



PRAGMA.srl
MARKET RESEARCH COMPANY

AZIENDA CON SISTEMA QUALITÀ
CERTIFICATO DA DNV
=UNI EN ISO 9001/2000=

Indagine sulla soddisfazione degli utenti della Camera di Commercio di Milano



Indagine effettuata da *PRAGMA Srl* per conto della Cciaa di Milano
dicembre 2009



PRAGMA.srl
MARKET RESEARCH COMPANY

AZIENDA CON SISTEMA QUALITÀ
CERTIFICATO DA DNV
=UNI EN ISO 9001/2000=

Prima parte:

**La percezione sulla qualità dei servizi
e la soddisfazione sui canali di comunicazione**



LA PERCEZIONE SULLA CAMERA DI COMMERCIO DI MILANO

Come in generale gli utenti della Camera di commercio valutano la qualità dei servizi che ricevono

La percezione degli utenti sulla qualità dei servizi forniti dalla Camera di commercio di Milano risulta in crescita rispetto allo scorso anno (da 7,0 a 7,3) e con un trend in costante miglioramento negli ultimi 3 anni di rilevazione.

| | V.M. |
|----------------------|------------|
| Indagine 2007 | 6,9 |
| Indagine 2008 | 7 |
| Indagine 2009 | 7,3 |



BENCHMARKING: LA CAMERA DI COMMERCIO E GLI ALTRI ENTI. QUAL È L'ENTE PIÙ EFFICIENTE

La Camera di commercio e gli altri Enti: Qual è l'Ente più efficiente?

La Camera di Commercio si conferma l'Ente più efficiente



| | 2009 | 2008 |
|-------------------------------|------|------|
| | % | % |
| Camera di Commercio di Milano | 45,1 | 43,8 |

La Camera di Commercio di Milano si conferma l'Ente più efficiente fra una serie di organismi Istituzionali. Si tratta di un'opinione piuttosto generalizzata: il 45,1% nel 2009 contro il 43,8% del 2008. Il confronto ha riguardato altri Enti con i quali gli utenti della Camera di commercio si interfacciano nello svolgimento delle proprie attività.

Al secondo posto, con la metà circa di indicazioni, viene citata l'Agenzia delle Entrate. Decisamente distanziati gli altri Enti.



I CANALI DI COMUNICAZIONE: GRADO DI CONOSCENZA/UTILITA'

Risultati Indagine 2009 e confronto con risultati 2008

Quali canali di comunicazione utilizzati dalla C.C.I.A.A. di Milano conosce?
(risposta spontanea)

| | Sito internet (%) | E-mail (%) | Newsletter (%) |
|------|----------------------|---------------|-------------------|
| 2008 | 43,8 | 28,2 | 5,9 |
| 2009 | 60,1 | 40,8 | |

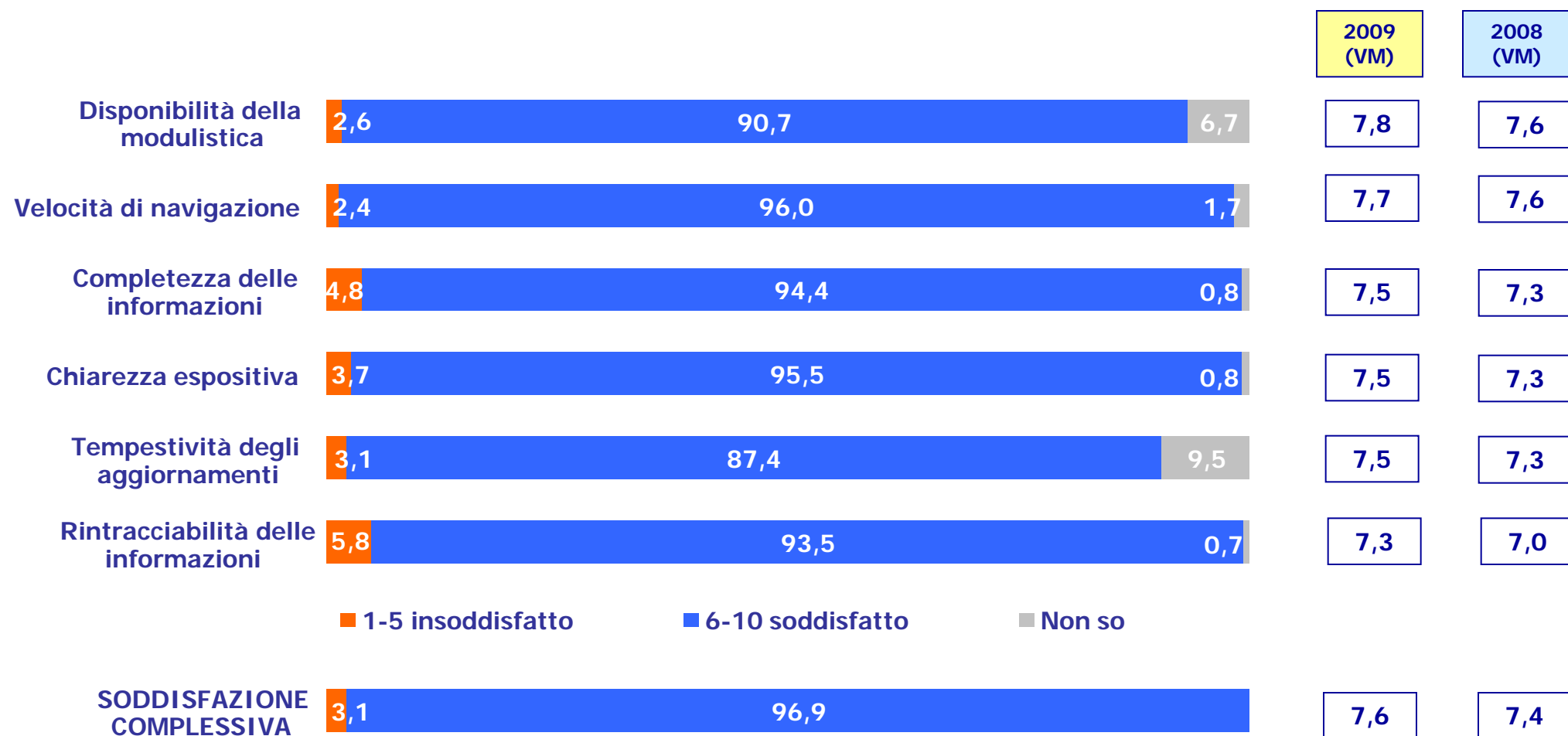
Quanto ritiene utile la Newsletter Cameranews?

| | Totale % |
|-------------------|-------------|
| Molto | 32,0 |
| Abbastanza | 51,1 |
| Poco | 11,4 |
| Per nulla | 5,5 |
| Totale | 100 |



