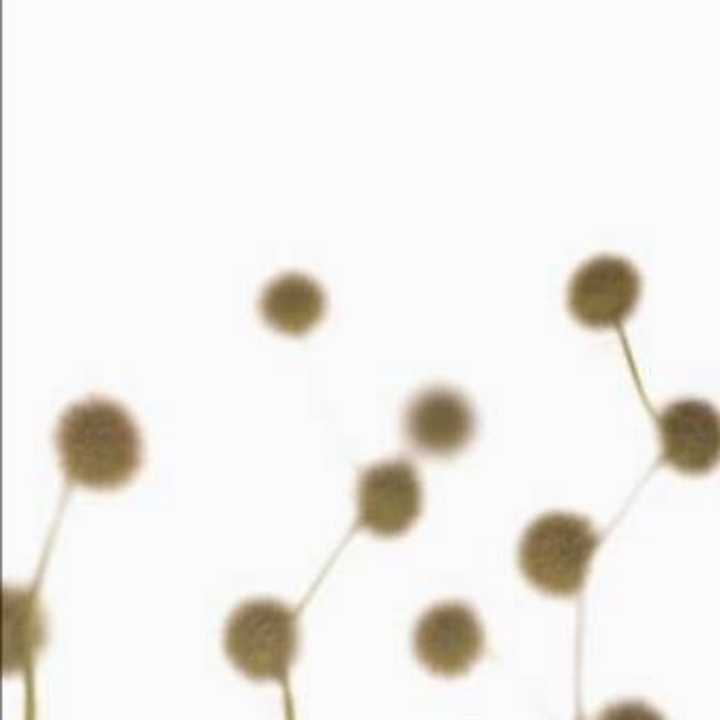




Camera di Commercio
Ravenna



**INDAGINE DI
CUSTOMER SATISFACTION
RAVENNA – ITALIA IMPRESE**

*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 presente rapporto è complementare a quello riportante i «Dati provinciali». Esso presenta le risultanze relative alla Camera di commercio di Ravenna messe a confronto con quelle ottenute sulle medesime tematiche a livello nazionale.

Ciò deriva dall'approccio di sistema seguito in questa campagna di Retecamere per la rilevazione della *customer satisfaction* e alla parallela indagine su un campione nazionale di 11.008 casi, realizzata anche grazie al supporto di Unioncamere.

In tal modo, è possibile verificare il livello di qualità percepita su base provinciale, istituendo un raffronto con gli analoghi dati nazionali in merito ai diversi item (immagine dell'ente, livello di soddisfazione dei servizi, funzionamento dell'organizzazione camerale)

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).

Per la metodologia seguita si fa riferimento alla Nota metodologica del rapporto «Dati provinciali».

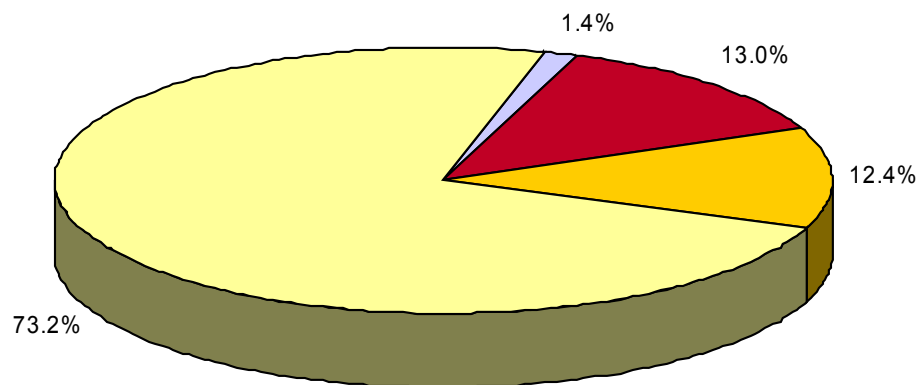
- Immagine della Camera di Commercio presso gli utenti
- I servizi erogati
- Modalità generali di funzionamento della Camera



IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

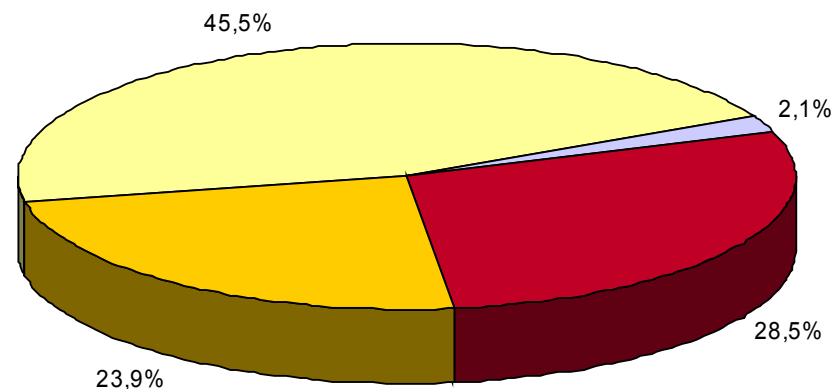
“Con quale frequenza, nel corso dell’ultimo anno, lei o i suoi collaboratori avete avuto rapporti con la Camera di Commercio?”

Rapporti con la Camera di Commercio – Nazionale



- 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 – Ravenna

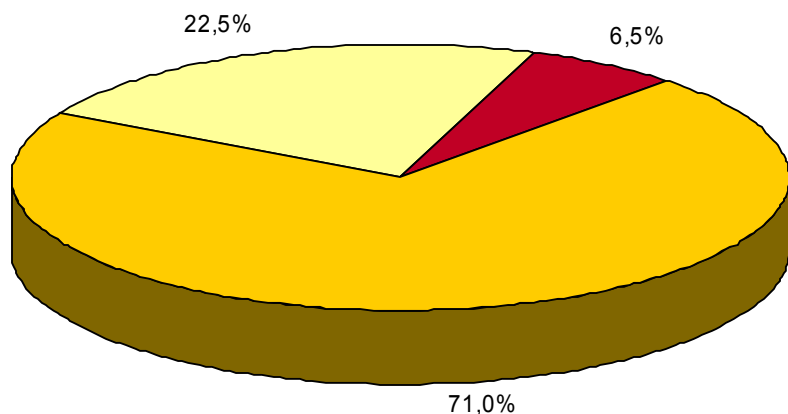


- Almeno una volta a settimana
- Una volta al mese
- Solo quando è servito, non è stato un rapporto costante
- Non ho avuto rapporti con la Camera nell'ultimo anno

Base naz. 11.008 casi, Ravenna 511 casi.

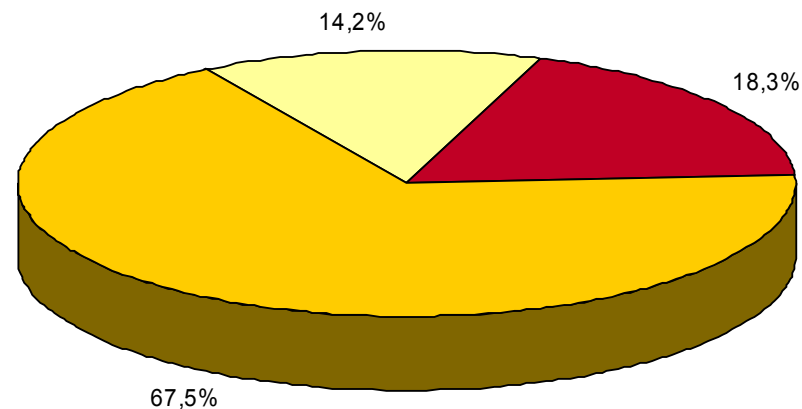
“Per quale motivo non ha avuto rapporti con la Camera di Commercio?”

Motivazioni dell'assenza di rapporti Nazionale



- Perché abbiamo utilizzato un'altra società di servizi
- Perché abbiamo utilizzato professionisti o consulenti
- Perché non ne abbiamo avuto bisogno

Motivazioni dell'assenza di rapporti
Ravenna



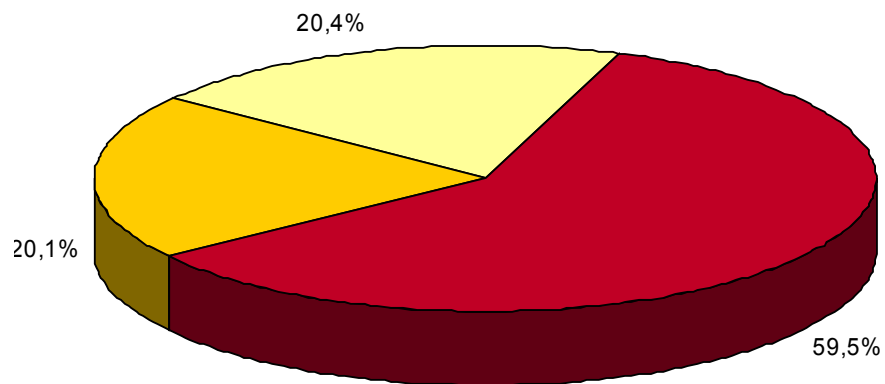
- Perché abbiamo utilizzato un'altra società di servizi
- Perché abbiamo utilizzato professionisti o consulenti
- Perché non ne abbiamo avuto bisogno

Base naz. 167 casi, Ravenna 11 casi. Solo le imprese che non hanno avuto rapporti con la Camera di Commercio nell'ultimo anno

Per Ravenna risultati caratterizzati da minore significatività a causa della bassa numerosità dei rispondenti alla specifica domanda.

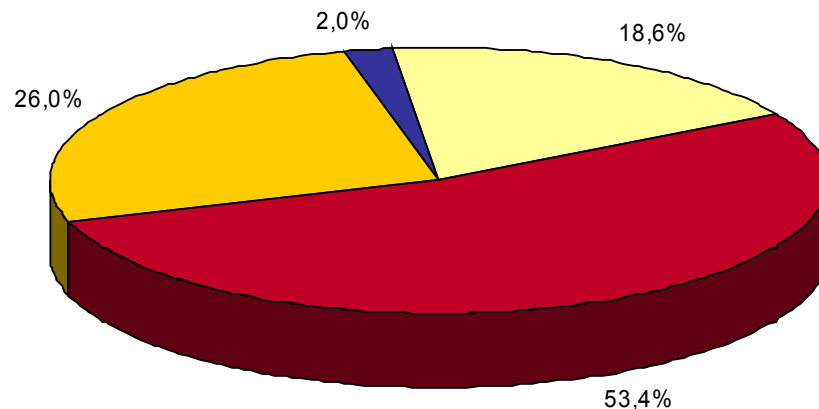
“Come ha avuto rapporti con la Camera di Commercio nell’ultimo anno?”

Modalità dei rapporti con la Camera di Commercio Nazionale



- 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 Ravenna



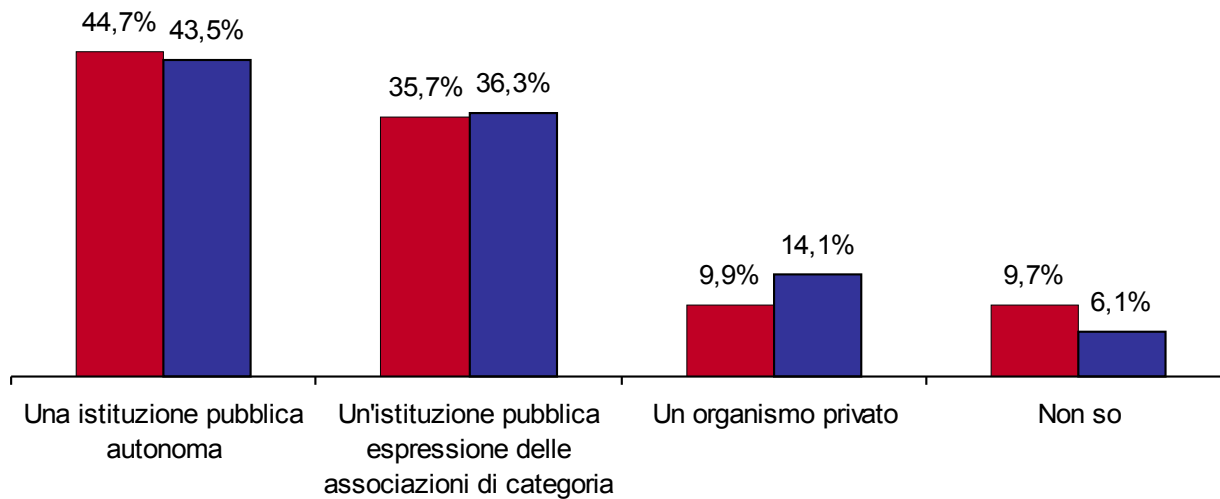
- Prevalentemente di persona, direttamente presso gli uffici della CdC
- Prevalentemente a distanza, attraverso il telefono
- prevalentemente a distanza, attraverso l'invio di pratiche telematiche
- Prevalentemente a distanza, attraverso e-mail e il sito della CdC

Base naz. 10841 casi, Ravenna 500 casi.

“Secondo lei, la Camera di commercio è:”

Natura della Camera di Commercio secondo l'opinione delle imprese

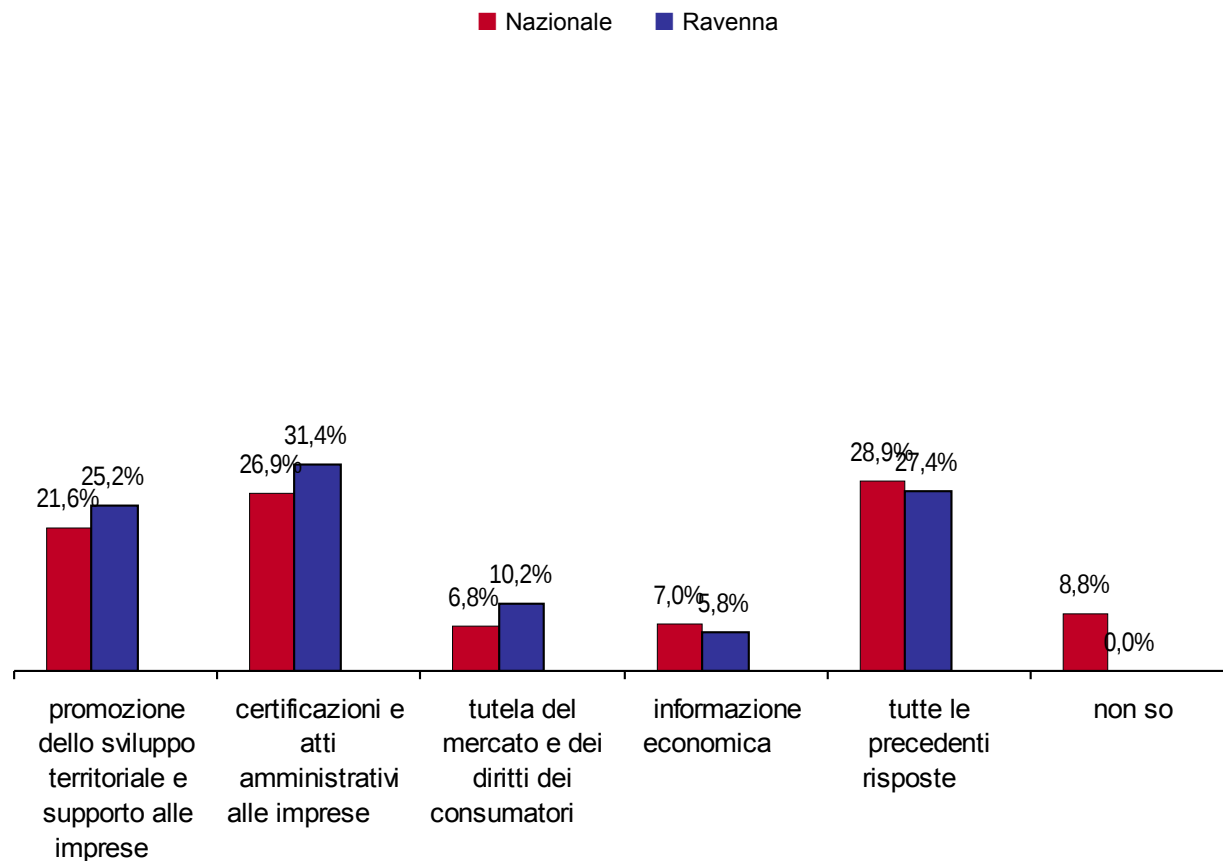
■ Nazionale ■ Ravenna



Base naz. 11.008 casi, Ravenna 511 casi.

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

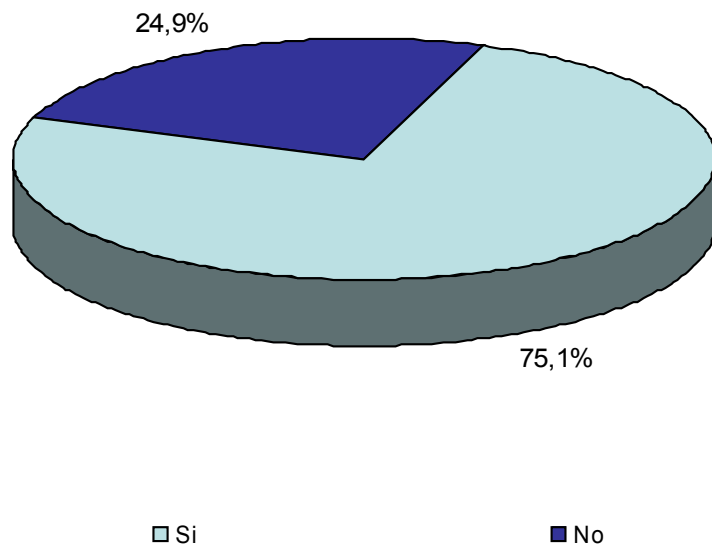
Funzione principale della Camera di Commercio secondo l'opinione delle imprese



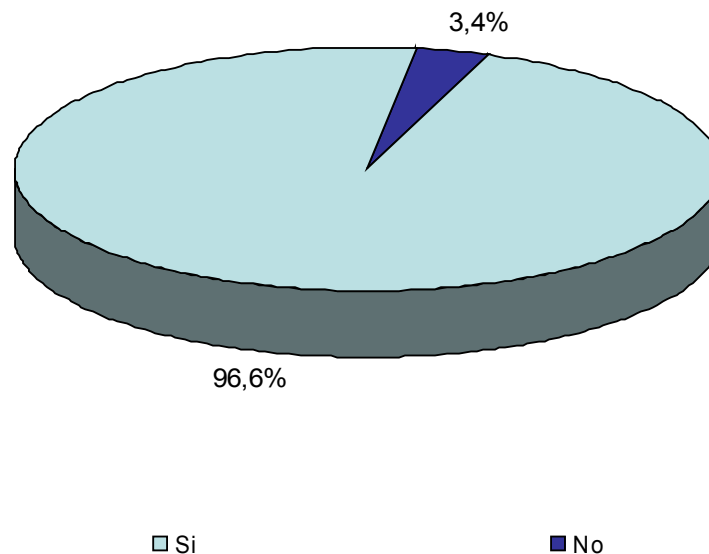
Base naz. 11008 casi, Ravenna 511 casi.

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

Percentuale di imprese informate sui servizi e le attività della Camera di Commercio (dichiarazioni delle imprese) – Italia



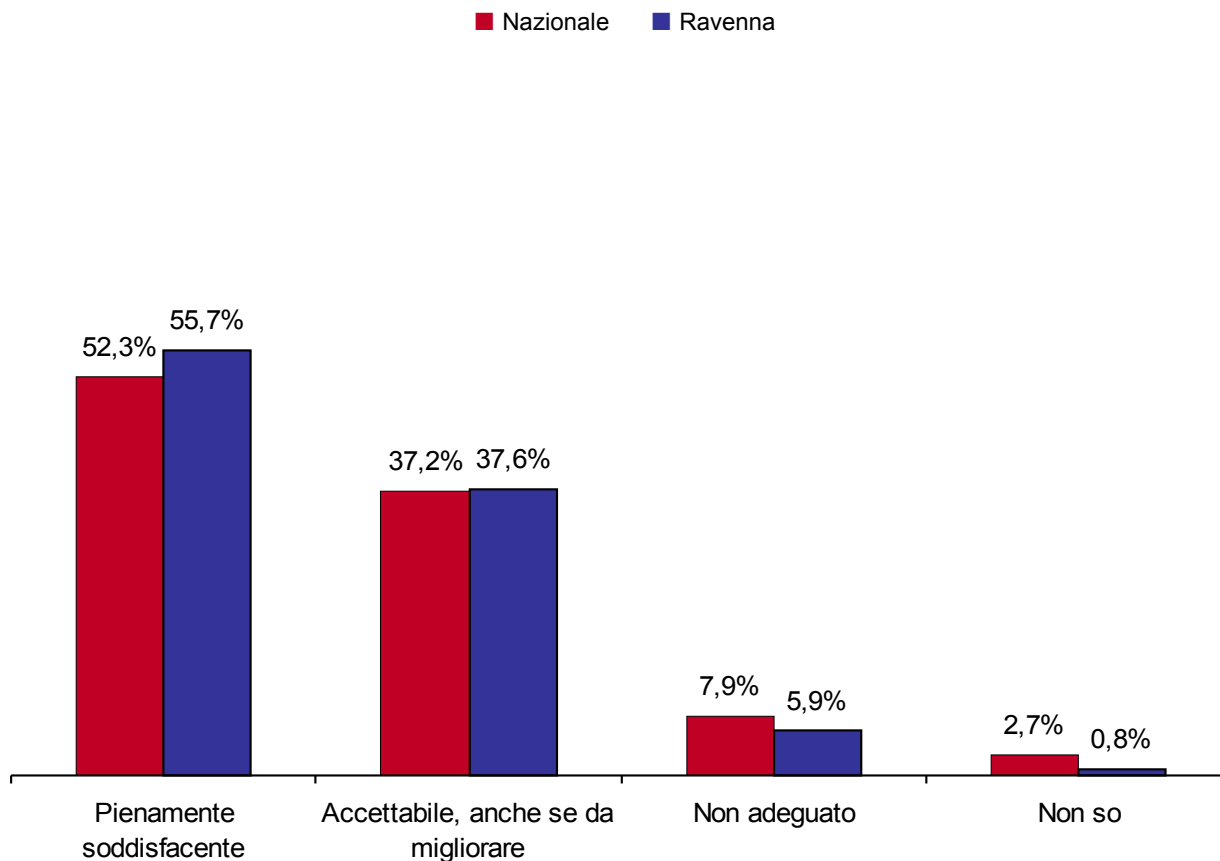
Percentuale di imprese informate sui servizi e le attività della Camera di Commercio (dichiarazioni delle imprese) Ravenna



Base 2011: 11.008 casi, Ravenna casi 511.

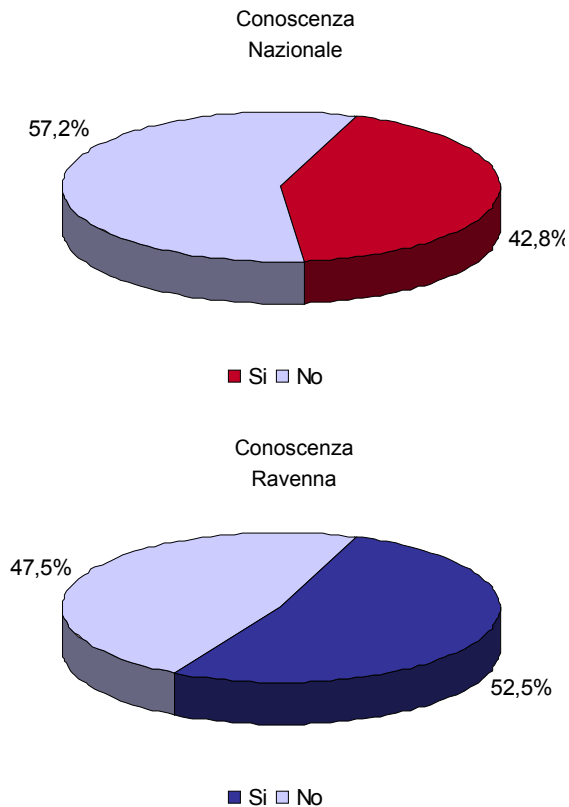
“Secondo lei la Camera di Commercio comunica i servizi che offre in modo ...”

Efficacia della comunicazione della Camera di Commercio secondo l'opinione delle imprese



Base naz. 7705 casi, Ravenna 494 casi.

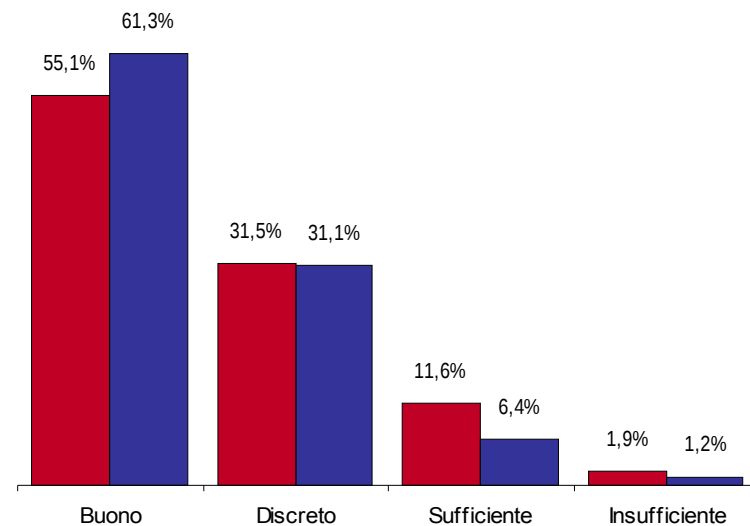
“Conosce e come giudica i seguenti strumenti di comunicazione utilizzati dalla Camera di Commercio: E-mail”



Base naz. 11008 casi, Ravenna 511 casi.

