



**INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION
ANNO 2013**

Con riferimento all'obiettivo indicato nella lettera di trasmissione, nel ribadire l'importanza delle indagini di *customer satisfaction* per tutti gli Enti che forniscono servizi ed in particolare per le Camere di Commercio la cui utenza, per quanto più ristretta numericamente, è anche la più rigorosa nell'attendere risposte adeguate dall'Ente, si premette quanto segue:

- l'indagine è stata effettuata utilizzando il sito internet della Camera di Commercio nel quale è stato apposto un motivato invito all'utenza a rispondere alle domande di un questionario sufficientemente strutturato in relazione alle finalità dell'indagine stessa;
- si parla di indagine, in realtà più correttamente dovrebbe parlarsi di sondaggio, in quanto non è stato predisposto alcun piano di campionamento avendo l'Ente camerale e la sottoscritta scelto di non appesantire di costi tale iniziativa conoscitiva;
- proprio per queste ragioni i risultati devono essere valutati con molta cautela e comunque non sono confrontabili, per la diversità di metodo, con l'analoga iniziativa, più strutturata che ogni anno mette in campo l'Unione Regionale delle Camere di Commercio della Toscana;
- si riconosce, sempre sul piano metodologico, che il sondaggio esprime comunque alcuni valori, alcune opinioni, alcuni suggerimenti che devono essere tenuti presenti almeno nelle loro manifestazioni quantitative più marcate;

- l'indagine è stata impostata diretta e controllata dalla sottoscritta ed è stata seguita con attiva collaborazione operativa da parte del personale camerale;
- l'elaborazione dei dati rilevati avviene per il momento avendo come riferimento l'intera struttura camerale, anche se i dati per area dirigenziale sono materialmente disponibili e quindi valutabili: tale scelta è influenzata dalla circostanza, in parte sopra richiamata, della mancata e, peraltro, impossibile campionatura dell'utenza per tipologia e per area geografica;
- la scelta di utilizzare il sito della Camera di Commercio si è rivelata comunque utile da un duplice punto di vista. Il primo riguarda il già sottolineato contenimento dei costi, l'altro riguarda il coinvolgimento degli utilizzatori delle pagine web della Camera nell'interesse verso i servizi camerali; in sostanza l'indagine ha rappresentato un modo ulteriore di collegamento quanto meno fra un certo tipo di utenza e l'organizzazione camerale.
- quanto ai tempi, da metà settembre a metà dicembre 2013 sono stati stimati sufficienti per poter disporre di un numero di risposte tale da rendere significativo il sondaggio; tale metodo comunque proseguirà nel prossimo futuro, tant'è che il questionario rimane aperto e disponibile e le risposte potranno essere utilizzate con periodicità da stabilire.

I risultati del sondaggio permettono di valutare attentamente se non altro alcuni aspetti della funzionalità dei servizi camerali.

Intanto c'è da dire che, sia pure casualmente, la platea di coloro che hanno risposto è sufficientemente rappresentativa dell'utenza camerale, considerando che poi ciascuna categoria trova maggior interesse in un servizio anziché in un altro.

La maggioranza è ascrivibile alle figure imprenditoriali, ma la quota dei liberi professionisti sfiora il 22%.

Tabella 1 – Domanda questionario customer satisfaction

A quale tipologia di utenza appartiene?

Utenza	%
Libero professionista	21,90
Imprenditore	57,14
Associazione di categoria	4,76
Altro	16,19
Totale	100,00

Una prima domanda concerneva gli orari, tema molto dibattito intendendo per orari ovviamente quelli di apertura al pubblico.

Ci saremmo attesi valutazioni meno positive di quelle invece riscontrate, anche perché molto spesso si ritiene che la differenza tra orario di servizio e orario di apertura al pubblico debba essere ridotta al massimo, nonostante l'evoluzione della telematica nell'inoltro delle pratiche o l'uso delle mail per i contatti con gli uffici.

Volendo dividere in tre fasce i giudizi espressi e cioè: la fascia dell'insufficienza (1-5), quella della sufficienza (6-7) e l'altra che denoti tassi di apprezzamento ragguardevoli possiamo constatare che i giudizi negativi si attestano sul 14%, quelli sufficienti sfiorano il 23% e, però, quelli della fascia da 8 a 10 superano il 62%.

Un risultato quindi più che soddisfacente e comunque non certo una criticità.

Tabella 2 – Ritiene che gli orari di apertura al pubblico degli uffici camerali siano adeguati?

