



**Camera di Commercio Industria
Artigianato e Agricoltura Bergamo**

Al servizio dei valori bergamaschi

**INDAGINE DIRETTA SULLA
PERCEZIONE DELLA QUALITÀ
DEI SERVIZI FORNITI DAL
REGISTRO IMPRESE NEGLI UFFICI
DI PIAZZA DELLA LIBERTA' DI
BERGAMO**

NOVEMBRE 2004

24121 BERGAMO - LARGO BELOTTI, 16 - TEL 035/4225.363 - FAX 035/270.141
e-mail: urp@bg.camcom.it

Sommario

Compendio dei risultati	2
1. Frequenza di utilizzo dei servizi	4
2. Modalità di accesso ai servizi/informazioni degli uffici	12
3. Valutazione della funzionalità degli uffici	18
4. Modalità di comunicazione/informazione degli uffici	41
5. Ruolo e professione del compilatore	47
6. Osservazioni e suggerimenti	50
Appendice: note metodologiche e questionario	52

Compendio dei risultati

La Camera di Commercio sta attuando un programma di *monitoring* periodico della soddisfazione dell'utenza esterna e interna.

Dopo l'indagine presso un campione di imprese della provincia sulla percezione dell'immagine dell'ente, la Camera di Commercio vuole verificare il livello di gradimento dell'utenza per i servizi offerti presso gli sportelli dei singoli uffici.

Il lavoro è iniziato, nel marzo 2003, con la valutazione dei servizi offerti dall'Ufficio per il commercio con l'estero e dall'Ufficio internazionalizzazione e promozione delle imprese all'estero.

E' proseguito poi con il sondaggio sui servizi forniti dal Registro Imprese negli uffici di Piazza della Libertà (Registro Imprese e Attività complementari del Registro Imprese), **oggetto della presente indagine**.

Sono stati interpellati gli utenti che hanno avuto accesso ai servizi nel periodo dal **2 novembre al 17 dicembre 2004**, termine poi prorogato al **14 gennaio 2005**.

Il questionario era disponibile agli sportelli di piazza della Libertà. Per 20 giorni, inoltre, un addetto camerale li ha distribuiti personalmente agli utenti. Per la restituzione sono stati utilizzati i Box PuntIncontro collocati sia al Registro Imprese che in altri uffici dell'ente.

I questionari restituiti sono stati **219**.

E' stata valutata, oltre che la frequenza di utilizzo dei servizi, anche la funzionalità degli stessi.

Si riportano, in sintesi, le principali indicazioni emerse dalla elaborazione dei questionari dell'indagine, da cui emerge un'immagine complessivamente positiva dell'attività svolta dai due uffici situati in piazza della Libertà.

- La funzionalità degli uffici viene giudicata *buona* per tutti i parametri previsti dalla domanda 3, con l'unica eccezione del tempo di attesa (buono per il 42,9%, sufficiente per il 43,8%).
- Punti di forza sono la competenza e la cortesia del personale, per le quali viene espressa elevata soddisfazione.
- Dalle risposte fornite alle domande "aperte" emergono richieste relative ad un potenziamento del servizio informazioni.
- Lo strumento di contatto più utilizzato, per il quale viene anche espressa elevata soddisfazione, è lo *Sportello*, seguito dalle *Pagine sul sito web camerale*.

Nelle pagine seguenti si fornisce un commento più dettagliato sulle risposte fornite alle singole domande. Viene fornito prima il grafico complessivo per tutte le voci previste dalla domanda, e poi le tabelle e i grafici per le singole voci.

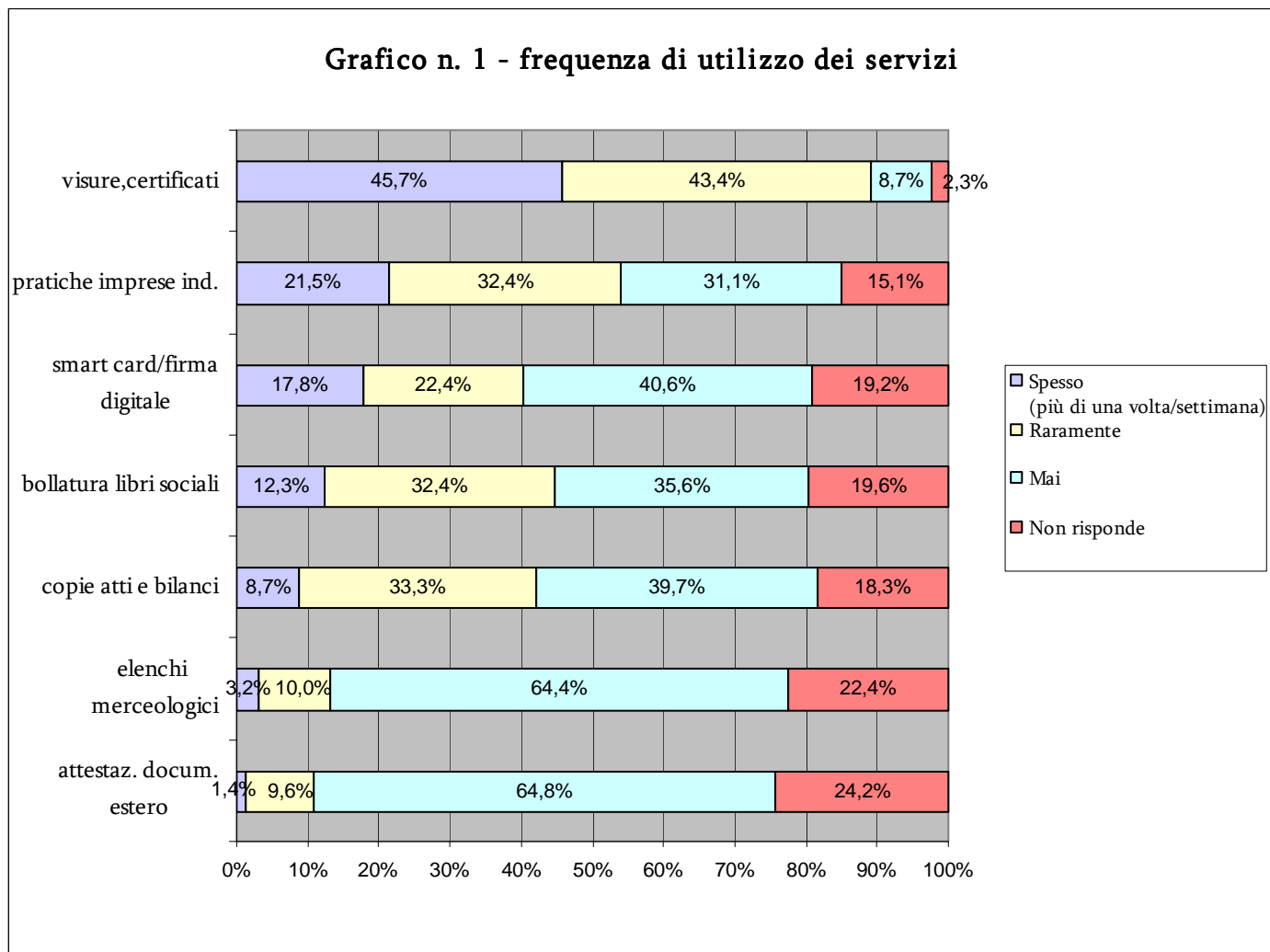
Nel presente rapporto non sono state riprese tutte le elaborazioni ma solo quelle generali. Quelle particolari sono state considerate solo quando si sono evidenziati scostamenti significativi rispetto al dato medio.

INDAGINE

Frequenza di utilizzo dei servizi offerti dall'ufficio

Domanda 1 – Con che frequenza utilizza i seguenti servizi?

I valori del grafico n. 1 evidenziano la **frequenza di utilizzo** delle diverse attività offerte agli sportelli.



I servizi meno richiesti risultano le “attestazioni su documenti per l'estero”, mentre quelli più usati sono “le visure e i certificati”.

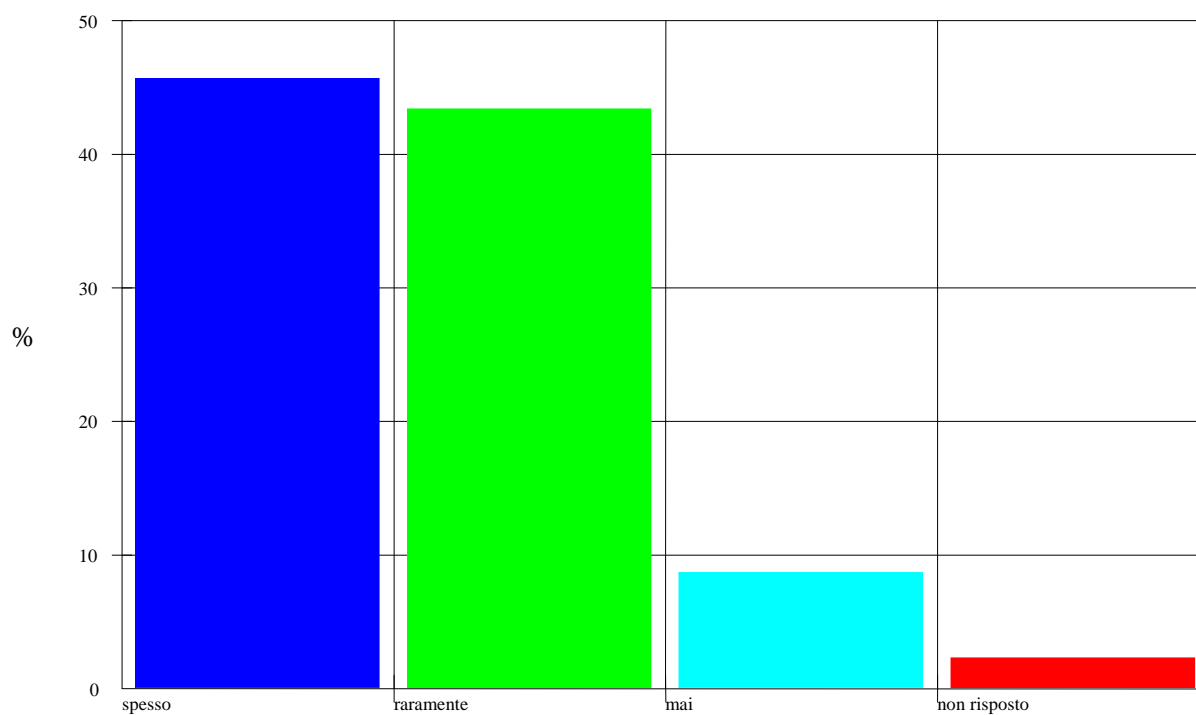
Rispetto a questi valori medi, la disaggregazione dei risultati per professione del compilatore evidenzia che gli Studi professionali richiedono essenzialmente visure e certificati e in bassissima percentuale gli altri servizi.

1) Frequenza di utilizzo servizi: **visure, certificati**

Valori assoluti	TOTALI
Totale	219
spesso	100
raramente	95
mai	19
non risposto	5

Valori percentuali	TOTALI
Totale	100
spesso	45,7
raramente	43,4
mai	8,7
non risposto	2,3

Frequenza utilizzo servizi (**visure, certificati**)

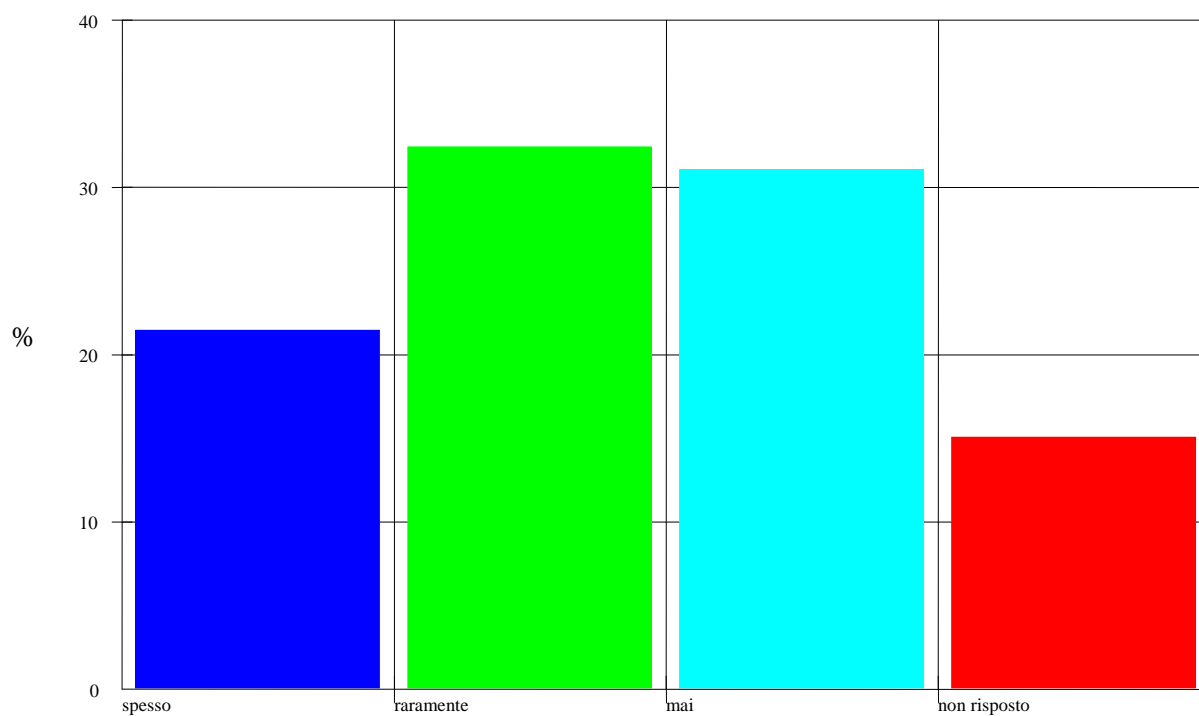


1) Frequenza di utilizzo servizi: **presentazione pratiche imprese individuali**

Valori assoluti	TOTALI
Totale	219
spesso	47
raramente	71
mai	68
non risposto	33

Valori percentuali	TOTALI
Totale	100
spesso	21,5
raramente	32,4
mai	31,1
non risposto	15,1

Frequenza utilizzo servizi (**present. pratiche imprese individ.**)

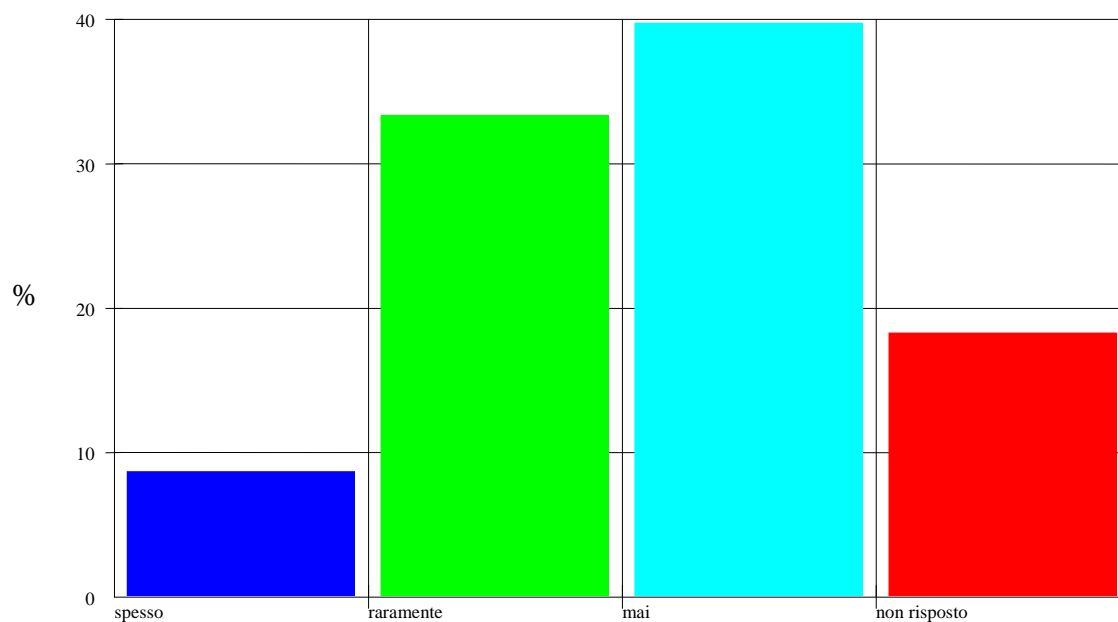


1) Frequenza di utilizzo servizi: **rilascio copie atti e bilanci**

Valori assoluti	TOTALI
Totale	219
spesso	19
raramente	73
mai	87
non risposto	40

Valori percentuali	TOTALI
Totale	100
spesso	8,7
raramente	33,3
mai	39,7
non risposto	18,3

Frequenza utilizzo servizi (rilascio copie atti e bilanci)

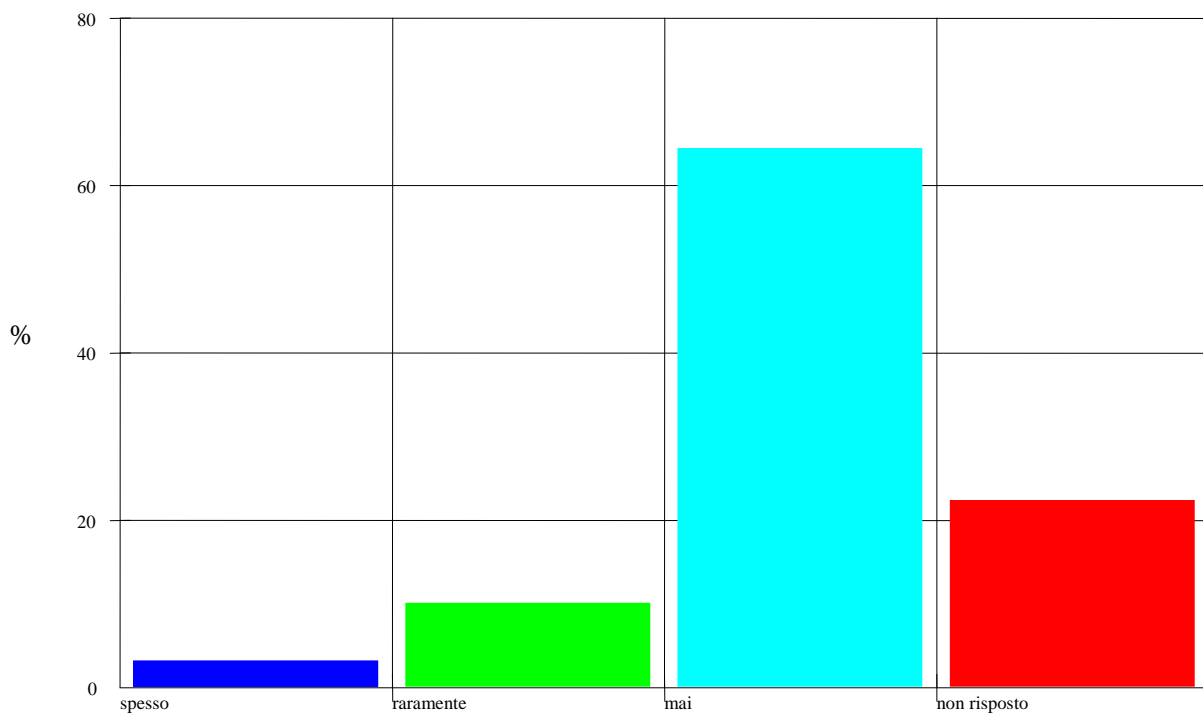


1) Frequenza di utilizzo servizi: **rilascio elenchi merceologici**

Valori assoluti	TOTALI
Totale	219
spesso	7
raramente	22
mai	141
non risposto	49

Valori percentuali	TOTALI
Totale	100
spesso	3,2
raramente	10,0
mai	64,4
non risposto	22,4

Frequenza utilizzo servizi (**rilascio elenchi merceologici**)

