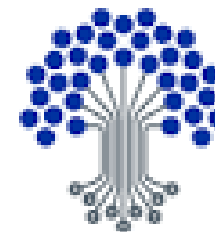




Camera di Commercio  
Salerno



IC  
InfoCamera

# PEOPLE SATISFACTION 2021



## PRESENTAZIONE

La “**People Satisfaction**” è un sondaggio sul grado di soddisfazione degli utenti dei servizi camerali, intesi in senso lato: non solo le imprese, i professionisti, le associazioni di categoria, ma anche i privati cittadini, fruitori occasionali dei servizi della Camera, hanno potuto esprimere il proprio giudizio.

Essa ha l'obiettivo di indagare su :

- l'immagine percepita delle Camere di commercio;
- il grado di soddisfazione in merito ai servizi erogati;
- il grado di soddisfazione relativo agli aspetti del funzionamento e dell'organizzazione della Camera di commercio.

I suoi risultati sono utili per:

- analizzare il punto di vista degli utenti camerali;
- verificare il livello dei servizi in un'ottica di miglioramento futuro;
- raccogliere informazioni utili alla pianificazione e programmazione;
- fare azioni di comunicazione e rendicontazione interna ed esterna;
- rispondere alle esigenze di misurazione, analisi e miglioramento indicate dal sistema per la gestione della qualità (ISO 9001:2000).



Camera di Commercio  
Salerno





## NOTA METODOLOGICA

La rilevazione è stata realizzata dalla società in house **Infocamere SCPA**, selezionata a seguito di procedura di affidamento in economia secondo la vigente normativa legislativa in materia di servizi e forniture in economia di cui all'art. 5, commi 1 e 2 del D.lgs. n.50/2016 .

Per la rilevazione e' stata utilizzata la metodologia **CAWI** (Computer-Assisted Web Interview) .

In base al metodo **CAWI** la società Infocamere SCPA ha estratto dall'archivio del Registro Imprese un campione - stratificato per settore di attività, natura giuridica e numero di addetti - di circa 20.000 imprese con sede nella provincia di Salerno, e le ha invitate via pec a collegarsi ad un sito internet per la compilazione del questionario. Contemporaneamente è stato inserito un link sul sito istituzionale dell'Ente, nonché sui social network istituzionali, con l'invito alla compilazione del questionario di gradimento via web .

La rilevazione è stata realizzata nel pieno rispetto del Codice deontologico e di quanto previsto dalla Legge sulla Privacy n. 196/03 e dall'art.13 del Regolamento UE 2016/679.

L'elaborazione dei dati e la loro rappresentazione grafica è stata curata dall'**Ufficio Relazioni con il Pubblico** della Camera di Commercio di Salerno.



Camera di Commercio  
Salerno





## RISULTATI DEL SONDAGGIO

Al sondaggio hanno risposto **928** utenti di cui 745 erano imprese (pari all' 80,3% del totale), 115 professionisti (12,4%) e 68 "altro" (associazioni di categoria, privati cittadini, ecc.), pari al 7,3 % del totale.

Per la misurazione del grado di soddisfazione degli utenti è stata utilizzata una scala qualitativa con quattro gradi di valutazione (buono, discreto, sufficiente e insufficiente). **L'indice di soddisfazione** si è ottenuto sommando i giudizi "buono" e "discreto".

In generale, dall'elaborazione delle risposte è emersa una sostanziale soddisfazione degli utenti nella fruizione dei servizi erogati dall'Ente nell'ultimo anno, soddisfazione che ha raggiunto ben l'83% per i servizi amministrativi e di regolazione e il 76% per quelli di supporto alle imprese.

Entrando nel dettaglio, sono stati sottoposti al giudizio degli intervistati alcuni particolari servizi, oggetto di monitoraggio in quanto inseriti nel Piano della Performance dell'Ente: in particolare il Registro Imprese ha ottenuto un giudizio positivo nell'86 % dei casi, così come l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), l'Ufficio del Diritto Annuale ha riscosso il gradimento dell' 82% della propria utenza, mentre l'Ufficio Brevetti e Marchi ha raggiunto ben il 93% , sebbene sia un servizio di nicchia . Per tutti i servizi l'utenza ha espresso una maggiore soddisfazione rispetto agli anni precedenti.



Camera di Commercio  
Salerno





## RISULTATI DEL SONDAGGIO

Buona è risultata in generale la performance registrata dal personale allo sportello: l'utenza ha espresso una buona soddisfazione in particolare per la preparazione tecnica (79%) , per la chiarezza delle informazioni fornite (78%), per la disponibilità e cortesia verso l'utente (77%), nonché per i tempi di svolgimento delle pratiche (76%).

In salita il gradimento per gli strumenti di comunicazione dell'Ente (72%) e per il sito camerale (72%), grazie all'implementazione di un nuovo sito web istituzionale, più consono alle esigenze dell'utenza, nonché alla sempre più significativa presenza dell'Ente sui canali social.

Nel complesso il 61% dell'utenza ha dichiarato che i servizi offerti dalla Camera di Commercio rispetto all'anno precedente siano rimasti invariati, ma ben il 34% li ha percepiti addirittura migliorati.

Secondo alcuni utenti taluni aspetti andrebbero, tuttavia, potenziati : l'accessibilità ai servizi (per il 31% dei rispondenti), la tempestività nello svolgimento delle pratiche (23%), gli orari di apertura (18%).



Camera di Commercio  
Salerno





## RISULTATI DEL SONDAGGIO

In particolare è stato chiesto all'utenza anche un giudizio sui servizi offerti dall'Ente nel periodo di emergenza epidemiologica: nel 74% dei casi è stato espresso un giudizio positivo, premiando la scelta dell'Ente di assicurare sempre e senza interruzione l'accesso dell'utenza agli sportelli, pur nel rispetto delle norme di sicurezza.

Tra i nuovi servizi che gli utenti ritengono debbano essere offerti dalla Camera di Commercio spiccano su tutti il sostegno all'autoimprenditorialità, auspicato dal 48% dei rispondenti, l'alternanza scuola-lavoro (26%), l'innovazione e il trasferimento tecnologico (25%).

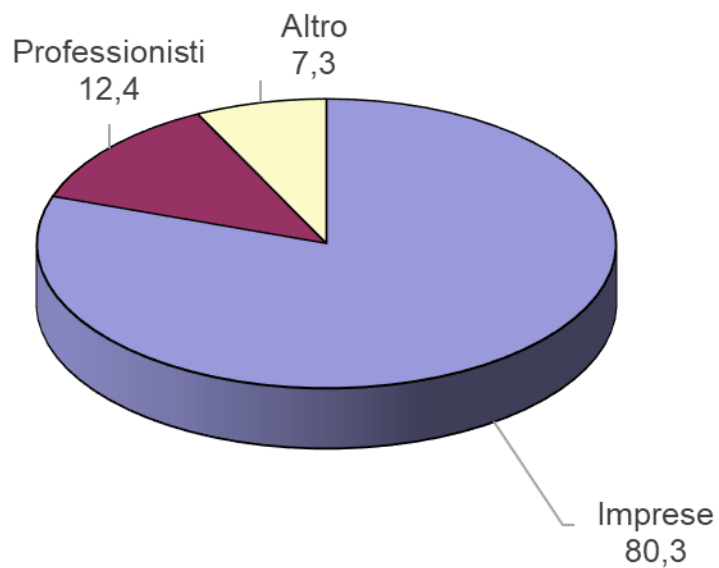
Nel complesso l'indice di soddisfazione per i servizi camerali è risultato del 75,5% .



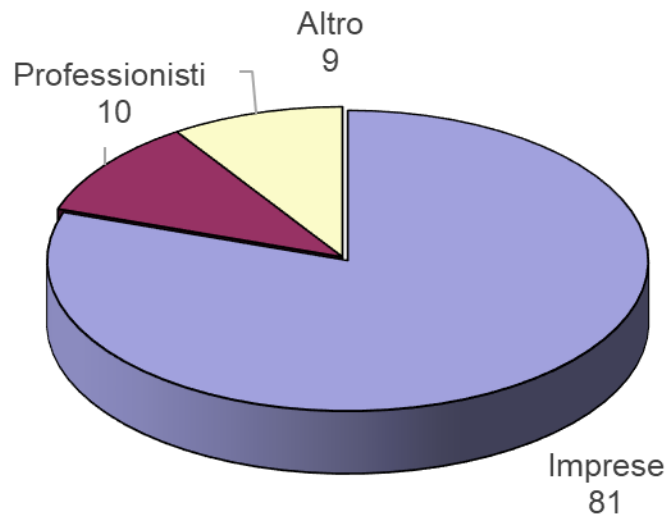
Camera di Commercio  
Salerno



## COMPOSIZIONE % DEI RISPONDENTI



**Anno 2021**



**Anno 2020**



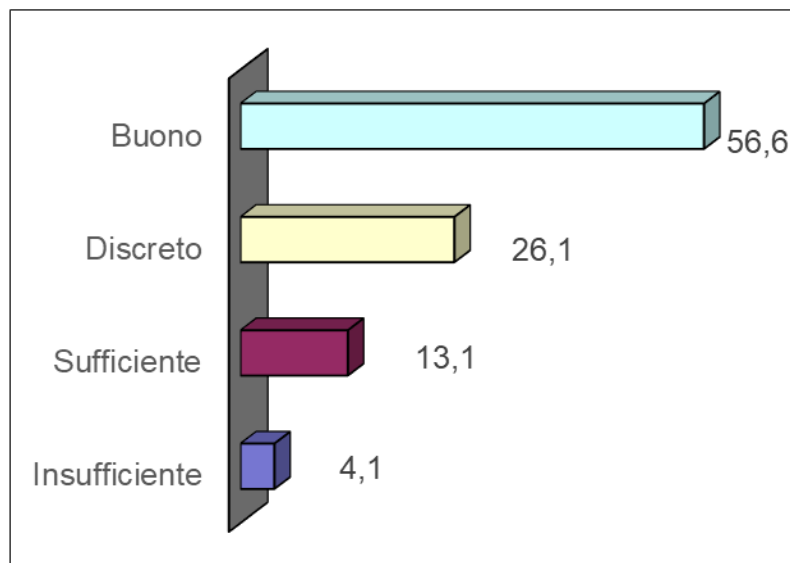
**Camera di Commercio  
Salerno**



## SERVIZI EROGATI

> Giudizio generale sui servizi amministrativi/ di regolazione offerti dalla Camera di Commercio

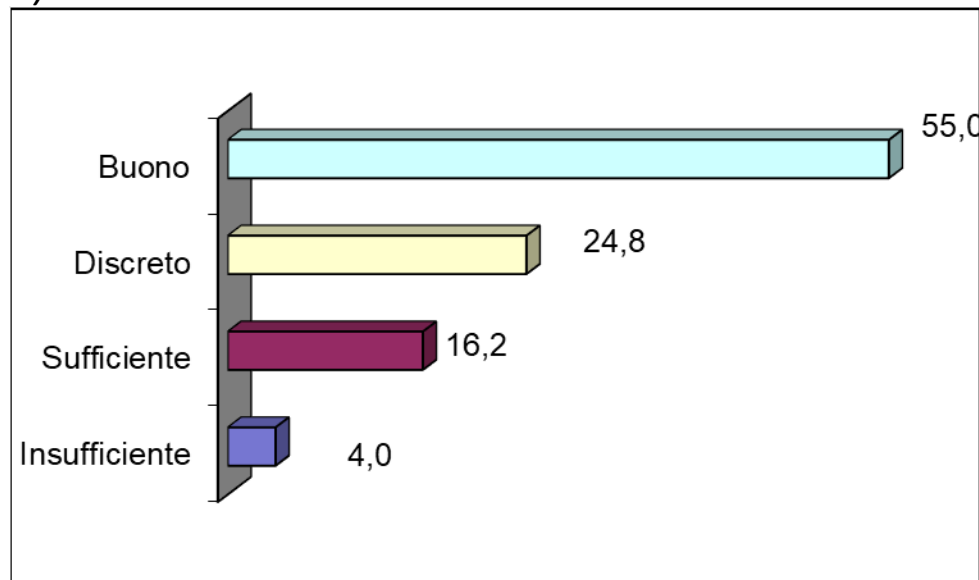
*“In generale, quale giudizio esprimerrebbe sui servizi amministrativi/di regolazione offerti dalla Camera di Commercio?” (dati espressi in %)*



