



**Camera di Commercio
Bergamo**



**INDAGINE DI
CUSTOMER SATISFACTION
Bergamo**

*Confronto tra dati provinciali
e dati nazionali*

Gennaio 2011



- Presentazione
- Immagine della Camera di Commercio presso gli utenti
- I servizi erogati
- Modalità generali di funzionamento della Camera
- Nota metodologica

Il Sistema di **Customer satisfaction delle Camere di commercio italiane** è un **progetto di sistema** che ha l'obiettivo di indagare presso le imprese, i professionisti, le Associazioni di categoria e la Pubblica Amministrazione:

- l'immagine percepita delle Camere di commercio;
- il grado di soddisfazione nei confronti dei servizi erogati;
- Il grado di soddisfazione relativi agli aspetti del funzionamento e dell'organizzazione delle Camere di commercio.

Uno dei vantaggi dell'adesione al progetto di sistema è quello di ottenere il confronto tra il livello di soddisfazione delle proprie imprese rispetto al livello misurato a livello nazionale.

In questo rapporto, i dati relativi alla Camera di Commercio di Bergamo sono messi a confronto con quelli analizzati sulle medesime tematiche a livello nazionale nel 2010.

Nella nota metodologica finale viene illustrata la metodologia seguita per l'effettuazione della ricerca sia nella provincia di Bergamo sia a livello nazionale. In entrambi i casi la metodologia seguita è la stessa.

Le interviste sono state condotte con metodologia C.A.T.I. dall'Istituto di ricerca **Format Srl - ricerche di mercato**. La società è stata selezionata in seguito a procedura ristretta per l'affidamento di servizi e forniture sotto soglia comunitaria (art. 124, comma 6c, D.Lgs. n. 163/2006).

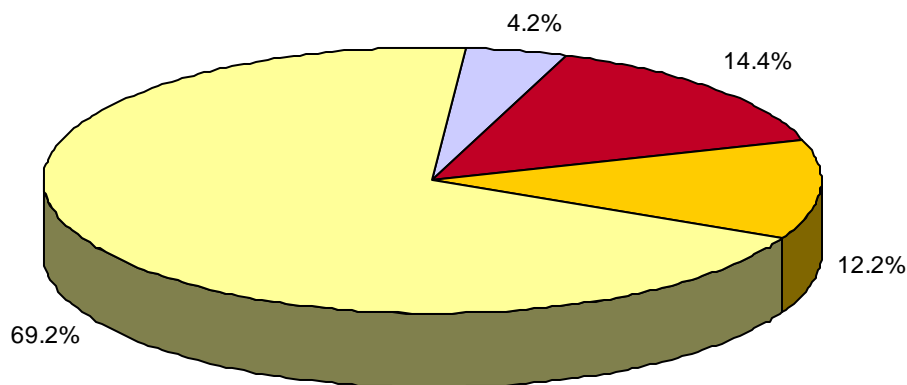
- Immagine della Camera di Commercio presso gli utenti
- I servizi erogati
- Modalità generali di funzionamento della Camera



IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

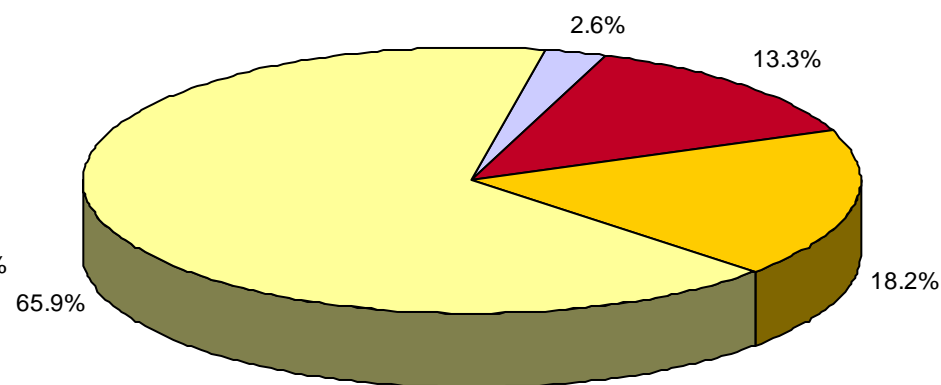
“Con quale frequenza, nel corso dell’ultimo anno, lei o i suoi collaboratori avete avuto rapporti con la Camera di Commercio?”

Utilizzo della Camera di Commercio nel corso dell’ultimo anno – Nazionale



- Almeno una volta a settimana
- Una volta al mese
- Solo quando è servito, non è stato un rapporto costante
- Non ho avuto rapporti con la Camera nell'ultimo anno

Utilizzo della Camera di Commercio nel corso dell’ultimo anno – Bergamo

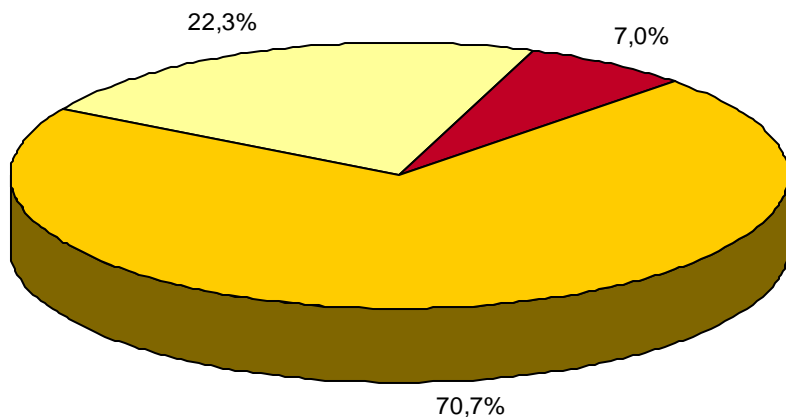


- Almeno una volta a settimana
- Una volta al mese
- Solo quando è servito, non è stato un rapporto costante
- Non ho avuto rapporti con la Camera nell'ultimo anno

Base naz. 14.452 casi, Bergamo 932 casi.

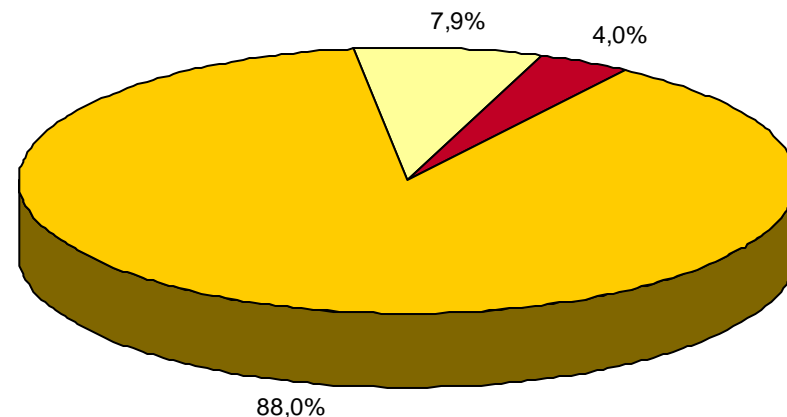
“Per quale motivo non ha avuto rapporti con la Camera di Commercio?”

Motivi del mancato utilizzo nel corso dell'ultimo anno
Nazionale



- Perché abbiamo utilizzato un'altra società di servizi
- Perché abbiamo utilizzato professionisti o consulenti o associazione di categoria
- Perché non ne abbiamo avuto bisogno

Motivi del mancato utilizzo nel corso dell'ultimo anno
Bergamo

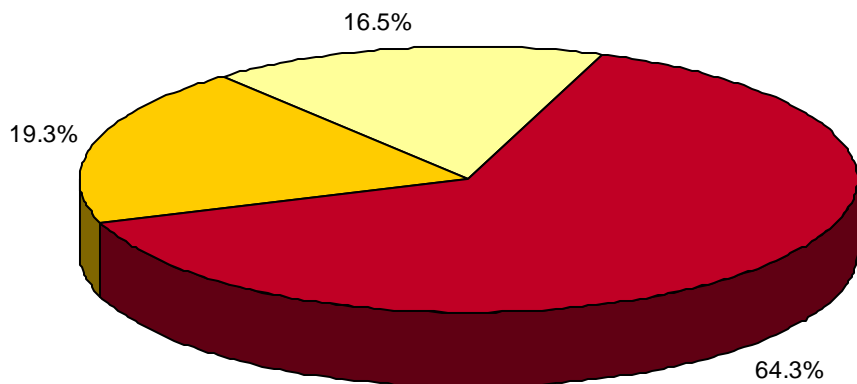


- Perché abbiamo utilizzato un'altra società di servizi
- Perché abbiamo utilizzato professionisti o consulenti o associazione di categoria
- Perché non ne abbiamo avuto bisogno

Base naz. 673 casi, Bergamo 25 casi. Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

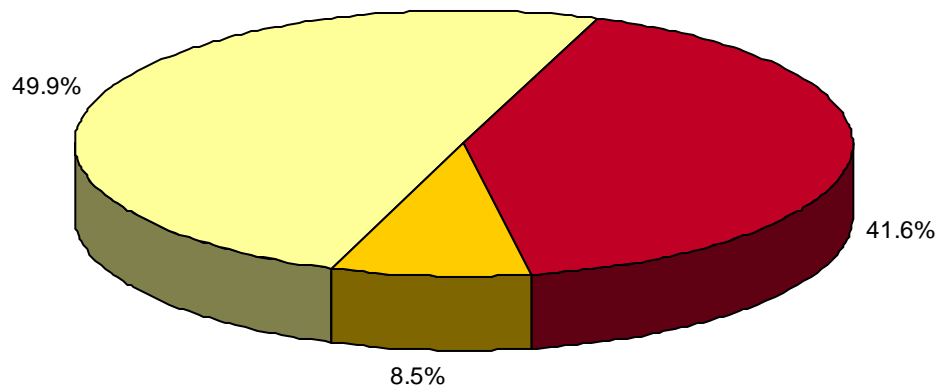
“Come ha avuto rapporti con la Camera di Commercio nell’ultimo anno?”

Modalità dei rapporti con la Camera di Commercio
Nazionale



- Prevalentemente di persona, direttamente presso gli uffici della CdC
- Prevalentemente a distanza, attraverso il telefono
- Prevalentemente a distanza, attraverso e-mail e il sito della CdC

Modalità dei rapporti con la Camera di Commercio
Bergamo



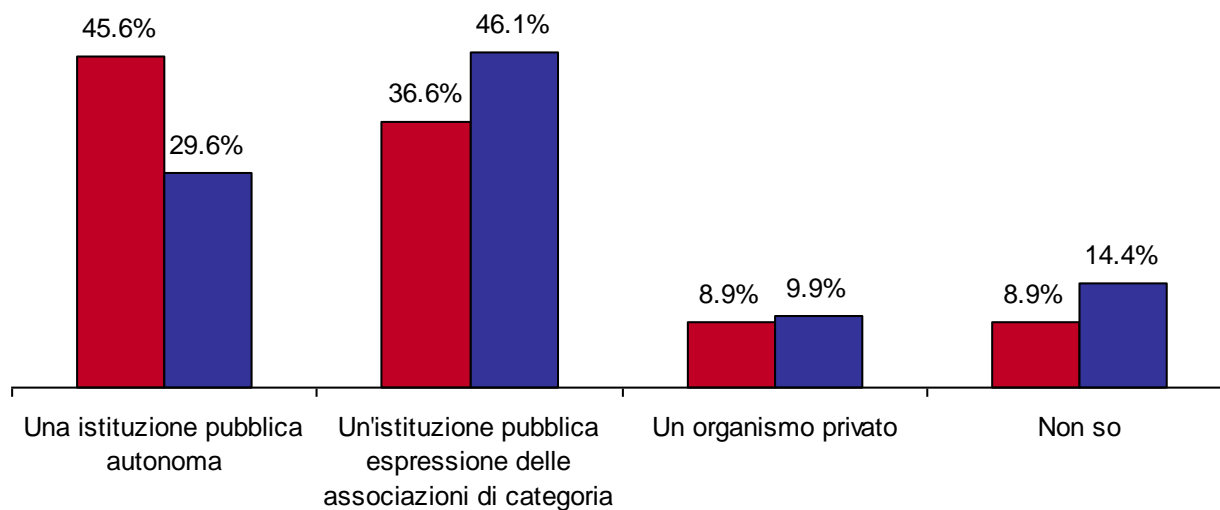
- Prevalentemente di persona, direttamente presso gli uffici della CdC
- Prevalentemente a distanza, attraverso il telefono
- Prevalentemente a distanza, attraverso e-mail e il sito della CdC
- Prevalentemente di persona, direttamente presso gli uffici della CdC

Base naz. 13.779 casi, Bergamo 907 casi. Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell’ultimo anno.

“Secondo lei, la Camera di commercio è:”

Natura della Camera di Commercio
secondo l'opinione delle imprese

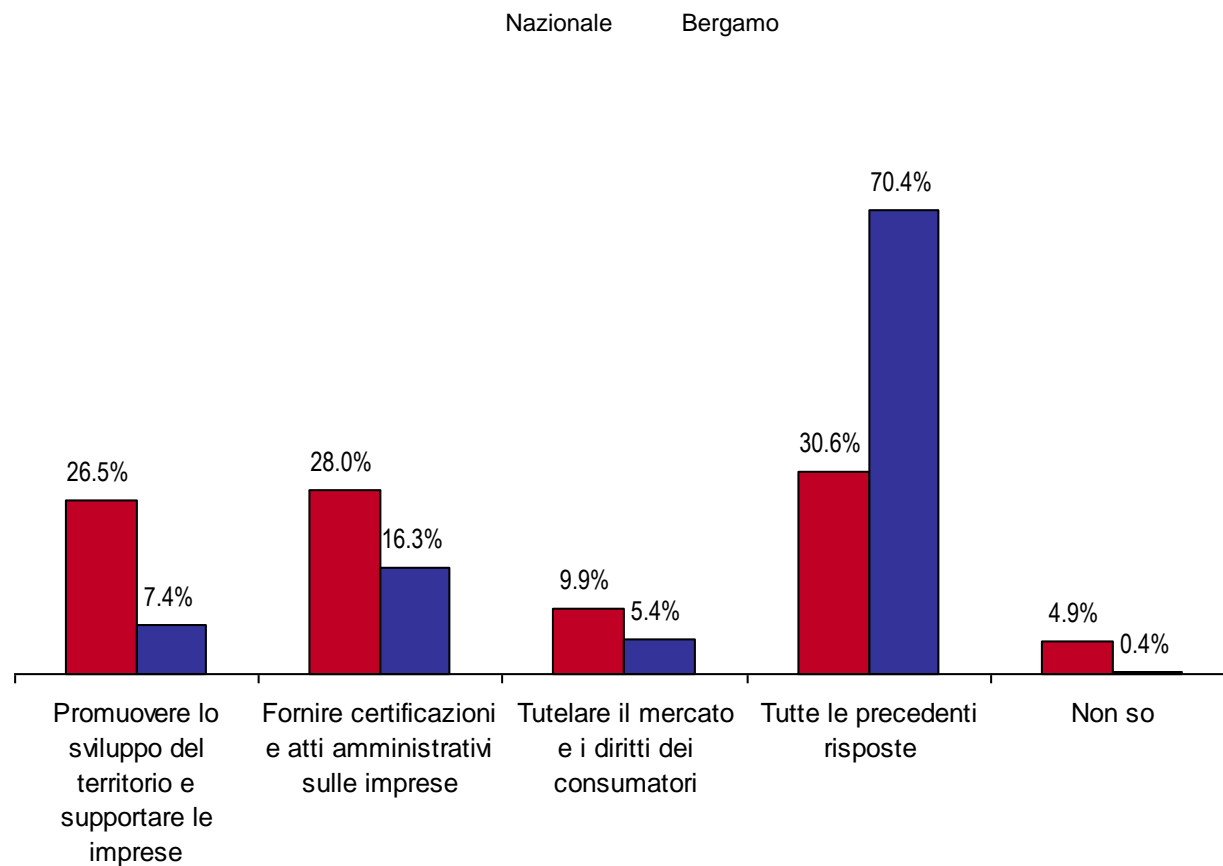
Nazionale Bergamo



Base naz. 14.452 casi, Bergamo 932 casi.

“Quale pensa che sia la funzione principale della Camera di commercio?”

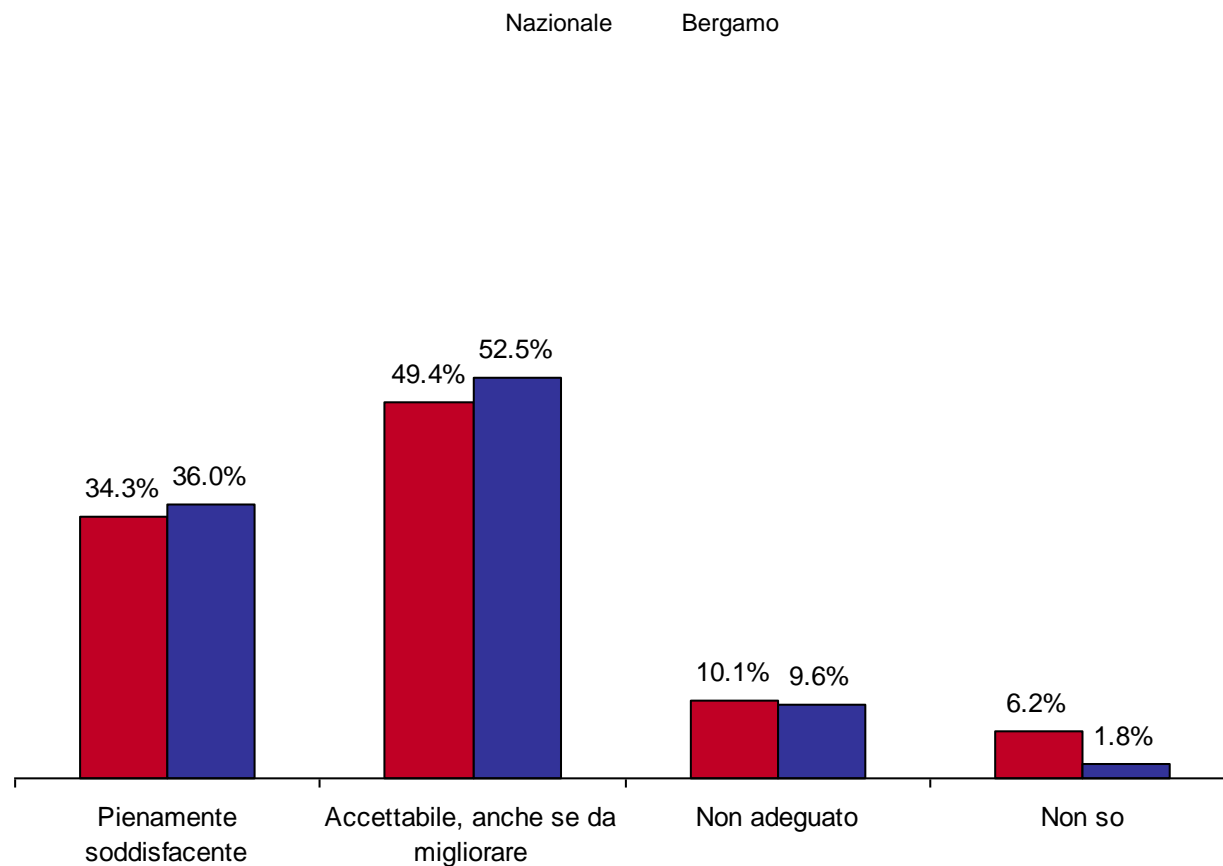
Funzione principale della Camera di Commercio secondo l'opinione delle imprese



Base naz. 14.452 casi, Bergamo 932 casi.

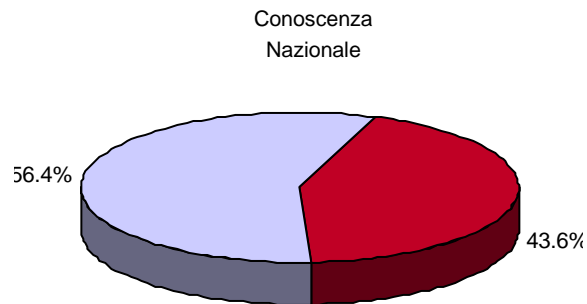
“Secondo lei la Camera di Commercio comunica i servizi che offre in modo ...”

Efficacia della comunicazione della Camera di Commercio secondo l'opinione delle imprese

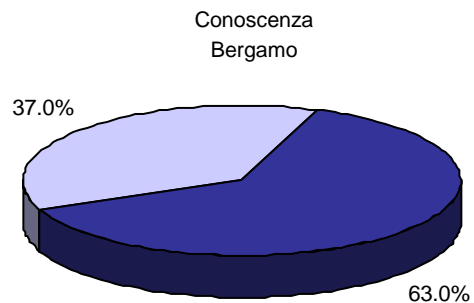


Base naz. 14.452 casi, Bergamo 932 casi.

“Conosce e come giudica i seguenti canali di comunicazione utilizzati dalla Camera di Commercio: E-mail”



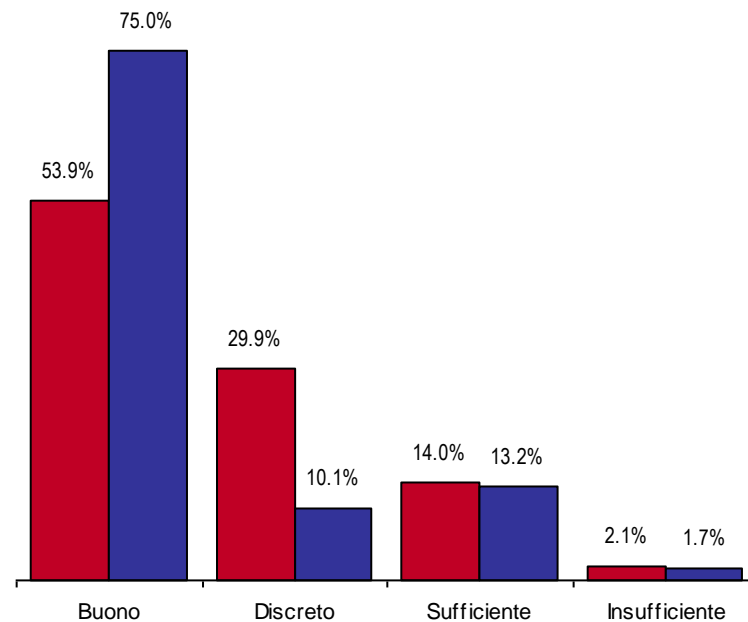
■ Si □ No



■ Si □ No

Base naz. 14.452 casi, Bergamo 932 casi.
Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

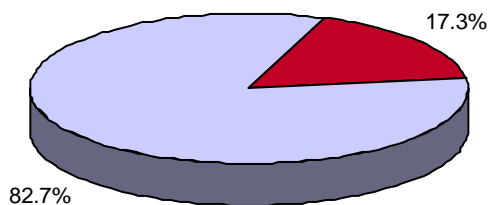
Livello di soddisfazione Nazionale Bergamo



Base naz. 6.162 casi, Bergamo 591 casi.
Solo utilizzatori.

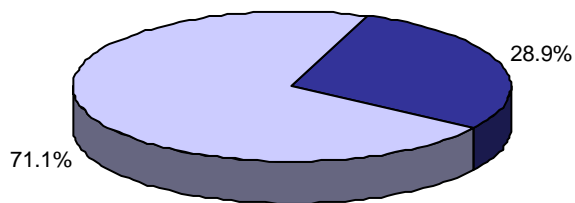
“Conosce e come giudica i seguenti canali di comunicazione utilizzati dalla Camera di Commercio: Fax”

Conoscenza
Nazionale



■ Si □ No

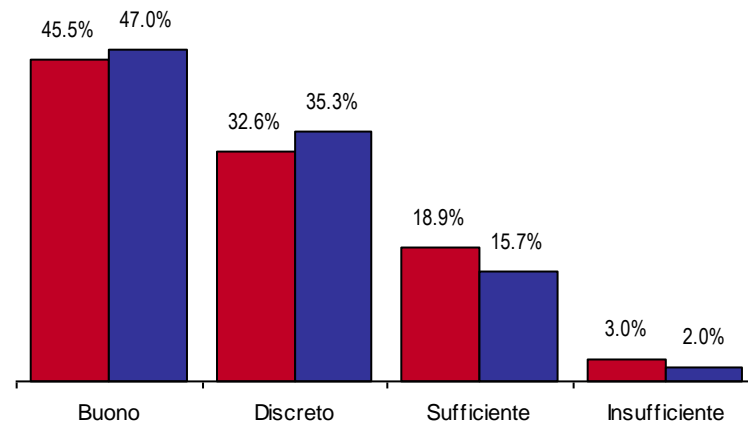
Conoscenza
Bergamo



■ Si □ No

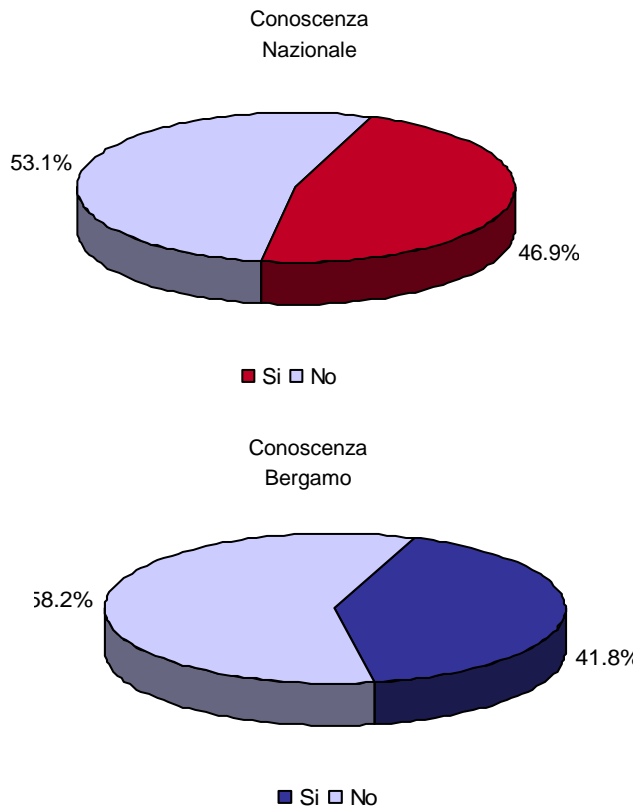
Base naz. 14.452 casi, Bergamo 932 casi.
 Utilizzatori dei servizi delle Camere di
 Commercio nel corso dell'ultimo anno.