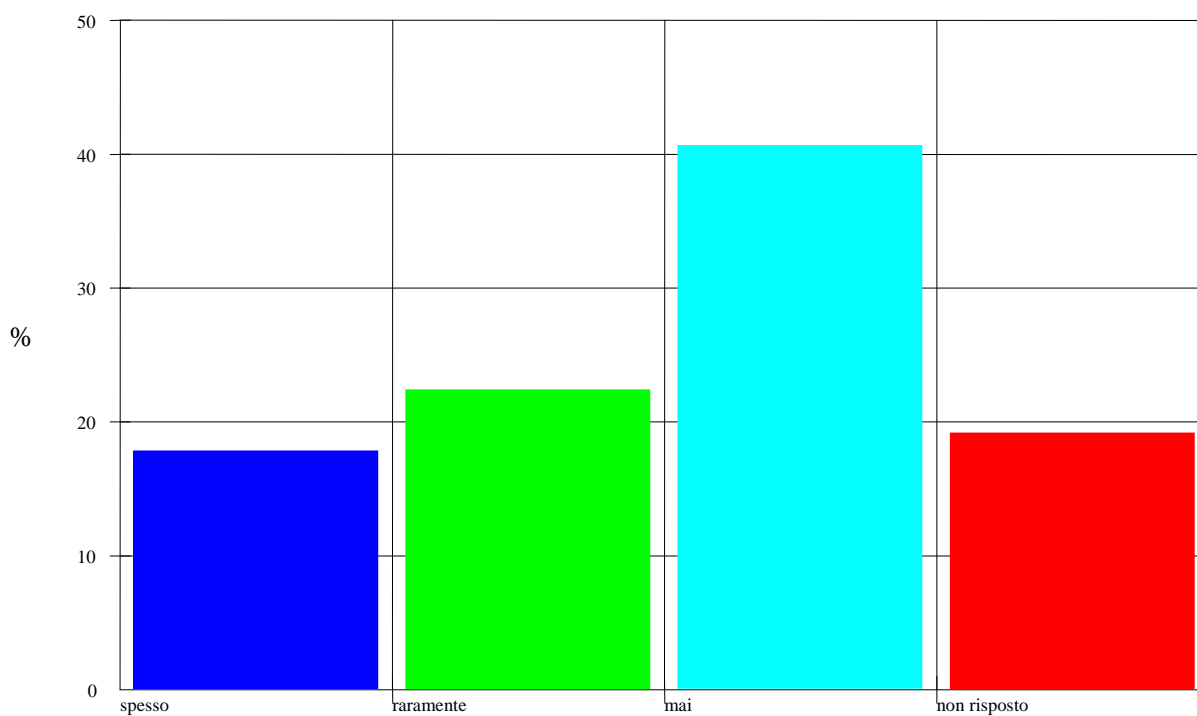


1) Frequenza di utilizzo servizi: **rilascio smart card, firma digitale**

Valori assoluti	TOTALI
Totale	219
spesso	39
raramente	49
mai	89
non risposto	42

Valori percentuali	TOTALI
Totale	100
spesso	17,8
raramente	22,4
mai	40,6
non risposto	19,2

Frequenza utilizzo servizi (**rilascio smart-card, firma digitale**)

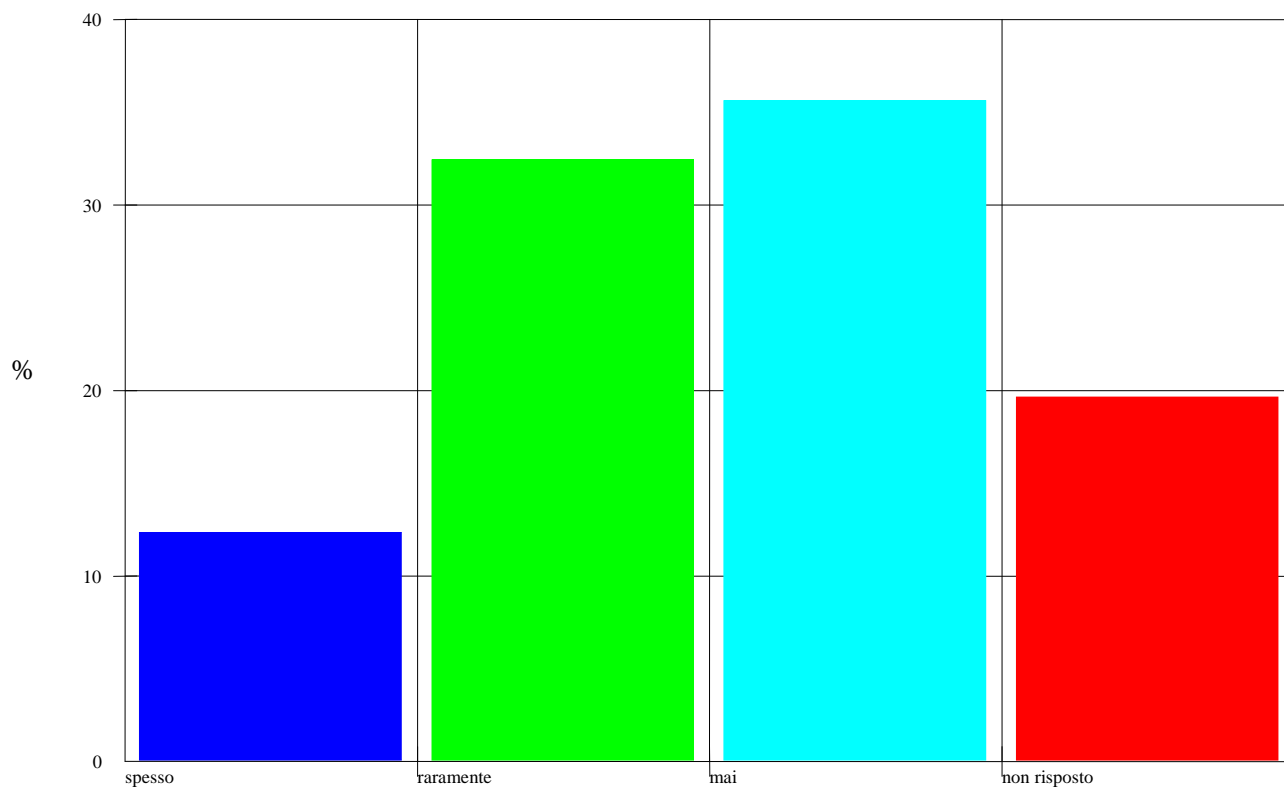


1) Frequenza di utilizzo servizi: **bollatura libri sociali**

Valori assoluti	TOTALI
Totale	219
spesso	27
raramente	71
mai	78
non risposto	43

Valori percentuali	TOTALI
Totale	100
spesso	12,3
raramente	32,4
mai	35,6
non risposto	19,6

Frequenza utilizzo servizi (**bollatura libri sociali**)

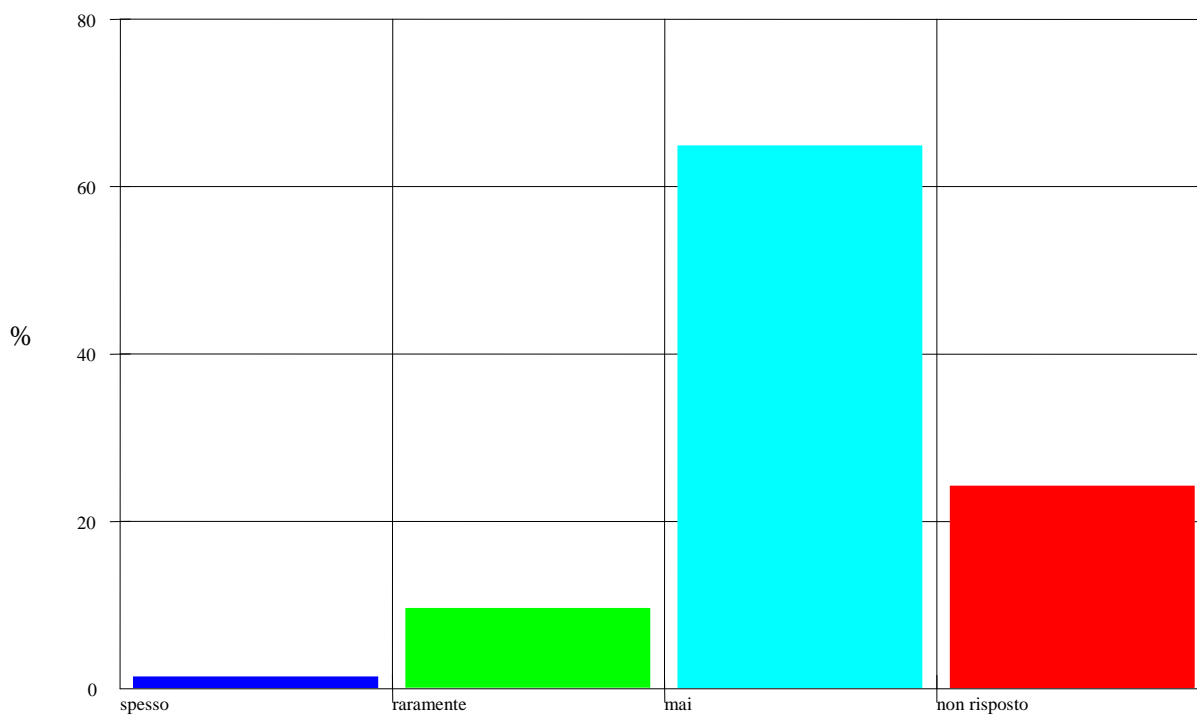


1) Frequenza di utilizzo servizi: **attestazione documenti estero**

Valori assoluti	TOTALI
Totale	219
spesso	3
raramente	21
mai	142
non risposto	53

Valori percentuali	TOTALI
Totale	100
spesso	1,4
raramente	9,6
mai	64,8
non risposto	24,2

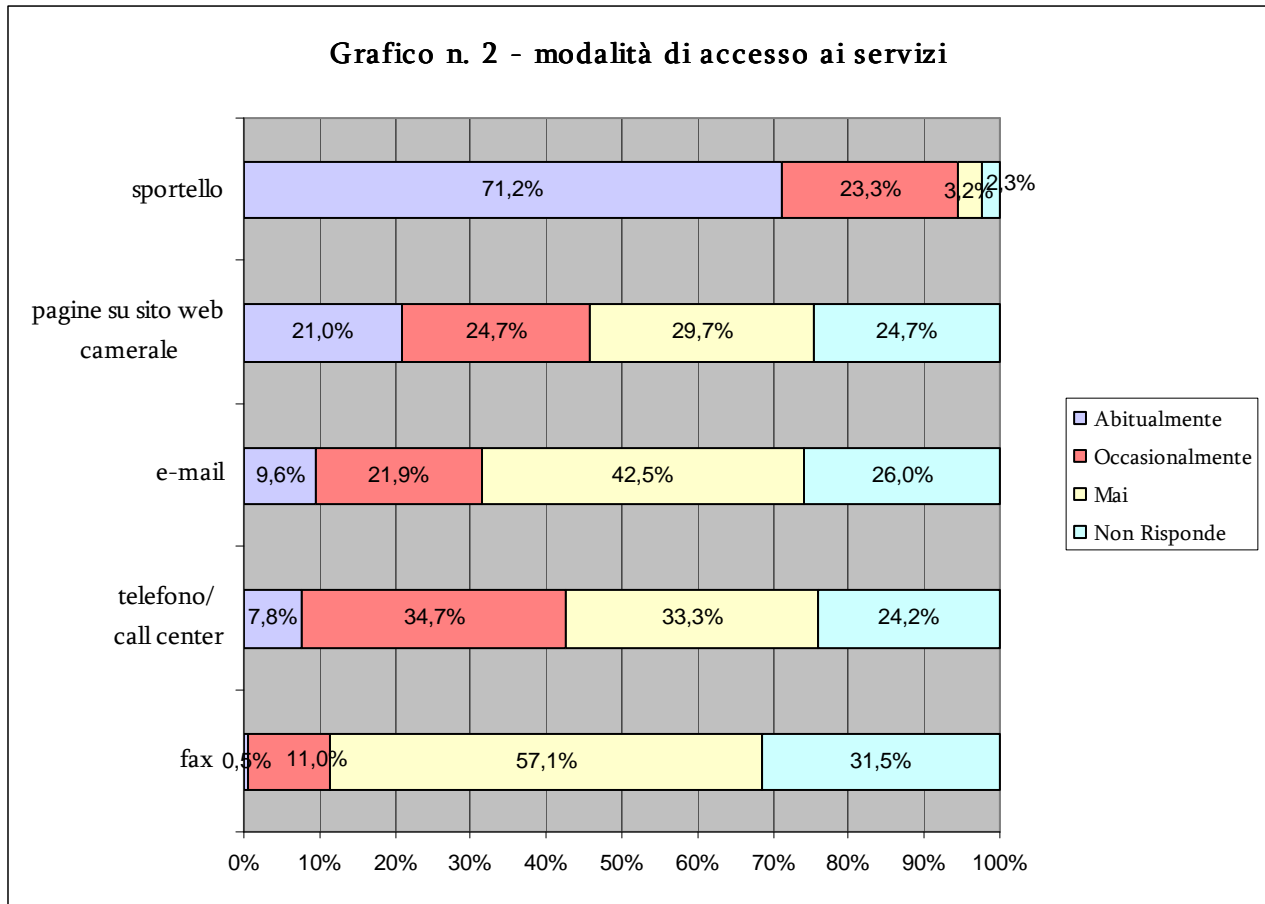
Frequenza utilizzo servizi (**attest. documenti estero**)



Modalità di accesso ai servizi/informazioni degli uffici

Domanda 2 – In che modo accede ai servizi/informazioni degli uffici di piazza della Libertà?

Il questionario proponeva cinque modalità di contatto che hanno ottenuto le seguenti percentuali:



La modalità di contatto più utilizzata è lo sportello (71,2%). Dall'incrocio fra la domanda 2 e la 5, si evidenzia che è molto elevata la percentuale di soddisfazione fra coloro che accedono abitualmente al servizio tramite lo sportello (146 risposte positive su 156). Gli Studi professionali sono tra coloro che utilizzano maggiormente lo sportello.

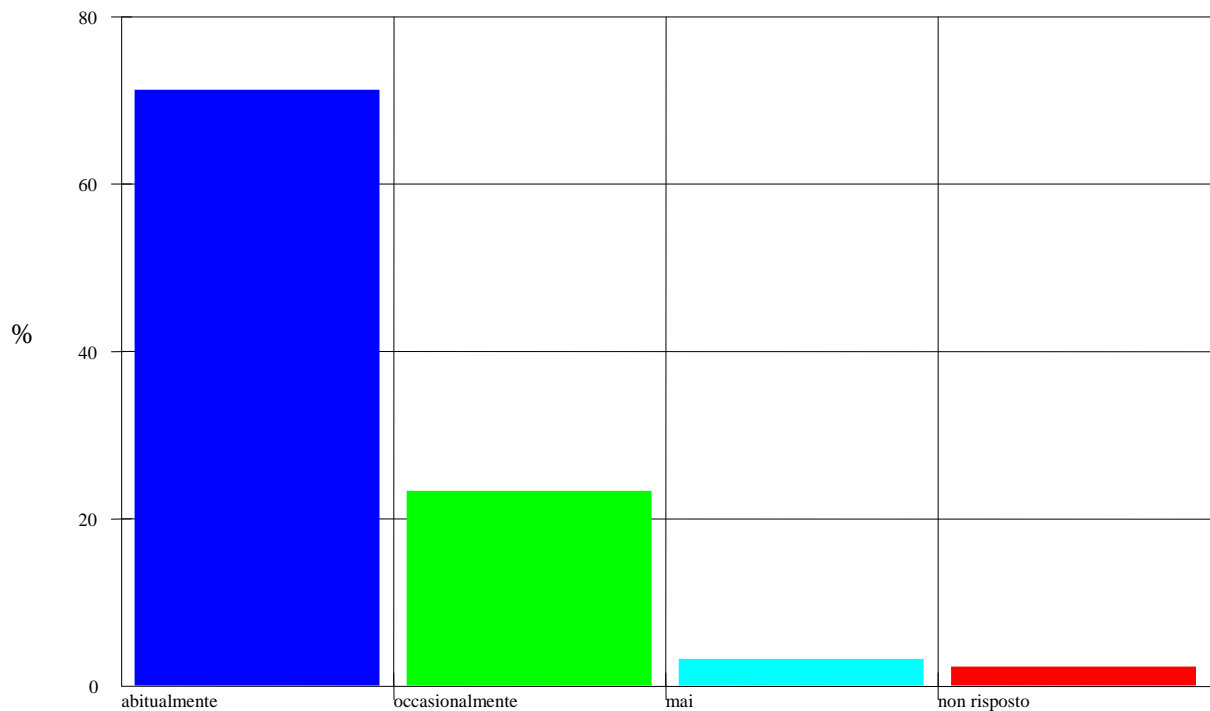
Poco usato il fax.

2) Accesso ai servizi/informazioni degli uffici di p.zza Libertà: **sportello**

Valori assoluti	TOTALI
Totale	219
abitualmente	156
occasionalmente	51
mai	7
non risposto	5

Valori percentuali	TOTALI
Totale	100
abitualmente	71,2
occasionalmente	23,3
mai	3,2
non risposto	2,3

Accesso ai servizi/informazioni degli uffici di p.zza Libertà (**sportello**)



2) Accesso ai servizi/informazioni degli uffici di p.zza Libertà: **telefono, call center**

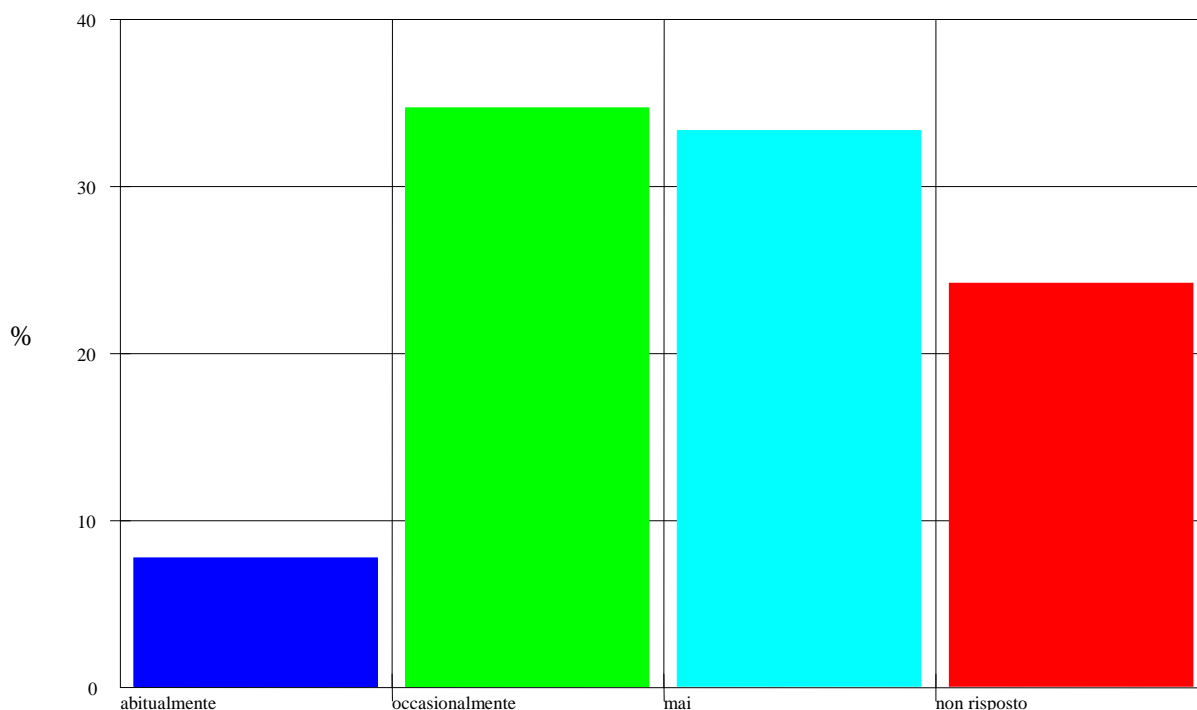
Valori assoluti TOTALI

Totale	219
abitualmente	17
occasionalmente	76
mai	73
non risposto	53

Valori percentuali TOTALI

Totale	100
abitualmente	7,8
occasionalmente	34,7
mai	33,3
non risposto	24,2

Accesso ai servizi/informazioni degli uffici di p.zza Libertà (**telefono, call center**)

