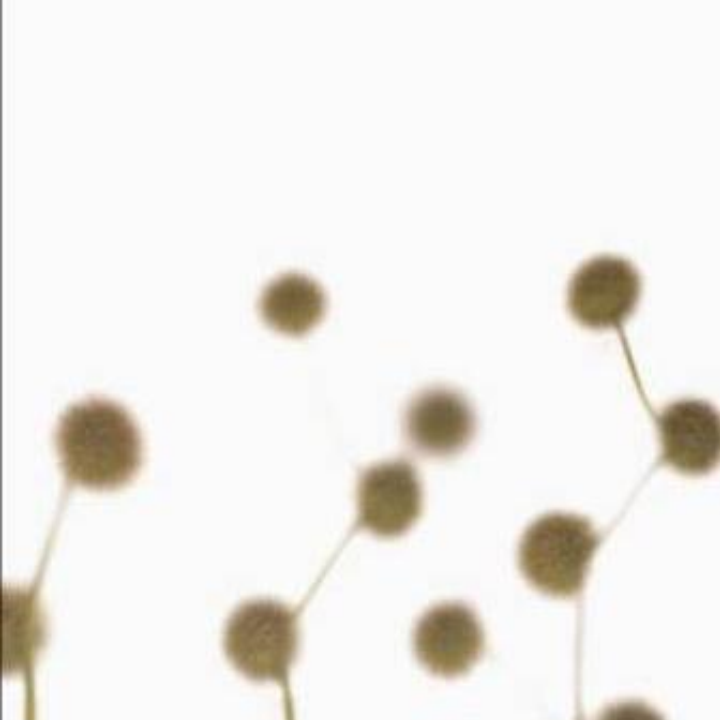




Camera di Commercio
Ravenna



INDAGINE DI
CUSTOMER SATISFACTION:
RAVENNA STAKEHOLDER - ITALIA

*Confronto tra dati provinciali
e dati nazionali*

Gennaio 2012



PROGETTI INTEGRATI PER LO SVILUPPO

- Presentazione
- Immagine della Camera di Commercio presso gli utenti
- I servizi erogati
- Modalità generali di funzionamento della Camera
- Nota metodologica

Il Sistema di **Customer satisfaction delle Camere di commercio italiane** è 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 nei confronti dei servizi erogati;
- Il grado di soddisfazione relativi agli aspetti del funzionamento e dell'organizzazione delle Camere di commercio.

Uno dei vantaggi dell'adesione al progetto di sistema è quello di ottenere il confronto tra il livello di soddisfazione degli stakeholder a livello nazionale rispetto al livello misurato a Ravenna nel 2011.

In questo rapporto, i dati relativi agli stakeholder nazionali del 2011 sono messi a confronto con quelli analizzati sulle medesime tematiche per gli stakeholder di Ravenna nel 2011.

Nella nota metodologica finale viene illustrata la metodologia seguita per l'effettuazione della ricerca sia per gli stakeholder a livello nazionale sia per gli stakeholder di Ravenna. In entrambi i casi la metodologia seguita è la stessa.

Le interviste sono state condotte con metodologia C.A.T.I. dall'Istituto di ricerca **Format Srl - ricerche di mercato**. La società è stata selezionata in seguito a procedura ristretta per l'affidamento di servizi e forniture sotto soglia comunitaria (art. 124, comma 6c, D.Lgs. n. 163/2006).

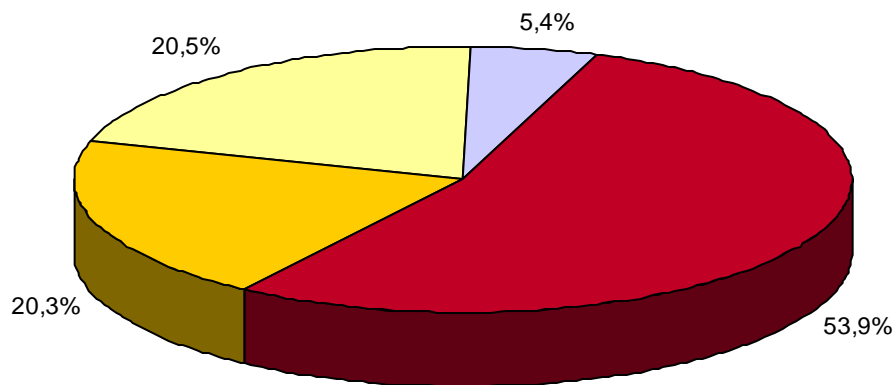
- Immagine della Camera di Commercio presso gli utenti
- I servizi erogati
- Modalità generali di funzionamento della Camera



IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

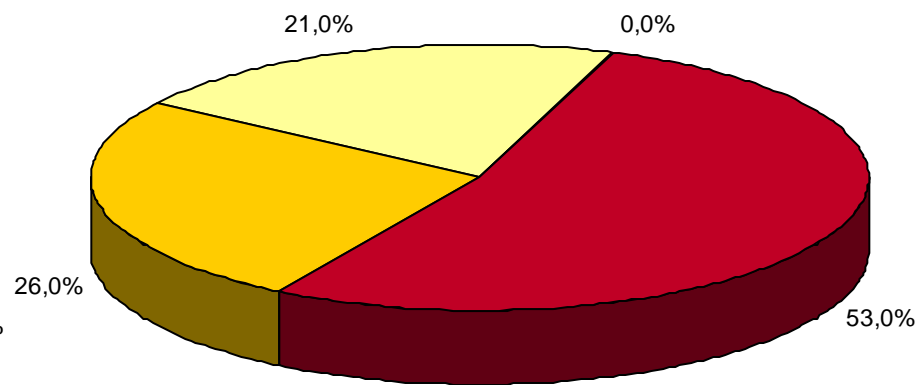
“Con quale frequenza, nel corso dell'ultimo anno, lei o i suoi collaboratori avete avuto rapporti con la Camera di Commercio?”

Rapporti con la Camera di Commercio – Stakeholders 2011



- Almeno una volta a settimana
- Una volta al mese
- Solo quando è servito, non è stato un rapporto costante
- Non ho avuto rapporti con la Camera nell'ultimo anno

Rapporti con la Camera di Commercio – Stakeholders Ravenna 2011

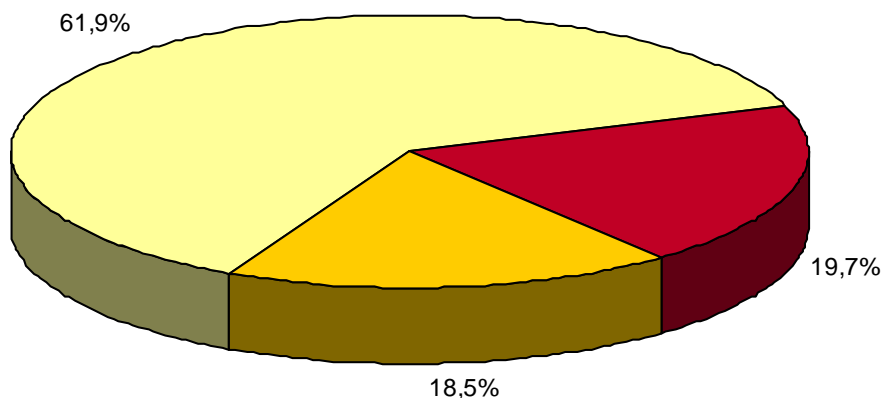


- Almeno una volta a settimana
- Una volta al mese
- Solo quando è servito, non è stato un rapporto costante
- Non ho avuto rapporti con la Camera nell'ultimo anno

Stakeholders 2011 1.064 casi, Stakeholders Ravenna 2011 100 casi.

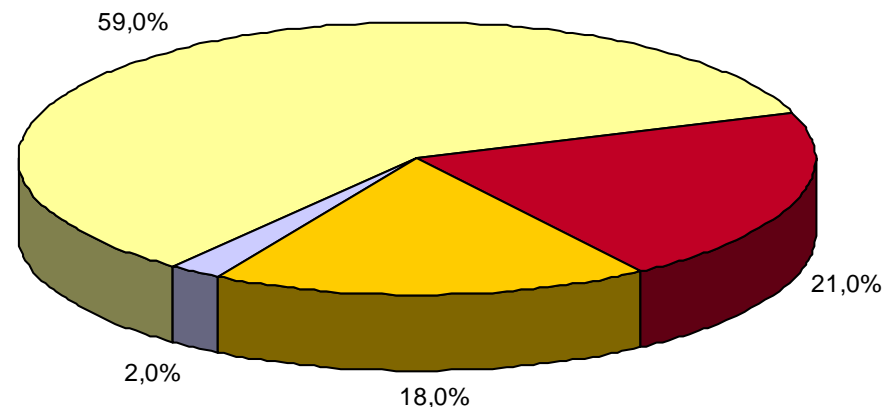
“Come ha avuto rapporti con la Camera di Commercio nell’ultimo anno?”

Modalità dei rapporti con la Camera di Commercio
 Stakeholders 2011



- Prevalentemente di persona, direttamente presso gli uffici della CdC
- Prevalentemente a distanza, attraverso il telefono
- Prevalentemente a distanza, attraverso e-mail e il sito della CdC

Modalità dei rapporti con la Camera di Commercio
 Stakeholders Ravenna 2011



- Prevalentemente di persona, direttamente presso gli uffici della Camera
- Prevalentemente a distanza, attraverso il telefono
- Prevalentemente a distanza, attraverso l'invio di pratiche telematiche
- Prevalentemente a distanza, attraverso e-mail e il sito della CDC

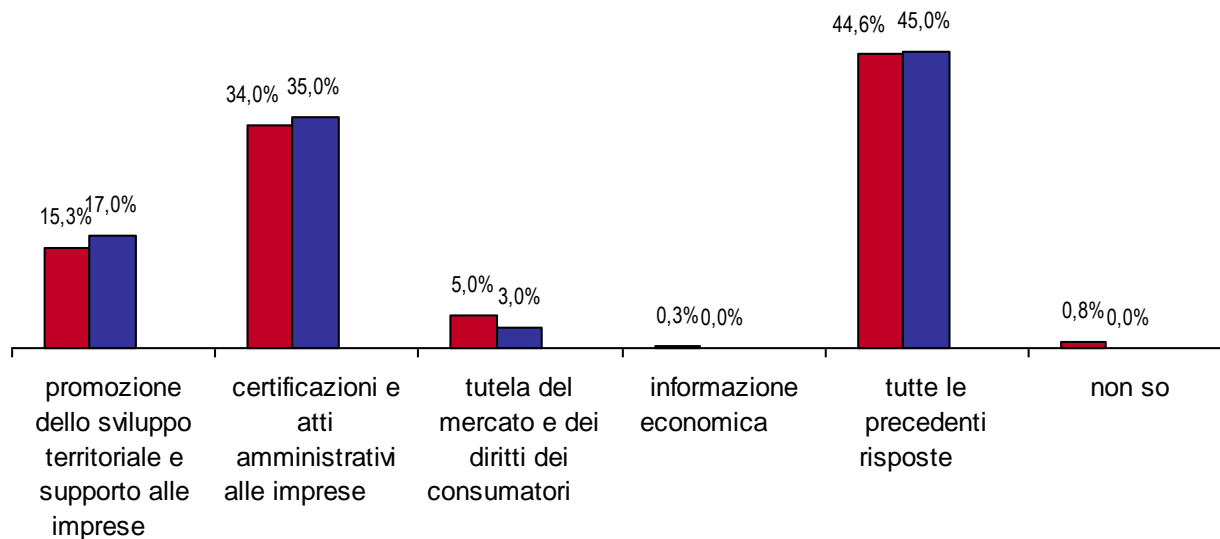
Stakeholders 2011 1.007 casi, Stakeholders Ravenna 2011 100 casi.

NB: L'opzione di risposta «prevalentemente a distanza attraverso l'invio di pratiche telematiche» è stata rilevata solo nel 2011.

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

Funzione principale della Camera di Commercio secondo l'opinione degli stakeholder

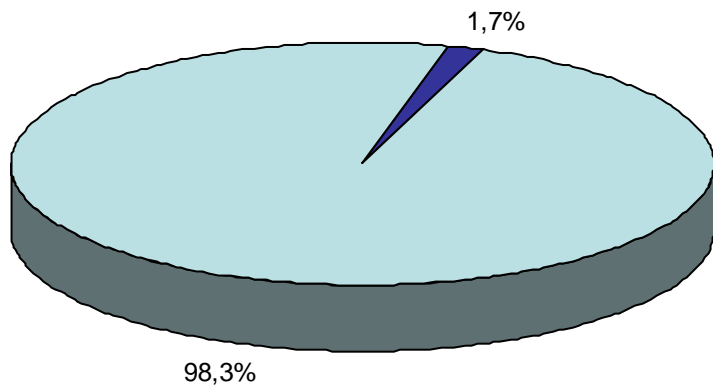
■ Stakeholders 2011 ■ Stakeholders Ravenna 2011



Stakeholders 2011 1.064 casi, Stakeholders Ravenna 2011 100 casi.

“Lei è informato sui servizi e le attività della Camera di Commercio?”

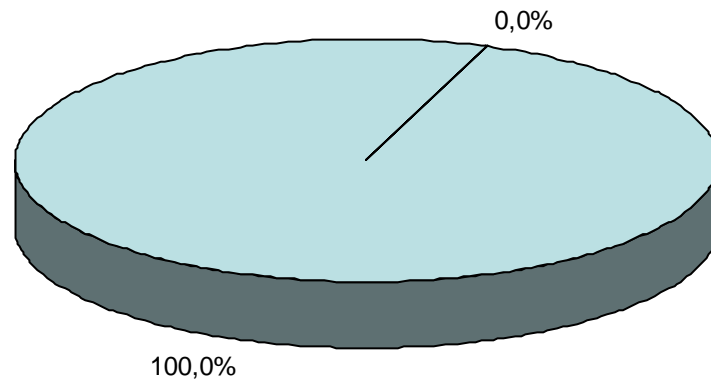
Percentuale di stakeholder informati sui servizi e le attività della Camera di Commercio (dichiarazioni degli stakeholder) – Stakeholder 2011



□ Si

■ No

Percentuale di stakeholder informati sui servizi e le attività della Camera di Commercio (dichiarazioni degli stakeholder) – Stakeholder Ravenna 2011



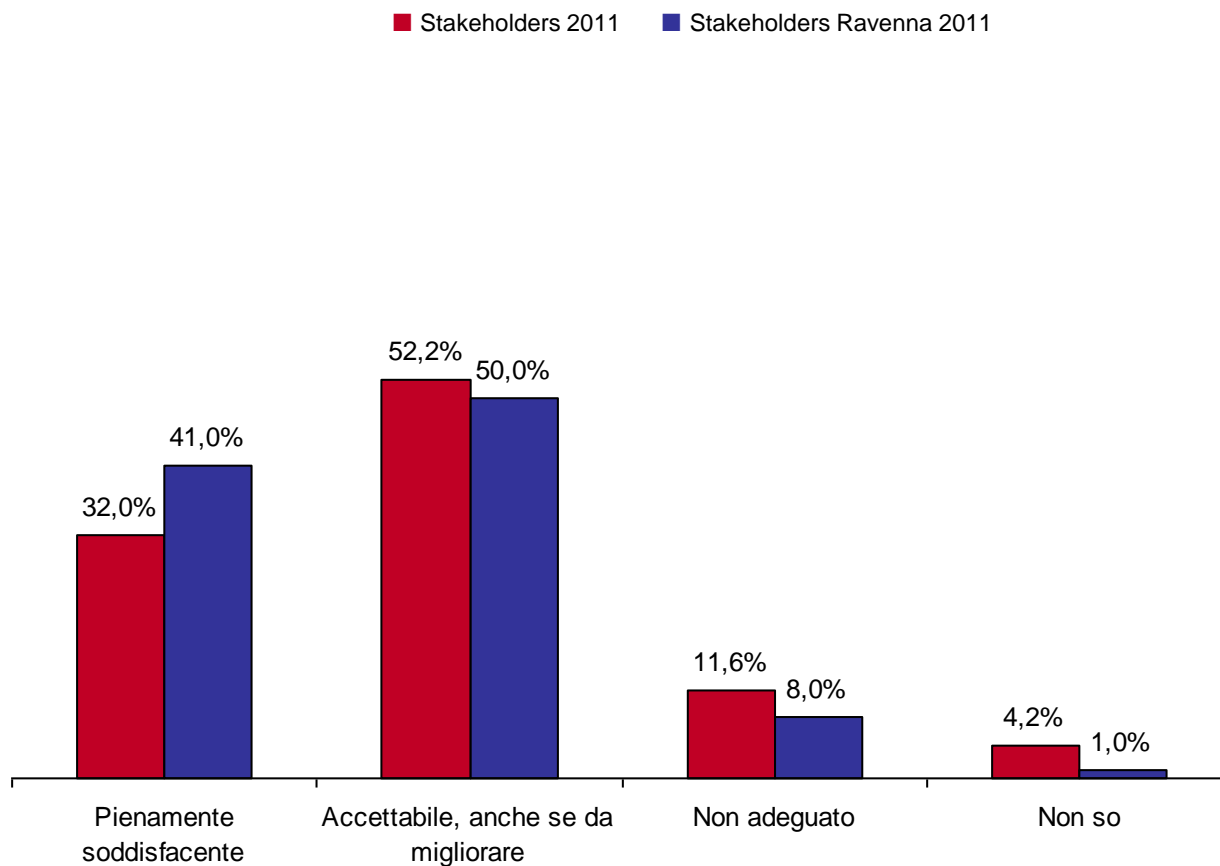
□ Si

■ No

Stakeholder 2011: 1064 casi, Stakeholder Ravenna 2011 100 casi.

“Secondo lei la Camera di Commercio comunica i servizi che offre in modo ...”

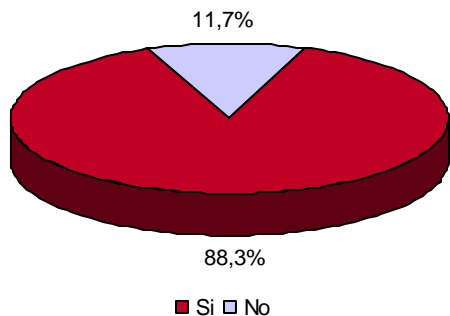
Efficacia della comunicazione della Camera di Commercio secondo l'opinione degli stakeholder



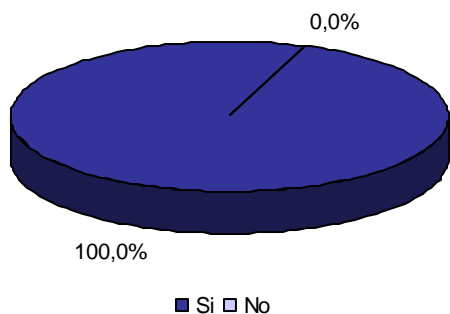
Stakeholders 2011 1.046 casi, Stakeholders Ravenna 2011 100 casi.

“Conosce e come giudica i seguenti strumenti di comunicazione utilizzati dalla Camera di Commercio: E-mail”

Conoscenza
Stakeholders 2011

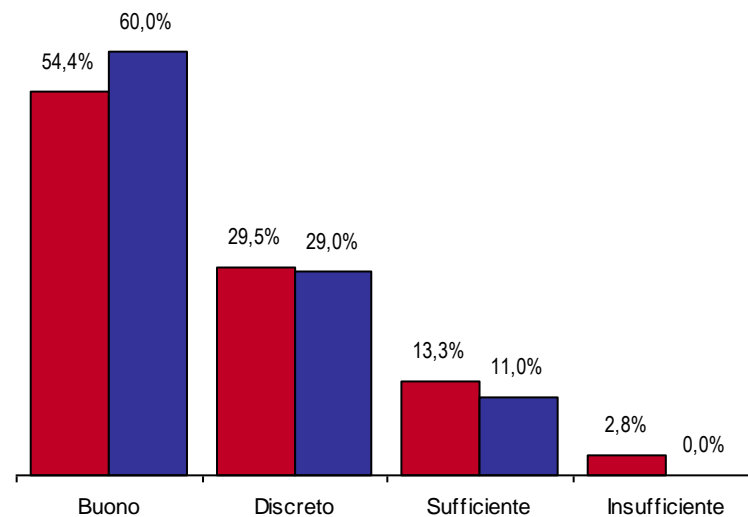


Conoscenza
Stakeholders Ravenna 2011



Stakeholders 2011 1.064 casi, Stakeholders Ravenna 2011 100 casi.

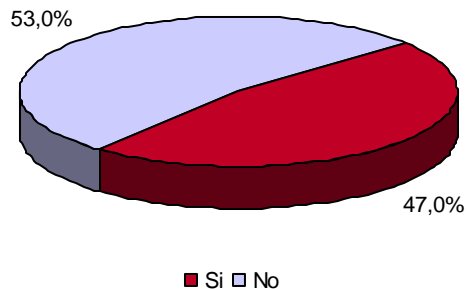
Livello di soddisfazione
 ■ Stakeholders 2011 ■ Stakeholders Ravenna 2011



Stakeholders 2011 939 casi, Stakeholders Ravenna 2011 100 casi. Solo conoscitori

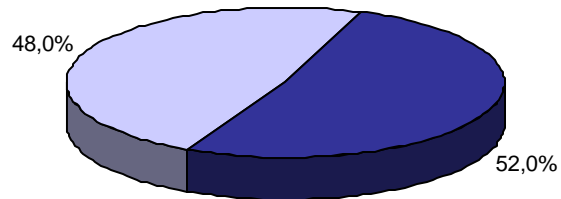
“Conosce e come giudica i seguenti strumenti di comunicazione utilizzati dalla Camera di Commercio: Fax”

Conoscenza
Stakeholders 2011



■ Si □ No

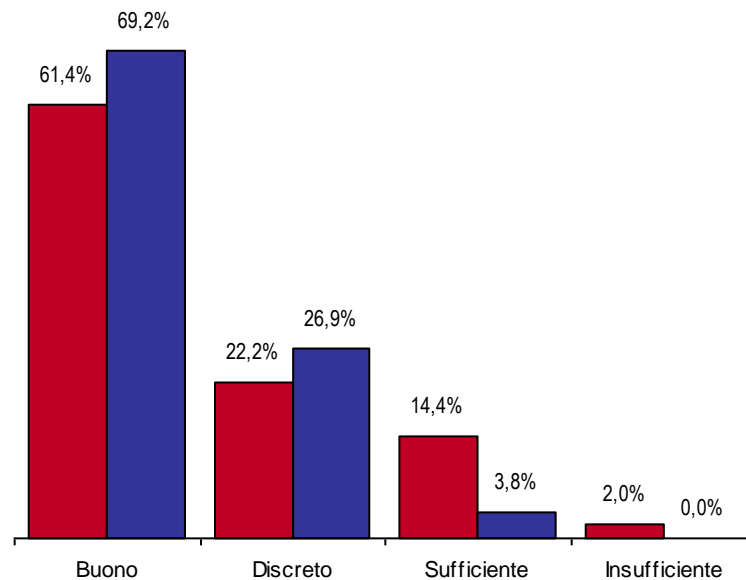
Conoscenza
Stakeholders Ravenna 2011



■ Si □ No

Stakeholders 2011 1.064 casi, Stakeholders Ravenna 2011 100 casi.

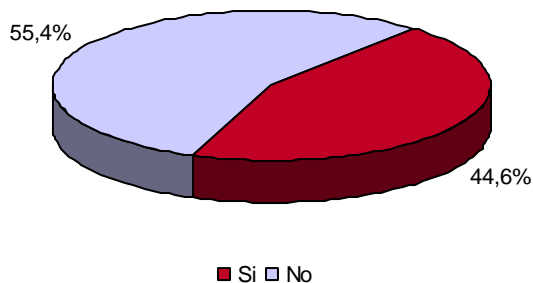
Livello di soddisfazione
 ■ Stakeholders 2011 ■ Stakeholders Ravenna 2011



Stakeholders 2011 500 casi, Stakeholders Ravenna 2011 52 casi. Solo conoscitori.

