

# Indagine di CUSTOMER SATISFACTION

ANNO 2017



Camera di Commercio  
Padova



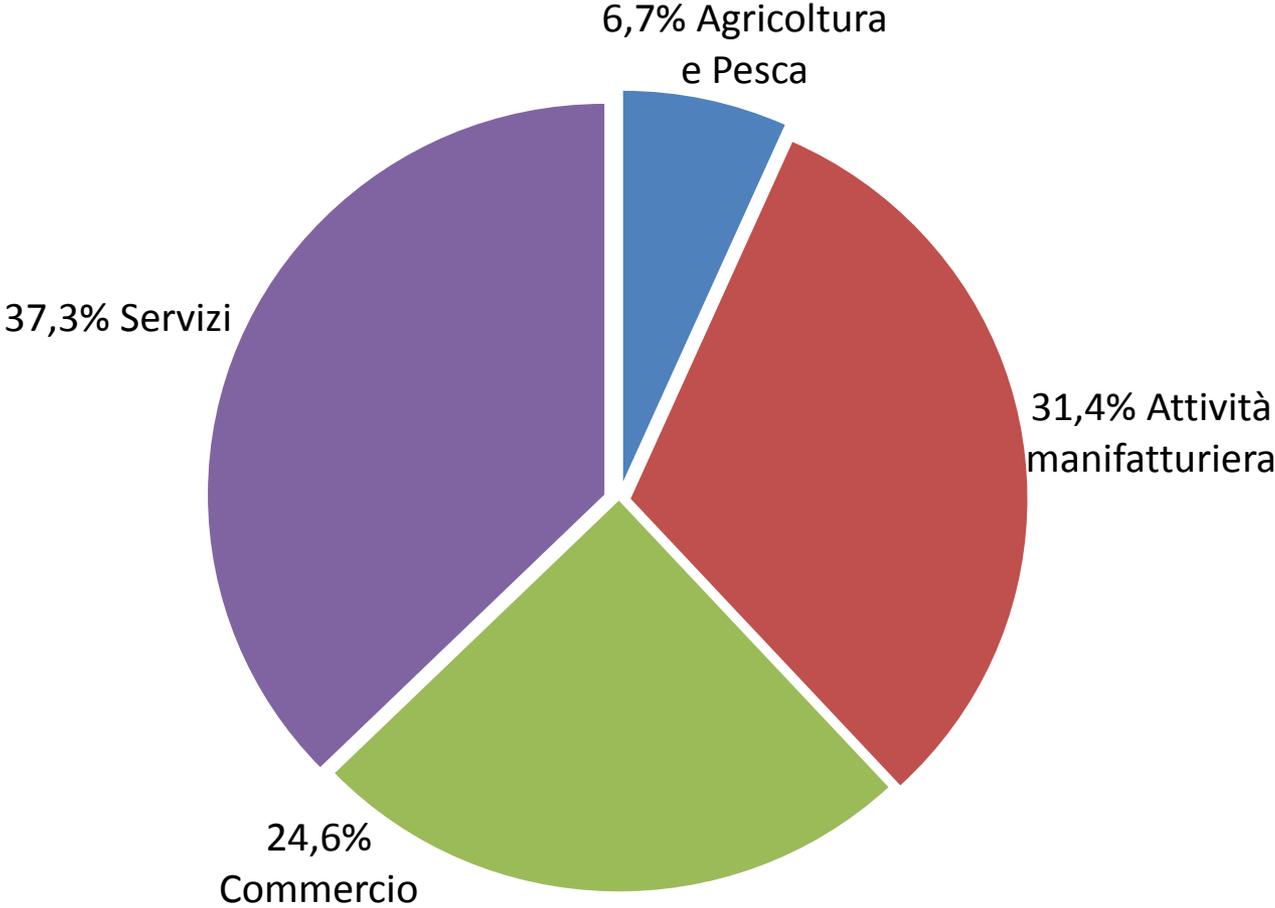
# IL CAMPIONE

- Per l'indagine è stato utilizzato un campionamento ragionato per quote
- Il campione è composto da aziende, liberi professionisti, organismi e utenti estratti casualmente dal Registro Imprese (R.I.)
- Il campione è stato integrato raccogliendo questionari presso gli uffici e il Centro Conferenze della Camera di Commercio di Padova ed inviando il questionario alle mailing list della Camera (Telemaco, partecipanti a seminari e iniziative, iscritti alla newsletter, ecc.)
- In totale sono stati raccolti 2643 questionari di cui 2061 imprese

