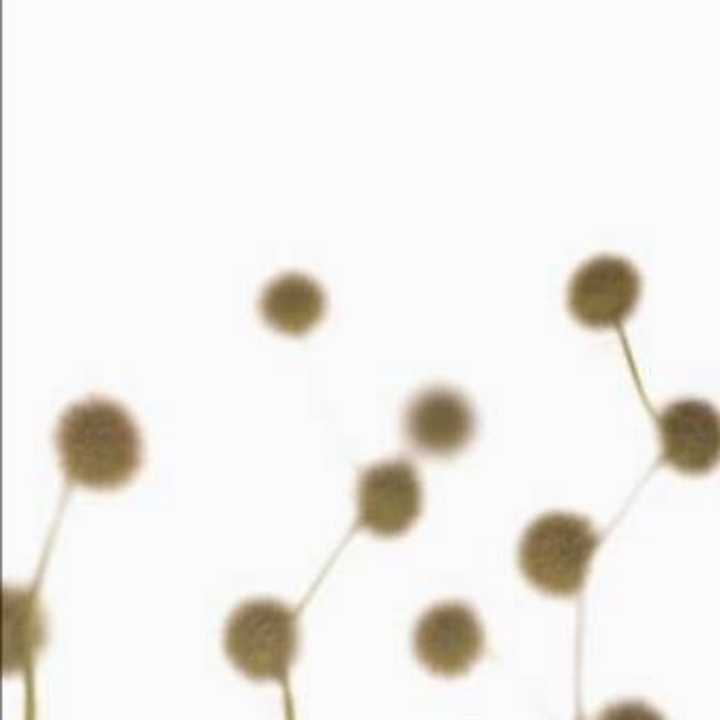




Camera di Commercio
Ravenna



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

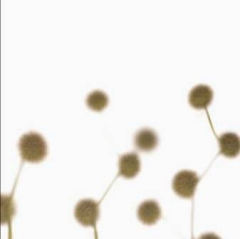


IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI



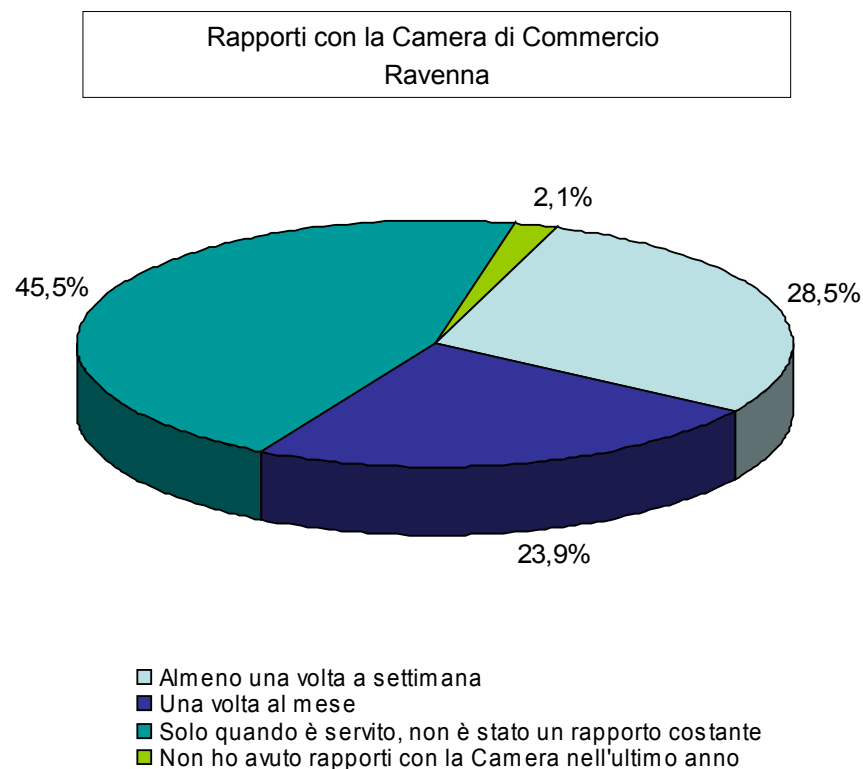
I RISULTATI PRINCIPALI SUL TEMA “IMMAGINE”

- 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

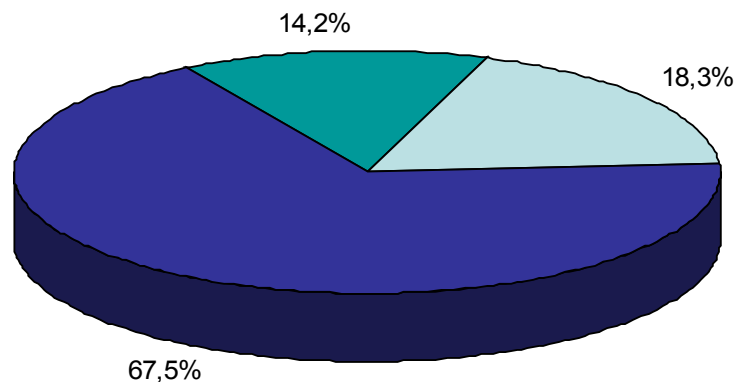
“Con quale frequenza, nel corso dell'ultimo anno, lei o i suoi collaboratori avete avuto rapporti con la Camera di Commercio?”



Base: 511 casi.

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

Motivazioni dell’assenza di rapporti – Ravenna



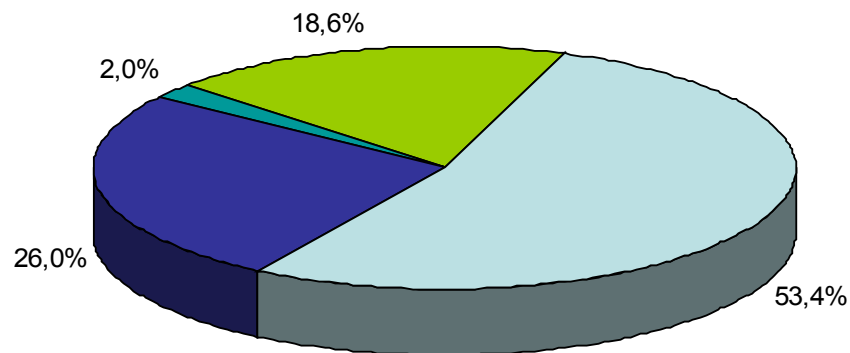
- Perché abbiamo utilizzato una società di servizi
- Perché abbiamo utilizzato professionisti o consulenti o associazione categoria
- Perché non ne abbiamo avuto bisogno

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?”

Modalità dei rapporti con la Camera di Commercio nel corso dell’ultimo anno – 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

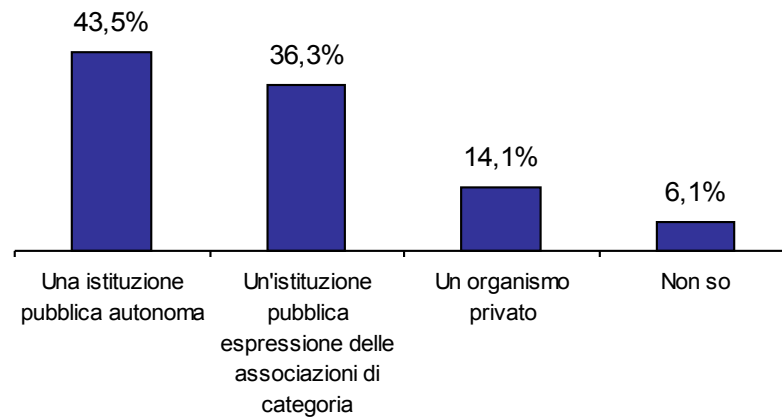
Base: 500 casi.

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:”

Natura della Camera di Commercio secondo l'opinione delle imprese – Ravenna



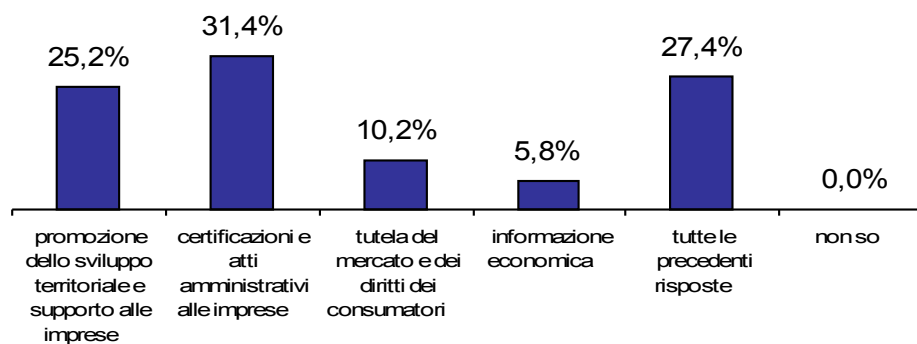
Base: 511 casi.

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?”

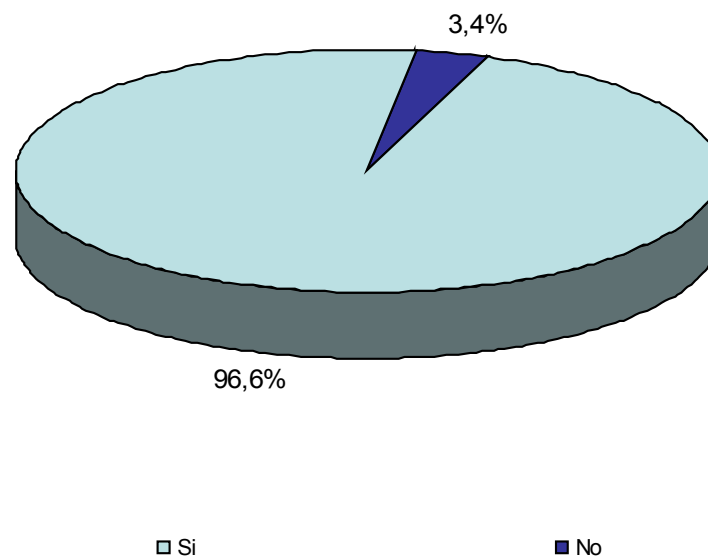
Funzione principale della Camera di Commercio secondo l'opinione delle imprese – Ravenna



Base: 511 casi.

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

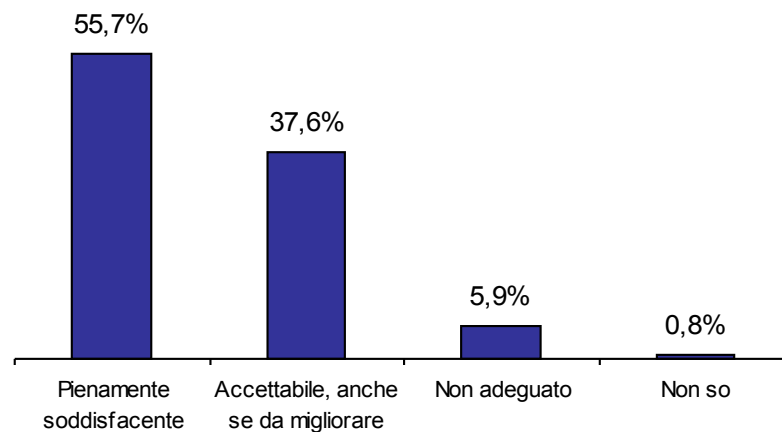
Percentuale di imprese informate sui servizi e le attività della Camera di Commercio (dichiarazioni delle imprese) – Ravenna



Base: 511 casi.

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

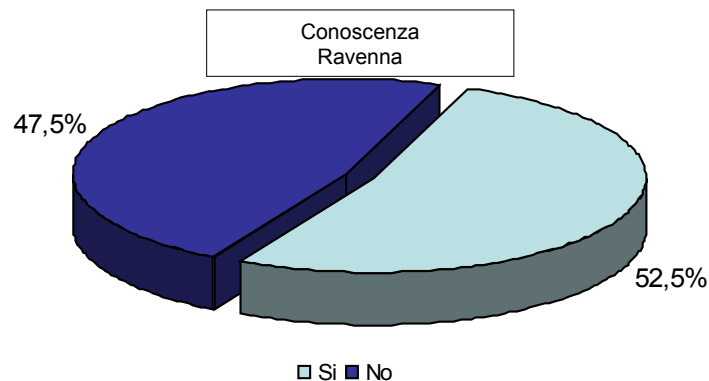
Efficacia della comunicazione della Camera di Commercio secondo l'opinione delle imprese – Ravenna



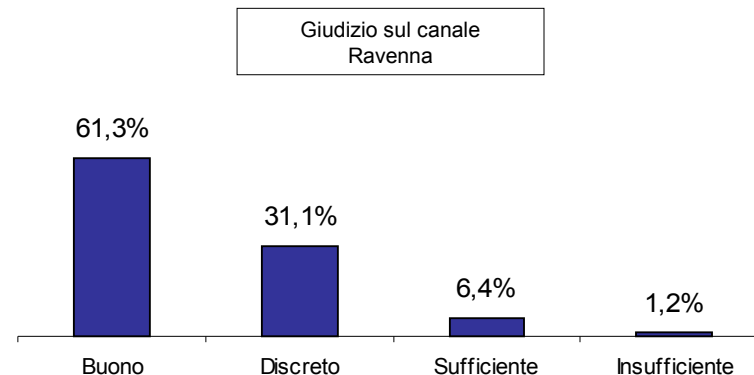
Base: 494 casi.

IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

L'efficacia della comunicazione della Camera di Commercio



Base: 511 casi

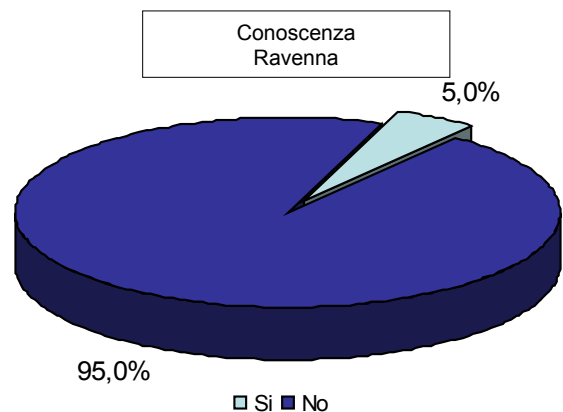


Base: 269 casi. Solo Conoscitori.

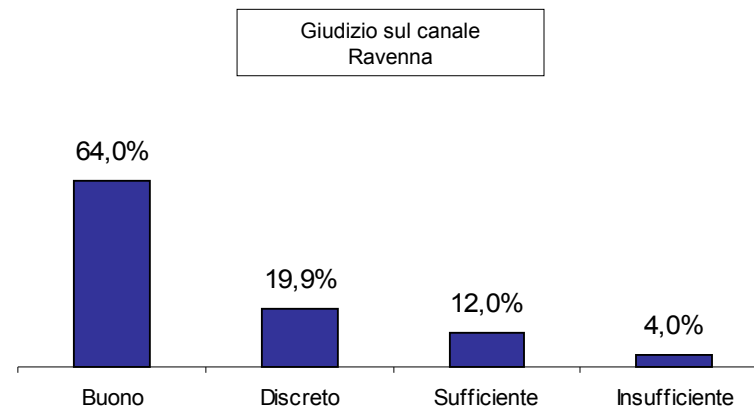
“Conosce e come giudica i seguenti strumenti di comunicazione utilizzati dalla Camera di Commercio: E-mail”

IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

L'efficacia della comunicazione della Camera di Commercio



Base: 511 casi

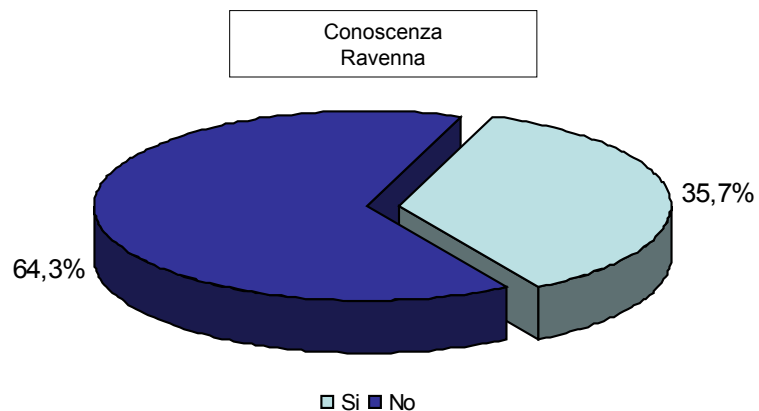


Base: 30 casi. Solo Conoscitori.

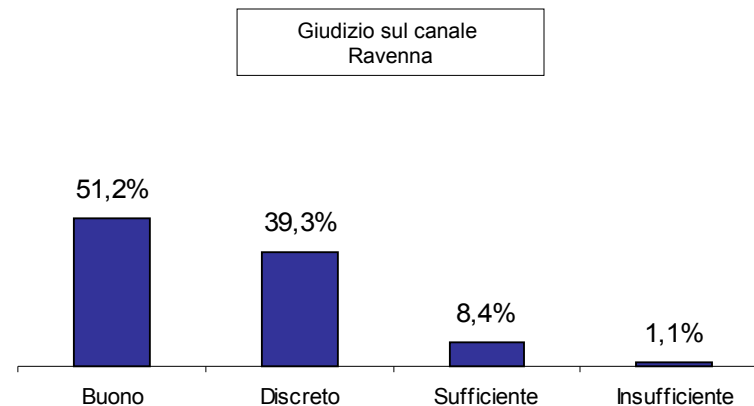
“Conosce e come giudica i seguenti strumenti di comunicazione utilizzati dalla Camera di Commercio: Fax”

IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

L'efficacia della comunicazione della Camera di Commercio



Base: 511 casi

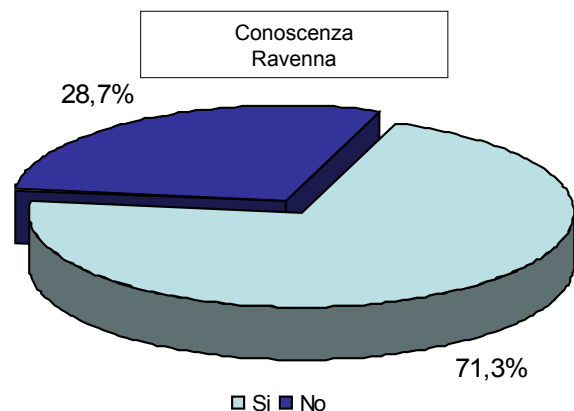


Base: 184 casi. Solo Conoscitori.

