



Camera di Commercio  
Bergamo



**INDAGINE DIRETTA SULLA  
PERCEZIONE DELLA QUALITÀ  
DEI SERVIZI FORNITI DALL'ALBO  
DELLE IMPRESE ARTIGIANE**

**DICEMBRE 2005**

24121 BERGAMO - LARGO BELOTTI, 16 - TEL 035/4225.363 - FAX 035/270.141

e-mail: [urp@bg.camcom.it](mailto:urp@bg.camcom.it)

## **Sommario**

<b>Compendio dei risultati</b>	<b>2</b>
<b>Frequenza di utilizzo dei servizi</b>	<b>4</b>
<b>Modalità di richiesta delle informazioni all'ufficio</b>	<b>7</b>
<b>Soddisfazione modalità di comunicazione/informazione dell'ufficio</b>	<b>12</b>
<b>Valutazione della funzionalità dell'ufficio</b>	<b>17</b>
<b>Ruolo e professione del compilatore</b>	<b>40</b>
<b>Osservazioni e suggerimenti – Domande aperte</b>	<b>43</b>
<b>Appendice: note metodologiche e questionario</b>	

## 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, nel novembre 2004, con il sondaggio sui servizi forniti dal Registro Imprese negli uffici di Piazza della Libertà (Registro Imprese e Attività complementari del Registro Imprese) ed è continuato con l'indagine sull'Albo delle Imprese artigiane, oggetto del presente lavoro.

Sono stati interpellati gli utenti che hanno avuto accesso ai servizi nel periodo dal **19 dicembre 2005 al 31 gennaio 2006**.

Il questionario era disponibile agli sportelli dell'Albo delle Imprese artigiane. Per cinque giorni, inoltre, un addetto camerale li ha distribuiti personalmente agli utenti. Per la restituzione sono stati utilizzati i Box PuntIncontro collocati negli uffici dell'ente aperti al pubblico.

I questionari restituiti sono stati **135**.

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 dall'ufficio.

- La funzionalità dell'ufficio viene giudicata *buona* per tutti i parametri previsti dalla domanda 5, con l'unica eccezione del tempo di attesa (buono per il 48,1%, sufficiente per il 41,5%).
- 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 all'avvio delle pratiche telematiche e ad un potenziamento del servizio informazioni.
- Lo strumento di contatto più utilizzato, per il quale viene anche espressa elevata soddisfazione, è lo *Sportello*, seguito dal *Telefono*.

Il questionario è stato compilato per quasi il 75% da titolari o dipendenti di studi professionali, l'8,1% da imprese, il 5,9% da associazioni di categoria, il 5,2% da agenzie di pratiche amministrative.

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, in ordine decrescente, e poi le tabelle e i grafici per le singole voci, secondo l'ordine delle voci del questionario.

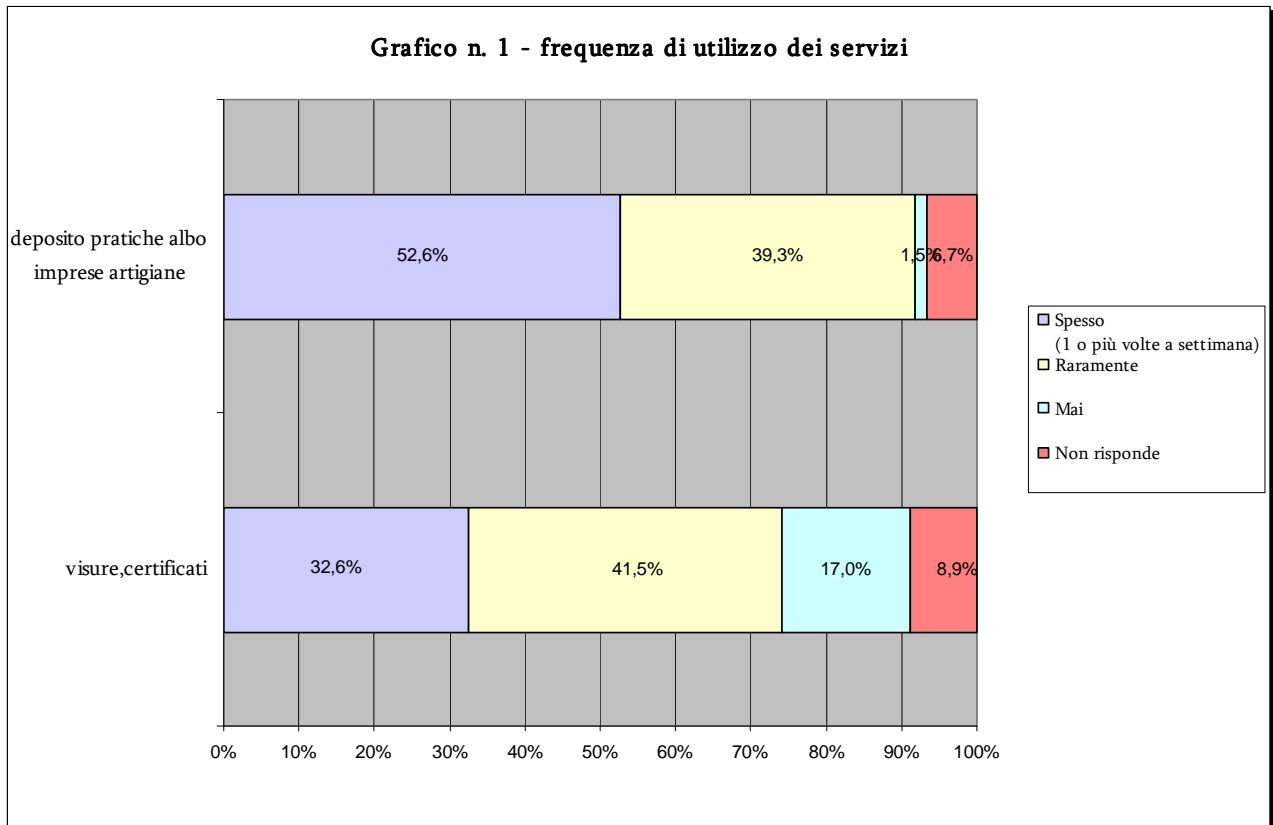
Nel presente rapporto non sono state riprese tutte le elaborazioni ma solo quelle generali. Quelle particolari sono state considerate solo quando si sono evidenziati scostamenti significativi rispetto al dato medio.

# 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.



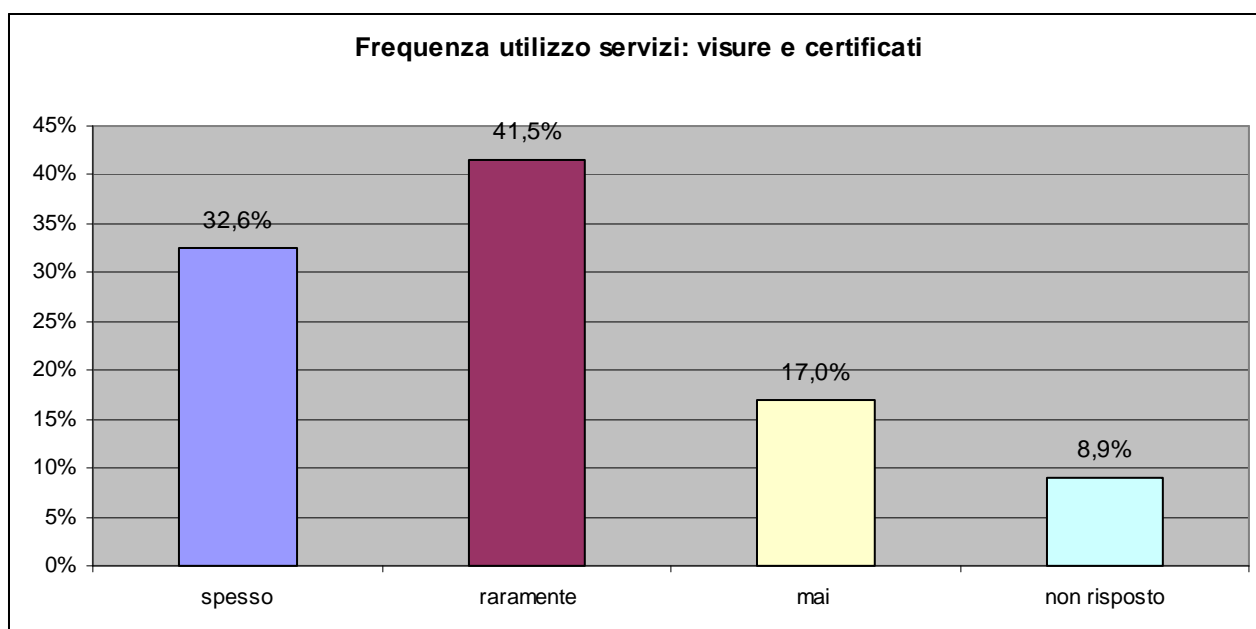
I servizi utilizzati con minore frequenza risultano le “visure e i certificati”, mentre quelli più usati sono “deposito delle pratiche dell’Albo Imprese artigiane”.

Rispetto a questi valori medi, la disaggregazione dei risultati per professione del compilatore evidenzia che gli Studi professionali richiedono in maggior percentuale il “deposito della pratiche”.

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

Valori assoluti	TOTALI
Totale	135
spesso	44
raramente	56
mai	23
non risposto	12

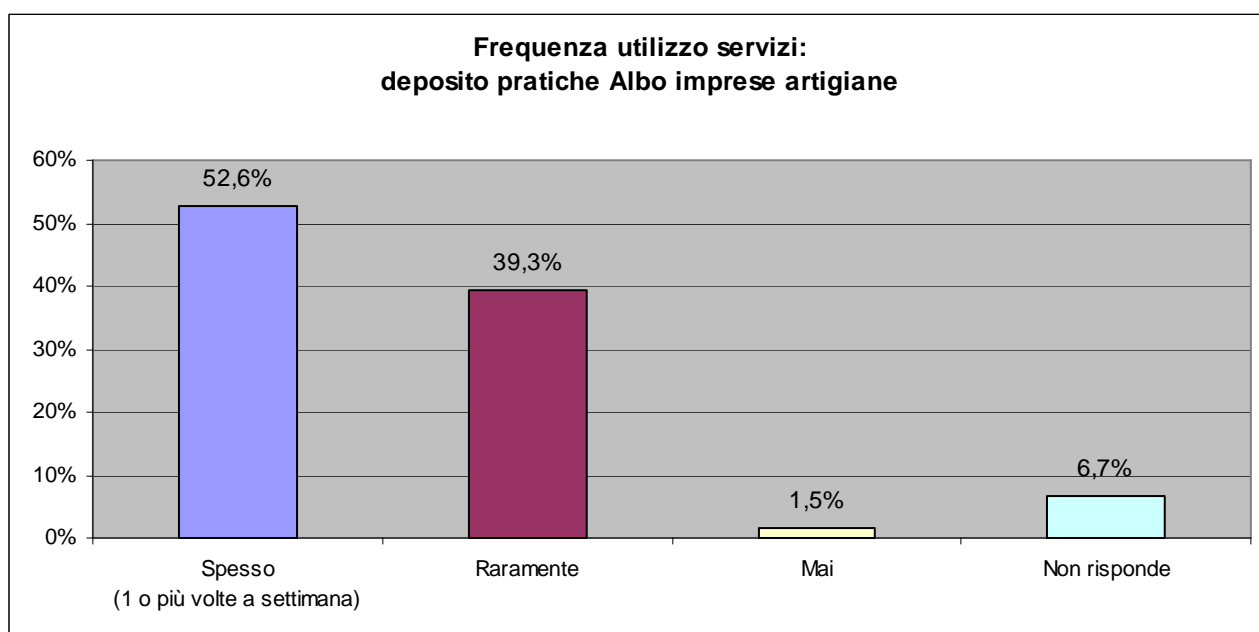
Valori percentuali	TOTALI
Totale	100%
spesso	32,6%
raramente	41,5%
mai	17,0%
non risposto	8,9%



1) Frequenza di utilizzo servizi: **deposito pratiche Albo imprese artigiane**

Valori assoluti	TOTALI
Totale	135
spesso	71
raramente	53
mai	2
non risposto	9

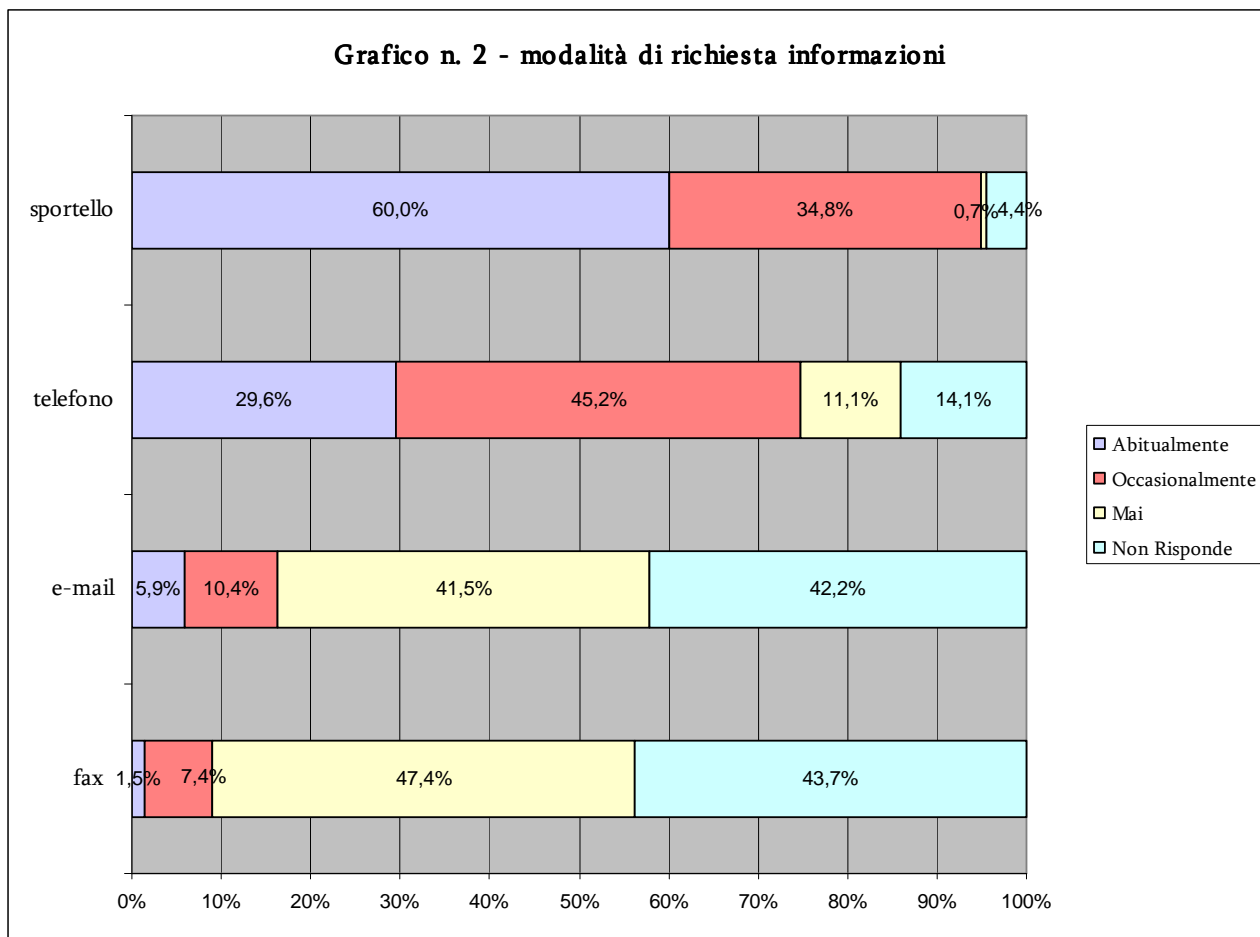
Valori percentuali	TOTALI
Totale	100%
spesso	52,6%
raramente	39,3%
mai	1,5%
non risposto	6,7%



## Modalità di richiesta delle informazioni all'ufficio

### Domanda 2 – In che modo richiede informazioni all'ufficio?

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



La modalità di contatto più utilizzata è lo sportello (60%). Dall'incrocio fra la domanda 2 e la 3, si evidenzia che è molto elevata la percentuale di soddisfazione fra coloro che accedono abitualmente al servizio tramite lo sportello (127 risposte positive su 135). Gli Studi professionali sono tra coloro che utilizzano maggiormente lo sportello.

