



REPORT INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2024 QUALITA' DEI SERVIZI IN RETE E STATISTICHE DI UTILIZZO

La Camera di commercio della Basilicata realizza specifiche azioni di coinvolgimento dei propri utenti atte a raccogliere input di valutazione della qualità, anche in termini di fruibilità, accessibilità e tempestività, dei servizi erogati e resi disponibili anche in modalità telematica, mirando al continuo miglioramento dei servizi offerti nonché alla produzione di servizi sempre più innovativi, inclusivi e democratici. Scopo della rilevazione è anche quello di creare una base dati per definire un trend delle valutazioni e del posizionamento dell'Ente rispetto ai "desiderata" dei destinatari delle attività svolte.

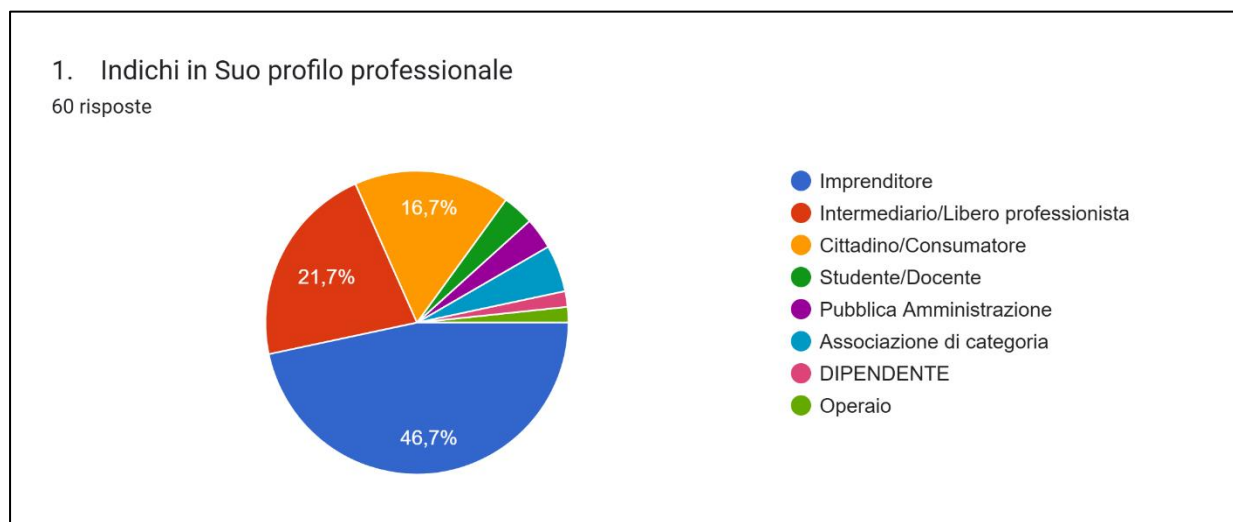
In particolare, con riferimento ai servizi in rete, in ossequio alle disposizioni di cui all'art. 7, comma 3, del D. Lgs. 82/2005, come modificato dall'art. 8, comma 1, del D. Lgs. 179/2016, la Camera conduce apposite rilevazioni di misurazione del livello di soddisfazione e dell'esperienza degli utenti attraverso la somministrazione di un questionario reso disponibile sul sito istituzionale per la compilazione on line in modalità anonima.

L'indagine è stata svolta nel periodo aprile – ottobre 2024 e il questionario "Valutazione esigenze e grado di soddisfazione dell'utenza - Anno 2024" è stato pubblicizzato attraverso il sito istituzionale e i canali social, oltre che presso gli sportelli camerali.

Di seguito sono riportati gli esiti dell'indagine condotta.

