



Indagine di customer satisfaction sugli utenti della Camera di Commercio di Lucca

Risultati 2009

Lucca, 17 novembre 2009

Riccardo Perugi
Unioncamere Toscana - Ufficio Studi



- ▶ **Interviste telefoniche su un campione di circa 200 utenti** estratti da elenchi forniti dalla Camera di Commercio: 92 imprese e 109 fra liberi professionisti ed associazioni di categoria
- ▶ **Questionario di indagine costituito da quattro sezioni:** aspetti generali (a tutti), area promozione e sviluppo (ad un sottocampione, prevalentemente di imprese), area anagrafica-metrico-diritto annuale (ad un sottocampione, prevalentemente di liberi professionisti), comunicazione (a tutti)
- ▶ **Obiettivi conoscitivi:** misurare il grado di conoscenza, utilizzo e soddisfazione dei servizi camerali, ed il grado di accessibilità agli uffici ed alle informazioni di interesse; individuare il grado di adeguatezza/soddisfazione percepito da parte dell'utenza e le aree di possibile miglioramento



- In una **prima fase** l'indagine ha riguardato quattro Camere di Commercio (è attualmente in corso la seconda fase, su altre tre Camere): la rilevazione si è svolta tra il 18 giugno e il 9 luglio 2009
- **Integrazione del campione** per l'Area Promozione, rispetto a quanto inizialmente previsto, nel corso della rilevazione

Piano di campionamento effettivo

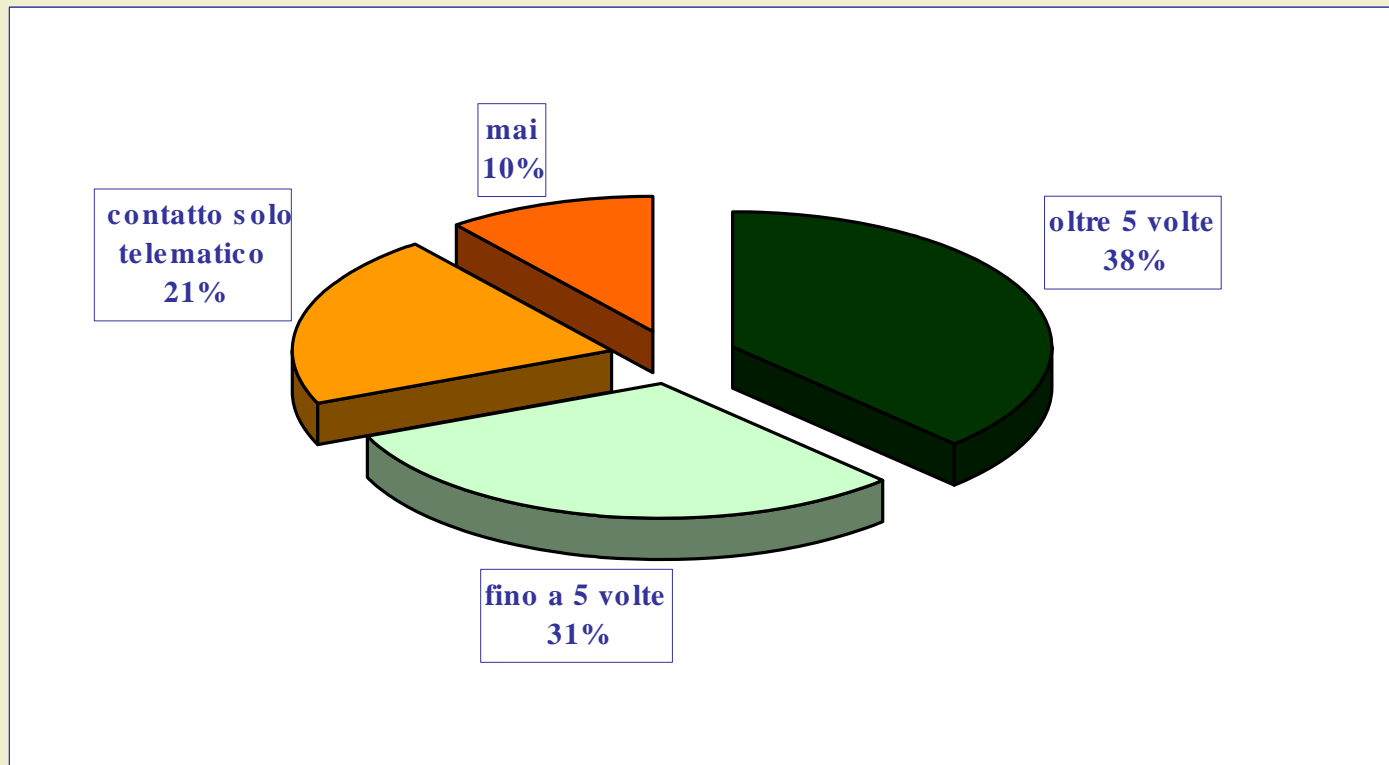
Province	Campione		Sovracampionamento		Campione		Totale	
	PROMOZIONE *		PROMOZIONE *		ANAGRAFICA **			
	Imprese	Profess. e Associaz.	Imprese	Profess. e Associaz.	Imprese	Profess. e Associaz.	Imprese	Profess. e Associaz.
Firenze	71	22	6	16	18	74	95	112
Lucca	65	27	6	13	21	69	92	109
Massa-C.	65	20	15	15	15	66	95	101
Pisa	65	26	7	9	21	66	93	101