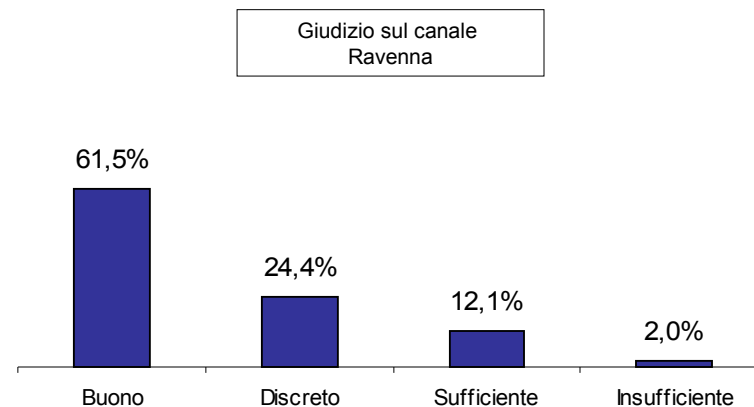
“Conosce e come giudica i seguenti strumenti di comunicazione utilizzati dalla Camera di Commercio: Posta”

IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

L'efficacia della comunicazione della Camera di Commercio



Base: 511 casi

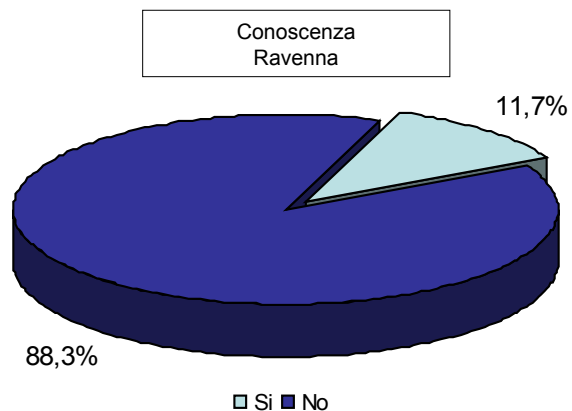


Base: 366 casi. Solo Conoscitori.

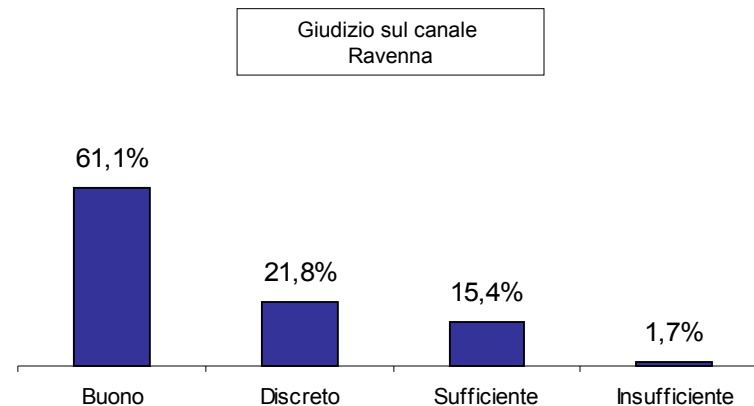
“Conosce e come giudica i seguenti strumenti di comunicazione utilizzati dalla Camera di Commercio: Sito Internet”

IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

L'efficacia della comunicazione della Camera di Commercio



Base: 511 casi

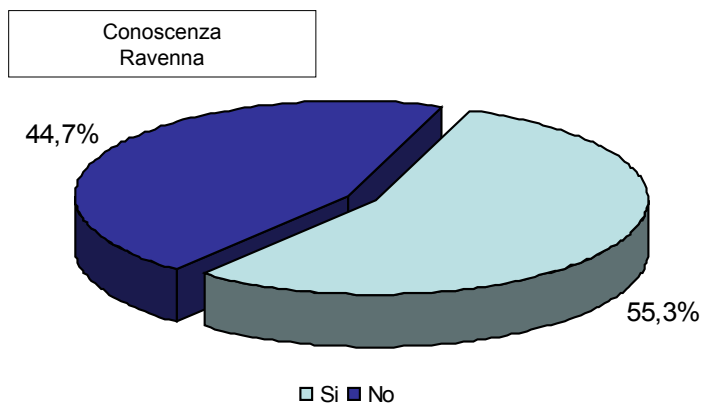


Base: 62 casi. Solo Conoscitori.

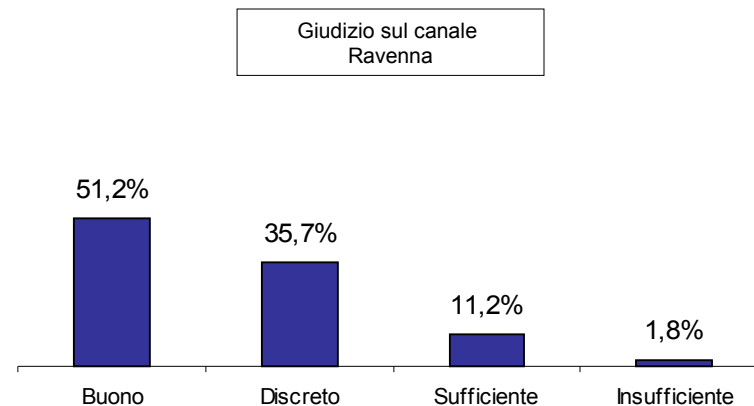
“Conosce e come giudica i seguenti strumenti di comunicazione utilizzati dalla Camera di Commercio: Rivista della Camera di Commercio”

IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

L'efficacia della comunicazione della Camera di Commercio



Base: 511 casi

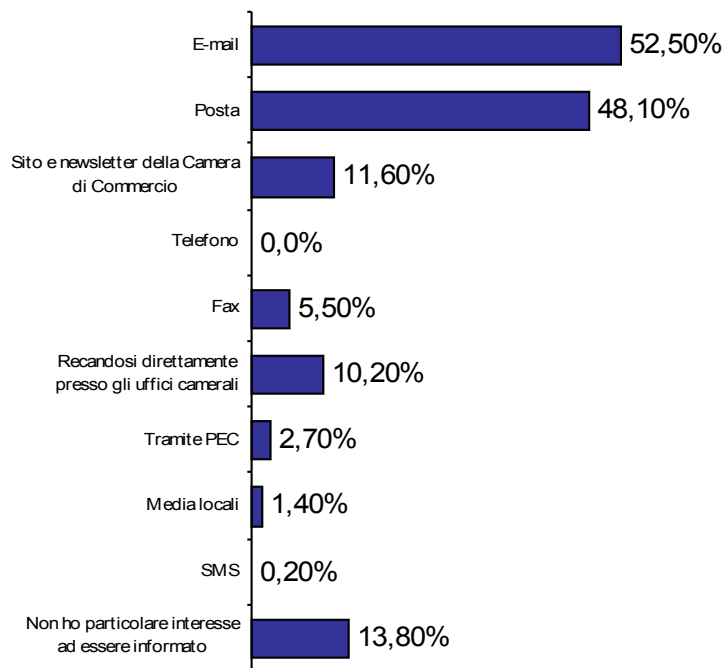


Base: 283 casi. Solo Conoscitori.

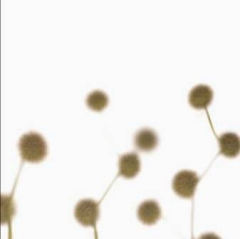
“Conosce e come giudica i seguenti strumenti di comunicazione utilizzati dalla Camera di Commercio: Sportelli Informativi”

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

modalità ritenuti più utili per essere informati sui servizi della Camera di Commercio – Ravenna



Base: 511 casi.



SERVIZI EROGATI

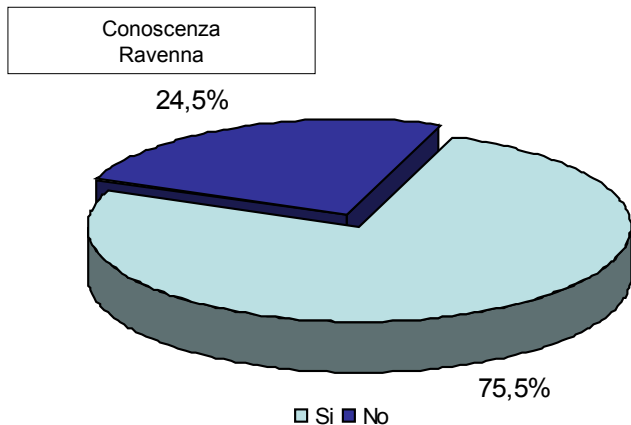


I RISULTATI PRINCIPALI SUL TEMA “SERVIZI”

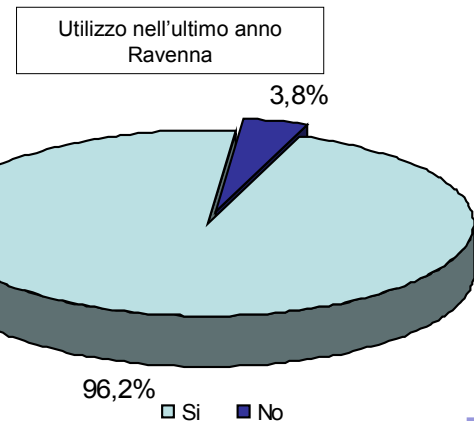
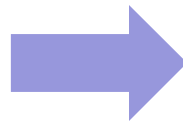
- Tra i servizi amministrativi maggiormente conosciuti dalle imprese sono risultati ai primi due posti: il “Diritto Annuale” per l’85% e il “Registro delle imprese” per il 75,5%.
- Anche per l’utilizzo dei servizi amministrativi ha prevalso il “Diritto Annuale” per il 96,2%.
- Il 72,3% delle imprese 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.

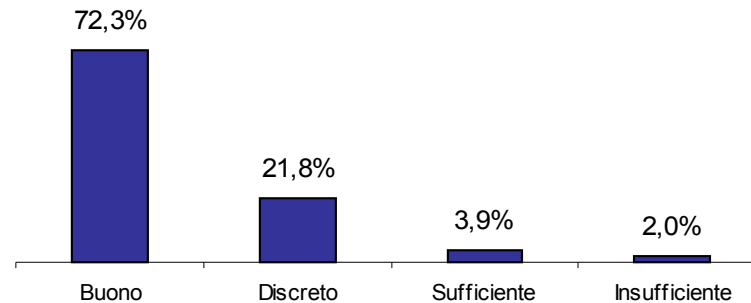


Base: 378 casi. Solo conoscitori.



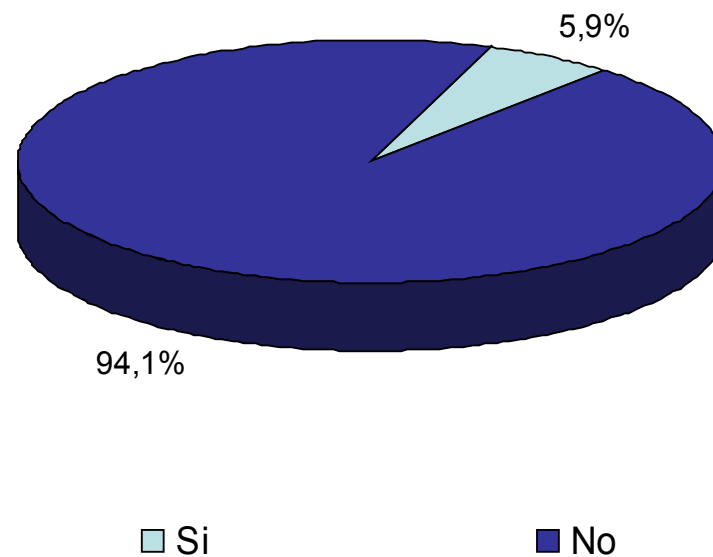
“Registro imprese (pratiche di iscrizione, modifica e cancellazione, deposito bilanci)”

Livello di Soddisfazione
Ravenna



Base: 364 casi. Solo utilizzatori.

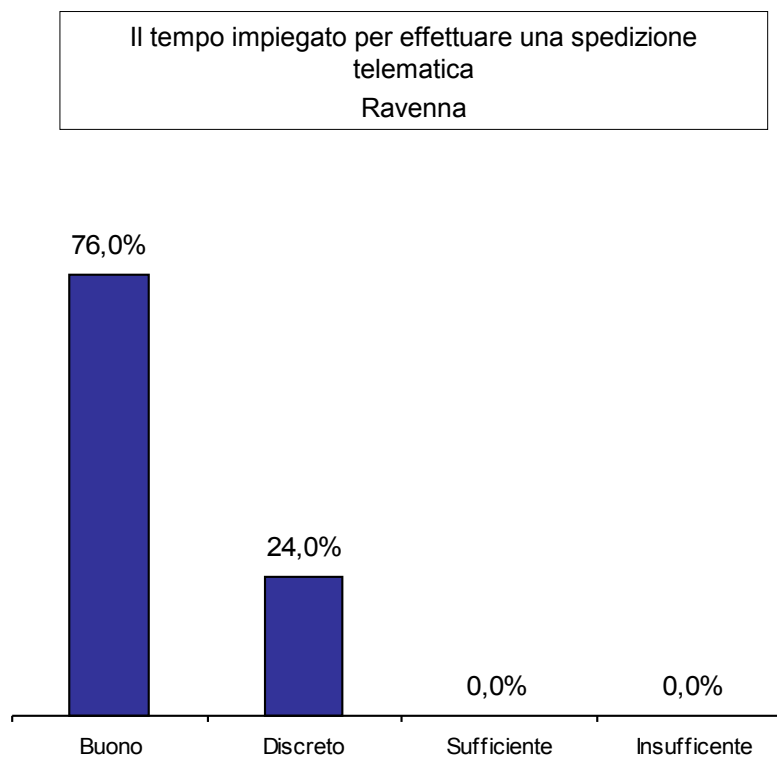
“Ha utilizzato il servizio telematico per l'inoltro di pratiche al registro delle imprese nell'ultimo anno?”



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”

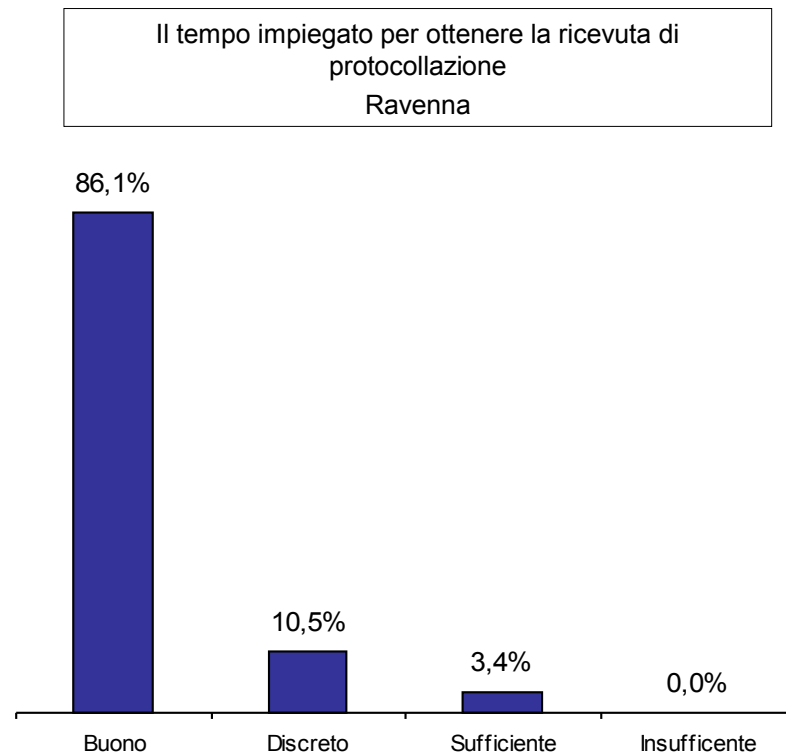
Il tempo impiegato per effettuare una spedizione telematica



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”

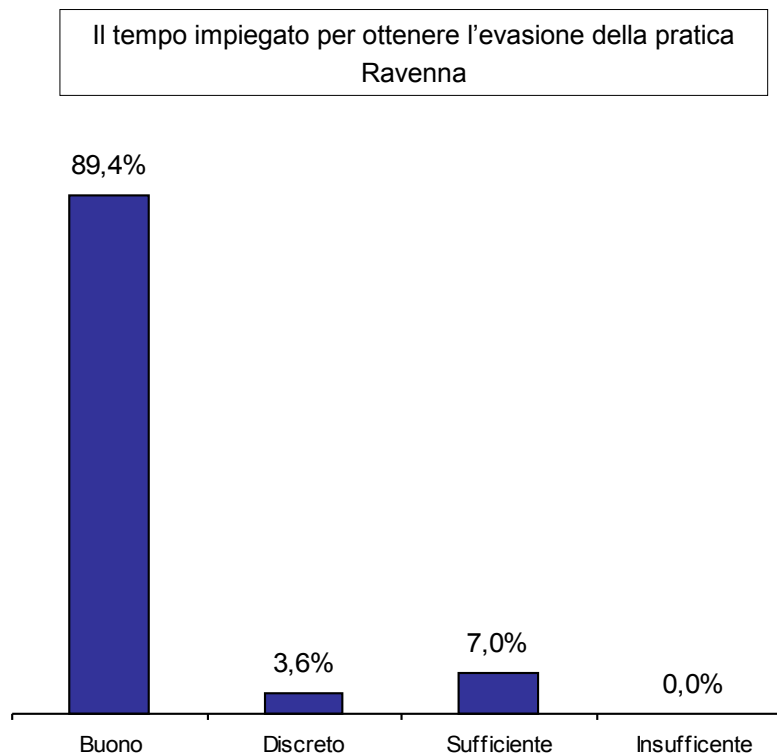
Il tempo impiegato per ottenere la ricevuta di protocollazione



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”

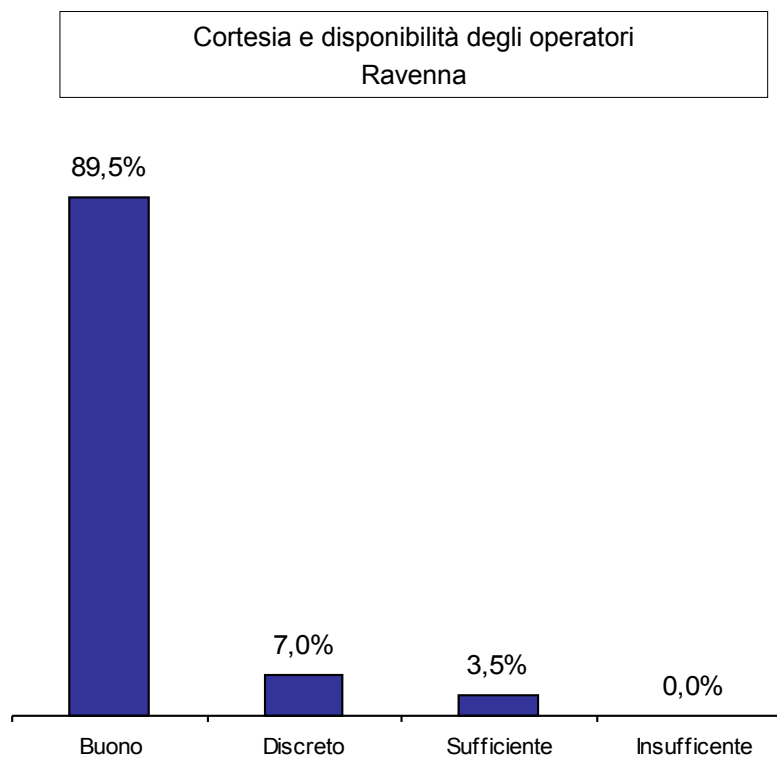
Il tempo impiegato per ottenere l'evasione della pratica



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”

