

Indagine di CUSTOMER SATISFACTION

ANNO 2017



Camera di Commercio
Padova



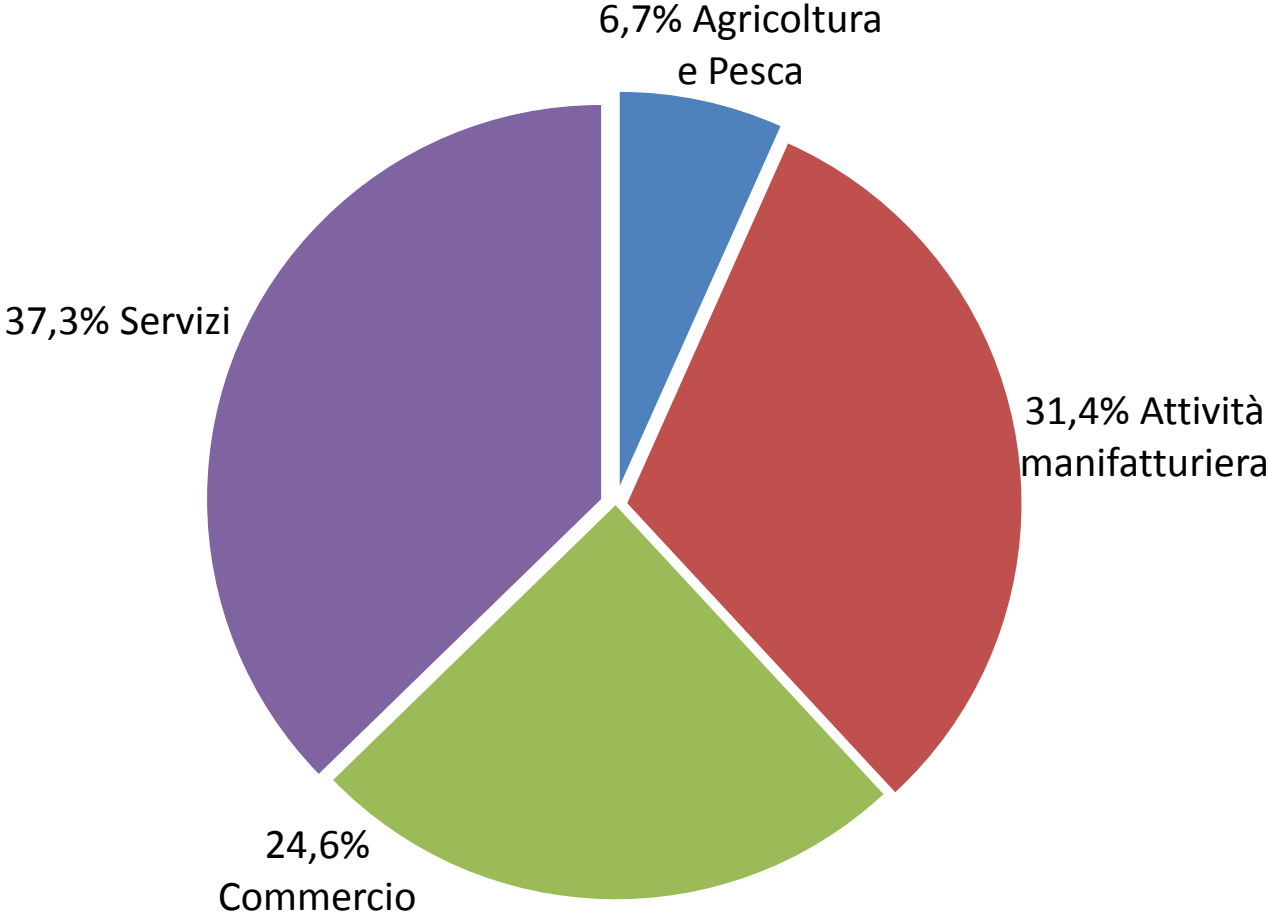
IL CAMPIONE

- 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

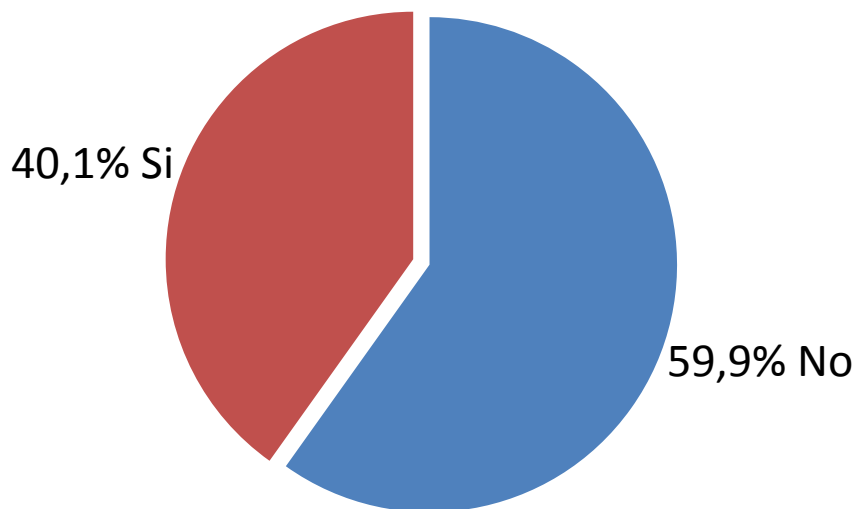
Soggetto Intervistato	Numerosità	Percentuale (%)
Imprenditore/responsabile o titolare o dipendente di azienda	2061	74,1%
Studio Commercialista	211	8%
Altro	165	6,2%
Avvocato	102	3,8%
Cittadino/consumatore	61	2,1%
Aspirante Imprenditore	19	0,7%
Funzionario di associazione di categoria	13	0,5%
Studio Notaio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

