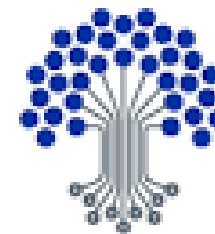




Camera di Commercio  
Salerno



IC  
InfoCamera

# PEOPLE SATISFACTION



## 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

People satisfaction





## 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. l'articolo 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 10.000 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.

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

People satisfaction





## RISULTATI DEL SONDAGGIO

Al sondaggio hanno risposto **730** utenti di cui 605 erano imprese (pari all' 83% del totale), 87 professionisti (12%) e 38 "altro" (associazioni di categoria, privati cittadini, ecc.), pari al 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 dalla elaborazione delle risposte, gli utenti si sono dichiarati sostanzialmente soddisfatti dei servizi amministrativi e di regolazione erogati dall'Ente (74%) nonché di quelli di supporto alle imprese (59%); questi ultimi tuttavia risentono dei forti tagli che la riforma del sistema camerale ha apportato ai fondi destinati alle imprese.

Entrando nel dettaglio sono stati sottoposti al giudizio degli intervistati alcuni determinati servizi, oggetto di monitoraggio in quanto inseriti nel Piano della Performance dell'Ente: in particolare l'Ufficio informazioni (URP) ha ottenuto un giudizio positivo nel 77% dei casi, il Registro Imprese nel 76%, il Diritto annuale nel 74%, i Brevetti e Marchi nel 73% e la Giustizia alternativa, sebbene servizio di nicchia, ha riscosso la soddisfazione del 79% della propria utenza.



Camera di Commercio  
Salerno

People satisfaction





## RISULTATI DEL SONDAGGIO

Buona è risultata in generale la performance registrata dal personale allo sportello: in particolare l'utente nel complesso ha espresso una buona soddisfazione per la preparazione tecnica (73%), per la disponibilità e cortesia verso l'utente (73%), per la chiarezza delle informazioni fornite (71%), nonché per i tempi di svolgimento delle pratiche (71%).

Buona altresì è risultata la soddisfazione per gli strumenti di comunicazione dell'Ente (68%) e per il sito camerale (67%).

Nel complesso gli utenti ritengono che i servizi offerti dalla Camera di Commercio rispetto all'anno precedente siano rimasti sostanzialmente invariati (60%) o addirittura migliorati (34%).

Tra le richieste emerse dal sondaggio troviamo: una maggiore tempestività nello svolgimento delle pratiche (27%), una maggiore accessibilità ai servizi (22%), una riduzione dei tempi di attesa agli sportelli (17%) e flessibilità degli orari di apertura (16%).

Tra i servizi che gli utenti ritengono debbano essere implementati spiccano su tutti il sostegno all'autoimprenditorialità, richiesto dal 50% dei rispondenti, l'alternanza scuola-lavoro (25%) e l'innovazione e il trasferimento tecnologico (20%).

Nel complesso l'indice di soddisfazione per i servizi camerali è del 68% .

