

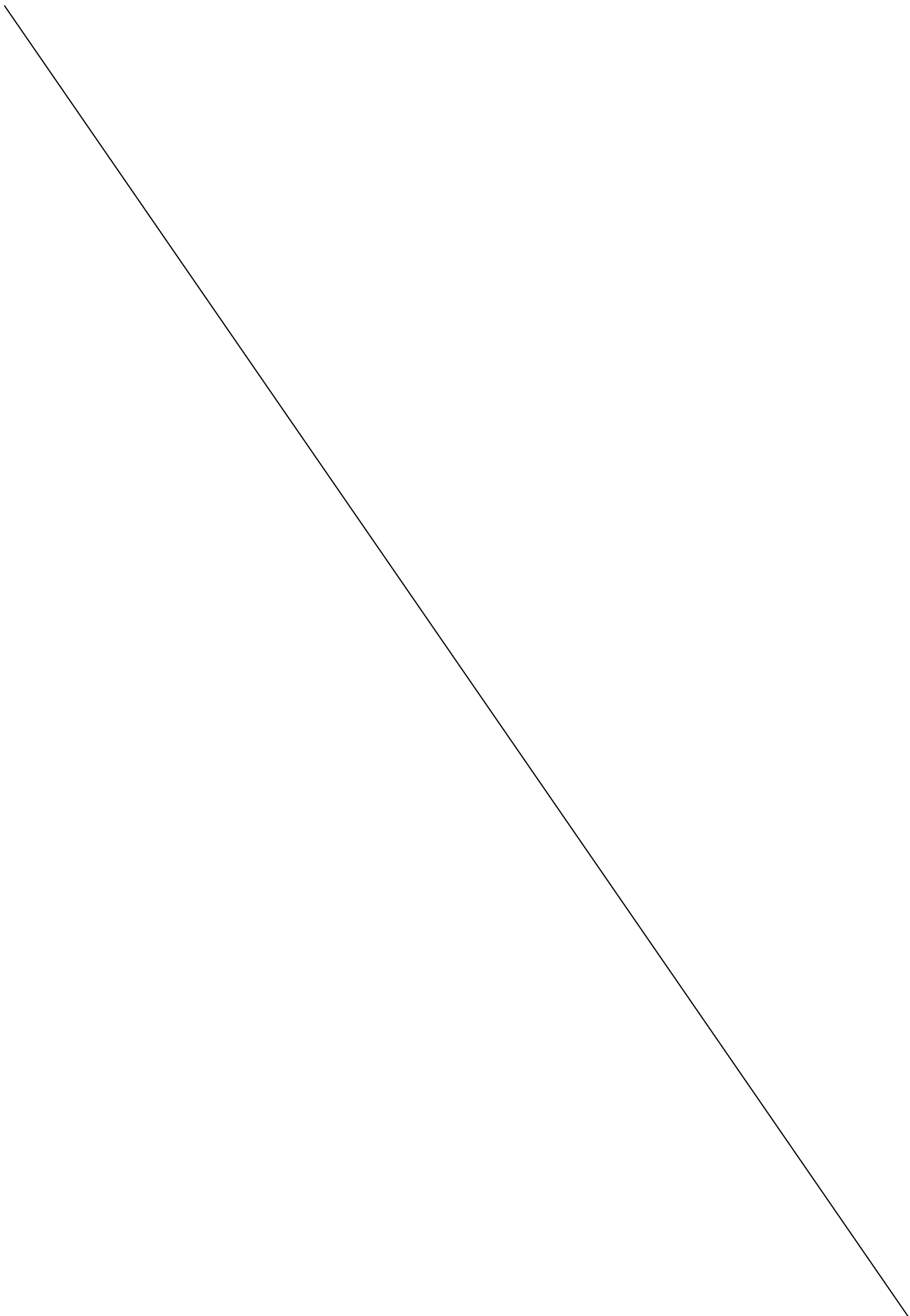


CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO AGRICOLTURA
VICENZA

*Relazione
Indagine soddisfazione utenti
2006*



Registo Imprese
Registo Esercenti il Commercio
Albo Imprese Artigiane
Certificazioni Estero
Albi Ruoli ed Elenchi



Presentazione

È trascorso quasi un biennio da quando il Settore Anagrafico Certificativo della Camera di Commercio di Vicenza ha ottenuto la certificazione di Qualità secondo la norma ISO 9001:2000. In tale contesto, rimane immutata la politica della Qualità dell'Ente camerale rivolta ai bisogni e alle aspettative della sua clientela: imprese, associazioni di categoria, professionisti, e quanti quotidianamente usufruiscono dei servizi camerali.

Diventa perciò indispensabile verificare sistematicamente tali aspettative, utilizzando indagini periodiche di “customer satisfaction” per misurare il grado di soddisfazione percepito dai fruitori dei servizi camerali, individuando nel contempo possibili correttivi o ulteriori miglioramenti alle attività certificate del Registro delle Imprese, degli Albi, Ruoli – R.E.C., dell'Albo delle Imprese Artigiane e della Certificazione estero.

La prima rilevazione è stata condotta nel 2004, la seconda nel 2005, la terza, l'attuale, nel settembre del 2006, oggetto di descrizione e commento nelle pagine seguenti.

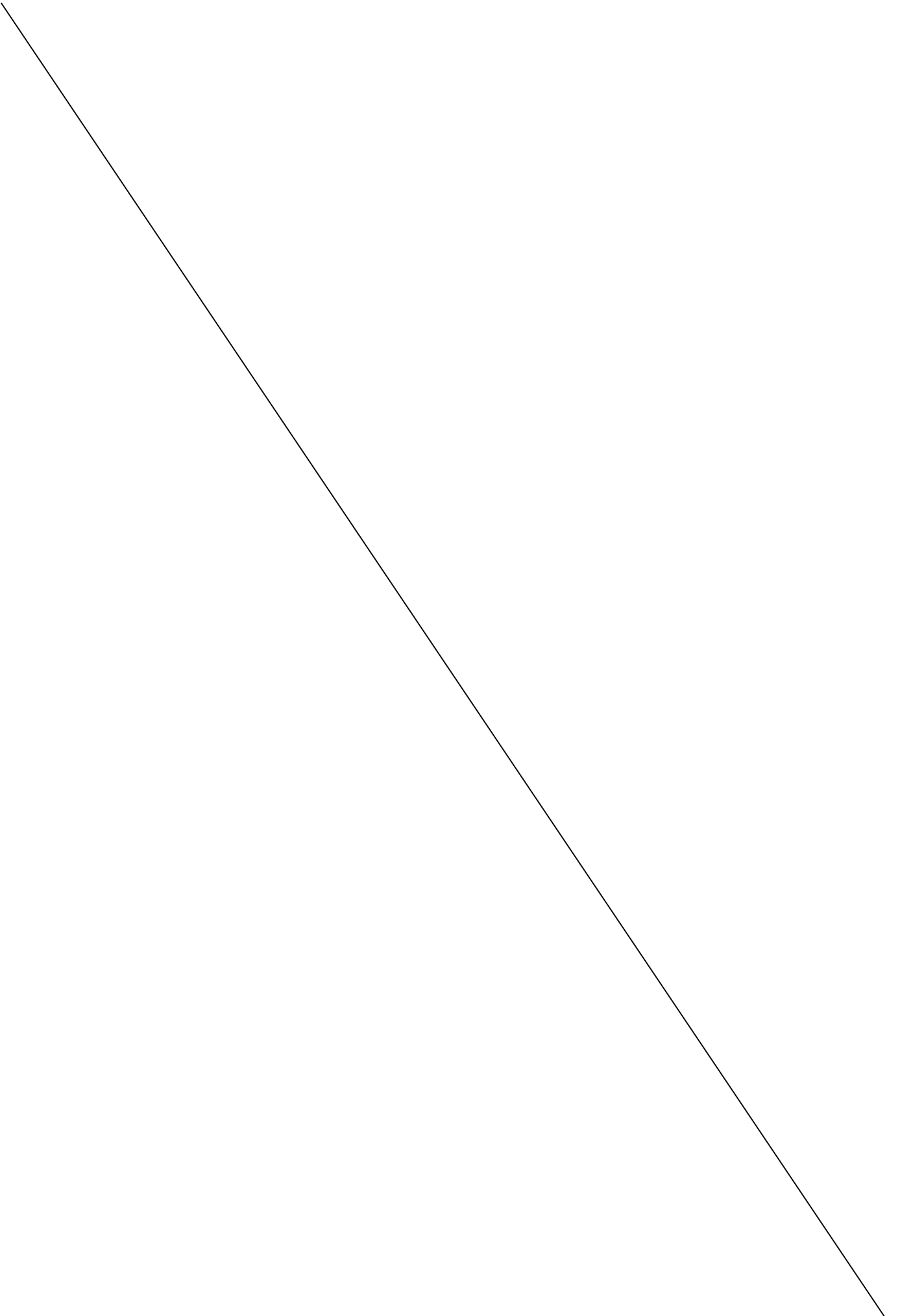
Si ritiene che questa “customer satisfaction” abbia già raccolto utili suggerimenti ed osservazioni circa la migliore formulazione delle domande contenute nel questionario di rilevazione, così come la definizione del campione e la corretta metodologia di rilevazione dei dati, della consuntivazione e della loro analisi. In ogni caso non si ha alcuna pretesa di aver raggiunto il traguardo finale nell'organizzare tali indagini, ma di aver utilizzato un metodo aperto a futuri ed ulteriori contributi, riducendo anche un certo grado di discrezionalità nella preparazione ed analisi dei risultati.

Un particolare ringraziamento va indirizzato a tutti coloro che hanno partecipato alla rilevazione, dimostrando sensibilità ed interesse alla politica della Qualità dell'Ente camerale, comprese anche le attività di “customer satisfaction”.

Ottobre 2006

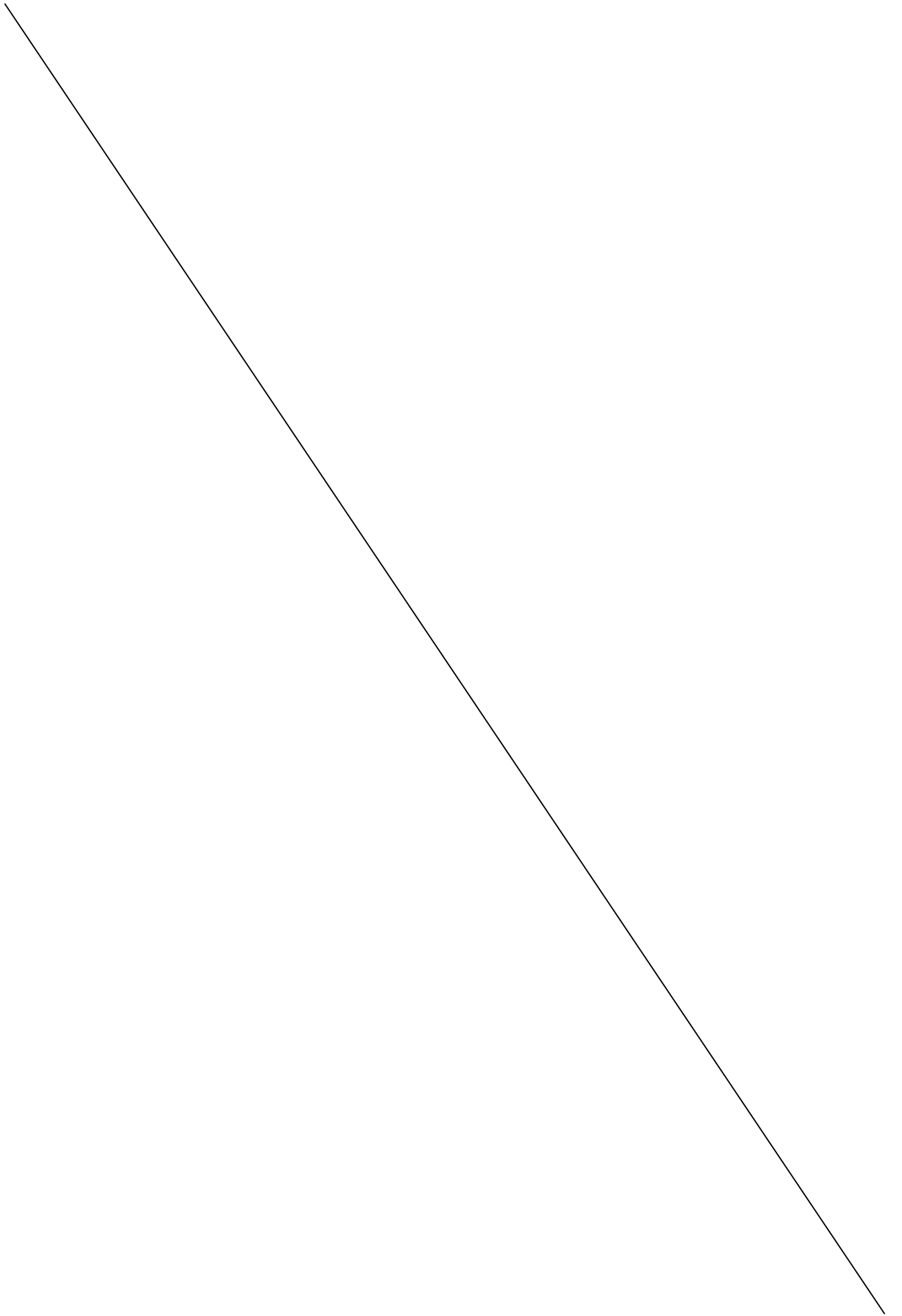
Il Presidente

Dino Menarin



Indice

1 - RICERCA E METODOLOGIA	pag. 6
1.1 Obiettivi della ricerca	pag. 6
1.2 Metodologia	pag. 6
2 - CAMPIONE SCELTO	pag. 8
3 - RISULTATI DELL'INDAGINE	pag. 10
3.1 Sede Camerale presso la quale i clienti si rivolgono prevalentemente	pag. 11
3.2 Servizi maggiormente richiesti	pag. 11
3.3 Grado complessivo di soddisfazione sui servizi erogati dal Settore Anagrafico Certificativo	pag. 12
3.4 Analisi, per gruppi omogenei di clienti, del grado di soddisfazione complessiva sui servizi erogati dal Settore Anagrafico Certificativo	pag. 14
3.5 Giudizi medi espressi sui singoli aspetti dei servizi	pag. 15
3.6 Giudizio espresso relativamente all'atteggiamento dei dipendenti.....	Pag. 25
3.7 Utenti "Telemaco".....	pag. 26
3.7.1 Giudizio complessivo del servizio "Telemaco".....	pag. 27
3.7.2 Giudizio sui singoli aspetti del servizio "Telemaco"	pag. 28
3.8 Qualità di erogazione dei servizi del Settore Anagrafico Certificativo.....	pag. 35
4 - ACCESSO AI SERVIZI	pag. 36
4.1 Comodità dell'orario e delle sedi.....	pag. 36
4.2 Comunicazione telefonica tra clienti e Camera di Commercio.....	pag. 37
5 - NOTORIETÀ E CONOSCENZA DI ALCUNI SERVIZI	pag. 41
5.1 Servizio di Call Center Regionale	pag. 41
5.2 Sito internet della Camera di Commercio	pag. 42
5.3 Servizio informazione telefonica riservato agli utenti del R.I.	pag. 43
6 - INTERVISTE ALLO SPORTELLO	pag. 44
6.1 Risultati dell'intervista allo sportello Registro Imprese	pag. 44
6.2 Risultati dell'intervista allo sportello Albi Ruoli REC	pag. 47
7- CONSIDERAZIONI E CONCLUSIONI	pag. 49



1.1 Obiettivi della ricerca

La ricerca è stata condotta con il metodo dell'indagine di "Customer Satisfaction" ed assume lo specifico significato di strumento utile al miglioramento continuo della qualità del servizio e di una metodologia finalizzata a collocare il cliente al centro delle scelte dell'Amministrazione per fornire servizi in linea alle aspettative.

Per tale motivo, la conoscenza dei bisogni dei clienti è ritenuta condizione indispensabile, sia per costruire indicatori efficienti di misurazione della Qualità, in termini di rapporti tra prestazioni erogate e bisogni soddisfatti, che per definire nuovi servizi sempre più vicini a quegli aspetti ritenuti importanti dai clienti.

I principali obiettivi dell'indagine si possono quindi così indicare:

- Migliorare la comunicazione con i clienti;
- Misurare il livello di soddisfazione dei clienti sui servizi erogati dal Settore Anagrafico Certificativo della CCIAA di Vicenza;
- Individuare le aree di criticità del Servizio per attivare interventi di miglioramento;
- Raccogliere indicazioni utili per migliorare il sistema della Qualità;
- Migliorare il grado di conoscenza di alcune azioni e servizi erogati dalla CCIAA di Vicenza per convergere verso i bisogni della clientela.

La presente indagine, quale modello di sistema, viene ripetuta a scadenze periodiche, anche con il fine di comparare i risultati attuali con quelli del periodo precedente e verificare l'efficacia delle azioni di miglioramento utilizzando la tecnica del "monitoraggio".

1.2 Metodologia

Il grado di soddisfazione sulla Qualità dei servizi, erogati dal Settore Anagrafico Certificativo, è stato rilevato utilizzando un questionario anonimo fornito ad un campione di 1039 clienti.

