



Camera di Commercio
Pavia

Indagine di Customer Satisfaction dei servizi della Camera di Commercio di Pavia



Dati provinciali
Marzo 2016



Presentazione

La Customer satisfaction della Camera di Commercio di Pavia intende indagare presso i propri utenti:

- Il grado di soddisfazione dei singoli servizi erogati dalla Camera di Commercio
- Il grado di soddisfazione della comunicazione e dell'accessibilità alle informazioni del sito internet e del Contact Center
- Il grado di soddisfazione relativo al funzionamento degli uffici della Camera di Commercio
- Il grado di soddisfazione sul funzionamento generale della Camera di Commercio considerando l'insieme dei servizi erogati in diverse modalità
- La qualità delle prestazioni dei servizi offerti dalla Camera di Commercio negli ultimi tre anni.

L'obiettivo della Customer satisfaction è consentire di individuare azioni di miglioramento per rendere un servizio sempre più efficace e capace di rispondere alle richieste degli utenti.

I risultati della Customer sono dunque utili per analizzare il punto di vista degli utenti camerale e, soprattutto, i loro suggerimenti espressi, in un'ottica di miglioramento futuro dei servizi offerti.

Le interviste sono state condotte con metodologia C.A.W.I. (Computer Assisted Web Interviewing) da DigiCamere (Scarl delle Camere di Commercio lombarde).

Il questionario on-line è stato pubblicato sul sito della Camera di Commercio di Pavia dal 23 Dicembre 2015 al 29 Febbraio 2016. Inoltre, la Camera di Commercio ha effettuato campagne informative invitando gli utenti dei propri servizi (imprese, professionisti, consumatori, associazioni di categoria e cittadini) ad esprimere il loro grado di soddisfazione per i servizi erogati.



Nota Metodologica

Istituto di ricerca

Unità Indagine Demoscopica, dott.ssa Milvia Urbinati – Digicamere Scarl

OBIETTIVO DELL'INDAGINE

Indagine on-line ai residenti della provincia di Pavia e utenti dei servizi della Camera di Commercio di Pavia, classificati come IMPRESE, PROFESSIONISTI, CONSUMATORI, ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA E CITTADINI , per rilevare il livello di soddisfazione sui servizi erogati dalla Camera di Commercio.

Obiettivo: chiudere 300 questionari completi.

Obiettivo raggiunto.

METODO DI RILEVAZIONE

Interviste on-line somministrate con software C.A.W.I. (Computer Assisted Web Interviewing)

TECNICA DI RILEVAZIONE

Questionario strutturato concordato con il Committente

PERIODO DI RILEVAZIONE ON-LINE

23 Dicembre 2015 – 29 Febbraio 2016

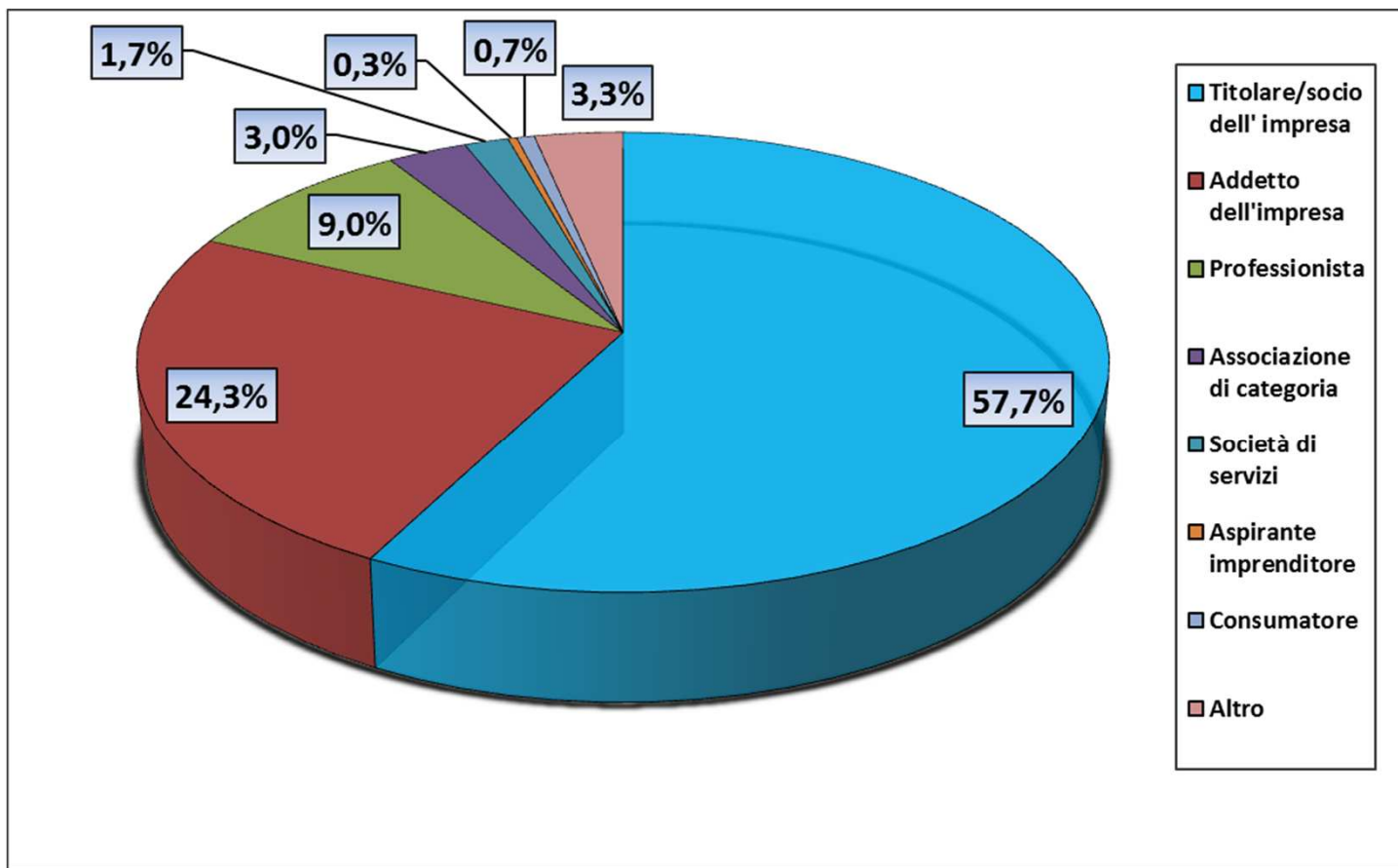
CODICE DEONTOLOGICO

La rilevazione è stata realizzata nel pieno rispetto del Codice deontologico e di quanto previsto dalla Legge sulla Privacy n. 196/03.

