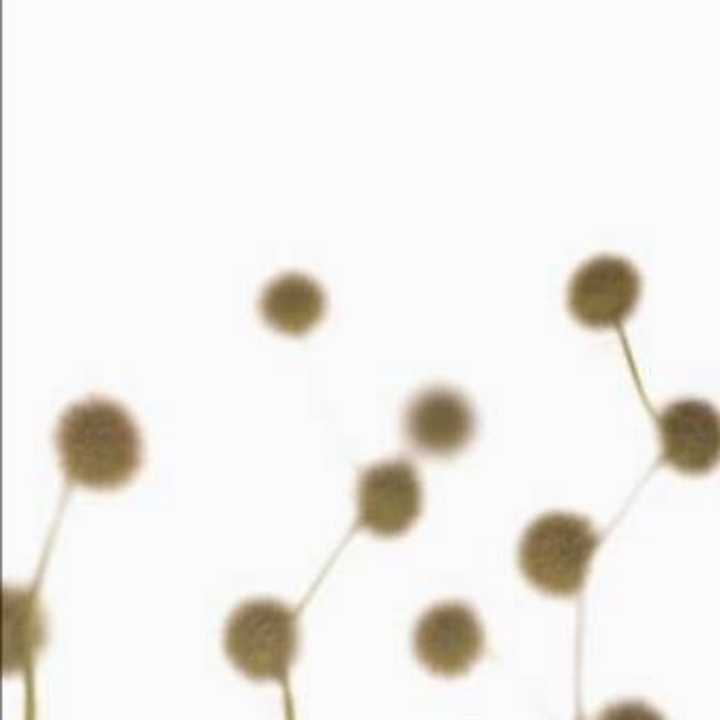




Camera di Commercio
Ravenna



INDAGINE DI
CUSTOMER SATISFACTION:
RAVENNA STAKEHOLDER

I dati provinciali

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 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 degli stakeholder registrati 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

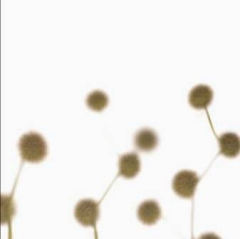


IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI



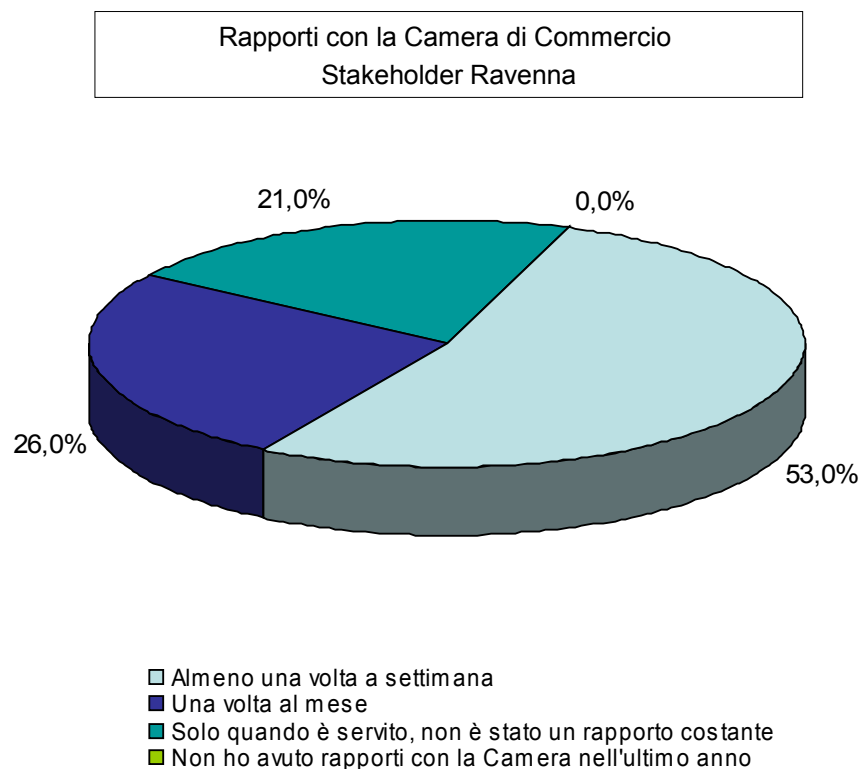
I RISULTATI PRINCIPALI SUL TEMA “IMMAGINE”

- Il 21,0% degli intervistati si reca di persona nella sede della CCIAA di Ravenna mentre il 59% predilige i rapporti telematici attraverso il sito e la mail della camera e il 18% ricorre al telefono.
- Il 45% degli altri enti (commercialisti, notai, associazioni) ha centrato la definizione della mission della Camera di commercio mentre il 35% attribuisce all'ente una funzione eminentemente burocratica ed il 17% una funzione di “supporto e promozione del territorio”.
- Il 100% degli intervistati ha dichiarato di essere informato sui servizi erogati dalla Camera di Commercio e tra questi il 41% 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

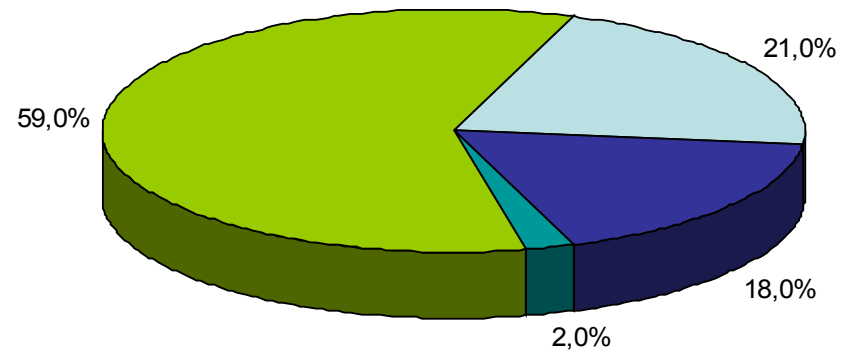
“Con quale frequenza, nel corso dell'ultimo anno, lei o i suoi collaboratori avete avuto rapporti con la Camera di Commercio?”



Base: 100 casi.

*“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 – Stakeholder 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

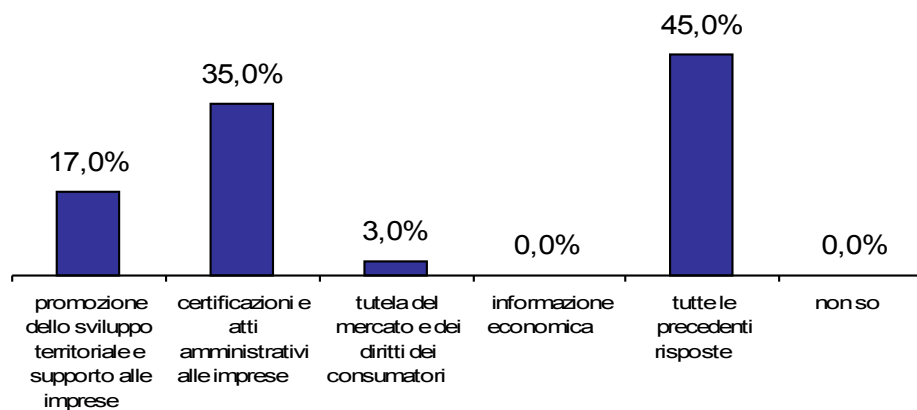
Base: 100 casi.

IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

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

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

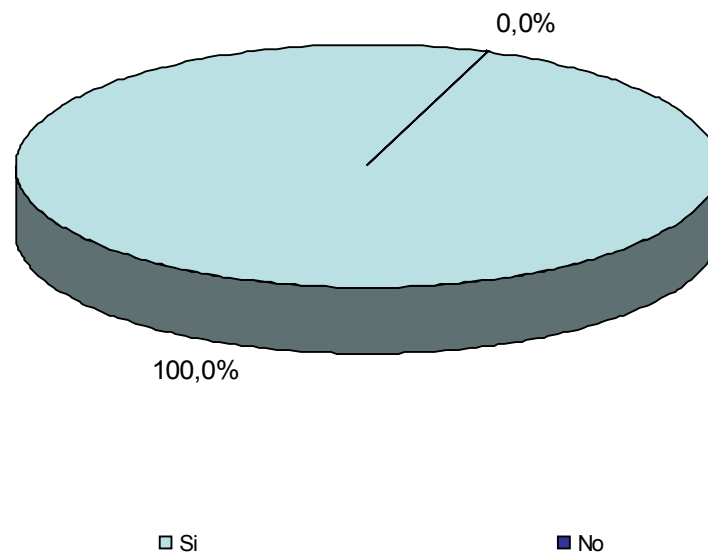
Funzione principale della Camera di Commercio secondo l'opinione degli stakeholder – Stakeholder Ravenna



Base: 100 casi.

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

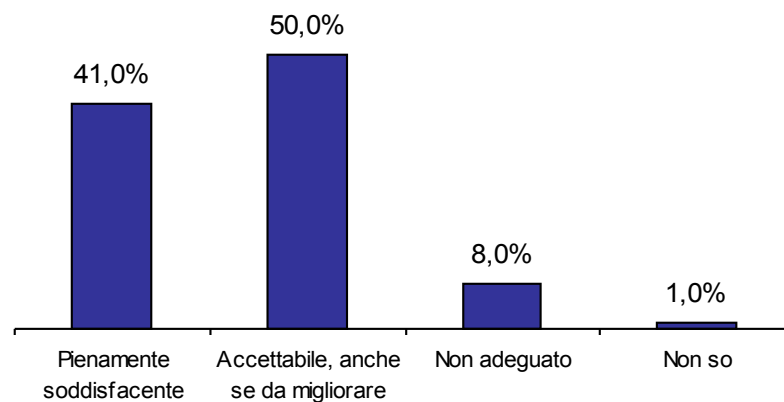
Percentuale di stakeholder informati sui servizi e le attività della Camera di Commercio (dichiarazioni degli stakeholder) – Stakeholder Ravenna



Base: 100 casi.

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

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

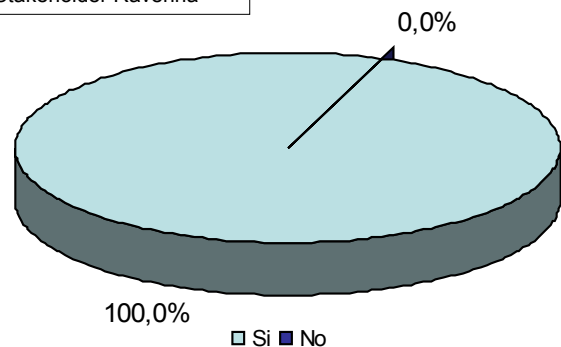


Base: 100 casi.

IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

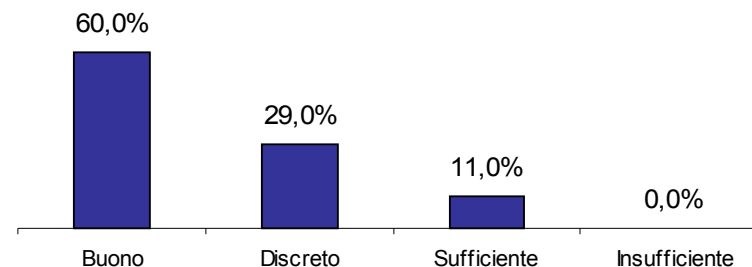
L'efficacia della comunicazione della Camera di Commercio

Conoscenza Stakeholder Ravenna



Base: 100 casi

Giudizio sul canale Stakeholder Ravenna

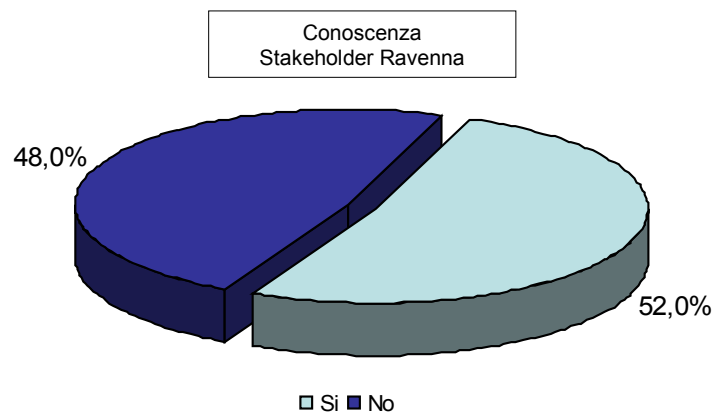


Base: 100 casi. Solo Conoscitori.

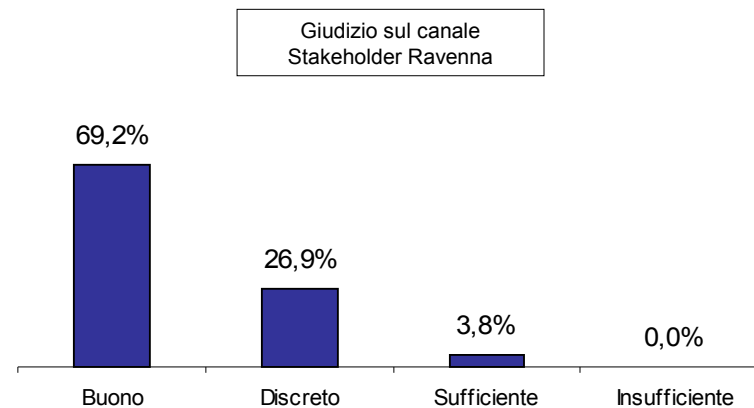
“Conosce e come giudica i seguenti strumenti di comunicazione utilizzati dalla Camera di Commercio: E-mail”

IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

L'efficacia della comunicazione della Camera di Commercio



Base: 100 casi

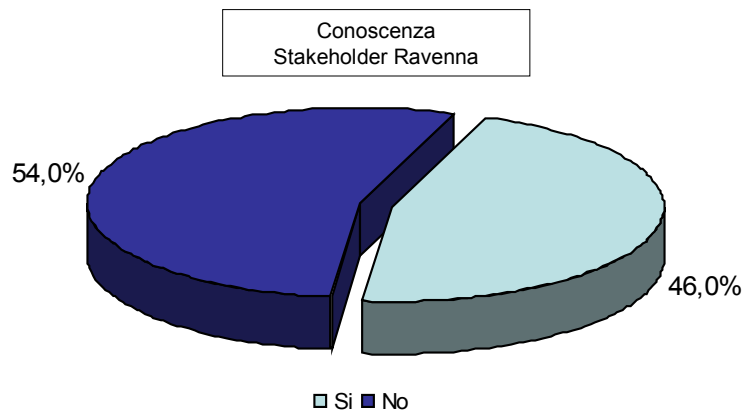


Base: 52 casi. Solo Conoscitori.