(*) Con Promozione si intende la numerosità di soggetti è stata sottoposta la Sezione B (Area promozione e sviluppo) del questionario.

(**) Con Anagrafica si intende la numerosità di soggetti a cui è stata sottoposta la Sezione C (Area anagrafica-metrico-diritto annuale) del questionario.

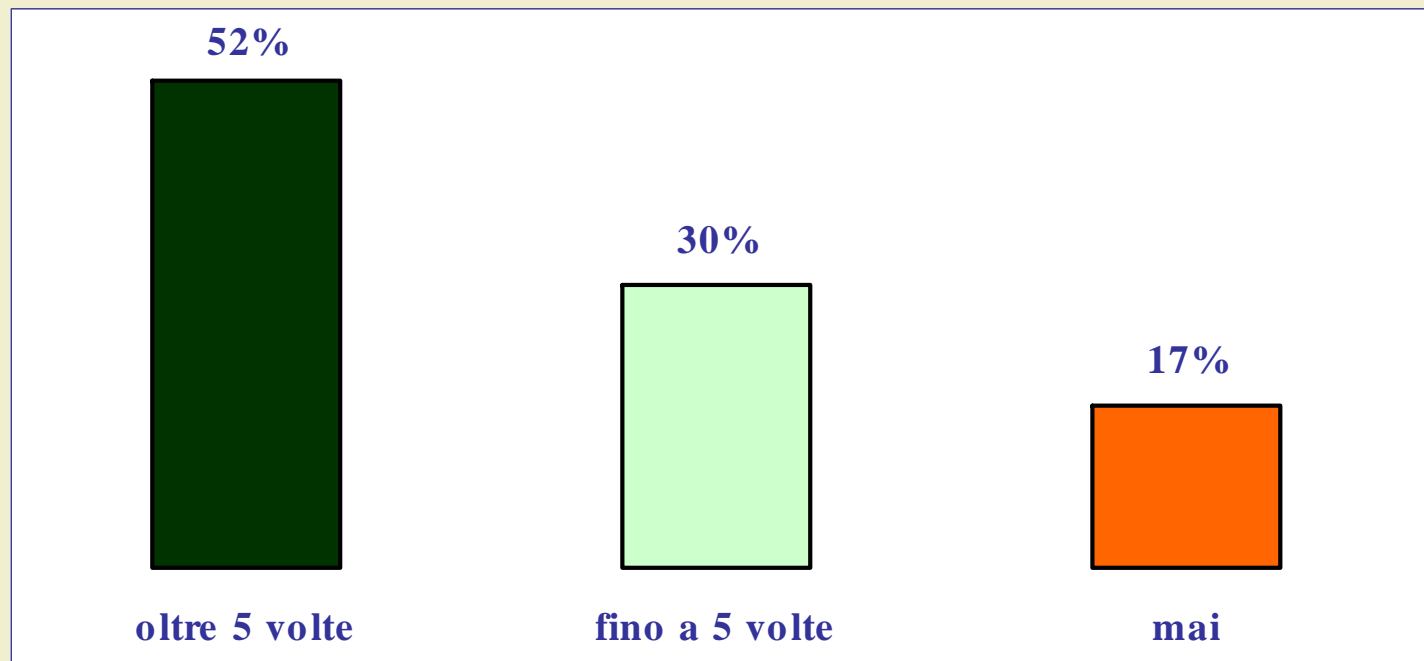


Quante volte l'anno vi recate presso gli uffici della Camera di Commercio?



