



CAMERA DI COMMERCIO  
MAREMMA E TIRRENO



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

*ANNO 2024*

*La Camera di Commercio della Maremma e del Tirreno ha avviato l'indagine sul gradimento dei servizi resi al pubblico per l'anno 2024 nel periodo 21 ottobre – 22 novembre, utilizzando un questionario raggiungibile sul portale istituzionale cliccando sul link in prima pagina. Quest'anno, per la prima volta, è stato oggetto di valutazione anche l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.*

*Per raggiungere il maggior numero di intervistati si è fatto ricorso diverse forme di pubblicità:*

- 1) compilazione tramite sito web al link
- 2) compilazione allo sportello (per i servizi di sportello), mediante messa a disposizione di tablet da cui compilare il questionario al link
- 3) diffusione dell'invito alla compilazione mediante CRM
- 4) mailing: invio dell'invito a compilare il questionario ad indirizzari specifici (ad esempio professionisti, associazioni di categoria, con particolare riferimento alle attività del Registro Imprese, di Regolazione del Mercato, del Diritto Annuale, della Promozione, della Camera Arbitrale)
- 5) invito alla compilazione del questionario da inserire nelle risposte agli utenti, veicolate tramite URP
- 6) predisposizione di un volantino per promuovere la compilazione del questionario da distribuire agli utenti da parte dei vari servizi, con invito ad inquadrare il QRcode per l'accesso immediato al questionario anche tramite cellulare.



# Contenuto dei questionari

All'intervistato è stato chiesto di 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).

Il questionario conteneva n.9 domande, di cui le prime sei insistevano particolarmente sul livello di accoglienza e di preparazione del personale addetto al servizio, le successive tre vertevano su aspetti di carattere organizzativo rivolti nello specifico ai servizi offerti in sede, ed infine l'ultima domanda richiedeva una valutazione complessiva generale.

## **VALUTAZIONI SUL SERVIZIO OFFERTO**

- a) Cortesia e disponibilità del personale addetto al servizio
- b) Professionalità e competenza del personale addetto al servizio
- c) Chiarezza delle informazioni ricevute
- d) Completezza delle informazioni ricevute
- e) Rispetto dei tempi di erogazione previsti per il servizio
- f) Rispondenza complessiva del servizio rispetto alle aspettative

## **VALUTAZIONI SUI SERVIZI IN SEDE**

- a) Chiarezza della segnaletica interna (per i servizi usufruiti presso la sede)
- b) Accessibilità del servizio in termini di adeguatezza orario di ricevimento/orario di apertura dell'ufficio
- c) Tempo di attesa allo sportello / il rispetto dell'orario dell'appuntamento

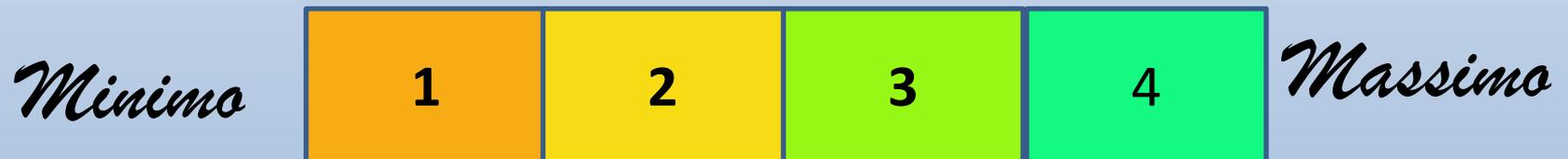
## **GIUDIZIO COMPLESSIVO**

Rispondenza complessiva del servizio rispetto alle aspettative

# Elenco dei servizi oggetto dell'indagine

- Biblioteca/Archivio storico
- Concessione in uso delle sale camerali
- Servizi di Promozione e Sviluppo Economico (supporto e assistenza all'internazionalizzazione, sviluppo e qualificazione aziendale dei prodotti, turismo e cultura, orientamento alle professioni, Attività certificative: certificazione commercio estero, certificati di origine della merce, visti esportazione, Carnet ATA, numero meccanografico, visto poteri di firma, visto per deposito)
- Servizi Punto Impresa Digitale - PID (servizi di formazione in ambito digitale; servizi di misurazione della maturità digitale delle imprese e del livello di sicurezza informatica; iniziative di sostegno agli investimenti tecnologici delle imprese ed allo sviluppo delle competenze tecnologiche e digitali; orientamento e accompagnamento delle imprese ai servizi del Network Nazionale I4.0)
- Servizi Sostenibilità e Transizione energetica (servizi di formazione in tema di Comunità Energetiche Rinnovabili (CER); servizi di assistenza in tema di energia (Sportello Energia); iniziative di sostegno agli investimenti per l'avvio di percorsi per la transizione energetica)
- Servizi telematici per l'accettazione delle domande/denunce al Registro Imprese, Repertorio Economico Amministrativo; Gestione Imprese Artigiane; Registri ad efficacia abilitante (SCIA); accertamento e contestazione violazione amministrative (Registro Imprese, REA, Leggi speciali)
- Servizio di Regolazione del Mercato: Metrico-Ispettivo, Sanzioni Amministrative, Organismo di Composizione Crisi da Sovraindebitamento, Codice di Comportamento Imprese e Marchio di garanzia, Vigilanza su agenti immobiliari, Sportello etichettatura e sicurezza prodotti, Pratiche e tenuta registri servizi ambientali, Concorsi a Premio
- Sportello Polifunzionale (rilascio certificati, visure, copie atti ed elenchi; bollatura e vidimazione libri contabili e societari, rilascio e promozione dello SPID, rilascio CNS, PEC, carte tachigrafiche, deposito di domande di brevetto per invenzione industriale e per marchio d'impresa, registro informatico dei protesti, registro carico e scarico dei rifiuti e sottoprodotti, servizi informativi sul diritto annuale)
- Ufficio Diritto Annuale (gestione del diritto annuale: informazione, riscossione, accertamento e sanzioni, ruoli e contenzioso tributario)
- URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico (contatto tramite mail o telefono per ricevere informazioni di carattere generale, avere assistenza nei contatti con uffici e servizi, presentare segnalazioni, suggerimenti, proposte, reclami sui vari servizi della Camera)

