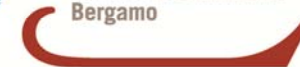




Camera di Commercio  
Bergamo



## INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION:

BERGAMO IMPRESE

*Dati provinciali*

Novembre 2013



PROGETTI INTEGRATI PER LO SVILUPPO



## SOMMARIO

- ↘ PRESENTAZIONE
- ↘ RISULTATI: IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI
- ↘ RISULTATI: SERVIZI EROGATI
- ↘ RISULTATI: MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA
- ↘ NOTA METODOLOGICA



## PRESENTAZIONE

Il Sistema di **Customer satisfaction delle Camere di commercio italiane** nasce da 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 in merito ai servizi erogati;
- il grado di soddisfazione relativo agli aspetti del funzionamento e dell'organizzazione delle Camere di commercio.

I suoi **risultati sono utili** per:

- analizzare il punto di vista degli utenti camerali;
- verificare il livello dei servizi in un'ottica di miglioramento futuro;
- raccogliere informazioni utili alla pianificazione e programmazione;
- fare azioni di comunicazione e rendicontazione interna ed esterna;
- rispondere alle esigenze di misurazione, analisi e miglioramento indicate dal sistema per la gestione della qualità (ISO 9001:2000).

Le interviste sono state condotte con metodologia CATI dall'Istituto di ricerca Format Srl, selezionata a seguito di procedura di affidamento in economia secondo la vigente normativa legislativa in materia di servizi e forniture in economia di cui all'art. 125 del D.lgs 163/2006.

I dati qui illustrati si riferiscono all'universo delle imprese come descritto nella nota metodologica.



## PRESENTAZIONE

I risultati presentati nel rapporto sono stati ottenuti riportando all'universo rappresentato i dati campionari prodotti dall'indagine di campo (ossia dalle interviste) per mezzo di un coefficiente di espansione pari all'inverso della probabilità di inclusione nel campione, ossia  $w=N/n$

$w$  = coefficiente di espansione per il riporto all'universo.

$N$  = universo delle imprese, stratificato per regione di residenza delle imprese, forma giuridica delle imprese, dimensione delle imprese, settore merceologico).

$n$  = Campione realizzato delle imprese, stratificato per regione di residenza delle imprese, forma giuridica delle imprese, dimensione delle imprese, settore merceologico).

Si mette in evidenza che non è possibile per tale ragione ricalcolare in maniera automatica i risultati dell'indagine esposti in percentuale sulla base delle consistenze campionarie presentate in ogni singola slide.



**Nota per la lettura dei dati** – Il simbolo a sinistra indica che i risultati sono caratterizzati da minore significatività per la bassa numerosità dei rispondenti alla specifica domanda.



# IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI



## I RISULTATI PRINCIPALI SUL TEMA “IMMAGINE”

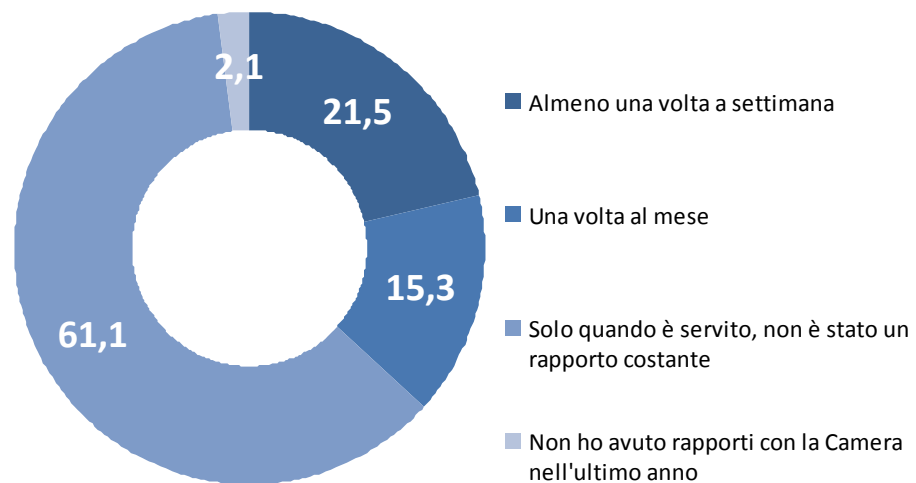
- Il **61,1%** delle imprese intervistate ha dichiarato di avere rapporti con la Camera di commercio sporadici e non continuativi, il **21,5%** almeno una volta a settimana, il **15,3%** una volta al mese.
- Il **56%** degli intervistati ha utilizzato come forma di contatto i mezzi di natura telematica (e-mail, sito e telefono/call center camerali), il **42,8%** del campione ha preferito i rapporti di natura diretta, recandosi direttamente presso gli uffici della Camera.
- Il **90%** delle imprese intervistate ha dichiarato che la Camera di commercio comunica i servizi che offre in modo "pienamente soddisfacente o accettabile".
- Il **48,8%** degli intervistati giudica buoni gli strumenti di comunicazione della Camera di commercio e il **58,5%** ritiene più utile essere informato per e-mail.



## IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

> Frequenza dei rapporti con la Camera di commercio nell'ultimo anno

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



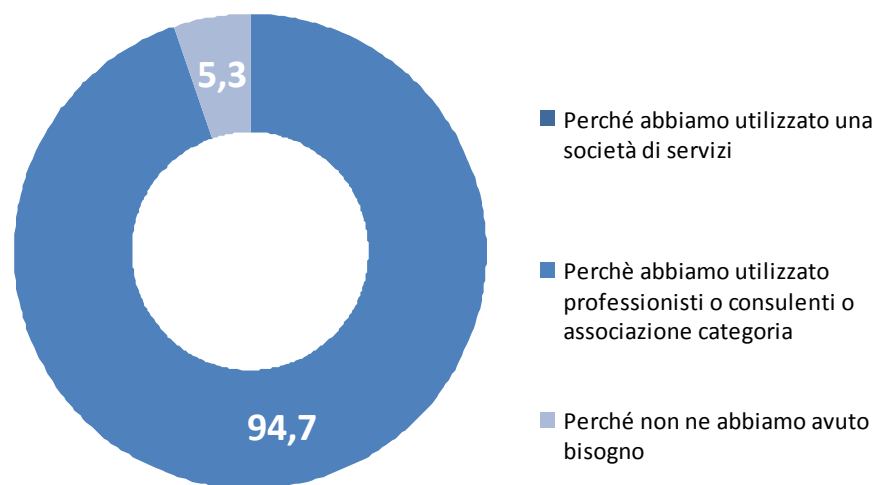
**Base Campione: 920 casi.**



## IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

> Assenza dei rapporti con la Camera di commercio nell'ultimo anno

*“Come mai non ha avuto rapporti con la Camera di commercio nell'ultimo anno?”*



Base Campione: 20 casi. Solo coloro che non hanno avuto rapporti con la Camera nell'ultimo anno.



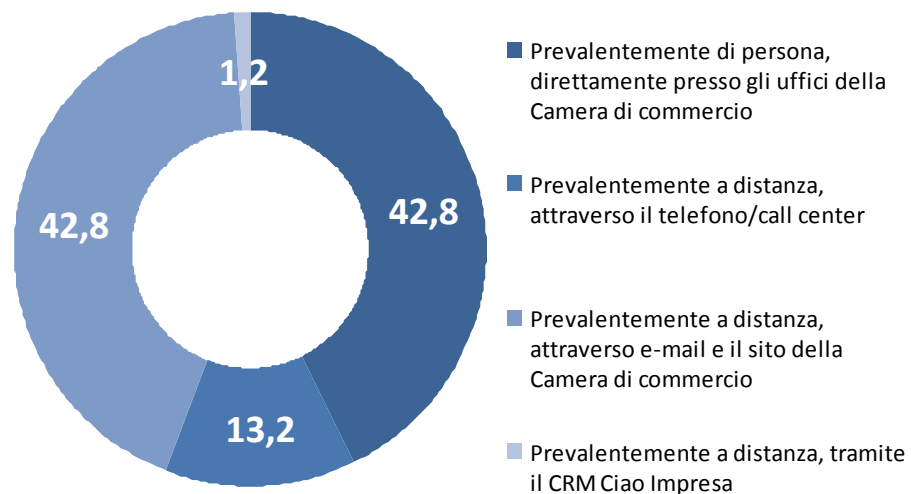




## IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

> Modalità dei rapporti

*“Con quale modalità ha avuto rapporti con la Camera di commercio nell'ultimo anno?”*



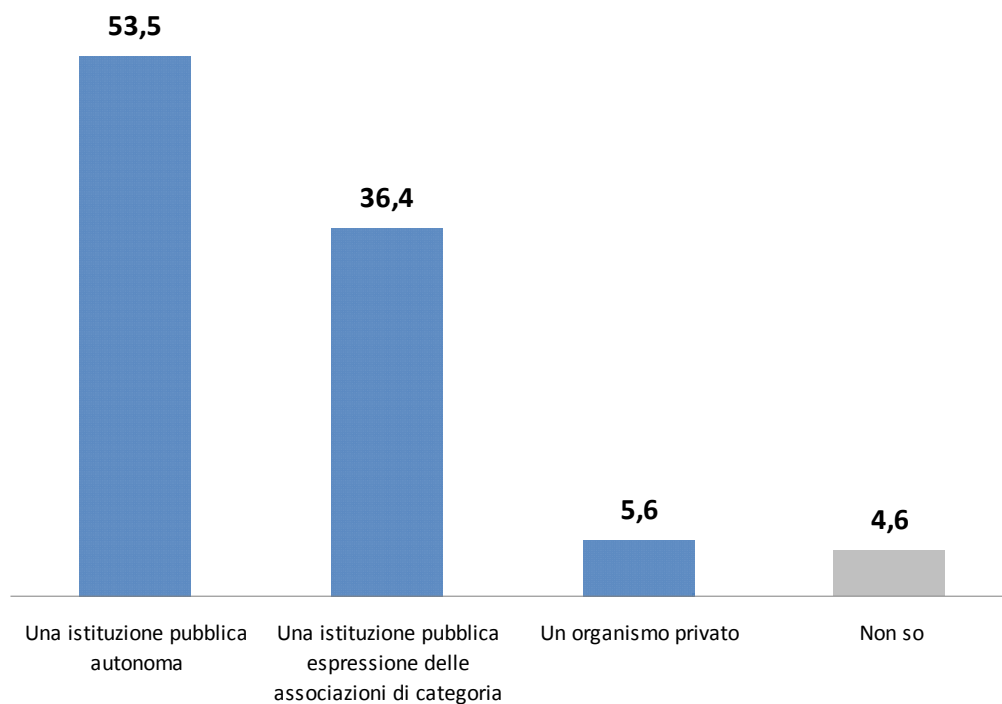
**Base Campione: 900 casi.**



## IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

> Natura della Camera di commercio secondo l'opinione delle imprese

*“Secondo lei la Camera di commercio è?”*



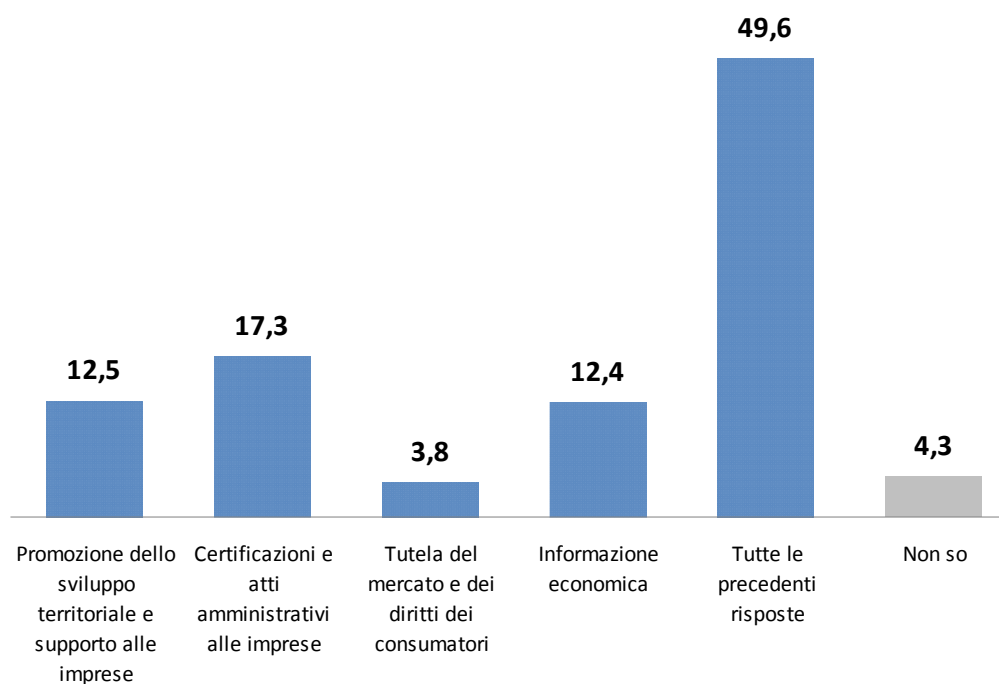
**Base Campione: 920 casi.**



## IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

> Funzione principale della Camera di commercio secondo l'opinione delle imprese

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



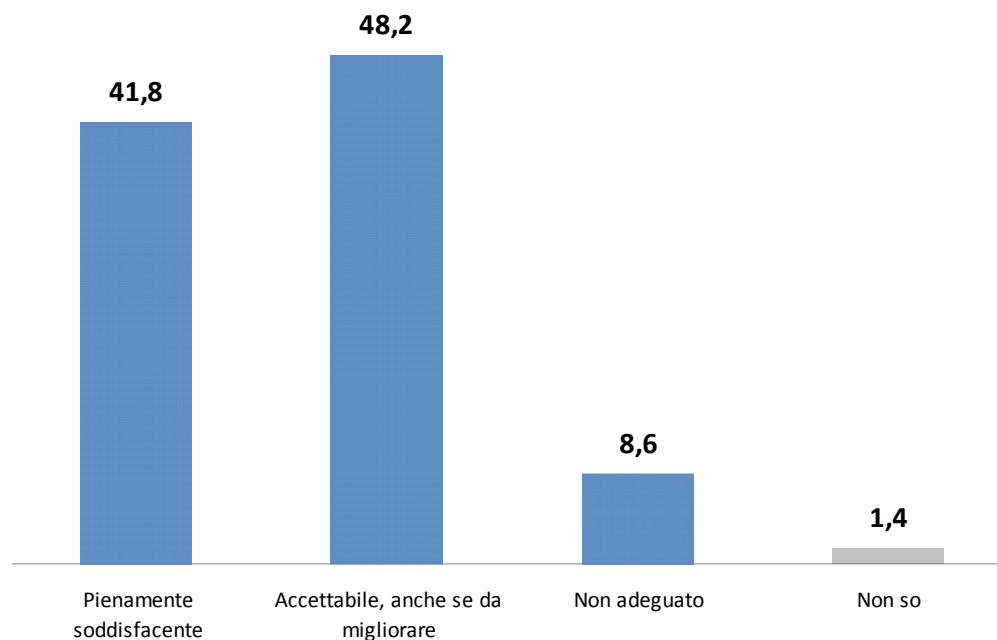
**Base Campione: 920 casi.**



## IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

> L'efficacia della comunicazione della Camera di commercio

*“Secondo lei la Camera di commercio comunica i servizi che offre in modo?”*



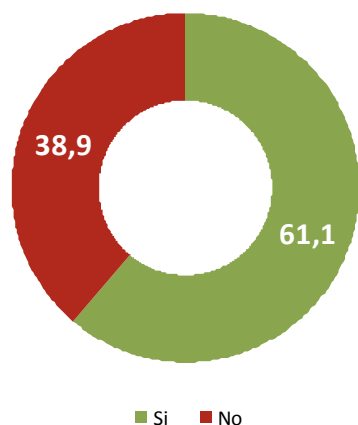
**Base Campione: 920 casi.**



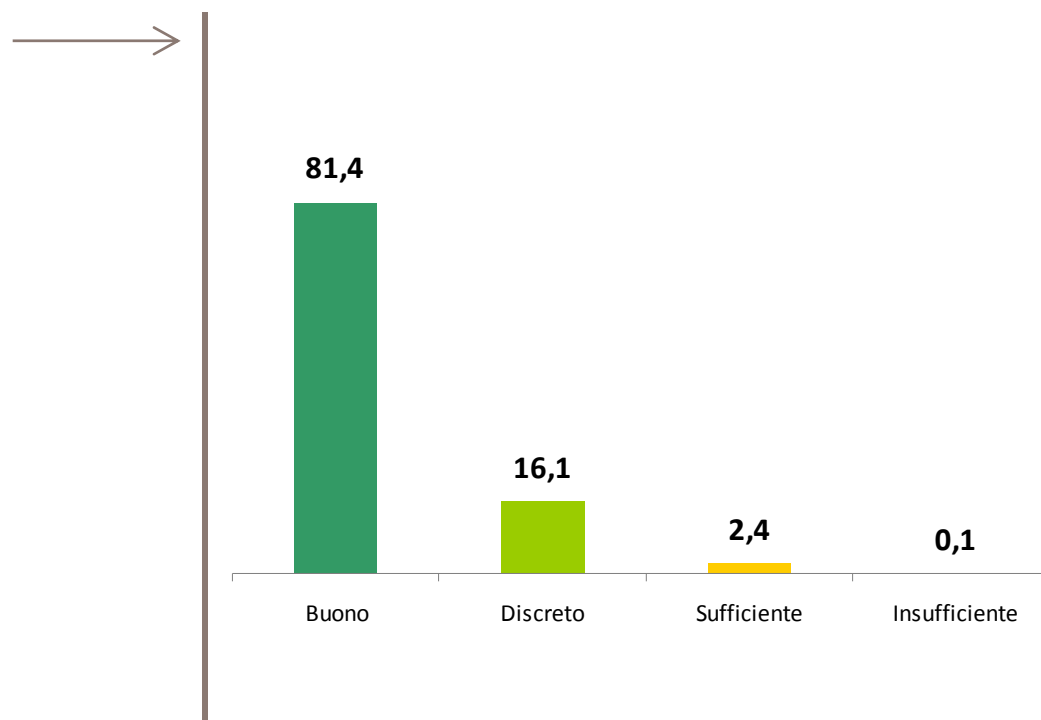
## IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

> L'efficacia della comunicazione della Camera di commercio

*“Conosce e come giudica i seguenti strumenti di comunicazione utilizzati dalla Camera di commercio: e-mail?”*



Base Campione: 920 casi.



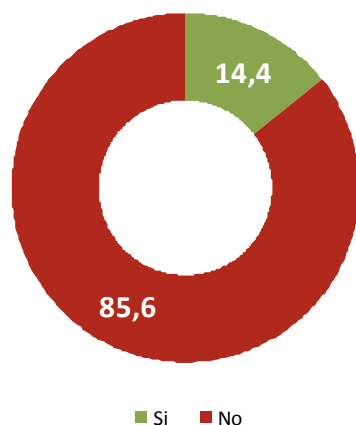
Base Campione: 569 casi. Solo conoscitori.



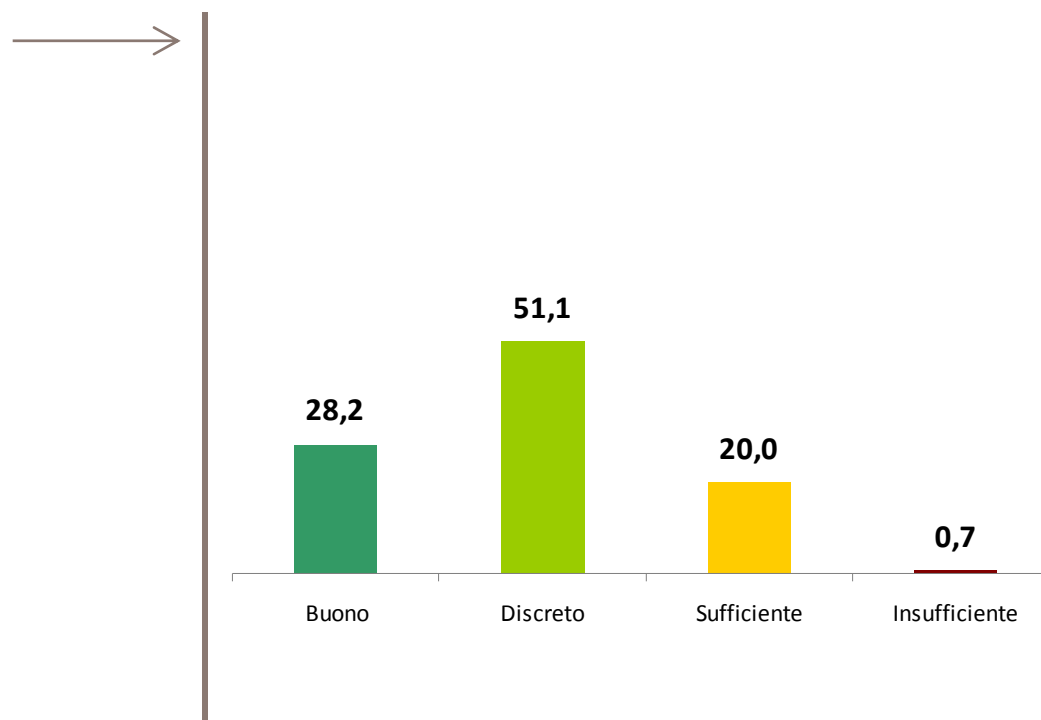
## IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

> L'efficacia della comunicazione della Camera di commercio

*“Conosce e come giudica i seguenti strumenti di comunicazione utilizzati dalla Camera di commercio: fax?”*



Base Campione: 920 casi.



