



Camera di Commercio  
Ravenna



## INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION:

RAVENNA STAKEHOLDER

*Dati provinciali*

Novembre 2013



PROGETTI INTEGRATI PER LO SVILUPPO



## SOMMARIO

- ↘ PRESENTAZIONE
- ↘ RISULTATI: IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI
- ↘ RISULTATI: SERVIZI EROGATI
- ↘ RISULTATI: MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA
- ↘ NOTA METODOLOGICA



## PRESENTAZIONE

Il Sistema di **Customer satisfaction delle Camere di commercio italiane** nasce da un **progetto di sistema** che ha l'obiettivo di indagare presso le imprese, i professionisti, le Associazioni di categoria e la Pubblica Amministrazione:

- l'immagine percepita delle Camere di commercio;
- il grado di soddisfazione in merito ai servizi erogati;
- il grado di soddisfazione relativo agli aspetti del funzionamento e dell'organizzazione delle Camere di commercio.

I suoi **risultati sono utili** per:

- analizzare il punto di vista degli utenti camerali;
- verificare il livello dei servizi in un'ottica di miglioramento futuro;
- raccogliere informazioni utili alla pianificazione e programmazione;
- fare azioni di comunicazione e rendicontazione interna ed esterna;
- rispondere alle esigenze di misurazione, analisi e miglioramento indicate dal sistema per la gestione della qualità (ISO 9001:2000).

Le interviste sono state condotte con metodologia CATI dall'Istituto di ricerca Format Srl, selezionata a seguito di procedura di affidamento in economia secondo la vigente normativa legislativa in materia di servizi e forniture in economia di cui all'art. 125 del D.lgs 163/2006.

I dati qui illustrati si riferiscono all'universo stakeholder come descritto nella nota metodologica.



## PRESENTAZIONE

I risultati presentati nel rapporto sono stati ottenuti riportando all'universo rappresentato i dati campionari prodotti dall'indagine di campo (ossia dalle interviste) per mezzo di un coefficiente di espansione pari all'inverso della probabilità di inclusione nel campione, ossia  $w=N/n$

**w** = coefficiente di espansione per il riporto all'universo.

**N** = universo delle imprese, stratificato per regione di residenza delle imprese, forma giuridica delle imprese, dimensione delle imprese, settore merceologico.

**n** = Campione realizzato delle imprese, stratificato per regione di residenza delle imprese, forma giuridica delle imprese, dimensione delle imprese, settore merceologico.

Si mette in evidenza che non è possibile per tale ragione ricalcolare in maniera automatica i risultati dell'indagine esposti in percentuale sulla base delle consistenze campionarie presentate in ogni singola slide.



# IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI



## I RISULTATI PRINCIPALI SUL TEMA “IMMAGINE”

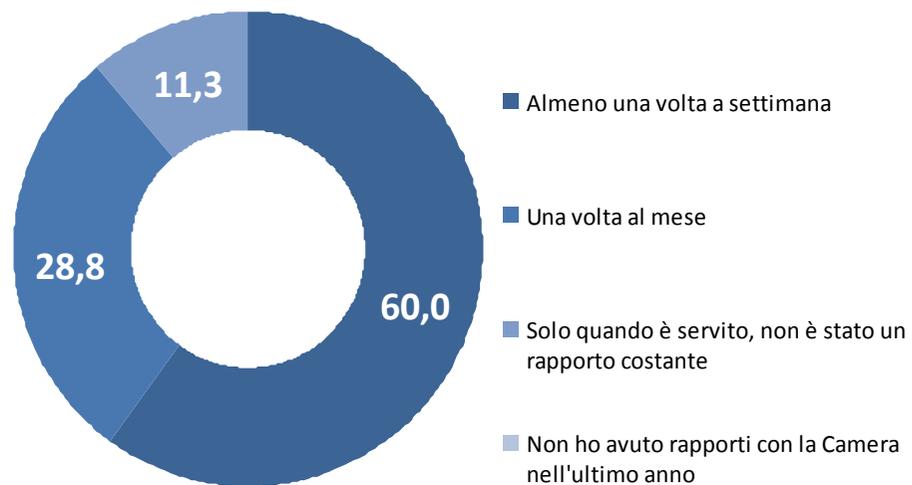
- Il **60%** degli stakeholder intervistati ha dichiarato di avere rapporti con la Camera di commercio almeno una volta a settimana, il **28,8%** una volta al mese, l'**11,3%** di avere avuto rapporti sporadici e non continuativi.
- Alta la percentuale degli stakeholder che hanno utilizzato come forma di contatto i mezzi di natura telematica (e-mail, sito e telefono/call center camerali), l'**81,3%**. Solo il **18,8%** ha preferito rapporti di natura diretta.
- L'**87,5%** del campione degli altri enti intervistati ha dichiarato che la Camera di commercio comunica i servizi che offre in modo "pienamente soddisfacente o accettabile".
- Più della metà degli stakeholder intervistati, il **56,3%**, giudica buoni gli strumenti di comunicazione della Camera di commercio e l'**88,8%** ritiene più utile essere informato per e-mail.



## IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

> Frequenza dei rapporti con la Camera di commercio nell'ultimo anno

*“Con quale frequenza, nel corso dell'ultimo anno, lei o i suoi collaboratori avete avuto rapporti con la Camera di commercio?”*



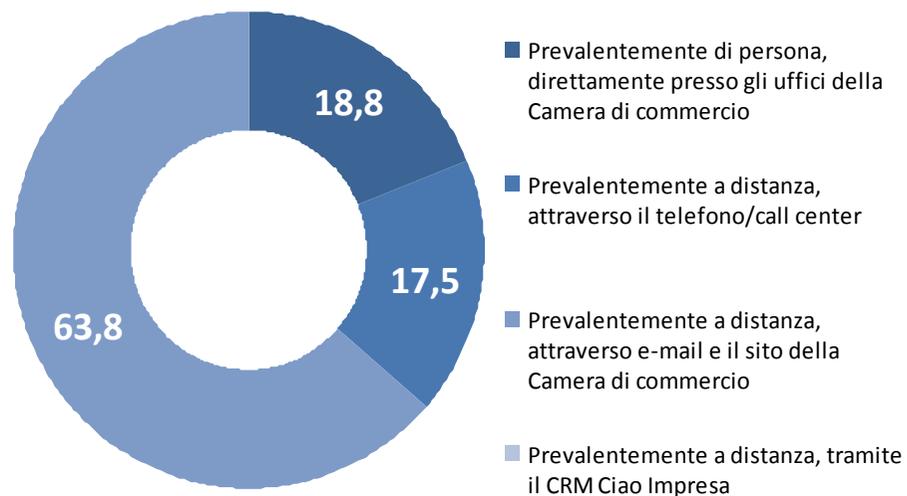
**Base Campione: 80 casi.**



## IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

> Modalità dei rapporti

*“Con quale modalità ha avuto rapporti con la Camera di commercio nell'ultimo anno?”*



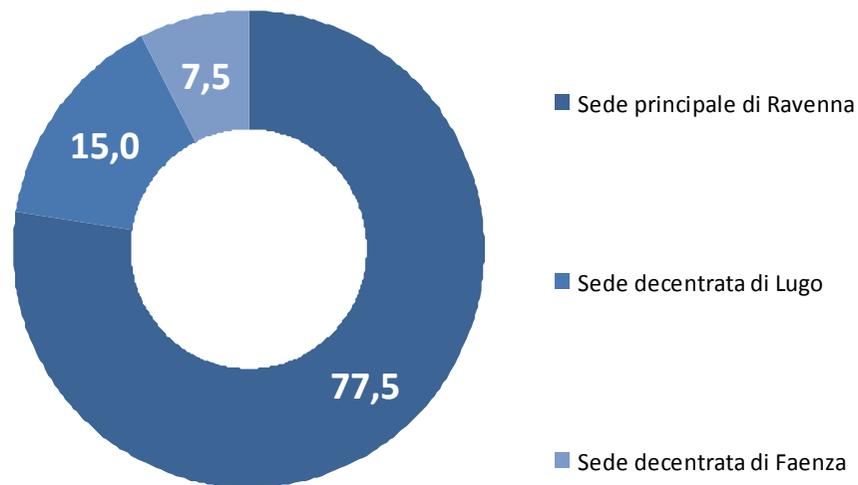
**Base Campione: 80 casi.**



## IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

> Modalità dei rapporti

*“I rapporti sono stati intrattenuti prevalentemente con ...”*



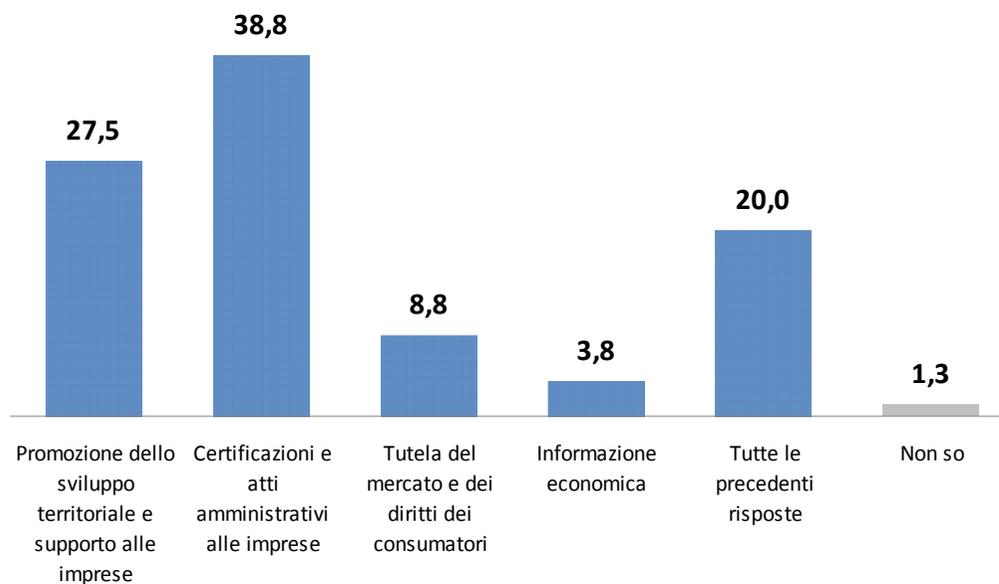
**Base Campione: 80 casi.**



## IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

> Funzione principale della Camera di commercio

*“Quale pensa sia la funzione principale della Camera di commercio?”*



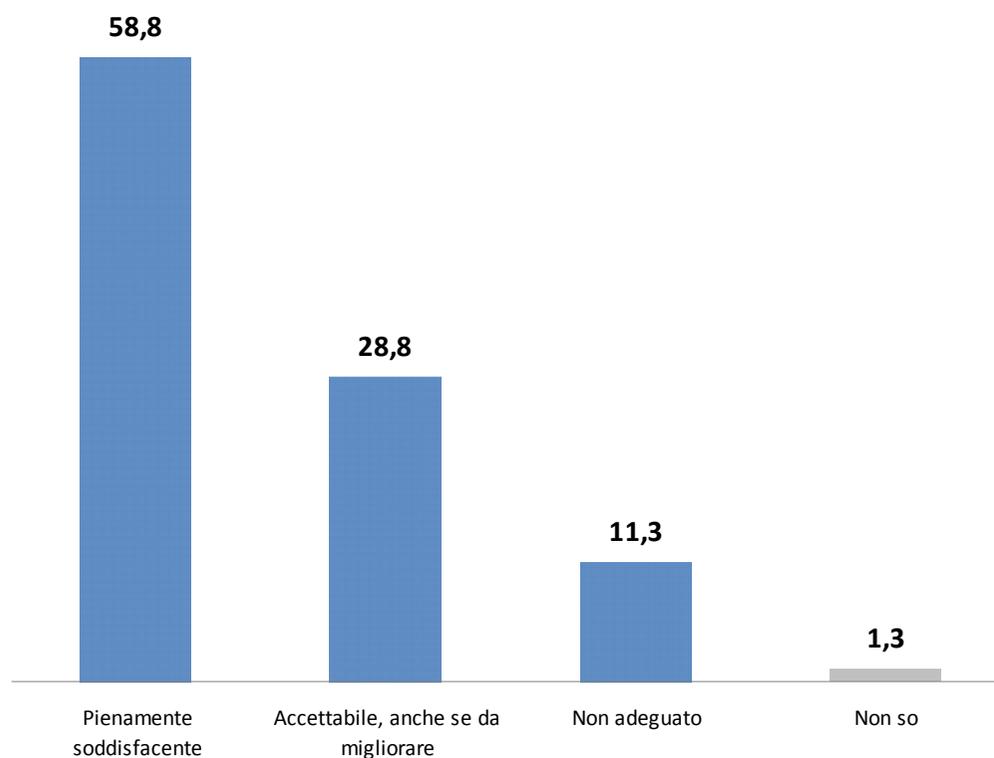
**Base Campione: 80 casi.**



## IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

> L'efficacia della comunicazione della Camera di commercio

*“Secondo lei la Camera di commercio comunica i servizi che offre in modo?”*



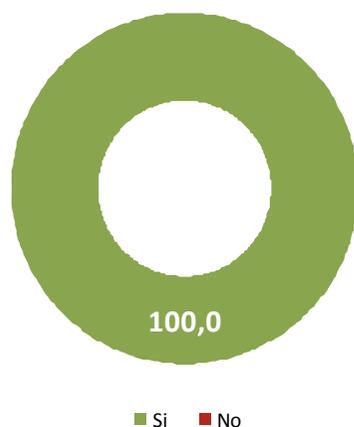
**Base Campione: 80 casi.**



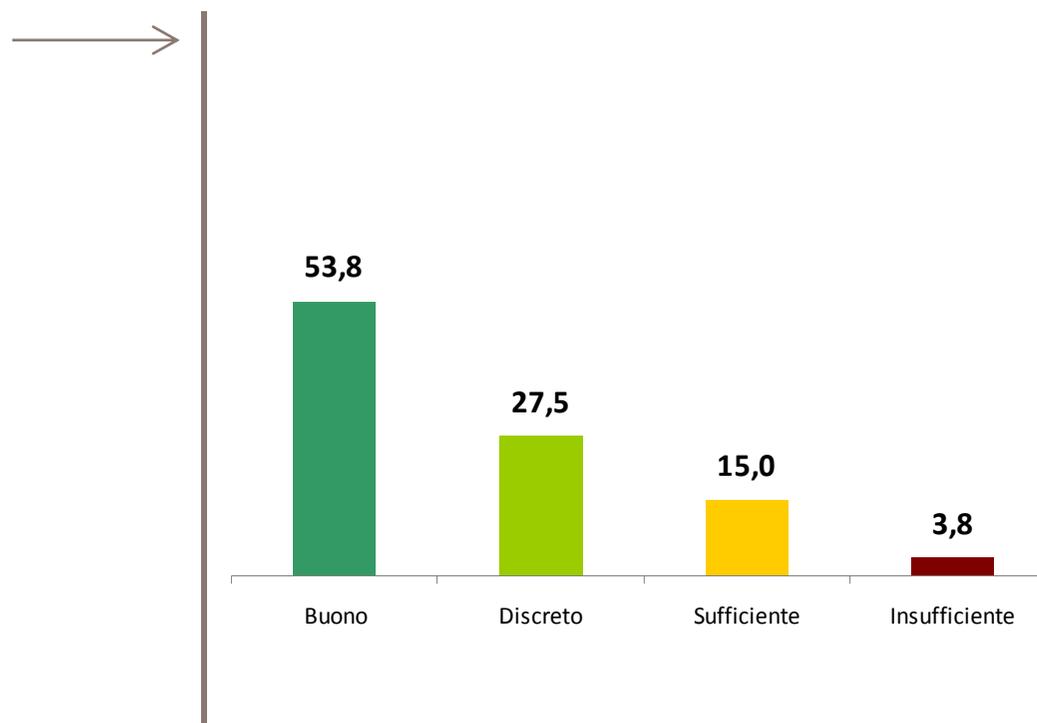
## IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

> L'efficacia della comunicazione della Camera di commercio

*“Conosce e come giudica i seguenti strumenti di comunicazione utilizzati dalla Camera di commercio: e-mail?”*



Base Campione: 80 casi.



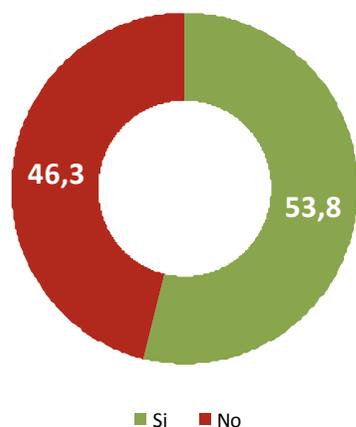
Base Campione: 80 casi. Solo conoscitori.



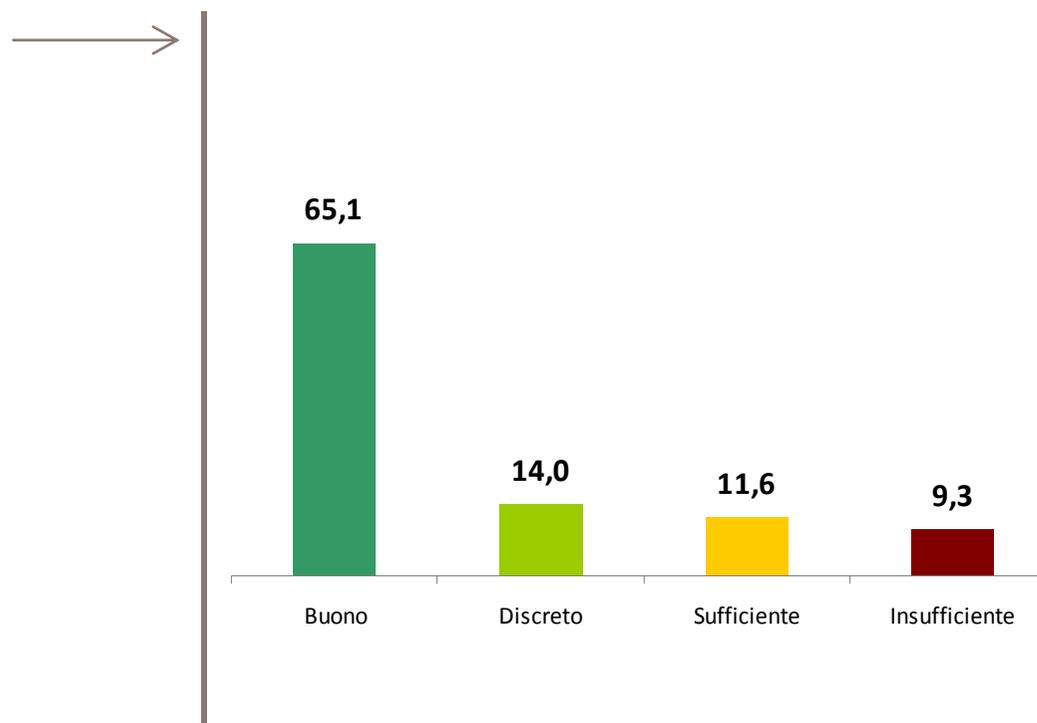
## IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

> L'efficacia della comunicazione della Camera di commercio

*“Conosce e come giudica i seguenti strumenti di comunicazione utilizzati dalla Camera di commercio: fax?”*



Base Campione: 80 casi.



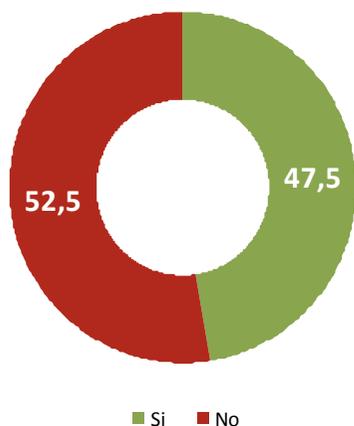
Base Campione: 43 casi. Solo conoscitori.



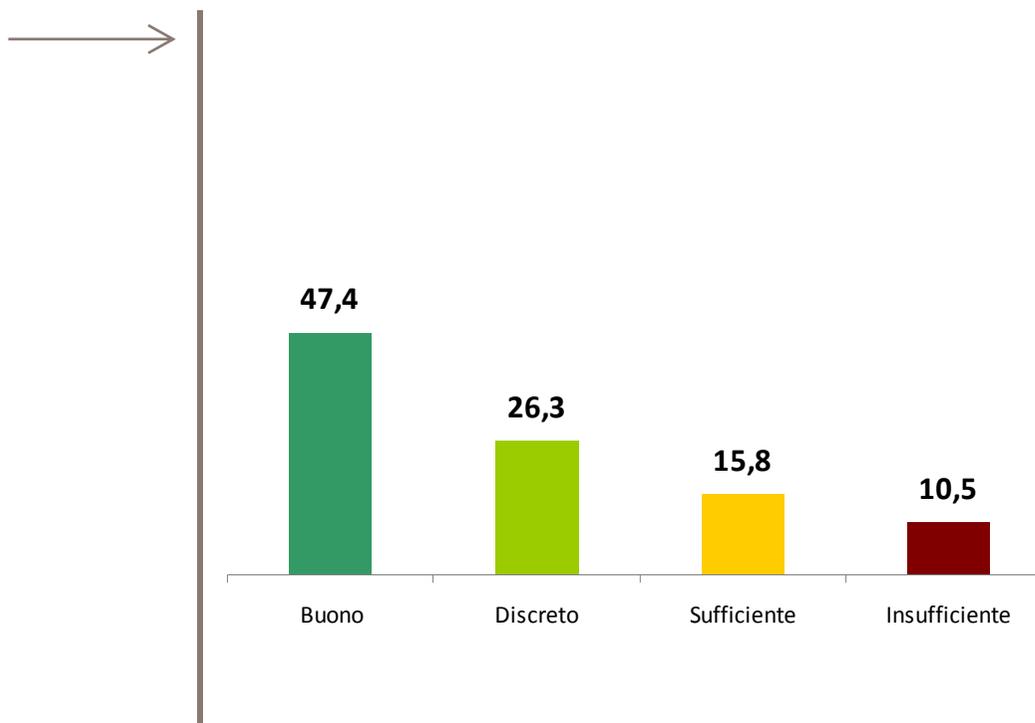
## IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

> L'efficacia della comunicazione della Camera di commercio

*“Conosce e come giudica i seguenti strumenti di comunicazione utilizzati dalla Camera di commercio: posta?”*



Base Campione: 80 casi.



Base Campione: 38 casi. Solo conoscitori.



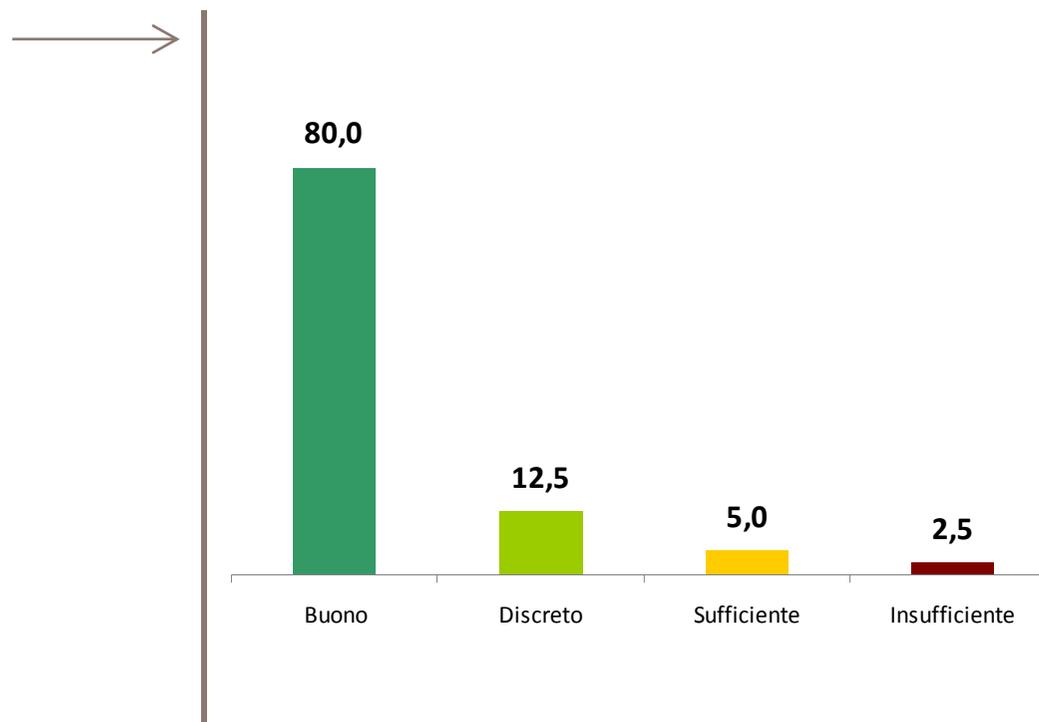
## IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

> L'efficacia della comunicazione della Camera di commercio

*“Conosce e come giudica i seguenti strumenti di comunicazione utilizzati dalla Camera di commercio: sito internet camerale?”*



Base Campione: 80 casi.