Indice di soddisfazione

**Anno 2021**

**Solo utilizzatori**



Indice di soddisfazione

**Anno 2020**

**Solo utilizzatori**

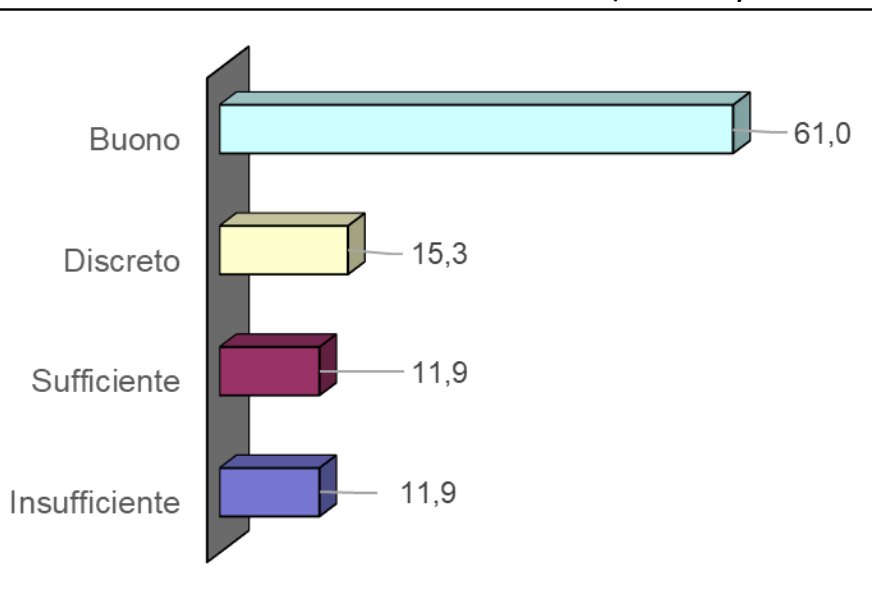
**Indice di soddisfazione:** utilizzando una scala qualitativa con quattro gradi di valutazione (buono, discreto, sufficiente, insufficiente), l'area di soddisfazione si è ottenuta sommando i giudizi "buono" e "discreto".



## SERVIZI EROGATI

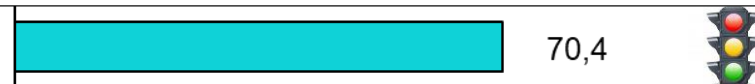
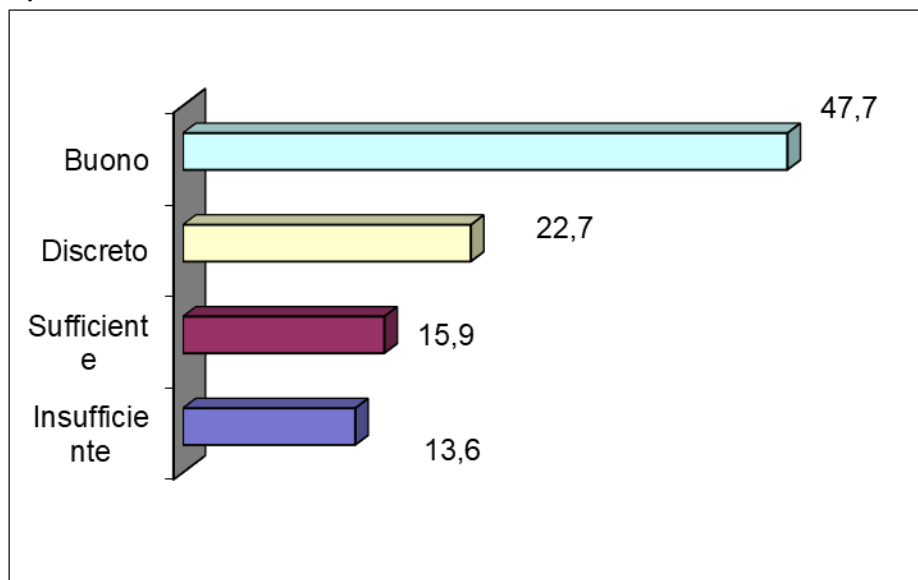
> Giudizio generale sui servizi di supporto alle imprese offerti dalla Camera di Commercio

*“In generale, quale giudizio esprimerebbe sui servizi di supporto alle imprese offerti dalla Camera di Commercio?” (dati espressi in %)*



**Anno 2021**

**Solo utilizzatori**



**Anno 2020**

**Solo utilizzatori**

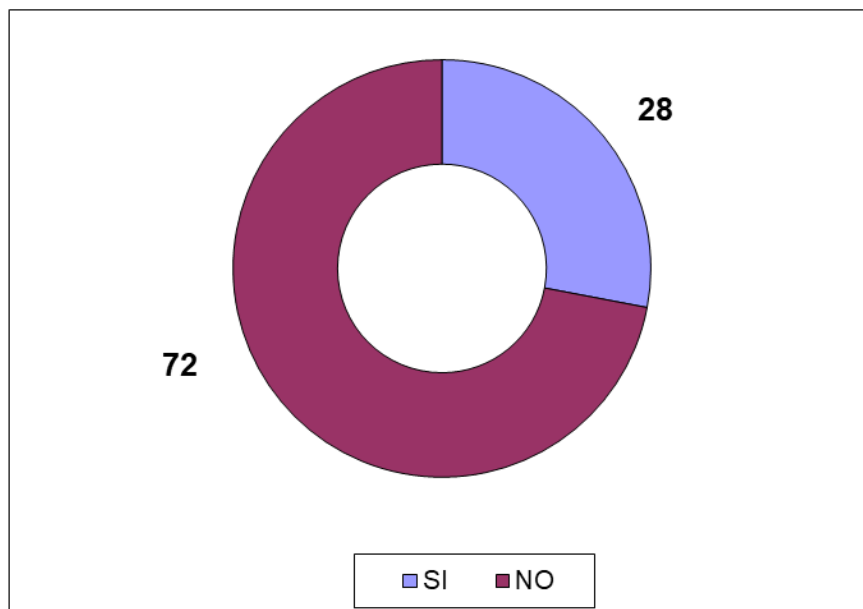


Indica che i risultati sono caratterizzati da minore significatività per bassa numerosità dei rispondenti

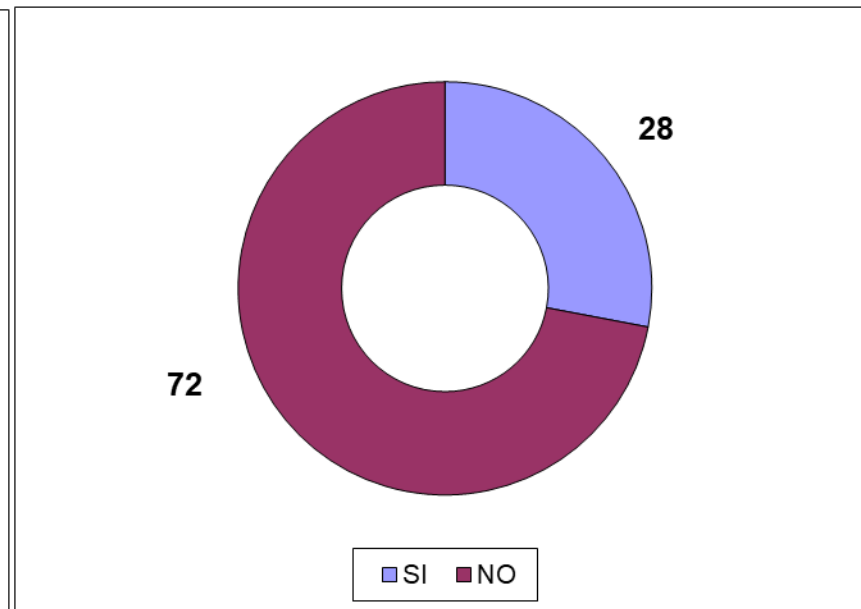
## SERVIZI EROGATI

> Giudizio su alcuni tra i servizi offerti dalla Camera di Commercio: l'Ufficio informazioni (URP)

*“In particolare, ha utilizzato nell'ultimo anno i servizi offerti dall'Ufficio informazioni (URP)?”  
(dati espressi in %)*



Anno 2021



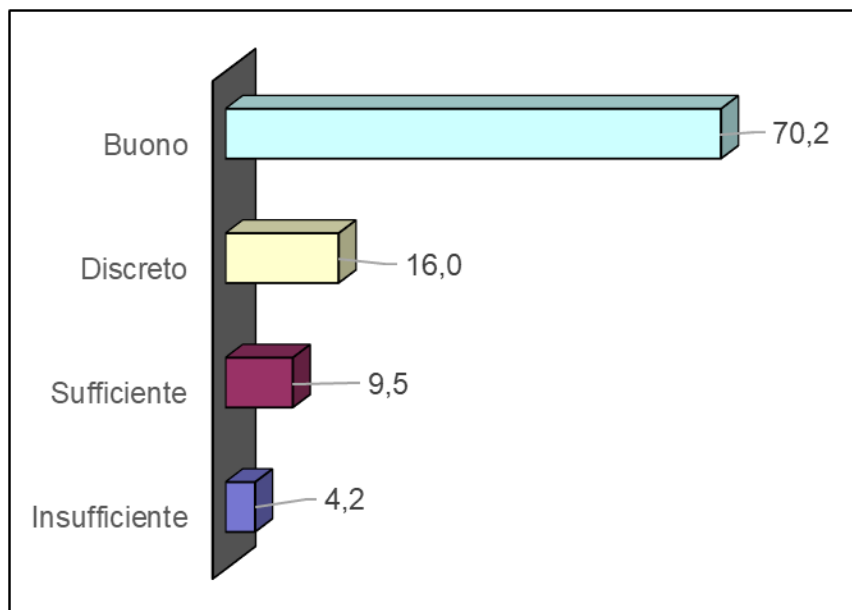
Anno 2020

## SERVIZI EROGATI

> Giudizio su alcuni tra i servizi offerti dalla Camera di Commercio: l'Ufficio informazioni (URP)

*“In particolare, se ha utilizzato nell'ultimo anno i servizi offerti dall'Ufficio informazioni (URP), quale giudizio esprimerebbe?” (dati espressi in %)*