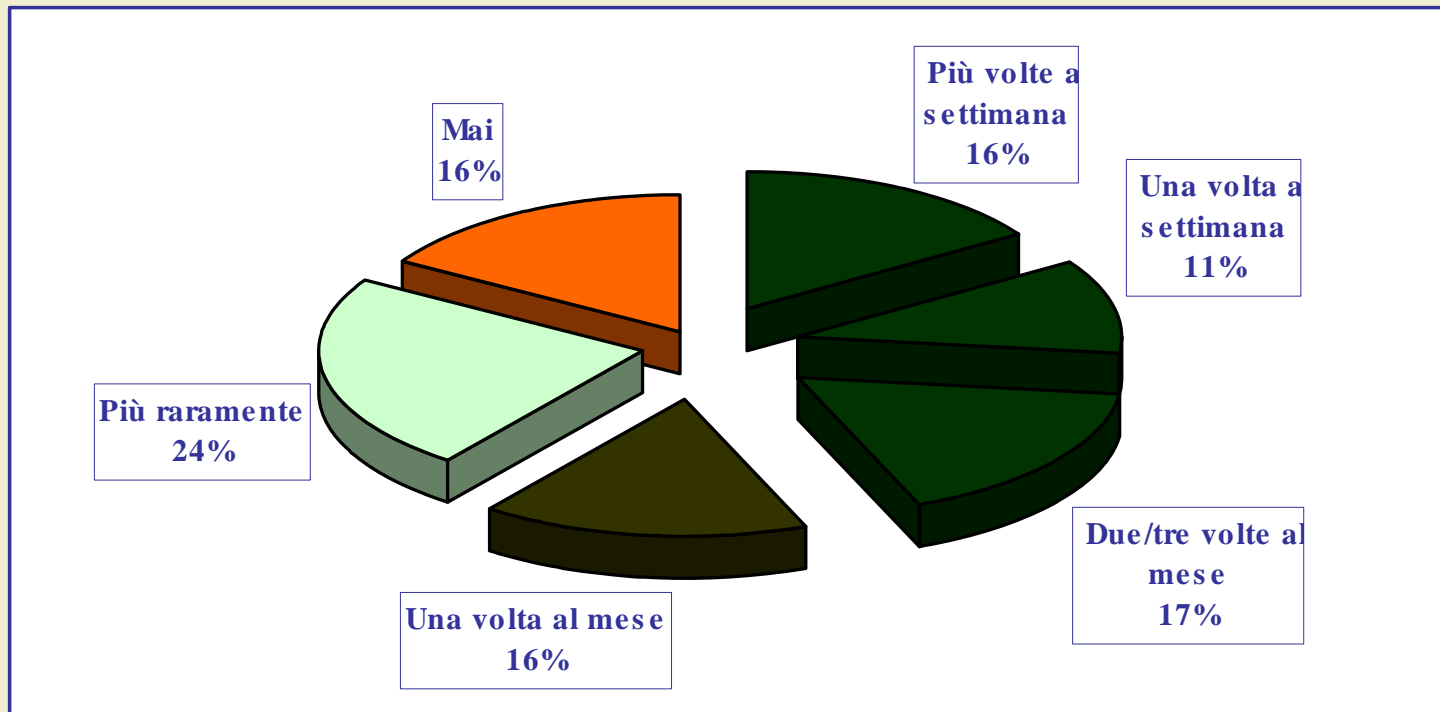


Quante volte l'anno contatta telefonicamente gli uffici della Camera di Commercio per avere informazioni?





Con quale frequenza visita il sito internet della Camera di Commercio?