Poco usato il fax.



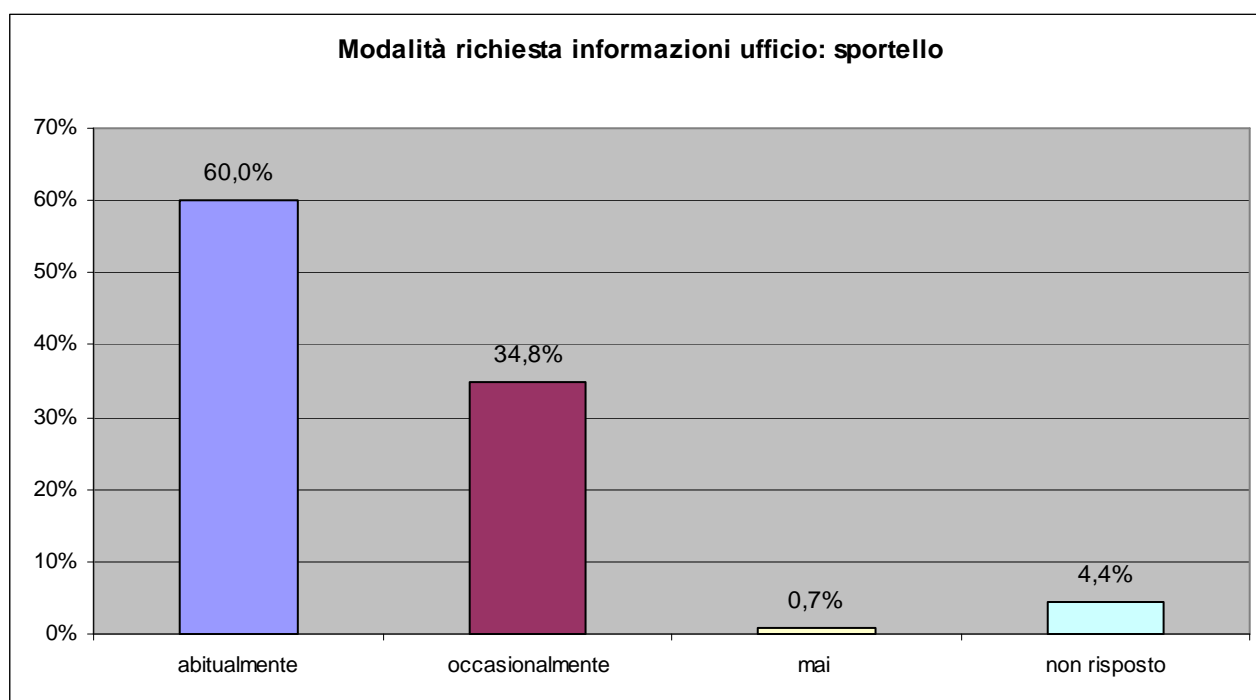
## 2) Modalità richiesta informazioni all'ufficio: **sportello**

### Valori assoluti TOTALI

Totale	135
abituamente	81
occasionalmente	47
mai	1
non risposto	6

### Valori percentuali TOTALI

Totale	100%
abituamente	60,0%
occasionalmente	34,8%
mai	0,7%
non risposto	4,4%



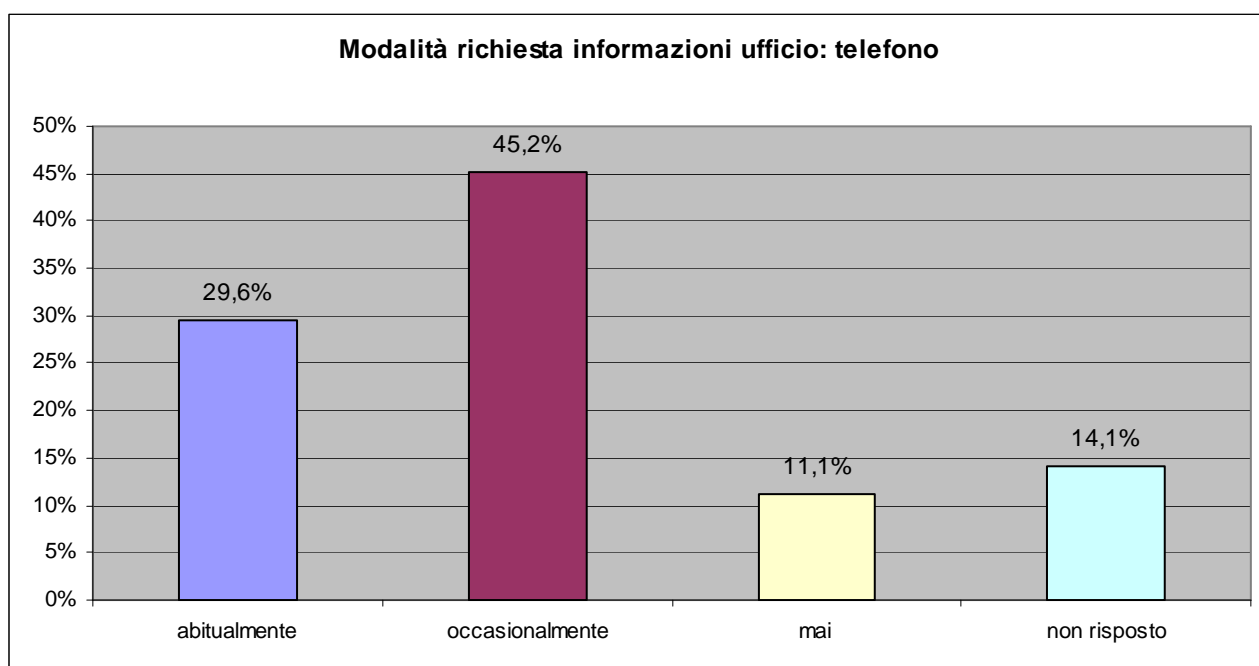
## 2) Modalità richiesta informazioni all'ufficio: **telefono**

### Valori assoluti TOTALI

Totale	135
abitualmente	40
occasionalmente	61
mai	15
non risposto	19

### Valori percentuali TOTALI

Totale	100%
abitualmente	29,6%
occasionalmente	45,2%
mai	11,1%
non risposto	14,1%



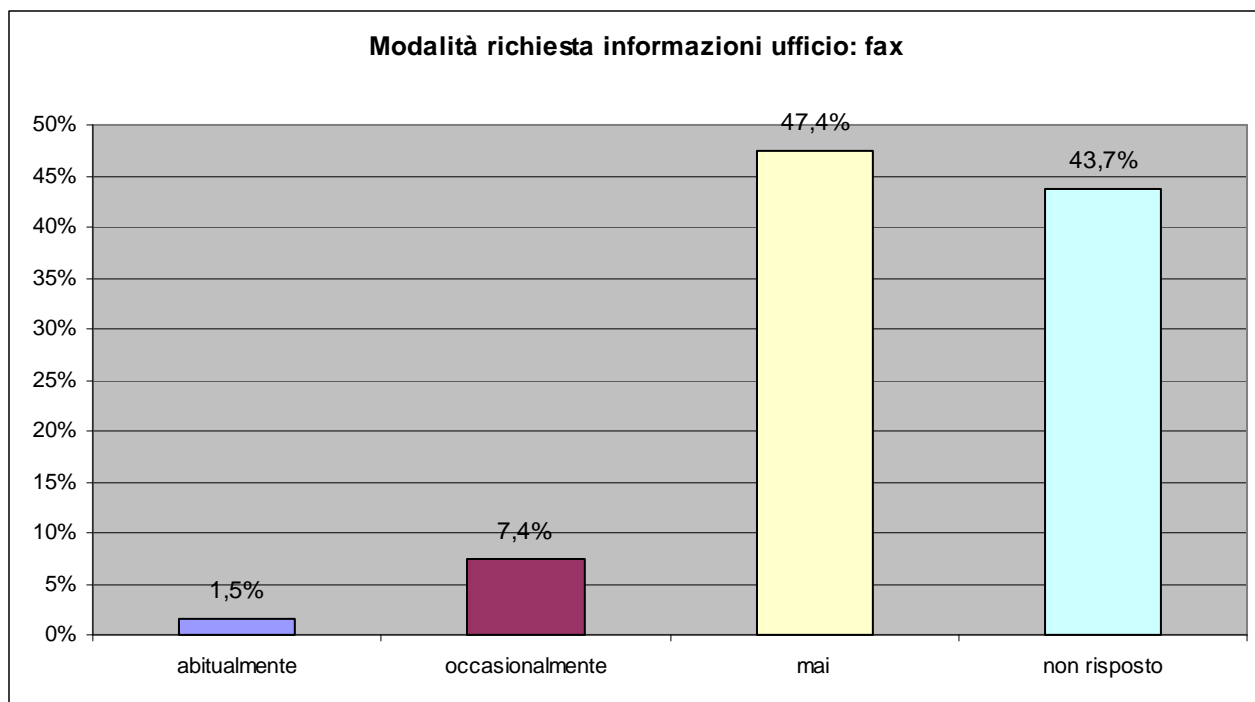
## 2) Modalità richiesta informazioni all'ufficio: **fax**

### Valori assoluti TOTALI

Totale	135
abituamente	2
occasionalmente	10
mai	64
non risposto	59

### Valori percentuali TOTALI

Totale	100%
abituamente	1,5%
occasionalmente	7,4%
mai	47,4%
non risposto	43,7%



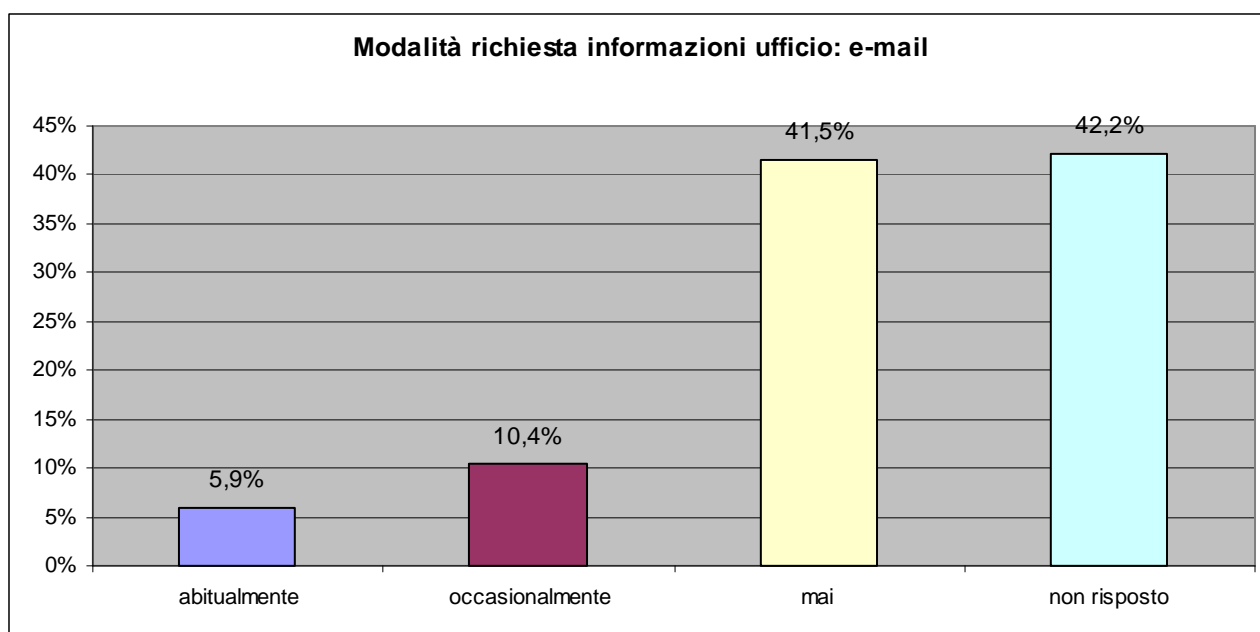
## 2) Modalità richiesta informazioni all'ufficio: **e-mail**

### Valori assoluti TOTALI

Totale	135
abitualmente	8
occasionalmente	14
mai	56
non risposto	57

### Valori percentuali TOTALI

Totale	100%
abitualmente	5,9%
occasionalmente	10,4%
mai	41,5%
non risposto	42,2%

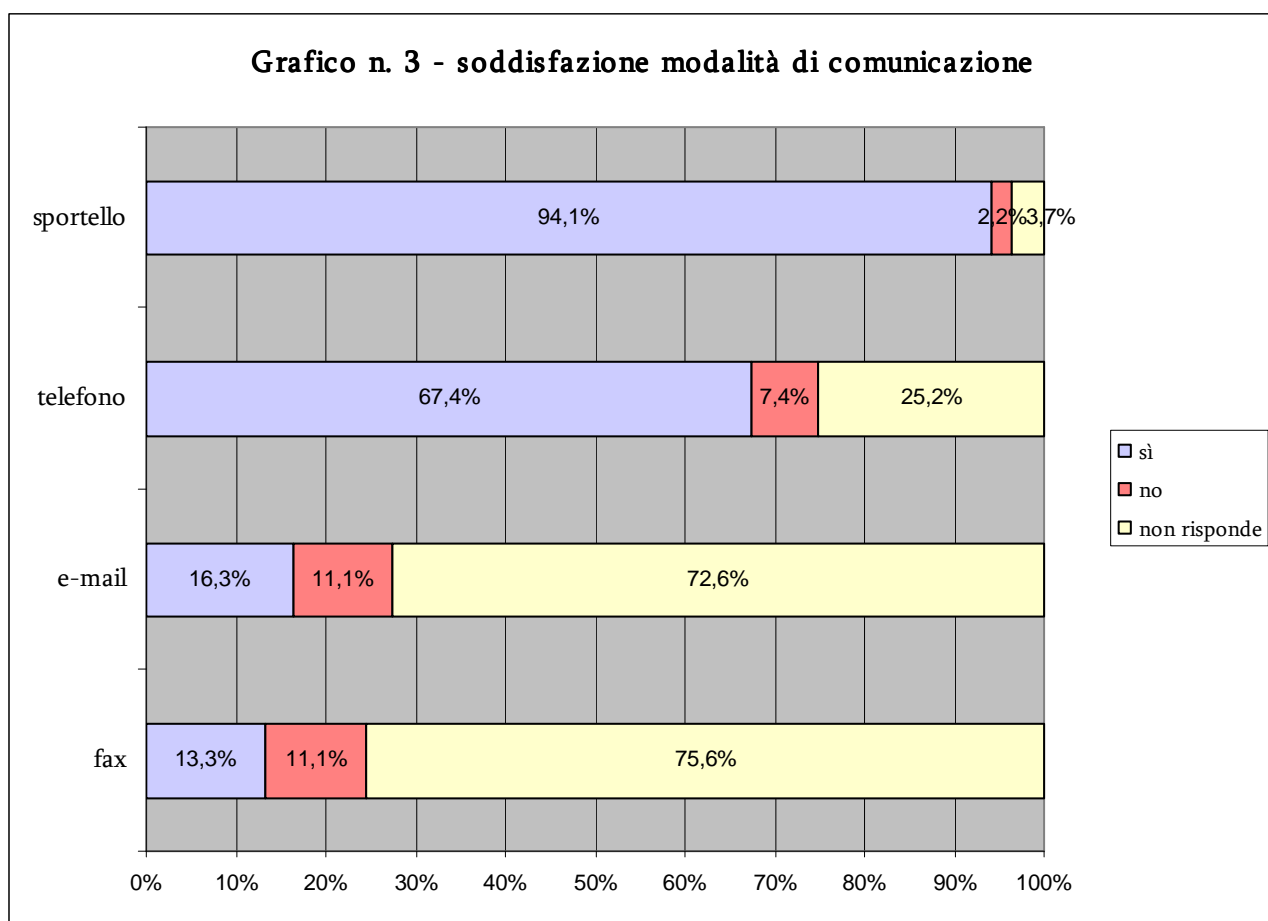


## Soddisfazione modalità di comunicazione/informazione dell'ufficio

### Domanda 3 – E' soddisfatto delle attuali modalità di comunicazione / informazione dell'ufficio?

Come si vede dal Grafico n. 3, il mezzo di comunicazione di cui gli utenti risultano più soddisfatti è il contatto tramite sportello (94,1%). Gli insoddisfatti sono solo il 2,2%, salgono al 7,4% nella voce "telefono".

