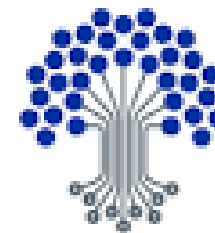




**Camera di Commercio  
Salerno**



**IC**  
InfoCamera

# PEOPLE SATISFACTION 2023

a cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico



## 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 **764** utenti di cui 691 erano imprese (pari all' 90,4% del totale), 47 professionisti (6,2%) e 26 "altro" (associazioni di categoria, privati cittadini, ecc.), pari al 3,4 % 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 quasi l'80% per i servizi amministrativi e di regolazione e il 68% 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'82 % dei casi, l'Ufficio del Diritto Annuale ha raggiunto l'81% dei consensi, l'Ufficio Brevetti e Marchi l'83% di gradimento, sebbene sia un servizio di nicchia, mentre l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) ha avuto il consenso dell' 86% della propria utenza.



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 (80%) , per la disponibilità e cortesia verso l'utente (78%), per la chiarezza delle informazioni fornite (78%), nonché per i tempi di svolgimento delle pratiche (76%).

In netto aumento il gradimento per gli strumenti di comunicazione dell'Ente in generale (77%) e stabile per il sito camerale nello specifico (77%), grazie all'implementazione di quest'ultimo, più consono alle esigenze dell'utenza, nonché alla sempre più significativa presenza dell'Ente sui canali social.

Nel complesso il 67% dell'utenza ha dichiarato che i servizi offerti dalla Camera di Commercio rispetto all'anno precedente sono rimasti invariati, ma ben il 30% li ha percepiti addirittura migliorati.



**Camera di Commercio  
Salerno**





## RISULTATI DEL SONDAGGIO

Secondo alcuni utenti taluni aspetti andrebbero, tuttavia, potenziati, come la tempestività nello svolgimento delle pratiche (28%) e l'accessibilità ai servizi (per il 25% dei rispondenti).

Tra i nuovi servizi che gli utenti ritengono debbano essere offerti dalla Camera di Commercio spiccano su tutti il sostegno all'autoimprenditorialità, auspicato dal 44% dei rispondenti, l'alternanza scuola-lavoro (30%), l'innovazione e il trasferimento tecnologico (22%).

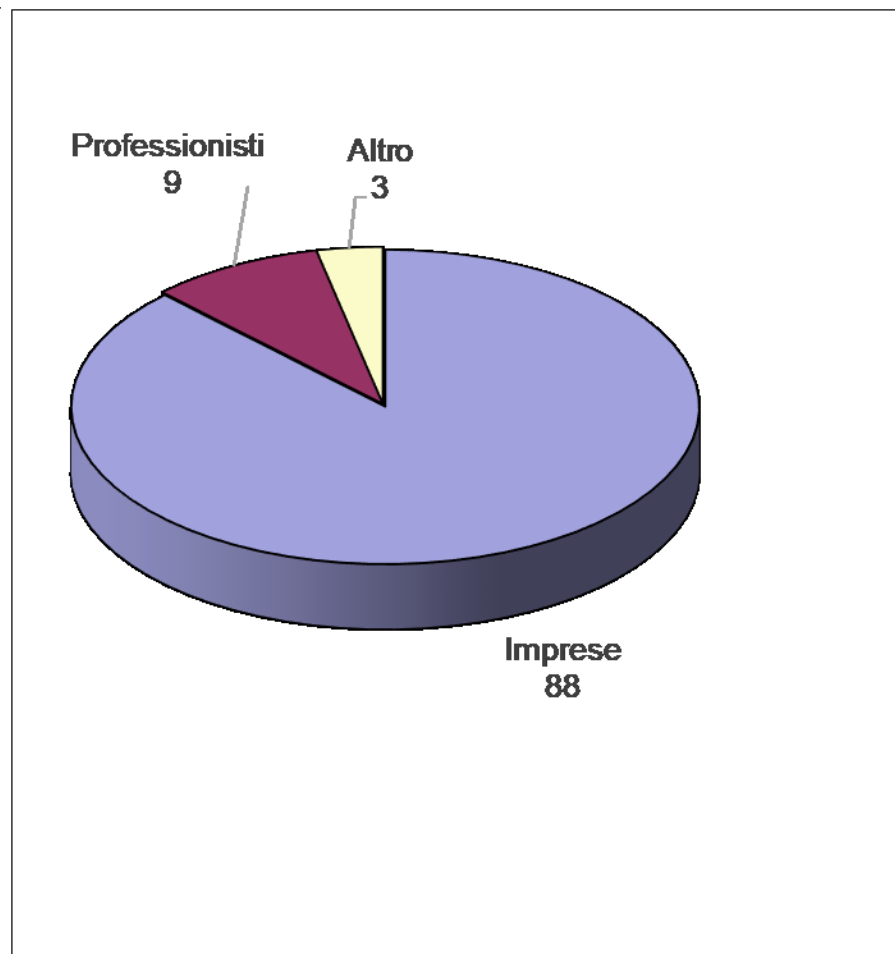
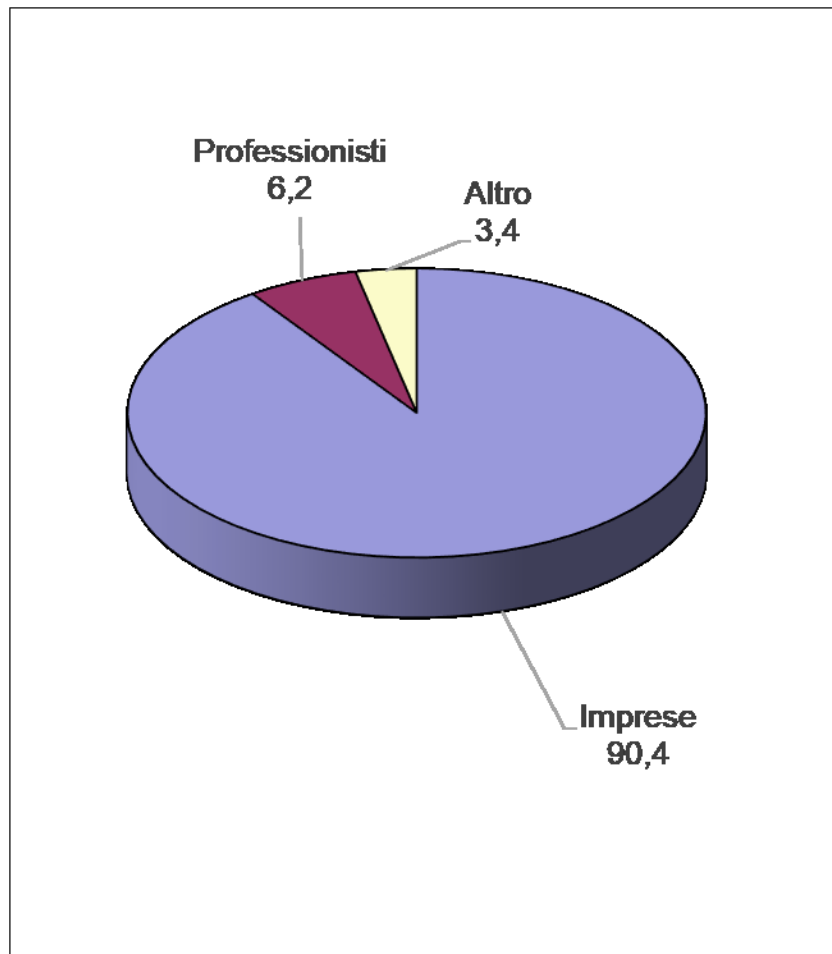
Nel complesso l'indice di soddisfazione per i servizi camerali è risultato migliorato rispetto agli anni passati, raggiungendo il 77% .



**Camera di Commercio  
Salerno**



## COMPOSIZIONE % DEI RISPONDENTI



**Camera di Commercio  
Salerno**

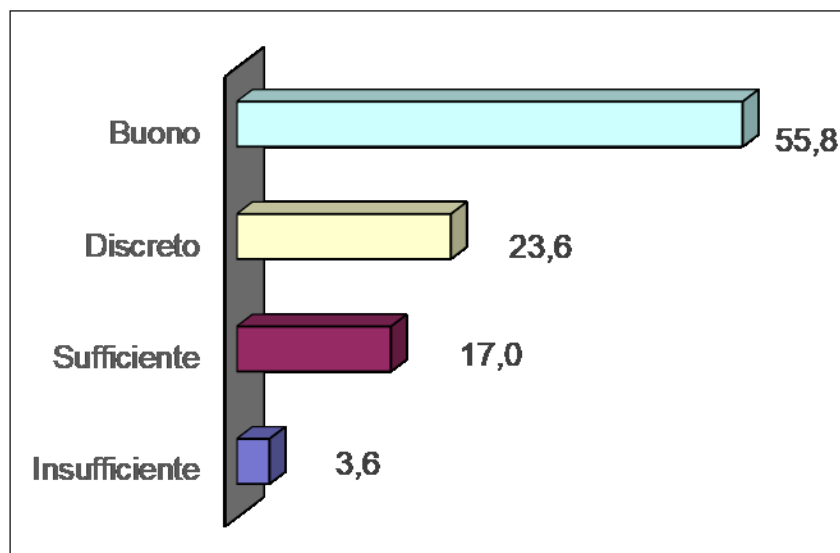


**IC**  
InfoCamere

## SERVIZI EROGATI

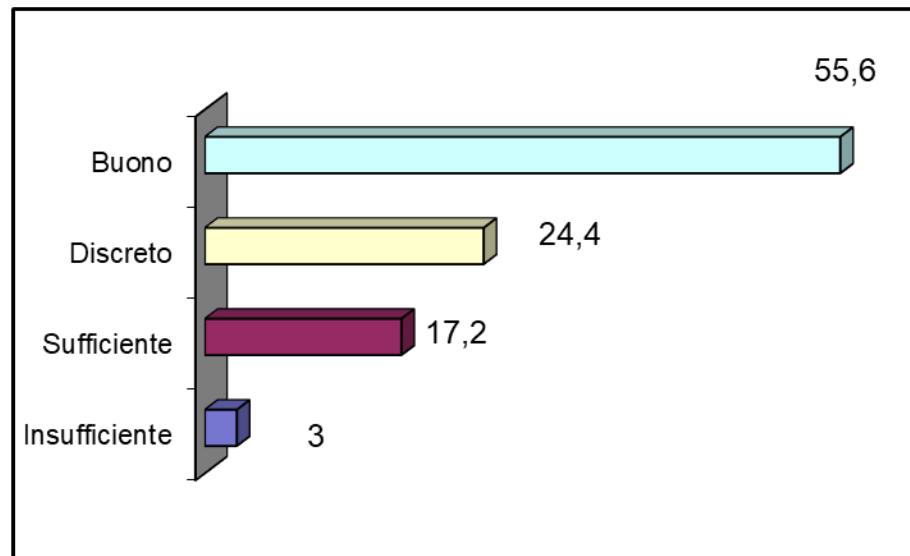
> Giudizio generale sui servizi amministrativi/ di regolazione offerti dalla Camera di Commercio