Il questionario, predisposto dal Responsabile della Direzione del Sistema Gestione Qualità, è stato inviato ai clienti a mezzo posta unitamente ad una lettera di presentazione che spiegava il significato della rilevazione.

Il questionario composto da 13 domande valuta 27 aspetti dei Servizi offerti dal Settore Anagrafico Certificativo.

Le domande, strutturate a risposta chiusa, sono state ripartite in cinque aree:

- Raccolta giudizi sui singoli aspetti dei servizi erogati dal Settore;
- Misura della conoscenza di alcuni servizi innovativi promossi dalla CCIAA di Vicenza per facilitare l'ottenimento di informazioni;
- Opinioni sulla comodità ed ampiezza degli orari di apertura e accesso alle sedi;
- Raccolta giudizi per valutare l'immagine camerale relativamente ai servizi erogati dal Settore Anagrafico Certificativo.

Molti quesiti invitavano gli utenti a dare un giudizio quantitativo sui singoli aspetti dei vari servizi esprimendo, con un punteggio da 1 (totalmente insoddisfatto) a 10 (totalmente soddisfatto), il grado di soddisfazione mentre altre domande miravano ad una valutazione di tipo qualitativa.

Il campione è stato ulteriormente arricchito con una giornata di interviste allo sportello. Con tale metodo di rilevazione, curato dalla Segreteria Tecnica per la Qualità, sono stati raccolti n°54 questionari di cui:

- n° 38 presso l'unità operativa Registro delle Imprese
- n° 16 presso l'unità operativa Albi Ruoli REC

I dati raccolti sono stati elaborati separatamente e riassunti sotto una specifica voce.

Il campione clienti su cui si basa la ricerca rappresenta i fruitori più importanti dei servizi del Settore Anagrafico Certificativo sia presso la sede centrale che presso gli uffici staccati di Arzignano, Bassano del Grappa, Lonigo, Schio, Thiene, Valdagno.

La rilevazione, condotta a maggio/settembre 2006, è la terza in ordine cronologico ed esprime un orientamento all'ascolto delle esigenze dei clienti.

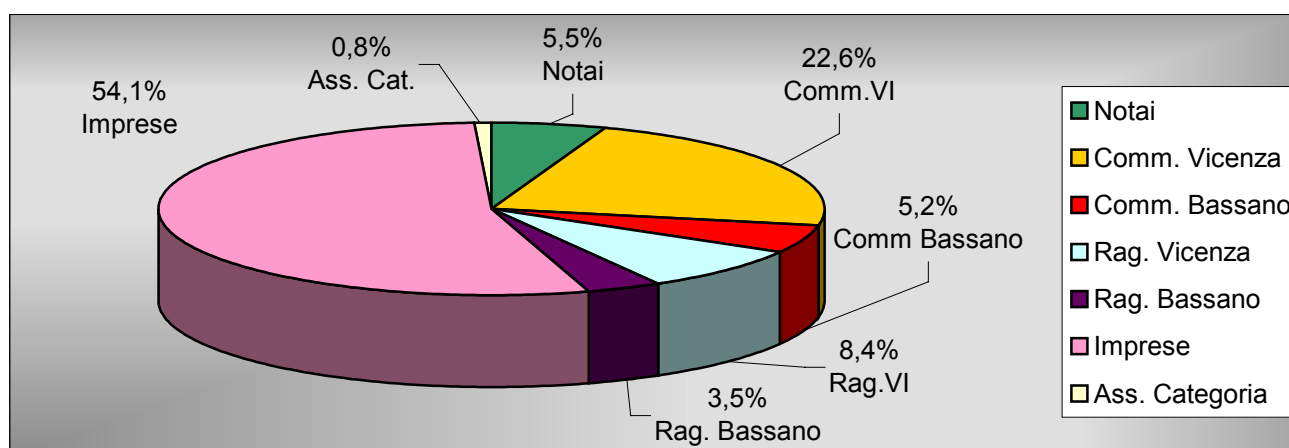
Le fasi di somministrazione e successiva raccolta dei questionari nonché l'elaborazione dei dati rilevati sono state seguite dalla Segreteria Tecnica per la Qualità del Settore Anagrafico Certificativo con la direzione del Dirigente di Settore.

La qualità del servizio è stata valutata con un apposito questionario somministrato ad un campione di clienti che risulta tra i maggiori soggetti fruitori dei servizi del Settore Anagrafico Certificativo.

Il campione rappresenta diverse tipologie di utenti dei Servizi erogati dal Settore ed è costituito da 1039 intervistati quali Imprese, Intermediari, Associazioni di categoria, studi professionali di Notai – dottori Commercialisti e Ragionieri Commercialisti.

- N. 57 Notai** costituente l'insieme degli operanti nei distretti di Vicenza e Bassano del Grappa
- N. 562 Imprese** con numero di occupati maggiore di 50
- N. 235 Dott. Commercialisti di Vicenza** costituente il 33% degli iscritti all'Ordine
- N. 87 Rag. Commercialisti di Vicenza** costituente il 33% degli iscritti all'Albo
- N. 54 Dott. Commercialisti di Bassano del Grappa** costituente il 33% degli iscritti all'Ordine
- N. 36 Rag. Commercialisti di Bassano del Grappa** costituente il 33% degli iscritti all'Albo
- N. 08 Associazioni di Categoria** tra coloro che maggiormente usufruiscono dei servizi del Settore Anagrafico Certificativo.

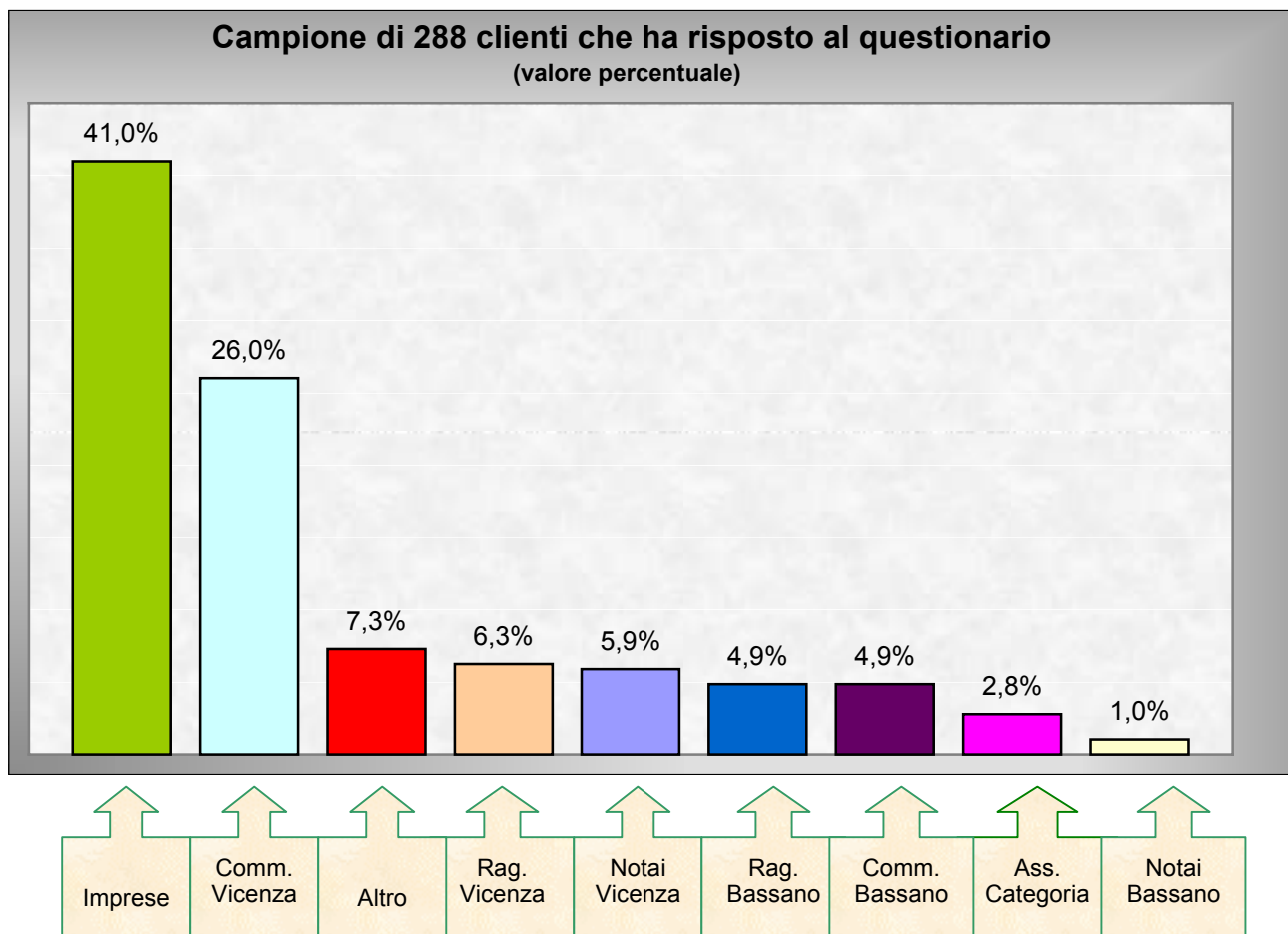
Percentualmente il campione risulta quindi così costituito: 5,5% Notai – 54,1% Imprese – 22,6% Dott. Commercialisti di Vicenza – 8,4% Rag. Commercialisti di Vicenza – 5,2% Dott. Commercialisti di Bassano del Grappa – 3,5% Rag. Commercialisti di Bassano del Grappa – 0,8% Associazioni di Categoria.



Hanno risposto al questionario 288 clienti pari al 28% del campione clienti selezionato.

Il campione di 288 clienti che ha risposto all'indagine di customer sul quale si basa l'analisi dei dati è risultato costituito da:

- Imprese con oltre 50 dipendenti per il 41%
- Dottori Commercialisti di Vicenza per il 26%
- Ragionieri Commercialisti di Vicenza per il 7,3%,
- Notai distretti riuniti di Vicenza e Bassano del Grappa rispettivamente per il 6% e l'1%
- Altro (altra tipologia di utente) per il 5,9%
- Dottori Commercialisti di Bassano del Grappa per il 4,9%
- Ragionieri Commercialisti di Bassano del Grappa per il 4,9%
- Associazioni di Categoria per il 4%



I risultati relativi alla rilevazione sono stati riassunti nelle seguenti tipologie di grafici e tabelle:

- grafici che riepilogano la distribuzione percentuale dei voti attribuiti dai clienti in merito a ciascun elemento del servizio offerto;
- tabelle che riportano i giudizi espressi e riepilogano gli stessi con un voto medio in ordine a ciascun elemento valutato dai clienti;

Il “voto” medio riportato nelle tabelle è stato calcolato escludendo le “non risposte”.

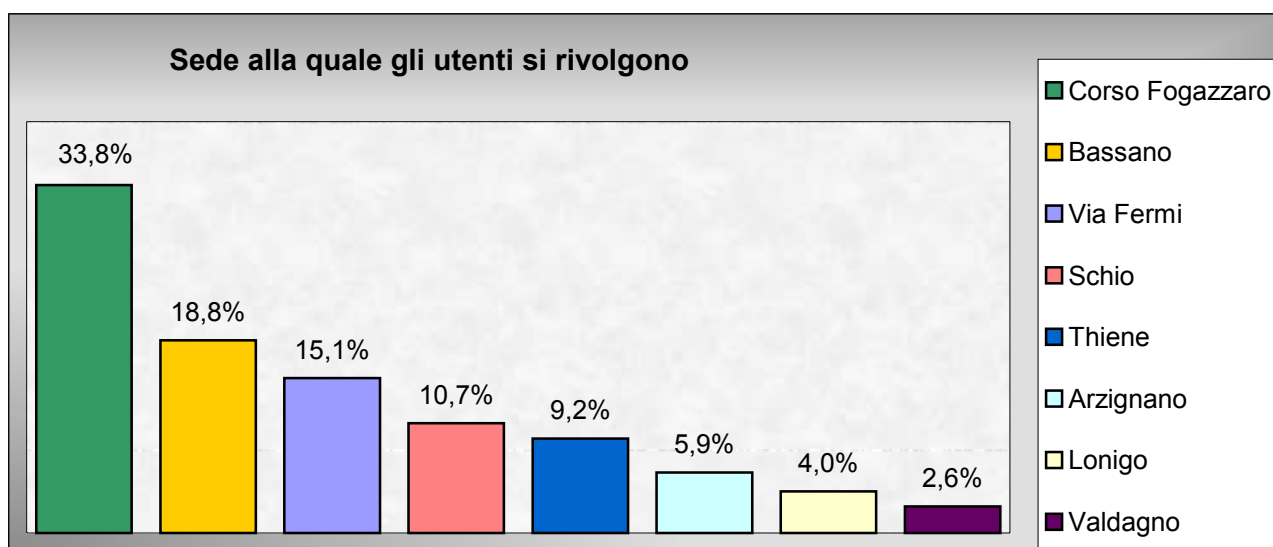
L'analisi è stata condotta a livello generale con approfondimenti per tipologia cliente (Notai – Imprese – Dott. Commercialisti Vicenza – Rag. Commercialisti Vicenza – Dott. Commercialisti Bassano – Rag. Commercialisti Bassano – Associazioni di Categoria).

Per ogni aspetto del servizio considerato sono stati inserite tabelle che riportano i giudizi comunicati dai clienti che, espressi con voto su scala da 1 (valore minimo) a 10 (valore massimo), corrispondono alle seguenti valutazioni:

Scala punteggio	Giudizio corrispondente
1	Totalmente insoddisfatto
2	
3	Insoddisfatto
4	
5	Non completamente soddisfatto
6	Soddisfatto
7	
8	Molto soddisfatto
9	
10	Totalmente soddisfatto

Nelle pagine susseguenti si presenta l'analisi dei dati secondo l'ordine di argomenti indicato nell'indice.

3.1 Sede Camerale presso la quale i clienti si rivolgono prevalentemente e tipologia di utenza.

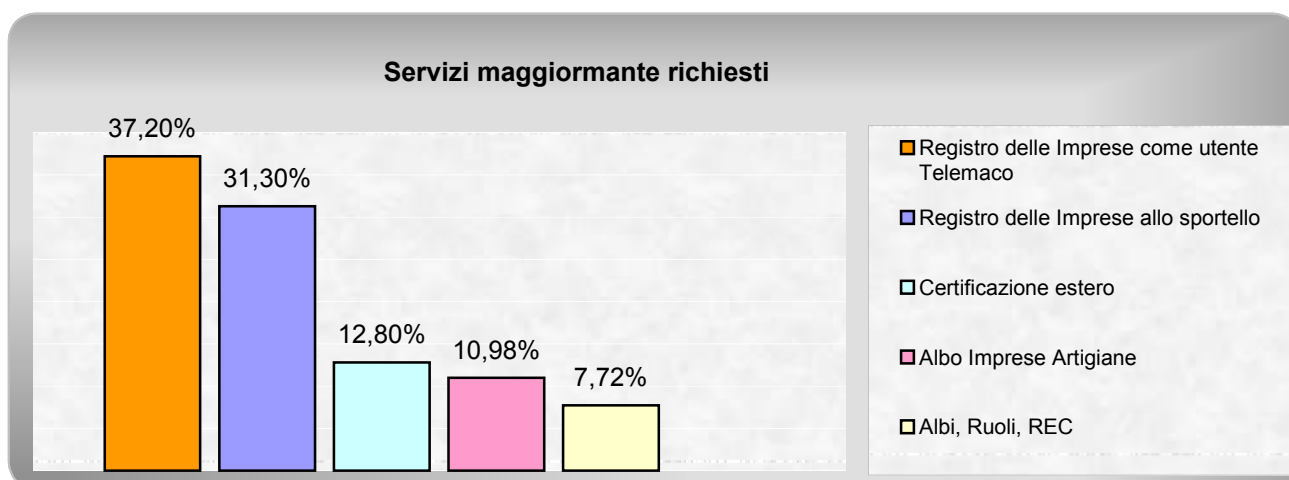


3.2 Servizi maggiormente richiesti

Il 68,5% dei campione clienti intervistato utilizza i servizi erogati dal Registro Imprese ed in particolare il 37,20% usufruisce del servizio "Telemaco" per l'invio di pratiche telematiche ed il 31,30% usufruisce dei servizi erogati allo sportello.

