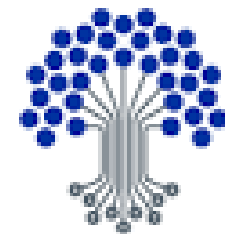




Camera di Commercio
Salerno



IC
InfoCamera

INDAGINE DI PEOPLE SATISFACTION



PRESENTAZIONE

La “**People Satisfaction**” è un’indagine sul grado di soddisfazione degli utenti dei servizi camerali intesi in senso lato: non solo imprese le imprese, i professionisti, le Associazioni di categoria - così come avvenuto per la “Customer Satisfaction” realizzata per gli anni precedenti - 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

People satisfaction





NOTA METODOLOGICA

La rilevazione è stata realizzata dalla società in house **Infocamere Scrl**, 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. l'articolo 5, commi 1 e 2 del D.lgs. n.50/2016 .

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

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

In base al metodo **CAWI** la società Infocamere Scrl ha estratto dall'archivio del Registro Imprese un campione - stratificato per settore di attività, natura giuridica e numero di addetti - di 10.004 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 .

Sono stati altresì somministrati questionari di gradimento presso gli sportelli camerale.

La rilevazione è stata realizzata nel pieno rispetto del Codice deontologico e di quanto previsto dalla Legge sulla Privacy n. 196/03.



Camera di Commercio
Salerno

People satisfaction





RISULTATI DELL'INDAGINE

All'indagine hanno risposto **765** utenti di cui 612 via web e 153 compilando il questionario allo sportello. Di questi 765 complessivi 512 erano imprese (pari al 67% del totale), 185 erano professionisti (25%) e 69 altro (privati cittadini , associazioni di categoria , ecc.), pari al 9% 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".

Sono state altresì messe a confronto le risposte fornite dalla totalità degli utenti con quelle fornite dalle sole imprese.

In generale, dall'analisi delle risposte, è risultato buono il gradimento dell'utenza per i servizi resi dalla Camera di Commercio e, tendenzialmente, le imprese hanno espresso un gradimento più alto rispetto a quello del totale rispondenti, pesando su quest'ultimo il giudizio non sempre positivo del comune cittadino.

Analizzando nel dettaglio le risultanze dell'indagine, è risultato positivo il giudizio degli utenti in merito ai servizi amministrativi e di regolazione erogati dall'Ente (71%) nonché per quelli di supporto alle imprese (69%), raggiungendo, nel giudizio degli operatori economici, un gradimento del 74% e del 70% rispettivamente.



Camera di Commercio
Salerno

People satisfaction





RISULTATI DELL'INDAGINE

Buona performance si è registrata anche per il personale camerale. In particolare l'utenza nel complesso ha espresso una buona soddisfazione per i tempi di svolgimento delle pratiche (71% contro il 72% registrato per le sole imprese), per la preparazione tecnica (73% contro il 75% espresso dagli operatori economici), per la chiarezza delle informazioni fornite (71% contro il 72%) nonché per la disponibilità e cortesia verso l'utente (73% espresso da entrambe le categorie).

Intorno al 67% si attesta la soddisfazione del totale rispondenti per gli strumenti di comunicazione della Camera (68% per le sole imprese) e sopra il 65% per il sito camerale (67% per le imprese).

Complessivamente gli utenti ritengono che i servizi offerti dalla Camera di Commercio rispetto all'anno precedente siano rimasti invariati (54% contro il 55% delle sole imprese) o addirittura migliorati (38% contro il 36% espresso dagli operatori economici).

Tra le richieste degli utenti ci sono: una maggiore accessibilità ai servizi, la flessibilità degli orari di apertura, una riduzione dei tempi di attesa agli sportelli, la tempestività delle risposte.

Nel complesso l'indice di soddisfazione per i servizi camerali è del 69% per il totale rispondenti e del 70% per le imprese.