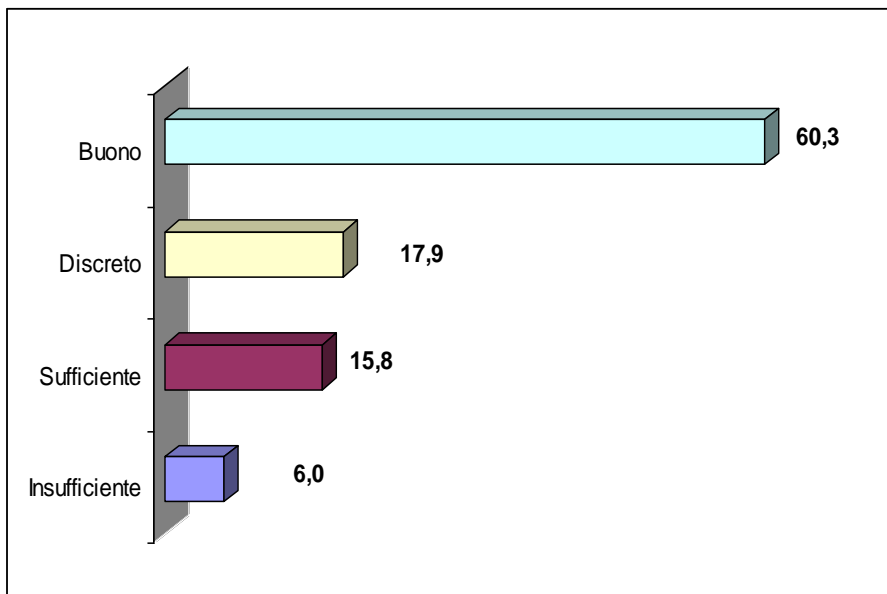
Livelli di soddisfazione



Indice di soddisfazione

**Anno 2021**

**Solo utilizzatori**



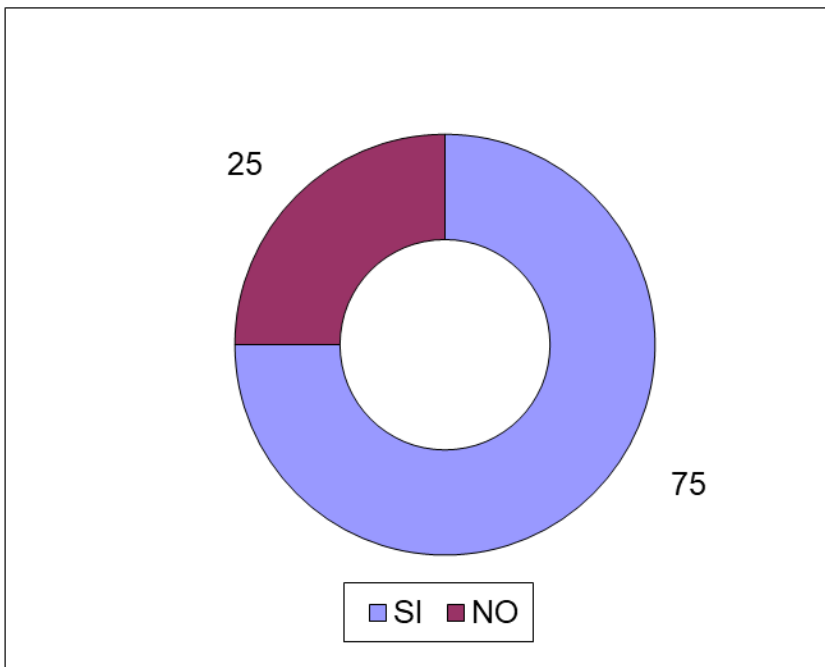
Indice di soddisfazione

**Anno 2020**

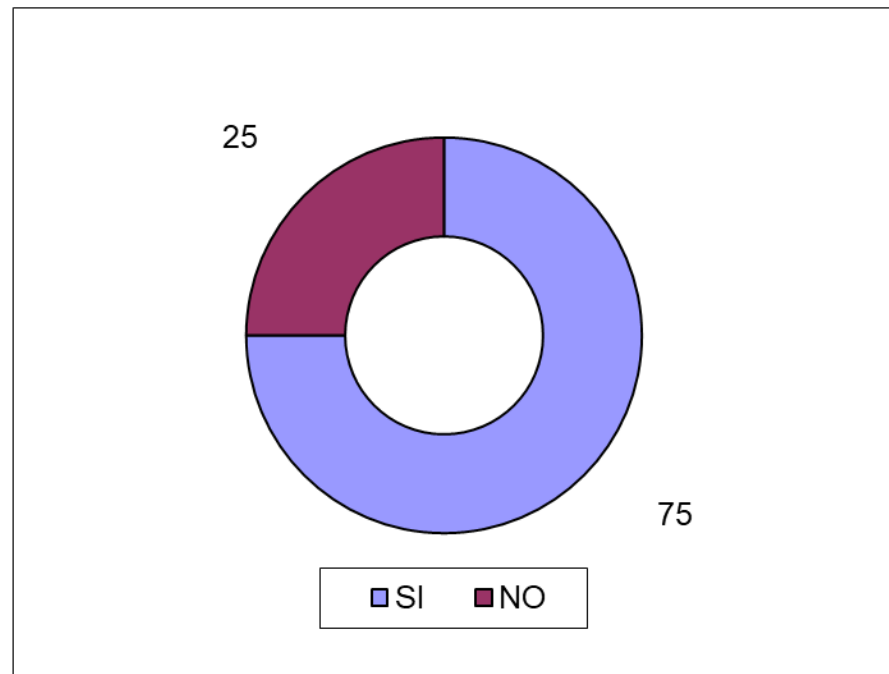
**Solo utilizzatori**

## SERVIZI EROGATI

> Giudizio su alcuni tra i servizi offerti dalla Camera di Commercio: il Registro Imprese  
*“Ha utilizzato nell’ultimo anno i servizi offerti dal Registro Imprese ?” (dati espressi in %)*



**Anno 2021**

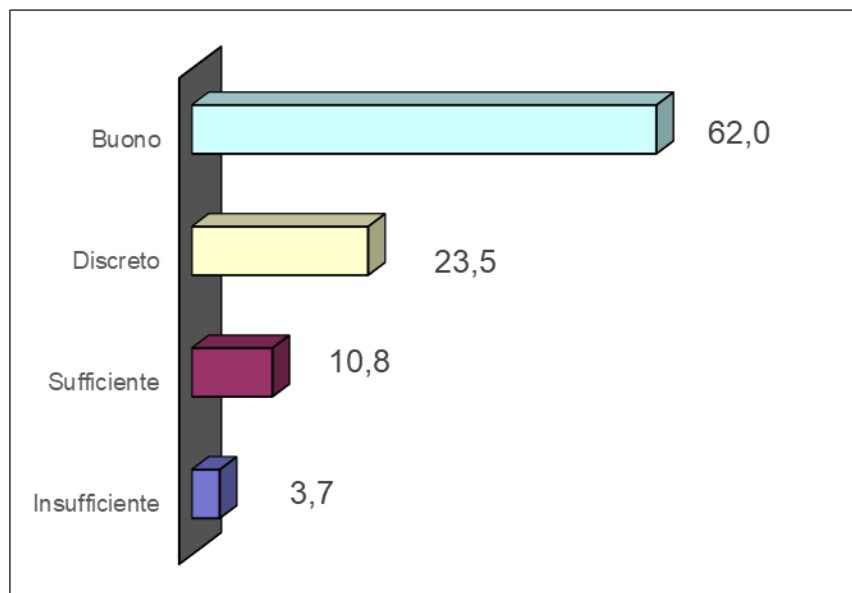


**Anno 2020**

## SERVIZI EROGATI

> Giudizio su alcuni tra i servizi offerti dalla Camera di Commercio: il Registro Imprese  
“Se ha utilizzato i servizi offerti dal Registro Imprese, quale giudizio esprimerebbe?”

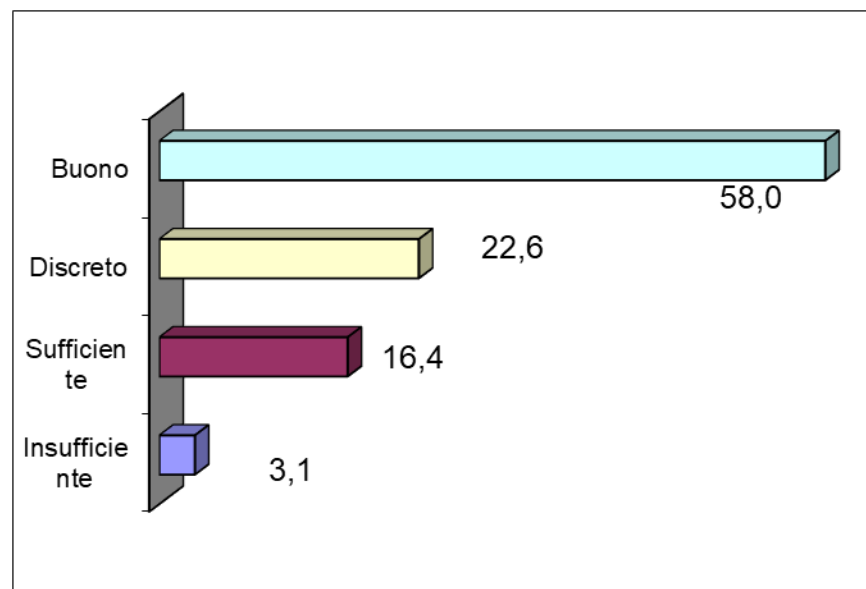
Livelli di soddisfazione



Indice di soddisfazione

Anno 2021

Solo utilizzatori



Indice di soddisfazione

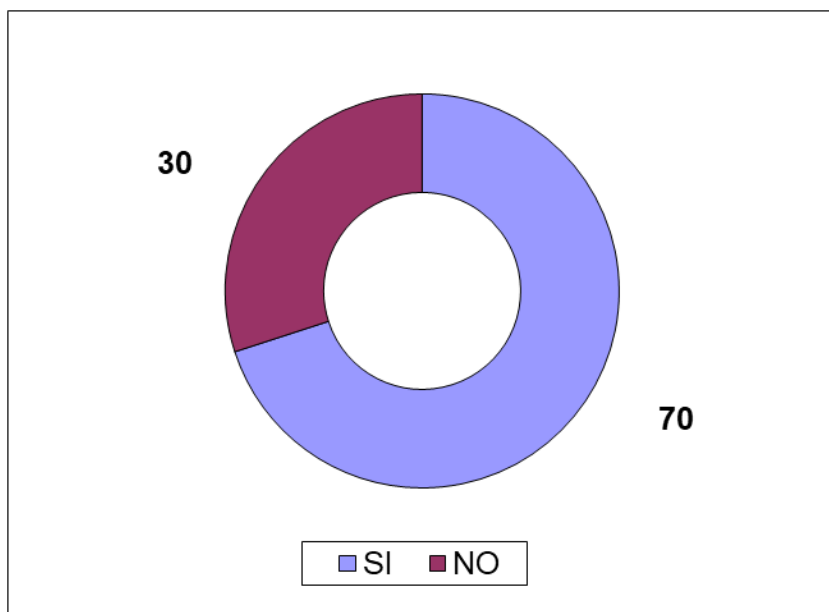
Anno 2020

Solo utilizzatori

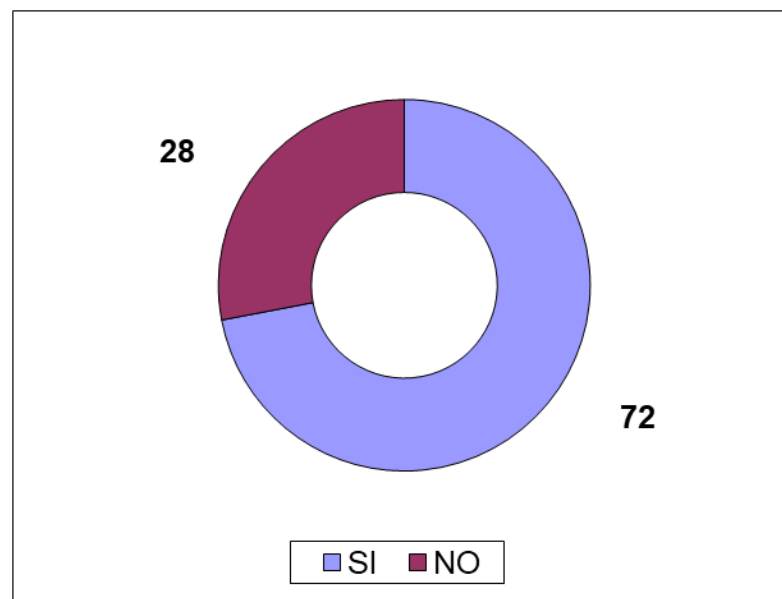
## SERVIZI EROGATI

> Giudizio su alcuni tra i servizi offerti dalla Camera di Commercio: Diritto annuale