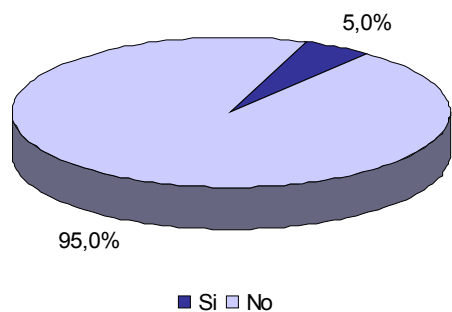
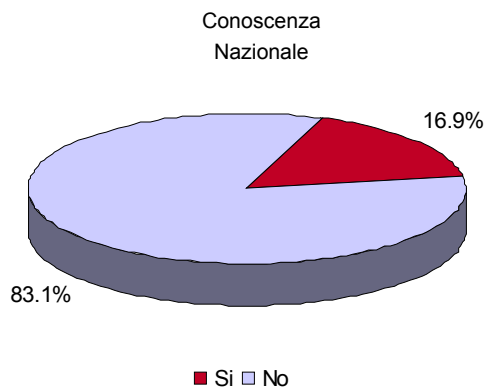
Livello di soddisfazione

■ Nazionale ■ Ravenna



Base naz. 5063 casi, Ravenna 269 casi.
Solo conoscitori

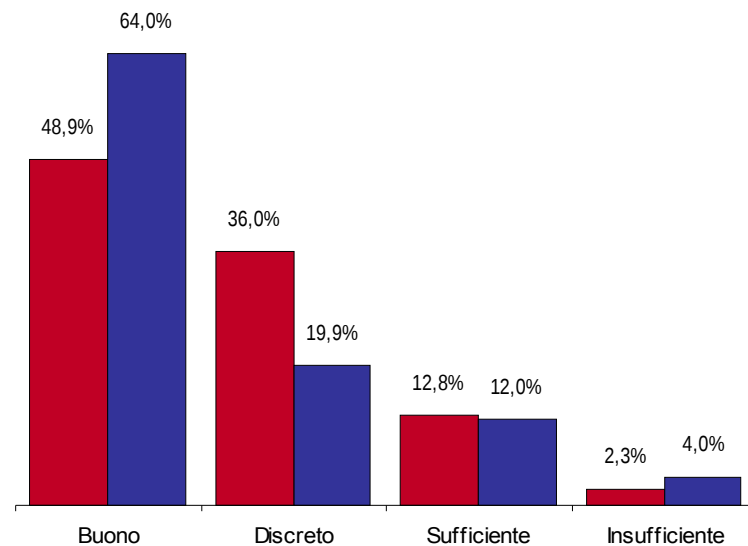
“Conosce e come giudica i seguenti strumenti di comunicazione utilizzati dalla Camera di Commercio: Fax”



Base naz. 11008 casi, Ravenna 511 casi

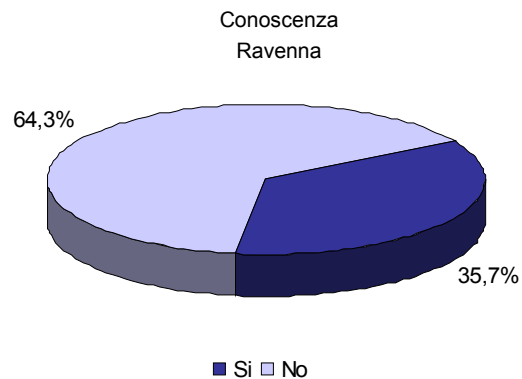
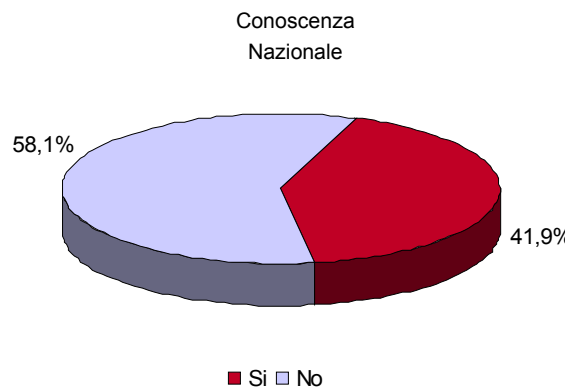
Livello di soddisfazione

■ Nazionale ■ Ravenna



Base naz. 1891 casi, Ravenna 30 casi. Solo conoscitori

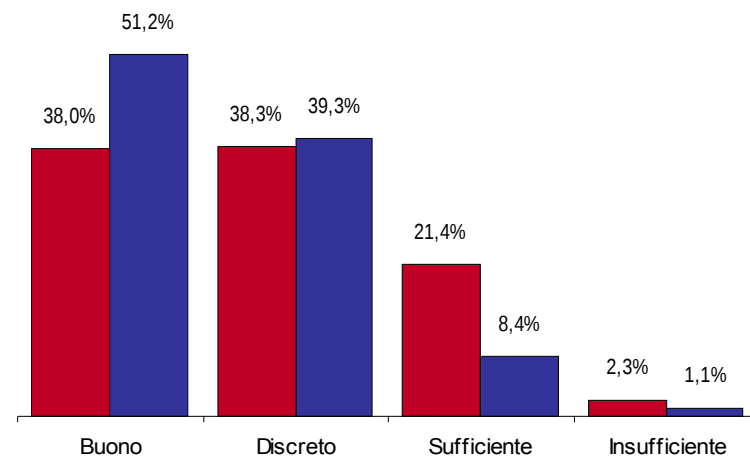
“Conosce e come giudica i seguenti strumenti di comunicazione utilizzati dalla Camera di Commercio: Posta”



Base naz. 11008 casi, Ravenna 511 casi.

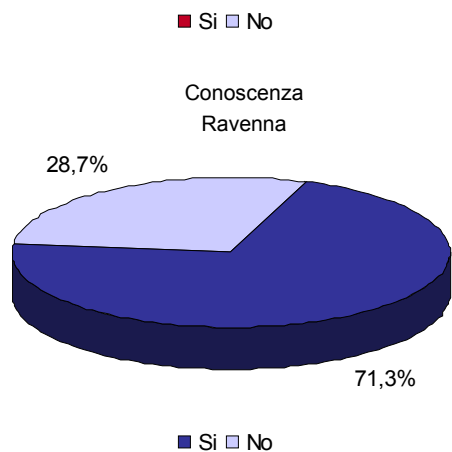
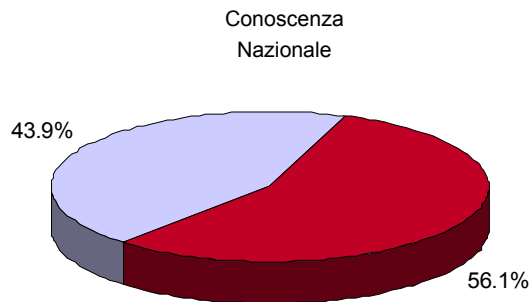
Livello di soddisfazione

■ Nazionale ■ Ravenna



Base naz. 4657 casi, Ravenna 184 casi.
Solo conoscitori

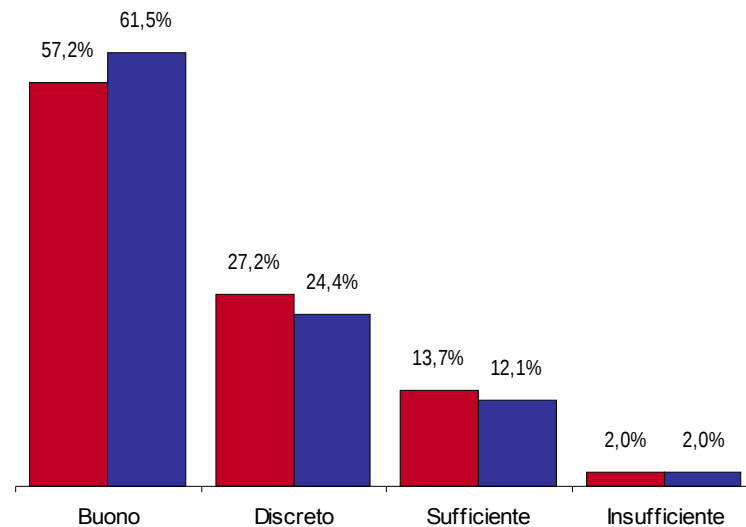
“Conosce e come giudica i seguenti strumenti di comunicazione utilizzati dalla Camera di Commercio: Sito Internet”



Base naz. 11.008 casi, Ravenna 511 casi.

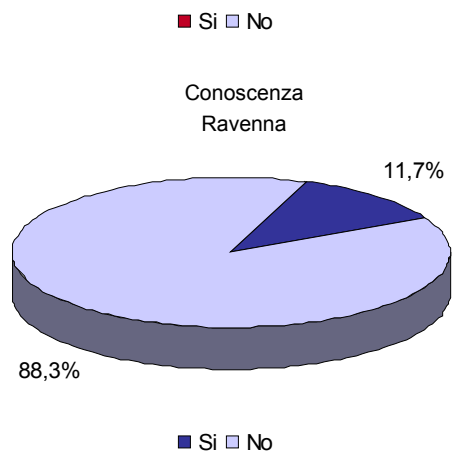
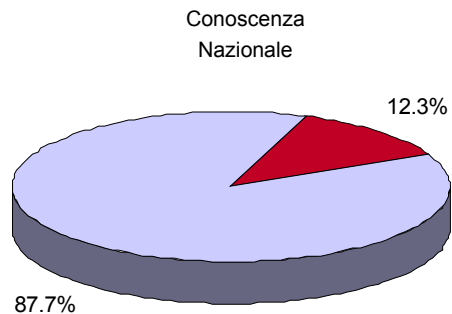
Livello di soddisfazione

■ Nazionale ■ Ravenna



Base naz 6334 casi, Ravenna 366 casi.
Solo conoscitori

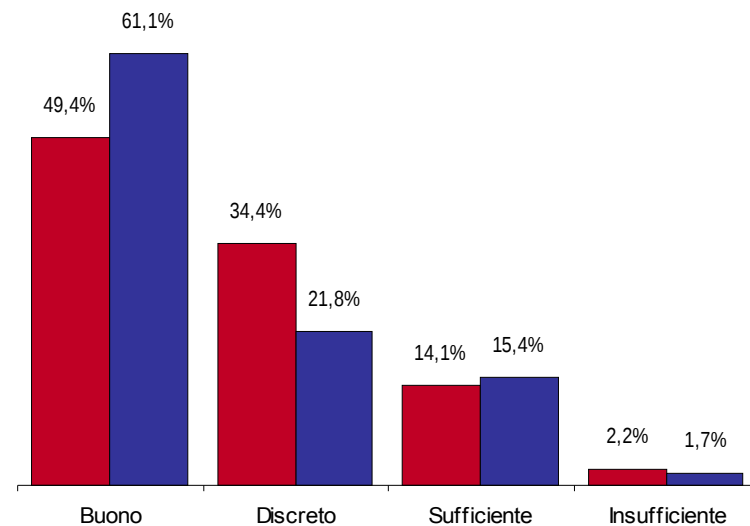
“Conosce e come giudica i seguenti strumenti di comunicazione utilizzati dalla Camera di Commercio: Rivista della Camera di Commercio”



Base naz. 11008 casi, Ravenna 511 casi.

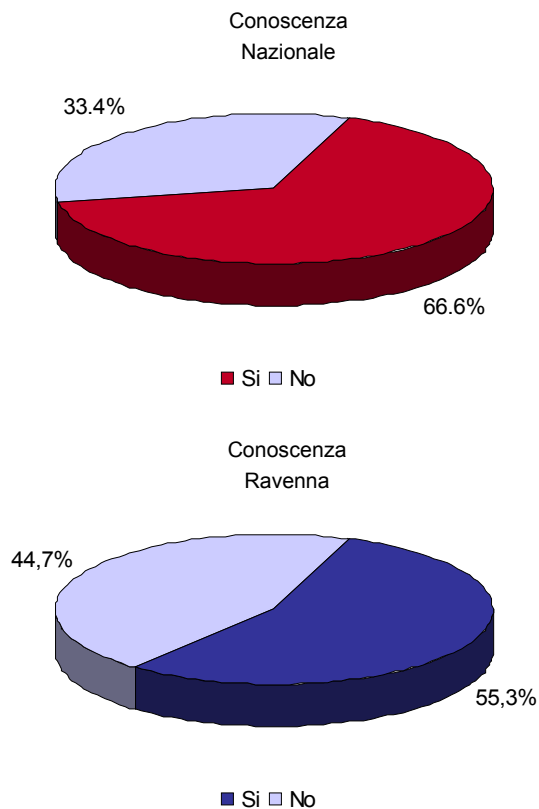
Livello di soddisfazione

■ Nazionale ■ Ravenna



Base naz. 1271 casi, Ravenna 62 casi.
Solo conoscitori

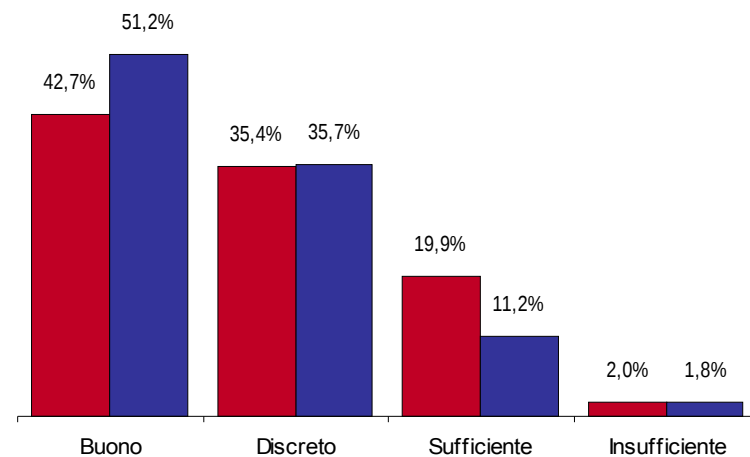
“Conosce e come giudica i seguenti strumenti di comunicazione utilizzati dalla Camera di Commercio: Sportelli Informativi”



Base naz. 11008 casi, Ravenna 511 casi.

Livello di soddisfazione

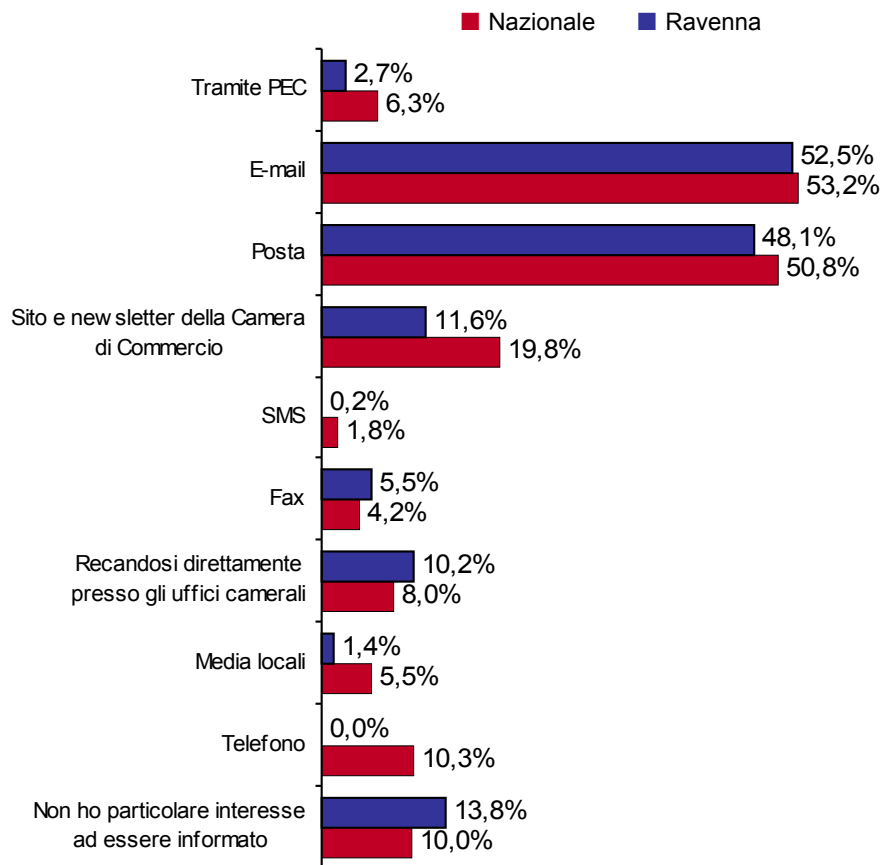
■ Nazionale ■ Ravenna



Base naz. 7376 casi, Ravenna 283 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

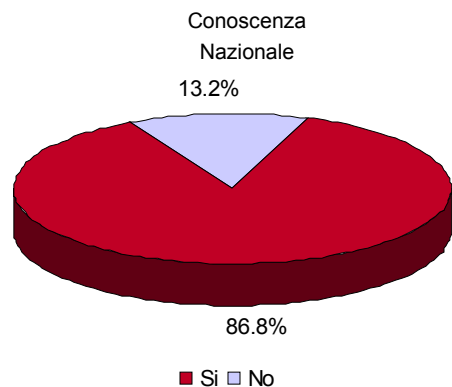


Base naz. 11008 casi, Ravenna 511 casi.



SERVIZI EROGATI

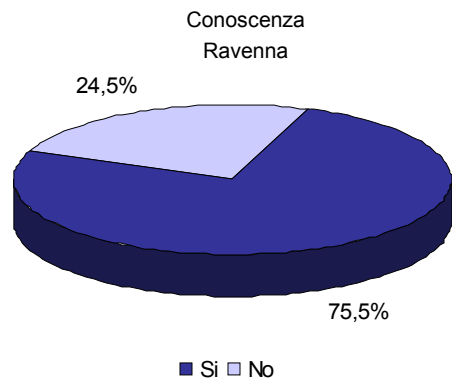
“Registro imprese (pratiche di iscrizione, modifica e cancellazione, deposito bilanci)”



■ Si ■ No



■ Si ■ No



■ Si ■ No

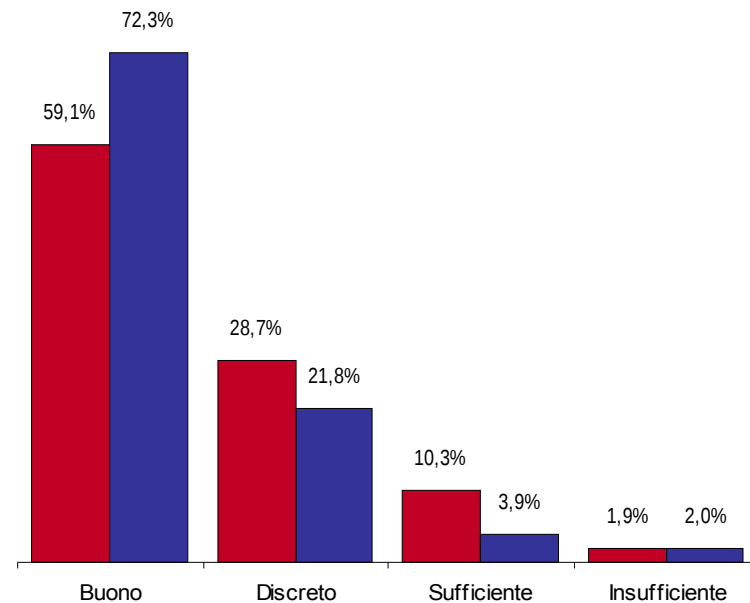


■ Si ■ No

Base naz. 10841 casi, Ravenna 500 casi.

Base naz. 9343 casi, Ravenna 378 casi.
 Solo conoscitori.

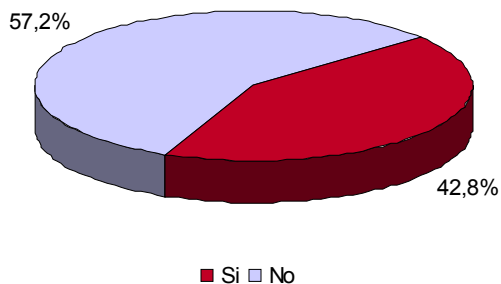
Livello di soddisfazione
 ■ Nazionale ■ Ravenna



Base naz. 7363 casi, Ravenna 364 casi.
 Solo utilizzatori.

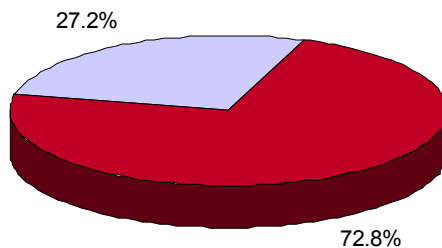
“Albi e ruoli (pratiche)”

Conoscenza Nazionale



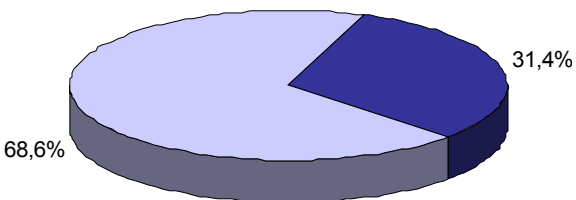
■ Si □ No

Utilizzo nell'ultimo anno Nazionale



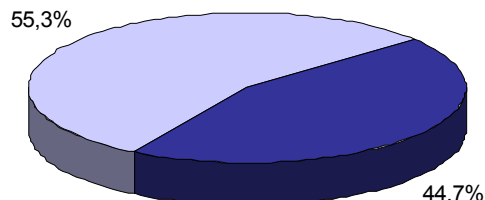
■ Si □ No

Conoscenza Ravenna



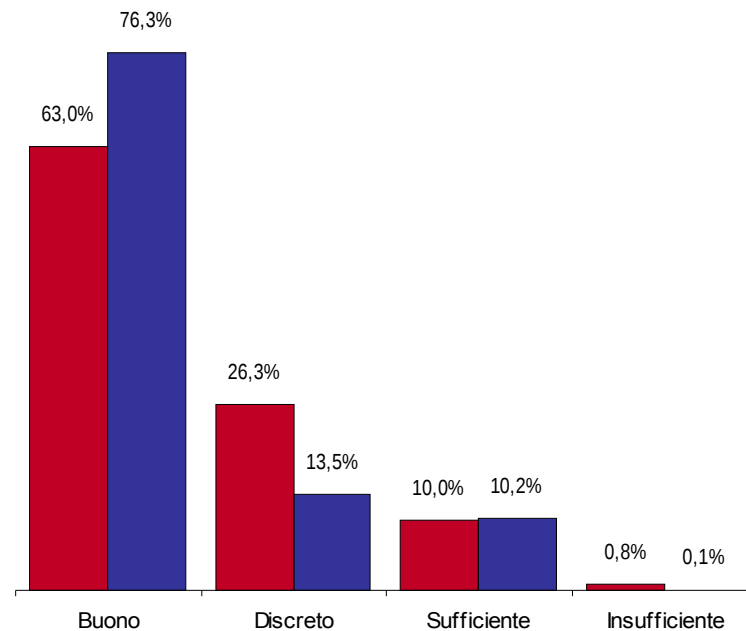
■ Si □ No

Utilizzo nell'ultimo anno Ravenna



■ Si □ No

Livello di soddisfazione
■ Nazionale ■ Ravenna



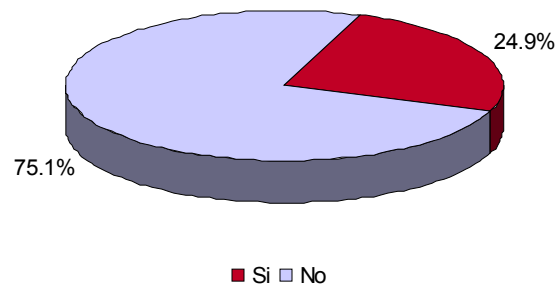
Base naz. 10841 casi, Ravenna 500 casi.

Base naz. 4914 casi, Ravenna 158 casi.
Solo conoscitori.

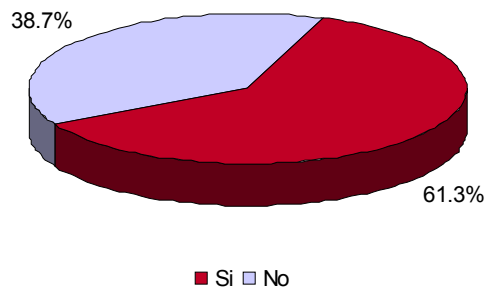
Base naz. 3383 casi, Ravenna 72 casi.
Solo utilizzatori.

