

INDAGINE
di *Customer Satisfaction*
Anno 2016



Camera di Commercio
Padova



IL CAMPIONE

È stato utilizzato un campionamento ragionato per quote. Il campione è composto da aziende estratte casualmente dal Registro imprese (R.I.) secondo tale metodo, integrato con professionisti, organismi, imprese, utenti, ecc., con i quali la Camera di Commercio ha rapporti. Inoltre sono stati raccolti dei questionari compilati direttamente presso gli uffici della Camera.

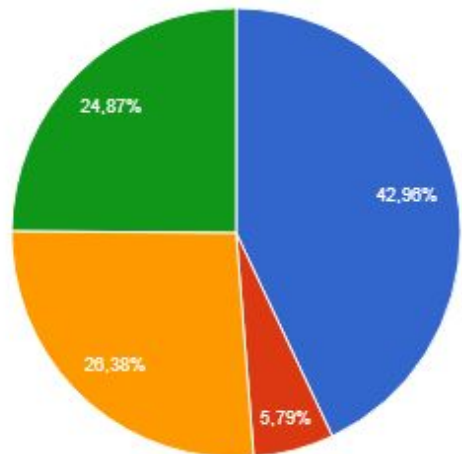
In totale sono stati analizzati 2054 questionari.

I risultati dell'indagine sono mostrati nelle tabelle e grafici seguenti.

Soggetto intervistato	Numerosità	%
Imprenditore/Responsabile o titolare o dipendente di azienda	1499	72,98%
Aspirante imprenditore	32	1,56%
Commercialista	250	12,17%
Notaio	4	0,19%
Avvocato	67	3,26%
Funzionario di Associazione di Categoria	23	1,12%
Cittadino/Consumatore	55	2,68%
Nessuna indicazione o Altro	124	6,04%
Totale	2054	100,00%

Settore Economico di appartenenza	Numerosità	%
Attività manifatturiere, costruzioni, energia, attività estrattive	601	42,96%
Agricoltura e pesca	81	5,79%
Servizi (trasporti, alloggio e ristorazione, editoria, att. finanziarie e assicurative, att. immobiliari, servizi vari alle imprese, istruzione, sanità, att. sportive e artistiche, altre attività di servizi)	369	26,38%
Commercio (al dettaglio, ingrosso o intermediari)	348	24,87%
Totale	1399	100,00%

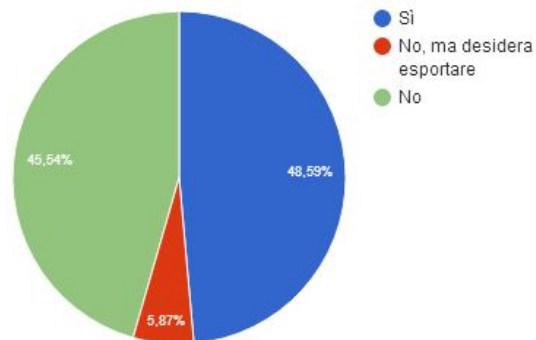
Settore Economico di appartenenza



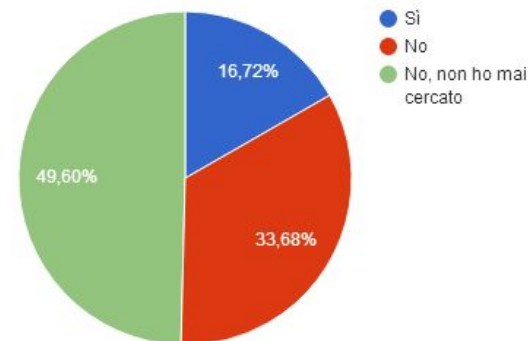
- Attività manifatturiere, costruzioni, energia, attività estrattive
- Agricoltura e pesca
- Servizi (trasporti, alloggio e ristorazione, editoria, att. finanziarie e assicurative, att. immobiliari, servizi vari alle imprese, istruzione, sanità, att. sportive e artistiche, altre attività di servizi)
- Commercio (al dettaglio, ingrosso o intermediari)

Esportazione e internazionalizzazione

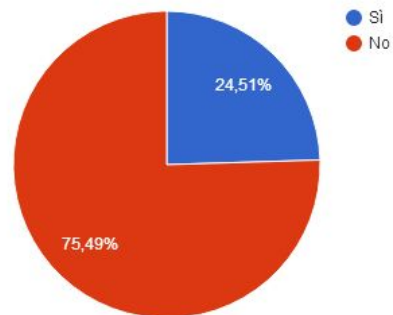
L'azienda già esporta?