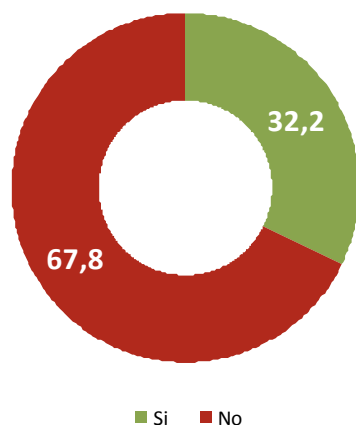
Base Campione: 137 casi. Solo conoscitori.



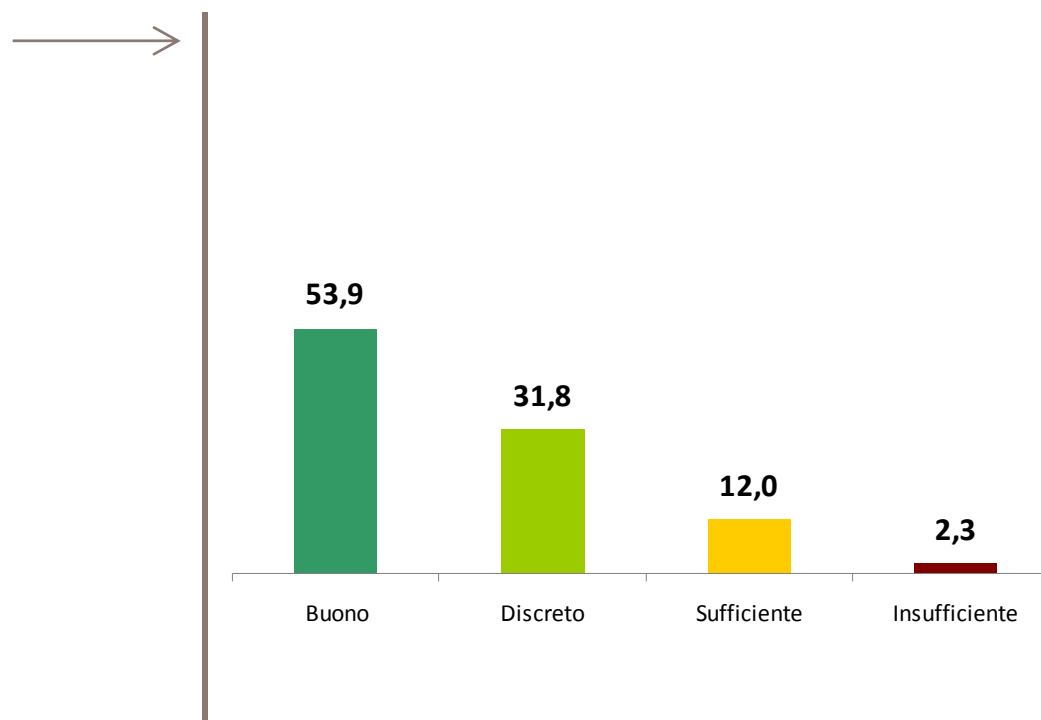
## IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

> L'efficacia della comunicazione della Camera di commercio

*“Conosce e come giudica i seguenti strumenti di comunicazione utilizzati dalla Camera di commercio: posta?”*



Base Campione: 920 casi.



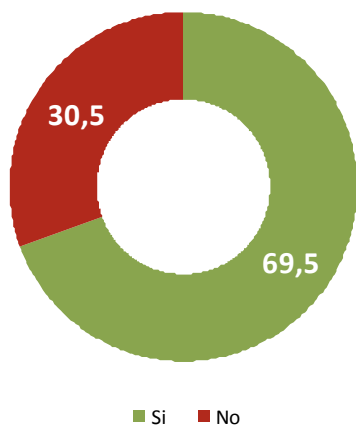
Base Campione: 300 casi. Solo conoscitori.



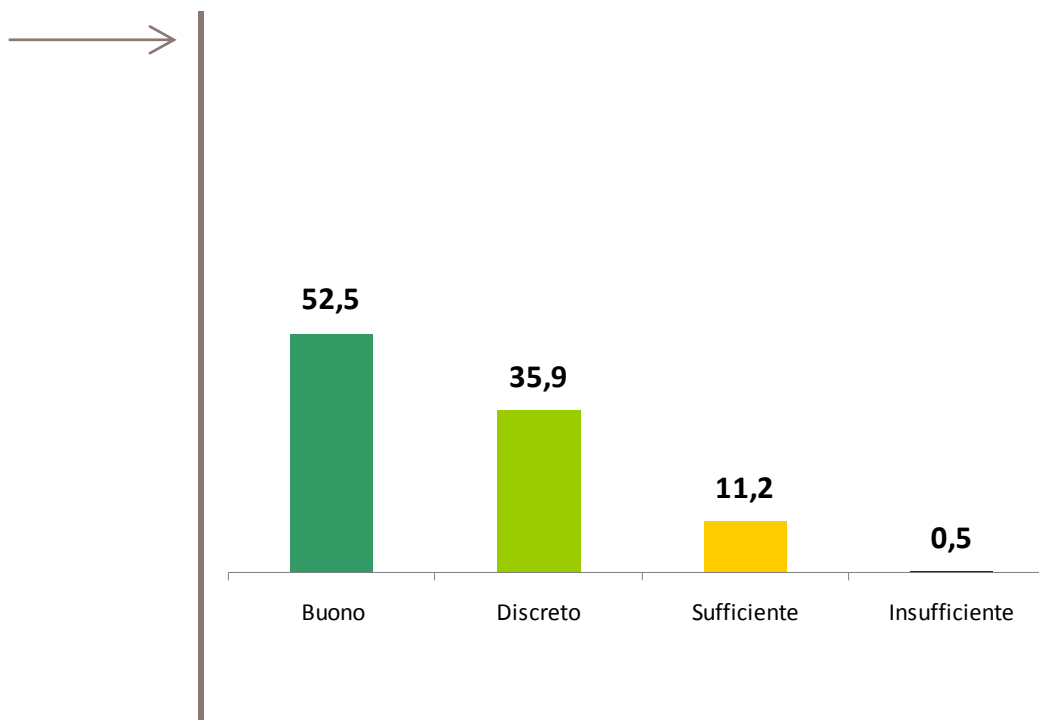
## IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

> L'efficacia della comunicazione della Camera di commercio

*“Conosce e come giudica i seguenti strumenti di comunicazione utilizzati dalla Camera di commercio: sito internet camerale?”*



Base Campione: 920 casi.



Base Campione: 644 casi. Solo conoscitori.

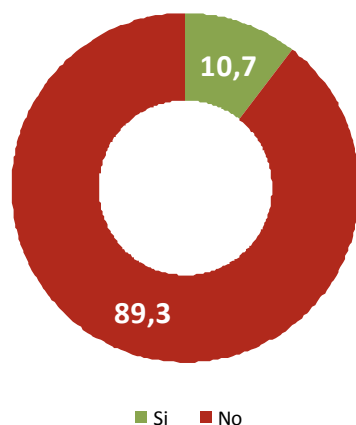




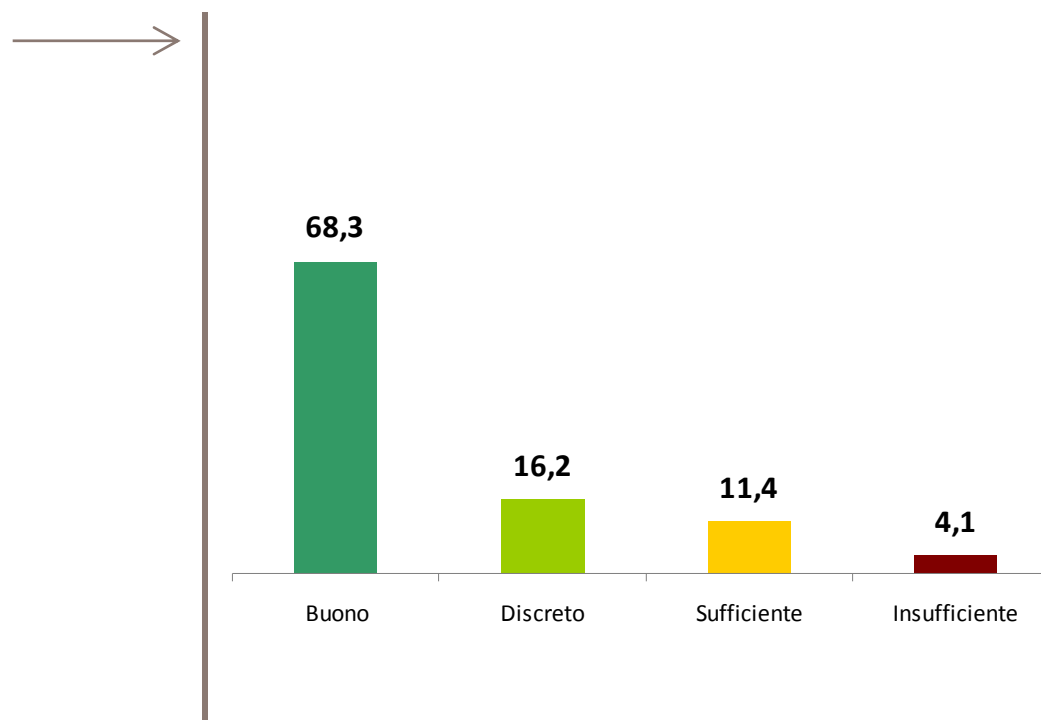
## IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

> L'efficacia della comunicazione della Camera di commercio

*“Conosce e come giudica i seguenti strumenti di comunicazione utilizzati dalla Camera di commercio: rivista camerale?”*



Base Campione: 920 casi.



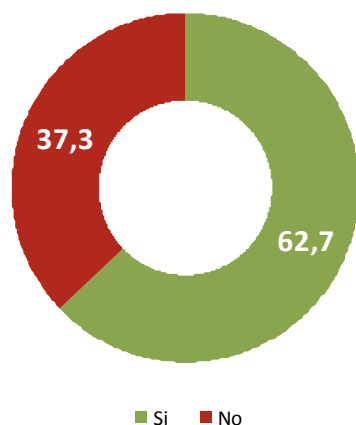
Base Campione: 100 casi. Solo conoscitori.



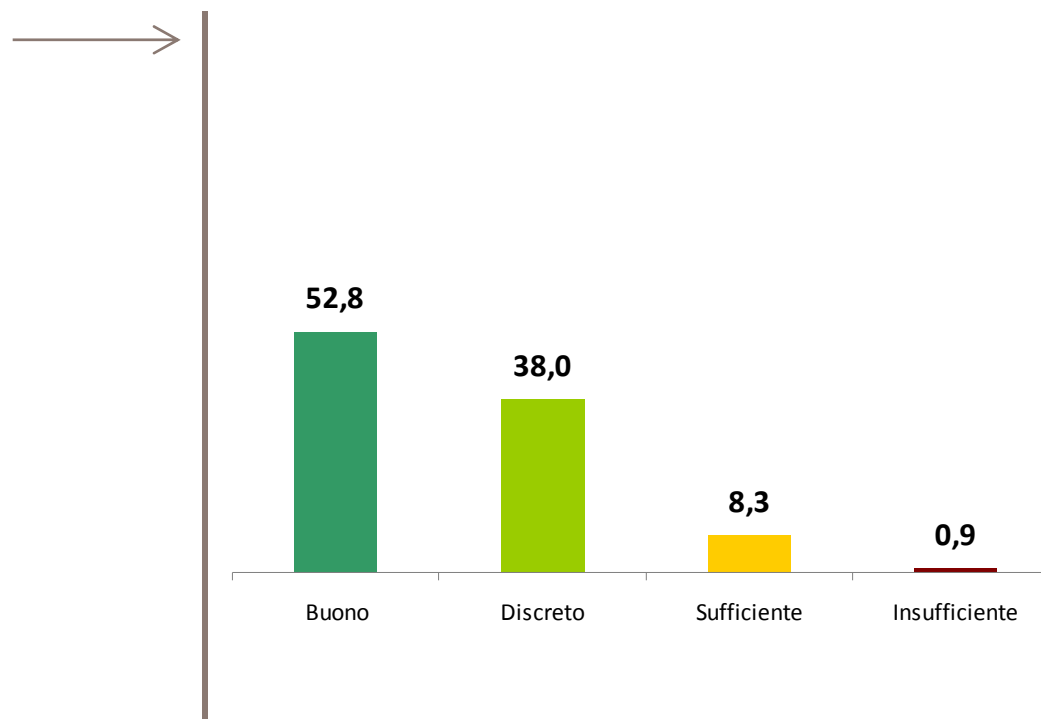
## IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

> L'efficacia della comunicazione della Camera di commercio

*“Conosce e come giudica i seguenti strumenti di comunicazione utilizzati dalla Camera di commercio: sportelli informazioni?”*



Base Campione: 920 casi.



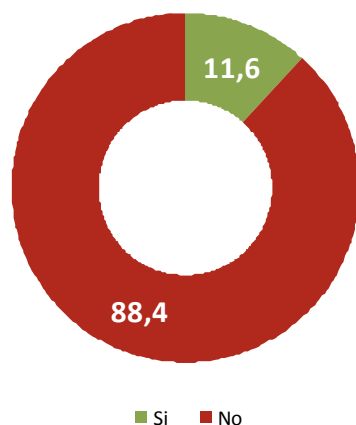
Base Campione: 581 casi. Solo conoscitori.



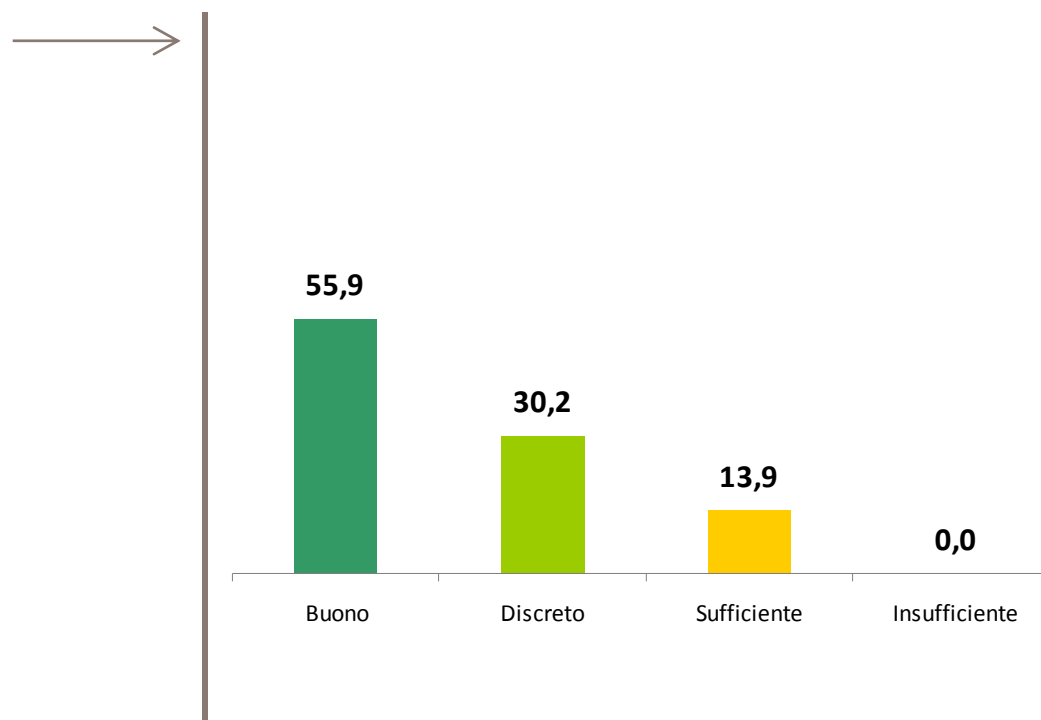
## IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

> L'efficacia della comunicazione della Camera di commercio

*“Conosce e come giudica i seguenti strumenti di comunicazione utilizzati dalla Camera di commercio: newsletter?”*



Base Campione: 920 casi.



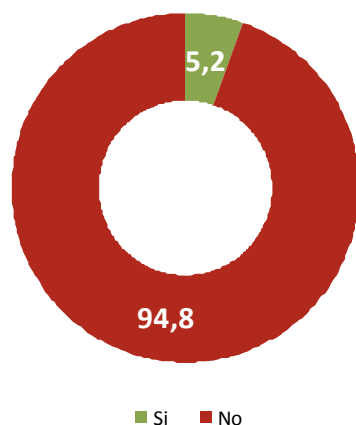
Base Campione: 108 casi. Solo conoscitori.



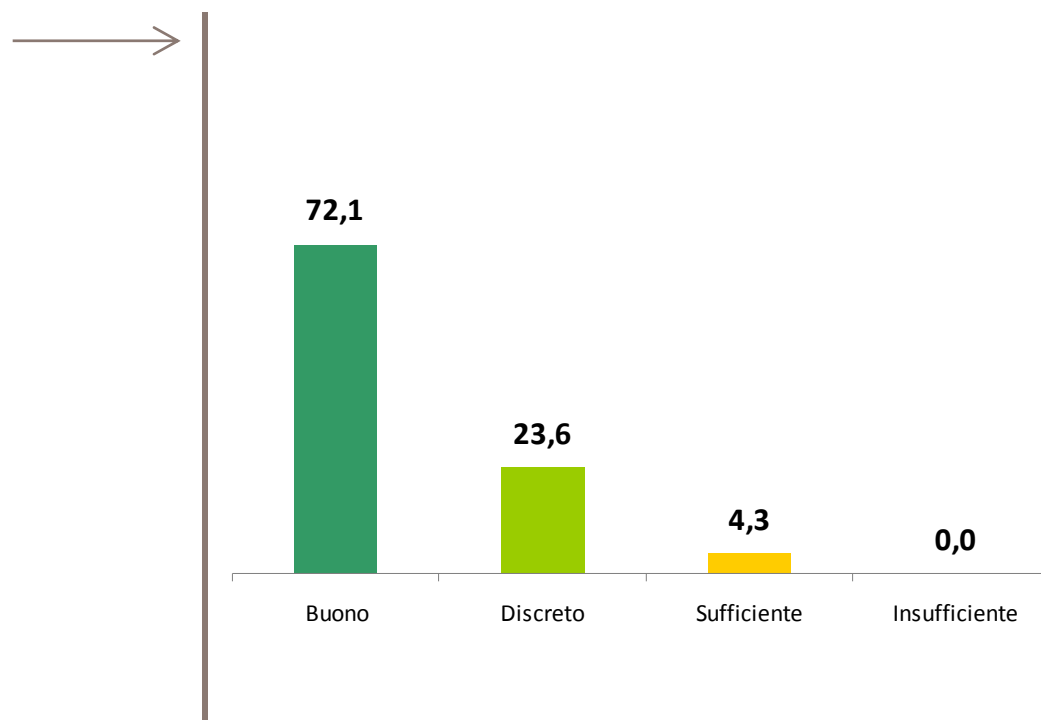
## IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

> L'efficacia della comunicazione della Camera di commercio

*“Conosce e come giudica i seguenti strumenti di comunicazione utilizzati dalla Camera di commercio: social media?”*



Base Campione: 920 casi.



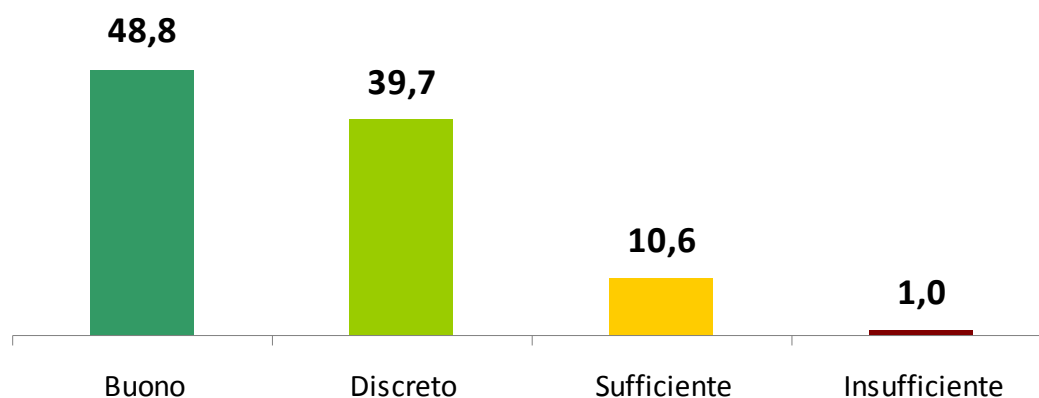
Base Campione: 49 casi. Solo conoscitori.



## IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

> Livello di informazione sui servizi e le attività camerali

*“In generale, quale giudizio esprimerebbe sugli strumenti di comunicazione della Camera di commercio?”*



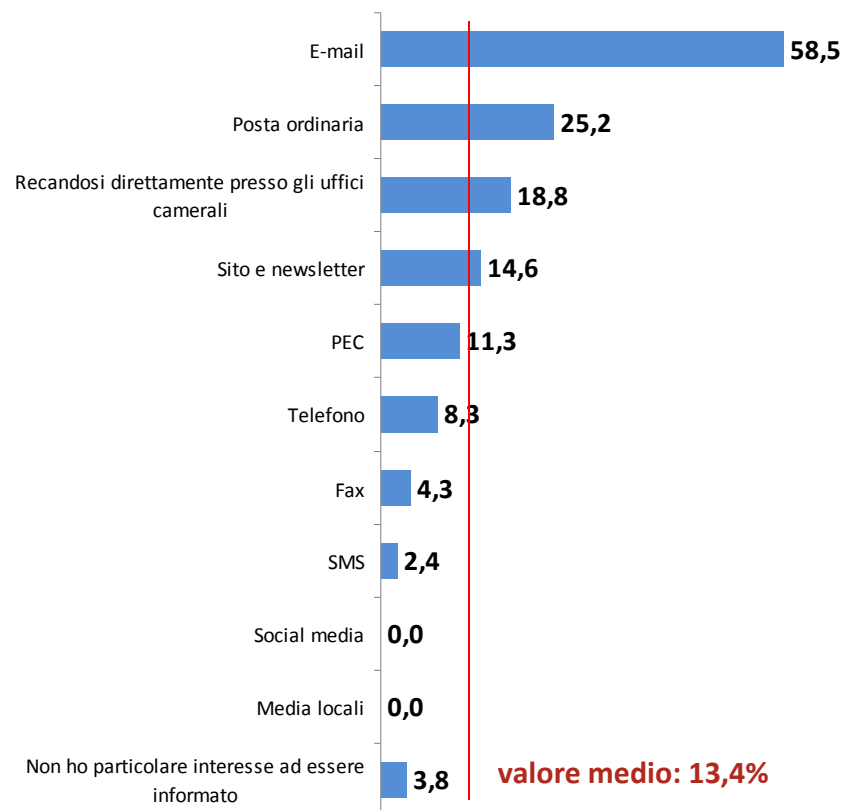
**Base Campione: 647 casi. Solo conoscitori di almeno due strumenti di comunicazione della Camera di commercio.**



## IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

> Modalità ritenute più utili dalle imprese per essere informati dalla Camera

*“Con quali modalità ritiene più utile essere informato sui servizi della Camera di commercio?”*



**Base Campione: 920 casi. La somma delle risposte è diverso da 100% perché erano ammesse risposte multiple.**



## SERVIZI EROGATI



## I RISULTATI PRINCIPALI SUL TEMA “SERVIZI”

- ↳ Tra i servizi amministrativi maggiormente conosciuti dalle imprese sono risultati ai primi due posti: il "Registro delle imprese" per l'**89,7%** e il "Diritto Annuale" per l'**84,8%**.
- ↳ Tra i servizi di supporto alle imprese maggiormente conosciuti dagli intervistati sono risultati ai primi due posti: i "Corsi di formazione, seminari e tirocini formativi" per il **67,9%** e le "Informazioni sulla situazione economica: studi e analisi economiche, Osservatorio dell'economia" per il **60,1%**.
- ↳ L'**83%** delle imprese ritiene che la Camera di commercio debba impegnarsi maggiormente per la semplificazione delle pratiche amministrative e il **32,8%** desidera che si svolgano maggiori attività di promozione del territorio e delle economie locali.
- ↳ Il sito internet è stato usato dal **56,3%** degli intervistati che lo hanno utilizzato soprattutto per cercare informazioni sul mercato (**71,2%**).
- ↳ Il **95,2%** degli intervistati valuta "buono o discreto" il sito web camerale.



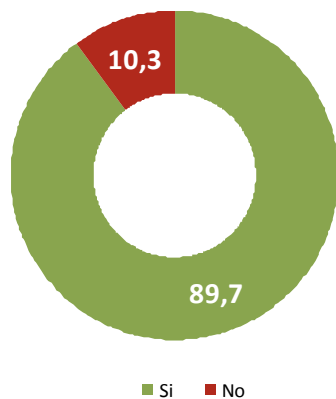


## SERVIZI EROGATI

> Registro delle imprese / back office (pratiche di iscrizione, modifica e cancellazione, deposito bilanci)

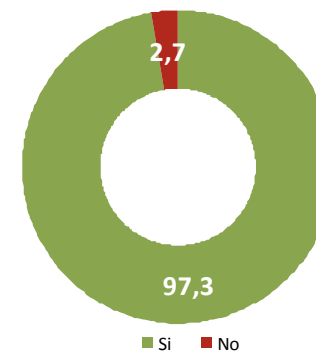
### CONOSCENZA

Base Campione: 900 casi.



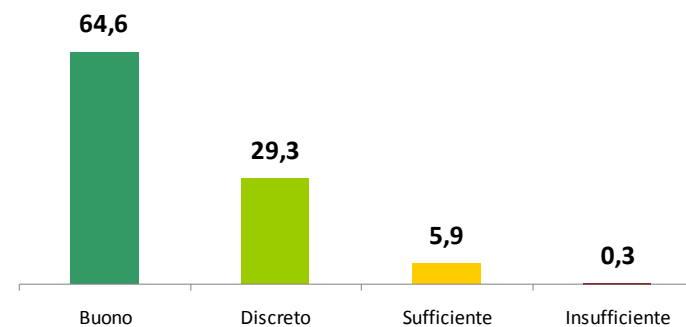
### UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO

Base Campione: 806 casi. Solo conoscitori.



### LIVELLO DI SODDISFAZIONE

Base Campione: 784 casi. Solo utilizzatori.



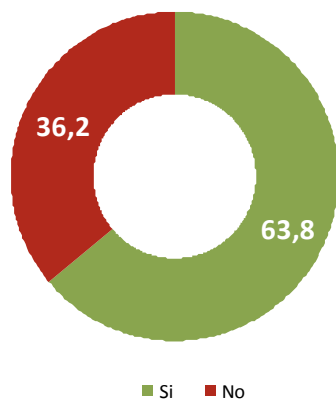


## SERVIZI EROGATI

> Qualifiche professionali (ex Albi e Ruoli)

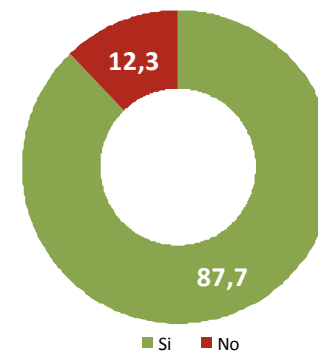
### CONOSCENZA

Base Campione: 900 casi.



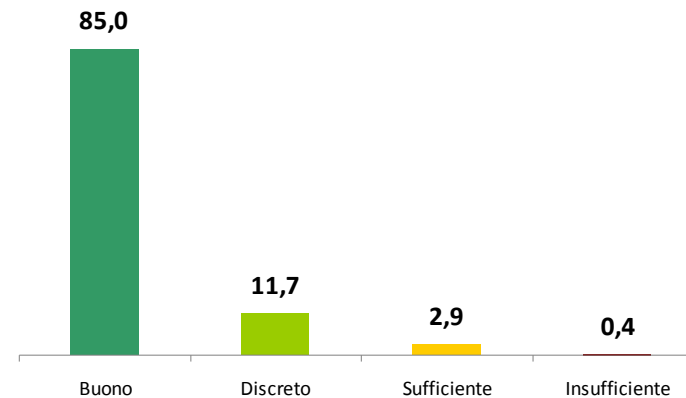
### UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO

Base Campione: 559 casi. Solo conoscitori.



### LIVELLO DI SODDISFAZIONE

Base Campione: 488 casi. Solo utilizzatori.



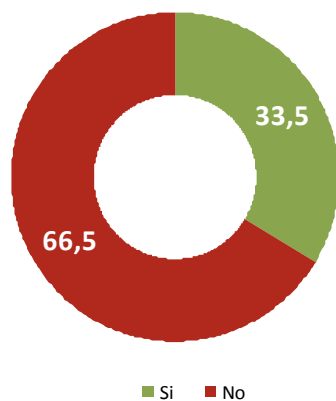


## SERVIZI EROGATI

> Registro informatico protesti (pratiche)

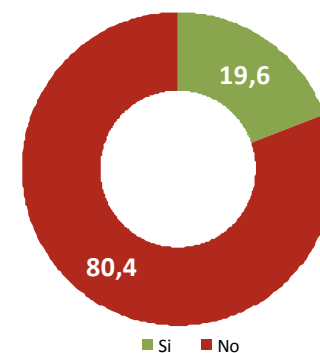
### CONOSCENZA

Base Campione: 900 casi.



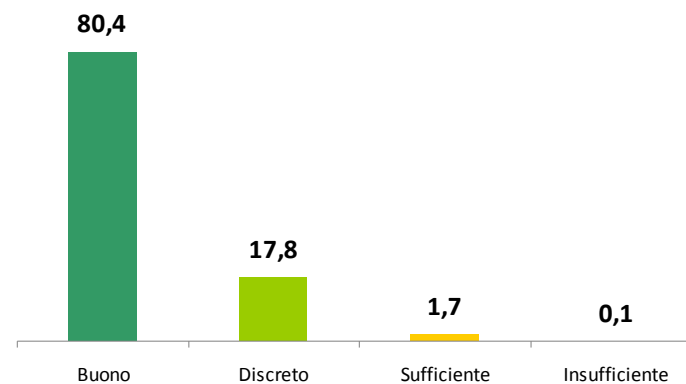
### UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO

Base Campione: 291 casi. Solo conoscitori.



### LIVELLO DI SODDISFAZIONE

Base Campione: 62 casi. Solo utilizzatori.



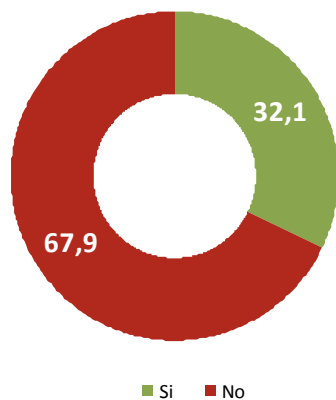


## SERVIZI EROGATI

> Certificazione estera (Certificati di origine, Carnet ATA, Numero meccanografico)

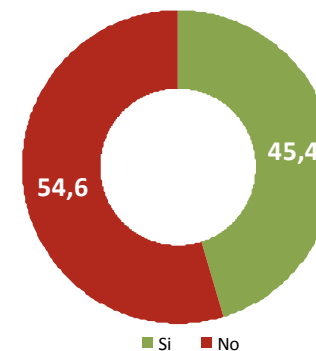
### CONOSCENZA

Base Campione: 900 casi.



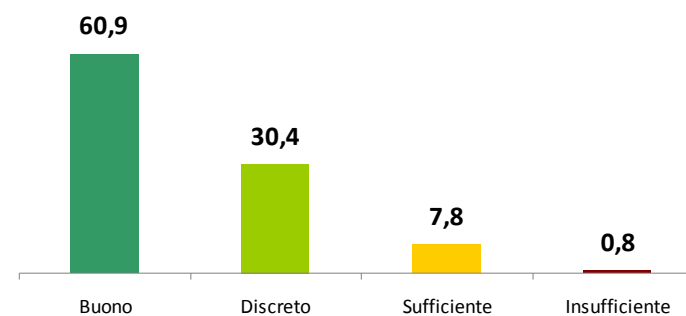
### UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO

Base Campione: 299 casi. Solo conoscitori.



### LIVELLO DI SODDISFAZIONE

Base Campione: 138 casi. Solo utilizzatori.



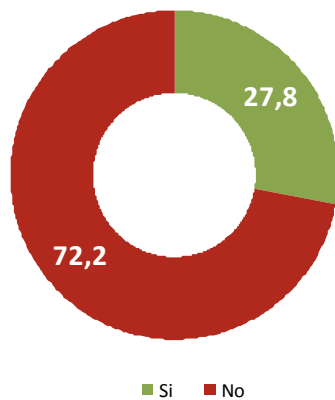


## SERVIZI EROGATI

> Regolazione del mercato (Metrologia legale, Usi, Contratti tipo, Concorsi a premio, Sicurezza prodotti, Sportello consumatori, etc...)

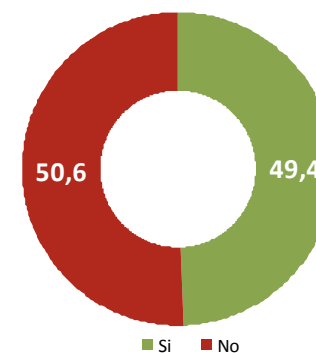
### CONOSCENZA

Base Campione: 900 casi.



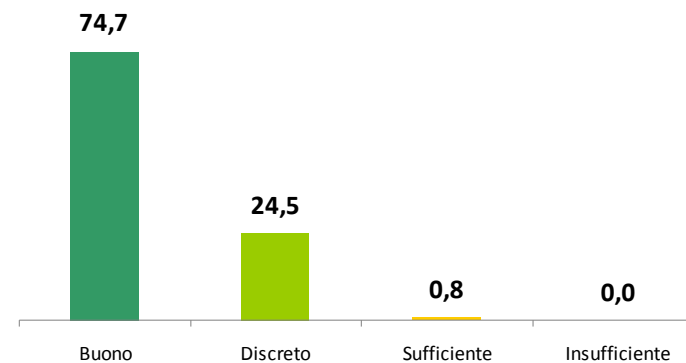
### UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO

Base Campione: 256 casi. Solo conoscitori.



### LIVELLO DI SODDISFAZIONE

Base Campione: 129 casi. Solo utilizzatori.



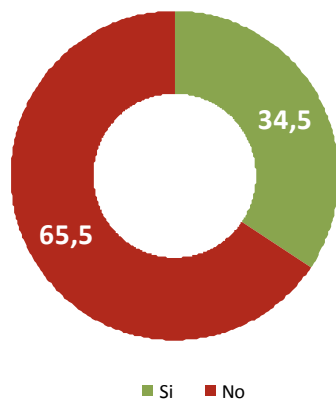


## SERVIZI EROGATI

> Deposito Brevetti, Modelli e Marchi

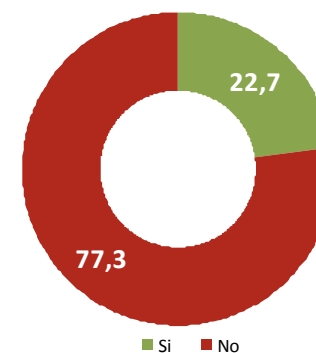
### CONOSCENZA

Base Campione: 900 casi.



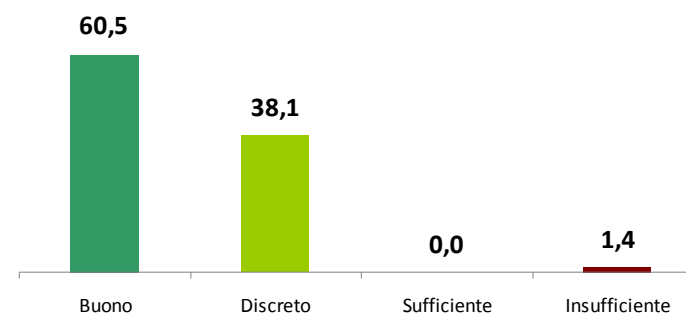
### UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO

Base Campione: 316 casi. Solo conoscitori.



### LIVELLO DI SODDISFAZIONE

Base Campione: 69 casi. Solo utilizzatori.



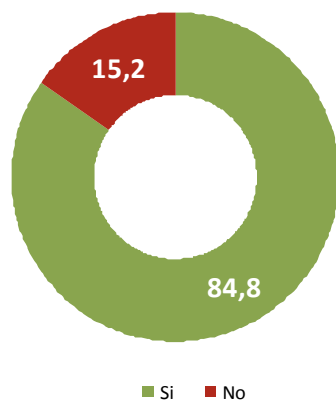


## SERVIZI EROGATI

> Diritto annuale (modalità di pagamento importi, termini e situazioni stato pagamenti)

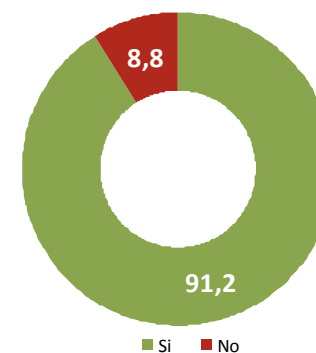
### CONOSCENZA

Base Campione: 900 casi.



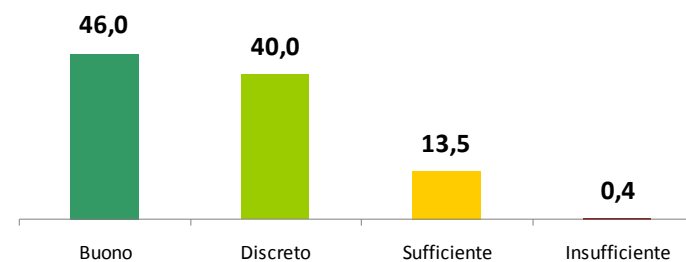
### UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO

Base Campione: 754 casi. Solo conoscitori.



### LIVELLO DI SODDISFAZIONE

Base Campione: 686 casi. Solo utilizzatori.



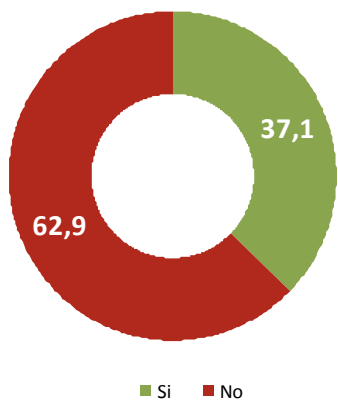


# SERVIZI EROGATI

> Servizi di Arbitrato Conciliazione e Mediazione

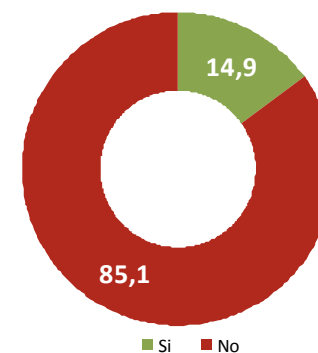
## CONOSCENZA

Base Campione: 900 casi.



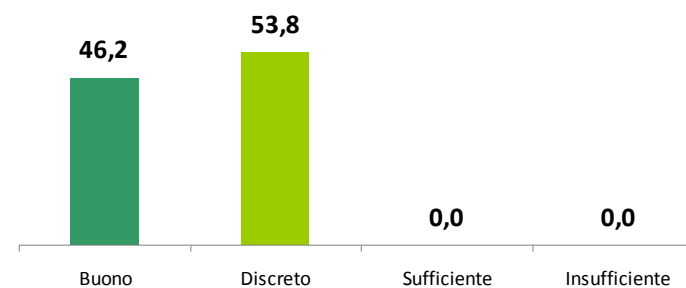
## UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO

Base Campione: 342 casi. Solo conoscitori.



## LIVELLO DI SODDISFAZIONE

Base Campione: 49 casi. Solo utilizzatori.





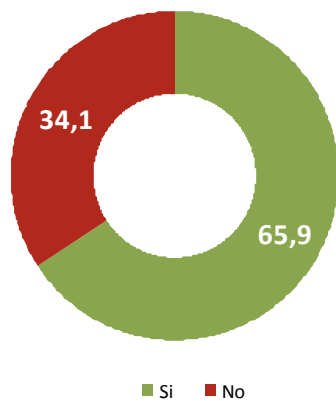


## SERVIZI EROGATI

> Firma digitale (CNS – Carta nazionale dei servizi) / Front Office

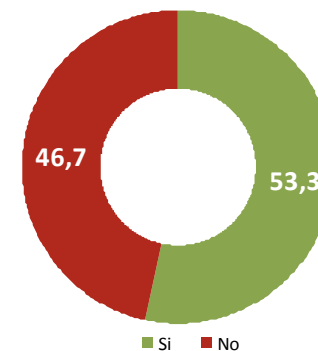
### CONOSCENZA

Base Campione: 900 casi.



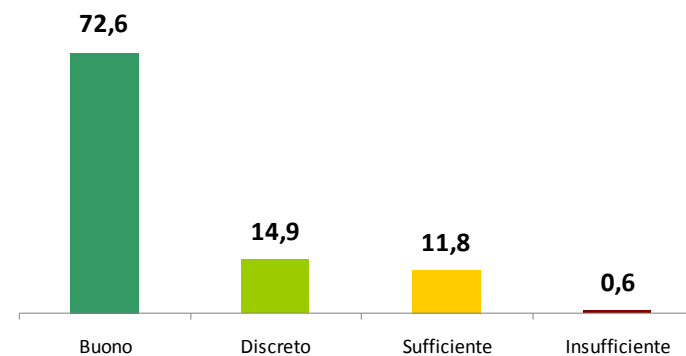
### UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO

Base Campione: 603 casi. Solo conoscitori.



