



CAMERA DI COMMERCIO
MAREMMA E TIRRENO



Indagine di *customer satisfaction* sui servizi e le attività della Camera di commercio *ANNO 2020*

La Camera di Commercio della Maremma e del Tirreno ha condotto anche per il 2020 l'indagine volta a rilevare il gradimento dei servizi resi al pubblico, utilizzando, per la prima volta, un questionario compilabile direttamente on line, anziché la modalità cartacea o l'invio tramite e-mail. La novità di quest'anno fa seguito al periodo di emergenza pandemica, in cui sono rimasti aperti in presenza i soli servizi essenziali, mentre tutta un'ampia offerta di servizi è stata resa nella modalità online, con gli uffici operativi da remoto

Mettendo a disposizione direttamente sul sito web istituzionale il questionario compilabile da parte di qualsiasi utente, si è cercato di coinvolgere, con uno strumento semplice ed accessibile, il maggior numero di stakeholder della Camera di Commercio. Il questionario conteneva anche un focus sui servizi resi in modalità online, per valutare se la risposta data dall'Ente nel periodo dell'emergenza sanitaria Covid 19 potesse essere adeguata alle aspettative degli interlocutori.

Il periodo di svolgimento dell'indagine era dal 6 ottobre al 15 (18) dicembre 2020, al termine del quale il questionario è stato rimosso dal portale e si è proceduto all'analisi dei dati raccolti.

Contenuto dei questionari

All'intervistato è stato chiesto di comunicare con quale modalità ha usufruito del servizio, se on line oppure in presenza fisica, e, in quest'ultimo caso, di esprimere un giudizio generale sulla sede della Camera di Commercio a cui si è rivolto.

Di seguito doveva individuare il servizio usufruito nell'elenco dei servizi forniti, con la possibilità di scegliere un solo servizio, potendo, però, compilare più questionari per valutare servizi diversi.

La valutazione è avvenuta esprimendo un punteggio su una scala lineare di valori ove 1=valore minimo 4=valore massimo)

1) VALUTAZIONI di CARATTERE GENERALE:

- a) Modalità di accesso al servizio
- b) Chiarezza segnaletica interna
- c) Decoro dei locali
- d) Adeguatezza Orario di ricevimento

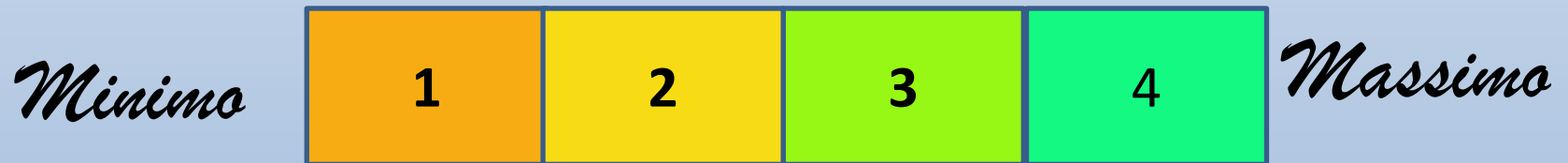
2) VALUTAZIONI SUL SERVIZIO OFFERTO

- a) Cortesia e disponibilità del personale addetto al servizio
- b) Competenza del personale addetto al servizio
- c) Adeguatezza e completezza delle informazioni rese
- d) Accuratezza e tempestività di esecuzione del servizio
- e) Valutazione complessiva del servizio