Livello di soddisfazione
Nazionale Bergamo

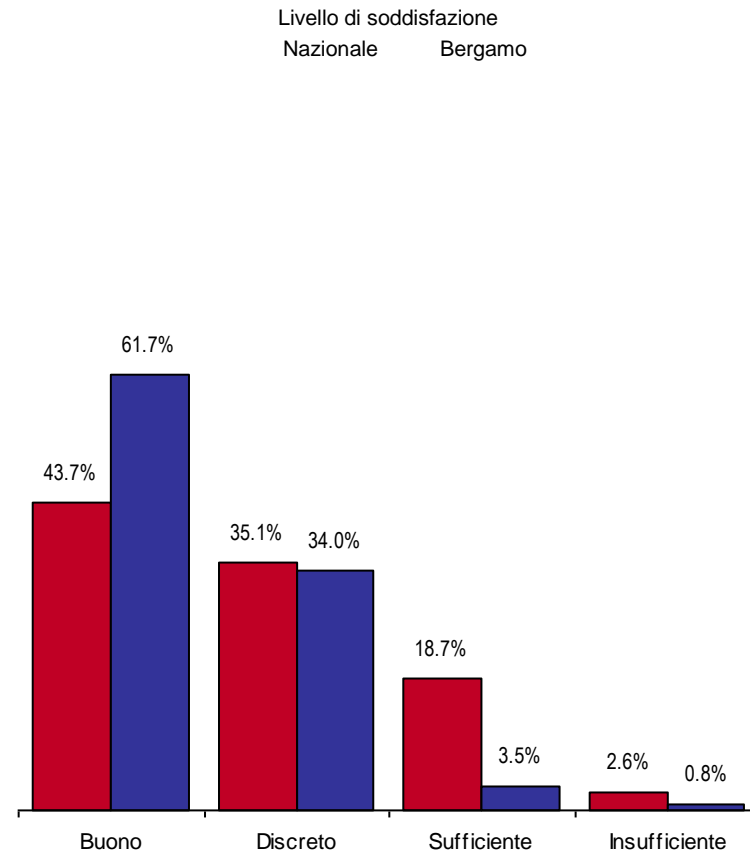


Base naz. 2.339 casi, Bergamo 275 casi.
 Solo utilizzatori.

“Conosce e come giudica i seguenti canali di comunicazione utilizzati dalla Camera di Commercio: Posta”

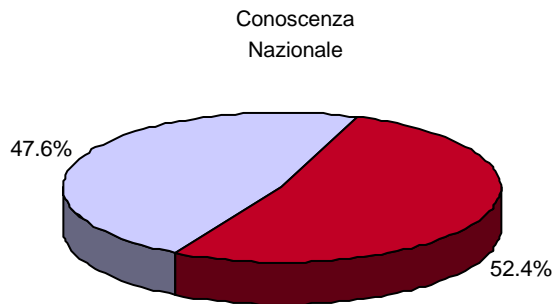


Base naz. 14.452 casi, Bergamo 932 casi.
 Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

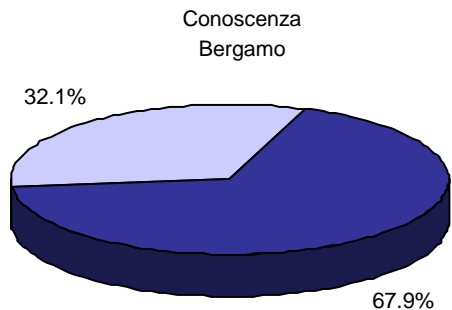


Base naz. 7.023 casi, Bergamo 390 casi.
 Solo utilizzatori.

“Conosce e come giudica i seguenti canali di comunicazione utilizzati dalla Camera di Commercio: Sito Internet”



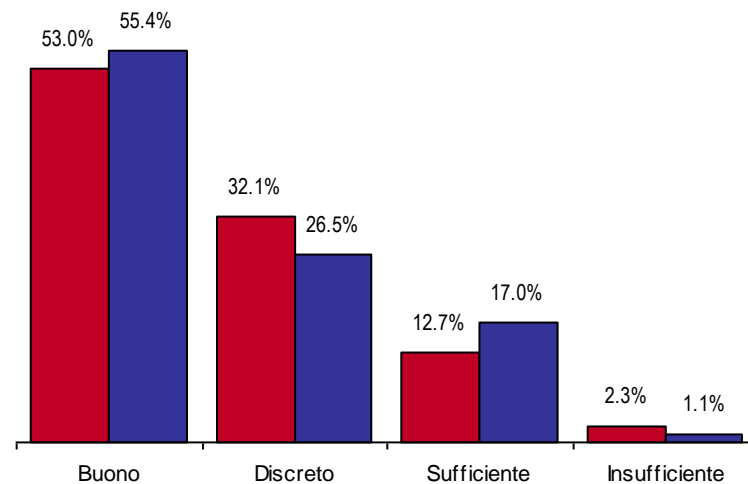
■ Si □ No



■ Si □ No

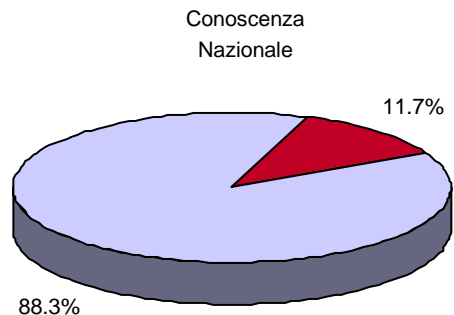
Base naz. 14.452 casi, Bergamo 932 casi.
 Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

Livello di soddisfazione
 Nazionale Bergamo

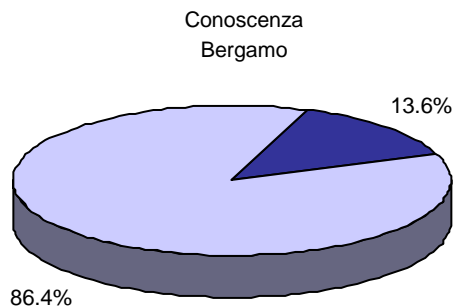


Base naz. 7.297 casi, Bergamo 635 casi.
 Solo utilizzatori.

“Conosce e come giudica i seguenti canali di comunicazione utilizzati dalla Camera di Commercio: Rivista della Camera di Commercio”



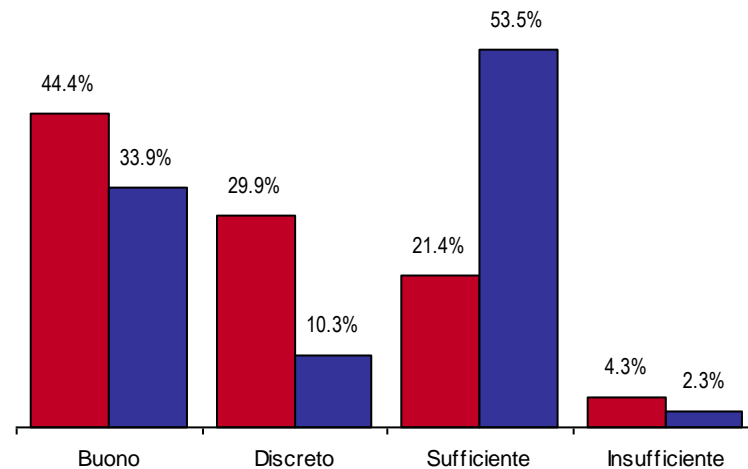
■ Si □ No



■ Si □ No

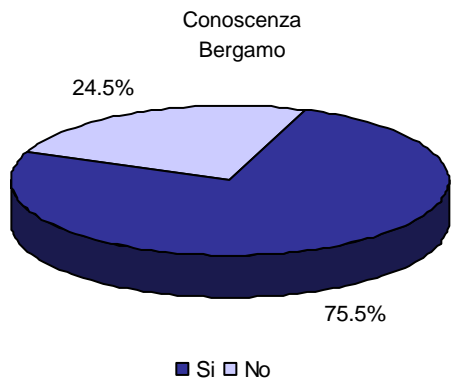
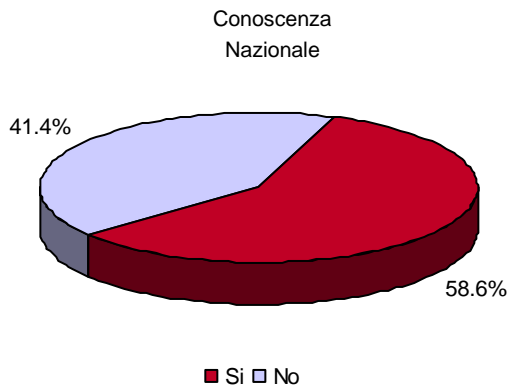
Base naz. 14.452 casi, Bergamo 932 casi.
 Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

Livello di soddisfazione
 Nazionale Bergamo



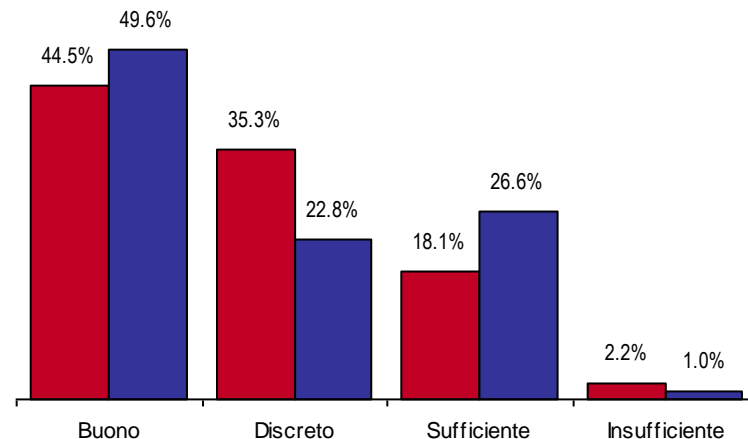
Base naz. 1.706 casi, Bergamo 127 casi.
 Solo utilizzatori.

“Conosce e come giudica i seguenti canali di comunicazione utilizzati dalla Camera di Commercio: Sportelli Informativi”



Base naz. 14.452 casi, Bergamo 932 casi.
 Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

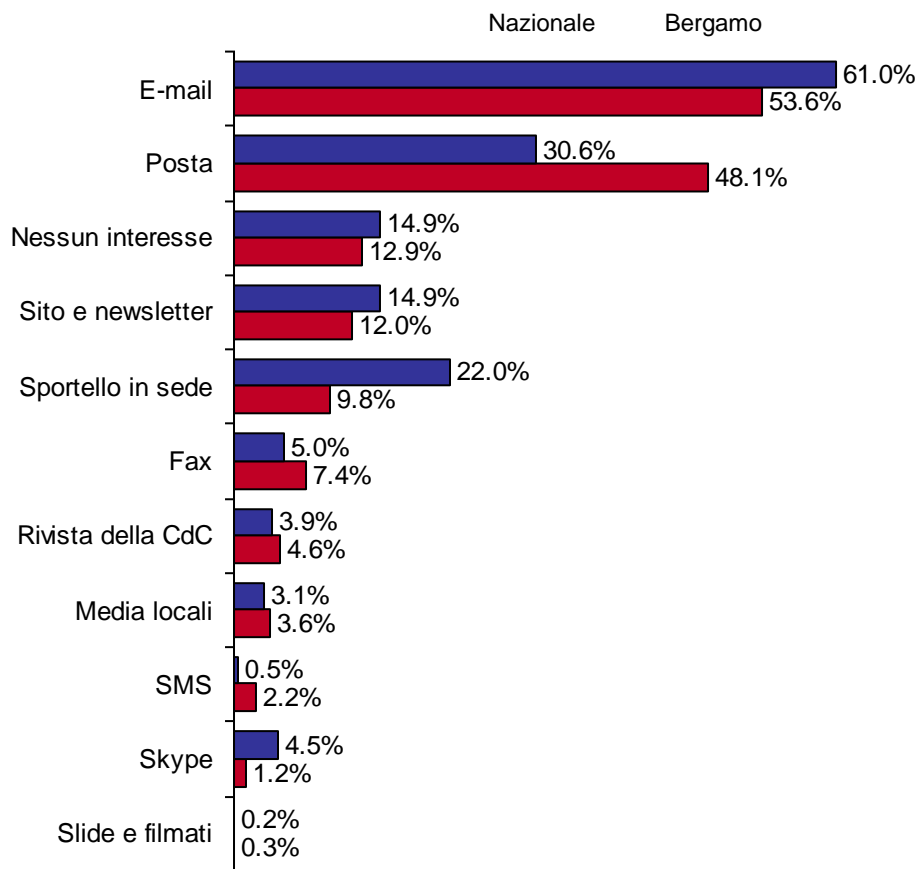
Livello di soddisfazione
 Nazionale Bergamo



Base naz. 8.146 casi, Bergamo 706 casi.
 Solo utilizzatori.

“Con quali canali ritiene più utile essere informato sui servizi della Camera di Commercio?”

Canali ritenuti più utili per essere informati sui servizi della Camera di Commercio

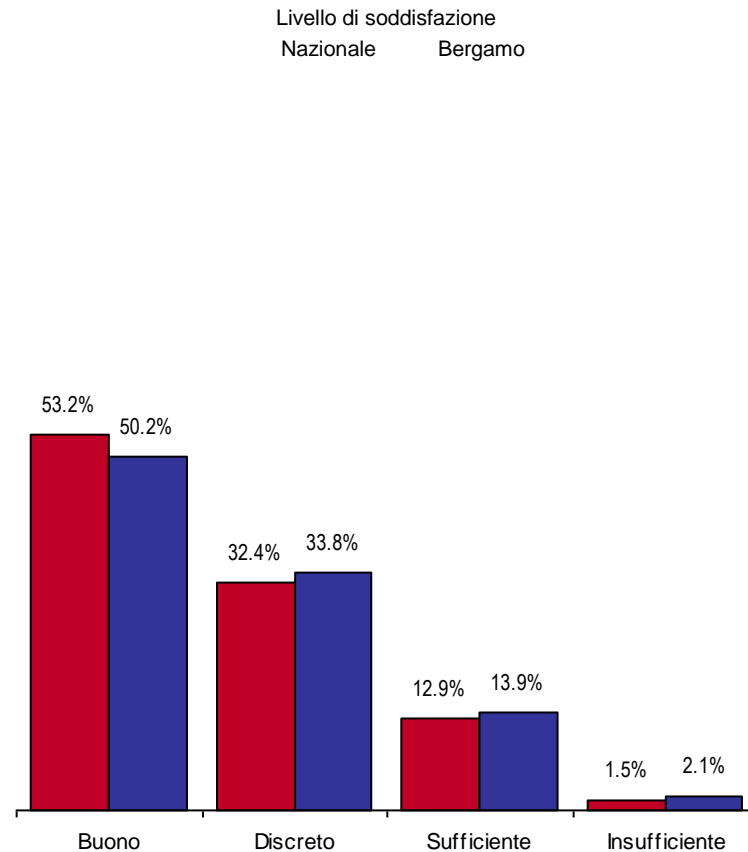
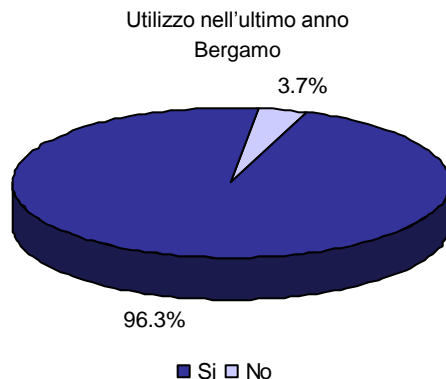
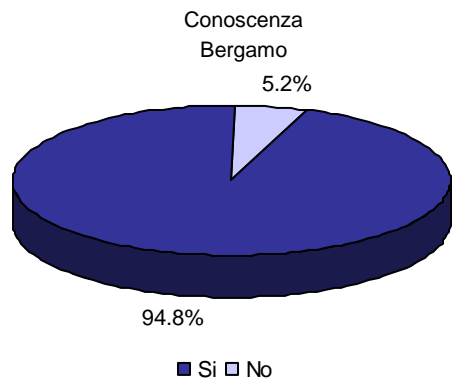
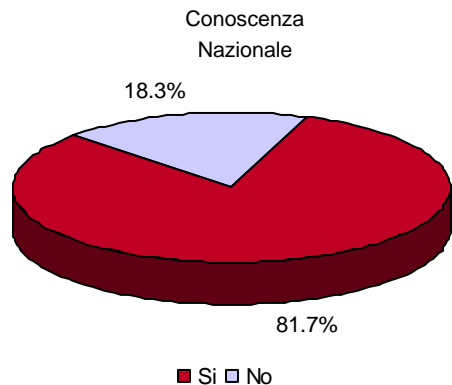


Base naz. 14.452 casi, Bergamo 932 casi.



SERVIZI EROGATI

“Registro imprese (pratiche di iscrizione, modifica e cancellazione, deposito bilanci)”



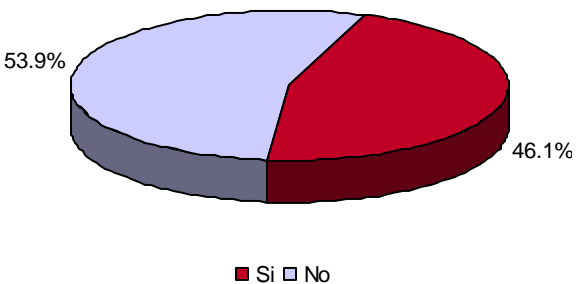
Base naz. 13.779 casi, Bergamo 907 casi.
 Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

Base naz. 11,234 casi, Bergamo 861 casi.
 Solo conoscitori.

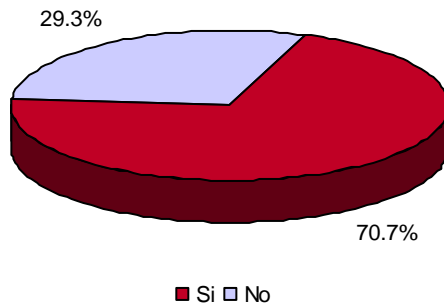
Base naz. 9.856 casi, Bergamo 829 casi.
 Solo utilizzatori.

“Albi e ruoli (pratiche)”

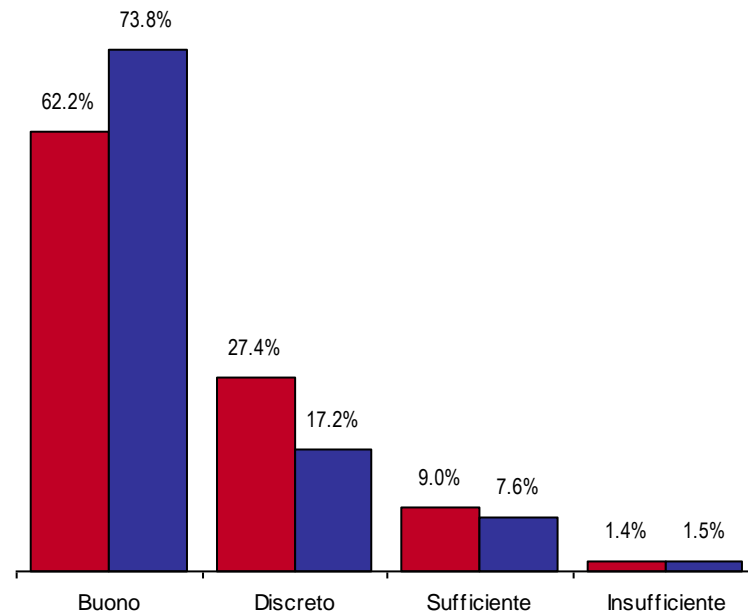
Conoscenza
Nazionale



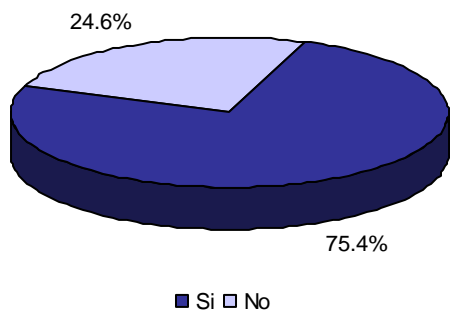
Utilizzo nell'ultimo anno
Nazionale



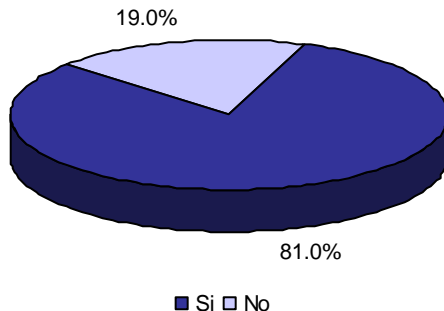
Livello di soddisfazione
Nazionale Bergamo



Conoscenza
Bergamo



Utilizzo nell'ultimo anno
Bergamo



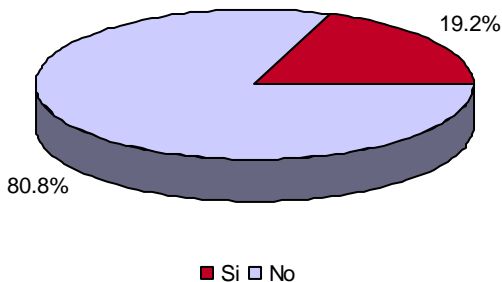
Base naz. 13.779 casi, Bergamo 907 casi.
Utilizzatori dei servizi delle Camere di
Commercio nel corso dell'ultimo anno.

Base naz. 6.006 casi, Bergamo 683 casi.
Solo conoscitori.

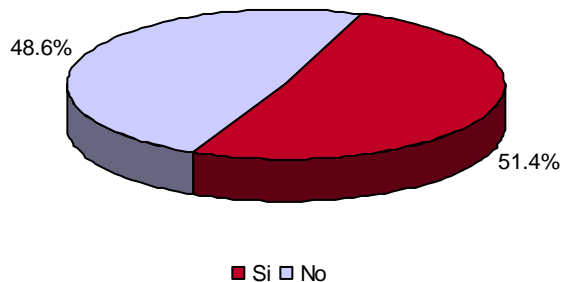
Base naz. 4.034 casi, Bergamo 555 casi.
Solo utilizzatori.

“Registro informatico protesti (pratiche)”

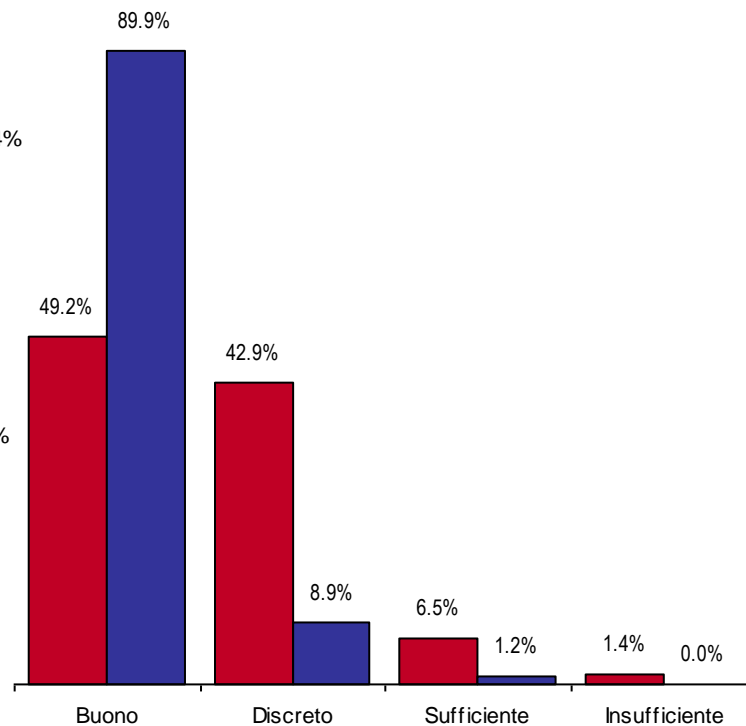
Conoscenza Nazionale



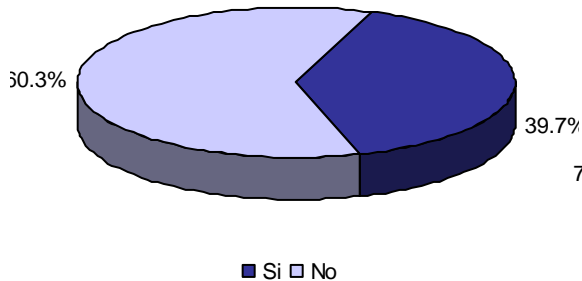
Utilizzo nell'ultimo anno Nazionale



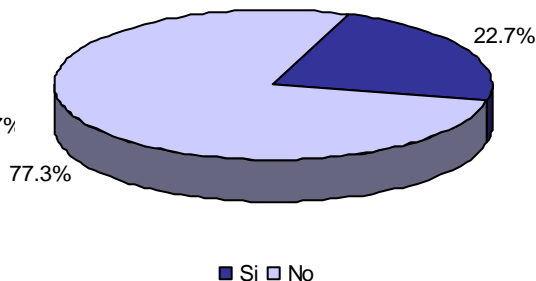
Livello di soddisfazione Nazionale Bergamo



Conoscenza Bergamo



Utilizzo nell'ultimo anno Bergamo



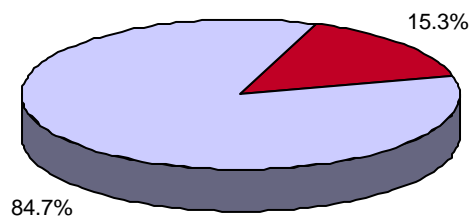
Base naz. 13.779 casi, Bergamo 907 casi.
 Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

Base naz. 2.538 casi, Bergamo 363 casi.
 Solo conoscitori.

