

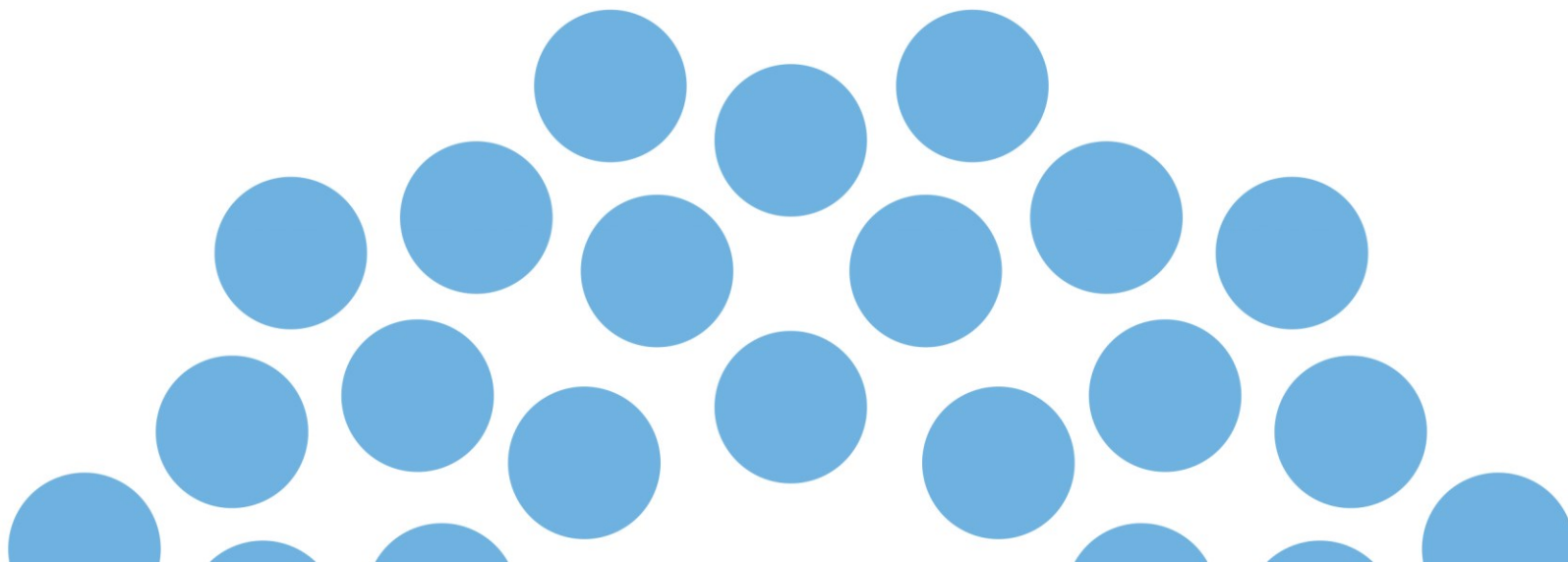


Innovare è Crescere

*Servizi del Registro Imprese di Firenze*

# **Indagine sulla soddisfazione dell'utenza – dicembre 2017**

15 gennaio 2018



# l'indagine



# composizione del campione e criteri di rilevazione

Il campione è stato individuato tra gli utenti, che hanno spedito pratiche nel corso del 2017 (gennaio-settembre). Le utenze sono state suddivise in funzione del numero di pratiche inviate, definendo otto classi (A, B, C,D,E,F,G,H), ciascuna delle quali corrisponde ad un determinato numero di pratiche inviate, come mostra la seguente tabella:

CLASSE	UTENZE SUDDIVISE PER CLASSE				PRATICHE INViate
A	che inviano	più di 250 pratiche	pari a	12	4411
B	che inviano	da 100 a 249 pratiche	pari a	57	8359
C	che inviano	da 51 a 100 pratiche	pari a	165	11709
D	che inviano	da 26 a 50 pratiche	pari a	282	10111
E	che inviano	da 11 a 25 pratiche	pari a	545	9065
F	che inviano	da 6 a 10 pratiche	pari a	493	3793
G	che inviano	da 3 a 5 pratiche	pari a	814	3041
H	che inviano	fino a due pratiche	pari a	2487	3266
			totali	4855	53755

# composizione del campione e criteri di rilevazione

Da questo elenco, sono stati estrapolati due campioni distinti:

- 1) campione di utenti rappresentativo dell'universo delle otto classi individuate, che chiameremo **campione1**;
- 2) campione di utenti individuato in funzione della numerosità di pratiche inviate, che chiameremo **campione2**:

CAMPIONE 1		
classi	user per classi	numero di user estratte
A	12	0
B	57	2
C	165	5
D	282	9
E	545	17
F	493	15
G	814	25
H	2487	77
<b>totali</b>	<b>4855</b>	<b>150</b>