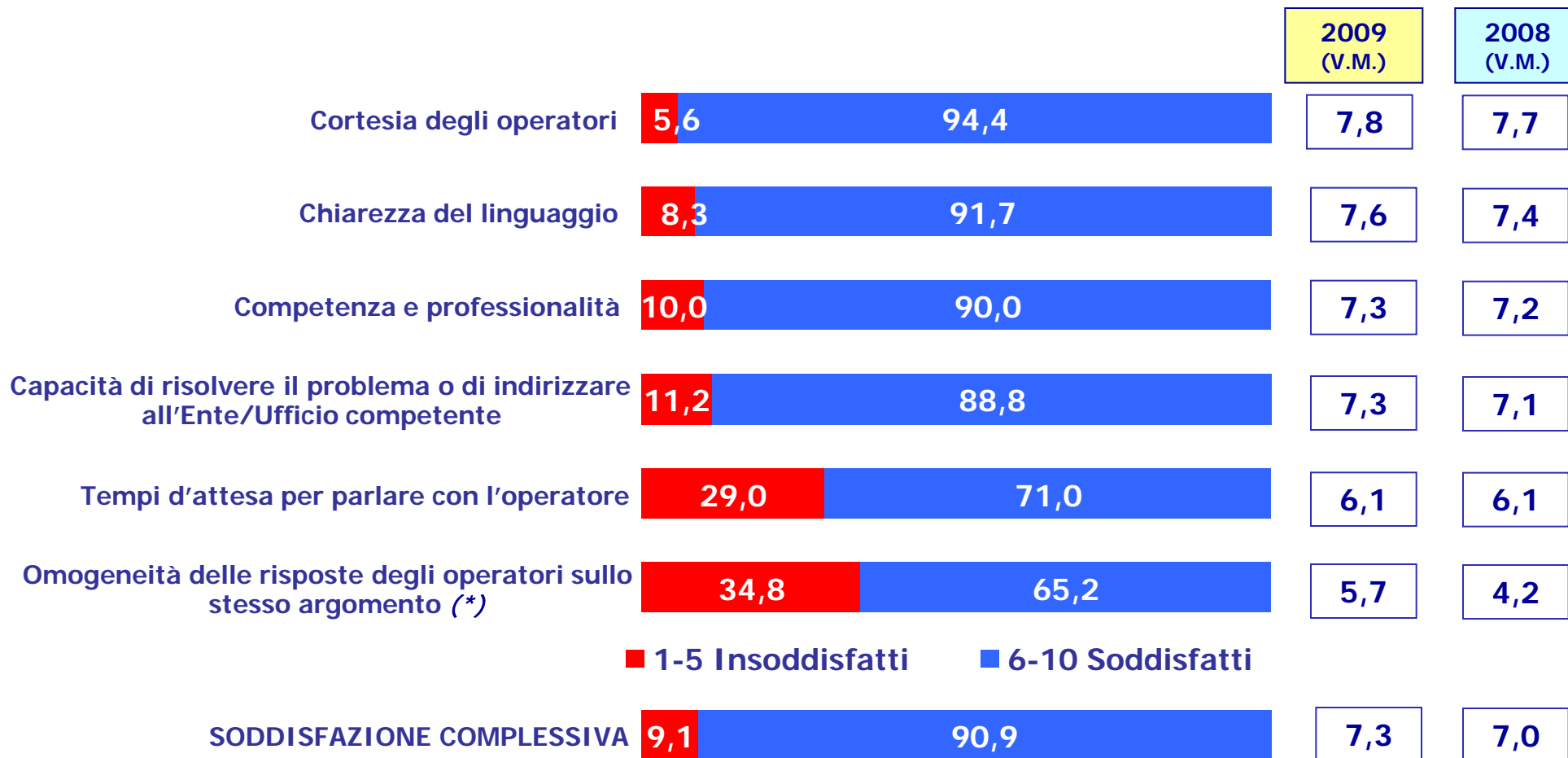
IL SITO INTERNET

Risultati Indagine 2009 e confronto con risultati 2008



IL CONTACT CENTER

Risultati Indagine 2009 e confronto con risultati 2008



(*) Base: 33 soggetti che hanno richiamato perché l'operatore era parso insicuro e poco chiaro



Seconda parte:
**Indagine sulla soddisfazione degli utenti
del Registro Imprese**



segue: IL DISEGNO DELLA RICERCA

TARGET

Utenti Area Registro Imprese:

- Imprese
- Notai
- Commercialisti
- Agenzie disbrigo pratiche

Il target è stato selezionato da file di nominativi forniti dal cliente

NUMEROSITA'

Totale: 434

PERIODO DI RILEVAZIONE

ottobre 2009

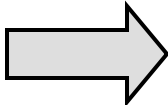


IL CAMPIONE DI RIFERIMENTO



segue: IL CAMPIONE DI RIFERIMENTO

| TARGET | 2008 | 2009 |
|------------------------------|-------|-------|
| | % | % |
| Imprese | 37,3 | 25,1 |
| Commercialisti | 42,3 | 49,1 |
| Notai | 12,4 | 14,7 |
| Agenzie di disbrigo pratiche | 8,1 | 11,1 |
| <i>Totale</i> | 100,0 | 100,0 |



| FORMA GIURIDICA | 2008 | 2009 |
|-----------------|-------|-------|
| | % | % |
| Srl | 89,0 | 84,4 |
| S.p.A. | 11,0 | 15,6 |
| <i>Totale</i> | 100,0 | 100,0 |

Base: Totale campione (434 soggetti)

Base: Totale Imprese intervistate (109 soggetti)



segue: IL CAMPIONE DI RIFERIMENTO

| SETTORE DI ATTIVITA' | 2008 | 2009 |
|----------------------------|--------------|--------------|
| | % | % |
| Commercio-trading | 24,4 | 42,2 |
| Servizi | 44,7 | 25,7 |
| Industria | 19,6 | 19,3 |
| Edilizia e opere pubbliche | 7,2 | 3,7 |
| Artigianato | 1,0 | 0,9 |
| Trasporti | 1,0 | 5,5 |
| Agricoltura | 0,3 | - |
| Rifiuta | 1,7 | 2,7 |
| Totale | 100,0 | 100,0 |

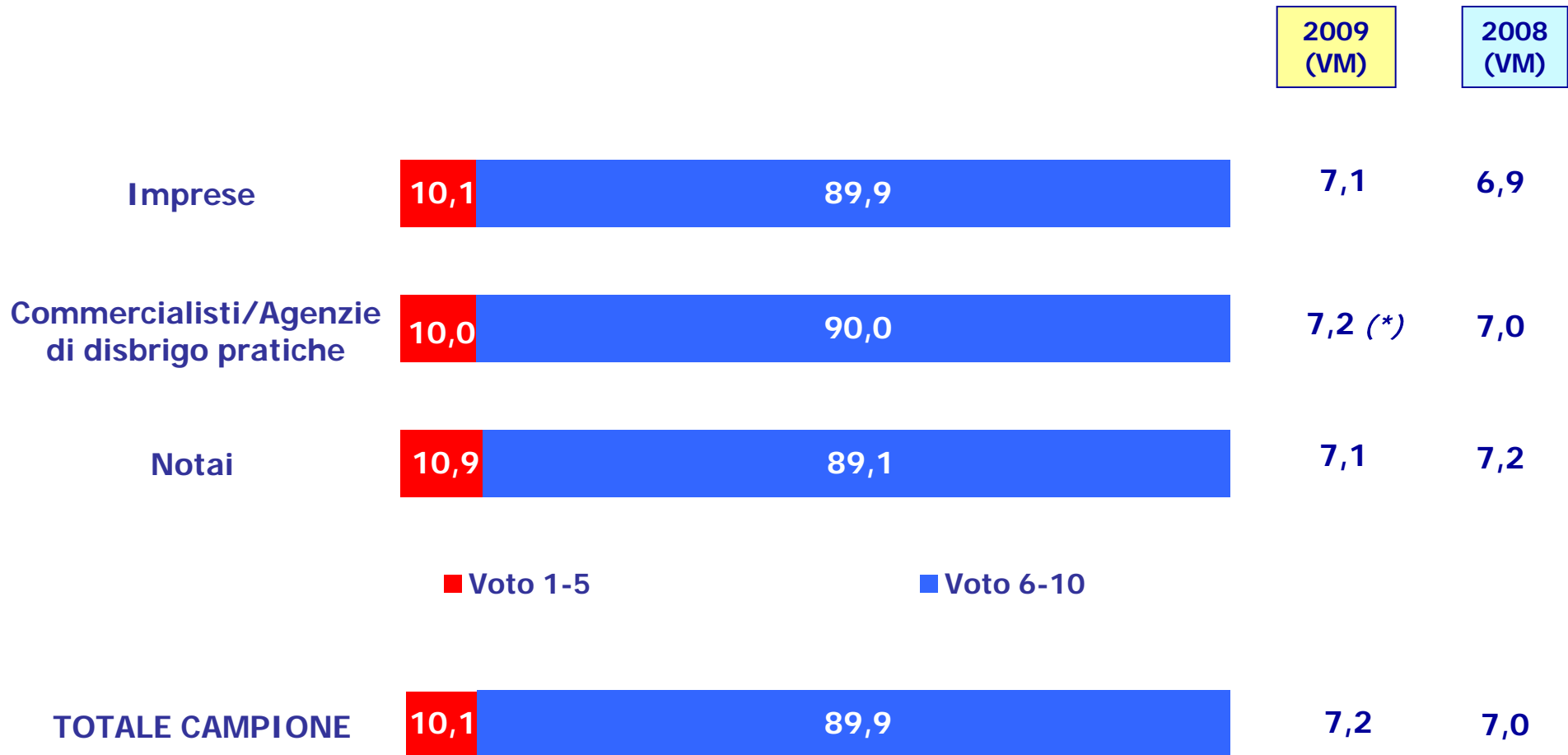
| DIMENSIONE IMPRESA- NUMERO ADDETTI | 2008 | 2009 |
|---------------------------------------|--------------|--------------|
| | % | % |
| Solo l'interessato | 1,4 | 0,9 |
| Da 2 a 5 | 25,8 | 33,0 |
| Da 6 a 9 | 22,0 | 12,8 |
| Da 10 a 19 | 31,6 | 26,6 |
| Da 20 a 49 | 10,3 | 21,1 |
| Da 50 a 99 | 2,7 | - |
| Da 100 a 499 | 1,0 | 2,8 |
| 500 e oltre | 0,3 | 0,9 |
| Non sa-non risponde | 4,8 | 1,9 |
| Totale | 100,0 | 100,0 |



