

INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION 2015

Introduzione alla Customer Satisfaction:

Il Sistema di Customer Satisfaction della Camera di Commercio di Perugia ha l'obiettivo di indagare presso i propri utenti il grado di soddisfazione in merito ai servizi erogati ed il grado di soddisfazione relativo agli aspetti di funzionamento e di organizzazione delle Camera di commercio.

I risultati derivanti da tale indagine 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.

CUSTOMER SATISFACTION PRESSO GLI UTENTI DEI SERVIZI CAMERALI

Servizi oggetto dell'indagine

L'indagine di Customer Satisfaction ha avuto per oggetto i seguenti servizi camerali offerti dai seguenti uffici: Ufficio Incentivi, Ufficio Contributi, Segreteria Generale, Alternanza Scuola-Lavoro, Urp e Comunicazione.

Metodologia e rappresentatività

Per la rilevazione, di tipo qualitativo, ci si è avvalsi di un questionario che è stato somministrato telefonicamente ad un campione casuale di utenti.

Il campione risulta essere significativo dal momento che è stato calcolato con un intervallo di confidenza del 95% ed un errore campionario del 3%; proprio per le suddette caratteristiche è possibile parlare di inferenza statistica.

Le liste di utenti su cui si è basata l'indagine sono state fornite direttamente dagli uffici competenti. Coloro che hanno usufruito dei vari servizi camerali sono stati sottoposti a questionari strutturati in maniera specifica in base alla lista di appartenenza. Le domande richiedevano di esprimere il proprio grado di soddisfazione rispetto al servizio offerto con una scala discreta da 1 a 4, in cui:

1 = giudizio insoddisfacente

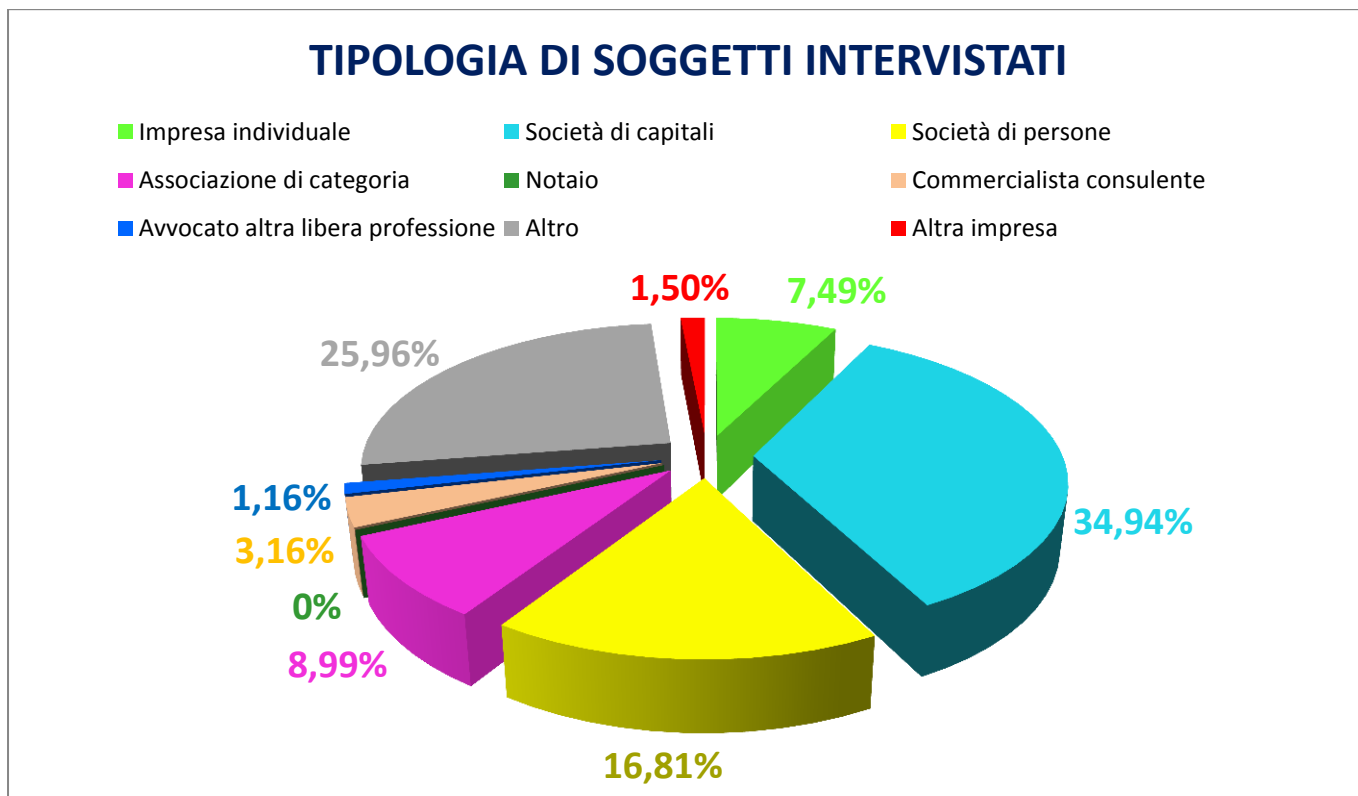
2 = giudizio appena soddisfacente

3 = giudizio soddisfacente

4 = giudizio più che soddisfacente

Chi sono gli intervistati

Per tipologia di intervistati si intende ogni categoria di utenti appartenente alle liste fornite dai singoli uffici che nell'anno 2014 ha usufruito dei servizi camerali oggetto di indagine, tranne che per l'ufficio Comunicazioni e URP la cui lista si riferisce all'anno 2015:



Di seguito si analizzeranno nel dettaglio i risultati emersi dall'indagine effettuata per ogni singolo servizio camerale.

UFFICIO INCENTIVI E SOVVENZIONI ALLE IMPRESE

Descrizione del servizio

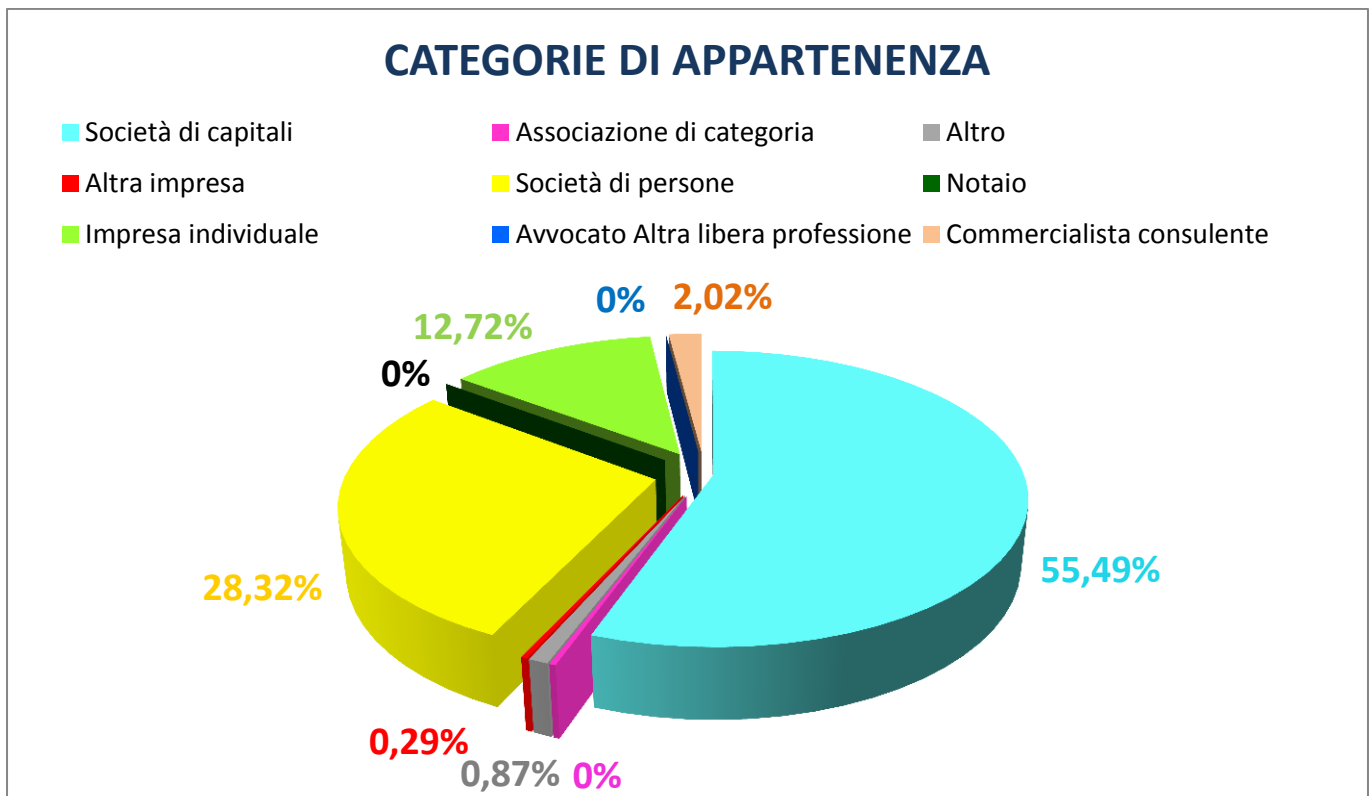
La Camera di Commercio sostiene lo sviluppo delle attività economiche e supporta le imprese nelle loro attività promozionali, intervenendo a sostegno di esse attraverso contributi per incrementare la produttività delle imprese e contributi a fondo perduto per farle partecipare a fiere e mostre sul territorio sia nazionale che internazionale. Inoltre, quando non concede direttamente contributi e agevolazioni, la Camera di Commercio contribuisce ad incrementare l'efficienza dei mercati locali e ad attrarre affari e risorse dall'esterno; in altre parole, a far crescere il sistema produttivo e l'economia in generale.

Nello specifico, i questionari a cui sono stati sottoposti gli utenti, sono stati somministrati al fine di indagare il grado di soddisfazione degli stessi in merito a bandi promozionali di fiere in Italia e all'estero e bandi per gli investimenti sostenuti in vari ambiti.

Numero questionari Customer elaborati

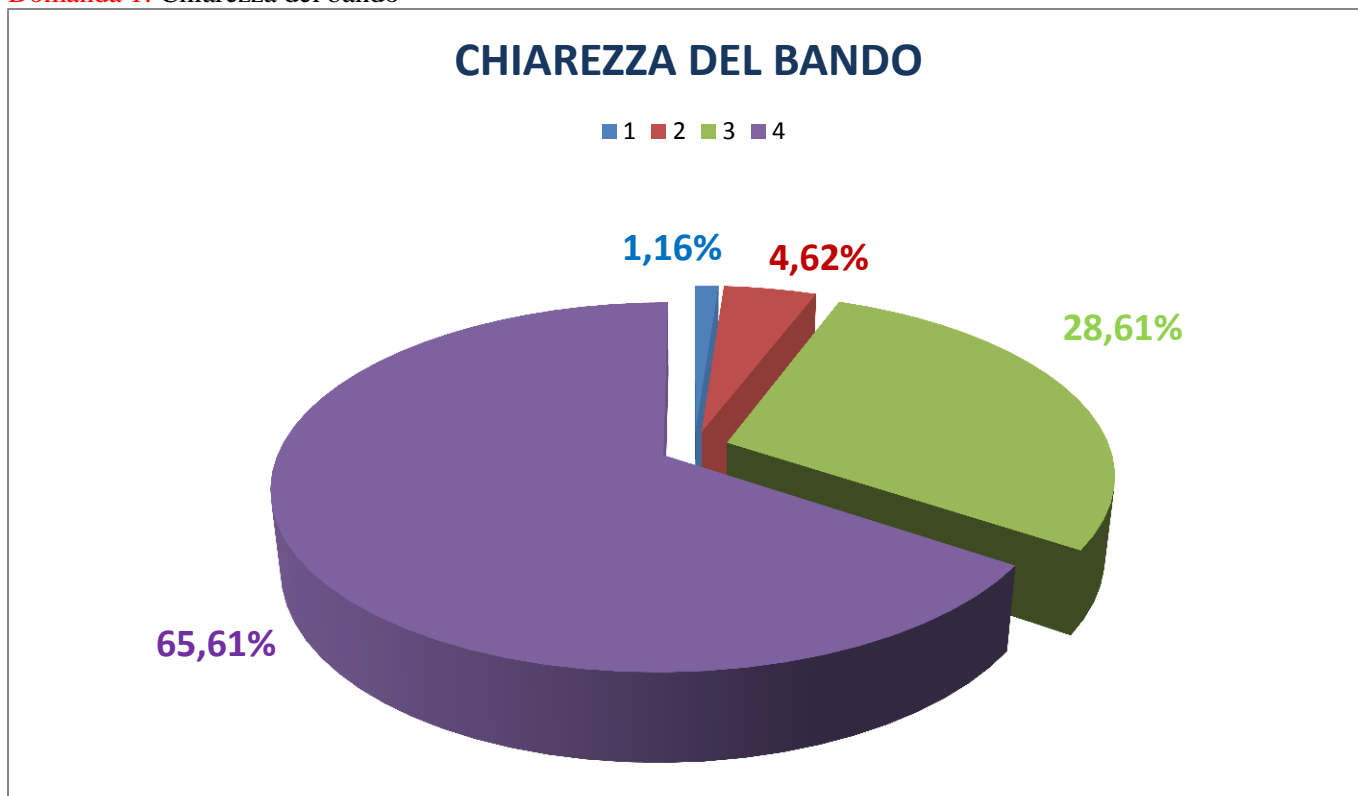
Il numero di utenti sottoposti al questionario in esame è pari a 346.

Chi sono gli intervistati



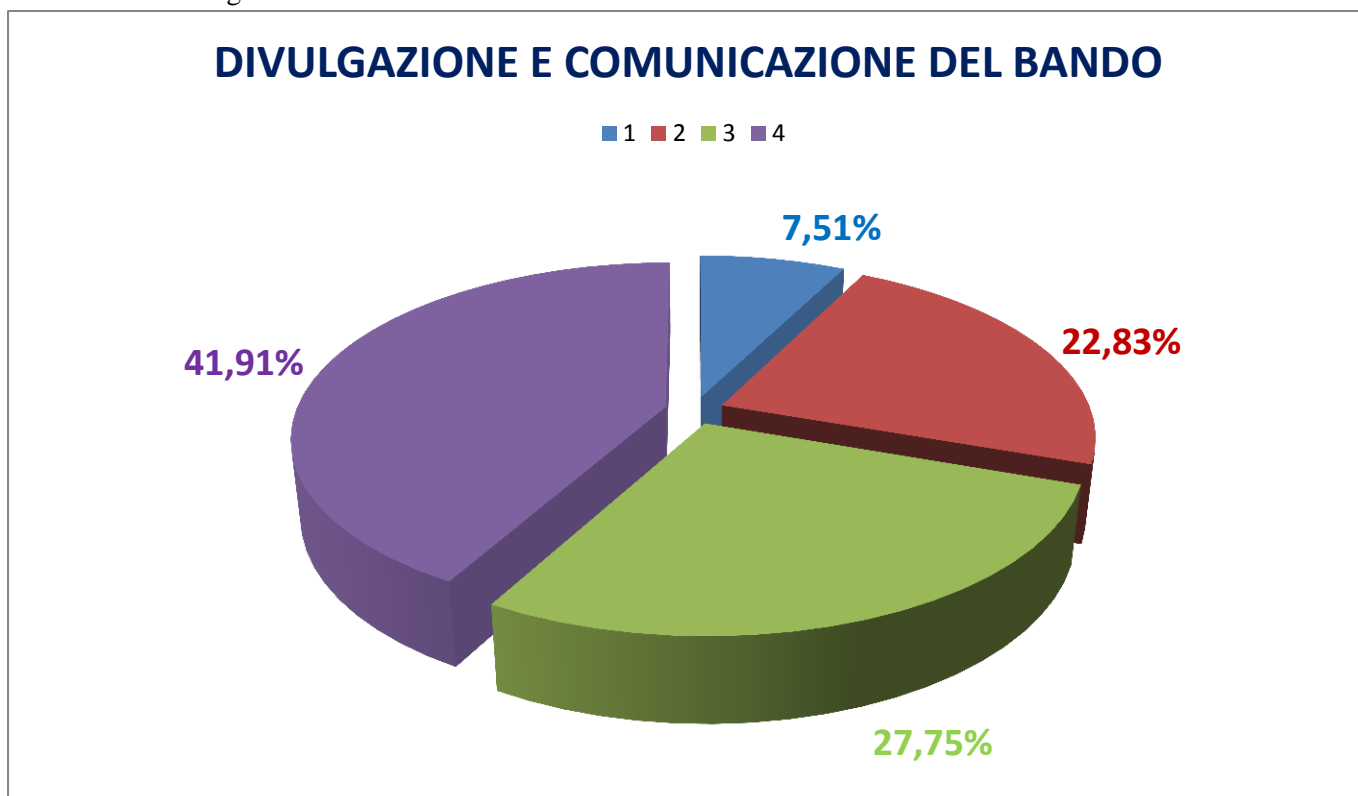
Analisi dei risultati:

Domanda 1: Chiarezza del bando



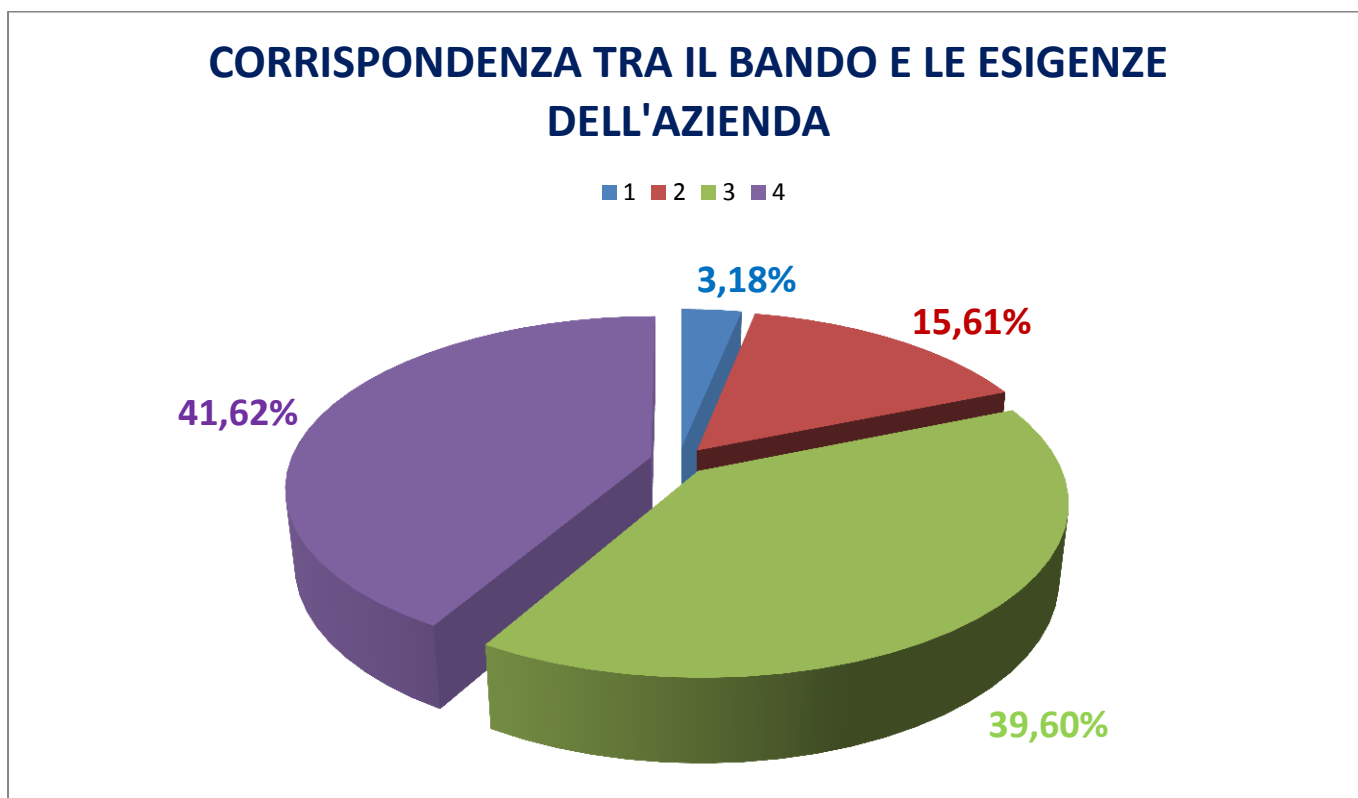
Dall'osservazione del grafico, si può notare come sia preponderante la percentuale di utenti che ritengono **assolutamente chiaro** il bando (65,61%) o almeno si ritengono **abbastanza soddisfatti** a tal proposito (28,61%). Appare invece minima la percentuale di utenti intervistati che giudicano in modo **appena sufficiente o negativo** la chiarezza espositiva del bando, rispettivamente 4,62% e 1,16%.

Domanda 2: Divulgazione e comunicazione del bando



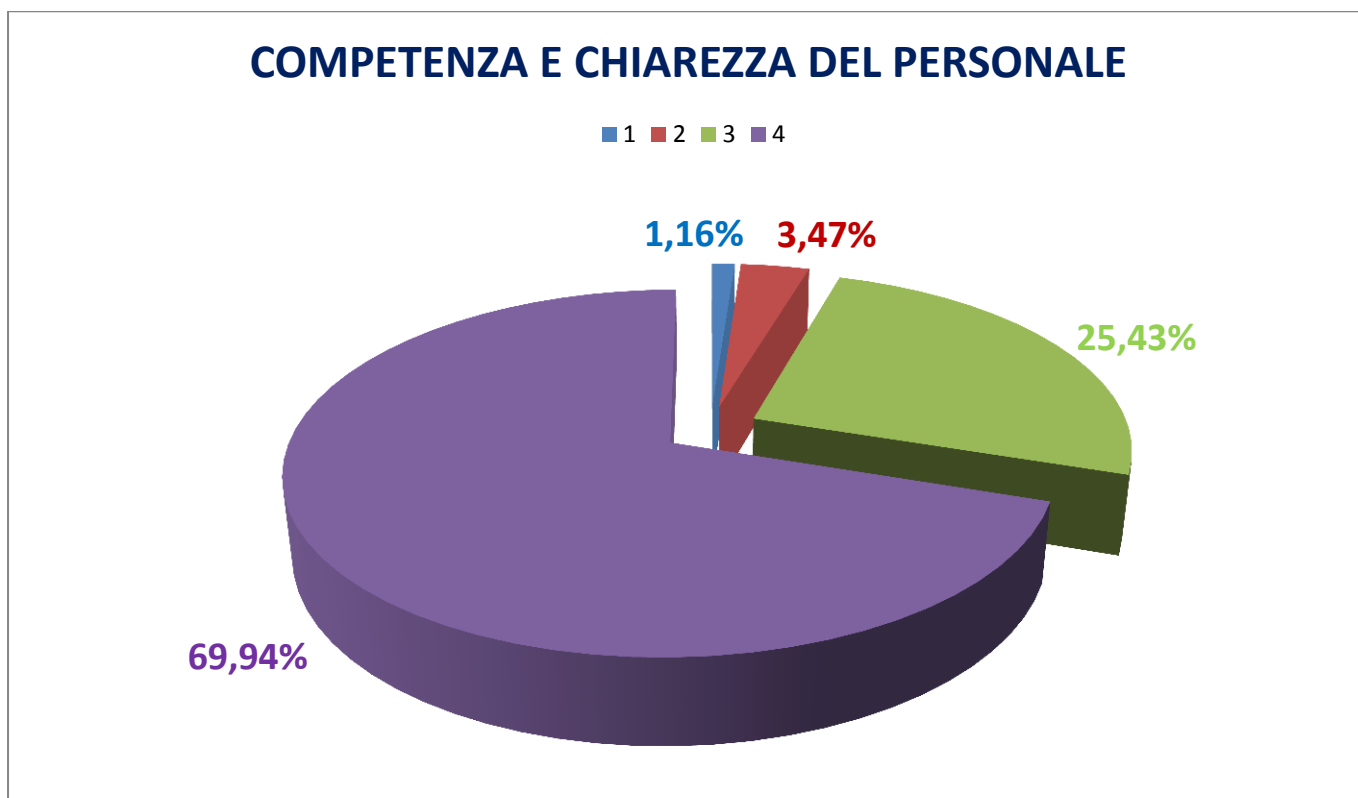
Per quanto concerne la divulgazione e la comunicazione del bando, è possibile notare come il **41,91%** di utenti sia **pienamente soddisfatto** e il **27,75%** di utenti sia **soddisfatto**, ritenendo l'Ufficio Promozioni in grado di divulgare e comunicare tempestivamente la promozione dei bandi. Per contro, la percentuale di utenti il cui grado di soddisfazione è **scarso** si attesta al **22,83%**, mentre il rimanente **7,51%** si ritiene **insoddisfatto**.

Domanda 3: Corrispondenza tra il bando e le esigenze dell'azienda



Oltre l'80% degli utenti trova una buona corrispondenza tra il bando proposto dalla Camera di Commercio e le esigenze della propria azienda. In particolare, il **41,62%** si ritiene **pienamente soddisfatto** e il **39,60%** **abbastanza soddisfatto**. Tuttavia, il **15,61%** degli intervistati giudica tale corrispondenza **appena sufficiente** e il **3,18%** **totalmente insoddisfatto**; tale valore è da ricondurre al settore di appartenenza dell'attività presa in considerazione.

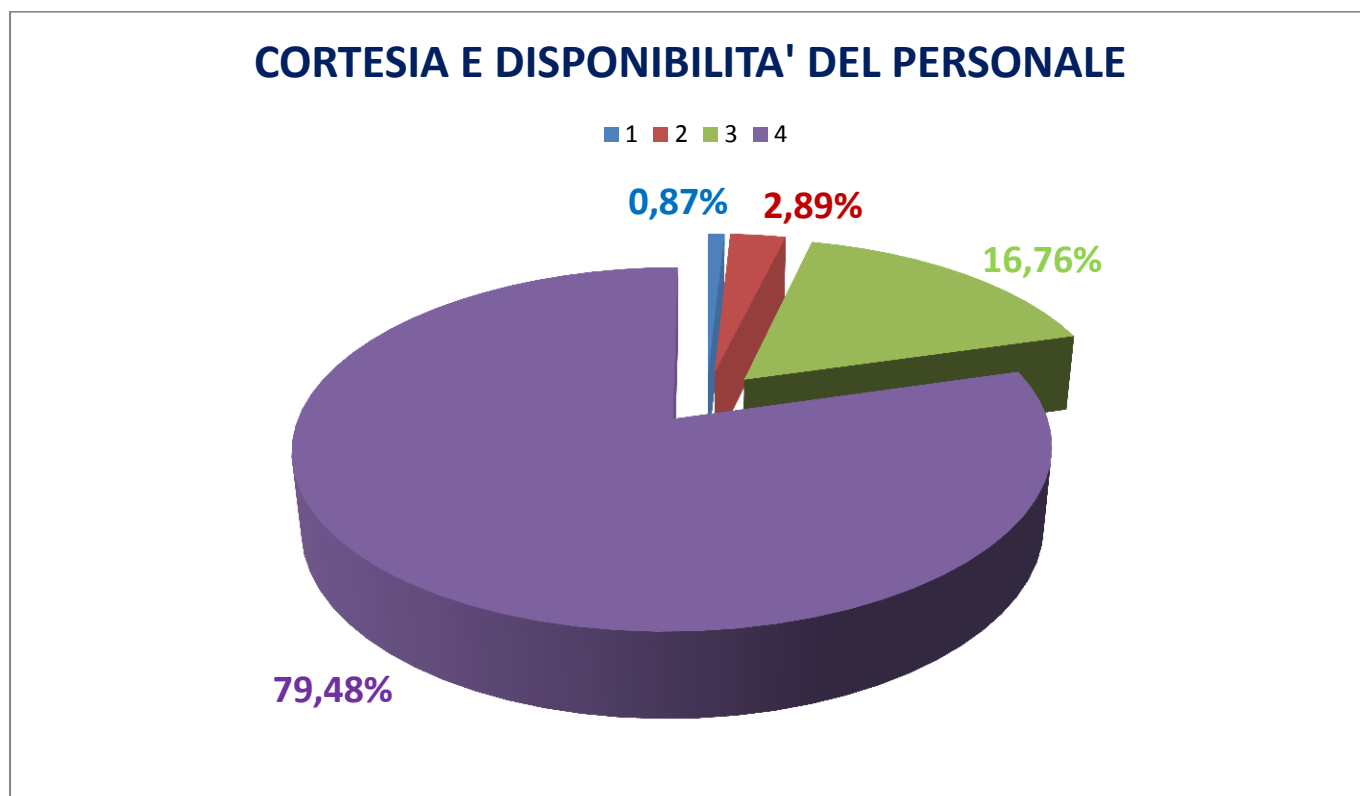
Domanda n.4: La competenza e la chiarezza del personale



La competenza e la chiarezza del personale, così come la variabile inerente alla cortesia e disponibilità del personale che verrà analizzata successivamente, rappresentano il punto di forza del servizio camerale di promozione delle imprese. A conferma di ciò, il **69,94%** degli utenti intervistati ritiene che il personale abbia le competenze e le

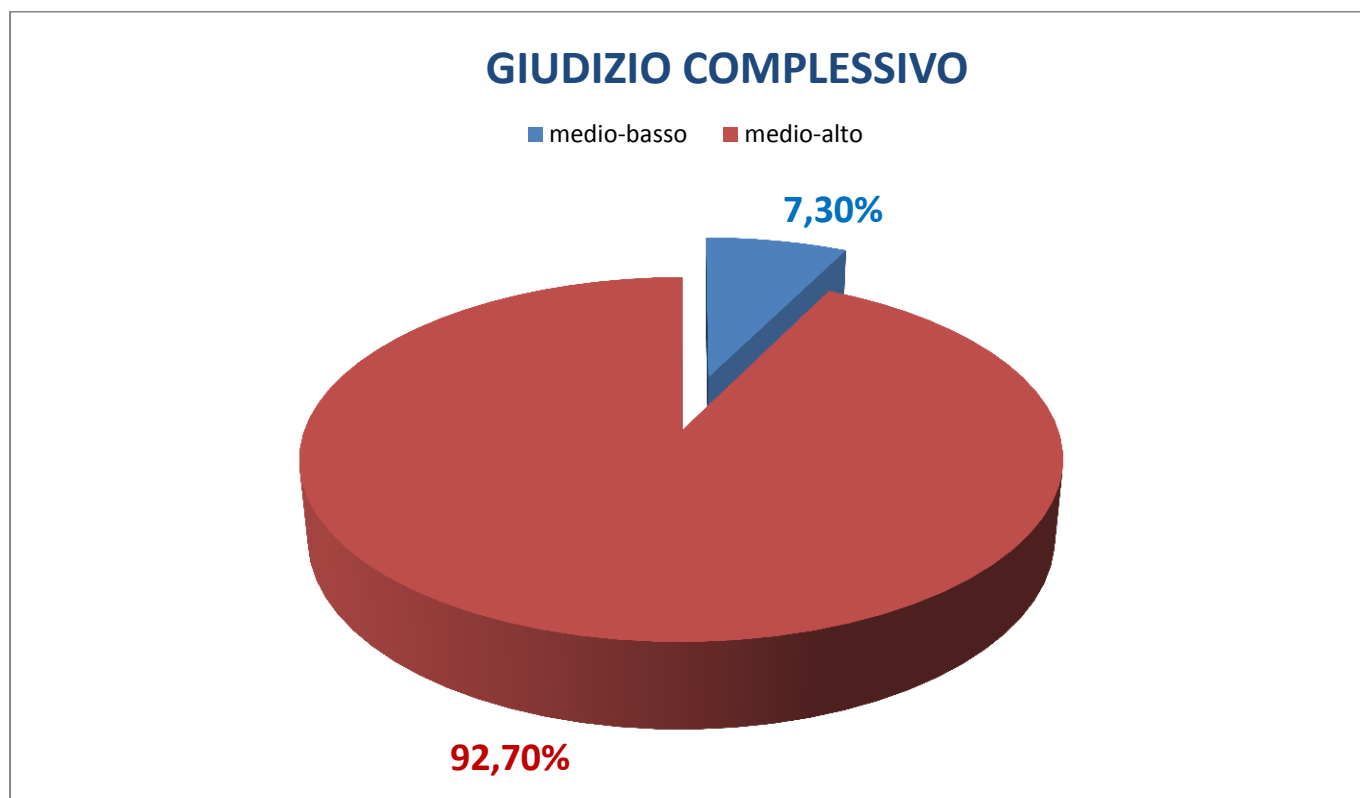
capacità di chiarezza espositiva tali da **soddisfare a pieno** le esigenze dei fruitori del servizio. Analogamente il **25,43%** degli utenti si ritiene **abbastanza soddisfatto**. Solo una minima parte corrispondente al **3,47%** di utenti **poco soddisfatti** e l' **1,16%** di utenti **per nulla soddisfatti** ritengono il personale addetto poco competente e chiaro.

Domanda 5: Cortesia e disponibilità del personale



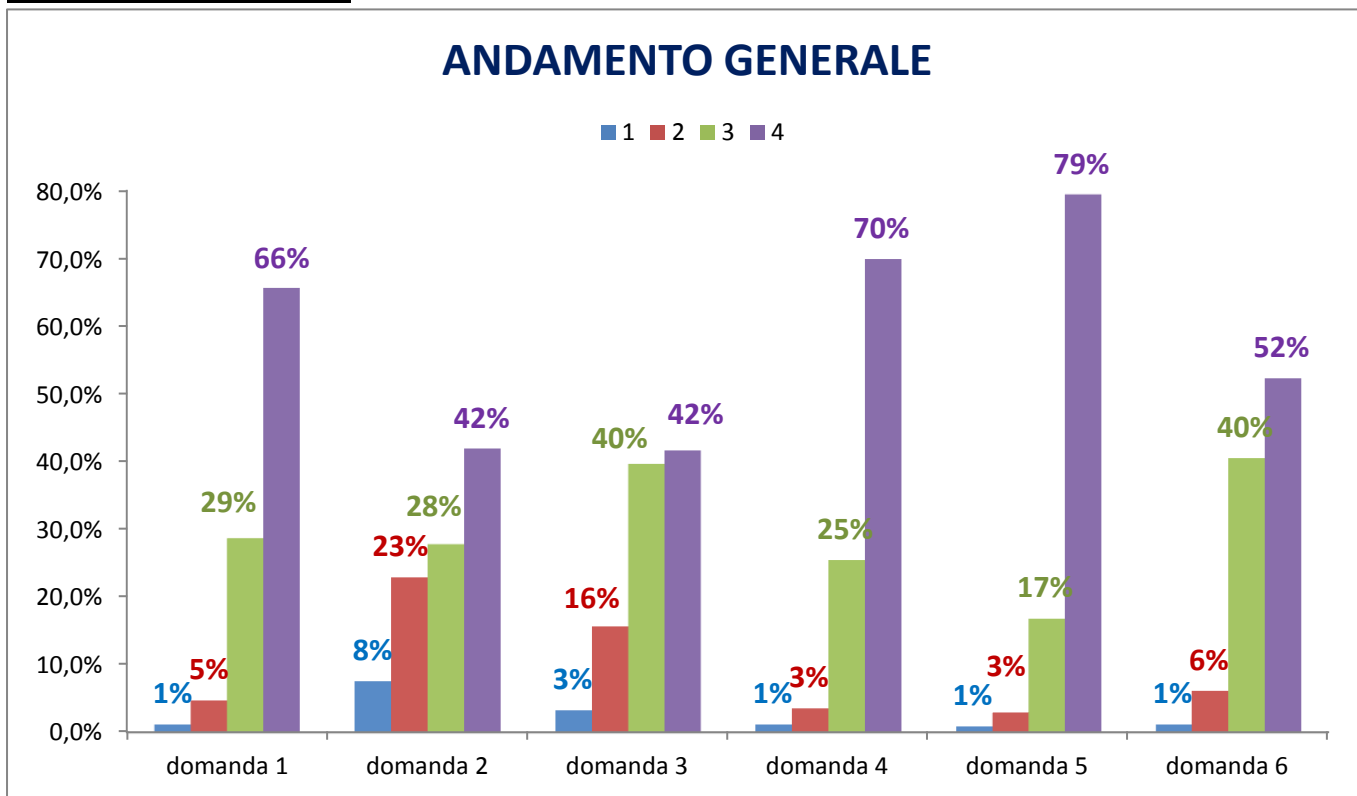
Come già anticipato, la cortesia e disponibilità del personale è la sola variabile su cui oltre il **79%** degli intervistati si ritiene **pienamente soddisfatto** e la percentuale di coloro che si ritengono **abbastanza soddisfatti** è pari al **16,76%**. Per quanto riguarda gli altri giudizi rilevati, il **2,89%** degli utenti accorda un giudizio pari a 2 (**appena soddisfatto**), mentre lo **0,87 %** un giudizio pari a 1 (**insoddisfatto**).

Domanda n.6: Giudizio complessivo sul servizio



Nel momento in cui è stato chiesto all'utente di valutare complessivamente il servizio, si è voluto indagare l'aspetto globale del funzionamento dei bandi in questione. Interessante è l'analisi dei dati emersi. Significativi valori sono infatti assunti dai giudizi positivi: il 92,70% degli utenti intervistati ha mostrato un livello di soddisfazione medio- alto mentre il 7,30% degli stessi ha mostrato un livello di soddisfazione medio-basso.

Andamento generale:



L'istogramma ci permette di valutare l'andamento complessivo del servizio offerto dall'Ufficio Promozione, che, ricordiamo, si occupa della pubblicazione di bandi sia promozionali per fiere in Italia e all'estero sia per investimenti specifici al settore di appartenenza delle imprese. Gli aspetti caratterizzati da maggiore criticità sono quelli inerenti alla divulgazione e comunicazione del bando, e alla corrispondenza tra il bando e le esigenze delle imprese intervistate. Tale criticità trova conferma e motivazione nei commenti e nelle proposte di miglioramento che sono stati rilevati in fase di indagine. In particolare, li possiamo ricondurre a tre categorie:

- Tempistica
- Entità dei Contributi
- Comunicazione e pubblicità

Per il primo aspetto, ciò che viene in rilievo sono essenzialmente i tempi burocratici rispetto ai quali si chiede di velocizzare quanto più possibile le pratiche. L'entità dei contributi rappresenta la proposta di miglioramento emersa nella maggior parte dei casi, insieme ad una comunicazione più chiara ed incisiva. Quest'ultima attiene alla considerazione che la pubblicazione del bando dovrebbe essere seguita da una pubblicità più visibile, non solo nel sito della Camera di Commercio, ma anche l'uso di mailing list.

Sempre in questo ambito, un aspetto da tenere in considerazione risulta essere la tempestività della pubblicazione dei bandi. Inoltre tra le osservazioni maggiormente emerse gli utenti hanno manifestato l'esigenza di una maggior frequenza nella pubblicazione dei bandi relativi a determinati settori come è emerso in quello del turismo.

La competenza, chiarezza, disponibilità e cortesia del personale sono le variabili da considerare punti di forza del servizio e per cui non sono stati rilevati commenti. Si attestano nella stessa linea, sebbene con giudizi leggermente inferiori, anche la chiarezza del bando e il giudizio complessivo assegnato.

UFFICIO ACCESSO AL CREDITO E CONTRIBUTI PER MANIFESTAZIONI ED EVENTI

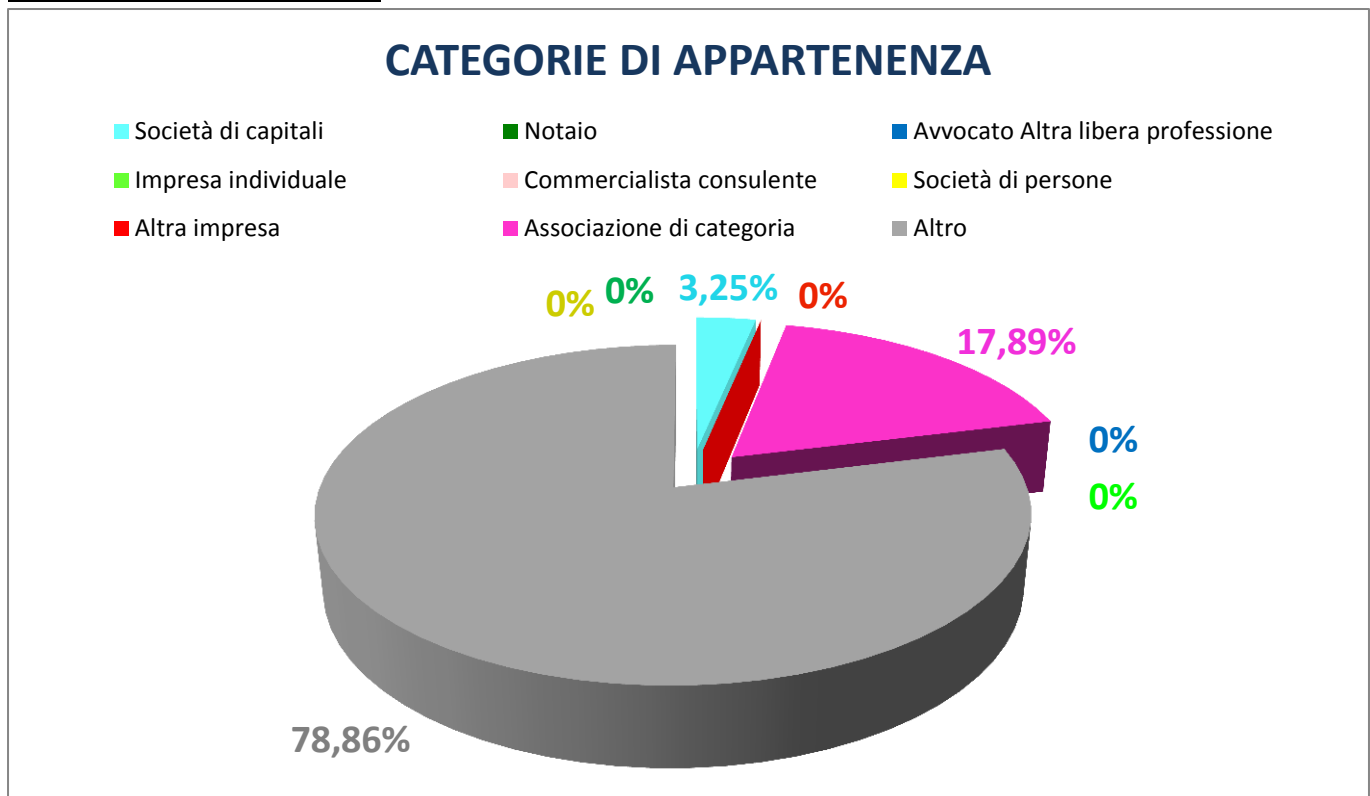
Descrizione del servizio

La Camera di Commercio di Perugia, nell'ambito delle iniziative promozionali volte a favorire lo sviluppo del sistema economico locale, concede contributi per sostenere la realizzazione di iniziative ritenute di rilievo ai fini della promozione dell'economia provinciale.

Numero questionari customer elaborati

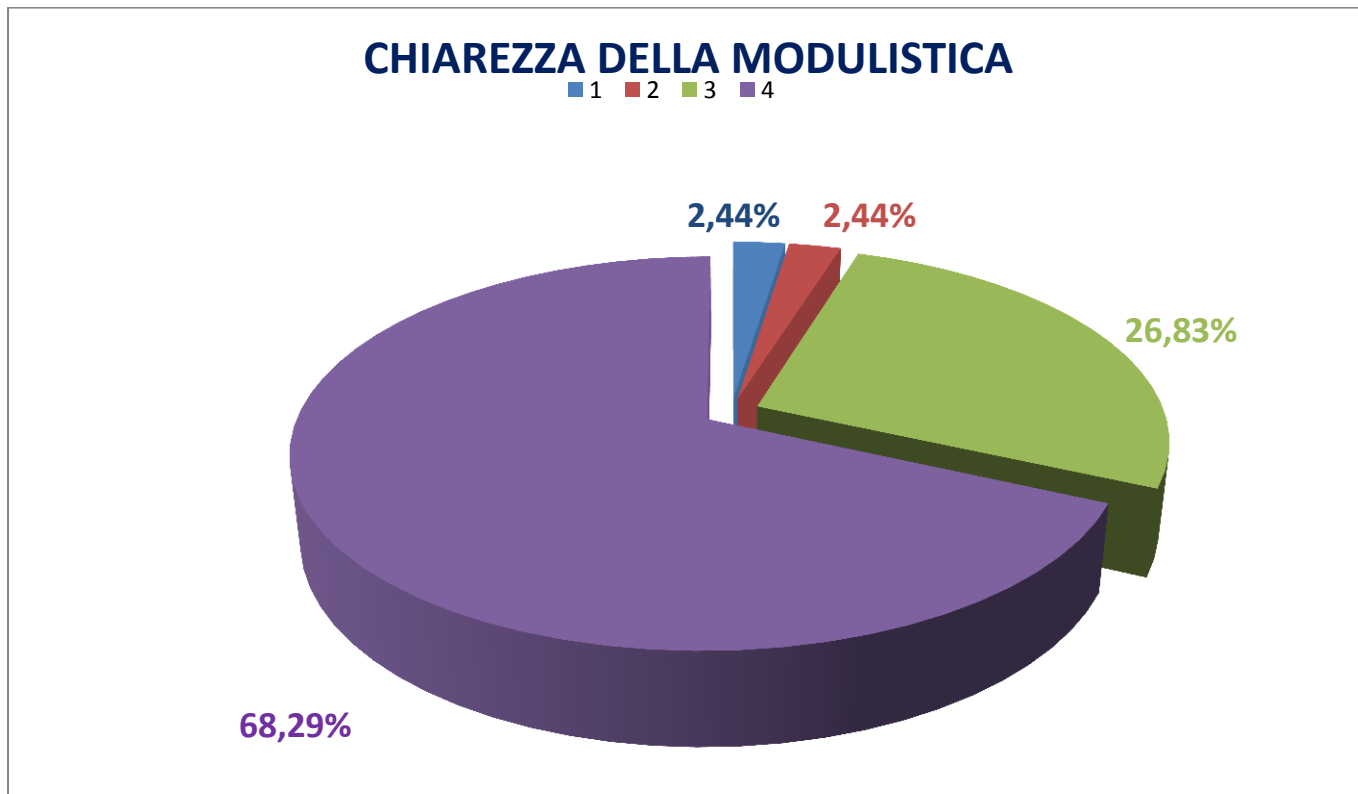
Il numero di utenti sottoposti al questionario in esame è pari a 123.

Chi sono gli intervistati



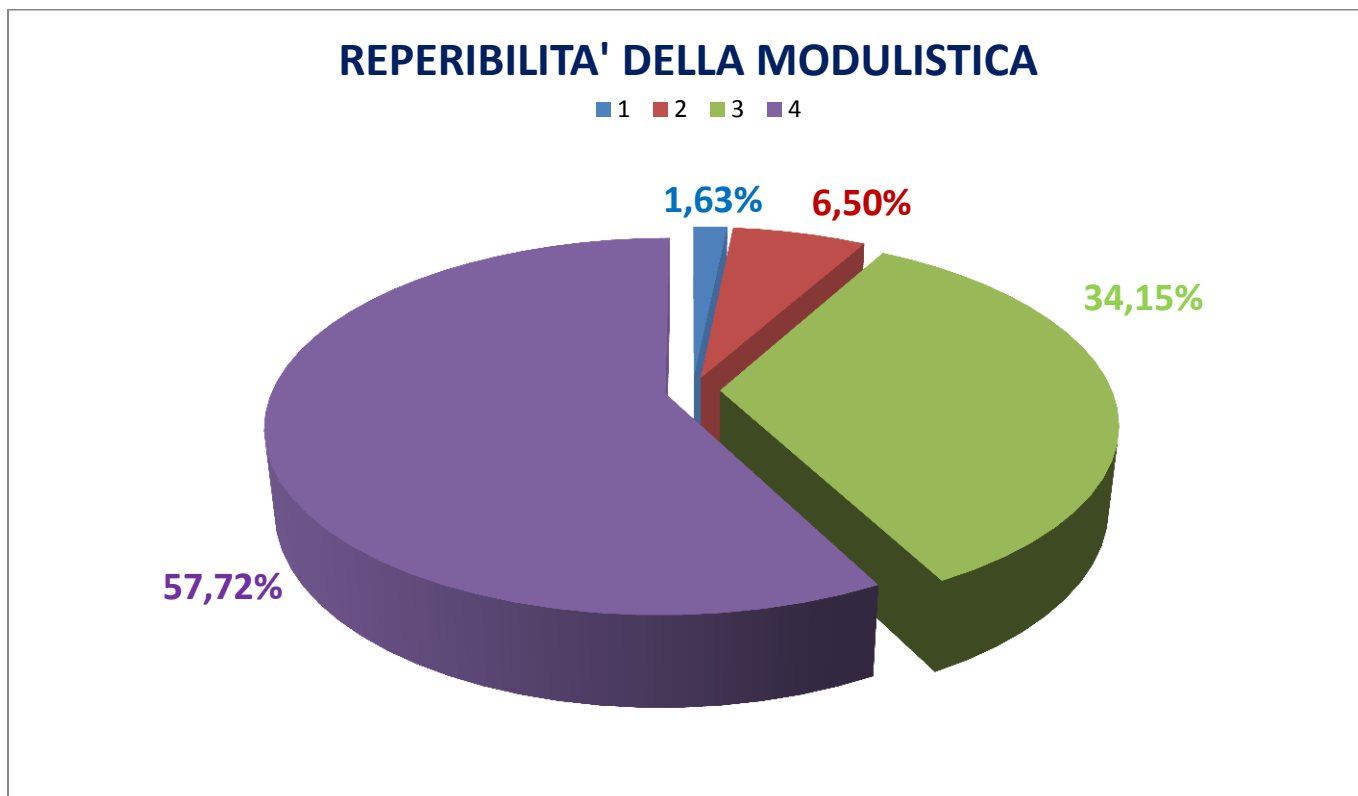
Analisi dei risultati

Domanda 1: Chiarezza della modulistica



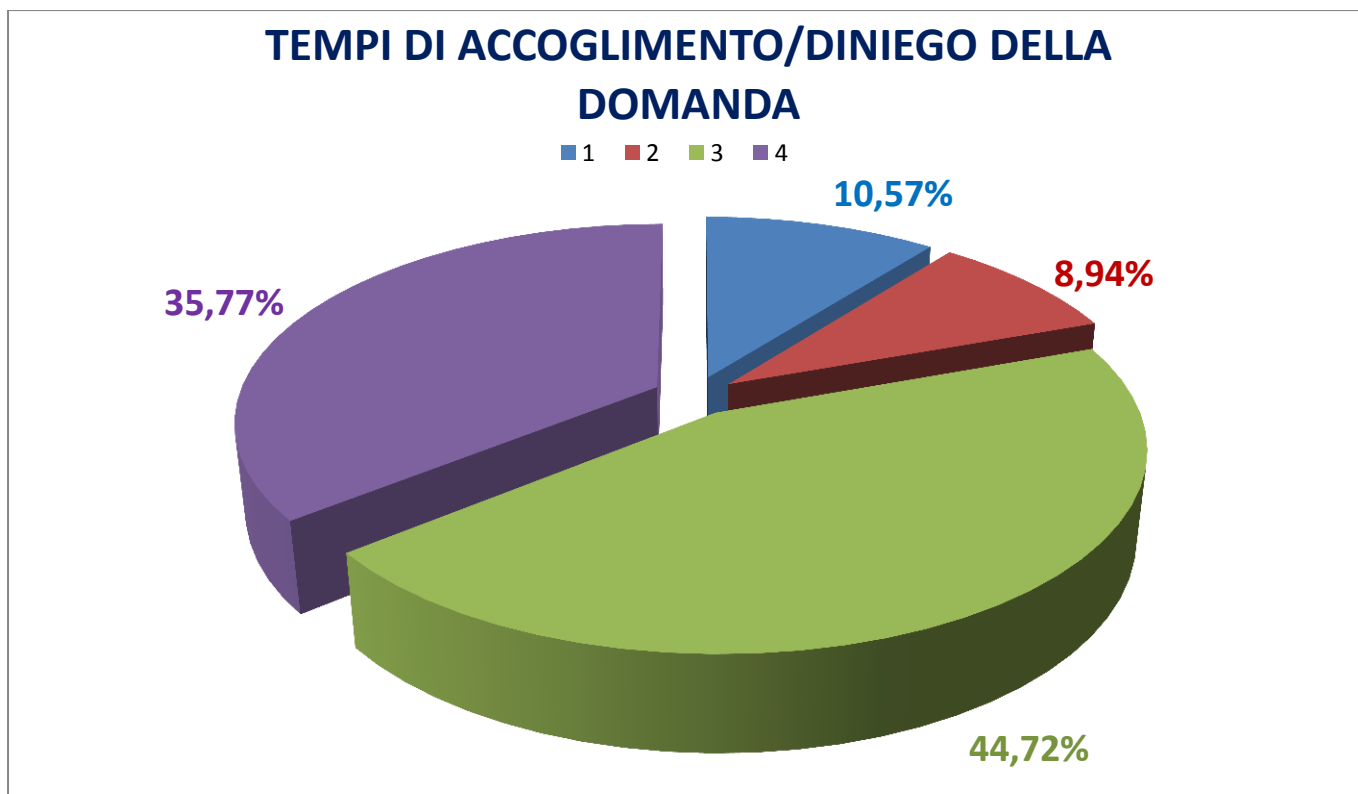
La modulistica per avere accesso ai contributi erogati dalla Camera di Commercio è apparsa chiara nella maggior parte dei casi, tanto che il punteggio 4, che ricordiamo essere il **livello massimo di soddisfazione**, è stato attribuito da ben il **68,29%** degli intervistati. Un ulteriore **26,83%** si è dichiarato **abbastanza soddisfatto**. Tuttavia il **4,88%** degli utenti, ripartiti in parti uguali, considera la chiarezza della modulistica **appena soddisfacente** o **insufficiente**.