CAMPIONE 2		
classi	pratiche per classi	numero di user estratte
A	4411	12
B	8359	23
C	11709	33
D	10111	28
E	9065	25
F	3793	11
G	3041	8
H	3266	9
<b>totali</b>	<b>53755</b>	<b>150</b>

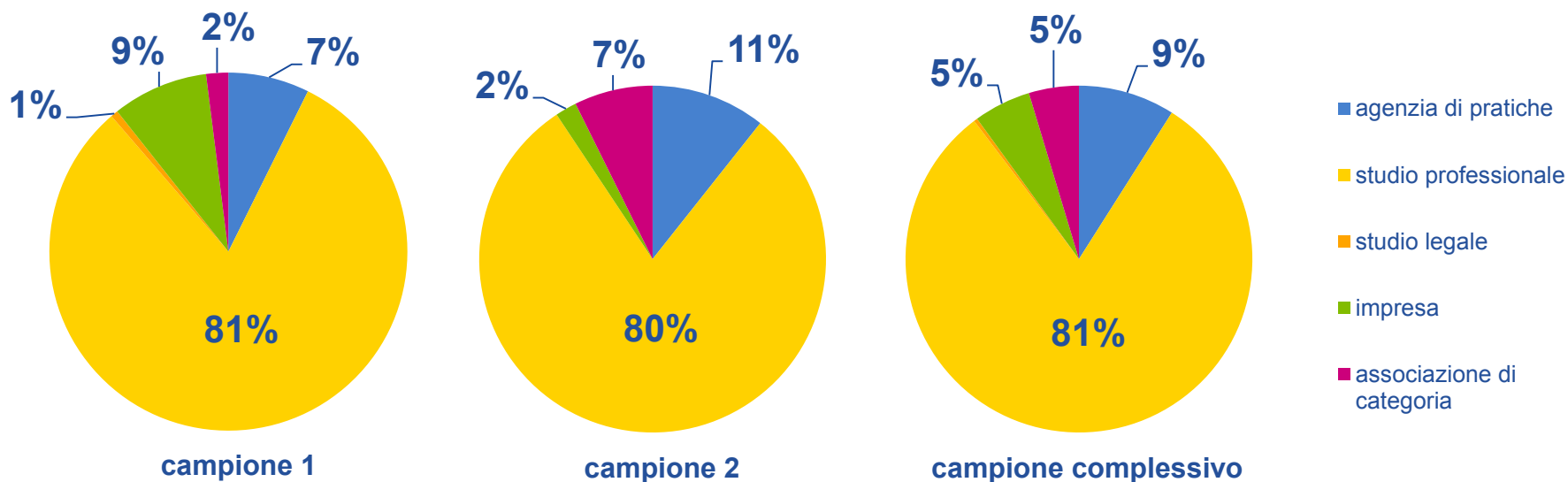
Le utenze sono state scelte casualmente e non si ripetono nei due campioni.

# composizione del campione e criteri di rilevazione

Per ciascun campione, sono state raccolte 150 interviste, per un totale di 300, utili a fornire una rappresentazione distinta ed una complessiva delle interviste.

Le interviste sono state condotte in modalità CATI ((Computer-Assisted Telephone Interviewing)), da intervistatori di InfoCamere specializzati in attività di rilevazione outbound.

Al termine della rilevazione, il campione risulta composto da diverse categorie di utenti, come mostrano i seguenti grafici:



# contenuti dell'indagine

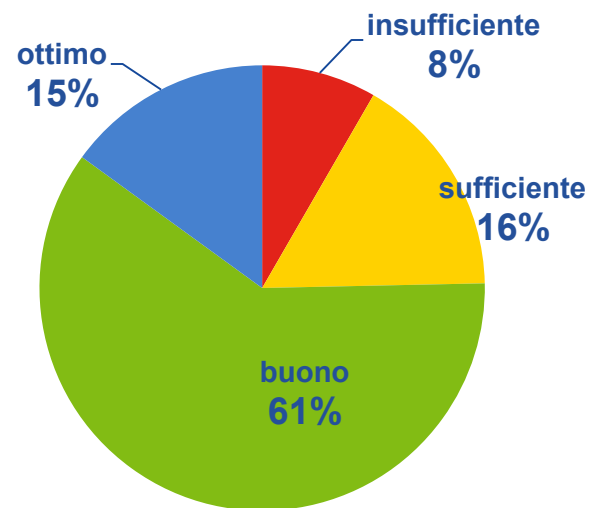
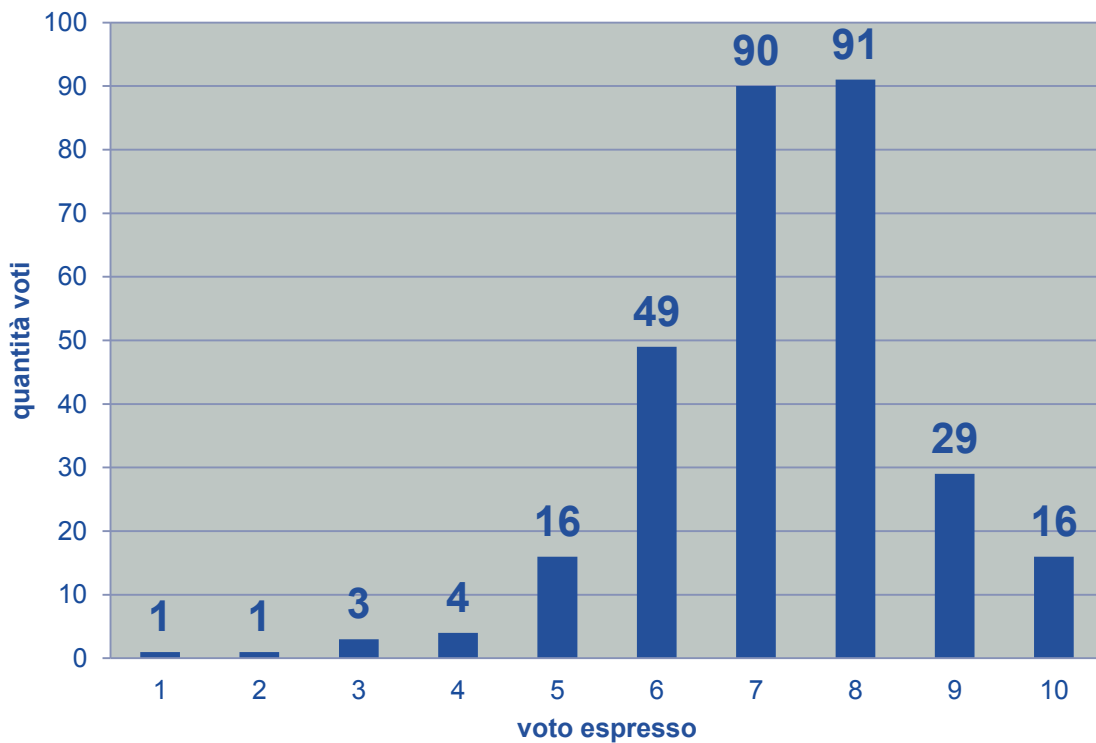
## cosa abbiamo chiesto agli intervistati?



- 1) un **giudizio** sui tempi di evasione delle pratiche;
- 2) una valutazione sulla qualità delle comunicazioni relative all'istruttoria delle pratiche;
- 3) l'eventuale utilizzo della email del Registro Imprese per richiedere informazioni e la valutazione del servizio;
- 4) l'eventuale utilizzo del servizio di assistenza SA.RI. e come lo valuta;
- 5) l'eventuale utilizzo dei servizi offerti dagli sportelli fisici, con una valutazione degli stessi;
- 6) suggerimenti per il miglioramento del servizio.