# Presentazione dei risultati

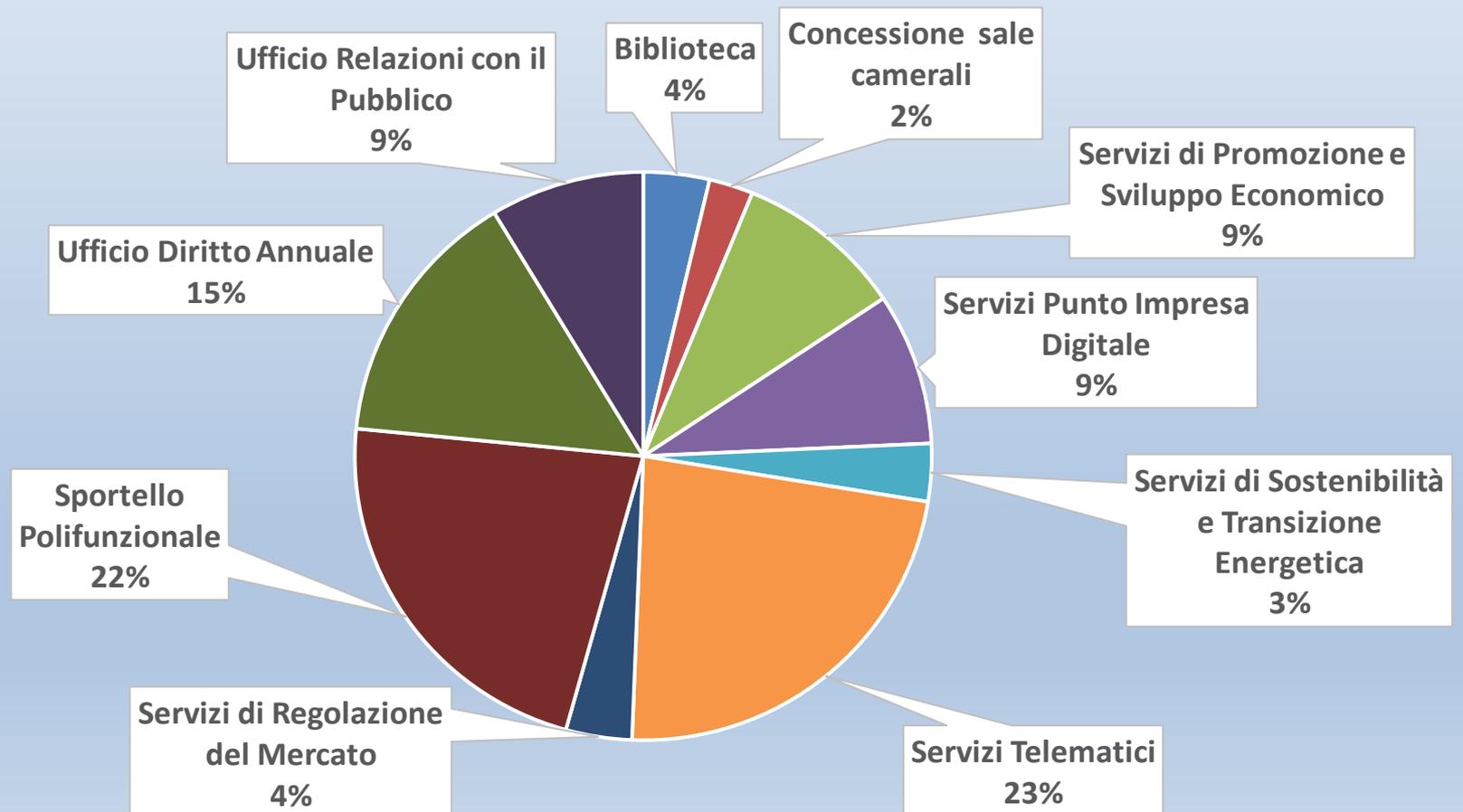


# Numero risposte: 243

## Numero risposte

anno 2023 n.329

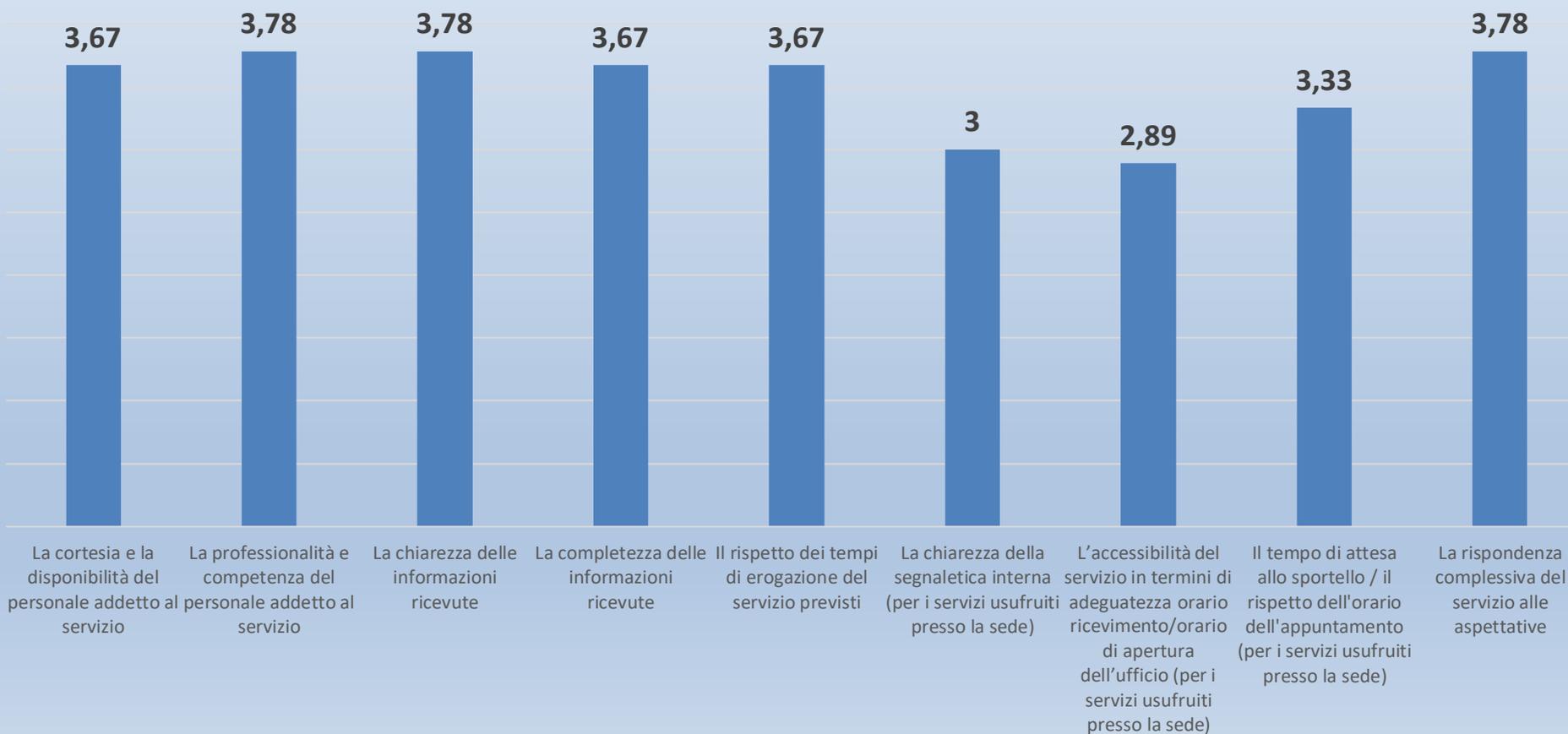
anno 2024 n.243