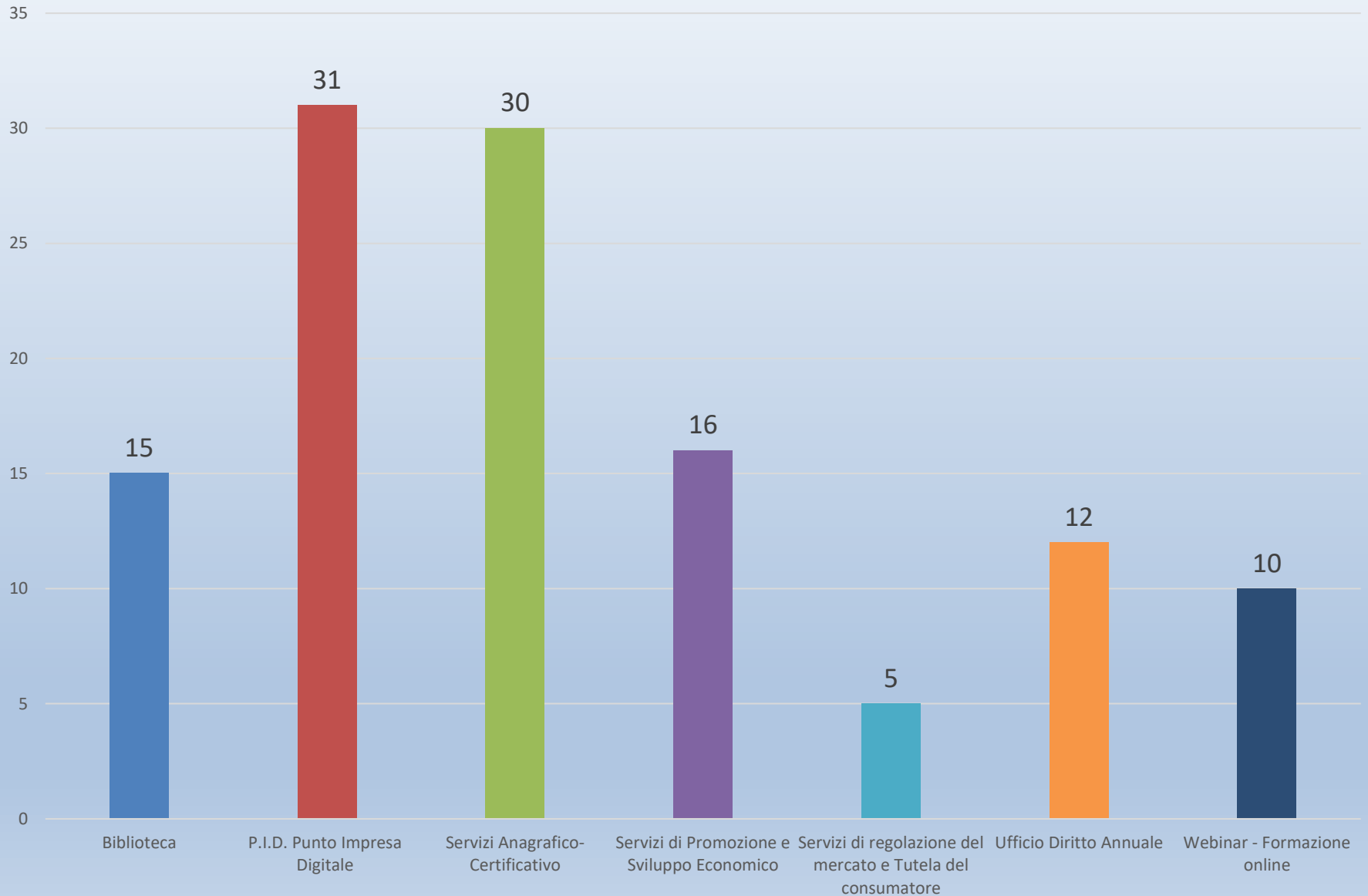
Elenco dei servizi oggetto dell'indagine

- Biblioteca - Presente solo nella sede di Livorno
- P.I.D. Punto Impresa Digitale (SPID, CNS, Firma digitale, PEC, iniziative di sostegno agli investimenti tecnologici delle imprese ed allo sviluppo delle competenze tecnologiche e digitali, servizi di digitalizzazione)
- Servizi Anagrafico-Certificativo (servizi telematici e certificati Registro Imprese, REA, Imprese Artigiane, procedure abilitative Albi, Ruoli, Elenchi, Suap)
- Servizi di Promozione e Sviluppo Economico (supporto e assistenza all'internazionalizzazione, sviluppo e qualificazione aziendale dei prodotti, turismo e cultura, orientamento alle professioni)
- Servizi di regolazione del mercato e Tutela del consumatore (organismi di controllo e certificazione dei prodotti agroalimentari, marchi, brevetti, protesti, pratiche ambientali e sviluppo sostenibile, metrologia legale - organismo per la composizione delle crisi da sovraindebitamento)
- Ufficio Diritto Annuale (gestione del diritto annuale: informazione, riscossione, accertamento e sanzioni, ruoli e contenzioso tributario)
- Webinar – Servizio formazione offerto unicamente in modalità on line

