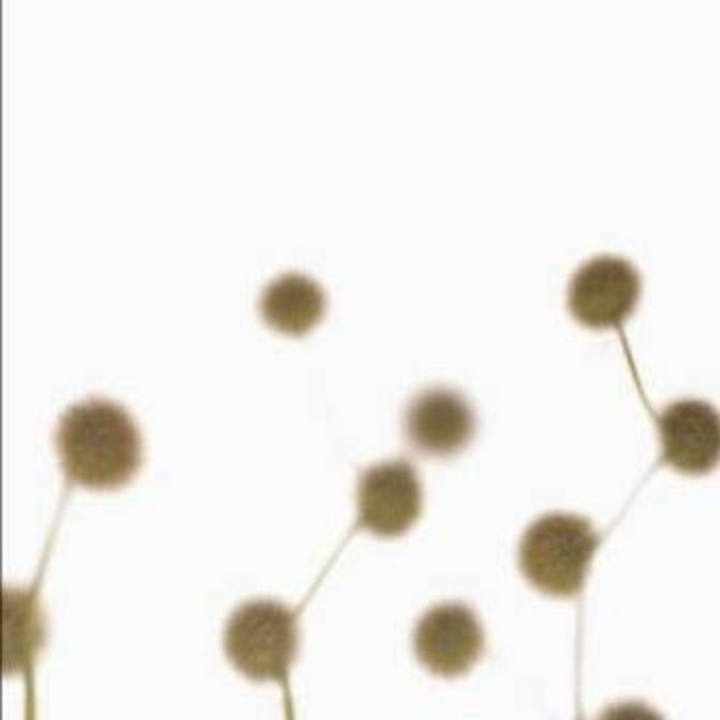




Camera di Commercio  
Ravenna



INDAGINE DI  
CUSTOMER SATISFACTION:  
RAVENNA IMPRESE

*I dati provinciali*

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** 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 relativi 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 delle imprese registrate della provincia di Ravenna come descritto nella nota metodologica.

## Avvertenza per la lettura dei risultati.

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  $w=N/n$

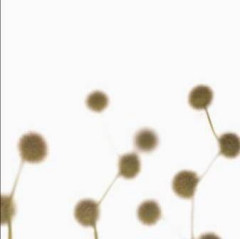
$w$  = coefficiente di espansione per il riporto all'universo.

$N$  = 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 servizi erogati
- Modalità generali di funzionamento della Camera



# IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI



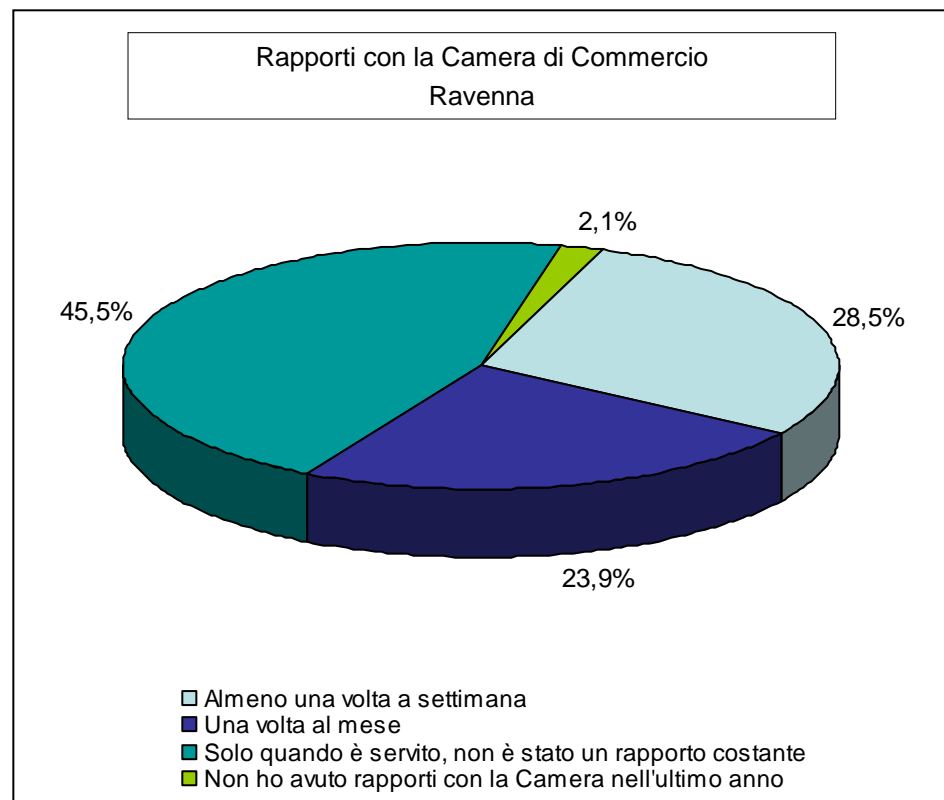
# I RISULTATI PRINCIPALI SUL TEMA “IMMAGINE”

- Il 53,4% degli intervistati si reca di persona nella sede della CCIAA di Ravenna mentre il 18,6% predilige i rapporti telematici attraverso il sito e la mail della camera e il 26% ricorre al telefono.
- Il 27,4% delle imprese ha centrato la definizione della mission della Camera di commercio mentre il 31,4% attribuisce all'ente una funzione eminentemente burocratica ed il 25,2% una funzione di “supporto e promozione del territorio”.
- Il 96,6% degli intervistati ha dichiarato di essere informato sui servizi erogati dalla Camera di Commercio e tra questi il 55,6% dei rispondenti considerano tali servizi come “pienamente soddisfacenti” rispetto alle attese.

# IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

## *Frequenza dei rapporti con la Camera di Commercio nell'ultimo anno*

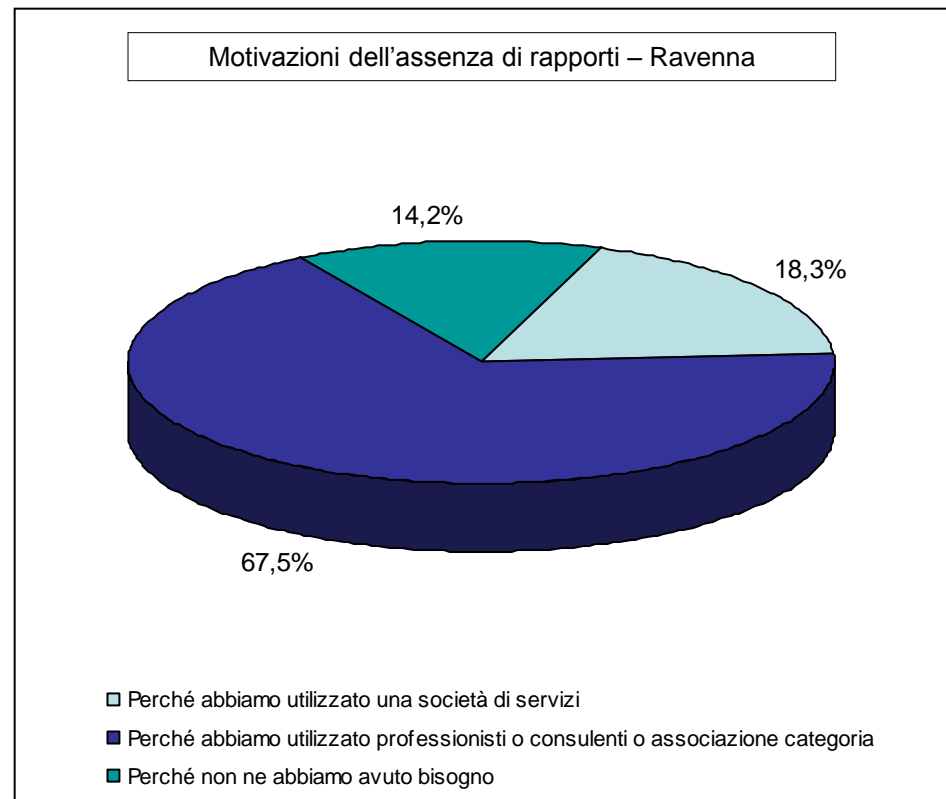
*“Con quale frequenza, nel corso dell'ultimo anno, lei o i suoi collaboratori avete avuto rapporti con la Camera di Commercio?”*



Base: 511 casi.



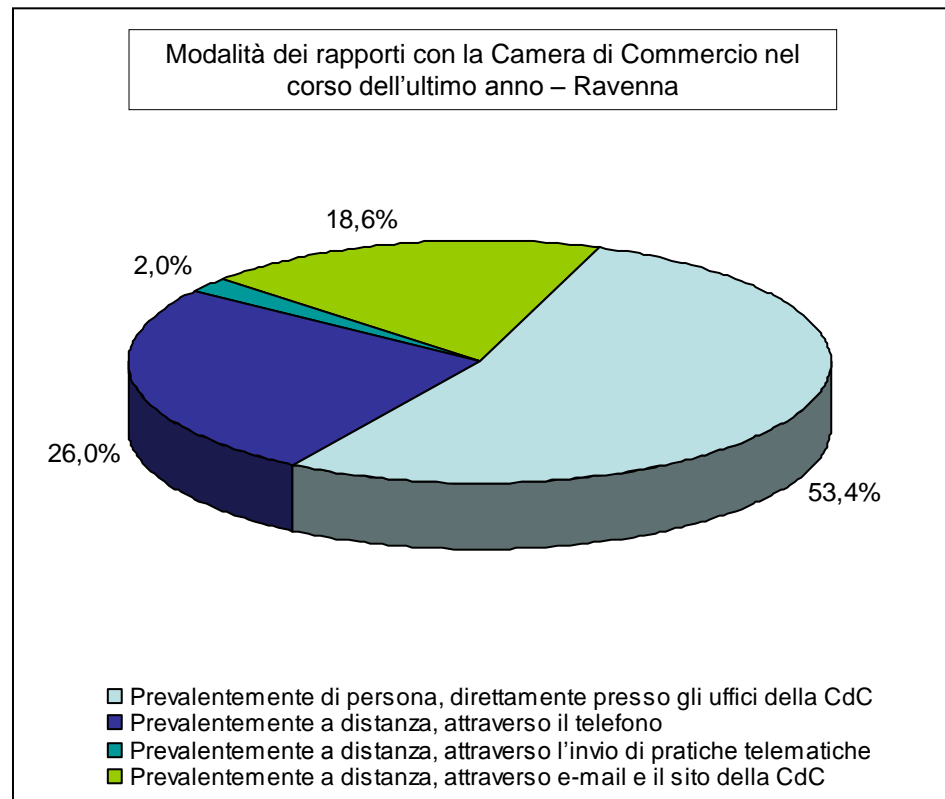
*“Non ho avuto rapporti  
con la Camera  
nell’ultimo anno perché”*



Base: 11 casi. Solo le imprese che non hanno avuto rapporti con la Camera di Commercio nell'ultimo anno

Risultati caratterizzati da minore significatività a causa della bassa numerosità dei rispondenti alla specifica domanda.

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

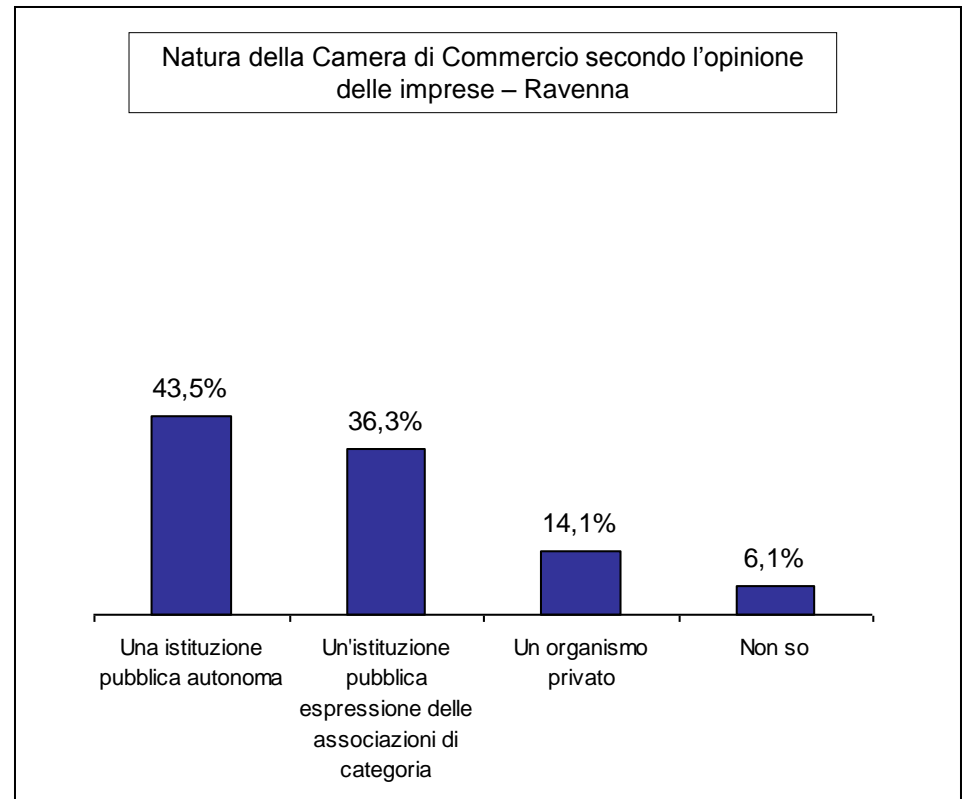


Base: 500 casi.

# IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

## *Natura della Camera di Commercio secondo l'opinione delle imprese*

*“Secondo lei, la Camera di commercio è:”*

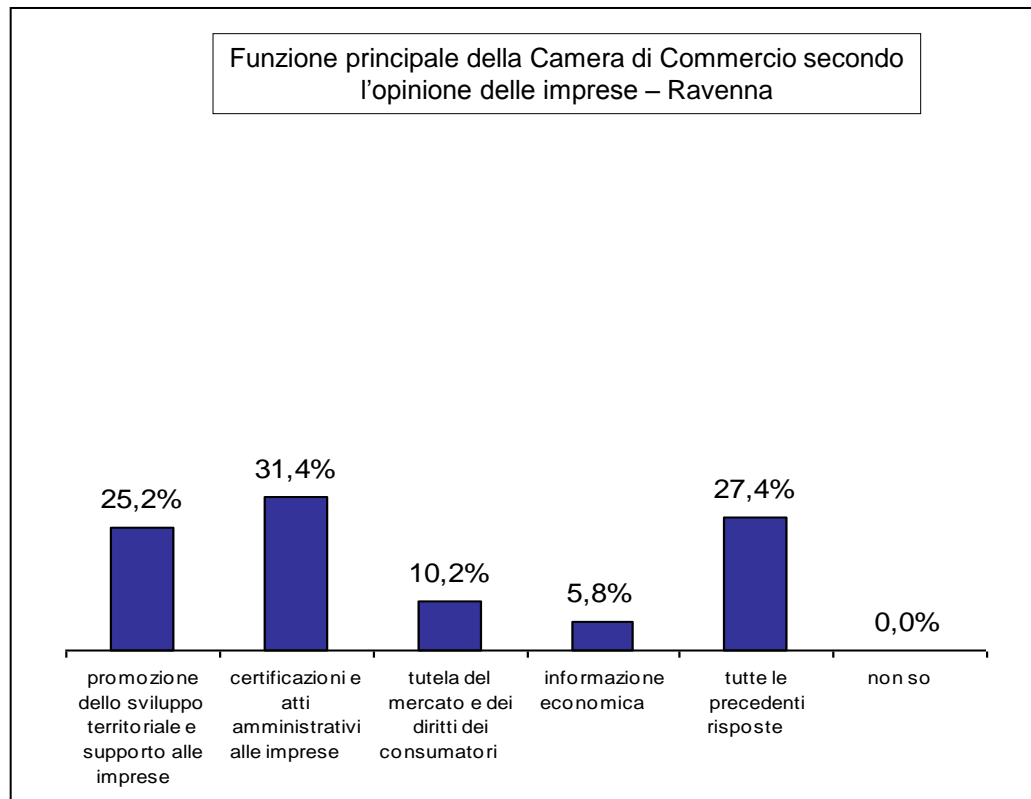


Base: 511 casi.

# IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

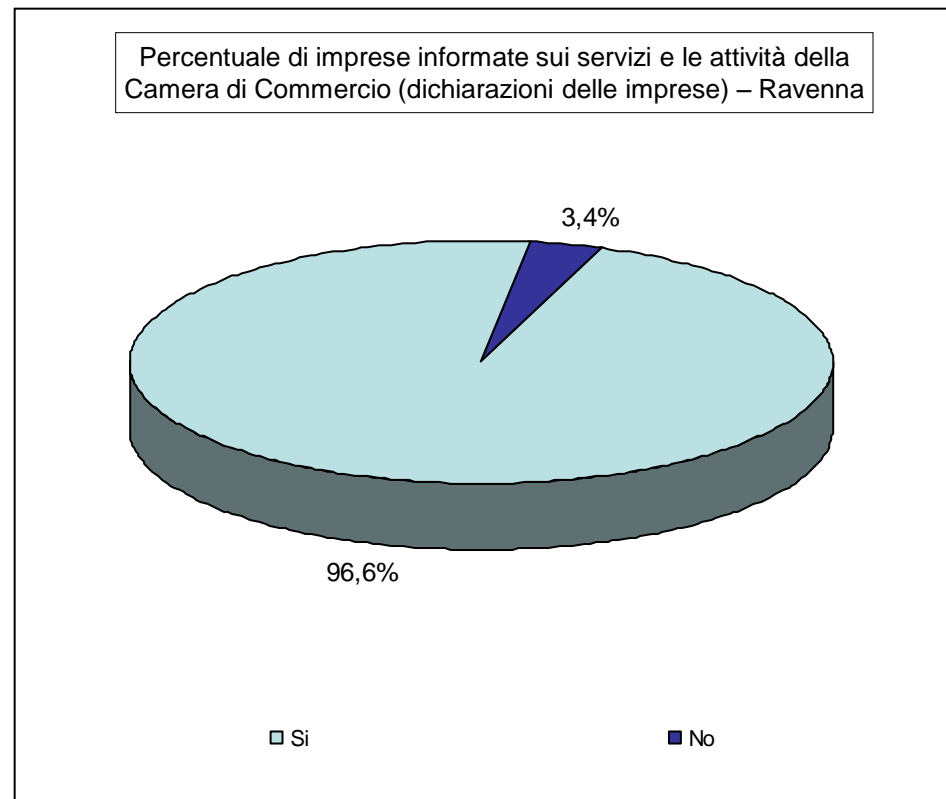
## *Funzione principale della Camera di Commercio secondo l'opinione delle imprese*

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



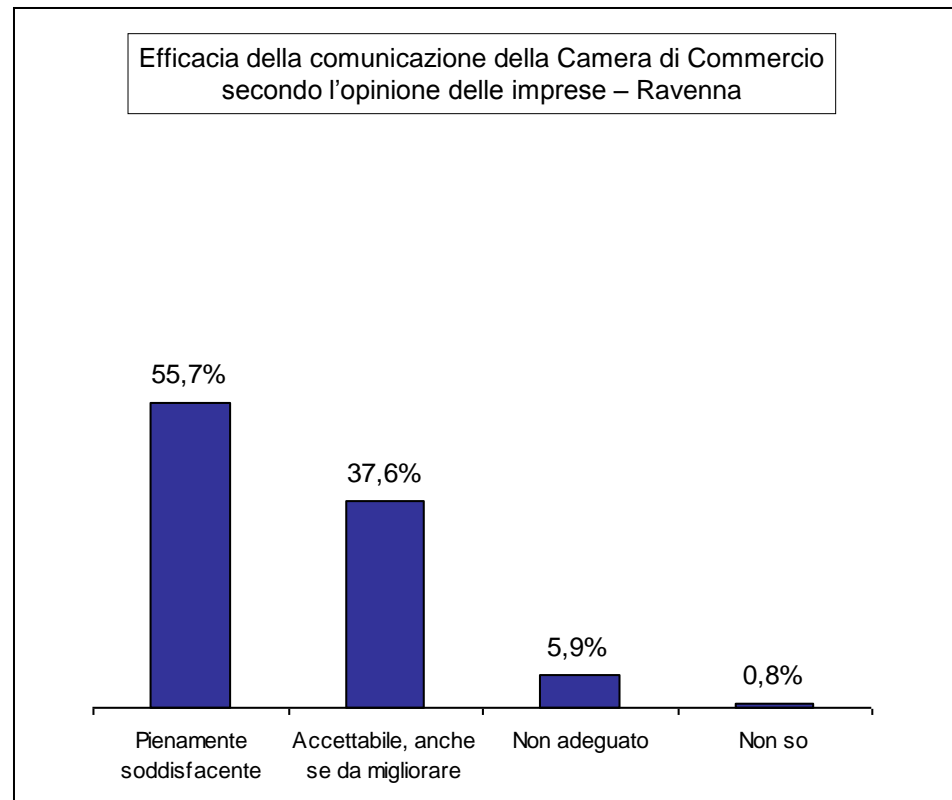
Base: 511 casi.

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



Base: 511 casi.

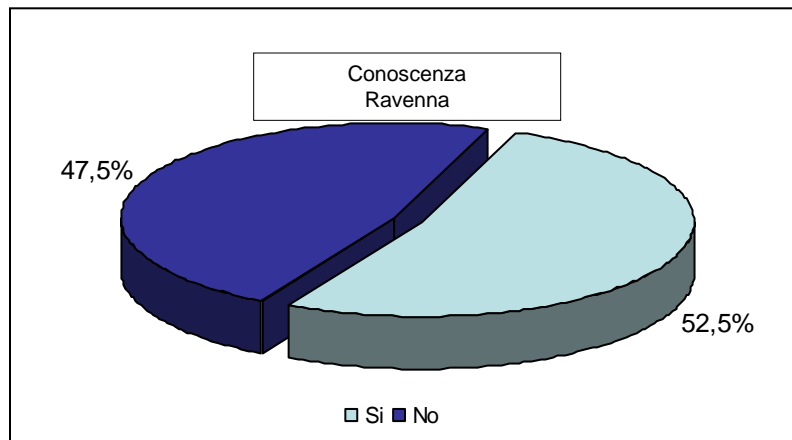
*“Secondo Lei la Camera di Commercio comunica i servizi che offre in modo ...?”*



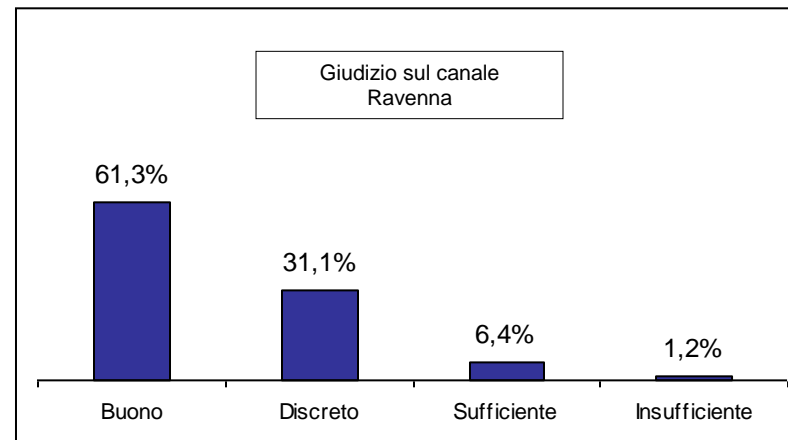
Base: 494 casi.

# IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

## *L'efficacia della comunicazione della Camera di Commercio*



Base: 511 casi

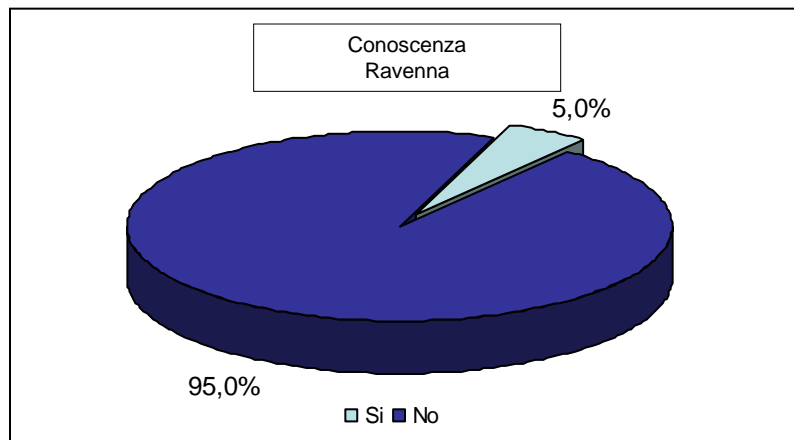


Base: 269 casi. Solo Conoscitori.

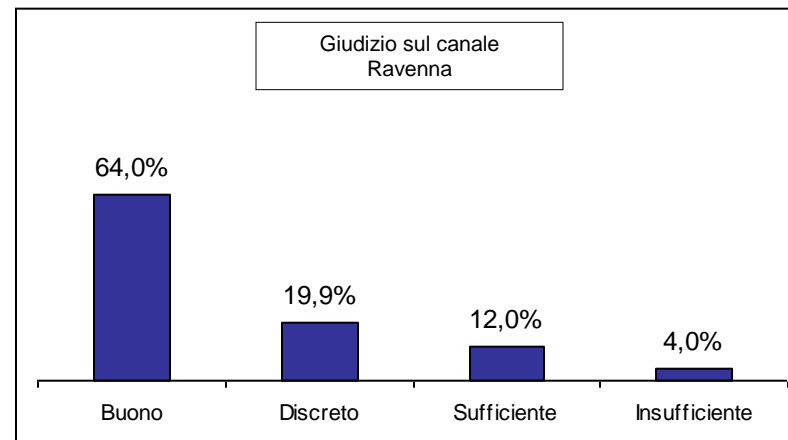
*“Conosce e come giudica i seguenti strumenti di comunicazione utilizzati dalla Camera di Commercio: E-mail”*

# IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

## *L'efficacia della comunicazione della Camera di Commercio*



Base: 511 casi



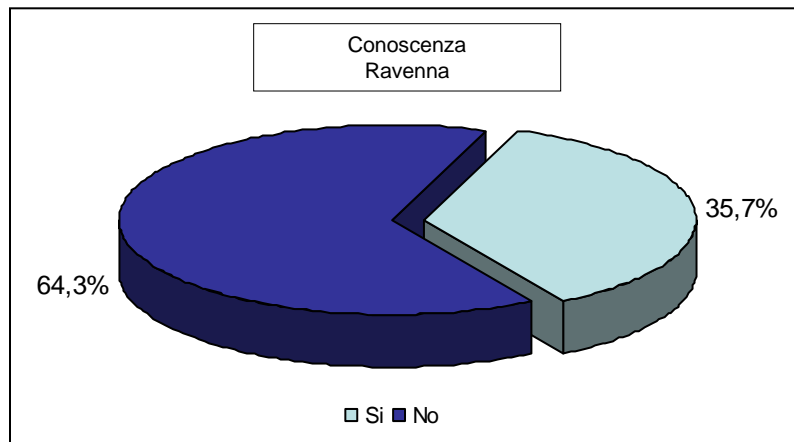
Base: 30 casi. Solo Conoscitori.

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

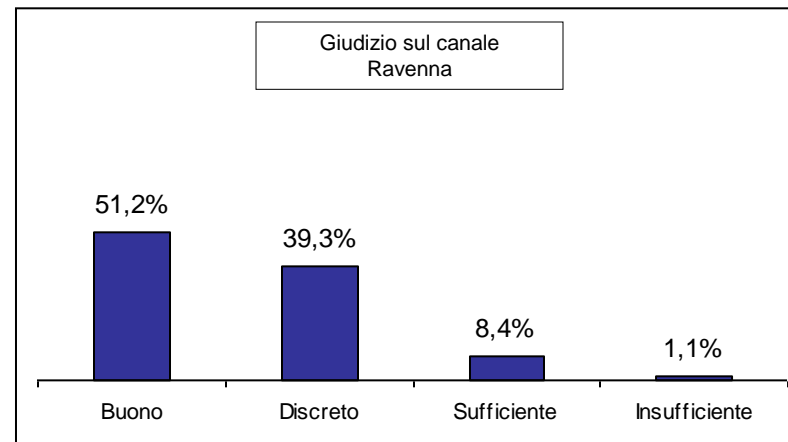


# IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

## *L'efficacia della comunicazione della Camera di Commercio*



Base: 511 casi

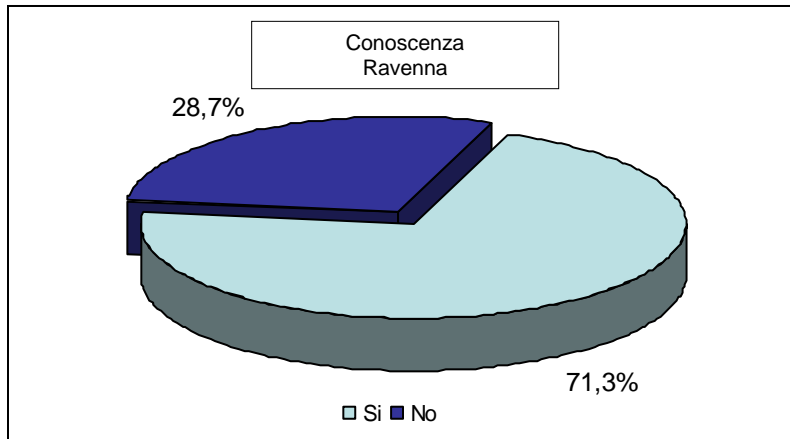


Base: 184 casi. Solo Conoscitori.