Ha difficoltà a trovare personale preparato per operare sui mercati internazionali?



L'azienda ha già usufruito dei servizi di Padova-Promex?



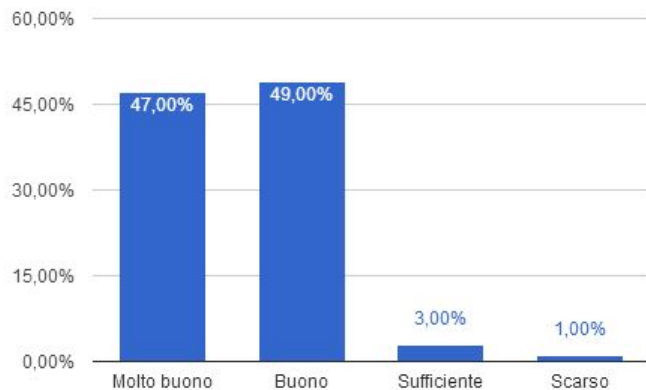
Soddisfazione dei servizi di Padova- Promex

Servizi	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Totale Risposte
Missioni all'estero	26,79%	54,46%	11,61%	7,14%	112
Consulenza tecnica sui singoli mercati	13,73%	58,82%	18,63%	8,82%	102
Formazione specialistica sull'internazionalizzazione	30,00%	60,00%	7,39%	2,61%	230
Incontri con delegazioni estere in Italia	17,07%	51,22%	21,14%	10,57%	123

Nota: le risposte ricevute per questa domanda sono state molto poche in relazione al numero di intervistati e quindi i dati potrebbero non essere considerati significativi

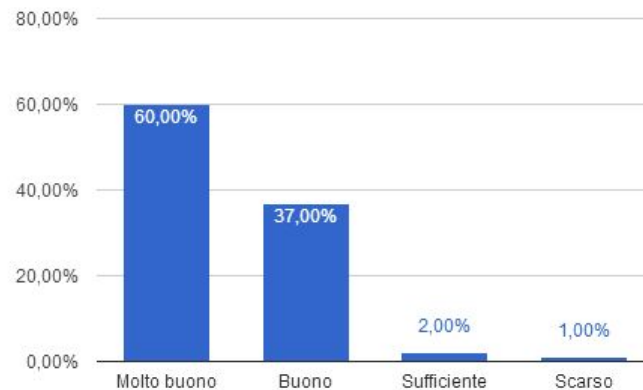
Nota: i grafici seguenti rappresentano dati provenienti da un'indagine di customer satisfaction condotta direttamente da Padova-Promex