“Registro informatico protesti (pratiche)”

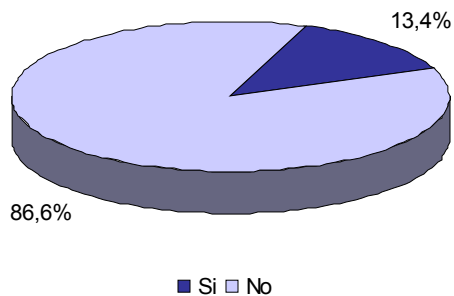
Conoscenza Nazionale



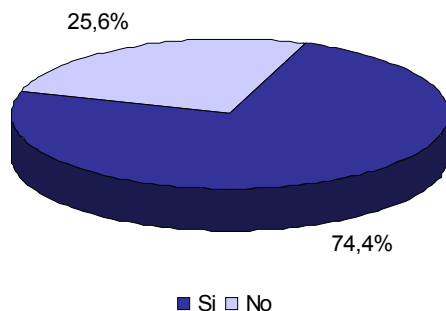
Utilizzo nell'ultimo anno Nazionale



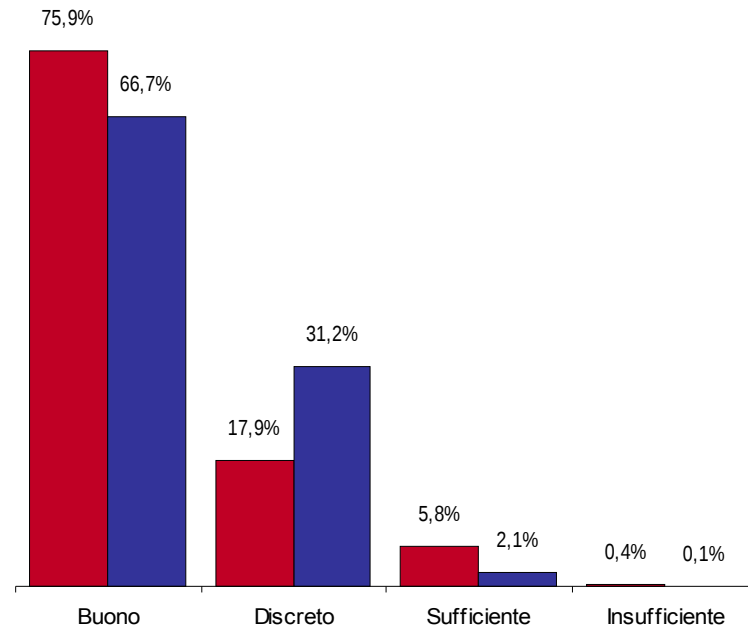
Conoscenza Ravenna



Utilizzo nell'ultimo anno Ravenna



Livello di soddisfazione
 ■ Nazionale ■ Ravenna



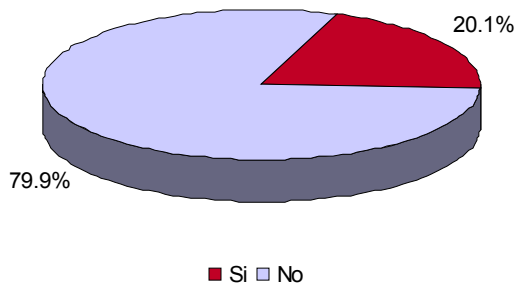
Base naz. 10841 casi, Ravenna 500 casi.

Base naz. 2732 casi, Ravenna 68 casi.
 Solo conoscitori.

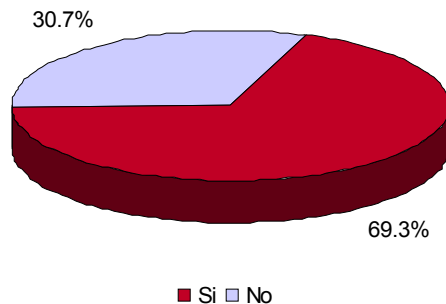
Base naz. 1372 casi, Ravenna 50 casi.
 Solo utilizzatori.

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

Conoscenza Nazionale

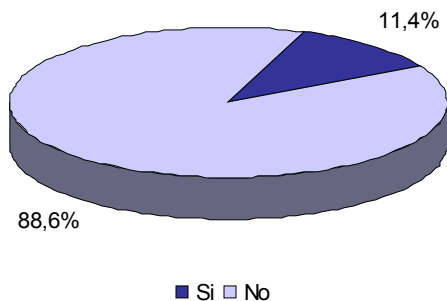


Utilizzo nell'ultimo anno Nazionale

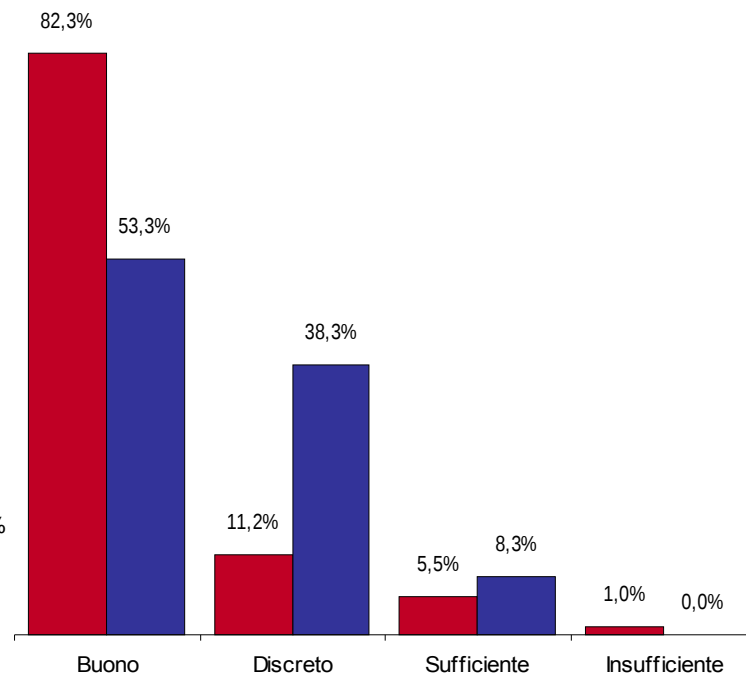
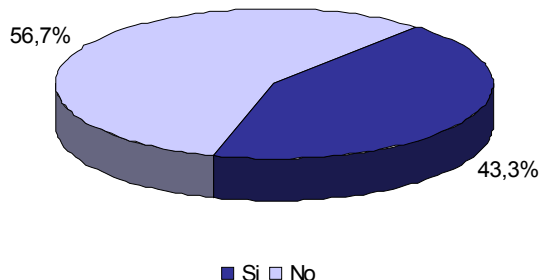


Livello di soddisfazione
 ■ Nazionale ■ Ravenna

Conoscenza Ravenna



Utilizzo nell'ultimo anno Ravenna



Base naz. 10841 casi, Ravenna 500 casi.

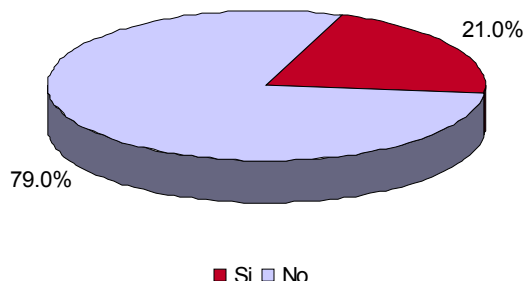
Base naz. 1990 casi, Ravenna 57 casi.
 Solo conoscitori.

Base naz. 1190 casi, Ravenna 24 casi.
 Solo utilizzatori.

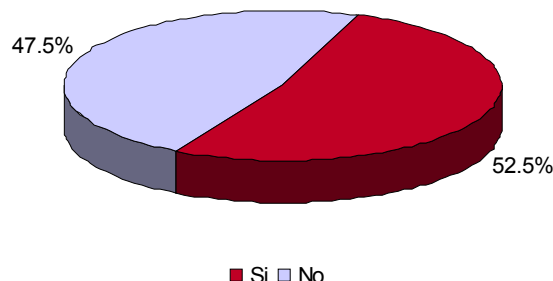
Per Ravenna risultati caratterizzati da minore significatività a causa della bassa numerosità dei rispondenti alla specifica domanda.

“Deposito brevetti, modelli e marchi”

Conoscenza Nazionale

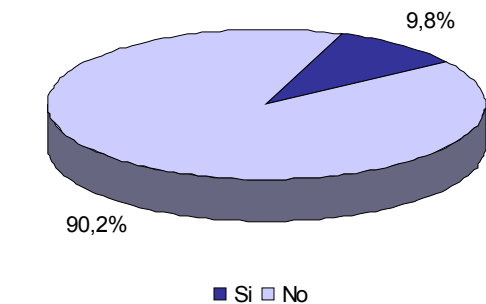


Utilizzo nell'ultimo anno Nazionale

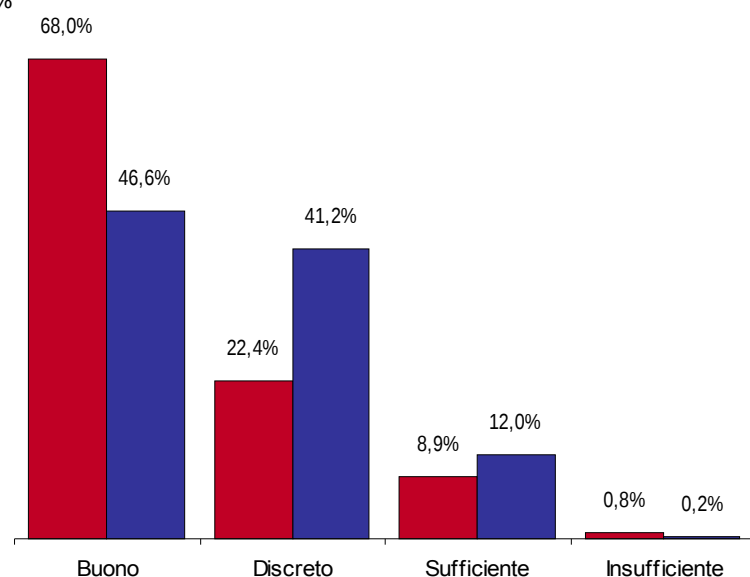
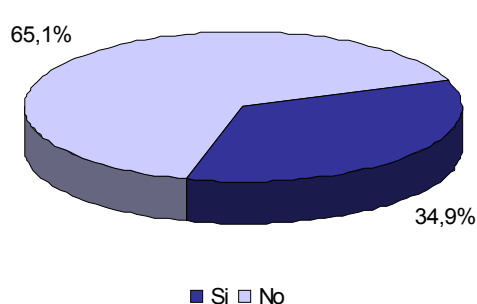


Livello di soddisfazione
 ■ Nazionale ■ Ravenna

Conoscenza Ravenna



Utilizzo nell'ultimo anno Ravenna



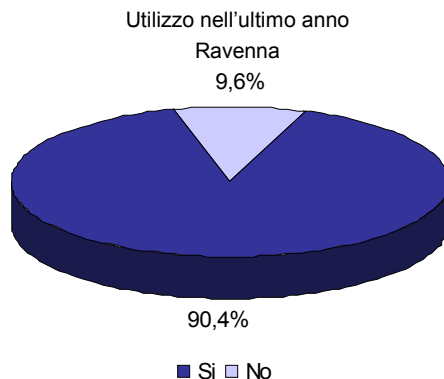
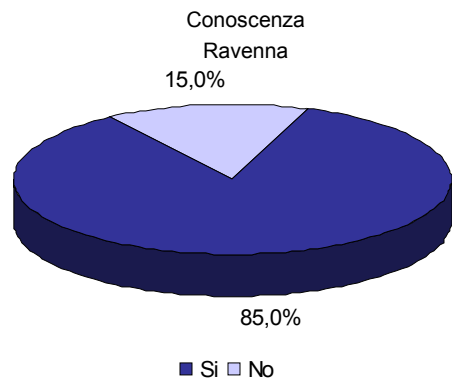
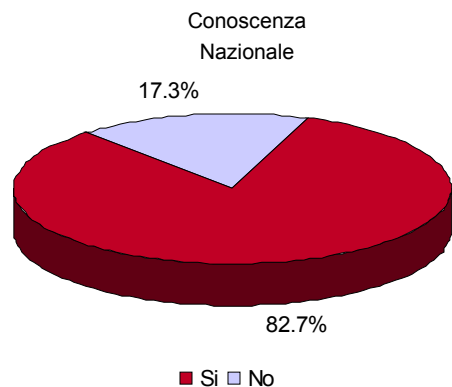
Base naz. 10841 casi, Ravenna 500 casi.

Base naz. 2490 casi, Ravenna 51 casi.
 Solo conoscitori.

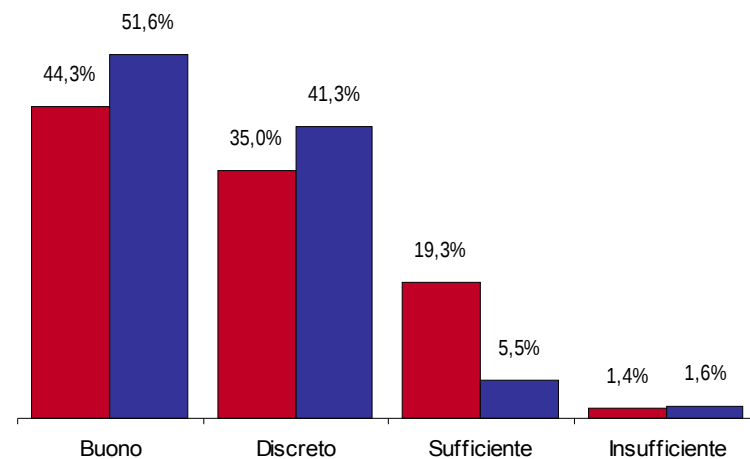
Base naz. 1107 casi, Ravenna 18 casi.
 Solo utilizzatori.

Per Ravenna risultati caratterizzati da minore significatività a causa della bassa numerosità dei rispondenti alla specifica domanda.

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



Livello di soddisfazione
■ Nazionale ■ Ravenna

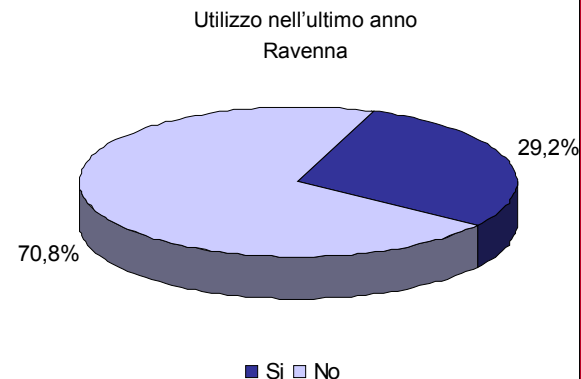
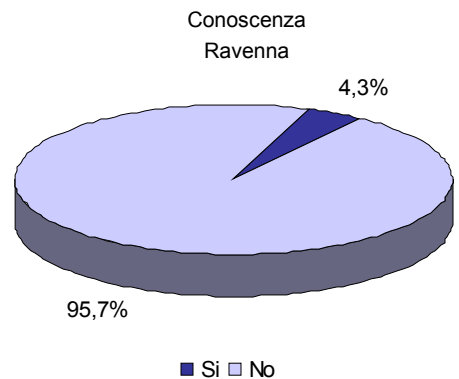
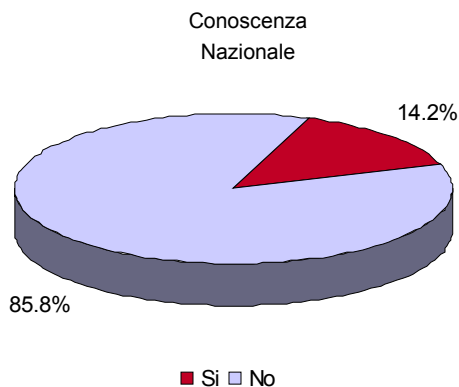


Base naz. 10841 casi, Ravenna 500 casi.

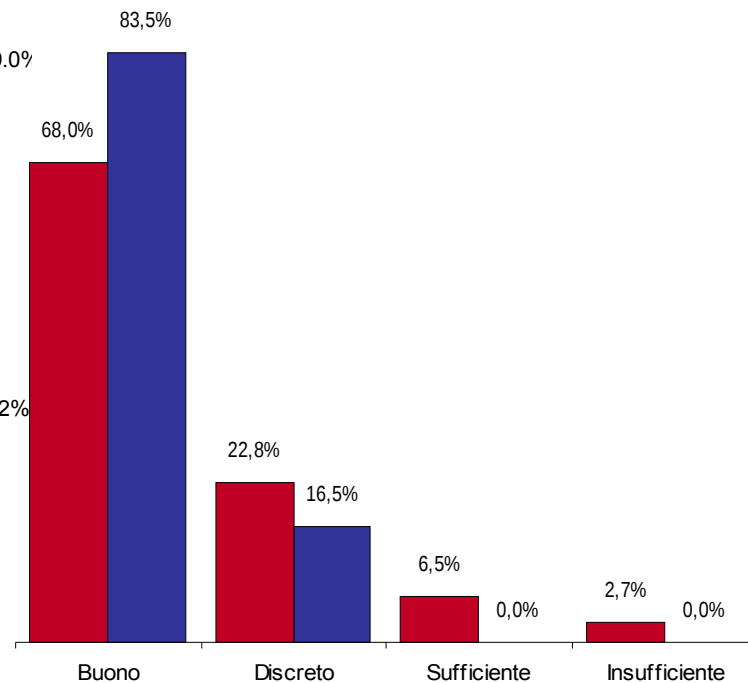
Base naz. 8939 casi, Ravenna 426 casi.
Solo conoscitori.

Base naz. 8155 casi, Ravenna 386 casi.
Solo utilizzatori.

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



Livello di soddisfazione
■ Nazionale ■ Ravenna



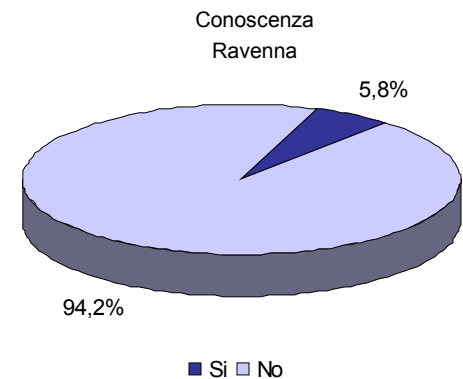
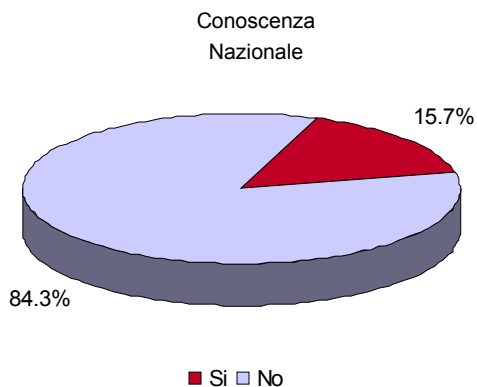
Base naz. 10841 casi, Ravenna 500 casi.

Base naz. 1369 casi, Ravenna 24 casi.
Solo conoscitori.

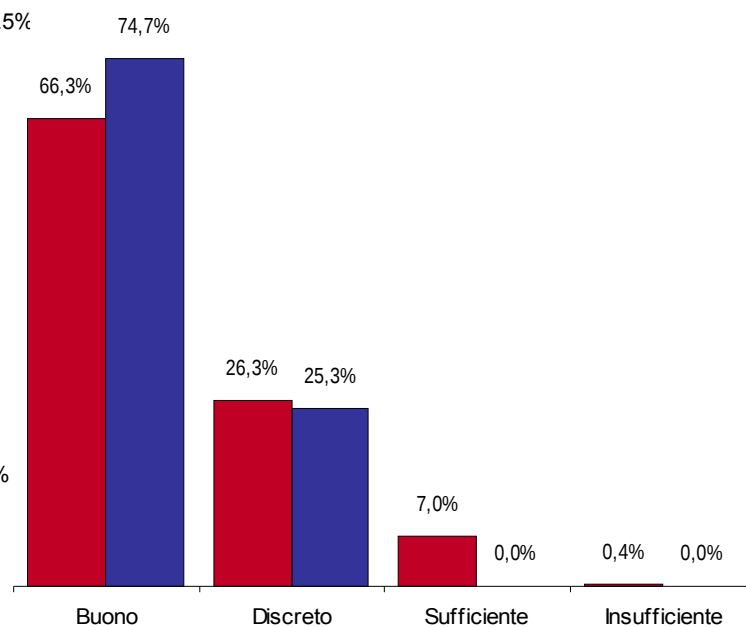
Base naz. 601 casi, Ravenna 7 casi.
Solo utilizzatori.

Per Ravenna risultati caratterizzati da minore significatività a causa della bassa numerosità dei rispondenti alla specifica domanda.

“Arbitrato e conciliazione.”



Livello di soddisfazione
■ Nazionale ■ Ravenna



Base naz. 10841 casi, Ravenna 500 casi.

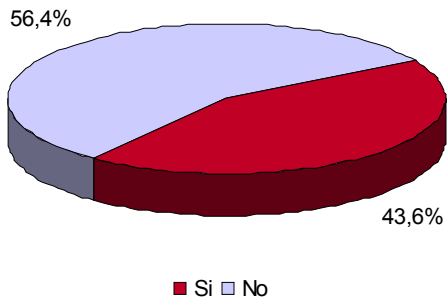
Base naz. 1746 casi, Ravenna 29 casi.
Solo conoscitori.

Base naz. 684 casi, Ravenna 9 casi.
Solo utilizzatori.

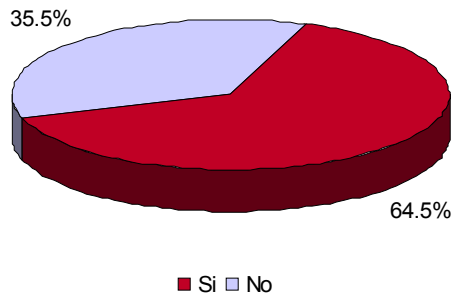
Per Ravenna risultati caratterizzati da minore significatività a causa della bassa numerosità dei rispondenti alla specifica domanda.

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

Conoscenza Nazionale

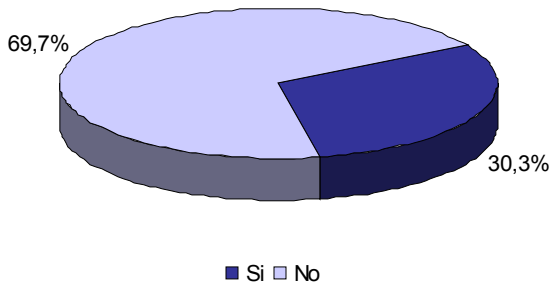


Utilizzo nell'ultimo anno Nazionale

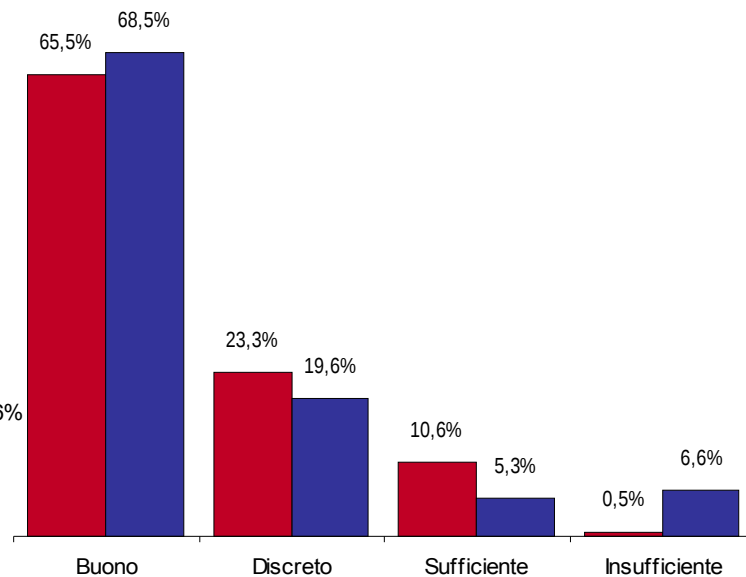
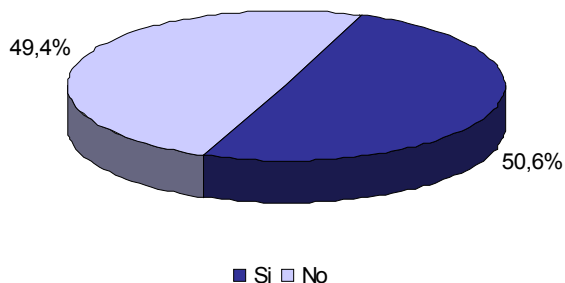


Livello di soddisfazione
■ Nazionale ■ Ravenna

Conoscenza Ravenna



Utilizzo nell'ultimo anno Ravenna



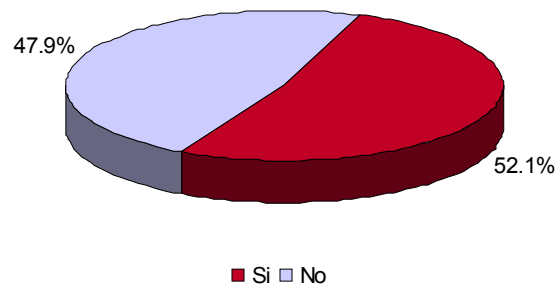
Base naz. 10841 casi, Ravenna 500 casi.

Base naz. 4940 casi, Ravenna 155 casi.
Solo conoscitori.

Base naz. 3316 casi, Ravenna 80 casi.
Solo utilizzatori.

