



Camera di Commercio
Catania



U. R. P.

***INDAGINE TRIMESTRALE PER RILEVARE IL LIVELLO DI
SODDISFAZIONE ESPRESSO DAI PROPRI UTENTI SULLA
QUALITÀ DEI SERVIZI CAMERALI***

RISULTATI

A CURA DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

ELABORAZIONE ULTIMATA NEL MESE DI OTTOBRE 2007

Camera di Commercio
Industria Artigianato Agricoltura Catania
Via Cappuccini, 2 – 95134 Catania
Tel. (+39) 0957361303
www.ct.camcom.it
urp@ct.camcom.it



Camera di Commercio
Catania



U. R. P.

La qualità dei servizi e la soddisfazione del cittadino – utente assumono oggi un ruolo sempre più importante nell'ambito della Pubblica Amministrazione.

*Le indagini sul grado di soddisfazione espresso dai cittadini rispetto ai servizi resi dalle Pubbliche Amministrazioni (comunemente denominate indagini di **customer satisfaction**) servono:*

- ad ascoltare e comprendere a fondo i bisogni che il cittadino – utente esprime;*
- a porre attenzione costante al suo giudizio;*
- a sviluppare e migliorare le capacità di dialogo e di relazione tra chi eroga il servizio e chi lo riceve.*

La Camera di Commercio, in un'ottica di ascolto e miglioramento dei servizi e con riferimento a quanto disposto dal Ministero dell'Interno con circolare protocollo n. M/3101 del 22 marzo 2007, ha stabilito di realizzare, nel periodo da luglio a settembre c.a., una indagine per rilevare il livello di soddisfazione espresso dai propri utenti sulla qualità, efficienza ed efficacia dei servizi camerali.

La rilevazione dei dati è stata effettuata attraverso una indagine campionaria realizzata con la somministrazione di un questionario che è stato elaborato tenendo conto esclusivamente delle domande contenute nel modello “A”, allegato alla sopra citata circolare ministeriale.

Il questionario, al fine di superare le resistenze degli utenti e favorire la collaborazione degli stessi, è stato presentato con una nota con la quale sono stati illustrati gli obiettivi dell'indagine, richiesta la collaborazione degli utenti, assicurando che i dati del questionario sarebbero stati trattati in forma anonima



e senza collegamento alcuno al nominativo dell'utente interpellato. Nella nota sono state inoltre fornite le indicazioni necessarie alla restituzione del questionario.

Il questionario, nel periodo di osservazione, è stato somministrato agli utenti esclusivamente attraverso gli sportelli di ricezione al pubblico, per essere restituito, debitamente compilato, direttamente dagli stessi utilizzando solamente gli appositi contenitori collocati nei punti di raccolta. (uno nel salone dell'unisportello e uno all'ingresso di via cappuccini).

Ai fini dell'indagine campionaria gli uffici hanno distribuito agli utenti n.2989 copie del questionario .

A seguito della somministrazione dei questionari si è registrato il ritorno di n.419 questionari compilati, pari al 14,02% di quelli distribuiti; sono stati raccolti n. 85 questionari dal contenitore situato all'ingresso di Via Cappuccini e n. 334 da quello collocato nel salone dell'Unisportello.

Gli utenti che hanno risposto al questionario sul gradimento dei servizi sono il 46,30 % imprenditori e loro diretti collaboratori, il 28,64 % liberi professionisti e loro dipendenti, il 2,40 % associazioni di categoria e il 22,66 % altro, di tutti questi il 31,74% di sesso femminile e il 68,26% di sesso maschile .

