



**AGENZIA DELLE DOGANE  
E DEI MONOPOLI**

Roma, 9 gennaio 2013

## **COMUNICAZIONE**

### **AEO. Esito dell' Indagine di Customer Satisfaction**

Si rendono noti, in allegato alla presente comunicazione, gli esiti dell'Indagine di Customer Satisfaction sul procedimento di certificazione AEO – Authorized Economic Operator prevista nella Convenzione con il Ministro dell'Economia e delle Finanze per il triennio 2012-2014.

*Il Direttore Centrale ad interim  
Ing. Walter De Santis*

**“Firma autografa sostituita a mezzo  
stampa ai sensi dell’art. 3, co, 2 del d.lgs  
39/93”**



## **INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION SUL PROCEDIMENTO DI CERTIFICAZIONE AEO**

4 dicembre 2012

---

## Metodologia di indagine e campione

**MODALITÀ DI RILEVAZIONE:** L'indagine quantitativa è stata realizzata attraverso la conduzione di interviste online tra i soggetti economici che hanno ottenuto la certificazione AEO. Le interviste sono state condotte sulla base di un questionario strutturato elaborato e condiviso con il gruppo di lavoro dell'Agenzia delle Dogane.

La somministrazione dei questionari è avvenuta nel periodo: 25 settembre-15 ottobre 2012.

Successivamente, è stata realizzata una web discussion (focus group qualitativo online) per approfondire gli elementi di criticità rilevati, il 15 novembre 2012.

**CAMPIONE:** Sono stati invitati a partecipare all'indagine tutti i soggetti che hanno ottenuto la certificazione AEO dal 2008 al 30 giugno 2012, pari a 587 contatti. Hanno compilato il questionario 305 soggetti, pari al 52% dei contatti.

I questionari completi compilati sono stati dunque 294. Il margine di errore massimo è pari a  $\pm 3,9\%$ .

Il campione di 305 soggetti intervistati è così distribuito:

Categoria economica di appartenenza:		Definizione dell'impresa:	
impresa industriale	37	persona fisica	3
agente doganale	38	ditta individuale	2
trasportatore/vettore	18	micro-impresa (fino a 9 addetti)	23
depositario	3	PMI (11-50 addetti)	34
terminalista	1	impresa di grande dimensione	36
n.r.	3	n.r.	2

Tipo di certificato AEO posseduto:		Anno di rilascio del certificato AEO:	
AEOC	38	2008	10
AEOS	2	2009	22
AEOF	57	2010	26
n.r.	2	2011	25
		gennaio-giugno 2012	16
		n.r.	2

dati %

## Caratteristiche del campione

Il campione di 305 soggetti intervistati è così distribuito:

Genere:	
maschio	77
femmina	22
n.r.	2

Titolo di studio:	
media inferiore	4
diploma	61
laurea	27
specializzazione post laurea	5
n.r.	3

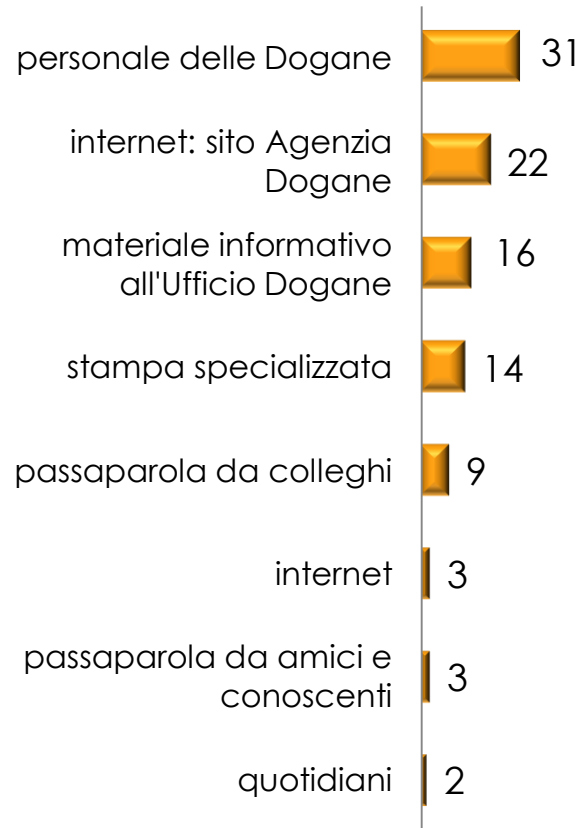
Età:	
25-34 anni	2
35-44 anni	27
45-54 anni	38
55-64 anni	21
piu' di 64 anni	9
n.r.	2

Zona:	
nord ovest	39
nord est	25
centro	17
sud	12
isole	5
n.r.	2

dati %

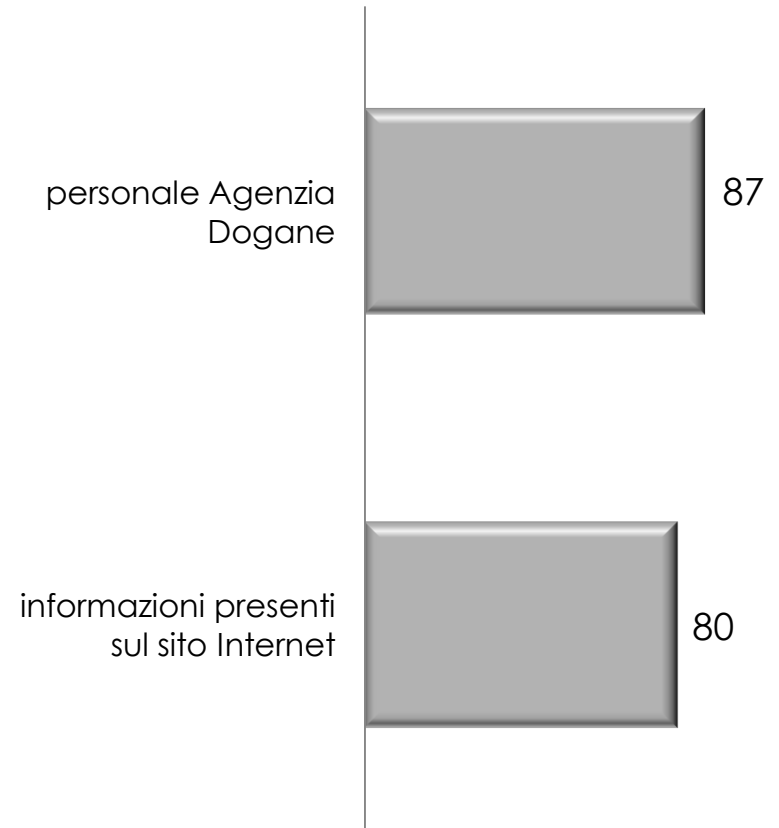
# L'informazione sulla certificazione AEO

