

## Customer Satisfaction delle Camere di Commercio Questionario

### Area 0: Anagrafica impresa

**Quanti addetti ha avuto la sua impresa mediamente nell'ultimo anno:**

- a) nessuno
- b) da 1 a 9
- c) da 10 a 49
- d) da 50 a 250
- e) più di 250

**Posizione del rispondente**

- a) imprenditore/titolare
- b) direttore/dirigente/responsabile
- c) presidente/membro del consiglio di amministrazione
- d) altro (delegato dai vertici aziendali)

### Area 1: Immagine della Camera di commercio presso gli utenti

*Iniziamo con alcune domande sulla sua conoscenza della Camera di Commercio di...*

**1. Con quale frequenza, nel corso dell'ultimo anno, lei o i suoi collaboratori avete avuto rapporti con la Camera di commercio di Mantova [1 risposta possibile]**

- a) almeno una volta a settimana
- b) una volta al mese
- c) solo quando è servito, non è stato un rapporto costante
- d) non ho avuto rapporti con la Camera nell'ultimo anno:
  - d1) perché abbiamo utilizzato una società di servizi
  - d2) perché abbiamo utilizzato professionisti o consulenti o associazione categoria
  - d3) perché non ne abbiamo avuto bisogno

*Se la risposta è d), dopo aver chiesto il perché del "non utilizzo" passare alle domande n. 3, 4, 5, 6.*

**2. Come ha avuto rapporti con la Camera di commercio di Mantova nell'ultimo anno? [1 risposta possibile]**

- a) prevalentemente di persona, direttamente presso gli uffici della Camera
- b) prevalentemente a distanza, attraverso il telefono
- c) prevalentemente a distanza, attraverso e-mail e il sito della Camera di Commercio

**3. Secondo lei, la Camera di commercio è:**

- a) una istituzione pubblica autonoma
- b) una istituzione pubblica espressione delle associazioni di categoria
- c) un organismo privato
- d) non so

**4. Quale pensa che sia la funzione principale della Camera di commercio di Mantova [1 risposta possibile]**

- a) promozione dello sviluppo territoriale e supporto alle imprese
- b) certificazioni e atti amministrativi alle imprese
- c) tutela del mercato e dei diritti dei consumatori
- d) informazione economica
- e) tutte le precedenti risposte
- f) non so

**5. Lei è informato sui servizi e le attività della Camera di Commercio di Mantova**

- a) si
- b) no

**5.bis. Se SI, secondo lei la Camera di Commercio di Mantova comunica i servizi che offre in modo [1 risposta possibile]**

- c) pienamente soddisfacente
- d) accettabile, anche se da migliorare
- e) non adeguato
- f) non so

**5.ter. Conosce e come giudica i seguenti strumenti di comunicazione utilizzati dalla Camera di commercio di Mantova:**

a) e-mail - si/no	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
b) fax - si/no	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
c) posta - si/no	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
d) sito internet - si/no	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
e) Newsletter elettronica - si/no	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
f) sportelli informazioni - si/no	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente

**6. Con quali modalità ritiene più utile essere informato sui servizi della Camera di commercio di Mantova [+ risposte possibili]**

- a) per e-mail - si/no
- b) tramite PEC (posta elettronica certificata)
- c) per fax - si/no
- d) per telefono - si/no
- e) per sms - si/no
- f) tramite il sito e newsletter della Camera di Commercio - si/no
- g) tramite i media locali (stampa, radio e tv) - si/no
- h) recandosi direttamente presso gli uffici camerali - si/no
- i) non ho particolare interesse ad essere informato

## Area 2: Servizi erogati

Passiamo adesso ad una parte molto importante dell'intervista, infatti, parliamo proprio della soddisfazione dei servizi offerti dalla Camera di Commercio di **Mantova**

### 7. Le leggerò i diversi servizi AMMINISTRATIVI offerti dalla Camera di commercio di Mantova Per ognuno mi dirà se lo conosce, se lo ha utilizzato e se lo ritiene un servizio soddisfacente