Presentazione dei risultati



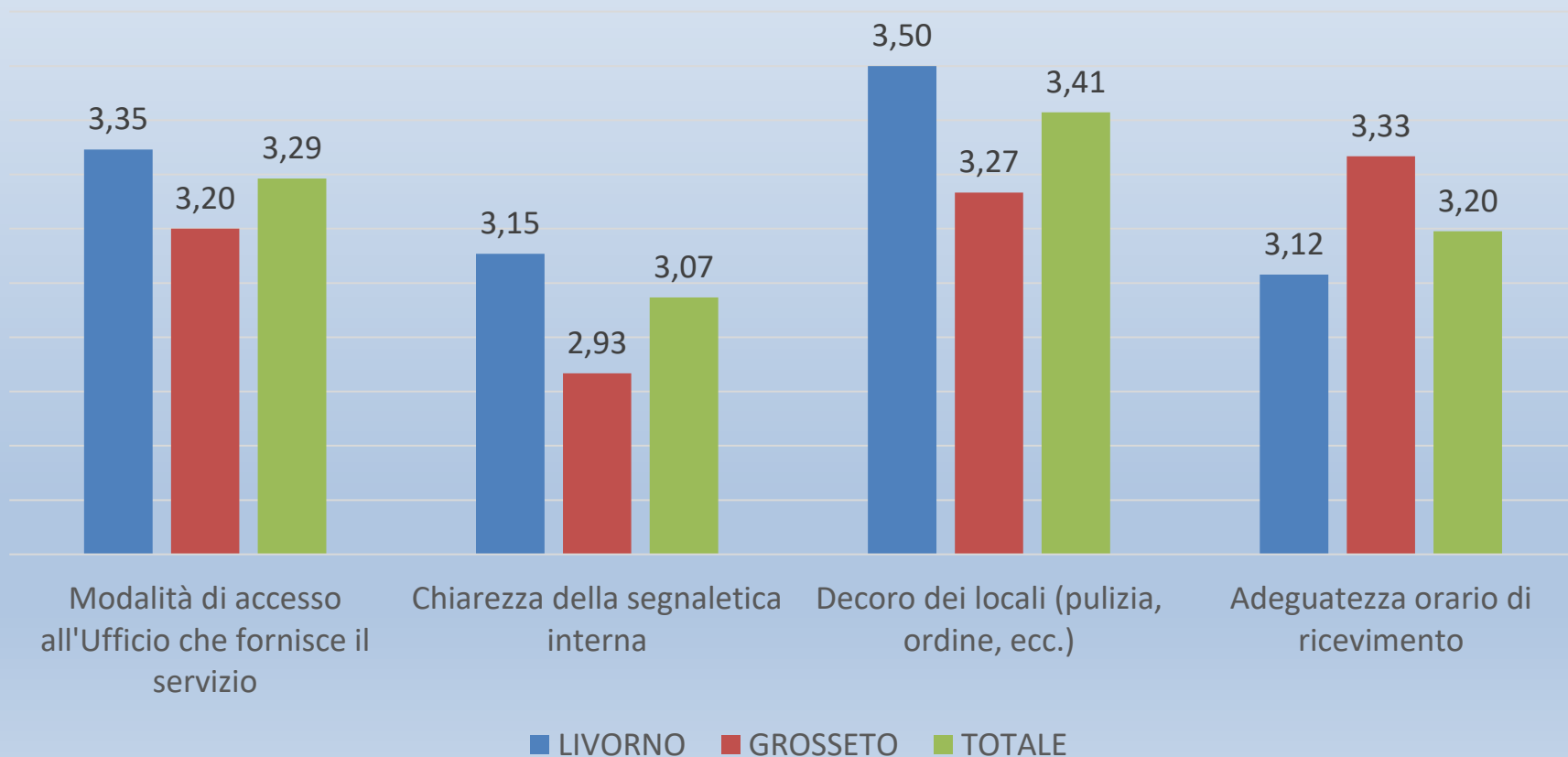
Numero risposte: 119



Servizi resi in presenza fisica

n. utenti: 41

N. risposte: 41 – di cui n. 26 per la sede di Livorno
n. 15 per la sede di Grosseto



Media generale delle valutazioni