# Soggetto Intervistato

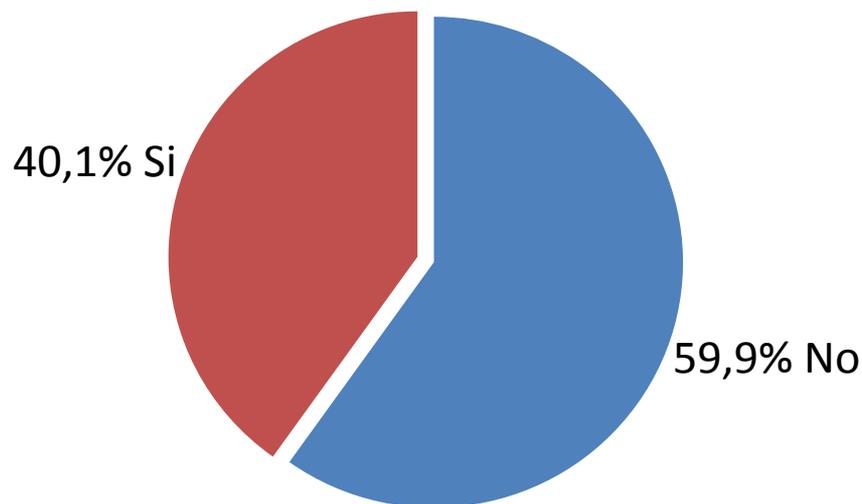
| Soggetto Intervistato  | Numerosità  | Percentuale (%) |
|--|-------------|-----------------|
| Imprenditore/responsabile o titolare o dipendente di azienda | 2061        | 74,1%           |
| Studio Commercialista  | 211         | 8%              |
| Altro  | 165         | 6,2%            |
| Avvocato   | 102         | 3,8%            |
| Cittadino/consumatore  | 61          | 2,1%            |
| Aspirante Imprenditore                                       | 19          | 0,7%            |
| Funzionario di associazione di categoria                     | 13          | 0,5%            |
| Studio Notaio  | 11          | 0,4%            |
| <b>Totale</b>  | <b>2643</b> | <b>100,00%</b>  |

# Settore Economico di appartenenza

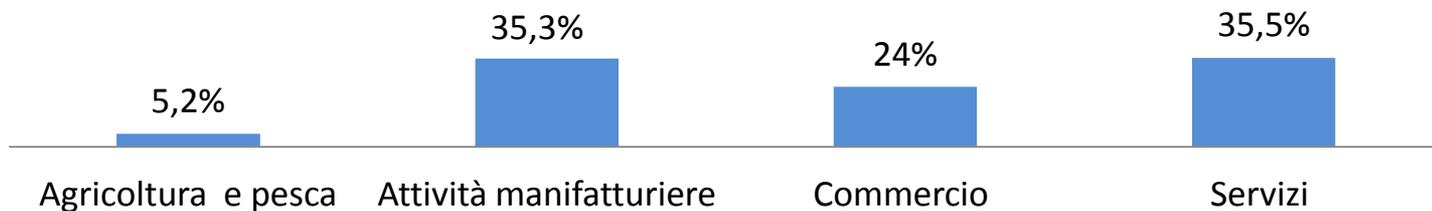


# Utilizzo dei servizi camerali

Ha avuto occasione di usufruire dei servizi/iniziativa offerte dalla Camera di Commercio negli ultimi 5 anni?