Totale valutazione 2015 seminari Promex



Totale questionari ricevuti: 504

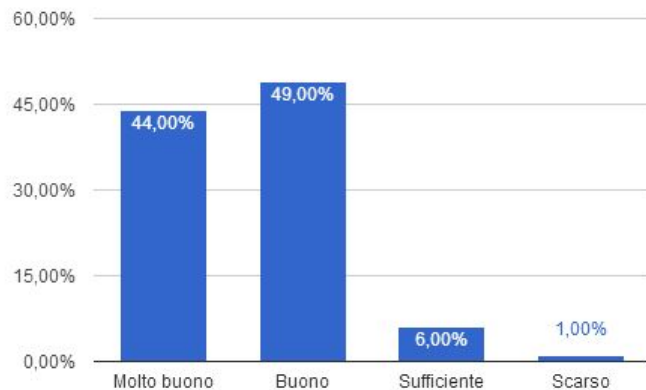
Totale valutazione 2015 missioni Promex



Totale questionari ricevuti: 71

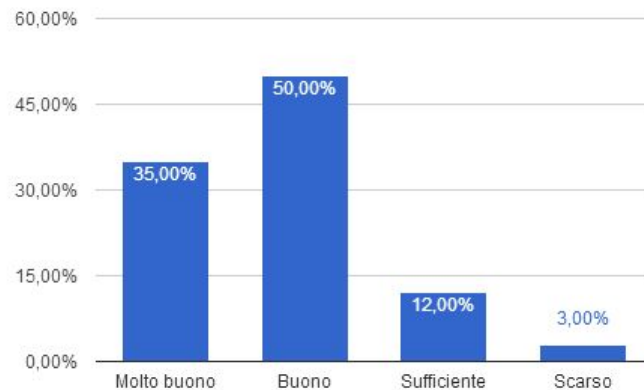
Nota: i grafici seguenti rappresentano dati provenienti da un'indagine di customer satisfaction condotta direttamente da Padova-Promex

Totale valutazione 2016 seminari Promex (al 4/11/2016)



Totale questionari ricevuti: 473

Totale valutazione 2016 missioni Promex



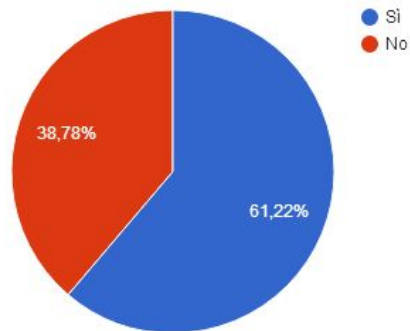
Totale questionari ricevuti: 45

Utilizzo dei servizi camerali

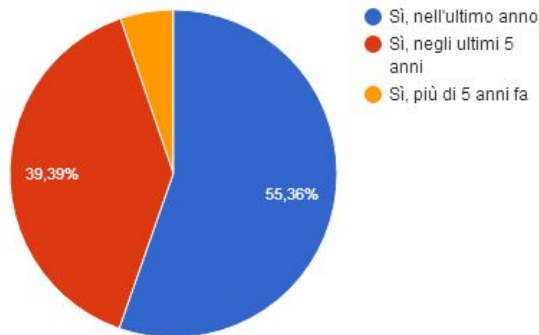
Ha avuto occasione di usufruire dei servizi e delle iniziative offerte dalla Camera di Commercio di Padova? Se sì, quando?

Solo il 61% aveva usufruito dei servizi della Camera e di questi il 55% nell'ultimo anno.

Ha avuto occasione di usufruire dei servizi e delle iniziative offerte dalla Camera di Commercio di Padova?



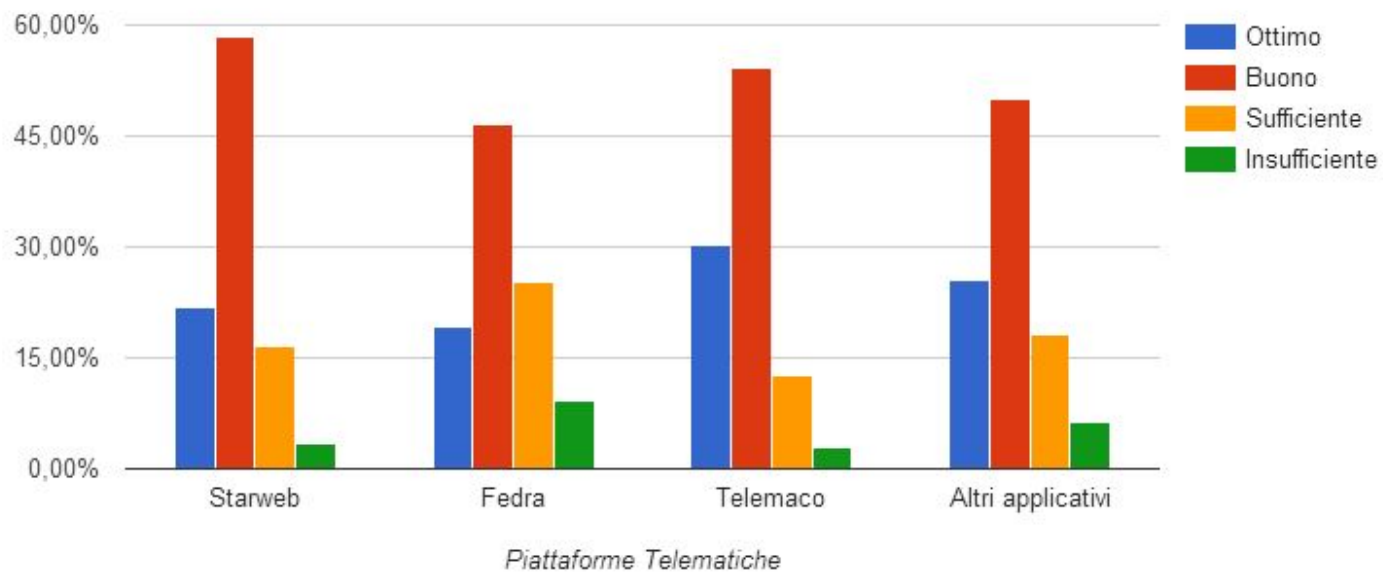
Se sì, quando?