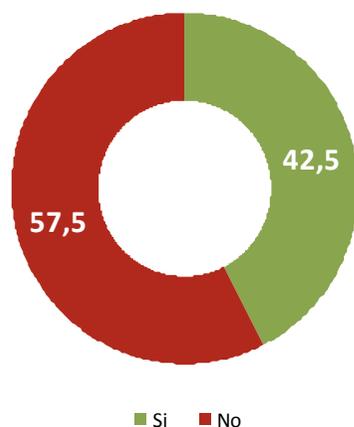
Base Campione: 80 casi. Solo conoscitori.



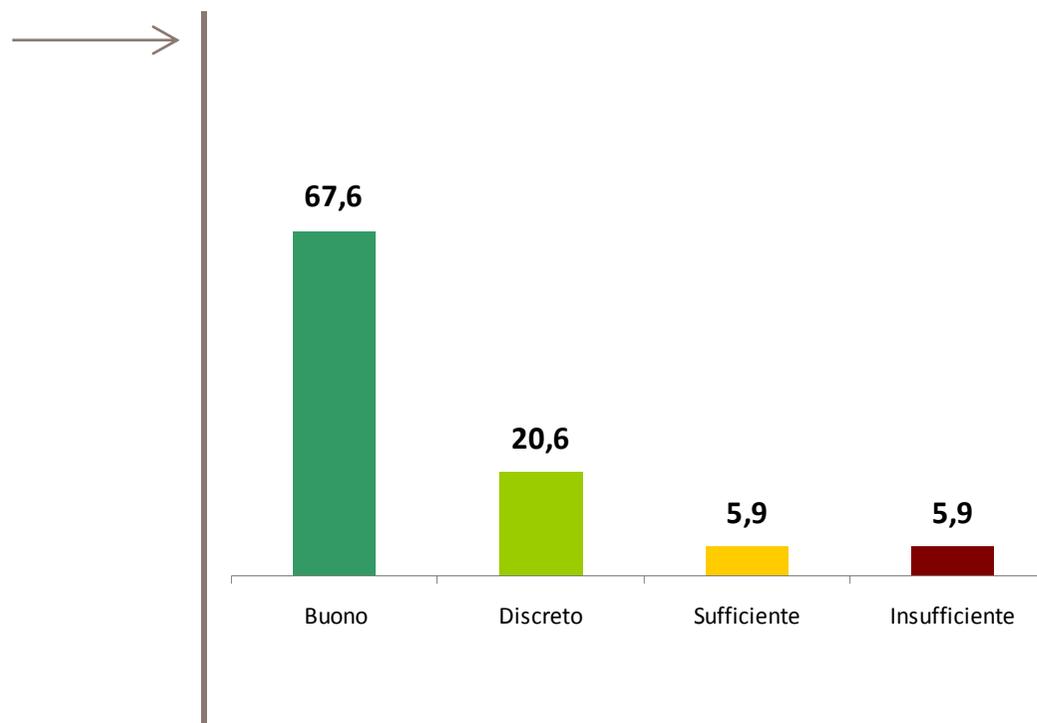
## IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

> L'efficacia della comunicazione della Camera di commercio

*“Conosce e come giudica i seguenti strumenti di comunicazione utilizzati dalla Camera di commercio: rivista camerale?”*



Base Campione: 80 casi.



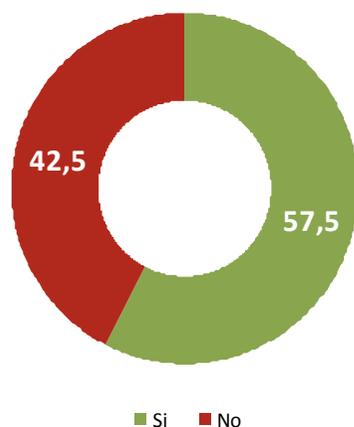
Base Campione: 34 casi. Solo conoscitori.



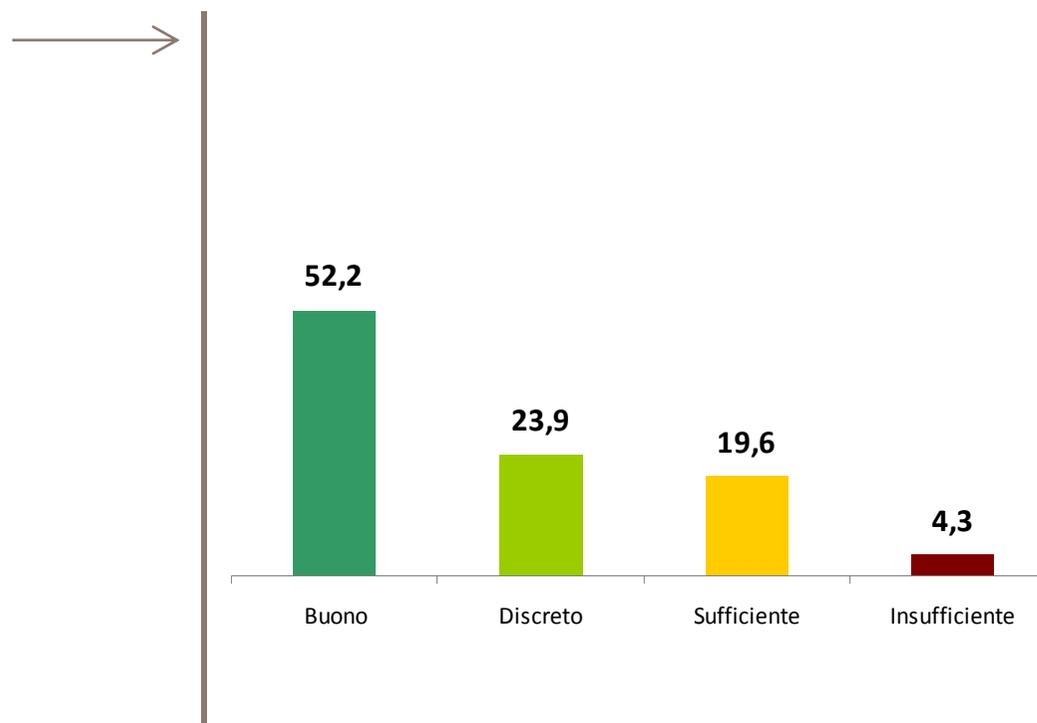
## IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

> L'efficacia della comunicazione della Camera di commercio

*“Conosce e come giudica i seguenti strumenti di comunicazione utilizzati dalla Camera di commercio: sportelli informazioni?”*



Base Campione: 80 casi.



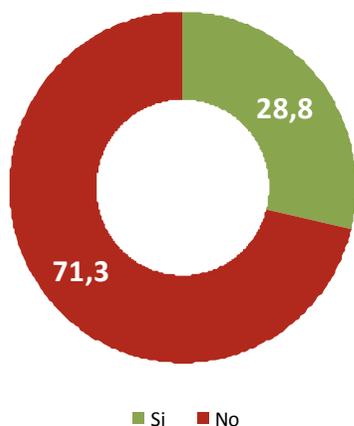
Base Campione: 46 casi. Solo conoscitori.



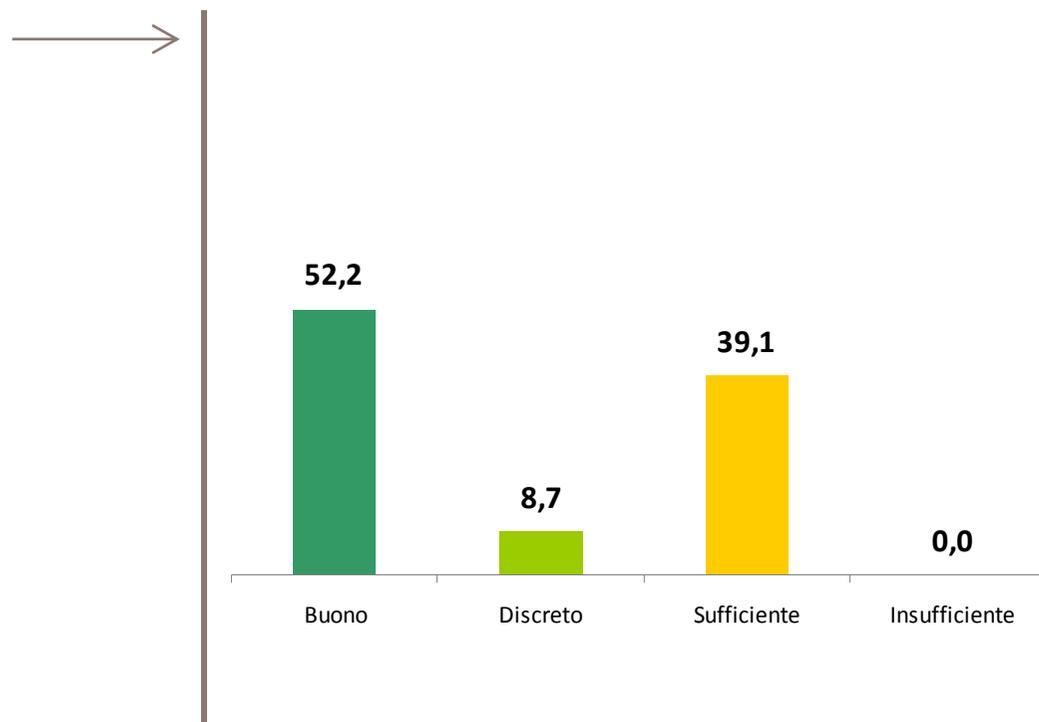
## IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

> L'efficacia della comunicazione della Camera di commercio

*“Conosce e come giudica i seguenti strumenti di comunicazione utilizzati dalla Camera di commercio: newsletter?”*



Base Campione: 80 casi.



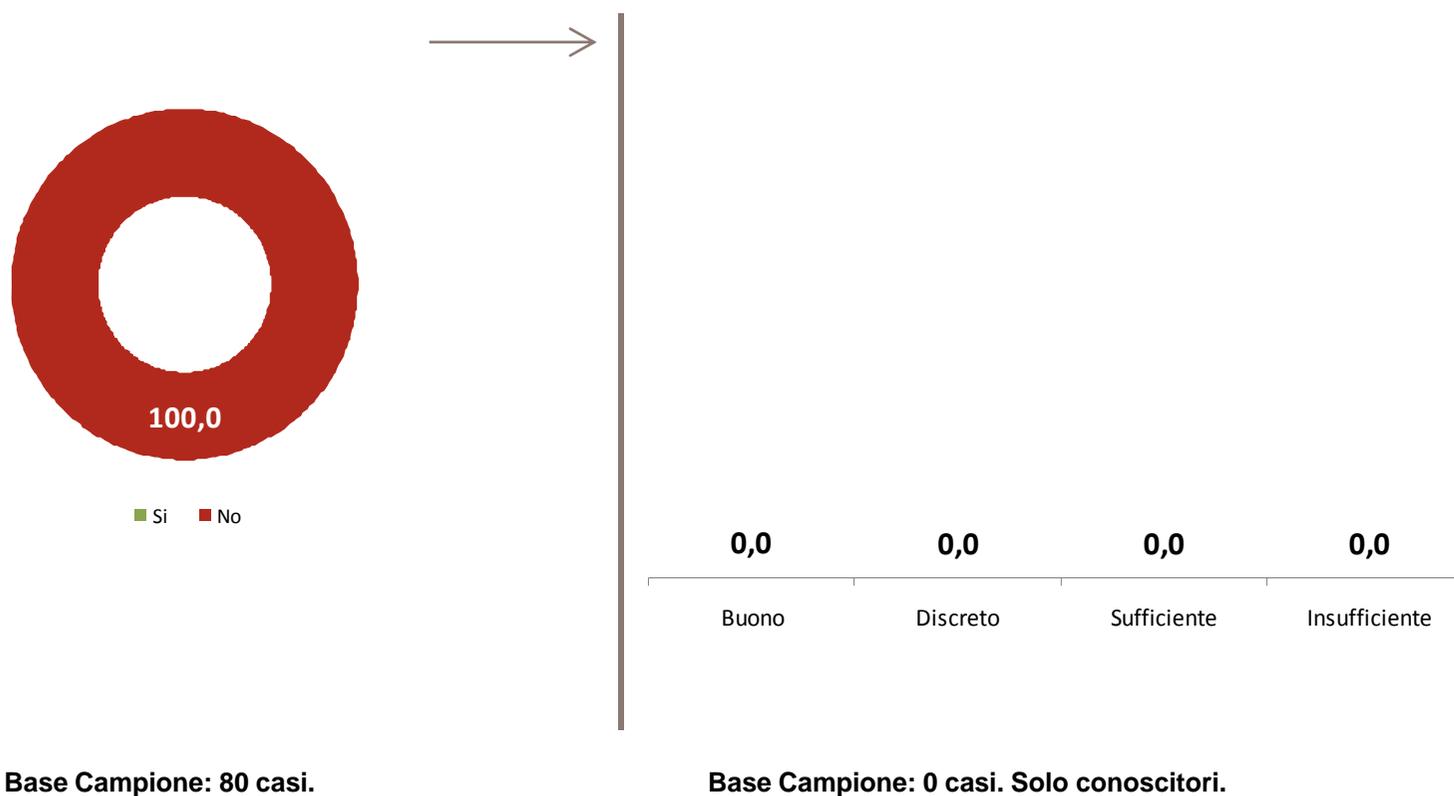
Base Campione: 23 casi. Solo conoscitori.



## IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

> L'efficacia della comunicazione della Camera di commercio

*“Conosce e come giudica i seguenti strumenti di comunicazione utilizzati dalla Camera di commercio: social media?”*

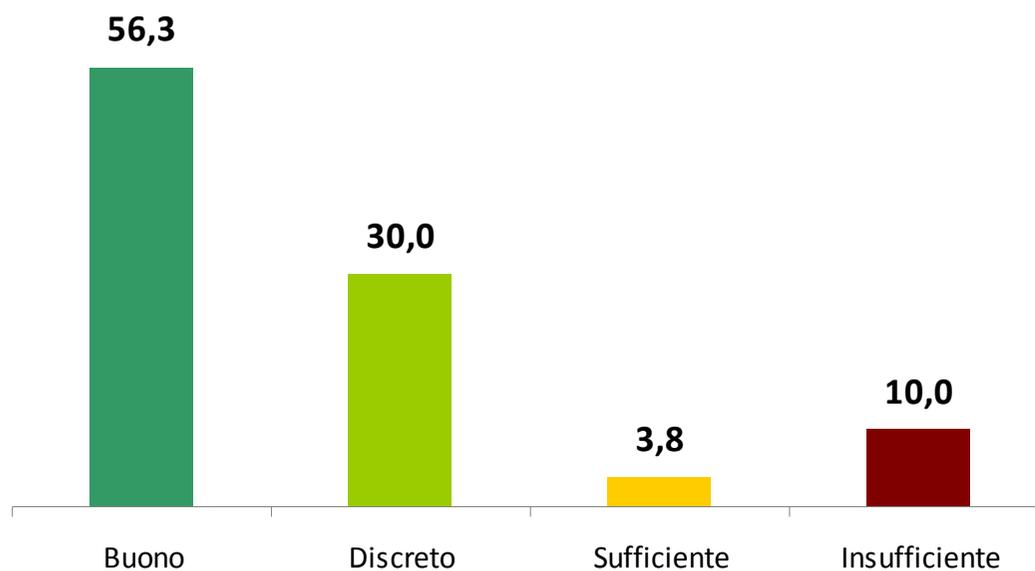




## IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

> Livello di informazione sui servizi e le attività camerali

*“In generale, quale giudizio esprimerebbe sugli strumenti di comunicazione della Camera di commercio?”*



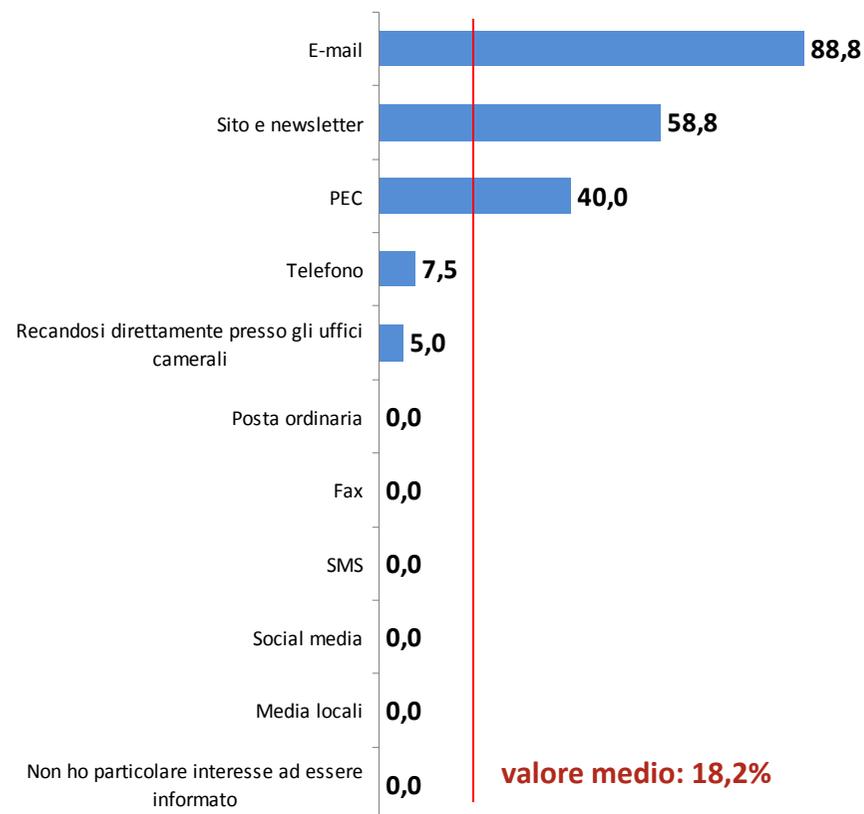
**Base Campione: 80 casi. Solo conoscitori di almeno due strumenti di comunicazione della Camera di commercio.**



## IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

> Modalità ritenute più utili per essere informati dalla Camera

*“Con quali modalità ritiene più utile essere informato sui servizi della Camera di commercio?”*



**Base Campione: 80 casi. La somma delle risposte è diverso da 100% perché erano ammesse risposte multiple.**



## SERVIZI EROGATI



## I RISULTATI PRINCIPALI SUL TEMA “SERVIZI”

- ↳ Tra i servizi amministrativi maggiormente conosciuti dagli stakeholder sono risultati al primo posto: il "Registro delle imprese/back office", la "Firma digitale" e "Comunica/Segnalazione certificata di inizio attività" per il 97,5%.
- ↳ Tra i servizi di supporto alle imprese maggiormente conosciuti dagli intervistati sono risultati ai primi due posti: le "Informazioni e assistenza sui finanziamenti agevolati: incentivi e contributi alle imprese" per il **67,5%** e i "Corsi di formazione, seminari e tirocini formativi" per il **58,8%**.
- ↳ Il **72,5%** degli stakeholder ritiene che la Camera di commercio debba impegnarsi maggiormente per la semplificazione delle pratiche amministrative e il **45%** desidera che si svolgano maggiori attività di informazioni, promozioni e supporto ai contratti di rete di impresa.
- ↳ Il sito internet è **stato usato dalla totalità degli stakeholder** che lo hanno utilizzato soprattutto per le pratiche obbligatorie e i servizi amministrativi (**85%**).
- ↳ Il **55%** degli intervistati valuta "buono" il sito web camerale.

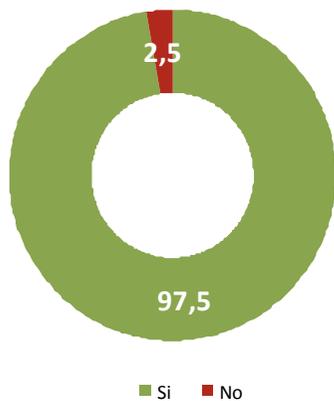


## SERVIZI EROGATI

> Registro delle imprese / back office (pratiche di iscrizione, modifica e cancellazione, deposito bilanci)

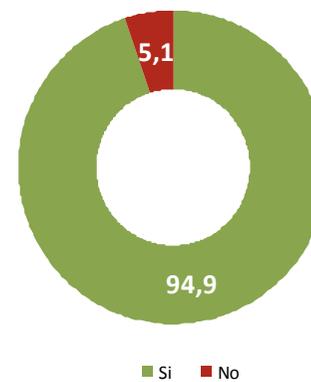
### CONOSCENZA

Base Campione: 80 casi.



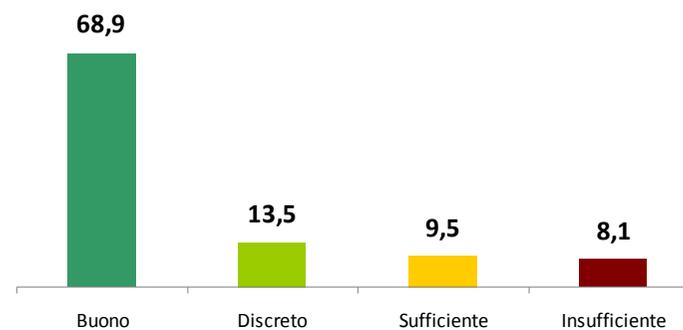
### UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO

Base Campione: 78 casi. Solo conoscitori.



### LIVELLO DI SODDISFAZIONE

Base Campione: 74 casi. Solo utilizzatori.



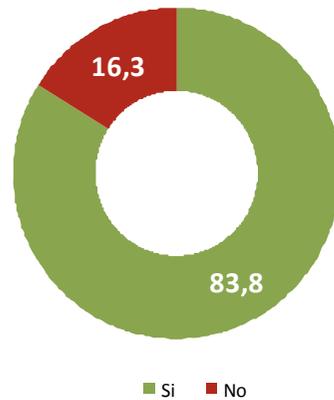


## SERVIZI EROGATI

> Qualifiche professionali (ex Albi e Ruoli)

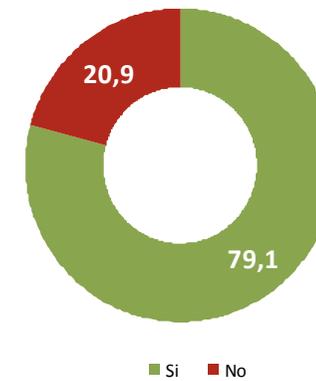
### CONOSCENZA

Base Campione: 80 casi.



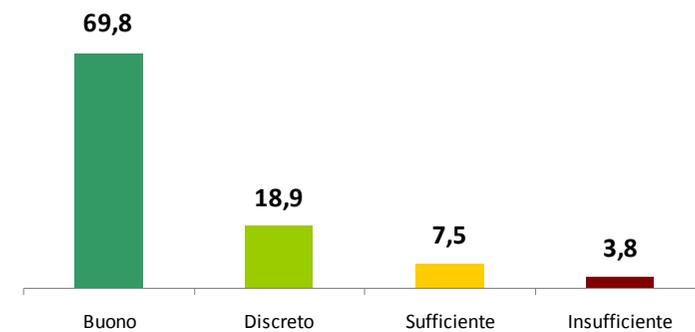
### UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO

Base Campione: 67 casi. Solo conoscitori.