## Utilizzo servizi camerali per settore economico

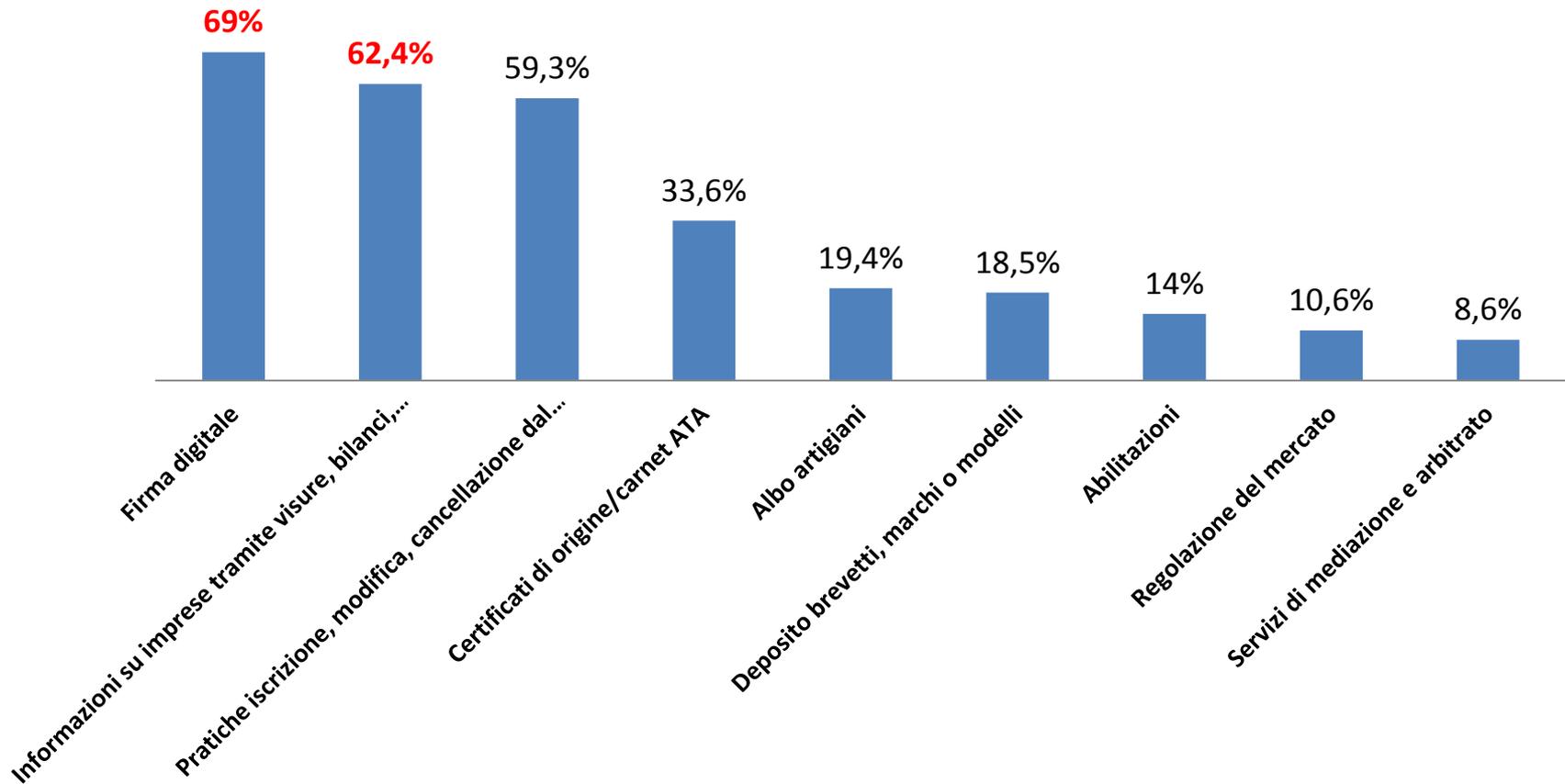


# Cosa pensano di noi?

| <b>Servizi amministrativi e di regolazione del mercato</b>                                   | <b>Ottimo</b> | <b>Buono</b> | <b>Sufficiente</b> | <b>Insufficiente</b> |
|--|---------------|--------------|--------------------|----------------------|
| Pratiche di iscrizione, modifica e cancellazione dal Registro Imprese (velocità, tempistica) | 18,1%         | 53,7%        | 20,4%              | 7,9%                 |
| Informazioni su altre imprese tramite visure, bilanci, protesti                              | 30,7%         | 56,9%        | 11%                | 1,5%                 |
| Albo Artigiani   | 15%           | 54,2%        | 24,8%              | 5,9%                 |
| Abilitazioni   | 13%           | 49,6%        | 31,8%              | 6,7%                 |
| Certificati di origine/carnet ATA  | 20,1%         | 54,6%        | 20,4%              | 4,9%                 |
| Regolazione del mercato  | 19,2%         | 43,4%        | 32,7%              | 4,8%                 |
| Servizi di mediazione e arbitrato  | 33,3%         | 37,2%        | 27%                | 2,5%                 |
| Firma digitale   | 30,3%         | 50%          | 16,5%              | 3,2%                 |
| Deposito brevetti, marchi o modelli  | 25,3%         | 47,4%        | 20,1%              | 7,2%                 |