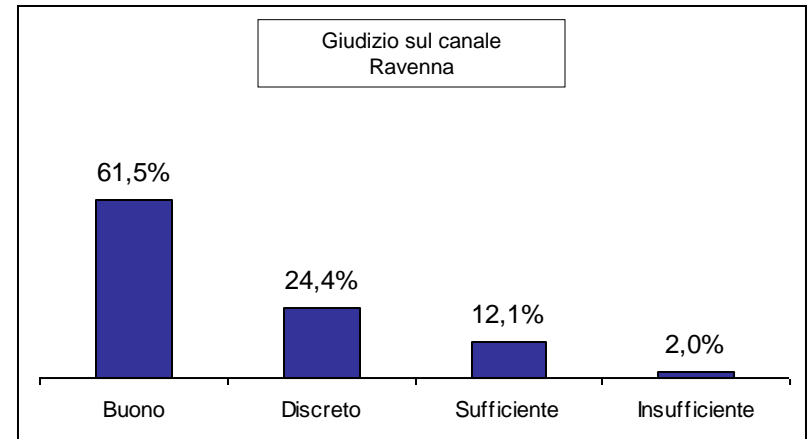
*“Conosce e come giudica i seguenti strumenti di comunicazione utilizzati dalla Camera di Commercio: Posta”*

# IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

## *L'efficacia della comunicazione della Camera di Commercio*



Base: 511 casi

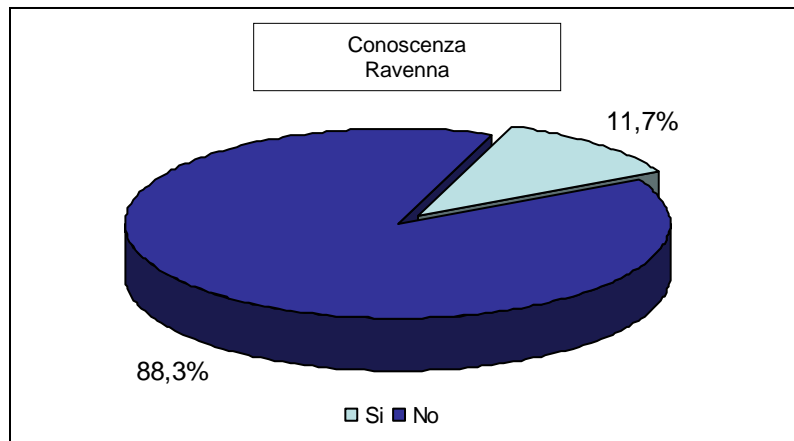


Base: 366 casi. Solo Conoscitori.

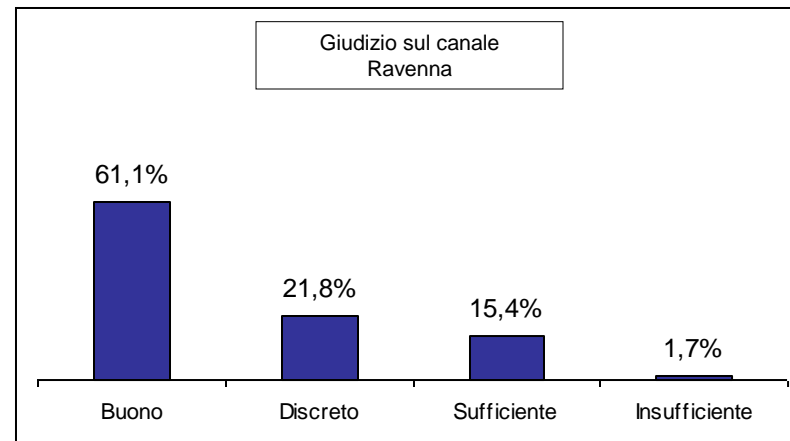
*“Conosce e come giudica i seguenti strumenti di comunicazione utilizzati dalla Camera di Commercio: Sito Internet”*

# IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

## *L'efficacia della comunicazione della Camera di Commercio*



Base: 511 casi

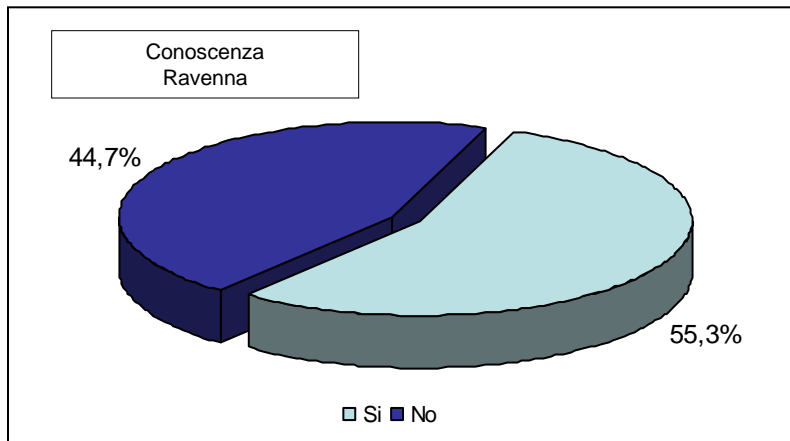


Base: 62 casi. Solo Conoscitori.

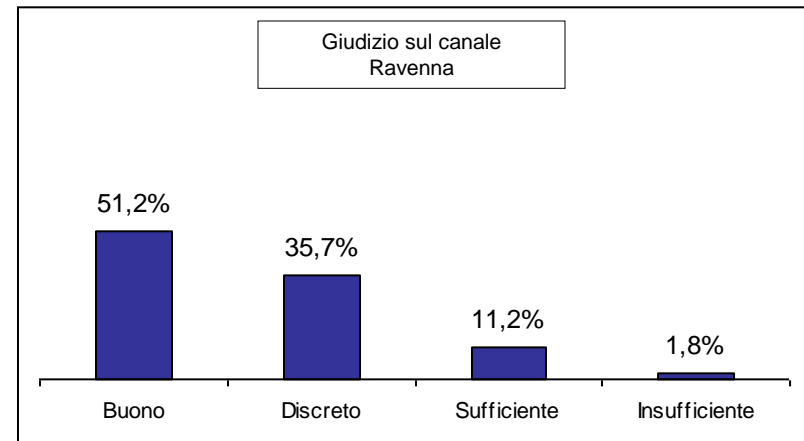
*“Conosce e come giudica i seguenti strumenti di comunicazione utilizzati dalla Camera di Commercio: Rivista della Camera di Commercio”*

# IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

## *L'efficacia della comunicazione della Camera di Commercio*



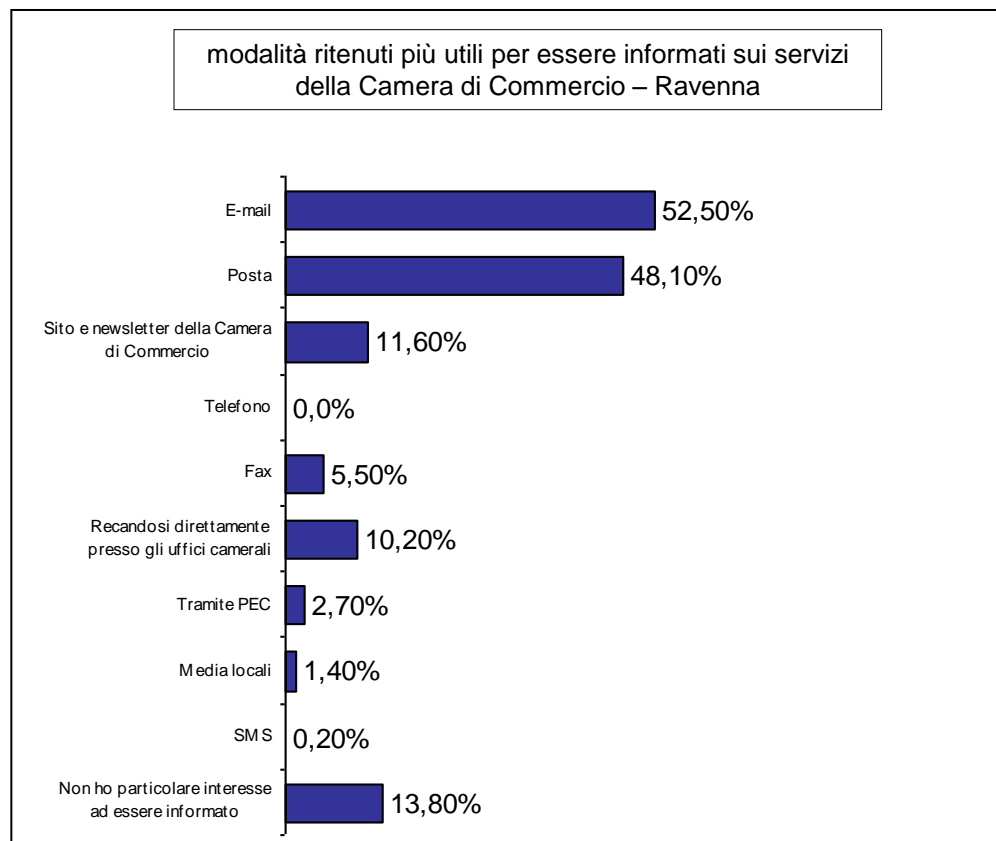
Base: 511 casi



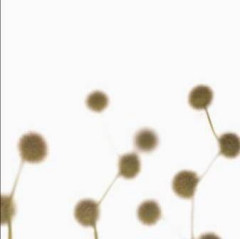
Base: 283 casi. Solo Conoscitori.

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

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



Base: 511 casi.



# SERVIZI EROGATI

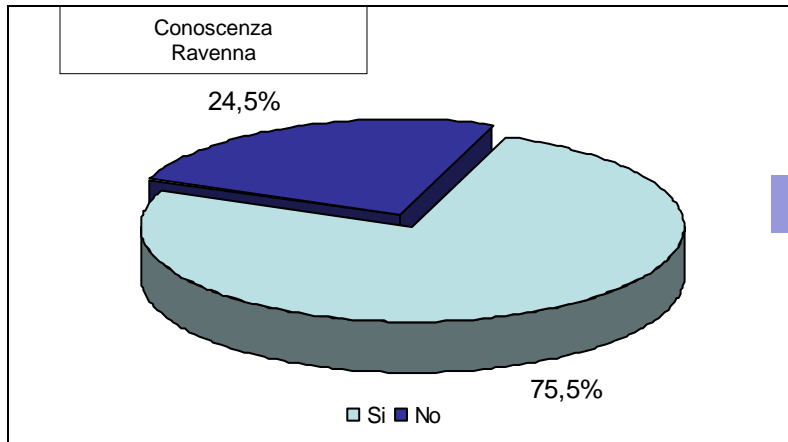


# I RISULTATI PRINCIPALI SUL TEMA “SERVIZI”

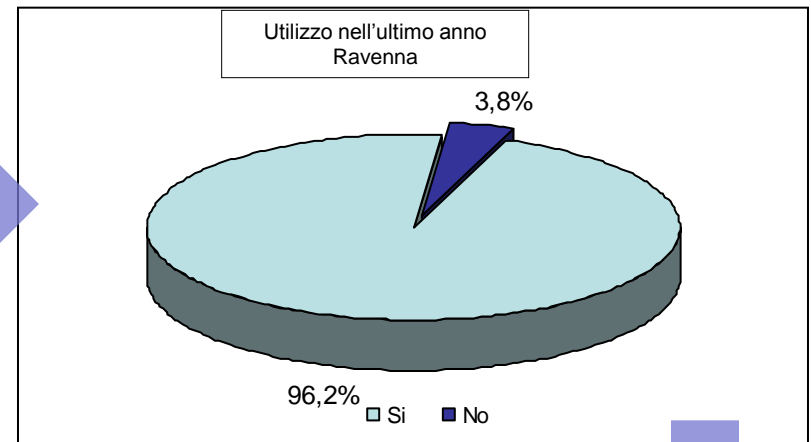
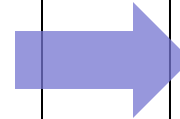
- Tra i servizi amministrativi maggiormente conosciuti dalle imprese sono risultati ai primi due posti: il “Diritto Annuale” per l’85% e il “Registro delle imprese” per il 75,5%.
- Anche per l’utilizzo dei servizi amministrativi ha prevalso il “Diritto Annuale” per il 96,2%.
- Il 72,3% delle imprese ha giudicato come buono il servizio del Diritto Annuale.
- La metà delle imprese intervistate ha dichiarato di avere utilizzato il sito camerale soprattutto per reperire la modulistica.
- La metà del campione delle imprese inoltre ha dichiarato di avere utilizzato il sito per le pratiche obbligatorie e amministrative.

# SERVIZI EROGATI

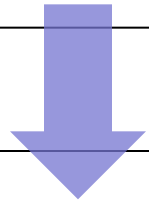
## Registro imprese



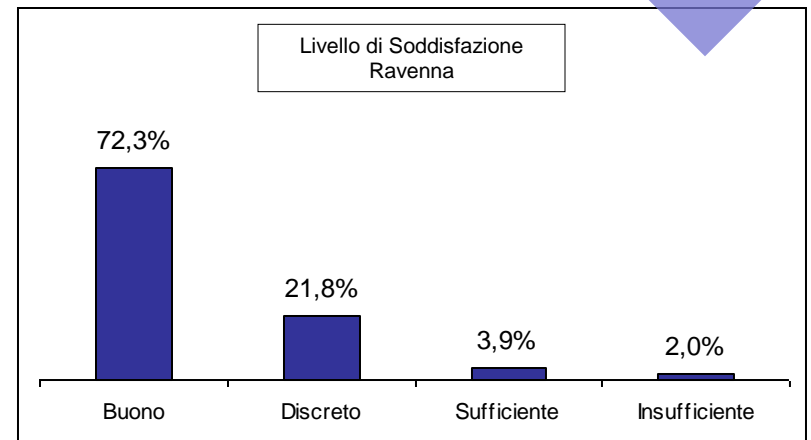
Base: 500 casi.



Base: 378 casi. Solo conoscitori.



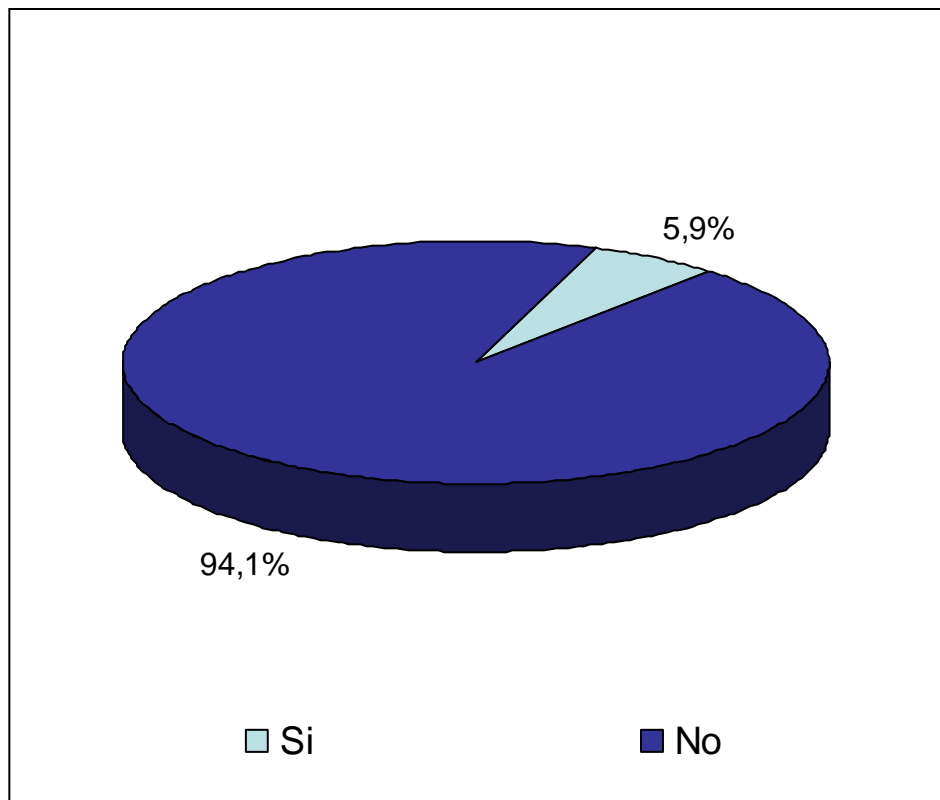
“Registro imprese (pratiche di iscrizione, modifica e cancellazione, deposito bilanci)”



Base: 364 casi. Solo utilizzatori.



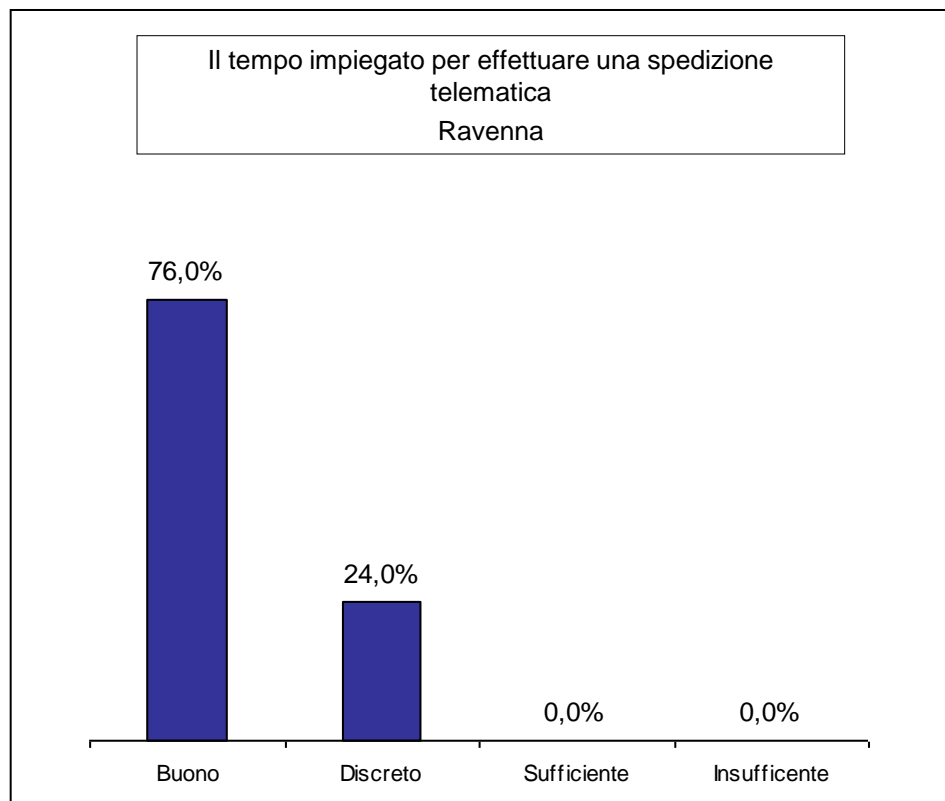
“Ha utilizzato il servizio telematico per l'inoltro di pratiche al registro delle imprese nell'ultimo anno?”



Base: 500 casi

“In relazione al servizio telematico del Registro delle imprese, le chiediamo di valutare il suo livello di soddisfazione rispetto ai seguenti aspetti”

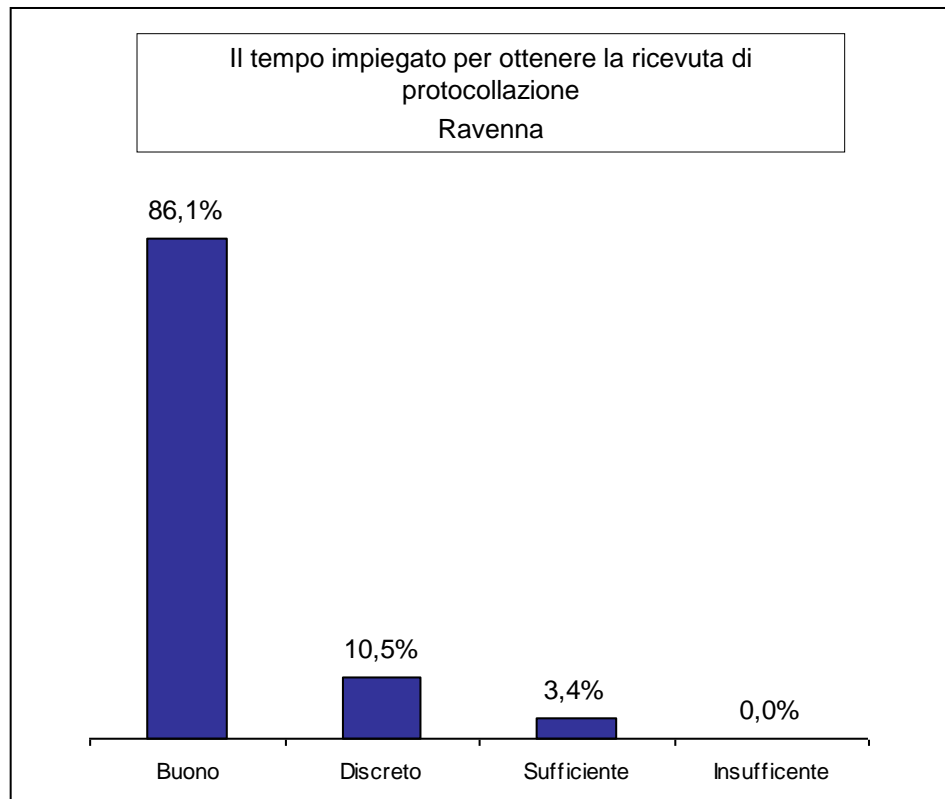
*Il tempo impiegato per effettuare una spedizione telematica*



Base: 34 casi. Solo le imprese che nel corso dell'ultimo anno hanno utilizzato il servizio telematico del Registro delle imprese.

“In relazione al servizio telematico del Registro delle imprese, le chiediamo di valutare il suo livello di soddisfazione rispetto ai seguenti aspetti”

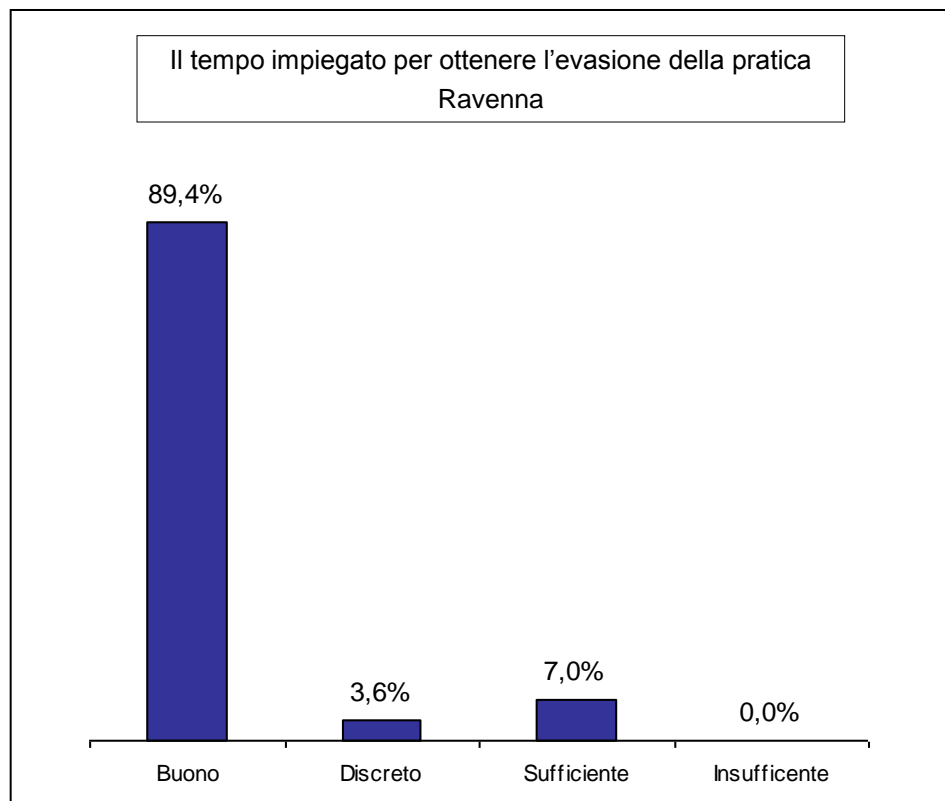
*Il tempo impiegato per ottenere la ricevuta di protocollazione*



Base: 34 casi. Solo le imprese che nel corso dell'ultimo anno hanno utilizzato il servizio telematico del Registro delle imprese.

“In relazione al servizio telematico del Registro delle imprese, le chiediamo di valutare il suo livello di soddisfazione rispetto ai seguenti aspetti”

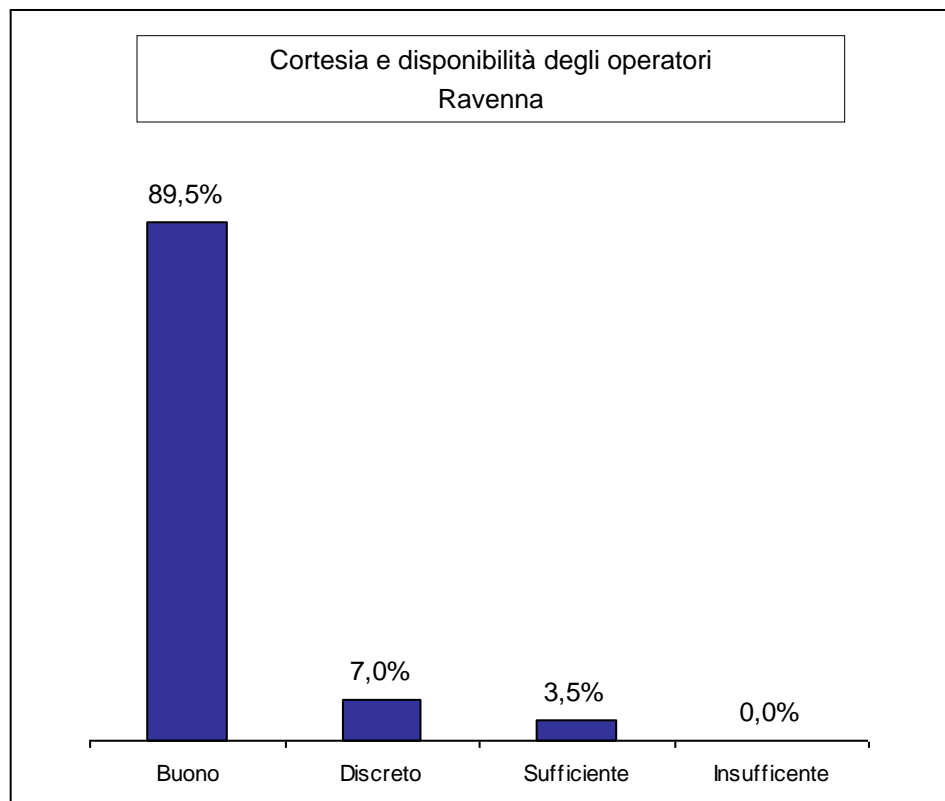
*Il tempo impiegato per ottenere l'evasione della pratica*



Base: 34 casi. Solo le imprese che nel corso dell'ultimo anno hanno utilizzato il servizio telematico del Registro delle imprese.

