Richieste on Line

Indagine di customer satisfaction

dal 13/11/2023 al 31/03/2024

Elaborazione a cura di Qualità

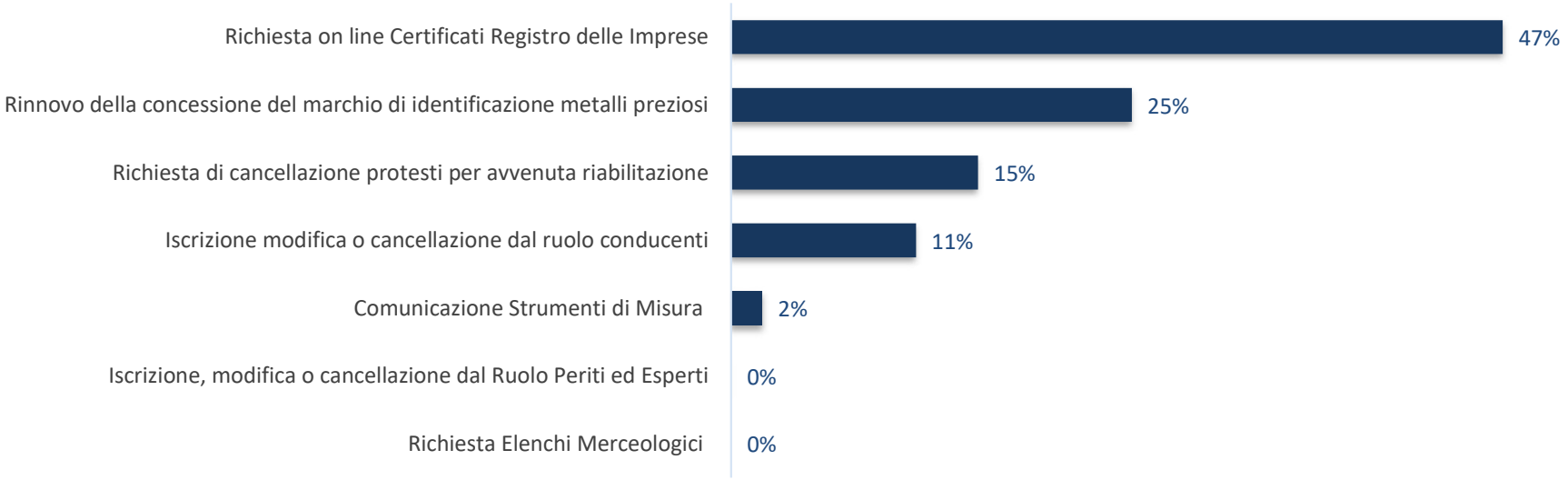
CAMERA DI
COMMERCIO
MILANO
MONZABRIANZA
LODI

Nota introduttiva

OBIETTIVI	L'indagine è finalizzata a rilevare, come previsto dall'art. 7 del CAD, la valutazione dei servizi online da parte **degli utenti**.
DESTINATARI	La rilevazione ha coinvolto gli utenti che hanno utilizzato i servizi on line.
TECNICA DI RILEVAZIONE	Somministrazione di questionari nella fase di ricezione della richiesta evasa.
PERIODO DI RILEVAZIONE	13/11/2023 – 31/03/2024.
NUMERO DI RISPOSTE	Alla data di chiusura della rilevazione **risultano 53 rispondenti** che costituiscono un campione casuale semplice degli oltre 2000 utenti utilizzatori dei servizi online oggetto della presente indagine. *Visto il campione ridotto, è consentita una lettura meramente qualitativa dei dati*

Tipo di servizio utilizzato

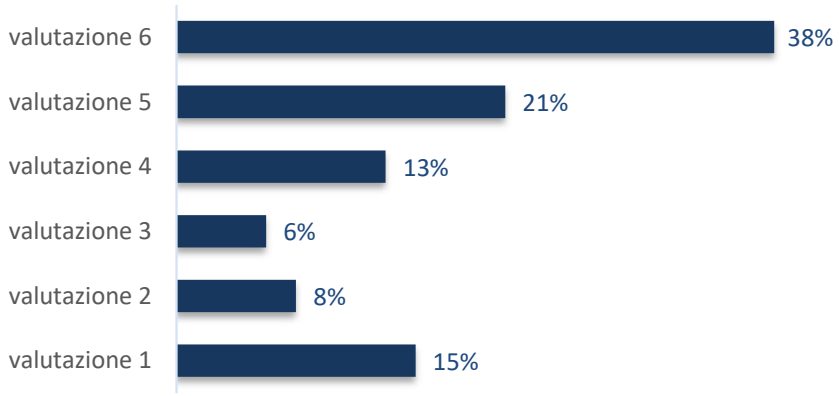
Gli utenti che hanno risposto al sondaggio hanno utilizzato prevalentemente il servizio on line relativo alla richiesta di Certificati del Registro delle Imprese (47%) e, nel 25% dei casi, il servizio di Rinnovo della concessione del marchio di identificazione dei metalli preziosi. Seguono, con il 15%, le richieste di cancellazione protesti per avvenuta riabilitazione, con l'11% l'Iscrizione modifica o cancellazione da Ruolo conducenti e, con il 2%, la Comunicazione degli strumenti di misura. Nessun giudizio è stato espresso in relazione ai servizi relativi all'Iscrizione modifica o cancellazione dal Ruolo Periti ed Esperti e alla Richiesta di elenchi merceologici.