*“In generale, quale giudizio esprimerrebbe sui servizi amministrativi/di regolazione offerti dalla Camera di Commercio?” (dati espressi in %<sup>1</sup>)*



Anno 2023

Solo utilizzatori



Anno 2022

Solo utilizzatori

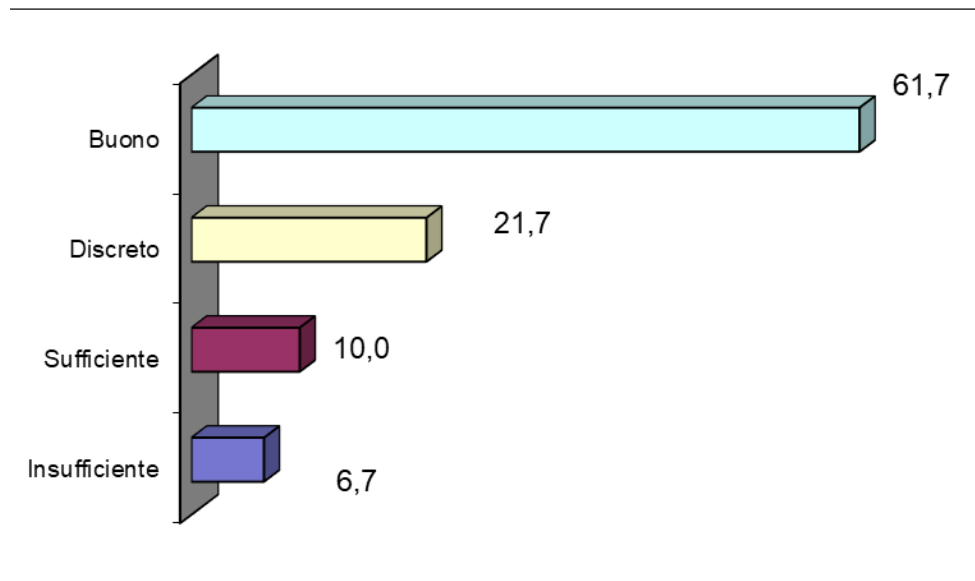
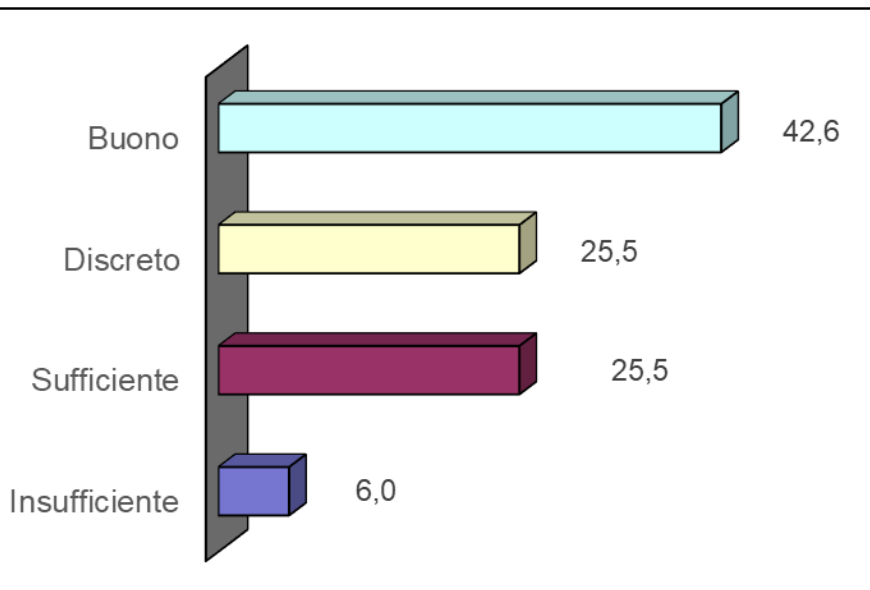
**Indice di soddisfazione:** utilizzando una scala qualitativa con quattro gradi di valutazione (buono, discreto, sufficiente, insufficiente), l'area di soddisfazione si è ottenuta sommando i giudizi "buono" e "discreto".



## SERVIZI EROGATI

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

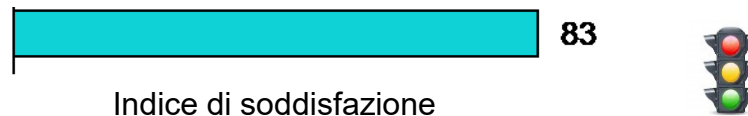
*“In generale, quale giudizio esprimerebbe sui servizi di supporto alle imprese offerti dalla Camera di Commercio?” (dati espressi in %)*



Indice di soddisfazione

Anno 2023

Solo utilizzatori



Indice di soddisfazione

Anno 2022

Solo utilizzatori

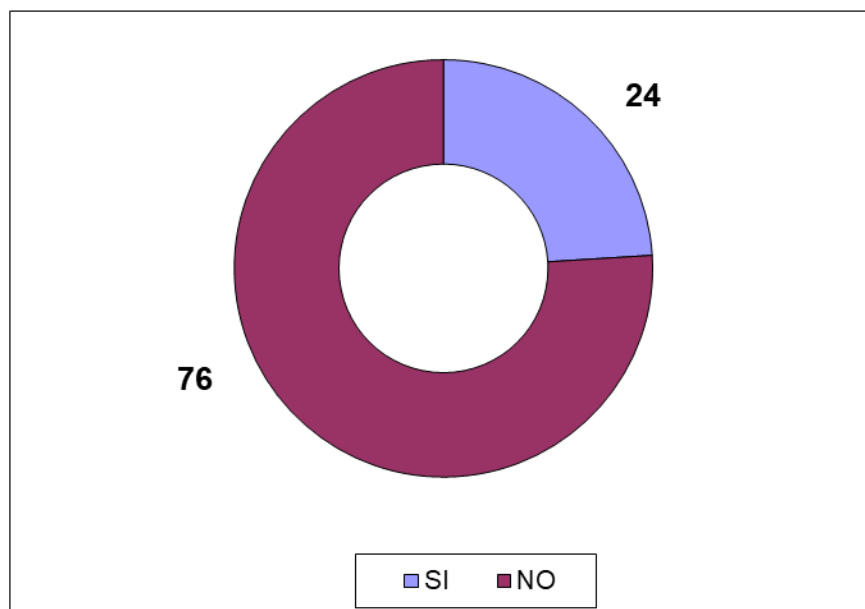


Indica che i risultati sono caratterizzati da minore significatività per bassa numerosità dei rispondenti