LA SODDISFAZIONE VERSO I SINGOLI ASPETTI DEL SERVIZIO REGISTRO IMPRESE



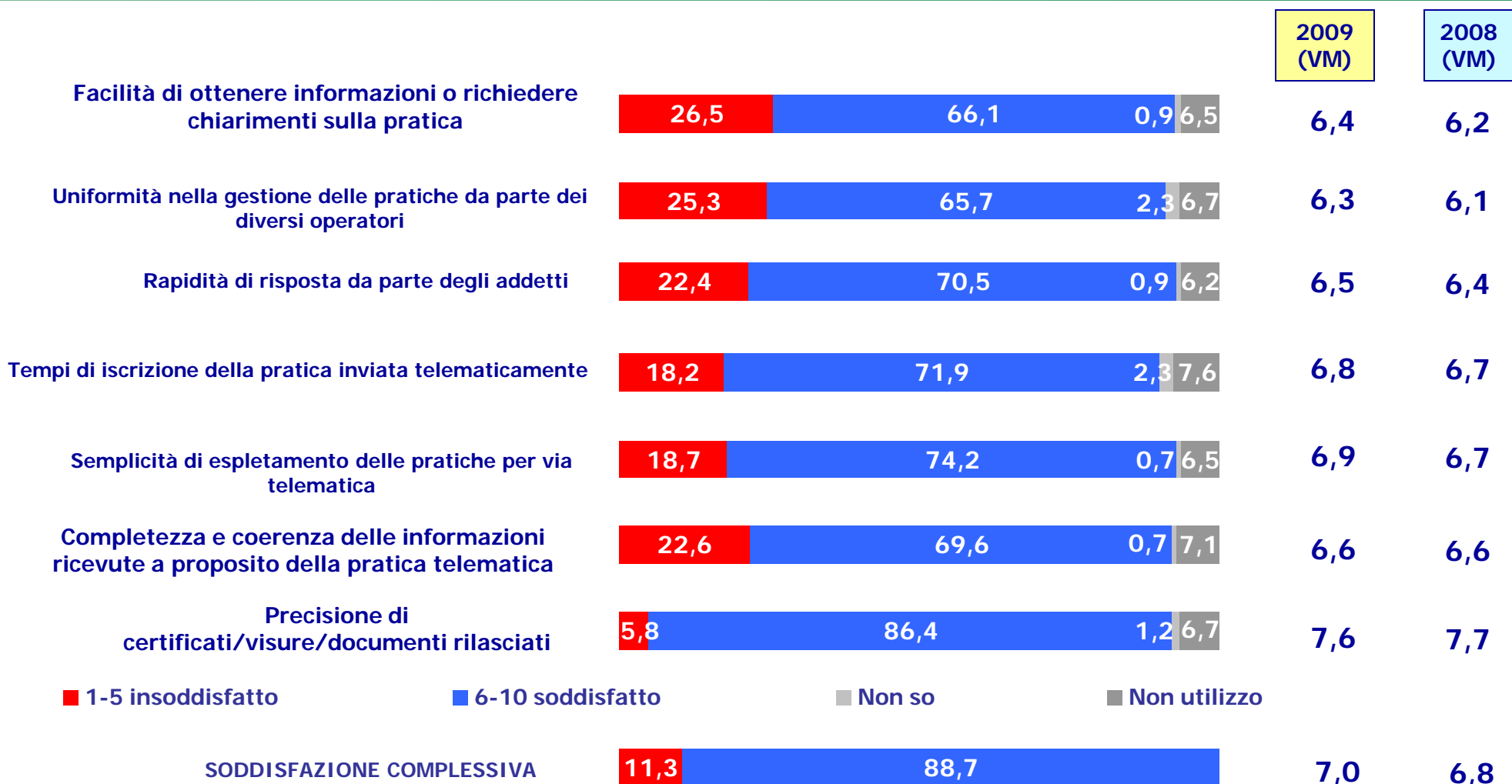
Tra le funzioni istituzionali attribuite alle Camere di Commercio vi è la tenuta del registro delle Imprese. Lei personalmente che opinione ha in generale dei servizi erogati in questo ambito dalla C.C.I.A.A. di Milano utilizzando una scala da 1 a 10 (% e VM).



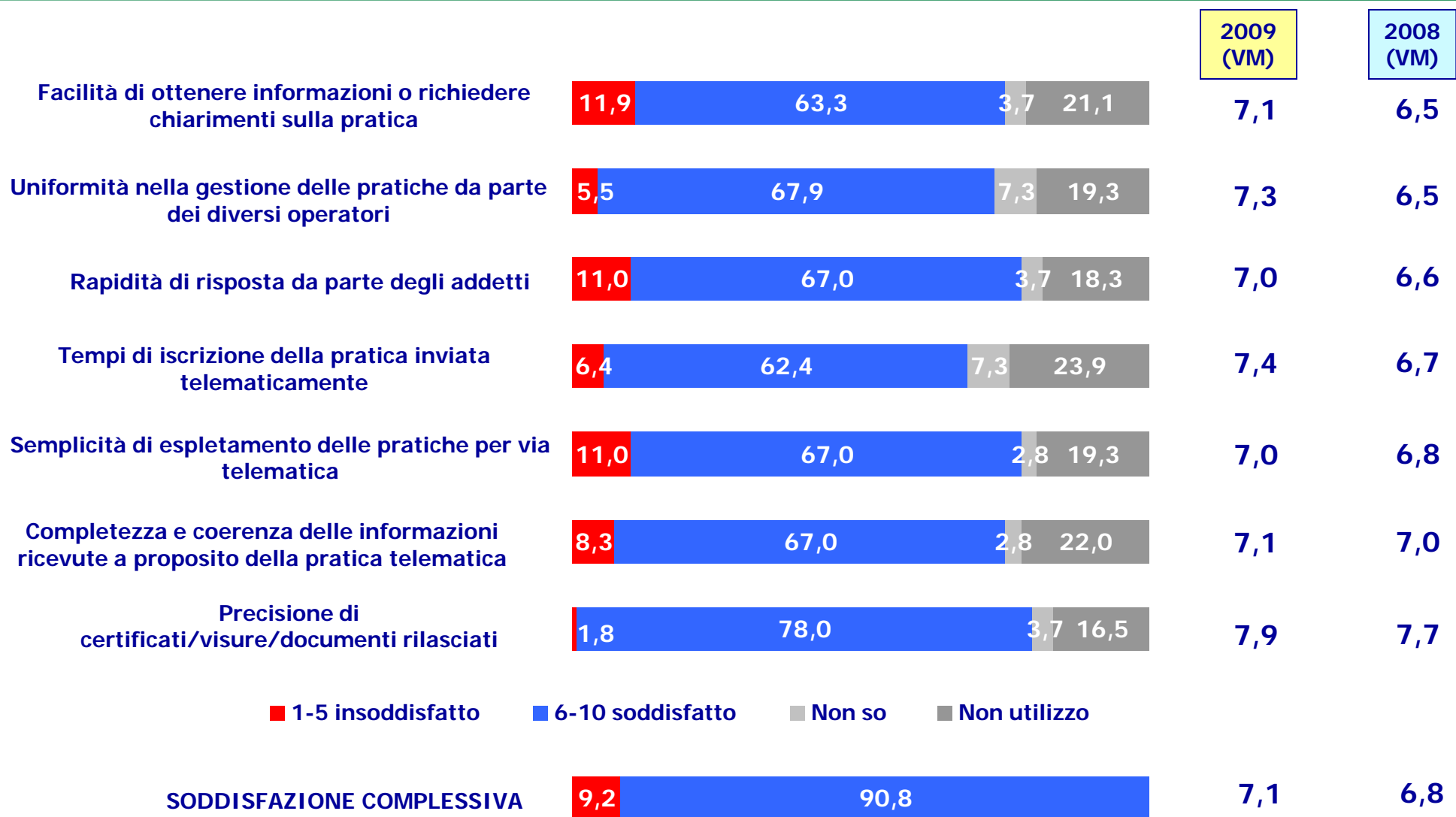
() Con riferimento all'indagine 2009, il voto medio sulla soddisfazione di commercialisti e agenzie di disbrigo pratiche è disponibile anche in forma disaggregata: "commercialisti" (7,3) e "agenzie di disbrigo pratiche" (6,9).*