Prendendo in considerazione le risposte fornite ai singoli quesiti si è registrato:

- 1. All'interno della Camera di Commercio sono facilmente individuabili i servizi forniti.*

Al primo quesito hanno risposto:

<i>Si</i>	<i>74,45%</i>
<i>No</i>	<i>7,40%</i>



In Parte 17,65%

Non Risponde. 0,50%

2. *Alla Camera di Commercio l'orario di apertura al pubblico è rispettato.*

Al secondo quesito hanno risposto: *Si* 88,54%

Abbastanza 8,35% **96,89%**

No 2,11%

N.R. 1,00%

3. *Le informazioni sugli adempimenti necessari per ottenere un servizio sono fornite con chiarezza..*

Al terzo quesito hanno risposto: *Si* 71,84%

Abbastanza 19,10% **90,94%**

No 8,36%

N.R. 0,70%

4. *La modulistica a disposizione è di semplice compilazione.*

Al quarto quesito hanno risposto: *Si* 70,64%

Abbastanza 21,48% **92,12%**

No 5,72%

N.R. 2,16%

5. *Il servizio viene erogato con tempestività.*

Al quinto quesito hanno risposto: *Si* 66,59%

Abbastanza 21,94% **88,55%**

No 9,31%

N.R. 2,16%



6. *E' soddisfatto nel complesso del servizio erogato.*

<i>Al sesto quesito hanno risposto:</i>	<i>Si 67,30%</i>	
	<i>Abbastanza 21,48%</i>	<u>88,78%</u>
	<i>No 9,78%</i>	
	<i>N.R. 1,44%</i>	

L'ultima parte del questionario ha dato la possibilità agli utenti di esprimere giudizi e proporre suggerimenti .

<i>Al quesito hanno risposto:</i>	<i>24,58%</i>
<i>N.R.</i>	<i>75,42%</i>

Accanto ad alcuni giudizi positivi relativi alla qualità del servizio erogato, l'esame delle segnalazioni evidenzia una serie di richieste che possono essere sintetizzate così:

- *ripristinare il servizio di cassa all'interno dell'Ente;*
- *riduzione dei tempi di attesa agli sportelli;*
- *incremento e redistribuzione del personale addetto alle attività di sportello con particolare attenzione agli sportelli per il rilascio certificati;*
- *migliorare il servizio informazioni ed accoglienza verso l'utenza;*
- *miglioramento dei contatti telefonici;*
- *miglioramento della logistica agli sportelli: ripristinare il servizio elimina code, rendere più confortevole le sale di attesa, aumentare le segnalazioni per meglio individuare uffici e servizi;*
- *incremento dei giorni di apertura pomeridiana al pubblico e ampliamento della fascia oraria di ricevimento;*
- *istituire sedi decentrate;*



- *incrementare l'utilizzo della telematica a tutti i servizi camerali;*
- *mettere gratuitamente a disposizione dell'utenza tutta la modulistica con la possibilità, anche, della compilazione one-line;*
- *maggiore assistenza per le pratiche telematiche valutate da qualche utente ancora troppo complesse.*

L'esame delle osservazioni e dei suggerimenti forniti può risultare estremamente importante al fine di individuare azioni da attuare in un'ottica di miglioramento della qualità dei servizi offerti.

Considerato che i questionari restituiti sono una percentuale bassa, pari al 14,02%, rispetto a quelli distribuiti potrebbero non costituire un campione significativo di indagine, ma se si considera l'omogeneità dei risultati questi possono fornire informazioni utili alla valutazione dei servizi.

Infatti dall'indagine emerge un giudizio complessivamente positivo nei confronti dei servizi offerti dalla Camera di Commercio di Catania, l'88,78% degli utenti che hanno restituito il questionario si ritengono nel complesso soddisfatti. In particolare vengono valutate positivamente l'accessibilità e la facilità di individuare il servizio o lo sportello al quale rivolgersi, come pure il rispetto dell'orario di apertura al pubblico. Risulta abbastanza buono il grado di soddisfazione degli utenti per il terzo quesito riferito al personale camerale che fornisce con chiarezza e competenza le informazioni sugli adempimenti necessari per ottenere un servizio. Buono risulta, infine, il giudizio relativo ai tempi di erogazione dei servizi.

