



Camera di Commercio
Ravenna



**INDAGINE DI
CUSTOMER SATISFACTION
RAVENNA IMPRESE**

Dati 2010-2011

Gennaio 2012



Retecamere

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 2011 del 2010 messe a confronto con quelle ottenute sulle medesime tematiche del 2011.

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 provinciale di 511 casi, realizzata anche grazie al supporto di Unioncamere.

In tal modo, è possibile verificare il livello di qualità percepita su base provinciale del 2010, istituendo un raffronto con gli analoghi dati provinciali del 2011 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».

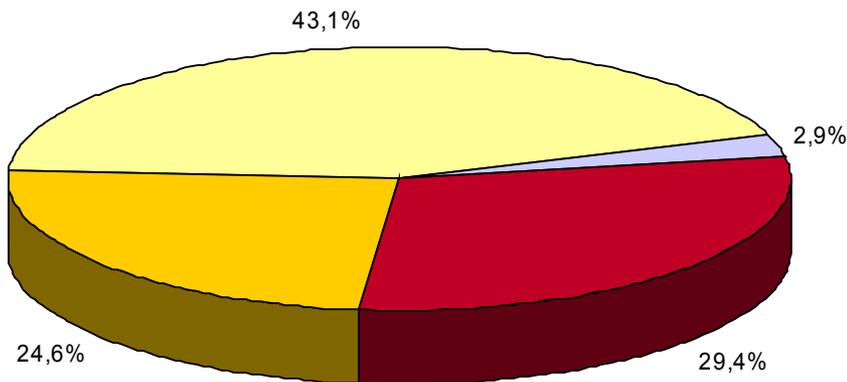
- Immagine della Camera di Commercio presso gli utenti
- I servizi erogati
- Modalità generali di funzionamento della Camera



IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

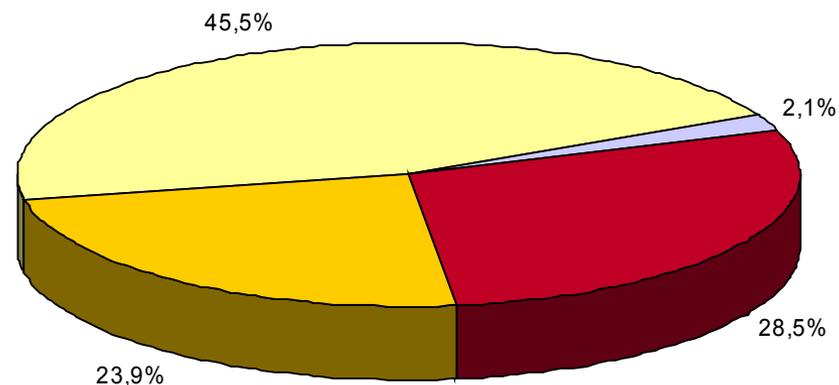
“Con quale frequenza, nel corso dell’ultimo anno, lei o i suoi collaboratori avete avuto rapporti con la Camera di Commercio?”

Rapporti con la Camera di Commercio – Ravenna
 2010



- 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
 2011

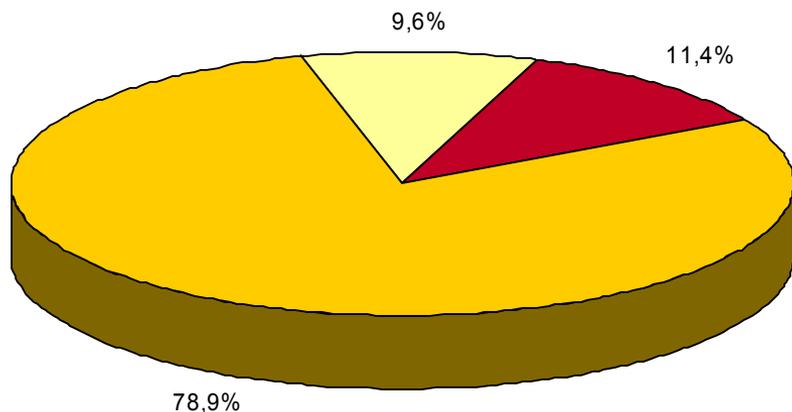


- Almeno una volta a settimana
- Una volta al mese
- Solo quando è servito, non è stato un rapporto costante
- Non ho avuto rapporti con la Camera nell'ultimo anno

Base Ravenna 2010 661 casi, Ravenna 2011 511 casi.

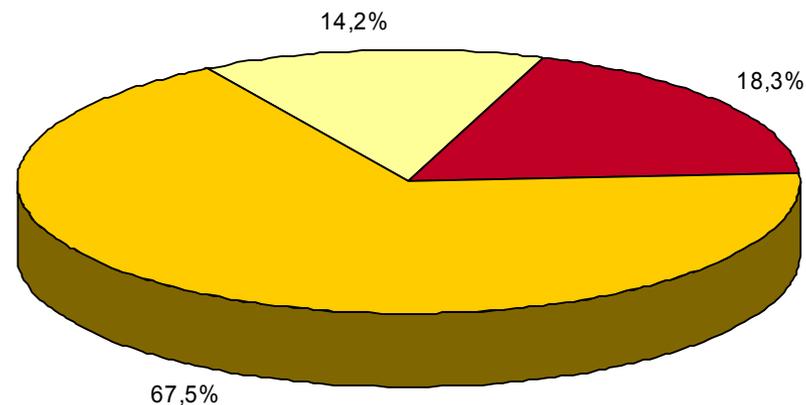
“Per quale motivo non ha avuto rapporti con la Camera di Commercio?”

Motivazioni dell'assenza di rapporti Ravenna 2010



- 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 2011



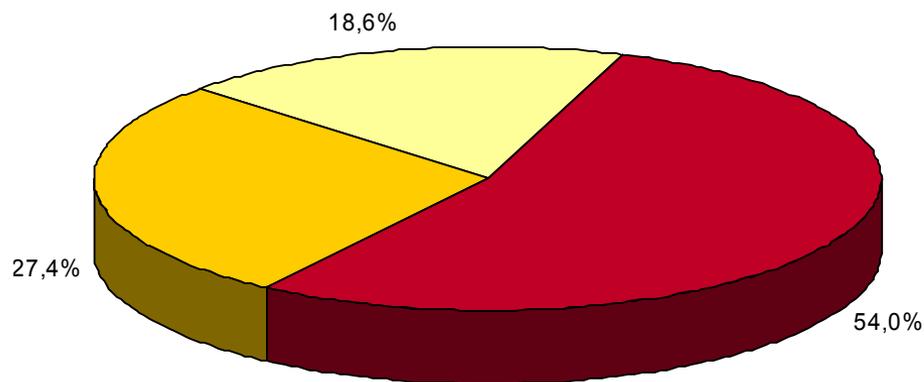
- Perché abbiamo utilizzato un'altra società di servizi
- Perché abbiamo utilizzato professionisti o consulenti
- Perché non ne abbiamo avuto bisogno

Base Ravenna 2010 18 casi, Ravenna 2011 11 casi. Solo le imprese che non hanno avuto rapporti con la Camera di Commercio nell'ultimo anno

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

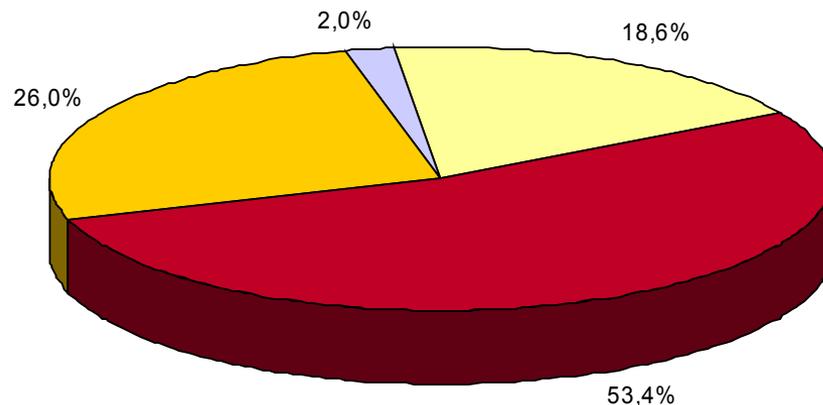
“Come ha avuto rapporti con la Camera di Commercio nell’ultimo anno?”

Modalità dei rapporti con la Camera di Commercio
 Ravenna 2010



- 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 2011



- 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

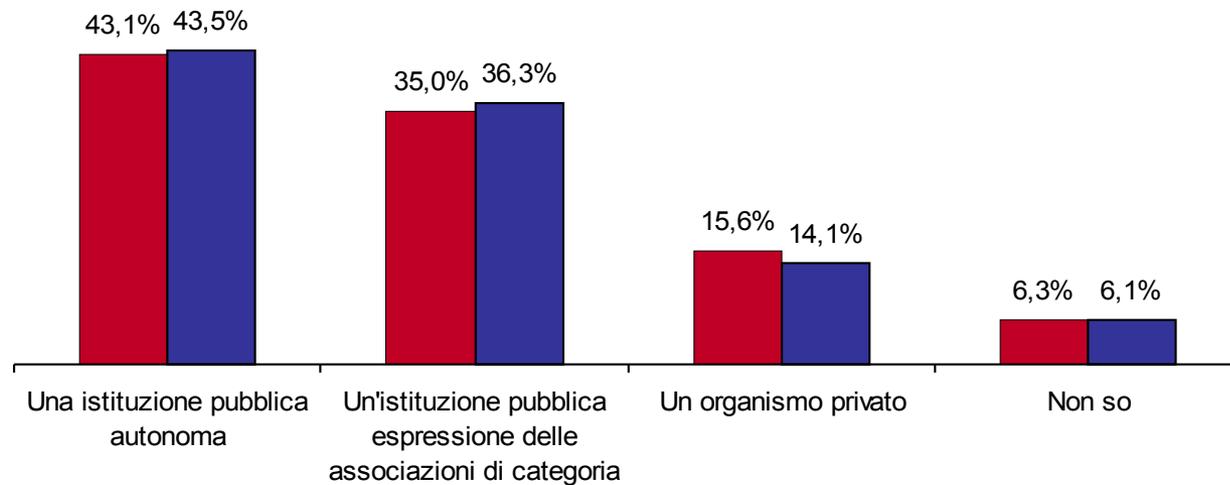
Base Ravenna 2010 643 casi, Ravenna 2011 500 casi.

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

“Secondo lei, la Camera di commercio è:”

Natura della Camera di Commercio secondo l'opinione delle imprese

■ Ravenna 2010 ■ Ravenna 2011

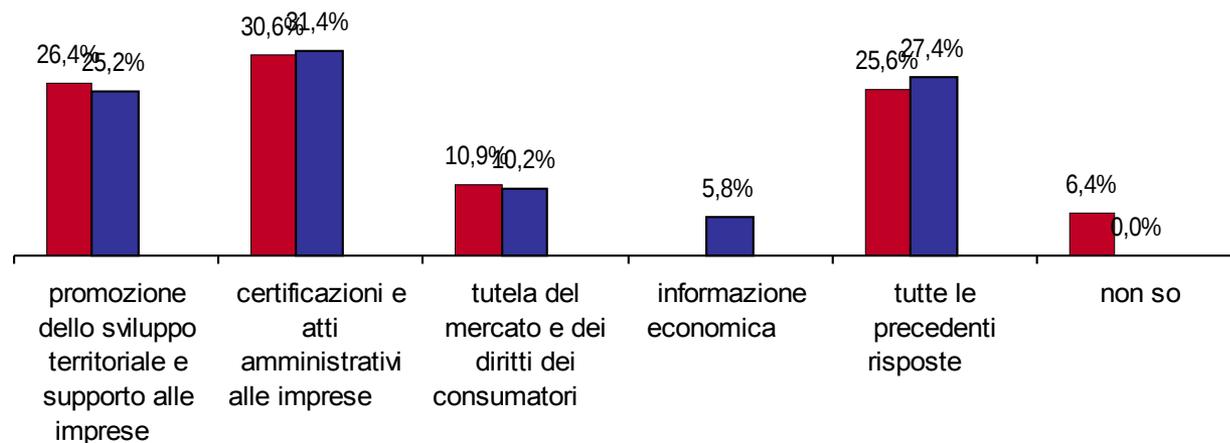


Base Ravenna 2010 661 casi, Ravenna 2011 511 casi.

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

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

■ Ravenna 2010 ■ Ravenna 2011



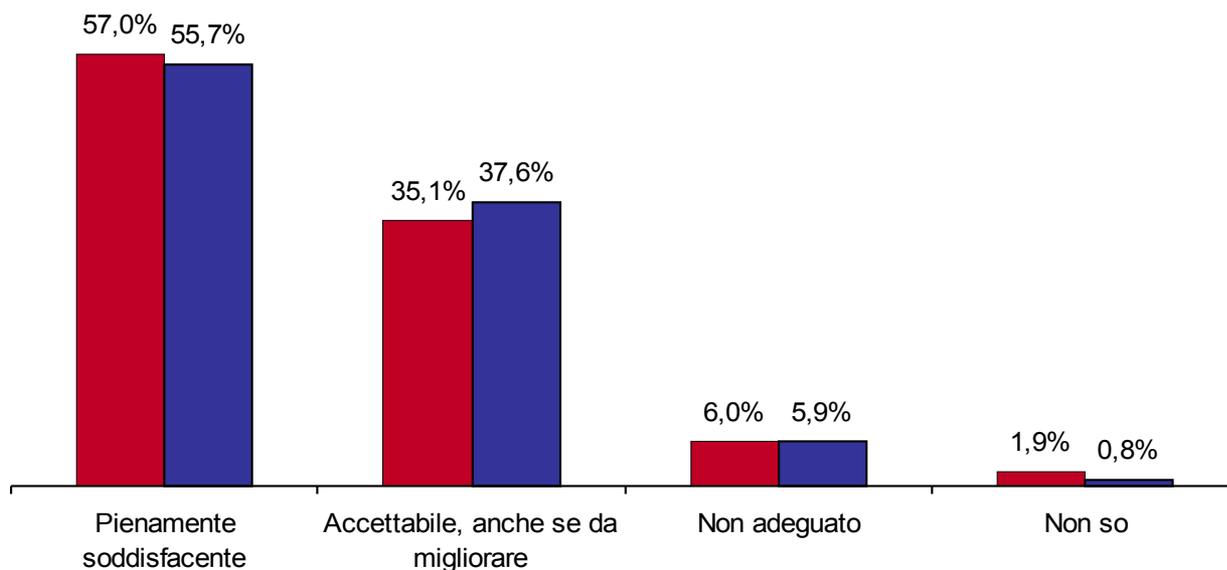
Base Ravenna 2010 661 casi, Ravenna 2011 511 casi.

NB: L'opzione di risposta «informazione economica» è stata rilevata solo nel 2011.

“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

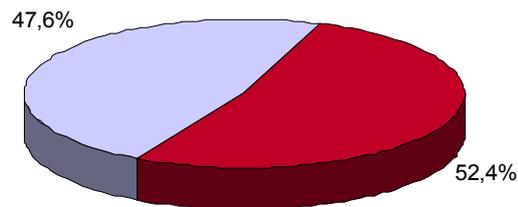
■ Ravenna 2010 ■ Ravenna 2011



Base Ravenna 2010 661 casi, Ravenna 2011 494 casi.

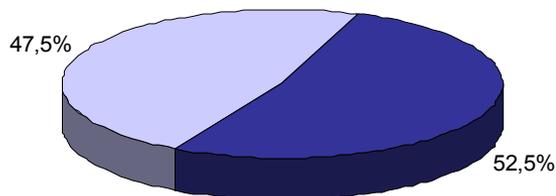
“Conosce e come giudica i seguenti strumenti di comunicazione utilizzati dalla Camera di Commercio: E-mail”

Conoscenza
Ravenna 2010



■ Si □ No

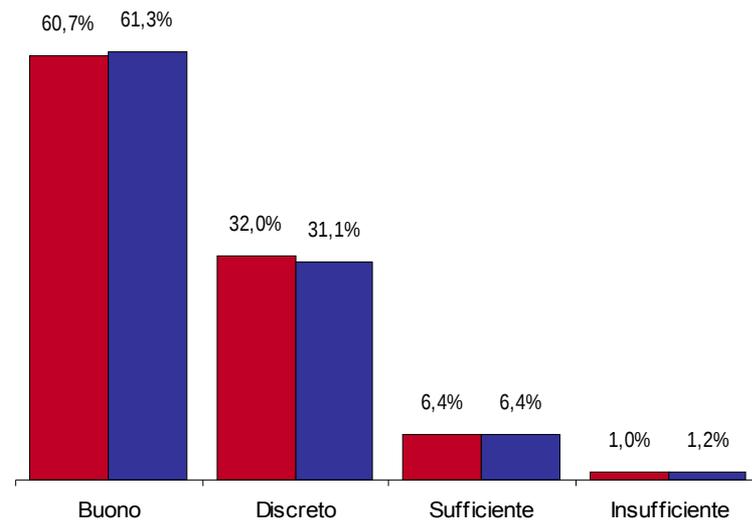
Conoscenza
Ravenna 2011



■ Si □ No

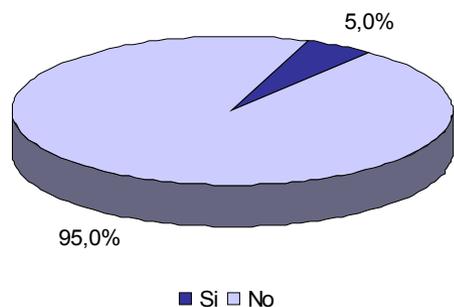
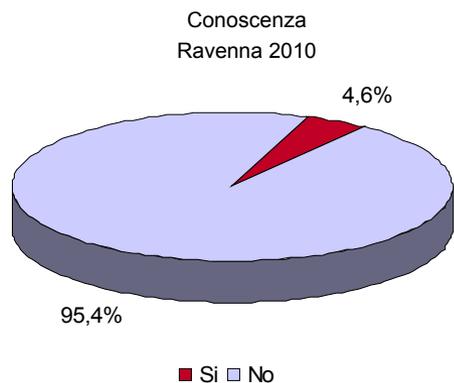
Base Ravenna 2010 661 casi, Ravenna 2011 511 casi.

Livello di soddisfazione
■ Ravenna 2010 ■ Ravenna 2011



Base Ravenna 2010 350 casi, Ravenna 2011 269 casi.
Solo conoscitori

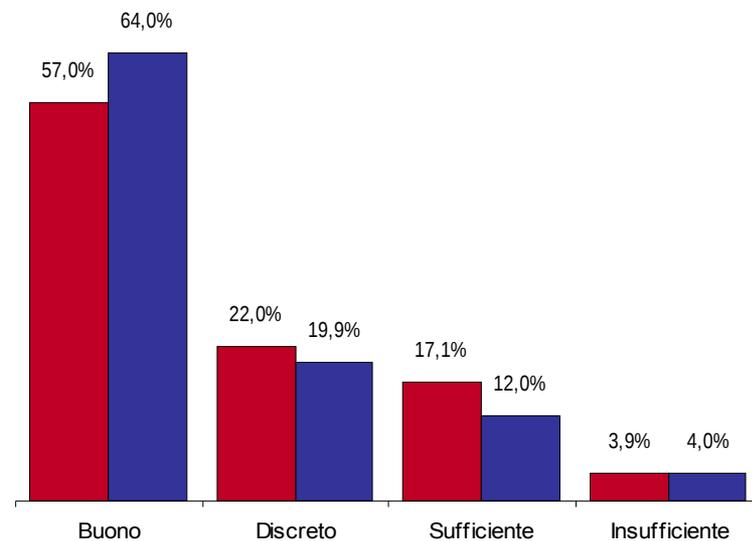
“Conosce e come giudica i seguenti strumenti di comunicazione utilizzati dalla Camera di Commercio: Fax”



Base Ravenna 2010 661 casi, Ravenna 2011 511 casi

Livello di soddisfazione

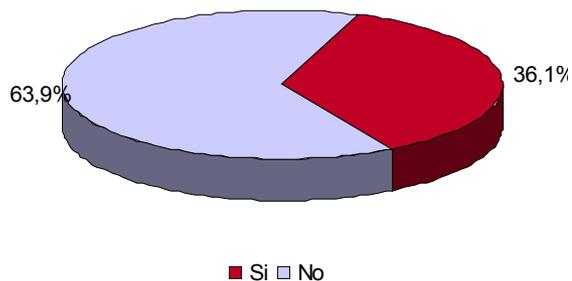
■ Ravenna 2010 ■ Ravenna 2011



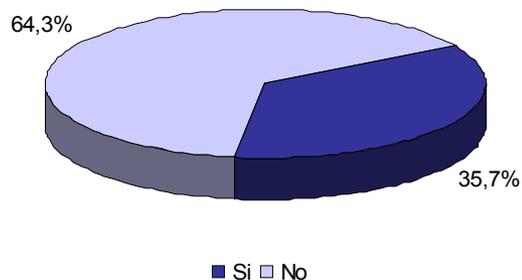
Base Ravenna 2010 37 casi, Ravenna 2011 30 casi.
Solo conoscitori

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

Conoscenza
Ravenna 2010

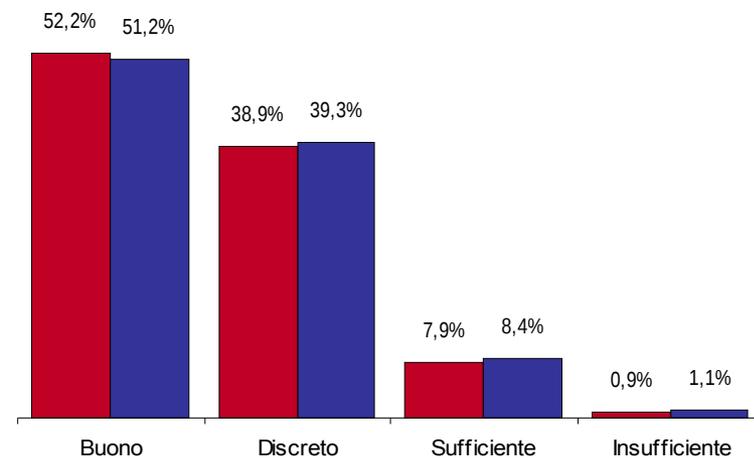


Conoscenza
Ravenna 2011



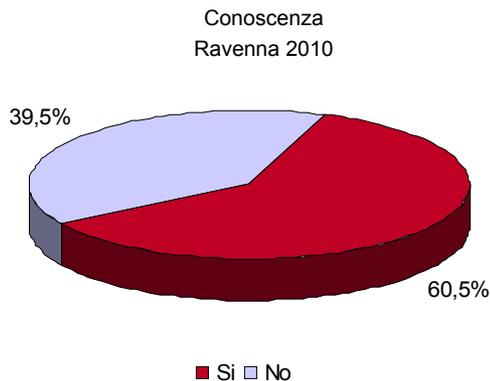
Base Ravenna 2010 661 casi, Ravenna 2011 511 casi.