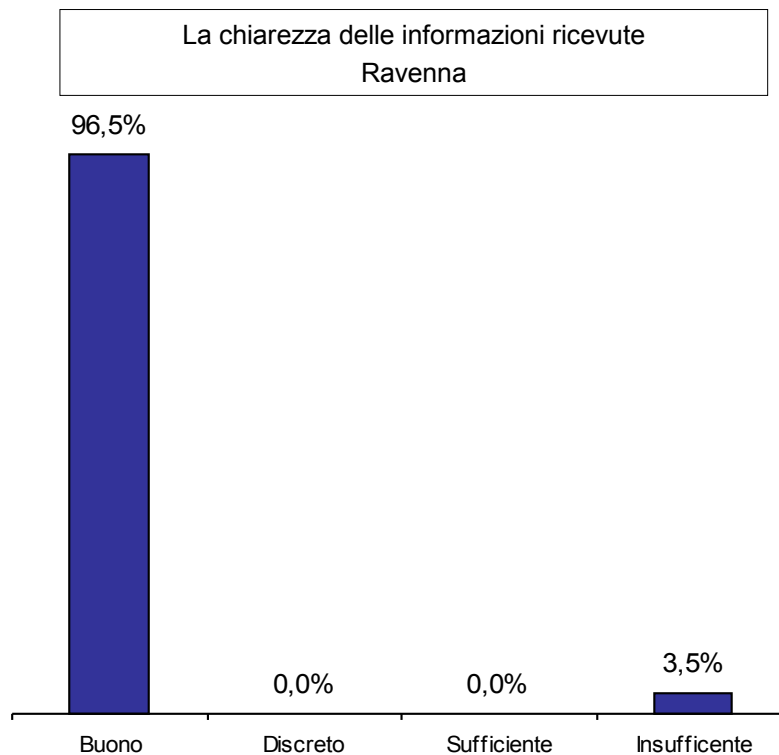
Cortesia e disponibilità degli operatori



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”

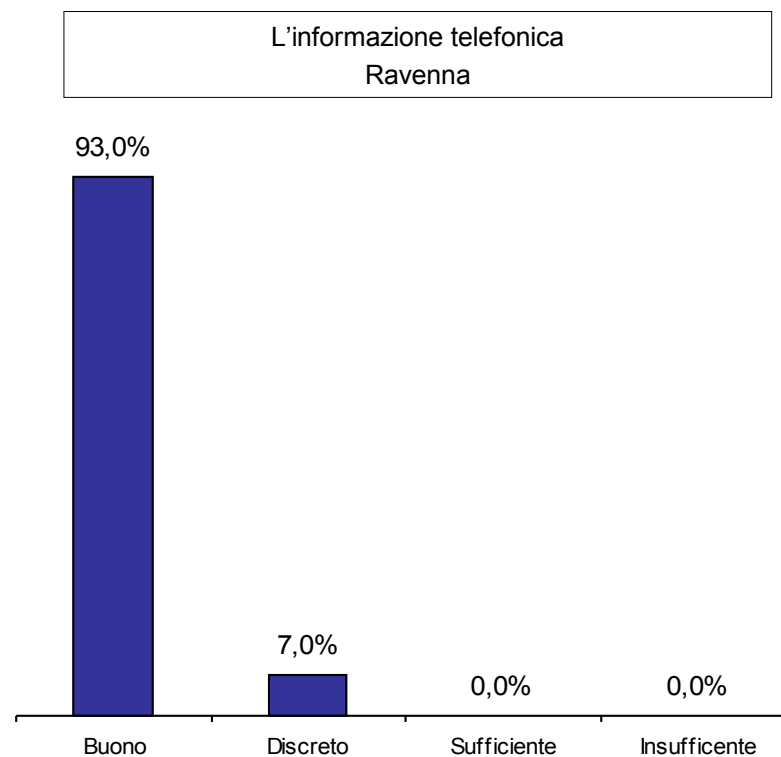
La chiarezza delle informazioni ricevute



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”

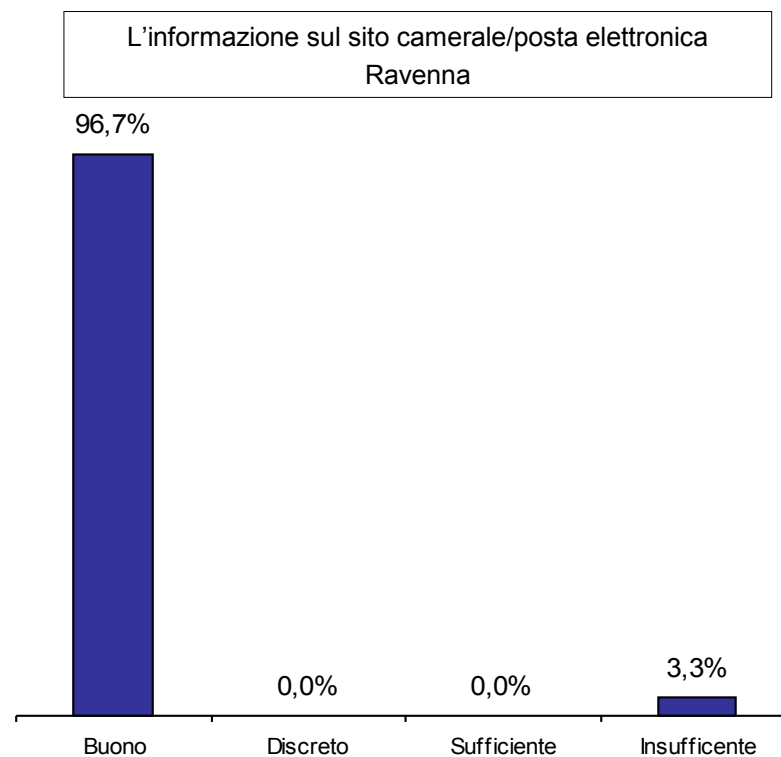
L'informazione telefonica



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”

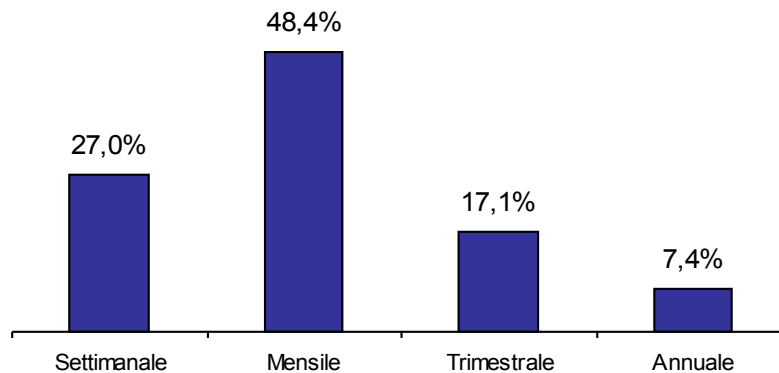
L'informazione sul sito camerale / posta elettronica



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?”

La frequenza di utilizzo del servizio telematico
Ravenna

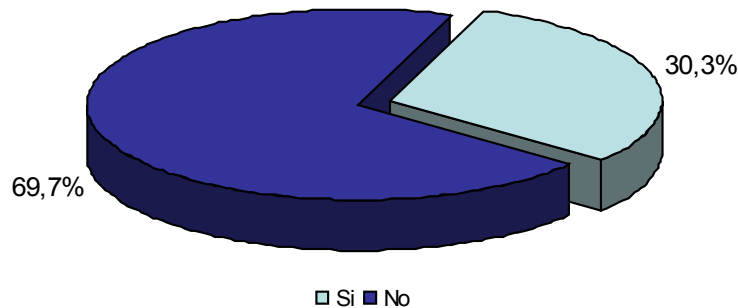


Base: 34 casi. Solo le imprese che nel corso dell'ultimo anno hanno utilizzato il servizio telematico del Registro delle imprese.

SERVIZI EROGATI

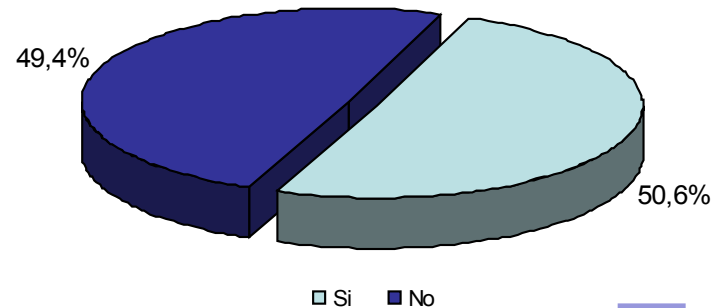
Firma digitale (CNS – Carta nazionale dei servizi)

Conoscenza
Ravenna



Base: 500 casi.

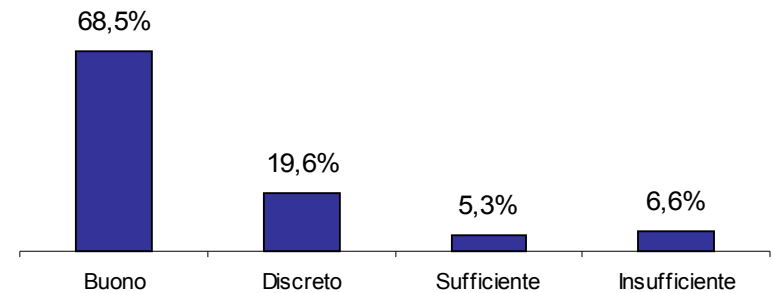
Utilizzo nell'ultimo anno
Ravenna



Base: 155 casi. Solo conoscitori.

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

Livello di Soddisfazione
Ravenna

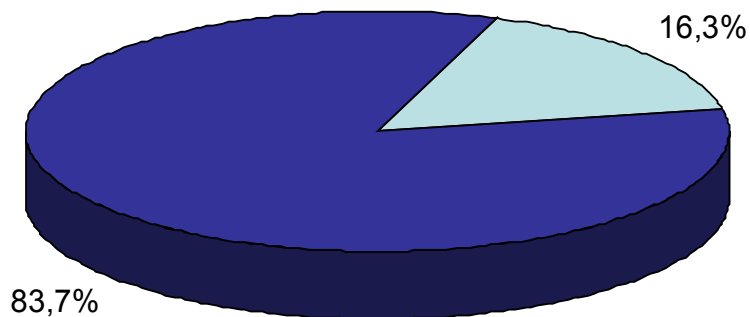


Base: 80 casi. Solo utilizzatori.

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?”



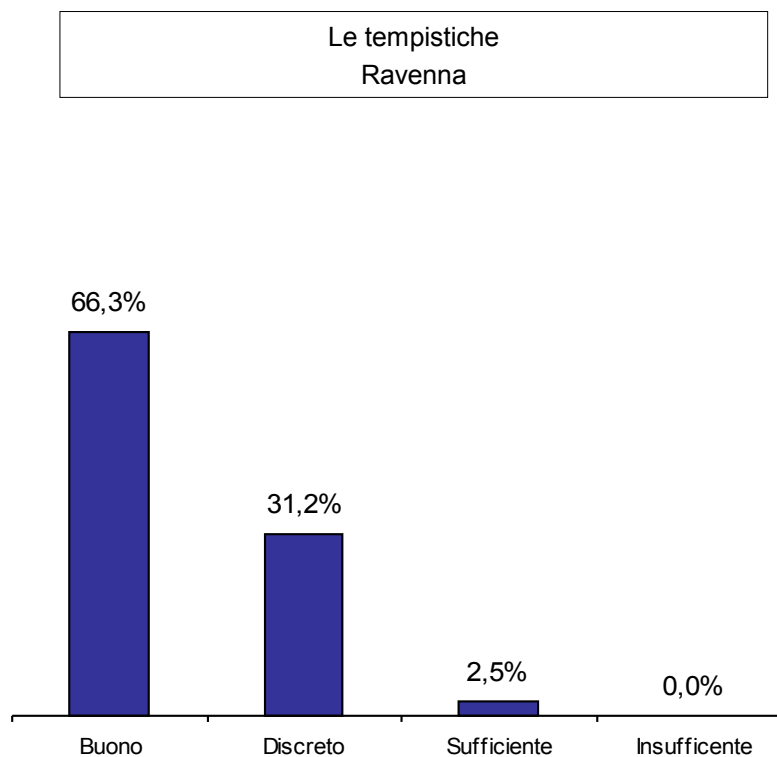
Si

No

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”

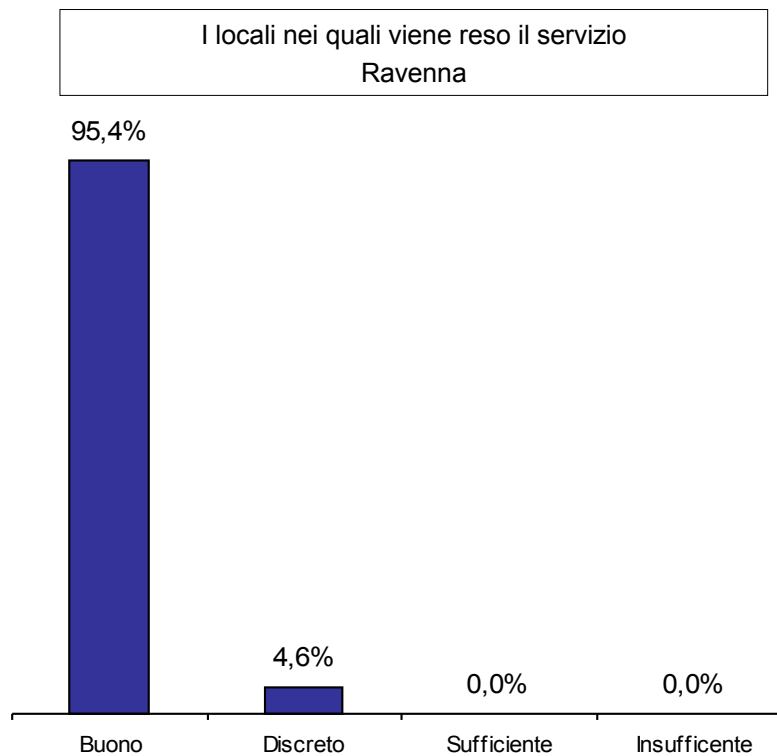
Il tempo impiegato per ottenere il servizio



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”

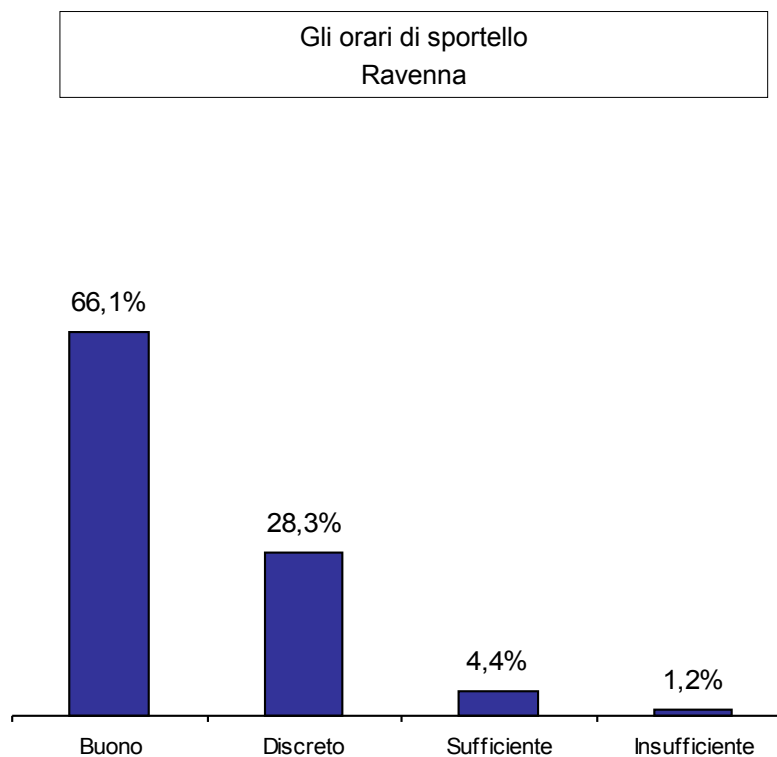
I locali nei quali viene reso il servizio



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

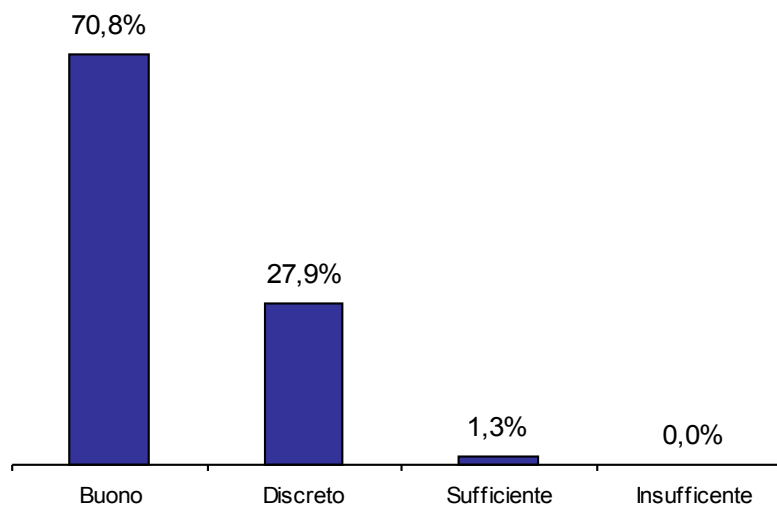


Base: 81 casi. Solo le imprese che nel corso dell'ultimo anno hanno utilizzato il servizio di rilascio dispositivi CNS/firma digitale.

“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

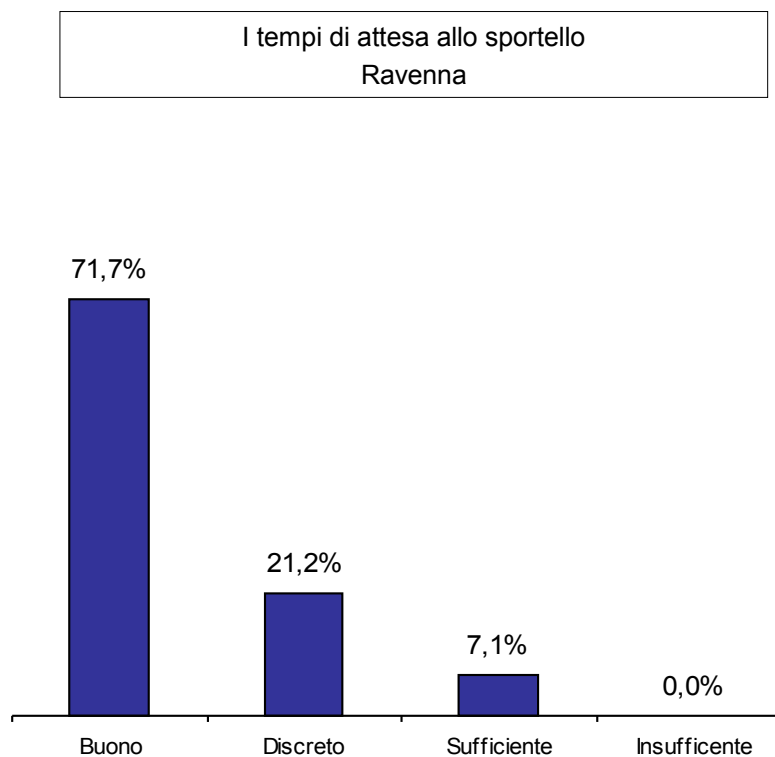
La cortesia e disponibilità degli operatori
Ravenna



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”

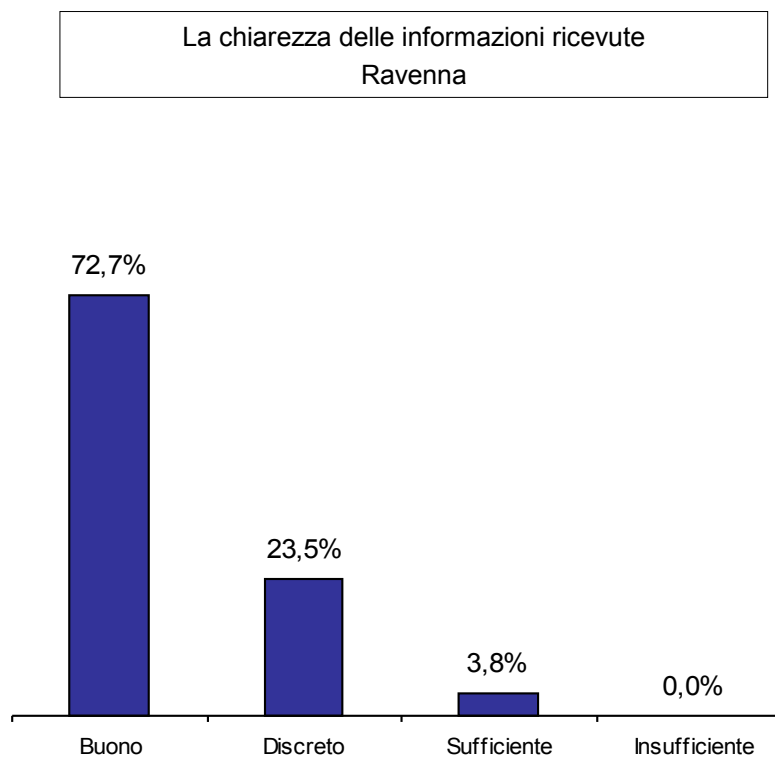
I tempi di attesa allo sportello



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

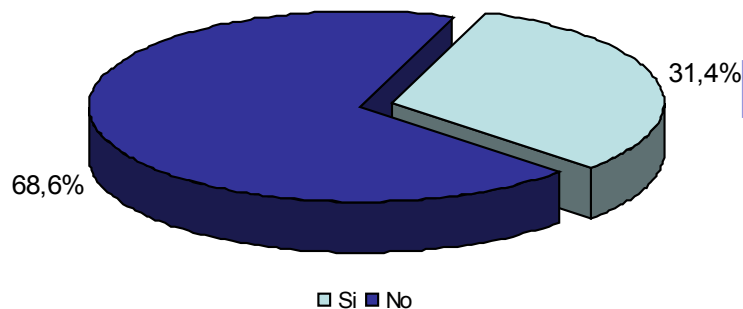


Base: 81 casi. Solo le imprese che nel corso dell'ultimo anno hanno utilizzato il servizio di rilascio dispositivi CNS/firma digitale.

