



# Indagine di Customer Satisfaction

Anno 2024



L'indagine di *customer satisfaction*, strumento di controllo della performance dell'Ente, consente la misurazione della qualità dei servizi erogati alle imprese dalla Camera di Commercio Irpinia Sannio.

La rilevazione consente il monitoraggio annuale di *outcome* e della sua qualità, del rispetto di efficienza, efficacia ed economicità dell'azione camerale. E' inoltre strumento che consente di orientare le decisioni dell'Ente verso scelte più opportune al fine di conseguire il soddisfacimento delle esigenze espresse dagli utenti-imprese.





Facendo riferimento alla Mappa Strategica fornita da Unioncamere, sono stati selezionati gli ambiti e i servizi da misurare e le domande somministrate sono state costruite analizzando processi e sottoprocessi che interessano i servizi più interessati al rapporto con l'utenza come Registro Imprese, Sito istituzionale, Regolazione del Mercato, Promozione e Internazionalizzazione, Rilascio Carte Tachigrafiche. Le imprese di riferimento sono state quelle del territorio provinciale di Avellino e Benevento. Per condurre l'indagine sono stati definiti strumenti e tempistiche della rilevazione utilizzando la metodologia CAWI (Computer Assisted Web Interviewing) che ha previsto la compilazione da parte dell'utenza di un questionario *on-line* finalizzato ad esprimere il livello di soddisfazione in merito ai servizi effettivamente utilizzati, in una scala da 1 a 4, dove 1 indica per niente e 4 indica la massima soddisfazione. La rilevazione è stata avviata a novembre 2024 e si è conclusa il 13 gennaio 2025.





## *Soggetti coinvolti*

Dei n. **546** questionari di *customer* compilati solo n. 41 sono stati redatti da professionisti/intermediari a fronte di n. **475 imprese**. In particolare, n. 221 **sono imprese individuali**, n. 198 società di capitali (SRL, SPA e SAPA), n. 35 società di persone (SAS, SNC, SS), n. 17 (Consorzio o Cooperativa) e n. 4 appartenenti ad altra forma. Ben n. 117 appartenevano al settore **Commercio**, n. 113 al settore **Servizi**, n. 90 al settore **Artigianato**, n. 85 al settore **Agricoltura**, n. **38** a quello dell'**Industria** e n. 32 ad altri.

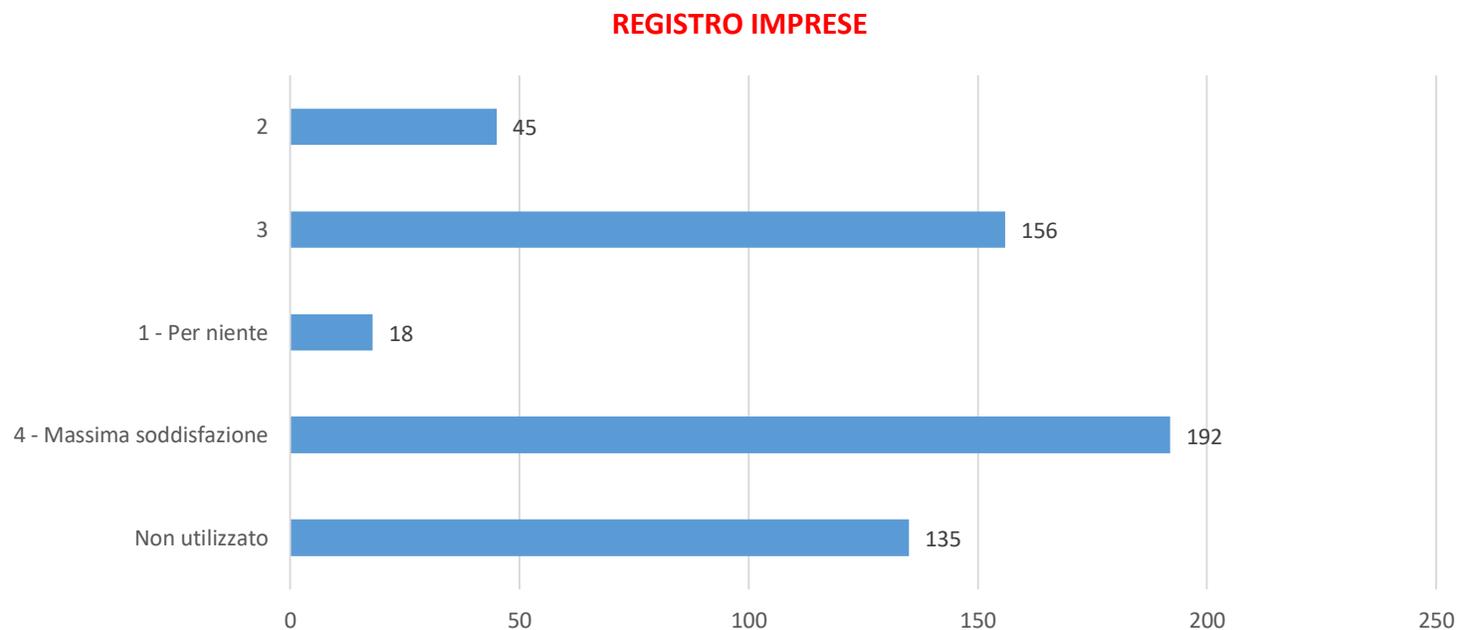
N. 490 imprese (sulle n. 546 che hanno compilato il questionario) hanno dichiarato di aver usufruito dei servizi, anche in modalità digitale della Camera di Commercio, solo quando ne hanno avuto bisogno senza, pertanto, avere un rapporto costante nel tempo