Camera di Commercio
Salerno

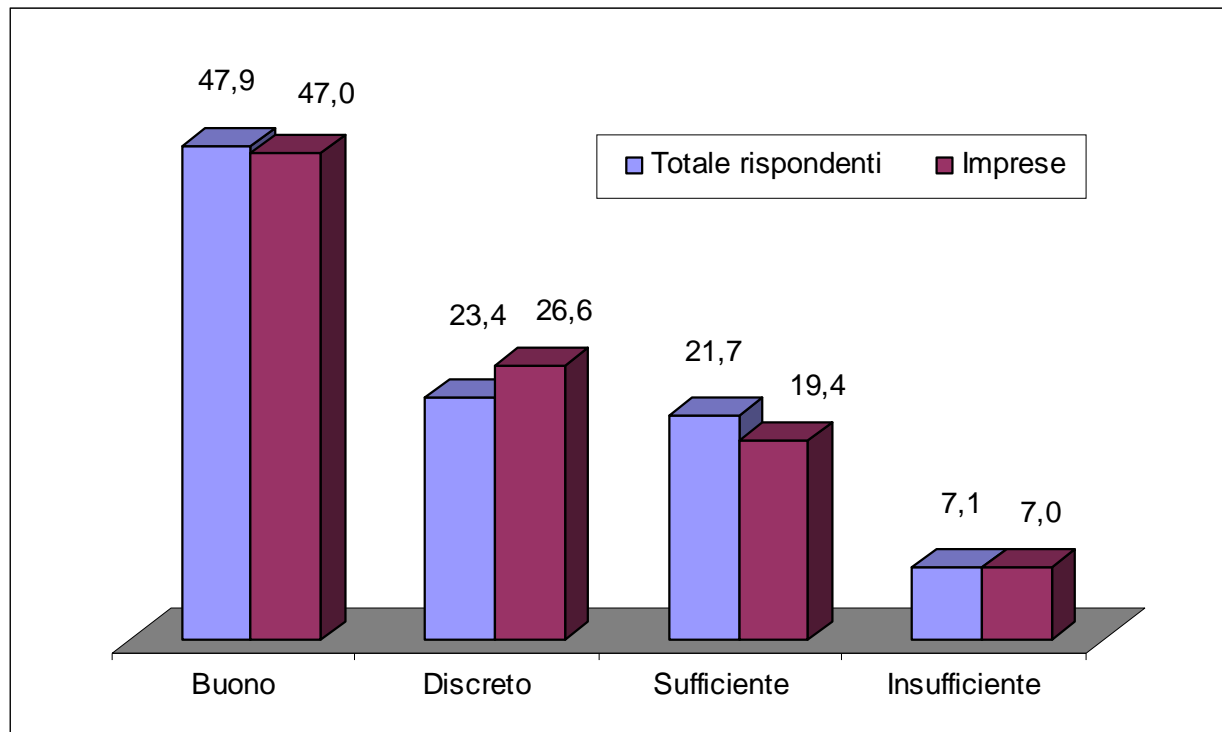
People satisfaction



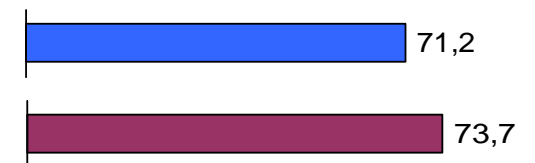
SERVIZI EROGATI

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

"In generale, quale giudizio esprimerebbe sui servizi amministrativi/di regolazione offerti dalla Camera di commercio?"



Indice di soddisfazione
(buono + discreto)



Camera di Commercio
Salerno

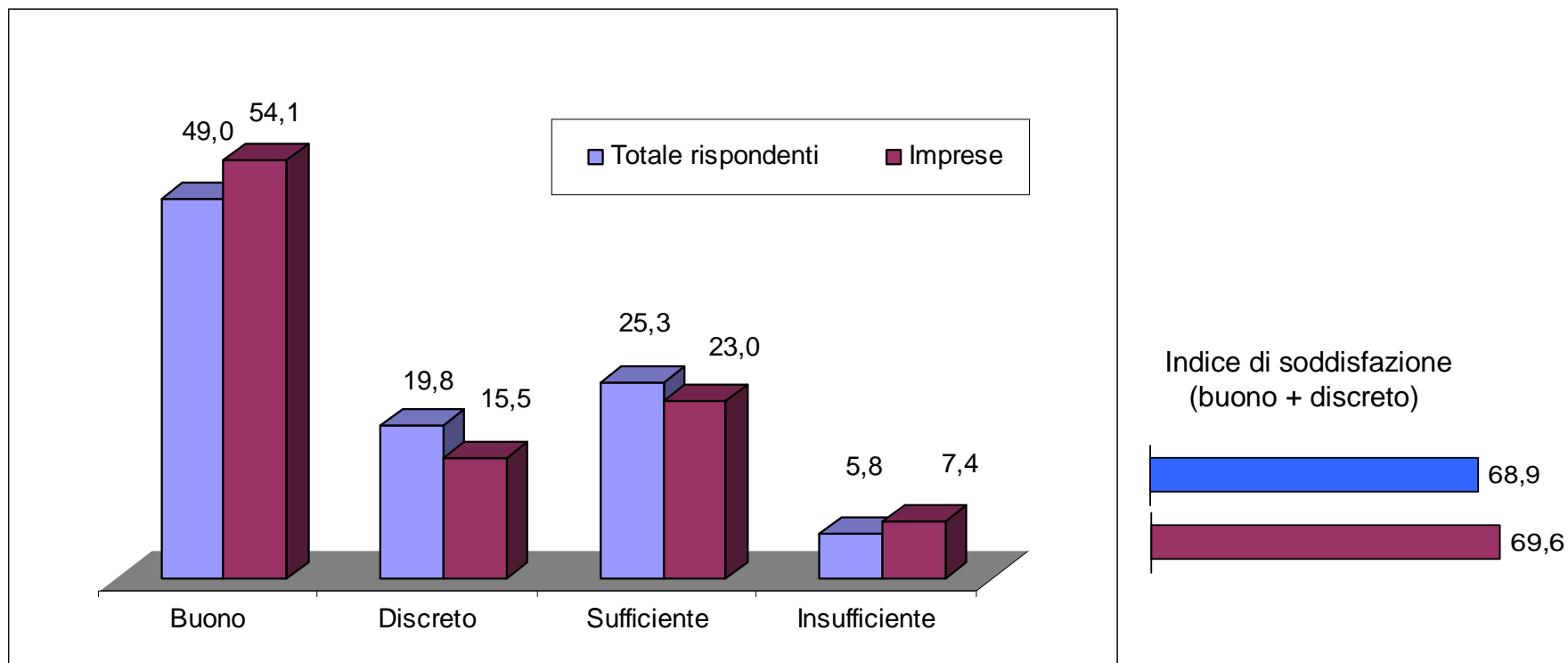
People satisfaction



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?”