Solo chi ha usufruito dei servizi poteva rispondere a questa domanda

# % Utilizzo SERVIZI AMMINISTRATIVI – SOLO IMPRESE

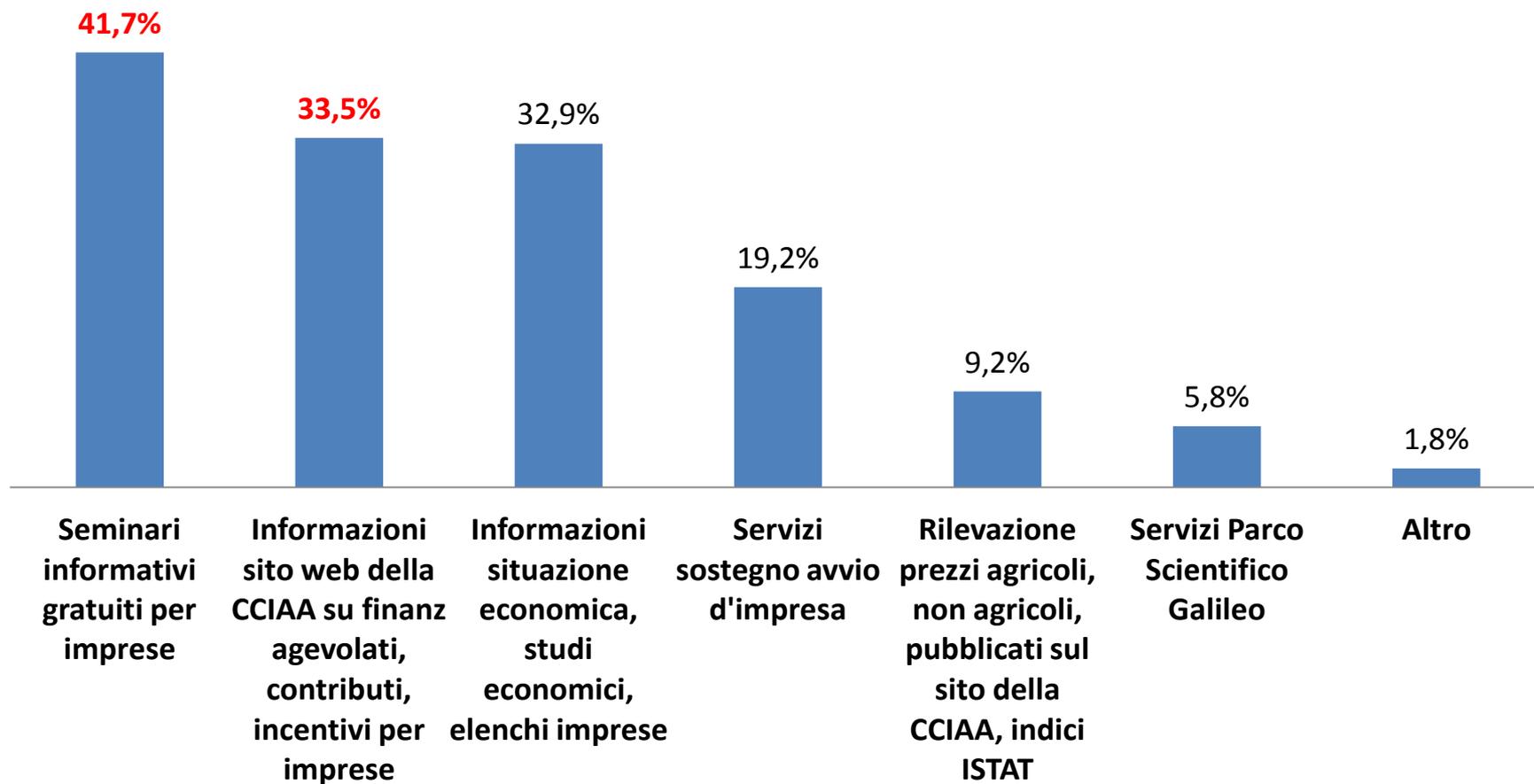


# Cosa pensano di noi?

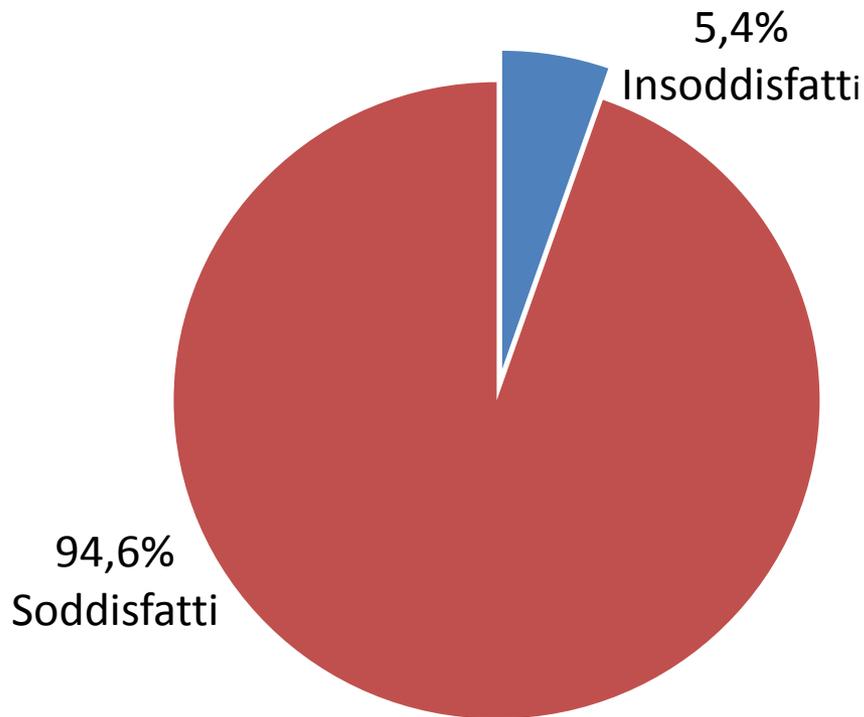
| <b>Servizi di supporto alle<br/>Imprese</b>   | <b>Ottimo</b> | <b>Buono</b> | <b>Sufficiente</b> | <b>Insufficiente</b> |
|---|---------------|--------------|--------------------|----------------------|
| Informazioni sulla situazione economica, studi economici, elenchi di imprese  | 18,5%         | 55,5%        | 23%                | 3,1%                 |
| Servizi a sostegno dell'avvio d'impresa (sportello nuova impresa..)   | 18,7%         | 44,6%        | 23%                | 8,8%                 |
| Seminari informativi gratuiti per le imprese  | 22,7%         | 53,9%        | 20,2%              | 3,3%                 |
| Informazioni sul sito web della Camera su finanziamenti agevolati, contributi e incentivi per le imprese  | 9,4%          | 43,9%        | 34,2%              | 12,6%                |
| Rilevazione prezzi agricoli e non agricoli (vini, bestiame, prodotti petroliferi, insaccati, olio, asparago) e pubblicati sul sito della Camera, indici ISTAT | 18,9%         | 48,6%        | 26,1%              | 6,3%                 |
| Servizi del Parco Scientifico Galileo   | 8,8%          | 43,9%        | 36,8%              | 10,5%                |
| Altro (consulenza alle imprese)   | 60%           | 0%           | 0,00%              | 40%                  |