# Valutazione del Servizio Biblioteca

N. 9 risposte

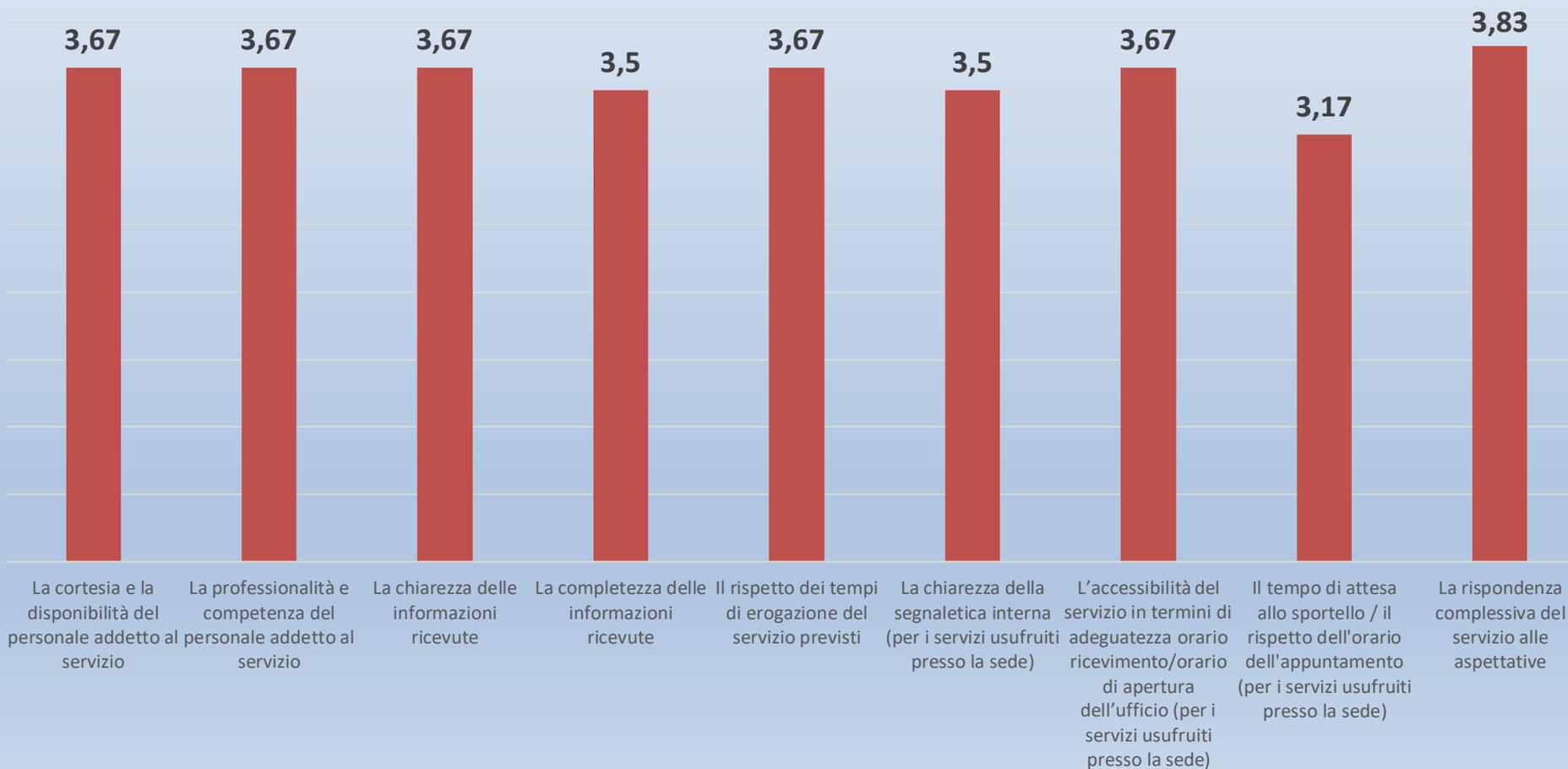
Valori Medi



# Valutazione dei Servizi Concessione sale camerali

N. 6 risposte

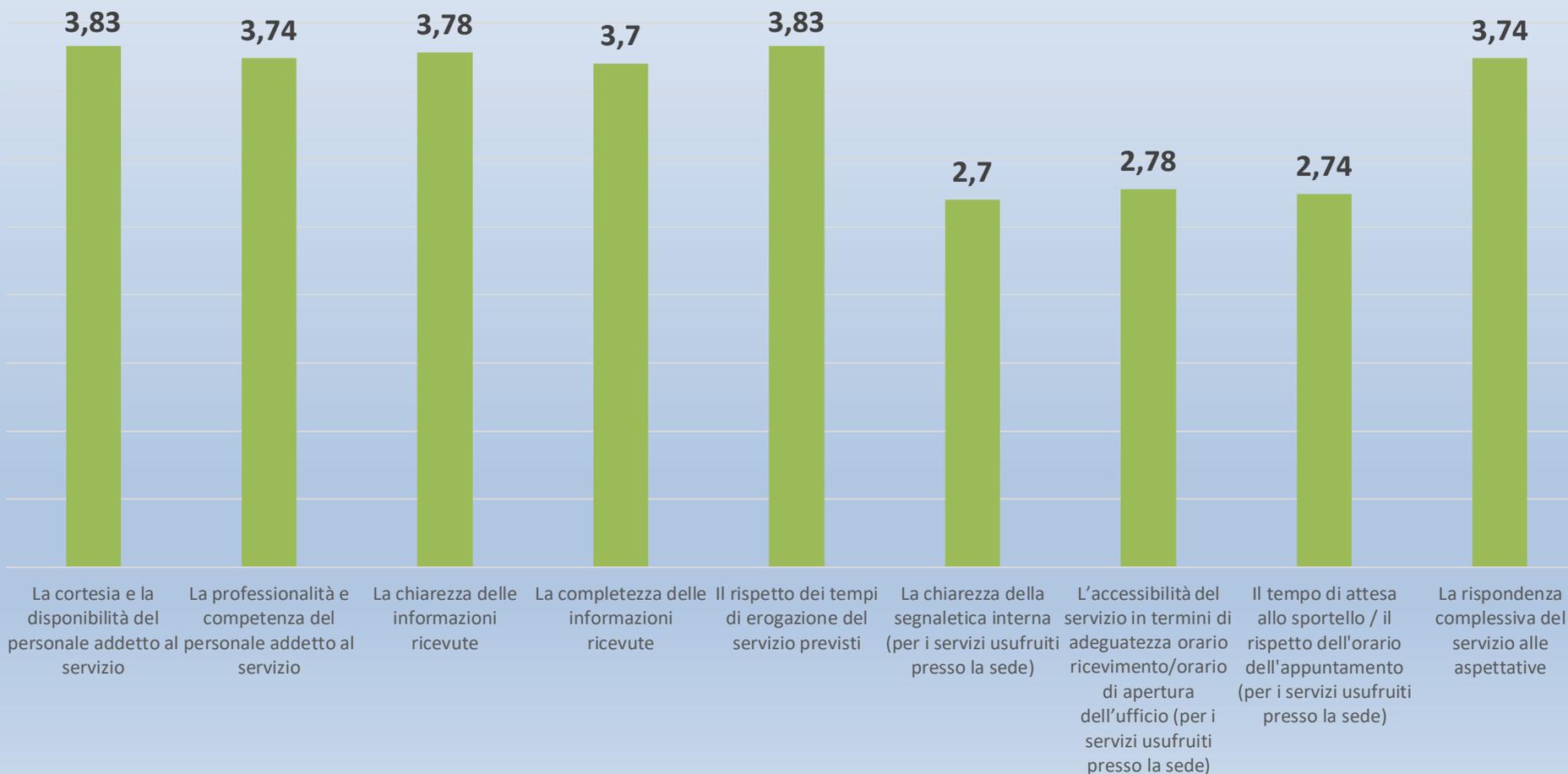