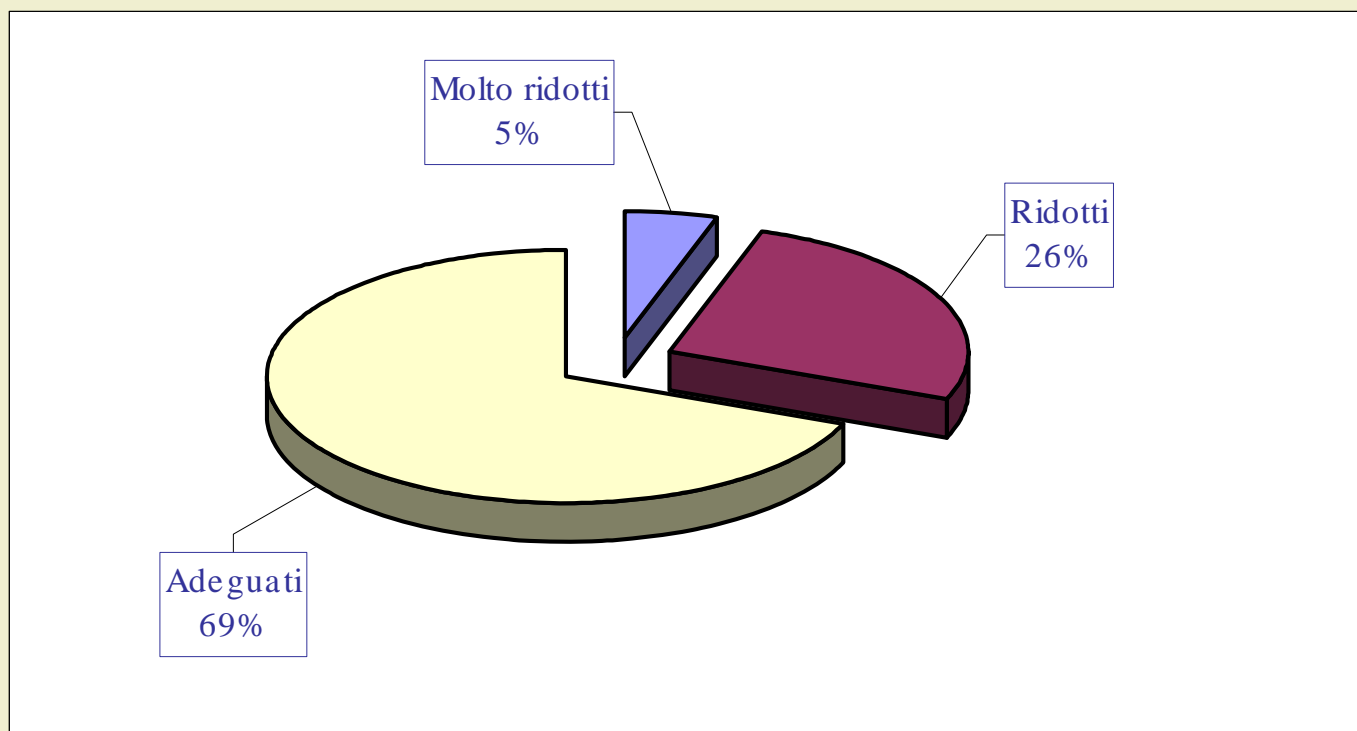
Valutazione accoglienza, segnaletica e comfort ambienti di attesa

Composizione % e votazione media

	accoglienza all'ingresso	segnaletica sull'ubicazione degli uffici	comfort degli ambienti di attesa
Ottima	17,7%	12,8%	9,9%
Buona	58,9%	63,1%	58,9%
Adeguata	76,6%	75,9%	68,8%
Sufficiente	21,3%	19,1%	26,2%
Insufficiente	1,4%	3,5%	3,5%
Molto insufficiente	0,7%	1,4%	1,4%
Area di miglioramento	23,4%	24,1%	31,2%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%
Voto medio	6,9	6,8	6,7