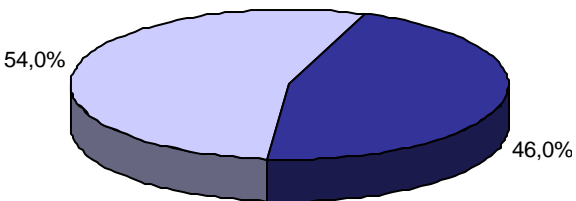
“Conosce e come giudica i seguenti strumenti di comunicazione utilizzati dalla Camera di Commercio: Posta”

Conoscenza
Stakeholders 2011



■ Si □ No

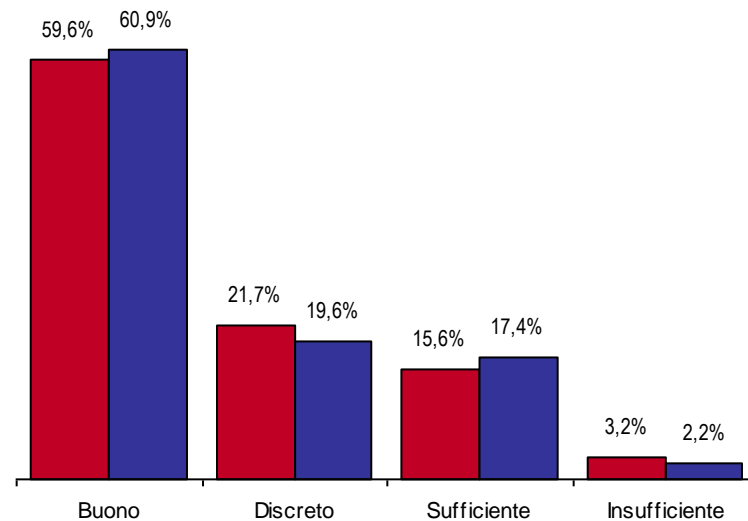
Conoscenza
Stakeholders Ravenna 2011



■ Si □ No

Stakeholders 2011 1.064 casi, Stakeholders Ravenna 2011 100 casi.

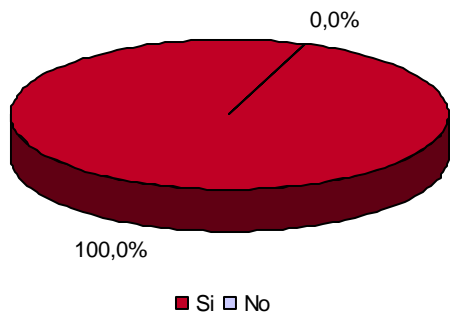
Livello di soddisfazione
■ Stakeholders 2011 ■ Stakeholders Ravenna 2011



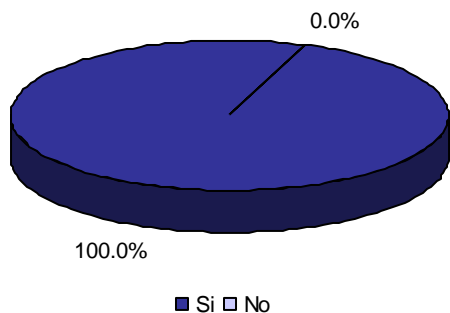
Stakeholders 2011 475 casi, Stakeholders Ravenna 2011 46 casi. Solo conoscitori.

“Conosce e come giudica i seguenti strumenti di comunicazione utilizzati dalla Camera di Commercio: Sito Internet”

Conoscenza
Stakeholders 2011

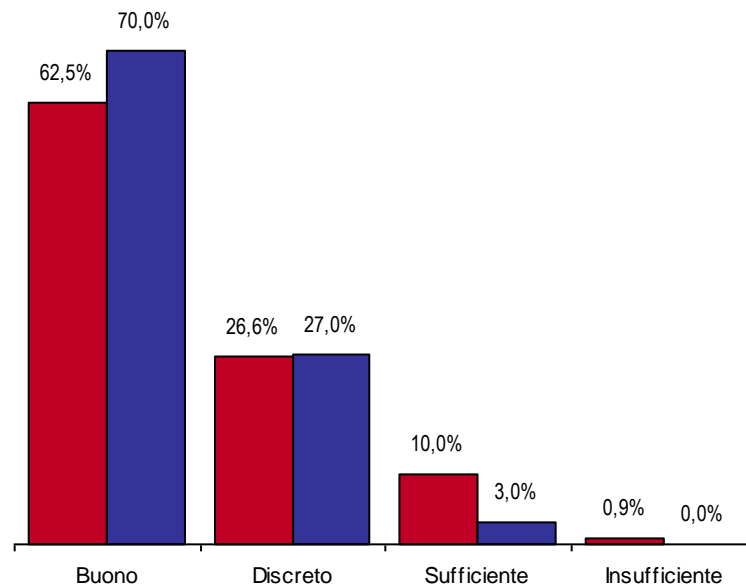


Conoscenza
Stakeholders Ravenna 2011



Stakeholders 2011 1.064 casi, Stakeholders Ravenna 2011 100 casi.

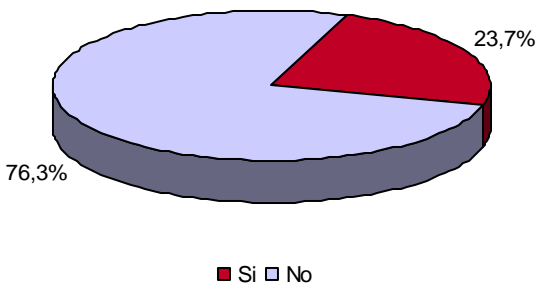
Livello di soddisfazione
 ■ Stakeholders 2011 ■ Stakeholders Ravenna 2011



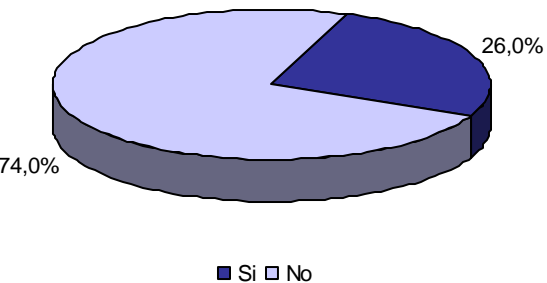
Stakeholders 2011 1.064 casi, Stakeholders Ravenna 2011 100 casi. Solo conoscitori.

“Conosce e come giudica i seguenti strumenti di comunicazione utilizzati dalla Camera di Commercio: Rivista della Camera di Commercio”

Conoscenza
Stakeholders 2011

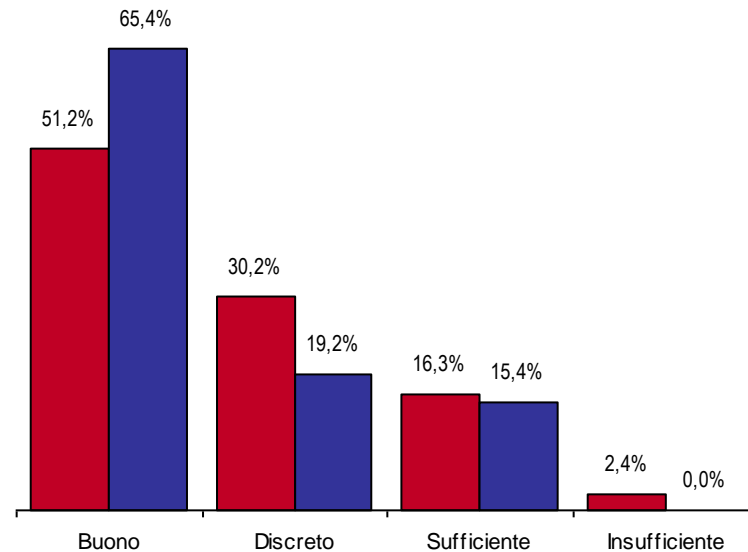


Conoscenza
Stakeholders Ravenna 2011



Stakeholders 2011 1.064 casi, Stakeholders Ravenna 2011 100 casi.

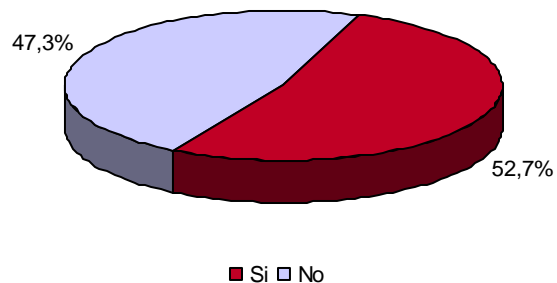
Livello di soddisfazione
 ■ Stakeholders 2011 ■ Stakeholders Ravenna 2011



Stakeholders 2011 252 casi, Stakeholders Ravenna 2011 26 casi. Solo conoscitori.

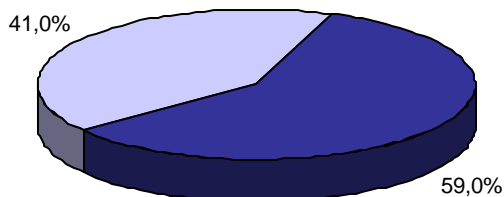
“Conosce e come giudica i seguenti strumenti di comunicazione utilizzati dalla Camera di Commercio: Sportelli informativi”

Conoscenza
 Stakeholders 2011



■ Si □ No

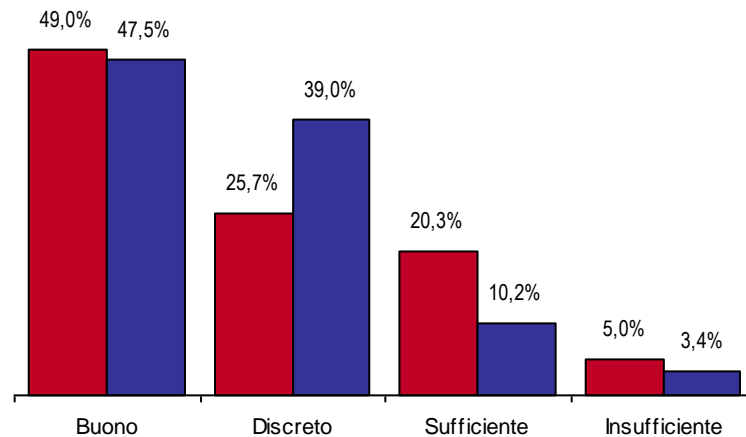
Conoscenza
 Stakeholders Ravenna 2011



■ Si □ No

Stakeholders 2011 1.064 casi, Stakeholders Ravenna 2011 100 casi.

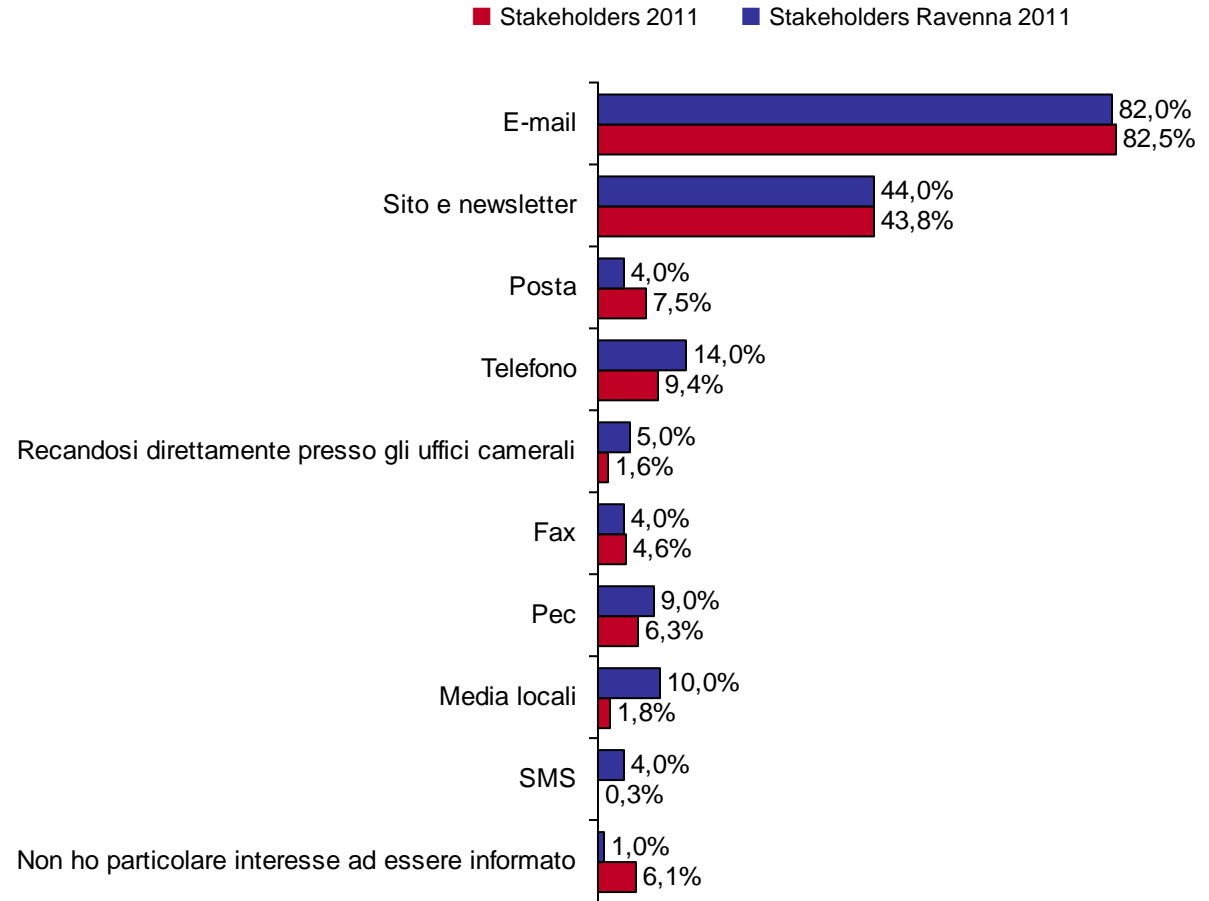
Livello di soddisfazione
 ■ Stakeholders 2011 ■ Stakeholders Ravenna 2011



Stakeholders 2011 561 casi, Stakeholders Ravenna 2011 59 casi. Solo conoscitori.

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

Modalità ritenute più utili per essere informati sui servizi della Camera di Commercio

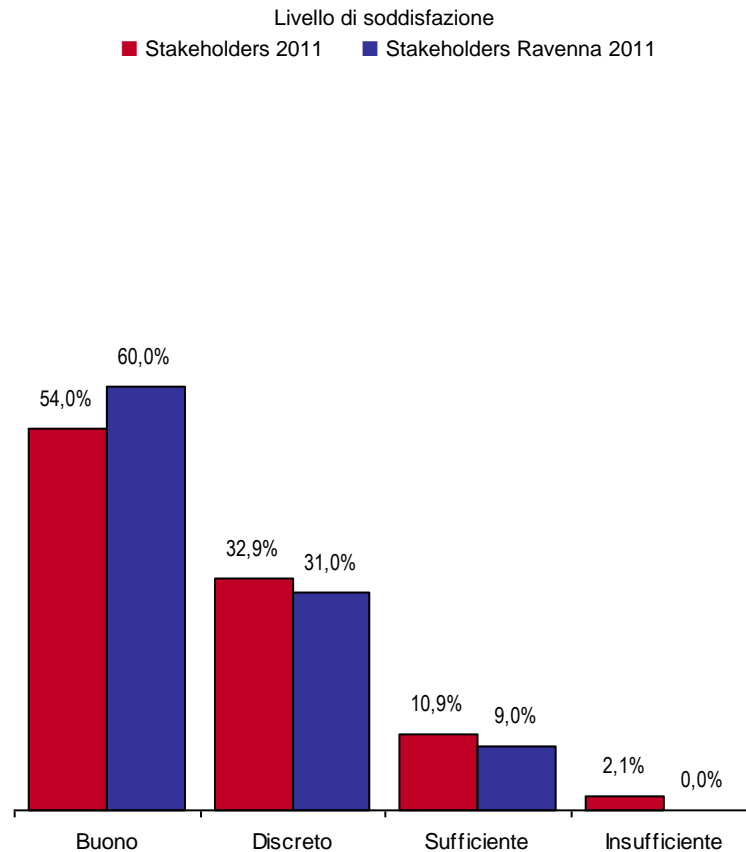
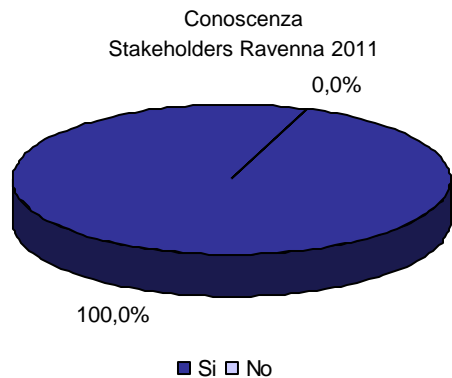
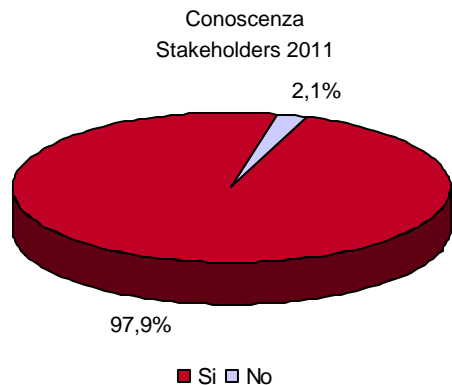


Stakeholders 2011 1.064 casi, Stakeholders Ravenna 2011 100 casi.



SERVIZI EROGATI

“Registro imprese (pratiche di iscrizione, modifica e cancellazione, deposito bilanci)”



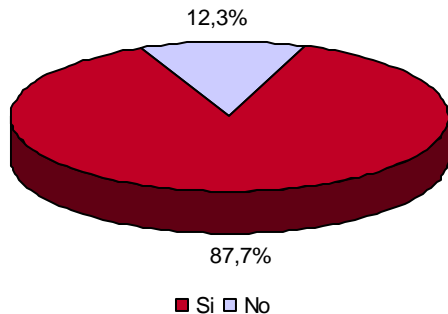
Stakeholders 2011 1.007 casi, Stakeholders Ravenna 2011 100 casi.

Stakeholders 2011 986 casi, Stakeholders Ravenna 2011 100 casi. Solo conoscitori.

Stakeholders 2011 935 casi, Stakeholders Ravenna 2011 100 casi. Solo utilizzatori.

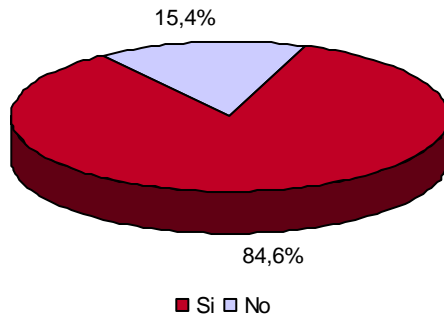
“Albi e ruoli (pratiche)”

Conoscenza
Stakeholders 2011



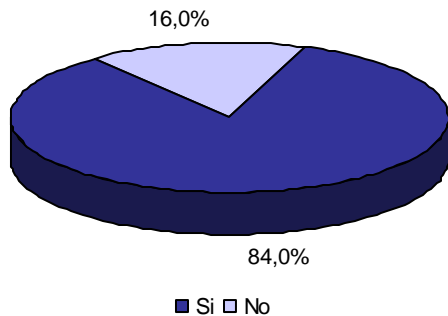
■ Si □ No

Utilizzo nell'ultimo anno
Stakeholders 2011



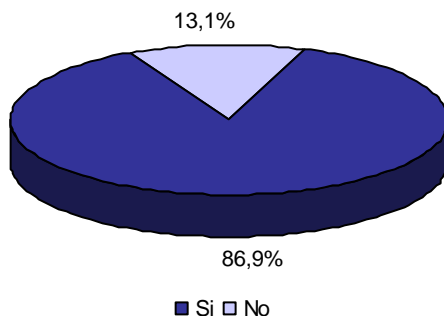
■ Si □ No

Conoscenza
Stakeholders Ravenna 2011



■ Si □ No

Utilizzo nell'ultimo anno
Stakeholders Ravenna 2011



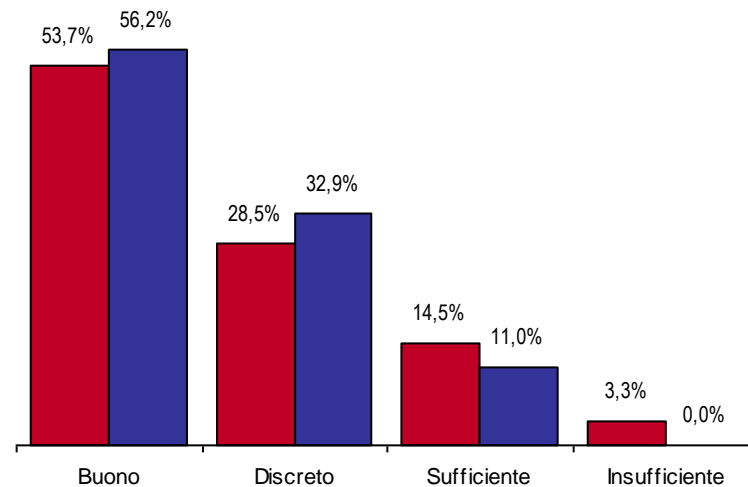
■ Si □ No

Stakeholders 2011 1.007 casi, Stakeholders Ravenna 2011 100 casi.

Stakeholders 2011 883 casi, Stakeholders Ravenna 2011 84 casi.
Solo conoscitori.

Livello di soddisfazione

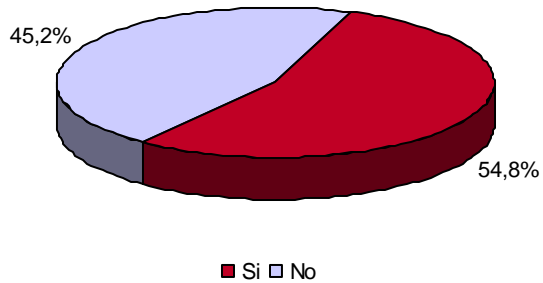
■ Stakeholders 2011 ■ Stakeholders Ravenna 2011



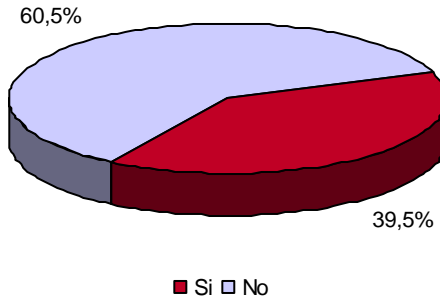
Stakeholders 2011 747 casi, Stakeholders Ravenna 2011 73 casi.
Solo utilizzatori.