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



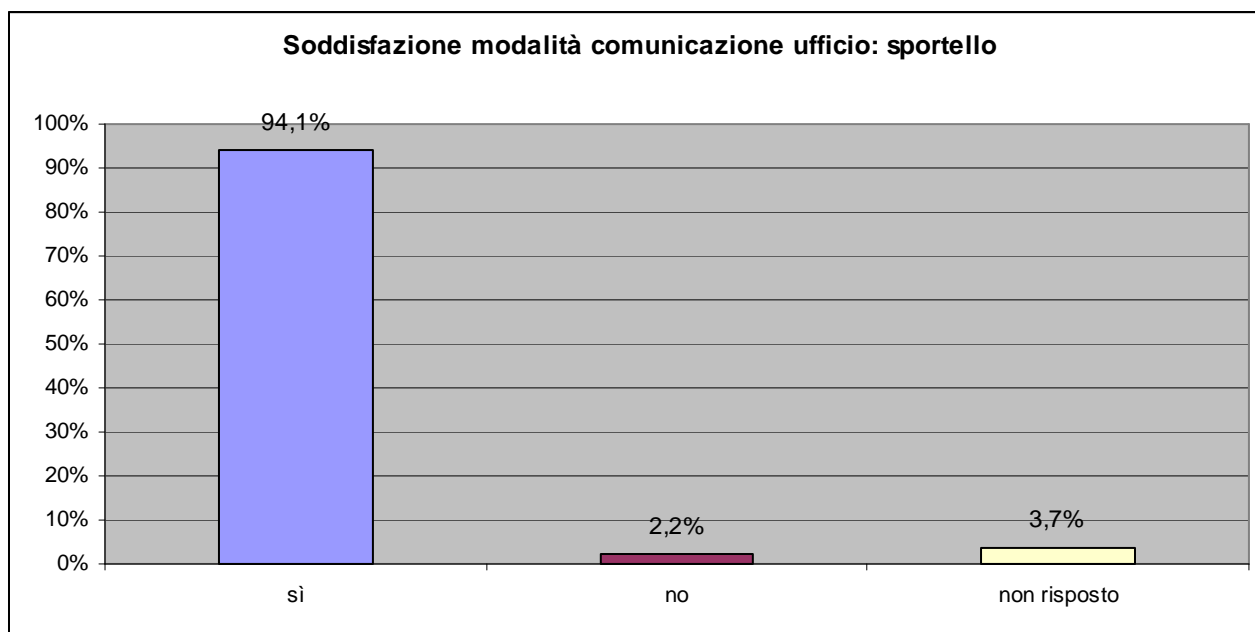
### 3) Soddisfazione attuali modalità di comunicazione dell'ufficio: **sportello**

**Valori assoluti** TOTALI

Totale	135
sì	127
no	3
non risposto	5

**Valori percentuali** TOTALI

Totale	100%
sì	94,1%
no	2,2%
non risposto	3,7%



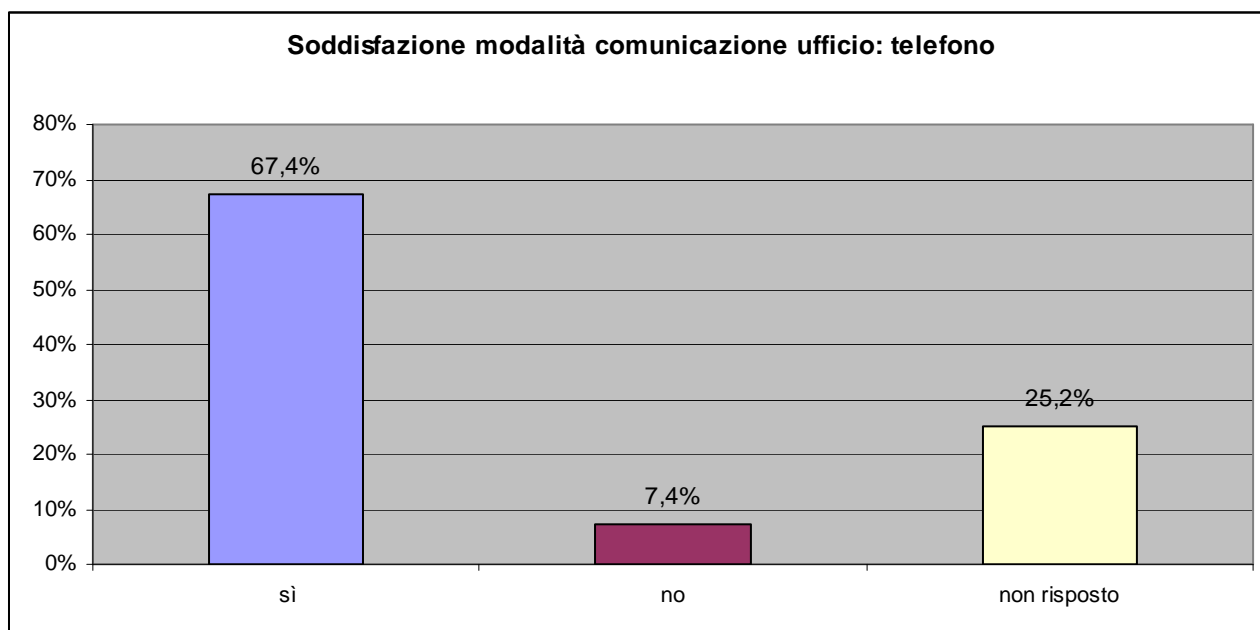
### 3) Soddisfazione attuali modalità di comunicazione dell'ufficio: **telefono**

#### Valori assoluti TOTALI

Totale	135
sì	91
no	10
non risposto	34

#### Valori percentuali TOTALI

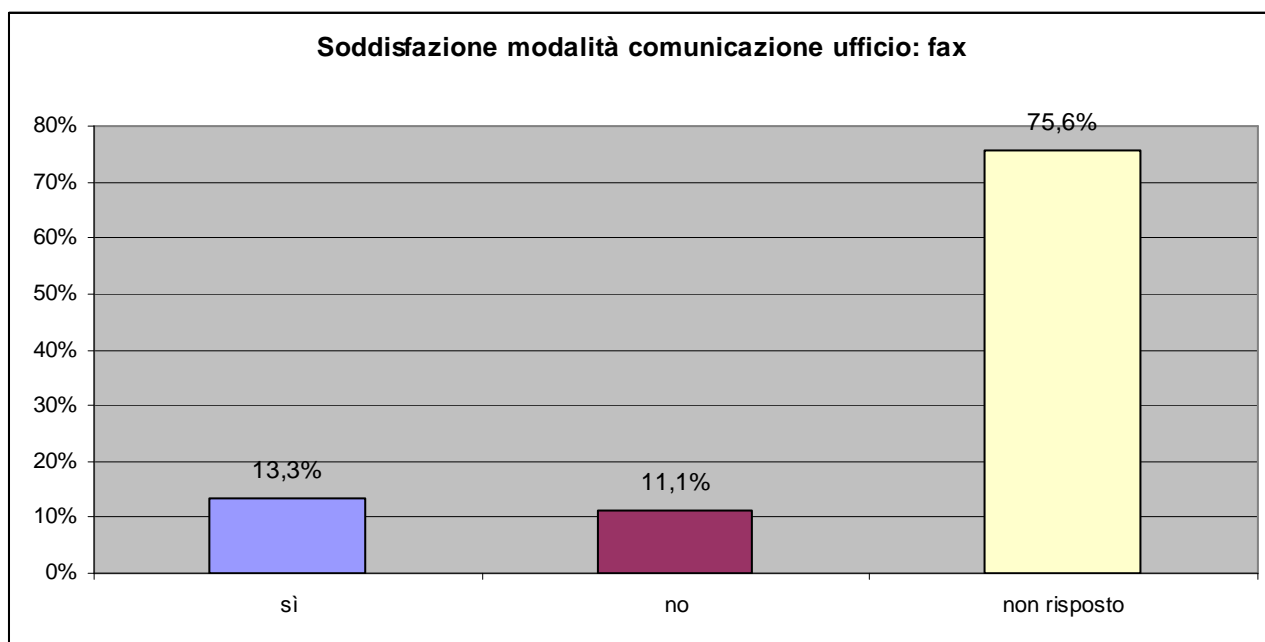
Totale	100%
sì	67,4%
no	7,4%
non risposto	25,2%



3) Soddisfazione attuali modalità di comunicazione dell'ufficio: **fax**

Valori assoluti	TOTALI
Totale	135
sì	18
no	15
non risposto	102

Valori percentuali	TOTALI
Totale	100%
sì	13,3%
no	11,1%
non risposto	75,6%

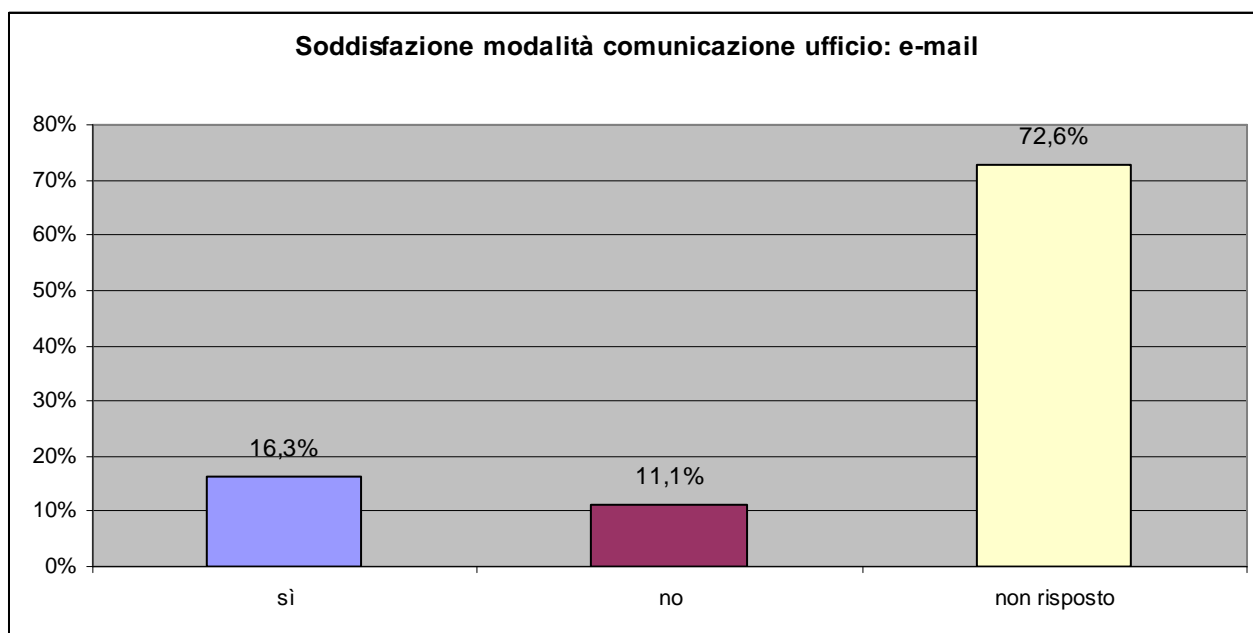




3) Soddisfazione attuali modalità di comunicazione dell'ufficio: **e-mail**

Valori assoluti	TOTALI
Totale	135
sì	22
no	15
non risposto	98

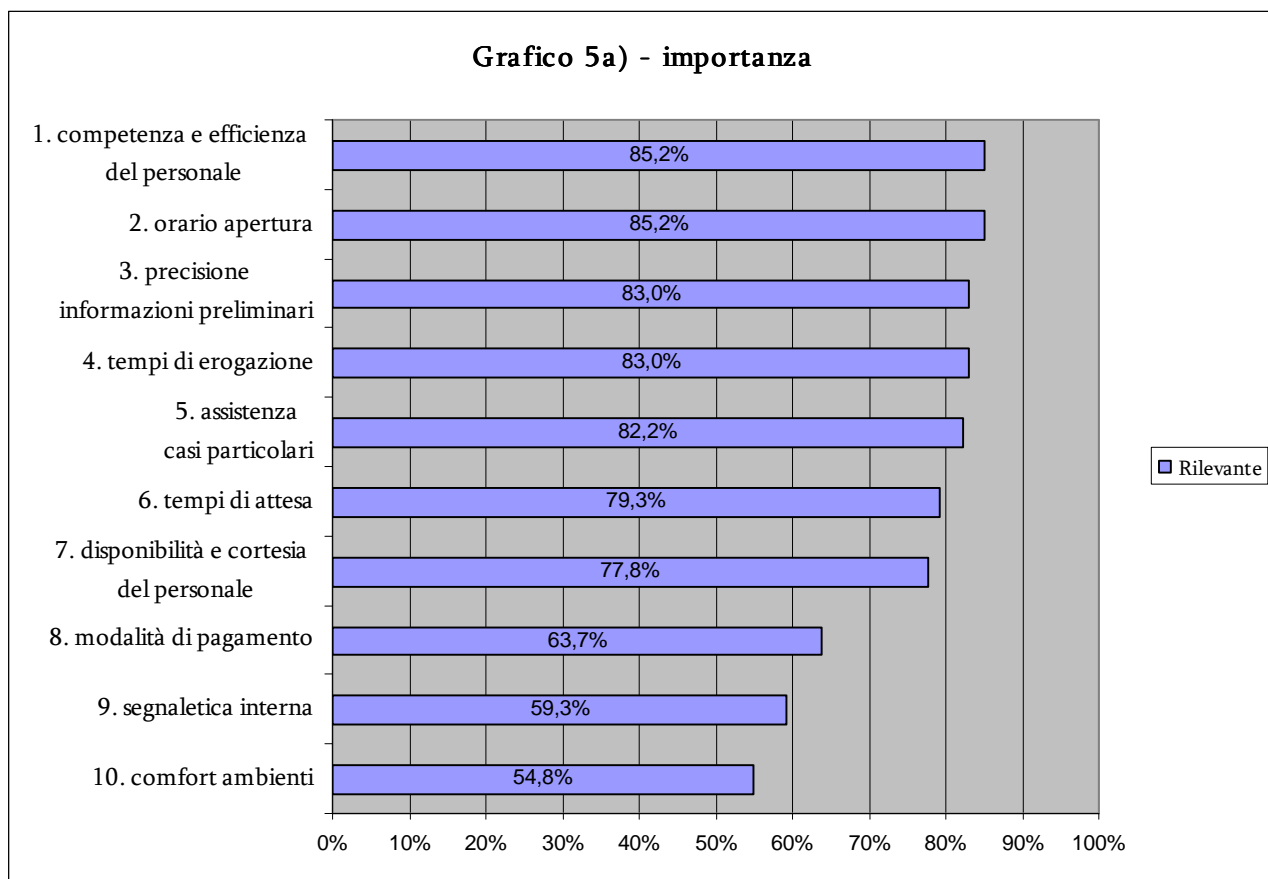
Valori percentuali	TOTALI
Totale	100%
sì	16,3%
no	11,1%
non risposto	72,6%



