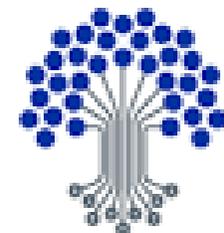




Camera di Commercio  
Salerno



IC  
InfoCamera

# PEOPLE SATISFACTION 2019



## 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 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 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 **633** utenti di cui 468 erano imprese (pari all' 74% del totale), 87 professionisti (14%) e 78 "altro" (associazioni di categoria, privati cittadini, ecc.), pari al 12 % 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 (76%) nonché di quelli di supporto alle imprese (79%).

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 del Diritto annuale ha ottenuto un giudizio positivo nel 73 % dei casi, l'Ufficio informazioni (URP) nel 77%, il Registro Imprese ha riscosso il gradimento del 73% della propria utenza, l'Ufficio Brevetti e Marchi dell'88% e la Giustizia alternativa del 41%.



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 i tempi di svolgimento delle pratiche (78%), per la preparazione tecnica (74%), per la disponibilità e cortesia verso l'utente (74%), per la chiarezza delle informazioni fornite (72%).

In flessione il gradimento per gli strumenti di comunicazione dell'Ente (65%) e per il sito camerale (59%), cosa che ha indotto l'Ente camerale a pianificare l'implementazione di un nuovo sito web istituzionale, più consono alle esigenze dell'utenza

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 (36%).

Tuttavia alcuni aspetti che andrebbero potenziati sono : l'accessibilità ai servizi (per il 29% dei rispondenti), la tempestività nello svolgimento delle pratiche (21%), gli orari di apertura (19%), i tempi di attesa agli sportelli (16%).

Tra i nuovi servizi che gli utenti ritengono debbano essere offerti dalla Camera di Commercio spiccano su tutti il sostegno all'autoimprenditorialità, richiesto dal 47% dei rispondenti, l'innovazione e il trasferimento tecnologico (26%), l'alternanza scuola-lavoro (24%).

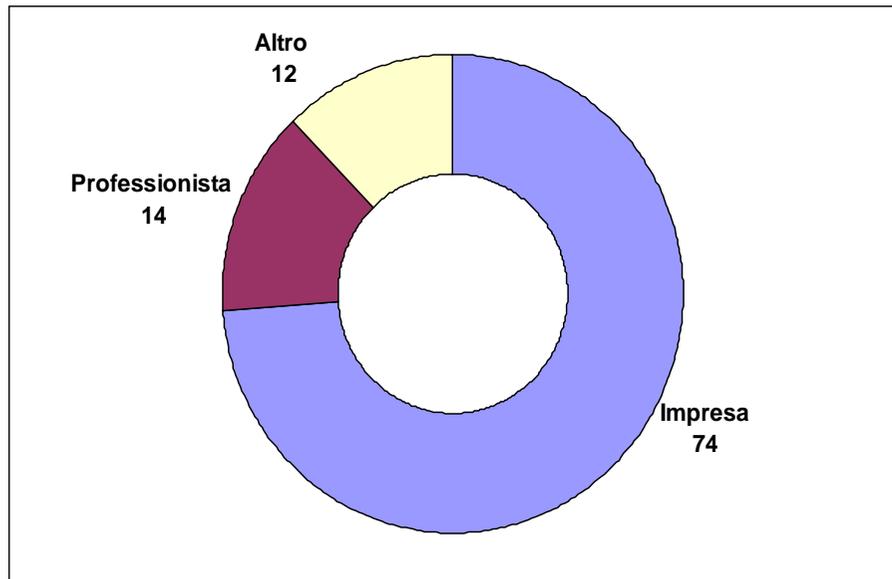
Nel complesso l'indice di soddisfazione per i servizi camerale è del 69% .



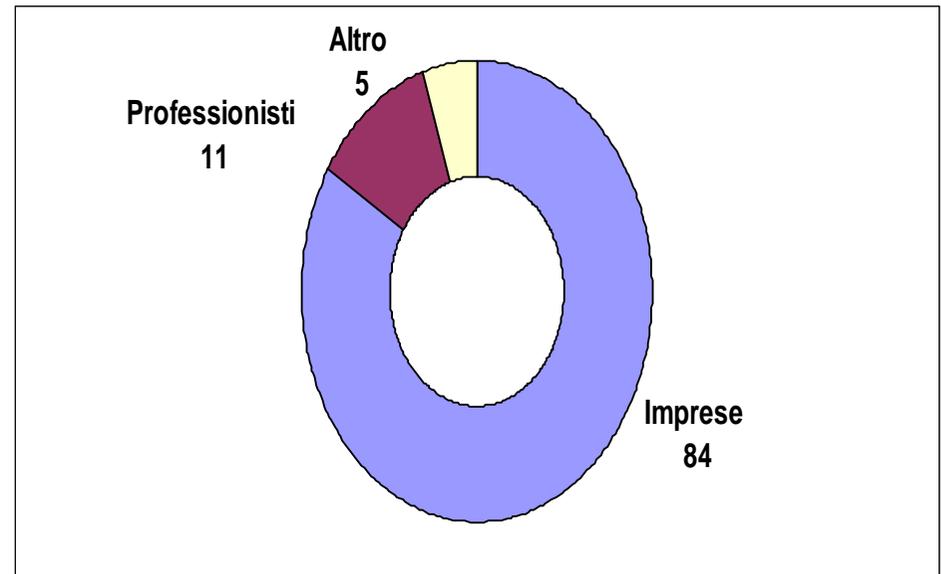
Camera di Commercio  
Salerno



## COMPOSIZIONE % DEI RISPONDENTI



Anno 2019



Anno 2018



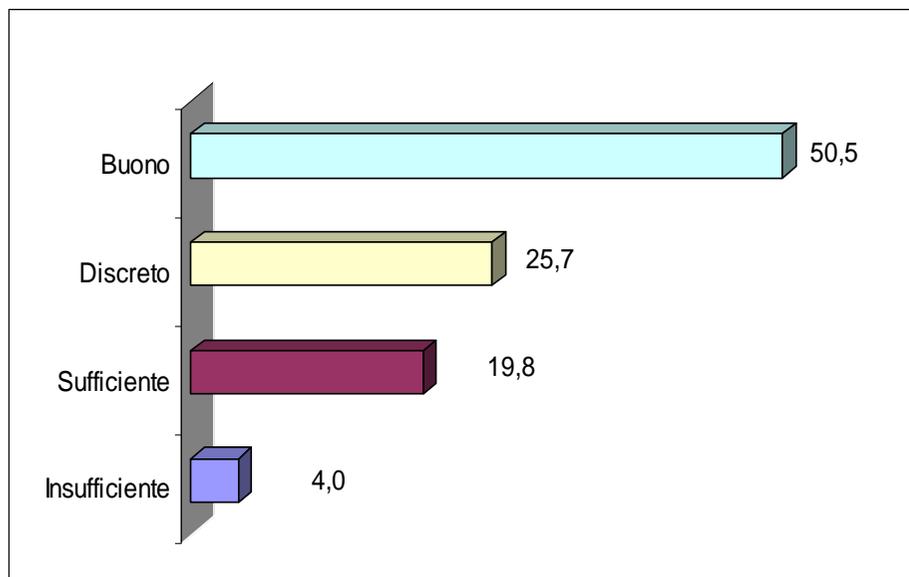
Camera di Commercio  
Salerno



## SERVIZI EROGATI

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

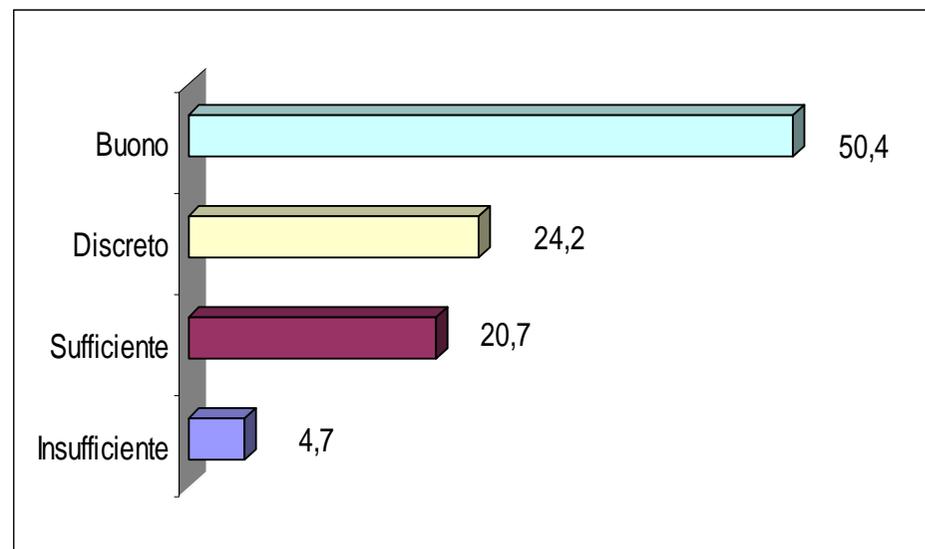
*"In generale, quale giudizio esprimerebbe sui servizi amministrativi/di regolazione offerti dalla Camera di Commercio?" (dati espressi in %)*



Indice di soddisfazione 76,2

**Anno 2019**

**576 casi. Solo utilizzatori**



Indice di soddisfazione 74,6

**Anno 2018**

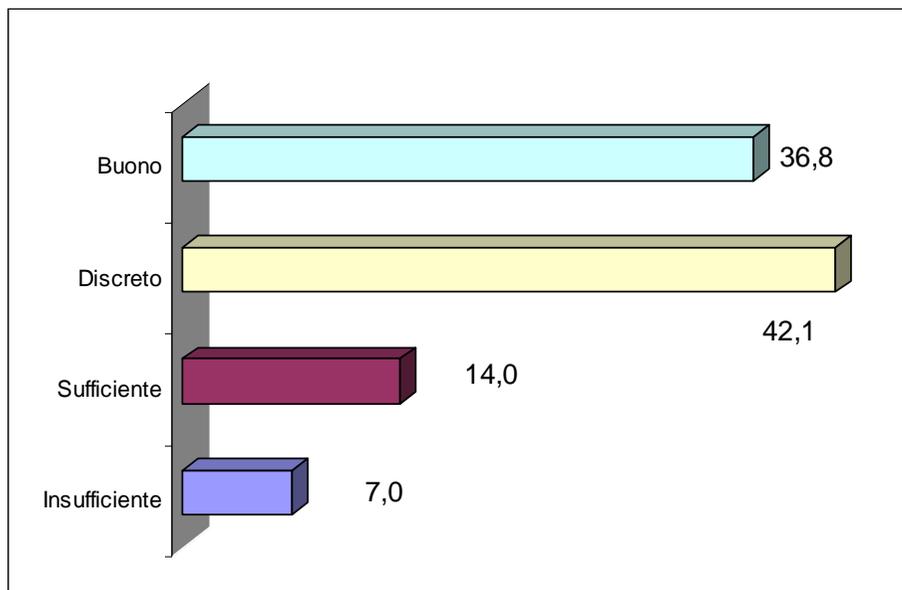
**570 casi. Solo utilizzatori**

**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

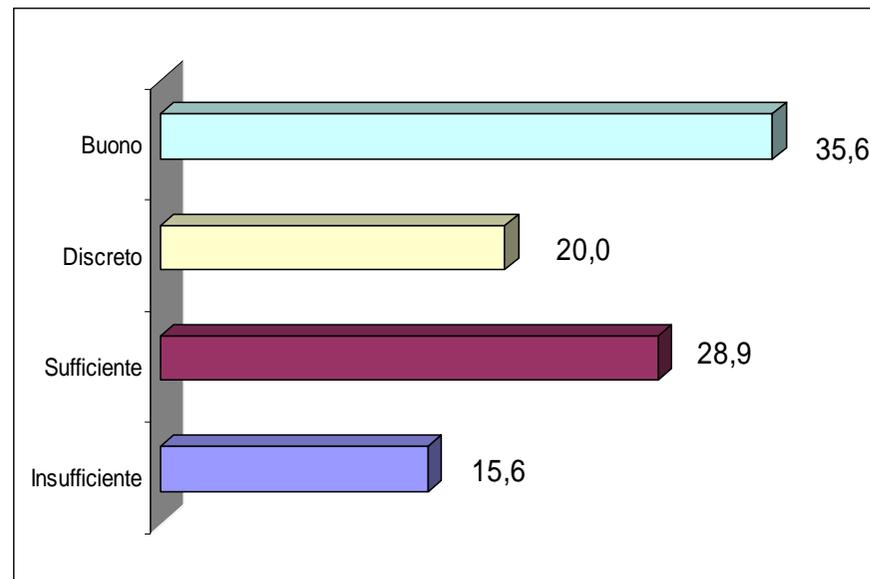
> Giudizio generale sui servizi di supporto alle imprese offerti dalla Camera di Commercio