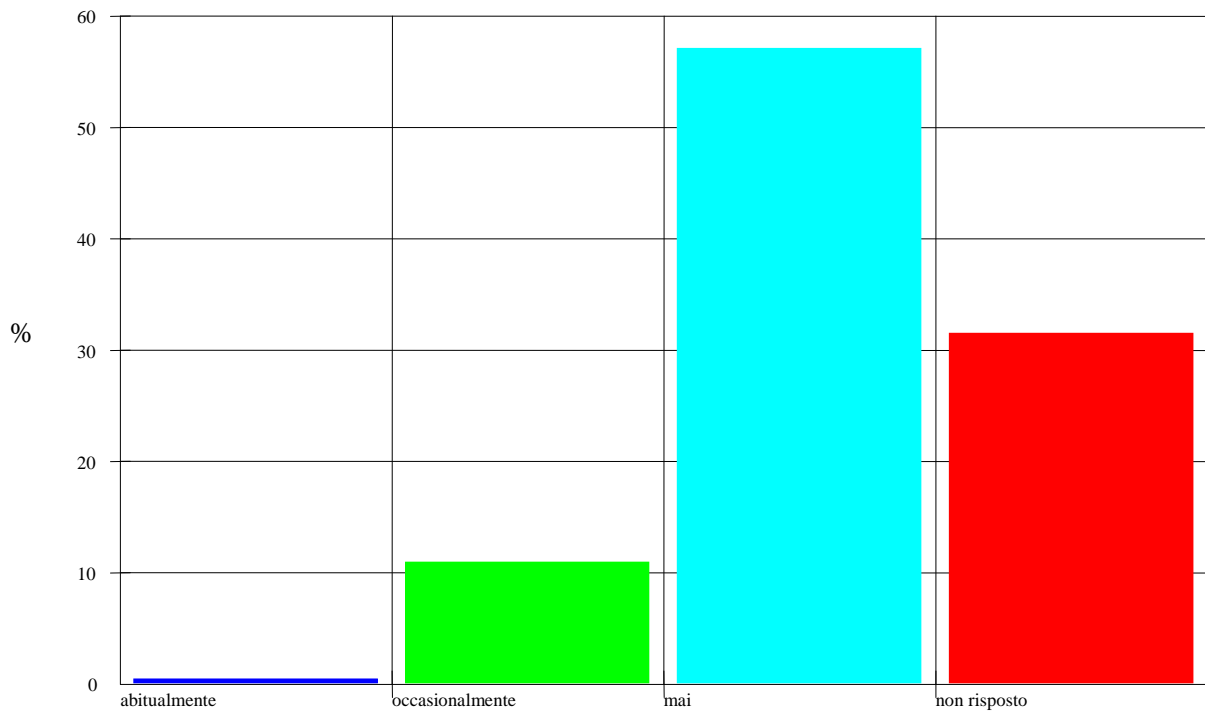


2) Accesso ai servizi/informazioni degli uffici di p.zza Libertà: **fax**

Valori assoluti	TOTALI
Totale	219
abituamente	1
occasionalmente	24
mai	125
non risposto	69

Valori percentuali	TOTALI
Totale	100
abituamente	0,5
occasionalmente	11,0
mai	57,1
non risposto	31,5

Accesso ai servizi/informazioni degli uffici di p.zza Libertà (**fax**)



2) Accesso ai servizi/informazioni degli uffici di p.zza Libertà: e-mail

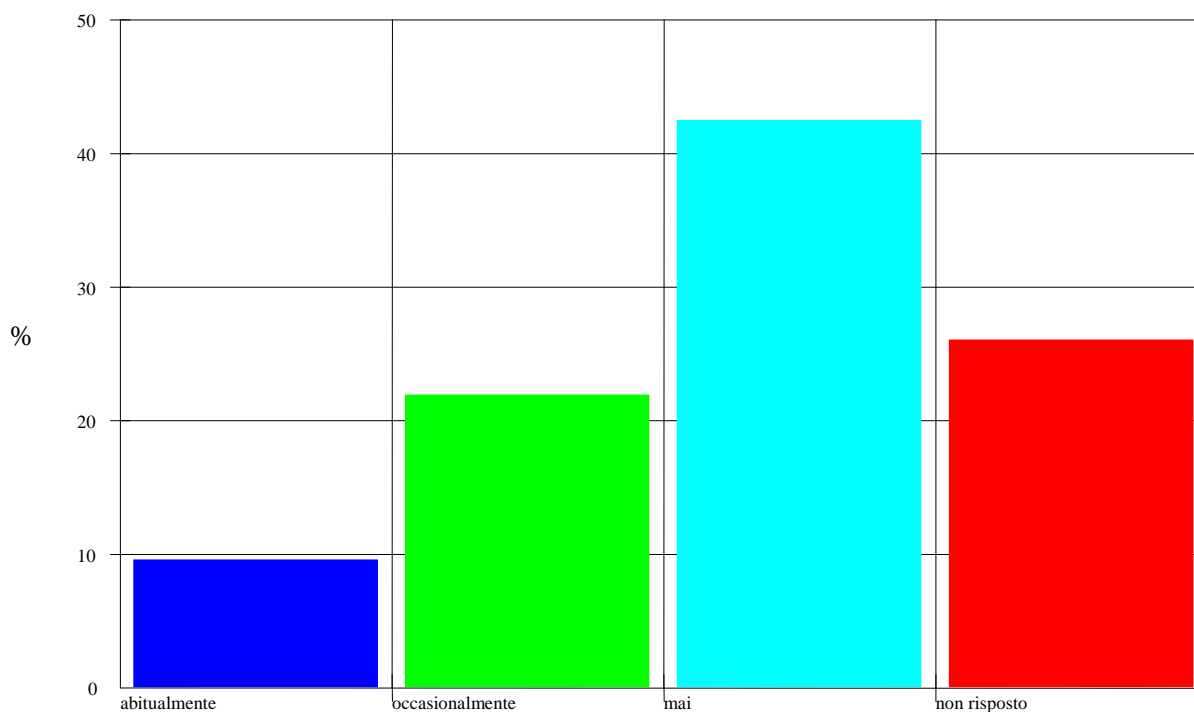
Valori assoluti TOTALI

Totale	219
abituamente	21
occasionalmente	48
mai	93
non risposto	57

Valori percentuali TOTALI

Totale	100
abituamente	9,6
occasionalmente	21,9
mai	42,5
non risposto	26,0

Accesso ai servizi/informazioni degli uffici di p.zza Libertà (e-mail)



2) Accesso ai servizi/informazioni degli uffici di p.zza Libertà: **pagine su sito web**

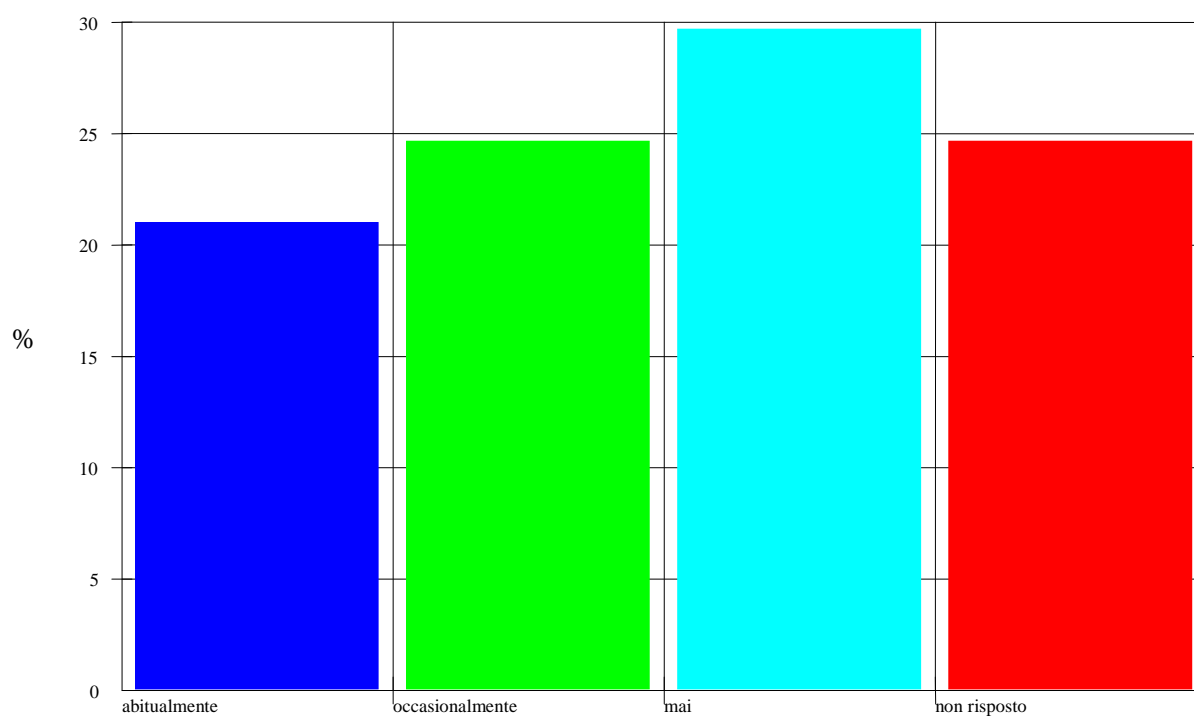
Valori assoluti TOTALI

Totale	219
abituamente	46
occasionalmente	54
mai	65
non risposto	54

Valori percentuali TOTALI

Totale	100
abituamente	21,0
occasionalmente	24,7
mai	29,7
non risposto	24,7

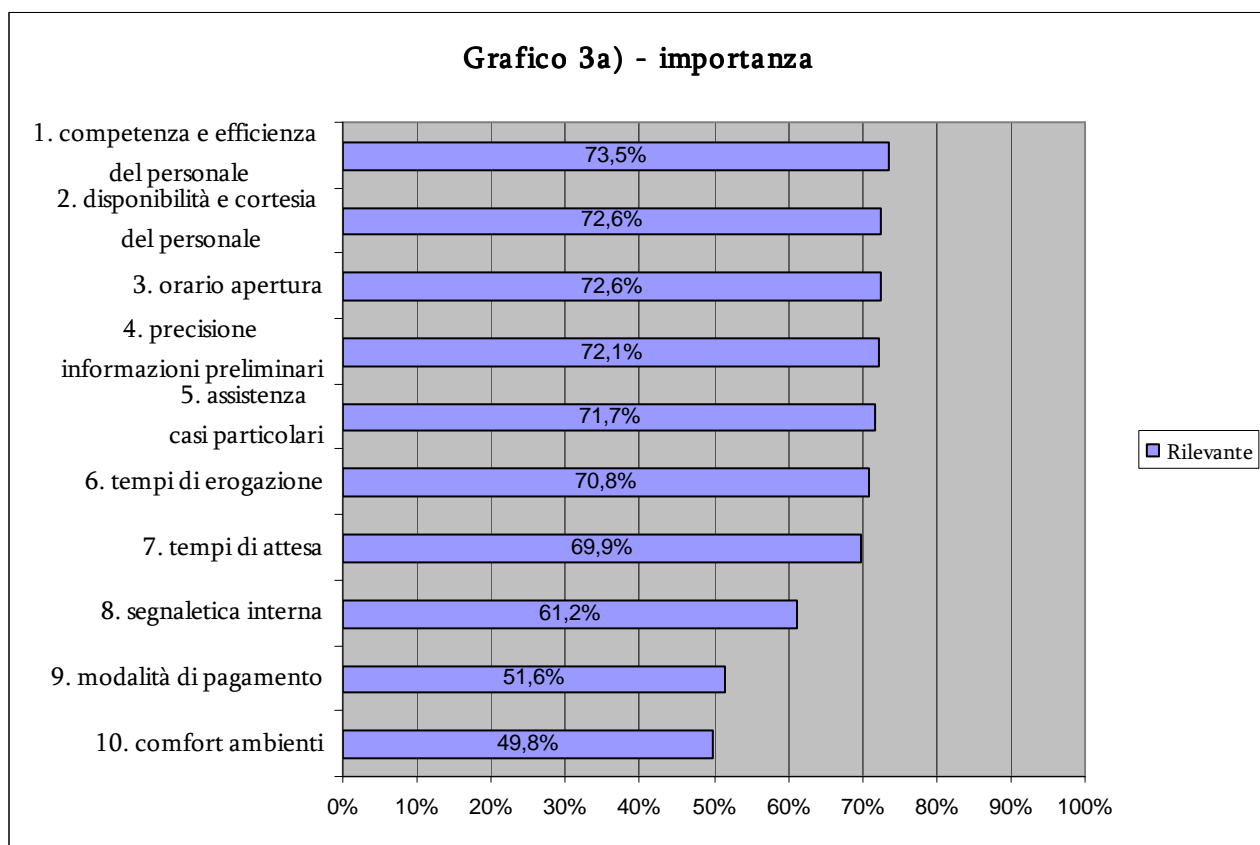
Accesso ai servizi/informazioni degli uffici p.zza Libertà (**pagine su sito web**)



Valutazione della funzionalità degli uffici

Domanda 3 – Come valuta la funzionalità degli uffici?

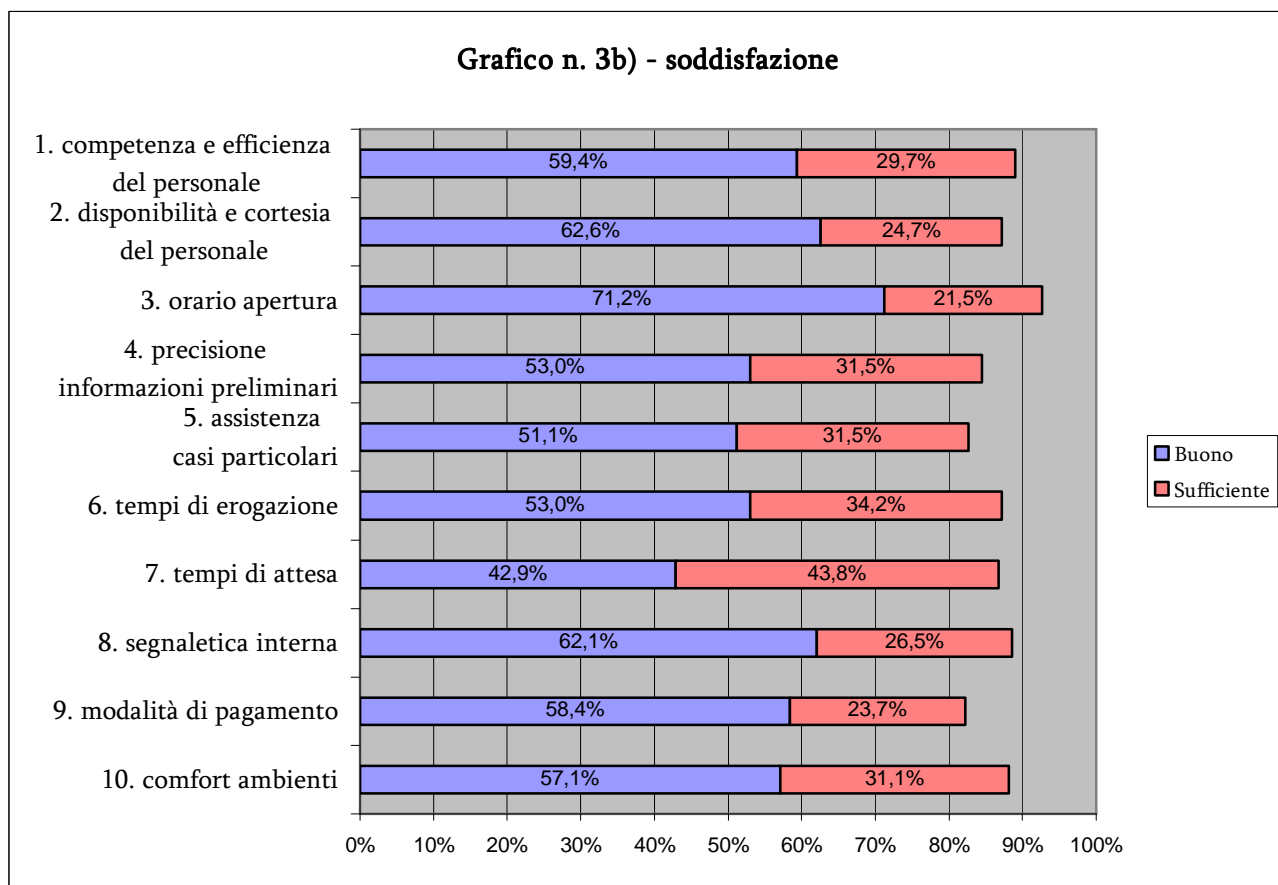
Per questa domanda veniva richiesto di esprimere una valutazione di importanza (*rilevante e marginale*) per i singoli parametri di funzionalità dell'ufficio e inoltre, per ciascuno di questi, il grado di soddisfazione.



Le voci del questionario sono disposte in **ordine decrescente di rilevanza**.

Importanza rilevante viene data alla competenza ed efficienza del personale (73,5%) e alla disponibilità e cortesia del personale (72,6%).

Le modalità di pagamento e il comfort ambientale risultano essere i due parametri giudicati meno importanti per una valutazione di funzionalità dell'ufficio.



Le voci sono disposte con lo stesso ordine del grafico 3a), per facilitarne la confrontabilità.

Il grado di soddisfazione relativamente alla funzionalità degli uffici è mediamente alto, come si vede dal Grafico n. 3b. Non risultano aspetti di criticità, cioè di mancata corrispondenza fra ciò che è considerato rilevante e il grado di soddisfazione dell'utenza.

Passando ad esaminare in dettaglio i vari aspetti:

Competenza ed efficienza del personale: è considerato il più rilevante degli aspetti considerati con una percentuale del 73,5% e il grado di soddisfazione è pari all'89,1% (somma dei giudizi *buono* e *sufficiente*).

Disponibilità e cortesia del personale: è rilevante per il 72,6% e presenta un grado di soddisfazione, pari all'87,3%.

Attuale articolazione dell'orario di apertura: è rilevante per il 72,6% degli intervistati, per i quali emerge un grado di soddisfazione del 92,7%, il più elevato rispetto a tutti gli altri parametri.

Precisione e completezza delle informazioni preliminari alla compilazione dei documenti: è rilevante per l'72,1% e il grado di soddisfazione è dell'84,5%.

Assistenza per la compilazione di casi particolari: è rilevante per il 71,7% e il grado di soddisfazione è dell' 82,6%.

Tempo di erogazione dei servizi: è rilevante per il 70,8% e il grado di soddisfazione è dell'87,2%.

Tempo di attesa per accedere allo sportello: è rilevante per il 69,9% e il grado di soddisfazione è dell'86,7%.

Segnaletica interna: è rilevante per il 61,2%, con un grado di soddisfazione complessivo dell'88,6%.

Modalità di pagamento: è rilevante per il 51,6% e il grado di soddisfazione è dell'82,1%.