## Registro Imprese

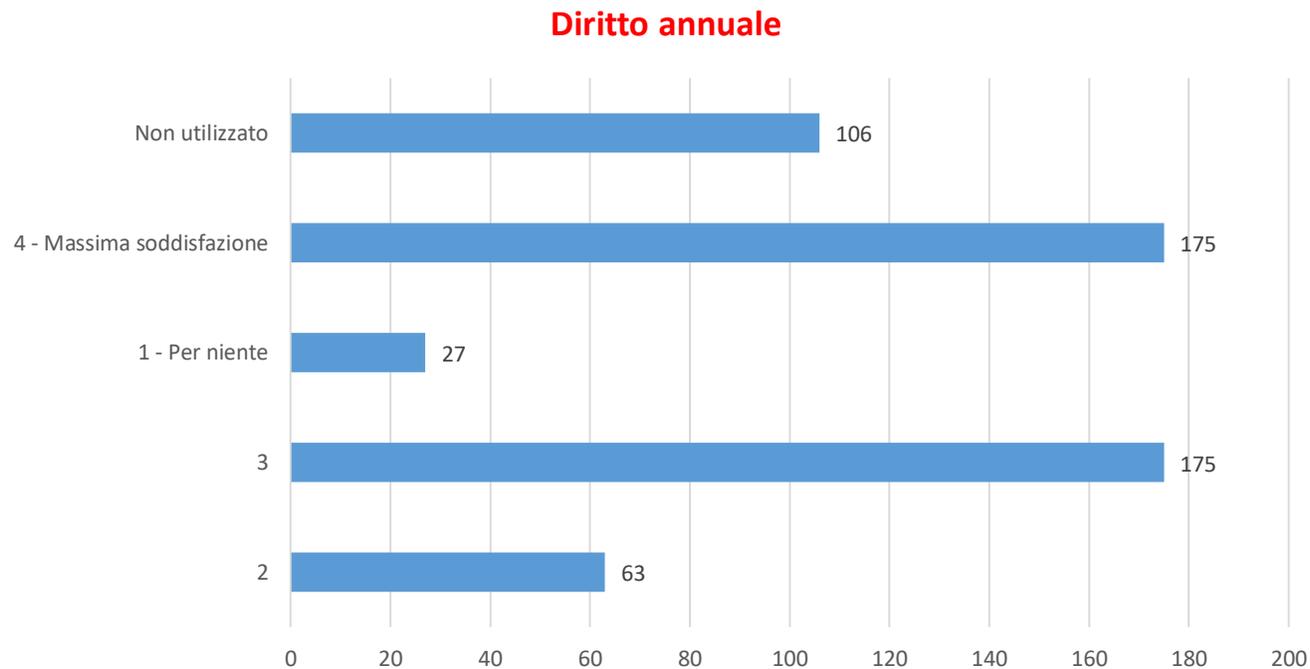
N. 192 Imprese sulle complessive n. 546 che hanno compilato il questionario di customer - pari al 35,16% - hanno espresso la massima soddisfazione circa i servizi del Registro Imprese, risultandone, pertanto, *promoter*





## *Diritto Annuale*

N. 175 imprese hanno espresso massima soddisfazione circa i servizi relativi al diritto annuale. Anche in questo caso oltre il 32% delle imprese coinvolte ha manifestato massima soddisfazione circa il servizio utilizzato





### **Albi e Ruoli**

*N. 331 imprese hanno dichiarato di non aver utilizzato servizi relativi ad Albi e Ruoli, n. 79 hanno espresso massima soddisfazione*

### **Bollatura e Libri digitali**

*Anche in questo caso, ben n. 356 imprese hanno dichiarato di non aver utilizzato servizi relativi ad Albi e Ruoli e n. 61 hanno espresso massima soddisfazione*

### **Servizi digitali (cassetto digitale dell'imprenditore, firma e identità digitale, fatturazione elettronica)**

*N. 220 imprese hanno dichiarato di non aver utilizzato servizi relativi ad Albi e Ruoli, n. 164 hanno espresso massima soddisfazione e n. 11 imprese hanno espresso un gradimento pari a 3*

### **Arbitrato e Conciliazione**

*N. 436 imprese hanno dichiarato di non aver utilizzato il servizio*

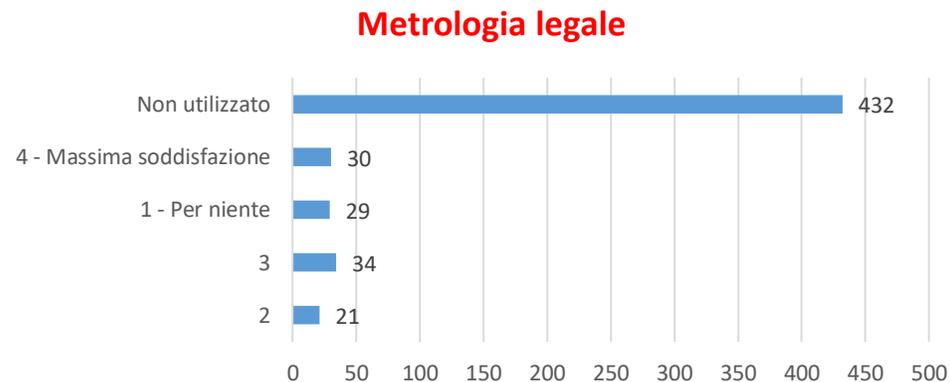


### *Carte tachigrafiche*

N. 417 imprese hanno dichiarato di non aver utilizzato il servizio, n. 42 hanno espresso massima soddisfazione, n. 37 hanno espresso un valore di soddisfazione pari a 3

### *Metrologia Legale*

N. 432 imprese hanno dichiarato di non aver utilizzato il servizio, n. 30 hanno espresso massima soddisfazione, n. 34 hanno espresso un valore di soddisfazione pari a 3 come da seguente grafico