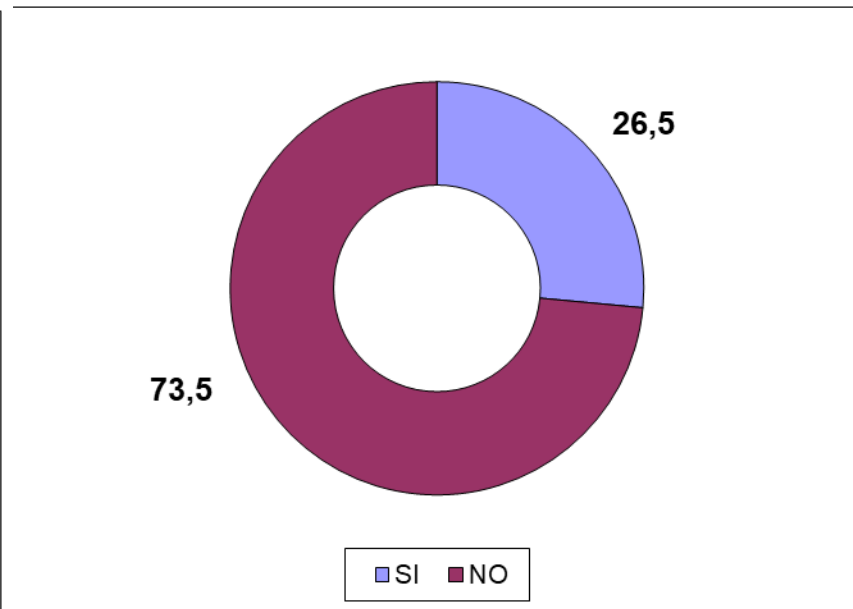
## SERVIZI EROGATI

> 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 2023**



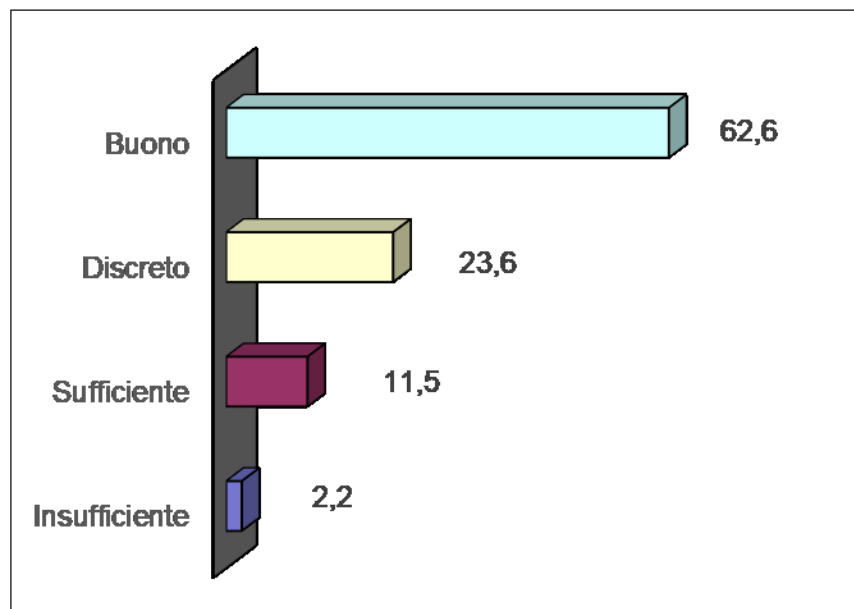
**Anno 2022**

## 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 %)*

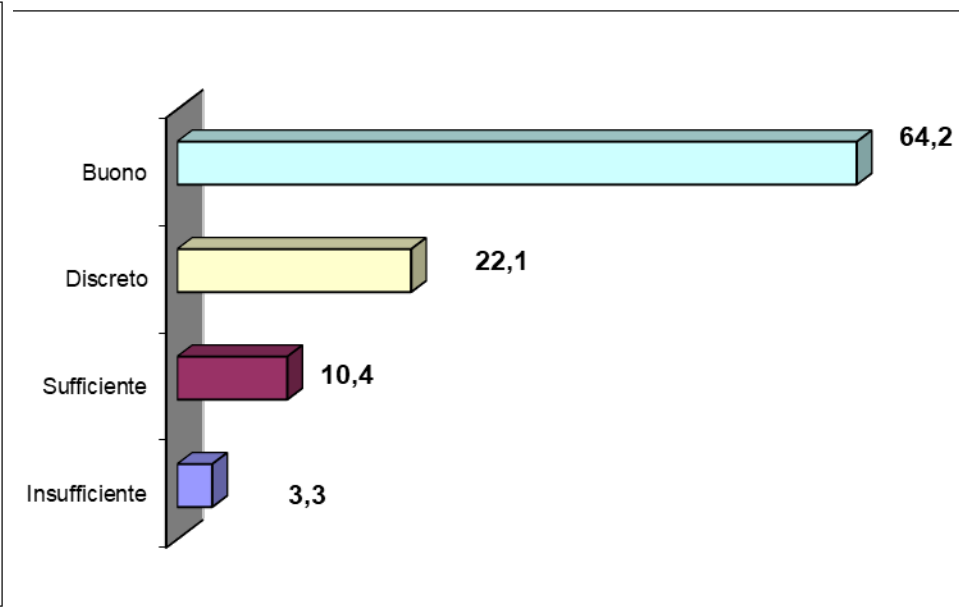
Livelli di soddisfazione



Indice di soddisfazione

Anno 2023

Solo utilizzatori



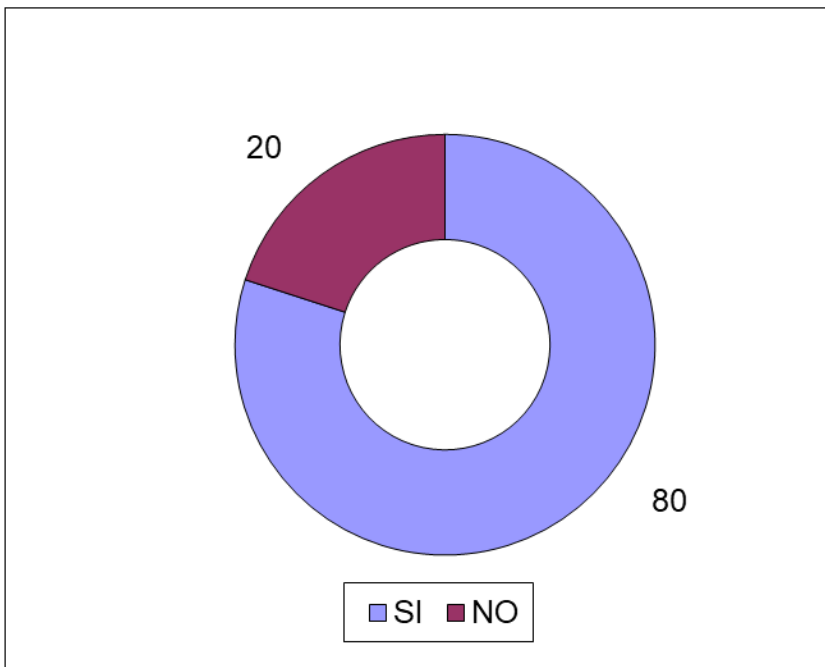
Indice di soddisfazione

Anno 2022

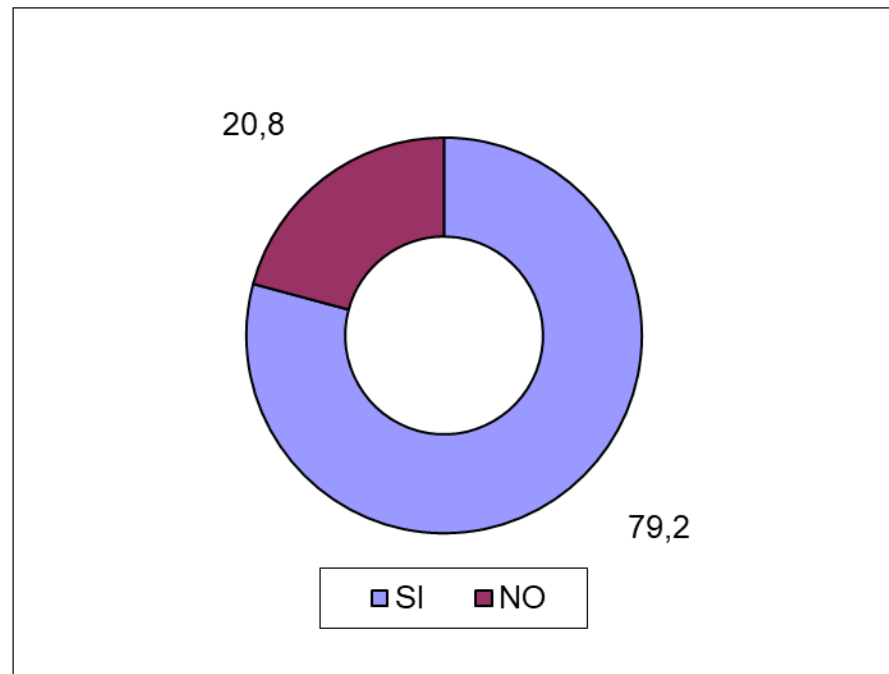
Solo utilizzatori

## 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 2023**



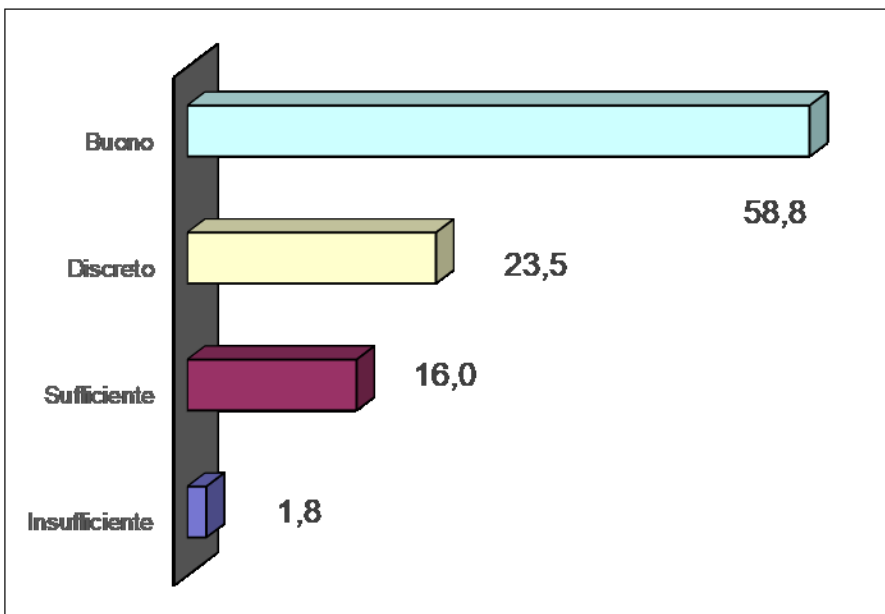
**Anno 2022**

## 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?”*

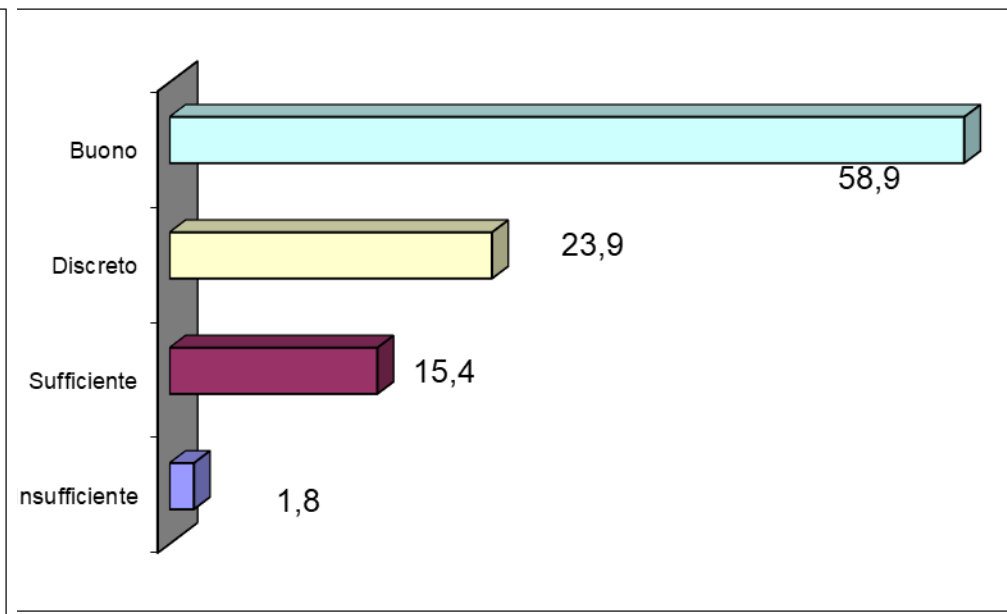