Domanda 2: Reperibilità della modulistica



Per quanto riguarda la reperibilità della modulistica attraverso cui si può fare domanda per ricevere i contributi erogati dalla Camera di Commercio, si può notare come segua la stessa dinamica (con percentuali leggermente minori) della variabile precedente. In particolare, ben il **57,72%** e il **34,15%** accorda un **giudizio positivo** e solo il **6,50%** e l'**1,63%** degli utenti accorda rispettivamente un **giudizio appena sufficiente o negativo**.

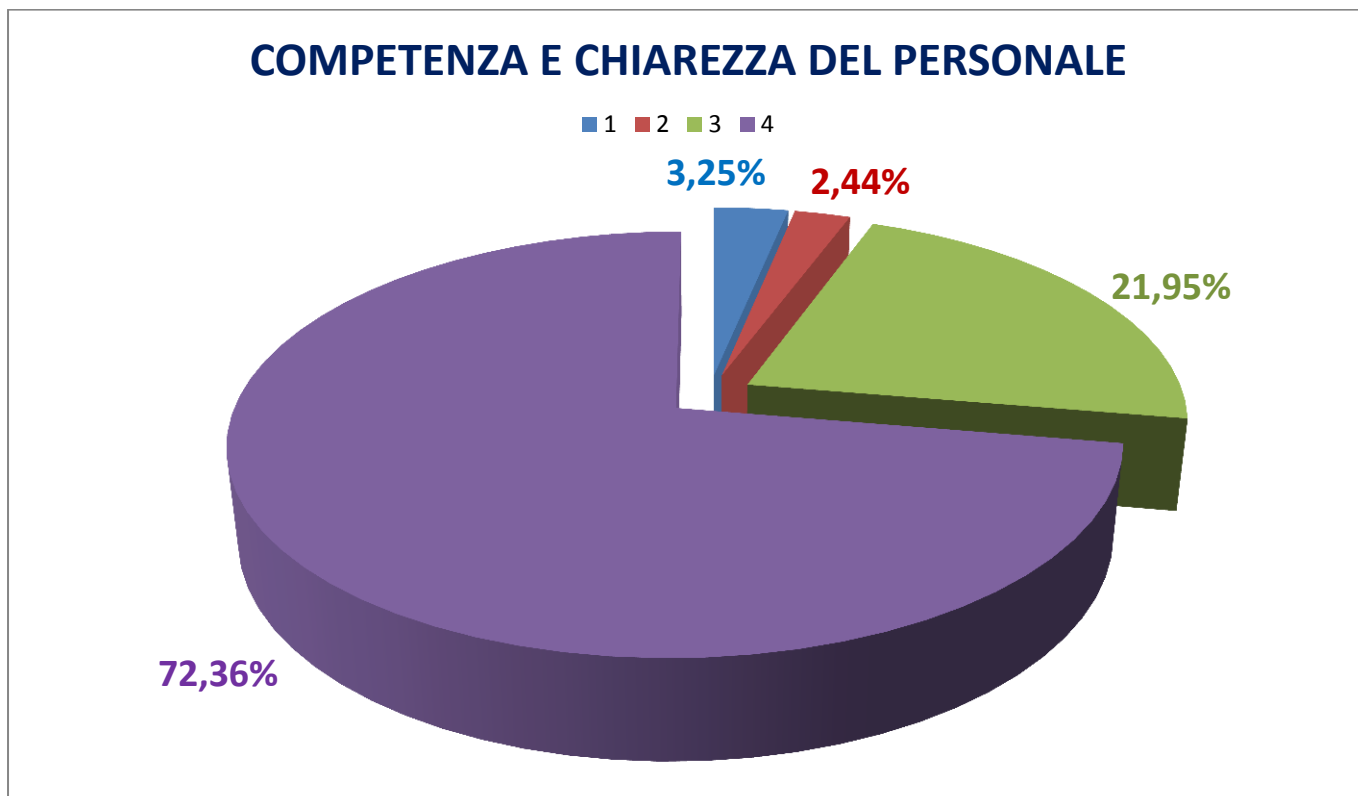
Domanda 3: Tempi di accoglimento/diniego della domanda



I tempi di accoglimento/diniego della richiesta è una variabile su cui è utile soffermarsi. Dall'analisi dei dati risulta

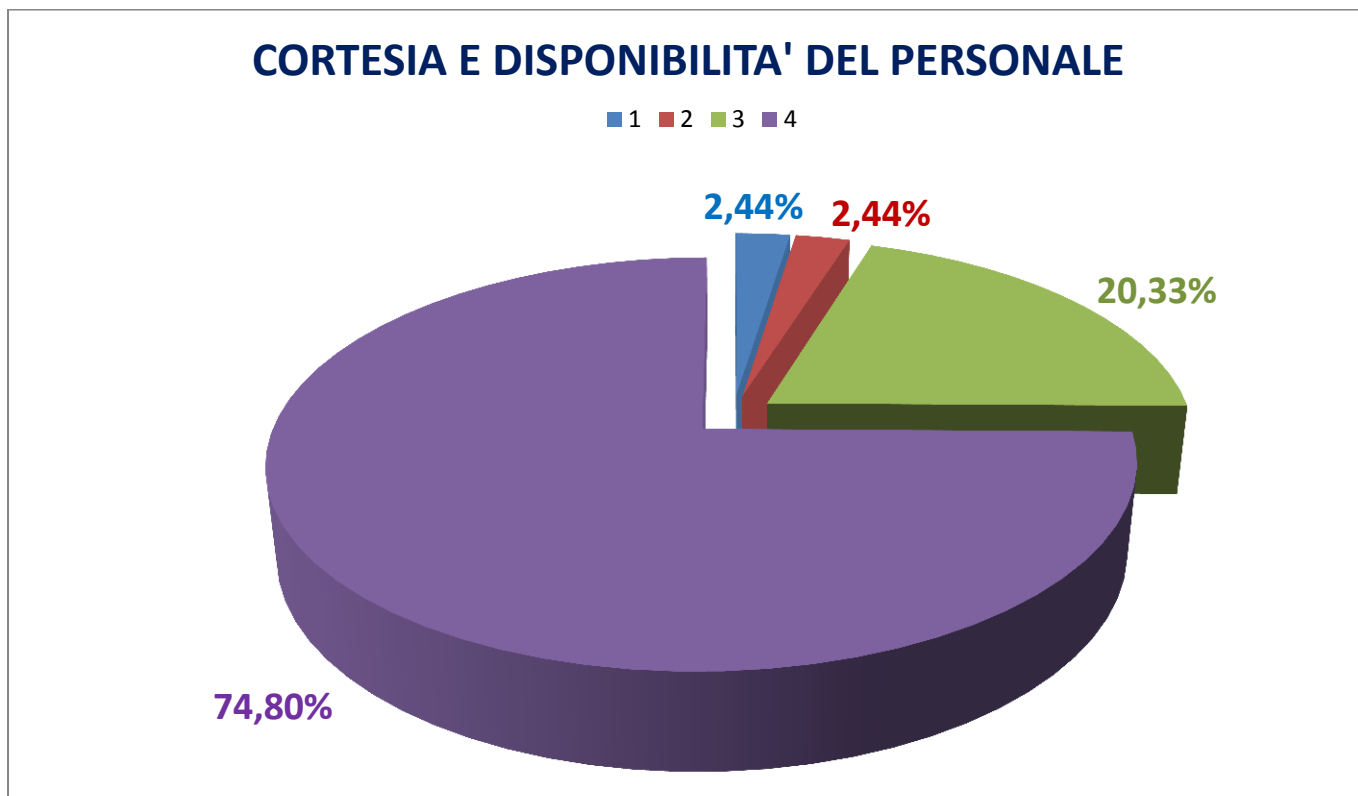
solo il **35,77%** degli utenti è **pienamente soddisfatto**, ben il **44,72%** di utenti si ritiene **abbastanza soddisfatto**; mentre, l'**8,94%** valuta il parametro **appena soddisfacente** e il **10,57%** **insoddisfacente**.

Domanda 4: Competenza e chiarezza del personale



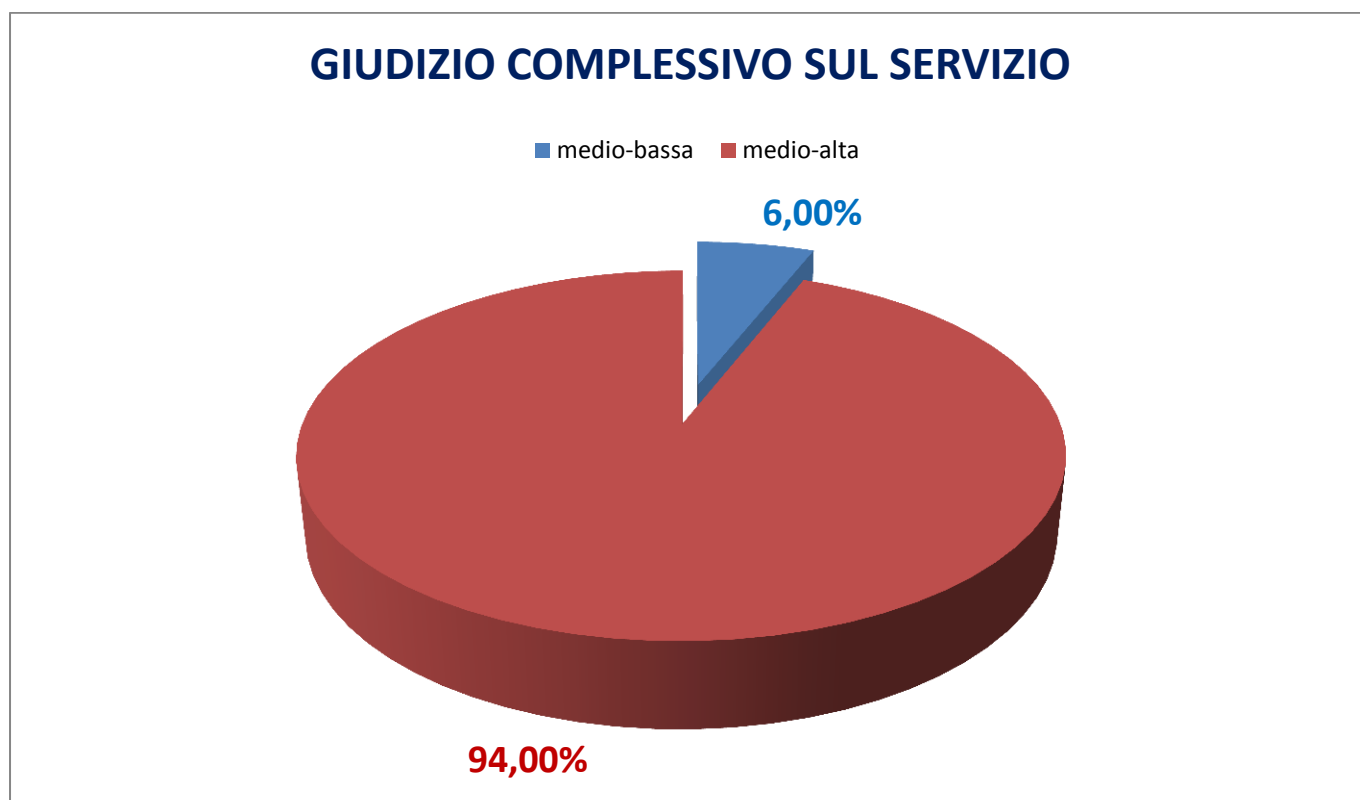
In riferimento alla competenza e alla chiarezza del personale, si può notare dal grafico come una percentuale molto alta, pari al **72,36%** di utenti intervistati, si ritiene **assolutamente soddisfatto** delle capacità del personale addetto. Anche il **21,95%** degli intervistati ha espresso un **giudizio positivo** sottolineando che il personale risulta essere competente e chiaro. È minima la percentuale di utenti che, al contrario, mostrano un **basso grado di soddisfazione** nonché il **2,44%**, così come minima risulta essere la percentuale di utenti che ritengono il **personale non competente e chiaro**, il **3,25%**.

Domanda 5: Cortesia e disponibilità del personale



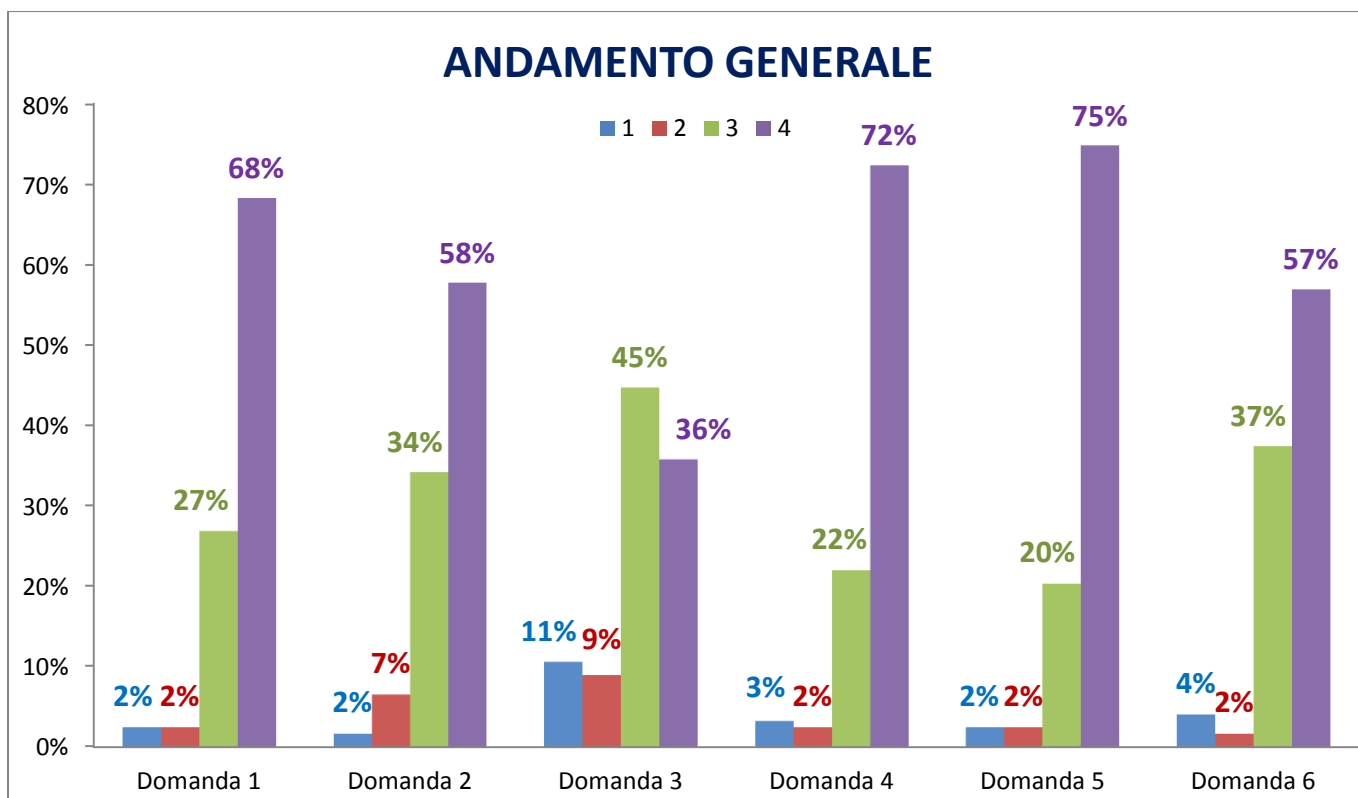
La cortesia e la disponibilità del personale segue un andamento molto simile alla variabile precedentemente analizzata, e vede una percentuale maggioritaria nel giudizio pari al valore 4, che ricordiamo essere **assolutamente soddisfacente** (74,80%). I restanti giudizi si attestano al 20,33% per gli utenti **abbastanza soddisfatti** e al 2,44% sia per gli utenti **appena soddisfatti** o **insoddisfatti**.

Domanda 6: Giudizio complessivo sul servizio



La valutazione globale del servizio offerto dall'Ufficio Accesso al Credito e Contributi per Manifestazioni ed Eventi, volto all'erogazione di contributi per iniziative atte a promuovere lo sviluppo economico locale, si attesta complessivamente su valori positivi: il 94% degli utenti intervistati risulta essere abbastanza soddisfatto attestandosi su valori medio-alti, il 6% degli stessi si attesta invece su un livello di soddisfazione medio-basso.

Andamento generale:



L'andamento complessivo del servizio deve essere commentato alla luce di alcune considerazioni. Innanzitutto, il questionario è stato sottoposto sia ad utenti a cui è stata negata la domanda di contributi, sia ad utenti la cui domanda è stata accolta. Questo comporta una percentuale più alta di utenti insoddisfatti rispetto ad altri servizi analizzati, poiché l'atteggiamento di coloro ai quali non sono stati erogati contributi, è apparso poco disponibile. A questo fattore è poi senz'altro collegata la richiesta di una maggiore trasparenza riguardo al diniego della domanda. Inoltre, si deve tenere in considerazione che le proposte di miglioramento registrate con una frequenza più elevata sono state quelle concernenti l'entità dei contributi e lo snellimento delle procedure burocratiche. Infatti, è proprio la variabile riguardante i tempi di accoglimento/diniego della domanda che ha fatto emergere le percentuali più alte nel caso di utenti insoddisfatti o appena soddisfatti. Anche per questo servizio, si attestano ai primi posti per punti di forza: competenza, chiarezza, cortesia e disponibilità del personale, seguiti da chiarezza della modulistica.

UFFICIO COMUNICAZIONE URP

Descrizione del servizio

Le funzioni di informazione e comunicazione della Camera di Commercio di Perugia fanno capo all'Unità Organizzativa Complessa (UOC) "Comunicazione, Informazione e URP".

Tali attività sono finalizzate in primo luogo ad illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative e le attività delle istituzioni ed il relativo funzionamento.

In secondo luogo tale ufficio opera al fine di favorire l'accesso ai servizi pubblici e la loro conoscenza; inoltre cerca di sensibilizzare la comunità riguardo a temi di rilevante interesse pubblico e sociale. Infine l'UOC favorisce processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati e promuovere l'immagine delle amministrazioni.

La UOC "Comunicazione, Informazione e URP" è articolata in due unità organizzative: Stampa ed editoria e Comunicazione e URP.

L'Ufficio Stampa ed editoria si occupa prevalentemente di:

- relazioni istituzionali e rapporti con i media;
- comunicati stampa;
- conferenze stampa;
- rivista obiettivo impresa web;
- premio giornalistico internazionale "Raccontami l'Umbria - Stories on Umbria".

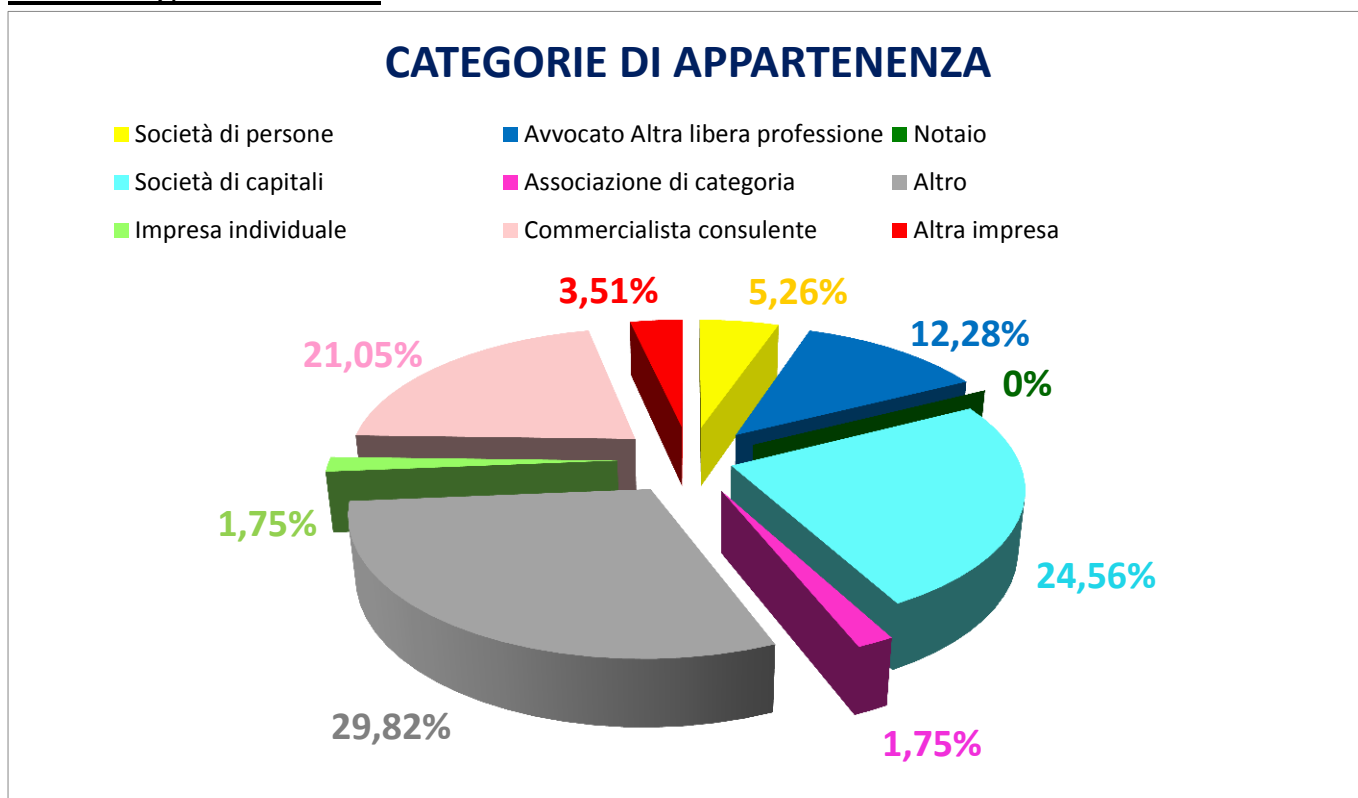
L'ufficio Comunicazione e URP cura in particolare le seguenti attività:

- gestione del sito web istituzionale;
- indagini di customer satisfaction;
- gestione delle segnalazioni e dei reclami degli utenti;
- rendicontazione sociale (bilancio sociale, bilancio di mandato...);
- gestione del logo e della brand identity.

Numero questionari customer elaborati

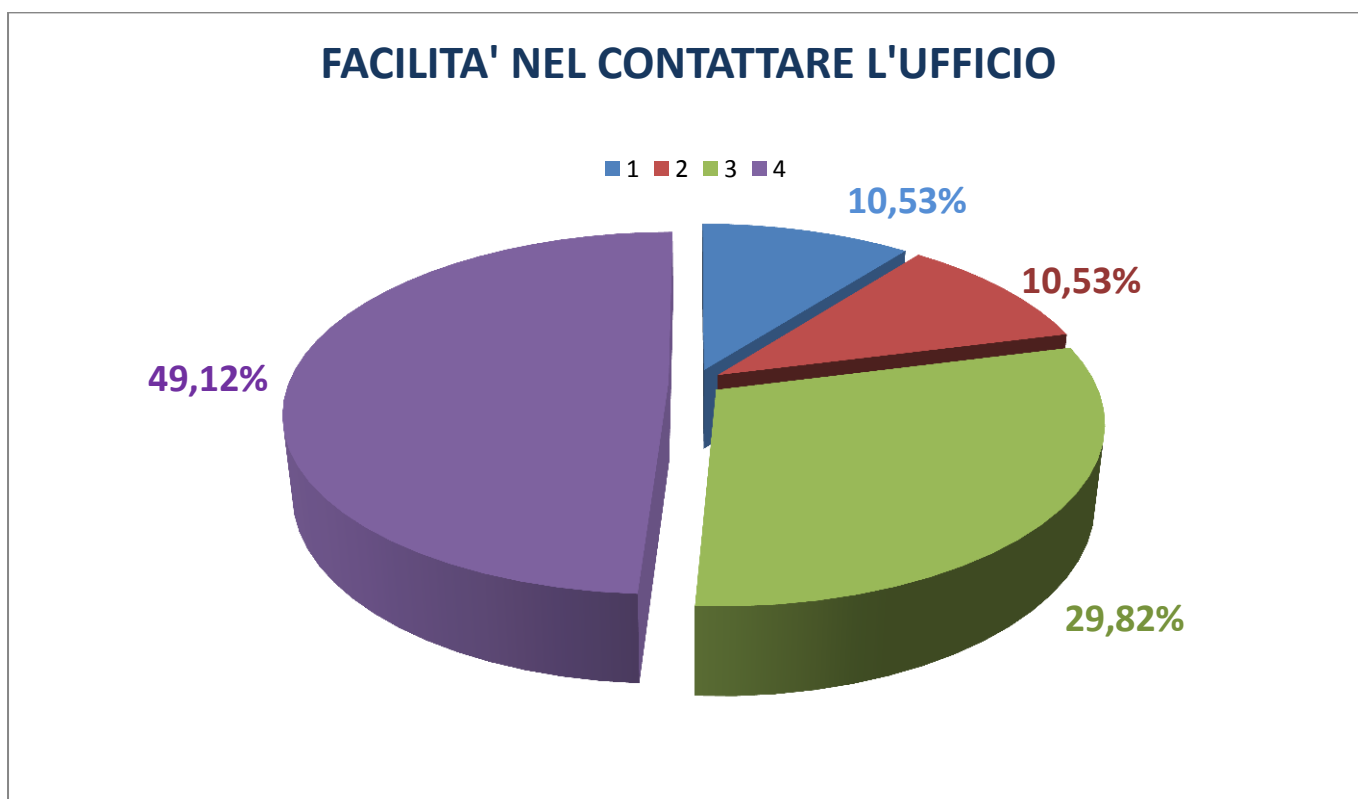
Il numero di utenti sottoposto al questionario in esame è pari a 57.

Chi sono gli intervistati



Analisi dei risultati

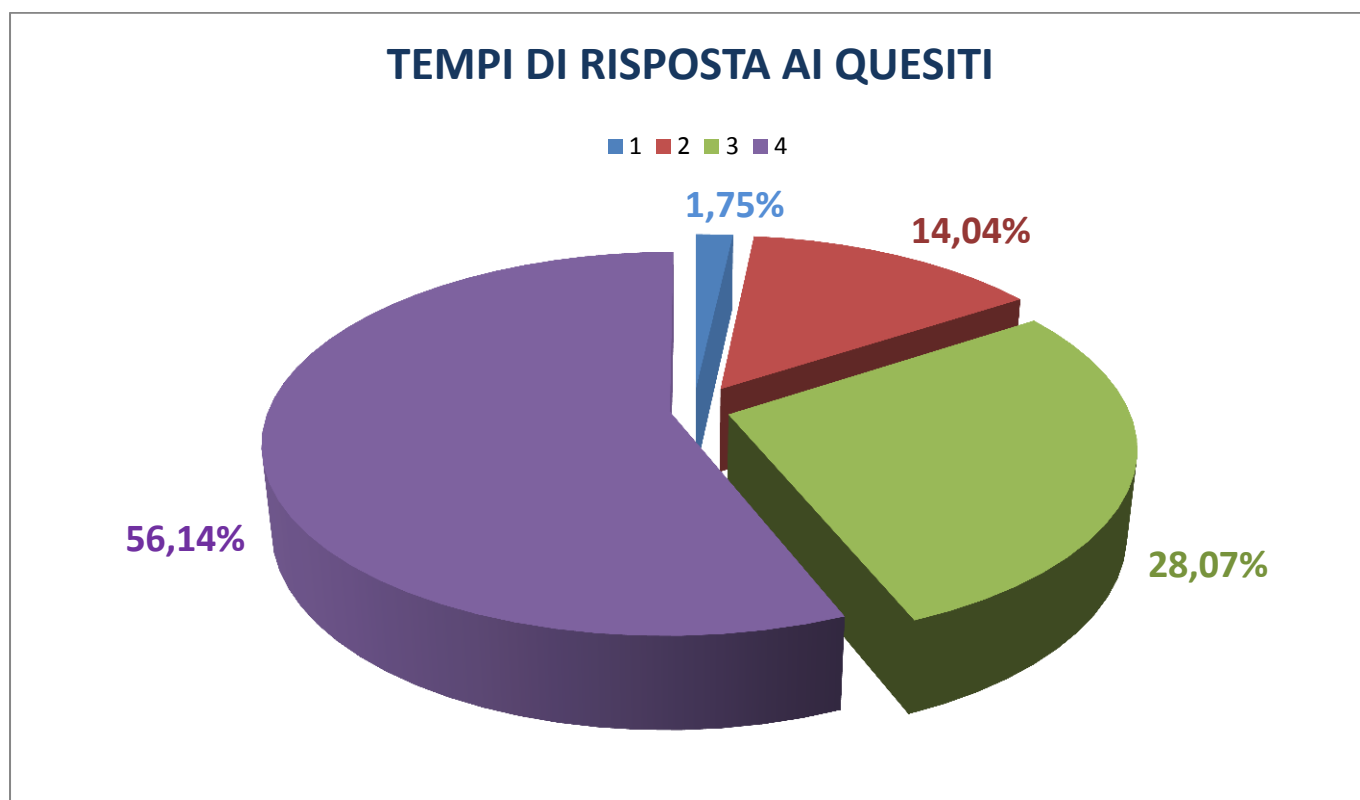
Domanda 1: Facilità nel contattare l'ufficio



Con tale quesito si è voluto domandare all'utente se avesse avuto o meno delle difficoltà nel contattare l'ufficio e nel reperire il numero telefonico per interfacciarsi con il personale preposto al servizio. Rispetto alle altre domande analizzate di seguito, per la valutazione del servizio offerto dall'Ufficio Comunicazione e URP, i giudizi riguardanti la facilità nel contattare l'ufficio sono stati quelli che hanno presentato le maggiori criticità. Dal grafico, infatti, si evince che molto elevate sono le percentuali di gradimento del parametro considerato per il quale si registrano il **49,12%** di utenti che si dichiarano **più che soddisfatti** ed un ulteriore **29,82%** di risposte **positive**. Questi ultimi hanno inoltre

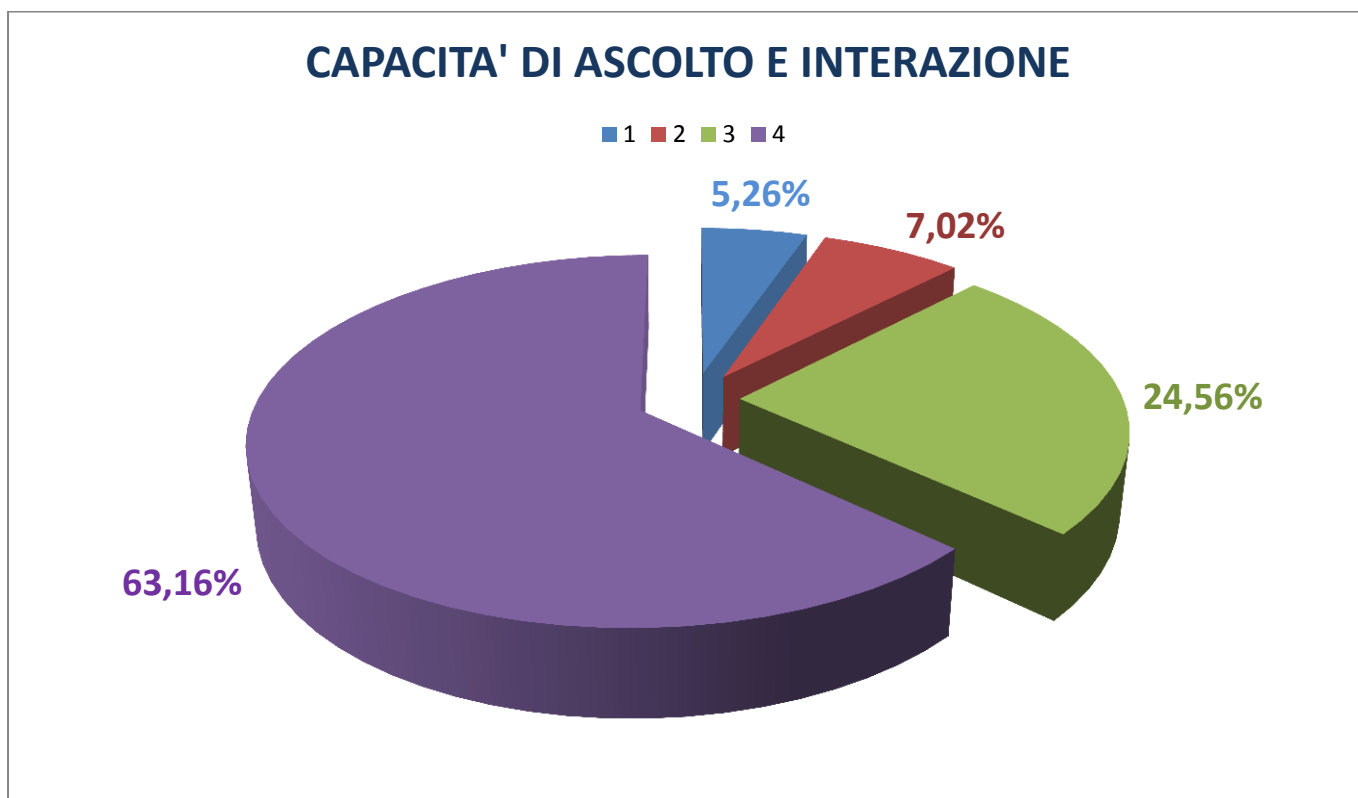
sottolineato di non aver avuto alcun problema nel rintracciare telefonicamente l'ufficio. I giudizi di **poca soddisfazione** o **insoddisfazione** sono stati espressi in pari percentuali dal **10,53%** di utenti.

Domanda 2: Tempi di risposta ai quesiti



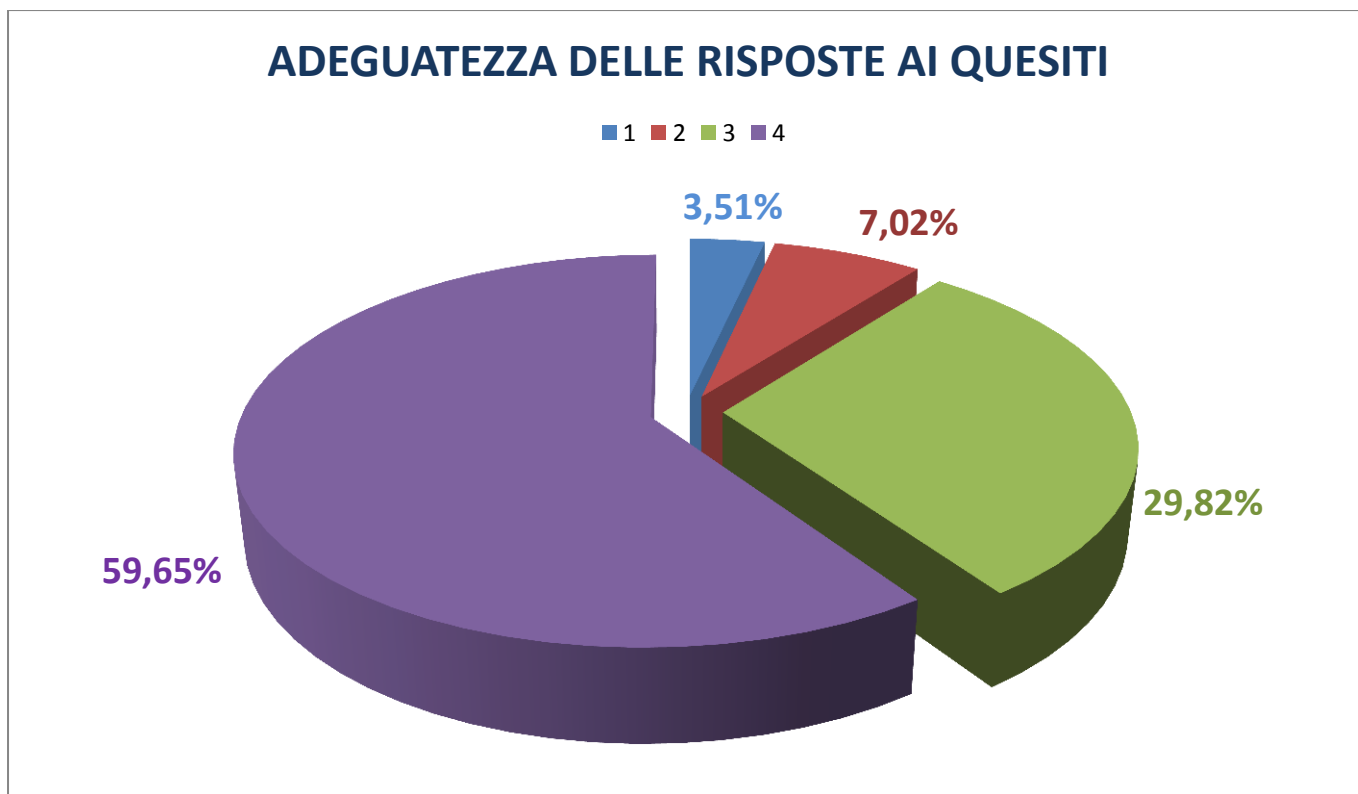
Con la seguente domanda si è voluto chiedere agli utenti se ritenessero adeguati o meno i tempi d'attesa prima di ricevere una risposta esaustiva ai quesiti posti al personale dell'ufficio. Anche in questo caso la maggior parte degli intervistati si è dichiarata soddisfatta in merito alla velocità con cui alle domande veniva fornita pronta risposta; in particolare il **56,14%** si sono dichiarati **pienamente soddisfatti** e il **28,07%** degli utenti sono stati **soddisfatti**. Per quanto riguarda i giudizi di **scarsa soddisfazione** si è registrata una frequenza del **14,04%**, e sporadici sono stati i casi in cui è stato attribuito il **punteggio minimo** alla variabile in esame (**1,75%**).

Domanda 3: Capacità di ascolto ed interazione



Gli intervistati hanno dovuto esprimere il loro giudizio anche sulla capacità di ascolto e di interazione del personale con il quale si sono relazionati. Nel **63,16%** dei casi il giudizio espresso è stato di **massimo gradimento**; il **24,56%** degli utenti si sono dichiarati **soddisfatti** ed il **7,02%** degli intervistati ha attribuito un giudizio **appena sufficiente**. Infine va sottolineato che il **5,26%** degli utenti ha attribuito un giudizio **negativo** al quesito preso in esame.

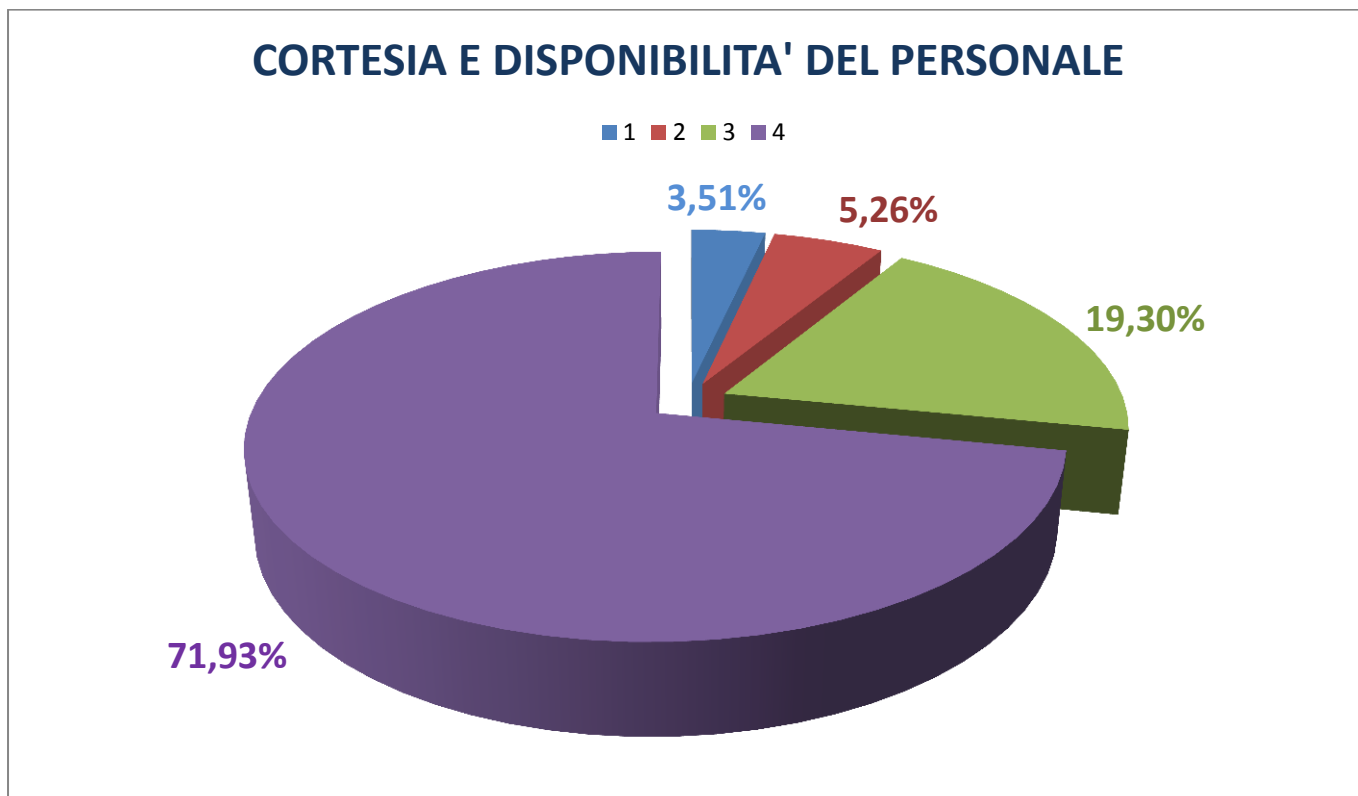
Domanda 4: Adeguatezza delle risposte ai quesiti



Per quanto riguarda l'adeguatezza delle risposte ai quesiti posti dagli utenti al personale, sono state consistenti le percentuali di **piena soddisfazione** (**59,65%**) e di **soddisfazione** (**29,82%**). La restante parte degli intervistati ha

dichiarato che le risposte fornitegli dal personale non sono sembrate adeguate o comunque poco chiarificatrici rispetto alle domande poste in essere. Nello specifico il **7,02%** degli utenti si ritengono **appena soddisfatti**, mentre il **3,51%** di essi ha espresso un giudizio **totalmente negativo**.

Domanda 5: Cortesia e disponibilità del personale



La cortesia e disponibilità del personale resta, anche per questo ufficio, il fattore maggiormente gradito ed apprezzato dagli utenti. Come emerge chiaramente dal grafico, la somma dei **giudizi positivi** supera infatti il **90%** mentre molto ristrette sono le fette di torta che rispecchiano giudizi **appena soddisfacenti** (5,26%) e **insufficienti** (3,51%).

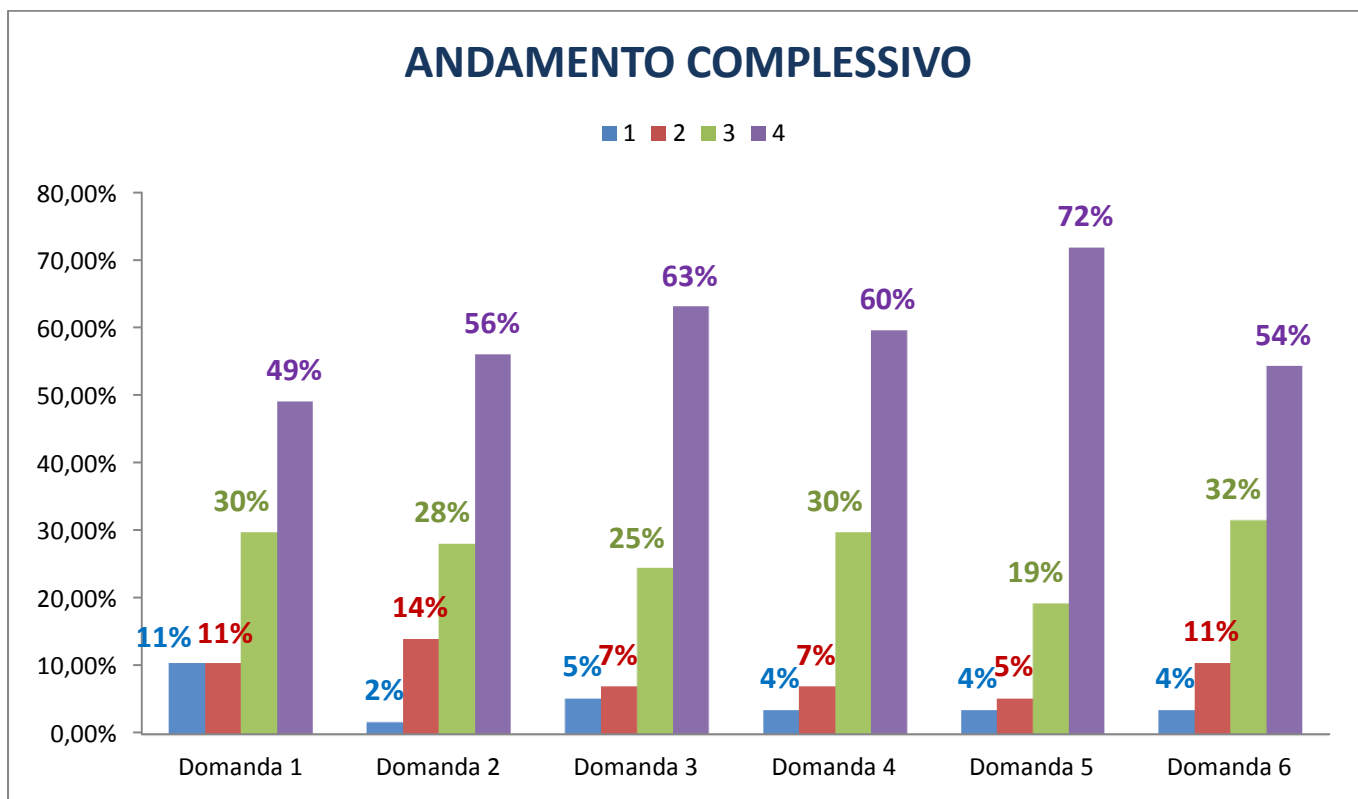
Domanda 6: Giudizio complessivo sul servizio



Con tale quesito si è voluto chiedere all'utente di esprimere un giudizio complessivo sul servizio che stava valutando, tenendo in considerazione tutte le domande precedentemente analizzate nel dettaglio.

Come emerge chiaramente dal grafico l'86% degli intervistati ha espresso un giudizio positivo, attestandosi su livelli di soddisfazione medio-alti. Il 14% degli utenti, invece, si attesta su livelli di soddisfazione medio-bassi.

Andamento generale:



L'istogramma segnala come il servizio Comunicazioni e URP abbia nel complesso un andamento molto positivo. Il grado di soddisfazione degli utenti intervistati, in riferimento a ciascuna variabile, si attesta per lo più su valori elevati. Ciò sta ad evidenziare come le attività di informazione e comunicazione siano efficientemente erogate.

Tuttavia ci sono da rilevare alcuni aspetti in cui i giudizi negativi sono stati più frequenti, in particolare ci si riferisce alle variabili "Facilità nel contattare l'ufficio" e "Tempi di risposta ai quesiti".

In riferimento alla prima si sono registrate numerose proposte di miglioramento soprattutto inerenti al potenziamento delle linee telefoniche garantendo una pronta risposta agli utenti.

Per la seconda variabile presa in considerazione molte sono state le richieste di apertura di canali on-line per ridurre i tempi di risposta.

ALTERNANZA SCUOLA-LAVORO

Descrizione del servizio

E' l'Ufficio Stampa ed Editoria ad occuparsi delle funzioni inerenti la cooperazione con le istituzioni scolastiche e universitarie, in materia di alternanza scuola-lavoro e per l'orientamento al lavoro e alle professioni. In tale ambito l'Ufficio Stampa ed Editoria cura attualmente le seguenti attività: promozione di stage in contesti internazionali, promozione e organizzazione di percorsi di orientamento al lavoro e alle professioni, iniziative e progetti finalizzati alla promozione della storia e della cultura d'impresa.

Numero questionari customer elaborati

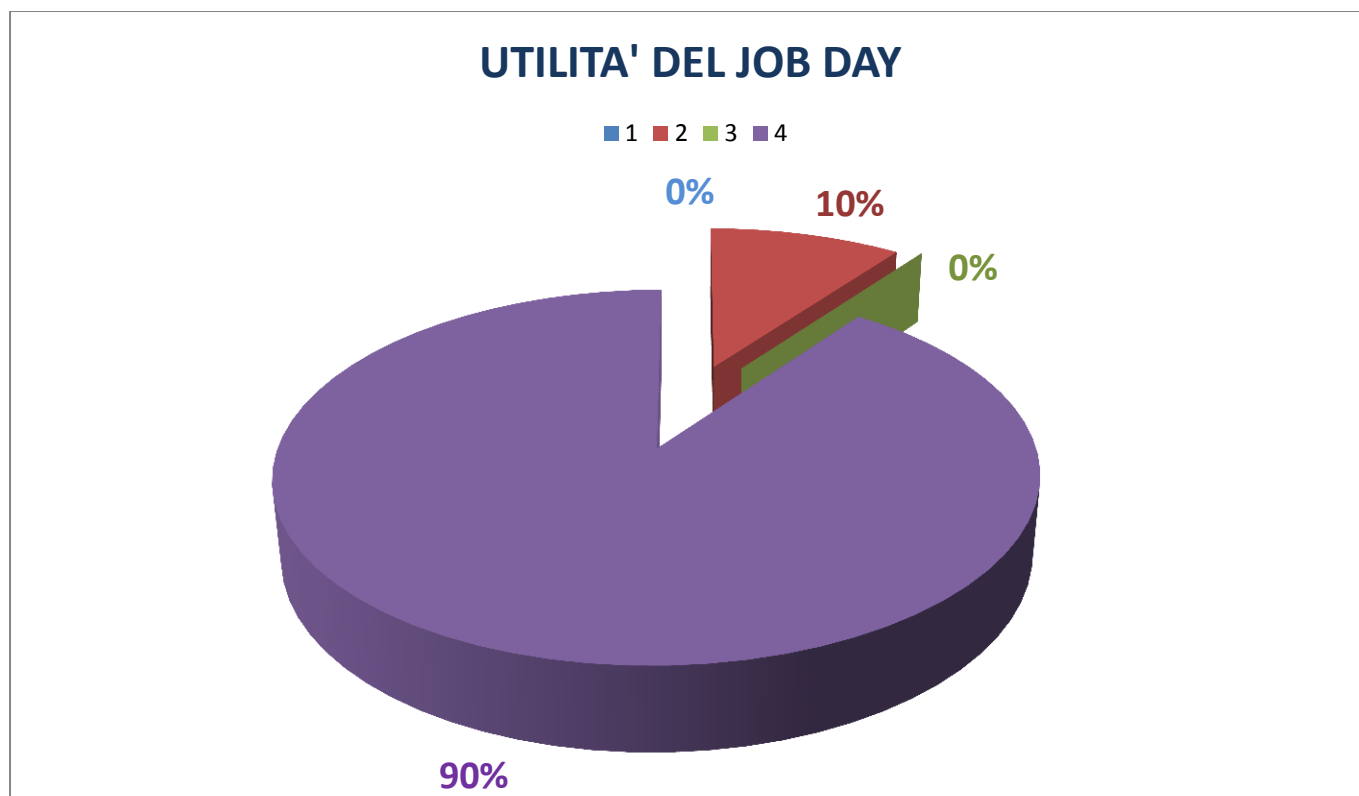
Il numero di utenti sottoposti al questionario è pari a 10.

Chi sono gli intervistati

Gli intervistati sono stati i Professori referenti degli istituti che hanno partecipato all'ultima edizione del Job Day organizzata dalla Camera di Commercio.