## Valutazione della funzionalità degli uffici

### Domanda 5 – Come valuta la funzionalità degli uffici?

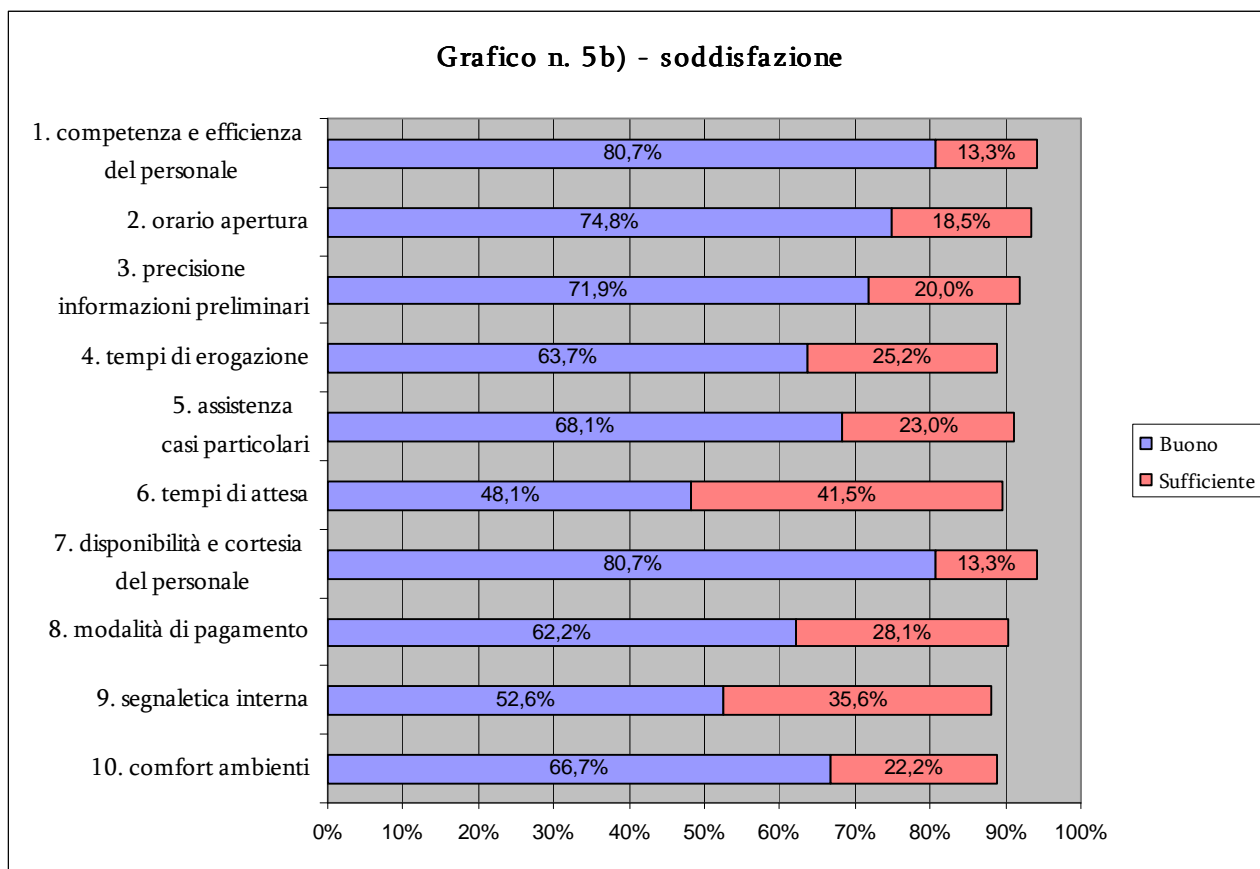
Per questa domanda veniva richiesto di esprimere una valutazione di importanza (*rilevante e marginale*) per i singoli parametri di funzionalità dell'ufficio e inoltre, per ciascuno di questi, il grado di soddisfazione.



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

Importanza rilevante viene data alla competenza ed efficienza del personale (85,2%) e all'orario di apertura (85,2%). Molti degli altri parametri vengono comunque ritenuti significativamente importanti con valori di poco inferiori ai primi.

Modalità di pagamento, segnaletica interna e comfort ambientale risultano essere i parametri giudicati meno importanti degli altri, ai fini di una valutazione di funzionalità dell'ufficio.



*Le voci sono disposte con lo stesso ordine del grafico 5a), per facilitarne la confrontabilità.*

Il grado di soddisfazione per la funzionalità degli uffici è **mediamente alto**, come si vede dal Grafico n. 5b. 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 dell'85,2% e il grado di soddisfazione è pari al 94% (somma dei giudizi *buono* e *sufficiente*).

**Articolazione dell'orario di apertura:** è rilevante per l'85,2% e presenta un grado di soddisfazione, pari al 93,3%.

**Precisione e completezza delle informazioni preliminari alla compilazione dei documenti:** è rilevante per l'83% e il grado di soddisfazione è del 91,9%.

**Tempi di erogazione dei servizi:** è rilevante per l'83% degli intervistati, per i quali emerge un grado di soddisfazione dell'88,9%.

**Assistenza per la soluzione di casi particolari:** è rilevante per l'82,2% e il grado di soddisfazione è del 91,1%.

**Tempi di attesa per accedere allo sportello:** è rilevante per il 79,3% e il grado di soddisfazione è dell'89,6%.

**Disponibilità e cortesia del personale:** è rilevante per il 77,8% e il grado di soddisfazione è del 94%, come per la voce "Competenza ed efficienza del personale".

**Modalità di pagamento:** è rilevante per il 63,7% e il grado di soddisfazione è del 90,3%.

**Segnaletica interna:** è rilevante per il 59,3%, con un grado di soddisfazione complessivo dell'88,2%.

**Comfort degli ambienti:** è un aspetto rilevante per il 54,8% degli intervistati, quindi riveste un'importanza "moderata", ma il grado di soddisfazione è comunque alto e pari all'88,9%.

Si riportano di seguito i valori in numero assoluto elaborati per singolo parametro, sia per la valutazione di importanza che per il livello di soddisfazione espresso.

I parametri vengono presentati nell'ordine con il quale erano elencati nella domanda 5.

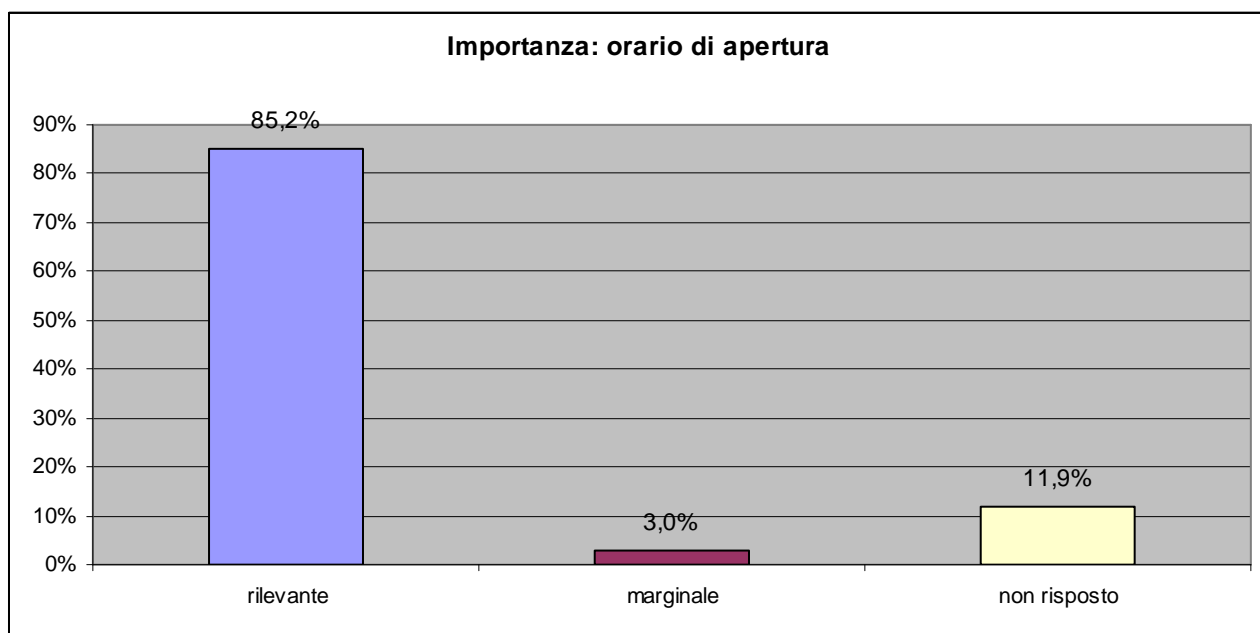
5) Funzionalità degli uffici - **Importanza : orario apertura**

**Valori assoluti** TOTALI

Totale	135
rilevante	115
marginale	4
non risposto	16

**Valori percentuali** TOTALI

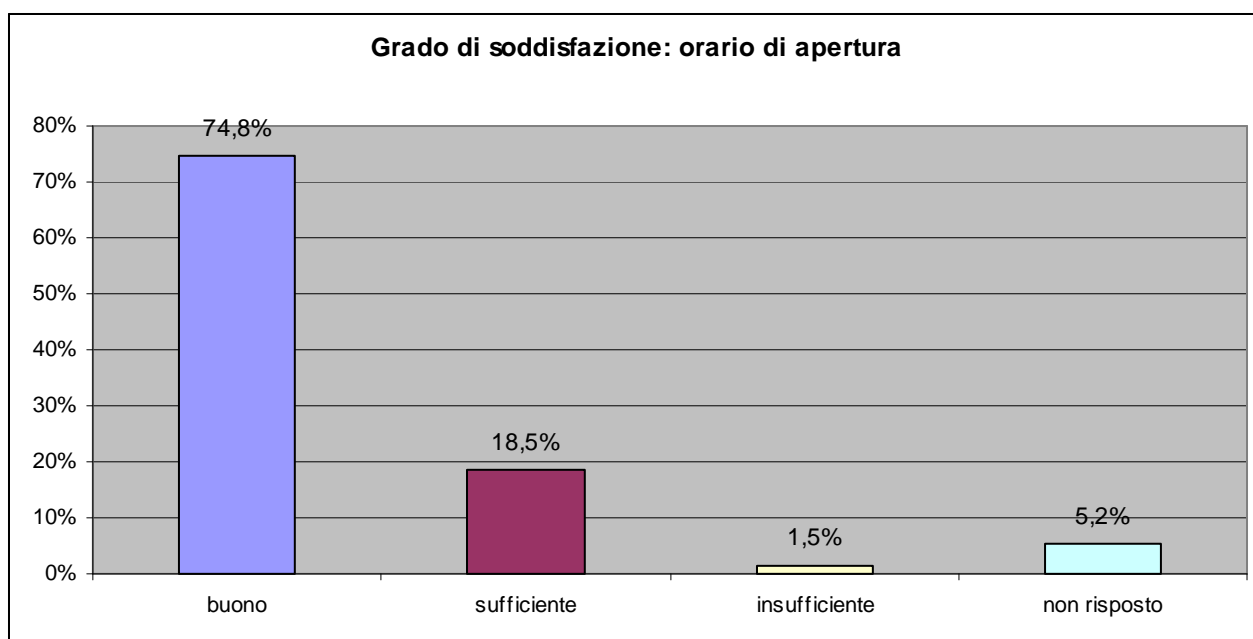
Totale	100%
rilevante	85,2%
marginale	3,0%
non risposto	11,9%



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

<b>Valori assoluti</b>	<b>TOTALI</b>
Totale	135
buono	101
sufficiente	25
insufficiente	2
non risposto	7

<b>Valori percentuali</b>	<b>TOTALI</b>
Totale	100%
buono	74,8%
sufficiente	18,5%
insufficiente	1,5%
non risposto	5,2%



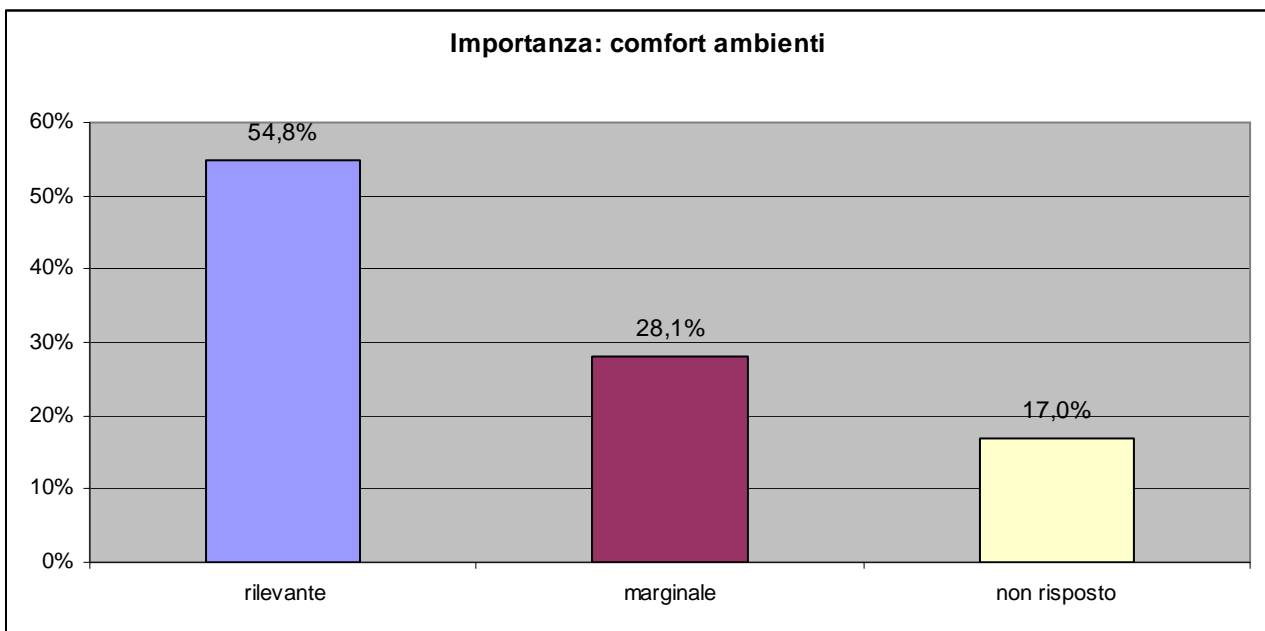
## 5) Funzionalità degli uffici – **Importanza: comfort ambienti**