### LIVELLO DI SODDISFAZIONE

Base Campione: 53 casi. Solo utilizzatori.



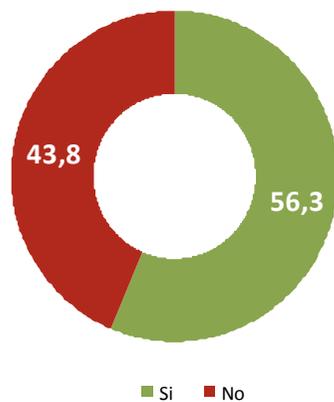


## SERVIZI EROGATI

> Registro informatico protesti (pratiche)

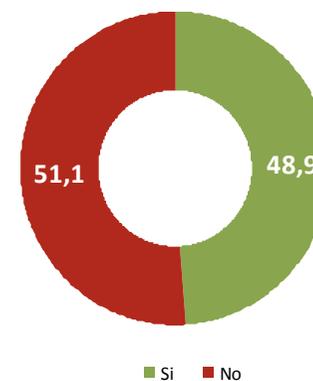
### CONOSCENZA

Base Campione: 80 casi.



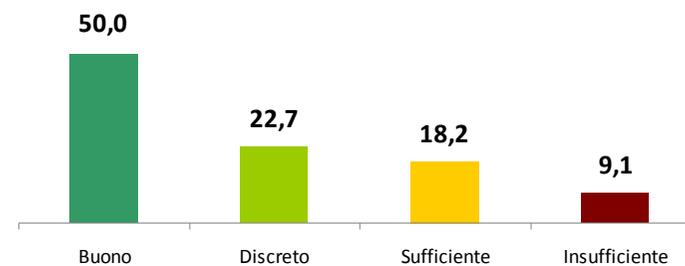
### UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO

Base Campione: 45 casi. Solo conoscitori.



### LIVELLO DI SODDISFAZIONE

Base Campione: 22 casi. Solo utilizzatori.



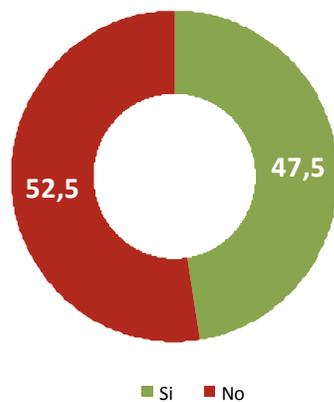


## SERVIZI EROGATI

> Certificazione estera (Certificati di origine, Carnet ATA, Numero meccanografico)

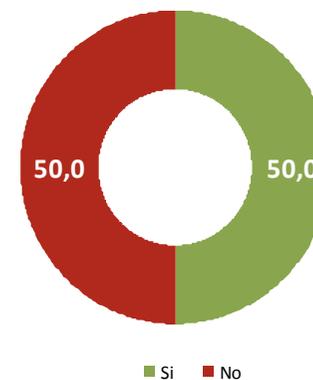
### CONOSCENZA

Base Campione: 80 casi.



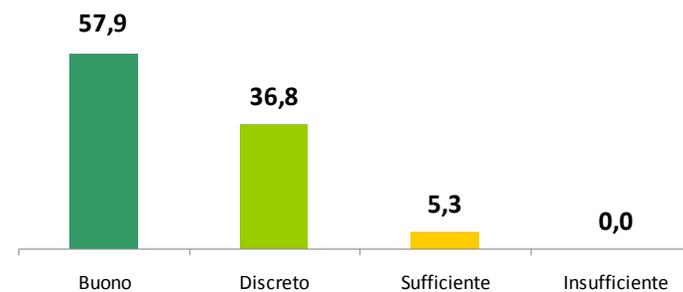
### UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO

Base Campione: 38 casi. Solo conoscitori.



### LIVELLO DI SODDISFAZIONE

Base Campione: 19 casi. Solo utilizzatori.



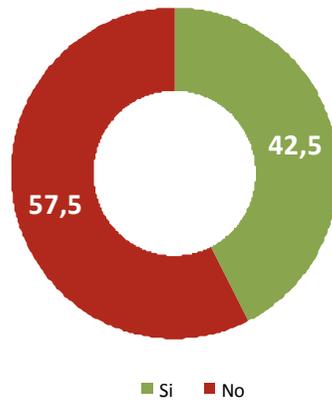


## SERVIZI EROGATI

> Regolazione del mercato (Metrologia legale, Usi, Contratti tipo, Concorsi a premio, Sicurezza prodotti, Sportello consumatori, etc...)

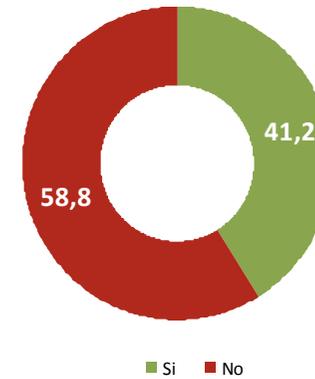
### CONOSCENZA

Base Campione: 80 casi.



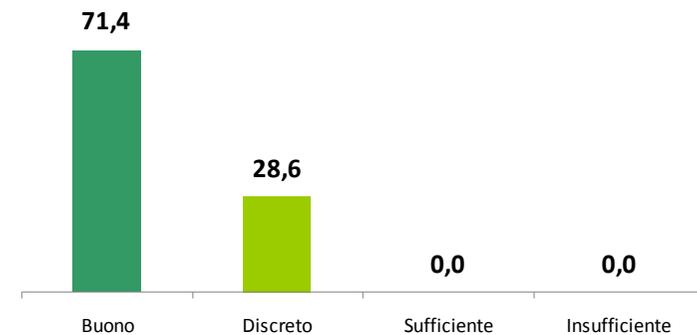
### UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO

Base Campione: 34 casi. Solo conoscitori.



### LIVELLO DI SODDISFAZIONE

Base Campione: 14 casi. Solo utilizzatori.



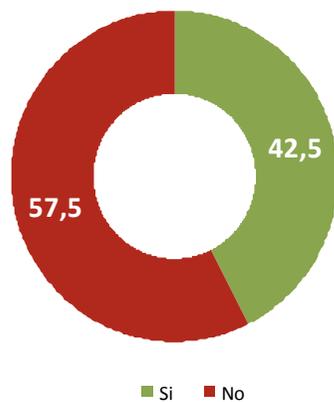


## SERVIZI EROGATI

> Deposito Brevetti, Modelli e Marchi

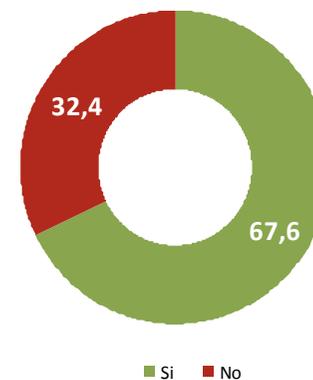
### CONOSCENZA

Base Campione: 80 casi.



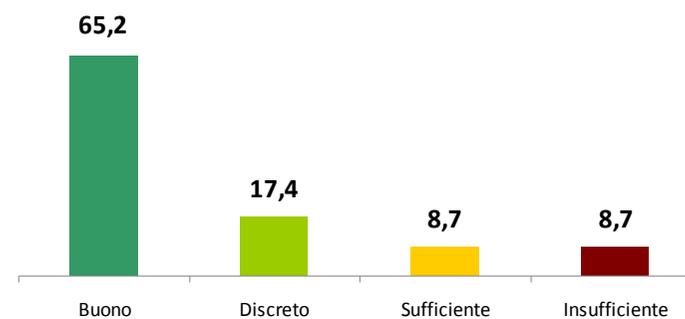
### UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO

Base Campione: 34 casi. Solo conoscitori.



### LIVELLO DI SODDISFAZIONE

Base Campione: 23 casi. Solo utilizzatori.



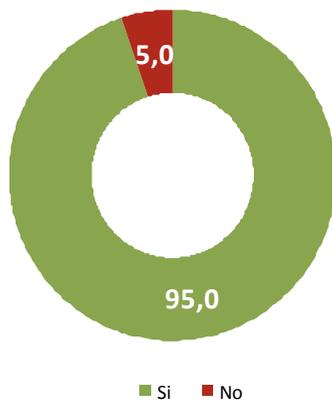


## SERVIZI EROGATI

> Diritto annuale (modalità di pagamento importi, termini e situazioni stato pagamenti)

### CONOSCENZA

Base Campione: 80 casi.



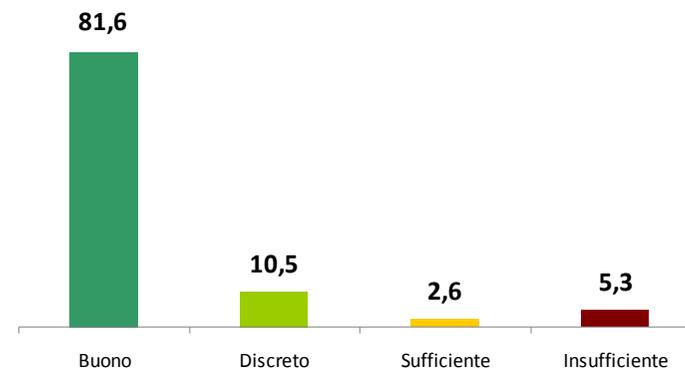
### UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO

Base Campione: 76 casi. Solo conoscitori.



### LIVELLO DI SODDISFAZIONE

Base Campione: 76 casi. Solo utilizzatori.



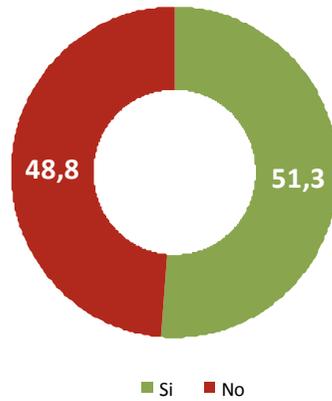


# SERVIZI EROGATI

> Servizi di Arbitrato Conciliazione e Mediazione

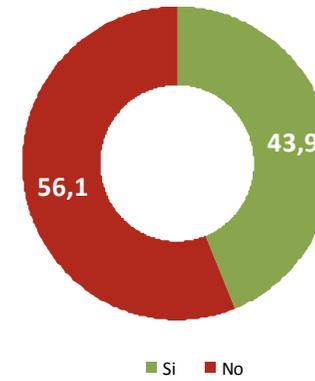
## CONOSCENZA

Base Campione: 80 casi.



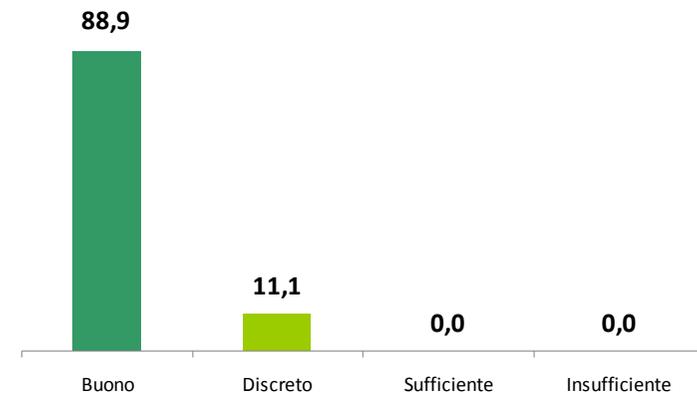
## UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO

Base Campione: 41 casi. Solo conoscitori.



## LIVELLO DI SODDISFAZIONE

Base Campione: 18 casi. Solo utilizzatori.



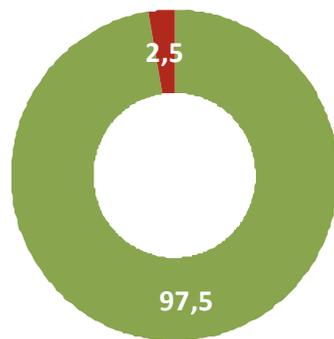


## SERVIZI EROGATI

> Firma digitale (CNS – Carta nazionale dei servizi) / Front Office

### CONOSCENZA

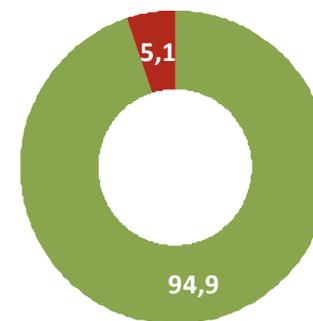
Base Campione: 80 casi.



■ Si ■ No

### UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO

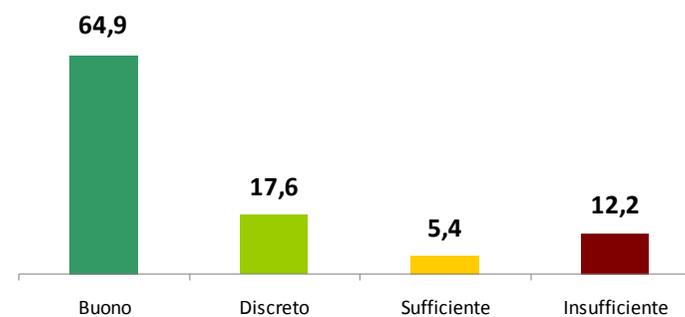
Base Campione: 78 casi. Solo conoscitori.



■ Si ■ No

### LIVELLO DI SODDISFAZIONE

Base Campione: 74 casi. Solo utilizzatori.



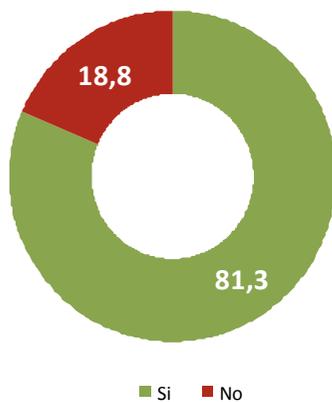


## SERVIZI EROGATI

> Informazioni generali su altre imprese o amministratori (visure, bilanci, protesti, elenchi, etc.)

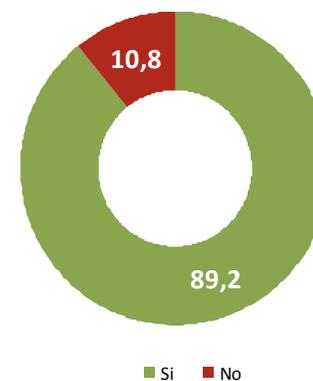
### CONOSCENZA

Base Campione: 80 casi.



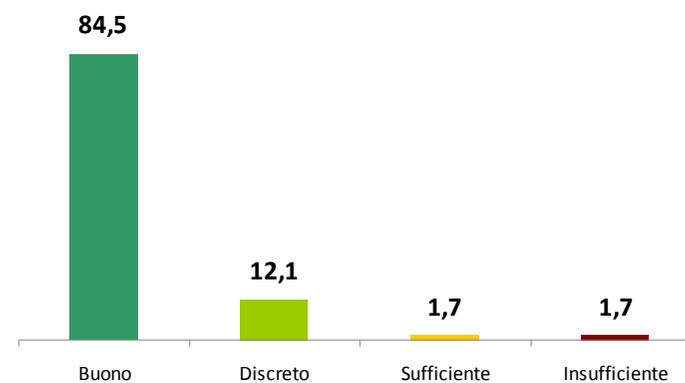
### UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO

Base Campione: 65 casi. Solo conoscitori.



### LIVELLO DI SODDISFAZIONE

Base Campione: 58 casi. Solo utilizzatori.



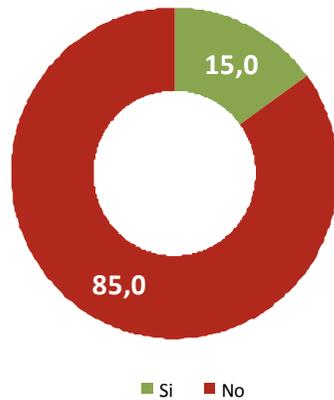


## SERVIZI EROGATI

> Adempimenti in materia ambientale

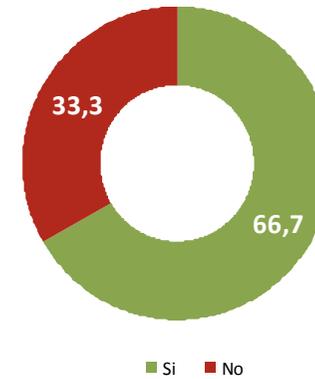
### CONOSCENZA

Base Campione: 80 casi.



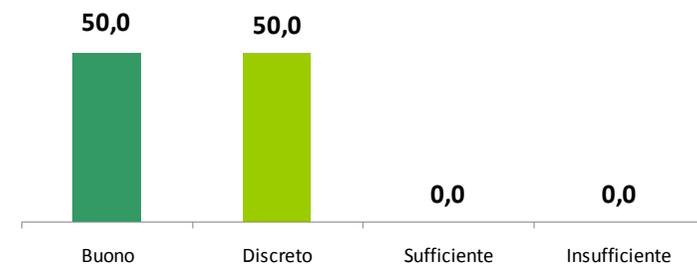
### UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO

Base Campione: 12 casi. Solo conoscitori.



### LIVELLO DI SODDISFAZIONE

Base Campione: 8 casi. Solo utilizzatori.



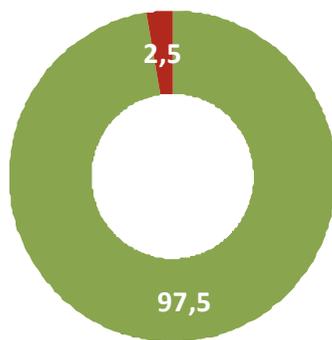


## SERVIZI EROGATI

> Comunica / Segnalazione certificata di inizio attività (SCIA)

### CONOSCENZA

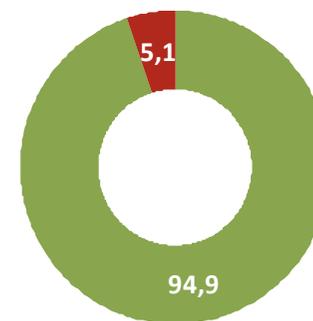
Base Campione: 80 casi.



■ Si ■ No

### UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO

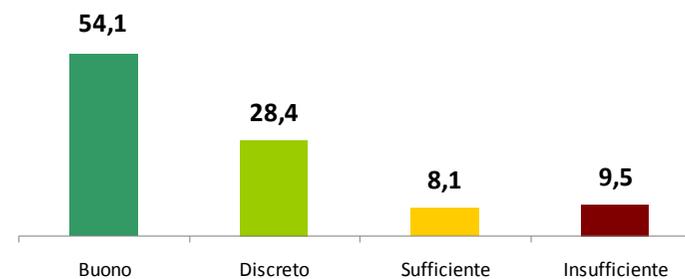
Base Campione: 78 casi. Solo conoscitori.



■ Si ■ No

### LIVELLO DI SODDISFAZIONE

Base Campione: 74 casi. Solo utilizzatori.



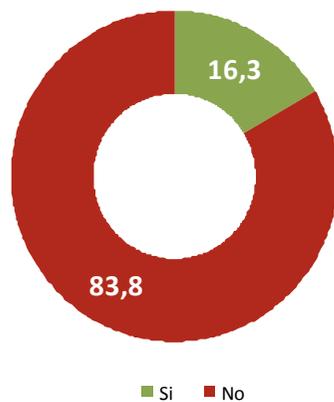


## SERVIZI EROGATI

> Rilascio di carte tachigrafiche

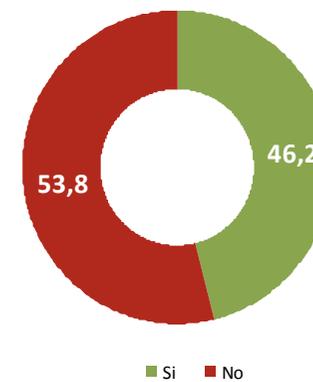
### CONOSCENZA

Base Campione: 80 casi.



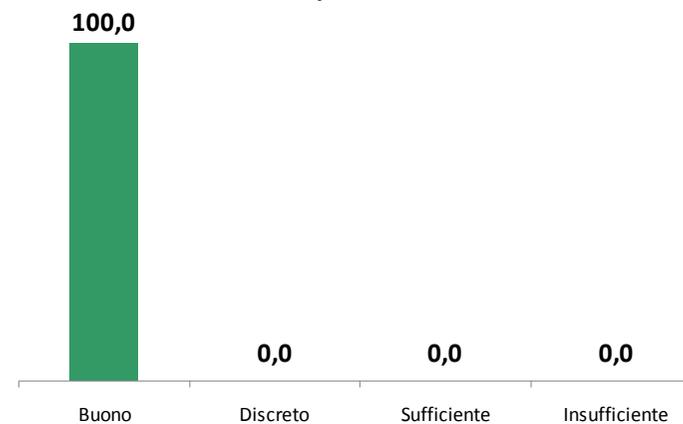
### UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO

Base Campione: 13 casi. Solo conoscitori.



### LIVELLO DI SODDISFAZIONE

Base Campione: 6 casi. Solo utilizzatori.