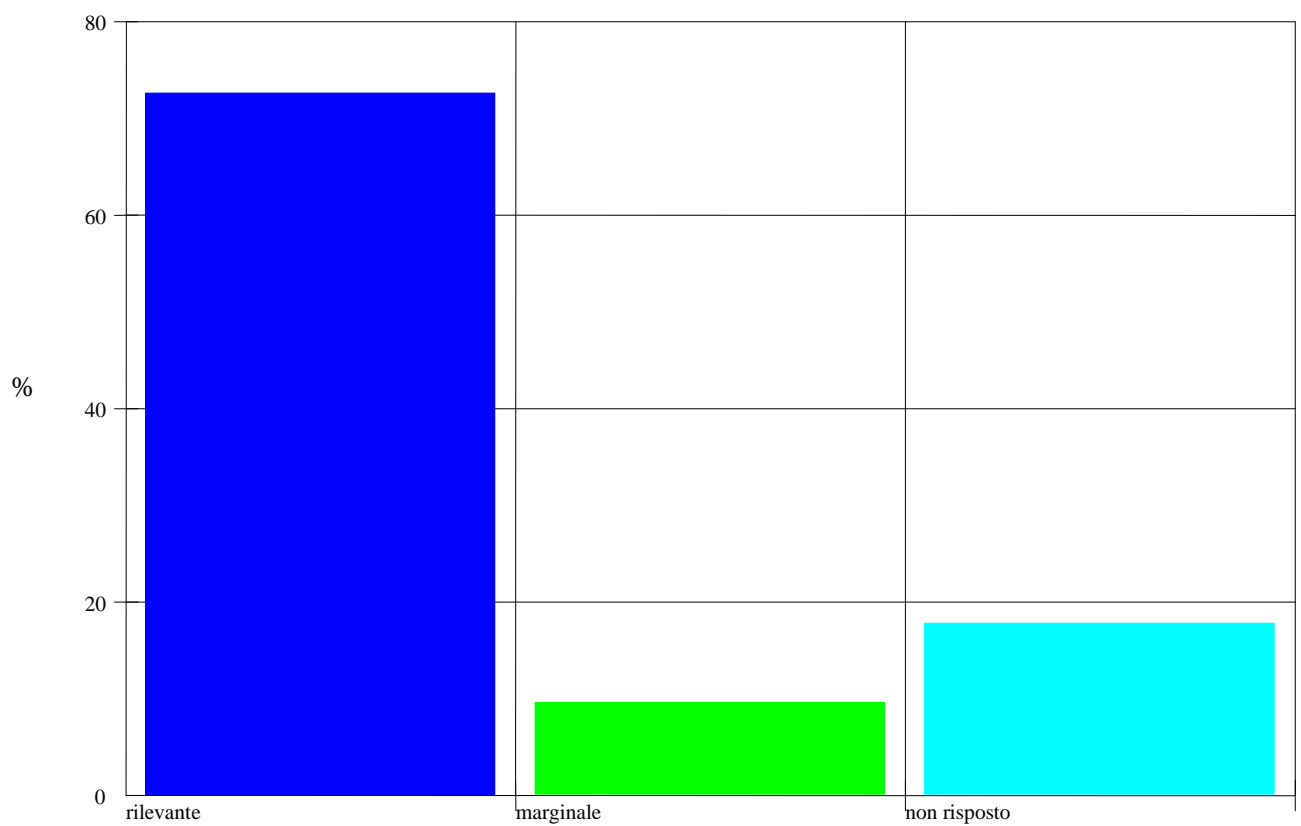
Comfort degli ambienti: è un aspetto rilevante per il 49,8% degli intervistati, quindi riveste un'importanza "moderata", ma il grado di soddisfazione è comunque alto e pari all'88,2%.

3) Funzionalità degli uffici - Importanza : orario apertura

Valori assoluti	TOTALI
Totale	219
rilevante	159
marginale	21
non risposto	39

Valori percentuali	TOTALI
Totale	100
rilevante	72,6
marginale	9,6
non risposto	17,8

Funzionalità degli uffici - Importanza (orario apertura)

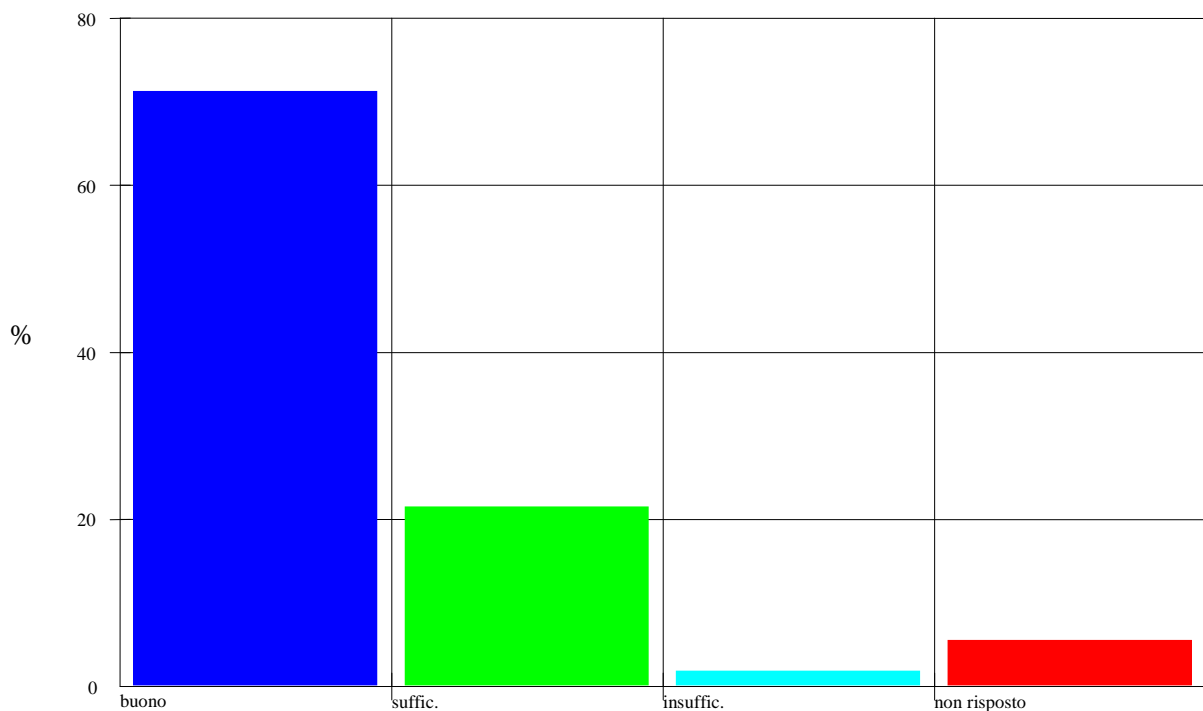


3) Funzionalità degli uffici – Grado di soddisfazione: **orario di apertura**

Valori assoluti	TOTALI
Totale	219
buono	156
sufficiente	47
insufficiente	4
non risposto	12

Valori percentuali	TOTALI
Totale	100
buono	71,2
sufficiente	21,5
insufficiente	1,8
non risposto	5,5

Funzionalità degli uffici - Grado di soddisfazione (**orario apertura**)

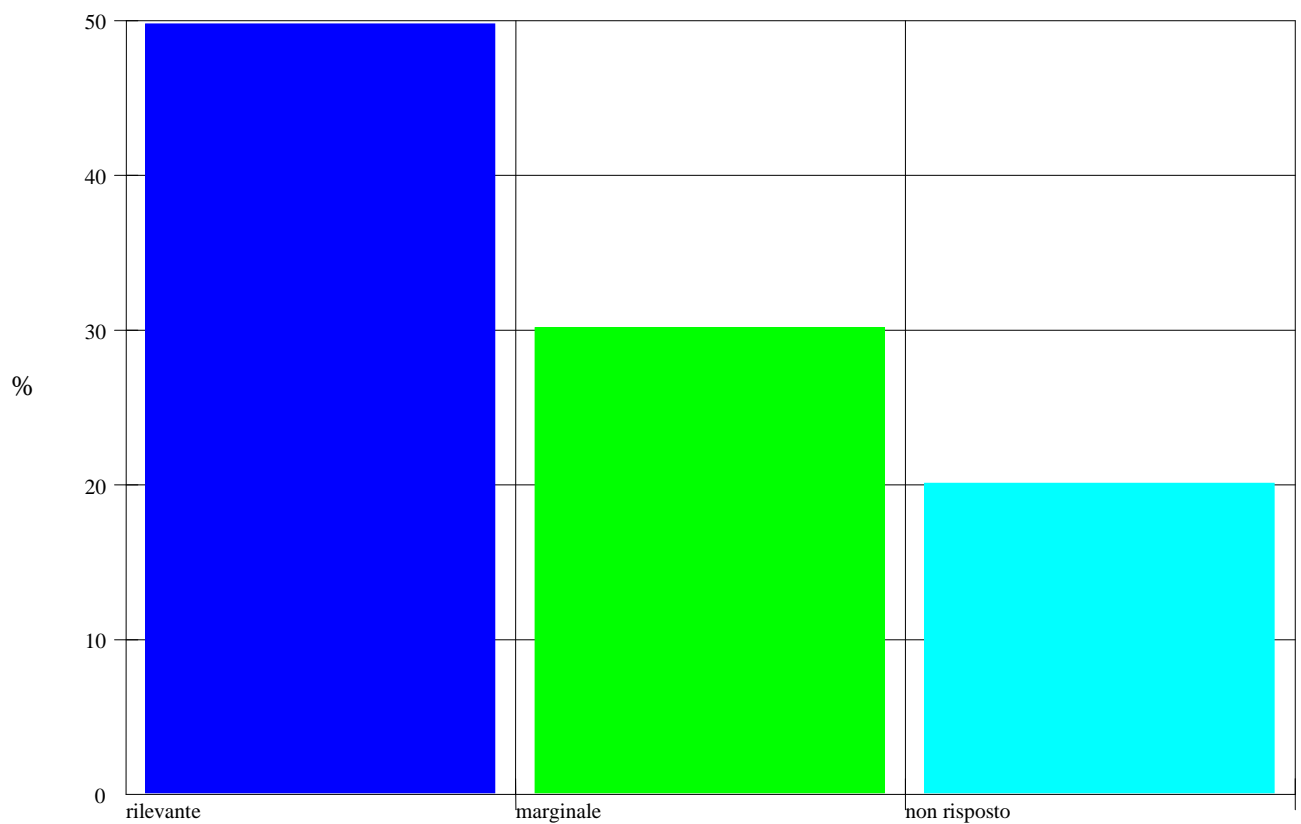


3) Funzionalità degli uffici – Importanza: **comfort ambienti**

Valori assoluti	TOTALI
Totale	219
rilevante	109
marginale	66
non risposto	44

Valori percentuali	TOTALI
Totale	100
rilevante	49,8
marginale	30,1
non risposto	20,1

Funzionalità degli uffici - Importanza (**comfort ambienti**)

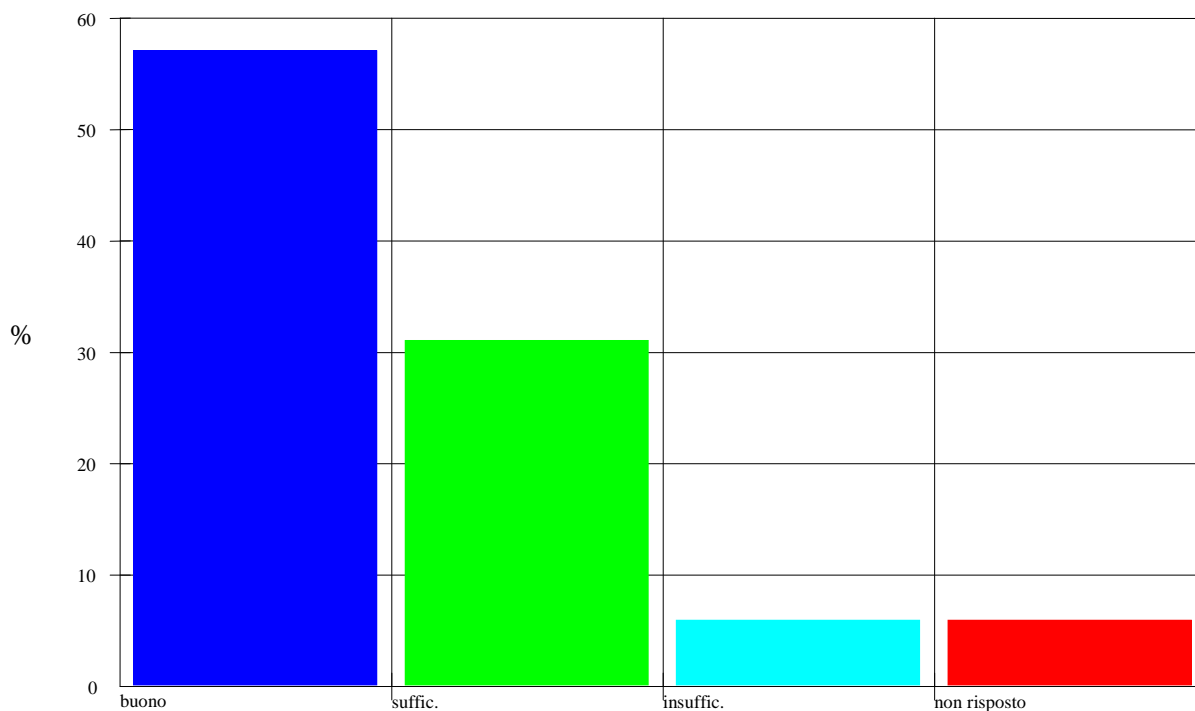


3) Funzionalità degli uffici – Grado di soddisfazione: **comfort ambienti**

Valori assoluti	TOTALI
Totale	219
buono	125
sufficiente	68
insufficiente	13
non risposto	13

Valori percentuali	TOTALI
Totale	100
buono	57,1
sufficiente	31,1
insufficiente	5,9
non risposto	5,9

Funzionalità degli uffici - Grado di soddisfazione (**comfort ambienti**)

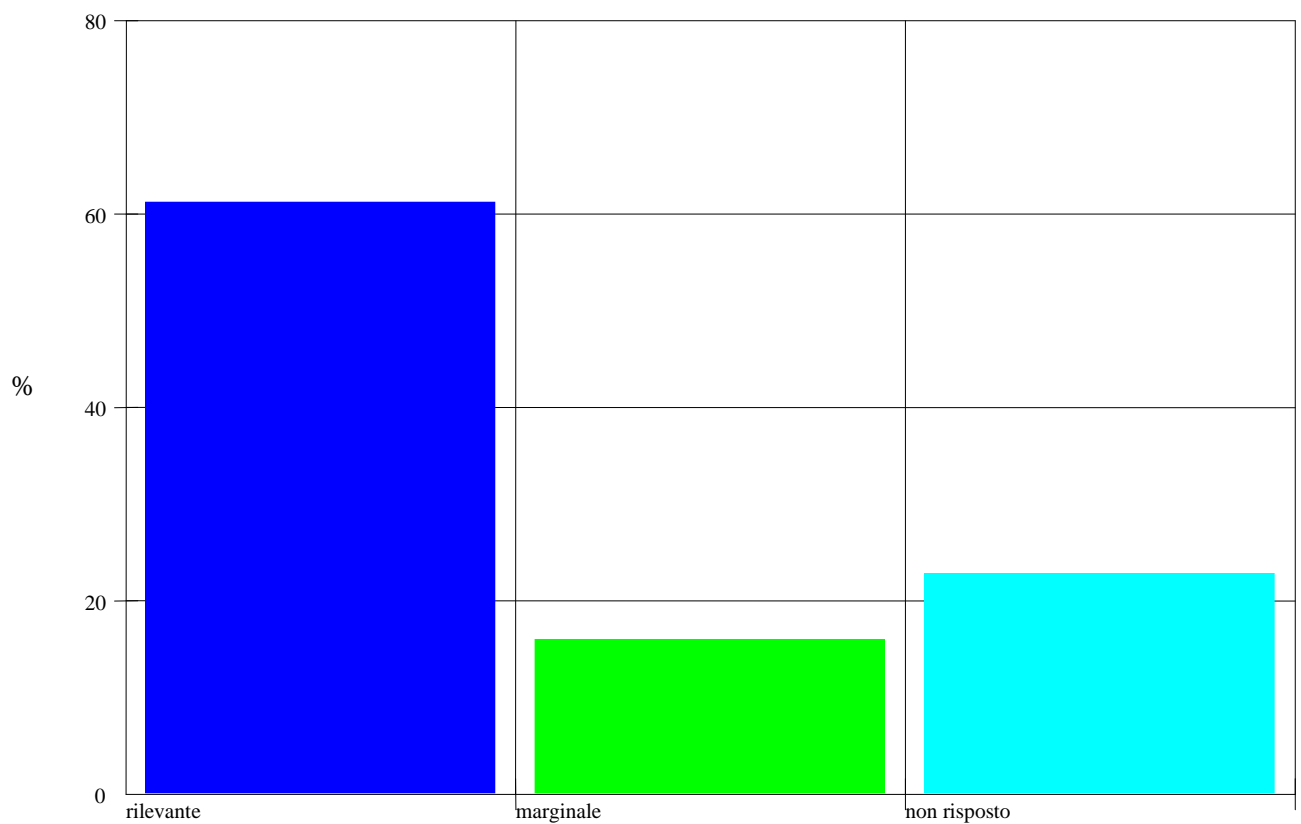


3) Funzionalità degli uffici – Importanza: **segnaletica interna**

Valori assoluti	TOTALI
Totale	219
rilevante	134
marginale	35
non risposto	50

Valori percentuali	TOTALI
Totale	100
rilevante	61,2
marginale	16,0
non risposto	22,8

Funzionalità degli uffici - Importanza (**segnaletica interna**)

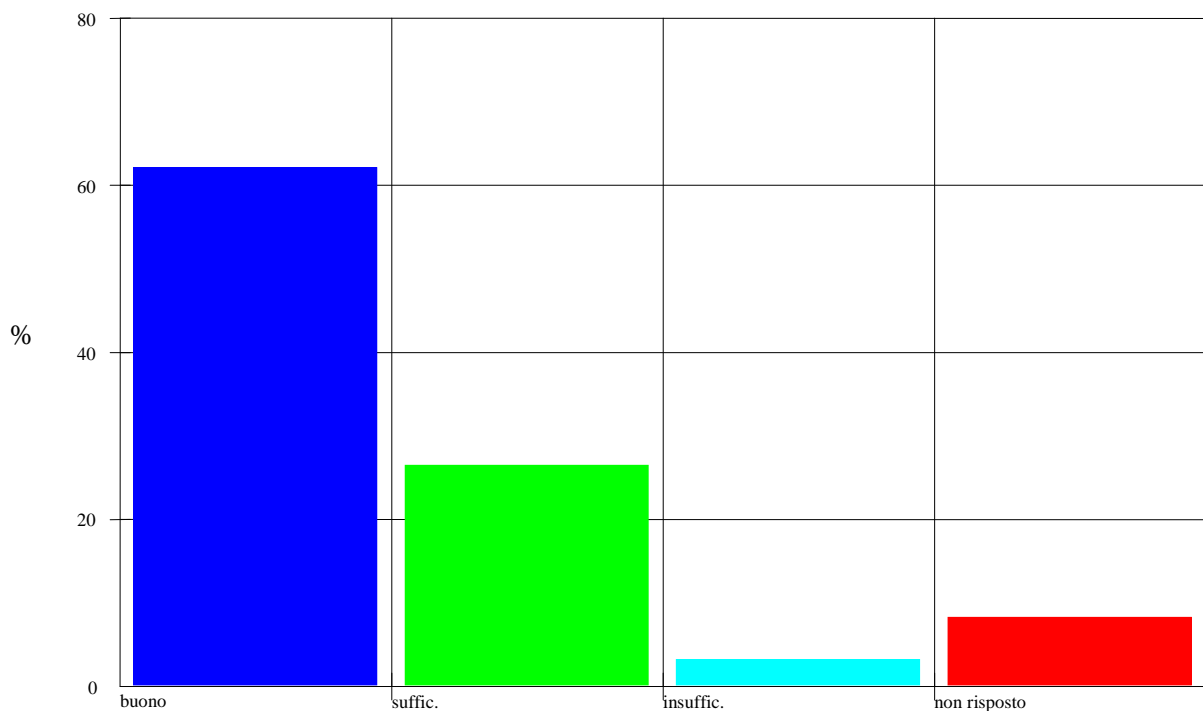


3) Funzionalità degli uffici – Grado di soddisfazione: **segnaletica interna**

Valori assoluti	TOTALI
Totale	219
buono	136
sufficiente	58
insufficiente	7
non risposto	18

Valori percentuali	TOTALI
Totale	100
buono	62,1
sufficiente	26,5
insufficiente	3,2
non risposto	8,2

Funzionalità degli uffici - Grado di soddisfazione (**segnaletica interna**)