Settore Economico di appartenenza

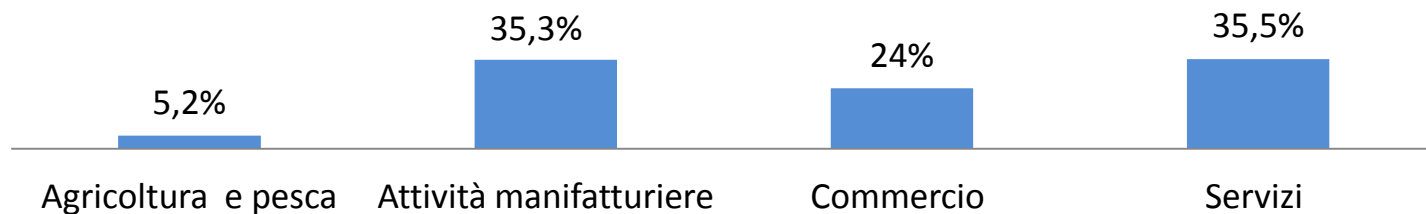


Utilizzo dei servizi camerali

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



Utilizzo servizi camerali per settore economico

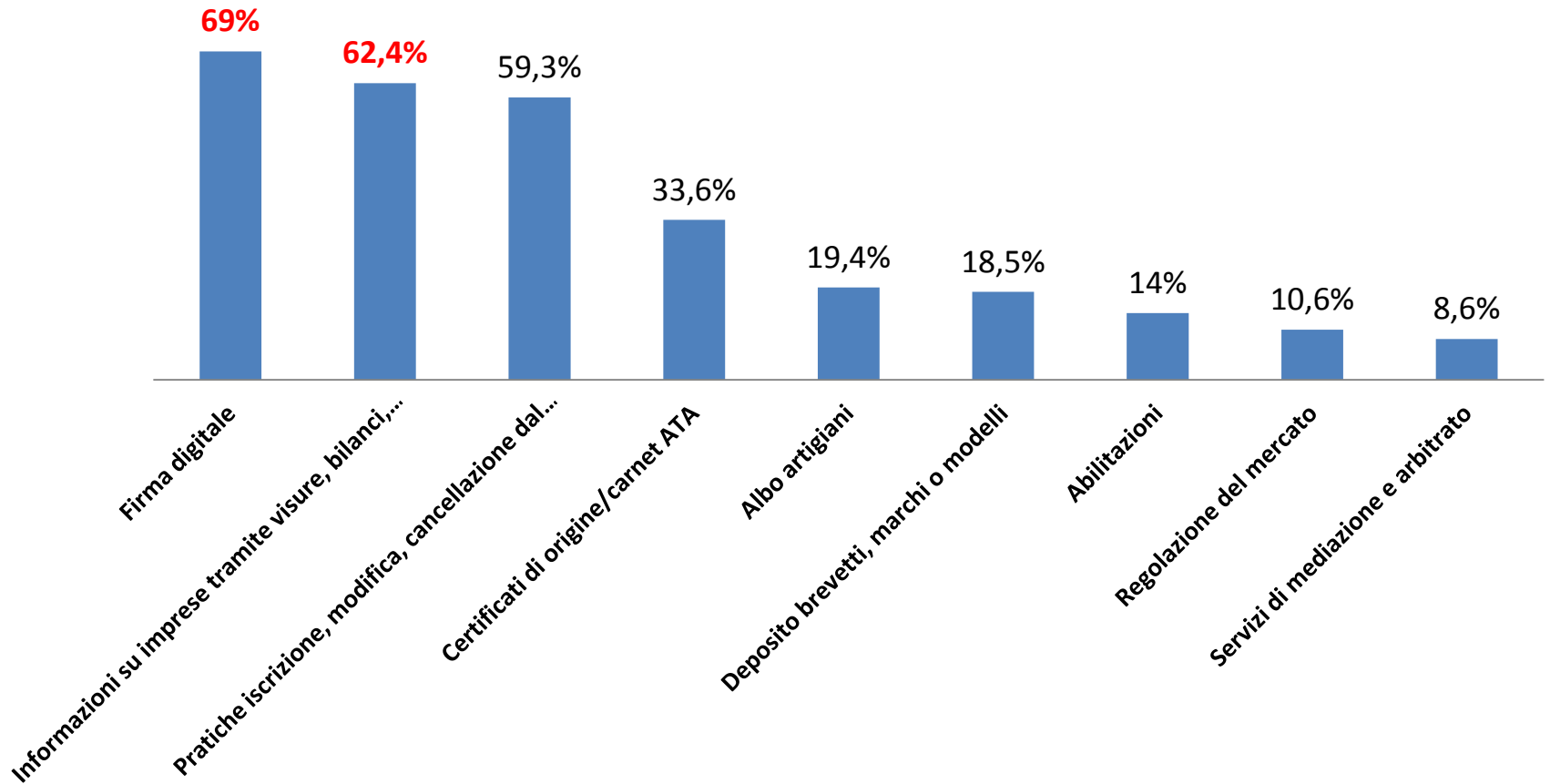


Cosa pensano di noi?

Servizi amministrativi e di regolazione del mercato	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente
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