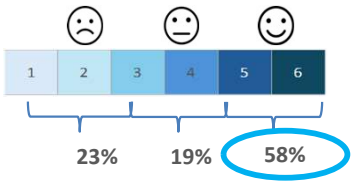


Base: n. 53 rispondenti utilizzatori di alcuni servizi ROL di cui, n. 25 per la Richiesta on line di Certificati Registro delle imprese, n. 13 per il Rinnovo della concessione del marchio di identificazione metalli preziosi, n. 8 per la Richiesta di cancellazione protesti per avvenuta riabilitazione, n. 6 per Iscrizione modifica o cancellazione dal ruolo conducenti e n. 1 per la Comunicazione Strumenti di Misura

Facilità nell'individuare il Servizio all'interno del portale Servizi on line

Circa 6 utenti su 10 , pari al 58% dei rispondenti**,** esprimono un giudizio positivo riguardo alla *facilità di individuazione dei servizi on line all'interno del Portale*, indicando una valutazione da 5 a 6 su 6, mentre il 19% esprime un giudizio più contenuto con punteggio da 3 a 4. Per contro, il restante 23% attribuisce un punteggio da 1 a 2.

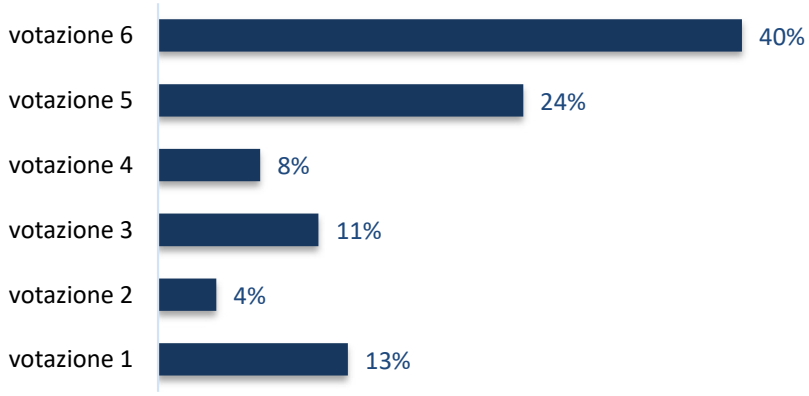


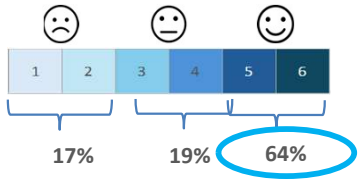


Base: n. 53 rispondenti utilizzatori di alcuni servizi ROL di cui, n. 25 per la Richiesta on line di Certificati Registro delle imprese, n. 13 per il Rinnovo della concessione del marchio di identificazione metalli preziosi, n. 8 per la Richiesta di cancellazione protesti per avvenuta riabilitazione, n. 6 per Iscrizione modifica o cancellazione dal ruolo conducenti e n. 1 per la Comunicazione Strumenti di Misura

Semplicità dell'accesso al Servizio e di inserimento della richiesta all'interno dell'applicativo

Oltre 6 utenti su 10 pari al 64% dei rispondenti, esprimono un giudizio positivo riguardo alla *semplicità dell'accesso al servizio e all'inserimento della richiesta all'interno dell'applicativo*, indicando una valutazione da 5 a 6 su 6, mentre il 19% esprime un giudizio più contenuto con punteggio da 3 a 4. Per contro, il restante 17% attribuisce una valutazione da 1 a 2.