## Canali di conoscenza della certificazione:



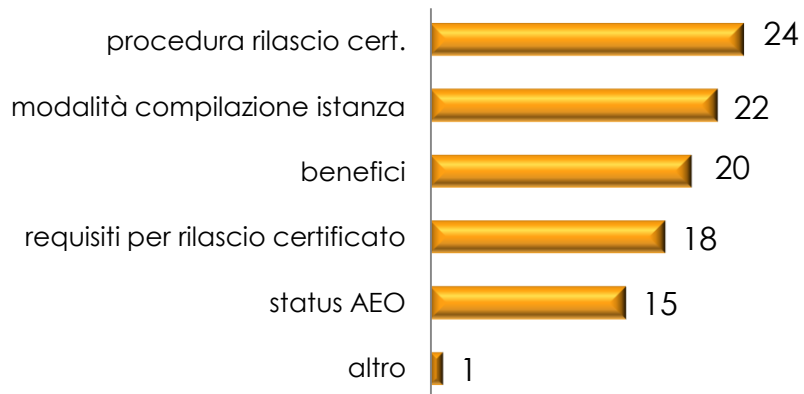
dati %

## Il supporto nella fase preliminare è stato dato da:

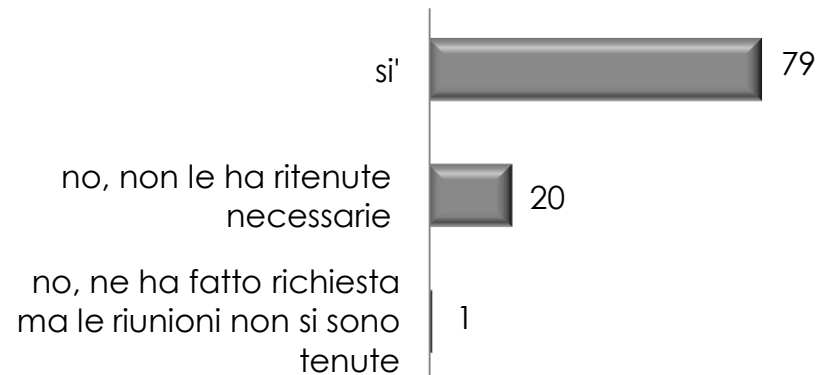


dati %

## Informazioni richieste al personale Dogane:



## Hanno avuto incontri e riunioni con il personale che riceve le istanze o svolge le attività di audit:

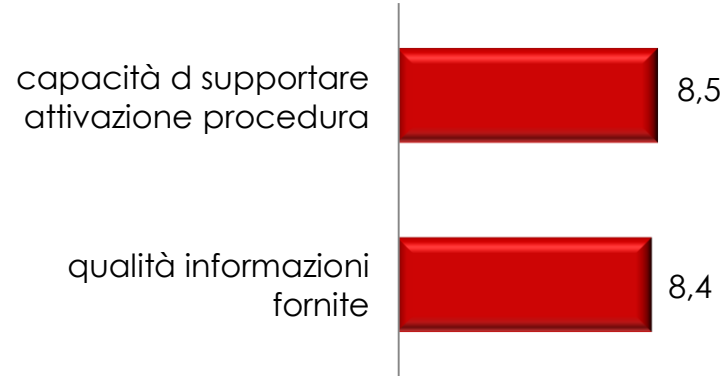


dati %

## Valutazione supporto sito internet

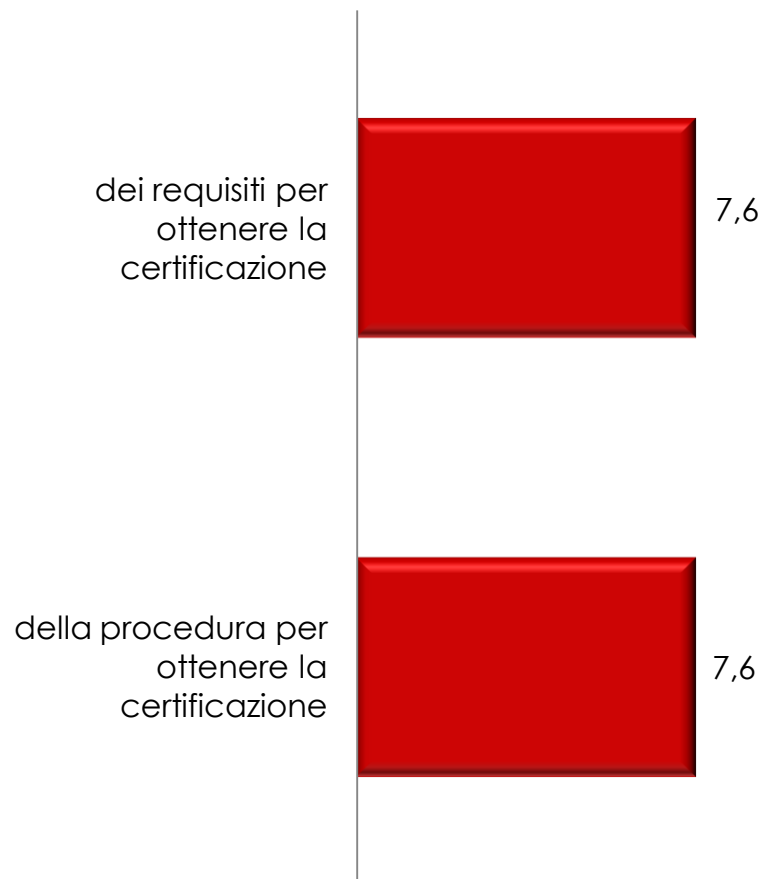


## Valutazione personale Agenzia Dogane:

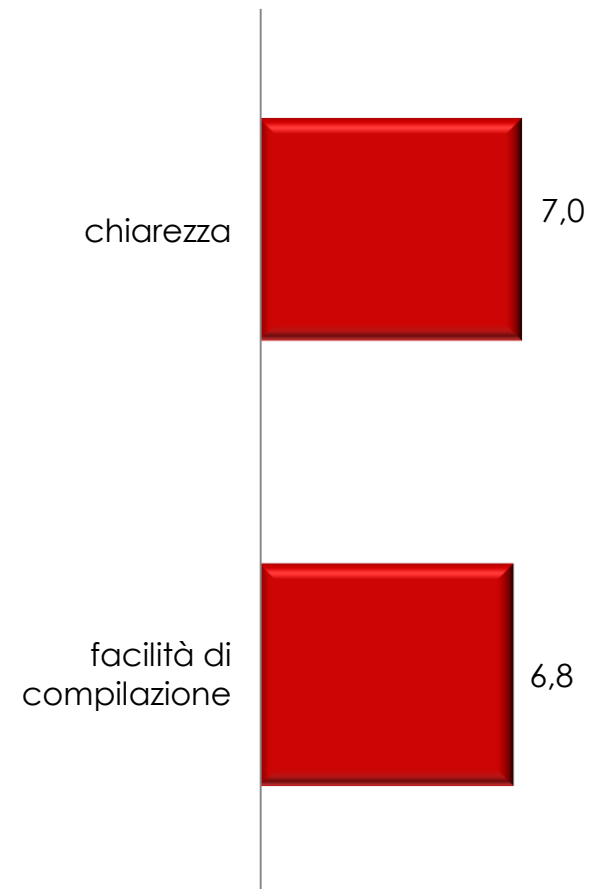


meria scala 1-10

## Valutazioni sulla chiarezza:

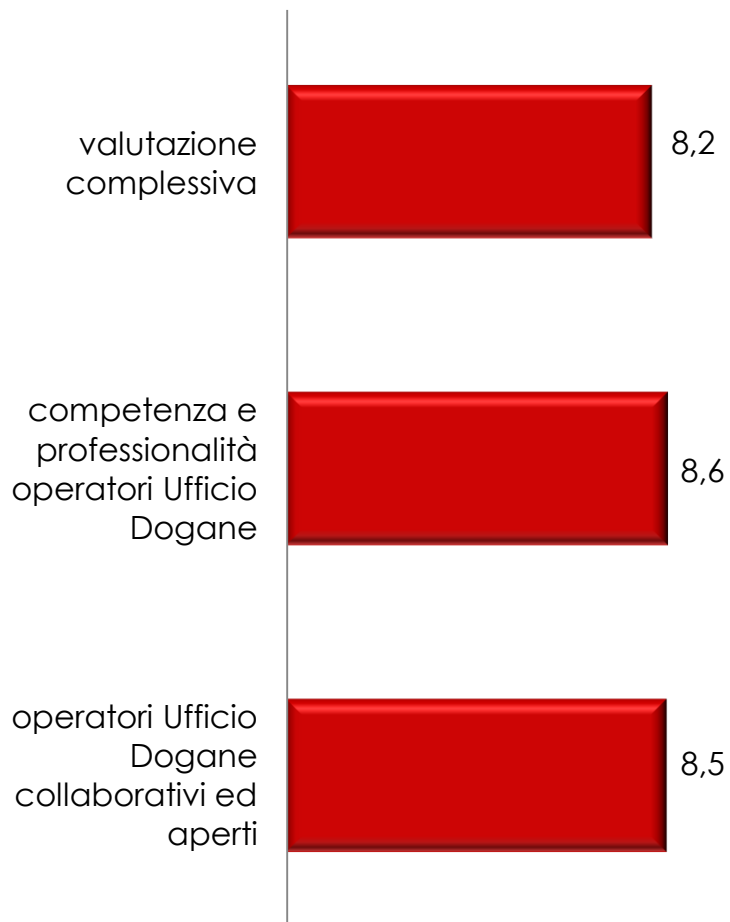