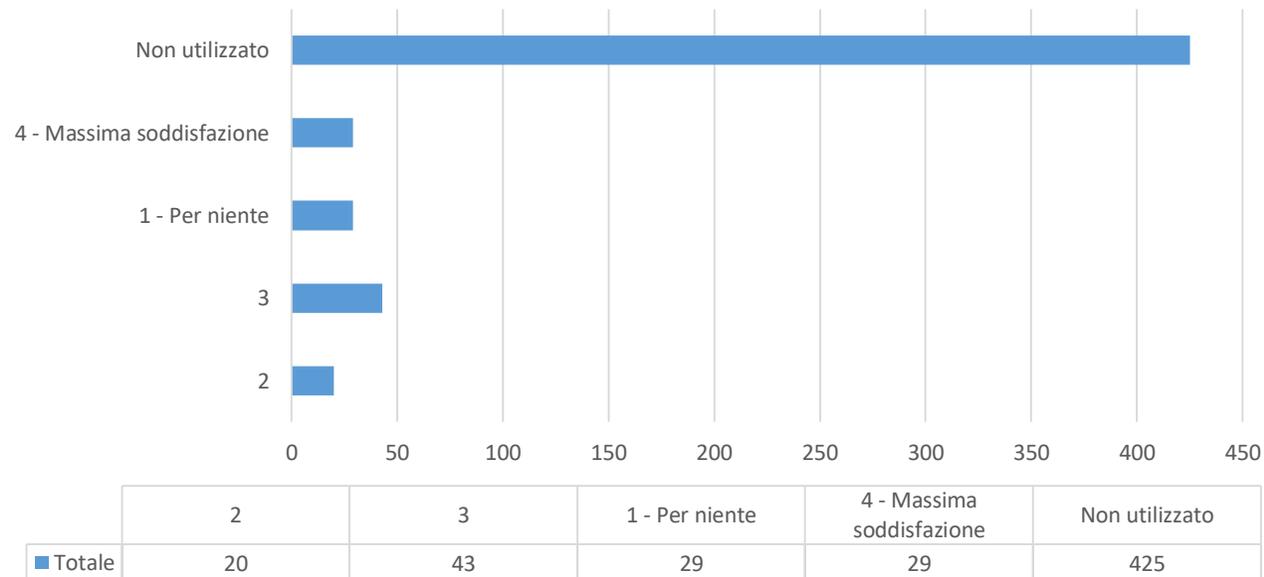




## Regolazione del Mercato e Tutela del Consumatore

N. 425 imprese non ha utilizzato servizi relativi a Regolazione del Mercato, come dimostra il grafico di seguito

### Regolazione del mercato e Tutela del consumatore

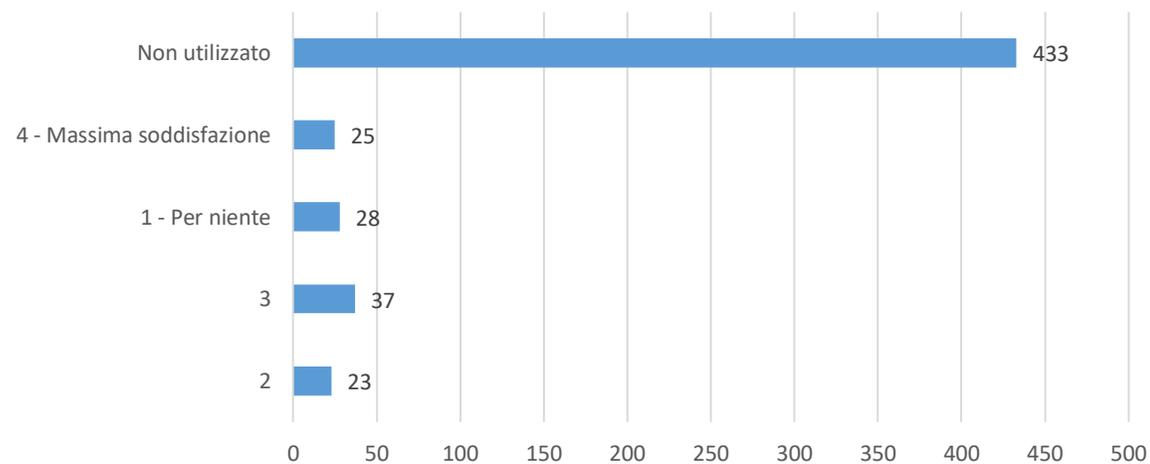




N. 436 imprese non hanno utilizzato servizi relativi a **protesti**.

Per i servizi relativi a **Marchi e Brevetti**, è di seguito graficamente esposto quanto è emerso all'esito dell'indagine

*Marchi e Brevetti*

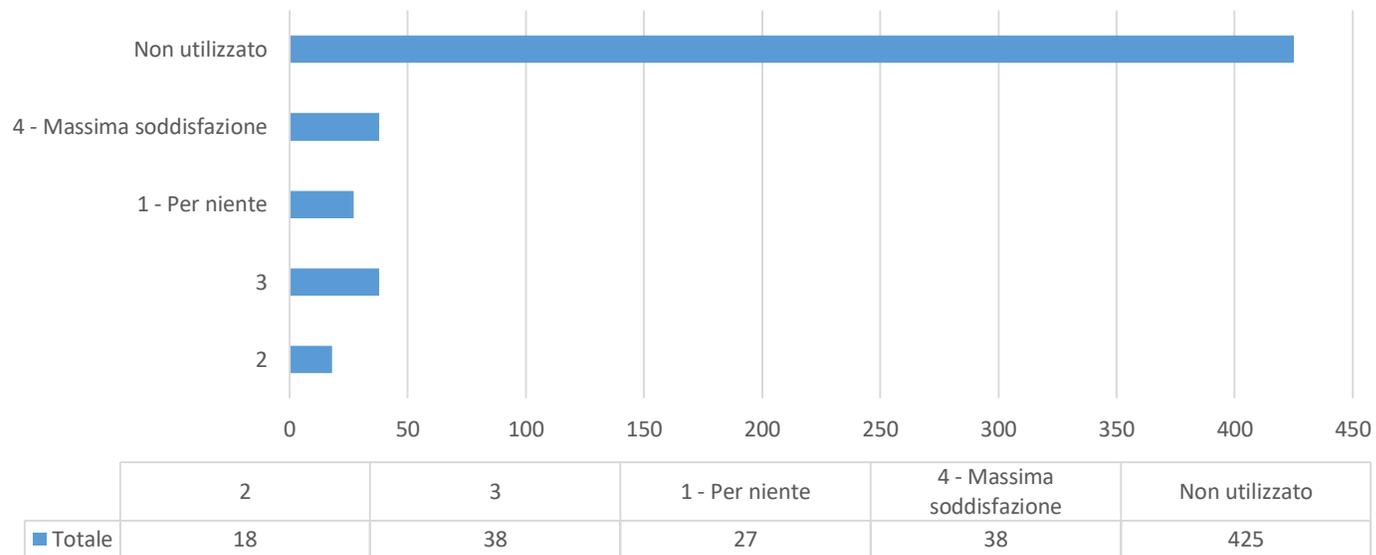


	2	3	1 - Per niente	4 - Massima soddisfazione	Non utilizzato
■ Totale	23	37	28	25	433



Percentuale alta di non utilizzo anche per i servizi connessi al **Commercio estero**, come si evince dalla tabella che segue

