

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

Sintesi dei risultati
anno 2018

Scopo e modalità di effettuazione della rilevazione

La Customer satisfaction consente la misurazione della qualità dei servizi per poter intervenire negli ambiti che necessitano di un **miglioramento dello standard offerto** e per rilevare le concrete esigenze delle imprese nello sviluppo della propria attività.

Inoltre, l'art. 11 del D. 219/2016 di riforma delle Camere di commercio prevede che il Consiglio dell'Ente determini gli indirizzi generali e approvi il programma pluriennale di attività previa consultazione delle imprese, e a questo scopo sono state inserite nel questionario domande, oltre che sul gradimento dei servizi, anche sulla valutazione delle attività programmate dalla Camera, con la possibilità di effettuare delle **proposte operative**, in rapporto alle necessità di sviluppo dell'azienda intervistata.

Dal 5 al 30 novembre 2018 è stato effettuato un invio massivo di un questionario Google a tutte le PEC delle imprese attive della provincia di Padova, comprese le unità locali operative con sede principale in altra provincia.

Il questionario è stato recapitato effettivamente a 75.085 imprese (quindi con PEC attiva) e i questionari ricevuti dalla Camera sono stati 4.597 (6,1%).

Le Imprese

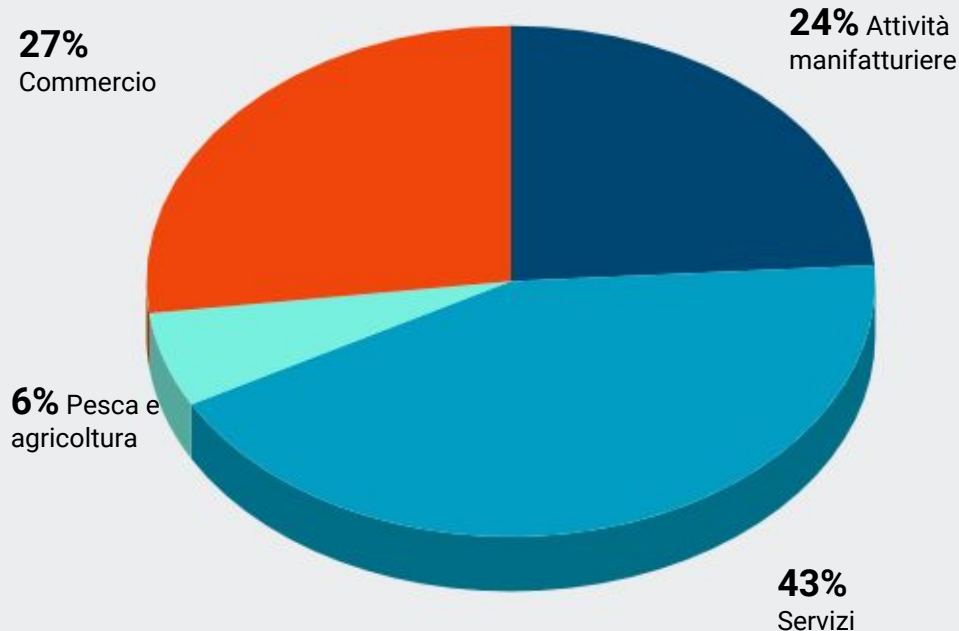
Forma d'impresa

IMPRESA INDIVIDUALE	39%
SOCIETÀ DI PERSONE	23%
SOCIETÀ DI CAPITALI	36%
CONSORZIO COOPERATIVA	2%

N° dipendenti

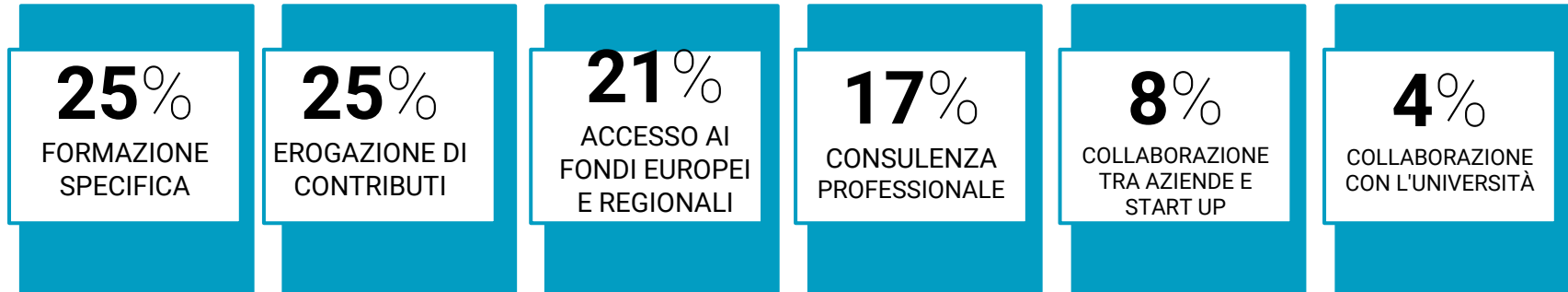
Da 0 a 9	83%
Da 10 a 49	12%
Da 50 a 249	3%
Oltre 250	2%

Settore economico



Innovazione

Quali sono gli strumenti che ritieni possano essere maggiormente utili per sviluppare l'innovazione nella tua impresa?