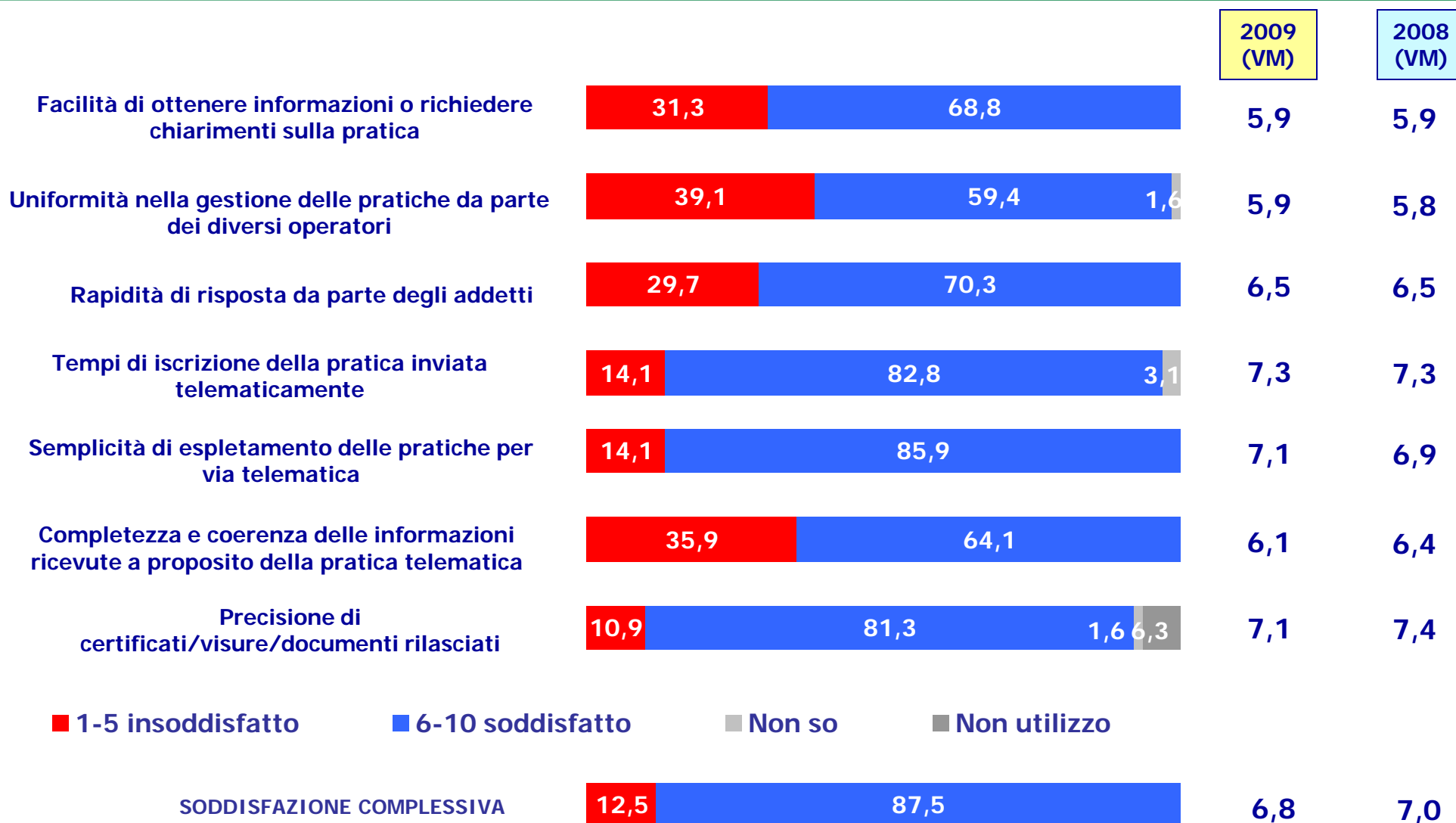
TOTALE CAMPIONE (IMPRESE+NOTAI+COMMERCIALISTI+AGENZIE DISBRIGO PRATICHE) – Per ciascun aspetto relativo al Registro Imprese Telematico che le leggerò mi dica quanto è soddisfatto utilizzando una scala da 1 a 10 (% e VM).



IMPRESE - Per ciascun aspetto relativo al Registro Imprese Telematico che le leggerò mi dica quanto è soddisfatto utilizzando una scala da 1 a 10 (% e VM).



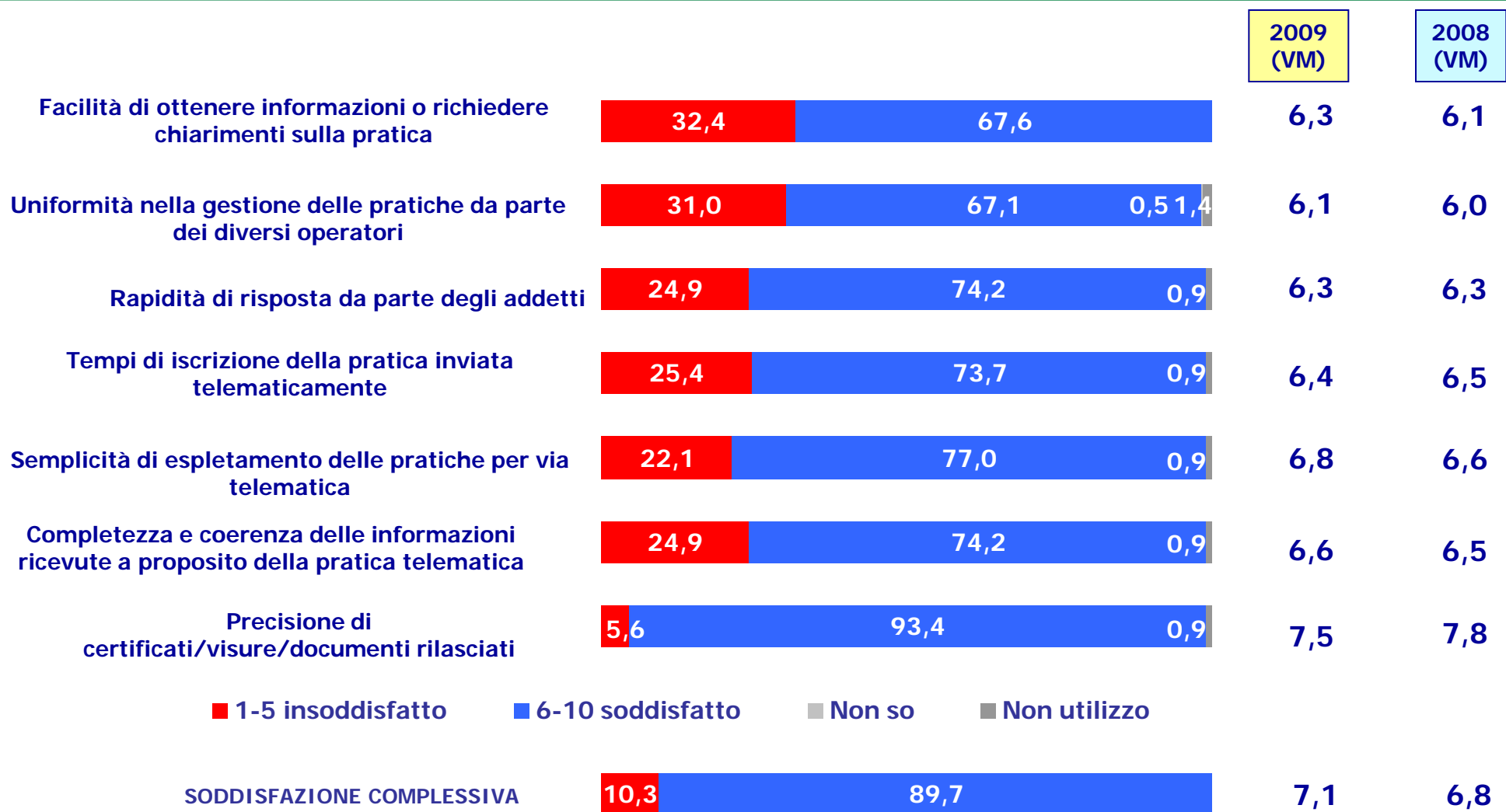
NOTAI - Per ciascun aspetto relativo al Registro Imprese Telematico che le leggerò mi dica quanto è soddisfatto utilizzando una scala da 1 a 10 (% e VM).