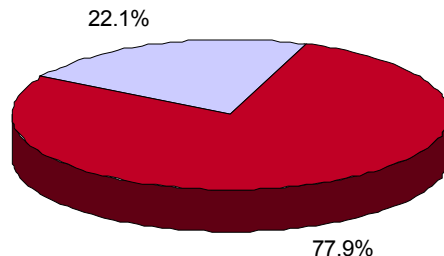
“Informazioni generali su altre imprese o amministratori (visure, bilanci, protesti, elenchi, etc.).”

Conoscenza Nazionale



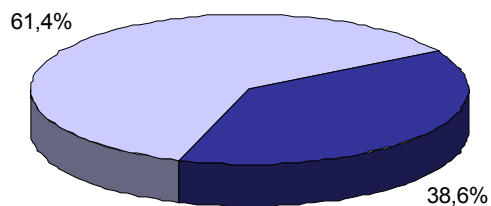
■ Si □ No

Utilizzo nell'ultimo anno Nazionale



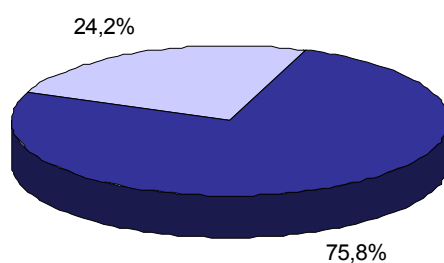
■ Si □ No

Conoscenza Ravenna



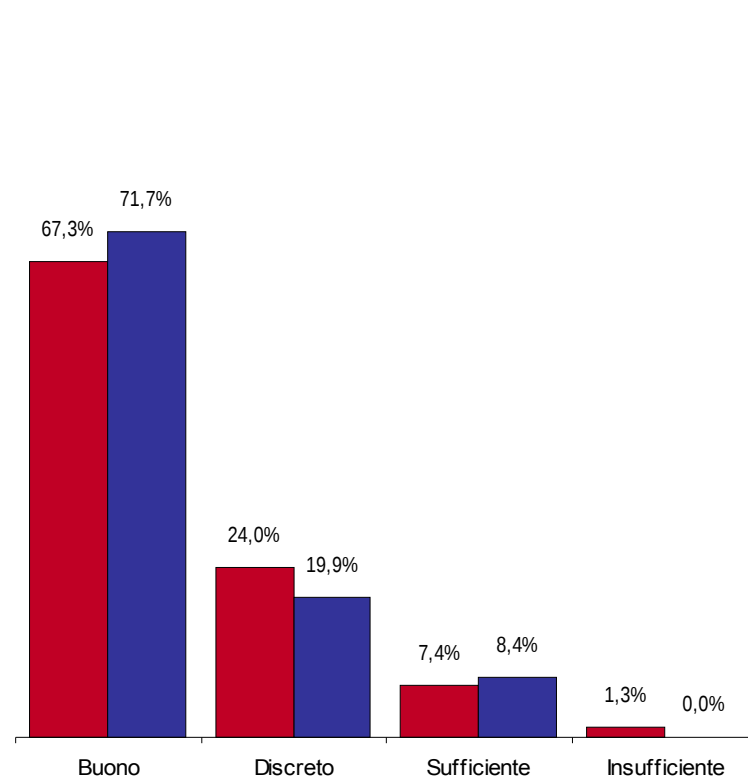
■ Si □ No

Utilizzo nell'ultimo anno Ravenna



■ Si □ No

Livello di soddisfazione



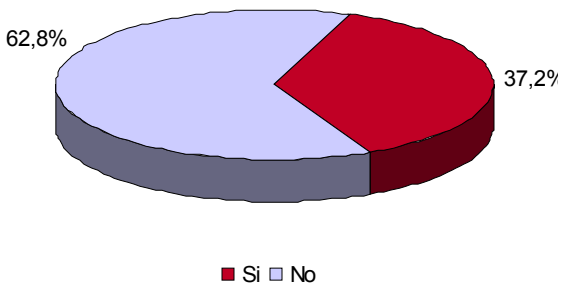
Base naz. 10841 casi, Ravenna 500 casi.

Base naz. 5497 casi, Ravenna 196 casi.
Solo conoscitori.

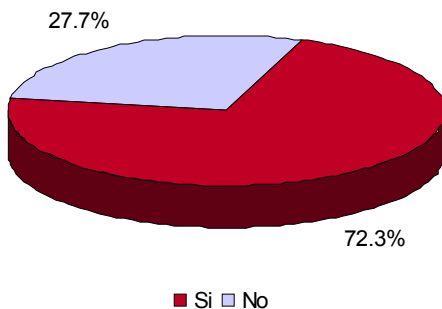
Base naz. 4178 casi, Ravenna 149 casi.
Solo utilizzatori.

"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."

Conoscenza Nazionale

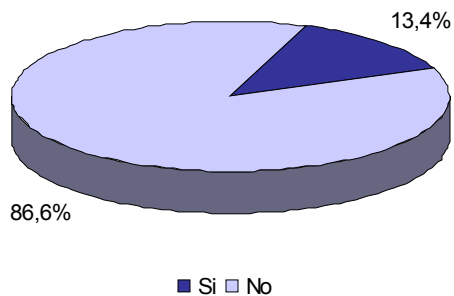


Utilizzo nell'ultimo anno Nazionale

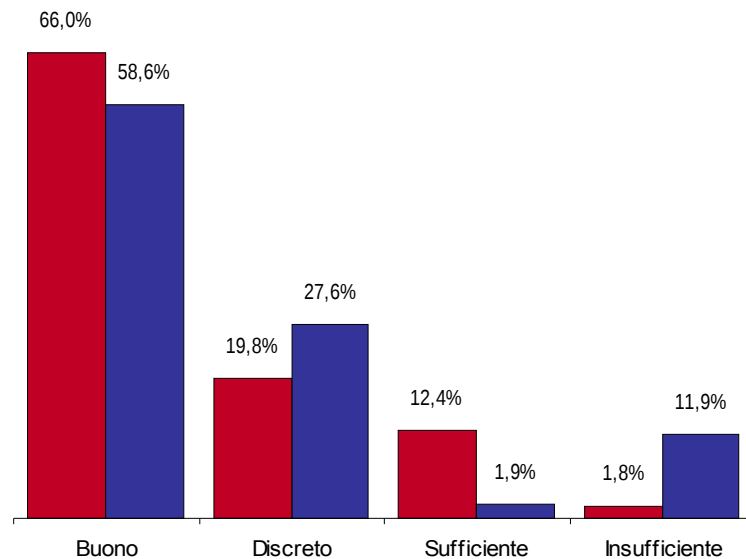
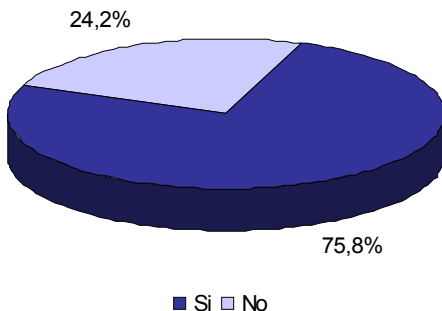


Livello di soddisfazione
 ■ Nazionale ■ Ravenna

Conoscenza Ravenna



Utilizzo nell'ultimo anno Ravenna



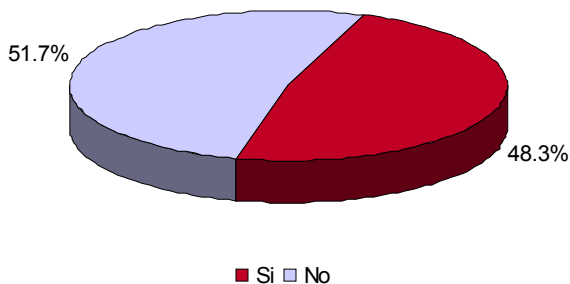
Base naz. 10841 casi, Ravenna 500 casi.

Base naz. 3634 casi, Ravenna 69 casi.
Solo conoscitori.

Base naz. 2471 casi, Ravenna 52 casi.
Solo utilizzatori.

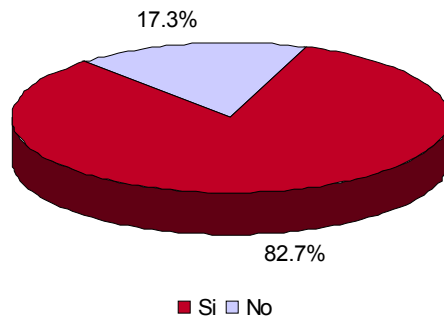
“Informazioni sui prezzi, sulle statistiche e sulla situazione economica, studi ed analisi economiche, Osservatorio dell’Economia.”

Conoscenza Nazionale



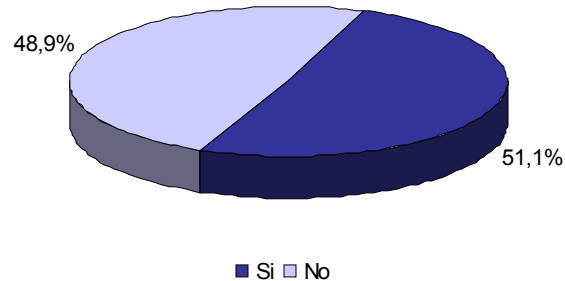
■ Si ■ No

Utilizzo nell'ultimo anno Nazionale



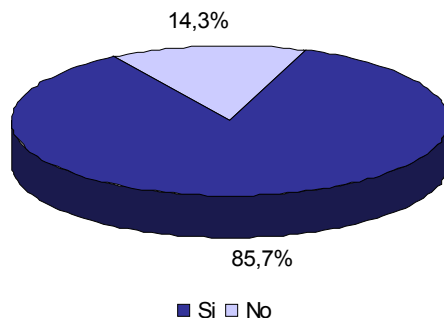
■ Si ■ No

Conoscenza Ravenna



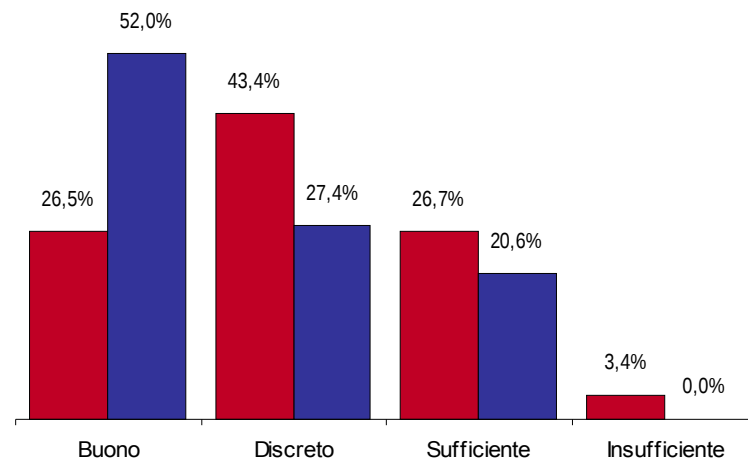
■ Si ■ No

Utilizzo nell'ultimo anno Ravenna



■ Si ■ No

Livello di soddisfazione
 ■ Nazionale ■ Ravenna



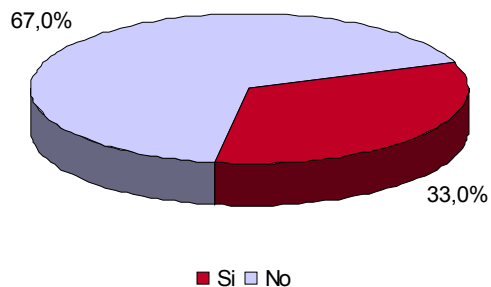
Base naz. 10841 casi, Ravenna 500 casi.

Base naz. 5515 casi, Ravenna 254 casi.
 Solo conoscitori.

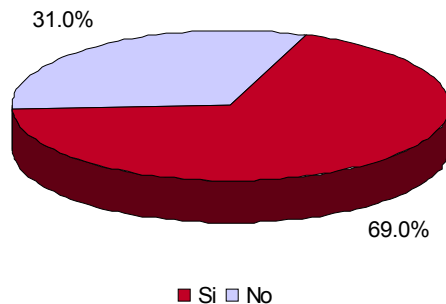
Base naz. 4541 casi, Ravenna 217 casi.
 Solo utilizzatori.

“Servizi per la creazione e successione di impresa.”

Conoscenza Nazionale

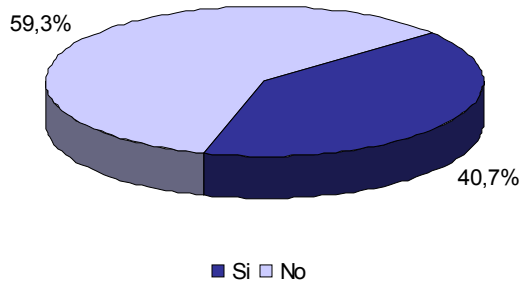


Utilizzo nell'ultimo anno Nazionale

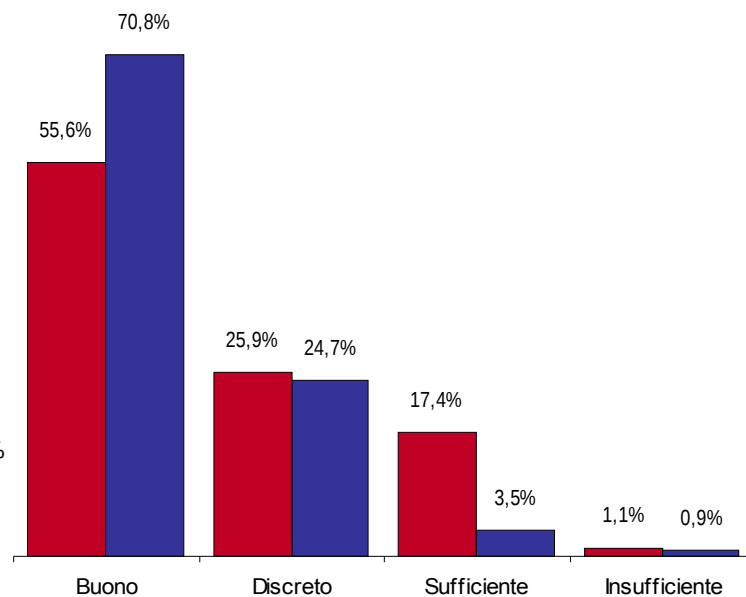
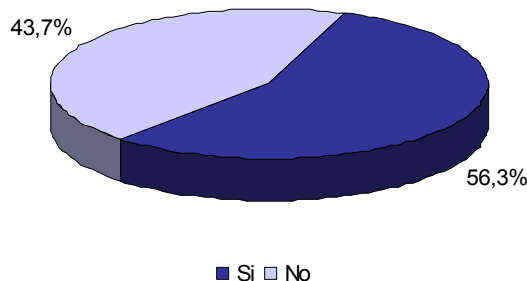


Livello di soddisfazione
 ■ Nazionale ■ Ravenna

Conoscenza Ravenna



Utilizzo nell'ultimo anno Ravenna

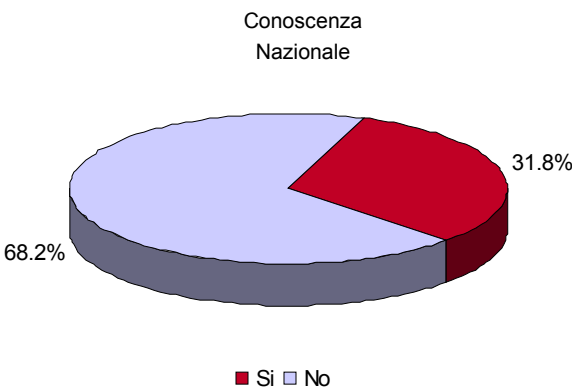


Base naz. 10841 casi, Ravenna 500 casi.

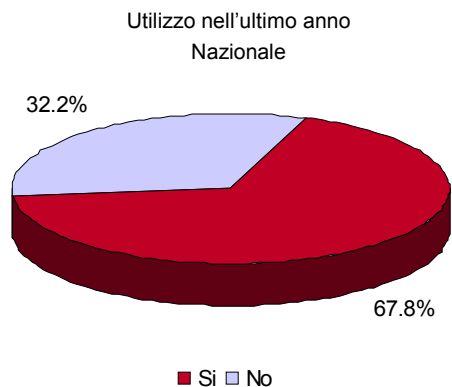
Base naz. 3057 casi, Ravenna 206 casi.
Solo conoscitori.

Base naz. 2109 casi, Ravenna 115 casi.
Solo utilizzatori.

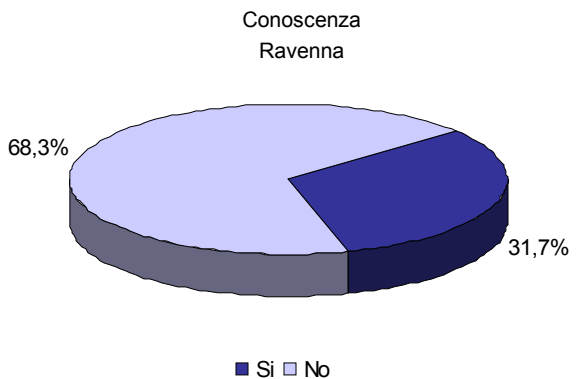
“Informazioni e assistenza sui finanziamenti agevolati, incentivi e contributi alle imprese.”



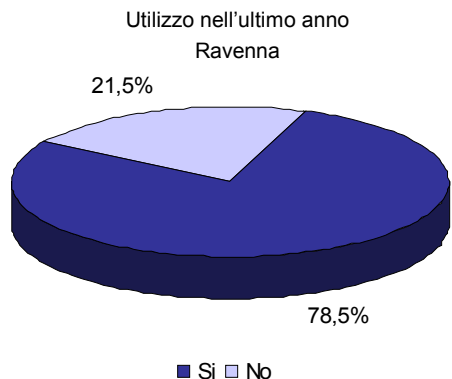
■ Si ■ No



■ Si ■ No



■ Si ■ No

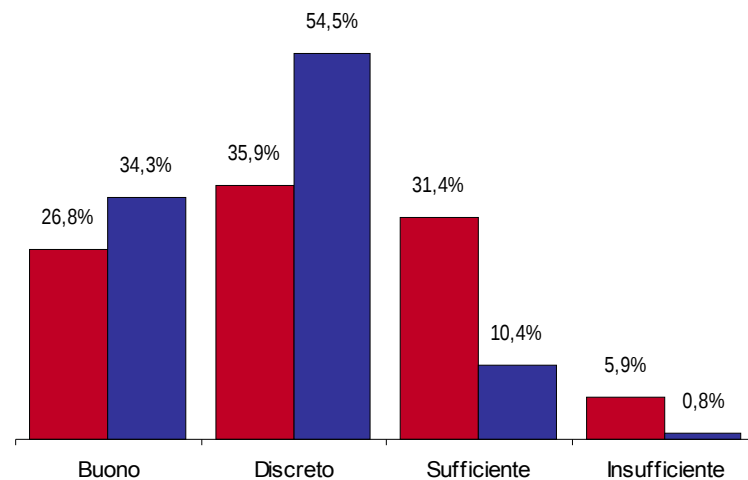


■ Si ■ No

Base naz. 10841 casi, Ravenna 500 casi.

Base naz. 3472 casi, Ravenna 159 casi.
Solo conoscitori.

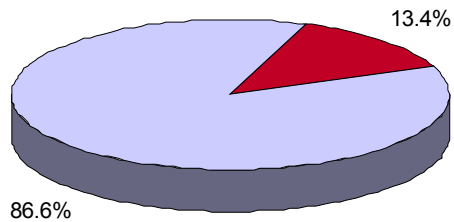
Livello di soddisfazione
■ Nazionale ■ Ravenna



Base naz. 2340 casi, Ravenna 125 casi.
Solo utilizzatori.

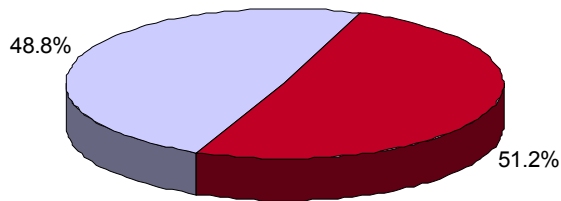
“Informazioni e contributi sull'innovazione, trasferimento tecnologico.”

Conoscenza Nazionale



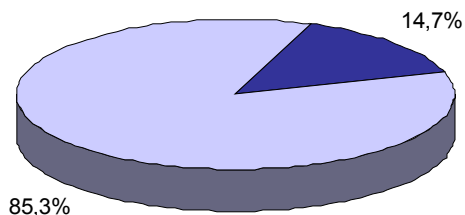
■ Si □ No

Utilizzo nell'ultimo anno Nazionale



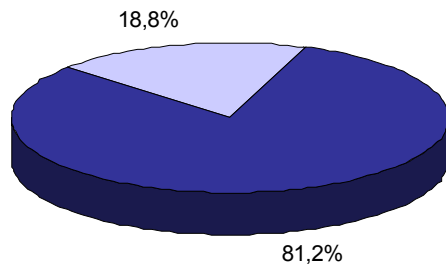
■ Si □ No

Conoscenza Ravenna



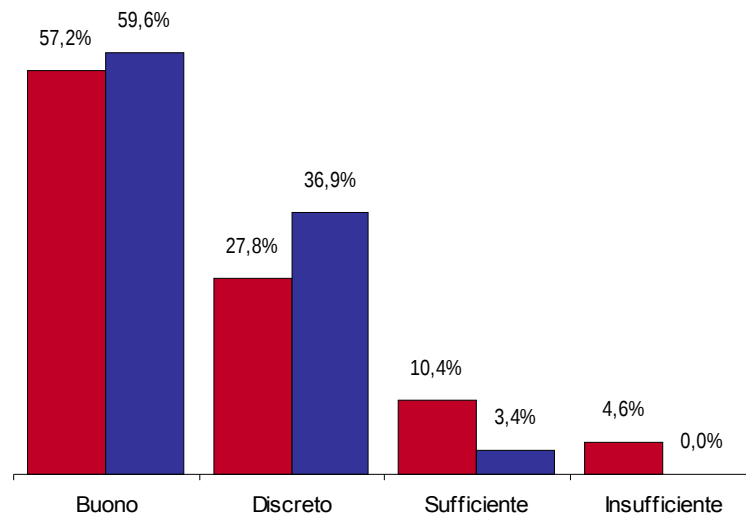
■ Si □ No

Utilizzo nell'ultimo anno Ravenna



■ Si □ No

Livello di soddisfazione
■ Nazionale ■ Ravenna

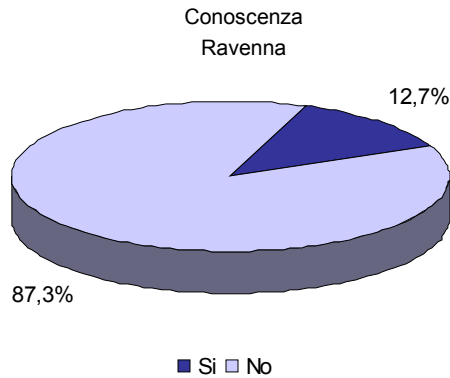
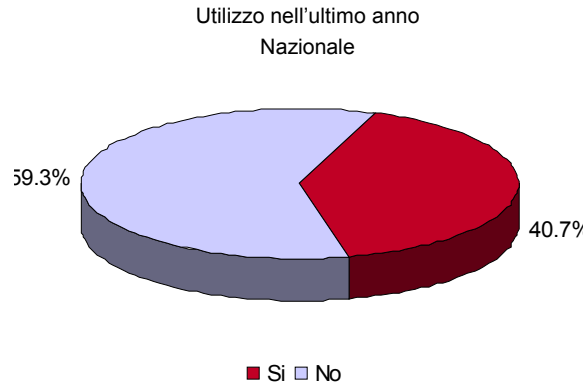
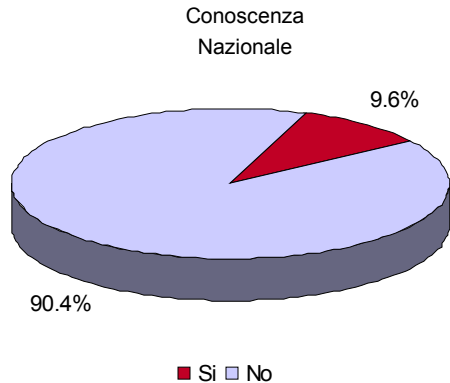


Base naz. 10841 casi, Ravenna 500 casi.

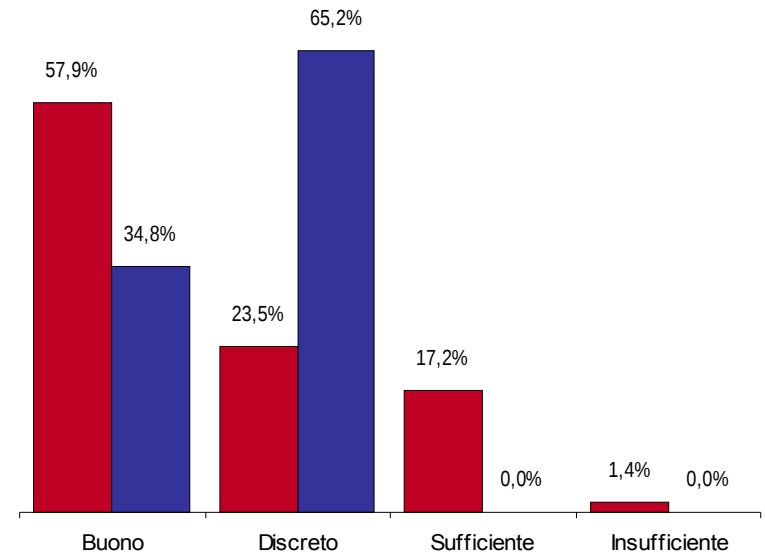
Base naz. 1331 casi, Ravenna 74 casi.
Solo conoscitori.