Livello di soddisfazione
■ Ravenna 2010 ■ Ravenna 2011



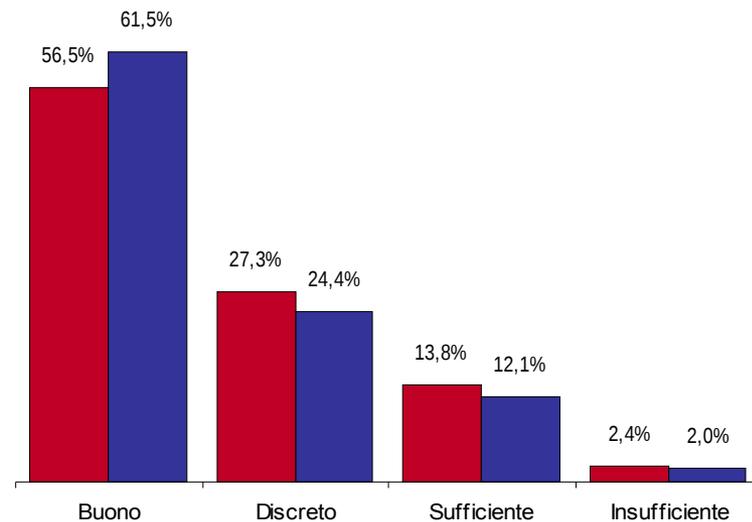
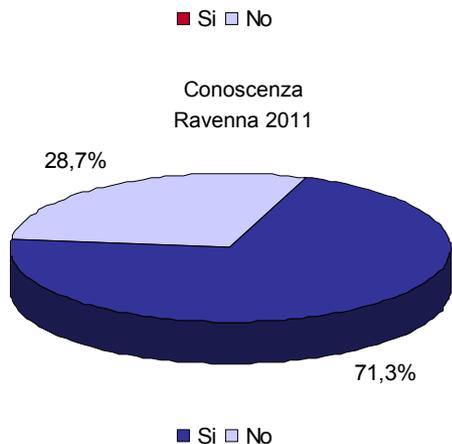
Base Ravenna 2010 242 casi, Ravenna 2011 184 casi.
Solo conoscitori

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



Livello di soddisfazione

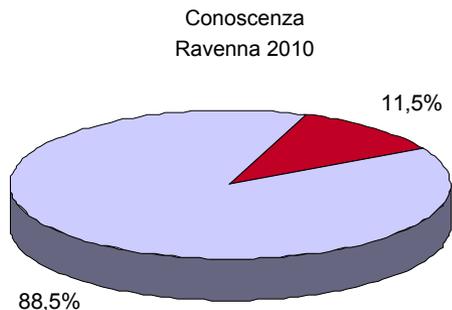
■ Ravenna 2010 ■ Ravenna 2011



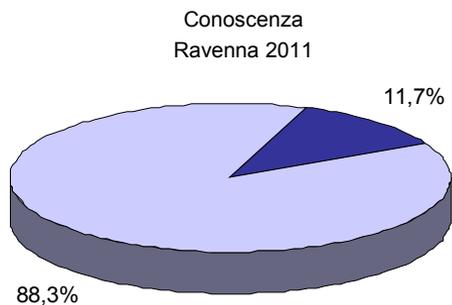
Base Ravenna 2010 661 casi, Ravenna 2011 511 casi.

Base Ravenna 2010 406 casi, Ravenna 2011 366 casi.
Solo conoscitori

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



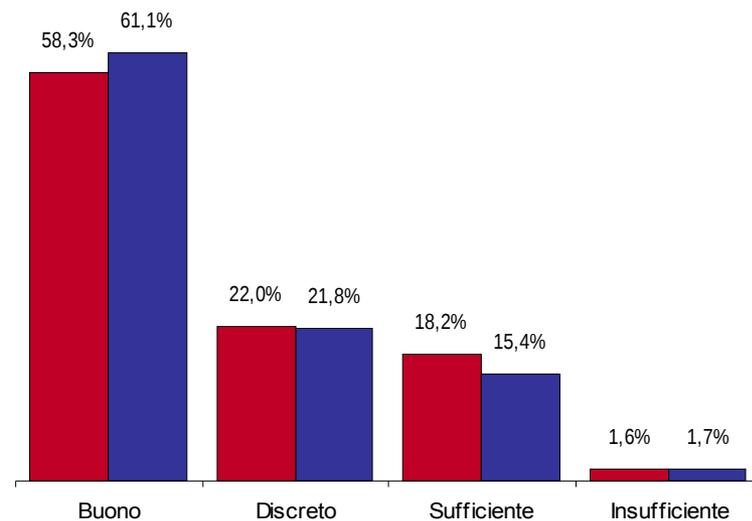
■ Si □ No



■ Si □ No

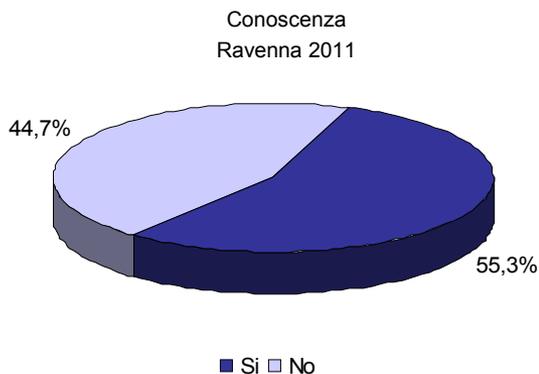
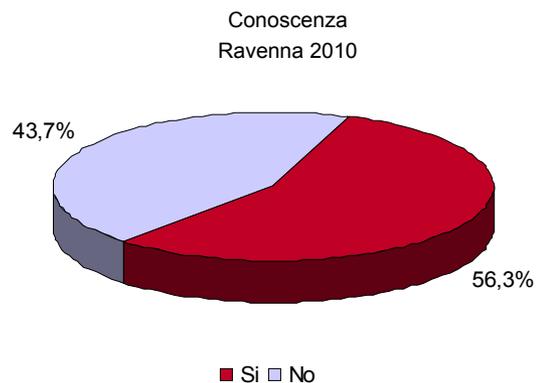
Base Ravenna 2010 661 casi, Ravenna 2011 511 casi.

Livello di soddisfazione
■ Ravenna 2010 ■ Ravenna 2011



Base Ravenna 2010 77 casi, Ravenna 2011 62 casi. Solo conoscitori

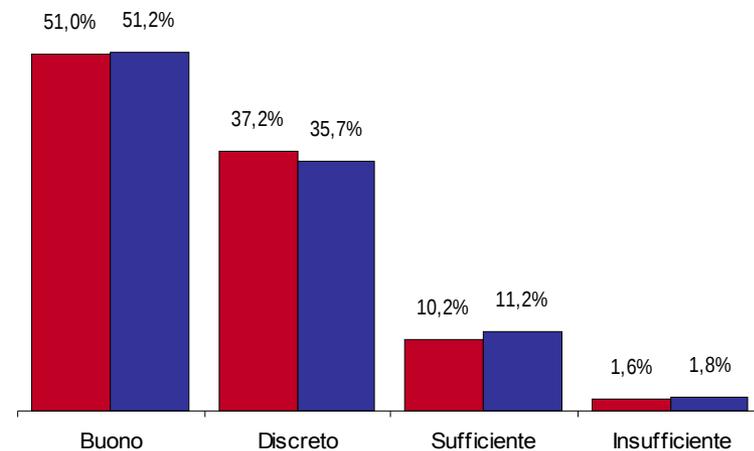
“Conosce e come giudica i seguenti strumenti di comunicazione utilizzati dalla Camera di Commercio: Sportelli Informativi”



Base Ravenna 2010 661 casi, Ravenna 2011 511 casi.

Livello di soddisfazione

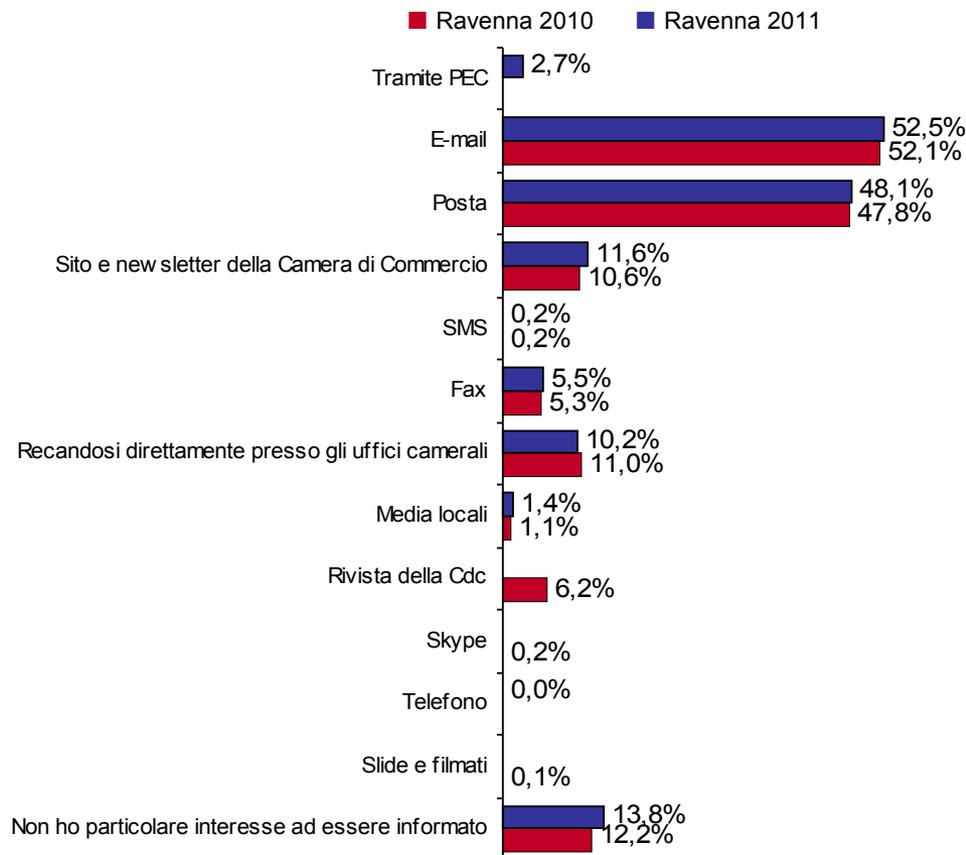
■ Ravenna 2010 ■ Ravenna 2011



Base Ravenna 2010 372 casi, Ravenna 2011 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 Ravenna 2010 661 casi, Ravenna 2011 511 casi.

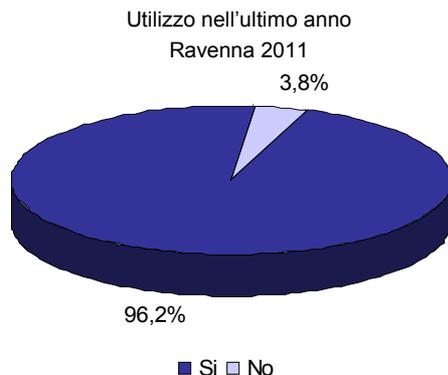
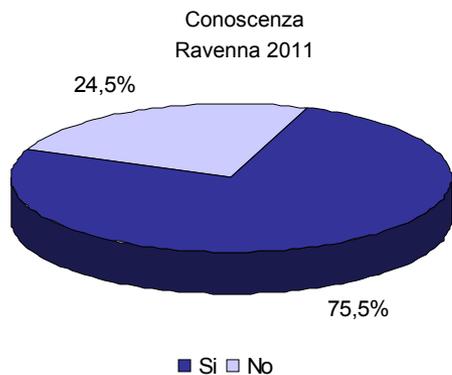
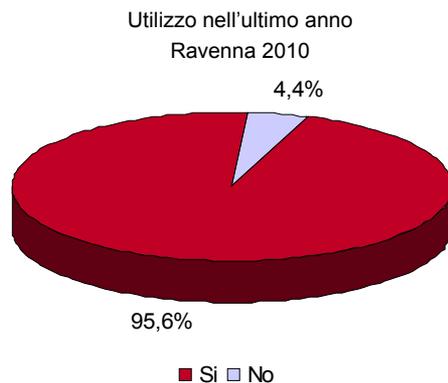
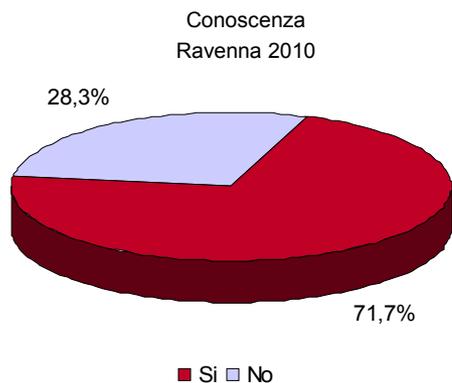
NB: Le opzioni di risposta «rivista della Cdc», «Skype», «slide e filmati» sono state rilevate solo nel 2010.

NB: Le opzioni di risposta «telefono» e «Pec», sono state rilevate solo nel 2011.

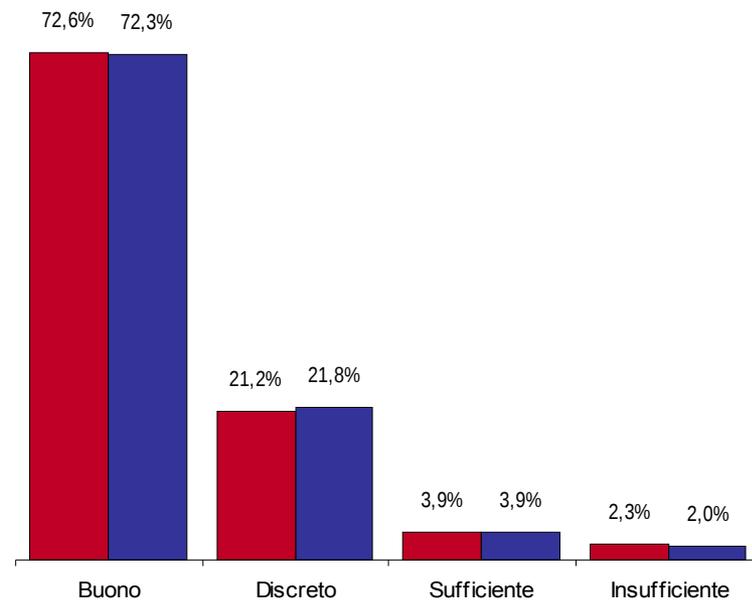


SERVIZI EROGATI

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



Livello di soddisfazione
 ■ Ravenna 2010 ■ Ravenna 2011



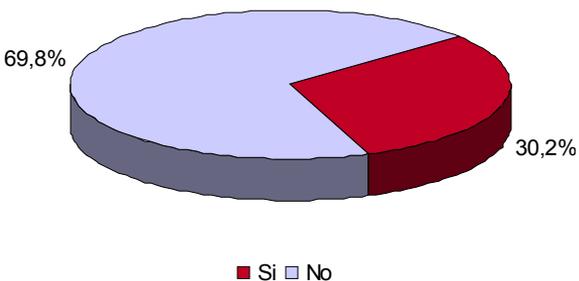
Base Ravenna 2010 643 casi, Ravenna 2011 500 casi.

Base Ravenna 2010 468 casi, Ravenna 2011 378 casi.
 Solo conoscitori.

Base Ravenna 2010 449 casi, Ravenna 2011 364 casi.
 Solo utilizzatori.

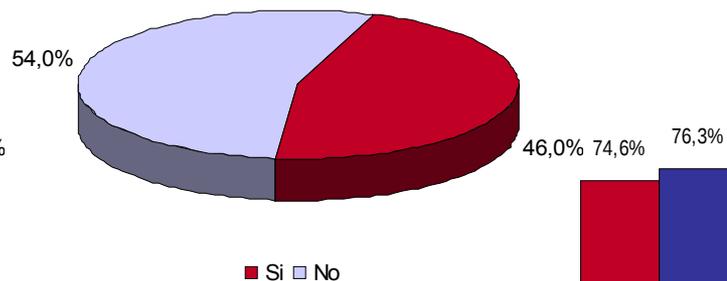
“Albi e ruoli (pratiche)”

Conoscenza
Ravenna 2010



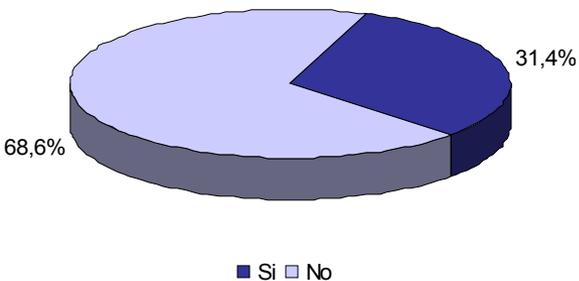
■ Si □ No

Utilizzo nell'ultimo anno
Ravenna 2010



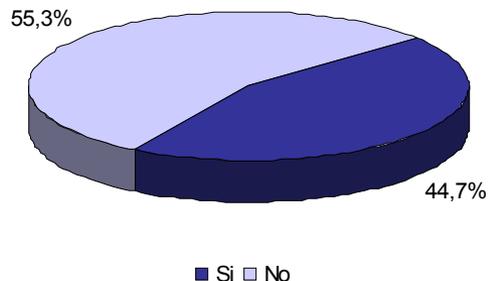
■ Si □ No

Conoscenza
Ravenna 2011



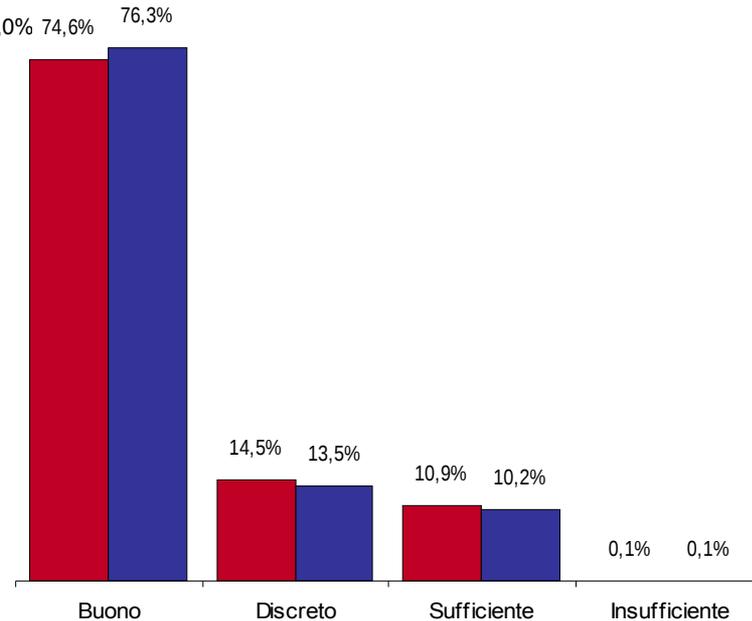
■ Si □ No

Utilizzo nell'ultimo anno
Ravenna 2011



■ Si □ No

Livello di soddisfazione
■ Ravenna 2010 ■ Ravenna 2011



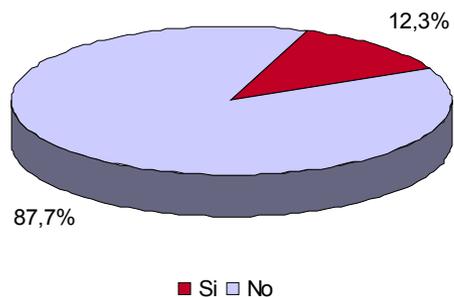
Base Ravenna 2010 643 casi, Ravenna 2011 500 casi.

Base Ravenna 2010 198 casi, Ravenna 2011 158 casi.
Solo conoscitori.

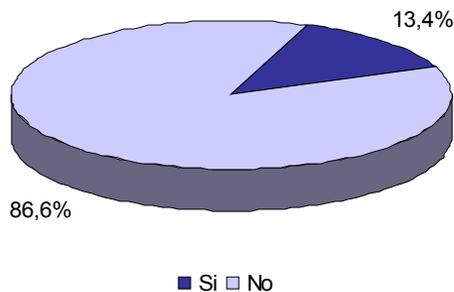
Base Ravenna 2010 95 casi, Ravenna 2011 72 casi.
Solo utilizzatori.

“Registro informatico protesti (pratiche)”

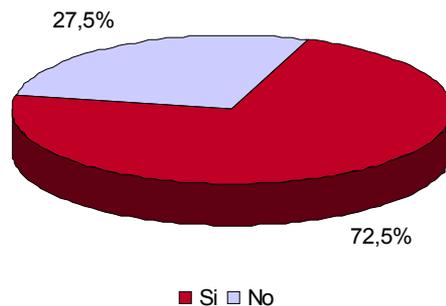
Conoscenza
Ravenna 2010



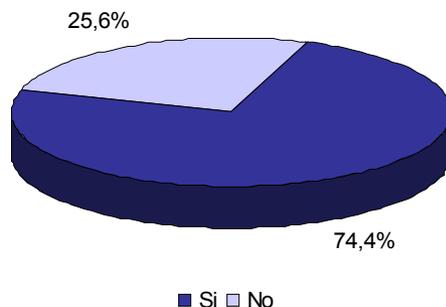
Conoscenza
Ravenna 2011



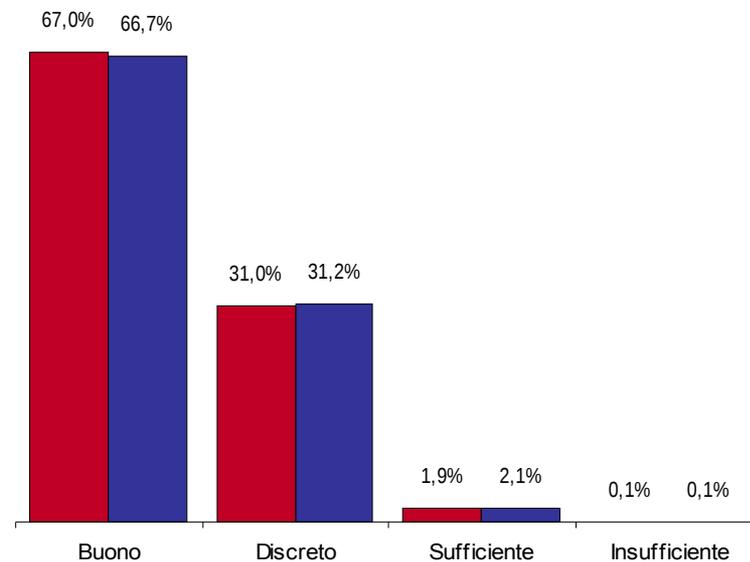
Utilizzo nell'ultimo anno
Ravenna 2010



Utilizzo nell'ultimo anno
Ravenna 2011



Livello di soddisfazione
 ■ Ravenna 2010 ■ Ravenna 2011

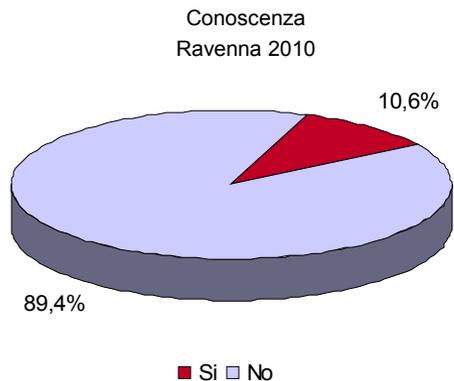


Base Ravenna 2010 643 casi, Ravenna 2011 500 casi.