Analisi dei risultati

Domanda 1: Utilità del Job Day

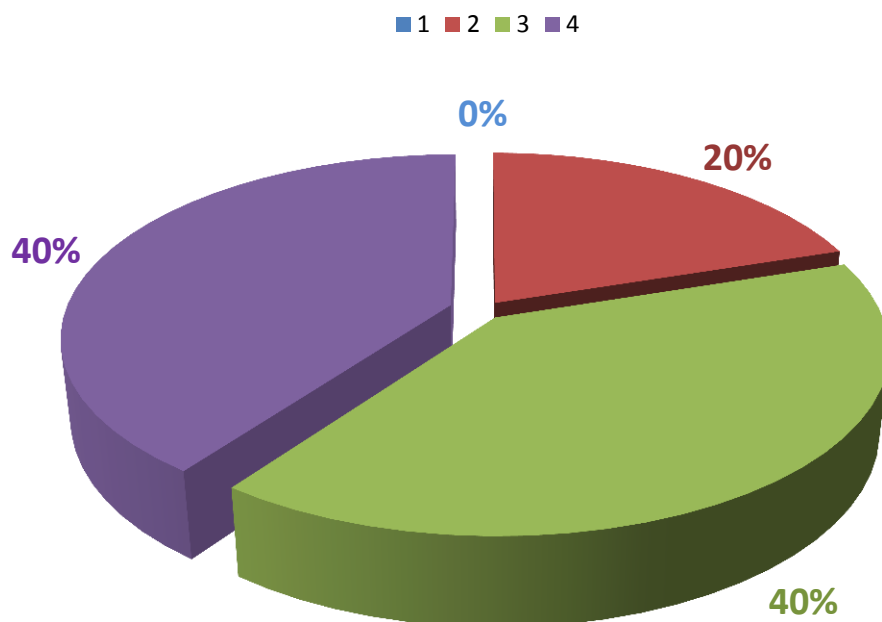


La maggior parte degli utenti (**90%**), alla domanda riguardante l'utilità del Job Day, ha accordato un giudizio **più che positivo**, mentre solo il **10%** degli utenti ha ritenuto l'evento **non del tutto utile**.

Giudizi negativi o sommariamente positivi non sono stati invece espressi.

Domanda 2: Rete di imprese organizzata dalla CCIAA

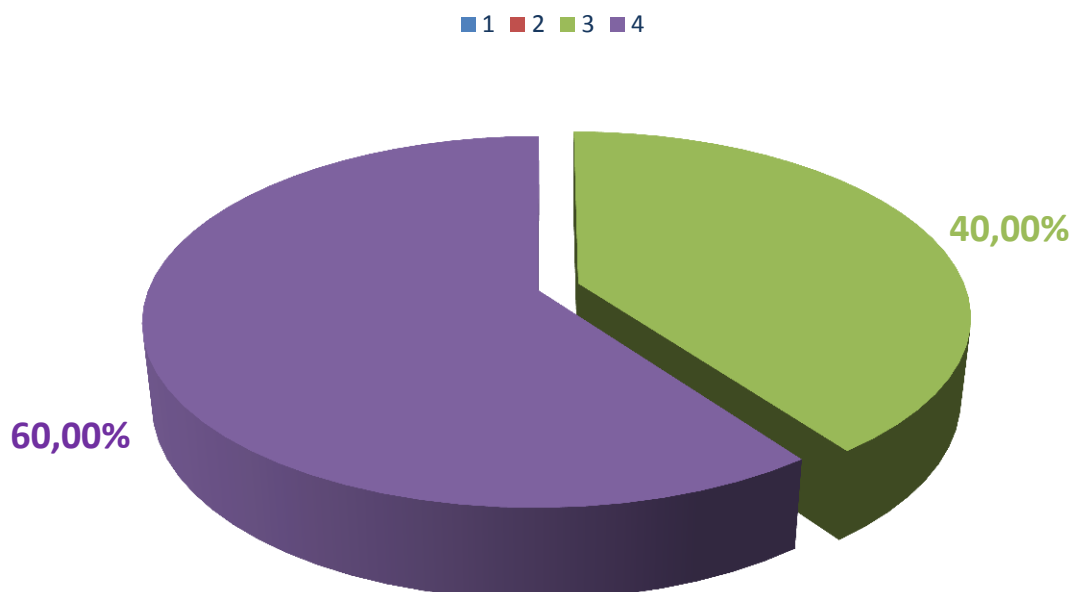
RETE DI IMPRESE ORGANIZZATA DALLA CCIAA



I giudizi inerenti la rete di imprese organizzate dalla CCIAA hanno un andamento abbastanza stabile e positivo: il **40%** degli utenti ha valutato in modo **più che soddisfacente**, stessa percentuale (**40%**) per coloro che hanno espresso un giudizio **nella media**, mentre il **20%** si è dichiarato **appena soddisfatto**.

Domanda 3: Giornata del lavoro e del fare impresa

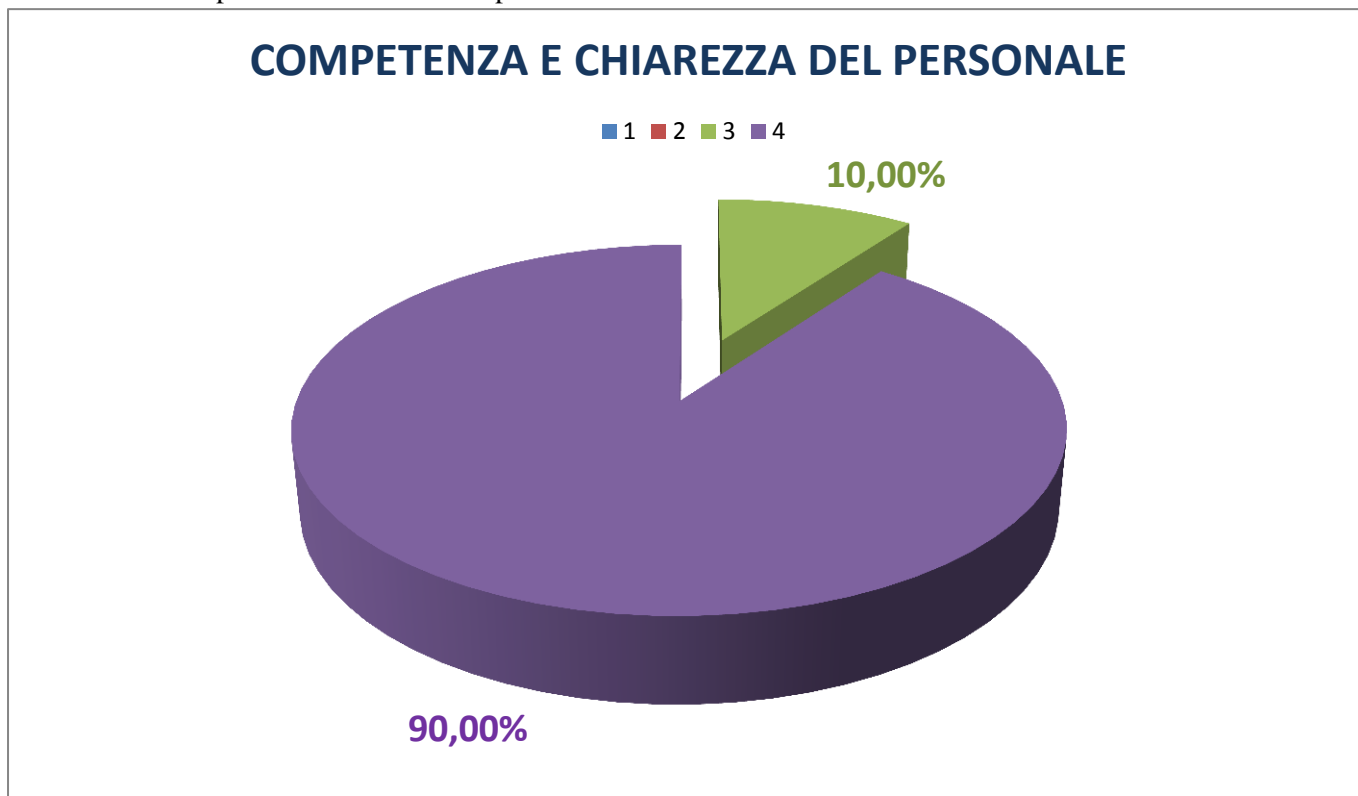
GIORNATA DEL LAVORO E DEL FARE IMPRESA



La giornata del lavoro e del fare impresa si riferisce alla giornata in cui gli studenti sono invitati a partecipare alle attività d'impresa. Le valutazioni di tale variabile si suddividono essenzialmente tra giudizi degli istituti **assolutamente soddisfatti** (60%) e quelli **abbastanza soddisfatti** (40%).

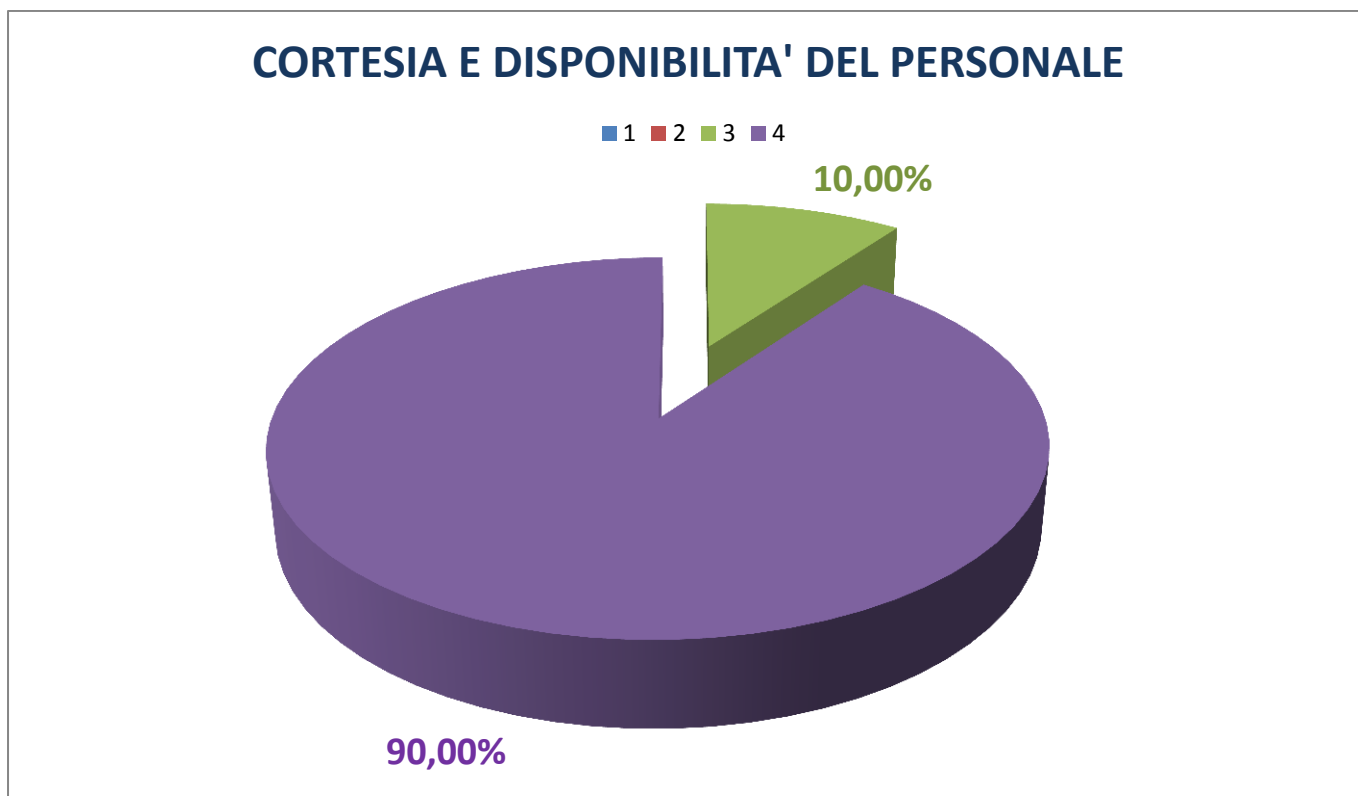
Valutazioni negative o appena sufficienti non sono state invece accordate.

Domanda 4: Competenza e chiarezza del personale



La competenza e la chiarezza del personale raggiunge ben il **90%** di giudizi **più che positivi**, ed un **10%** di giudizi **abbastanza positivi**. Si dimostra di nuovo punto chiave per il servizio erogato dall'Ufficio Stampa ed Editoria.

Domanda 5: Cortesia e disponibilità del personale



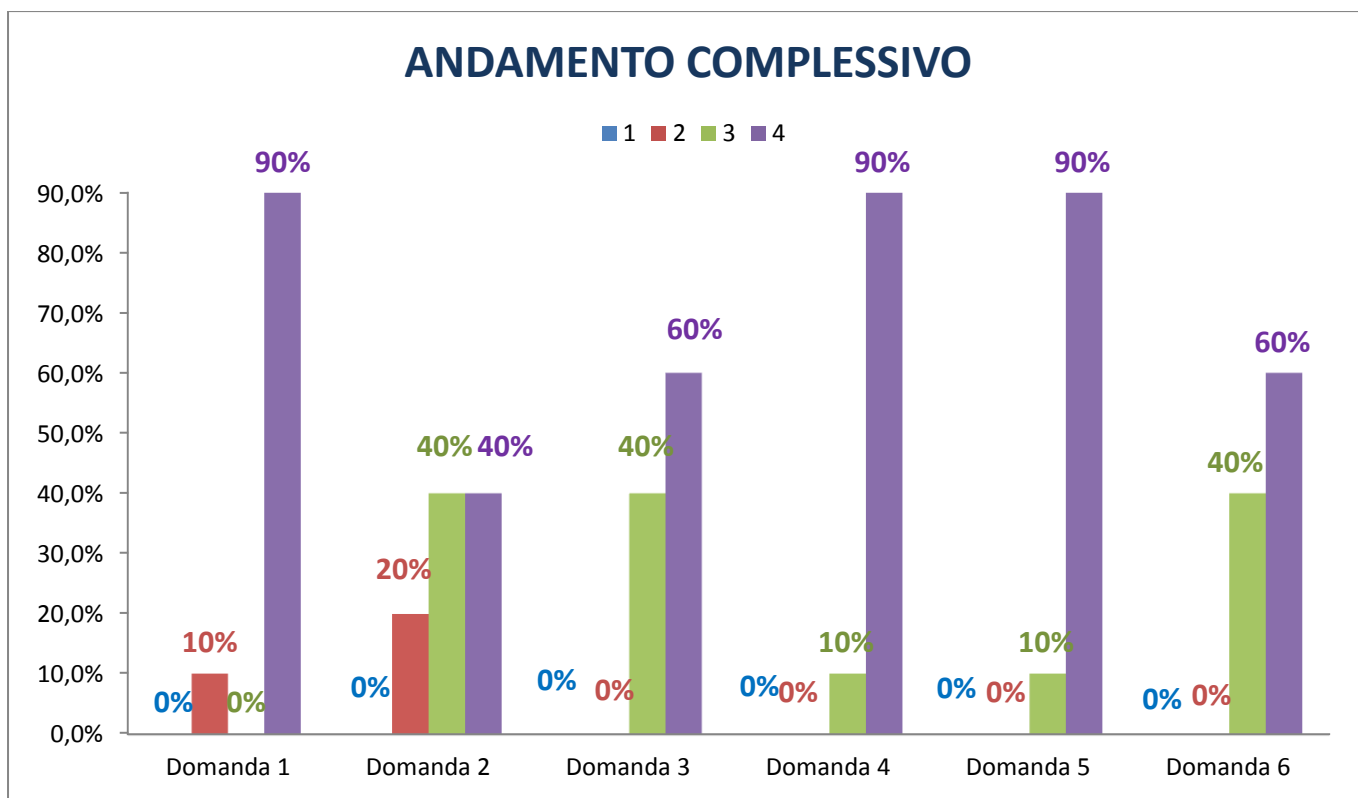
La cortesia e la disponibilità del personale segue il medesimo andamento della variabile precedente, attestandosi ad un **90%** di valutazioni **assolutamente soddisfacenti** e un **10%** di valutazioni **abbastanza soddisfacenti**.

Domanda 6: Giudizio complessivo del servizio



Il giudizio complessivo riguardo il servizio di alternanza scuola-lavoro segue la tendenza già dimostrata dalle variabili prese in esame precedentemente. Come emerge dal grafico la totalità degli utenti intervistati si attesta su livelli di soddisfazione medio-alti.

Andamento complessivo



L'analisi dell'andamento complessivo dimostra come il servizio di alternanza scuola-lavoro abbia riscosso particolare successo tra gli istituti partecipanti. Nel dettaglio possiamo osservare le alte percentuali di valutazione più che soddisfacente accordate all'utilità del Job Day, alla competenza, chiarezza e disponibilità del personale. Le proposte di miglioramento emerse in fase di rilevazione sono legate essenzialmente al numero di imprese e al loro settore di appartenenza. Ciò che viene maggiormente richiesto è infatti una scelta più ampia di aziende che desiderano accogliere gli studenti, scelta che potrebbe essere basata anche sulla tipologia di attività svolta dall'azienda stessa. In particolare, sono richieste nella maggior parte dei casi aziende appartenenti a settori innovativi per attualizzare l'offerta formativa alle nuove competenze e conoscenze richieste dal mercato del lavoro. Infine, ciò che è stato rilevato tra i commenti concerne anche il fatto che agli studenti dovrebbero essere accordati più giorni per interagire con le varie realtà aziendali.

SEGRETERIA GENERALE

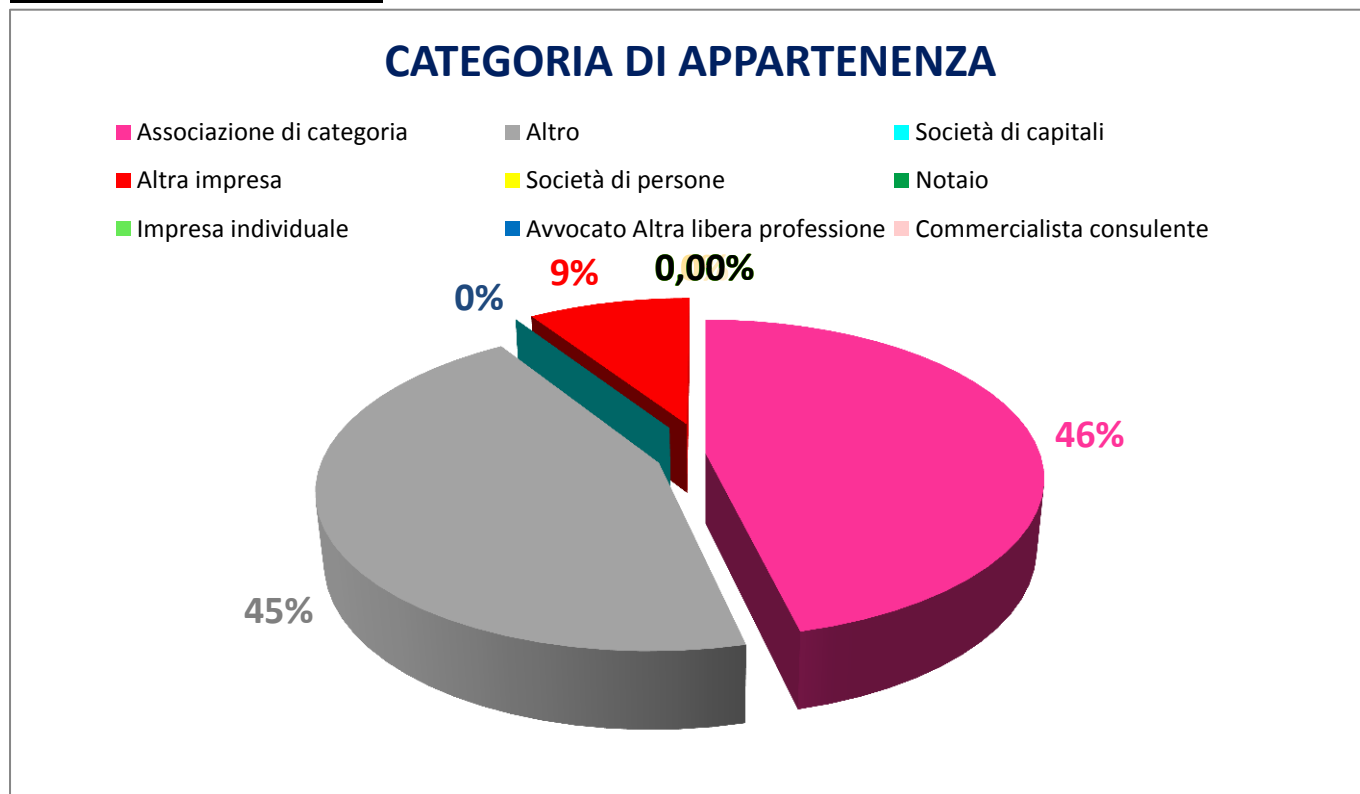
Descrizione del servizio

La segreteria generale assiste e supporta il Presidente della Camera, il Segretario Generale e gli Organi camerali quali il Consiglio, la Giunta, le Commissioni consiliari e i Revisori dei conti nell'esercizio delle loro rispettive funzioni; ne gestisce i contatti telefonici, gli appuntamenti, la corrispondenza ed i provvedimenti relativi alle richieste di contributi o patrocini.

Numero questionari customer elaborati

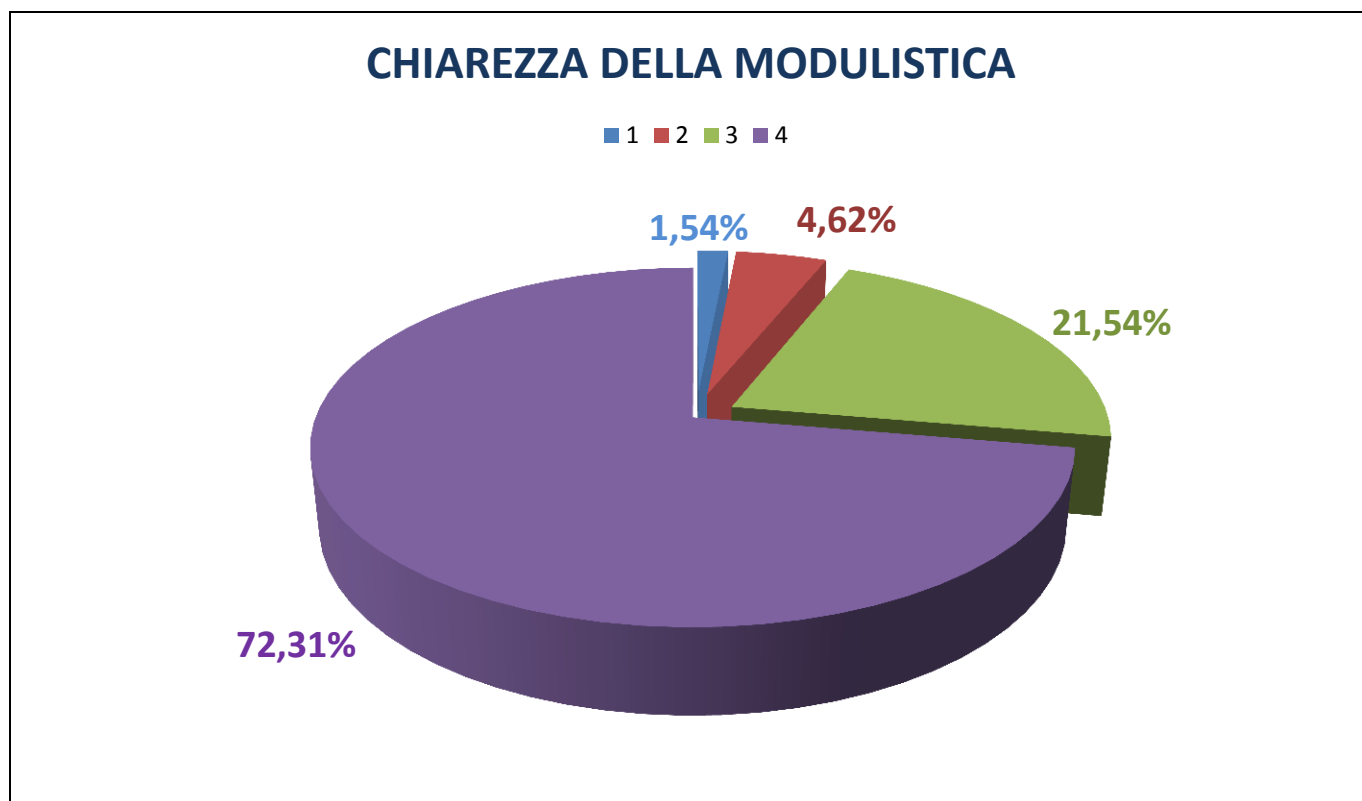
Il numero di utenti sottoposti al questionario in esame è pari a 65.

Chi sono gli intervistati



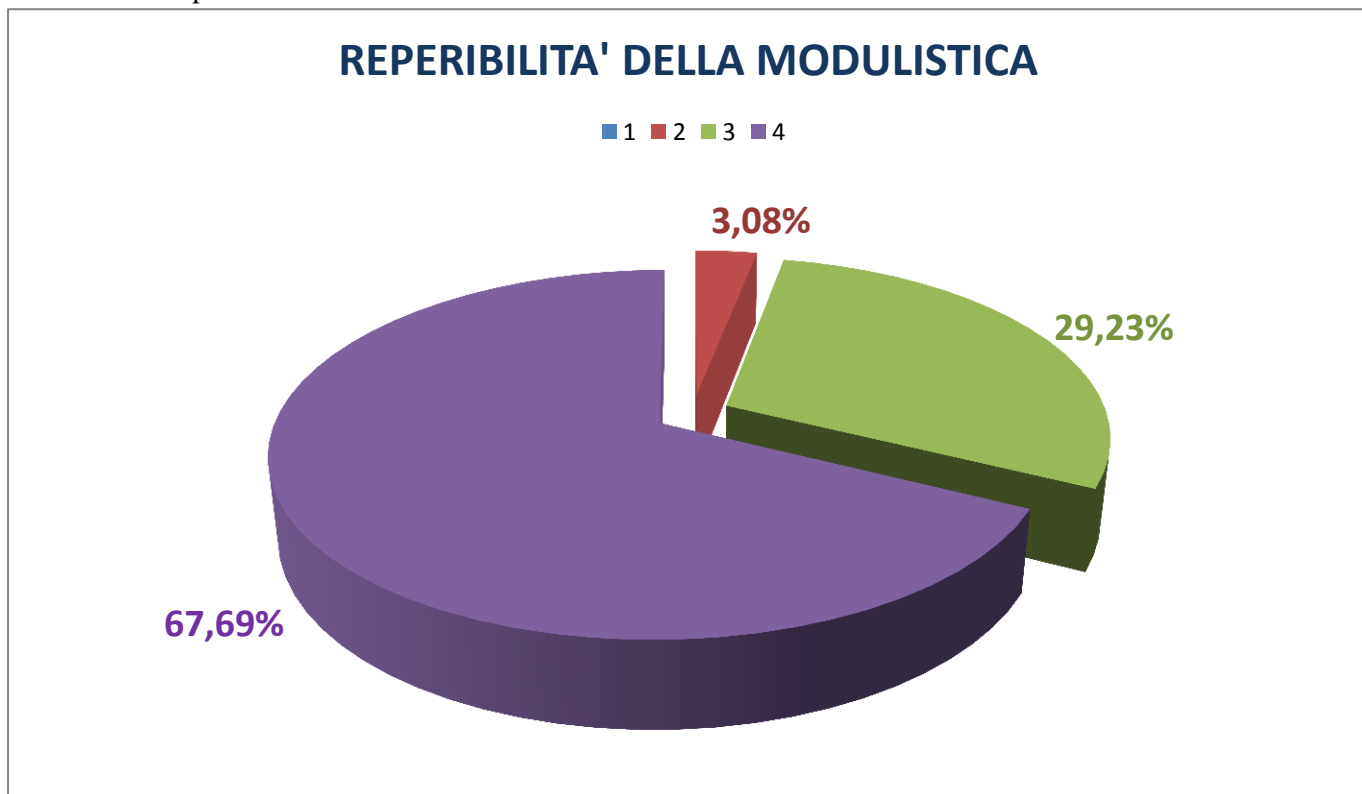
Analisi dei risultati

Domanda 1: Chiarezza della modulistica



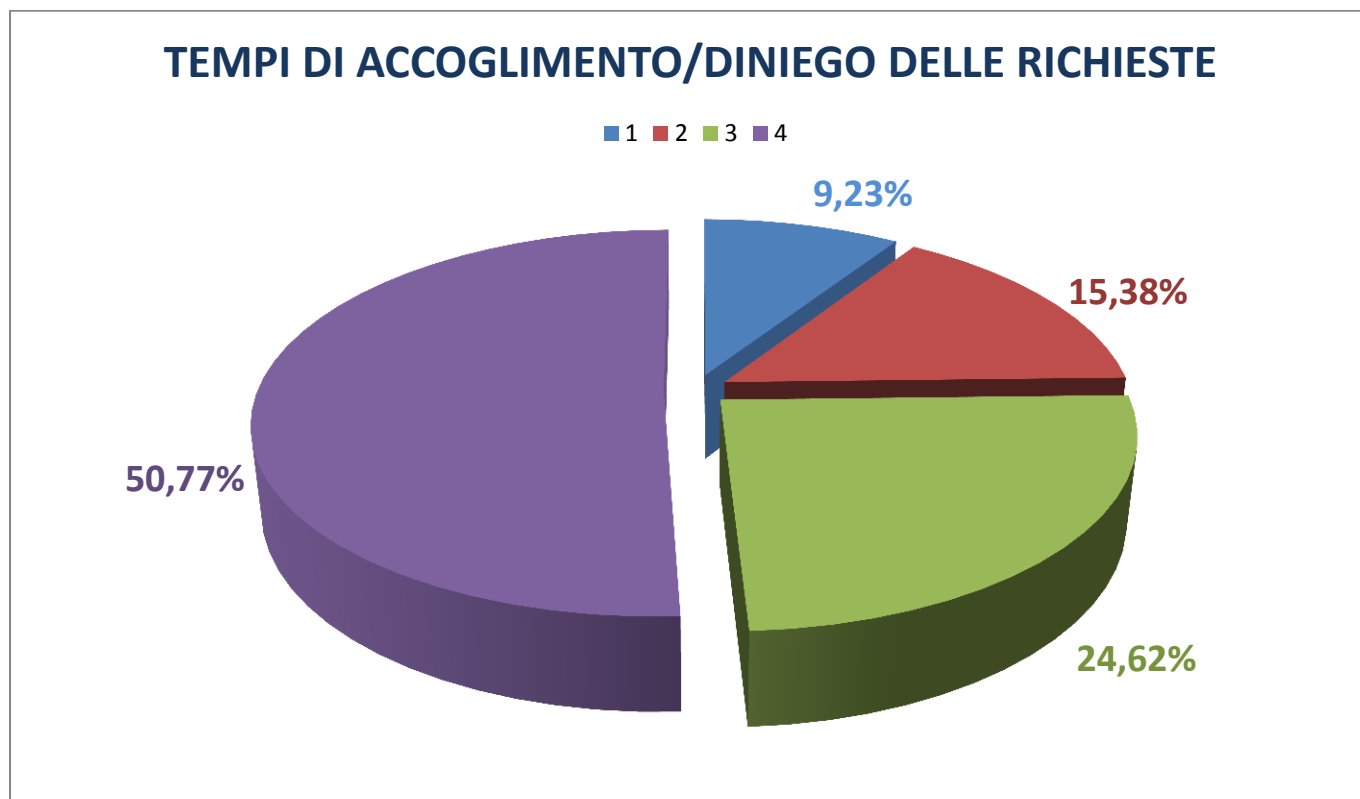
Il grafico in esame manifesta come il **72,31%** degli utenti intervistati ritenga che la modulistica sia **pienamente in grado di soddisfare le esigenze** di chiarezza e comprensibilità degli stessi. Stessa cosa dicasi per il **21,54%** degli intervistati che si sono ritenuti **soddisfatto** in merito alla chiarezza dei moduli di spettanza della segreteria generale. Solo ad una piccola fetta pari al **4,62%** risulta essere **poco chiara** la modulistica necessaria, mentre l'**1,54%** si ritiene **assolutamente insoddisfatto**.

Domanda 2: Reperibilità della modulistica



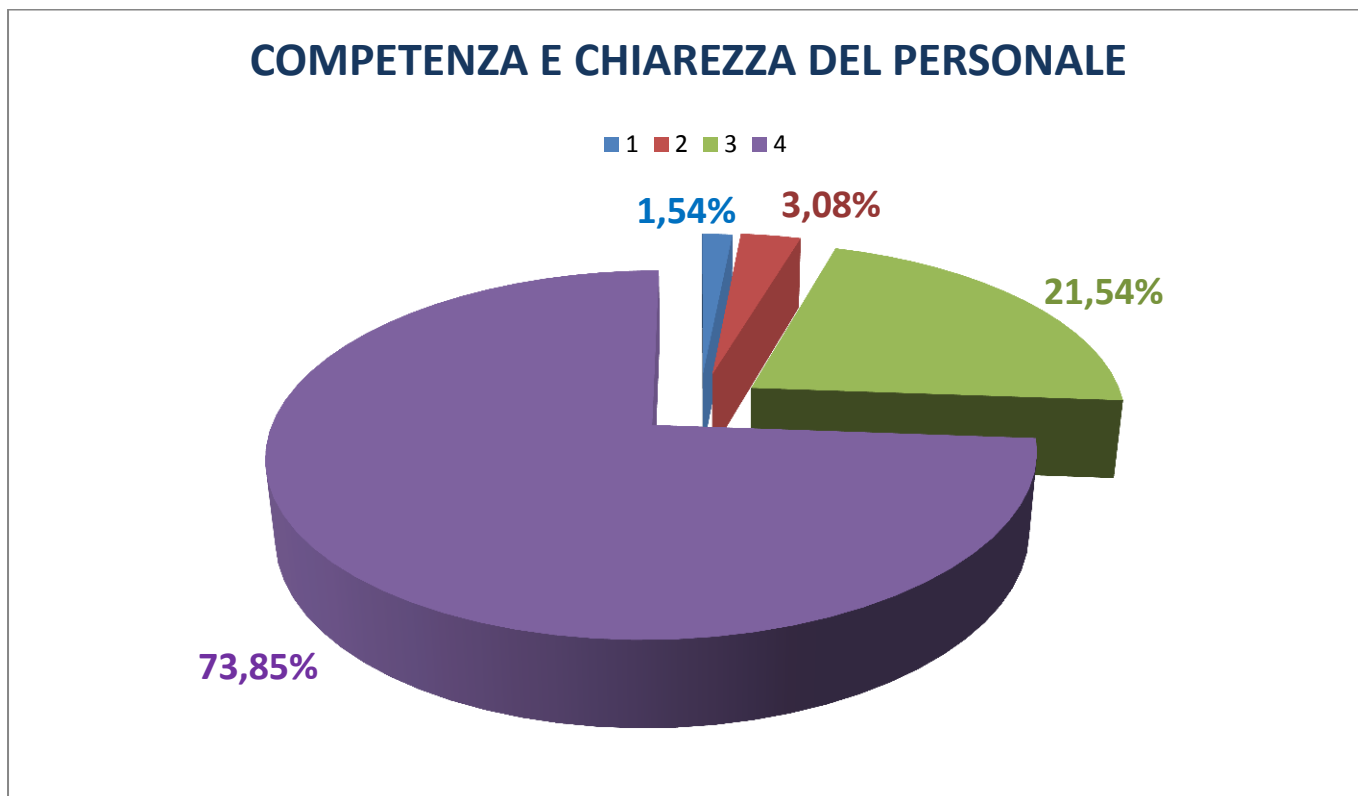
Anche in riferimento alla reperibilità della modulistica, si può notare dal grafico, che la maggior parte degli utenti intervistati, nonché il **67,69%**, ritiene che la modulistica sia **facilmente reperibile**; così come il **29,23%** degli utenti si ritiene **soddisfatto**. Analogamente alla chiarezza, dunque, solo una piccola percentuale di utenti, il **3,08%**, ritiene la modulistica **poco reperibile**; si nota al contempo che nessun intervistato risulta essere assolutamente insoddisfatto del servizio.

Domanda 3: Tempi di accoglimento/diniego delle richieste



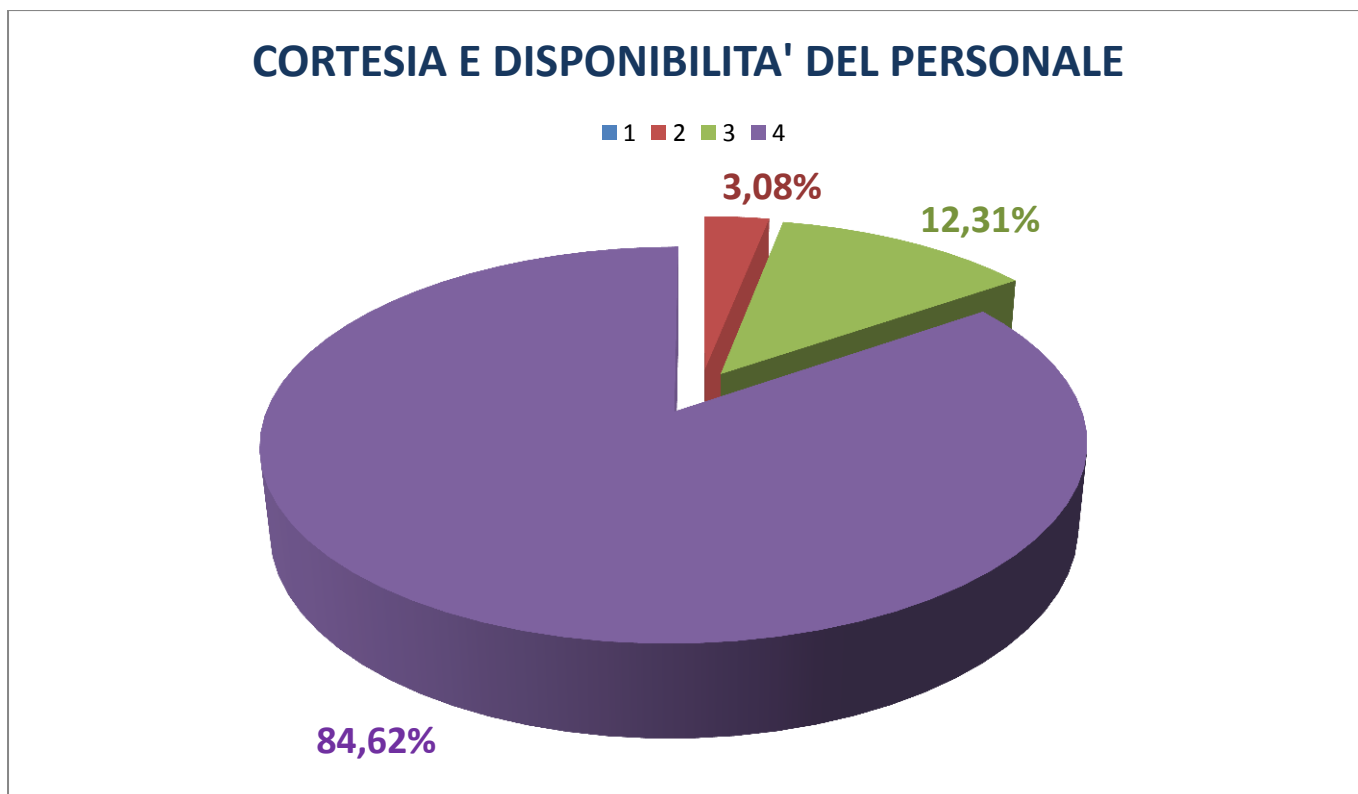
In riferimento alla tempistica di accoglimento o eventuale diniego delle richieste da parte degli utenti risulta che circa la metà degli utenti intervistati (**50,77%**) risulta essere **pienamente soddisfatta**. L'altra metà del campione di riferimento risulta essere così composto: il **24,62%** esprime un **appropriato livello di soddisfazione**, il **15,38%** esprime un livello **poco soddisfacente** e il **9,23%** lamenta un effettivo ritardo o allungamento dei tempi nelle risposte dichiarandosi quindi **assolutamente insoddisfatto**.

Domanda 4 : Competenza e chiarezza del personale



I dati relativi al quesito in esame mostrano che un buon **73,85%** degli utenti intervistati considera il personale **assolutamente competente e chiaro** nell'esposizione delle informazioni. Nella simile direzione converge il **21,54%** degli utenti intervistati, i quali si ritengono **soddisfatti** rispetto alla variabile di riferimento. Da notare, comunque, le restanti percentuali pari al **3,08%** e all'**1,54%** degli utenti che ritengono il personale rispettivamente **poco competente e non chiaro**.

Domanda 5: Cortesia e disponibilità del personale



Altro aspetto nel complesso valutato positivamente da parte degli utenti intervistati riguarda la cortesia e la disponibilità del personale. Si può notare dal grafico che l'**84,62%** presenta **elevati livelli di soddisfazione**, stessa

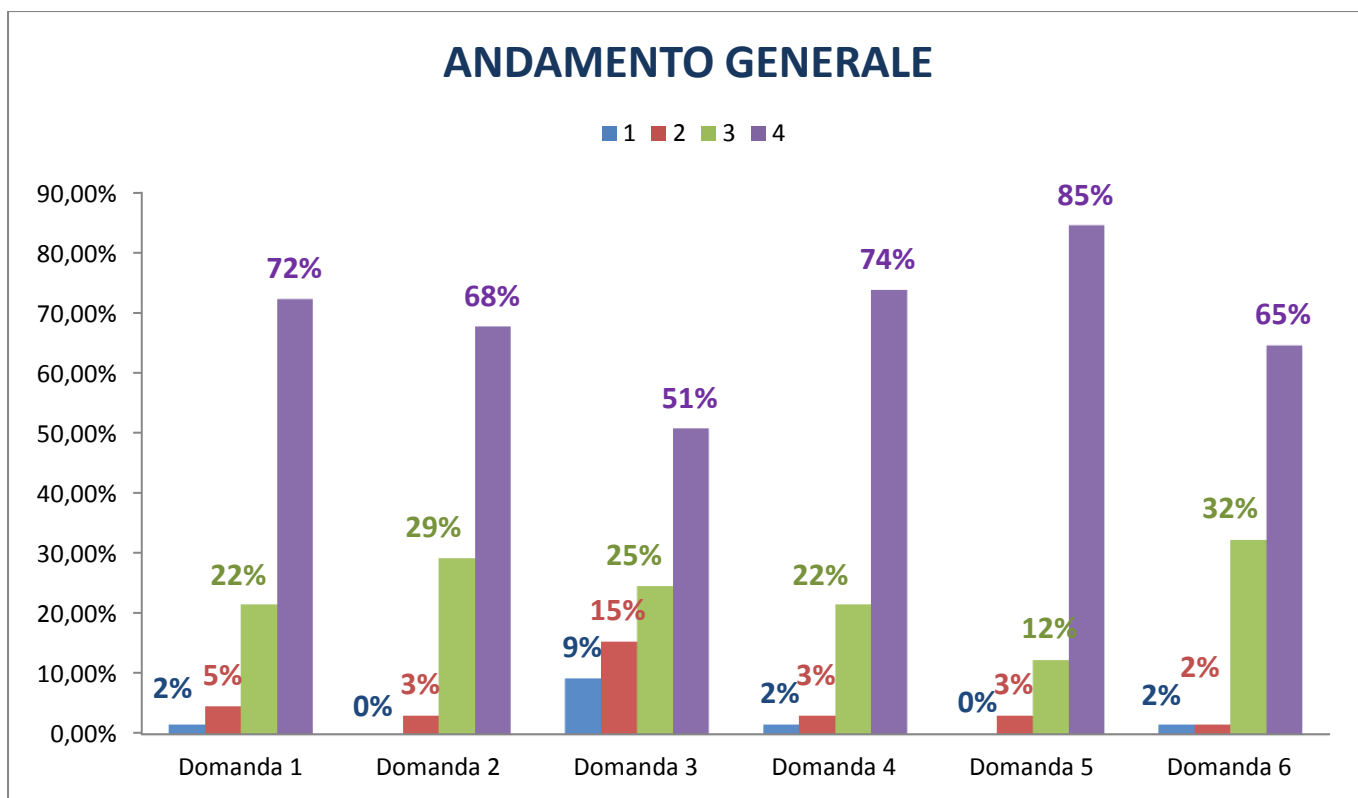
tendenza per il **12,31%** degli utenti intervistati che si ritengono **soddisfatti**, e solo una piccola fetta, pari al **3,08%**, ritiene **poco cortese e disponibile**.

Domanda 6: Giudizio complessivo



Il giudizio complessivo sui servizi erogati dalla Segreteria Generale risulta essere pienamente positivo. Il grafico evidenzia gli **elevati livelli di soddisfazione** da parte del **97%** degli utenti intervistati, mentre il 3% degli stessi si attesta su livelli di soddisfazione medio-bassi.

Andamento complessivo



L'istogramma, come in precedenza spiegato, ci permette di avere una visione d'insieme sul servizio offerto dalla Segreteria Generale. Il grafico ci mostra che non sono stati riscontrati aspetti caratterizzati da maggiore criticità, se non in piccolissime percentuali giustificabili dall'impossibilità della segreteria stessa di poter accogliere richieste (di contributi o patrocini) a causa dell'assenza di requisiti essenziali o mancanti nelle rispettive domande da parte degli utenti intervistati. Si riscontrano, d'altra parte, alti livelli di soddisfazione per la maggior parte degli utenti intervistati, i quali hanno espresso giudizi per lo più positivi in relazione ad ogni tipologia di variabile di riferimento.

INDAGINE DI CUSTOMER SUGLI **SPORTELLI CAMERALI**

Servizi oggetto dell'indagine

L'indagine di Customer presso gli utenti degli sportelli camerali ha avuto per oggetto i seguenti servizi al pubblico: Registro Imprese; Firma digitale; Albo Artigiani; Albo Gestori Ambientali; Diritto Annuale; Albi, Ruoli e Commercio Estero; Protesti; Marchi e Brevetti; Metrico.

Metodologia e rappresentatività

Per la rilevazione, di tipo qualitativo, ci si è avvalsi di un questionario che è stato somministrato ad un campione casuale di utenti. Ad ogni utente, sebbene abituale, è stata data la possibilità di esprimere il proprio giudizio una sola volta, così da evitare la duplicazione dei dati ed una conseguente perdita di significatività del campione. Per evitare che il campione si auto-selezionasse, i questionari sono stati somministrati dal personale addetto in due momenti differenti:

1. nella fase immediatamente successiva all'erogazione del servizio per gli utenti che ne usufruivano per la prima volta;
2. nella fase immediatamente precedente all'erogazione del servizio per gli utenti che già si erano recati presso lo sportello oggetto di indagine.

I dati effettivi sull'affluenza degli utenti presso gli sportelli oggetto di indagine sono stati rilevati direttamente dal personale addetto agli stessi, nell'arco temporale di una settimana lavorativa durante il mese di Maggio, eccezion fatta per l'Ufficio Marchi e Brevetti la cui rilevazione è stata effettuata nel mese di Giugno. Un ulteriore aspetto da tenere in considerazione concerne la somministrazione del questionario agli utenti, la quale è avvenuta in un periodo dell'anno diverso rispetto alle rilevazioni di affluenza sopra descritte (Ottobre-Dicembre). Potrebbe essere imputabile a questa discrepanza il fatto che, per il raggiungimento dello stesso numero di utenti, calcolato in fase di determinazione dell'affluenza settimanale, sono state necessarie dalle sei alle sette settimane.

Gli utenti sono stati sottoposti a questionari strutturati in maniera specifica in base alla tipologia di attività svolta dagli sportelli. Le domande richiedevano di esprimere il proprio grado di soddisfazione rispetto al servizio offerto con una scala discreta da 1 a 4, in cui:

1 = giudizio insoddisfacente

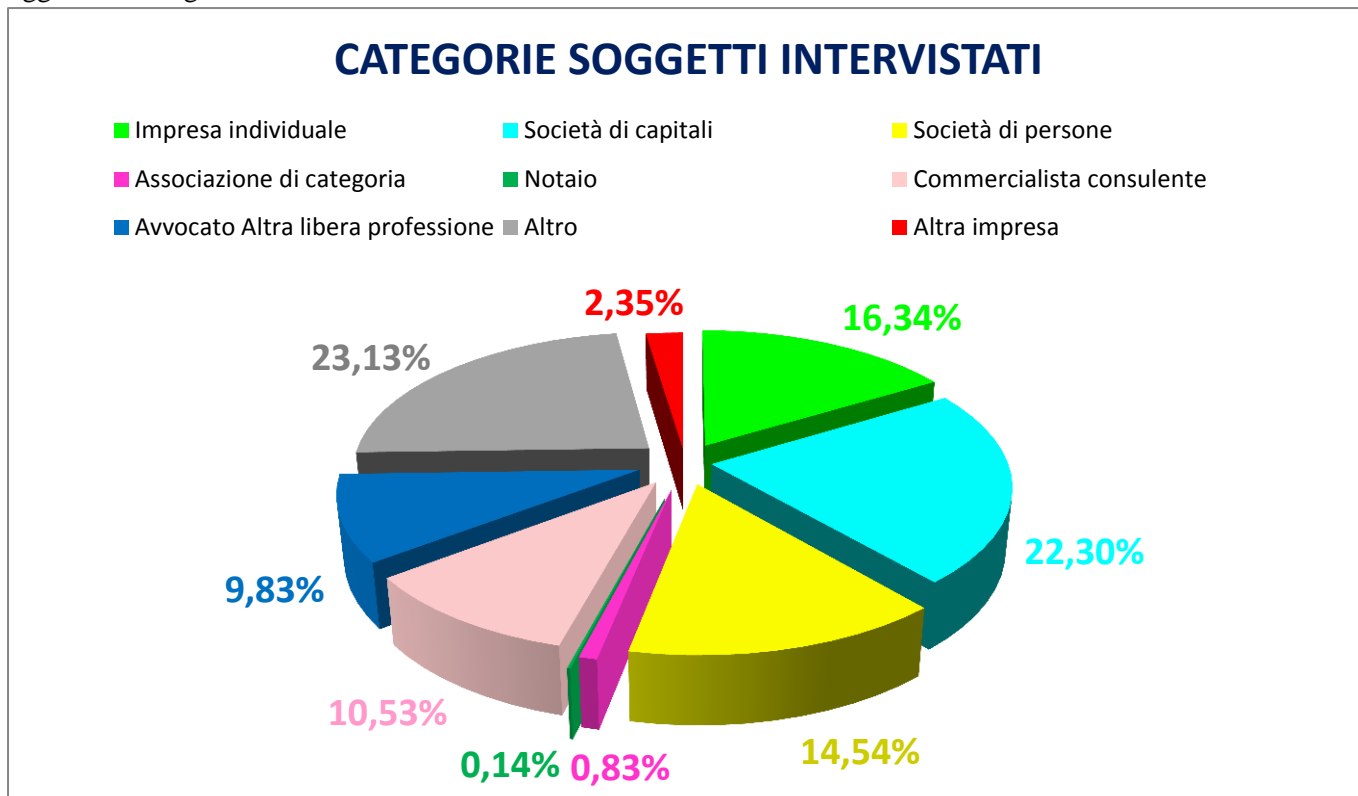
2 = giudizio appena soddisfacente

3 = giudizio soddisfacente

4 = giudizio più che soddisfacente

Chi sono gli intervistati

Per tipologia di intervistati si intende ogni categoria di utenti che nell'anno 2015 ha usufruito dei servizi camerali oggetto di indagine:



Di seguito si analizzeranno nel dettaglio i risultati emersi dall'indagine effettuata ad ogni singolo sportello.

REGISTRO IMPRESE

Descrizione del servizio:

L'indagine condotta presso l'ufficio Registro Imprese comprende anche gli sportelli: Certificati e Visure e Vidimazioni.