*“In generale, quale giudizio esprimerebbe sui servizi di supporto alle imprese offerti dalla Camera di Commercio?”*



**Anno 2019**

**57 casi. Solo utilizzatori**



**Anno 2018**

**45 casi. Solo utilizzatori**

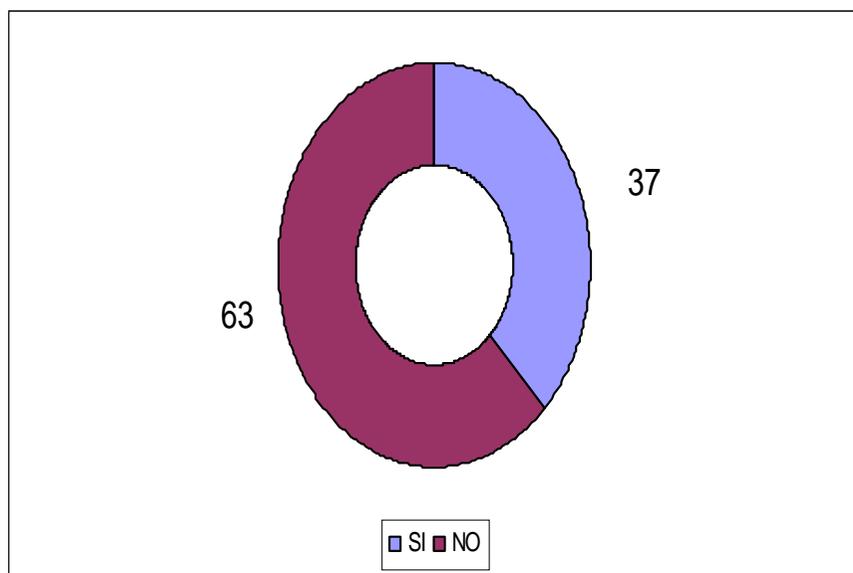


Indica che i risultati sono caratterizzati da minore significatività per bassa numerosità dei rispondenti

## SERVIZI EROGATI

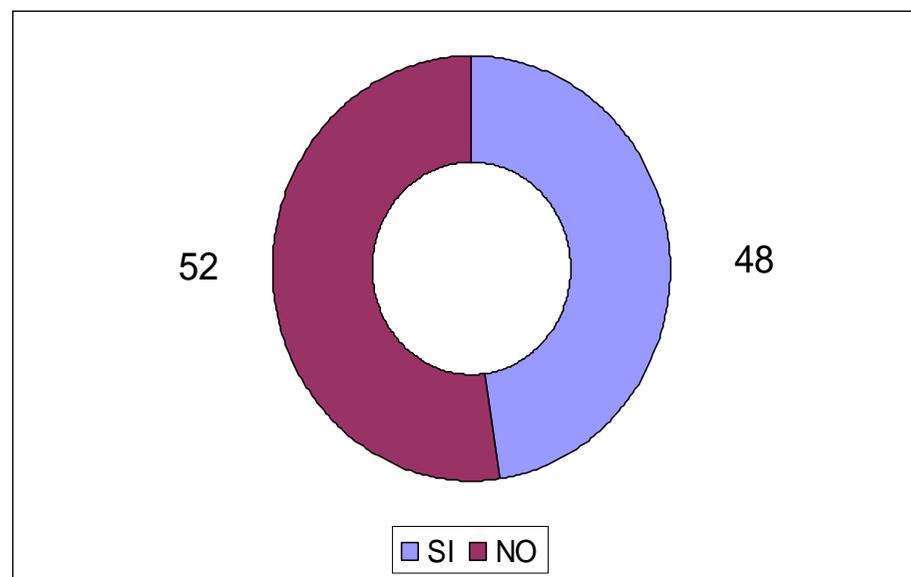
> Giudizio su alcuni tra i servizi offerti dalla Camera di Commercio: l'Ufficio informazioni (URP)

*"In particolare, ha utilizzato nell'ultimo anno i servizi offerti dall'Ufficio informazioni (URP)?"*



**Anno 2019**

**633 casi**



**Anno 2018**

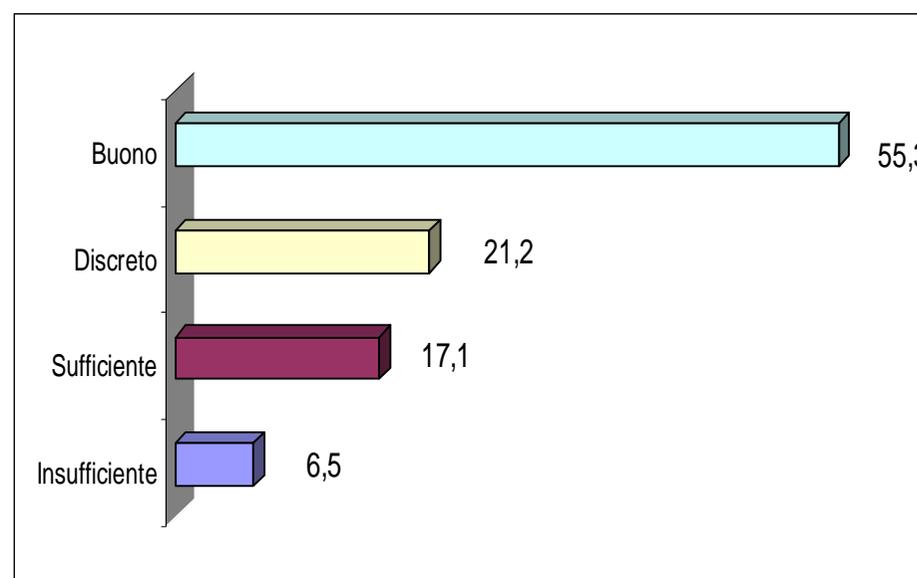
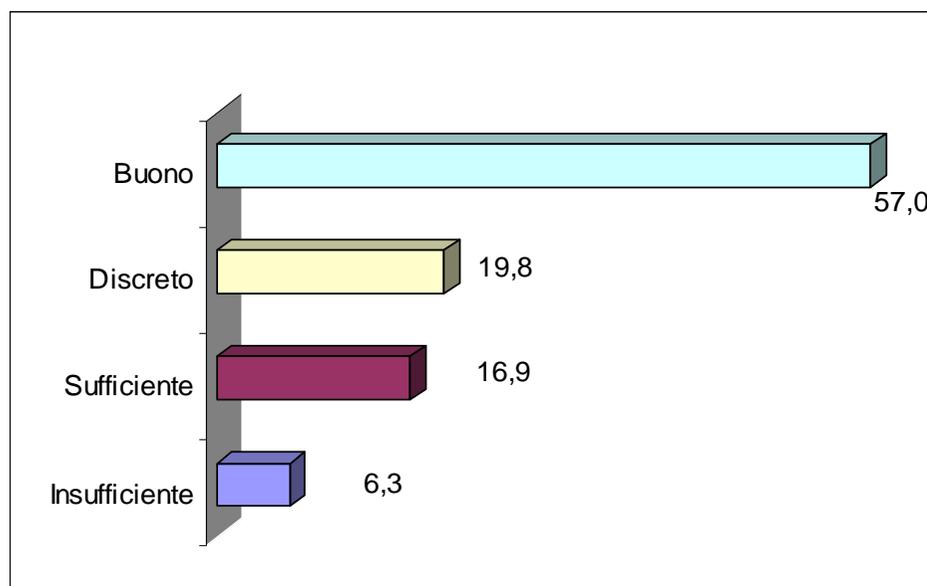
**615 casi**