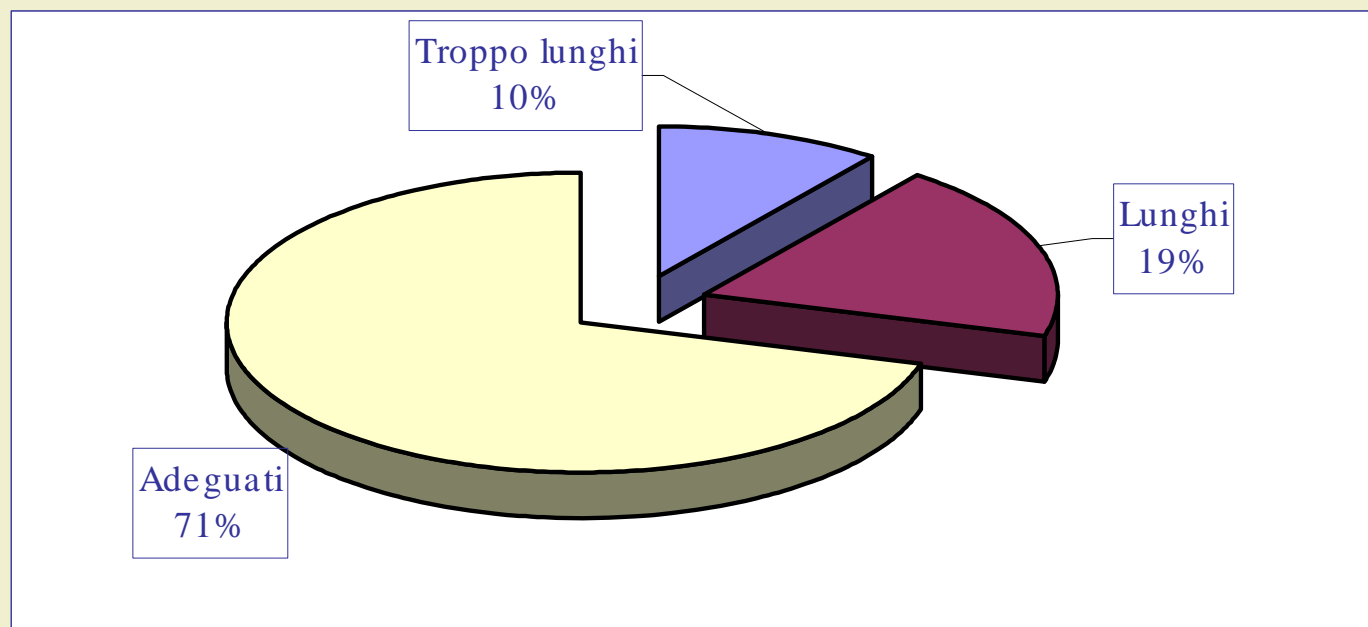


Lei ritiene che gli orari di apertura al pubblico degli uffici siano?





Lei ritiene che i tempi di attesa per entrare in contatto con l'operatore del centralino siano?





Valutazione comunicazione-informazione ricevuta e sito web

Composizione % e votazione media

	Comunicazione e informazione ricevuta	Facilità di consultazione del sito web	Contenuti del sito web
Ottima	11,9%	6,5%	6,5%
Buona	60,2%	69,0%	72,6%
Adeguata	72,1%	75,6%	79,2%
Sufficiente	22,4%	22,6%	19,6%
Insufficiente	4,5%	1,8%	1,2%
Molto insufficiente	1,0%	0,0%	0,0%
Area di miglioramento	27,9%	24,4%	20,8%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%
Voto medio	6,8	6,8	6,8



Conoscenza, contatto, e frequenza abituale dei servizi promozionali della Camera di Commercio

Valori %

	Conoscenza	%	Contatto	%	Frequenza abituale	%
Si	48	48%	23	48%	16	69%
No	52	52%	25	52%	7	31%
Totale di riferimento	100	100%	48	100%	23	100%

Conoscenza, contatto, e frequenza abituale dei servizi promozionali della Camera di Commercio

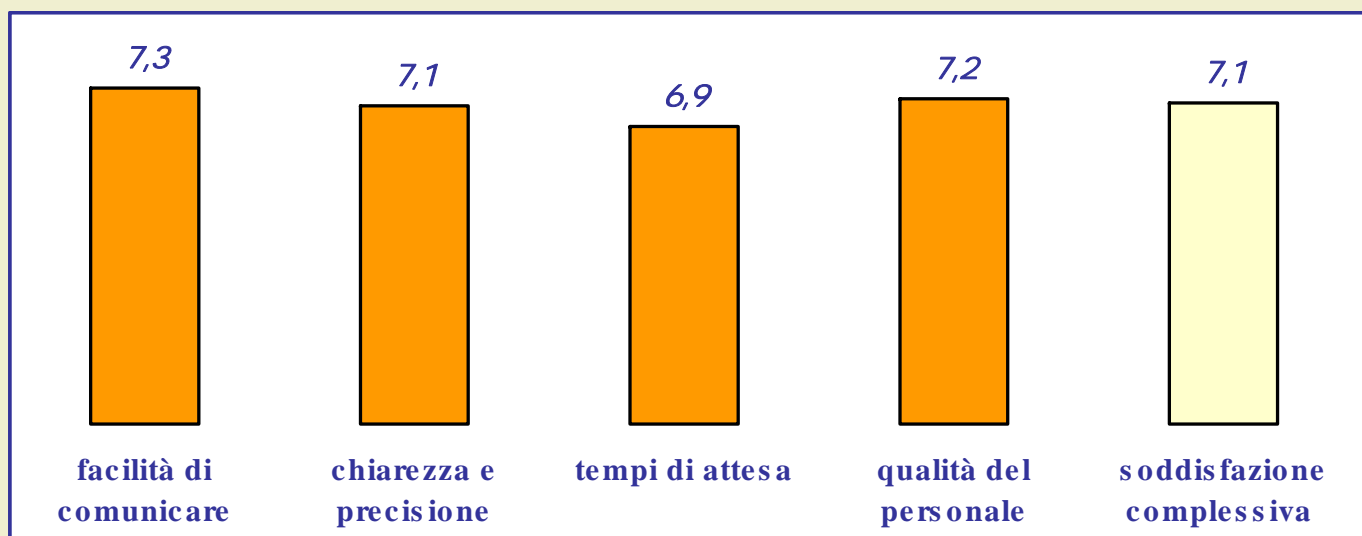
Valori % (Risposta MULTIPLA)