## Valutazioni sulla modulistica:



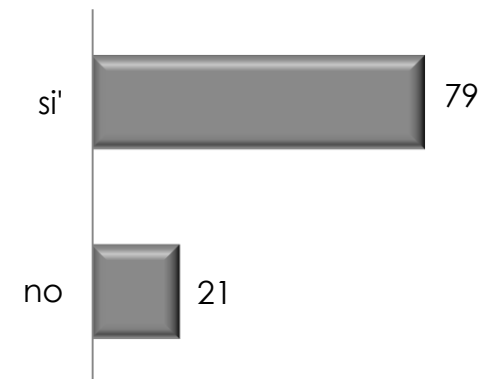
media scala 1-10

## Valutazione dell'attività di audit:

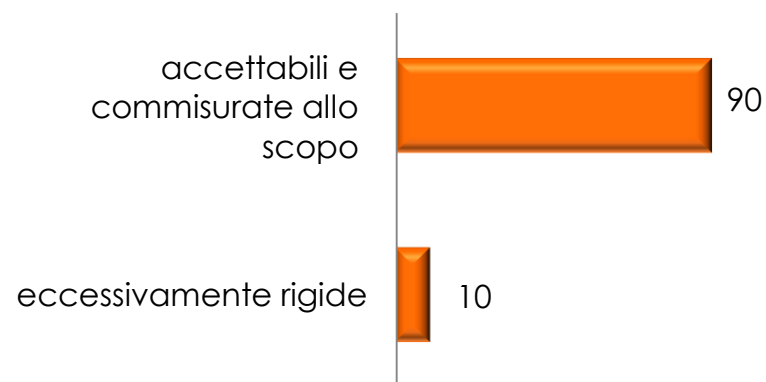


media scala 1-10

## Proposta attività di miglioramento durante la fase di audit:



## Valutazione proposte di miglioramento:



dati %



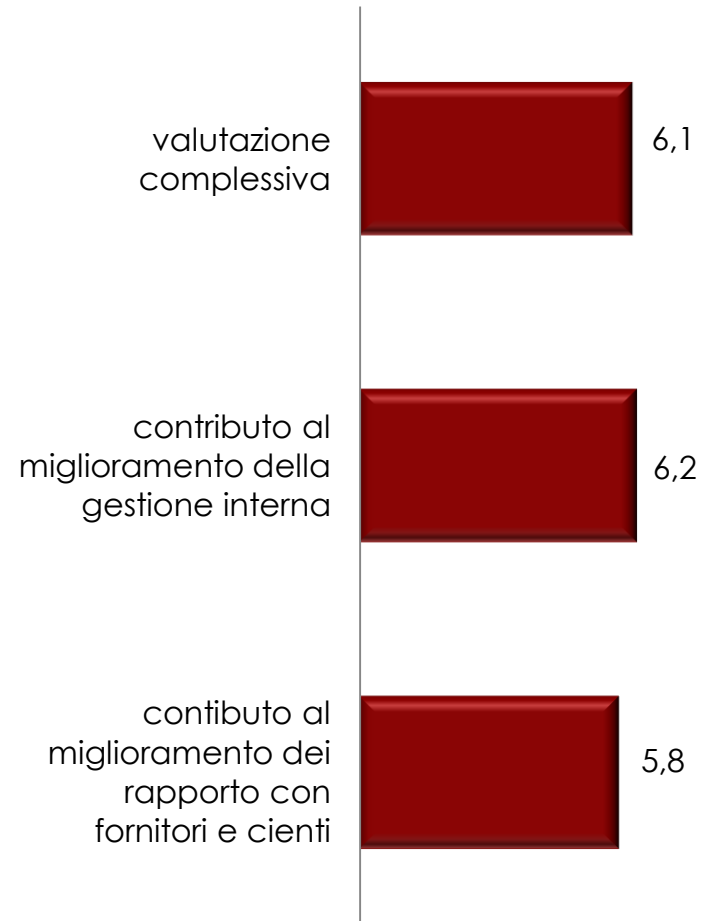
# I benefici

## Benefici attesi prima dell'ottenimento della certificazione:



media scala 1-10

## Valutazione dei benefici della certificazione AEO:



dati %

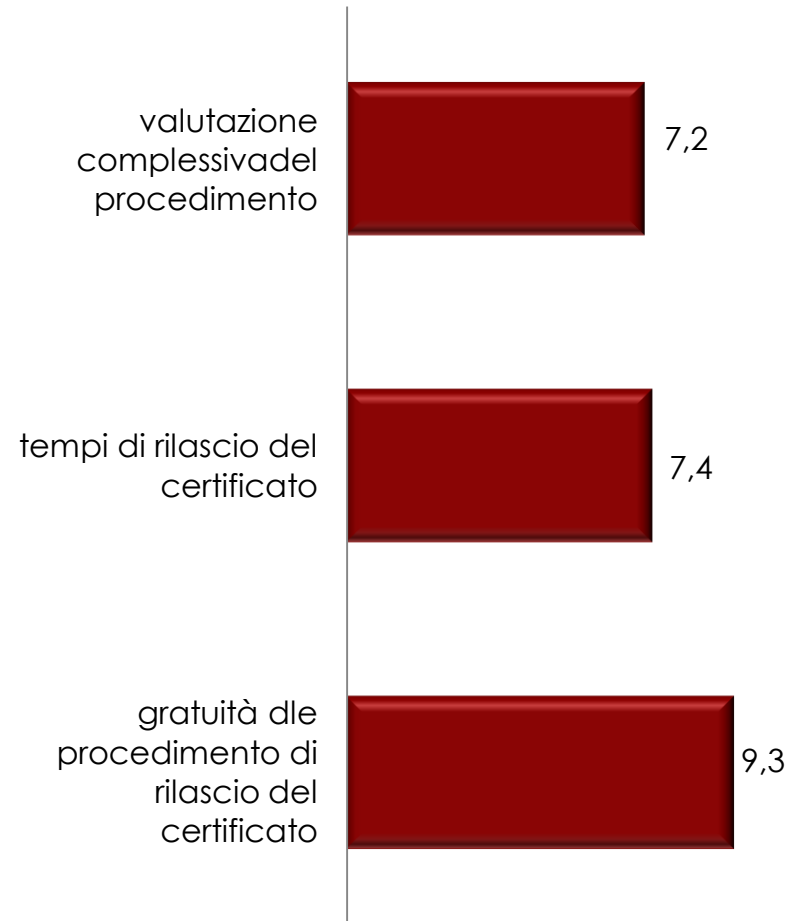
# Investimenti e giudizio complessivo sul procedimento

## Investimenti in vista dell'ottenimento della certificazione:



meria scala 1-10