SERVIZI EROGATI

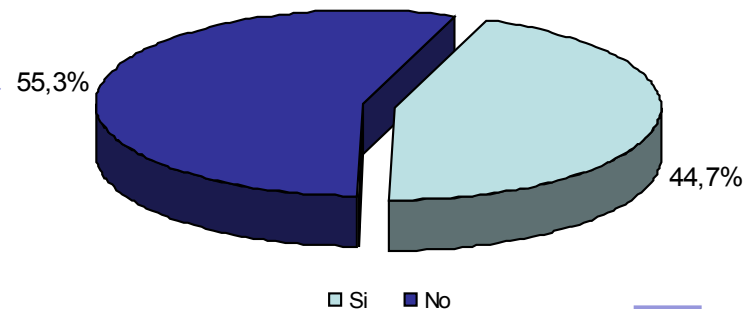
Albi e ruoli

Conoscenza
Ravenna



Base: 500 casi.

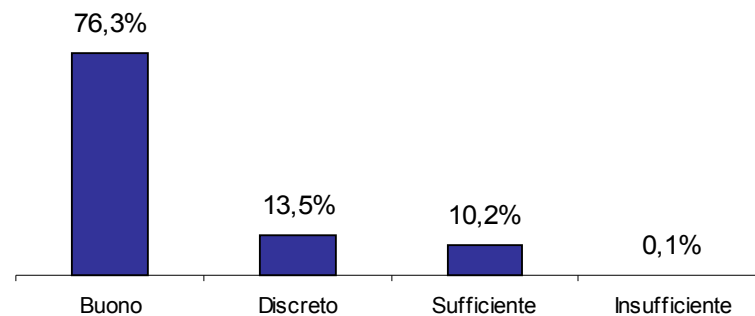
Utilizzo nell'ultimo anno
Ravenna



Base: 158 casi. Solo conoscitori.

“Albi e ruoli (pratiche)”

Livello di Soddisfazione
Ravenna

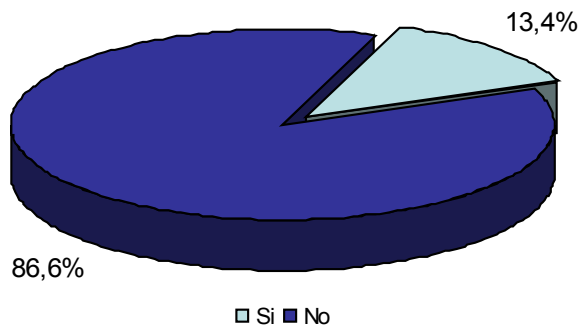


Base: 72 casi. Solo utilizzatori.

SERVIZI EROGATI

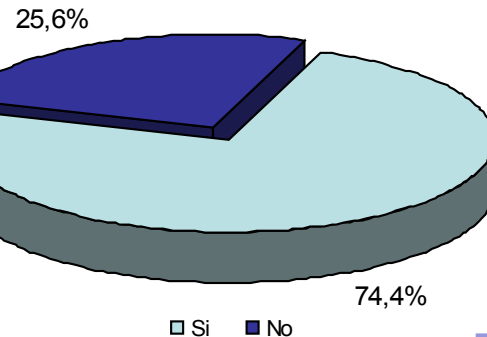
Registro informatico protesti (pratiche)

Conoscenza
Ravenna



Base: 500 casi.

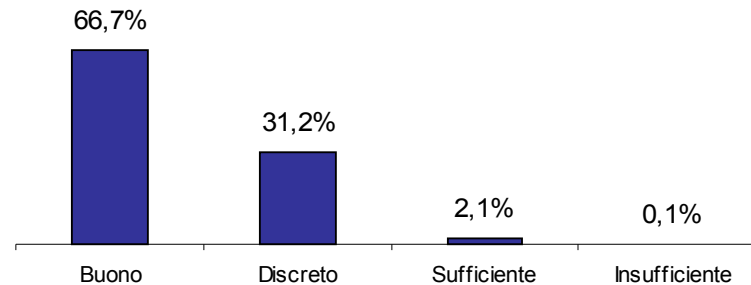
Utilizzo nell'ultimo anno
Ravenna



Base: 68 casi. Solo conoscitori.

“Registro informatico protesti (pratiche)”

Livello di Soddisfazione
Ravenna

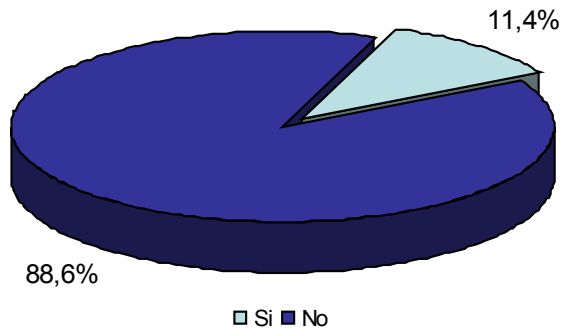


Base: 50 casi. Solo utilizzatori.

SERVIZI EROGATI

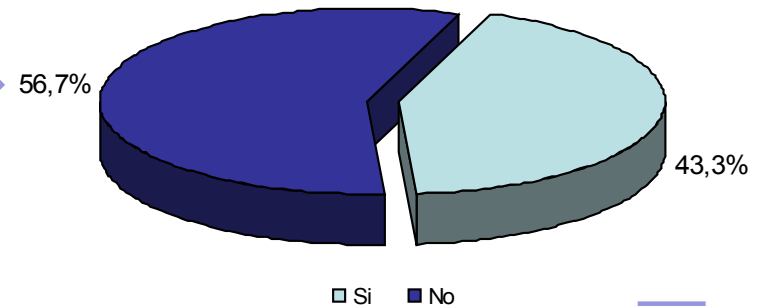
Certificazione estera (certificati di origine, carnet ATA, numero meccanografico)

Conoscenza
Ravenna



Base: 500 casi.

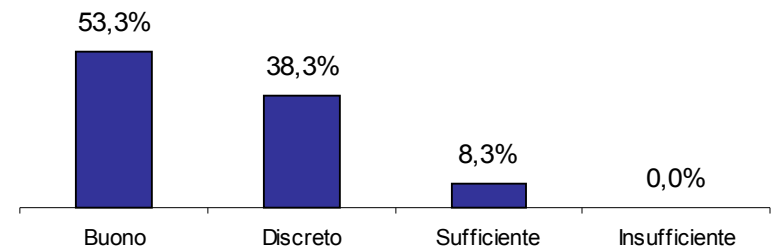
Utilizzo nell'ultimo anno
Ravenna



Base: 57 casi. Solo conoscitori.

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

Livello di Soddisfazione
Ravenna



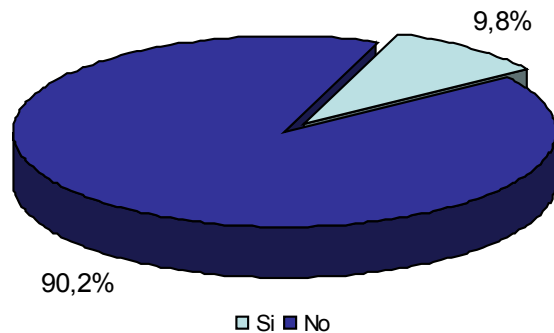
Base: 24 casi. Solo utilizzatori.

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

SERVIZI EROGATI

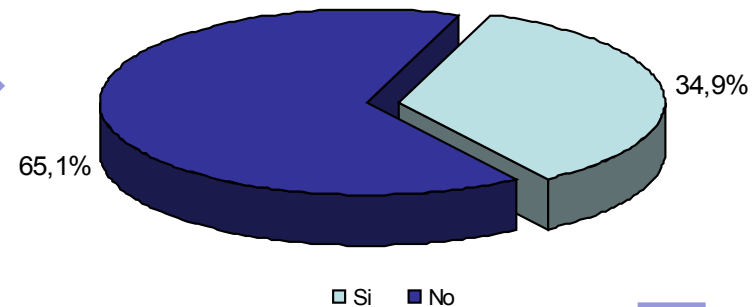
Deposito brevetti, modelli e marchi

Conoscenza
Ravenna



Base: 500 casi.

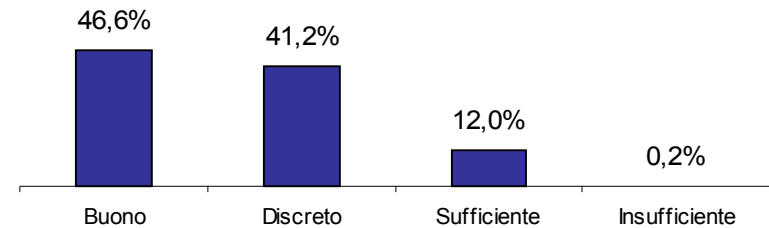
Utilizzo nell'ultimo anno
Ravenna



Base: 51 casi. Solo conoscitori.

“Deposito brevetti, modelli e marchi”

Livello di Soddisfazione
Ravenna

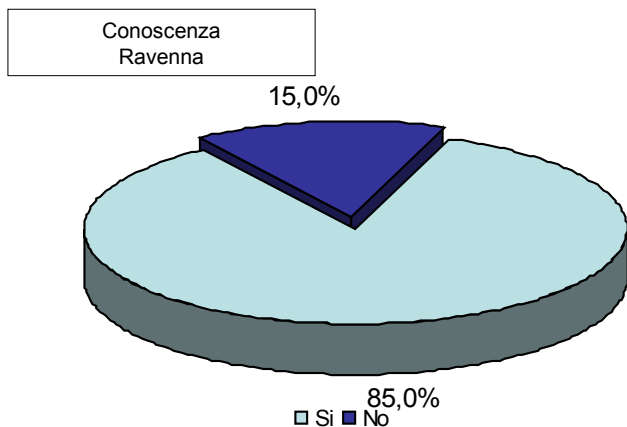


Base: 18 casi. Solo utilizzatori.

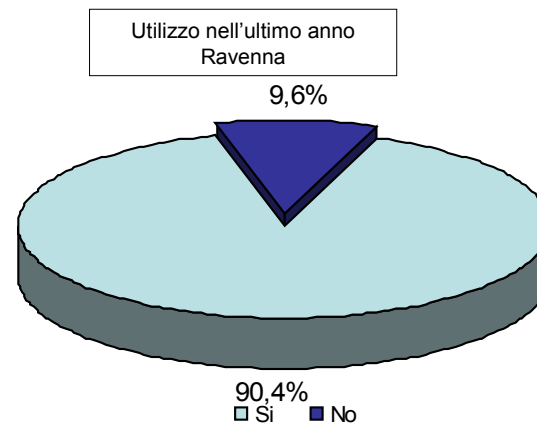
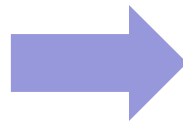
Risultati caratterizzati da minore significatività a causa della bassa numerosità dei rispondenti alla specifica domanda.

SERVIZI EROGATI

Diritto Annuale



Base: 500 casi.

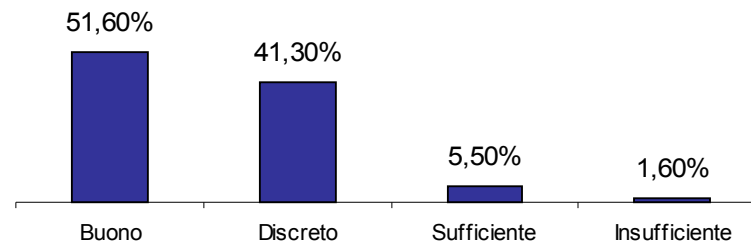


Base: 426 casi. Solo conoscitori.



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

Livello di Soddisfazione
Ravenna

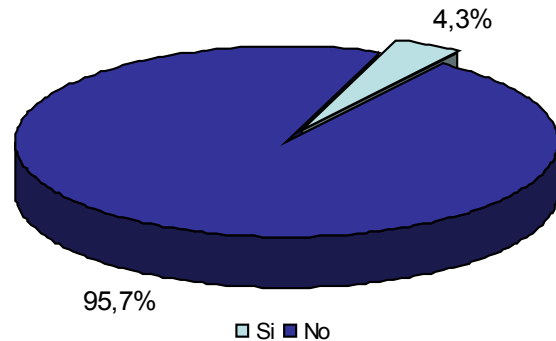


Base: 386 casi. Solo utilizzatori.

SERVIZI EROGATI

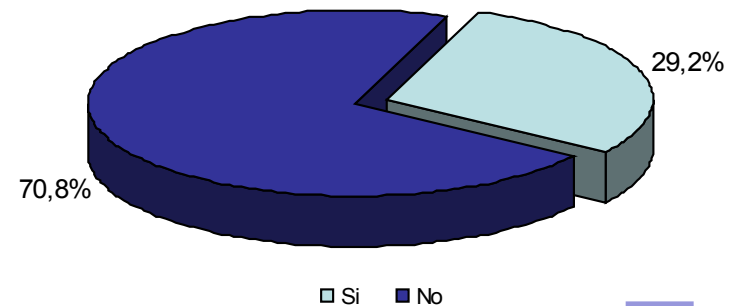
Regolazione del mercato

Conoscenza
Ravenna



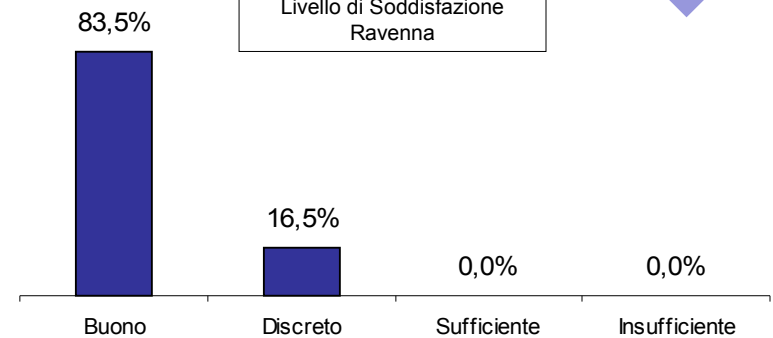
Base: 500 casi.

Utilizzo nell'ultimo anno
Ravenna



Base: 24 casi. Solo conoscitori.

Livello di Soddisfazione
Ravenna



Base: 7 casi. Solo utilizzatori.

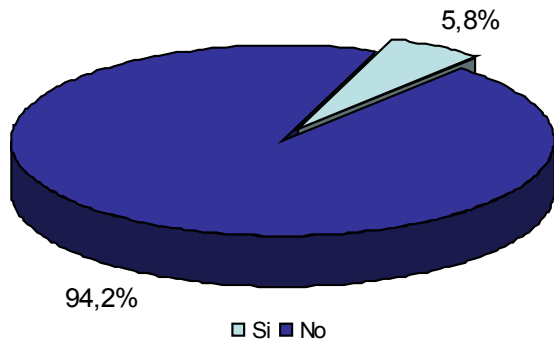
Risultati caratterizzati da minore significatività a causa della bassa numerosità dei rispondenti alla specifica domanda.

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

SERVIZI EROGATI

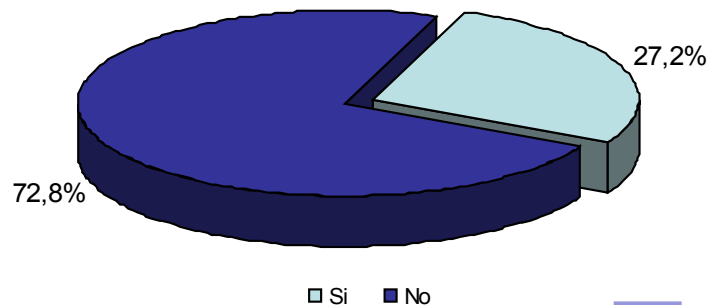
Arbitrato e conciliazione

Conoscenza
Ravenna



Base: 500 casi.

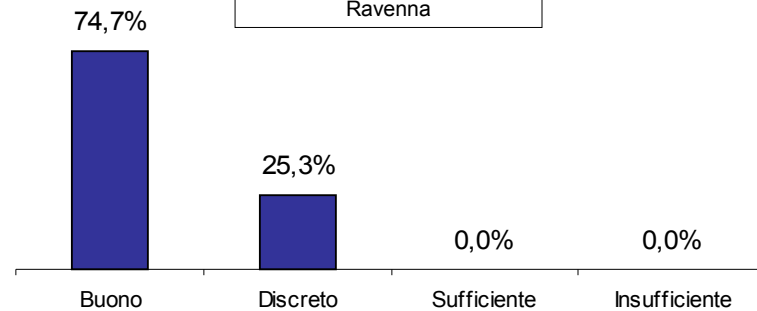
Utilizzo nell'ultimo anno
Ravenna



Base: 29 casi. Solo conoscitori.

“Arbitrato e conciliazione.”