Solo chi ha usufruito dei servizi poteva rispondere a questa domanda

# % Utilizzo SERVIZI DI SUPPORTO - SOLO IMPRESE



# Gradimento dei Servizi Camerali in totale

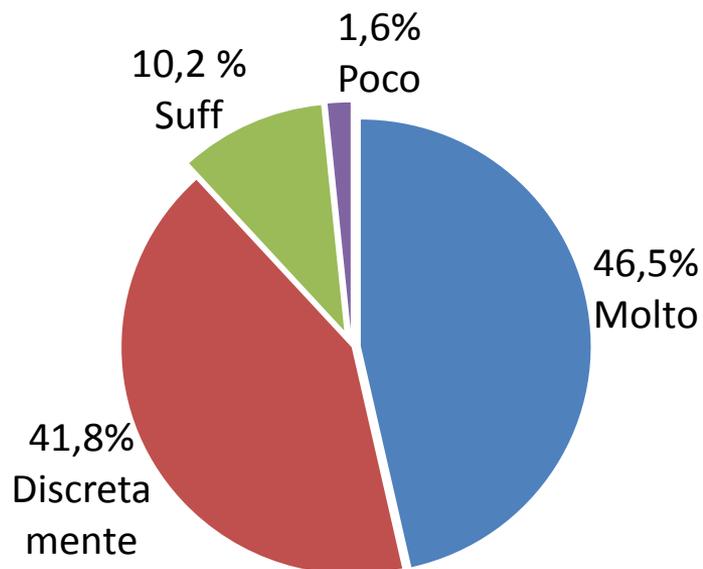


Le percentuali sono state calcolate rapportando il totale dei giudizi positivi (ottimo, buono e sufficiente) alla somma delle risposte ricevute per ogni servizio