Base naz. 687 casi, Ravenna 59 casi.
Solo utilizzatori.

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



Livello di soddisfazione
 ■ Nazionale ■ Ravenna

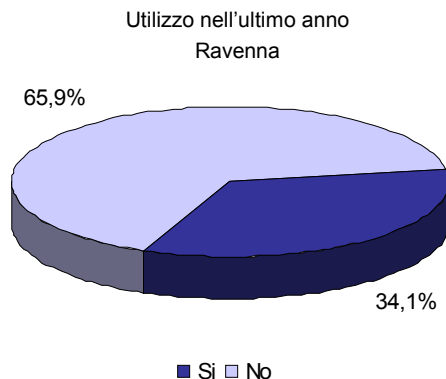
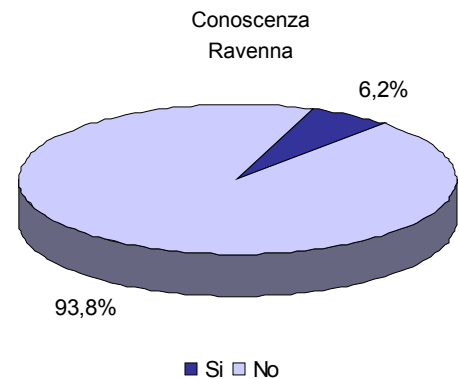
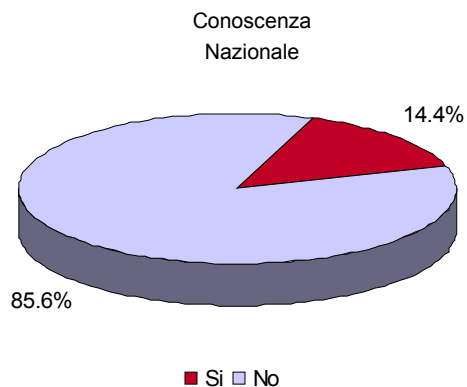


Base naz. 10841 casi, Ravenna 500 casi.

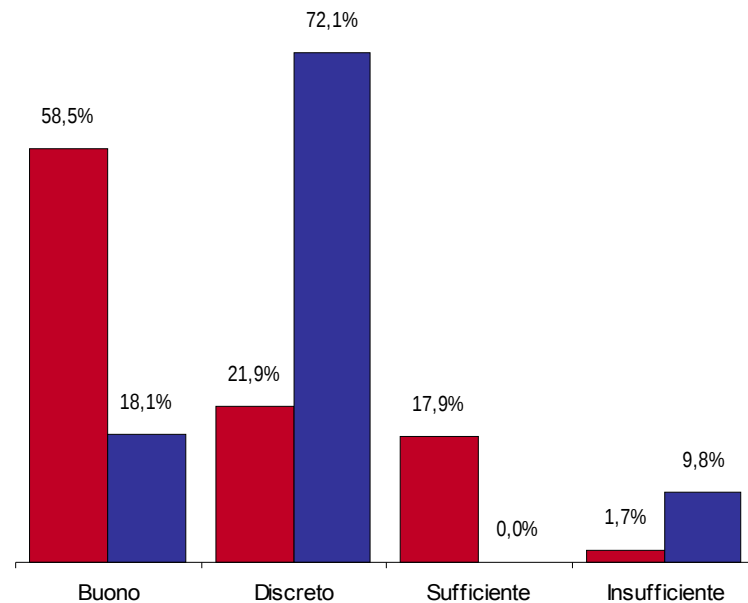
Base naz. 1203 casi, Ravenna 64 casi.
 Solo conoscitori.

Base naz. 489 casi, Ravenna 57 casi.
 Solo utilizzatori.

"Partecipazione a fiere, mostre e missioni"



Livello di soddisfazione
 ■ Nazionale ■ Ravenna



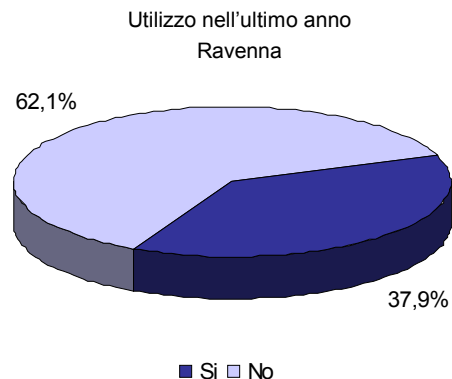
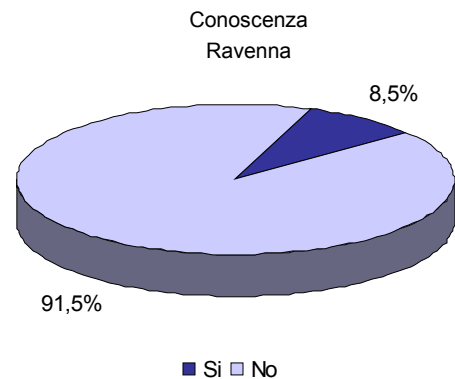
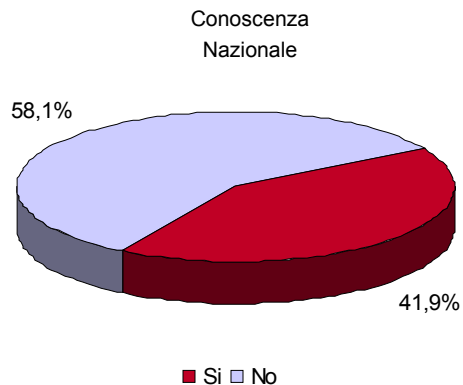
Base naz. 10841 casi, Ravenna 500 casi.

Base naz. 1610 casi, Ravenna 33 casi.
 Solo conoscitori.

Base naz. 640 casi, Ravenna 11 casi.
 Solo utilizzatori.

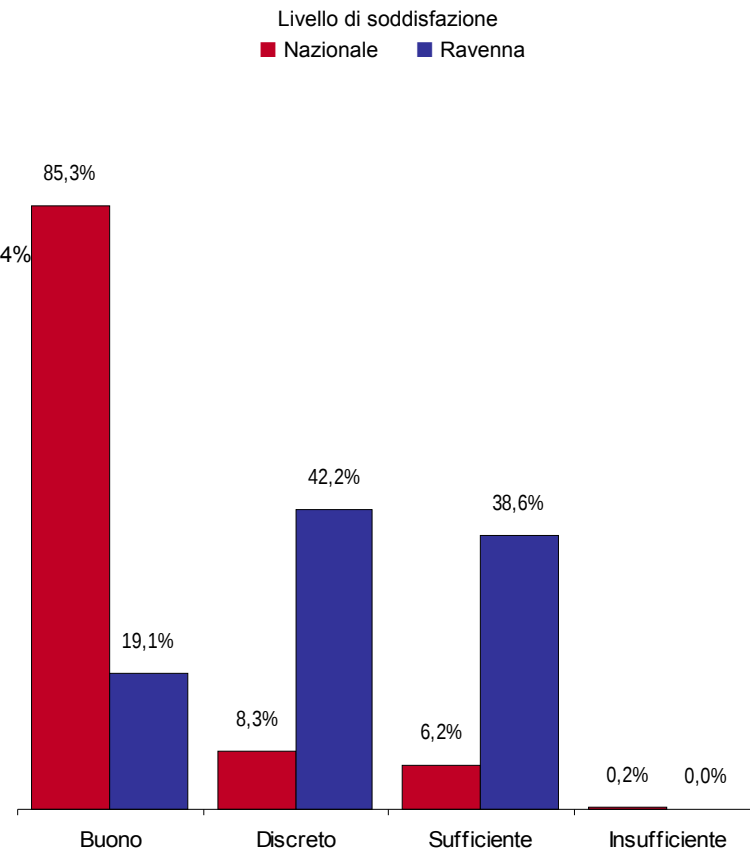
Per Ravenna risultati caratterizzati da minore significatività a causa della bassa numerosità dei rispondenti alla specifica domanda.

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



Base naz. 10841 casi, Ravenna 500 casi.

Base naz. 3060 casi, Ravenna 43 casi.
Solo conoscitori.

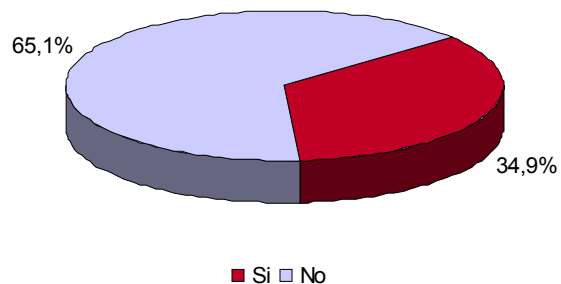


Base naz. 1355 casi, Ravenna 16 casi.
Solo utilizzatori.

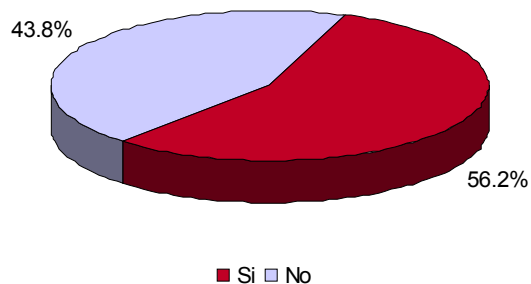
Per Ravenna risultati caratterizzati da minore significatività a causa della bassa numerosità dei rispondenti alla specifica domanda.

“Corsi di formazione e tirocini formativi.”

Conoscenza Nazionale

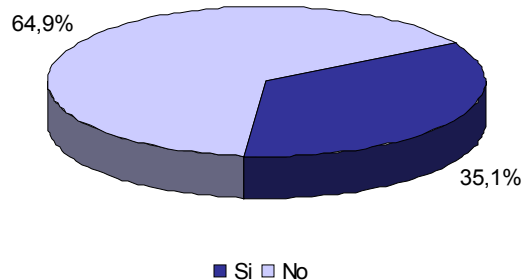


Utilizzo nell'ultimo anno Nazionale

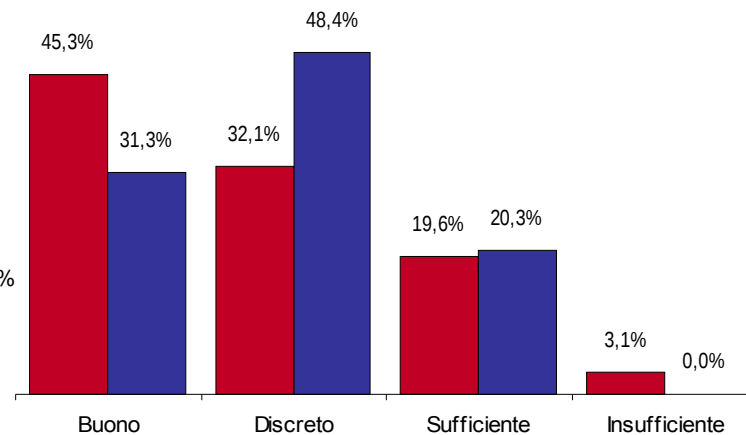
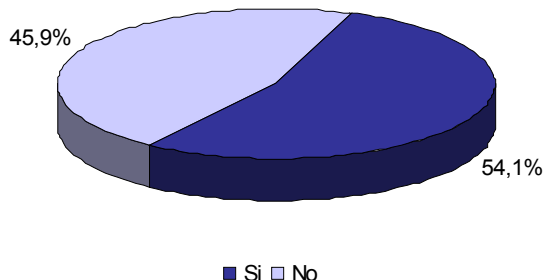


Livello di soddisfazione
■ Nazionale ■ Ravenna

Conoscenza Ravenna



Utilizzo nell'ultimo anno Ravenna

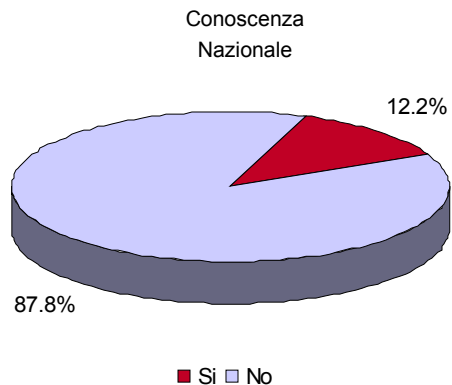


Base naz. 10841 casi, Ravenna 500 casi.

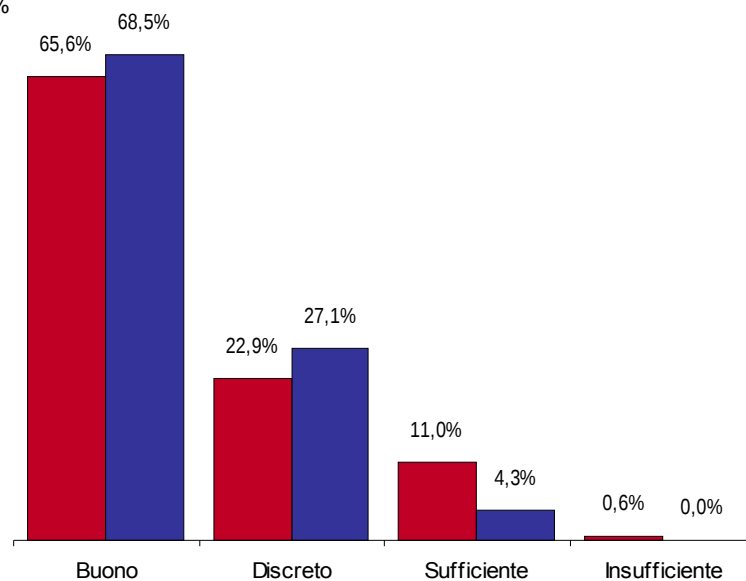
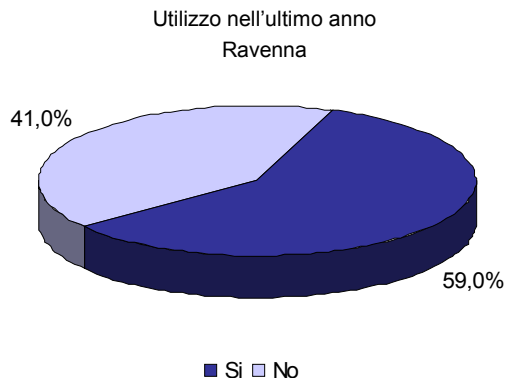
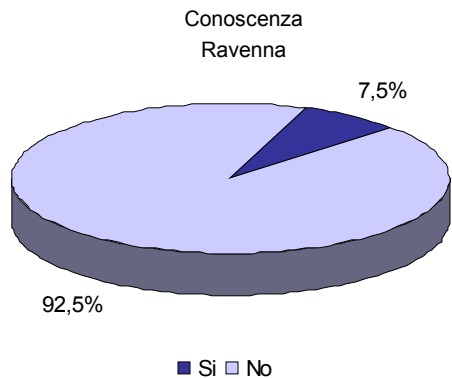
Base naz. 3908 casi, Ravenna 177 casi.
Solo conoscitori.

Base naz. 2295 casi, Ravenna 97 casi.
Solo utilizzatori.

“Iniziative e progetti per l'imprenditorialità femminile.”



Livello di soddisfazione
 ■ Nazionale ■ Ravenna



Base naz. 10841 casi, Ravenna 500 casi.

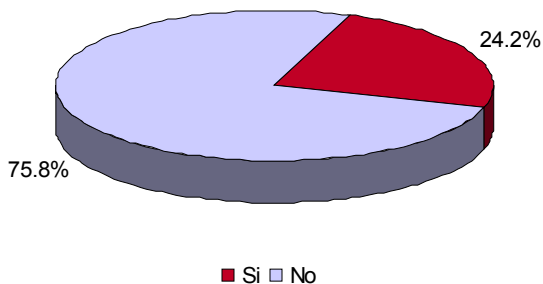
Base naz. 1261 casi, Ravenna 37 casi.
 Solo conoscitori.

Base naz. 664 casi, Ravenna 22 casi.
 Solo utilizzatori.

Per Ravenna risultati caratterizzati da minore significatività a causa della bassa numerosità dei rispondenti alla specifica domanda.

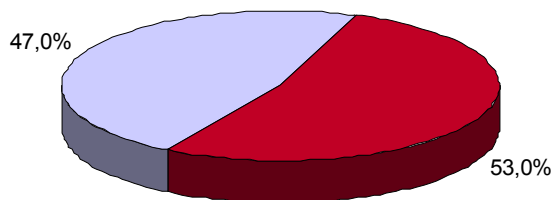
“Iniziative per favorire l'accesso al credito delle imprese.”

Conoscenza Nazionale



■ Si □ No

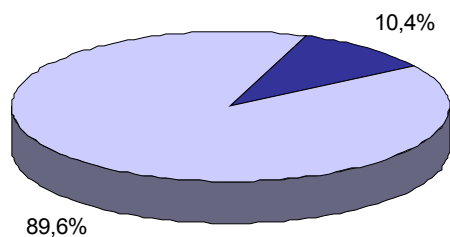
Utilizzo nell'ultimo anno Nazionale



■ Si □ No

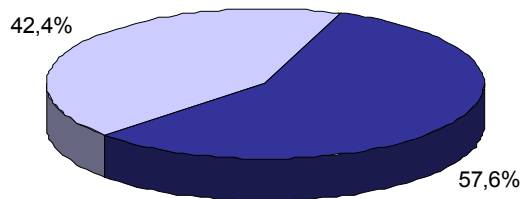
Livello di soddisfazione
 ■ Nazionale ■ Ravenna

Conoscenza Ravenna

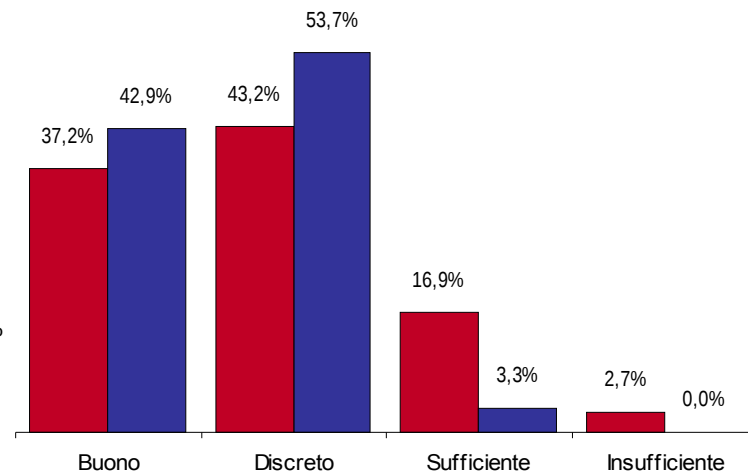


■ Si □ No

Utilizzo nell'ultimo anno Ravenna



■ Si □ No



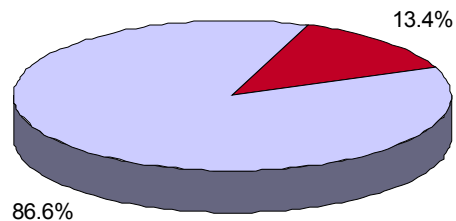
Base naz. 10841 casi, Ravenna 500 casi.

Base naz. 2404 casi, Ravenna 54 casi.
 Solo conoscitori.

Base naz. 1280 casi, Ravenna 31 casi.
 Solo utilizzatori.

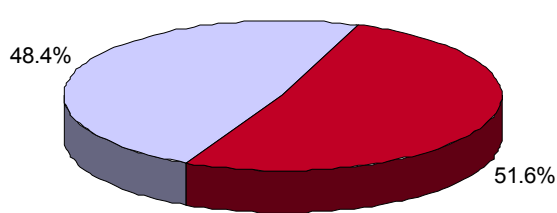
“Informazioni, promozione e supporto ai contratti di reti di imprese”.

Conoscenza Nazionale



■ Si ■ No

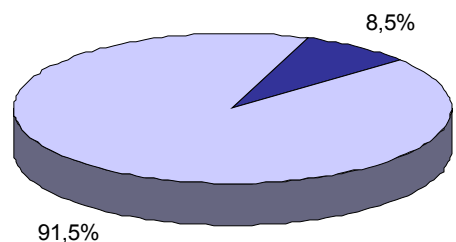
Utilizzo nell'ultimo anno Nazionale



■ Si ■ No

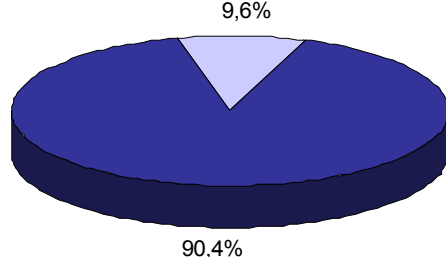
Livello di soddisfazione
■ Nazionale ■ Ravenna

Conoscenza Ravenna

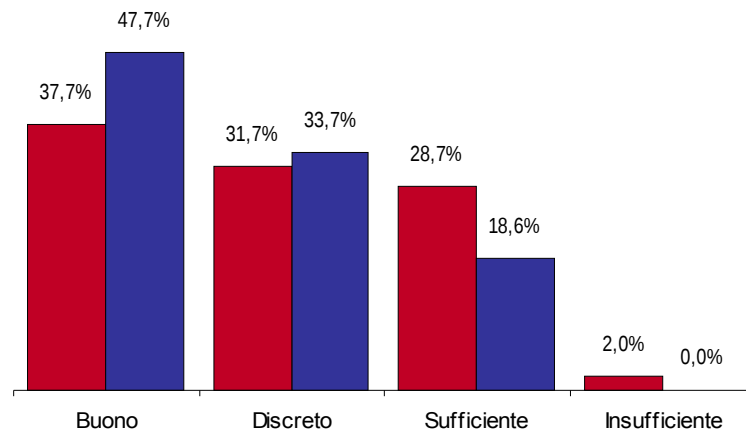


■ Si ■ No

Utilizzo nell'ultimo anno Ravenna



■ Si ■ No



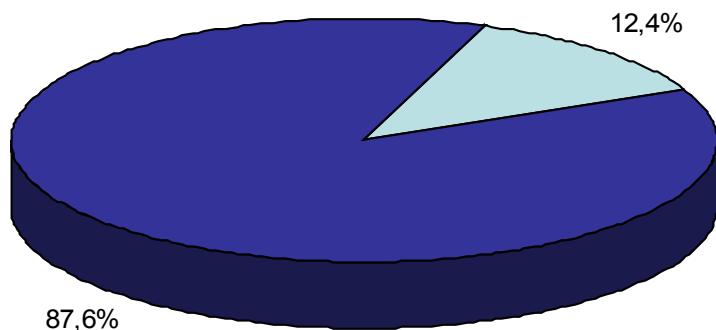
Base naz. 10841 casi, Ravenna 500 casi.

Base naz. 1397 casi, Ravenna 43 casi.
Solo conoscitori.

Base naz. 757 casi, Ravenna 38 casi.
Solo utilizzatori.

“Conosce il tema della
responsabilità sociale di
impresa?”

