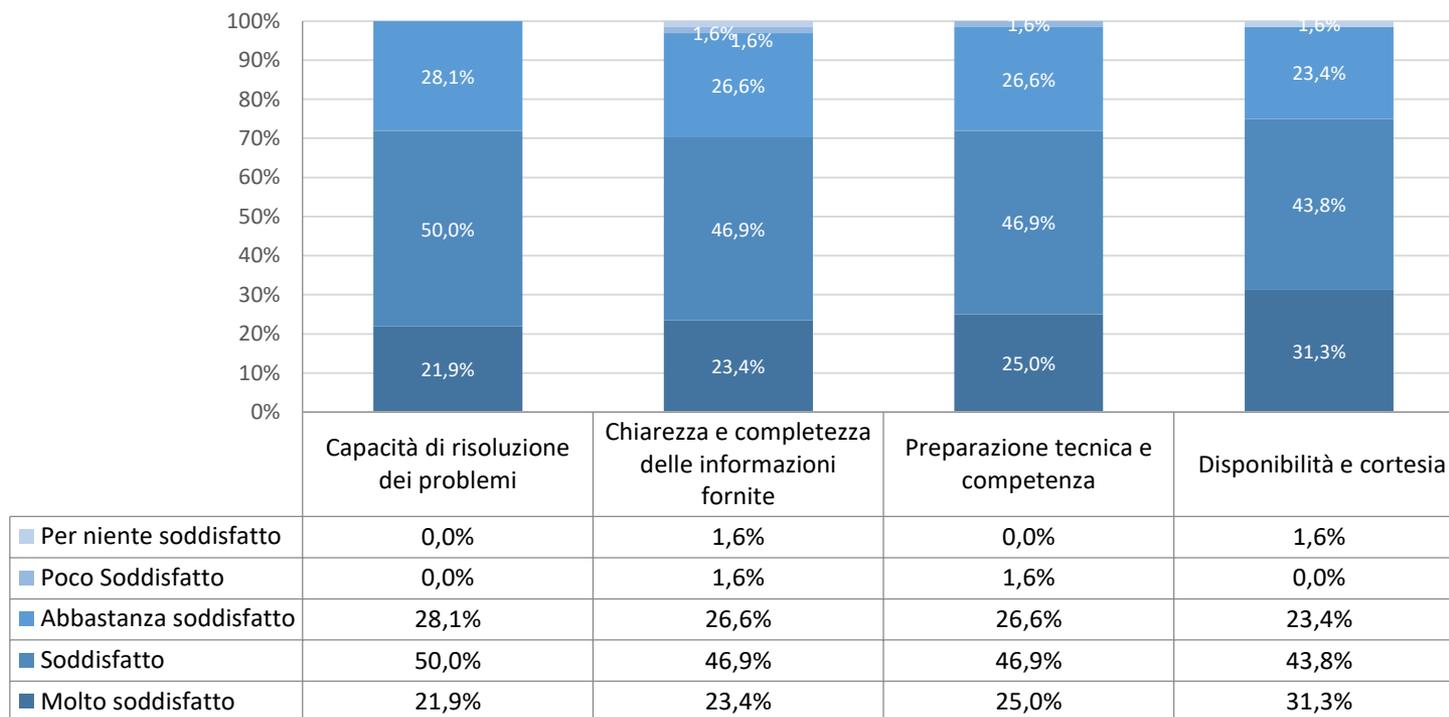
Gradimento del servizio sul totale dei SI (64)



Campione intervistato: 2.455

Come valuta il personale del servizio rispetto ai seguenti aspetti:

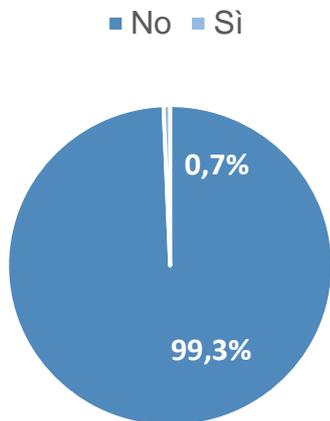
SERVIZI STATISTICA, PREZZI - PERSONALE



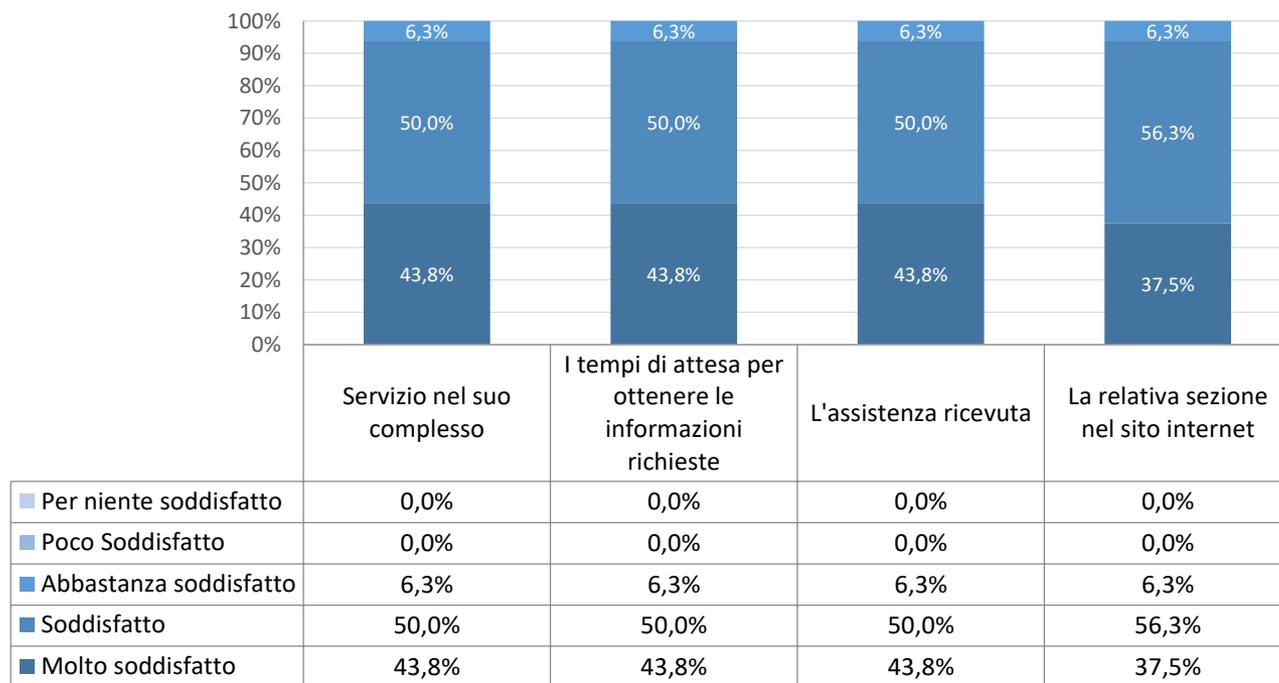
Campione intervistato: 64

Ha utilizzato uno o più dei seguenti servizi offerti dalla Camera di Commercio di Cuneo nell'ultimo anno? (Risposta multipla)