	Conoscenza	%	Contatto	%	Frequenza abituale	%
Finanziamenti alle imprese	20,7	43%	6,4	28%	4,1	26%
Formazione per le imprese	20,7	43%	6,4	28%	3,5	22%
Studi e statistiche	6,5	14%	4,7	21%	3,5	22%
Arbitrato e conciliazione	8,7	18%	4,7	21%	2,3	15%
Fiere e mostre in Italia e all'estero	16,3	34%	2,3	10%	2,3	15%
Marchi e brevetti	10,9	23%	5,9	26%	2,3	15%
Eurosportello	4,3	9%	1,2	5%	0,6	4%
Servizi a tutela dei consumatori	4,3	9%	1,2	5%	0,6	4%
Innovazione tecnologica	4,3	9%	0,0	0%	0,0	0%
Sostegno nuove imprese	9,8	20%	1,8	8%	0,0	0%
Sportello internazionalizzazione	5,4	11%	0,6	3%	0,0	0%
Totale di riferimento	100	48	100	23	100	16



Sintesi dei giudizi assegnati dagli utenti per vari aspetti della qualità del servizio
Votazioni medie (su una scala da 4 a 8)

Qualità generale del servizio



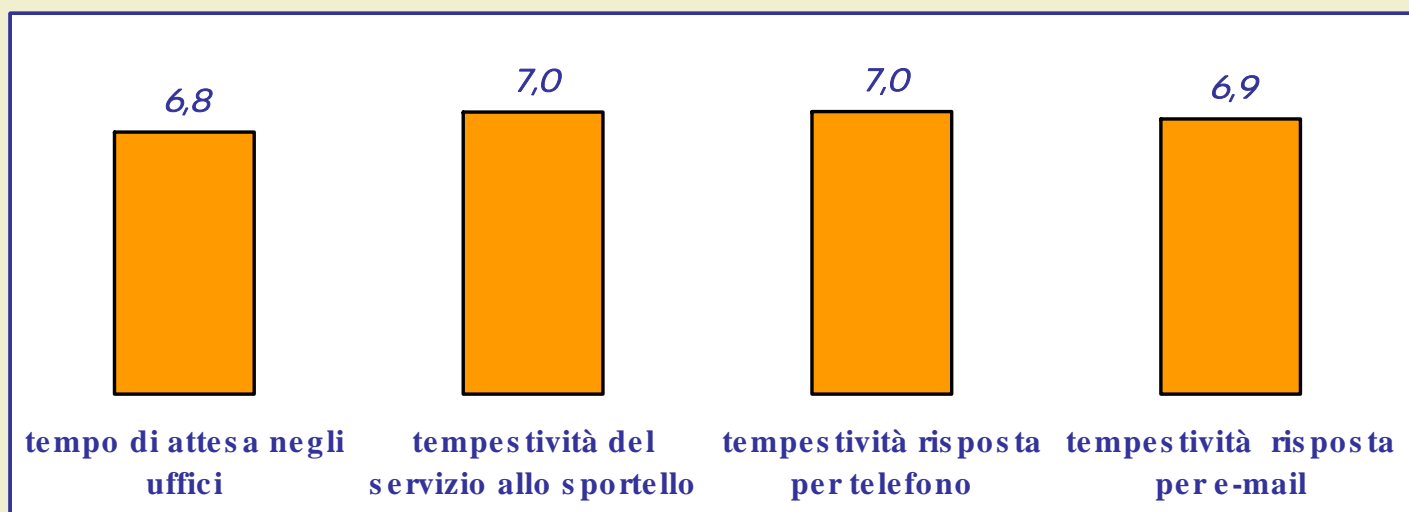
Facilità di comunicare con gli addetti al servizio per e-mail 7,4



Sintesi dei giudizi assegnati dagli utenti per vari aspetti della qualità del servizio

Votazioni medie (su una scala da 4 a 8)

Tempi di attesa e tempestività





L'80% dei potenziali utenti dell'Area dichiara di aver
contattato i relativi uffici

Uffici contattati più frequentemente

*Valori % sugli utenti che hanno contatti con gli uffici de ll'area
(risposta MULTIPLA)*