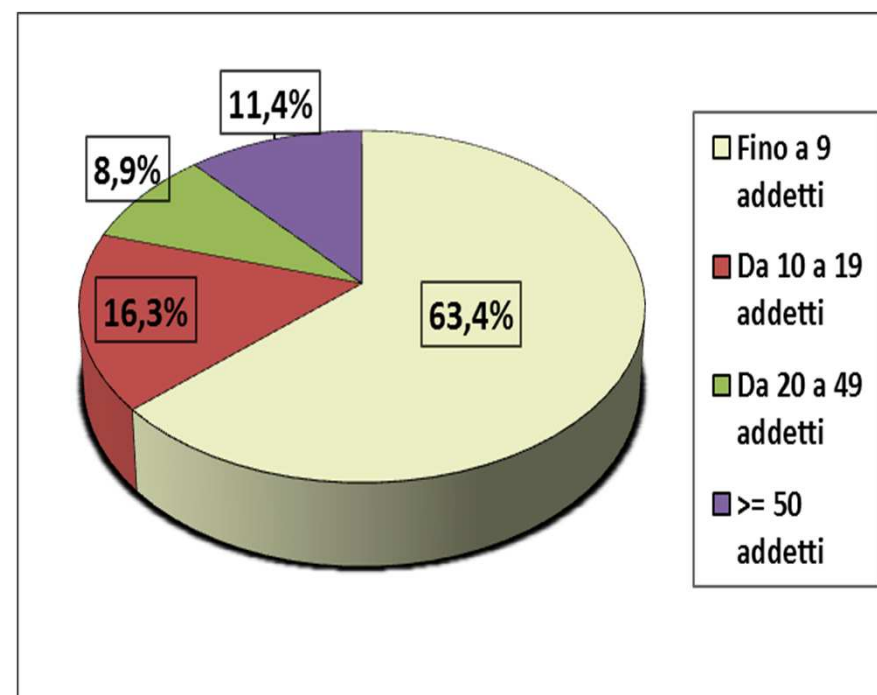
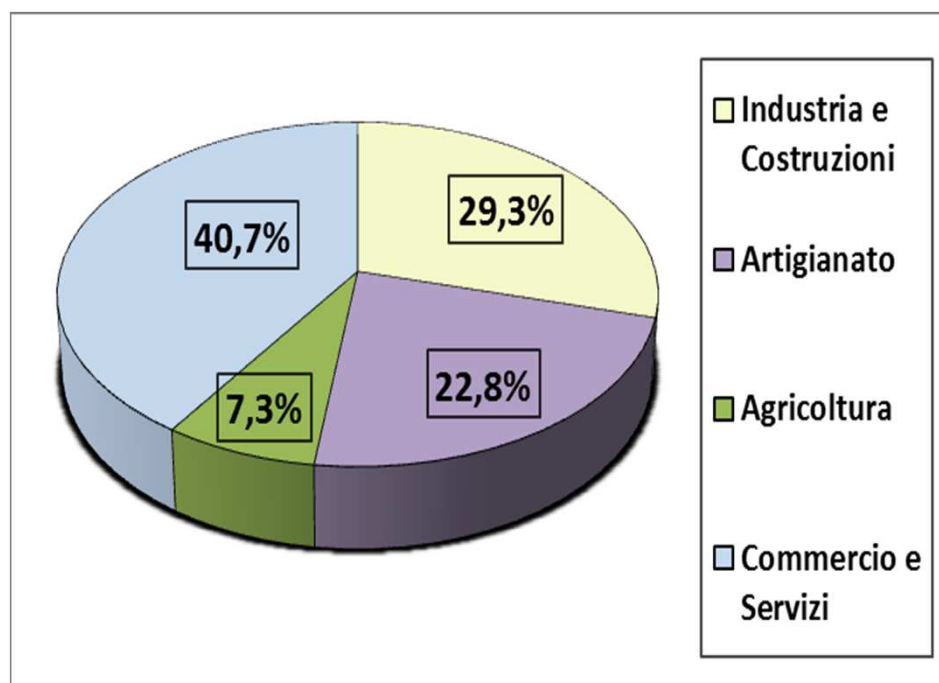
CARATTERISTICHE DEMOGRAFICHE DEGLI UTENTI DELLA PROVINCIA DI PAVIA CHE HANNO PARTECIPATO AL QUESTIONARIO ON-LINE



Tipologia di utenza



In particolare, le caratteristiche delle Imprese partecipanti al questionario sono risultate le seguenti:



GRADO DI SODDISFAZIONE DEI SINGOLI SERVIZI EROGATI DALLA CAMERA DI COMMERCIO DI PAVIA



Indagine di Customer Satisfaction 2015/2016

SERVIZI EROGATI: UTILIZZO E SODDISFAZIONE

Quale dei seguenti servizi offerti dalla Camera di Commercio di Pavia utilizza e il relativo grado di soddisfazione.

Indice di soddisfazione : permette di aggregare le risposte fornite sommando le opzioni di risposta caratterizzate da una maggior positività rispetto al giudizio espresso, utilizzando una scala qualitativa con un certo numero di valutazioni (ottimo, buono, discreto, sufficiente, insufficiente).
 Nel nostro caso, per calcolare l'area di soddisfazione occorre considerare la somma dei giudizi «ottimo», «buono» e «discreto».

| STRUMENTI | Lo utilizzo | Indice di Soddifazione |
|---|-------------|------------------------|
| SERVIZI AMMINISTRATIVI DI BACK OFFICE | | |
| REGISTRO DELLE IMPRESE (pratiche iscrizione, modifica e cancellazione, deposito bilanci) | 63,7% | 94,2% |
| QUALIFICHE PROFESSIONALI (ex Albi e Ruoli) | 25,3% | 92,1% |
| SERVIZI AMMINISTRATIVI DI SPORTELLO | | |
| CERTIFICATI E VISURE, RILASCIO COPIA ATTI E BILANCI, ELENCHI MERCEOLOGICI | 60,7 | 94,0% |
| CERTIFICAZIONE ESTERA (Certificati d'origine, Carnet ATA, numero meccanografico) | 21,7 | 83,1% |
| REGISTRO INFORMATICO PROTESTI (pratiche di cancellazione) | 5,3 | 100,0% |
| RILASCIO E RINNOVO CARTE TACHIGRAFICHE E DISPOSITIVI DIGITALI (smart card e USB) | 35,7 | 91,6% |
| SPORTELLO DI ASSISTENZA E INFORMAZIONE DELLE IMPRESE (Sportello Comunica, Sportello Fai da te, ecc..) | 33,3 | 87,0% |
| DIRITTO ANNUALE (modalità di pagamento, importi, termini e situazioni stato di pagamento) | 51,7 | 86,4% |
| ADEMPIMENTI IN MATERIA AMBIENTALE (MUD, Sistri, RAEE, ecc) | 25,0 | 85,3% |
| SERVIZI DI REGOLAZIONE DEL MERCATO | | |
| SERVIZI DI ARBITRATO, CONCILIAZIONI, MEDIAZIONE | 3,0 | 66,7% |
| SERVIZI PER LA TUTELA DELLA PROPRIETA' INDUSTRIALE (brevetti, marchi, ecc..) | 12,7 | 86,8% |
| SICUREZZA PRODOTTI (etichettatura alimentare, ecc..) | 4,7 | 78,6% |
| METROLOGIA LEGALE (Verifiche degli strumenti di pesatura) | 3,0 | 77,8% |



Indagine di Customer Satisfaction 2015/2016

SERVIZI EROGATI: UTILIZZO E SODDISFAZIONE

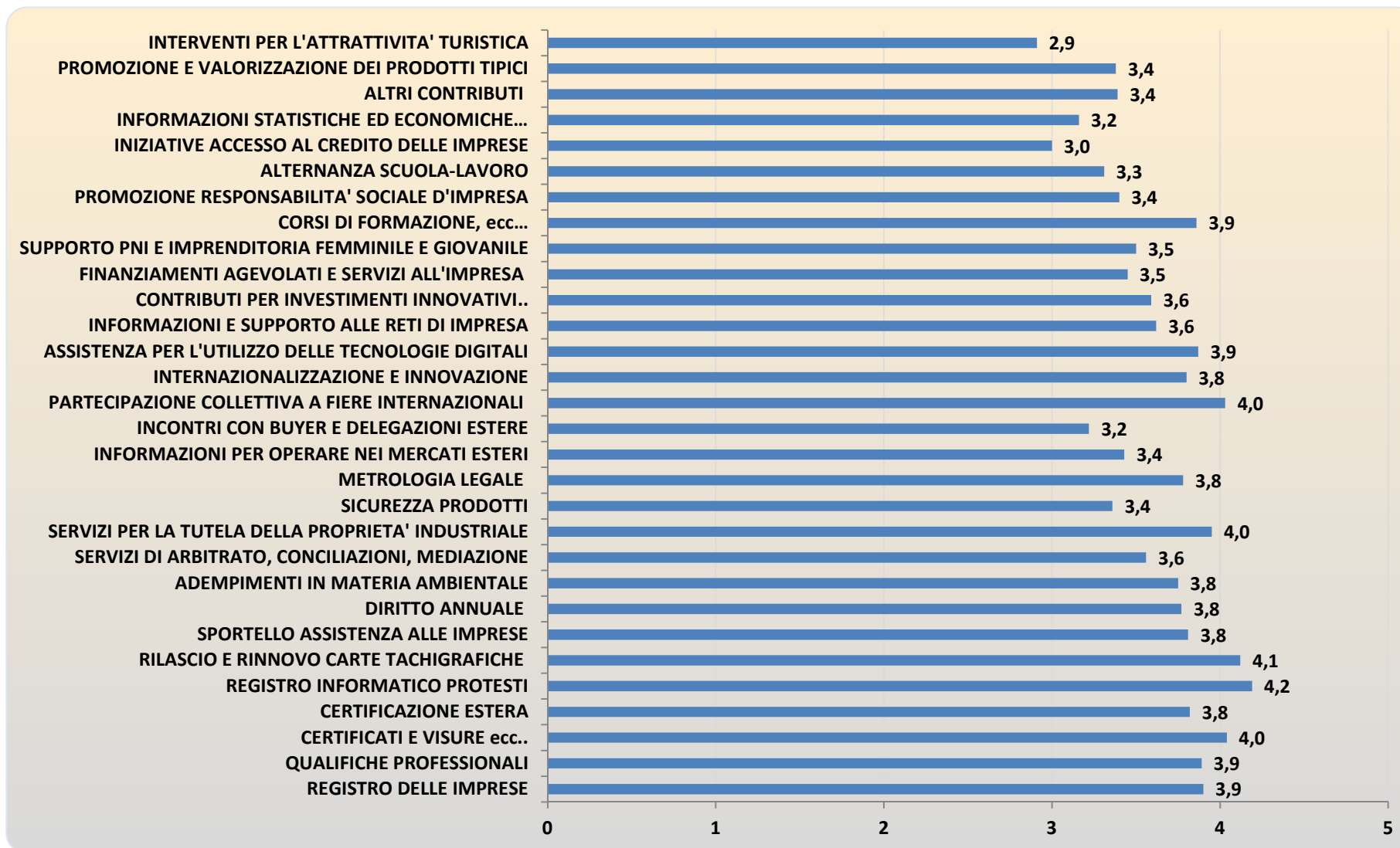
Quale dei seguenti servizi offerti dalla Camera di Commercio di Pavia utilizza
e il relativo grado di soddisfazione