Livelli di soddisfazione



Indice di soddisfazione

Anno 2023

Solo utilizzatori



Indice di soddisfazione

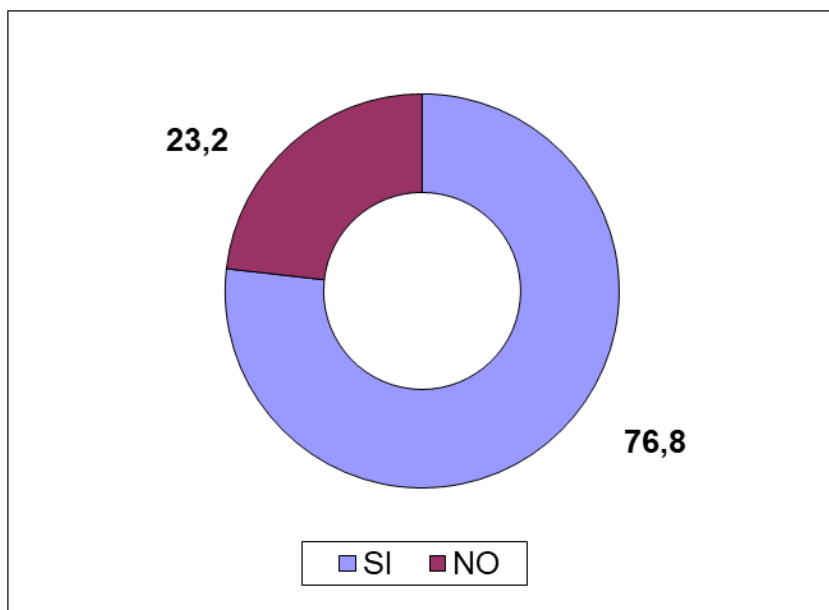
Anno 2022

Solo utilizzatori

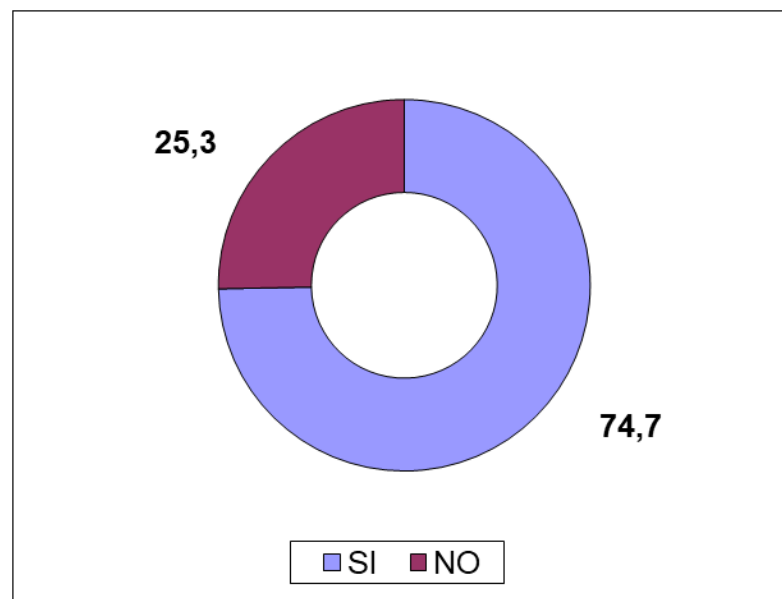
## SERVIZI EROGATI

> 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 2023**

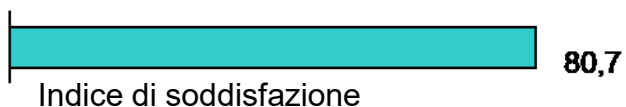
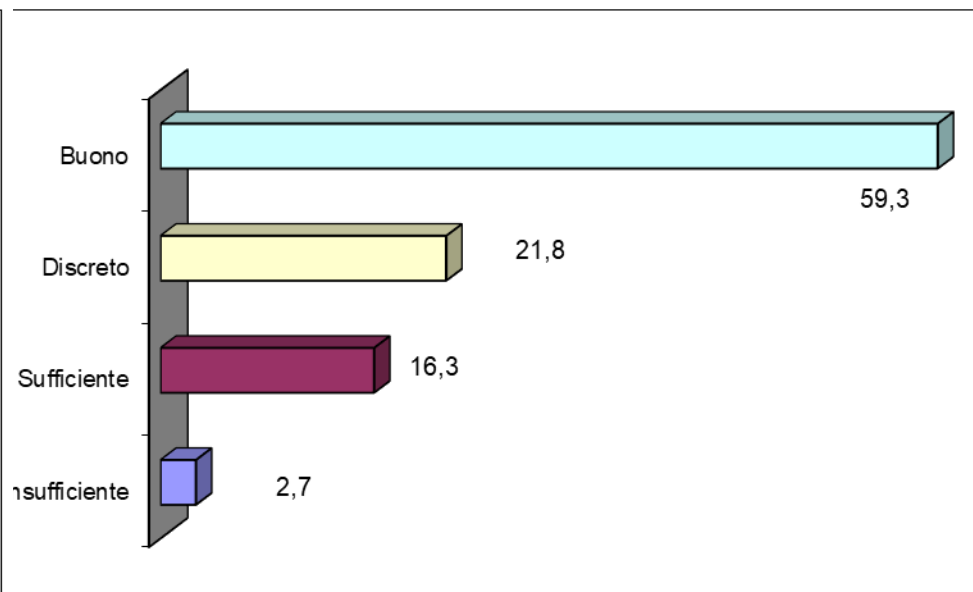
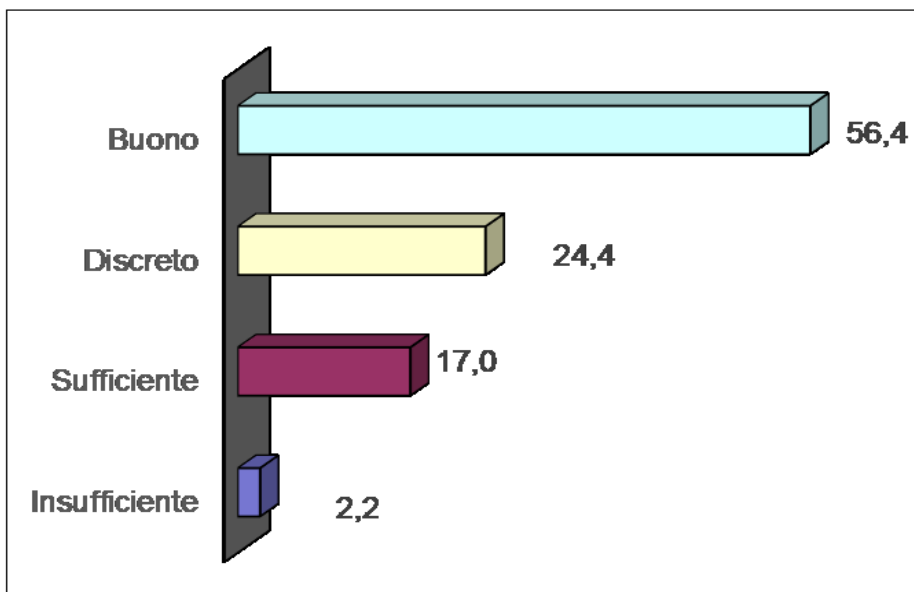


**Anno 2022**

## SERVIZI EROGATI

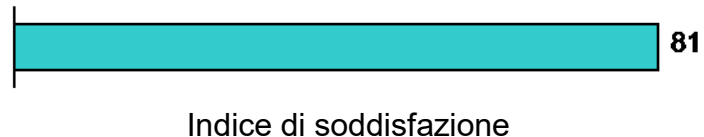
> Giudizio su alcuni tra i servizi offerti dalla Camera di Commercio: Diritto annuale  
“Se ha utilizzato i servizi relativi al Diritto annuale, quale giudizio esprimerebbe?”