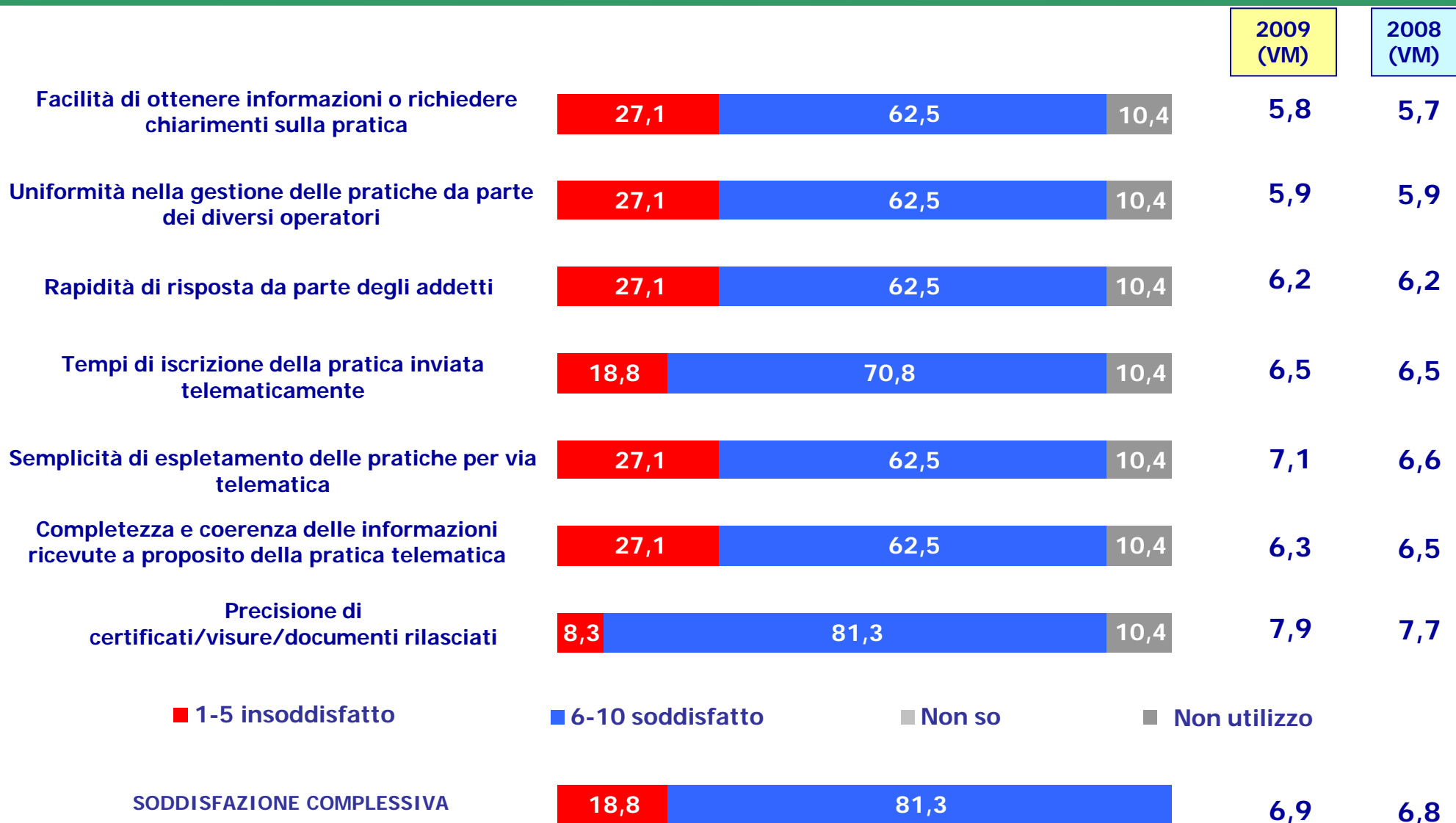
Base: 64 notai intervistati - Dom. 3.2/3.3 – Risposta sollecitata
 VOTO MEDIO (scala: 1=per niente soddisfatto – 10=molto soddisfatto)



COMMERCIALISTI – Per ciascun aspetto relativo al Registro Imprese Telematico che le leggerò mi dica quanto è soddisfatto utilizzando una scala da 1 a 10 (% e VM)



AGENZIE DISBRIGO PRATICHE - Per ciascun aspetto relativo al Registro Imprese Telematico che le leggerò mi dica quanto è soddisfatto utilizzando una scala da 1 a 10 (% e VM). (*)



(*) Valori Medi Indicativi a causa della numerosità ridotta del campione. Base: 48 Agenzie di disbrigo pratiche intervistate - Dom. 3.2/3.3 - Risposta sollecitata - VOTO MEDIO (scala: 1=per niente soddisfatto - 10=molto soddisfatto)