Base naz. 1.232 casi, Bergamo 81 casi.
 Solo utilizzatori.

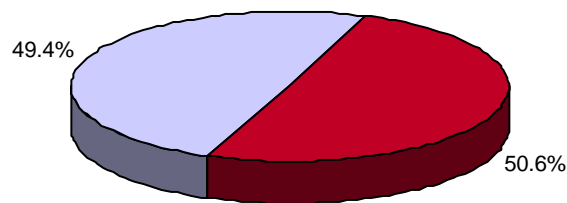
“Certificazione estera (certificati di origine, carnet ATA, numero meccanografico)”

Conoscenza Nazionale



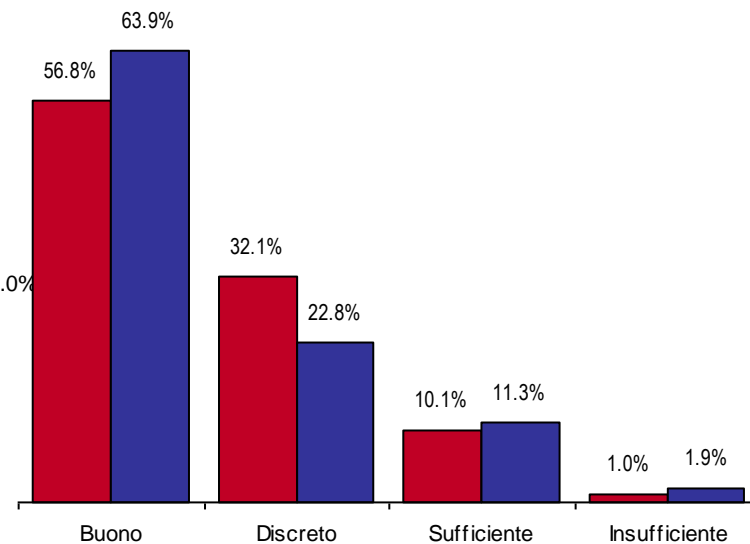
■ Si □ No

Utilizzo nell'ultimo anno Nazionale

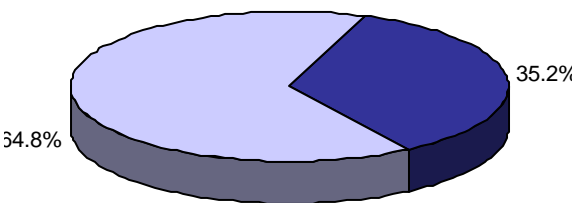


■ Si □ No

Livello di soddisfazione Nazionale Bergamo

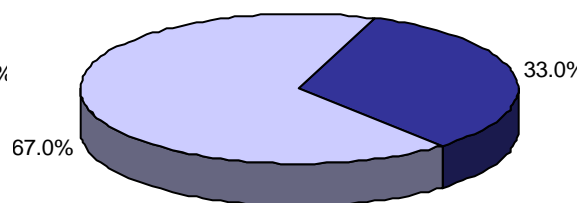


Conoscenza Bergamo



■ Si □ No

Utilizzo nell'ultimo anno Bergamo



■ Si □ No

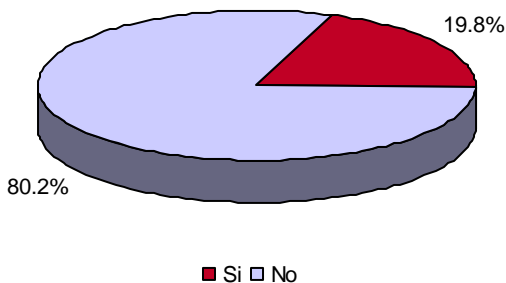
Base naz. 13.779 casi, Bergamo 907 casi.
Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

Base naz. 2.111 casi, Bergamo 328 casi.
Solo conoscitori.

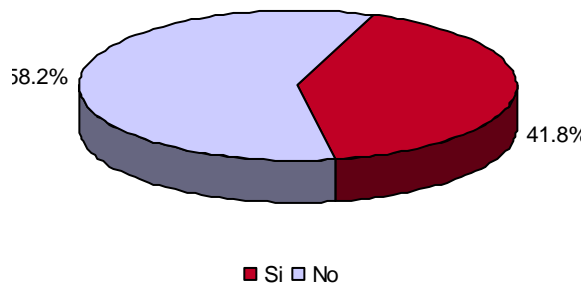
Base naz. 1.052 casi, Bergamo 109 casi.
Solo utilizzatori.

“Deposito brevetti, modelli e marchi”

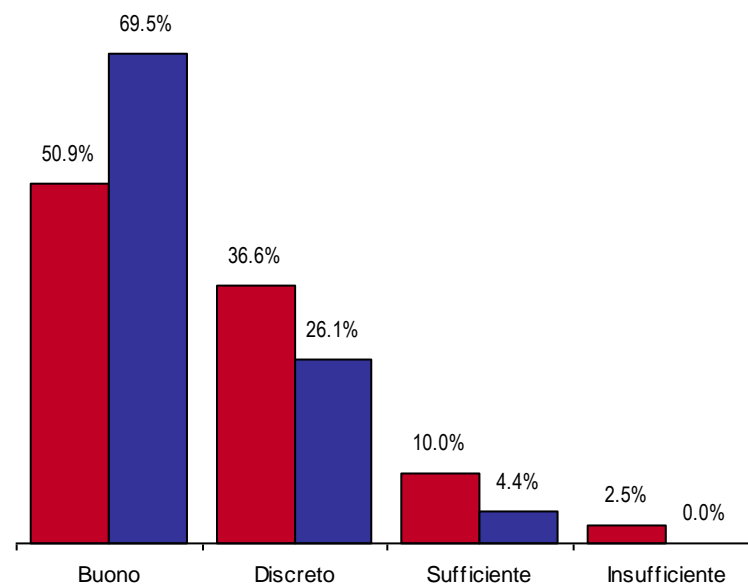
Conoscenza Nazionale



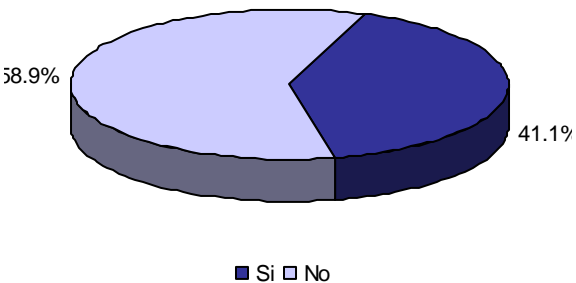
Utilizzo nell'ultimo anno Nazionale



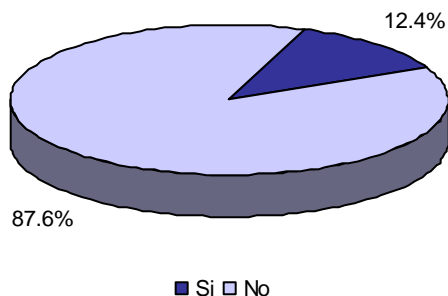
Livello di soddisfazione Nazionale Bergamo



Conoscenza Bergamo



Utilizzo nell'ultimo anno Bergamo

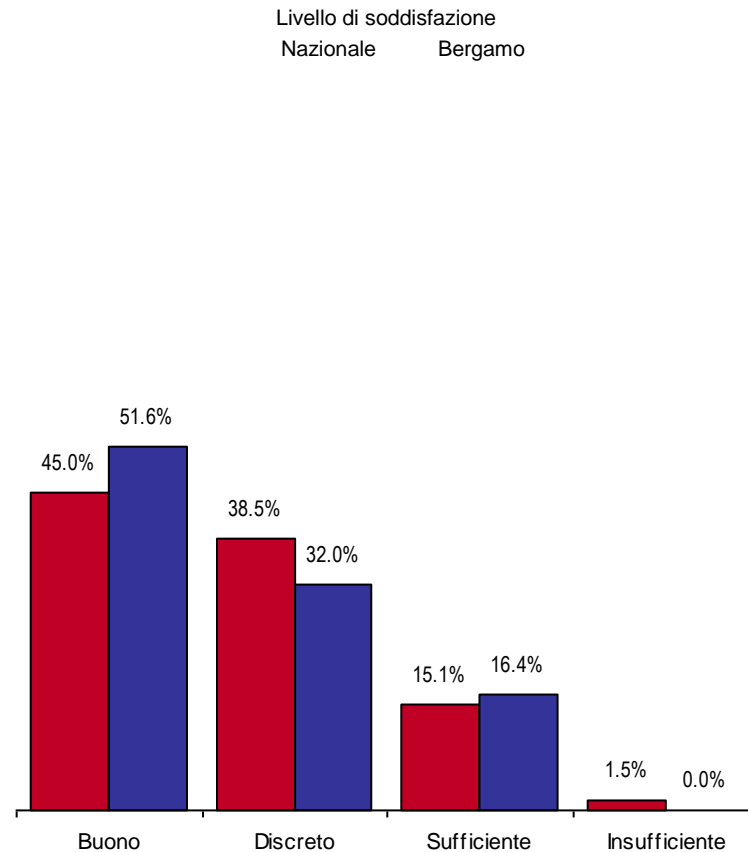
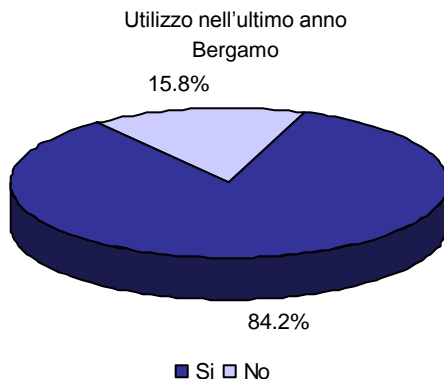
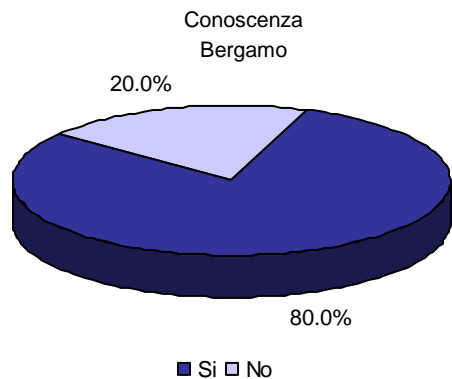
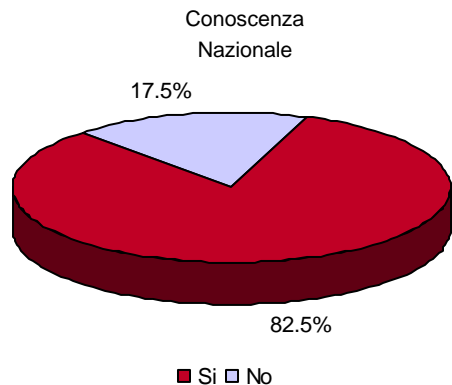


Base naz. 13.779 casi, Bergamo 907 casi.
 Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

Base naz. 2.681 casi, Bergamo 378 casi.
 Solo conoscitori.

Base naz. 1.145 casi, Bergamo 48 casi.
 Solo utilizzatori.

“Diritto Annuale (modalità di pagamento importi, termini e situazioni stato pagamenti).”



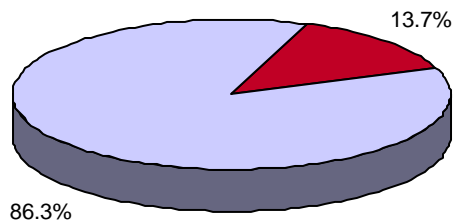
Base naz. 13.779 casi, Bergamo 907 casi.
Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

Base naz. 11,213 casi, Bergamo 722 casi.
Solo conoscitori.

Base naz. 10,590 casi, Bergamo 608 casi.
Solo utilizzatori.

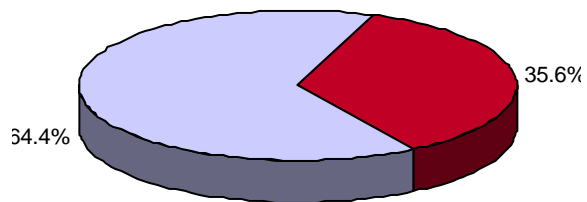
“Regolazione del mercato (Ufficio metrico, Usi e consuetudini, Clausole e Contratti tipo).”

Conoscenza Nazionale



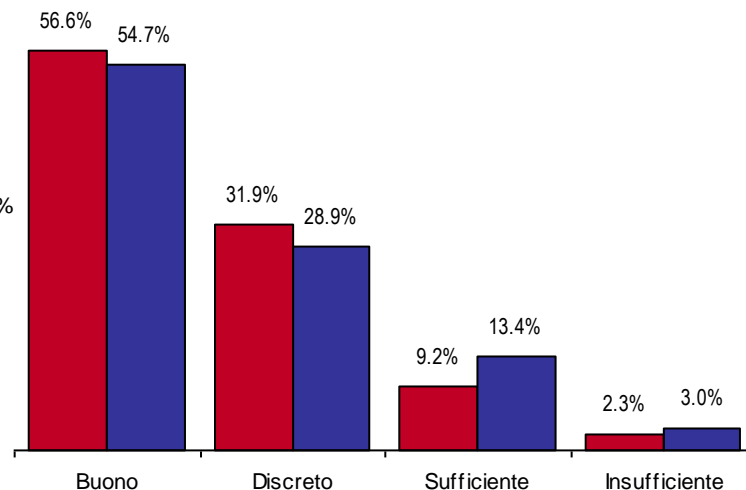
■ Si □ No

Utilizzo nell'ultimo anno Nazionale

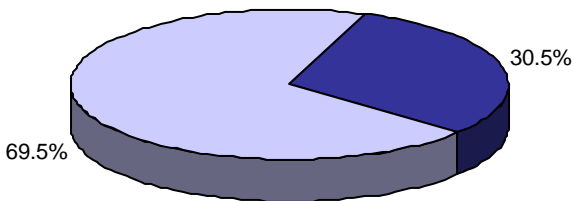


■ Si □ No

Livello di soddisfazione Nazionale Bergamo

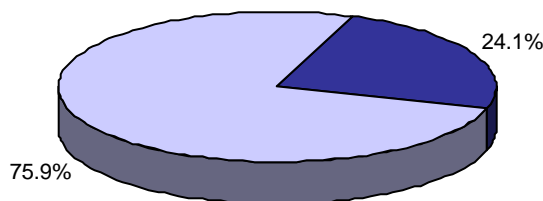


Conoscenza Bergamo



■ Si □ No

Utilizzo nell'ultimo anno Bergamo



■ Si □ No

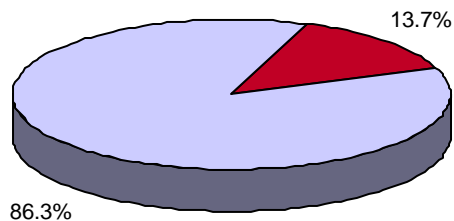
Base naz. 13.779 casi, Bergamo 907 casi.
Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

Base naz. 1.836 casi, Bergamo 273 casi.
Solo conoscitori.

Base naz. 673 casi, Bergamo 66 casi.
Solo utilizzatori.

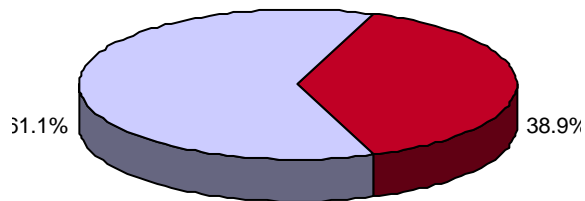
“Arbitrato e conciliazione.”

Conoscenza
Nazionale



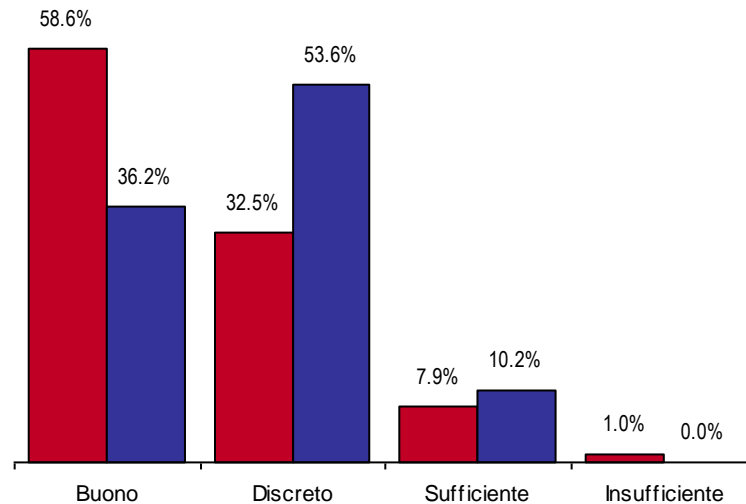
■ Si □ No

Utilizzo nell'ultimo anno
Nazionale

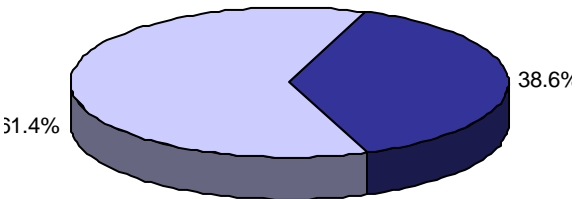


■ Si □ No

Livello di soddisfazione
Nazionale Bergamo

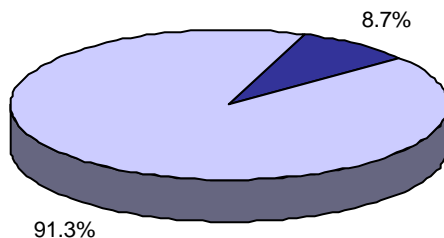


Conoscenza
Bergamo



■ Si □ No

Utilizzo nell'ultimo anno
Bergamo



■ Si □ No

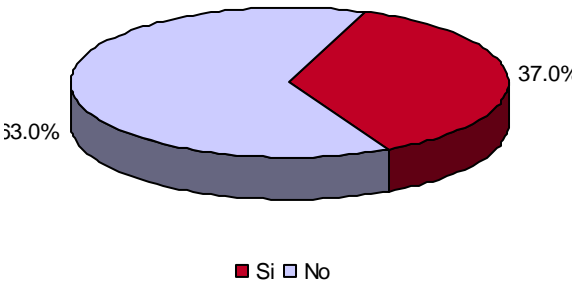
Base naz. 13.779 casi, Bergamo 907 casi.
Utilizzatori dei servizi delle Camere di
Commercio nel corso dell'ultimo anno.

Base naz. 1.934 casi, Bergamo 358 casi.
Solo conoscitori.

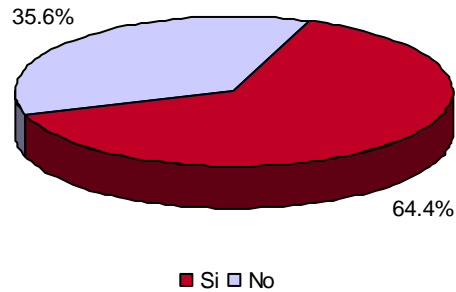
Base naz. 777 casi, Bergamo 30 casi.
Solo utilizzatori.

“Firma digitale.”

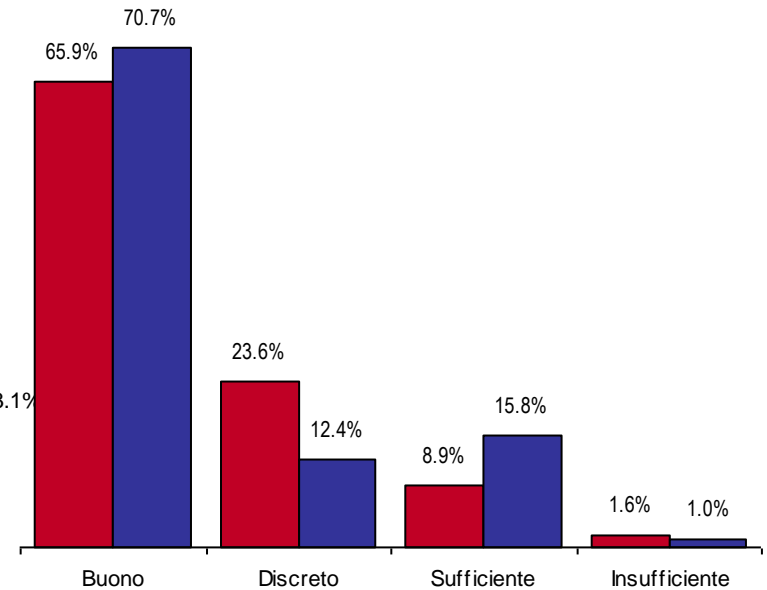
Conoscenza
Nazionale



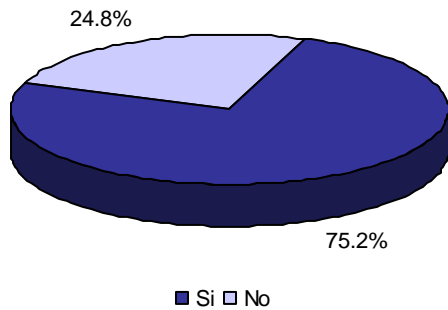
Utilizzo nell'ultimo anno
Nazionale



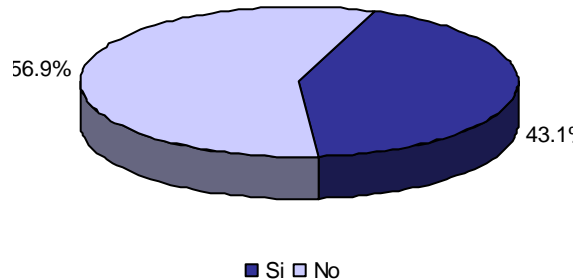
Livello di soddisfazione
Nazionale Bergamo



Conoscenza
Bergamo



Utilizzo nell'ultimo anno
Bergamo



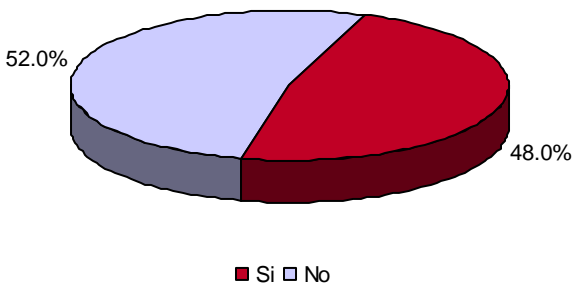
Base naz. 13.779 casi, Bergamo 907 casi.
Utilizzatori dei servizi delle Camere di
Commercio nel corso dell'ultimo anno.

Base naz. 4.834 casi, Bergamo 677 casi.
Solo conoscitori.

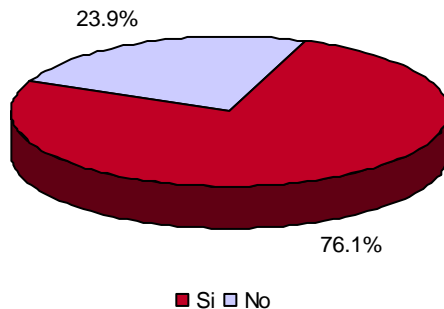
Base naz. 3.071 casi, Bergamo 294 casi.
Solo utilizzatori.

“Informazioni generali su altre imprese o amministratori (visure, bilanci, protesti, elenchi, etc.).”

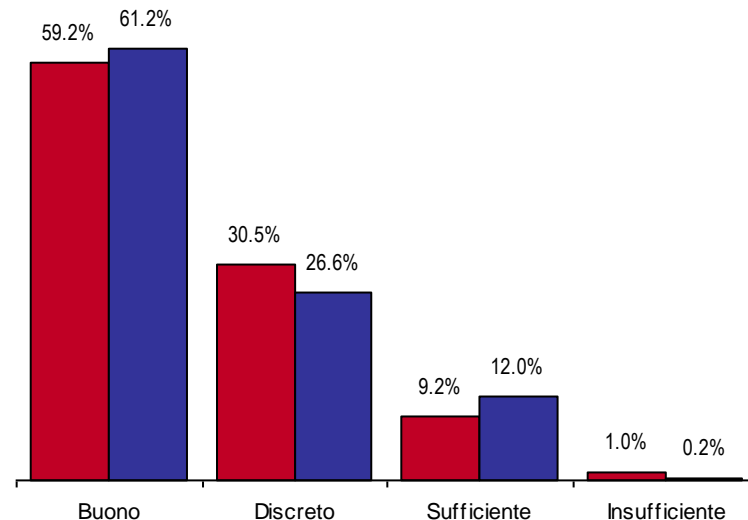
Conoscenza Nazionale



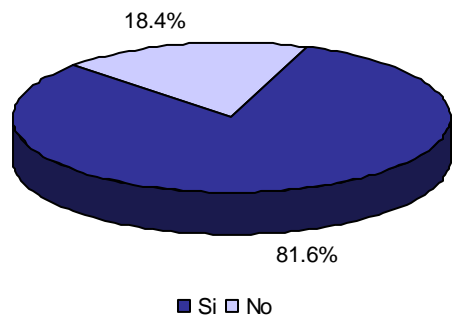
Utilizzo nell'ultimo anno Nazionale



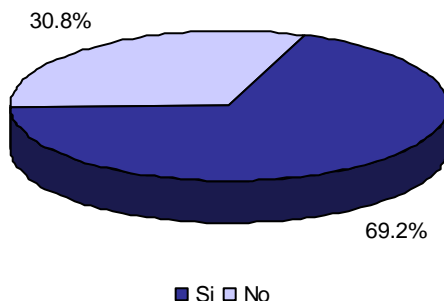
Livello di soddisfazione Nazionale Bergamo



Conoscenza Bergamo



Utilizzo nell'ultimo anno Bergamo



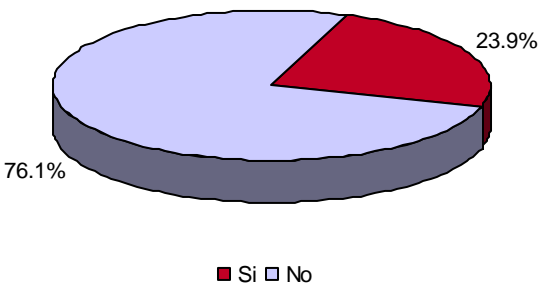
Base naz. 13.779 casi, Bergamo 907 casi.
Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

Base naz. 6.151 casi, Bergamo 734 casi.
Solo conoscitori.