Livelli di soddisfazione



Anno 2023

Solo utilizzatori



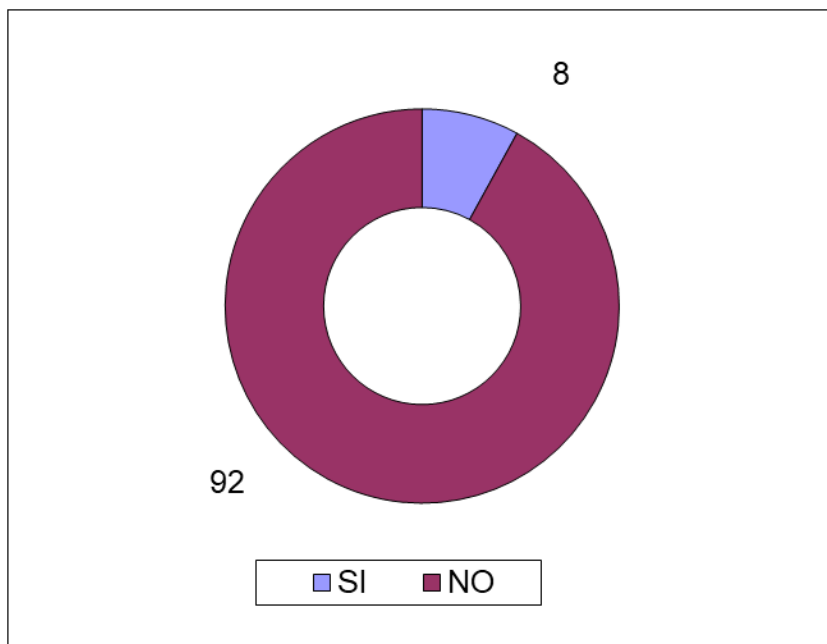
Anno 2022

Solo utilizzatori

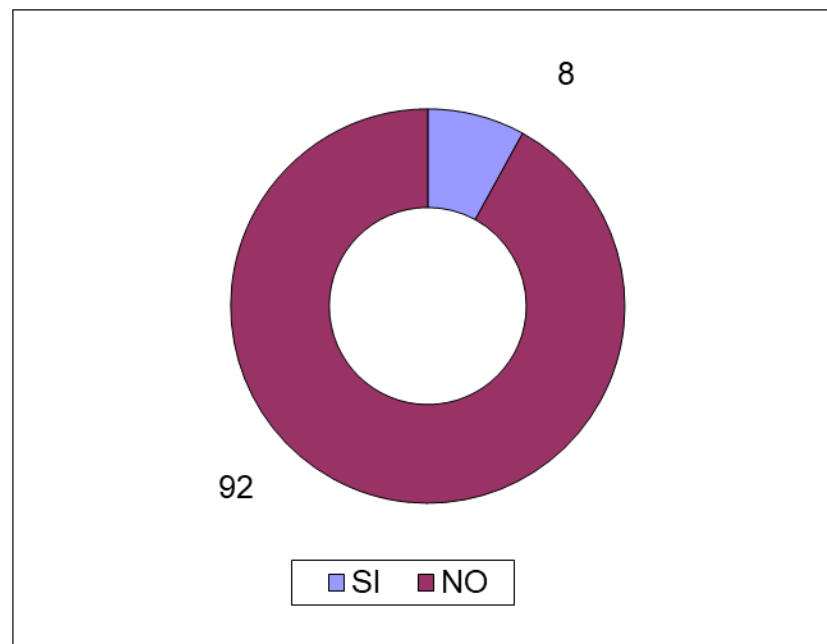
## SERVIZI EROGATI

> 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 2023**



**Anno 2022**

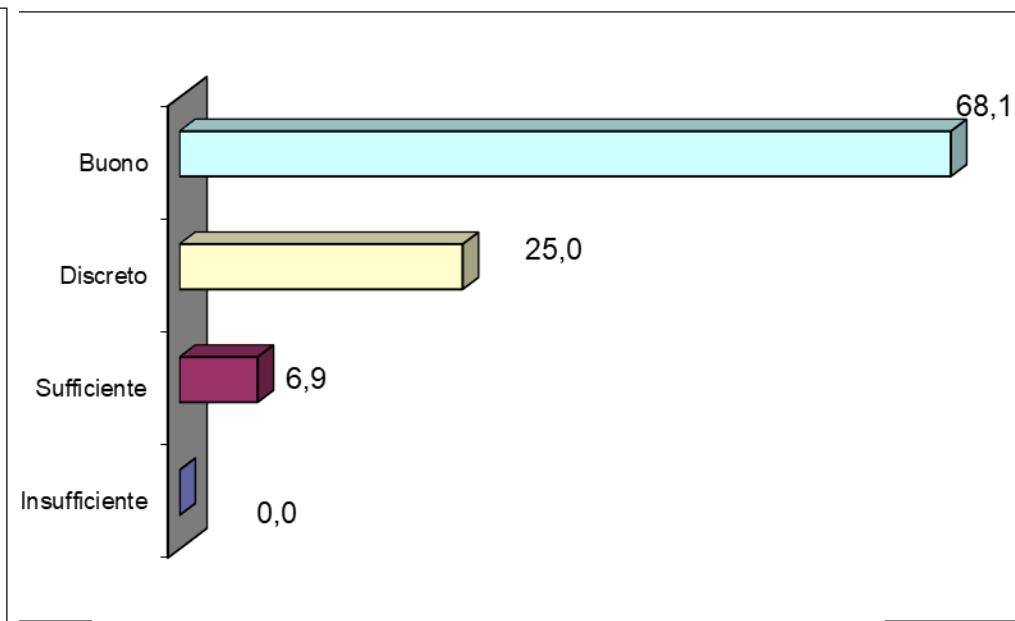
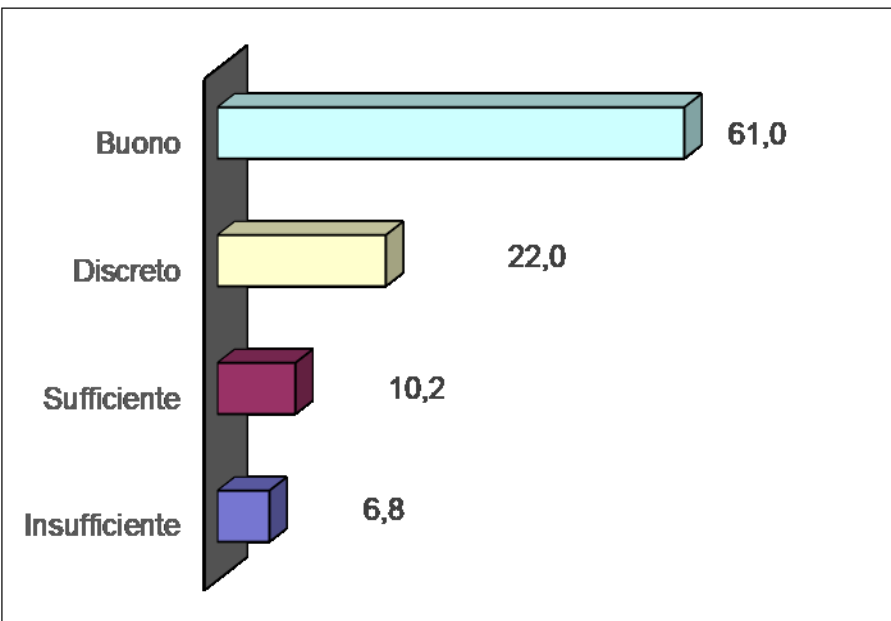


## SERVIZI EROGATI

> 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



Indice di soddisfazione

**Anno 2023**  
**Solo utilizzatori**



**Anno 2024**  
**Solo utilizzatori**

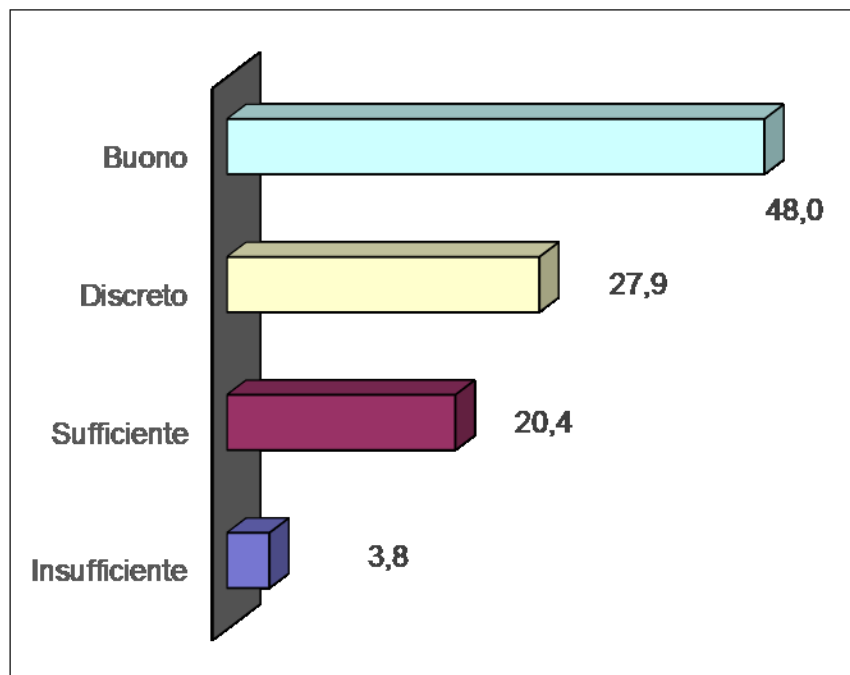


Indica che i risultati sono caratterizzati da minore significatività per bassa numerosità dei rispondenti

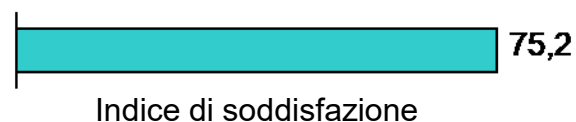
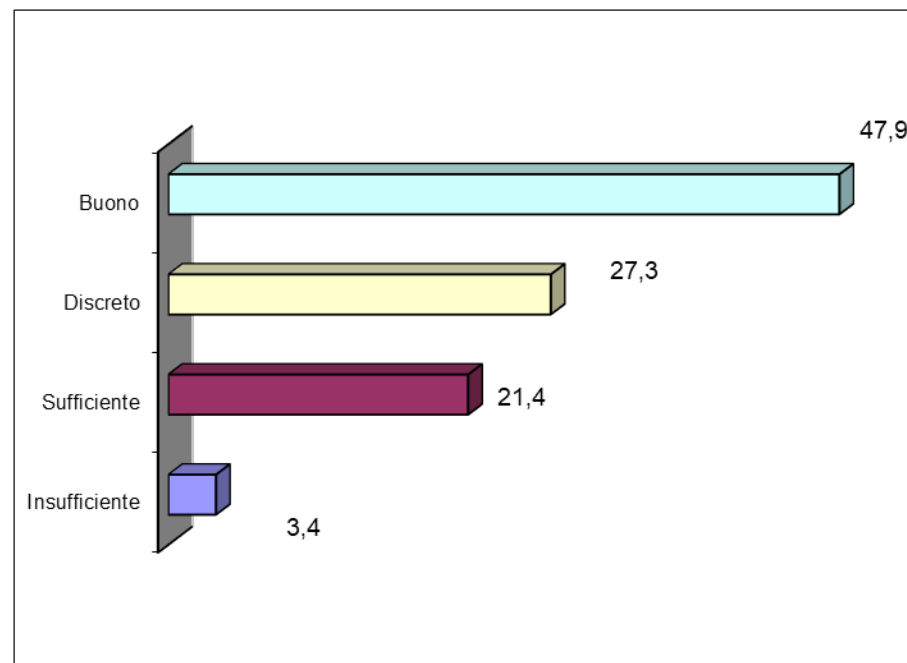
## MODALITA' GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> I tempi di svolgimento delle pratiche

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



**Anno 2023**

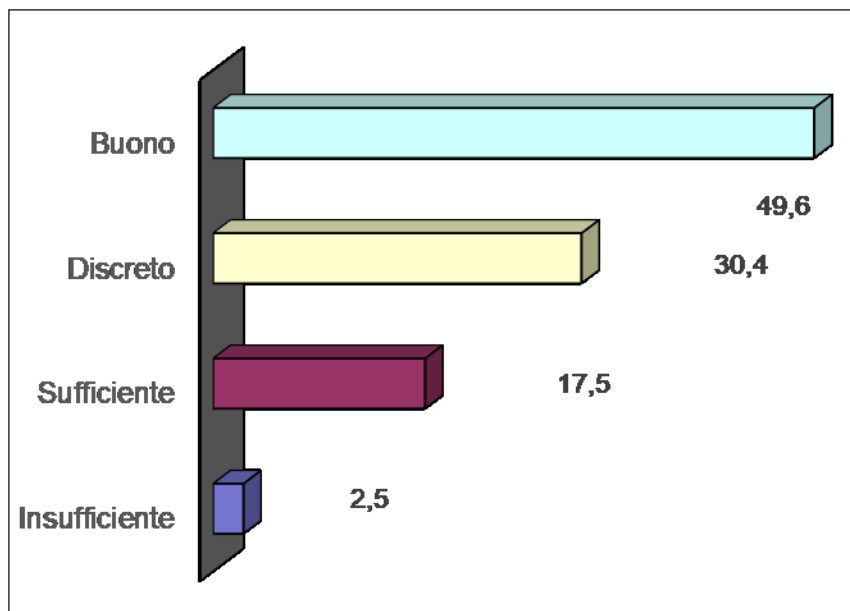


**Anno 2022**

# MODALITA' GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

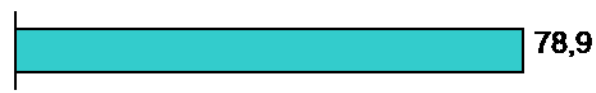
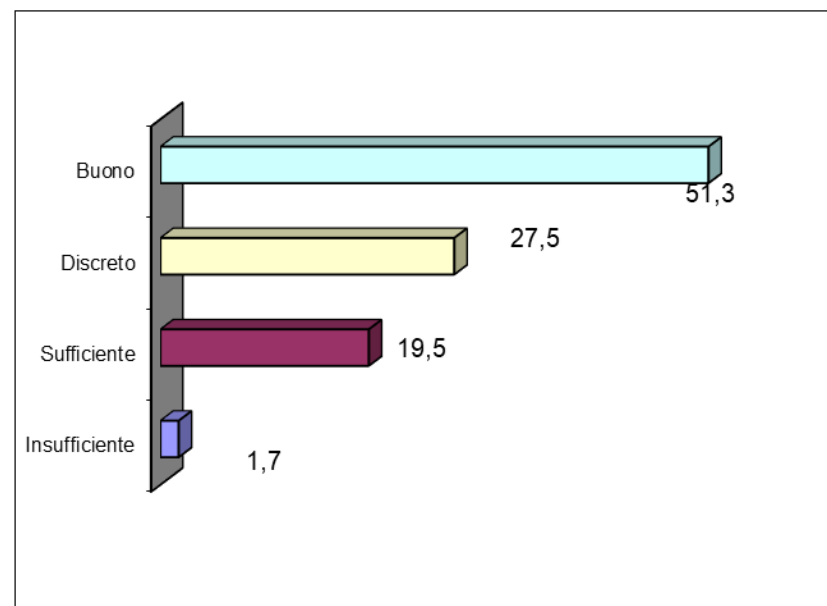
## > La preparazione tecnica