“Registro informatico protesti (pratiche)”

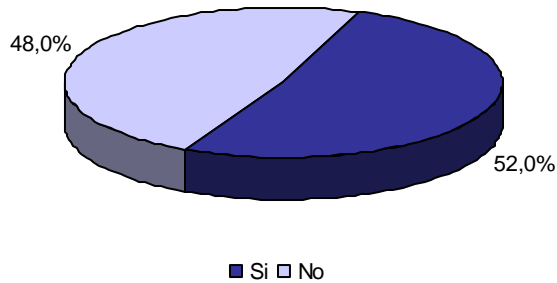
Conoscenza
Stakeholders 2011



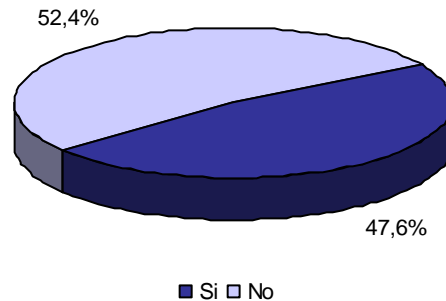
Utilizzo nell'ultimo anno
Stakeholders 2011



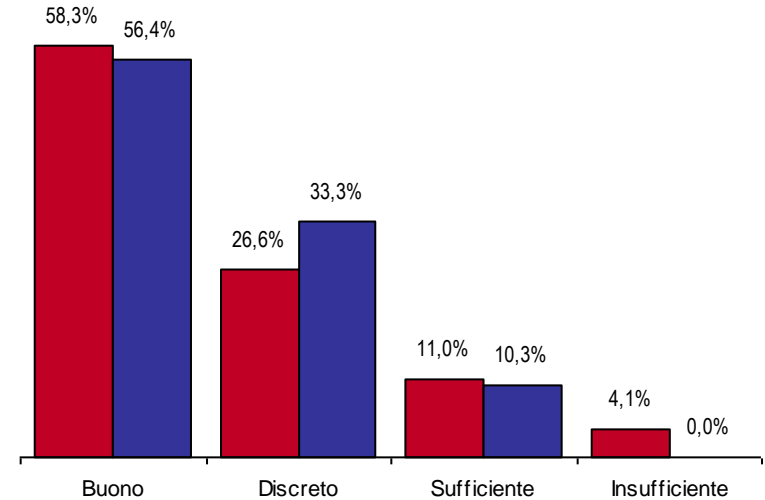
Conoscenza
Stakeholders Ravenna 2011



Utilizzo nell'ultimo anno
Stakeholders Ravenna 2011



Livello di soddisfazione
 ■ Stakeholders 2011 ■ Stakeholders Ravenna 2011



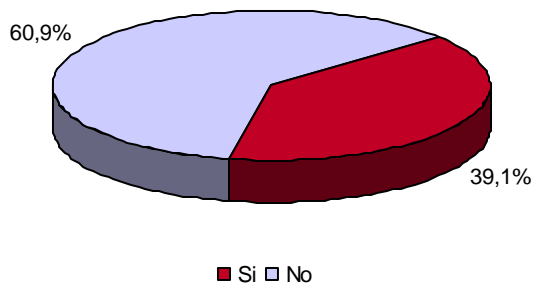
Stakeholders 2011 1.007 casi, Stakeholders Ravenna 2011 100 casi.

Stakeholders 2011 552 casi, Stakeholders Ravenna 2011 82 casi.
Solo conoscitori.

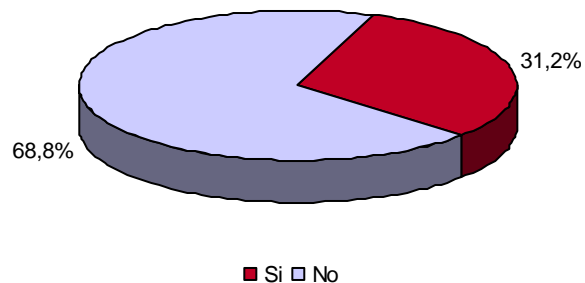
Stakeholders 2011 218 casi, Stakeholders Ravenna 2011 39 casi.
Solo utilizzatori.

“Certificazione estera (certificati di origine, carnet ATA, numero meccanografico)”

Conoscenza Stakeholders 2011



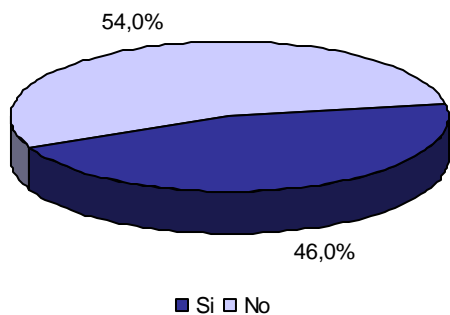
Utilizzo nell'ultimo anno Stakeholders 2011



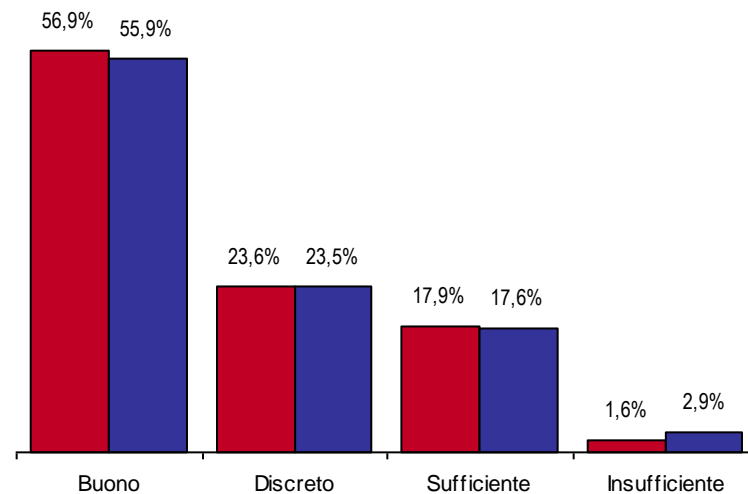
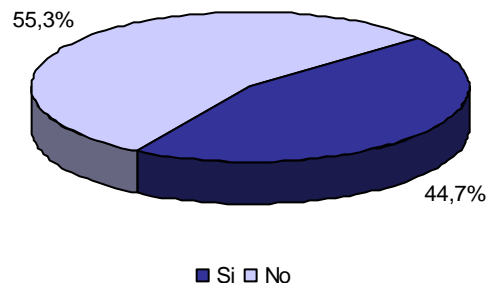
Livello di soddisfazione

■ Stakeholders 2011 ■ Stakeholders Ravenna 2011

Conoscenza Stakeholders Ravenna 2011



Utilizzo nell'ultimo anno Stakeholders Ravenna 2011



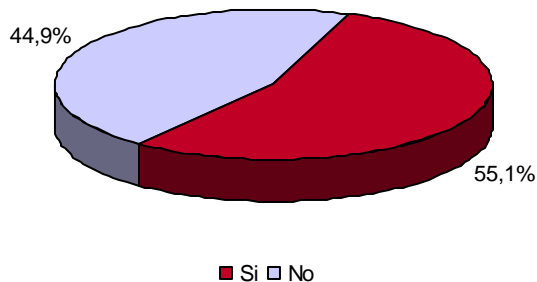
Stakeholders 2011 1.007 casi, Stakeholders Ravenna 2011 100 casi.

Stakeholders 2011 394 casi, Stakeholders Ravenna 2011 76 casi. Solo conoscitori.

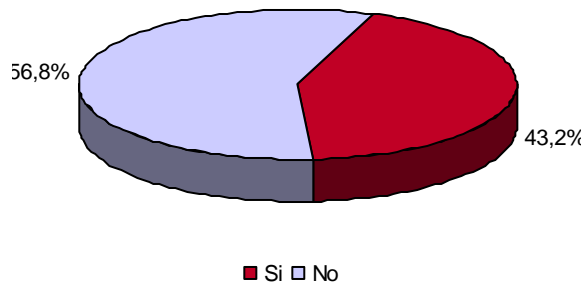
Stakeholders 2011 123 casi, Stakeholders Ravenna 2011 34 casi. Solo utilizzatori.

“Deposito brevetti, modelli e marchi”

Conoscenza
 Stakeholders 2011



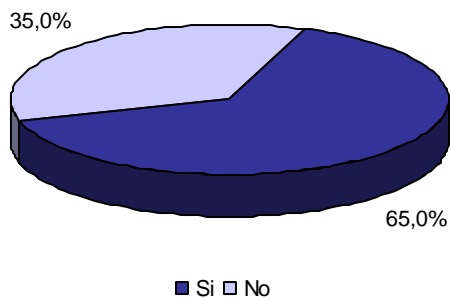
Utilizzo nell'ultimo anno
 Stakeholders 2011



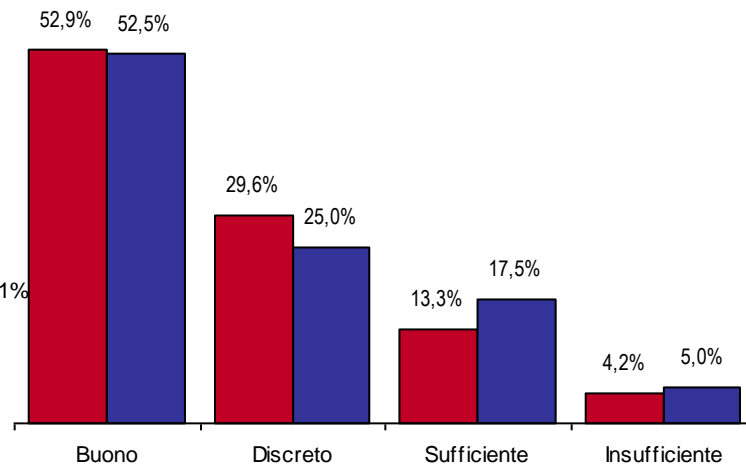
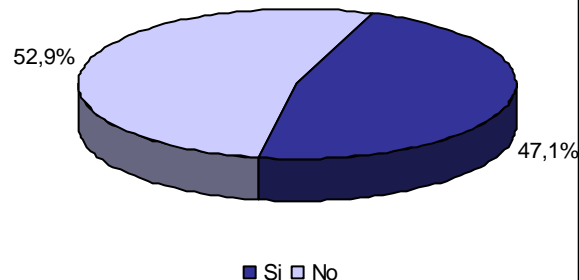
Livello di soddisfazione

■ Stakeholders 2011 ■ Stakeholders Ravenna 2011

Conoscenza
 Stakeholders Ravenna 2011



Utilizzo nell'ultimo anno
 Stakeholders Ravenna 2011

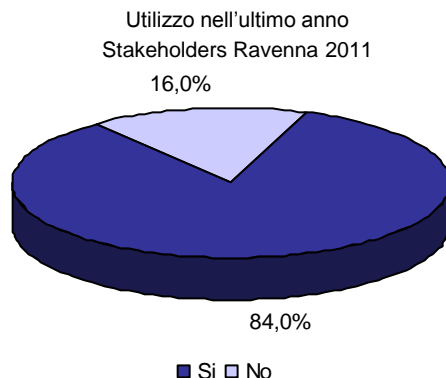
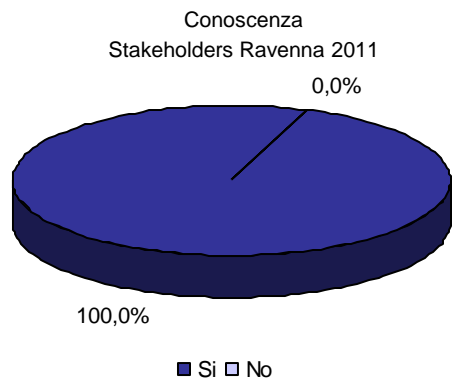
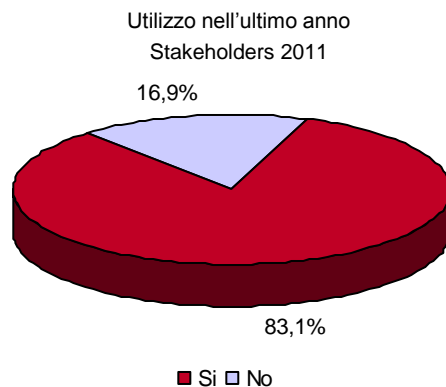
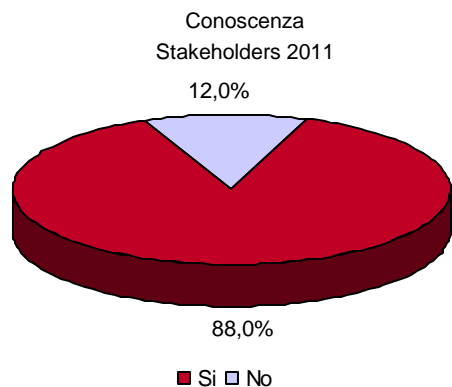


Stakeholders 2011 1.007 casi, Stakeholders Ravenna 2011 100 casi.

Stakeholders 2011 555 casi, Stakeholders Ravenna 2011 85 casi.
 Solo conoscitori.

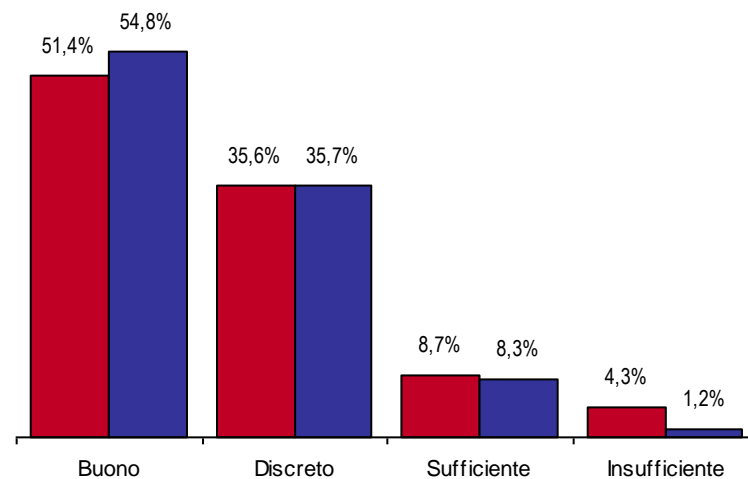
Stakeholders 2011 240 casi, Stakeholders Ravenna 2011 40 casi.
 Solo utilizzatori.

“Diritto Annuale (modalità di pagamento importi, termini e situazioni stato pagamenti).”



Livello di soddisfazione

■ Stakeholders 2011 ■ Stakeholders Ravenna 2011



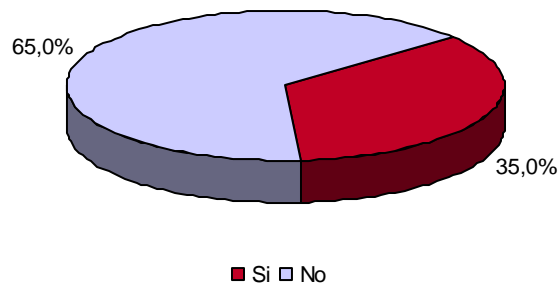
Stakeholders 2011 1.007 casi, Stakeholders Ravenna 2011 100 casi.

Stakeholders 2011 886 casi, Stakeholders Ravenna 2011 100 casi. Solo conoscitori.

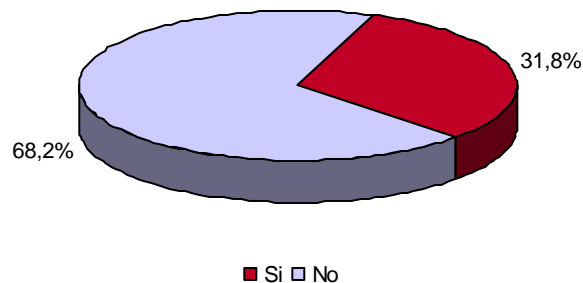
Stakeholders 2011 736 casi, Stakeholders Ravenna 2011 84 casi. Solo utilizzatori.

“Regolazione del mercato (Ufficio metrico, Usi e consuetudini, Clausole e Contratti tipo).”

Conoscenza Stakeholders 2011



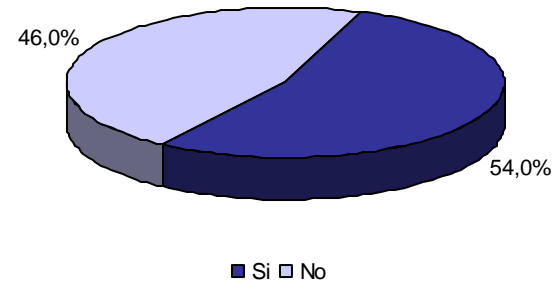
Utilizzo nell'ultimo anno Stakeholders 2011



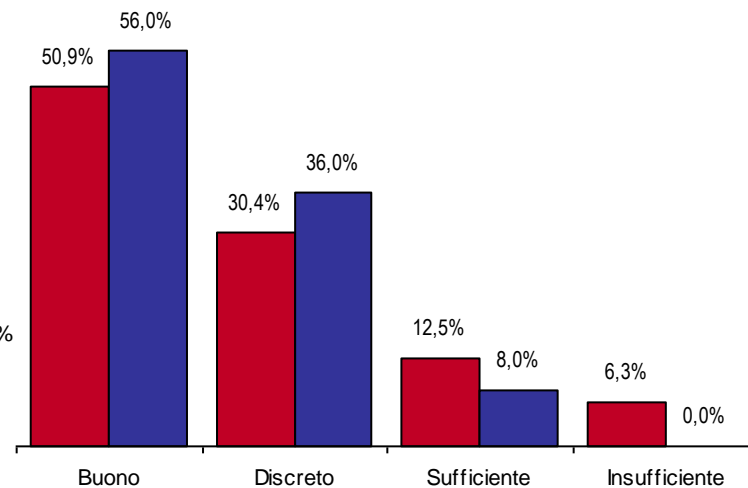
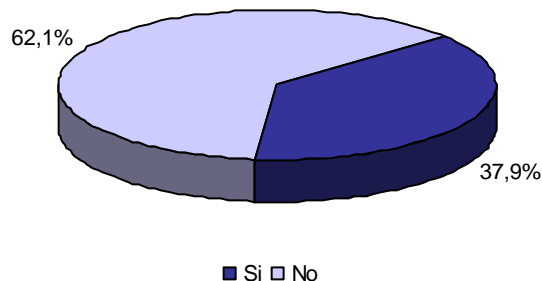
Livello di soddisfazione

■ Stakeholders 2011 ■ Stakeholders Ravenna 2011

Conoscenza Stakeholders Ravenna 2011



Utilizzo nell'ultimo anno Stakeholders Ravenna 2011



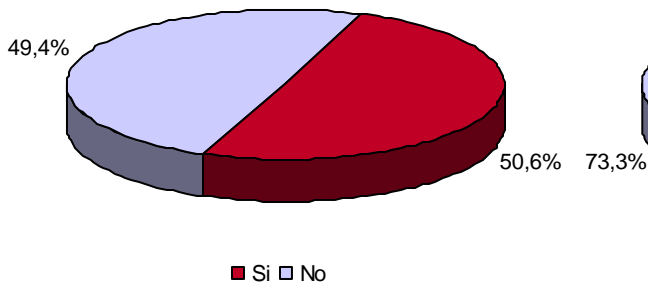
Stakeholders 2011 1.007 casi, Stakeholders Ravenna 2011 100 casi.

Stakeholders 2011 352 casi, Stakeholders Ravenna 2011 66 casi. Solo conoscitori.

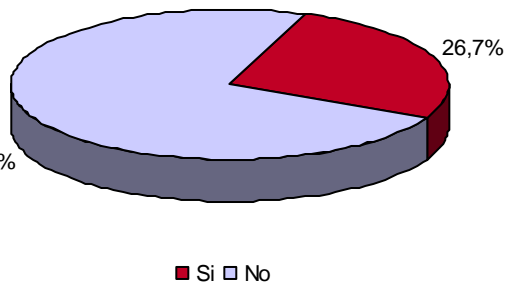
Stakeholders 2011 112 casi, Stakeholders Ravenna 2011 25 casi. Solo utilizzatori.

“Arbitrato e conciliazione.”

Conoscenza
Stakeholders 2011



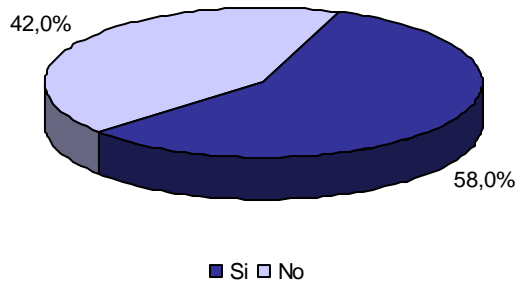
Utilizzo nell'ultimo anno
Stakeholders 2011



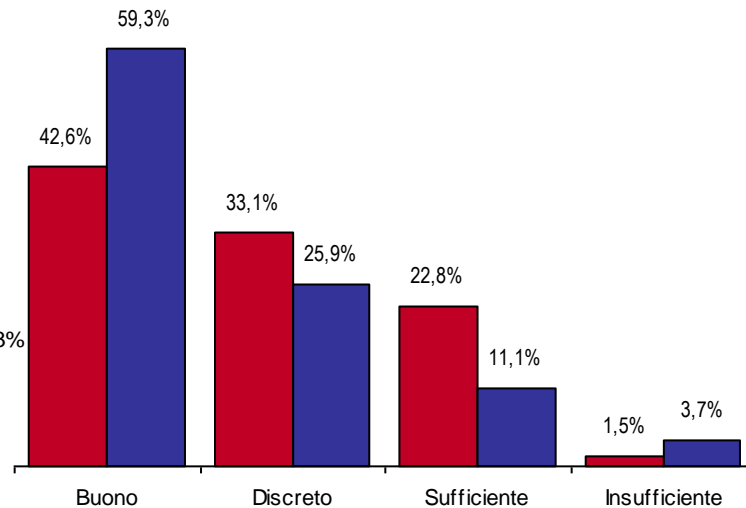
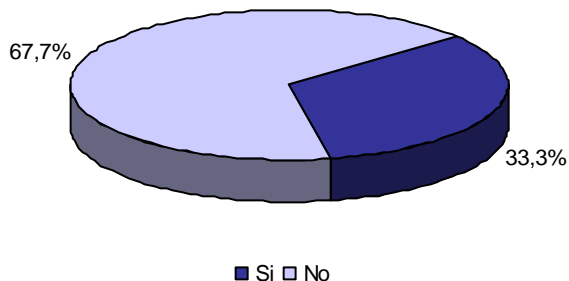
Livello di soddisfazione

■ Stakeholders 2011 ■ Stakeholders Ravenna 2011

Conoscenza
Stakeholders Ravenna 2011



Utilizzo nell'ultimo anno
Stakeholders Ravenna 2011

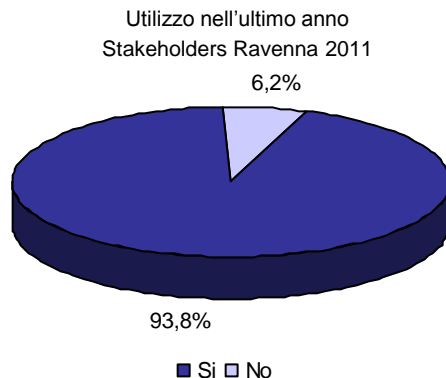
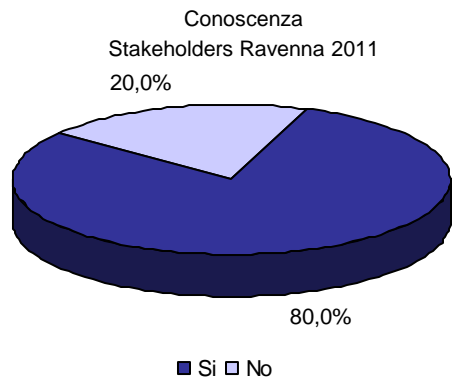
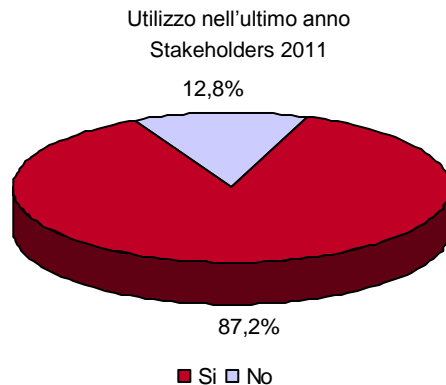
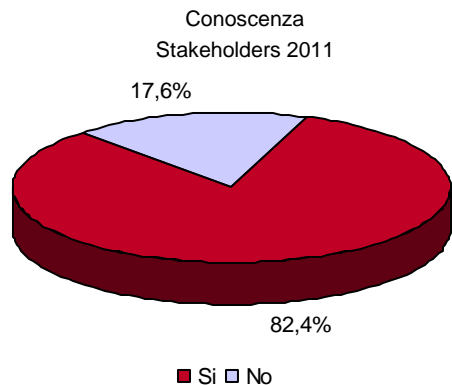


Stakeholders 2011 1.007 casi, Stakeholders Ravenna 2011 100 casi.

Stakeholders 2011 510 casi, Stakeholders Ravenna 2011 81 casi.
Solo conoscitori.