## 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?"*

Livelli di soddisfazione



Indice di soddisfazione

**Anno 2019**

**237 casi. Solo utilizzatori**



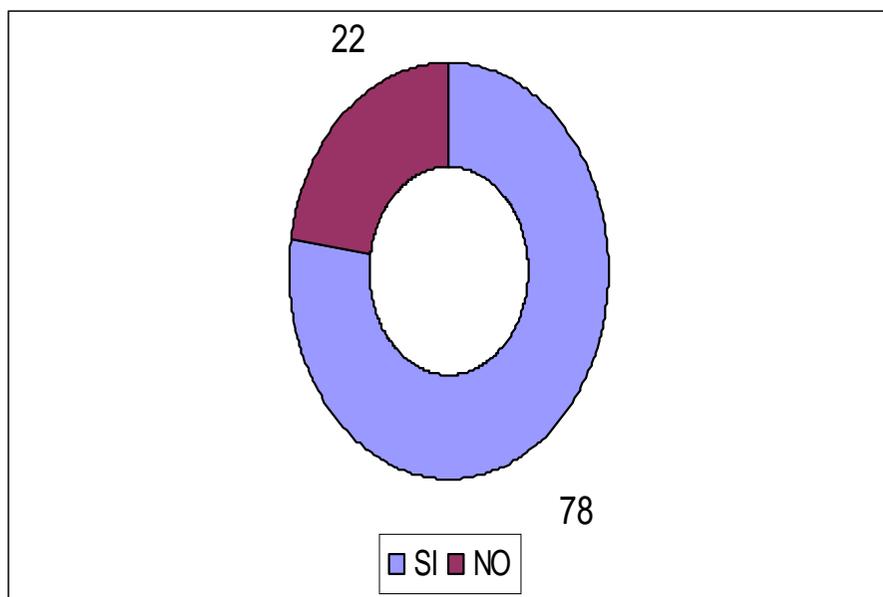
Indice di soddisfazione

**Anno 2018**

**293 casi. Solo utilizzatori**

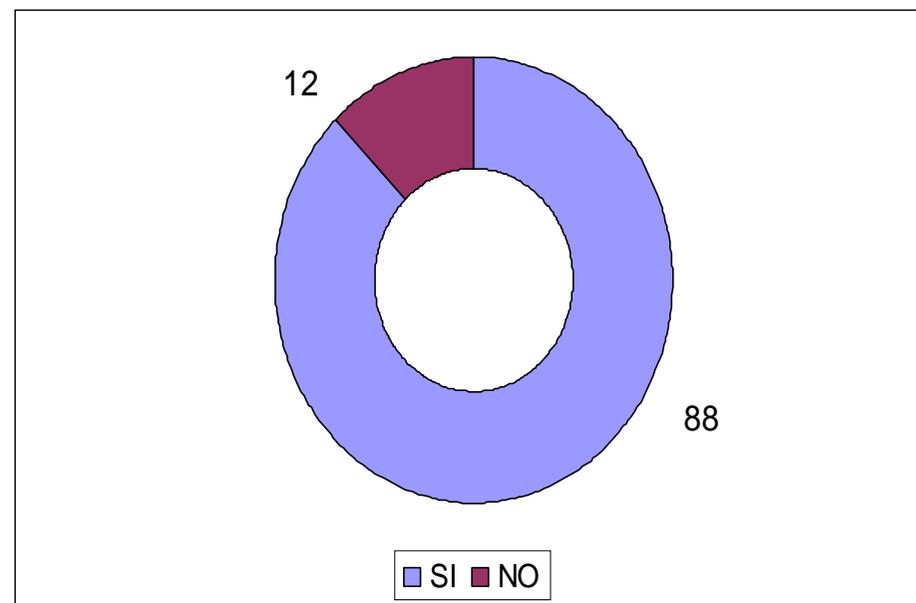
## SERVIZI EROGATI

> 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?"*



Anno 2019

633 casi



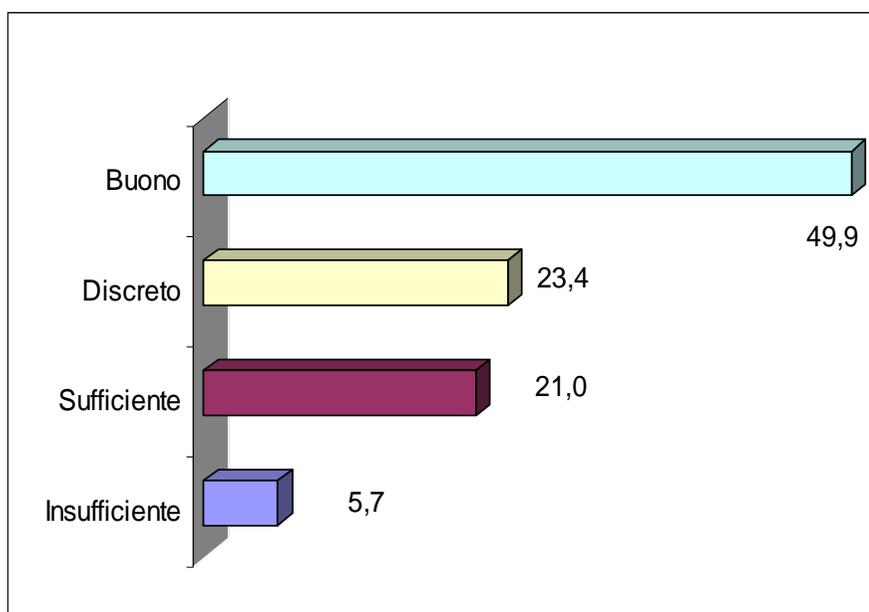
Anno 2018

615 casi

## 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?"

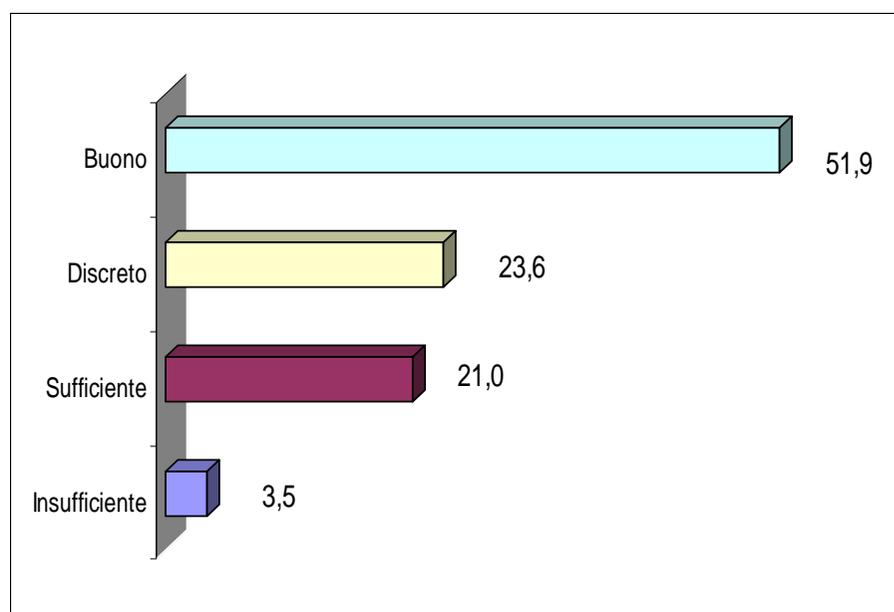
Livelli di soddisfazione



Indice di soddisfazione

**Anno 2019**

**491 casi. Solo utilizzatori**



Indice di soddisfazione

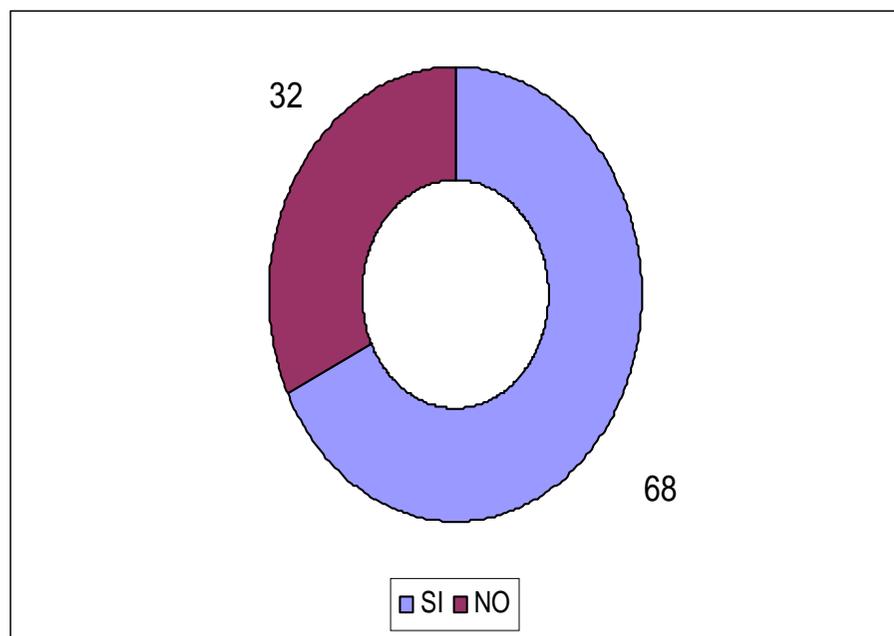
**Anno 2018**

**539 casi. Solo utilizzatori**

## SERVIZI EROGATI

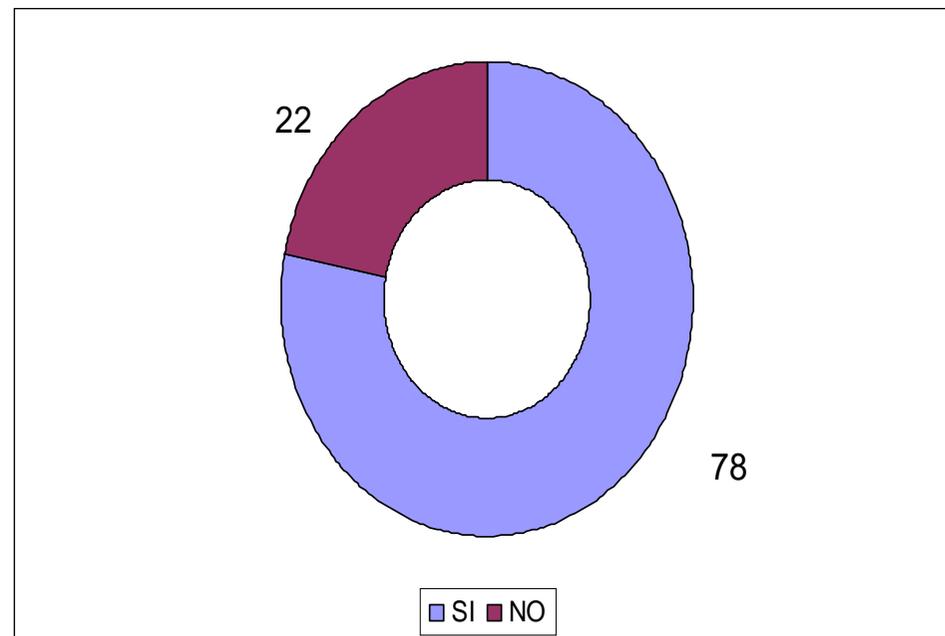
> Giudizio su alcuni tra i servizi offerti dalla Camera di Commercio: Diritto annuale

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



**Anno 2019**

**633 casi**



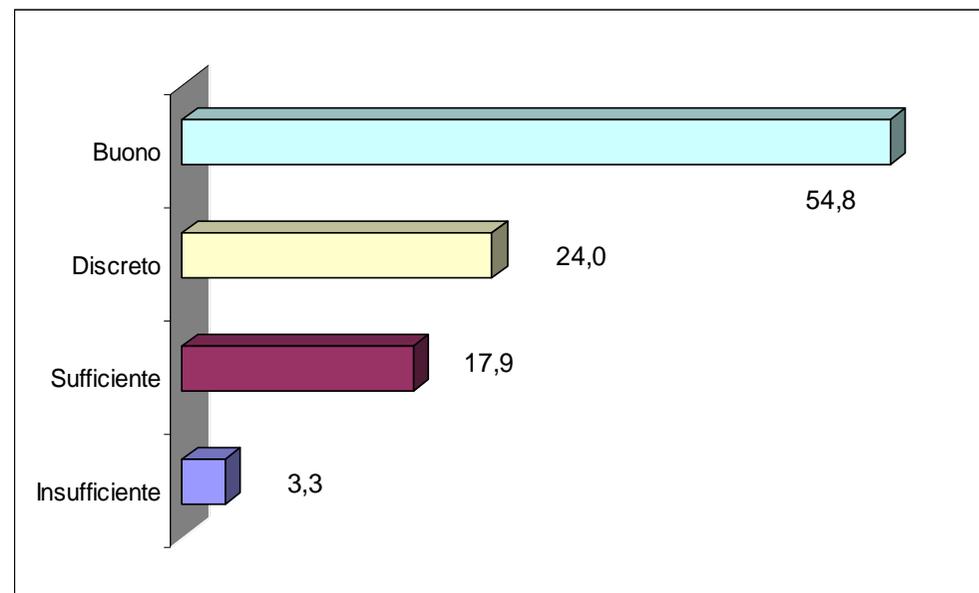
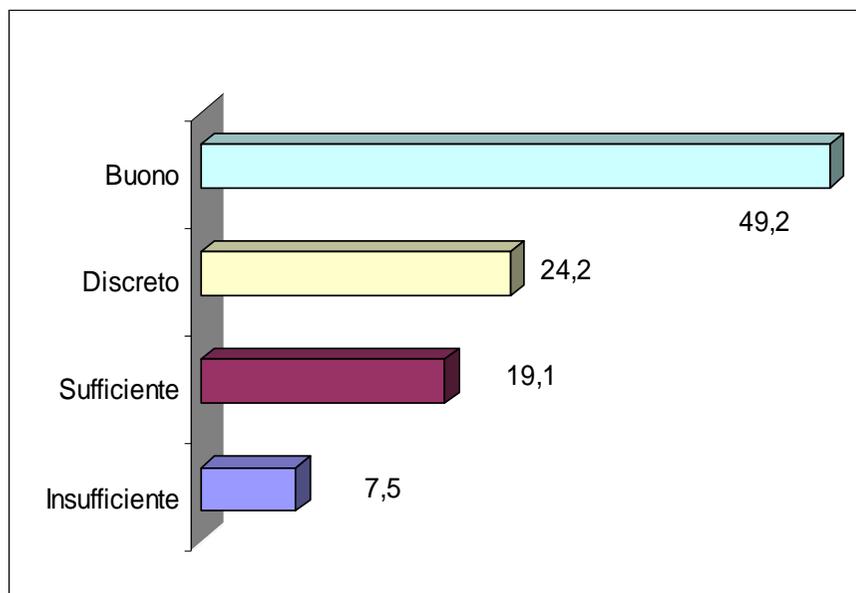
**Anno 2018**