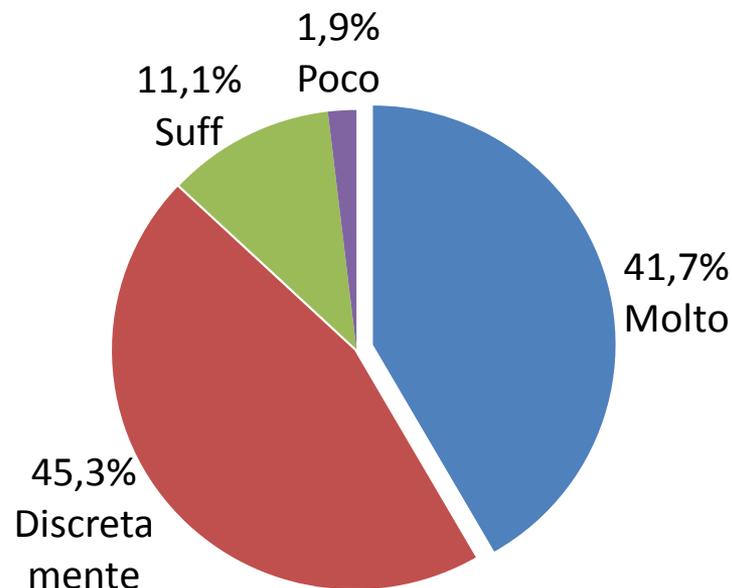
# Valutazione del personale camerale

**Nella sua esperienza dei rapporti con la Camera di Commercio ritiene che il personale sia:**

**Gentile e disponibile**

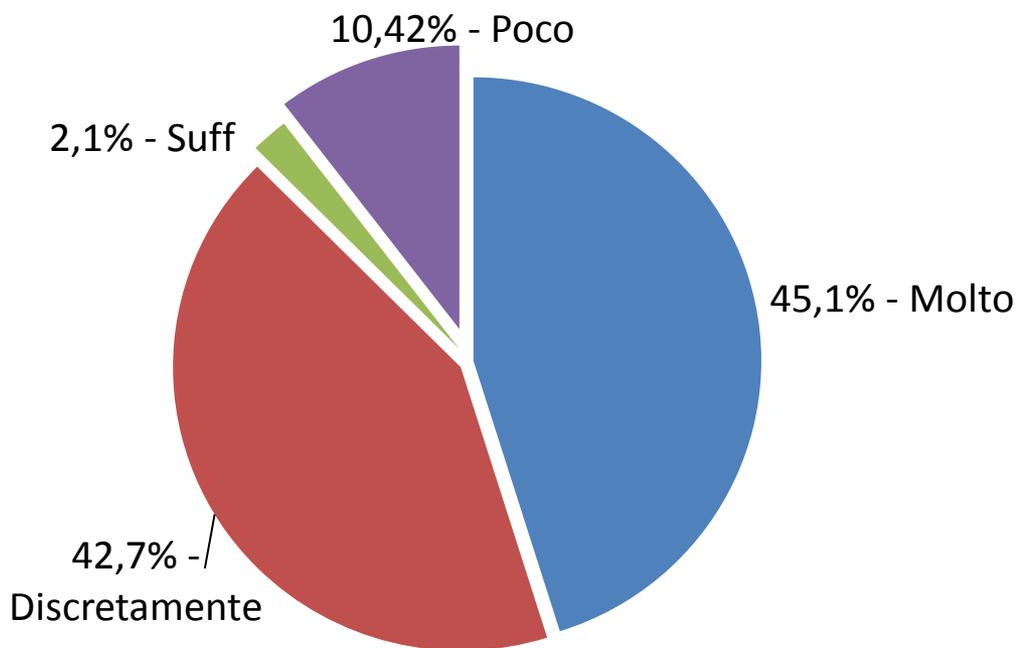


**Preparato professionalmente**



Solo chi ha usufruito dei servizi poteva rispondere a questa domanda

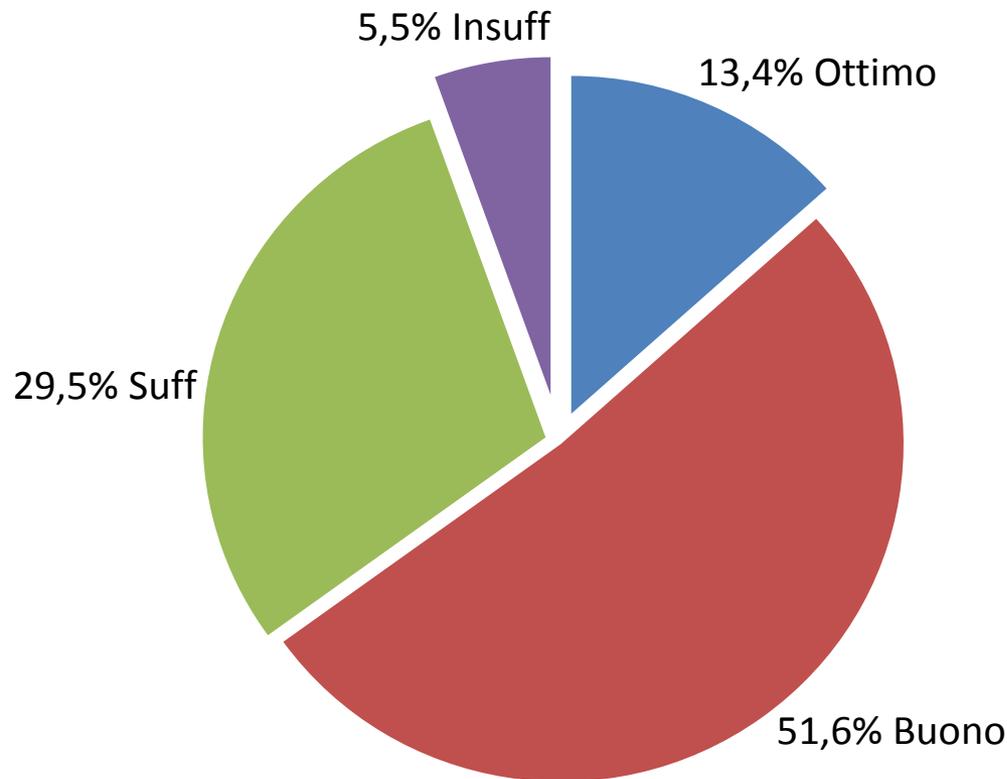
# Valutazione gentilezza e disponibilità del personale camerale PER LE SOLE IMPRESE