### LIVELLO DI SODDISFAZIONE

Base Campione: 316 casi. Solo utilizzatori.



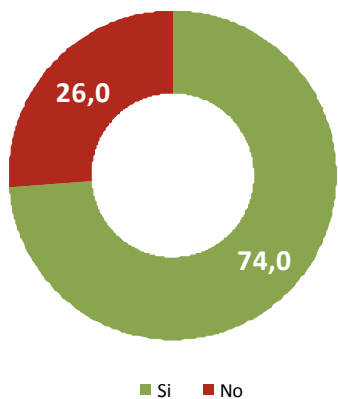


## SERVIZI EROGATI

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

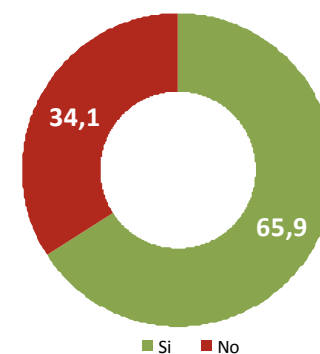
### CONOSCENZA

Base Campione: 900 casi.



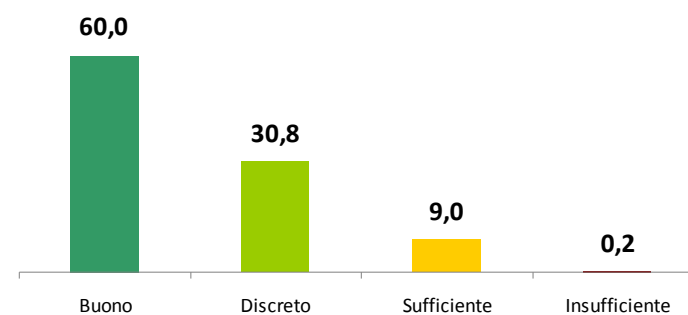
### UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO

Base Campione: 679 casi. Solo conoscitori.



### LIVELLO DI SODDISFAZIONE

Base Campione: 442 casi. Solo utilizzatori.



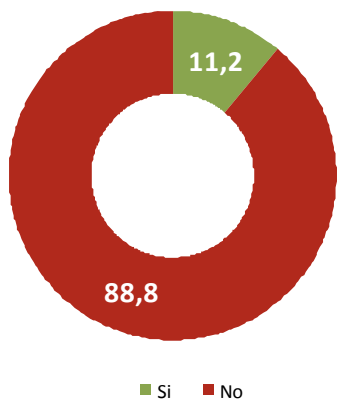


## SERVIZI EROGATI

> Adempimenti in materia ambientale

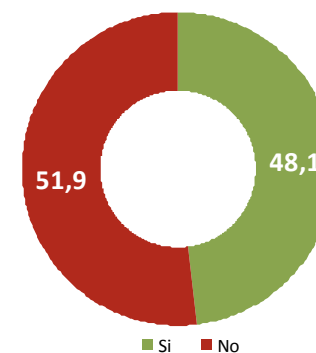
### CONOSCENZA

Base Campione: 900 casi.



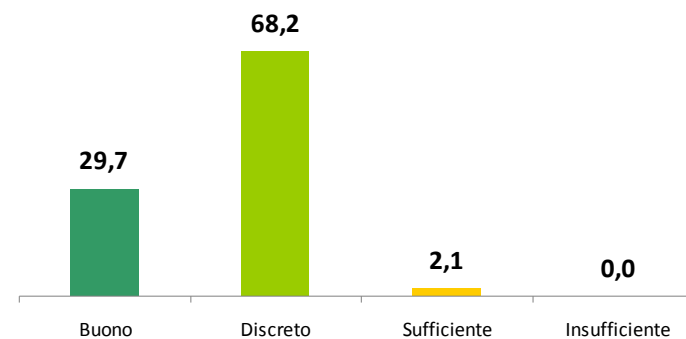
### UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO

Base Campione: 99 casi. Solo conoscitori.



### LIVELLO DI SODDISFAZIONE

Base Campione: 46 casi. Solo utilizzatori.



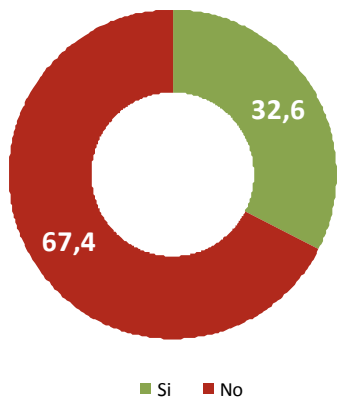


## SERVIZI EROGATI

> Comunica / Segnalazione certificata di inizio attività (SCIA)

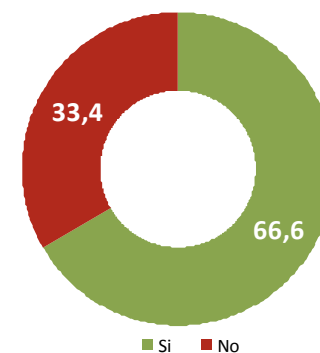
### CONOSCENZA

Base Campione: 900 casi.



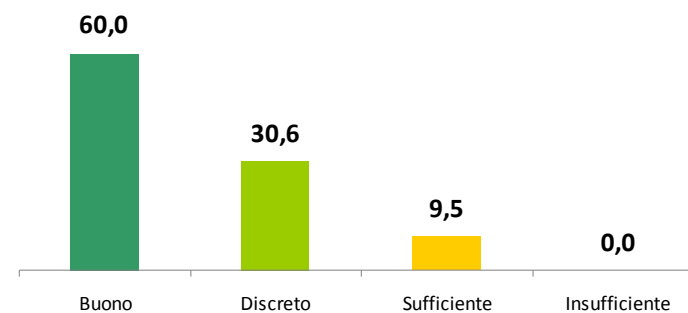
### UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO

Base Campione: 292 casi. Solo conoscitori.



### LIVELLO DI SODDISFAZIONE

Base Campione: 193 casi. Solo utilizzatori.

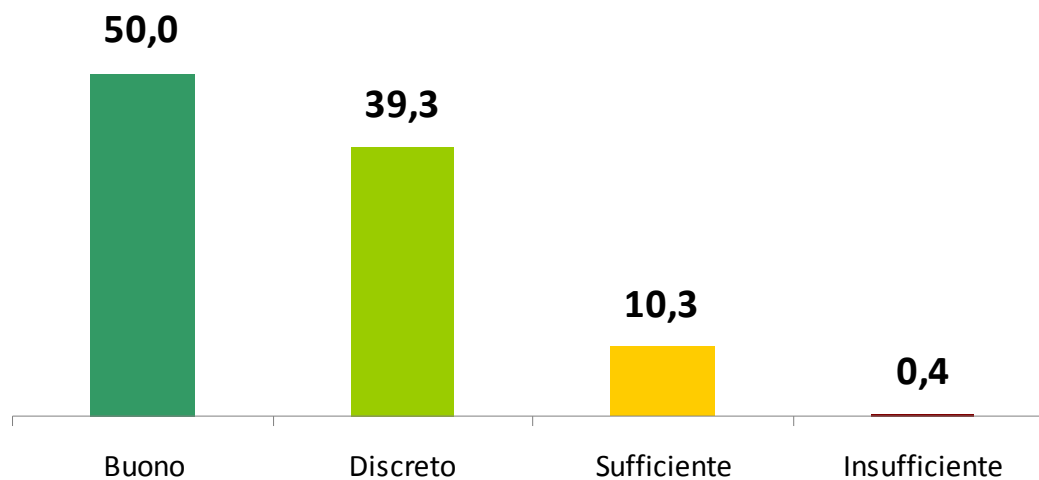




## SERVIZI EROGATI

> Giudizio generale sui servizi amministrativi e di regolazione offerti dalla Camera di commercio

*“In generale, quale giudizio esprimerebbe sui servizi amministrativi e di regolazione offerti dalla Camera di commercio?”*



**Base Campione: 810 casi. Solo utilizzatori di almeno due servizi amministrativi e di regolazione della Camera di commercio.**

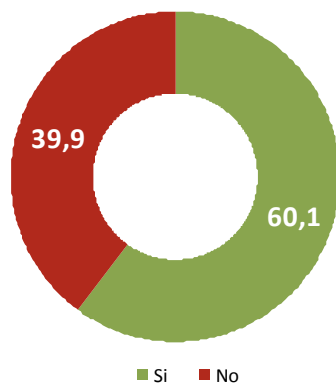


## SERVIZI EROGATI

> Informazioni sulla situazione economica: studi e analisi economiche, Osservatorio dell' economia

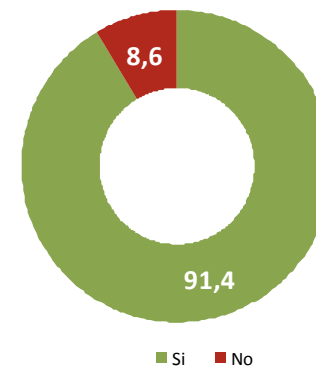
### CONOSCENZA

Base Campione: 900 casi.



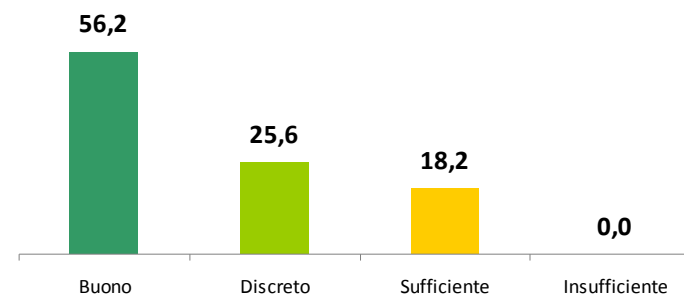
### UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO

Base Campione: 551 casi. Solo conoscitori.



### LIVELLO DI SODDISFAZIONE

Base Campione: 501 casi. Solo utilizzatori.



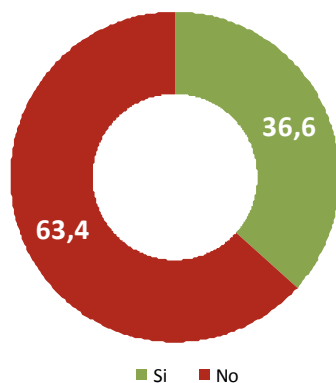


## SERVIZI EROGATI

> Servizi per la creazione e successione di impresa

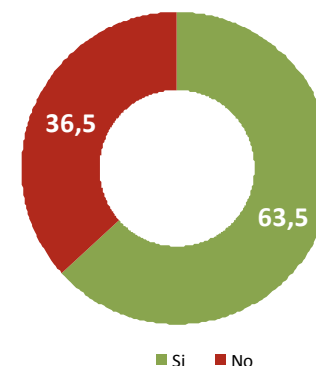
### CONOSCENZA

Base Campione: 900 casi.



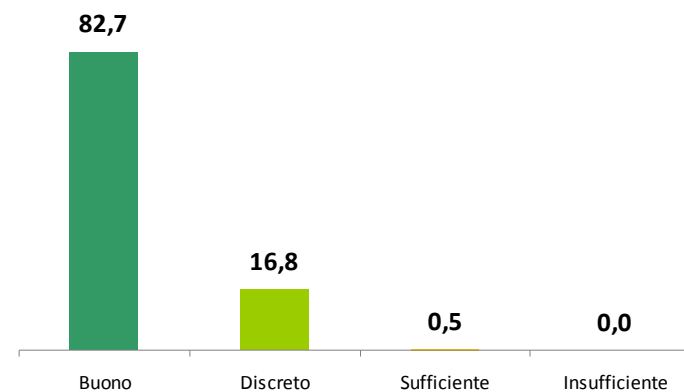
### UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO

Base Campione: 324 casi. Solo conoscitori.



### LIVELLO DI SODDISFAZIONE

Base Campione: 204 casi. Solo utilizzatori.



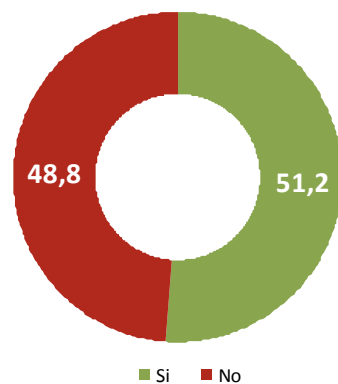


## SERVIZI EROGATI

> Informazioni e assistenza sui finanziamenti agevolati: incentivi e contributi alle imprese

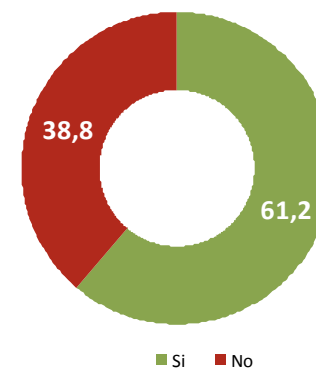
### CONOSCENZA

Base Campione: 900 casi.



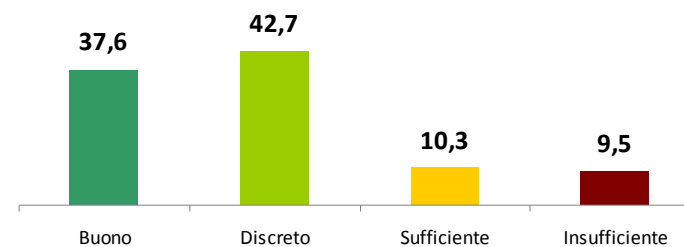
### UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO

Base Campione: 469 casi. Solo conoscitori.



### LIVELLO DI SODDISFAZIONE

Base Campione: 291 casi. Solo utilizzatori.





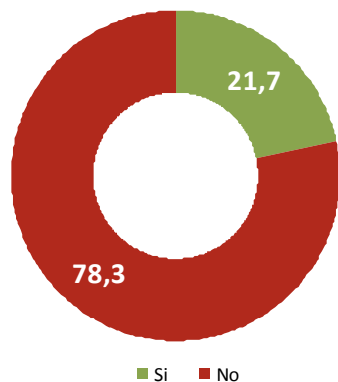


## SERVIZI EROGATI

> Informazioni e contributi sull'innovazione, trasferimento tecnologico

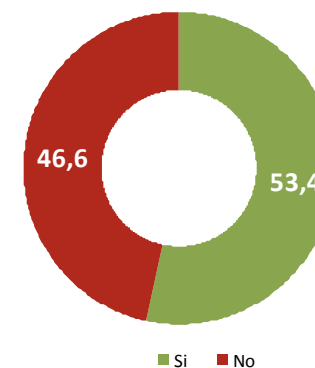
### CONOSCENZA

Base Campione: 900 casi.



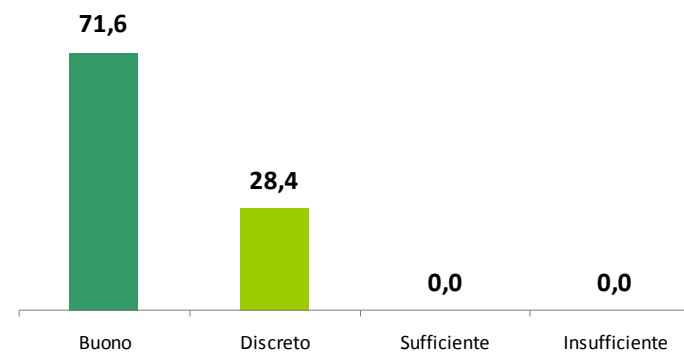
### UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO

Base Campione: 201 casi. Solo conoscitori.



### LIVELLO DI SODDISFAZIONE

Base Campione: 109 casi. Solo utilizzatori.



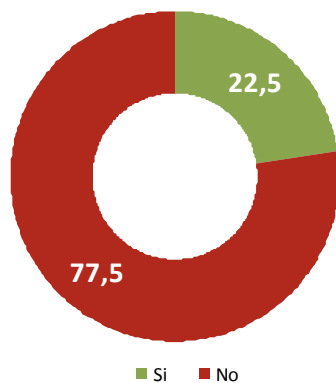


## SERVIZI EROGATI

> Promozione e consulenza specializzata nel commercio estero e nell'internazionalizzazione

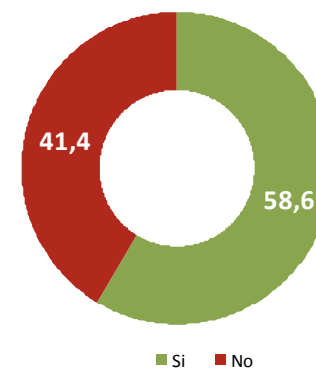
### CONOSCENZA

Base Campione: 900 casi.



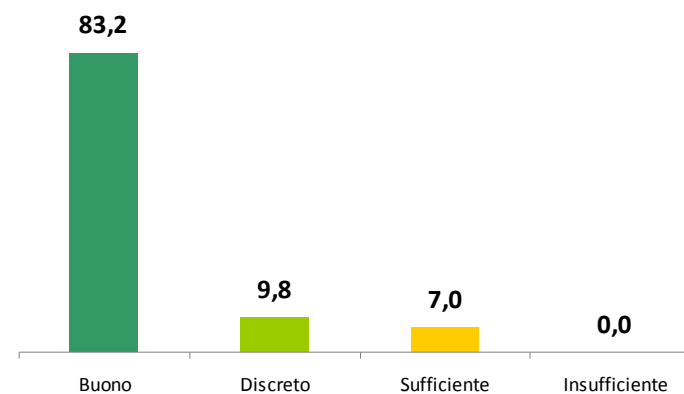
### UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO

Base Campione: 212 casi. Solo conoscitori.



### LIVELLO DI SODDISFAZIONE

Base Campione: 126 casi. Solo utilizzatori.



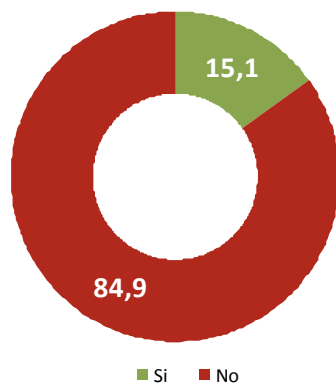


## SERVIZI EROGATI

> Partecipazione a fiere, mostre e missioni

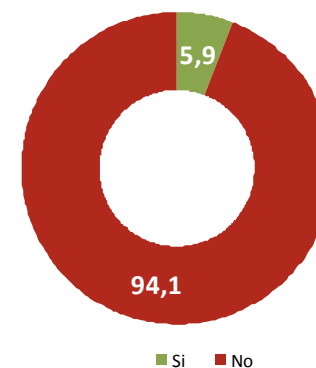
### CONOSCENZA

Base Campione: 900 casi.



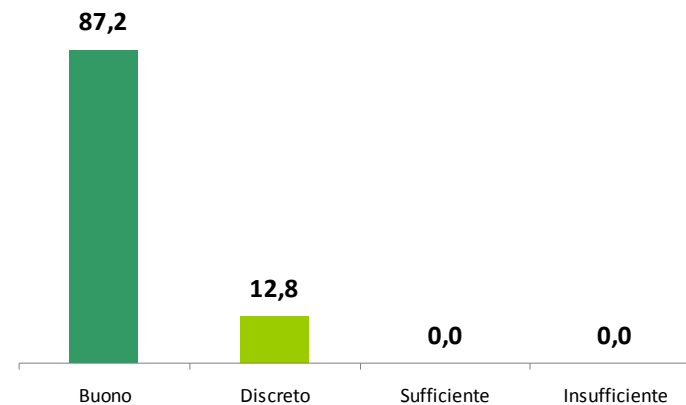
### UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO

Base Campione: 145 casi. Solo conoscitori.



### LIVELLO DI SODDISFAZIONE

Base Campione: 8 casi. Solo utilizzatori.



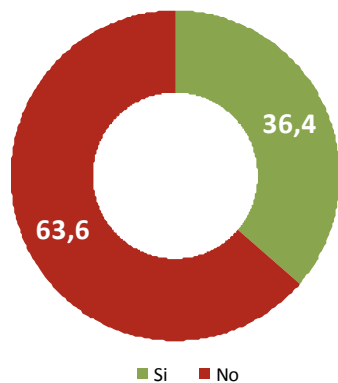


## SERVIZI EROGATI

> Assistenza, promozione e valorizzazione dei prodotti tipici (enogastronomici, marchi di qualità, etc)

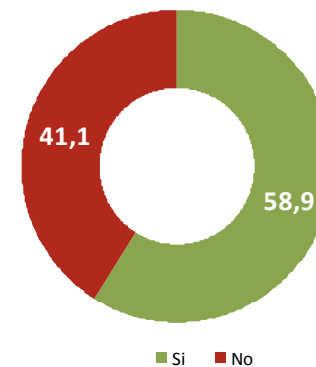
### CONOSCENZA

Base Campione: 900 casi.