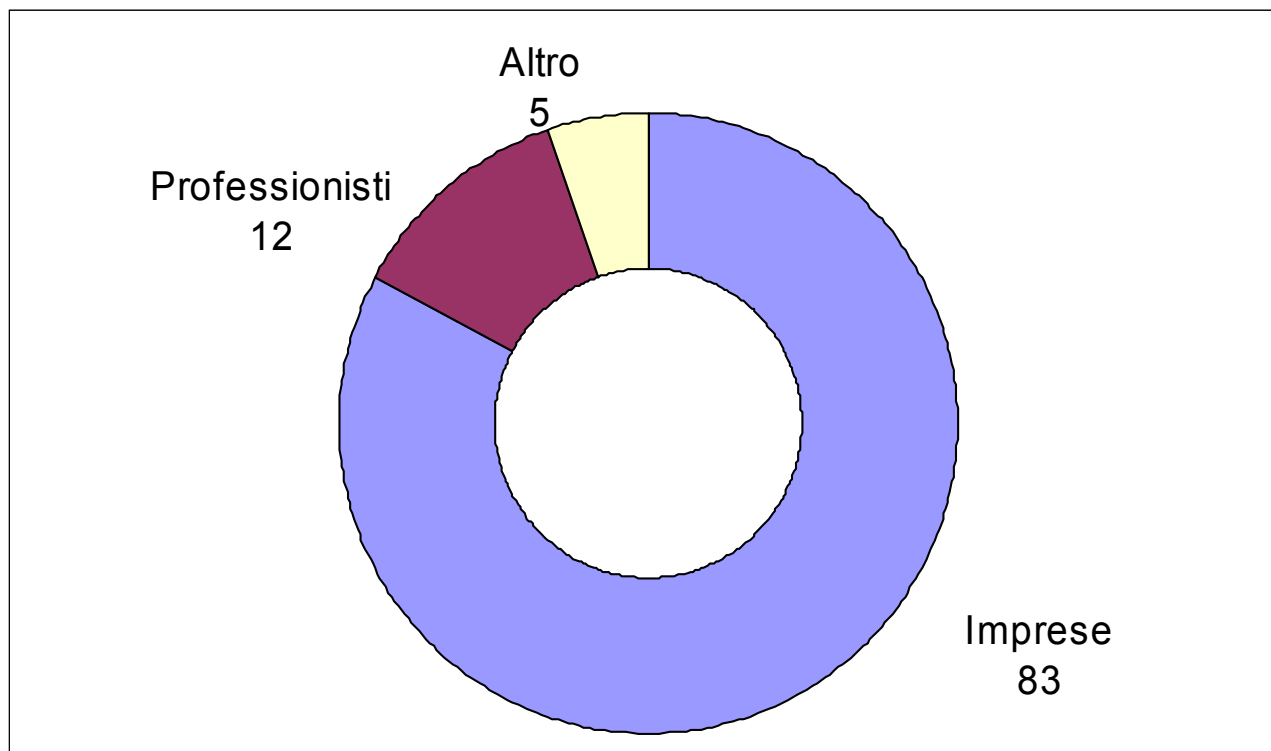


Camera di Commercio  
Salerno

People satisfaction



## COMPOSIZIONE % DEGLI INTERVISTATI



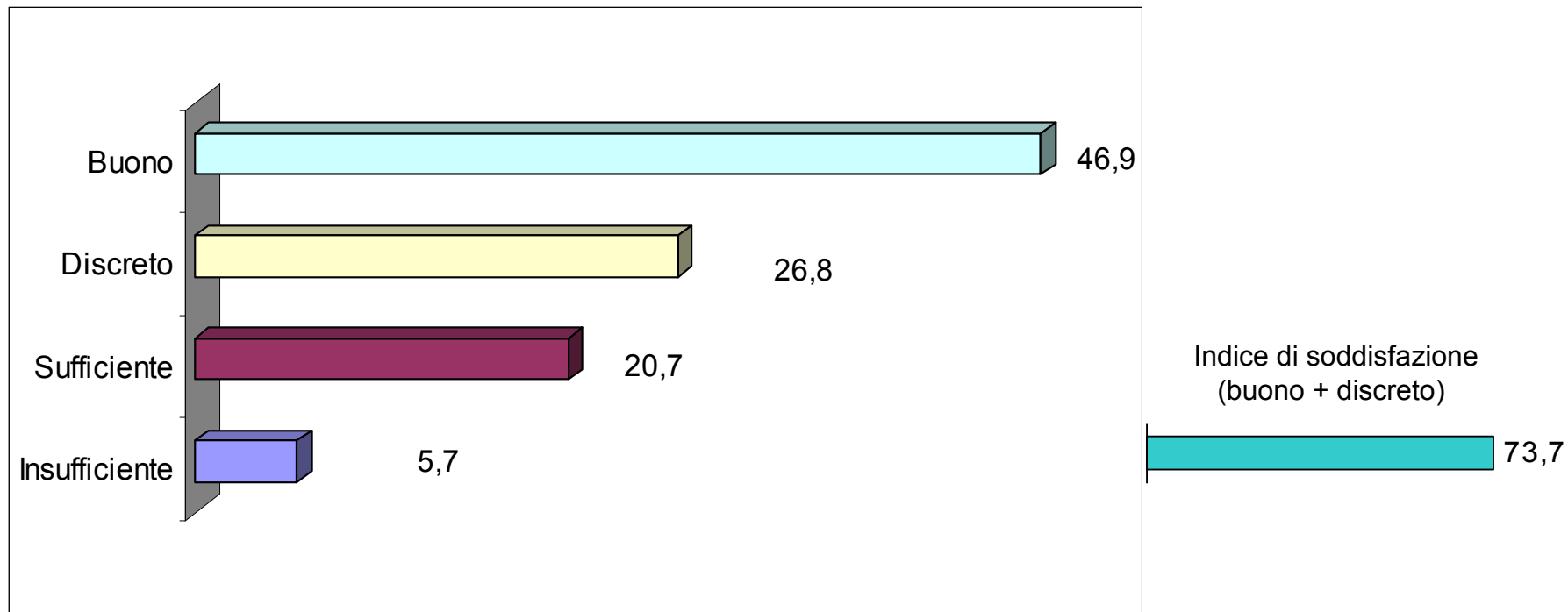
Camera di Commercio  
Salerno

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:** 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".



Camera di Commercio  
Salerno

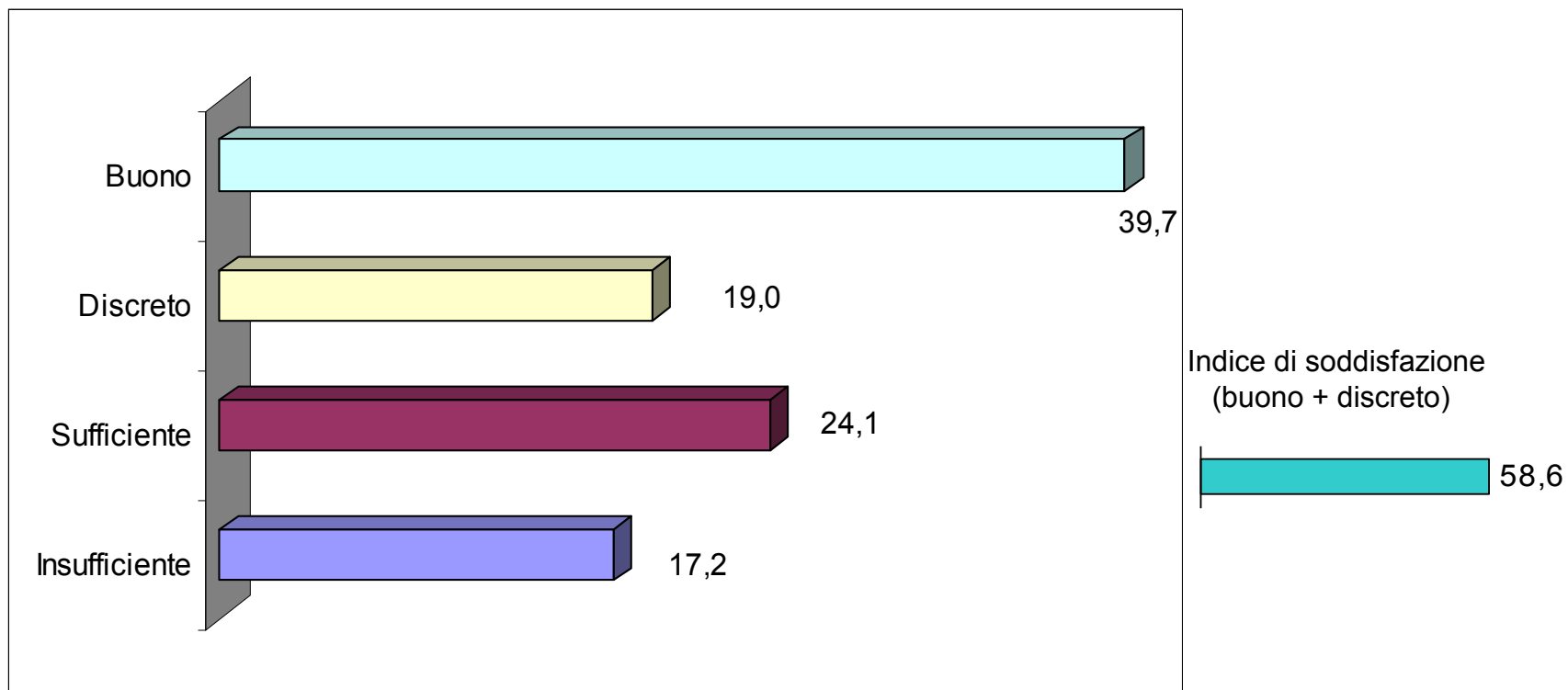
People satisfaction



## 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



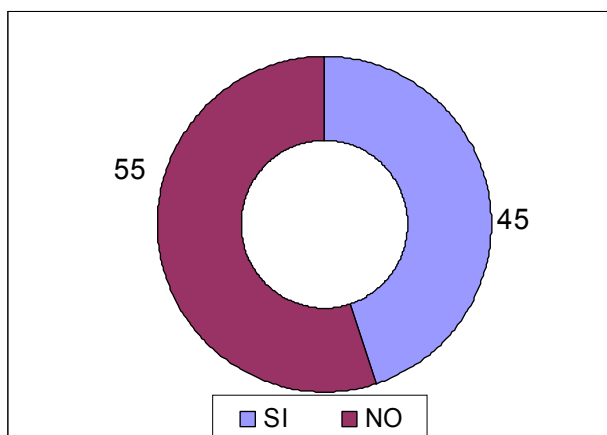


## SERVIZI EROGATI

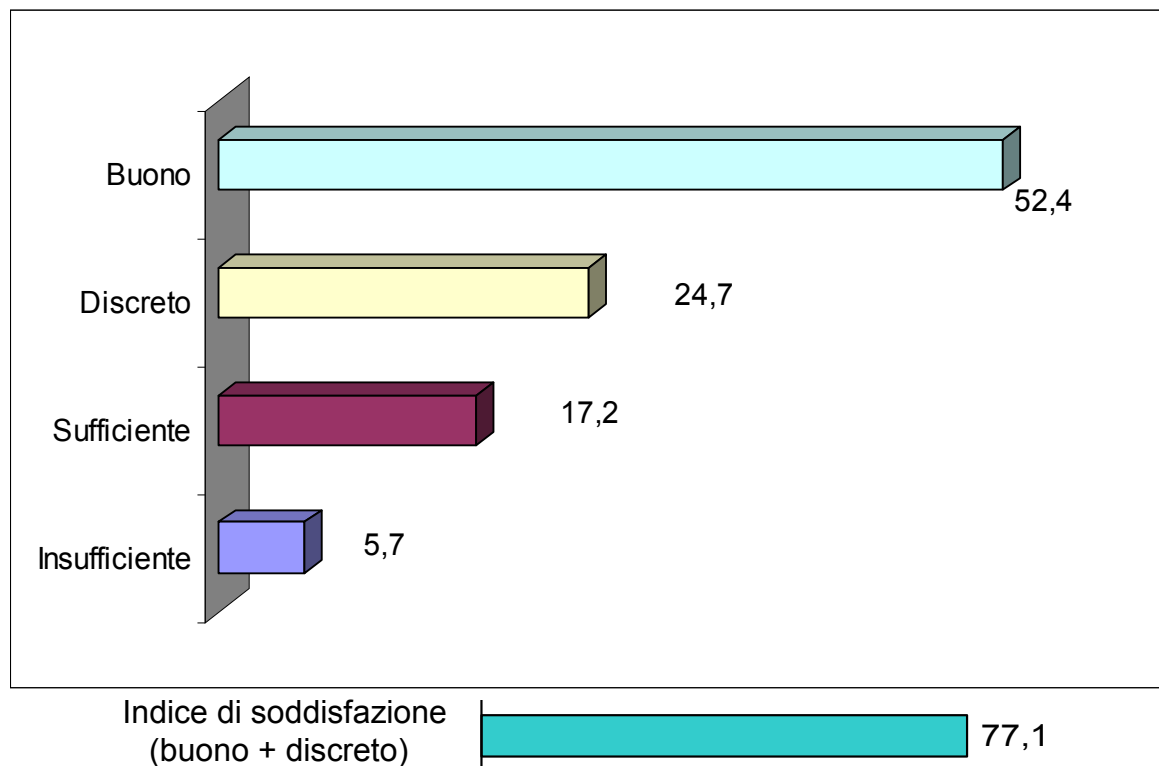
> Giudizio su alcuni tra i servizi offerti dalla Camera di Commercio: l'Ufficio informazioni (URP)