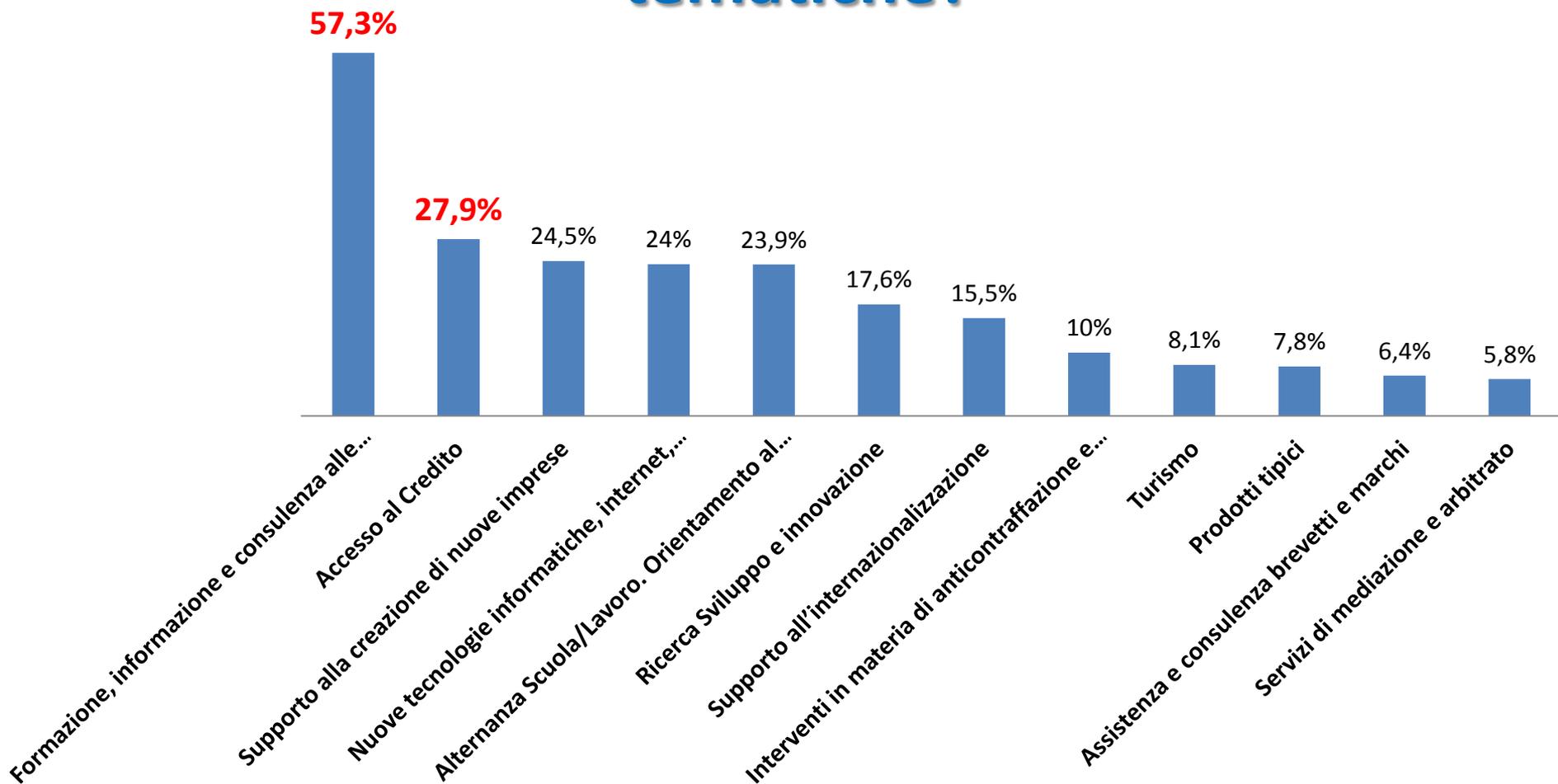
A differenza della totalità degli intervistati, le risposte delle sole imprese (720) che hanno usufruito dei servizi della Camera di Commercio negli ultimi 5 anni, sottolineano una minore soddisfazione rispetto alla gentilezza e alla disponibilità del personale

# Comunicazione telefonica con la Camera

**Qual'è il suo grado di soddisfazione sulla risposta telefonica attuale?**



# Ritiene che la Camera di Commercio debba impegnarsi di più sulle seguenti tematiche?



# Ritiene che la Camera di Commercio debba impegnarsi di più sulle seguenti tematiche?

1958 imprese hanno risposto a questa domanda

| <b>Tematiche</b>  | <b>Percentuale (%)</b> |
|---|------------------------|
| <b>Formazione, informazione e consulenza alle imprese esistenti</b> | 57,3%                  |
| <b>Accesso al credito</b>   | 27,9%                  |
| <b>Supporto alla creazione di nuove imprese</b>                     | 24,5%                  |
| <b>Nuove tecnologie informatiche, internet, cloud computing</b>     | 24%                    |
| <b>Alternanza Scuola/Lavoro (intermediazione per stage)</b>         | 23,9%                  |
| <b>Ricerca Sviluppo e innovazione</b>                               | 17,6%                  |

# Ritiene che la Camera di Commercio debba impegnarsi di più sulle seguenti tematiche?

| <b>Tematiche</b>  | <b>Percentuale (%)</b> |
|---|------------------------|
| <b>Supporto all'internazionalizzazione</b>                    | 15,5%                  |
| <b>Interventi in materia di anticontraffazione e legalità</b> | 10%                    |
| <b>Turismo</b>  | 8,1%                   |
| <b>Prodotti tipici</b>  | 7,8%                   |
| <b>Assistenza e consulenza in tema di brevetti e marchi</b>   | 6,4%                   |
| <b>Servizi di mediazione e arbitrato</b>                      | 5,8%                   |