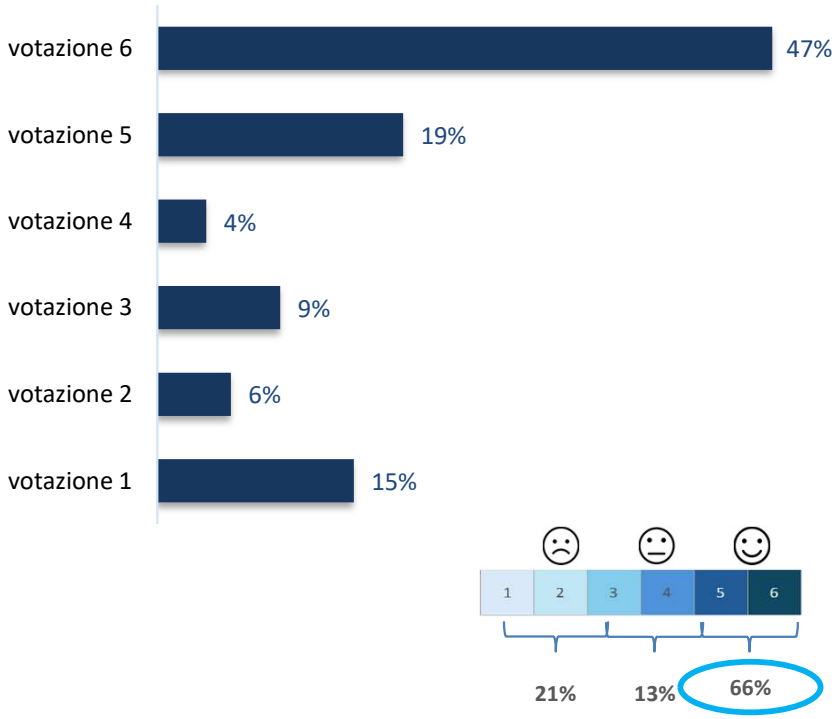




Base: n. 53 rispondenti utilizzatori di alcuni servizi ROL di cui, n. 25 per la Richiesta on line di Certificati Registro delle imprese, n. 13 per il Rinnovo della concessione del marchio di identificazione metalli preziosi, n. 8 per la Richiesta di cancellazione protesti per avvenuta riabilitazione, n. 6 per Iscrizione modifica o cancellazione dal ruolo conducenti e n. 1 per la Comunicazione Strumenti di Misura

Chiarezza e esaustività delle informazioni fornite a supporto della richiesta

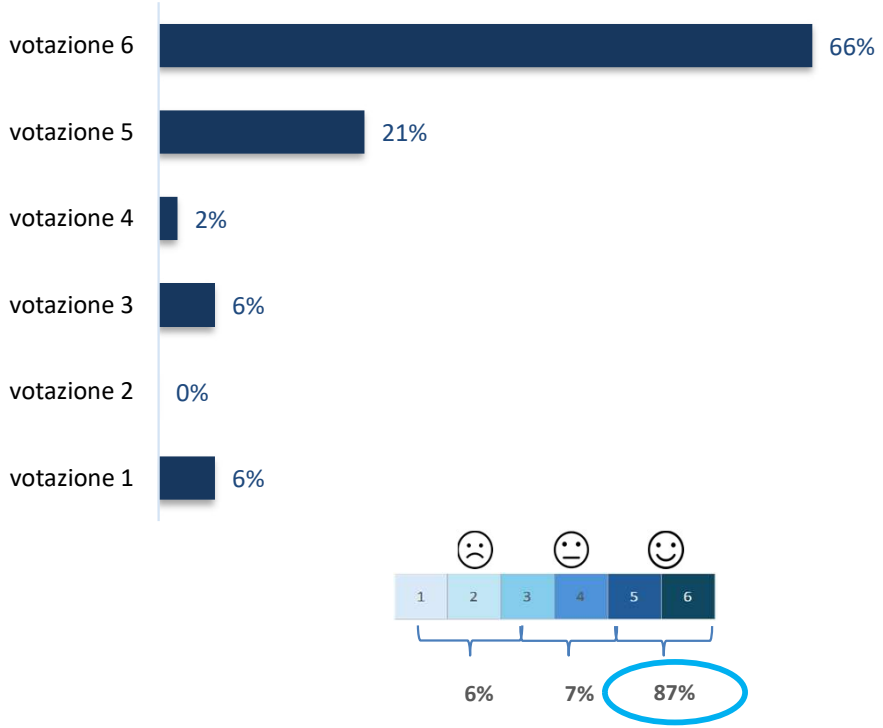
Anche la *chiarezza e esaustività delle informazioni fornite a supporto della richiesta* ottiene un giudizio positivo espresso da **più di 6 utenti** su 10, pari al 66% dei rispondenti, indicando una valutazione da 5 a 6 su 6, mentre il 13% esprime un giudizio più contenuto con un punteggio da 3 a 4. Per contro, il restante 21% attribuisce una valutazione da 1 a 2.



Base: n. 53 rispondenti utilizzatori di alcuni servizi ROL di cui, n. 25 per la Richiesta on line di Certificati Registro delle imprese, n. 13 per il Rinnovo della concessione del marchio di identificazione metalli preziosi, n. 8 per la Richiesta di cancellazione protesti per avvenuta riabilitazione, n. 6 per Iscrizione modifica o cancellazione dal ruolo conducenti e n. 1 per la Comunicazione Strumenti di Misura