Il **campione di riferimento** (cfr. grafico n. 1) è costituito da 60 utenti di cui il 46,7% rappresentato da imprenditori, il 21,7% da liberi professionisti/intermediari, il 16,7% da cittadini/consumatori. Il restante 15% circa è costituito da Associazioni di categoria, Pubblica Amministrazione, Studenti/Docenti, Dipendenti e Operai. Sebbene con un parziale significativamente maggiore di imprese, professionisti e cittadini, pari all'85%, il campione risulta rappresentativo di tutte le categorie di destinatari dei servizi camerali.

Grafico n. 1



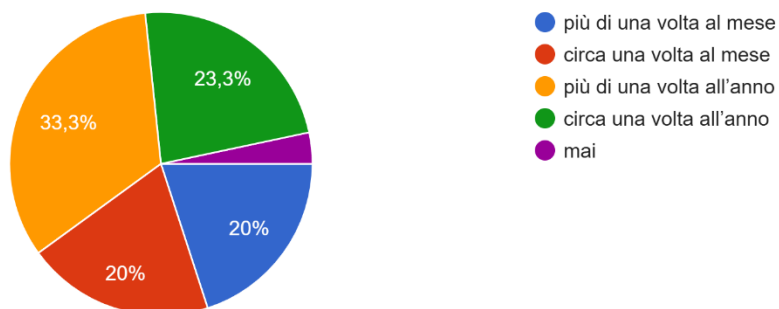
La frequenza con la quale gli intervistati sono entrati in **contatto con la Camera di commercio** emerge dal grafico n. 2, il quale mostra che il 20% degli intervistati si è interfacciato con i servizi camerali "più di una volta al mese" e circa "una volta al mese". Oltre il 56% ha fatto ricorso ai servizi camerali nell'ultimo anno.



Grafico n. 2

2. Con quale frequenza nel corso dell'ultimo anno è entrato in contatto con la Camera di commercio della Basilicata (di persona, telefono, email, sito web)?

60 risposte

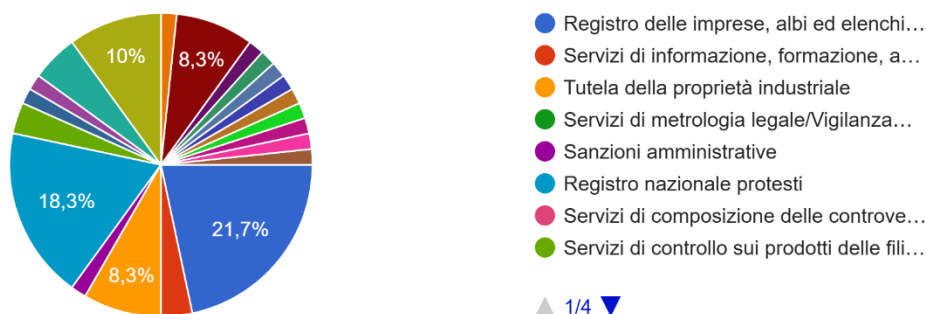


Dall'indagine effettuata (cfr. grafico n. 3) emerge che i **servizi maggiormente utilizzati** afferiscono al Registro Imprese/Albi ed elenchi/Suap (21,7%) seguiti dal Servizio Protesti (18,3%); dai Servizi di gestione documentale (10%) e, in pari percentuale, dai Servizi di comunicazione e di Tutela della Proprietà industriale (l'8,3%); gli altri servizi camerali, quali: Controllo sui prodotti delle filiere; Servizi a sostegno del Turismo e della Cultura; Punti Impresa Digitale; Deposito Marchi e Brevetti; Servizi di metrologia legale e vigilanza sul mercato, sono stati utilizzati in percentuale significativamente minore.