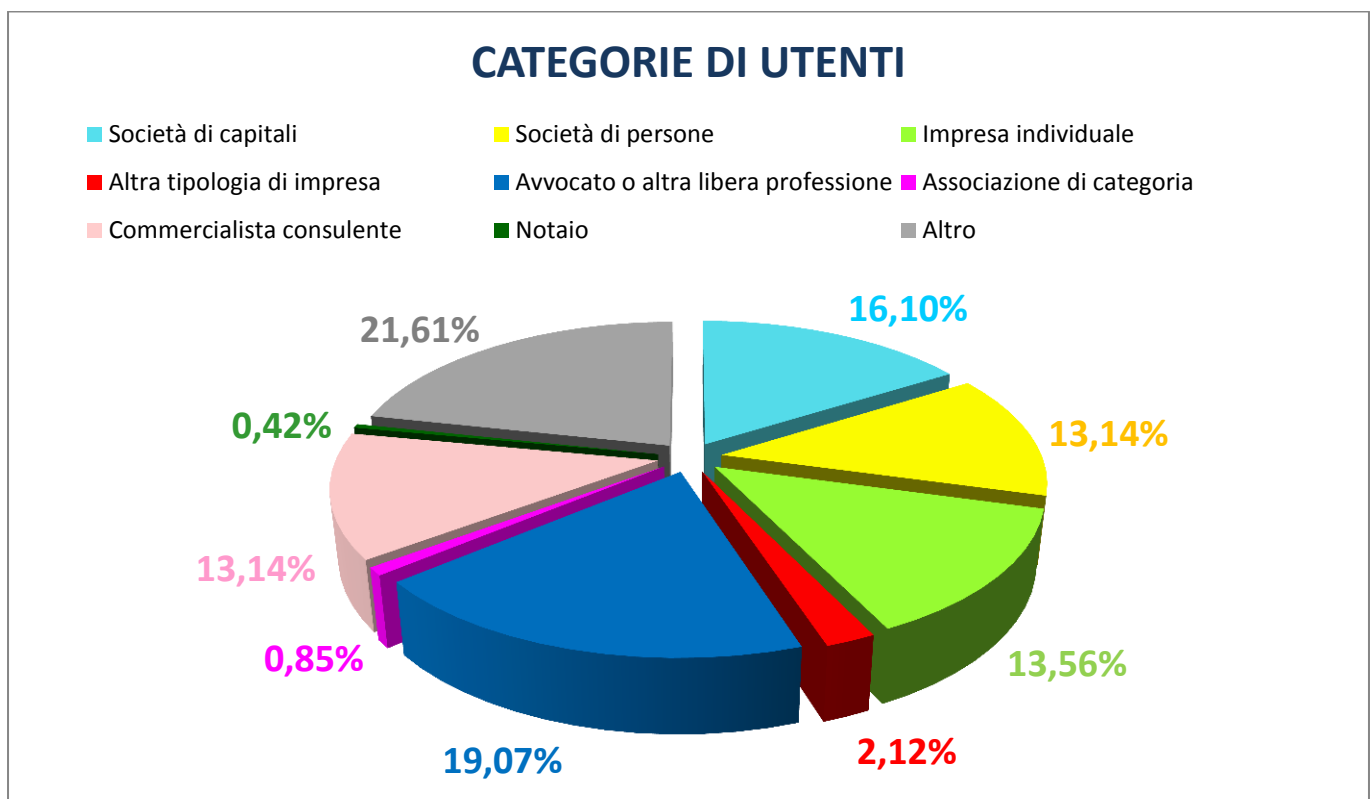
In particolare, i servizi erogati di cui sono state espresse le valutazioni da parte degli utenti sono suddivisi nel seguente modo:

- 1) Registro imprese: informazioni , rilascio copie atti e bilanci , elenchi merceologici , attestazioni extracomunitarie;
- 2) Certificati e visure: visure e certificati del registro imprese;
- 3) Vidimazioni: consegna e ritiro libri registri e formulari.

Numero questionari Customer elaborati:

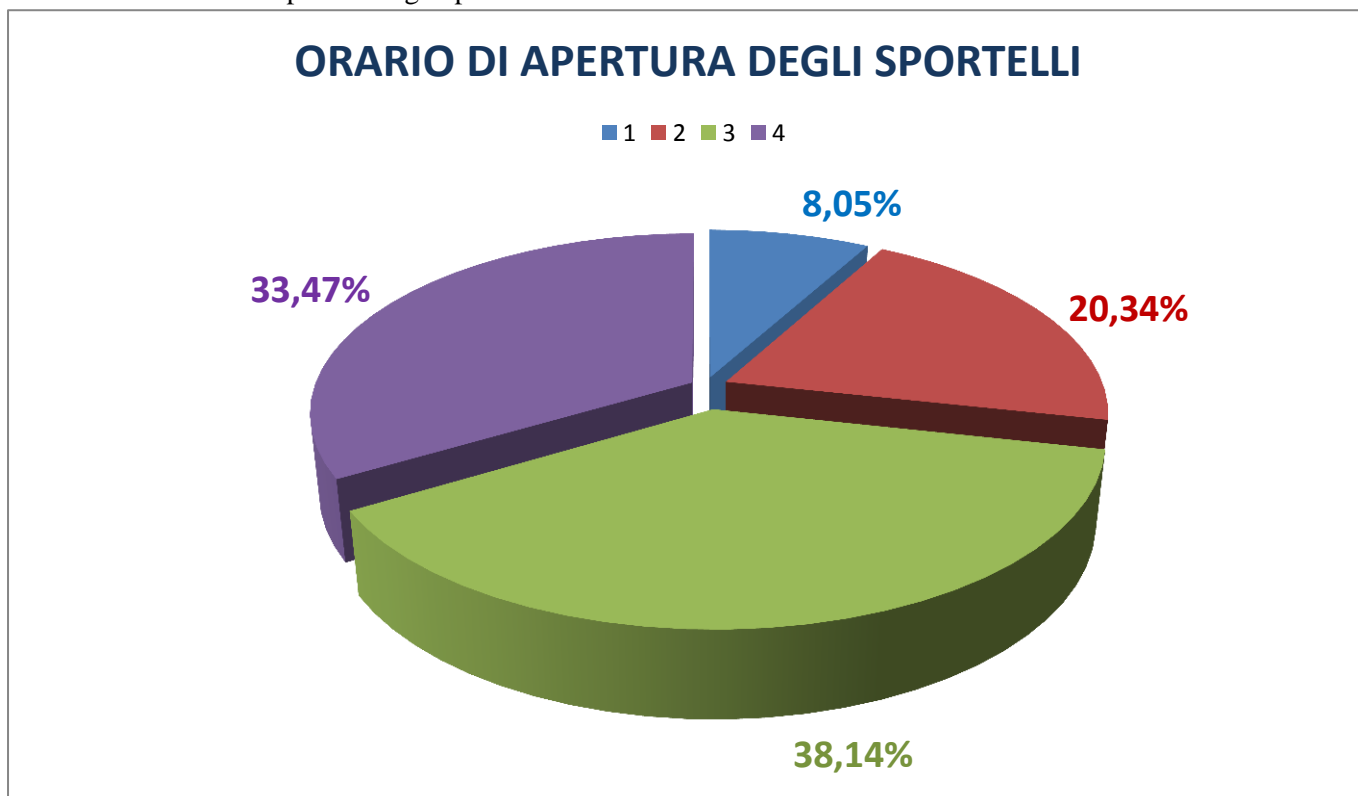
Il numero di utenti sottoposti al questionario in esame è pari a 236

Chi sono gli intervistati



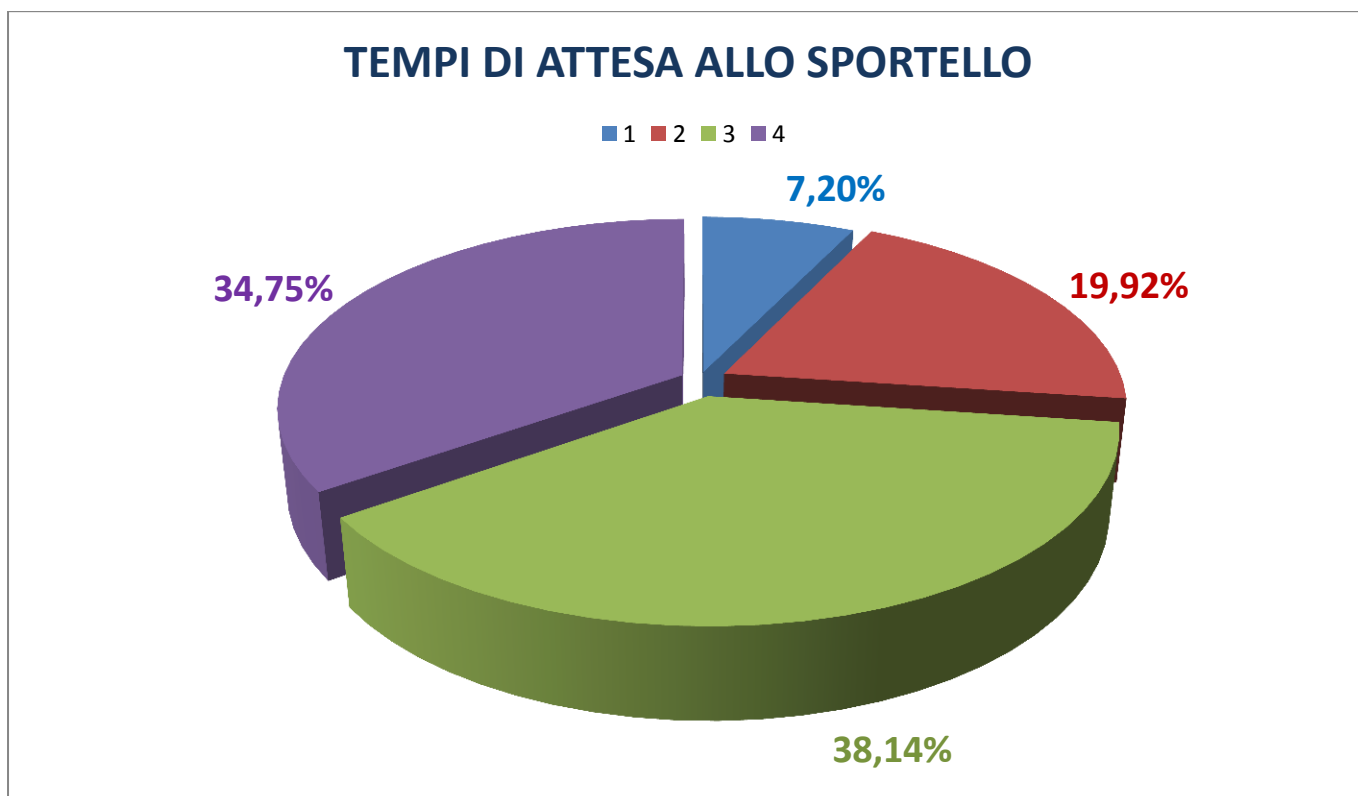
Analisi dei risultati:

Domanda 1: Orario di apertura degli sportelli



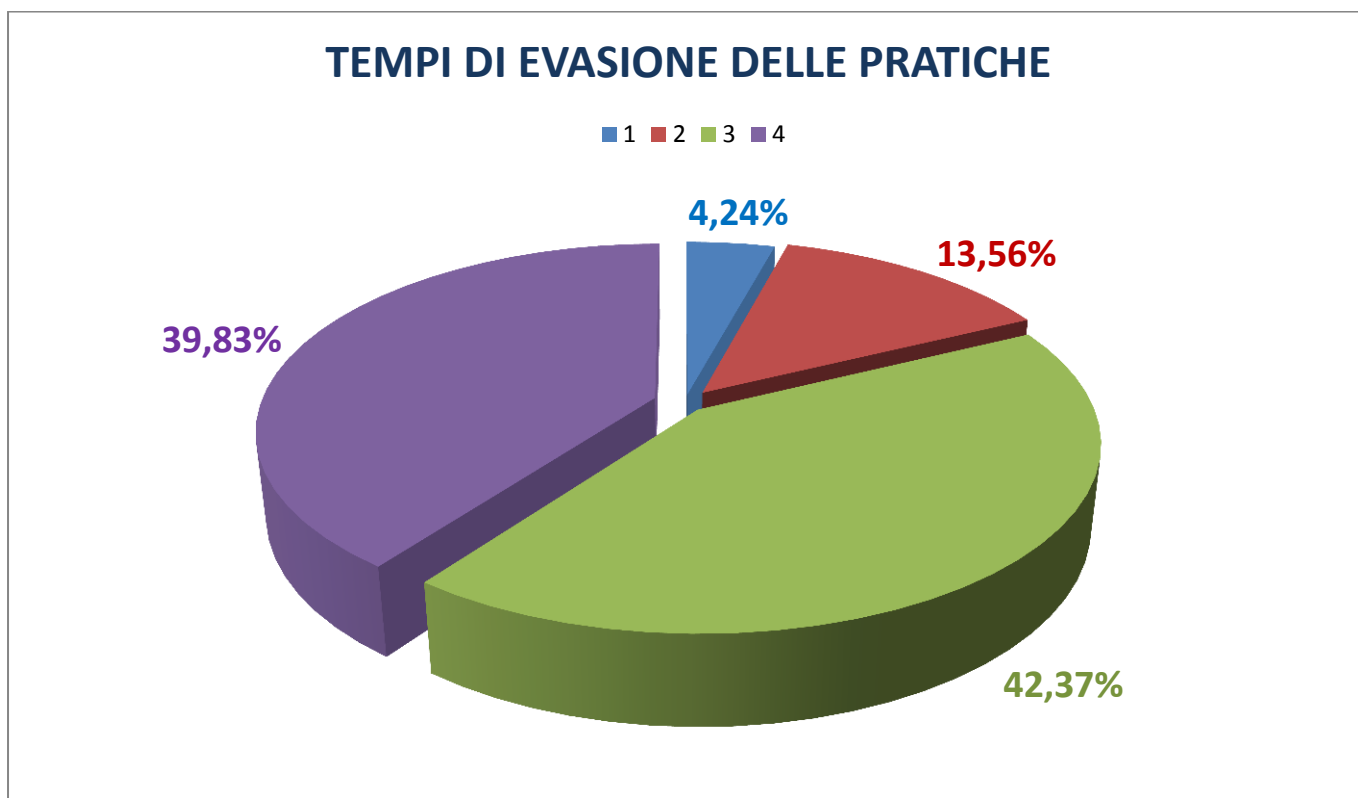
Da quanto emerso dalla rilevazione, il **33,47%** ha espresso un giudizio **pienamente positivo**, il **38,14%** degli intervistati si è dichiarato **soddisfatto**. Mentre, il **28,39%** degli utenti ha espresso complessivamente un giudizio negativo ed in particolare il **20,34%** **appena soddisfatto** e l'**8,05%** si è dichiarato **insoddisfatto**.

Domanda 2: Tempi di attesa allo sportello



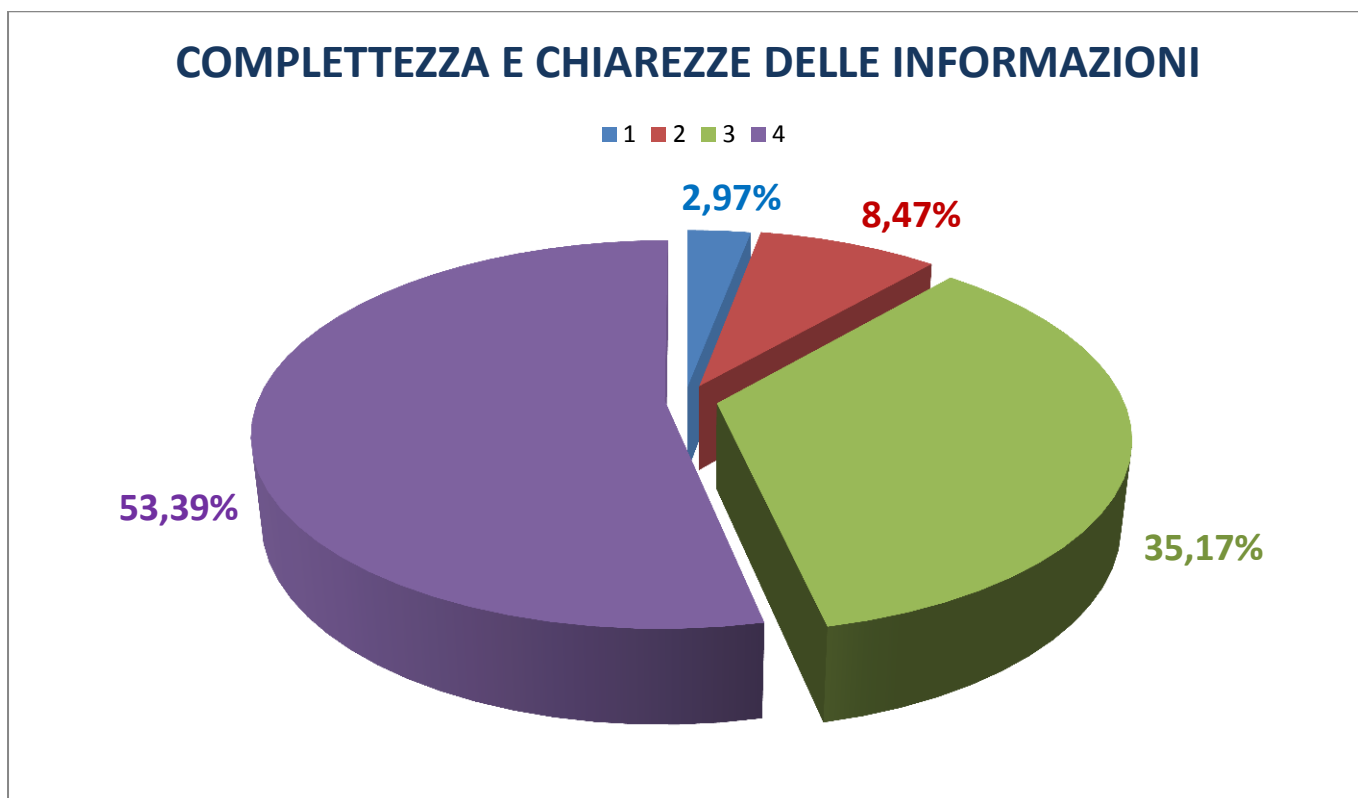
Per quanto attiene al giudizio sui tempi di attesa allo sportello, circa il **73%** degli intervistati ha dato una valutazione positiva, di cui meno della metà (**34,75%**) si dichiarano **pienamente soddisfatti** e il **38,14%** **soddisfatti**. Il rimanente **27,12%** del campione si suddivide in utenti **appena soddisfatti** (**19,92%**) ed utenti **per niente soddisfatti** (**7,20%**).

Domanda 3: Tempi di evasione delle pratiche



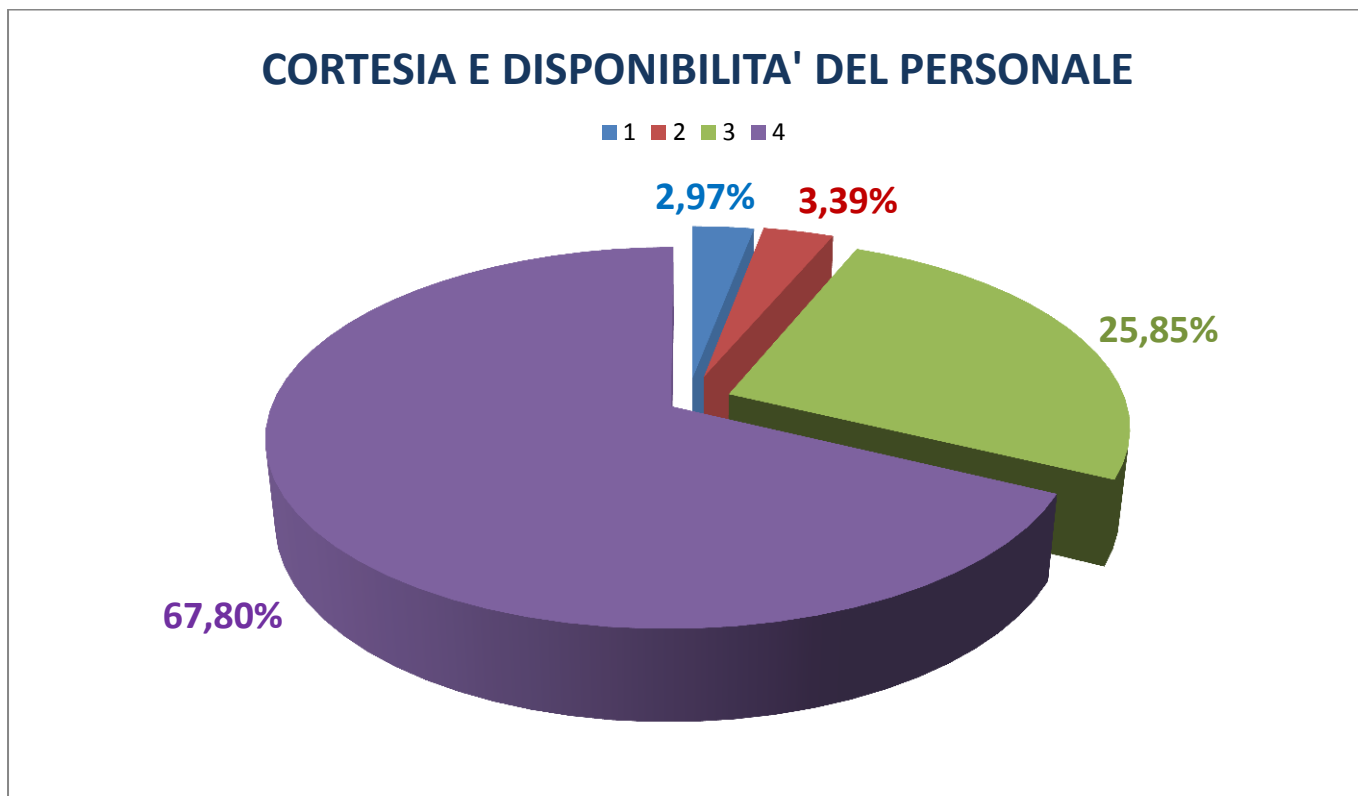
Analizzando le risposte degli intervistati sul giudizio dei tempi di evasione delle pratiche, si può notare che per quanto riguarda le parti degli utenti **pienamente soddisfatti** e **soddisfatti**, si registrano percentuali rispettivamente del **39,83%** e del **42,37%**; per contro, la fetta degli utenti **insoddisfatti** (**4,24%** + **13,56%**) si è ridotta sensibilmente rispetto alle domande analizzate in precedenza.

Domanda 4: Completezza e chiarezza delle informazioni



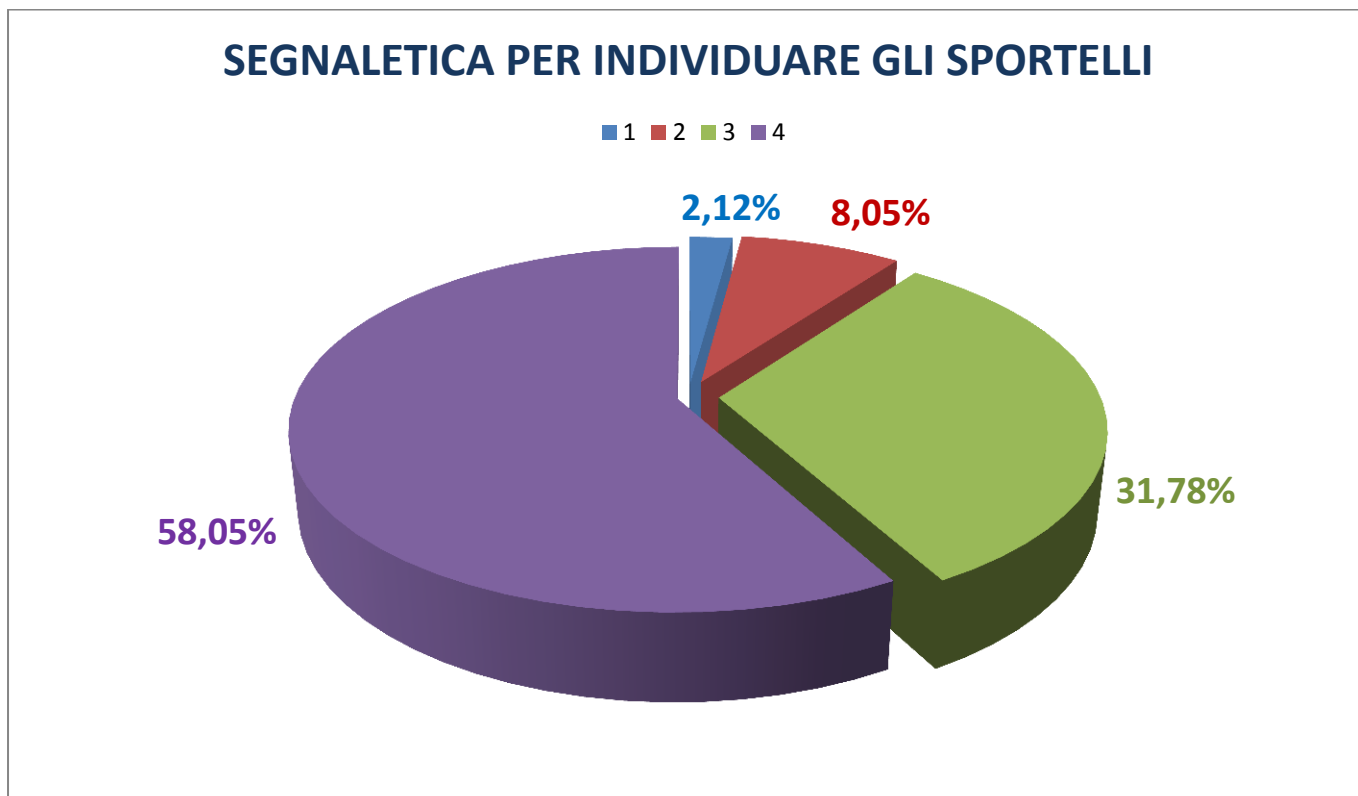
In questo caso, invece, prevale la parte degli intervistati che ha ritenuto la variabile in questione **pienamente soddisfacente** (**53,39%**); un restante **35,17%** si è dichiarato **soddisfatto** e solamente il restante **11,44%** ha espresso un giudizio **appena soddisfacente** (**8,47%**) o **insoddisfacente** (**2,97%**).

Domanda 5: Cortesia e disponibilità del personale



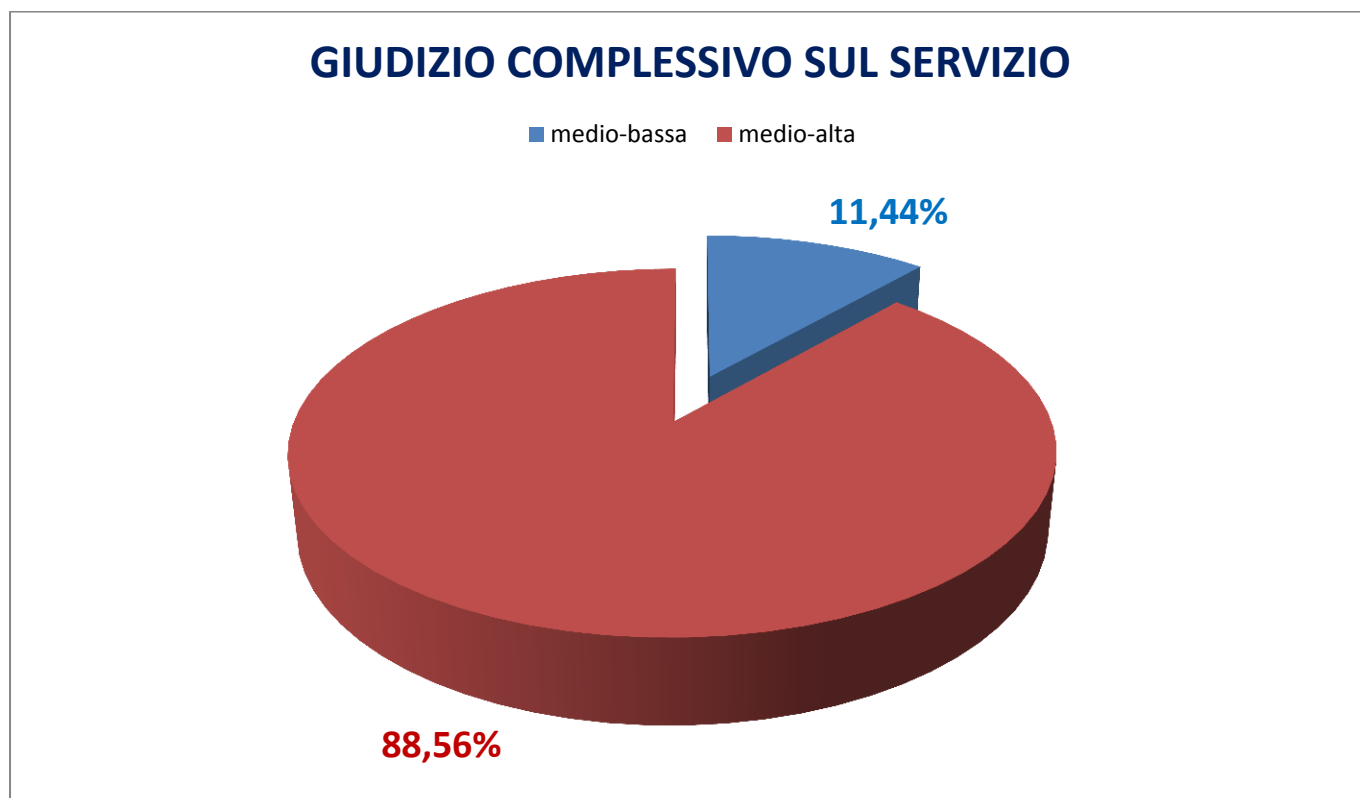
I dati raccolti durante l'indagine hanno chiaramente evidenziato che la cortesia e la disponibilità del personale sono il punto di forza per quanto riguarda lo sportello del Registro Imprese. Ciò è confermato dal fatto che più del 90% delle risposte sono risultate positive ed in particolare si può notare che il **67,80%** degli intervistati ha espresso il **giudizio massimo** ed il **25,85%** considera il parametro **soddisfacente**. Sono risultati isolati e sporadici i casi in cui il personale dell'ufficio è stato considerato **poco (3,39%)** o **per nulla (2,97%)** cortese e disponibile.

Domanda 6: Segnaletica per individuare gli sportelli



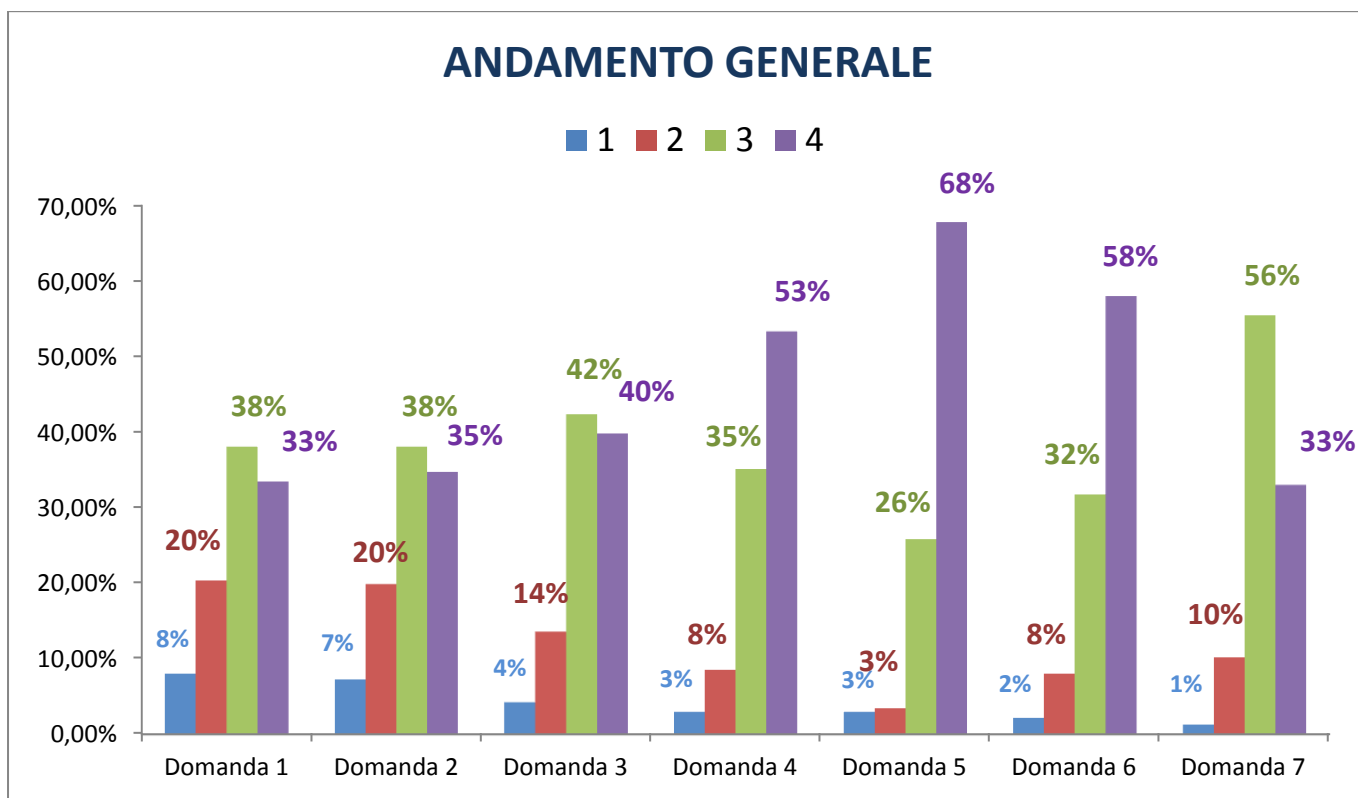
Con tale domanda si fa riferimento alla segnaletica che dovrebbe aiutare l'utente, specialmente se si tratta di un utente non abituale, a reperire fisicamente l'ufficio desiderato all'interno della Camera di Commercio. Il **58,05%** del campione si è dichiarato **pienamente soddisfatto** ed un altro **31,78%** ritiene il servizio **soddisfacente**. Dall'altra parte l'**8,05%** degli utenti considera le indicazioni **poco utili** e solamente il rimanente **2,12%** ha considerato la segnaletica **per nulla soddisfacente** e mal posizionata.

Domanda 7: Giudizio complessivo sul servizio



Con tale quesito si è voluto chiedere all'utente di esprimere un giudizio complessivo sul servizio che stava valutando, tenendo in considerazione tutti gli aspetti nonché le domande precedentemente analizzati nel dettaglio. Come emerge chiaramente dal grafico, la maggior parte degli intervistati ha espresso, **nel complesso**, un giudizio **positivo (88,56%)**, attestandosi su livelli di soddisfazione medio-alti, l'11,44% degli stessi ha espresso invece un livello di soddisfazione medio-basso.

Andamento generale:



Lo scopo dell'istogramma, sopra riportato, è quello di consentire al lettore di avere una visione panoramica e complessiva per quanto riguarda la valutazione effettuata dagli utenti che hanno usufruito di almeno uno dei servizi facenti capo allo sportello del Registro Imprese.

Dall'analisi di tale grafico, emergono punti di forza e debolezza dei servizi erogati. In particolare, ai punti di forza si riconducono le completezza, chiarezza delle informazioni ricevute, la cortesia e la disponibilità del personale, la facilità nel recarsi allo sportello. Quest'ultimo aspetto è strettamente collegato al fatto che gli utenti del servizio camerale preso in esame sono nella maggior parte dei casi abituali. Per contro, tra i punti di debolezza si riscontrano gli orari di apertura degli sportelli, tempi di attesa e di evasione delle pratiche. Tutto ciò trova giustificazione nelle proposte di miglioramento e nei commenti da parte degli intervistati che sono stati rilevati in fase di indagine. Infatti, ciò che si richiede maggiormente è un orario più flessibile, possibilmente pomeridiano, e più personale addetto a quegli sportelli la cui affluenza è maggiore. Il bilancio tra pro e contro del servizio si osserva poi nel giudizio complessivo, che si attesta difatti ad una valutazione pari a 3 (utenti abbastanza soddisfatti).

ALBO IMPRESE ARTIGIANE

Descrizione del servizio:

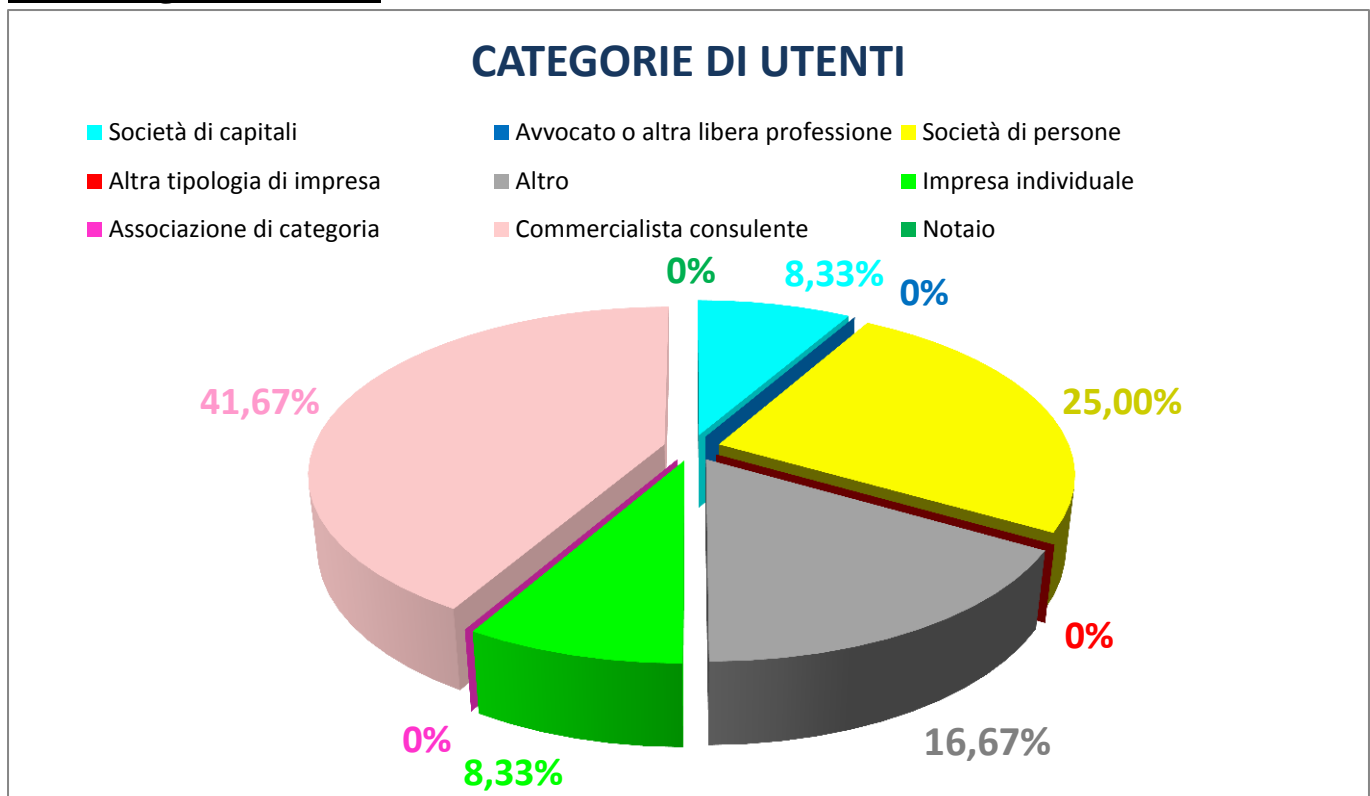
Un altro ufficio presso il quale è stata condotta l'indagine è Albo Imprese Artigiane il quale eroga numerosi servizi:

- 1) informazioni Albo Imprese Artigiane;
- 2) copie atti e/o documenti imprese artigiane;
- 3) certificati di abilitazione professionale per barbieri, acconciatori ed estetisti;
- 4) certificati di dati relativi a posizioni previdenziali di titolari/ collaboratori/ soci non acquisiti su banche dati digitali;
- 5) visure previdenziali;
- 6) visure e certificati imprese artigiane.

Numero questionari customer elaborati

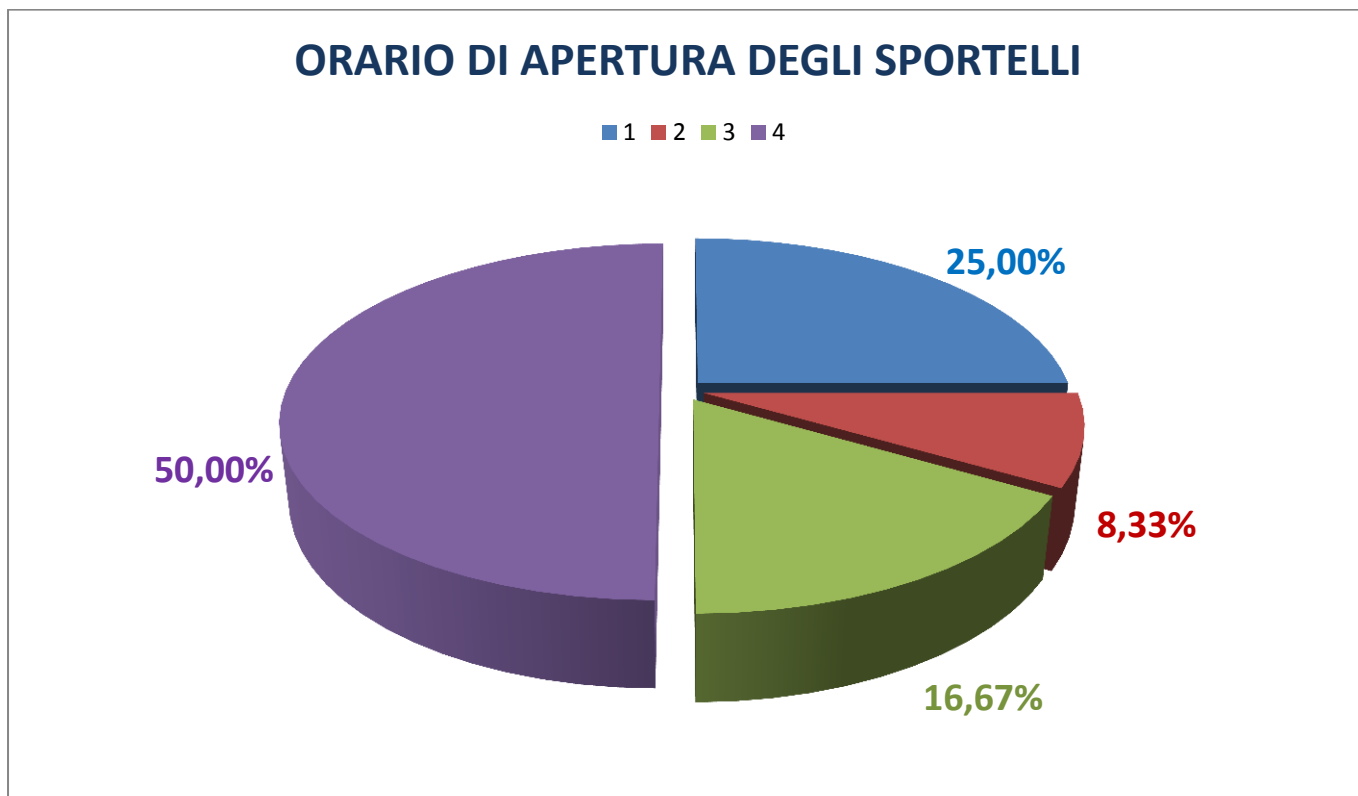
Il numero di utenti sottoposti al questionario in esame è pari a 12

Chi sono gli intervistati



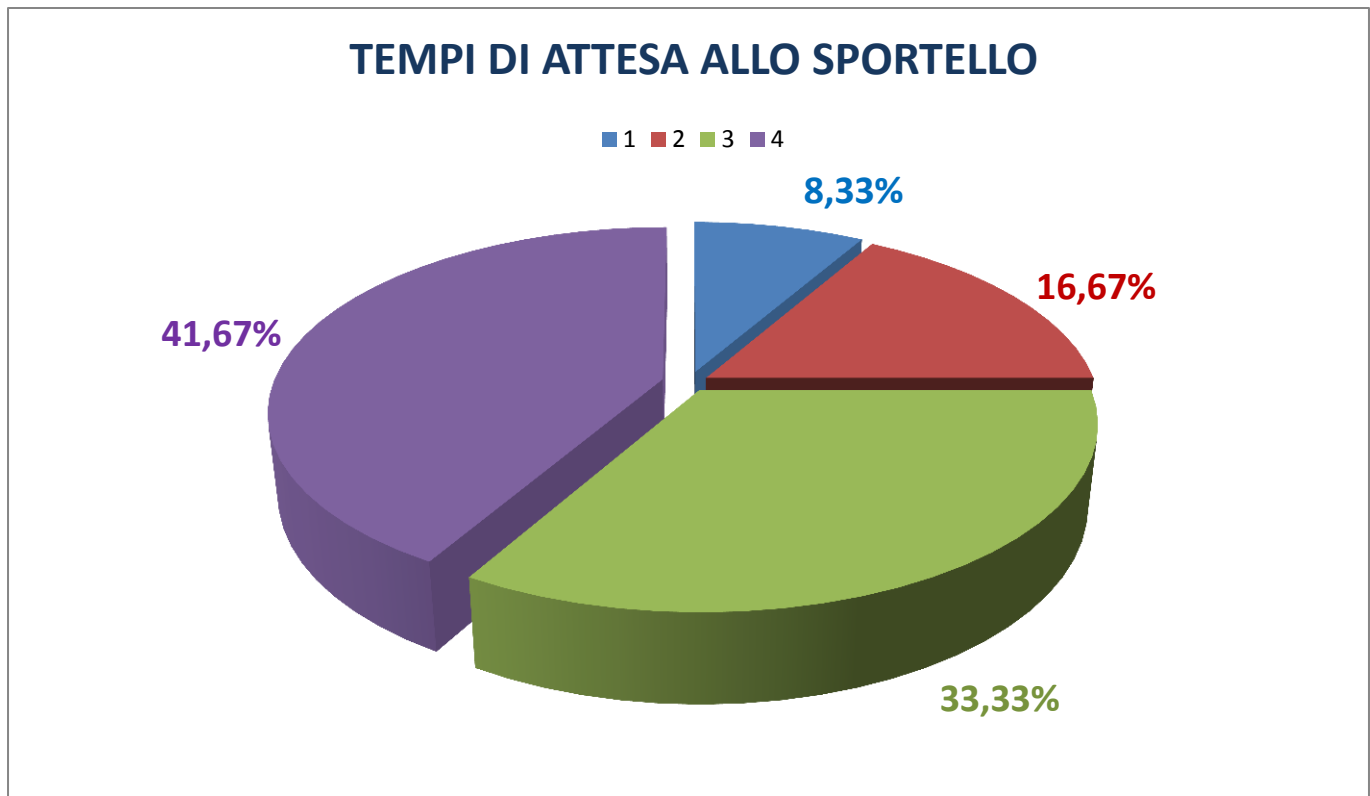
Analisi dei risultati:

Domanda 1: Orario di apertura degli sportelli



Per quanto riguarda l'orario di apertura è doveroso specificare che lo sportello Albo Imprese Artigiane è aperto al pubblico per due giorni a settimana (lunedì e giovedì) con un orario che va dalle 9.00 alle 12.30. Nonostante la copertura del servizio risulti essere la più bassa rispetto agli altri sportelli analizzati, questo parametro viene considerato dalla metà degli utenti intervistati (**50%**) **più che soddisfacente**. I due giudizi intermedi **soddisfacente** e **appena soddisfacente** hanno registrato rispettivamente il **16,67%** e l'**8,33%** delle risposte totali. Un altro dato da tenere in considerazione è che il **25%** degli utenti (frequenza più elevata dopo quella appena analizzata) considera il parametro in esame **insoddisfacente**.

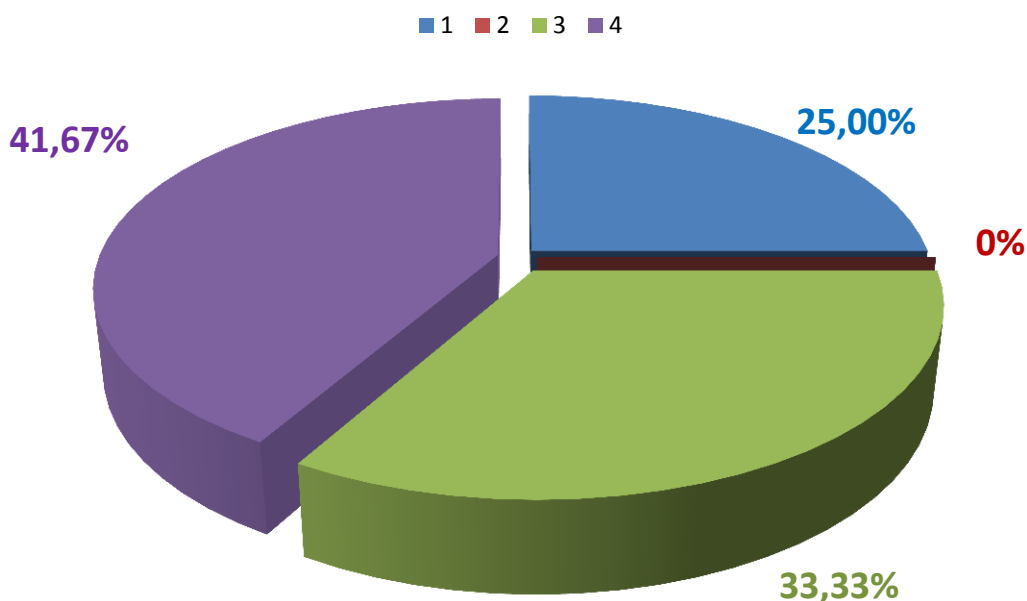
Domanda 2: Tempi di attesa allo sportello



Considerando la variabile riguardante i tempi di attesa allo sportello, il **41,67%** ha espresso un giudizio di **pieno soddisfacimento** ed un ulteriore **33,33%** degli intervistati ha dichiarato di essere **soddisfatta**. Dall'altra parte, giudizi di scarso gradimento sono stati espressi dal 25% degli utenti ed in particolare il **16,67%** ha valutato il parametro **appena soddisfacente** e l'**8,33%** ha sottolineato dei tempi di attesa eccessivi attribuendo un giudizio **insufficiente** alla variabile considerata.

Domanda 3: Tempi di evasione delle pratiche

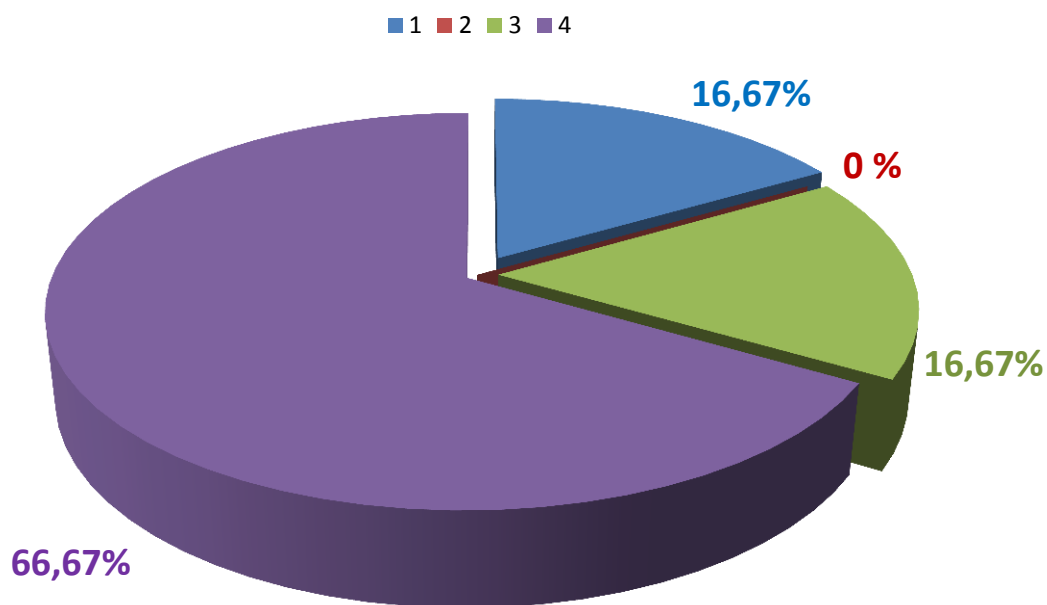
TEMPI DI EVASIONE DELLE PRATICHE



Per i tempi di evasione delle pratiche gli utenti si sono espressi nel seguente modo: il **41,67%** pienamente soddisfatti, il **33,33%** soddisfatti ed il restante **25%** insoddisfatti.