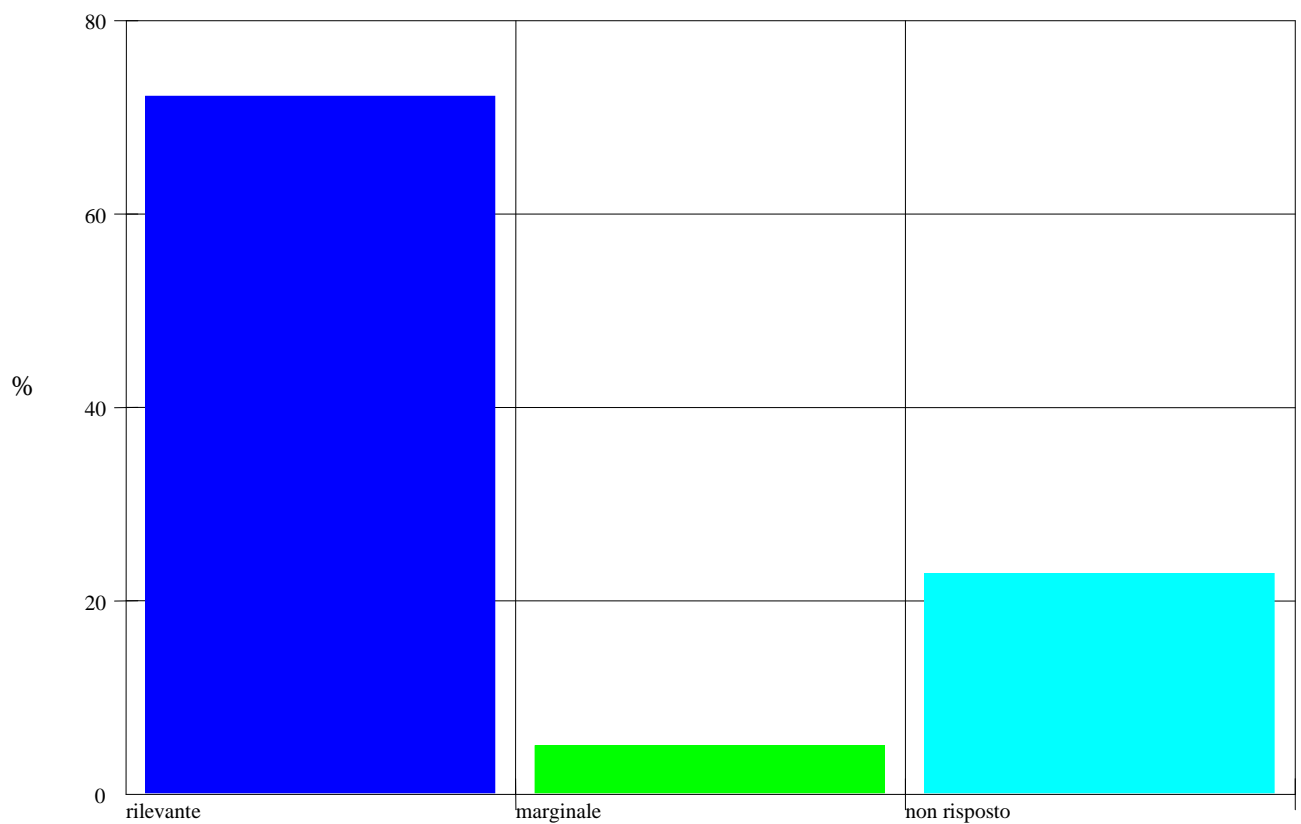


3) Funzionalità degli uffici – Importanza: **informazioni preliminari**

Valori assoluti	TOTALI
Totale	219
rilevante	158
marginale	11
non risposto	50

Valori percentuali	TOTALI
Totale	100
rilevante	72,1
marginale	5,0
non risposto	22,8

Funzionalità degli uffici - Importanza (**informazioni preliminari**)

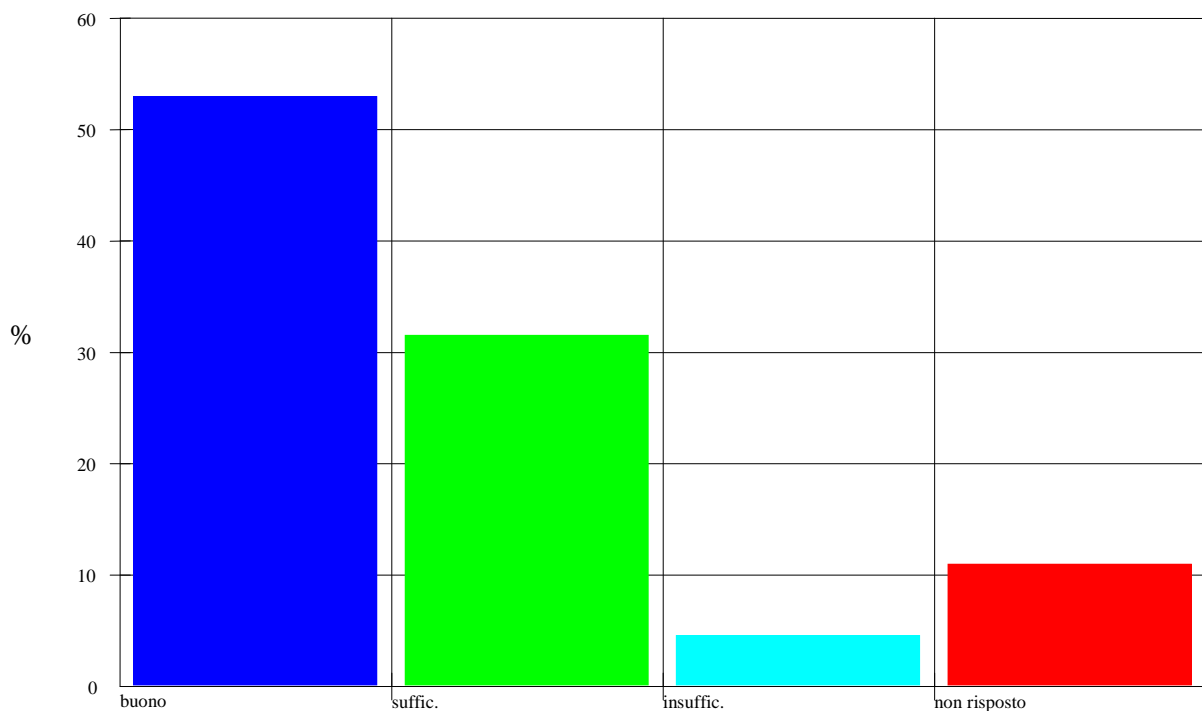


3) Funzionalità degli uffici – Grado di soddisfazione: **informazioni preliminari**

Valori assoluti	TOTALI
Totale	219
buono	116
sufficiente	69
insufficiente	10
non risposto	24

Valori percentuali	TOTALI
Totale	100
buono	53,0
sufficiente	31,5
insufficiente	4,6
non risposto	11,0

Funzionalità degli uffici - Grado di soddisfazione (**informazioni preliminari**)

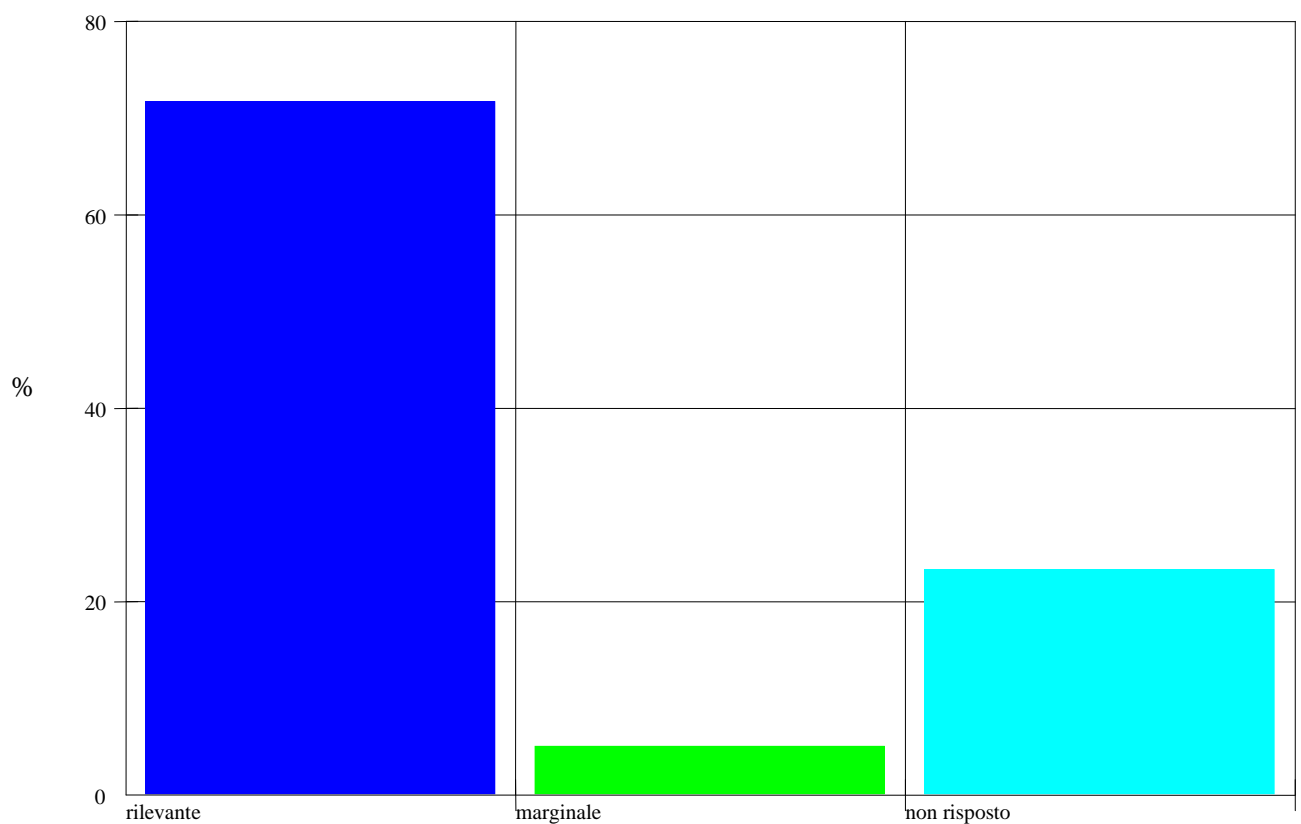


3) Funzionalità degli uffici – Importanza: **assistenza casi particolari**

Valori assoluti	TOTALI
Totale	219
rilevante	157
marginale	11
non risposto	51

Valori percentuali	TOTALI
Totale	100
rilevante	71,7
marginale	5,0
non risposto	23,3

Funzionalità degli uffici - Importanza (**assistenza casi particolari**)

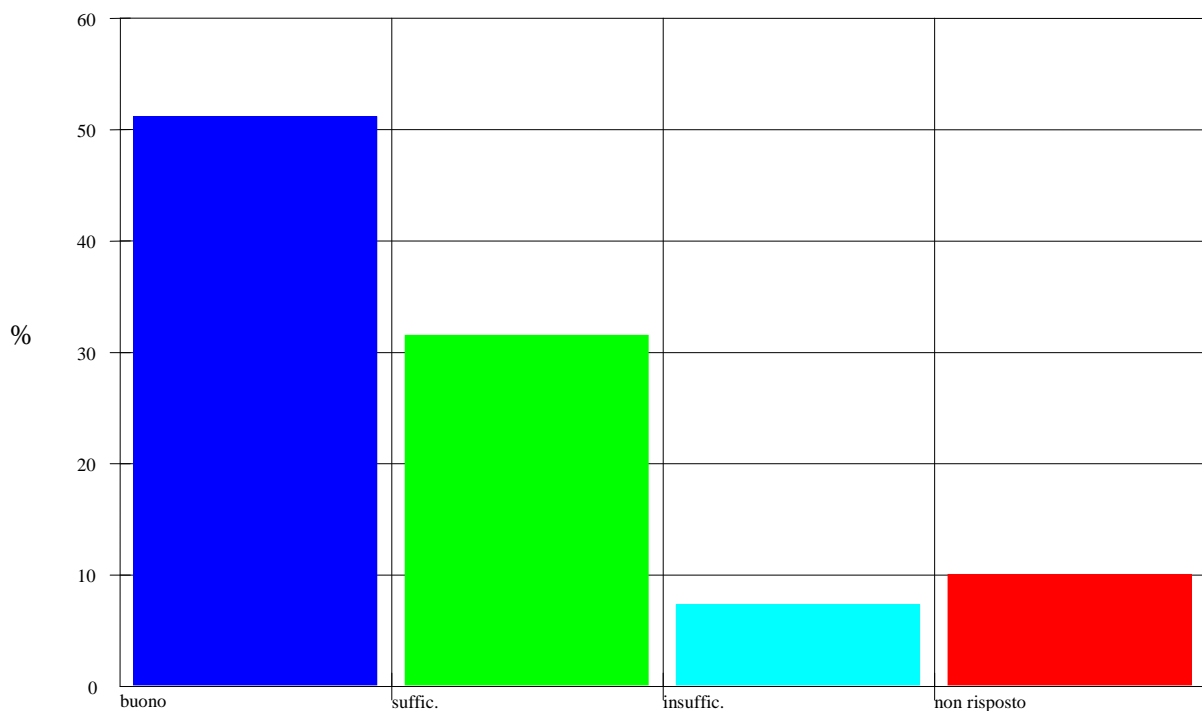


3) Funzionalità degli uffici – Grado di soddisfazione: **assistenza casi particolari**

Valori assoluti	TOTALI
Totale	219
buono	112
sufficiente	69
insufficiente	16
non risposto	22

Valori percentuali	TOTALI
Totale	100
buono	51,1
sufficiente	31,5
insufficiente	7,3
non risposto	10,0

Funzionalità degli uffici - Grado di soddisfazione (**assistenza casi particolari**)

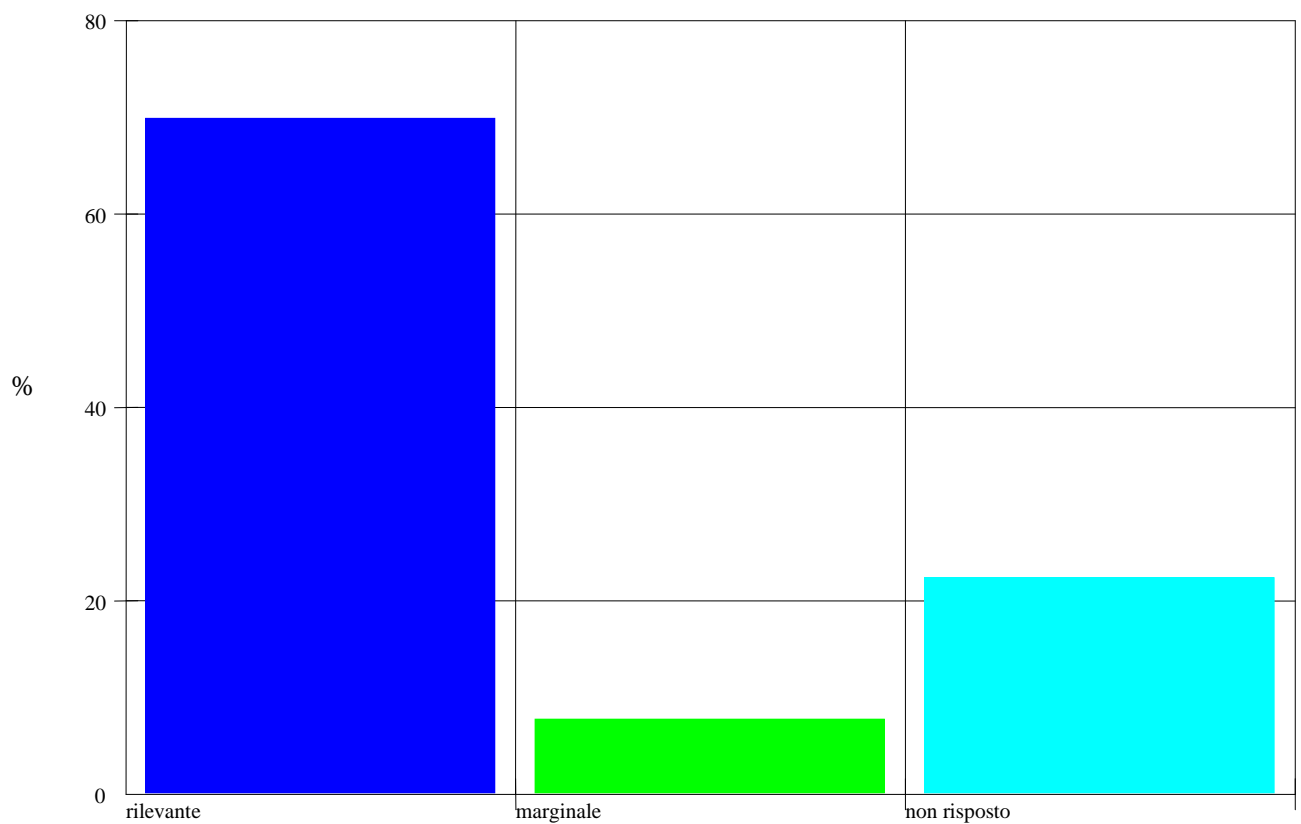


3) Funzionalità degli uffici – Importanza: **tempi di attesa**

Valori assoluti	TOTALI
Totale	219
rilevante	153
marginale	17
non risposto	49

Valori percentuali	TOTALI
Totale	100
rilevante	69,9
marginale	7,8
non risposto	22,4

Funzionalità degli uffici - Importanza (**tempi attesa**)

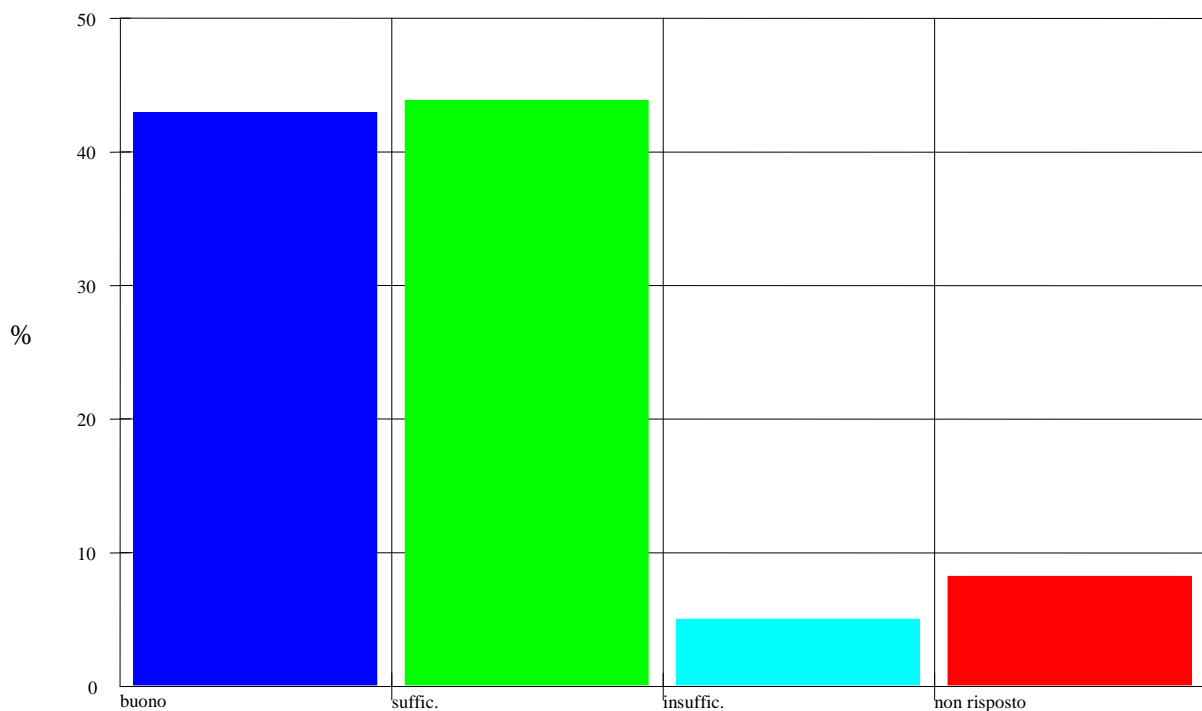


3) Funzionalità degli uffici – Grado di soddisfazione: **tempi di attesa**

Valori assoluti	TOTALI
Totale	219
buono	94
sufficiente	96
insufficiente	11
non risposto	18

Valori percentuali	TOTALI
Totale	100
buono	42,9
sufficiente	43,8
insufficiente	5,0
non risposto	8,2

Funzionalità degli uffici - Grado di soddisfazione (**tempi attesa**)