Camera di Commercio
Salerno

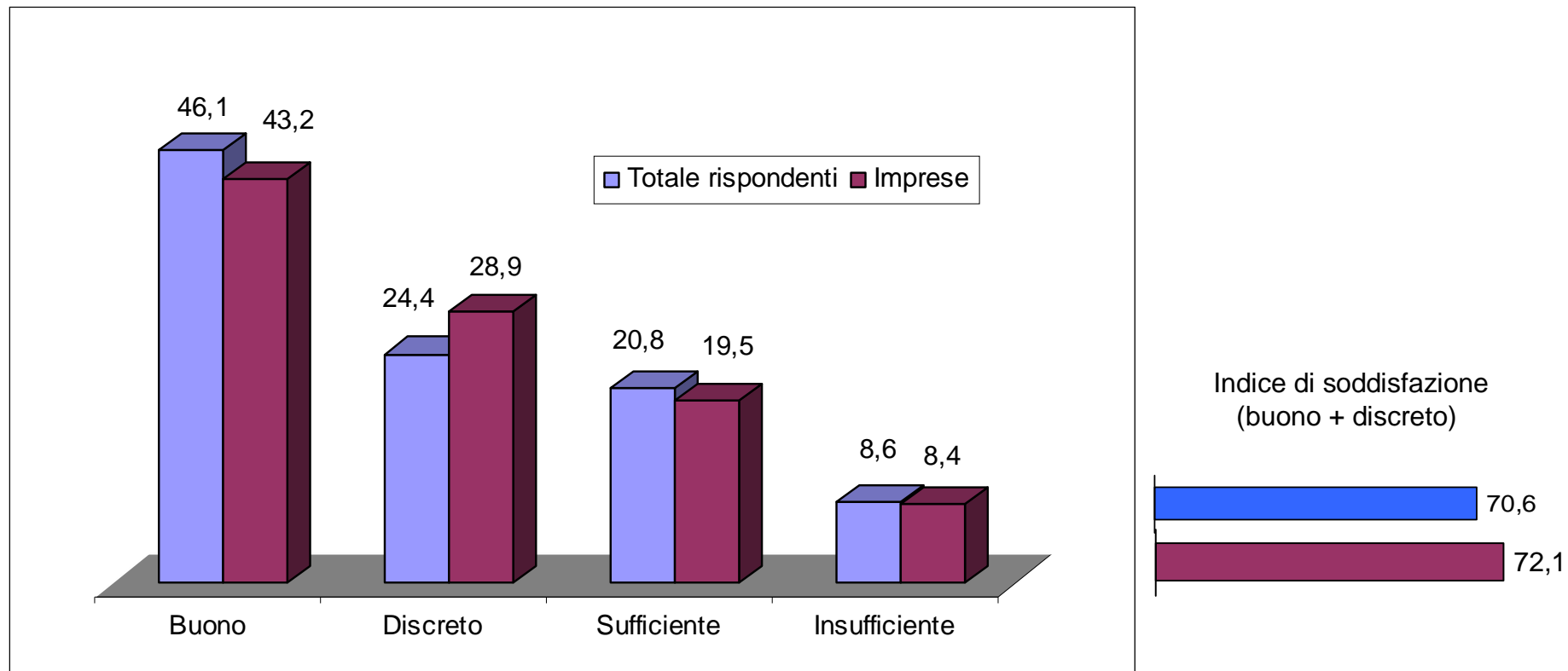
People satisfaction



MODALITA' GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> I tempi di svolgimento delle pratiche

*“Come giudica il personale della Camera di commercio relativamente a...
i tempi di svolgimento delle pratiche?”*