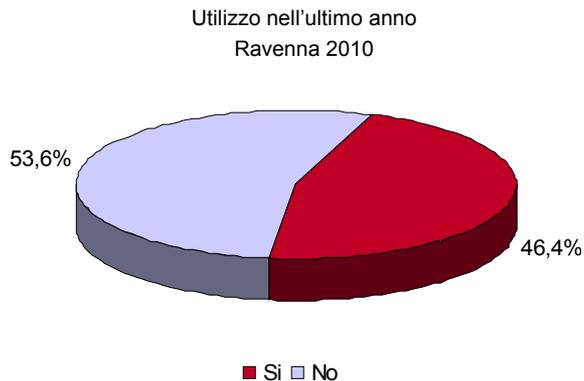
Base Ravenna 2010 79 casi, Ravenna 2011 68 casi.
 Solo conoscitori.

Base Ravenna 2010 57 casi, Ravenna 2011 50 casi.
 Solo utilizzatori.

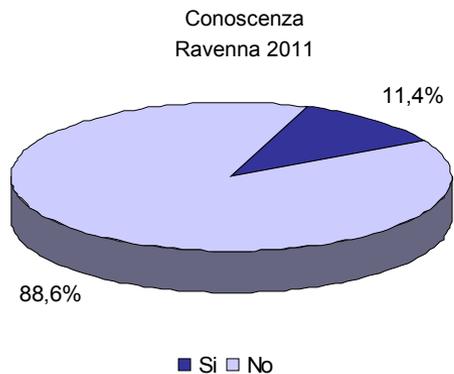
“Certificazione estera (certificati di origine, carnet ATA, numero meccanografico)”



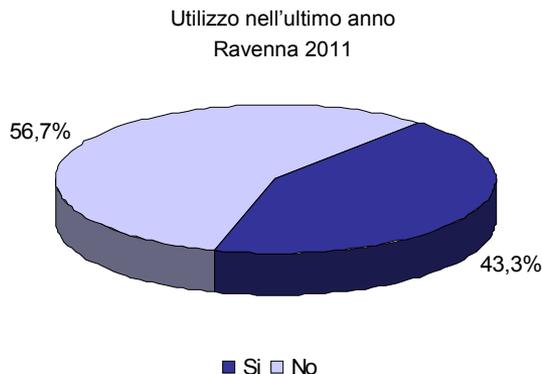
■ Si ■ No



■ Si ■ No

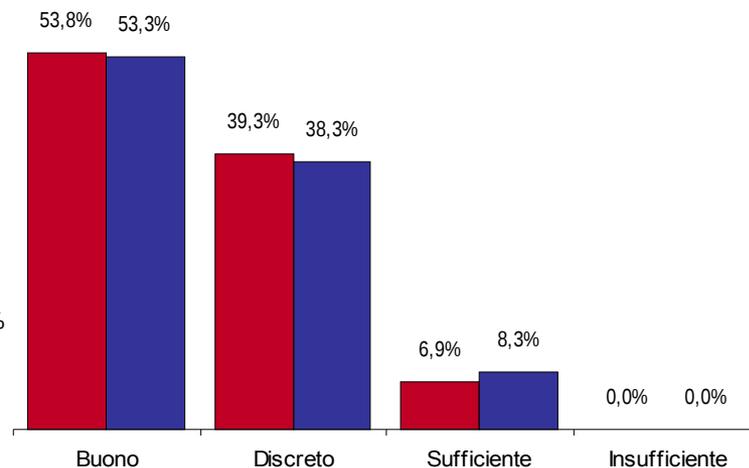


■ Si ■ No



■ Si ■ No

Livello di soddisfazione
■ Ravenna 2010 ■ Ravenna 2011



Base Ravenna 2010 643 casi, Ravenna 2011 500 casi.

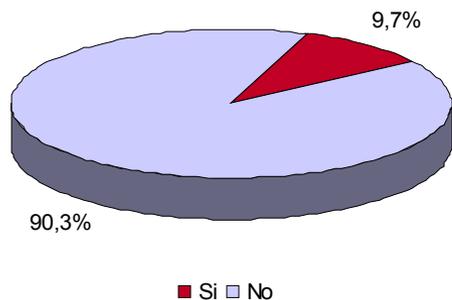
Base Ravenna 2010 66 casi, Ravenna 2011 57 casi.
Solo conoscitori.

Base Ravenna 2010 30 casi, Ravenna 2011 24 casi.
Solo utilizzatori.

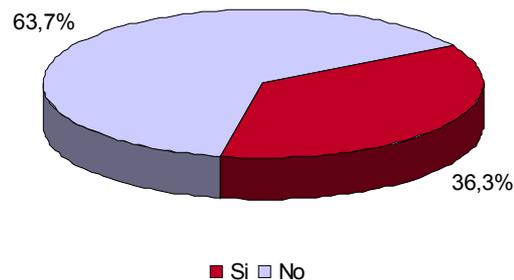
Per Ravenna 2011 risultati caratterizzati da minore significatività a causa della bassa numerosità dei rispondenti alla specifica domanda.

“Deposito brevetti, modelli e marchi”

Conoscenza
Ravenna 2010



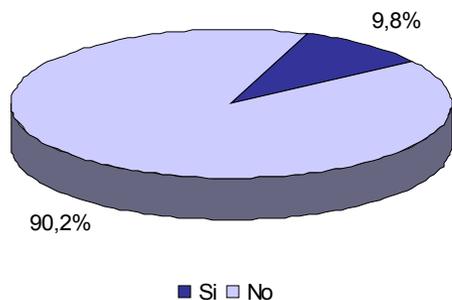
Utilizzo nell'ultimo anno
Ravenna 2010



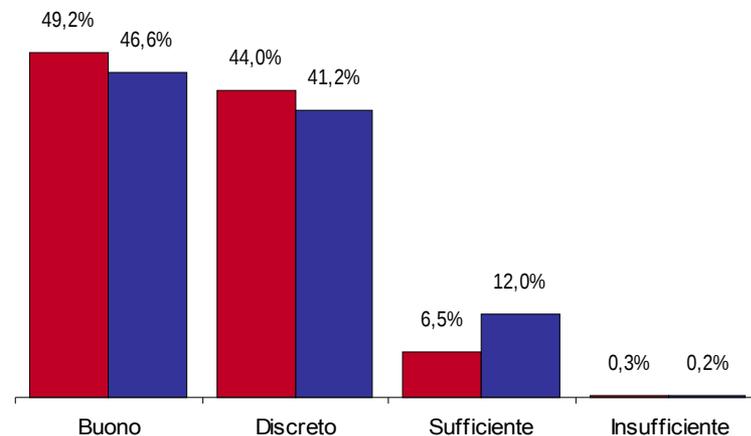
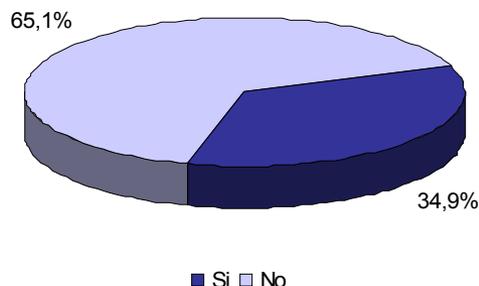
Livello di soddisfazione

■ Ravenna 2010 ■ Ravenna 2011

Conoscenza
Ravenna 2011



Utilizzo nell'ultimo anno
Ravenna 2011



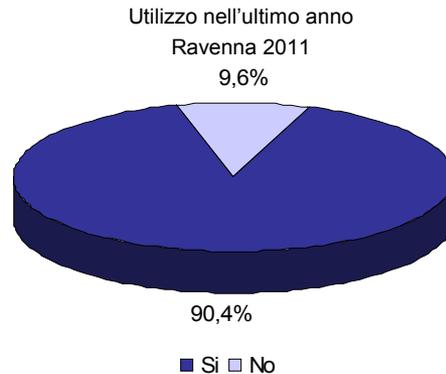
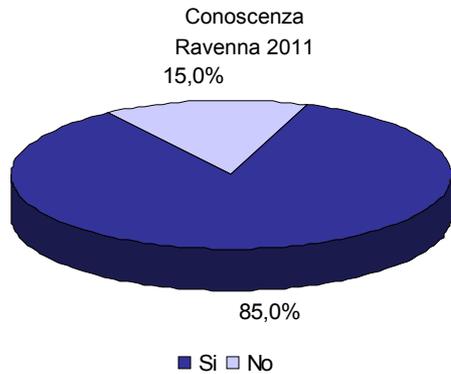
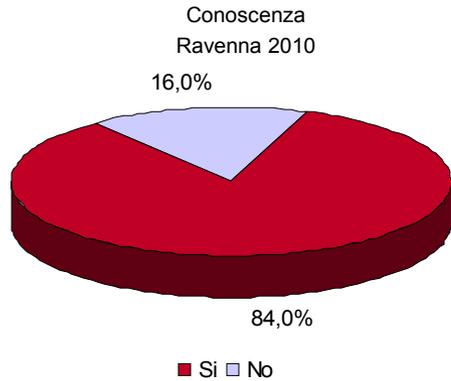
Base Ravenna 2010 643 casi, Ravenna 2011 500 casi.

Base Ravenna 2010 65 casi, Ravenna 2011 51 casi.
Solo conoscitori.

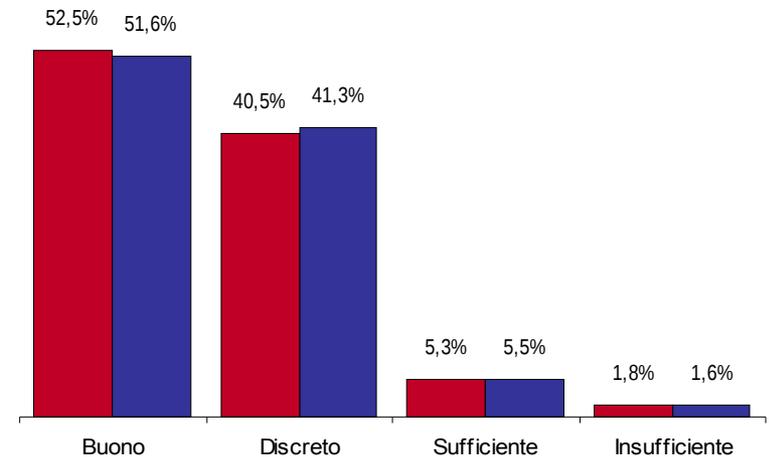
Base Ravenna 2010 24 casi, Ravenna 2011 18 casi.
Solo utilizzatori.

Per entrambe gli anni 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
■ Ravenna 2010 ■ Ravenna 2011

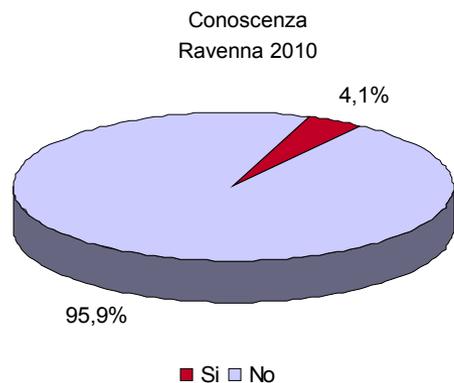


Base Ravenna 2010 643 casi, Ravenna 2011 500 casi.

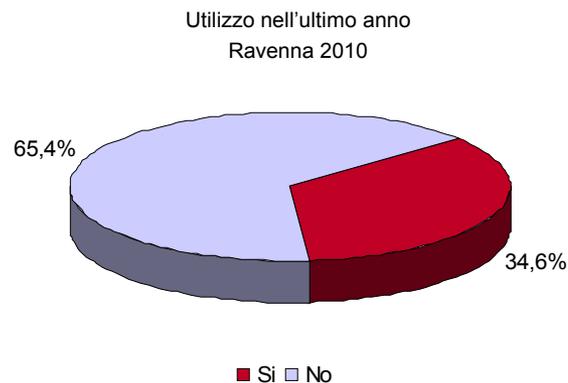
Base Ravenna 2010 537 casi, Ravenna 2011 426 casi.
Solo conoscitori.

Base Ravenna 2010 492 casi, Ravenna 2011 386 casi.
Solo utilizzatori.

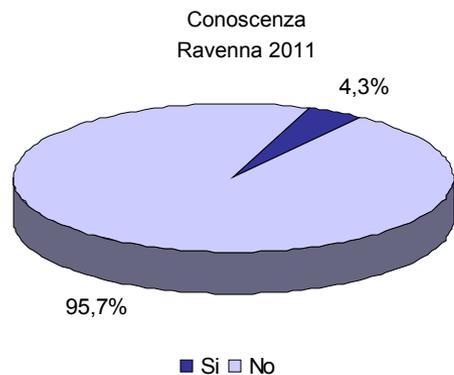
“Regolazione del mercato (Ufficio metrico, Usi e consuetudini, Clausole e Contratti tipo).”



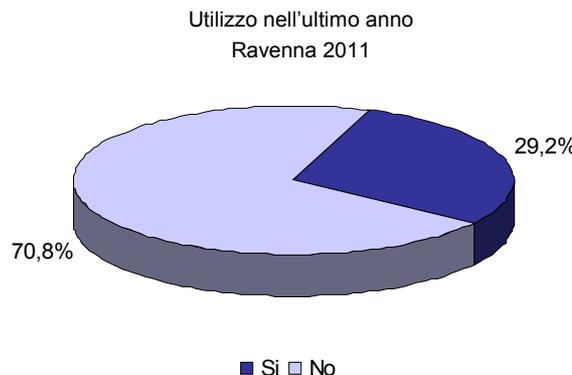
■ Si □ No



■ Si □ No

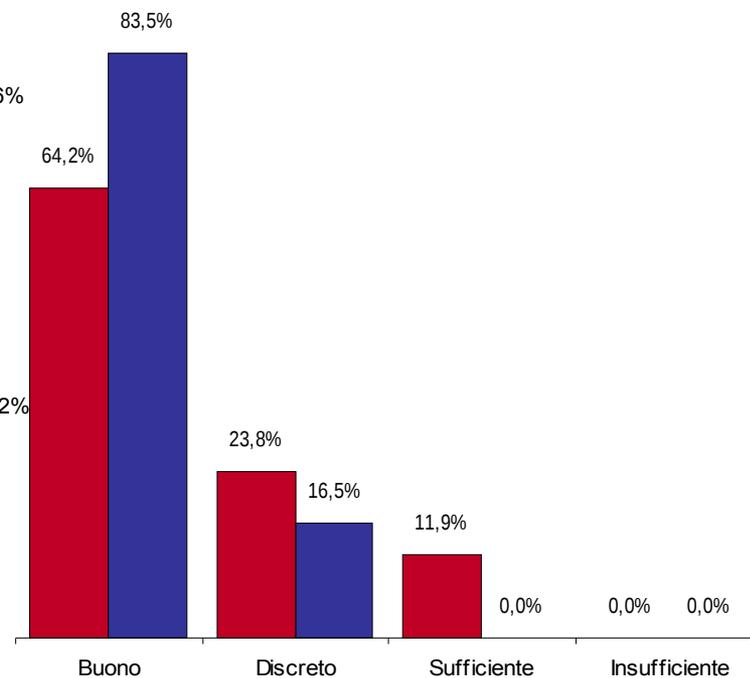


■ Si □ No



■ Si □ No

Livello di soddisfazione
■ Ravenna 2010 ■ Ravenna 2011



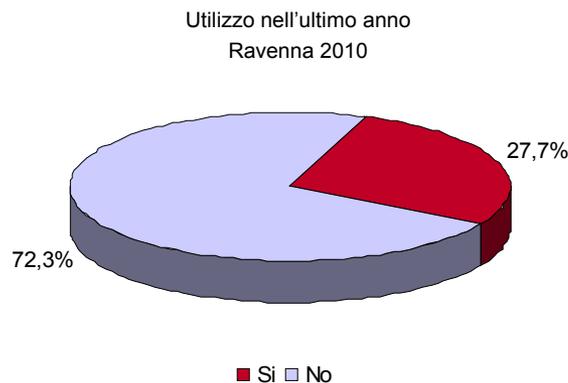
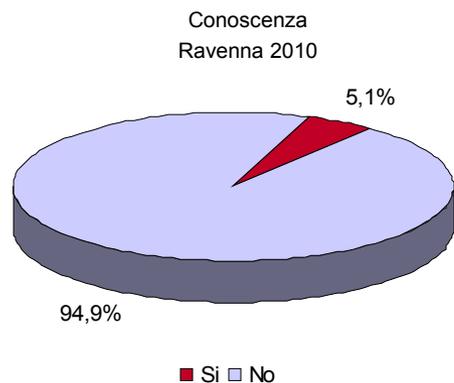
Base Ravenna 2010 643 casi, Ravenna 2011 500 casi.

Base Ravenna 2010 27 casi, Ravenna 2011 24 casi.
Solo conoscitori.

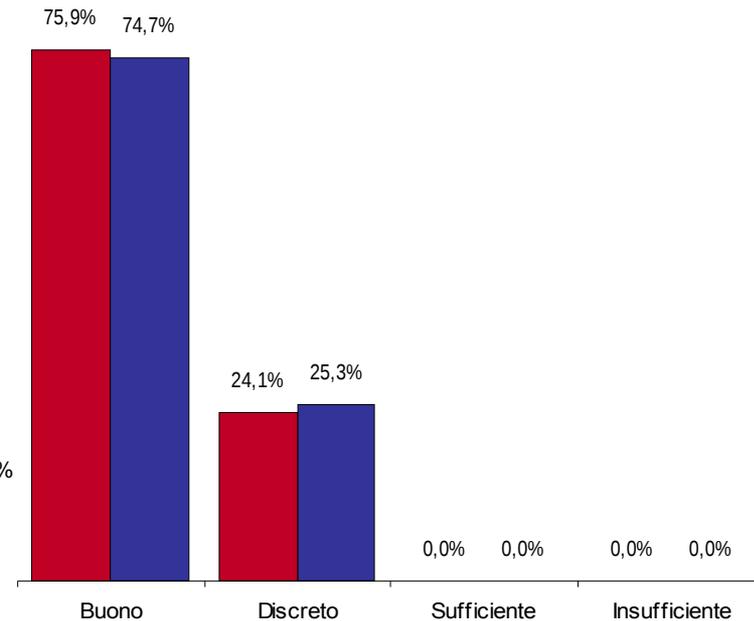
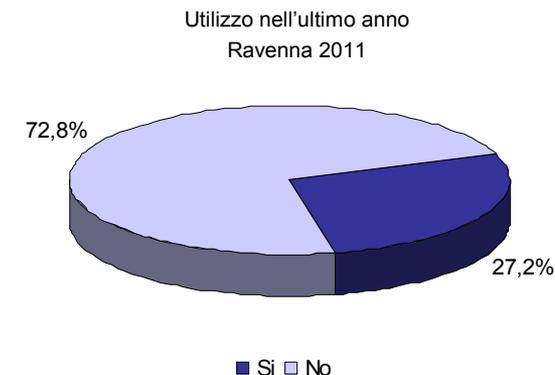
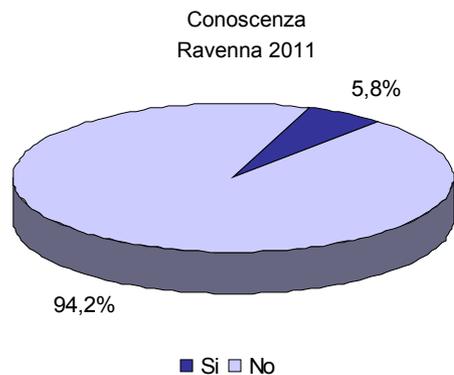
Base Ravenna 2010 9 casi, Ravenna 2011 7 casi.
Solo utilizzatori.

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

“Arbitrato e conciliazione.”



Livello di soddisfazione
■ Ravenna 2010 ■ Ravenna 2011



Base Ravenna 2010 643 casi, Ravenna 2011 500 casi.

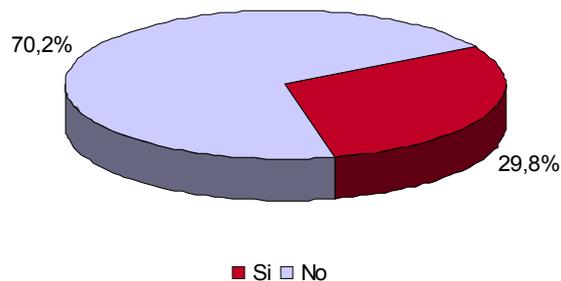
Base Ravenna 2010 33 casi, Ravenna 2011 29 casi. Solo conoscitori.

Base Ravenna 2010 10 casi, Ravenna 2011 9 casi. Solo utilizzatori.