*“In particolare, ha utilizzato i servizi offerti dall'Ufficio informazioni (URP) e, se li ha utilizzati, quale giudizio esprimerebbe?”*

Utilizzo nell'ultimo anno



Livelli di soddisfazione  
(solo utilizzatori)



Camera di Commercio  
Salerno

People satisfaction

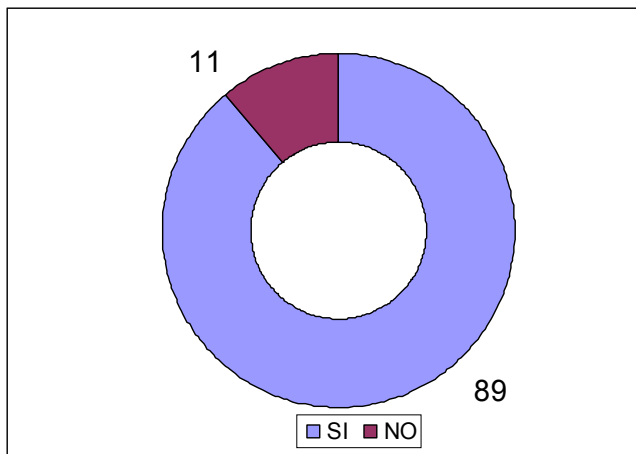


## SERVIZI EROGATI

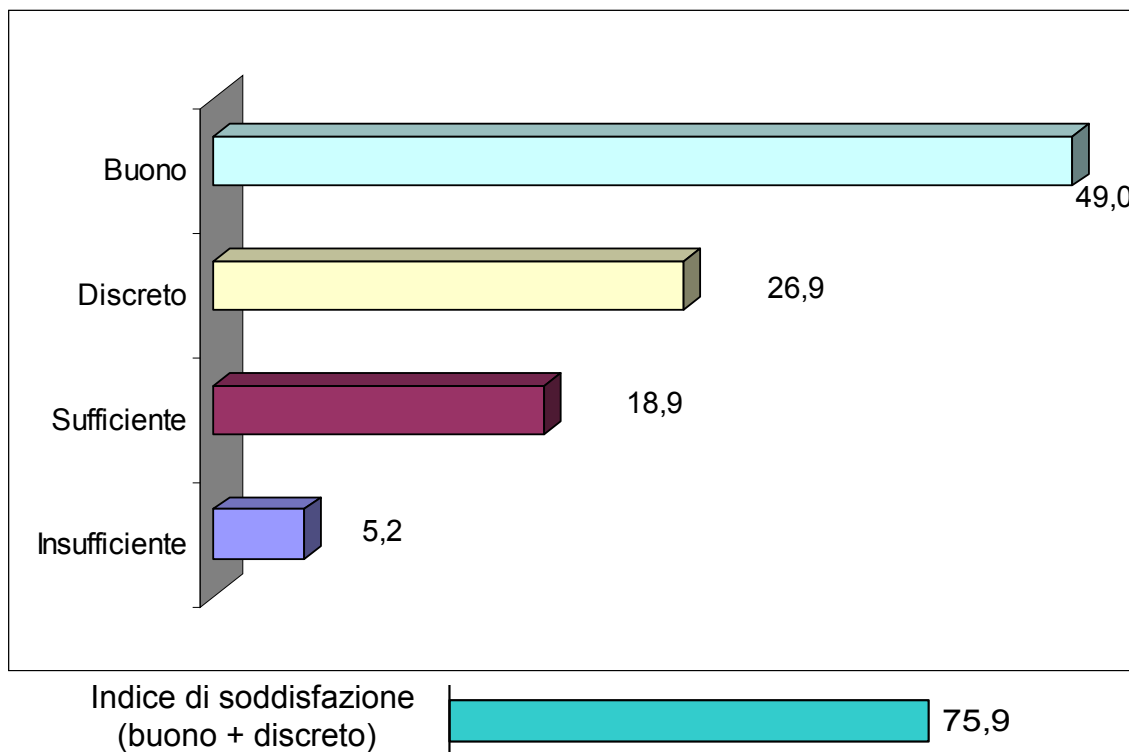
### > Giudizio su alcuni tra i servizi offerti dalla Camera di Commercio: il Registro Imprese

*“Ha utilizzato i servizi offerti dal Registro Imprese e, se li ha utilizzati, quale giudizio esprimerebbe?”*

Utilizzo nell'ultimo anno



Livelli di soddisfazione  
(solo utilizzatori)



Camera di Commercio  
Salerno

People satisfaction

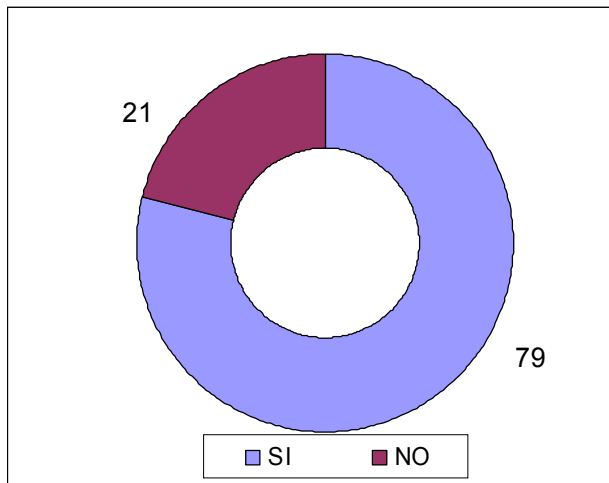


## SERVIZI EROGATI

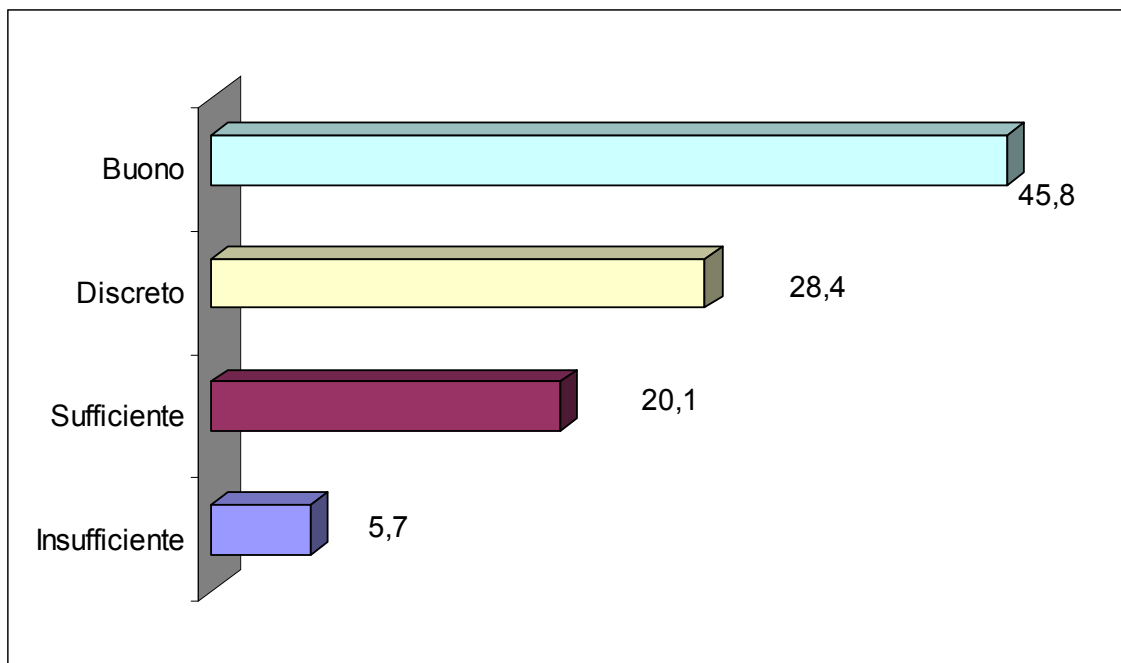
### > Giudizio su alcuni tra i servizi offerti dalla Camera di Commercio: Diritto annuale