Indice di soddisfazione : permette di aggregare le risposte fornite sommando le opzioni di risposta caratterizzate da una maggior positività rispetto al giudizio espresso. Utilizzando una scala qualitativa con un certo numero di valutazioni (ottimo, buono, discreto, sufficiente, insufficiente).
Nel nostro caso, per calcolare l'area di soddisfazione occorre considerare la somma dei giudizi «ottimo», «buono» e «discreto».

| STRUMENTI | Lo utilizzo | Indice di Soddisfazione |
|---|-------------|-------------------------|
| SERVIZI PER L'INTERNAZIONALIZZAZIONE | | |
| INFORMAZIONI, FORMAZIONE E ASSISTENZA PER CONOSCERE E OPERARE NEI MERCATI ESTERI | 16,3 | 79,6% |
| INCONTRI CON BUYER E DELEGAZIONI ESTERE | 7,7 | 69,6% |
| PARTECIPAZIONE COLLETTIVA A FIERE INTERNAZIONALI (Prowein, Vinitaly, Artigiano in Fiera) | 10,7 | 81,3% |
| ASSISTENZA PER STRATEGIE MIRATE DI INTERNAZIONALIZZAZIONE E INNOVAZIONE (tramite Audit ecc..) | 5,0 | 66,7% |
| SERVIZI PER L'INNOVAZIONE | | |
| ASSISTENZA PER L'UTILIZZO DELLE TECNOLOGIE DIGITALI | 25,7 | 89,6% |
| INFORMAZIONI E SUPPORTO ALLE RETI DI IMPRESA | 13,0 | 84,6% |
| CONTRIBUTI PER INVESTIMENTI INNOVATIVI E INTERVENTI DI AMMODERNAMENTO | 19,7 | 79,7% |
| SERVIZI PER LO SVILUPPO DEL CAPITALE UMANO E CULTURA DI IMPRESA | | |
| INFORMAZIONI E ASSISTENZA SU FINANZIAMENTI AGEVOLATI E SERVIZI ALL'IMPRESA (Impresattiva) | 20,0 | 78,3% |
| SUPPORTO ALLA NASCITA DI NUOVE IMPRESE (pni) E ALL'IMPRENDITORIA FEMMINILE E GIOVANILE | 4,7 | 71,4% |
| CORSI DI FORMAZIONE, SEMINARI E TIROCINI INFORMATIVI | 34,7 | 86,5% |
| PROMOZIONE DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE D'IMPRESA | 3,3 | 70,0% |
| ALTERNANZA SCUOLA-LAVORO | 9,7 | 69,0% |
| ALTRI SERVIZI DI SUPPORTO ALLE IMPRESE E AL TERRITORIO | | |
| INIZIATIVE PER FAVORIRE L'ACCESSO AL CREDITO DELLE IMPRESE | 11,3 | 64,7% |
| INFORMAZIONI STATISTICHE ED ECONOMICHE, STUDI E RICERCHE, RILEVAZIONE PREZZI | 10,3 | 71,0% |
| ALTRI CONTRIBUTI SU BANDI PUBBLICI PROMOSSI DALLA CAMERA DI COMMERCIO E DAL SISTEMA CAMERALE CON REGIONE LOMBARDA | 23,3 | 74,3% |
| PROMOZIONE E VALORIZZAZIONE DEI PRODOTTI TIPICI (enogastronomici, marchi di qualità, ecc..) | 5,3 | 75,0% |
| INTERVENTI PER L'ATTRATTIVITA' TURISTICA | 7,7 | 56,5% |



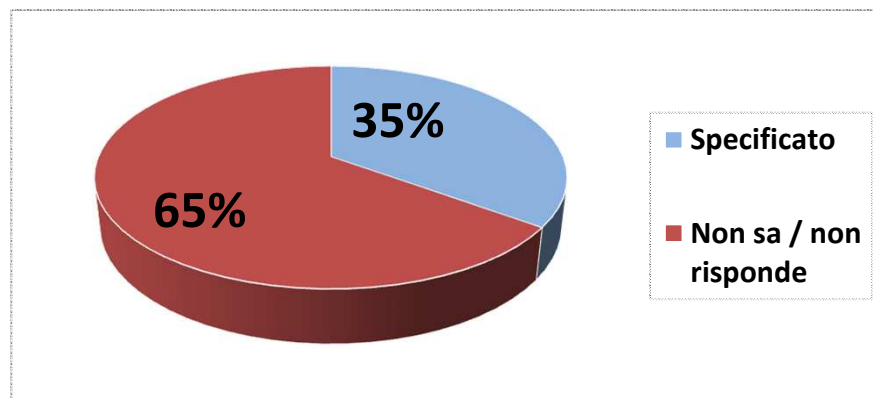
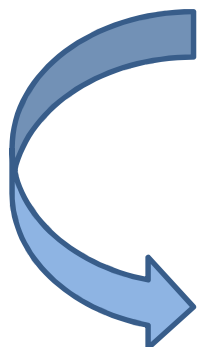
VALUTAZIONE MEDIA CALCOLATA SULLA SCALA DA 1 A 5 DA PARTE DEGLI UTENTI CHE UTILIZZANO I SERVIZI EROGATI DALLA CAMERA DI COMMERCIO DI PAVIA



SERVIZI ALLE IMPRESE e INTERVENTI PROMOZIONALI:

gli intervistati suggeriscono le seguenti tematiche prioritarie sulle quali la Camera di Commercio di Pavia dovrebbe impegnarsi maggiormente

Tematica 1



Alcune Proposte*:

- Agevolare e incrementare i servizi on-line
- Agevolazioni a micro-imprese
- Contributi diretti su investimenti aziendali
- Corsi di formazione
- Finanziamenti alle imprese
- Internazionalizzazione delle imprese
- Turismo

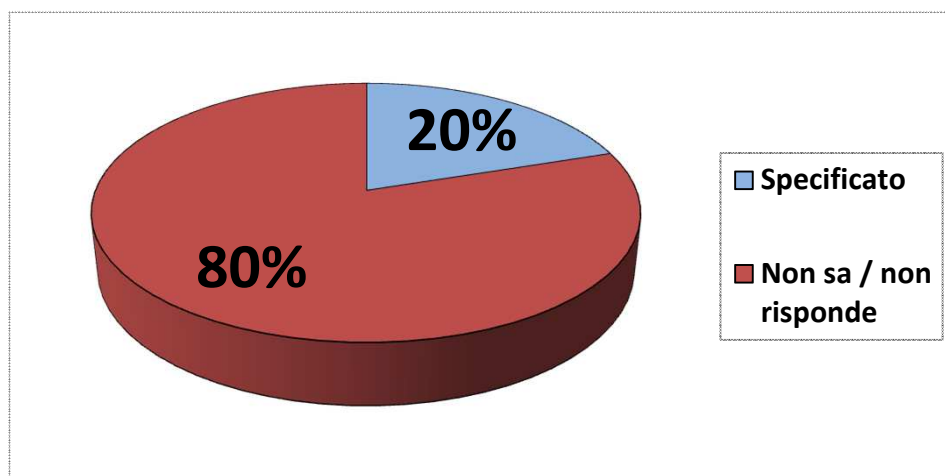
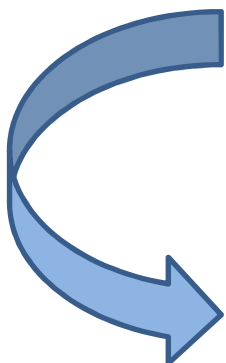
* Si riportano le proposte scritte come da questionario



