

PARTE 1 - INFORMAZIONI GENERALI

rispondenti

331

1.1 Tipologia intervistato:

Impresa	53,47%		
		Ø Individuale	19,21%
		Ø Società di Capitali	54,80%
		Ø Società di Persone	20,90%
		Ø Altre forme	5,08%
		Ø Agricoltura	2,26%
		Ø Artigianato	16,95%
		Ø Commercio	16,38%
		Ø Industria	31,07%
		Ø Servizi	28,25%
		Ø Altro	5,08%
Professionista	32,33%		
		Ø Commercialista	56,07%
		Ø Notaio	0,93%
		Ø Avvocato	13,08%
		Ø Disbrigo Pratiche	4,67%
		Ø Altro	25,23%
Privato	5,14%		
		Ø Consumatore	47,06%
		Ø Aspirante imprenditore	41,18%
		Ø Studente	0,00%
		Ø Altro	11,76%
Altra PA	2,42%		
Associazione di Categoria	3,93%		
Altro (specificare)	2,72%		

1.2 Ruolo all'interno dell'impresa/studio:

Titolare/Socio	61,27%
Dipendente	36,62%
Altro (specificare)	2,11%

1.3 Ritieni di essere a conoscenza dei compiti e delle funzioni svolte dalla Camera di Commercio di Modena?

per niente	poco	abbastanza	molto
20	83	162	63
31,40%		68,60%	

1.4 Quali sono gli strumenti che utilizza per tenersi informato sulle attività della Camera di Commercio di Modena? Selezionare una o più voci

Newsletter camerale	Sito Internet camerale	Twitter camerale	Fonti esterne alla CCIAA (Associazioni di categoria, commercialista, stampa, web)
21,81%	40,75%	0,88%	36,56%

1.5 Con quale frequenza contatta via mail e/o tramite il sito gli uffici della Camera di Commercio di Modena per avere informazioni?

1-2 volte a settimana	1-2 volte al mese	1-2 volte a quadrimestre	mai
9,7%	22,2%	29,5%	38,6%

1.6 Con quale frequenza contatta telefonicamente gli uffici della Camera di Commercio di Modena per avere informazioni?

1-2 volte a settimana	1-2 volte al mese	1-2 volte a quadrimestre	mai
7,0%	15,5%	32,8%	44,7%

1.7 Con quale frequenza si reca presso gli uffici della Camera di Commercio di Modena?

1-2 volte a settimana	1-2 volte al mese	1-2 volte a quadrimestre	mai
7,0%	20,7%	32,5%	39,8%

PARTE 2 - SUGGERIMENTI

2.1 Vorrebbe dare dei suggerimenti alla Camera di Commercio di Modena in relazione a

Modalità di informazione (specificare)	42 risposte	sito più friendly, migliore e più ampia assistenza telefonica
Modalità di gestione dei servizi (specificare)	40 risposte	più servizi on-line, risposte RI univoche, maggiore preparazione e disponibilità operatori
Modalità di pagamento (specificare)	20 risposte	critica alla necessità di richiesta di rimborso e sulla chiarezza dei diritti/bolli dovuti
Nuovi servizi da prevedere (specificare)	29 risposte	richiesta di corsi e seminari (specie gratuiti), invio certificati origine a domicilio (critiche alla richieste on-line)

PARTE 3 - GRADO DI SODDISFACIMENTO

3.1 Come valuta le modalità attualmente disponibili per la richiesta/erogazione dei servizi di Suo interesse? (a sportello, per via telematica, tramite il sito, ...)

1 valutazione più bassa	2	3	4 valutazione più alta
11,8%	23,0%	44,7%	20,5%
34,7%		65,3%	

3.2 Come valuta il contenuto delle informazioni che vengono fornite dalla Camera di Commercio di Modena tramite:

a) sito web:

1 valutazione più bassa	2	3	4 valutazione più alta
13,3%	26,6%	43,8%	16,3%
39,9%		60,1%	

b) telefono:

1 valutazione più bassa	2	3	4 valutazione più alta
15,4%	28,4%	41,7%	14,5%
43,8%		56,2%	

c) sportello:

1 valutazione più bassa	2	3	4 valutazione più alta
11,8%	19,6%	44,4%	24,2%
31,4%		68,6%	

3.3 Come valuta i tempi di erogazione dei servizi da Lei richiesti?

1 valutazione più bassa	2	3	4 valutazione più alta
11,2%	22,7%	41,7%	24,5%
33,8%		66,2%	

3.4 Come valuta la disponibilità, la cortesia e la preparazione professionale del personale della Camera di Commercio nel rispondere alle Sue esigenze?