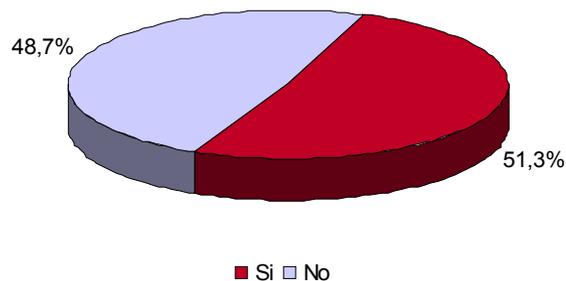
Per entrambe gli anni risultati caratterizzati da minore significatività a causa della bassa numerosità dei rispondenti alla specifica domanda.

“Firma digitale(CNS – Carta Nazionale dei servizi).”

Conoscenza
Ravenna 2010



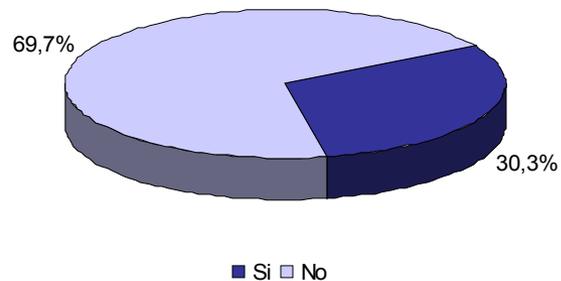
Utilizzo nell'ultimo anno
Ravenna 2010



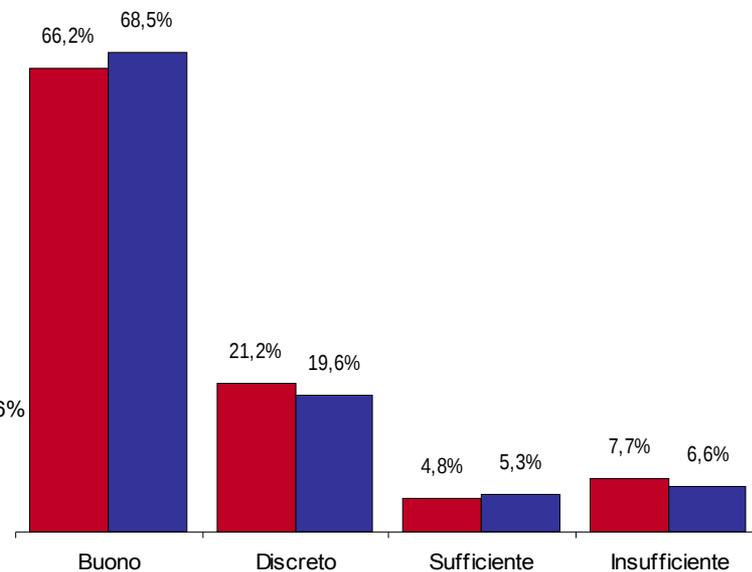
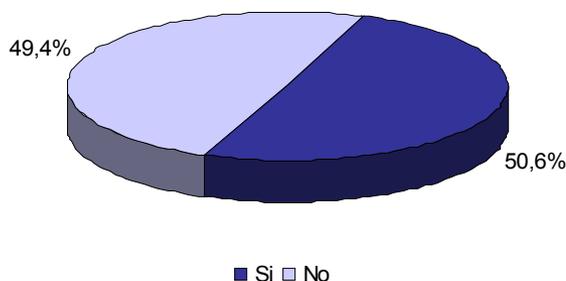
Livello di soddisfazione

■ Ravenna 2010 ■ Ravenna 2011

Conoscenza
Ravenna 2011



Utilizzo nell'ultimo anno
Ravenna 2011



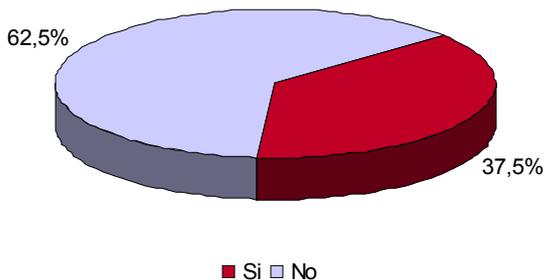
Base Ravenna 2010 643 casi, Ravenna 2011 500 casi.

Base Ravenna 2010 195 casi, Ravenna 2011 155 casi.
Solo conoscitori.

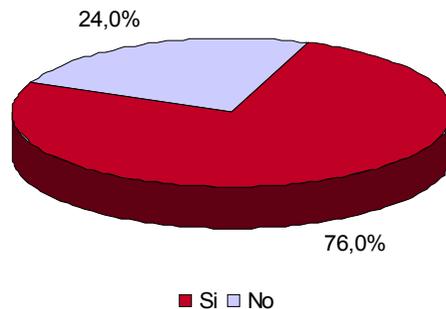
Base Ravenna 2010 103 casi, Ravenna 2011 80 casi.
Solo utilizzatori.

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

Conoscenza
Ravenna 2010



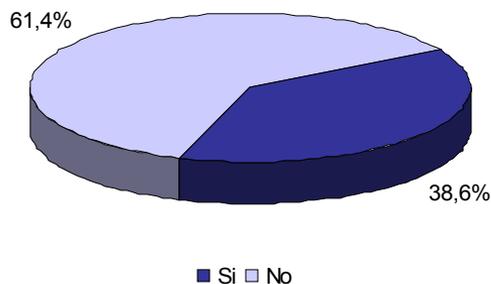
Utilizzo nell'ultimo anno
Ravenna 2010



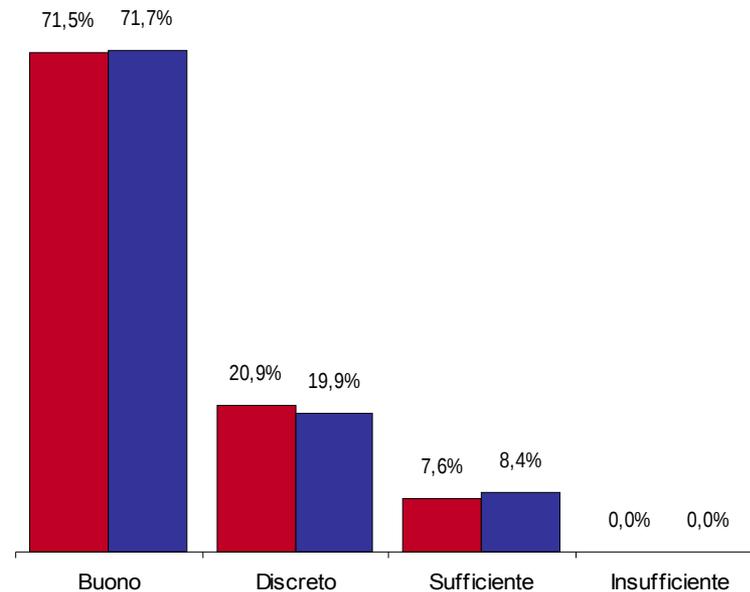
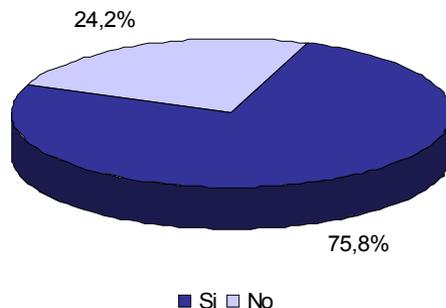
Livello di soddisfazione

■ Ravenna 2010 ■ Ravenna 2011

Conoscenza
Ravenna 2011



Utilizzo nell'ultimo anno
Ravenna 2011

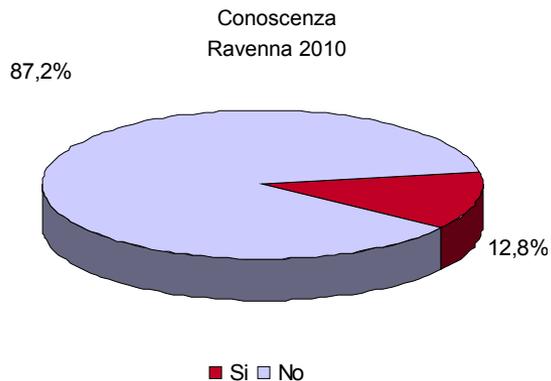


Base Ravenna 2010 643 casi, Ravenna 2011 500 casi.

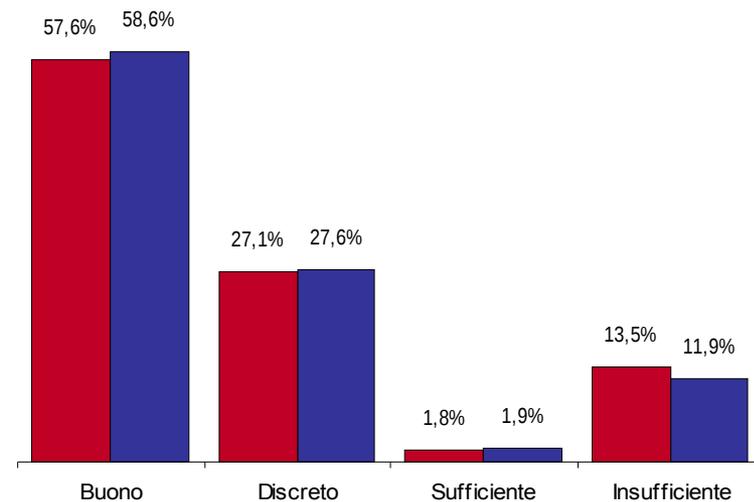
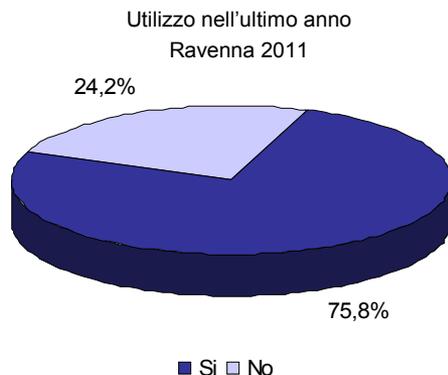
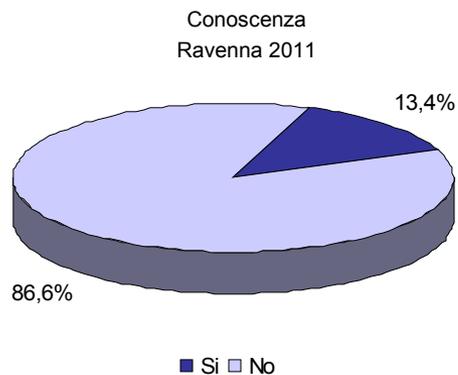
Base Ravenna 2010 245 casi, Ravenna 2011 196 casi.
Solo conoscitori.

Base Ravenna 2010 187 casi, Ravenna 2011 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."



Livello di soddisfazione
■ Ravenna 2010 ■ Ravenna 2011



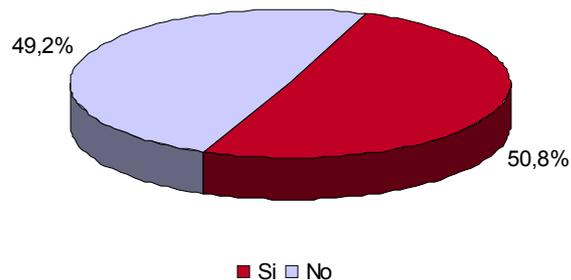
Base Ravenna 2010 643 casi, Ravenna 2011 500 casi.

Base Ravenna 2010 83 casi, Ravenna 2011 69 casi.
Solo conoscitori.

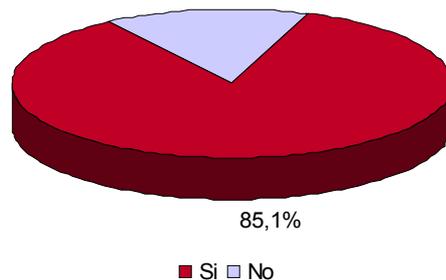
Base Ravenna 2010 64 casi, Ravenna 2011 52 casi.
Solo utilizzatori.

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

Conoscenza
Ravenna 2010



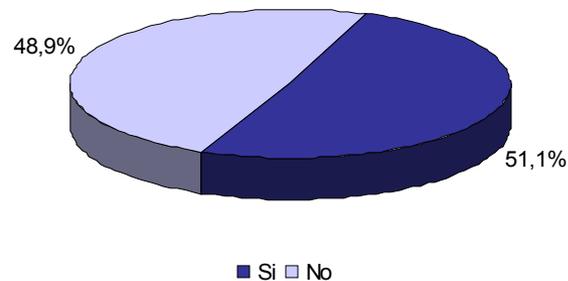
Utilizzo nell'ultimo anno
Ravenna 2010



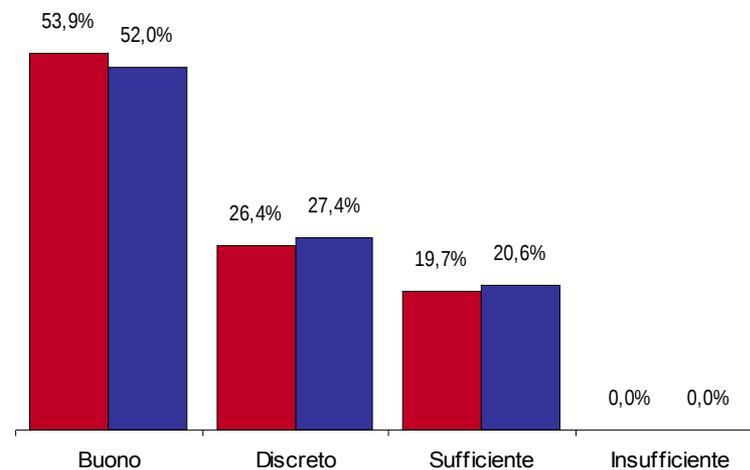
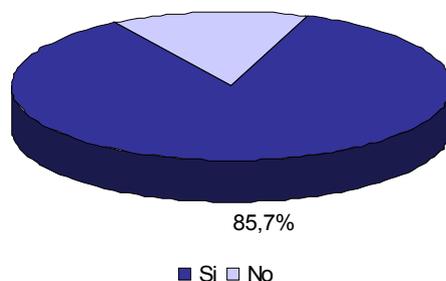
Livello di soddisfazione

■ Ravenna 2010 ■ Ravenna 2011

Conoscenza
Ravenna 2011



Utilizzo nell'ultimo anno
Ravenna 2011



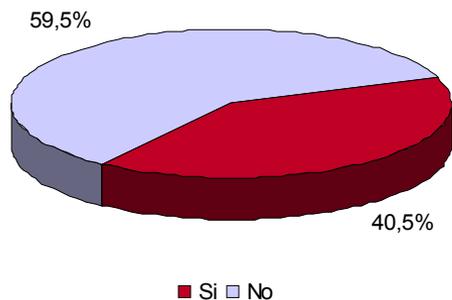
Base Ravenna 2010 643 casi, Ravenna 2011 500 casi.

Base Ravenna 2010 331 casi, Ravenna 2011 254 casi. Solo conoscitori.

Base Ravenna 2010 282 casi, Ravenna 2011 217 casi. Solo utilizzatori.

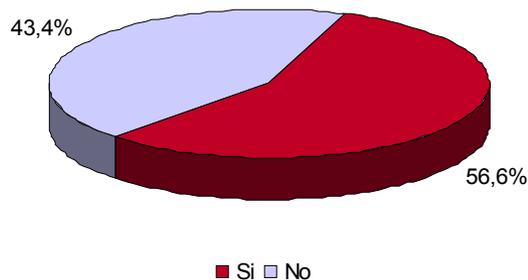
“Servizi per la creazione e successione di impresa.”

Conoscenza
Ravenna 2010



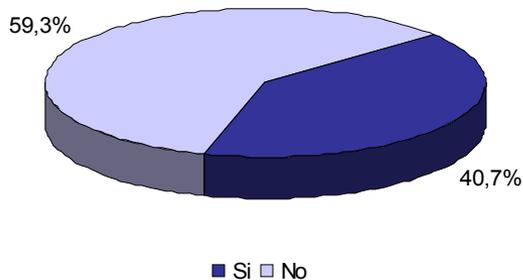
■ Si □ No

Utilizzo nell'ultimo anno
Ravenna 2010



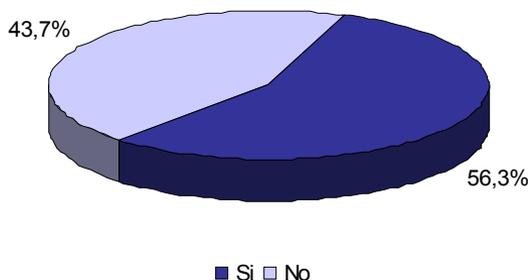
■ Si □ No

Conoscenza
Ravenna 2011



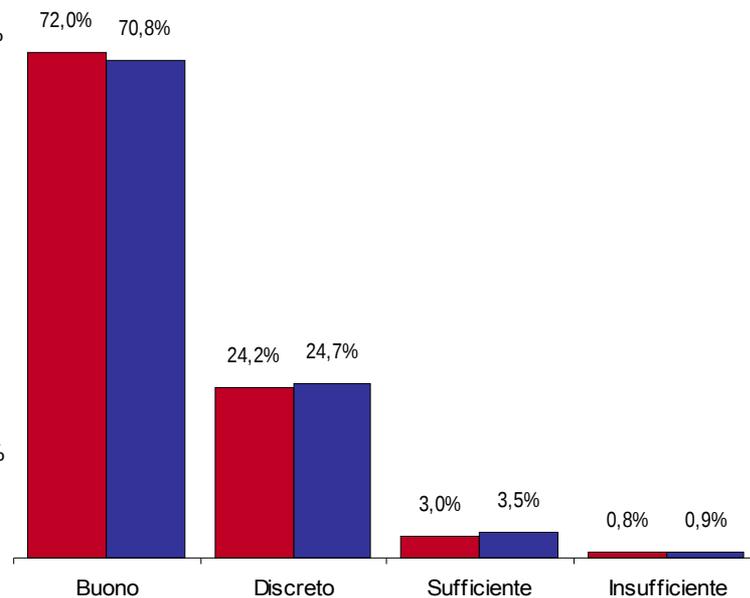
■ Si □ No

Utilizzo nell'ultimo anno
Ravenna 2011



■ Si □ No

Livello di soddisfazione
■ Ravenna 2010 ■ Ravenna 2011



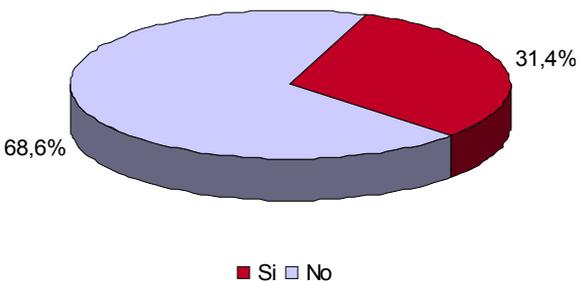
Base Ravenna 2010 643 casi, Ravenna 2011 500 casi.

Base Ravenna 2010 268 casi, Ravenna 2011 206 casi. Solo conoscitori.

Base Ravenna 2010 156 casi, Ravenna 2011 115 casi. Solo utilizzatori.

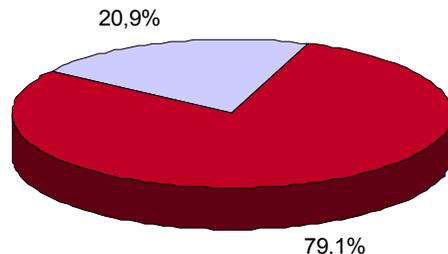
“Informazioni e assistenza sui finanziamenti agevolati, incentivi e contributi alle imprese.”

Conoscenza
Ravenna 2010



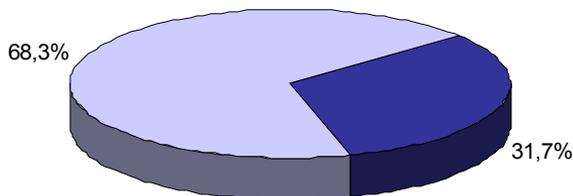
■ Si □ No

Utilizzo nell'ultimo anno
Ravenna 2010



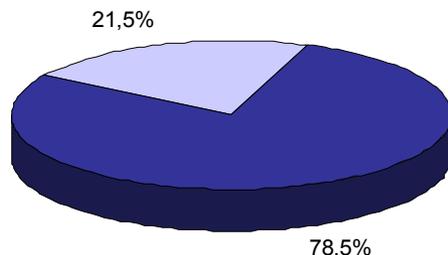
■ Si □ No

Conoscenza
Ravenna 2011



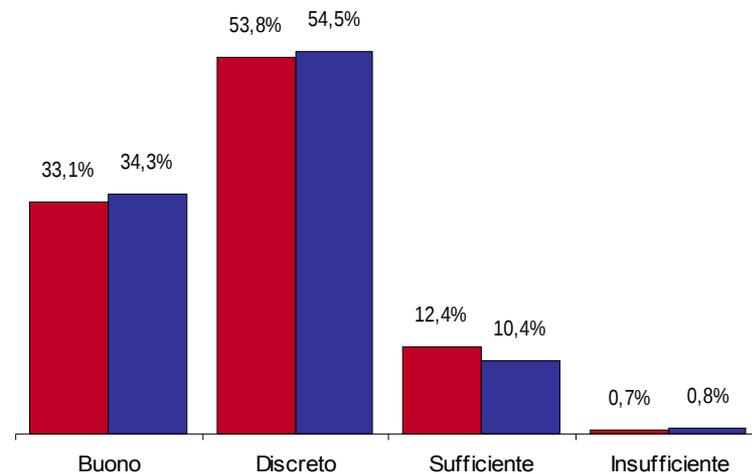
■ Si □ No

Utilizzo nell'ultimo anno
Ravenna 2011



■ Si □ No

Livello di soddisfazione
■ Ravenna 2010 ■ Ravenna 2011



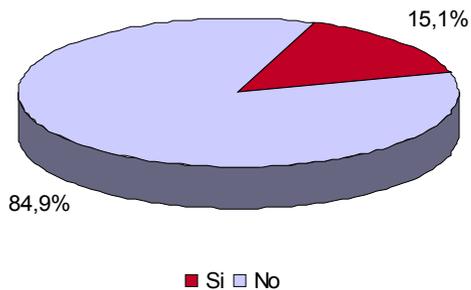
Base Ravenna 2010 643 casi, Ravenna 2011 500 casi.

Base Ravenna 2010 201 casi, Ravenna 2011 159 casi. Solo conoscitori.