SERVIZI ALLE IMPRESE e INTERVENTI PROMOZIONALI:

gli intervistati suggeriscono le seguenti tematiche prioritarie sulle quali la Camera di Commercio di Pavia dovrebbe impegnarsi maggiormente

Tematica 2



Alcune Proposte:

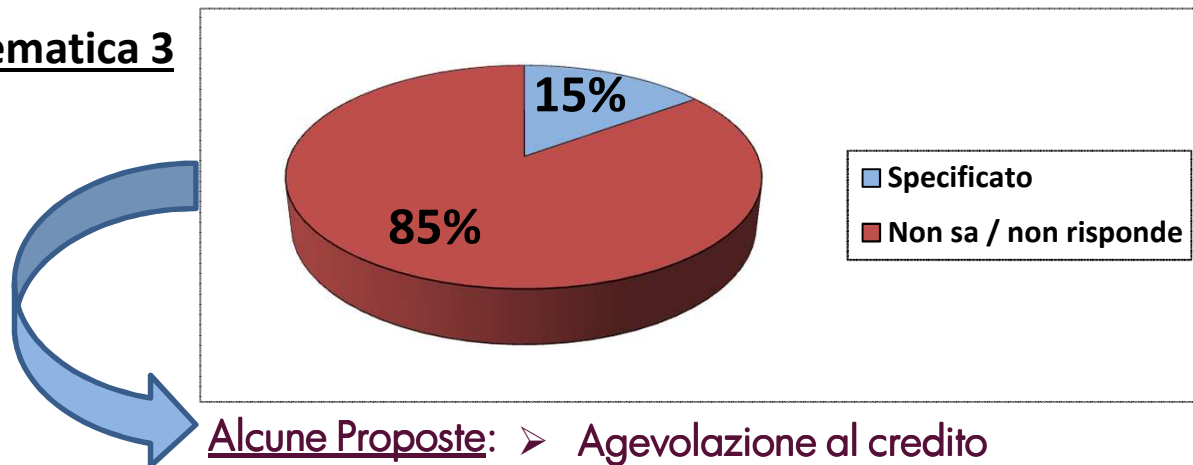
- Accesso al credito
- Favorire maggiormente il rilascio di documenti strettamente on-line
- Finanziamenti alle imprese
- Internazionalizzazione: sostegno alla partecipazione alle fiere delle singole imprese
- Promozione prodotti tipici
- Territorio



SERVIZI ALLE IMPRESE e INTERVENTI PROMOZIONALI:

gli intervistati suggeriscono le seguenti tematiche prioritarie sulle quali la Camera di Commercio di Pavia dovrebbe impegnarsi maggiormente

Tematica 3



Alcune Proposte:

- Agevolazione al credito
- Agevolazione per il risparmio energetico
- Aiuti alle imprese
- Creare un team di esperti per la gestione dei rifiuti e il corretto smaltimento volto sempre più al riciclo della materia prima. Il riciclo della materia crea ricchezza e lavoro e un flusso virtuoso fra aziende non fa che potenziare l'economia locale
- Finanziamenti alle imprese
- Incentivare le azioni per l'internazionalizzazione
- Monitorare i prezzi dei concorrenti esteri
- Orari più a misura di aziende
- Valorizzazione del territorio



GRADO DI SODDISFAZIONE DEI SERVIZI DI COMUNICAZIONE E ACCESSIBILITA' ALLE INFORMAZIONI DEL SITO INTERNET E DEL CONTACT CENTER



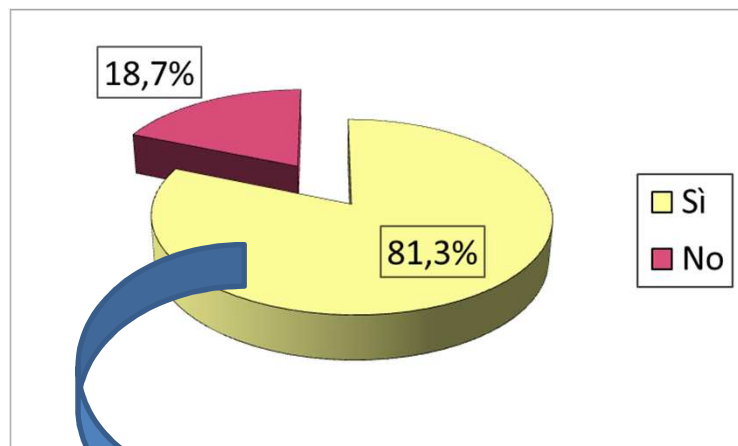
Servizi erogati di COMUNICAZIONE

«Conosce il SITO INTERNET della Camera di Commercio di Pavia?»

SE LO CONOSCE

«Come valuta i seguenti aspetti del SITO INTERNET della Camera di Commercio di Pavia?»

«Conosce il SITO INTERNET della Camera di Commercio di Pavia?»



«Come valuta i seguenti aspetti del SITO INTERNET della Camera di Commercio di Pavia?»

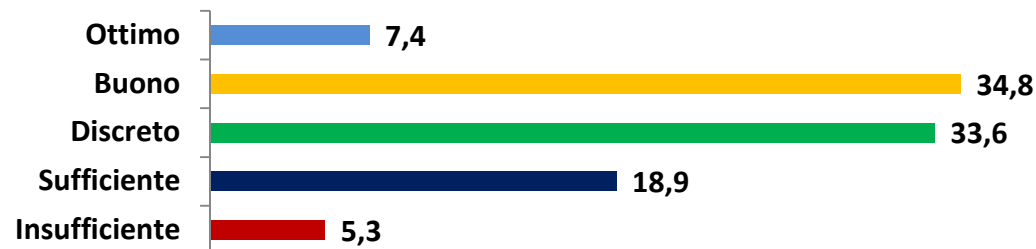
- Facilità nel reperire le informazioni
- Facilità nel reperire la modulistica
- Chiarezza delle informazioni
- Facilità nel reperire i contatti
- Aggiornamento contenuti / informazioni



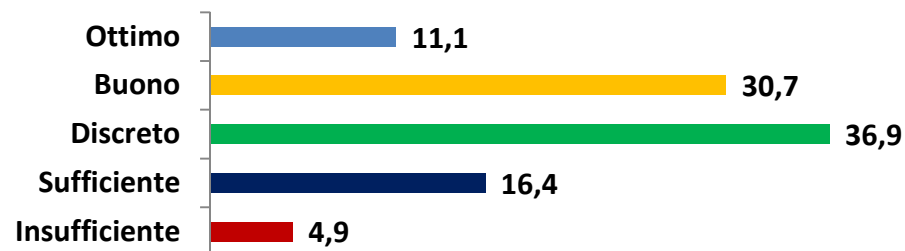
Servizi erogati di COMUNICAZIONE

Il SITO INTERNET della Camera: livello di soddisfazione Dati in %

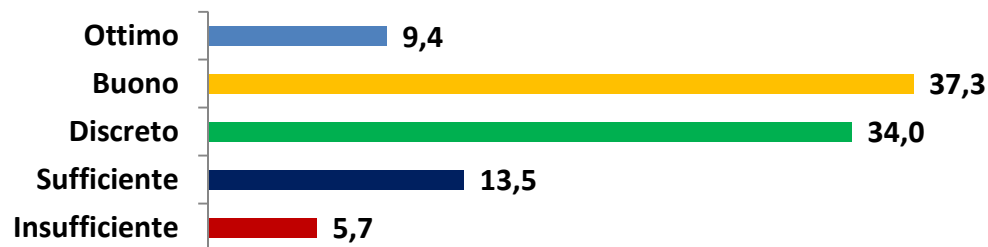
«Facilità nel reperire le informazioni»



«Facilità nel reperire la modulistica»