Livello di Soddisfazione
Ravenna



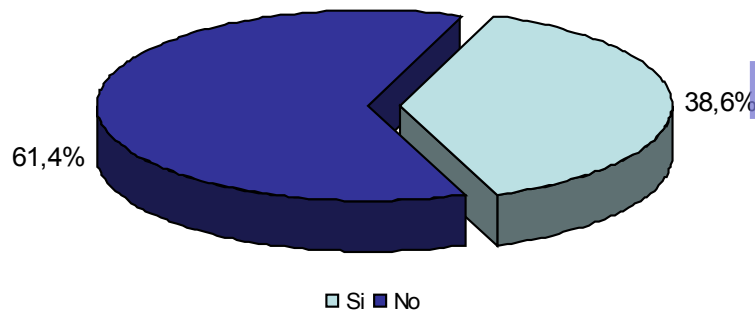
Base: 9 casi. Solo utilizzatori.

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

SERVIZI EROGATI

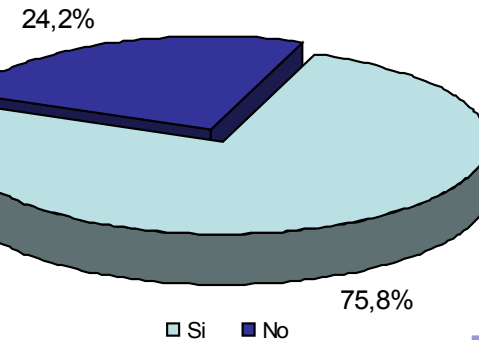
Informazioni generali su altre imprese o amministratori

Conoscenza
Ravenna



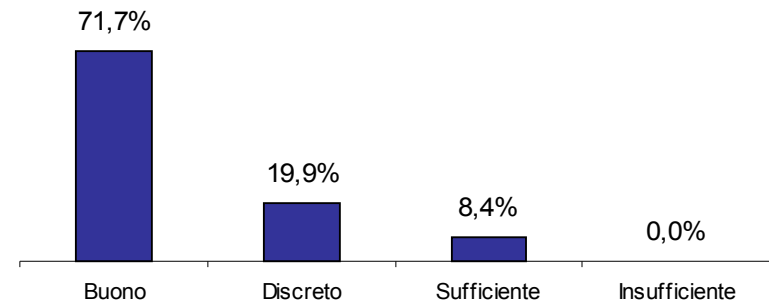
Base: 500 casi.

Utilizzo nell'ultimo anno
Ravenna



Base: 196 casi. Solo conoscitori.

Livello di Soddisfazione
Ravenna



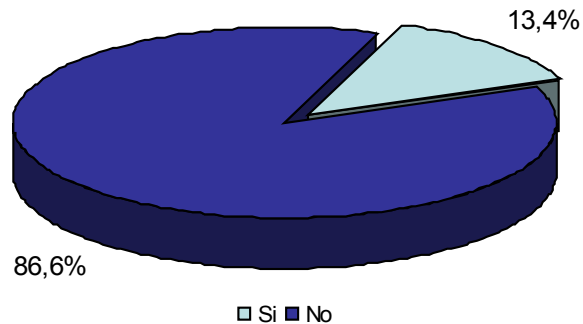
Base: 149 casi. Solo utilizzatori.

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

SERVIZI EROGATI

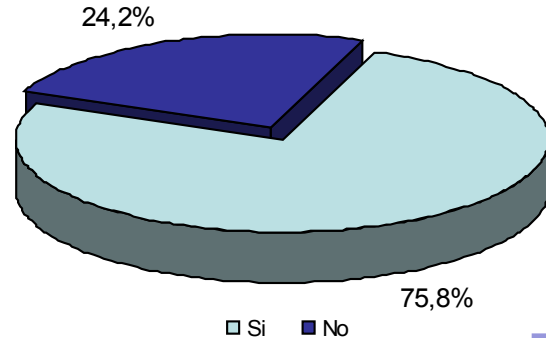
Comunicazione unica per ottemperare agli obblighi di legge

Conoscenza
Ravenna



Base: 500 casi.

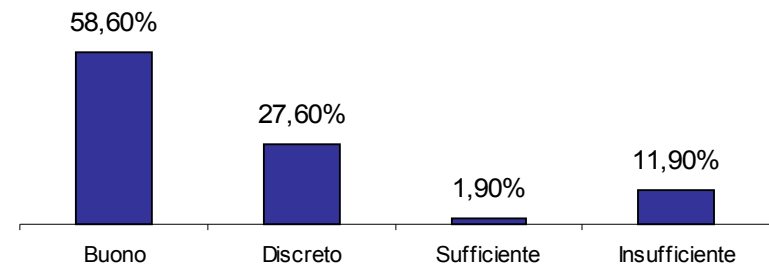
Utilizzo nell'ultimo anno
Ravenna



Base: 69 casi. Solo conoscitori.

"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."

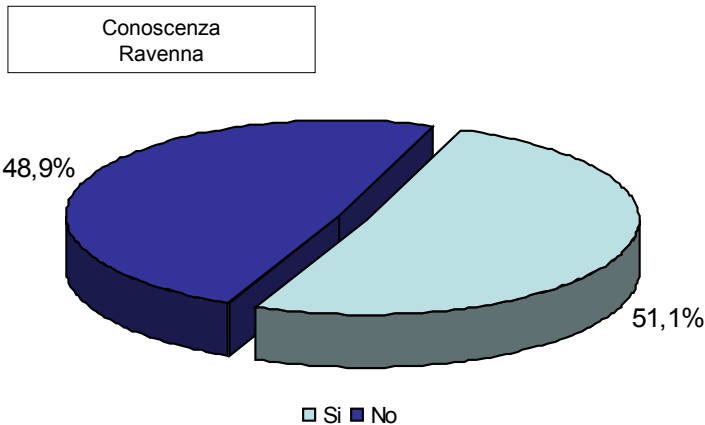
Livello di Soddisfazione
Ravenna



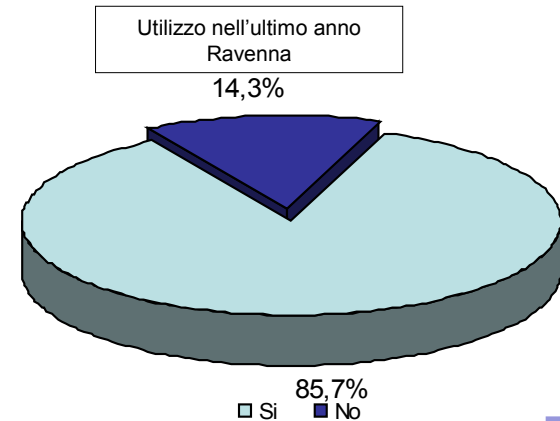
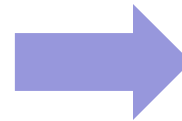
Base: 52 casi. Solo utilizzatori.

SERVIZI EROGATI

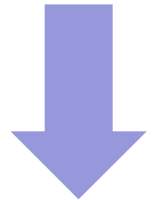
Informazioni sui prezzi, sulle statistiche



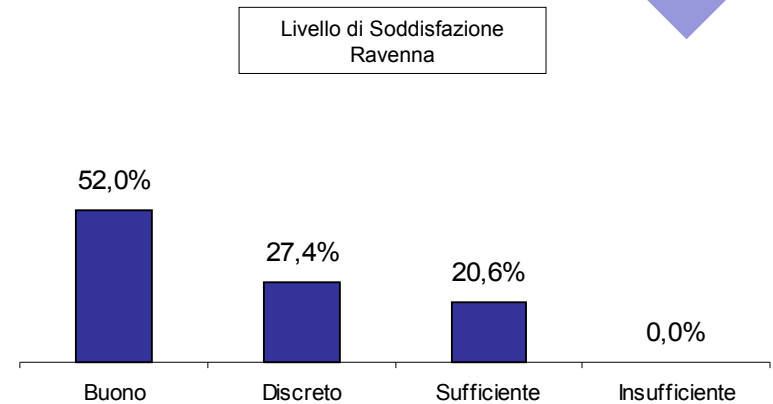
Base: 500 casi.



Base: 254 casi. Solo conoscitori.



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

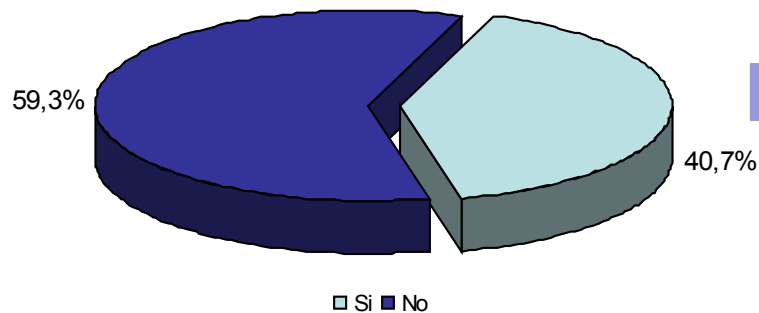


Base: 217 casi. Solo utilizzatori.

SERVIZI EROGATI

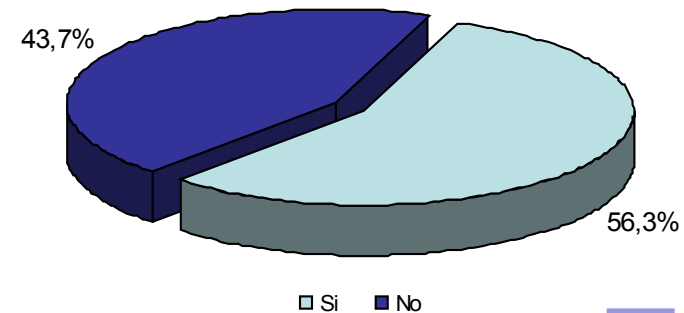
Servizi per la creazione e successione di impresa

Conoscenza
Ravenna



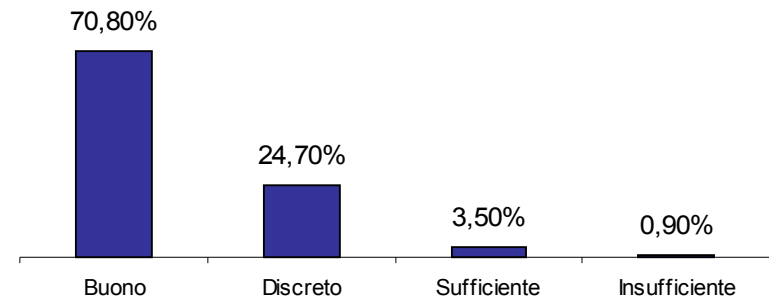
Base: 500 casi.

Utilizzo nell'ultimo anno
Ravenna



Base: 206 casi. Solo conoscitori.

Livello di Soddisfazione
Ravenna



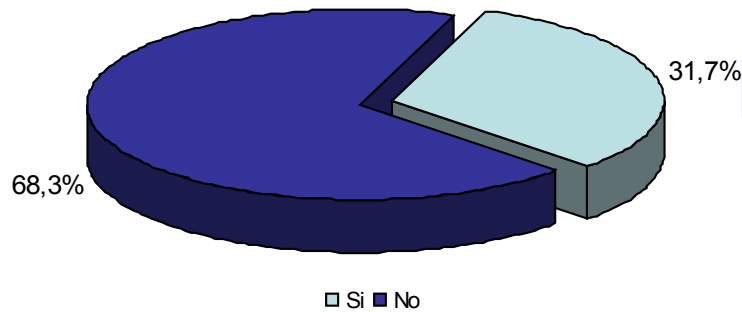
Base: 115 casi. Solo utilizzatori.

“Servizi per la creazione e successione di impresa.”

SERVIZI EROGATI

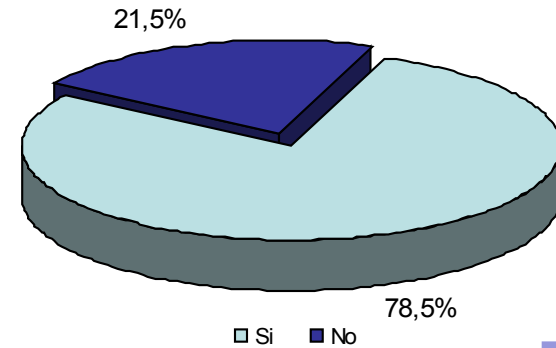
Informazioni e assistenza sui finanziamenti agevolati, incentivi e contributi

Conoscenza
Ravenna



Base: 500 casi.

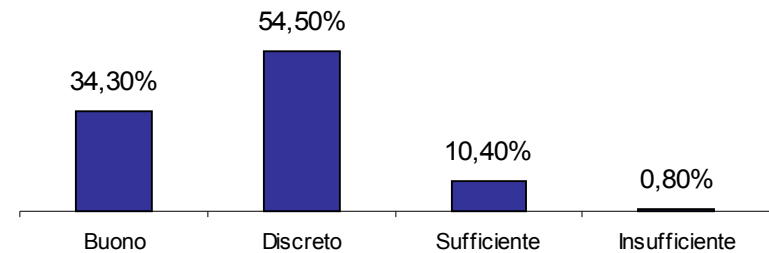
Utilizzo nell'ultimo anno
Ravenna



Base: 159 casi. Solo conoscitori.

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

Livello di Soddisfazione
Ravenna

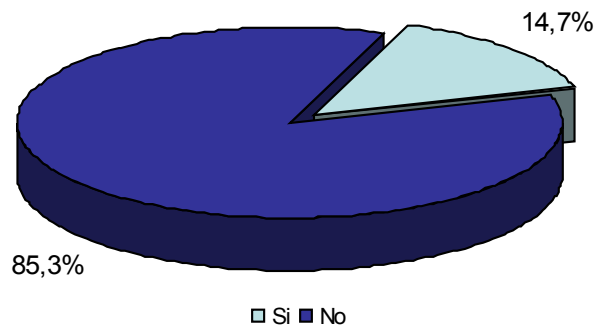


Base: 125 casi. Solo utilizzatori.

SERVIZI EROGATI

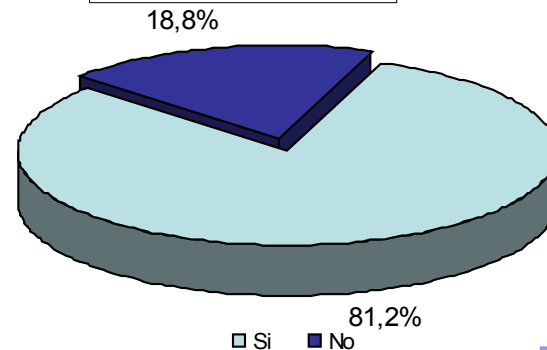
Informazioni e contributi sull'innovazione e il trasferimento tecnologico

Conoscenza
Ravenna



Base: 500 casi.

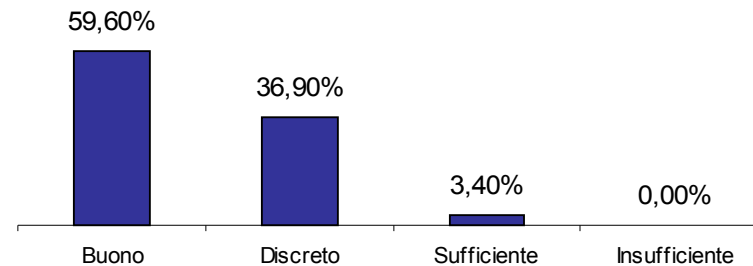
Utilizzo nell'ultimo anno
Ravenna



Base: 74 casi. Solo conoscitori.

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

Livello di Soddisfazione
Ravenna

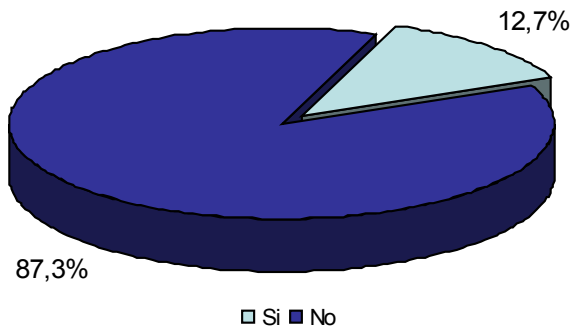


Base: 59 casi. Solo utilizzatori.

SERVIZI EROGATI

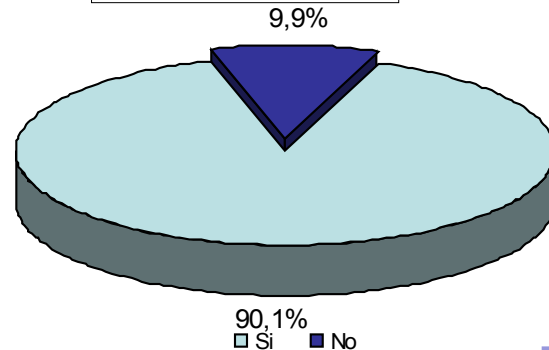
Promozione e consulenza

Conoscenza
Ravenna



Base: 500 casi.

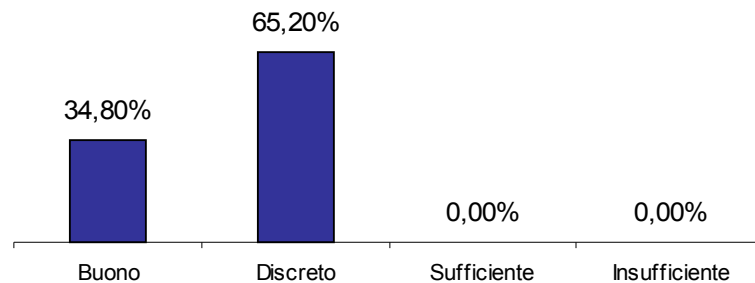
Utilizzo nell'ultimo anno
Ravenna



Base: 64 casi. Solo conoscitori.

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

Livello di Soddisfazione
Ravenna

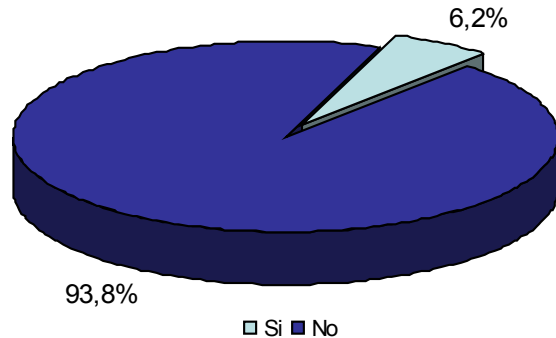


Base: 57 casi. Solo utilizzatori.

SERVIZI EROGATI

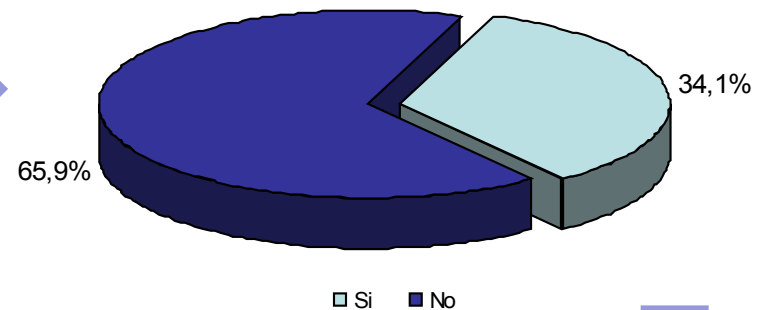
Partecipazione alle fiere, mostre e missioni

Conoscenza
Ravenna



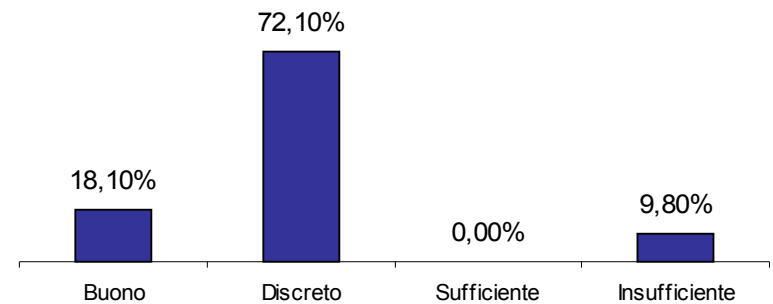
Base: 500 casi.