STUDI ECONOMICI



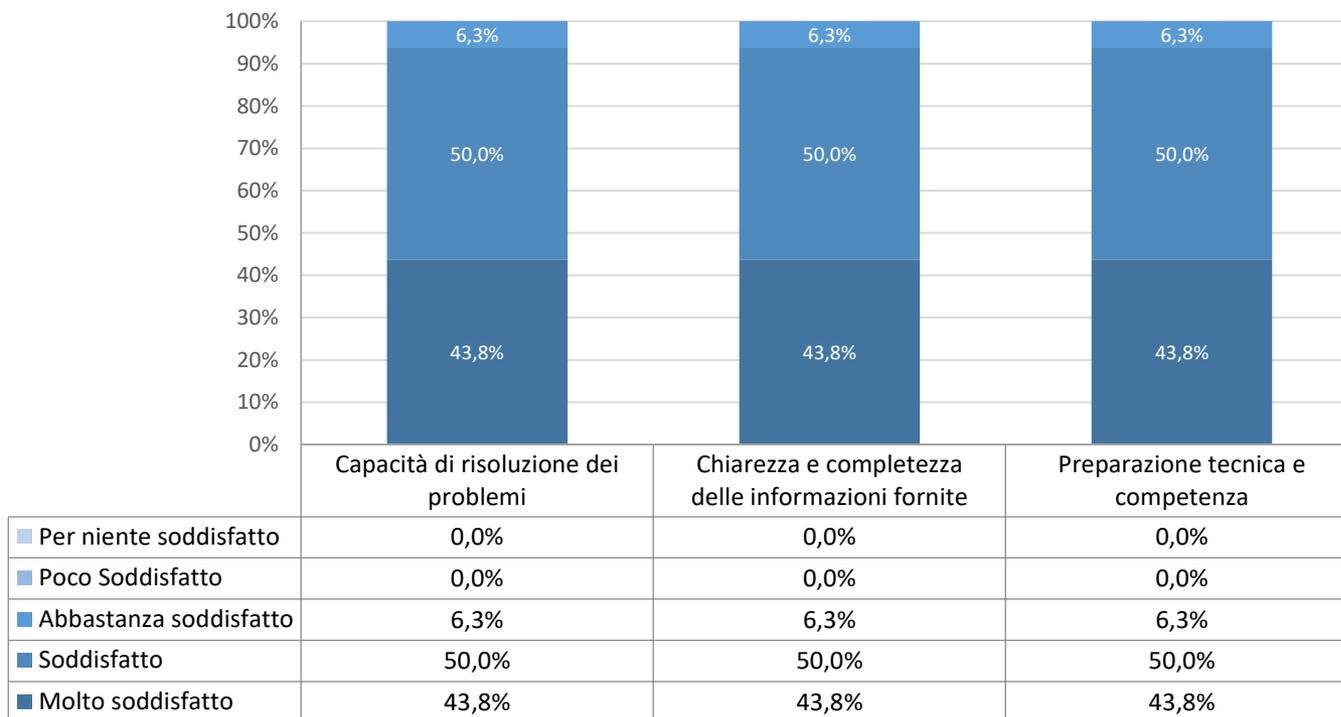
Gradimento del servizio sul totale dei SI (16)



Campione intervistato: 2.455

Come valuta il personale del servizio rispetto ai seguenti aspetti:

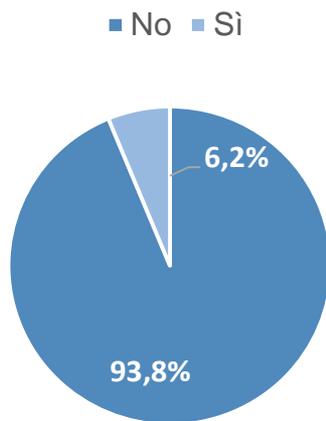
STUDI ECONOMICI - PERSONALE



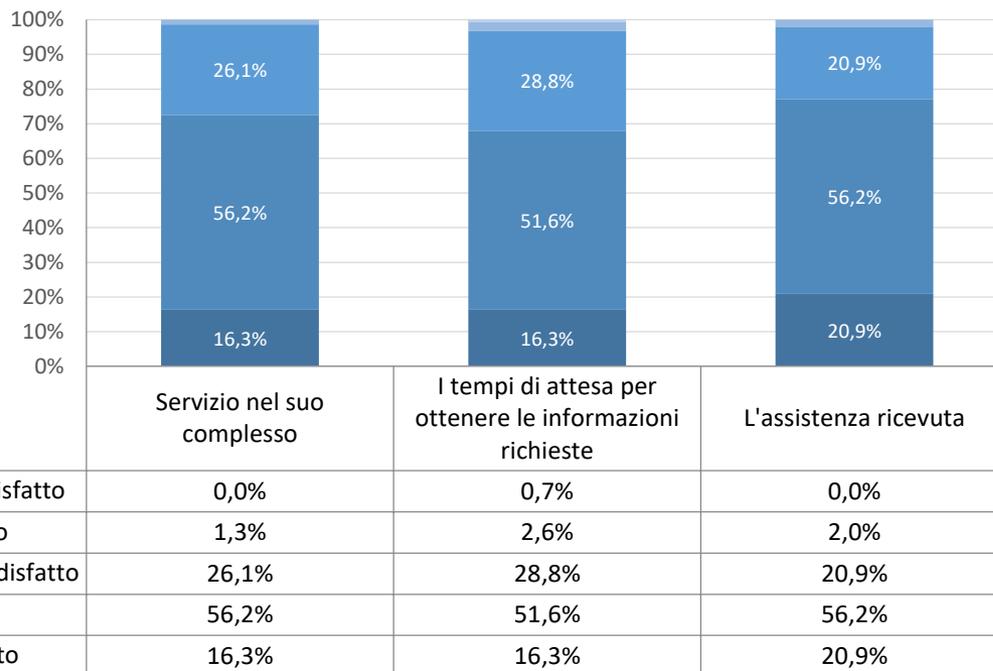
Campione intervistato: 16

Ha utilizzato uno o più dei seguenti servizi offerti dalla Camera di Commercio di Cuneo nell'ultimo anno? (Risposta multipla)

SEGRETERIA



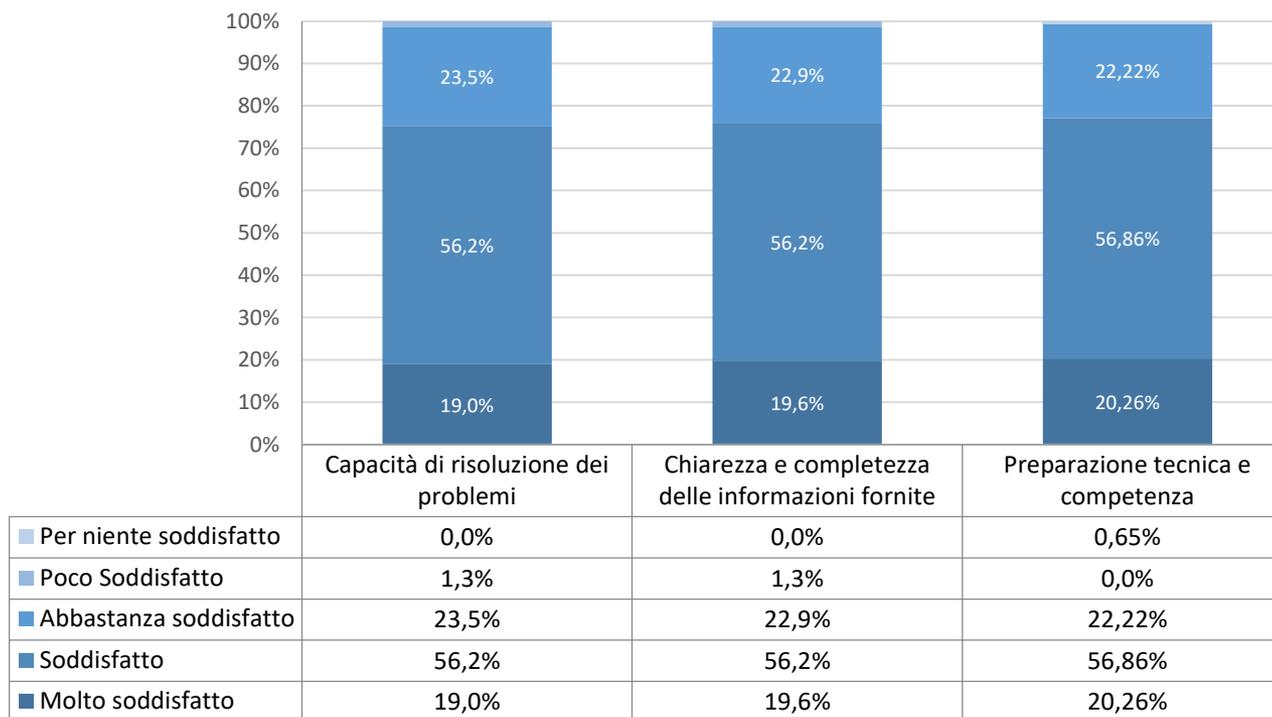
Gradimento del servizio sul totale dei SI (153)