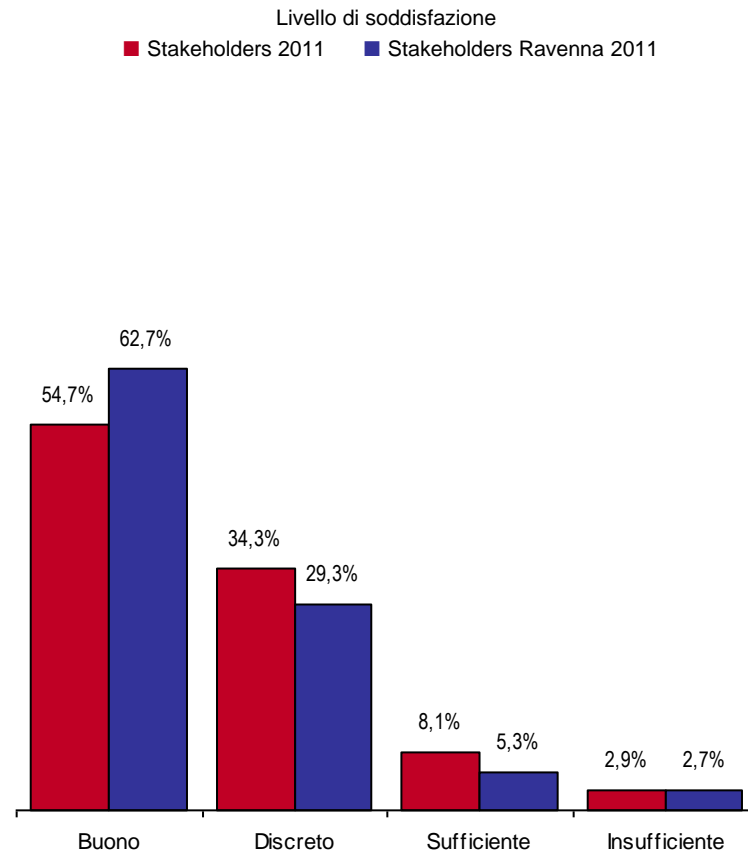
Stakeholders 2011 136 casi, Stakeholders Ravenna 2011 27 casi.
Solo utilizzatori.

“Firma digitale (CNS - Carta nazionale dei servizi).”



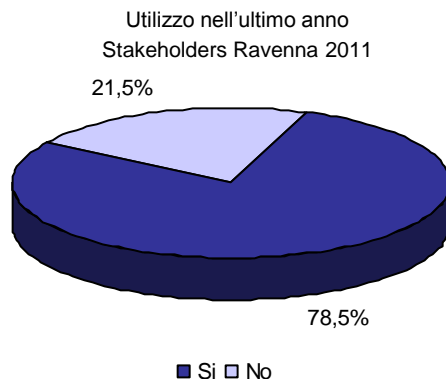
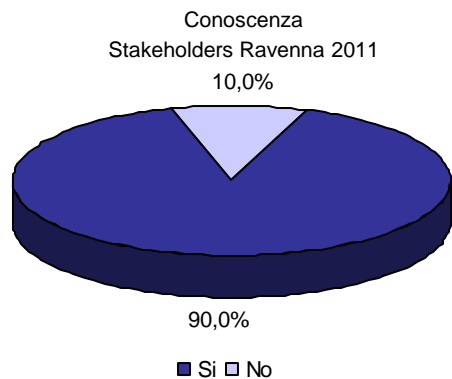
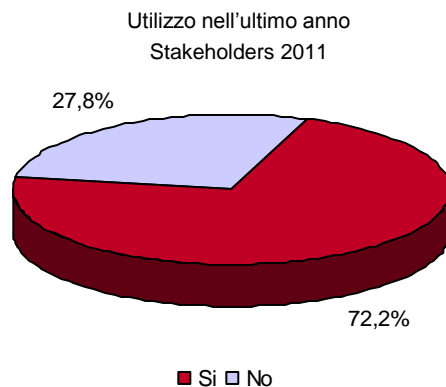
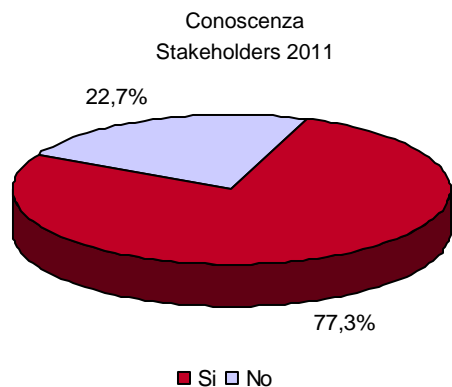
Stakeholders 2011 1.007 casi, Stakeholders Ravenna 2011 100 casi.

Stakeholders 2011 830 casi, Stakeholders Ravenna 2011 80 casi. Solo conoscitori.



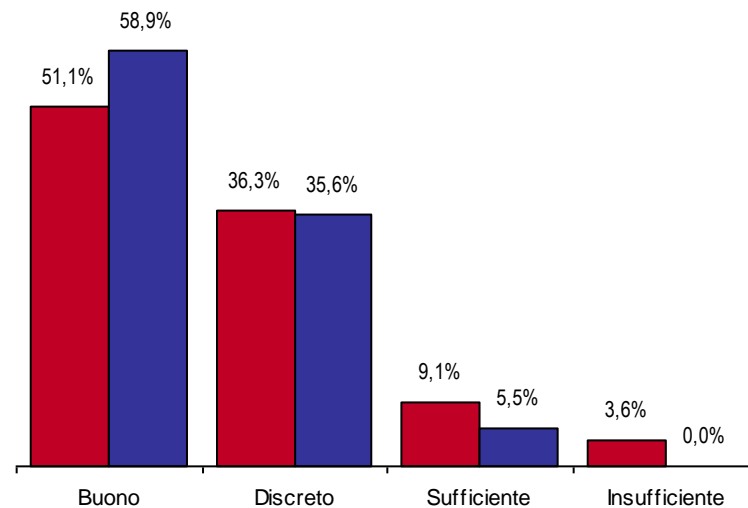
Stakeholders 2011 724 casi, Stakeholders Ravenna 2011 75 casi. Solo utilizzatori.

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



Livello di soddisfazione

■ Stakeholders 2011 ■ Stakeholders Ravenna 2011

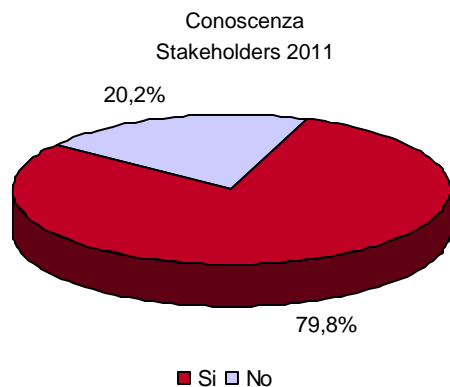


Stakeholders 2011 1.007 casi, Stakeholders Ravenna 2011 100 casi.

Stakeholders 2011 778 casi, Stakeholders Ravenna 2011 93 casi. Solo conoscitori.

Stakeholders 2011 562 casi, Stakeholders Ravenna 2011 73 casi. Solo utilizzatori.

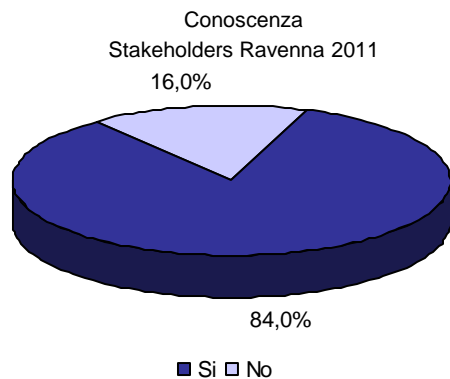
"ComUnica – Segnalazione certificata di inizio attività (SCIA) comunicazione unica per ottemperare agli obblighi di legge verso Camere di Commercio, INPS, INAIL e Agenzia delle Entrate."



■ Si □ No



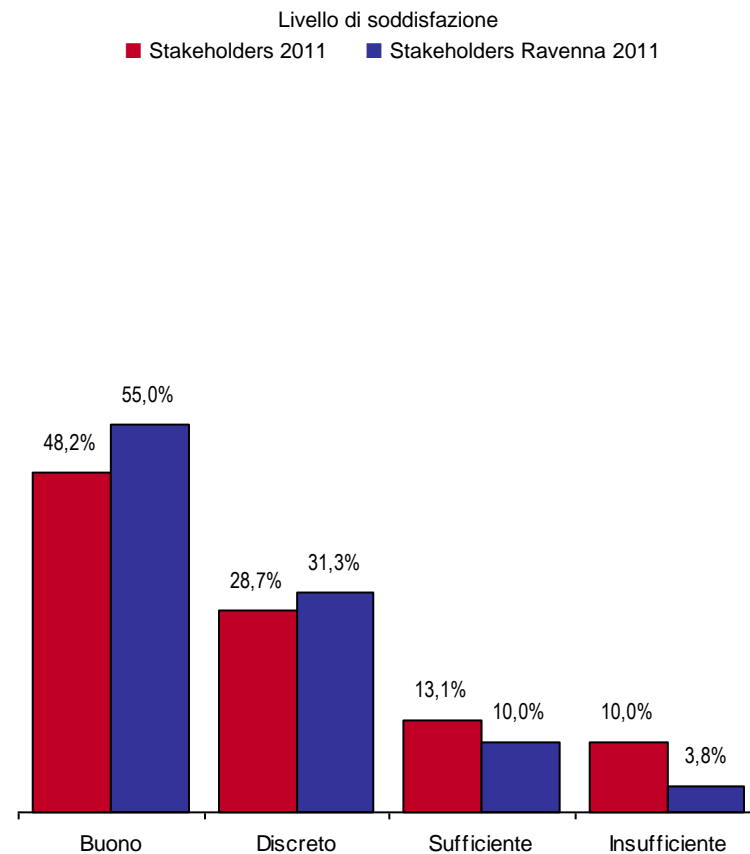
■ Si □ No



■ Si □ No



■ Si □ No



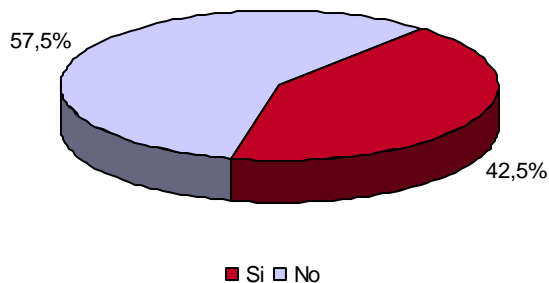
Stakeholders 2011 1.007 casi, Stakeholders Ravenna 2011 100 casi.

Stakeholders 2011 804 casi, Stakeholders Ravenna 2011 88 casi. Solo conoscitori.

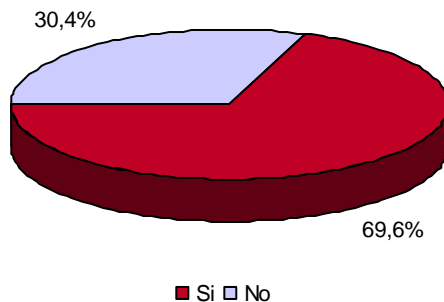
Stakeholders 2011 739 casi, Stakeholders Ravenna 2011 80 casi. Solo utilizzatori.

“Informazioni sui prezzi, sulle statistiche e sulla situazione economica, studi ed analisi economiche, Osservatorio dell'Economia.”

Conoscenza Stakeholders 2011



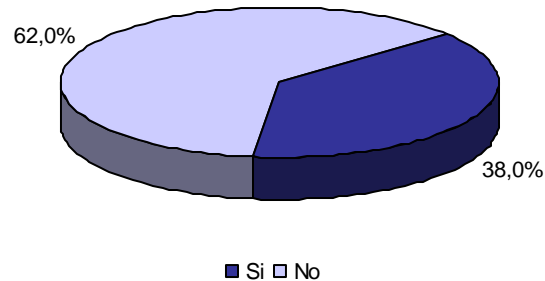
Utilizzo nell'ultimo anno Stakeholders 2011



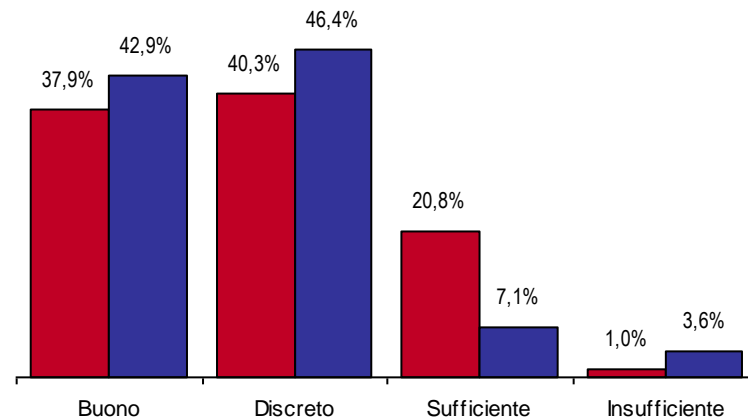
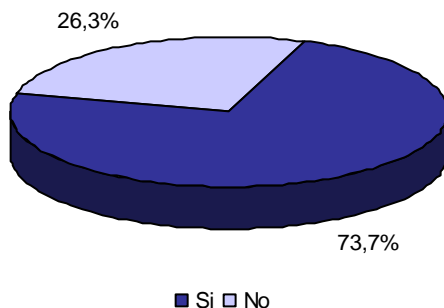
Livello di soddisfazione

■ Stakeholders 2011 ■ Stakeholders Ravenna 2011

Conoscenza Stakeholders Ravenna 2011



Utilizzo nell'ultimo anno Stakeholders Ravenna 2011



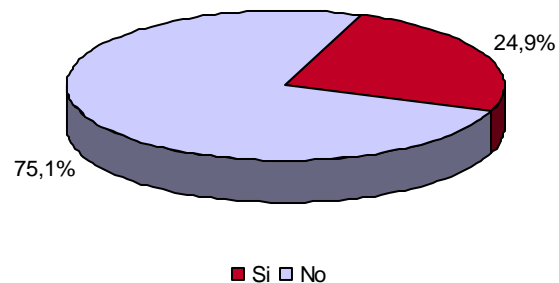
Stakeholders 2011 1.007 casi, Stakeholders Ravenna 2011 100 casi.

Stakeholders 2011 428 casi, Stakeholders Ravenna 2011 38 casi. Solo conoscitori.

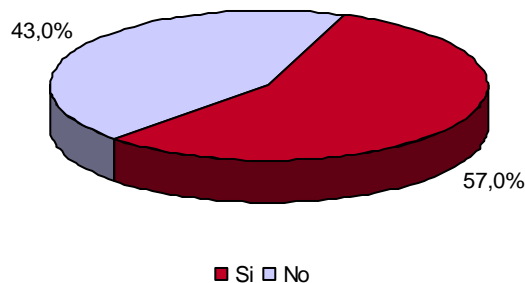
Stakeholders 2011 298 casi, Stakeholders Ravenna 2011 28 casi. Solo utilizzatori.

“Servizi per la creazione e successione di impresa.”

Conoscenza Stakeholders 2011



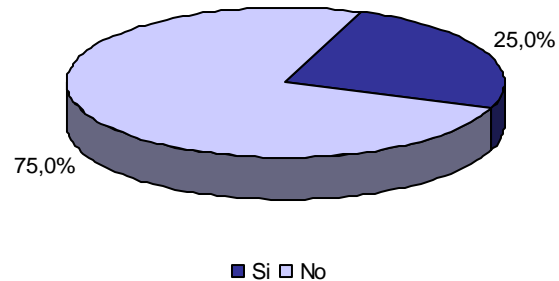
Utilizzo nell'ultimo anno Stakeholders 2011



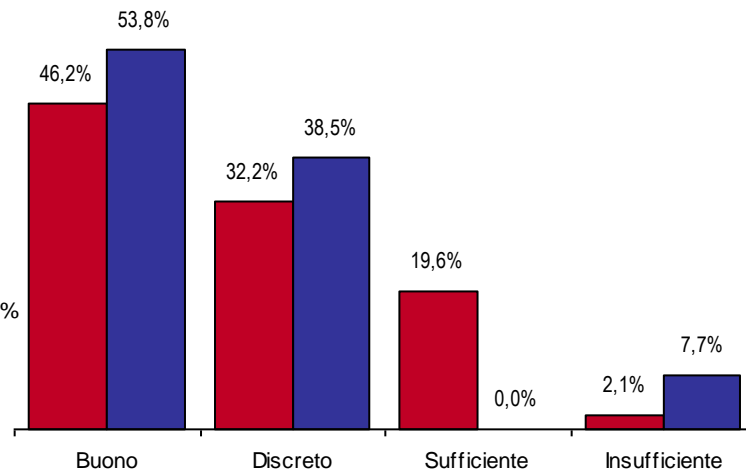
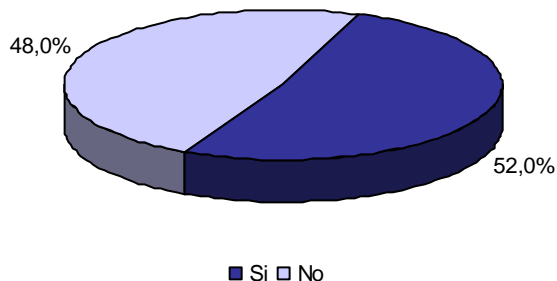
Livello di soddisfazione

■ Stakeholders 2011 ■ Stakeholders Ravenna 2011

Conoscenza Stakeholders Ravenna 2011



Utilizzo nell'ultimo anno Stakeholders Ravenna 2011



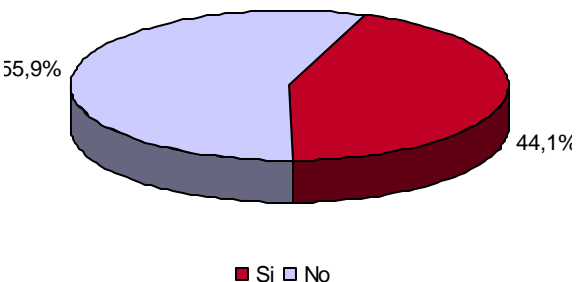
Stakeholders 2011 1.007 casi, Stakeholders Ravenna 2011 100 casi.

Stakeholders 2011 251 casi, Stakeholders Ravenna 2011 25 casi. Solo conoscitori.

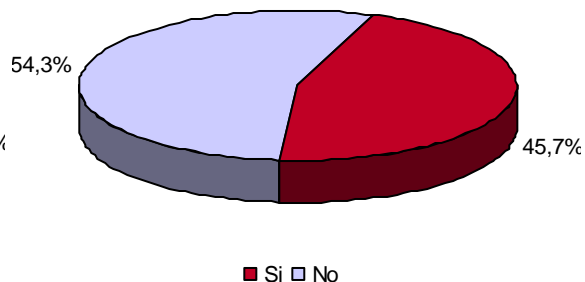
Stakeholders 2011 143 casi, Stakeholders Ravenna 2011 13 casi. Solo utilizzatori.

“Informazioni e assistenza sui finanziamenti agevolati, incentivi e contributi alle imprese.”

Conoscenza Stakeholders 2011



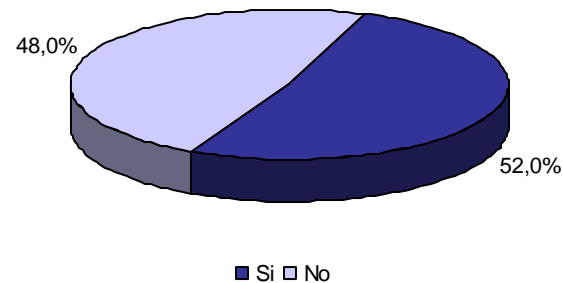
Utilizzo nell'ultimo anno Stakeholders 2011



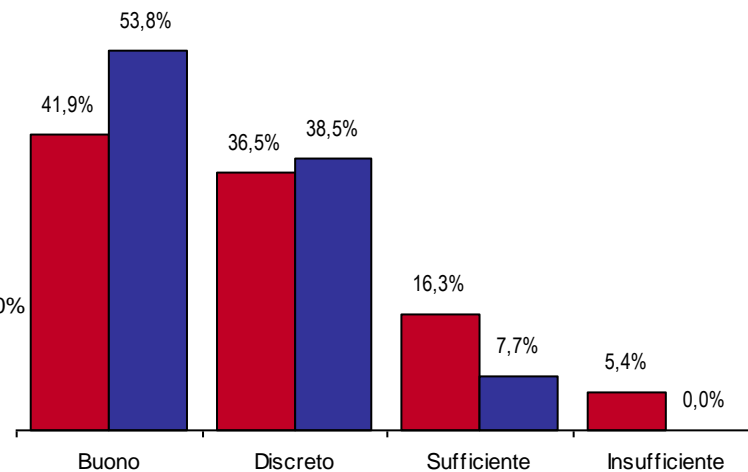
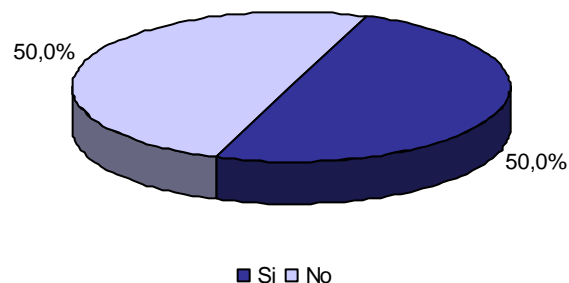
Livello di soddisfazione

■ Stakeholders 2011 ■ Stakeholders Ravenna 2011

Conoscenza Stakeholders Ravenna 2011



Utilizzo nell'ultimo anno Stakeholders Ravenna 2011



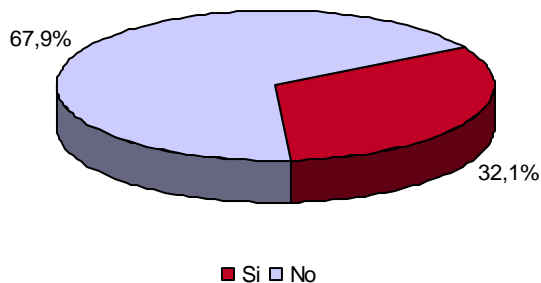
Stakeholders 2011 1.007 casi, Stakeholders Ravenna 2011 100 casi.

Stakeholders 2011 444 casi, Stakeholders Ravenna 2011 52 casi. Solo conoscitori.

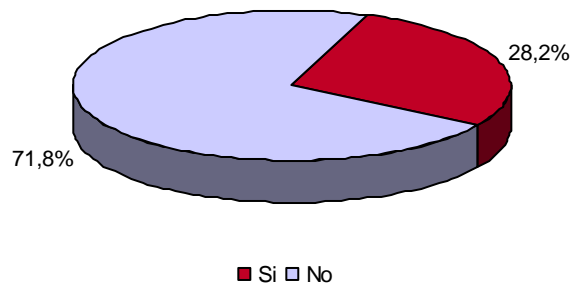
Stakeholders 2011 203 casi, Stakeholders Ravenna 2011 26 casi. Solo utilizzatori.

“Informazioni e contributi sull'innovazione, trasferimento tecnologico.”

Conoscenza Stakeholders 2011



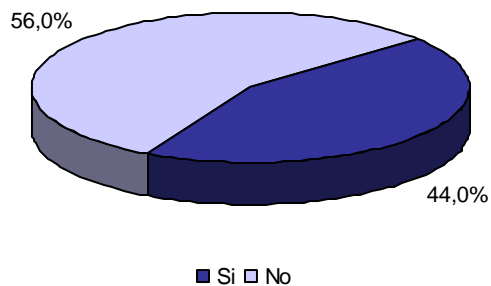
Utilizzo nell'ultimo anno Stakeholders 2011



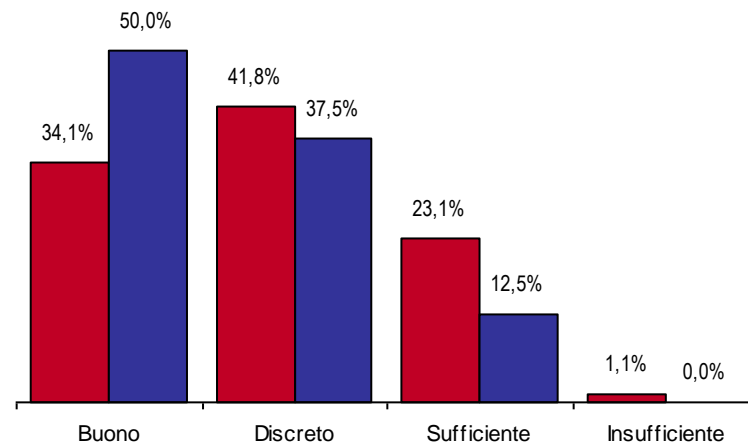
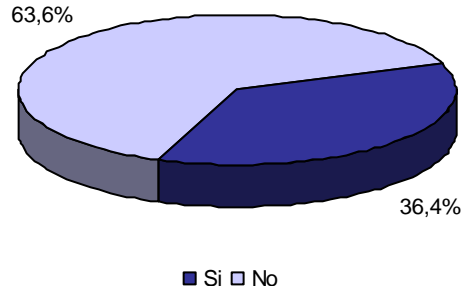
Livello di soddisfazione

■ Stakeholders 2011 ■ Stakeholders Ravenna 2011

Conoscenza Stakeholders Ravenna 2011



Utilizzo nell'ultimo anno Stakeholders Ravenna 2011



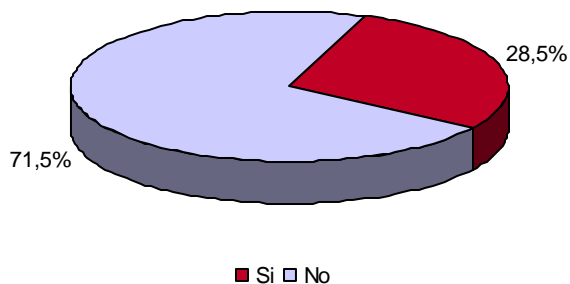
Stakeholders 2011 1.007 casi, Stakeholders Ravenna 2011 100 casi.