Tempistica della risposta

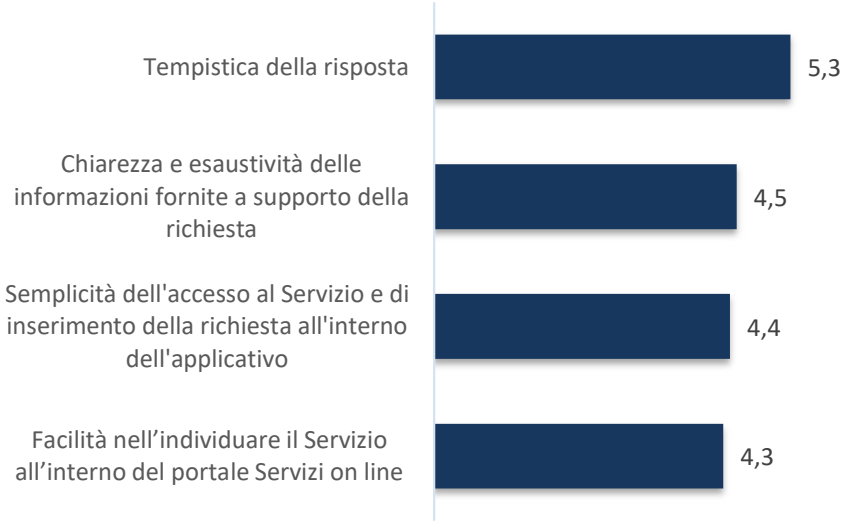
Sale a **oltre 8 utenti** su 10, pari all'87% dei rispondenti, il numero di coloro che esprimono un giudizio ampiamente positivo sulla *tempistica della risposta,* indicando una valutazione da 5 a 6 su 6. Solo il 6% di rispondenti, pari a 3 soggetti, attribuisce all'indicatore un punteggio da 1 a 2 su 6.



Base: n. 53 rispondenti utilizzatori di alcuni servizi ROL di cui, n. 25 per la Richiesta on line di Certificati Registro delle imprese, n. 13 per il Rinnovo della concessione del marchio di identificazione metalli preziosi, n. 8 per la Richiesta di cancellazione protesti per avvenuta riabilitazione, n. 6 per Iscrizione modifica o cancellazione dal ruolo conducenti e n. 1 per la Comunicazione Strumenti di Misura

Punteggio medio per singolo indicatore di qualità - Totale campione

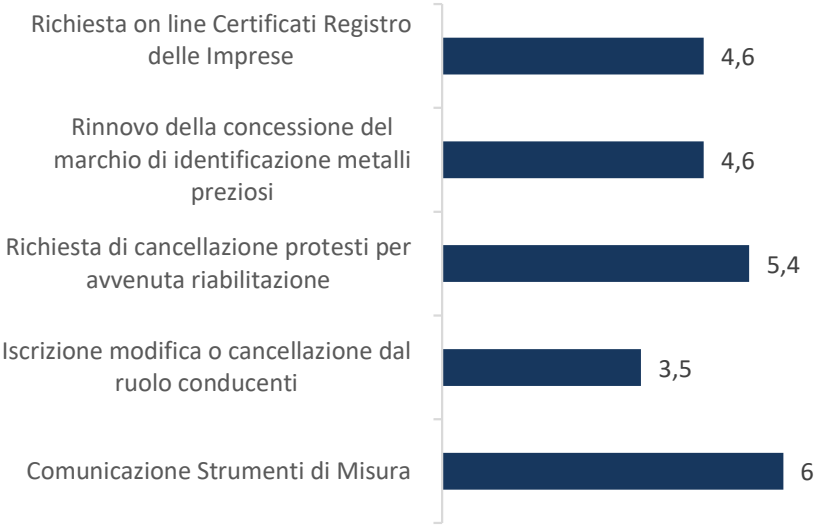
La *Tempistica della risposta* è, nel complesso, l'aspetto del servizio «Richieste online» più apprezzato, con un punteggio medio complessivo pari a 5,3 su 6. Scende di circa un punto la valutazione media attribuita dagli utilizzatori rispondenti agli aspetti del servizio relativi all'uso dello strumento, con la *Facilità nell'individuare il Servizio all'interno del portale Servizi online* che risulta in complesso l'indicatore meno apprezzato



Base: n. 53 rispondenti utilizzatori di alcuni servizi ROL di cui, n. 25 per la Richiesta on line di Certificati Registro delle imprese, n. 13 per il Rinnovo della concessione del marchio di identificazione metalli preziosi, n. 8 per la Richiesta di cancellazione protesti per avvenuta riabilitazione, n. 6 per Iscrizione modifica o cancellazione dal ruolo conducenti e n. 1 per la Comunicazione Strumenti di Misura