## come giudica i tempi di evasione delle pratiche?

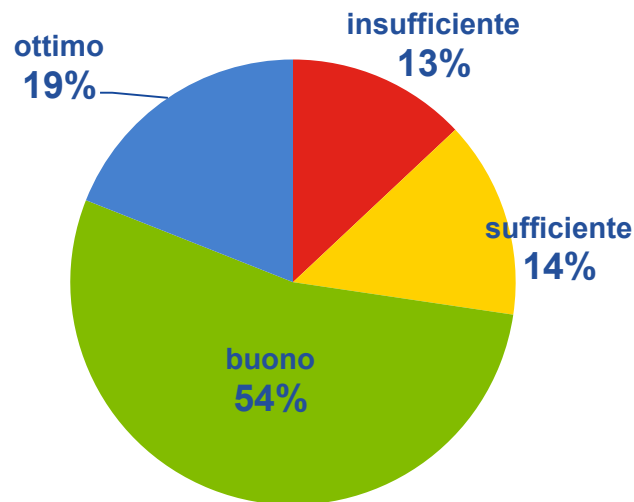
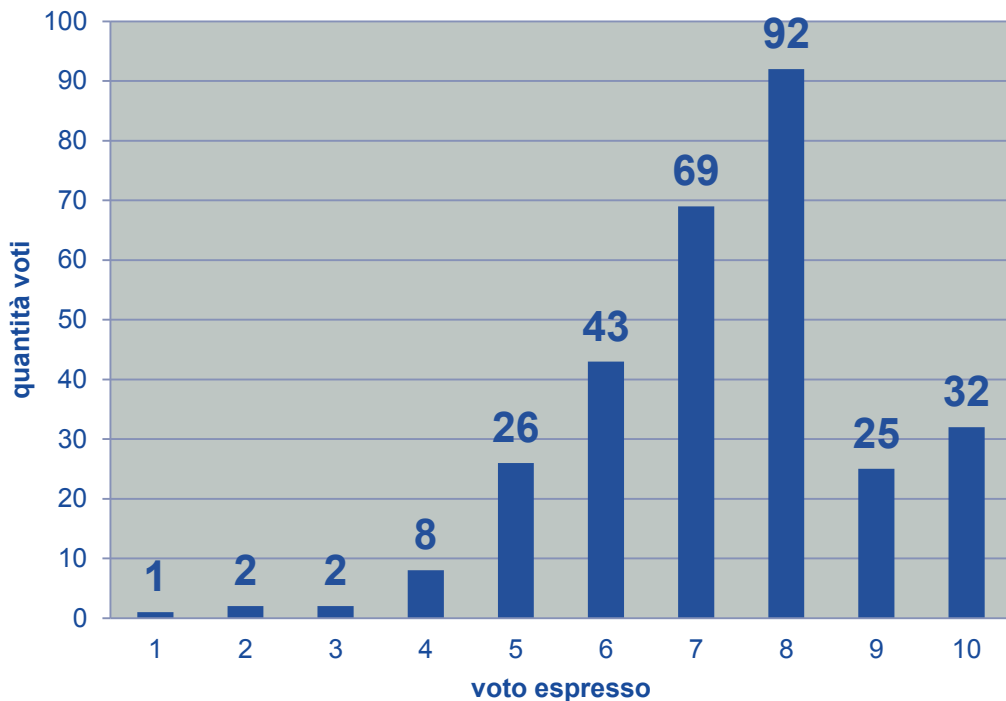
A questa domanda, è stato chiesto di esprimere un giudizio in una scala da 1 a 10



voto da 1 a 5 = insufficiente; voto 6 = sufficiente; voto da 7 a 8 = buono; voto da 9 a 10 = ottimo

## come giudica le comunicazioni inviate per la sospensione delle pratiche?

A questa domanda, è stato chiesto di esprimere un giudizio sulla chiarezza e l'esaustività, in una scala da 1 a 10:

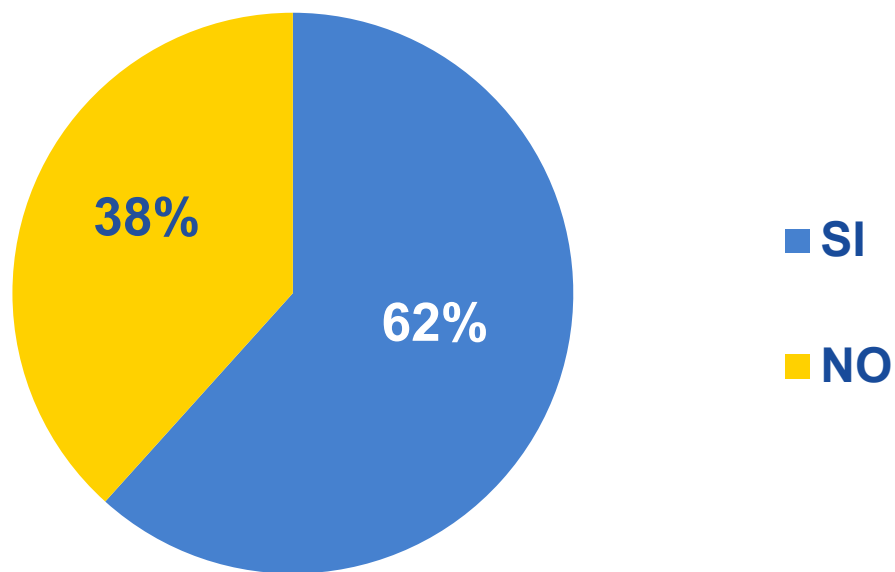


voto da 1 a 5 = insufficiente; voto 6 = sufficiente; voto da 7 a 8 = buono: voto da 9 a 10 = ottimo