Le percentuali sono state calcolate tenendo conto della sommatoria delle preferenze espresse (max 3 per intervistato)

Competenze digitali

Quale forma di intervento puoi suggerire alla Camera di commercio di Padova per rafforzare/migliorare le competenze digitali all'interno della tua impresa?

33% **FORMAZIONE**
su temi specifici

21% **INCONTRI**
INDIVIDUALI
con esperti del settore

ASSISTENZA
STRUMENTI
TELEMATICI **30%**

SERVIZIO DI ASSISTENZA
ORIENTAMENTO **16%**

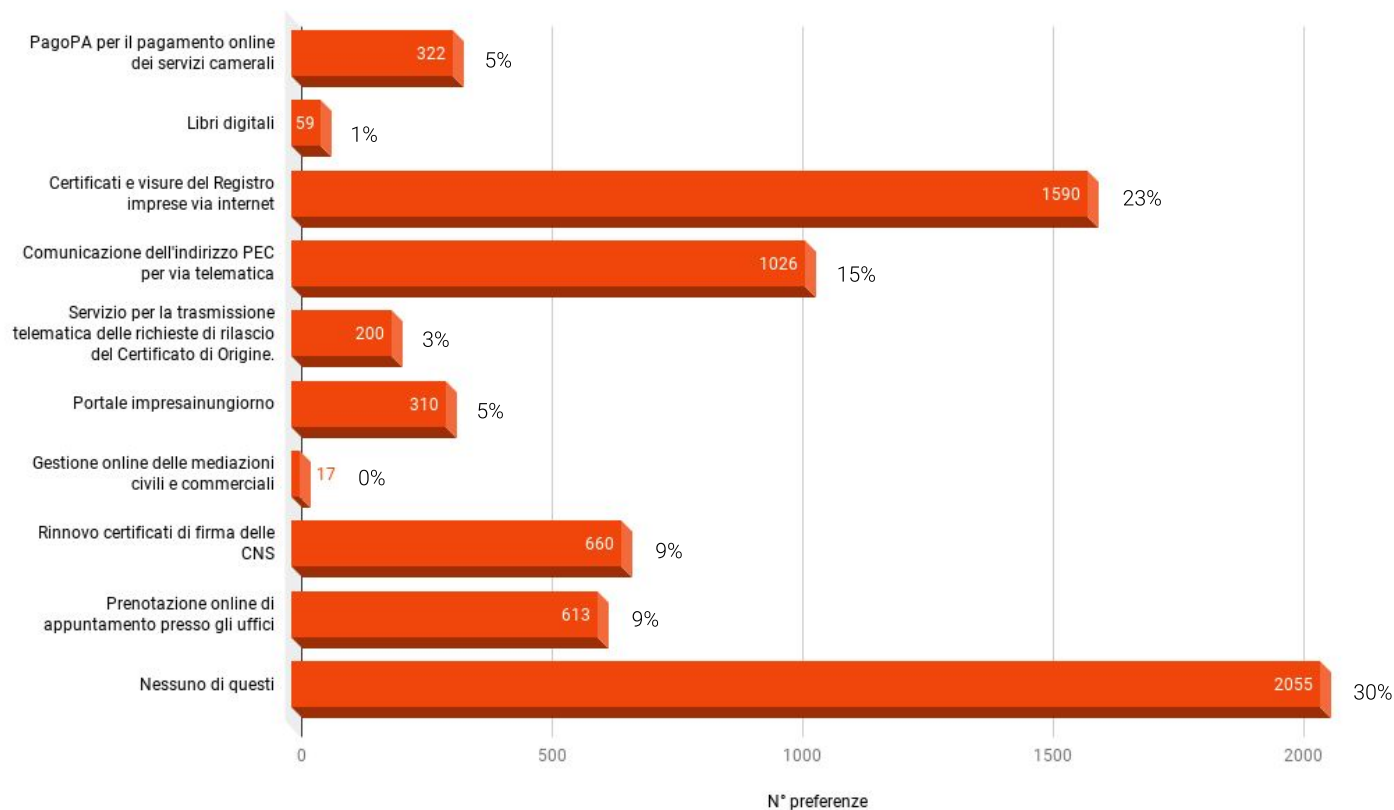
Semplificazione

Su quale dei seguenti servizi erogati dall'Ente auspicheresti una semplificazione nelle procedure di utilizzo?