*“Ha utilizzato nell’ultimo anno i servizi relativi al Diritto annuale?”*



**Anno 2021**

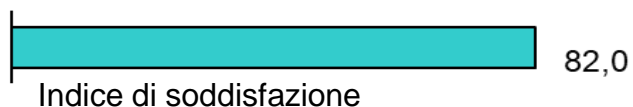
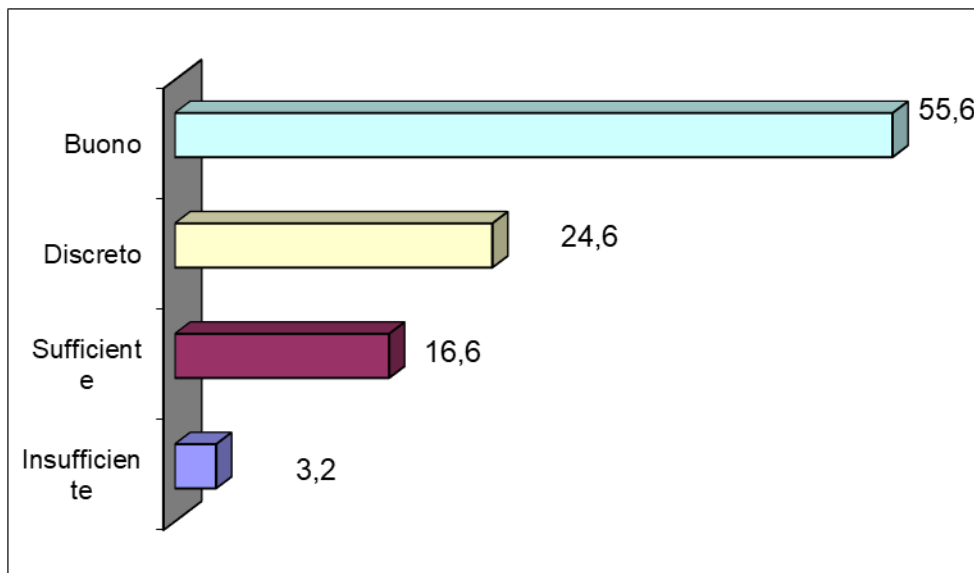
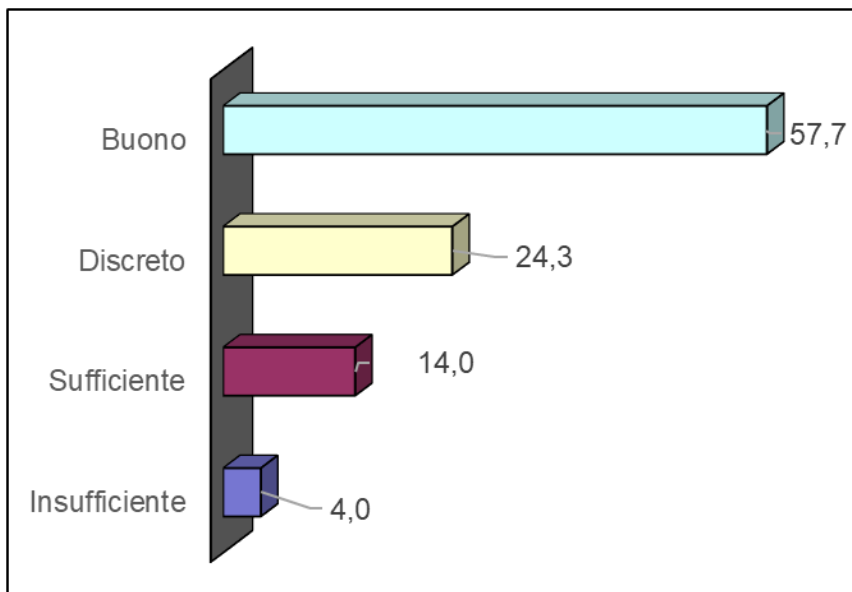


**Anno 2020**

## SERVIZI EROGATI

> Giudizio su alcuni tra i servizi offerti dalla Camera di Commercio: Diritto annuale  
“Se ha utilizzato i servizi relativi al Diritto annuale, quale giudizio esprimerebbe?”

Livelli di soddisfazione



Anno 2021

Solo utilizzatori



Indice di soddisfazione

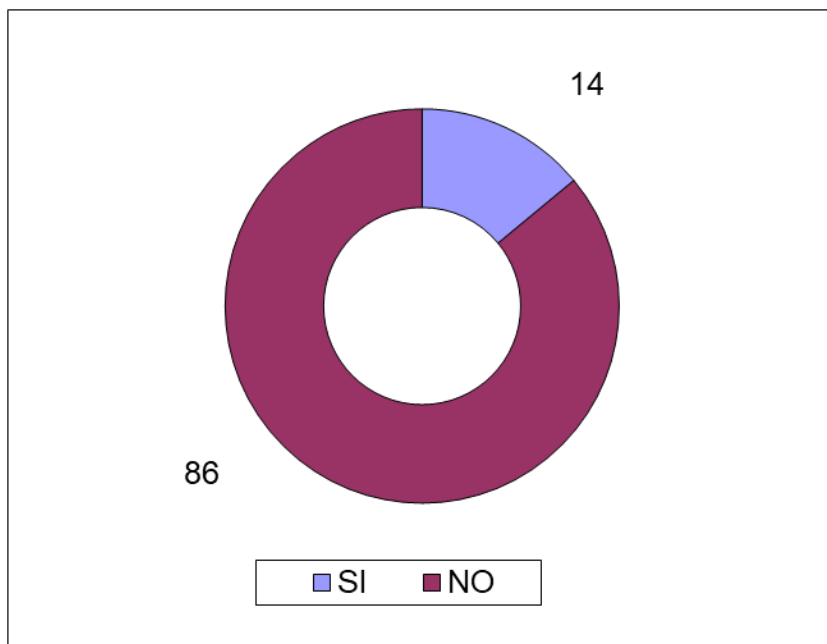
Anno 2020

Solo utilizzatori

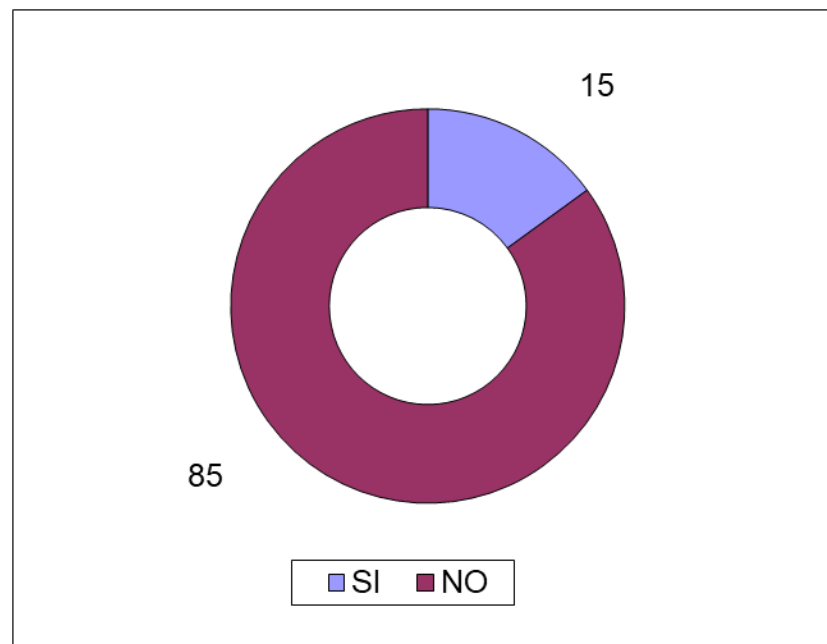
## SERVIZI EROGATI

> Giudizio su alcuni tra i servizi offerti dalla Camera di Commercio: Brevetti e Marchi

*“Ha utilizzato nell’ultimo anno i servizi relativi ai Brevetti e Marchi?”*



**Anno 2021**



**Anno 2020**

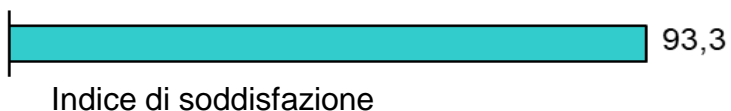
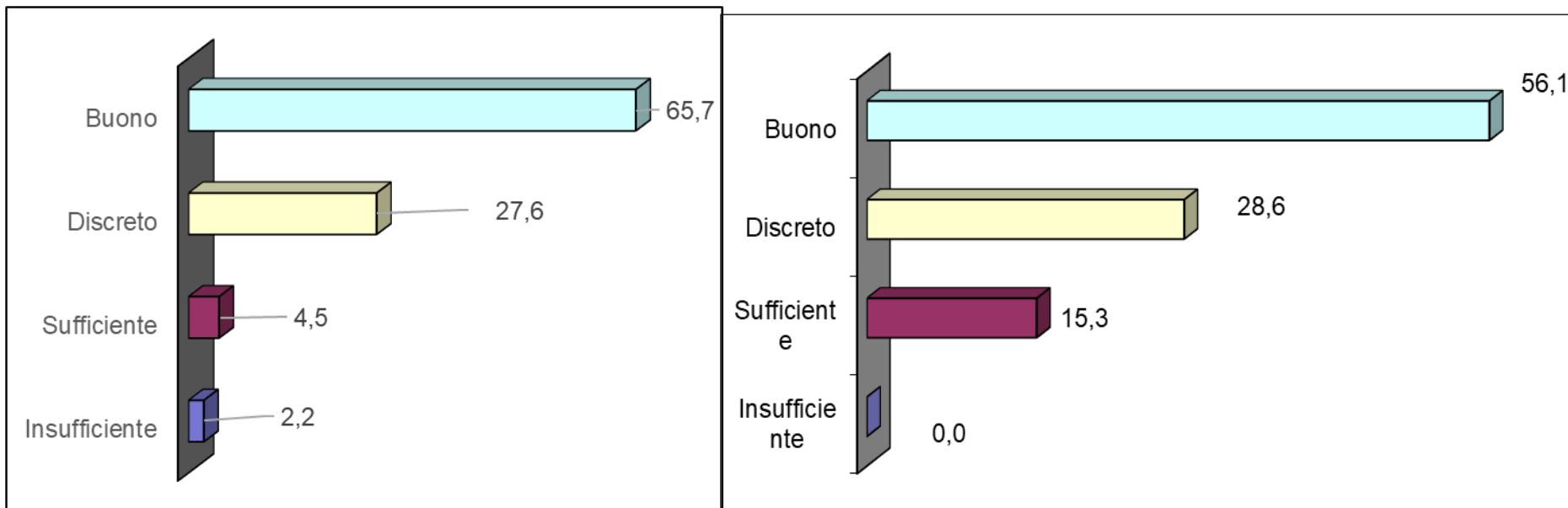