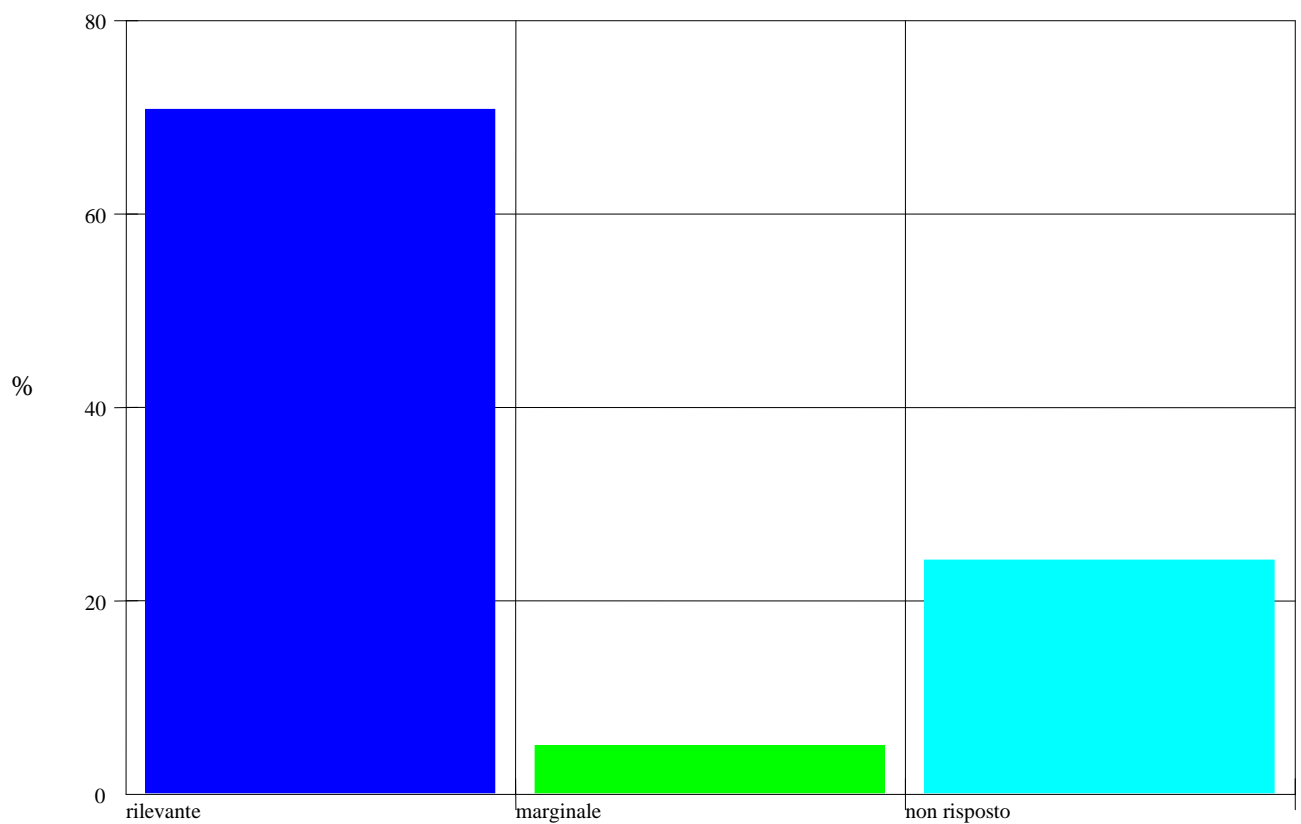


3) Funzionalità degli uffici – Importanza: **tempi di erogazione**

Valori assoluti	TOTALI
Totale	219
rilevante	155
marginale	11
non risposto	53

Valori percentuali	TOTALI
Totale	100
rilevante	70,8
marginale	5,0
non risposto	24,2

Funzionalità degli uffici - Importanza (**tempi erogazione**)

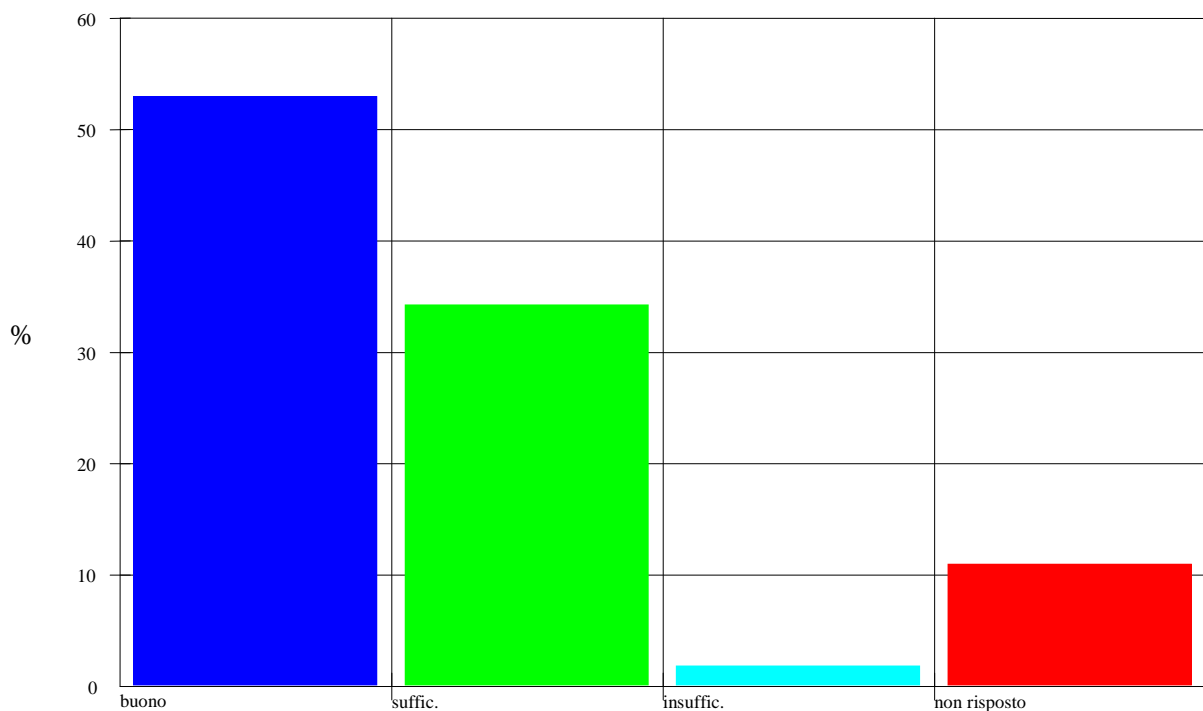


3) Funzionalità degli uffici – Grado di soddisfazione: **tempi di erogazione**

Valori assoluti	TOTALI
Totale	219
buono	116
sufficiente	75
insufficiente	4
non risposto	24

Valori percentuali	TOTALI
Totale	100
buono	53,0
sufficiente	34,2
insufficiente	1,8
non risposto	11,0

Funzionalità degli uffici - Grado di soddisfazione (**tempi erogazione**)

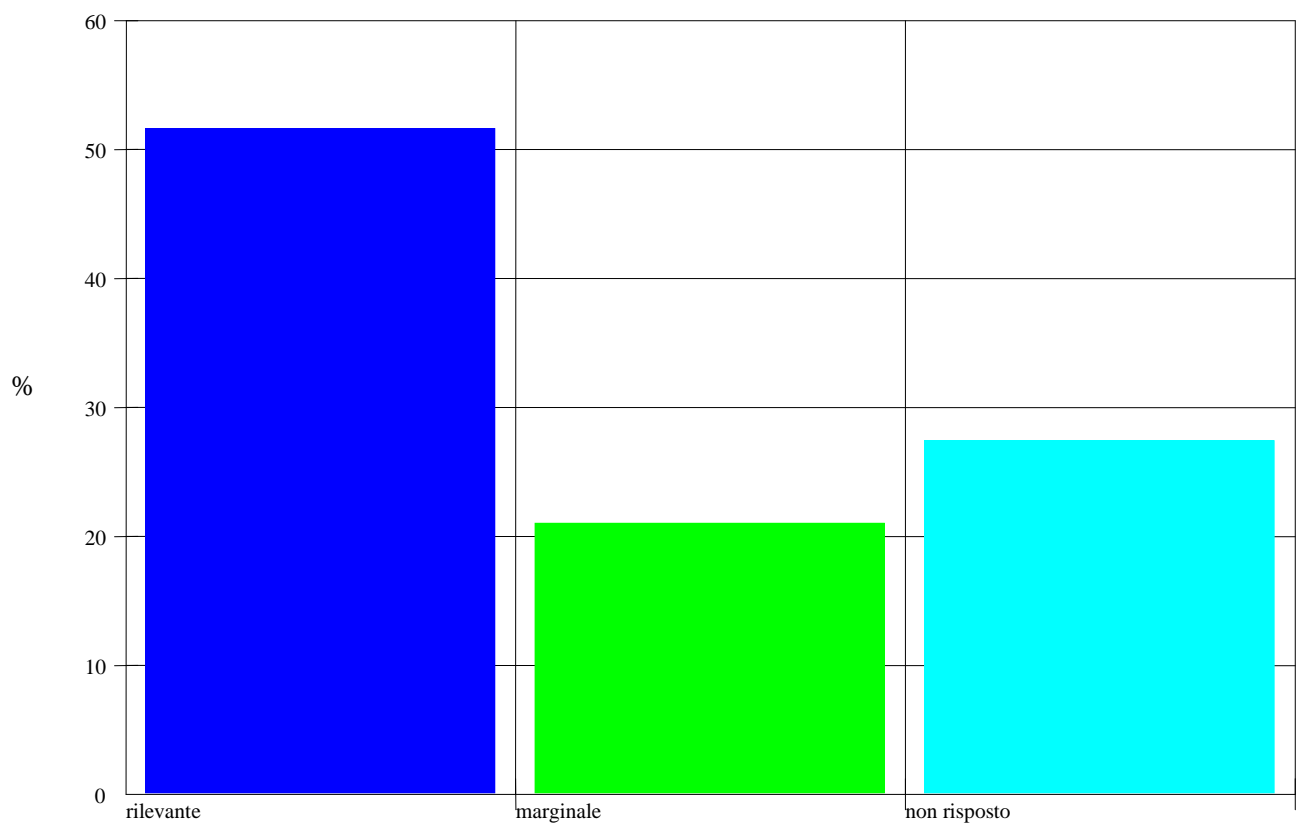


3) Funzionalità degli uffici – Importanza: **modalità di pagamento**

Valori assoluti	TOTALI
Totale	219
rilevante	113
marginale	46
non risposto	60

Valori percentuali	TOTALI
Totale	100
rilevante	51,6
marginale	21,0
non risposto	27,4

Funzionalità degli uffici - Importanza (**modi pagamento**)

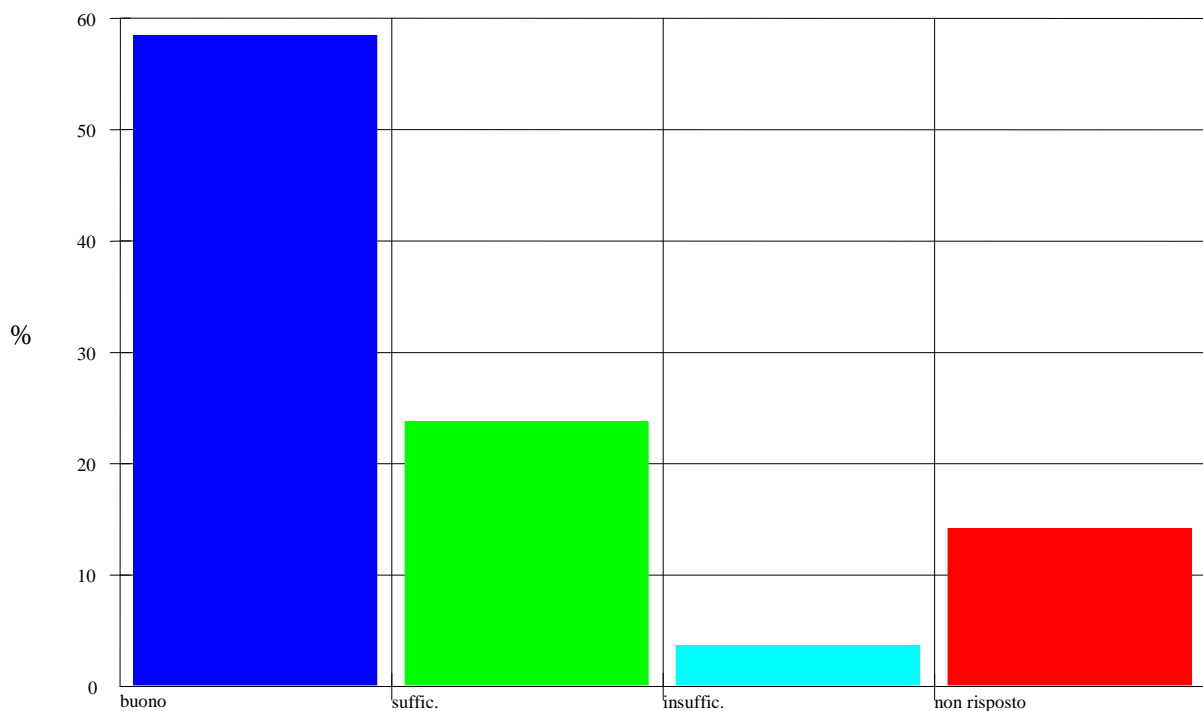


3) Funzionalità degli uffici – Grado di soddisfazione: **modalità di pagamento**

Valori assoluti	TOTALI
Totale	219
buono	128
sufficiente	52
insufficiente	8
non risposto	31

Valori percentuali	TOTALI
Totale	100
buono	58,4
sufficiente	23,7
insufficiente	3,7
non risposto	14,2

Funzionalità degli uffici - Grado di soddisfazione (**modi pagamento**)

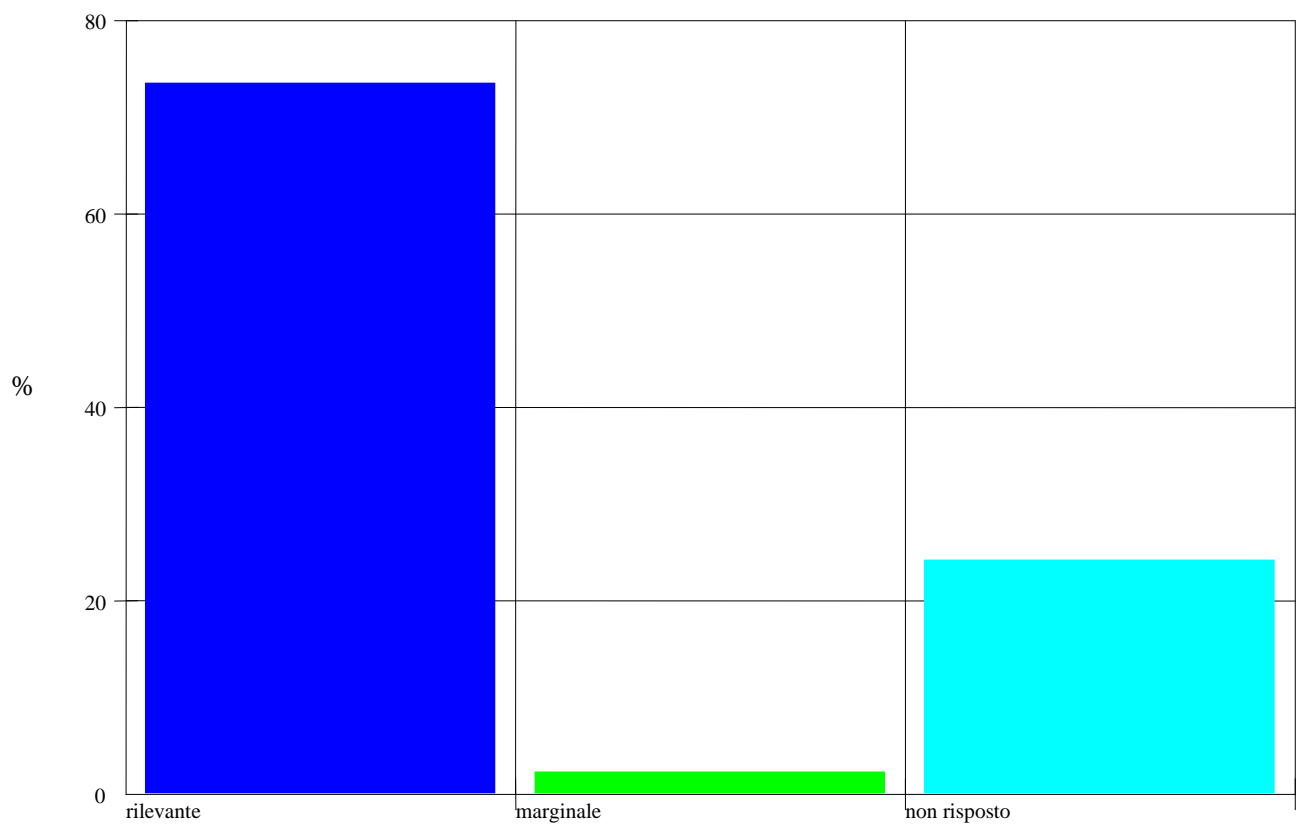


3) Funzionalità degli uffici – Importanza: **competenza personale**

Valori assoluti	TOTALI
Totale	219
rilevante	161
marginale	5
non risposto	53

Valori percentuali	TOTALI
Totale	100
rilevante	73,5
marginale	2,3
non risposto	24,2

Funzionalità degli uffici - Importanza (**competenza personale**)

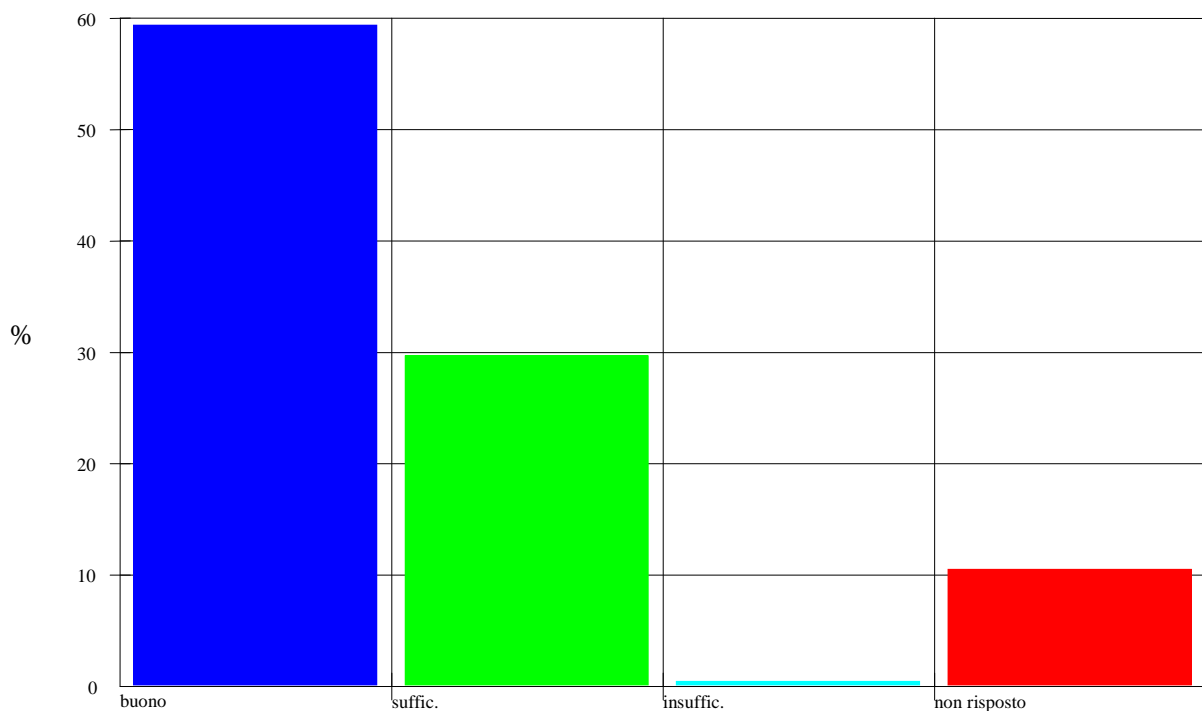


3) Funzionalità degli uffici – Grado di soddisfazione: **competenza del personale**

Valori assoluti	TOTALI
Totale	219
buono	130
sufficiente	65
insufficiente	1
non risposto	23

Valori percentuali	TOTALI
Totale	100
buono	59,4
sufficiente	29,7
insufficiente	0,5
non risposto	10,5

Funzionalità degli uffici - Grado di soddisfazione (**competenza personale**)