Punteggio medio per singolo servizio online - Totale campione

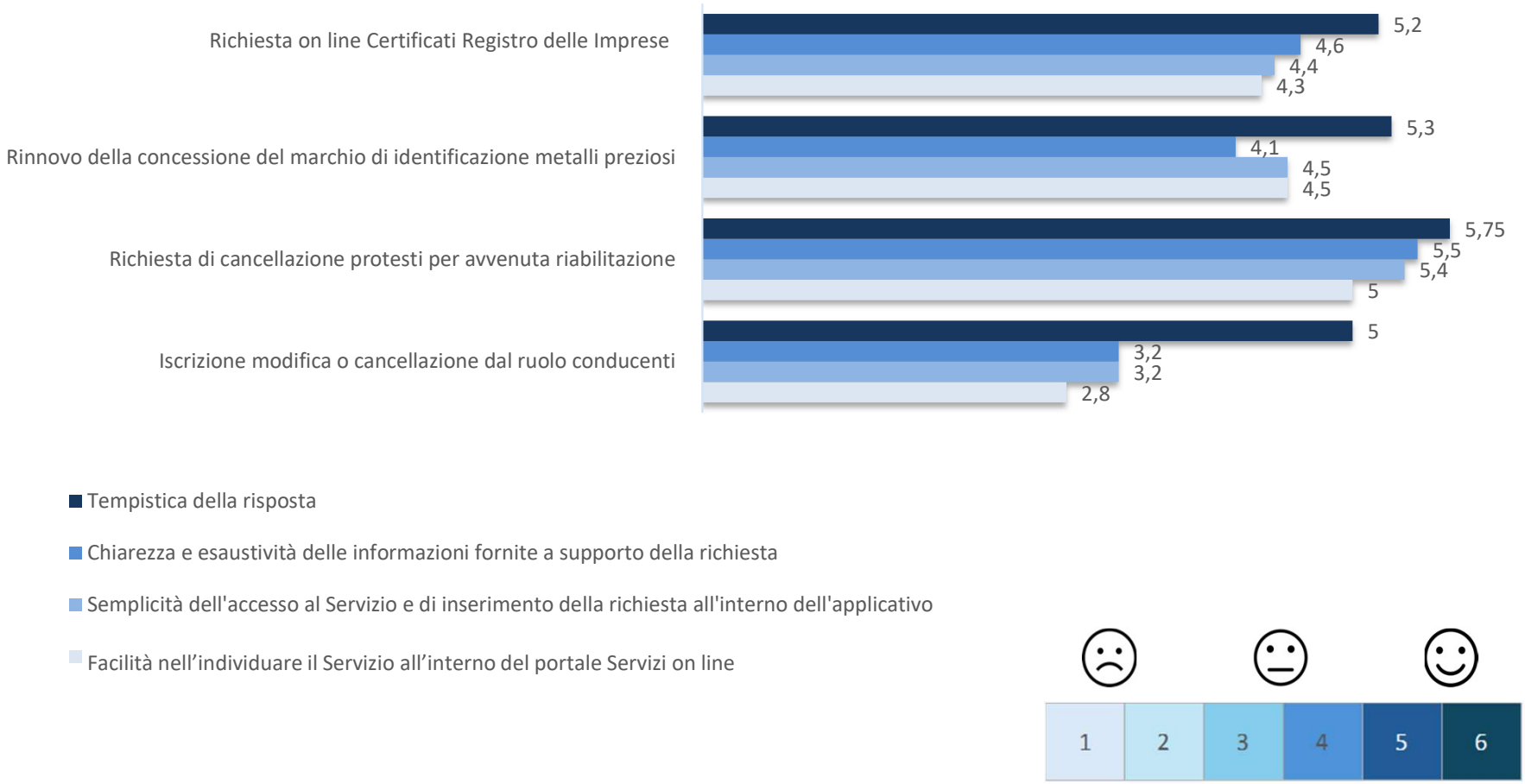
Al netto del giudizio di pieno gradimento (VM 6 su 6) registrato per la *Comunicazione Strumenti di misura*, espresso da un solo utilizzatore rispondente, la *Richiesta di cancellazione protesti per avvenuta riabilitazione* registra il giudizio più positivo, con un punteggio medio pari a 5,4 su 6; per contro, *l'iscrizione modifica o cancellazione dal ruolo conducenti* si rivela il servizio online meno apprezzato dai suoi utilizzatori



Base: n. 53 rispondenti utilizzatori di alcuni servizi ROL di cui, n. 25 per la Richiesta on line di Certificati Registro delle imprese, n. 13 per il Rinnovo della concessione del marchio di identificazione metalli preziosi, n. 8 per la Richiesta di cancellazione protesti per avvenuta riabilitazione, n. 6 per Iscrizione modifica o cancellazione dal ruolo conducenti e n. 1 per la Comunicazione Strumenti di Misura