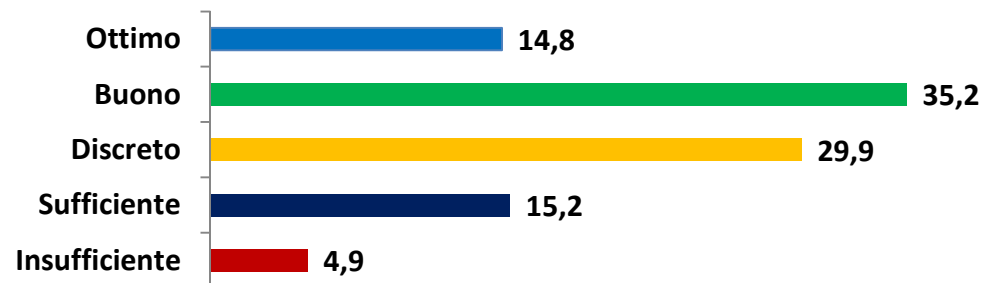
«Chiarezza delle informazioni»



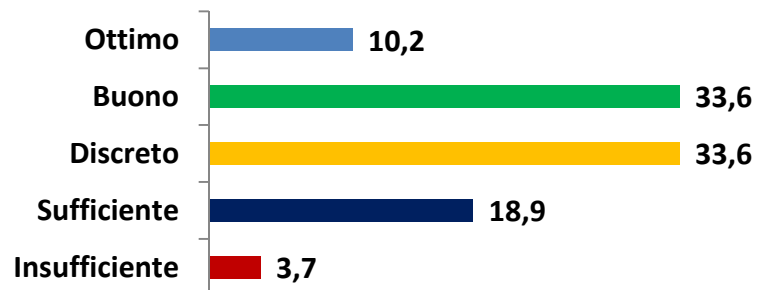
Servizi erogati di COMUNICAZIONE

Il SITO INTERNET della Camera: livello di soddisfazione -Dati in %

«Facilità nel reperire i contatti»



«Aggiornamento contenuti / informazioni»

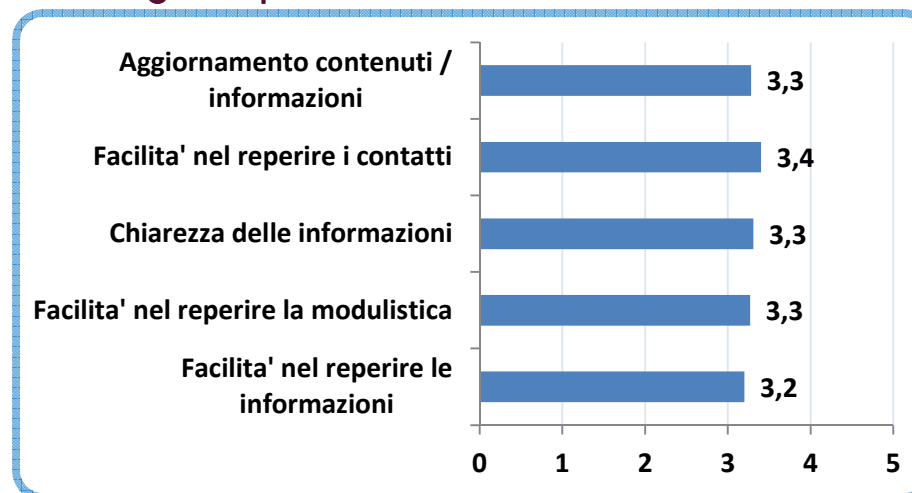


Il SITO INTERNET della Camera di Commercio

Indice di soddisfazione
dei singoli aspetti del Sito Internet



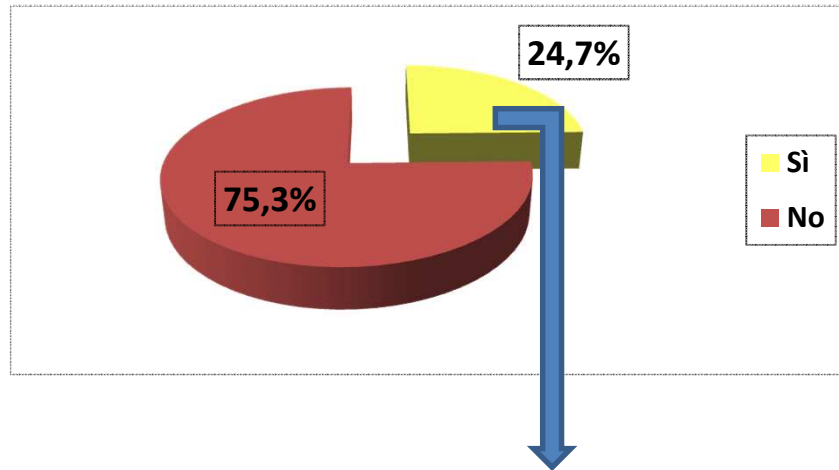
Valutazione Media
dei singoli aspetti del Sito Internet



Servizi erogati di COMUNICAZIONE

«Ha usufruito del servizio CONTACT CENTER della Camera di Commercio di Pavia?»
SE HA USUFRUITO DEL SERVIZIO
«Come valuta i seguenti aspetti del servizio CONTACT CENTER?»

«Ha usufruito del servizio CONTACT CENTER della Camera di Commercio di Pavia?»



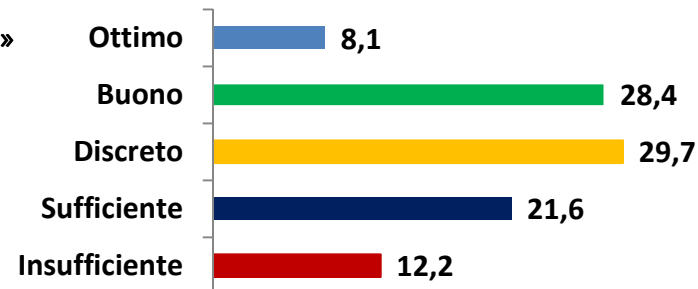
«Come valuta i seguenti aspetti del CONTACT CENTER della Camera di Commercio di Pavia?»

- Tempi di attesa della risposta
- Chiarezza delle informazioni fornite
- Utilità delle informazioni fornite

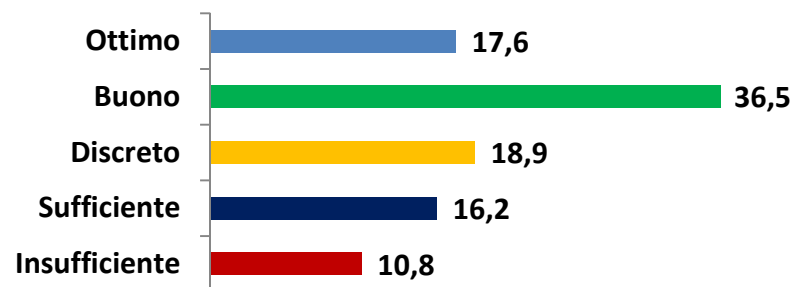
Servizi erogati di COMUNICAZIONE : IL CONTACT CENTER

Livello di soddisfazione - Dati in %

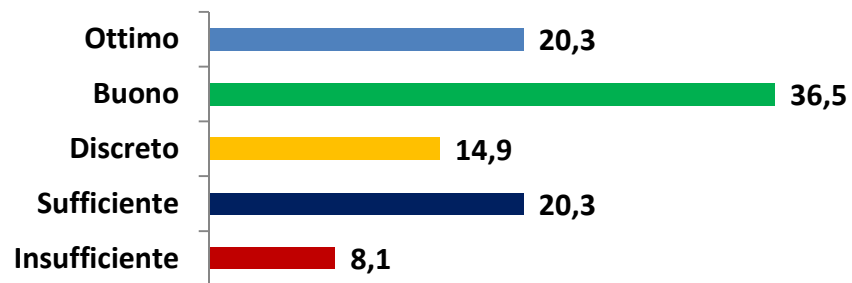
«Tempi di attesa della risposta»



«Chiarezza delle informazioni fornite»