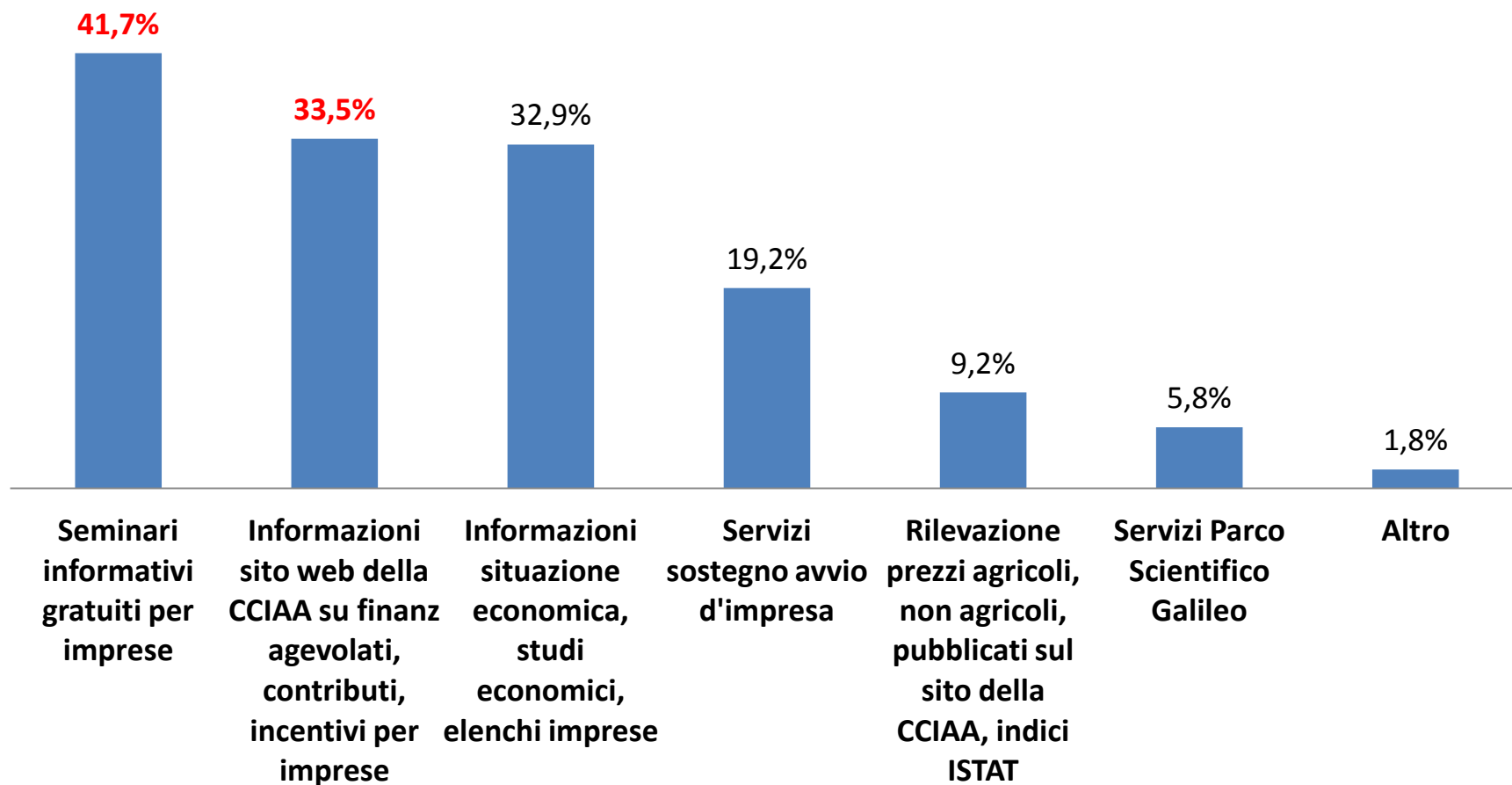


Cosa pensano di noi?