Piattaforme Telematiche

Piattaforma	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente
Starweb	21,79%	58,35%	16,46%	3,39%
Fedra	19,09%	46,47%	25,31%	9,13%
Telemaco	30,29%	54,16%	12,54%	3,01%
Altri Applicativi	25,52%	50,00%	18,23%	6,25%

Soddisfazione Piattaforme Telematiche



Cosa pensano di noi?

Servizi amministrativi e di regolazione del mercato	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente
Servizi di mediazione e arbitrato	38,98%	38,98%	16,10%	5,93%
Informazioni su altre imprese (accesso a banche dati visure, bilanci, protesti, elenchi)	36,43%	50,14%	10,93%	2,49%
Firma digitale	33,19%	49,48%	13,36%	3,97%
Deposito brevetti, marchi o modelli	31,49%	46,41%	15,47%	6,63%
Certificati di origine/carnet ATA	25,62%	52,89%	16,12%	5,37%
Regolazione del mercato (ufficio metrico, ispezione sicurezza prodotti, ecc)	25,51%	45,92%	21,43%	7,14%
Albo artigiani	17,51%	57,56%	17,77%	7,16%
Pratiche di iscrizione, modifica e cancellazione dal Registro Imprese	16,23%	54,49%	19,79%	9,50%
Abilitazioni	15,75%	51,71%	25,68%	6,85%

N.B. Solo chi ha usufruito dei servizi poteva rispondere

Differenze tra il 2014 ed il 2016	2014		2016	
	Soddisfatto	Insoddisfatto	Soddisfatto	Insoddisfatto
Servizi di mediazione e arbitrato	92,7%	7,3%	94,07%	5,93%
Informazioni su altre imprese (accesso a banche dati visure, bilanci, protesti, elenchi)	96,7%	3,3%	97,51%	2,49%
Firma digitale	96,8%	3,2%	96,03%	3,97%
Deposito brevetti, marchi o modelli	90,2%	9,8%	93,37%	6,63%
Certificati di origine/carnet ATA	96,2%	3,8%	94,63%	5,37%
Regolazione del mercato (ufficio metrico, ispezione sicurezza prodotti, ecc)	92,6%	7,4%	92,86%	7,14%
Albo artigiani	82,1%	17,9%	92,84%	7,16%
Pratiche di iscrizione, modifica e cancellazione dal Registro Imprese	95,4%	4,6%	90,50%	9,50%
Abilitazioni	90,1%	9,9%	93,15%	6,85%

N.B. Solo chi ha usufruito dei servizi poteva rispondere

Cosa pensano di noi?