Utilizzo nell'ultimo anno
Ravenna



Base: 33 casi. Solo conoscitori.

Livello di Soddisfazione
Ravenna



Base: 11 casi. Solo utilizzatori.

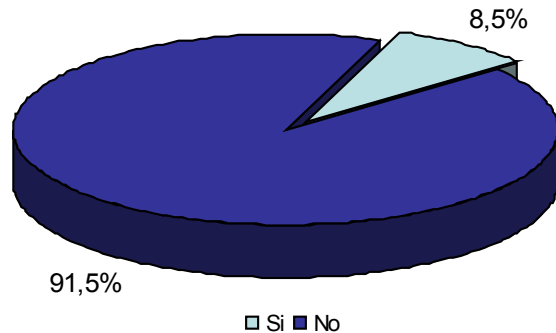
Risultati caratterizzati da minore significatività a causa della bassa numerosità dei rispondenti alla specifica domanda.

"Partecipazione a fiere, mostre e missioni"

SERVIZI EROGATI

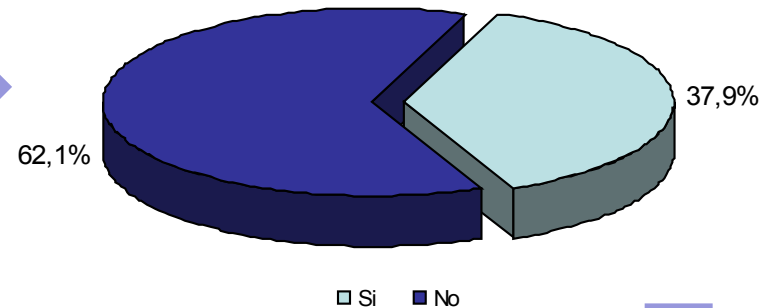
Assistenza, promozione, valorizzazione dei prodotti tipici

Conoscenza
Ravenna



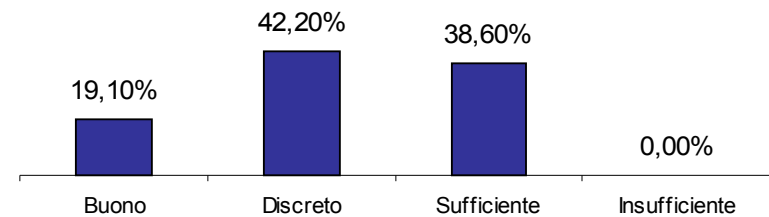
Base: 500 casi.

Utilizzo nell'ultimo anno
Ravenna



Base: 43 casi. Solo conoscitori.

Livello di Soddisfazione
Ravenna



Base: 16 casi. Solo utilizzatori.

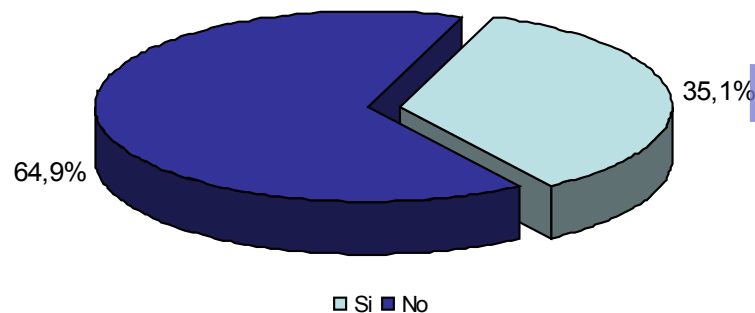
“Assistenza, promozione e valorizzazione dei prodotti tipici (enogastronomici, marchi di qualità ecc).”

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

SERVIZI EROGATI

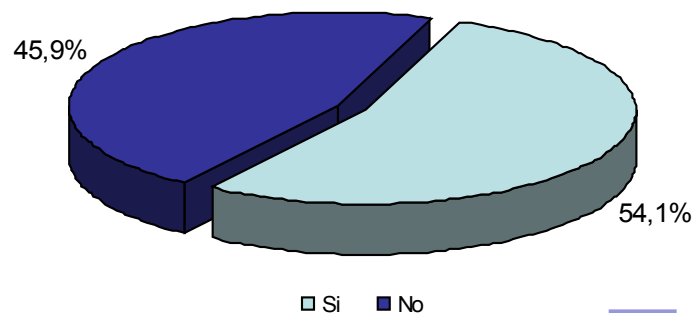
Corsi di formazione e tirocini formativi

Conoscenza
Ravenna



Base: 500 casi.

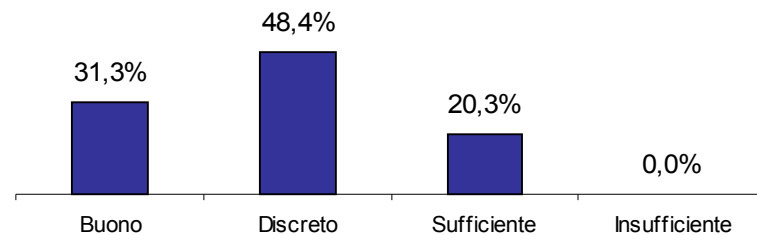
Utilizzo nell'ultimo anno
Ravenna



Base: 177 casi. Solo conoscitori.

“Corsi di formazione e tirocini formativi.”

Livello di Soddisfazione
Ravenna

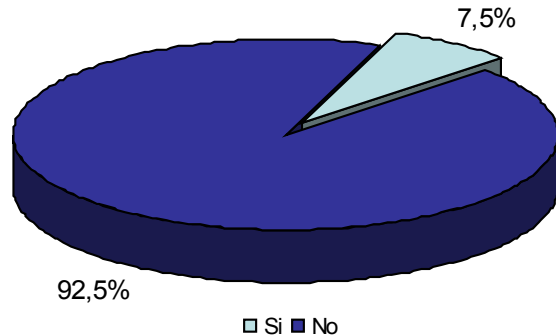


Base: 97 casi. Solo utilizzatori.

SERVIZI EROGATI

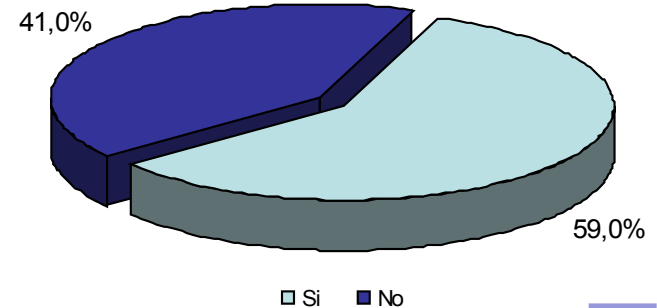
Iniziative e progetti per l'Imprenditorialità femminile

Conoscenza
Ravenna



Base: 500 casi.

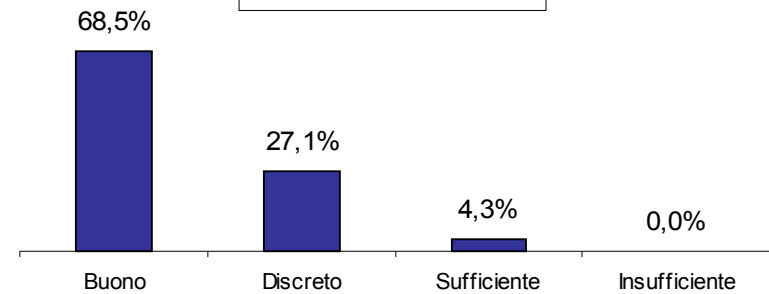
Utilizzo nell'ultimo anno
Ravenna



Base: 37 casi. Solo conoscitori.

“Iniziative e progetti per l'Imprenditorialità femminile.”

Livello di Soddisfazione
Ravenna



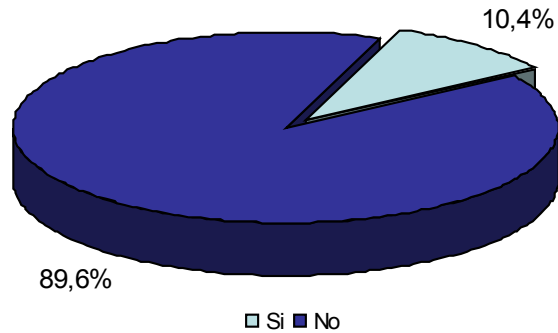
Base: 22 casi. Solo utilizzatori.

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

SERVIZI EROGATI

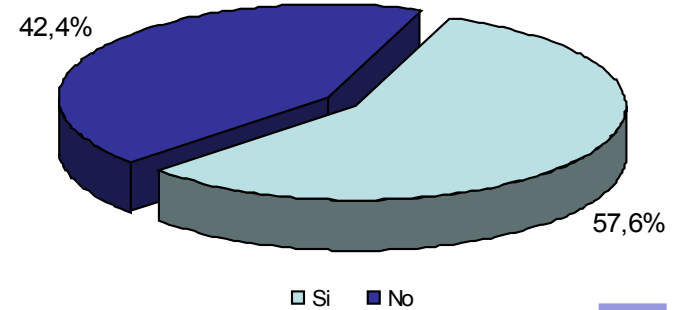
Iniziative per l'accesso al credito

Conoscenza
Ravenna



Base: 500 casi.

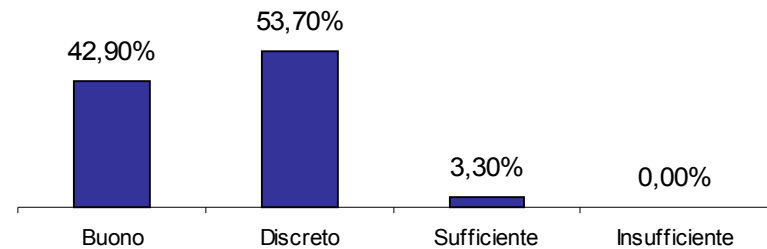
Utilizzo nell'ultimo anno
Ravenna



Base: 54 casi. Solo conoscitori.

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

Livello di Soddisfazione
Ravenna

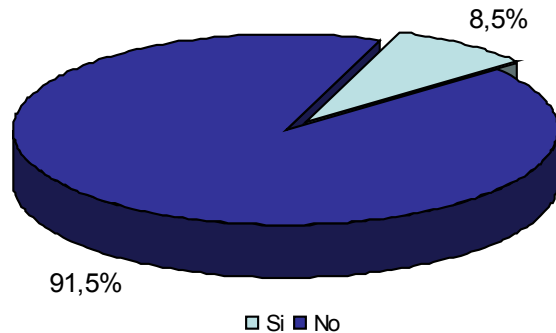


Base: 31 casi. Solo utilizzatori.

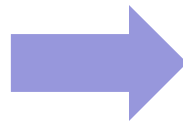
SERVIZI EROGATI

Informazioni, promozione e supporto ai contratti di rete

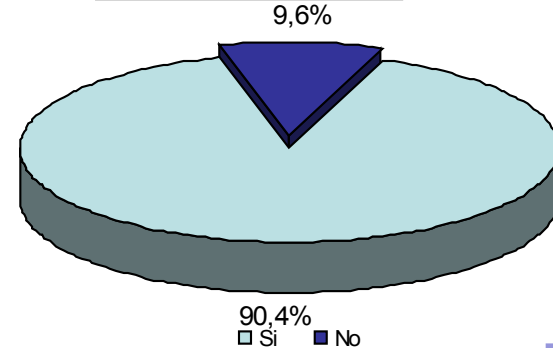
Conoscenza
Ravenna



Base: 500 casi.



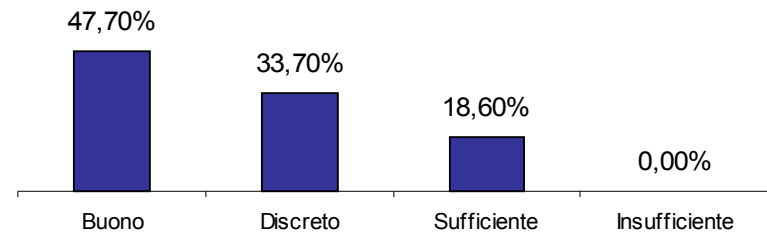
Utilizzo nell'ultimo anno
Ravenna



Base: 43 casi. Solo conoscitori.



Livello di Soddisfazione
Ravenna

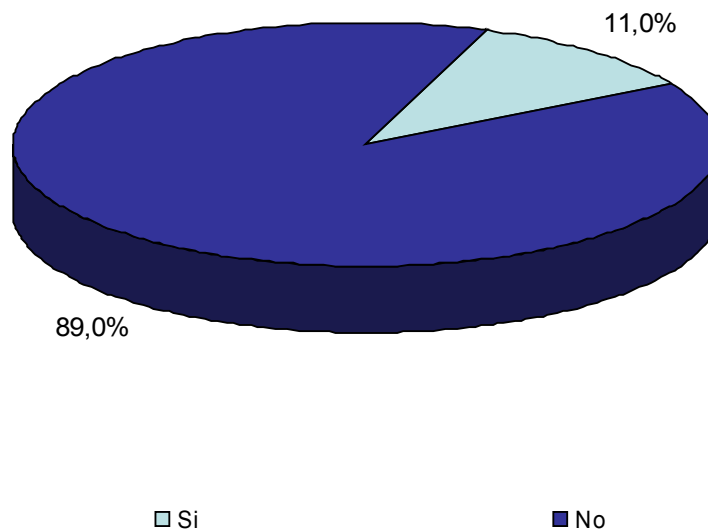


Base: 38 casi. Solo utilizzatori.

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

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

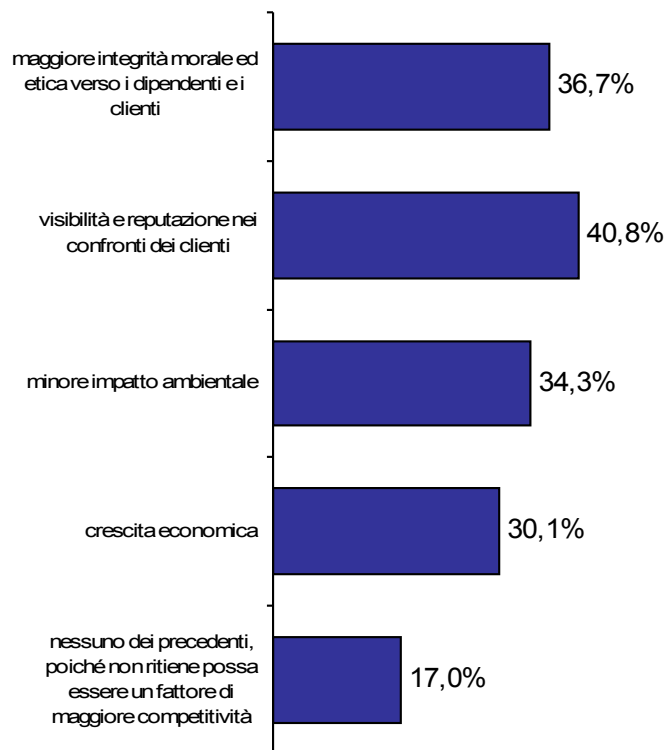
La responsabilità sociale di impresa – Ravenna



Base: 500 casi.

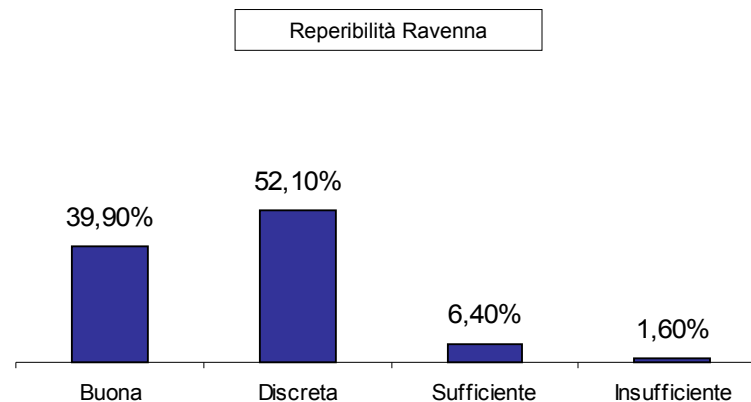
“Ritiene che la responsabilità sociale possa essere un elemento di competitività per la sua impresa in termini di...”

La responsabilità sociale di impresa – Ravenna

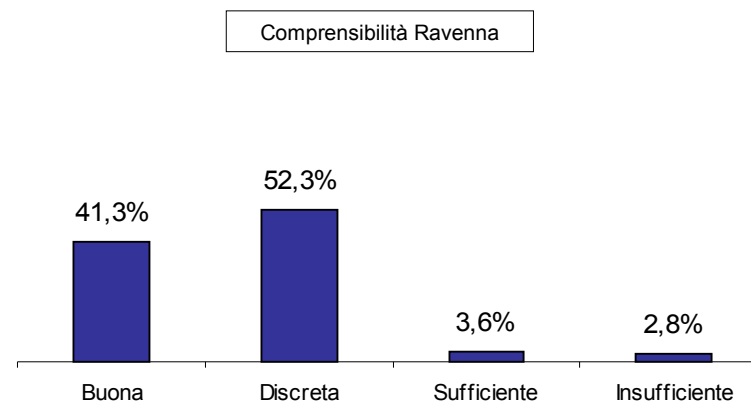


Base: 57 casi. Solo le imprese che conoscono il tema della responsabilità sociale di impresa.

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



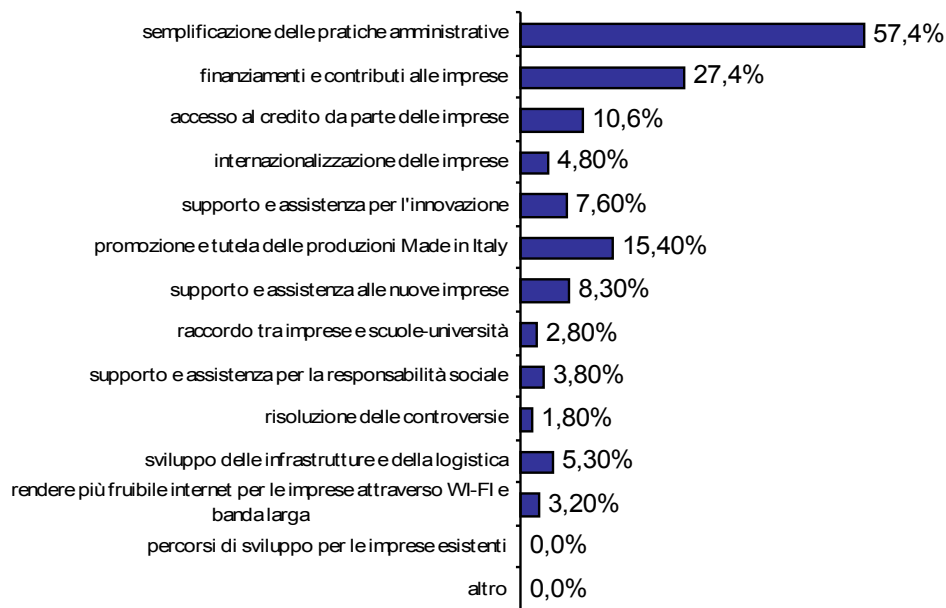
“Come valuta la modulistica della Camera di Commercio in termini di comprensibilità?”