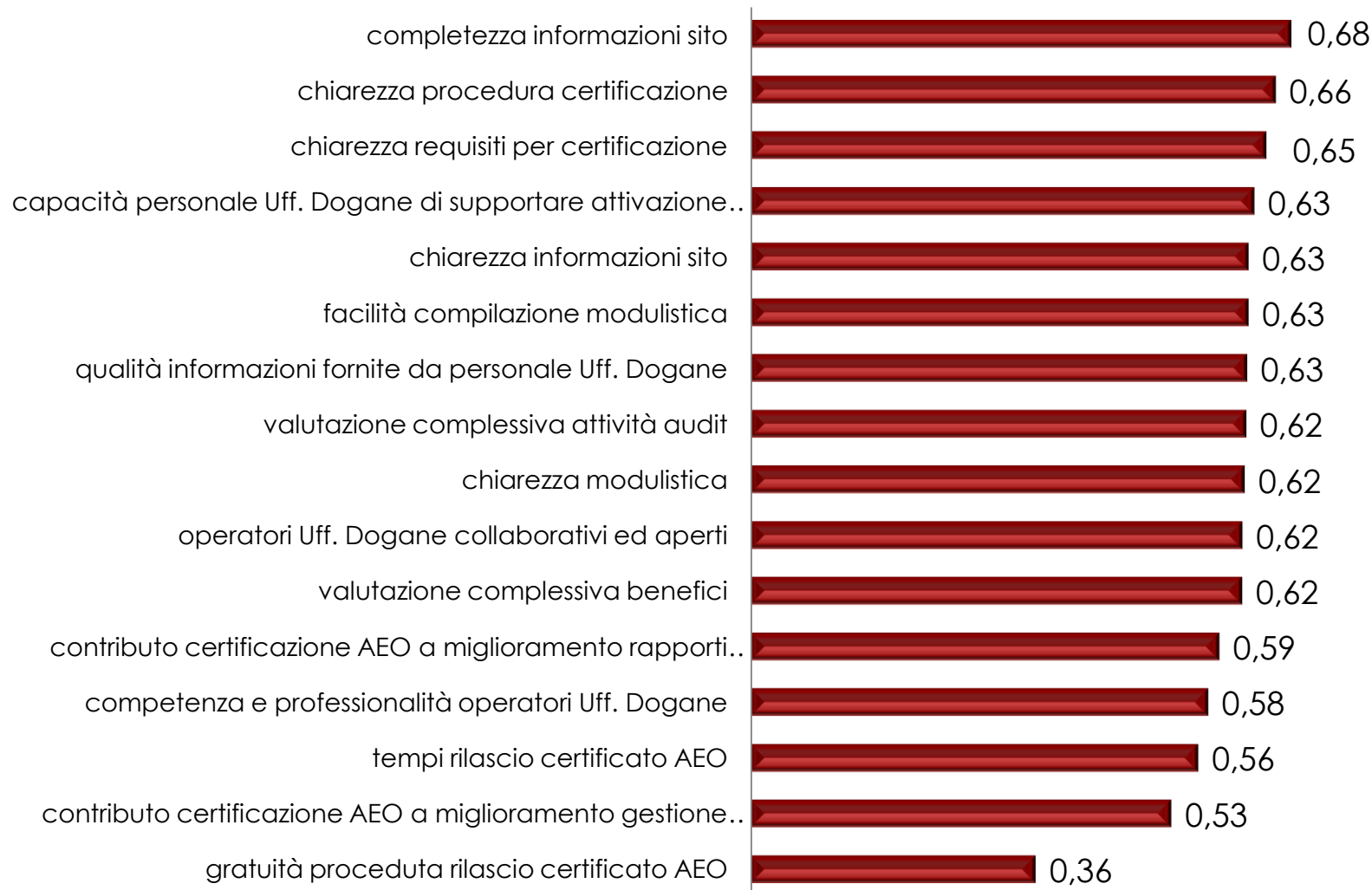
## Valutazione del procedimento per ottenere la certificazione AEO:



dati %

## Componenti rilevanti della procedura- gerarchia d'importanza

Le componenti più impattanti sulla soddisfazione complessiva espressa la procedura di rilascio del certificato AEO sono state ricavate attraverso l'analisi della correlazione di ciascuna componente con il giudizio complessivo sull'applicativo.



valori compresi tra -1 e +1

## La certificazione AEO: le priorità d'intervento

Le priorità d'intervento sono definite dall'incrocio tra la capacità di ciascun aspetto monitorato di incidere sulla soddisfazione complessiva e il livello di soddisfazione espresso.