Le indagini del livello di soddisfazione dei cittadini dovrebbero essere effettuate con frequenza maggiore, possibilmente con cadenza annuale, così come



Camera di Commercio
Catania



U. R. P.

raccomanda il Ministero dell'Interno con la sopra citata circolare. E' la continuità nel tempo che ci consente di capire l'evoluzione dei bisogni e delle attese dei cittadini e che fornisce all'amministrazione la possibilità di comprendere in quale misura le azioni correttive adottate si siano tradotte in risultati effettivi e percepiti positivamente dai cittadini.

Alla presente si allega:

- *Modello del "Questionario di valutazione degli utenti sulla qualità del servizio" utilizzato per il monitoraggio (All.1).*



Camera di Commercio
Catania

U. R. P.

Allegato 1

Catania, Luglio 2007

Gentile Utente

La Camera di Commercio di Catania, con riferimento alla circolare del Ministero dell'Interno n. M/3101 del 22 marzo 2007, ha stabilito di effettuare, nel periodo **da luglio a settembre 2007**, un'indagine trimestrale per rilevare il livello di soddisfazione dell'utenza sulla qualità dei servizi camerali. Le saremo grati se ci volesse dedicare un po' del suo tempo per compilare il seguente questionario al fine di poter contribuire al miglioramento della qualità e dell'efficienza dell'Ente Camerale.

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEGLI UTENTI SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Sesso: | F | | M |

All'interno della Camera di Commercio sono facilmente individuabili i servizi forniti:

 | SI | | NO | | IN PARTE |

Alla Camera di Commercio l'orario di apertura al pubblico è rispettato:

 | SI | | NO | | ABBASTANZA |

Le informazioni sugli adempimenti necessari per ottenere il servizio sono fornite con chiarezza:

 | SI | | NO | | ABBASTANZA |

La modulistica a disposizione è di semplice compilazione:

 | SI | | NO | | ABBASTANZA |

Il Servizio viene erogato con tempestività:

 | SI | | NO | | ABBASTANZA |

E' soddisfatto nel complesso del servizio erogato:

 | SI | | NO | | ABBASTANZA |

Camera di Commercio
Industria Artigianato Agricoltura Catania
Via Cappuccini, 2 – 95134 Catania
Tel. (+39) 0957361303
www.ct.camcom.it
urp@ct.camcom.it



Camera di Commercio
Catania



U. R. P.

Eventuali proposte per migliorare il servizio:

A quale tipologia di utenza appartiene:

- *Diretto interessato (industriale, commerciante, artigiano, agricoltore)*
- *Collaboratore/Dipendente dell'interessato*
- *Libero professionista (notaio, commercialista, avvocato, agenzia di servizi)*
- *Dipendente di studio professionale*
- *Associazione di categoria*
- *Studente*
- *Altro (specificare) _____*

Data _____

Conformemente a quanto disposto dal D.Lgs. 30 giugno 2003 n.196 i dati del presente questionario vengono trattati in forma anonima e senza alcun collegamento al nominativo dell'utente interpellato. Le risposte verranno utilizzate esclusivamente per l'elaborazione di tabelle statistiche, allo scopo di migliorare la qualità del servizio e renderlo più rispondente alle esigenze degli utenti

GENERALITÀ DELL'UTENTE (Compilazione Facoltativa)

Cognome _____ Nome _____

Azienda/ Associazione/ Studio _____

Indirizzo _____

Telefono _____ Fax _____ e-mail _____

(Il trattamento dei suoi dati personali sarà effettuato conformemente alle disposizioni del D.Lgs. n.196 del 30 giugno 2003, tutelando la sua riservatezza e i suoi diritti di cui all'articolo 7 del sopracitato D.Lgs.. Titolare dei dati è la Camera di Commercio I.A.A. di Catania, Via Cappuccini,2).

Si prega di restituire il questionario debitamente compilato utilizzando esclusivamente gli appositi contenitori collocati: uno nel salone dell'Unisportello e uno all'ingresso di Via Cappuccini n.2.

Si ringrazia per la cortese collaborazione.

2/2