Campione intervistato: 2.455

Come valuta il personale del servizio rispetto ai seguenti aspetti:

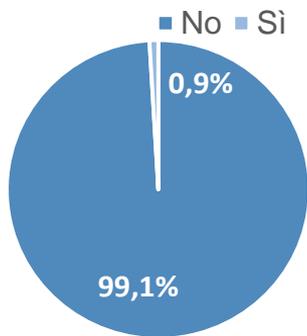
SEGRETERIA - PERSONALE



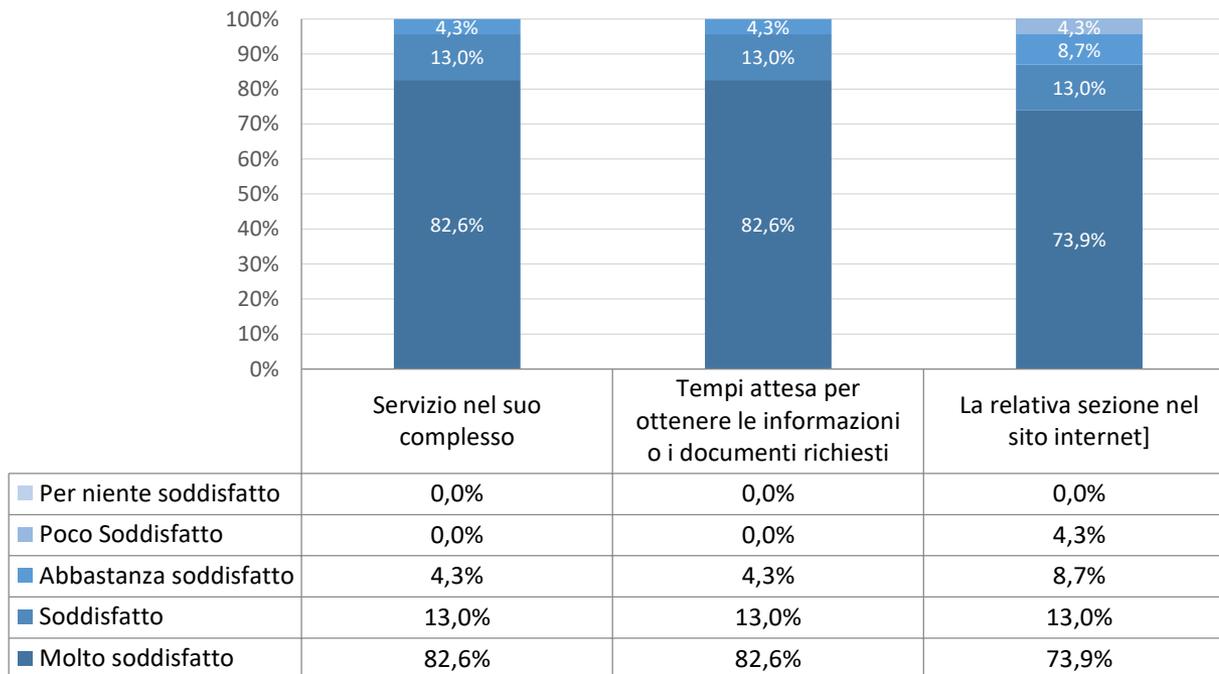
Campione intervistato: 153

Ha utilizzato uno o più dei seguenti servizi offerti dalla Camera di Commercio di Cuneo nell'ultimo anno? (Risposta multipla)