## SERVIZI EROGATI

> Giudizio su alcuni tra i servizi offerti dalla Camera di Commercio: Brevetti e Marchi

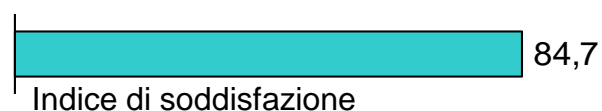
*“Se ha utilizzato i servizi relativi ai Brevetti e Marchi, quale giudizio esprimerebbe?”*

Livelli di soddisfazione



Anno 2021

Solo utilizzatori



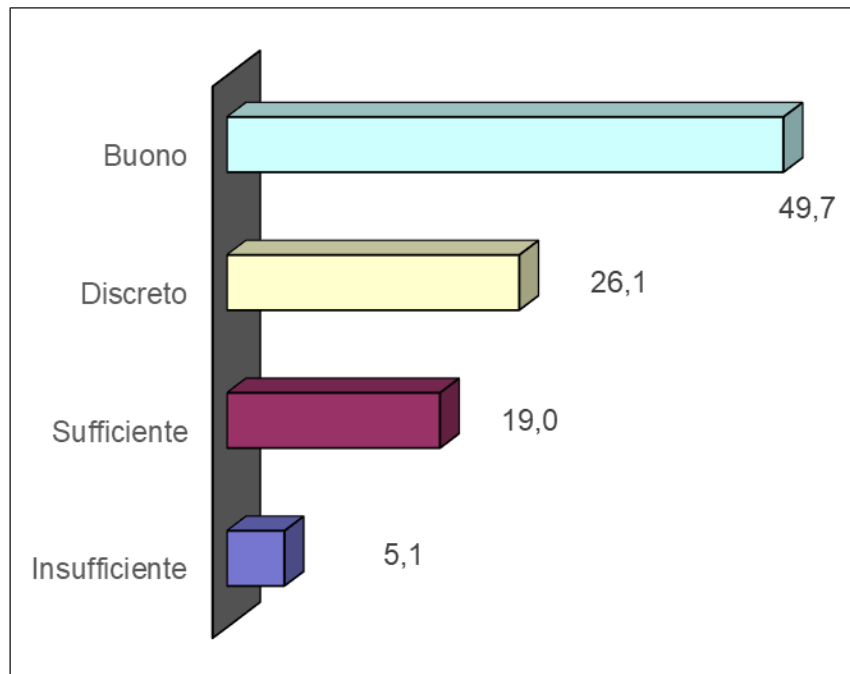
Anno 2020

Solo utilizzatori

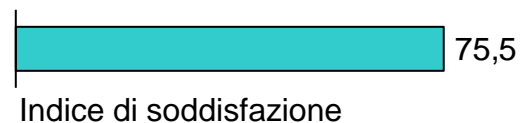
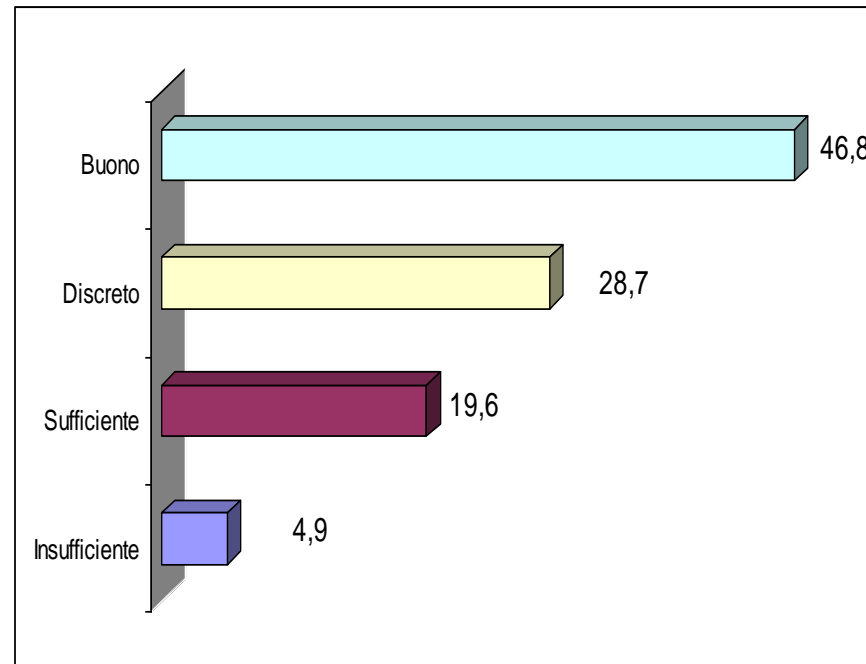
## MODALITA' GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> I tempi di svolgimento delle pratiche

*“Come giudica il personale della Camera di Commercio relativamente ai tempi di svolgimento delle pratiche?”*



**Anno 2021**

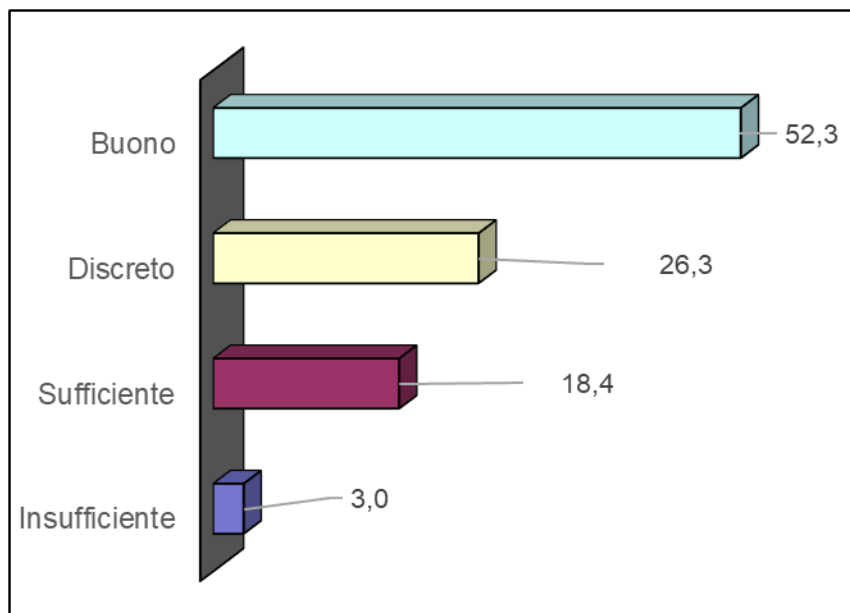


**Anno 2020**

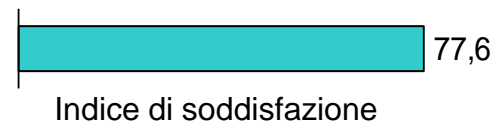
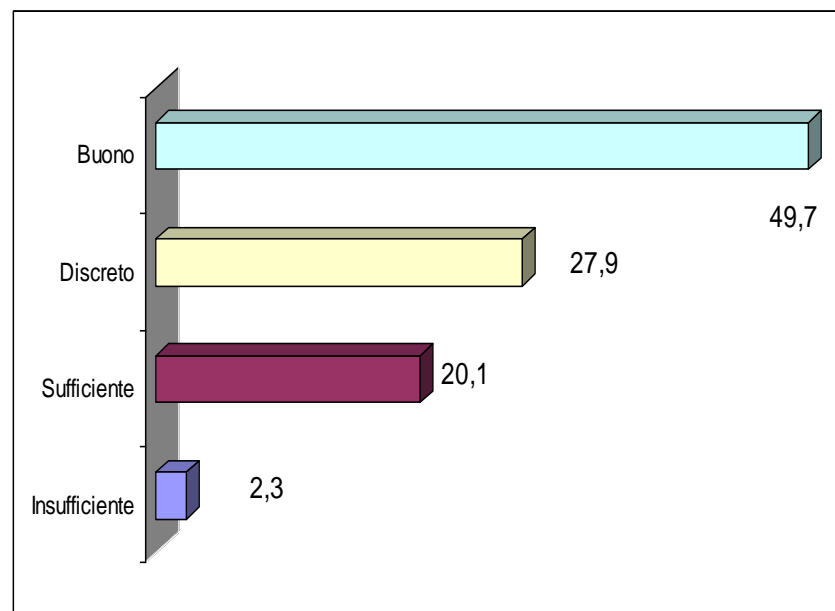
# MODALITA' GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

## > La preparazione tecnica

*“Come giudica il personale della Camera di Commercio relativamente alla preparazione tecnica e competenza ?”*