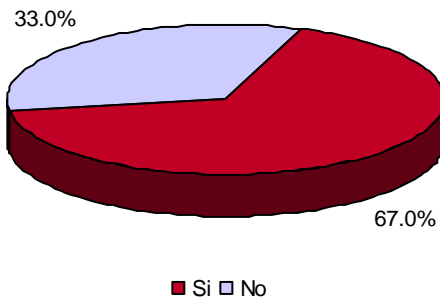
Base naz. 4.640 casi, Bergamo 508 casi.
Solo utilizzatori.

"ComUnica – comunicazione unica per ottemperare agli obblighi di legge verso Camere di Commercio, INPS, INAIL e Agenzia delle Entrate."

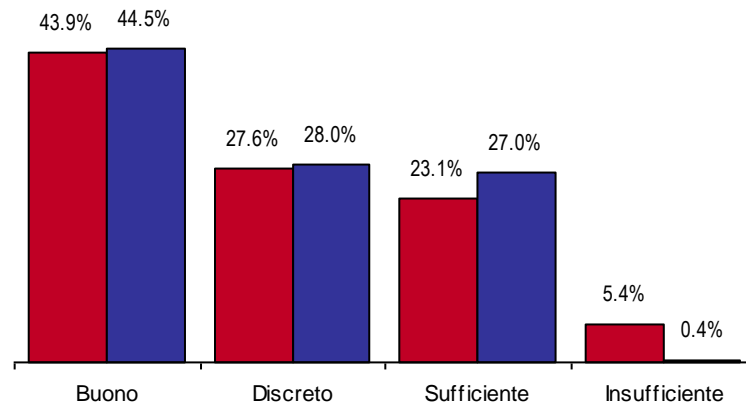
Conoscenza Nazionale



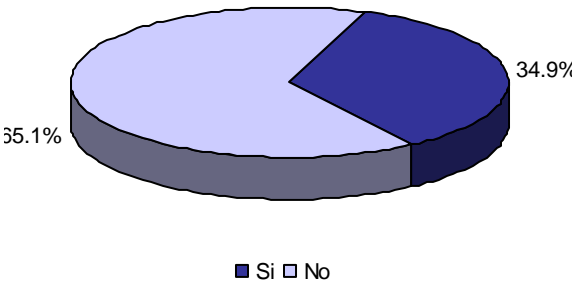
Utilizzo nell'ultimo anno Nazionale



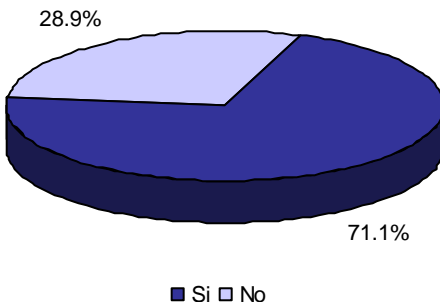
Livello di soddisfazione Nazionale Bergamo



Conoscenza Bergamo



Utilizzo nell'ultimo anno Bergamo



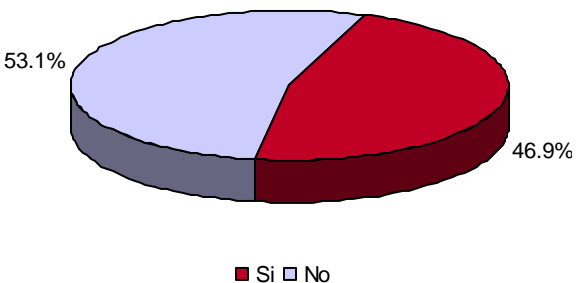
Base naz. 13.779 casi, Bergamo 907 casi. Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

Base naz. 2.921 casi, Bergamo 316 casi. Solo conoscitori.

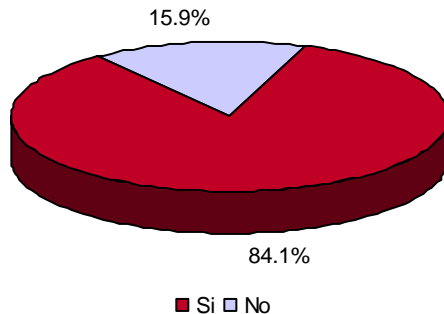
Base naz. 1.863 casi, Bergamo 225 casi. Solo utilizzatori.

“Informazioni sui prezzi, sulle statistiche e sulla situazione economica, studi ed analisi economiche, Osservatorio dell’Economia.”

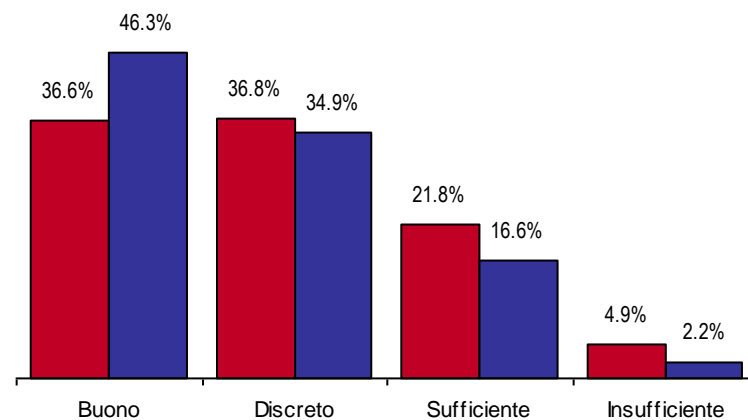
Conoscenza Nazionale



Utilizzo nell'ultimo anno Nazionale



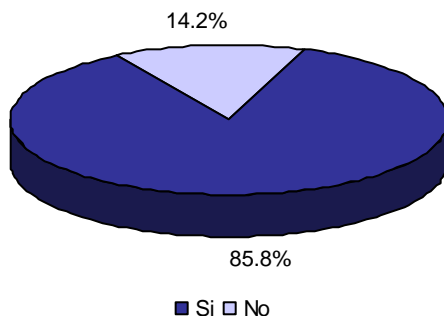
Livello di soddisfazione Nazionale Bergamo



Conoscenza Bergamo



Utilizzo nell'ultimo anno Bergamo

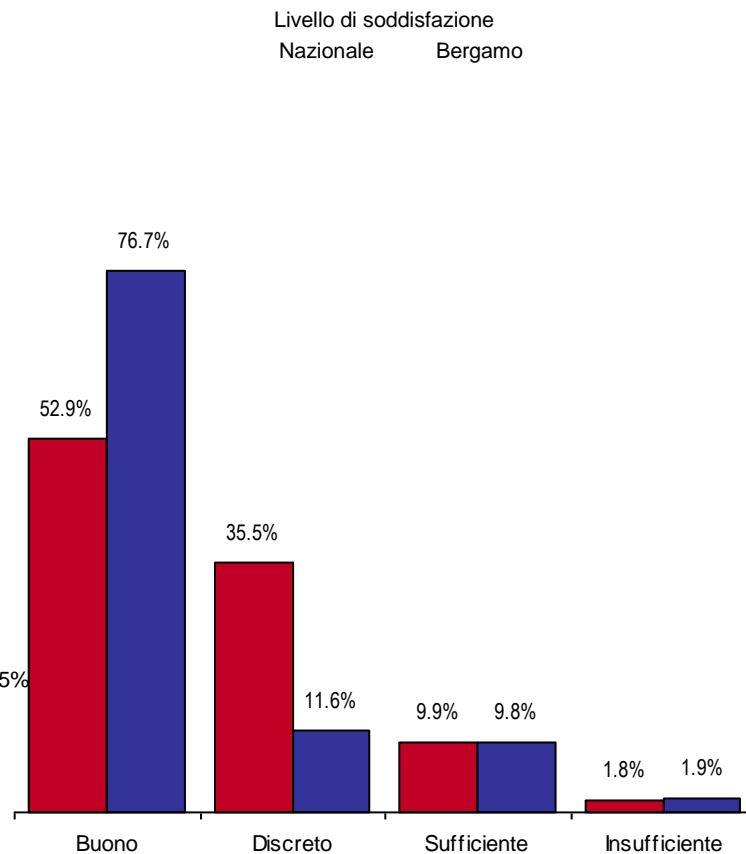
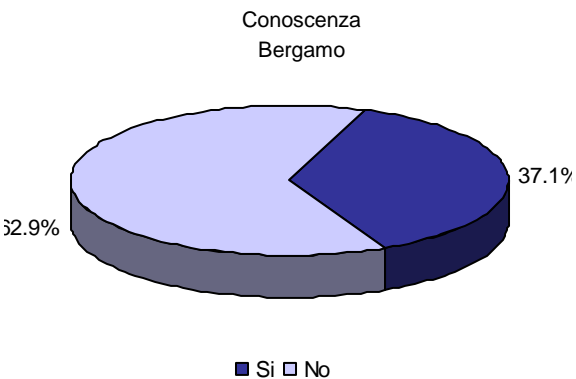
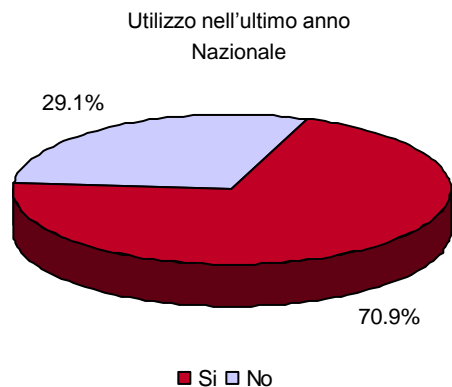
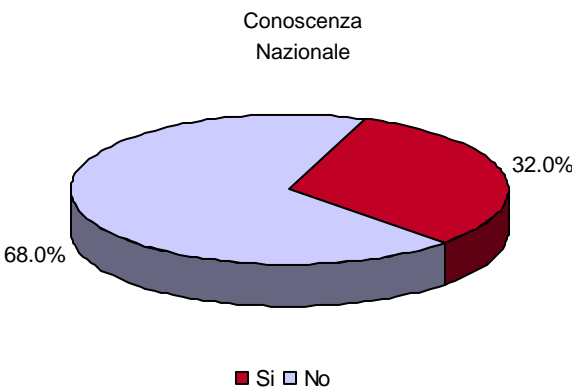


Base naz. 13.779 casi, Bergamo 907 casi. Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

Base naz. 6.601 casi, Bergamo 539 casi. Solo conoscitori.

Base naz. 5.441 casi, Bergamo 463 casi. Solo utilizzatori.

“Servizi per la creazione e successione di impresa.”



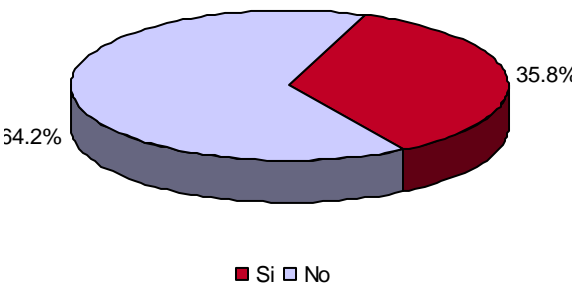
Base naz. 13.779 casi, Bergamo 907 casi.
Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

Base naz. 4.377 casi, Bergamo 338 casi.
Solo conoscitori.

Base naz. 2.989 casi, Bergamo 160 casi.
Solo utilizzatori.

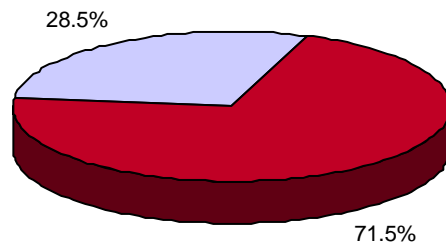
“Informazioni e assistenza sui finanziamenti agevolati, incentivi e contributi alle imprese.”

Conoscenza Nazionale



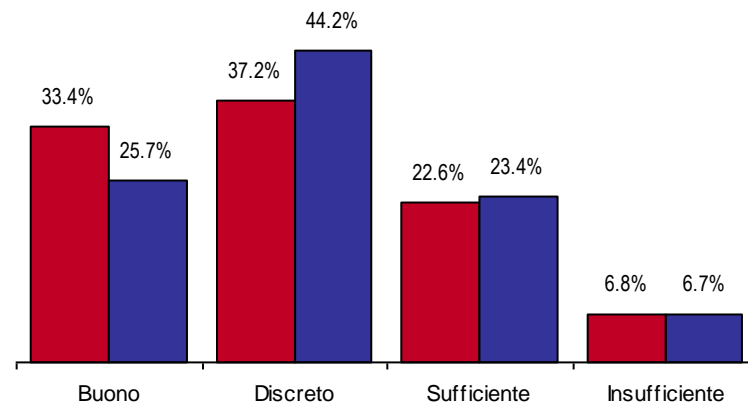
■ Si □ No

Utilizzo nell'ultimo anno Nazionale

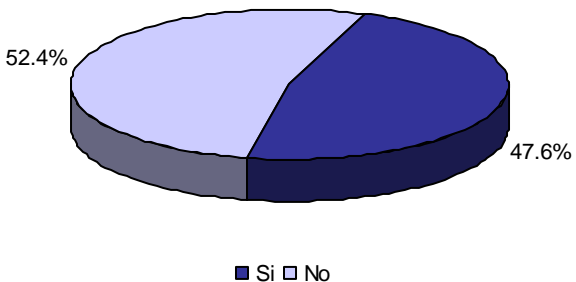


■ Si □ No

Livello di soddisfazione Nazionale Bergamo

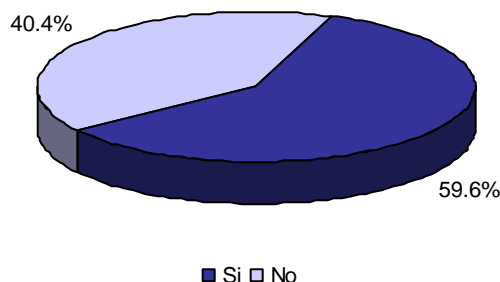


Conoscenza Bergamo



■ Si □ No

Utilizzo nell'ultimo anno Bergamo



■ Si □ No

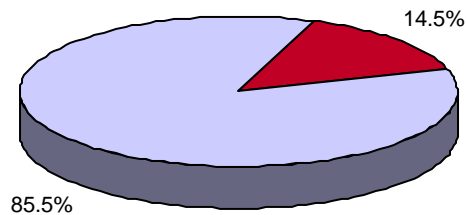
Base naz. 13.779 casi, Bergamo 907 casi.
Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

Base naz. 4.809 casi, Bergamo 437 casi.
Solo conoscitori.

Base naz. 3.413 casi, Bergamo 262 casi.
Solo utilizzatori.

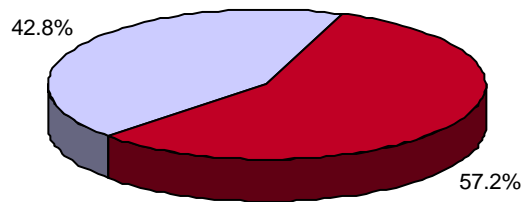
“Informazioni e contributi sull'innovazione, trasferimento tecnologico e sulla cooperazione tra le imprese.”

Conoscenza Nazionale



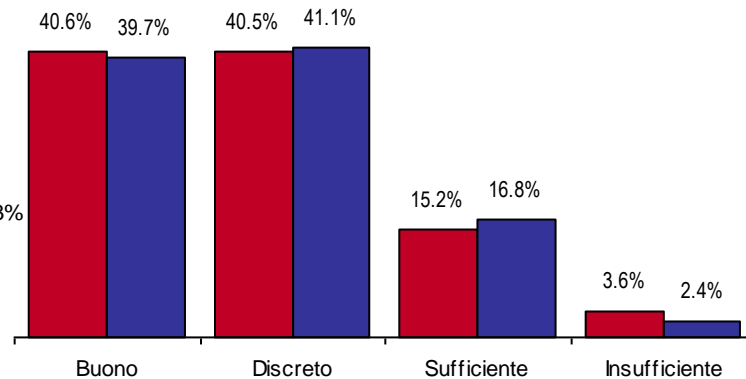
■ Si □ No

Utilizzo nell'ultimo anno Nazionale

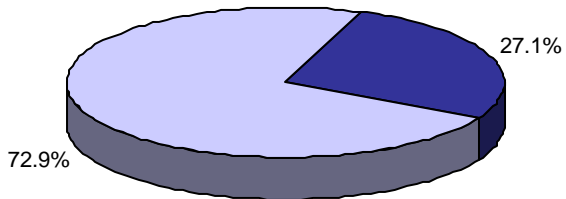


■ Si □ No

Livello di soddisfazione Nazionale Bergamo

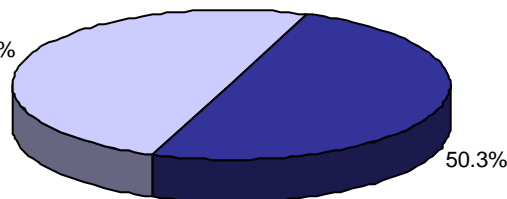


Conoscenza Bergamo



■ Si □ No

Utilizzo nell'ultimo anno Bergamo



■ Si □ No

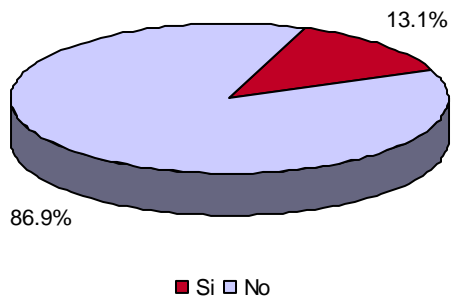
Base naz. 13.779 casi, Bergamo 907 casi.
Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

Base naz. 1.979 casi, Bergamo 250 casi.
Solo conoscitori.

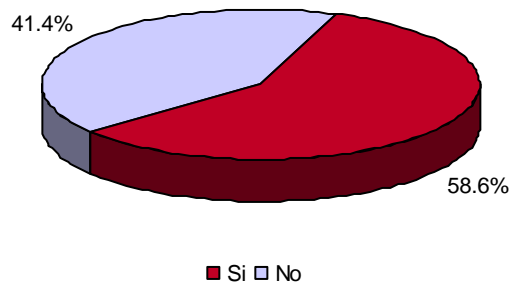
Base naz. 1.082 casi, Bergamo 126 casi.
Solo utilizzatori.

“Informazioni e supporto sulla responsabilità sociale d'impresa.”

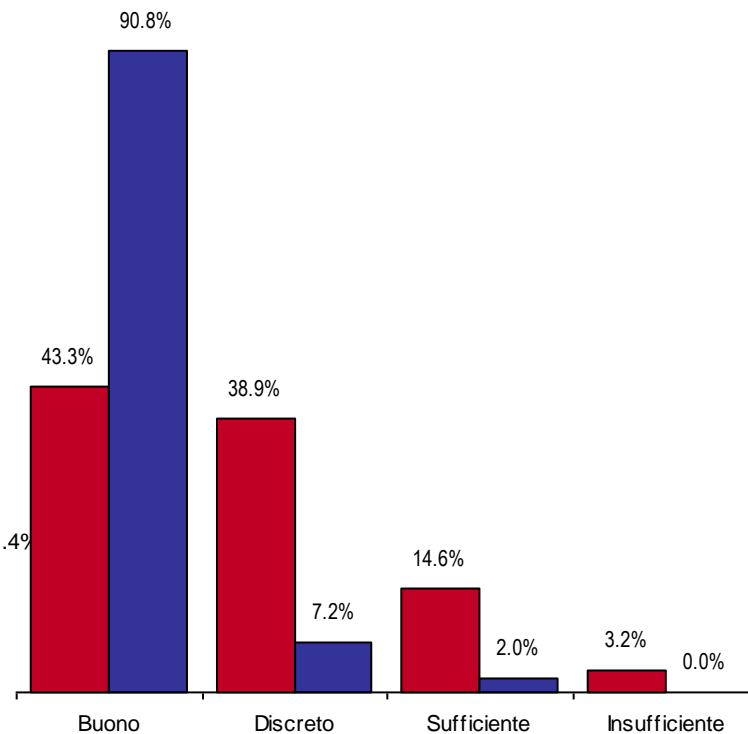
Conoscenza Nazionale



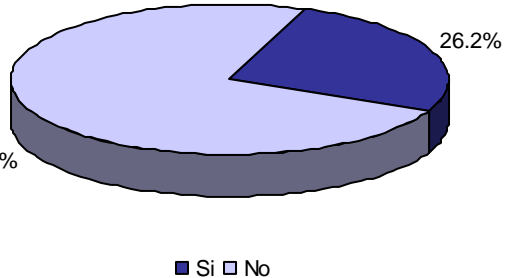
Utilizzo nell'ultimo anno Nazionale



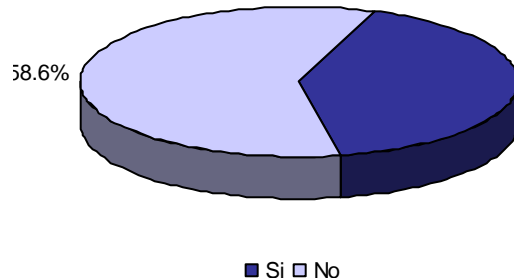
Livello di soddisfazione Nazionale Bergamo



Conoscenza Bergamo



Utilizzo nell'ultimo anno Bergamo



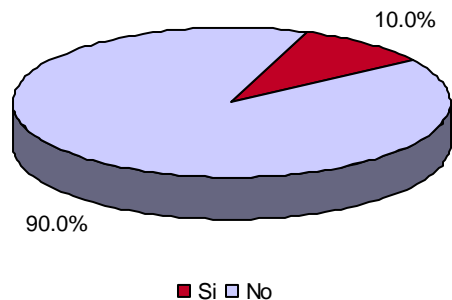
Base naz. 13.779 casi, Bergamo 907 casi.
Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

Base naz. 1.770 casi, Bergamo 242 casi.
Solo conoscitori.

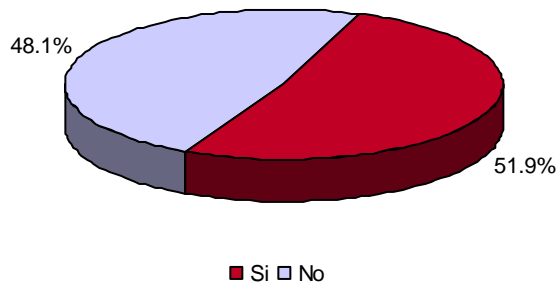
Base naz. 1.051 casi, Bergamo 101 casi.
Solo utilizzatori.

“Promozione del commercio estero e dell'internazionalizzazione, partecipazione a fiere, mostre e missioni.”

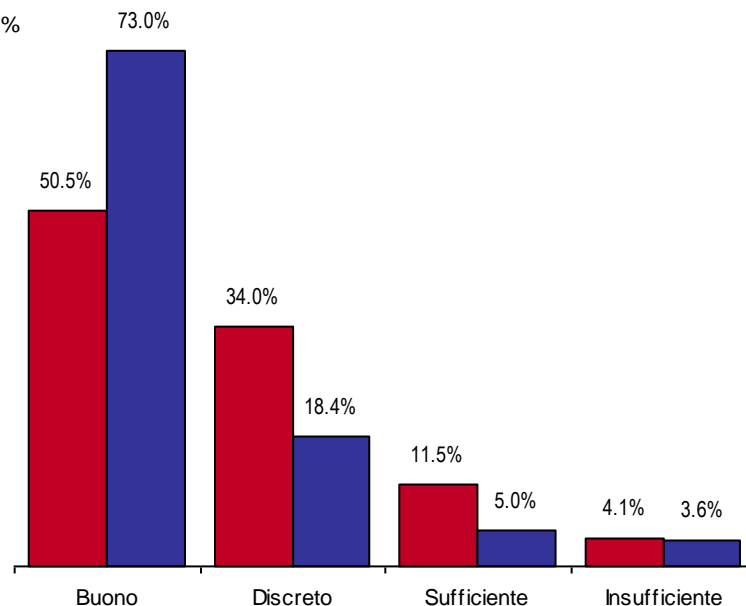
Conoscenza
Nazionale



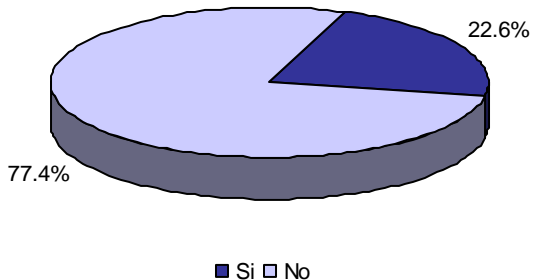
Utilizzo nell'ultimo anno
Nazionale



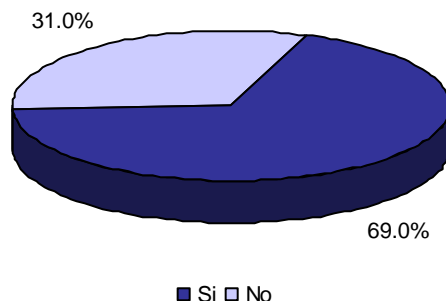
Livello di soddisfazione
Nazionale Bergamo



Conoscenza
Bergamo



Utilizzo nell'ultimo anno
Bergamo



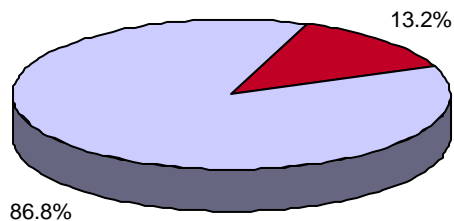
Base naz. 13.779 casi, Bergamo 907 casi.
 Utilizzatori dei servizi delle Camere di
 Commercio nel corso dell'ultimo anno.

Base naz. 1.376 casi, Bergamo 208 casi.
 Solo conoscitori.

Base naz. 704 casi, Bergamo 145 casi.
 Solo utilizzatori.