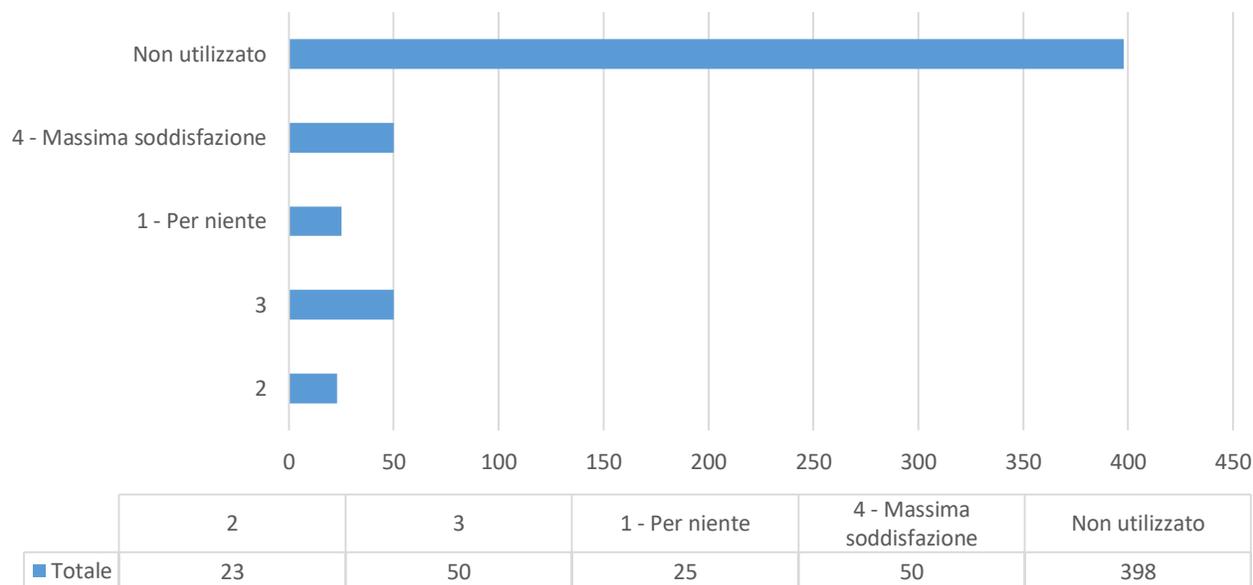
### Commercio Estero - Certificazioni per l'estero





Di seguito graficamente rappresentato quanto al supporto alla **digitalizzazione**

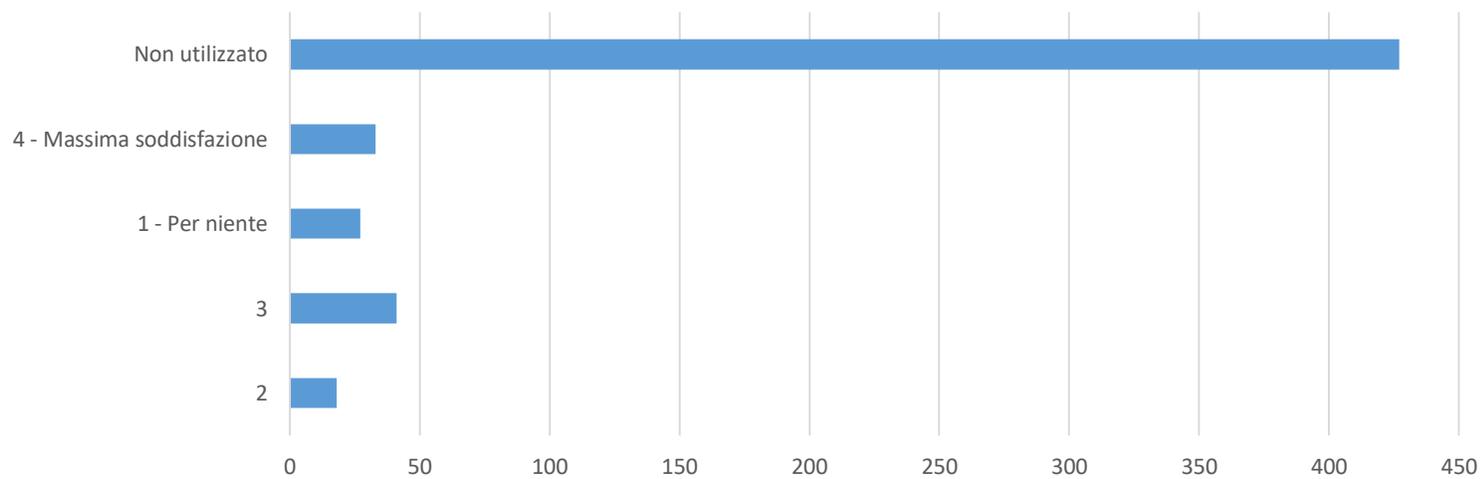
**Supporto alla digitalizzazione delle imprese PID (Punto Impresa Digitale)**





N. 427 imprese ha dichiarato di non aver utilizzato servizi per l'*Internazionalizzazione*, come di seguito illustrato

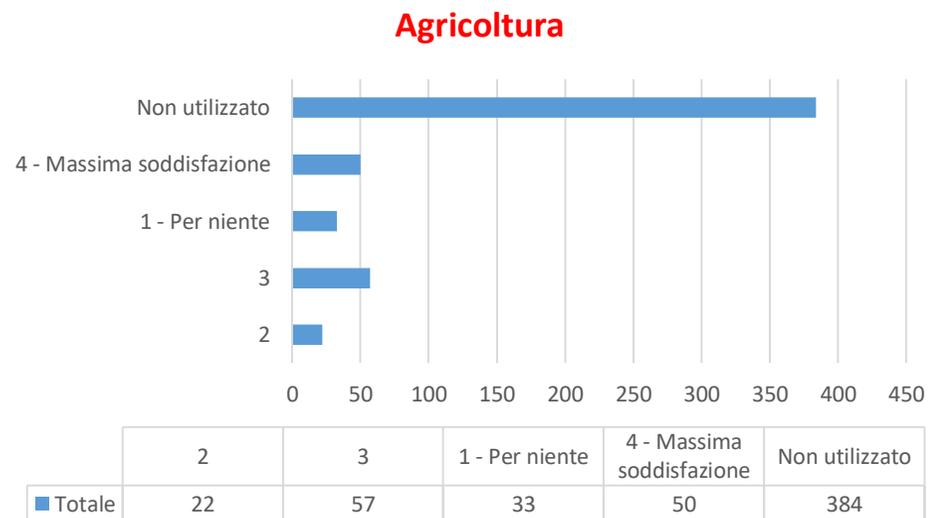
**Servizi per l'internazionalizzazione (informazione, formazione per l'export)**



	2	3	1 - Per niente	4 - Massima soddisfazione	Non utilizzato
■ Totale	18	41	27	33	427