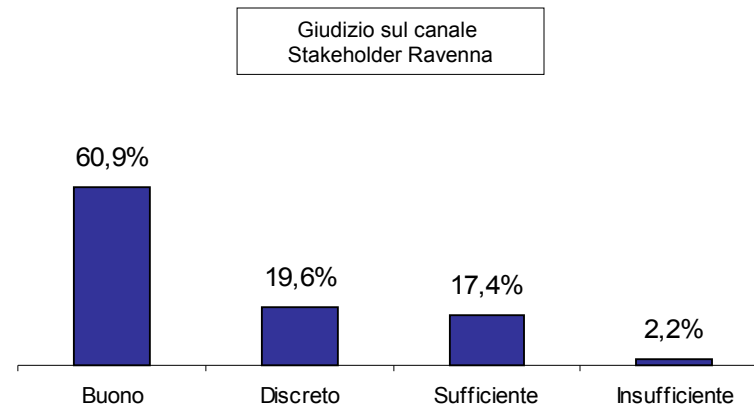
“Conosce e come giudica i seguenti strumenti di comunicazione utilizzati dalla Camera di Commercio: Fax”

IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

L'efficacia della comunicazione della Camera di Commercio



Base: 100 casi

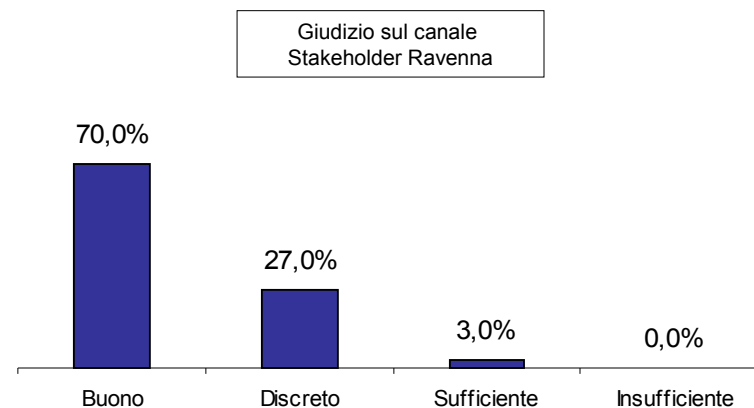
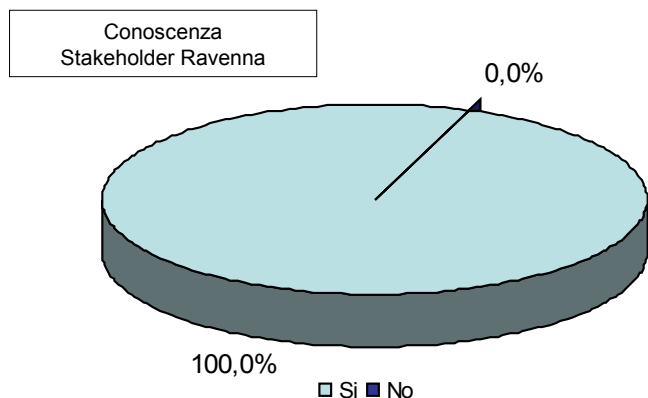


Base: 46 casi. Solo Conoscitori.

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

IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

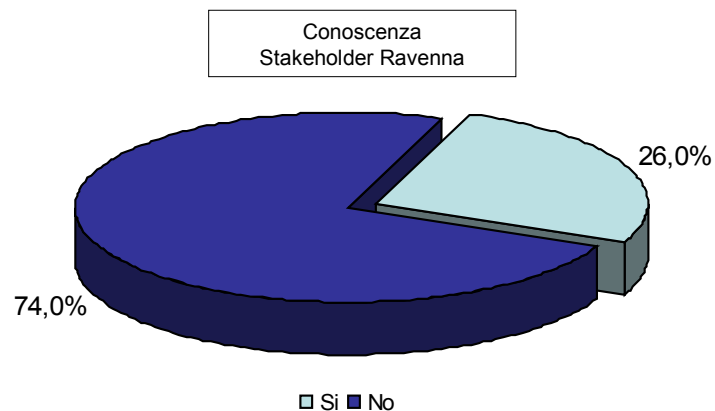
L'efficacia della comunicazione della Camera di Commercio



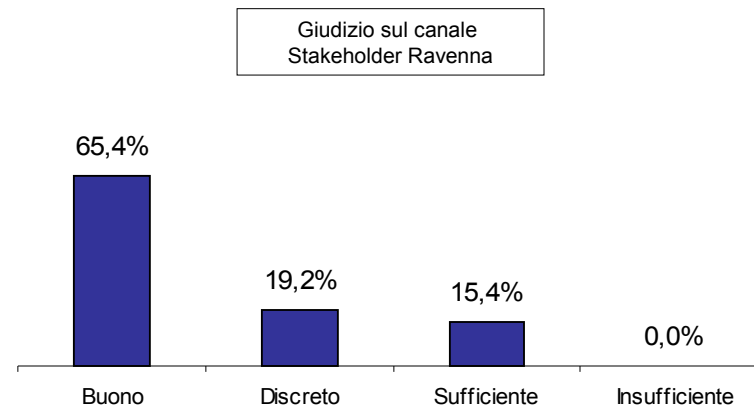
“Conosce e come giudica i seguenti strumenti di comunicazione utilizzati dalla Camera di Commercio: Sito Internet”

IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

L'efficacia della comunicazione della Camera di Commercio



Base: 100 casi



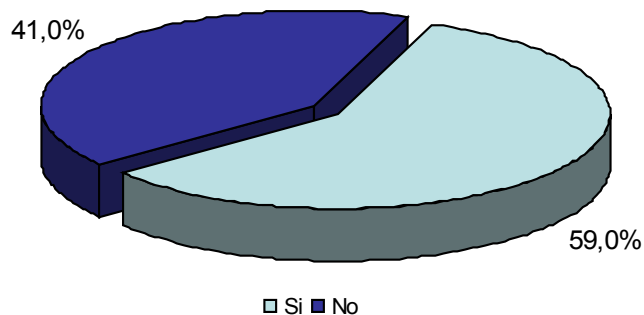
Base: 26 casi. Solo Conoscitori.

“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

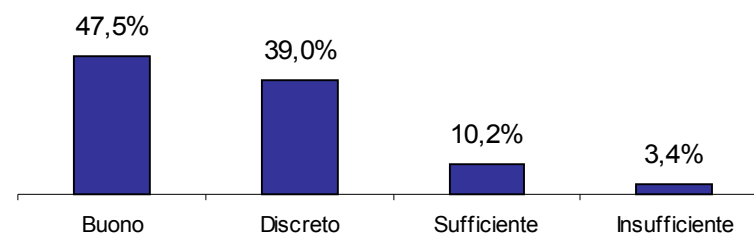
L'efficacia della comunicazione della Camera di Commercio

Conoscenza
Stakeholder Ravenna



Base: 100 casi

Giudizio sul canale
Stakeholder Ravenna



Base: 59 casi. Solo Conoscitori.

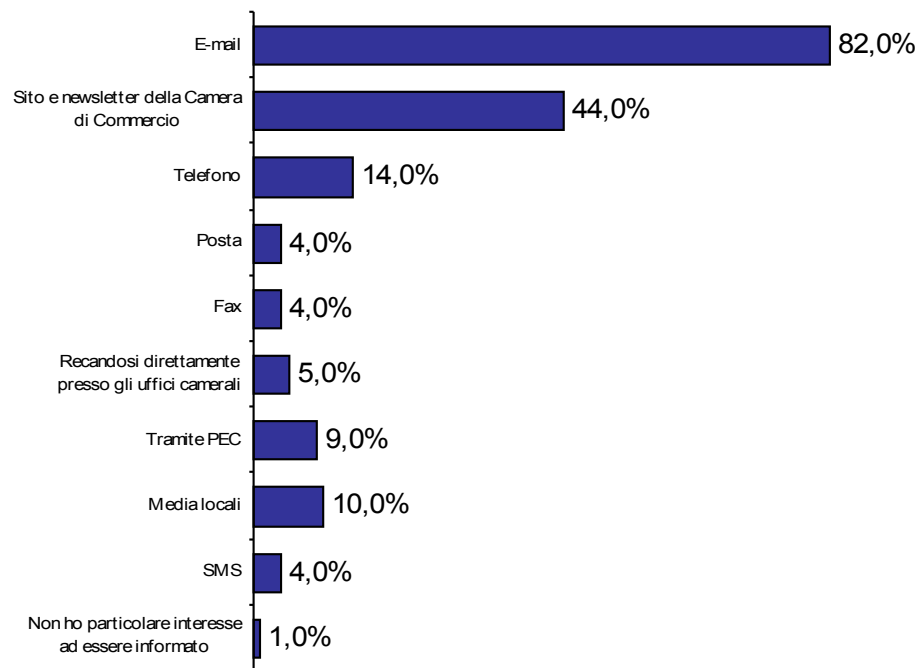
“Conosce e come giudica i seguenti strumenti di comunicazione utilizzati dalla Camera di Commercio: Sportelli Informativi”

IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

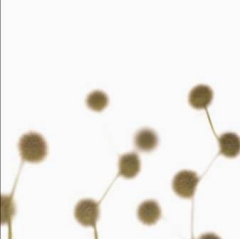
I canali preferiti dagli stakeholder per essere informati dalla Camera di Commercio

“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 – Stakeholder Ravenna



Base: 100 casi.



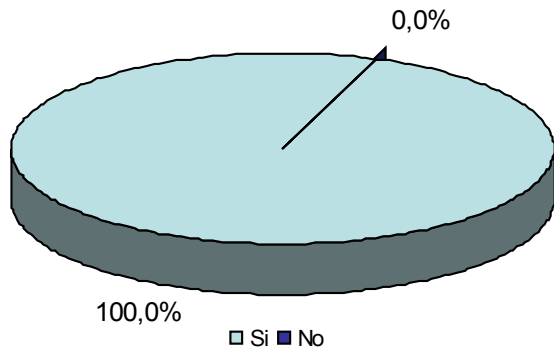
SERVIZI EROGATI



I RISULTATI PRINCIPALI SUL TEMA “SERVIZI”

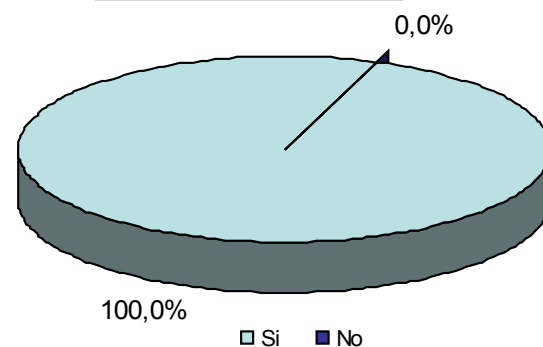
- Tra i servizi amministrativi maggiormente conosciuti dagli stakeholder sono risultati ai primi due posti: il “Diritto Annuale” per il 100% e il “Registro delle imprese” per il 100%.
- Anche per l’utilizzo dei servizi amministrativi ha prevalso il “Registro delle imprese” per il 100%.
- Alta la conoscenza dei corsi di formazione e tirocini (67%) e del servizio di “informazione sui finanziamenti agevolati” (52%).
- Il tema della responsabilità sociale d’impresa è diffuso presso il 65% degli stakeholder della Camera di Commercio di Ravenna.

Conoscenza
Stakeholder Ravenna



Base: 100 casi.

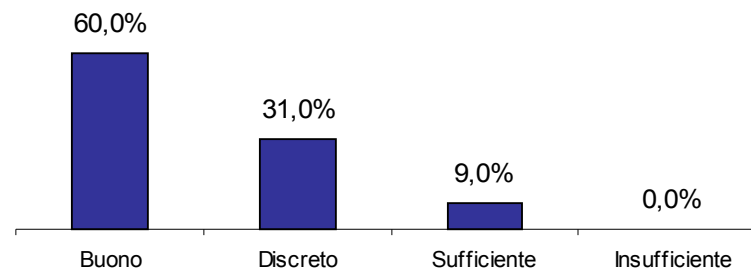
Utilizzo nell'ultimo anno
Stakeholder Ravenna



Base: 100 casi. Solo conoscitori.

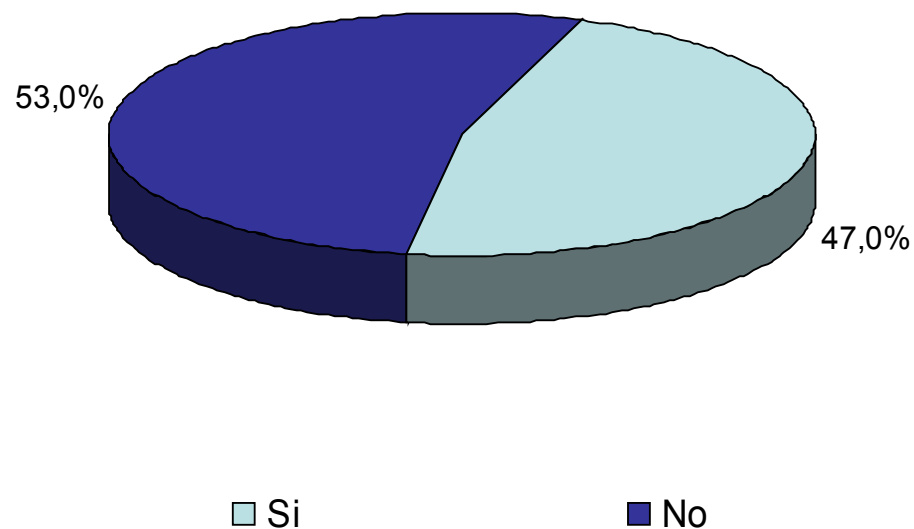
“Registro imprese (pratiche di iscrizione, modifica e cancellazione, deposito bilanci)”

Livello di Soddisfazione
Stakeholder Ravenna



Base: 100 casi. Solo utilizzatori.

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

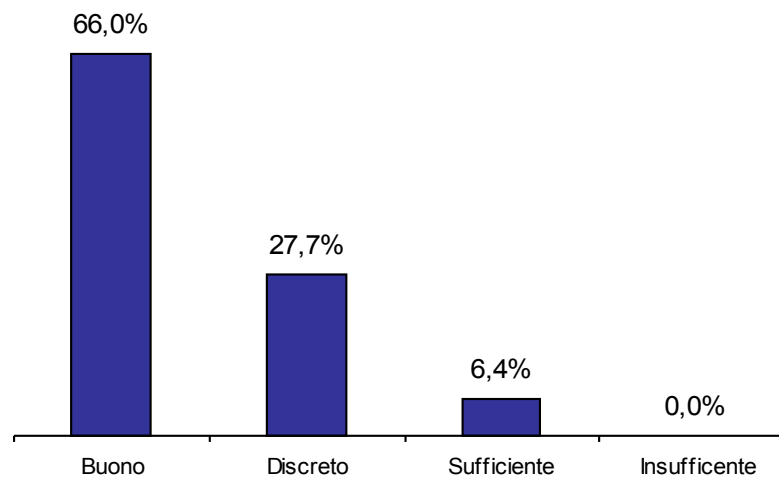


Base: 100 casi

“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

Il tempo impiegato per effettuare una spedizione telematica
Stakeholder Ravenna

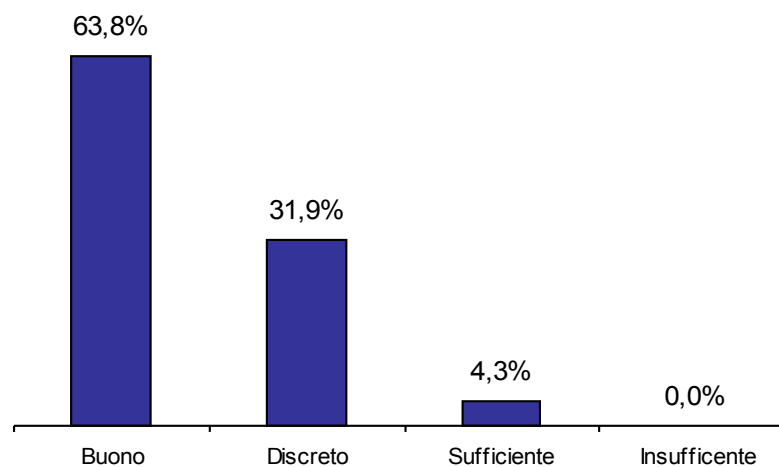


Base: 47 casi. Solo gli stakeholder che nel corso dell'ultimo anno hanno utilizzato il servizio telematico del Registro delle imprese.