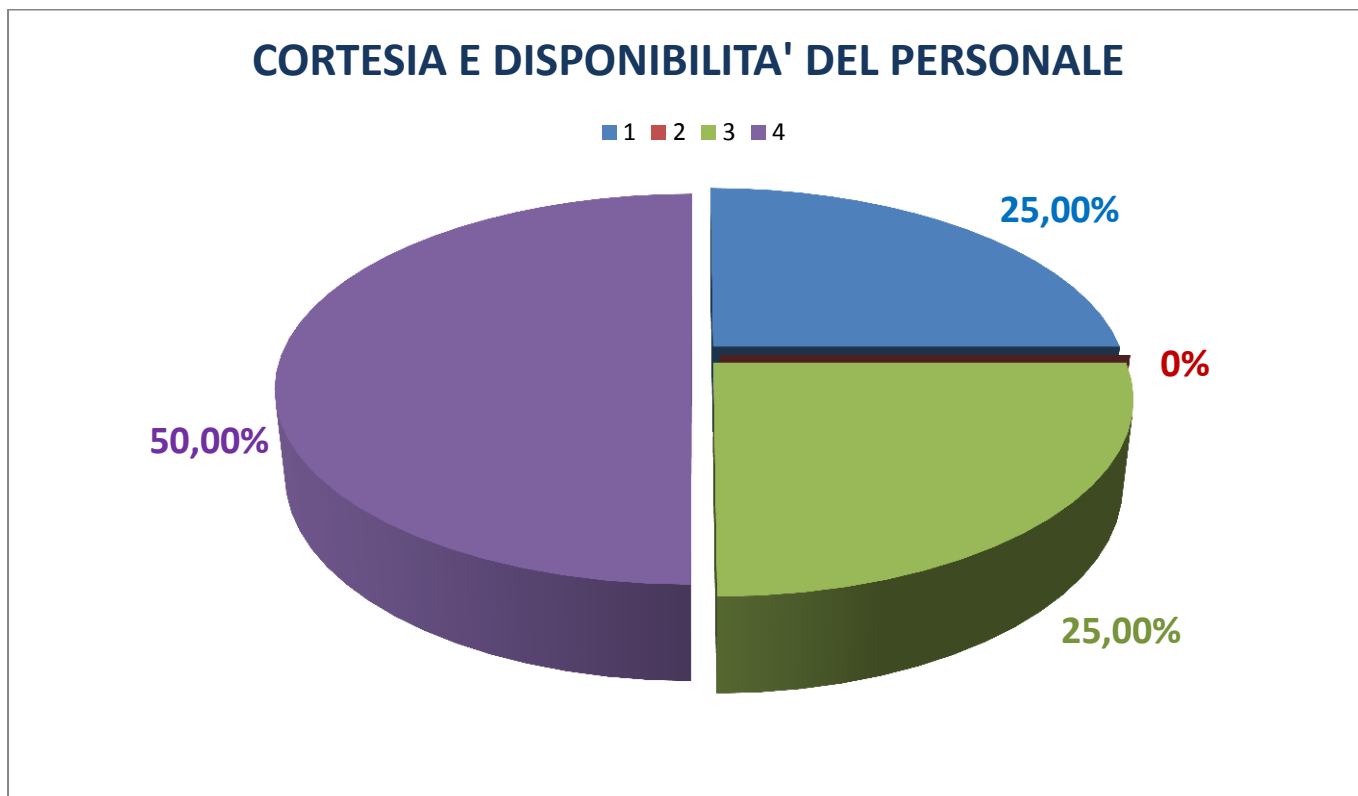
Domanda 4: Completezza e chiarezza delle informazioni

COMPLETEZZA E CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI



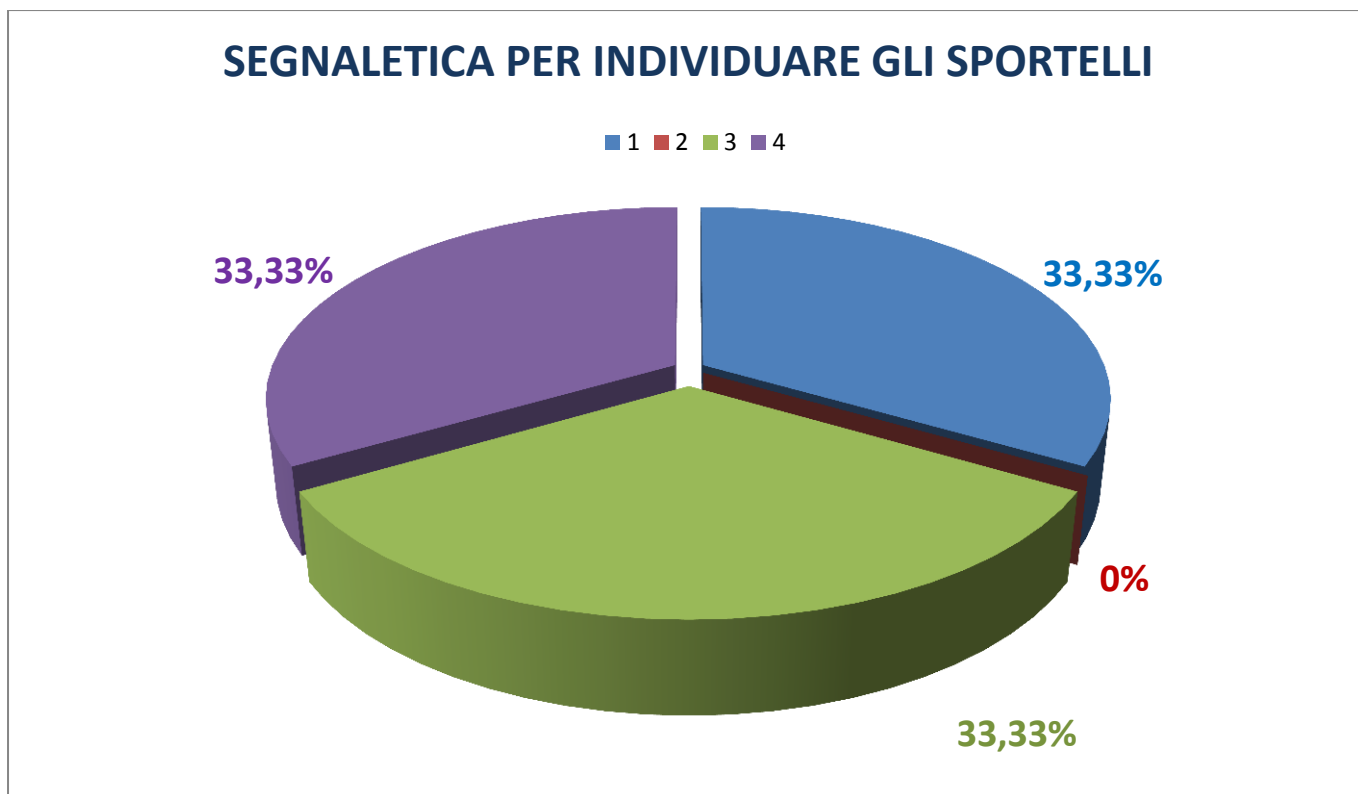
La completezza e chiarezza delle informazioni risulta essere il punto di forza del servizio analizzato. Nello specifico il **66,67%** ha affermato che il livello di chiarezza delle informazioni fornite loro dal personale addetto è stato **massimo** ed il **16,67%** ha espresso un giudizio **positivo**; solamente il **16,67%** degli intervistati ha espresso un giudizio **insufficiente** mentre la restante parte (83,33%) ha dichiarato che la completezza e chiarezza informativa sono aspetti positivi.

Domanda 5: Cortesia e disponibilità del personale



Per quanto riguarda la cortesia e la disponibilità del personale, il **50%** del totale ha espresso la valutazione **massima** ed un altro **25%** ha espresso comunque un giudizio di **apprezzamento** del parametro esaminato. Infine, la rimanente fetta di intervistati (**25%**) ha espresso un parere fortemente negativo che rispecchia una giudizio **per nulla soddisfacente**.

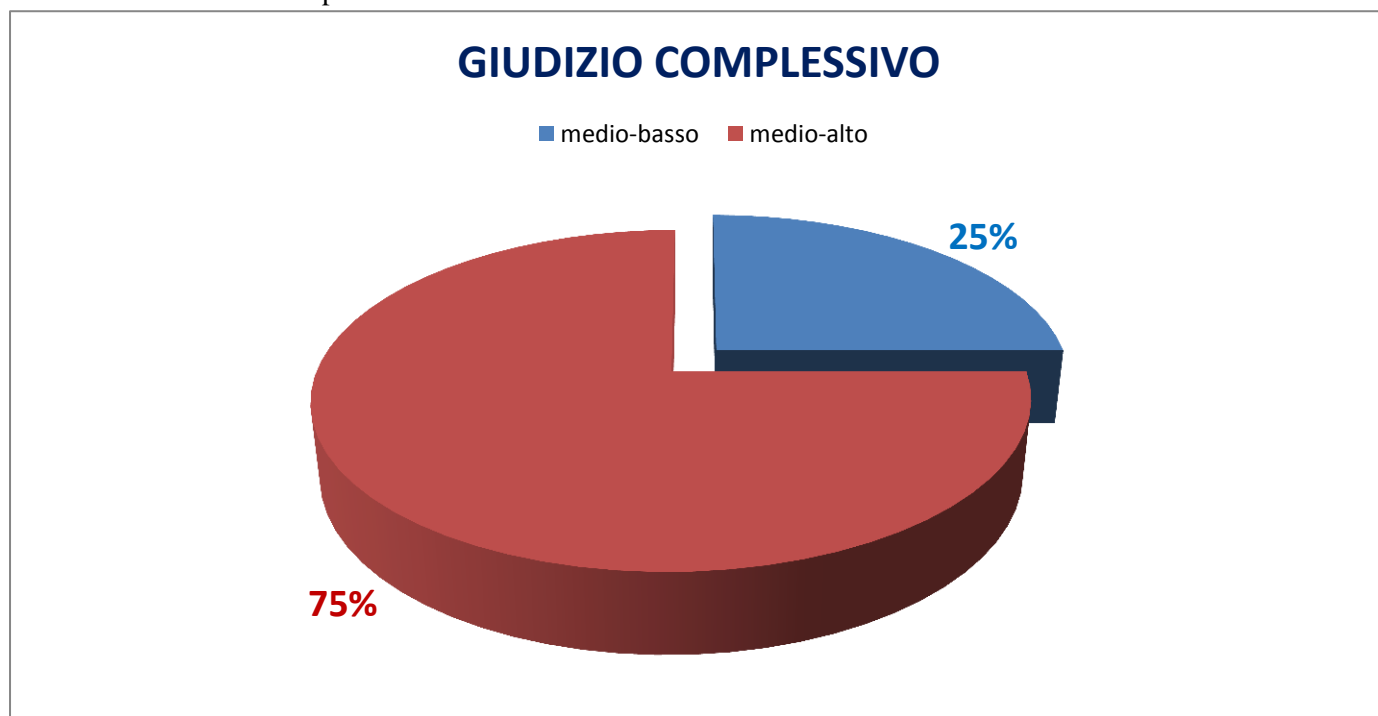
Domanda 6: Segnaletica per individuare gli sportelli



Per segnaletica si intende la cartellonistica che dovrebbe aiutare gli utenti (specialmente quelli non abituali) a reperire fisicamente l'ufficio presso il quale devono recarsi. Anche in questo caso gli utenti hanno espresso solamente 3 giudizi

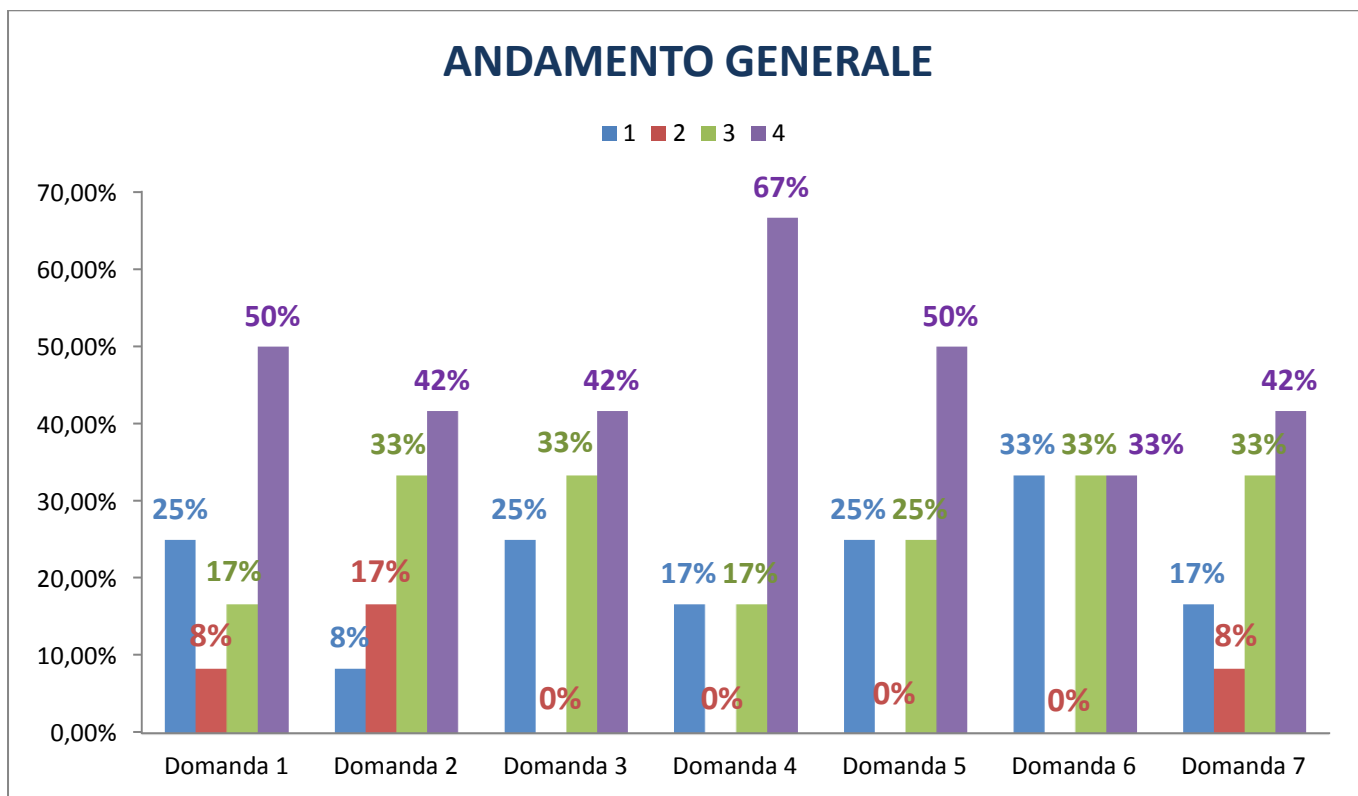
(sui 4 disponibili) e per tutti e tre si è registrata la stessa percentuale di frequenza del 33,33%. Analizzando i dati a livello aggregato possiamo dire che la maggioranza dei risultati si attesta su giudizi positivi (**soddisfacente** e **pienamente soddisfacente**), il restante **33,33%** dichiara o di non aver notato nessuna segnaletica o che non è risultata di aiuto nel reperimento dello sportello in questione.

Domanda 7: Giudizio complessivo sul servizio



Il quesito considerato è stato inserito per far sì che l'utente, dopo aver espresso un giudizio sulle domande precedentemente analizzate, potesse esprimere una valutazione complessiva sui servizi erogati dallo sportello Albo Imprese Artigiane. Come emerge dal grafico il 75% degli utenti intervistati ha espresso un giudizio positivo attestandosi su livelli di soddisfazione medio-alti, il 25% degli stessi si attesta, al contrario, su livelli di soddisfazione medio-bassi.

Andamento generale:



Per consentire al lettore di avere una visione panoramica e complessiva sulle valutazioni effettuate dagli utenti riguardo ai servizi erogati dallo sportello Albo Imprese Artigiane, è stato riportato l'istogramma dal quale è possibile vedere in che modo gli utenti hanno risposto alle domande precedentemente analizzate nel dettaglio. Gli aspetti che appaiono più critici dall'analisi del grafico, e quindi presentano un'alta percentuale di utenti insoddisfatti, riguardano l'orario di apertura dello sportello, i tempi di evasione delle pratiche, la cortesia e la disponibilità del personale e la reperibilità dello sportello. A tal proposito, si deve sottolineare come lo sportello sia aperto solo due giorni a settimana e ciò comporta inevitabilmente che gli orari più prolungati siano tra i miglioramenti maggiormente richiesti. La variabile per cui il differenziale tra utenti assolutamente soddisfatti e utenti insoddisfatti è maggiore, è invece la completezza e la chiarezza delle informazioni ricevute, aspetto che potrebbe di conseguenza essere ritenuto il più apprezzato dagli utenti.

UFFICIO PROTESTI

Descrizione del servizio:

L'Ufficio Protesti cura la pubblicazione dell'elenco ufficiale dei protesti cambiari per il mancato pagamento di tratte accettate, vaglia cambiari e assegni bancari. La pubblicazione avviene tramite inserimento nel Registro informatico dei protesti e si riferisce a protesti levati in provincia e/o sul territorio nazionale. Rilascia inoltre visure nominative dei protesti aggiornate alla data di estrazione.

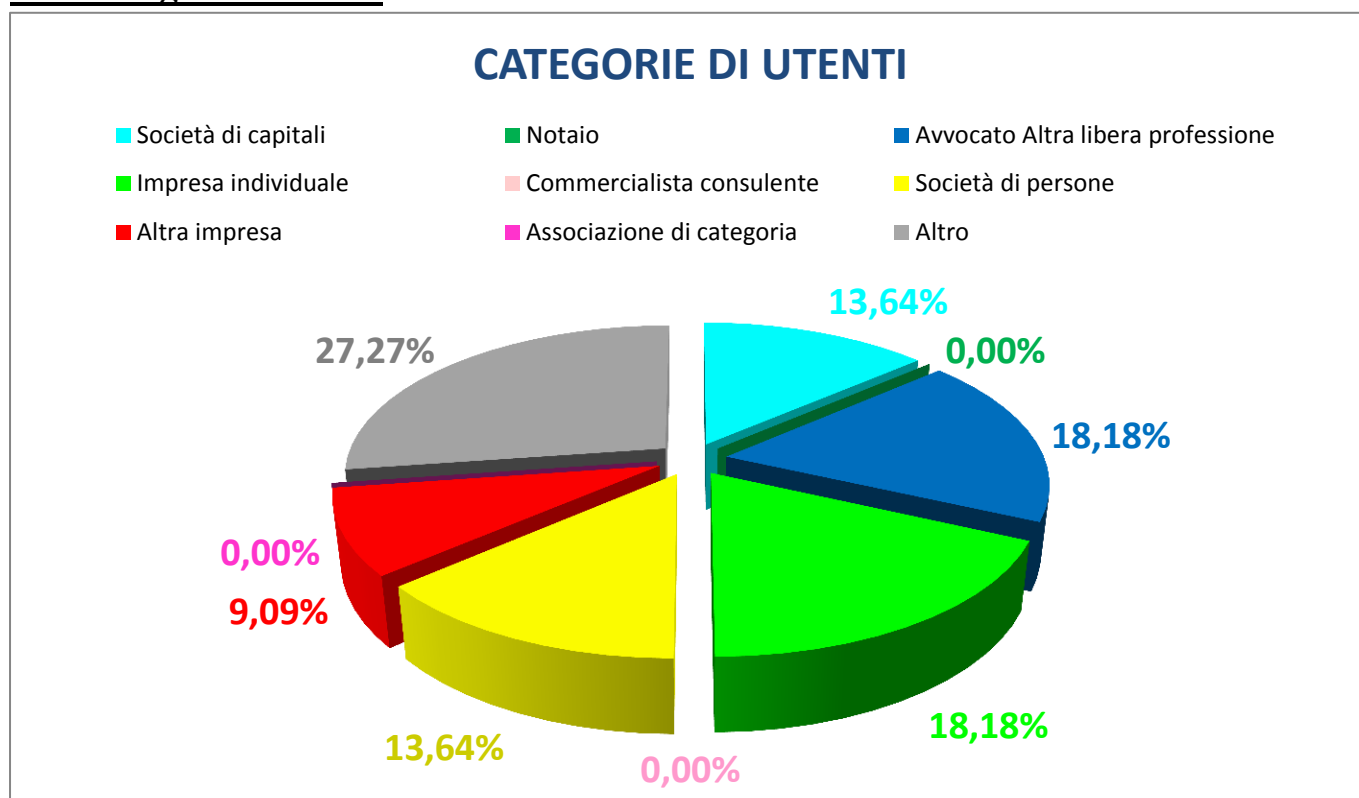
La Camera di Commercio provvede, nell'ambito della circoscrizione territoriale di propria competenza:

- alla ricezione (il primo di ogni mese) degli elenchi dei protesti trasmessi dai Pubblici Ufficiali abilitati alla loro istruttoria e alla loro pubblicazione, mediante inserimento nel Registro Informatico dei Protesti;
- alla ricezione delle istanze di cancellazione/annotazione, alla loro istruttoria e all'esecuzione del conseguente provvedimento;
- al rilascio di visure contenenti l'esito delle ricerche effettuate nel Registro Informatico dei Protesti a livello nazionale.

Numero questionari customer elaborati

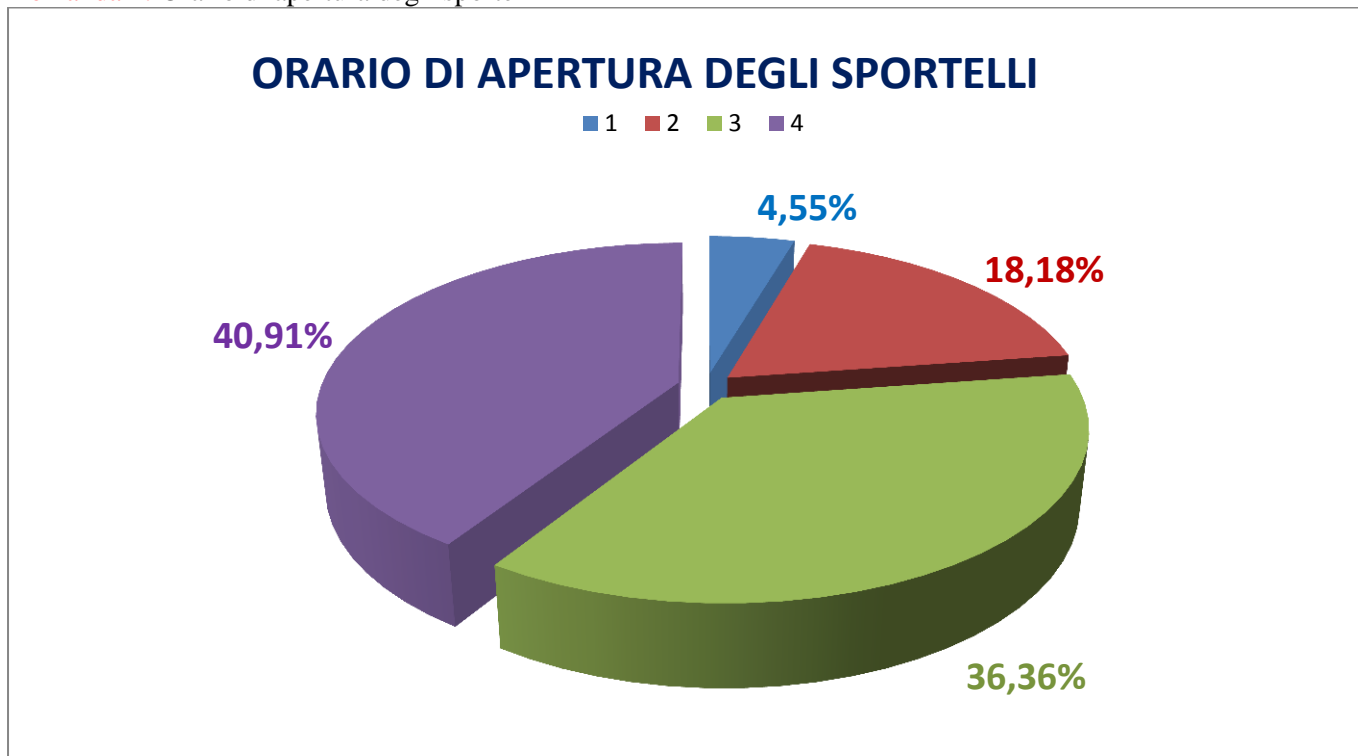
Il numero di utenti sottoposti al questionario in esame è pari a 22

Chi sono gli intervistati



Analisi dei risultati

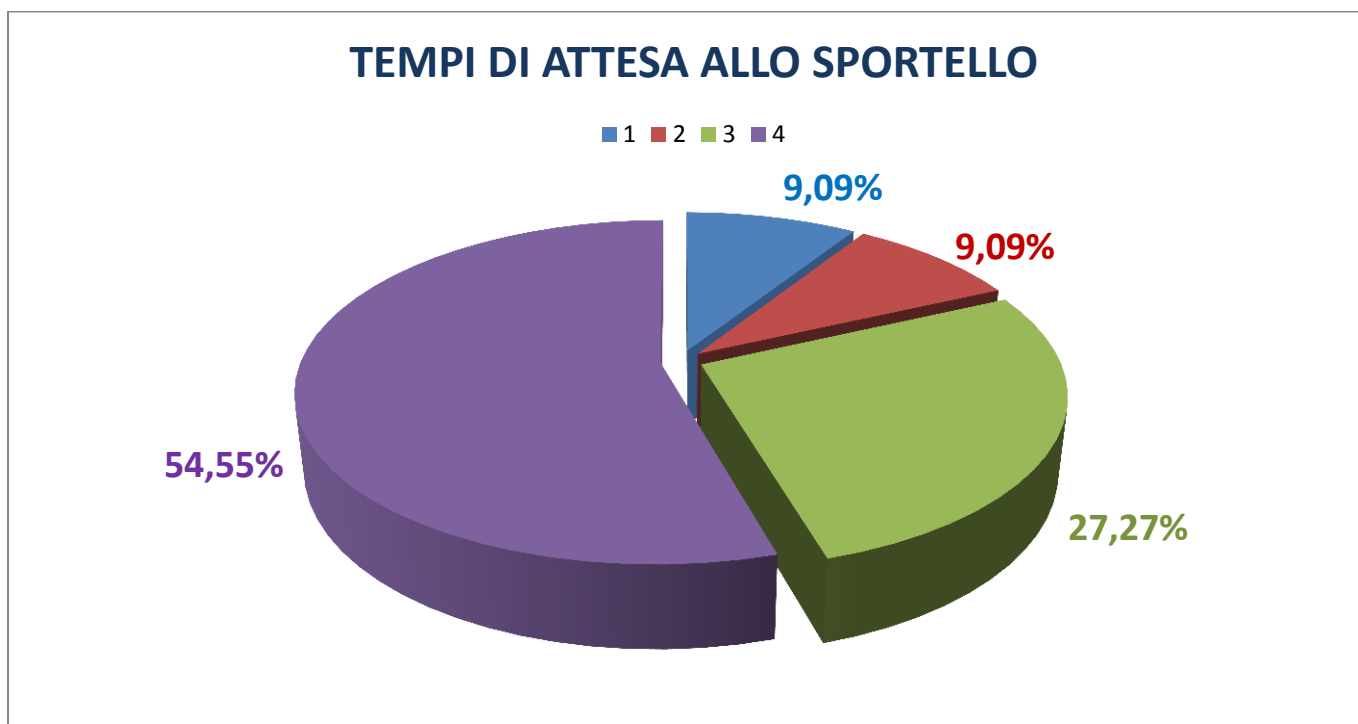
Domanda 1: Orario di apertura degli sportelli



Per quanto concerne lo sportello preso in esame, va considerato che l'orario di apertura al pubblico copre i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 12.00.

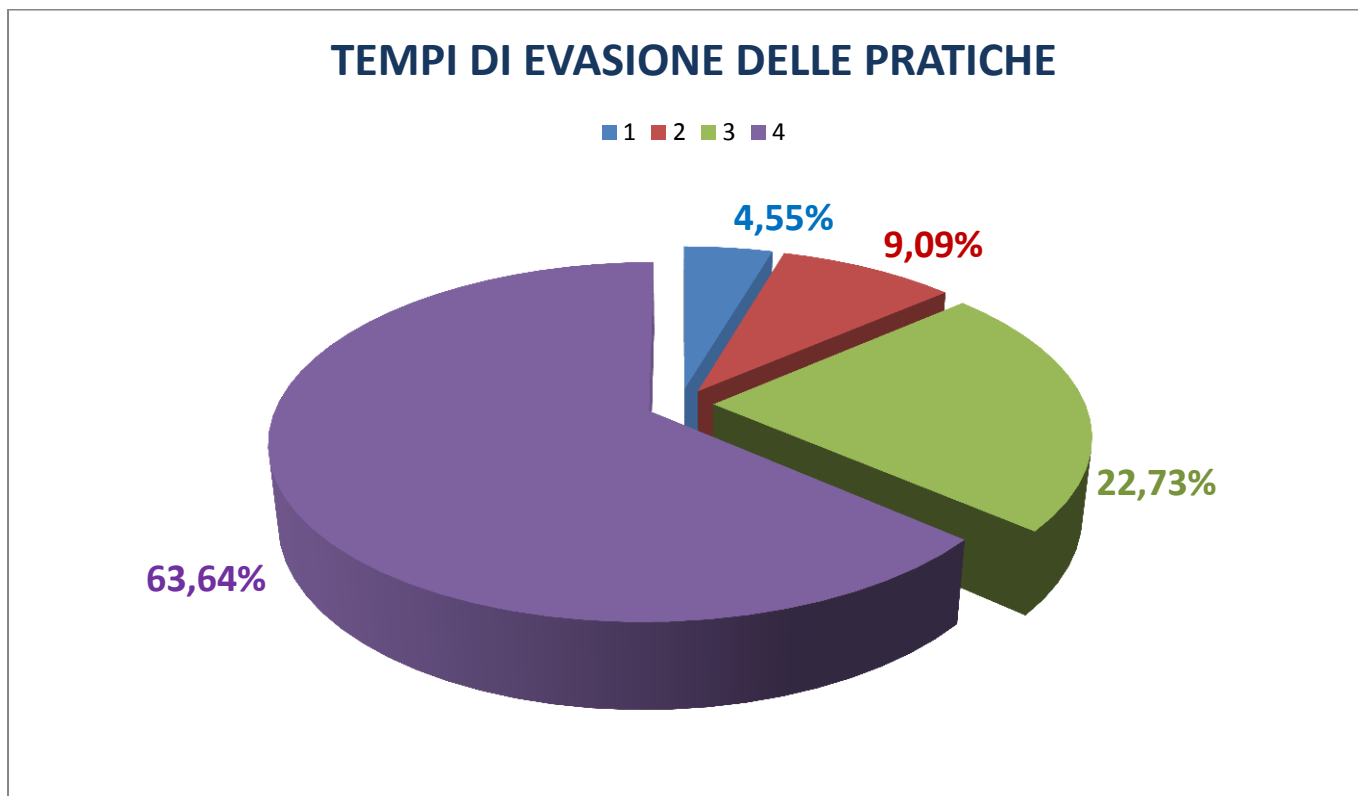
Il **40,91%** attribuisce la valutazione **più che soddisfacente** ed il rimanente **36,37%** degli utenti sottoposti al questionario considerano la variabile in maniera **soddisfacente**. Gli orari di apertura degli sportelli sono stati valutati in modo **appena soddisfacente** nel **18,18%** dei casi ed in maniera **insoddisfacente** dal **4,55%** degli intervistati.

Domanda 2: Tempi di attesa allo sportello



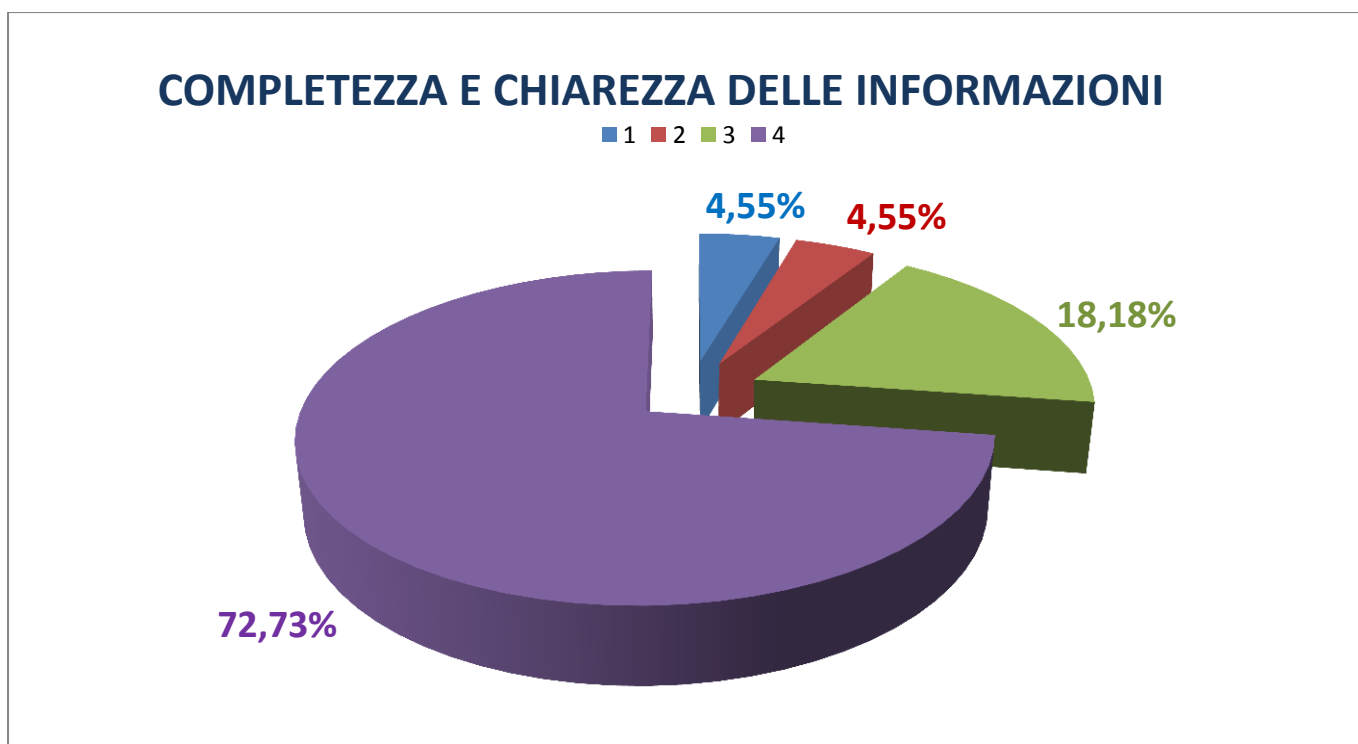
Il **54,55%** del campione si è dichiarato **pienamente soddisfatto** rispetto ai tempi di attesa allo sportello ed un altro **27,27%** ritiene il parametro **soddisfacente**. Per quanto riguarda i giudizi negativi, invece, sia per il giudizio **appena soddisfacente** sia per quello **insoddisfacente** si sono registrate delle percentuali di frequenza perfettamente coincidenti pari al **9,09%**.

Domanda 3: Tempi di evasione delle pratiche



Per quanto riguarda i tempi di evasione delle pratiche, gli intervistati che hanno dichiarato di essere **più che soddisfatti** sono il **63,64%**, coloro che si sono dichiarati **soddisfatti** sono il **22,73%**. In senso opposto, invece, si sono espressi gli altri intervistati che hanno giudicato tale aspetto **appena soddisfacente** (**9,09%**) o **insoddisfacente** (**4,55%**).

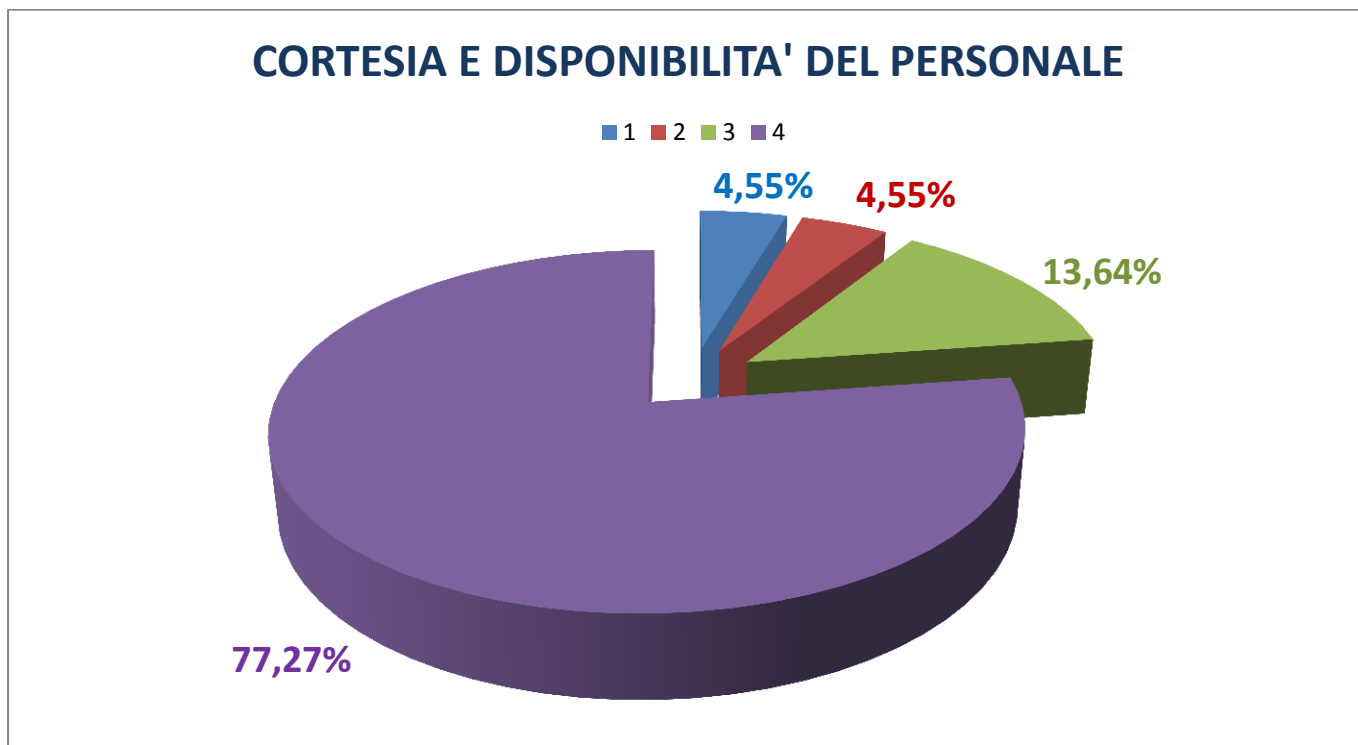
Domanda 4: Completezza e chiarezza delle informazioni



Per quanto riguarda lo sportello Ufficio Protesti la variabile analizzata risulta essere molto apprezzata dagli utenti che, infatti, nel **72,73%** dei casi ha dichiarato un grado di **soddisfaccimento massimo**; un altro consistente **18,18%** si è

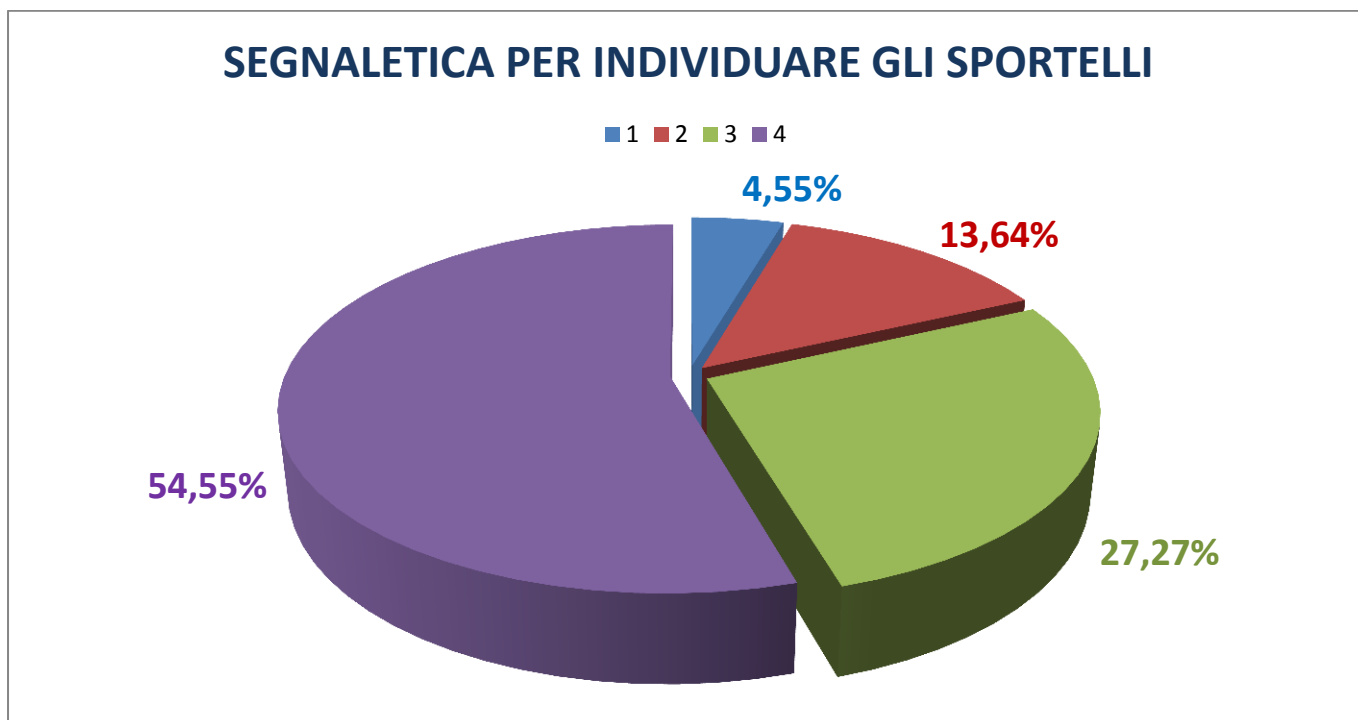
dichiarato **soddisfatto**. Poco numerosi e isolati sono stati i giudizi **appena soddisfacente** o **insoddisfacente** che in entrambi i casi rappresentano il **4,55%** del campione.

Domanda 5: Cortesia e disponibilità del personale



Anche la cortesia e disponibilità del personale è stato un parametro molto apprezzato dagli utenti che nel **77,27%** e nel **13,64%** dei casi hanno espresso un giudizio rispettivamente di **pieno soddisfacimento** e **soddisfacimento**. Il restante **9%** del campione è equamente suddiviso tra utenti **appena soddisfatti** e utenti **per nulla soddisfatti** riguardo alla variabile presa in esame.

Domanda 6: Segnaletica per individuare gli sportelli



Per segnaletica si intende la cartellonistica che dovrebbe aiutare gli utenti (specialmente quelli non abituali) a reperire fisicamente l'ufficio presso il quale devono recarsi. Il **54,55%** degli utenti considera la segnaletica **più che**

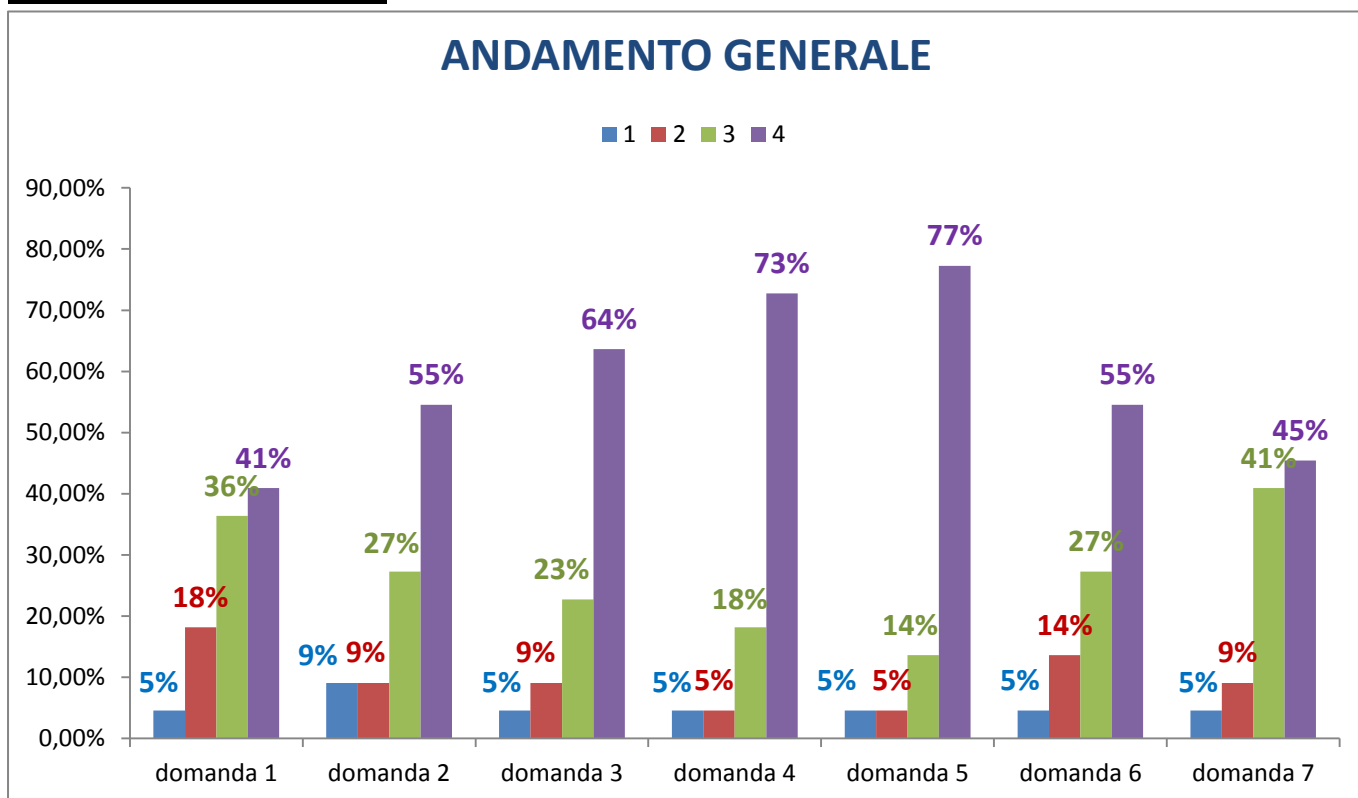
soddisfacente; il **27,27%** ritiene che le indicazioni siano **soddisfacenti**; il **13,64%** degli intervistati **non** hanno una valutazione **molto positiva** rispetto al quesito in esame; infine, il restante **4,55%** ha espresso un giudizio **totalmente negativo**.

Domanda 7: Giudizio complessivo sul servizi



Come emerge dal grafico, la maggior parte dei rispondenti ha espresso un giudizio complessivamente positivo sul servizio svolto dall'Ufficio Protesti: l'86,36% degli utenti intervistati si attesta su livelli di soddisfazione medio-alti, mentre il 13,64% degli stessi si attesta su livelli di soddisfazione medio-bassi.

Andamento generale



Il grafico sopra riportato sintetizza i giudizi espressi dagli utenti per ogni domanda posta e analizzata nel dettaglio precedentemente. L'Ufficio Protesti risulta avere basse percentuali di utenti insoddisfatti, mentre presenta alte percentuali di utenti assolutamente soddisfatti in almeno tre ambiti: tempi di evasione delle pratiche, completezza e chiarezza delle informazioni ricevute, cortesia e disponibilità del personale. Proprio in questi ambiti si registra un notevole differenziale tra coloro che hanno espresso un giudizio negativo e coloro che hanno valutato il servizio in maniera positiva. La tendenza ad ottenere buoni risultati è confermata anche dai dati emersi in sede di rilevazione di un giudizio complessivo dei risultati: oltre l'85% degli utenti appare infatti almeno soddisfatto.

UFFICIO METRICO

Descrizione del servizio

L'ufficio metrico ha il compito di verificare gli strumenti di misura, prima che gli stessi siano immessi in commercio e accertare il mantenimento nel tempo, della loro affidabilità metrologica.

Si occupa della tutela del consumatore, garantendo la "fede pubblica" negli scambi commerciali attraverso il periodico controllo degli strumenti di misurazione delle quantità vendute e prodotte (ad esempio bilance e distributori di benzina). Inoltre si occupa anche del rilascio delle carte tachigrafiche, necessarie per la guida di veicoli muniti di tachigrafi digitali.

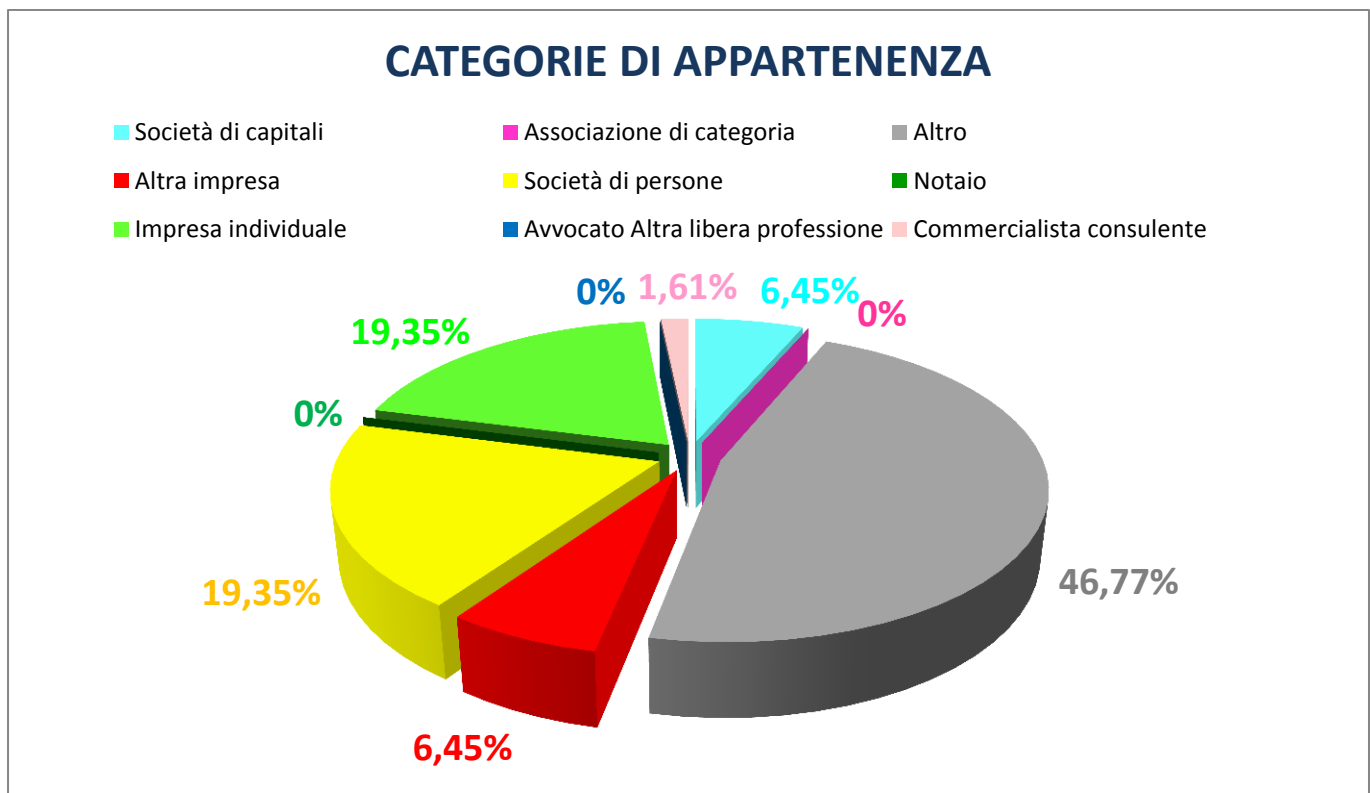
Si rivolge ai fabbricanti che producono strumenti per pesare o misurare, per accertarne l' idoneità e la conformità ai requisiti di legge, prima della loro immissione in commercio, a tutti coloro che, per la loro attività, usufruiscono di strumenti per pesare o misurare, in transazioni commerciali; alle aziende che posseggono autoveicoli muniti di tachigrafi digitali e ai loro conducenti.

Tra le funzioni spettanti all'ufficio metrico rientrano quelle relative alla verifica degli strumenti di misura, prima che gli stessi siano immessi in commercio e quelle relative all'accertamento e mantenimento nel tempo della loro affidabilità metrologica. Concede il riconoscimento di idoneità ai laboratori che intendono eseguire la verifica periodica degli strumenti di misura. Provvede al rilascio delle concessioni del marchio di identificazione per metalli preziosi. Ed infine rilascia le carte tachigrafiche.