Grafico n. 3

3. Quali servizi della Camera di commercio della Basilicata ha utilizzato principalmente o con il quali è entrato principalmente in contatto nel corso dell'ultimo anno? (inserire al massimo n. 3 risposte)

60 risposte



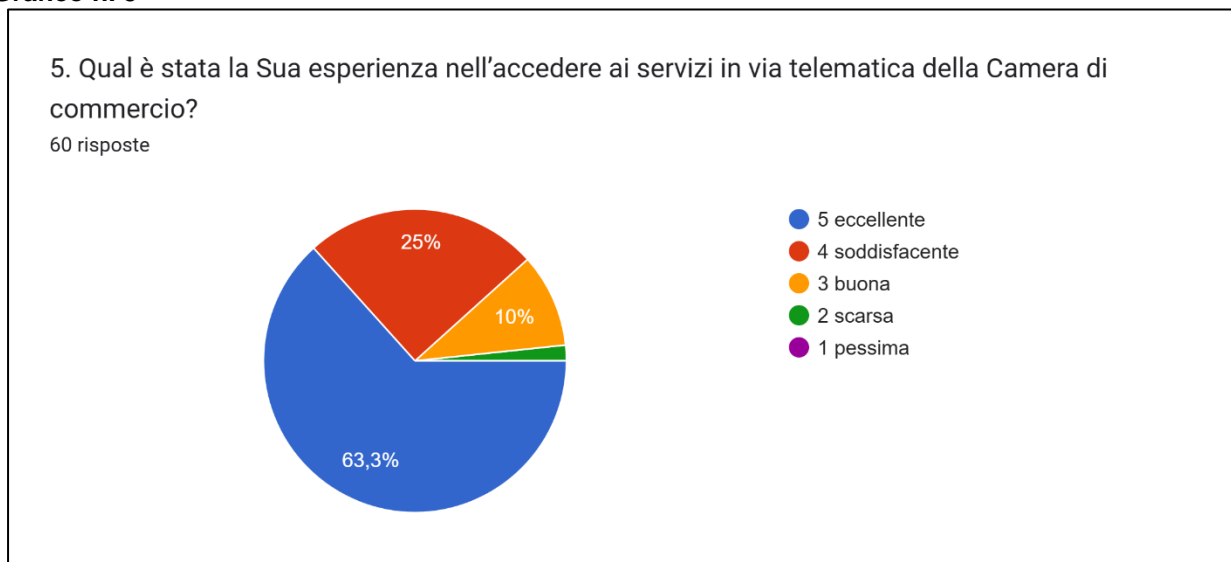
Con specifico riferimento ai **servizi erogati in modalità telematica**, la quota di utenti "soddisfatta" supera il 98%; in particolare, l'indagine mostra (cfr. grafico n. 5) che il giudizio generale sull'accesso ai servizi in rete è "eccellente" per il 63,3% degli intervistati, pari a n. 38 unità, "soddisfacente" per il 25% e "buono" per il 10%.

Da sottolineare che, nella sezione del questionario relativa a "suggerimenti e feedback per il miglioramento dei servizi" sono state registrate richieste di maggiore "disponibilità di servizi on line", di "miglioramento dell'accesso ai portali on line", e di più dettagliate istruzioni per utilizzatori con poca esperienza, richiedendo, in particolare, un servizio WhatsApp di assistenza e informazione.