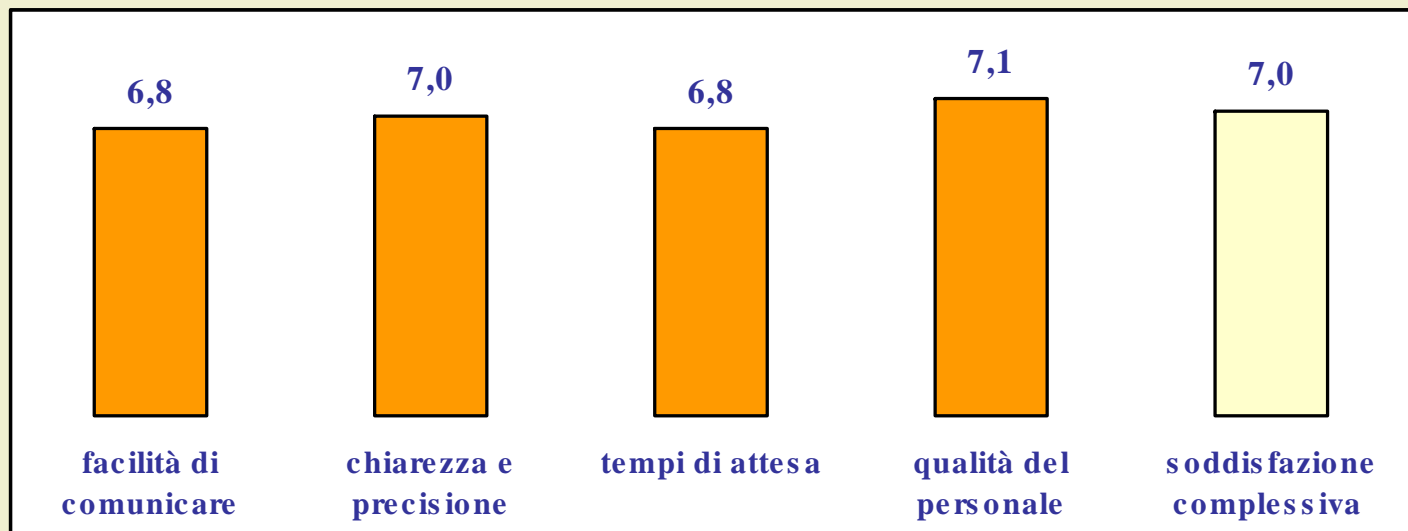
	%
Registro Imprese	86%
Diritto Annuale	11%
Albo Artigiani	10%
Certificati di origine e doc. per l'estero	3%
Albi e Ruoli	1%
Protesti	1%
Metrico	1%
MUD e Albo Rifiuti	0%
Ufficio Prezzi	0%



Sintesi dei giudizi assegnati dagli utenti per vari aspetti della qualità del servizio

Votazioni medie (su una scala da 4 a 8)

Qualità generale del servizio



Capacità di ascoltare e comprendere le esigenze dell'utente 7,2



Alcuni dettagli per singolo parametro di valutazione

Votazioni medie su una scala da 4 a 8 (e % di sufficienti/insufficienti)

Facilità di comunicare con gli addetti all'ufficio

⊕ Facilità di comunicare con gli addetti per telefono 6,7 (36%)

Chiarezza e precisione delle informazioni

⊕ Informazioni che si trovano sul sito Internet 6,8 (27%)

⊕ Informazioni fornite per telefono 6,9 (21%)

Tempi di attesa e tempestività

⊕ Tempo di attesa negli uffici 6,6 (37%)

⊕ Tempestività nella risposta per telefono 6,7 (36%)