“In relazione al servizio telematico del Registro delle imprese, le chiediamo di valutare il suo livello di soddisfazione rispetto ai seguenti aspetti”

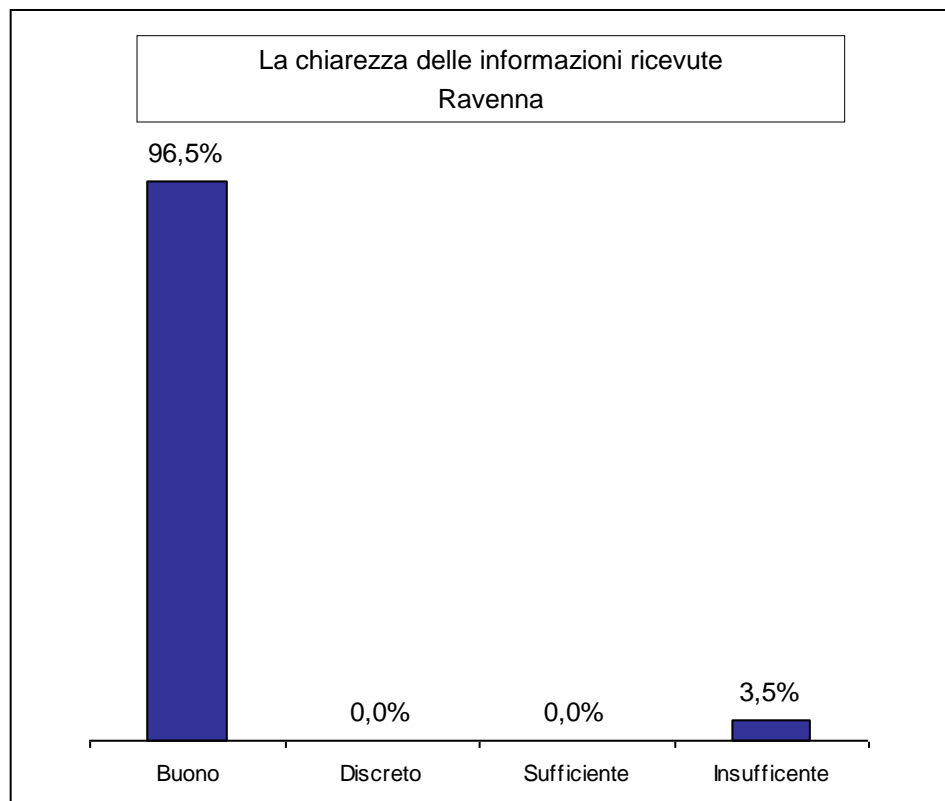
*Cortesía e disponibilità degli operatori*



Base: 34 casi. Solo le imprese che nel corso dell'ultimo anno hanno utilizzato il servizio telematico del Registro delle imprese.

“In relazione al servizio telematico del Registro delle imprese, le chiediamo di valutare il suo livello di soddisfazione rispetto ai seguenti aspetti”

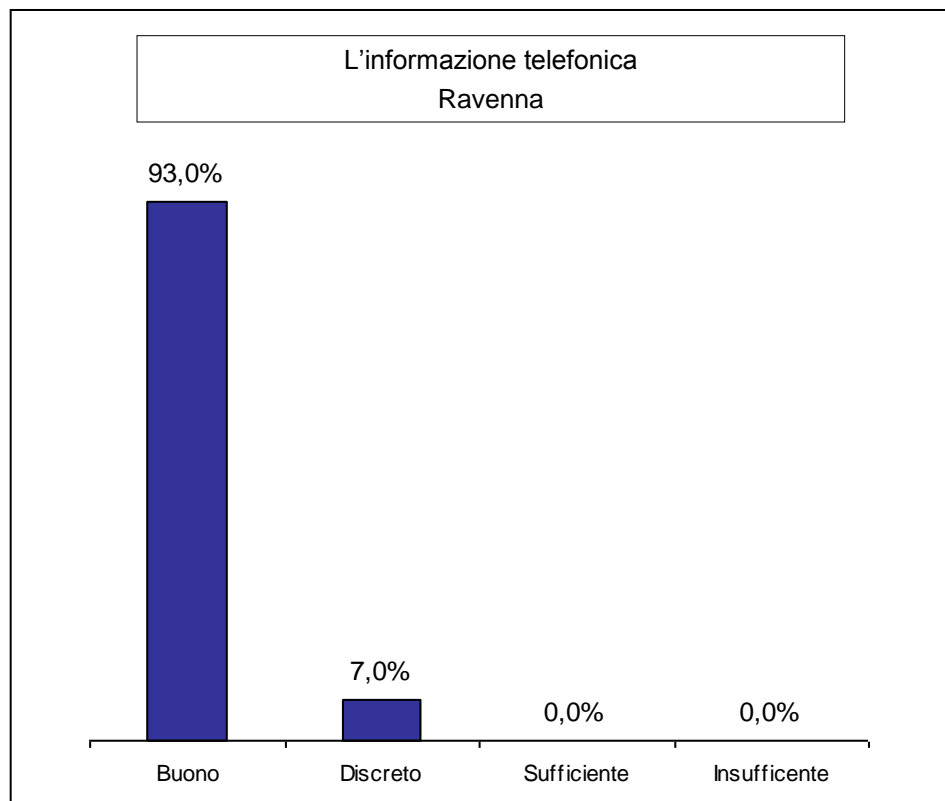
*La chiarezza delle informazioni ricevute*



Base: 34 casi. Solo le imprese che nel corso dell'ultimo anno hanno utilizzato il servizio telematico del Registro delle imprese.

“In relazione al servizio telematico del Registro delle imprese, le chiediamo di valutare il suo livello di soddisfazione rispetto ai seguenti aspetti”

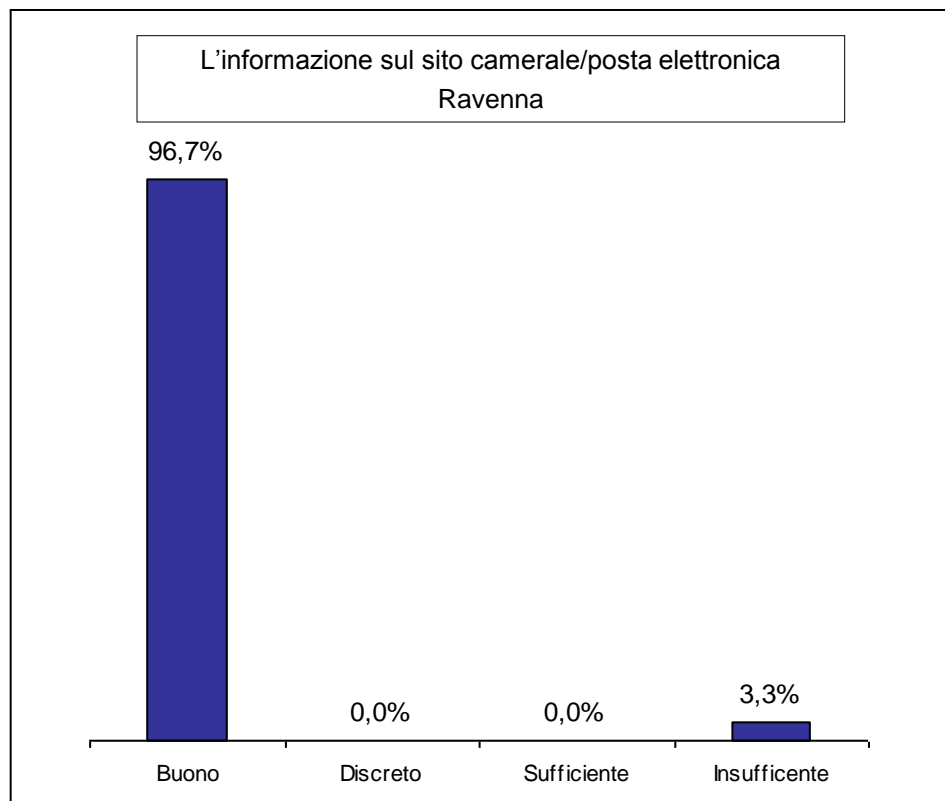
*L'informazione telefonica*



Base: 34 casi. Solo le imprese che nel corso dell'ultimo anno hanno utilizzato il servizio telematico del Registro delle imprese.

“In relazione al servizio telematico del Registro delle imprese, le chiediamo di valutare il suo livello di soddisfazione rispetto ai seguenti aspetti”

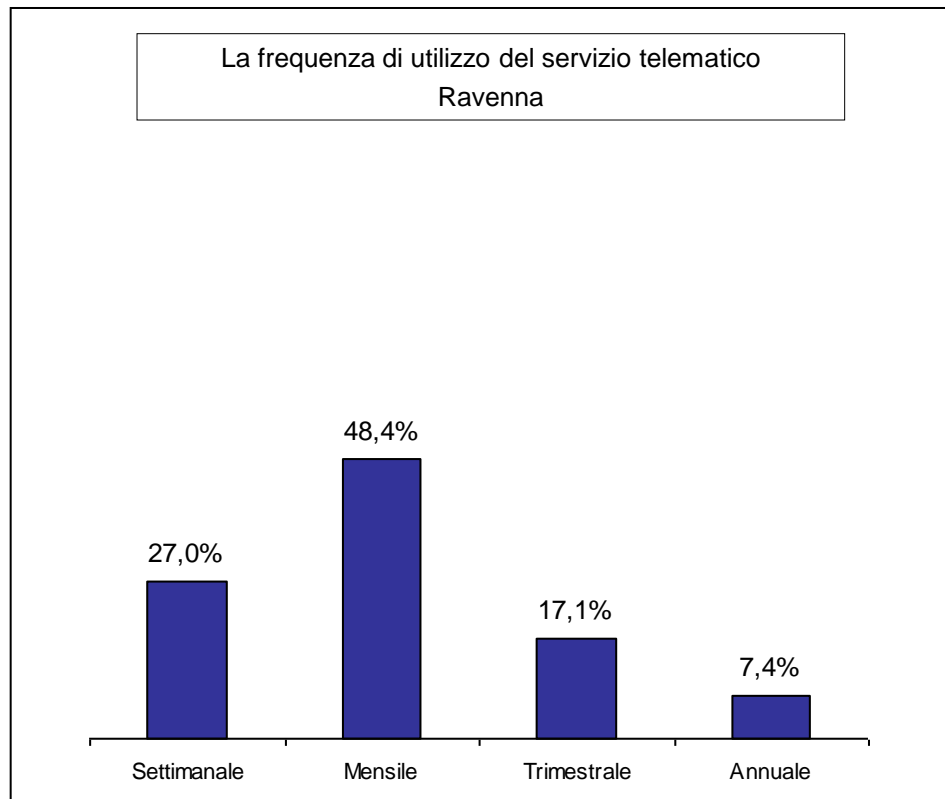
*L'informazione sul sito camerale / posta elettronica*



Base: 34 casi. Solo le imprese che nel corso dell'ultimo anno hanno utilizzato il servizio telematico del Registro delle imprese.



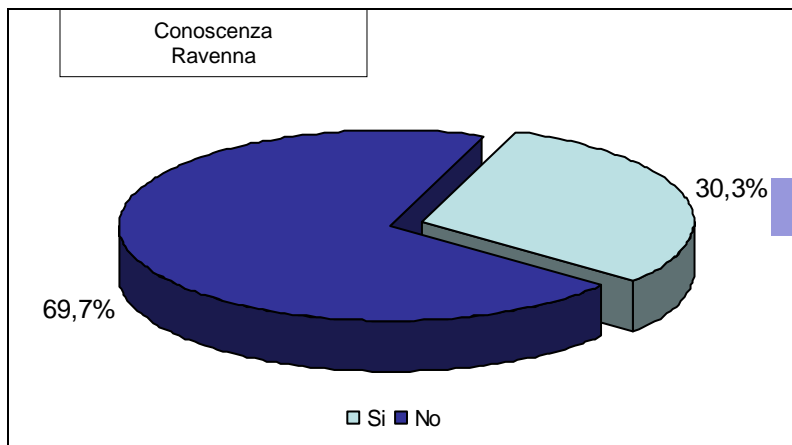
“Con che frequenza  
utilizza il servizio  
telematico?”



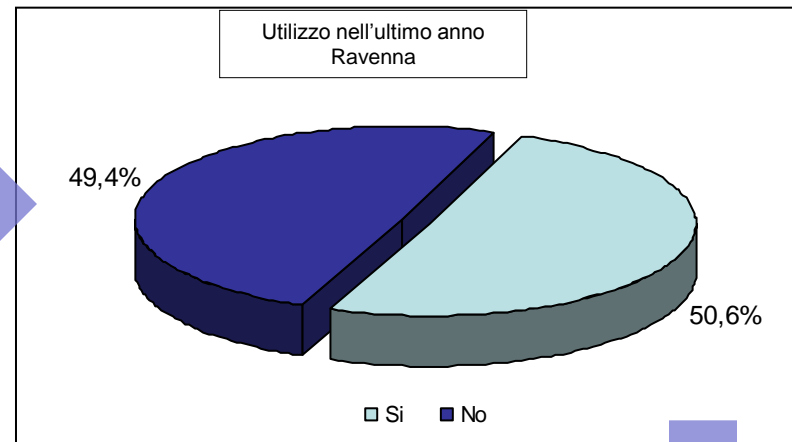
Base: 34 casi. Solo le imprese che nel corso dell'ultimo anno hanno utilizzato il servizio telematico del Registro delle imprese.

# SERVIZI EROGATI

## *Firma digitale (CNS – Carta nazionale dei servizi)*

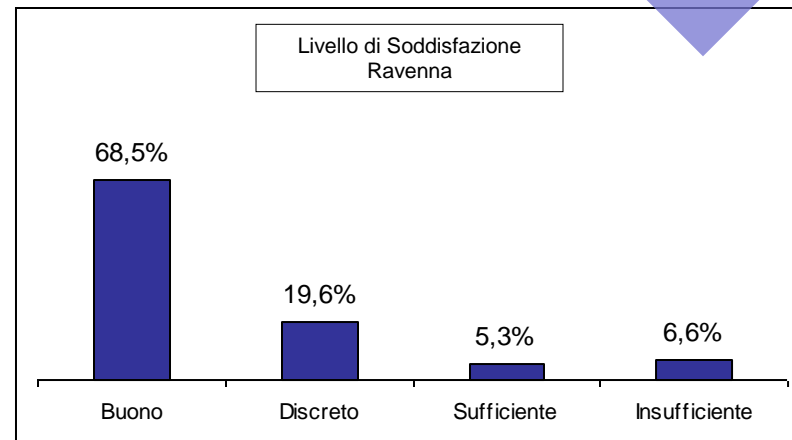


Base: 500 casi.



Base: 155 casi. Solo conoscitori.

“Servizio di rilascio dei dispositivi di firma digitale(CNS – Carta nazionale dei servizi) .”

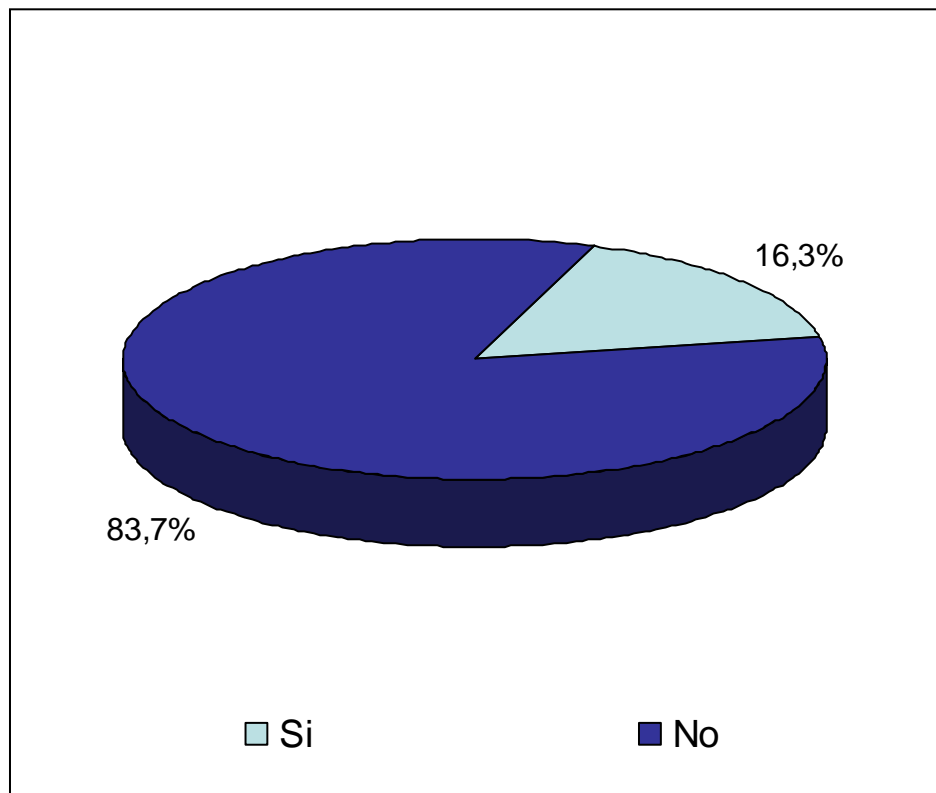


Base: 80 casi. Solo utilizzatori.

## SERVIZI EROGATI

*Servizio di rilascio dei dispositivi di firma digitale /CNS (carta nazionale dei servizi)*

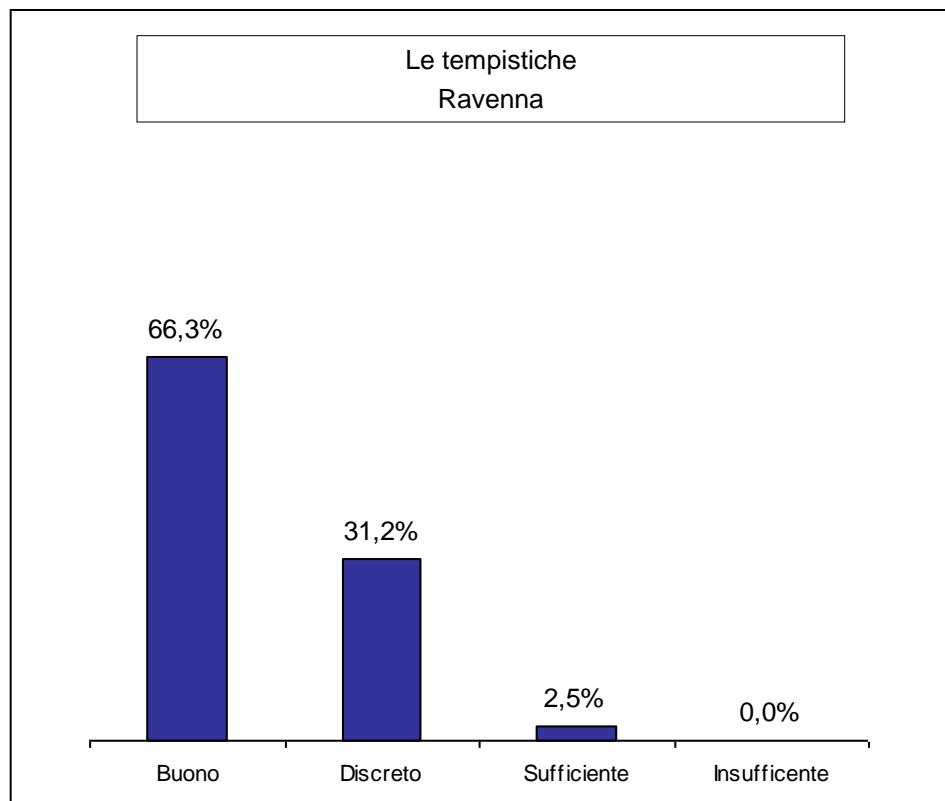
“Ha utilizzato il servizio di rilascio dei dispositivi firma digitale/CNS nell’ultimo anno?”



Base: 500 casi

“In relazione al servizio di rilascio dispositivi CNS firma digitale, le chiediamo di valutare il suo livello di soddisfazione rispetto ai seguenti aspetti”

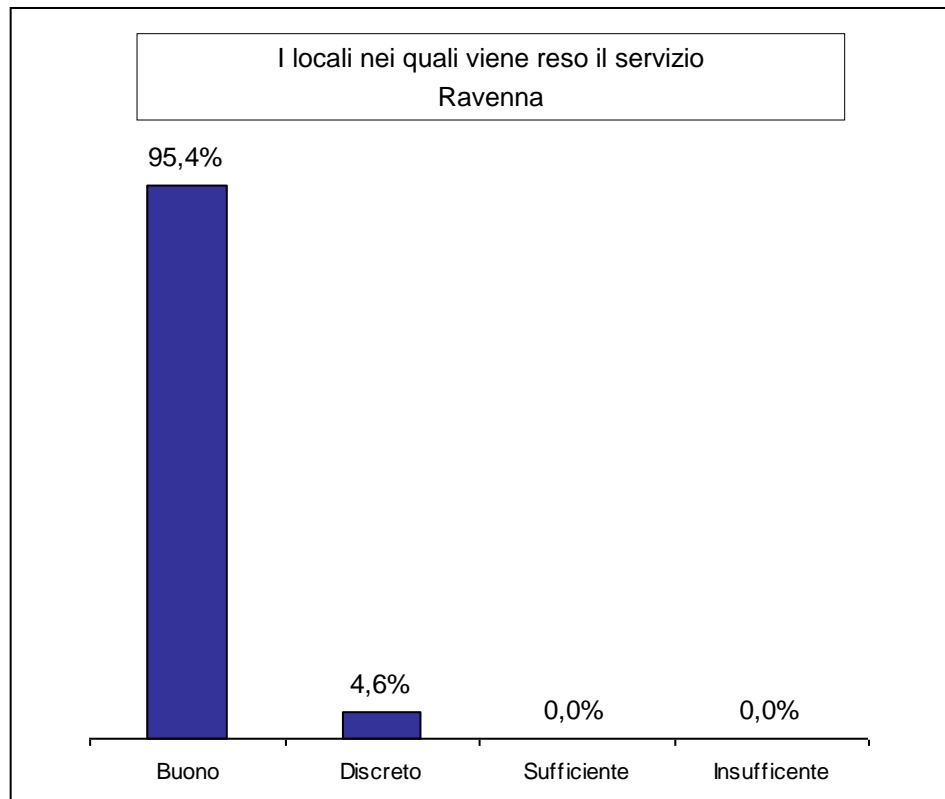
*Il tempo impiegato per ottenere il servizio*



Base: 81 casi. Solo le imprese che nel corso dell'ultimo anno hanno utilizzato il servizio di rilascio dispositivi CNS/firma digitale.

“In relazione al servizio di rilascio dispositivi CNS firma digitale, le chiediamo di valutare il suo livello di soddisfazione rispetto ai seguenti aspetti”

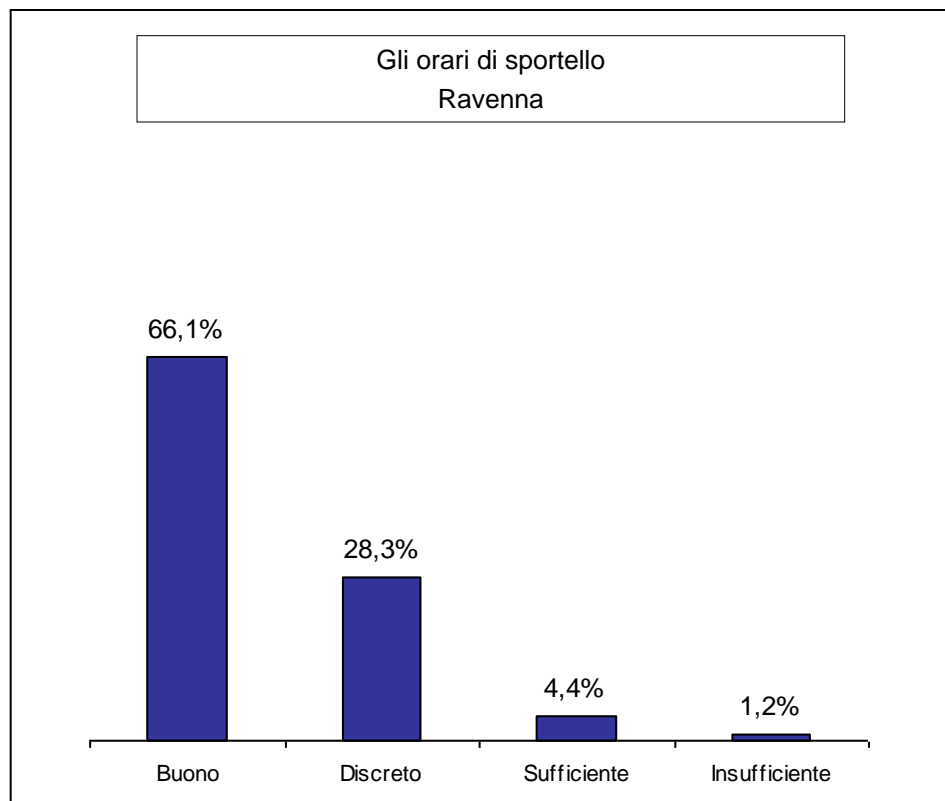
*I locali nei quali viene reso il servizio*



Base: 81 casi. Solo le imprese che nel corso dell'ultimo anno hanno utilizzato il servizio di rilascio dispositivi CNS/firma digitale.

“In relazione al servizio di rilascio dispositivi CNS firma digitale, le chiediamo di valutare il suo livello di soddisfazione rispetto ai seguenti aspetti”

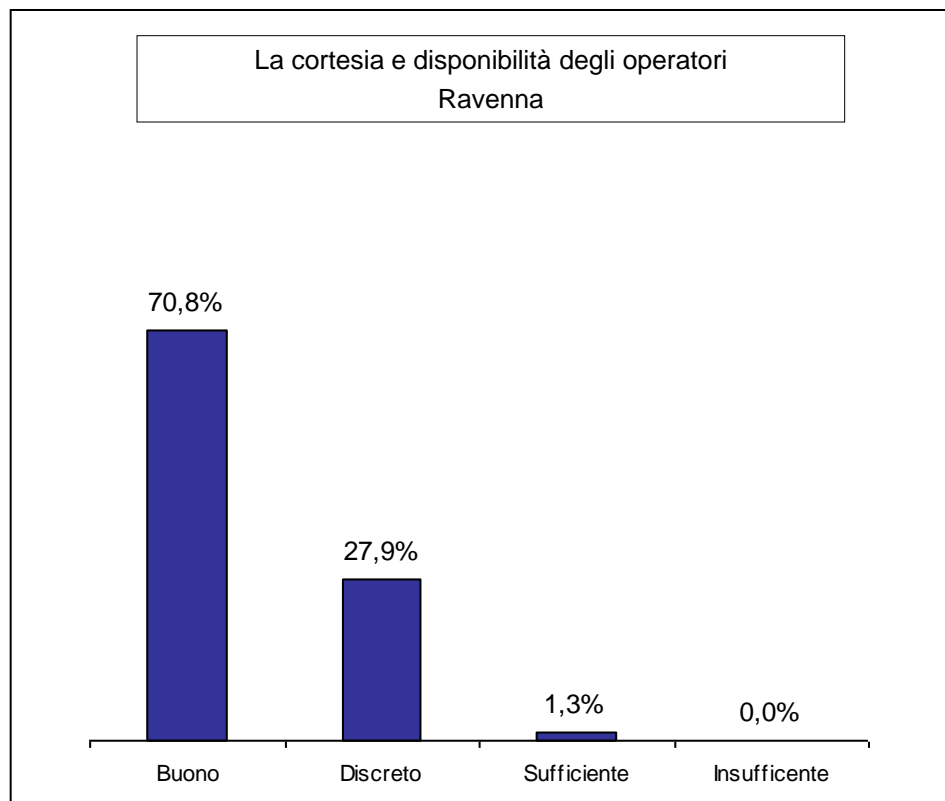
*Gli orari di sportello*



Base: 81 casi. Solo le imprese che nel corso dell'ultimo anno hanno utilizzato il servizio di rilascio dispositivi CNS/firma digitale.

“In relazione al servizio di rilascio dispositivi CNS firma digitale, le chiediamo di valutare il suo livello di soddisfazione rispetto ai seguenti aspetti”

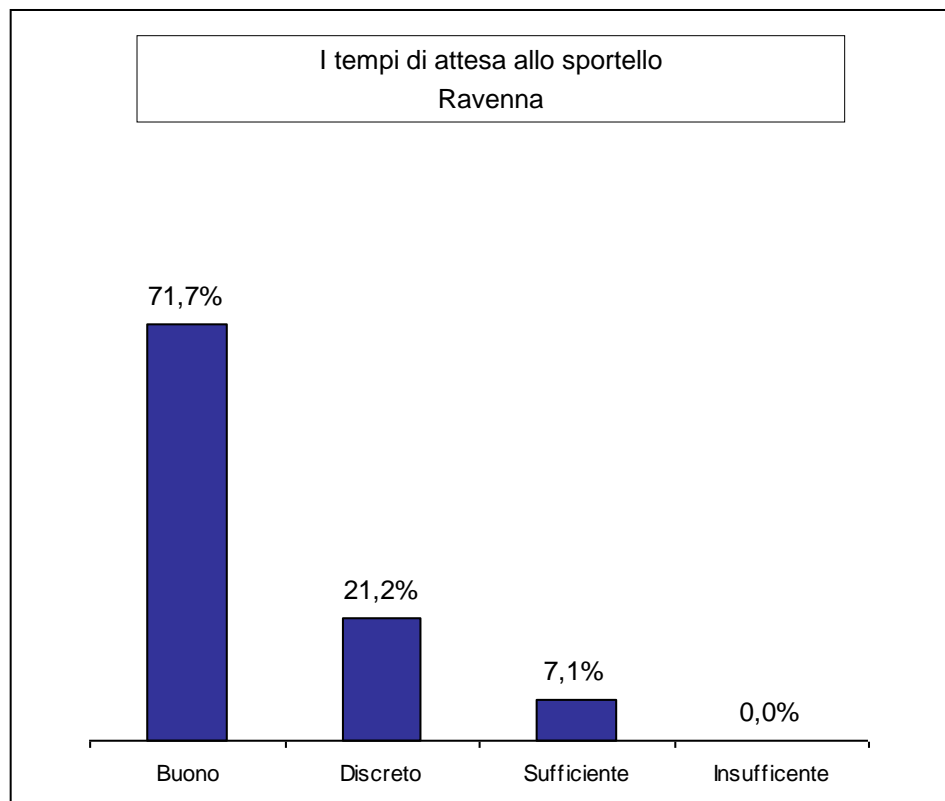
*La cortesia e disponibilità degli operatori*



Base: 81 casi. Solo le imprese che nel corso dell'ultimo anno hanno utilizzato il servizio di rilascio dispositivi CNS/firma digitale.