Servizi di supporto alle imprese	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente
Seminari informativi gratuiti per le imprese	28,49%	52,70%	13,04%	5,77%
Informazioni sulla situazione economica, studi economici	23,60%	51,09%	20,68%	4,62%
Rilevazione di prezzi agricoli e non agricoli	23,02%	50,79%	23,02%	3,17%
Iniziative e formazione per l'imprenditorialità femminile	21,67%	43,84%	18,23%	16,26%
Servizi a sostegno dell'avvio d'impresa (corsi per futuri imprenditori, sportello nuova impresa, business plan e microcredito)	20,99%	45,27%	20,99%	12,76%
Assistenza, promozione e valorizzazione prodotti tipici	19,17%	41,67%	24,17%	15,00%
Iniziative e formazione per l'imprenditorialità giovanile	18,95%	43,16%	23,68%	14,21%
Servizi del Parco Scientifico Galileo	15,87%	46,03%	25,40%	12,70%
Informazioni sul sito web della Camera su finanziamenti agevolati, contributi e incentivi per le imprese	15,37%	46,55%	24,28%	13,81%
Servizi del DMO (Azienda provinciale per il turismo)	14,63%	46,34%	26,83%	12,20%
Iniziative per favorire l'accesso al credito delle imprese (finanziamento ai Confidi)	9,57%	36,84%	26,32%	27,27%

N.B. Solo chi ha usufruito dei servizi poteva rispondere

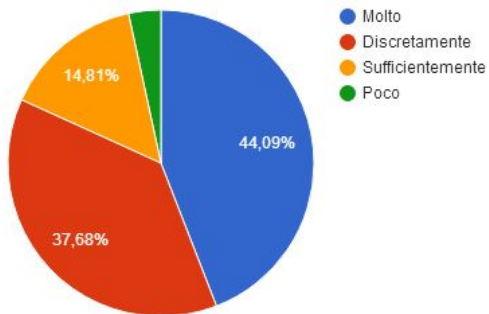
Differenze tra il 2014 ed il 2016	2014		2016	
	Soddisfatto	Insoddisfatto	Soddisfatto	Insoddisfatto
Seminari informativi gratuiti per le imprese	95,0%	5,0%	94,23%	5,77%
Informazioni sulla situazione economica, studi economici	92,7%	7,3%	95,38%	4,62%
Rilevazione di prezzi agricoli e non agricoli	87,9%	12,1%	96,83%	3,17%
Iniziative e formazione per l'imprenditorialità femminile	89,6%	10,4%	83,74%	16,26%
Servizi a sostegno dell'avvio d'impresa (corsi per futuri imprenditori, sportello nuova impresa, business plan e microcredito)	90,7%	9,3%	87,24%	12,76%
Assistenza, promozione e valorizzazione prodotti tipici	83,5%	16,5%	85,00%	15,00%
Informazioni sul sito web della Camera su finanziamenti agevolati, contributi e incentivi per le imprese	79,7%	20,3%	86,19%	13,81%
Iniziative per favorire l'accesso al credito delle imprese (finanziamento ai Confidi)	72,9%	27,1%	72,73%	27,27%

N.B. Solo chi ha usufruito dei servizi poteva rispondere

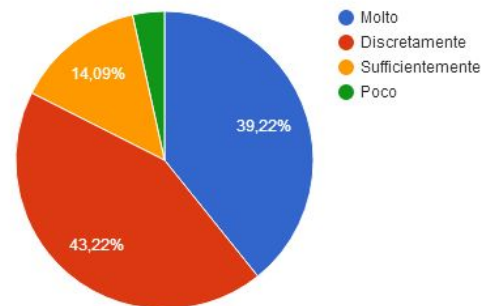
Valutazione del personale camerale

Nella sua esperienza dei rapporti con la Camera di Commercio ritiene che il personale sia (in confronto con altri enti pubblici):