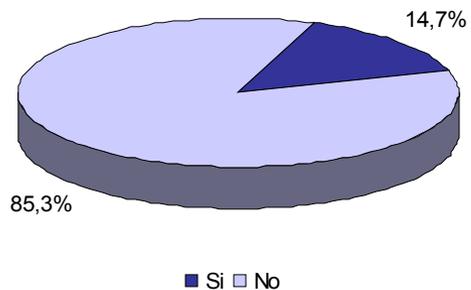
Base Ravenna 2010 158 casi, Ravenna 2011 125 casi. Solo utilizzatori.

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

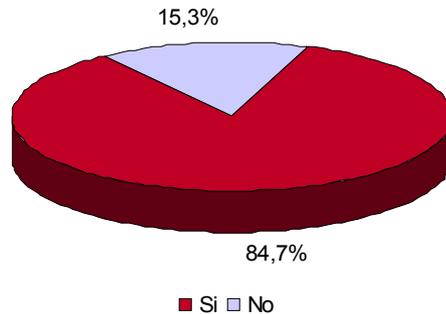
Conoscenza
Ravenna 2010



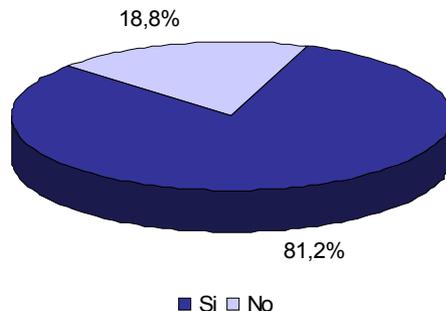
Conoscenza
Ravenna 2011



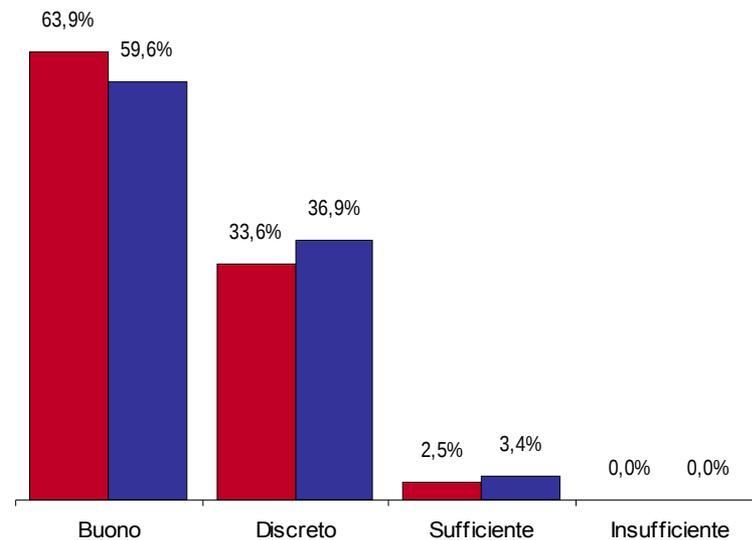
Utilizzo nell'ultimo anno
Ravenna 2010



Utilizzo nell'ultimo anno
Ravenna 2011



Livello di soddisfazione
■ Ravenna 2010 ■ Ravenna 2011



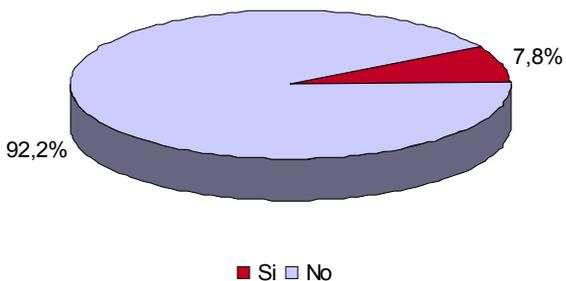
Base Ravenna 2010 643 casi, Ravenna 2011 500 casi.

Base Ravenna 2010 98 casi, Ravenna 2011 74 casi.
Solo conoscitori.

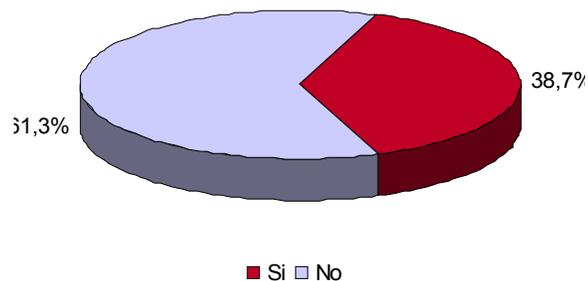
Base Ravenna 2010 81 casi, Ravenna 2011 59 casi.
Solo utilizzatori.

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

Conoscenza
Ravenna 2010



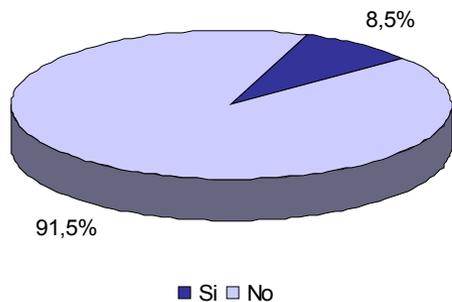
Utilizzo nell'ultimo anno
Ravenna 2010



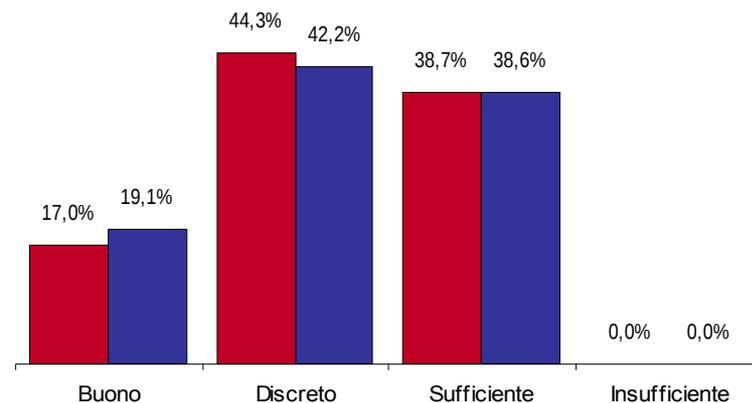
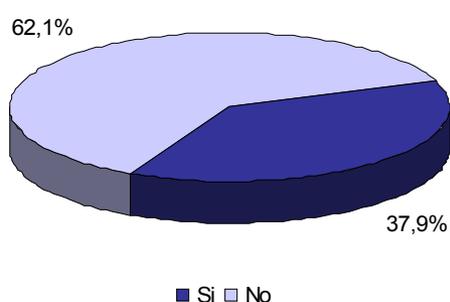
Livello di soddisfazione

■ Ravenna 2010 ■ Ravenna 2011

Conoscenza
Ravenna 2011



Utilizzo nell'ultimo anno
Ravenna 2011



Base Ravenna 2010 643 casi, Ravenna 2011 500 casi.

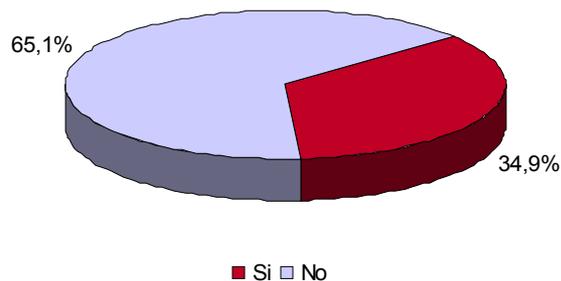
Base Ravenna 2010 52 casi, Ravenna 2011 43 casi.
Solo conoscitori.

Base Ravenna 2010 19 casi, Ravenna 2011 16 casi.
Solo utilizzatori.

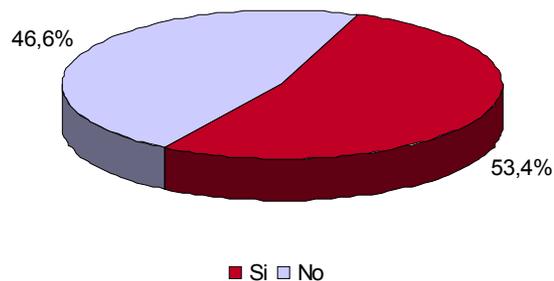
Per entrambe gli anni risultati caratterizzati da minore significatività a causa della bassa numerosità dei rispondenti alla specifica domanda.

“Corsi di formazione e tirocini formativi.”

Conoscenza
Ravenna 2010



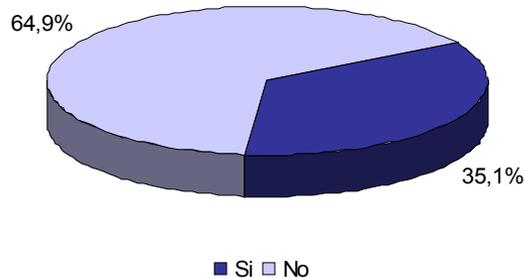
Utilizzo nell'ultimo anno
Ravenna 2010



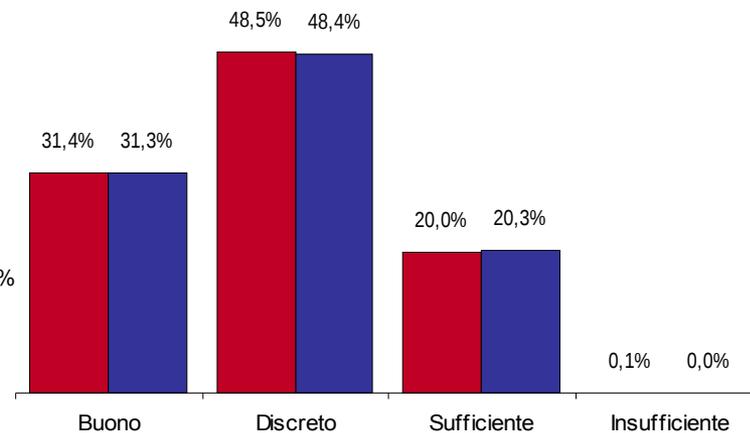
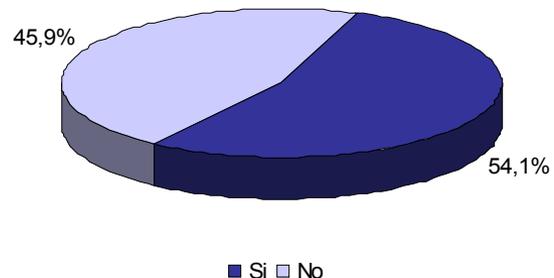
Livello di soddisfazione

■ Ravenna 2010 ■ Ravenna 2011

Conoscenza
Ravenna 2011



Utilizzo nell'ultimo anno
Ravenna 2011



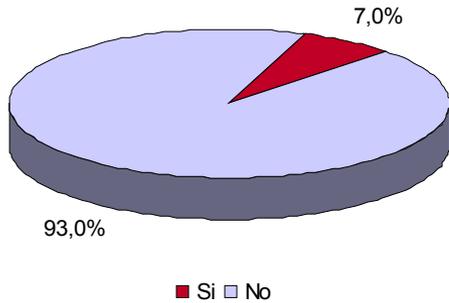
Base Ravenna 2010 643 casi, Ravenna 2011 500 casi.

Base Ravenna 2010 224 casi, Ravenna 2011 177 casi.
Solo conoscitori.

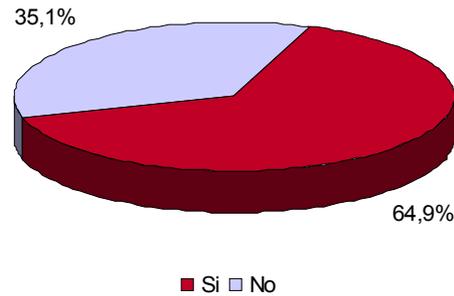
Base Ravenna 2010 122 casi, Ravenna 2011 97 casi.
Solo utilizzatori.

“Iniziative e progetti per l'imprenditorialità femminile.”

Conoscenza
Ravenna 2010



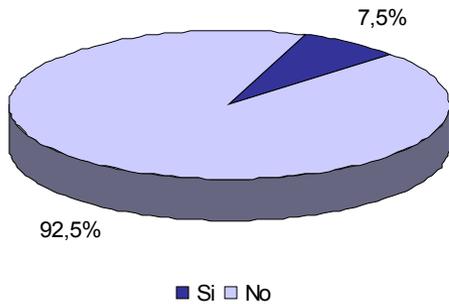
Utilizzo nell'ultimo anno
Ravenna 2010



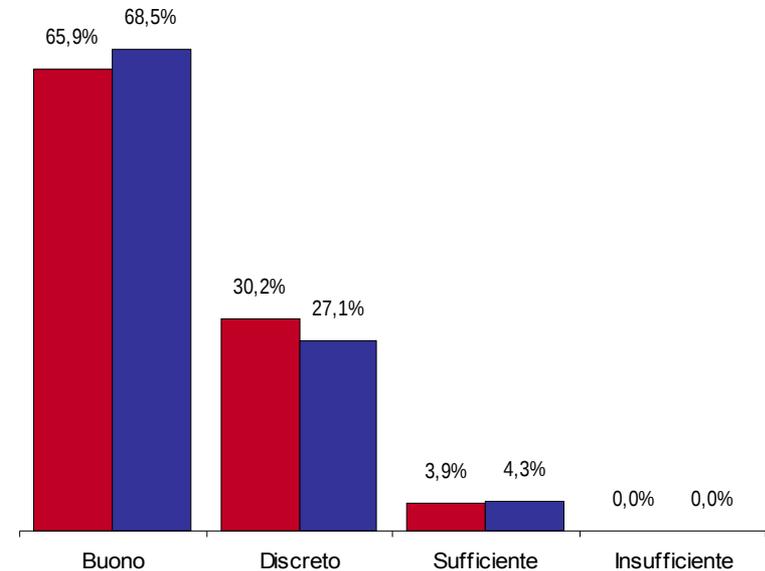
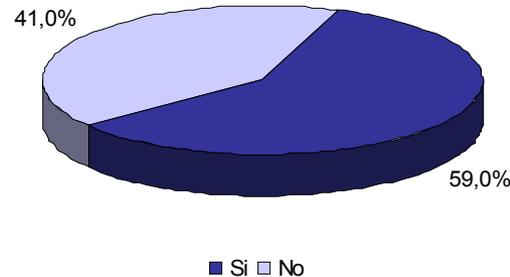
Livello di soddisfazione

■ Ravenna 2010 ■ Ravenna 2011

Conoscenza
Ravenna 2011



Utilizzo nell'ultimo anno
Ravenna 2011



Base Ravenna 2010 643 casi, Ravenna 2011 500 casi.

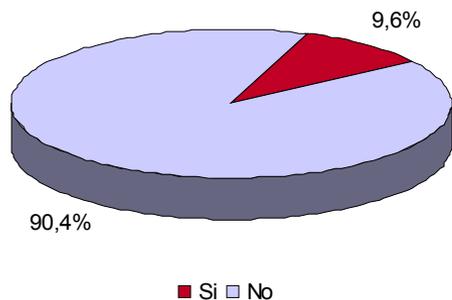
Base Ravenna 2010 44 casi, Ravenna 2011 37 casi.
Solo conoscitori.

Base Ravenna 2010 29 casi, Ravenna 2011 22 casi.
Solo utilizzatori.

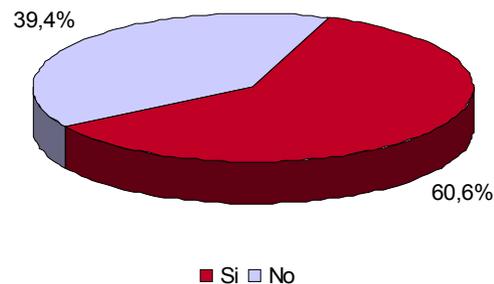
Per entrambe gli anni risultati caratterizzati da minore significatività a causa della bassa numerosità dei rispondenti alla specifica domanda.

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

Conoscenza
Ravenna 2010



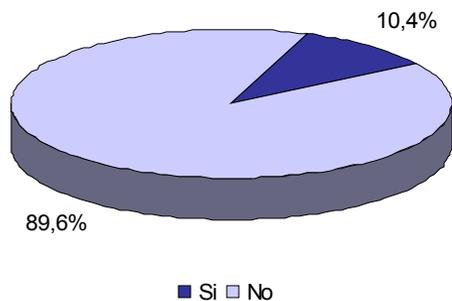
Utilizzo nell'ultimo anno
Ravenna 2010



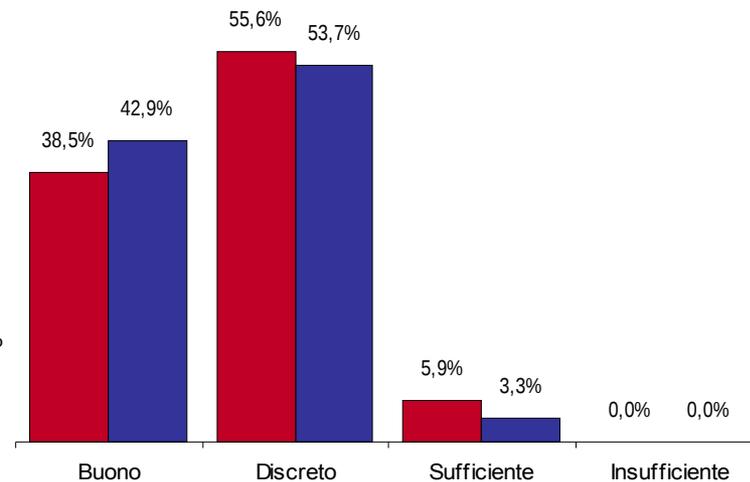
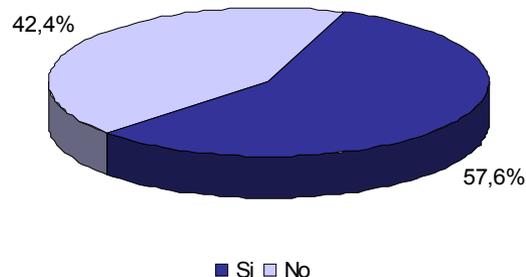
Livello di soddisfazione

■ Ravenna 2010 ■ Ravenna 2011

Conoscenza
Ravenna 2011



Utilizzo nell'ultimo anno
Ravenna 2011



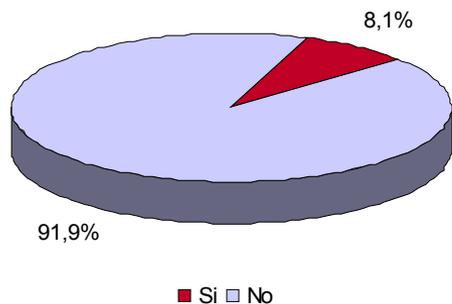
Base Ravenna 2010 643 casi, Ravenna 2011 500 casi.

Base Ravenna 2010 65 casi, Ravenna 2011 54 casi.
Solo conoscitori.

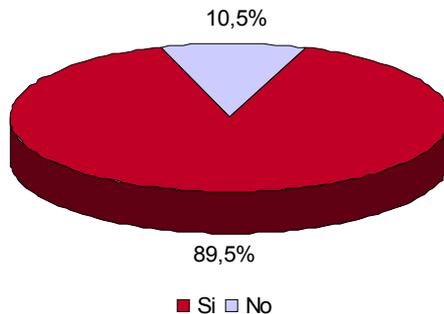
Base Ravenna 2010 40 casi, Ravenna 2011 31 casi.
Solo utilizzatori.

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

Conoscenza
Ravenna 2010



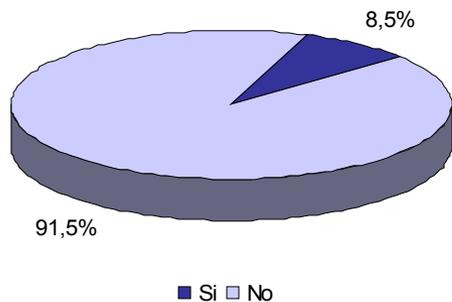
Utilizzo nell'ultimo anno
Ravenna 2010



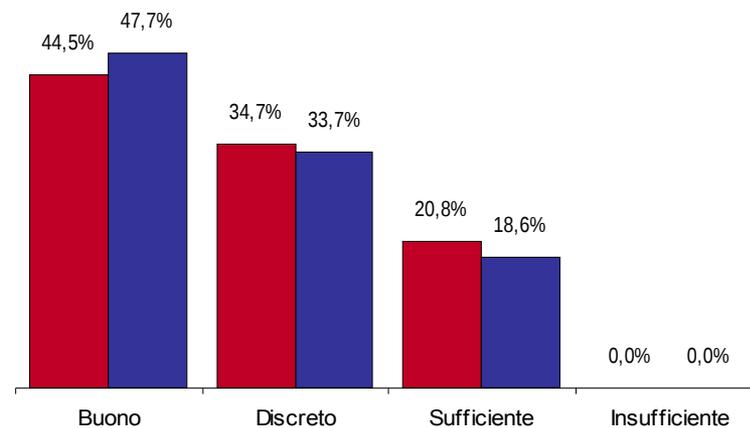
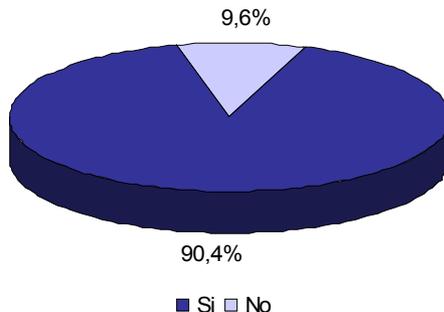
Livello di soddisfazione

■ Ravenna 2010 ■ Ravenna 2011

Conoscenza
Ravenna 2011



Utilizzo nell'ultimo anno
Ravenna 2011



Base Ravenna 2010 643 casi, Ravenna 2011 500 casi.