Punteggio medio per singolo indicatore di qualità e servizio ROL erogato

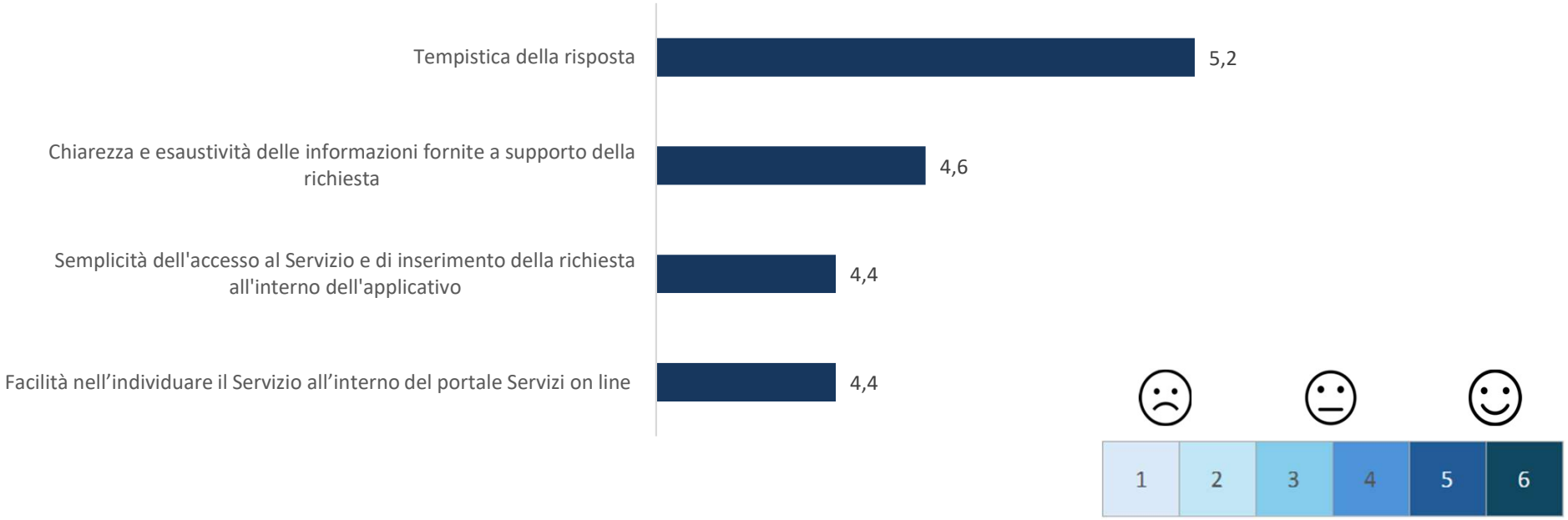
Anche nel dettaglio dei singoli indicatori di qualità, la *Richiesta di cancellazione protesti per avvenuta riabilitazione* risulta il servizio più apprezzato dai rispondenti, mentre l'*Iscrizione modifica o cancellazione dal ruolo conducenti* quello meno gradito, con differenze di oltre 2 punti nel giudizio espresso sugli aspetti connessi all'utilizzo dello strumento.



Base: n. 52 rispondenti utilizzatori di alcuni servizi ROL di cui, n. 25 per la Richiesta on line di Certificati Registro delle imprese, n. 13 per il Rinnovo della concessione del marchio di identificazione metalli preziosi, n. 8 per la Richiesta di cancellazione protesti per avvenuta riabilitazione e n. 6 per Iscrizione modifica o cancellazione dal ruolo conducenti

Servizio online Richiesta Certificati Registro delle Imprese - Valutazioni per singolo indicatore di qualità e motivi di scarsa soddisfazione