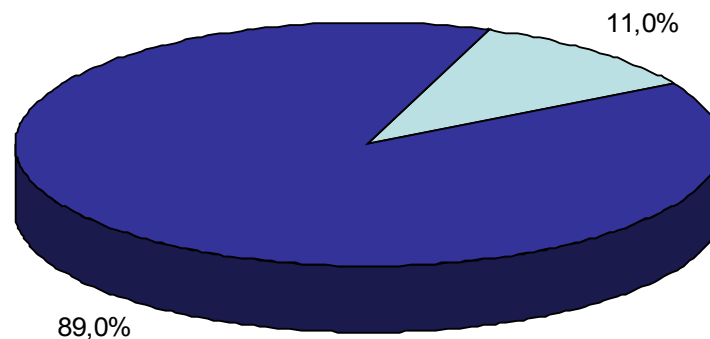
La responsabilità sociale di impresa - Nazionale



□ Si

■ No

La responsabilità sociale di impresa – Ravenna



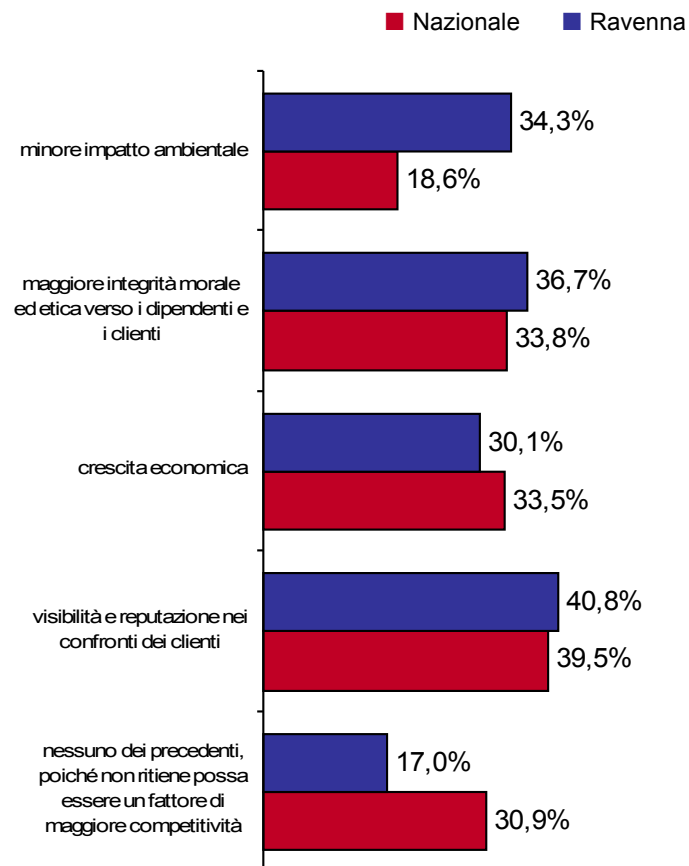
□ Si

■ No

Base naz: 10.841 casi. Ravenna 500 casi

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

La responsabilità sociale di impresa

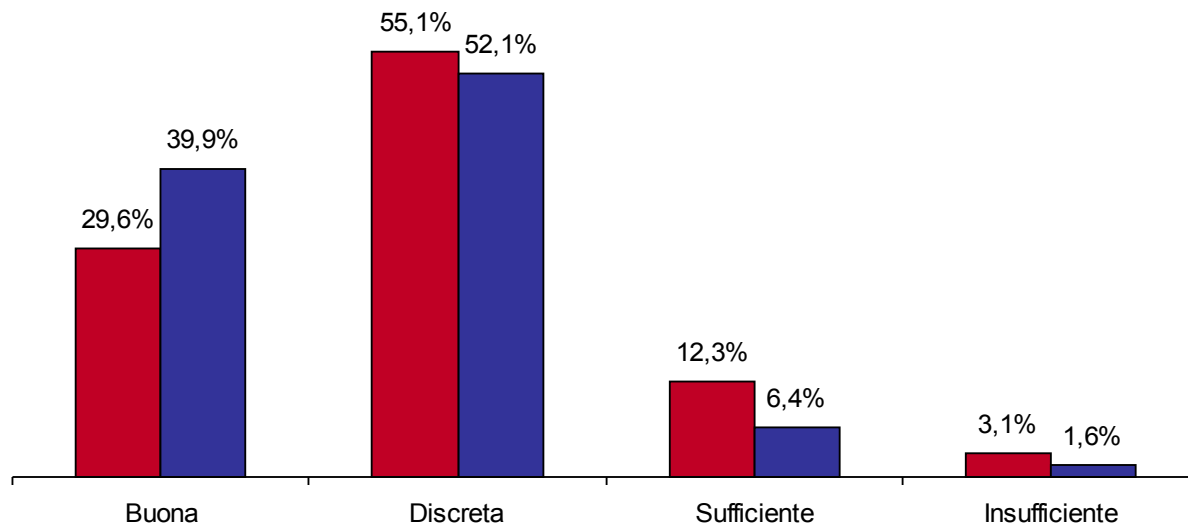


Base naz: 1.551 casi, Ravenna 57 casi. Solo le imprese che conoscono il tema della responsabilità sociale di impresa.

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

Livello di reperibilità della modulistica utilizzata dalla Camera di Commercio

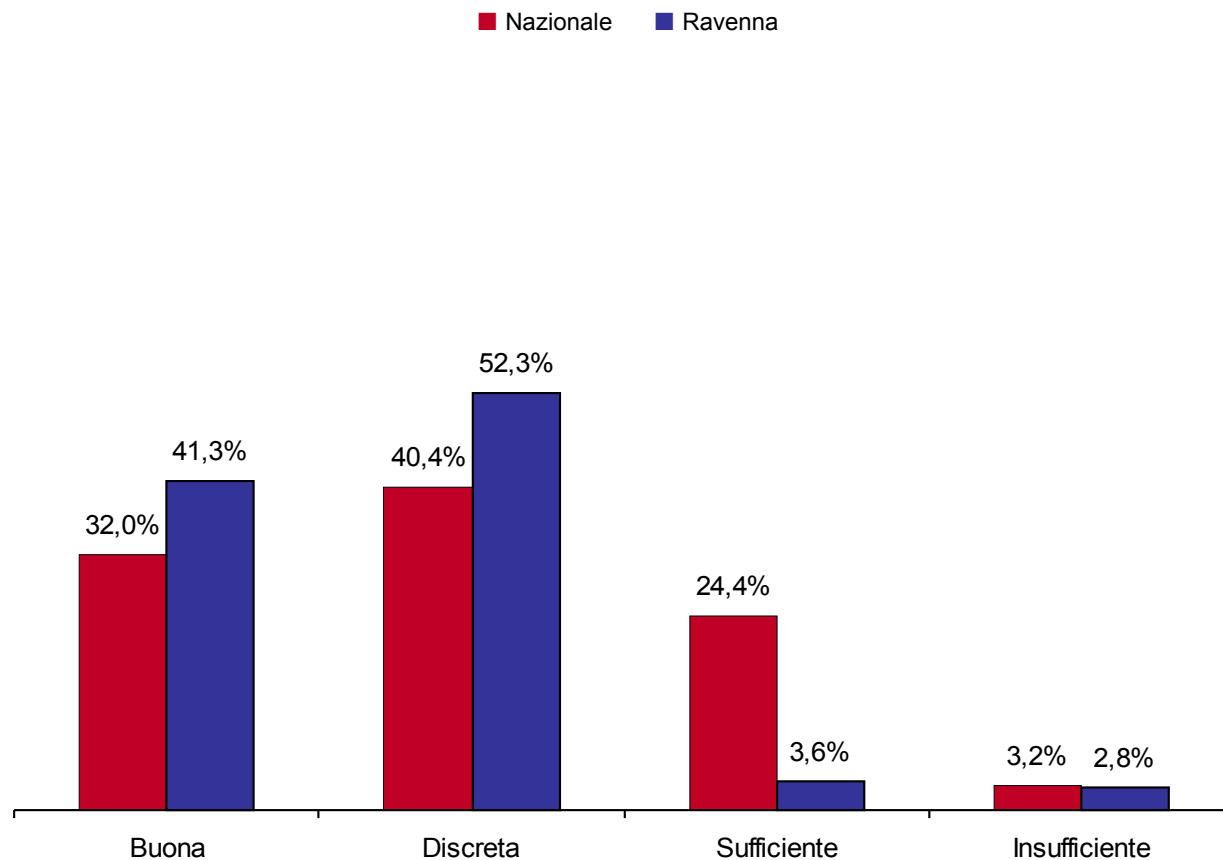
■ Nazionale ■ Ravenna



Base 2011 10.841 casi, Ravenna 500 casi.

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

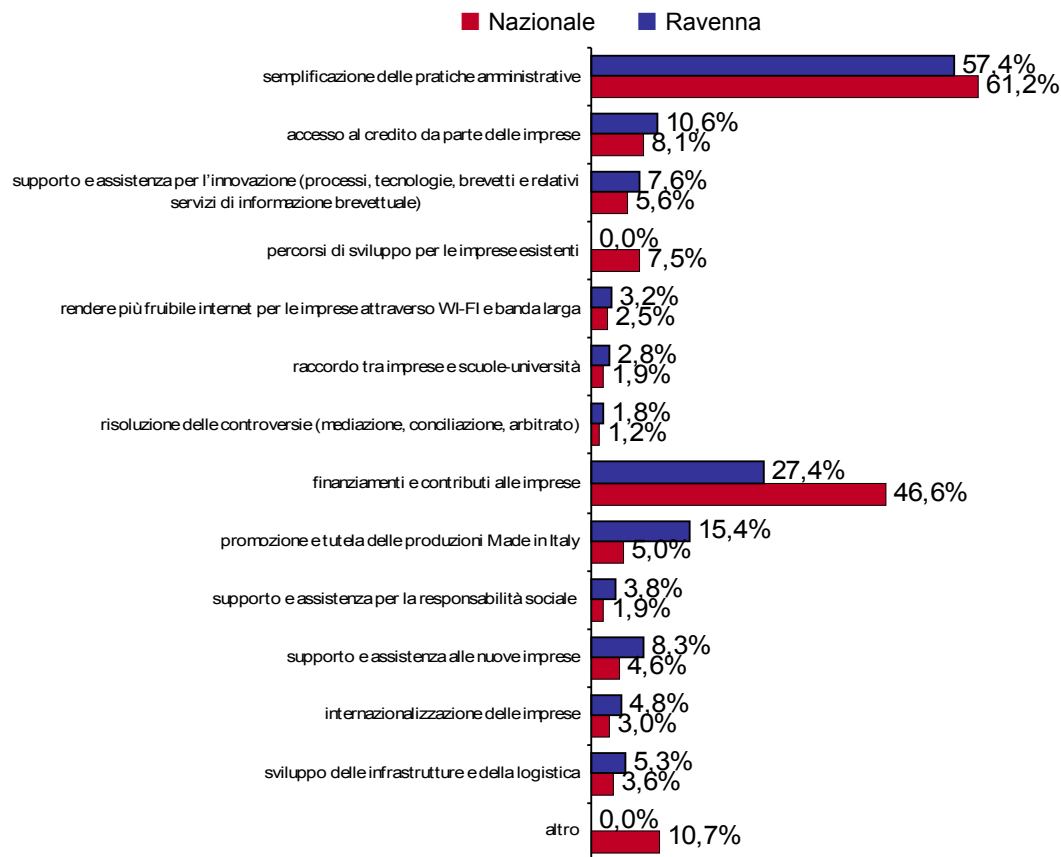
Livello di comprensibilità della modulistica utilizzata
dalla Camera di Commercio



Base naz. 10841 casi, Ravenna 500 casi.

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

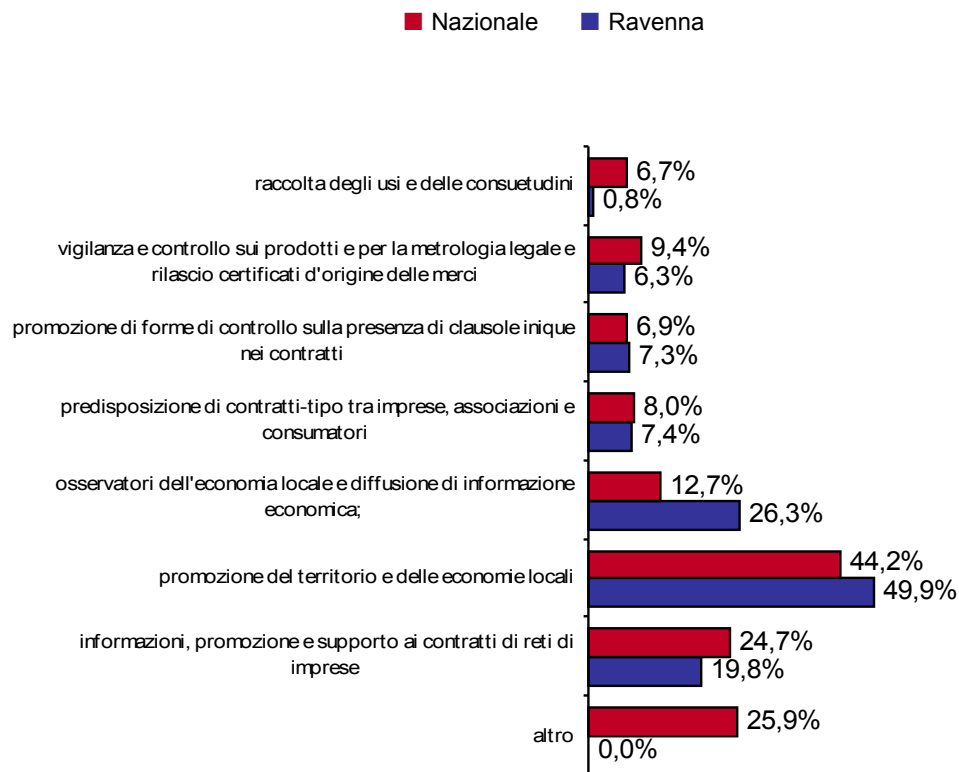
Tematiche in relazione alle quali le imprese ritengono che la Camera di Commercio debba impegnarsi maggiormente



Base naz. 10841 casi, Ravenna 500 casi.

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

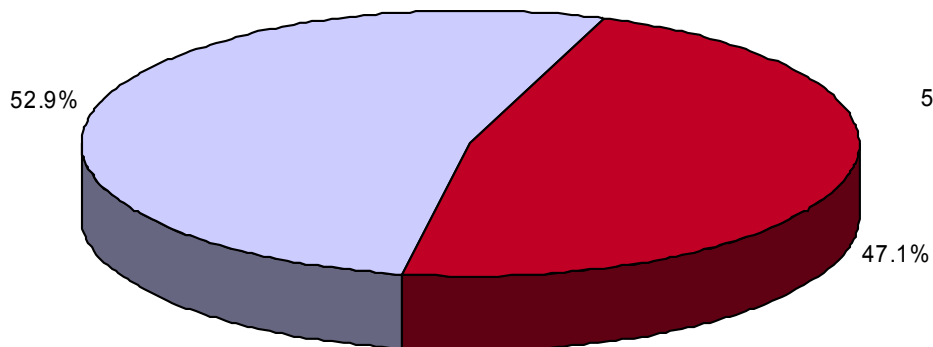
Tematiche sulle quali le imprese desiderano che la Camera di Commercio svolga maggiori attività



Base naz. 10841 casi, Ravenna 500 casi.

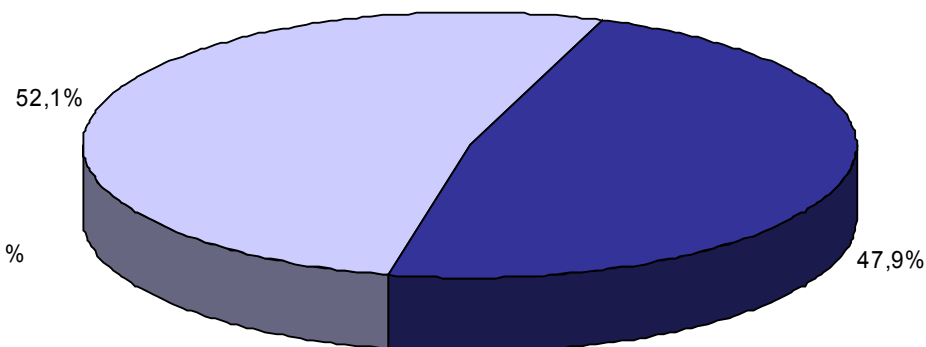
“Nel corso dell’ultimo anno ha utilizzato il sito Internet della Camera di Commercio?”

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



■ Si □ No

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



■ Si □ No

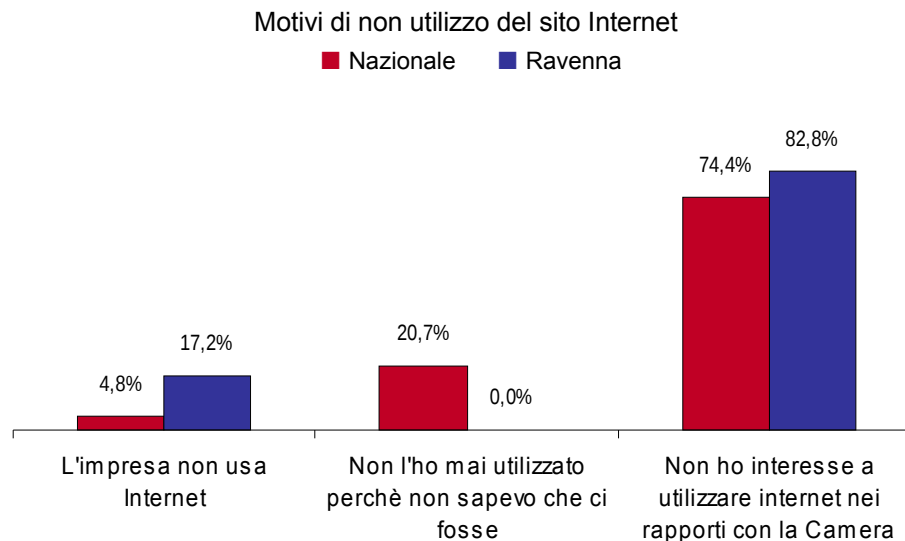
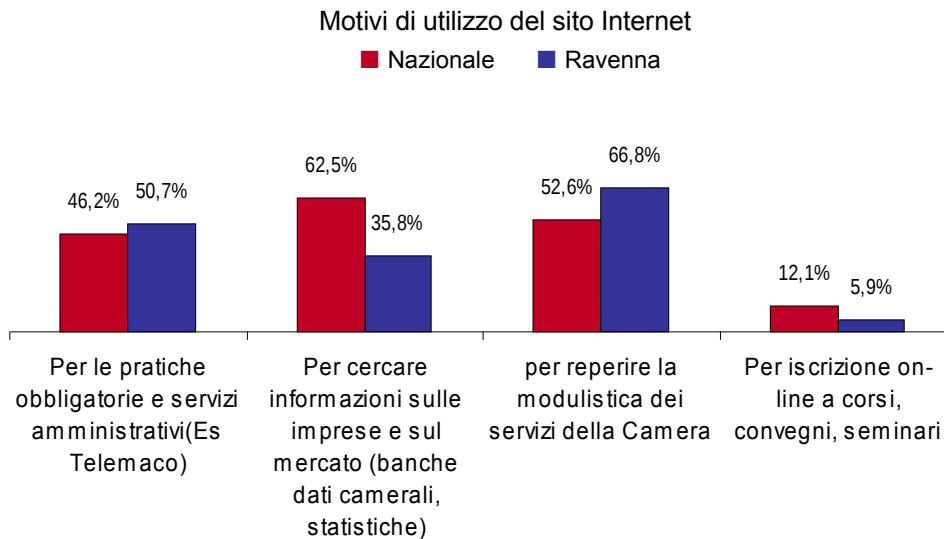
Base naz. 10841 casi, Ravenna 500 casi.

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

Base naz. 5006 casi, Ravenna 242 casi.
Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di Commercio.

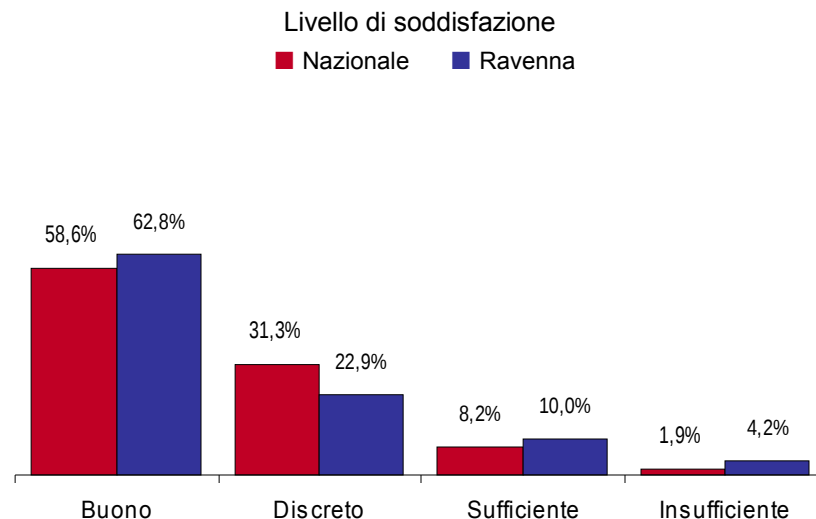
“Per quali motivi non ha utilizzato il sito Internet della Camera di Commercio?”

Base naz. 5518 casi, Ravenna 258 casi.
Solo non utilizzatori del sito Internet della Camera di Commercio.

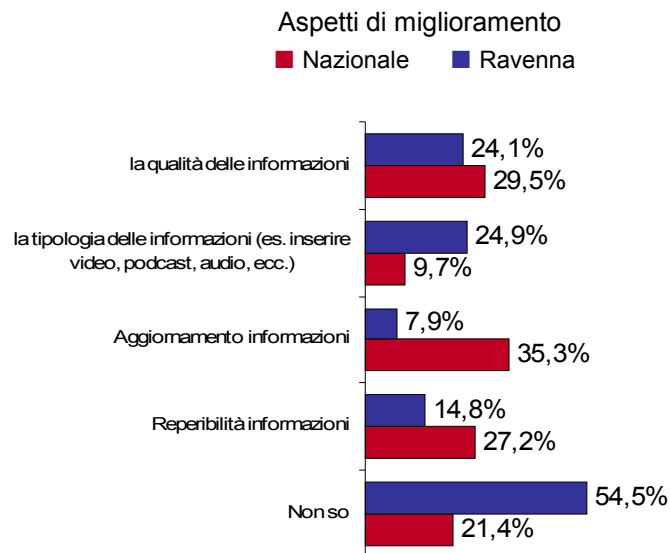


“Utilizzo del sito Internet per le pratiche obbligatorie e i servizi amministrativi:

Qual è il suo livello di soddisfazione?”

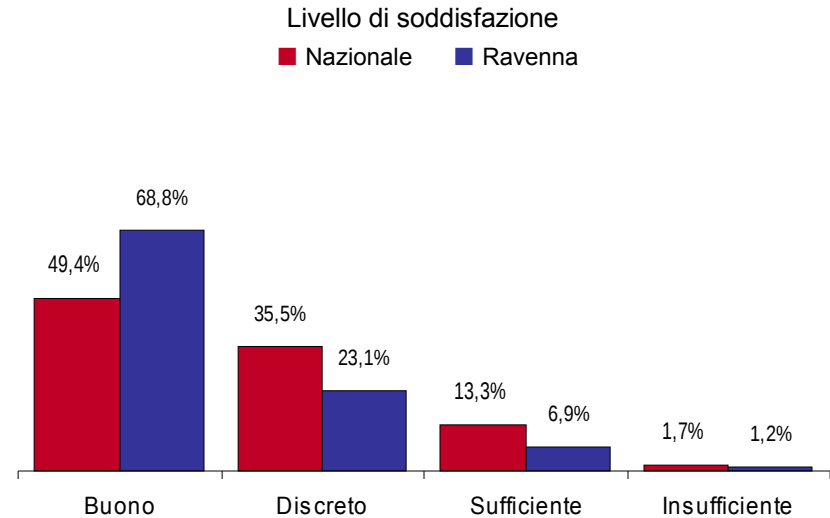


“Secondo lei cosa potrebbe essere migliorato?”

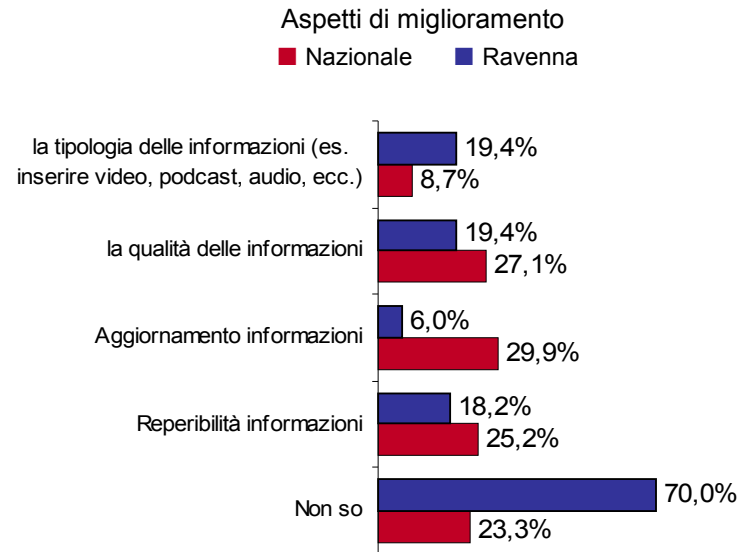


Base naz. 2574 casi, Ravenna 125 casi.
Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di Commercio per le pratiche obbligatorie ed i servizi amministrativi.

“Utilizzo del sito Internet per cercare informazioni sulle imprese e sul mercato
Qual è il suo livello di soddisfazione?”

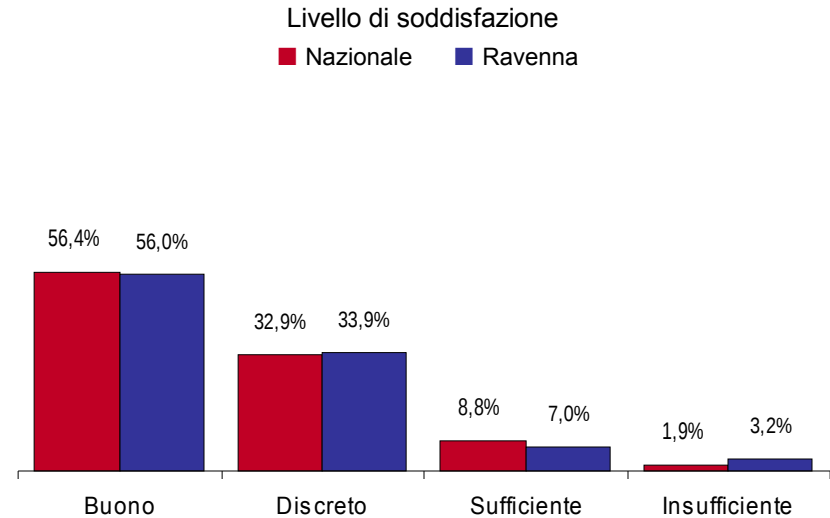


“Secondo lei cosa potrebbe essere migliorato?”