1 valutazione più bassa	2	3	4 valutazione più alta
11,5%	18,1%	37,5%	32,9%
29,6%		70,4%	

3.5 Come valuta i tempi di attesa negli uffici?

1 valutazione più bassa	2	3	4 valutazione più alta
13,0%	28,1%	41,7%	17,2%
41,1%		58,9%	

3.6 Come valuta gli orari di apertura della Camera di Commercio di Modena?

1 valutazione più bassa	2	3	4 valutazione più alta
15,7%	28,4%	41,1%	14,8%
44,1%		55,9%	

3.7 Come valuta il comfort degli ambienti (ampiezza, luminosità, sala di attesa, ecc.)?

1 valutazione più bassa	2	3	4 valutazione più alta
7,9%	17,8%	51,4%	23,0%
25,7%		74,3%	

PARTE 4 - VALUTAZIONE COMPLESSIVA

4.1 Qual è il Suo giudizio complessivo sulla qualità dei seguenti servizi (rispondere in relazione a ciascuno dei servizi utilizzati nel 2018):

	giudizi positivi	Utilizzo servizio	giudizi				1	2	3	4	1	2	3	4	TOTALE NEGATIVI	TOTALE POSITIVI
			1	2	3	4										
6 1. Certificazione Estero	63,51%	148	23	31	57	37	15,5%	20,9%	38,5%	25,0%	36,5%	63,5%				
7 2. Registro Imprese	63,56%	247	37	53	91	66	15,0%	21,5%	36,8%	26,7%	36,4%	63,6%				
7 3. Esami albi e ruoli	47,79%	136	27	44	48	17	19,9%	32,4%	35,3%	12,5%	52,2%	47,8%				
7 4. Sportello certificati, visure, vidima	72,43%	214	26	33	82	73	12,1%	15,4%	38,3%	34,1%	27,6%	72,4%				
6 5. Protesti	53,64%	110	12	39	38	21	10,9%	35,5%	34,5%	19,1%	46,4%	53,6%				
7 6. Firma Digitale	73,18%	220	22	37	75	86	10,0%	16,8%	34,1%	39,1%	26,8%	73,2%				
7 7. Carte tachigrafiche	49,47%	95	14	34	33	14	14,7%	35,8%	34,7%	14,7%	50,5%	49,5%				
3 8. Diritto Annuale	64,53%	172	21	40	73	38	12,2%	23,3%	42,4%	22,1%	35,5%	64,5%				
3 9. Attività Sanzionatoria	47,57%	103	22	32	37	12	21,4%	31,1%	35,9%	11,7%	52,4%	47,6%				
3 10. Servizi di Metrologia e vigilanza prodotti	47,13%	87	21	25	32	9	24,1%	28,7%	36,8%	10,3%	52,9%	47,1%				
6 11. Marchi e Brevetti	50,50%	101	24	26	36	15	23,8%	25,7%	35,6%	14,9%	49,5%	50,5%				
6 12. Borsa Merci, Prezzi e Ambiente	41,38%	87	19	32	30	6	21,8%	36,8%	34,5%	6,9%	58,6%	41,4%				
6 13. Mediazione - Conciliazione – Gestione crisi da sovraindebitamento	36,67%	90	23	34	27	6	25,6%	37,8%	30,0%	6,7%	63,3%	36,7%				
1 14. Arbitrato	36,59%	82	24	28	27	3	29,3%	34,1%	32,9%	3,7%	63,4%	36,6%				
4 15. Statistica e Informazione Economica (ivi compresa l'elaborazione di elenchi)	43,75%	96	18	36	35	7	18,8%	37,5%	36,5%	7,3%	56,3%	43,8%				
4 16. Promozione e Servizi alle Imprese	43,59%	117	28	38	38	13	23,9%	32,5%	32,5%	11,1%	56,4%	43,6%				
4 17. Servizi di orientamento al lavoro e alle professioni	40,00%	100	23	37	31	9	23,0%	37,0%	31,0%	9,0%	60,0%	40,0%				
4 18. Servizi per l'internazionalizzazione	43,69%	103	26	32	32	13	25,2%	31,1%	31,1%	12,6%	56,3%	43,7%				
1 19. Servizi per la digitalizzazione	43,16%	95	20	34	30	11	21,1%	35,8%	31,6%	11,6%	56,8%	43,2%				
1 20. Servizi di promozione dei prodotti tipici	38,55%	83	19	32	22	10	22,9%	38,6%	26,5%	12,0%	61,4%	38,6%				
4 21. Corsi di Formazione	49,59%	121	23	38	42	18	19,0%	31,4%	34,7%	14,9%	50,4%	49,6%				
1 22. Relazioni Esterne	43,02%	86	18	31	31	6	20,9%	36,0%	36,0%	7,0%	57,0%	43,0%				
3 23. Gestione sale camerali	48,31%	89	14	32	30	13	15,7%	36,0%	33,7%	14,6%	51,7%	48,3%				
3 24. Gestione contratti forniture	37,04%	81	20	31	24	6	24,7%	38,3%	29,6%	7,4%	63,0%	37,0%				
3 25. Gestione pagamenti (fatture passive, contributi promozionali e rimborsi)	46,24%	93	19	31	35	8	20,4%	33,3%	37,6%	8,6%	53,8%	46,2%				

4.2 Qual è il Suo giudizio complessivo della Camera di Commercio di Modena, considerando l'insieme dei servizi (amministrativi, di informazione ed assistenza, di regolazione del mercato e promozionali) erogati nelle diverse modalità (telematica, a sportello, tramite mail, call center, telefono, ...)?

1 valutazione più bassa	2	3	4 valutazione più alta
10,6%	21,5%	52,0%	16,0%
32,0%		68,0%	