Stakeholders 2011 323 casi, Stakeholders Ravenna 2011 44 casi. Solo conoscitori.

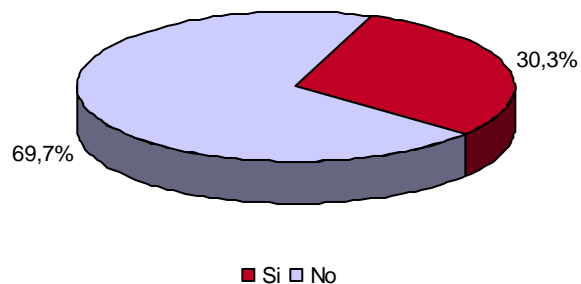
Stakeholders 2011 91 casi, Stakeholders Ravenna 2011 16 casi. Solo utilizzatori.

“Promozione e consulenza specializzata nel commercio estero e nell'internazionalizzazione”

Conoscenza Stakeholders 2011



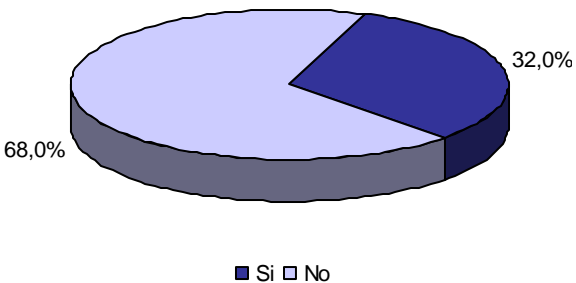
Utilizzo nell'ultimo anno Stakeholders 2011



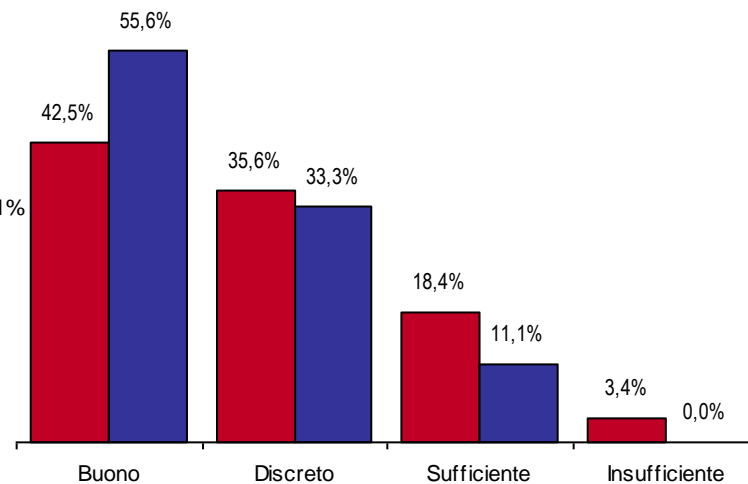
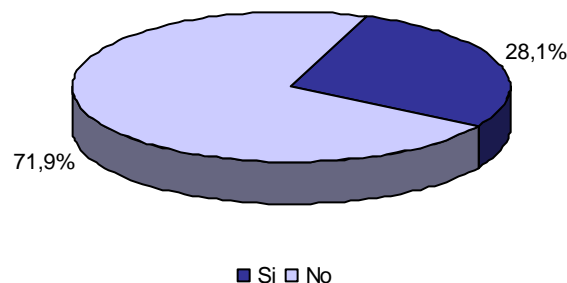
Livello di soddisfazione

■ Stakeholders 2011 ■ Stakeholders Ravenna 2011

Conoscenza Stakeholders Ravenna 2011



Utilizzo nell'ultimo anno Stakeholders Ravenna 2011



Stakeholders 2011 1.007 casi, Stakeholders Ravenna 2011 100 casi.

Stakeholders 2011 287 casi, Stakeholders Ravenna 2011 32 casi. Solo conoscitori.

Stakeholders 2011 87 casi, Stakeholders Ravenna 2011 9 casi. Solo utilizzatori.

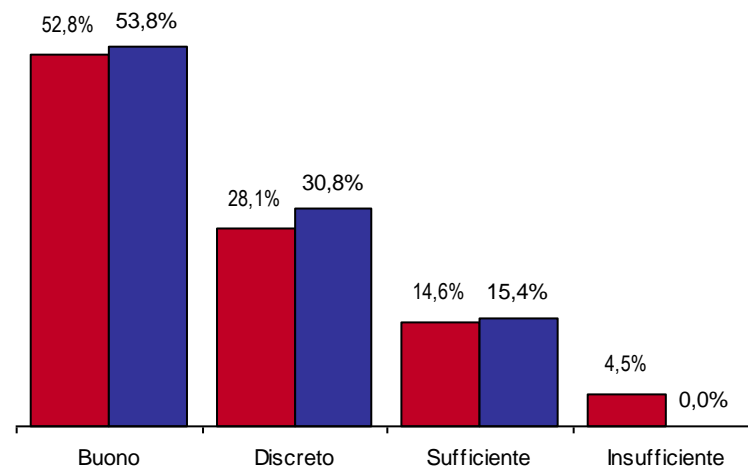
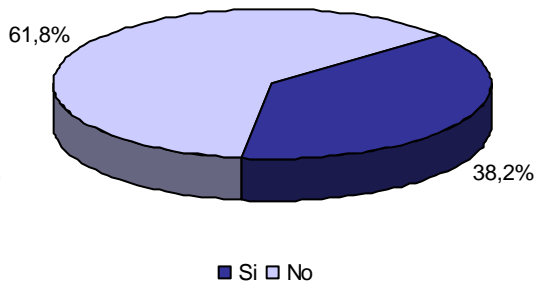
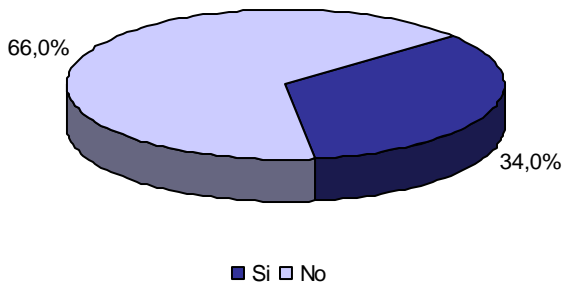
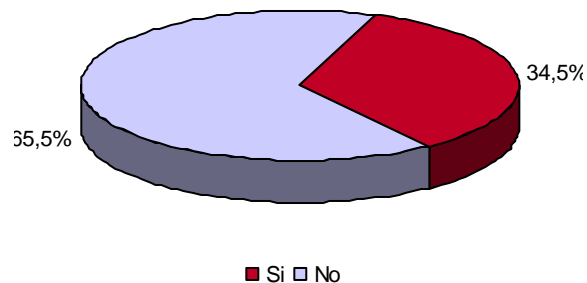
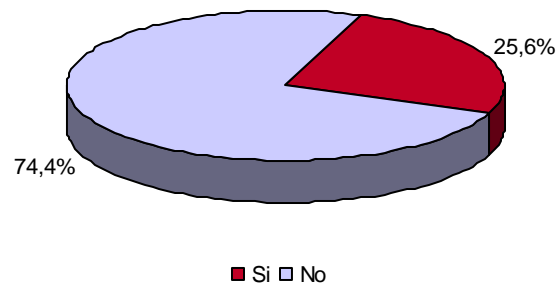
“Partecipazione a fiere, mostre e missioni”.

Conoscenza Stakeholders 2011

Utilizzo nell'ultimo anno Stakeholders 2011

Livello di soddisfazione

■ Stakeholders 2011 ■ Stakeholders Ravenna 2011



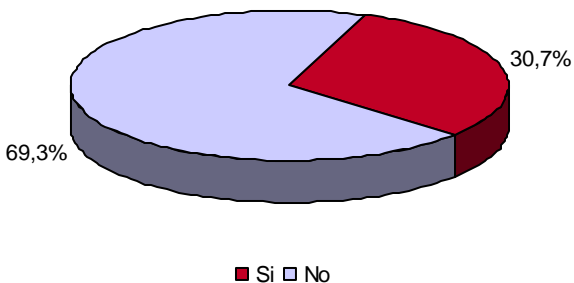
Stakeholders 2011 1.007 casi, Stakeholders Ravenna 2011 100 casi.

Stakeholders 2011 258 casi. Stakeholder Ravenna 34 casi. Solo conoscitori.

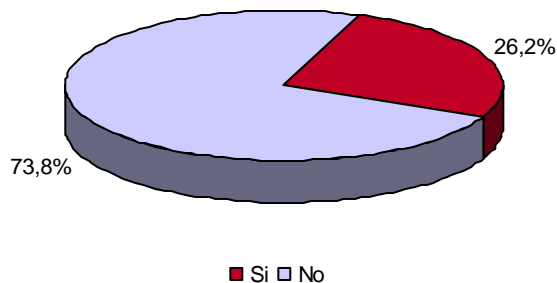
Stakeholders 2011 89 casi. Stakeholder Ravenna 13 casi. Solo utilizzatori.

“Assistenza, promozione e valorizzazione dei prodotti tipici (enogastronomici, marchi di qualità ecc).”

Conoscenza Stakeholders 2011



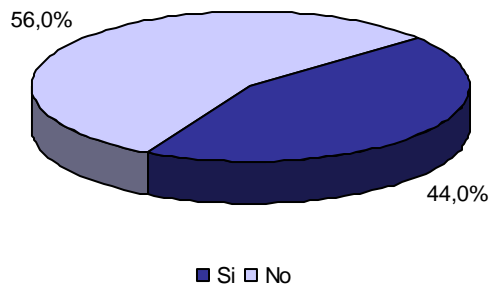
Utilizzo nell'ultimo anno Stakeholders 2011



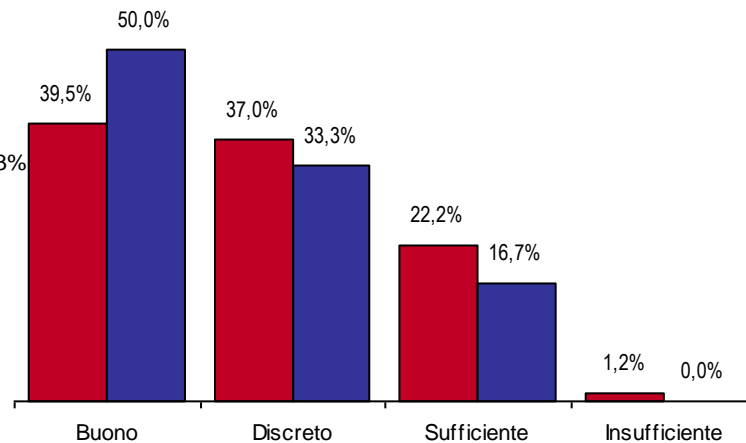
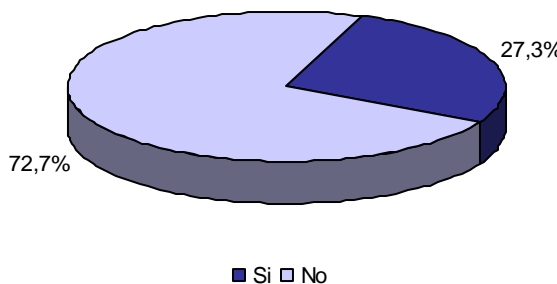
Livello di soddisfazione

■ Stakeholders 2011 ■ Stakeholders Ravenna 2011

Conoscenza Stakeholders Ravenna 2011



Utilizzo nell'ultimo anno Stakeholders Ravenna 2011



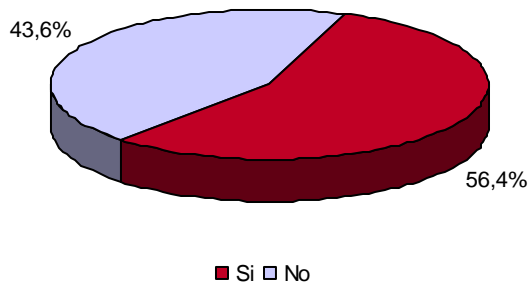
Stakeholders 2011 1.007 casi, Stakeholders Ravenna 2011 100 casi.

Stakeholders 2011 309 casi, Stakeholders Ravenna 2011 44 casi. Solo conoscitori.

Stakeholders 2011 81 casi, Stakeholders Ravenna 2011 12 casi. Solo utilizzatori.

“Corsi di formazione e tirocini formativi.”

Conoscenza
Stakeholders 2011



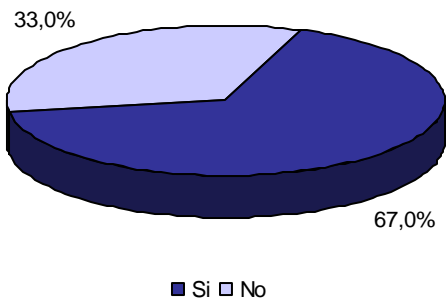
Utilizzo nell'ultimo anno
Stakeholders 2011



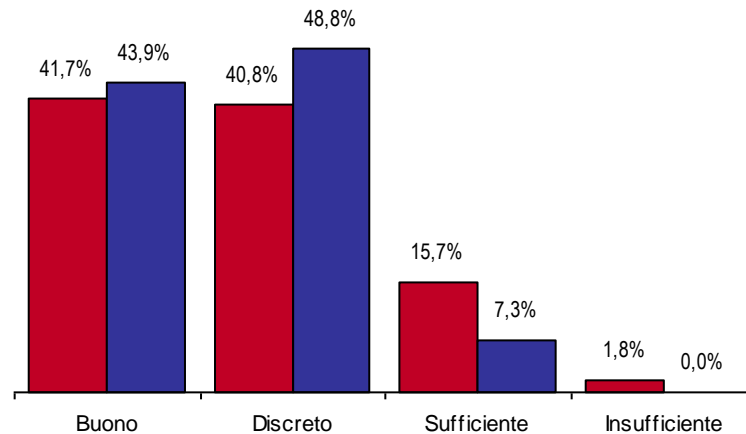
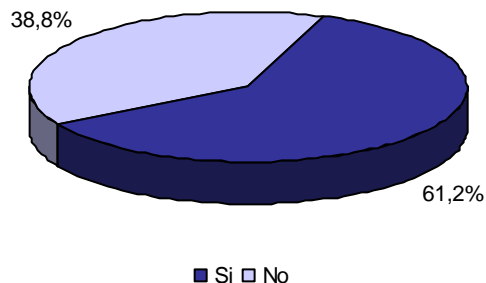
Livello di soddisfazione

■ Stakeholders 2011 ■ Stakeholders Ravenna 2011

Conoscenza
Stakeholders Ravenna 2011



Utilizzo nell'ultimo anno
Stakeholders Ravenna 2011



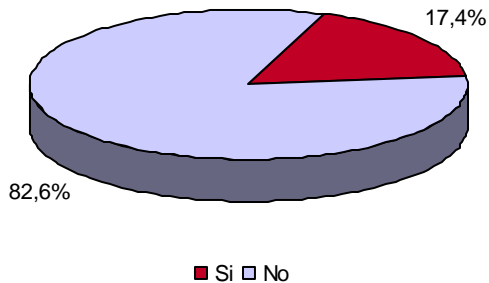
Stakeholders 2011 1.007 casi, Stakeholders Ravenna 2011 100 casi.

Stakeholders 2011 568 casi, Stakeholders Ravenna 2011 67 casi.
Solo conoscitori.

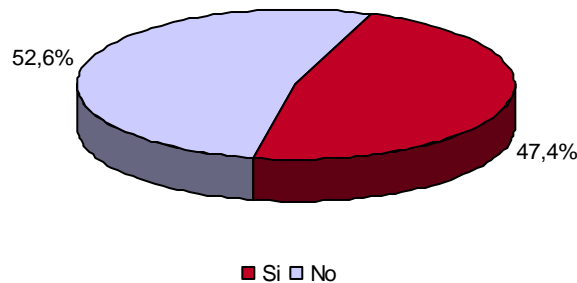
Stakeholders 2011 338 casi, Stakeholders Ravenna 2011 41 casi.
Solo utilizzatori.

“Iniziative e progetti per l'Imprenditorialità femminile.”

Conoscenza Stakeholders 2011



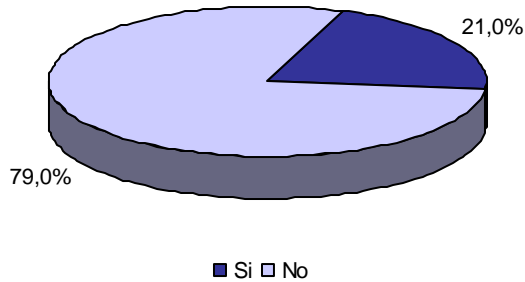
Utilizzo nell'ultimo anno Stakeholders 2011



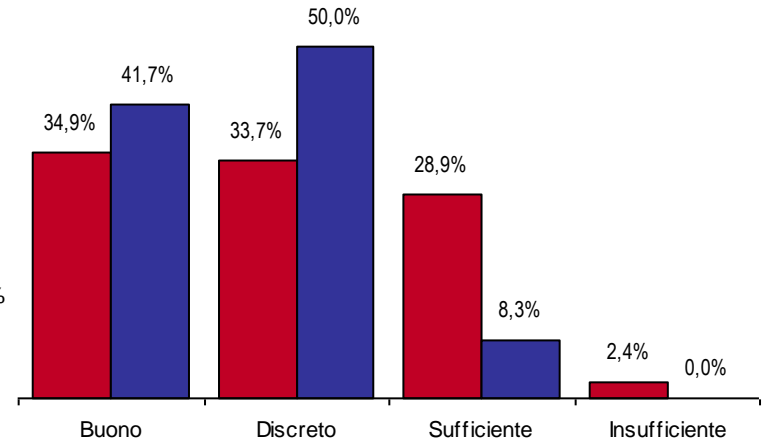
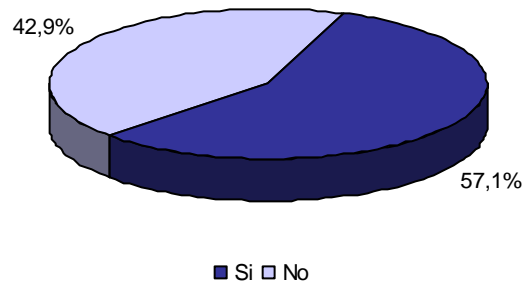
Livello di soddisfazione

■ Stakeholders 2011 ■ Stakeholders Ravenna 2011

Conoscenza Stakeholders Ravenna 2011



Utilizzo nell'ultimo anno Stakeholders Ravenna 2011



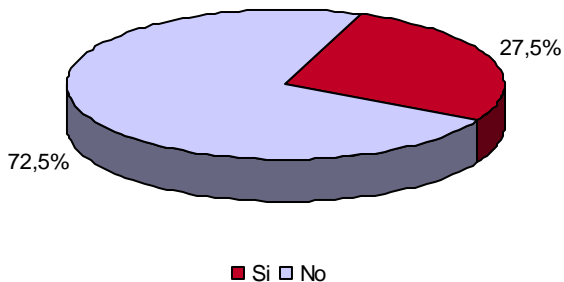
Stakeholders 2011 1.007 casi, Stakeholders Ravenna 2011 100 casi.

Stakeholders 2011 175 casi, Stakeholders Ravenna 2011 21 casi. Solo conoscitori.

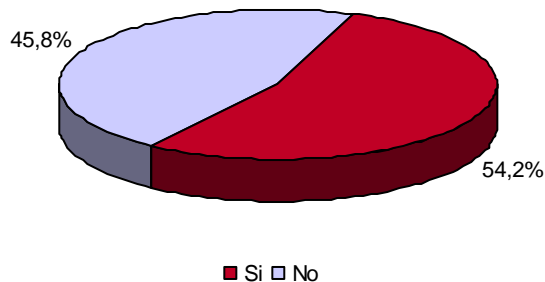
Stakeholders 2011 83 casi, Stakeholders Ravenna 2011 12 casi. Solo utilizzatori.

“Iniziative per favorire l'accesso al credito delle imprese.”

Conoscenza Stakeholders 2011



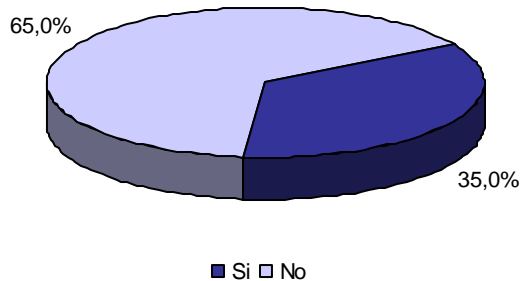
Utilizzo nell'ultimo anno Stakeholders 2011



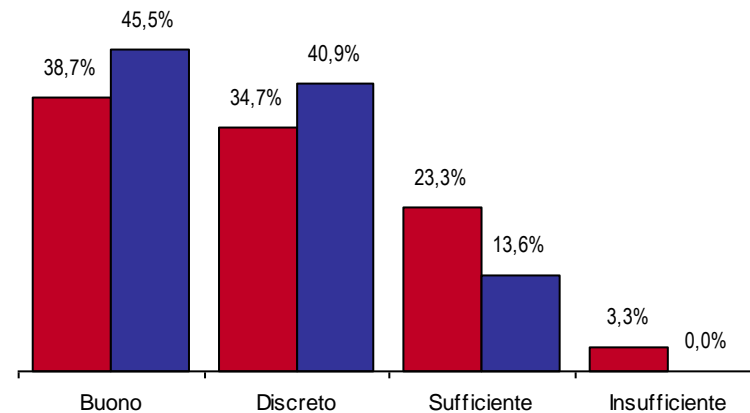
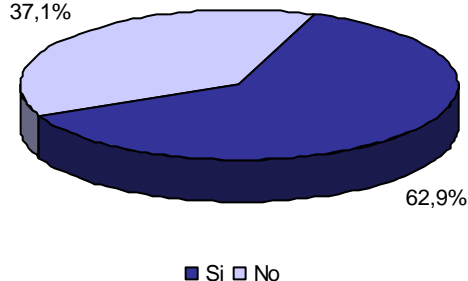
Livello di soddisfazione

■ Stakeholders 2011 ■ Stakeholders Ravenna 2011

Conoscenza Stakeholders Ravenna 2011



Utilizzo nell'ultimo anno Stakeholders Ravenna 2011



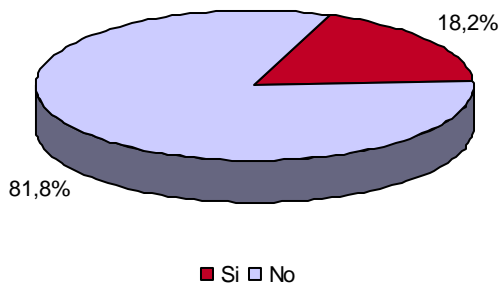
Stakeholders 2011 1.007 casi, Stakeholders Ravenna 2011 100 casi.