Camera di Commercio
Salerno

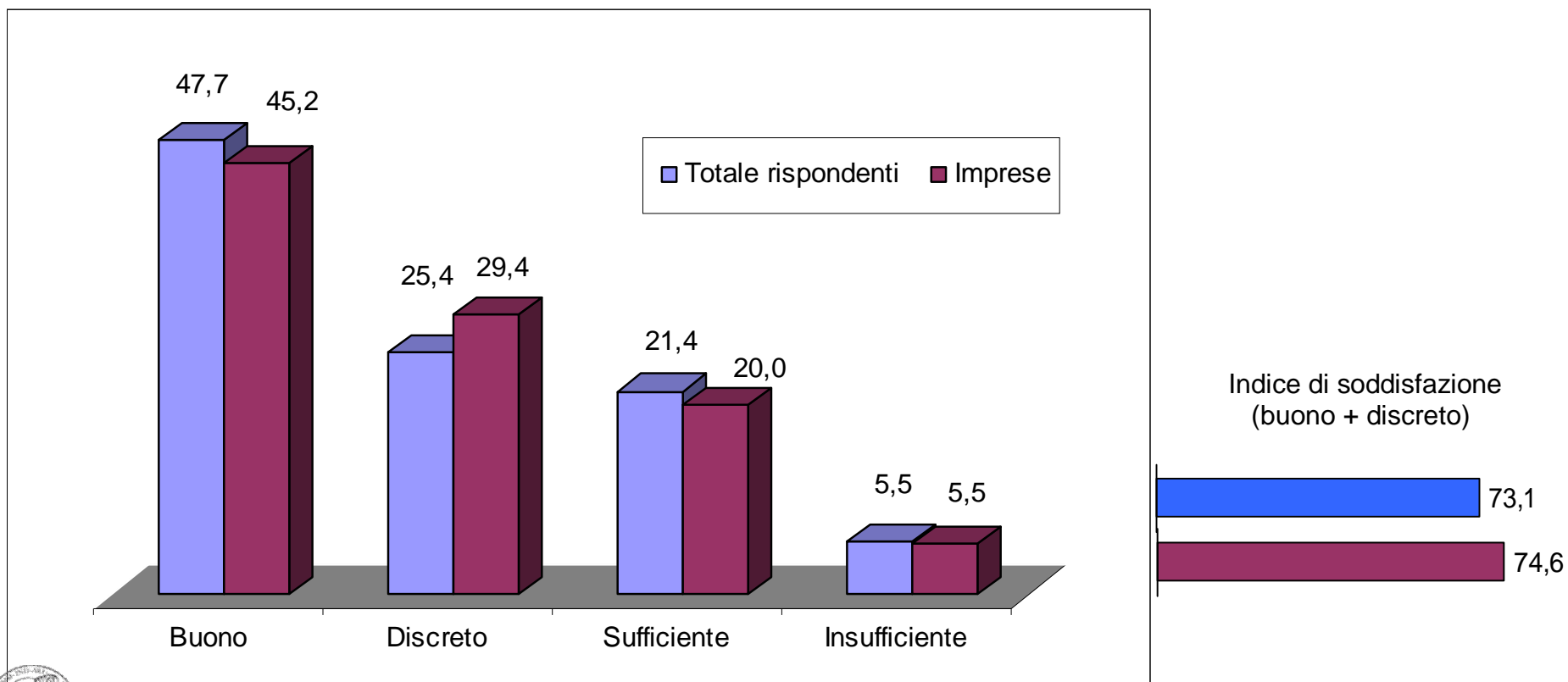
People satisfaction



MODALITA' GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> La preparazione tecnica

“Come giudica il personale della Camera di commercio relativamente alla preparazione tecnica ?”



Camera di Commercio
Salerno

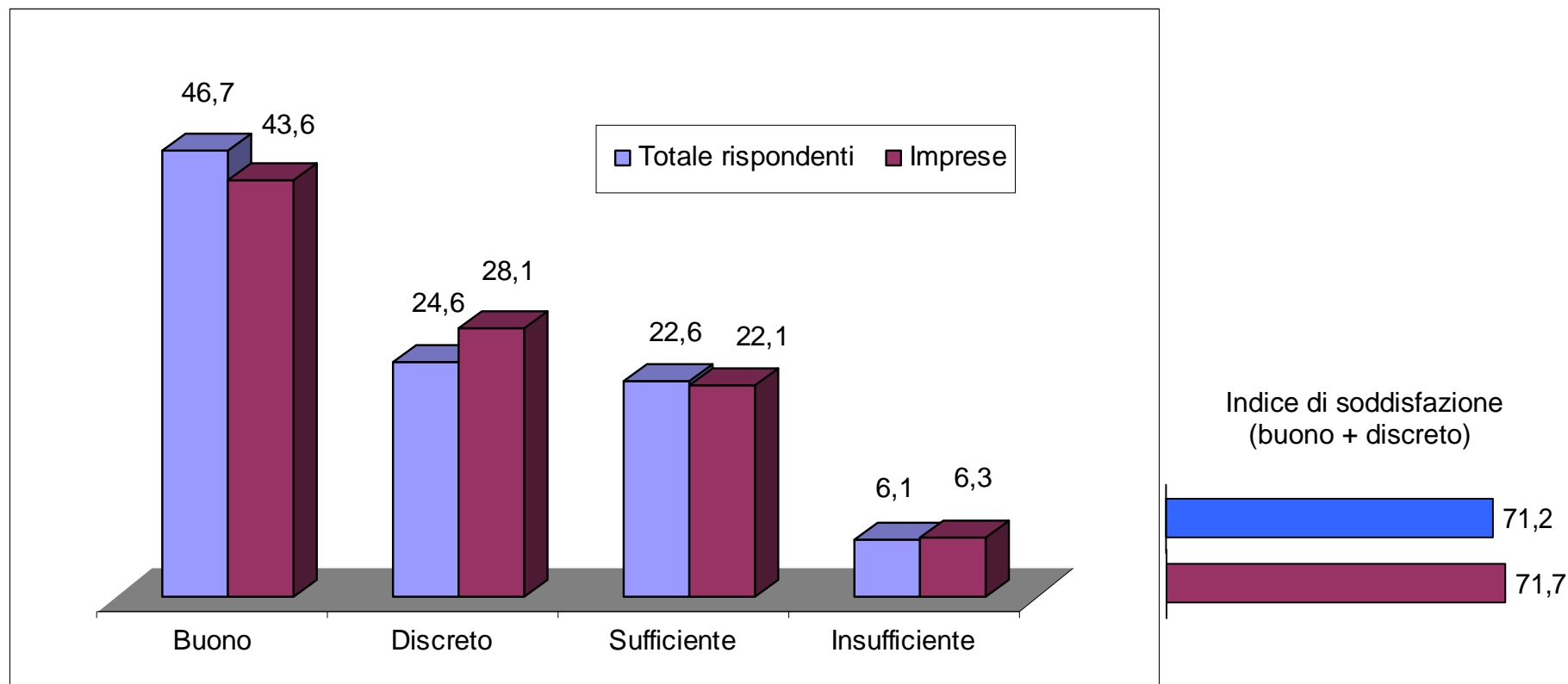
People satisfaction



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?"