Servizio	Lo conosce?	Se lo conosce: Lo ha utilizzato nel corso dell'ultimo anno?	Se lo ha utilizzato: qual è il suo livello di soddisfazione?
a) Registro delle imprese (pratiche di iscrizione, modifica e cancellazione, deposito bilanci)	a) si b) no	a) si b) no	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
b) Albi e ruoli (pratiche)	a) si b) no	a) si b) no	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
c) Registro informatico protesti (consultazione)	a) si b) no	a) si b) no	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
d) Certificazione estera (certificati di origine, carnet ATA, numero meccanografico)	a) si b) no	a) si b) no	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
e) Deposito brevetti, modelli e marchi	a) si b) no	a) si b) no	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
f) Diritto Annuale (modalità di pagamento importi, termini e situazioni stato pagamenti)	a) si b) no	a) si b) no	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
g) Regolazione del mercato (Ufficio metrico, Usi e consuetudini, Clausole e Contratti tipo)	a) si b) no	a) si b) no	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
h) Arbitrato e conciliazione	a) si b) no	a) si b) no	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
i) Firma digitale (CNS – Carta nazionale dei servizi)	a) si b) no	a) si b) no	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
j) Rilascio visure, elenchi, deposito bilanci, vidimazione libri sociali, etc.	a) si b) no	a) si b) no	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
k) ComUnica / Segnalazione certificata di inizio attività (SCIA) – comunicazione per ottemperare agli obblighi di legge verso Camere di Commercio, INPS, INAIL e Agenzia delle Entrate	a) si b) no	a) si b) no	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
l) Cancellazione protesti	a) si b) no	a) si b) no	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
m) Rilascio carte tachigrafiche	a) si b) no	a) si b) no	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
n) Pratiche e informazioni per l'artigianato	a) si b) no	a) si b) no	a)buono b)discreto

			c)sufficiente d)insufficiente
--	--	--	-------------------------------

**7.bis Le leggerò i diversi servizi DI SUPPORTO ALLE IMPRESE offerti dalla Camera di commercio di Mantova Per ognuno mi dirà se lo conosce, se lo ha utilizzato e se lo ritiene un servizio soddisfacente**

	<b>Lo conosce?</b>	<b>Se lo conosce: Lo ha utilizzato nel corso dell'ultimo anno?</b>	<b>Se lo ha utilizzato: qual è il suo livello di soddisfazione?</b>
<b>Servizi di supporto alle imprese</b>			
a) Informazioni sui prezzi, sulle statistiche e sulla situazione economica; studi e analisi economiche, Osservatorio dell'Economia	a) si b) no	a) si b) no	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
b) Servizi per la creazione di impresa	a) si b) no	a) si b) no	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
c) Informazioni e assistenza sui finanziamenti agevolati; incentivi e contributi alle imprese	a) si b) no	a) si b) no	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
d) Informazioni e contributi sull'innovazione, trasferimento tecnologico	a) si b) no	a) si b) no	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
e) Promozione e consulenza specializzata nel commercio estero e nell'internazionalizzazione	a) si b) no	a) si b) no	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
f) partecipazione a fiere, mostre e missioni	a) si b) no	a) si b) no	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
g) Assistenza, promozione e valorizzazione dei prodotti tipici (enogastronomici, marchi di qualità etc)	a) si b) no	a) si b) no	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
h) Corsi di formazione, seminari	a) si b) no	a) si b) no	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
i) Iniziative e progetti per l'Imprenditorialità femminile	a) si b) no	a) si b) no	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
j) Iniziative per favorire l'accesso al credito delle imprese	a) si b) no	a) si b) no	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
k) Informazioni, promozione e supporto ai contratti di reti di imprese	a) si b) no	a) si b) no	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente

**8. Conosce il tema della responsabilità sociale d'impresa?**

- a) Si  
b) No

se la risposta è a) passare alla domanda 8.bis, altrimenti proseguire con la 9

**8.bis Ritiene che la responsabilità sociale possa essere un elemento di competitività per la sua impresa in termini di...**

- a) visibilità e reputazione nei confronti dei clienti
- b) crescita economica
- c) maggiore integrità morale ed etica verso i dipendenti e i clienti
- e) minore impatto ambientale
- f) nessuno dei precedenti, poiché non ritiene possa essere un fattore di maggiore competitività