Valori Medi



# Valutazione dei Servizi di Promozione e Sviluppo Economico

N. 23 risposte

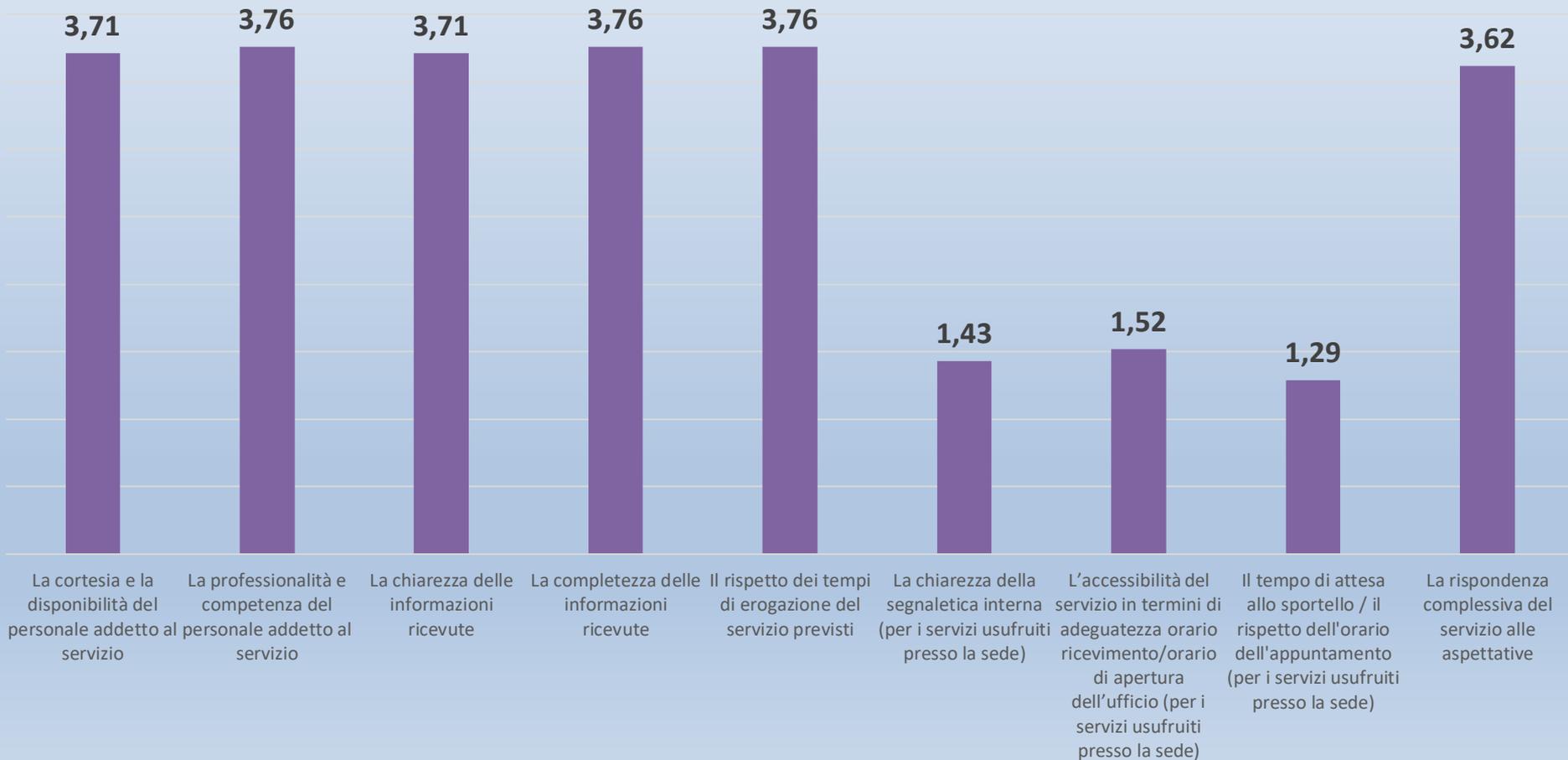
Valori Medi



# Valutazione dei Servizi di Punto Impresa Digitale PID

N. 21 risposte