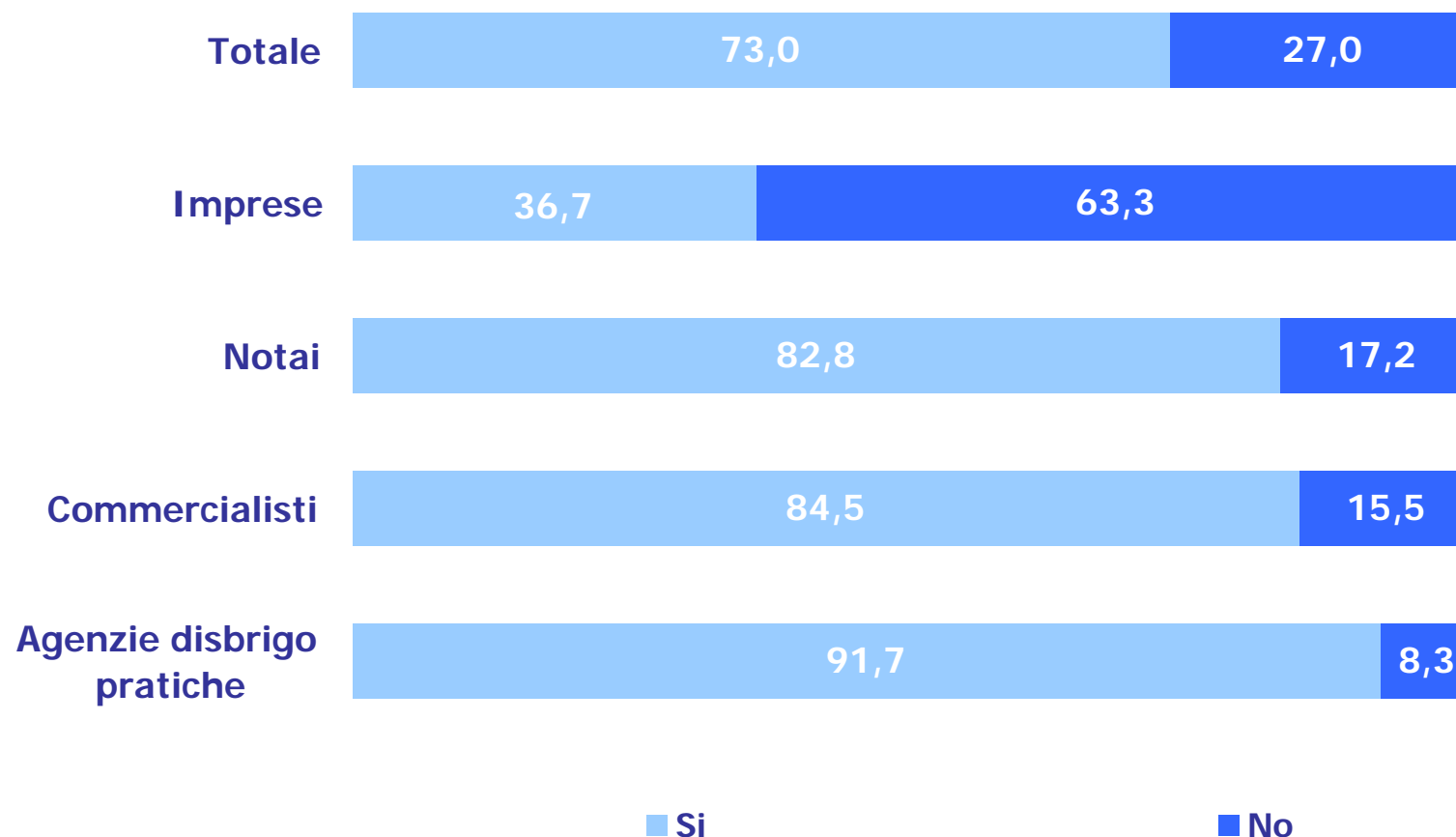


SOGGETTI SODDISFATTI DEL SERVIZIO R.I. TELEMATICO: CONFRONTO TRA TARGET (%)

| | Imprese | | Notai | | Commercialisti | | Agenzie di disbrigo pratiche | |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|----------------|-----------|------------------------------|-----------|
| | 2008 | 2009 | 2008 | 2009 | 2008 | 2009 | 2008 | 2009 |
| Facilità di ottenere informazioni o richiedere chiarimenti sulla pratica | 64 | 63 | 67 | 69 | 67 | 68 | 60 | 63 |
| Uniformità nella gestione delle pratiche da parte dei diversi operatori | 64 | 68 | 63 | 59 | 66 | 67 | 59 | 63 |
| Rapidità di risposta da parte degli addetti | 66 | 67 | 74 | 70 | 72 | 74 | 73 | 63 |
| Tempi di iscrizione della pratica inviata telematicamente | 61 | 62 | 90 | 83 | 76 | 74 | 75 | 71 |
| Semplicità di espletamento delle pratiche per via telematica | 69 | 67 | 81 | 86 | 77 | 77 | 81 | 63 |
| Completezza e coerenza delle informazioni ricevute a proposito della pratica telematica | 79 | 67 | 79 | 64 | 78 | 74 | 79 | 63 |
| Precisione di certificati/visure/documenti rilasciati | 84 | 78 | 87 | 81 | 98 | 93 | 97 | 81 |
| SODDISFAZIONE COMPLESSIVA | 86 | 91 | 92 | 88 | 86 | 90 | 84 | 81 |



E' a conoscenza del fatto che, a partire da aprile 2010, sarà obbligatorio lo strumento della Comunicazione Unica, che prevede la presentazione unificata, presso le Camere di Commercio, delle domande di iscrizione o variazione all'INPS, all'INAIL, al Registro delle Imprese, all'Agenzia delle Entrate?



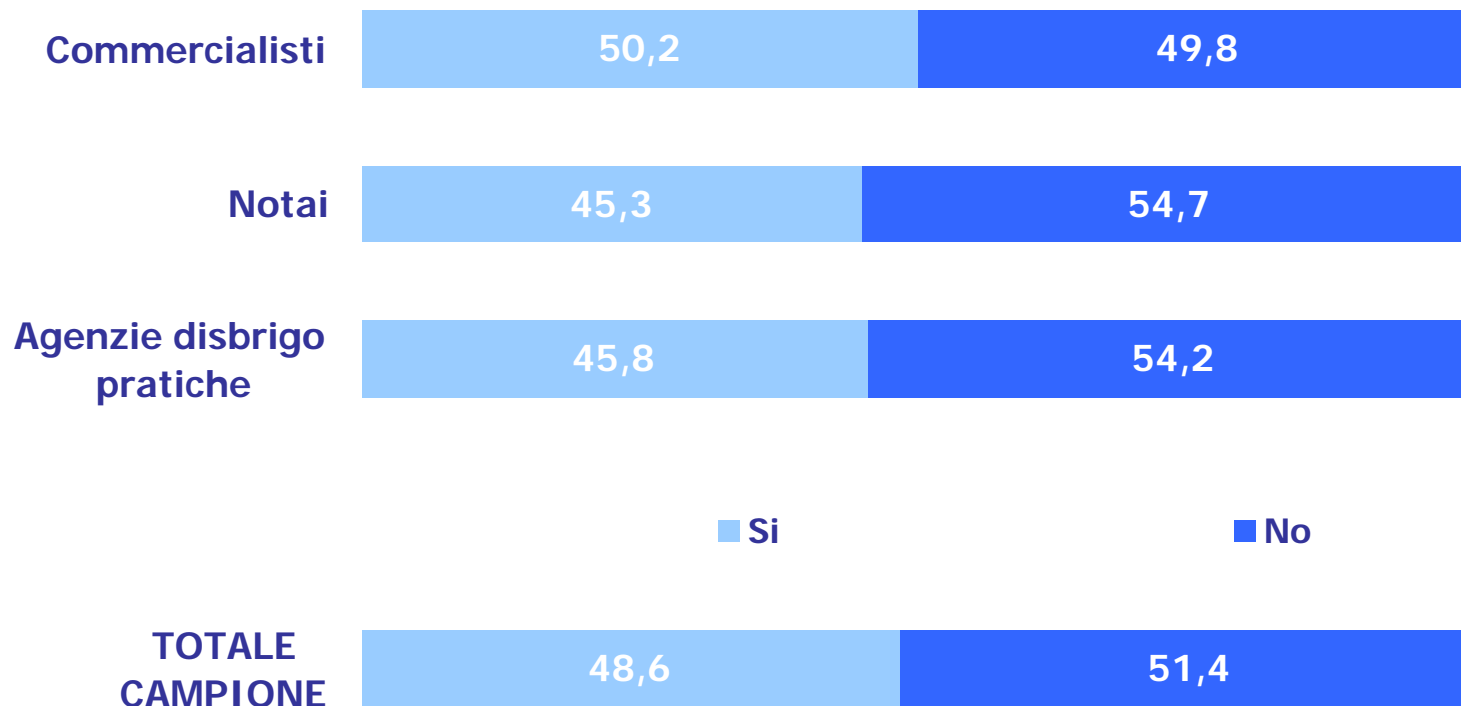
Quale impatto ritiene potrà avere l'introduzione di questa procedura sulla sua attività?

| | Totale campione 2009 % | Imprese % | Notai % | Commerci alisti % | Agenzie disbrigo pratiche % |
|---|----------------------------------|---------------------|-------------------|-----------------------------|---------------------------------------|
| Riduzione dei tempi di risposta | 32,5 | 32,5 | 26,4 | 34,4 | 31,8 |
| Il vantaggio di poter avere un unico interlocutore | 27,8 | 37,5 | 15,1 | 36,1 | - |
| La certezza delle risposte ricevute attraverso la Posta elettronica certificata | 9,1 | 12,5 | 5,7 | 9,4 | 9,1 |
| Inizialmente negativo ma successivamente positivo | 5,4 | - | 1,9 | 6,1 | 11,4 |
| Aumento dei tempi di risposta da parte dell'ente- Riduzione da parte dell'ente del numero di pratiche lavorate | 5,0 | - | 1,9 | 1,1 | 29,5 |
| Lavoro aggiuntivo da svolgere da parte degli utenti | 4,4 | - | 18,9 | 2,2 | - |
| Scarse informazioni sulla compilazione dei moduli- Carenza di istruzioni sulla compilazione dei moduli | 1,6 | 2,5 | - | 2,2 | - |
| Impatto negativo | 3,2 | 5,0 | 3,8 | 1,1 | 9,1 |
| Altro | 1,6 | 1,6 | 1,6 | 1,6 | 1,6 |
| Nessun impatto | 4,4 | 7,5 | 5,7 | 4,4 | - |
| Non sa rispondere | 5,0 | 2,5 | 18,9 | 2,8 | - |

Base: Totale campione Registro Imprese (434 soggetti intervistati) – Dom. 3.6 – Risposta spontanea con più opzioni possibili



Ritiene di essere stato adeguatamente informato sulle modalità di utilizzo dello Strumento della Comunicazione Unica? (%)



SINTESI DEI RISULTATI



IL CAMPIONE

Il campione 2009 si conferma composto principalmente da professionisti: i commercialisti pesano per il 49,1% (vs 42,3% del 2008), i notai per il 14,7% (vs 12,4% del 2008) e le agenzie disbrigo pratiche per l'11,1% (vs 8,1% del 2008).