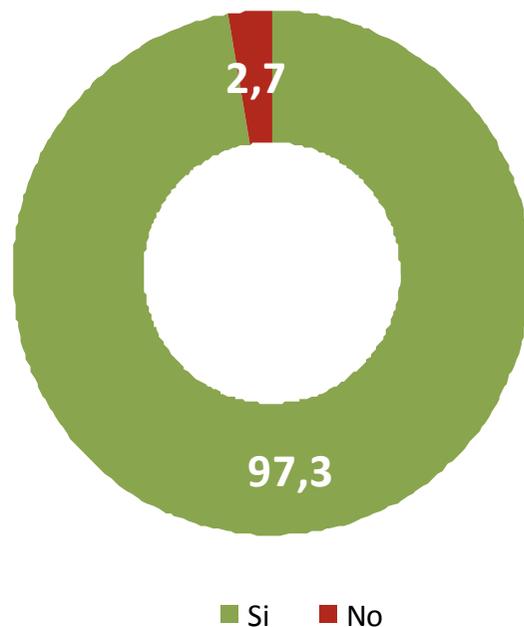




## SERVIZI EROGATI

> Servizio telematico del Registro delle imprese

*“Ha utilizzato il servizio telematico per l'inoltro di pratiche al Registro delle imprese nell'ultimo anno (iscrizioni, cancellazioni, variazioni, deposito bilanci ...)?”*



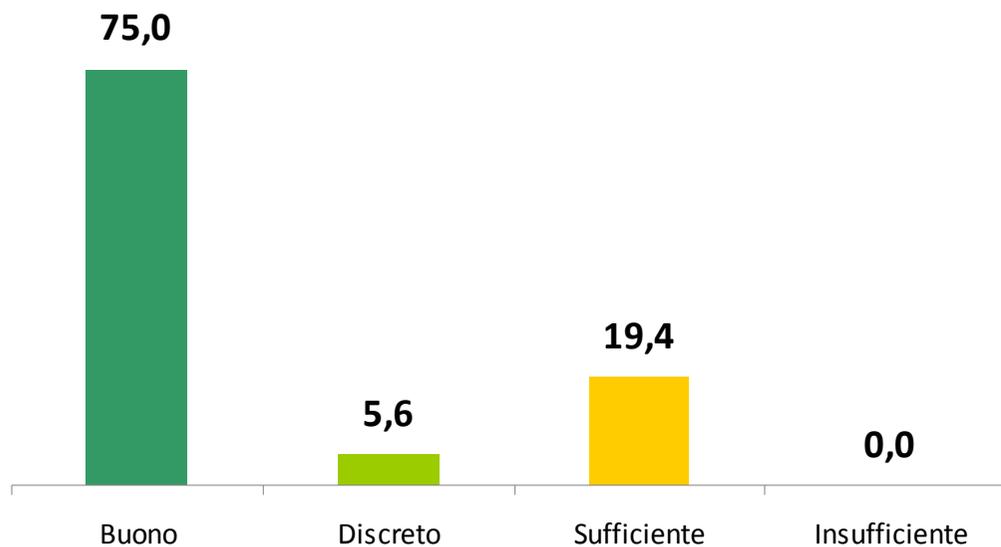
**Base Campione: 74 casi. Solo utilizzatori del servizio “Registro delle imprese / back office”.**



## SERVIZI EROGATI

> Servizio telematico del Registro delle imprese

*“Come giudica il servizio telematico del Registro delle imprese relativamente a ...  
il tempo impiegato per effettuare una spedizione telematica”*



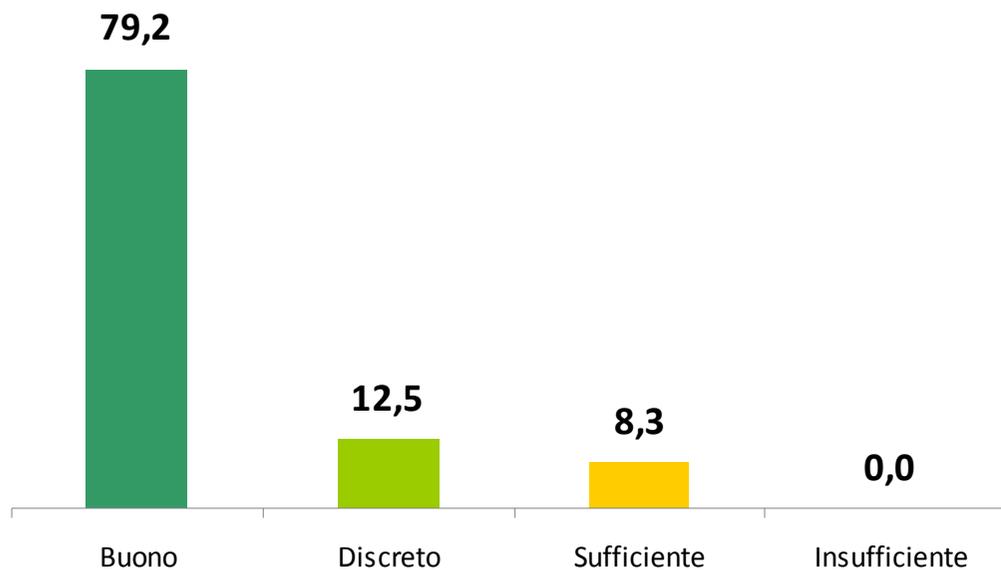
**Base Campione: 72 casi. Solo utilizzatori del servizio telematico del Registro delle imprese.**



## SERVIZI EROGATI

> Servizio telematico del Registro delle imprese

*“Come giudica il servizio telematico del Registro delle imprese relativamente a ...  
il tempo impiegato per ottenere la ricevuta di protocollazione”*



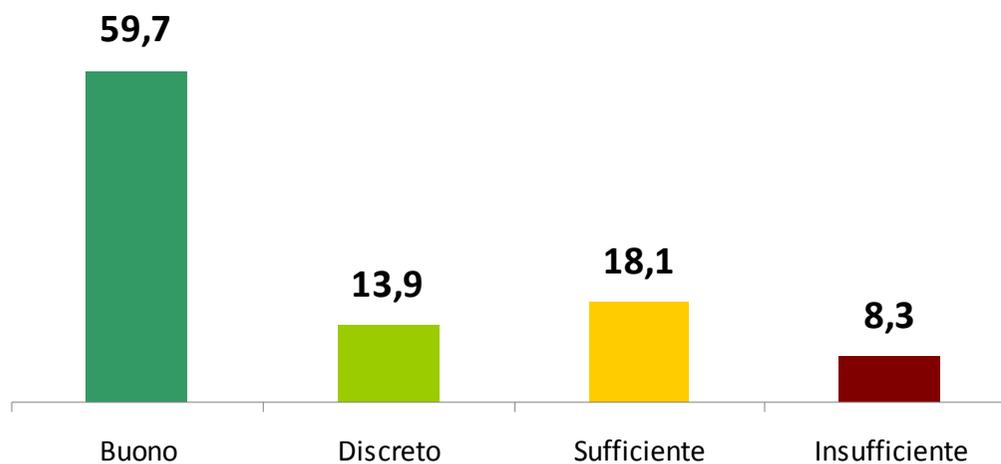
**Base Campione: 72 casi. Solo utilizzatori del servizio telematico del Registro delle imprese.**



## SERVIZI EROGATI

> Servizio telematico del Registro delle imprese

*“Come giudica il servizio telematico del Registro delle imprese relativamente a ...  
il tempo impiegato per ottenere l'evasione della pratica”*



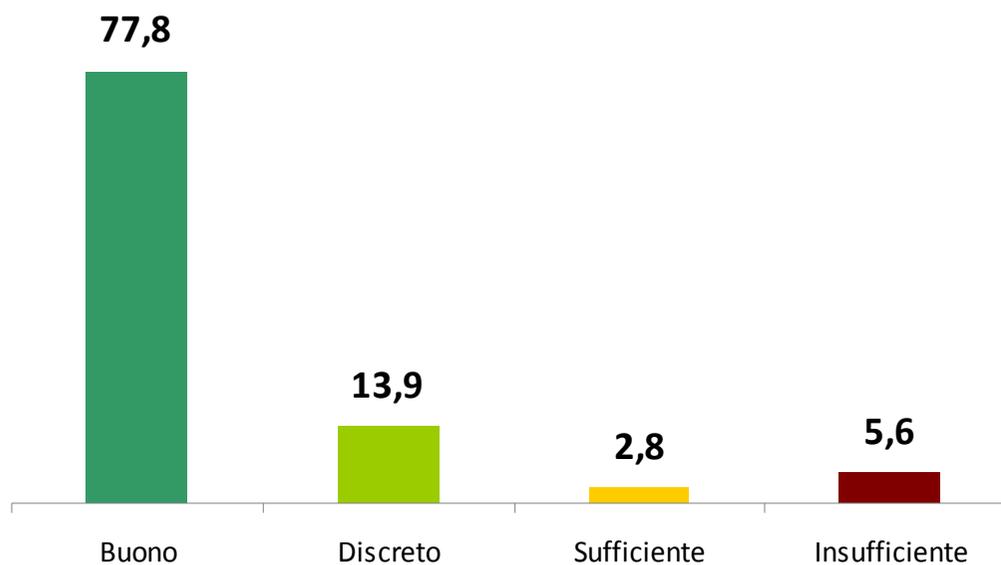
**Base Campione: 72 casi. Solo utilizzatori del servizio telematico del Registro delle imprese.**



## SERVIZI EROGATI

> Servizio telematico del Registro delle imprese

*“Come giudica il servizio telematico del Registro delle imprese relativamente a ... la cortesia e disponibilità degli operatori”*



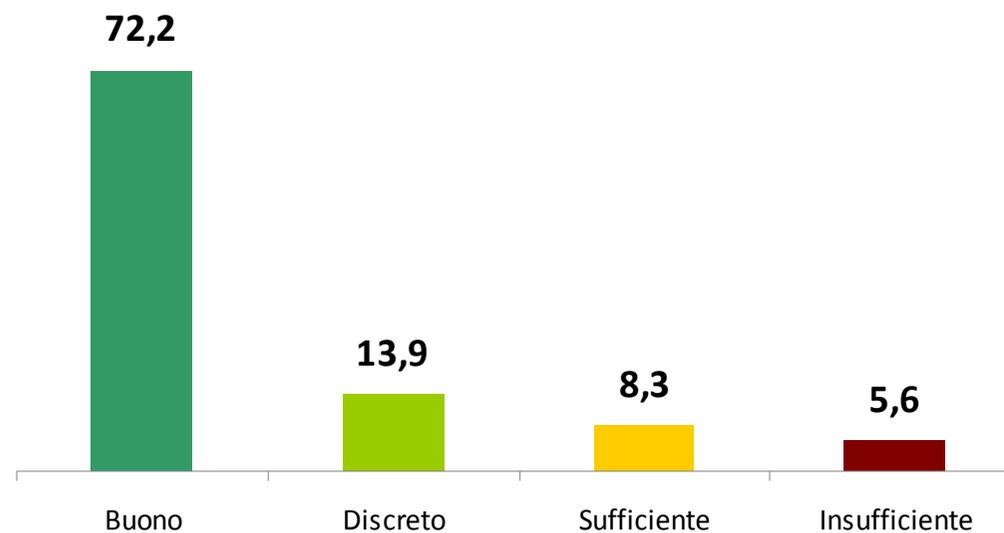
**Base Campione: 72 casi. Solo utilizzatori del servizio telematico del Registro delle imprese.**



## SERVIZI EROGATI

> Servizio telematico del Registro delle imprese

*“Come giudica il servizio telematico del Registro delle imprese relativamente a ... la chiarezza delle informazioni ricevute”*



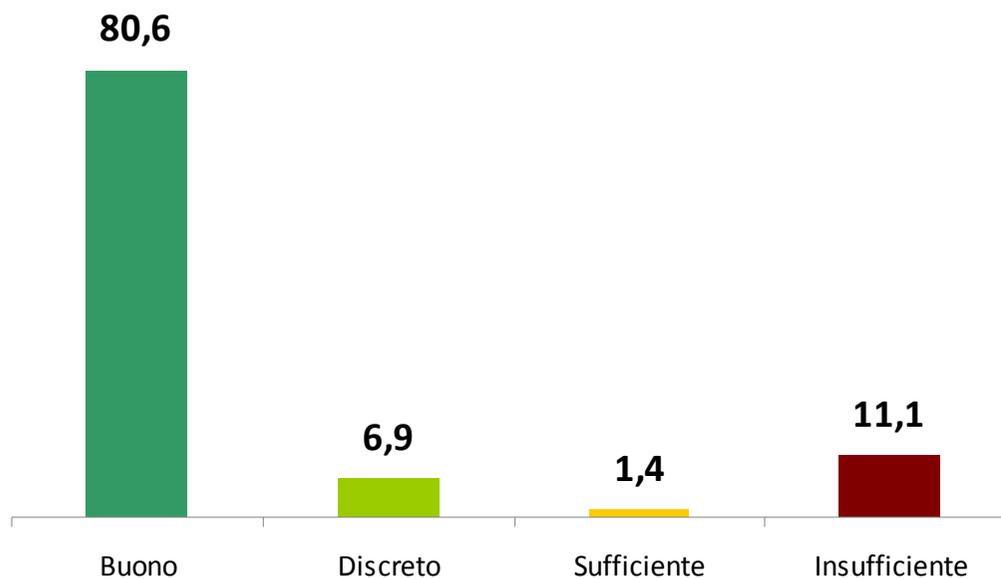
**Base Campione: 72 casi. Solo utilizzatori del servizio telematico del Registro delle imprese.**



## SERVIZI EROGATI

> Servizio telematico del Registro delle imprese

*“Come giudica il servizio telematico del Registro delle imprese relativamente a ... l'informazione telefonica”*



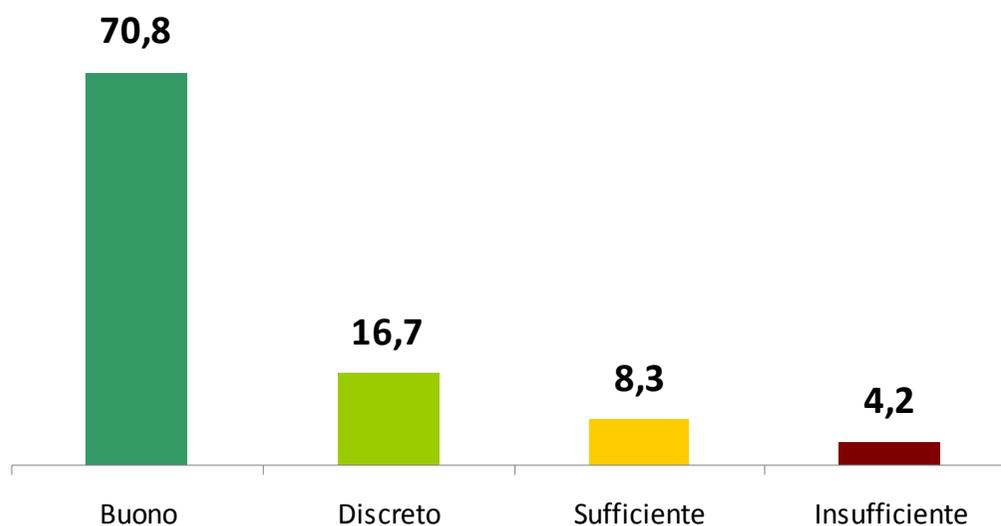
**Base Campione: 72 casi. Solo utilizzatori del servizio telematico del Registro delle imprese.**



## SERVIZI EROGATI

> Servizio telematico del Registro delle imprese

*“Come giudica il servizio telematico del Registro delle imprese relativamente a ...  
l'informazione sul sito camerale / posta elettronica”*



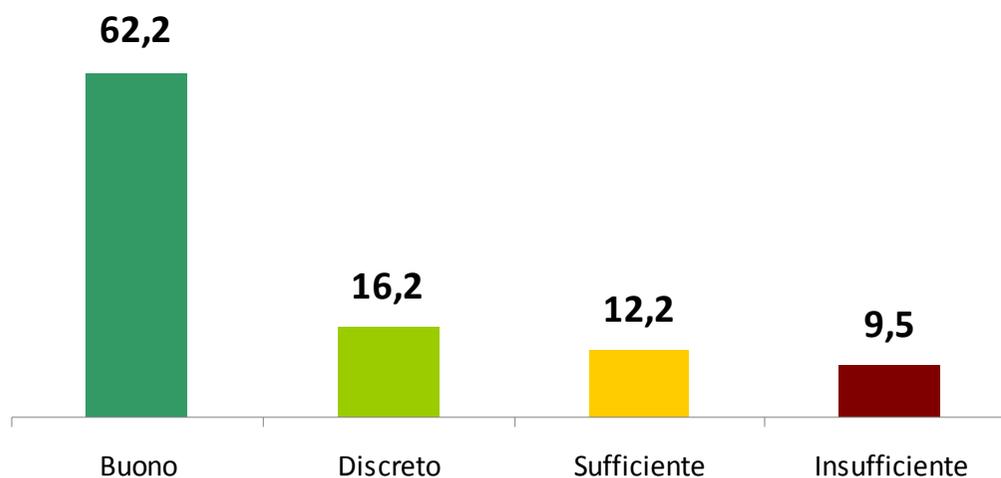
**Base Campione: 72 casi. Solo utilizzatori del servizio telematico del Registro delle imprese.**



## SERVIZI EROGATI

> Servizio di rilascio dei dispositivi di Firma digitale / CNS

*“Come giudica il servizio di rilascio dei dispositivi di Firma digitale / CNS (Carta nazionale dei servizi) relativamente a ...  
il tempo impiegato per ottenere il servizio”*



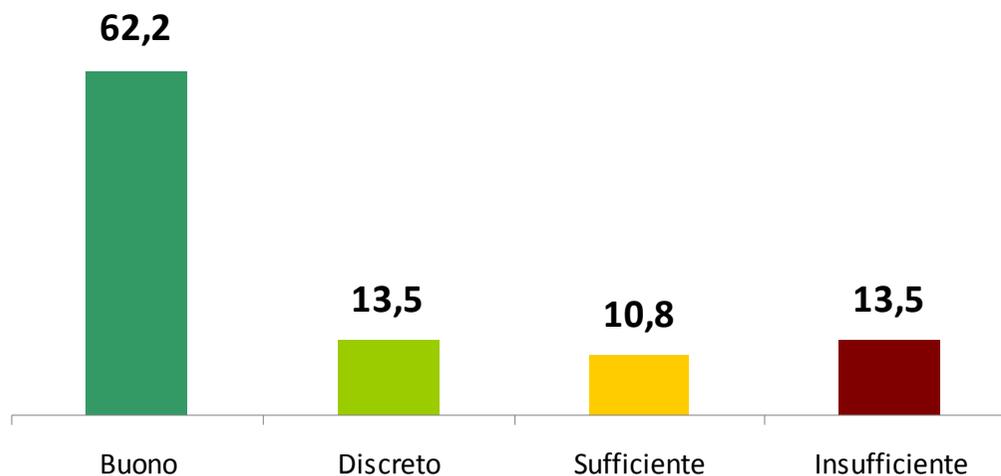
**Base Campione: 74 casi. Solo utilizzatori del servizio “Firma digitale (CNS – Carta nazionale dei servizi) / Front Office”.**



## SERVIZI EROGATI

> Servizio di rilascio dei dispositivi di Firma digitale / CNS

*“Come giudica il servizio di rilascio dei dispositivi di Firma digitale / CNS (Carta nazionale dei servizi) relativamente a ...  
gli orari di sportello”*



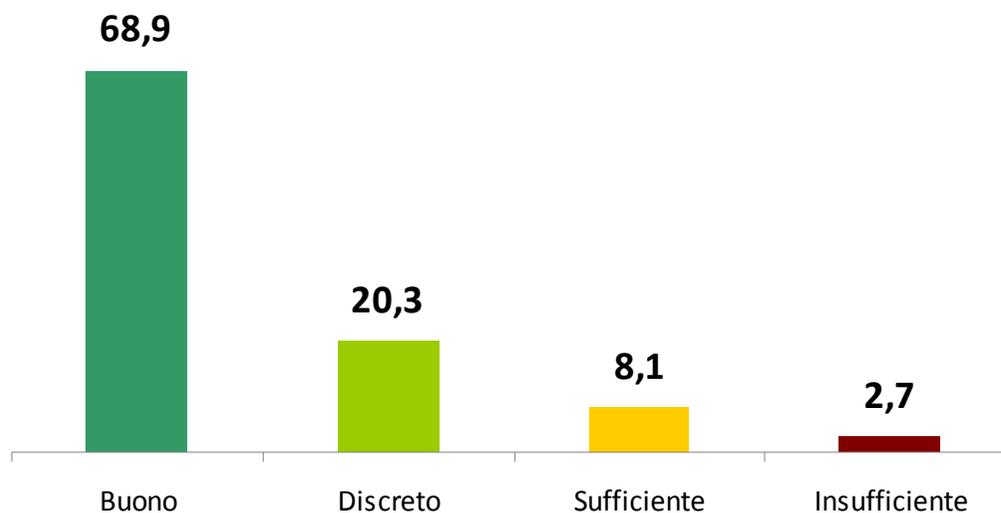
**Base Campione: 74 casi. Solo utilizzatori del servizio “Firma digitale (CNS – Carta nazionale dei servizi) / Front Office”.**



## SERVIZI EROGATI

> Servizio di rilascio dei dispositivi di Firma digitale / CNS

*“Come giudica il servizio di rilascio dei dispositivi di Firma digitale / CNS (Carta nazionale dei servizi) relativamente a ...  
la cortesia e disponibilità degli operatori”*



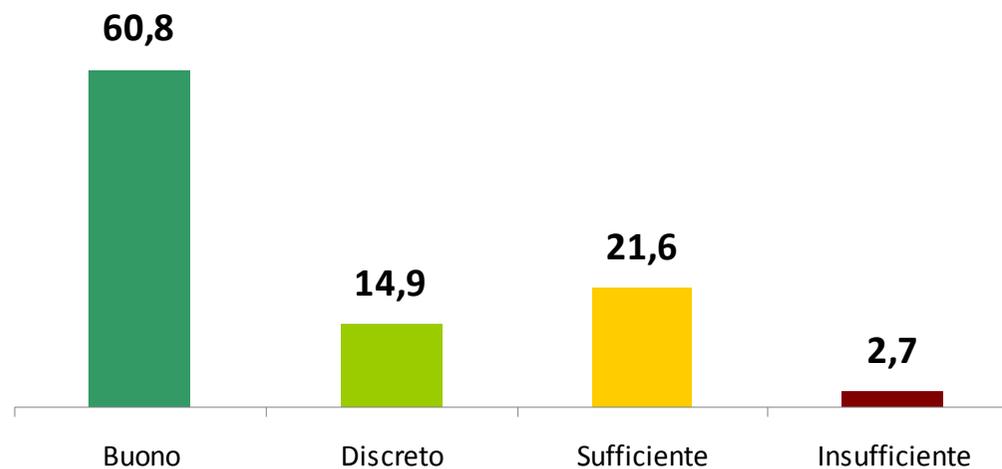
**Base Campione: 74 casi. Solo utilizzatori del servizio “Firma digitale (CNS – Carta nazionale dei servizi) / Front Office”.**



## SERVIZI EROGATI

> Servizio di rilascio dei dispositivi di Firma digitale / CNS

*“Come giudica il servizio di rilascio dei dispositivi di Firma digitale / CNS (Carta nazionale dei servizi) relativamente a ...  
la chiarezza delle informazioni ricevute”*



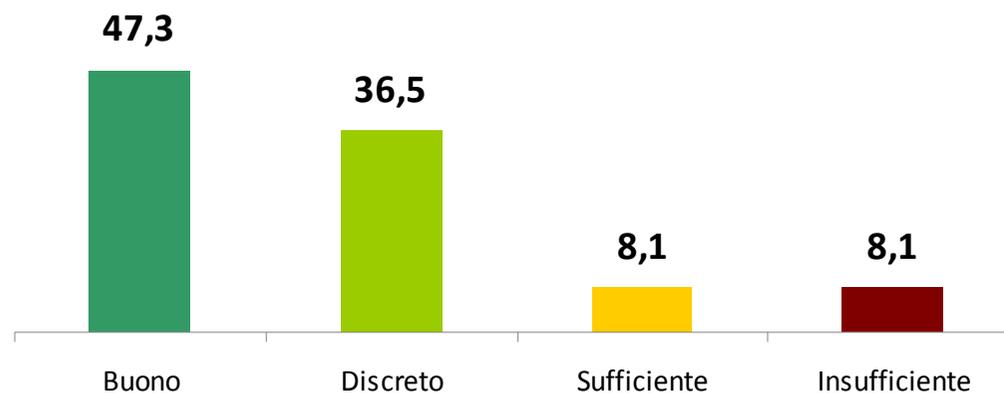
**Base Campione: 74 casi. Solo utilizzatori del servizio “Firma digitale (CNS – Carta nazionale dei servizi) / Front Office”.**



## SERVIZI EROGATI

> Servizio di rilascio dei dispositivi di Firma digitale / CNS

*“Come giudica il servizio di rilascio dei dispositivi di Firma digitale / CNS (Carta nazionale dei servizi) relativamente a ... i tempi di attesa allo sportello”*



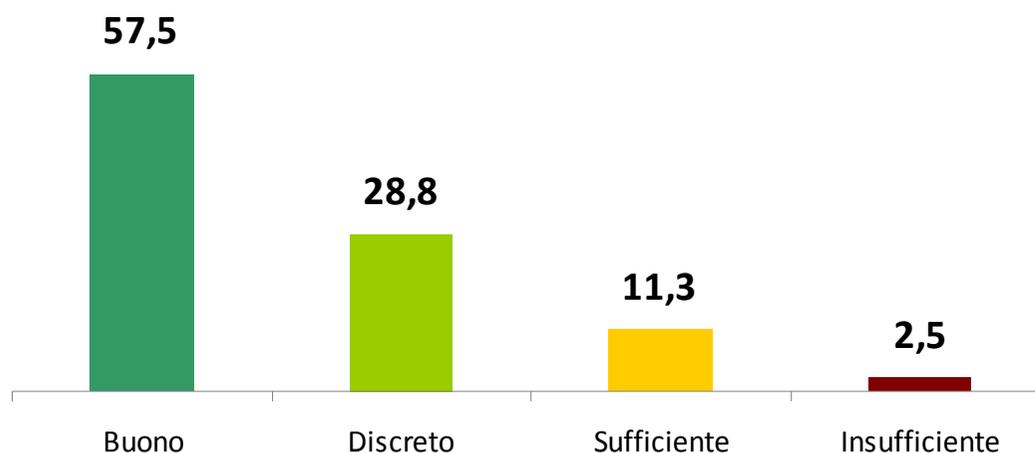
Base Campione: 74 casi. Solo utilizzatori del servizio “Firma digitale (CNS – Carta nazionale dei servizi) / Front Office”.