Stakeholders 2011 277 casi, Stakeholders Ravenna 2011 35 casi. Solo conoscitori.

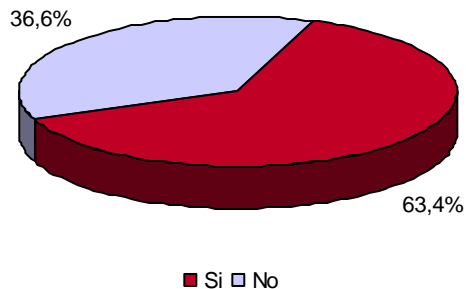
Stakeholders 2011 150 casi, Stakeholders Ravenna 2011 22 casi. Solo utilizzatori.

“Informazioni, promozione e supporto ai contratti di reti di imprese”.

Conoscenza Stakeholders 2011



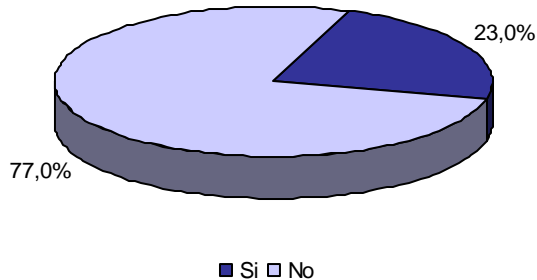
Utilizzo nell'ultimo anno Stakeholders 2011



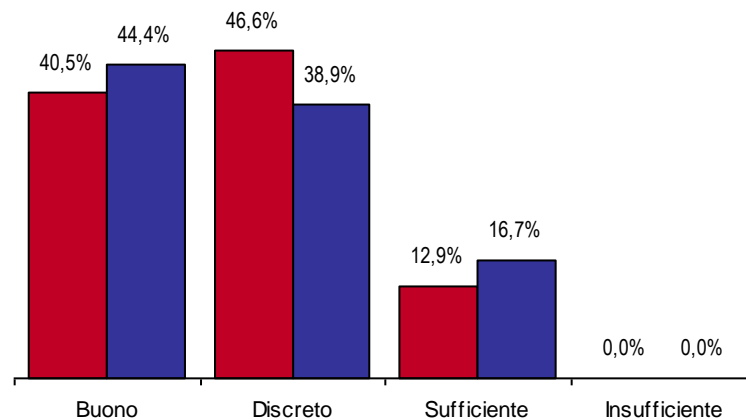
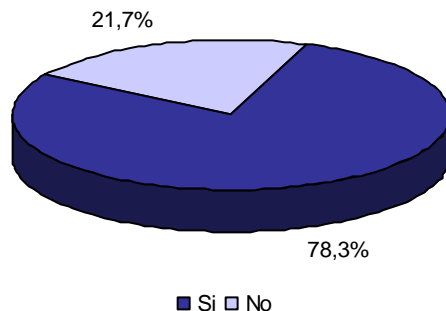
Livello di soddisfazione

■ Stakeholders 2011 ■ Stakeholders Ravenna 2011

Conoscenza Stakeholders Ravenna 2011



Utilizzo nell'ultimo anno Stakeholders Ravenna 2011



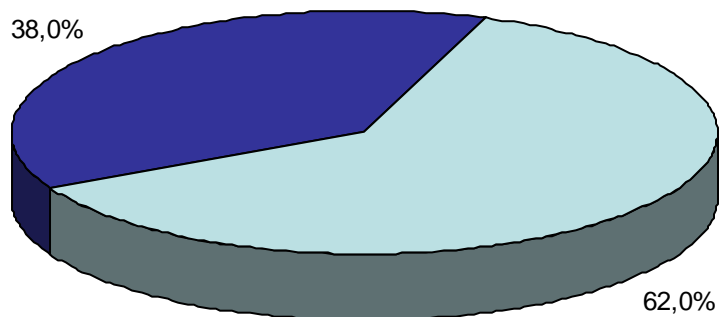
Stakeholders 2011 1.007 casi, Stakeholders Ravenna 2011 100 casi.

Stakeholders 2011 183 casi, Stakeholders Ravenna 2011 23 casi. Solo conoscitori.

Stakeholders 2011 116 casi, Stakeholders Ravenna 2011 18 casi. Solo utilizzatori.

“Conosce il tema della
responsabilità sociale di
impresa?”

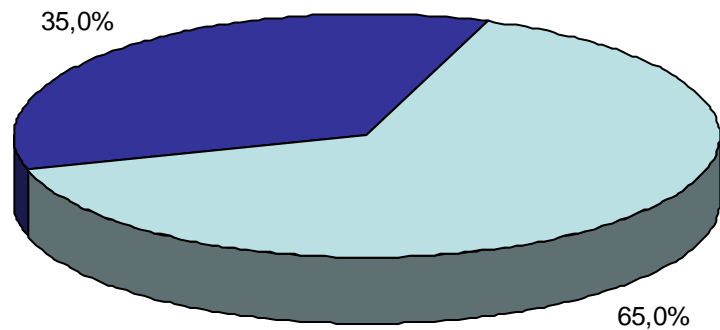
La responsabilità sociale di impresa
Stakeholder 2011



□ Si

■ No

La responsabilità sociale di impresa
Stakeholder Ravenna



□ Si

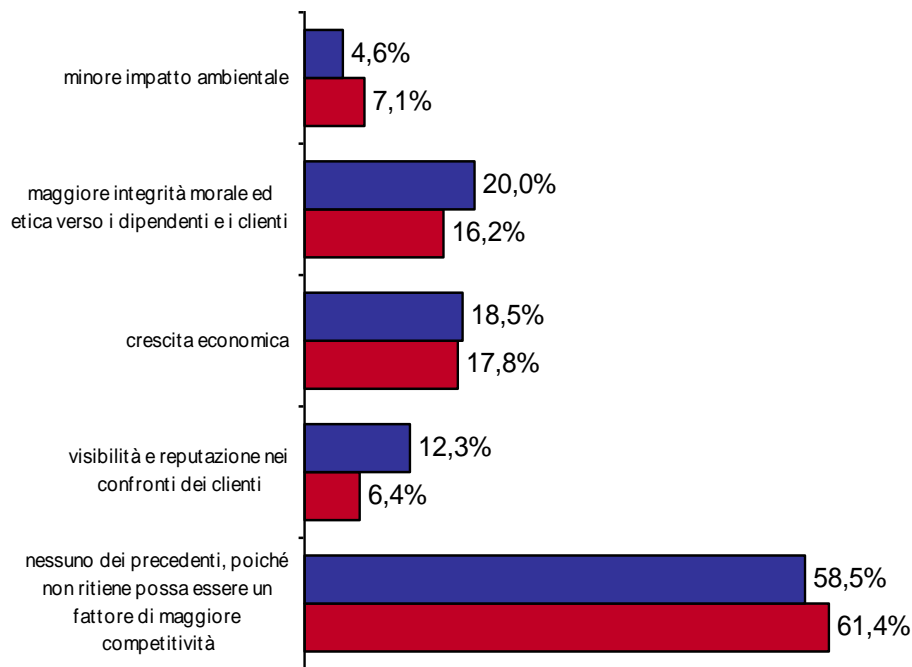
■ No

Stakeholder 2011: 1007 casi. Stakeholder Ravenna 100 casi.

“Ritiene che la responsabilità sociale possa essere un elemento di competitività per la sua impresa in termini di”

La responsabilità sociale di impresa

■ Stakeholders 2011 ■ Stakeholders Ravenna 2011

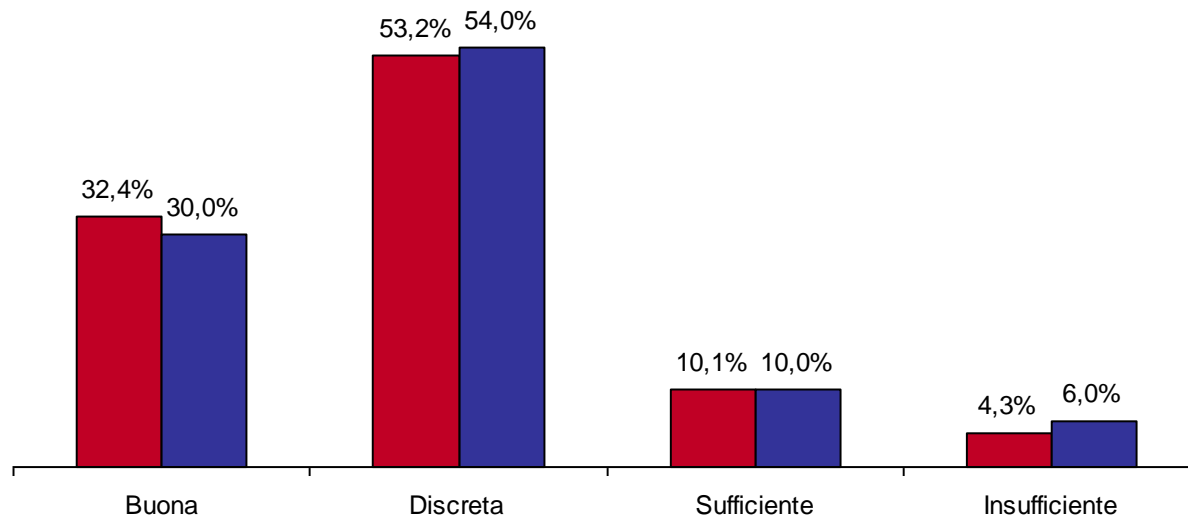


Stakeholder 2011: 624 casi. Stakeholder Ravenna 65 casi. Solo gli stakeholder che conoscono il tema della responsabilità sociale di impresa.

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

Livello di reperibilità della modulistica utilizzata dalla Camera di Commercio

■ Stakeholders 2011 ■ Stakeholders Ravenna 2011

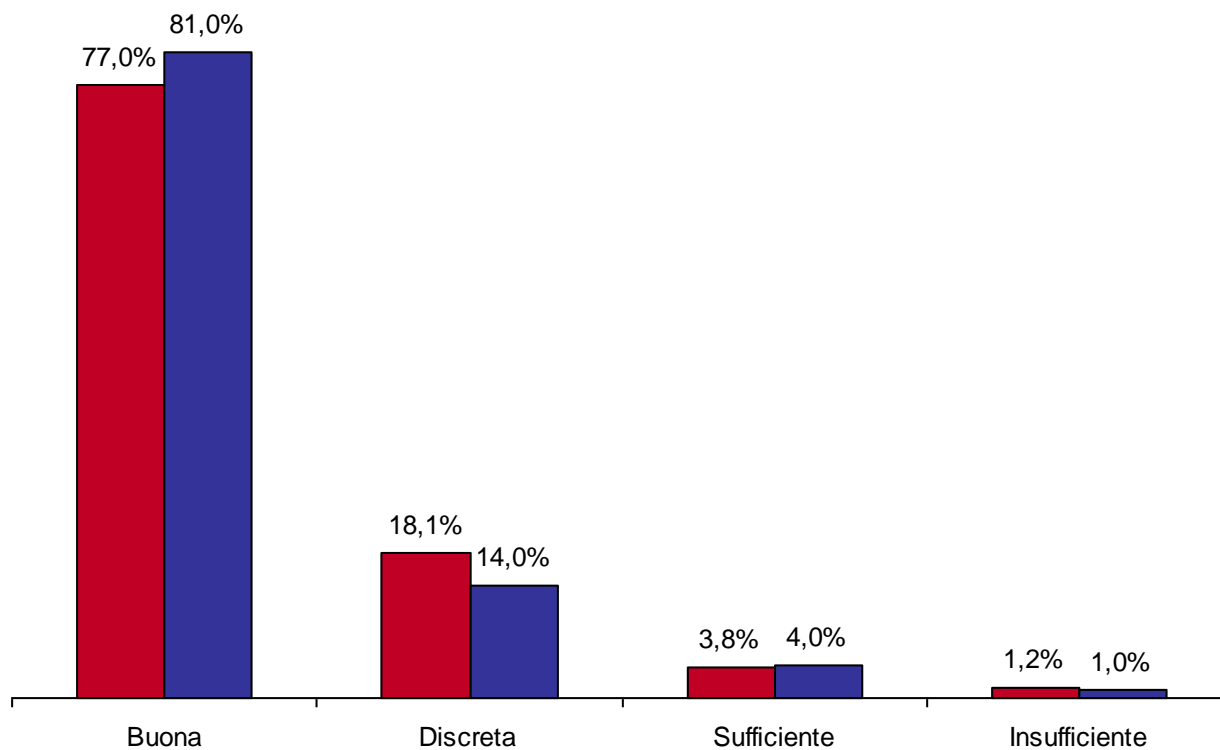


Stakeholder 2011: 1007 casi. Stakeholder Ravenna 100 casi.

“Come valuta la modulistica della Camera di Commercio in termini di comprensibilità?”

Livello di comprensibilità della modulistica utilizzata dalla Camera di Commercio

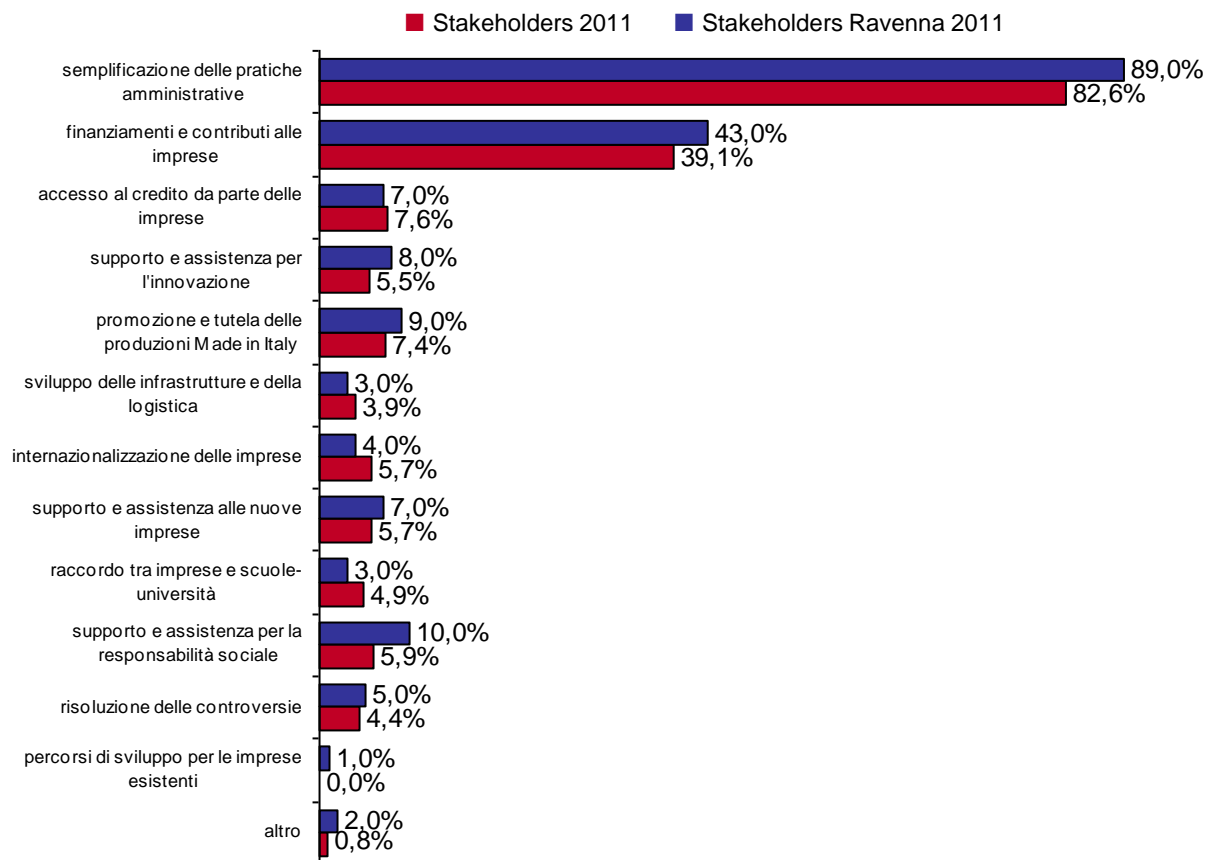
■ Stakeholders 2011 ■ Stakeholders Ravenna 2011



Stakeholders 2011 1.007 casi, Stakeholders Ravenna 2011 100 casi.

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

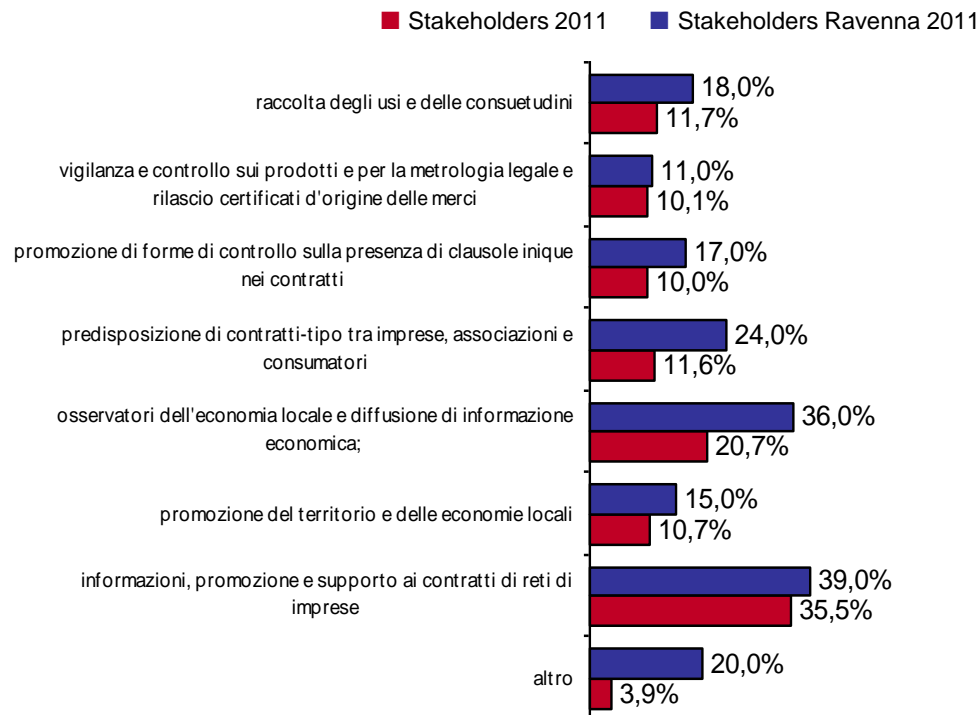
Tematiche in relazione alle quali gli stakeholder ritengono che la Camera di Commercio debba impegnarsi maggiormente



Stakeholders 2011 1.007 casi, Stakeholders Ravenna 2011 100 casi.

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

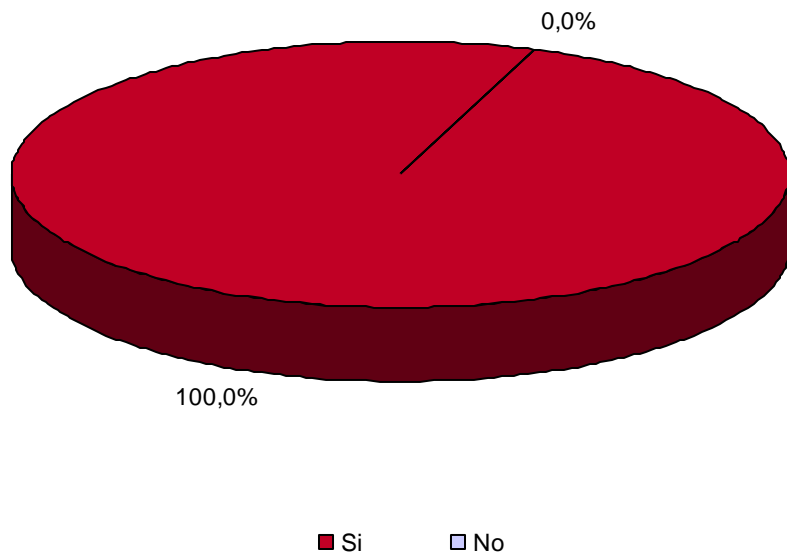
Tematiche in relazione alle quali gli stakeholder desiderano che la Camera di Commercio svolga maggiore attività



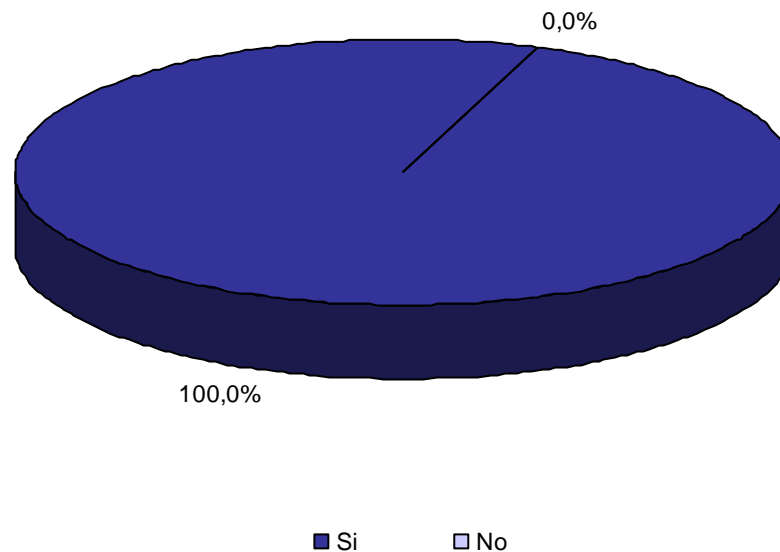
Stakeholders 2011 1.007 casi, Stakeholders Ravenna 2011 100 casi

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

Utilizzo del sito Internet della Camera di Commercio
nel corso dell’ultimo anno – Stakeholders 2011

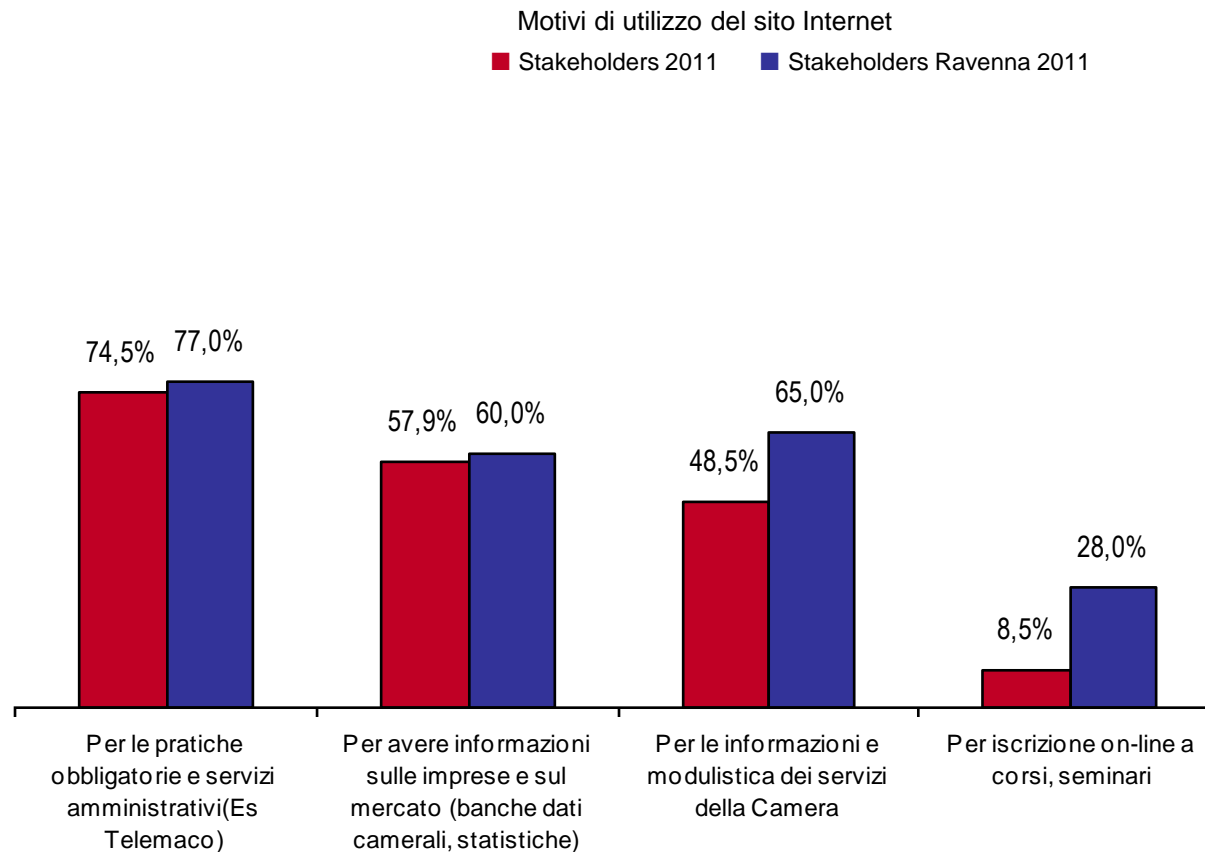


Utilizzo del sito Internet della Camera di Commercio nel
corso dell’ultimo anno – Stakeholders Ravenna 2011



Stakeholders 2011 1.007 casi, Stakeholders Ravenna 2011 100 casi.