### Valori assoluti TOTALI

Totale	135
rilevante	74
marginale	38
non risposto	23

### Valori percentuali TOTALI

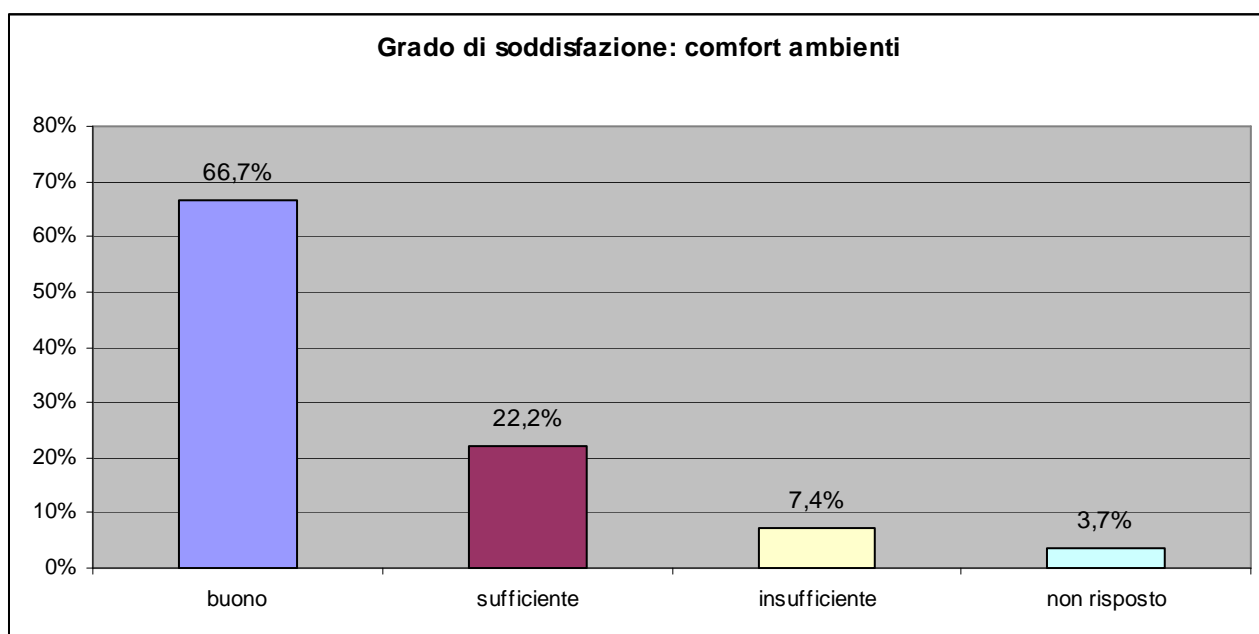
Totale	100%
rilevante	54,8%
marginale	28,1%
non risposto	17,0%



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

Valori assoluti	TOTALI
Totale	135
buono	90
sufficiente	30
insufficiente	10
non risposto	5

Valori percentuali	TOTALI
Totale	100%
buono	66,7%
sufficiente	22,2%
insufficiente	7,4%
non risposto	3,7%

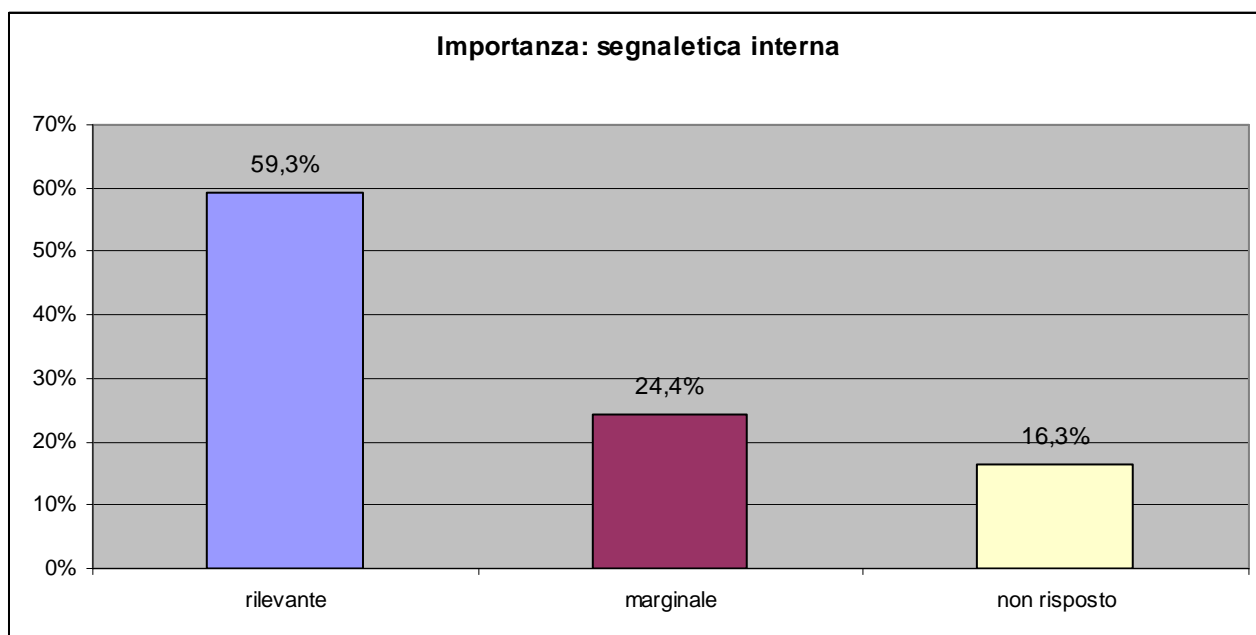




5) Funzionalità degli uffici – **Importanza: segnaletica interna**

Valori assoluti	TOTALI
Totale	135
rilevante	80
marginale	33
non risposto	22

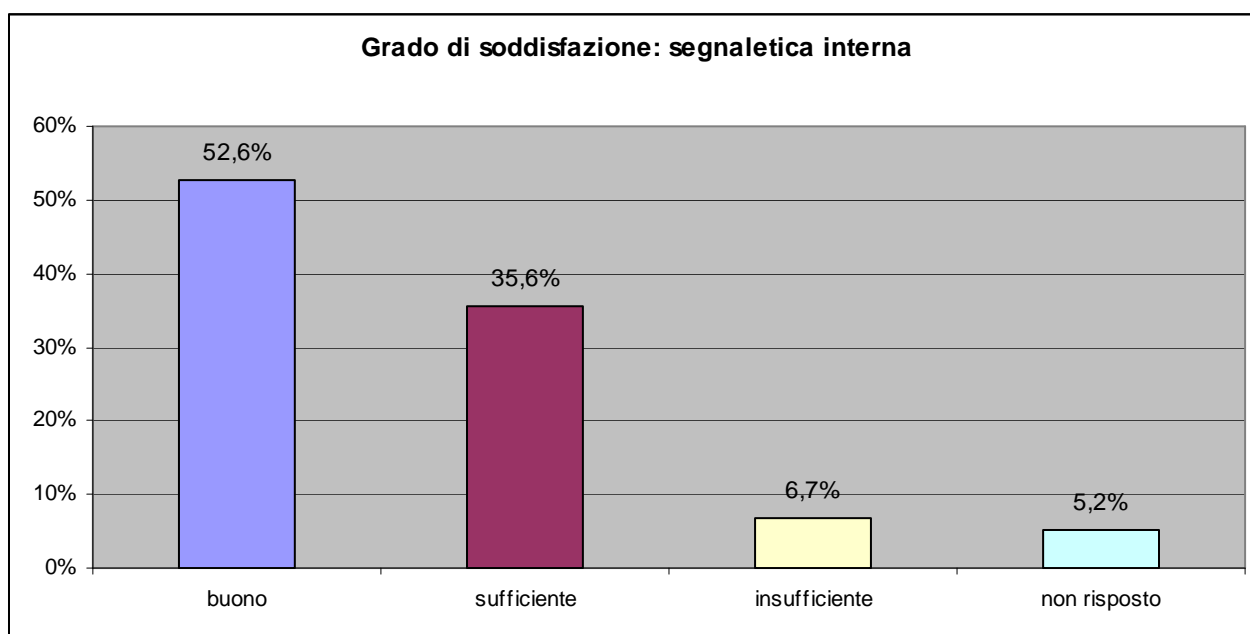
Valori percentuali	TOTALI
Totale	100%
rilevante	59,3%
marginale	24,4%
non risposto	16,3%



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

Valori assoluti	TOTALI
Totale	135
buono	71
sufficiente	48
insufficiente	9
non risposto	7

Valori percentuali	TOTALI
Totale	100%
buono	52,6%
sufficiente	35,6%
insufficiente	6,7%
non risposto	5,2%



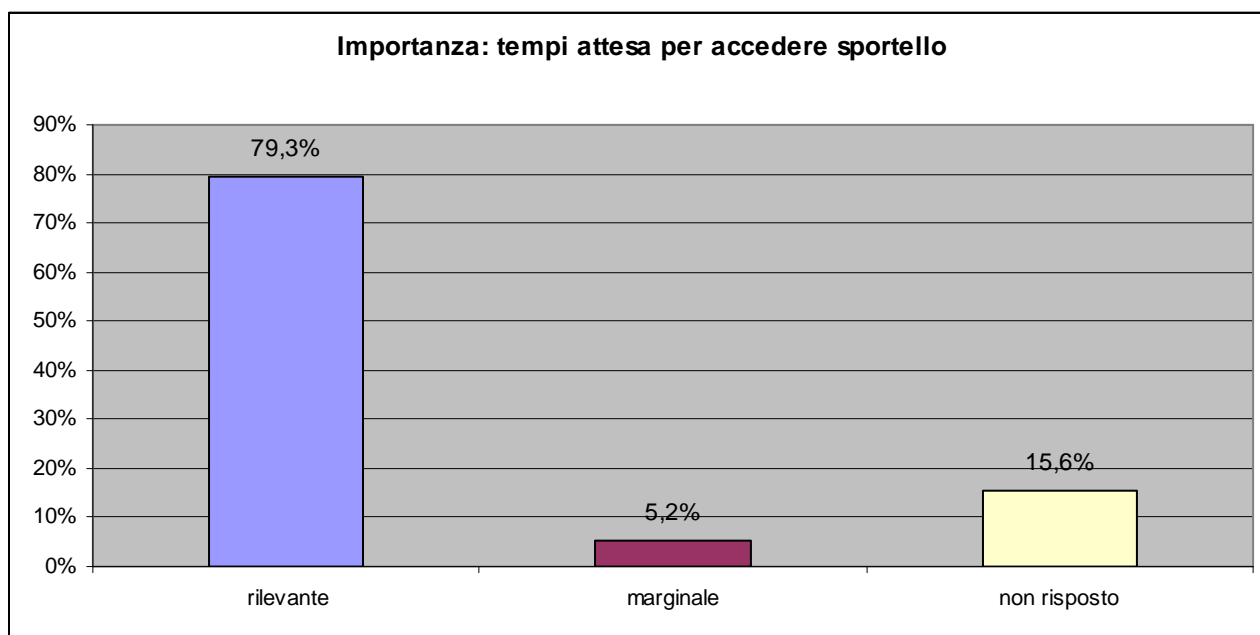
5) Funzionalità degli uffici – **Importanza: tempi di attesa per accedere allo sportello**

**Valori assoluti** TOTALI

Totale	135
rilevante	107
marginale	7
non risposto	21

**Valori percentuali** TOTALI

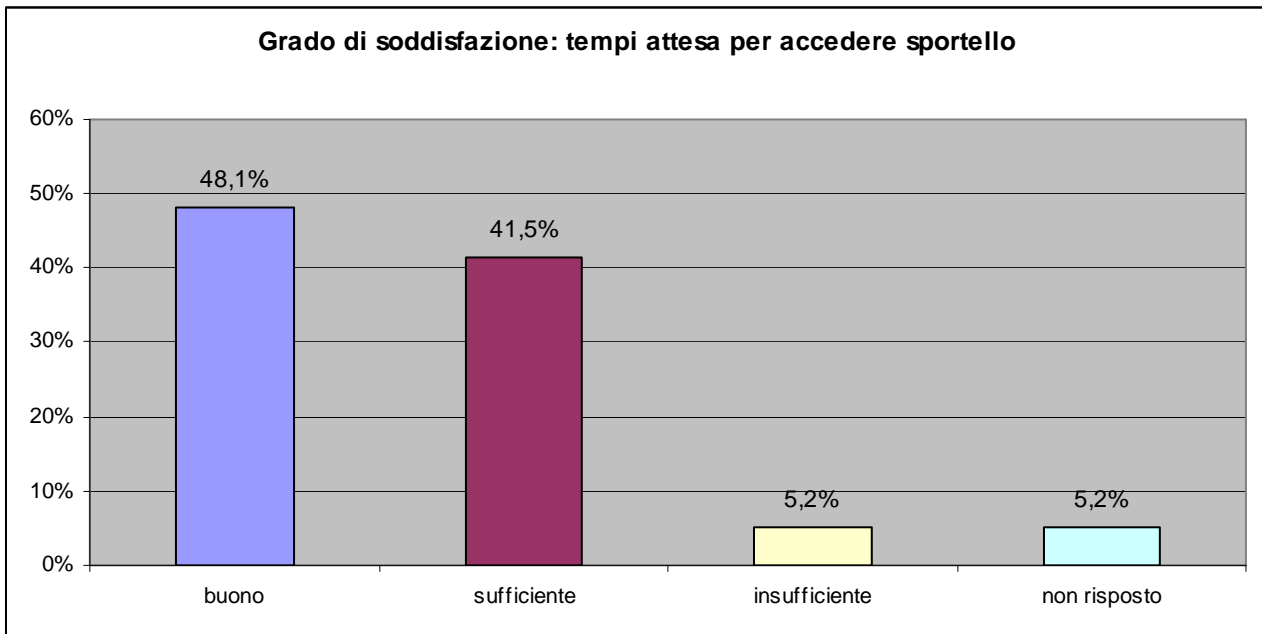
Totale	100%
rilevante	79,3%
marginale	5,2%
non risposto	15,6%



5) Funzionalità degli uffici – **Grado di soddisfazione: tempi di attesa per accedere allo sportello**