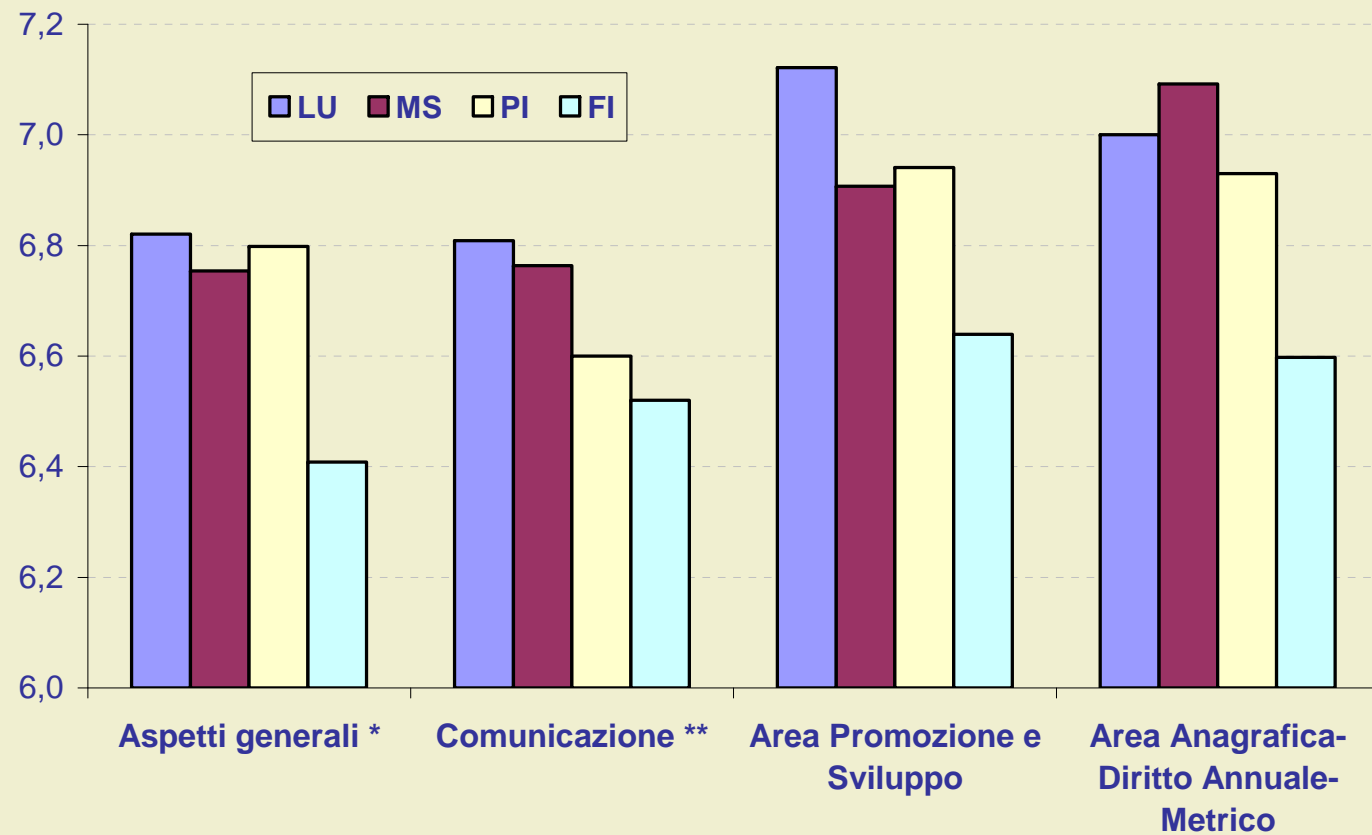
Nel complesso, il livello di soddisfazione da parte dell'utenza della Camera di Commercio appare soddisfacente e su livelli mediamente elevati

- ✦ le valutazioni medie sui singoli parametri sono sempre largamente al di sopra della sufficienza, approssimando ed in alcuni casi superando il valore-soglia di 7
- ✦ la quota di utenti che esprime un giudizio di "adeguatezza" è in genere superiore a 2/3 e, a volte, al 70-75%
- ✦ fra gli aspetti maggiormente apprezzati, emerge in generale la qualità del personale sia nel caso dell'area promozionale (7,2) che in quella anagrafica (7,1), e nel caso dell'area promozionale anche la facilità di comunicare sia per e-mail (7,4) che per telefono (7,2)
- ✦ rispetto alle altre Camere, oltre a quelle citate, sono mediamente più elevate anche le valutazioni offerte con riferimento agli altri indicatori, che si riflettono in giudizi superiori anche in termini complessivi



Sintesi dei giudizi assegnati dagli utenti per vari aspetti della qualità del servizio

Votazioni medie (su una scala da 4 a 8)



* Aspetti generali: accoglienza, segnaletica, comfort

** Comunicazione: informazioni e sito web



Non emergono situazioni di particolare criticità, ma esistono aree su cui è possibile lavorare in funzione di un complessivo miglioramento

Aspetti generali e comunicazione

- ✦ accoglienza all'ingresso (6,9), segnaletica (6,8) e comfort ambienti d'attesa (6,7)
- ✦ orari di apertura al pubblico degli uffici (ridotti o molto ridotti per il 31%) e tempi di attesa per entrare in contatto con l'operatore del centralino (lungi o molto lunghi per il 29%)
- ✦ comunicazione e informazione ricevuta (6,8) e facilità di consultazione e contenuti del sito web (6,8)



Area Promozione

- ✦ Grado di conoscenza dei servizi promozionali (48% contro il 53% di Firenze ed il 52% di Pisa) e di relativo utilizzo
- ✦ Tempo di attesa negli uffici (6,8) e grado di tempestività della risposta fornita per e-mail (6,9)

Area Anagrafica-Metrico-Diritto annuale

- ✦ Facilità di comunicare con gli addetti per telefono (6,7)
- ✦ Chiarezza e precisione delle informazioni che si trovano sul sito Internet (6,8) e di quelle fornite per telefono (6,9)
- ✦ Tempo di attesa negli uffici (6,6) e grado di tempestività nella risposta fornita per telefono (6,7)



Unioncamere
Toscana

Ufficio Studi

Grazie per l'attenzione