Posto che la procedura per l'ottenimento della certificazione si presenta nell'insieme soddisfacente, vi sono comunque degli spazi di miglioramento che vanno attentamente discriminati sulla base delle priorità assegnate.

L'area di **intervento prioritario**, che contiene quegli aspetti sui quali è più opportuno intervenire per migliorare la percezione complessiva, raccoglie:

- la chiarezza delle informazioni contenute nel sito e della modulistica;
- la facilità di compilazione della modulistica;
- i benefici ottenuti.

L'area di **mantenimento**, nella quale l'applicativo già risponde alle attese degli utenti e rispetto alla quale va confermato l'impegno fin qui profuso, comprende:

- la chiarezza della procedura e dei requisiti necessari per ottenere la certificazione;
- la completezza delle informazioni sul sito internet;
- alcuni elementi relativi al personale (capacità collaborativa, supporto, qualità delle informazioni veicolate).

## La certificazione AEO: le priorità d'intervento

L'area di **valorizzazione**, che riguarda aspetti valutati, in media, più positivamente ma scarsamente impattanti sulla soddisfazione complessiva contiene:

- la gratuità del procedimento;
- la competenza e la professionalità degli operatori.

Su questi aspetti, punti di forza del servizio la cui rilevanza è scarsamente percepita, va valorizzata la salienza.

L'area di **intervento utile**, al cui interno ritroviamo aspetti non pienamente soddisfacenti ma che pesano poco sulla soddisfazione complessiva, contiene:

- i tempi di rilascio della certificazione;
- il contributo del certificato AEO al miglioramento dei rapporti con clienti e fornitori e alla gestione interna.

Su questi aspetti, pur relativamente meno insoddisfacenti, va posta attenzione ma non in modo prioritario vista la loro relativa influenza sulla soddisfazione complessivamente espressa verso la procedura di certificazione.

## Mapa priorità d'intervento sulla certificazione AEO– Guida alla lettura

Nella mappa delle priorità d'intervento individuiamo 4 quadranti a seconda della combinazione tra impatto (“importanza”) e soddisfazione. L'incrocio degli assi corrisponde al valore medio per la correlazione (0,60; asse x) e la soddisfazione (7,57; asse y).

I quadranti di “sinistra”

raccogliono gli ambiti di servizio relativamente meno importanti nella determinazione della soddisfazione dei clienti.

Le indicazioni sono quelle di **OTTIMIZZARE** il servizio.

### **INTERVENTO UTILE** (*importanza e soddisfazione inferiore alla media*)

All'interno di questo quadrante sono contenuti degli elementi a minor impatto sulla soddisfazione, su cui non è necessario agire prioritariamente ma che vanno ‘amministrati’ per evitare che i rischi in essi contenuti si trasformino in aree di insoddisfazione reale.

### **VALORIZZARE** (*importanza inferiore alla media e soddisfazione superiore alla media*)

Si tratta del quadrante in cui si posizionano gli item che impattano meno sulla soddisfazione complessiva, pur registrando buoni livelli di performance. L'indicazione è quella di valorizzare tali ambiti, accrescendone la salienza.

I quadranti di “destra”

raccogliono gli ambiti di servizio più importanti nella determinazione della soddisfazione dei clienti.

Le indicazioni sono quelle di mantenere o intensificare l'impegno, in altre parole di **INVESTIRE**

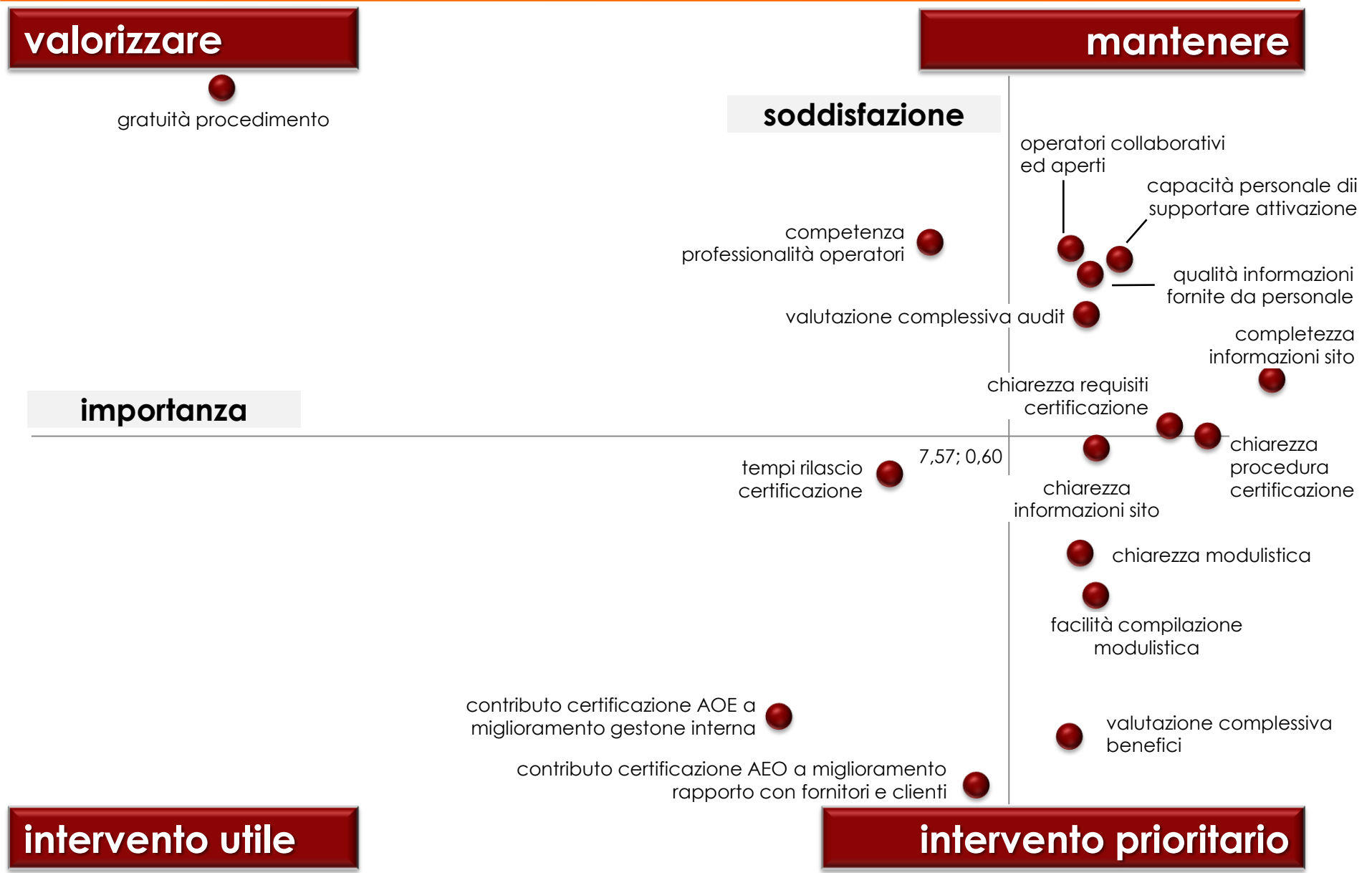
### **INTERVENTO PRIORITARIO** (*importanza superiore alla media e soddisfazione inferiore alla media*)

Si tratta del quadrante più critico: le aspettative dei clienti sono elevate e i servizi erogati non sono adeguati alle attese.