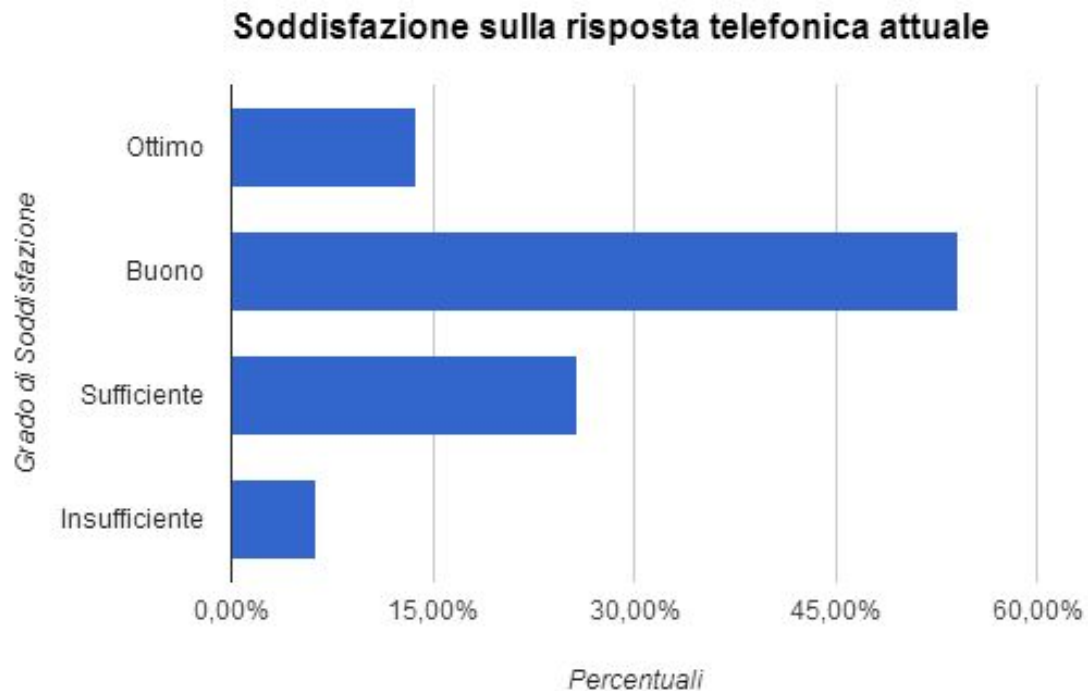
Valutazione gentilezza e disponibilità del personale