“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

Il tempo impiegato per ottenere la ricevuta di protocollazione
Stakeholder Ravenna

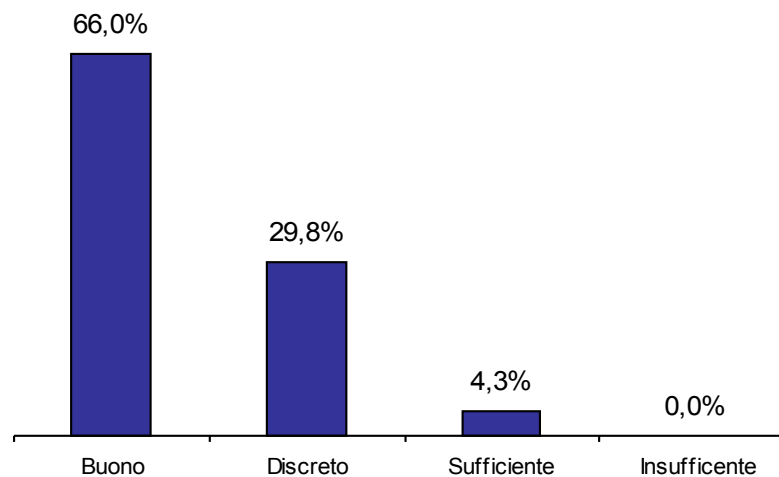


Base: 47 casi. Solo gli stakeholder che nel corso dell'ultimo anno hanno utilizzato il servizio telematico del Registro delle imprese.

“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

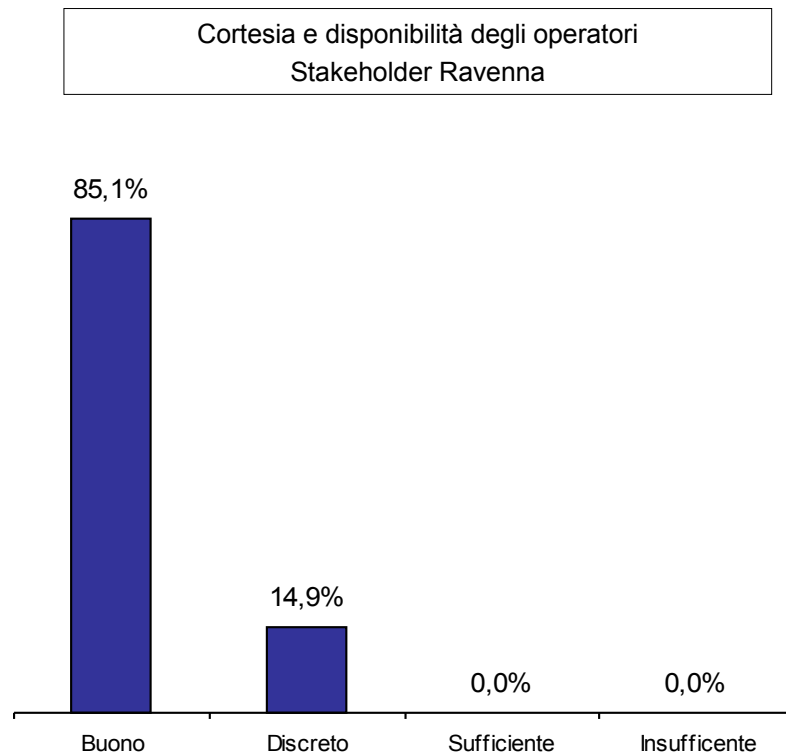
Il tempo impiegato per ottenere l'evasione della pratica
Stakeholder Ravenna



Base: 47 casi. Solo gli stakeholder 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”

Cortesìa e disponibilità degli operatori

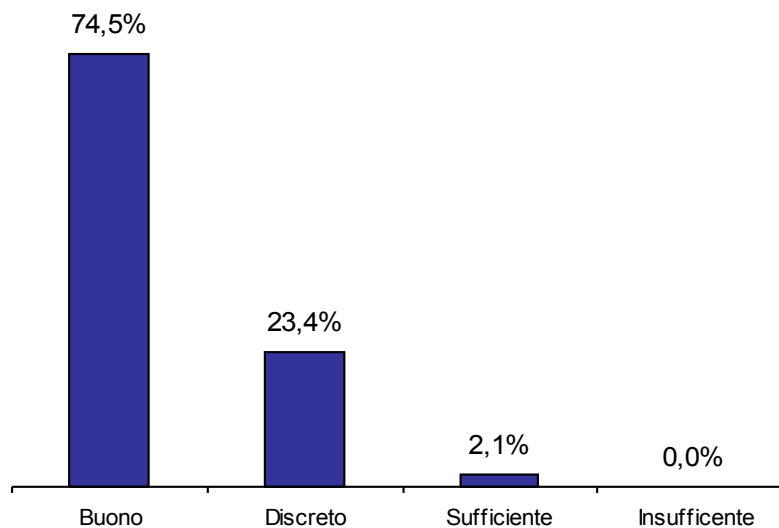


Base: 47 casi. Solo gli stakeholder che nel corso dell'ultimo anno hanno utilizzato il servizio telematico del Registro delle imprese.

“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

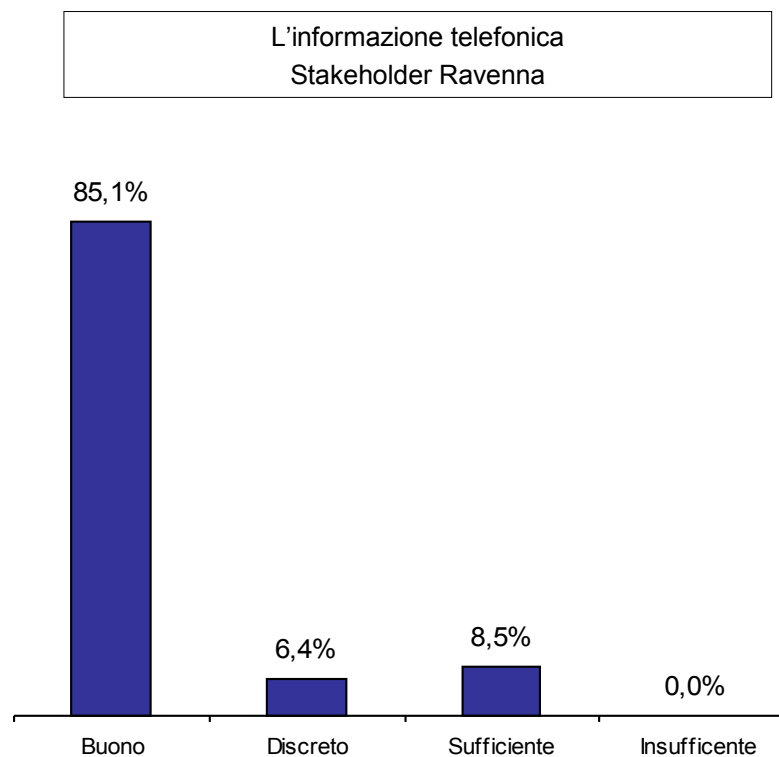
La chiarezza delle informazioni ricevute
Stakeholder Ravenna



Base: 47 casi. Solo gli stakeholder 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

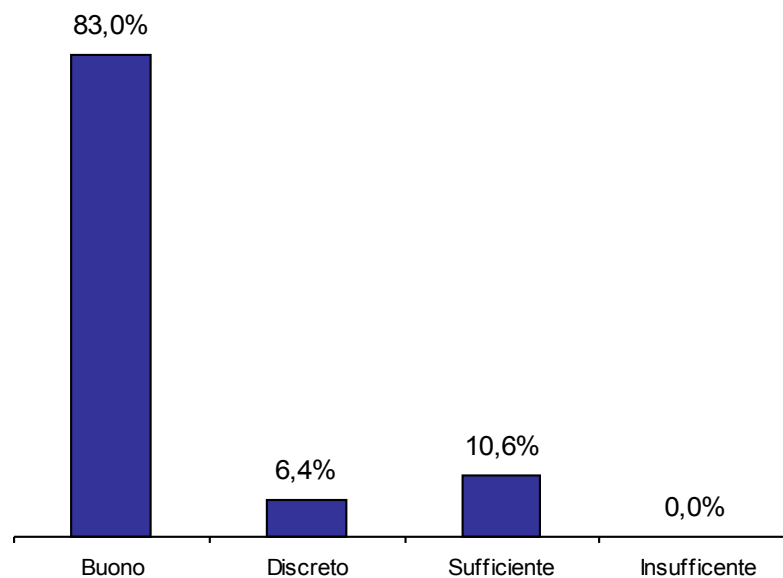


Base: 47 casi. Solo gli stakeholder che nel corso dell'ultimo anno hanno utilizzato il servizio telematico del Registro delle imprese.

“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

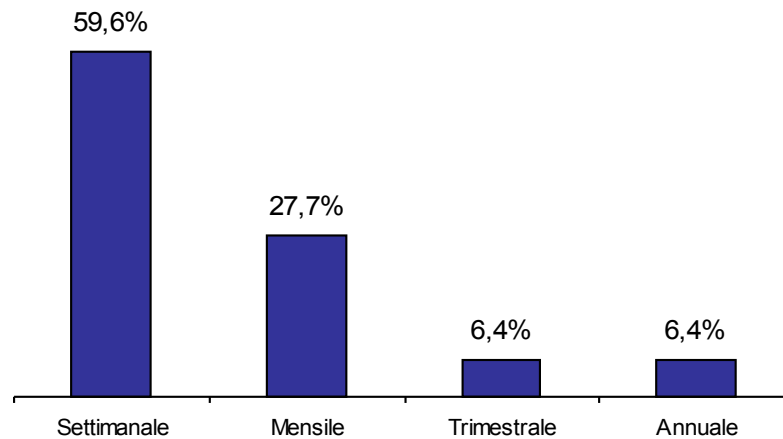
L'informazione sul sito camerale/posta elettronica
Stakeholder Ravenna



Base: 47 casi. Solo gli stakeholder che nel corso dell'ultimo anno hanno utilizzato il servizio telematico del Registro delle imprese.

“Con che frequenza
utilizza il servizio
telematico?”

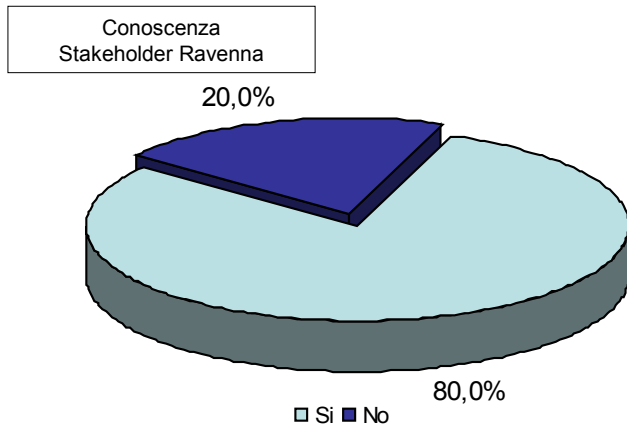
La frequenza di utilizzo del servizio telematico
Stakeholder Ravenna



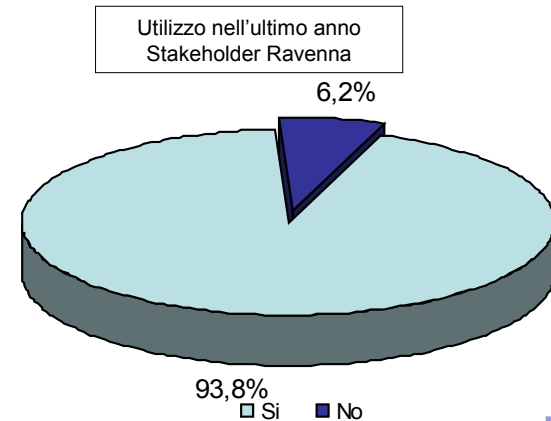
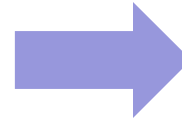
Base: 47 casi. Solo gli stakeholder che nel corso dell'ultimo anno hanno utilizzato il servizio telematico del Registro delle imprese.

SERVIZI EROGATI

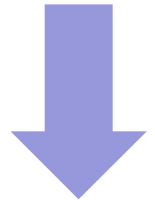
Firma digitale (CNS – Carta nazionale dei servizi)



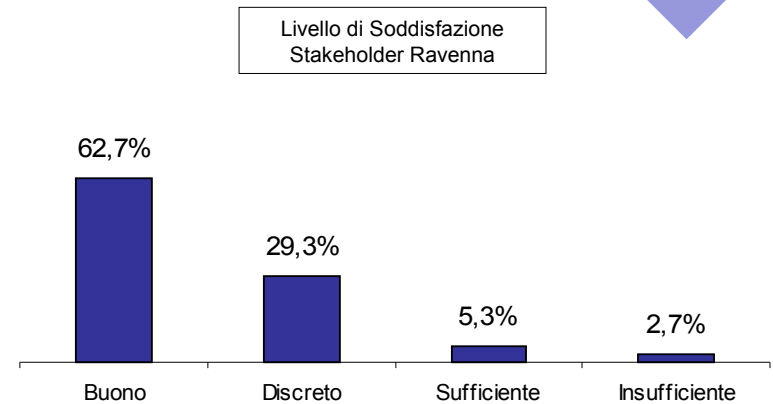
Base: 100 casi.



Base: 80 casi. Solo conoscitori.



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

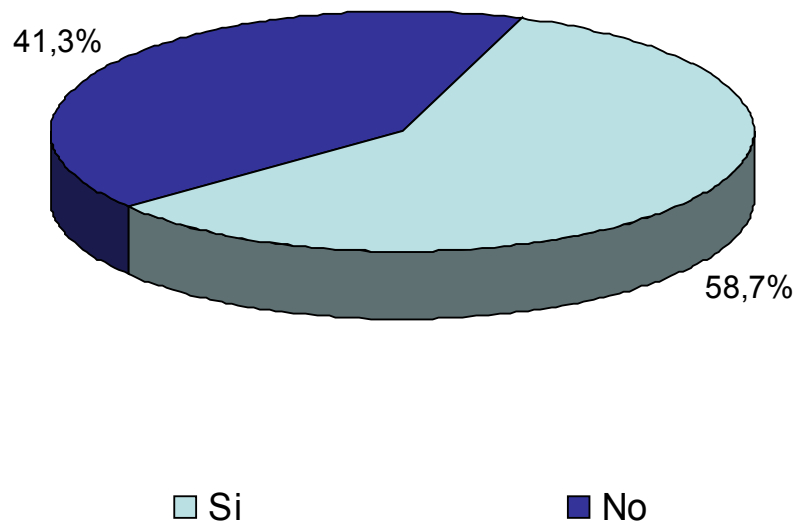


Base 75 casi. Solo utilizzatori.