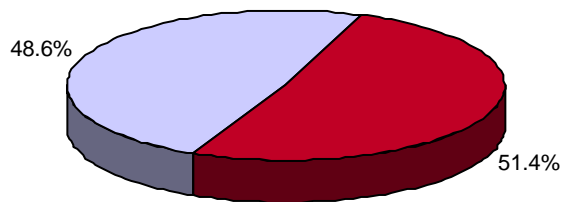
“Assistenza, promozione e valorizzazione dei prodotti tipici (enogastronomici, marchi di qualità ecc).”

Conoscenza Nazionale



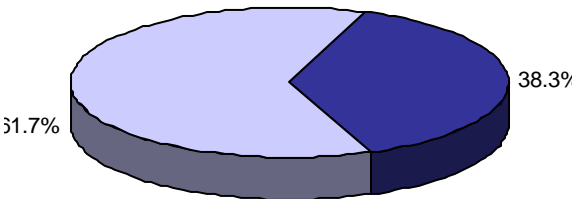
■ Si □ No

Utilizzo nell'ultimo anno Nazionale



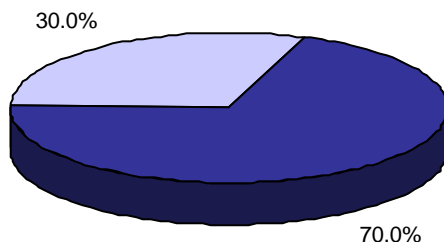
■ Si □ No

Conoscenza Bergamo



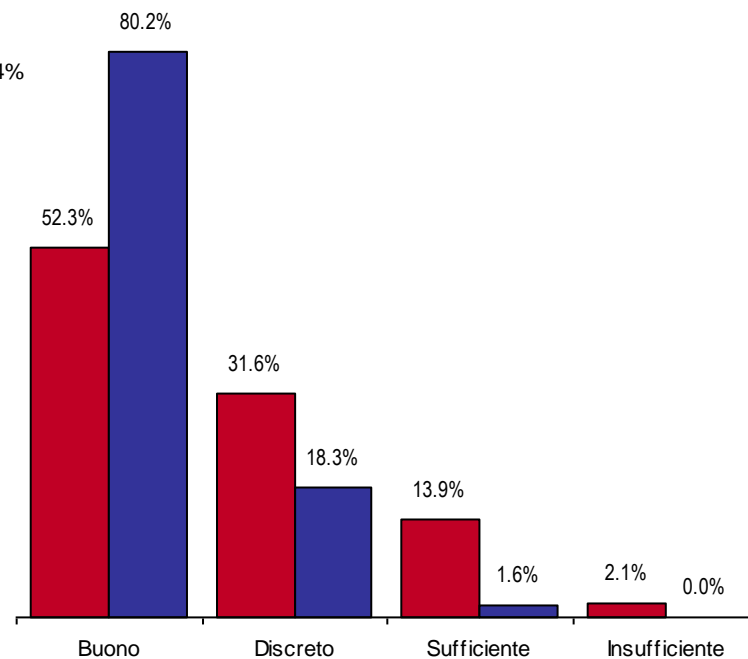
■ Si □ No

Utilizzo nell'ultimo anno Bergamo



■ Si □ No

Livello di soddisfazione Nazionale Bergamo



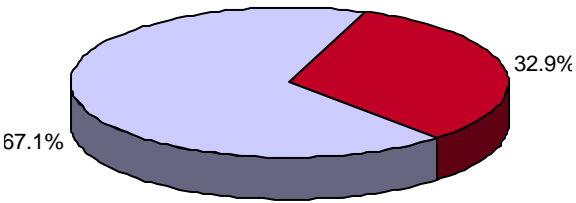
Base naz. 13.779 casi, Bergamo 907 casi.
Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

Base naz. 1.748 casi, Bergamo 355 casi.
Solo conoscitori.

Base naz. 904 casi, Bergamo 249 casi.
Solo utilizzatori.

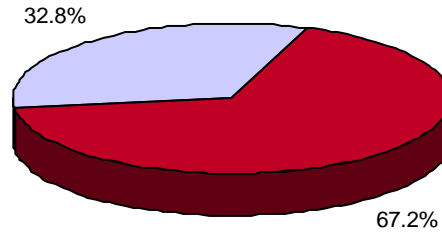
“Corsi di formazione e tirocini formativi.”

Conoscenza Nazionale



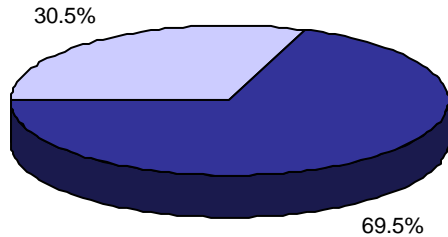
■ Si □ No

Utilizzo nell'ultimo anno Nazionale



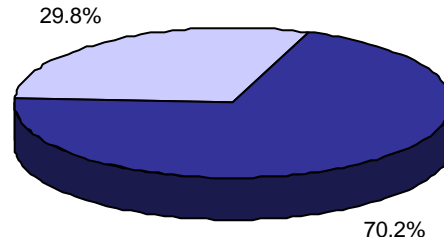
■ Si □ No

Conoscenza Bergamo



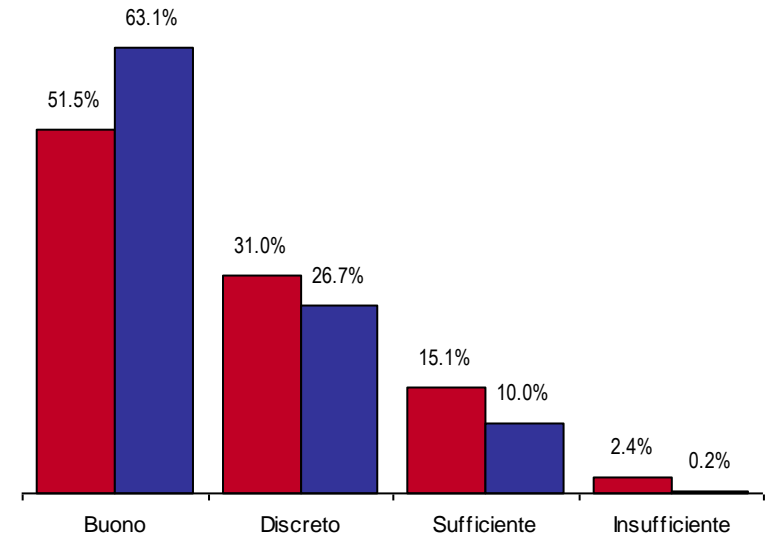
■ Si □ No

Utilizzo nell'ultimo anno Bergamo



■ Si □ No

Livello di soddisfazione Nazionale Bergamo



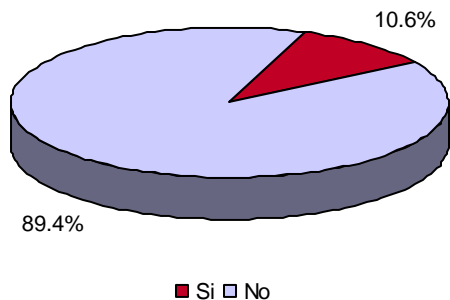
Base naz. 13.779 casi, Bergamo 907 casi.
Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

Base naz. 4.437 casi, Bergamo 637 casi.
Solo conoscitori.

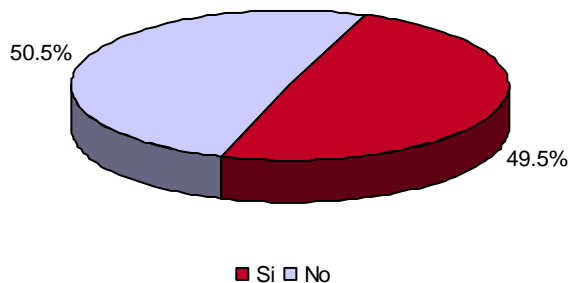
Base naz. 2.828 casi, Bergamo 451 casi.
Solo utilizzatori.

“Iniziative e progetti del Comitato Imprenditorialità femminile.”

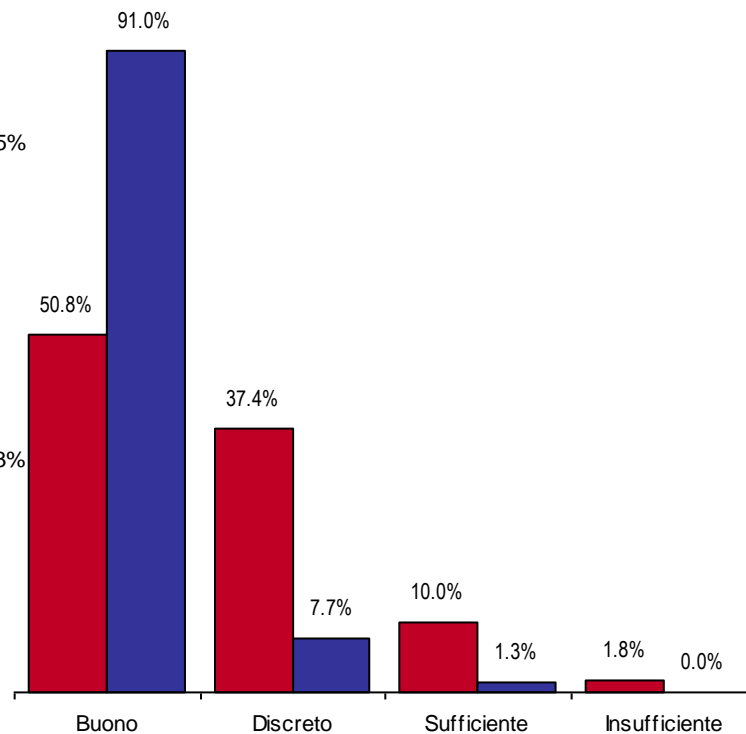
Conoscenza Nazionale



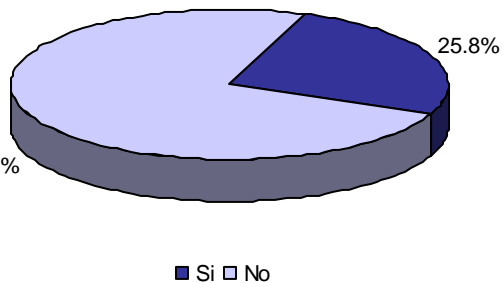
Utilizzo nell'ultimo anno Nazionale



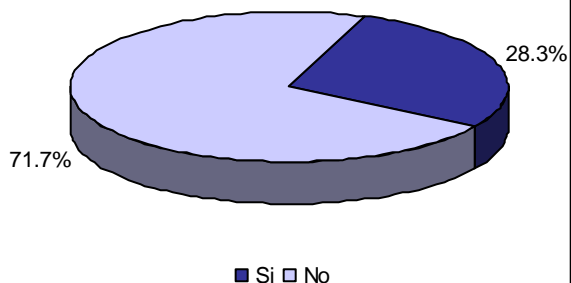
Livello di soddisfazione Nazionale Bergamo



Conoscenza Bergamo



Utilizzo nell'ultimo anno Bergamo



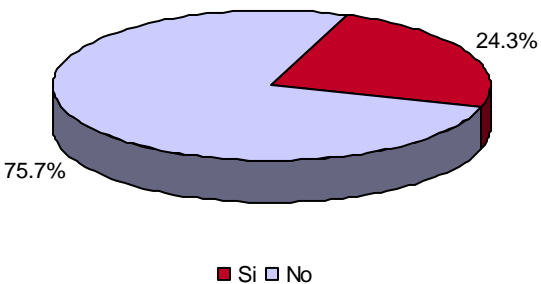
Base naz. 13.779 casi, Bergamo 907 casi.
Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

Base naz. 1.421 casi, Bergamo 237 casi.
Solo conoscitori.

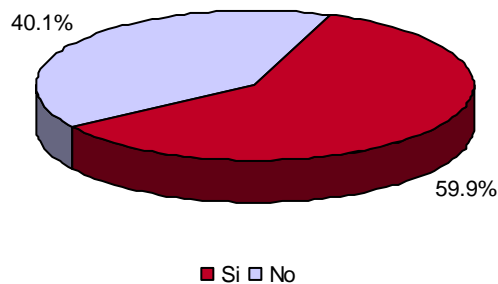
Base naz. 709 casi, Bergamo 67 casi.
Solo utilizzatori.

“Iniziative per favorire l'accesso al credito delle imprese.”

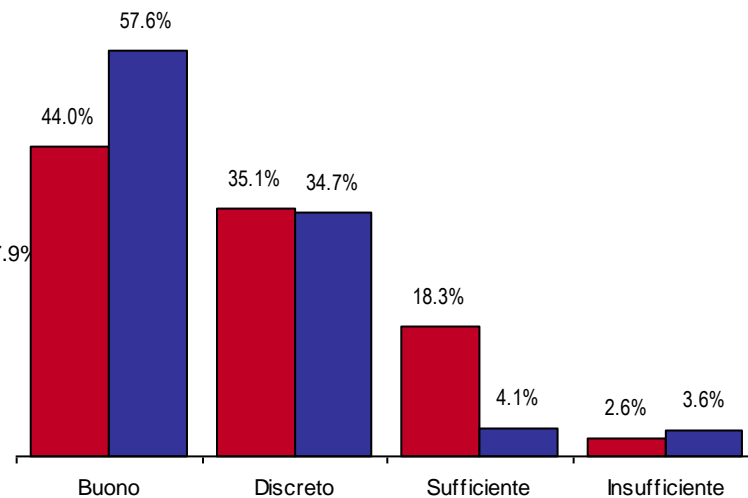
Conoscenza Nazionale



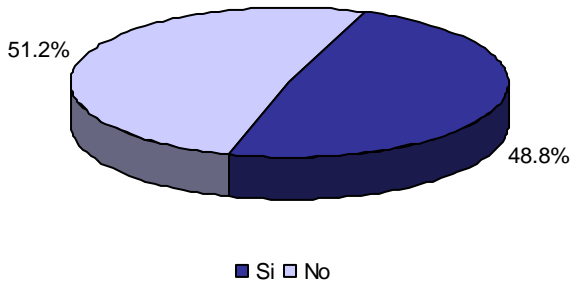
Utilizzo nell'ultimo anno Nazionale



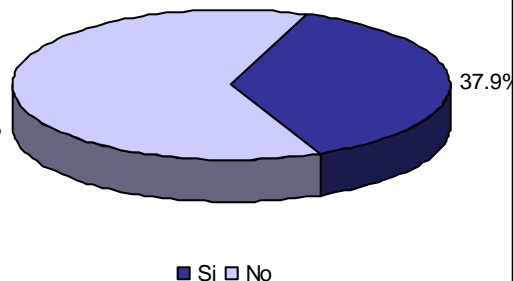
Livello di soddisfazione Nazionale Bergamo



Conoscenza Bergamo



Utilizzo nell'ultimo anno Bergamo



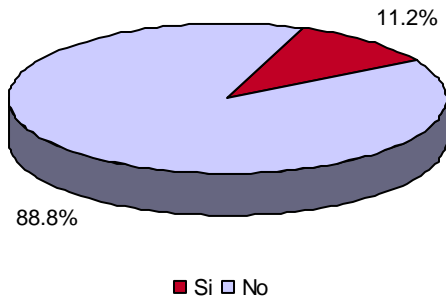
Base naz. 13.779 casi, Bergamo 907 casi.
Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

Base naz. 3.188 casi, Bergamo 450 casi.
Solo conoscitori.

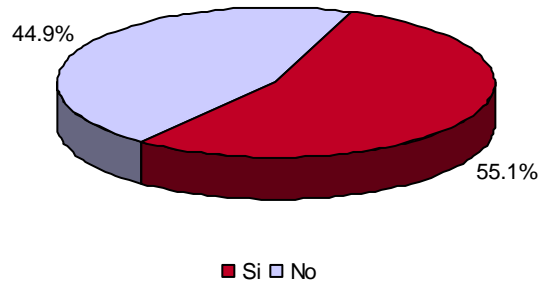
Base naz. 1.896 casi, Bergamo 167 casi.
Solo utilizzatori.

“Informazioni, promozione e supporto ai contratti di reti di imprese”.

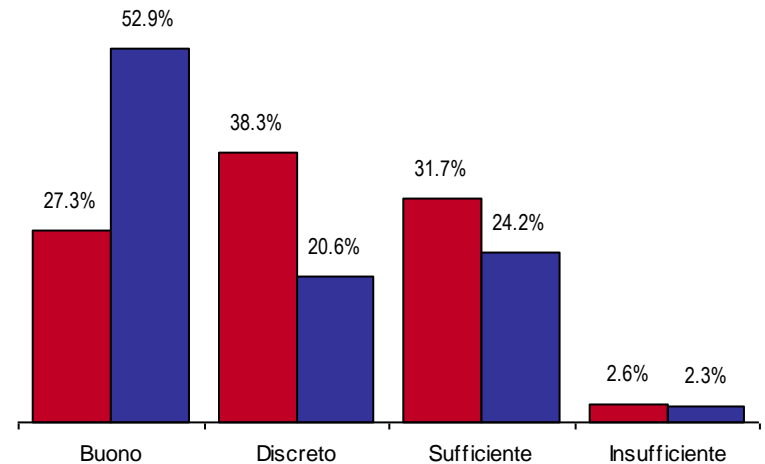
Conoscenza Nazionale



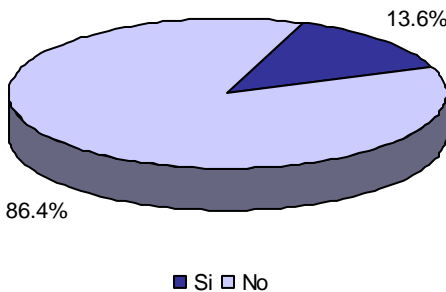
Utilizzo nell'ultimo anno Nazionale



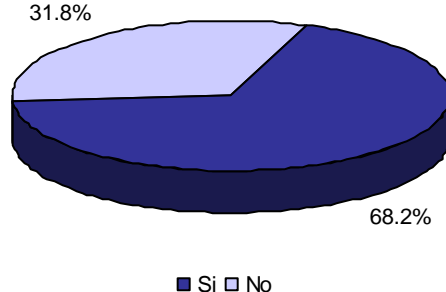
Livello di soddisfazione Nazionale Bergamo



Conoscenza Bergamo



Utilizzo nell'ultimo anno Bergamo



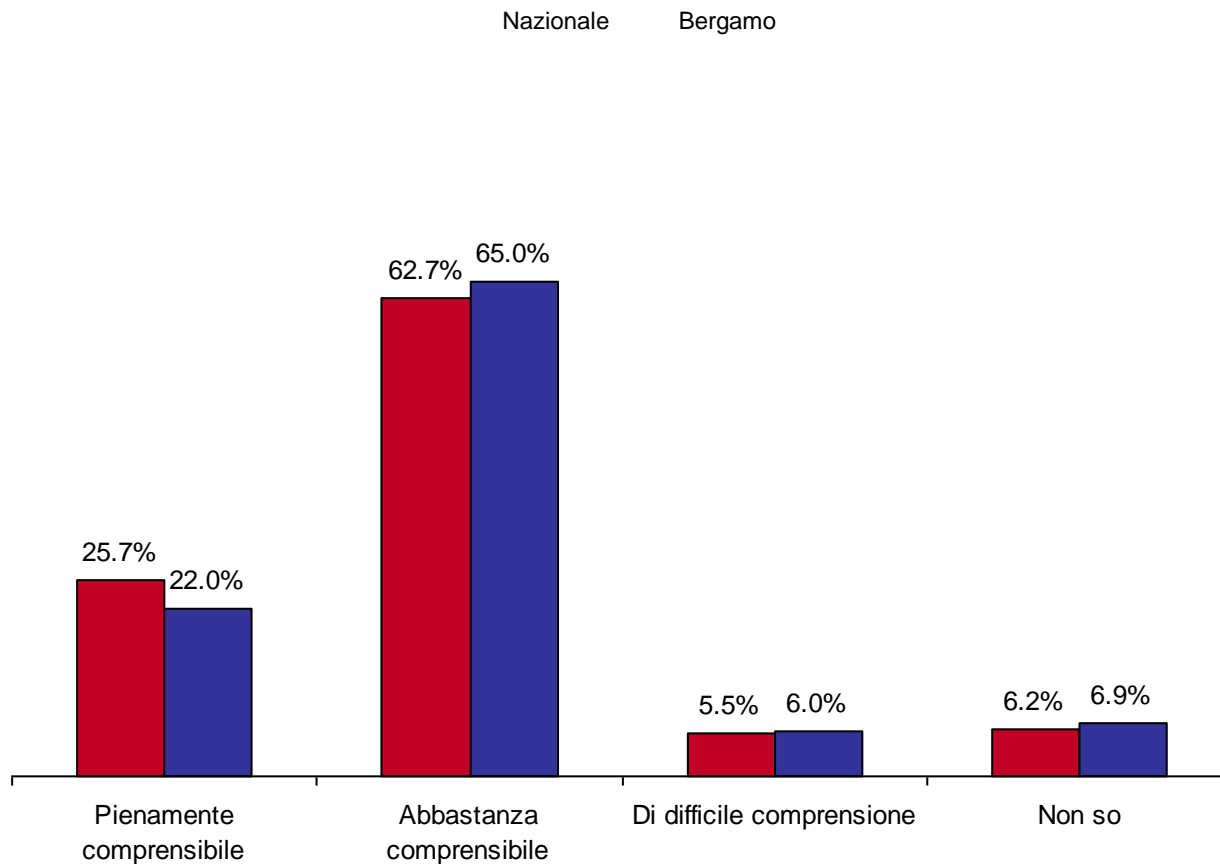
Base naz. 13.779 casi, Bergamo 907 casi. Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

Base naz. 1.492 casi, Bergamo 125 casi. Solo conoscitori.

Base naz. 821 casi, Bergamo 85 casi. Solo utilizzatori.

“Come valuta la modulistica
della Camera di Commercio”

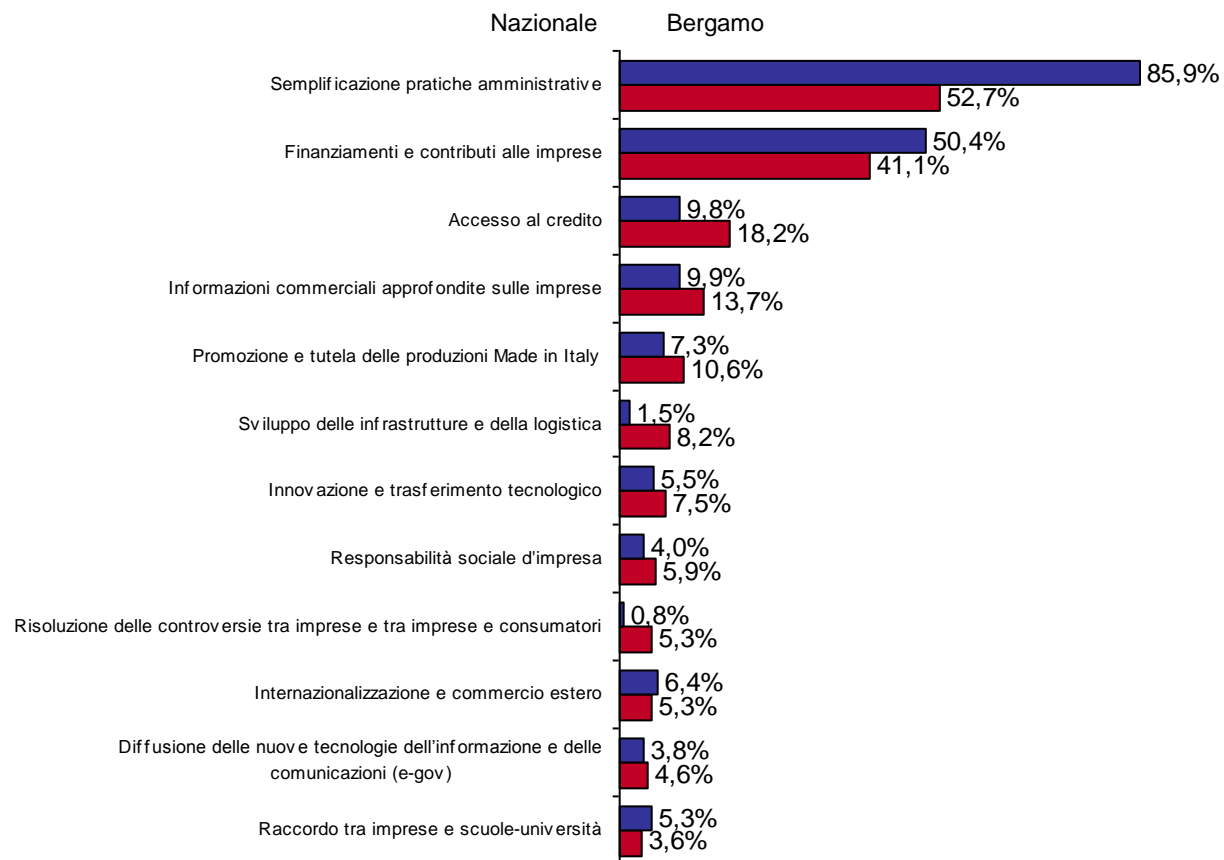
Livello di comprensione della modulistica utilizzata dalla
Camera di Commercio



Base naz. 13.779 casi, Bergamo 907 casi.

“Su quali tra le seguenti tematiche desidera che la Camera di Commercio svolga maggiori attività a favore delle imprese?”