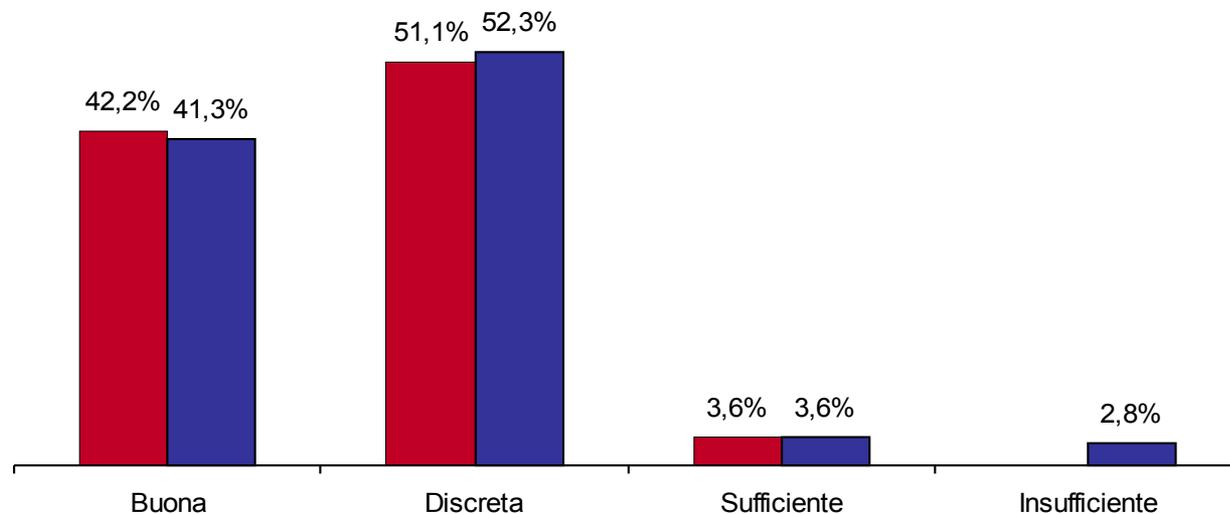
Base Ravenna 2010 53 casi, Ravenna 2011 43 casi.
Solo conoscitori.

Base Ravenna 2010 46 casi, Ravenna 2011 38 casi.
Solo utilizzatori.

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

Livello di comprensibilità della modulistica utilizzata
dalla Camera di Commercio

■ Ravenna 2010 ■ Ravenna 2011

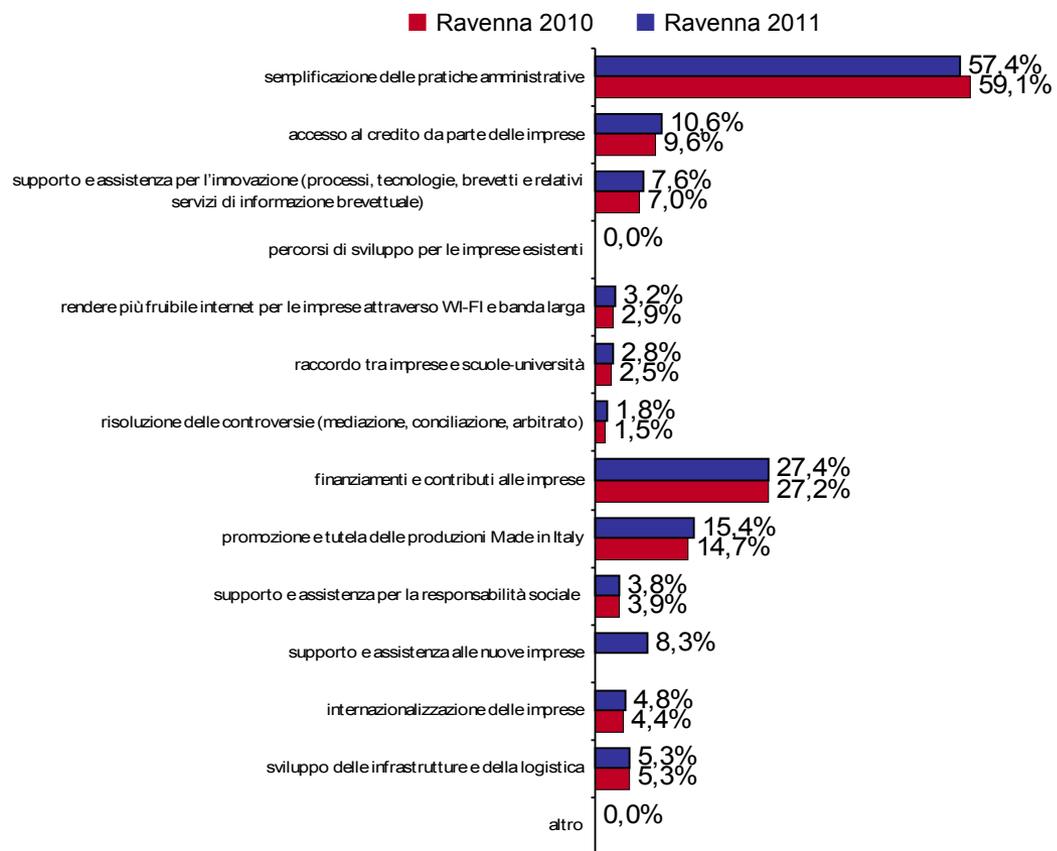


Base Ravenna 2010 643 casi, Ravenna 2011 500 casi.

NB: l'opzione di risposta «insufficiente» è stata prevista solo nel 2011.

“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

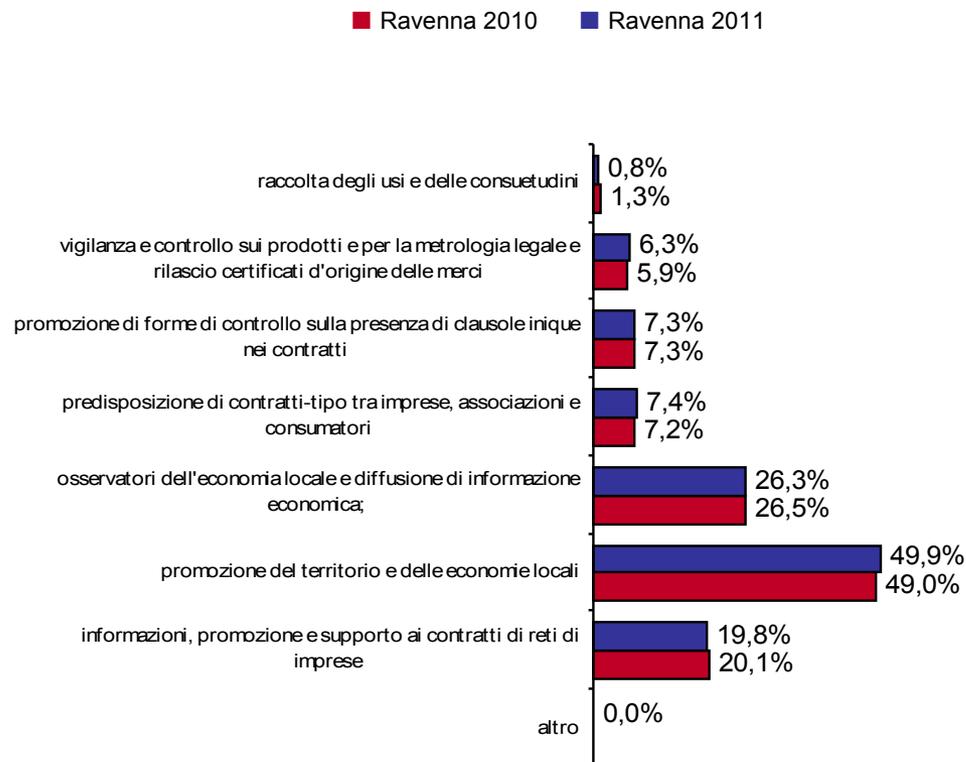


Base Ravenna 2010 643 casi, Ravenna 2011 500 casi.

NB: le opzioni di risposta «percorsi di sviluppo per le imprese esistenti» «supporto e assistenza alle nuove imprese» «altro» sono stata rilevate solo nel 2011.

“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

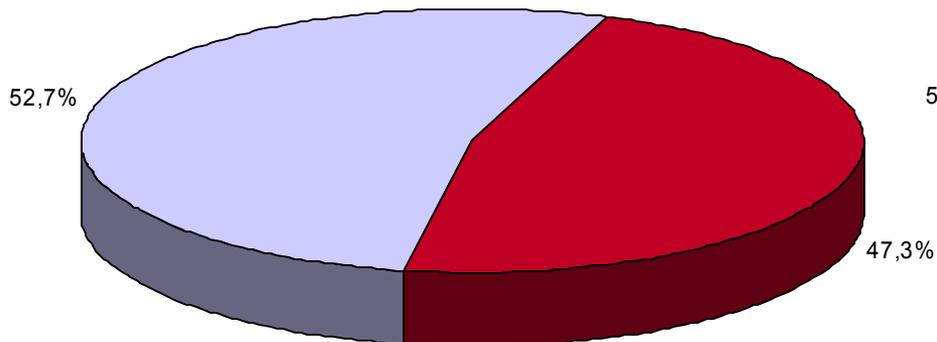


Base Ravenna 2010 643 casi, Ravenna 2011 500 casi.

NB: l'opzione di risposta «altro» è stata prevista solo nel 2011.

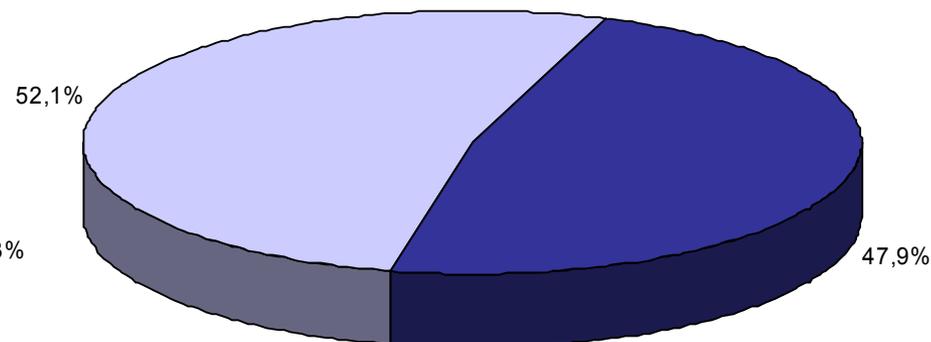
“Nel corso dell’ultimo anno ha utilizzato il sito Internet della Camera di Commercio?”

Utilizzo del sito Internet della Camera di Commercio nel corso dell’ultimo anno – Ravenna 2010



■ Si □ No

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



■ Si □ No

Base Ravenna 2010 643 casi, Ravenna 2011 500 casi.

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

Base Ravenna 2010 307 casi, Ravenna 2011 242 casi.
Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di Commercio.

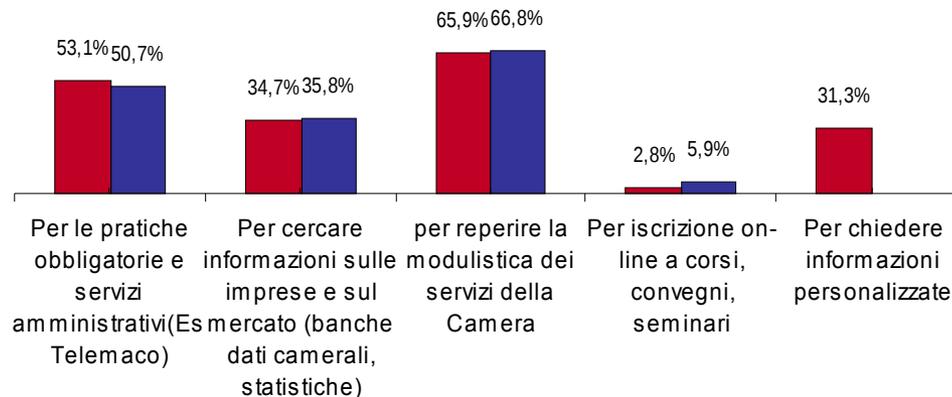
NB: le opzioni di risposta «per chiedere informazioni personalizzate» e per «le informazioni in generale sulla cdc» sono state previste solo nel 2010.

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

Base Ravenna 2010 336 casi, Ravenna 2011 258 casi.
Solo non utilizzatori del sito Internet della Camera di Commercio.

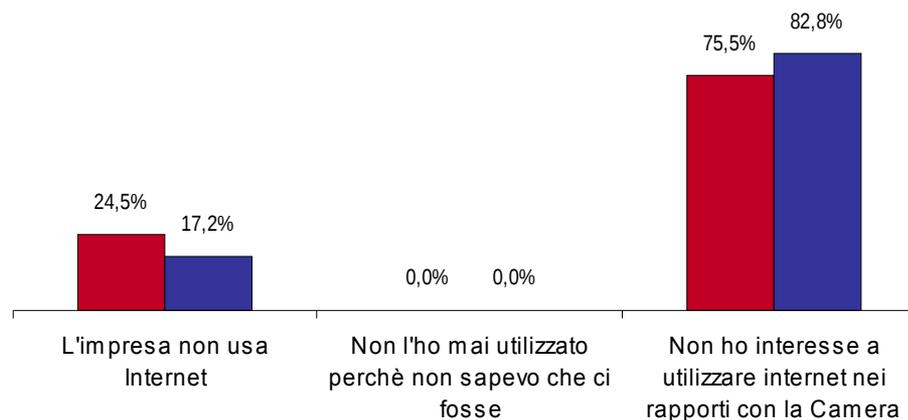
Motivi di utilizzo del sito Internet

■ Ravenna 2010 ■ Ravenna 2011



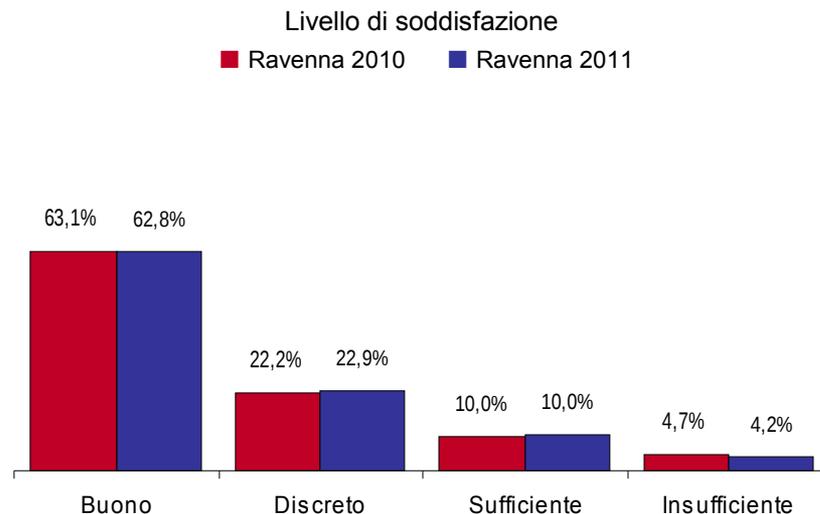
Motivi di non utilizzo del sito Internet

■ Ravenna 2010 ■ Ravenna 2011

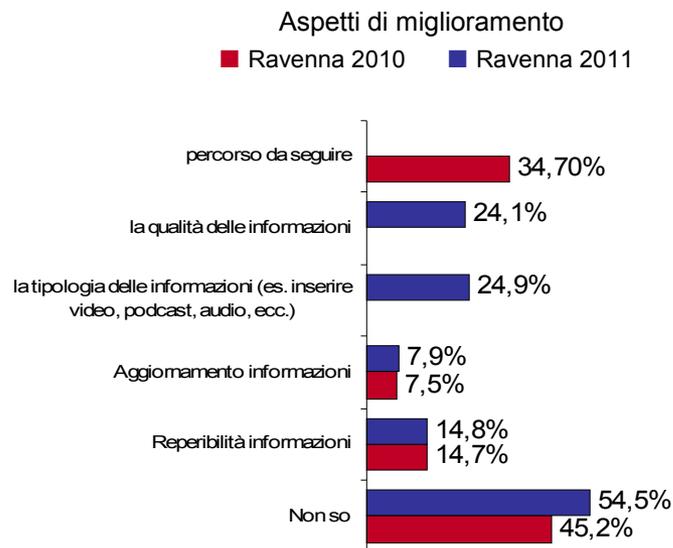


“Utilizzo del sito Internet per le pratiche obbligatorie e i servizi amministrativi:

Qual è il suo livello di soddisfazione?”



“Secondo lei cosa potrebbe essere migliorato?”



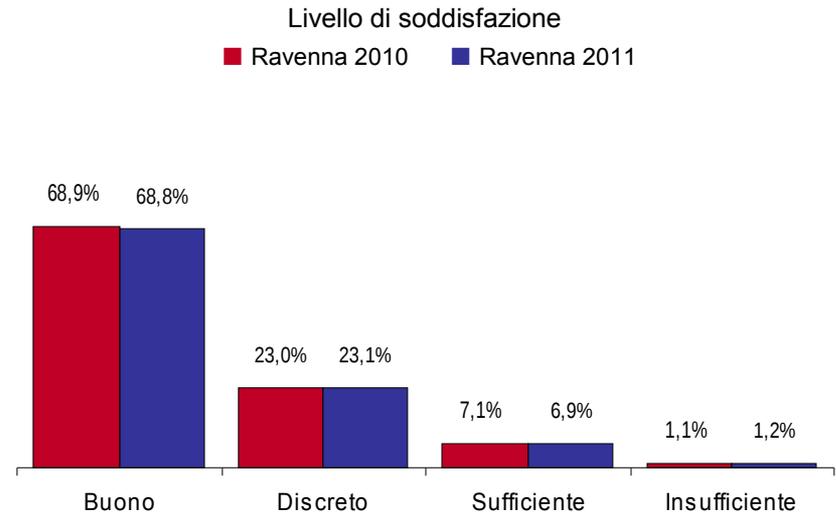
Base Ravenna 2010 164 casi, Ravenna 2011 125 casi.
Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di Commercio per le pratiche obbligatorie ed i servizi amministrativi.

NB: le opzioni di risposta «qualità delle informazioni» e «tipologia delle informazioni» sono state previste solo nel 2011.

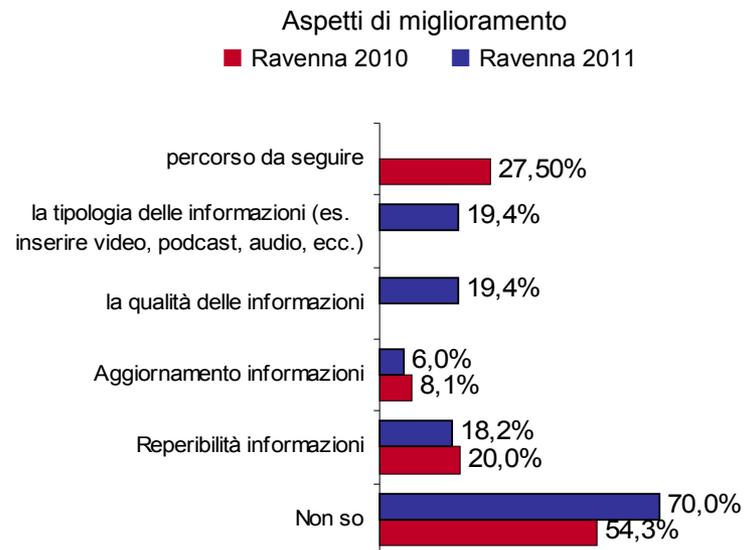
NB: l'opzione di risposta «percorso da seguire» è stata prevista solo nel 2010.

“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?”

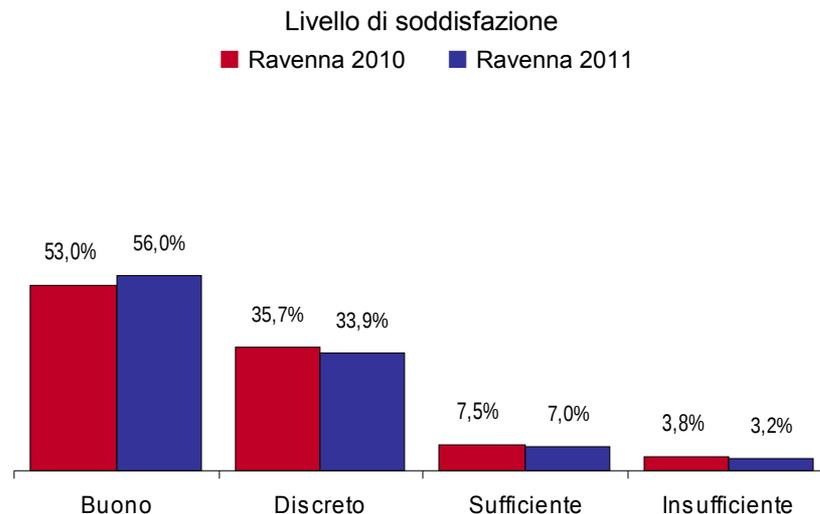


Base Ravenna 2010 108 casi, Ravenna 2011 89 casi.
Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di Commercio per le informazioni sulle imprese e sul mercato

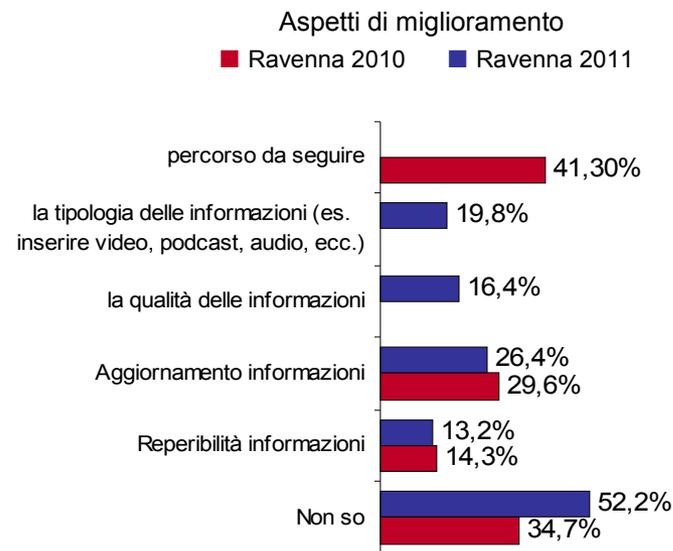
NB: le opzioni di risposta «qualità delle informazioni» e «tipologia delle informazioni» sono state previste solo nel 2011.

NB: l'opzione di risposta «percorso da seguire» è stata prevista solo nel 2010.

“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?”