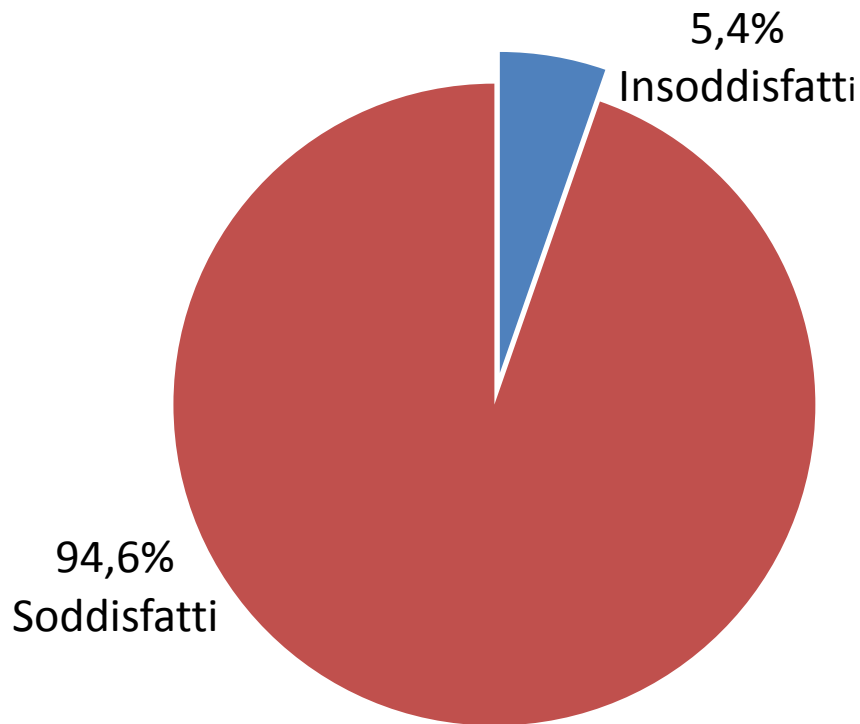
Servizi di supporto alle Imprese	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente
Informazioni sulla situazione economica, studi economici, elenchi di imprese	18,5%	55,5%	23%	3,1%
Servizi a sostegno dell'avvio d'impresa (sportello nuova impresa..)	18,7%	44,6%	23%	8,8%
Seminari informativi gratuiti per le imprese	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

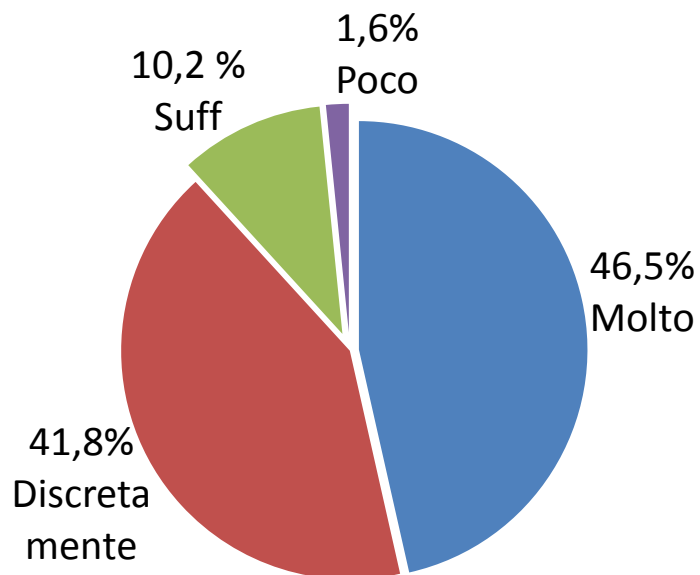


Le percentuali sono state calcolate rapportando il totale dei giudizi positivi (ottimo, buono e sufficiente) alla somma delle risposte ricevute per ogni servizio