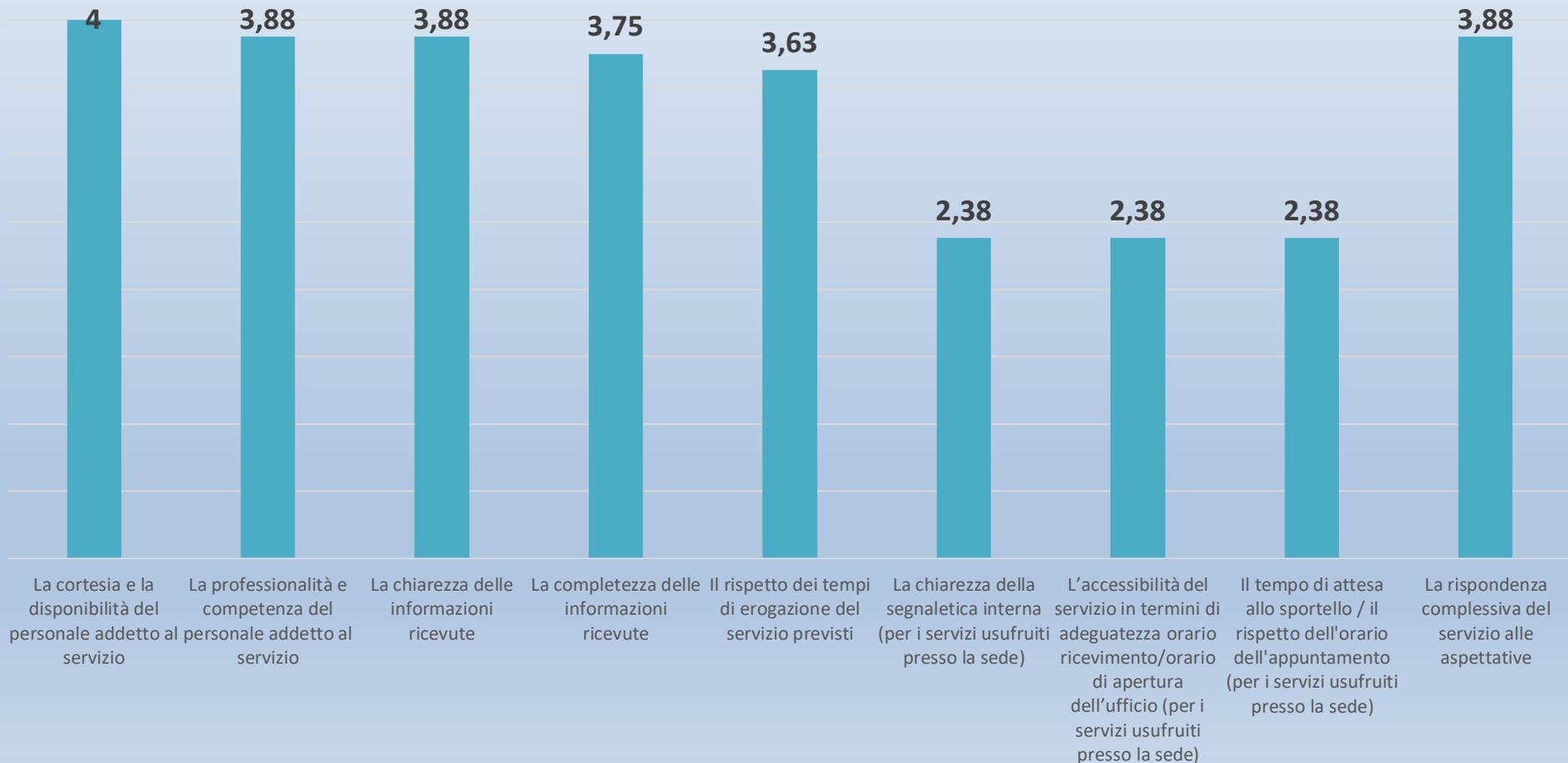
Valori Medi



# Valutazione dei Servizi di Sostenibilità e Transizione Energetica

N. 8 risposte

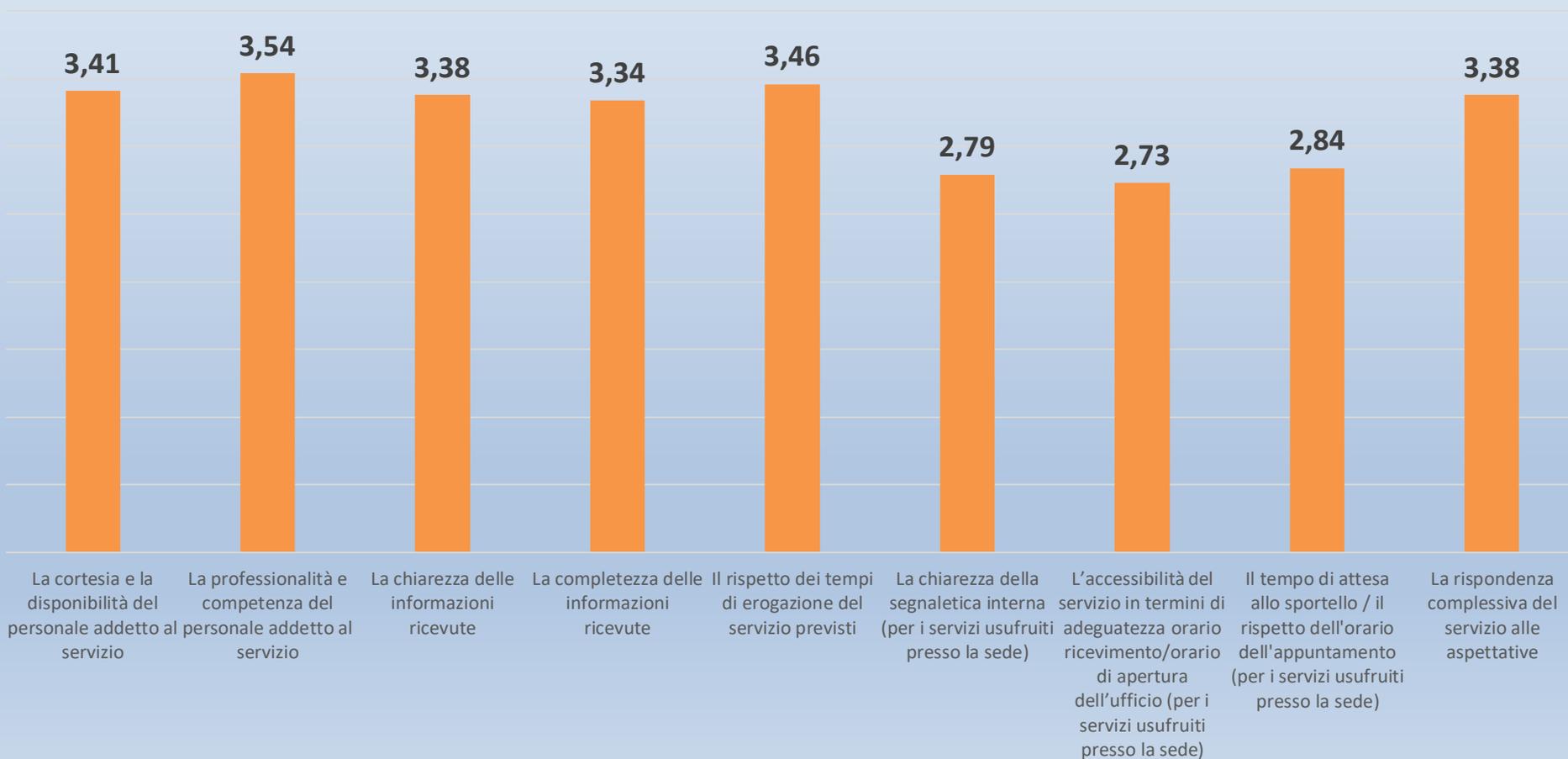
Valori Medi