Per quanto riguarda gli altri servizi erogati dal Settore Anagrafico Certificativo si registra quanto segue:

- il 12,80% di clienti utilizza i servizi di Certificazione Estero
- Il 10,98% di clienti utilizza i servizi dell'Albo Imprese Artigiane
- Il 7,72% di clienti utilizza i servizi relativi ad Albi Ruoli REC

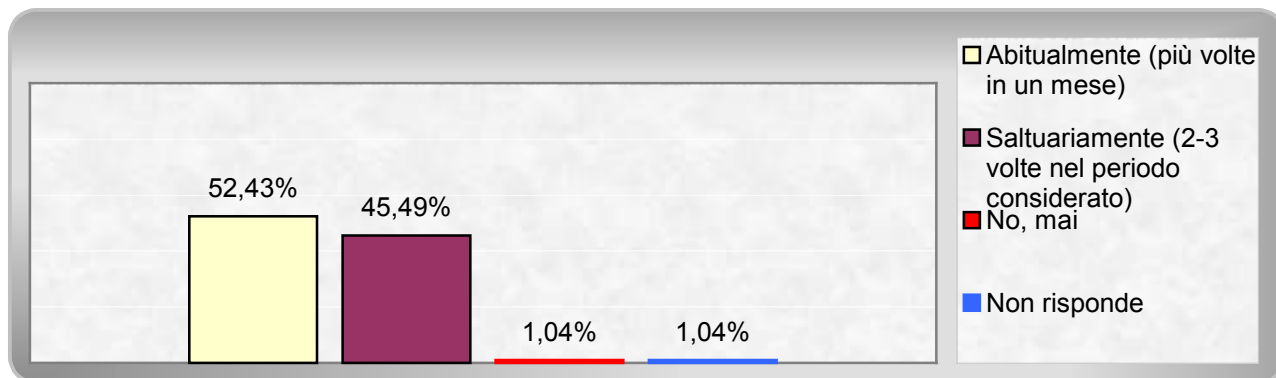


Dall'analisi dei dati è risultato che il 52,43% dei clienti contattati aveva usufruito "abituamente" (più volte in un mese) dei servizi erogati dalla Camera di Commercio ed il

45,49% ha affermato di aver fruito dei servizi “saltuariamente” (due o tre volte nel periodo considerato) nei mesi precedenti l’intervista.

Soltanto lo 1,04% ha dichiarato di non avere mai fruito dei servizi nel periodo considerato.

Il 1,04% non ha risposto alla domanda.

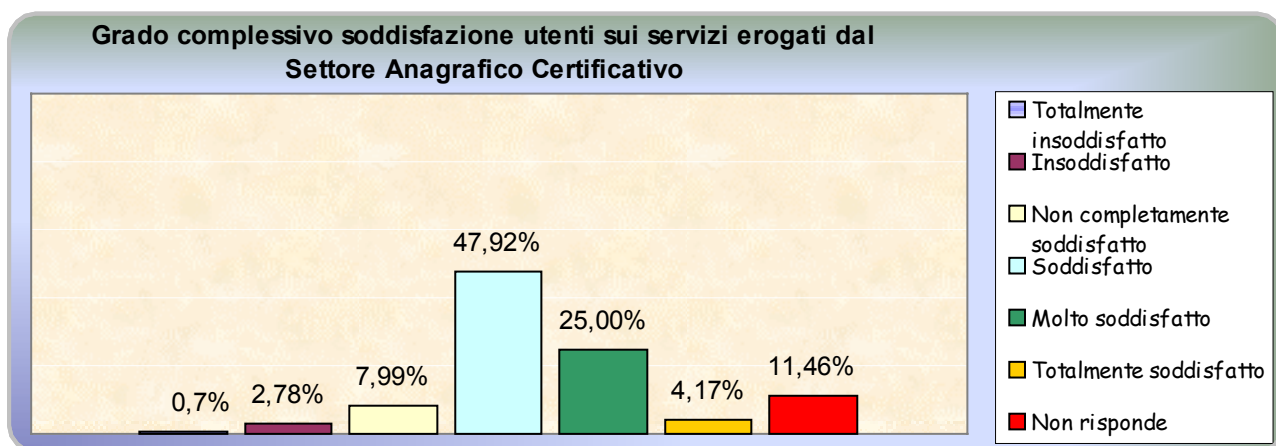


3.3 Grado complessivo di soddisfazione sui servizi erogati dal Settore Anagrafico Certificativo

Il livello di soddisfazione complessivo sui servizi erogati dal Settore è, nel complesso, buono ed è stato confermato alla domanda n. 10, con un punteggio medio, su scala da 1 a 10, pari a 6,92 (soddisfatto) dopo aver chiesto ai clienti: “Nel complesso, può indicare con voto da 1 a 10 il livello di soddisfazione sui servizi erogati dal Settore anagrafico certificativo?”.

A questa domanda i clienti si sono espressi come segue:

- 77,09% soddisfatti (di cui 4,17% totalmente soddisfatto; 25,00% molto soddisfatto; 47,92% soddisfatto)
- 7,99% non completamente soddisfatti
- 2,78% insoddisfatto
- 0,7% totalmente insoddisfatto
- 11,46% non risponde



Il livello di soddisfazione generale espresso segna un trend di continuo miglioramento rispetto al grado di soddisfazione emerso dalle precedenti “Indagini di Customer Satisfaction” :

GIUDIZIO MEDIO ESPRESSO		
Customer 2004	Customer 2005	Customer 2006
5,9	6,76	6.92

In termini percentuali sono aumentati i clienti soddisfatti e diminuiti i clienti insoddisfatti così come evidenziato nelle tabelle sotto riportate:

% CLIENTI SODDISFATTI (inclusi i totalmente soddisfatti – molto soddisfatti – soddisfatti)		
Customer 2004	Customer 2005	Customer 2006
38,6%	73,29%	77,09%

% CLIENTI INSODDISFATTI (inclusi i totalmente insoddisfatti – insoddisfatti – non completamente soddisfatti)		
Customer 2004	Customer 2005	Customer 2006
51,2%	11,29%	11,46%

Il livello di soddisfazione generale è influenzato positivamente dai seguenti aspetti sui quali il giudizio espresso evidenzia un punteggio maggiore di 7 (giudizio tra soddisfatto e molto soddisfatto), la cui analisi è riportata nelle pagine seguenti:

- chiarezza della segnaletica
- cortesia del personale agli sportelli
- competenza del personale agli sportelli
- disponibilità del personale a risolvere i problemi
- completezza delle informazioni ricevute

I clienti si sono dichiarati soddisfatti anche relativamente ai tempi di evasione delle pratiche cartacee ed alla chiarezza delle procedure, sui quali si sono rispettivamente espressi con un punteggio tra il 6 e il 7 (soddisfatto) su scala da 1 a 10 come indicato in dettaglio nelle pagine seguenti.

Sono state altresì rilevate alcune criticità che hanno influenzato in termini negativi il giudizio globale quali:

- tempi di attesa allo sportello (punteggio medio 5,93 su scala da 1 a 10)
- comunicazione telefonica ed in particolare:
 - attesa al centralino (punteggio medio 5,36 su scala da 1 a 10)
 - attesa per parlare con l'ufficio desiderato (punteggio medio 5 su scala da 1 a 10)
 - numero di passaggi per poter parlare con il responsabile della sua pratica o con la persona in grado di soddisfare la sua richiesta (punteggio medio 5 su scala da 1 a 10)
 - servizio di informazione telefonica riservato agli utenti del R.I. dalle ore 11 alle ore 12 di ogni giorno (punteggio medio 5,23 su scala da 1 a 10).

3.4 Analisi, per gruppi omogenei di clienti, del grado di soddisfazione complessiva sui servizi erogati dal Settore Anagrafico Certificativo

I destinatari dell'Indagine di Customer Satisfaction hanno espresso un buon giudizio sul livello di efficienza dei servizi erogati dal Settore Anagrafico Certificativo il cui valore medio generale, espresso su una scala di valori da 1 a 10, è pari a 7.

Le Associazioni di Categoria rappresentano la categoria di clienti che ha espresso nel complesso il migliore giudizio medio (punteggio 7,80 su scala valori da 1 a 10), seguite da:

- Imprese (punteggio 7,32 su scala valori da 1 a 10)
- Notai dei distretti riuniti di Vicenza e Bassano del Grappa (punteggio 7,13 su scala valori da 1 a 10)
- Rag. Commercialisti di Vicenza (punteggio 6,22 su scala valori da 1 a 10)
- Rag. Commercialisti di Bassano del Grappa punteggio 6,78 su scala valori da 1 a 10)
- Dottori Commercialisti di Vicenza (punteggio 6,37 su scala valori da 1 a 10)
- Dottori Commercialisti di Bassano del Grappa (punteggio 5,86 su scala valori da 1 a 10)

TIPOLOGIE	GIUDIZIO MEDIO ESPRESSO
Ass. di Categoria	7,80
Imprese	7,32
Notai	7,13
Rag. Commercialisti di Bassano	6,78
Dott. Commercialisti di Vicenza	6,37
Rag. Commercialisti di Vicenza	6,22
Dott. Commercialisti di Bassano	5,86

3.5 Giudizi medi espressi sui singoli aspetti dei servizi

Nello schema seguente è indicata una sintesi dei giudizi medi espressi su singoli aspetti dei servizi, tratti dalle risposte dei clienti alla domanda n. 2 sez.1 del questionario:

“Indichi la sua opinione sui singoli aspetti dei servizi.

Può esprimere la sua opinione con un voto da 1 (valore minimo) a 10 (valore massimo)”

Aspetto del servizio	Giudizio medio espresso con valore su scala da 1 a 10		
	Customer 2004	Customer 2005	Customer 2006
Competenza del personale agli sportelli	6,36	7,10	7,38
Cortesia del personale agli sportelli	3,56	7,23	7,34
Disponibilità del personale a risolvere i problemi	5,99	7,07	7,34
Completezza delle informazioni ricevute	4,44	6,93	7,27
Chiarezza della segnaletica interna	5,69	6,81	7,23
Comprensibilità dei moduli per le richieste	4,24	6,81	7,09
Tempi di evasione delle pratiche	7,00	6,64	6,76
Chiarezza delle procedure	4,77	6,54	6,74
Tempi di attesa allo sportello	4,94	6,10	5,93

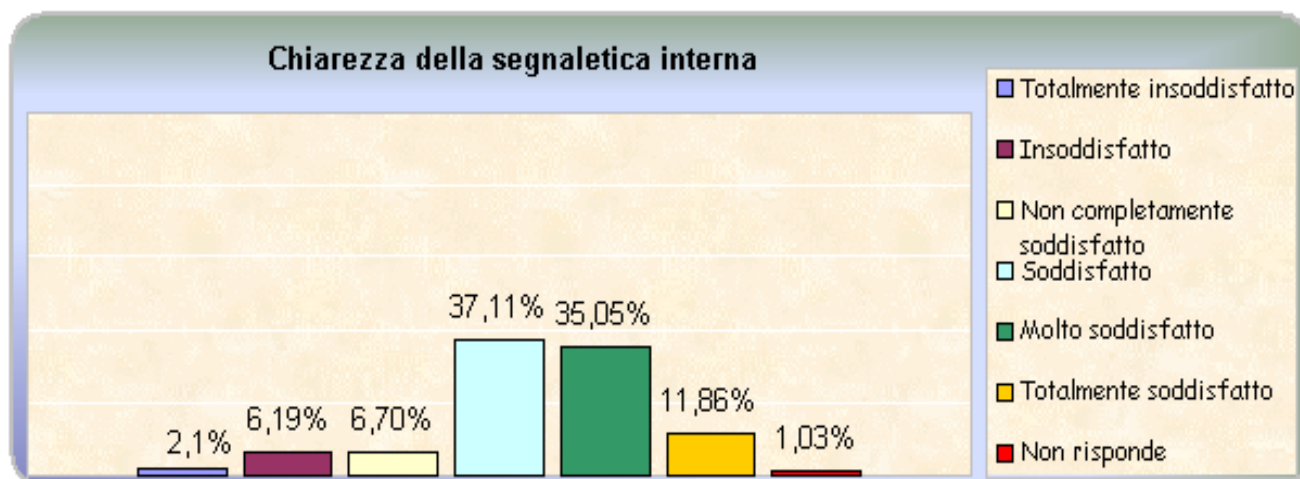
I giudizi medi 2006 mettono in evidenza ai primi posti: competenza del personale agli sportelli, cortesia del personale agli sportelli, disponibilità del personale a risolvere i problemi, completezza delle informazioni ricevute, chiarezza della segnaletica interna, comprensibilità dei moduli per le richieste il cui giudizio medio espresso, superiore a 7, va dal soddisfatto al molto soddisfatto. Relativamente ai tempi di evasione delle pratiche e alla chiarezza delle procedure si registra una valutazione media tra il 6 ed il 7 (soddisfatto) mentre per quanto concerne i tempi di attesa allo sportello i clienti si sono dichiarati non completamente soddisfatti con una valutazione pari a 5,93.

Si riportano di seguito in dettaglio i risultati relativi agli aspetti dei servizi di cui sopra.

Chiarezza della segnaletica interna

Giudizio espresso	N.ro	%
1	3	1,56%
2	1	0,52%
3	4	2,08%
4	8	4,17%
5	13	6,77%
6	24	12,50%
7	48	25,00%
8	48	25,00%
9	20	10,42%
10	23	11,98%
Totale	192	100%
Media	7,23	

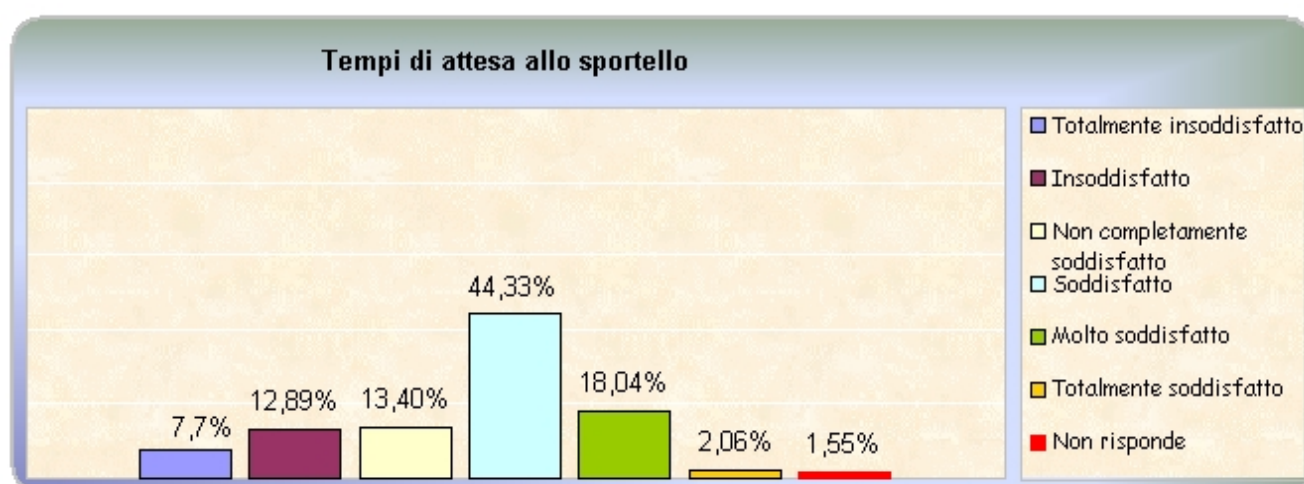
Giudizio espresso	N.ro	%
Totalmente insoddisfatto	4	2,06%
Insoddisfatto	12	6,19%
Non completamente soddisfatto	13	6,70%
Soddisfatto	72	37,11%
Molto soddisfatto	68	35,05%
Totalmente soddisfatto	23	11,86%
Non risponde	2	1,03%
TOTALE	194	100%



Tempi di attesa allo sportello

Giudizio espresso	N.ro	%
1	10	5,24%
2	5	2,62%
3	4	2,09%
4	21	10,99%
5	26	13,61%
6	46	24,08%
7	40	20,94%
8	24	12,57%
9	11	5,76%
10	4	2,09%
Totale	191	100%
Media	5,93	

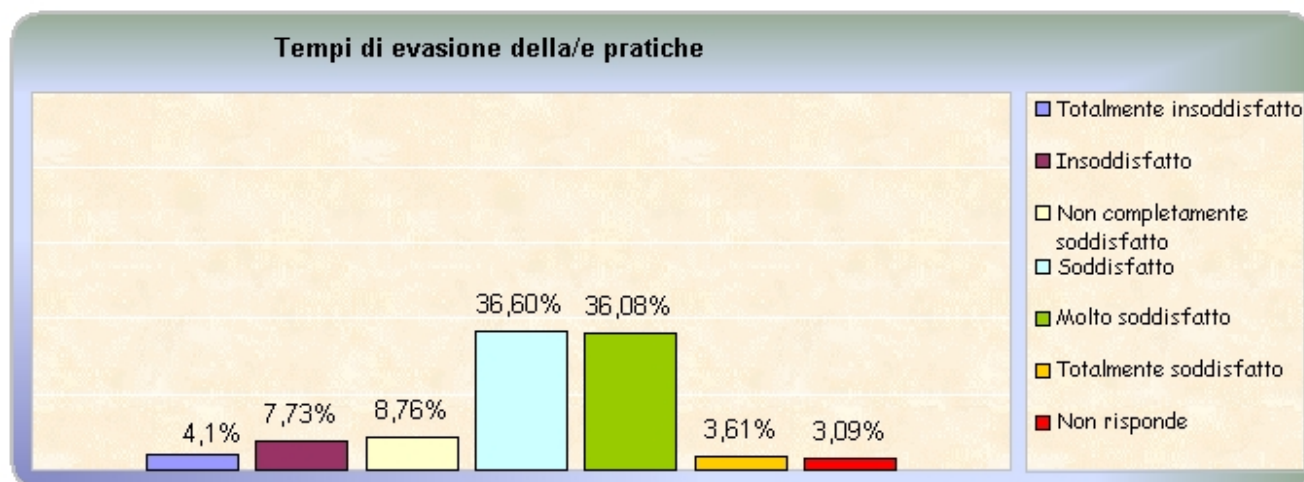
Giudizio espresso	N.ro	%
Totalmente insoddisfatto	15	7,73%
Insoddisfatto	25	12,89%
Non completamente soddisfatto	26	13,40%
Soddisfatto	86	44,33%
Molto soddisfatto	35	18,04%
Totalmente soddisfatto	4	2,06%
Non risponde	3	1,55%
TOTALE	194	100%