Camera di Commercio
Salerno

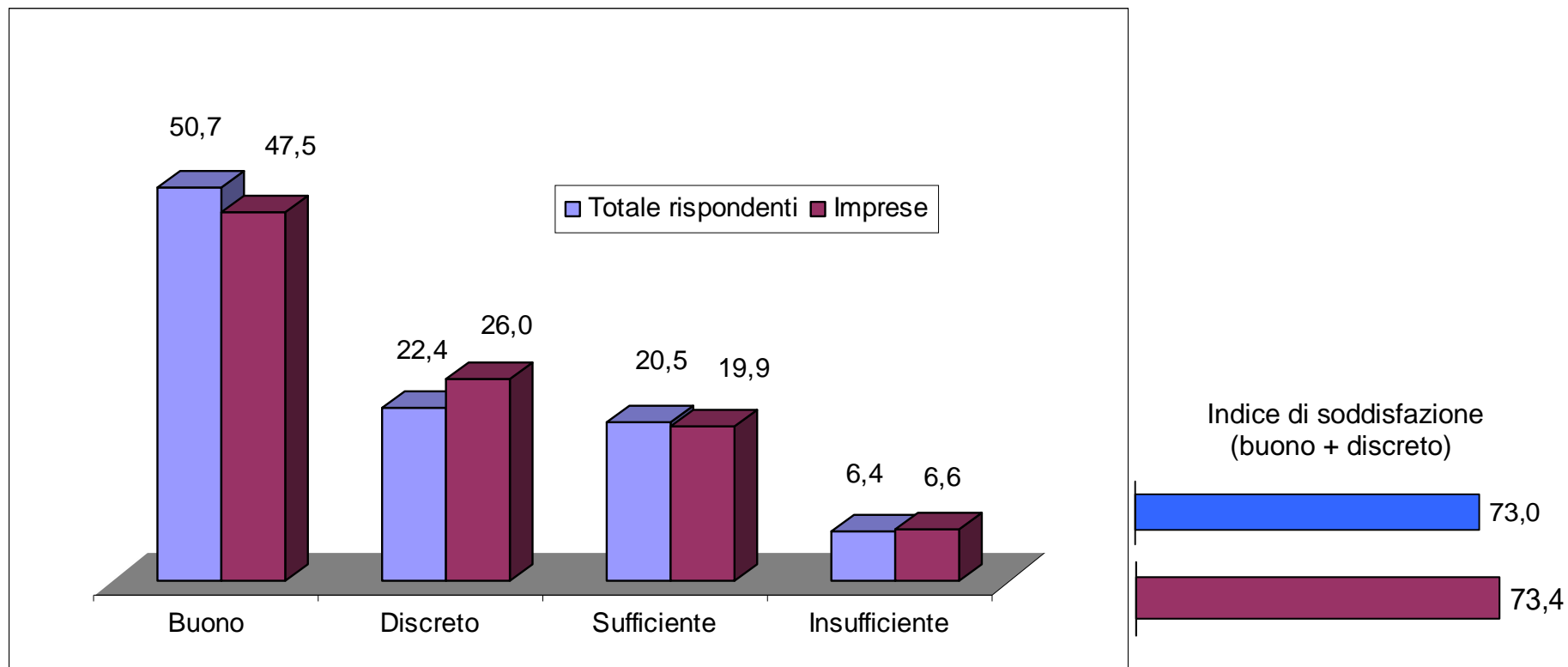
People satisfaction



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?"