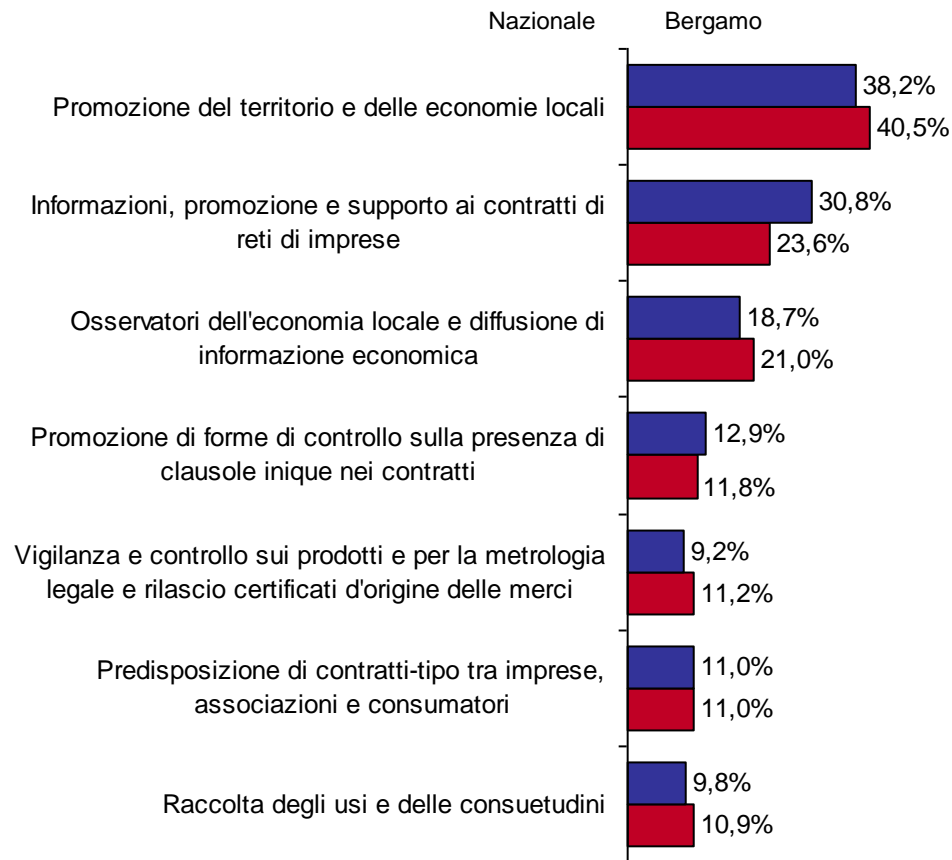
Tematiche sulle quali le imprese desiderano che la Camera di Commercio svolga maggiori attività



Base naz. 13.779 casi, Bergamo 907 casi. Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

“Su quali tra le seguenti tematiche desidera che la Camera di Commercio svolga maggiori attività a favore delle imprese?”

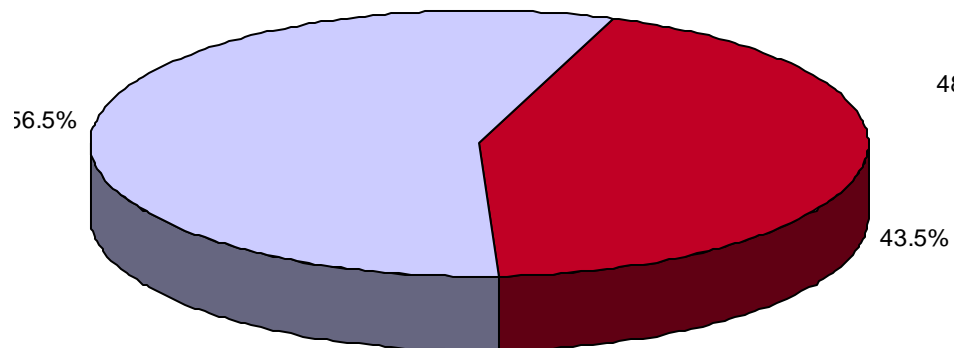
Tematiche sulle quali le imprese desiderano che la Camera di Commercio svolga maggiori attività



Base naz. 13.779 casi, Bergamo 907 casi. Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

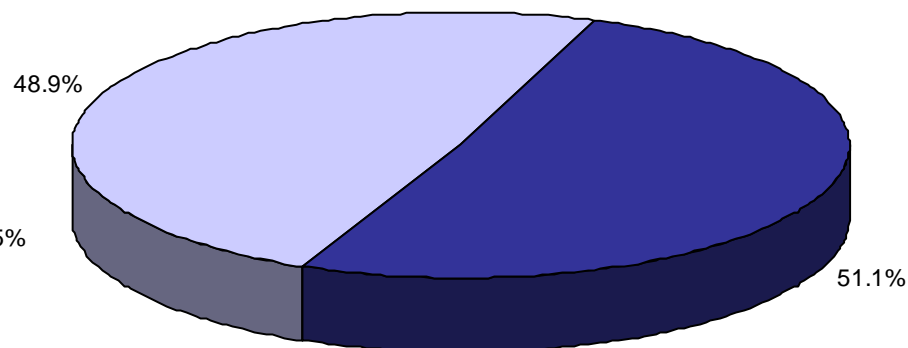
“Nel corso dell’ultimo anno ha utilizzato il sito Internet della Camera di Commercio?”

Utilizzo del sito Internet della Camera di Commercio
nel corso dell’ultimo anno – Nazionale



■ Si □ No

Utilizzo del sito Internet della Camera di Commercio
nel corso dell’ultimo anno – Bergamo



■ Si □ No

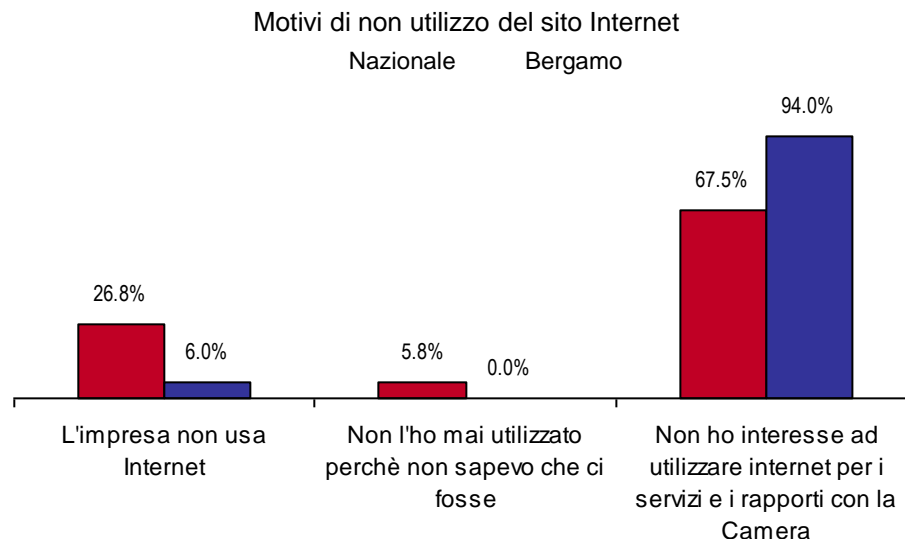
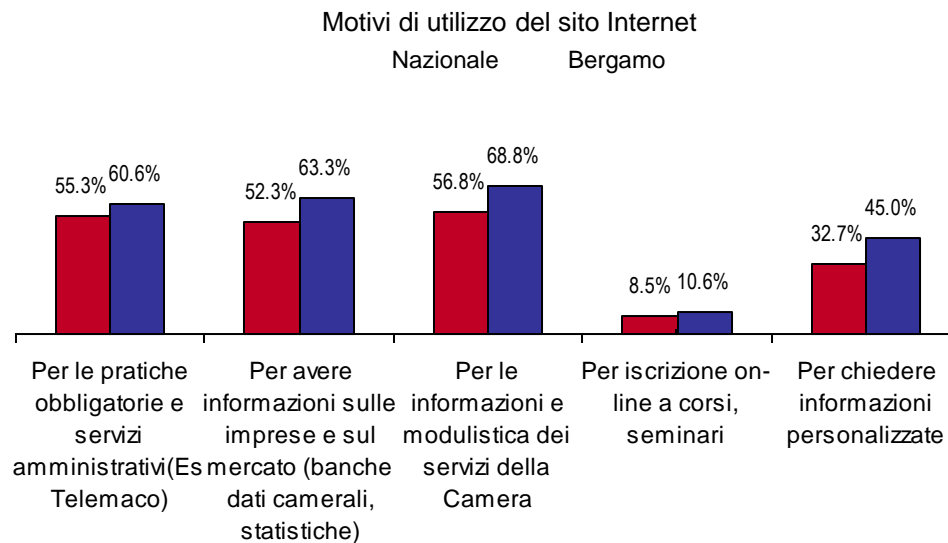
Base naz. 13.779 casi, Bergamo 907 casi. Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell’ultimo anno.

“Per quali motivi ha utilizzato il sito Internet della Camera di Commercio?”

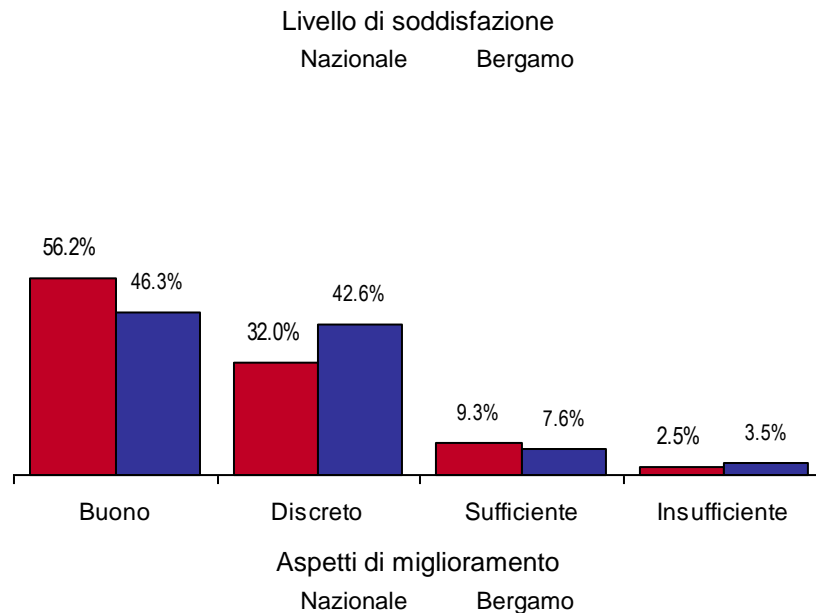
Base naz. 5.737 casi, Bergamo 466 casi.
Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di Commercio.

“Per quali motivi non ha utilizzato il sito Internet della Camera di Commercio?”

Base naz. 8.042 casi, Bergamo 441 casi.
Solo non utilizzatori del sito Internet della Camera di Commercio.



“Per le pratiche obbligatorie e i servizi amministrativi:
Qual è il suo livello di soddisfazione?”



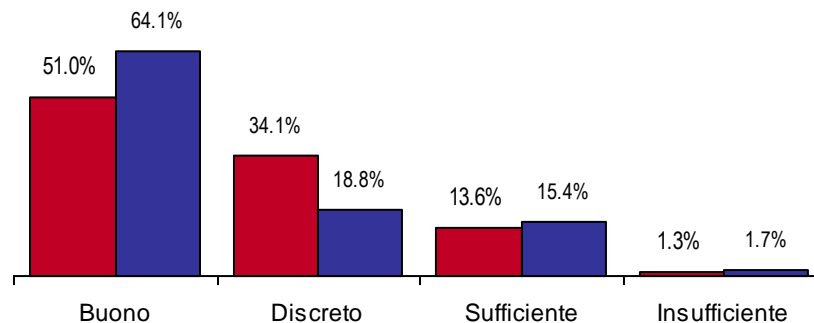
“Secondo lei cosa potrebbe essere migliorato?”

Base naz. 3.064 casi, Bergamo 281 casi.
Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di Commercio per le pratiche obbligatorie ed i servizi amministrativi.

“Per avere informazioni sulle imprese e sul mercato

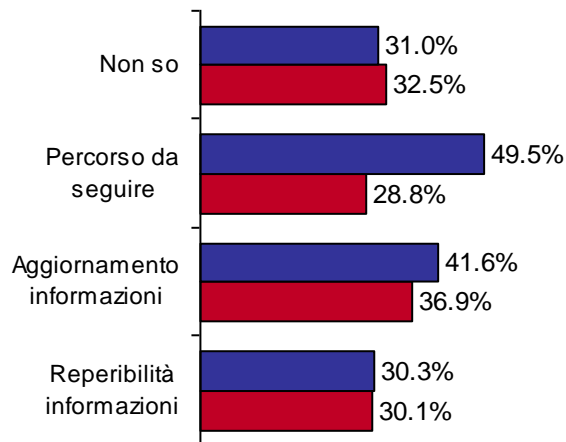
Qual è il suo livello di soddisfazione?”

Livello di soddisfazione
Nazionale Bergamo



“Secondo lei cosa potrebbe essere migliorato?”

Aspetti di miglioramento
Nazionale Bergamo

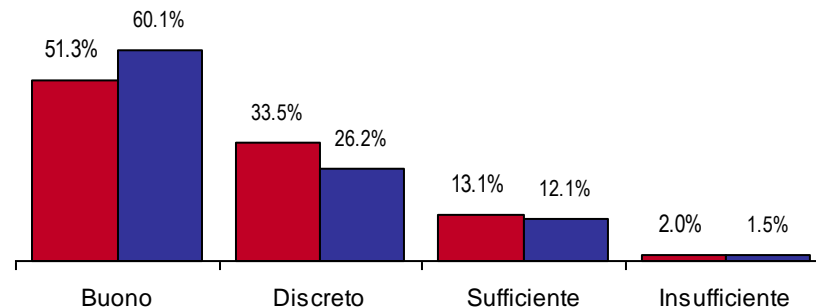


Base naz. 2.915 casi, Bergamo 295 casi.
Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di Commercio per le informazioni sulle imprese e sul mercato

“Per le informazioni e modulistica dei servizi della Camera:

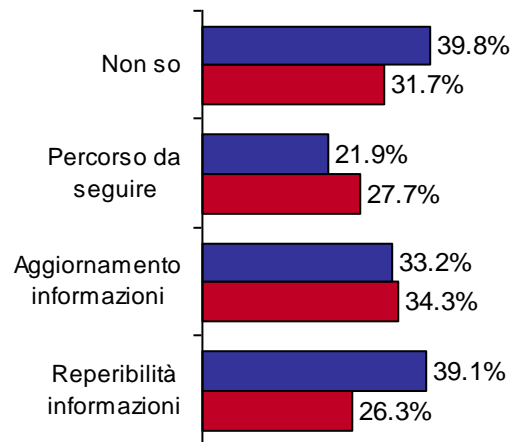
Qual è il suo livello di soddisfazione?”

Livello di soddisfazione
Nazionale Bergamo



“Secondo lei cosa potrebbe essere migliorato?”

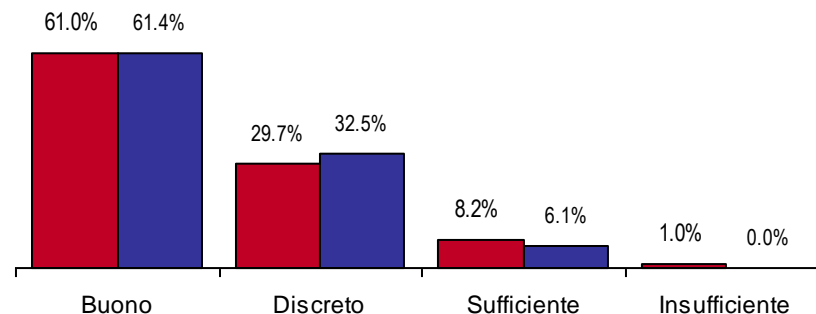
Aspetti di miglioramento
Nazionale Bergamo



Base naz. 3.218 casi, Bergamo 324 casi.
Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di Commercio per informazioni e modulistica dei servizi della Camera.

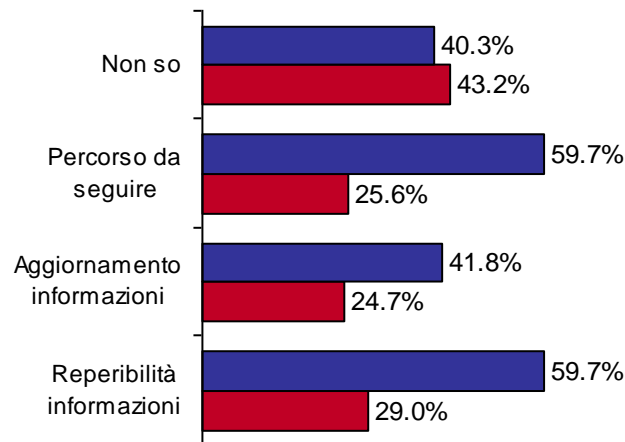
“Per iscrizione on-line a corsi, convegni, seminari:
Qual è il suo livello di soddisfazione?”

Livello di soddisfazione
Nazionale Bergamo



“Secondo lei cosa potrebbe essere migliorato?”

Aspetti di miglioramento
Nazionale Bergamo

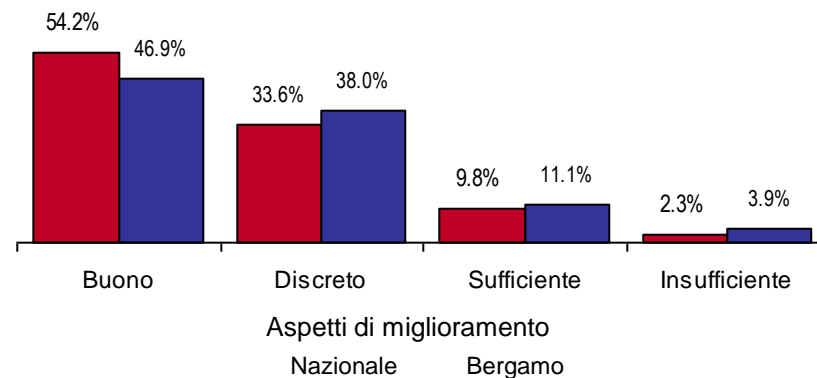


Base naz. 470 casi, Bergamo 49 casi.
Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di Commercio per iscrizione on-line a corsi, convegni, seminari.

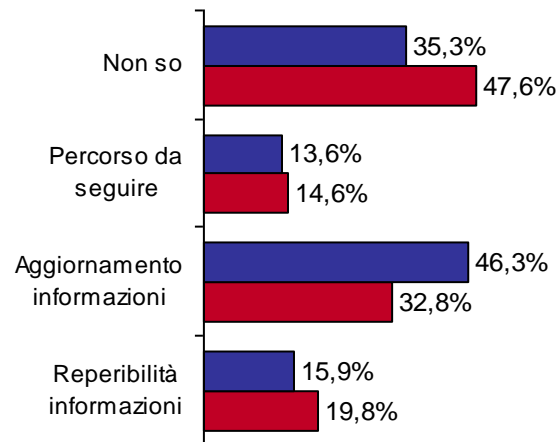
“Per chiedere informazioni personalizzate:

Qual è il suo livello di soddisfazione?”

Livello di soddisfazione
Nazionale Bergamo



“Secondo lei cosa potrebbe essere migliorato?”

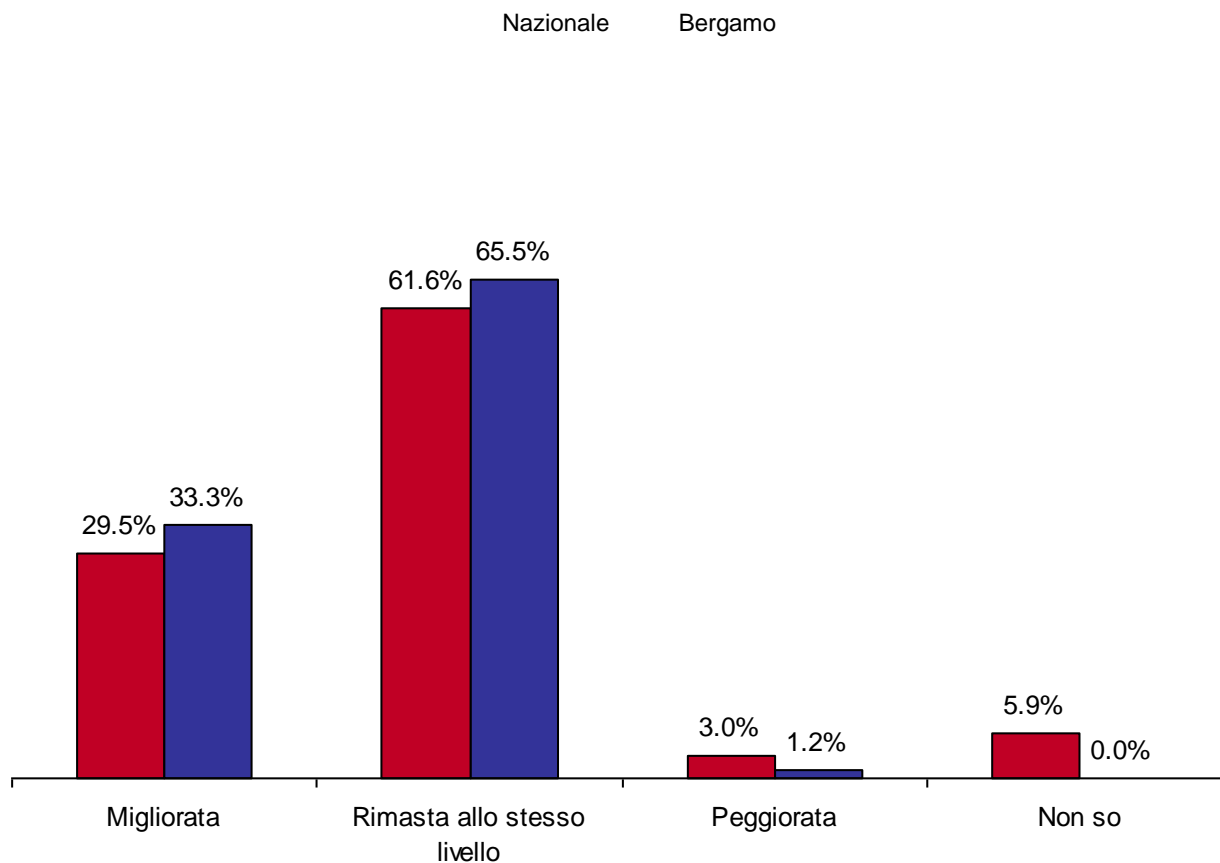


Base naz. 1.864 casi, Bergamo 208 casi.

Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di Commercio per informazioni personalizzate.

“Complessivamente ritiene che la qualità dei servizi della sua Camera di Commercio, negli ultimi tre anni, sia ...?”

Evoluzione della qualità percepita dei servizi della Camera di Commercio negli ultimi tre anni



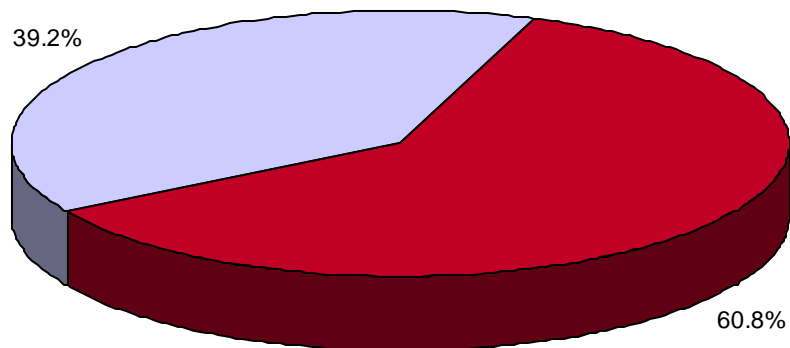
Base naz. 13.779 casi, Bergamo 907 casi. Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.



MODALITA' GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

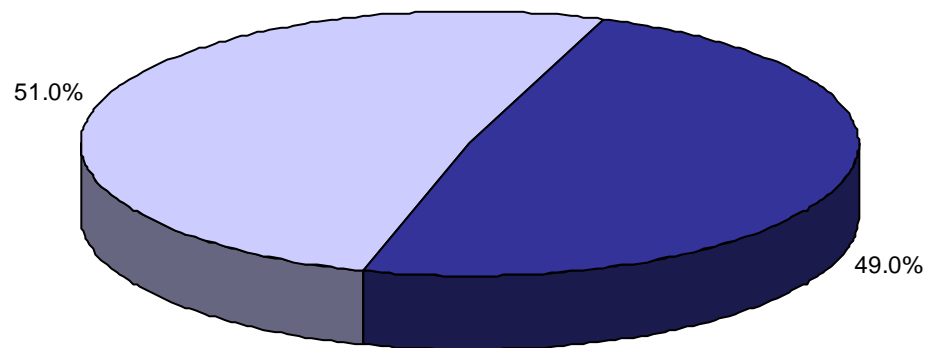
“Si è recato personalmente negli uffici della Camera di Commercio nell’ultimo anno?”