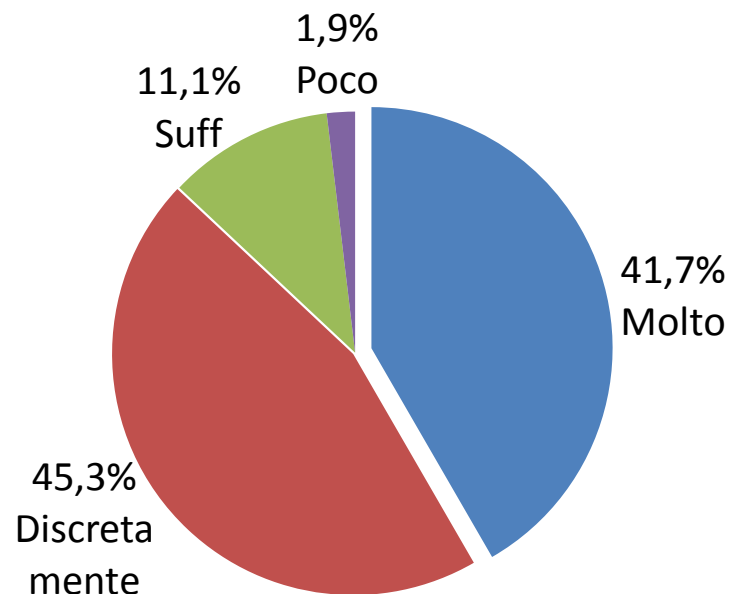
Valutazione del personale camerale

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

Gentile e disponibile

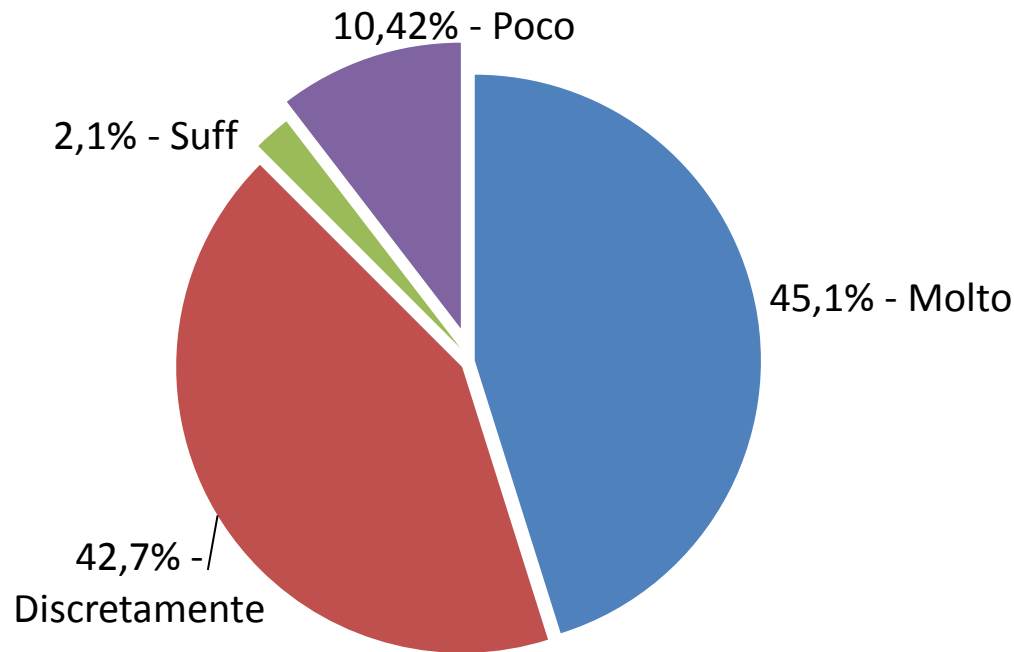


Preparato professionalmente