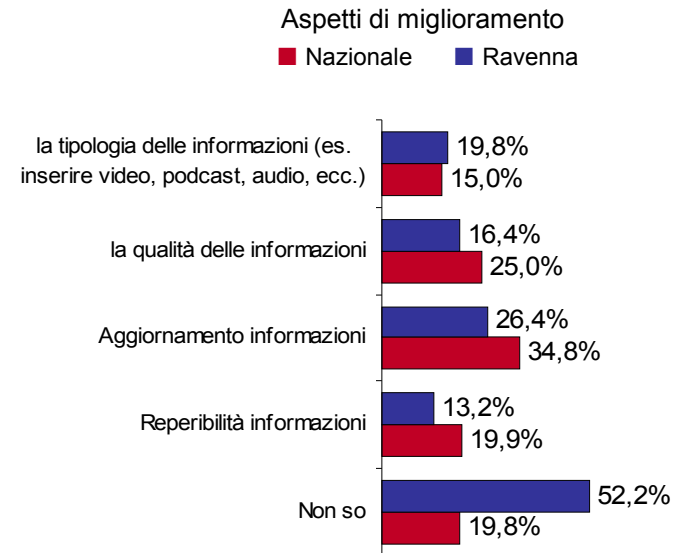


Base naz. 3332 casi, Ravenna 89 casi.
Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di Commercio per le informazioni sulle imprese e sul mercato

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



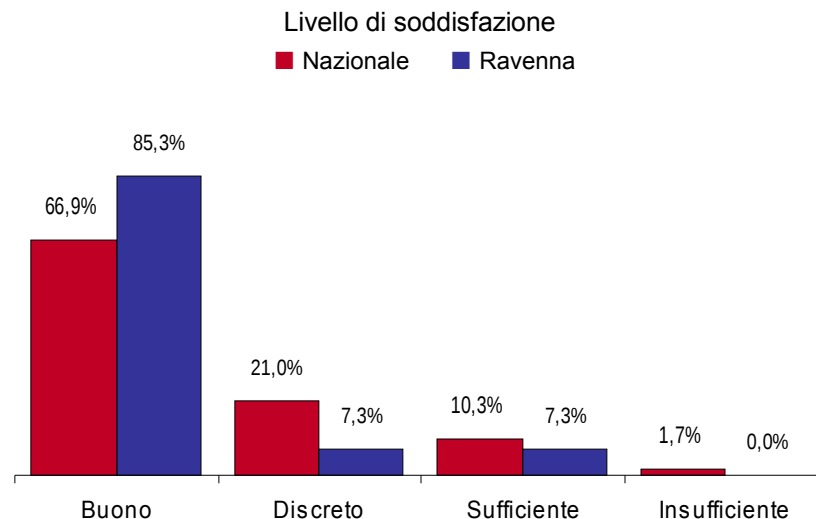
“Secondo lei cosa potrebbe essere migliorato?”



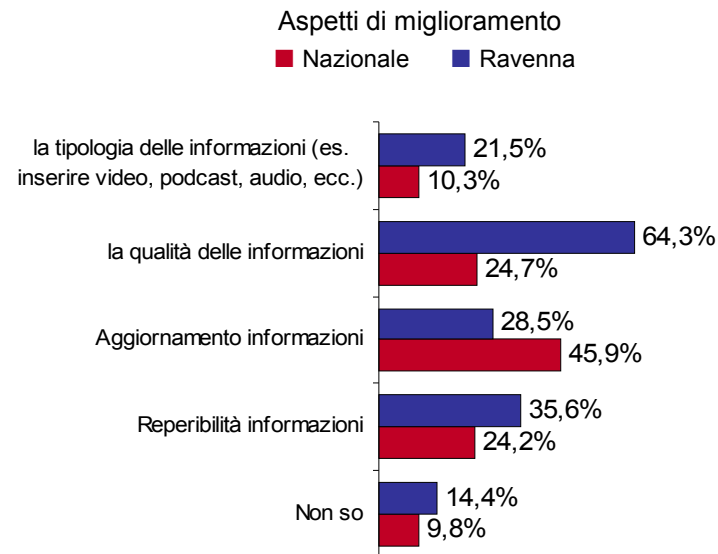
Base naz. 2746 casi, Ravenna 161 casi.
Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di Commercio per informazioni e modulistica dei servizi della Camera.

“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?”

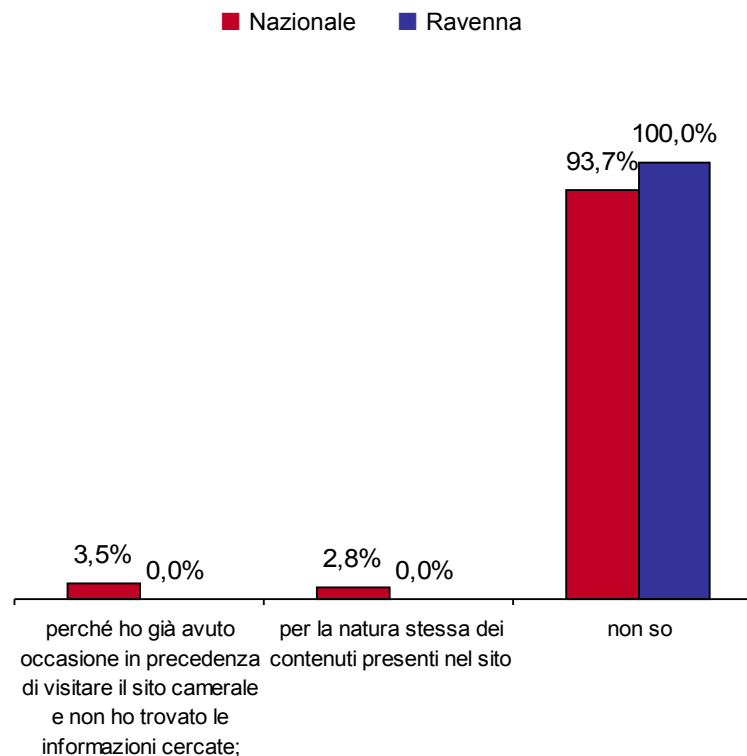


Base naz. 528 casi, Ravenna 14 casi.
Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di Commercio per iscrizione on-line a corsi, convegni, seminari.

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?”

Mancato utilizzo di Internet



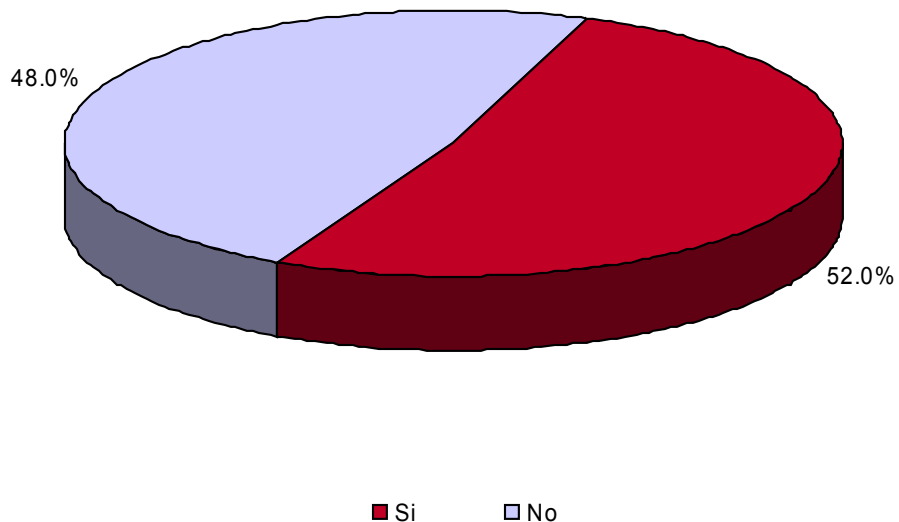
Base naz. 4.072 casi, Ravenna 213 casi



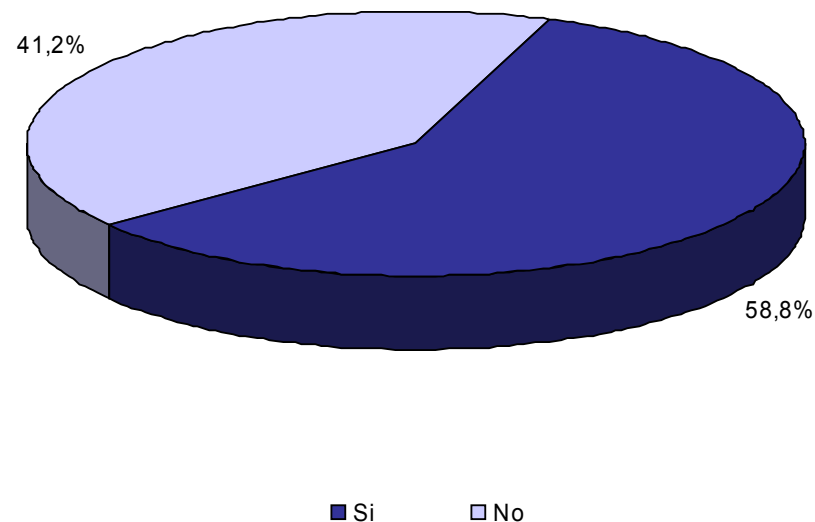
MODALITA' GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

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

Visita presso gli uffici della Camera di Commercio –
Nazionale



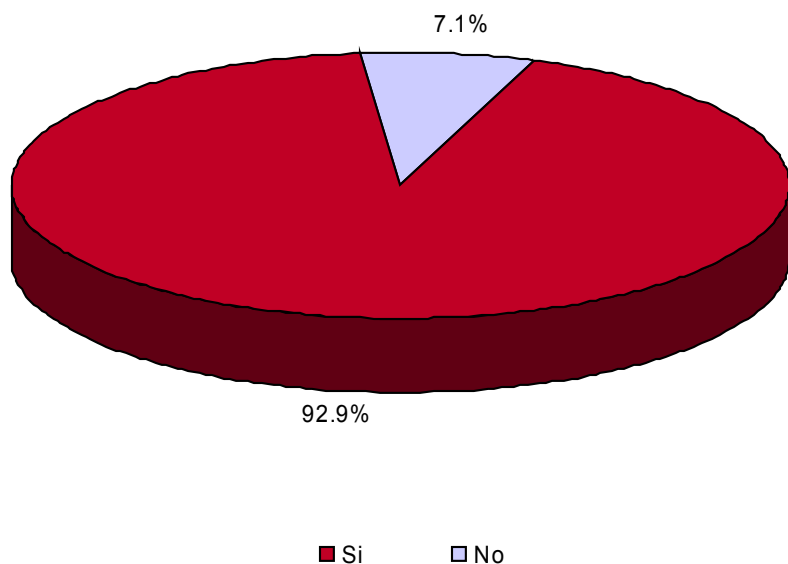
Visita presso gli uffici della Camera di Commercio –
Ravenna



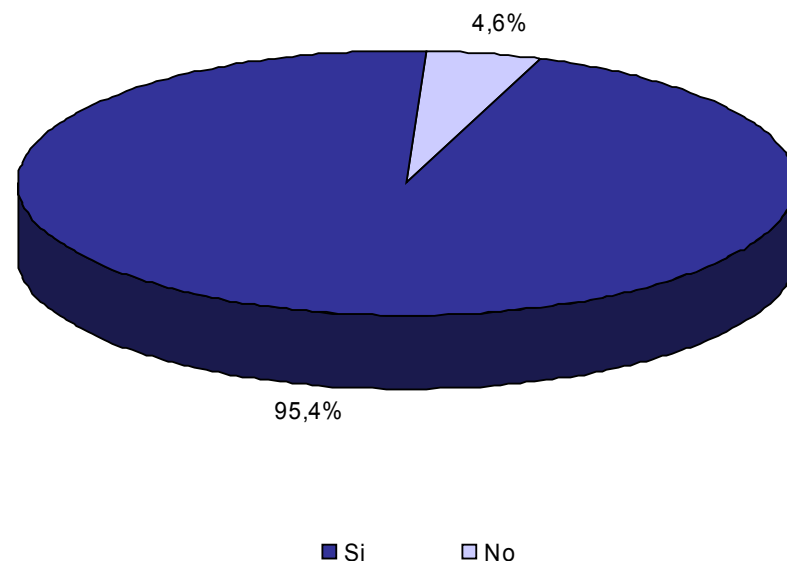
Base naz. 10841 casi, Ravenna 500 casi.

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

Facile raggiungibilità degli uffici della Camera di Commercio – Nazionale



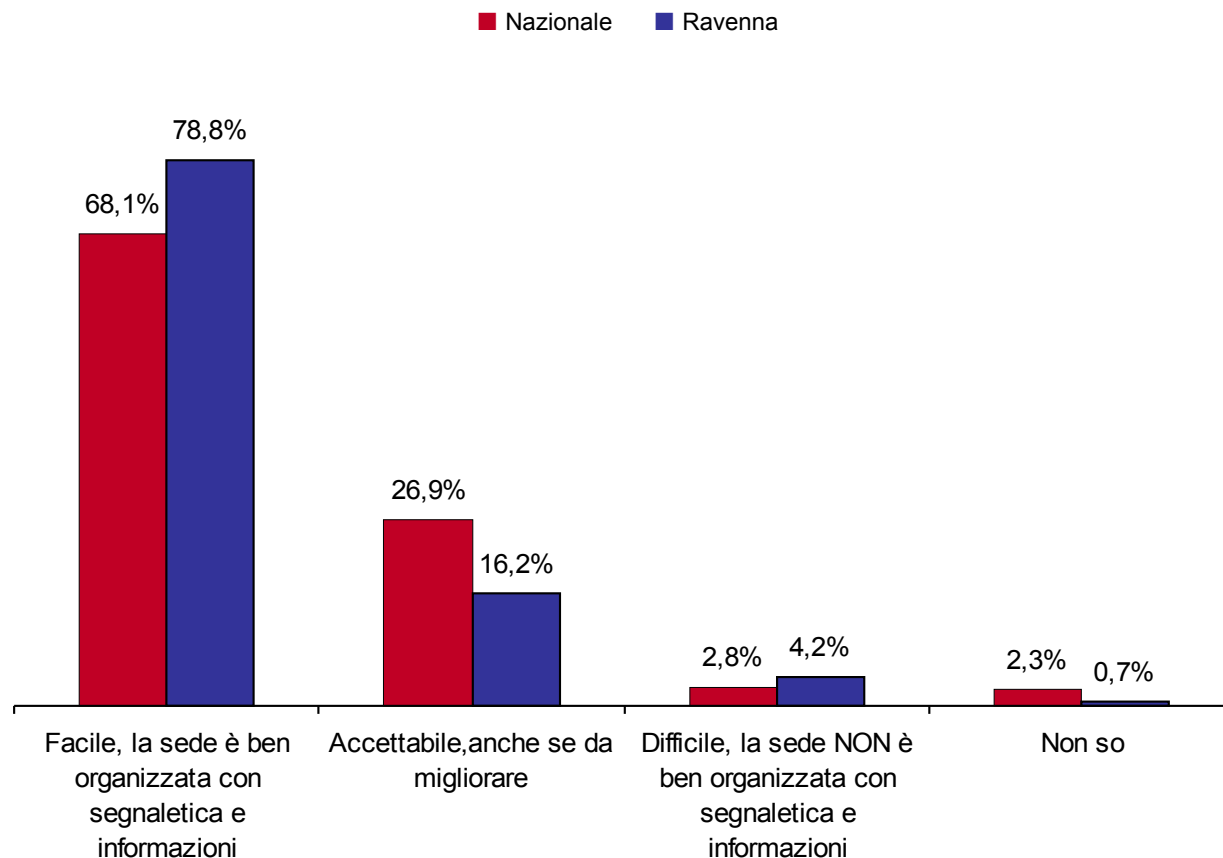
Facile raggiungibilità degli uffici della Camera di Commercio – Ravenna



Base naz. 5882 casi, Ravenna 294 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?”

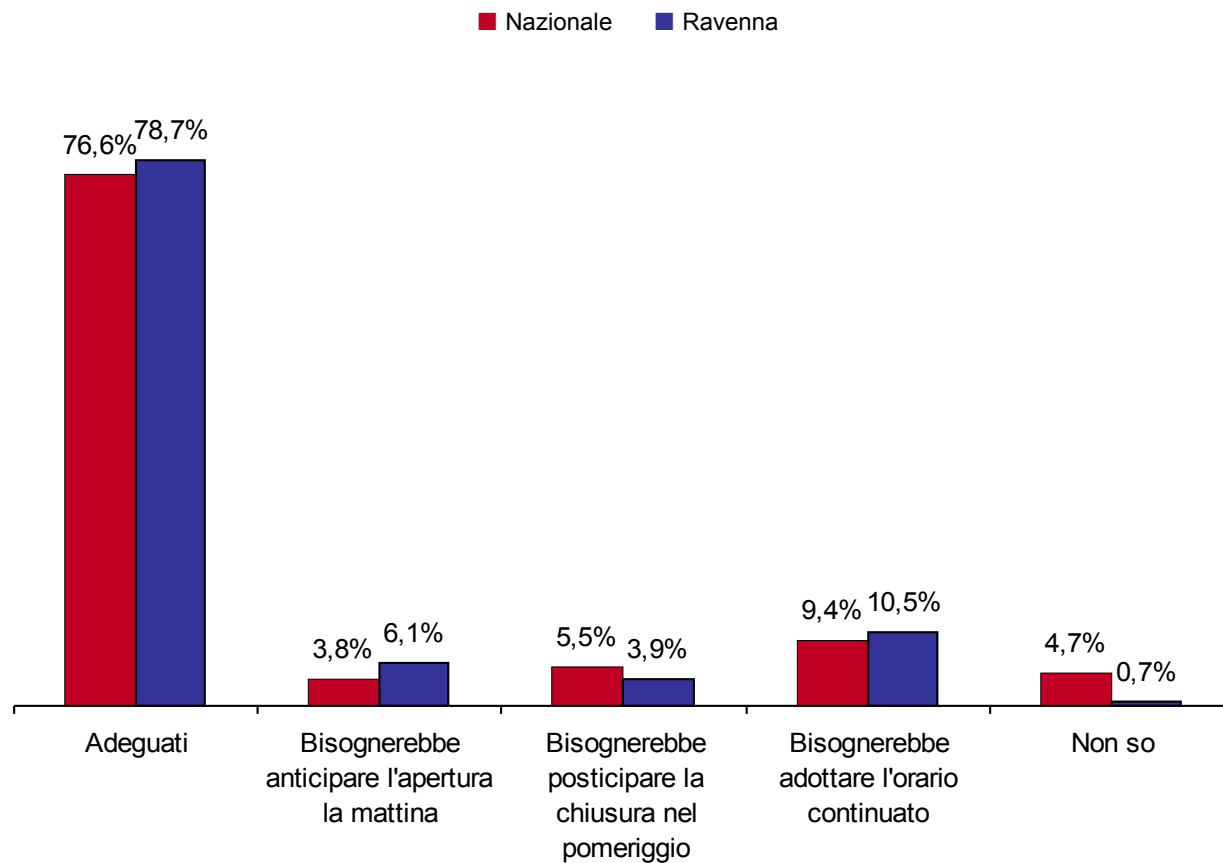
Livello di accesso ai servizi della Camera di Commercio



Base naz. 5882 casi, Ravenna 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?”

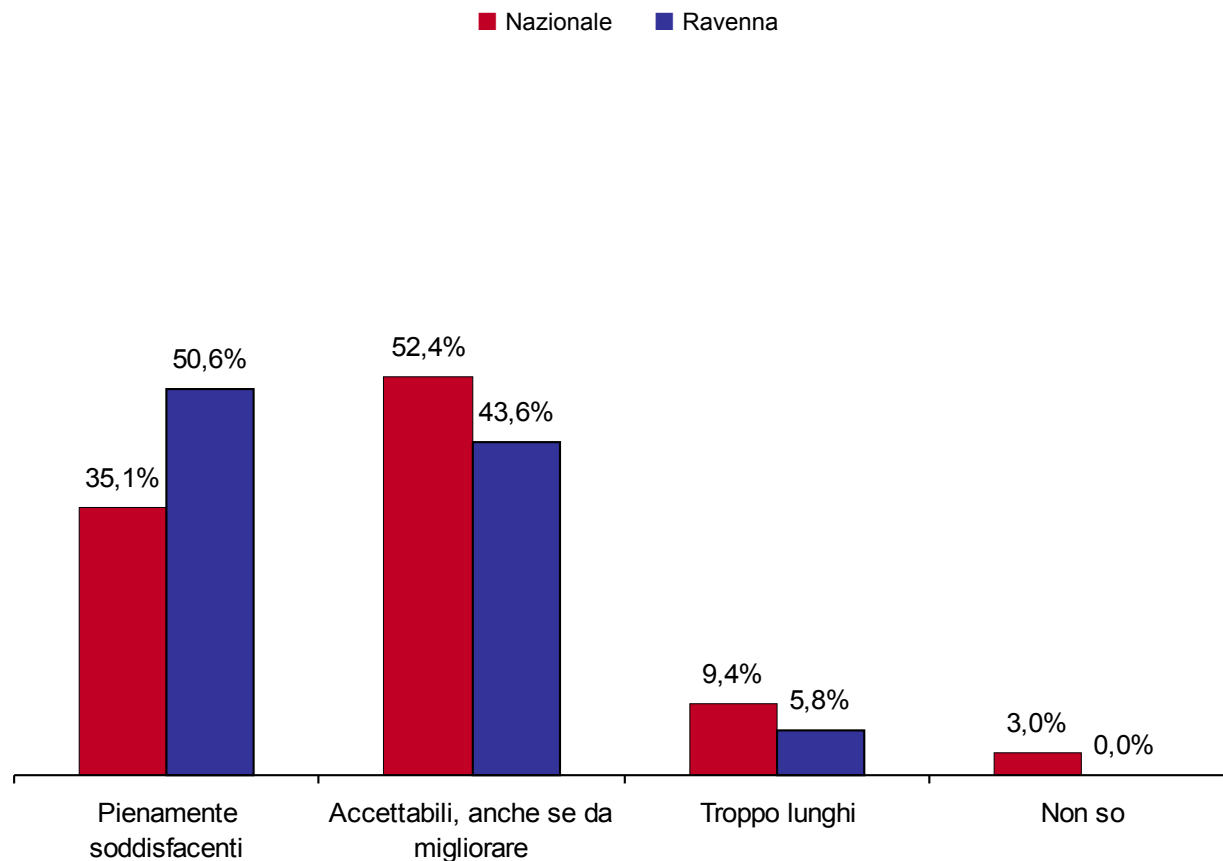
Adeguatezza degli orari di apertura della Camera di Commercio



Base naz. 5882 casi, Ravenna 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...?”

Tempi di attesa agli uffici o agli sportelli

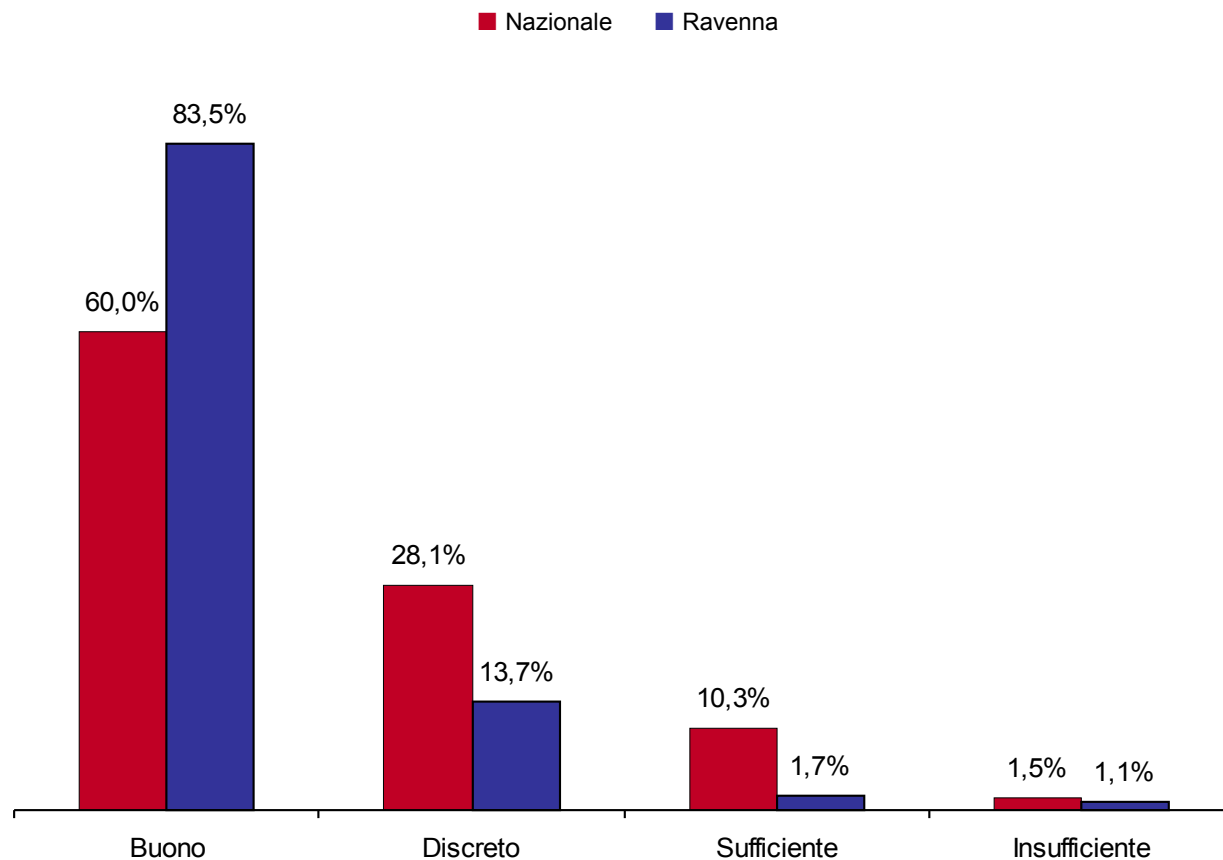


Base naz. 5882 casi, Ravenna 294 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio.