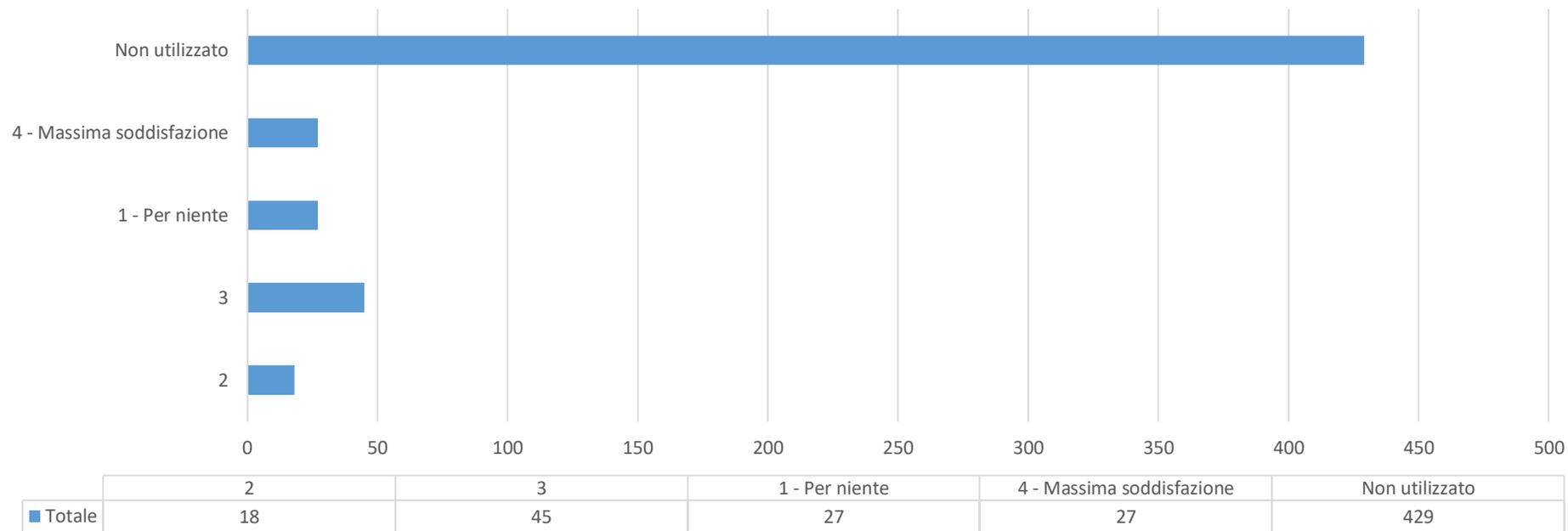
N. 384 sono le imprese che hanno dichiarato di non aver utilizzato servizi relativi all'**Agricoltura**, n. 55 hanno espresso massima soddisfazione:



Quanto ai servizi relativi alla **Promozione**, n. 420 imprese ha dichiarato di non aver ricorso ad essi, n. 32 imprese ha espresso massima soddisfazione , n. 44 imprese ha espresso un gradimento pari a 3, n. 22 imprese un valore pari a 2 e n. 28 imprese non è per niente soddisfatto

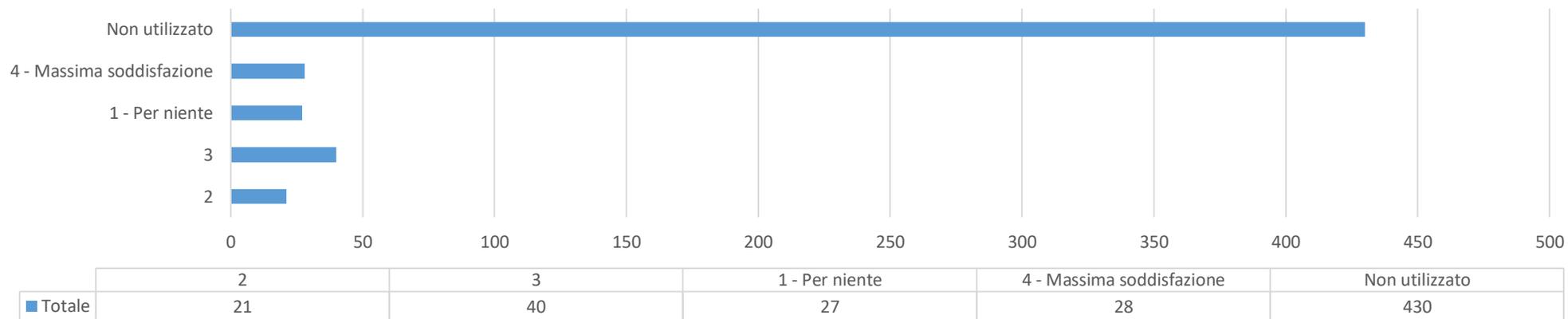


Di seguito, i risultati di quanto rilevato a proposito *dell'Ufficio Studi, Statistica e Osservatorio Economico*