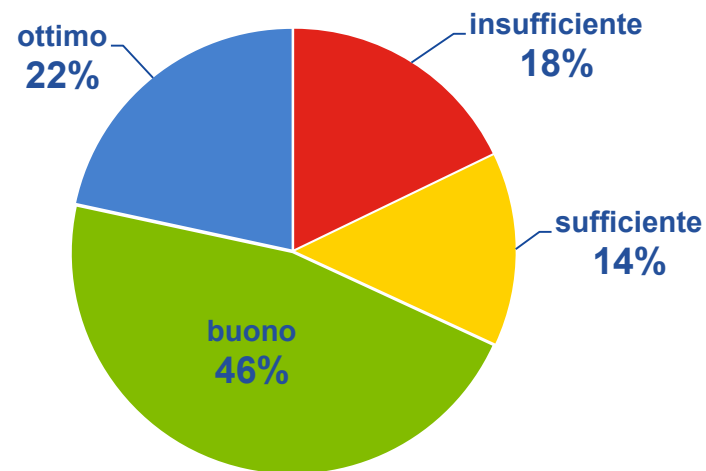
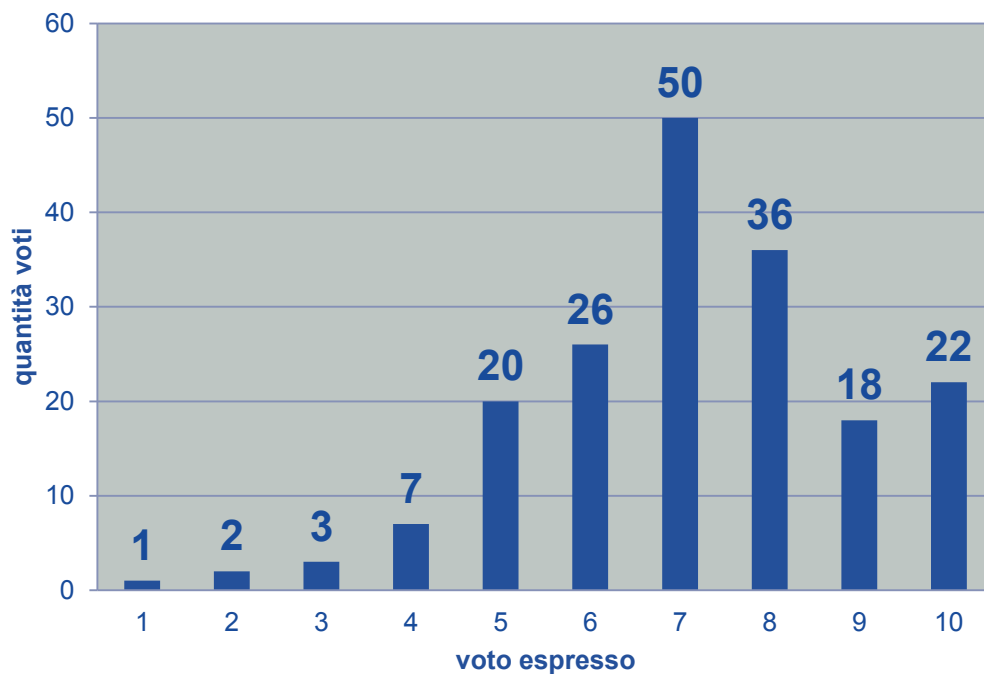
## ha richiesto informazioni tramite la casella e-mail registro.imprese@fi.camcom.it?

Le risposte sono state di tipo affermativo o negativo, come rappresentano i grafici:



## come giudica le risposte ricevute da [registro.imprese@fi.camcom.it](mailto:registro.imprese@fi.camcom.it)?

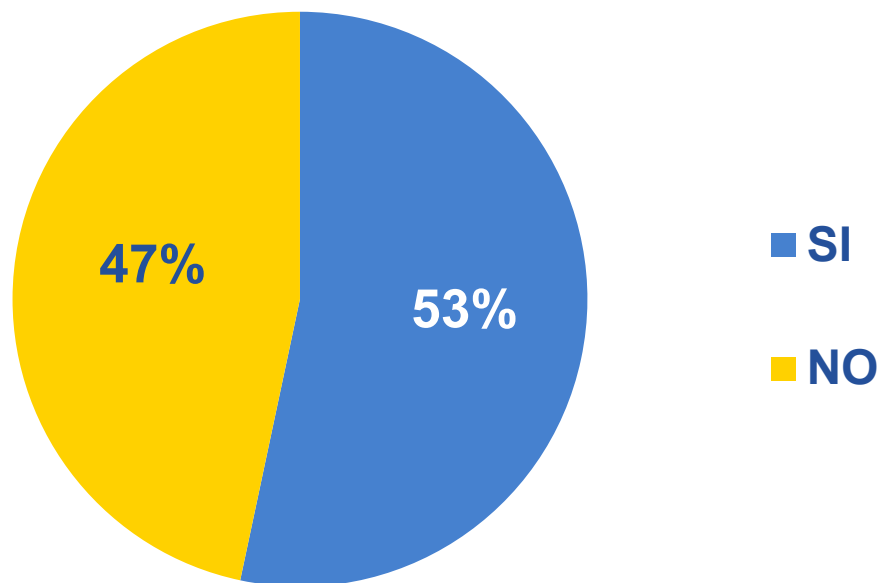
Il giudizio è stato espresso da chi chiede informazioni via e-mail (185 utenti), utilizzando una scala da 1 a 10, come rappresenta il grafico:



voto da 1 a 5 = insufficiente; voto 6 = sufficiente; voto da 7 a 8 = buono; voto da 9 a 10 = ottimo

