



Camera di Commercio
Perugia

**INDAGINE DI CUSTOMER
SUGLI SPORTELLI CAMERALI
Anno 2009
Sintesi dei risultati**



CUSTOMER SATISFACTION PRESSO GLI UTENTI DEGLI SPORTELLI CAMERALI

N. questionari di customer elaborati: **1326**

CHI SONO GLI INTERVISTATI (categorie di appartenenza)

41,9% imprenditore

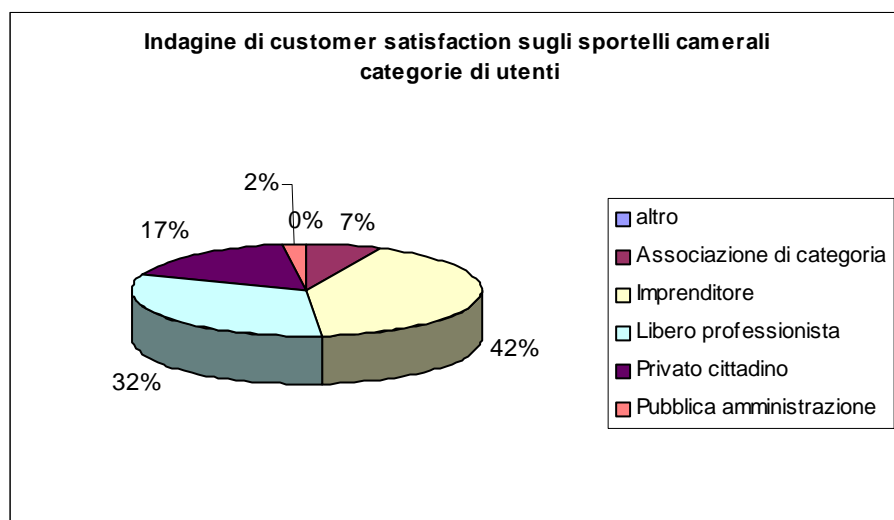
31,9% libero professionista

17,1% privato cittadino

6,8% associazione di categoria

2,3% pubblica amministrazione

0,1% altro



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 (comprese le sedi decentrate), 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. Per evitare che il campione si auto-selezionasse i questionari sono stati somministrati dal personale di sportello, nella fase immediatamente successiva alla erogazione del servizio, e sono stati consegnati dagli utenti all'ufficio Comunicazione.

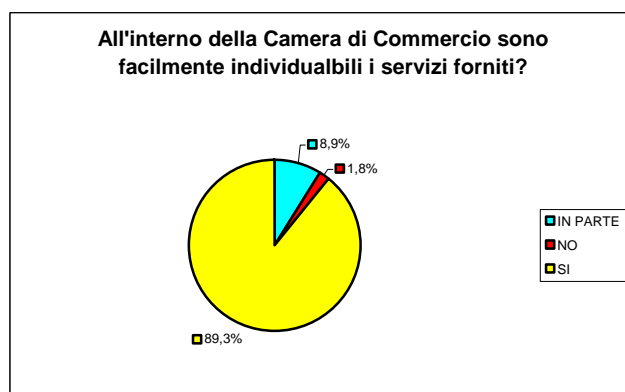
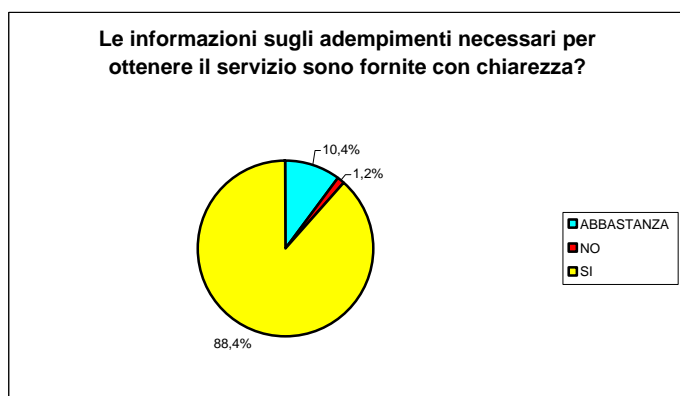
La mancanza di informazioni oggettive ed omogenee sull'affluenza effettiva di pubblico agli sportelli nell'arco dell'anno non ha permesso di definire un grado di rappresentatività del campione.

Tuttavia, considerata la numerosità complessiva delle interviste, si ritiene che i risultati dell'indagine forniscano un riscontro significativo sul gradimento degli utenti rispetto ai servizi oggetto della rilevazione.

Principali risultati

Per l'**89,3%** degli intervistati i **servizi sono facilmente individuabili** (8,9% attribuisce questa valutazione solo parzialmente, 1,8% dà riscontro negativo).

L'**88,4%** degli utenti intervistati riscontra **chiarezza nelle informazioni fornite per ottenere il servizio**, (a fronte di un 10,4% che attribuisce questa valutazione solo parzialmente e di un 1,2% che risponde negativamente).



Il **78,3%** ritiene che la **modulistica** sia di **facile compilazione** (mentre per il 19,5% lo è solo in parte e il 2,2% ha risposto negativamente al quesito).

L'**81%** si è espresso positivamente in merito alla **tempestività dei servizi erogati** (a fronte di un 15,4 % che attribuisce questa valutazione solo parzialmente e di un 3 % che dà riscontro negativo).

Infine, per quanto attiene al **giudizio complessivo sulla soddisfazione del servizio erogato**, questo si attesta sulla piena positività per l'**83,9%** degli intervistati, sulla soddisfazione parziale per un 15,4% e assume carattere negativo per il 3%.