## SERVIZI EROGATI

> Giudizio generale sui servizi amministrativi e di regolazione offerti dalla Camera di commercio

*“In generale, quale giudizio esprimerebbe sui servizi amministrativi e di regolazione offerti dalla Camera di commercio?”*



**Base Campione: 80 casi. Solo utilizzatori di almeno due servizi amministrativi e di regolazione della Camera di commercio.**

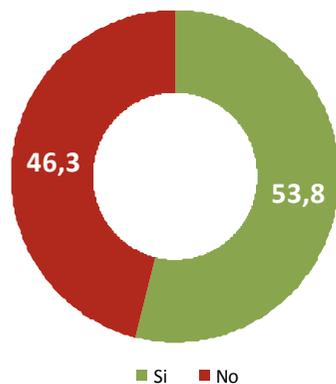


## SERVIZI EROGATI

> Informazioni sulla situazione economica: studi e analisi economiche, Osservatorio dell'economia

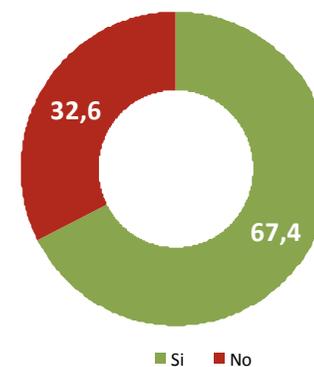
### CONOSCENZA

Base Campione: 80 casi.



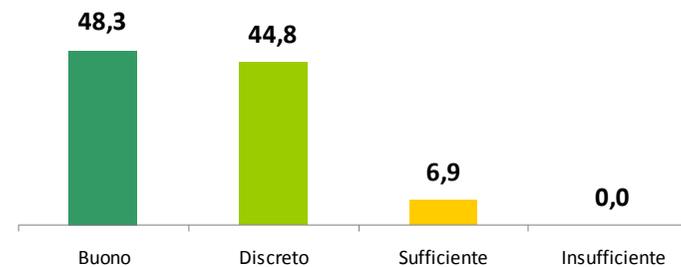
### UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO

Base Campione: 43 casi. Solo conoscitori.



### LIVELLO DI SODDISFAZIONE

Base Campione: 29 casi. Solo utilizzatori.



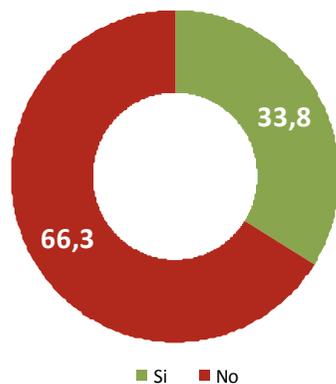


## SERVIZI EROGATI

> Servizi per la creazione e successione d'impresa

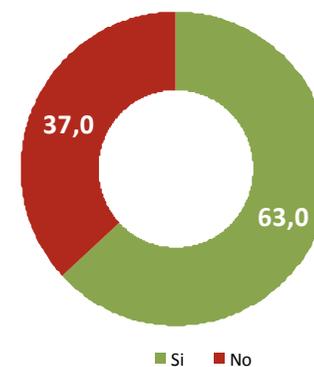
### CONOSCENZA

Base Campione: 80 casi.



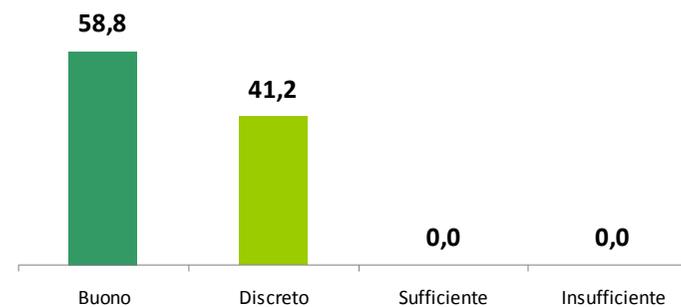
### UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO

Base Campione: 27 casi. Solo conoscitori.



### LIVELLO DI SODDISFAZIONE

Base Campione: 17 casi. Solo utilizzatori.



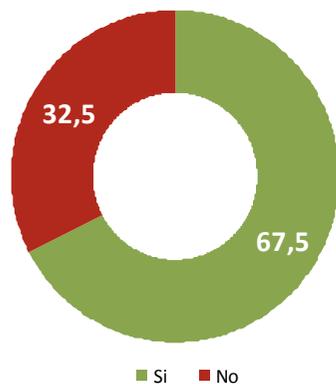


## SERVIZI EROGATI

> Informazioni e assistenza sui finanziamenti agevolati: incentivi e contributi alle imprese

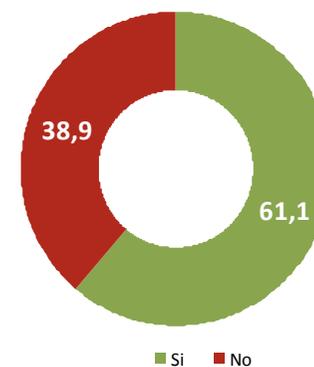
### CONOSCENZA

Base Campione: 80 casi.



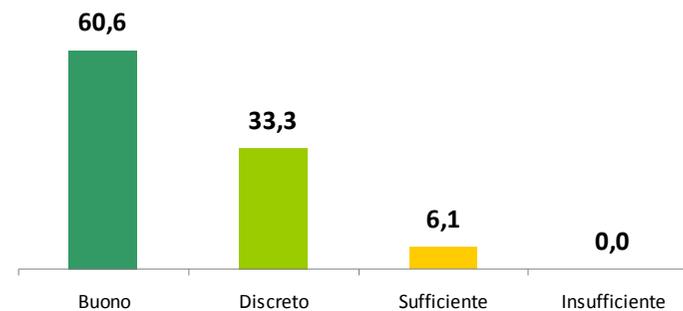
### UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO

Base Campione: 54 casi. Solo conoscitori.



### LIVELLO DI SODDISFAZIONE

Base Campione: 33 casi. Solo utilizzatori.



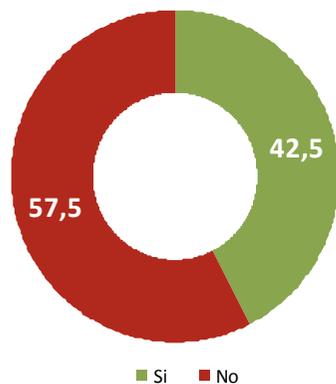


## SERVIZI EROGATI

> Informazioni e contributi sull'innovazione, trasferimento tecnologico

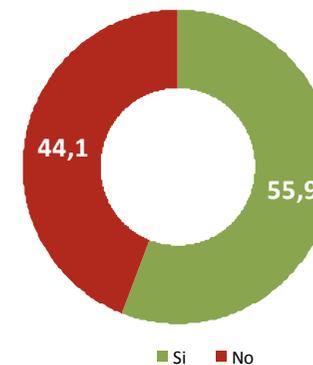
### CONOSCENZA

Base Campione: 80 casi.



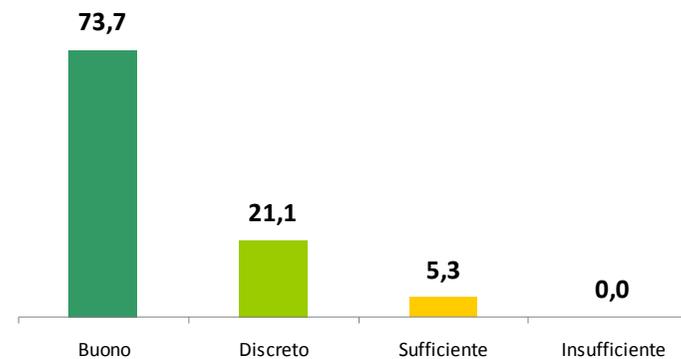
### UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO

Base Campione: 34 casi. Solo conoscitori.



### LIVELLO DI SODDISFAZIONE

Base Campione: 19 casi. Solo utilizzatori.



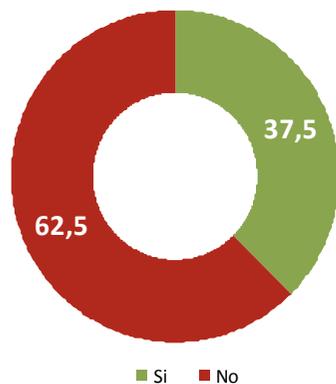


## SERVIZI EROGATI

> Promozione e consulenza specializzata nel commercio estero e nell'internazionalizzazione

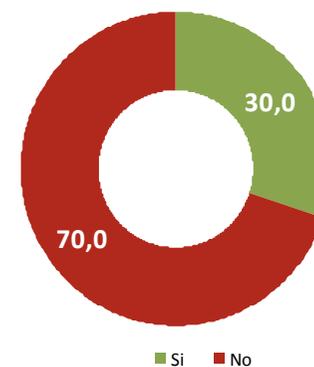
### CONOSCENZA

Base Campione: 80 casi.



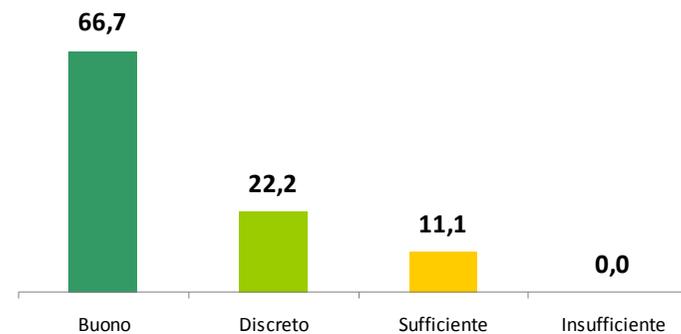
### UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO

Base Campione: 30 casi. Solo conoscitori.



### LIVELLO DI SODDISFAZIONE

Base Campione: 9 casi. Solo utilizzatori.



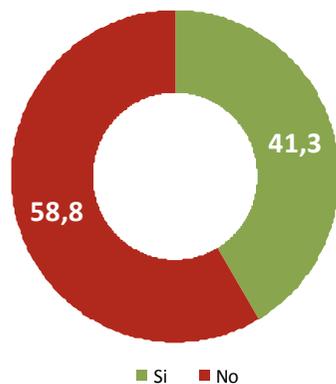


## SERVIZI EROGATI

> Partecipazione a fiere, mostre e missioni

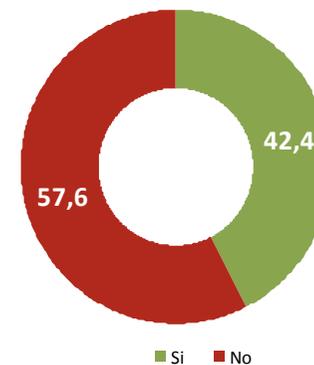
### CONOSCENZA

Base Campione: 80 casi.



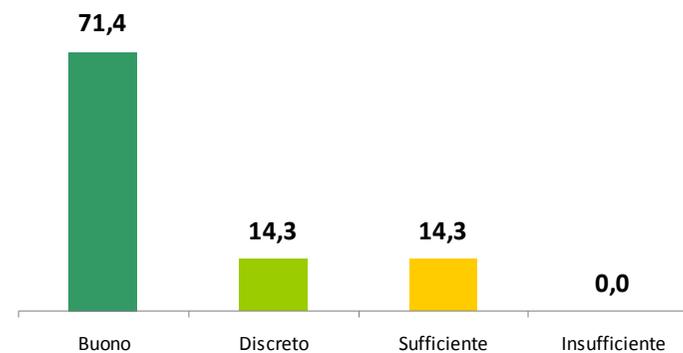
### UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO

Base Campione: 33 casi. Solo conoscitori.



### LIVELLO DI SODDISFAZIONE

Base Campione: 14 casi. Solo utilizzatori.



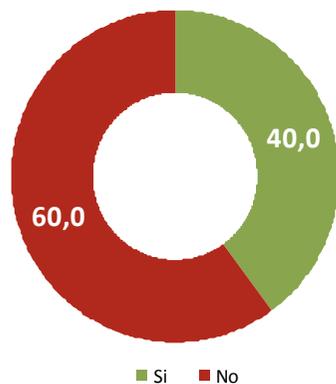


## SERVIZI EROGATI

> Assistenza, promozione e valorizzazione dei prodotti tipici (enogastronomici, marchi di qualità, etc)

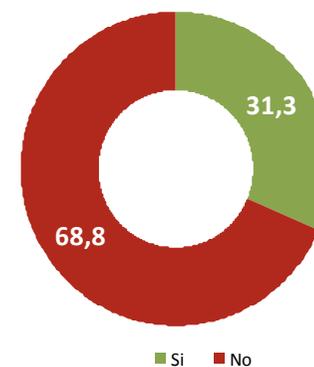
### CONOSCENZA

Base Campione: 80 casi.



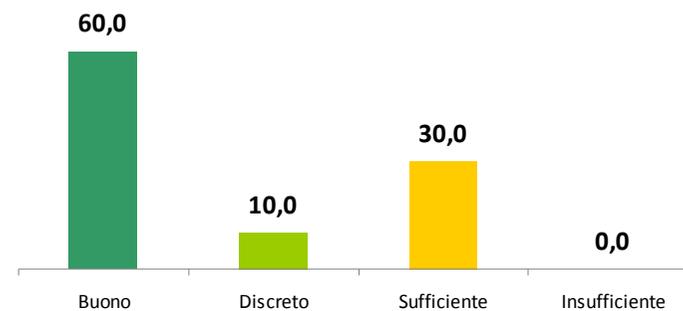
### UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO

Base Campione: 32 casi. Solo conoscitori.



### LIVELLO DI SODDISFAZIONE

Base Campione: 10 casi. Solo utilizzatori.



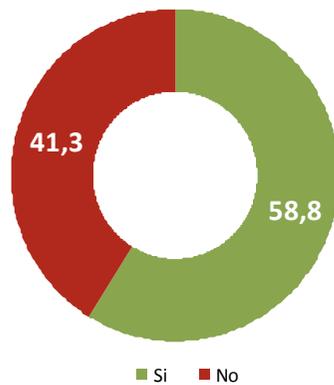


## SERVIZI EROGATI

> Corsi di formazione, seminari e tirocini formativi

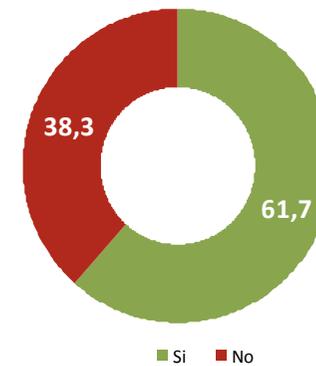
### CONOSCENZA

Base Campione: 80 casi.



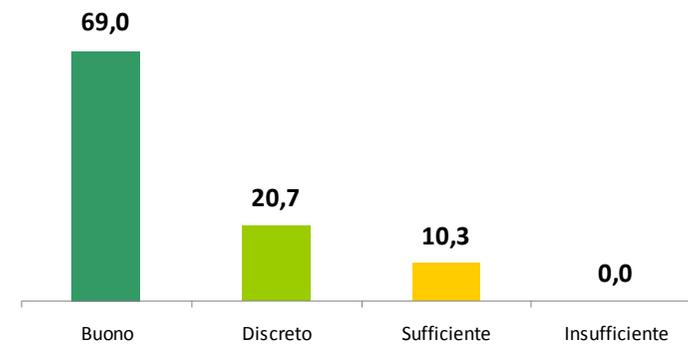
### UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO

Base Campione: 47 casi. Solo conoscitori.



### LIVELLO DI SODDISFAZIONE

Base Campione: 29 casi. Solo utilizzatori.



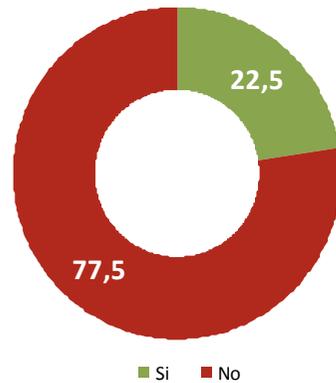


## SERVIZI EROGATI

> Iniziative e progetti per l'imprenditorialità femminile

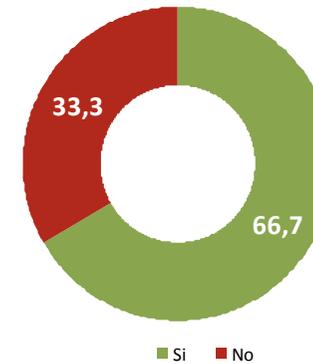
### CONOSCENZA

Base Campione: 80 casi.



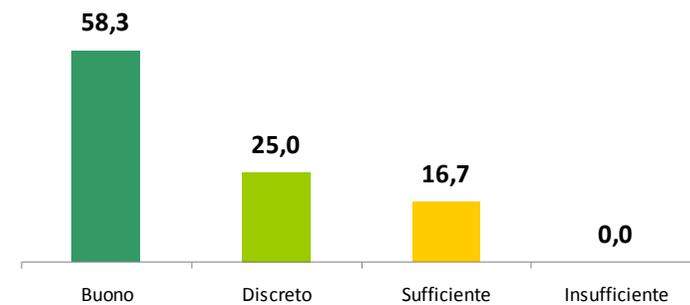
### UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO

Base Campione: 18 casi. Solo conoscitori.



### LIVELLO DI SODDISFAZIONE

Base Campione: 12 casi. Solo utilizzatori.



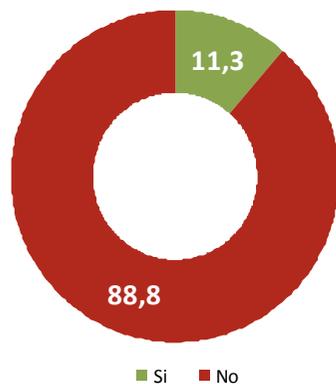


## SERVIZI EROGATI

> Responsabilità sociale d'impresa

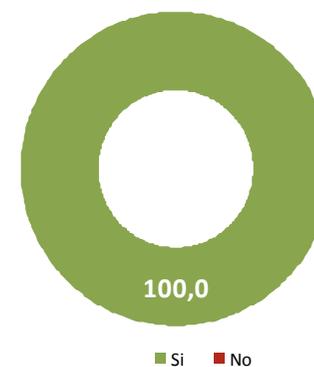
### CONOSCENZA

Base Campione: 80 casi.



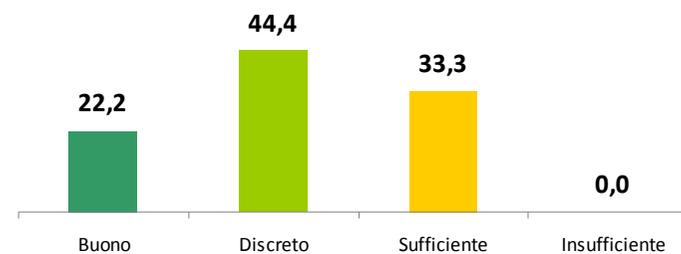
### UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO

Base Campione: 9 casi. Solo conoscitori.



### LIVELLO DI SODDISFAZIONE

Base Campione: 9 casi. Solo utilizzatori.



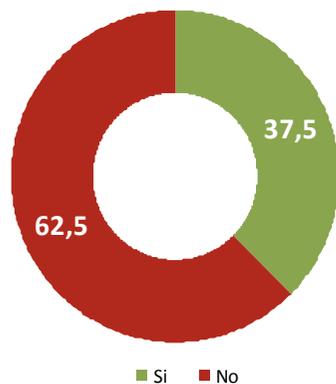


## SERVIZI EROGATI

> Iniziative per favorire l'accesso al credito delle imprese

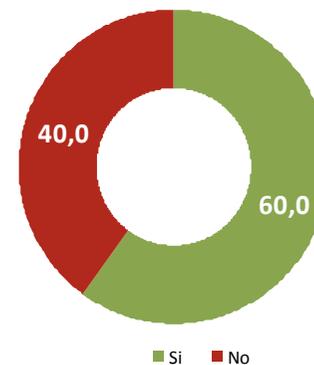
### CONOSCENZA

Base Campione: 80 casi.



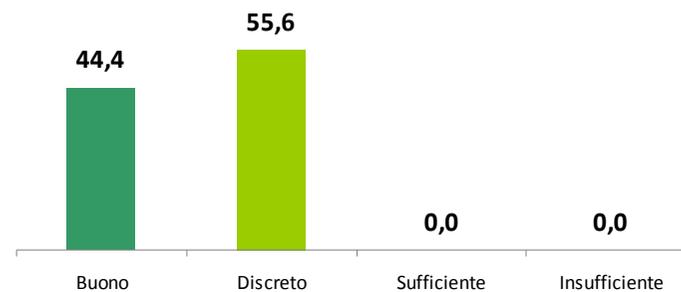
### UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO

Base Campione: 30 casi. Solo conoscitori.



### LIVELLO DI SODDISFAZIONE

Base Campione: 18 casi. Solo utilizzatori.



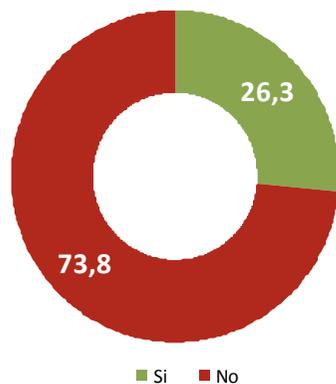


## SERVIZI EROGATI

> Informazioni, promozioni e supporto ai contratti di reti di impresa

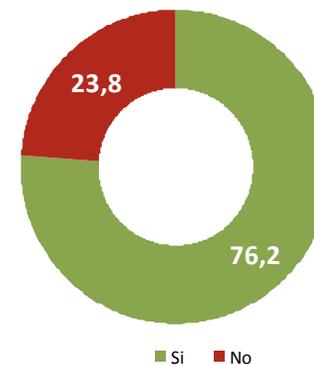
### CONOSCENZA

Base Campione: 80 casi.



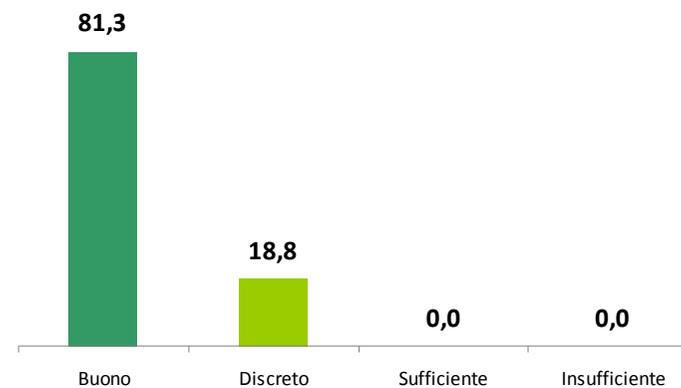
### UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO

Base Campione: 21 casi. Solo conoscitori.



### LIVELLO DI SODDISFAZIONE

Base Campione: 16 casi. Solo utilizzatori.



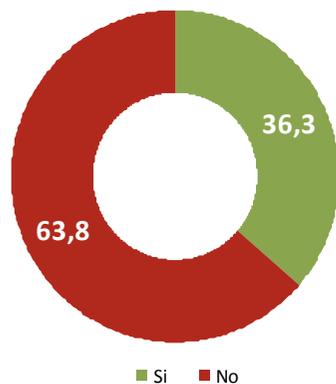


## SERVIZI EROGATI

> Informazioni sui prezzi e sugli indici Istat

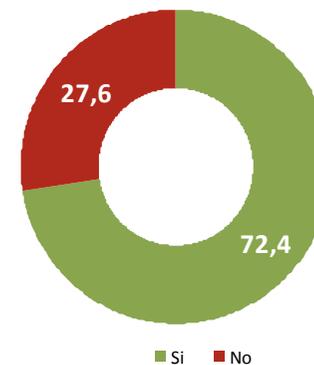
### CONOSCENZA

Base Campione: 80 casi.