Numero questionari customer elaborati

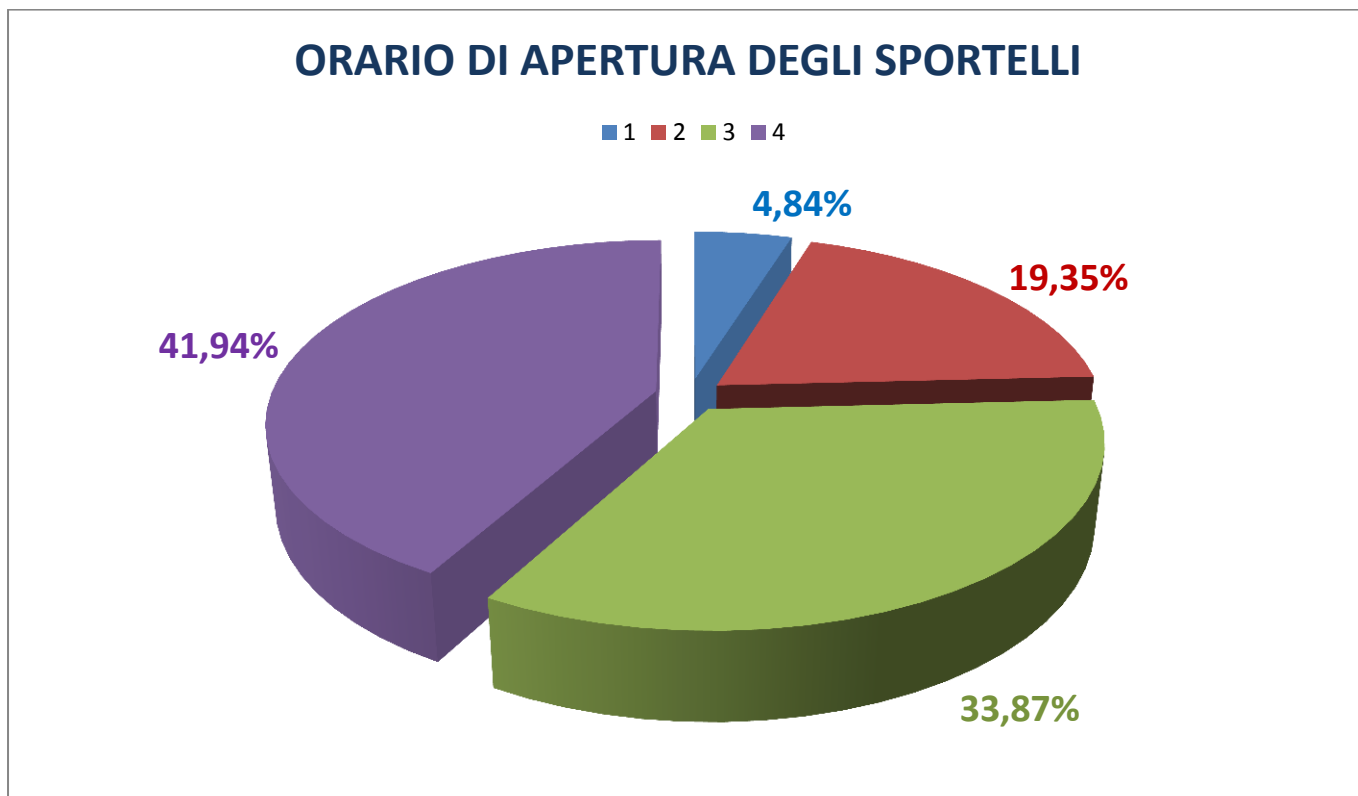
Il numero di utenti sottoposti al questionario in esame è pari a 62.

Chi sono gli intervistati



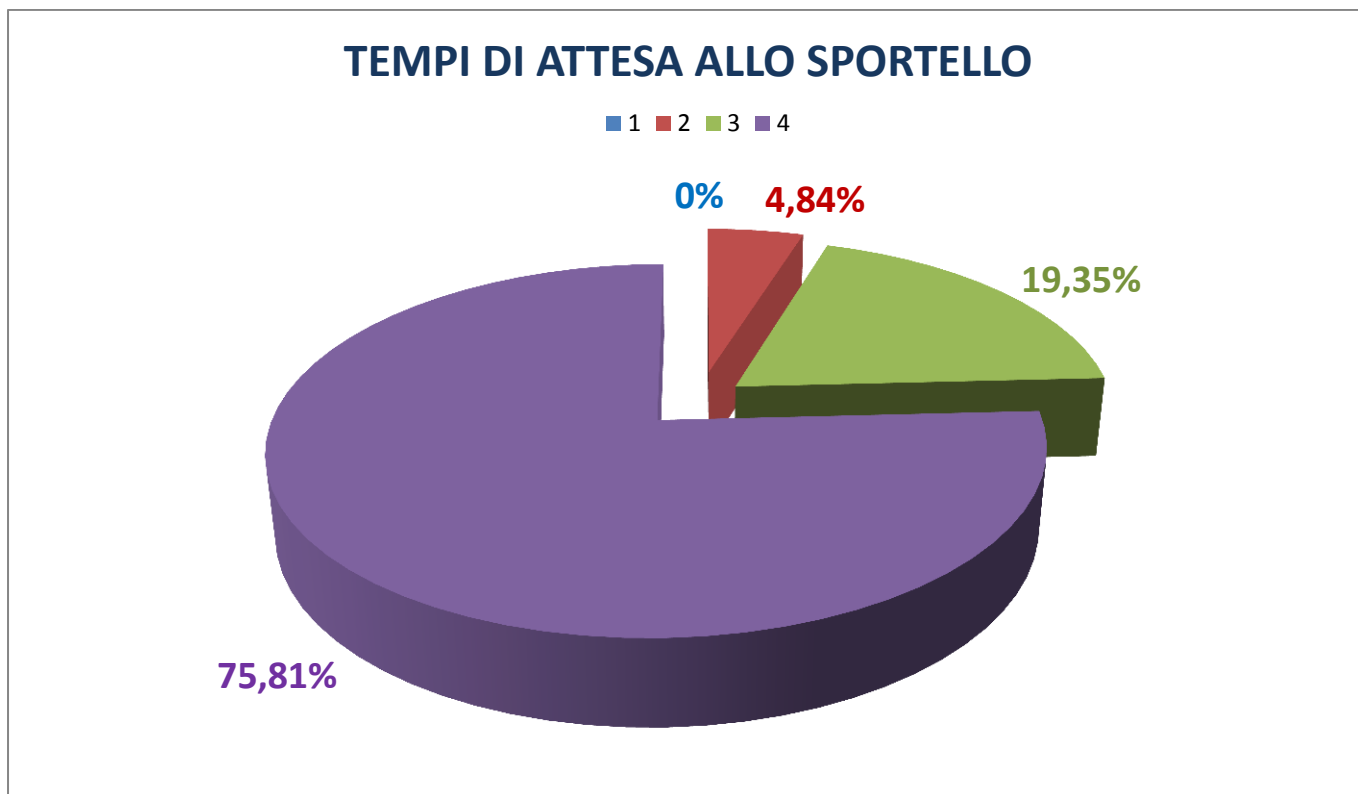
Analisi dei risultati

Domanda n.1: Orario di apertura degli sportelli



L'orario di apertura dello sportello Ufficio Metrico è il Lunedì-Martedì-Mercoledì dalle ore 09.00 alle ore 12.30. Le percentuali più alte sono quelle riferite ad utenti **pienamente soddisfatti** (42%) e ad utenti **abbastanza soddisfatti** (34%). Tuttavia, ben il 19% degli intervistati si ritiene **appena soddisfatto** e il 5% **insoddisfatto**.

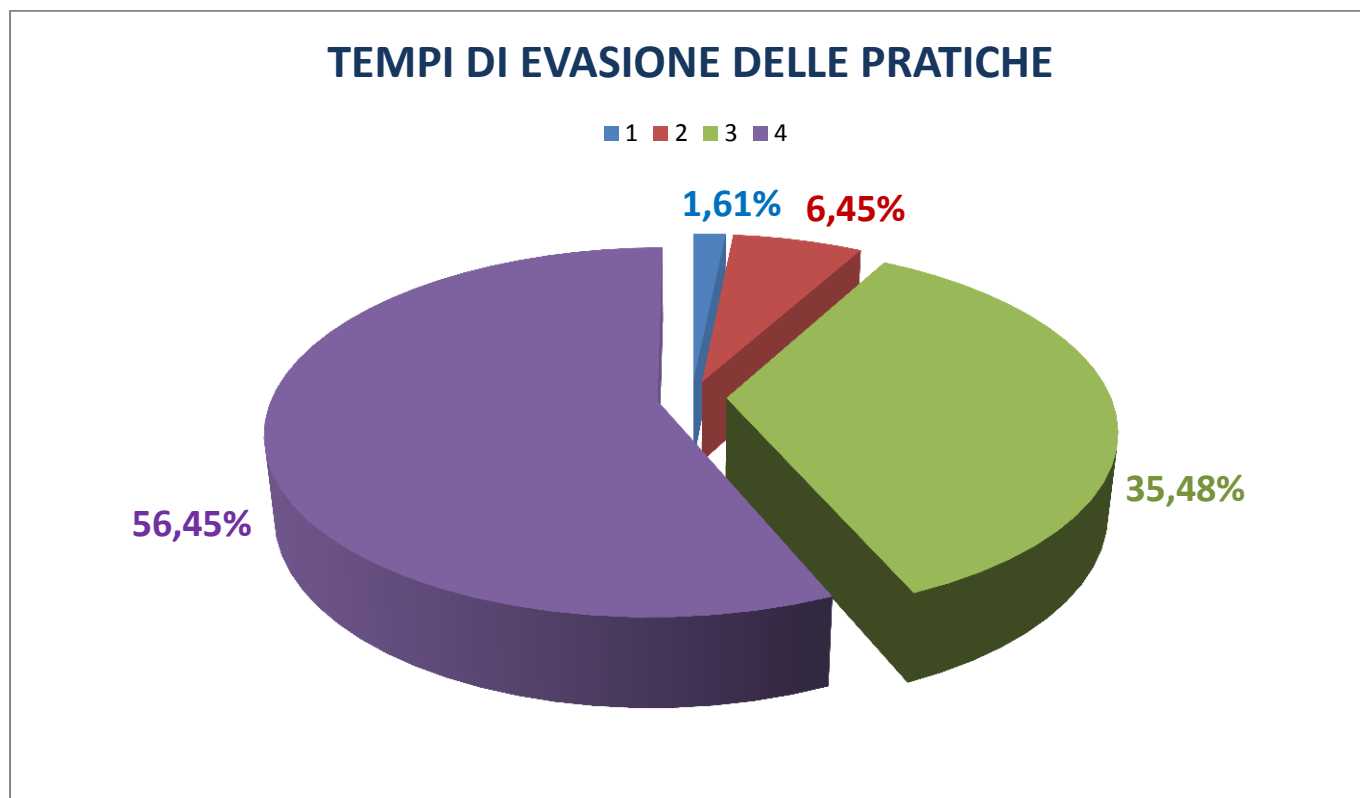
Domanda n.2: Tempi di attesa allo sportello



I valori assunti dalla variabile in esame dimostrano come essa sia di gran lunga apprezzata tra gli utenti, tanto che il 76% delle risposte appaiono **assolutamente positive**, per quanto riguarda le restanti valutazioni, il 19%

abbastanza soddisfatto e il **5%** si considera **appena soddisfatto**. Ciò è testimoniato anche dalla **percentuale nulla** di utenti che si ritengono **insoddisfatti**.

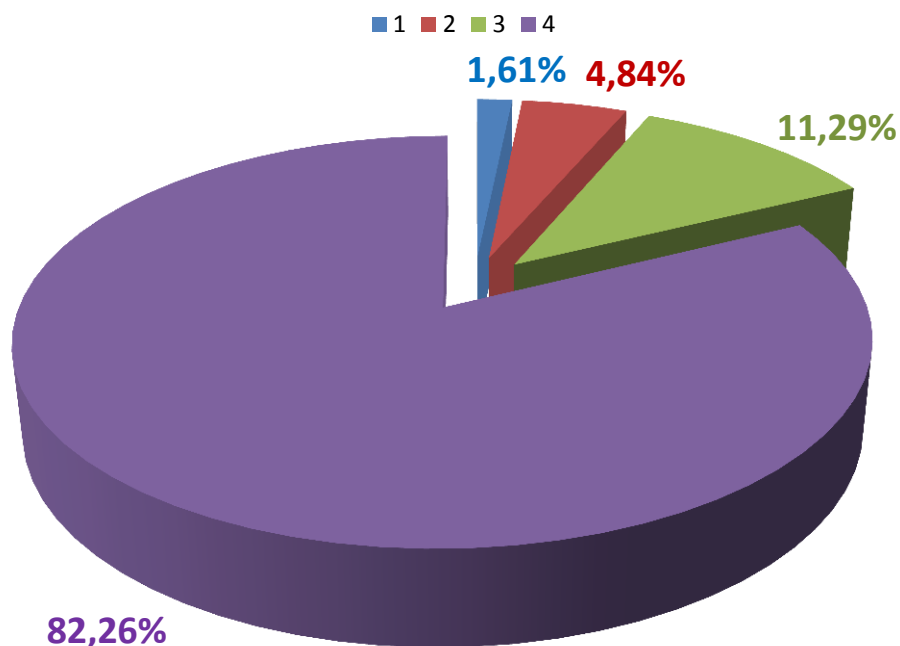
Domanda n.3: Tempi di evasione delle pratiche



I tempi di evasione delle pratiche registrano alte percentuali di utenti soddisfatti, che si suddividono in: **56% pienamente soddisfatti**, **36% abbastanza soddisfatti**. Coloro che invece ritengono la variabile **appena soddisfacente** o **insoddisfacente** sono invece solo, rispettivamente, il **6%** e il **2%**.

Domanda n.4: Completezza e chiarezza delle informazioni ricevute

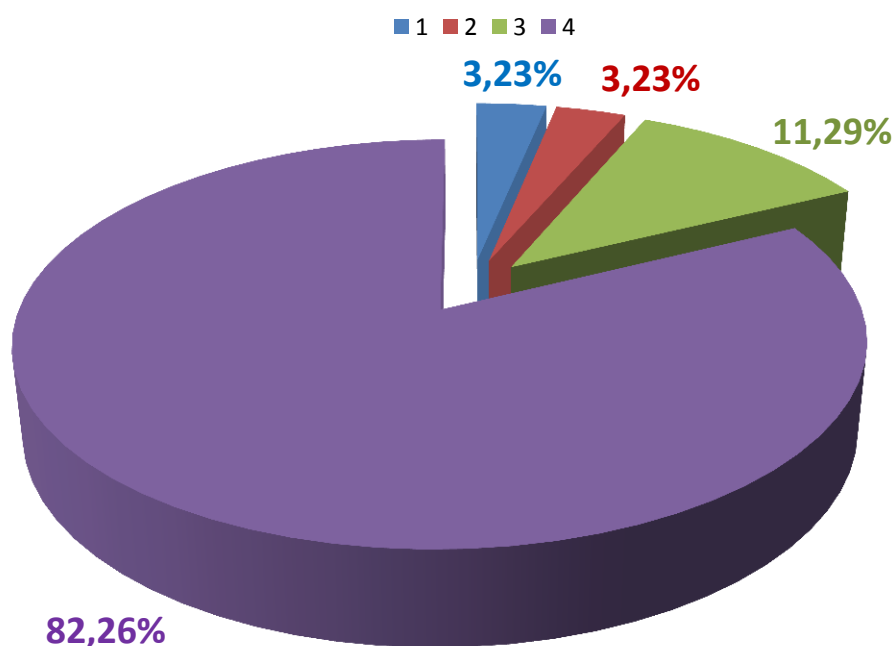
COMPLETEZZA E CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI



La variabile completezza e chiarezza delle informazioni ricevute raccoglie una grande fetta di valutazioni **più che positive**, pari all'**82%**, mentre la restante parte così si suddivide: **11%** di utenti **soddisfatti**, **5%** di utenti **appena soddisfatti**, **2%** di utenti **non soddisfatti**.

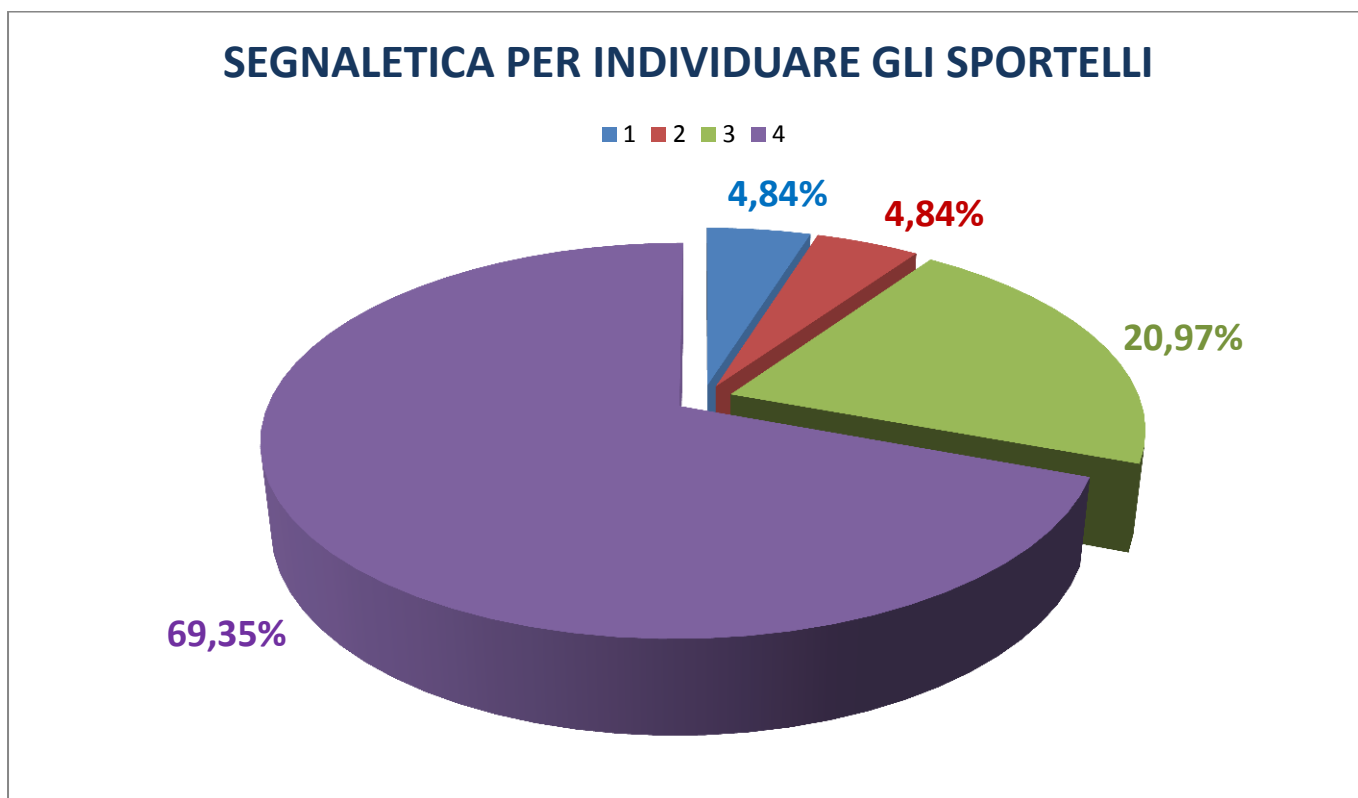
Domanda n.5: Cortesia e disponibilità del personale

CORTESIA E DISPONIBILITA' DEL PERSONALE



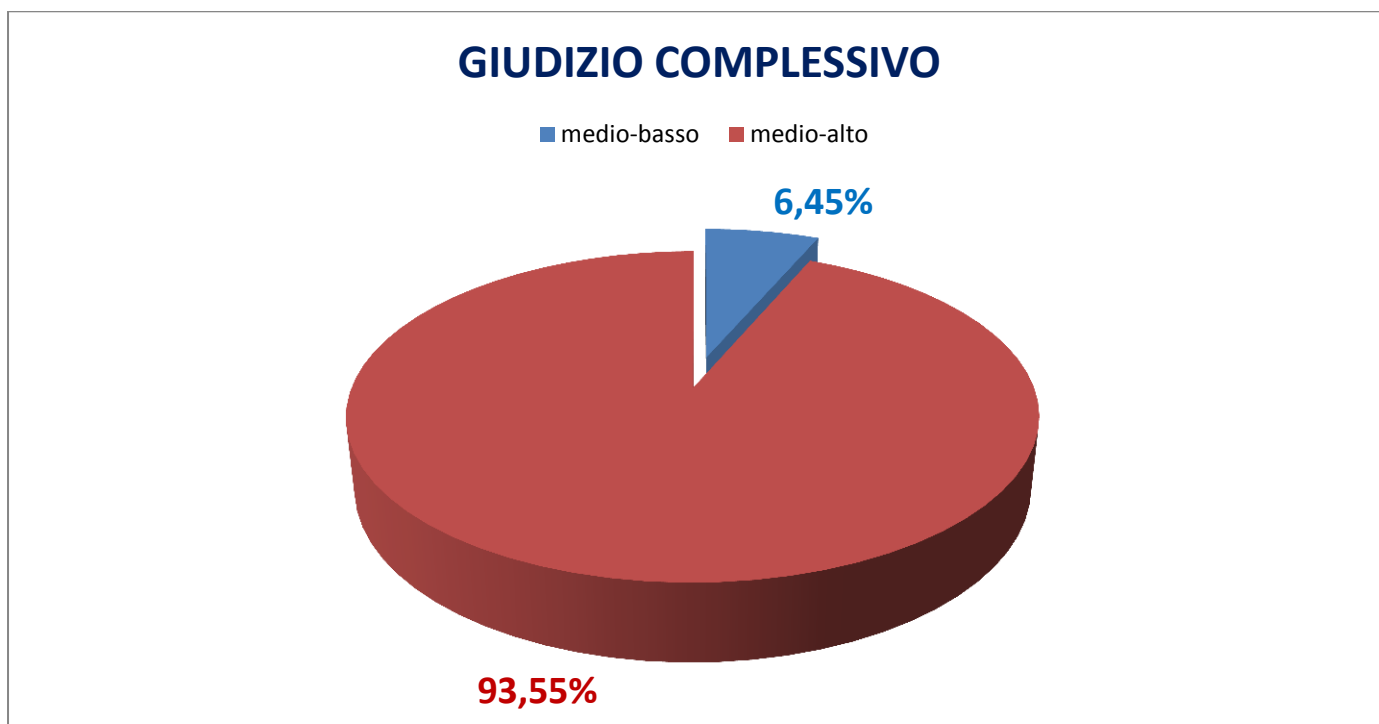
L'andamento del parametro cortesia e disponibilità del personale segue la dinamica della variabile precedentemente analizzata (completezza e chiarezza delle informazioni ricevute). Infatti l'**82%** degli intervistati si ritiene **pienamente soddisfatto** dell'operato degli addetti allo sportello, il **12%** si ritiene **abbastanza soddisfatta**, e, per pari percentuale (**3%**), gli utenti si ritengono **appena soddisfatti** o **insoddisfatti**.

Domanda n.6: Segnaletica per individuare gli sportelli



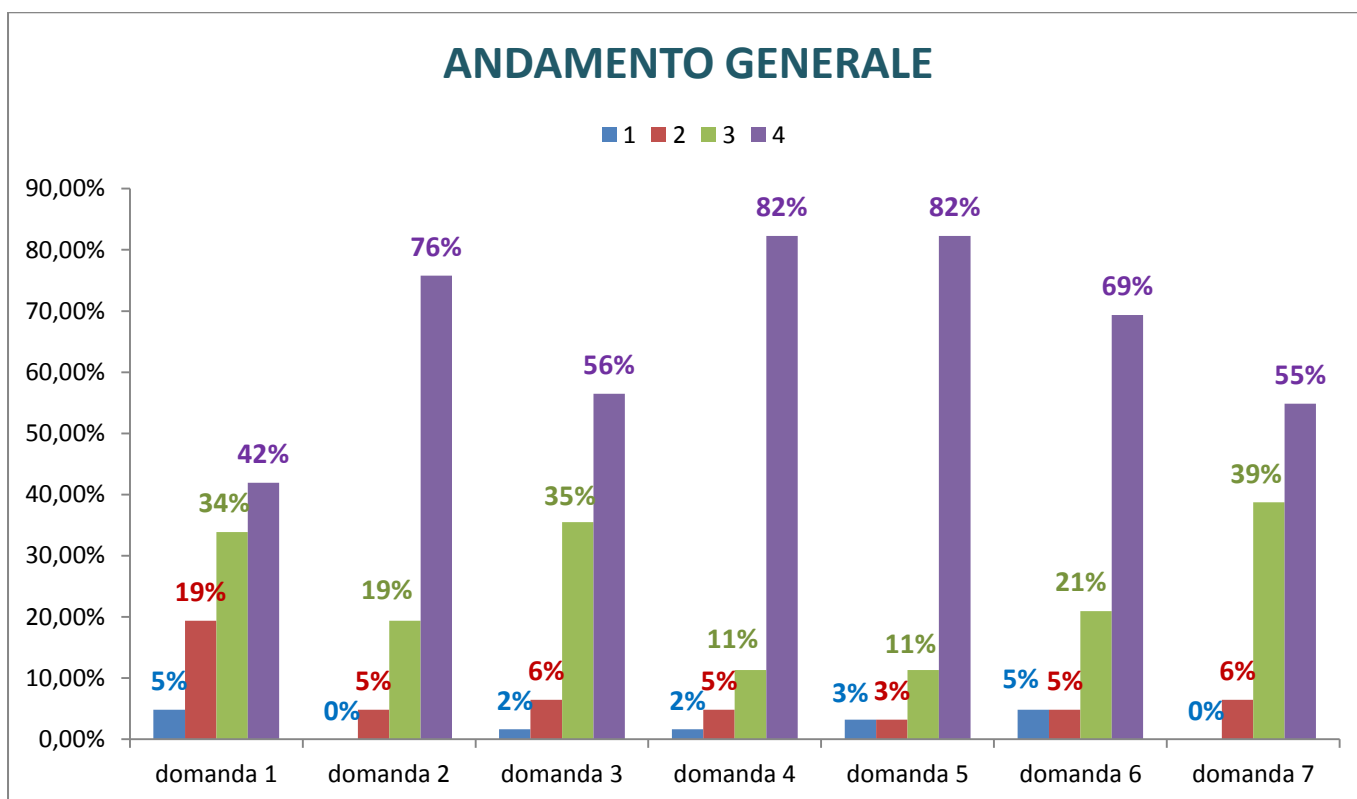
La facilità nel recarsi allo sportello viene valutata attraverso la segnaletica indicante l'ubicazione dello stesso. Ben il **69%** non ha riscontrato alcuna difficoltà nel trovare l'ufficio in esame e si ritiene **più che soddisfatto**, il **21%** la considera **adeguata** e il **5%** dei rispondenti ritiene la segnaletica **appena sufficiente** o **inadeguata** ad individuare lo sportello.

Domanda n.7: Giudizio complessivo sul servizio



Il giudizio complessivo espresso da parte degli utenti che hanno usufruito dei servizi offerti dall'Ufficio Metrico, risulta essere, per la maggior parte dei casi, positivo. Il **94%** degli utenti si attesta su livelli di soddisfazione medio-alti a fronte di un **6,45%** degli stessi che si ritiene poco soddisfatto e si attesta su livelli medio-bassi.

Andamento generale



L'osservazione dell'andamento complessivo del servizio camerale offerto dall'Ufficio Metrico permette di individuare le criticità e i punti di forza collegati allo sportello in esame. Andando nel dettaglio, si nota come numerose siano le variabili le cui percentuali, relative ad un giudizio più che soddisfacente, siano particolarmente alte, e rappresentino quindi gli aspetti che apportano maggior beneficio agli utenti. Si fa qui riferimento a: tempi di attesa allo sportello, completezza e chiarezza delle informazioni ricevute, cortesia e disponibilità del personale, segnaletica per individuare gli sportelli. Questi parametri presentano inoltre il maggior differenziale tra il totale dei giudizi assolutamente positivi e il totale dei giudizi negativi. Le criticità, seppur limitate, possono essere ritrovate in quelle variabili che presentano una più alta percentuale di valutazioni appena sufficienti o un minor differenziale tra giudizi positivi e negativi. In particolare, ci si riferisce agli orari di apertura degli sportelli, i tempi di evasione delle pratiche e il giudizio complessivo. Il primo aspetto, soprattutto, viene testimoniato anche dalle proposte dei miglioramento e i commenti rilasciati in sede di intervista che fanno riferimento ad un orario possibilmente più prolungato, anche alla fascia pomeridiana. Il tempo di evasione delle pratiche va invece a dipendere dalla specificità delle richieste dei singoli utenti. Infine, il giudizio complessivo rappresenta una sintesi e testimonianza di quanto finora analizzato.

UFFICIO MARCHI E BREVETTI

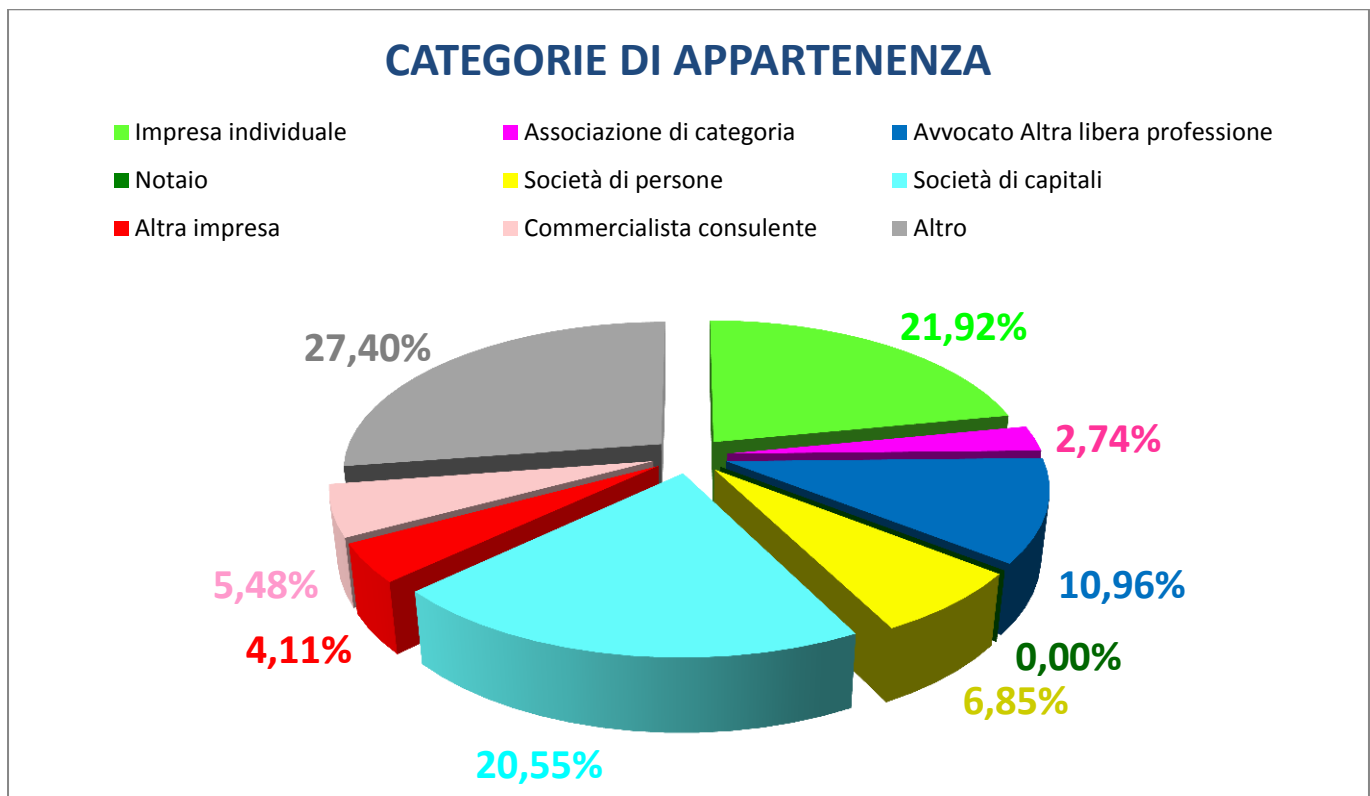
Descrizione del servizio

La tutela della proprietà industriale (brevetti, modelli e marchi) viene esercitata dal Ministero dello Sviluppo Economico attraverso Ufficio Italiano Brevetti e Marchi (UIBM). Presso la Camera di Commercio, Ufficio Brevetti è possibile depositare le domande relative a marchi, brevetti e invenzioni industriali. In particolare, l'Ufficio Brevetti della Camera di Commercio di Perugia è competente al deposito di: marchi nazionali ed internazionali; invenzioni industriali, modelli di utilità, disegni e modelli; brevetti europei; traduzioni di brevetti europei, traduzioni di rivendicazioni di brevetti europei; nuove varietà vegetali; ricorsi contro i provvedimenti dell' Ufficio Italiano Brevetti e Marchi; topografie di prodotti a semiconduttori; trascrizioni, annotazioni, riserve. Presso l'Ufficio Brevetti è inoltre possibile effettuare visure sulla banca dati nazionale di marchi e brevetti.

Numero di questionari customer elaborati

Il numero di utenti sottoposti al questionario in esame è pari a 73.

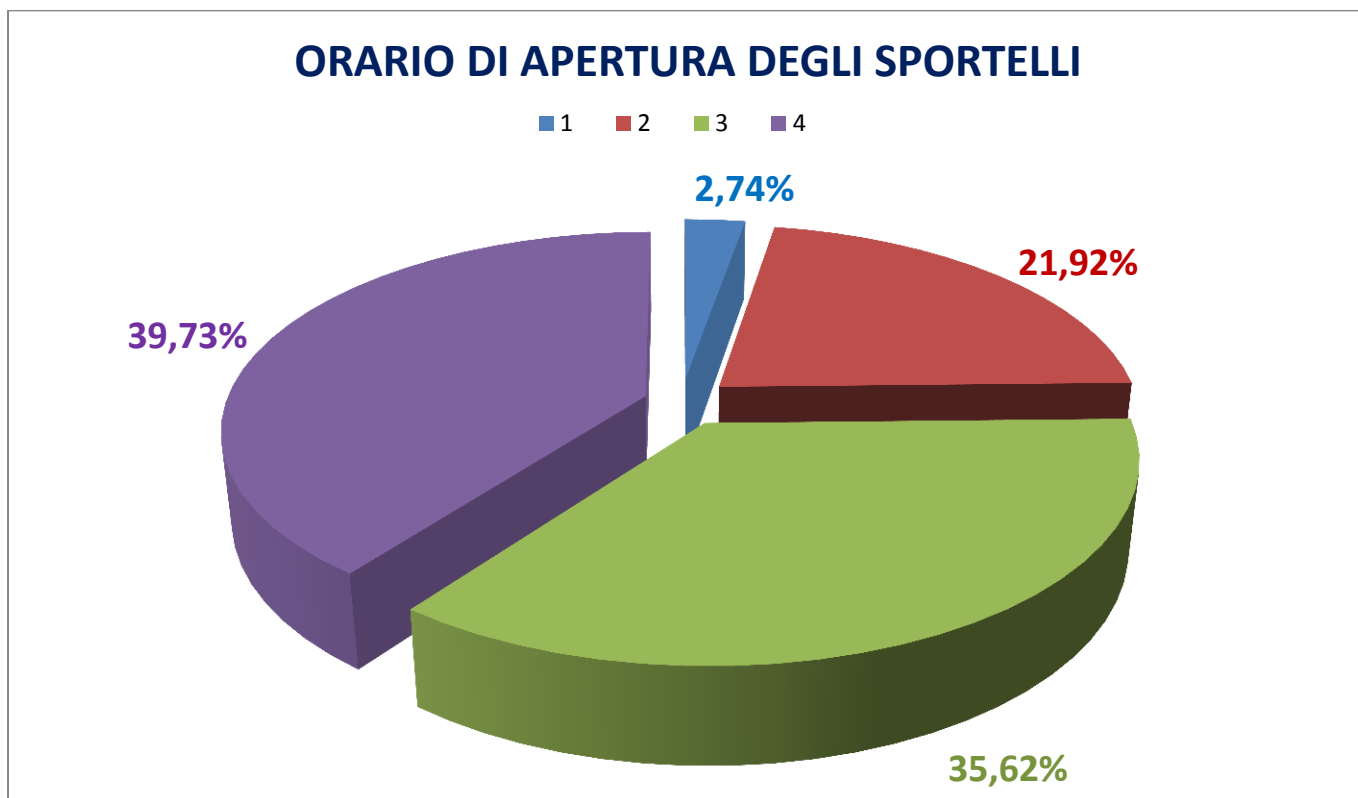
Chi sono gli intervistati



Analisi dei principali risultati

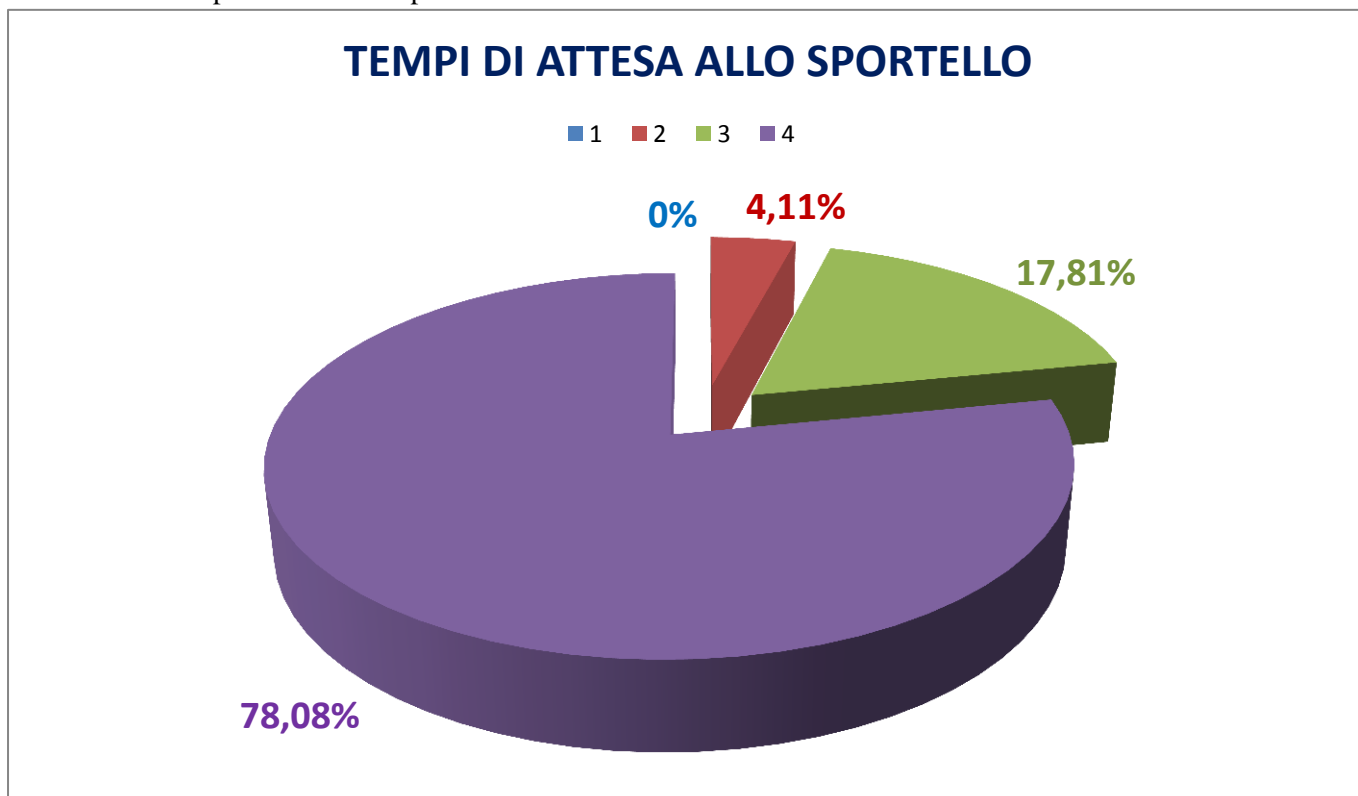
Prima di procedere all'analisi dettagliata dell'indagine condotta, vale la pena sottolineare come per il quesito n.3 "tempi di evasione delle pratiche" non sia stato possibile intraprendere una valutazione e conseguente elaborazione dei dati. Questo perché, nel caso di Ufficio Marchi e Brevetti, i tempi di evasione delle pratiche non sono imputabili direttamente agli addetti allo sportello, ma dipendono dai tempi burocratici di rilascio della certificazione da parte del Ministero.

Domanda 1: Orario di apertura degli sportelli



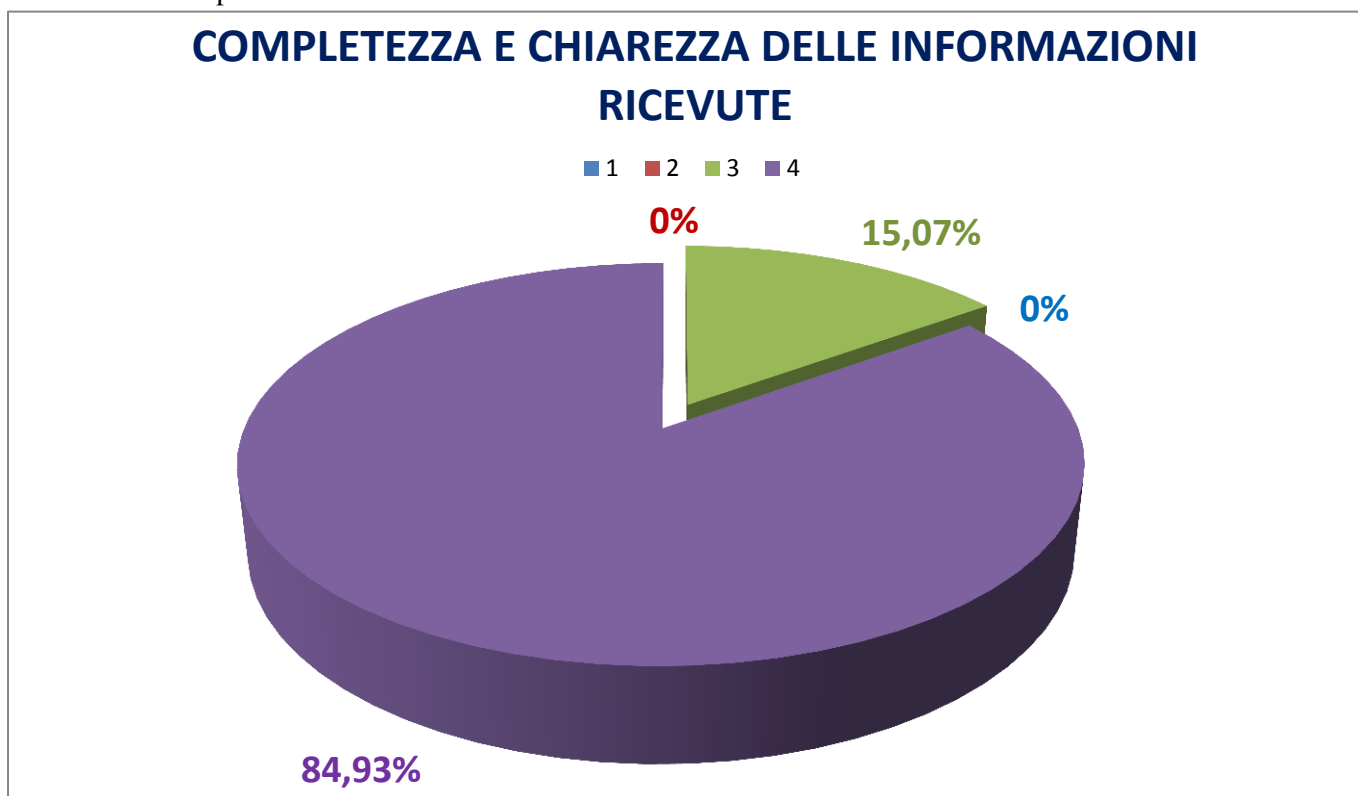
L'Ufficio Marchi e Brevetti è aperto dal Lunedì al Venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.00. I giudizi rispetto a tale variabile sono così distribuiti: il **40%** degli utenti si ritiene **pienamente soddisfatto**, il **36%** **soddisfatto**, il **22%** **appena soddisfatto** e il **3%** **insoddisfatto**. In generale, emerge comunque una valutazione positiva accordata agli orari di apertura dello sportello in esame.

Domanda 2: Tempi di attesa allo sportello



I tempi di attesa allo sportello, nella maggior parte dei casi, registrano una valutazione positiva da parte degli utenti, tanto che il **78%** e il **18%** li considera, rispettivamente, **più che soddisfacenti** e **soddisfacenti**; il **4%** la considera **appena sufficiente** e una **percentuale nulla** sta invece a rappresentare coloro che ritengono la variabile in esame **insoddisfacente**.

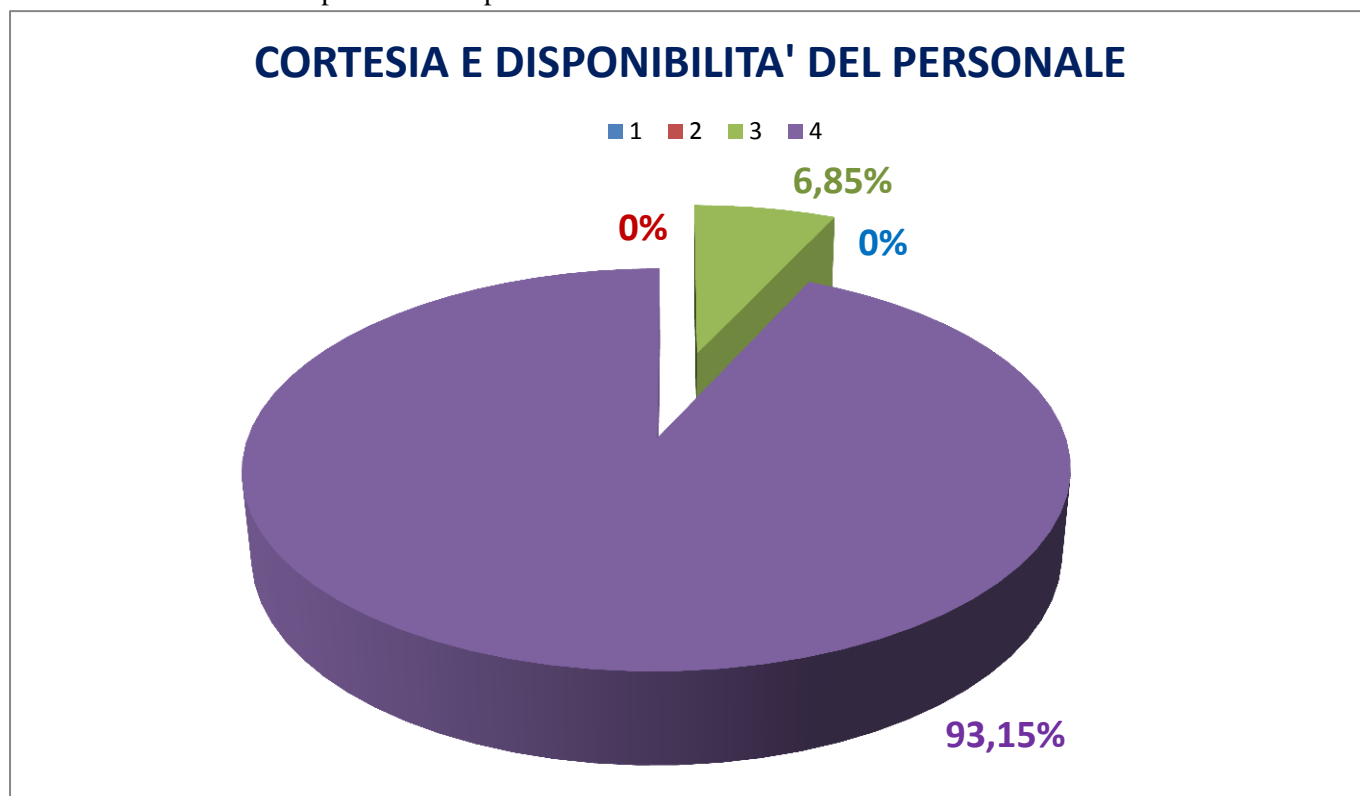
Domanda 4: Completezza e chiarezza delle informazioni ricevute



La completezza e la chiarezza delle informazioni rappresenta senza dubbio uno dei punti di forza del servizio offerto dall'Ufficio Marchi e Brevetti. Infatti ben l'**85%** degli utenti ha valutato la variabile in esame **pienamente**

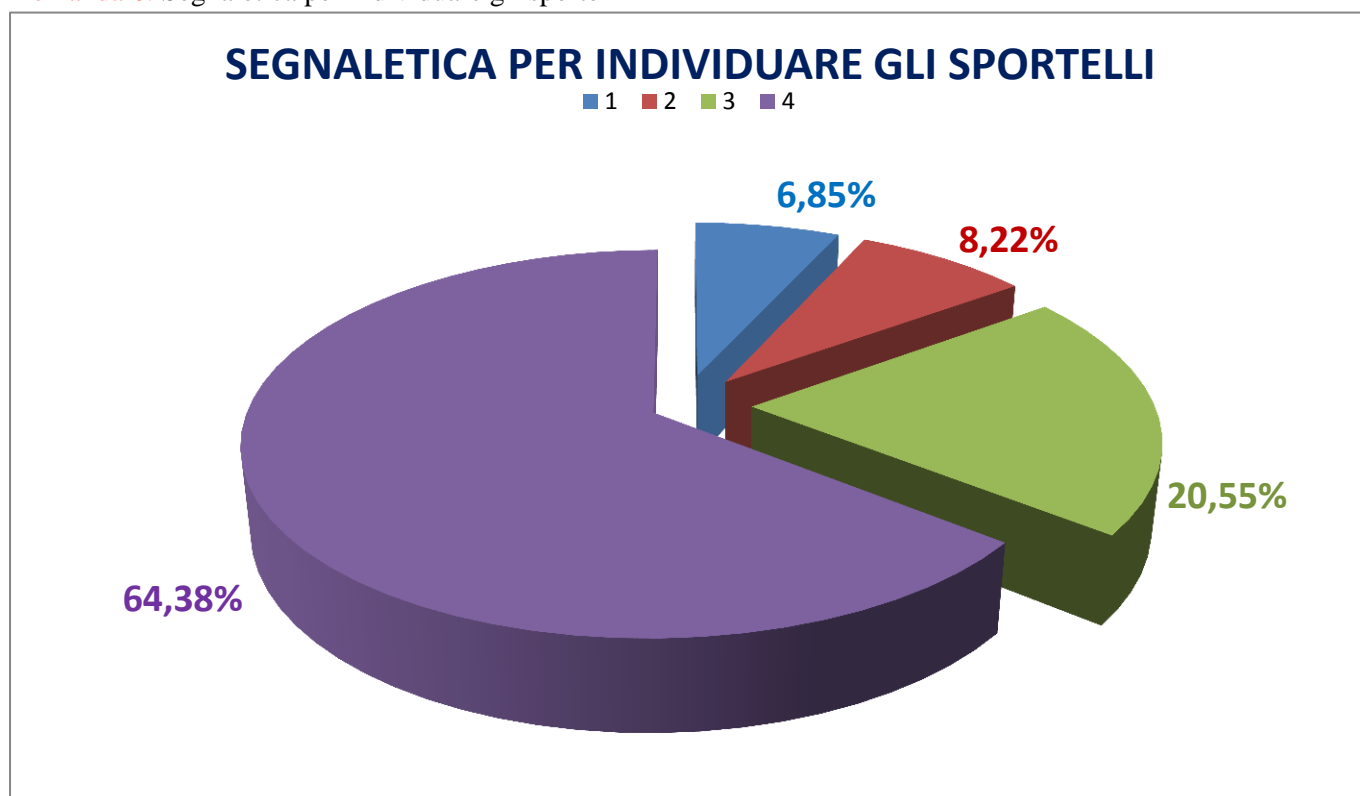
soddisfacente e il 15% soddisfacente, mentre **nulle** sono le percentuali relative **appena sufficienti** o a **giudizi negativi**.

Domanda 5: Cortesia e disponibilità del personale



Il parametro cortesia e disponibilità del personale segue un andamento simile, se non migliore, della variabile precedentemente analizzata. Infatti, il **93%** degli intervistati è rimasto **più che soddisfatto** e il **7%** **soddisfatto**, ragione per cui a **giudizi appena sufficienti** o **negativi** è accordata una **percentuale nulla**.

Domanda 6: Segnaletica per individuare gli sportelli



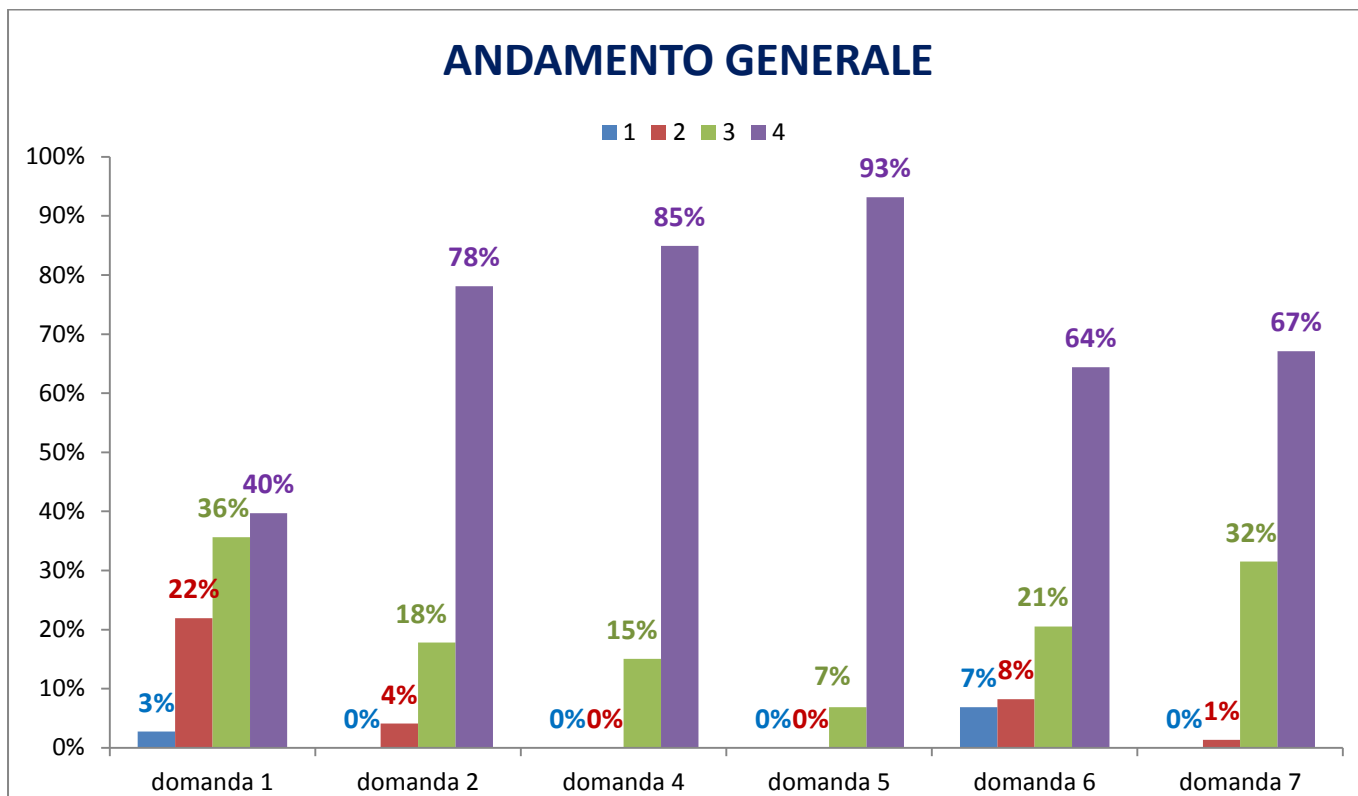
La variabile in esame si riferisce alla facilità con cui gli utenti si recano allo sportello grazie alla segnaletica presente. Il **64% pienamente adeguato**, il **21% abbastanza adeguato**, l'**8% appena sufficiente** e il **7%** degli intervistati la ritiene **inadeguata**.