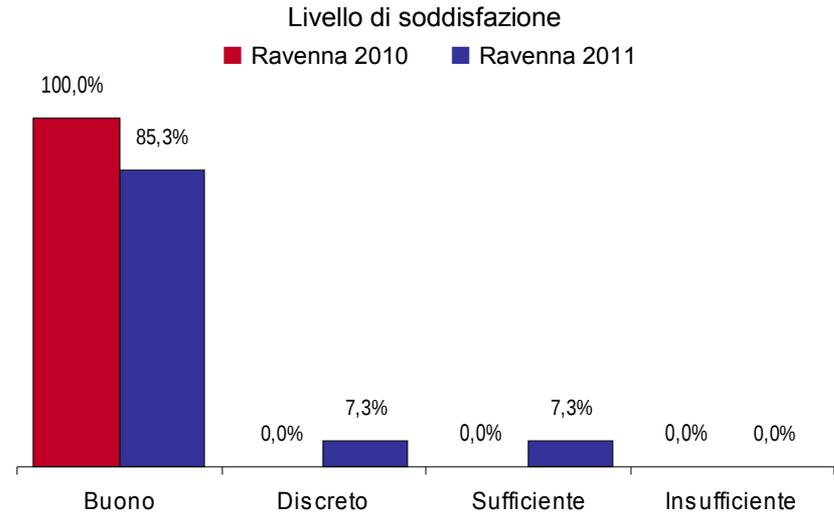
Base Ravenna 2010 200 casi, Ravenna 2011 161 casi.
Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di Commercio per informazioni e modulistica dei servizi della Camera.

NB: le opzioni di risposta «qualità delle informazioni» e «tipologia delle informazioni» sono state previste solo nel 2011.

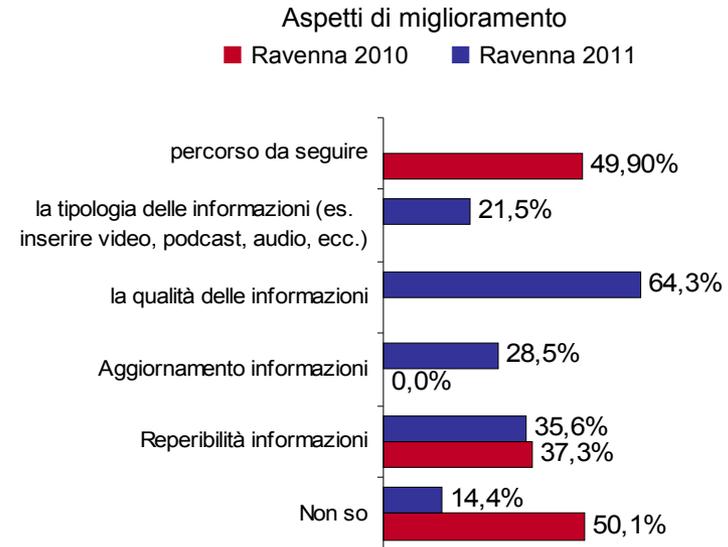
NB: l'opzione di risposta «percorso da seguire» è stata prevista solo nel 2010.

“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 Ravenna 2010 8 casi, Ravenna 2011 14 casi.
Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di Commercio per iscrizione on-line a corsi, convegni, seminari.

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

NB: le opzioni di risposta «qualità delle informazioni» e «tipologia delle informazioni» sono state previste solo nel 2011.

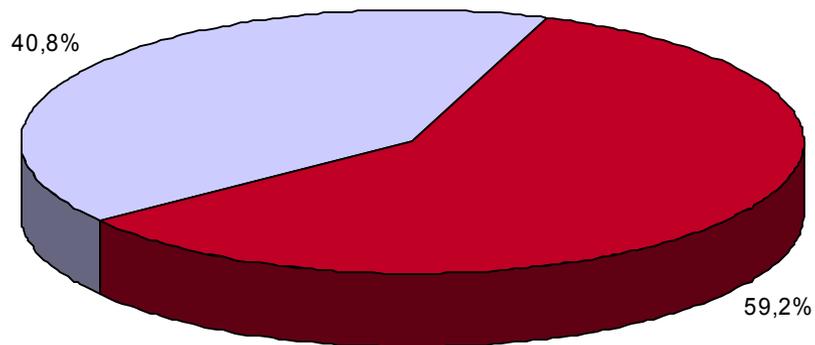
NB: l'opzione di risposta «percorso da seguire» è stata prevista solo nel 2010.



MODALITA' GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

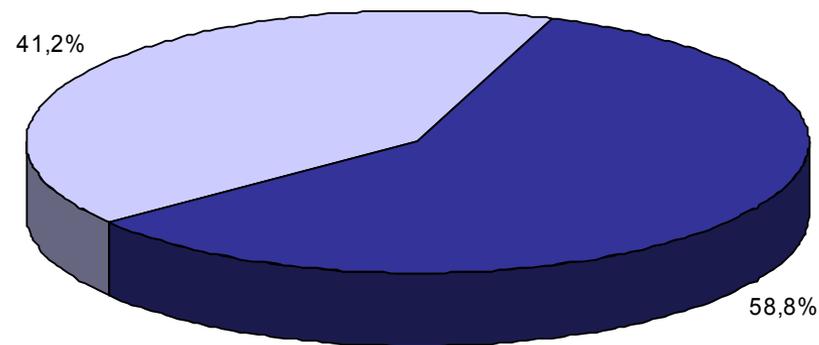
“Si è recato personalmente negli uffici della Camera di Commercio nell’ultimo anno?”

Visita presso gli uffici della Camera di Commercio –
Ravenna 2010



■ Si □ No

Visita presso gli uffici della Camera di Commercio –
Ravenna 2011

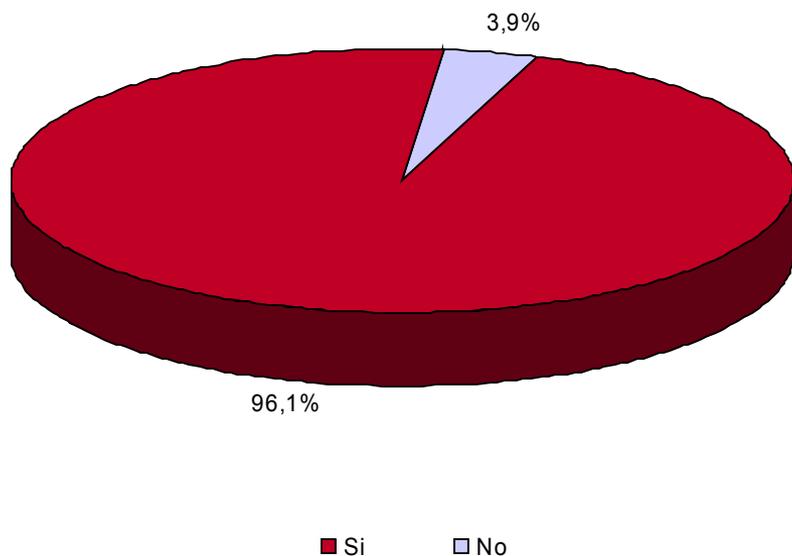


■ Si □ No

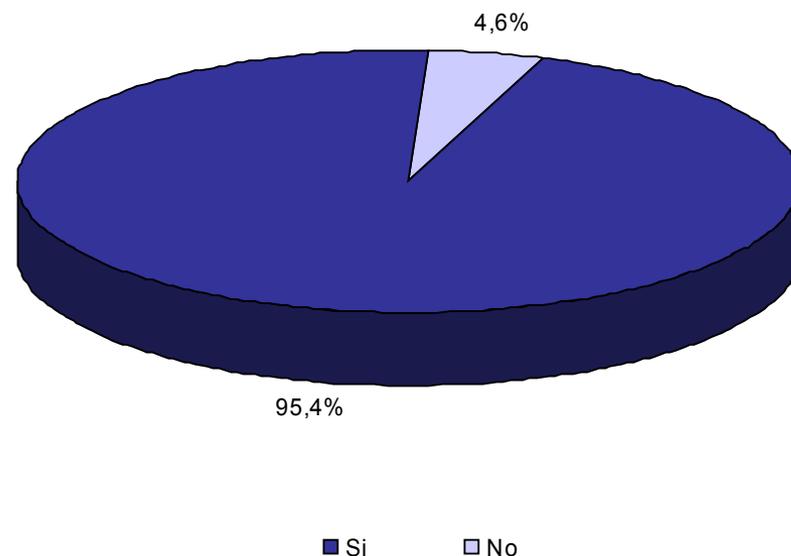
Base Ravenna 2010 643 casi, Ravenna 2011 500 casi.

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

Facile raggiungibilità degli uffici della Camera di
Commercio – Ravenna 2010



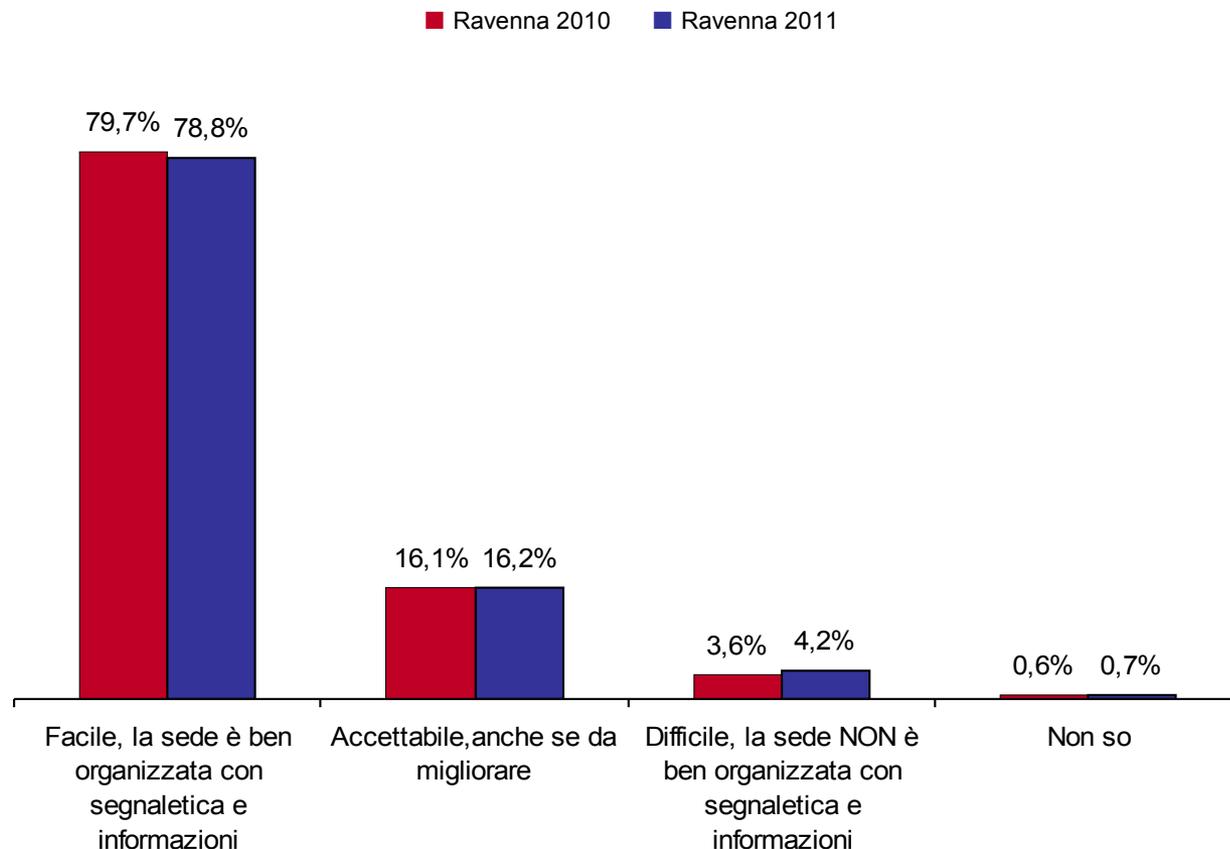
Facile raggiungibilità degli uffici della Camera di
Commercio – Ravenna 2011



Base Ravenna 2010 375 casi, Ravenna 2011 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?”

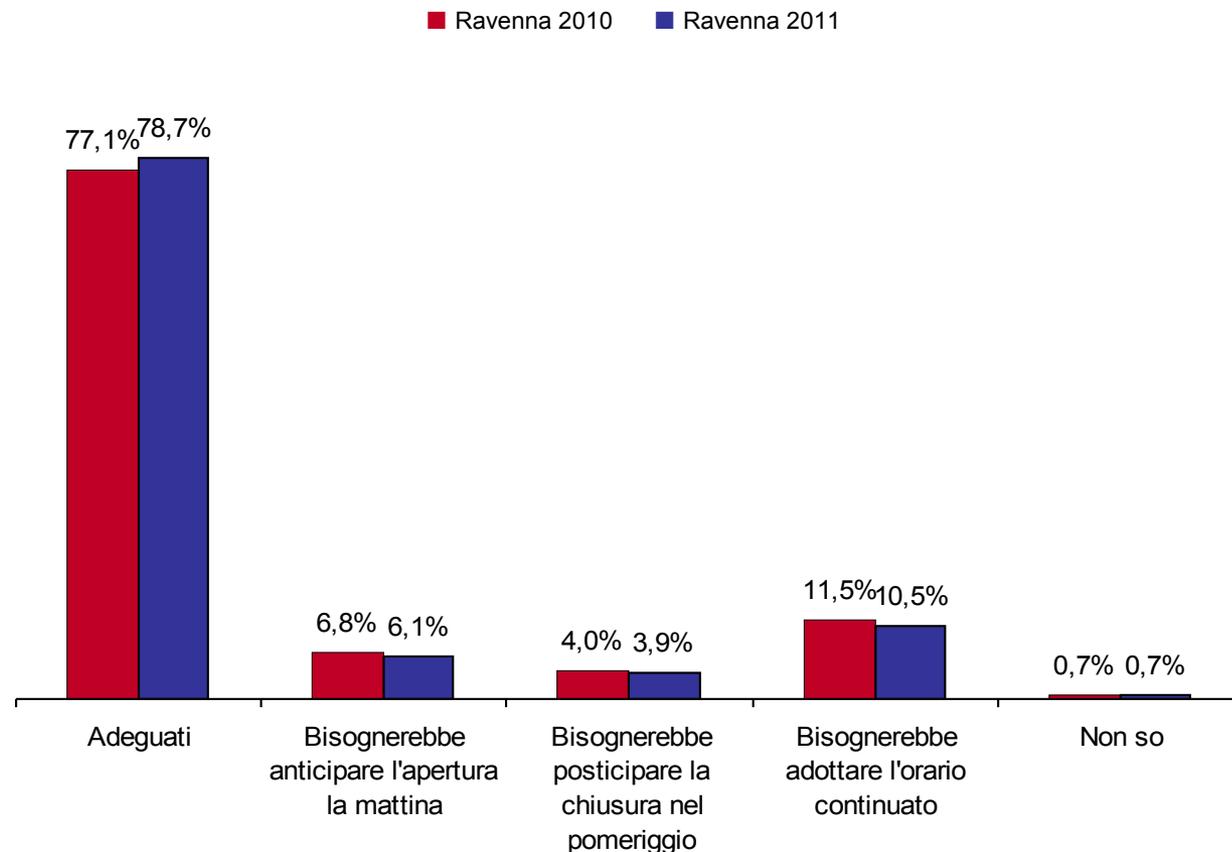
Livello di accesso ai servizi della Camera di Commercio



Base Ravenna 2010 375 casi, Ravenna 2011 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?”

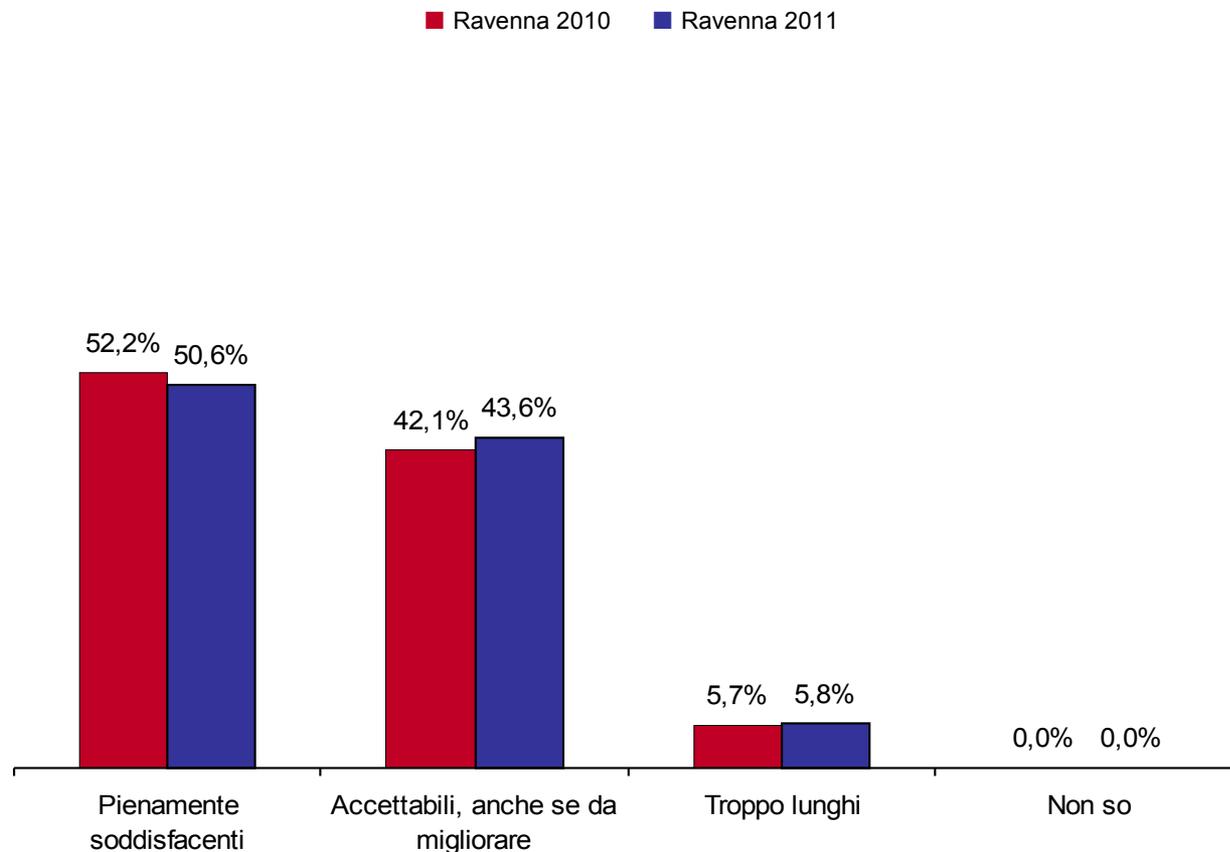
Adeguatezza degli orari di apertura della Camera di Commercio



Base Ravenna 2010 375 casi, Ravenna 2011 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

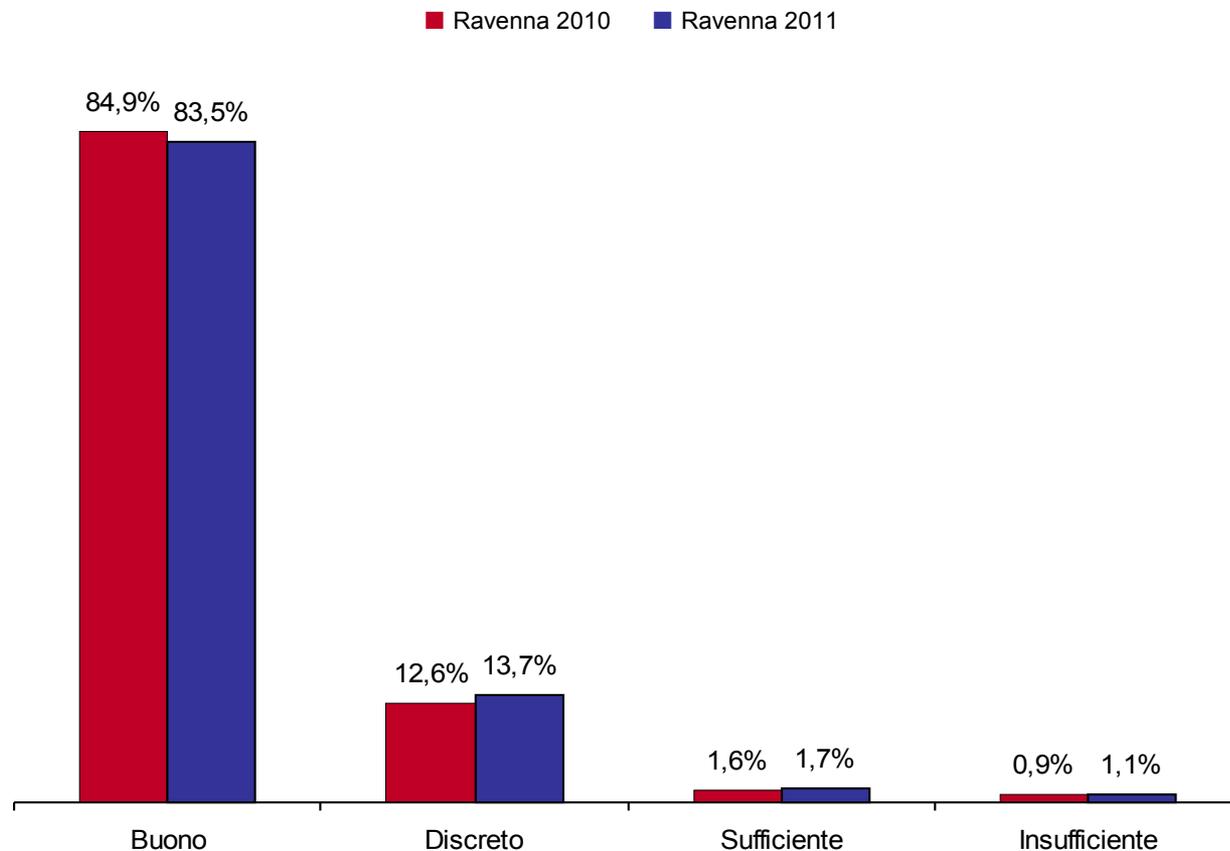


Base Ravenna 2010 375 casi, Ravenna 2011 294 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio.

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

Cortesia e rispetto verso l'utente.