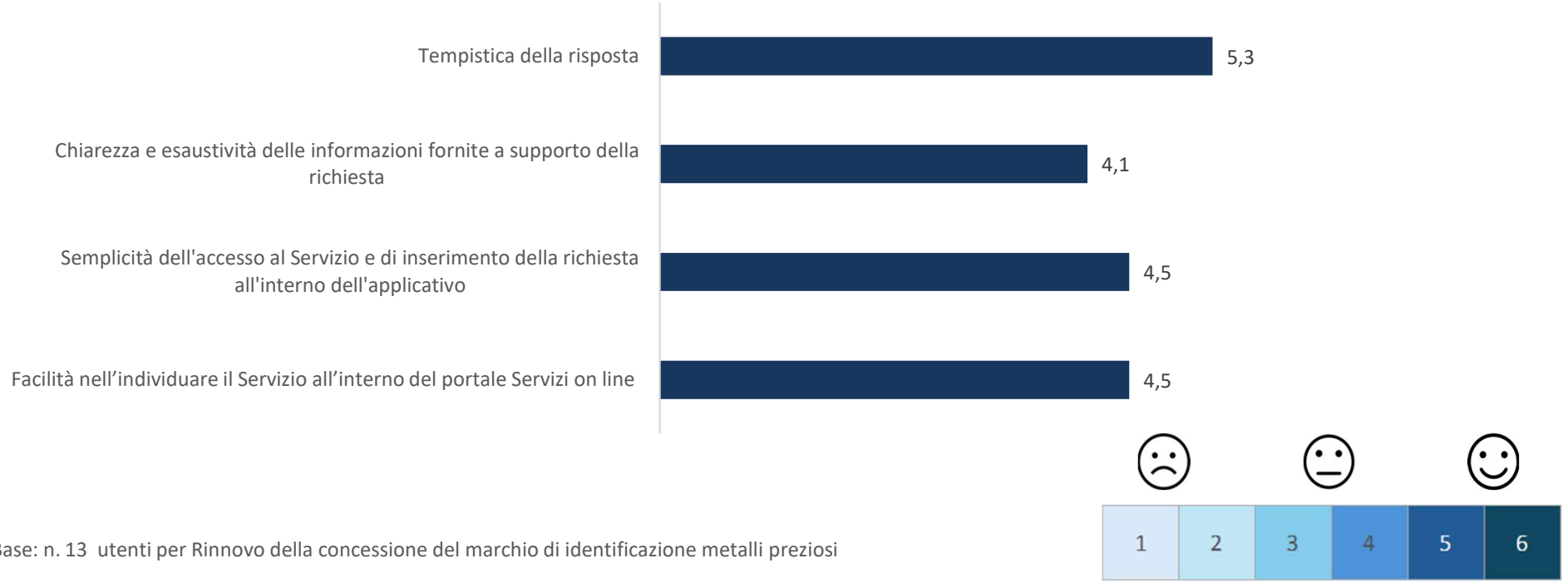
Facilità nell'individuare il Servizio all'interno del portale Servizi online e *Semplicità dell'accesso al Servizio e di inserimento della richiesta all'interno dell'applicativo* sono gli indicatori di qualità meno apprezzati dai rispondenti che, tra gli aspetti critici, segnalano: la difficoltà nell'individuare il servizio all'interno della piattaforma e auspicherebbero un accesso più semplice, oltre che la possibilità di poter avere supporto da un operatore o anche di avere più visibilità a «le tue Richieste» all'interno dell'Area personale.



Base: n. 25 utenti per Richiesta on line di Certificati Registro delle imprese

Servizio online Rinnovo della concessione del marchio di identificazione metalli preziosi - Valutazioni per singolo indicatore di qualità e motivi di scarsa soddisfazione

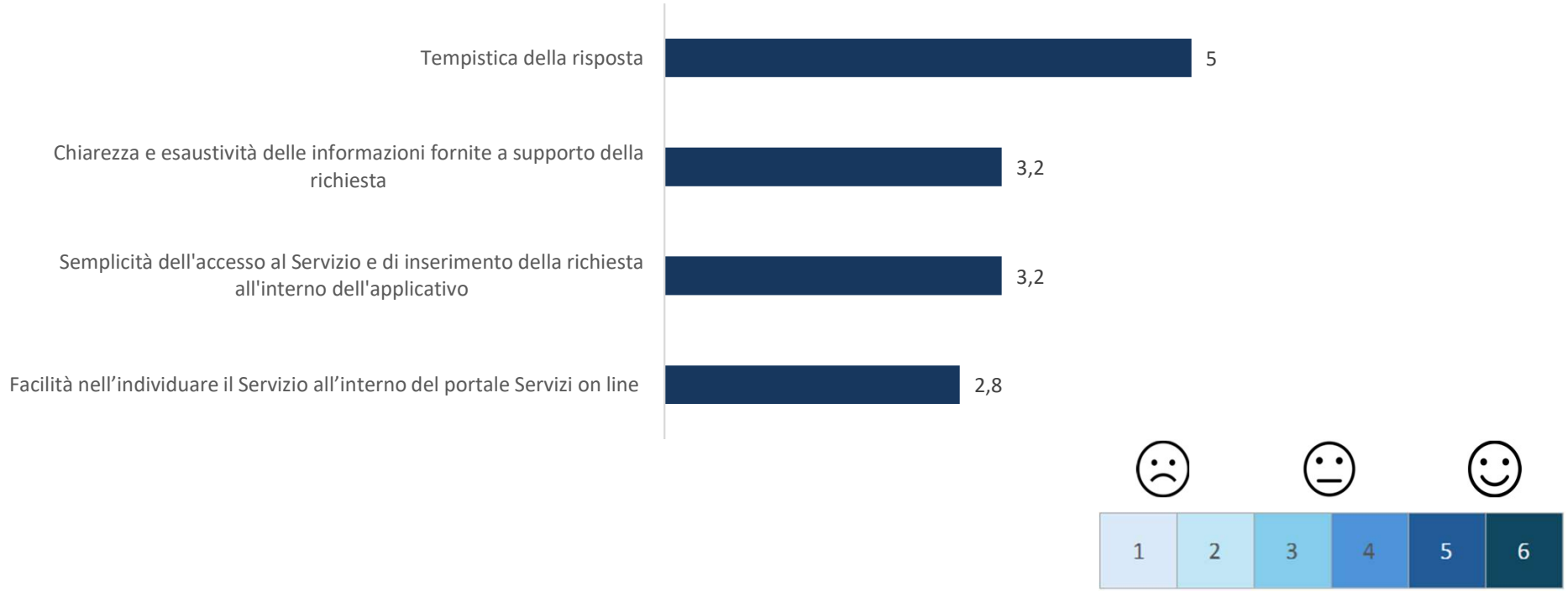
Chiarezza e esaustività delle informazioni fornite a supporto della richiesta è l'indicatore di qualità meno apprezzato dai rispondenti che tra gli aspetti critici segnalano: Il pagamento, per il quale auspicherebbero la possibilità di stampare un bollettino o di fare un bonifico o di ricevere un QR code o di chiarire meglio le modalità. Anche la possibilità di salvare la richiesta, per riprenderla in un secondo momento e completarla e la semplificazione dell'inserimento dati, prevedendo un collegamento automatico con il codice fiscale in modo da non obbligare tutte le volte ad inserire i dati, sono aspetti che potrebbero risultare graditi agli utilizzatori.