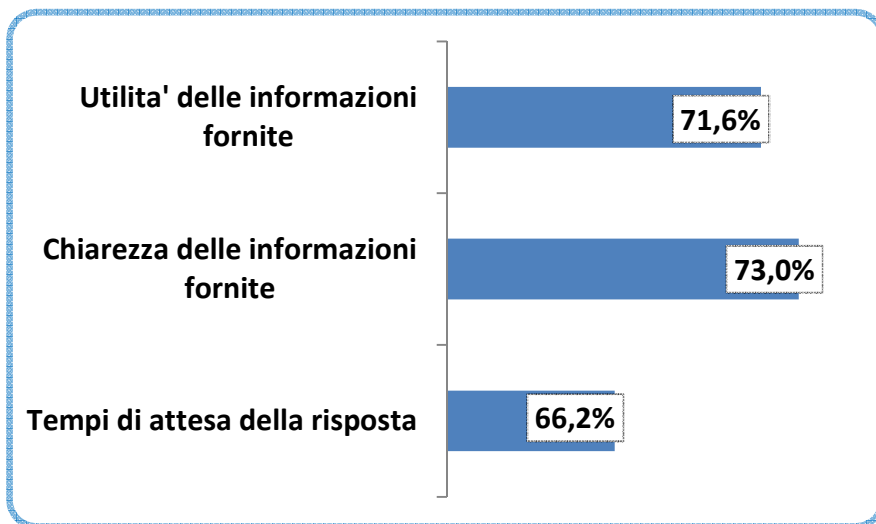


«Utilità delle informazioni fornite»

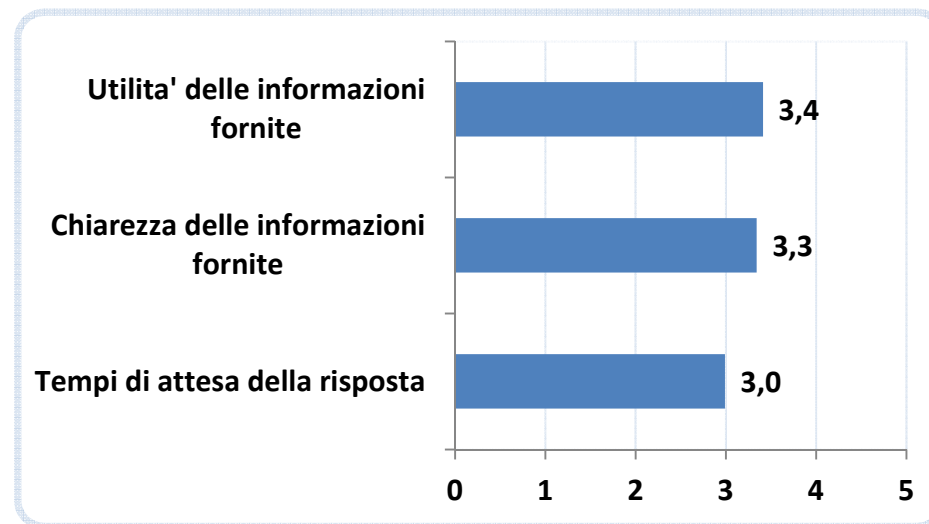


Servizi erogati di COMUNICAZIONE : IL CONTACT CENTER

Indice di soddisfazione
dei singoli aspetti del Contact Center



Valutazione Media
dei singoli aspetti del Contact Center

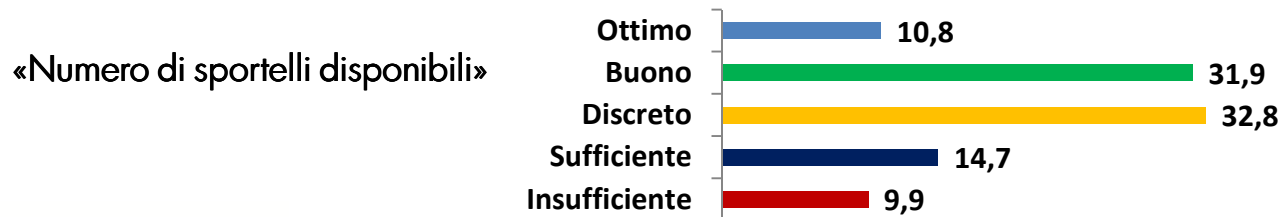
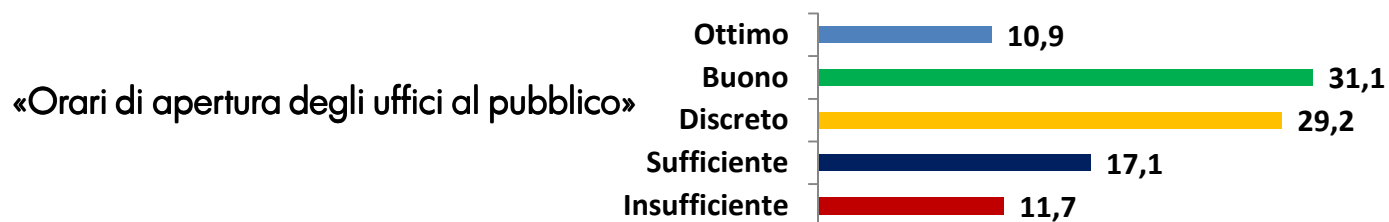
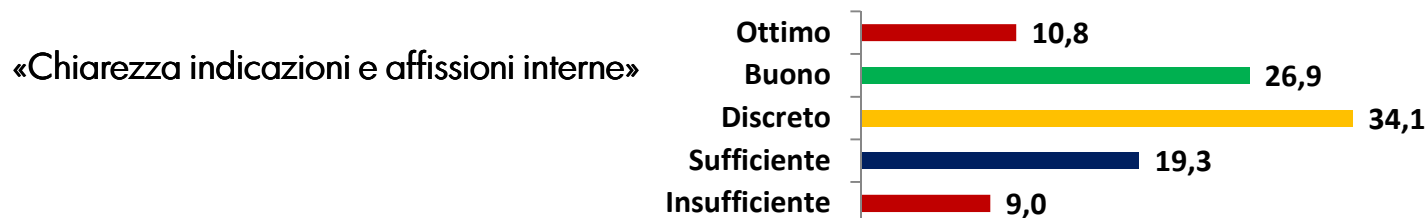
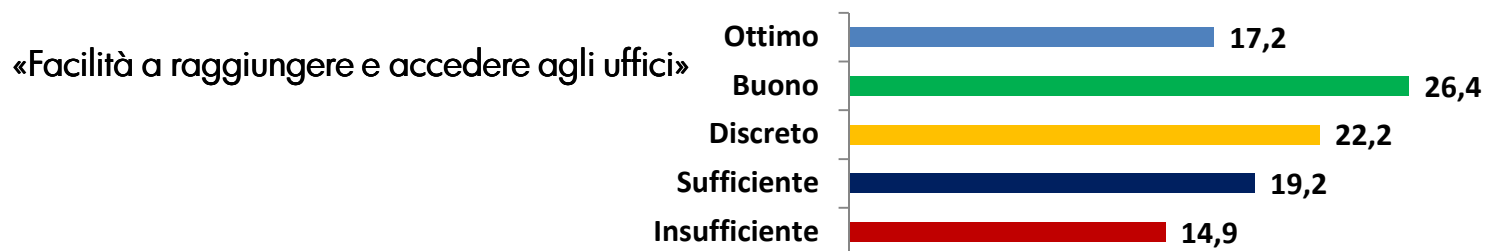