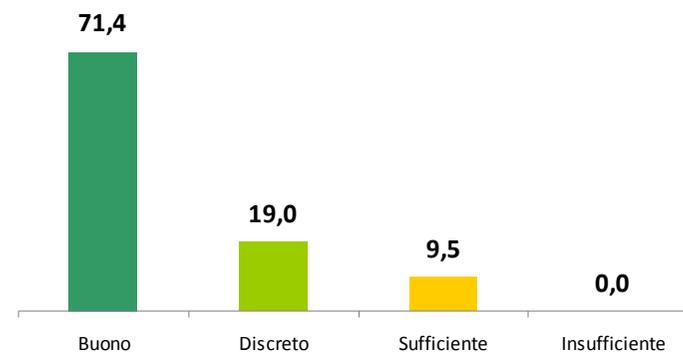
### UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO

Base Campione: 29 casi. Solo conoscitori.



### LIVELLO DI SODDISFAZIONE

Base Campione: 21 casi. Solo utilizzatori.

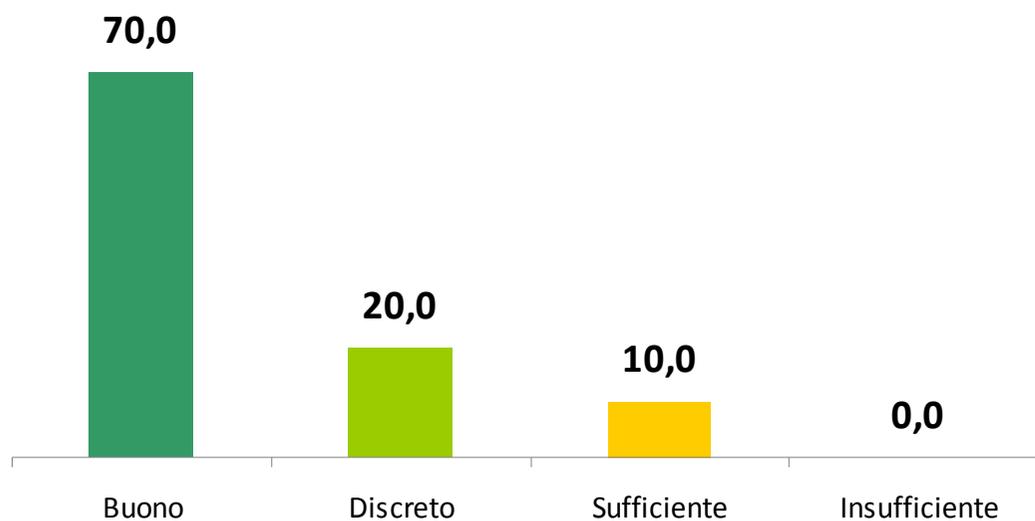




## SERVIZI EROGATI

> Giudizio generale sui servizi di supporto offerti dalla Camera di commercio

*“In generale, quale giudizio esprimerebbe sui servizi di supporto alle imprese offerti dalla Camera di commercio?”*



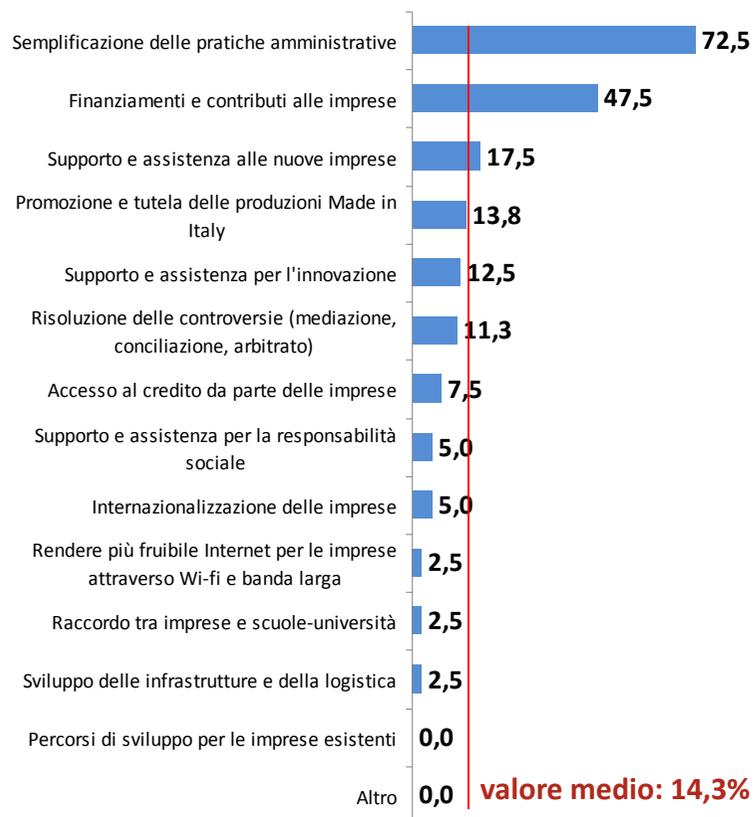
**Base Campione: 60 casi. Solo utilizzatori di almeno due servizi di supporto della Camera di commercio.**



## SERVIZI EROGATI

> Attese rispetto all'attività della Camera di commercio

*“Su quali, tra le seguenti tematiche, ritiene che la Camera di commercio debba impegnarsi maggiormente per il futuro?”*



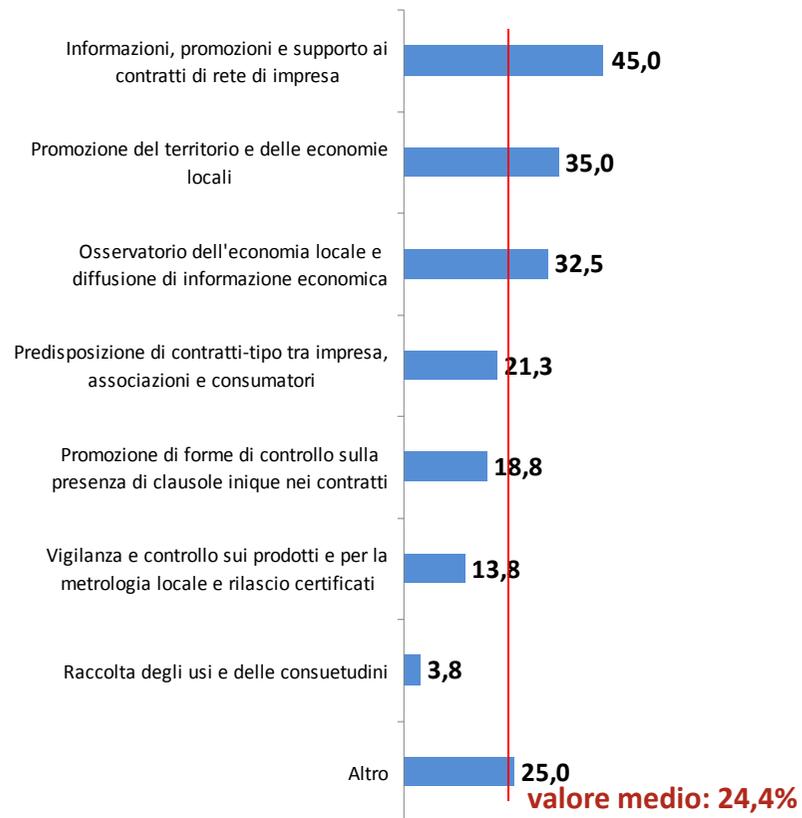
**Base Campione: 80 casi.**



## SERVIZI EROGATI

> Attese rispetto all'attività della Camera di commercio

*“Su quali, tra le seguenti ulteriori tematiche, desidera che la Camera di commercio svolga maggiori attività a favore delle imprese?”*



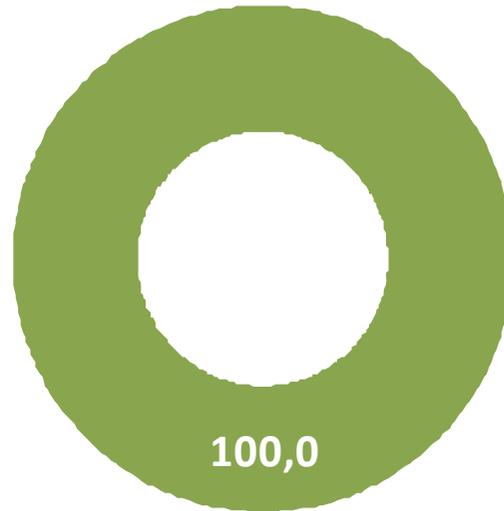
**Base Campione: 80 casi.**



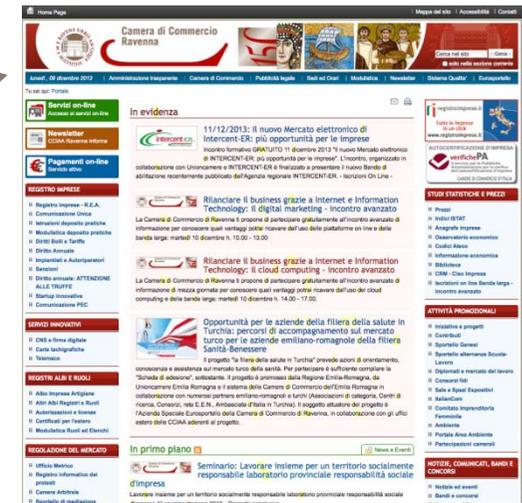
## SERVIZI EROGATI

> Utilizzo del sito Internet della Camera di commercio

“Nel corso dell'ultimo anno ha utilizzato il sito Internet della Camera di commercio?”



■ Si ■ No



<http://www.ra.camcom.it/>

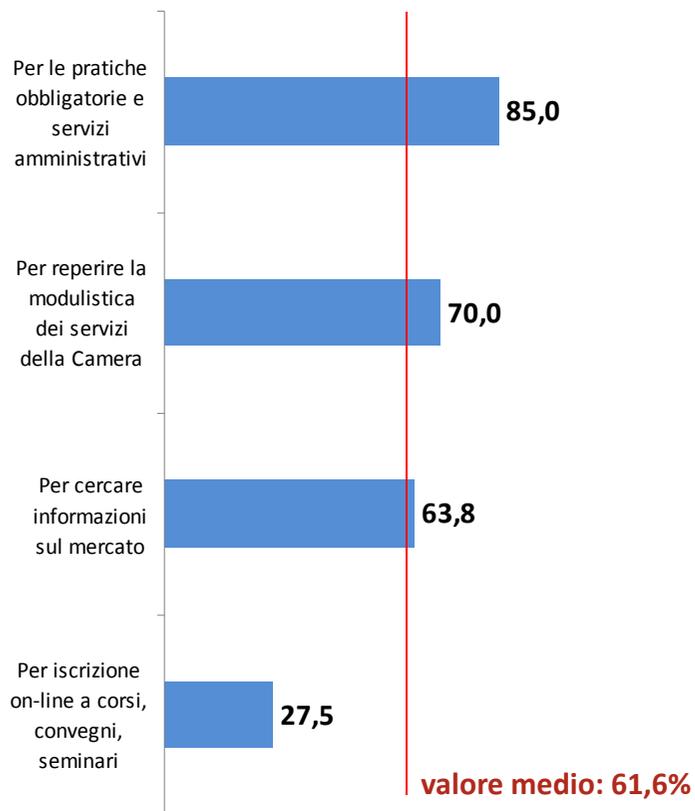
Base Campione: 80 casi.



## SERVIZI EROGATI

> Utilizzo del sito Internet della Camera di commercio

*“Per quali ragioni ha utilizzato il sito Internet della Camera di commercio?”*



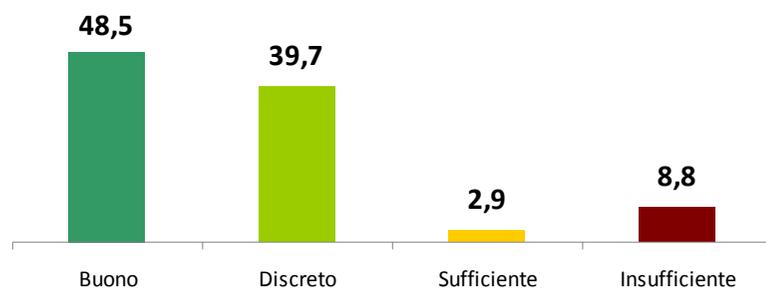
**Base Campione: 80 casi. Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di commercio.**



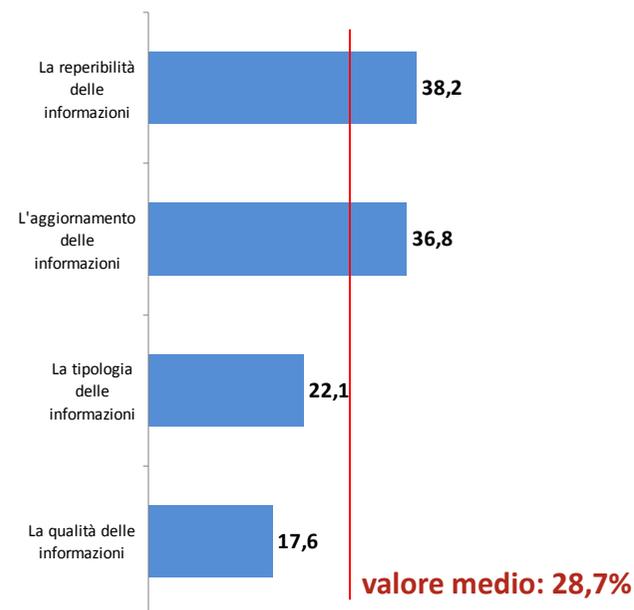
## SERVIZI EROGATI

> Il sito Internet della Camera: livello di soddisfazione e aspetti di miglioramento

*“Utilizzo del sito per le pratiche obbligatorie e servizi amministrativi, qual è il suo livello di soddisfazione?”*



*“E secondo lei cosa potrebbe essere migliorato?”*



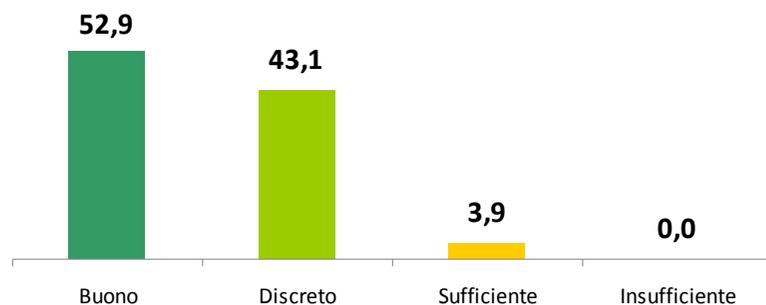
**Base Campione: 68 casi. Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di commercio per le pratiche obbligatorie.**



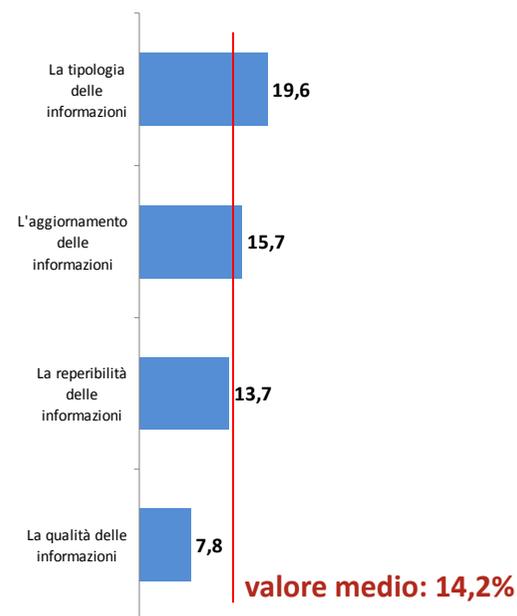
## SERVIZI EROGATI

> Il sito Internet della Camera: livello di soddisfazione e aspetti di miglioramento

*“Utilizzo del sito per cercare informazioni sul mercato, qual è il suo livello di soddisfazione?”*



*“E secondo lei cosa potrebbe essere migliorato?”*



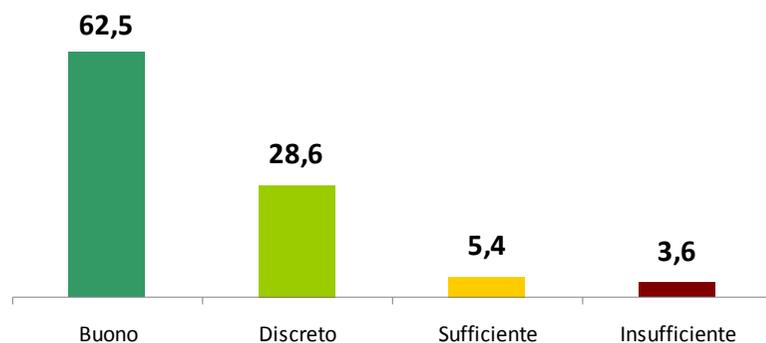
**Base Campione: 51 casi. Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di commercio per le informazioni sul mercato.**



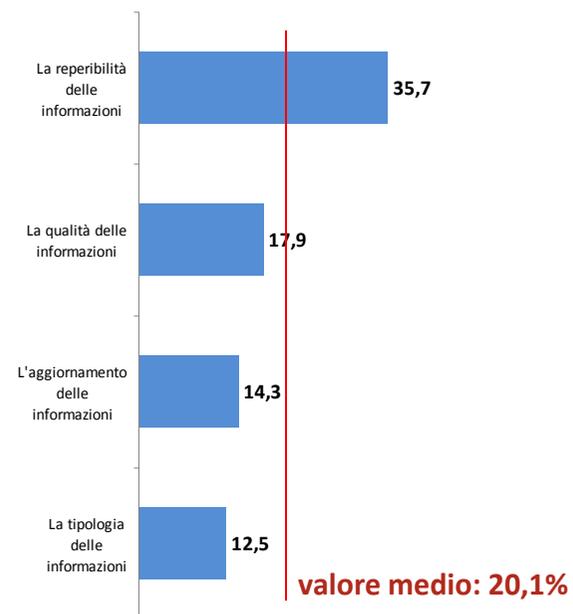
## SERVIZI EROGATI

> Il sito Internet della Camera: livello di soddisfazione e aspetti di miglioramento

*“Utilizzo del sito per reperire la modulistica dei servizi della Camera, qual è il suo livello di soddisfazione?”*



*“E secondo lei cosa potrebbe essere migliorato?”*



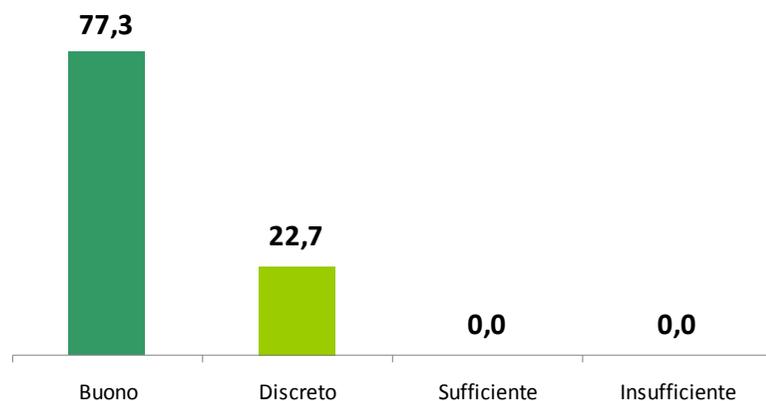
**Base Campione: 56 casi. Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di commercio per la modulistica.**



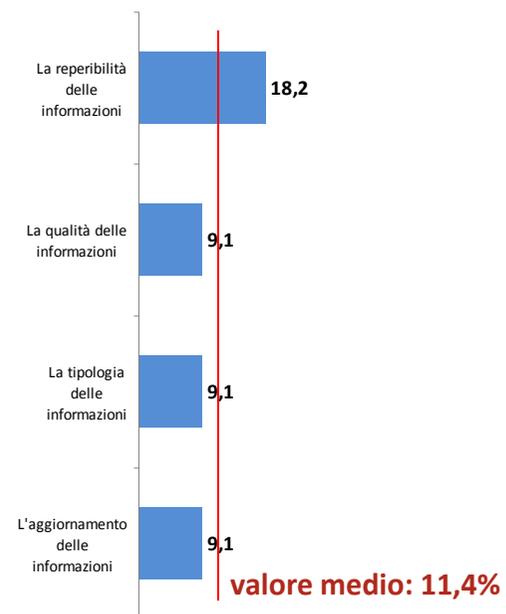
## SERVIZI EROGATI

> Il sito Internet della Camera: livello di soddisfazione e aspetti di miglioramento

*“Utilizzo del sito per iscrizione on-line a corsi, convegni, seminari, qual è il suo livello di soddisfazione?”*



*“E secondo lei cosa potrebbe essere migliorato?”*



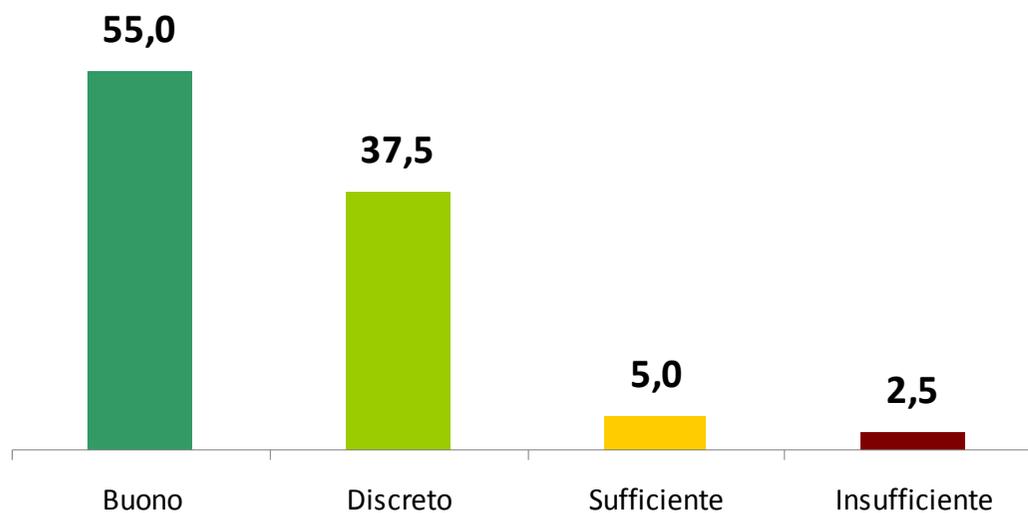
Base Campione: 22 casi. Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di commercio per le iscrizioni on-line.