Tempi di evasione delle pratiche

Giudizio espresso	N.ro	%
1	4	2,13%
2	4	2,13%
3	5	2,66%
4	10	5,32%
5	17	9,04%
6	28	14,89%
7	43	22,87%
8	50	26,60%
9	20	10,64%
10	7	3,72%
Totale	188	100%
Media	6,76	

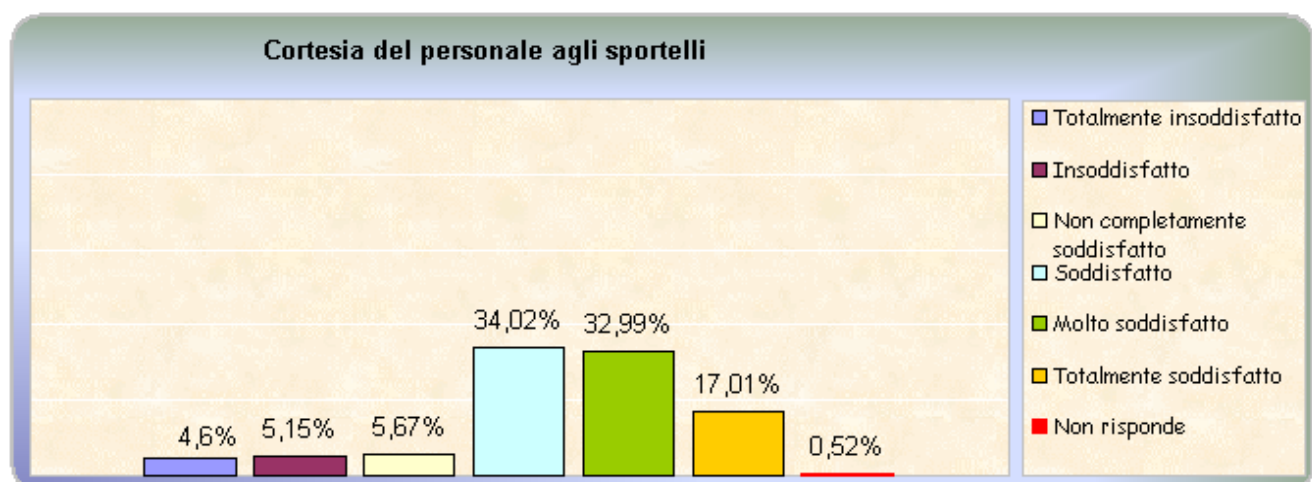
Giudizio espresso	N.ro	%
Totalmente insoddisfatto	8	4,12%
Insoddisfatto	15	7,73%
Non completamente soddisfatto	17	8,76%
Soddisfatto	71	36,60%
Molto soddisfatto	70	36,08%
Totalmente soddisfatto	7	3,61%
Non risponde	6	3,09%
TOTALE	194	100%



Cortesia del personale agli sportelli

Giudizio espresso	N.ro	%
1	6	3,11%
2	3	1,55%
3	3	1,55%
4	7	3,63%
5	11	5,70%
6	25	12,95%
7	41	21,24%
8	30	15,54%
9	34	17,62%
10	33	17,10%
Totale	193	100%
Media	7,34	

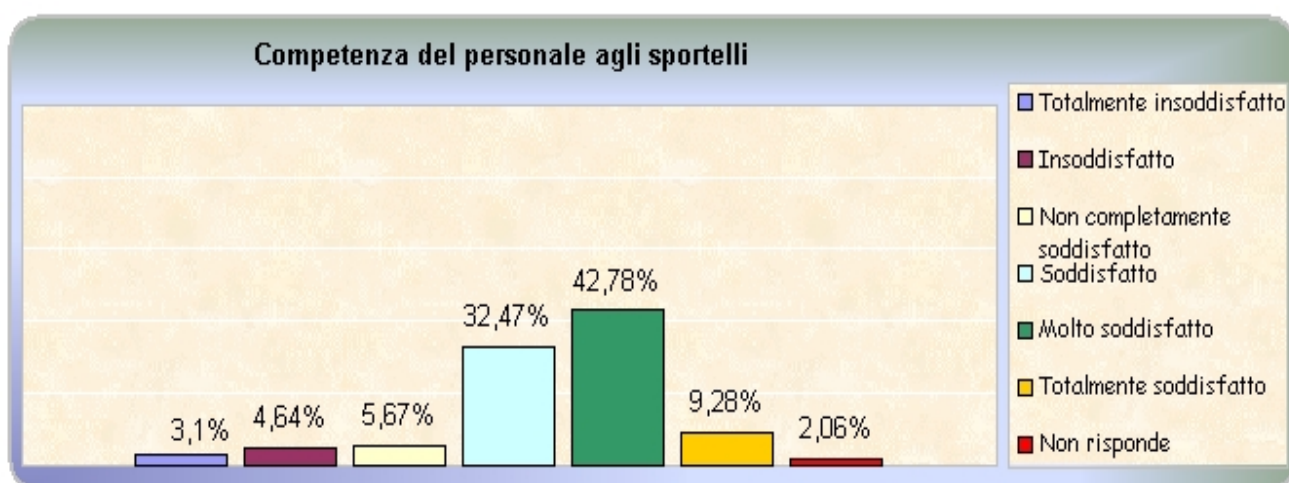
Giudizio espresso	N.ro	%
Totalmente insoddisfatto	9	4,64%
Insoddisfatto	10	5,15%
Non completamente soddisfatto	11	5,67%
Soddisfatto	66	34,02%
Molto soddisfatto	64	32,99%
Totalmente soddisfatto	33	17,01%
Non risponde	1	0,52%
TOTALE	194	100%



Competenza del personale agli sportelli

Giudizio espresso	N.ro	%
1	2	1,05%
2	4	2,11%
3	1	0,53%
4	8	4,21%
5	11	5,79%
6	30	15,79%
7	33	17,37%
8	35	18,42%
9	48	25,26%
10	18	9,47%
Totale	190	100%
Media	7,38	

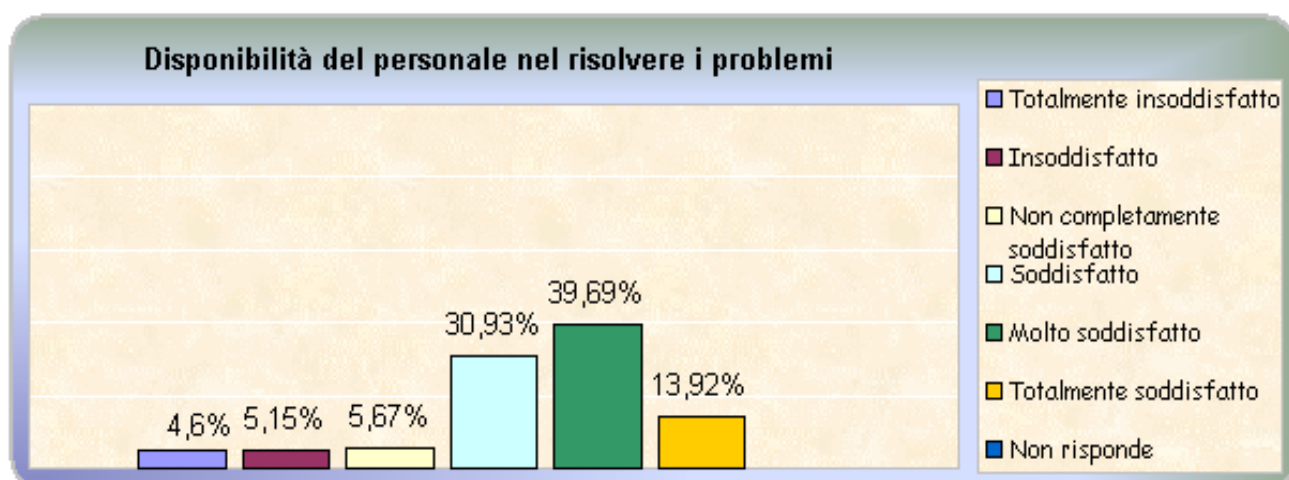
Giudizio espresso	N.ro	%
Totalmente insoddisfatto	6	3,09%
Insoddisfatto	9	4,64%
Non completamente soddisfatto	11	5,67%
Soddisfatto	63	32,47%
Molto soddisfatto	83	42,78%
Totalmente soddisfatto	18	9,28%
Non risponde	4	2,06%
TOTALE	194	100%



Disponibilità del personale nel risolvere i problemi

Giudizio espresso	N.ro	%
1	7	3,61%
2	2	1,03%
3	6	3,09%
4	4	2,06%
5	11	5,67%
6	25	12,89%
7	35	18,04%
8	34	17,53%
9	43	22,16%
10	27	13,92%
Totale	194	100%
Media	7,34	

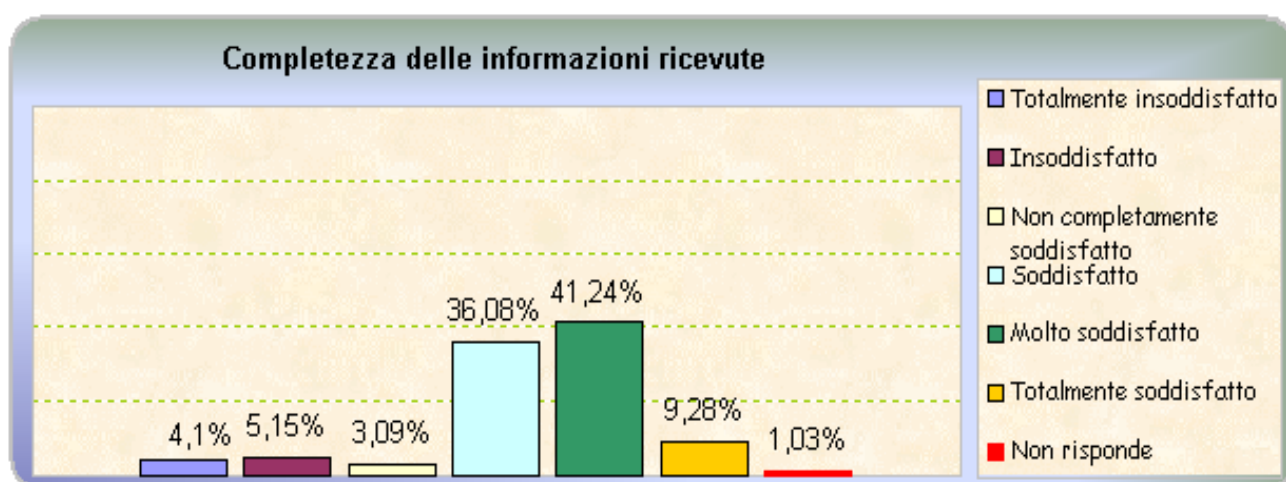
Giudizio espresso	N.ro	%
Totalmente insoddisfatto	9	4,64%
Insoddisfatto	10	5,15%
Non completamente soddisfatto	11	5,67%
Soddisfatto	60	30,93%
Molto soddisfatto	77	39,69%
Totalmente soddisfatto	27	13,92%
Non risponde	0	0,00%
TOTALE	194	100%



Completezza delle informazioni ricevute

Giudizio espresso	N.ro	%
1	1	0,52%
2	7	3,65%
3	3	1,56%
4	7	3,65%
5	6	3,13%
6	28	14,58%
7	42	21,88%
8	48	25,00%
9	32	16,67%
10	18	9,38%
Totale	192	100%
Media	7,27	

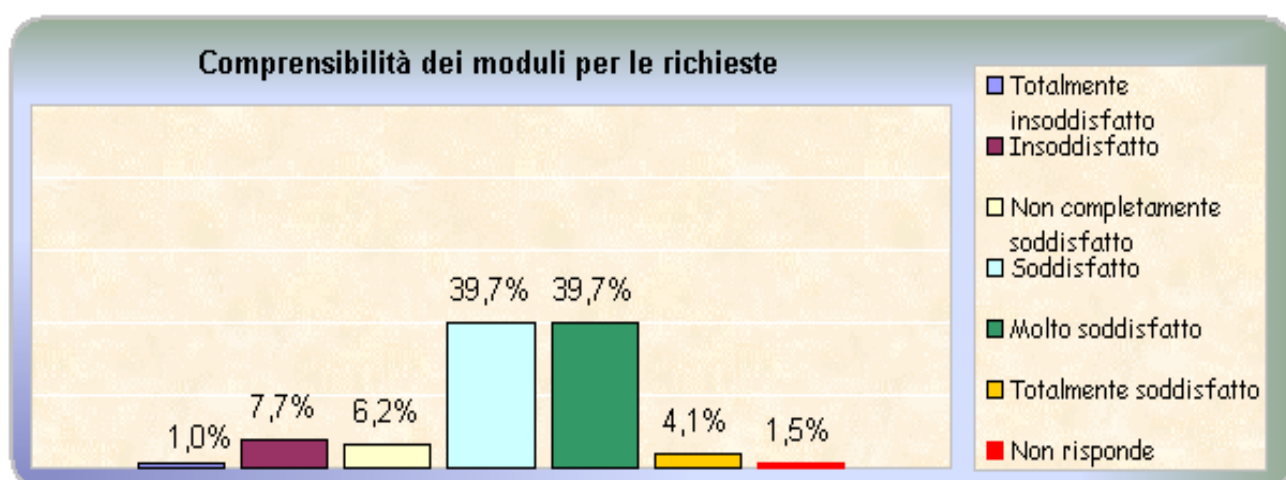
Giudizio espresso	N.ro	%
Totalmente insoddisfatto	8	4,12%
Insoddisfatto	10	5,15%
Non completamente soddisfatto	6	3,09%
Soddisfatto	70	36,08%
Molto soddisfatto	80	41,24%
Totalmente soddisfatto	18	9,28%
Non risponde	2	1,03%
TOTALE	194	100%



Comprensibilità dei moduli per le richieste

Giudizio espresso	N.ro	%
1		0,0%
2	2	1,0%
3	3	1,6%
4	12	6,3%
5	12	6,3%
6	33	17,3%
7	44	23,0%
8	46	24,1%
9	31	16,2%
10	8	4,2%
Totale	191	100%
Media	7,09	

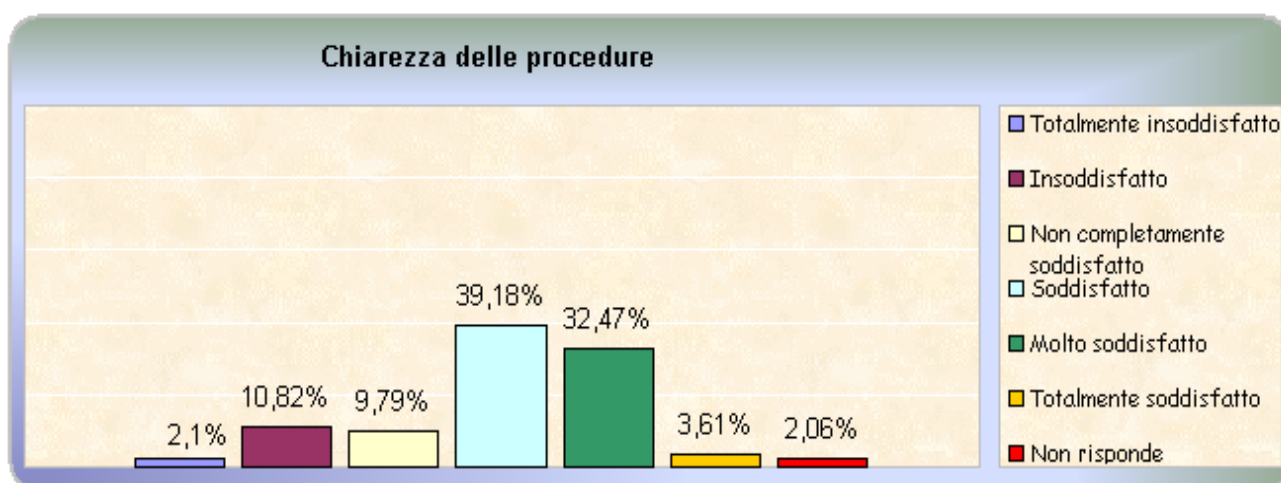
Giudizio espresso	N.ro	%
Totalmente insoddisfatto	2	1,0%
Insoddisfatto	15	7,7%
Non completamente soddisfatto	12	6,2%
Soddisfatto	77	39,7%
Molto soddisfatto	77	39,7%
Totalmente soddisfatto	8	4,1%
Non risponde	3	1,5%
TOTALE	194	100%



Chiarezza delle procedure

Giudizio espresso	N.ro	%
1	1	0,53%
2	3	1,58%
3	5	2,63%
4	16	8,42%
5	19	10,00%
6	32	16,84%
7	44	23,16%
8	38	20,00%
9	25	13,16%
10	7	3,68%
Totale	190	100%
Media	6,74	