SERVIZI EROGATI

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

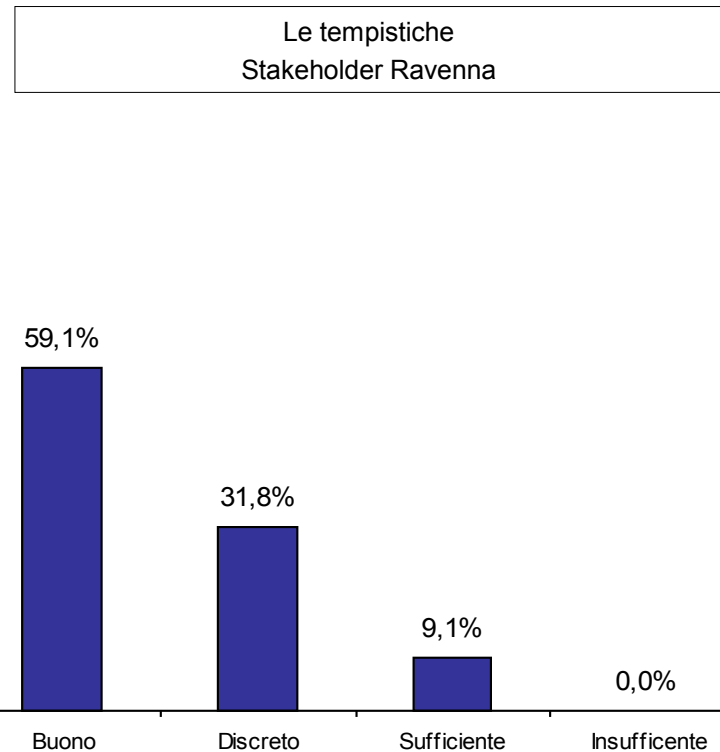
“Ha utilizzato il servizio di rilascio dei dispositivi firma digitale/CNS nell’ultimo anno?”



Base: 75 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

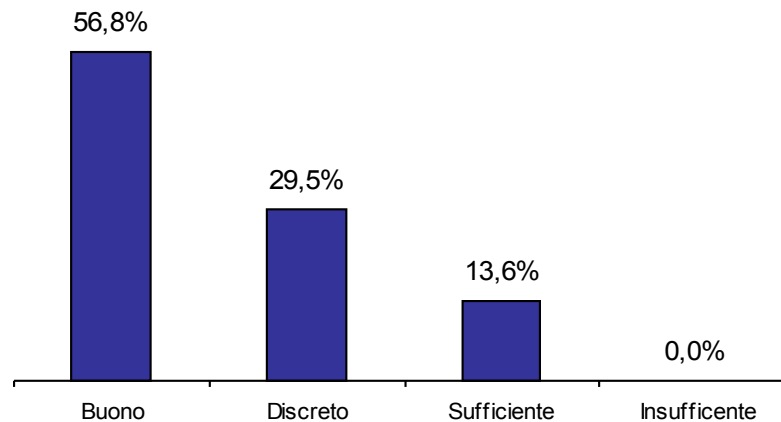


Base: 44 casi. Solo gli stakeholder che nel corso dell'ultimo anno hanno utilizzato il servizio di rilascio dispositivi CNS/firma digitale.

“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

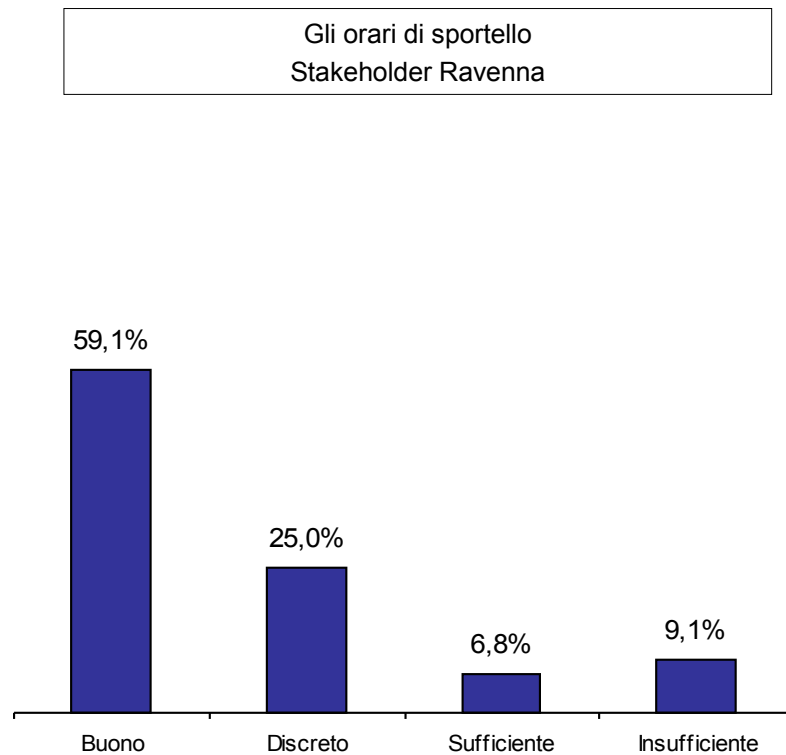
I locali nei quali viene reso il servizio
Stakeholder Ravenna



Base: 44 casi. Solo gli stakeholder 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

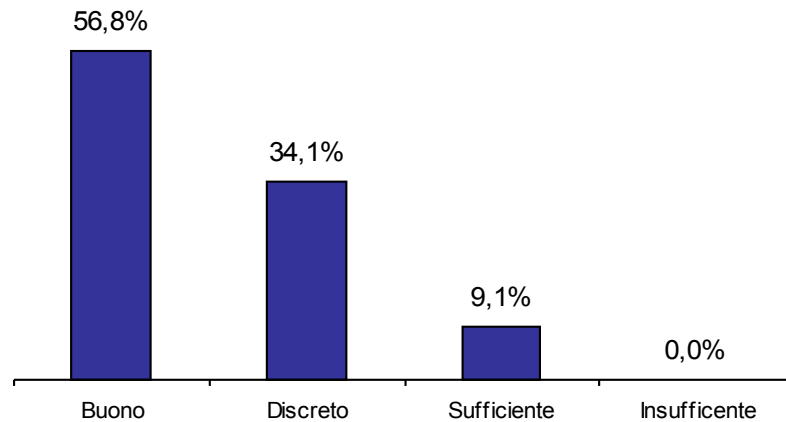


Base: 44 casi. Solo gli stakeholder che nel corso dell'ultimo anno hanno utilizzato il servizio di rilascio dispositivi CNS/firma digitale.

“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
Stakeholder Ravenna

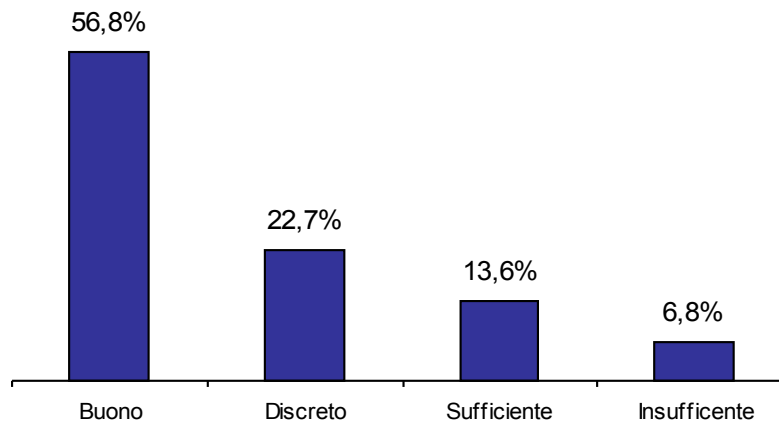


Base: 44 casi. Solo gli stakeholder che nel corso dell'ultimo anno hanno utilizzato il servizio di rilascio dispositivi CNS/firma digitale.

“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

I tempi di attesa allo sportello
Stakeholder Ravenna

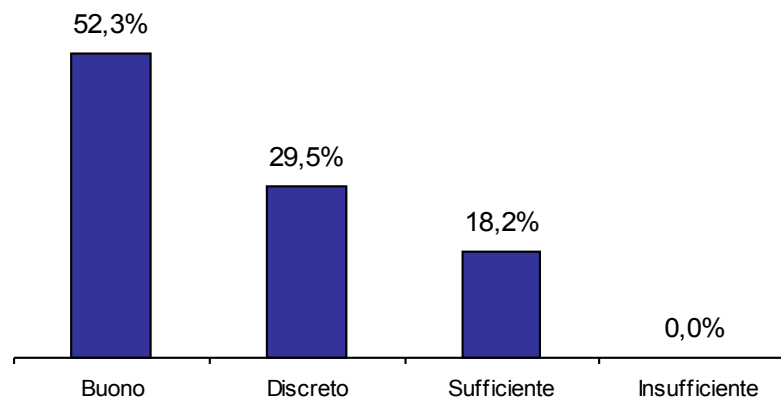


Base: 44 casi. Solo gli stakeholder che nel corso dell'ultimo anno hanno utilizzato il servizio di rilascio dispositivi CNS/firma digitale.

“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

La chiarezza delle informazioni ricevute
Stakeholder Ravenna

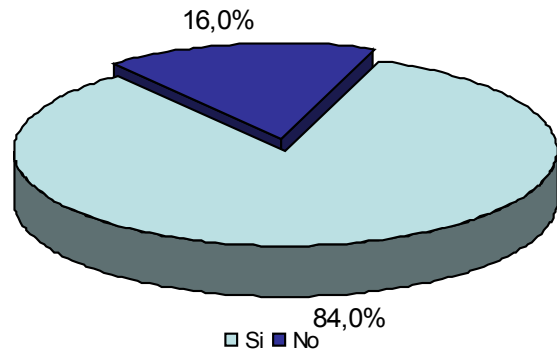


Base: 44 casi. Solo gli stakeholder che nel corso dell'ultimo anno hanno utilizzato il servizio di rilascio dispositivi CNS/firma digitale.

SERVIZI EROGATI

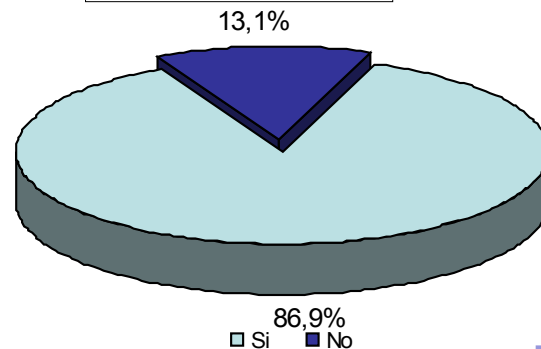
Albi e ruoli

Conoscenza Stakeholder Ravenna



Base: 100 casi.

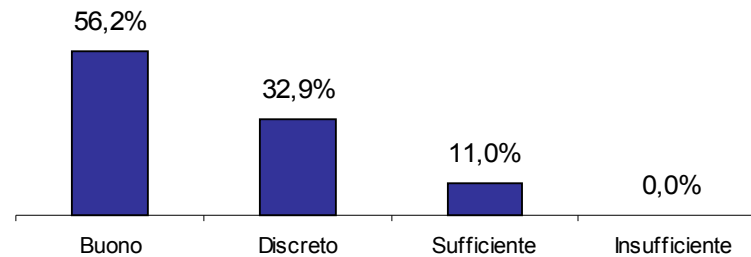
Utilizzo nell'ultimo anno Stakeholder Ravenna



Base: 84 casi. Solo conoscitori.

“Albi e ruoli (pratiche)”

Livello di Soddisfazione Stakeholder Ravenna

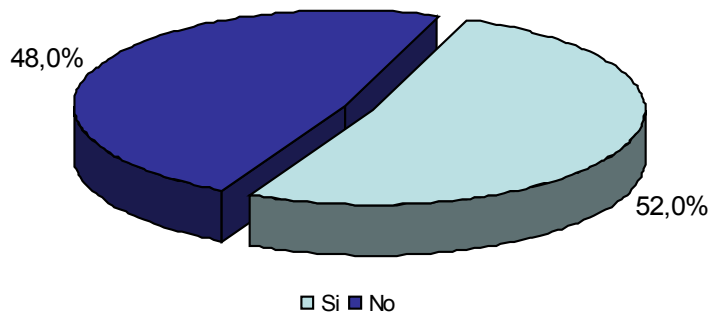


Base: 73 casi. Solo utilizzatori.

SERVIZI EROGATI

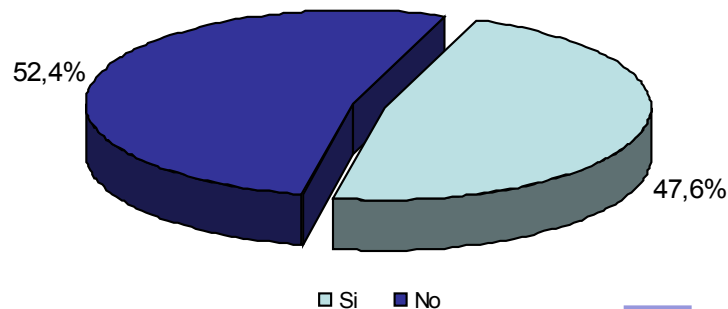
Registro informatico protesti (pratiche)

Conoscenza Stakeholder Ravenna



Base: 100 casi.

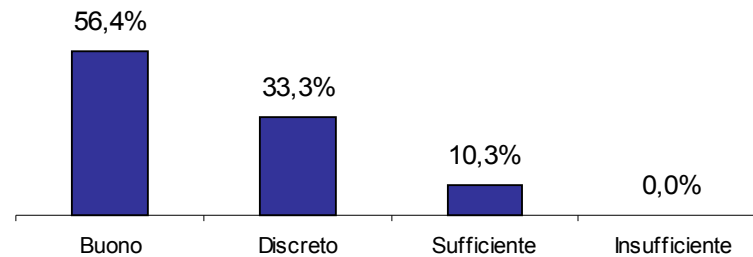
Utilizzo nell'ultimo anno Stakeholder Ravenna



Base: 82 casi. Solo conoscitori.

“Registro informatico protesti (pratiche)”

Livello di Soddisfazione Stakeholder Ravenna

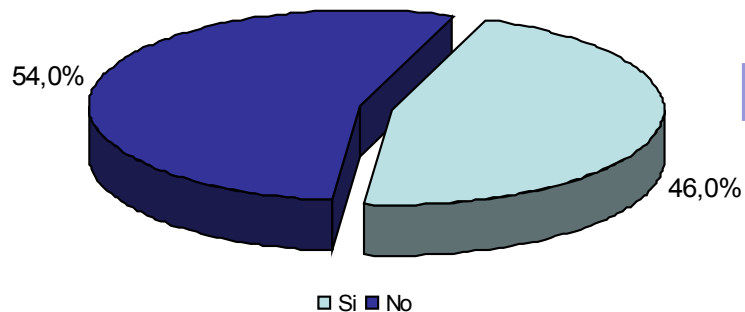


Base: 39 casi. Solo utilizzatori.