Visita presso gli uffici della Camera di Commercio –
Nazionale



■ Si □ No

Visita presso gli uffici della Camera di Commercio –
Bergamo

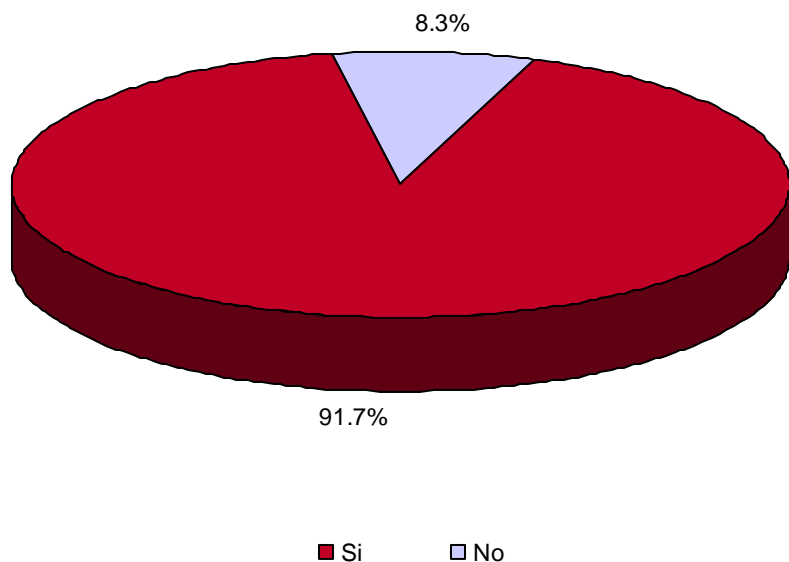


■ Si □ No

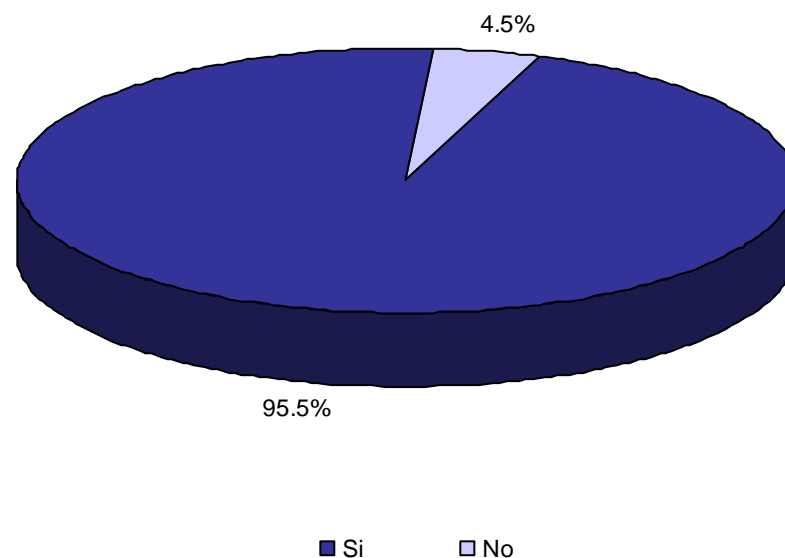
Base naz. 13.779 casi, Bergamo 907 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell’ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio.

“Ritiene che gli uffici della Camera di Commercio siano facilmente raggiungibili?”

Facile raggiungibilità degli uffici della Camera di
Commercio – Nazionale



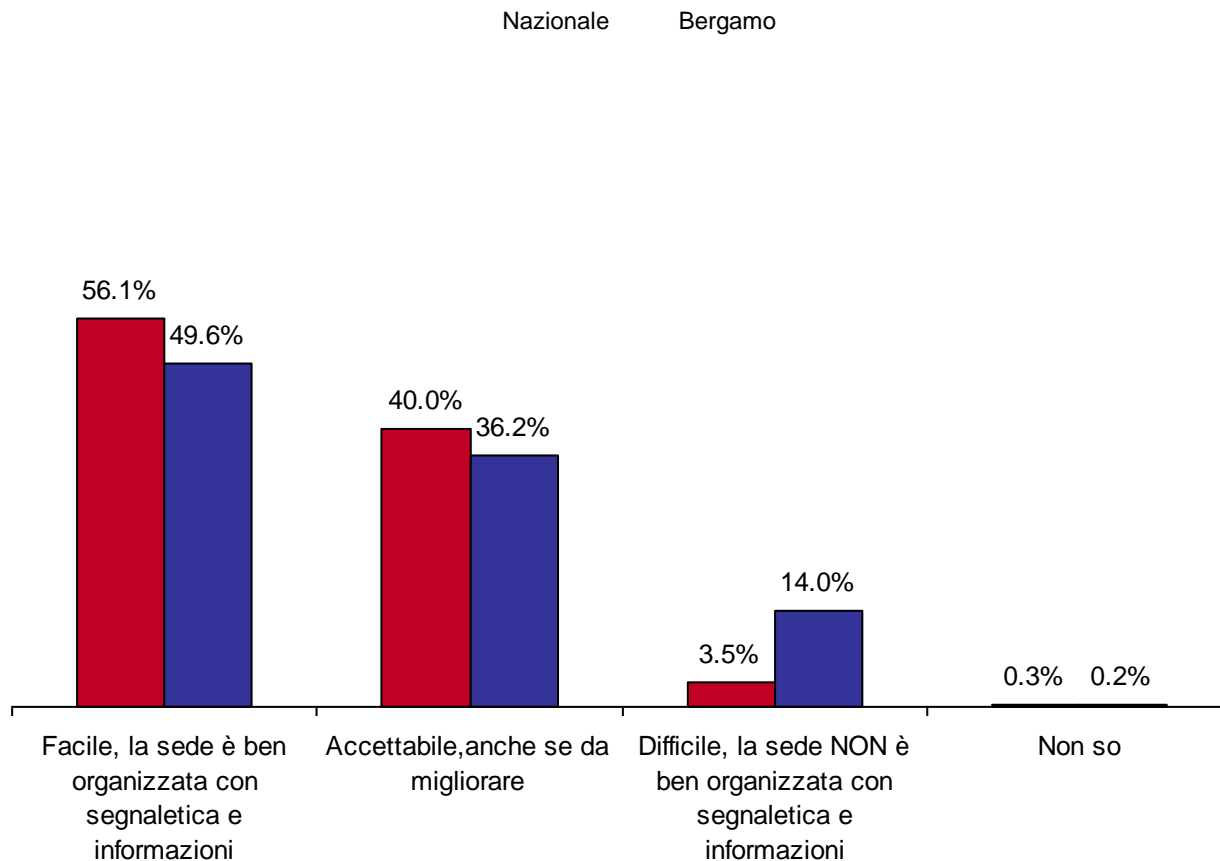
Facile raggiungibilità degli uffici della Camera di
Commercio – Bergamo



Base naz. 8.253 casi, Bergamo 446 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio.

“Come considera l’accesso ai servizi quando si reca direttamente alla Camera di Commercio?”

Livello di accesso ai servizi della Camera di Commercio

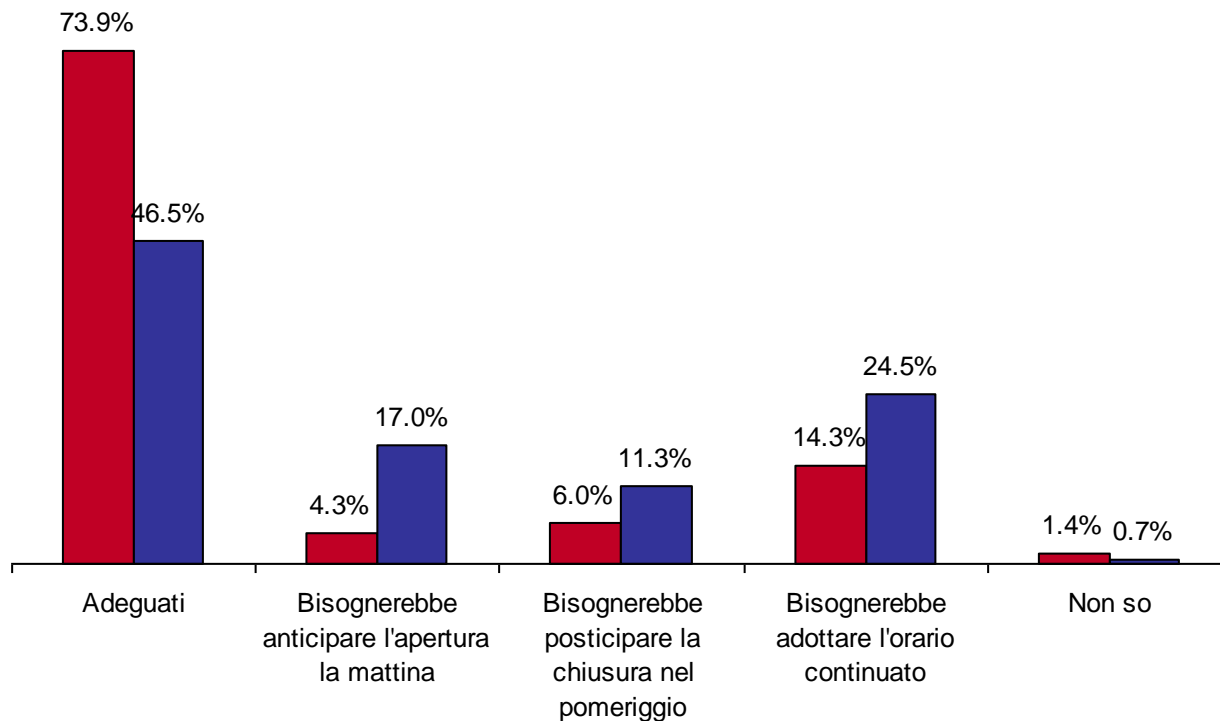


Base naz. 8.253 casi, Bergamo 446 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio.

“Ritiene che gli orari di apertura della Camera di Commercio siano...?”

Adeguatezza degli orari di apertura della Camera di Commercio

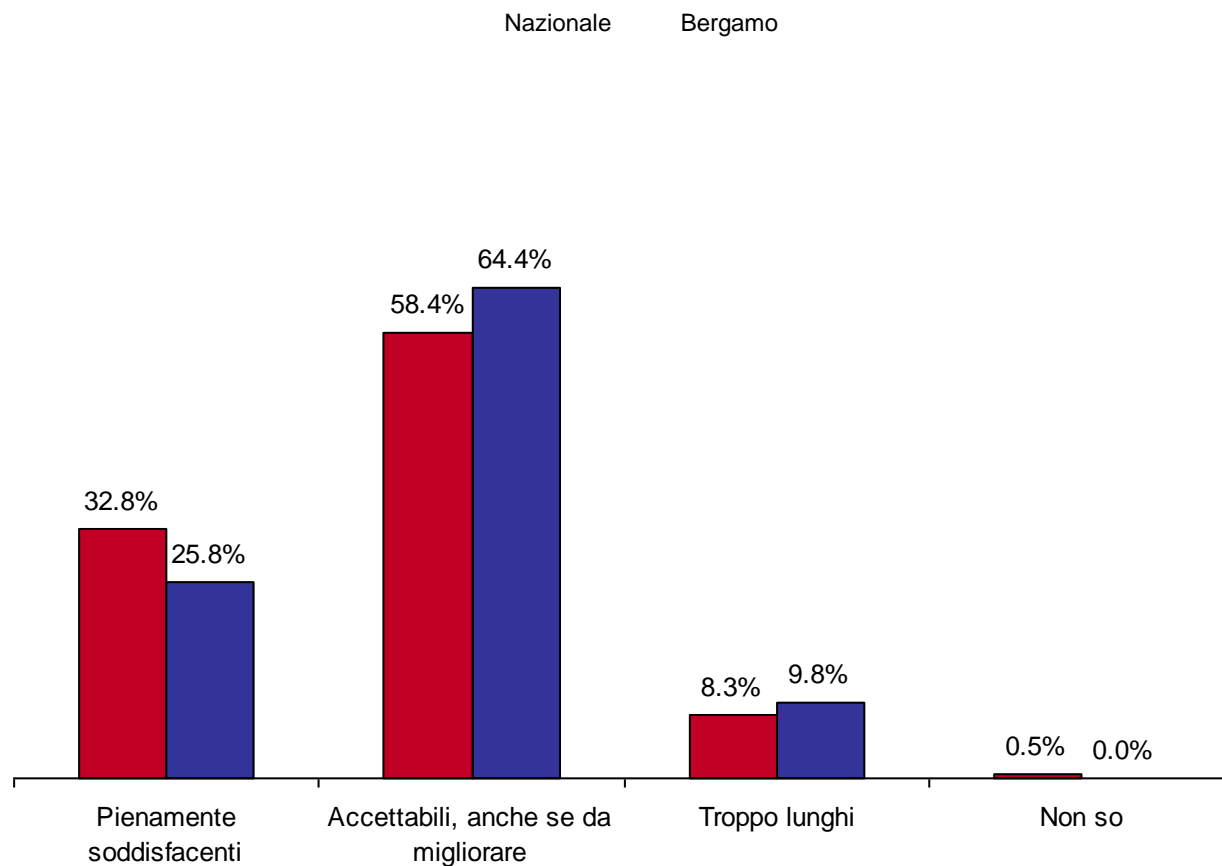
Nazionale Bergamo



Base naz. 8.253 casi, Bergamo 446 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio.

“Ritiene che i tempi di attesa
agli uffici o agli sportelli
siano...?”

Tempi di attesa agli uffici o agli sportelli



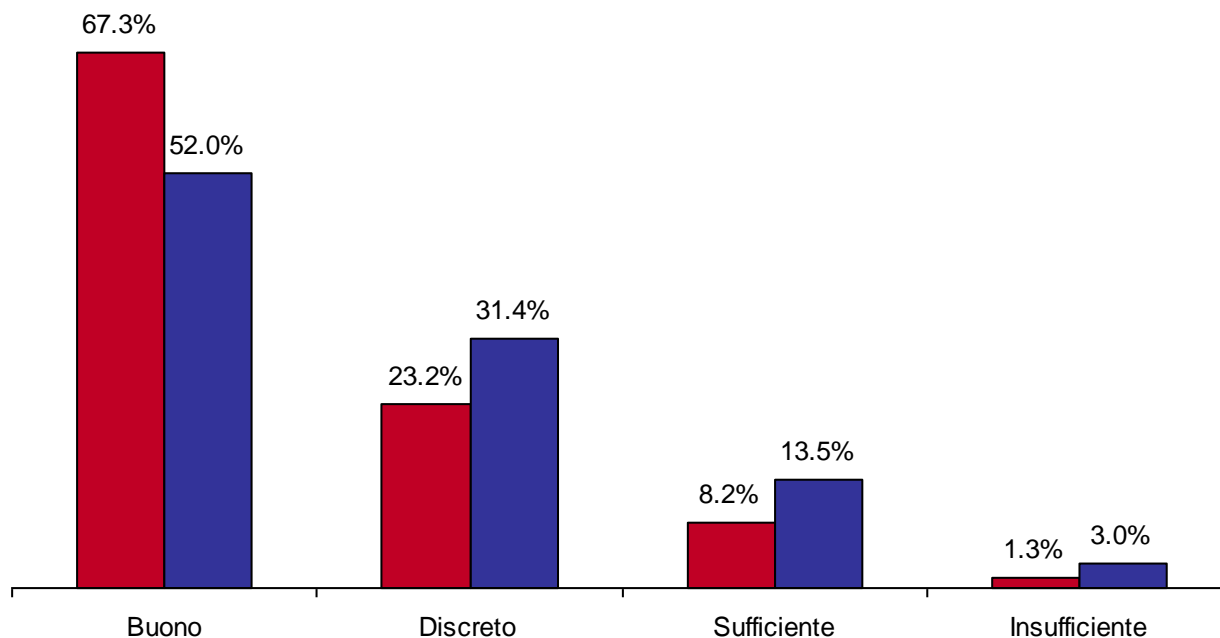
Base naz. 8.253 casi, Bergamo 446 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio.

“Come giudica il personale della Camera di Commercio relativamente a :”

Cortesìa e rispetto verso l'utente.

Cortesìa e rispetto verso l'utente

Nazionale Bergamo



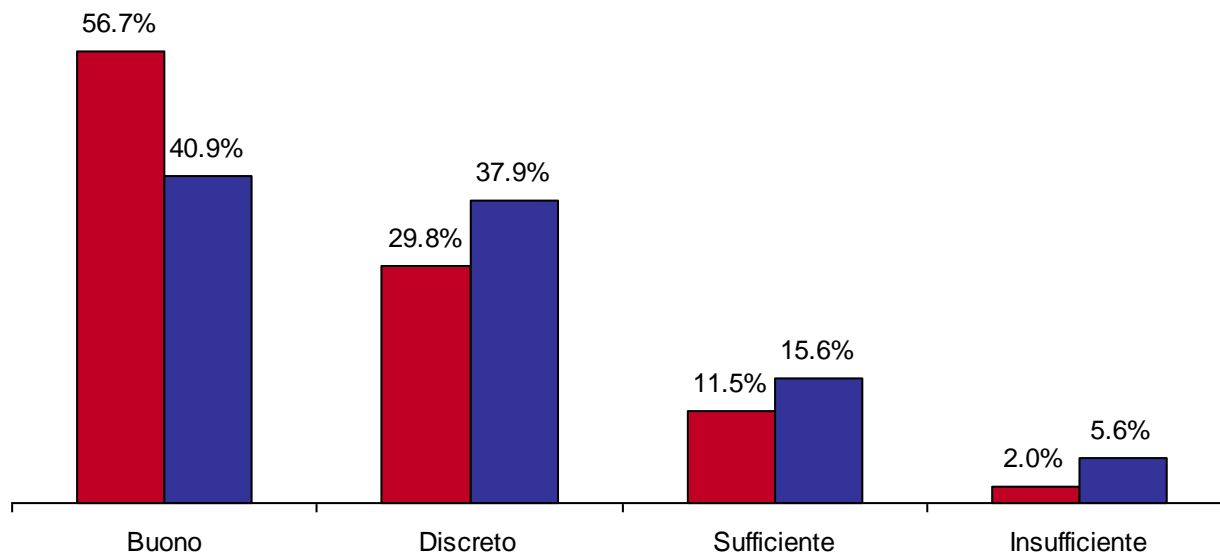
Base naz. 8.253 casi, Bergamo 446 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio.

“Come giudica il personale della Camera di Commercio relativamente a :”

Chiarezza e precisione delle informazioni fornite all'utente.

Chiarezza e precisione fornite all'utente

Nazionale Bergamo



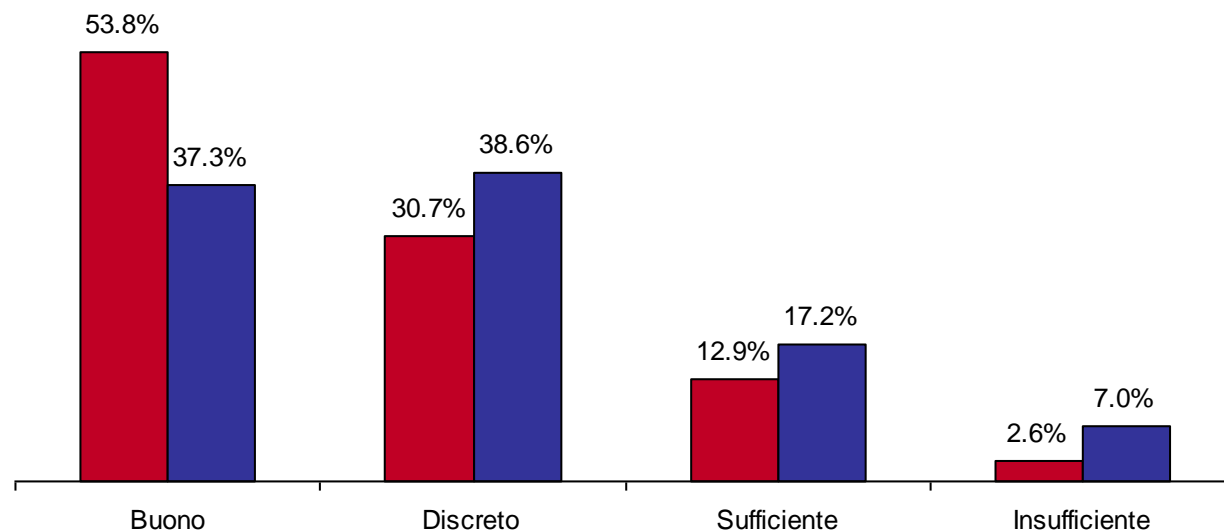
Base naz. 8.253 casi, Bergamo 446 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio.

“Come giudica il personale della Camera di Commercio relativamente a :”

Risoluzione dei problemi che ostacolano l'avanzamento delle pratiche.

Risoluzione dei problemi che ostacolano l'avanzamento delle pratiche

Nazionale Bergamo



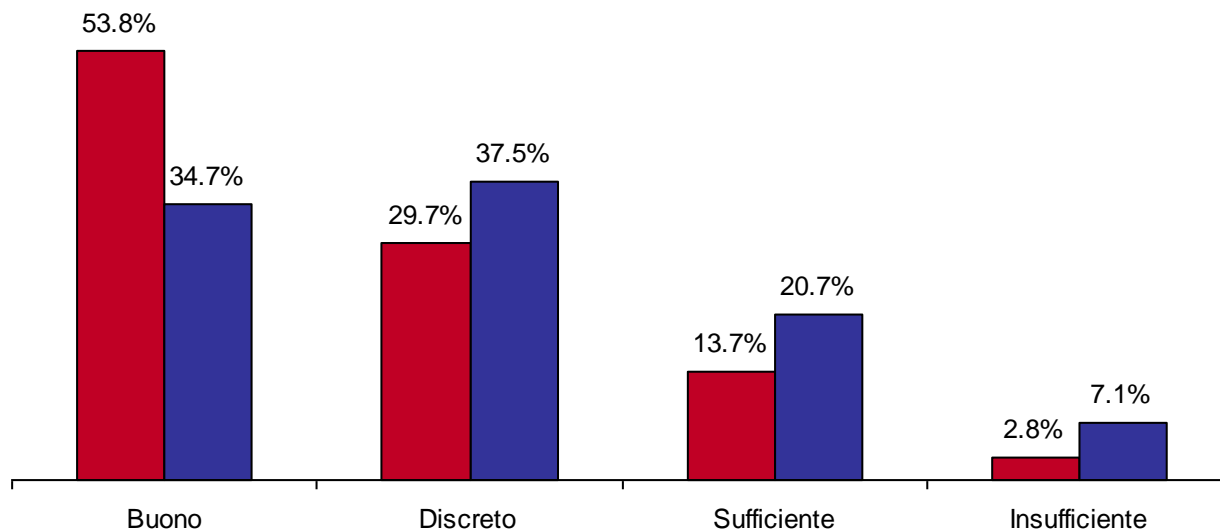
Base naz. 8.253 casi, Bergamo 446 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio.

“Come giudica il personale della Camera di Commercio relativamente a :”

Tempi di svolgimento delle pratiche.

Tempi di svolgimento delle pratiche

Nazionale Bergamo



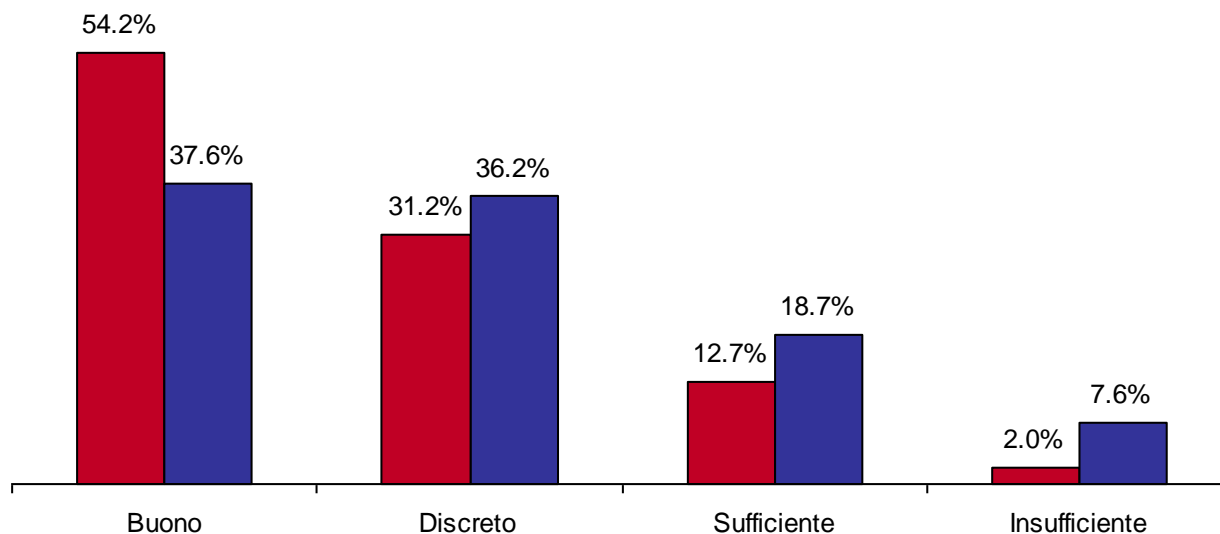
Base naz. 8.253 casi, Bergamo 446 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio.

“Come giudica il personale della Camera di Commercio relativamente a :”

Preparazione tecnica.

Preparazione tecnica

Nazionale Bergamo



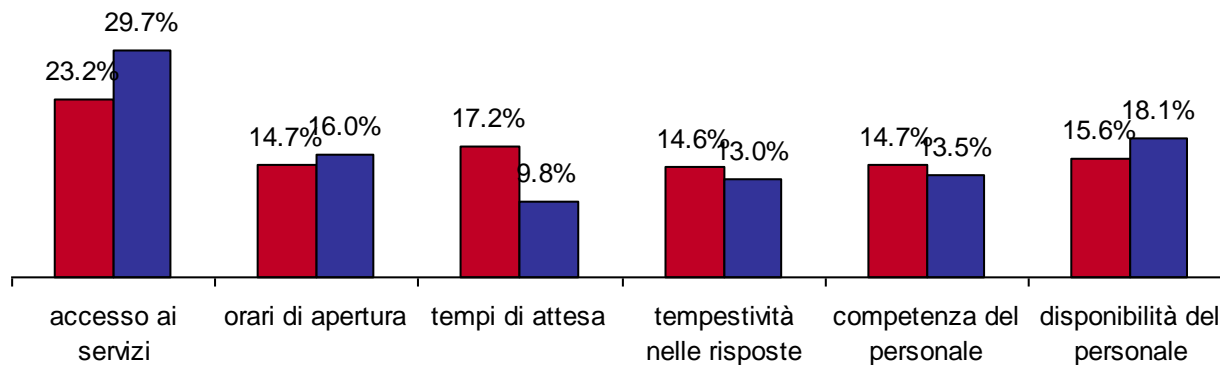
Base naz. 8.253 casi, Bergamo 446 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio.

“In relazione ai seguenti aspetti, connessi al rapporto con gli uffici, quali considera prioritari come aree di miglioramento?”

I valori riportati fanno riferimento alla prima indicazione data su una scala da 1 a 6 dagli intervistati.