BIBLIOTECA



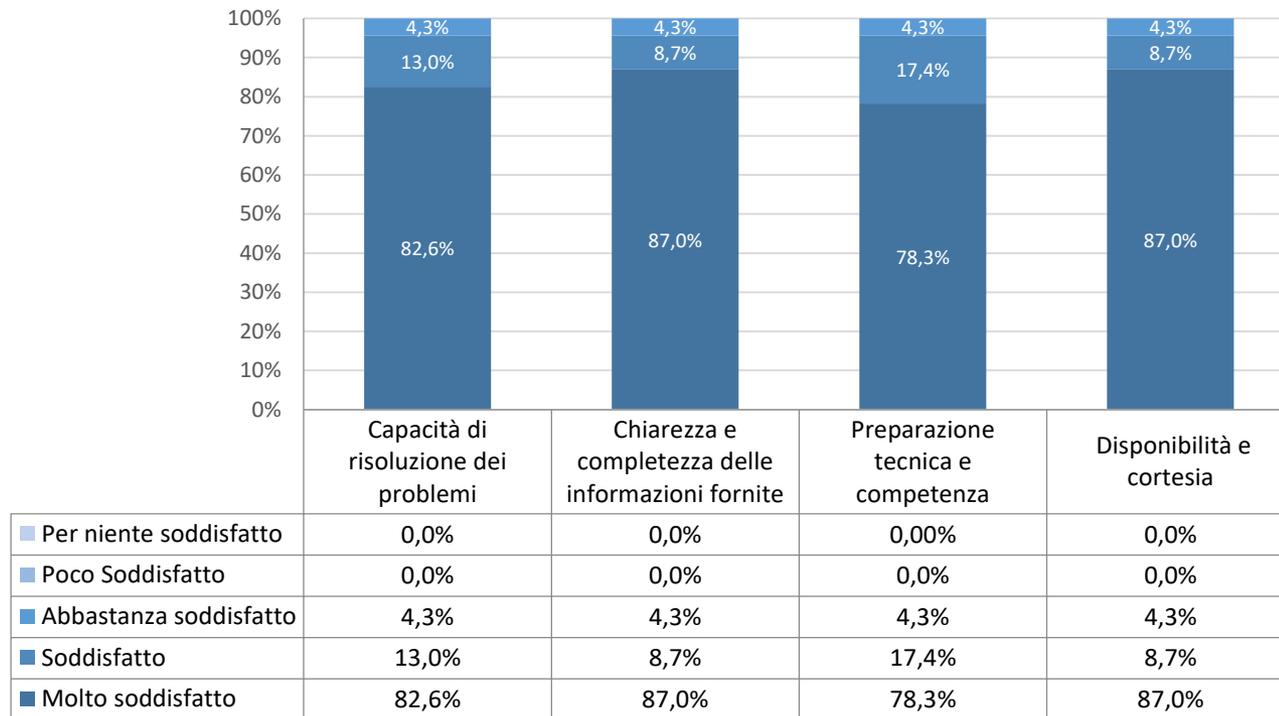
Gradimento del servizio sul totale dei SI (23)



Campione intervistato: 2.455

Come valuta il personale del servizio rispetto ai seguenti aspetti:

BIBLIOTECA - PERSONALE

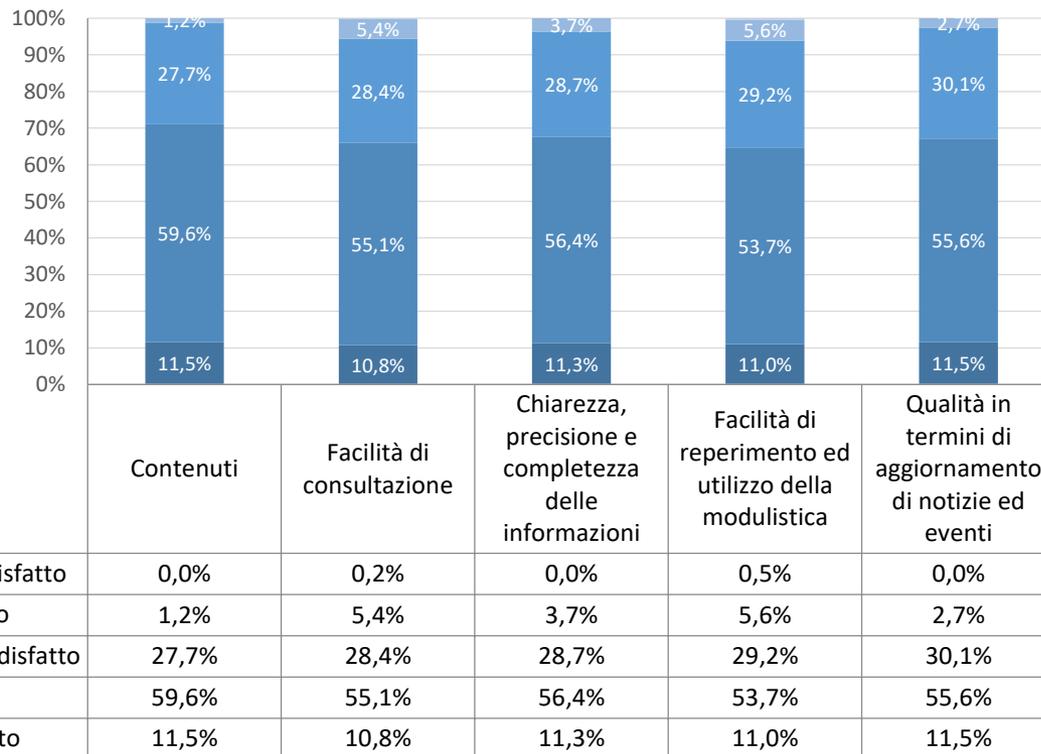
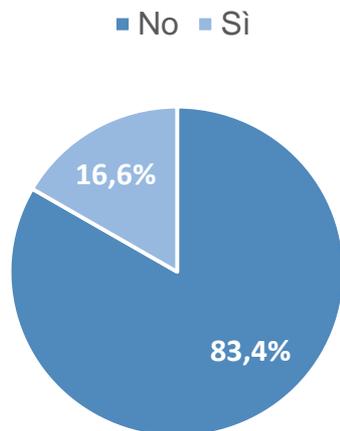