SERVIZI EROGATI

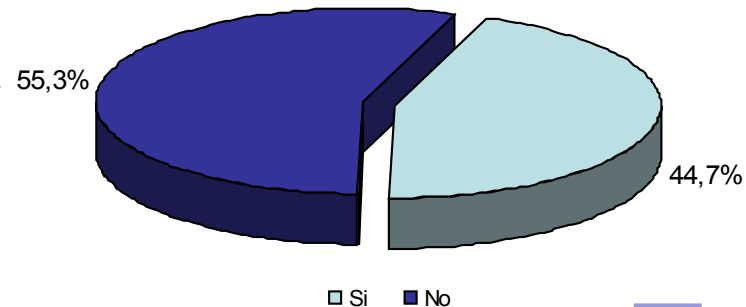
Certificazione estera (certificati di origine, carnet ATA, numero meccanografico)

Conoscenza Stakeholder Ravenna



Base: 100 casi.

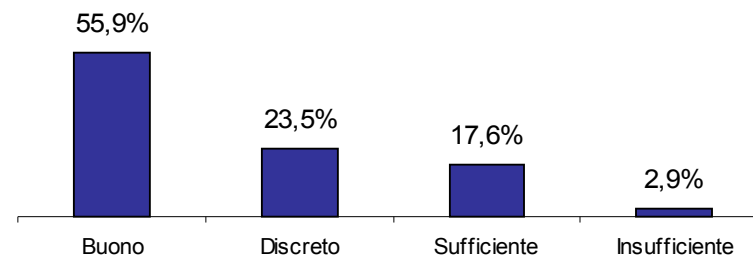
Utilizzo nell'ultimo anno Stakeholder Ravenna



Base: 76 casi. Solo conoscitori.

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

Livello di Soddisfazione Stakeholder Ravenna

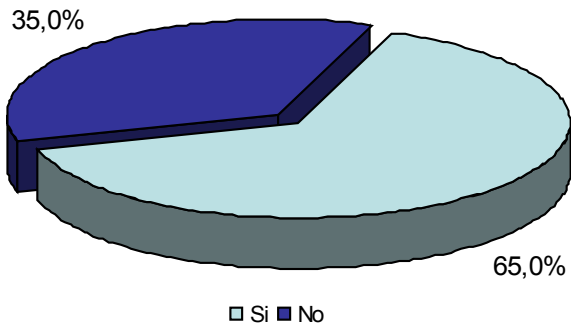


Base: 34 casi. Solo utilizzatori.

SERVIZI EROGATI

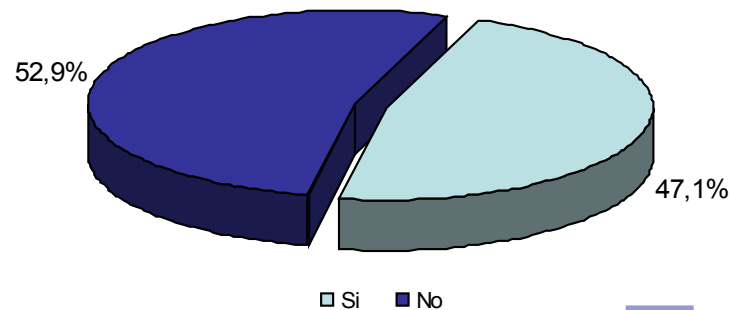
Deposito brevetti, modelli e marchi

Conoscenza Stakeholder Ravenna



Base: 100 casi.

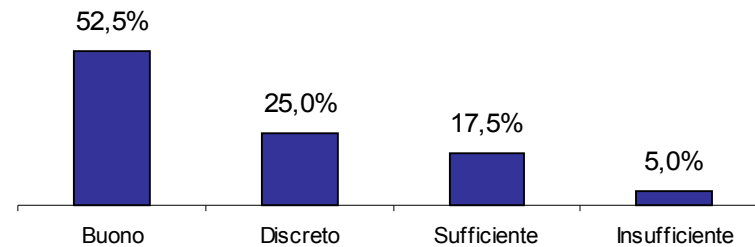
Utilizzo nell'ultimo anno Stakeholder Ravenna



Base: 85 casi. Solo conoscitori.

“Deposito brevetti, modelli e marchi”

Livello di Soddisfazione Stakeholder Ravenna

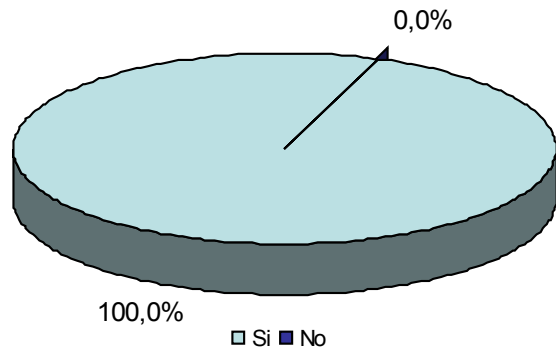


Base: 40 casi. Solo utilizzatori.

SERVIZI EROGATI

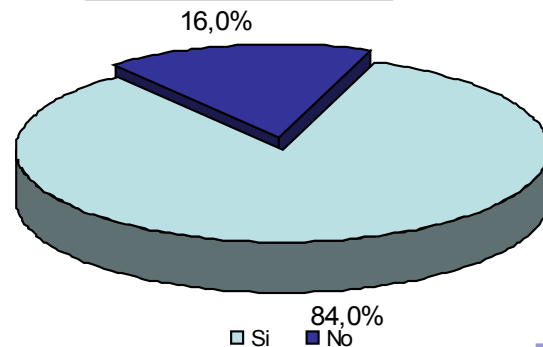
Diritto Annuale

Conoscenza Stakeholder Ravenna



Base: 100 casi.

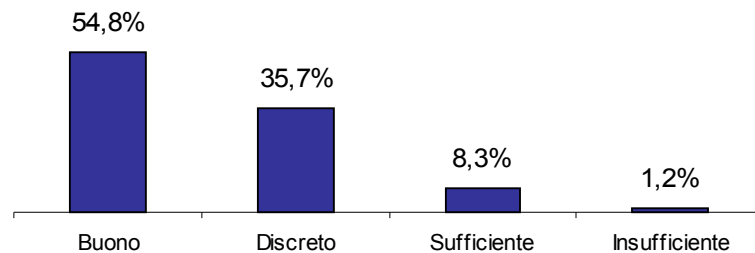
Utilizzo nell'ultimo anno Stakeholder Ravenna



Base: 100 casi. Solo conoscitori.

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

Livello di Soddisfazione Stakeholder Ravenna

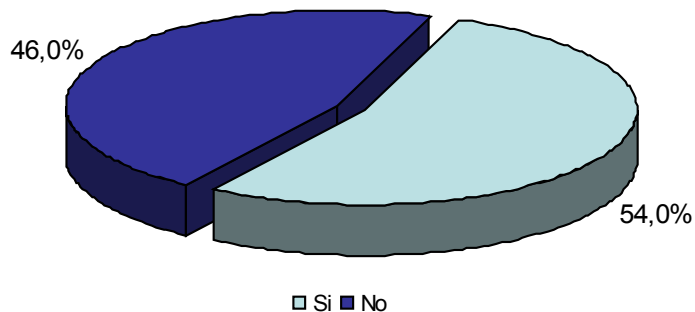


Base: 84 casi. Solo utilizzatori.

SERVIZI EROGATI

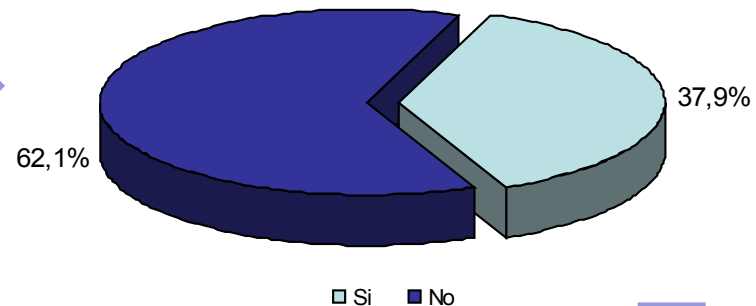
Regolazione del mercato

Conoscenza Stakeholder Ravenna



Base: 100 casi.

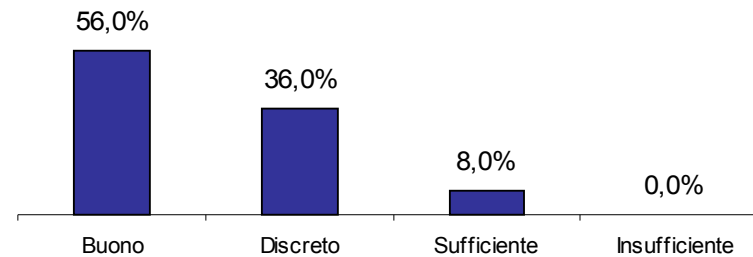
Utilizzo nell'ultimo anno Stakeholder Ravenna



Base: 66 casi. Solo conoscitori.

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

Livello di Soddisfazione Stakeholder Ravenna

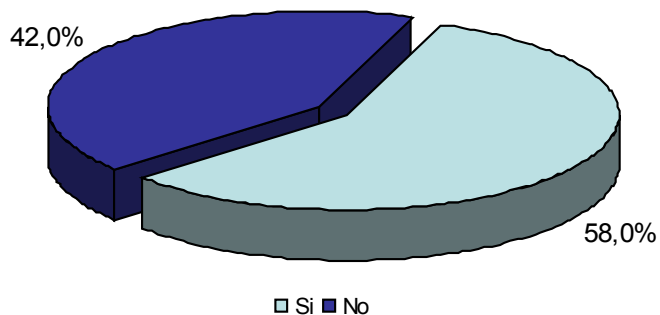


Base: 25 casi. Solo utilizzatori.

SERVIZI EROGATI

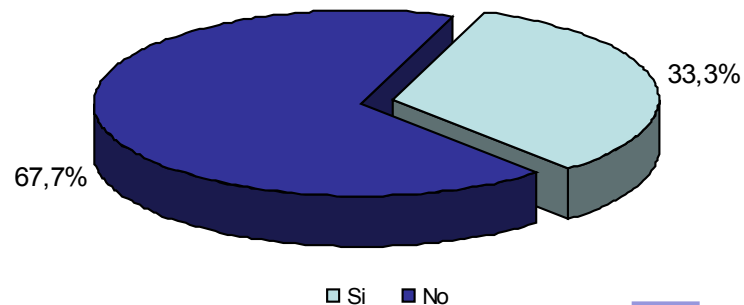
Arbitrato e conciliazione

Conoscenza
Stakeholder Ravenna



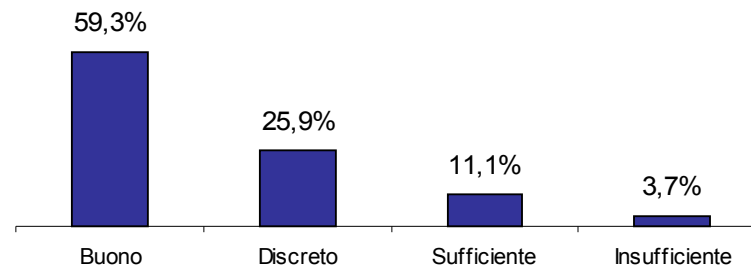
Base: 100 casi.

Utilizzo nell'ultimo anno
Stakeholder Ravenna



Base: 81 casi. Solo conoscitori.

Livello di Soddisfazione
Stakeholder Ravenna



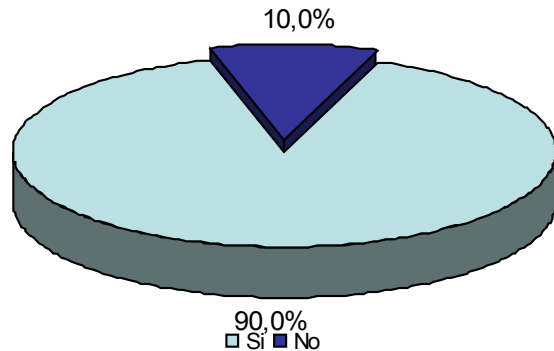
Base: 27 casi. Solo utilizzatori.

“Arbitrato e conciliazione.”

SERVIZI EROGATI

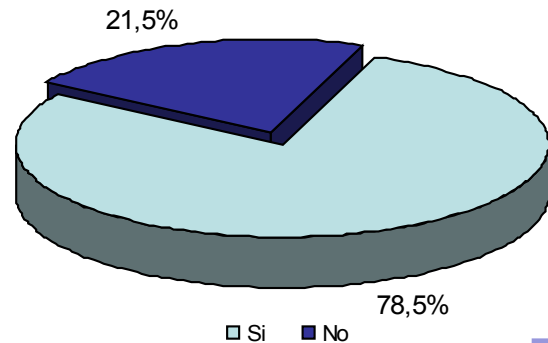
Informazioni generali su altre imprese o amministratori

Conoscenza Stakeholder Ravenna



Base: 100 casi.

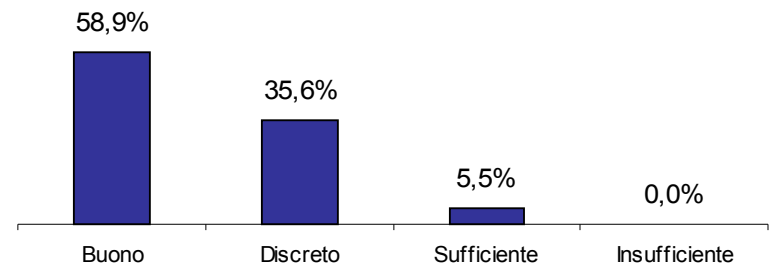
Utilizzo nell'ultimo anno Stakeholder Ravenna



Base: 93 casi. Solo conoscitori.

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

Livello di Soddisfazione Stakeholder Ravenna

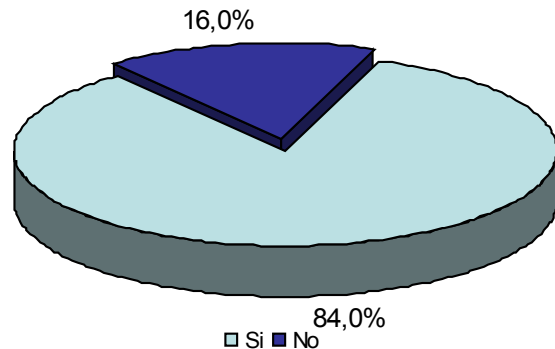


Base: 73 casi. Solo utilizzatori.

SERVIZI EROGATI

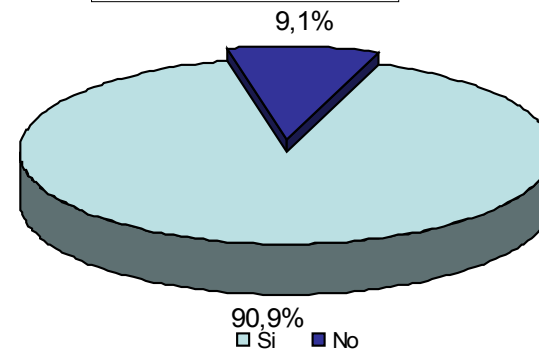
Comunicazione unica per ottemperare agli obblighi di legge

Conoscenza
Stakeholder Ravenna



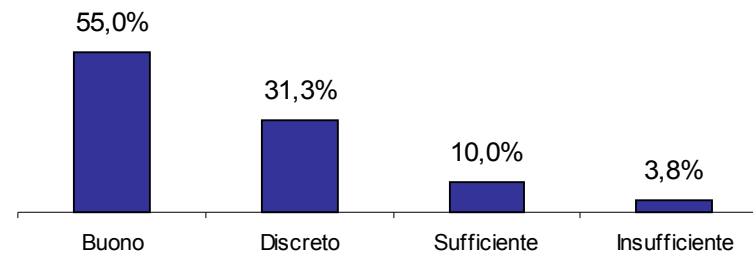
Base: 100 casi.