<b>Valori assoluti</b>	<b>TOTALI</b>
Totale	135
buono	65
sufficiente	56
insufficiente	7
non risposto	7

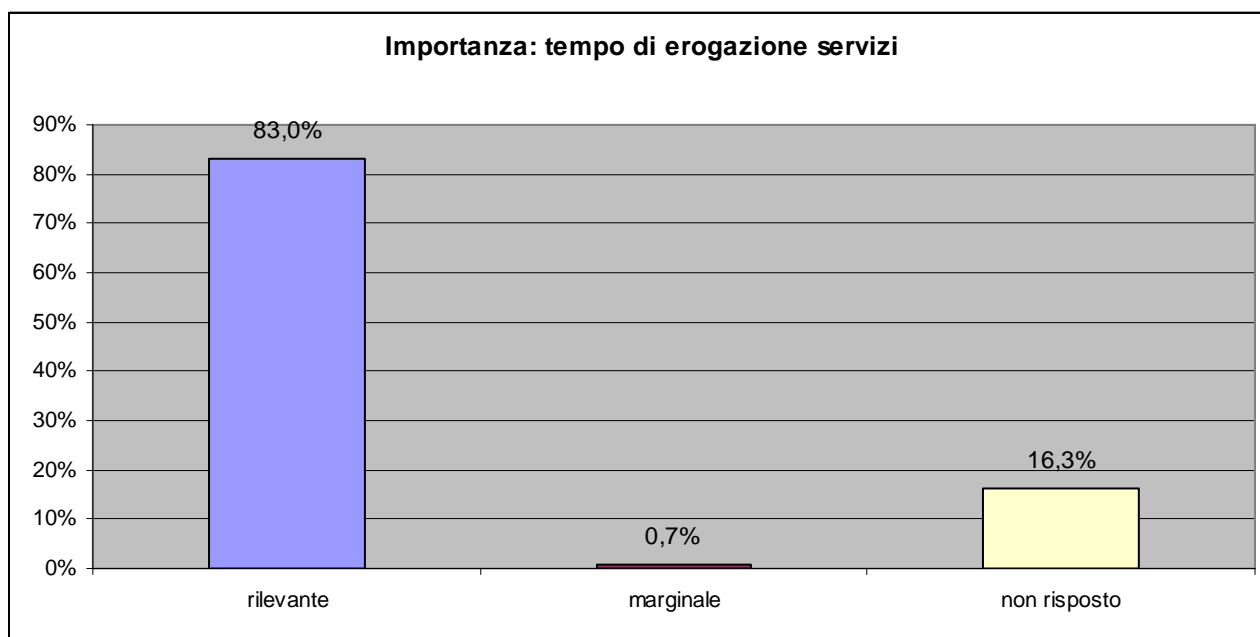
<b>Valori percentuali</b>	<b>TOTALI</b>
Totale	100%
buono	48,1%
sufficiente	41,5%
insufficiente	5,2%
non risposto	5,2%



5) Funzionalità degli uffici – **Importanza: tempi di erogazione dei servizi**

<b>Valori assoluti</b>	<b>TOTALI</b>
Totale	135
rilevante	112
marginale	1
non risposto	22

<b>Valori percentuali</b>	<b>TOTALI</b>
Totale	100%
rilevante	83,0%
marginale	0,7%
non risposto	16,3%



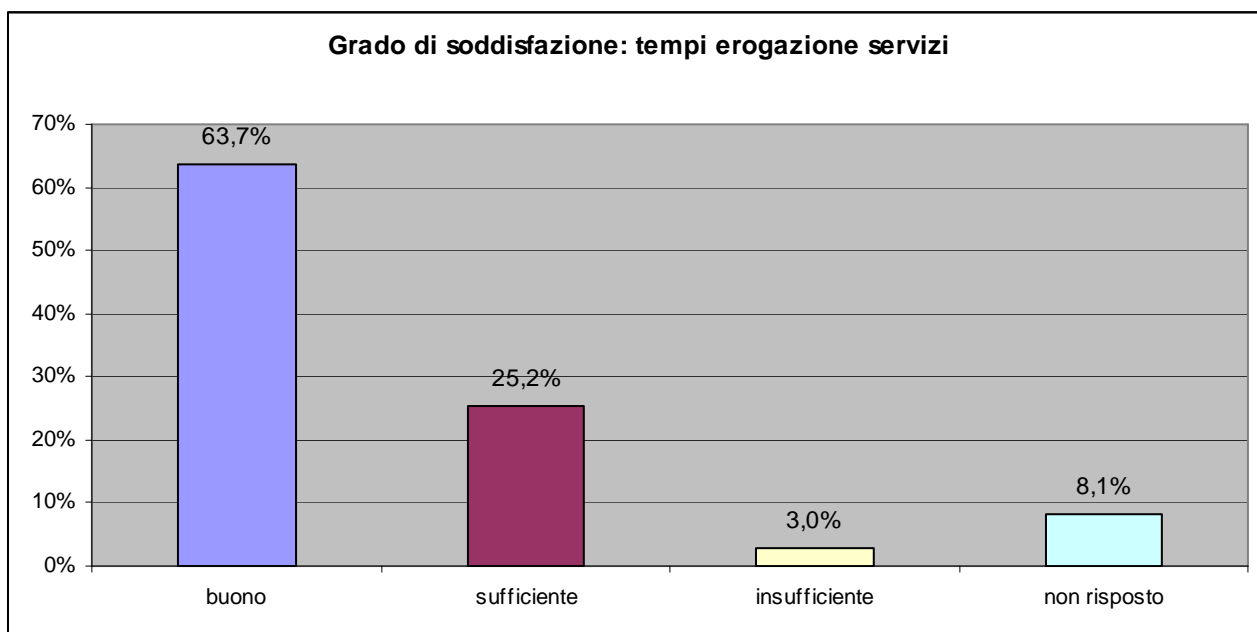
5) Funzionalità degli uffici – **Grado di soddisfazione: tempi di erogazione dei servizi**

**Valori assoluti** TOTALI

Totale	135
buono	86
sufficiente	34
insufficiente	4
non risposto	11

**Valori percentuali** TOTALI

Totale	100%
buono	63,7%
sufficiente	25,2%
insufficiente	3,0%
non risposto	8,1%



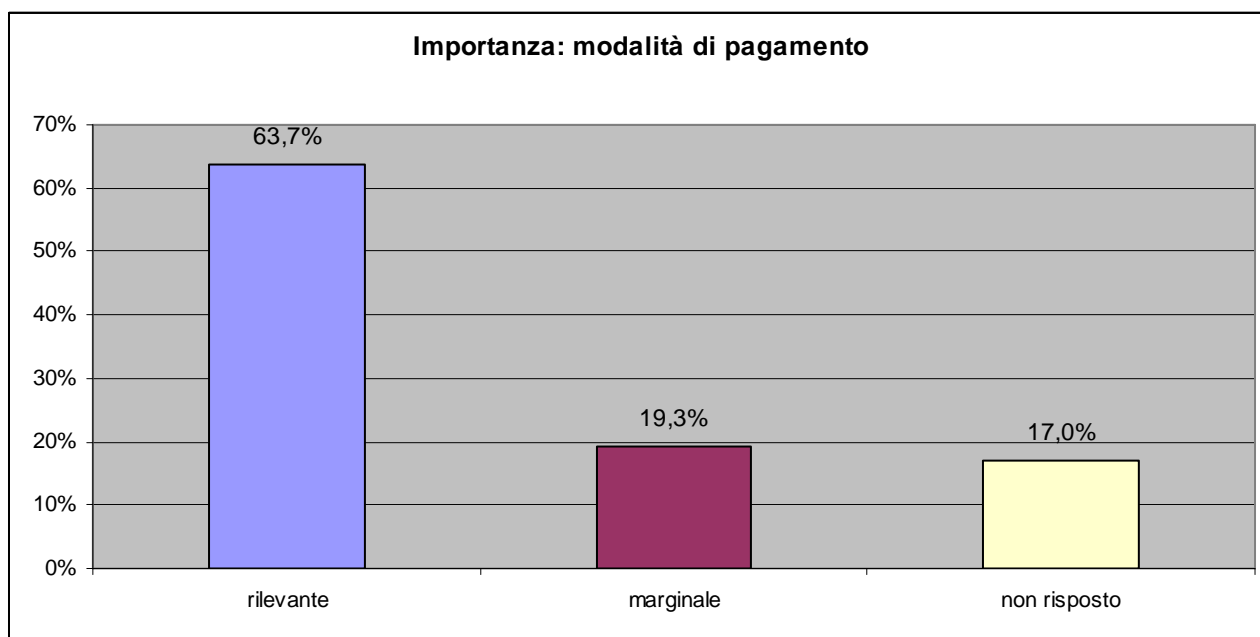
## 5) Funzionalità degli uffici – **Importanza: modalità di pagamento**

### Valori assoluti TOTALI

Totale	135
rilevante	86
marginale	26
non risposto	23

### Valori percentuali TOTALI

Totale	100%
rilevante	63,7%
marginale	19,3%
non risposto	17,0%



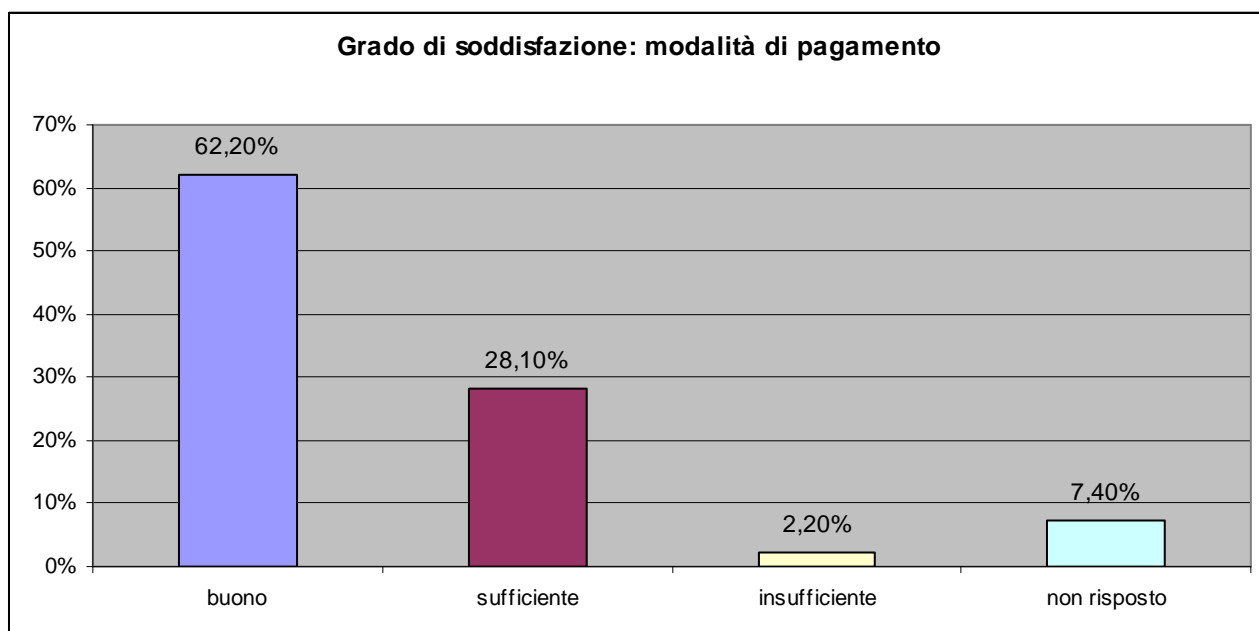
## 5) Funzionalità degli uffici – **Grado di soddisfazione: modalità di pagamento**

### **Valori assoluti** TOTALI

Totale	135
buono	84
sufficiente	38
insufficiente	3
non risposto	10

### **Valori percentuali** TOTALI

Totale	100%
buono	62,2%
sufficiente	28,1%
insufficiente	2,2%
non risposto	7,4%

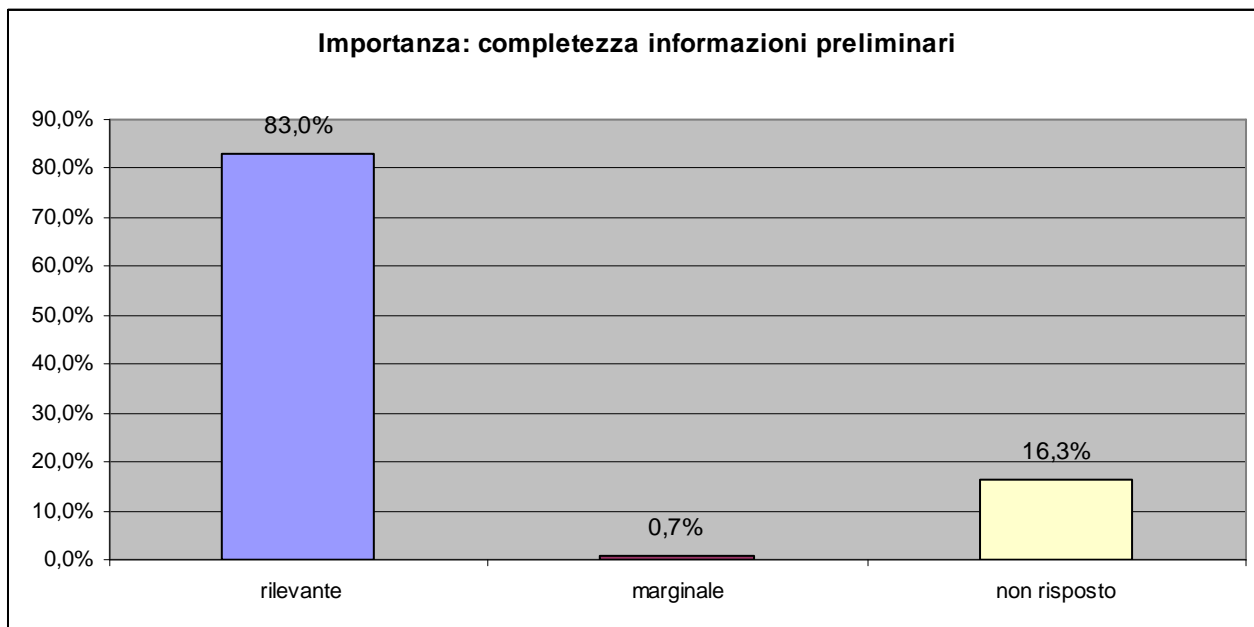




5) Funzionalità degli uffici – **Importanza: precisione e completezza informazioni preliminari per la compilazione dei documenti**