- 40% Pratiche del Registro Imprese
- 28% Servizi a sostegno dell'impresa
- 14% Visure e certificati, atti e bilanci, elenchi di imprese
- 12% Firma digitale e SPID
- 6% Commercio estero, Promex, Mediazione e arbitrato, Carte tachigrafiche

Strumenti digitali

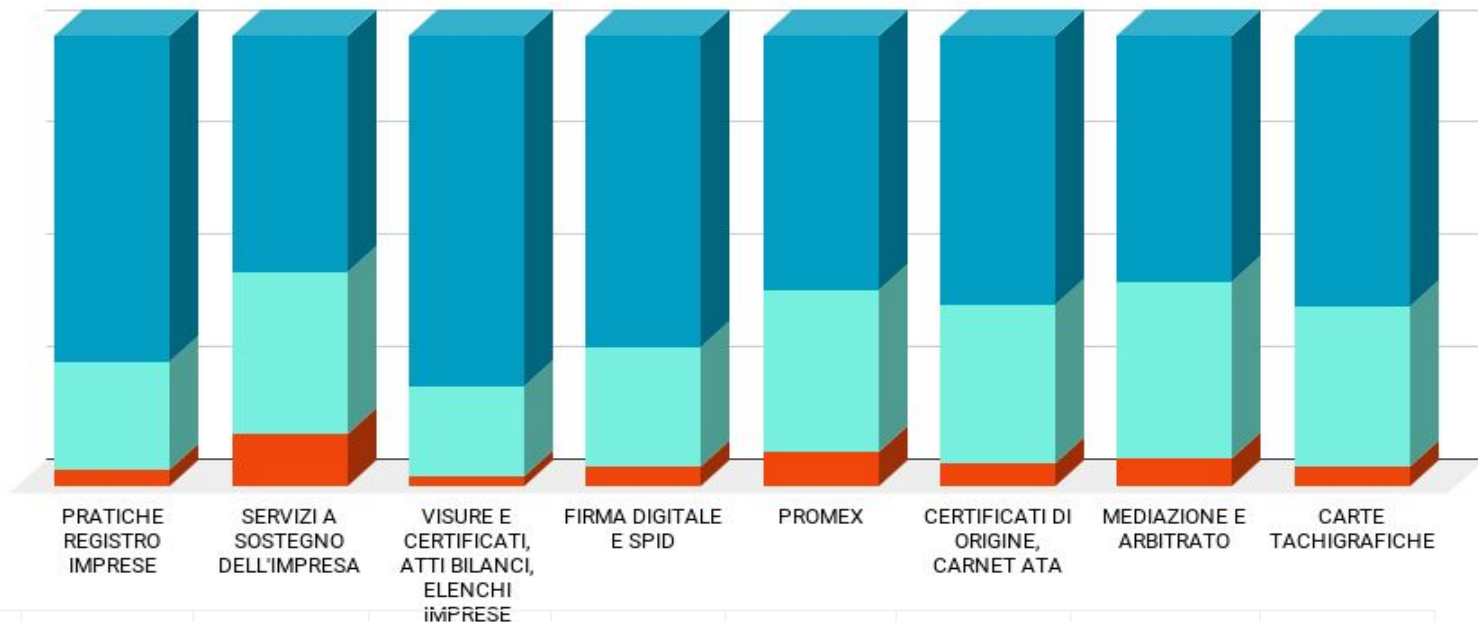
Utilizzi gli strumenti digitali messi a disposizione dalla Camera di commercio di Padova?



Valutazione dei servizi

■ Valutazione ottimo e buono ■ Valutazione sufficiente ■ Valutazione insufficiente

Come valuti i servizi offerti dalla Camera di commercio di Padova?



Ottimo e Buono	72%	52%	78%	69%	57%	60%	55%	60%
Sufficiente	24%	36%	20%	27%	36%	35%	39%	36%
Insufficiente	4%	12%	2%	4%	7%	5%	6%	4%

Il dato è la somma dei giudizi positivi e le percentuali sono state calcolate escludendo le risposte "non utilizzato".