Utilizzo nell'ultimo anno
Stakeholder Ravenna



Base: 88 casi. Solo conoscitori.

Livello di Soddisfazione
Stakeholder Ravenna



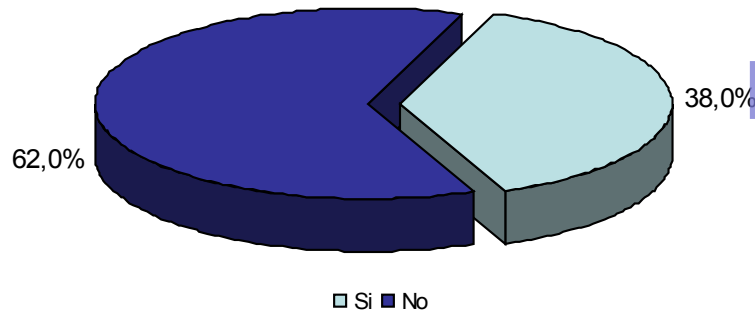
Base: 80 casi. Solo utilizzatori.

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

SERVIZI EROGATI

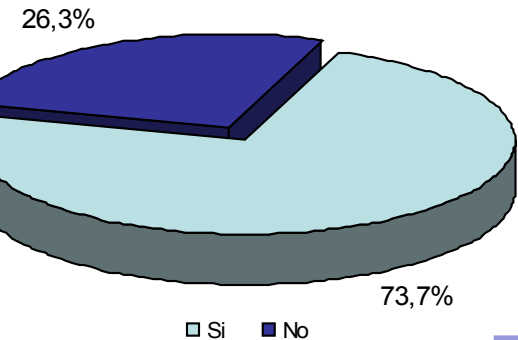
Informazioni sui prezzi, sulle statistiche

Conoscenza
Stakeholder Ravenna



Base: 100 casi.

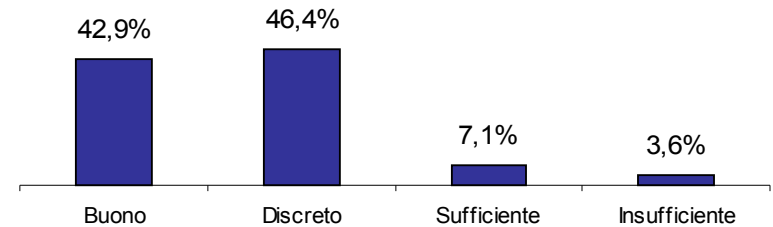
Utilizzo nell'ultimo anno
Stakeholder Ravenna



Base: 38 casi. Solo conoscitori.

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

Livello di Soddisfazione
Stakeholder Ravenna

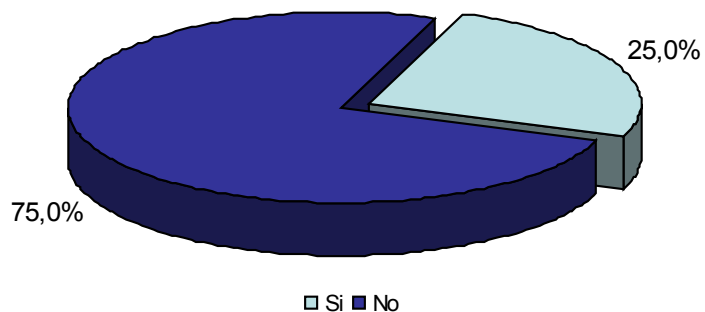


Base: 28 casi. Solo utilizzatori.

SERVIZI EROGATI

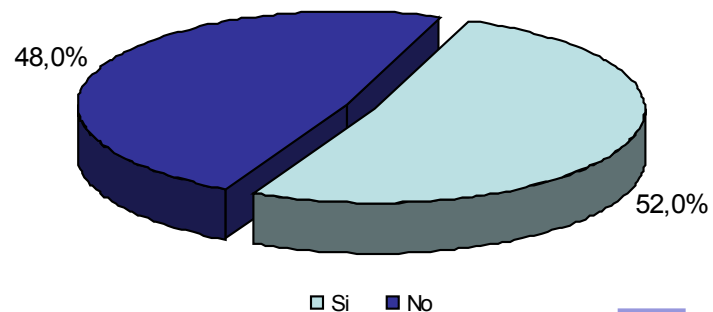
Servizi per la creazione e successione di impresa

Conoscenza
Stakeholder Ravenna



Base: 100 casi.

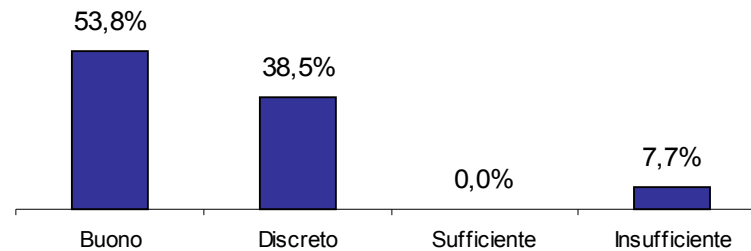
Utilizzo nell'ultimo anno
Stakeholder Ravenna



Base: 25 casi. Solo conoscitori.

“Servizi per la creazione e successione di impresa.”

Livello di Soddisfazione
Stakeholder Ravenna

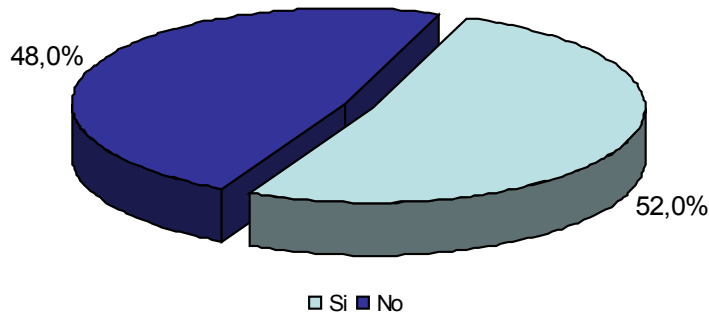


Base: 13 casi. Solo utilizzatori.

SERVIZI EROGATI

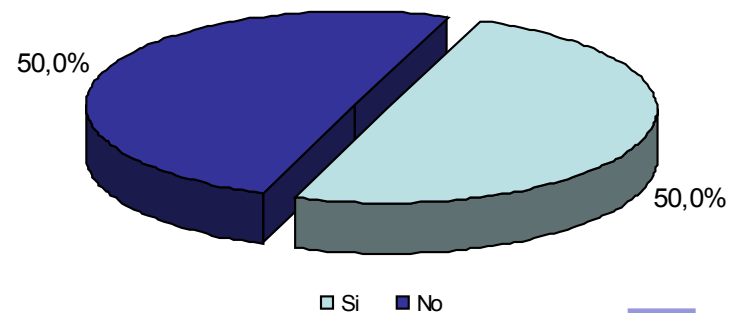
Informazioni e assistenza sui finanziamenti agevolati, incentivi e contributi

Conoscenza
Stakeholder Ravenna



Base: 100 casi.

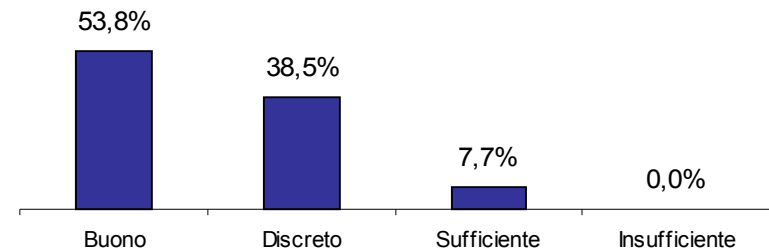
Utilizzo nell'ultimo anno
Stakeholder Ravenna



Base: 52 casi. Solo conoscitori.

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

Livello di Soddisfazione
Stakeholder Ravenna

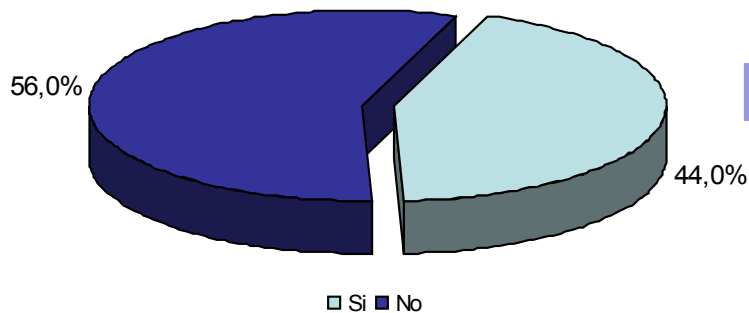


Base: 26 casi. Solo utilizzatori.

SERVIZI EROGATI

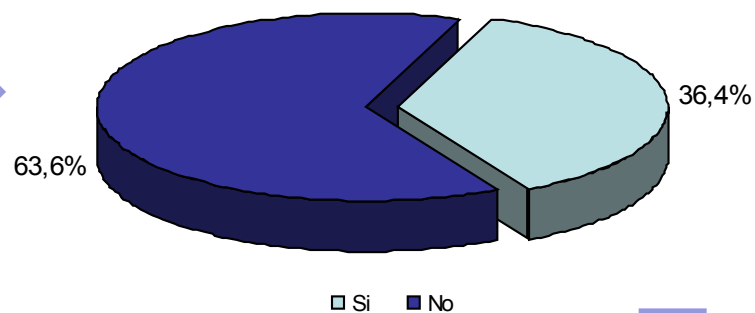
Informazioni e contributi sull'innovazione e il trasferimento tecnologico

Conoscenza
Stakeholder Ravenna



Base: 100 casi.

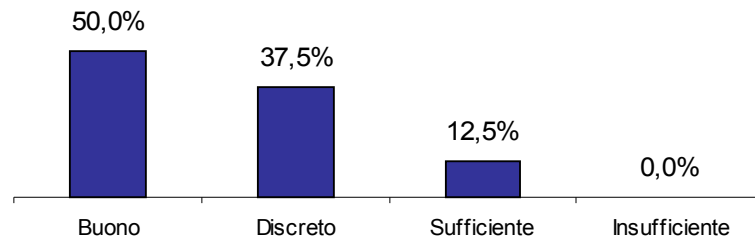
Utilizzo nell'ultimo anno
Stakeholder Ravenna



Base: 44 casi. Solo conoscitori.

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

Livello di Soddisfazione
Stakeholder Ravenna

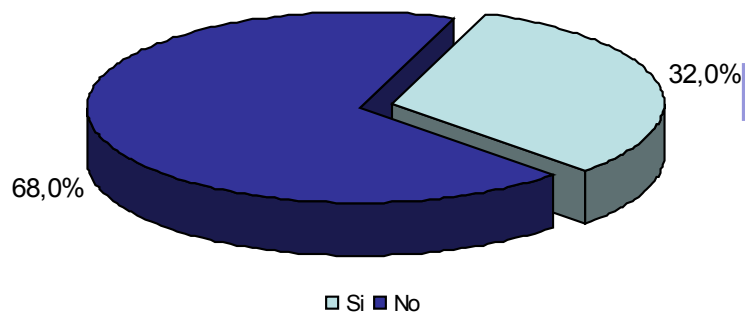


Base: 16 casi. Solo utilizzatori.

SERVIZI EROGATI

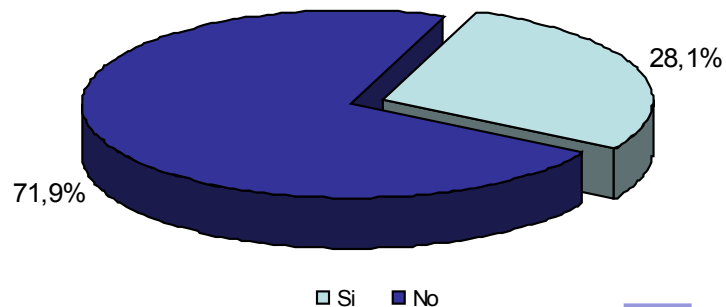
Promozione e consulenza

Conoscenza Stakeholder Ravenna



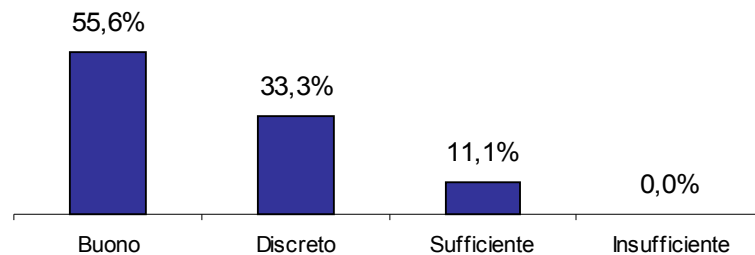
Base: 100 casi.

Utilizzo nell'ultimo anno Stakeholder Ravenna



Base: 32 casi. Solo conoscitori.

Livello di Soddisfazione Stakeholder Ravenna



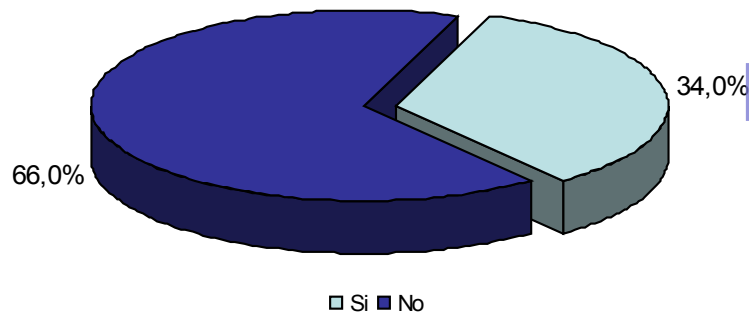
Base: 9 casi. Solo utilizzatori.

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

SERVIZI EROGATI

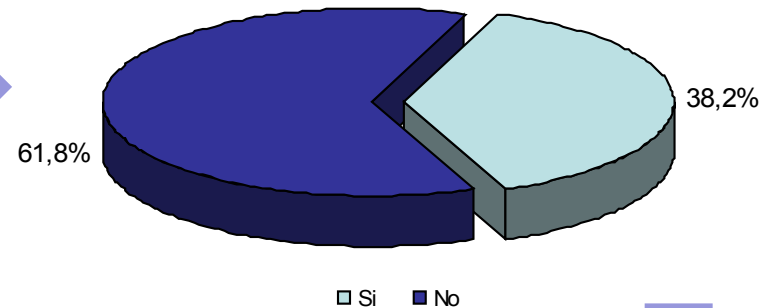
Partecipazione alle fiere, mostre e missioni

Conoscenza
Stakeholder Ravenna



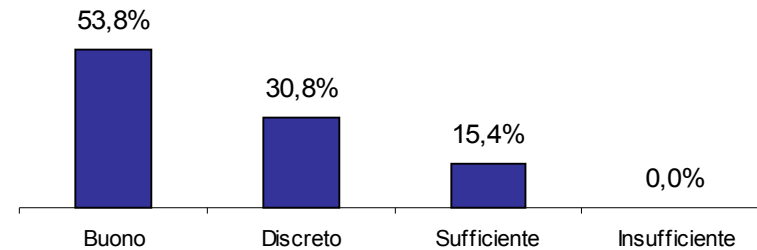
Base: 100 casi.