“In relazione al servizio di rilascio dispositivi CNS firma digitale, le chiediamo di valutare il suo livello di soddisfazione rispetto ai seguenti aspetti”

*I tempi di attesa allo sportello*

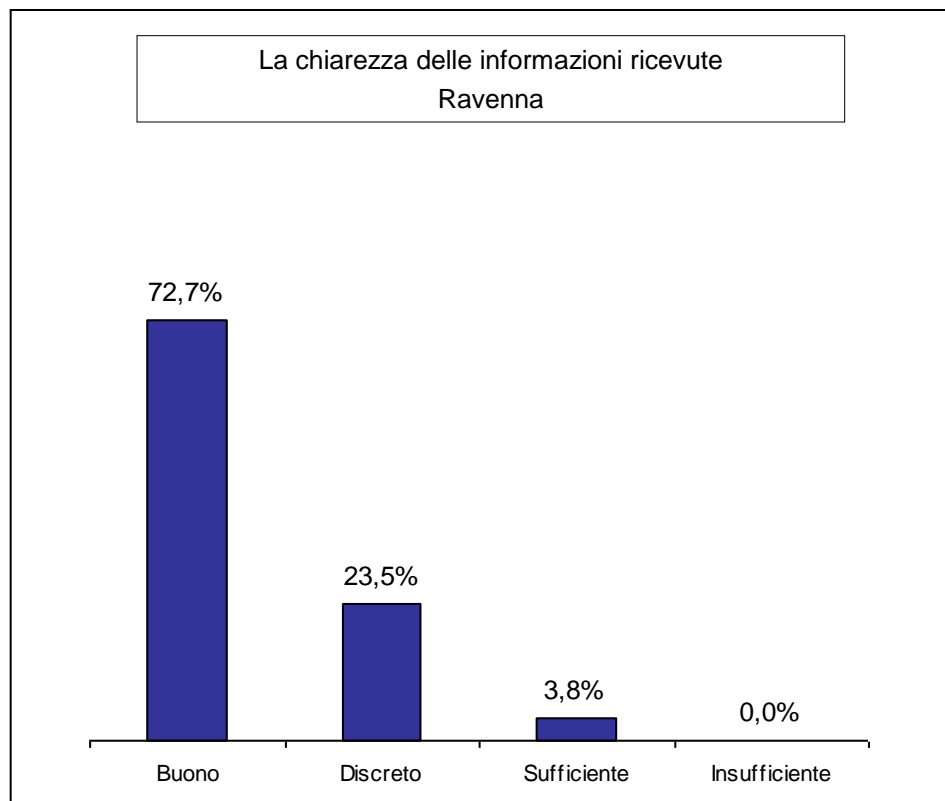


Base: 81 casi. Solo le imprese che nel corso dell'ultimo anno hanno utilizzato il servizio di rilascio dispositivi CNS/firma digitale.



“In relazione al servizio di rilascio dispositivi CNS firma digitale, le chiediamo di valutare il suo livello di soddisfazione rispetto ai seguenti aspetti”

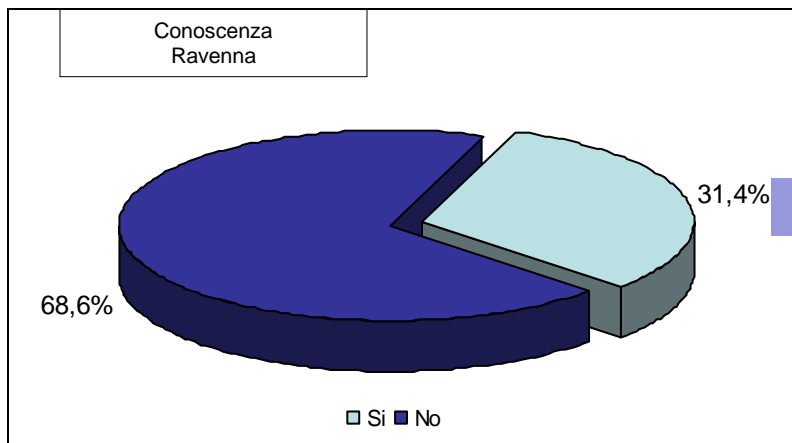
*La chiarezza delle informazioni ricevute*



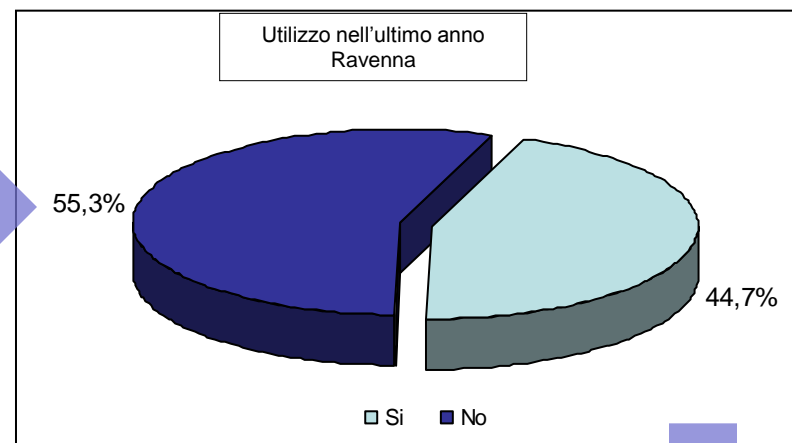
Base: 81 casi. Solo le imprese che nel corso dell'ultimo anno hanno utilizzato il servizio di rilascio dispositivi CNS/firma digitale.

# SERVIZI EROGATI

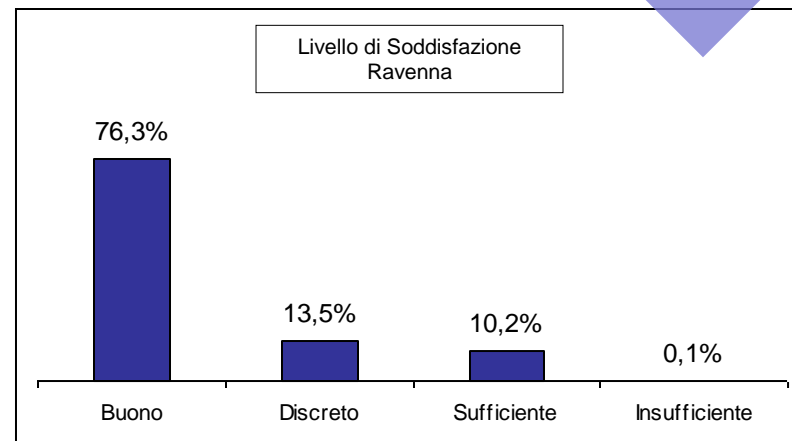
## Albi e ruoli



Base: 500 casi.



Base: 158 casi. Solo conoscitori.

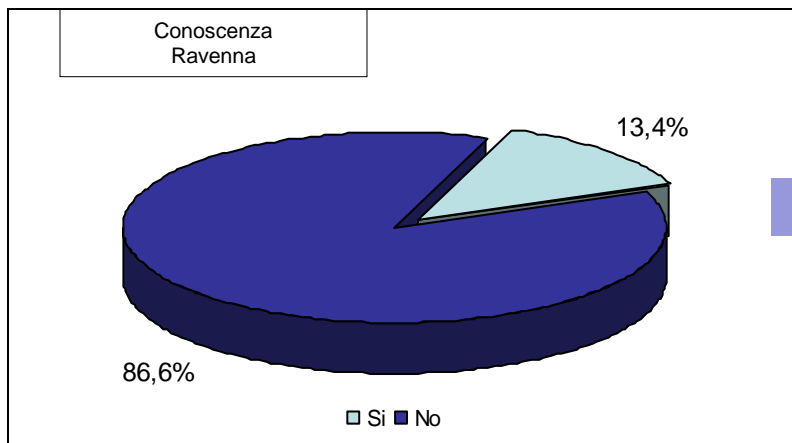


Base: 72 casi. Solo utilizzatori.

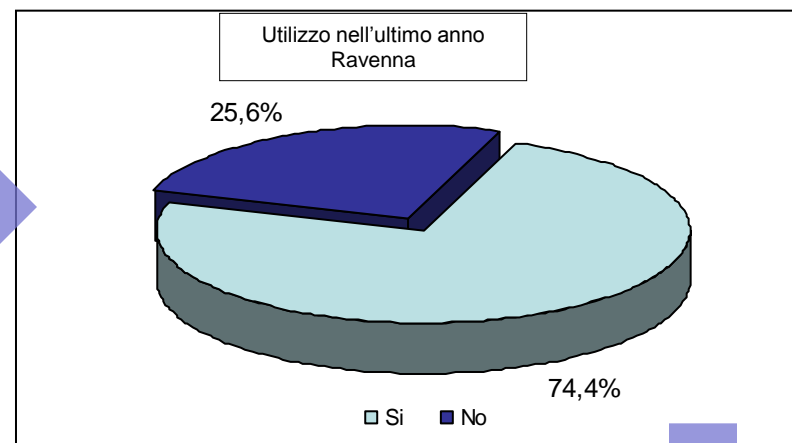
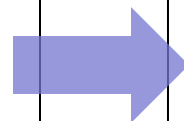
“Albi e ruoli (pratiche)”

# SERVIZI EROGATI

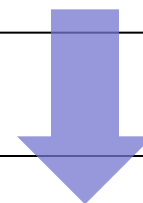
## Registro informatico protesti (pratiche)



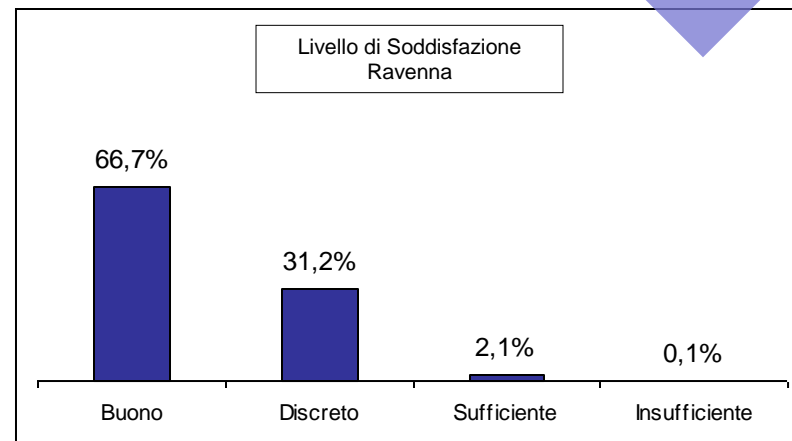
Base: 500 casi.



Base: 68 casi. Solo conoscitori.



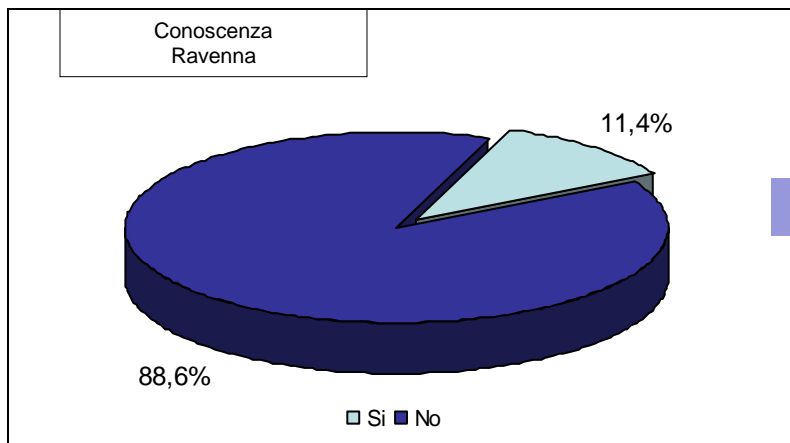
“Registro informatico protesti (pratiche)”



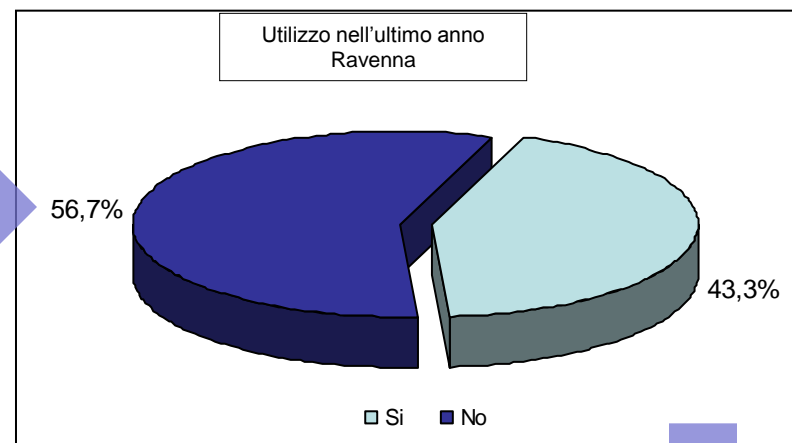
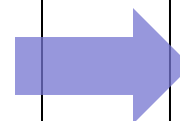
Base: 50 casi. Solo utilizzatori.

## SERVIZI EROGATI

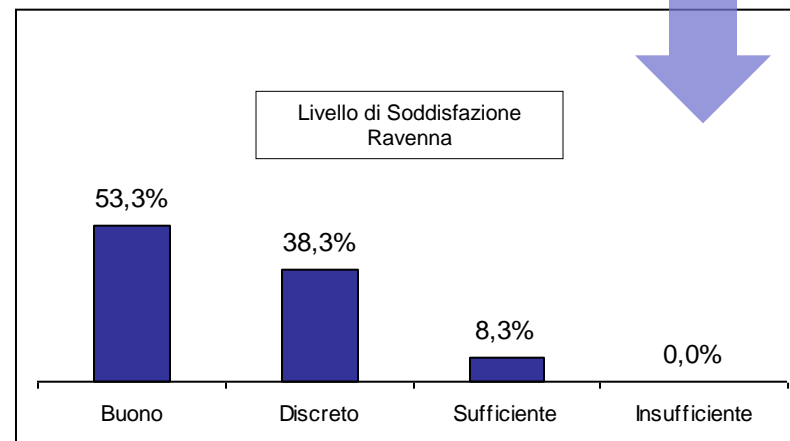
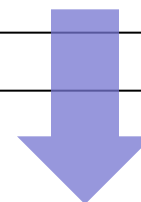
*Certificazione estera (certificati di origine, carnet ATA, numero meccanografico)*



Base: 500 casi.



Base: 57 casi. Solo conoscitori.



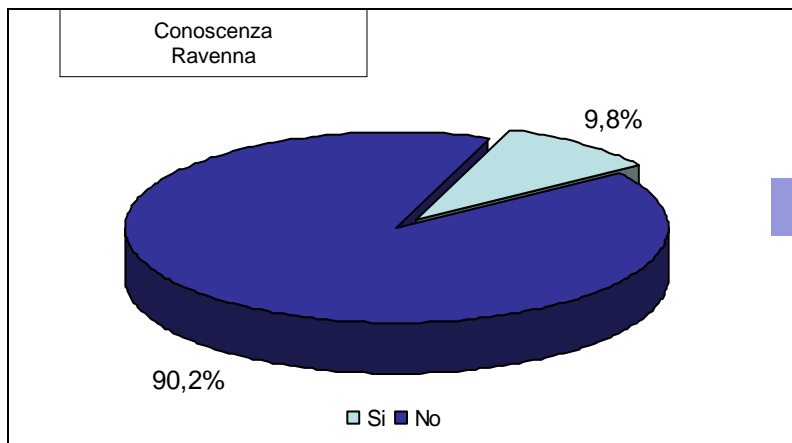
Base: 24 casi. Solo utilizzatori.

Risultati caratterizzati da minore significatività a causa della bassa numerosità dei rispondenti alla specifica domanda.

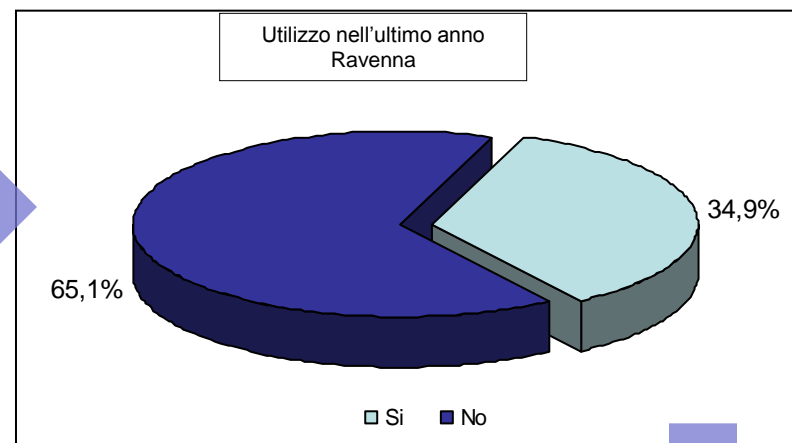
“Certificazione estera (certificati di origine, carnet ATA, numero meccanografico)”

# SERVIZI EROGATI

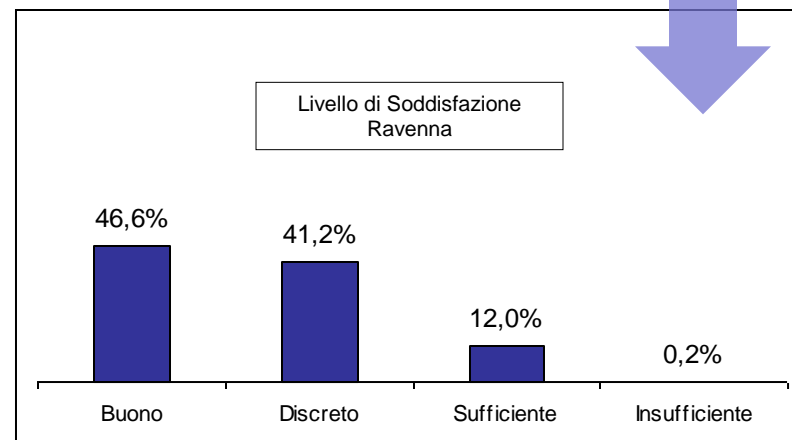
## *Deposito brevetti, modelli e marchi*



Base: 500 casi.



Base: 51 casi. Solo conoscitori.



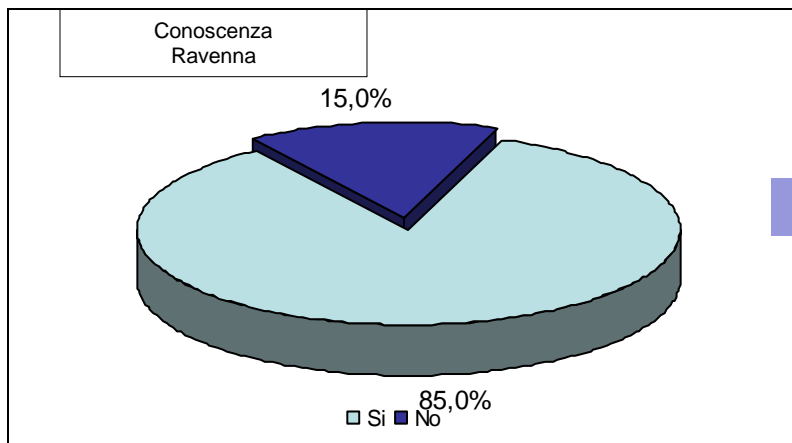
Base: 18 casi. Solo utilizzatori.

Risultati caratterizzati da minore significatività a causa della bassa numerosità dei rispondenti alla specifica domanda.

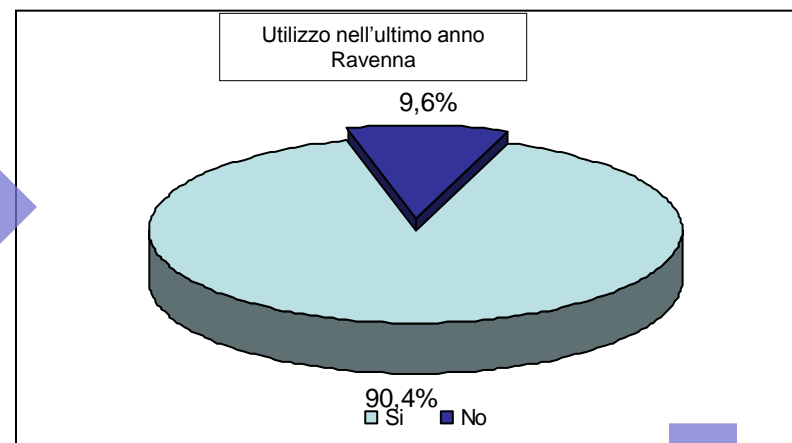
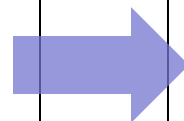
“Deposito brevetti, modelli e marchi”

# SERVIZI EROGATI

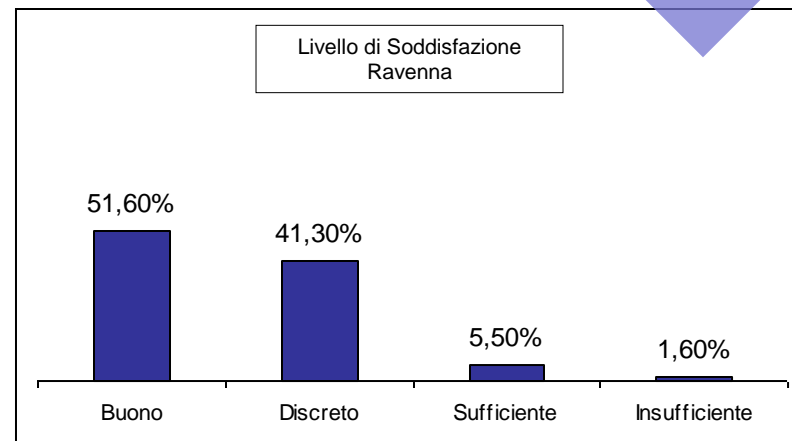
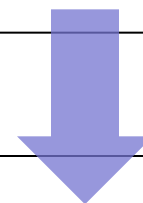
## *Diritto Annuale*



Base: 500 casi.



Base: 426 casi. Solo conoscitori.

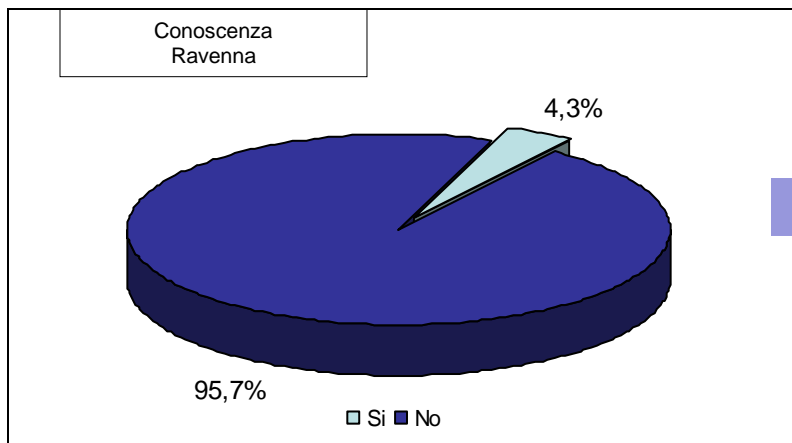


Base: 386 casi. Solo utilizzatori.

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

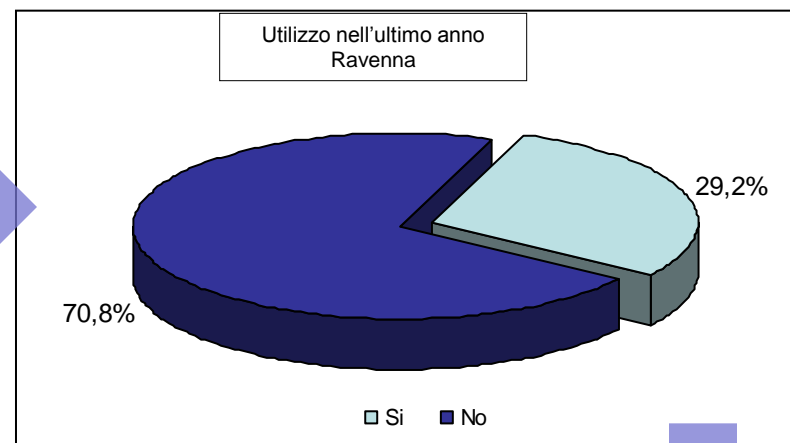
# SERVIZI EROGATI

## Regolazione del mercato

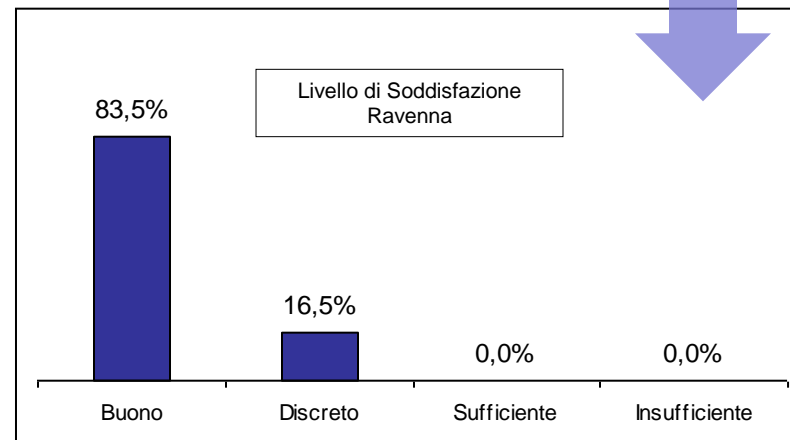


Base: 500 casi.

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



Base: 24 casi. Solo conoscitori.

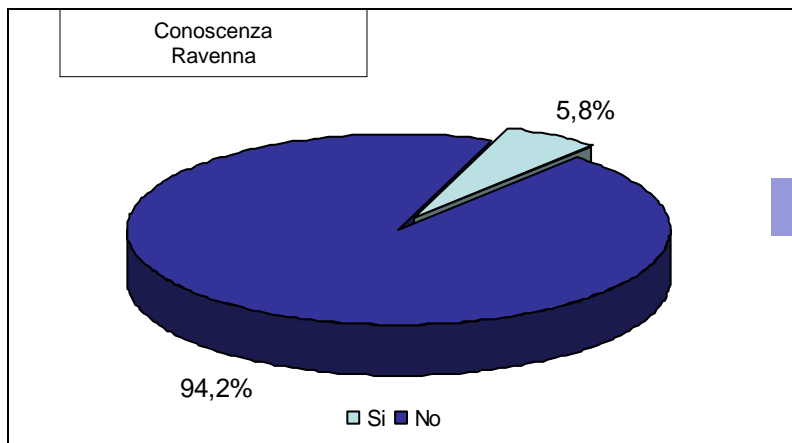


Base: 7 casi. Solo utilizzatori.

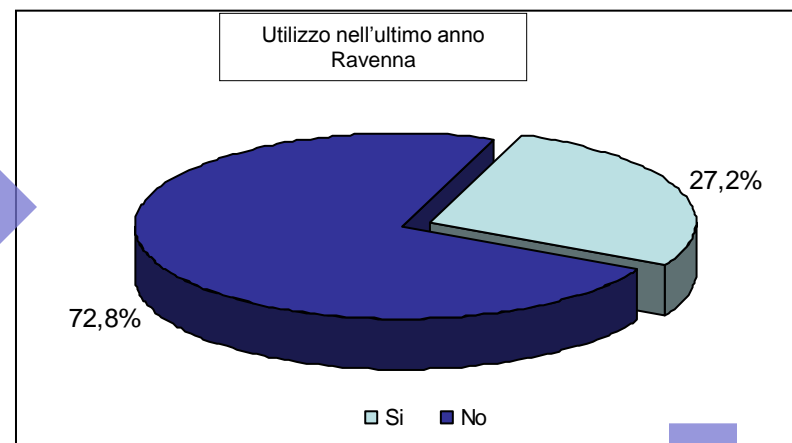
Risultati caratterizzati da minore significatività a causa della bassa numerosità dei rispondenti alla specifica domanda.