Valori assoluti	TOTALI
Totale	135
rilevante	112
marginale	1
non risposto	22

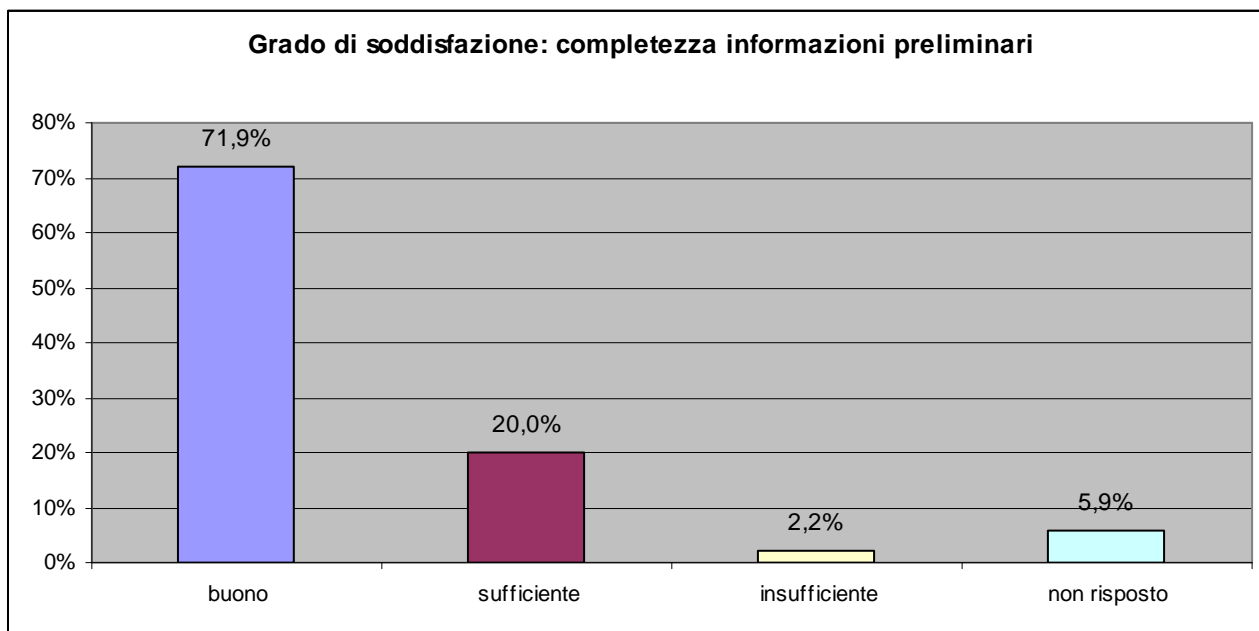
Valori percentuali	TOTALI
Totale	100%
rilevante	83,0%
marginale	0,7%
non risposto	16,3%



5) Funzionalità degli uffici – **Grado di soddisfazione: precisione e completezza informazioni preliminari per la compilazione dei documenti**

Valori assoluti	TOTALI
Totale	135
buono	97
sufficiente	27
insufficiente	3
non risposto	8

Valori percentuali	TOTALI
Totale	100%
buono	71,9%
sufficiente	20,0%
insufficiente	2,2%
non risposto	5,9%



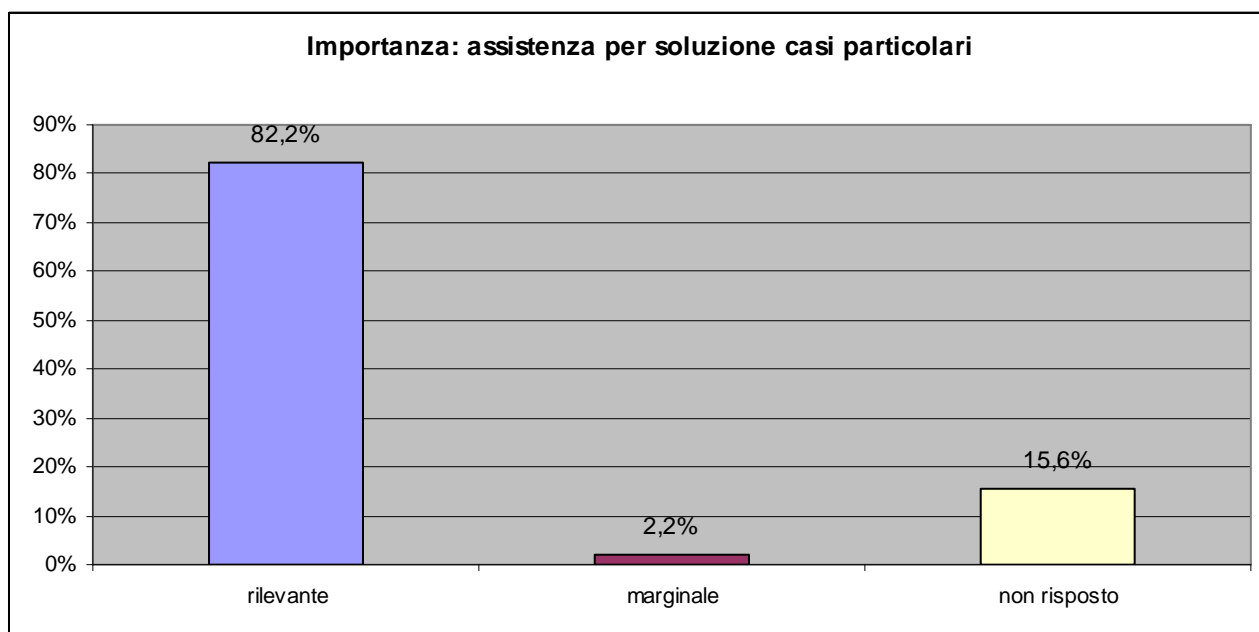
5) Funzionalità degli uffici – **Importanza: assistenza per la soluzione di casi particolari**

**Valori assoluti** TOTALI

Totale	135
rilevante	111
marginale	3
non risposto	21

**Valori percentuali** TOTALI

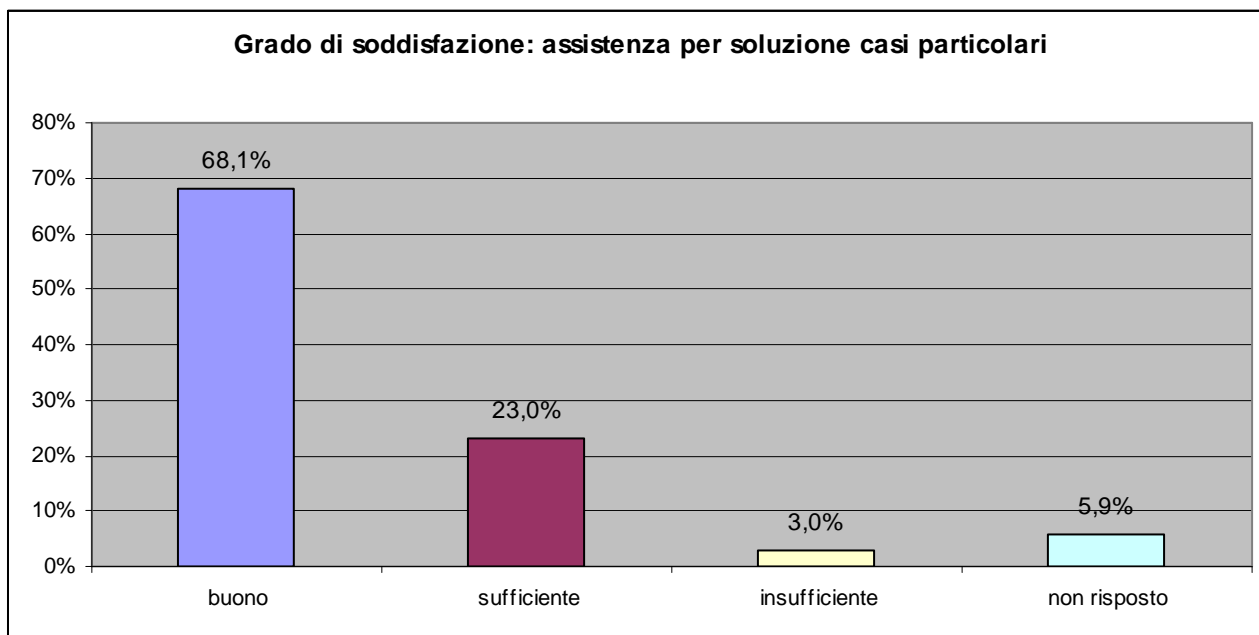
Totale	100%
rilevante	82,2%
marginale	2,2%
non risposto	15,6%



5) Funzionalità degli uffici – **Grado di soddisfazione: assistenza per la soluzione di casi particolari**

Valori assoluti	TOTALI
Totale	135
buono	92
sufficiente	31
insufficiente	4
non risposto	8

Valori percentuali	TOTALI
Totale	100%
buono	68,1%
sufficiente	23,0%
insufficiente	3,0%
non risposto	5,9%



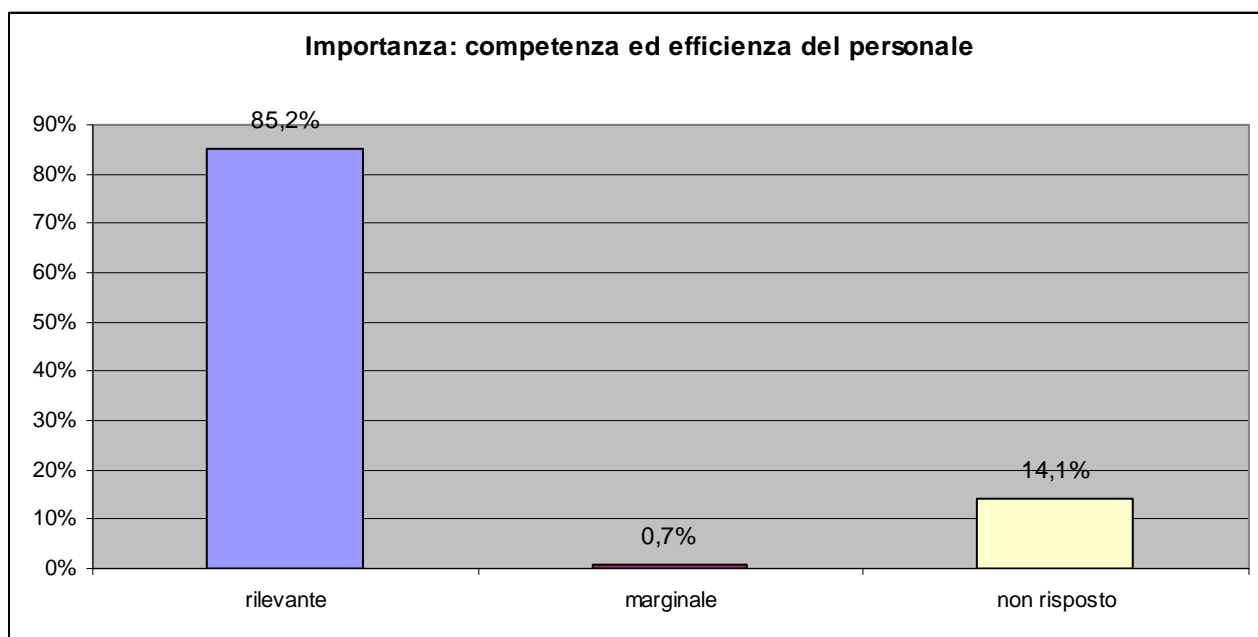
5) Funzionalità degli uffici – **Importanza: competenza del personale**

**Valori assoluti** TOTALI

Totale	135
rilevante	115
marginale	1
non risposto	19

**Valori percentuali** TOTALI

Totale	100%
rilevante	85,2%
marginale	0,7%
non risposto	14,1%



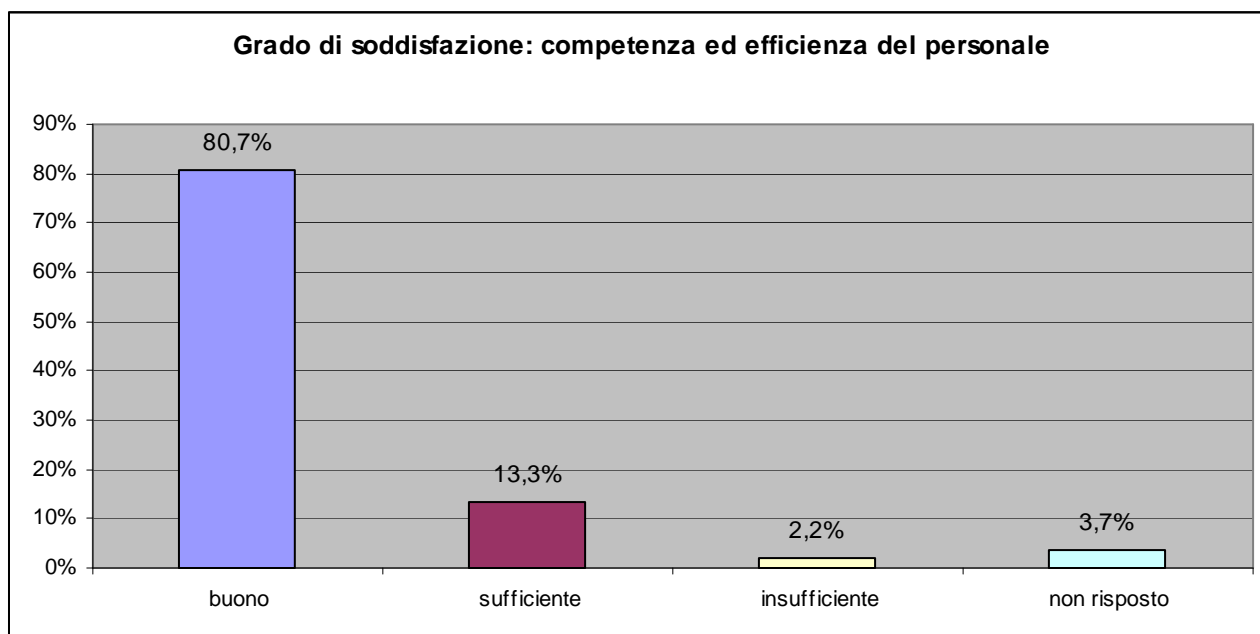
## 5) Funzionalità degli uffici – **Grado di soddisfazione: competenza del personale**

### Valori assoluti TOTALI

Totale	135
buono	109
sufficiente	18
insufficiente	3
non risposto	5

### Valori percentuali TOTALI

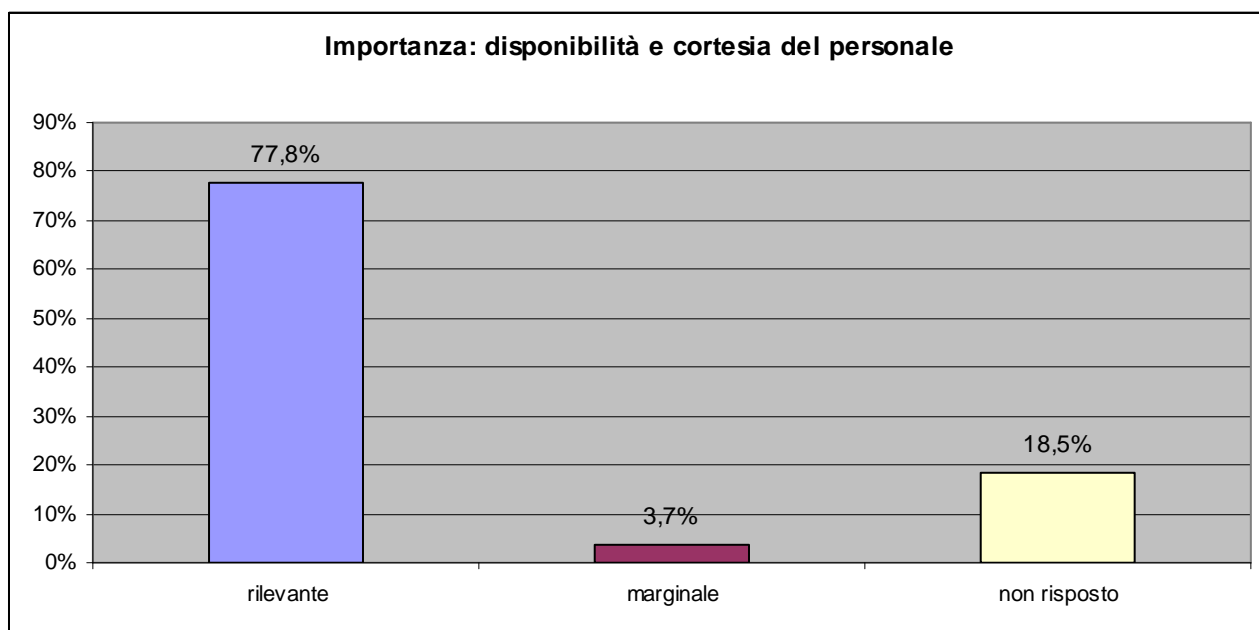
Totale	100%
buono	80,7%
sufficiente	13,3%
insufficiente	2,2%
non risposto	3,7%