Base: n. 13 utenti per Rinnovo della concessione del marchio di identificazione metalli preziosi

Servizio online Iscrizione modifica o cancellazione dal ruolo conducenti - Valutazioni per singolo indicatore di qualità e motivi di scarsa soddisfazione

Facilità nell'individuare il Servizio all'interno del portale Servizi online e *Chiarezza e esaustività delle informazioni fornite a supporto della richiesta* sono gli indicatori di qualità meno apprezzati dai rispondenti. La difficoltà di trovare la risposta sul sito risulta l'aspetto più critico segnalato.



Base: n. 6 utenti per Iscrizione modifica o cancellazione dal ruolo conducenti e n. 1 per la Comunicazione Strumenti di Misura

Suggerimenti per migliorare la procedura di presentazione della richiesta online da parte di utenti insoddisfatti o poco soddisfatti del servizio

Richiesta on line Certificati Registro delle Imprese

- *Piattaforma poco user friendly, non è intuitivo e veloce capire dalla pagina principale dove andare a richiedere un certificato camerale*
- *Reinserire aiuto telefonico con operatore*
- *O tutto on line o tutto in presenza!*
- *incredibile "via crucis" per ottenere un documento!*
- *Una user experience "umana" e non per addetti ai lavori*
- *Dare più visibilità a "le tue richieste" all'interno dell'area personale perché non è immediatamente visibile*
- *Non è stato facile individuare il servizio*
- *Rendere l'accesso al servizio decisamente molto ma molto piu semplice di quanto avviene ora. grazie*

Rinnovo della concessione del marchio di identificazione metalli preziosi

- *Dare la possibilità di stampare un bollettino postale per completare il pagamento non online . grazie*
- *La possibilità di salvare la richiesta da riprendere in un secondo momento se non si riesce a completare la procedura o si chiude inavvertitamente la pagina. sarebbe comodo non dover reinserire i dati.*
- *Inviare qr code per il pagamento*
- *Semplificazione dell'inserimento dei dati: in possesso di p.iva o rea i dati dovrebbero apparire in automatico collegati al cf titolare. semplificare la modalità di pagamento, ho dovuto eseguire cinque tentativi prima di trovare la modalità.*
- *Troppo macchinoso, era meglio il vecchio sistema di pagamento: un bel bonifico con invio della ricevuta*
- *Non è corretto non ricevere nessuna comunicazione della scadenza del rinnovo.*

Iscrizione modifica o cancellazione dal ruolo conducenti

- *Mah...al momento avete scritto due mail per dirmi che avete risposto!!! la risposta pero la trovi sul sito....io ci sto navigando da mezz'ora ma non vi è traccia della mia iscrizione a ruolo nè delle visura richiesta. complimenti....verrò li in via meravigli....voto 3*
- *Mi è arrivata la richiesta per città metropolitana quando ho chiesto l'iscrizione per monza dove ho sostenuto l'esame.*
- *Non trovo la risposta nel sito*
- *Pessimo servizio sia online che in agenzia*

Altri commenti e suggerimenti per migliorare la procedura di presentazione della richiesta online da parte di utenti soddisfatti del servizio

Richiesta on line Certificati Registro delle Imprese

- *Va bene così*
- *Nessuna/Nessun suggerimento*
- *Nessuna per me funziona benissimo*

Iscrizione modifica o cancellazione dal ruolo conducenti

- *L'unica pecca.... che il sistema quando si effettua la compilazione automatica non mi ha fatto inserire il civico della via esatto .. mi spiego meglio è 33/7 ma mi faceva inserire solamente 33... poi il resto è abbastanza chiaro e veloce*

Richiesta di cancellazione protesti per avvenuta riabilitazione

- *Un po' più di chiarezza*
- *Siete molto efficienti*
- *Tutto perfetto*
- *Rendere più semplice l'individuazione del servizio all'interno del portale*

Comunicazione Strumenti di misura

- *Possibilità di lasciare di default gli ultimi documenti allegati (carte identità e delega) in modo da non caricarli ad ogni nuova pratica*