Utilizzo nell'ultimo anno
Stakeholder Ravenna



Base: 34 casi. Solo conoscitori.

Livello di Soddisfazione
Stakeholder Ravenna



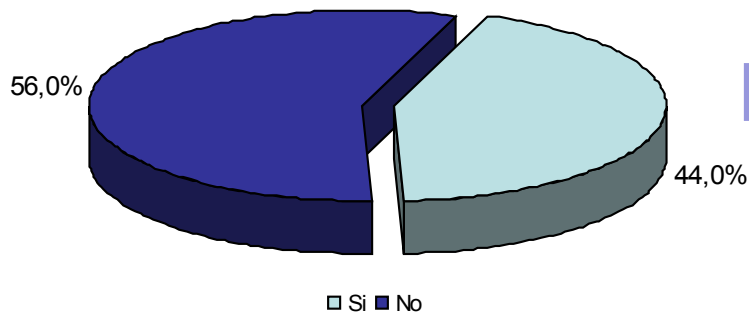
Base: 13 casi. Solo utilizzatori.

"Partecipazione a fiere, mostre e missioni"

SERVIZI EROGATI

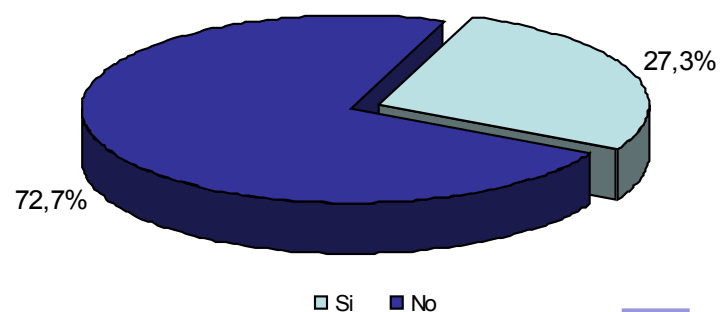
Assistenza, promozione, valorizzazione dei prodotti tipici

Conoscenza
Stakeholder Ravenna



Base: 100 casi.

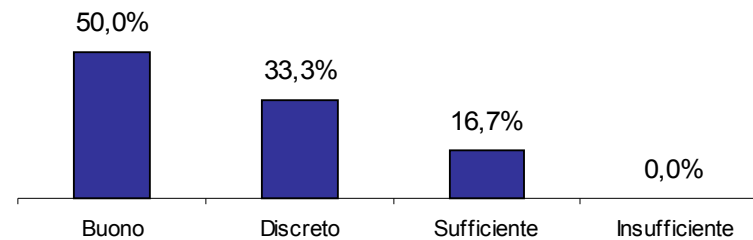
Utilizzo nell'ultimo anno
Stakeholder Ravenna



Base: 44 casi. Solo conoscitori.

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

Livello di Soddisfazione
Stakeholder Ravenna

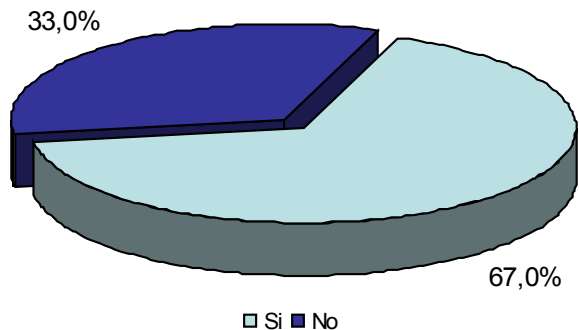


Base: 12 casi. Solo utilizzatori.

SERVIZI EROGATI

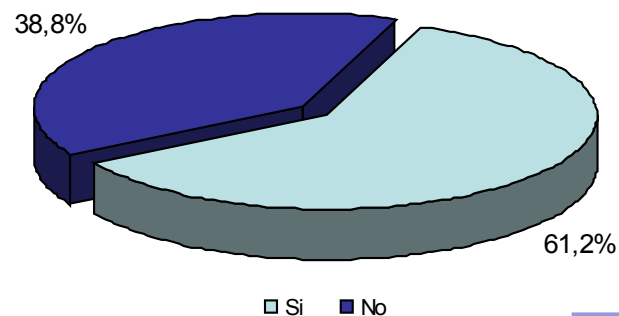
Corsi di formazione e tirocini formativi

Conoscenza
Stakeholder Ravenna



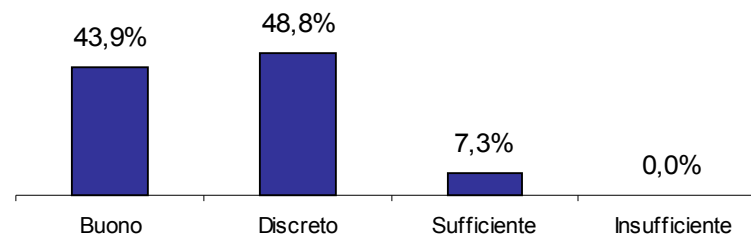
Base: 100 casi.

Utilizzo nell'ultimo anno
Stakeholder Ravenna



Base: 67 casi. Solo conoscitori.

Livello di Soddisfazione
Stakeholder Ravenna



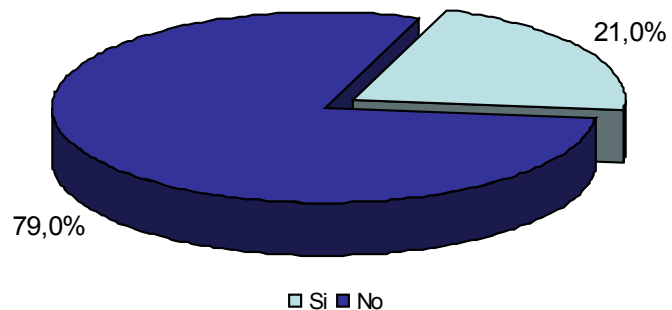
Base: 41 casi. Solo utilizzatori.

“Corsi di formazione e tirocini formativi.”

SERVIZI EROGATI

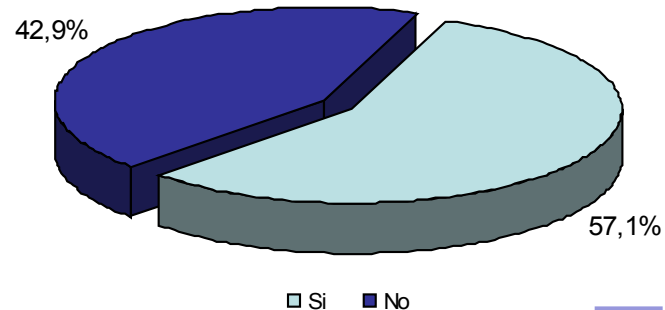
Iniziative e progetti per l'Imprenditorialità femminile

Conoscenza
Stakeholder Ravenna



Base: 100 casi.

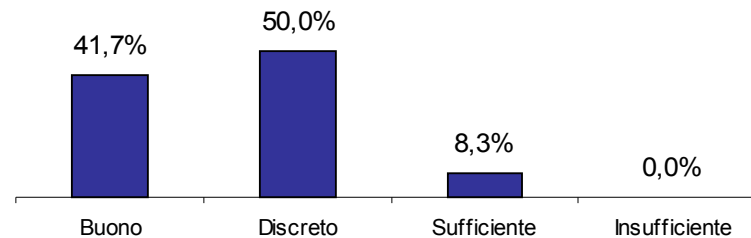
Utilizzo nell'ultimo anno
Stakeholder Ravenna



Base: 21 casi. Solo conoscitori.

“Iniziative e progetti per l'Imprenditorialità femminile.”

Livello di Soddisfazione
Stakeholder Ravenna

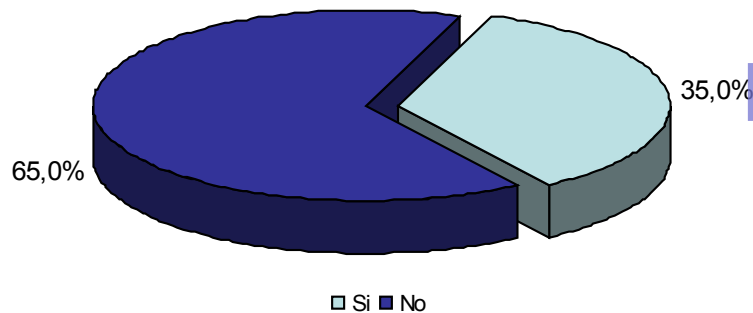


Base: 12 casi. Solo utilizzatori.

SERVIZI EROGATI

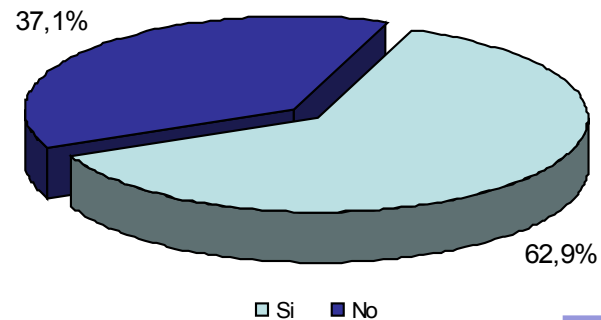
Iniziativa per l'accesso al credito

Conoscenza
Stakeholder Ravenna



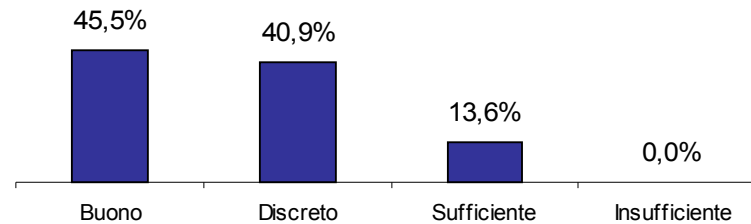
Base: 100 casi.

Utilizzo nell'ultimo anno
Stakeholder Ravenna



Base 35 casi. Solo conoscitori.

Livello di Soddisfazione
Stakeholder Ravenna



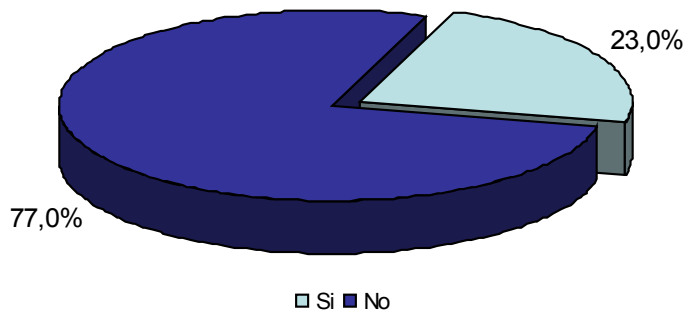
Base: 22 casi. Solo utilizzatori.

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

SERVIZI EROGATI

Informazioni, promozione e supporto ai contratti di rete

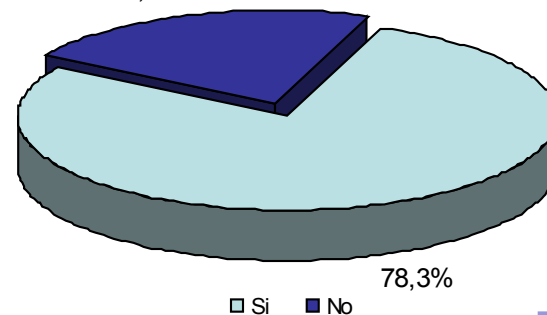
Conoscenza
Stakeholder Ravenna



Base: 100 casi.

Utilizzo nell'ultimo anno
Stakeholder Ravenna

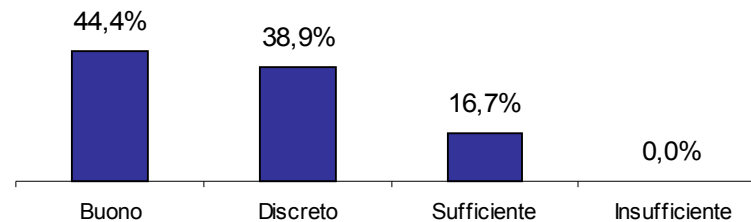
21,7%



Base: 23 casi. Solo conoscitori.

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

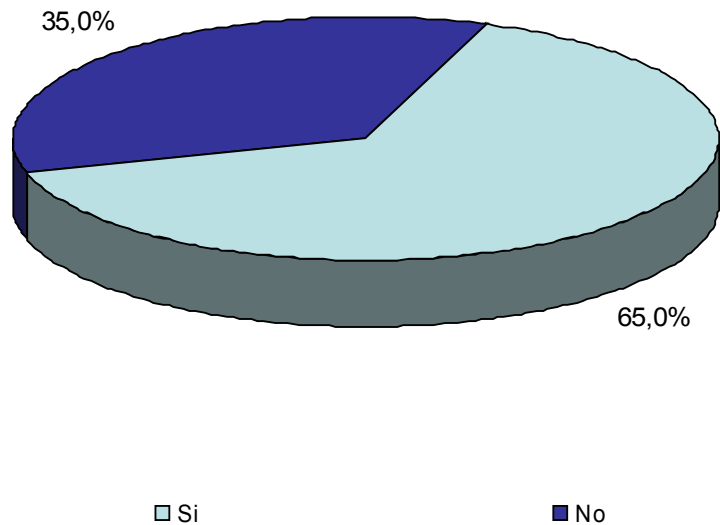
Livello di Soddisfazione
Stakeholder Ravenna



Base: 18 casi. Solo utilizzatori.

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

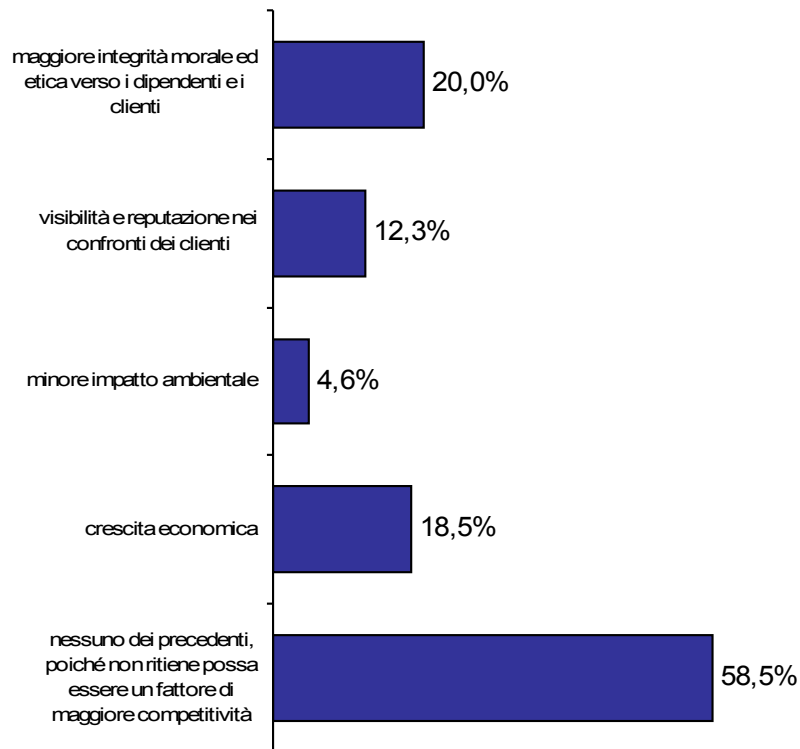
La responsabilità sociale di impresa –
Stakeholder Ravenna



Base: 100 casi.