5) Funzionalità degli uffici – **Importanza: disponibilità del personale**

Valori assoluti	TOTALI
Totale	135
rilevante	105
marginale	5
non risposto	25

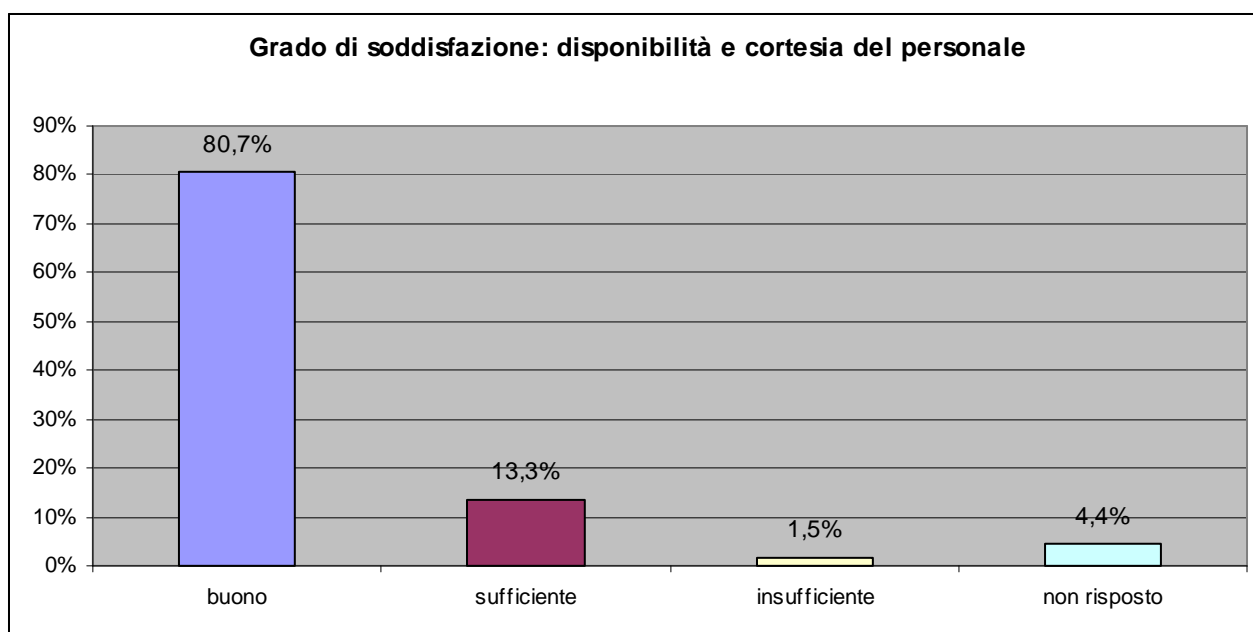
Valori percentuali	TOTALI
Totale	100%
rilevante	77,8%
marginale	3,7%
non risposto	18,5%



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

Valori assoluti	TOTALI
Totale	135
buono	109
sufficiente	18
insufficiente	2
non risposto	6

Valori percentuali	TOTALI
Totale	100%
buono	80,7%
sufficiente	13,3%
insufficiente	1,5%
non risposto	4,4%





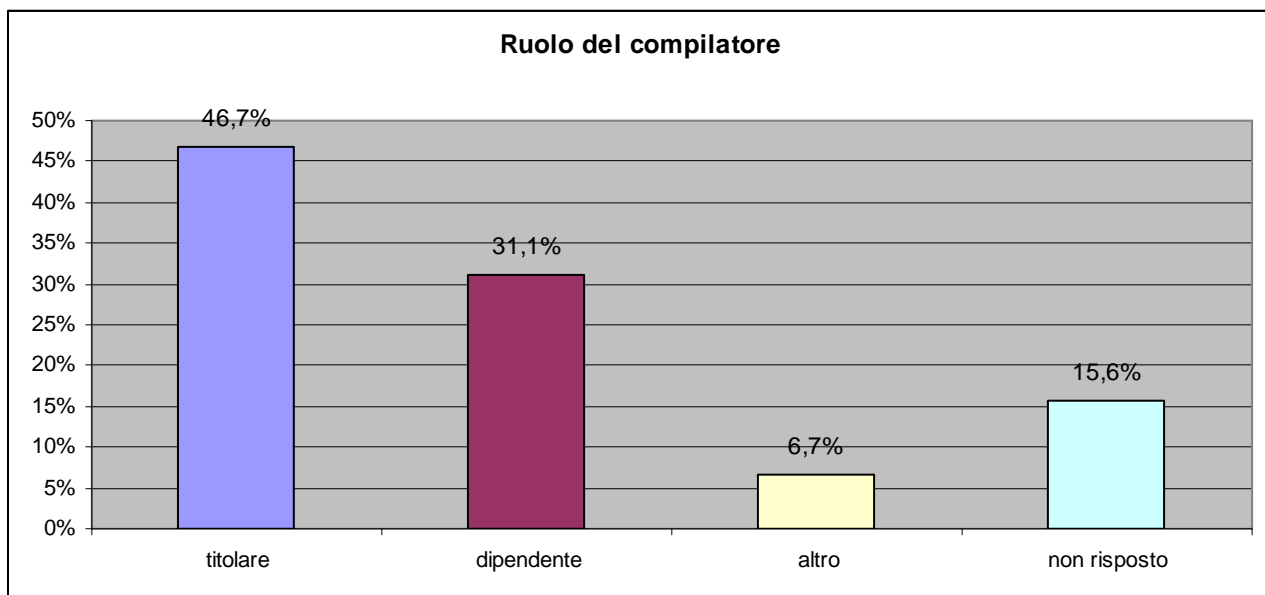
## Ruolo e professione del compilatore

### Domanda 7 – Ruolo e professione del compilatore

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

Valori assoluti	TOTALI
Totale	135
titolare	63
dipendente	42
altro	9
non risposto	21

Valori percentuali	TOTALI
Totale	100%
titolare	46,7%
dipendente	31,1%
altro	6,7%
non risposto	15,6%



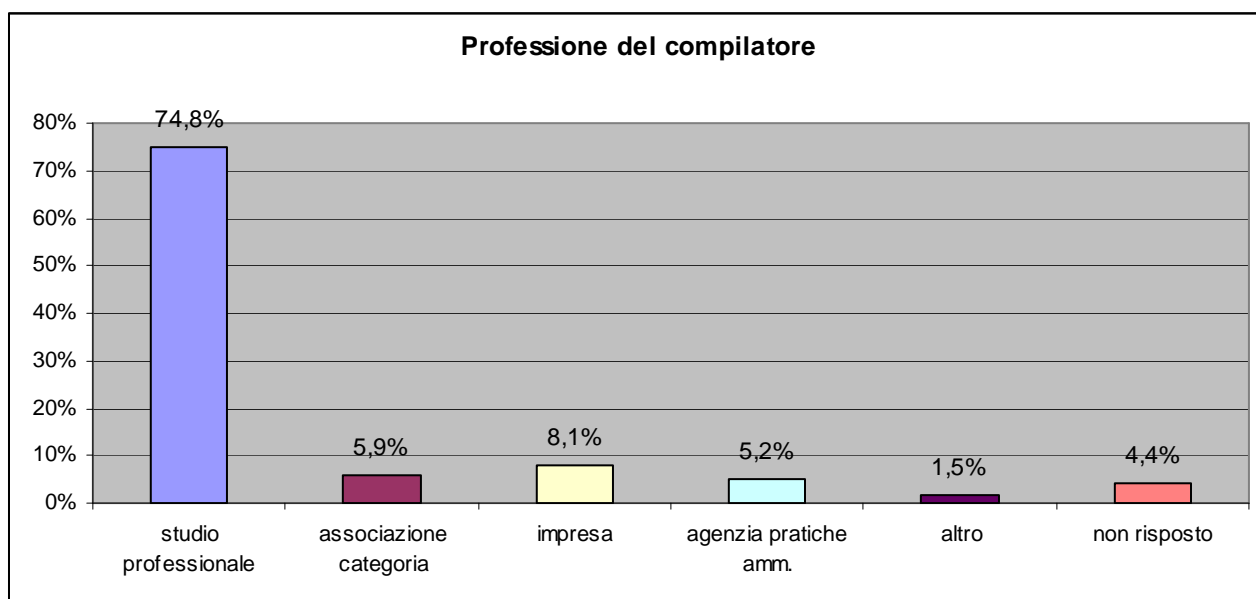
La ripartizione delle risposte per **Professione del compilatore** è la seguente:

**Valori assoluti**                                  TOTALI

Totale	135
studio professionale	101
associazione categoria	8
impresa	11
agenzia pratiche amm.	7
altro	2
non risposto	6

**Valori percentuali**                                  TOTALI

Totale	100%
studio professionale	74,8%
associazione categoria	5,9%
impresa	8,1%
agenzia pratiche amm.	5,2%
altro	1,5%
non risposto	4,4%



Totale voce **Studio professionale**, che hanno precisato se commercialisti/consulenti del lavoro/ ...:  
**80**, di cui:

67 commercialista

9 consulente del lavoro

1 avvocato

1 agenzia pratiche amministrative

2 altro

## Osservazioni e suggerimenti – Domande aperte

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

Domanda 4 – **Se non è soddisfatto (delle attuali modalità di comunicazione / informazione dell'ufficio), quali altre modalità o strumenti suggerirebbe?**

Sul totale di **12** questionari che contengono suggerimenti:

**5** risposte riguardano il servizio informazioni (28, 65, 77, 116, 121);

**2** risposte riguardano la richiesta di attivazione di procedure telematiche (35, 130).

N° questionario	Risposta
3	Formalizzazione per scritto delle procedure di iscrizione, variazione, ect.
28	Comunicazione con Albo Imprese artigiane: OK Colgo l'occasione per chiedere se fosse possibile il <b>ripristino</b> di un n° telefonico per un esame preliminare di pratiche al Registro Imprese (telematiche) a volte complesse (e non tramite il call center)
35	Chiedo di attivare procedure telematiche
65	Le modalità utilizzate (tel./fax/mail) sono di per sé sufficienti. Sarebbe forse opportuna una maggiore preparazione da parte degli addetti, compresa l'organizzazione di un team addetto alle risposte telefoniche (tipo call center).
70	Maggiore precisione nell'indicazione dei moduli da compilare, marche da applicare e diritti da pagare.
77	Sviluppare comunicazioni telefoniche
85	Apertura degli sportelli alle 8:30 come fanno l'Agenzia delle Entrate, Inail e Inps. Tutti gli impiegati indistintamente sono gentili e disponibili, preparati e professionalmente all'altezza dei loro compiti sia nel rispondere ai vari quesiti che si pongono che alla risoluzione in modo preciso ed esauriente alle domande formulate
104	Maggior disponibilità e cortesia della dottoressa
116	Una linea dedicata alle informazioni che liberi gli sportelli da continue interruzioni
121	E-mail per chiedere informazioni con tempi di risposta brevi (max 1 giorno)
125	Più sportelli e personale più veloce!
130	Trasmissione telematiche delle pratiche ed utilizzo documentazione/modelli R.I.

**Domanda 6: Se è insoddisfatto del servizio, può indicare i motivi? In ogni caso ha dei suggerimenti per migliorare la qualità del servizio?**

Sul totale di **12** questionari che contengono suggerimenti:

**3** risposte riguardano i tempi di attesa (28, 56, 125);

**2** risposte avanzano la richiesta di un aumento del personale addetto (81, 131).

N° questionario	Risposta
1	L'unico problema rilevato nel 2005 è l'impossibilità da parte dello sportello di rilasciare in tempi brevi i certificati di cessazione delle aziende, per mancanza di tempo nell'evasione delle pratiche.
28	I tempi di attesa di caricamento delle pratiche sono aumentati rispetto al passato... Necessario chiedersi il perché di tale peggioramento...
29	Avvio pratiche in telematico
56	Migliorare i tempi di attesa
65	Come mai l'Albo artigiani non accetta pratiche telematiche?
81	Mettere più personale durante i periodi di scadenze
86	Mancanza assoluta di privacy, postazioni di lavoro troppo ravvicinate
90	A volte troppa scortesia nelle risposte di alcune impiegate
114	Il personale è supereccellente
125	Come ho già indicato nella risposta 4, ci vogliono più sportelli e personale più veloce nel lavoro. Non si può aspettare un'intera mattinata per la pratica!
129	Ogni impiegato fa i suoi comodi con tranquillità
131	Più personale

**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 e nel 2004 per il sondaggio degli uffici di piazza della Libertà (Registro imprese e Attività complementari del Registro Imprese).

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 nel "Compendio dei risultati" a pagina 2 del rapporto.

Bergamo, febbraio 2006

### **Il Gruppo di lavoro:**

Giuseppe Cattaneo  
Silvia Ceraolo  
Loretta Libertini  
Andrea Locati  
Ornella Pozzi  
Emanuele Prati  
Aldo Ravotto  
Chiara Sassi  
Aldo Sogne  
Carla Tobaldo  
Marco Zenoni



**QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE SUI SERVIZI FORNITI  
DALL' ALBO DELLE IMPRESE ARTIGIANE**



**1. Con che frequenza utilizza i seguenti servizi?**

	<b>SPESSE</b> (1 o più volte alla settimana)	<b>RARAMENTE</b>	<b>MAI</b>
Rilascio visure - certificati	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Deposito pratiche Albo Imprese Artigiane	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**2. In che modo richiede informazioni all'ufficio?**

	<b>ABITUALMENTE</b>	<b>OCCASIONALMENTE</b>	<b>MAI</b>
- sportello	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- telefono	<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"/>

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

	<b>SÌ</b>	<b>NO</b>
- sportello	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- telefono	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- fax	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- e-mail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

.....

.....

.....



















































.....

.....

**Continua→**



## 5. Come valuta la funzionalità dell'ufficio?

	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"/>
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"/>
Precisione e completezza delle informazioni preliminari per accedere 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"/>
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"/>

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

.....

.....

.....

.....

## 7. Ruolo o professione del compilatore

<input type="checkbox"/> titolare/socio <input type="checkbox"/> dipendente <input type="checkbox"/> altro	<input type="checkbox"/> Studio professionale (indicare se: commercialista / consulente del lavoro.....) <input type="checkbox"/> Associazione di categoria <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.