# SERVIZI EROGATI

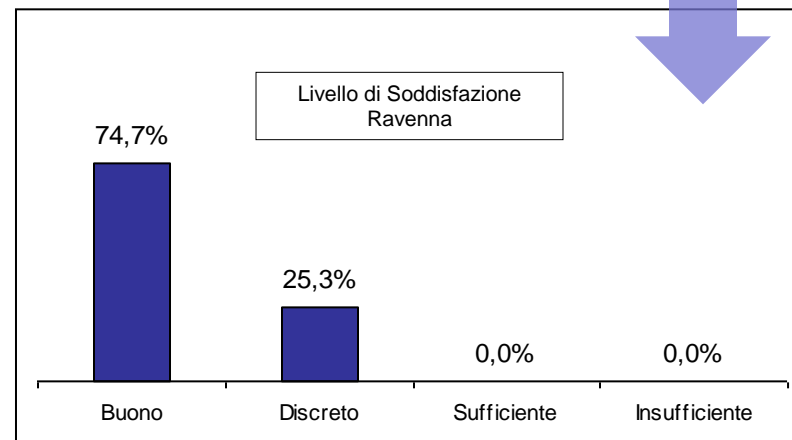
## Arbitrato e conciliazione



Base: 500 casi.



Base: 29 casi. Solo conoscitori.



Base: 9 casi. Solo utilizzatori.

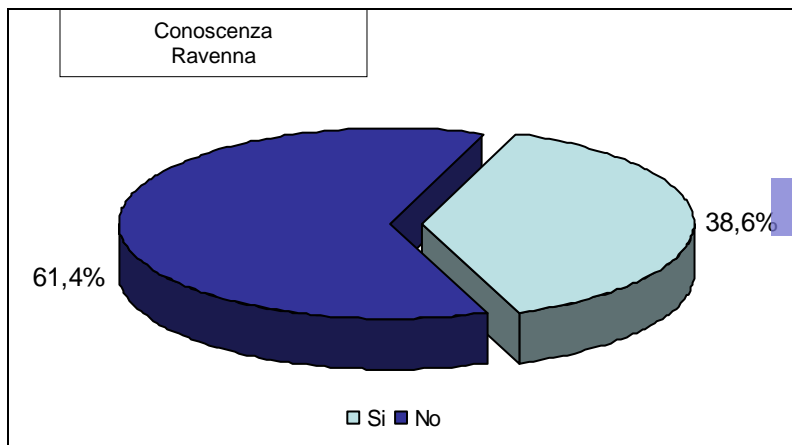
Risultati caratterizzati da minore significatività a causa della bassa numerosità dei rispondenti alla specifica domanda.

“Arbitrato e conciliazione.”

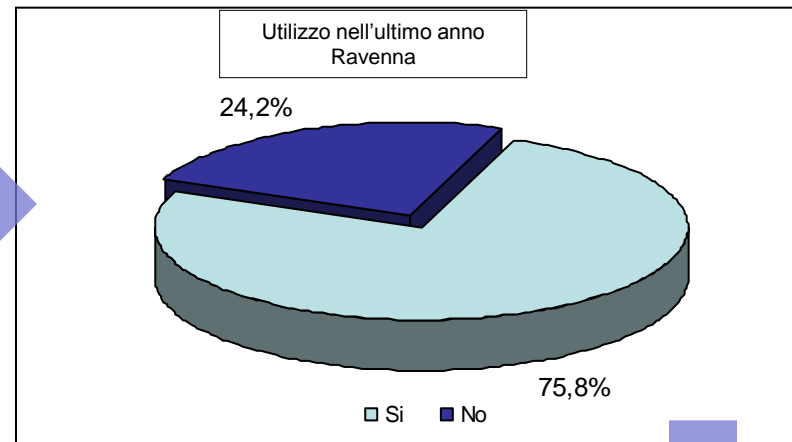


# SERVIZI EROGATI

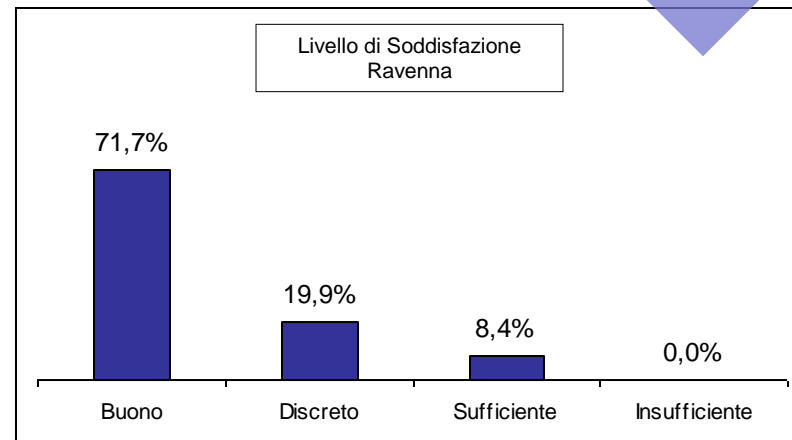
## Informazioni generali su altre imprese o amministratori



Base: 500 casi.



Base: 196 casi. Solo conoscitori.

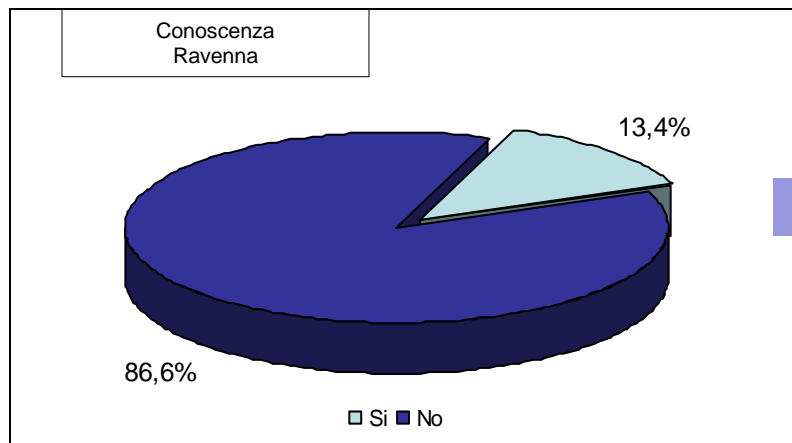


Base: 149 casi. Solo utilizzatori.

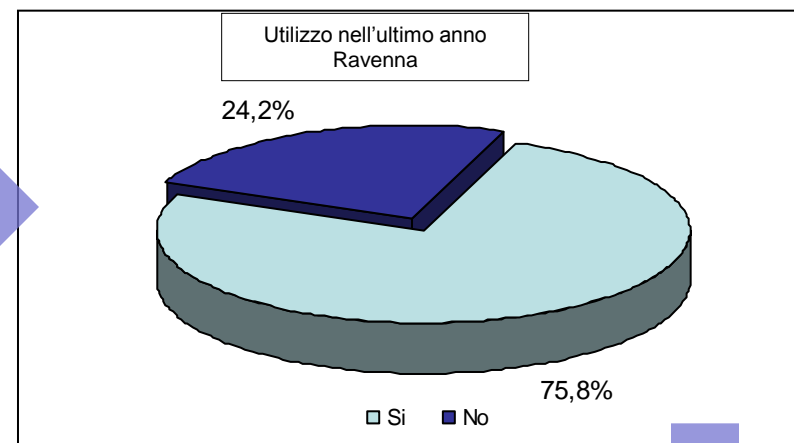
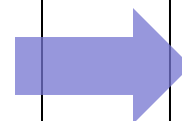
“Informazioni generali su altre imprese o amministratori (visure, bilanci, protesti, elenchi, etc.).”

# SERVIZI EROGATI

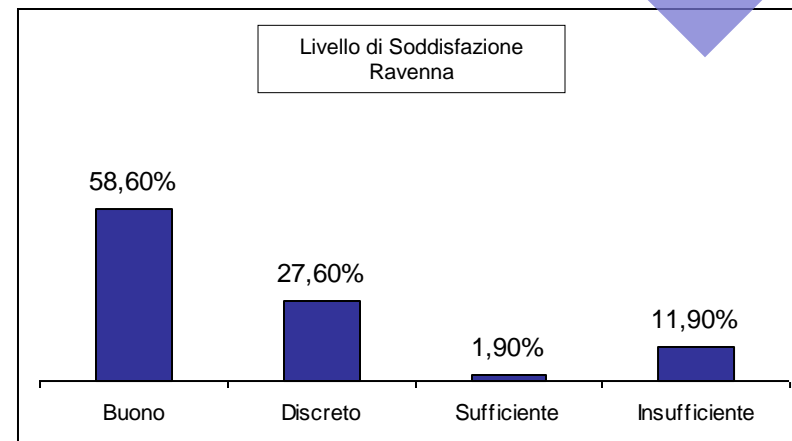
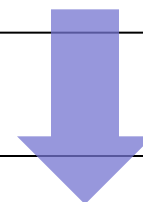
*Comunicazione unica per ottemperare agli obblighi di legge*



Base: 500 casi.



Base: 69 casi. Solo conoscitori.

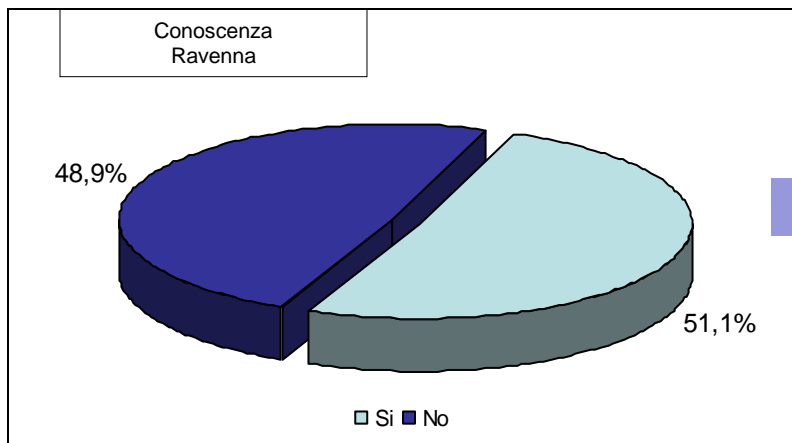


Base: 52 casi. Solo utilizzatori.

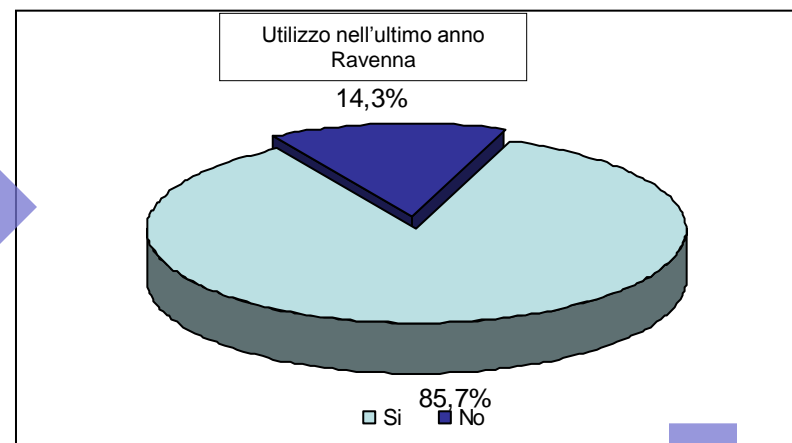
"ComUnica – Segnalazione certificata di inizio attività (SCIA) - comunicazione unica per ottemperare agli obblighi di legge verso Camere di Commercio, INPS, INAIL e Agenzia delle Entrate."

# SERVIZI EROGATI

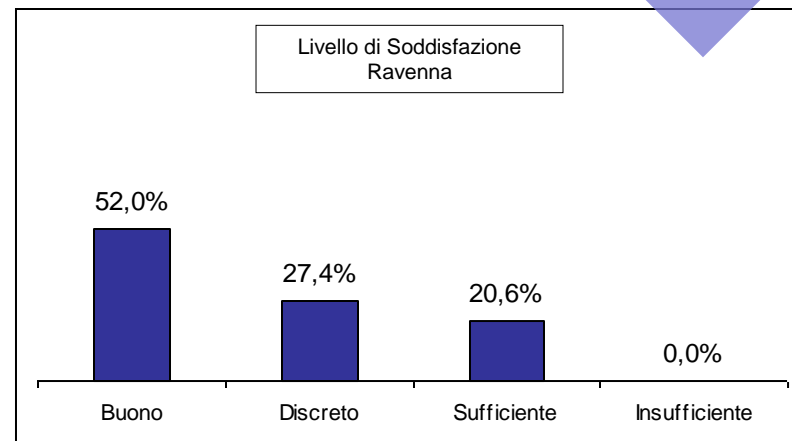
## Informazioni sui prezzi, sulle statistiche



Base: 500 casi.



Base: 254 casi. Solo conoscitori.

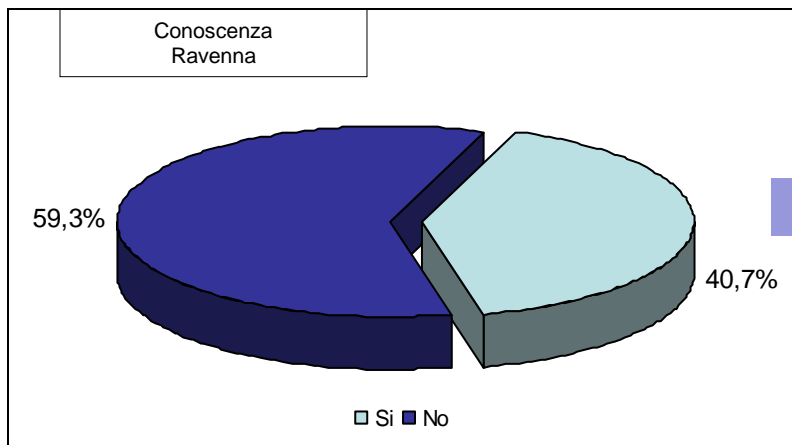


Base: 217 casi. Solo utilizzatori.

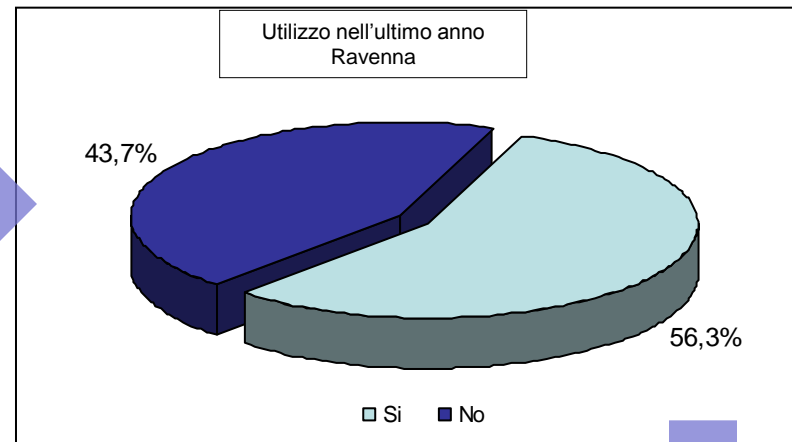
“Informazioni sui prezzi, sulle statistiche e sulla situazione economica, studi ed analisi economiche, Osservatorio dell’Economia.”

# SERVIZI EROGATI

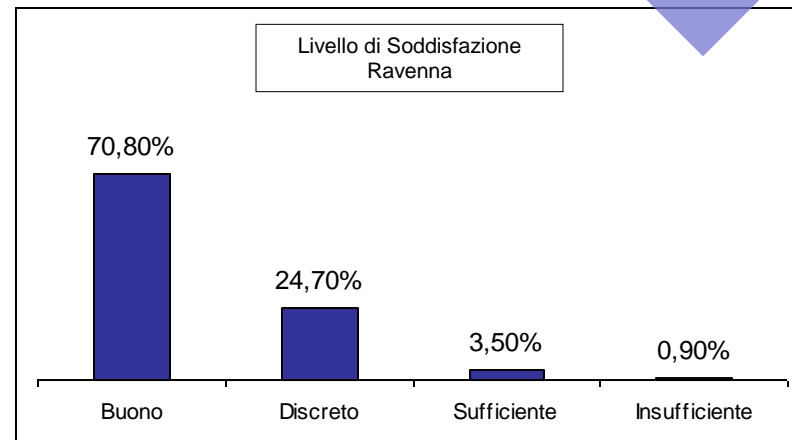
## Servizi per la creazione e successione di impresa



Base: 500 casi.



Base: 206 casi. Solo conoscitori.

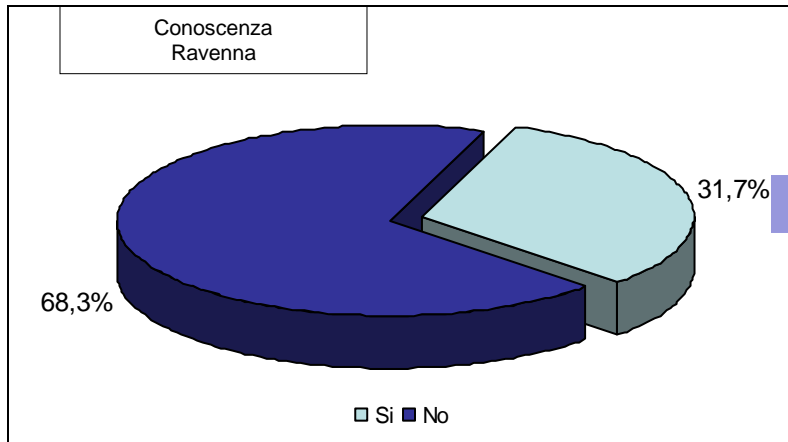


Base: 115 casi. Solo utilizzatori.

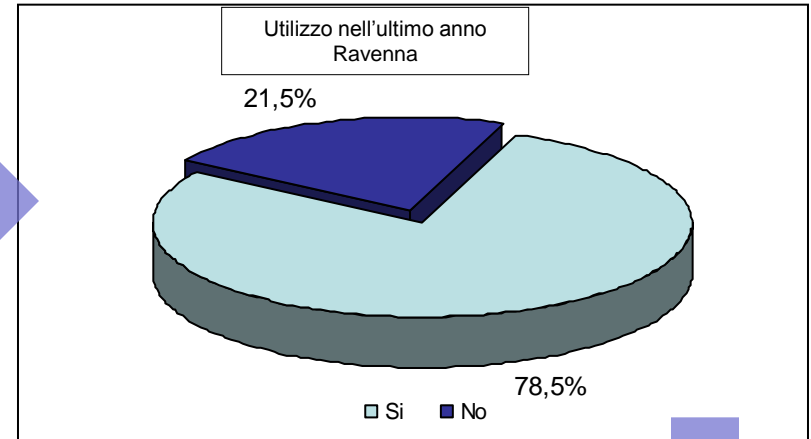
“Servizi per la creazione e successione di impresa.”

# SERVIZI EROGATI

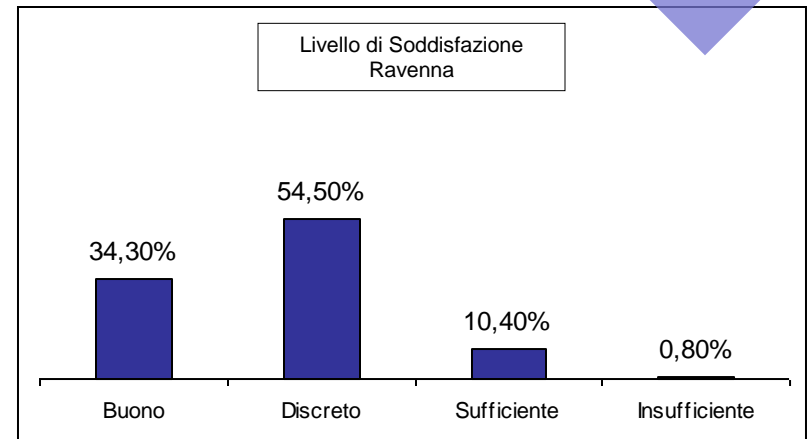
*Informazioni e assistenza sui finanziamenti agevolati, incentivi e contributi*



Base: 500 casi.

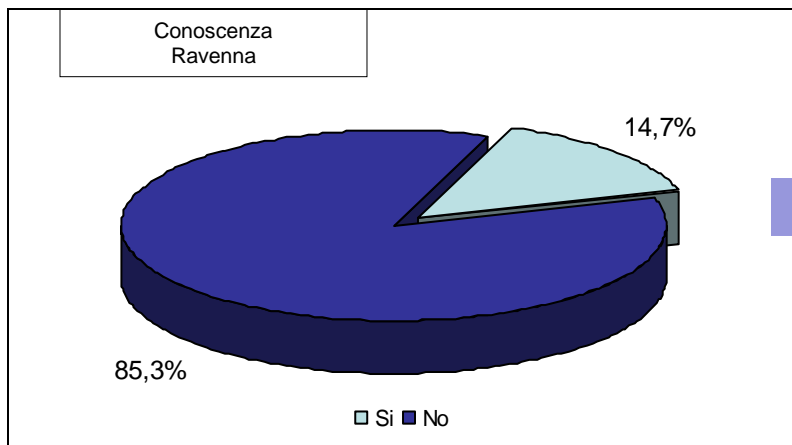


Base: 159 casi. Solo conoscitori.

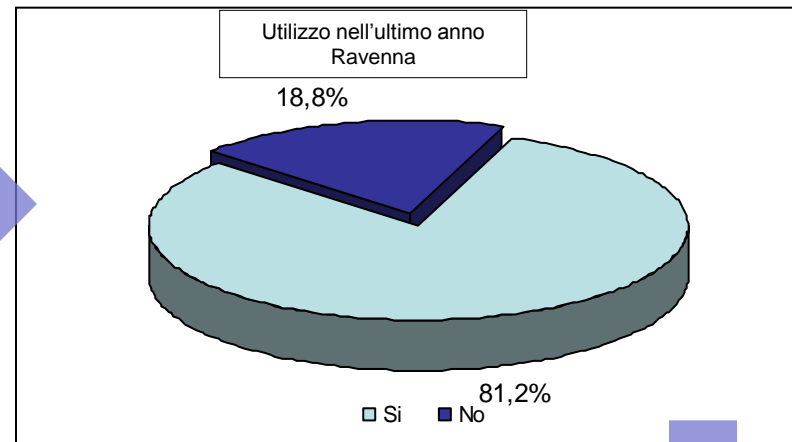


Base: 125 casi. Solo utilizzatori.

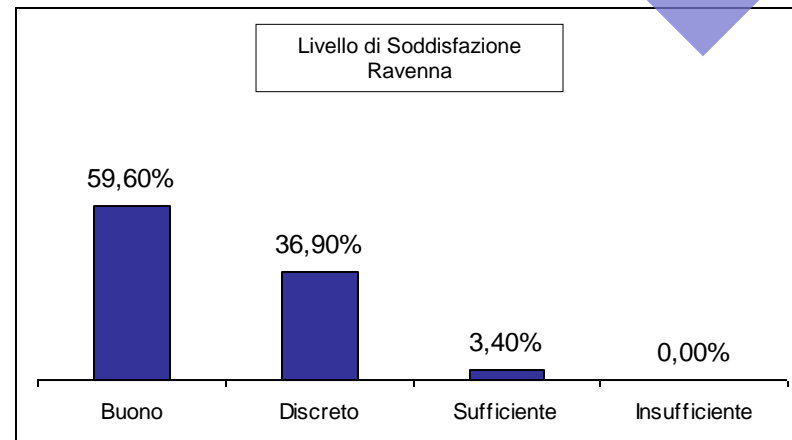
“Informazioni e assistenza sui finanziamenti agevolati, incentivi e contributi alle imprese.”



Base: 500 casi.



Base: 74 casi. Solo conoscitori.

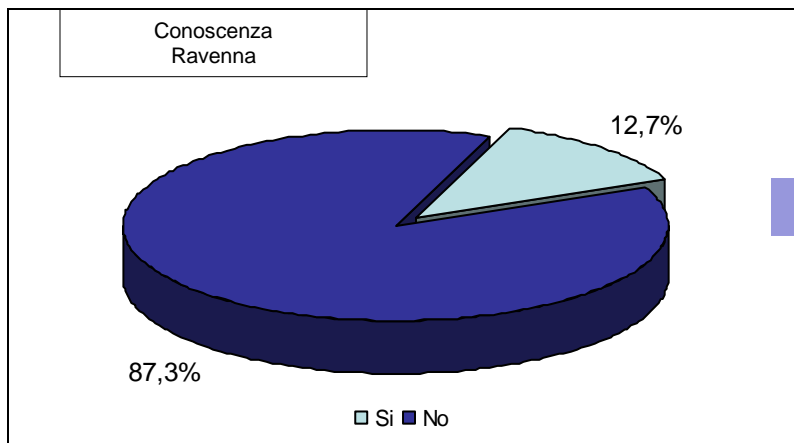


Base: 59 casi. Solo utilizzatori.

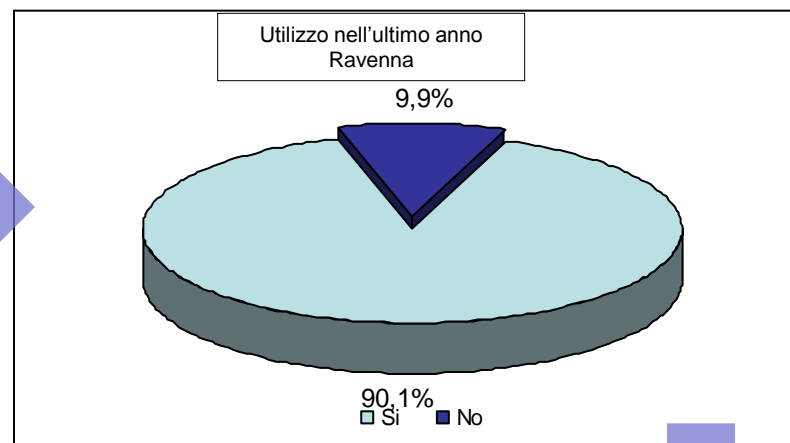
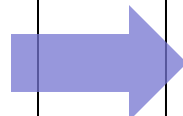
“Informazioni e contributi sull'innovazione, trasferimento tecnologico .”

# SERVIZI EROGATI

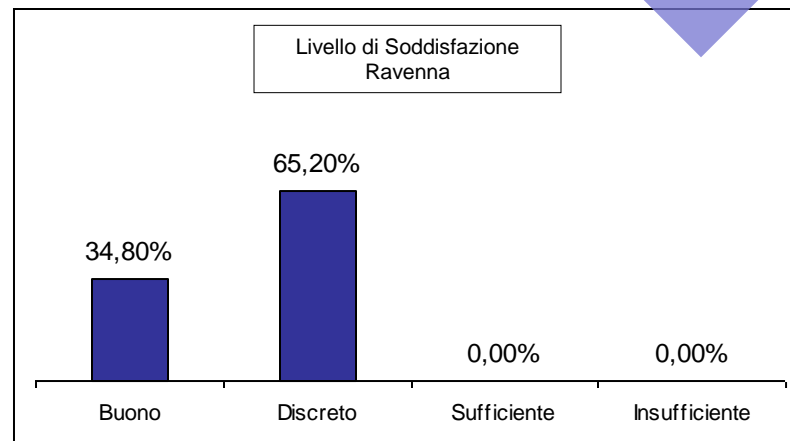
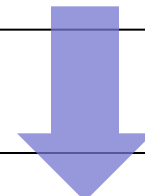
## Promozione e consulenza



Base: 500 casi.



Base: 64 casi. Solo conoscitori.

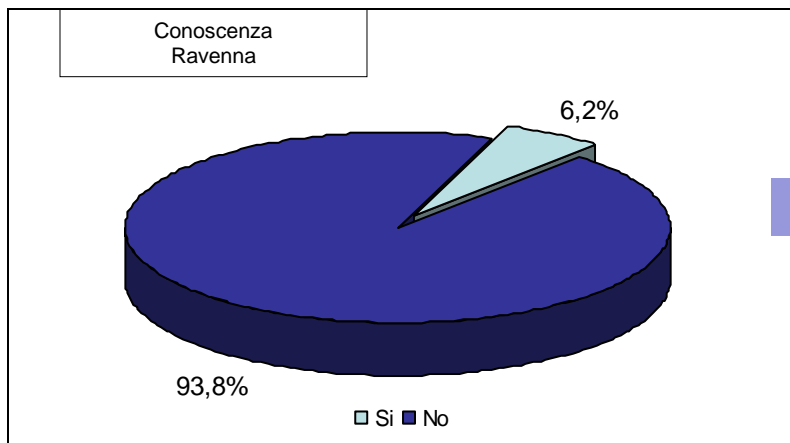


Base: 57 casi. Solo utilizzatori.