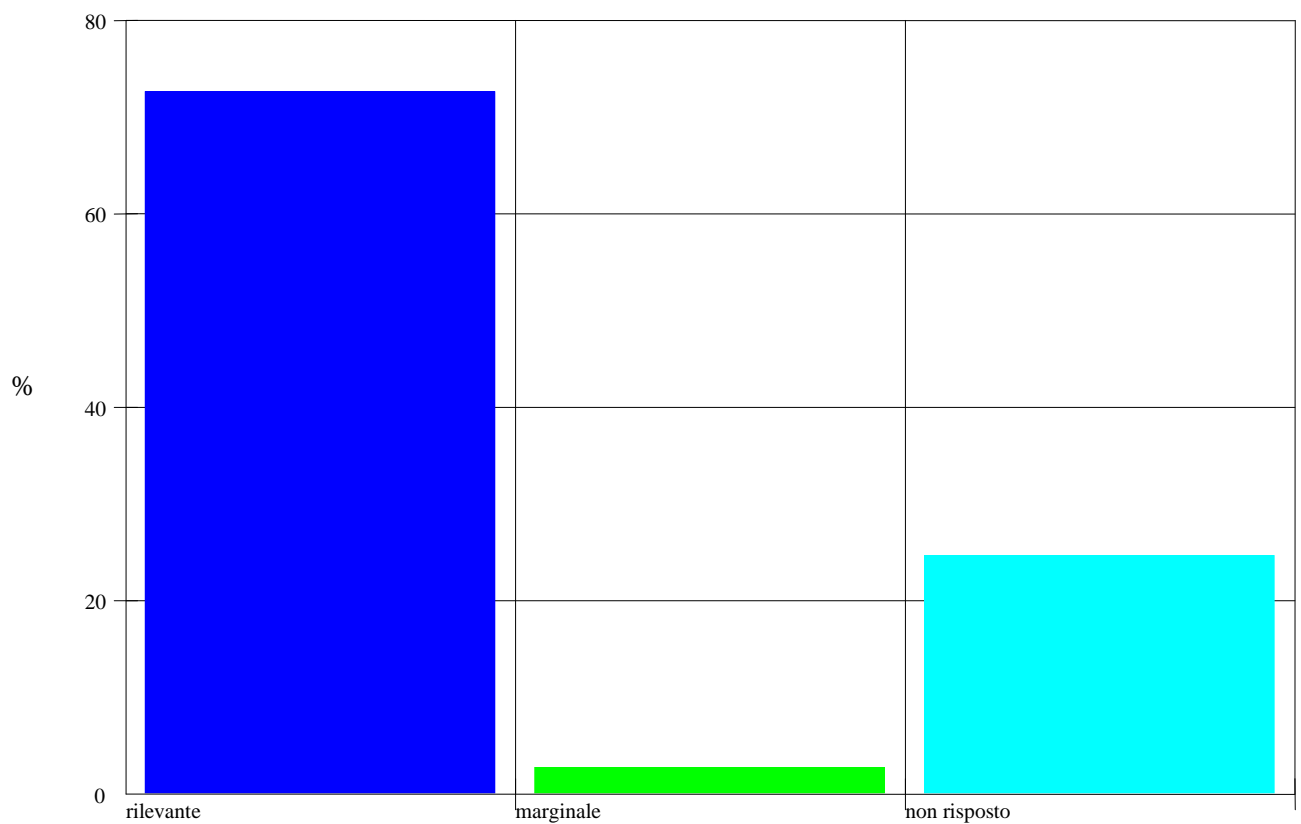


3) Funzionalità degli uffici – Importanza: **disponibilità personale**

Valori assoluti	TOTALI
Totale	219
rilevante	159
marginale	6
non risposto	54

Valori percentuali	TOTALI
Totale	100
rilevante	72,6
marginale	2,7
non risposto	24,7

Funzionalità degli uffici - Importanza (**disponibilità personale**)

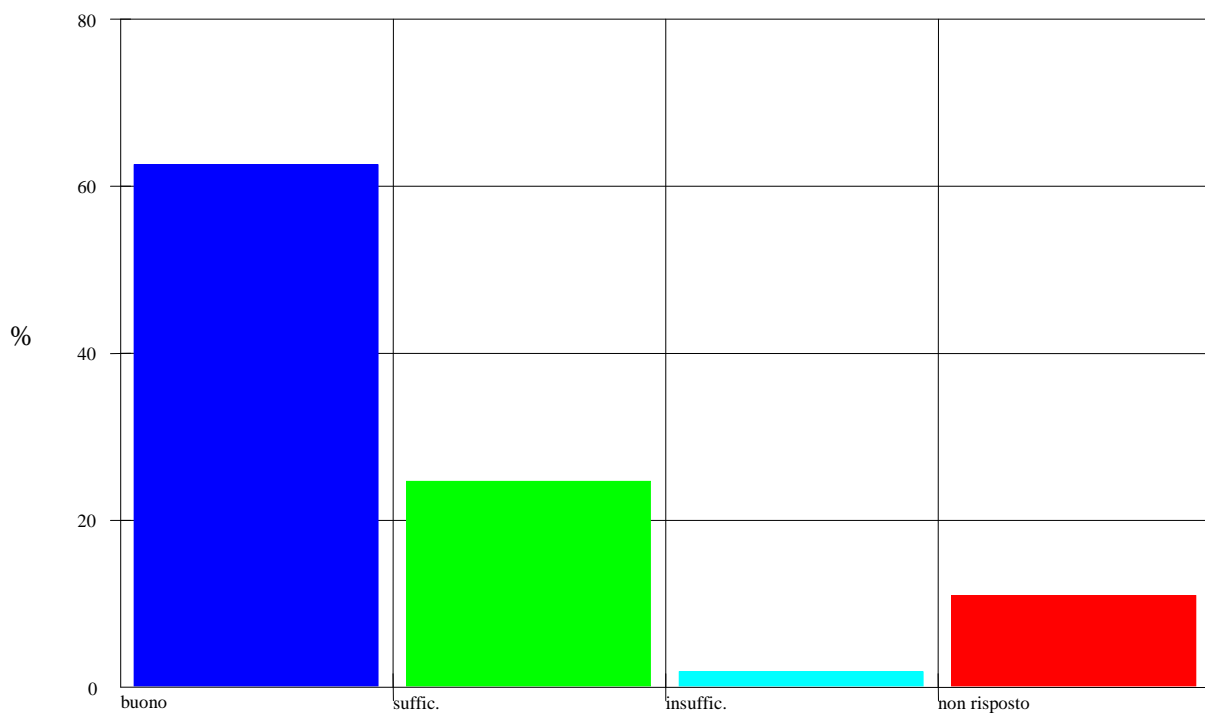


3) Funzionalità degli uffici – Grado di soddisfazione: **disponibilità del personale**

Valori assoluti	TOTALI
Totale	219
buono	137
sufficiente	54
insufficiente	4
non risposto	24

Valori percentuali	TOTALI
Totale	100
buono	62,6
sufficiente	24,7
insufficiente	1,8
non risposto	11,0

Funzionalità degli uffici - Grado di soddisfazione (**disponibilità personale**)

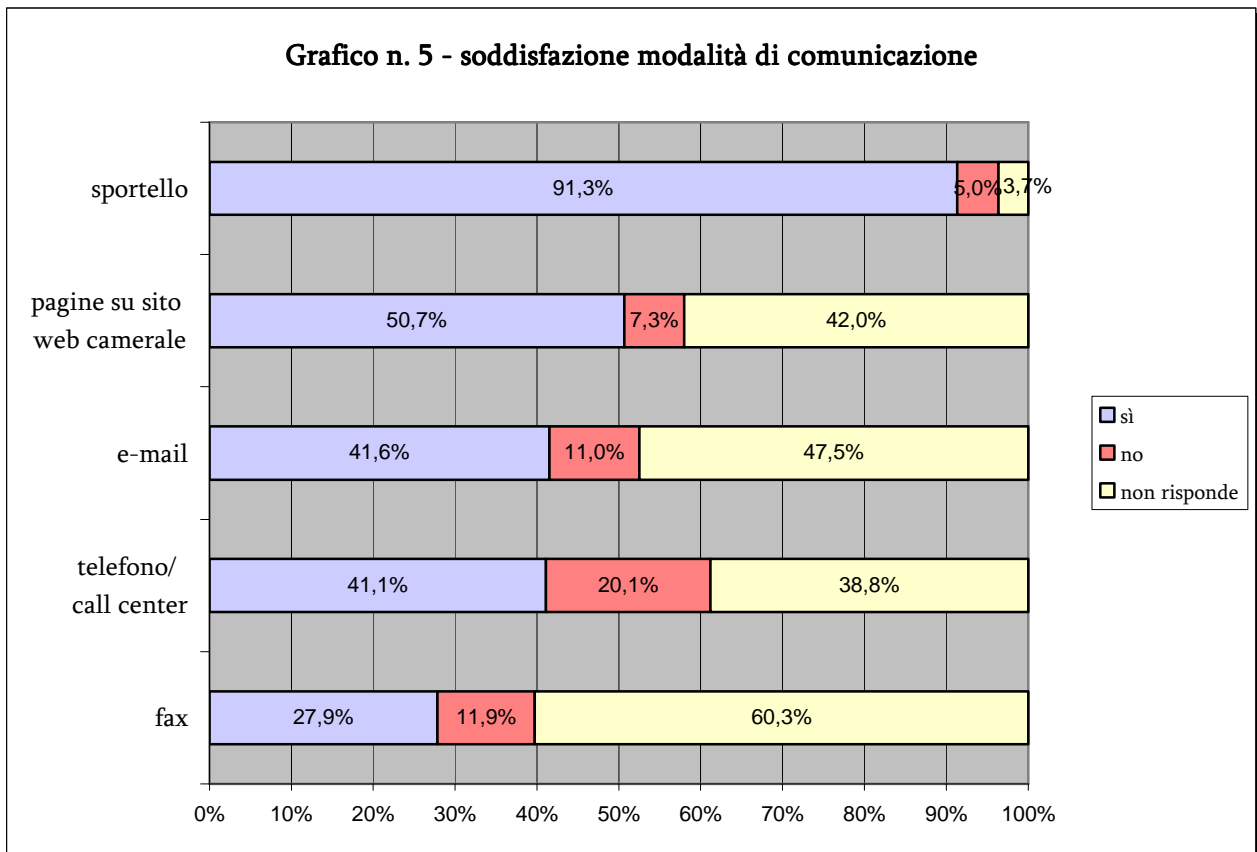


Modalità di comunicazione/informazione degli uffici

Domanda 5 – E' soddisfatto delle attuali modalità di comunicazione / informazione degli uffici?

Come si vede dal Grafico n. 5, il mezzo di comunicazione di cui gli utenti risultano più soddisfatti è il contatto tramite sportello (91,3%).

Elevata la percentuale di “Non risponde” per la voce Fax. Come già evidenziato alla domanda 2, è uno strumento poco utilizzato.

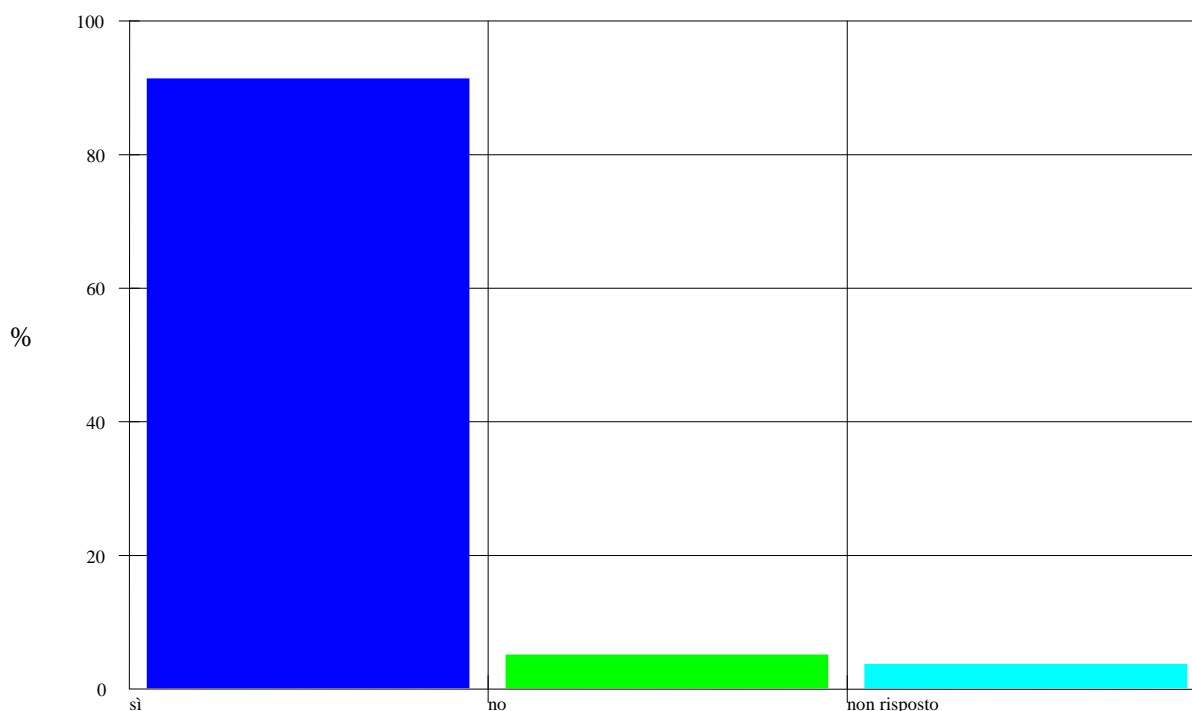


5) Soddisfazioni attuali modalità di comunicazione dell'ufficio: **sportello**

Valori assoluti	TOTALI
Totale	219
sì	200
no	11
non risposto	8

Valori percentuali	TOTALI
Totale	100
sì	91,3
no	5,0
non risposto	3,7

Soddisfazione attuali modalità di comunicazione dell'ufficio (**sportello**)

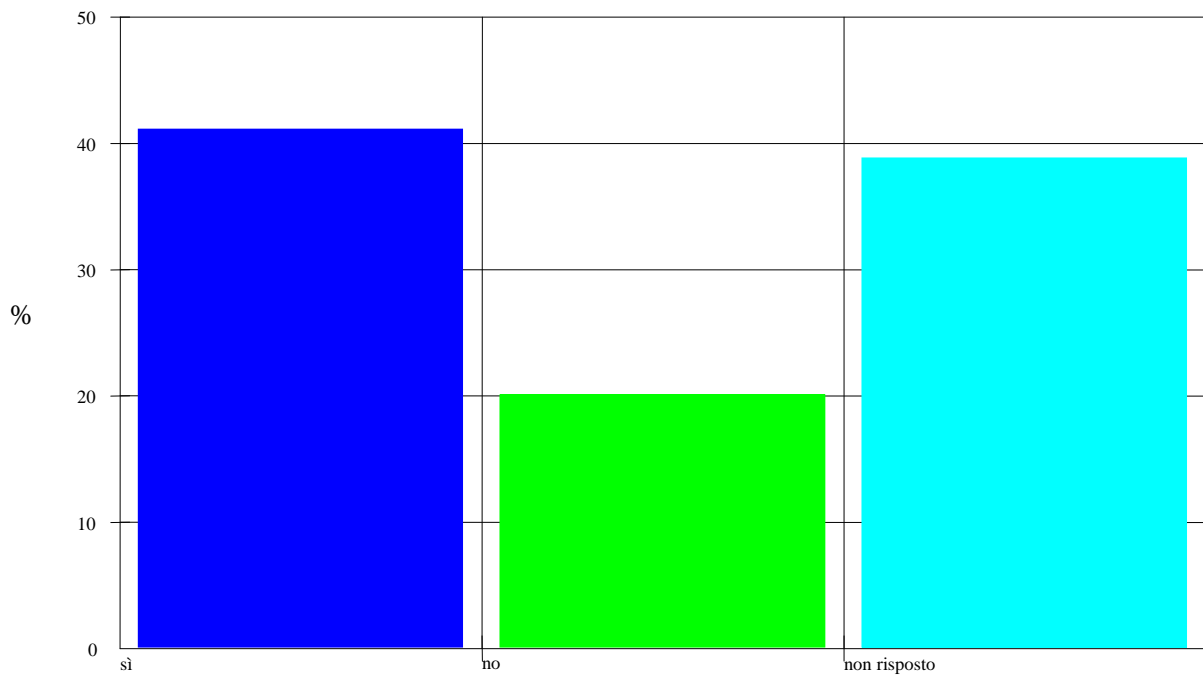


5) Soddisfazioni attuali modalità di comunicazione dell'ufficio: **telefono, call center**

Valori assoluti	TOTALI
Totale	219
sì	90
no	44
non risposto	85

Valori percentuali	TOTALI
Totale	100
sì	41,1
no	20,1
non risposto	38,8

Soddisfazione attuali modalità di comunicazione ufficio (**telefono/call center**)

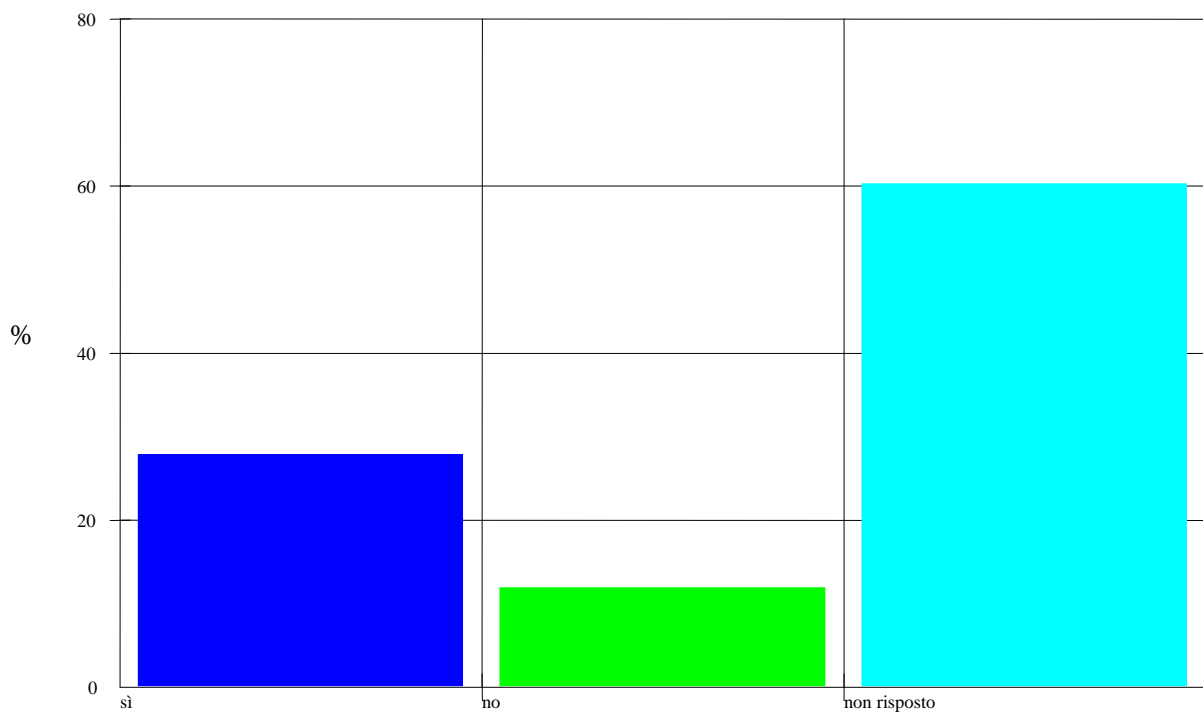


5) Soddisfazioni attuali modalità di comunicazione dell'ufficio: **fax**

Valori assoluti	TOTALI
Totale	219
sì	61
no	26
non risposto	132

Valori percentuali	TOTALI
Totale	100
sì	27,9
no	11,9
non risposto	60,3

Soddisfazione attuali modalità di comunicazione dell'ufficio (**fax**)