### **MANTENERE** (*importanza e soddisfazione superiore alla media*)

All'interno di questo quadrante si posizionano le caratteristiche rispetto alle quali la performance del servizio è più allineata rispetto alle aspettative. Vista l'importanza elevata rivestita da tali elementi è essenziale mantenere l'impegno.

# Mappa delle priorità d'intervento sulla procedura di certificazione AEO



## In sintesi. Le indicazioni degli operatori certificati.

La procedura di certificazione AEO soddisfa, in termini generali, le esigenze degli operatori economici.

Vi sono però alcuni ambiti di miglioramento, evidenti dalla ricerca quantitativa, rispetto ai quali possiamo individuare delle indicazioni specifiche, utili ad orientare l'azione, date dagli stessi operatori certificati che hanno partecipato alla fase di indagine qualitativa (il focus group online).

1. La **fase di attivazione della procedura** viene adeguatamente supportata sia da parte del personale delle Dogane che da parte del sito internet.

Le indicazioni che vengono dagli operatori sono quelle di **semplificare il linguaggio e i contenuti del sito** (più per addetti ai lavori che per gli operatori) e di **organizzare i materiali in relazione alla tipologia di operatore**.

Dicono:

*«Il sito è strutturato sulla falsa riga di quello delle Agenzie delle Dogane, a volte un po' troppo "per gli addetti ai lavori". Mi spiego: spesso ti rimanda alle varie direttive CEE, norme e quant'altro, mentre tu spesso necessiti di risposte semplici e chiare.»*

*«L'abbiamo trovata troppo generica. Dovrebbe essere divisa, per produttori, operatori doganali e spedizionieri.»*



## In sintesi. Le indicazioni degli operatori certificati.

2. La **modulistica**, uno degli aspetti relativamente meno soddisfacenti, andrebbe resa **più chiara e facilmente interpretabile**, anche qui distinguendo tra tipologie di operatori economici. In un caso, **un soggetto ha creato una sorta di manuale della procedura** strutturato per organizzare le domande degli orientamenti: tale sistematizzazione, pur complessa, sembra avere avuto effetti positivi sia nell'ottenimento della certificazione sia per il controllo sul possesso dei requisiti anche in fase di riconferma della stessa, sia per aumentare la conoscenza della propria azienda e dell'attività.

Dicono:

*«Potrebbe essere utile diversificare e semplificare la modulistica indirizzandosi più direttamente a:-aziende commerciali-aziende manifatturiere-logistica-servizi; credo sarebbe meno dispersivo e più immediato»*

*«Il primo impatto che ho avuto con la modulistica per l'ottenimento della certificazione mi ha un po' spaventata, soprattutto la parte relativa agli orientamenti. E poi ho avuto l'idea di utilizzare gli stessi per la stesura di un 'manuale' che richiama esattamente sezioni e sottosezioni della TAXUD/2006/1450. L'ho diviso in 5 sezioni. Es. Sezione I - Informazione Azienda: Fatturato annuo, profitti e perdite, etc. Ogni anno, prima del post audit per il mantenimento dello status, vado a modificare le parti richieste e le consegno al team degli auditors. E' stato un lavorone, ma molto soddisfacente. Così facendo ho anche "procedurato" l'Amministrazione i Sistemi Informatici che restano sempre fuori da qualsiasi certificazione di sistema tipo ISO, etc.»*

*«Pur avendo una certa complessità, anche dovuta alla vasta gamma di domande, devo affermare che alla fine del procedimento l'utente conosce meglio la propria realtà commerciale»*

## In sintesi. Le indicazioni degli operatori certificati.

3. I benefici per l'operatore sono l'elemento più delicato di tutta la procedura, essendone il motore. Presso gli operatori non è così facile apprezzarli, specie per gli agenti doganali e le micro imprese. Questo fatto va messo in relazione innanzitutto con le aspettative, che in genere riguardano una minore frequenza dei controlli e un rapporto più collaborativo con l'Agenzia delle Dogane, non soltanto sullo specifico delle operazioni legate alla procedura. Molto importanti le ricadute sui rapporti con i clienti.

Dicono:

*«anche noi abbiamo riscontrato qualche controllo documentale in meno rispetto agli altri anni»*

*«Venuti a conoscenza della 'nascita' dell' AEO abbiamo deciso di attivare la procedura per ottenere la certificazione spinti dalla convinzione che i benefici alla nostra azienda fossero concreti e tangibili "anche" per le verifiche ed il monitoraggio di processi dell'azienda necessari per il suo ottenimento. Avevamo dubbi su quanta collaborazione e disponibilità avessimo potuto avere dai funzionari dell'Agenzia delle Dogane ... ma siamo stati smentiti. Il giudizio finale è positivo.»*

*«Benefici attesi: minori controlli fisici sulla merce e tempi di risposta per l'ottenimento delle autorizzazioni doganali più brevi.»*

*«Ma anche nella convinzione che ciò potesse essere un canale di reciproco dialogo e non meramente ispettivo. In effetti, già durante l'attivazione della procedura con il primo incontro avuto con i funzionari ho potuto constatare l' ampia disponibilità alle "varie ed eventuali" nonché alla competenza con la quale è stata indirizzata la procedura stessa.»*

*«Abbiamo deciso di attivare la procedura perche pressati da alcuni nostri importanti clienti. Ora per noi risulta essere un buon biglietto da visita presso tutta la nostra clientela.»*

## In sintesi. Le indicazioni degli operatori certificati.

Nella pratica, tuttavia, sembrano esserci dei limiti:

- il possesso della certificazione non dà un reale vantaggio competitivo all'operatore, poiché non dà valore aggiunto nelle gare né ne viene riconosciuto il valore economico come marchio di qualità.

*«Noi abbiamo trovato che ci sono i clienti che dicono di dare preferenza ad una azienda AEO ma non sono disposti a pagare i costi più alti che un azienda AEO deve praticare se lavora con etica e coscienza.»*

*«forse occorre accelerare la risonanza di tale certificazione anche solo a livello comunitario, in modo che ogni azienda qualificata AEO abbia un "valore aggiunto".»*

*«certo, (la certificazione AEO dovrebbe essere) un po' come quando partecipiamo a gare di appalto, dove occorre presentare determinati requisiti e certificazioni.»*

- vi sarebbe una certa disomogeneità tra i vari Uffici delle Dogane, alcuni più, altri meno attenti alla certificazione AEO.