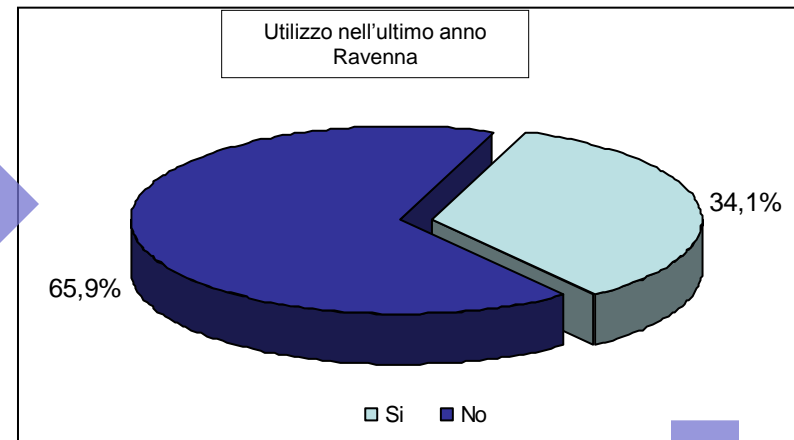
"Promozione e consulenza specializzata nel commercio estero e nell'internazionalizzazione"

# SERVIZI EROGATI

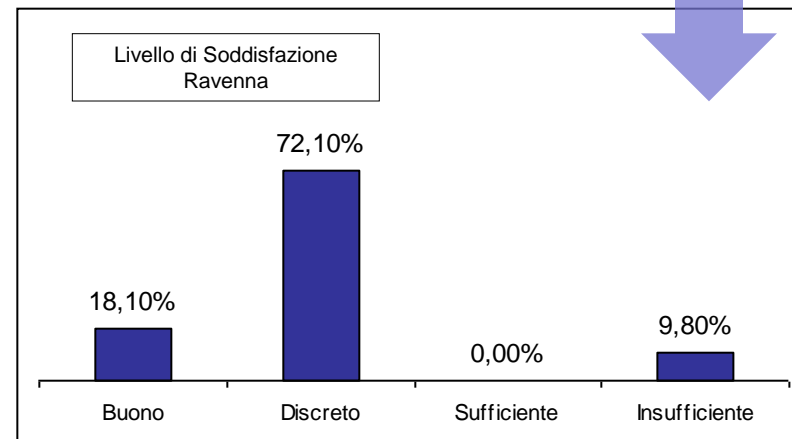
## Partecipazione alle fiere, mostre e missioni



Base: 500 casi.



Base: 33 casi. Solo conoscitori.



Base: 11 casi. Solo utilizzatori.

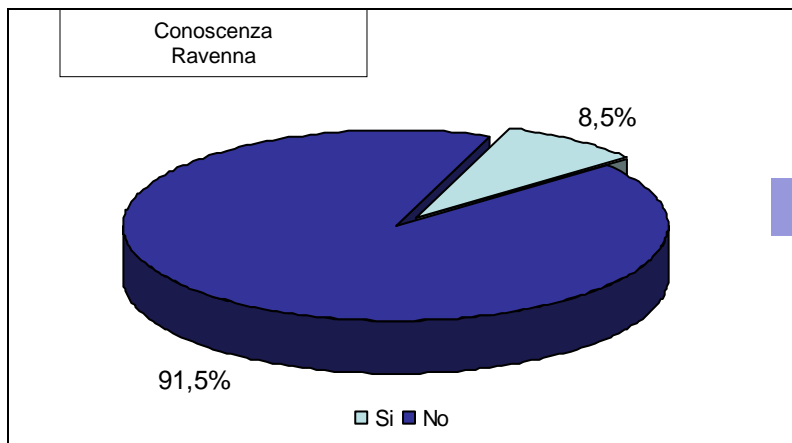
"Partecipazione a fiere, mostre e missioni"

Risultati caratterizzati da minore significatività a causa della bassa numerosità dei rispondenti alla specifica domanda.



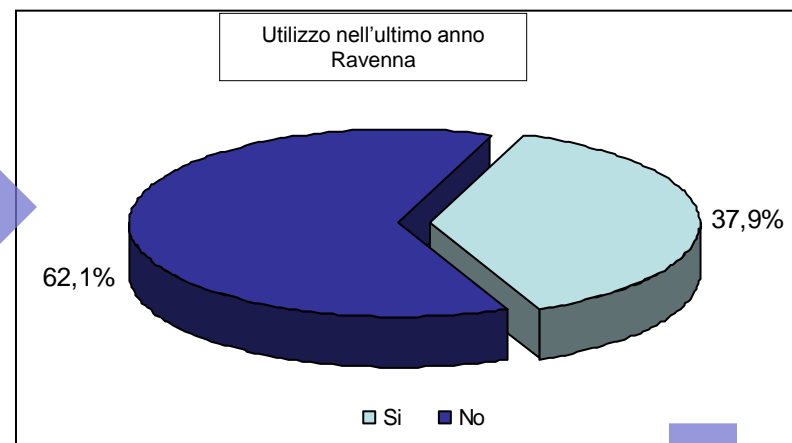
# SERVIZI EROGATI

## Assistenza, promozione, valorizzazione dei prodotti tipici

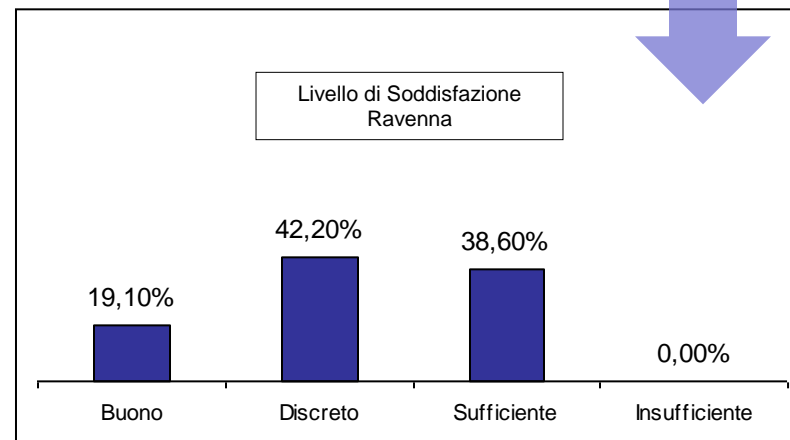


Base: 500 casi.

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



Base: 43 casi. Solo conoscitori.

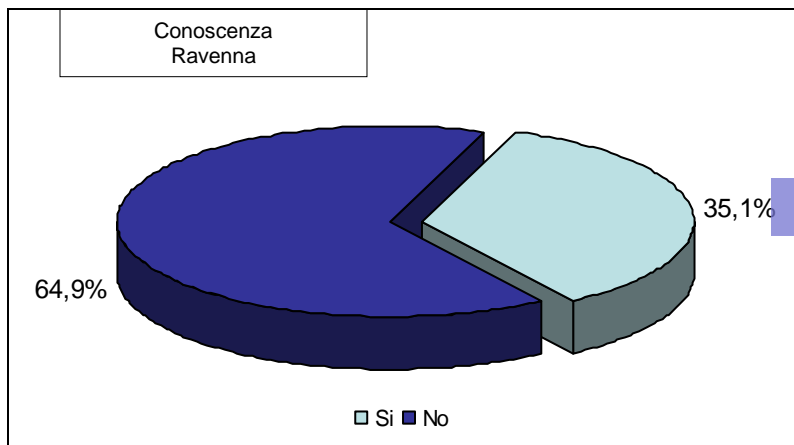


Base: 16 casi. Solo utilizzatori.

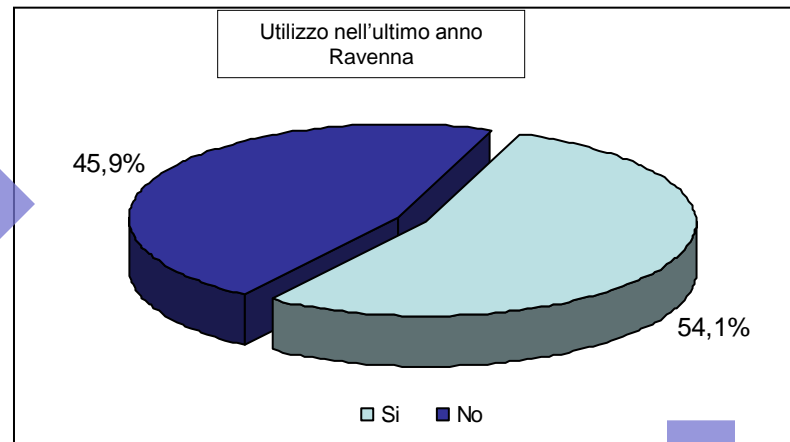
Risultati caratterizzati da minore significatività a causa della bassa numerosità dei rispondenti alla specifica domanda.

# SERVIZI EROGATI

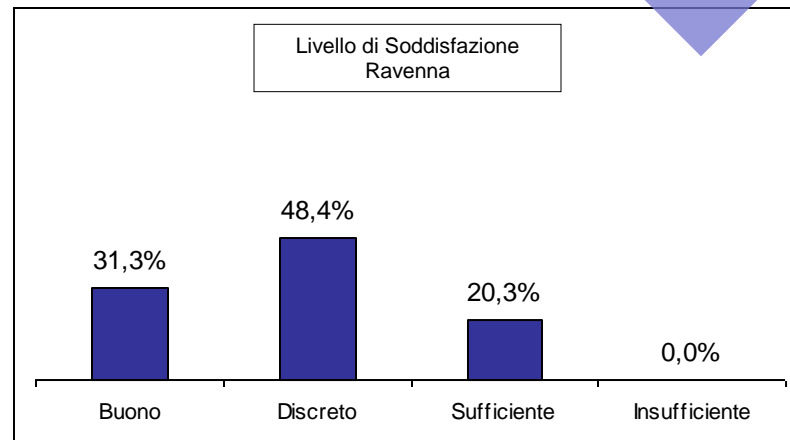
## Corsi di formazione e tirocini formativi



Base: 500 casi.



Base: 177 casi. Solo conoscitori.

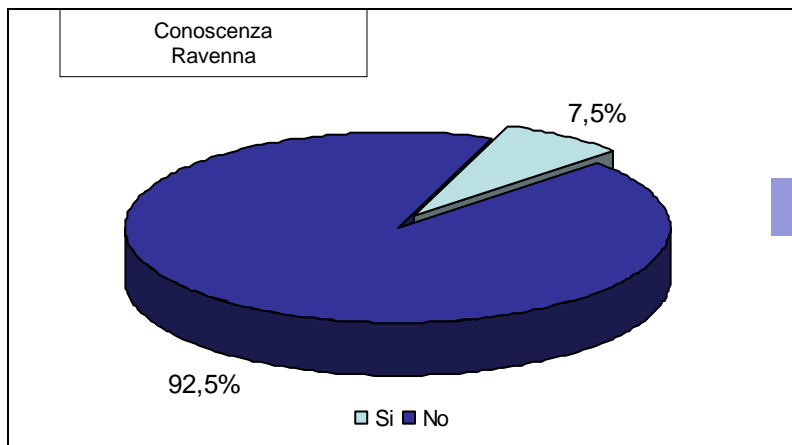


Base: 97 casi. Solo utilizzatori.

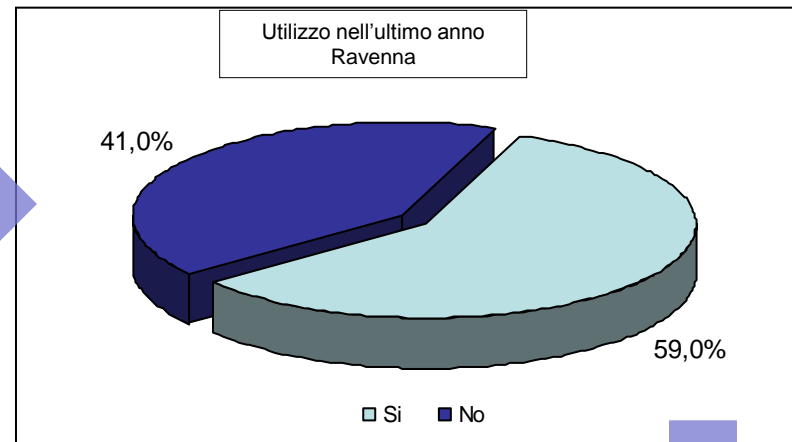
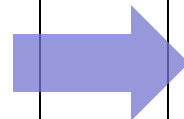
“Corsi di formazione e tirocini formativi.”

# SERVIZI EROGATI

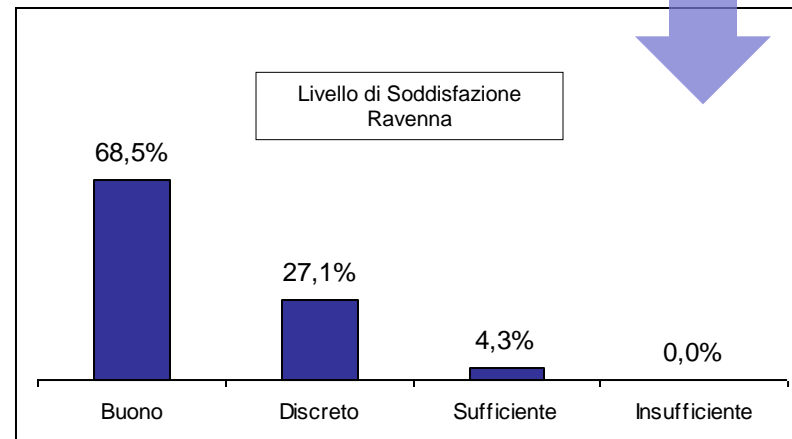
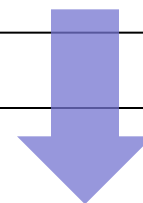
## Iniziative e progetti per l'Imprenditorialità femminile



Base: 500 casi.



Base: 37 casi. Solo conoscitori.



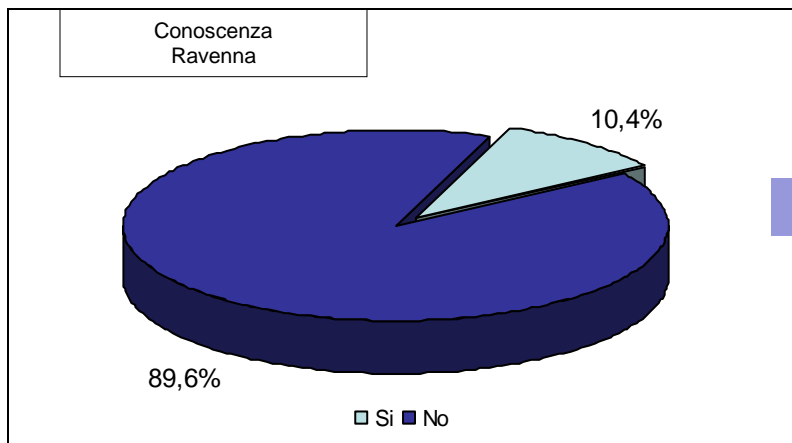
Base: 22 casi. Solo utilizzatori.

“Iniziative e progetti per l'Imprenditorialità femminile.”

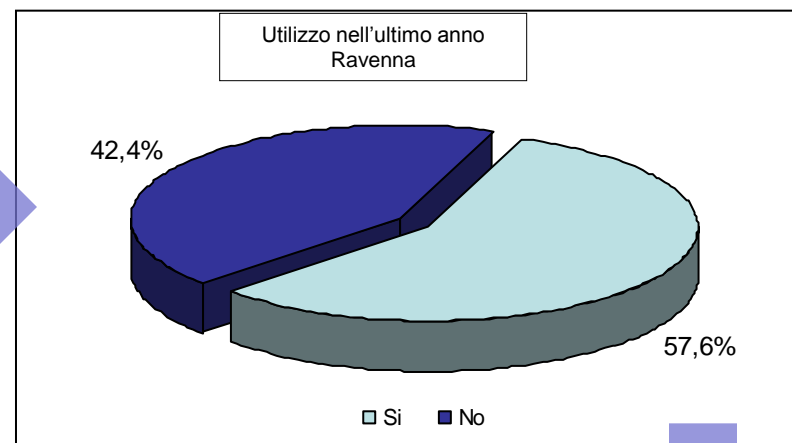
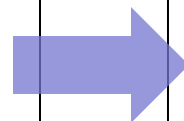
Risultati caratterizzati da minore significatività a causa della bassa numerosità dei rispondenti alla specifica domanda.

# SERVIZI EROGATI

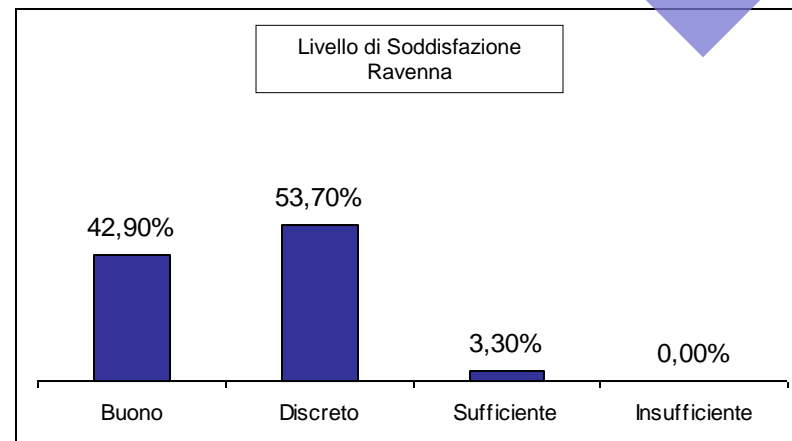
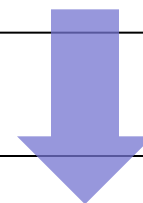
## *Iniziative per l'accesso al credito*



Base: 500 casi.



Base: 54 casi. Solo conoscitori.

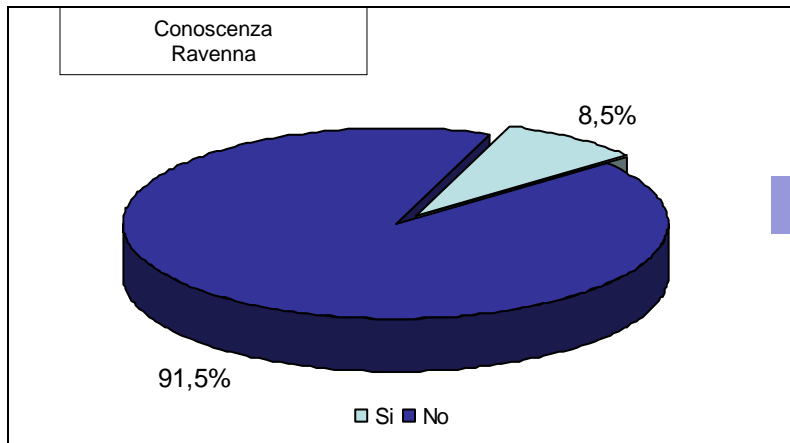


Base: 31 casi. Solo utilizzatori.

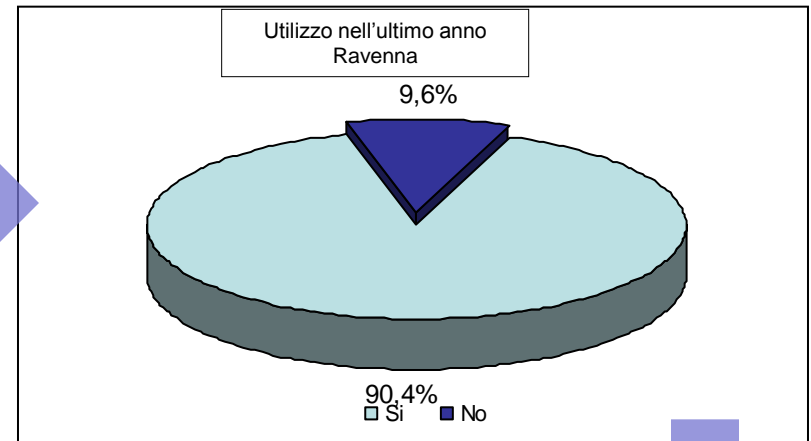
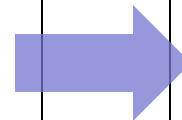
“Iniziative per favorire l'accesso al credito delle imprese.”

# SERVIZI EROGATI

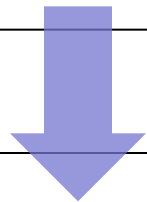
*Informazioni, promozione e supporto ai contratti di rete*



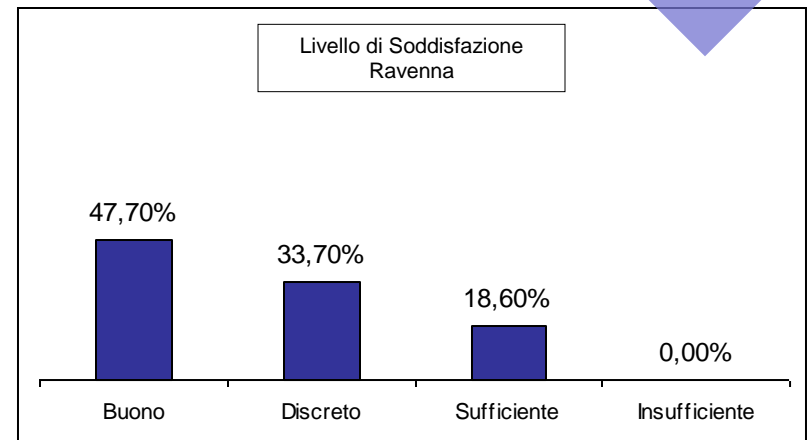
Base: 500 casi.



Base: 43 casi. Solo conoscitori.

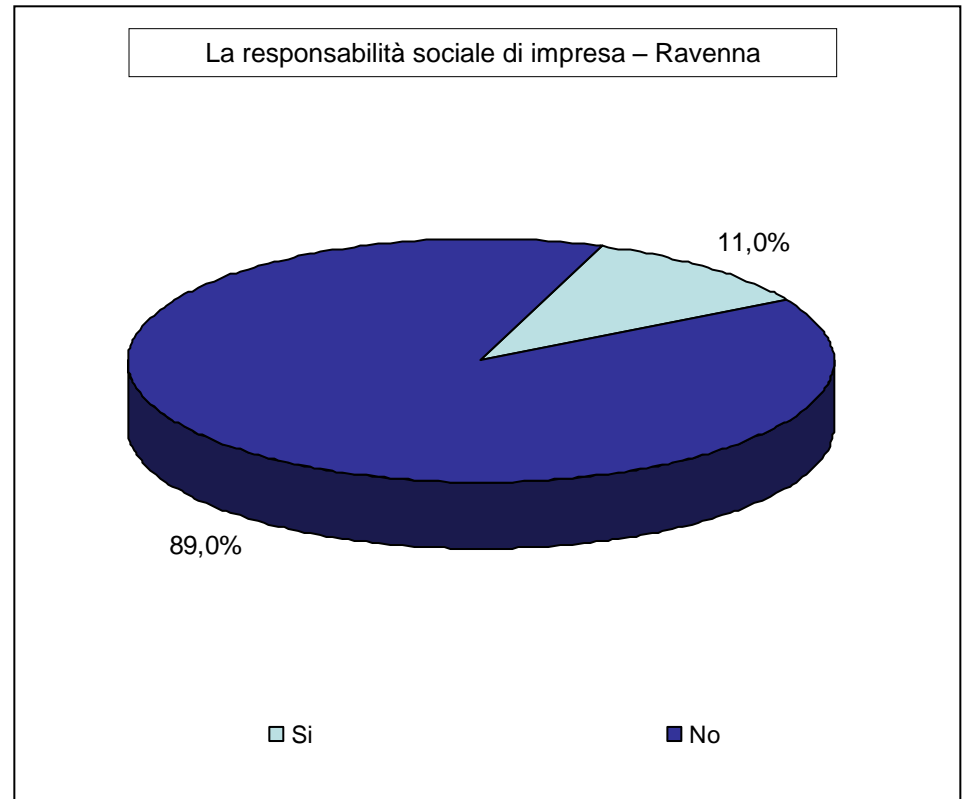


“Informazioni, promozione e supporto ai contratti di reti di imprese”.



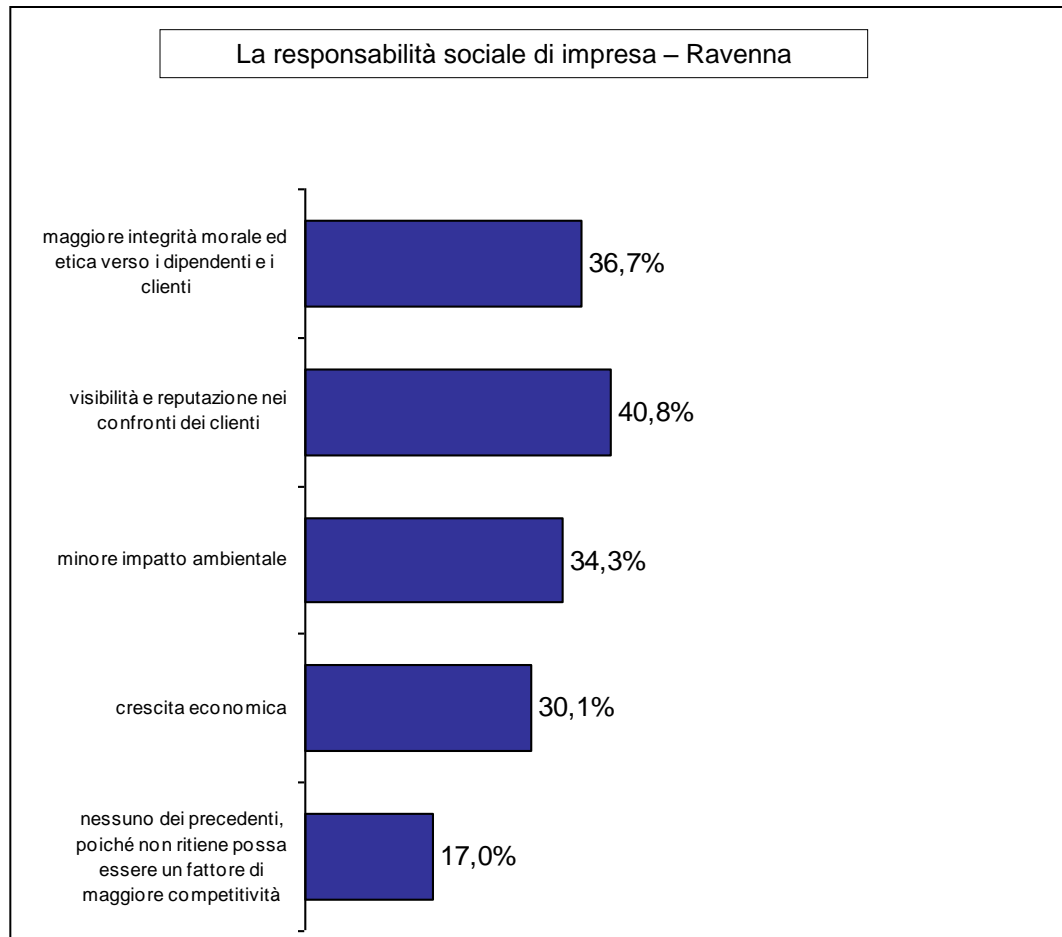
Base: 38 casi. Solo utilizzatori.

*“Conosce il tema della  
responsabilità sociale di  
impresa?”*



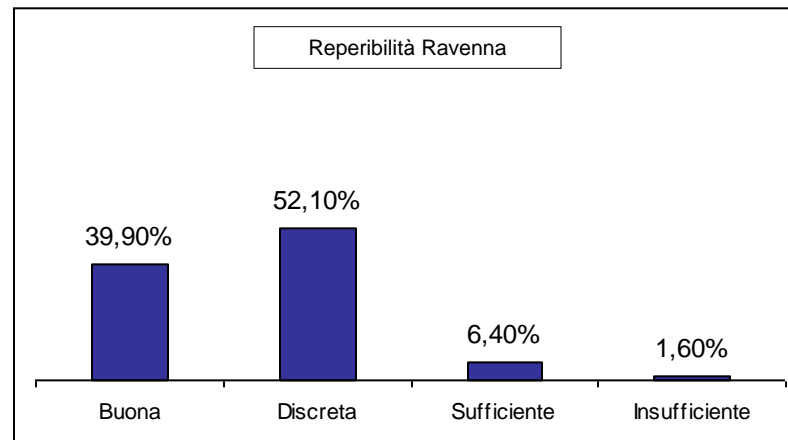
Base: 500 casi.

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

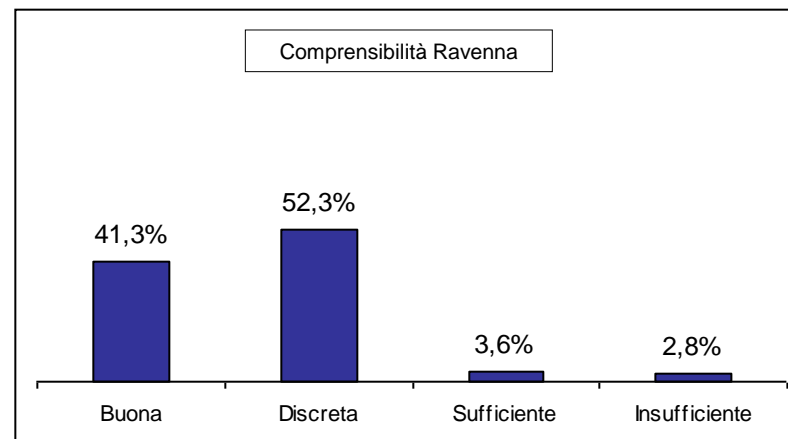


Base: 57 casi. Solo le imprese che conoscono il tema della responsabilità sociale di impresa.