Campione intervistato: 23

Ha utilizzato uno o più dei seguenti servizi offerti dalla Camera di Commercio di Cuneo nell'ultimo anno? (Risposta multipla)

SITO WEB CAMERALE (WWW.CN.CAMCOM.IT)

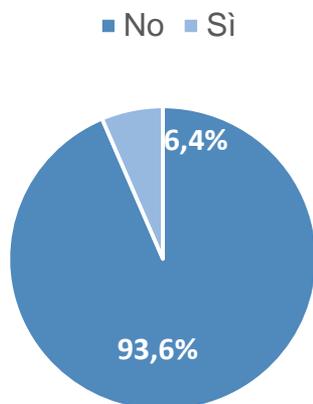
Gradimento del servizio sul totale dei SI (408)



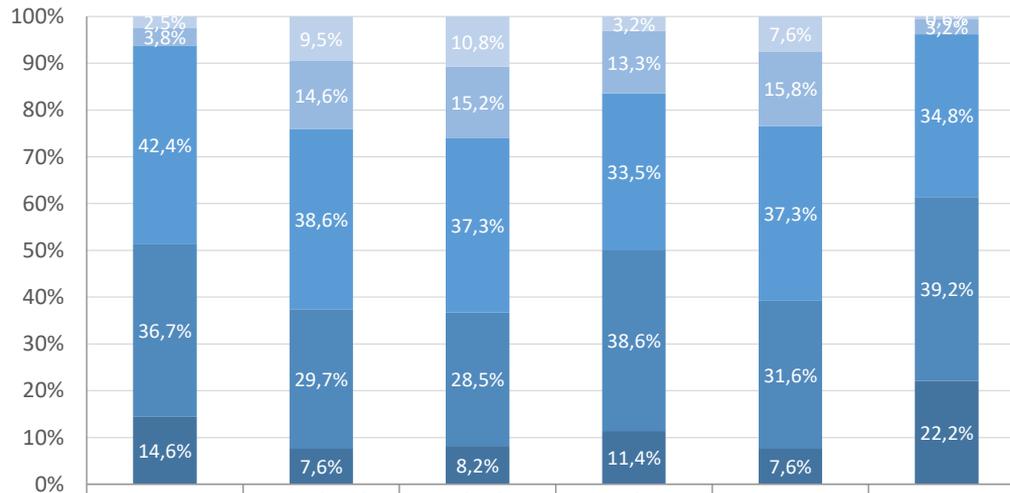
Campione intervistato: 2.455

Ha utilizzato uno o più dei seguenti servizi/canali di comunicazione offerti dalla Camera di Commercio di Cuneo nell'ultimo anno? (Risposta multipla)