Personale

Nella tua esperienza
dei rapporti con la
Camera di commercio,
ritieni che il personale
sia:

GENTILE DISPONIBILE
PREPARATO
PROFESSIONALMENTE



74%



23%



3%

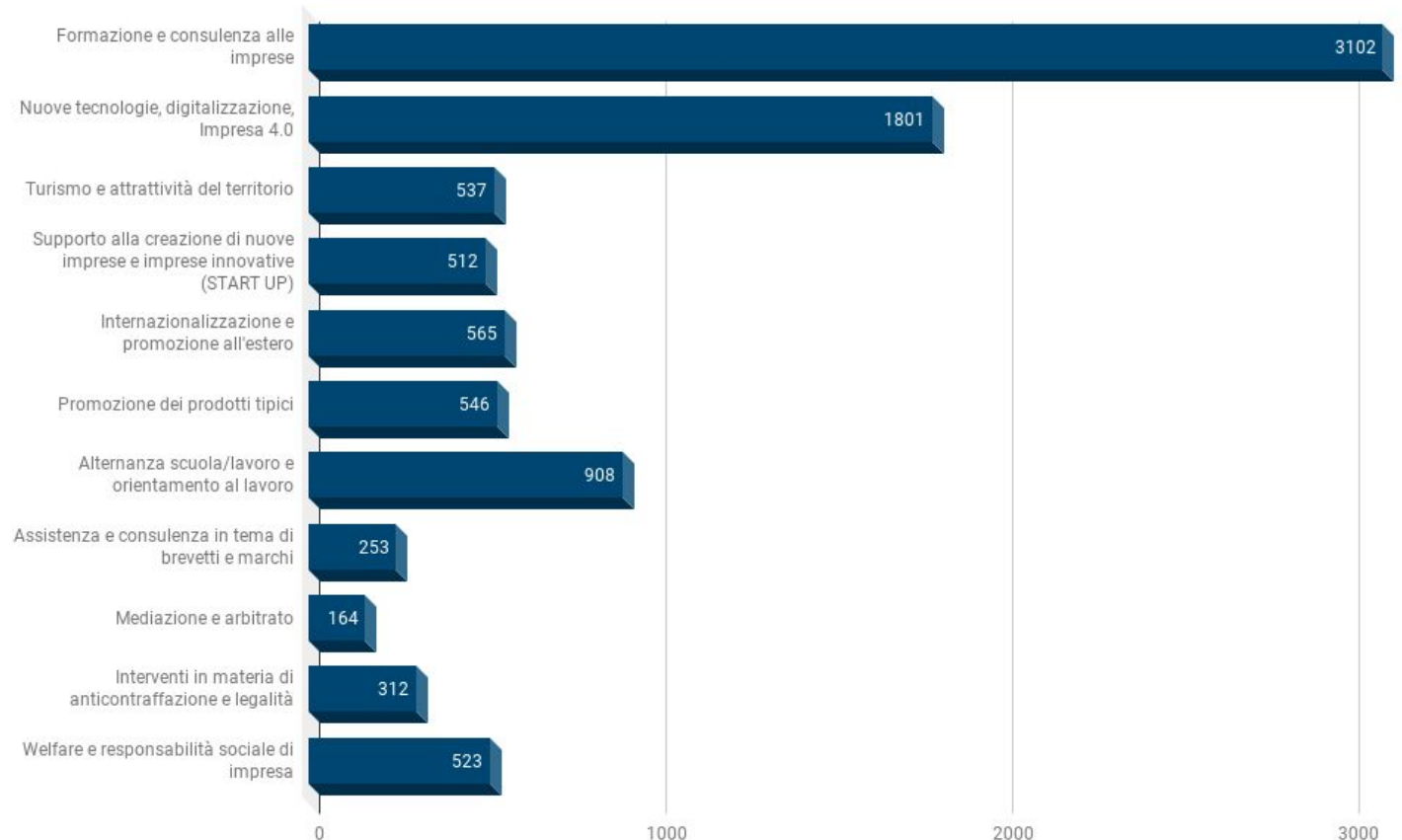
Sedi staccate

Sarebbe utile per la tua attività la presenza di sedi staccate della Camera di commercio nel territorio, oltre alla sede principale?



La programmazione delle attività per il 2019...

La Camera di commercio di Padova ha competenza sulle seguenti funzioni. Quali sarebbe utile sviluppare per favorire l'attività della tua azienda?



Polo dell'innovazione nel quartiere fieristico

Saresti favorevole all'integrazione del quartiere fieristico di Padova con un polo dell'innovazione per una maggiore sinergia tra imprese, start up, Università, ed enti di ricerca?

SI

sono d'accordo, il progetto porterà valore aggiunto alle imprese

57%

NO

non sono d'accordo, l'area deve essere dedicata esclusivamente all'attività fieristica che va anzi potenziata

3%

**NON
SO**

non mi interessa

40%