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



Indice di soddisfazione

**Anno 2023**



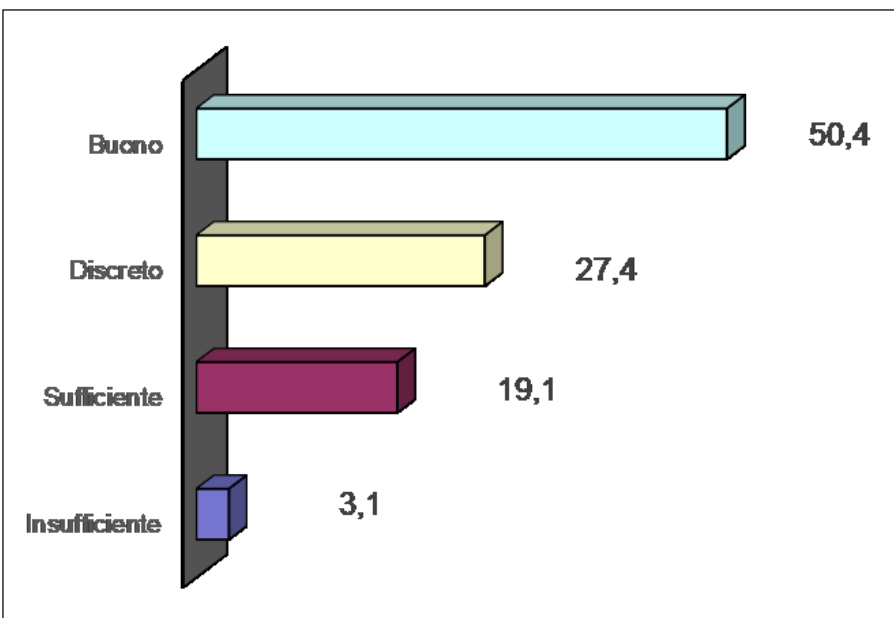
Indice di soddisfazione

**Anno 2022**

# MODALITA' GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

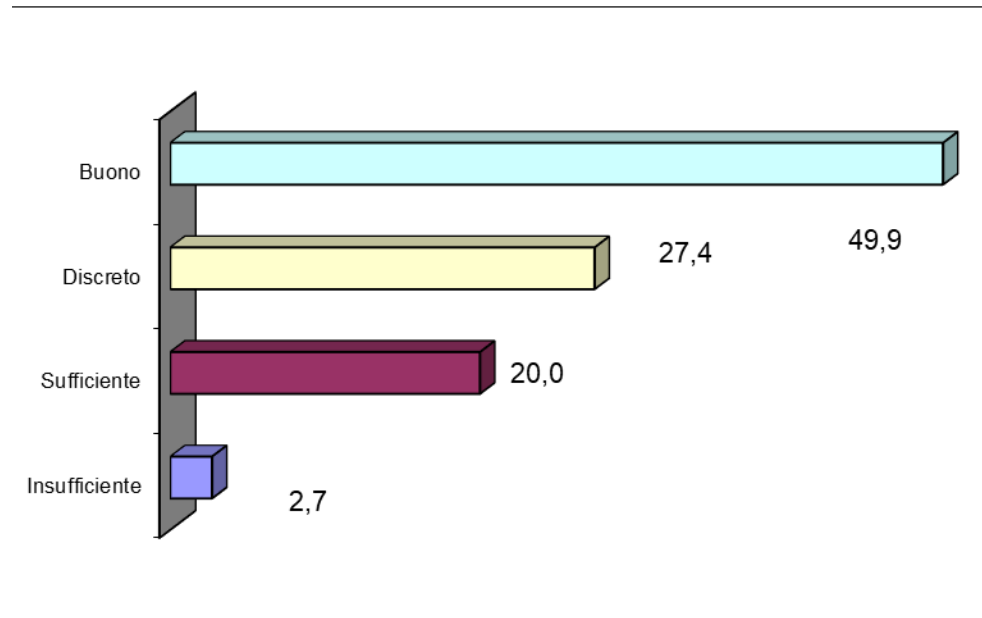
## > La chiarezza delle informazioni fornite all'utente

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



Indice di soddisfazione

**Anno 2023**



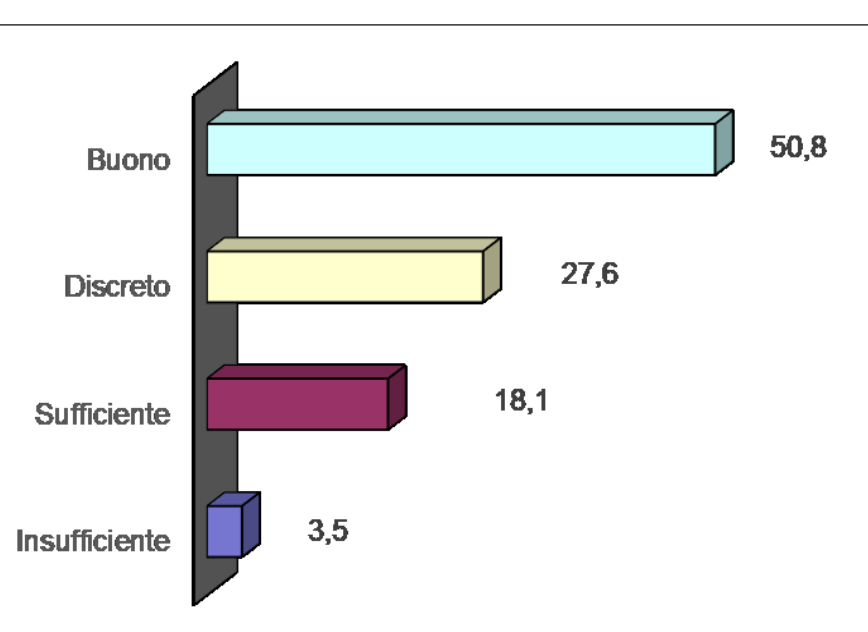
Indice di soddisfazione

**Anno 2022**

## MODALITA' GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

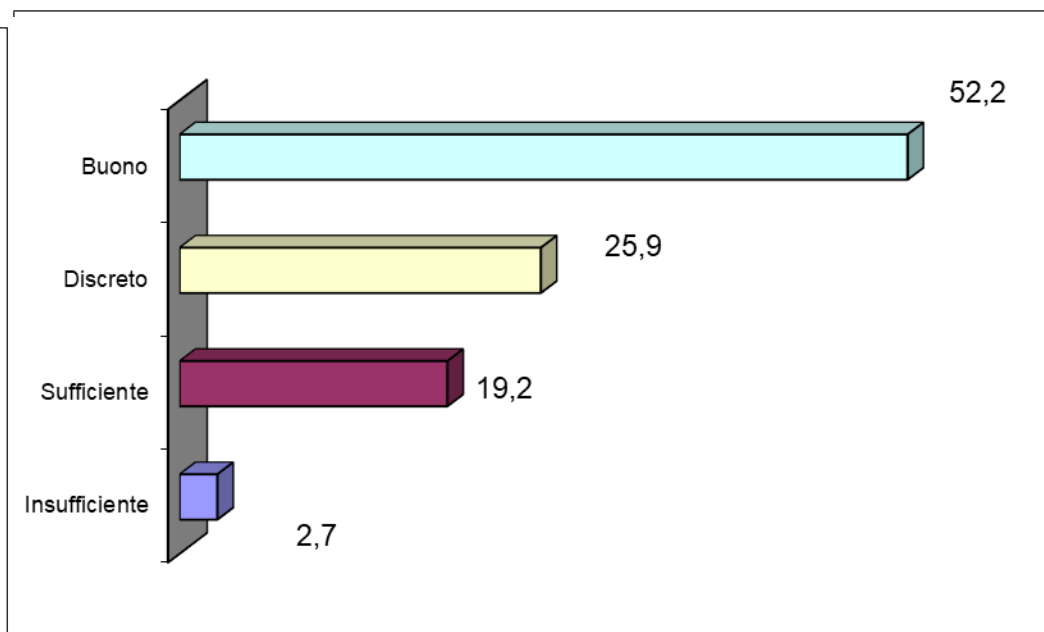
### > La disponibilità e cortesia verso l'utente

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



Indice di soddisfazione **78,4**

**Anno 2023**



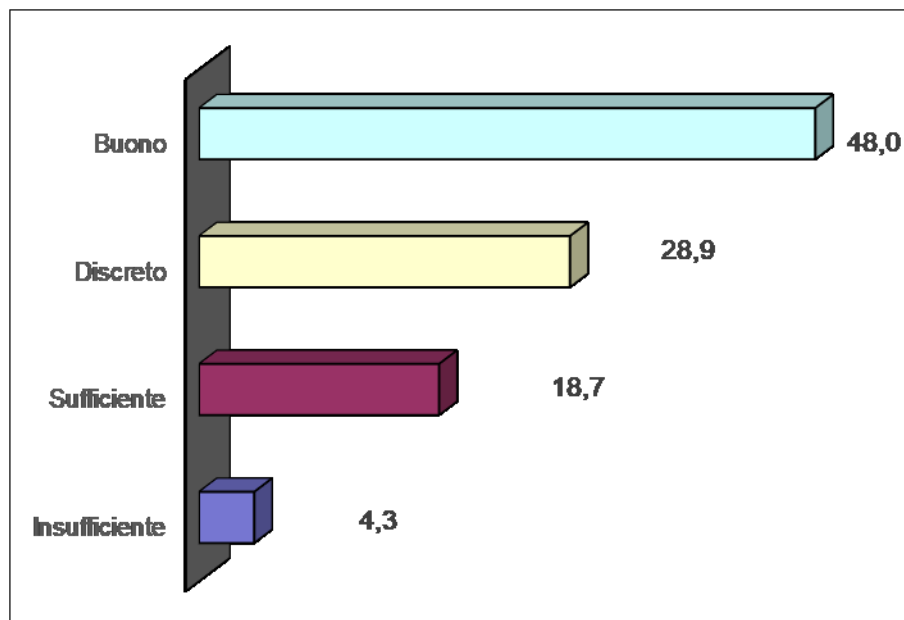
Indice di soddisfazione **78,1**

**Anno 2022**

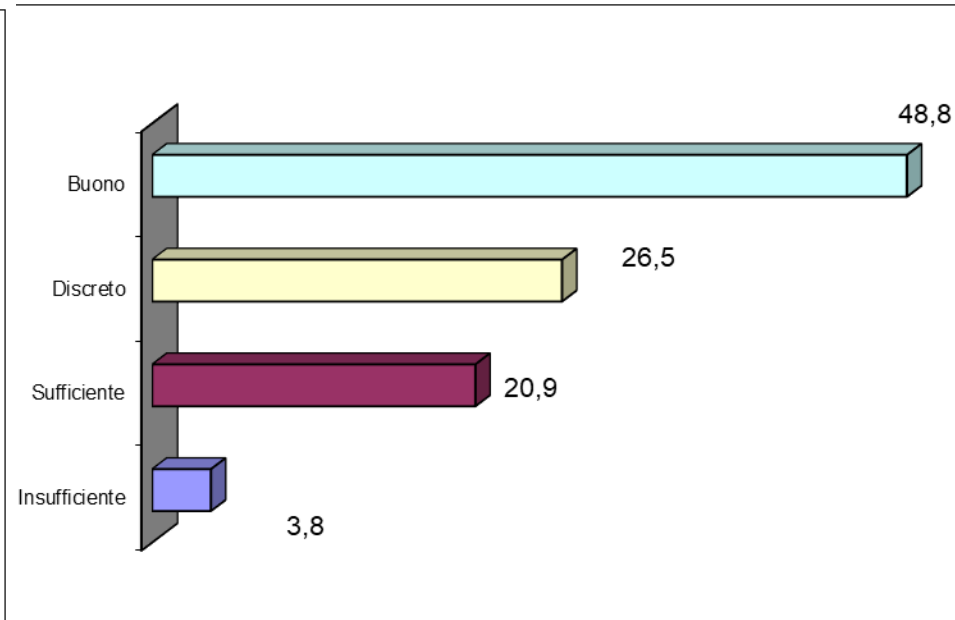
## IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