Punteggio	%
1	0,00
2	0,95
3	2,86
4	0,95
5	9,52
6	7,62
7	15,24
8	31,43
9	11,43
10	20,00
Totale	100,00

Non ci sono novità rispetto a quello che il quotidiano ci mostra se quantifichiamo quali siano i servizi più usufruiti: la graduatoria è precisa e separa nettamente alcuni uffici dagli altri.

Così il primo posto lo detiene l'Ufficio Registro delle Imprese (quasi 1 utente su 4 lo considera l'interfaccia più rilevante).

Non è molta per la verità la distanza con l'ufficio del diritto annuale (1 utente su 5), mentre più lontani per così dire gli uffici Albi e Ruoli, Conciliazione e tutela dei consumatori.

Merita semmai una sottolineatura quel 17% di utenza che ha contatti di un certo spessore con i servizi di Promozione Interna: evidentemente l'incremento di questo tipo di attività della Camera di Commercio ha ricevuto un buon apprezzamento.

Tabella 3 – Quali tra i seguenti servizi camerali ha utilizzato?

Servizi	%
Agricoltura	0,95
Albi e Ruoli	8,57
Alta Formazione	1,90
Ambiente (MUD Sistri Registro pile ed accumulatori RAEE Sportello energetico)	1,90
Brevetti modelli e marchi	1,90
Certificazioni estero e Carnet A.T.A.	1,90
Conciliazione e tutela consumatore	6,67
Diritto annuale	20,00
Personale	1,90
Promozione estero e turismo (Internazionalizzazione mostre e fiere)	1,90
Promozione interna e Progetti Speciali (Bandi finanziamenti alle imprese)	17,14
Protesti cambiari	1,90
Protocollo ed Archivio storico	0,95
Ragioneria e Controllo di Gestione	1,90
Registro delle Imprese	23,81
Segreteria Generale	2,86
Sportello Nuove imprese	1,90
Statistica	0,95
Ufficio Metrico	0,95
Totali	100,00

Ci sono tanti modi per contattare un ufficio pubblico, il sondaggio ne ha prescelto tre, quelli più tradizionali, sportello e telefono, e quello più moderno costituito dalle E-mail.

Ci saremmo attesi proprio per quest'ultima modalità una quota di utenza superiore che lo preferisse, ed invece non è così, meno di un interlocutore su 10 lo fa, la maggioranza, quasi il 62% preferisce recarsi allo sportello e l'uso del telefono si attesta pur sempre ad un valore sufficientemente alto sfiorando il 29%.

Probabilmente il sondaggio avrebbe dovuto consentire di selezionare le risposte in funzione della tipologia di utenza e questo potrebbe essere un correttivo da introdurre in seguito.

Tabella 4 – Il contatto con il servizio sopra indicato è stato:

Contatto con il servizio	%
E-mail	9,52
Sportello	61,90
Telefonico	28,57
Totali	100,00

Qualunque sia il tipo di contatto preferito è pur possibile misurare la soddisfazione dell'utente da molti punti di vista e non genericamente.

Cominciamo dalla soddisfazione dei tempi di risposta.

Utilizzando sinteticamente le tre fasce di valori osserviamo che quella negativa non arriva ad incidere più del 10%, le risposte più che sufficienti si attestano sul 12% e quindi la soddisfazione più alta e gratificante supera il 78%.

Insomma gli utenti della Camera di Commercio sono consapevoli che il tempo non è una criticità per accedere ai servizi dell'Ente camerale.

Tabella 5 – Può ritenersi soddisfatto dei tempi di risposta:

Punteggio	%
1	0,95
2	0,95
3	3,81
4	0,95
5	2,86
6	1,90
7	10,48
8	26,67
9	17,14
10	34,29
Totale	100,00

Altro aspetto misurato della soddisfazione percepita riguarda i fattori chiarezza e precisione.

In questo caso il risultato è ancora migliore tant'è che più di 8 utenti su 10 esprimono giudizi di terza fascia e cioè assolutamente buoni mentre quelli negativi non vanno oltre il 7%.

Tabella 6 – In merito alle informazioni ottenute può esprimere i seguenti giudizi circa: chiarezza e precisione

Punteggio	%
1	0,95
2	0,00
3	0,95
4	0,95
5	4,76
6	4,76
7	6,67
8	26,67
9	18,10
10	36,19
Totale	100,00

Tempi di attesa, chiarezza e precisione confortano la Camera di Commercio ed in misura davvero ragguardevole, ma proprio per una Camera di Commercio conta molto anche la competenza e la professionalità dei suoi dipendenti.

Sotto questo profilo rappresenta una enorme garanzia per gli interlocutori il fatto di trovarsi di fronte a persone che quanto a competenza e professionalità sono giudicate buone e ottime in ben l'84%, mentre i giudizi negativi sono confinati in meno del 6%.