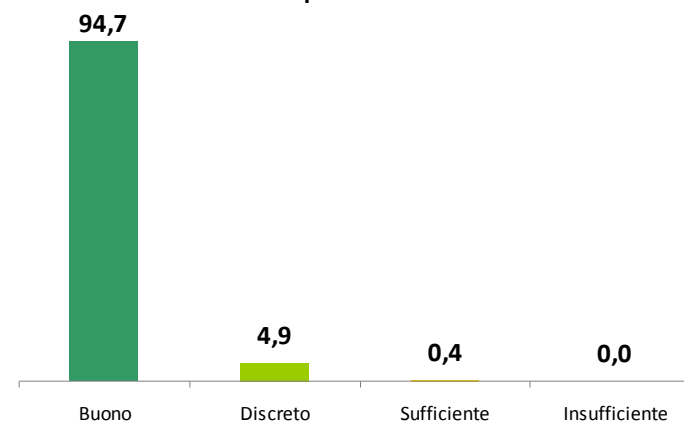
### UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO

Base Campione: 338 casi. Solo conoscitori.



### LIVELLO DI SODDISFAZIONE

Base Campione: 201 casi. Solo utilizzatori.



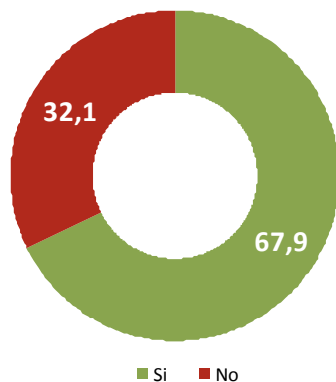


## SERVIZI EROGATI

> Corsi di formazione, seminari e tirocini formativi

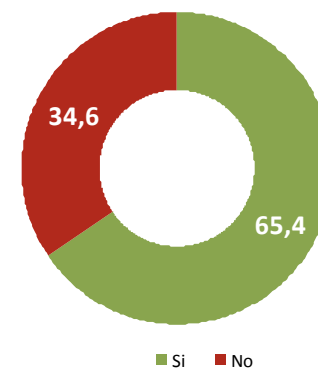
### CONOSCENZA

Base Campione: 900 casi.



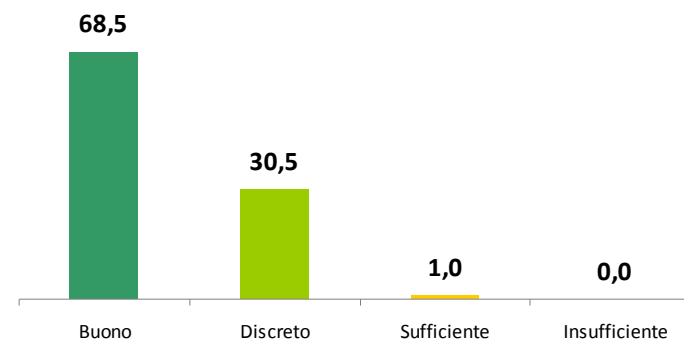
### UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO

Base Campione: 613 casi. Solo conoscitori.



### LIVELLO DI SODDISFAZIONE

Base Campione: 401 casi. Solo utilizzatori.



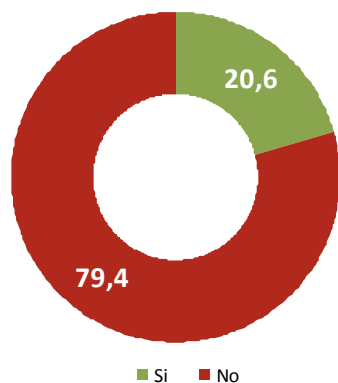


## SERVIZI EROGATI

> Iniziative e progetti per l' imprenditorialità femminile

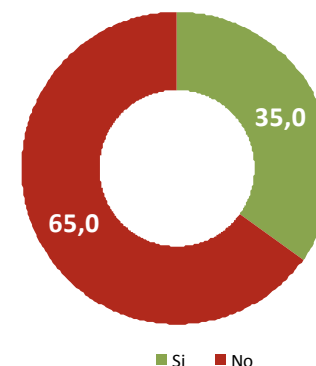
### CONOSCENZA

Base Campione: 900 casi.



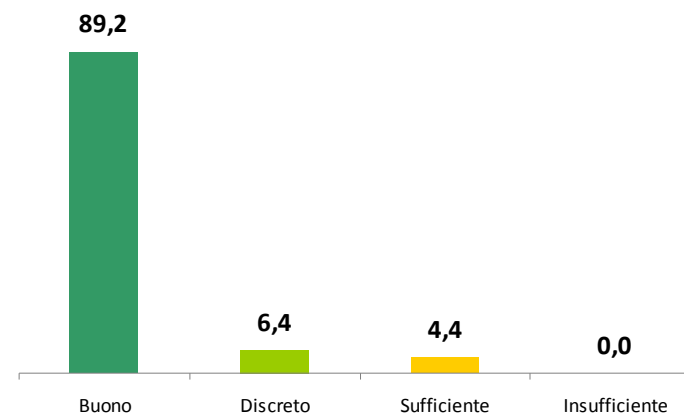
### UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO

Base Campione: 194 casi. Solo conoscitori.



### LIVELLO DI SODDISFAZIONE

Base Campione: 68 casi. Solo utilizzatori.



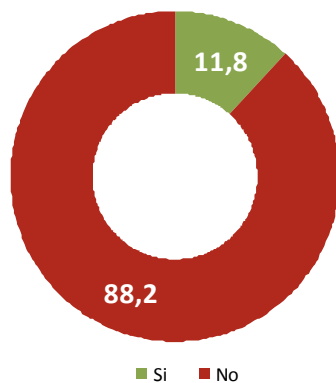


## SERVIZI EROGATI

> Responsabilità sociale d'impresa

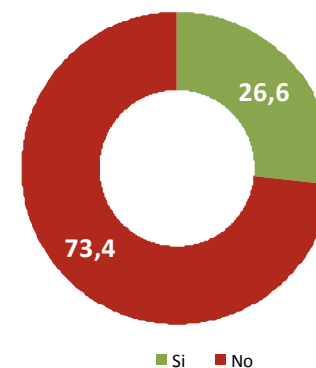
### CONOSCENZA

Base Campione: 900 casi.



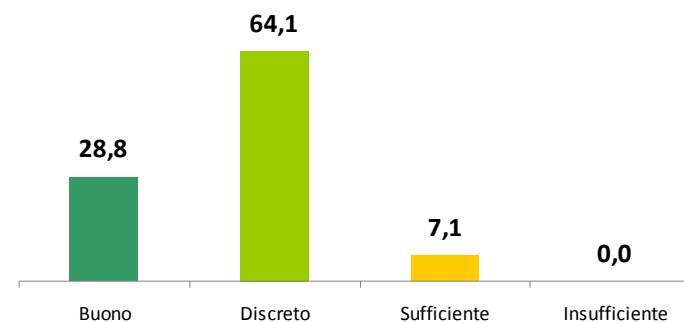
### UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO

Base Campione: 114 casi. Solo conoscitori.



### LIVELLO DI SODDISFAZIONE

Base Campione: 30 casi. Solo utilizzatori.



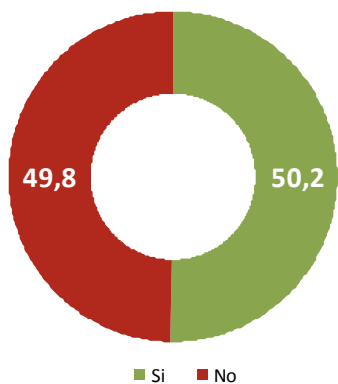


## SERVIZI EROGATI

> Iniziative per favorire l'accesso al credito delle imprese

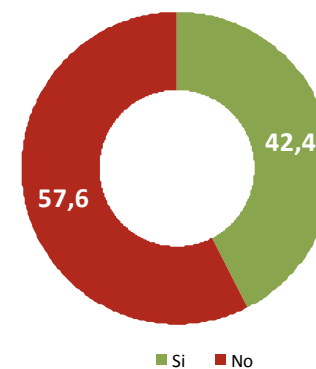
### CONOSCENZA

Base Campione: 900 casi.



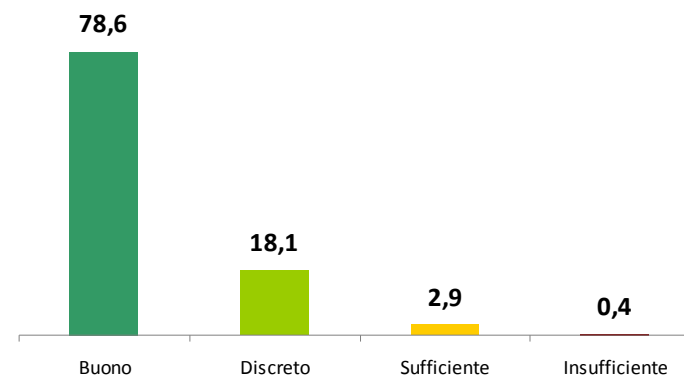
### UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO

Base Campione: 460 casi. Solo conoscitori.



### LIVELLO DI SODDISFAZIONE

Base Campione: 197 casi. Solo utilizzatori.





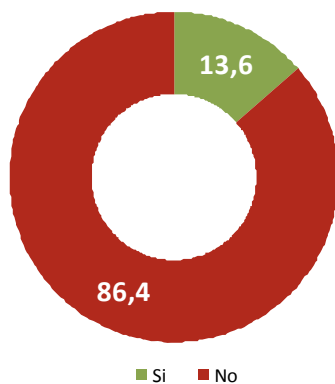


## SERVIZI EROGATI

> Informazioni, promozioni e supporto ai contratti di reti di impresa

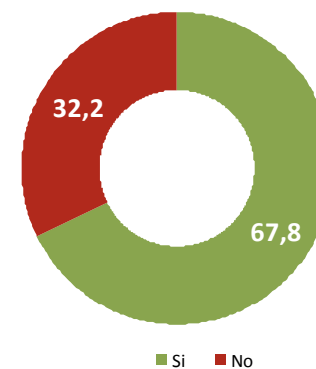
### CONOSCENZA

Base Campione: 900 casi.



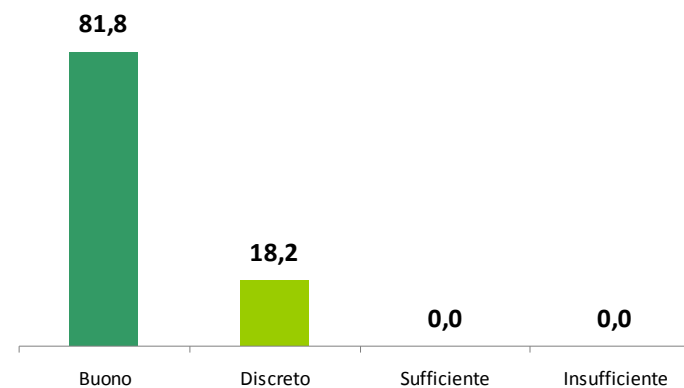
### UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO

Base Campione: 128 casi. Solo conoscitori.



### LIVELLO DI SODDISFAZIONE

Base Campione: 85 casi. Solo utilizzatori.

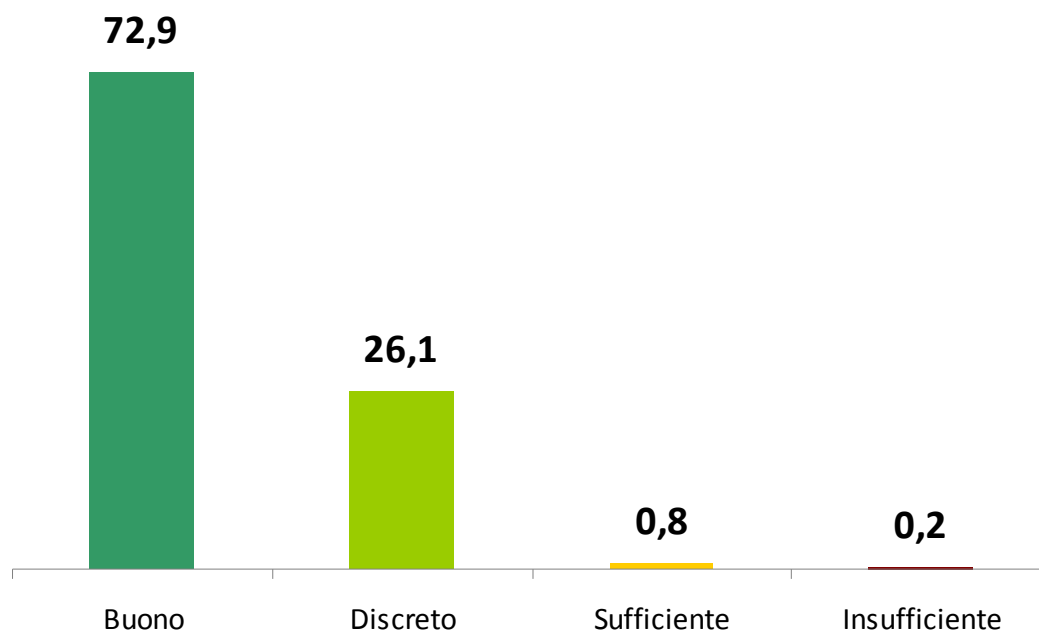




## SERVIZI EROGATI

> Giudizio generale sui servizi di supporto offerti dalla Camera di commercio

*“In generale, quale giudizio esprimerebbe sui servizi di supporto alle imprese offerti dalla Camera di commercio?”*



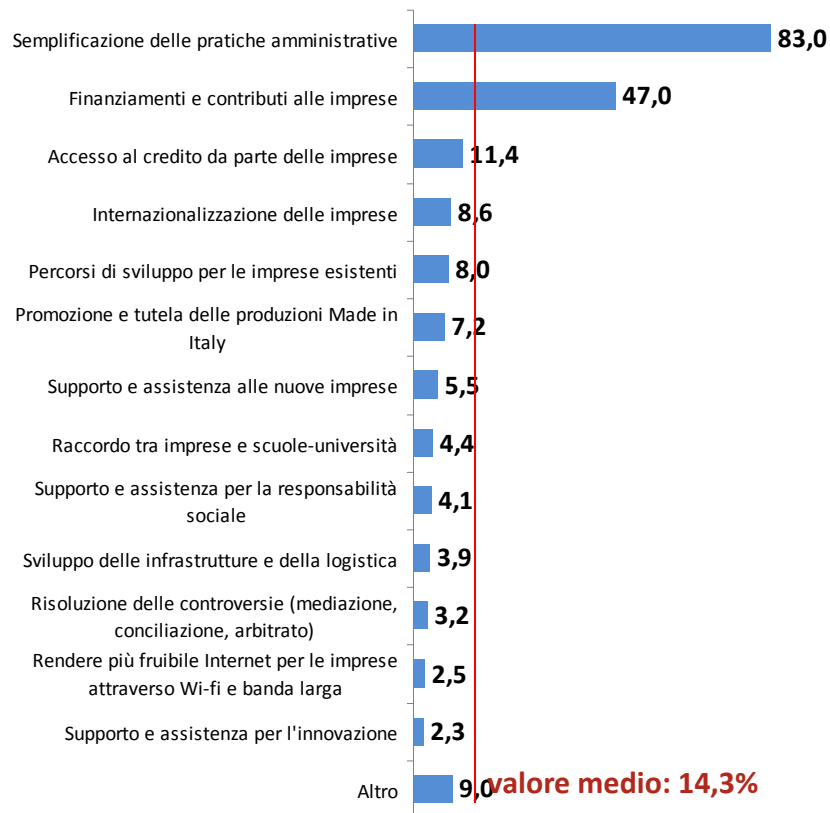
**Base Campione: 461 casi. Solo utilizzatori di almeno due servizi di supporto della Camera di commercio.**



## SERVIZI EROGATI

> Attese delle imprese rispetto all'attività della Camera di commercio

*“Su quali, tra le seguenti tematiche, ritiene che la Camera di commercio debba impegnarsi maggiormente per il futuro?”*



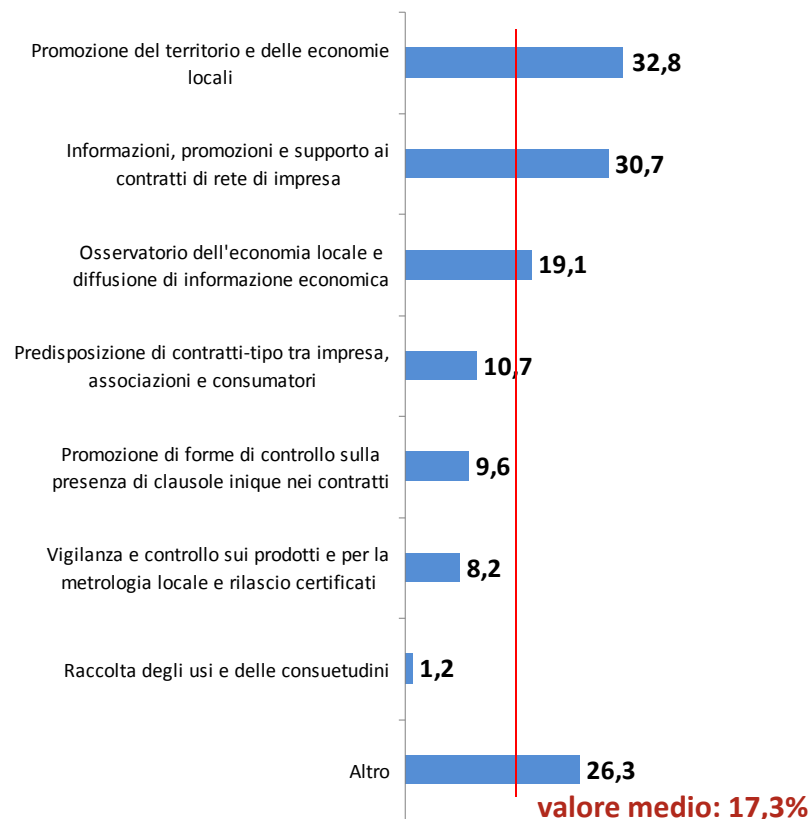
**Base Campione: 900 casi.**



## SERVIZI EROGATI

> Attese delle imprese rispetto all'attività della Camera di commercio

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



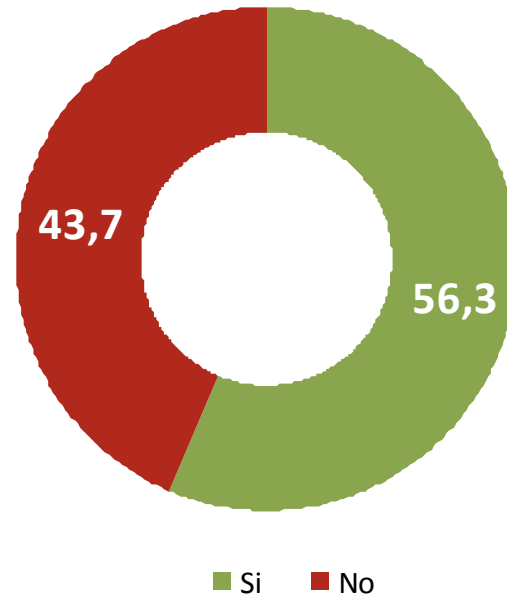
**Base Campione: 900 casi.**



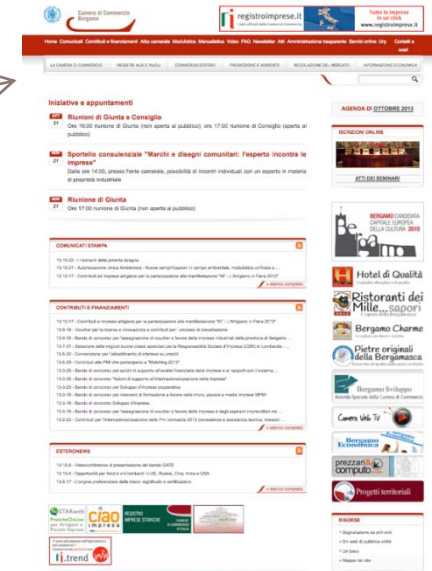
## SERVIZI EROGATI

> Utilizzo del sito Internet della Camera di commercio

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



Base Campione: 900 casi.