Le imprese, pur confermandosi al secondo posto per peso all'interno del campione, registrano un sensibile calo (25,1% vs 37,3% del 2008), manifestando più diffusamente la propensione ad affidarsi al commercialista per la trasmissione degli atti al Registro delle imprese (il 76% vs il 56% del 2008).

Come nella passata edizione le imprese, in grande maggioranza srl (84,4%), hanno meno di 20 addetti (circa 73,3%) e operano prevalentemente nei settori del commercio e dei servizi (67,9%).

L'OPINIONE IN GENERALE SUL REGISTRO IMPRESE DI MILANO

Il dato sulla soddisfazione complessiva per i servizi del registro Imprese della Camera di Commercio di Milano è buono ed evidenzia un miglioramento rispetto alla passata edizione, passando da 7,0 a 7,2 .

In relazione ai singoli target intervistati, si registra un miglioramento della soddisfazione di commercialisti e agenzie di disbrigo pratiche (da 7,0 del 2008 a 7,2 attuale) e delle imprese (da 6,9 del 2008 a 7,1 attuale).

Fanno eccezione i notai le cui valutazioni sui servizi forniti dalla Camera di Commercio di Milano sono in leggera flessione (da 7,2 a 7,1).



LA SODDISFAZIONE NEI CONFRONTI DEL REGISTRO IMPRESE TELEMATICO

Il giudizio complessivo risulta buono ed in miglioramento rispetto allo scorso anno (7,0 vs 6,8 del 2008).

Al pari dello scorso anno, ai due estremi della scala di valutazione si trovano rispettivamente la *precisione di certificati, visure ed altri documenti rilasciati dal RI* (7,6 V.M. campione 2009 Vs 7,7 del 2008) e l'*uniformità nella gestione delle pratiche* (6,3 campione 2009 vs 6,1 del 2008).

L'andamento registrato a livello generale viene confermato, considerando le valutazioni espresse dai singoli target. Le *imprese*, infatti, in generale esprimono valutazioni più positive. I *notai* e le *agenzie di disbrigo* pratiche esprimono giudizi leggermente inferiori alla media (VM 6,8 dei notai e 6,9 delle agenzie vs. 7,0 VM complessivo).

I *commercialisti* presentano un indice di soddisfazione complessivo che sale dal 6,8 al 7,1.

LA COMUNICAZIONE UNICA

Quasi 7 intervistati su 10 sono a conoscenza dell'obbligatorietà della comunicazione unica.

La conoscenza è tuttavia diversa a seconda del target.

Essa non arriva al 40% fra le imprese, mentre negli altri tre target supera l'80%.

In generale è diffusa la consapevolezza che l'introduzione della comunicazione unica porterà ad una riduzione dei tempi di risposta (32,5%) e alla possibilità di avere un unico interlocutore (27,8%).



segue: SINTESI DEI RISULTATI

Le sole perplessità vengono indicate dai notai (il 18,9% teme un lavoro aggiuntivo per gli utenti) e dalle Agenzie di disbrigo pratiche che paventano un aumento dei tempi di risposta da parte dell'Ente e la conseguente riduzione del numero di pratiche lavorate (29,5%).

Sulle modalità di utilizzo della comunicazione unica, commercialisti, notai e agenzie, ritengono nella misura del 51,4% di non essere stati adeguatamente informati.



**FOCUS SUI CANALI DI INFORMAZIONE E SUGLI
STRUMENTI DIGITALI ABITUALMENTE IN USO TRA
GLI UTENTI DEL CONTACT CENTER IN MATERIA DI
R.I. TELEMATICO**



IL DISEGNO DELLA RICERCA (UTENTI CONTACT CENTER)

TARGET

Utenti che hanno contattato il Contact Center nei tre mesi precedenti la rilevazione, appartenenti alle seguenti categorie:

- 1: Commercialisti
- 2: Notai
- 3: Altri consulenti/professionisti
- 4: Imprese
- 5: Enti/associazioni

Il target è stato selezionato da un file di nominativi fornito dal cliente

NUMEROSITA'

