

## Risultati della customer satisfaction maggio 2018

Nel percorso di modernizzazione della PA la gestione della *customer satisfaction*, intesa quale sistema stabile di ascolto dell'utenza volto a rilevarne il livello di soddisfazione circa la qualità dei servizi erogati, assume una rilevanza strategica. Essa rappresenta, infatti, uno strumento fondamentale per comprendere le percezioni, le aspettative e i bisogni dell'utenza, al fine di allineare a questi ultimi la propria offerta di servizi e migliorare, di conseguenza, anche l'immagine dell'ente.

Le rilevazioni di customer satisfaction sono inevitabilmente legate a riflessioni circa l'efficienza e la qualità dei processi di erogazione dei servizi, nonché sull'efficacia delle politiche e delle azioni a monte. Si configurano dunque come parte integrante dei processi di pianificazione e controllo, un tassello del percorso di definizione degli obiettivi e della successiva valutazione delle performance.

Nell'ottica di ciò, come ogni anno, la Camera di Commercio di Latina ha somministrato ai propri utenti nella sede di Latina, presso lo sportello di Formia e sul proprio sito istituzionale un questionario, nel periodo compreso dal 7 al 26 maggio 2018; tale rilevazione è avvenuta in totale anonimato e alla luce della Legge sulla privacy (n.196/2003 e s.m.i.).

Dai questionari è risultato che l'84% degli intervistati hanno avuto rapporti direttamente con l'Ente camerale e di questi ben il 35,25% si è recato personalmente presso gli uffici di viale Umberto I a Latina e Piazza Teresa a Formia almeno una volta a settimana.



Camera di Commercio  
Latina



Più che buoni sono i risultati di gradimento raggiunti relativamente i servizi erogati, in particolar modo positivi i giudizi espressi dall'utenza circa i servizi riguardanti la Regolazione del mercato (94%) e quelli da sportello (89%), i servizi fruiti on line (98%) e quelli di supporto alle imprese (82%).

Circa l'80% di coloro che hanno partecipato alla rilevazione hanno espresso, inoltre, una valutazione positiva sul sito camerale che necessiterebbe, secondo alcuni comunque, di una più facile fruizione di alcune informazioni.

Positivo è risultato il giudizio relativo al personale camerale addetto ai servizi allo sportello, gli intervistati sono più che soddisfatti della cortesia e del rispetto dimostrata nei confronti dell'utenza.