Aree prioritarie di miglioramento

Nazionale Bergamo



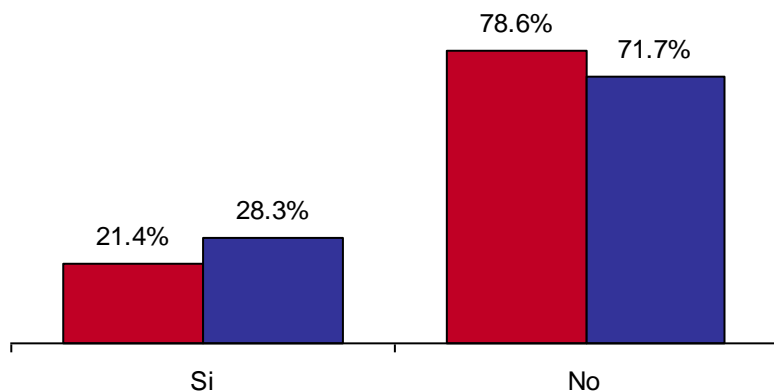
Base naz. 8.253 casi, Bergamo 446 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio.

MODALITA' GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA

Utilizzo del centralino / call center della Camera di Commercio

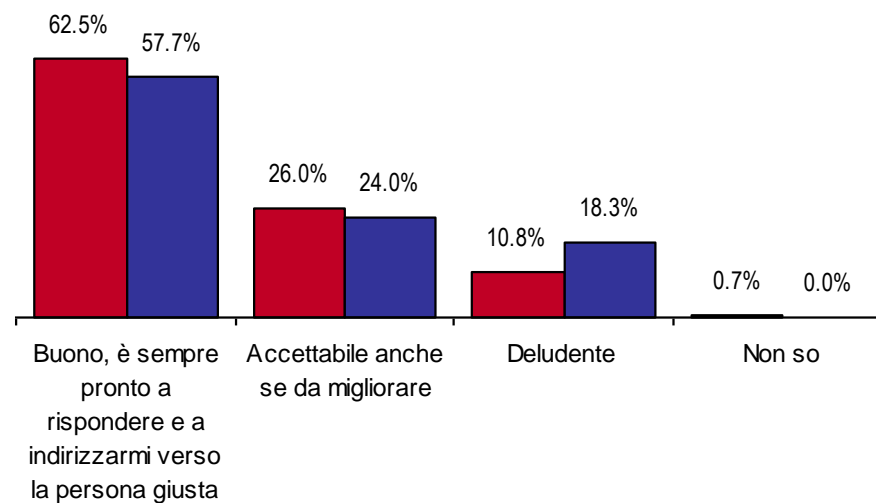
Utilizzo del centralino / call center

Nazionale Bergamo



Livello di soddisfazione

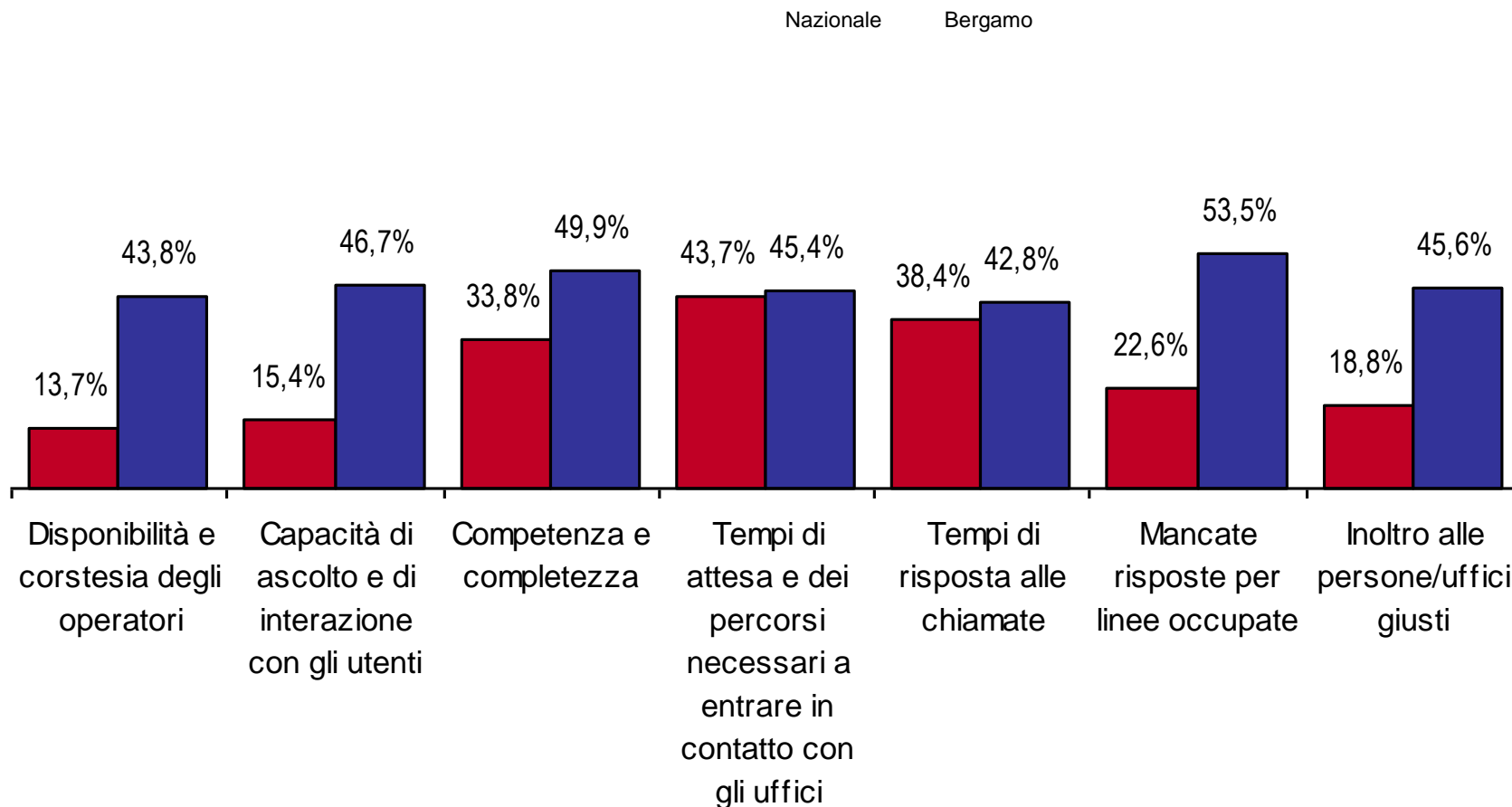
Nazionale Bergamo



Base naz. 13.779 casi, Bergamo 907 casi.
Utilizzatori del call center della Camere di Commercio negli ultimi 6 mesi

Base naz. 2.671 casi, Bergamo 258 casi.
Solo utilizzatori

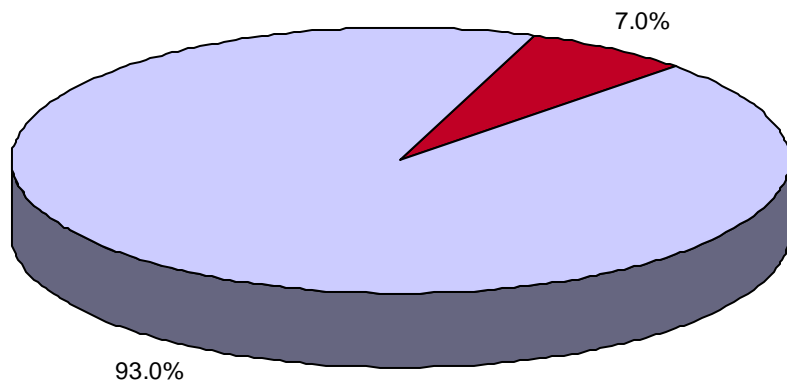
“Quali sono gli aspetti migliorabili del servizio centralino / call center?”



Base naz. 1.002 casi, Bergamo 107 casi.
Solo utilizzatori

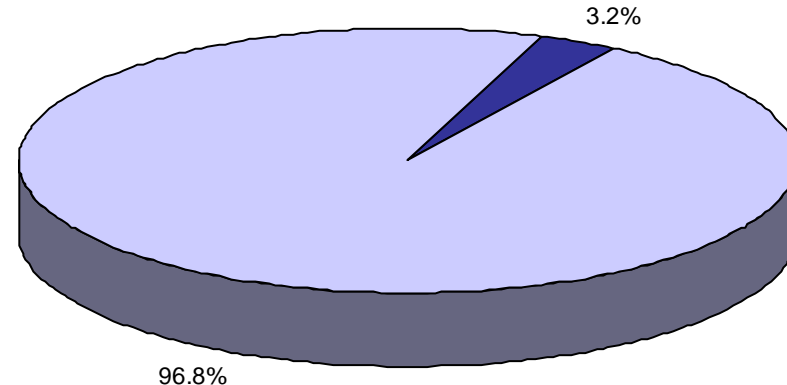
“Negli ultimi sei mesi ha contattato l'ufficio relazioni con il pubblico (Urp)?”

Utilizzo dell'Ufficio relazioni con il pubblico
negli ultimi sei mesi – Nazionale



■ Si □ No

Utilizzo dell'Ufficio relazioni con il pubblico
negli ultimi sei mesi – Bergamo

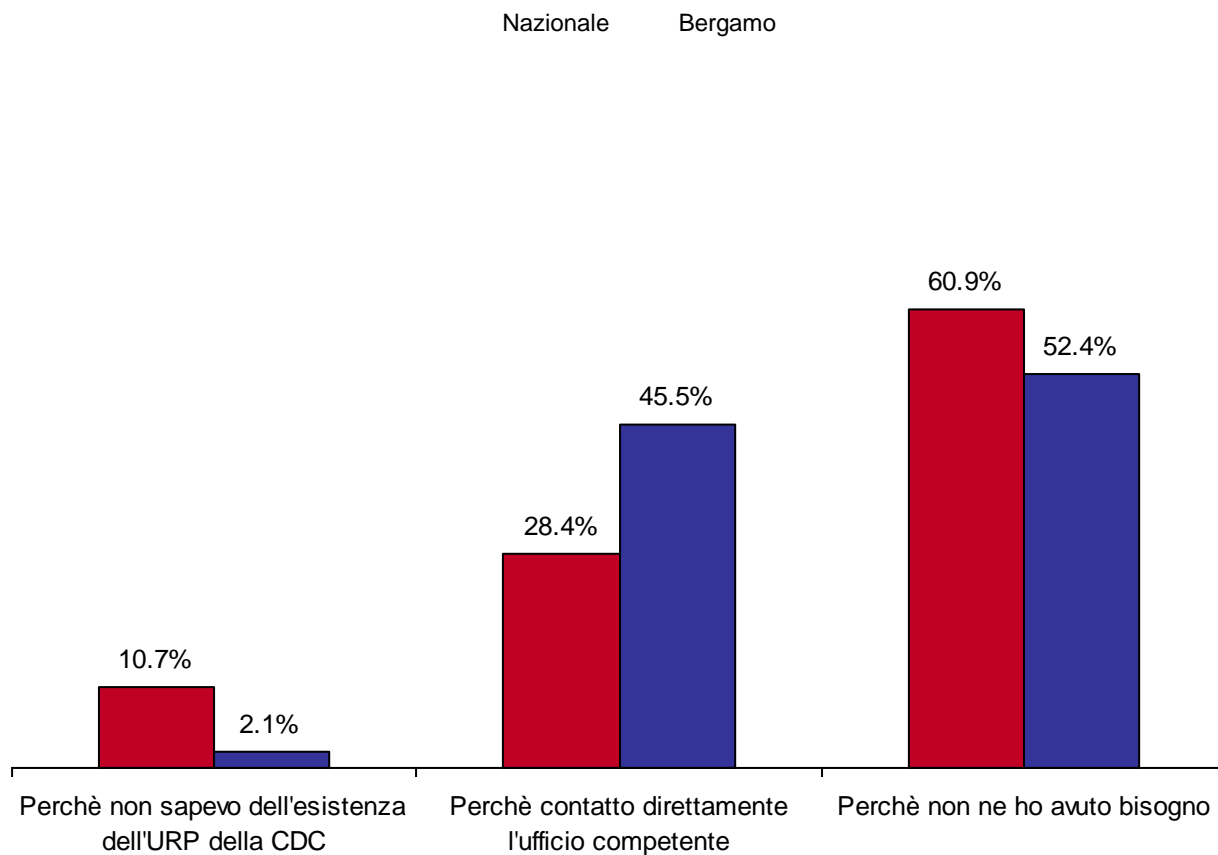


■ Si □ No

Base naz. 13.779 casi, Bergamo 907 casi. Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

“Se non lo ha contattato, per quale motivo?”

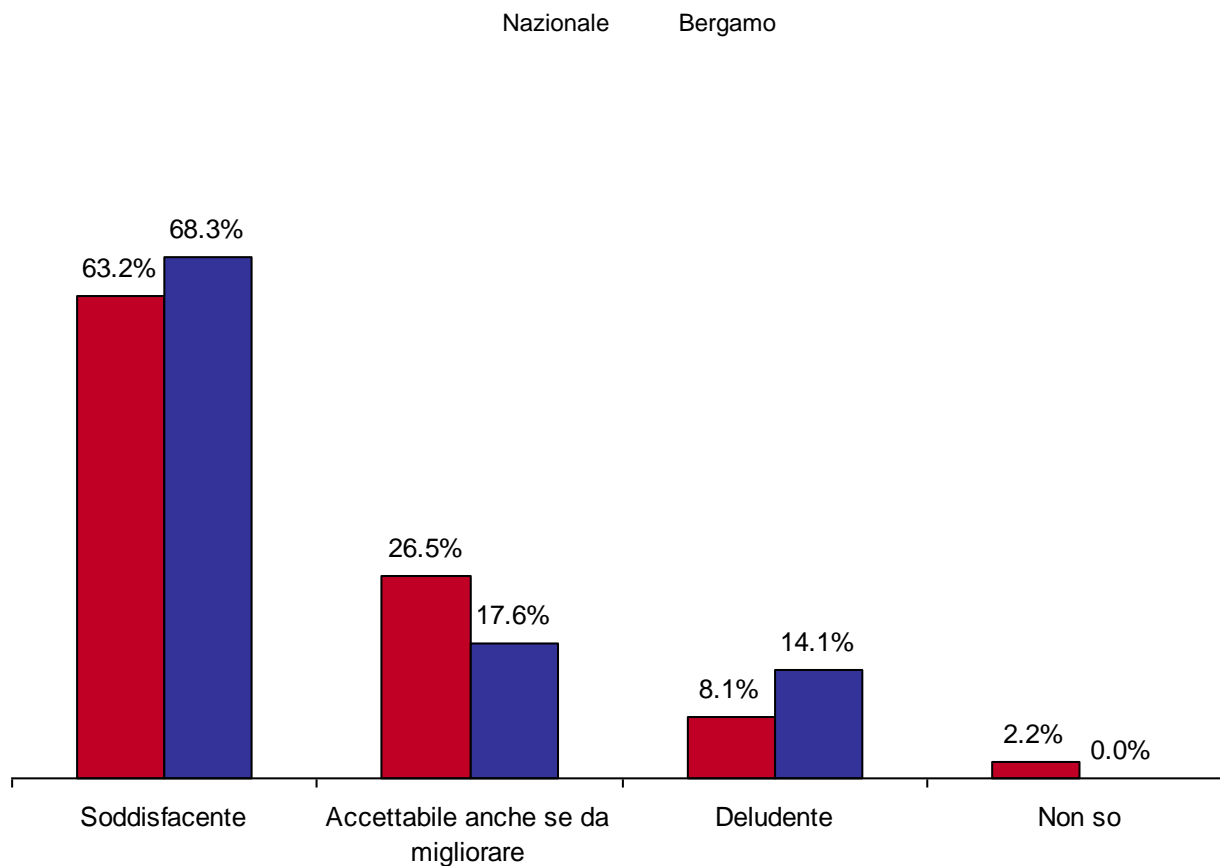
Motivi di non utilizzo dell'Ufficio relazioni con il pubblico



Base naz. 12.834 casi, Bergamo 877 casi. Solo non utilizzatori dell'URP negli ultimi sei mesi.

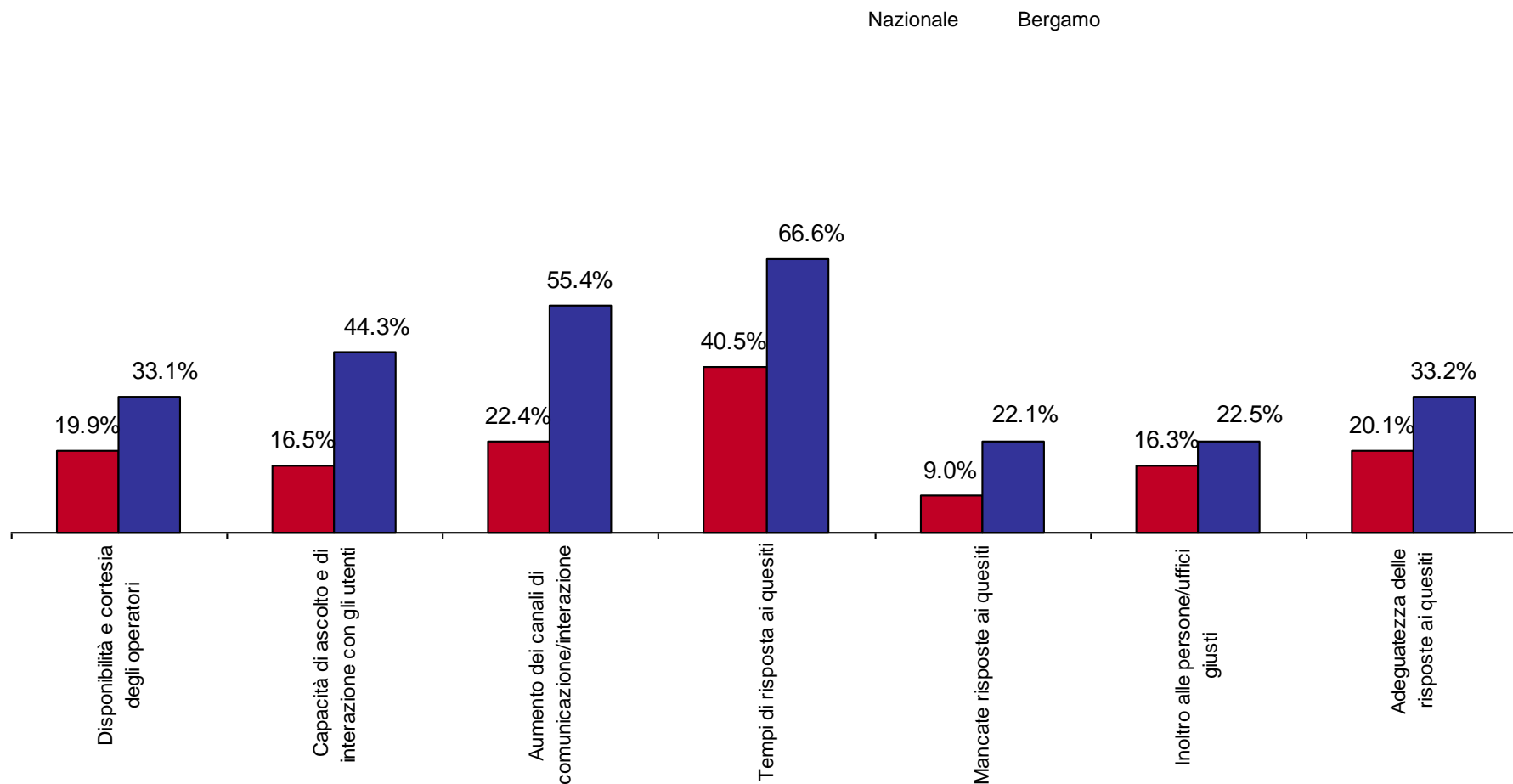
“Come giudica il servizio
dell'Ufficio relazioni con il
pubblico (Urp)?”

Valutazione del servizio dell'Ufficio relazioni con il pubblico



Base naz. 945 casi, Bergamo 30 casi. Solo utilizzatori dell'URP negli ultimi sei mesi.

“In quali aspetti va migliorato il servizio dell’Urp?”

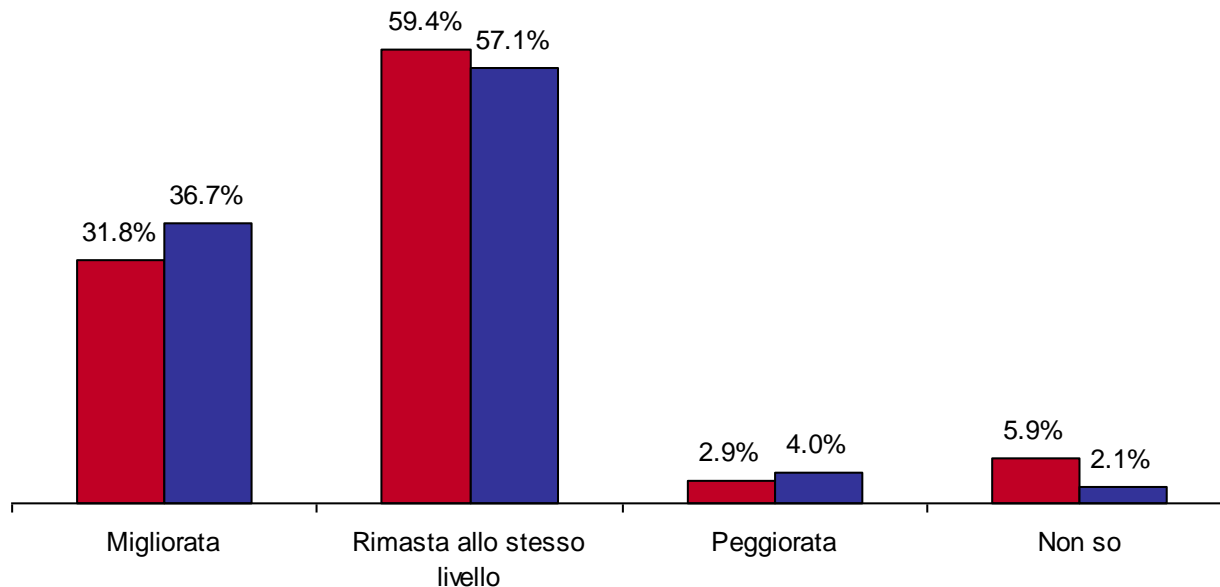


Base naz. 345 casi, Bergamo 9 casi. Solo utilizzatori dell'URP negli ultimi sei mesi.

“Complessivamente ritiene che l'organizzazione della Camera di Commercio negli ultimi tre anni sia ...?”

Giudizio complessivo sull'evoluzione della Camera di Commercio negli ultimi tre anni

Nazionale Bergamo



Base naz. 13.779 casi, Bergamo 907 casi. Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.



NOTA METODOLOGICA

- **Obiettivi dell'indagine:** indagine campionaria telefonica sulle imprese della provincia di Bergamo per rilevare il livello di soddisfazione dell'utenza sui servizi erogati dalle Camere di commercio.
- **Universo e disegno del campione:** campione rappresentativo dell'universo delle imprese attive nella provincia di Bergamo stratificato per forma giuridica (società di capitali e altre forme, società di persone, ditte individuali), per settore di attività economica (agricoltura e pesca, industria in senso stretto, costruzioni, commercio e alberghi, servizi) e per classe dimensionale (1-9, 10-49, 50-249 e oltre i 250 addetti). Disegno del campione, universo di riferimento e anagrafiche fisiche delle imprese forniti dalla committente.
- **Trattamento del campione:** per la costruzione del campione di anagrafiche, e successivamente per il suo trattamento in corso d'opera, sono state realizzate due liste di anagrafiche: lista "campione base"; lista "campione di riserva". La lista di riserva è stata utilizzata per tutte le eventuali sostituzioni delle anagrafiche della lista base cadute per "rifiuto di intervista", o comunque per impossibilità di procedere con la rilevazione (es. numeri errati). Numerosità campionaria (campione netto): 932 casi (932 interviste a buon fine); cadute 1.002 casi (51,8%).
- **Metodo di contatto:** interviste telefoniche somministrate con il Sistema CATI (Computer-Assisted Telephone Interview).
- **Tecnica di rilevazione:** questionario strutturato concordato con la committente. Durata media dell'intervista: sei minuti.
- **Periodo di rilevazione delle interviste:** gennaio 2011.
- **Codice deontologico:** la rilevazione è stata realizzata nel rispetto del Codice deontologico dei ricercatori europei Esomar, del Codice deontologico Assirm, e di quanto previsto dalla Legge sulla Privacy n. 196/03.

- **Obiettivi dell'indagine:** indagine campionaria telefonica sulle imprese a livello nazionale per rilevare il livello di soddisfazione dell'utenza sui servizi erogati dalle Camere di commercio.
- **Universo e disegno del campione:** campione rappresentativo dell'universo delle imprese attive a livello nazionale stratificato per forma giuridica (società di capitali e altre forme, società di persone, ditte individuali), per settore di attività economica (agricoltura e pesca, industria in senso stretto, costruzioni, commercio e alberghi, servizi) e per classe dimensionale (1-9, 10-49, 50-249 e oltre i 250 addetti). Disegno del campione, universo di riferimento e anagrafiche fisiche delle imprese forniti dalla committente.
- **Trattamento del campione:** per la costruzione del campione di anagrafiche, e successivamente per il suo trattamento in corso d'opera, sono state realizzate due liste di anagrafiche: lista "campione base"; lista "campione di riserva". La lista di riserva è stata utilizzata per tutte le eventuali sostituzioni delle anagrafiche della lista base cadute per "rifiuto di intervista", o comunque per impossibilità di procedere con la rilevazione (es. numeri errati). Numerosità campionaria (campione netto): 14.452 casi (14.452 interviste a buon fine); cadute 29.984 casi (67,4%).
- **Metodo di contatto:** interviste telefoniche somministrate con il Sistema CATI (Computer-Assisted Telephone Interview).
- **Tecnica di rilevazione:** questionario strutturato concordato con la Committente. Durata media dell'intervista: sei minuti.
- **Periodo di rilevazione delle interviste:** gennaio 2011.
- **Codice deontologico:** la rilevazione è stata realizzata nel rispetto del Codice deontologico dei ricercatori europei Esomar, del Codice deontologico Assirm, e di quanto previsto dalla Legge sulla Privacy n. 196/03.