**Anno 2021**

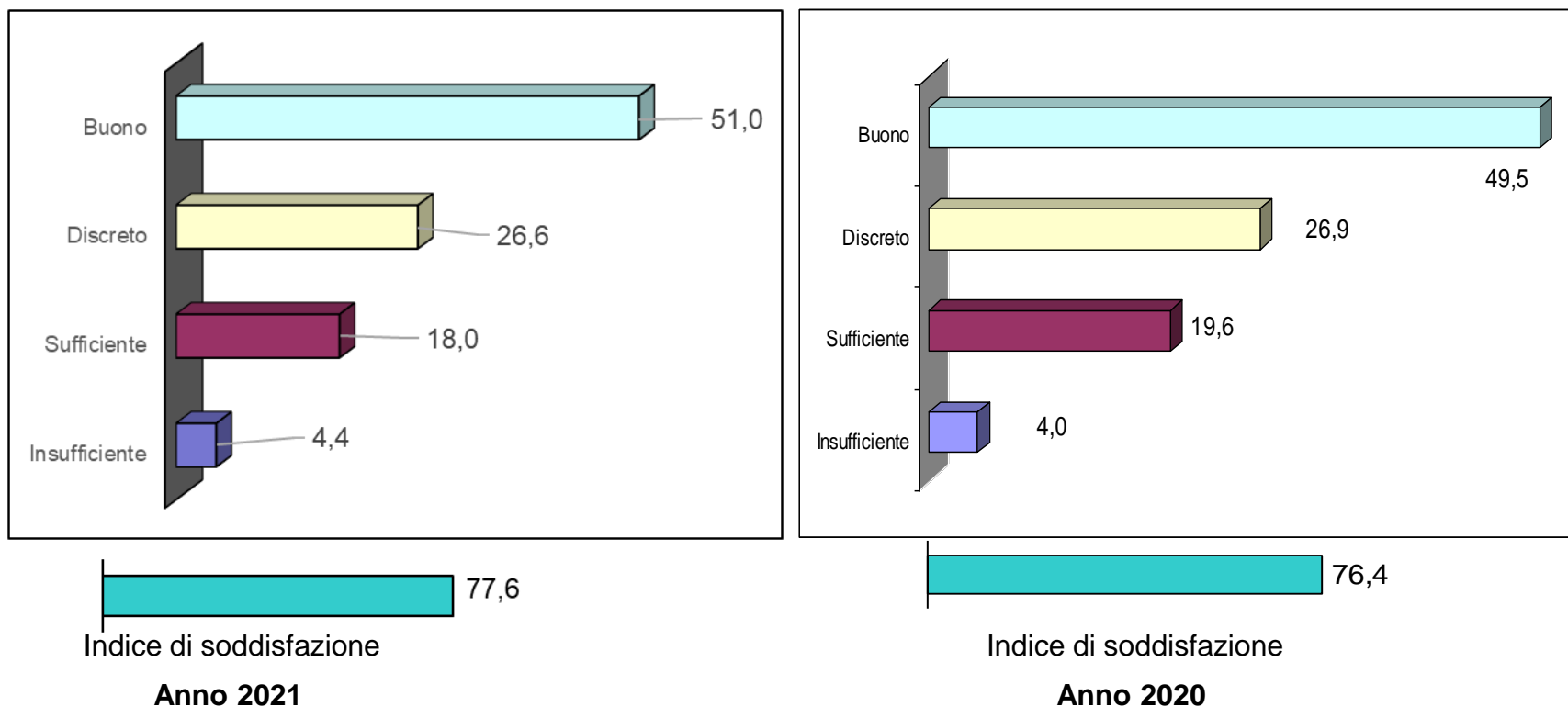


**Anno 2020**

## MODALITA' GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> La chiarezza delle informazioni fornite all'utente

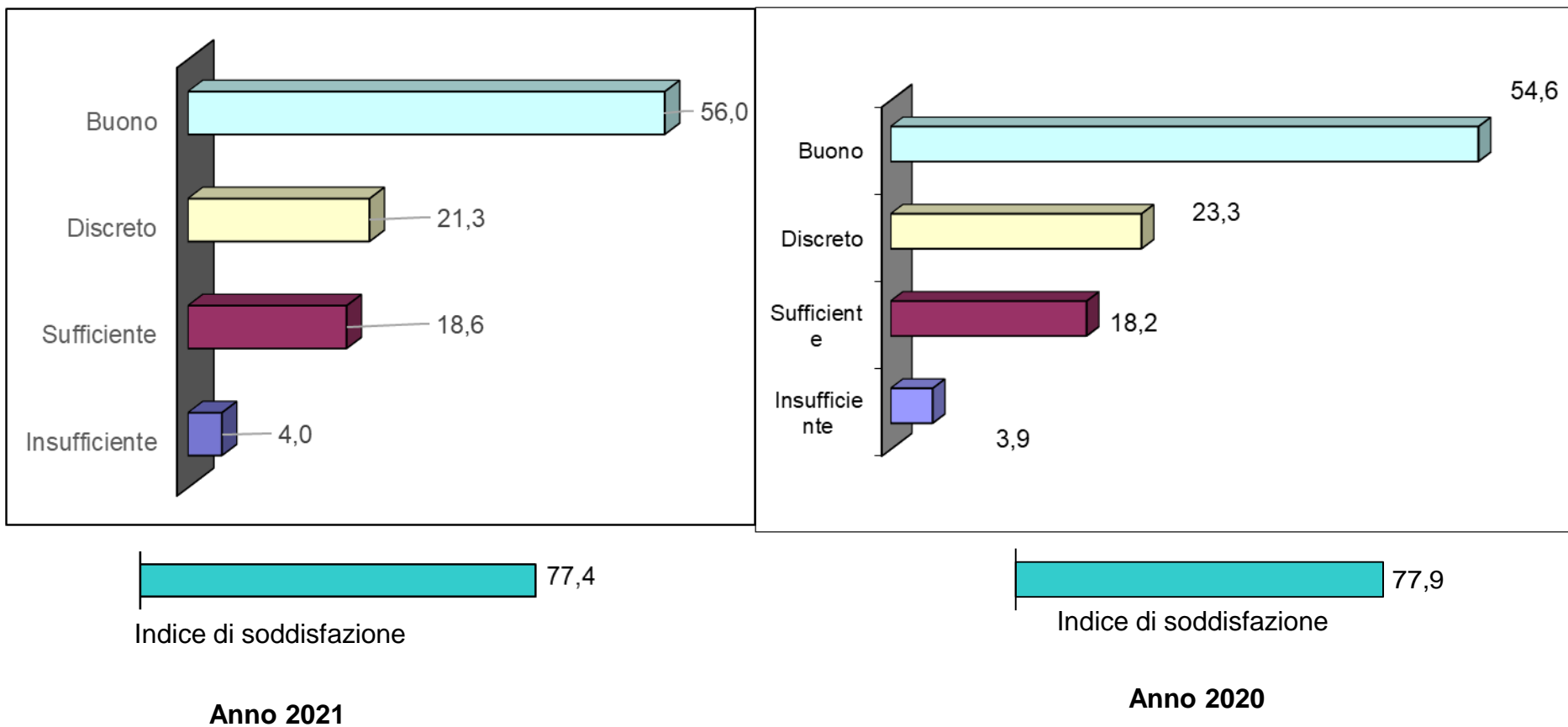
*“Come giudica il personale della Camera di Commercio relativamente alla chiarezza delle informazioni fornite all'utente ?”*



## MODALITA' GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

### > La disponibilità e cortesia verso l'utente

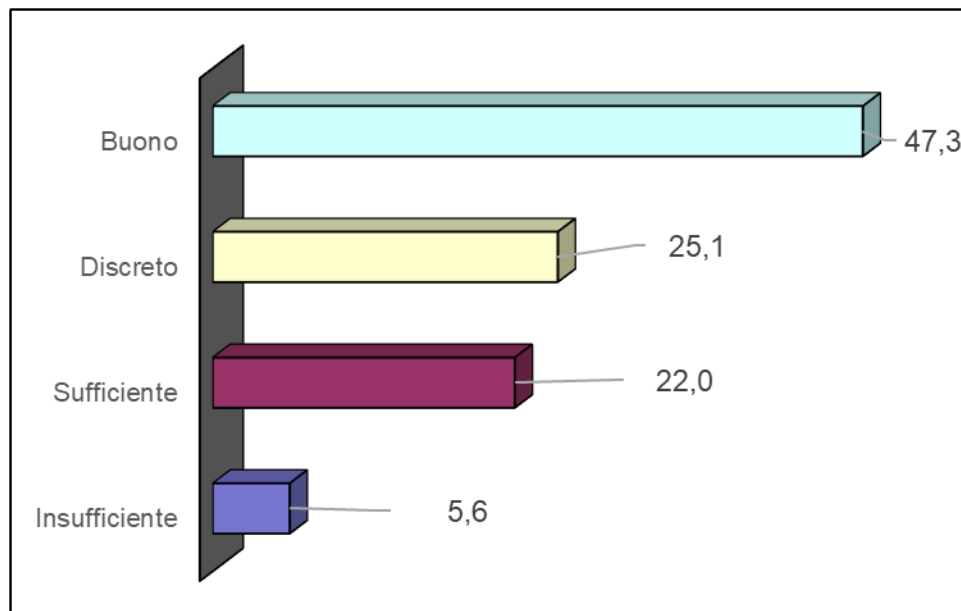
*“Come giudica il personale della Camera di Commercio relativamente alla disponibilità e cortesia verso l'utente?”*



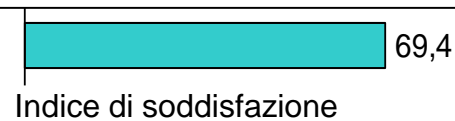
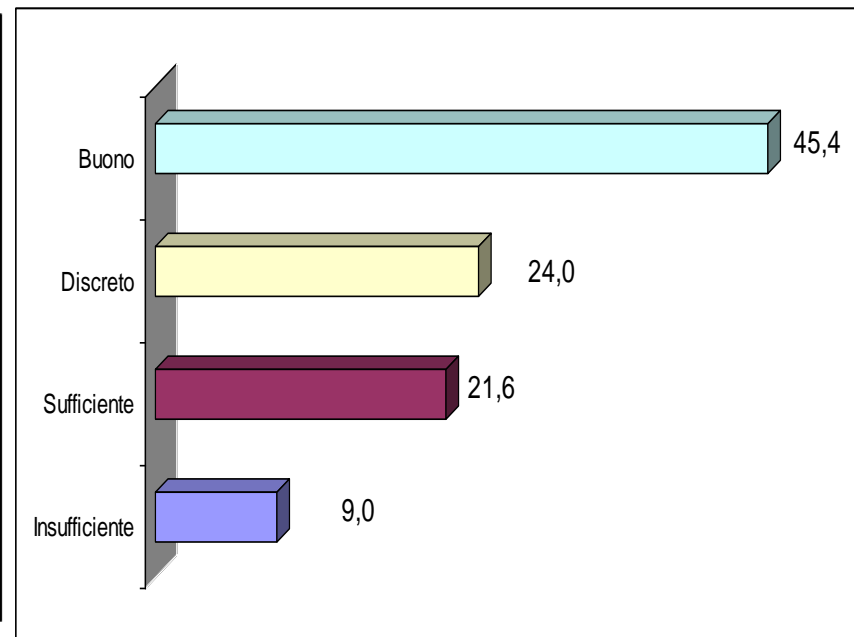
## IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

### > Efficacia della comunicazione della Camera di Commercio

*“In generale, quale giudizio esprimerebbe sugli strumenti di comunicazione della Camera di Commercio?”*