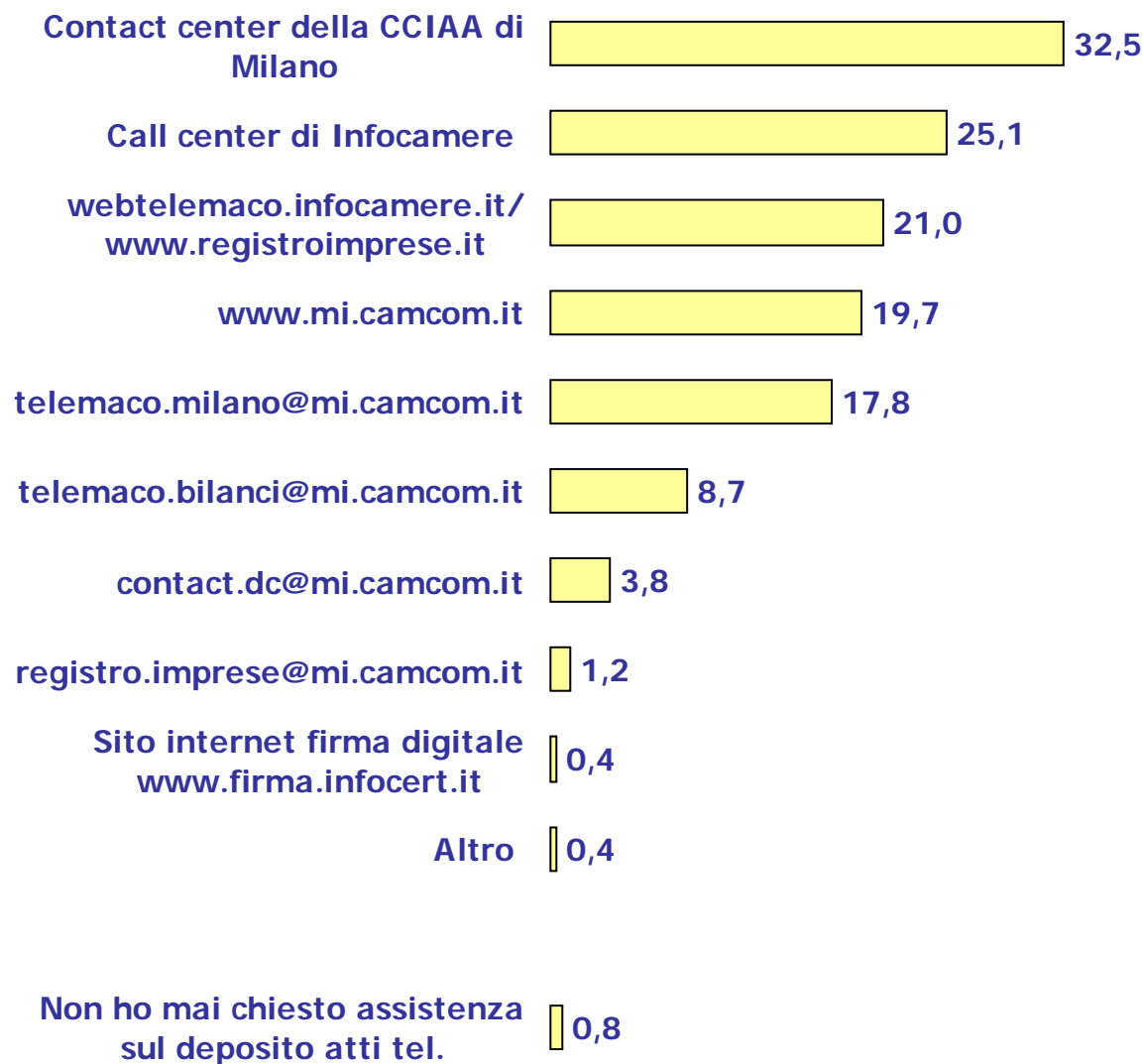
n. 350

PERIODO DI RILEVAZIONE

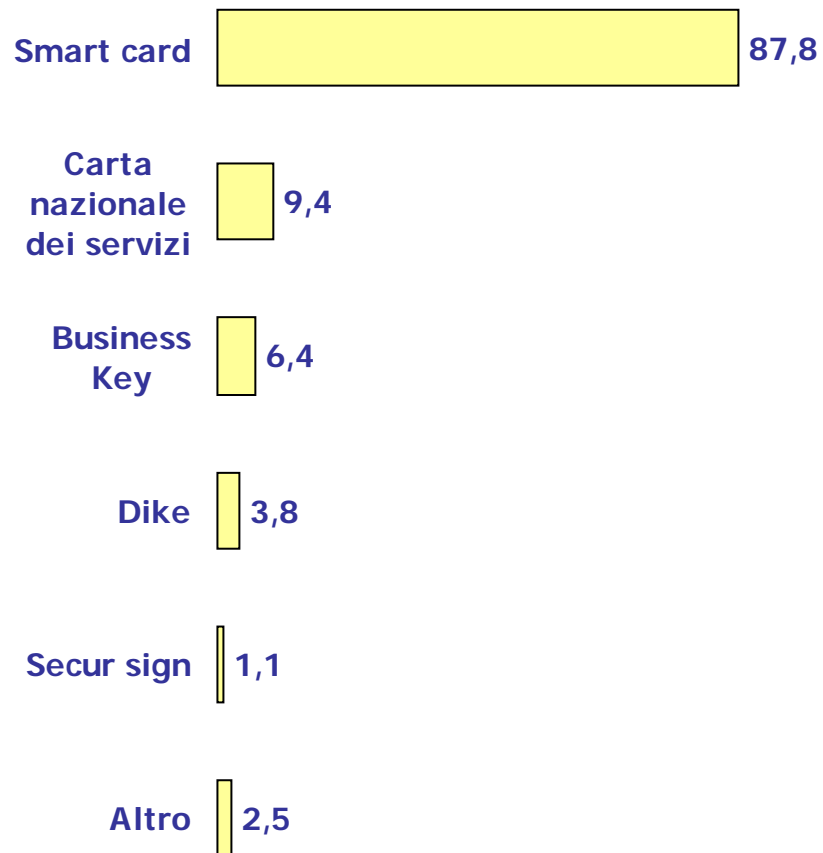
17-23 settembre 2009



Per ottenere informazioni e/o assistenza sul deposito degli atti telematici al Registro delle Imprese quali canali utilizza con più frequenza? (%)



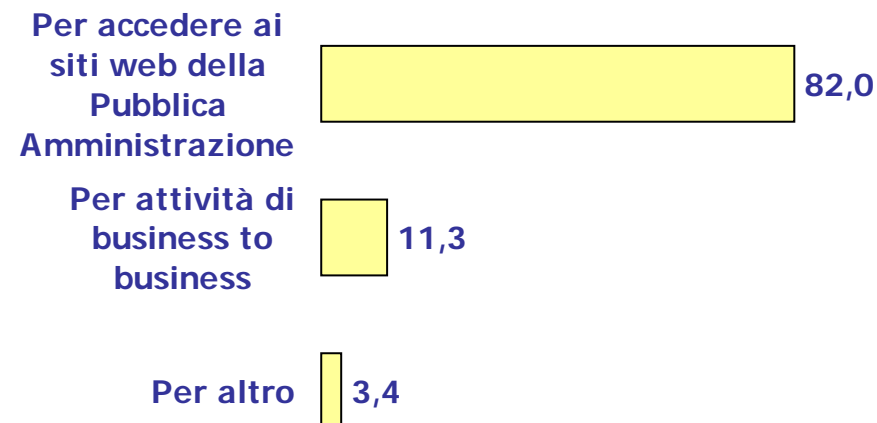
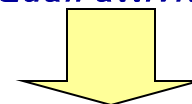
Quando invia gli atti al registro imprese telematico quali strumenti di firma digitale lei/il suo studio utilizza? (%)



Utilizza questi strumenti di firma digitale anche per altre attività? (%)

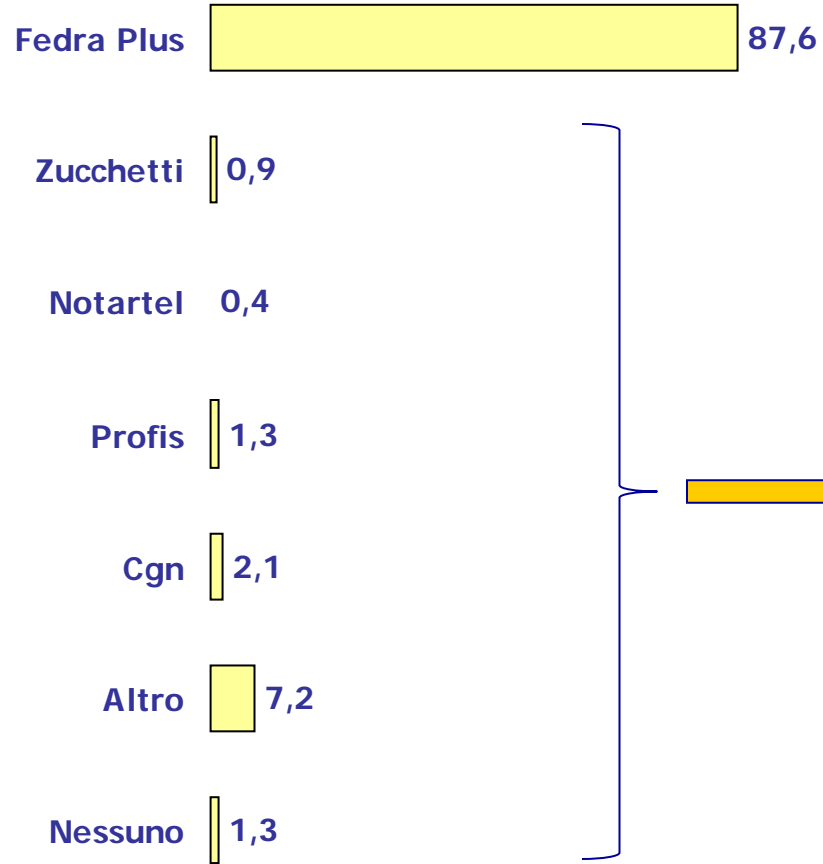


Quali attività



Per la compilazione delle pratiche digitali lei utilizza Fedra Plus o un altro programma? (%)

Per quale motivo lo preferisce a Fedra Plus? (%)



Base: Commercialisti e Notai che contattano il R.I. telematico (167 soggetti)

Base: Coloro che conoscono e non utilizzano FEDRA PLUS (14 soggetti)



SINTESI DEI RISULTATI

CANALI UTILIZZATI PER INFORMAZIONI E/O ASSISTENZA SUL DEPOSITO DEGLI ATTI TELEMATICI

I commercialisti e notai, che utilizzano il contact center, dichiarano che per ottenere informazioni e/o assistenza sul deposito degli atti telematici, oltre al Contact center della Camera di commercio di Milano (32,5%) utilizzano anche quello di Infocamere (25,1%). In terza e quarta posizione vengono citati il sito web di Infocamere e quello della Camera di commercio (20% circa delle segnalazioni per entrambi). Meno rilevante appare, invece, il ricorso alla posta elettronica.

STRUMENTI DI FIRMA DIGITALE UTILIZZATI PER L'INVIO DEGLI ATTI AL REGISTRO IMPRESE TELEMATICO

La smart card prevale di gran lunga sugli altri strumenti di firma digitale. Nove intervistati su dieci dichiarano di utilizzarla anche per accedere ai siti web della P.A. Per la compilazione delle pratiche, quasi 9 intervistati su 10 usano Fedra Plus di Infocamere.