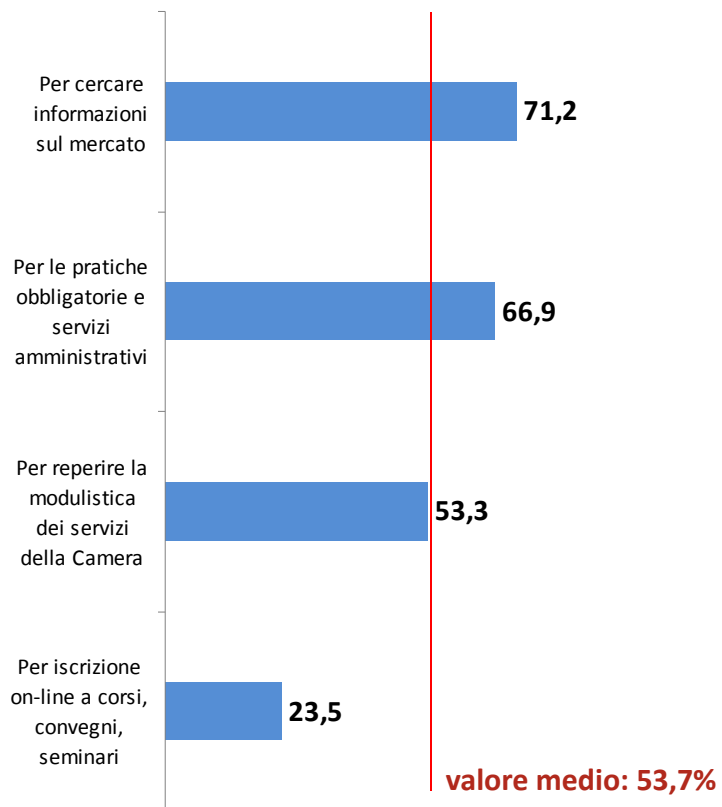
<http://www.bg.camcom.gov.it/>



## SERVIZI EROGATI

> Utilizzo del sito Internet della Camera di commercio

*“Per quali ragioni ha utilizzato il sito Internet della Camera di commercio?”*



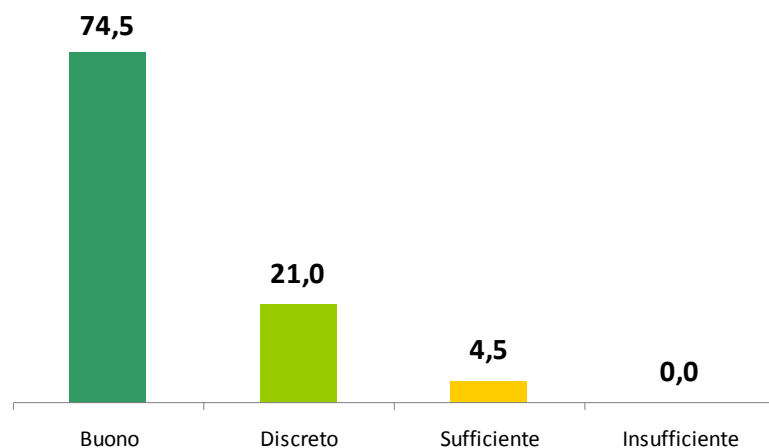
**Base Campione: 509 casi. Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di commercio.**



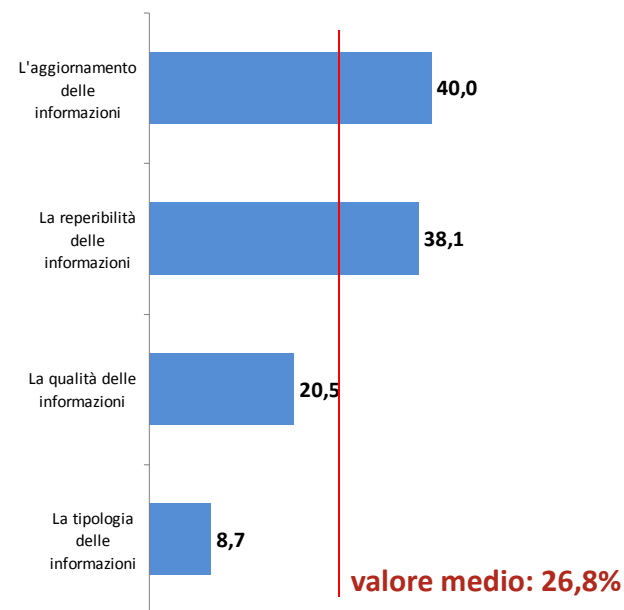
## SERVIZI EROGATI

> Il sito Internet della Camera: livello di soddisfazione e aspetti di miglioramento

*“Utilizzo del sito per le pratiche obbligatorie e servizi amministrativi, qual è il suo livello di soddisfazione?”*



*“E secondo lei cosa potrebbe essere migliorato?”*



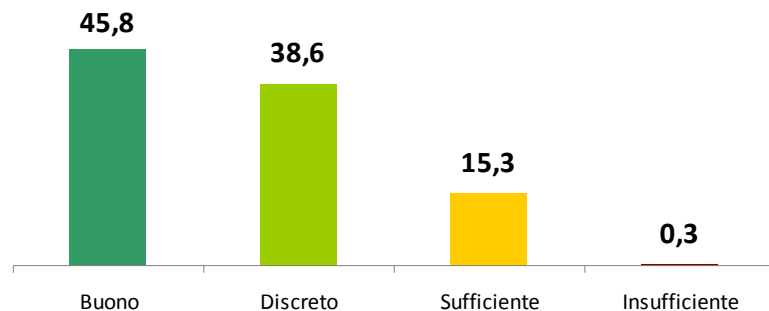
**Base Campione: 340 casi. Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di commercio per le pratiche obbligatorie.**



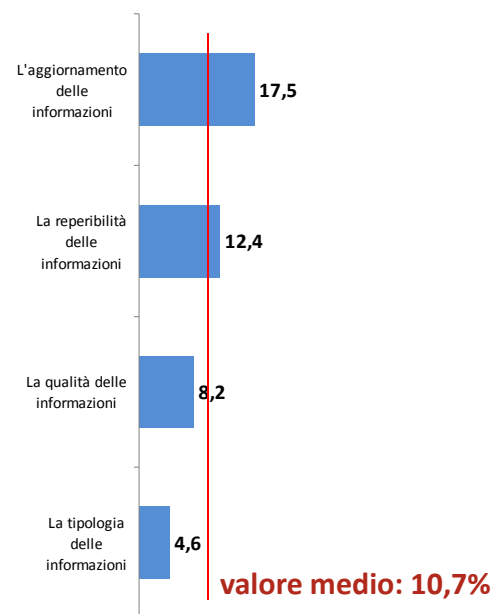
## SERVIZI EROGATI

> Il sito Internet della Camera: livello di soddisfazione e aspetti di miglioramento

*“Utilizzo del sito per cercare informazioni sul mercato, qual è il suo livello di soddisfazione?”*



*“E secondo lei cosa potrebbe essere migliorato?”*



**Base Campione: 358 casi. Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di commercio per le informazioni sul mercato.**

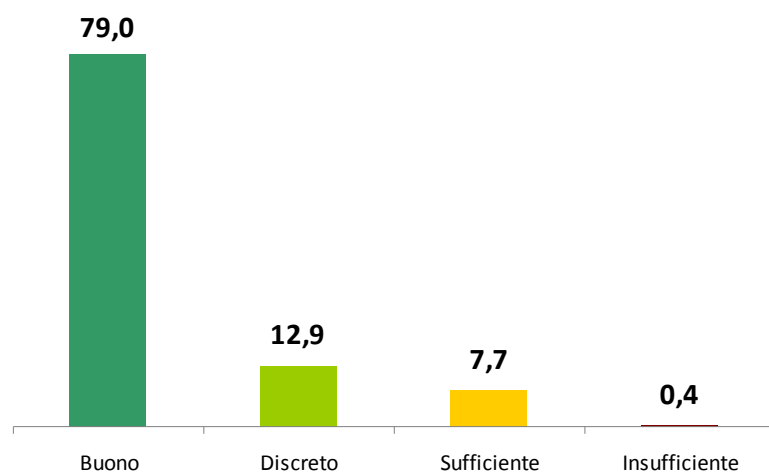




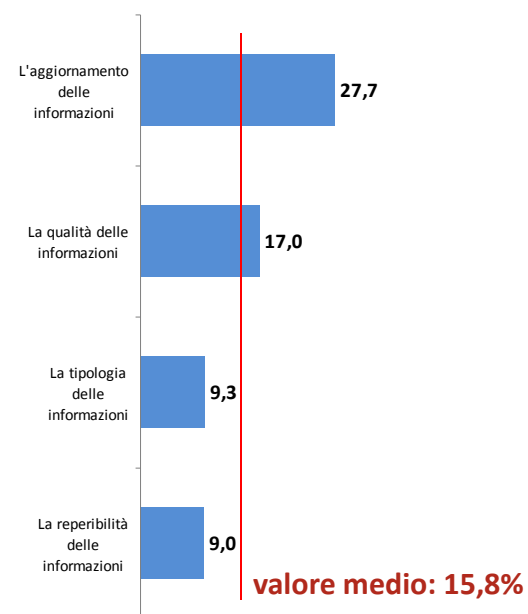
## SERVIZI EROGATI

> Il sito Internet della Camera: livello di soddisfazione e aspetti di miglioramento

*“Utilizzo del sito per reperire la modulistica dei servizi della Camera, qual è il suo livello di soddisfazione?”*



*“E secondo lei cosa potrebbe essere migliorato?”*



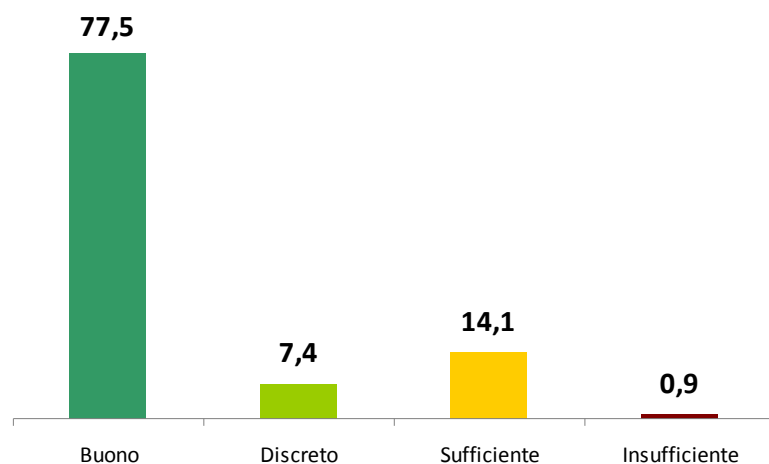
**Base Campione: 271 casi. Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di commercio per la modulistica.**



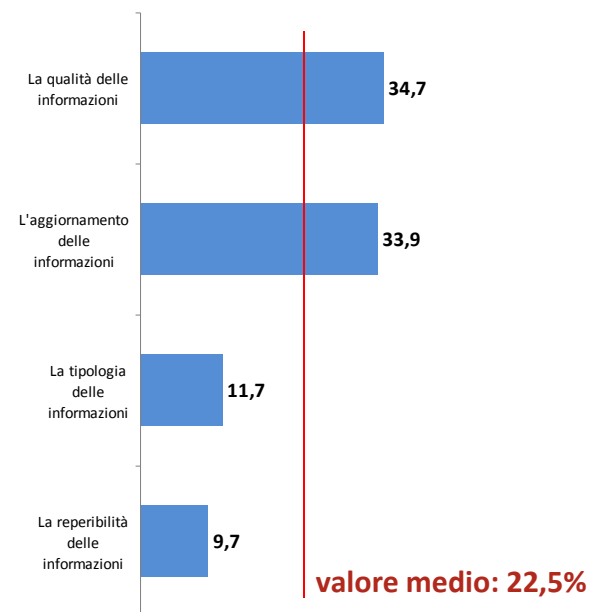
## SERVIZI EROGATI

> Il sito Internet della Camera: livello di soddisfazione e aspetti di miglioramento

*“Utilizzo del sito per iscrizione on-line a corsi, convegni, seminari, qual è il suo livello di soddisfazione?”*



*“E secondo lei cosa potrebbe essere migliorato?”*



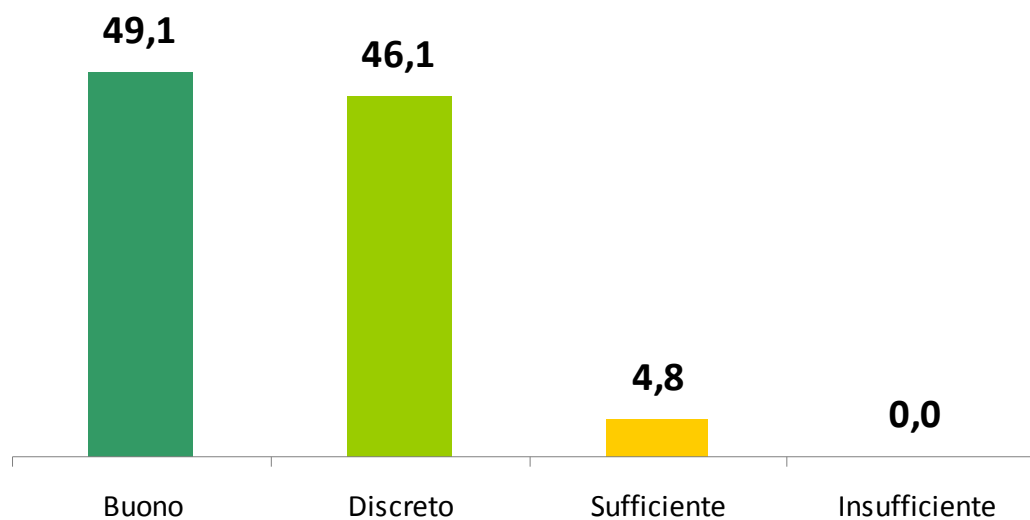
**Base Campione: 121 casi. Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di commercio per le iscrizioni on-line.**



## SERVIZI EROGATI

> Utilizzo del sito Internet della Camera di commercio

*“In generale, come valuta il sito web camerale?”*



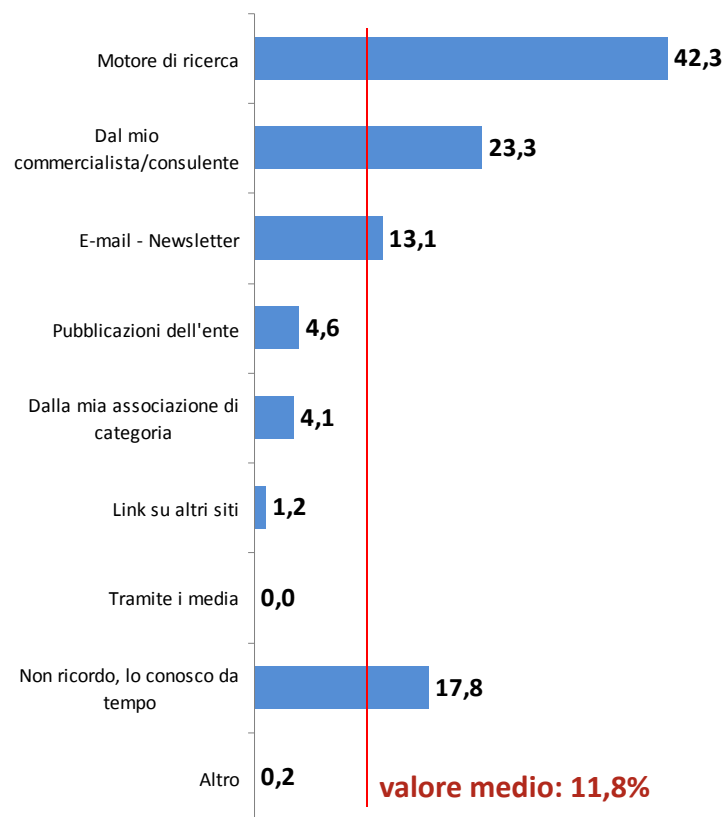
**Base Campione: 509 casi. Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di commercio.**



## SERVIZI EROGATI

> Utilizzo del sito Internet della Camera di commercio

*“Com'è venuto a conoscenza del sito Internet della Camera di commercio?”*



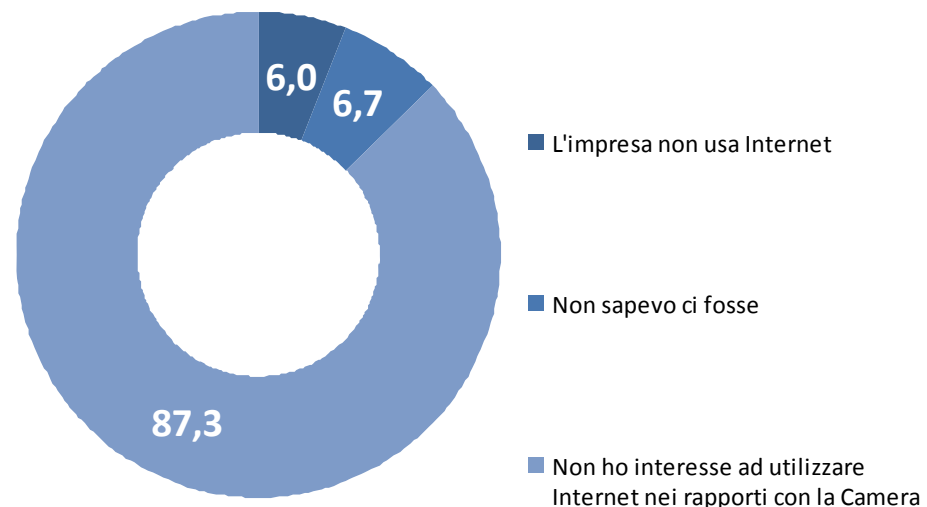
**Base Campione: 509 casi. Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di commercio.**



## SERVIZI EROGATI

> Il sito Internet della Camera: i motivi del mancato utilizzo

*“Se no perché?”*



**Base Campione: 391 casi. Solo coloro che non hanno utilizzato il sito della Camera di commercio.**



# MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO



## I RISULTATI PRINCIPALI SUL TEMA “FUNZIONAMENTO”

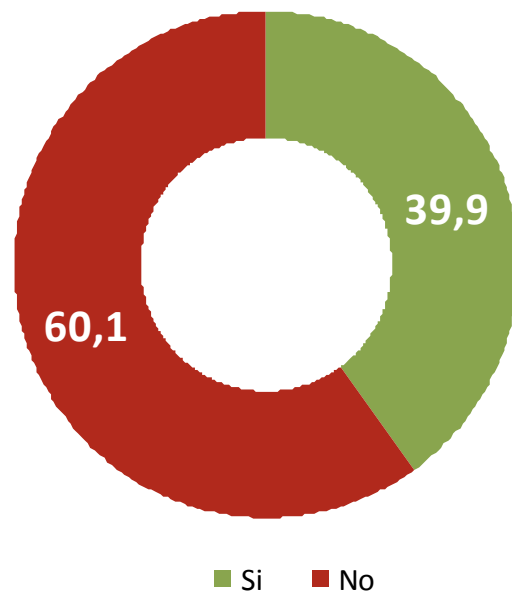
- ↘ Il **39,9%** degli intervistati ha dichiarato di essersi recato personalmente presso la Camera di commercio; altissima è la percentuale delle imprese che considera gli uffici della Camera come "facilmente raggiungibili", il **96,7%**.
- ↘ Il **52,8%** del campione ritiene pienamente soddisfacenti i tempi di attesa agli uffici o sportelli camerali; in generale, il **90,3%** degli intervistati giudica "buono o discreto" il personale per il servizio allo sportello.
- ↘ La soddisfazione per la modulistica è risultata essere più che discreta, in quanto sia dal punto di vista della reperibilità sia della comprensibilità le imprese tendono ad assegnare un punteggio maggiore della sufficienza (**97,5%** e **87,7%** rispettivamente).
- ↘ Il servizio del centralino/call center è stato utilizzato dal **32%** dei conoscitori che per il **68,1%** lo hanno giudicato come un servizio "buono". Il servizio URP è conosciuto dal **23,2%** degli intervistati.
- ↘ **Nove imprese su dieci** ritengono "buono o discreto" il funzionamento della Camera di commercio e l' **88%** degli intervistati farebbe nuovamente ricorso ai servizi e alle iniziative camerali.



## MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Sedi maggiormente frequentate

*“Si è recato personalmente negli uffici della Camera di commercio negli ultimi 12 mesi?”*



**Base Campione: 900 casi.**

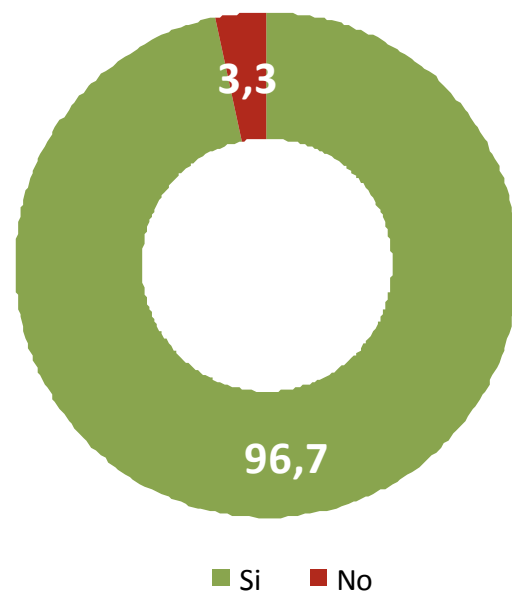




## MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Raggiungibilità degli uffici della Camera di commercio

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



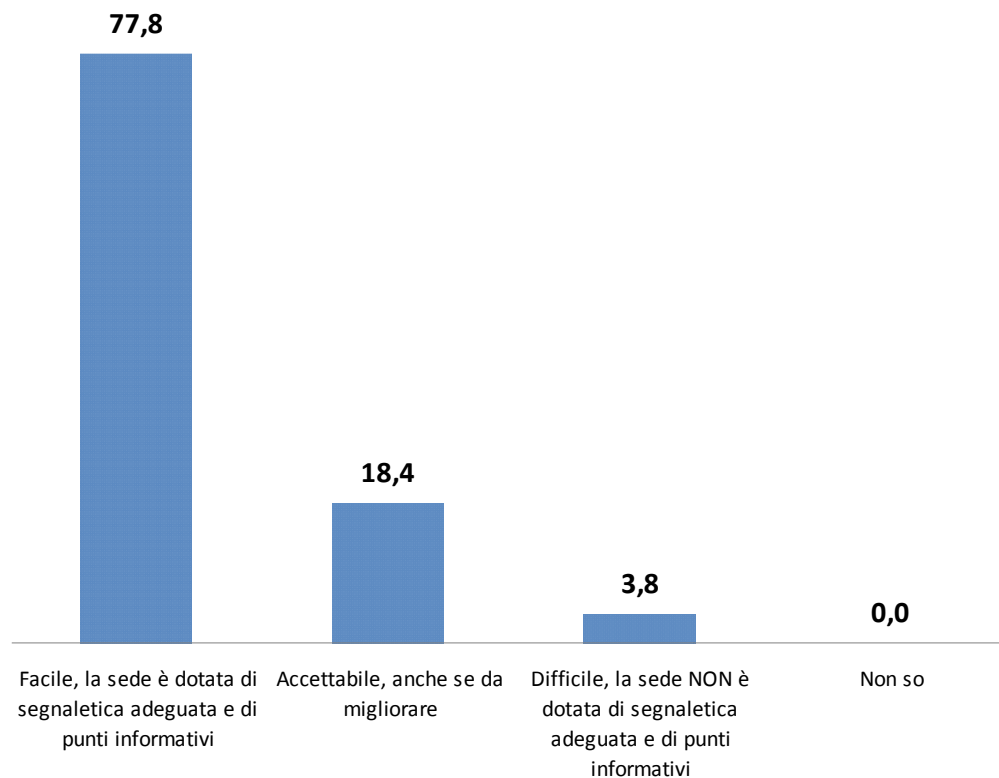
**Base Campione: 359 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente negli ultimi 12 mesi presso gli uffici della Camera di commercio.**



## MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Adeguatezza dell'accesso ai servizi della Camera di commercio

*“Come considera l'accesso ai servizi quando si reca direttamente in Camera di commercio?”*



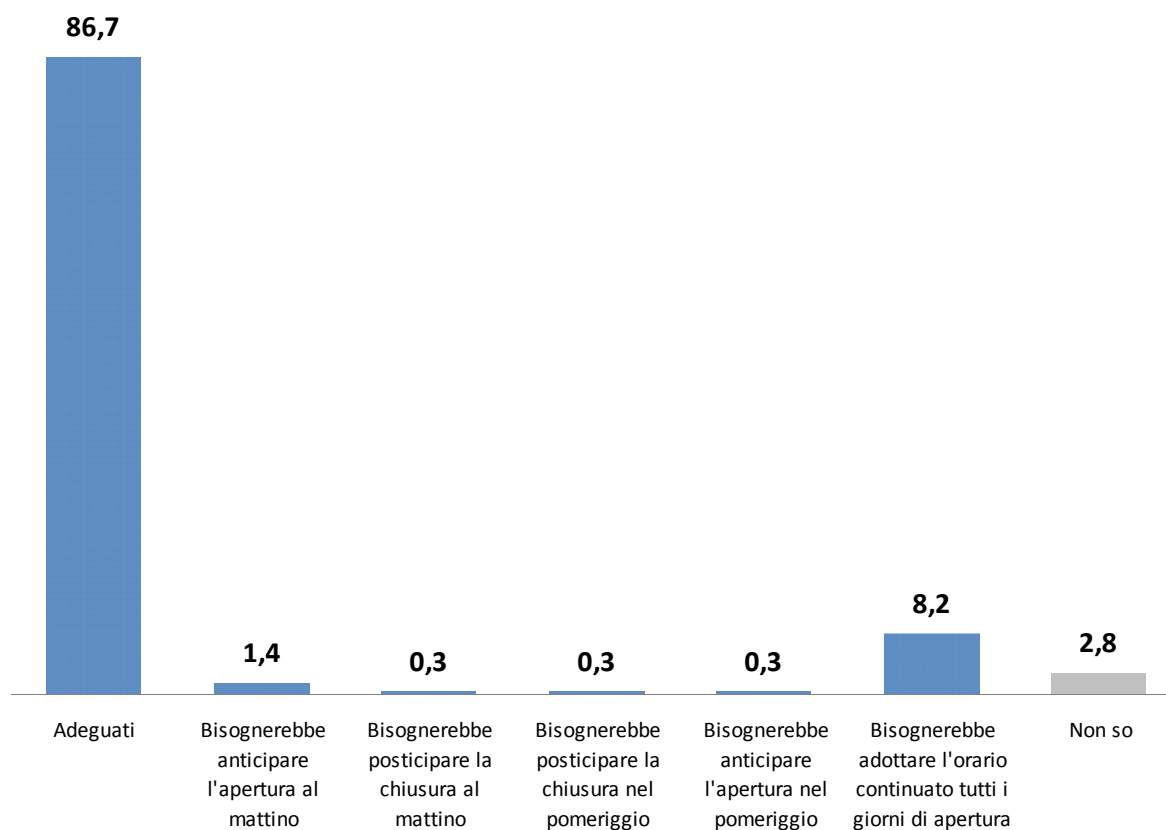
**Base Campione: 359 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente negli ultimi 12 mesi presso gli uffici della Camera di commercio.**



## MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Adeguatezza degli orari di apertura al pubblico

*“Ritiene che gli orari di apertura al pubblico siano ...”*



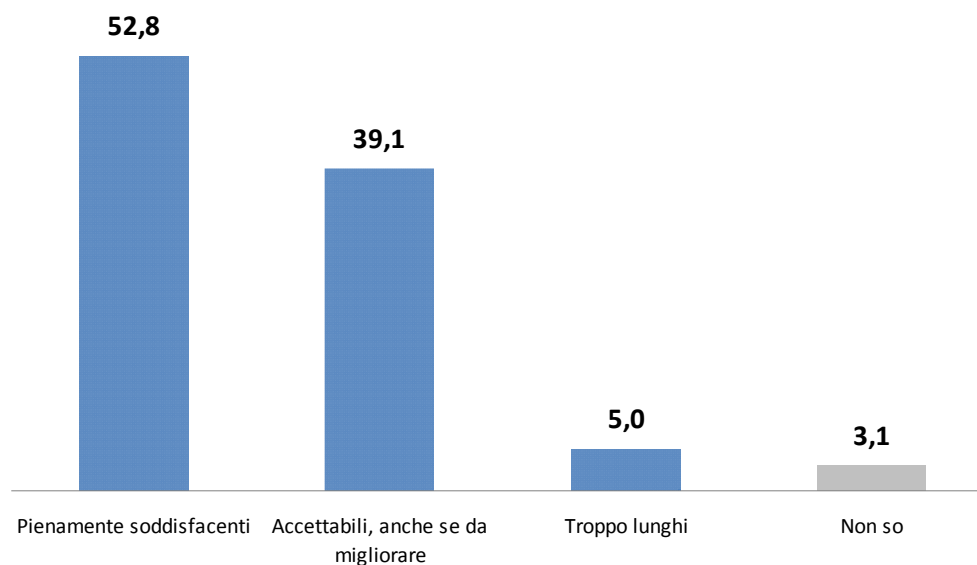
**Base Campione: 359 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente negli ultimi 12 mesi presso gli uffici della Camera di commercio.**



## MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Tempi di attesa agli uffici o agli sportelli

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



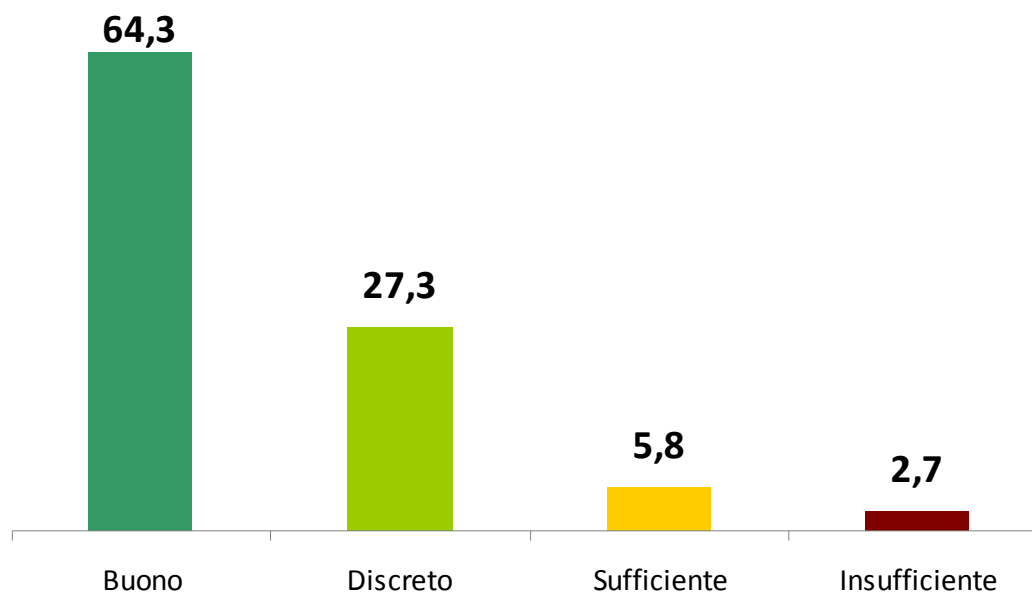
**Base Campione: 359 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente negli ultimi 12 mesi presso gli uffici della Camera di commercio.**



## MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> La cortesia verso l'utente

*“Come giudica il personale della Camera di commercio relativamente a ... la cortesia e il rispetto verso l'utente”*



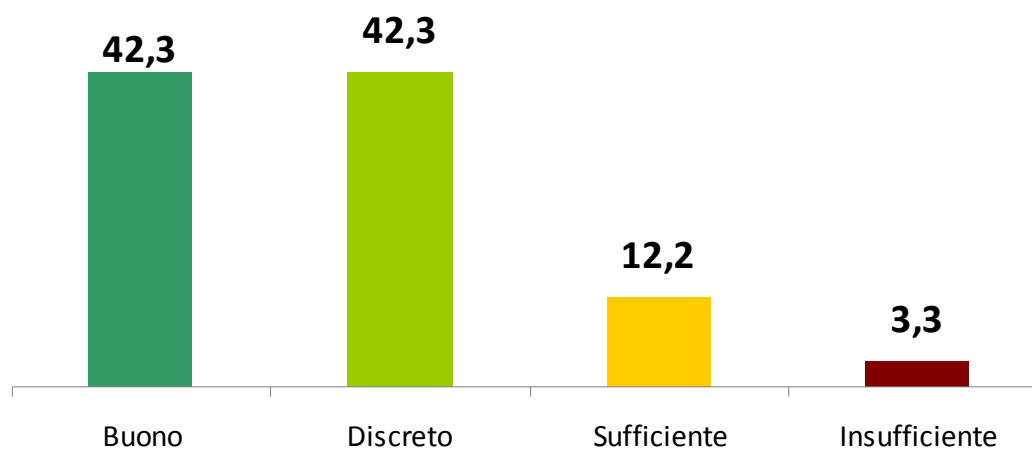
**Base Campione: 359 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente negli ultimi 12 mesi presso gli uffici della Camera di commercio.**



## MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> La chiarezza delle informazioni

*“Come giudica il personale della Camera di commercio relativamente a...  
la chiarezza delle informazioni fornite all’utente”*



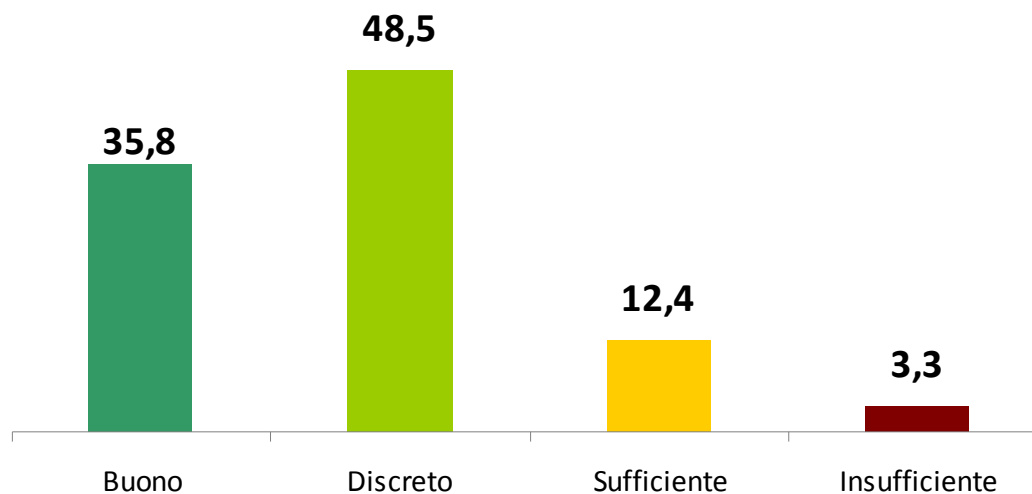
**Base Campione: 359 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente negli ultimi 12 mesi presso gli uffici della Camera di commercio.**



## MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> La risoluzione di problemi

*“Come giudica il personale della Camera di commercio relativamente a...  
la risoluzione dei problemi che ostacolano l'avanzamento delle pratiche”*



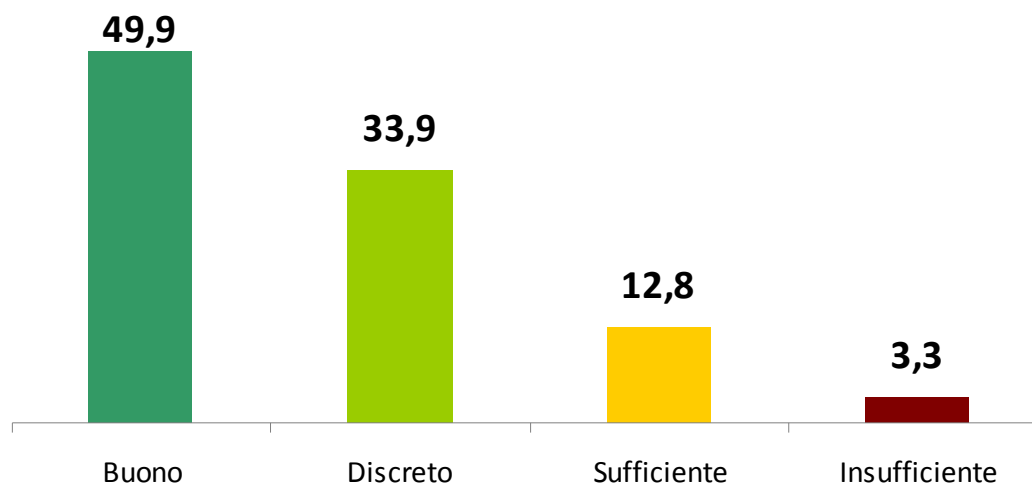
**Base Campione: 359 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente negli ultimi 12 mesi presso gli uffici della Camera di commercio.**



## MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> I tempi di svolgimento delle pratiche

*“Come giudica il personale della Camera di commercio relativamente a... i tempi di svolgimento delle pratiche”*



**Base Campione: 359 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente negli ultimi 12 mesi presso gli uffici della Camera di commercio.**

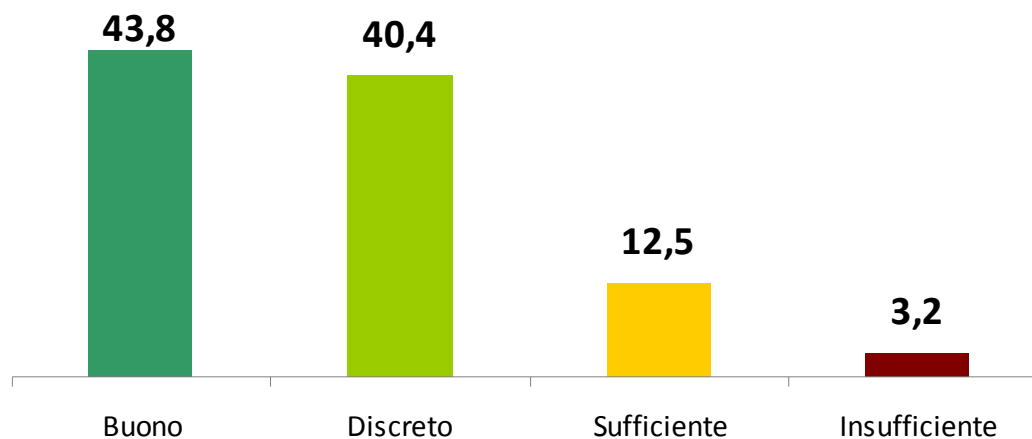




## MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> La preparazione tecnica

*“Come giudica il personale della Camera di commercio relativamente a...  
la preparazione tecnica”*



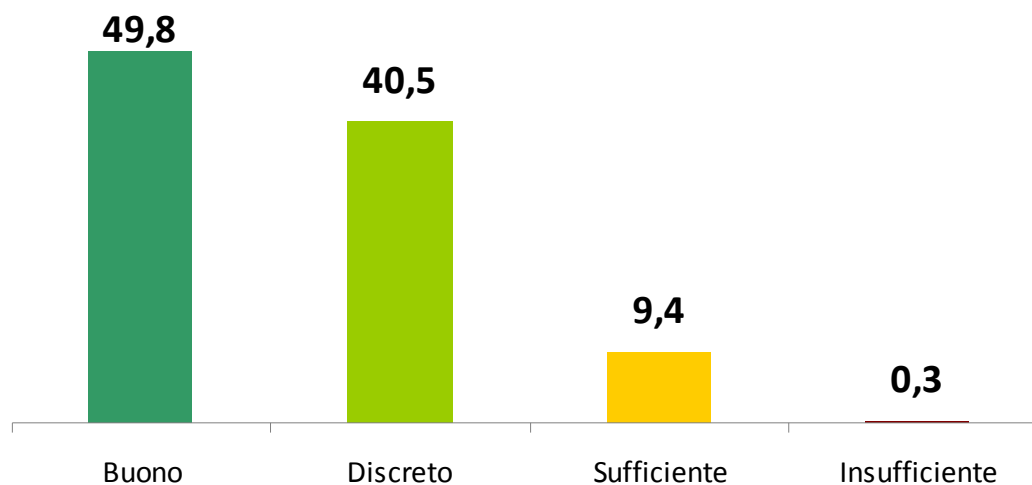
**Base Campione: 359 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente negli ultimi 12 mesi presso gli uffici della Camera di commercio.**



## MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Il servizio allo sportello

*“In generale come giudica il personale della Camera di commercio per il servizio allo sportello?”*



**Base Campione: 359 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente negli ultimi 12 mesi presso gli uffici della Camera di commercio.**



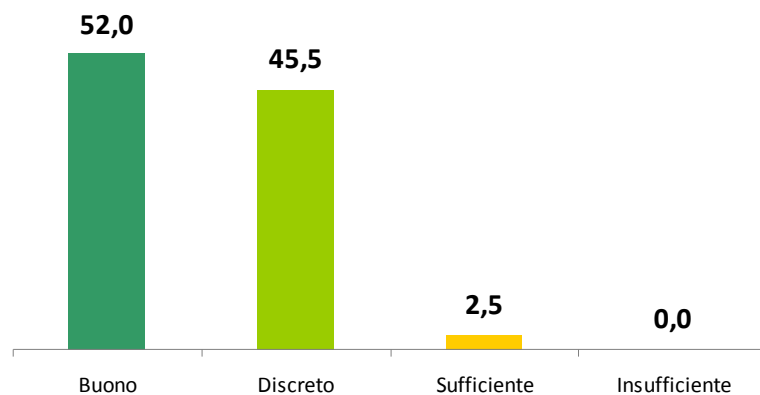
## SERVIZI EROGATI

> Modulistica

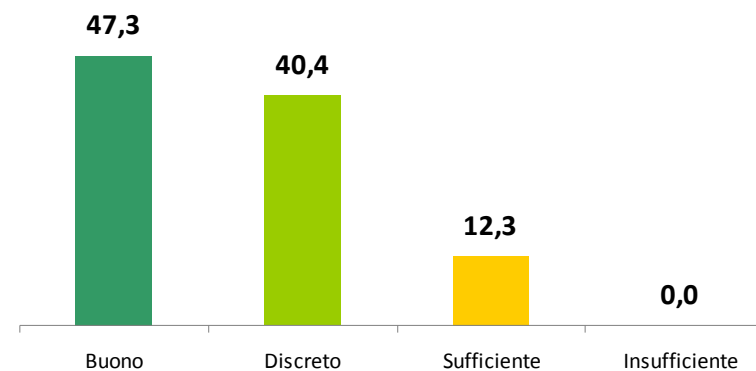
*“Come valuta la modulistica della Camera di commercio in termini di reperibilità?”*