**615 casi**

## 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 2019**

**429 casi. Solo utilizzatori**

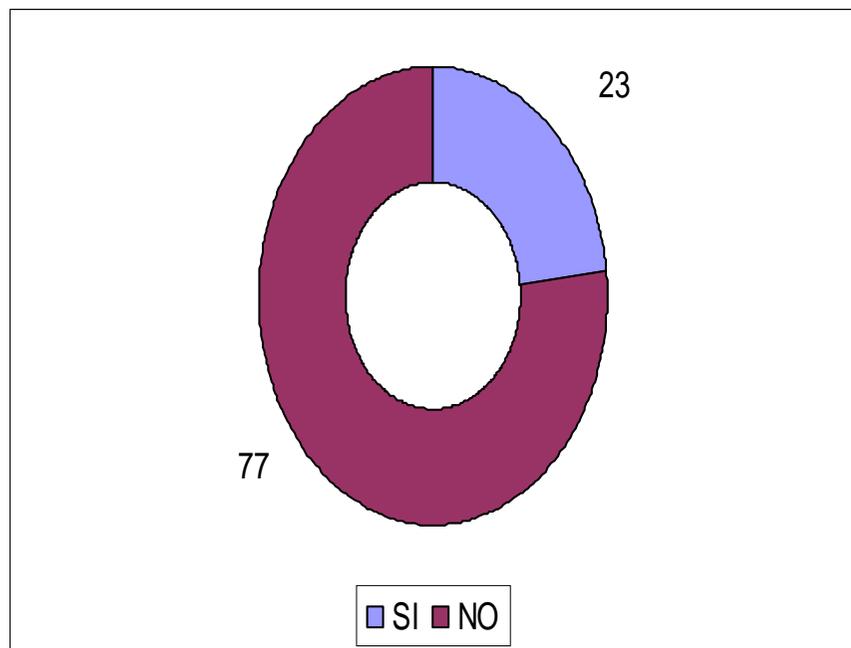


**Anno 2018**

**480 casi. Solo utilizzatori**

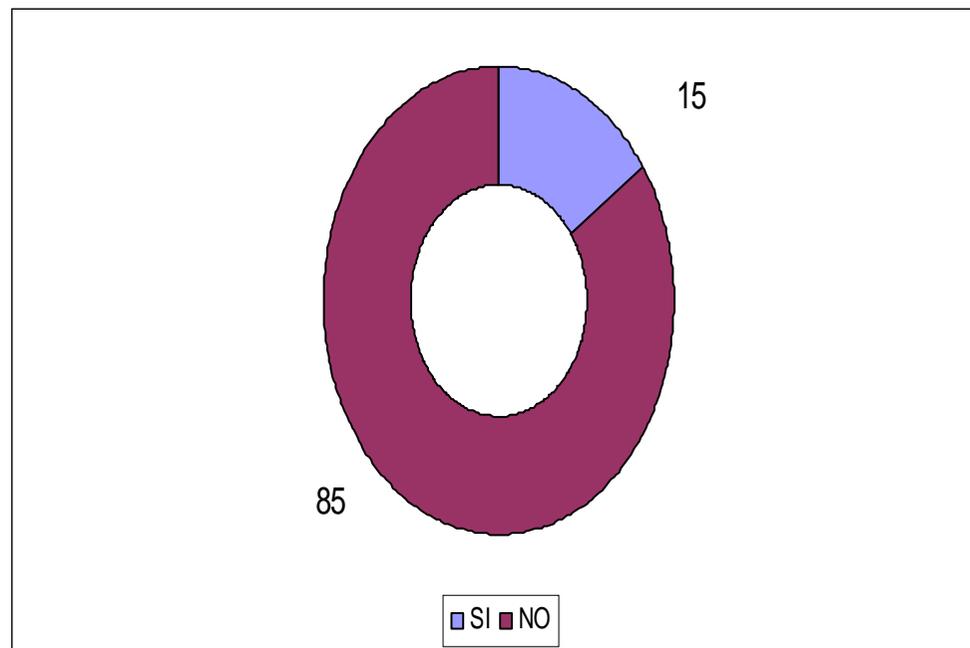
## SERVIZI EROGATI

> 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 2019**

**633 casi**



**Anno 2018**

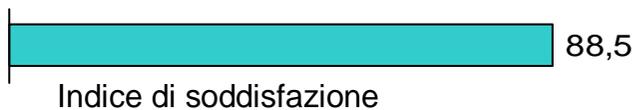
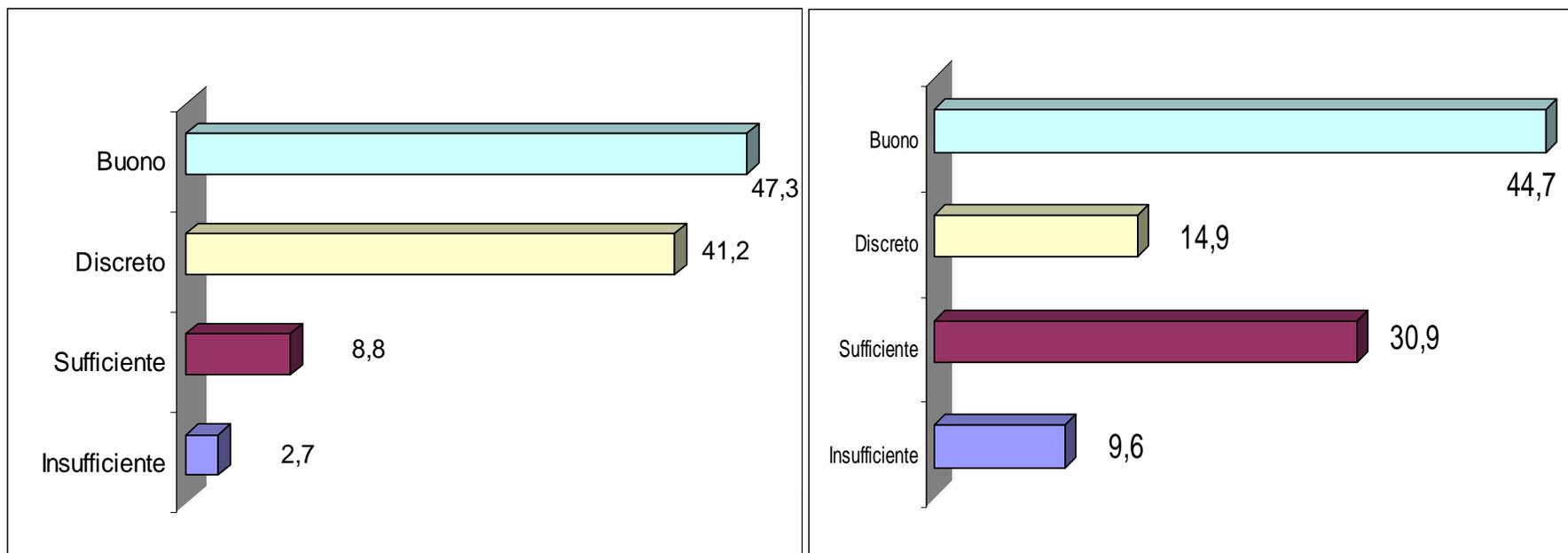
**615 casi**

## 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 2019**

**148 casi. Solo utilizzatori**



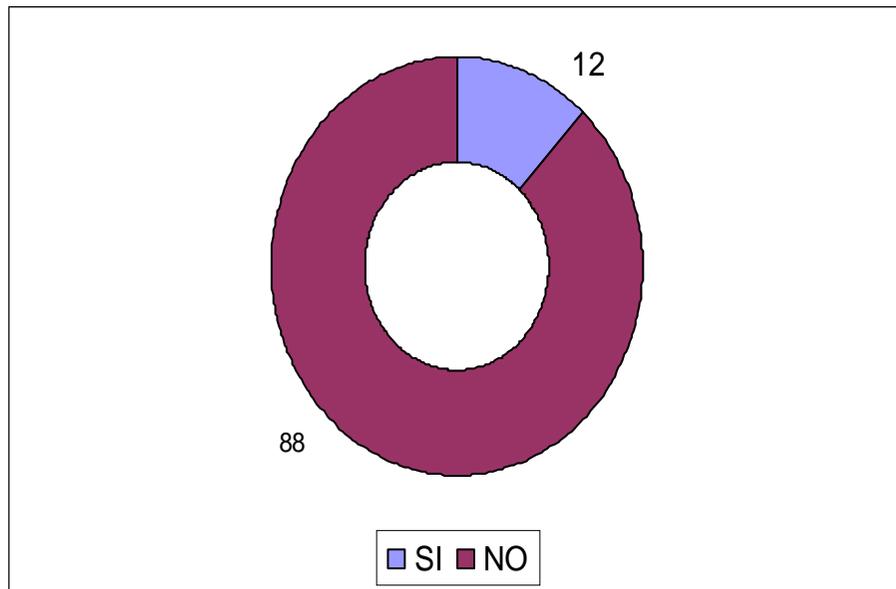
**Anno 2018**

**94 casi. Solo utilizzatori**

## SERVIZI EROGATI

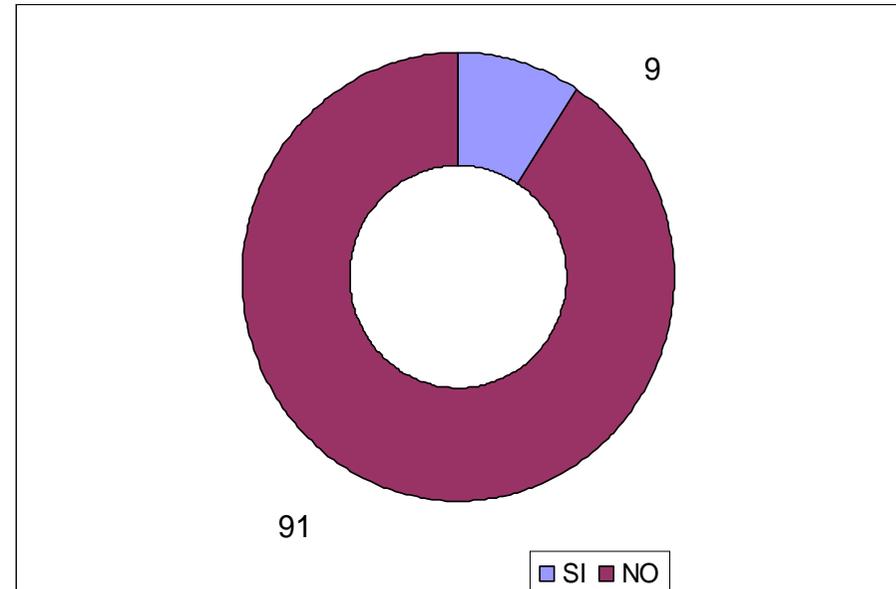
> Giudizio su alcuni tra i servizi offerti dalla Camera di Commercio: Giustizia alternativa