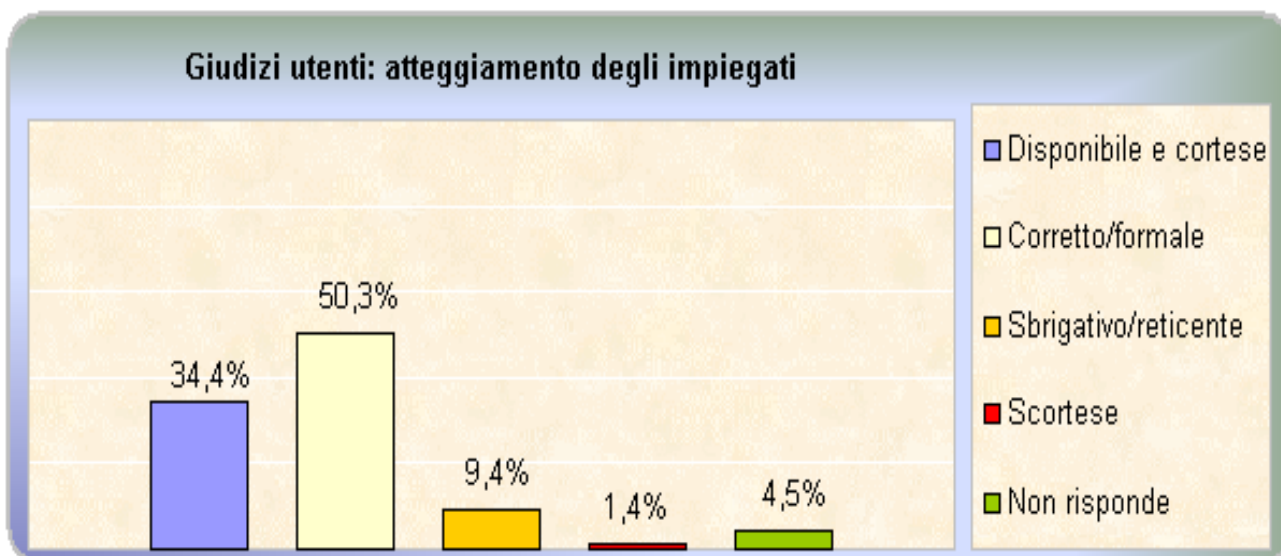
Giudizio espresso	N.ro	%
Totalmente insoddisfatto	4	2,06%
Insoddisfatto	21	10,82%
Non completamente soddisfatto	19	9,79%
Soddisfatto	76	39,18%
Molto soddisfatto	63	32,47%
Totalmente soddisfatto	7	3,61%
Non risponde	4	2,06%
TOTALE	194	100%



3.6 Giudizio espresso dai clienti relativamente all'atteggiamento dei dipendenti.

L'85% dei clienti ha espresso un giudizio positivo circa l'atteggiamento del personale del Settore Anagrafico Certificativo nei rapporti con il pubblico ed in particolare il 34,5% degli intervistati ha dichiarato che i dipendenti sono disponibili e cortesi ed il 50,5% li ha ritenuti corretti e formali.

Giudizio espresso	N.ro	%
Disponibile e cortese	99	34,5%
Corretto/formale	145	50,5%
Sbrigativo/reticente	27	9,4%
Scortese	4	1,34%
Non risponde	13	6,16%
Totale	288	100%



3.7 Utenti “TELEMACO”

Telemaco è uno “sportello” telematico istituito per i clienti che vogliono interagire in tempo reale con la Camera di Commercio sfruttando la tecnologia per fruire di una molteplicità di servizi direttamente dalla propria sede mediante l'utilizzo di Internet.

Tra i servizi offerti da “TELEMACO” e maggiormente utilizzati rientra la trasmissione al Registro delle Imprese di pratiche in formato elettronico.

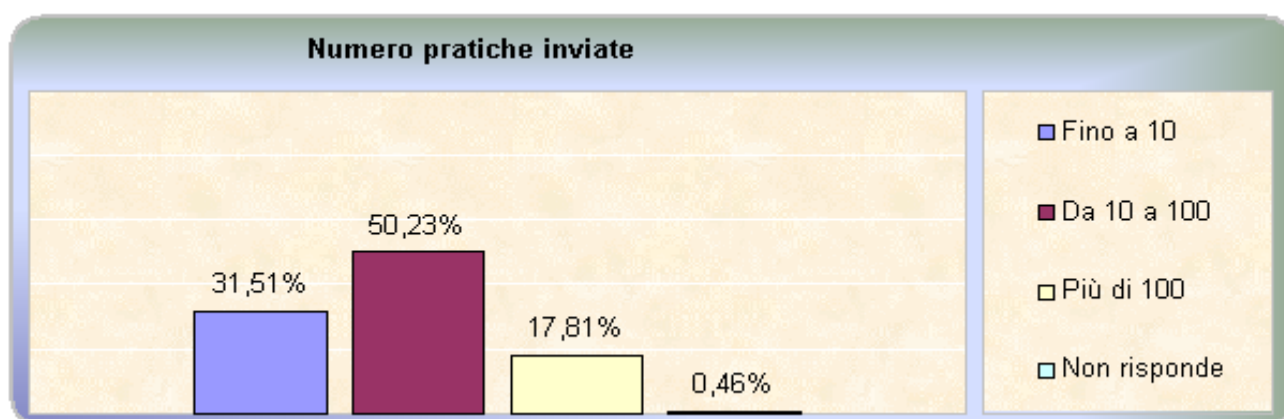
Il questionario ha previsto una sezione (sez. 2) dedicata ai clienti che usufruiscono del suddetto servizio comprendente essenzialmente due domande: la prima tesa a stimare il volume delle pratiche “telematiche” mediamente trasmesse dal campione di clienti prescelto nell'arco dell'anno solare, la seconda a misurare sia il grado di soddisfazione dei clienti sui singoli aspetti del Servizio quali:

- tempi di evasione delle pratiche telematiche
- chiarezza e semplicità della procedura
- chiarezza e completezza delle guide operative
- comunicazione con l'ufficio
- disponibilità del personale
- competenza del personale

sia il grado di soddisfazione complessivo del Servizio “Telemaco”.

Dall'esito della domanda n.1: “*Quante pratiche di qualsiasi tipo (iscrizioni, modifiche, cancellazioni, bilanci) invia mediamente nel corso dell'anno solare?*” è emerso quanto segue:

- il 50,23% dei clienti che fruisce del Servizio in argomento (pari a 110 clienti su 219) invia mediamente nel corso dell'anno solare da 10 a 100 pratiche telematiche
- il 17,81% dei clienti che utilizza il Servizio (pari a 39 clienti su un campione di 219) invia mediamente nel corso dell'anno solare più di 100 pratiche telematiche
- il 31,51% dei clienti che utilizza il Servizio (pari a 69 clienti su un campione di 219) invia mediamente nel corso dell'anno solare fino a 10 pratiche telematiche.

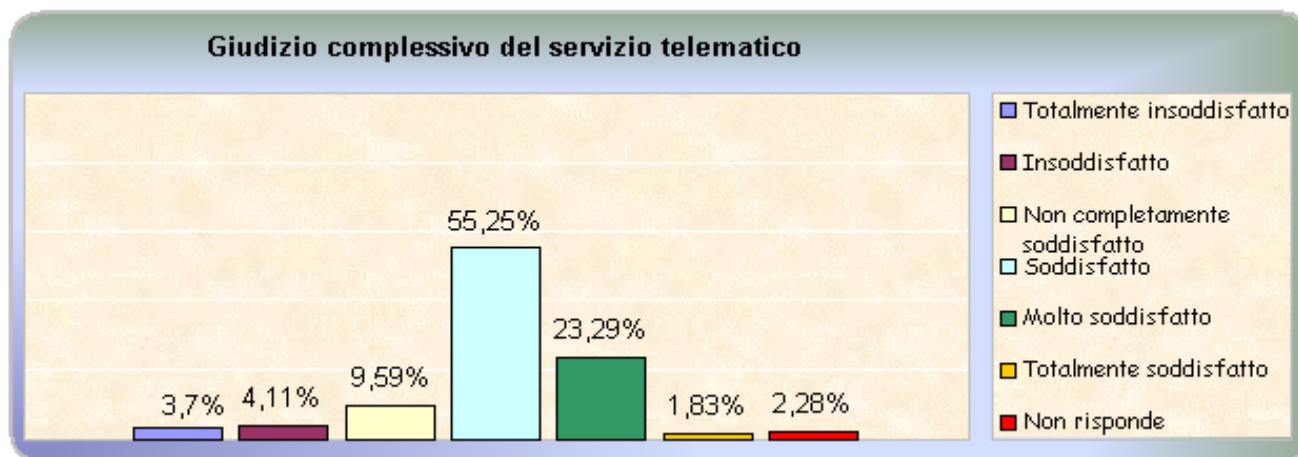


3.7.1 Giudizio complessivo del Servizio Telemaco

Relativamente al servizio “Telemaco” è stato chiesto ai clienti intervistati di esprimere un giudizio complessivo il cui esito è risultato soddisfacente e ciò si riscontra dal livello medio di soddisfazione che, espresso su scala valori da 1 (valore minimo) a 10 (valore massimo), è risultato essere pari a 6,58 così come evidenziato nella tabella sottostante.

Giudizio espresso	N.ro	%
1	3	1,40%
2	5	2,34%
3	4	1,87%
4	5	2,34%
5	21	9,81%
6	53	24,77%
7	68	31,78%
8	34	15,89%
9	17	7,94%
10	4	1,87%
Totale	214	100%
Media	6,58	

Giudizio espresso	N.ro	%
Totalmente insoddisfatto	8	3,65%
Insoddisfatto	9	4,11%
Non completamente soddisfatto	21	9,59%
Soddisfatto	121	55,25%
Molto soddisfatto	51	23,29%
Totalmente soddisfatto	4	1,83%
Non risponde	5	2,28%
TOTALE	219	100%



3.7.2 Giudizio sui singoli aspetti del Servizio “Telemaco”

Il grado di soddisfazione espresso dai clienti sui singoli aspetti del Servizio “Telemaco” è soddisfacente ed è confermato dalle risposte dei clienti ai punti della domanda n. 2 del questionario - sezione Telemaco.

Si riporta di seguito una tabella riepilogativa dei giudizi medi espressi su scala valori da 1 (valore minimo) a 10 (valore massimo) che messi a confronto con i risultati della precedente indagine di customer evidenziano un continuo miglioramento.

ASPETTI DEL SERVIZIO TELEMACO	GIUDIZIO MEDIO	
	Scala da 1 (valore minimo) a 10 (valore massimo)	
	Customer 2005	Customer 2006
Tempi di evasione della pratiche telematiche	5,57	6,16
Chiarezza e semplicità della procedura	6,00	6,11
Chiarezza e completezza delle guide operative	5,95	6,20
Comunicazione con l'ufficio	5,80	6,08
Disponibilità del personale	6,65	6,78
Competenza del personale	6,86	6,91
Giudizio complessivo del Servizio	6.30	6,58

La presente indagine di customer evidenzia giudizi positivi anche per quegli aspetti del servizio quali “tempi di evasione delle pratiche telematiche” “chiarezza e completezza delle guide operative” e “comunicazione con l'ufficio” per i quali i clienti si erano in precedenza dichiarati non completamente soddisfatti. Tale risultato si ritiene in parte frutto di una specifica azione di miglioramento posta in essere in collaborazione con le Camere di Commercio del Triveneto attraverso la quale è stata realizzata una raccolta di brevi guide illustrate che, pubblicate nel sito internet camerale, sono volte ad illustrare ai clienti le modalità di invio delle principali tipologie di pratiche telematiche.

Tali guide, periodicamente aggiornate, oltre ad essere un concreto strumento operativo di ausilio alla clientela che utilizza il servizio telematico, sono altresì efficaci al fine della riduzione del margine di errore nell'invio delle pratiche al Registro delle Imprese con la conseguente riduzione di tempi per l'evasione delle pratiche ed una migliore efficienza del servizio erogato agli utenti.

Nelle pagine che seguono è riportata l'analisi sulla soddisfazione dei clienti relativamente ai singoli aspetti del Servizio “TELEMACO” con i giudizi espressi.

Tempi di evasione delle pratiche

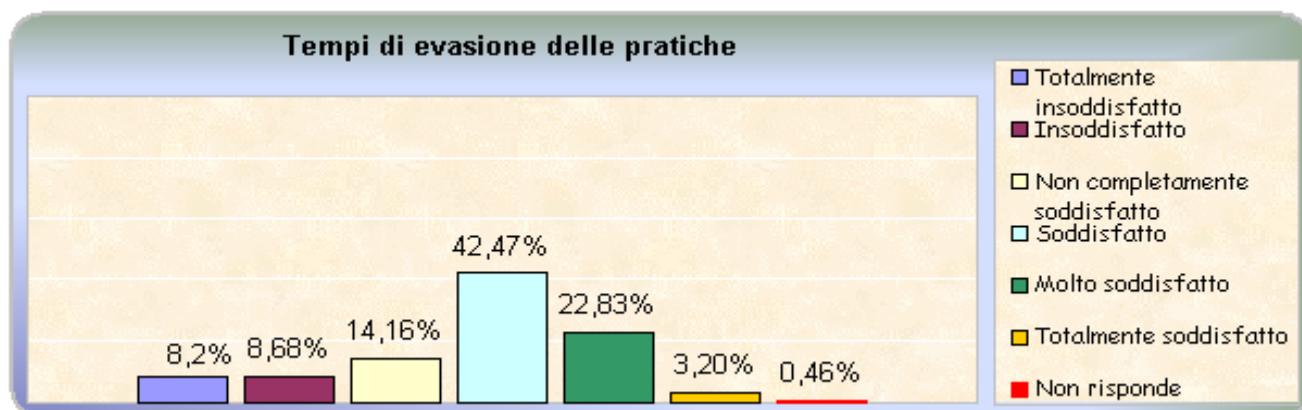
Il 68,5% dei clienti si dichiara soddisfatto circa i tempi di evasione delle pratiche (di cui 42,47% soddisfatto; 22,83% molto soddisfatto; 3,20% totalmente soddisfatto) ed il 14,16% non completamente soddisfatto. L'8,68% dei clienti che hanno risposto al questionario dichiara di essere insoddisfatto del Servizio mentre il 8,22% totalmente insoddisfatto.

Lo 0,46% dei clienti intervistati non ha risposto alla domanda.

Complessivamente il giudizio medio espresso dai clienti è 6,16 (non completamente soddisfatto).

Giudizio espresso	N.ro	%
1	11	5,05%
2	7	3,21%
3	7	3,21%
4	12	5,50%
5	31	14,22%
6	45	20,64%
7	48	22,02%
8	33	15,14%
9	17	7,80%
10	7	3,21%
Totale	218	100%
Media	6,16	

Giudizio espresso	N.ro	%
Totalmente insoddisfatto	18	8,22%
Insoddisfatto	19	8,68%
Non completamente soddisfatto	31	14,16%
Soddisfatto	93	42,47%
Molto soddisfatto	50	22,83%
Totalmente soddisfatto	7	3,20%
Non risponde	1	0,46%
TOTALE	219	100%

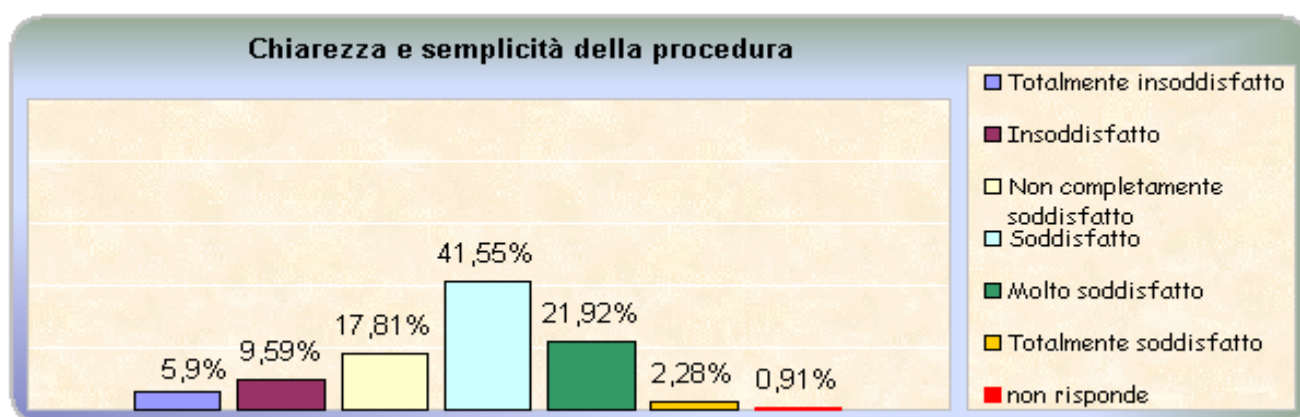


Chiarezza e semplicità della procedura

Il 65,75% dei clienti si dichiara soddisfatto del Servizio erogato per quanto concerne la chiarezza e semplicità della procedura (di cui 41,55% soddisfatto; 21,92% molto soddisfatto; 2,28% totalmente soddisfatto) ed il 17,81% non completamente soddisfatto. Il 9,59% dei clienti che hanno risposto al questionario si dichiara insoddisfatto del Servizio mentre il 5,94% totalmente insoddisfatto. Lo 0,91% non ha risposto alla domanda. Complessivamente il giudizio medio espresso dai clienti è 6,11 (soddisfatto).