*“Ha utilizzato i servizi relativi al Diritto annuale e, se li ha utilizzati, quale giudizio esprimerebbe?”*

Utilizzo nell'ultimo anno



Livelli di soddisfazione  
(solo utilizzatori)



Indice di soddisfazione  
(buono + discreto) 74,2



Camera di Commercio  
Salerno

People satisfaction

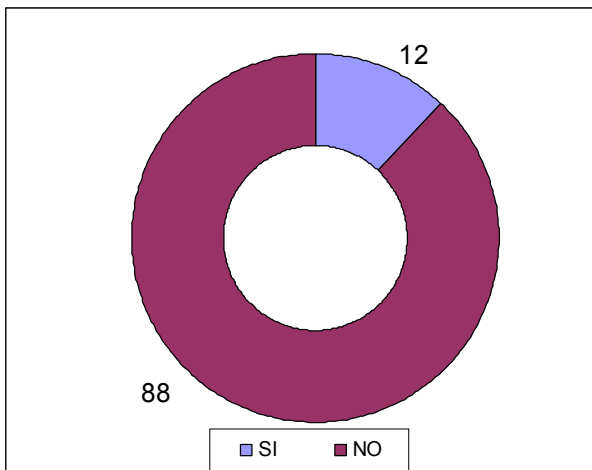


## SERVIZI EROGATI

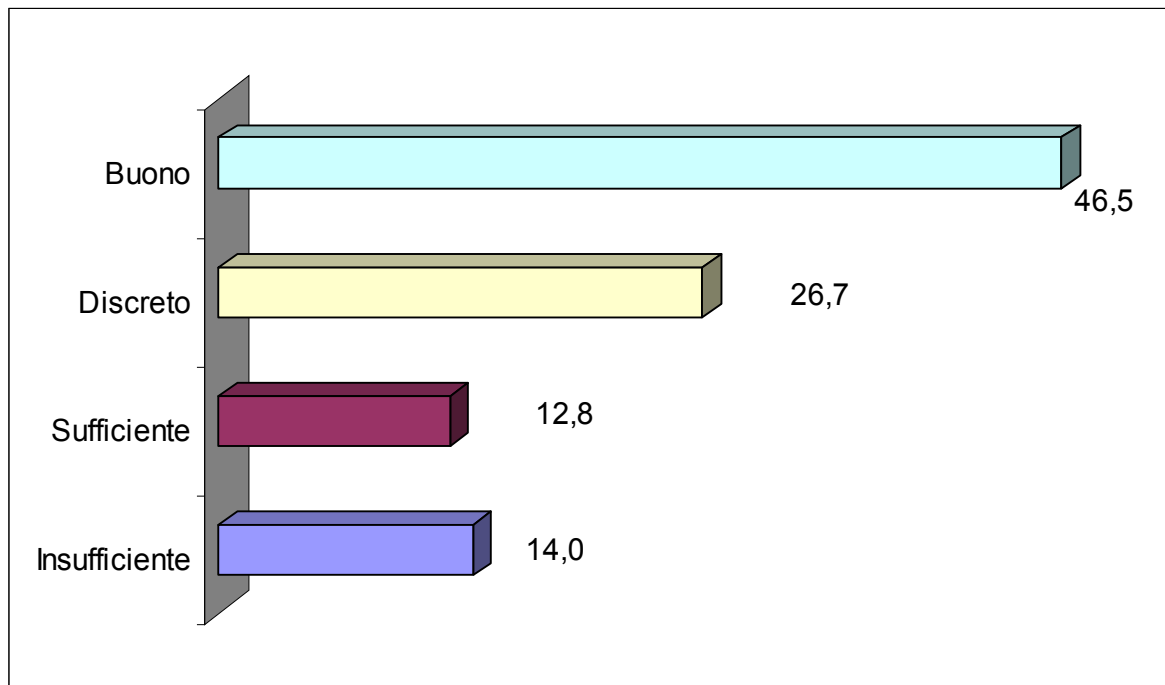
### > Giudizio su alcuni tra i servizi offerti dalla Camera di Commercio: Brevetti e Marchi

*“Ha utilizzato i servizi relativi ai Brevetti e Marchi e, se li ha utilizzati, quale giudizio esprimerebbe?”*

Utilizzo nell'ultimo anno



Livelli di soddisfazione  
(solo utilizzatori)



Indice di soddisfazione  
(buono + discreto)

73,3



Camera di Commercio  
Salerno

People satisfaction

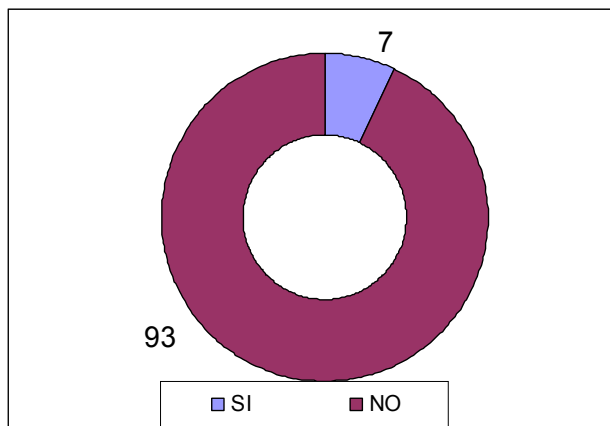


## SERVIZI EROGATI

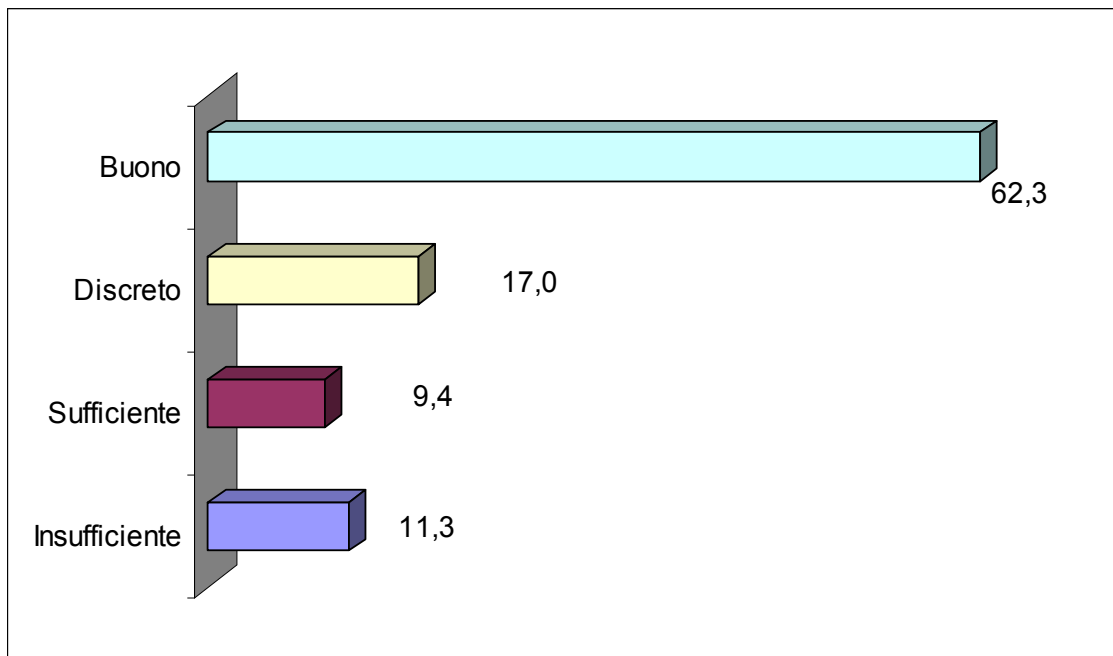
> Giudizio su alcuni tra i servizi offerti dalla Camera di Commercio: Giustizia alternativa

