L'obbligo di pubblicare i risultati delle indagini sulla soddisfazione da parte degli utenti rispetto alla qualità dei servizi in rete e le statistiche di utilizzo dei servizi in rete è previsto dall'art. 7 comma 3 del D.Lgs. n. 82 del 7 marzo 2005 Codice dell'amministrazione digitale, modificato dall'art. 8 comma 1 del D.Lgs. n. 179 del 26 agosto 2016.

Vai alla lista dei servizi on line

Report sulla reputazione delle Camere di Commercio – Anno 2024

Unioncamere, in collaborazione con Ipsos, ha realizzato un'indagine quantitativa sulle aziende italiane per:

- verificare la **reputazione** delle Camere di Commercio
- rilevare i **servizi utilizzati** e le **necessità di supporto** delle imprese per affrontare le sfide future
- monitorare come sono cambiate **percezion**i **e opinioni** rispetto al 2023 su alcune tematiche rilevanti
- verificare nuovi ambiti di interesse come il **supporto all'export** e il **supporto in caso di crisi di impresa**

All'indagine quantitativa è stata affiancata un'indagine qualitativa presso opinion leader.

I risultati dell'indagine sono stati presentati il 29 aprile 2025.

Scarica il report sulla reputazione delle Camere di Commercio (PDF)

Soddisfazione degli utenti rispetto alla qualità dei servizi in rete

Indagine sulla qualità dei servizi della Camera di Commercio di Firenze - 2018-2019

L'indagine è stata condotta tra la fine di dicembre 2018 e la prima settimana di febbraio 2019.

Scarica i risultati dell'indagine (PDF)

Questionario rivolto all'utenza degli sportelli dei servizi amministrativi - 2018

Nei periodi 5-14 giugno 2018 e 6-27 settembre 2018 è stato somministrato un questionario all'utenza in attesa agli sportelli dei servizi amministrativi. Nel questionario si chiedeva un giudizio sui servizi offerti dagli sportelli fisici, sui tempi di lavorazione delle pratiche telematiche, su SARI (Servizio Assistenza Registro Imprese online) e la conoscenza di una serie di servizi telematici e dell'esistenza di eventi formativi organizzati dall'Ente.

Scarica i risultati dell'indagine (PDF)

Indagine sulla soddisfazione dell’utenza sulle pratiche telematiche del Registro delle Imprese - dicembre 2017

La rilevazione è stata condotta sugli utenti che hanno spedito pratiche telematiche al Registro delle Imprese nel periodo gennaio-settembre 2017, ai quali è stato chiesto:

- un giudizio sui tempi di evasione delle pratiche;
- una valutazione sulla qualità delle comunicazioni relative all’istruttoria delle pratiche;
- l’eventuale utilizzo della email del Registro Imprese per richiedere informazioni e la valutazione del servizio;
- l’eventuale utilizzo del servizio di assistenza SARI e la sua valutazione;
- l’eventuale utilizzo dei servizi offerti dagli sportelli fisici, con una valutazione degli stessi;
- suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Scarica i risultati dell'indagine (PDF)

Indagine sulla soddisfazione dell’utenza sulle informazioni fornite tramite e-mail dal Registro delle Imprese - marzo 2018

La rilevazione è stata condotta sugli utenti che hanno spedito pratiche telematiche al Registro delle Imprese nel periodo gennaio-settembre 2017, ai quali è stato chiesto:

- se richiedono informazioni via email al Registro Imprese
- come valutano il servizio

Scarica i risultati dell'indagine (PDF)

Livello di gradimento degli utenti per i servizi e progetti realizzati dalla Camera di Firenze

Le indagini sono estratte dalle relazioni annuali sulla performance.

Livello di gradimento per i servizi e i progetti dalla relazione sulla performance 2024 (PDF)

Livello di gradimento per i servizi e i progetti dalla relazione sulla performance 2023 (PDF)

Livello di gradimento per i servizi e i progetti dalla relazione sulla performance 2022 (PDF)

Livello di gradimento per i servizi e i progetti dalla relazione sulla performance 2021 (PDF)

Livello di gradimento per i servizi e i progetti dalla relazione sulla performance 2020 (PDF)

Statistiche di utilizzo dei servizi in rete

Statistiche di utilizzo di SARI Servizio di Assistenza Registro Imprese -

2018-2021

Scarica le statistiche di utilizzo di SARI nel 2018 (PDF)

Il report 2019 contiene:

- le richieste di supporto arrivate tramite il SARI
- i dati analytics dalla migrazione al nuovo sistema (25/10/2019 – 31/12/2019)
- i dati del Cruscotto Qualità

Scarica le statistiche di utilizzo di SARI nel 2019 (PDF)

Scarica il confronto fra i dati di utilizzo di SARI nel 2020 e nel 2021 (PDF)

Scarica le statistiche di utilizzo di SARI nel 2021 (PDF)

Statistiche di utilizzo dei form online "Quesiti e richieste di informazioni" e "Suggerimenti e segnalazioni" dal 2018 al 2025

Scarica le statistiche di utilizzo dei form online nel periodo 2018-2025 (PDF)

Statistiche di utilizzo di VerifichePA - 2012-2025

Scarica le statistiche di utilizzo di VerifichePA dal 2012 al 2025 (PDF)

Statistiche di utilizzo di Cert'O - 2017-2022

Scarica le statistiche di utilizzo di Cert'O dal 2017 al 2022 (PDF)

Cruscotto degli indicatori della Transizione Digitale

Si pubblica il “Cruscotto degli indicatori della Transizione Digitale”, realizzato da Unioncamere come strumento di monitoraggio dei servizi per la digitalizzazione contenuti nel Piano della trasformazione digitale della Camera di Commercio.

I servizi monitorati a livello nazionale sono sette, anche se per la nostra regione il SUAP non è rilevabile.

La prima tabella riassuntiva evidenzia come si posiziona la Camera di Commercio di Firenze a livello regionale (il nostro dato è confrontato con la miglior performance a livello regionale) e nazionale (il nostro dato è confrontato con la media dei tre migliori valori registrati a livello nazionale).

Le singole schede dei servizi dettagliano l’andamento del fenomeno studiato.

Scarica il cruscotto 2021 (PDF)

Scarica il cruscotto gennaio-settembre 2022 (PDF)

Scarica il cruscotto 2022 (PDF)

Scarica il cruscotto 2023 (PDF)

Scarica il cruscotto 2024 (PDF)

Scarica il cruscotto 2025 (PDF)

Ultima modifica

Lun, 20/04/2026 - 16:28

Condividi Condividi

- Facebook Facebook
- Twitter
- LinkedIn LinkedIn
- Whatsapp Whatsapp
- Telegram

Vedi azioni Vedi azioni

- Stampa Stampa
- Invia Invia