*“Ha utilizzato nell’ultimo anno i servizi relativi alla Giustizia alternativa?”*



**Anno 2019**

**633 casi**



**Anno 2018**

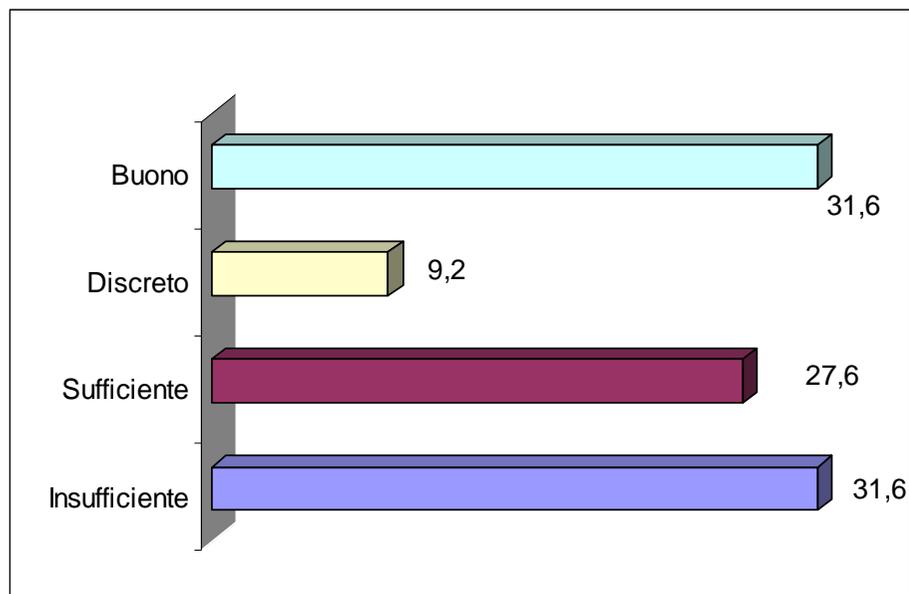
**615 casi**

## SERVIZI EROGATI

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

*“Se ha utilizzato i servizi relativi alla Giustizia alternativa, quale giudizio esprimerebbe?”*

Livelli di soddisfazione



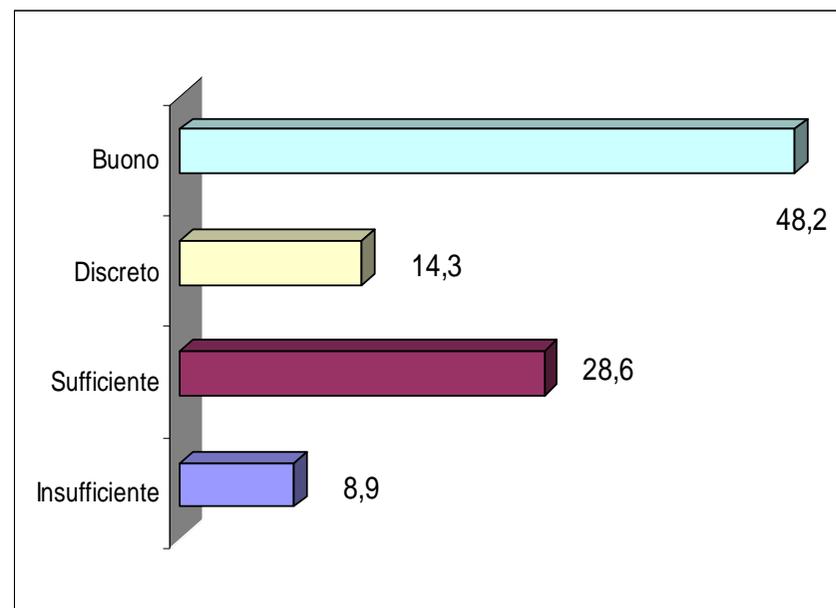
Indice di soddisfazione 40,8



Indice di soddisfazione

Anno 2019

76 casi. Solo utilizzatori



Indice di soddisfazione 62,5



Indice di soddisfazione

Anno 2019

56 casi. Solo utilizzatori

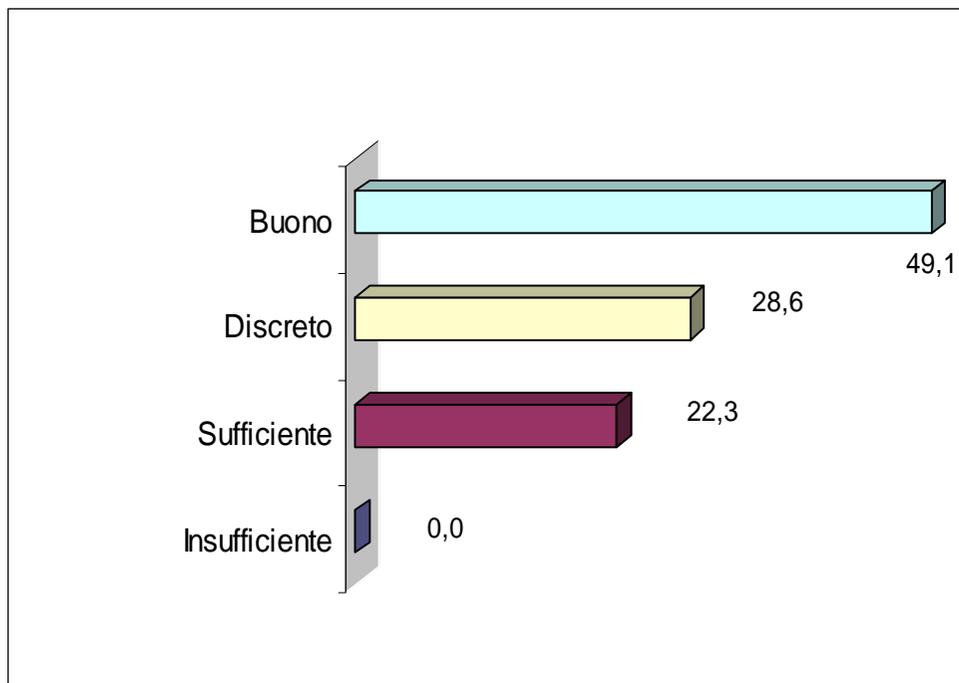


Indica che i risultati sono caratterizzati da minore significatività per bassa numerosità dei rispondenti