Cortesia e rispetto verso l'utente

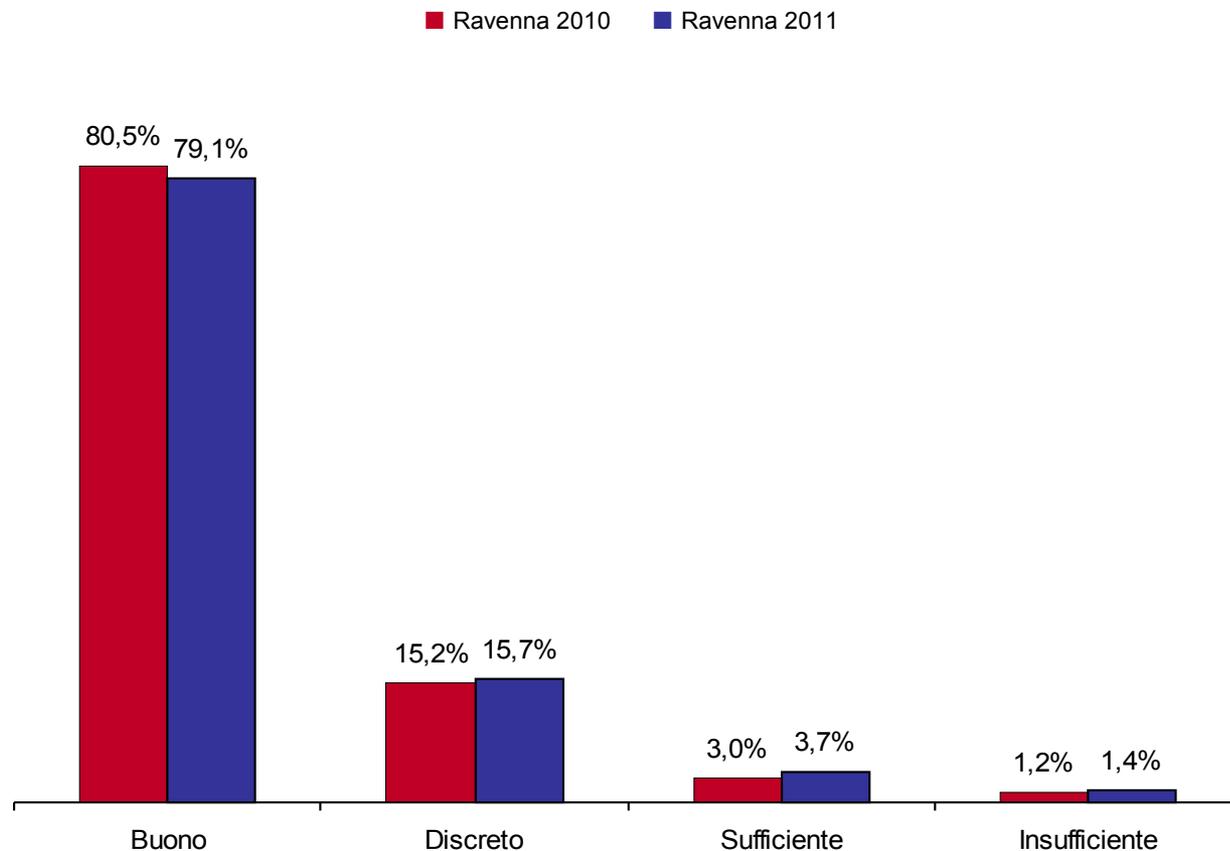


Base Ravenna 2010 375 casi, Ravenna 2011 294 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio.

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

Chiarezza e precisione delle informazioni fornite all'utente.

Chiarezza e precisione fornite all'utente

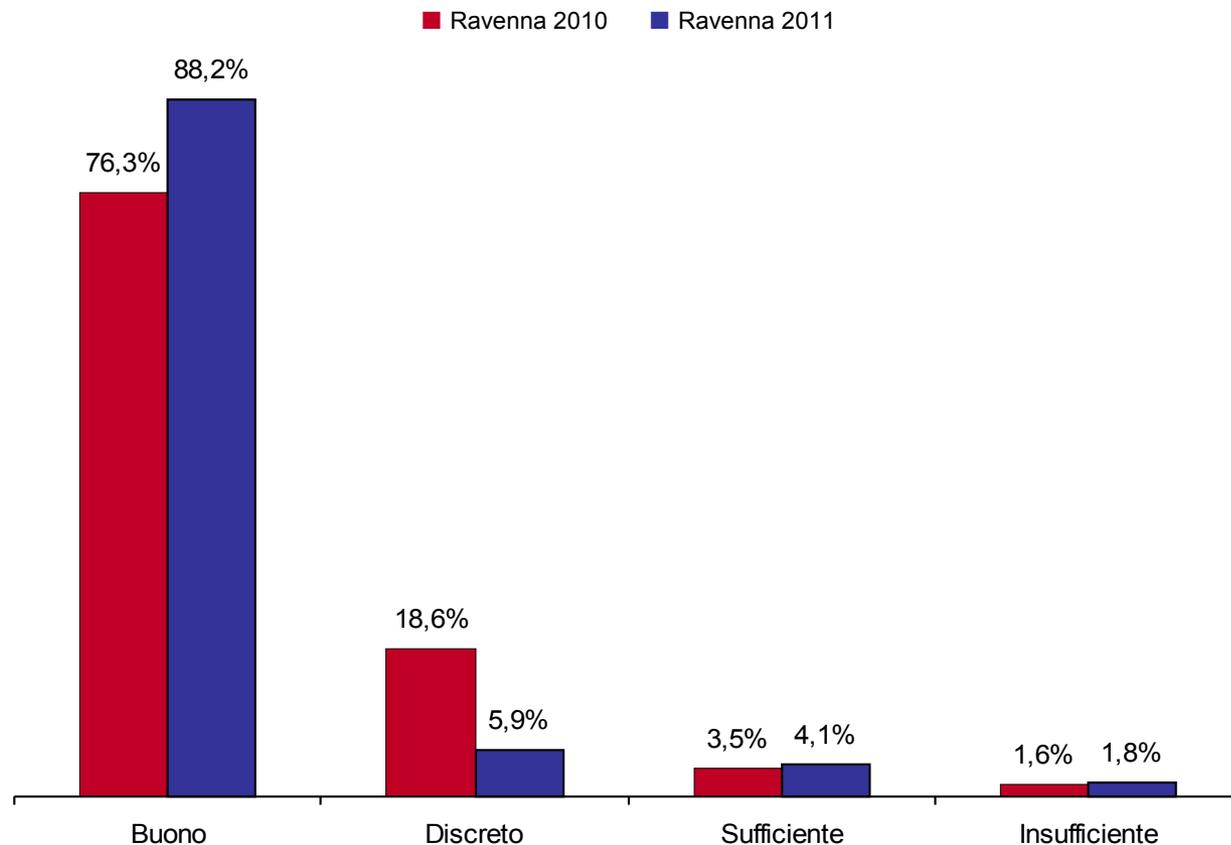


Base Ravenna 2010 375 casi, Ravenna 2011 294 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio.

“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



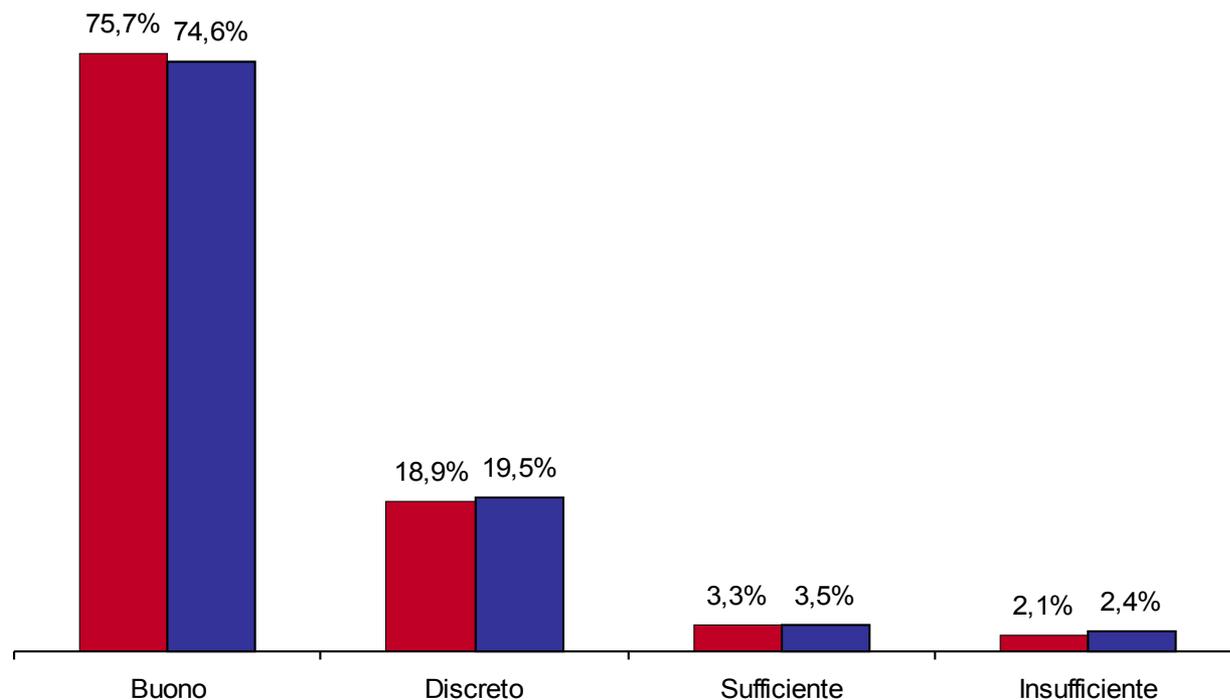
Base Ravenna 2010 375 casi, Ravenna 2011 294 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio.

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

Tempi di svolgimento delle pratiche.

Tempi di svolgimento delle pratiche

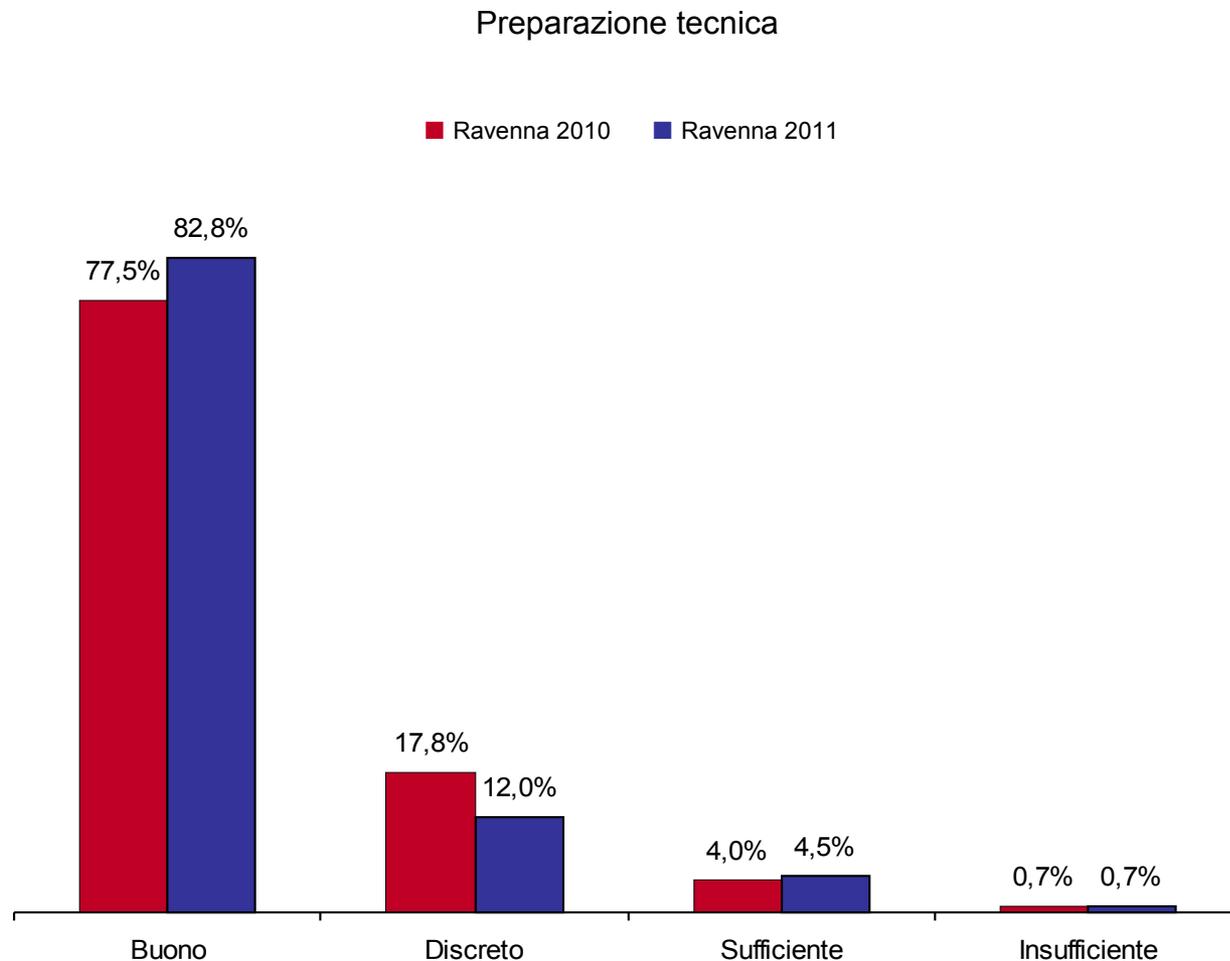
■ Ravenna 2010 ■ Ravenna 2011



Base Ravenna 2010 375 casi, Ravenna 2011 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.



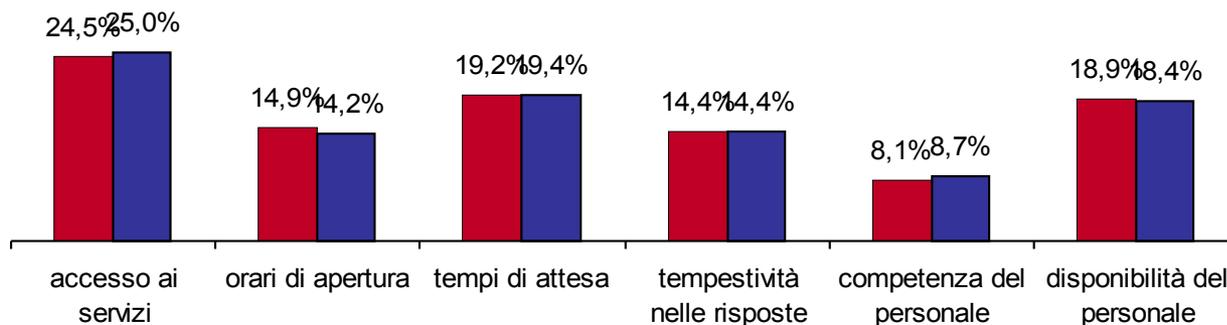
Base Ravenna 2010 375 casi, Ravenna 2011 294 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio.

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

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

Aree prioritarie di miglioramento

■ Ravenna 2010 ■ Ravenna 2011

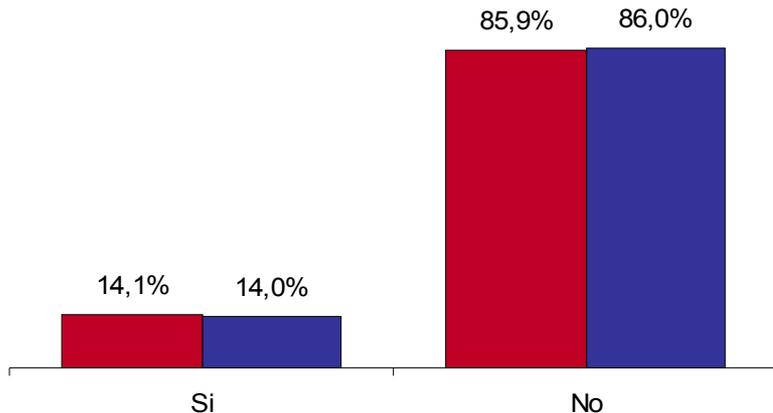


Base Ravenna 2010 375 casi, Ravenna 2011 294 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio.

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

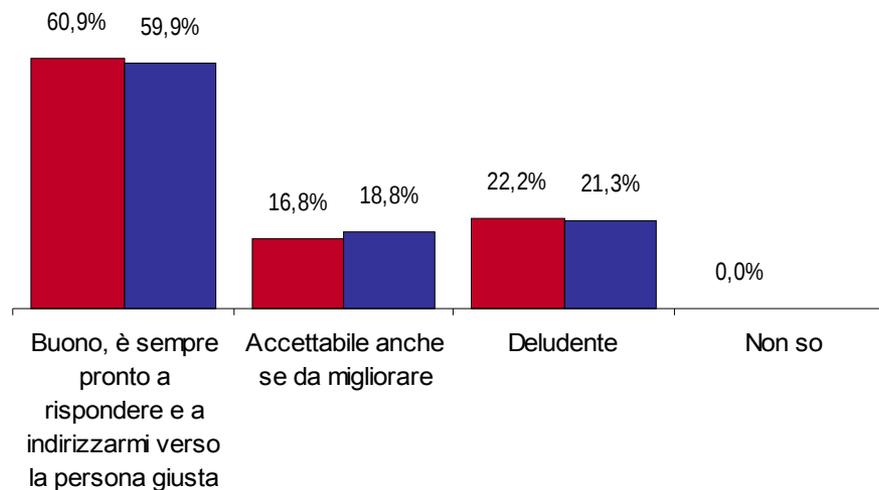
Utilizzo del centralino / call center

■ Ravenna 2010 ■ Ravenna 2011



Livello di soddisfazione

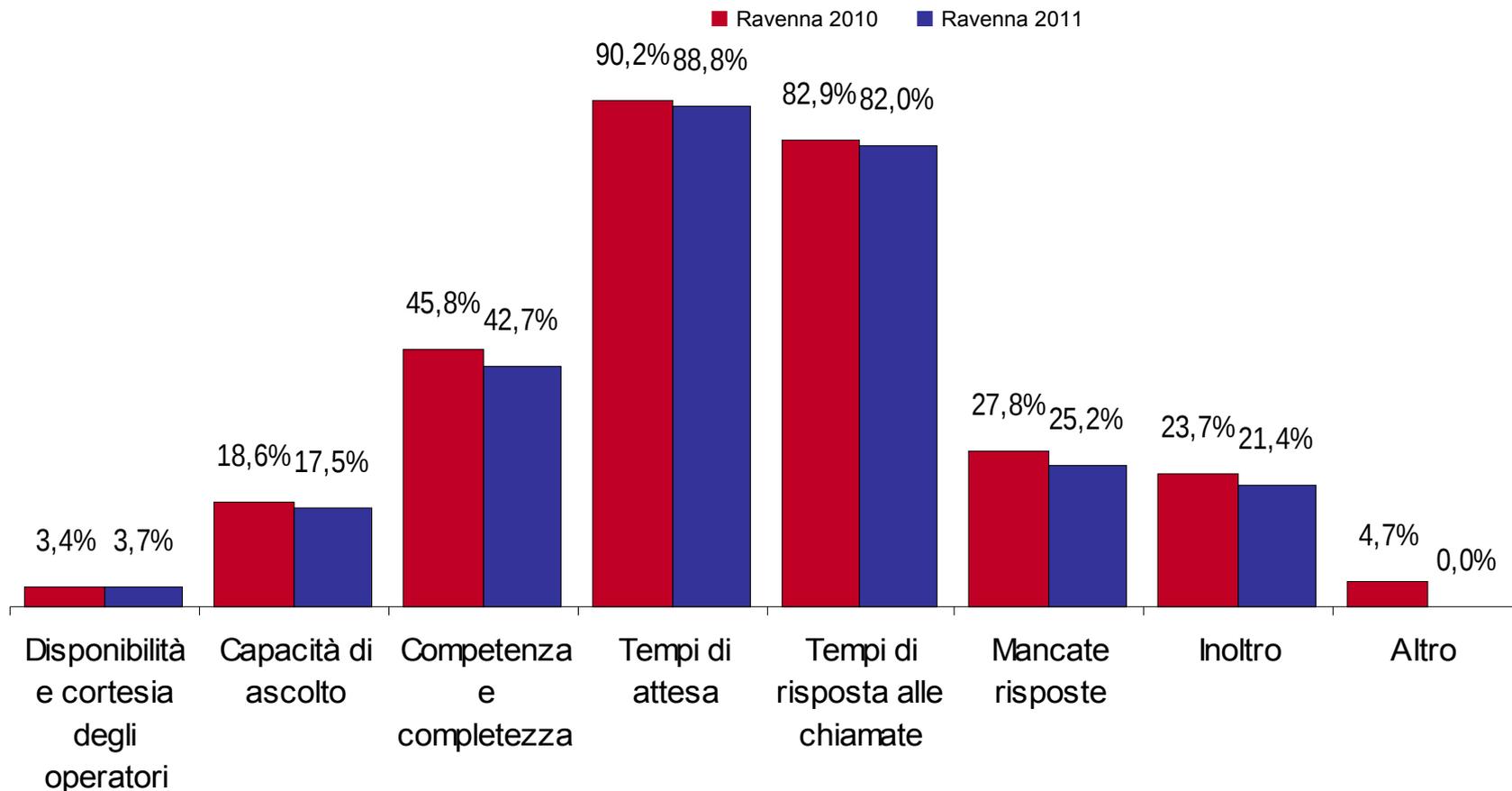
■ Ravenna 2010 ■ Ravenna 2011



Base Ravenna 2010 643 casi, Ravenna 2011 500casi.

Base Ravenna 2010 93 casi, Ravenna 2011 74 casi. Solo utilizzatori
NB: l'opzione di risposta «non so» è stata prevista solo nel 2010.

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



Base Ravenna 2010 36 casi, Ravenna 2011 30 casi. Utilizzatori che hanno risposto “accettabile” o “deludente”.



NOTA METODOLOGICA

- **Obiettivi dell'indagine:** indagine campionaria telefonica sulle imprese della provincia di Ravenna per rilevare il livello di soddisfazione dell'utenza sui servizi erogati dalle Camere di commercio.
- **Universo e disegno del campione:** campione rappresentativo dell'universo delle imprese attive nella provincia di Ravenna stratificato per forma giuridica (società di capitali e altre forme, società di persone, ditte individuali), per settore di attività economica (agricoltura e pesca, industria in senso stretto, costruzioni, commercio e alberghi, servizi) e per classe dimensionale (1-9, 10-49, 50-249 e oltre i 250 addetti). 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): 661 casi (661 interviste a buon fine); cadute 1.212 casi (64,7%).
- **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: sei minuti.
- **Periodo di rilevazione delle interviste:** gennaio 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.