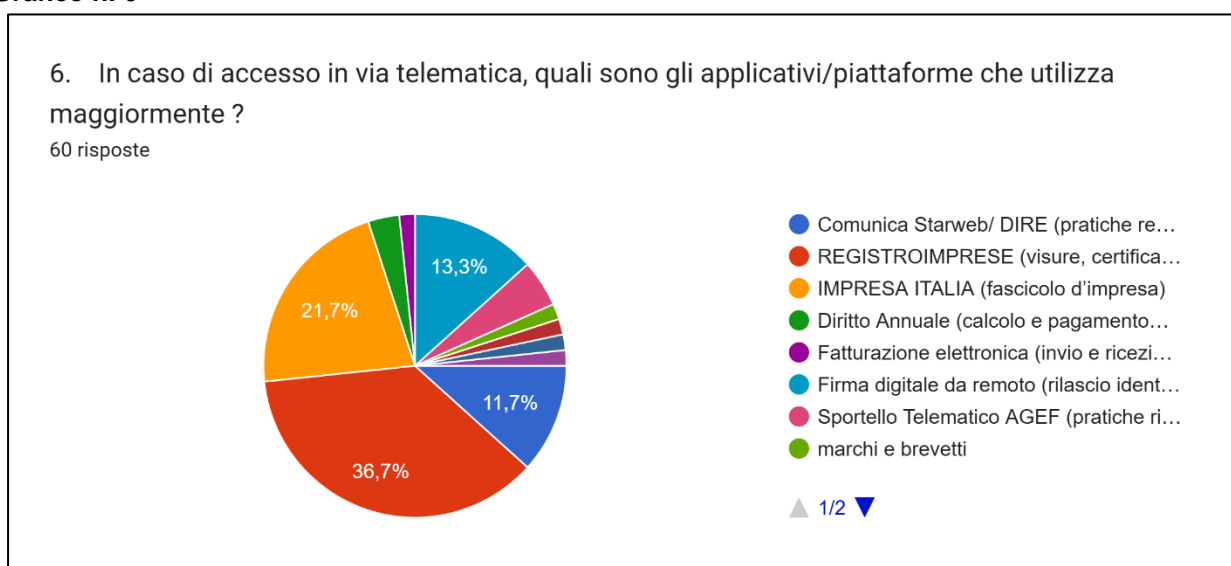
Tale riscontro incoraggia l'Ente a proseguire nella politica di digitalizzazione dei servizi anche in considerazione di un sempre maggiore utilizzo dei canali di comunicazione a distanza, indicativo di un comportamento e di un modo di rapportarsi – “a distanza” - che si sta sempre più istituzionalizzando.

Grafico n. 5



Tra i **servizi on-line**, quelli più utilizzati risultano essere quelli relativi al Registro Imprese, in primo luogo Visure, certificati e bilanci (oltre il 36% del campione), seguiti da Fascicolo d'impresa (21,7%), Rilascio della firma digitale da remoto (13,3%), Pratiche Registro Imprese - Comunica Starweb/Dire (11,7%). Seguono, in percentuali più basse, gli applicativi di invio telematico delle pratiche di richieste contributi – AGEF - (5%); Pagamento del diritto annuale (3,3%); Fatturazione elettronica; Marchi e brevetti; Registro informatico dei protesti ecc. (Cfr. grafico n. 6).