**9 Come valuta la modulistica della Camera di commercio di Mantova**

a) in termini di reperibilità (è facile trovarla?)	a)buona b)discreta c)sufficiente d)insufficiente
b) in termini di comprensibilità (è facile capirla?)	a)buona b)discreta c)sufficiente d)insufficiente

**10. Su quali, tra le seguenti tematiche, ritiene che la Camera di commercio debba impegnarsi maggiormente per il futuro? [2 risposte possibili]**

- a) semplificazione delle pratiche amministrative
- b) finanziamenti e contributi alle imprese
- c) supporto e assistenza per l'innovazione (processi, tecnologie, brevetti e relativi servizi di informazione brevettuale)
- d) internazionalizzazione delle imprese
- e) sviluppo delle infrastrutture e della logistica
- f) rendere più fruibile internet per le imprese attraverso WI-FI e banda larga
- g) supporto e assistenza per la responsabilità sociale
- h) risoluzione delle controversie (mediazione, conciliazione, arbitrato)
- i) raccordo tra imprese e scuole-università
- j) promozione e tutela delle produzioni Made in Italy
- k) supporto e assistenza alle nuove imprese
- l) percorsi di sviluppo per le imprese esistenti
- m) accesso al credito da parte delle imprese
- n) altro

**10.bis Su quali, tra le seguenti ulteriori tematiche, desidera che la Camera di commercio di Mantova svolga maggiori attività a favore delle imprese? [2 risposte possibili]**

- o) informazioni, promozione e supporto ai contratti di reti di imprese
- p) promozione del territorio e delle economie locali
- q) osservatori dell'economia locale e diffusione di informazione economica;
- r) predisposizione di contratti-tipo tra imprese, associazioni e consumatori
- s) promozione di forme di controllo sulla presenza di clausole inique nei contratti
- t) vigilanza e controllo sui prodotti e per la metrologia legale e rilascio certificati d'origine delle merci
- u) raccolta degli usi e delle consuetudini
- v) altro
- w) formazione

**11. Nel corso dell'ultimo anno ha utilizzato il sito internet della Camera di commercio di Mantova?**

<b>Risposta: Si/No</b>	<b>Perché?</b>	<b>Se si: qual è il suo livello di soddisfazione?</b>	<b>Secondo lei, cosa potrebbe essere migliorato?</b>
<b>a) SI</b>	Per le pratiche obbligatorie e servizi amministrativi (es. Telemaco)	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente	a) la reperibilità delle informazioni - si/no; b) la qualità delle informazioni - si/no; c) l'aggiornamento delle informazioni - si/no; d) la tipologia delle informazioni (es. inserire video, podcast, audio, ecc.) d) non so
	Per cercare informazioni sulle imprese e sul mercato (banche dati camerali, statistiche)	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente	a) la reperibilità delle informazioni - si/no; b) la qualità delle informazioni - si/no; c) l'aggiornamento delle informazioni - si/no; d) la tipologia delle informazioni (es. inserire video, podcast, audio, ecc.) d) non so
	Per reperire la modulistica dei servizi della Camera	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente	a) la reperibilità delle informazioni - si/no; b) la qualità delle informazioni - si/no; c) l'aggiornamento delle informazioni - si/no; d) la tipologia delle informazioni (es. inserire video, podcast, audio, ecc.) d) non so
	Per iscrizione on-line a corsi, convegni, seminari	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente	a) la reperibilità delle informazioni - si/no; b) la qualità delle informazioni - si/no; c) l'aggiornamento delle informazioni - si/no; d) la tipologia delle informazioni (es. inserire video, podcast, audio, ecc.) d) non so
	Per accedere a bandi di finanziamento o contributi alle imprese	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente	a) la reperibilità delle informazioni - si/no; b) la qualità delle informazioni - si/no; c) l'aggiornamento delle informazioni - si/no; d) la tipologia delle informazioni (es. inserire video, podcast, audio, ecc.) d) non so
<b>b) NO</b>	L'impresa non usa internet		
	Non l'ho mai utilizzato perché non sapevo che ci fosse		
	Non ho interesse a utilizzare internet nei rapporti con la Camera	Se la risposta è NO perché "Non ho interesse..." allora quale motivazione si può addurre per il mancato interesse?	a) perché ho già avuto occasione in precedenza di visitare il sito camerale e non ho trovato le informazioni cercate; b) per la natura stessa dei contenuti presenti nel sito; c) non so

### Area 3: Modalità generali di funzionamento della Camera:

Passiamo ora ad alcune domande che riguardano il funzionamento degli uffici della Camera di Commercio. Può rispondere Lei oppure un suo collaboratore che di solito si reca negli uffici della Camera di Commercio.