Camera di Commercio
Salerno

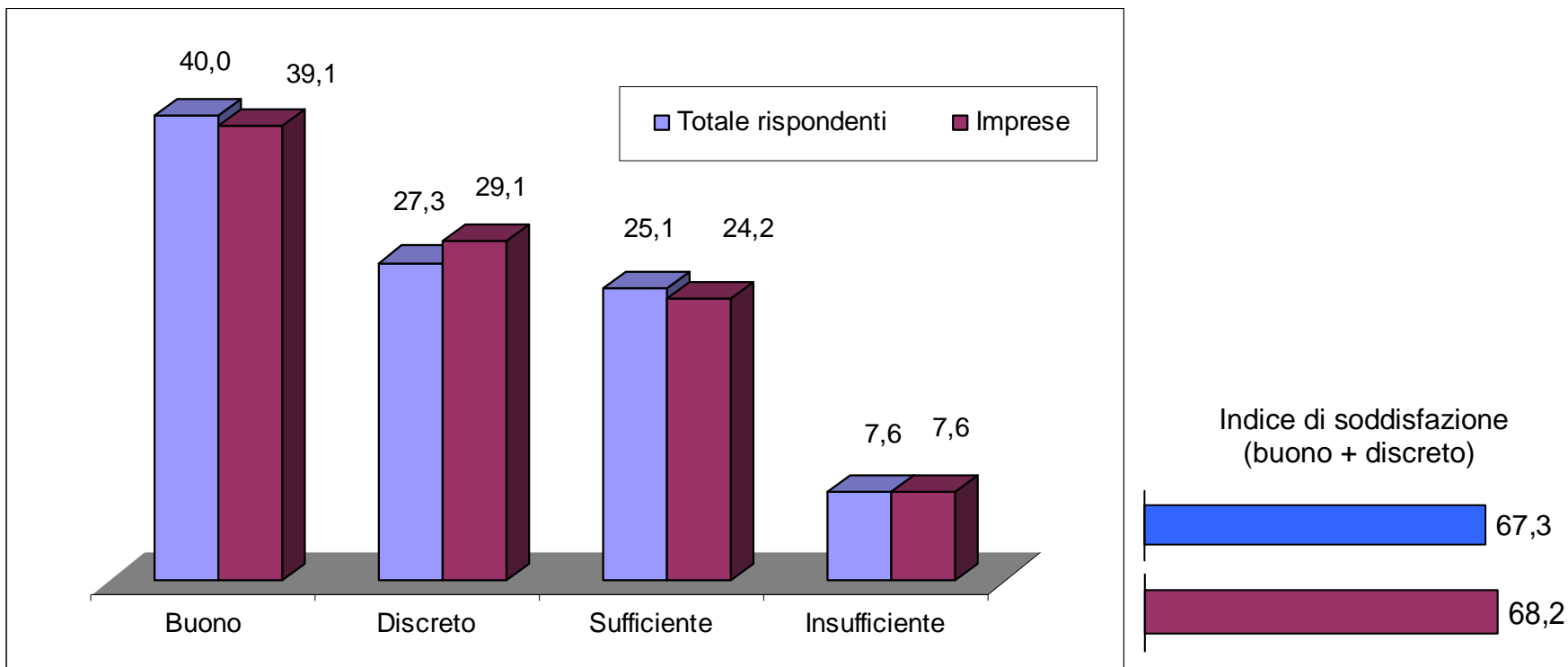
People satisfaction



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?”



Camera di Commercio
Salerno

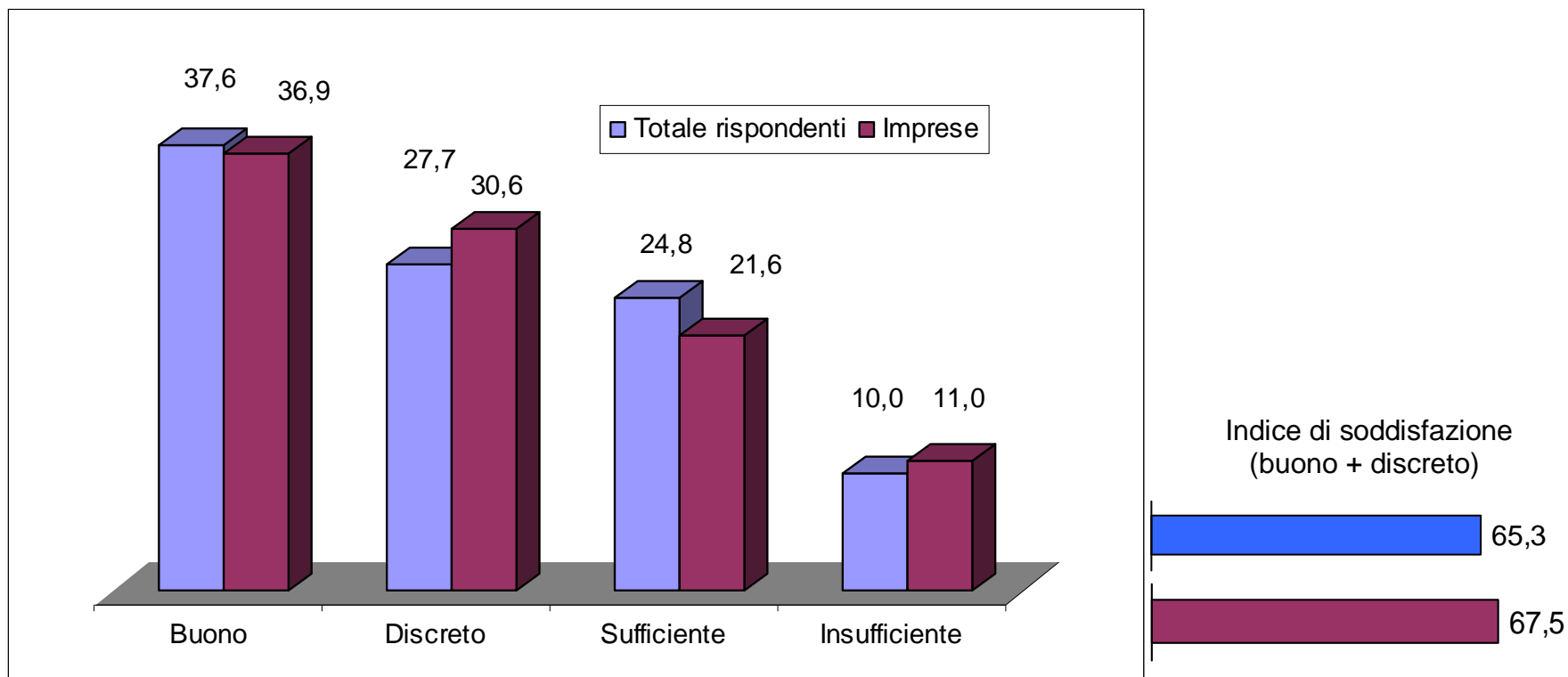
People satisfaction



SERVIZI EROGATI

> Efficacia del sito internet della Camera di Commercio

"In generale, come valuta il sito web della Camera di commercio?"