## SERVIZI EROGATI

> Utilizzo del sito Internet della Camera di commercio

*“In generale, come valuta il sito web Camerale?”*



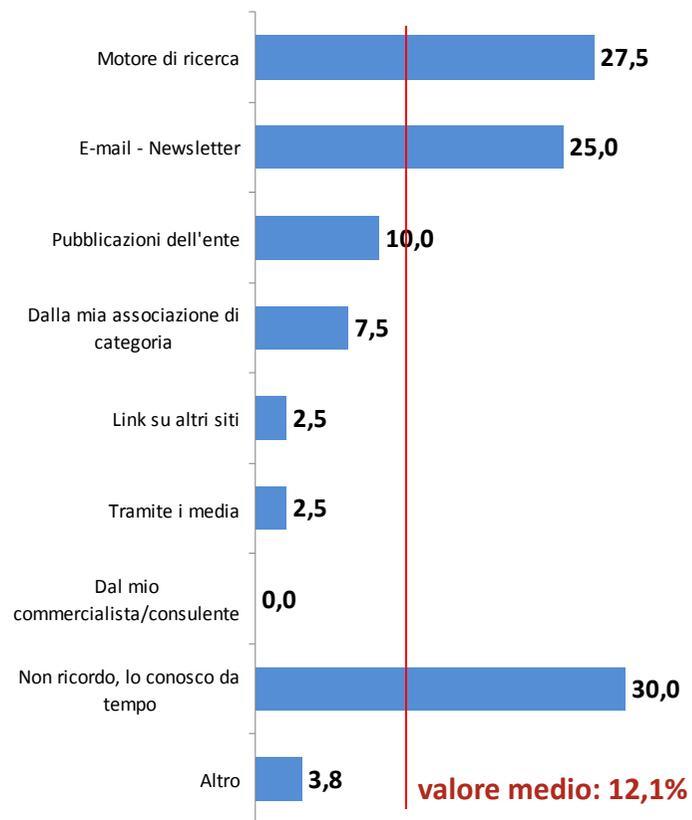
**Base Campione: 80 casi. Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di commercio.**



## SERVIZI EROGATI

> Utilizzo del sito Internet della Camera di commercio

*“Com'è venuto a conoscenza del sito Internet della Camera di commercio?”*



**Base Campione: 80 casi. Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di commercio.**



# MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO



## I RISULTATI PRINCIPALI SUL TEMA “FUNZIONAMENTO”

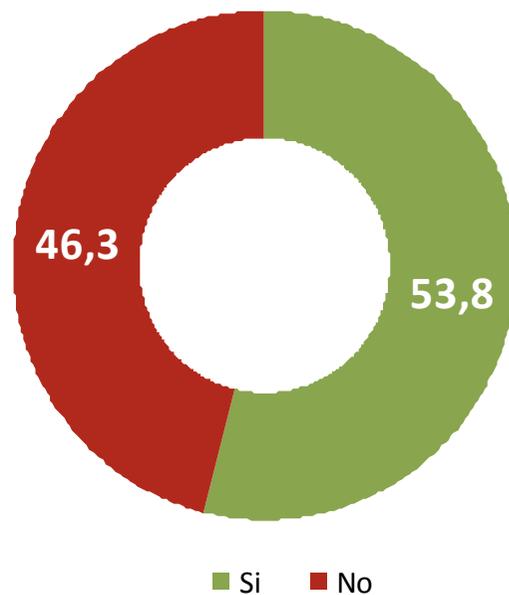
- ↘ Il **53,8%** degli intervistati ha dichiarato di essersi recato personalmente presso la Camera di commercio; altissima è la percentuale degli stakeholder che considera gli uffici della Camera come "facilmente raggiungibili", l'**88,4%**.
- ↘ Il personale della Camera viene considerato in maniera estremamente positiva per molti degli aspetti annoverati; in generale il **95,3%** degli intervistati giudica "buono o discreto" il personale per il servizio allo sportello.
- ↘ La soddisfazione per la modulistica è risultata essere più che discreta, in quanto sia dal punto di vista della reperibilità sia della comprensibilità gli stakeholder tendono ad assegnare un punteggio maggiore della sufficienza (**79,1%** e **81,4%** rispettivamente).
- ↘ Il servizio del centralino/call center è stato utilizzato dall'**83,8%** dei conoscitori che per l'**80,6%** lo hanno giudicato come un servizio "buono o discreto". Il servizio URP è stato contattato dal **13,3%** degli utilizzatori del servizio.
- ↘ L'**88,8%** degli intervistati ritiene "buono o discreto" il funzionamento della Camera di commercio e il **63,8%** farebbe nuovamente ricorso ai servizi e alle iniziative camerali.



## MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Sedi maggiormente frequentate

*“Si è recato personalmente negli uffici della Camera di commercio negli ultimi 12 mesi?”*



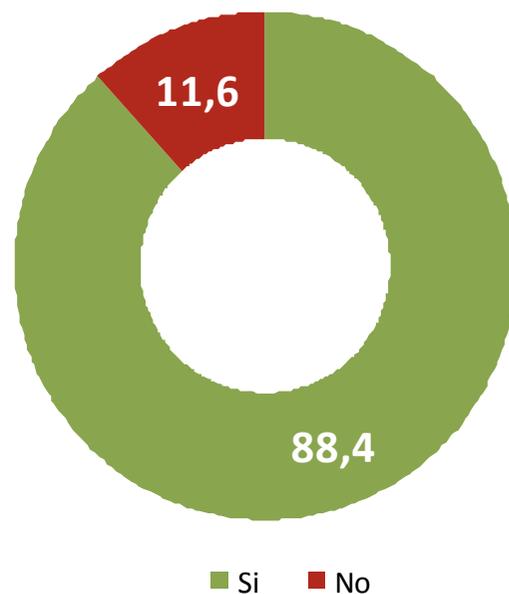
**Base Campione: 80 casi.**



## MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Raggiungibilità degli uffici della Camera di commercio

*“Ritiene che gli uffici della Camera di commercio siano facilmente raggiungibili?”*



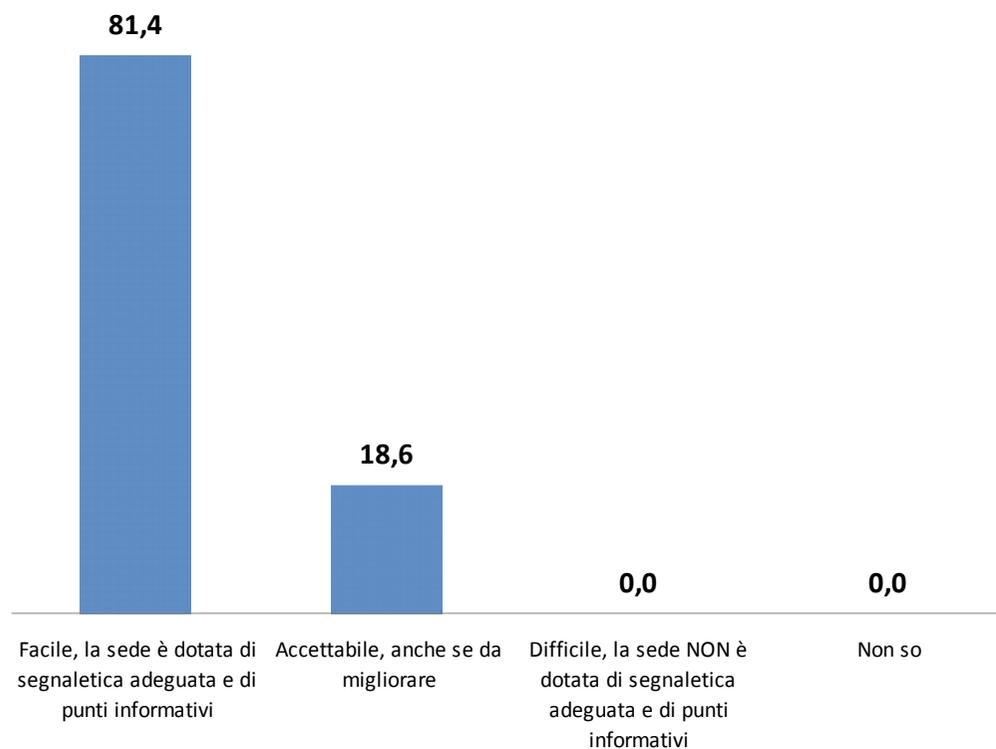
**Base Campione: 43 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente negli ultimi 12 mesi presso gli uffici della Camera di commercio.**



## MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Adeguatezza dell'accesso ai servizi della Camera di commercio

*“Come considera l'accesso ai servizi quando si reca direttamente in Camera di commercio?”*



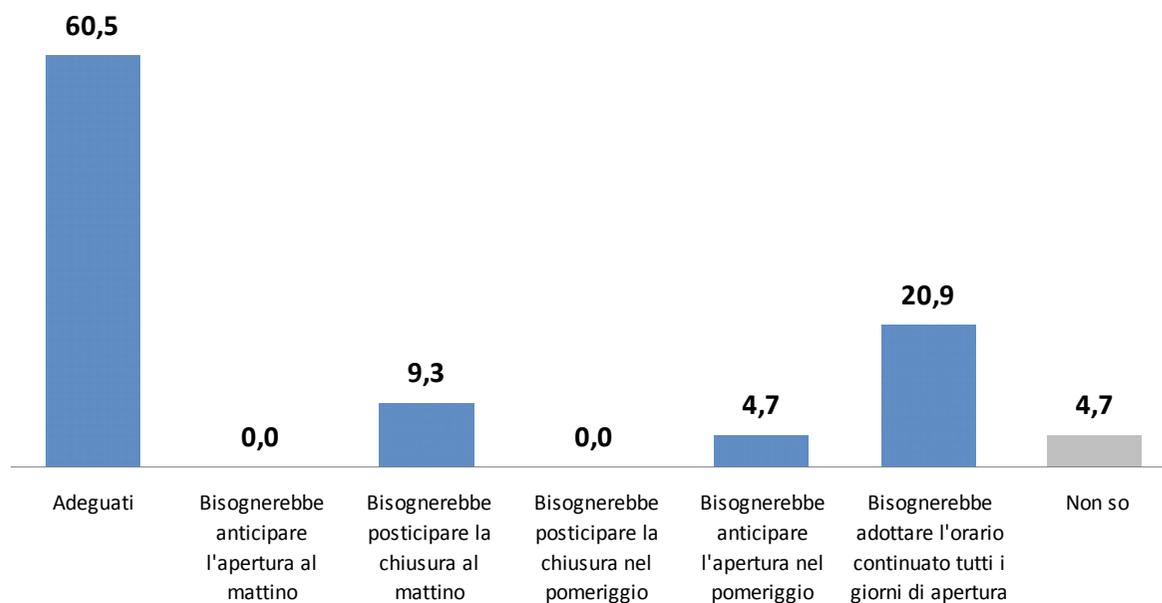
**Base Campione: 43 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente negli ultimi 12 mesi presso gli uffici della Camera di commercio.**



## MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Adeguatezza degli orari di apertura al pubblico

*“Ritiene che gli orari di apertura al pubblico siano ...”*



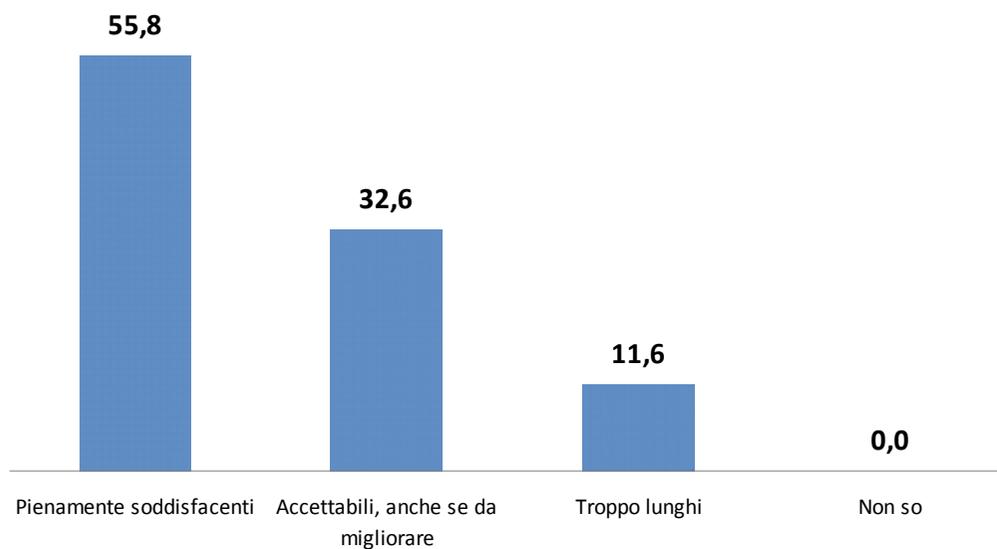
**Base Campione: 43 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente negli ultimi 12 mesi presso gli uffici della Camera di commercio.**



## MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Tempi di attesa agli uffici o agli sportelli

*“Ritiene che i tempi di attesa agli uffici o agli sportelli siano ...”*



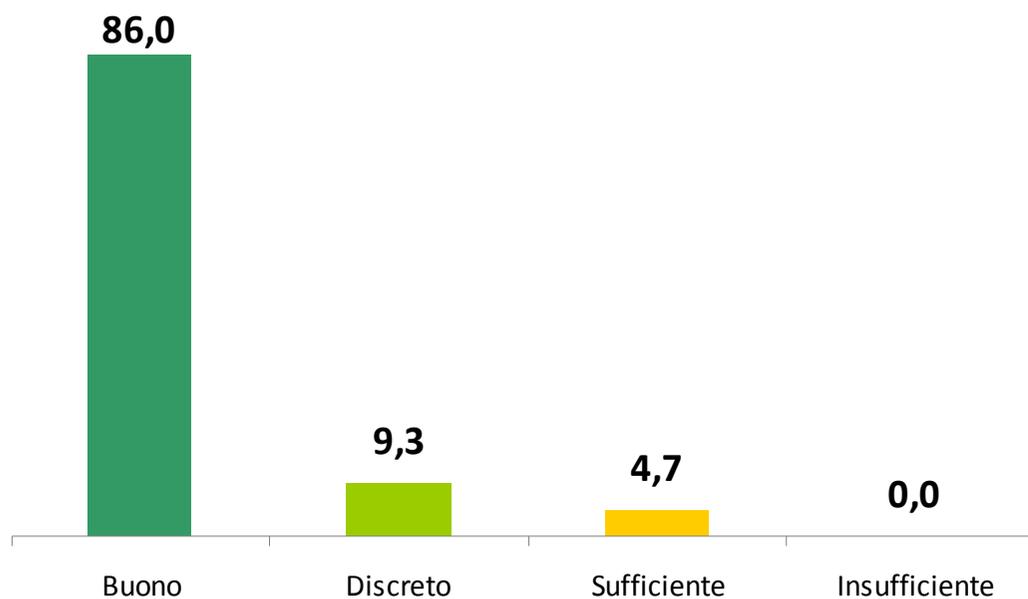
**Base Campione: 43 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente negli ultimi 12 mesi presso gli uffici della Camera di commercio.**



## MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> La cortesia verso l'utente

*“Come giudica il personale della Camera di commercio relativamente a ... la cortesia e il rispetto verso l'utente”*



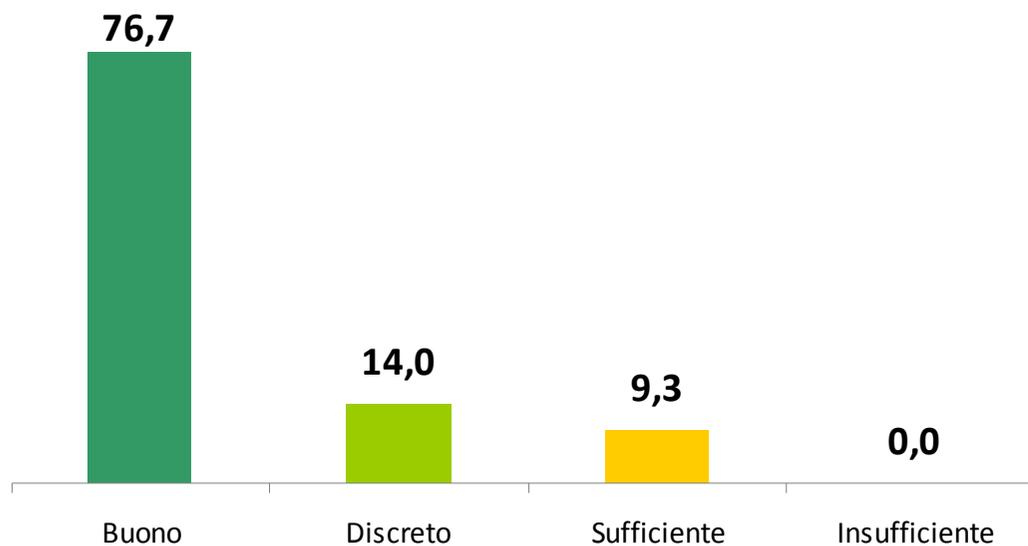
**Base Campione: 43 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente negli ultimi 12 mesi presso gli uffici della Camera di commercio.**



## MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> La chiarezza delle informazioni

*“Come giudica il personale della Camera di commercio relativamente a... la chiarezza delle informazioni fornite all'utente”*



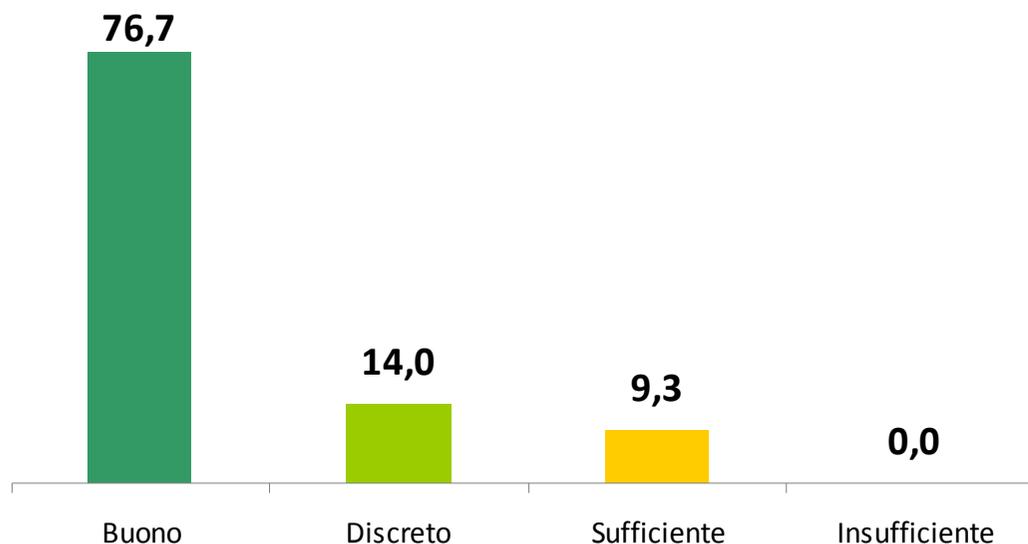
**Base Campione: 43 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente negli ultimi 12 mesi presso gli uffici della Camera di commercio.**



## MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> La risoluzione di problemi

*“Come giudica il personale della Camera di commercio relativamente a...  
la risoluzione dei problemi che ostacolano l'avanzamento delle pratiche”*



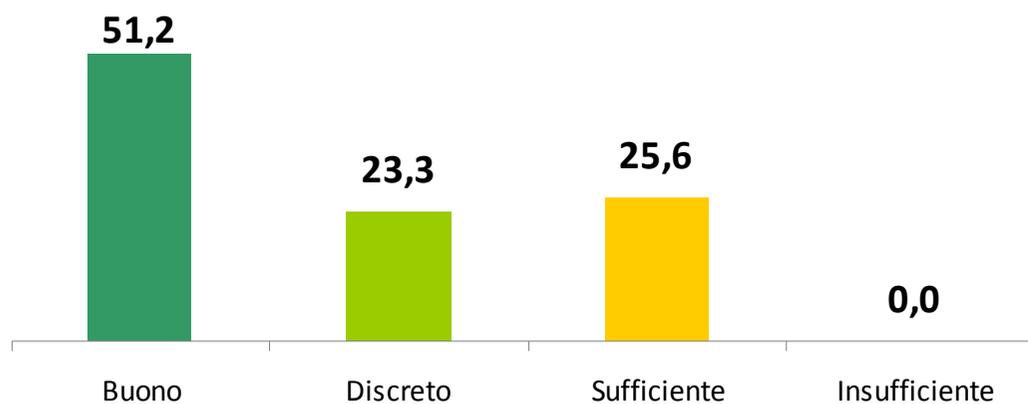
**Base Campione: 43 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente negli ultimi 12 mesi presso gli uffici della Camera di commercio.**



## MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> I tempi di svolgimento delle pratiche

*“Come giudica il personale della Camera di commercio relativamente a... i tempi di svolgimento delle pratiche”*



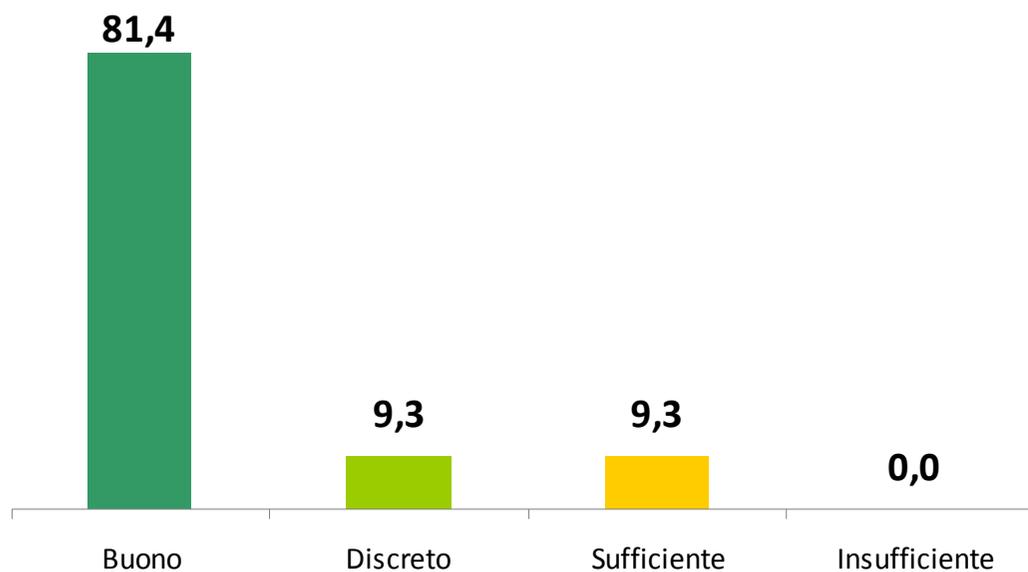
**Base Campione: 43 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente negli ultimi 12 mesi presso gli uffici della Camera di commercio.**



## MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> La preparazione tecnica

*“Come giudica il personale della Camera di commercio relativamente a... la preparazione tecnica”*



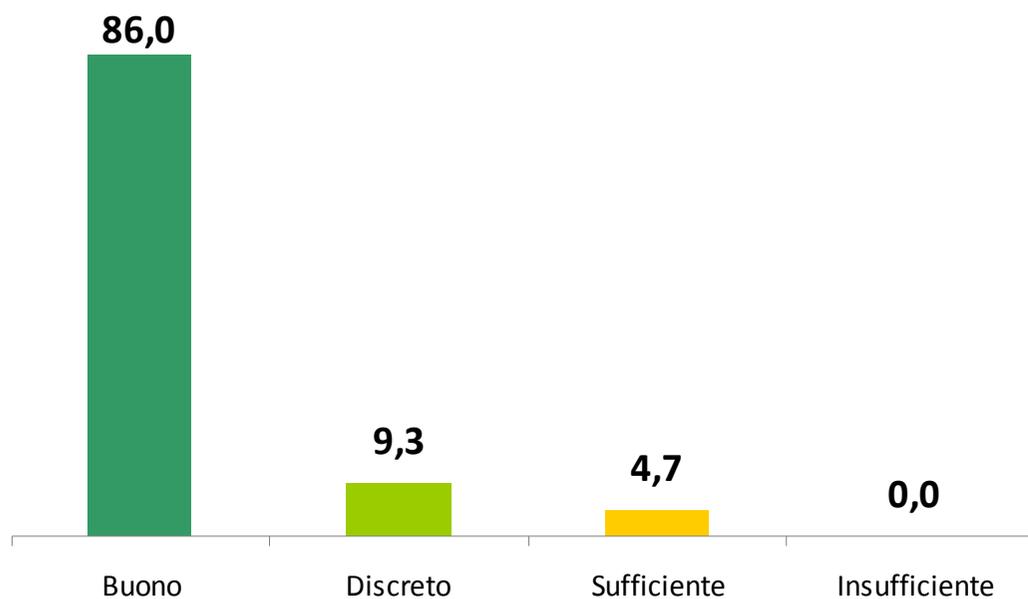
**Base Campione: 43 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente negli ultimi 12 mesi presso gli uffici della Camera di commercio.**



## MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Il servizio allo sportello

*“In generale come giudica il personale della Camera di commercio per il servizio allo sportello?”*



**Base Campione: 43 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente negli ultimi 12 mesi presso gli uffici della Camera di commercio.**



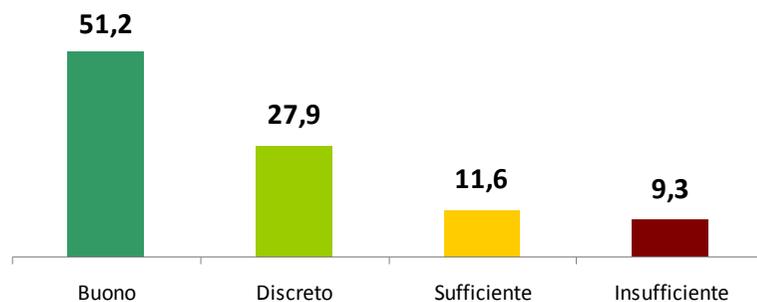
## SERVIZI EROGATI

> Modulistica

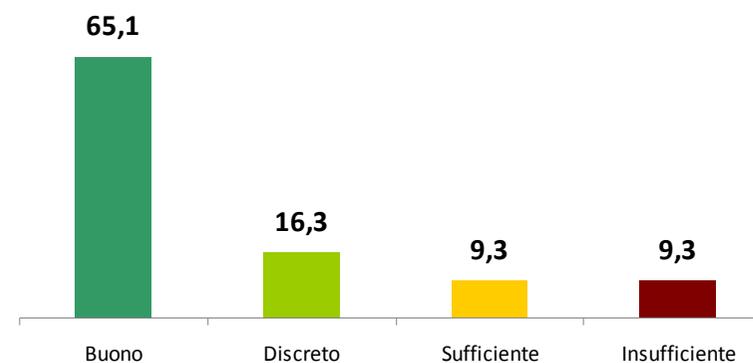
*“Come valuta la modulistica della Camera di commercio in termini di reperibilità?”*

*“e ... comprensibilità?”*

### LIVELLO DI REPERIBILITA'



### LIVELLO DI COMPRESIBILITA'



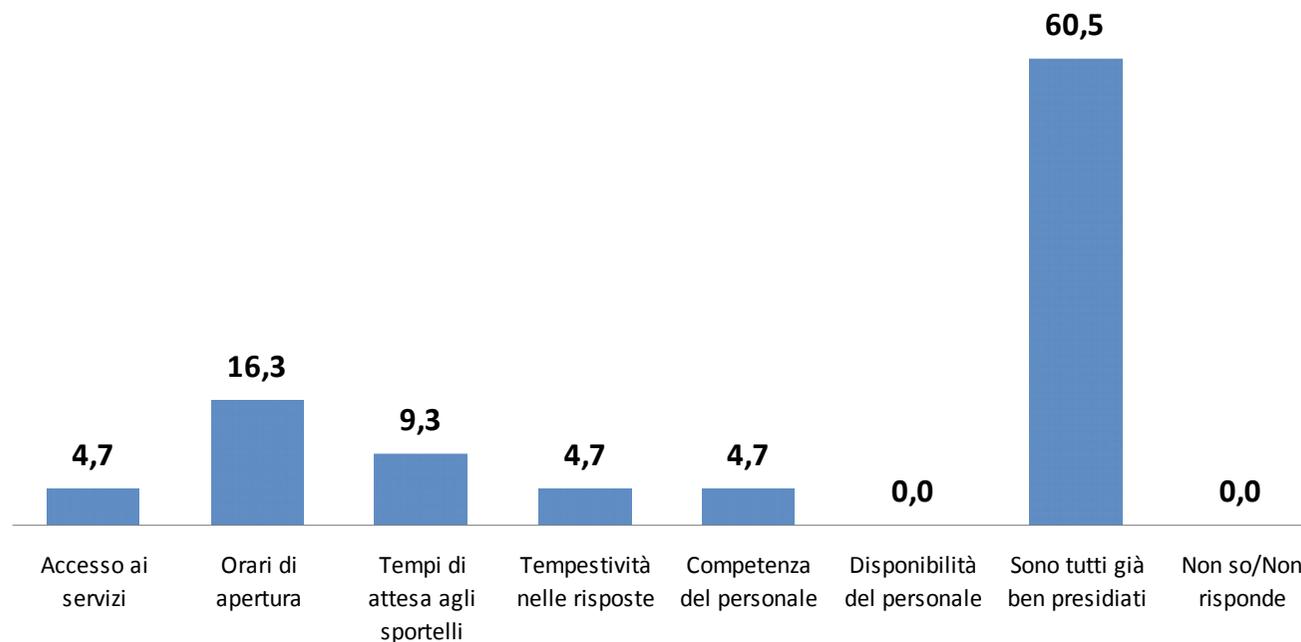
**Base Campione: 43 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente negli ultimi 12 mesi presso gli uffici della Camera di commercio.**



## MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Le aree di miglioramento considerate prioritarie

*“In relazione ai seguenti aspetti, connessi al rapporto con gli uffici, quali considera prioritari come aree di miglioramento?”*



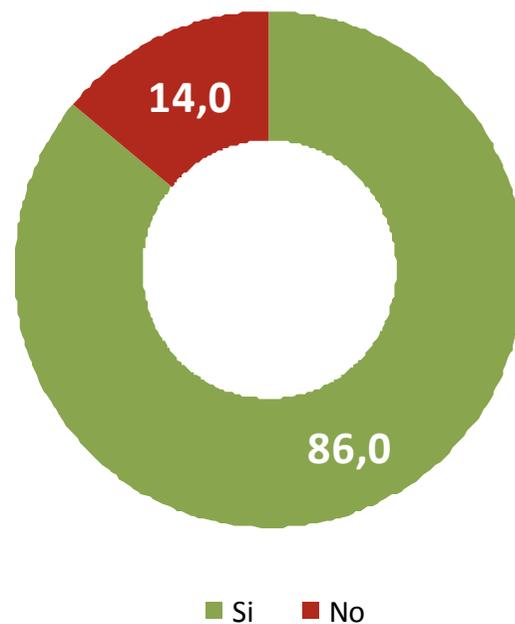
**Base Campione: 43 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente negli ultimi 12 mesi presso gli uffici della Camera di commercio.**



## MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Il centralino/call center della Camera di commercio

*“Conosce il servizio di centralino/call center della Camera di commercio?”*



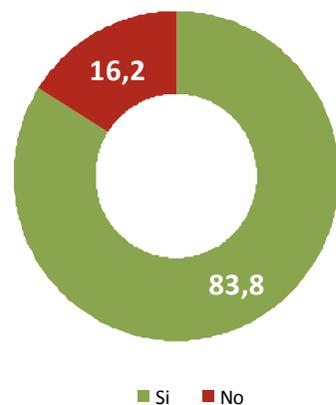
**Base Campione: 43 casi.**



## MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

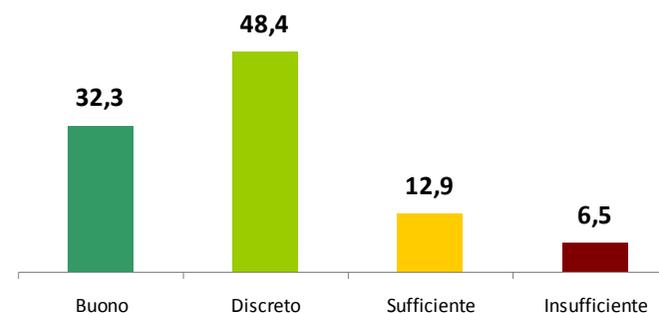
> Utilizzo del centralino/call center della Camera di commercio

*“Ha utilizzato il servizio di centralino/call center nell'ultimo anno?”*



**Base Campione: 37 casi. Solo conoscitori.**

*“e ... quanto ne è rimasto soddisfatto?”*



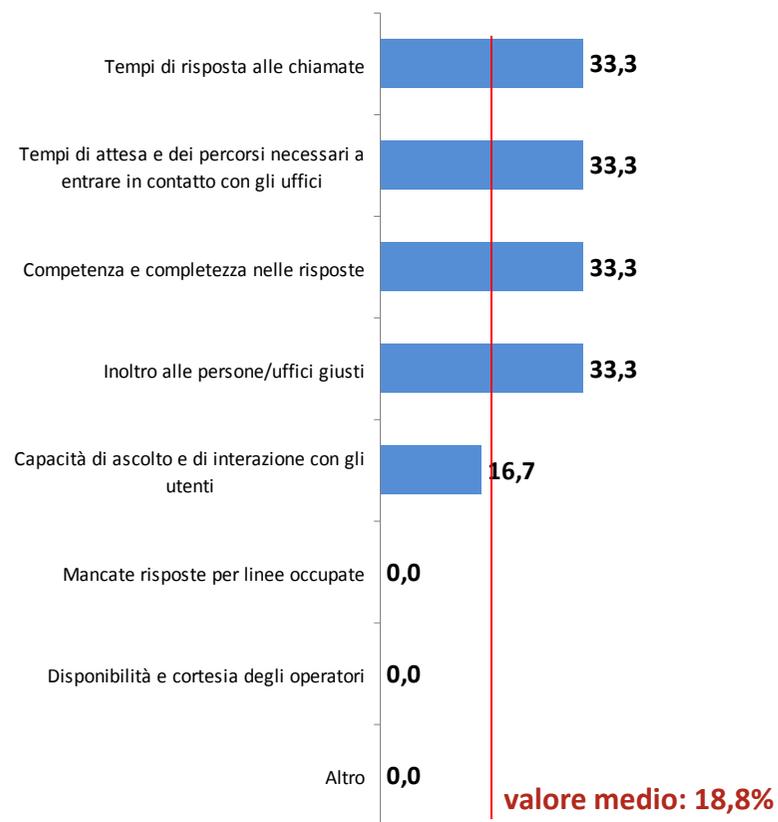
**Base Campione: 31 casi. Solo utilizzatori.**



## MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Aspetti da migliorare servizio centralino/call center

*“In quali aspetti va migliorato il centralino/call center?”*



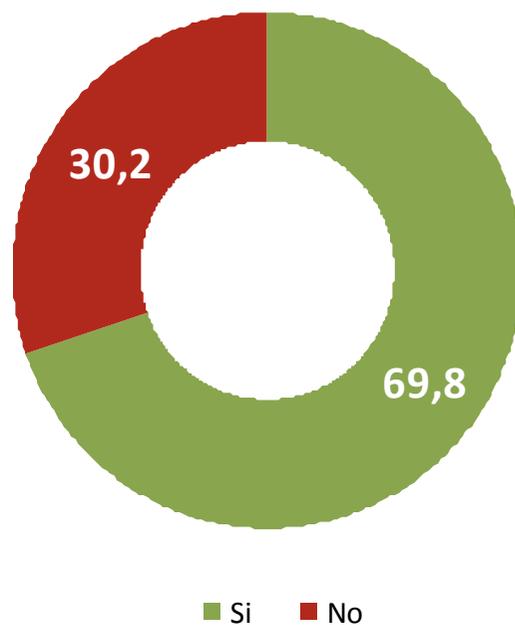
**Base Campione: 6 casi. Utilizzatori che hanno risposto “sufficiente” o “insufficiente”.**



## MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> L'Ufficio relazioni con il pubblico (URP)

*“Conosce l'Ufficio relazioni con il pubblico?”*



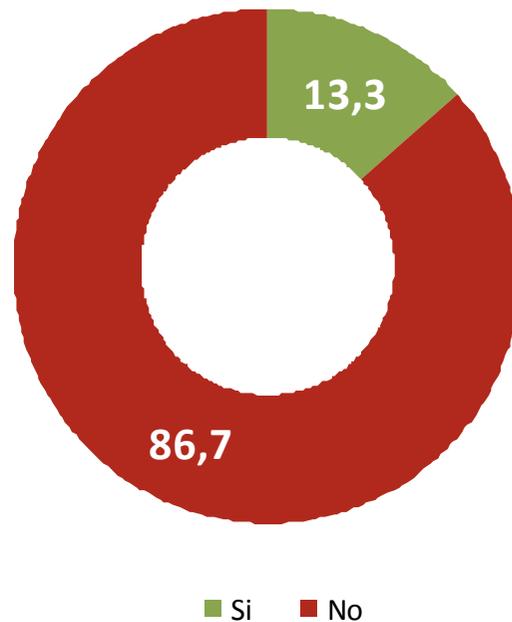
**Base Campione: 43 casi.**



## MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> L'Ufficio relazioni con il pubblico (URP)

*“Nell'ultimo anno ha contattato l'Ufficio relazioni con il pubblico?”*



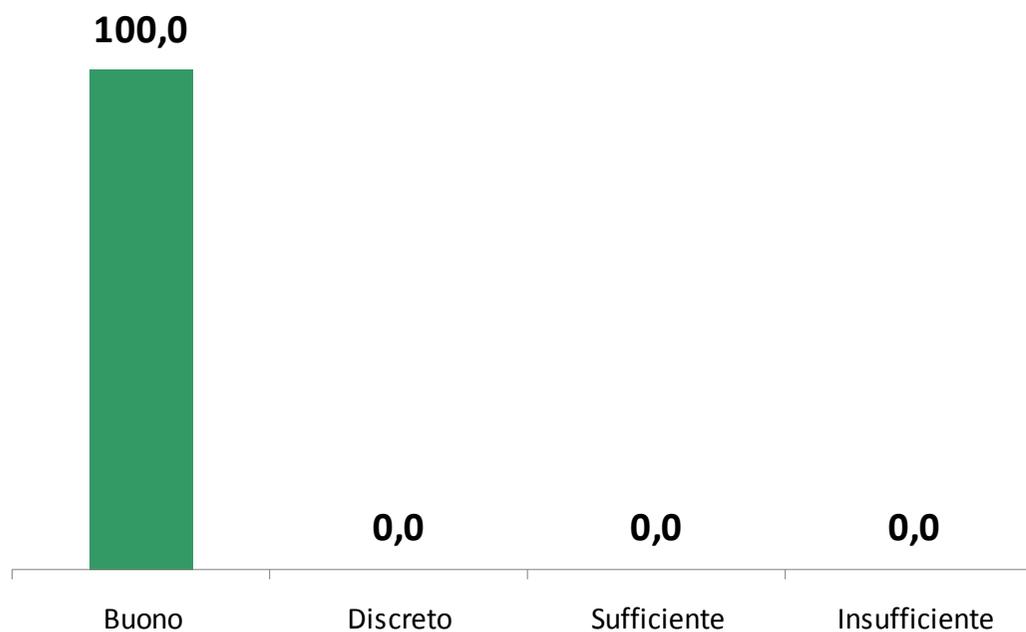
**Base Campione: 30 casi. Solo conoscitori.**



## MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> L'Ufficio relazioni con il pubblico (URP)

*“Qual è il suo livello di soddisfazione in riferimento all'Ufficio relazioni con il pubblico?”*



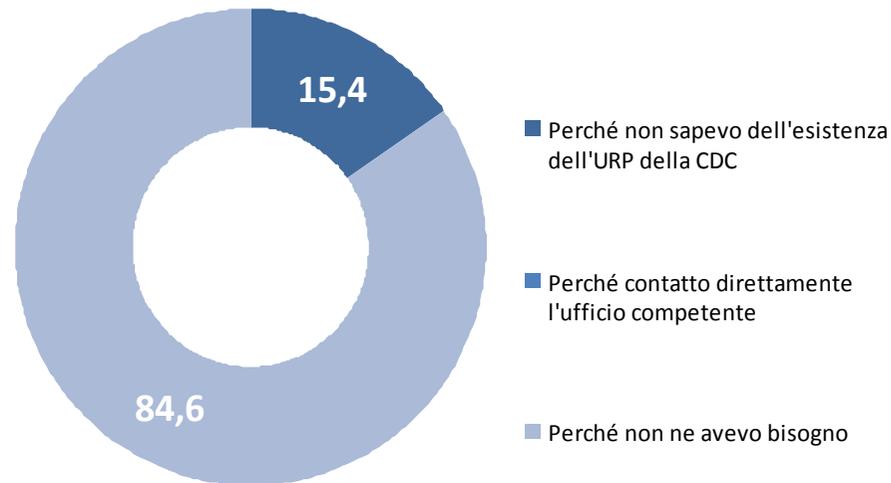
**Base Campione: 4 casi. Solo coloro che hanno contattato l'URP nel corso dell'ultimo anno.**



## MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> L'Ufficio relazioni con il pubblico (URP)

*“Se ha risposto di NON conoscere l'URP, per quale motivo non lo conosce?”*



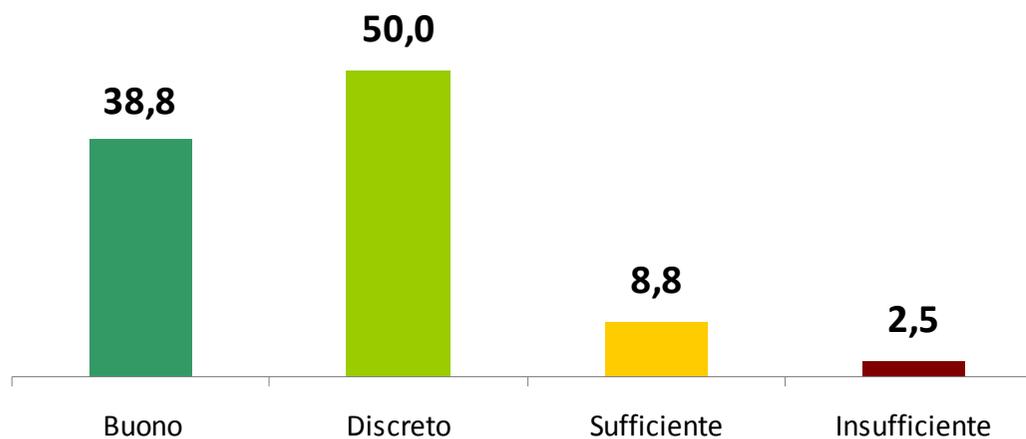
**Base Campione: 13 casi. Solo coloro che non hanno contattato l'URP nel corso dell'ultimo anno.**



## MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Funzionamento generale della Camera di commercio

*“Considerando l'insieme dei servizi erogati nelle diverse modalità, quale giudizio esprimerebbe sul funzionamento della Camera di commercio?”*



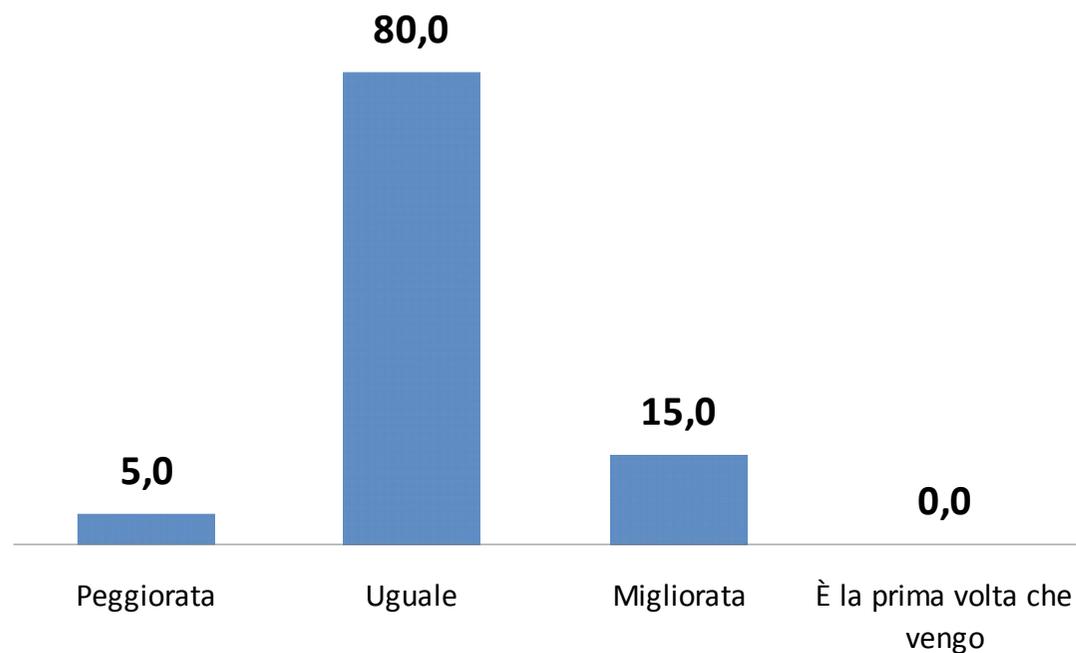
**Base Campione: 80 casi.**



## MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Qualità della prestazione offerta dalla Camera di commercio

*“Se ha già utilizzato negli ultimi 12 mesi i servizi della Camera di commercio, ritiene che la qualità della prestazione offerta sia...”*



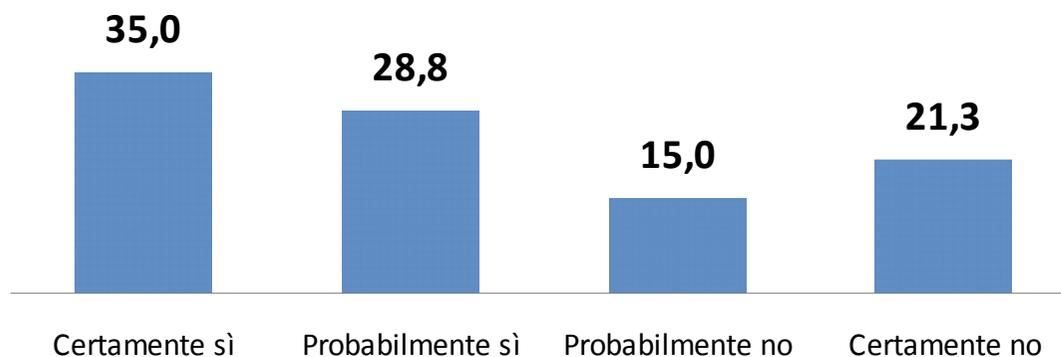
**Base Campione: 80 casi.**



## MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Partecipazione alle iniziative della Camera di commercio

*“Farebbe nuovamente ricorso ai servizi, ove non obbligato per legge, o parteciperebbe alle iniziative della Camera di commercio?”*



**Base Campione: 80 casi.**



## NOTA METODOLOGICA

## NOTA METODOLOGICA



- **Obiettivi dell'indagine:** indagine telefonica sugli stakeholder (commercialisti, notai, associazioni datoriali, enti della PA) della Camera di commercio di Ravenna per rilevare il livello di soddisfazione dell'utenza sui servizi erogati dalle Camere di commercio.
- **Universo e disegno del campione:** campione rappresentativo dell'universo degli stakeholder registrati presso la Camera di commercio di Ravenna stratificato per tipologia (commercialisti, notai, associazioni datoriali, Enti della Pubblica Amministrazione). Disegno del campione, universo di riferimento e anagrafiche fisiche degli stakeholder forniti dalla committente.
- **Trattamento del campione:** per la costruzione del campione di anagrafiche, e successivamente per il suo trattamento in corso d'opera, sono state realizzate due liste di anagrafiche: lista "campione base"; lista "campione di riserva". La lista di riserva è stata utilizzata per tutte le eventuali sostituzioni delle anagrafiche della lista base cadute per "rifiuto di intervista", o comunque per impossibilità di procedere con la rilevazione (es. numeri errati). Numerosità campionaria (campione netto): 80 casi (80 interviste a buon fine); cadute 63 casi (55,9%).
- **Metodo di contatto:** interviste telefoniche somministrate con il Sistema CATI (Computer-Assisted Telephone Interview).
- **Tecnica di rilevazione:** questionario strutturato concordato con la committente. Durata media dell'intervista: dieci minuti.
- **Periodo di rilevazione delle interviste:** ottobre 2013.
- **Codice deontologico:** la rilevazione è stata realizzata nel rispetto del Codice deontologico dei ricercatori europei Esomar, del Codice deontologico Assirm, e di quanto previsto dalla Legge sulla Privacy n. 196/03.