# Valutazione dei Servizi Telematici (Registro Imprese)

N. 56 risposte

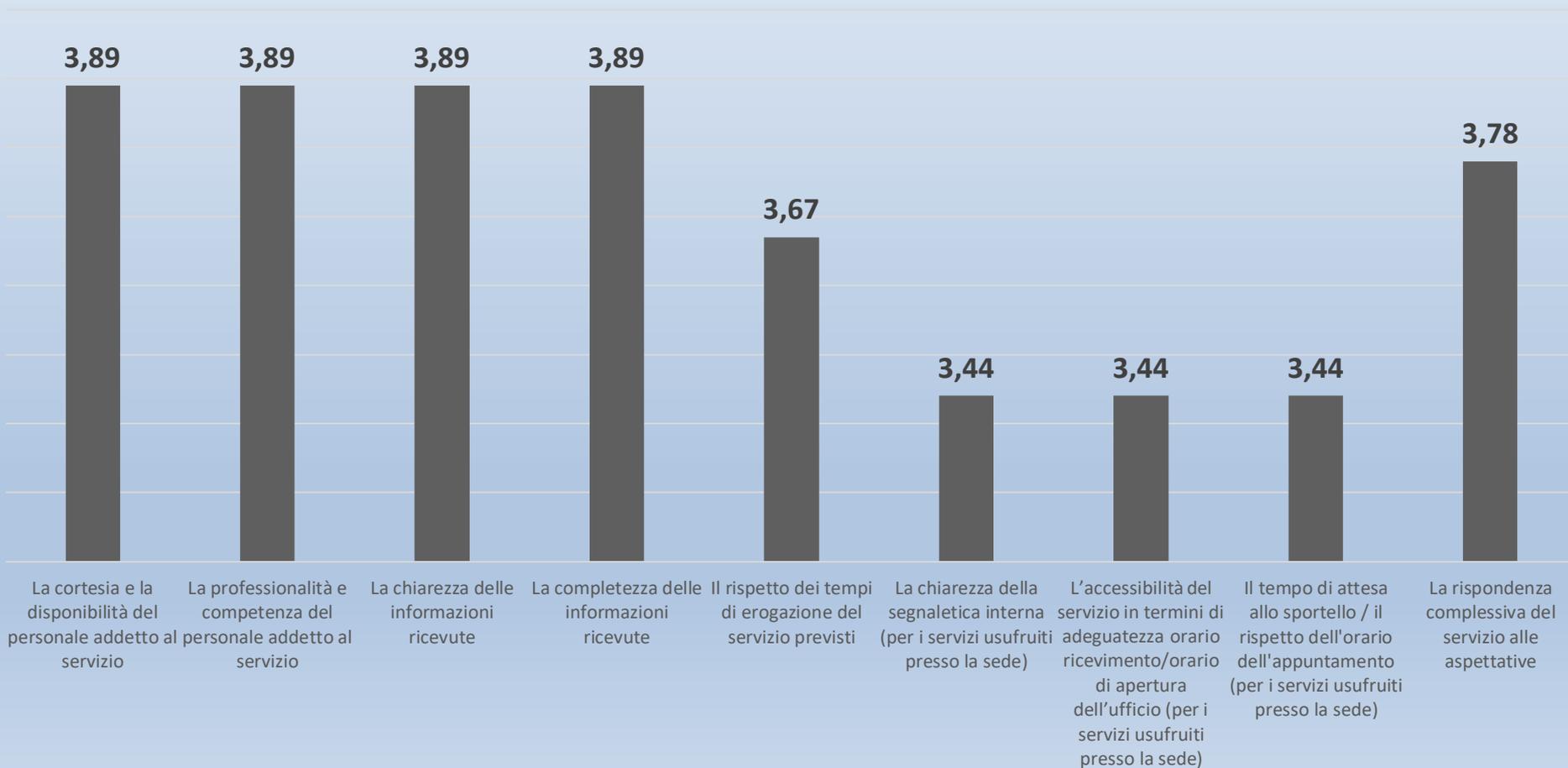
Valori Medi



# Valutazione dei Servizi di Regolazione del Mercato

N. 9 risposte