*«Credo servirebbe una più ampia collaborazione tra i vari Uffici della Dogana. Come è possibile che in alcune Regioni le Società certificate AEO sono esentate dal prestare talune garanzie, mentre in altre solo per rinnovare una Fidejussione viene chiesta la camera di commercio, antimafia ecc. ecc.?.»*

*«Bisognerebbe colmare il divario di conoscenze che esiste tra i Funzionari Doganali addetti al rilascio della certificazione e quelli degli Uffici operativi ( verifiche, gestioni e tributi, ricevitoria). Fare cioè un bel corso di aggiornamento per tutti così riusciremo a capire se AEO vuol dire OPERATORE ECONIMICO AUTORIZZATO o altro ..»*

## In sintesi. Le indicazioni degli operatori certificati.

- Non è sempre facile fare comprendere ai fornitori la necessità della certificazione e coinvolgerli nella procedura, come dovrebbe avvenire.

*«Molti dei ns. fornitori sono qualificati ISO ma non seguono le formalità per l'export, quindi la mole di lavoro iniziale per ottemperare correttamente (operazioni triangolari: lettera di incarico, mandato spedizioniere, dichiarazione di sicurezza etc) è stata pesante. Dall'ottenimento della certificazione AEOF in gennaio 2012, i ns. fornitori hanno realizzato di essere parte di una filiera, quindi hanno collaborato a snellire tutta la documentazione a loro richiesta. Spesso si verifica anche un confronto sulla normativa da seguire ed emergono sempre delucidazioni e chiarimenti che vanno ad incidere sulla dinamica dell'operazione.»*

*«In generale però sono pochi i clienti/fornitori a cui interessa inserirsi in una catena di logistica AEO»*

Più in generale, si sollecita l' Agenzia delle Dogane a mantenere un rapporto più stretto con gli operatori certificati, sia per rendere loro noti gli aggiornamenti relativi agli accordi sia, più nello specifico, per mantenere una collaborazione aperta con gli operatori e sostenerli nelle loro scelte.

*«Desidererei che l'Agenzia delle Dogane comunicasse più frequentemente con gli AEO, informandoli dei vari accordi stipulati e dei possibili vantaggi che gli stessi hanno verso i paesi terzi. Da quando siamo certificati abbiamo ricevuto solo notifica dell'accordo con il Giappone e basta.»*

## Appendice 1 - Il modello di customer satisfaction di Swg SATIND

Per l'analisi della customer satisfaction dalla procedura per la certificazione AEO è stato utilizzato il modello di analisi di SWG SATIND.

La metodologia complessiva proposta si basa su un approccio statistico fondato sul seguente assunto:

La **soddisfazione** complessiva è un concetto composito che dipende da molti fattori, alcuni oggettivi e misurabili, altri no (quali ad esempio la qualità della relazione, dell'assistenza: elementi percettivi legati al giudizio di ogni singolo intervistato).

Pertanto, si utilizzano i **giudizi sui singoli aspetti qualitativi in cui viene scomposto il servizio** (*fattori della qualità*) per individuare le **variabili latenti** che influenzano la soddisfazione.

Nel significato di variabile latente, si trova il concetto che **alcuni "fattori della qualità" influenzano molto più la soddisfazione complessiva rispetto ad altri: in tale modo si identifica il livello delle aspettative senza costringere l'intervistato ad una concettualizzazione poco spontanea.**

L'**obiettivo finale** è quello da un lato di determinare i livelli di soddisfazione, dall'altro lato di individuare gli aspetti sottostanti la soddisfazione e la misura della loro influenza.

La metodologia SATIND, proprio per il mix di valutazioni di soddisfazione e di elementi impliciti di importanza, consente di realizzare l'obiettivo di misurare la Customer Satisfaction non fermandosi al piano superficiale dell'indagine, la 'pagella dei servizi erogati, ma superandolo in un'ottica di restituzione operativa dei dati raccolti.

## Appendice 2 - Il questionario di rilevazione - 1

Acquisizione consenso al trattamenti dei dati personali.

L'indagine coinvolge gli Operatori Economici Autorizzati il cui certificato e' stato rilasciato dall'Agenzia delle Dogane e riguarda la valutazione della procedura di rilascio della certificazione e la soddisfazione per la certificazione.

Dom. 1 Come è venuto a conoscenza della possibilità di ottenere la certificazione AEO? Quali canali informativi ha utilizzato?

- tv
- radio
- quotidiani
- stampa specializzata
- internet
- internet: sito dell'Agenzia delle Dogane
- passaparola: lo ha saputo da colleghi
- passaparola: lo ha saputo da amici e conoscenti
- ha visto del materiale informativo all'Ufficio delle Dogane
- è stato informato dal personale delle Dogane
- preferisco non rispondere

Dom. 2 Nella fase preliminare all'attivazione della procedura per ottenere la certificazione:

- ha utilizzato le informazioni presenti sul sito Internet
- e' stato supportato dal personale dell'Agenzia delle Dogane
- sì
- no
- preferisco non rispondere

Dom. 3 (se sito internet) Utilizzando una scala da 1 (minimo) a 10 (massimo), Lei come valuta la chiarezza delle informazioni fornite dal sito internet?

- 1-10
- preferisco non rispondere

Dom. 3 (se sito internet) Utilizzando una scala da 1 (minimo) a 10 (massimo), Lei come valuta la completezza delle informazioni fornite dal sito internet?

- 1-10
- preferisco non rispondere

Dom. 4 (se personale Dogane) Quali informazioni ha richiesto al personale delle Dogane?

- informazioni sullo status di AEO
- informazioni sulla modalità di compilazione dell'istanza
- informazioni sui requisiti necessari per il rilascio del certificato

AEO

- informazioni sulla procedura di rilascio della certificazione

AEO

- informazioni sui benefici
- altro
- preferisco non rispondere

Dom. 5 (se altro) Quali altre informazioni?

Dom. 6 (se personale Dogane) Nella fase preliminare all'attivazione della procedura, ha avuto degli incontri e delle riunioni con il personale che riceve le istanze o svolge le attività di audit?

- no, non le ha ritenute necessarie
- no, ne ha fatto richiesta ma le riunioni non si sono tenute
- sì
- preferisco non rispondere

Dom. 7 (se personale Dogane) Utilizzando una scala da 1 (minimo) a 10 (massimo), Lei come valuta la capacità del personale dell'Ufficio delle Dogane di supportare l'attivazione della procedura?

- 1-10
- preferisco non rispondere

Dom. 8 (se personale Dogane) Utilizzando una scala da 1 (minimo) a 10 (massimo), Lei come valuta la qualità delle informazioni che Le ha fornito il personale dell'Ufficio delle Dogane?

- 1-10
- preferisco non rispondere

Dom. 9 Nell'insieme, direbbe che i requisiti richiesti alle aziende per ottenere la certificazione AEO sono chiari? Utilizzi un voto in una scala da 1 (min) a 10 (max).