### > Efficacia della comunicazione della Camera di Commercio

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



**Anno 2023**

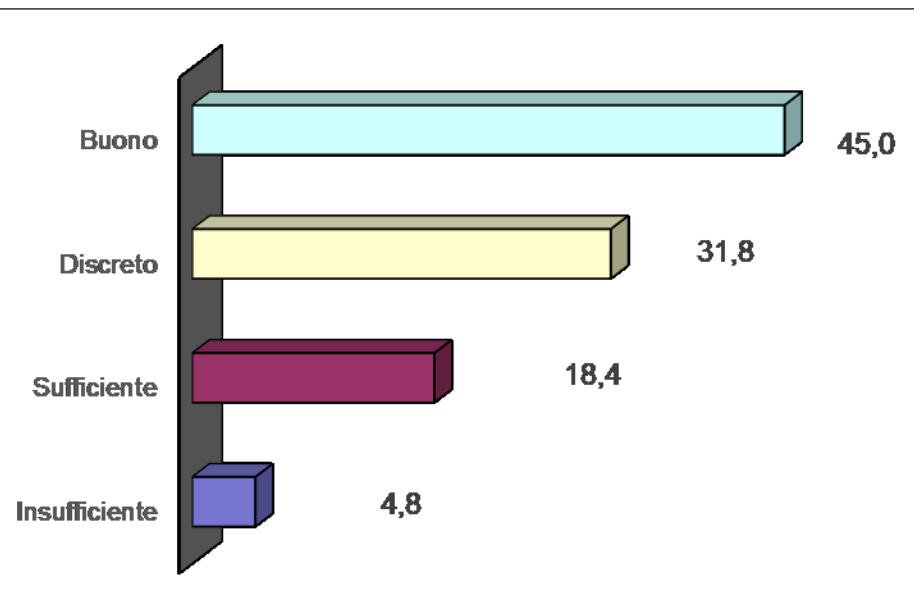


**Anno 2022**

## SERVIZI EROGATI

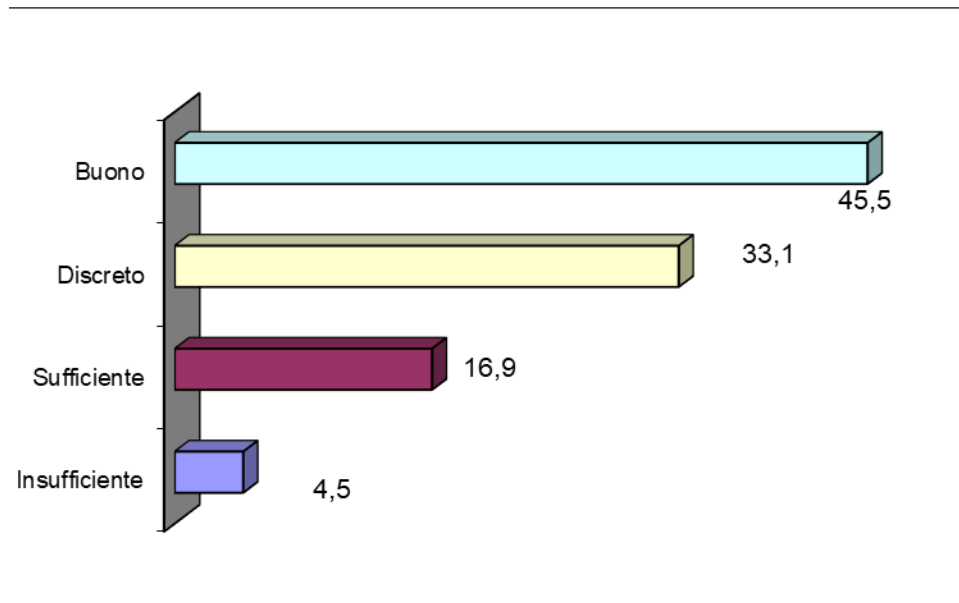
### > Efficacia del sito internet della Camera di Commercio

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



Indice di soddisfazione **76,8**

**Anno 2023**



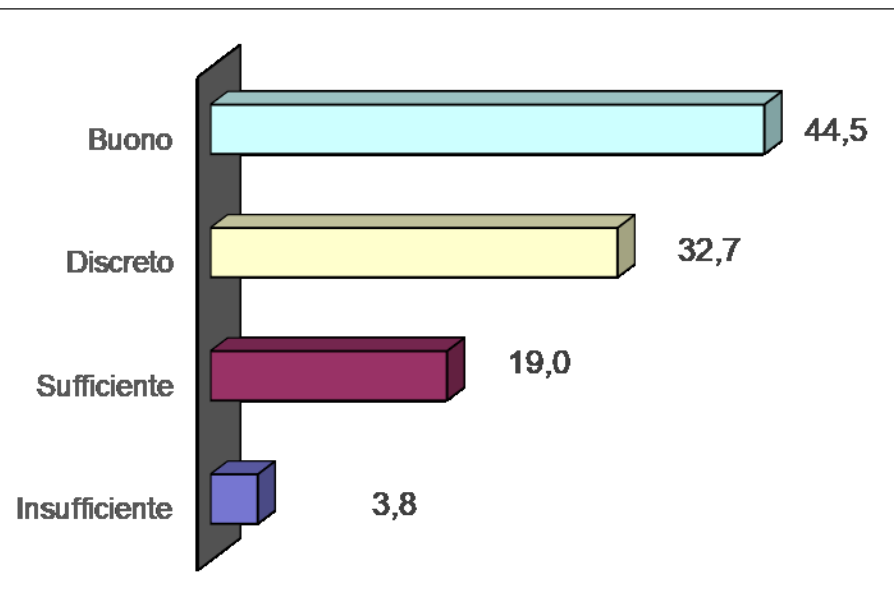
Indice di soddisfazione **78,6**

**Anno 2022**

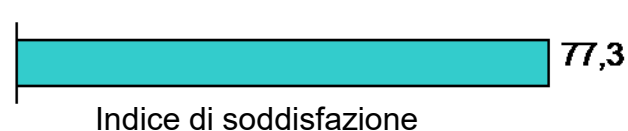
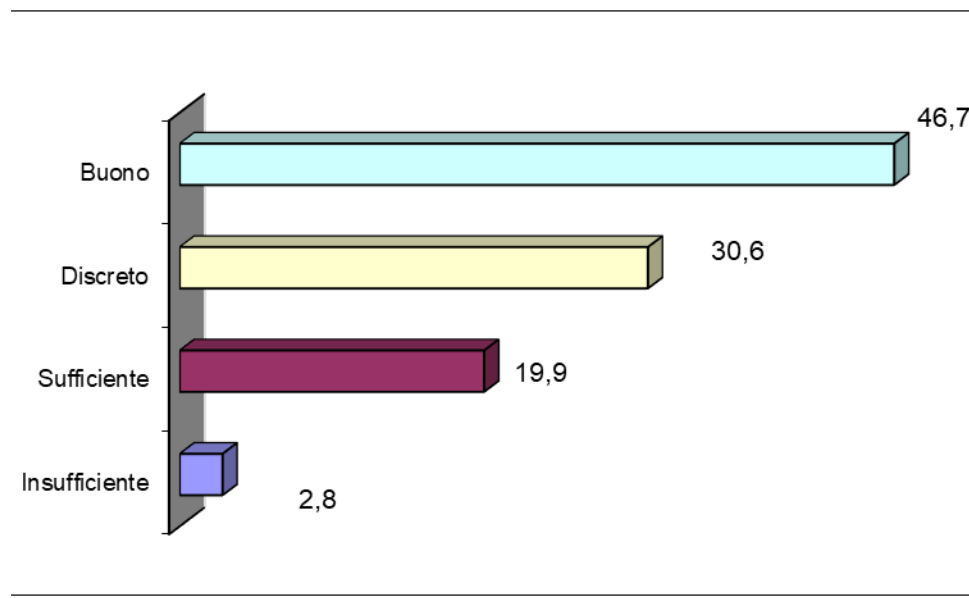
## MODALITA' GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Soddisfazione complessiva sui servizi offerti dalla Camera di Commercio

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



**Anno 2023**



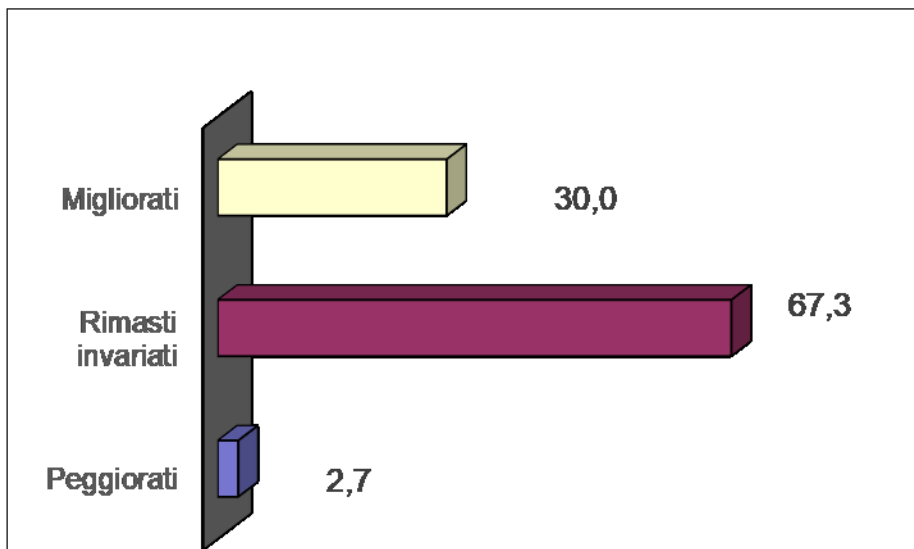
**Anno 2022**



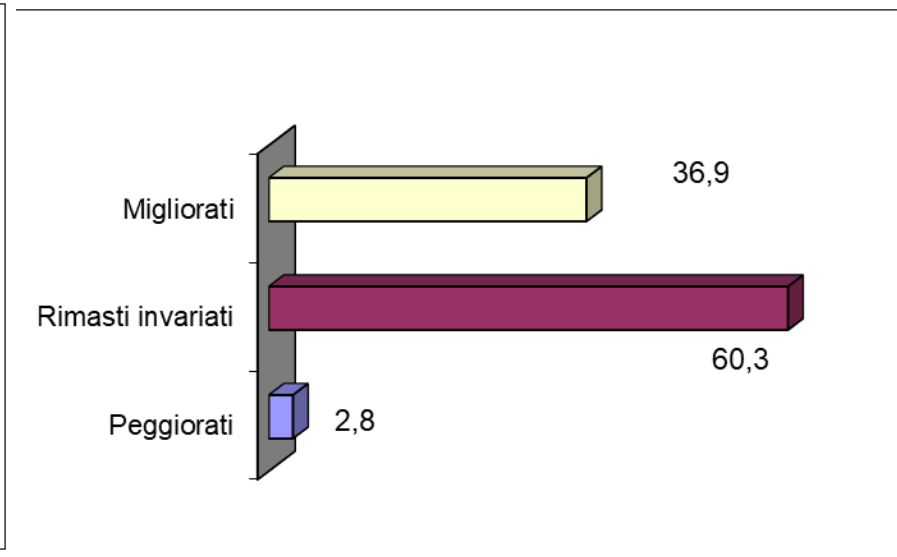
## MODALITA' GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> 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 2023