*“Ha utilizzato i servizi relativi alla Giustizia alternativa e, se li ha utilizzati, quale giudizio esprimerebbe?”*

Utilizzo nell'ultimo anno



Livelli di soddisfazione (solo utilizzatori)



Indice di soddisfazione (buono + discreto) | 79,2



Camera di Commercio  
Salerno

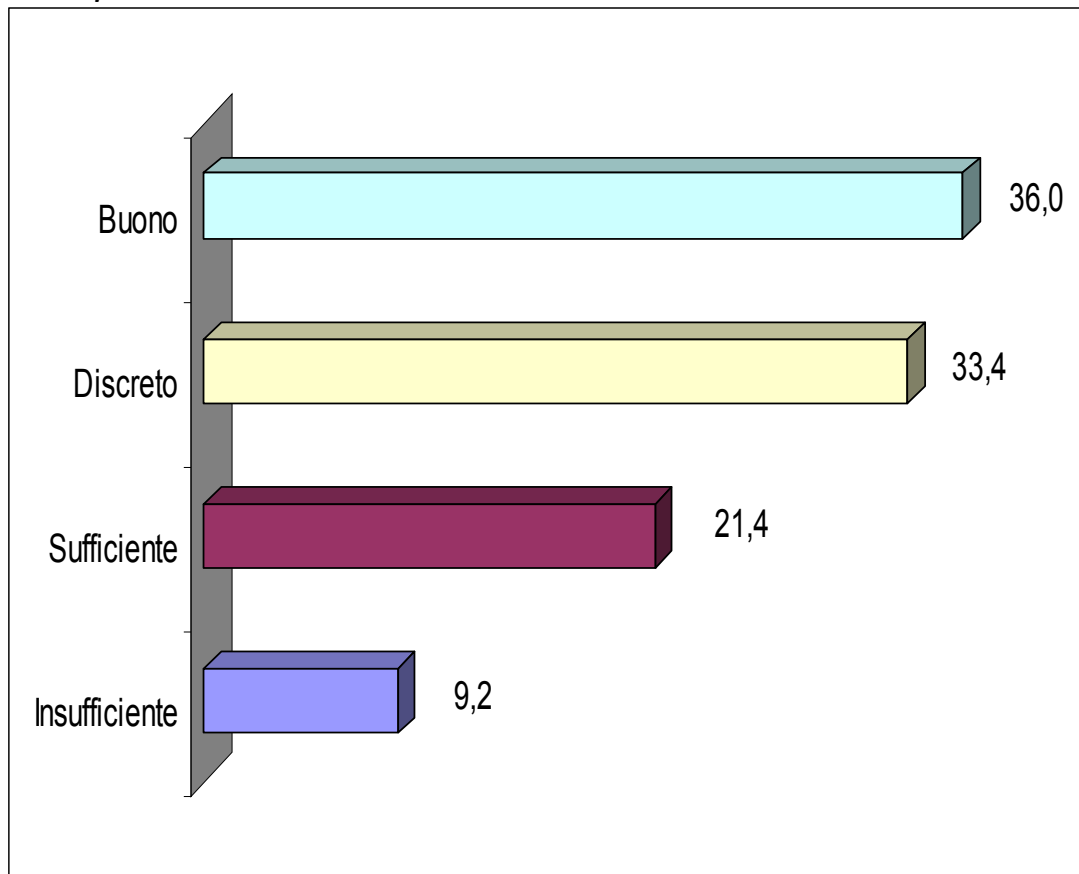
People satisfaction



# MODALITA' GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

## > I tempi di svolgimento delle pratiche

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



Indice di soddisfazione  
(buono + discreto)



Camera di Commercio  
Salerno

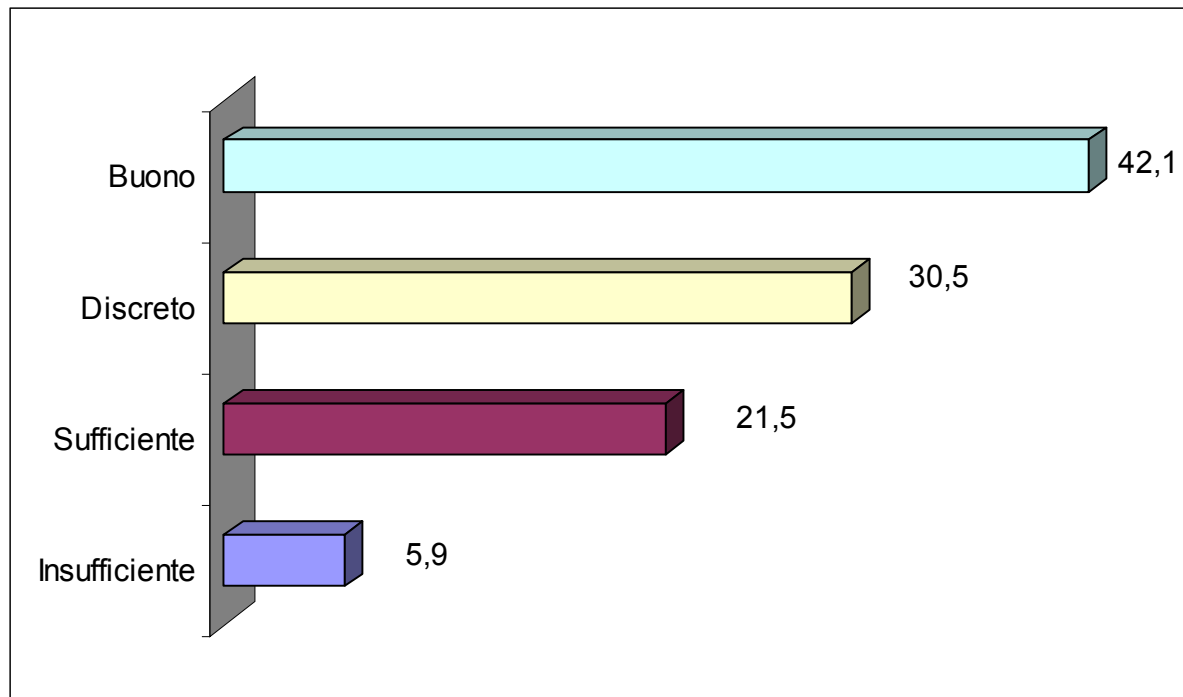
People satisfaction



# MODALITA' GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

## > La preparazione tecnica

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



Indice di soddisfazione  
(buono + discreto)