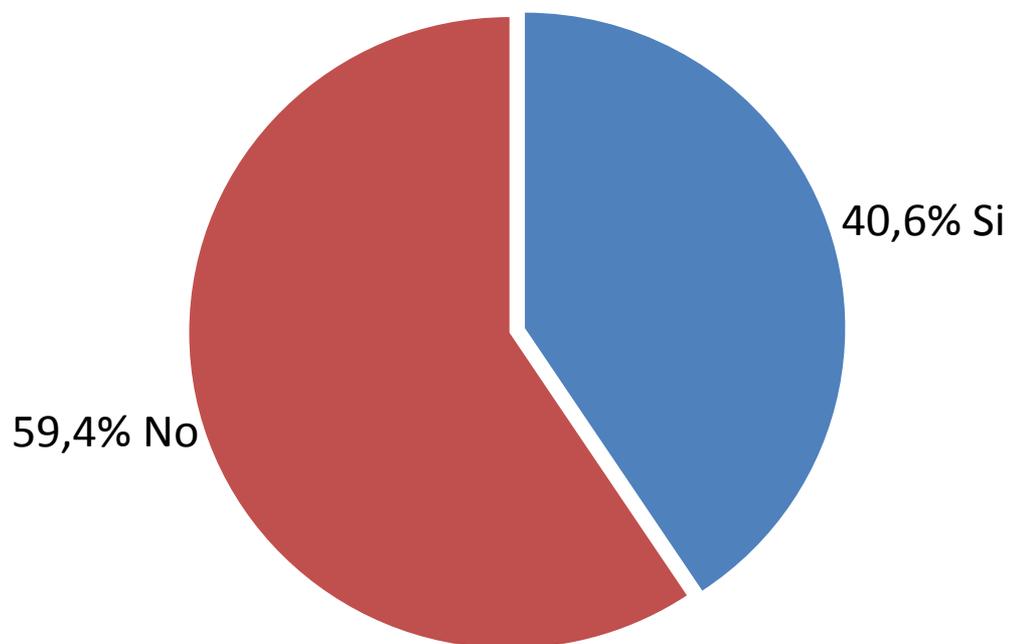
# DIFFERENZE

## tra i diversi settori economici

- **L'agricoltura** chiede un maggior impegno sui **prodotti tipici** (prima tematica per importanza per il settore con il 37,4%)

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

- Le imprese che esportano sono 460
- Le imprese che utilizzano Padova-Promex sono 187



# Soddisfazione dei servizi di Padova-Promex dal sondaggio della Camera

- Le risposte ricevute per questa domanda risultano molto basse in relazione al numero totale degli intervistati e quindi i dati potrebbero non essere considerati significativi:

| <b>Servizi Padova-Promex</b>   | <b>Ottimo</b> | <b>Buono</b> | <b>Sufficiente</b> | <b>Insufficiente</b> | <b>Totale</b> |
|--|---------------|--------------|--------------------|----------------------|---------------|
| Formazione specialistica sull'internazionalizzazione   | 19,1%         | 64,9%        | 12,2%              | 3,8%                 | 131           |
| Missioni all'estero (comprende anche l'eventuale insoddisfazione per la non inclusione di destinazioni di interesse dell'impresa)                            | 18,6%         | 61%          | 10,2%              | 10,2%                | 59            |
| Consulenza tecnica sui singoli mercati (desk + risposte dello sportello Promex)  | 12,1%         | 53,5%        | 27,6%              | 6,9%                 | 58            |
| Incontri con delegazioni estere in Italia (comprende anche l'eventuale insoddisfazione per la non inclusione di paesi di interesse dell'impresa rispondente) | 11,1%         | 59,3%        | 16,7%              | 13%                  | 54            |

# Servizi di Padova-Promex

- La tabella seguente riporta i dati provenienti dai questionari raccolti direttamente da Padova-Promex dopo le iniziative (universo dei partecipanti) da luglio 2016 a giugno 2017:

| <b>Servizi<br/>Padova-Promex</b>  | <b>Ottimo</b> | <b>Buono</b> | <b>Sufficiente</b> | <b>Insufficiente</b> | <b>Totale</b> |
|---|---------------|--------------|--------------------|----------------------|---------------|
| Formazione specialistica<br>sull'internazionalizzazione<br><small>(risposte degli effettivi partecipanti)</small> | 48,8%         | 46,1%        | 4,4%               | 0,7%                 | 797           |
| Missioni all'estero <small>(risposte<br/>degli effettivi partecipanti)</small>                                    | 37,6%         | 55,2%        | 5,7%               | 1,5%                 | 136           |
| Consulenza tecnica sui<br>singoli mercati <small>(risposte relative<br/>ai desk con esperti esterni)</small>      | 43,1%         | 53,8%        | 3,1%               | 0,0%                 | 160           |
| Incontri con delegazioni<br>estere in Italia <small>(risposte degli<br/>effettivi partecipanti)</small>           | 39,0%         | 49,3%        | 10,4%              | 1,3%                 | 77            |