Base: 500 casi.

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

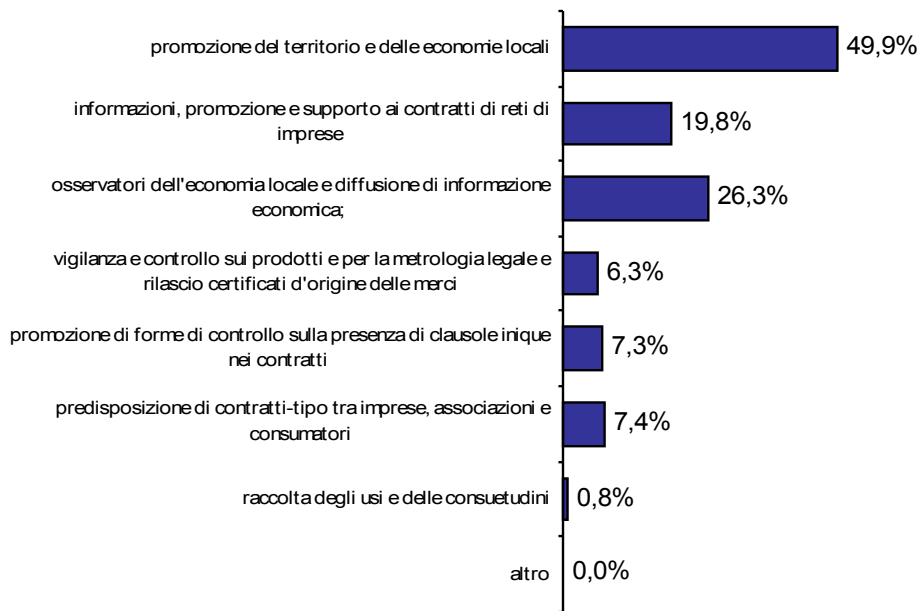
Tematiche in relazione alle quali le imprese ritengono che la Camera di Commercio debba impegnarsi maggiormente - Ravenna



Base: 500 casi.

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

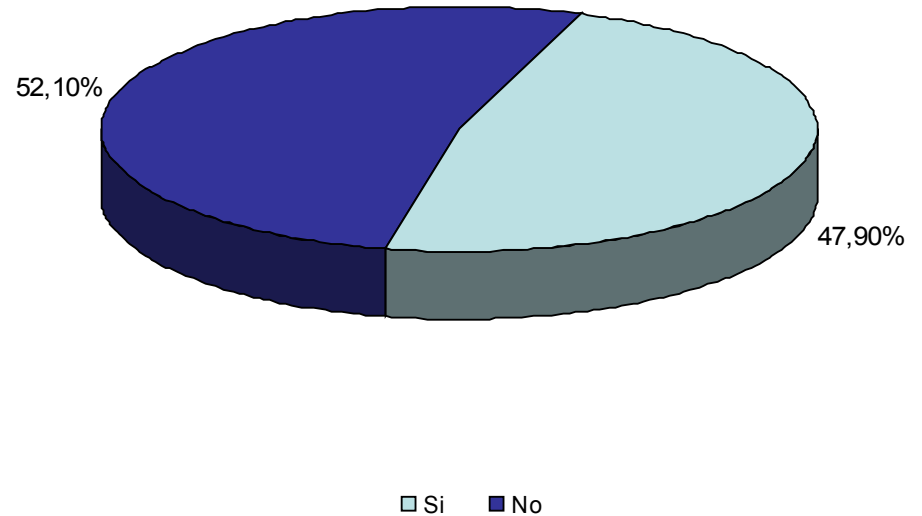
Tematiche in relazione alle quali le imprese desiderano che la Camera di Commercio svolga maggiore attività - Ravenna



Base: 500 casi.

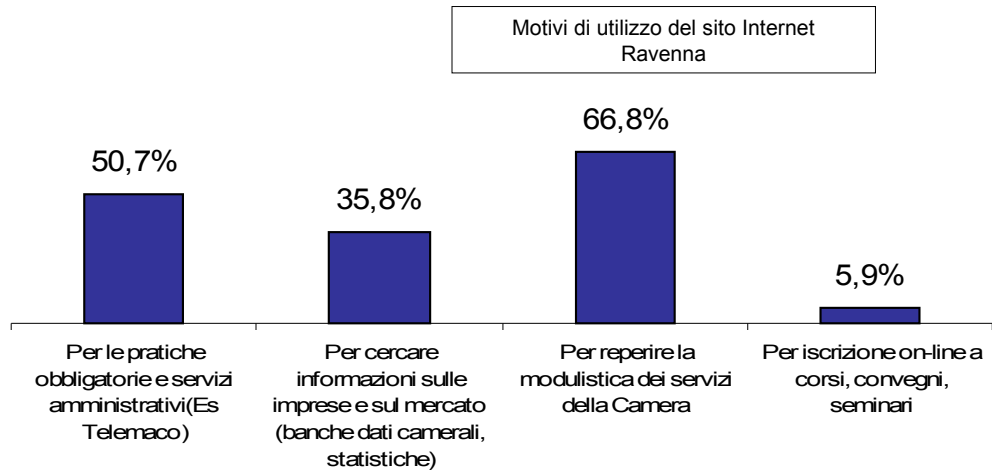
“Nel corso dell’ultimo anno ha utilizzato il sito Internet della Camera di Commercio?”

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



Base: 500 casi.

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



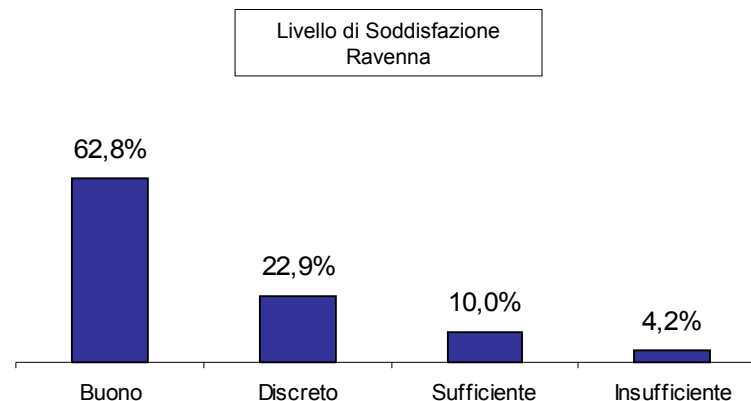
Base: 242 casi. Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di Commercio.

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

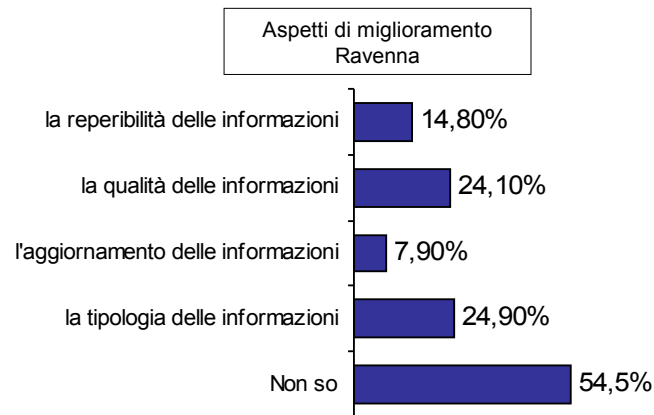


Base: 258 casi. Solo non-utilizzatori del sito Internet della Camera di Commercio.

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

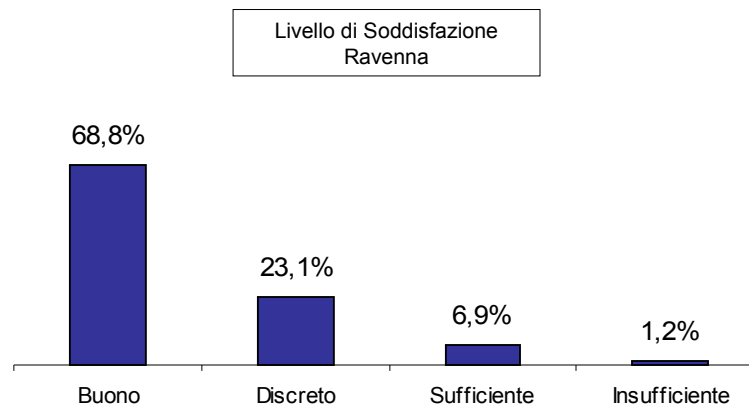


“Secondo Lei cosa potrebbe essere migliorato?”

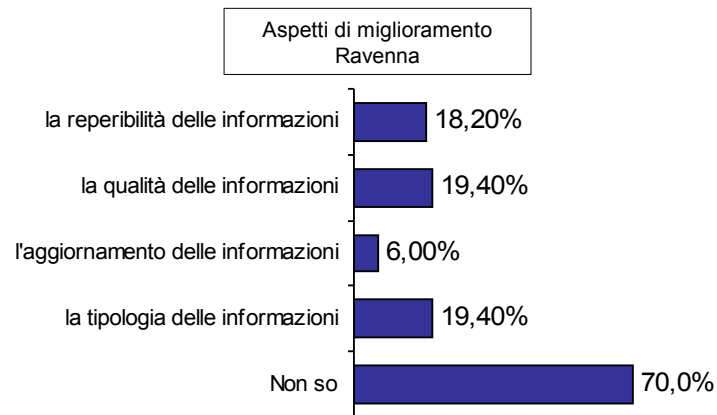


Base: 125 casi. Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di Commercio per le pratiche obbligatorie ed i servizi amministrativi.

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

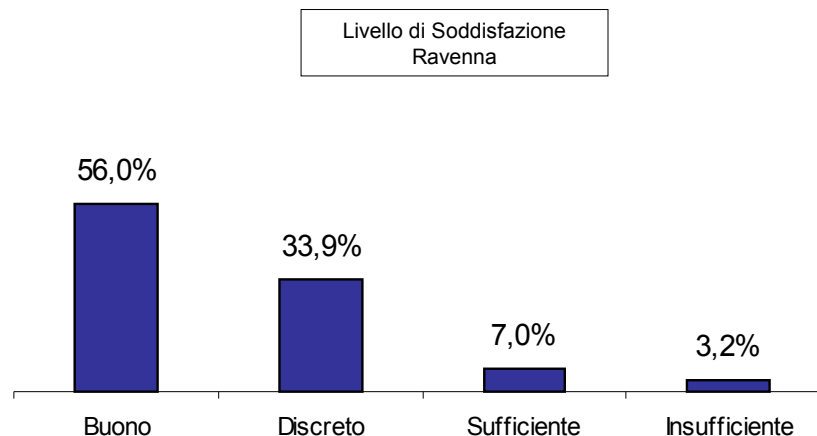


“Secondo Lei cosa potrebbe essere migliorato?”

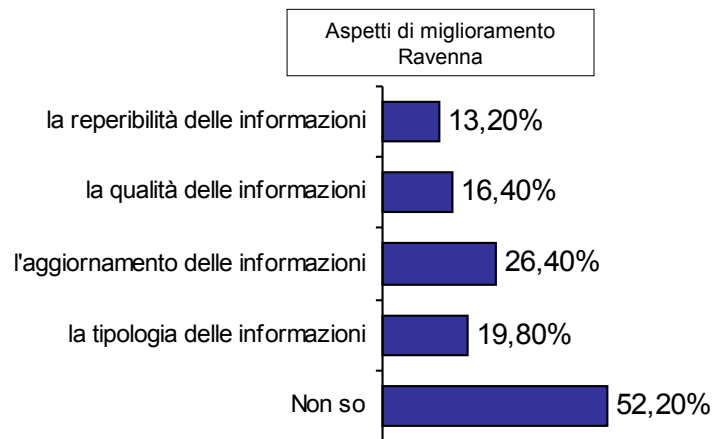


Base: 89 casi. Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di Commercio per le informazioni sulle imprese e sul mercato.

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

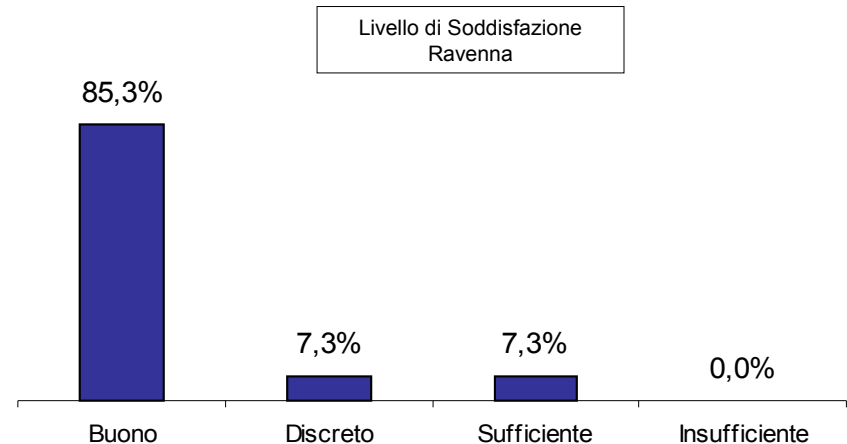


“Secondo Lei cosa potrebbe essere migliorato?”

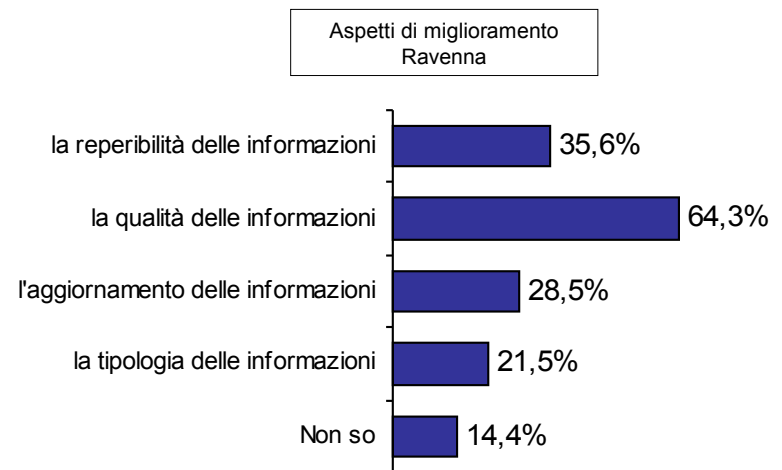


Base: 161 casi. Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di Commercio per informazioni e modulistica dei servizi della Camera.

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



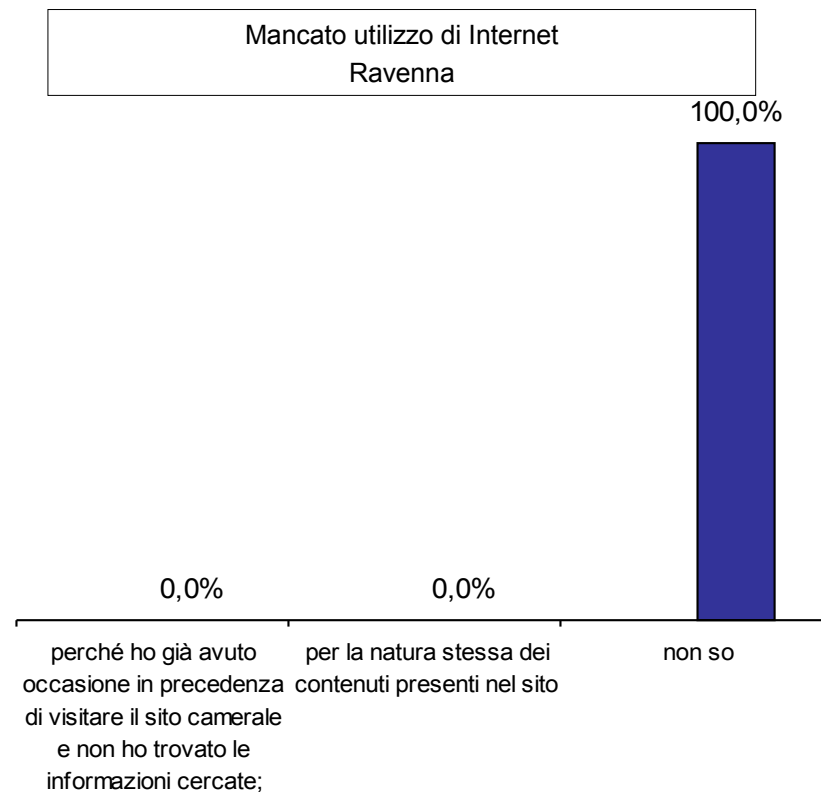
“Secondo Lei cosa potrebbe essere migliorato?”



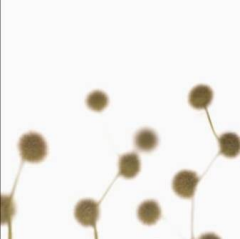
Base: 14 casi. Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di Commercio per iscrizioni on-line a corsi, convegni, seminari.

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

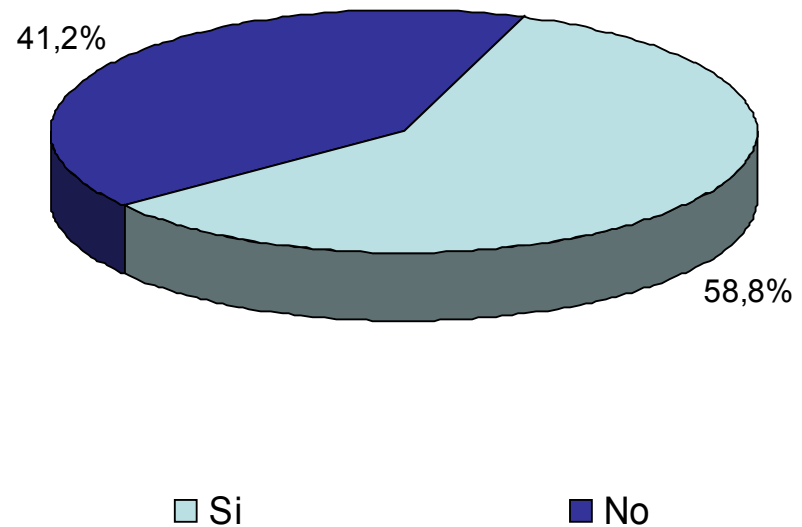


MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

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”.