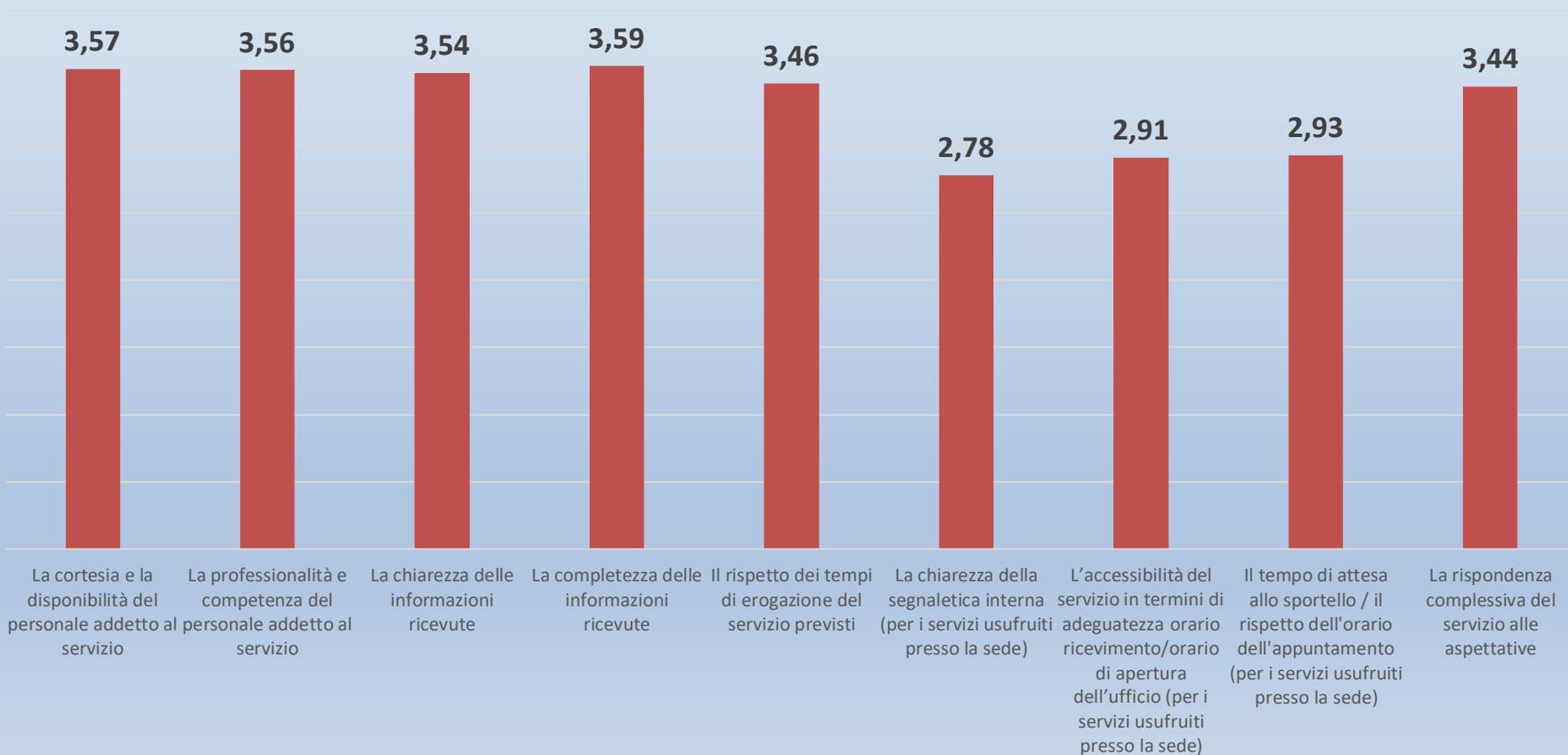
Valori Medi



# Valutazione dei Servizi Sportello Polifunzionale

N. 54 risposte

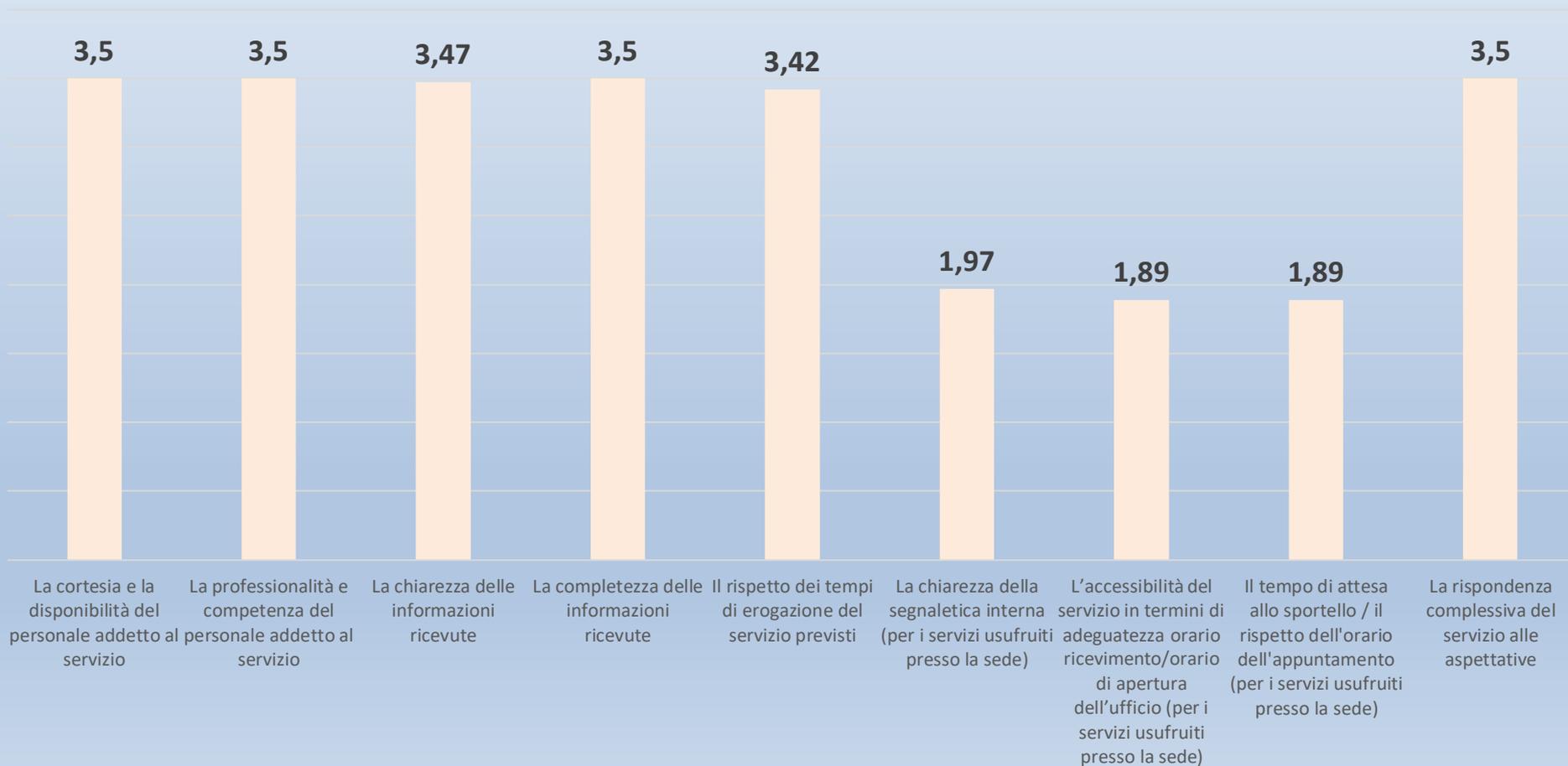
Valori Medi



# Valutazione dei Servizi Diritto Annuale

N. 36 risposte