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



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



Base: 500 casi.



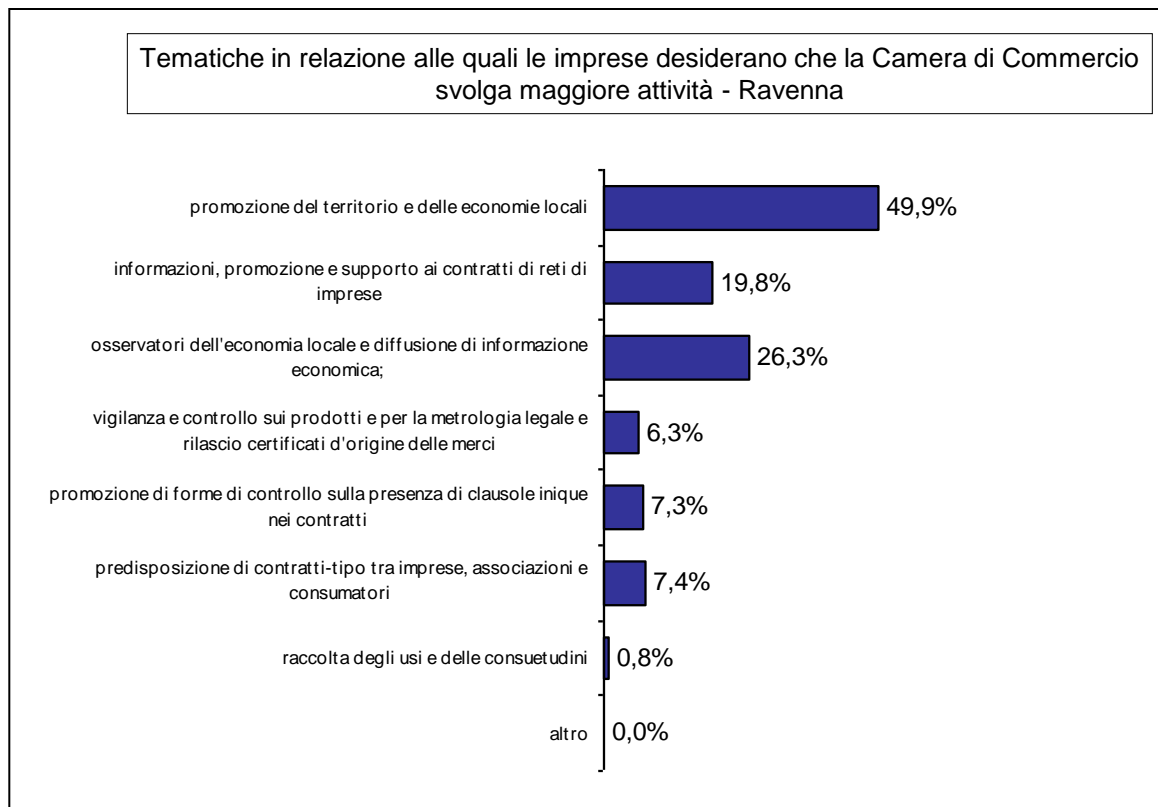
*“Su quali, tra le seguenti tematiche, ritiene che la Camera di commercio debba impegnarsi maggiormente per il futuro?”*

Tematiche in relazione alle quali le imprese ritengono che la Camera di Commercio debba impegnarsi maggiormente - Ravenna



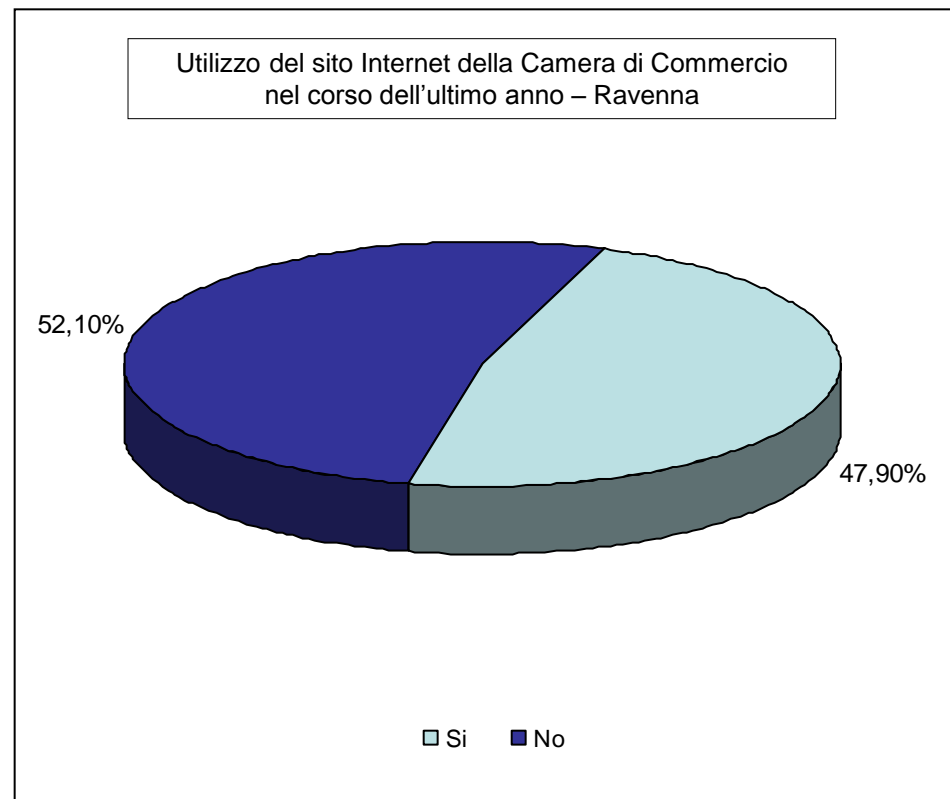
Base: 500 casi.

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



Base: 500 casi.

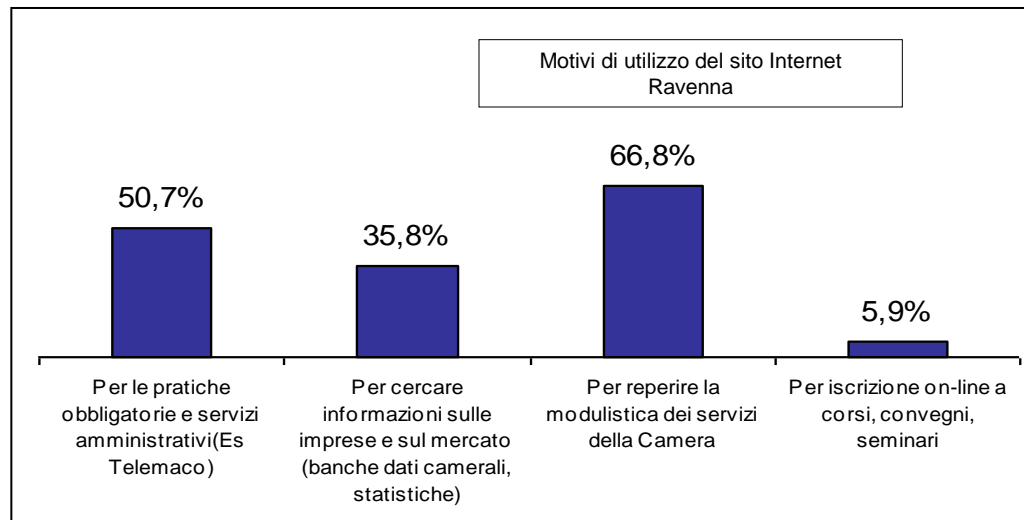
*“Nel corso dell’ultimo anno ha utilizzato il sito Internet della Camera di Commercio?”*



Base: 500 casi.

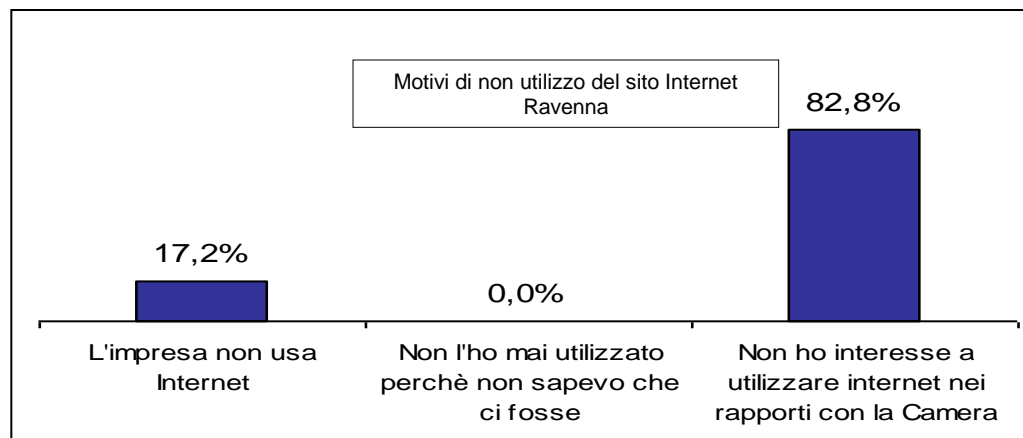
*“Per quali motivi ha utilizzato il sito Internet della Camera di Commercio?”*

Base: 242 casi. Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di Commercio.

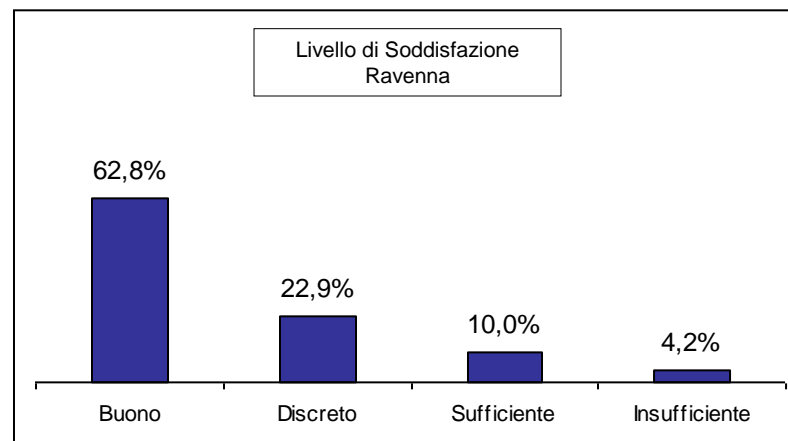


*“Per quali motivi **non** ha utilizzato il sito Internet della Camera di Commercio?”*

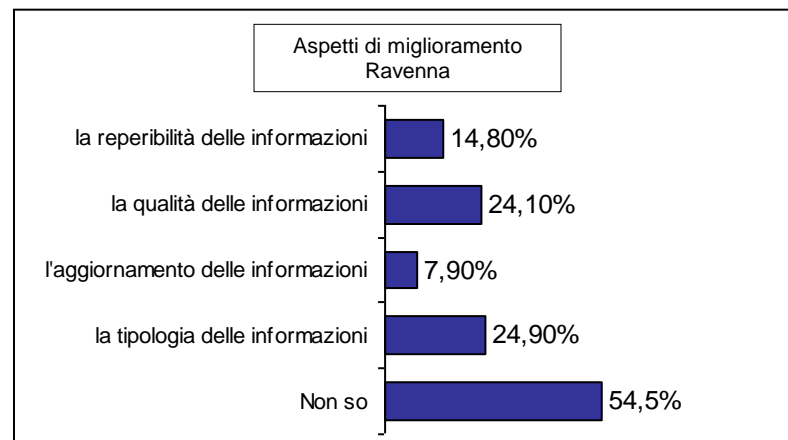
Base: 258 casi. Solo non-utilizzatori del sito Internet della Camera di Commercio.



*“Utilizzo del sito Internet per le pratiche obbligatorie e servizi amministrativi:  
Qual è il Suo livello di soddisfazione?”*

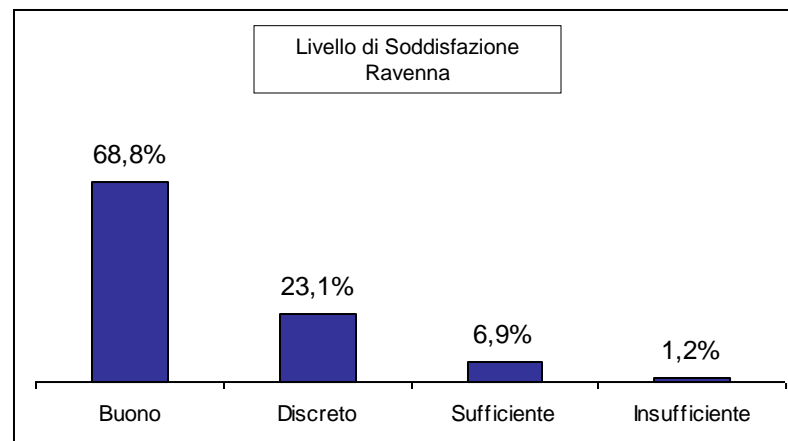


*“Secondo Lei cosa potrebbe essere migliorato?”*



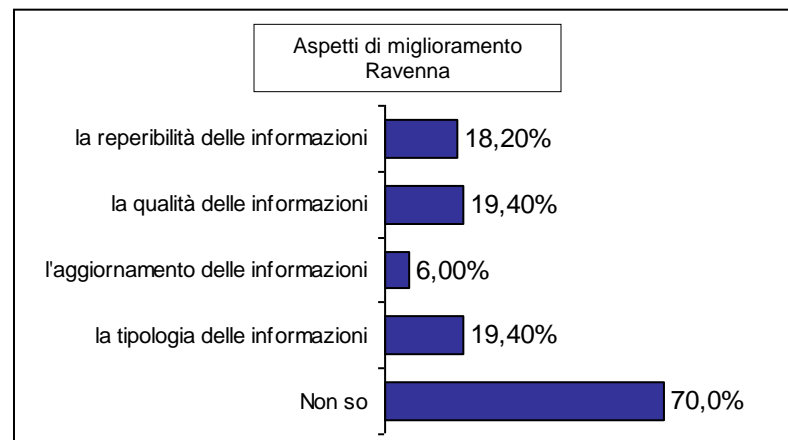
Base: 125 casi. Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di Commercio per le pratiche obbligatorie ed i servizi amministrativi.

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

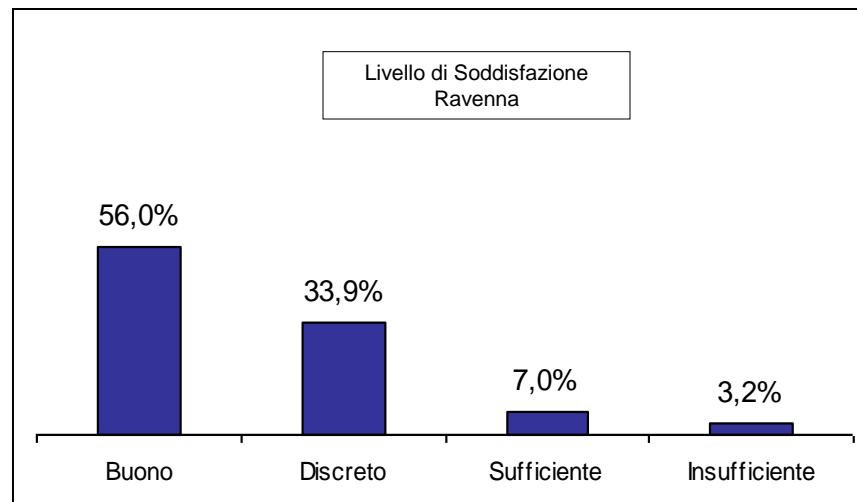


*“Secondo Lei cosa potrebbe essere migliorato?”*

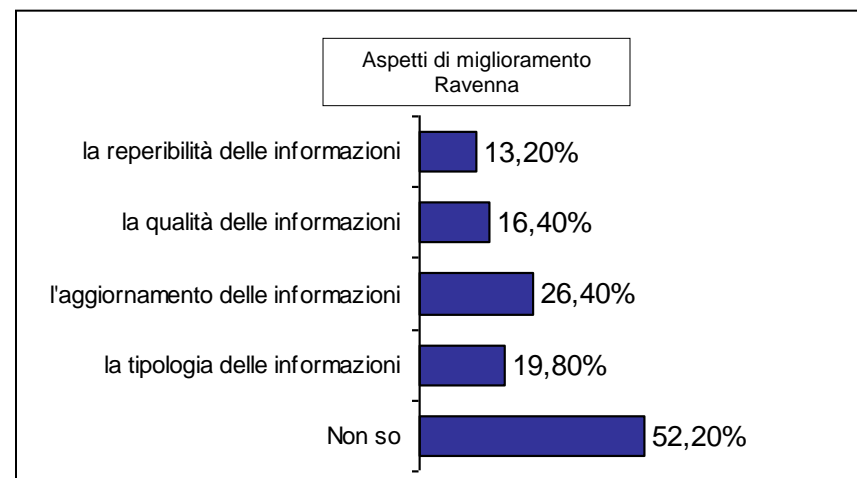
Base: 89 casi. Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di Commercio per le informazioni sulle imprese e sul mercato.



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

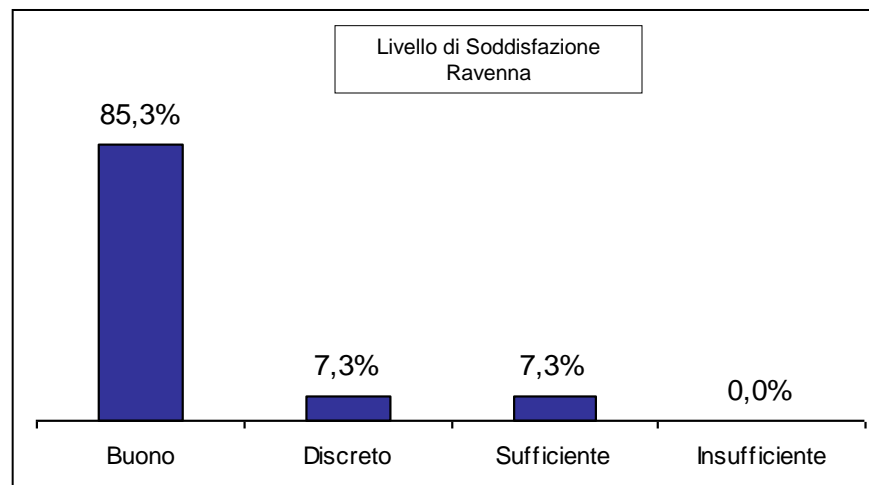


*“Secondo Lei cosa potrebbe essere migliorato?”*

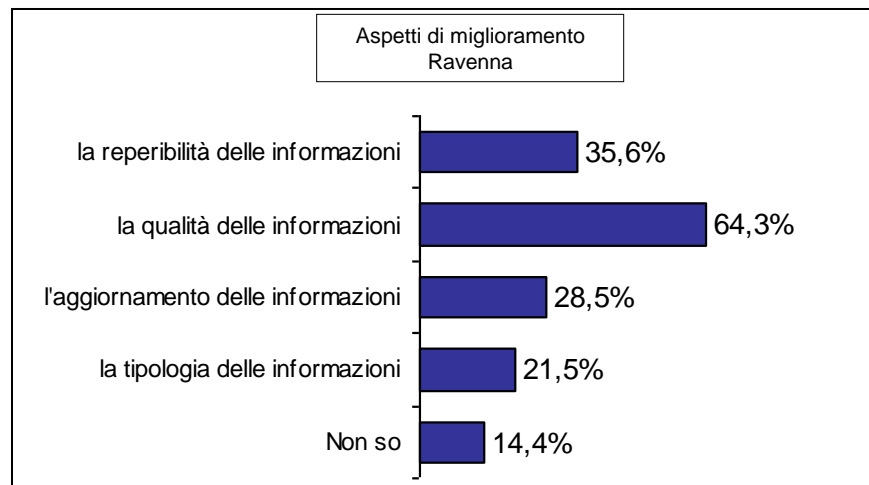


Base: 161 casi. Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di Commercio per informazioni e modulistica dei servizi della Camera.

*“Utilizzo del sito Internet per iscrizioni on-line a corsi, convegni, seminari: Qual è il Suo livello di soddisfazione?”*



*“Secondo Lei cosa potrebbe essere migliorato?”*

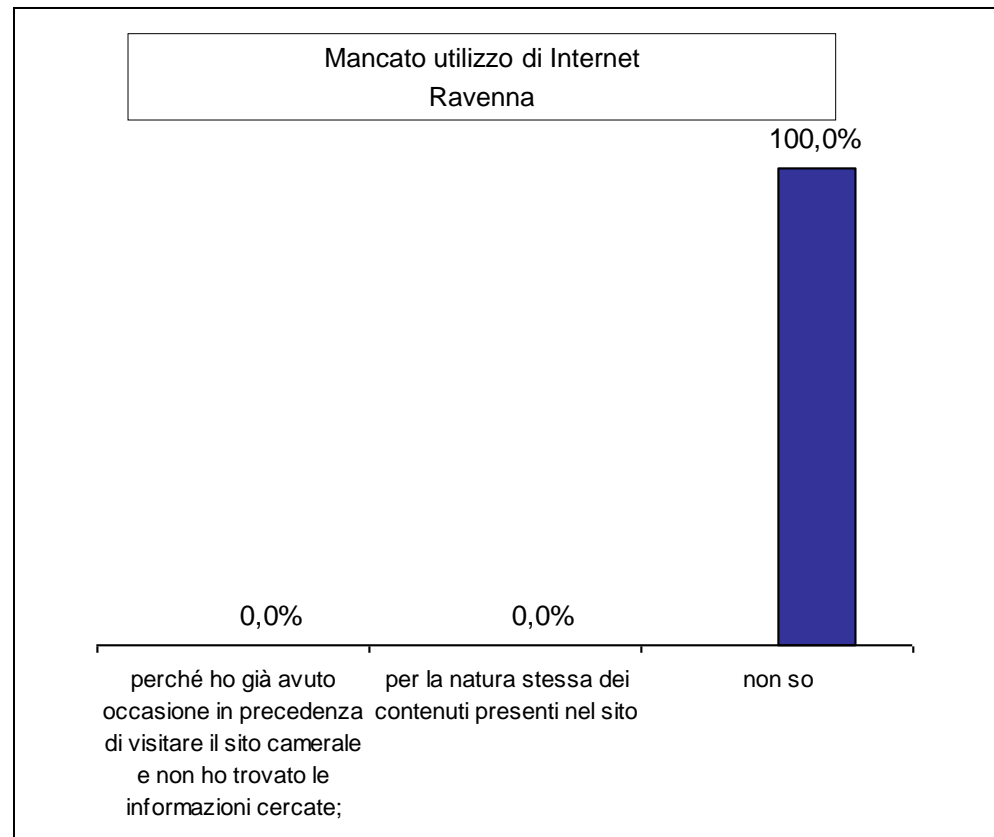


Base: 14 casi. Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di Commercio per iscrizioni on-line a corsi, convegni, seminari.

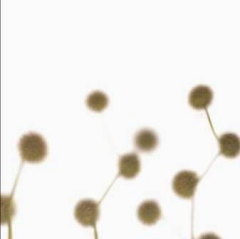
Risultati caratterizzati da minore significatività a causa della bassa numerosità dei rispondenti alla specifica domanda.



*“Se la risposta è NO perché Non ho interesse allora quale motivazione si può addurre per il mancato interesse?”*



Base: 213 casi. Solo coloro che non hanno utilizzato il sito della Camera di Commercio



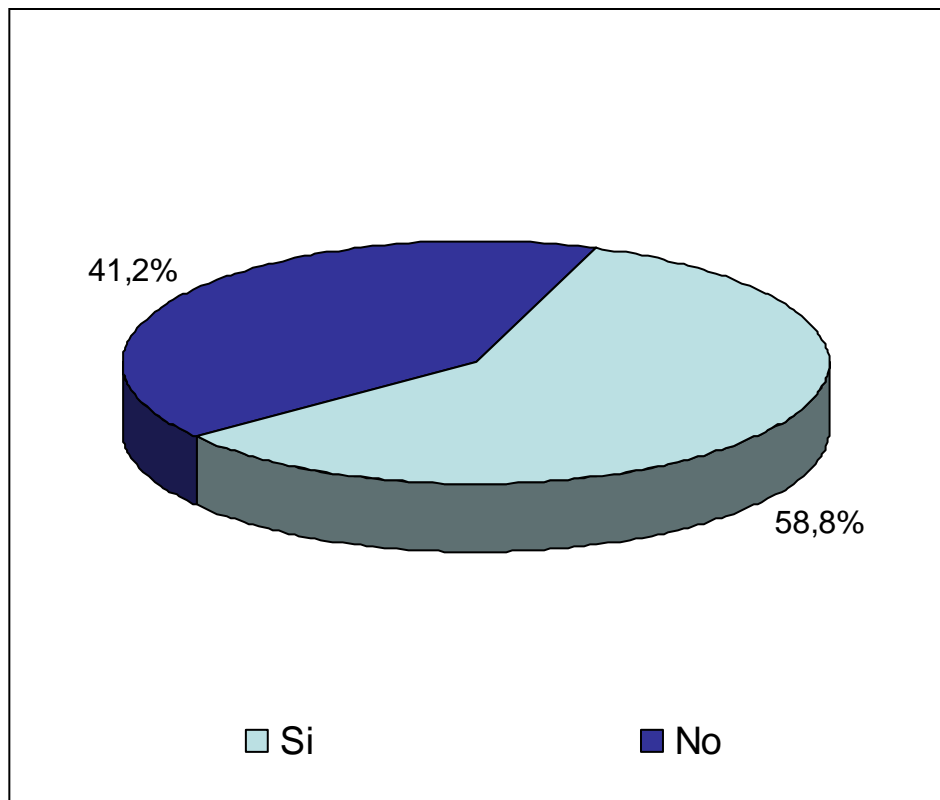
# MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO



# I RISULTATI PRINCIPALI SUL TEMA “FUNZIONAMENTO”

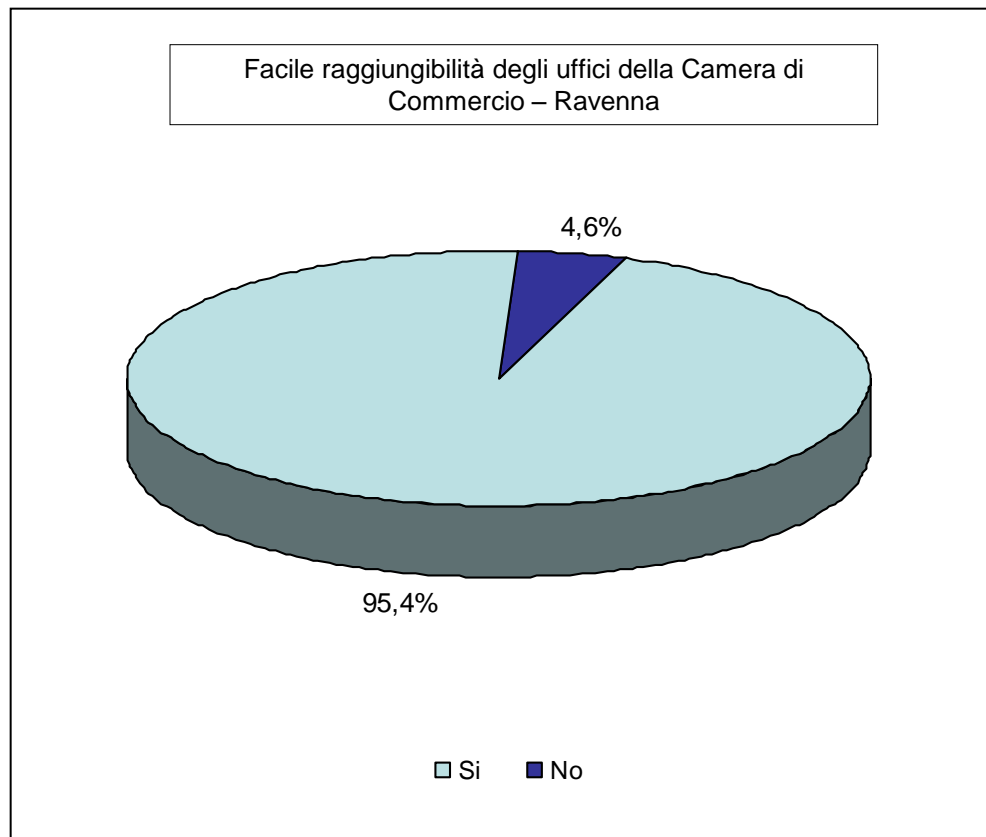
- Il 58,8% delle imprese ha dichiarato di essersi recato personalmente presso la Camera di Commercio di Ravenna.
- Altissima la percentuale degli intervistati che considerano gli uffici della Camera come “facilmente raggiungibili” il 95,4%.
- Il personale della Camera viene considerato in maniera estremamente positiva per molti degli aspetti annoverati: oltre il 90% considerano la cortesia degli operatori come “buona” e o “discreta”, oltre il 90% la chiarezza delle informazioni ricevute.
- Il servizio del centralino è stato utilizzato dal 14% dei rispondenti che per il 59,9% lo hanno giudicato come un servizio “buono e di estrema utilità”.