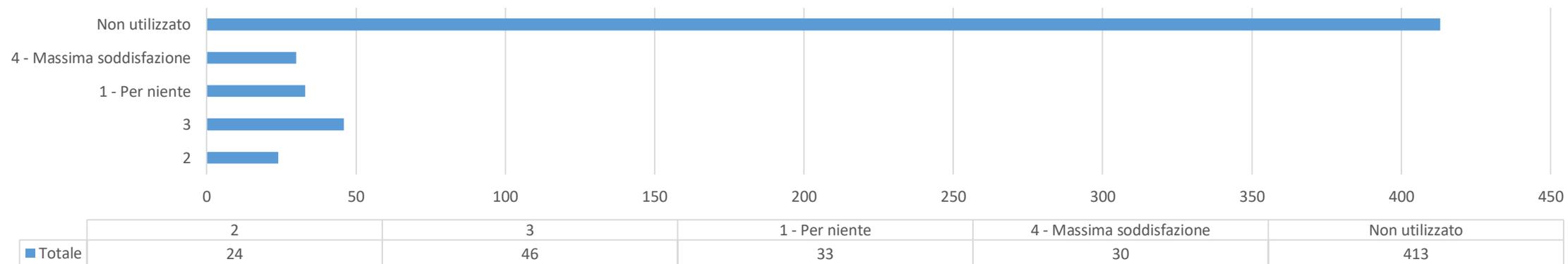




### Orientamento al lavoro e alle professioni

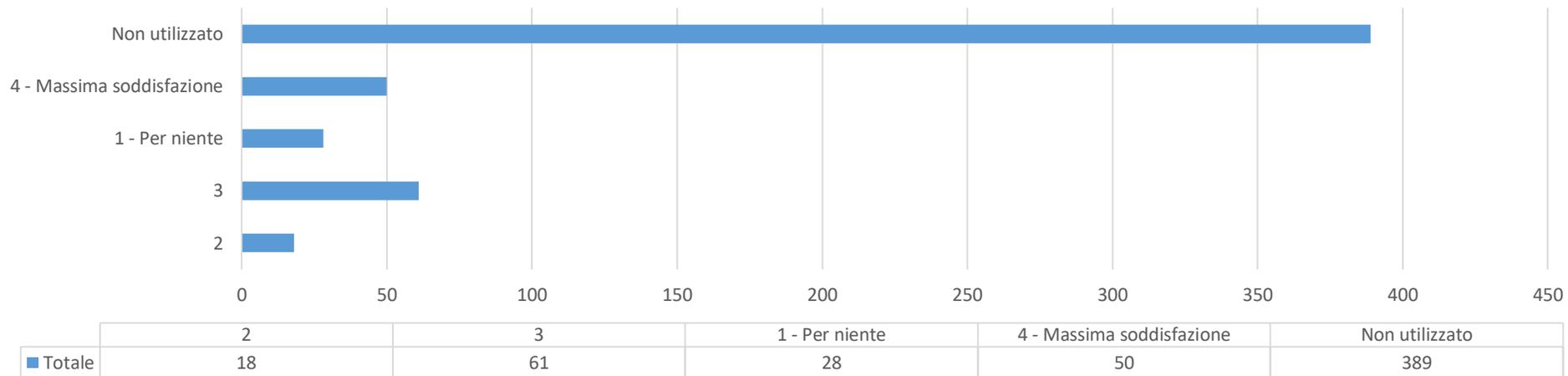


### Sanzioni

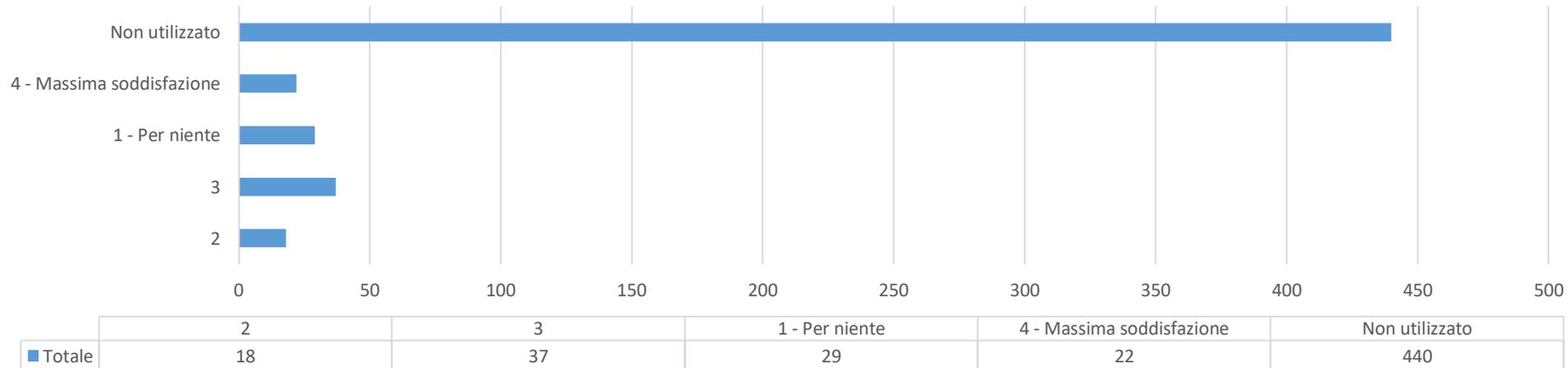




### Bilancio e gestione risorse finanziarie

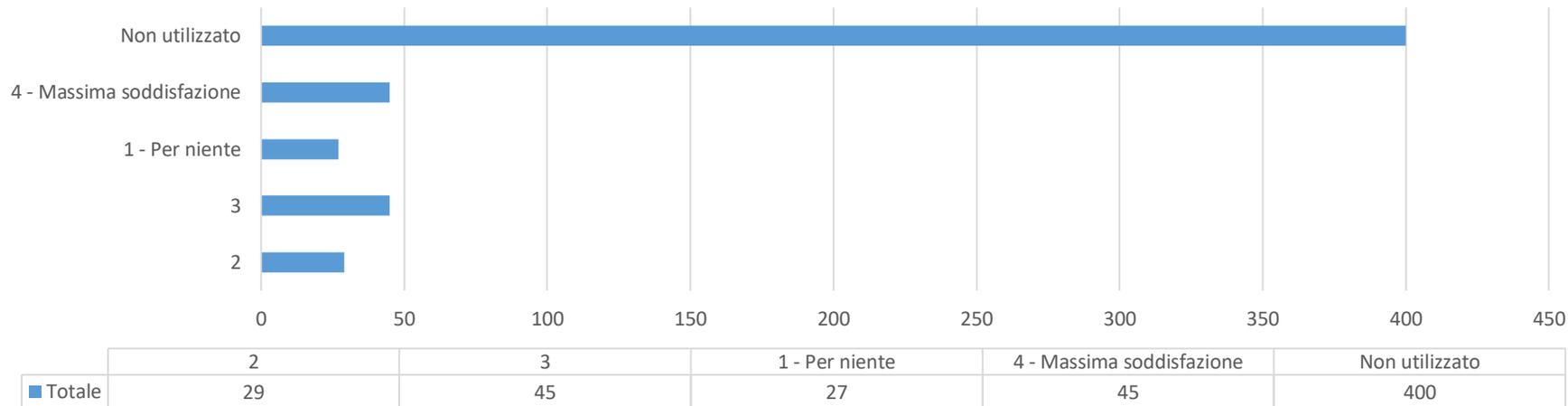


### Provveditorato

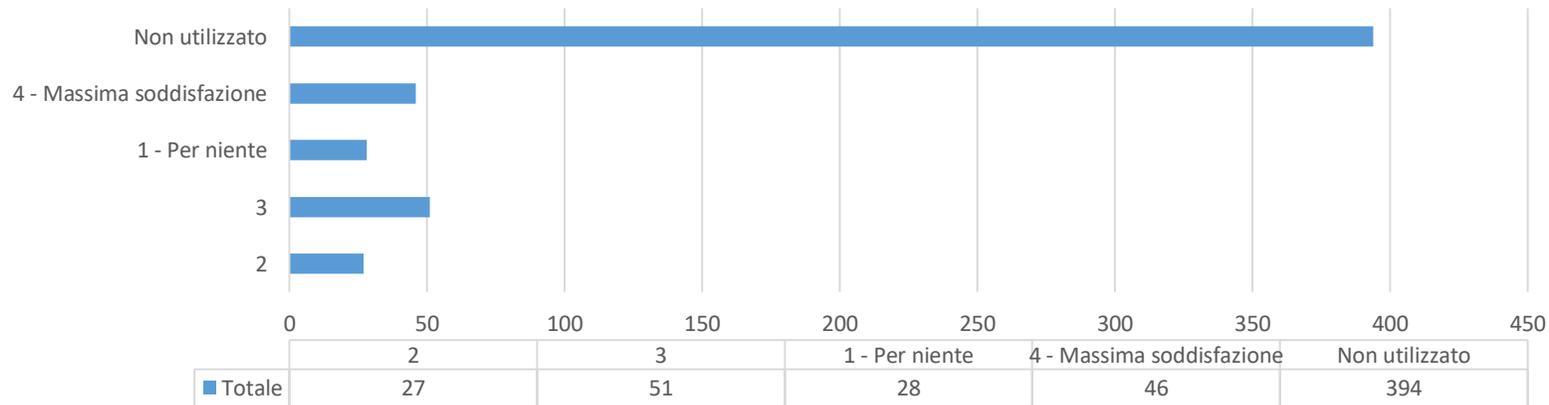




### Segreteria Generale



### Personale

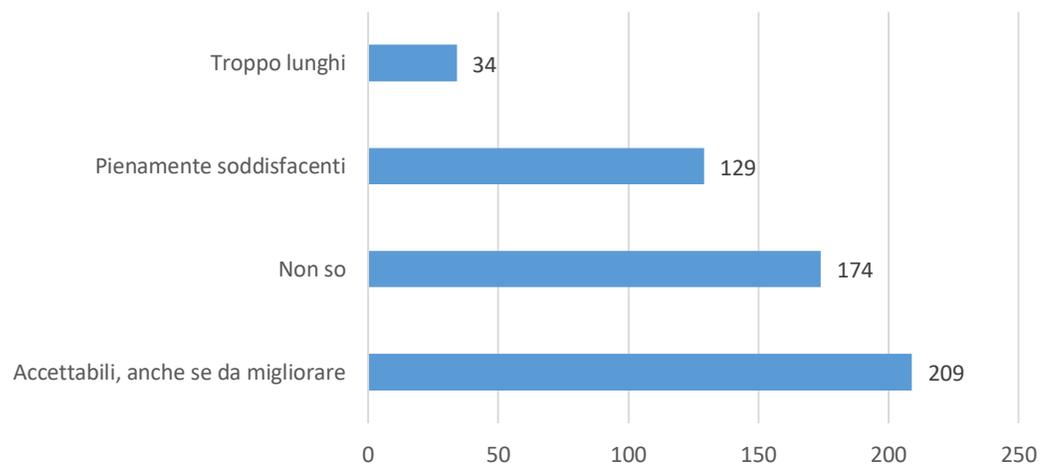




N. 354 sono state le imprese che hanno contattato la Camera prevalentemente a distanza, tramite piattaforme *on line*, n. 98 le imprese che hanno contattato la Camera prevalentemente a distanza, tramite mail e sito web, n. 24 attraverso il telefono/call center, e n. 70 si sono recati di persona in ufficio.

N. 129 sono stati pienamente soddisfatti dai tempi di attesa allo sportello, n. 209 hanno ritenuto i tempi accettabili ma migliorabili. Di seguito una tabella di dettaglio