*“e ... comprensibilità?”*

### LIVELLO DI REPERIBILITA'



### LIVELLO DI COMPRESIBILITA'



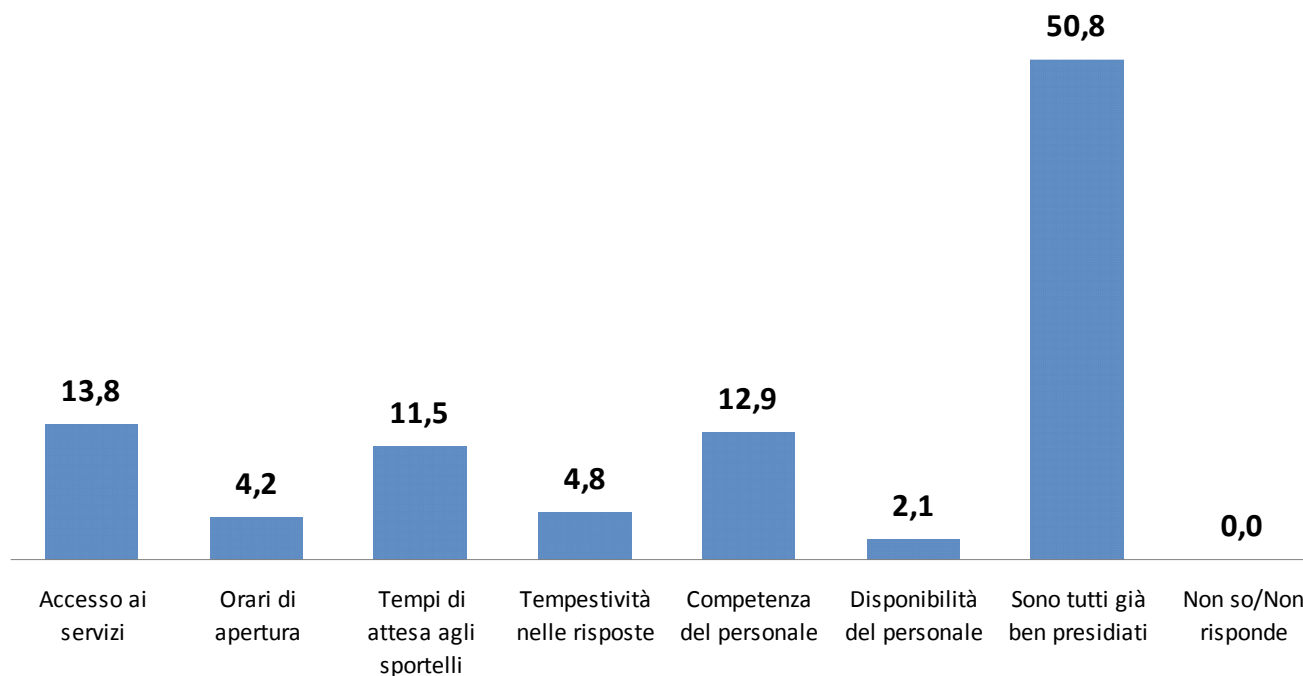
**Base Campione: 359 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente negli ultimi 12 mesi presso gli uffici della Camera di commercio.**



## MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Le aree di miglioramento considerate prioritarie da parte delle imprese

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



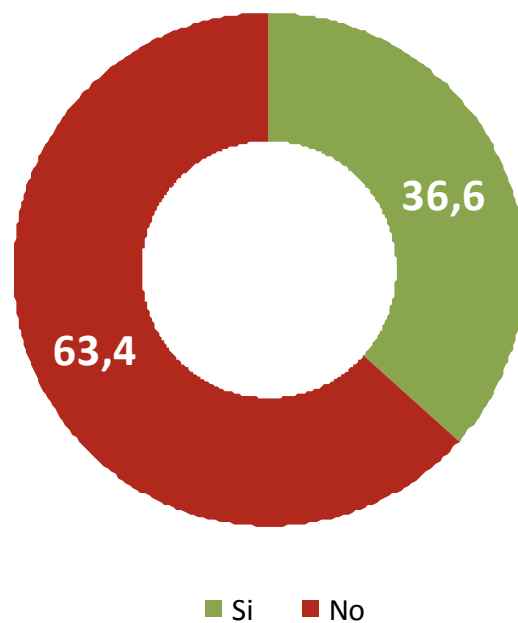
**Base Campione: 359 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente negli ultimi 12 mesi presso gli uffici della Camera di commercio.**



## MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Il centralino/call center della Camera di commercio

*“Conosce il servizio di centralino/call center della Camera di commercio?”*



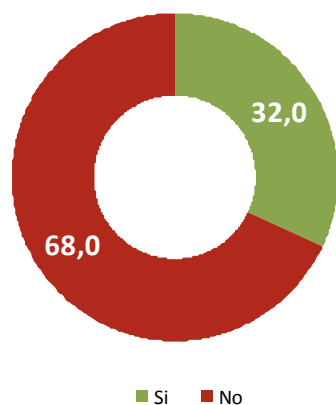
**Base Campione: 359 casi.**



## MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

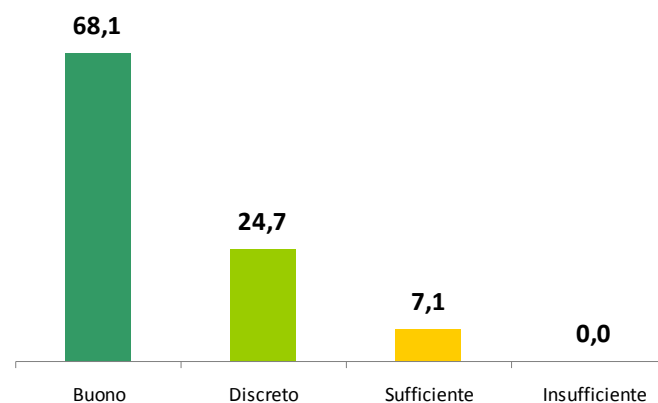
> Utilizzo del centralino/call center della Camera di commercio

*“Ha utilizzato il servizio di centralino/call center nell’ultimo anno?”*



Base Campione: 132 casi. Solo conoscitori.

*“e.....quanto ne è rimasto soddisfatto?”*



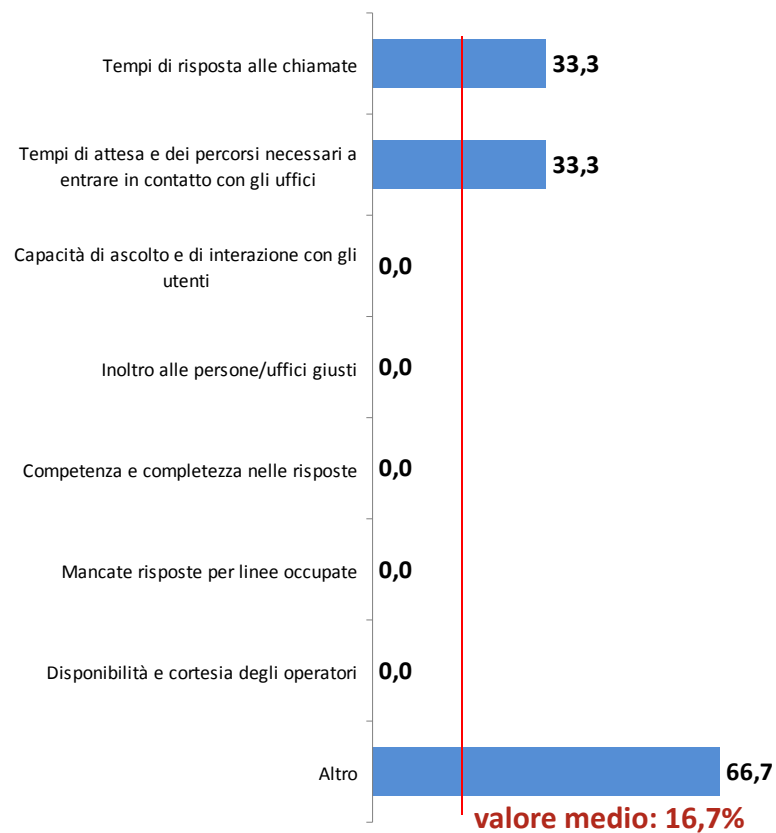
Base Campione: 42 casi. Solo utilizzatori.



## MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Aspetti da migliorare servizio centralino/call center

*“In quali aspetti va migliorato il centralino/call center?”*



**Base Campione: 3 casi. Utilizzatori che hanno risposto “sufficiente” o “insufficiente”.**

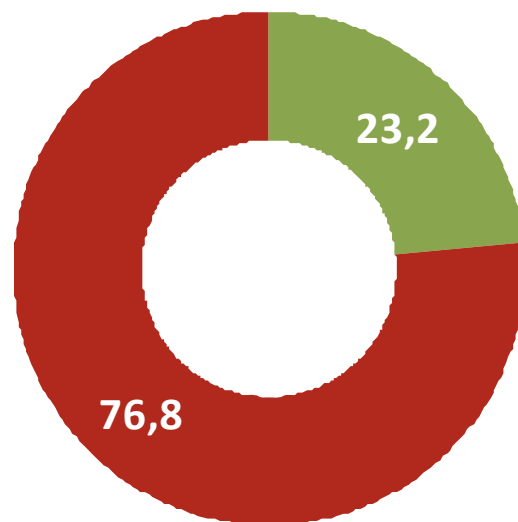




## MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> L' Ufficio relazioni con il pubblico (URP)

*“Conosce l'Ufficio relazioni con il pubblico?”*



■ Si ■ No

**Base Campione: 359 casi.**

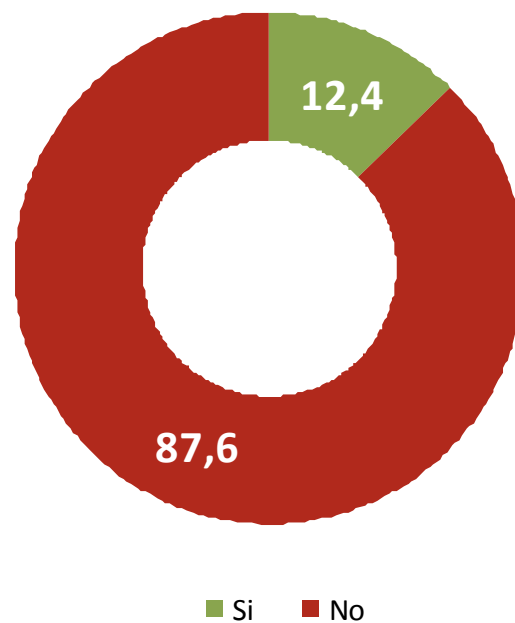




## MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> L' Ufficio relazioni con il pubblico (URP)

*“Nell'ultimo anno ha contattato l'Ufficio relazioni con il pubblico?”*



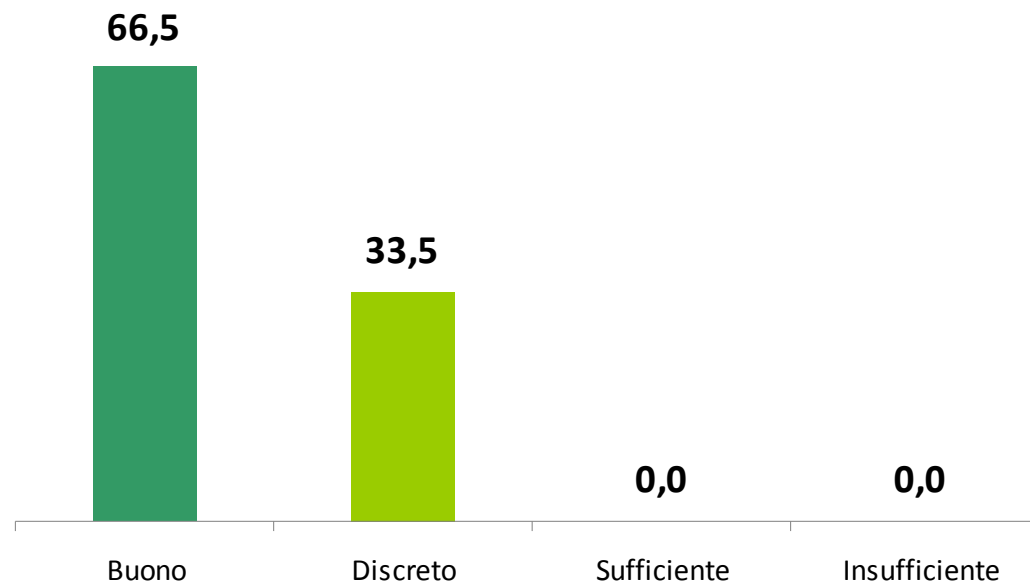
**Base Campione: 82 casi. Solo conoscitori.**



## MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> L' Ufficio relazioni con il pubblico (URP)

*“Qual è il suo livello di soddisfazione in riferimento all'Ufficio relazioni con il pubblico?”*



Base Campione: 9 casi. Solo coloro che hanno contattato l'URP nel corso dell'ultimo anno.

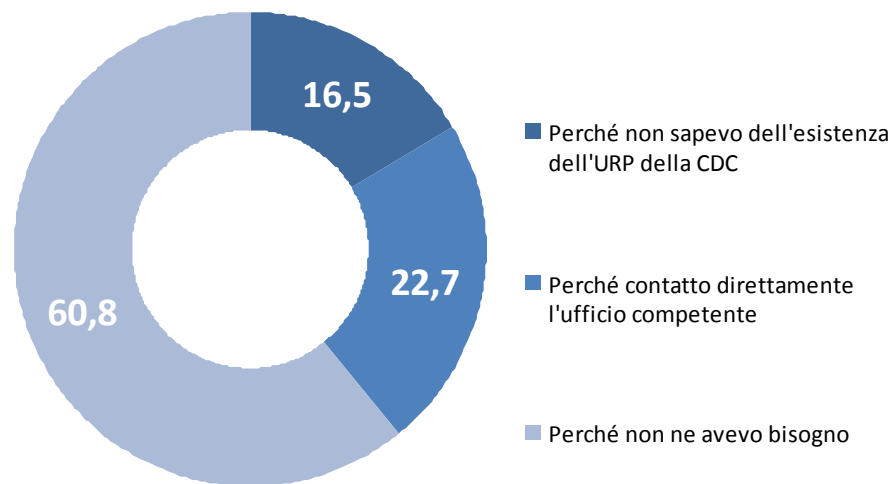




## MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> L'Ufficio relazioni con il pubblico (URP)

*“Se ha risposto di NON conoscere l'URP, per quale motivo non lo conosce?”*



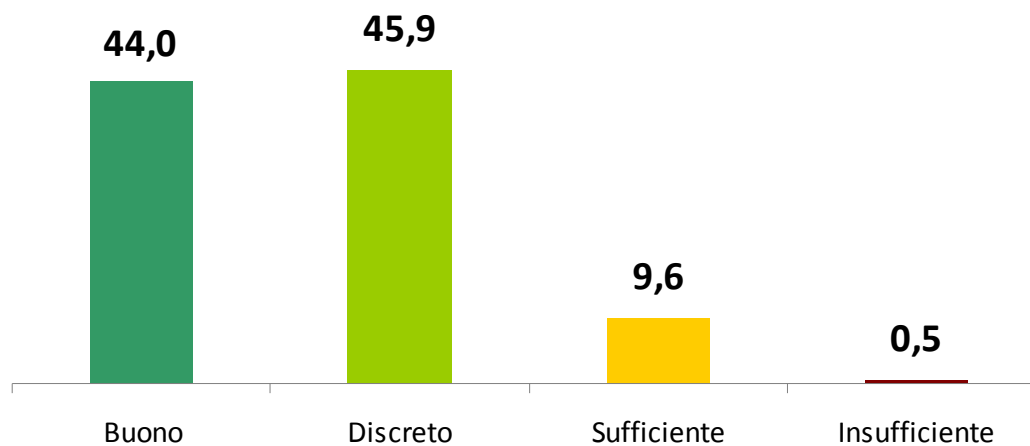
**Base Campione: 277 casi. Solo coloro che non hanno contattato l'URP nel corso dell'ultimo anno.**



## MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Funzionamento generale della Camera di commercio

*“Considerando l’insieme dei servizi erogati nelle diverse modalità, quale giudizio esprimerebbe sul funzionamento della Camera di commercio?”*



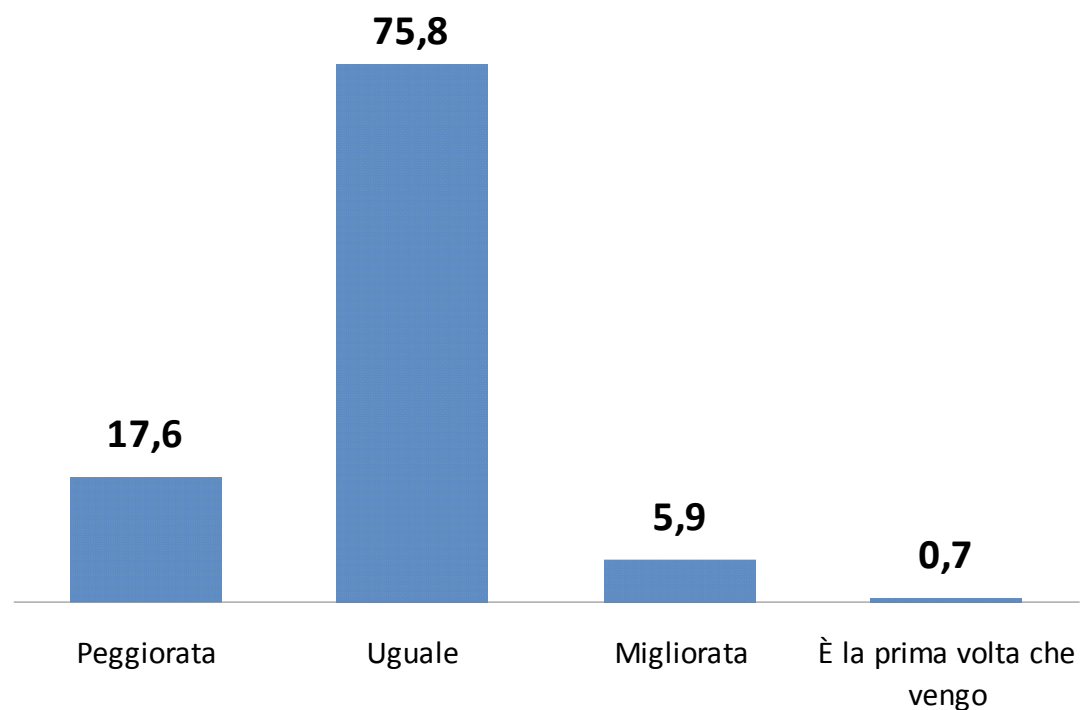
**Base Campione: 900 casi.**



## MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Qualità della prestazione offerta dalla Camera di commercio

*“Se ha già utilizzato negli ultimi 12 mesi i servizi della Camera di commercio, ritiene che la qualità della prestazione offerta sia...”*



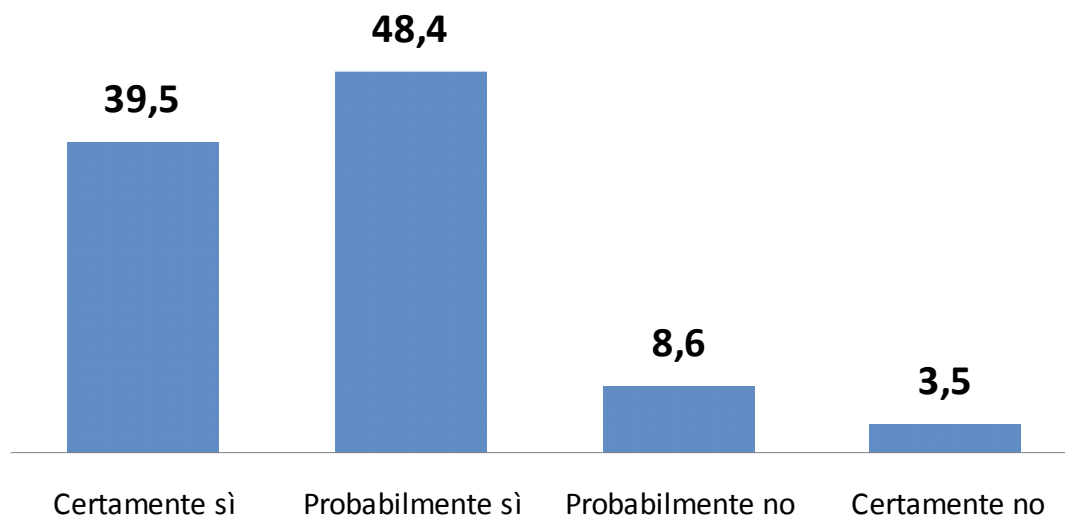
Base Campione: 900 casi.



## MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Partecipazione alle iniziative della Camera di commercio

*“Farebbe nuovamente ricorso ai servizi, ove non obbligato per legge, o parteciperebbe alle iniziative della Camera di commercio?”*



**Base Campione: 900 casi.**



## NOTA METODOLOGICA

## 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 registrate della provincia di Bergamo, stratificato per: forma giuridica delle imprese (società di capitali, società di persone, ditte individuali e altre forme), per settori di attività economica (agricoltura e pesca, industria in senso stretto, costruzioni, commercio, servizi) e per classe di addetti (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): 920 casi (920 interviste a buon fine); cadute 1.037 casi (54,7%). Intervallo di confidenza 95% (errore  $\pm 3,3\%$ ).
- ↘ **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: dieci minuti.
- ↘ **Periodo di rilevazione delle interviste:** settembre 2013.
- ↘ **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.