- preferisco non rispondere

Dom. 10 Nell'insieme, direbbe che la procedura per ottenere la certificazione AEO è chiara? Utilizzi un voto in una scala da 1 (min) a 10 (max).

- 1-10
- preferisco non rispondere

## Appendice 2 - Il questionario di rilevazione - 2

Dom. 11 Parliamo della modulistica per la presentazione della domanda di certificazione AEO. Utilizzando una scala da 1 (minimo) a 10 (massimo), Lei come valuta la chiarezza della modulistica?

- 1-10
- preferisco non rispondere

Dom. 12 E come valuta la facilità di compilazione della modulistica?

- 1-10
- preferisco non rispondere

Dom. 13 Parliamo della fase di audit svolta dall'Ufficio delle dogane che si svolge durante il procedimento di rilascio del certificato AEO. Utilizzando una scala da 1 (minimo) a 10 (massimo), Lei come valuta complessivamente l'attività di audit?

- 1-10
- preferisco non rispondere

Dom. 14 E, sempre in una scala da 1 a 10, quanto sono stati collaborativi ed aperti alle sue osservazioni gli operatori dell'Ufficio delle Dogane durante la fase di audit?

- 1-10
- preferisco non rispondere

Dom. 15 E, sempre in una scala da 1 a 10, quanto sono stati competenti e professionali gli operatori dell'Agenzia delle Dogane durante la fase di audit?

- 1-10
- preferisco non rispondere

Dom. 16 Durante l'attività di audit, sono state proposte delle attività di miglioramento alla sua azienda per ottenere la certificazione AEO?

- si'
- no
- preferisco non rispondere

Dom. 17 (se sono state proposte) E giudica queste proposte di miglioramento:

- accettabili e commisurate allo scopo
- eccessivamente rigide
- preferisco non rispondere

Dom. 18 In particolare, la sua azienda ha dovuto effettuare degli investimenti per il soddisfacimento dei criteri AEO?

organizzativi/strutturali

- si', altro
- no
- preferisco non rispondere

Dom. 19 (se altro) Quale altro investimento in particolare?

Parliamo ora dei benefici ottenuti dalla sua azienda grazie alla Certificazione AEO.

Dom. 20 Prima di attivare la procedura per ottenere la certificazione, quali erano le attese rispetto ai benefici che avrebbe ottenuto?

- ridurre i tempi per lo sdoganamento
- ridurre i costi per lo sdoganamento
- ridurre il personale dell'azienda dedicato allo

sdoganamento

- migliorare i rapporti con i fornitori
- migliorare i rapporti con i clienti
- altro
- non sa-non risponde

Dom. 21 (se altro) Quale altro beneficio?

Dom. 22 Parliamo ora dei benefici ottenuti dalla sua azienda grazie alla Certificazione AEO. In una scala da 1 (min) a 10 (max) Lei come valuta complessivamente i benefici per la sua azienda derivati dalla certificazione AEO?

- 1-10
- preferisco non rispondere

Dom. 23 Sempre in una scala da 1 (min) a 10 (max), la certificazione AEO quanto ha contribuito a migliorare la gestione interna della sua azienda?

- 1-10
- preferisco non rispondere

Dom. 24 Sempre in una scala da 1 (min) a 10 (max), la certificazione AEO quanto ha contribuito a migliorare i rapporti con i fornitori ed i clienti della sua azienda?

- 1-10
- preferisco non rispondere

Dom. 25 Valuti ora complessivamente il procedimento per ottenere la certificazione AEO. In una scala da 1 (min) a 10 (max) come valuta nell'insieme il procedimento?

- 1-10
- preferisco non rispondere

## Appendice 2 - Il questionario di rilevazione - 3

Dom. 26 E come valuta i tempi di rilascio del certificato AEO da parte dell'Agenzia delle Dogane?

- 1-10
- preferisco non rispondere

Dom. 27 E come valuta il fatto che il procedimento di rilascio del certificato AEO sia gratuito?

- 1-10
- preferisco non rispondere

Dom. 28 Categoria economica di appartenenza:

- impresa industriale
- agente doganale
- trasportatore/vettore
- depositario
- terminalista
- preferisco non rispondere

Dom. 29 Tipo di certificato AEO posseduto:

- AEOC
- AEOS
- AEOF
- preferisco non rispondere

Dom. 30 Anno di rilascio del certificato AEO:

- 2008
- 2009
- 2010
- 2011
- gennaio-giugno 2012
- preferisco non rispondere

Dom. 31 Definizione dell'impresa:

- persona fisica
- ditta individuale
- micro-impresa (fino a 9 addetti)
- PMI (11-50 addetti)
- impresa di grande dimensione
- preferisco non rispondere

Dom. 32 Lei e':

- maschio
- femmina
- preferisco non rispondere

Dom. 33 Et :

- 18-24 anni
- 25-34 anni
- 35-44 anni
- 45-54 anni
- 55-64 anni
- piu' di 64 anni
- preferisco non rispondere

Dom. 34 Titolo di studio:

- elementare/nessun titolo di studio
- media inferiore
- diploma
- laurea
- specializzazione post laurea
- preferisco non rispondere

Dom. 35 Zona:

- nord ovest
- nord est
- centro
- sud
- isole
- preferisco non rispondere





[www.swg.it](http://www.swg.it) | [info@swg.it](mailto:info@swg.it) | [pec: info@pec.swg.it](mailto:info@pec.swg.it)

Trieste, via S. Francesco 24, 34133 – t +39.040.362525 – f +39.040.635050  
Milano, via G. Bugatti 7/A 20144 – t +39.02.43911320 – f +39.040.635050

Elisa Simsig  
[elisa.simsig@swg.it](mailto:elisa.simsig@swg.it)

SWG srl ha scelto di certificarsi nel 1999. È stata tra le prime società del settore a farlo, cogliendo quella che sarebbe stata la linea adottata dall'associazione internazionale della categoria. La certificazione UNI EN ISO 9001:2008 ricomprende tutta l'attività di ricerca, anche quella più recente legata al mondo Internet.

La società è membro di due organizzazioni di categoria: ESOMAR e ASSIRM. ESOMAR è l'associazione internazionale della ricerca di mercato e di opinione; svolge un'intensa attività formativa, normativa, regolamentare e rappresentativa della categoria con le istanze pubbliche e private (Unione europea, Stati, associazioni imprenditoriali). ASSIRM è l'omologa associazione italiana; svolge un'intensa attività legata ai problemi e alle necessità delle società di ricerca, con particolare attenzione al tema della qualità. È interlocutore della Pubblica Amministrazione e del mondo delle imprese private per i diversi aspetti dell'espletamento del lavoro di ricerca. SWG fa parte dal 2007 del consiglio direttivo dell'associazione.

SWG fa, inoltre, parte di un network internazionale di società di ricerca indipendenti INTERSEARCH - che non fanno parte di gruppi multinazionali; la partecipazione a questa rete consente uno scambio di esperienze e conoscenze e una possibilità di compiere lavori a carattere internazionale.

---