Tabella 7 – In merito alle informazioni ottenute può esprimere i seguenti giudizi circa: professionalità e competenza

Punteggio	%
1	0,95
2	0,00
3	0,95
4	1,90
5	3,81
6	1,90
7	6,67
8	22,86
9	21,90
10	39,05
Totale	100,00

Salta ancora il valore positivo dei giudizi espressi se si guarda agli aspetti della soddisfazione incentrati su disponibilità e cortesia: davvero pochi i giudizi di mera sufficienza, pochissimi quelli negativi e invece largamente preponderanti fino a raggiungere l'86% quelli con punteggio più elevato.

Non cambia, anche se scende il livello della massima soddisfazione (81%) se si osservano le risposte che misurano il giudizio di tempestività del servizio, ma se si sommano anche i giudizi comunque sufficienti l'impressione è qualcosa di più e comunque quella di una utenza che non si lamenta affatto, anzi, di un servizio tempestivo e fornito con cortesia, con professionalità e con chiarezza.

Tabella 8 – In merito alle informazioni ottenute può esprimere i seguenti giudizi circa: disponibilità e cortesia

Punteggio	%
1	1,90
2	0,95
3	0,00
4	0,00
5	1,90
6	0,95
7	7,62
8	24,76
9	14,29
10	47,62
Totale	100,00

Tabella 9 – In merito alle informazioni ottenute può esprimere i seguenti giudizi circa: tempestività nell'erogazione del servizio richiesto

Punteggio	%
1	0,95
2	0,95
3	0,95
4	1,90
5	1,90
6	2,86
7	9,52
8	16,19
9	24,76
10	40,00
Totale	100,00

Se si vuole esprimere un voto complessivo sui servizi utilizzati dall'utenza che in qualche modo riassume le valutazioni di dettaglio espresse, il voto medio sarebbe pari a 8,62 (metodologia utilizzata: somma di tutti i punteggi indicati dagli utenti nei questionari e divisione per il totale dei questionari compilati).

Tabella 10 – Nel complesso può ritenersi soddisfatto del servizio richiesto?

Punteggio	%
1	0,95
2	0,00
3	1,90
4	0,00
5	2,86
6	3,81
7	8,57
8	16,19
9	28,57
10	37,14
Totale	100,00

Nel questionario è stata inserita anche una domanda per conoscere quanto sia apprezzato il sito internet della Camera di Commercio dal punto di vista della chiarezza dei contenuti e della facilità di consultazione.

Premesso che il 13% di coloro che hanno aderito all'invito della Camera di Commercio di esprimere le loro valutazioni non ritiene di avere una propria idea al riguardo, la netta maggioranza (oltre il 63%) si ritiene soddisfatto e non è un caso che i pareri negativi si assestino soltanto intorno al 5%.

Evidentemente i molteplici sforzi operati dalla Camera di Commercio per migliorare il proprio sito stanno producendo i loro effetti, anche se le tecniche di questa tipologia di comunicazione sono in continua evoluzione.

E' noto come il sito web sia oggi considerato uno strumento determinante in termini di trasparenza e non solo di mera informazione tant'è che molte norme prevedono obblighi precisi al riguardo che l'Ente Camerale ha puntualmente assolto.

Non si tratta però solo di obblighi da osservare, ma anche e soprattutto di necessità di migliorare sempre di più la funzionalità del sito internet camerale.

Tabella 11 – Come valuta il suo grado di soddisfazione rispetto alla completezza, chiarezza e semplicità di consultazione del sito web camerale?

Punteggio	%
1	0,00
2	0,95
3	0,95
4	0,95
5	2,86
6	7,62
7	9,52
8	26,67
9	14,29
10	22,86
non so	13,33
Totale	100,00

Un ultimo quesito concerne la misura dell'apprezzamento della Newsletter che la Camera di Commercio invia periodicamente ad un numero sempre crescente di utenti: probabilmente la platea dei destinatari dovrà essere ampliata e lo suggerisce quel 29% di risposte classificabili "non so", segnale inequivocabile di non conoscenza della Newsletter.

L'utenza che invece esprime una opinione appare comunque soddisfatta per la completezza e la chiarezza dell'informazione ricevuta ed è in netta maggioranza, 56% del totale, mentre di scarso rilievo sono le opinioni negative.

Tabella 12 –

Come valuta il suo grado di soddisfazione rispetto alla completezza, chiarezza e semplicità dei contenuti della Newsletter camerale?

Punteggio	%
1	0,00
2	0,00
3	0,95
4	0,00
5	2,86
6	1,90
7	9,52
8	20,00
9	20,00
10	16,19
non so	28,57
Totale	100,00

=====