Camera di Commercio  
Salerno

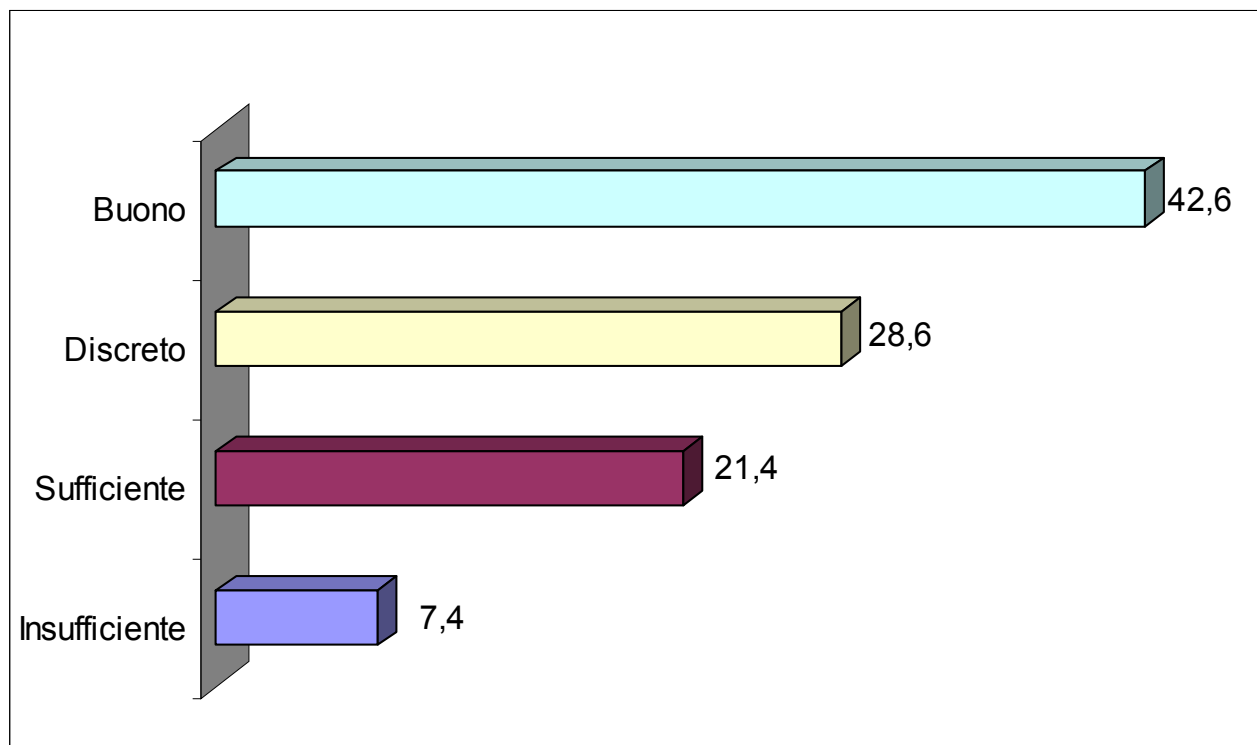
People satisfaction



## 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 ?”*



Indice di soddisfazione  
(buono + discreto)



Camera di Commercio  
Salerno

People satisfaction

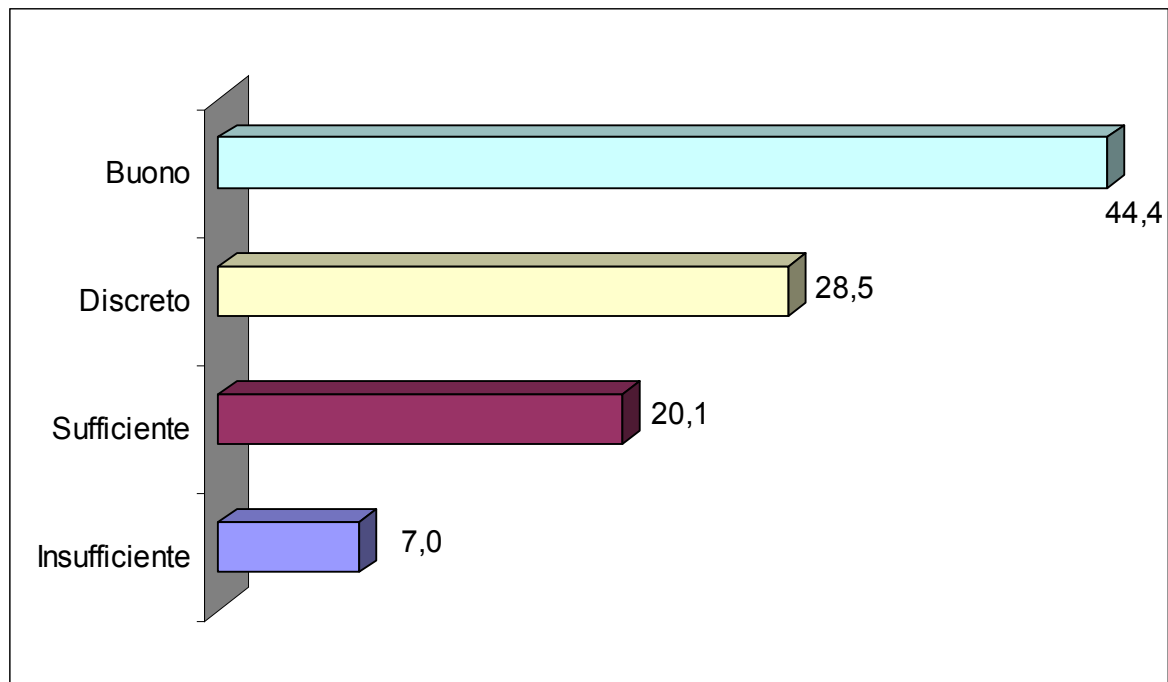




## MODALITA' GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

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

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



Indice di soddisfazione  
(buono + discreto)



Camera di Commercio  
Salerno

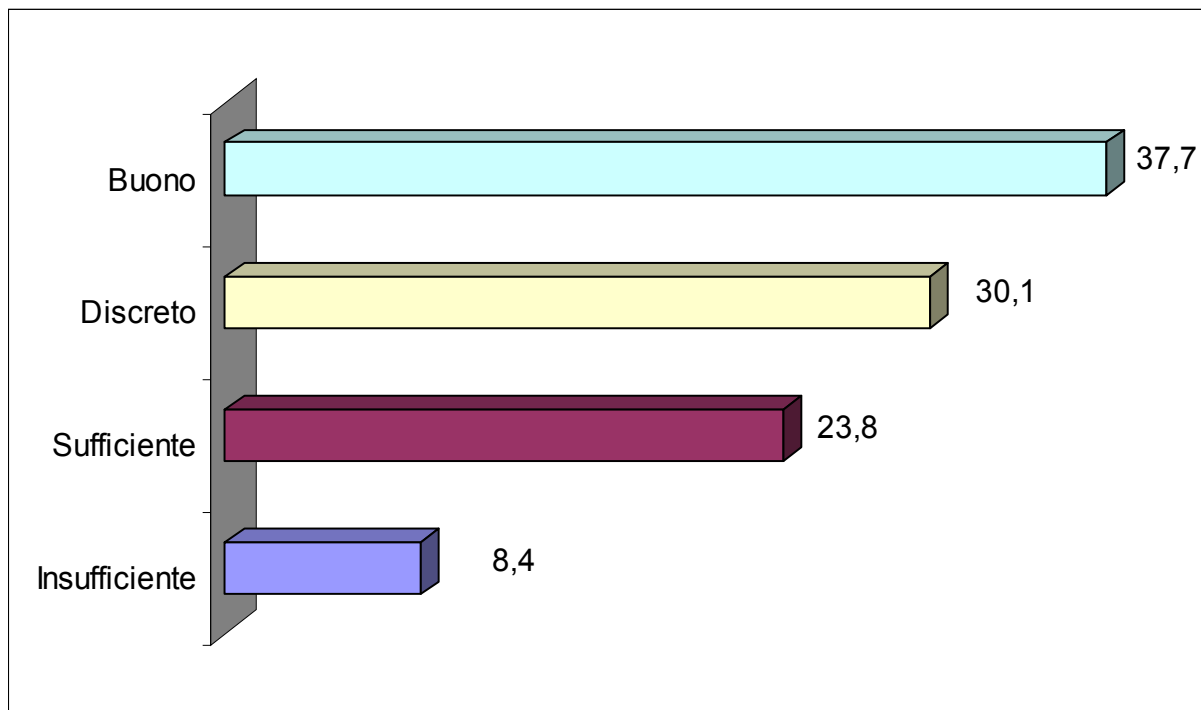
People satisfaction



## 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?”*



Indice di soddisfazione  
(buono + discreto)