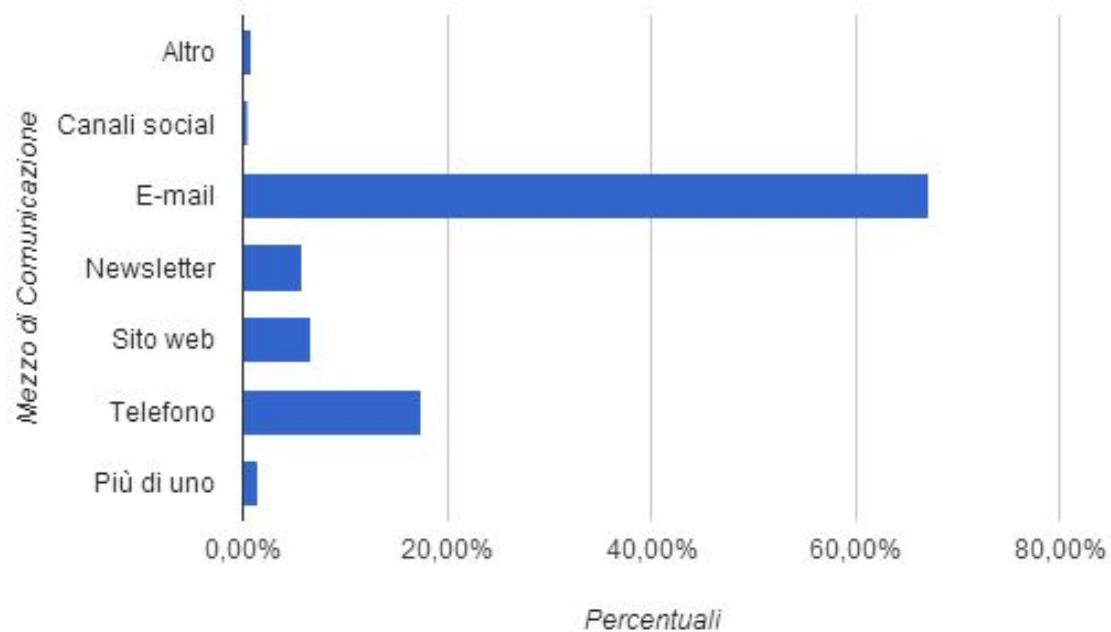
Valutazione preparazione del personale



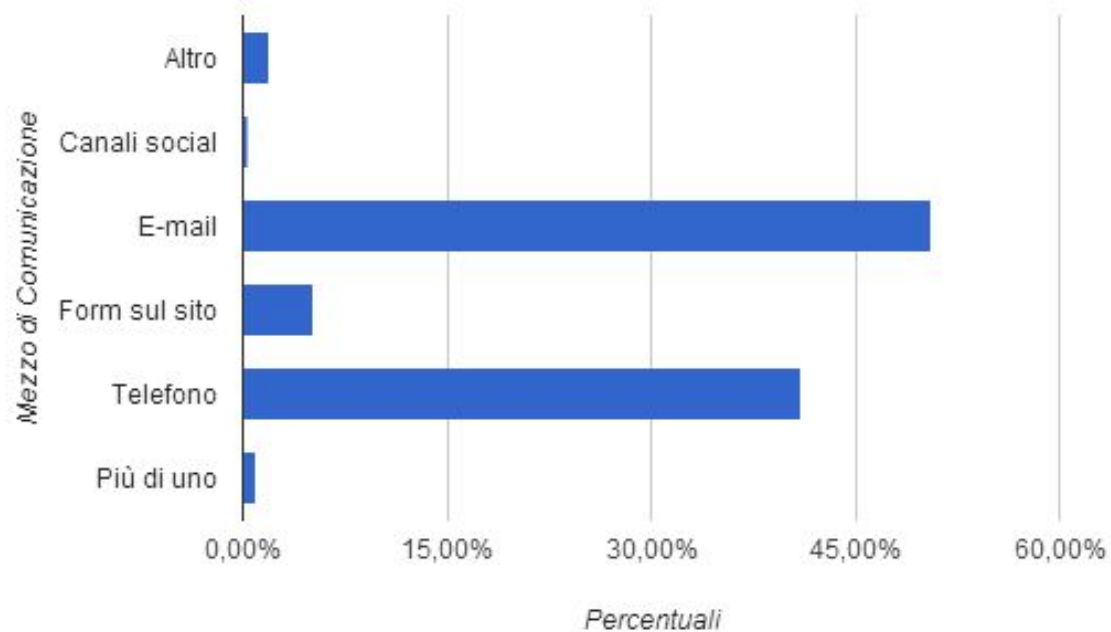
Comunicazione con la Camera



Mezzo preferito per essere contattato



Mezzo preferito per contattare



Cosa vogliono da noi?

Tematiche sulle quali la Camera si dovrebbe impegnare di più per il futuro (risposte solo delle imprese).

Tematiche	Molto o abbastanza	Scarsamente o per niente
Supporto all'internazionalizzazione	85,17%	14,83%
Formazione per le imprese e supporto di informazione e consulenza alle imprese esistenti	84,79%	15,21%
Ricerca, Sviluppo ed innovazione (bandi alle imprese, servizi del Parco Scientifico Galileo, ecc.)	80,67%	19,33%
Supporto alla creazione di nuove imprese	79,69%	20,31%
Alternanza scuola/lavoro (intermediazione per stage)	78,39%	21,61%
Valorizzazione del turismo, del territorio e delle tipicità	77,72%	22,28%
Accesso al credito	77,44%	22,56%
Sicurezza dei prodotti	77,27%	22,73%
Agenda digitale	77,15%	22,85%
Interventi in materia di anticontraffazione e legalità	77,08%	22,92%

Assistenza e consulenza in tema di brevetti e marchi	71,36%	28,64%
Favorire il passaggio della provincia di PD alla Green Economy	71,16%	28,84%
Servizi di mediazione ed arbitrato	65,60%	34,40%

La Camera di Commercio dovrebbe impegnarsi sulle seguenti tematiche?