## MODALITA' GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

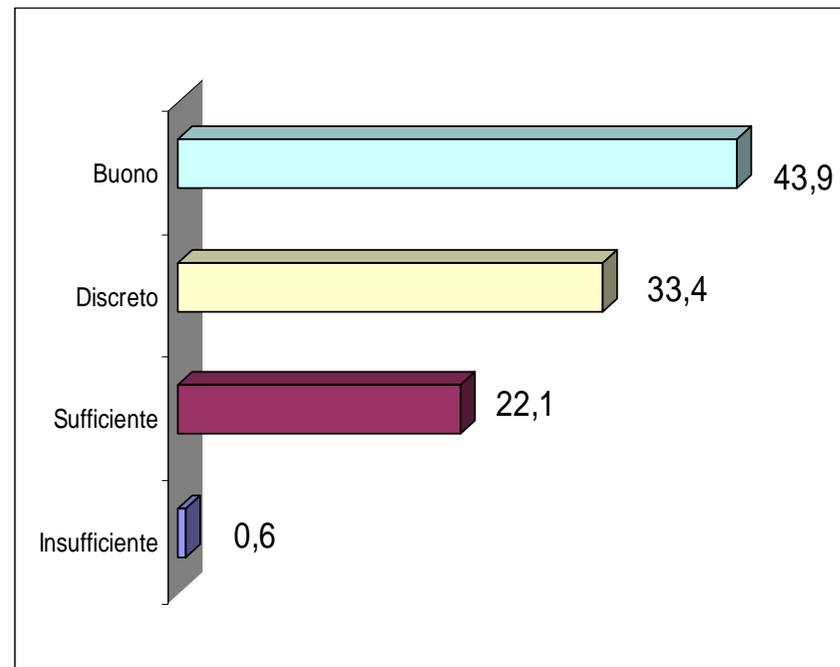
> I tempi di svolgimento delle pratiche

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



**Anno 2019**

**633 casi**



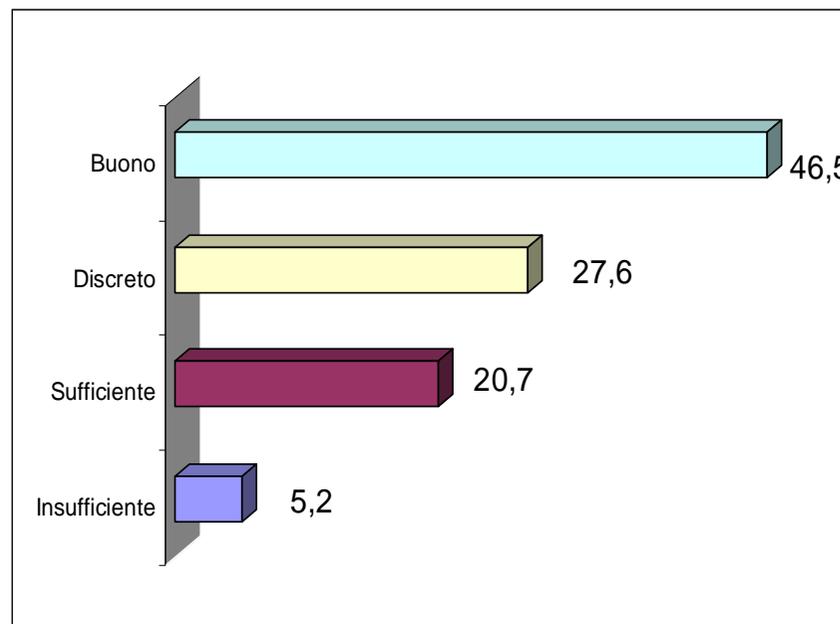
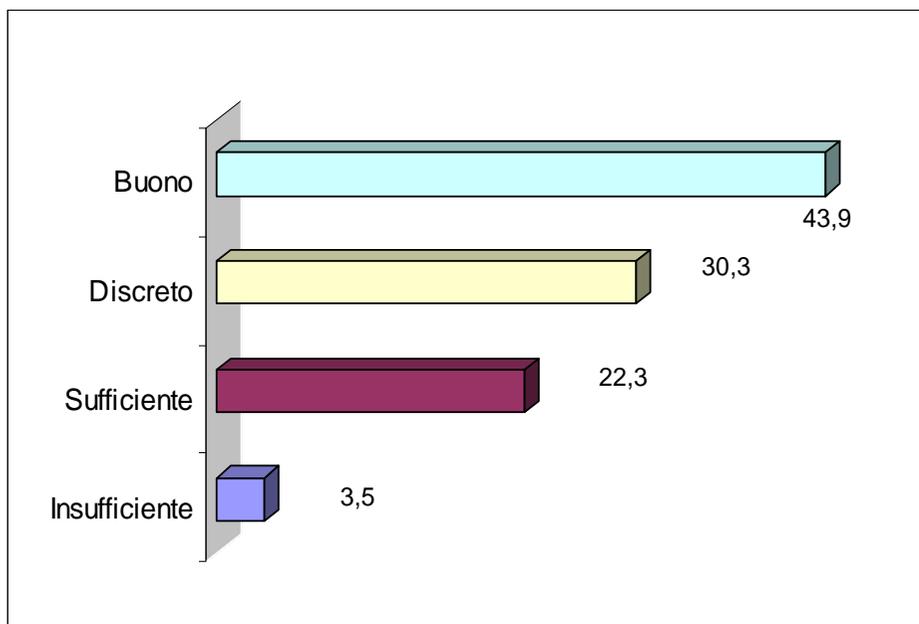
**Anno 2018**

**615 casi**

# 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 2019**

**633 casi**



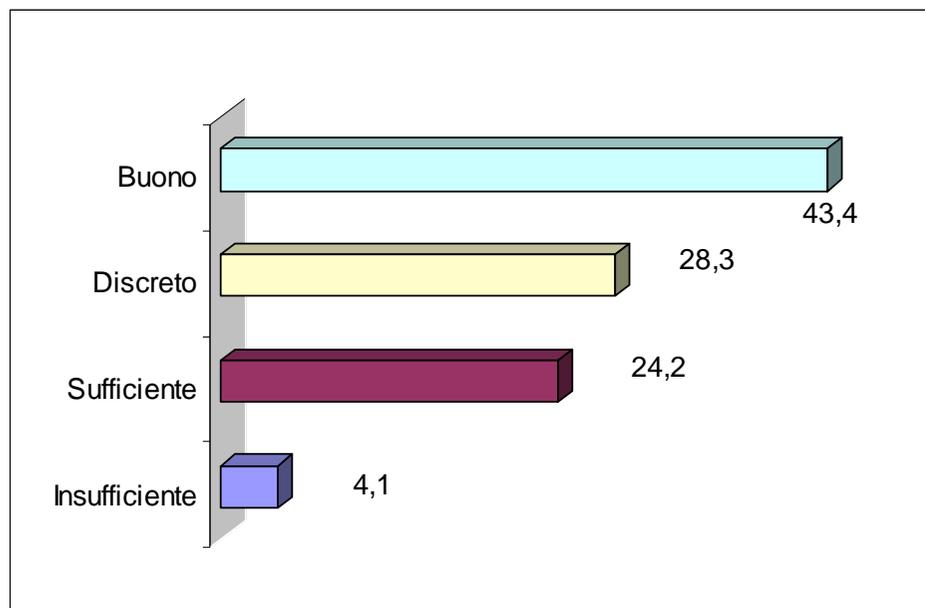
**Anno 2018**

**615 casi**

## MODALITA' GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

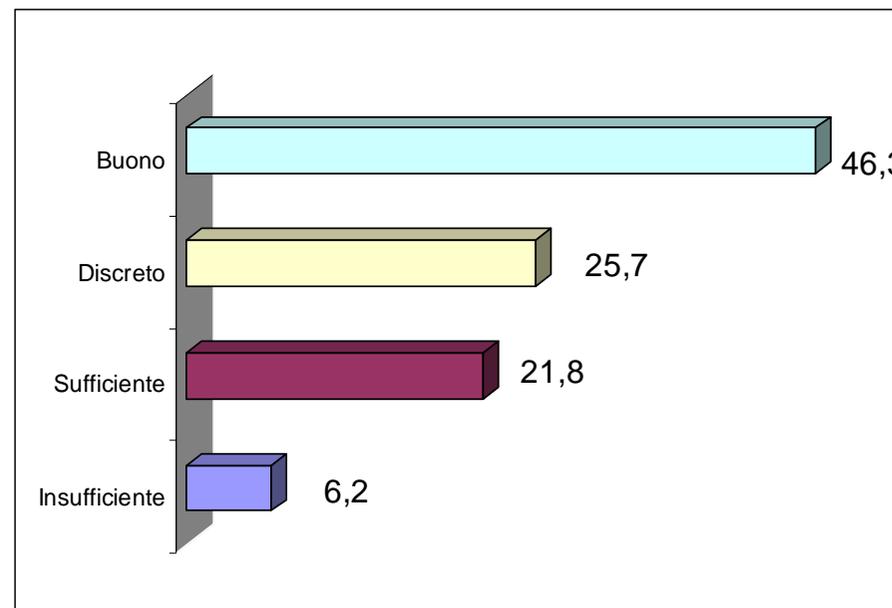
> La chiarezza delle informazioni fornite all'utente

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



**Anno 2019**

**633 casi**



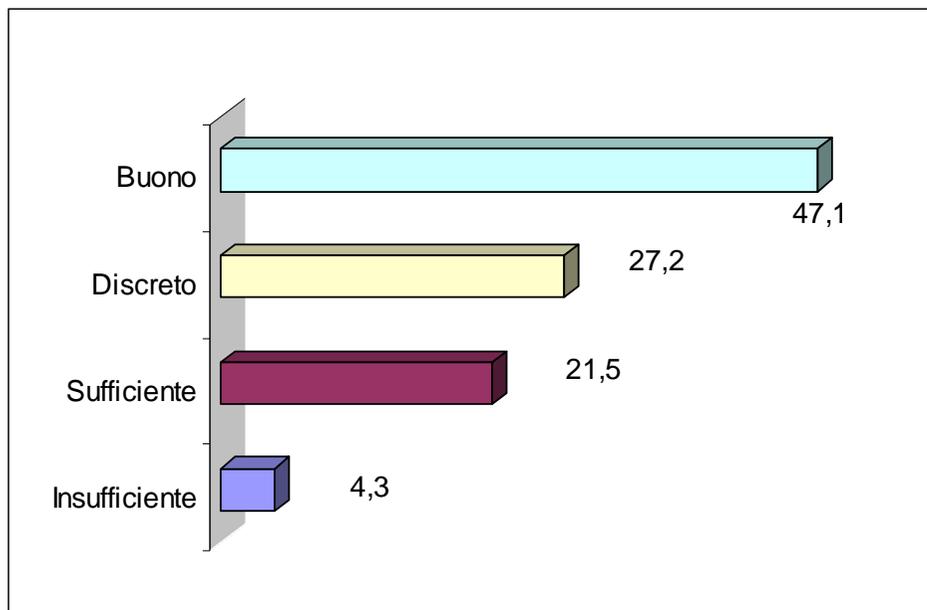
**Anno 2018**

**615 casi**

## MODALITA' GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> La disponibilità e cortesia verso l'utente

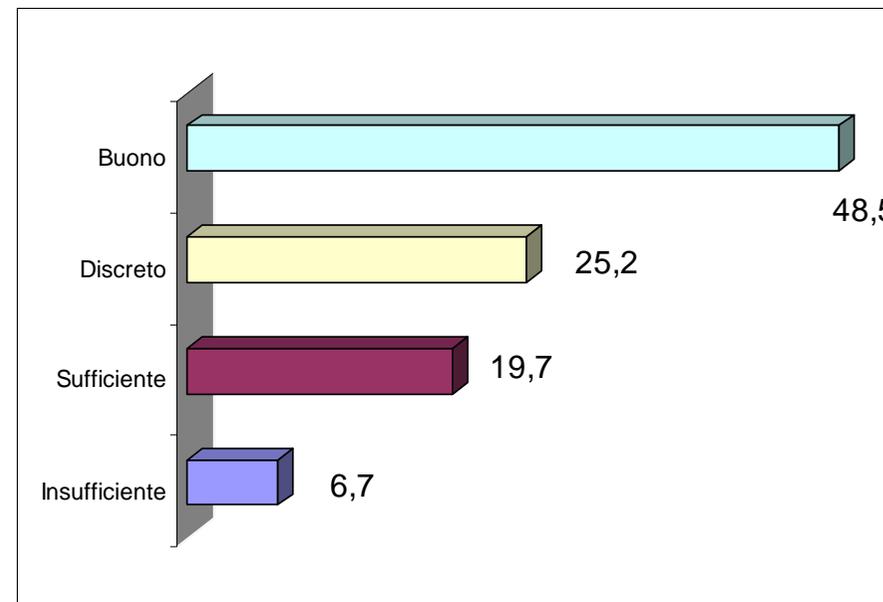
*"Come giudica il personale della Camera di Commercio relativamente alla disponibilità e cortesia verso l'utente?"*



Indice di soddisfazione

**Anno 2019**

**633 casi**



Indice di soddisfazione

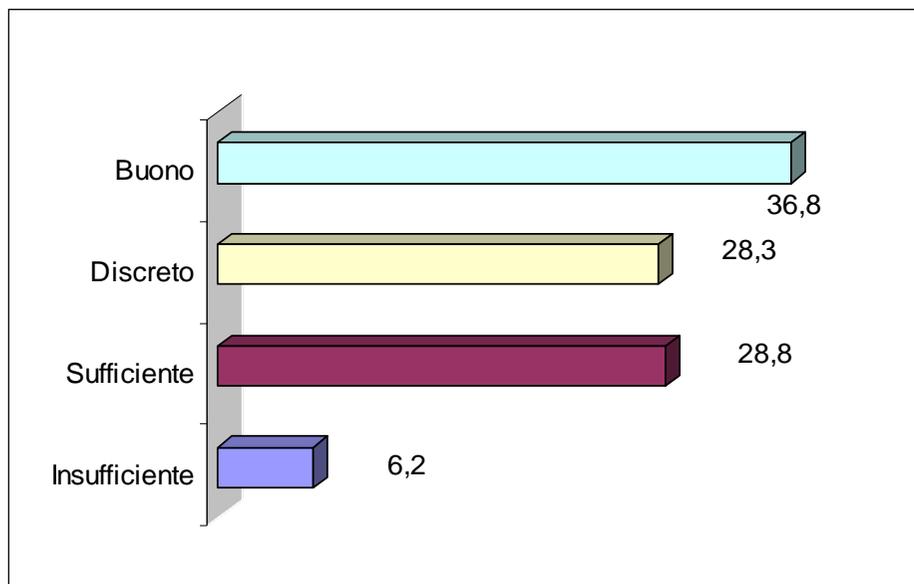
**Anno 2018**

**615 casi**

# IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

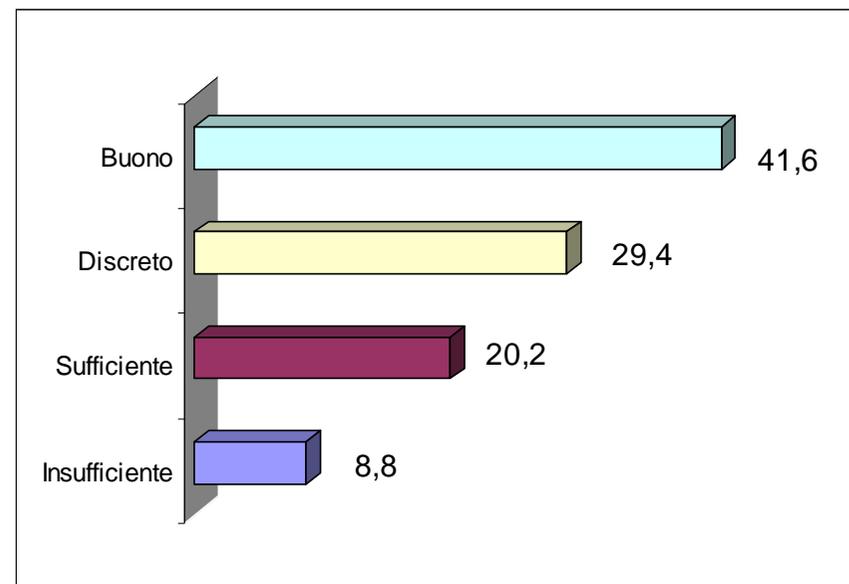
> Efficacia della comunicazione della Camera di Commercio