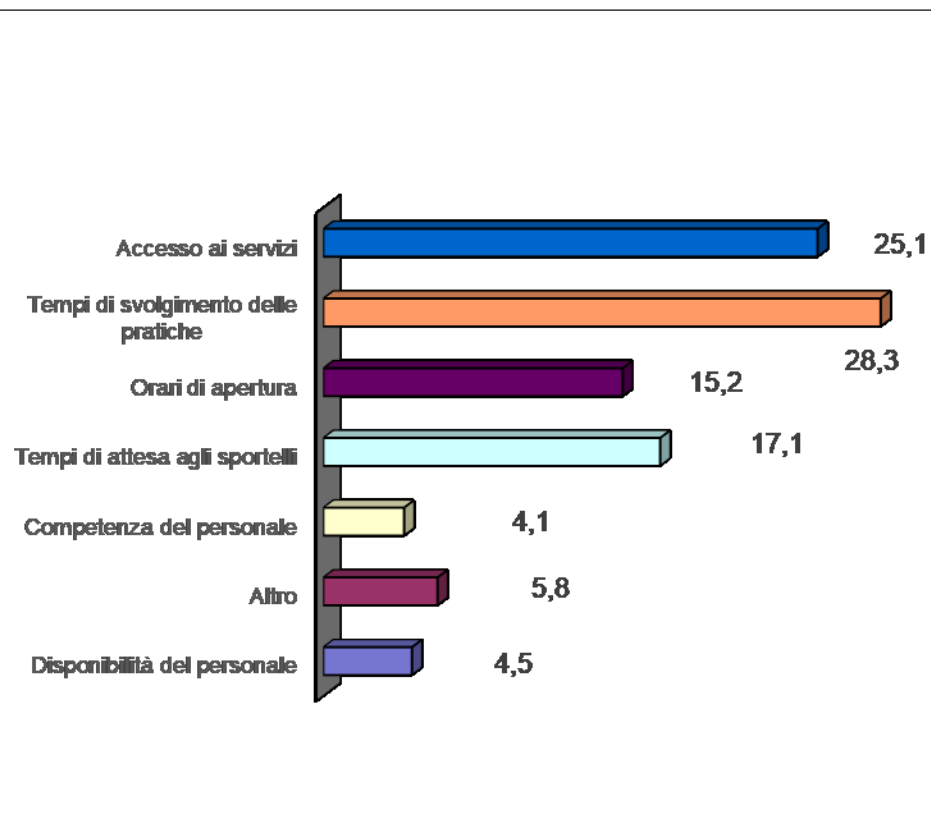


Anno 2022

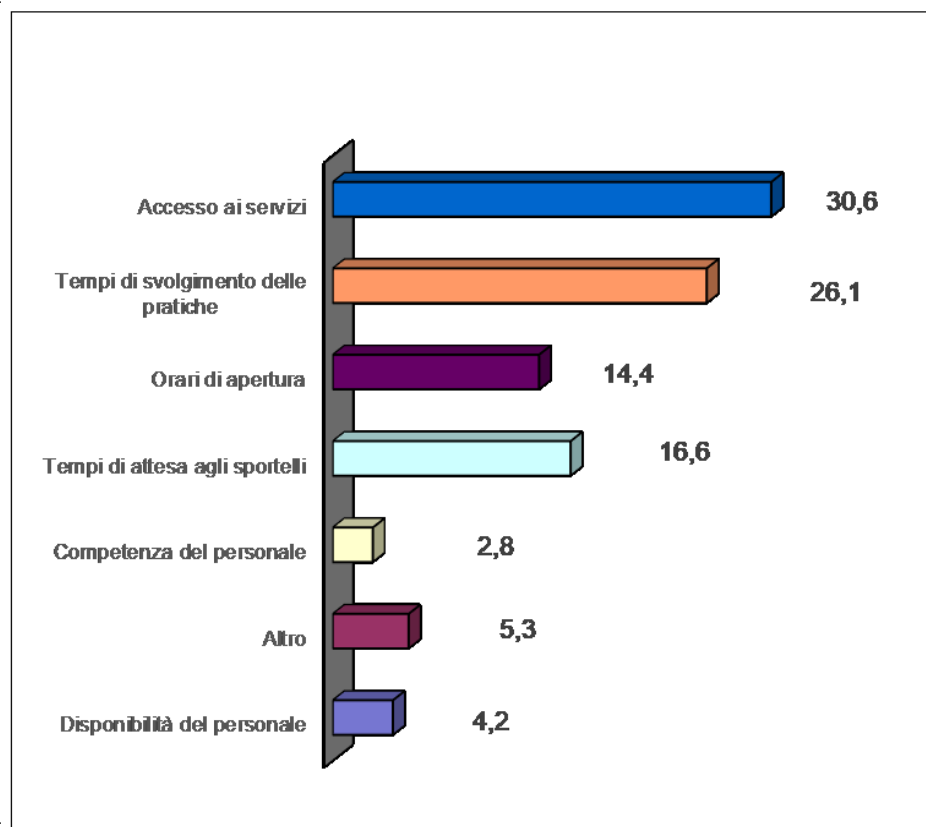
## MODALITA' GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

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

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



Anno 2023

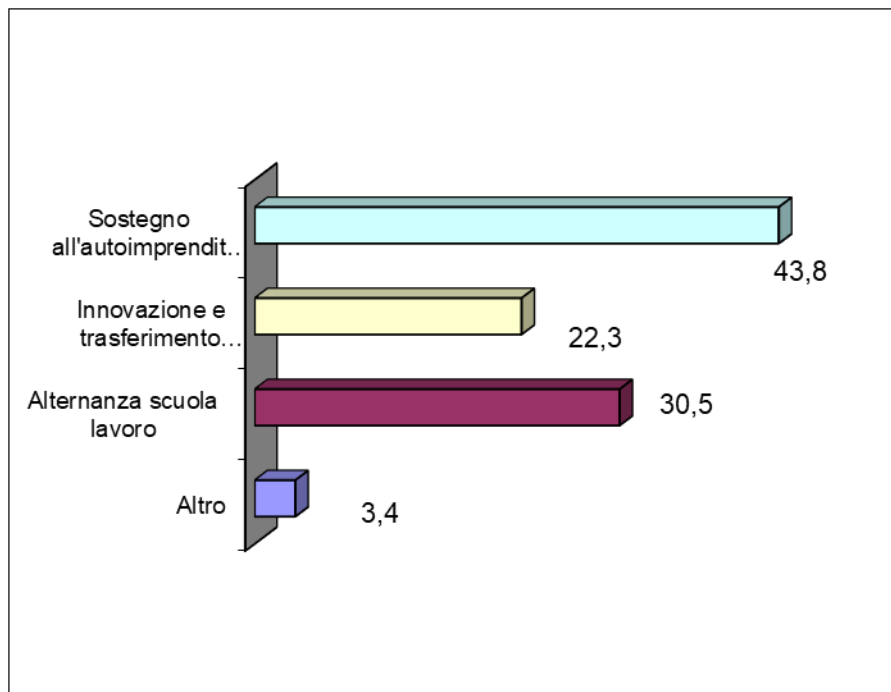


Anno 2022

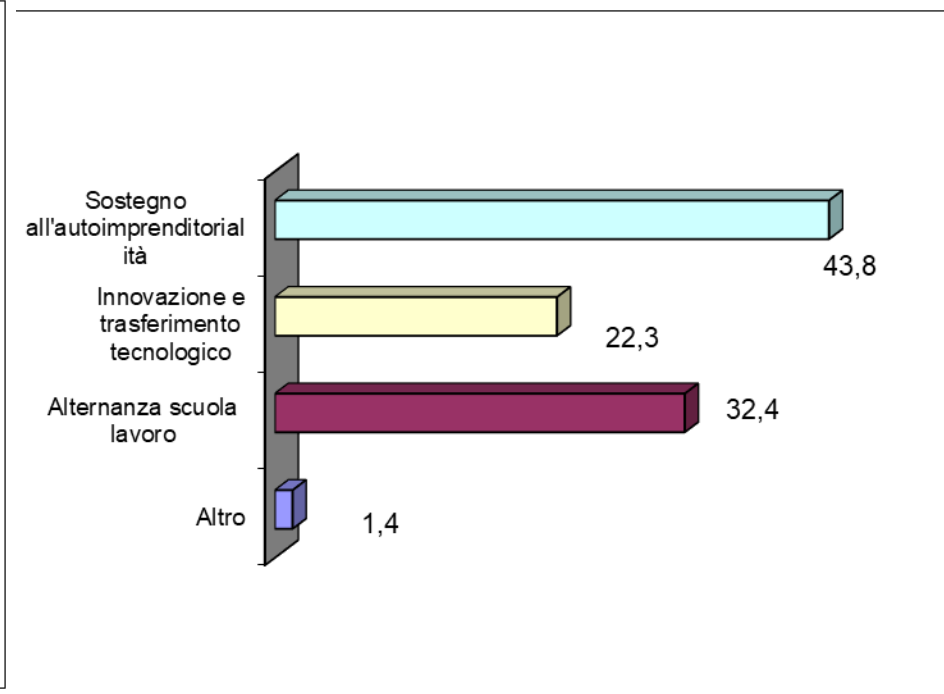
## MODALITA' GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> 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 2023**



**Anno 2022**