GRADO DI SODDISFAZIONE RELATIVO AL FUNZIONAMENTO DEGLI UFFICI DELLA CAMERA DI COMMERCIO DI PAVIA



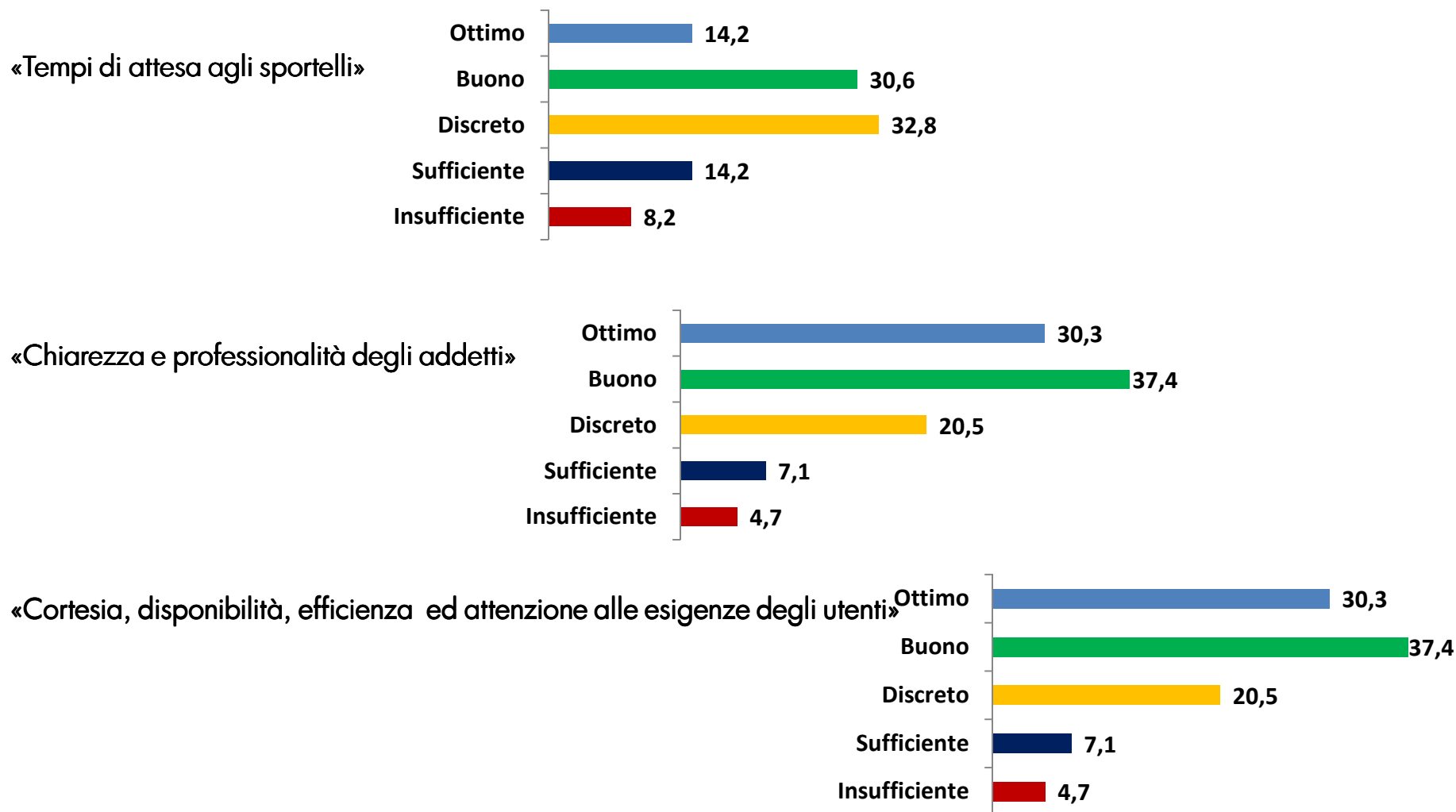
Indagine di Customer Satisfaction 2015/2016

Funzionamento degli uffici della Camera di Commercio: in generale, quanto si ritiene soddisfatto?
Livello di Soddisfazione - Dati in %



Indagine di Customer Satisfaction 2015/2016

Funzionamento degli uffici della Camera di Commercio: in generale, quanto si ritiene soddisfatto?
Livello di Soddisfazione - Dati in %

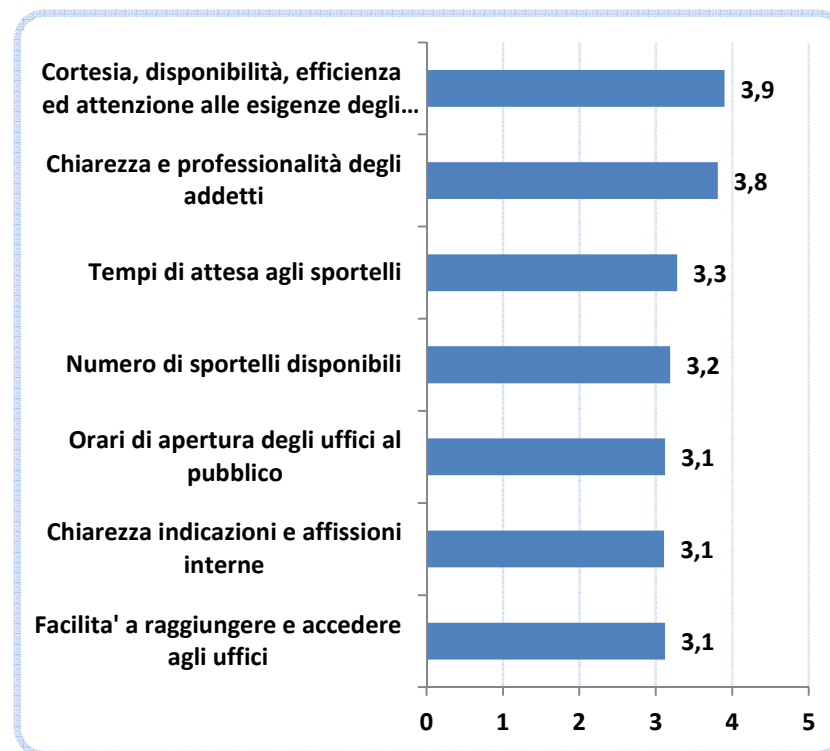


Funzionamento degli uffici della Camera di Commercio: in generale, quanto si ritiene soddisfatto?

Indice di soddisfazione
dei singoli aspetti sul Funzionamento degli uffici della Camera



Valutazione Media dei singoli aspetti
sul Funzionamento degli uffici della Camera

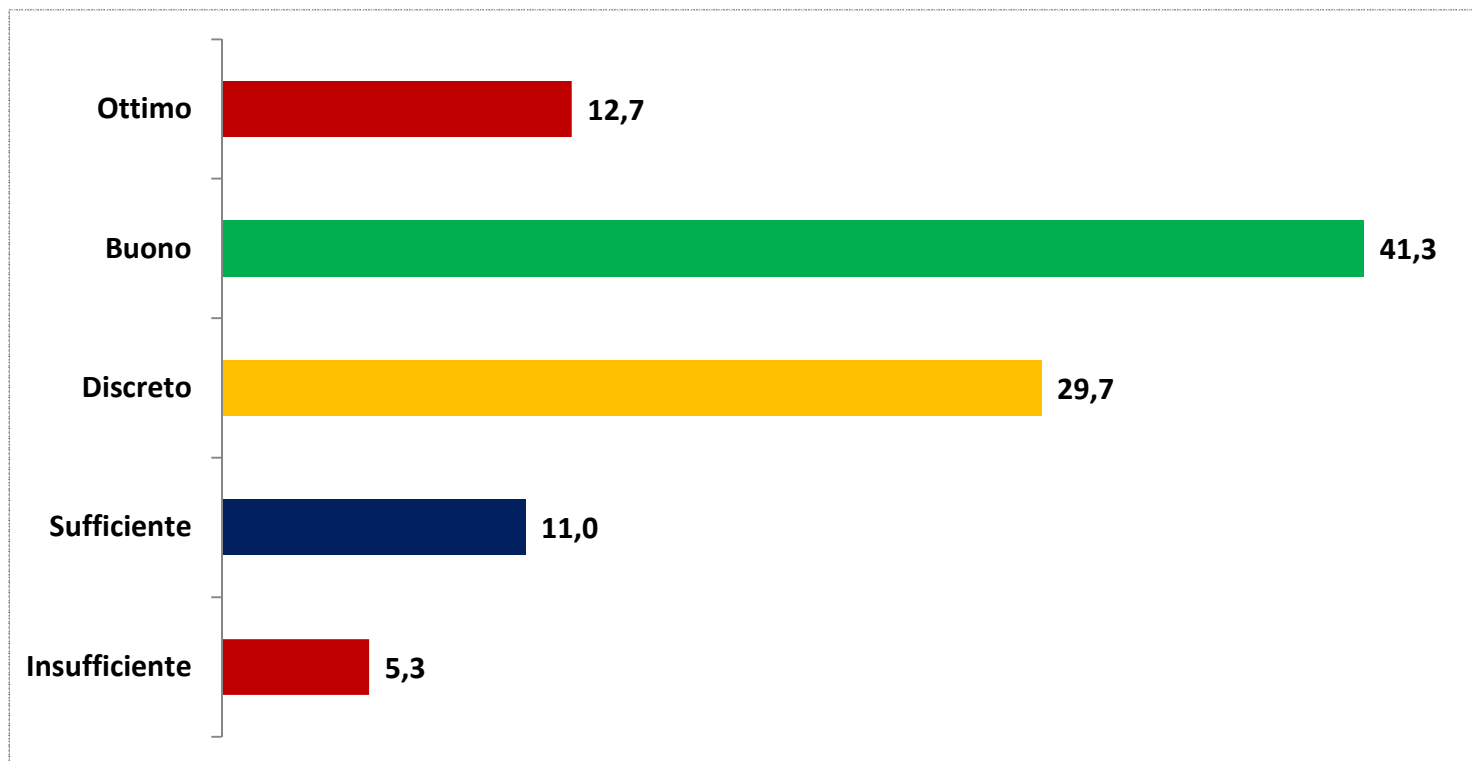


GRADO DI SODDISFAZIONE SUL FUNZIONAMENTO GENERALE DELLA CAMERA DI COMMERCIO DI PAVIA CONSIDERANDO L'INSIEME DEI SERVIZI EROGATI



«Considerando l'insieme dei Servizi (Amministrativi, di regolazione del mercato e di supporto alle imprese) erogati nelle diverse modalità (web, call center, a sportello, telefonico, ecc.), quale giudizio esprime sul funzionamento della Camera di Commercio di Pavia?»