Domanda 7: Giudizio complessivo



Il giudizio complessivo sul servizio offerto dall'Ufficio Marchi e Brevetti sintetizza le valutazioni emerse dalle analisi precedenti. Il grafico mostra come il 99% degli utenti intervistati risulta essere soddisfatto attestandosi su livelli di soddisfazione medio-alti, il solo 1% degli stessi mostra un livello di soddisfazione medio-basso.

Andamento generale



L'andamento complessivo che si osserva dall'istogramma permette di avere una visione globale e sintetica del livello di soddisfazione degli utenti dell'Ufficio Marchi e Brevetti. In linea generale, il servizio offerto da tale sportello non presenta particolari criticità, se non relativa agli orari di apertura degli sportelli. Infatti, l'andamento di tale variabile presenta un'alta percentuale di utenti che si considerano appena soddisfatti e un differenziale relativamente basso tra giudizi positivi e giudizi negativi. Ciò si riscontra anche nelle proposte di miglioramento e nei commenti che sono stati rilevati in fase di indagine: nella maggior parte dei casi gli utenti lamentavano un orario di apertura troppo ristretto, che avrebbe dovuto estendersi alla fascia pomeridiana per facilitare l'utilizzo del servizio. In tutti gli altri casi invece, dall'osservazione dell'istogramma, emerge come l'Ufficio Marchi e Brevetti abbia raccolto un gran numero di valutazioni positive che si contrappongono alla totale assenza di giudizi negativi. Questo avviene in particolare per le variabili: tempi di attesa allo sportello, completezza e chiarezza delle informazioni ricevute, cortesia e disponibilità del personale, giudizio complessivo sul servizio.

ALBO GESTORI AMBIENTALI

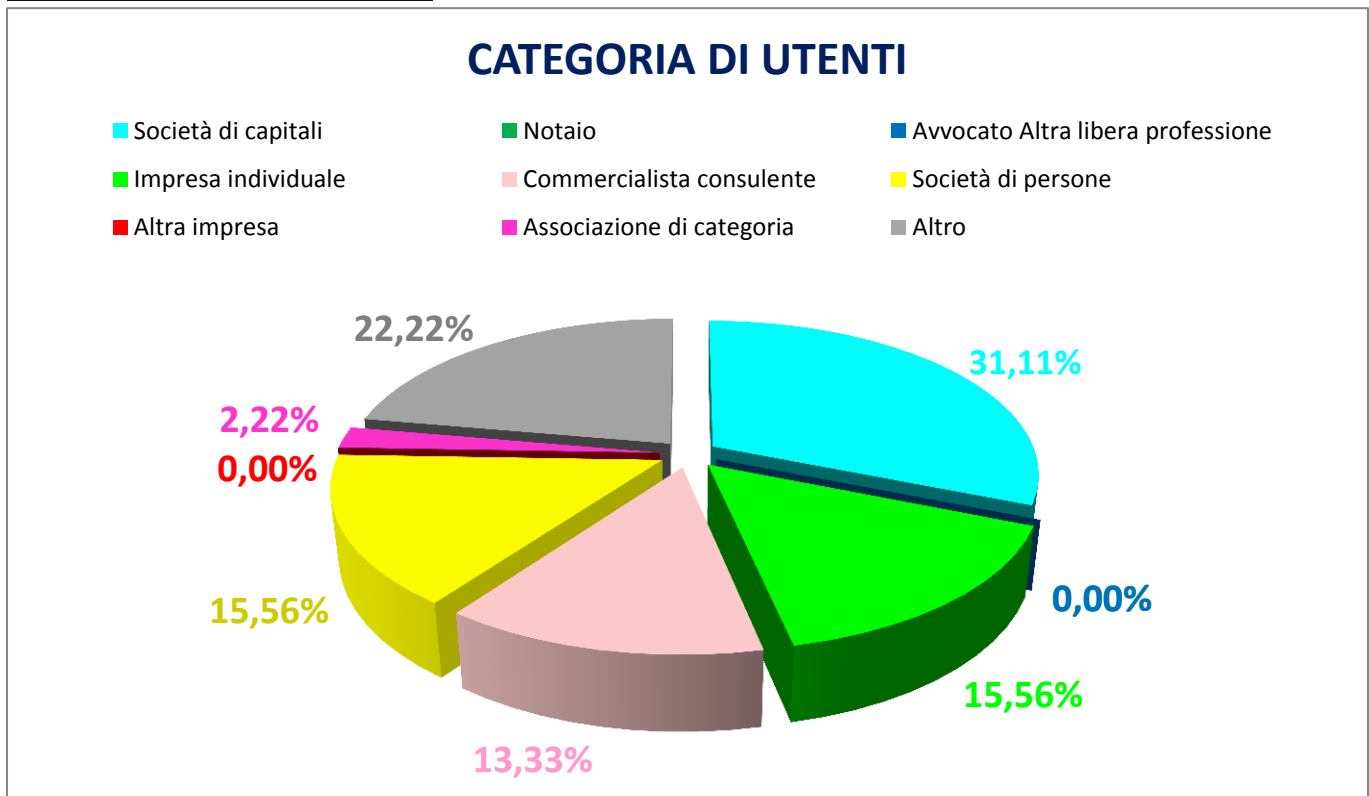
Descrizione del servizio

L'Albo nazionale gestori ambientali è costituito presso il Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare ed è articolato in un Comitato Nazionale e in Sezioni regionali e provinciali. Tale ufficio svolge un'importante ruolo di raccolta e trasferimento di dati ambientali delle imprese alla Pubblica Amministrazione centrale e locale; riguarda tutte le imprese che si occupano delle attività di gestione di rifiuti (trasporto, intermediazione dei rifiuti, bonifica siti contaminati, bonifica beni contenenti amianto).

Numero questionari customer elaborati

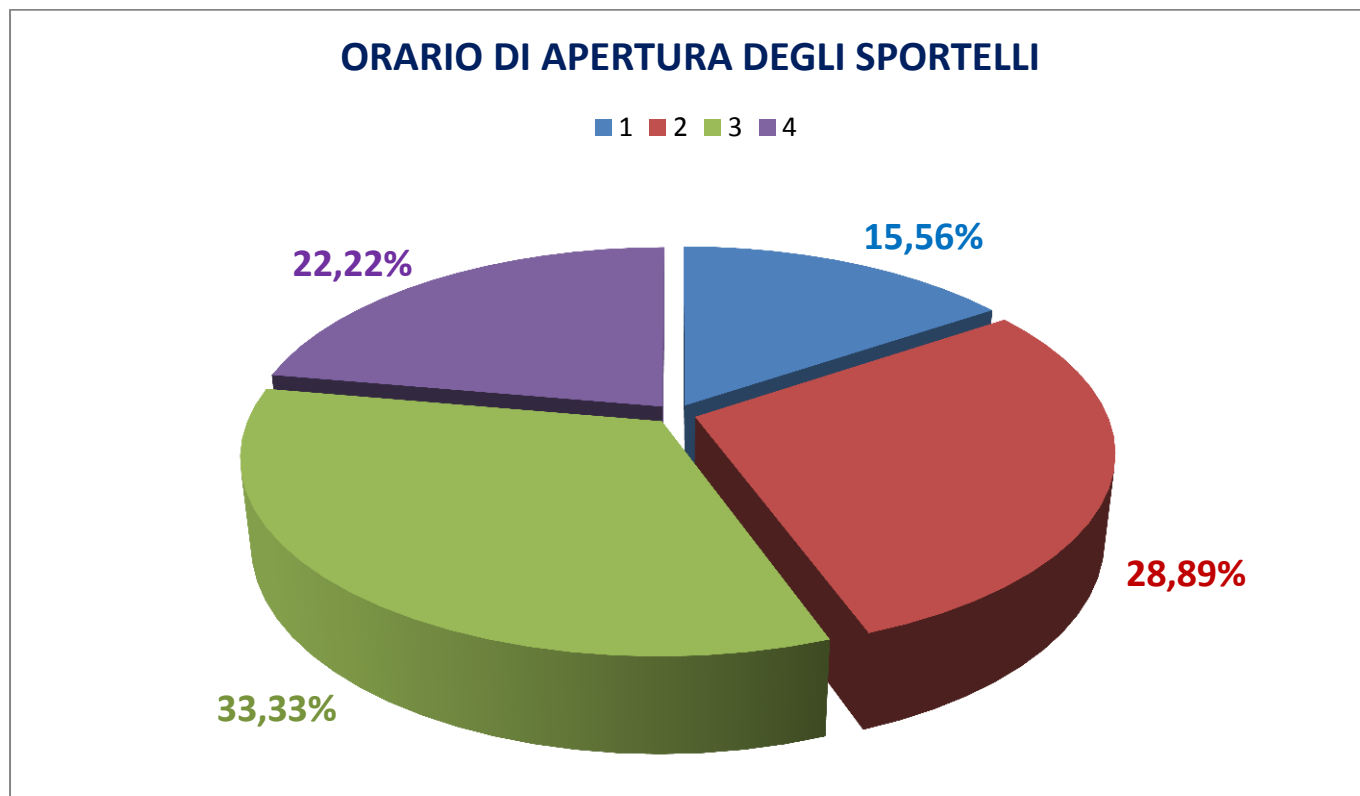
Il numero di utenti sottoposti al questionario in esame è pari a 45.

Chi sono gli intervistati



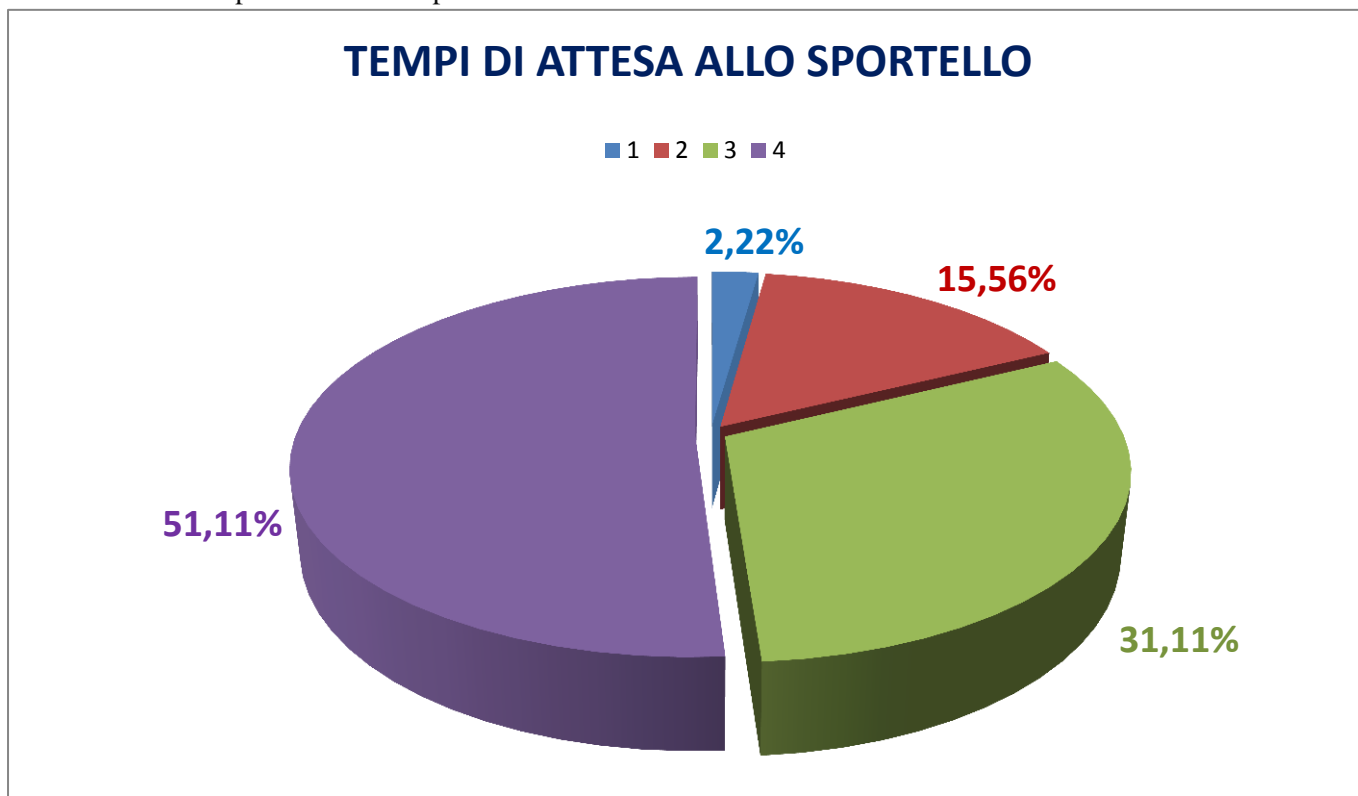
Analisi dei principali risultati

Domanda n.1: Orario di apertura degli sportelli



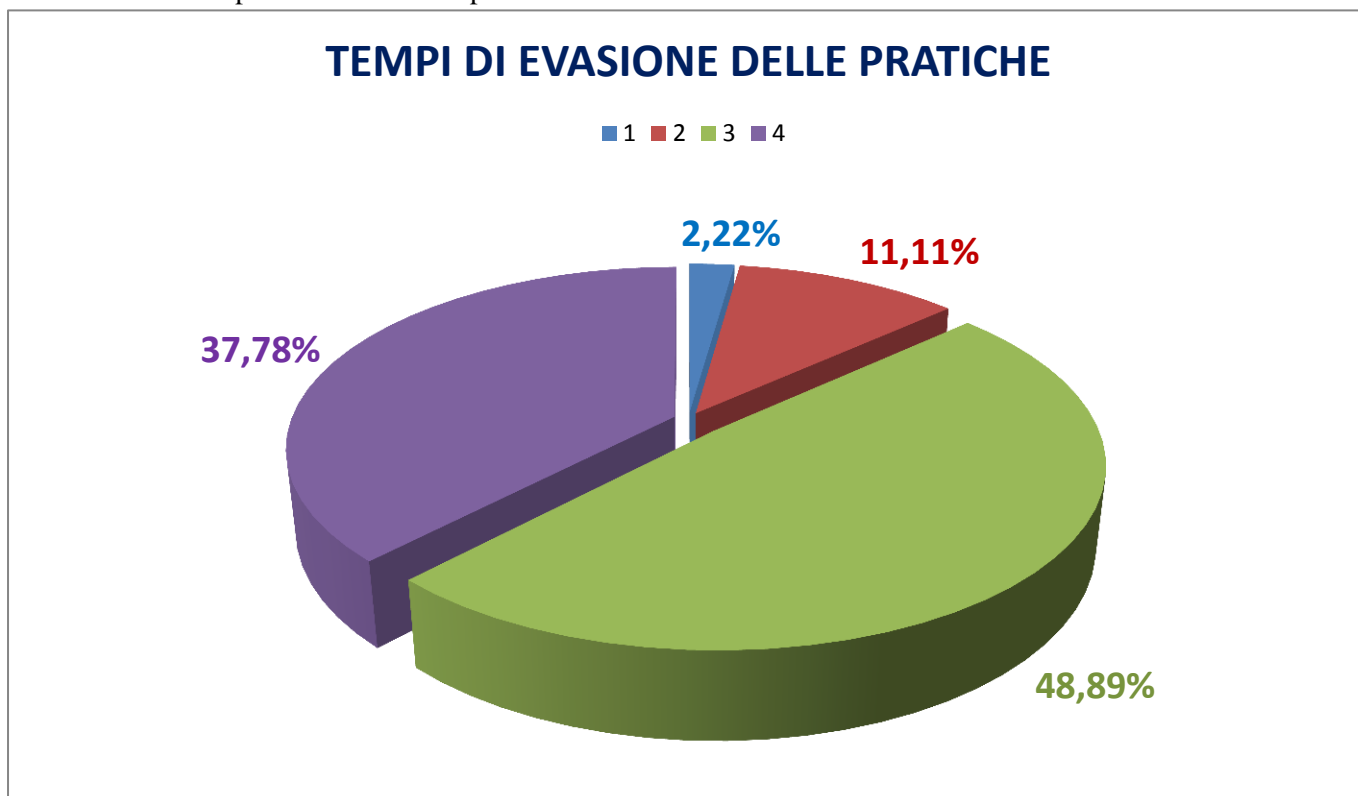
Il grafico evidenzia come gli utenti intervistati abbiano espresso pareri molto diversi in riferimento agli orari di apertura degli sportelli che specifichiamo essere il Lunedì e il Giovedì dalle 9.00 alle 12.30. Il **22,22%** di utenti che si ritengono **più che soddisfatti** insieme al **33,33%** di utenti che si dimostrano **soddisfatti**, dimostrano come tale orario si adegui a quelle perfettamente alle loro esigenze. La restante parte è suddivisa in **28,89%** di utenti **poco soddisfatti** e il **15,56%** di utenti **per niente soddisfatti**.

Domanda n.2: Tempi di attesa allo sportello



Per quanto attiene al giudizio sui tempi di attesa allo sportello, circa il 82,22% degli intervistati ha dato una valutazione positiva: il **51,11%** di utenti **pienamente soddisfatti** attestano la celerità del servizio, così come il rimanente **31,11%** ritengono che tale quesito raggiunga **adeguati livelli di soddisfazione**. Il **15,56%** manifesta la porzione di utenti **poco soddisfatti** dalla rapidità del servizio e solo una piccola percentuale pari al **2,22%** si ritiene assolutamente **insoddisfatta**.

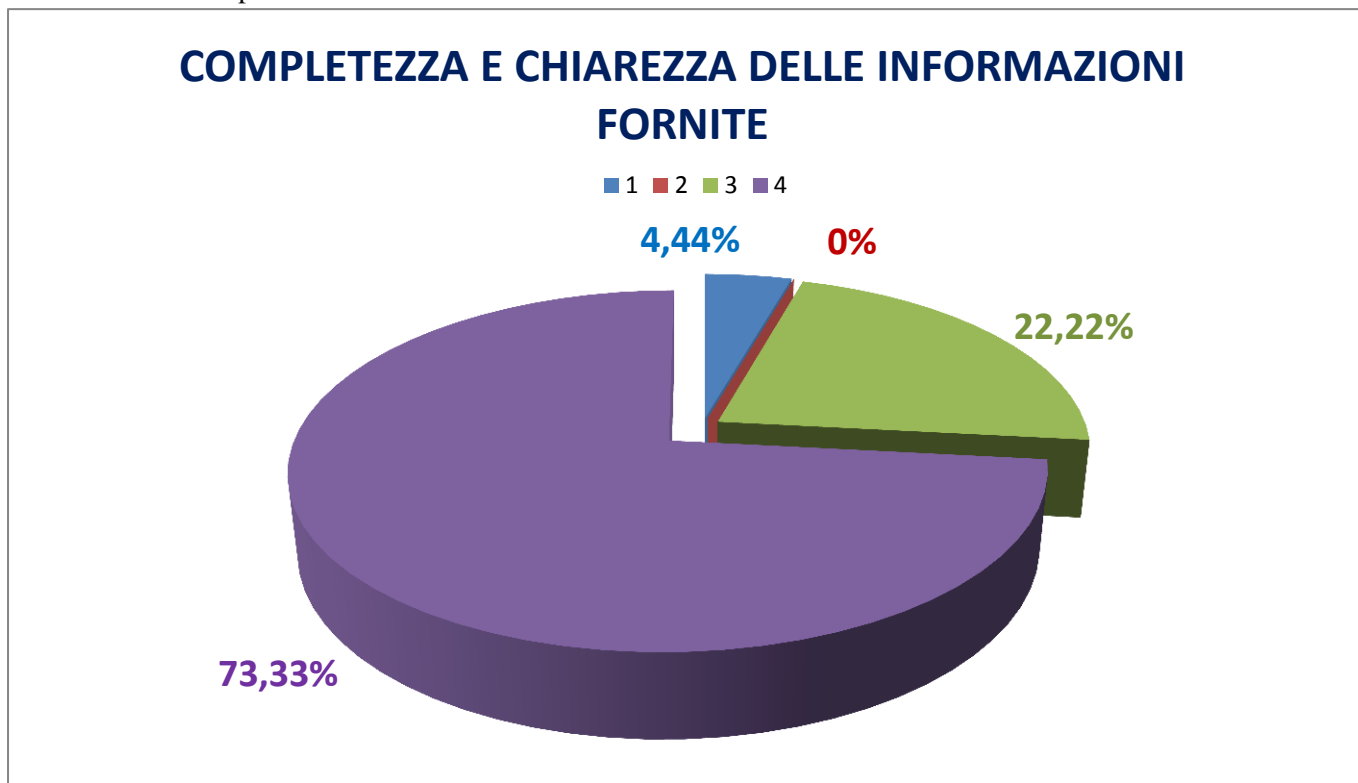
Domanda n.3: Tempi di evasione delle pratiche



Dal grafico emerge come il **37,78%** degli utenti si è dichiarato **pienamente soddisfatto**, così come il **48,89%** degli stessi intervistati abbiano ritenuto, i tempi di evasione delle pratiche **soddisfacenti**. Solo una parte residuale pari

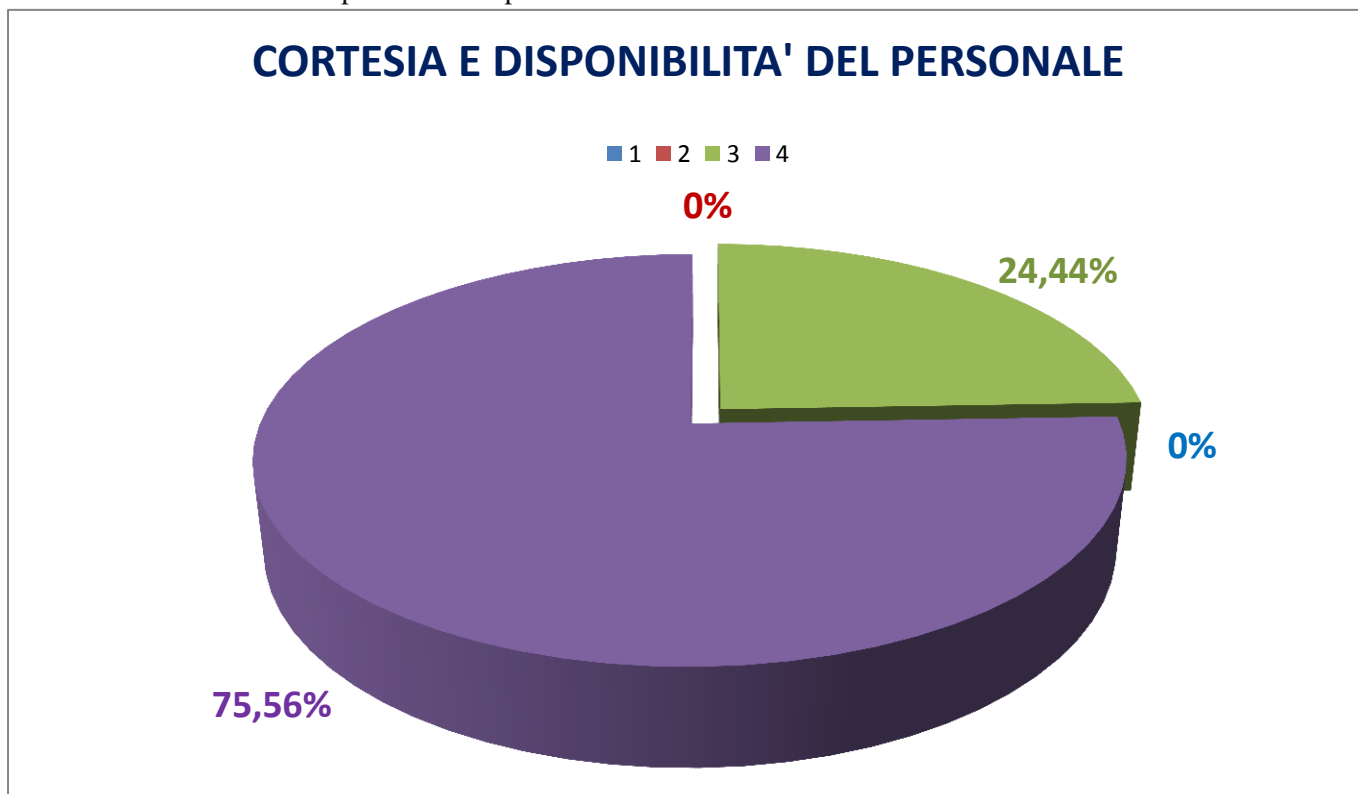
all'11,11% degli utenti **poco soddisfatti** e un 2,22% di utenti **insoddisfatti**, manifestano i tempi inadeguati rispetto al servizio reso.

Domanda n.4: Completezza e chiarezza delle informazioni ricevute



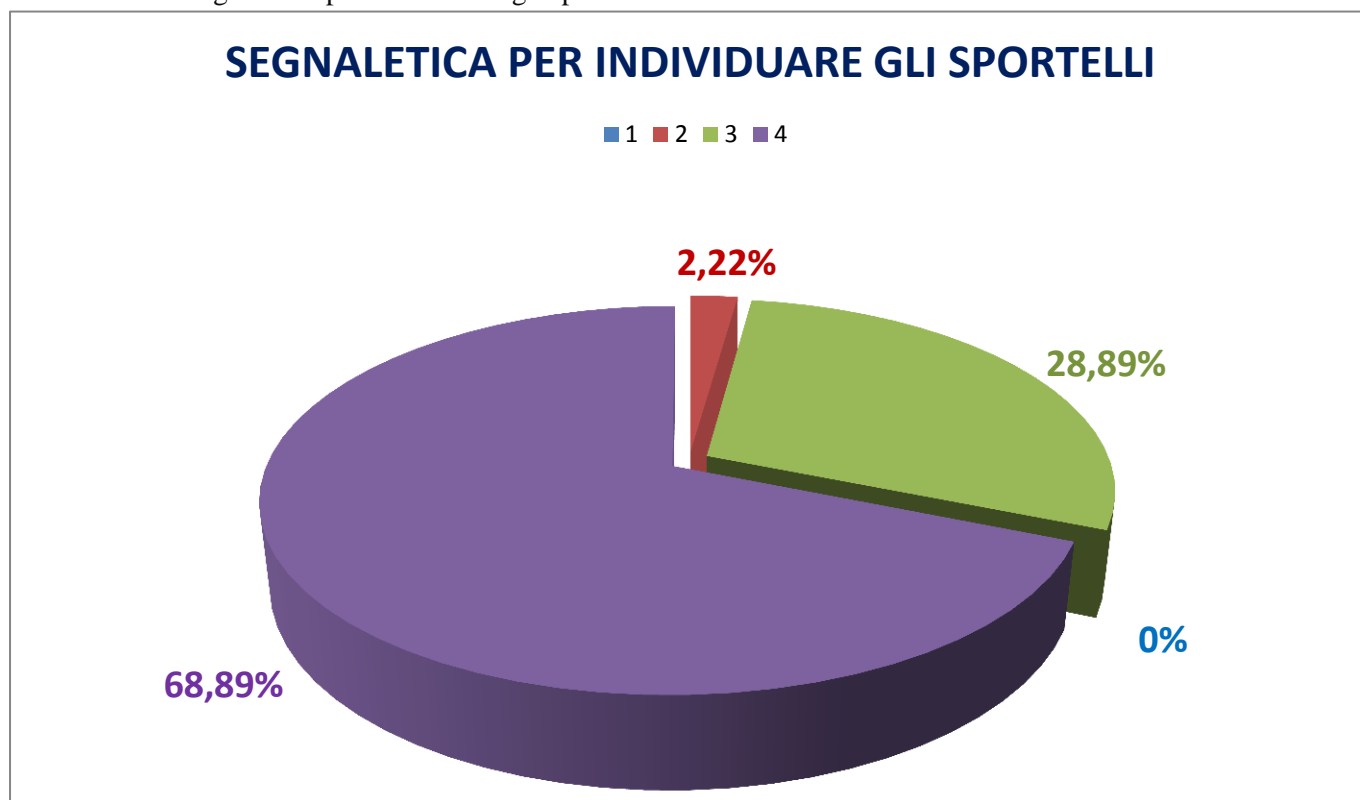
Per ciò che riguarda la completezza e la chiarezza delle informazioni fornite, il grafico evidenzia un'elevata percentuale di utenti **pienamente soddisfatti**, il 73,33%. Il 22,22% degli intervistati ritiene, inoltre, che il persona addetto **soddisfi adeguatamente** le esigenze informative del fruitore del servizio e solo il 4,44% degli utenti si dichiara **insoddisfatto**.

Domanda n.5: Cortesia e disponibilità del personale



I dati raccolti evidenziano che la cortesia e disponibilità del personale sono il punto di forza per quanto riguarda l'attività svolta dall'ufficio albo gestori ambientali in quanto tutti gli utenti intervistati hanno espresso una valutazione positiva, rispettivamente **75,56% pienamente soddisfatti** e **24,44% sono soddisfatti**. Non si segnalano, dunque, aspetti negativi o punti di debolezza.

Domanda n.6: Segnaletica per individuare gli sportelli



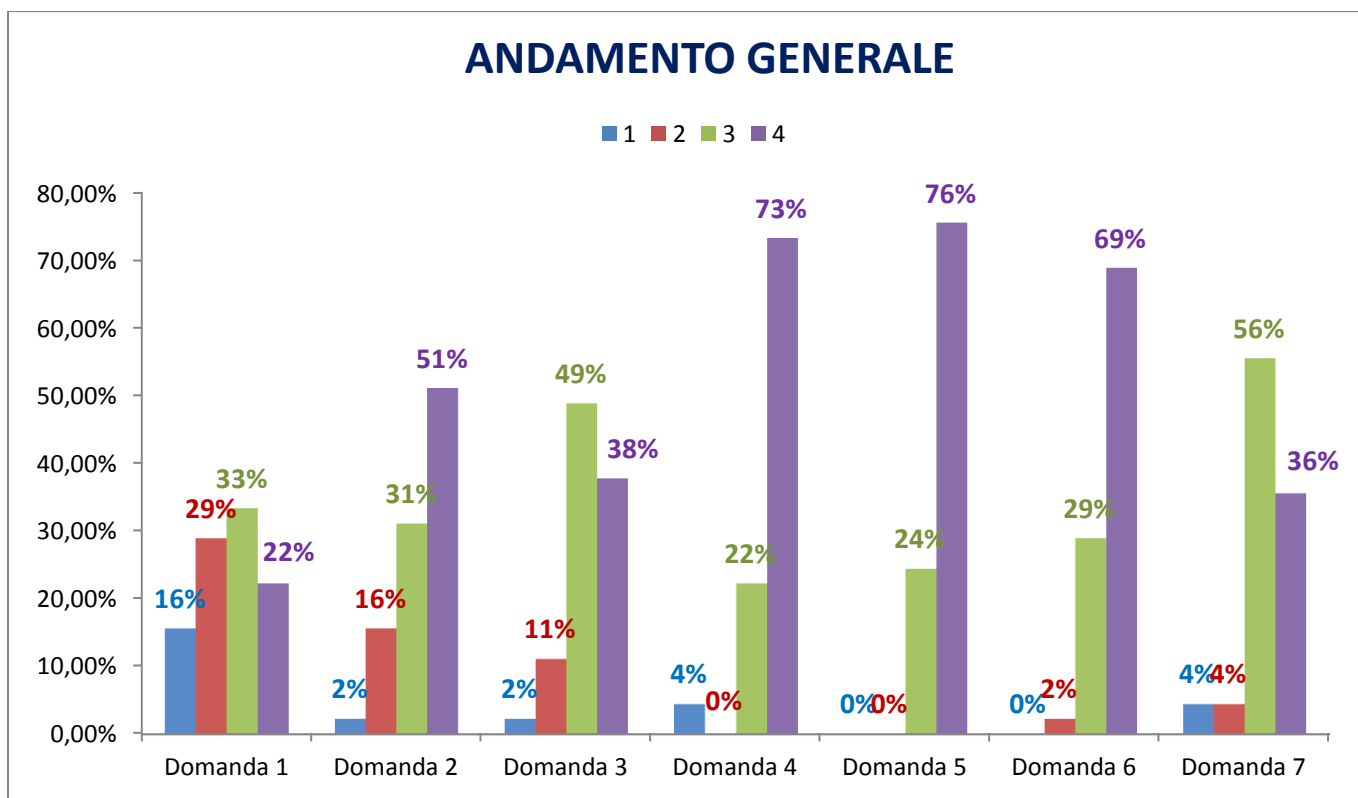
Il parametro in questione mostra, anch'esso, un andamento pressoché positivo. Il **68,89%** degli utenti intervistati ritiene che la segnaletica per individuare gli sportelli sia chiara e ben posizionata esprimendo di essere **pienamente soddisfatti**, così come il **28,89%** si ritengono **adeguatamente soddisfatti**. Solo il **2,22%** ha considerato la variabile in questione **appena soddisfacente** o mal posizionata.

Domanda n.7: Giudizio complessivo sul servizio



Come emerge chiaramente dal grafico, la maggior parte degli intervistati ha espresso, nel complesso, un giudizio positivo sul servizio. Il 91% degli utenti si attesta su un livello di soddisfazione medio-alto, mentre 8,88% si attesta su un livello di soddisfazione medio-basso.

Andamento generale



Allo scopo di far cogliere una visione d'insieme sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi forniti dall' "Albo Gestori Ambientali", è stato riportato l'istogramma. Non vi sono elementi di maggiore criticità che emergono particolarmente e che segnalano l'esigenza di un intervento migliorativo. Un parametro, però, che appare opportuno analizzare riguarda la prima domanda, laddove si chiedeva di esprimere un livello di soddisfazione rispetto a quello che è l'orario di apertura degli sportelli. Rappresenta, quest'ultimo, l'unico parametro in cui emerge una maggiore percentuale di utenti insoddisfatti, ciò perché vi sono state delle proposte di miglioramento da parte degli utenti che segnalano l'esigenza di estendere l'orario di apertura degli sportelli, anche nella fascia pomeridiana. A tal proposito è opportuno sottolineare, come spiegato in precedenza nel dettaglio della domanda, come lo sportello sia aperto solo due giorni a settimana e come ciò comporti inevitabilmente che gli orari più prolungati siano tra i miglioramenti maggiormente richiesti. Vi sono, al contrario, da segnalare quelli che potrebbero essere definiti i "punti di forza" del servizio in questione ovvero la completezza e la chiarezza delle informazioni fornite dal personale addetto, la cortesia e la disponibilità dello stesso e la segnaletica per individuare facilmente lo sportello. Sono questi gli aspetti maggiormente apprezzati dagli utenti, tuttavia nel complesso si può segnalare il servizio "ALBO GESTORI AMBIENTALI" adeguato a soddisfare i livelli di soddisfazione degli utenti.

SERVIZI AMMINISTRATIVI ALLE IMPRESE **E FIRMA DIGITALE**

Descrizione del servizio

I servizi amministrativi rivolti alle imprese comprendono l'Ufficio Commercio Estero e l'Albo periti e conducenti. Prima di procedere all'analisi dei dati rilevati, è opportuno segnalare che l'indagine di Customer terrà conto, nell'elaborazione degli stessi, anche del Ufficio rivolto alla Firma digitale.

Per ciò che riguarda l'Ufficio Commercio Estero, la Camera di Commercio mette a disposizione dell'impresa servizi di natura amministrativa, quali certificati, visti, autorizzazioni, documenti inerenti l'attività con l'estero e, anche con l'ausilio di banche dati, servizi di informazione e promozione che mirano ad aiutare l'imprenditore a sperimentare nuovi mercati e a cercare nuove alleanze strategiche per rafforzare la propria competitività.

In riferimento alla Firma Digitale, essendo l'equivalente informatico della firma autografa, con questo strumento si opera una svolta radicale nel concetto di sottoscrizione di un documento, permettendo:

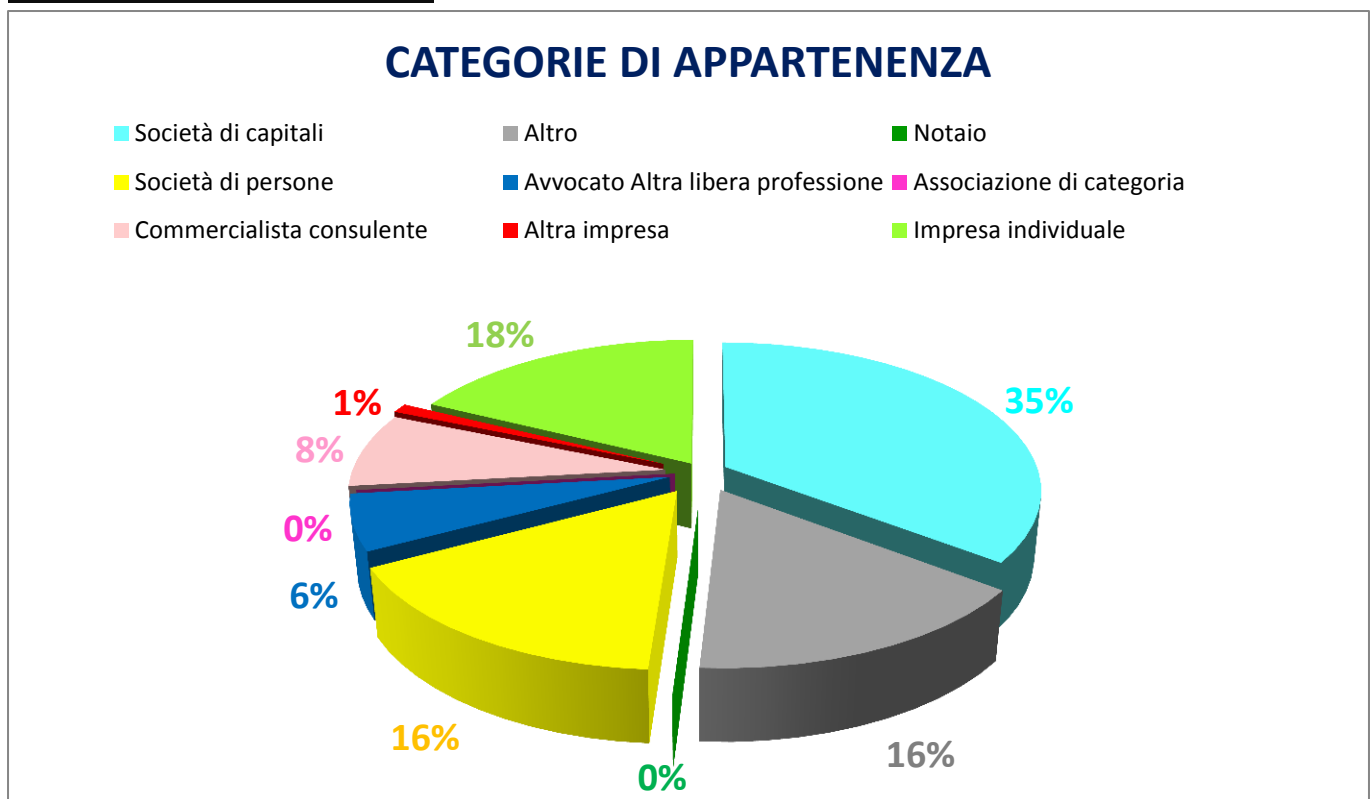
- la sottoscrizione di un documento informatico;
- la verifica, da parte del destinatario, dell'identità del firmatario
- l'impossibilità dell'alterazione del documento;
- la sicurezza della provenienza del documento.

Nell'ambito dei rapporti con l'ente camerale, il dispositivo di firma digitale consente, soprattutto alle società, la trasmissione di domande, denunce, depositi al registro delle imprese secondo l'obbligatoria modalità informatica o telematica.

Numero questionari customer elaborati

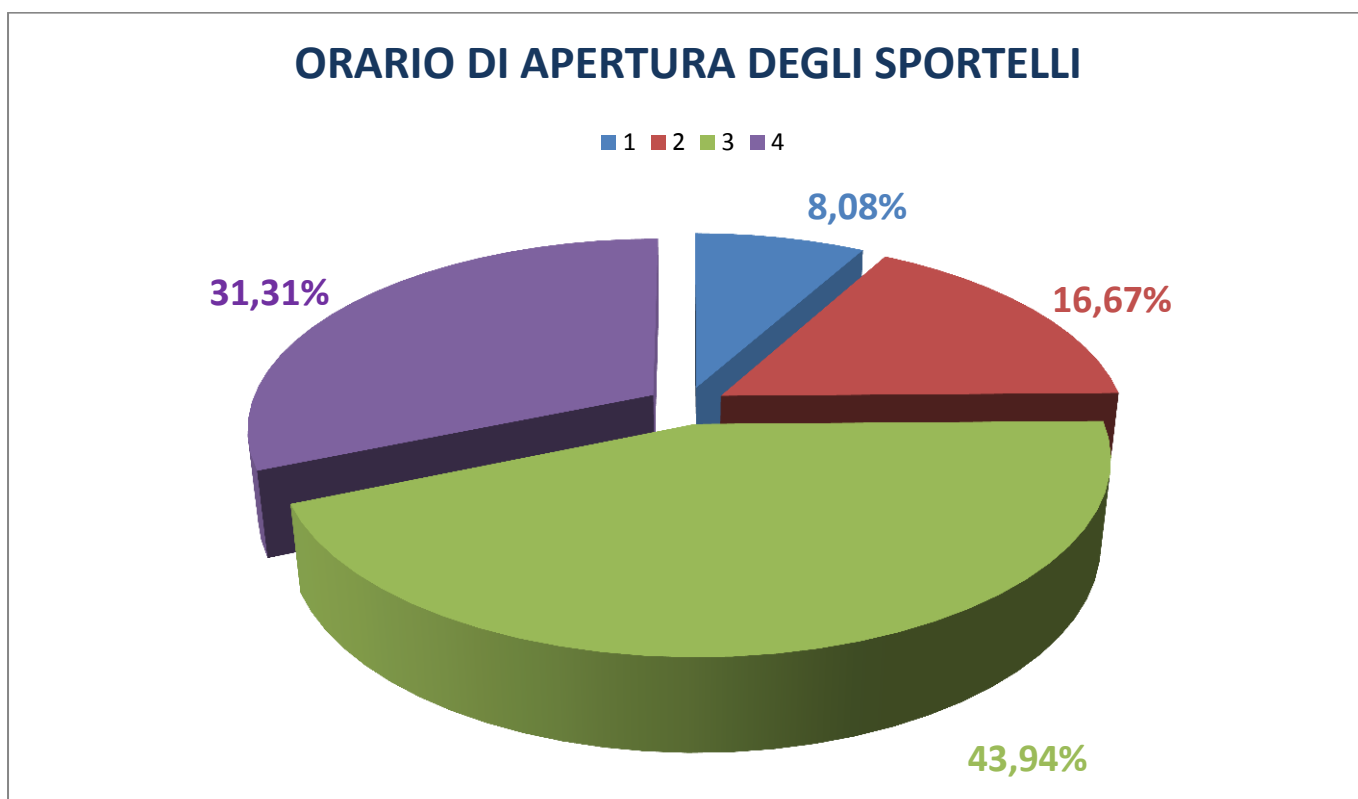
Il numero di utenti sottoposti al questionario in esame è pari a 198.

Chi sono gli intervistati



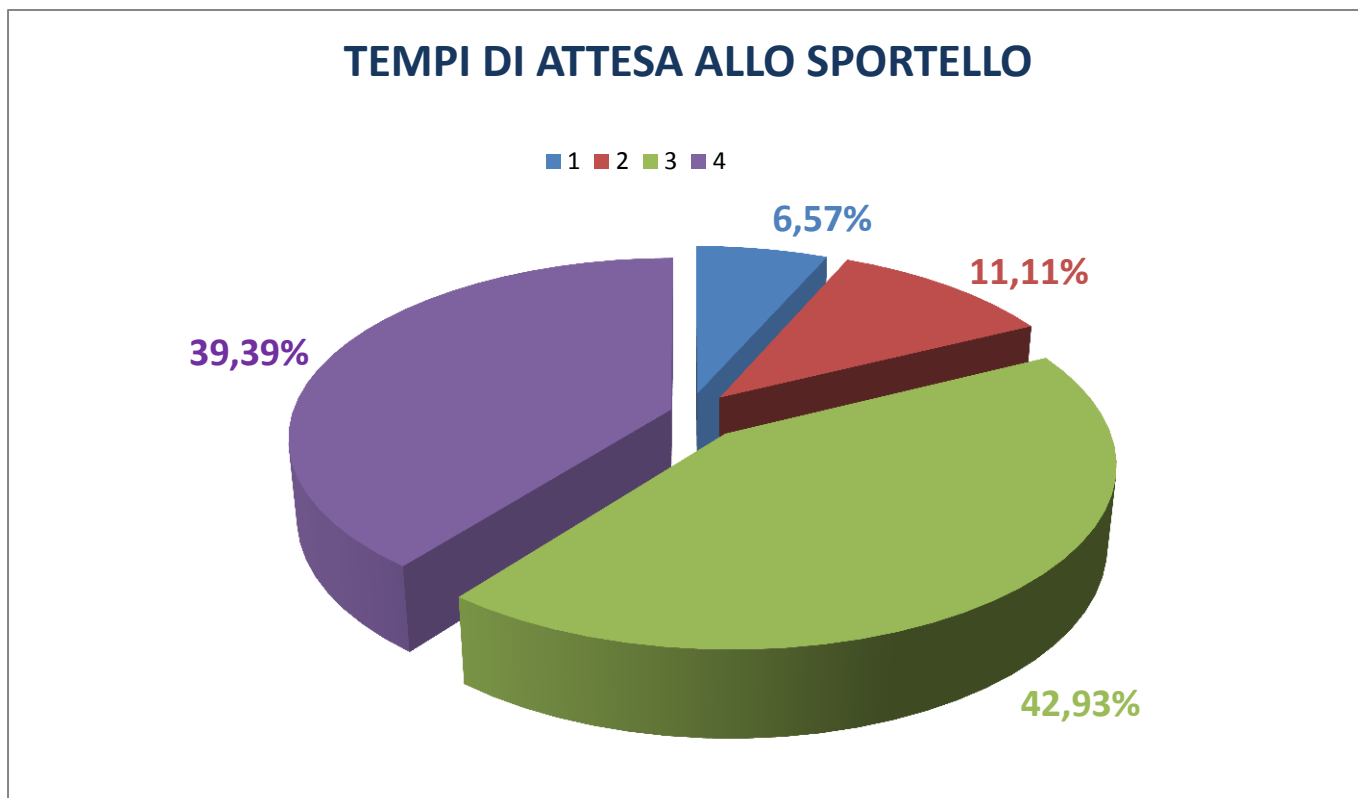
Analisi dei principali risultati

Domanda 1: Orario di apertura degli sportelli



In riferimento all'orario di apertura degli sportelli considerati va specificato che i servizi amministrativi alle imprese (Commercio Estero) offre il servizio al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.30, invece l'orario di apertura dell'Ufficio Firma Digitale è leggermente più ridotto, infatti, pur garantendo un servizio negli stessi giorni del Commercio estero, rimane aperto dalle 9.00 fino alle 12.00. Si può notare che il giudizio **pianamente soddifacente** è stato registrato nel **31,31%** dei questionari compilati, il **43,94%** degli utenti ha espresso un giudizio di **adeguato soddifacimento** ed un consistente 25% di utenti ha espresso un giudizio medio-basso (**16,67%** **appena soddifacente** ;**8,08%** **insoddifacente**).

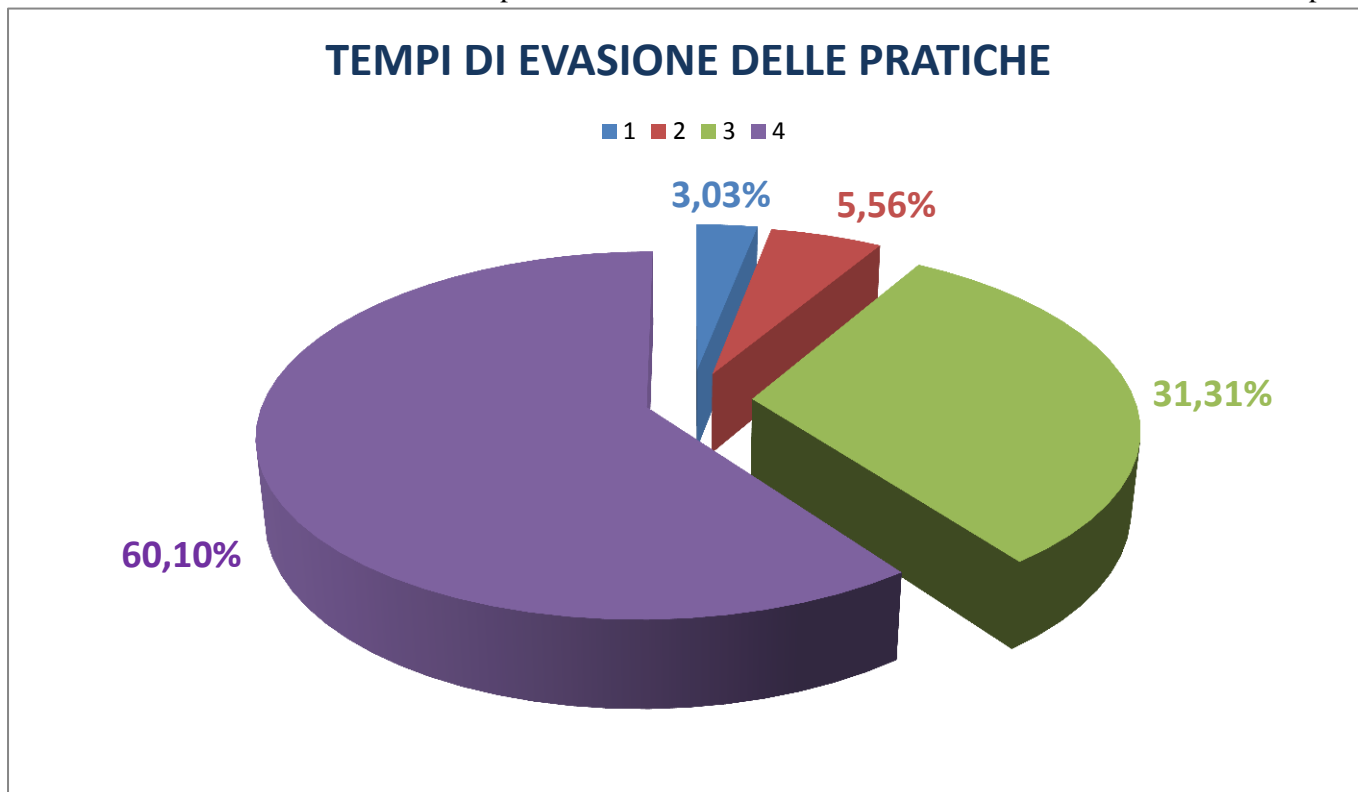
Domanda 2: Tempi di attesa allo sportello



Le valutazioni migliorano ma non in maniera significativa per quanto riguarda i tempi di attesa allo sportello. Più dell'80% degli intervistati si sono dichiarati **soddisfatti** rispetto alla velocità con cui scorreva la fila durante il tempo di attesa (che in alcuni casi è stato addirittura nullo).