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



**Anno 2019**

**633 casi**



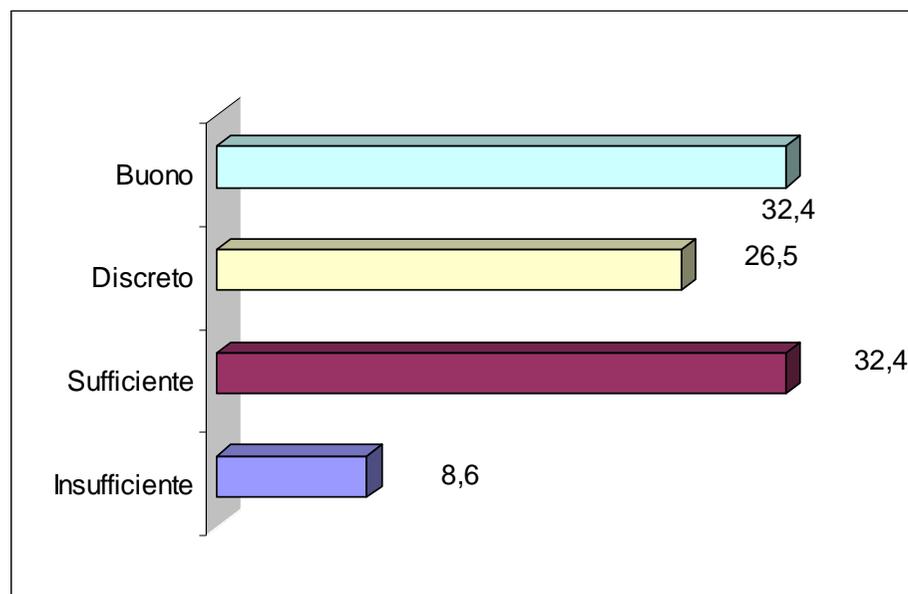
**Anno 2018**

**615 casi**

## SERVIZI EROGATI

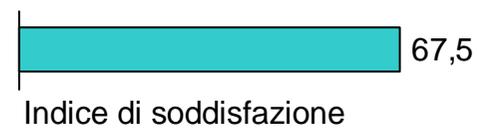
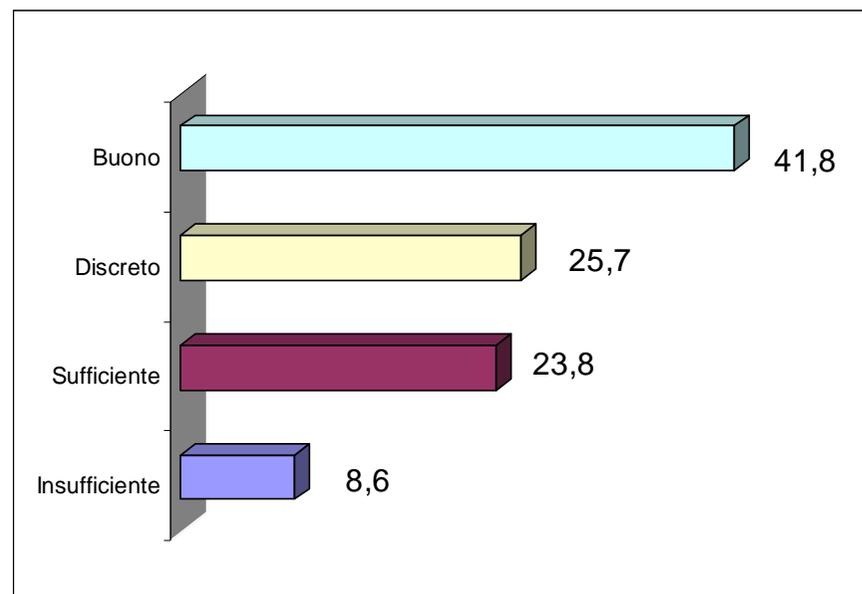
> Efficacia del sito internet della Camera di Commercio

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



**Anno 2019**

**633 casi**



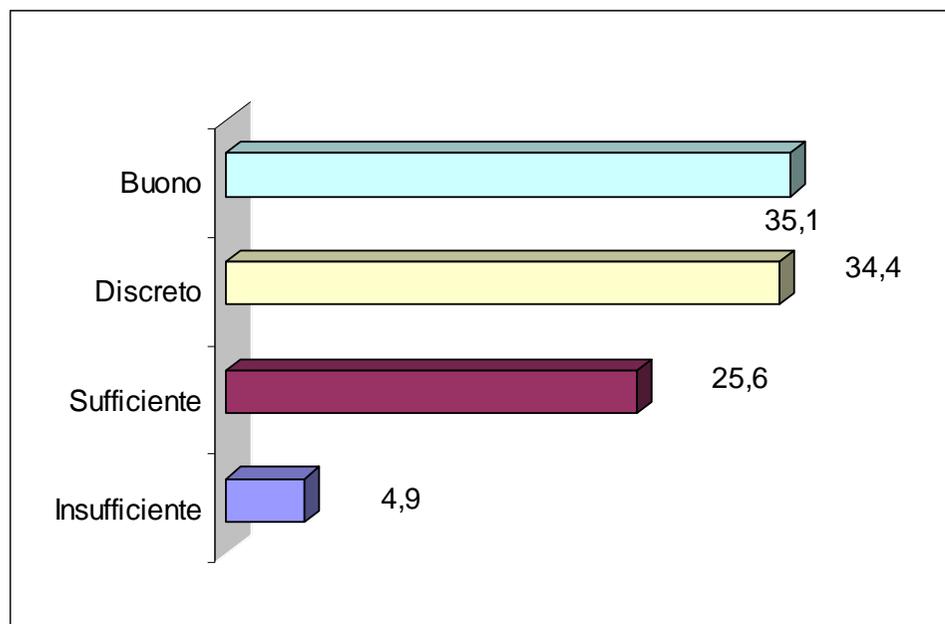
**Anno 2018**

**615 casi**

## MODALITA' GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

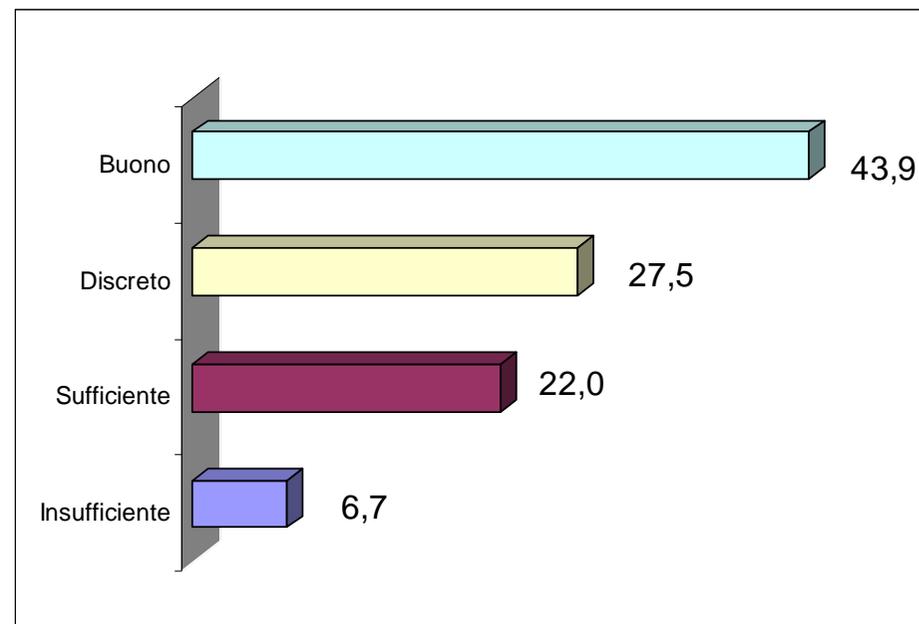
### > Soddisfazione generale della Camera di Commercio