Giudizio espresso	N.ro	%
1	6	2,76%
2	7	3,23%
3	9	4,15%
4	12	5,53%
5	39	17,97%
6	51	23,50%
7	40	18,43%
8	33	15,21%
9	15	6,91%
10	5	2,30%
Totale	217	100%
Media	6,11	

Giudizio espresso	N.ro	%
Totalmente insoddisfatto	13	5,94%
Insoddisfatto	21	9,59%
Non completamente soddisfatto	39	17,81%
Soddisfatto	91	41,55%
Molto soddisfatto	48	21,92%
Totalmente soddisfatto	5	2,28%
Non risponde	2	0,91%
TOTALE	219	100%



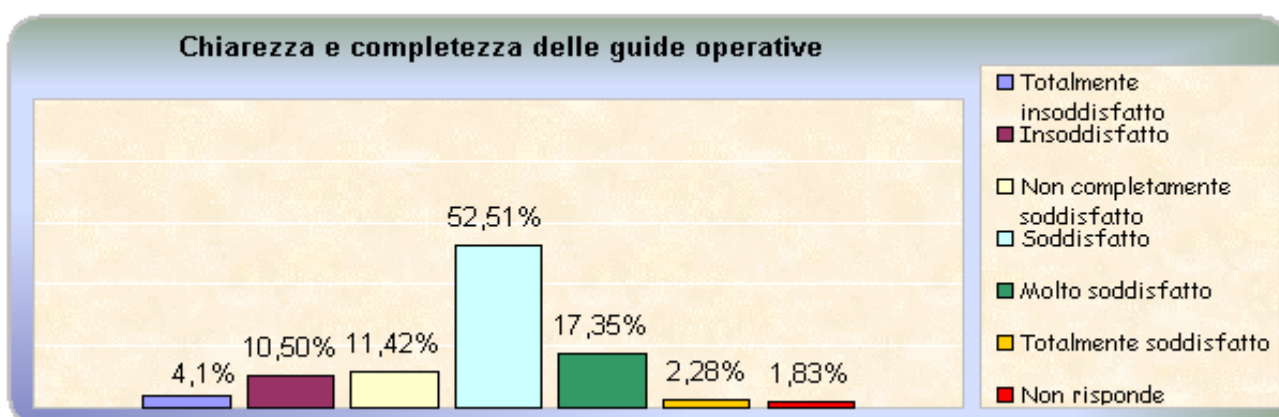
Chiarezza e completezza delle guide operative

Il 72,14% dei clienti si dichiara soddisfatto circa la chiarezza e completezza delle guide operative (di cui 52,51% soddisfatto; 17,35% molto soddisfatto; 2,28% totalmente soddisfatto) ed il 11,42% non completamente soddisfatto. Il 10,50% dei clienti che hanno risposto al questionario si dichiara insoddisfatto del Servizio mentre il 4,11% totalmente insoddisfatto. L'1,83% non ha risposto alla domanda.

Complessivamente il giudizio medio espresso dai clienti è 6,20 (non completamente soddisfatto).

1	N.ro	%
1	3	1,40%
2	6	2,79%
3	7	3,26%
4	16	7,44%
5	25	11,63%
6	61	28,37%
7	54	25,12%
8	28	13,02%
9	10	4,65%
10	5	2,33%
Totale	215	100%
Media	6,20	

Giudizio espresso	N.ro	%
Totalmente insoddisfatto	9	4,11%
Insoddisfatto	23	10,50%
Non completamente soddisfatto	25	11,42%
Soddisfatto	115	52,51%
Molto soddisfatto	38	17,35%
Totalmente soddisfatto	5	2,28%
Non risponde	4	1,83%
TOTALE	219	100%



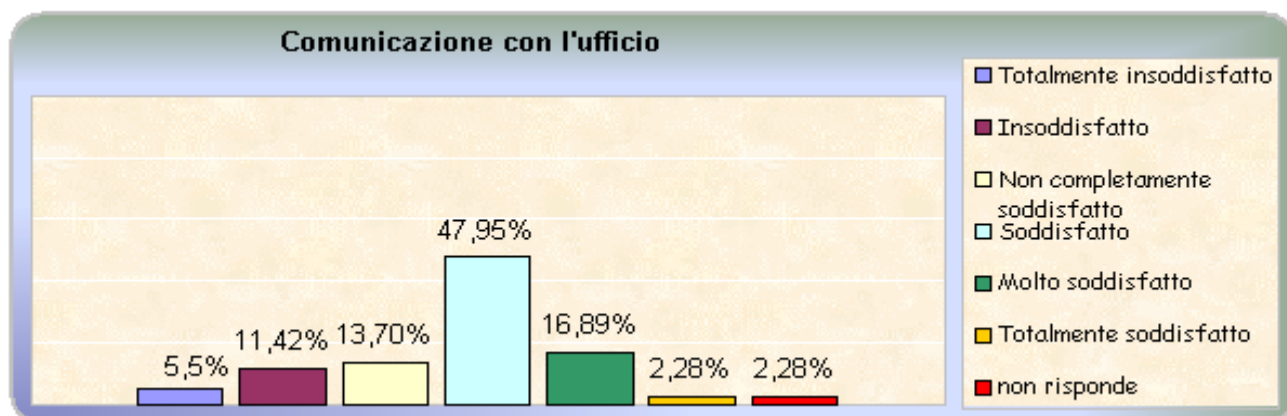
Comunicazione con l'ufficio

Il 67,12% dei clienti si dichiara soddisfatto del Servizio erogato per quanto riguarda la comunicazione con l'ufficio (di cui 47,95% soddisfatto; 16,89% molto soddisfatto; 2,28% totalmente soddisfatto) ed il 13,70% non completamente soddisfatto. L'11,42% dei clienti che hanno risposto al questionario si dichiara insoddisfatto del Servizio mentre il 5,48% totalmente insoddisfatto. Il 2,28% non ha risposto alla domanda.

Complessivamente il giudizio medio espresso dai clienti è 6,08 (non completamente soddisfatto).

Giudizio espresso	N.ro	%
1	4	1,87%
2	8	3,74%
3	10	4,67%
4	15	7,01%
5	30	14,02%
6	54	25,23%
7	51	23,83%
8	23	10,75%
9	14	6,54%
10	5	2,34%
Totale	214	100%
Media	6,08	

Giudizio espresso	N.ro	%
Totalmente insoddisfatto	12	5,48%
Insoddisfatto	25	11,42%
Non completamente soddisfatto	30	13,70%
Soddisfatto	105	47,95%
Molto soddisfatto	37	16,89%
Totalmente soddisfatto	5	2,28%
Non risponde	5	2,28%
TOTALE	219	100%



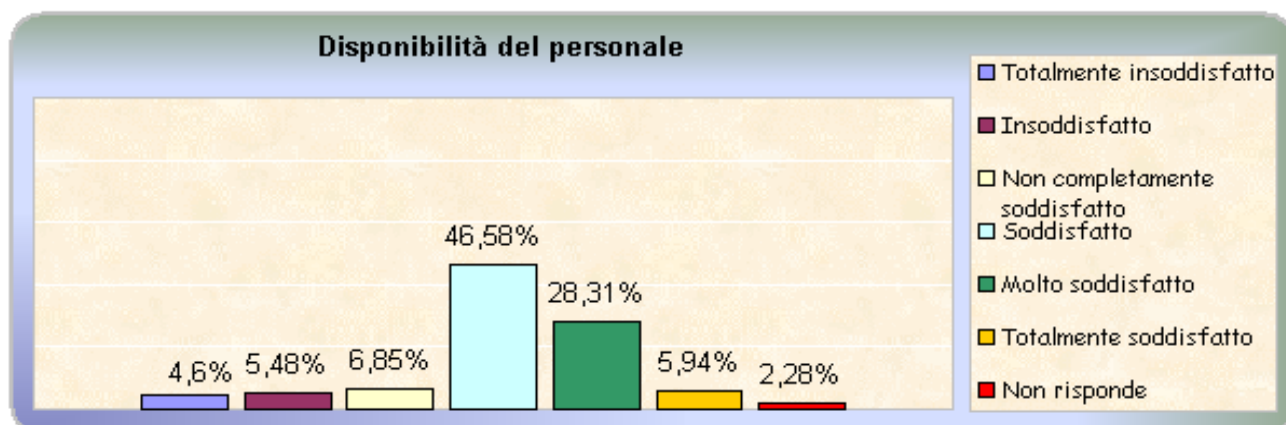
Disponibilità del personale

Il 62,33% dei clienti si dichiara soddisfatto del Servizio erogato (di cui 34,93% soddisfatto; 18,15% molto soddisfatto; 5,14% totalmente soddisfatto) ed il 5,14% non completamente soddisfatto. Il 6,16% dei clienti che hanno risposto al questionario si dichiara insoddisfatto del Servizio mentre il 3,1% totalmente insoddisfatto. Il 27,40% non ha risposto alla domanda.

Complessivamente il giudizio medio espresso dai clienti è 6,65 (soddisfatto).

Giudizio espresso	N.ro	%
1	5	2,34%
2	5	2,34%
3	2	0,93%
4	10	4,67%
5	15	7,01%
6	41	19,16%
7	61	28,50%
8	46	21,50%
9	16	7,48%
10	13	6,07%
Totale	214	100%
Media	6,78	

Giudizio espresso	N.ro	%
Totalmente insoddisfatto	10	4,57%
Insoddisfatto	12	5,48%
Non completamente soddisfatto	15	6,85%
Soddisfatto	102	46,58%
Molto soddisfatto	62	28,31%
Totalmente soddisfatto	13	5,94%
Non risponde	5	2,28%
TOTALE	219	100%



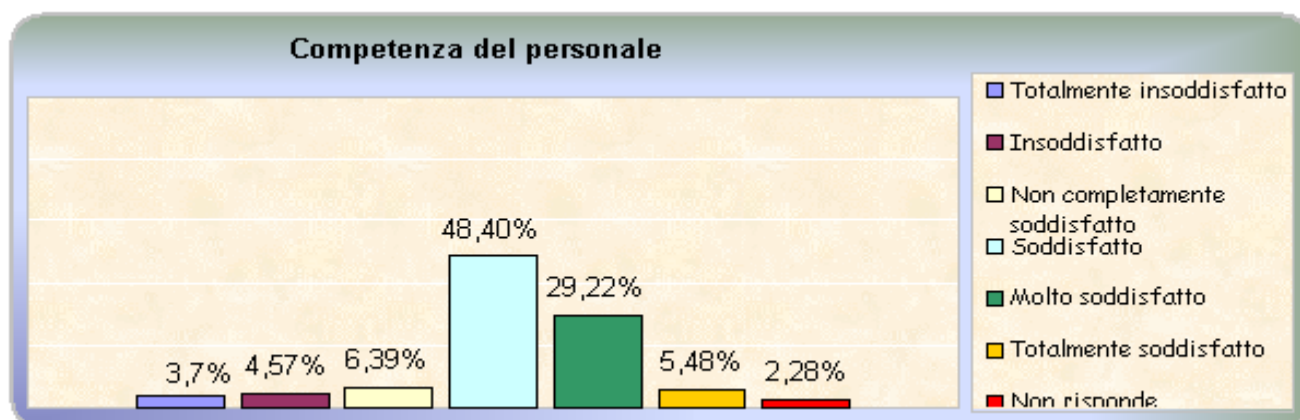
Competenza del personale

Il 63,36% dei clienti esprime un buon giudizio circa la competenza del personale: il 39,04% soddisfatto, il 19,18% molto soddisfatto, il 5,14% totalmente soddisfatto ed il 4,45% non completamente soddisfatto. Il 3,42% dei clienti che hanno risposto al questionario si dichiara insoddisfatto del Servizio mentre il 2,05% totalmente insoddisfatto. Il 26,71% non ha risposto alla domanda.

Complessivamente il giudizio medio espresso dai clienti è 6,86 (soddisfatto).

Giudizio espresso	N.ro	%
1	3	1,40%
2	5	2,34%
3	0	0,00%
4	10	4,67%
5	14	6,54%
6	38	17,76%
7	68	31,78%
8	44	20,56%
9	20	9,35%
10	12	5,61%
Totale	214	100%
Media	6,91	

Giudizio espresso	N.ro	%
Totalmente insoddisfatto	8	3,65%
Insoddisfatto	10	4,57%
Non completamente soddisfatto	14	6,39%
Soddisfatto	106	48,40%
Molto soddisfatto	64	29,22%
Totalmente soddisfatto	12	5,48%
Non risponde	5	2,28%
TOTALE	219	100%



3.8 Qualità di erogazione dei servizi del Settore Anagrafico certificativo

Dai giudizi espressi dai clienti relativamente alla domanda n. 11 del questionario: *“Negli ultimi 6 mesi è migliorata la qualità di erogazione dei servizi del Settore anagrafico certificativo?”* è risultato quanto segue:

GIUDIZIO ESPRESSO	VALORE %
Si molto	0,69%
Si	42,01%
Non molto	33,33%
No	9,38%
Non risponde	14,58%

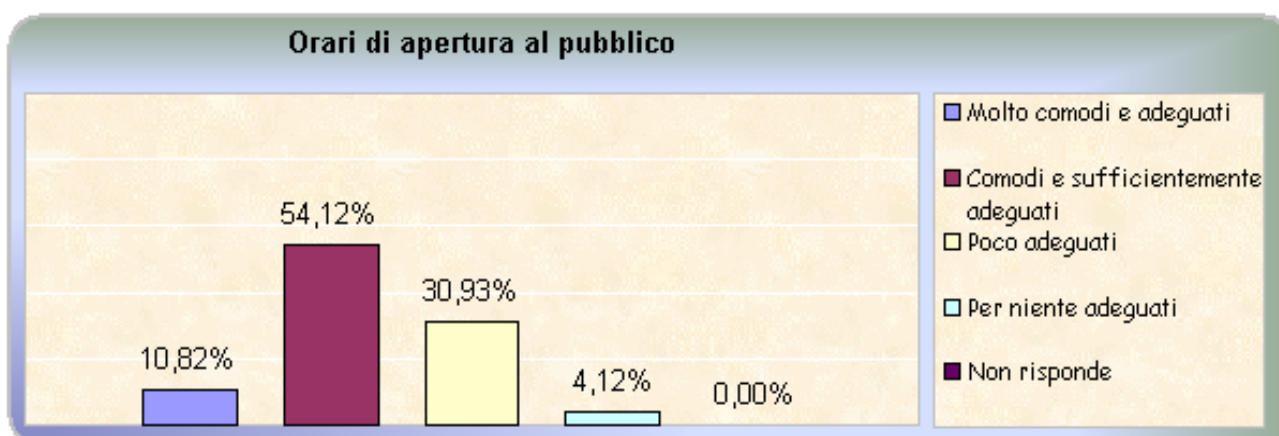


4.1 Comodità dell'orario e delle sedi camerale

Una specifica domanda del questionario chiedeva ai clienti di esprimersi circa la comodità ed adeguatezza degli orari di apertura al pubblico delle sedi camerale.

Dall'analisi delle risposte fornite in merito è emerso che il 64,94% degli utenti ha espresso un giudizio positivo per quanto concerne la comodità ed adeguatezza degli orari di apertura al pubblico delle sedi camerale mentre il 30,93% li giudica poco adeguati ed il 4,12% per niente adeguati.

RISPOSTE	NUMERO	%
Molto comodi e adeguati	21	10,82%
Comodi e sufficientemente adeguati	105	54,12%
Poco adeguati	60	30,93%
Per niente adeguati	8	4,12%
Totale	194	100%



4.2 Comunicazione telefonica tra Clienti e Camera di Commercio

Dai risultati dell'indagine è emerso che il 91,96% degli intervistati ha avuto occasione di chiamare al telefono la Camera di Commercio per chiedere informazioni.

Ai clienti è stato chiesto di esprimere un giudizio relativamente a tre aspetti del Servizio in argomento:

- Attesa al centralino
- Attesa per parlare con l'ufficio desiderato
- Tempo trascorso e numero di passaggi prima di poter parlare con il responsabile della pratica o con la persona in grado di soddisfare la richiesta

Dall'esito delle risposte si riscontra che, circa il grado di efficienza del Servizio, i clienti si sono dichiarati non completamente soddisfatti.