Solo chi ha usufruito dei servizi poteva rispondere a questa domanda

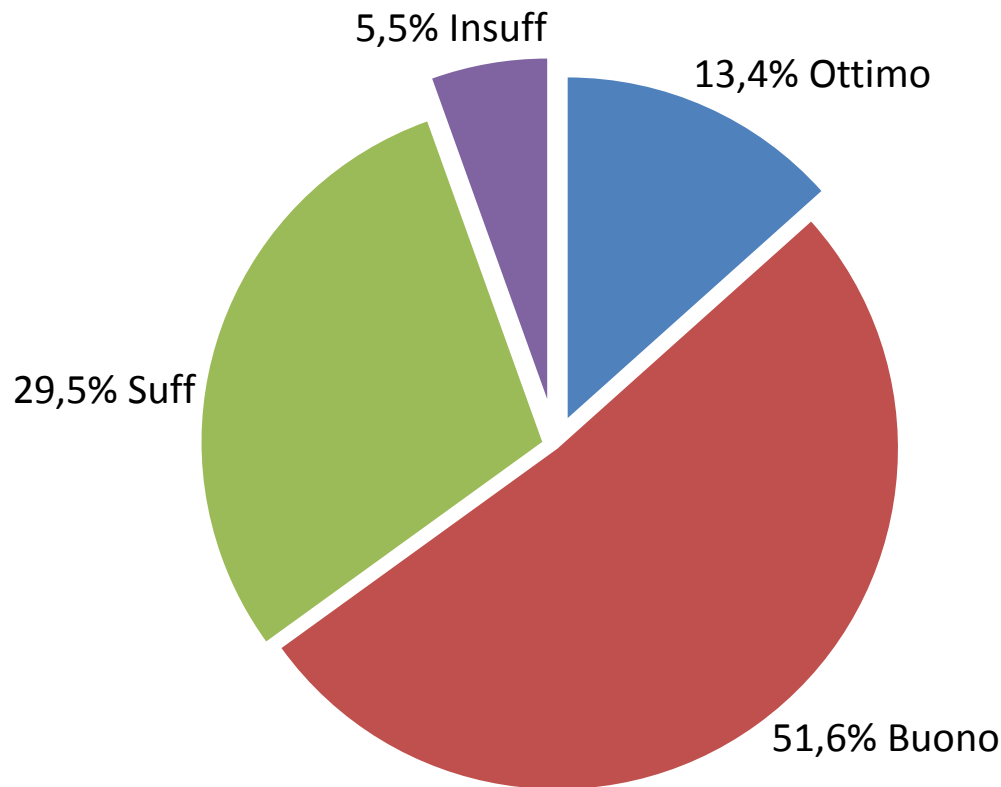
Valutazione gentilezza e disponibilità del personale camerale PER LE SOLE IMPRESE



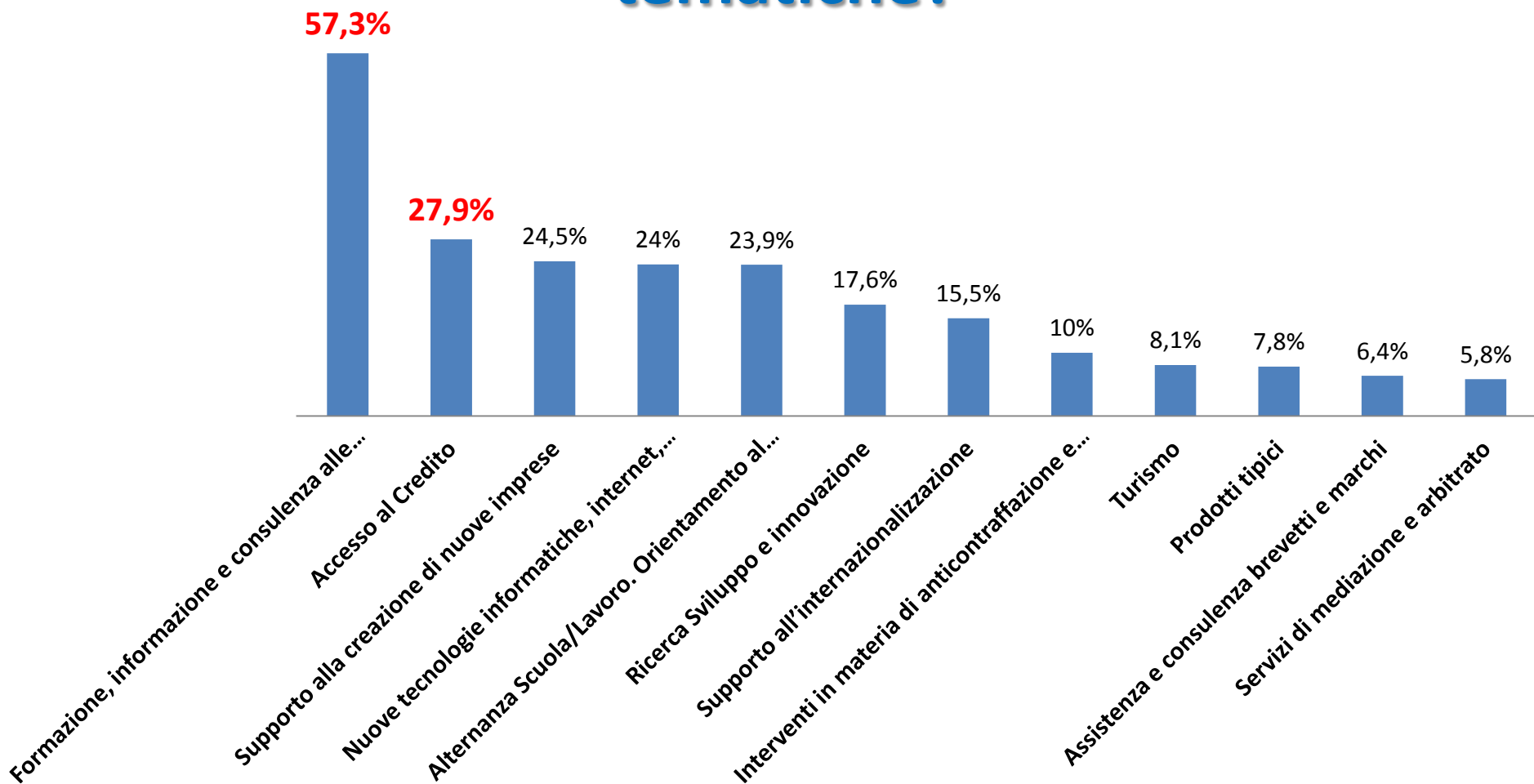
A differenza della totalità degli intervistati, le risposte delle sole imprese (720) che hanno usufruito dei servizi della Camera di Commercio negli ultimi 5 anni, sottolineano una minore soddisfazione rispetto alla gentilezza e alla disponibilità del personale