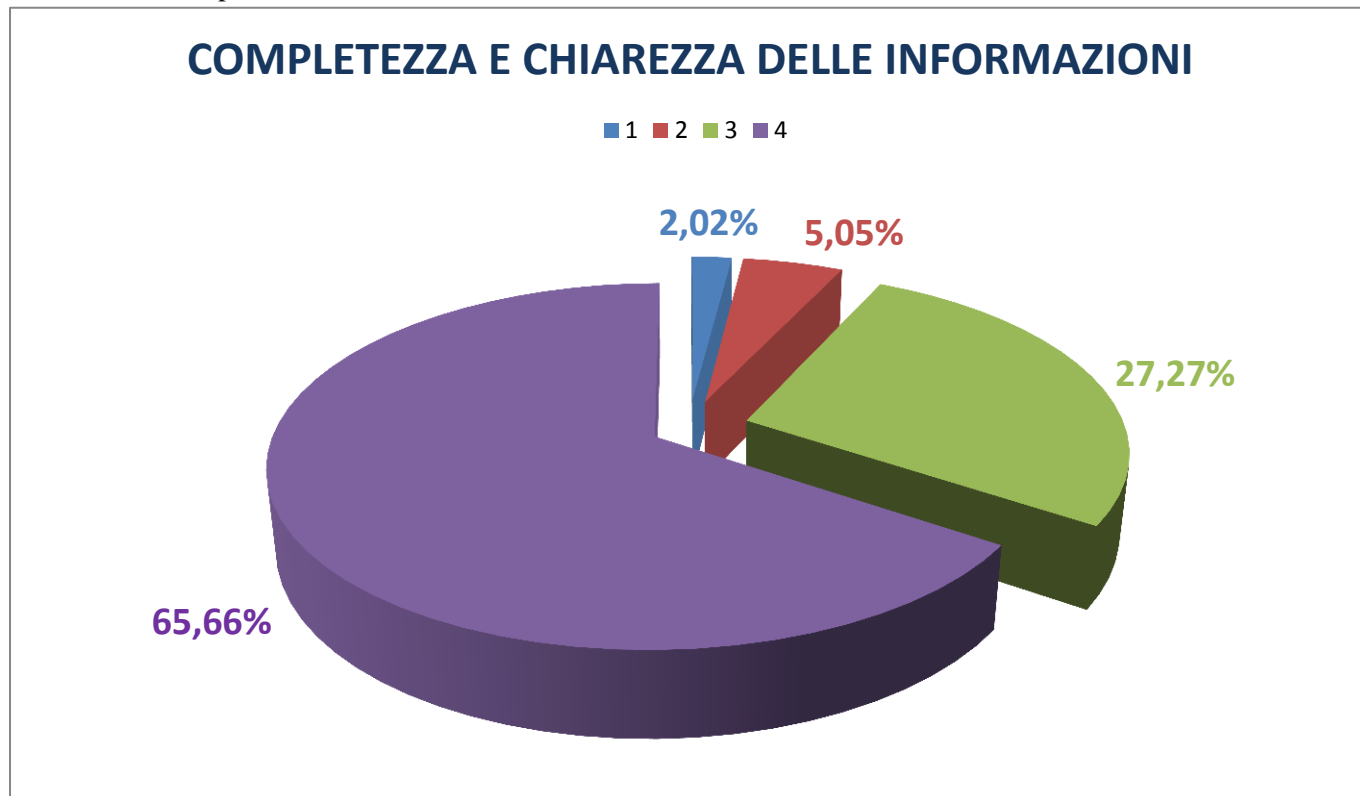
Un 17,68% di utenti ha comunque lamentato dei tempi di attesa troppo lunghi o addirittura **inaccettabili** con una frequenza rispettivamente del **11,11%** e del **6,57%**.

Domanda 3: Tempi di evasione delle pratiche



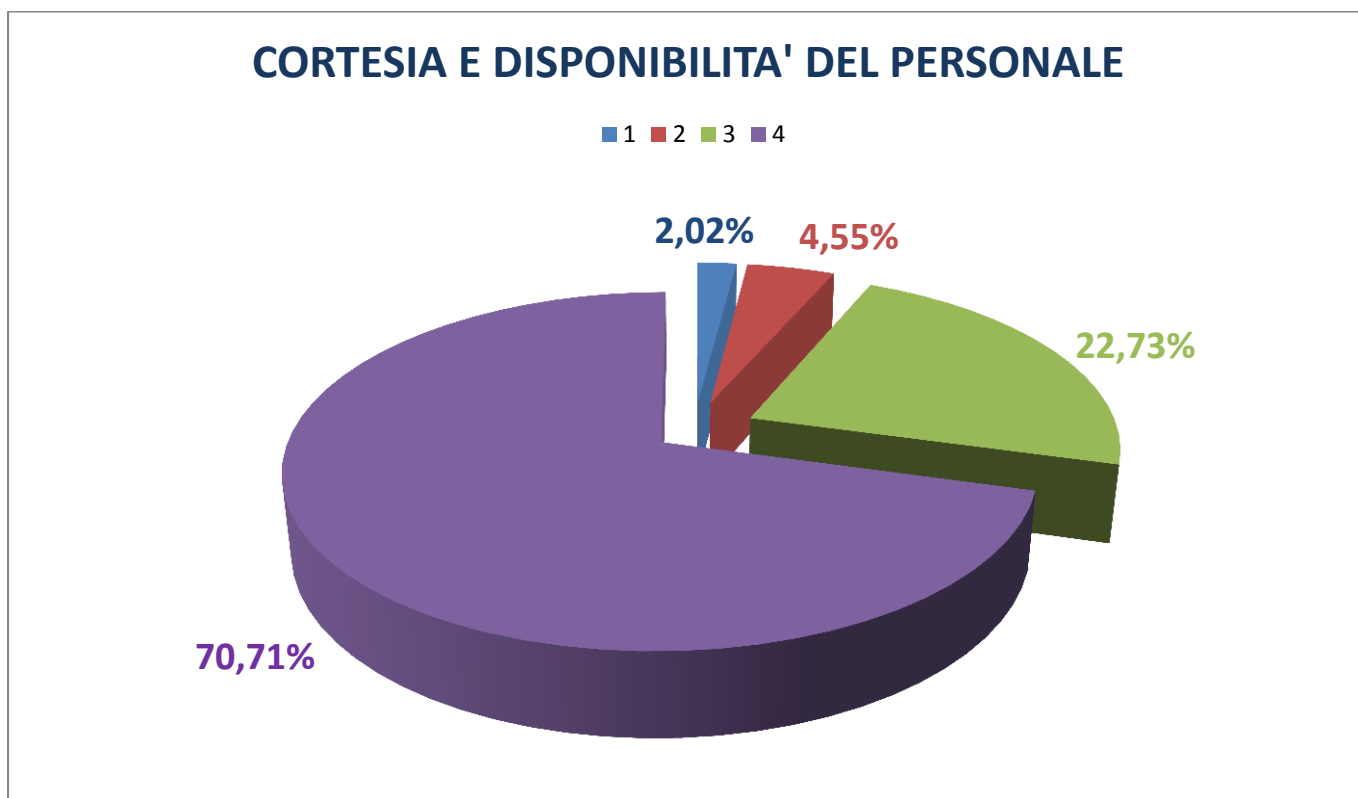
Nella compilazione del questionario l'utente si è trovato a dover valutare i tempi di evasione delle pratiche, cioè la rapidità con cui il personale addetto ha effettuato le operazioni richieste dai clienti. Il 91,41% di questi ultimi si espresso in maniera positiva ed in particolare si registra un notevole **60,10%** che ha attribuito il **massimo punteggio** alla suddetta variabile. I **giudizi negativi** sono stati nel complesso **inferiori al 9%**.

Domanda 4: Completezza e chiarezza delle informazioni ricevute



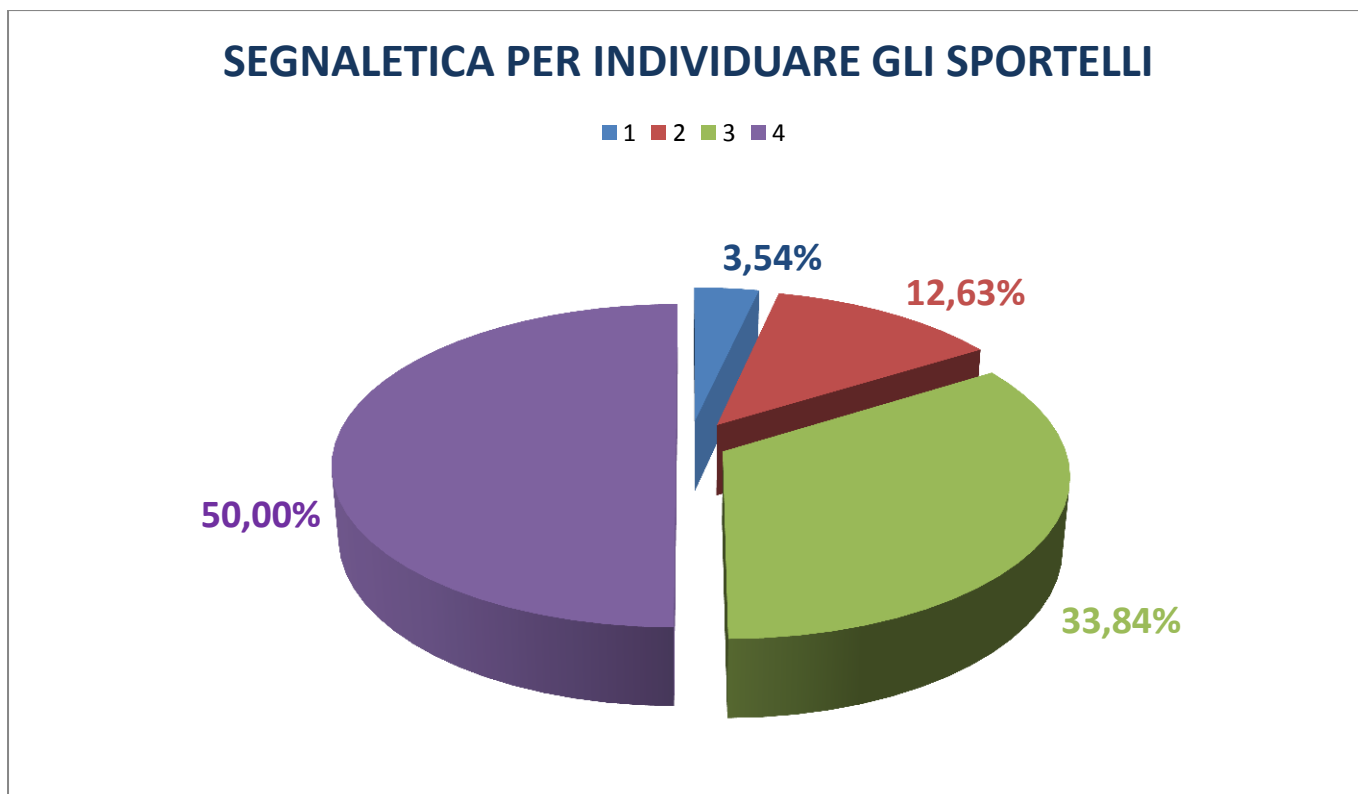
Per quanto riguarda la completezza e la chiarezza delle informazioni, nel complesso i giudizi sono risultati molto positivi. Ciò può essere visto anche dal grafico in cui il **65,66%** ha espresso un **giudizio di piena soddisfazione e di gradimento (27,27%)** ; complessivamente il **7%** degli utenti ha ritenuto le informazioni fornitegli dagli operatori **poco utili** o comunque poco esaustive.

Domanda 5: Cortesia e disponibilità del personale



In perfetto allineamento con tutti i questionari analizzati, anche per quanto riguarda i servizi amministrativi alle imprese, il personale si è distinto per cortesia e disponibilità. E' infatti questa la variabile maggiormente apprezzata dagli utenti che in più del **93%** dei casi ha espresso un **elevato grado di apprezzamento**. Rimangono sporadici i casi in cui gli utenti si sono espressi in maniera **non molto positiva (4,55%)** e ancora meno numerosi quelli in cui hanno dichiarato di non essere **affatto soddisfatti (2%)**.

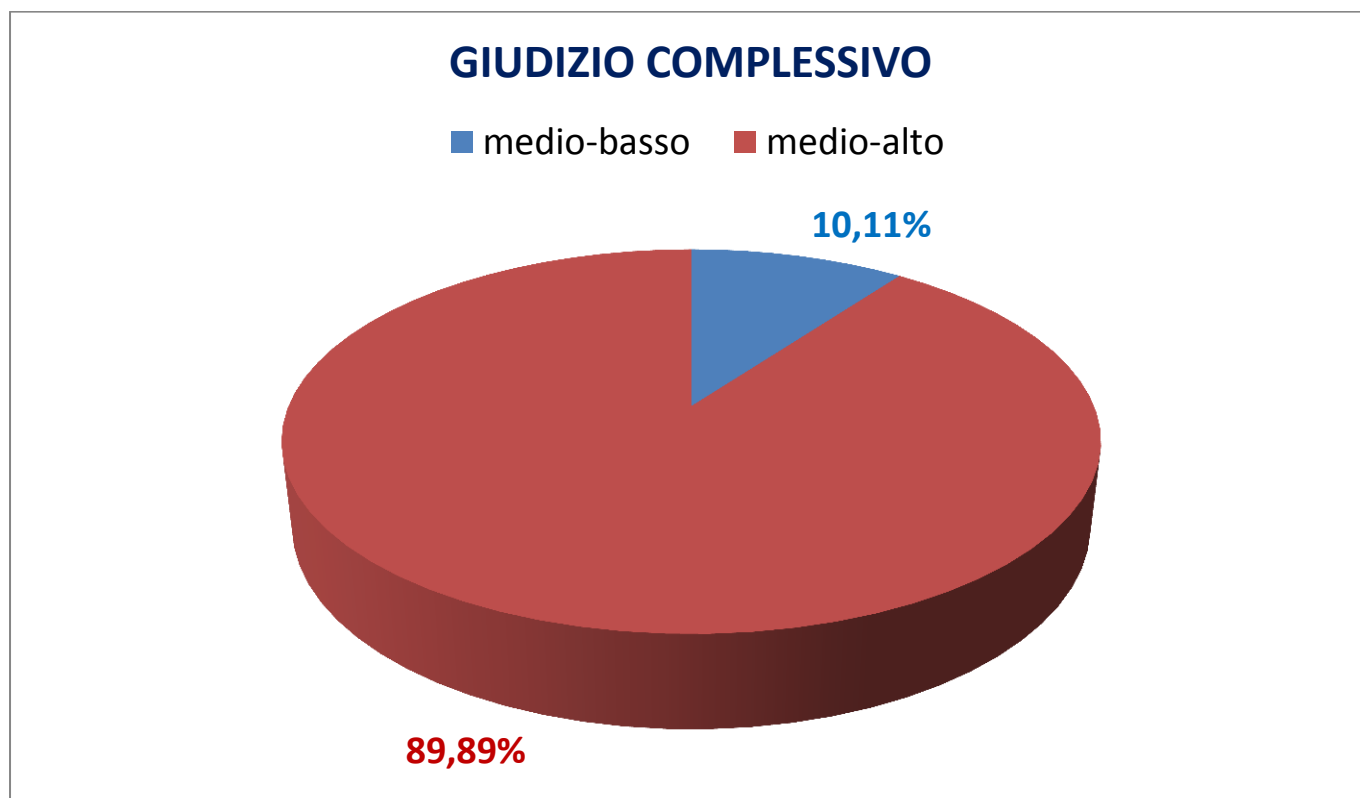
Domanda 6: Segnaletica per individuare gli sportelli



Con tale domanda si fa riferimento alla segnaletica che dovrebbe aiutare l'utente, specialmente se si tratta di un utente non abituale, a reperire fisicamente l'ufficio desiderato all'interno della camera di commercio.

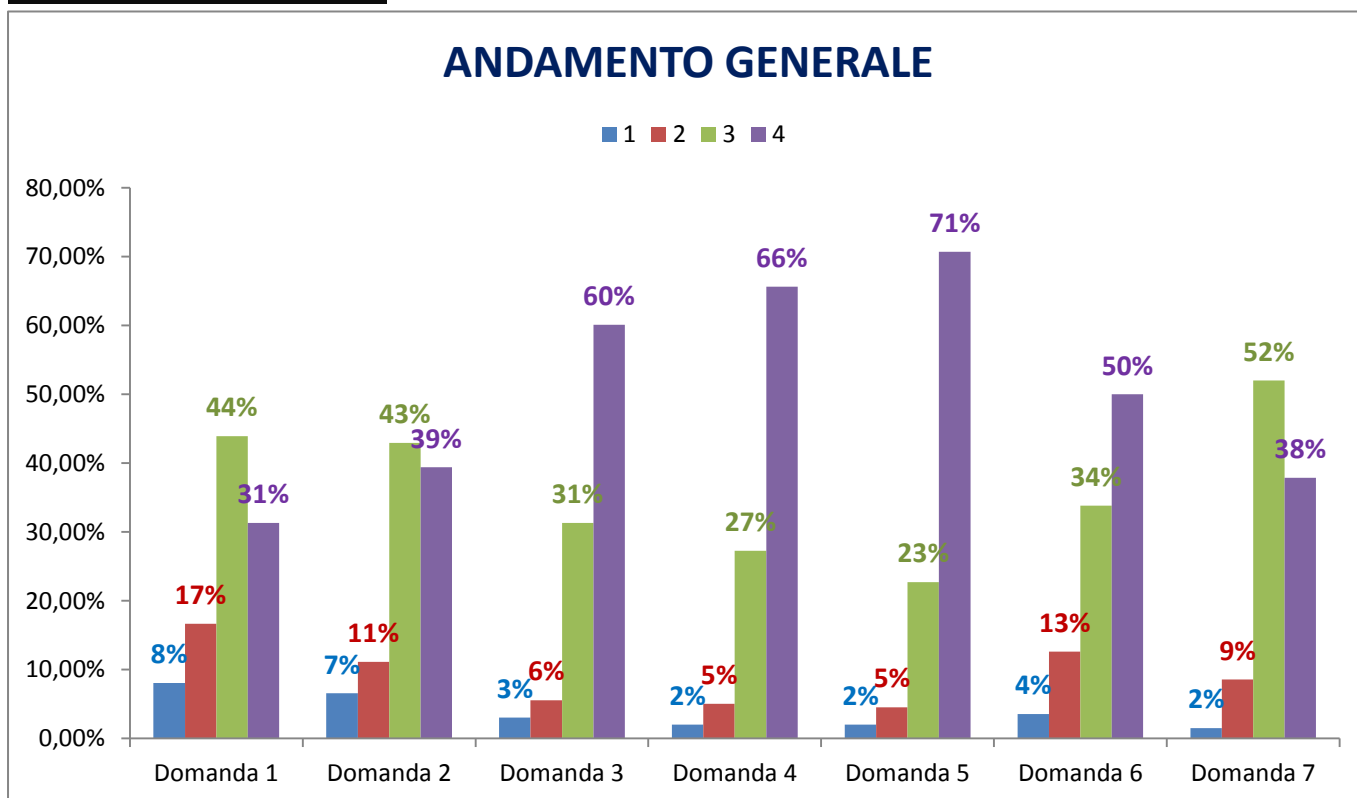
Un netto **50%** di intervistati ha giudicato la segnaletica in maniera **molto positiva** definendola molto utile e ben posizionata, un **33,84%** la ritiene **abbastanza adeguata**, infine un complessivo **16% circa** ha dichiarato di **non trovare utile** la segnaletica.

Domanda 7: Giudizio complessivo sul servizio



Nel complesso i servizi oggetto di indagine sono stati apprezzati dalla maggior parte degli utenti. Questi ultimi hanno dovuto esprimere un giudizio complessivo e riassuntivo tenendo in considerazione tutte le domande che precedentemente sono state analizzate nel dettaglio. Dal grafico emerge che l'89,89% degli utenti intervistati si attesta su un livello di soddisfazione medio-alto, mentre il 10,11% degli stessi si attesta su un livello medio-basso.

Andamento generale



L'istogramma sopra riportato permette di avere una visione sintetica e d'insieme sui giudizi espressi dagli utenti in riferimento ai servizi amministrativi alle imprese e allo sportello della firma digitale. Nel complesso non si registrano aree particolarmente critiche, specialmente per quanto riguarda quelle di stretta competenza del personale addetto come ad esempio "tempi di evasione delle pratiche", "completezza e chiarezza delle informazioni" e "cortesìa e disponibilità del personale".

Per quanto concerne gli altri parametri, in particolar modo "tempi di attesa allo sportello" e "segnaletica per individuare gli sportelli" molti sono stati gli spunti di miglioramento offerti dai clienti. Per quanto concerne la segnaletica ad esempio, vi sono stati utenti che hanno proposto di inserire indicazioni anche all'interno degli ascensori e rendere maggiormente visibile quella sui corridoi; per ridurre i tempi di attesa, invece, molti utenti hanno richiesto di implementare quelli che sono i servizi telematici. Qualche intervistato ha infatti dichiarato di aver dovuto attendere quasi un ora solamente per ritirare o consegnare pratiche cartacee dal momento che non vi è la possibilità di farlo per via telematica.

Infine l'area che ha presentato le principali carenze è risultata quella degli "orari di apertura degli sportelli". La maggior parte delle proposte di miglioramento che alcuni utenti hanno fornito è infatti incentrata a migliorare tale aspetto; molti intervistati hanno richiesto di ampliare gli orari di apertura degli sportelli al pomeriggio dal momento che, nella maggior parte dei casi, si sono dovuti recare presso la CCIAA durante l'orario di lavoro.

DIRITTO ANNUALE

Descrizione del servizio

L'ufficio Diritto Annuale all'interno della Camera di Commercio è preposto alla consulenza delle imprese iscritte o annotate nel Registro delle Imprese che ogni anno devono versare il tributo (chiamato appunto diritto annuale), a favore della Camera di Commercio competente per territorio.

La misura del diritto è stabilita con decreto interministeriale e prevede che all'avvicinarsi della scadenza, le Camere di Commercio inviano alle imprese una comunicazione con gli importi e le modalità di pagamento a seconda che si tratti di nuove imprese o unità locali, di imprese già iscritte in corso d'anno o di imprese inattive.

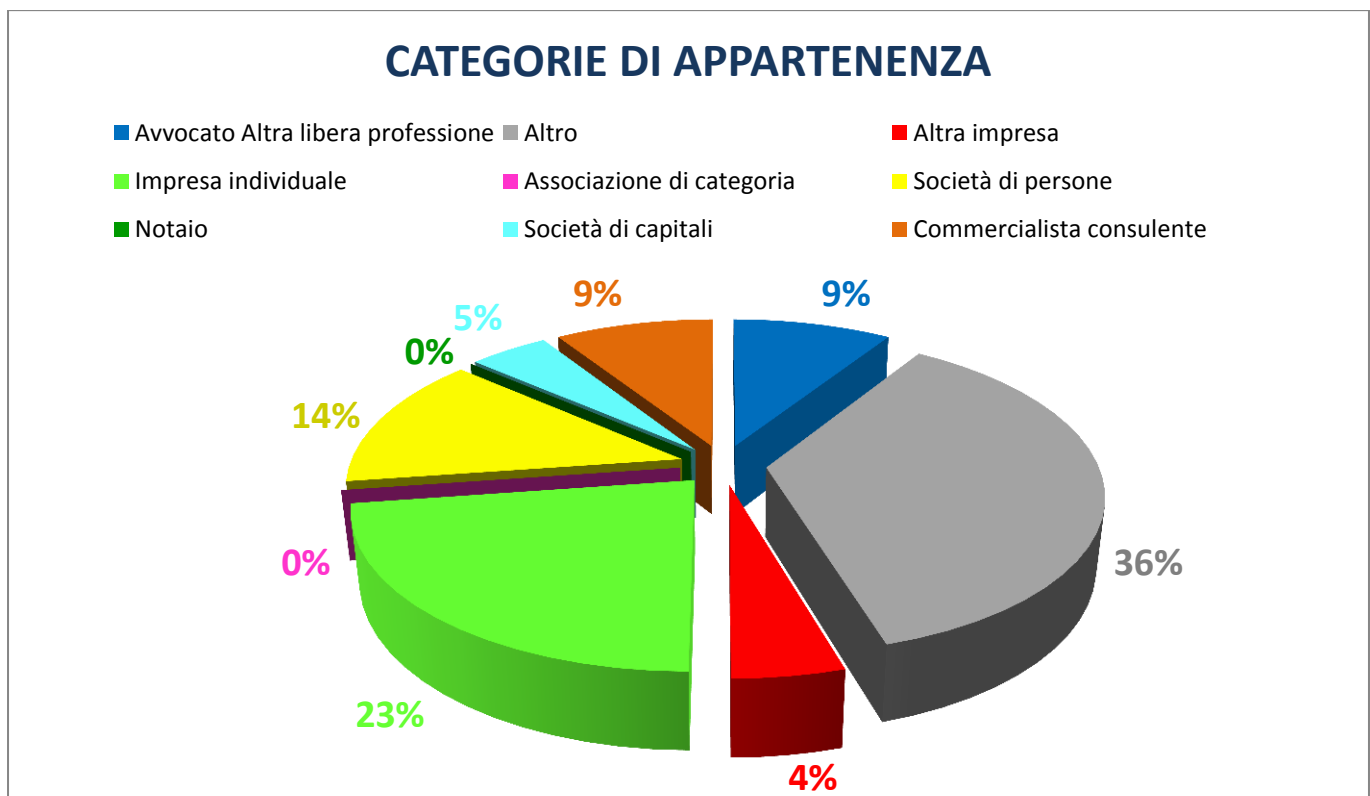
Il pagamento deve essere eseguito in un'unica soluzione tramite modello F24 telematico.

E' proprio a tale tipologia di pagamento che si può attribuire la scarsa affluenza di utenti presso l'ufficio in esame.

Numero questionari customer elaborati

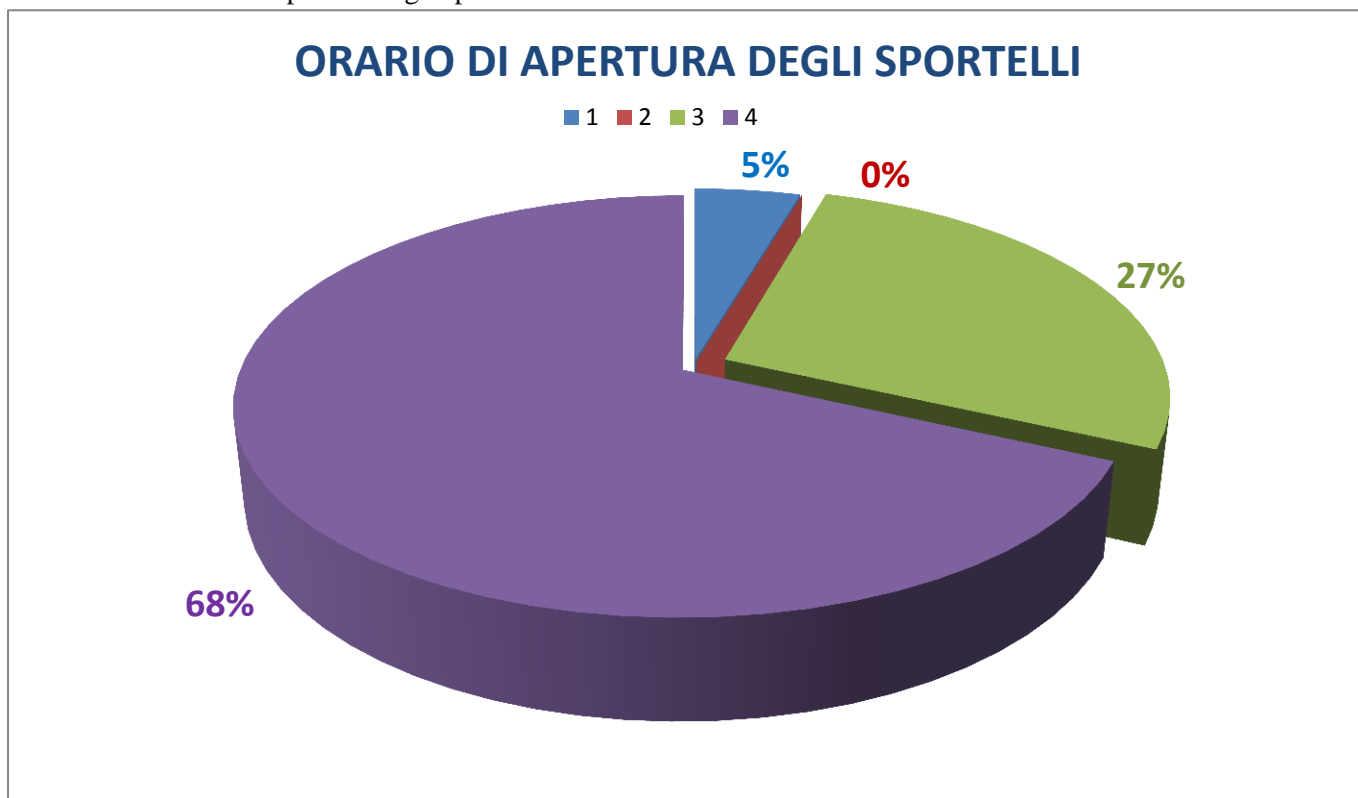
Il numero di utenti sottoposti al questionario in esame è pari a 22.

Chi sono gli intervistati



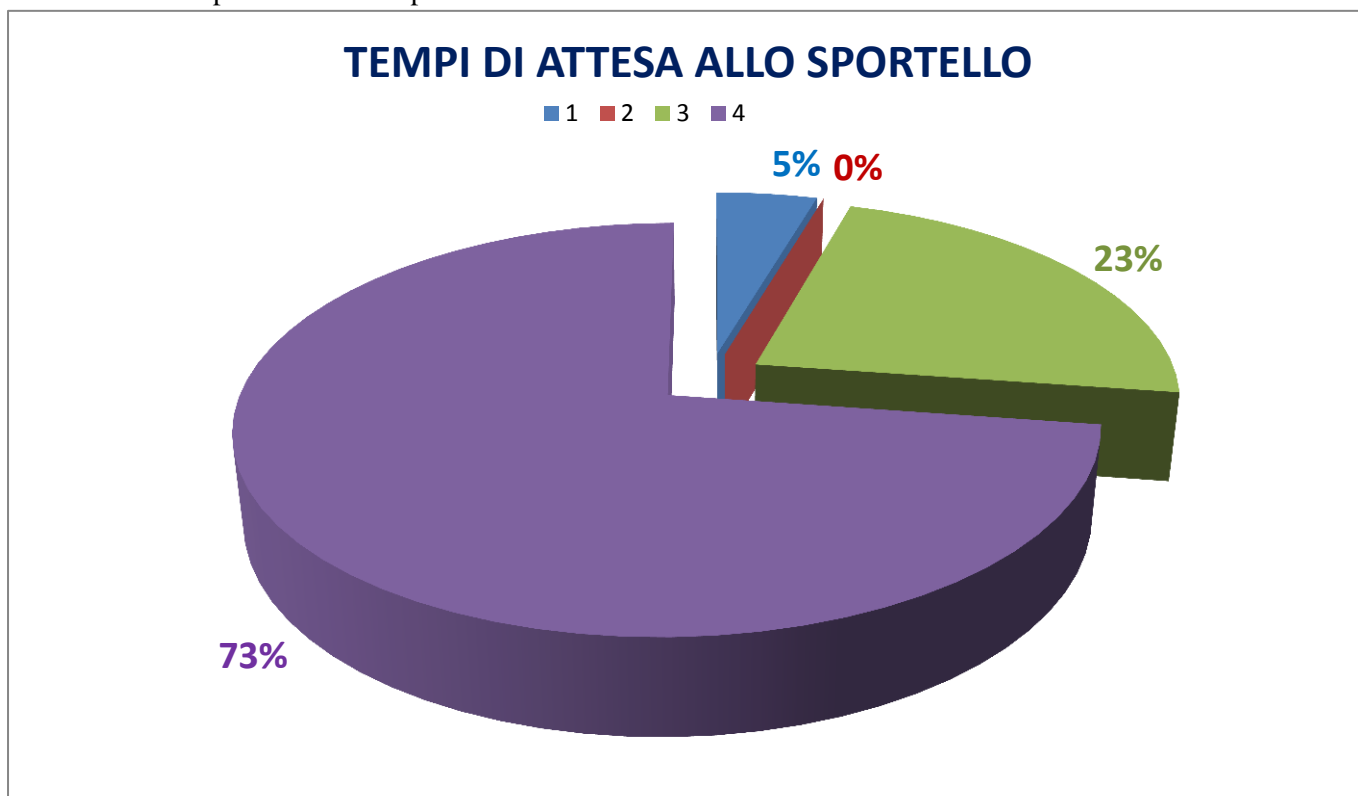
Analisi dei principali risultati

Domanda 1: Orario di apertura degli sportelli



L'Ufficio Diritto Annuale osserva il seguente orario di apertura: dal Lunedì al Venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.30. In riferimento a questo parametro, possiamo allora notare, grazie all'osservazione del grafico sopra riportato, come ben il **68%** degli utenti di tale servizio ritenga l'orario **pienamente adeguato** alle proprie esigenze, il **27%** lo reputi **adeguato**; per contro, **nessun rispondente** lo reputa **appena sufficiente**, e il **5%** degli intervistanti ritiene l'orario **per nulla adeguato** alle proprie esigenze.

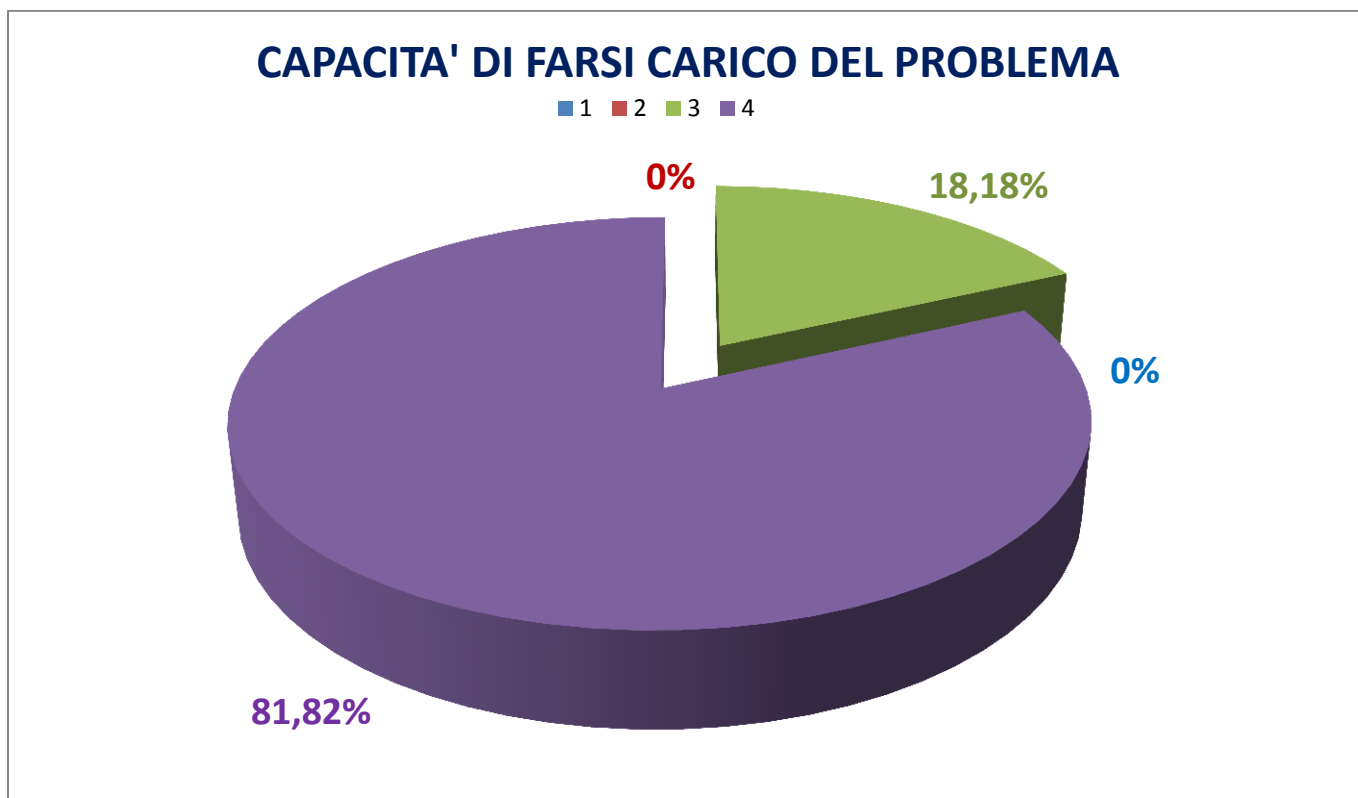
Domanda 2: Tempi di attesa allo sportello



La variabile "tempi di attesa allo sportello" segue un andamento simile alla precedente. In particolare, si osserva

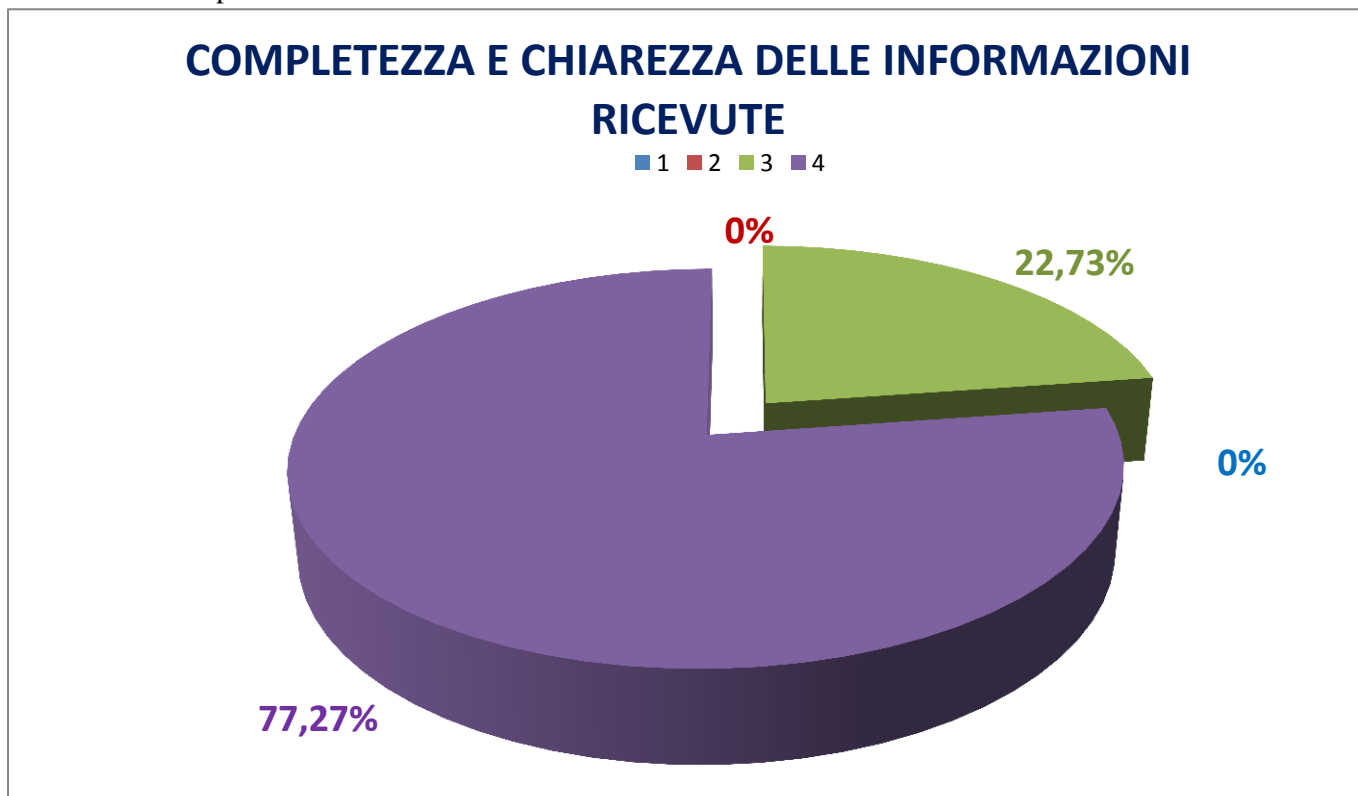
come, anche in questo caso, dal lato dei rispondenti **pienamente o almeno soddisfatti** si notano valori pari al **73%** e al **23%**, mentre ai giudizi **appena sufficienti** e **negativi**, corrispondano, rispettivamente, lo **0%** e il **5%** degli utenti.

Domanda 3: Capacità di farsi carico del problema



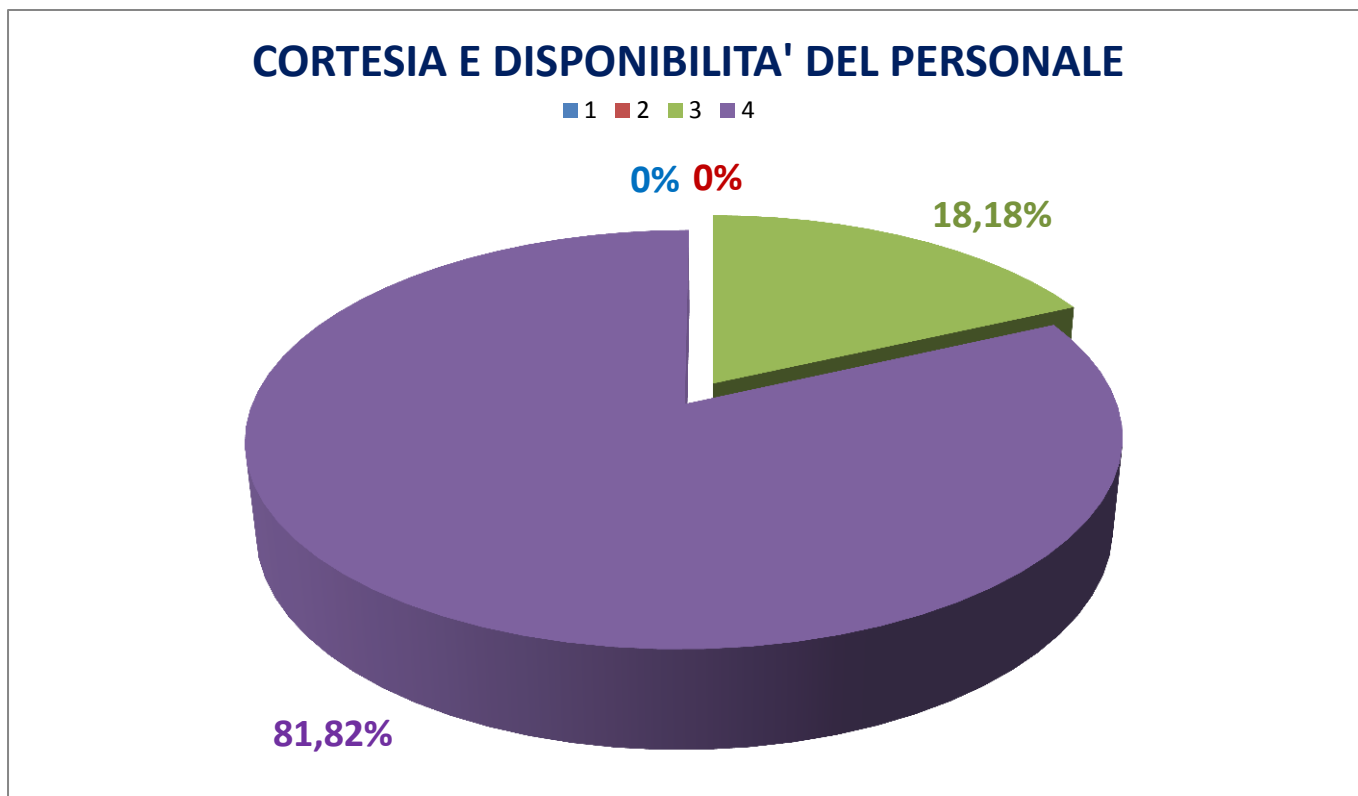
La capacità di farsi carico del problema da parte del personale addetto allo sportello Diritto Annuale, mostra percentuali nulle di utenti insoddisfatti, mentre l'**82%** di essi si ritiene **pienamente soddisfatto** e il **18%** **soddisfatto**.

Domanda 4: Completezza e chiarezza delle informazioni ricevute



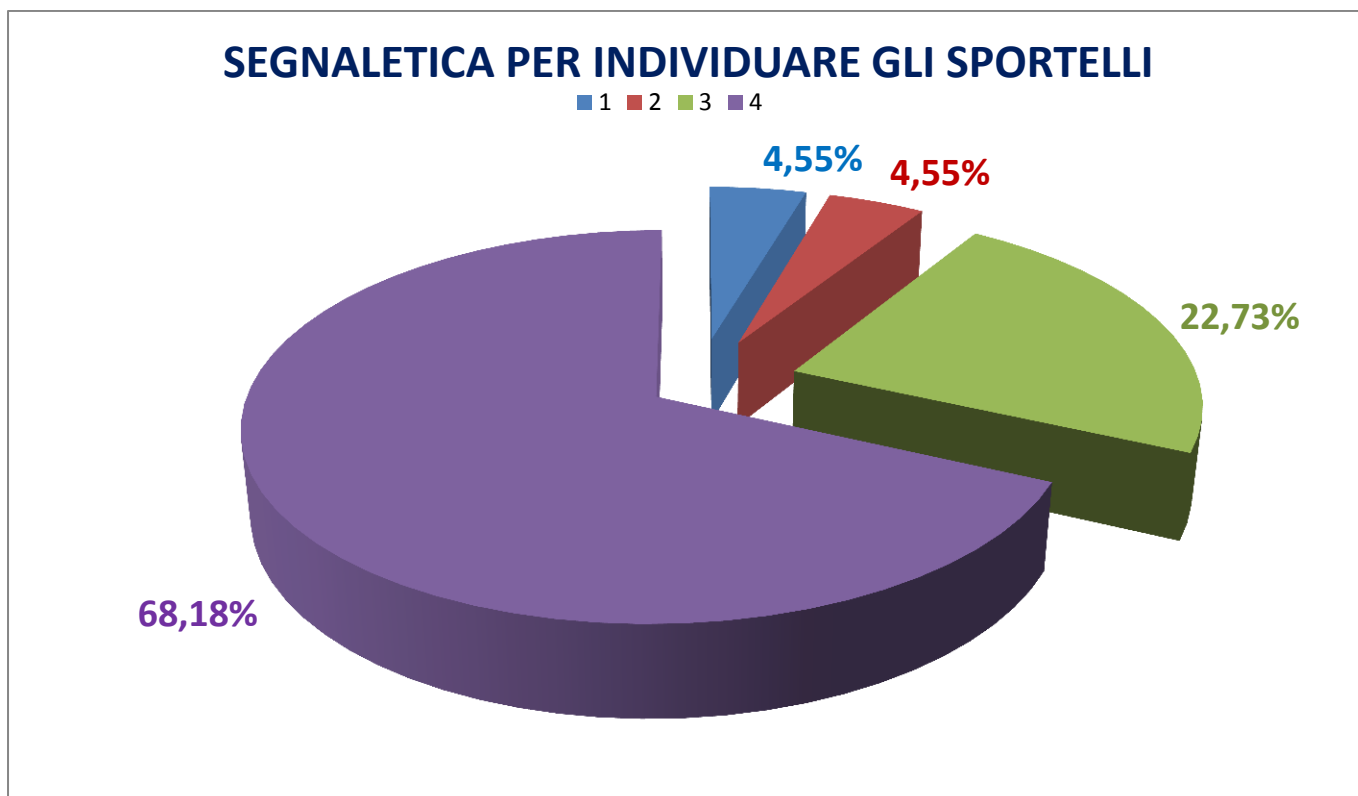
Il parametro “completezza e chiarezza delle informazioni ricevute” presenta solo percentuali di utenti che lo giudicano in maniera **assolutamente positiva** o **positiva**, rispettivamente **77%** e **23%** di essi.

Domanda 5: Cortesia e disponibilità del personale



La cortesia e la disponibilità mostrata da parte del personale dell'Ufficio Diritto Annuale, è particolarmente apprezzata dagli utenti del servizio camerale, tanto che l'82% di essi lo reputa **pienamente soddisfacente** e il 18% **soddisfacente**.

Domanda 6: Segnaletica per individuare gli sportelli



I giudizi accordati alla variabile "segnaletica per individuare gli sportelli" si distribuiscono in maniera diversa rispetto

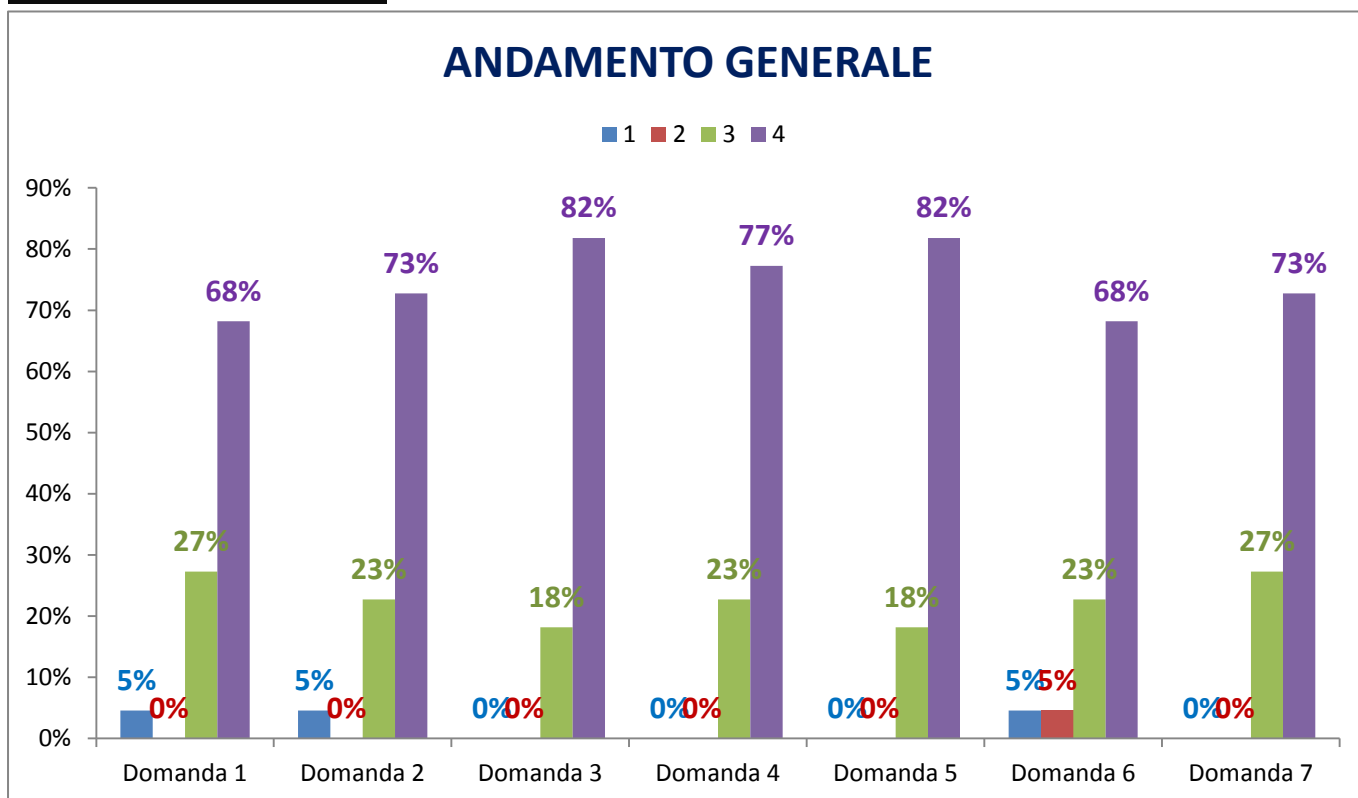
ai parametri precedentemente analizzati. Infatti, il **68%** degli intervistati la ritiene **assolutamente adeguata**, il **23%** **adeguata** e, con una percentuale pari al **5%** in entrambi i casi, viene ritenuta **appena sufficiente** o **inadeguata**.

Domanda 7: Giudizio complessivo sul servizio



Il giudizio complessivo sul servizio rappresenta una sintesi di tutte le valutazioni assegnate alle variabili prese in esame. Dall'osservazione del grafico, si nota come la totalità degli utenti intervistati ha espresso un livello di soddisfazione medio-alto.

Andamento generale



L'istogramma permette di avere una visione complessiva dei vari giudizi assegnati dagli utenti in merito al servizio erogato dall'Ufficio Diritto Annuale, e di rilevarne punti di forza e di debolezza. Andando nel dettaglio, questi ultimi appaiono nulli, o meglio, numerose sono le variabili a cui viene accordata percentuale nulla per gli utenti insoddisfatti o appena soddisfatti; al contrario, per tutti i parametri presi in considerazione, gli utenti almeno soddisfatti superano per ciascuno almeno il 65%. Tutto ciò sta a dimostrare come si tratti di un ufficio il cui personale risulta cortese e disponibile, le informazioni da loro date sono complete e chiare, ottima è anche la capacità di farsi carico dei problemi degli utenti, e gli orari di apertura dello sportello e i tempi di attesa appaiono adeguati alle esigenze dei fruitori del servizio.