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

Cortesia e rispetto verso l'utente.

Cortesia e rispetto verso l'utente

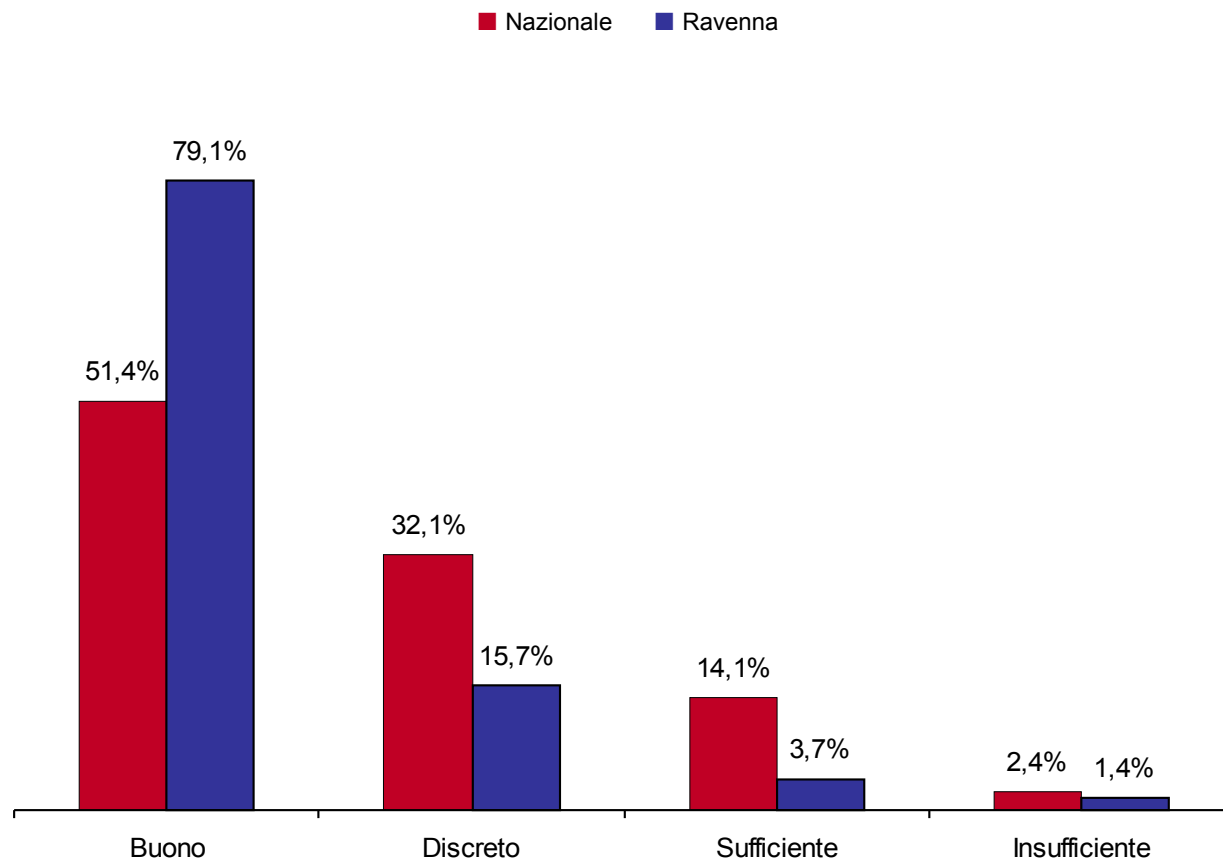


Base naz. 5882 casi, Ravenna 294 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio.

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

Chiarezza e precisione delle informazioni fornite all'utente.

Chiarezza e precisione fornite all'utente

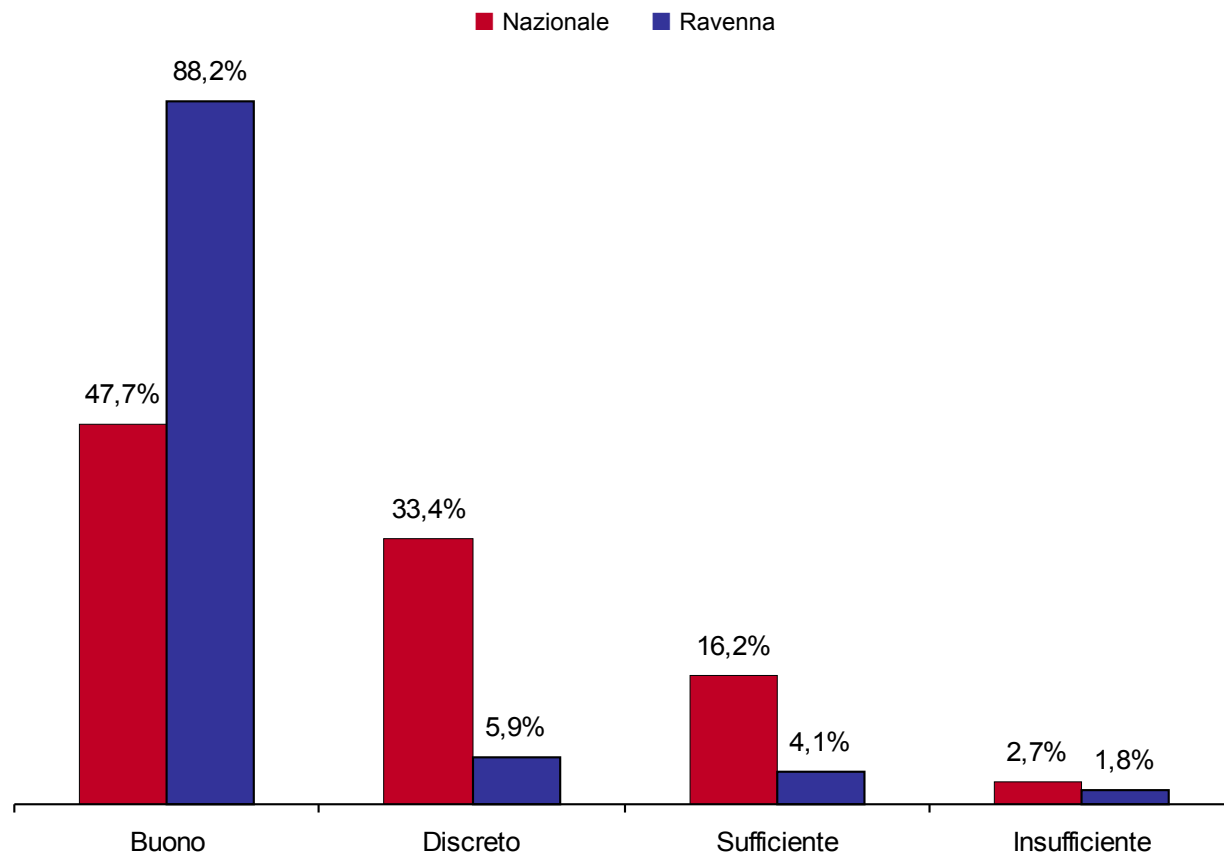


Base naz. 5882 casi, Ravenna 294 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio.

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

Risoluzione dei problemi che ostacolano l'avanzamento delle pratiche.

Risoluzione dei problemi che ostacolano l'avanzamento delle pratiche

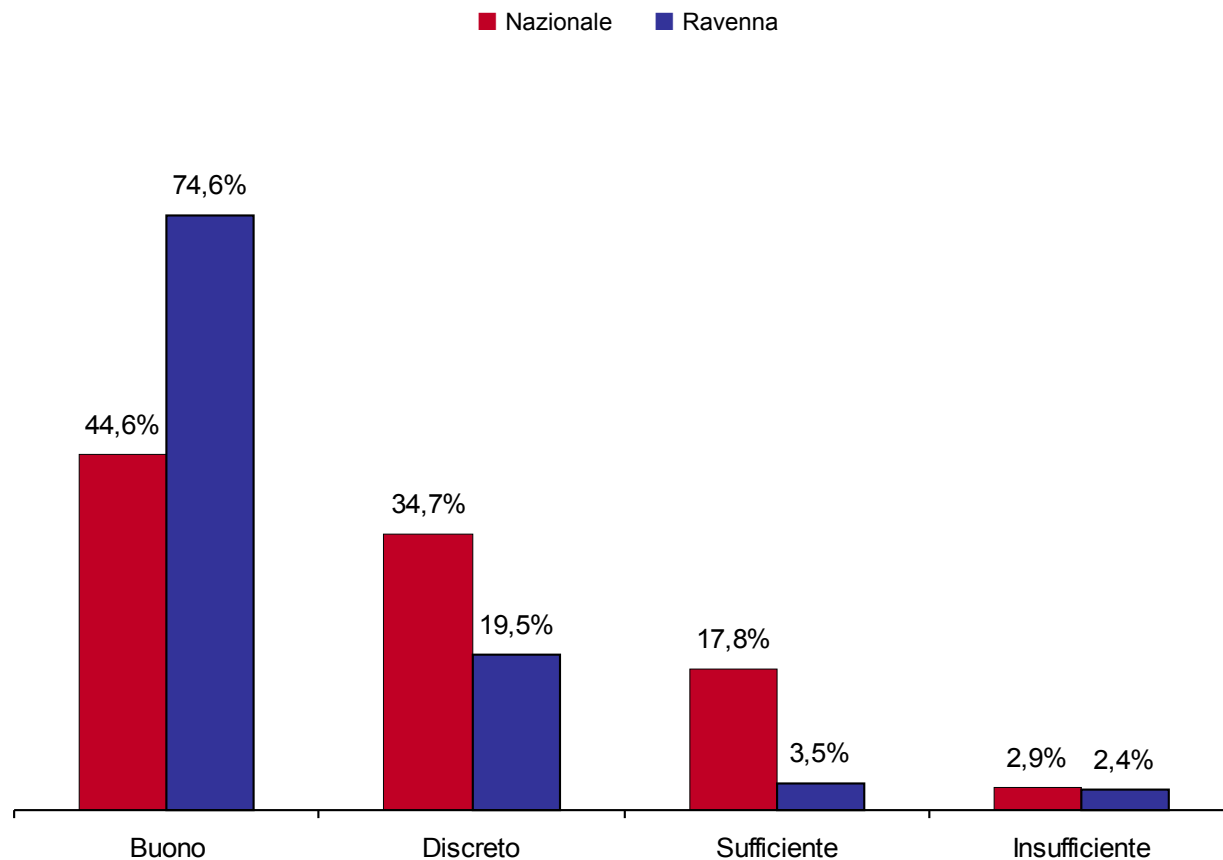


Base naz. 5882 casi, Ravenna 294 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio.

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

Tempi di svolgimento delle pratiche.

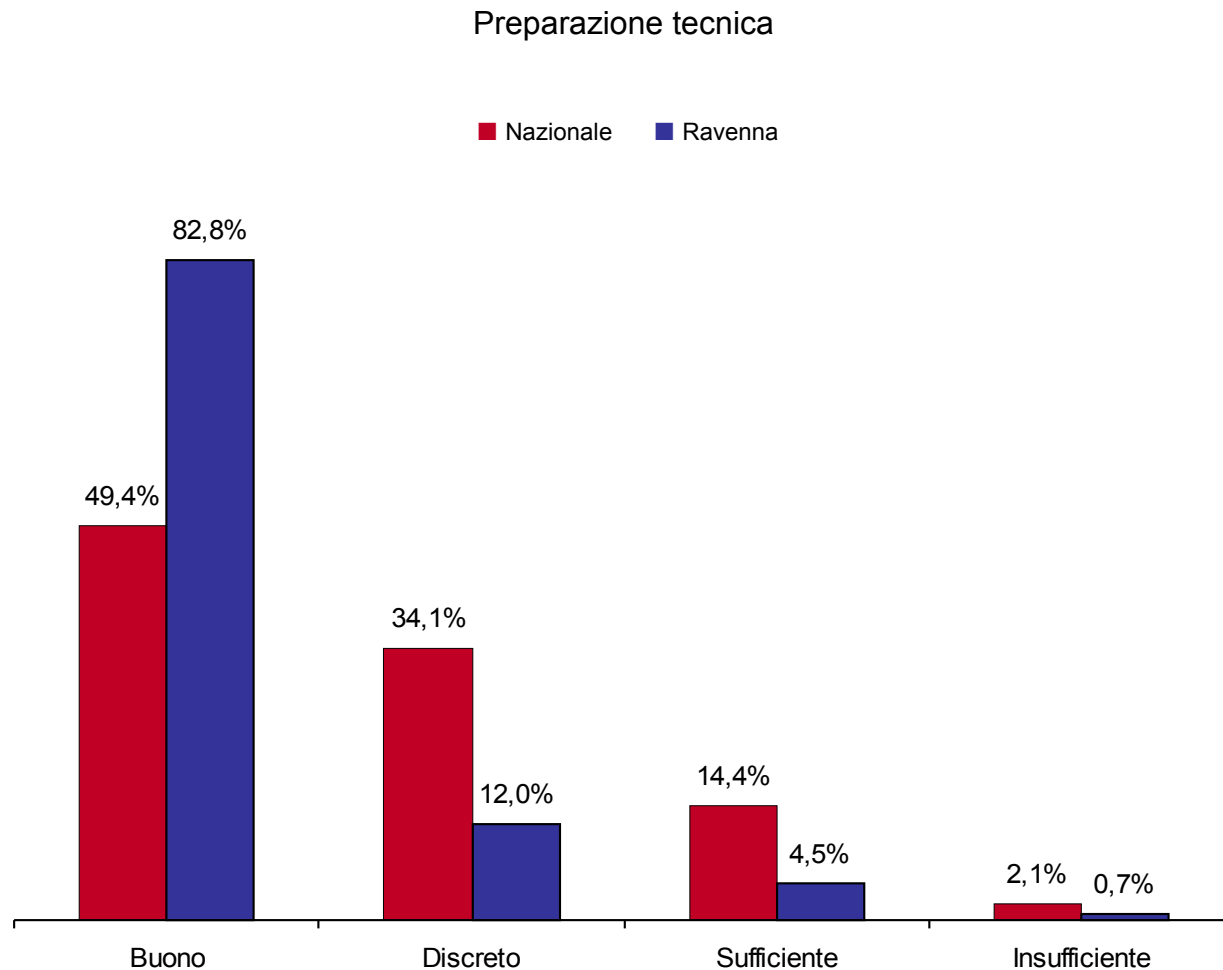
Tempi di svolgimento delle pratiche



Base naz. 5882 casi, Ravenna 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 naz. 5882 casi, Ravenna 294 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio.

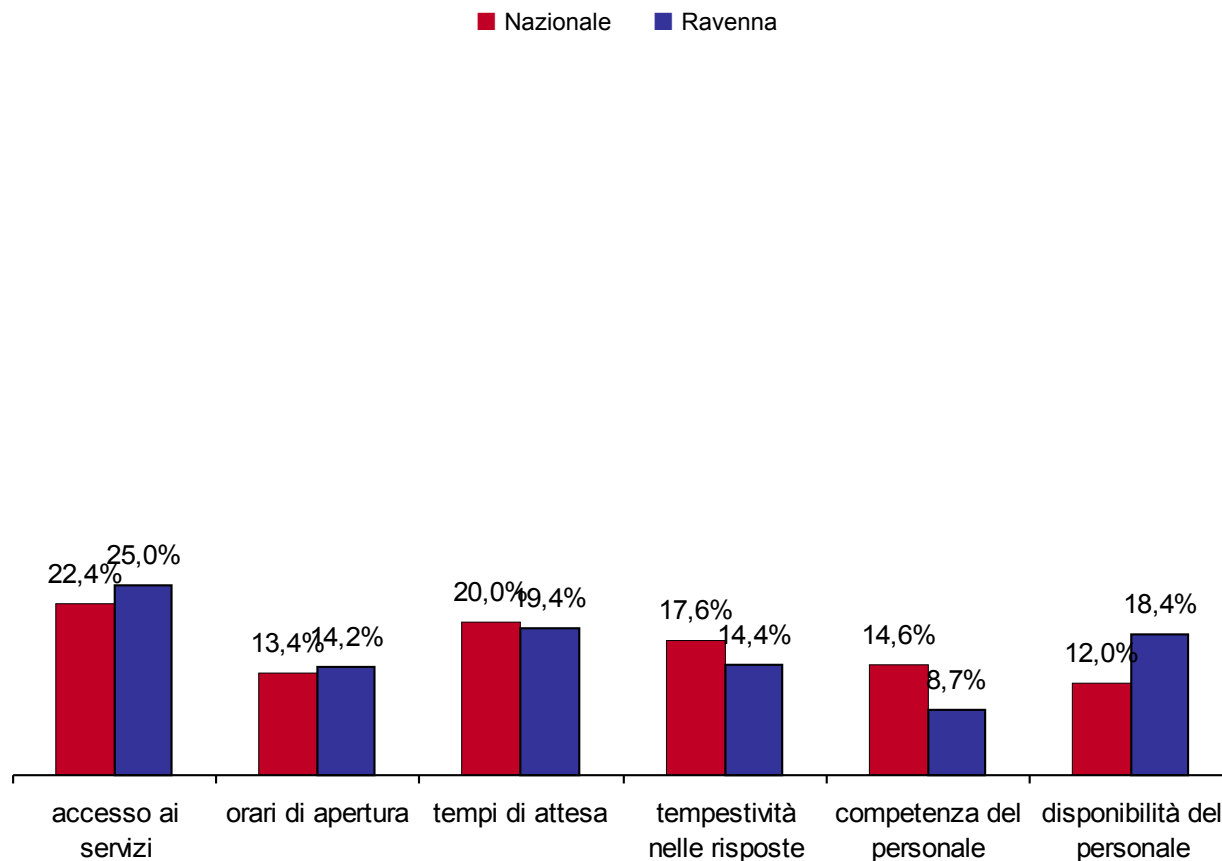
MODALITA' GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA

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.

Aree prioritarie di miglioramento

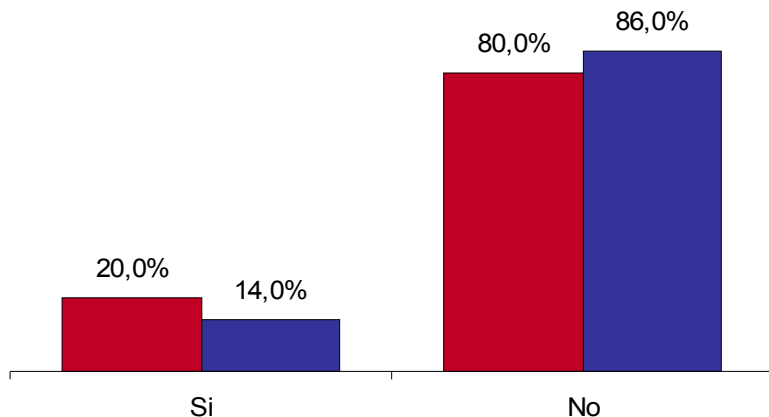


Base naz. 5882 casi, Ravenna 294 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio.

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

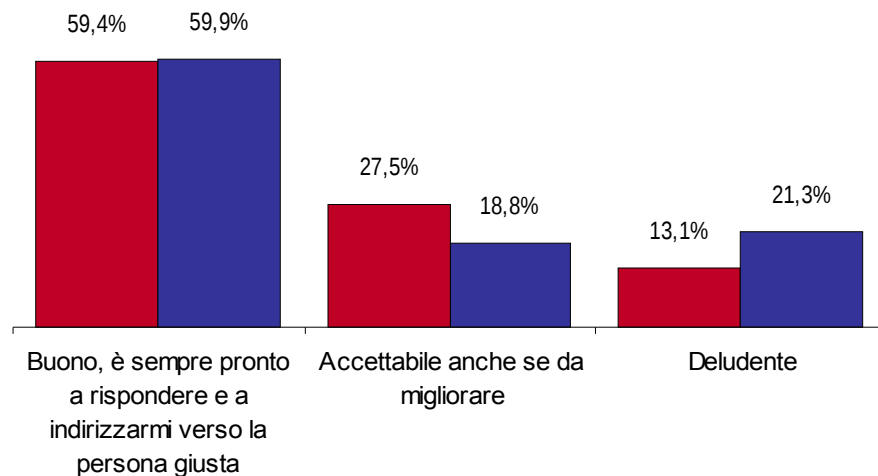
Utilizzo del centralino / call center

■ Nazionale ■ Ravenna



Livello di soddisfazione

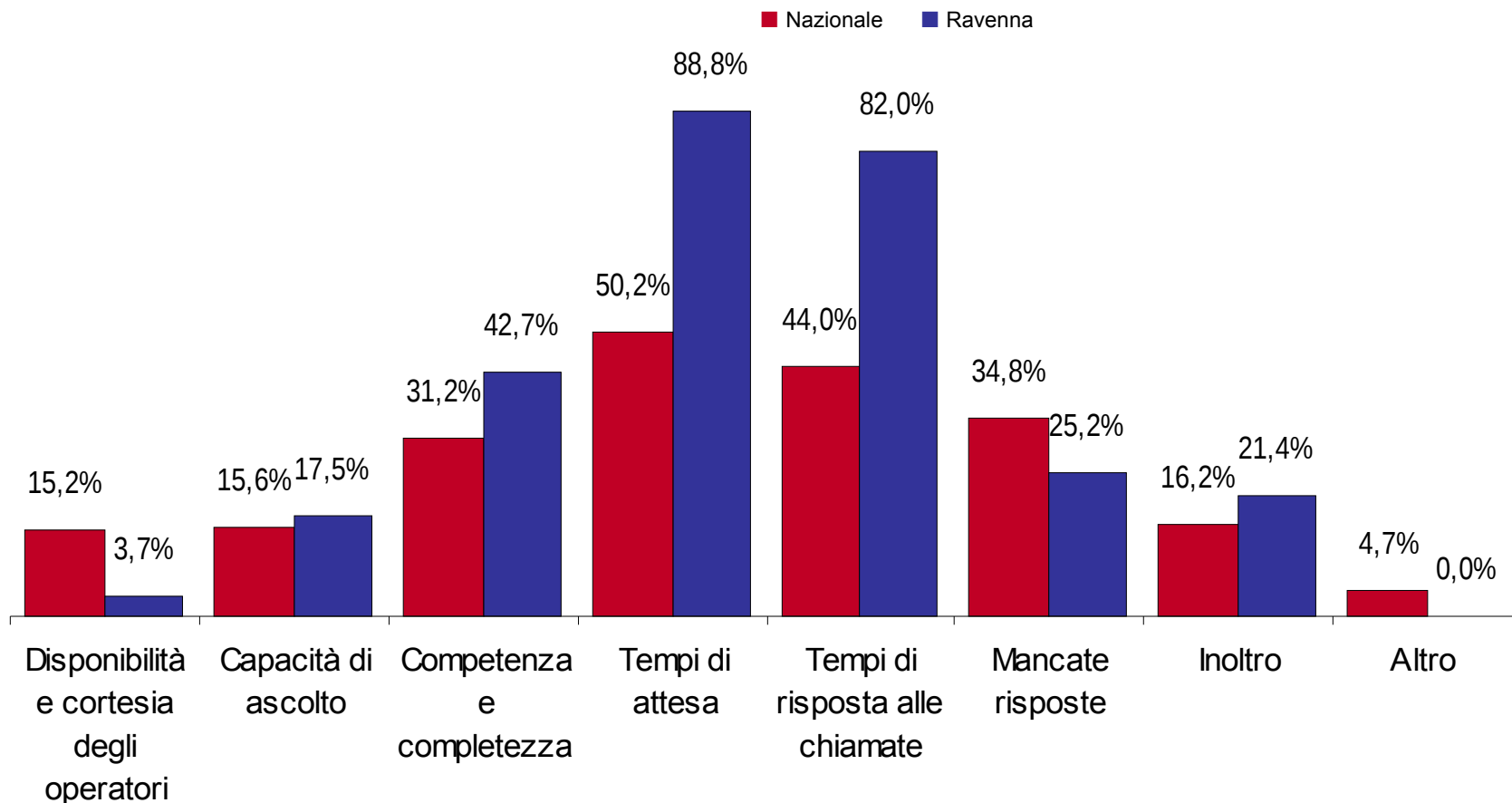
■ Nazionale ■ Ravenna



Base naz. 10841 casi, Ravenna 500casi.

Base naz. 2337 casi, Ravenna 74 casi. Solo utilizzatori

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



Base naz. 886 casi, Ravenna 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 livello nazionale stratificato per regione di residenza delle imprese, 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 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): 11.008 casi (11.008 interviste a buon fine); cadute 9.486 casi (46,2%). Intervallo di confidenza 95% (errore $\pm 1\%$).
- **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 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.