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

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

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

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

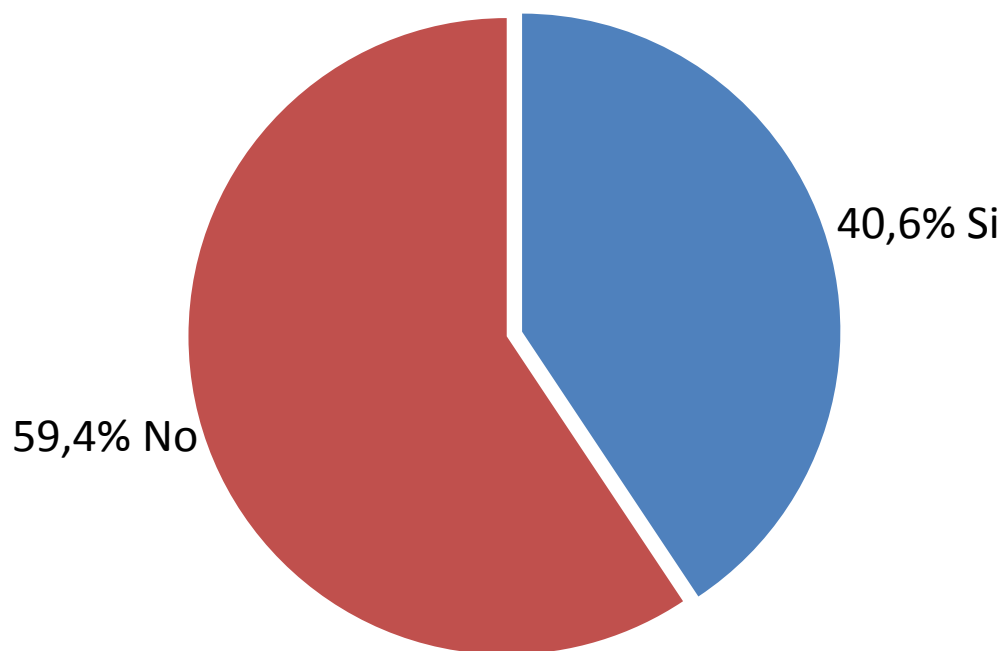
DIFFERENZE

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:

Servizi Padova-Promex	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Totale
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:

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