**Anno 2021**

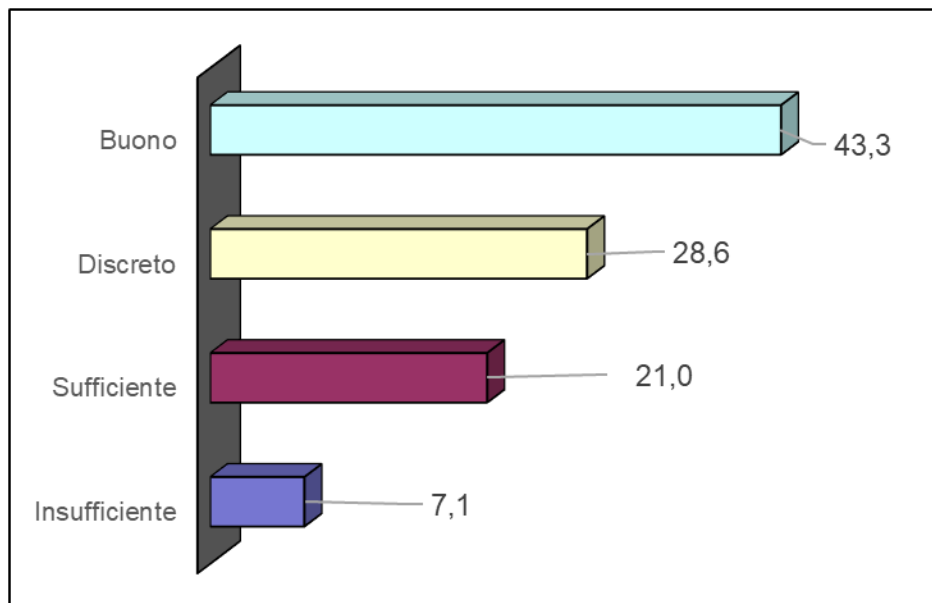


**Anno 2020**

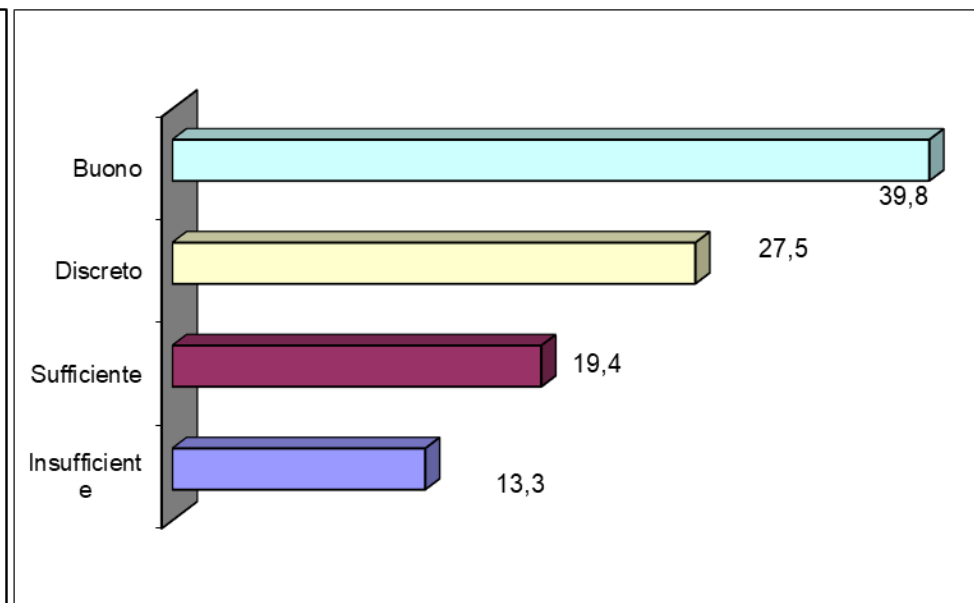
## SERVIZI EROGATI

### > Efficacia del sito internet della Camera di Commercio

*“In generale, come valuta il sito web della Camera di Commercio?”*



**Anno 2021**

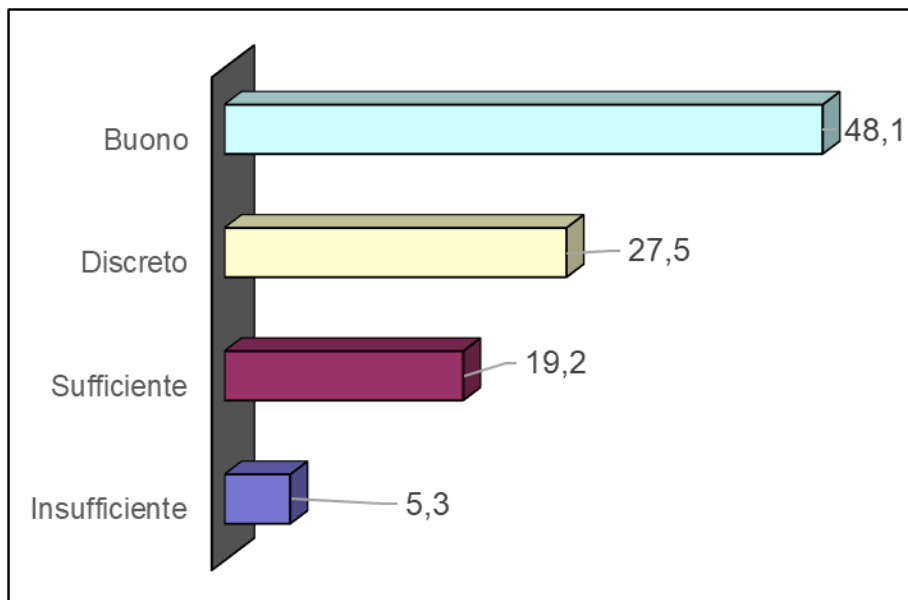


**Anno 2020**

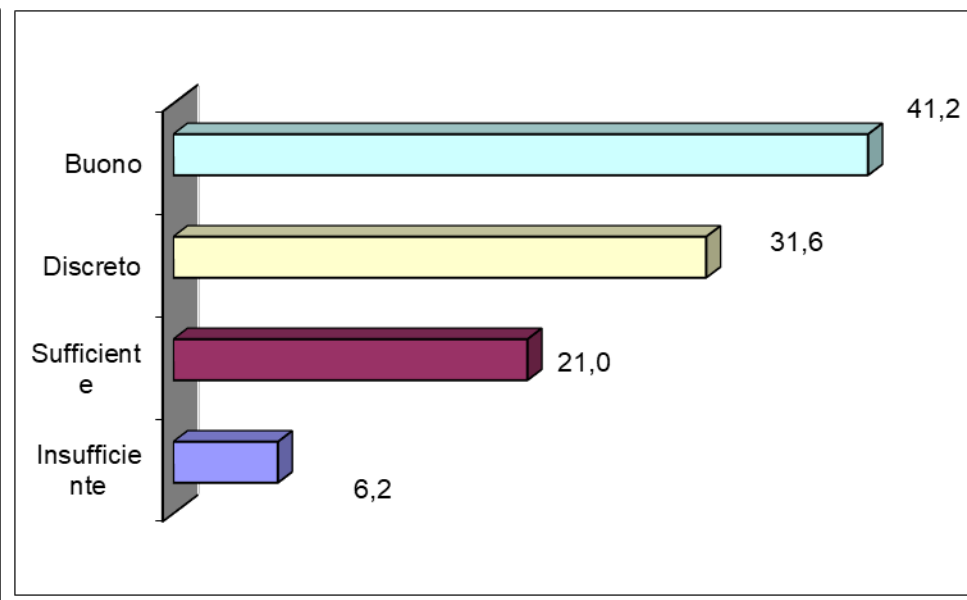
## MODALITA' GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Soddisfazione complessiva sui servizi offerti dalla Camera di Commercio

*“Complessivamente, che giudizio esprimerebbe sui servizi offerti dalla Camera di Commercio nell'ultimo anno?”*



**Anno 2021**



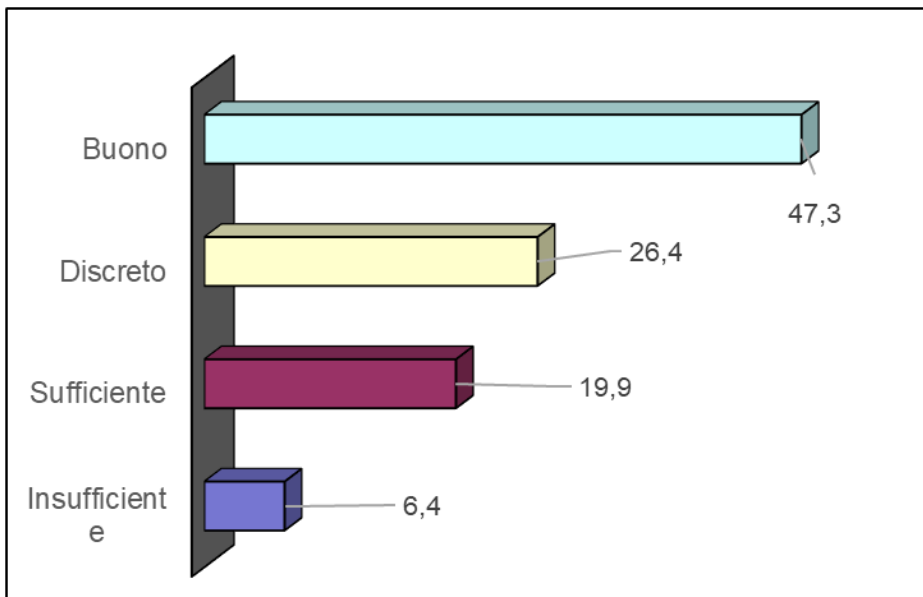
**Anno 2020**



# FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO NEL PERIODO COVID

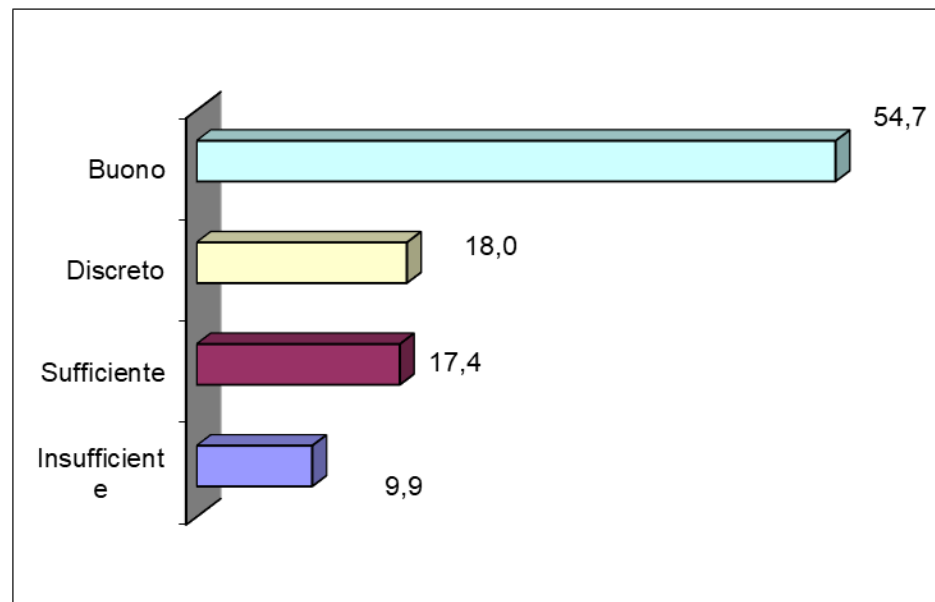
> Soddifazione sul funzionamento della Camera di Commercio in periodo di emergenza epidemiologica

*“Che giudizio esprimerebbe sui servizi fruiti nel periodo di emergenza epidemiologica ?”*