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



**Anno 2019**

**633 casi**



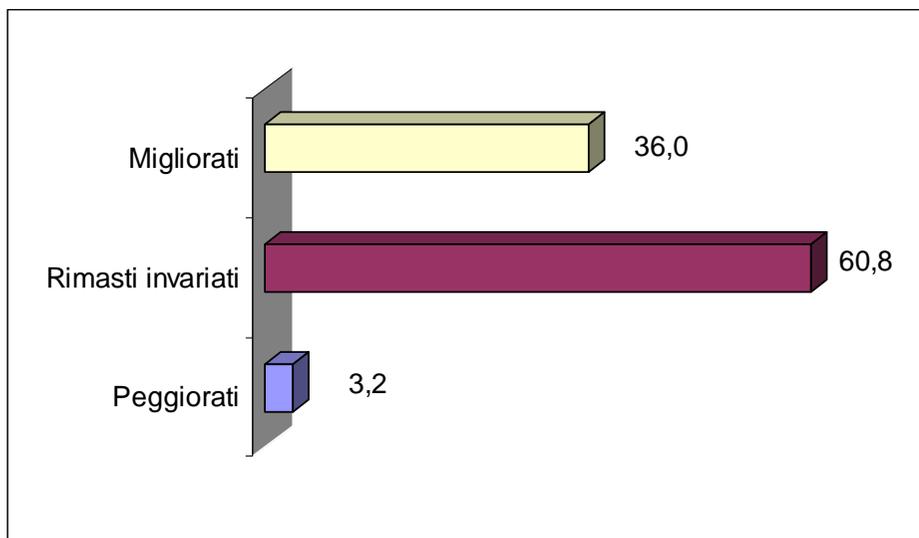
**Anno 2018**

**615 casi**

## MODALITA' GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

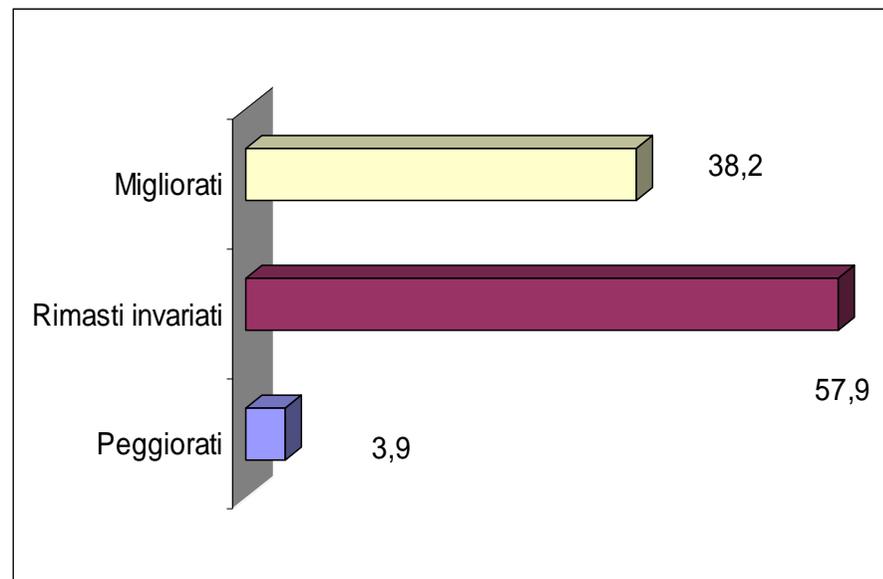
> Qualità nel tempo delle prestazioni offerte dalla Camera di Commercio

*"Ritiene che i servizi complessivamente offerti dalla Camera di Commercio siano, rispetto all'anno precedente ...?"*



**Anno 2019**

**633 casi**



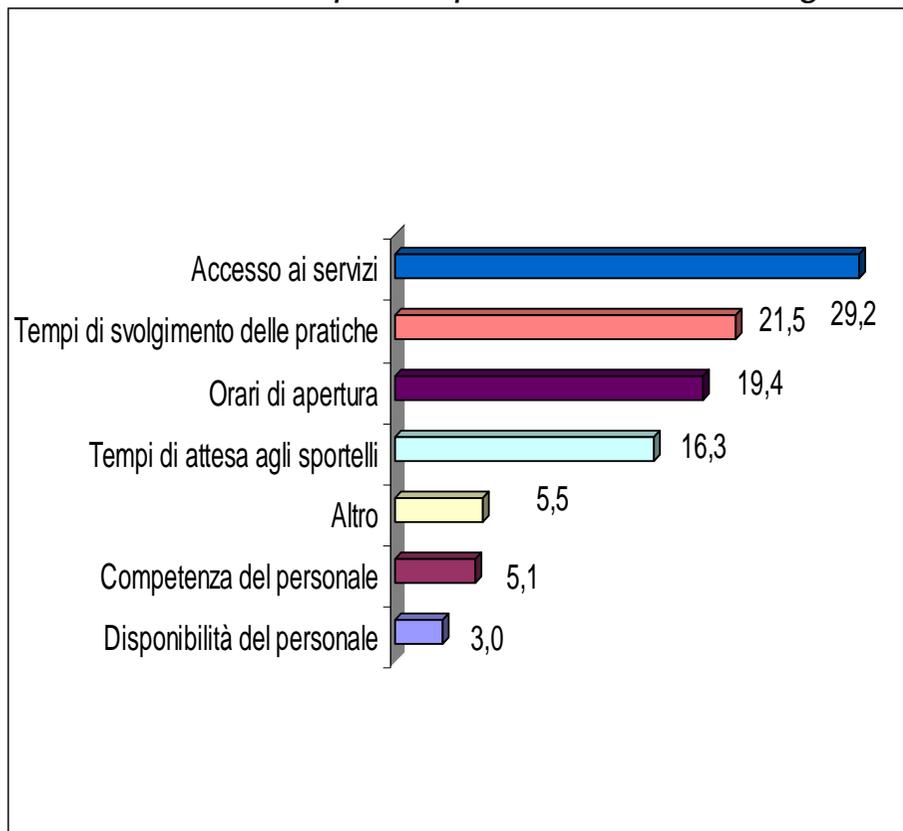
**Anno 2018**

**615 casi**

# MODALITA' GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

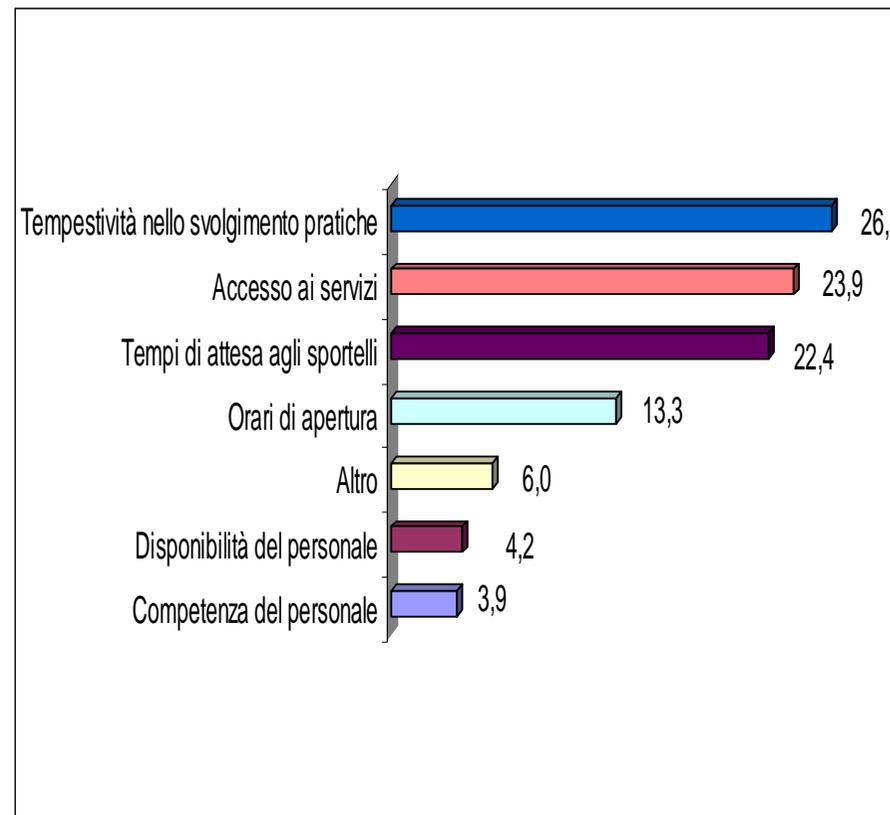
> Attese dell'utenza rispetto alle attività della Camera di Commercio

*"Secondo Lei, quali aspetti andrebbero migliorati?"*



**Anno 2019**

**633 casi**



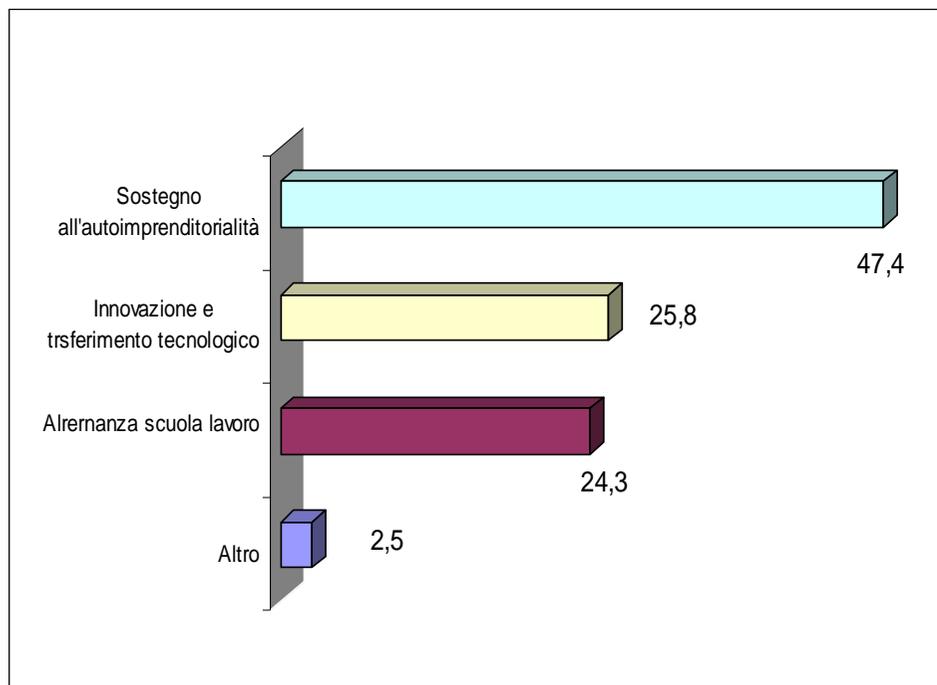
**Anno 2018**

**615 casi**

# MODALITA' GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

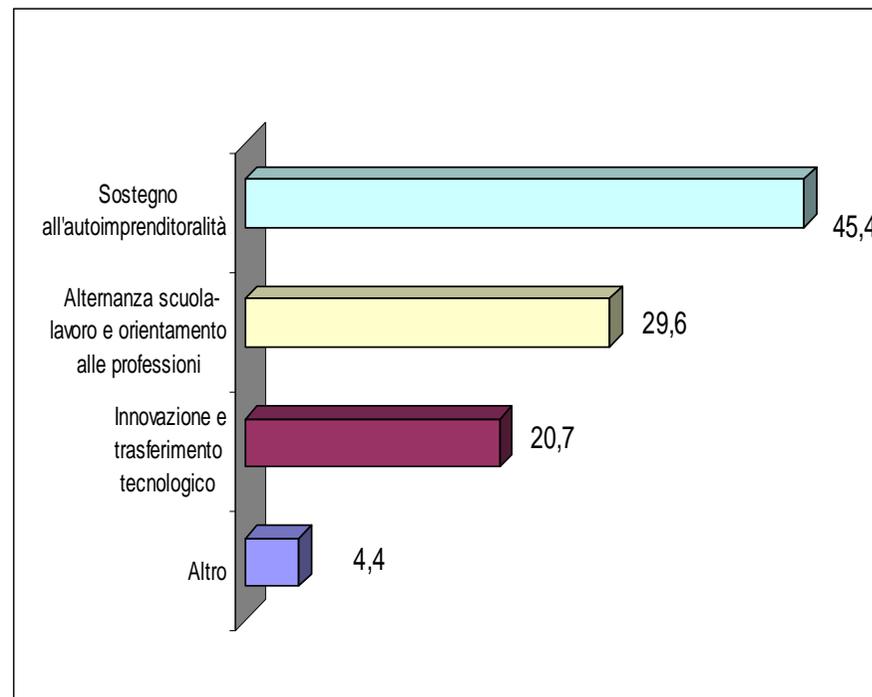
> Richieste dell'utenza di implementazione di nuovi servizi da parte della Camera di Commercio

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



**Anno 2019**

**633 casi**



**Anno 2018**

**615 casi**