Grafico n. 6

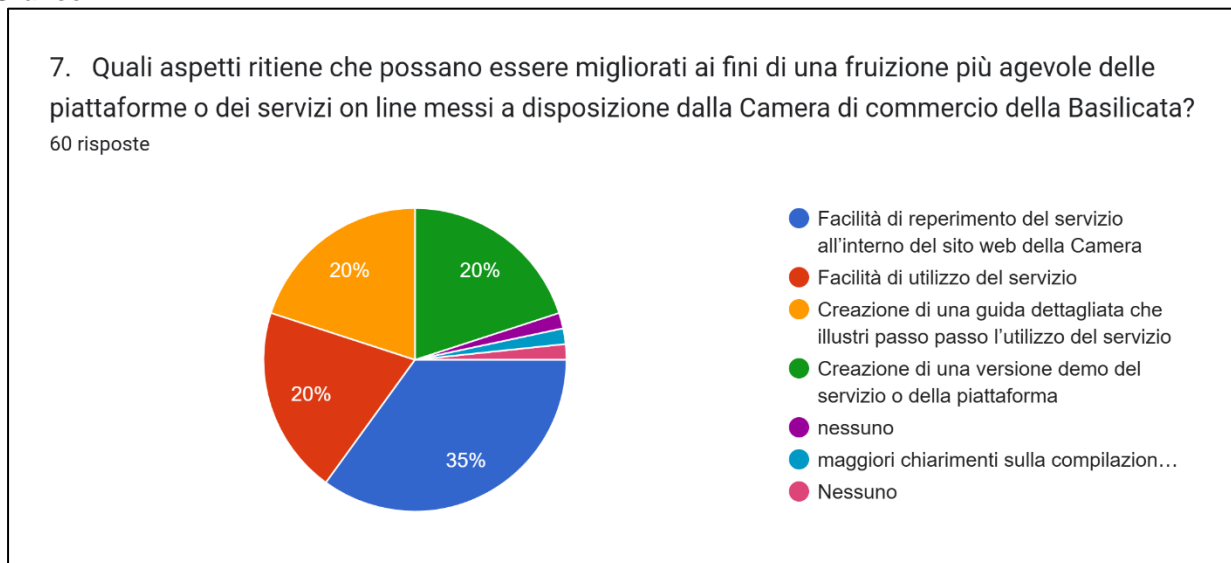


In un'ottica di continuo miglioramento dei servizi offerti, input interessanti di valutazione emergono dal grafico n. 7, il quale mostra che, secondo gli intervistati, gli aspetti della fruizione dei servizi on line suscettibili di miglioramento attengono alla facilità di reperimento del servizio all'interno del sito, alla facilità di utilizzo, alla creazione di una guida dettagliata all'utilizzo del servizio o della piattaforma e di una versione demo ma anche istruzioni più dettagliate e



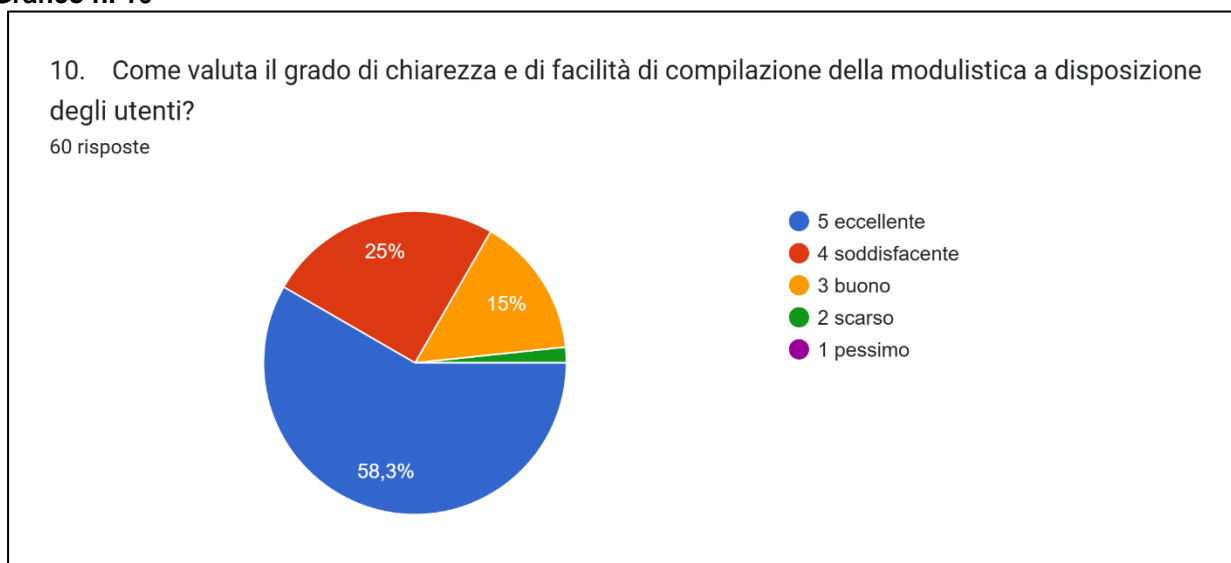
maggiori chiarimenti sulla compilazione, in particolare con riferimento ai quadri Fedra.