**NB: tutte le domande relative all'Area 3 non devono essere sottoposte a chi ha risposto d) alla domanda 1 (domanda di controllo)**

**12. Si è recato personalmente negli uffici della Camera di commercio nell'ultimo anno?**

- a) Si
- b) no

*Se risponde no potrebbe passarci un suo collaboratore che di solito si reca in Camera di Commercio? Oppure passare alle domande 18,19,20*

**13. Ritiene che gli uffici della Camera di commercio di Mantova siano facilmente raggiungibili? [1 risposta possibile]**

- a) Si
- b) No

**14. Come considera l'accesso ai servizi quando si reca direttamente alla Camera di commercio di Mantova [1 risposta possibile]**

- a) facile, la sede è dotata di segnaletica adeguata e di punti informativi
- b) accettabile, anche se da migliorare
- c) difficile, la sede NON è dotata di segnaletica adeguata e di punti informativi
- d) non so

**15. Ritiene che gli orari di apertura al pubblico (lun-ven 8.30-12.30, gio 8.30-12.30 15.00-16.00) siano [1 risposta possibile]**

- a) adeguati
- b) bisognerebbe anticipare l'apertura la mattina
- c) bisognerebbe posticipare la chiusura nel pomeriggio
- d) bisognerebbe adottare l'orario continuato tutti i giorni di apertura
- e) non so

**16. Ritiene che i tempi di attesa agli uffici o sportelli siano [1 risposta possibile]**

- a) pienamente soddisfacenti
- b) accettabili, anche se da migliorare
- c) troppo lunghi
- d) non so

**16.bis. Come giudica il personale della Camera di commercio di Mantova relativamente ai seguenti aspetti:**

Cortesìa e rispetto verso l'utente	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
Chiarezza e precisione delle informazioni fornite	a)buono

all'utente	b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
Risoluzione dei problemi che ostacolano l'avanzamento delle pratiche	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
Tempi di svolgimento delle pratiche	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
Preparazione tecnica	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente

**17. In relazione ai seguenti aspetti, connessi al rapporto con gli uffici, quali considera prioritari come aree di miglioramento [mettere in ordine di priorità]**

- a) accesso ai servizi
- b) orari di apertura
- c) tempi di attesa agli sportelli
- d) tempestività nelle risposte
- e) competenza del personale
- f) disponibilità del personale

**18. In che modo ha contattato telefonicamente la Camera di commercio?**

	<b>Lo conosce?</b>	<b>Se lo conosce: Lo ha utilizzato nel corso degli ultimi 6 mesi?</b>	<b>Se lo ha utilizzato: qual è il suo livello di soddisfazione?</b>
a) Call center registro imprese - cns - diritto annuale	a) si b) no	a) si b) no	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
b) Centralino automatico	a) si b) no	a) si b) no	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
c) Ufficio segreteria	a) si b) no	a) si b) no	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente

**19. Negli ultimi 6 mesi ha contattato l'ufficio relazioni con il pubblico (URP)**

- a) Si
- b) No

**19.bis Se NO, perché?**

- b1) perché non sapevo dell'esistenza dell'URP della Camera di Commercio
- b2) perché contatto direttamente l'ufficio competente
- b3) perché non ne ho avuto bisogno

**20. Se SI: Come giudica il servizio dell'URP?: [1 risposta possibile]**

- a1) Soddisfacente
- a2) è accettabile, anche se da migliorare



- a3) deludente
- a4) altro

**20.bis** *Se risponde a2) o a3):* **In quali aspetti va migliorato il servizio dell'URP?**

- a) disponibilità e cortesia degli operatori
- b) capacità di ascolto e di interazione con gli utenti
- c) aumento dei canali di comunicazione/interazione
- d) tempi di risposta ai quesiti
- e) mancate risposte ai quesiti
- f) inoltro alle persone/uffici giusti
- h) adeguatezza delle risposte ai quesiti
- g) altro