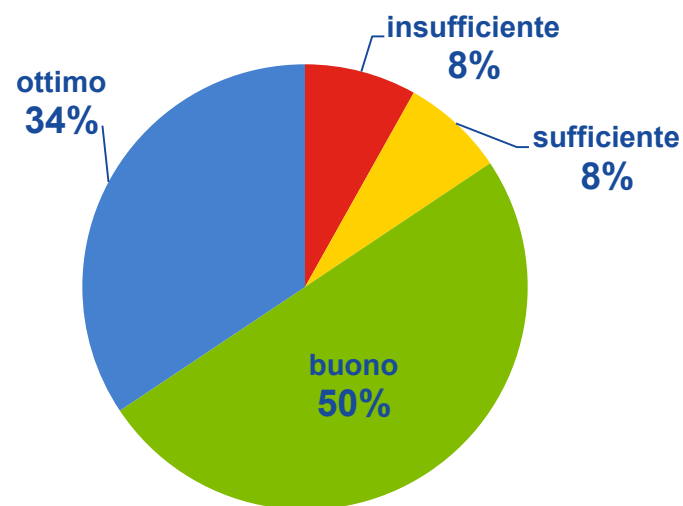
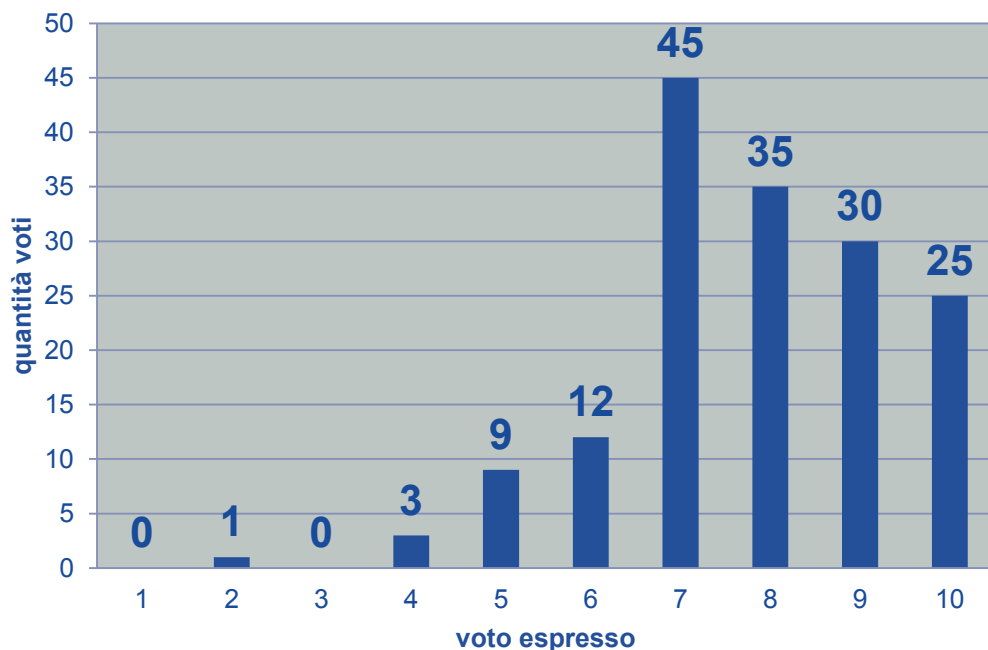
## ha utilizzato il servizio web di assistenza SA.RI.?

Le risposte, di tipo affermativo o negativo, sono quelle rappresentate dal grafico:



## con quale grado di soddisfazione ha utilizzato il servizio di assistenza SA.RI.?

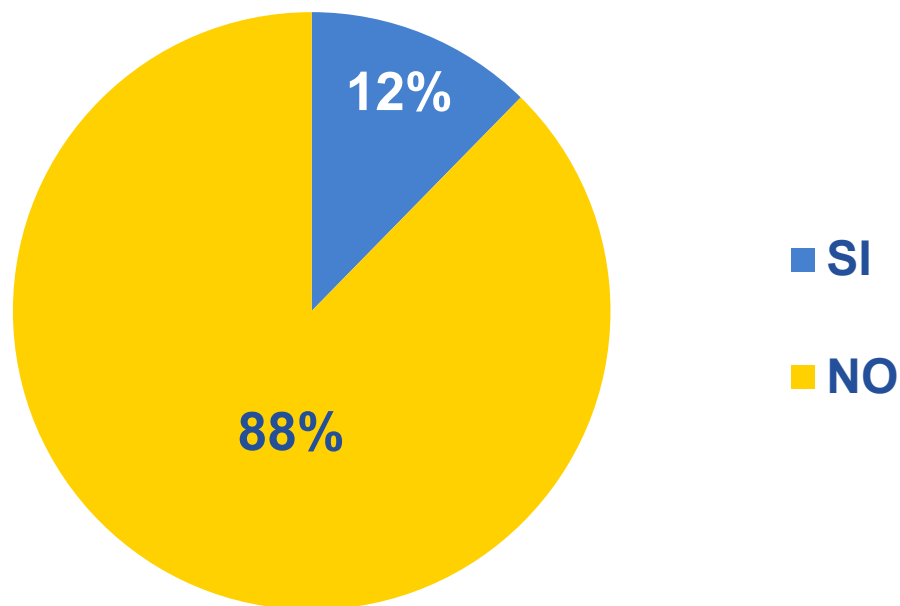
Gli intervistati, che utilizzano il SA.RI., (160 utenti), hanno valutato il servizio, esprimendo un voto da 1 a 10:



voto da 1 a 5 = insufficiente; voto 6 = sufficiente; voto da 7 a 8 = buono; voto da 9 a 10 = ottimo

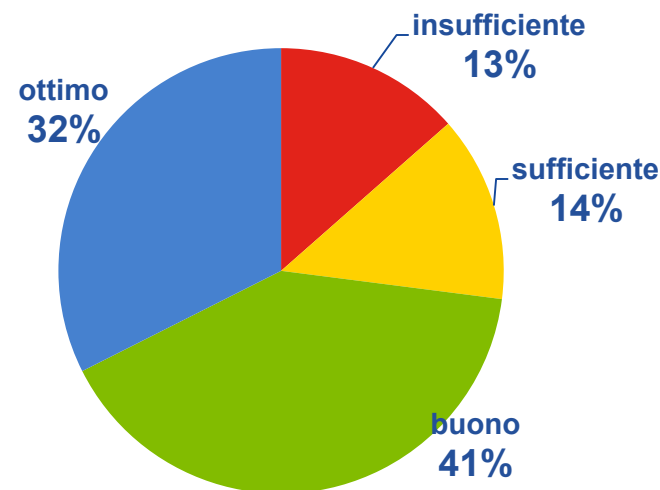
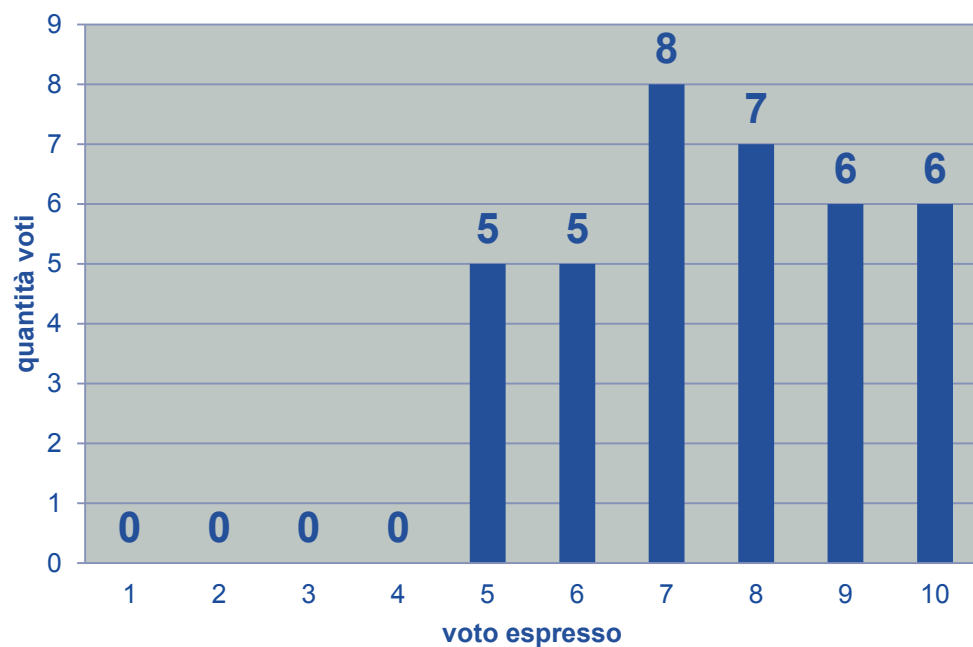
## ha utilizzato i servizi offerti dagli sportelli fisici?