Indice di soddisfazione

**Anno 2021**



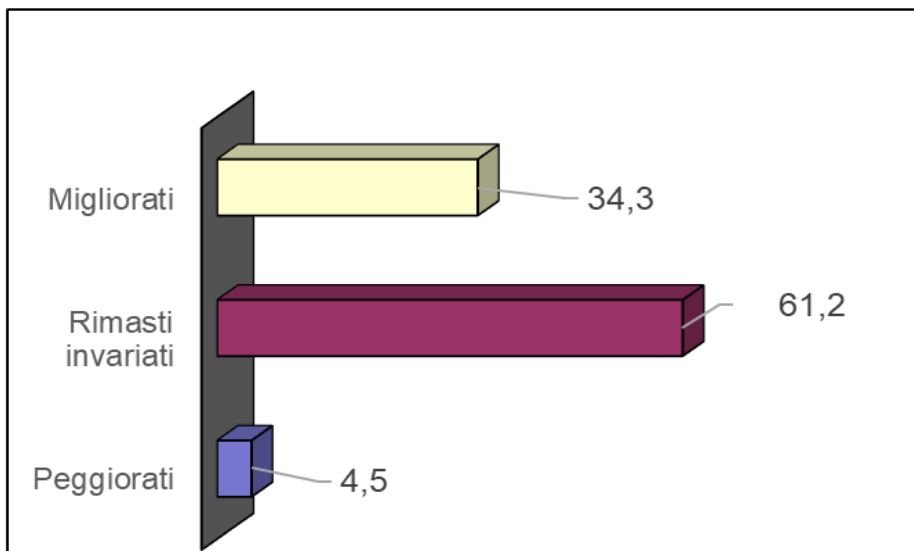
Indice di soddisfazione

**Anno 2020**

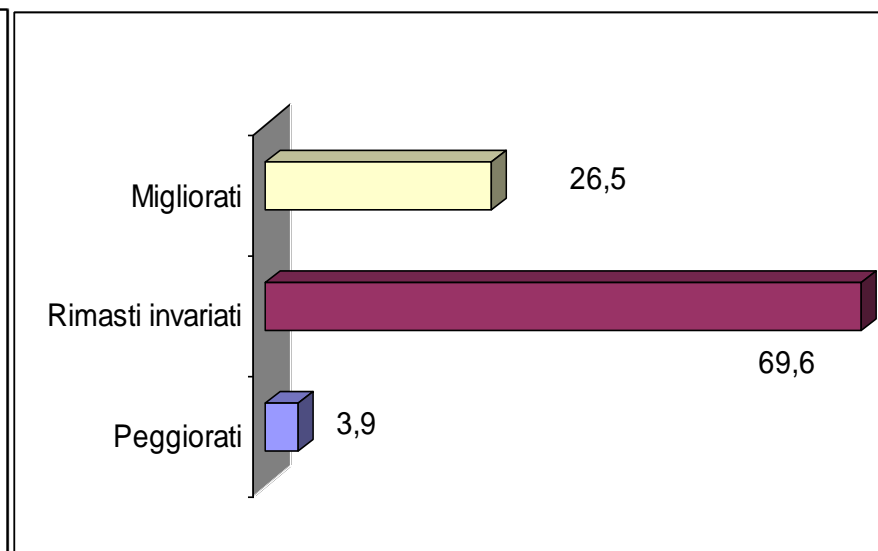
## MODALITA' GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Qualità nel tempo delle prestazioni offerte dalla Camera di Commercio

*“Ritiene che i servizi complessivamente offerti dalla Camera di Commercio siano, rispetto all’anno precedente ...?”*



**Anno 2021**

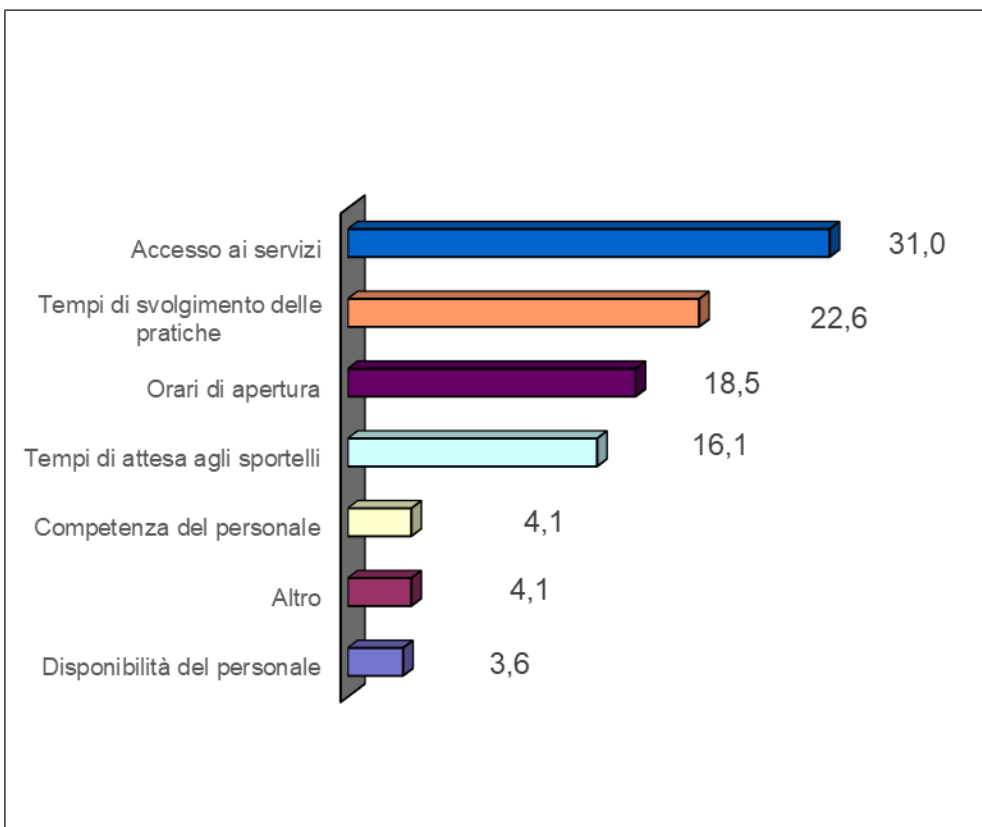


**Anno 2020**

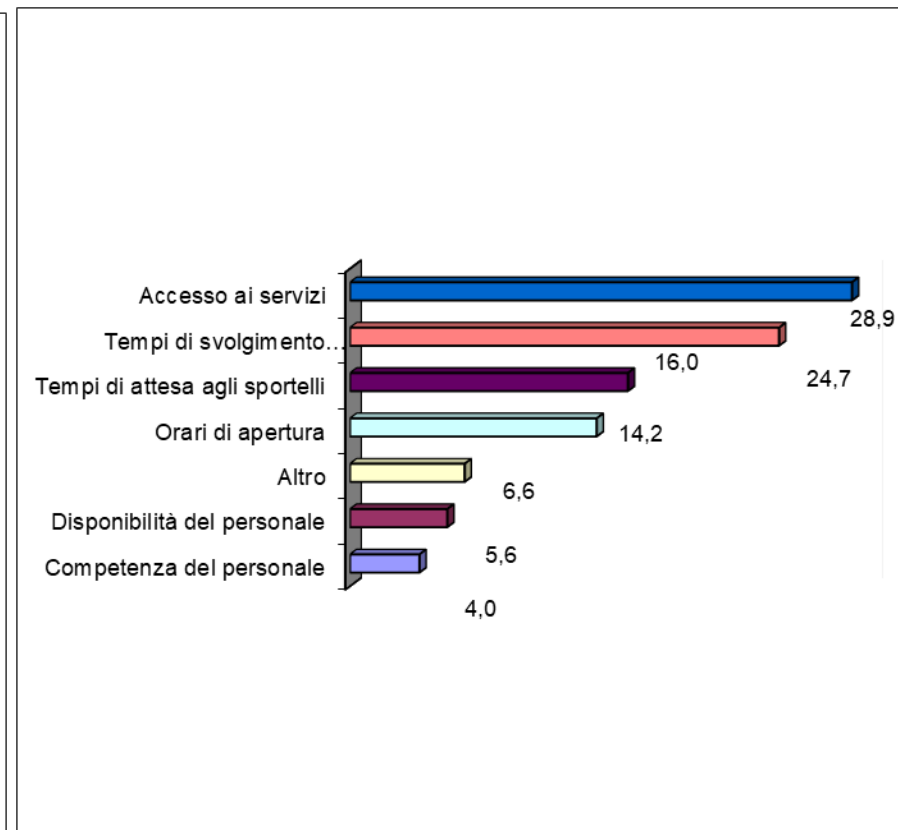
# MODALITA' GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Attese dell'utenza rispetto alle attività della Camera di Commercio

*“Secondo Lei, quali aspetti andrebbero migliorati?”*



Anno 2021

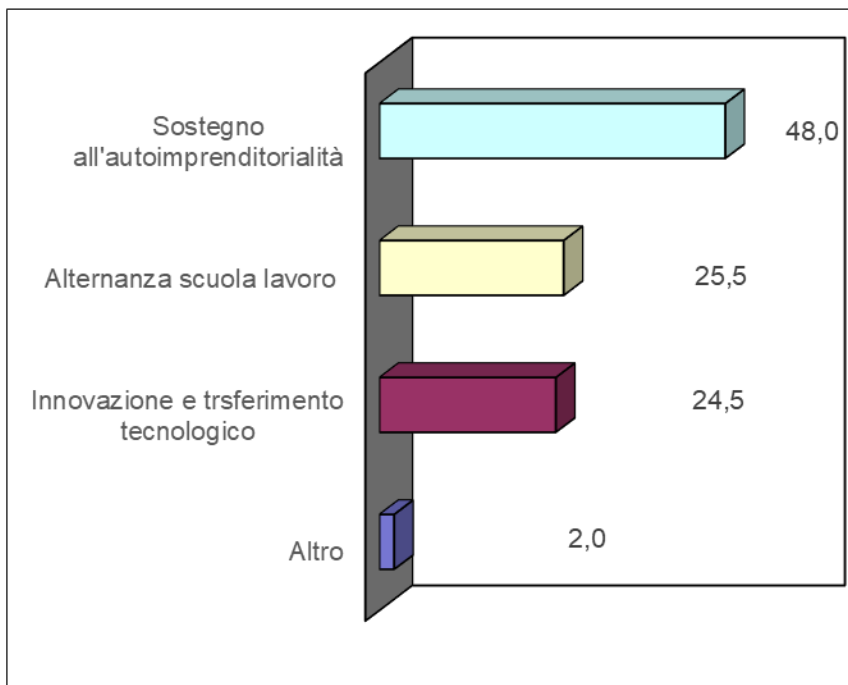


Anno 2020

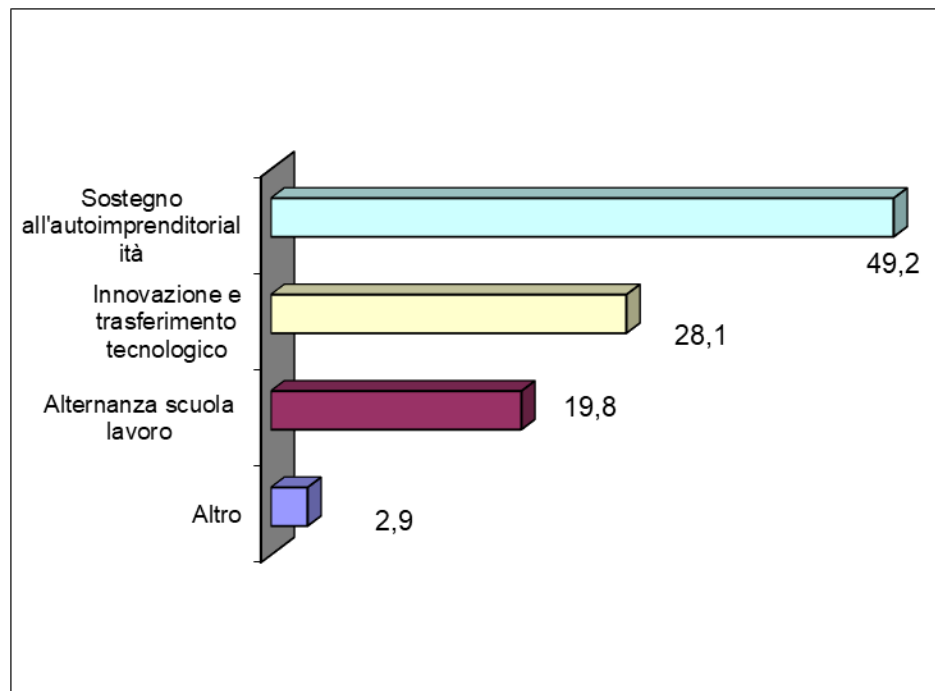
## MODALITA' GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Richieste dell'utenza di implementazione di nuovi servizi da parte della Camera di Commercio

*"Secondo Lei, quali nuovi servizi dovrebbe offrire la Camera di Commercio?"*



**Anno 2021**



**Anno 2020**