Camera di Commercio
Salerno

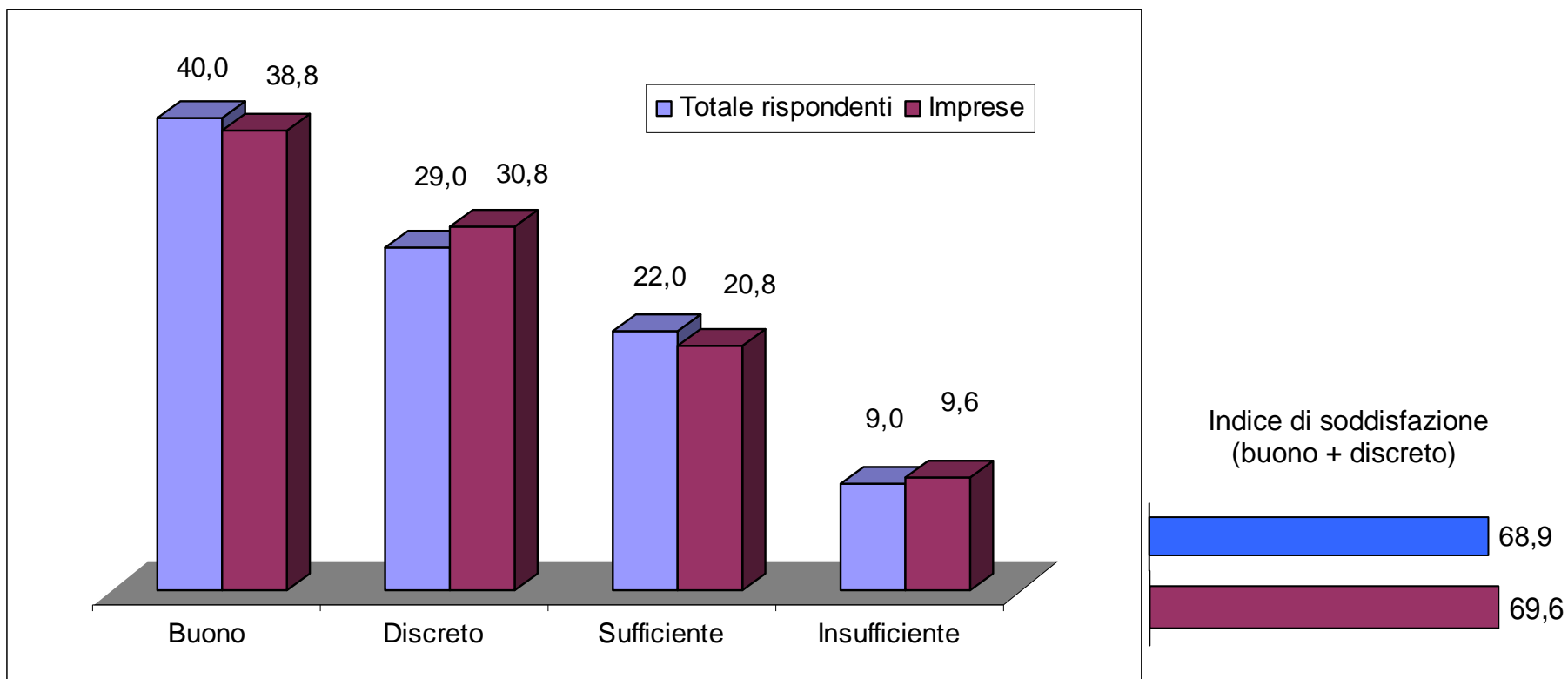
People satisfaction



MODALITA' GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Soddisfazione generale della Camera di Commercio