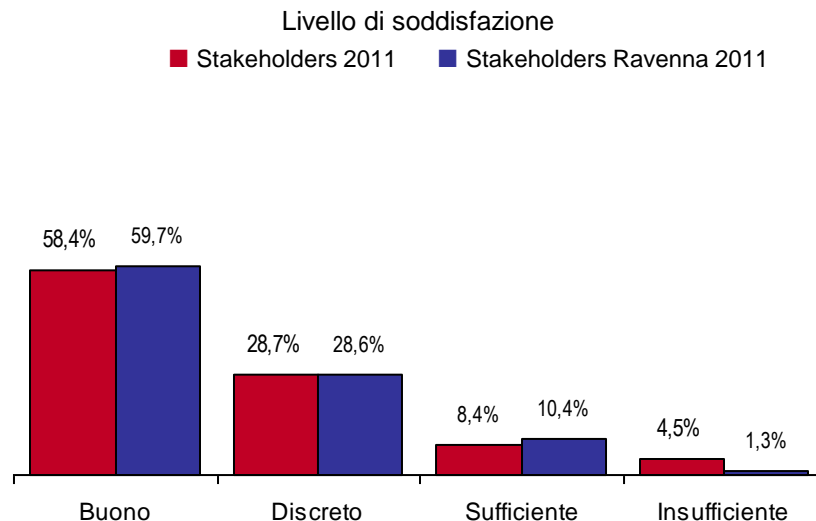
“Per quali motivi ha utilizzato il sito Internet della Camera di Commercio?”



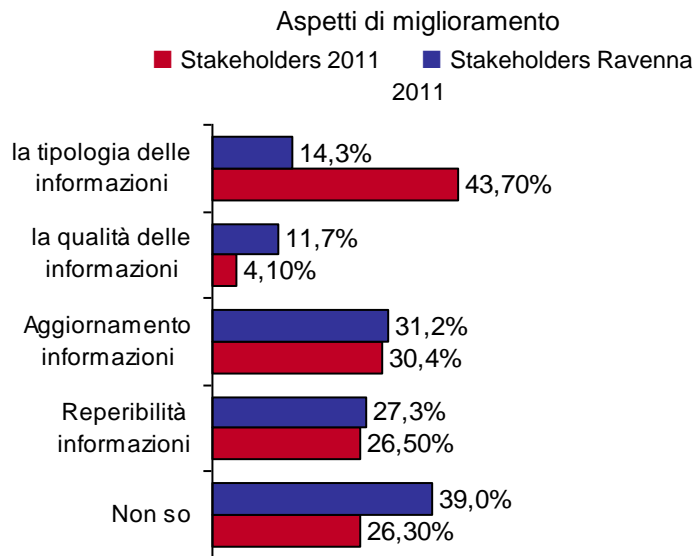
Stakeholders 2011 1.007 casi, Stakeholders Ravenna 2011 100 casi. Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di Commercio.

“Utilizzo del sito Internet per le pratiche obbligatorie e i servizi amministrativi.

Qual è il suo livello di soddisfazione?”

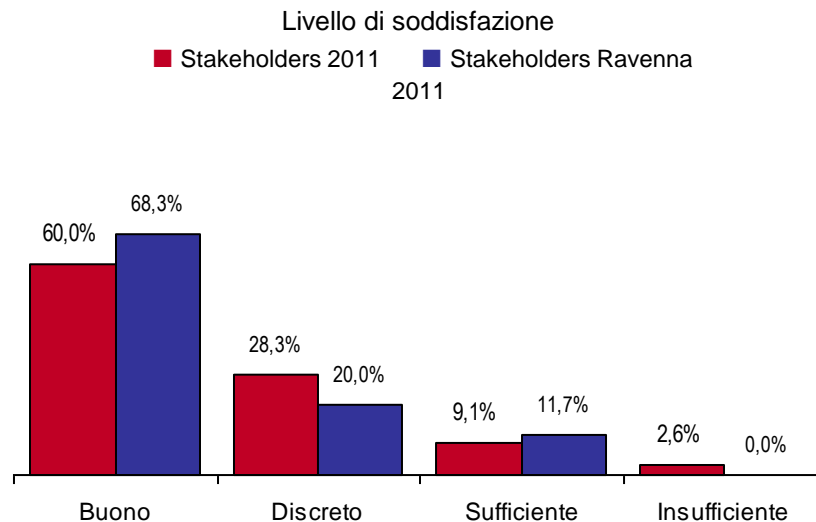


“Secondo lei cosa potrebbe essere migliorato?”



Stakeholders 2011 750 casi, Stakeholders Ravenna 2011 77 casi.
Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di Commercio per le pratiche obbligatorie ed i servizi amministrativi.

“Utilizzo del sito Internet per cercare informazioni sulle imprese e sul mercato. (banche dati camerali, statistiche). Qual è il suo livello di soddisfazione?”

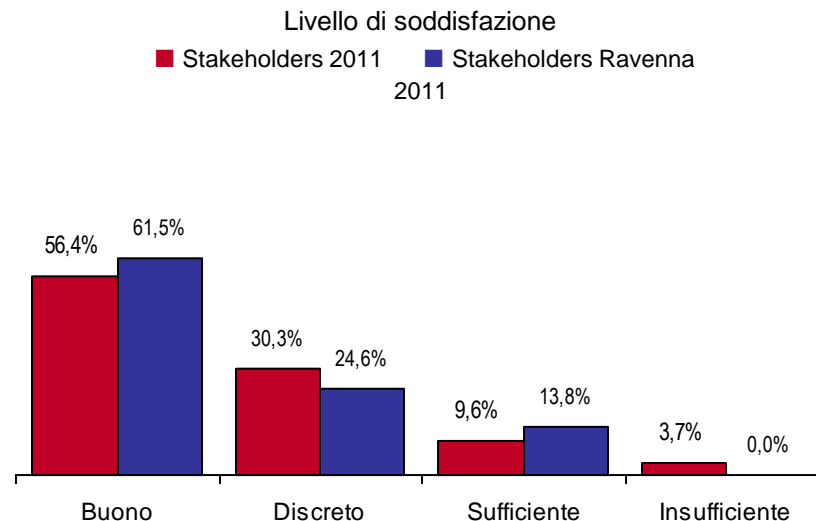


“Secondo lei cosa potrebbe essere migliorato?”

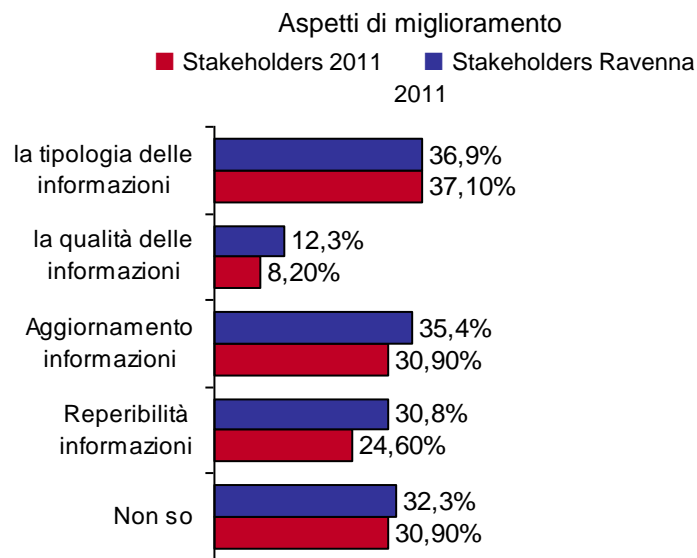


Stakeholders 2011 583 casi, Stakeholders Ravenna 2011 60 casi. Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di Commercio per le informazioni sulle imprese e sul mercato

“Utilizzo del sito Internet per reperire la modulistica dei servizi della Camera.
Qual è il suo livello di soddisfazione?”



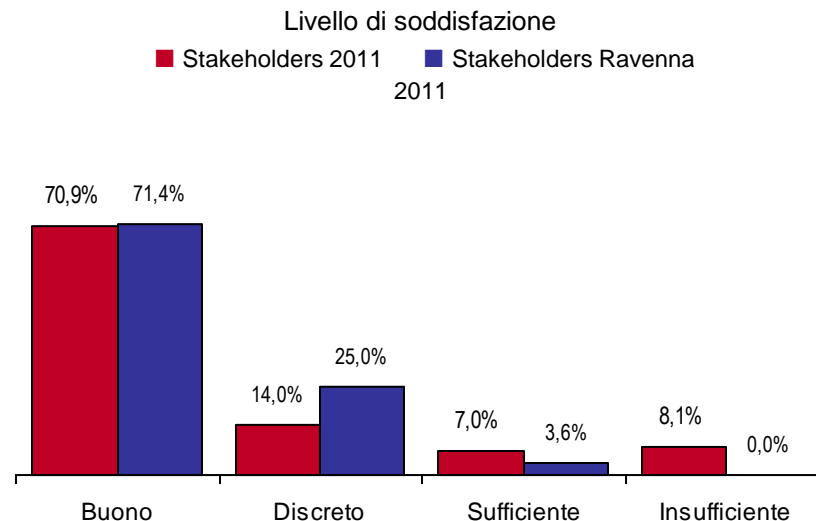
“Secondo lei cosa potrebbe essere migliorato?”



Stakeholders 2011 488 casi, Stakeholders Ravenna 2011 65 casi.
Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di Commercio per informazioni e modulistica dei servizi della Camera.

“Utilizzo del sito Internet per iscrizione on-line a corsi, convegni, seminari.

Qual è il suo livello di soddisfazione?”



“Secondo lei cosa potrebbe essere migliorato?”



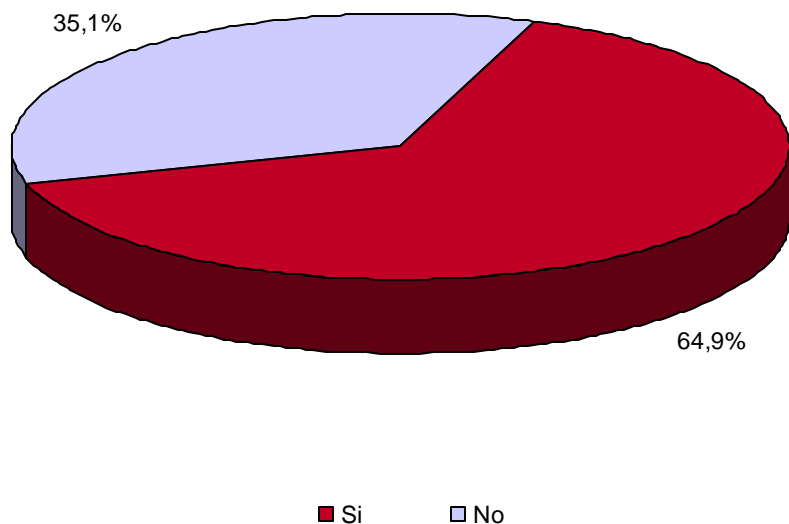
Stakeholders 2011 86 casi, Stakeholders Ravenna 2011 28 casi.
Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di Commercio per iscrizione on-line a corsi, convegni, seminari.



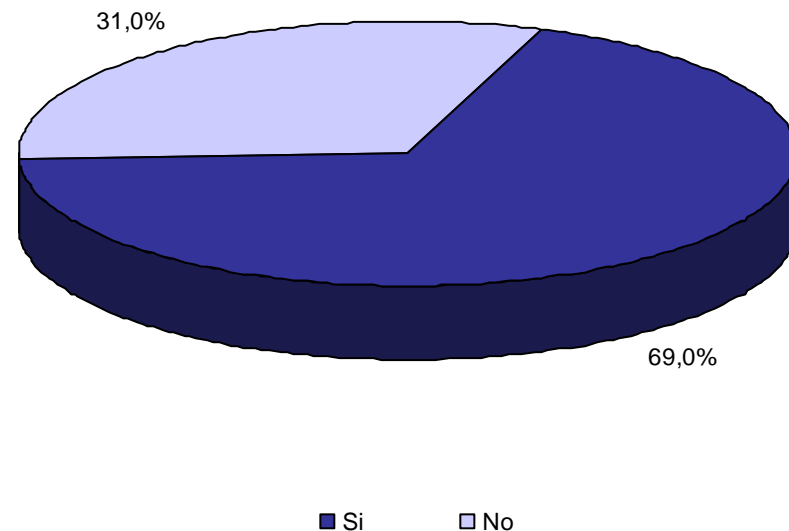
MODALITA' GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

“Si è recato personalmente negli uffici della Camera di Commercio nell’ultimo anno?”

Visita presso gli uffici della Camera di Commercio – Stakeholders 2011



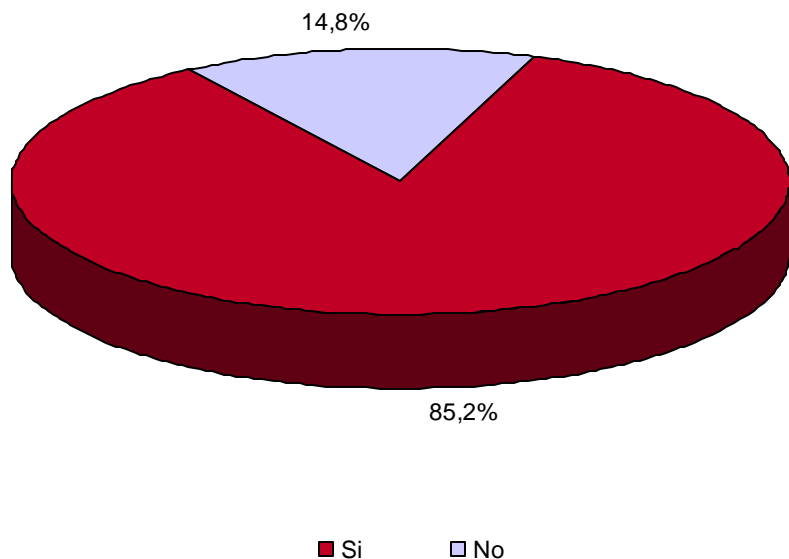
Visita presso gli uffici della Camera di Commercio – Stakeholders Ravenna 2011



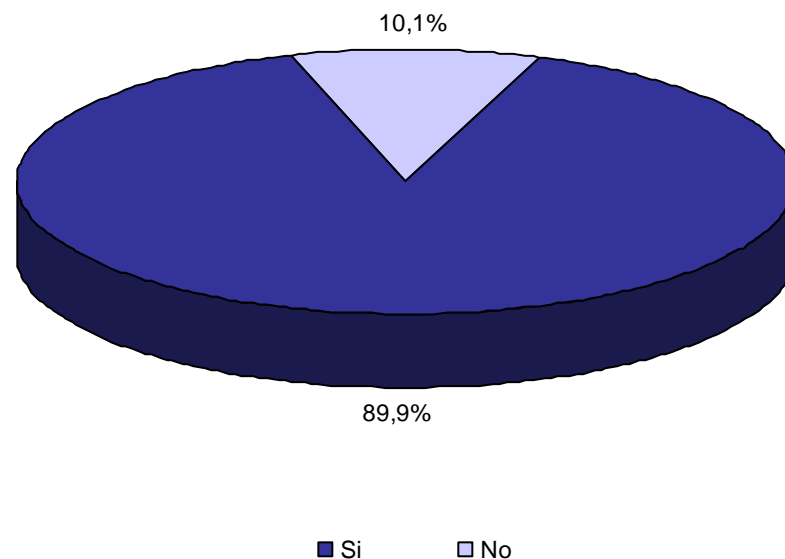
Stakeholders 2011 1.007 casi, Stakeholders Ravenna 2011 100 casi.

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

Facile raggiungibilità degli uffici della Camera di Commercio – Stakeholders 2011



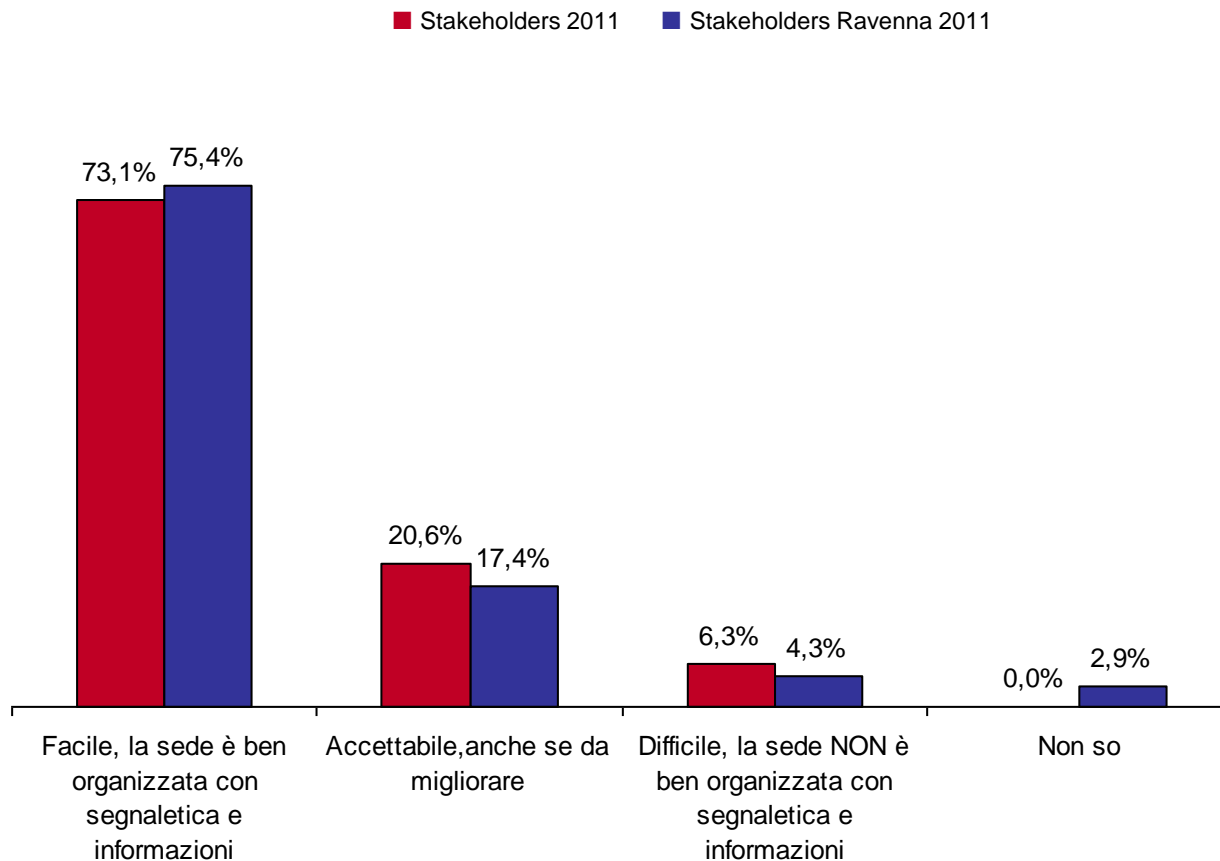
Facile raggiungibilità degli uffici della Camera di Commercio – Stakeholders Ravenna 2011



Stakeholders 2011 654 casi, Stakeholders Ravenna 2011 69 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio.

“Come considera l’accesso ai servizi quando si reca direttamente alla Camera di Commercio?”

Livello di accesso ai servizi della Camera di Commercio

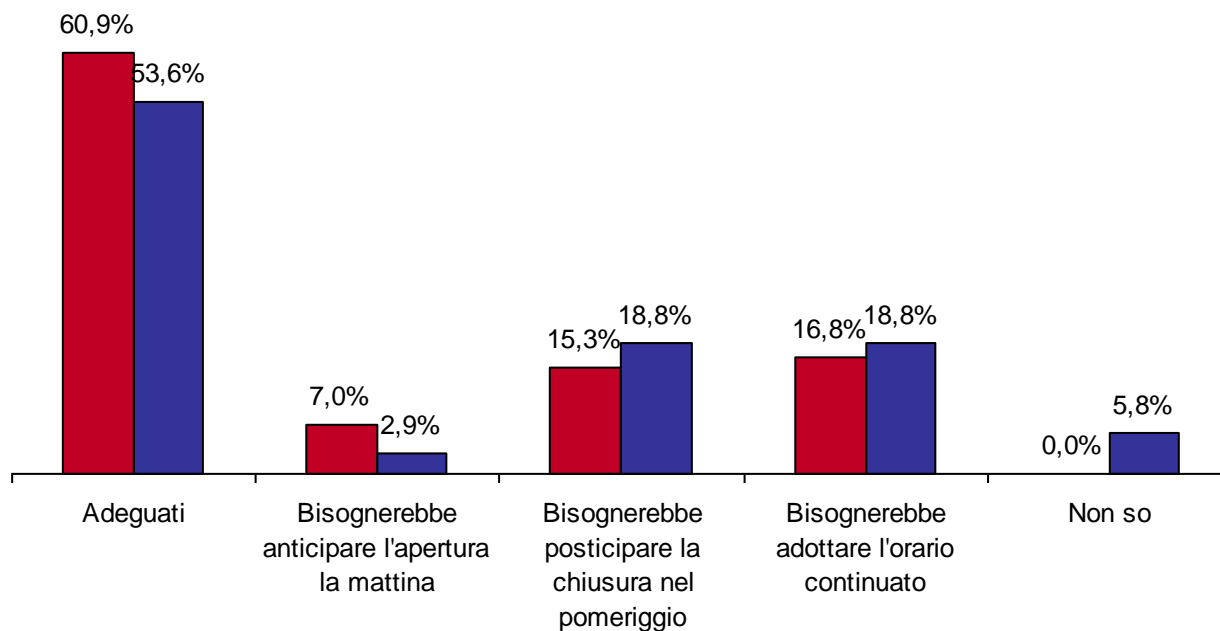


Stakeholders 2011 654 casi, Stakeholders Ravenna 2011 69 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell’ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio.

“Ritiene che gli orari di apertura della Camera di Commercio siano...?”