Grafico n. 7



Positivo anche il giudizio sulla **chiarezza e facilità di compilazione della modulistica** a disposizione degli utenti; in particolare, la valutazione è “eccellente” per il 58% degli utenti e soddisfacente per il 25% (cfr. grafico n. 10).

Grafico n. 10



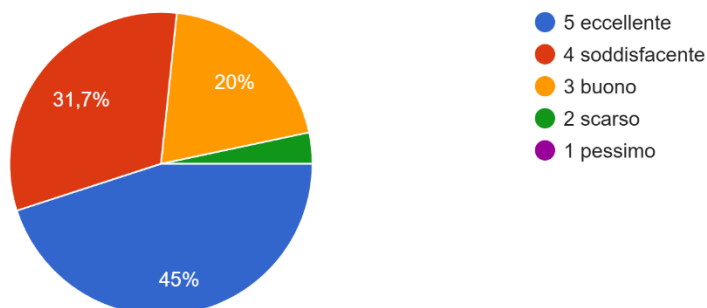
Gli intervistati risultano essere d'accordo con le caratteristiche di **completezza e aggiornamento dei contenuti del servizio informativo** della Camera di commercio (sito istituzionale, canali social, newsletter) esprimendo un giudizio che secondo il 45% del campione è eccellente; soddisfacente per circa il 32% e buono per il 20% (cfr. grafico n. 8).



Grafico n. 8

8. Come valuta il livello di completezza e di aggiornamento dei contenuti del servizio informativo della Camera di commercio della Basilicata (sito istituzionale, canali social, newsletter)?

60 risposte

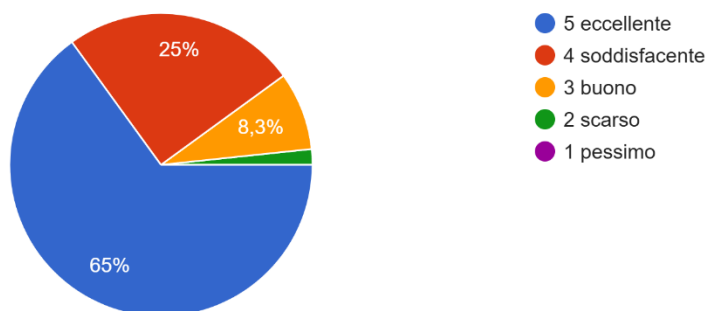


Complessivamente dall'indagine emerge ((cfr. grafico n. 9) una valutazione altamente positiva (eccellente per il 65% degli intervistati) dell'interazione con la Camera di commercio della Basilicata, risultato che lusinga e ripaga gli sforzi fatti per accrescere l'efficienza delle attività e dei servizi offerti nonché il rapporto con l'utenza e, più in generale, con gli stakeholder camerali.

Grafico n. 9

9. Esprima il livello di valutazione complessiva dell'interazione della sua azienda con la CCIAA della Basilicata

60 risposte



Con riferimento, infine, alla sezione conclusiva dell'indagine - "**Suggerimenti e feedback per il miglioramento dei servizi**" si segnalano, oltre ai suggerimenti di miglioramento dei servizi on line di cui si è detto sopra, diversi apprezzamenti sull'efficienza del personale.

In sintesi, l'analisi dei dati relativi alla rilevazione 2024 ha evidenziato che:

- la maggior parte degli utenti che ha partecipato alla rilevazione accede ai servizi della Camera di commercio regolarmente;
- i servizi online sono considerati essenziali per le attività degli utenti;
- esiste un forte desiderio di maggiori informazioni e supporto nell'utilizzo dei servizi online.

I risultati dell'indagine mostrano, altresì, una buona percezione dei contenuti delle attività informative della Camera di commercio e un alto livello di soddisfazione degli utenti nei confronti dei servizi online della Camera di commercio; preziose indicazioni sono state fornite per migliorare ulteriormente i servizi e rafforzare il rapporto con gli utenti.