ALTRI CANALI DI COMUNICAZIONE DELLA CCIAA 1/2



Gradimento del servizio sul totale dei SI (158)

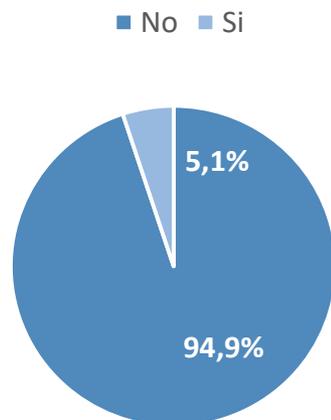


Campione intervistato: 2.455

	Sito internet	Facebook	LinkedIn	Newsletter	CRM	PEC
Per niente soddisfatto	2,5%	9,5%	10,8%	3,2%	7,6%	0,6%
Poco Soddisfatto	3,8%	14,6%	15,2%	13,3%	15,8%	3,2%
Abbastanza soddisfatto	42,4%	38,6%	37,3%	33,5%	37,3%	34,8%
Soddisfatto	36,7%	29,7%	28,5%	38,6%	31,6%	39,2%
Molto soddisfatto	14,6%	7,6%	8,2%	11,4%	7,6%	22,2%

La Camera di Commercio dovrebbe adottare anche altri canali di comunicazione?

ALTRI CANALI DI COMUNICAZIONE DELLA CCIAA 2/2



SUGGERIMENTI DEGLI UTENTI

Contatto telefonico

Per comunicazioni quali questo sondaggio una email non PEC

riunioni

Telefono, mail personale, perché la pec non si visualizza bene

telegram

WhatsApp

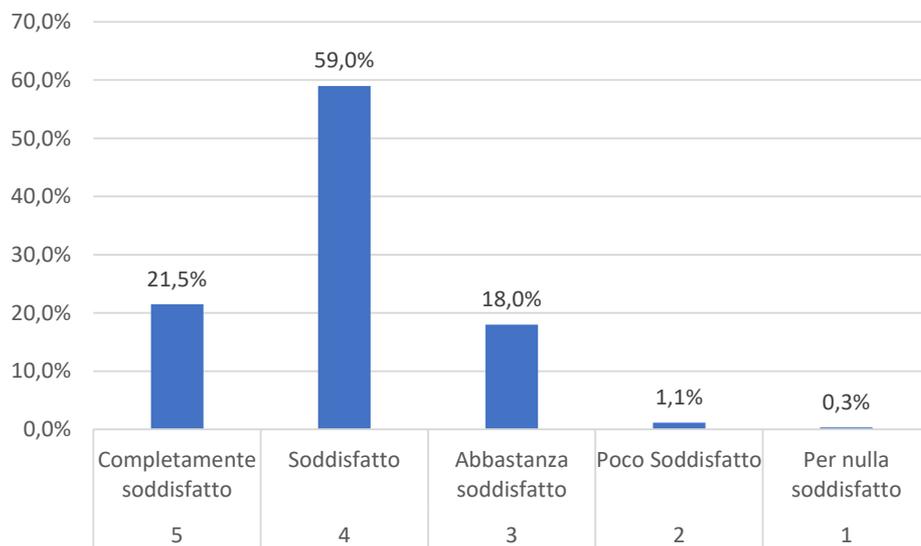
TELEGRAM in modalità CANALE (BROADCASTING).

Un addetto fare una visita presso la sede dell'iscritto negli elenchi con cadenza annuale, previo contatto telefonico così da concordare o eventualmente saltare la visita, darebbe modo di avvicinare la struttura al cittadino, potrebbe anche raccogliere informazioni e spunti per migliorare il servizio

Campione intervistato: 158

Valutazione complessiva sulla qualità dei servizi

VALUTAZIONE (SCALA 1-5)



Per 119 casi si è verificato uno scostamento tra il giudizio medio complessivo e il giudizio medio fornito per i vari servizi. 101 utenti hanno risposto al quesito sulle relative motivazioni senza fornire indicazioni rilevanti

Campione intervistato: 2.455



Grazie per l'attenzione.

gisella.marzilli@infocamere.it

infocamere.it