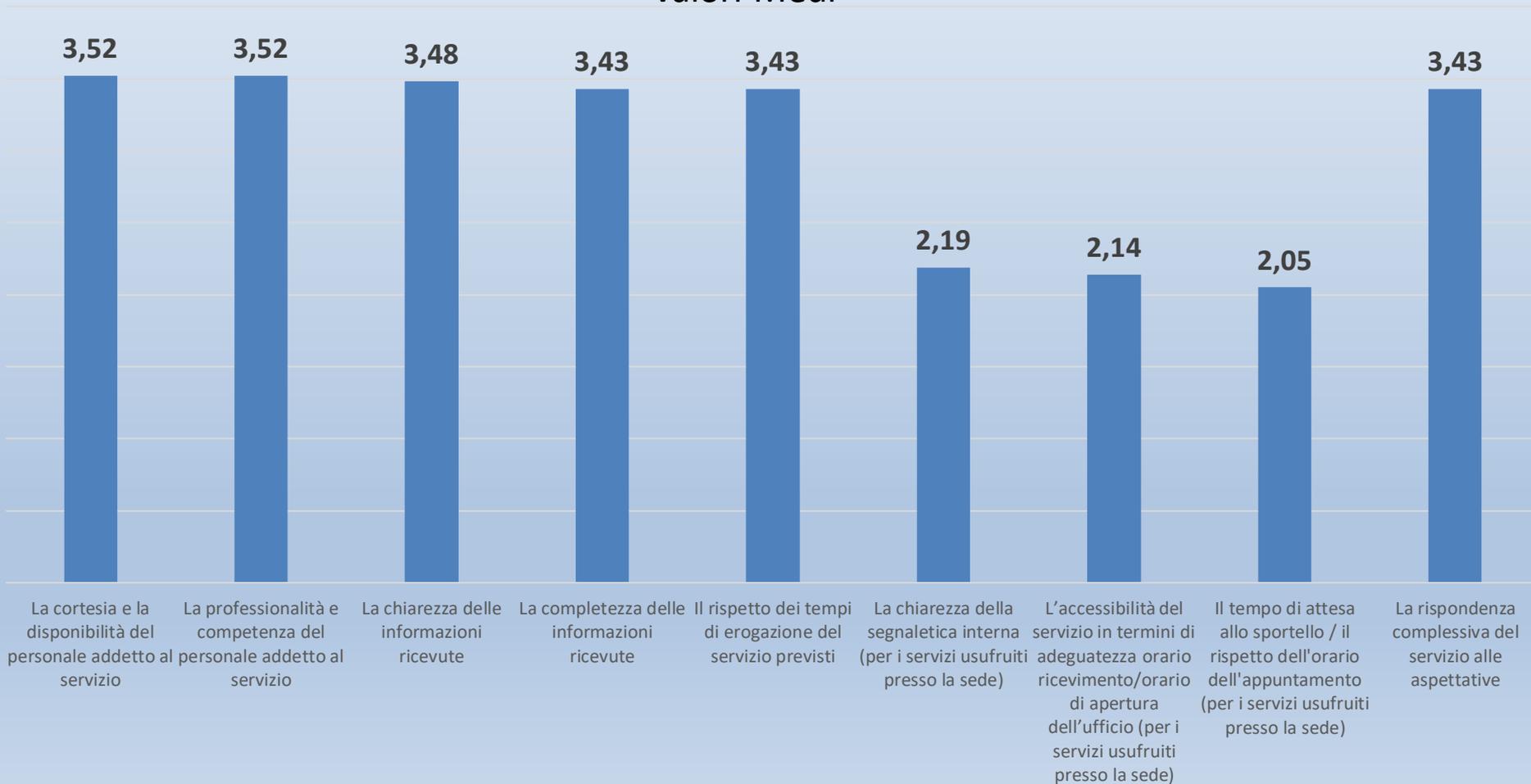
Valori Medi



# Valutazione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

N. 21 risposte

Valori Medi



# Media generale delle valutazioni