Le risposte, di tipo affermativo o negativo, sono quelle rappresentate dal grafico:



## come giudica l'accesso alle informazioni?

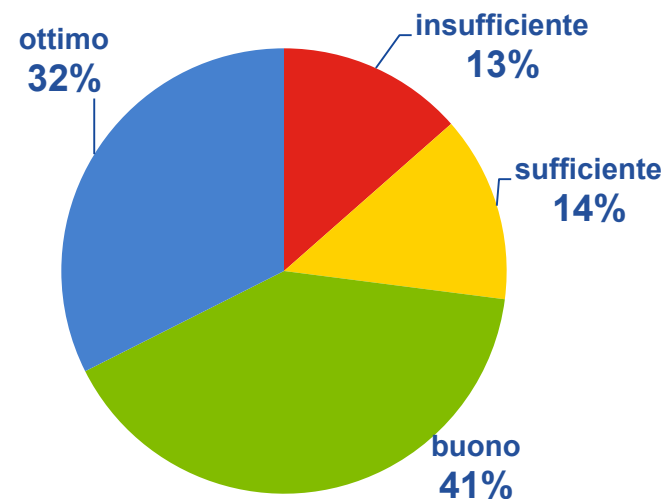
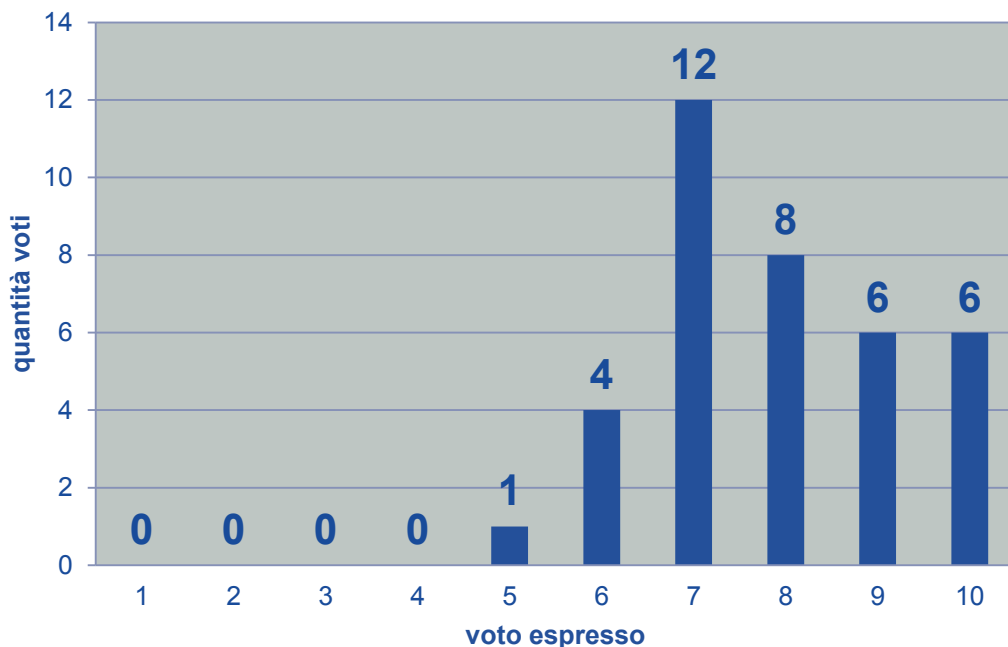
Il giudizio è stato espresso da chi utilizza i servizi offerti dagli sportelli fisici (37 utenti), utilizzando una scala da 1 a 10, come rappresenta il grafico:



voto da 1 a 5 = insufficiente; voto 6 = sufficiente; voto da 7 a 8 = buono; voto da 9 a 10 = ottimo

## come giudica la competenza professionale del personale?

Il giudizio è stato espresso da chi utilizza i servizi offerti dagli sportelli fisici (37 utenti), utilizzando una scala da 1 a 10, come rappresenta il grafico:



voto da 1 a 5 = insufficiente; voto 6 = sufficiente; voto da 7 a 8 = buono; voto da 9 a 10 = ottimo

# suggerimenti per il miglioramento dei servizi



Abbiamo chiesto agli intervistati dei suggerimenti per il miglioramento dei servizi del Registro Imprese, che abbiamo così riassunto:

- 1** un contatto diretto per i casi più complessi e/o urgenti, anche telefonico o con chat
- 2** istruzioni più chiare per la compilazione e la correzione delle pratiche
- 3** tempi di evasione delle pratiche più rapidi
- 4** maggiore celerità nel fornire risposte ai quesiti posti via email
- 5** programmi di gestione e monitoraggio delle pratiche più evoluti





IC

InfoCamere

Innovare è Crescere

[infocamere.it](http://infocamere.it)



[twitter.com/infocamere](https://twitter.com/infocamere)