### tempi di attesa agli uffici o agli sportelli





### **Sito WEB**

***Il gradimento circa il sito web è stato espresso in merito a:***

***Facilità di raggiungere le informazioni desiderate: n. 131 imprese hanno espresso massima soddisfazione, n. 245 un gradimento pari a 3 , n. 139 un valore pari a 2, n. 31 per niente soddisfatti***

***Chiarezza, precisione, completezza di informazioni: n. 133 imprese hanno espresso massima soddisfazione, n. 243 un gradimento pari a 3 , n. 143 un valore pari a 2, n. 27 per niente soddisfatti***

***Tempestività nell'aggiornamento: n. 127 imprese hanno espresso massima soddisfazione, n. 234 un gradimento pari a 3 , n. 152 un valore pari a 2, n. 33 per niente soddisfatti***

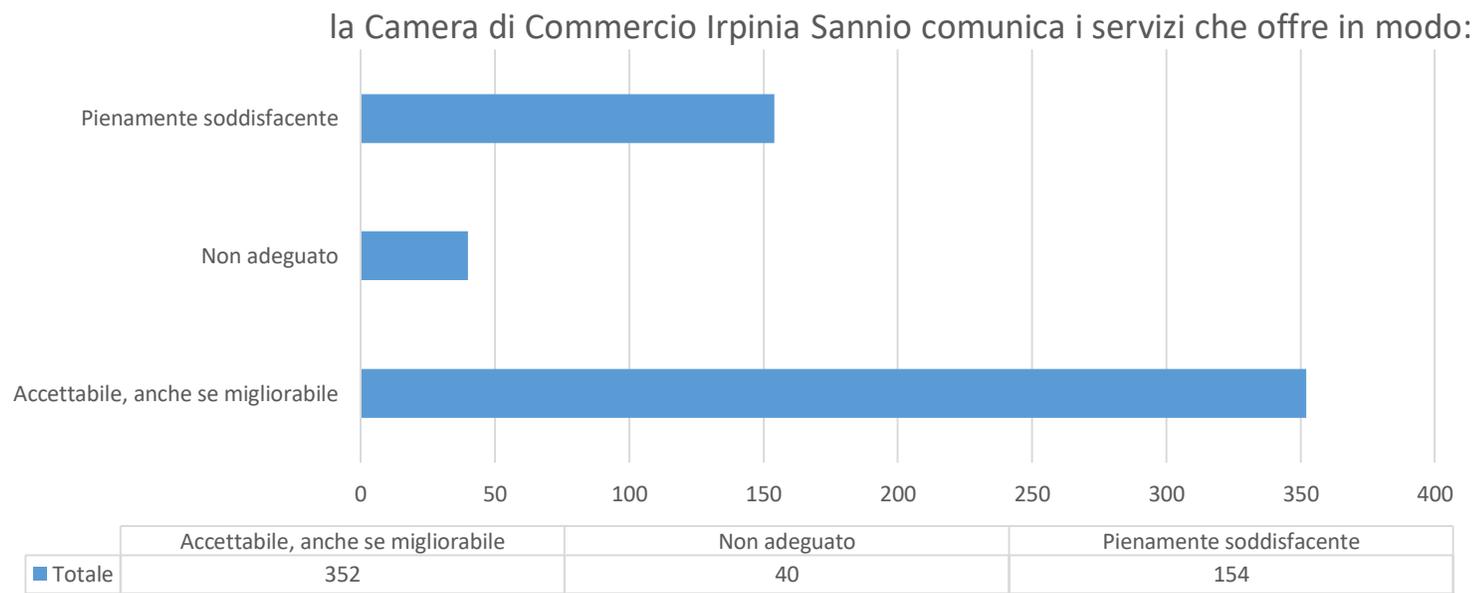
***Accesso e informazioni sui servizi digitali:n. 142 imprese hanno espresso massima soddisfazione, n. 226 un gradimento pari a 3 , n. 150 un valore pari a 2, n. 28 per niente soddisfatti.***