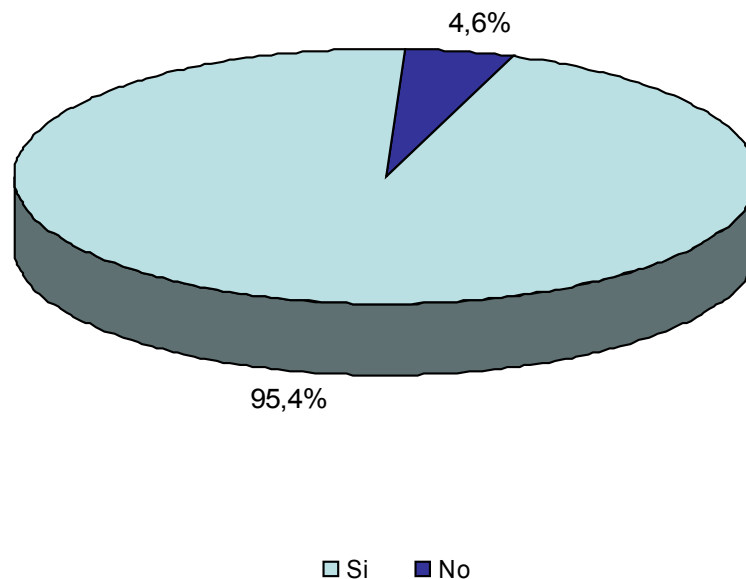
*“Si è recato
personalmente
negli uffici della
Camera di
Commercio
nell’ultimo anno?”*



Base: 500 casi

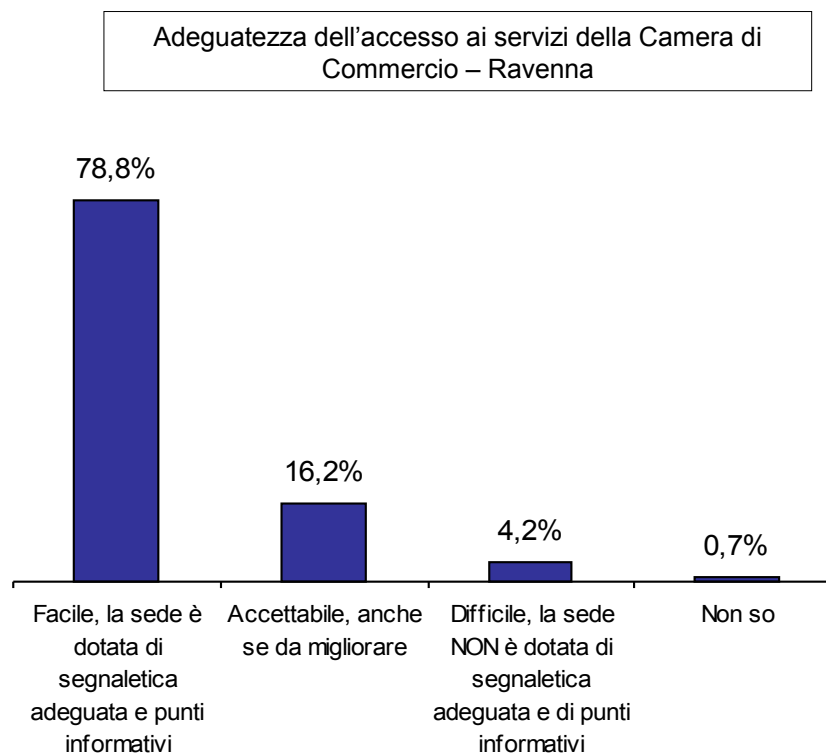
“Ritiene che gli uffici della Camera di Commercio siano facilmente raggiungibili?”

Facile raggiungibilità degli uffici della Camera di Commercio – Ravenna



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

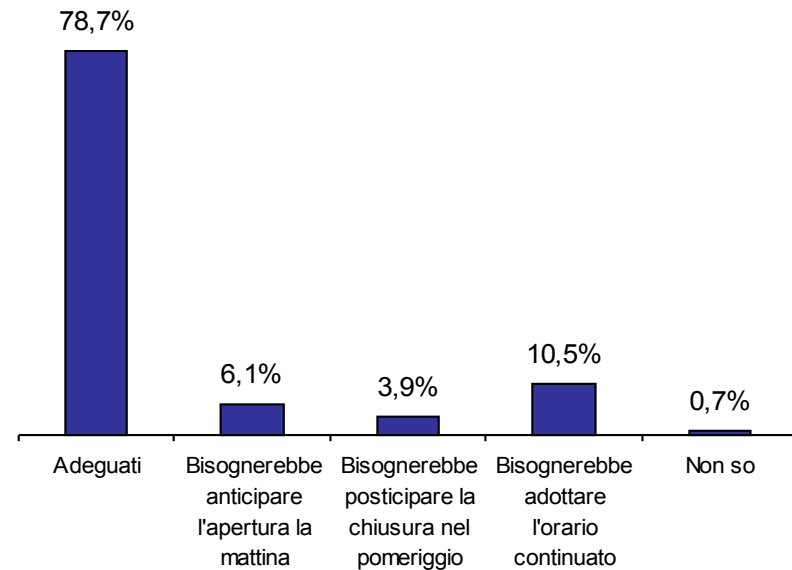
“Come considera l'accesso ai servizi quando si reca direttamente alla Camera di Commercio?”



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...?”

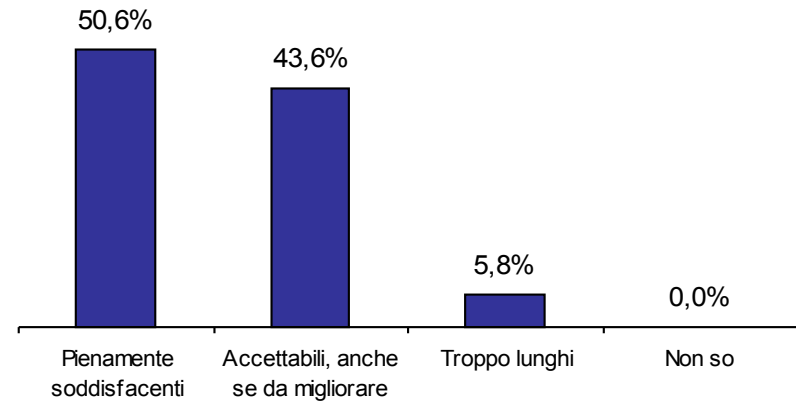
Adeguatezza degli orari di apertura della Camera di Commercio – Ravenna



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...?”

Tempi di attesa agli uffici o agli sportelli
Ravenna

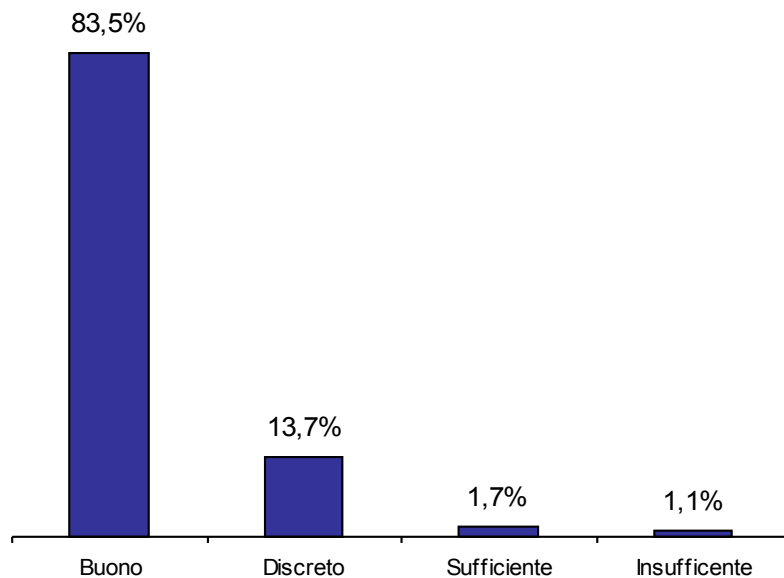


Base: 294 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio

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

Cortesìa e rispetto verso l'utente

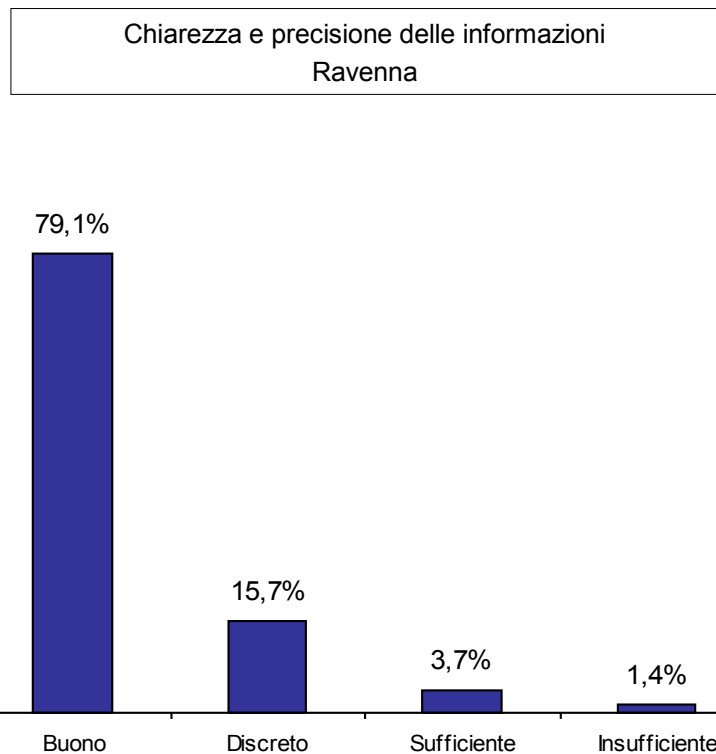
Cortesìa e rispetto verso l'utente
Ravenna



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 :

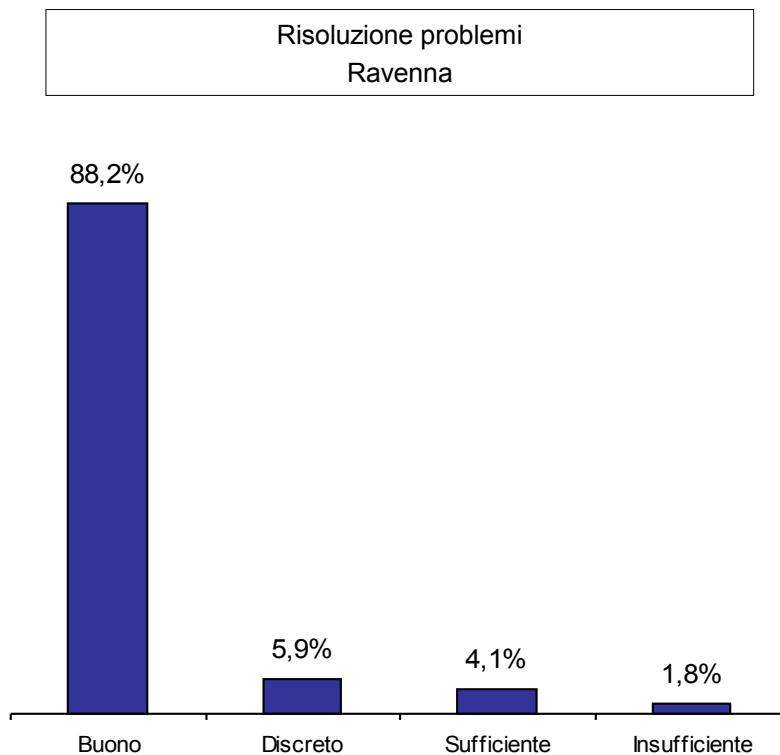
Chiarezza e precisione delle informazioni fornite all'utente



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

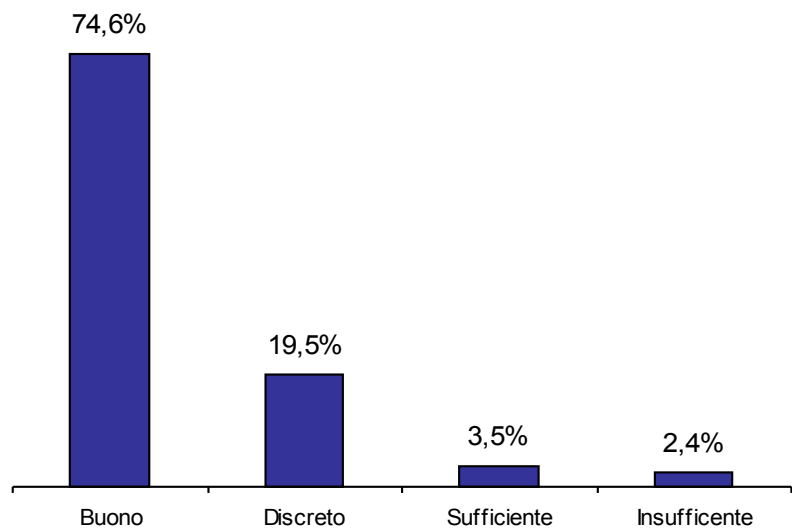


Base: 294 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio

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

Tempi di svolgimento delle pratiche

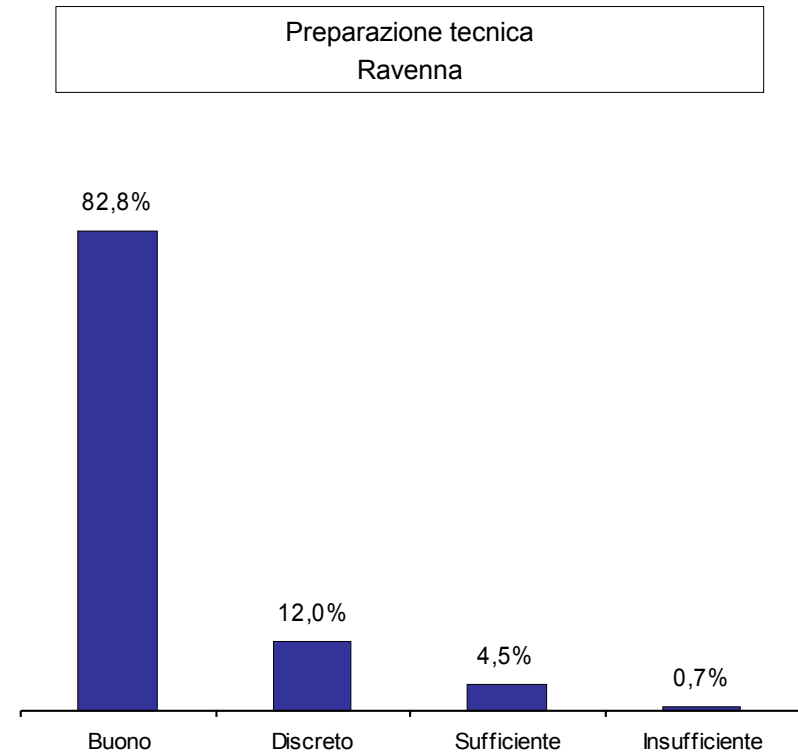
Tempi di svolgimento delle pratiche
Ravenna



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



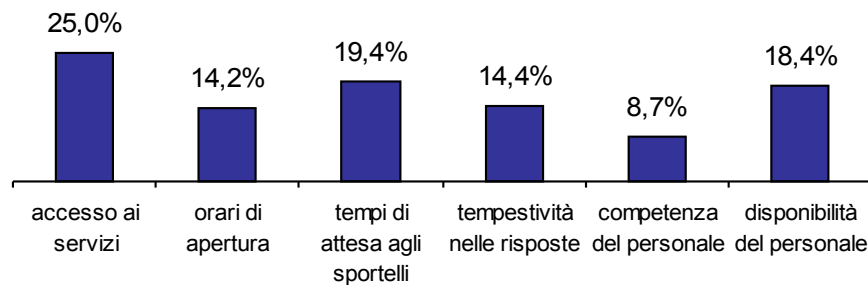
Base: 294 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio

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?”

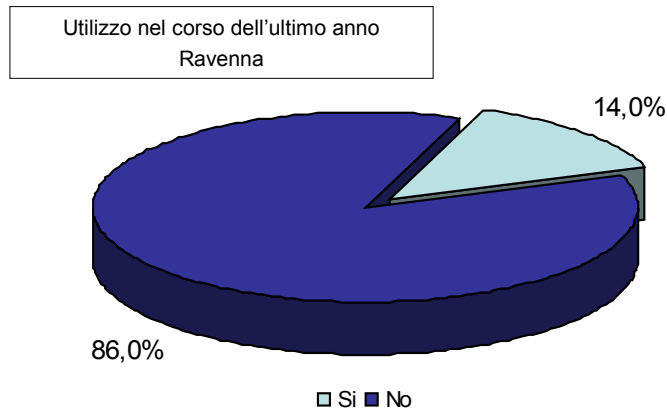
Aree prioritarie di miglioramento
Ravenna



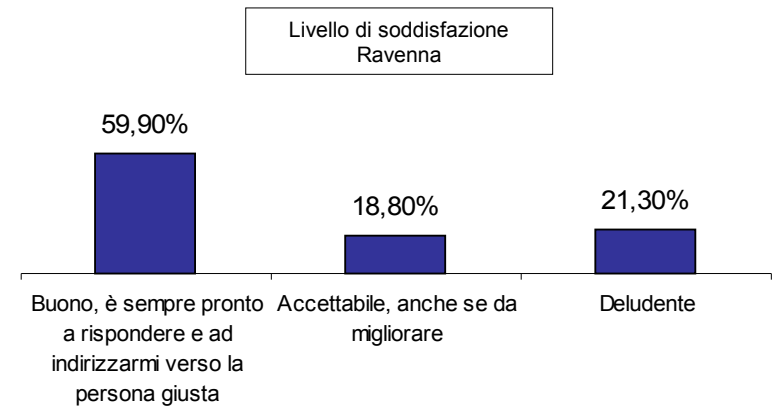
I valori riportati fanno riferimento alla prima indicazione data su una scala da 1 a 6 dagli intervistati

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.

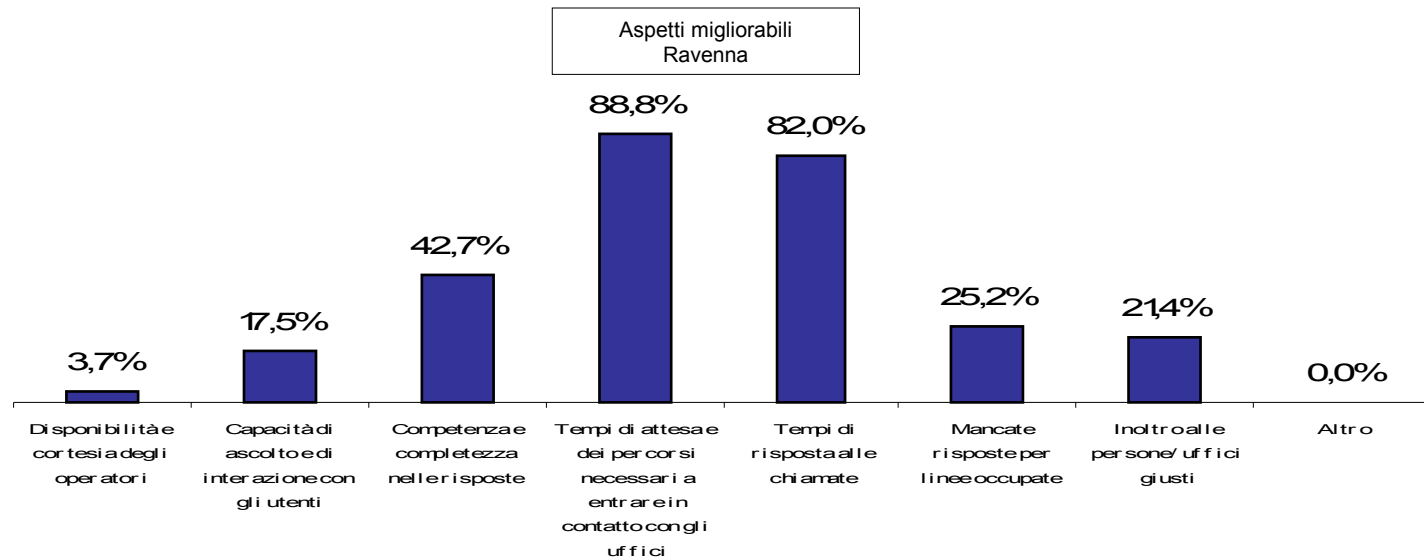


Base: 500 casi.

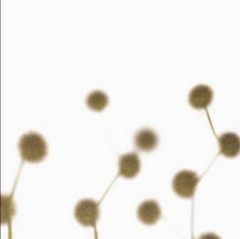


Base: 74 casi. Solo utilizzatori.

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.