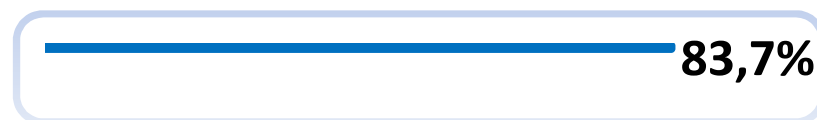
Livello di Soddisfazione - Dati in %



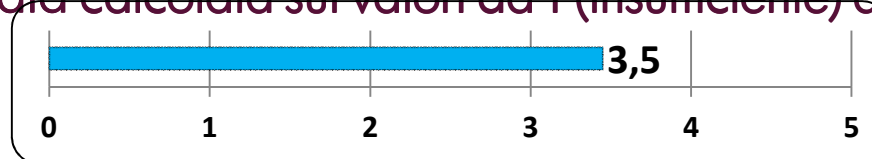
«Considerando l'insieme dei Servizi (Amministrativi, di regolazione del mercato e di supporto alle imprese) erogati nelle diverse modalità (web, call center, a sportello, telefonico, ecc..), quale giudizio esprime sul funzionamento della Camera di Commercio di Pavia?»

% di Soddisfazione:

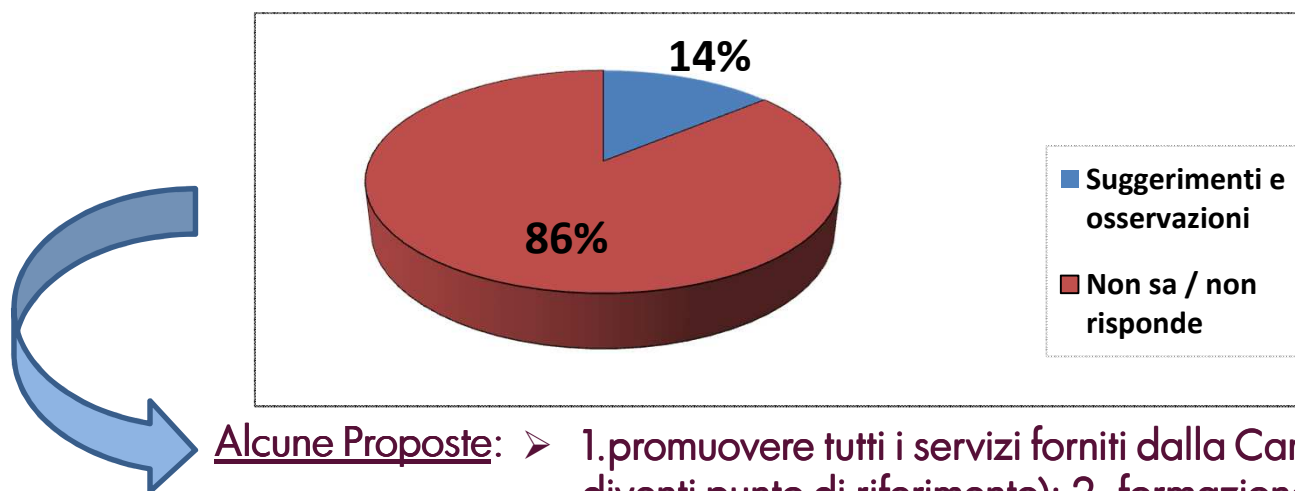
% di coloro che hanno attribuito un voto da 3 (discreto) a 5 (ottimo) sul totale delle risposte



Valutazione Media calcolata sui valori da 1 (insufficiente) a 5 (ottimo) assegnati



SUGGERIMENTI E OSSERVAZIONI DEGLI INTERVISTATI SUL FUNZIONAMENTO DI
TUTTI I SERVIZI FORNITI DALLA CAMERA DI COMMERCIO DI PAVIA

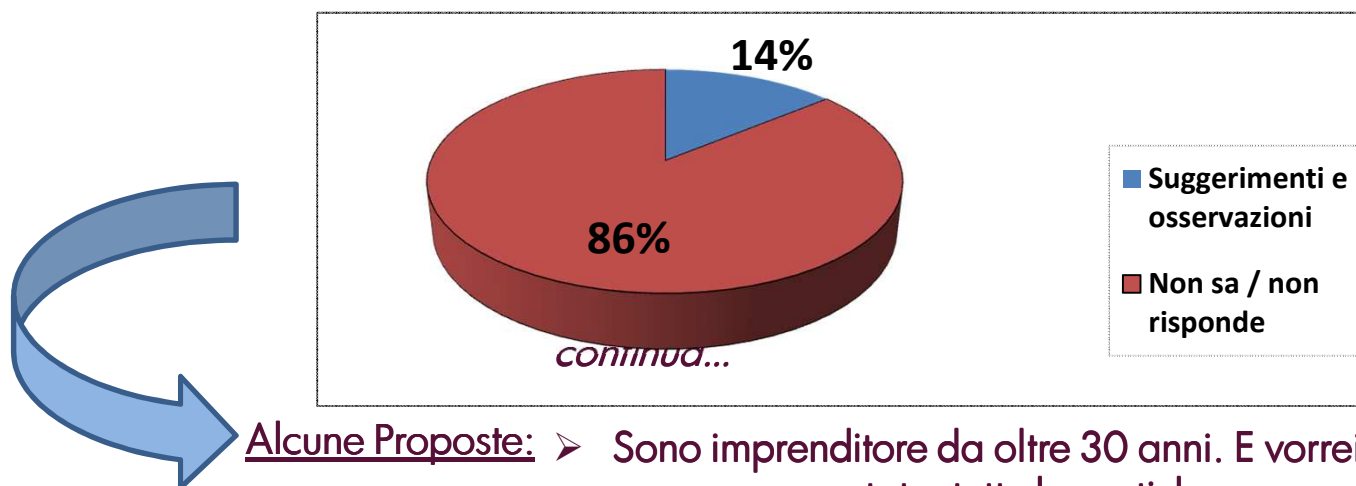


Alcune Proposte: ➤ 1. promuovere tutti i servizi forniti dalla Camera di Commercio (che diventi punto di riferimento); 2. formazione continua - seminari ecc..; 3. maggior disponibilità degli operatori (a tutti i livelli) maggior apertura nel suggerire le soluzioni da prendere; 4. fornire un personal addetto di riferimento per ogni azienda o richiedente; 5. iniziative di carattere commerciale economico culturale (eventi che caratterizzano la città e che generano un movimento economico in ingresso per la città), sottolineare le peculiarità della città le sue potenzialità le sue aziende, facendo leva sulla sua storia e la sua cultura; 6. agevolazione per il risparmio energetico.

continua...



SUGGERIMENTI E OSSERVAZIONI DEGLI INTERVISTATI SUL FUNZIONAMENTO DI
TUTTI I SERVIZI FORNITI DALLA CAMERA DI COMMERCIO DI PAVIA



Alcune Proposte:

- Sono imprenditore da oltre 30 anni. E vorrei che chi come me ha sempre presentato, tutte le pratiche personalmente, avesse la possibilità di farlo ancora, senza dover PER FORZA, passare tramite un professionista. Creare più incontri di categoria per poter sviluppare e risolvere problematiche di settore
- Dovrebbe essere possibile operare online esattamente come allo sportello
- Più capillarità nei confronti dei piccoli esercizi commerciali in provincia

QUALITA' DELLE PRESTAZIONI DEI SERVIZI OFFERTI DALLA CAMERA DI COMMERCIO DI PAVIA NEGLI ULTIMI TRE ANNI



Agli utenti che utilizzano i servizi della Camera di Commercio di Pavia da almeno 3 anni:

«Ritiene che la qualità della prestazione dei servizi offerti dalla Camera di Commercio di Pavia negli ultimi 3 anni sia:»