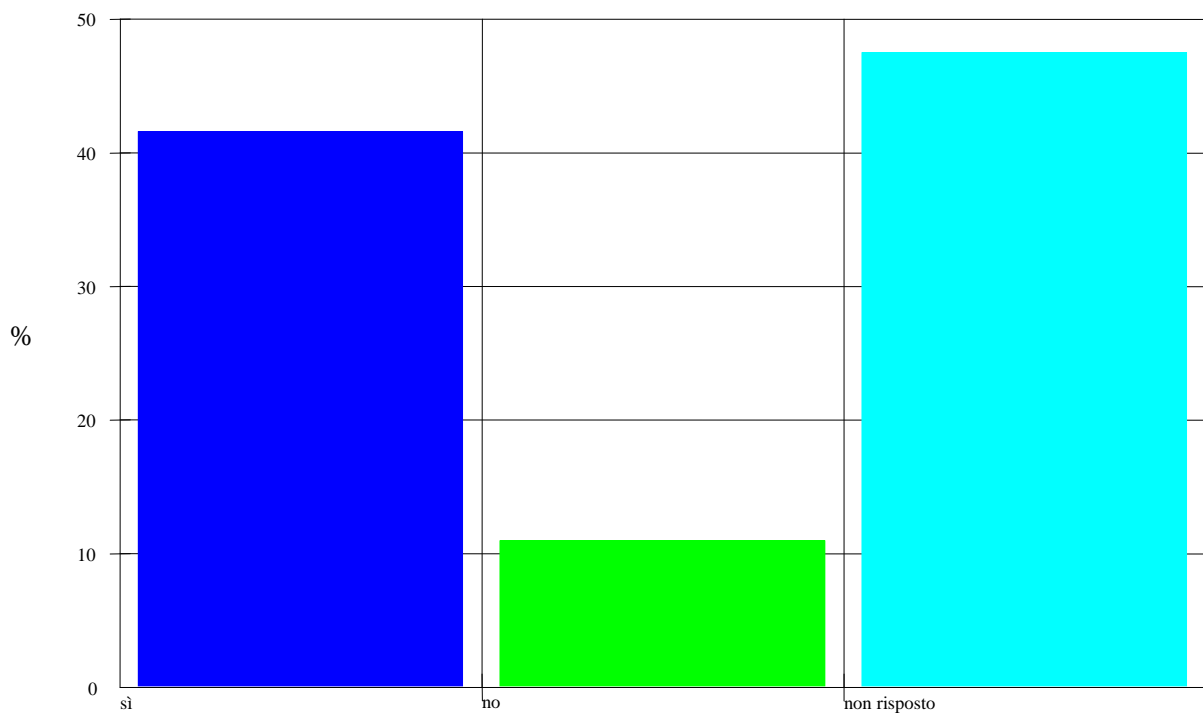


5) Soddisfazioni attuali modalità di comunicazione dell'ufficio: **e-mail**

Valori assoluti	TOTALI
Totale	219
sì	91
no	24
non risposto	104

Valori percentuali	TOTALI
Totale	100
sì	41,6
no	11,0
non risposto	47,5

Soddisfazione attuali modalità di comunicazione dell'ufficio (**e-mail**)

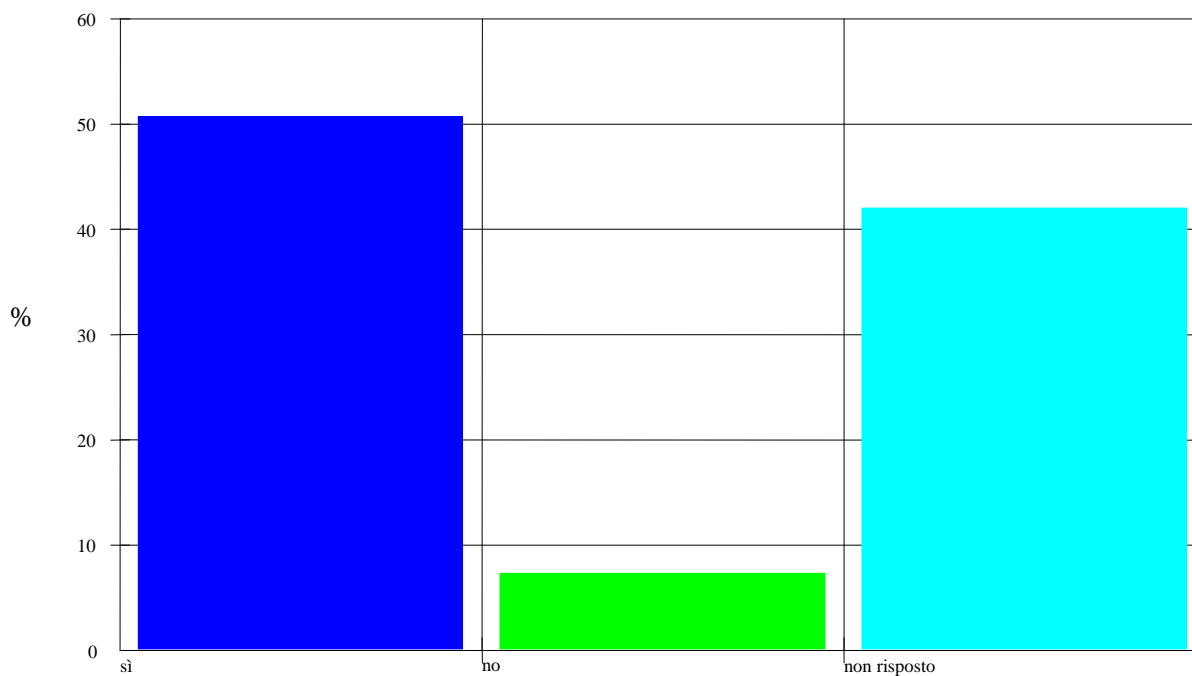


5) Soddisfazioni attuali modalità di comunicazione dell'ufficio: **pagine su sito web**

Valori assoluti	TOTALI
Totale	219
sì	111
no	16
non risposto	92

Valori percentuali	TOTALI
Totale	100
sì	50,7
no	7,3
non risposto	42,0

Soddisfazione attuali modalità comunicazione dell'ufficio (**pagine su sito web**)



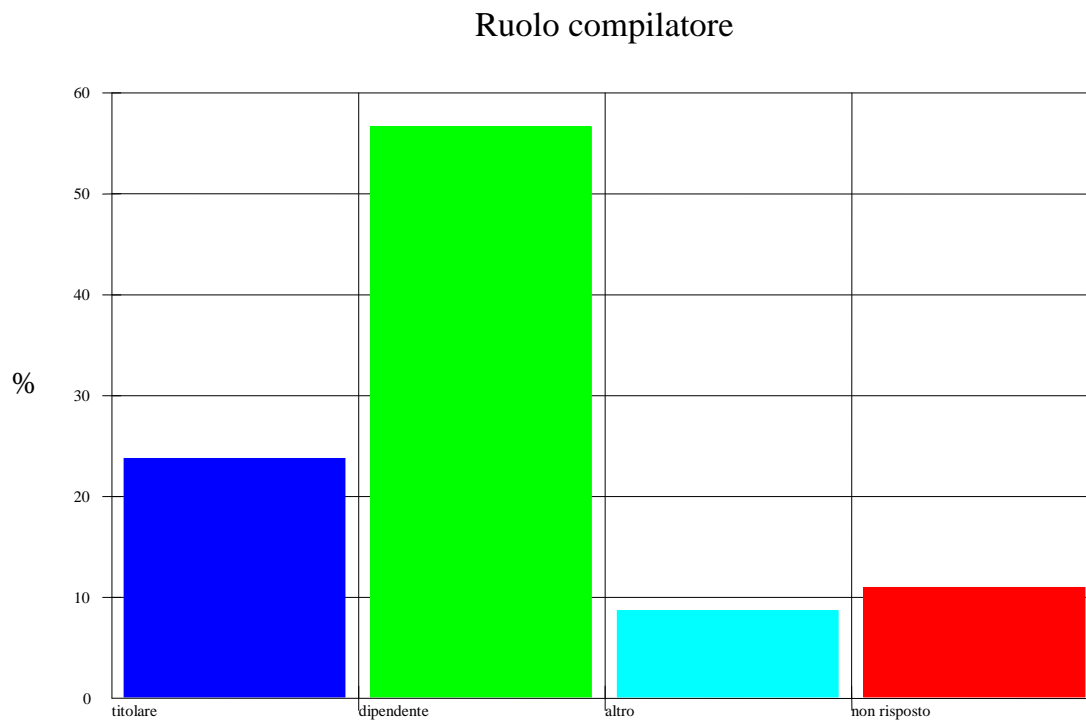
Ruolo e professione del compilatore

Domanda 7 – Ruolo e professione del compilatore

La ripartizione delle risposte per **Ruolo del compilatore** è la seguente:

Valori assoluti	TOTALI
Totale	219
titolare	52
dipendente	124
altro	19
non risposto	24

Valori percentuali	TOTALI
Totale	100
titolare	23,7
dipendente	56,6
altro	8,7
non risposto	11,0

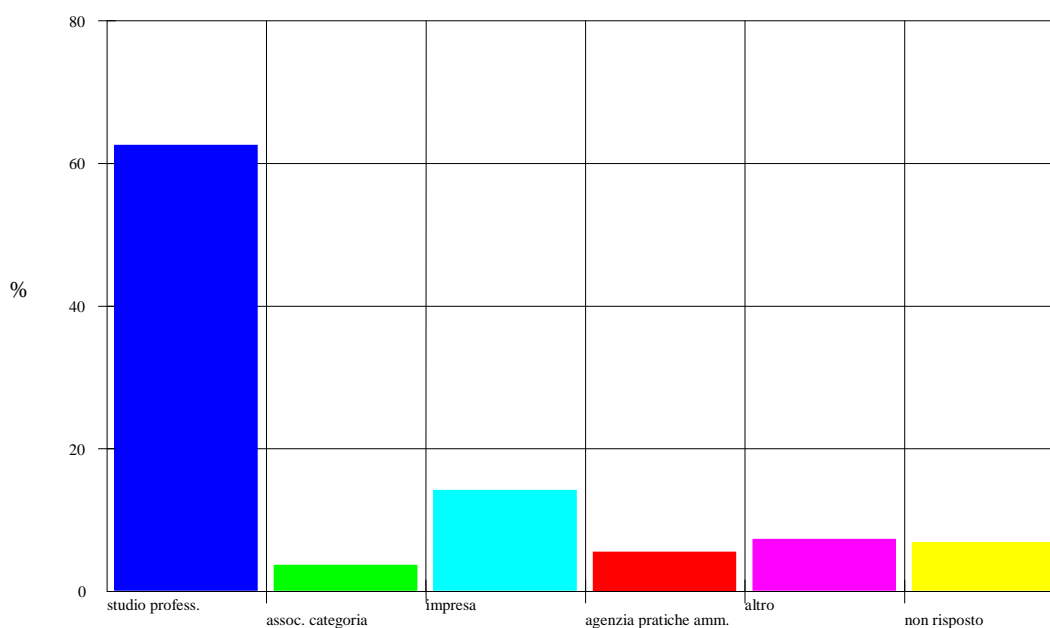


La ripartizione delle risposte per **Professione del compilatore** è la seguente:

Valori assoluti	TOTALI
Totale	219
studio professionale	137
associazione categ.	8
impresa	31
ag. pratiche amm.	12
altro	16
non risposto	15

Valori percentuali	TOTALI
Totale	100
studio professionale	62,6
associazione categ.	3,7
impresa	14,2
ag. pratiche amm.	5,5
altro	7,3
non risposto	6,8

Professione compilatore



Totale **voce Studio professionale**, che hanno precisato se commercialisti, consulenti del lavoro, avvocati, notai: 104, di cui:

59 commercialista

28 avvocato

6 consulente del lavoro

6 notaio

5 varie (tributarista, legale, scultore, consulente,
studio commercialisti-avvocati)

Osservazioni e suggerimenti – Domande aperte

Domanda 4 – Se è insoddisfatto del servizio, può indicare i motivi? In ogni caso ha dei suggerimenti per migliorare la qualità del servizio?

Trattandosi di risposte libere, i suggerimenti pervenuti dai rispondenti sono stati raggruppati per tipologia. Segue comunque l'elenco completo delle risposte fornite.

Sul totale di **21** questionari che contengono suggerimenti:

6 risposte danno suggerimenti sulla gestione degli sportelli e i tempi di attesa (16, 58, 102, 168, 197, 213);

5 risposte riguardano la modalità di pagamento e la richiesta di marche da bollo (32, 73, 97, 127, 213);

3 risposte rivelano insoddisfazione riguardo all'orario di accesso ai servizi (40, 104, 127);

3 risposte riguardano il servizio informazioni (27, 104, 206);

altre risposte forniscono suggerimenti vari, alcuni anche note positive.

n. questionario	
7	Per ora sono soddisfatta perché ho sempre incontrato personale cortese.
9	Servono corsi per Fedra e Telemaco.
16	Incrementare il numero degli sportelli aperti al pubblico nei momenti di grande afflusso.
23	Nessuno in particolare.
27	Migliorare il servizio informazioni.
32	A volte mancanza di moneta per resto.
40	Orari troppo adattati alle esigenze dei dipendenti e non dell'utenza.
58	Se ci fosse più personale si potrebbe far ruotare da sportelli a uffici interni, in modo che siano meno stressati dall'utente e quindi più pazienti, ed in più si farebbero meno code.
73	Rilevo la mancanza delle marche da bollo.
97	Cambio denaro disponibile allo sportello, onde evitare cambi al bar o al tabaccaio.
102	In alcuni momenti dovrebbe esserci più personale. Il tempo di attesa sarebbe migliore.
104	- Orario continuato almeno un giorno in più alla settimana - Risposte più precise ed esaurienti ai quesiti che si fanno telefonicamente al Registro imprese o al Call center
127	- aumentare i giorni con orario continuato - sala d'attesa - pagamenti anche con carte di credito
136	Non trovano nessuna soluzione ai casi. Fanno solo i dipendenti.
168	Gestire con più elasticità i periodi di attesa.
185	Sono soddisfatto soprattutto per la velocità nell'erogazione del servizio, nel poter richiedere informazioni operative-pratiche tramite il call center.
197	Dare un appoggio con personale allo sportello per quesiti sulle pratiche relative alle società.
198	Riguardo alla disponibilità e cortesia del personale, volevo ringraziare in particolar modo una dipendente (omissis nome e cognome) per la sua gentilezza ed efficienza.
206	Il privato cittadino non è competente in materia. La disponibilità e la cortesia ci sono. Per me sono le parole tecniche che non si capiscono.
213	Quelli prima indicati come insufficienti (segnaletica interna, tempi di attesa, tempi di erogazione servizi, modalità di pagamento).
218	Alcune persone dipendenti dovrebbero essere sollevate da terra per la scortesia e per il fatto che molte volte perdono tempo in chiacchiere.

Domanda 6: Se non è soddisfatto, quali altre modalità o strumenti suggerirebbe?

Sul totale di 17 questionari che contengono suggerimenti:

4 risposte contengono critiche al call center (23, 50, 165, 218)

3 risposte chiedono un ampliamento del servizio informazioni tramite e-mail (15, 33, 161)

2 utenti chiedono lo sportello informazioni (50, 147)

n. questionario	
9	Serve un referente per i chiarimenti circa le società
15	Le informazioni fornite via mail o rilevate dai prontuari non sempre offrono all'utente una chiara interpretazione delle notizie utili alla compilazione delle pratiche. Gli strumenti sono validi ma potrebbero essere integrati ed ampliati.
23	Il call center è impersonale.
27	Un servizio informazioni efficiente.
33	Integrare il servizio e-mail.
50	Vorrei che ci fosse anche uno sportello informazioni. Il call center non è fatto da persone competenti. Il servizio e-mail è fatto bene, rapido e rispondono persone che hanno fatto le pratiche e quindi sanno gestire meglio le risposte.
74	Alternativa a chi non ha smart card.
147	Sicuramente lo sportello a tu per tu era migliore (ci si capiva meglio e soprattutto si era in grado di compilare una pratica senza inviare un sacco di mail).
161	Risoluzione di casi specifici via mail.
165	Chi si occupa del call center dovrebbe sapere più o meno tutto e non far attendere ore ed ore alla ricerca di un qualcosa che nemmeno loro sanno! Più competenza da questo punto di vista!
168	Maggiori informazioni dal sito web.
169	Dare maggior spazio alle comunicazioni telefoniche.
175	Dipende dall'ufficio.
185	- poter scaricare tramite il sito internet i modelli albi-ruoli Inps commercianti - presentazione delle pratiche artigiane tramite Telemaco
206	No, perché se uno sbaglia il numero dello sportello si deve rimettere in fila. Tenendo presente che sono ore che perde del proprio lavoro.
213	Sì, ma non ottimale.
218	Chi comunica al call center dovrebbe essere in grado di dare le informazioni richieste.

**Appendice – Note metodologiche
e questionario**

METODOLOGIA

L'indagine è stata realizzata tramite il contributo del gruppo di lavoro interno, costituito per l'effettuazione di indagini sulla *customer satisfaction* dell'ente.

La presente indagine si è basata sull'utilizzo del questionario allegato, strutturato in modo simile a quello usato nel 2003 per l'indagine dell'Ufficio per il commercio con l'estero e dell'Ufficio internazionalizzazione e promozione delle imprese all'estero.

Ciò per consentire la ripetizione periodica della ricerca, assicurando la confrontabilità dei dati e quindi i miglioramenti della qualità secondo i canoni certificati.

La metodologia è stata sviluppata dal gruppo di lavoro interno con il supporto metodologico e formativo dello **Studio Bonfanti.org** di Milano.

I questionari sono stati articolati in modo tale da poter analizzare i seguenti aspetti:

- ⇒ Frequenza di utilizzo dei servizi
- ⇒ Valutazione e livello di soddisfazione dei servizi erogati
- ⇒ Modalità di comunicazione tra la Camera di Commercio e le imprese

Le modalità di consegna del questionario e il numero di questionari restituiti sono riportati a pagina 1 del rapporto "Compendio dei risultati".

Bergamo, giugno 2005

Il Gruppo di lavoro:

Maria Bina Brucchieri
Giuseppe Cattaneo
Elena Comelli
Loretta Libertini
Andrea Locati
Ornella Pozzi
Emanuele Prati
Aldo Ravotto
Chiara Sassi
Marco Zenoni



**QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE SUI SERVIZI FORNITI DAL
REGISTRO IMPRESE NEGLI UFFICI DI PIAZZA LIBERTA'**



INIZIO

1. Con che frequenza utilizza i seguenti servizi?

	SPESSE (1 o più volte alla settimana)	RARAMENTE	MAI
Rilascio visure - certificati	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Presentazione pratiche per imprese individuali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rilascio copie atti e bilanci	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rilascio elenchi merceologici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rilascio smart-card / firma digitale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bollatura libri sociali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Attestazione su documenti per l'estero	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. In che modo accede ai servizi / informazioni degli uffici di piazza Libertà?

	ABITUALMENTE	OCCASIONALMENTE	MAI
- sportello	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- telefono / Call Center	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- fax	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- e-mail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- pagine dedicate sul sito web camerale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Come valuta la funzionalità degli uffici?

	IMPORTANZA		GRADO DI SODDISFAZIONE		
	RILEVANTE	MARGINALE	BUONO	SUFFIC.	INSUFFIC.
Articolazione dell'orario d'apertura (mattino + 2 pomeriggi ad orario continuato)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comfort degli ambienti (ampiezza dell'ufficio, posti a sedere, ecc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Segnaletica interna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Precisione e completezza delle informazioni preliminari alla compilazione dei documenti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assistenza per la soluzione di casi particolari	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

CONTINUA →

	IMPORTANZA		GRADO DI SODDISFAZIONE		
	RILEVANTE	MARGINALE	BUONO	SUFFIC.	INSUFFIC.
Tempi di attesa per accedere allo sportello	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>
Tempi di erogazione dei servizi	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>
Modalità di pagamento	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>
Competenza ed efficienza del personale	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>
Disponibilità e cortesia del personale	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>

4. Se è insoddisfatto del servizio, può indicare i motivi? In ogni caso ha dei suggerimenti per migliorare la qualità del servizio?

.....

.....

.....

.....

5. E' soddisfatto delle attuali modalità di comunicazione / informazione dell'ufficio?

	SÌ	NO
Sportello	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>
Telefono / Call Center	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>
Fax	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>
E-mail	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>
Pagine dedicate sul sito web camerale	 <input type="checkbox"/>	 <input type="checkbox"/>









6. Se non è soddisfatto, quali altre modalità o strumenti suggerirebbe?

.....

.....

.....

7. Ruolo o professione del compilatore

 <input type="checkbox"/> titolare	 <input type="checkbox"/> Studio professionale (indicare se: commercialista/consulente del lavoro/ avvocato.....)
 <input type="checkbox"/> dipendente	 <input type="checkbox"/> Associazione di categoria
 <input type="checkbox"/> altro	 <input type="checkbox"/> Impresa
	 <input type="checkbox"/> Agenzia pratiche amministrative
	 <input type="checkbox"/> Altro.....

La ringraziamo per la collaborazione e la preghiamo di restituire il questionario utilizzando i Box PuntIncontro collocati al Registro imprese come in altri uffici dell'ente.