Rispetto alla indagine di customer somministrata nel corso dell'anno 2005 si registra un lieve miglioramento del servizio anche se il giudizio espresso dai clienti non è ancora pienamente soddisfacente così come sotto evidenziato:

	Punteggio medio Customer 2005	Punteggio medio Customer 2006
Attesa al centralino	4,79 (insoddisfatto)	5,36 (non completamente soddisfatto)
Attesa per parlare con l'ufficio desiderato	4,80 (insoddisfatto)	5 (non completamente soddisfatto)
Tempo trascorso e n° passaggi prima di parlare con il responsabile della pratica	5 (non completamente soddisfatto)	5 (non completamente soddisfatto)

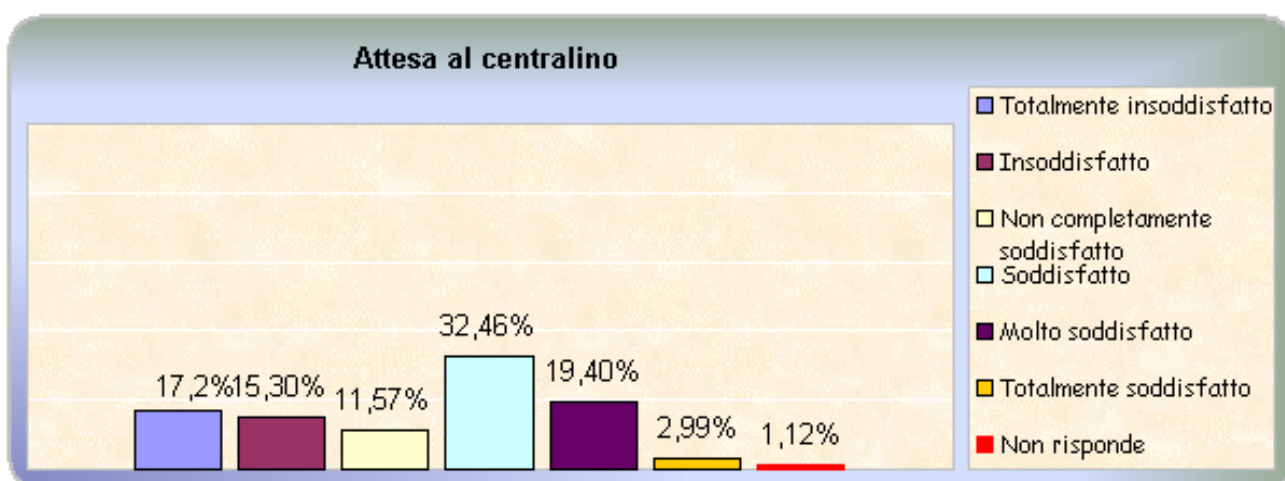
Il servizio "comunicazione telefonica", rappresenta quindi un'area di miglioramento sulla quale si sta lavorando per rimuovere le criticità segnalate e migliorare il servizio.

Si espongono di seguito, in grafici e tabelle riepilogative, i dati raccolti ed i giudizi espressi sui singoli aspetti del servizio con evidenza del punteggio medio.

Attesa al centralino

Giudizio espresso	N.ro	%
1	35	13,21%
2	11	4,15%
3	21	7,92%
4	20	7,55%
5	31	11,70%
6	56	21,13%
7	31	11,70%
8	35	13,21%
9	17	6,42%
10	8	3,02%
Totale	265	100%
Media	5,36	

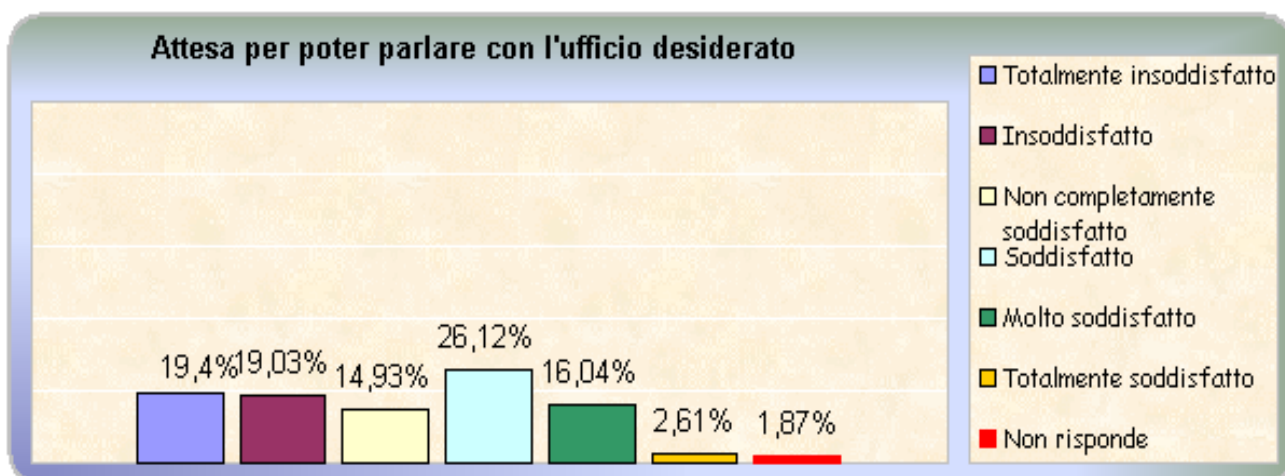
Giudizio espresso	N.ro	%
Totalmente insoddisfatto	46	17,16%
Insoddisfatto	41	15,30%
Non completamente soddisfatto	31	11,57%
Soddisfatto	87	32,46%
Molto soddisfatto	52	19,40%
Totalmente soddisfatto	8	2,99%
Non risponde	3	1,12%
TOTALE	268	100%



Attesa per poter parlare con l'ufficio desiderato

Giudizio espresso	N.ro	%
1	40	15,21%
2	12	4,56%
3	25	9,51%
4	26	9,89%
5	40	15,21%
6	43	16,35%
7	27	10,27%
8	31	11,79%
9	12	4,56%
10	7	2,66%
Totale	263	100%
Media	5,00	

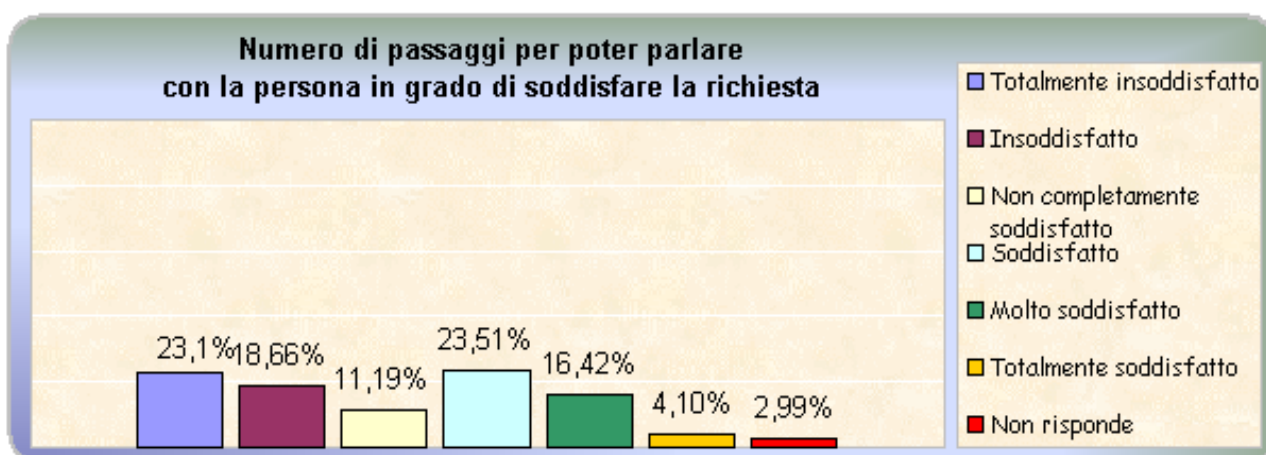
Giudizio espresso	N.ro	%
Totalmente insoddisfatto	52	19,40%
Insoddisfatto	51	19,03%
Non completamente soddisfatto	40	14,93%
Soddisfatto	70	26,12%
Molto soddisfatto	43	16,04%
Totalmente soddisfatto	7	2,61%
Non risponde	5	1,87%
TOTALE	268	100%



Tempo trascorso e numero di passaggi per poter parlare con il responsabile della sua pratica o con la persona in grado di soddisfare la sua richiesta

Giudizio espresso	N.ro	%
1	30	11,54%
2	32	12,31%
3	30	11,54%
4	20	7,69%
5	30	11,54%
6	36	13,85%
7	27	10,38%
8	25	9,62%
9	19	7,31%
10	11	4,23%
Totale	260	100%
Media	5,00	

Giudizio espresso	N.ro	%
Totalmente insoddisfatto	62	23,13%
Insoddisfatto	50	18,66%
Non completamente soddisfatto	30	11,19%
Soddisfatto	63	23,51%
Molto soddisfatto	44	16,42%
Totalmente soddisfatto	11	4,10%
Non risponde	8	2,99%
TOTALE	268	100%



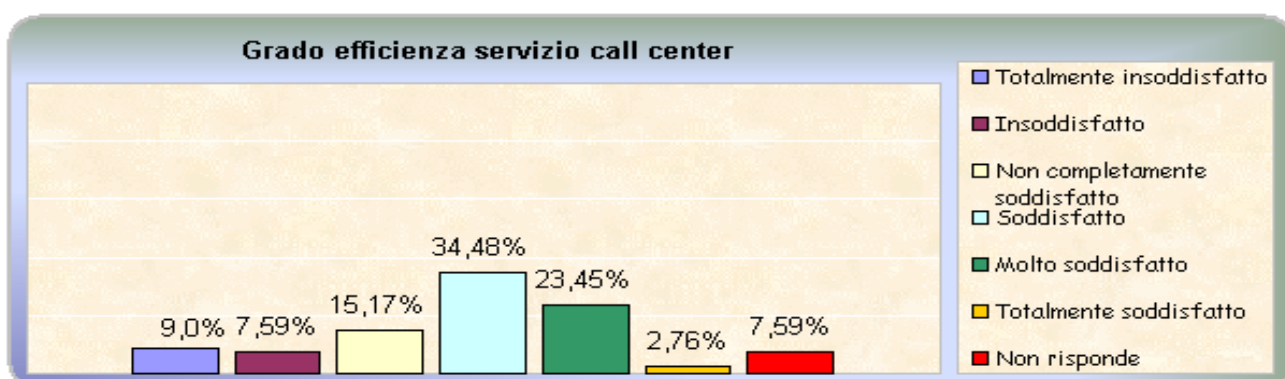
5.1 Servizio di “Call Center Regionale” (199 505 505)

L'esistenza del Servizio di “Call Center Regionale” (199 505 505), attivato per fornire informazioni agli utenti del Registro delle Imprese, è nota al 64,04% degli intervistati mentre il 34,59% dichiara di non conoscere il Servizio.

Coloro che hanno dichiarato di avere utilizzato il Servizio hanno espresso i seguenti giudizi circa il grado di efficienza del Servizio stesso.

Giudizio espresso	N.ro	%
1	9	6,72%
2	4	2,99%
3	6	4,48%
4	5	3,73%
5	22	16,42%
6	19	14,18%
7	31	23,13%
8	29	21,64%
9	5	3,73%
10	4	2,99%
Totale	134	100%
Media	6,07	

Giudizio espresso	N.ro	%
Totalmente insoddisfatto	13	8,97%
Insoddisfatto	11	7,59%
Non completamente soddisfatto	22	15,17%
Soddisfatto	50	34,48%
Molto soddisfatto	34	23,45%
Totalmente soddisfatto	4	2,76%
Non risponde	11	7,59%
TOTALE	145	100%



5.2 Sito internet della Camera di Commercio

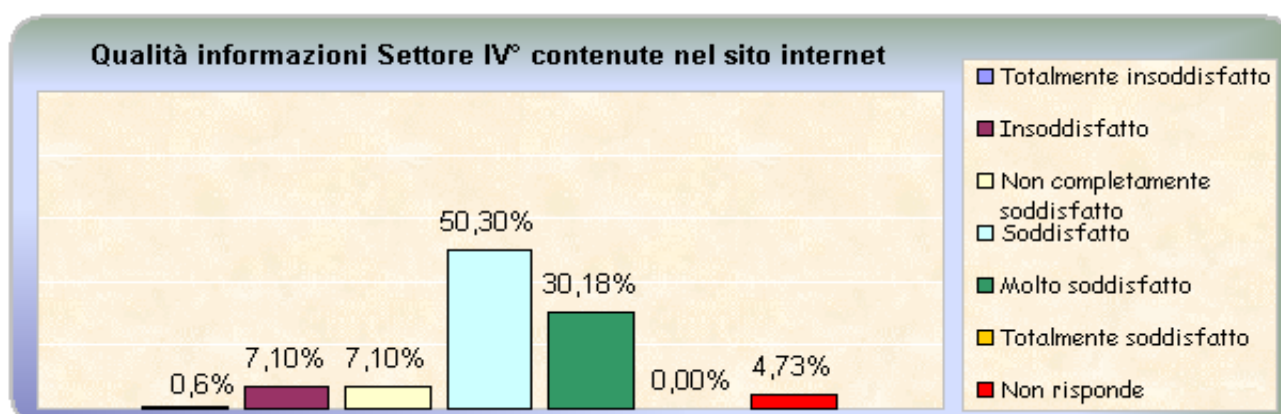
Il sito internet della CCIAA di Vicenza sembra essere meno conosciuto rispetto al Servizio di Call Center regionale: il 56,25% degli intervistati lo conosce.

Circa la qualità delle informazioni in esso contenute, l'80,48% dei clienti ha espresso giudizi positivi: il 50,30% si dichiara soddisfatto; il 30,18% molto soddisfatto. Solo il 7,10% si dichiara non completamente soddisfatto ed il 7,10% insoddisfatto.

Il giudizio medio espresso, su scala valori da 1 (valore minimo) a 10 (valore massimo) è di 6,71 vale a dire soddisfatto.

Giudizio espresso	N.ro	%
1	0	0,00%
2	1	0,62%
3	3	1,86%
4	9	5,59%
5	12	7,45%
6	37	22,98%
7	48	29,81%
8	43	26,71%
9	8	4,97%
10	0	0,00%
Totale	161	100%
Media	6,71	

Giudizio espresso	N.ro	%
Totalmente insoddisfatto	1	0,59%
Insoddisfatto	12	7,10%
Non completamente soddisfatto	12	7,10%
Soddisfatto	85	50,30%
Molto soddisfatto	51	30,18%
Totalmente soddisfatto	0	0,00%
Non risponde	8	4,73%
TOTALE	169	100%



5.3 Servizio di informazione telefonica riservato agli utenti del Registro Imprese dalle ore 11.00 alle ore 12.00 di ogni giorno

Il Servizio è noto al 35,07% degli utenti intervistati mentre il 62,50% dichiara di non conoscerlo. Su tale servizio i clienti hanno espresso un giudizio medio pari a 5,23 che su scala valori da 1 (valore minimo) a 10 (valore massimo) corrisponde a “non completamente soddisfatto”.

Si espongono di seguito i dati raccolti relativamente al Servizio in argomento:

Giudizio espresso	N.ro	%
1	4	3,96%
2	9	8,91%
3	10	9,90%
4	12	11,88%
5	19	18,81%
6	14	13,86%
7	20	19,80%
8	9	8,91%
9	3	2,97%
10	1	0,99%
Totale	101	100%
Media	5,23	

Giudizio espresso	N.ro	%
Totalmente insoddisfatto	13	12,04%
Insoddisfatto	22	20,37%
Non completamente soddisfatto	19	17,59%
Soddisfatto	34	31,48%
Molto soddisfatto	12	11,11%
Totalmente soddisfatto	1	0,93%
Non risponde	7	6,48%
TOTALE	108	100%



Un campione “parallelo”, elaborato separatamente e utile al confronto delle percezioni è rappresentato dagli utenti intervistati direttamente allo sportello.

A tale metodologia di rilevazione è stata dedicata una giornata nel corso della quale sono stati raccolti n°54 questionari di cui:

- n° 38 presso l'unità operativa Registro delle Imprese
- n° 16 presso l'unità operativa Albi Ruoli REC

6.1 Risultati dell'intervista allo sportello REGISTRO IMPRESE

Categoria Professionale di appartenenza degli intervistati



Il 71,05% degli intervistati usufruisce abitualmente dei servizi erogati allo sportello del Registro Imprese mentre il 28,95% ha dichiarato di usufruirne solo saltuariamente.

Comodità dell'orario e delle sedi camerali

Relativamente agli orari di apertura al pubblico l'84,21% degli intervistati ha espresso un giudizio positivo ed in particolare il 63,16% ha dichiarato che gli orari sono comodi e sufficientemente adeguati mentre il 13,16% non li ritiene adeguati.

In particolare i giudizi espressi sono i seguenti:

Giudizio espresso	Percentuale intervistati
Molto comodi ed adeguati	21,05%
Comodi e sufficientemente adeguati	63,16%
Poco adeguati	10,53%
Per niente adeguati	2,63%
Non risponde	2,63%

Atteggiamento dei dipendenti camerali

Relativamente al comportamento dei dipendenti camerali impiegati allo sportello del R.I., tutti gli intervistati hanno espresso un giudizio positivo ed in particolare il 71,79% dei clienti ritiene che i dipendenti si comportino in modo corretto e formale il 28,21% dei clienti riconosce nei dipendenti un atteggiamento disponibile e cortese

Relazioni al telefono tra Clienti e Camera di Commercio

Il 65,79% degli intervistati ha avuto occasione di telefonare alla Camera di Commercio per ottenere un'informazione mentre il 34,21% non ne ha mai avuto necessità.