Camera di Commercio  
Salerno

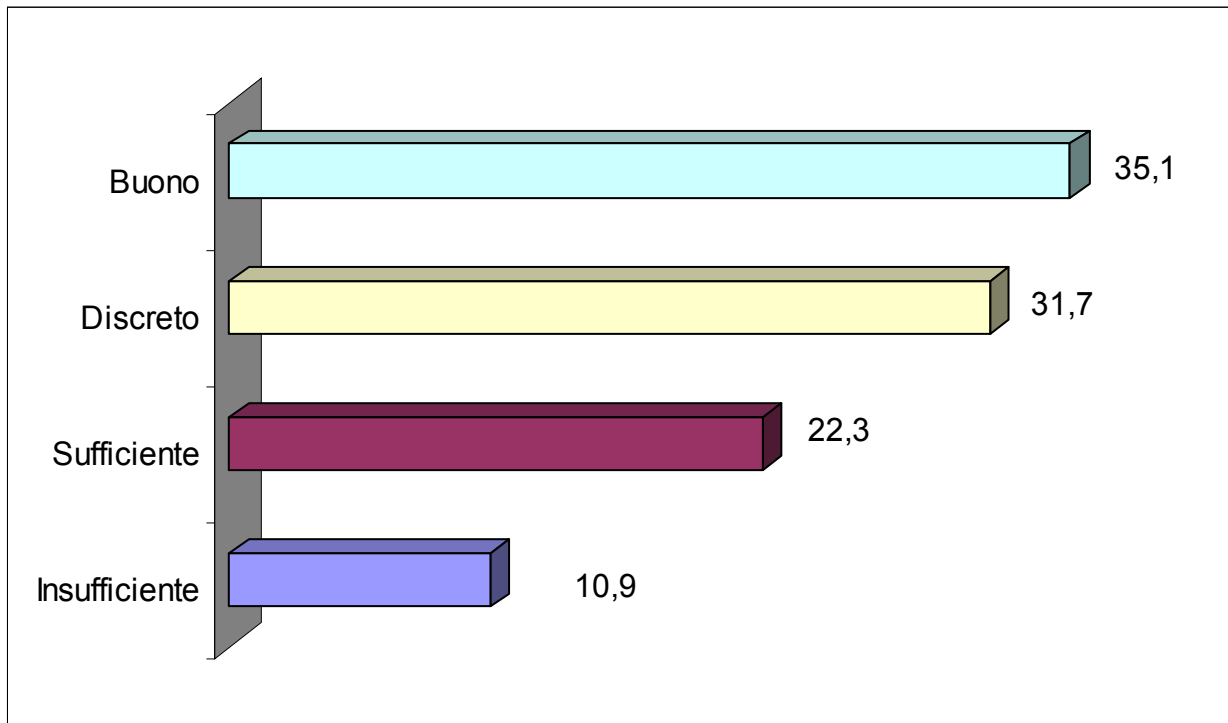
People satisfaction



## SERVIZI EROGATI

> Efficacia del sito internet della Camera di Commercio

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



Indice di soddisfazione  
(buono + discreto)



Camera di Commercio  
Salerno

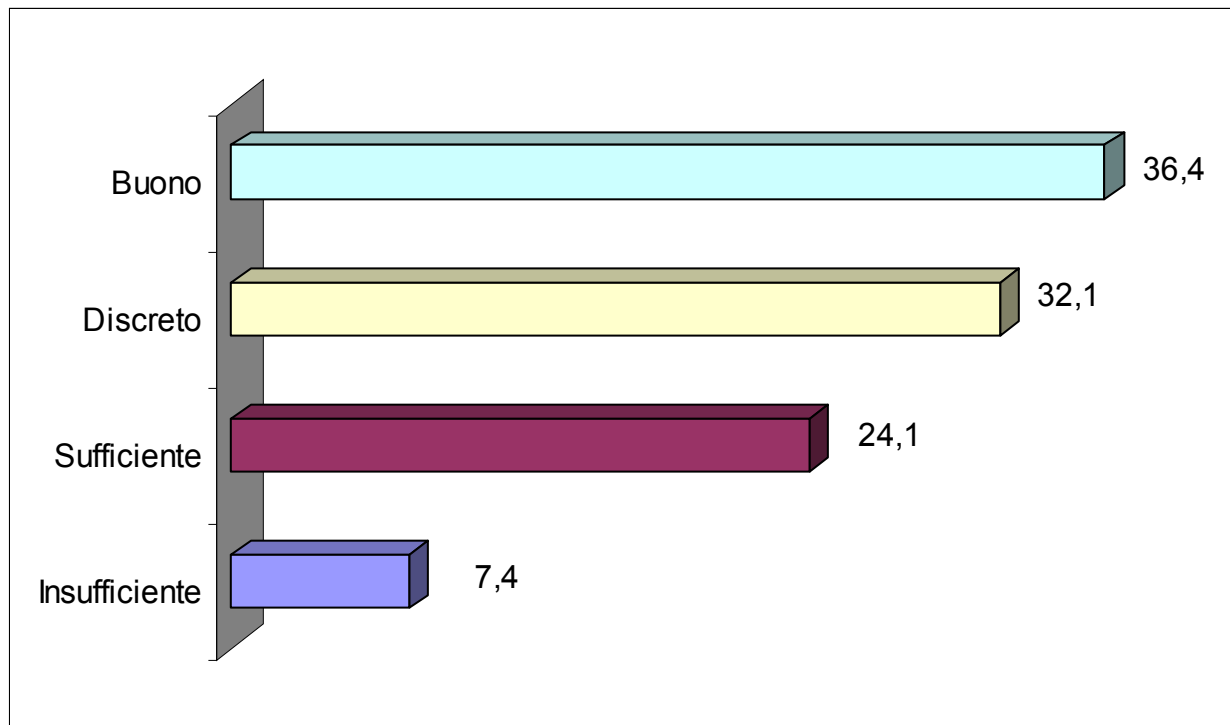
People satisfaction



## 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?”*



Indice di soddisfazione  
(buono + discreto)