Inoltre, secondo n. 204 imprese potrebbe essere migliorata la reperibilità delle informazioni, n. 159 imprese ritiene possa essere migliorato l'aggiornamento delle informazioni, n. 144 le imprese che migliorerebbero la completezza delle informazioni, n. 39 le imprese che migliorerebbero altro



## Comunicazione dei servizi

La Camera comunica i servizi che offre in modo pienamente soddisfacente secondo n. 154 imprese; secondo n. 352 la modalità è accettabile, seppure migliorabile. Secondo n. 40 imprese la comunicazione non è adeguata





Una volta entrati in contatto con la Camera di Commercio Irpinia Sannio, n. 197 imprese hanno espresso massima soddisfazione per **cortesìa e rispetto**, n. 231 hanno espresso un livello di gradimento pari a 3, n. 92 hanno espresso un valore pari a 2 e solo n. 26 imprese sono per niente soddisfatti.

Quanto alla chiarezza delle **informazioni fornite**, n. 169 imprese hanno espresso massima soddisfazione, n. 243 hanno espresso un livello di gradimento pari a 3, n. 111 hanno espresso un valore pari a 2 e solo n. 23 imprese sono per niente soddisfatti.

N. 176 imprese hanno espresso massima soddisfazione, n. 237 hanno espresso un livello di gradimento pari a 3, n. 105 hanno espresso un valore pari a 2 e solo n. 27 imprese sono per niente soddisfatti in quanto a **risoluzione dei problemi**

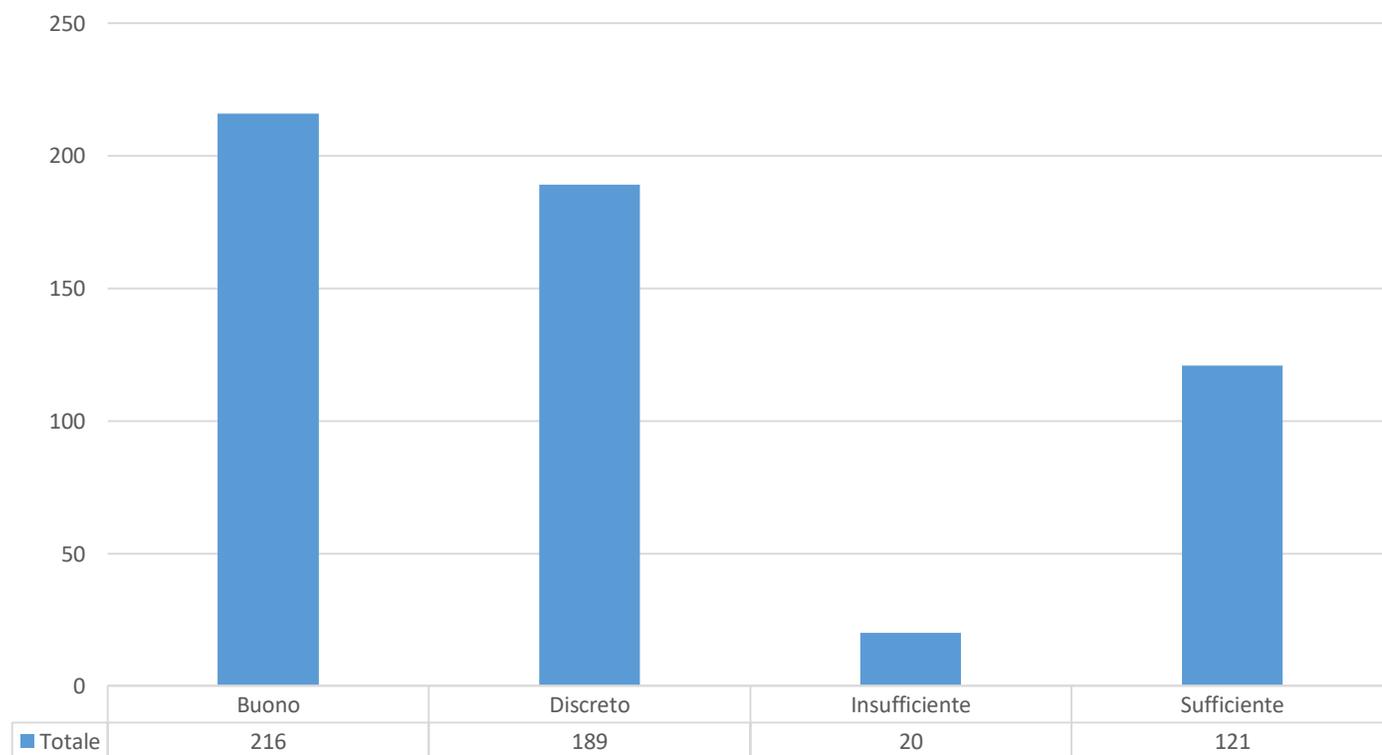
In quanto a **tempi di realizzazione delle attività**, n. 154 imprese hanno espresso massima soddisfazione, n. 232 hanno espresso un livello di gradimento pari a 3, n. 129 hanno espresso un valore pari a 2 e solo n. 31 imprese sono per niente soddisfatti

N. 169 imprese hanno espresso massima soddisfazione, n. 243 hanno espresso un livello di gradimento pari a 3, n. 111 hanno espresso un valore pari a 2 e solo n. 273 imprese sono per niente soddisfatti in quanto a **preparazione tecnica**



N. 174 imprese hanno espresso massima soddisfazione per **cortesia e rispetto**, n. 244 hanno espresso un livello di gradimento pari a 3, n. 104 hanno espresso un valore pari a 2 e solo n. 24 imprese sono per niente soddisfatte.

Il giudizio espresso sugli strumenti della Camera di Commercio, è di seguito efficacemente rappresentato:





Infine, rispetto all'anno 2023, i servizi offerti dalla Camera di Commercio Irpinia Sannio, per n. 280 imprese sono rimasti invariati, **per n. 266 imprese i servizi sono migliorati**