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



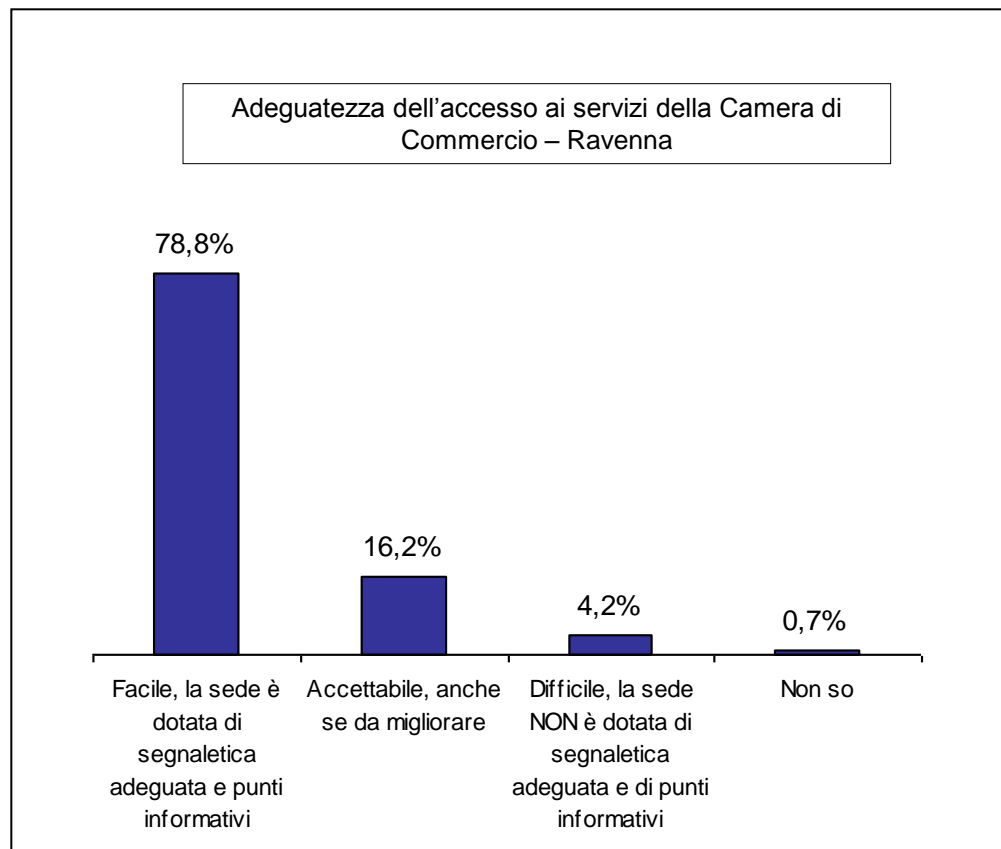
Base: 500 casi

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



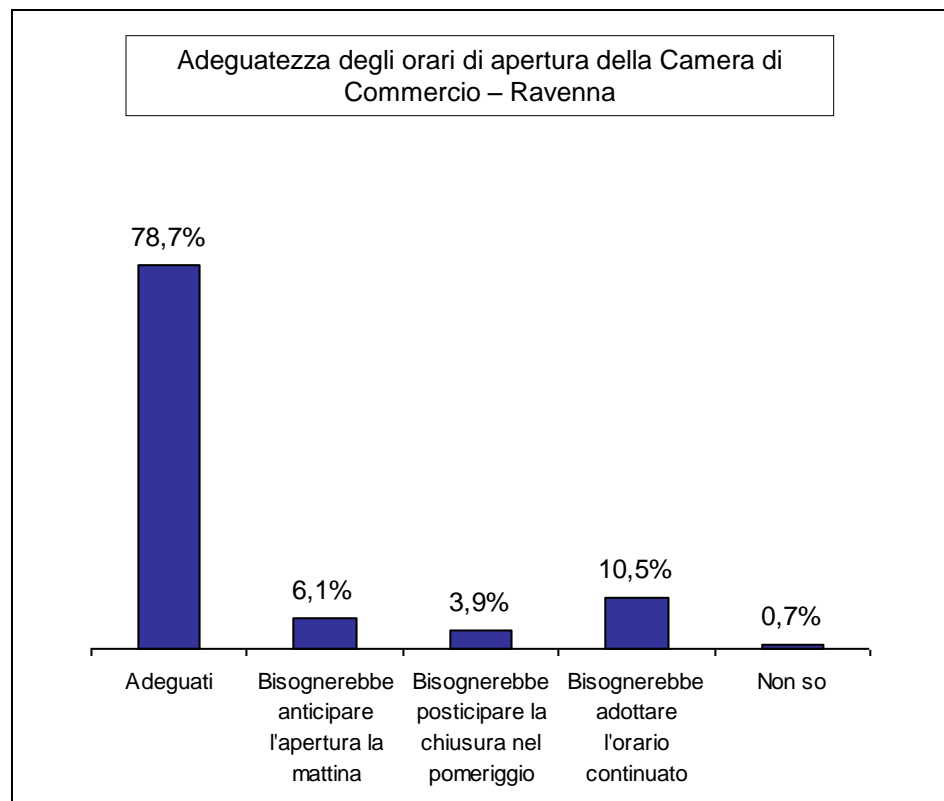
Base: 294 Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio.

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



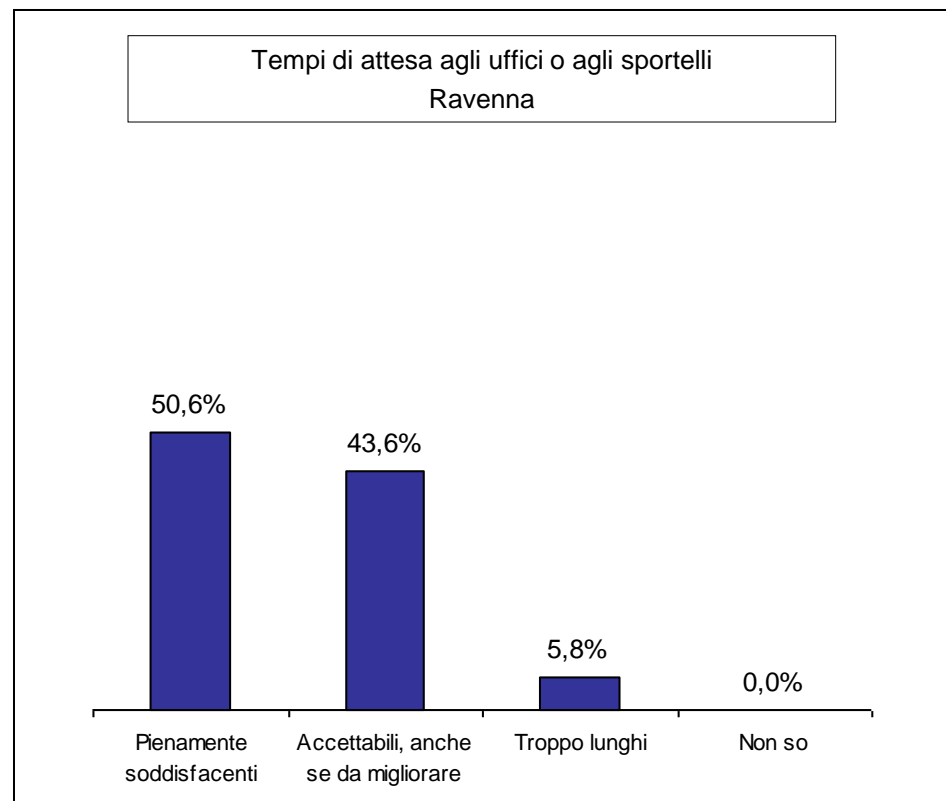
Base: 294 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio

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



Base: 294 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...?”*

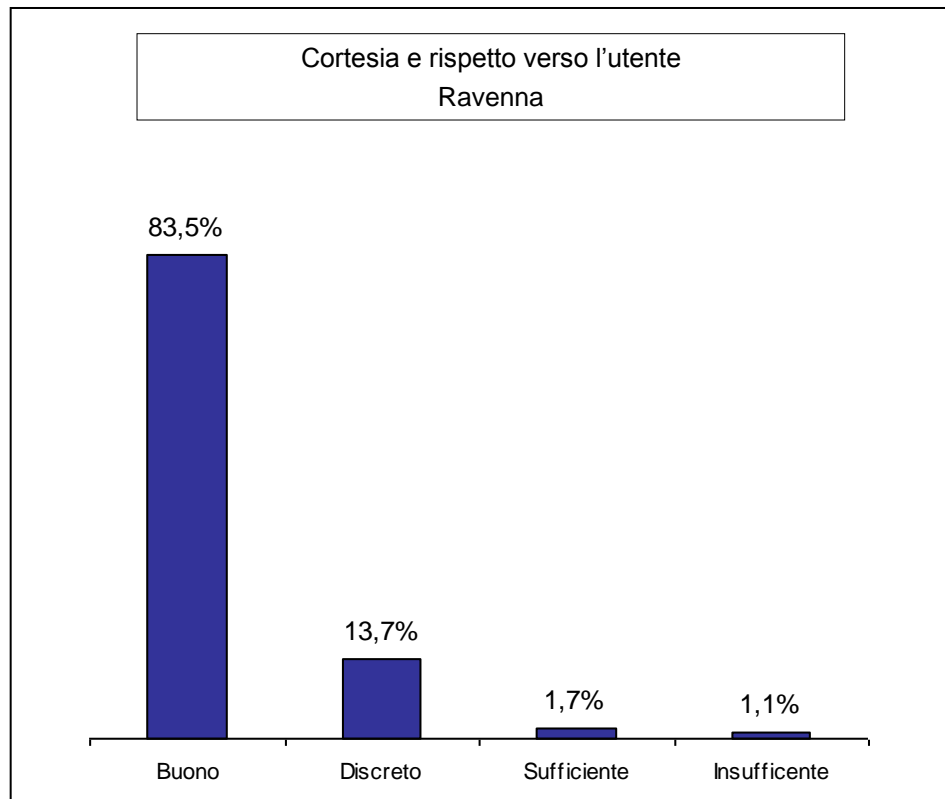


Base: 294 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio



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

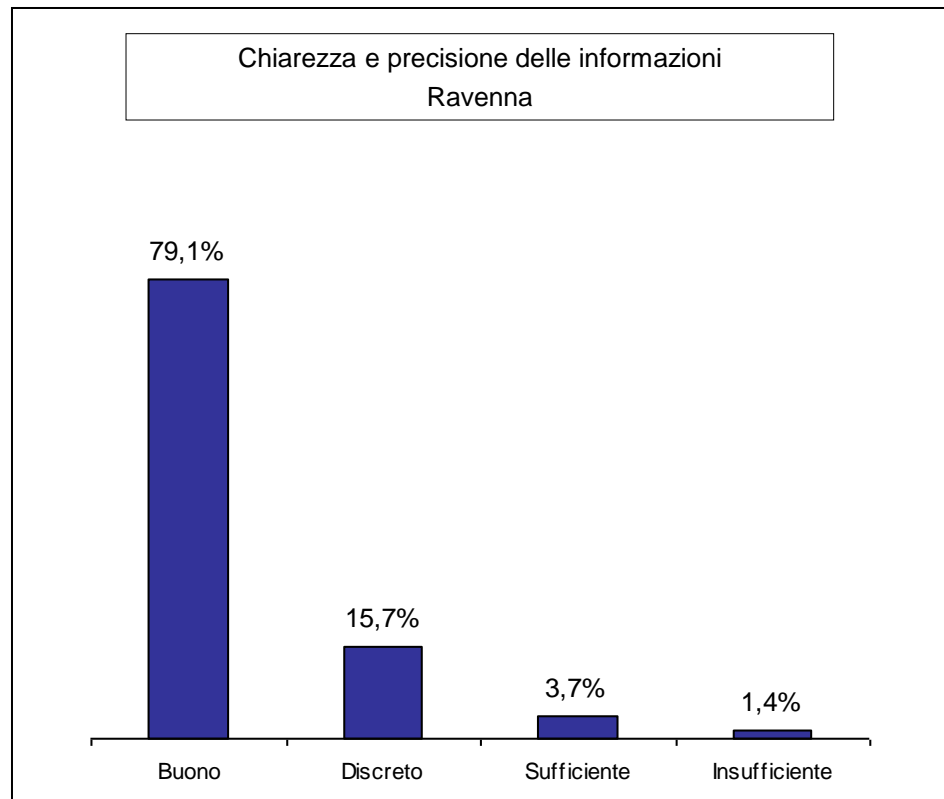
*Cortesìa e rispetto verso l'utente*



Base: 294 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 :*

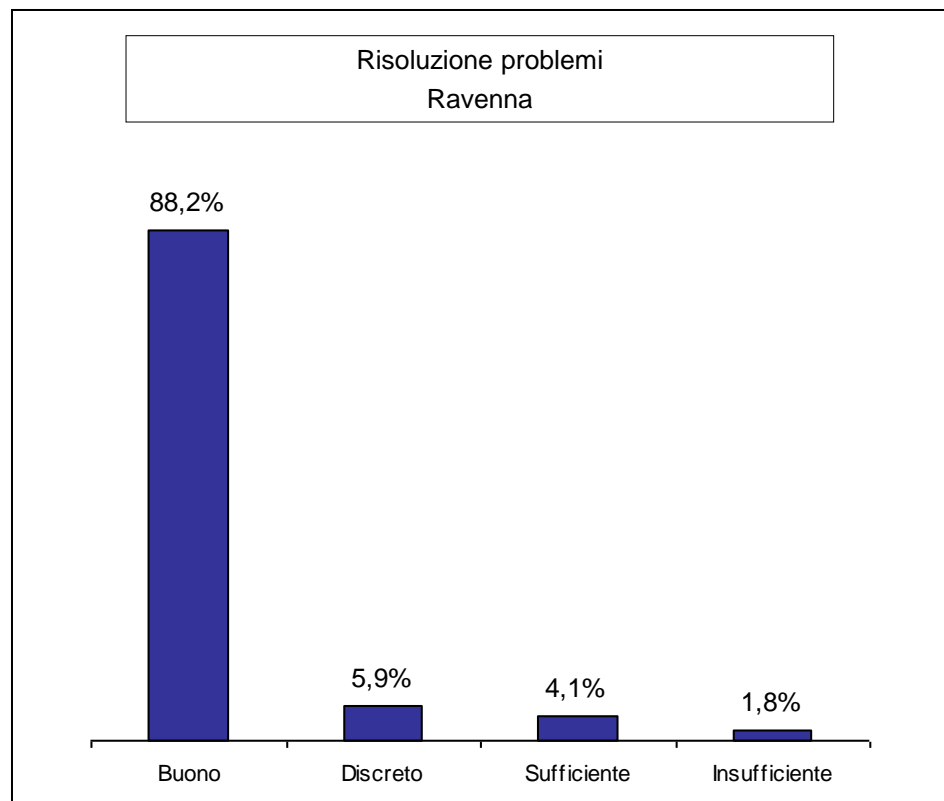
*Chiarezza e precisione delle informazioni fornite all'utente*



Base: 294 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 :*

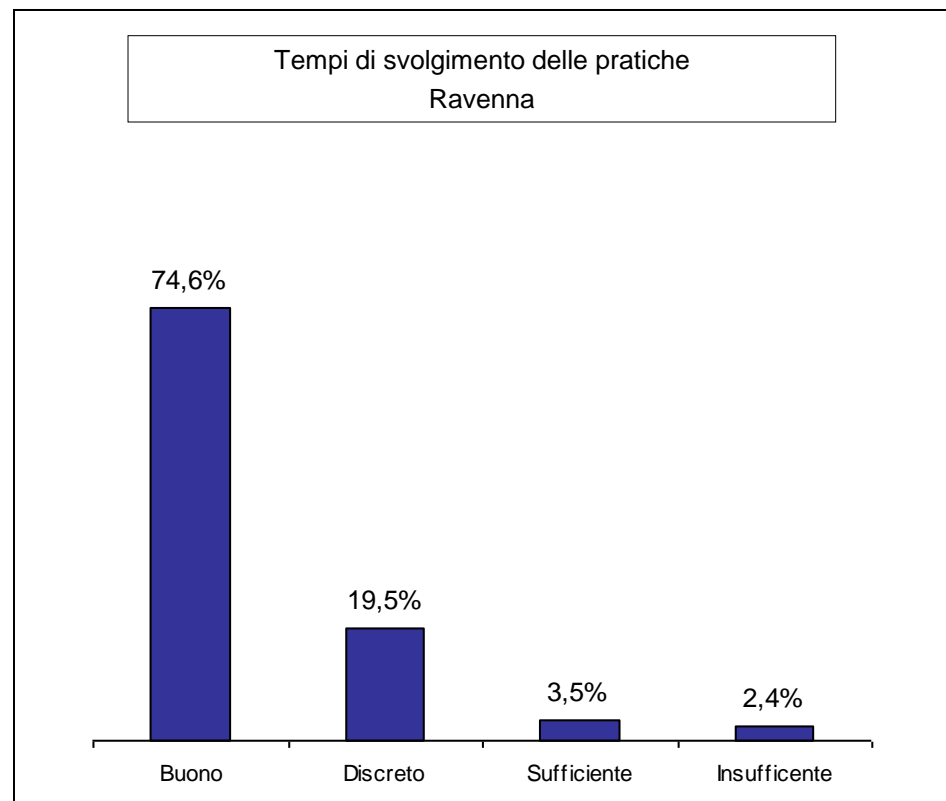
*Risoluzione dei problemi che ostacolano l'avanzamento delle pratiche*



Base: 294 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:*

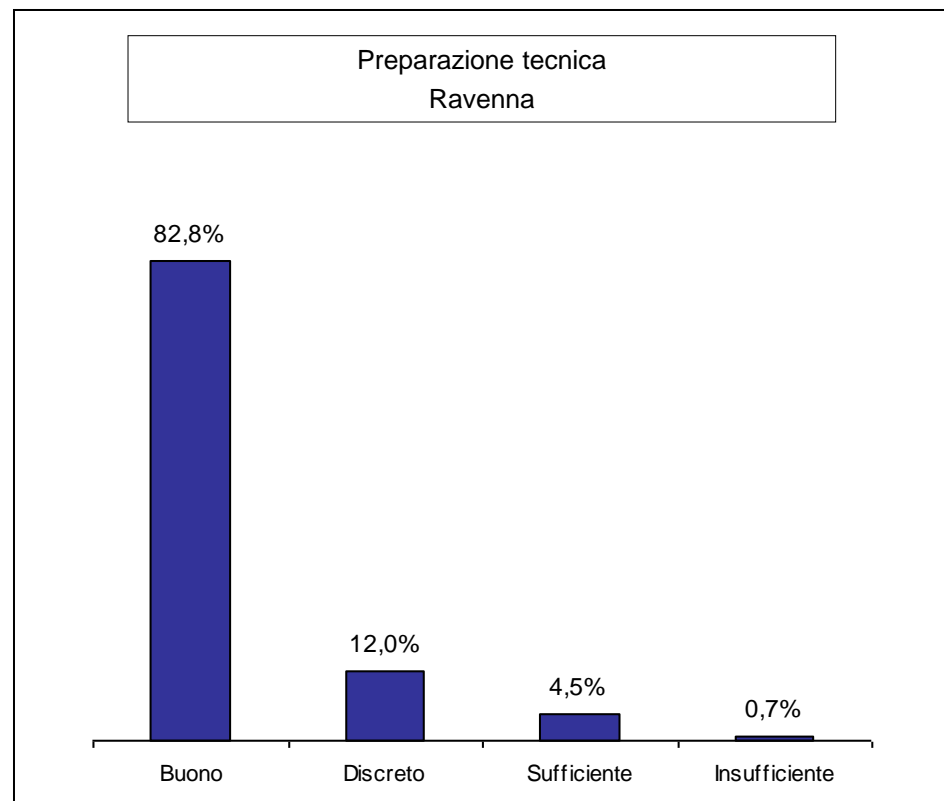
*Tempi di svolgimento delle pratiche*



Base: 294 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*



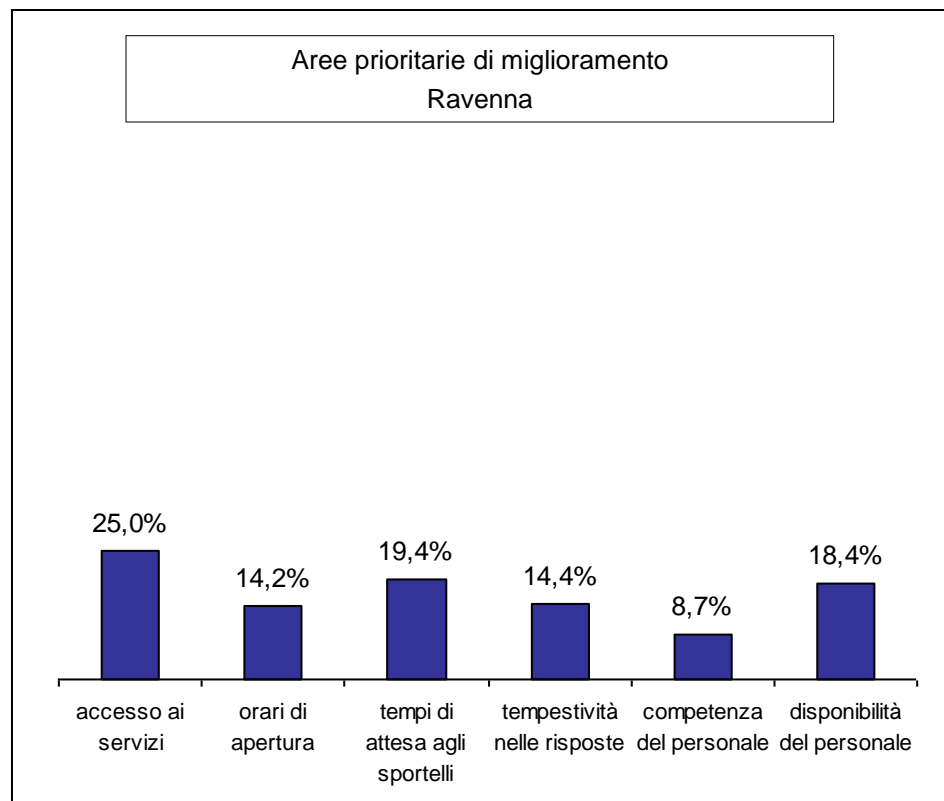
Base: 294 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio

# MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

## *Le aree di miglioramento considerate prioritarie da parte delle imprese*

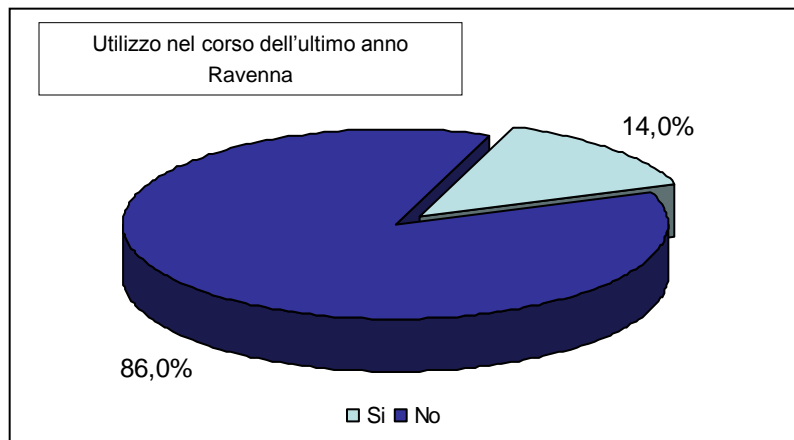
*“In relazione ai seguenti aspetti, connessi al rapporto con gli uffici, quali considera prioritari come aree di miglioramento?”*

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

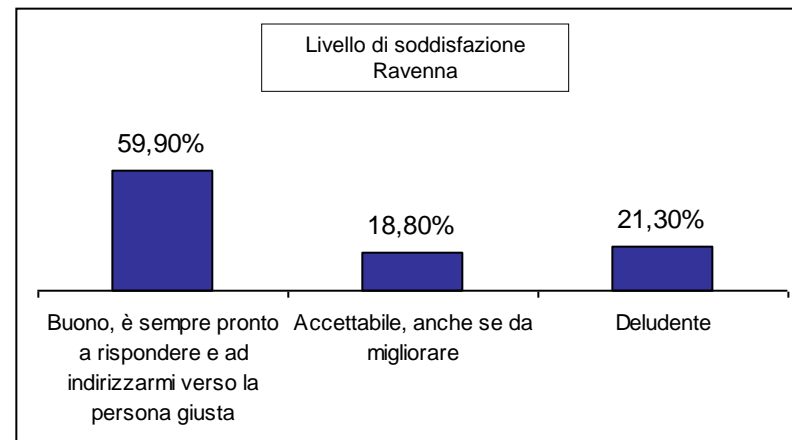


Base: 294 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio

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

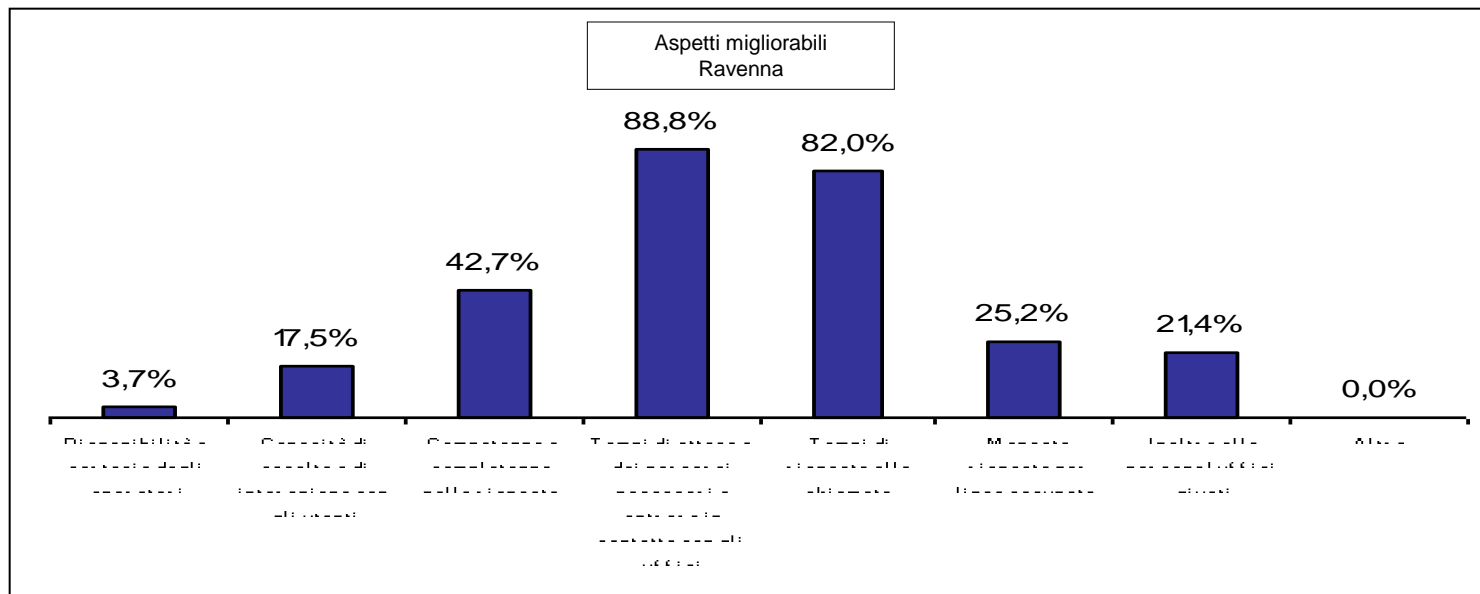


Base: 500 casi.



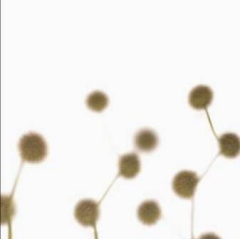
Base: 74 casi. Solo utilizzatori.

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



Base: 30 casi. Utilizzatori che hanno risposto «accettabile» o «deludente».





# NOTA METODOLOGICA

- **Obiettivi dell'indagine:** indagine campionaria telefonica sulle imprese italiane per rilevare il livello di soddisfazione dell'utenza sui servizi erogati dalle Camere di commercio.
- **Universo e disegno del campione:** campione rappresentativo dell'universo delle imprese registrate a Ravenna stratificato per forma giuridica (società di capitali e altre forme, società di persone, ditte individuali), classe dimensionale (1-9, 10-49, 50-249 e oltre i 250 addetti) e per settore di attività economica (agricoltura e pesca, industria in senso stretto, costruzioni, commercio e alberghi, servizi). Disegno del campione, universo di riferimento e anagrafiche fisiche delle imprese 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): 511 casi (511 interviste a buon fine); cadute 369 casi (41,9%). Intervallo di confidenza 95% (errore  $\pm 3,3\%$ ).
- **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.