I giudizi medi espressi su tale aspetto sono i seguenti:

	Giudizio medio espresso
Attesa al centralino	6,16
Attesa per parlare con l'ufficio desiderato	6,08
Numero di passaggi prima di poter parlare con il responsabile della pratica	6,24

Giudizi medi espressi sui singoli aspetti dei servizi Registro Imprese

Aspetto del servizio	Giudizio medio espresso con valore su scala da 1 a 10
Disponibilità del personale a risolvere i problemi	7.81 (soddisfatto)
Cortesia del personale agli sportelli	7.79 (soddisfatto)
Competenza del personale agli sportelli	7.70 (soddisfatto)
Completezza delle informazioni ricevute	7.57 (soddisfatto)
Comprensibilità dei moduli per le richieste	7.23 (soddisfatto)
Tempi di evasione delle pratiche	7.14 (soddisfatto)
Chiarezza delle procedure	6.91 (soddisfatto)
Chiarezza della segnaletica interna	6.89 (soddisfatto)
Tempi di attesa allo sportello	6.73 (soddisfatto)

Giudizi espressi sui servizi di comunicazione

Servizio di informazione telefonica riservato agli utenti del R.I. dalle ore 11 alle ore 12 di ogni giorno	l'84,21% degli intervistati allo sportello del R.I. ha dichiarato di non conoscere il servizio
	Il 10,53% ha dichiarato di conoscere il Servizio ed ha espresso un giudizio medio pari a 6,25 (soddisfatto)
	Il 5,26% non ha fornito alcuna risposta in merito

Servizio di Call Center Regionale (199505505) attivato per fornire informazioni agli utenti del Registro Imprese	Il 28,95% degli intervistati ha dichiarato di conoscere il Servizio ed il 10,53% di utilizzarlo.
	Il giudizio medio espresso sull'efficienza del Call Center è pari a 6,50 (soddisfatto)
	Il 68,42% degli intervistati ha dichiarato di non conoscere il Servizio mentre il 2,63% non ha risposto alla domanda

Conoscenza del Sito Web della Camera di Commercio	Il 23,68% degli intervistati ha dichiarato di conoscere il Servizio
	Il giudizio medio espresso sulla qualità delle informazioni contenute nel sito è pari a 6,89 (soddisfatto)
	Il 73,68% degli intervistati ha dichiarato di non conoscere il sito web camerale mentre il 2,63% non ha risposto alla domanda

Qualità di erogazione dei servizi percepita dai clienti intervistati allo sportello	Il 65,79% degli intervistati ha dichiarato che negli ultimi sei mesi la qualità di erogazione dei servizi è migliorata
	Il 13,16% degli intervistati ha dichiarato che negli ultimi sei mesi la qualità di erogazione dei servizi è molto migliorata
	Il 10,53% degli intervistati ha dichiarato che negli ultimi sei mesi la qualità di erogazione dei servizi non è molto migliorata
	Il 10,53% non ha risposto alla domanda

6.2 Risultati dell'intervista allo sportello ALBI RUOLI REC

Categoria Professionale di appartenenza degli intervistati

Il 94% degli intervistati ha dichiarato di essere imprenditore mentre il 6% appartiene ad altra categoria non specificata.

Il 62,50% degli intervistati usufruisce saltuariamente dei servizi erogati allo sportello Albi Ruoli REC mentre il 37,50% ha dichiarato di usufruirne abitualmente.

Comodità dell'orario e delle sedi camerali

Relativamente agli orari di apertura al pubblico l'87,5% degli intervistati ha dichiarato un giudizio positivo ed in particolare i giudizi espressi sono stati i seguenti:

Giudizio espresso	Percentuale intervistati
Molto comodi ed adeguati	31,25%
Comodi e sufficientemente adeguati	56,25%
Poco adeguati	12,50%

Atteggiamento dei dipendenti camerali

Relativamente al comportamento dei dipendenti camerali impiegati allo sportello Albi Ruoli REC tutti gli intervistati hanno espresso un giudizio positivo ed in particolare:

- il 43,75% dei clienti ritiene che i dipendenti si comportino in modo corretto e formale
- il 56,25% dei clienti riconosce nei dipendenti un atteggiamento disponibile e cortese

Relazioni al telefono tra Clienti e Camera di Commercio

Il 93,75% degli intervistati ha avuto occasione di telefonare alla Camera di Commercio per ottenere un'informazione. Il 6,25% non ha risposto alla domanda.

I giudizi medi espressi su tale aspetto sono i seguenti:

	Giudizio medio espresso
Attesa al centralino	6,27
Attesa per parlare con l'ufficio desiderato	6,33
Numero di passaggi prima di poter parlare con il responsabile della pratica	6,13

Giudizi medi espressi sui singoli aspetti dei servizi Albi Ruoli REC

Aspetto del servizio	Giudizio medio espresso con valore su scala da 1 a 10
Cortesìa del personale agli sportelli	7,75 (tra soddisfatto e molto soddisfatto)
Disponibilità del personale a risolvere i problemi	7,75 (tra soddisfatto e molto soddisfatto)
Completezza delle informazioni ricevute	7,69 (tra soddisfatto e molto soddisfatto)
Competenza del personale agli sportelli	7,69 (tra soddisfatto e molto soddisfatto)
Tempi di evasione delle pratiche	7,50 (tra soddisfatto e molto soddisfatto)
Tempi di attesa allo sportello	7,44 (tra soddisfatto e molto soddisfatto)
Comprensibilità dei moduli per le richieste	7,35 (tra soddisfatto e molto soddisfatto)
Chiarezza delle procedure	7,12 (tra soddisfatto e molto soddisfatto)
Chiarezza della segnaletica interna	7,00 (tra soddisfatto e molto soddisfatto)

Giudizi espressi sui servizi di comunicazione

Servizio di Call Center Regionale (199505505) attivato per fornire informazioni agli utenti del Registro Imprese	Il 31,25% degli intervistati ha dichiarato di conoscere il Servizio ed il 6,25% di utilizzarlo.
	Il giudizio medio espresso sull'efficienza del Call Center è pari a 7 (soddisfatto)
	Il 56,25% degli intervistati ha dichiarato di non conoscere il Servizio mentre il 12,50% non ha risposto alla domanda
Conoscenza del Sito Web della Camera di Commercio	Il 12,508% degli intervistati ha dichiarato di conoscere il Servizio
	Il giudizio medio espresso sulla qualità delle informazioni contenute nel sito è pari a 7 (soddisfatto)
	Il 75% degli intervistati ha dichiarato di non conoscere il sito web camerale mentre il 12,50% non ha risposto alla domanda

Le periodiche indagini di Customer rivolte agli utenti rappresentano un importante strumento di analisi del Settore Anagrafico Certificativo il cui obiettivo è quello di attuare ogni processo utile al miglioramento degli standard di Qualità nonché a fornire un servizio conformato alle specifiche richieste dei clienti attraverso la capacità di ascolto degli stessi.

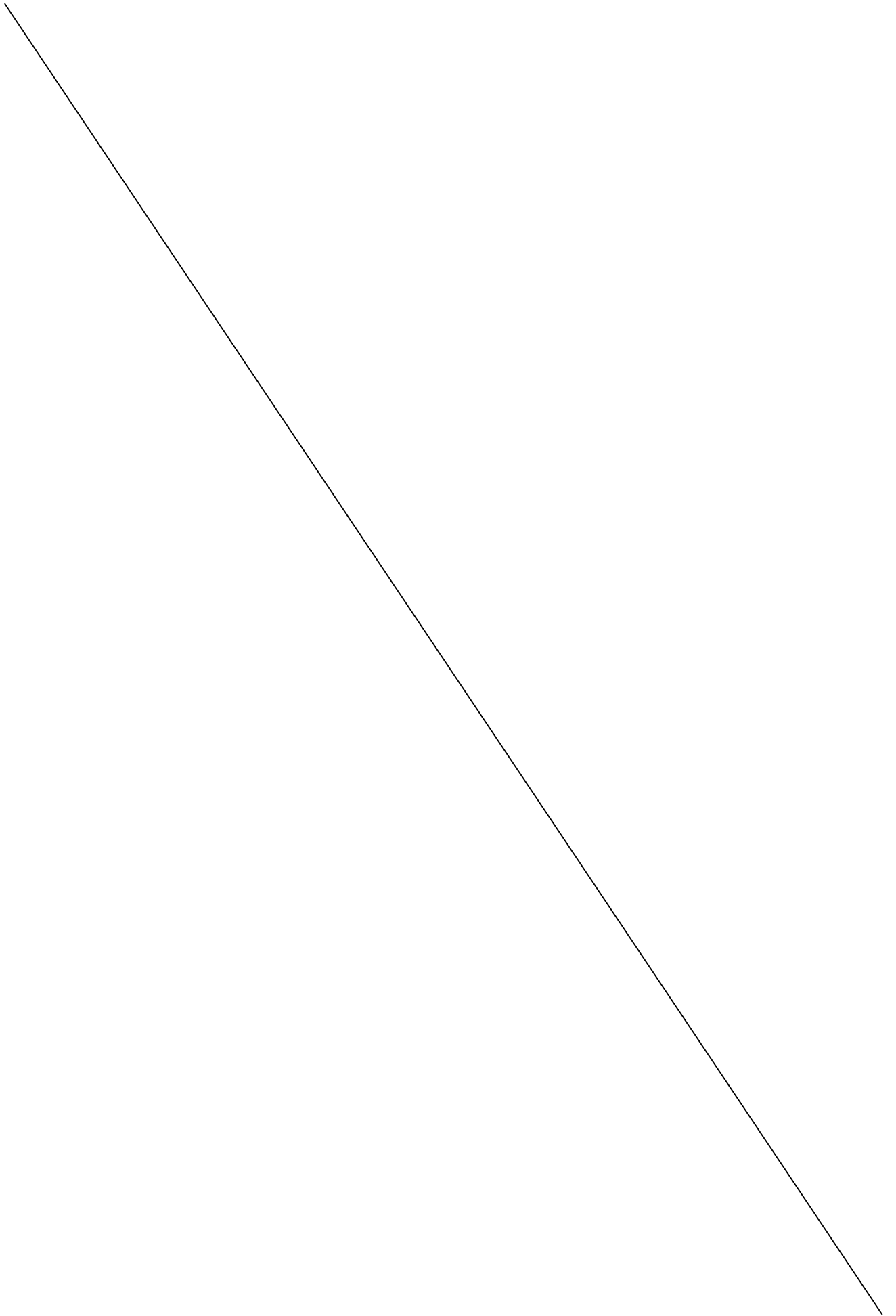
L'indagine condotta evidenzia, rispetto a quella precedente, un generale crescente miglioramento del grado di soddisfazione dei clienti. Crescono infatti gli indici sintetici di Customer satisfaction dei diversi fattori, confermando che l'utenza intervistata percepisce nel complesso un'immagine aziendale positiva.

Positivi sono i giudizi espressi sui servizi erogati dal Settore ed in modo particolare quelli sulla preparazione del personale e sulle attività di gestione delle pratiche telematiche. Vengono infatti apprezzate le risorse umane impiegate che sono ritenute professionali, competenti ed aggiornate. Anche le relazioni con l'utenza rappresentano un altro aspetto positivo che emerge dalla consuntivazione dei dati (cortesie del personale agli sportelli e disponibilità a risolvere i problemi) e incrementa il valore aggiunto delle performance di prodotto/servizio.

I clienti hanno evidenziato anche delle aree nelle quali è possibile intervenire con progetti di miglioramento per risolvere alcune "criticità", rappresentate, ad esempio, dalla comunicazione telefonica con l'utenza e dalla necessità di far conoscere maggiormente servizi di comunicazione alternativi al telefono, come l'utilizzo del Call Center regionale ed il sito internet camerale.

La Certificazione di Qualità ha fattivamente contribuito al miglioramento dei servizi anagrafici certificativi erogati, al conseguimento di una maggiore efficacia nella gestione interna, all'attuazione di un importante sistema di comunicazione e di ascolto degli interlocutori della Camera di Commercio.

Questionario



QUESTIONARIO

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

IV° TRIMESTRE 2005 / I° TRIMESTRE 2006

La presente indagine di soddisfazione dei clienti esterni ha per oggetto l'attività svolta dal settore Anagrafico – Certificativo. Nell'ipotesi in cui Lei abbia usufruito di uno dei servizi resi da detto Settore, La invitiamo a compilare il presente Questionario. Nell'informarla che le informazioni raccolte saranno trattate in forma anonima, la ringraziamo sin d'ora per la cortese collaborazione.

A) Usufruisce dei servizi resi dalla Camera di Commercio ?

<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Saltuariamente (2-3 volte nel periodo considerato)	<input type="checkbox"/> Abitualmente (più volte in un mese)
-----------------------------	--	---

B) SEDE (cerchiare la sede camerale alla quale la S.V. si rivolge prevalentemente per usufruire dei servizi)

1. C.so Fogazzaro	2. Via E. Fermi	3. Sede di Lonigo	4. Sede di Arzignano	5. Sede di Valdagno	6. Sede di Schio	7. Sede di Thiene	8. Sede di Bassano
----------------------	--------------------	----------------------	-------------------------	------------------------	---------------------	----------------------	-----------------------

C) Indichi la categoria professionale di appartenenza

<input type="checkbox"/> Imprenditore	<input type="checkbox"/> Notaio <input type="checkbox"/> Vicenza <input type="checkbox"/> Bassano	<input type="checkbox"/> Dott. Commercialista <input type="checkbox"/> Vicenza <input type="checkbox"/> Bassano	<input type="checkbox"/> Rag. Commercialista <input type="checkbox"/> Vicenza <input type="checkbox"/> Bassano	<input type="checkbox"/> Ass.ne Categoria <input type="checkbox"/> Altro
---------------------------------------	---	---	--	---

SEZIONE I

1. Quale tipo di servizio richiede prevalentemente alla Camera di Commercio (ammesse più risposte)?

- Registro Imprese allo sportello
- Registro Imprese come utente Telemaco (in questo caso proseguire dal punto n. 4 e compilare la sez. II)
- Albi, Ruoli, Rec
- Certificazione Estero
- Albo Imprese Artigiane

2. Indichi la Sua opinione sui singoli aspetti dei servizi. Può esprimere il suo giudizio con un voto da 1 (valore minimo) a 10 (valore massimo)

Chiarezza della segnaletica interna	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Tempi di attesa allo sportello	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Tempi di evasione delle pratiche cartacee	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Cortesia del personale agli sportelli	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Competenza del personale agli sportelli	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Disponibilità del personale nel risolvere i problemi	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Completezza delle informazioni ricevute	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Comprensibilità dei moduli per le richieste	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Chiarezza delle procedure	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

3. Secondo Lei gli orari di apertura al pubblico per la sede di:

1. C.so Fogazzaro	2. Via E. Fermi	3. Sede di Lonigo	4. Sede di Arzignano	5. Sede di Valdagno	6. Sede di Schio	7. Sede di Thiene	8. Sede di Bassano
--------------------------	------------------------	--------------------------	-----------------------------	----------------------------	-------------------------	--------------------------	---------------------------

(cerchiare la casella interessata)

sono:

- Molto comodi e adeguati
- Comodi e sufficientemente adeguati
- Poco adeguati
- Per niente adeguati

4. Lei è a conoscenza del servizio di “Call Center Regionale” (199 505 505) attivato per fornire informazioni agli utenti del Registro delle Imprese ?

- SI
- NO

5. Ha avuto occasione di utilizzare il servizio di “Call Center Regionale” (199 505 505)?

- SI
- NO

Se SI esprima un giudizio sul grado di efficienza del servizio, con un voto da 1 (valore min.) a 10 (valore massimo)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	-----------

6. Ha mai visitato la sezione del sito web della Camera di Commercio di Vicenza (www.vi.camcom.it) relativa al settore anagrafico certificativo?

- SI
- NO

Se SI, esprima un giudizio sulla chiarezza e qualità delle informazioni, con un voto da 1 (valore min.) a 10 (valore massimo.)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	-----------

7. Le è mai capitato di chiamare al telefono la Camera di Commercio per ottenere un’informazione?

- SI
- NO

Se SI, esprima il suo giudizio sul grado di soddisfazione riscontrato, con un voto da 1 (valore minimo) a 10 (valore massimo)

Attesa al centralino	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Attesa per poter parlare con l’ufficio desiderato	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Numero di passaggi prima di poter parlare con il responsabile della Sua pratica o con la persona in grado di soddisfare la Sua richiesta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

8. Usufruisce del servizio di informazione telefonica (0444/ 994802) riservato agli utenti del Registro delle Imprese dalle ore 11.00 alle ore 12.00 di ogni giorno ?

- SI
- NO

Se SI, esprima un giudizio sull’efficacia del servizio, con un voto da 1 (valore min.) a 10 (valore massimo)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	-----------

9. In generale l'atteggiamento dei dipendenti è:

- disponibile e cortese
- corretto/formale
- sbrigativo/reticente
- scortese

10. Nel complesso, può indicare sempre con un voto da 1 (valore minimo) a 10 (valore massimo), il Suo livello di soddisfazione sui servizi erogati dal Settore anagrafico certificativo ?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

11. Negli ultimi 6 mesi è migliorata la qualità di erogazione dei servizi del Settore anagrafico certificativo?

- SI MOLTO
- SI
- NON MOLTO
- NO

SEZIONE II - UTENTI TELEMACO

1. Quante pratiche di qualsiasi tipo (iscrizioni, modifiche, cancellazioni, bilanci) invia mediamente nel corso dell'anno solare?

- fino a 10
- da 10 a 100
- più di 100

2. Indichi la Sua opinione sui singoli aspetti del servizio. Può esprimere il suo giudizio con un voto da 1 (valore minimo) a 10 (valore massimo)

Tempi di evasione delle pratiche telematiche	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Chiarezza e semplicità della procedura	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Chiarezza e completezza delle guide operative	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Comunicazione con l'Ufficio	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Disponibilità del personale	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Competenza del personale	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Giudizio complessivo del servizio	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