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



Camera di Commercio
Salerno

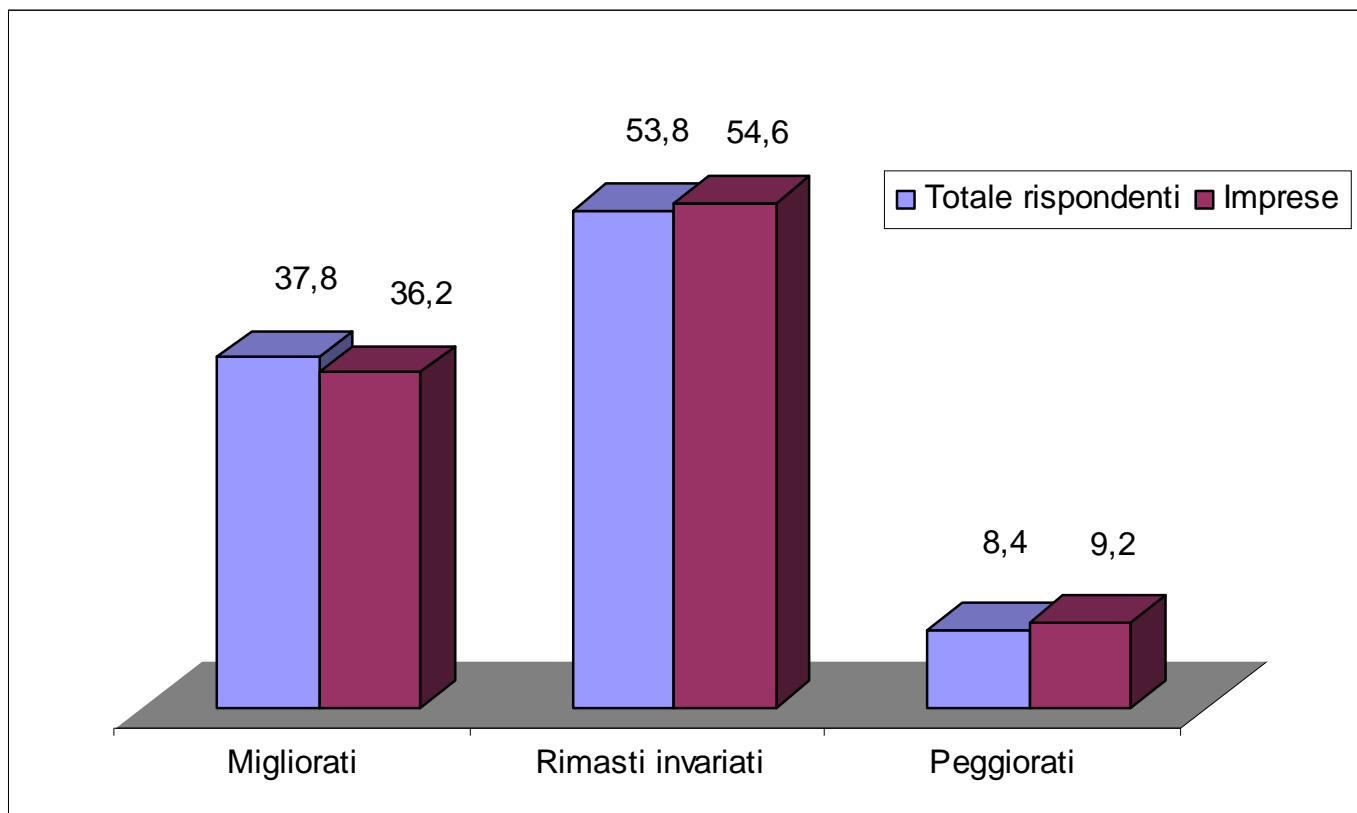
People satisfaction



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 ...?"



Camera di Commercio
Salerno

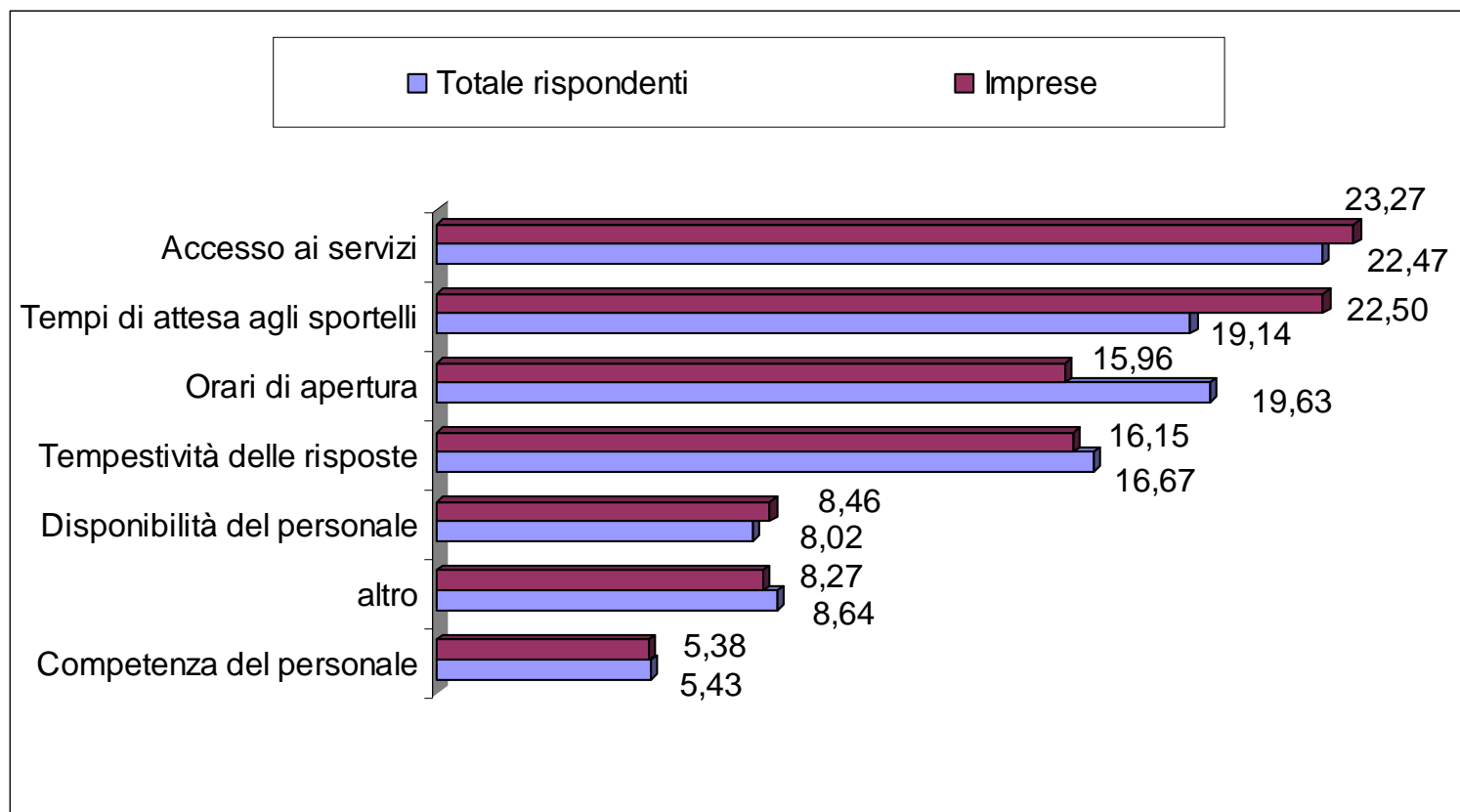
People satisfaction



MODALITA' GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

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

"Secondo lei, quali aspetti andrebbero migliorati?"



Camera di Commercio
Salerno

People satisfaction