Camera di Commercio  
Salerno

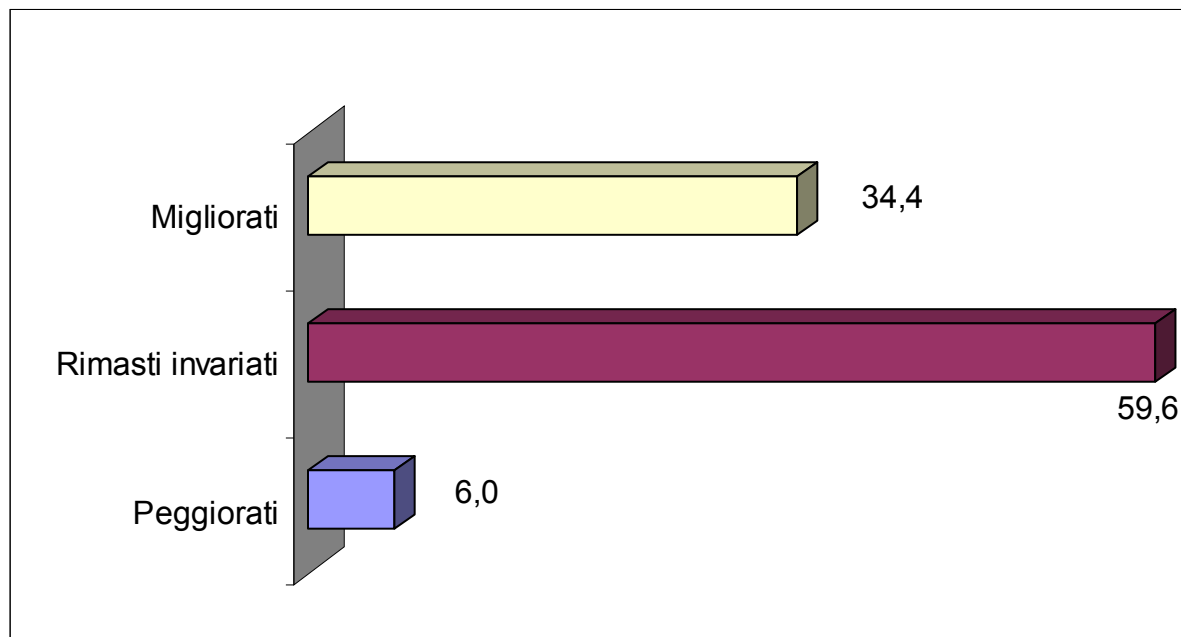
People satisfaction



## 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

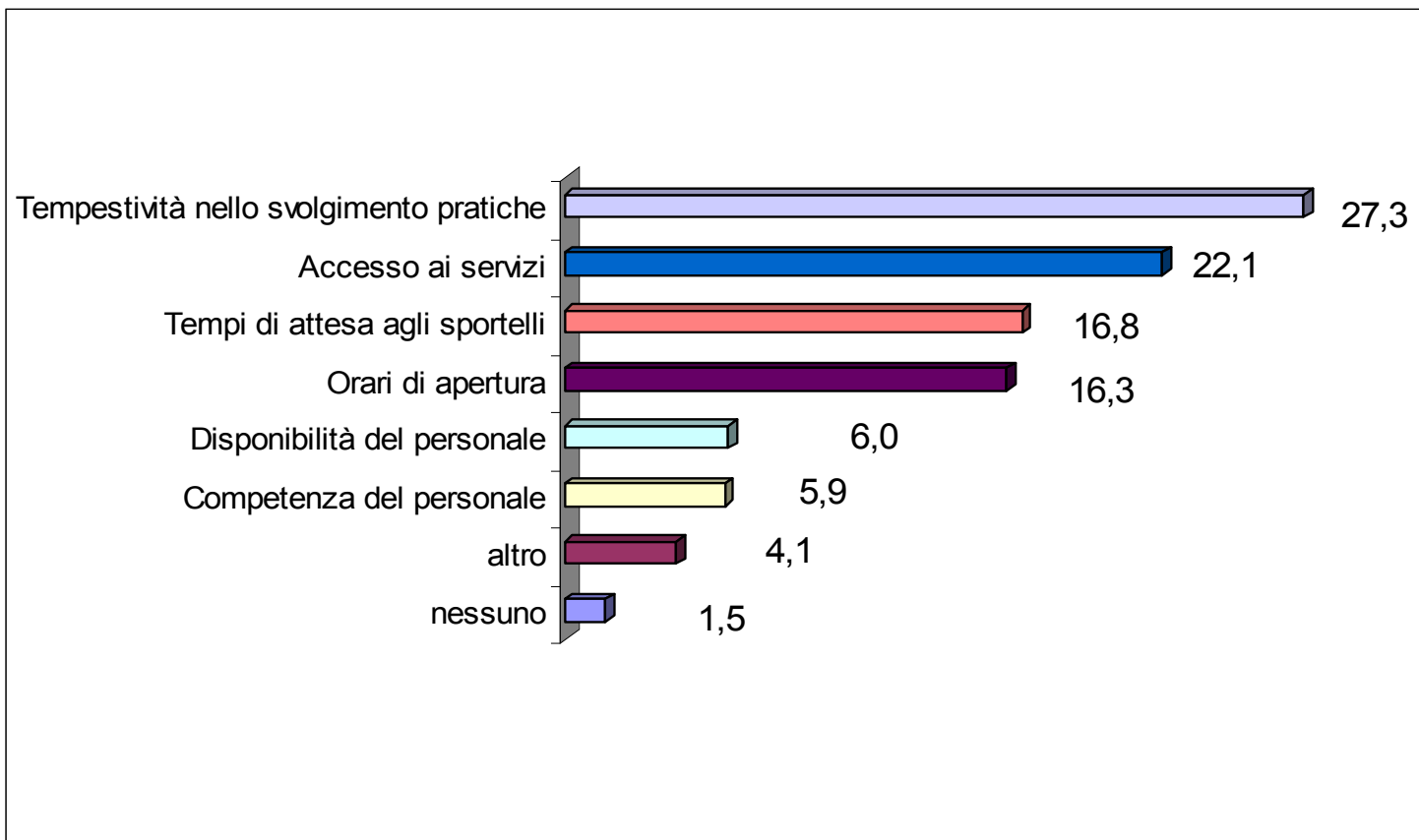
People satisfaction



## 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

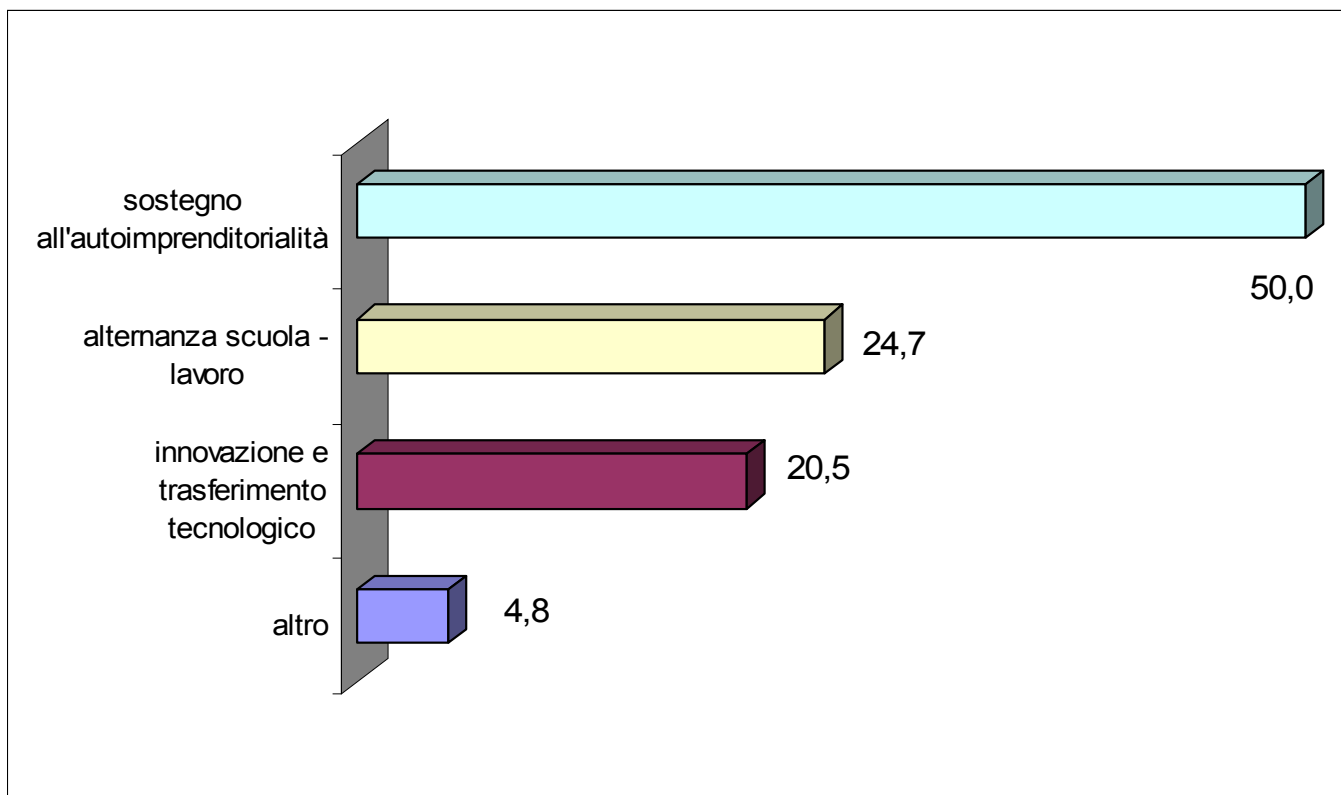
People satisfaction



## 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?"*



Camera di Commercio  
Salerno

People satisfaction