Adeguatezza degli orari di apertura della Camera di Commercio

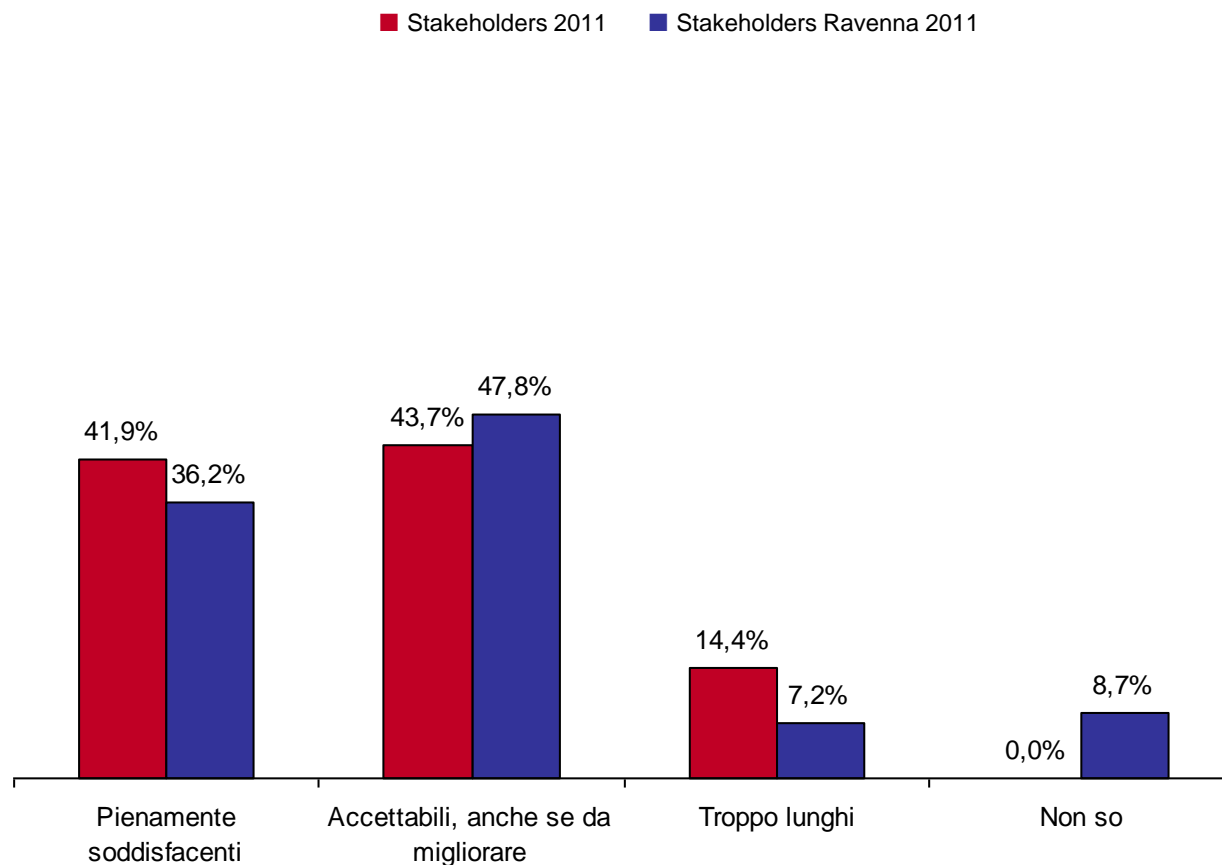
■ Stakeholders 2011 ■ Stakeholders Ravenna 2011



Stakeholders 2011 654 casi, Stakeholders Ravenna 2011 69 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio.

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

Tempi di attesa agli uffici o agli sportelli



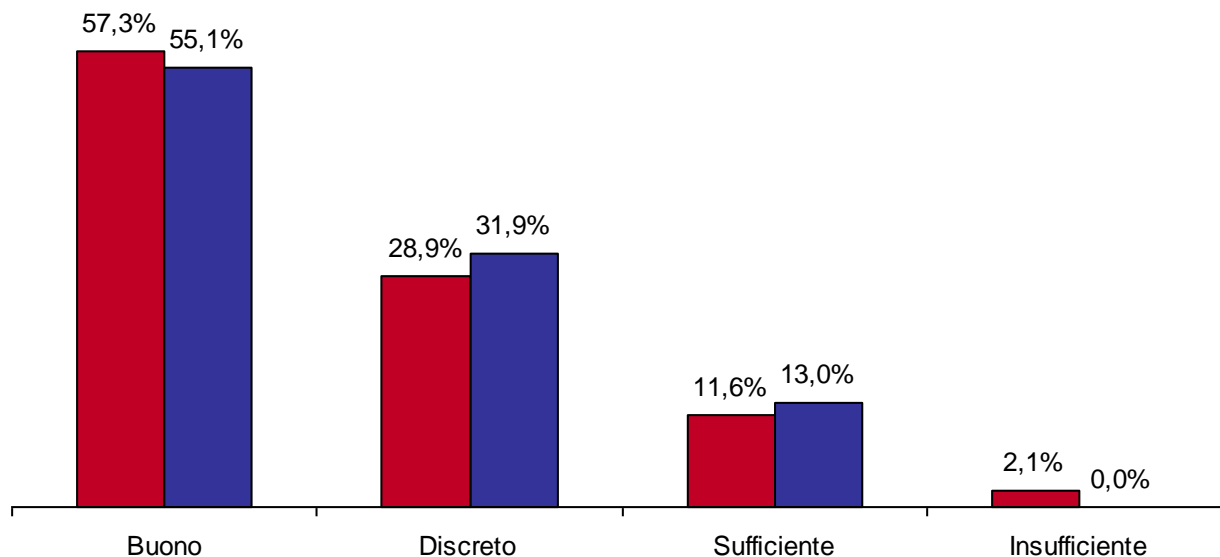
Stakeholders 2011 654 casi, Stakeholders Ravenna 2011 69 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio.

“Come giudica il personale della Camera di Commercio relativamente a :”

Cortesia e rispetto verso l'utente.

Cortesia e rispetto verso l'utente

■ Stakeholders 2011 ■ Stakeholders Ravenna 2011



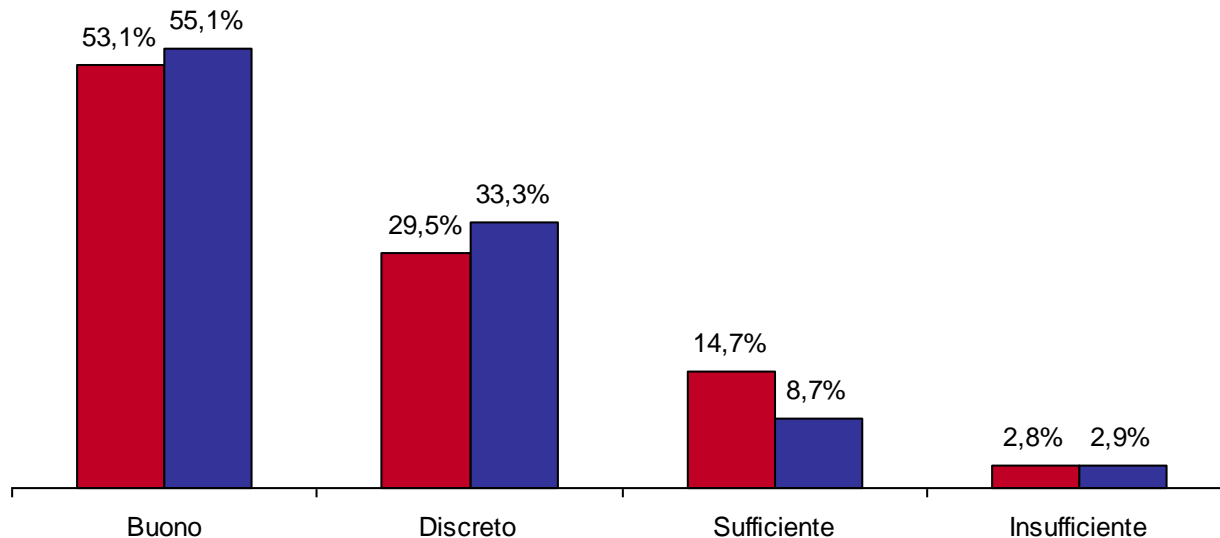
Stakeholders 2011 654 casi, Stakeholders Ravenna 2011 69 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio.

“Come giudica il personale della Camera di Commercio relativamente a :”

Chiarezza e precisione delle informazioni fornite all'utente.

Chiarezza e precisione fornite all'utente

■ Stakeholders 2011 ■ Stakeholders Ravenna 2011



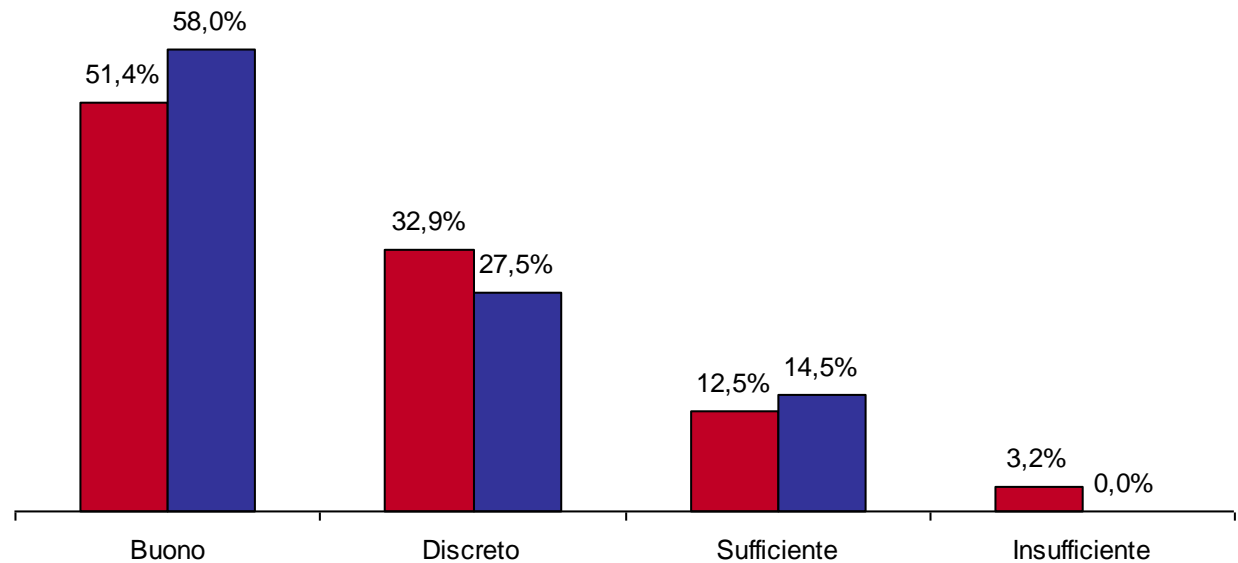
Stakeholders 2011 654 casi, Stakeholders Ravenna 2011 69 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio.

“Come giudica il personale della Camera di Commercio relativamente a :”

Risoluzione dei problemi che ostacolano l'avanzamento delle pratiche.

Risoluzione dei problemi che ostacolano l'avanzamento delle pratiche

■ Stakeholders 2011 ■ Stakeholders Ravenna 2011



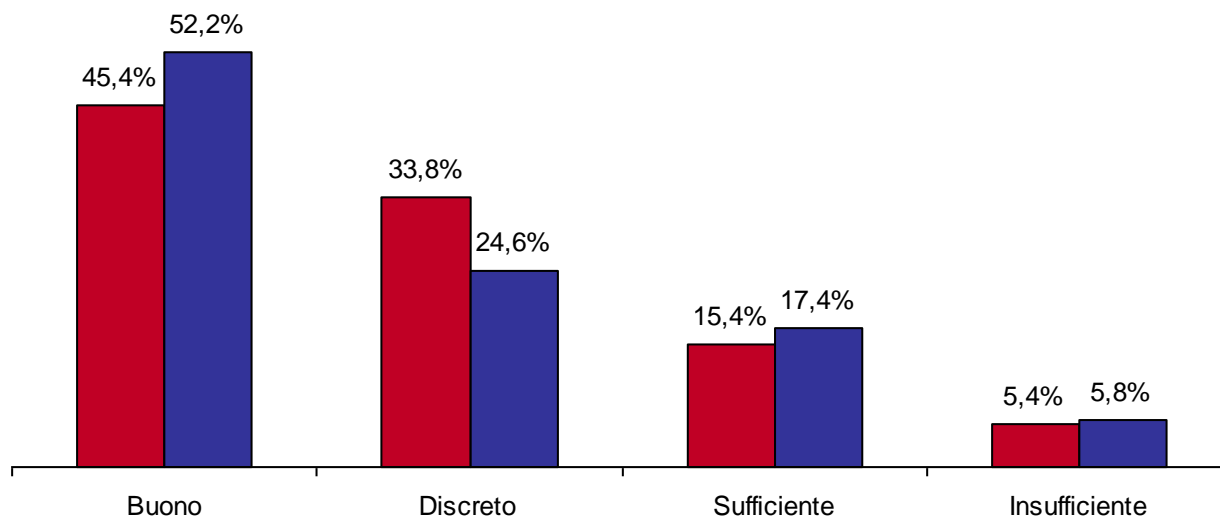
Stakeholders 2011 654 casi, Stakeholders Ravenna 2011 69 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio.

“Come giudica il personale della Camera di Commercio relativamente a :”

Tempi di svolgimento delle pratiche.

Tempi di svolgimento delle pratiche

■ Stakeholders 2011 ■ Stakeholders Ravenna 2011



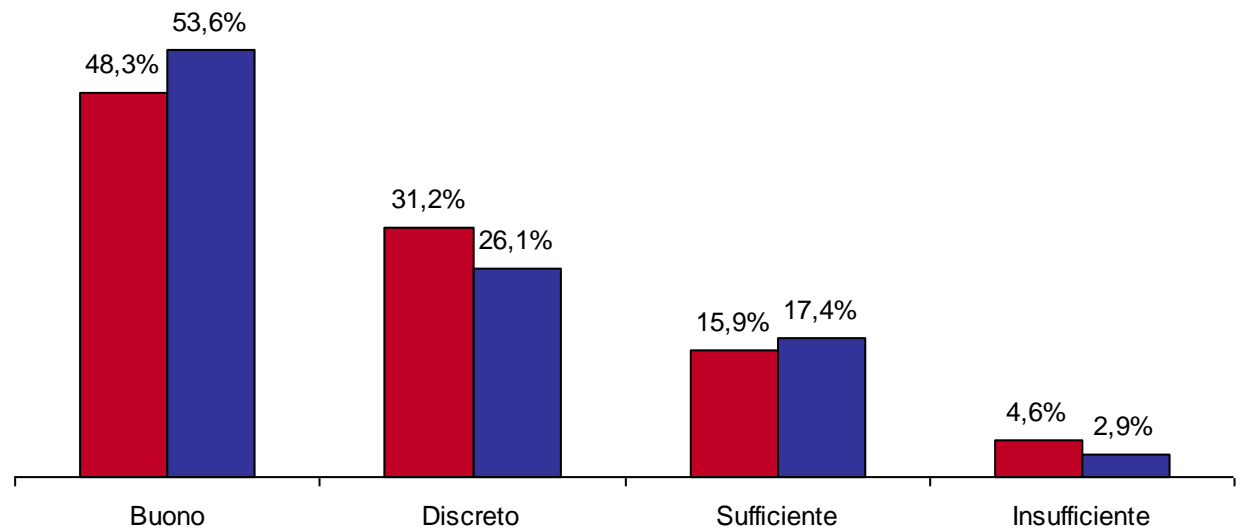
Stakeholders 2011 654 casi, Stakeholders Ravenna 2011 69 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio.

“Come giudica il personale della Camera di Commercio relativamente a :”

Preparazione tecnica.

Preparazione tecnica

■ Stakeholders 2011 ■ Stakeholders Ravenna 2011



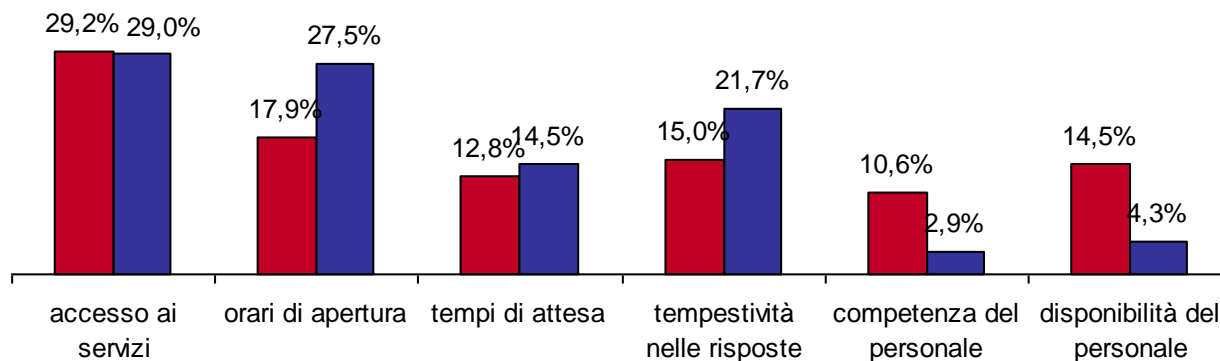
Stakeholders 2011 654 casi, Stakeholders Ravenna 2011 69 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio.

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

I valori riportati fanno riferimento alla prima indicazione data su una scala da 1 a 6 dagli intervistati.

Aree prioritarie di miglioramento

■ Stakeholders 2011 ■ Stakeholders Ravenna 2011



Stakeholders 2011 654 casi, Stakeholders Ravenna 2011 69 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio.

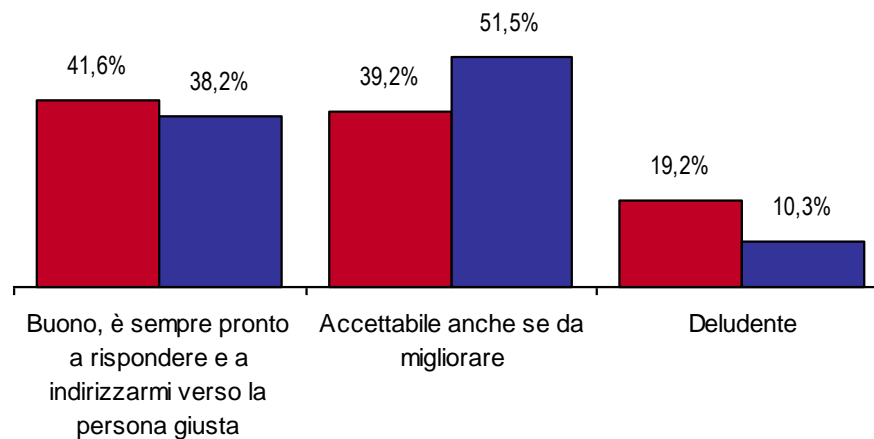
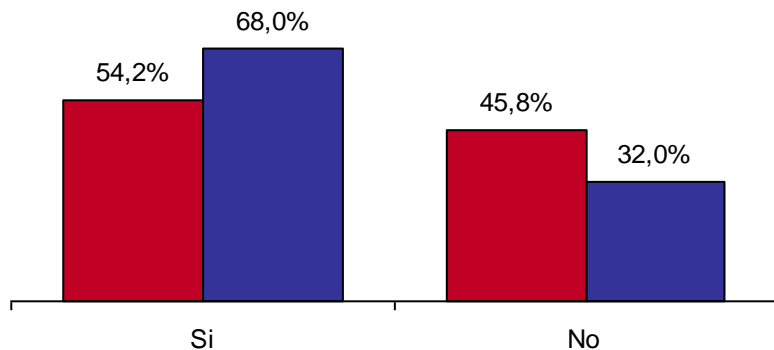
Utilizzo del servizio di centralino/call center nell'ultimo anno.

Utilizzo del centralino / call center

Livello di soddisfazione

■ Stakeholders 2011 ■ Stakeholders Ravenna 2011

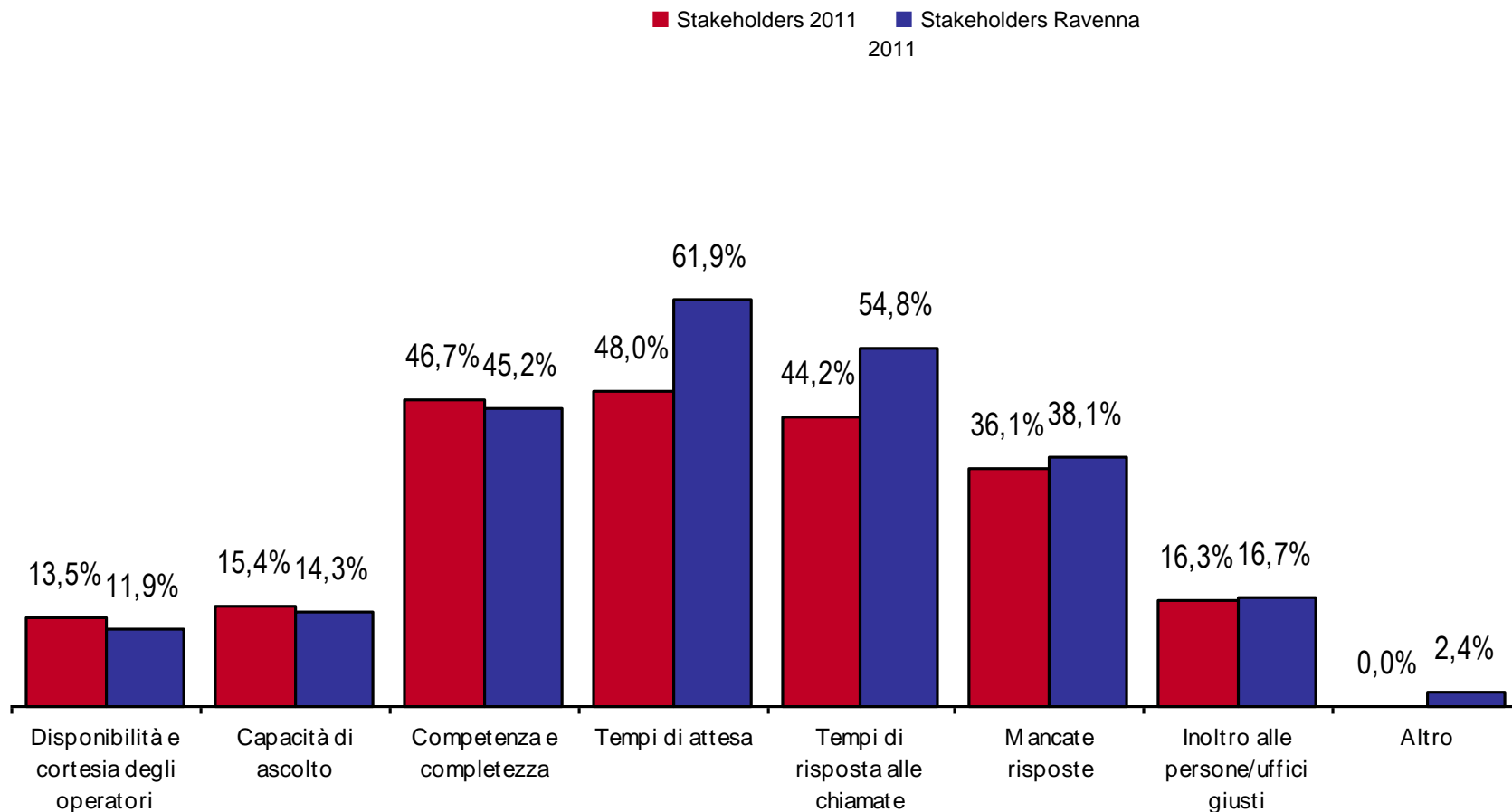
■ Stakeholders 2011 ■ Stakeholders Ravenna 2011



Stakeholders 2011 546 casi, Stakeholders Ravenna 2011 68 casi.
 Solo utilizzatori

Stakeholders 2011 1.007 casi, Stakeholders Ravenna 2011 100 casi.

“Quali sono gli aspetti migliorabili del servizio centralino / call center?”



Stakeholders 2011 319 casi, Stakeholders Ravenna 2011 42 casi.
 Utilizzatori che hanno risposto «accettabile» o «deludente»



NOTA METODOLOGICA

- **Obiettivi dell'indagine:** indagine campionaria telefonica presso gli altri stakeholder (commercialisti, notai, associazioni datoriali, enti della PA) 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 le Camere di Commercio e stratificato per: territorio (20 regioni) e 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): 1.064 casi (1.064 interviste a buon fine); cadute 1.015 casi (48,8%). Intervallo di confidenza 95% (errore $\pm 3,1\%$).
- **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:** novembre-dicembre 2011.
- **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.

- **Obiettivi dell'indagine:** indagine campionaria telefonica sugli stakeholder 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 Camere di Commercio di Ravenna e 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): 100 casi (100 interviste a buon fine); cadute 35 casi (18,5%). Intervallo di confidenza 95%.
- **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:** febbraio - aprile 2012.
- **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.
- **Avvertenza per la lettura dei risultati:** i risultati per l'indagine agli stakeholder sono caratterizzati da minore significatività a causa della bassa numerosità del campione dei rispondenti (n=100 casi).