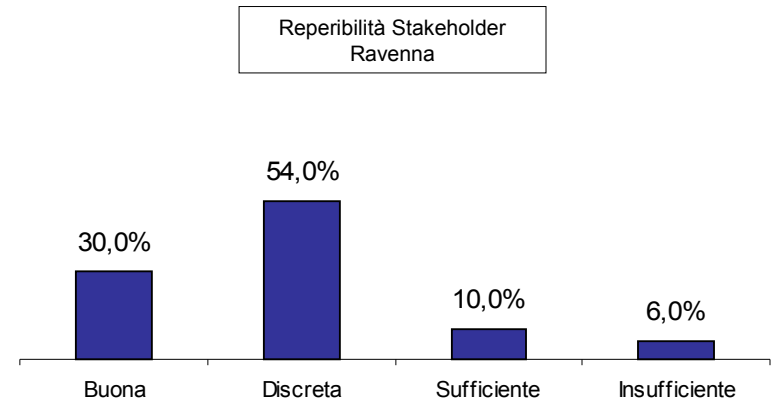
“Ritiene che la responsabilità sociale possa essere un elemento di competitività per la sua impresa in termini di...”

La responsabilità sociale di impresa – Stakeholder Ravenna

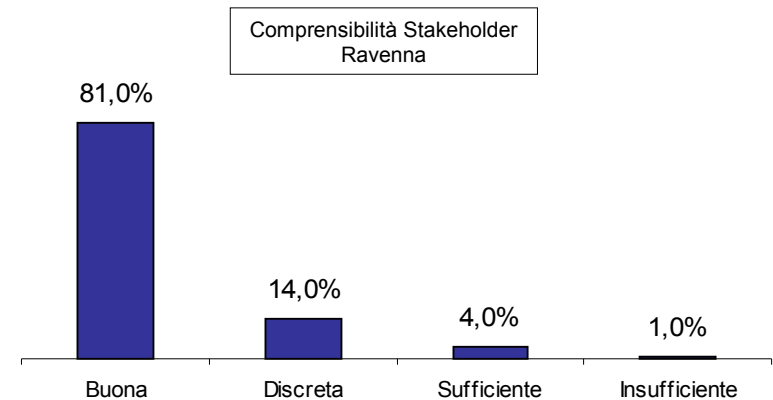


Base: 65 casi. Solo gli stakeholder che conoscono il tema della responsabilità sociale di impresa.

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



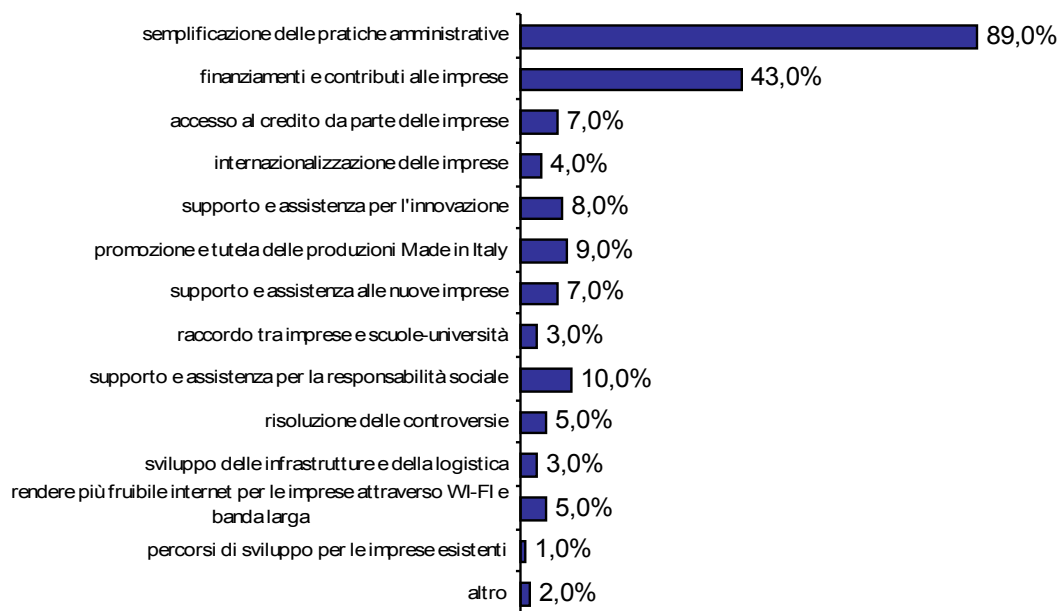
“Come valuta la modulistica della Camera di Commercio in termini di comprensibilità?”



Base: 100 casi.

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

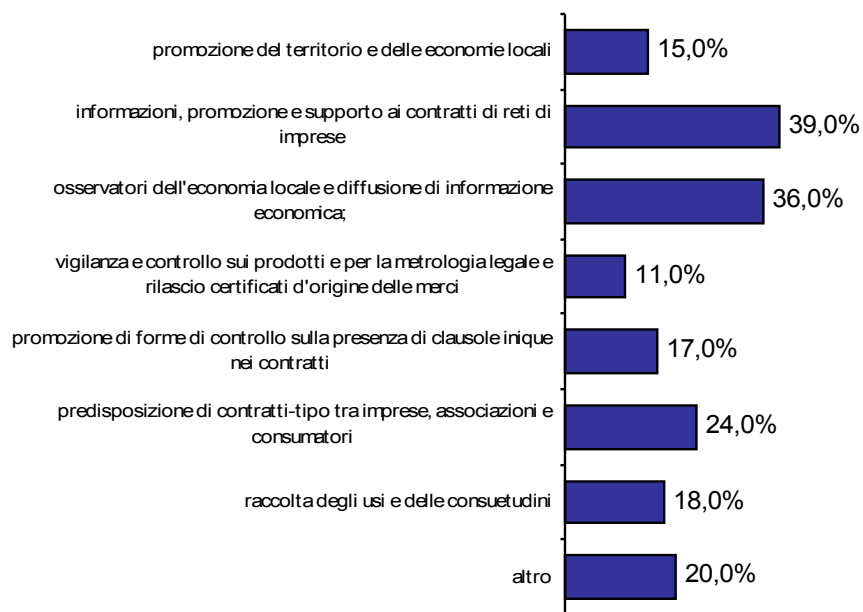
Tematiche in relazione alle quali gli stakeholder ritengono che la Camera di Commercio debba impegnarsi maggiormente - Stakeholder Ravenna



Base: 100 casi.

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

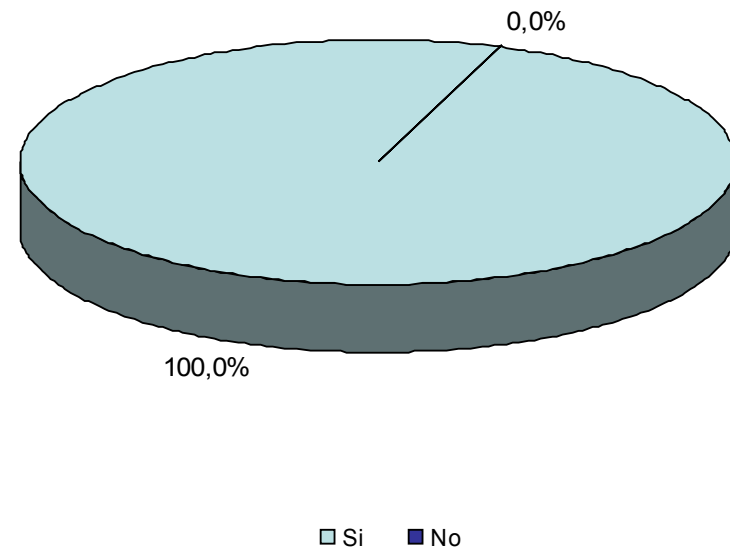
Tematiche in relazione alle quali gli stakeholder desiderano che la Camera di Commercio svolga maggiore attività - Stakeholder Ravenna



Base: 100 casi.

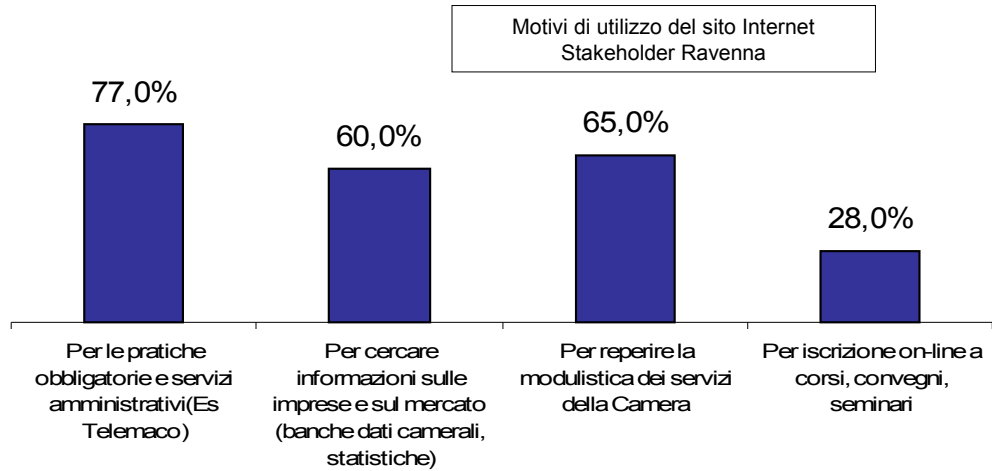
“Nel corso dell’ultimo anno ha utilizzato il sito Internet della Camera di Commercio?”

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



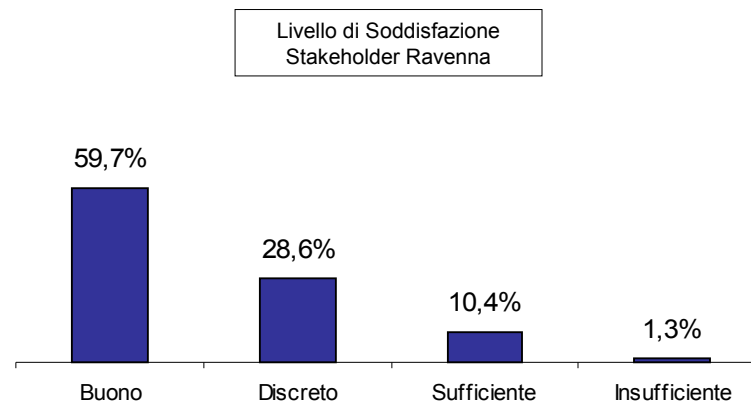
Base: 100 casi.

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

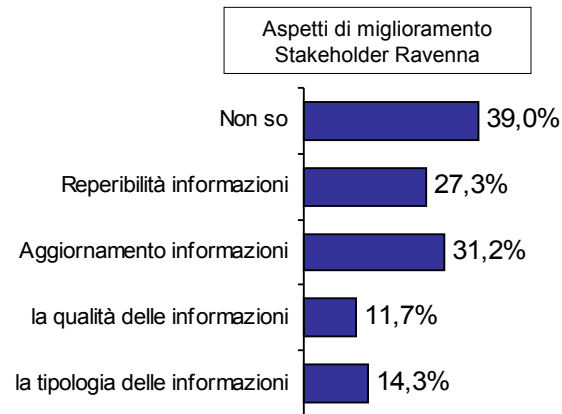


Base: 100 casi. Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di Commercio.

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

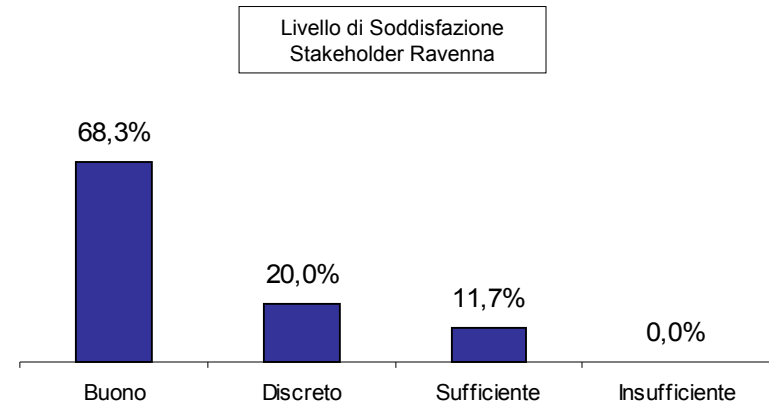


“Secondo Lei cosa potrebbe essere migliorato?”

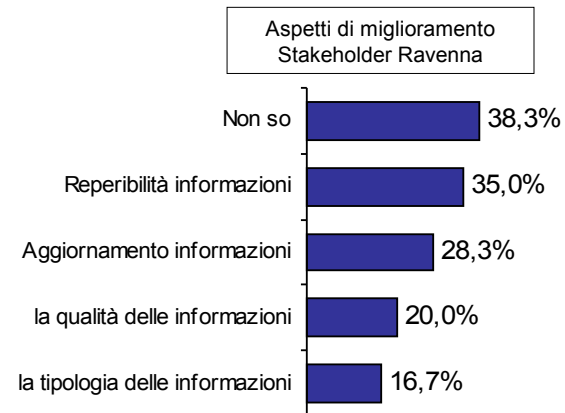


Base: 77 casi. Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di Commercio per le pratiche obbligatorie ed i servizi amministrativi.

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

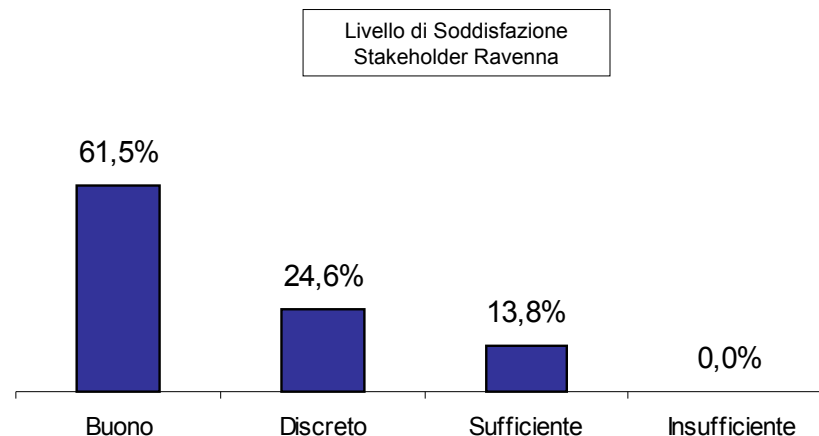


“Secondo Lei cosa potrebbe essere migliorato?”

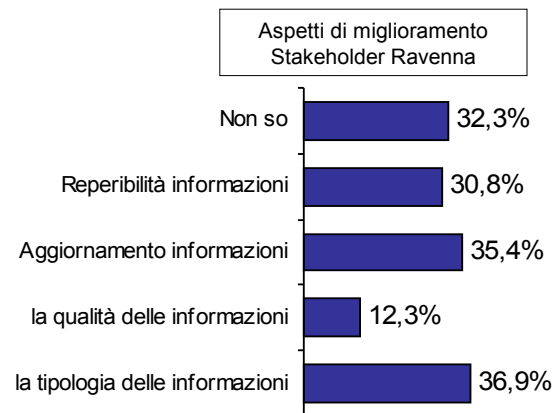


Base: 60 casi. Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di Commercio per le informazioni sulle imprese e sul mercato.

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

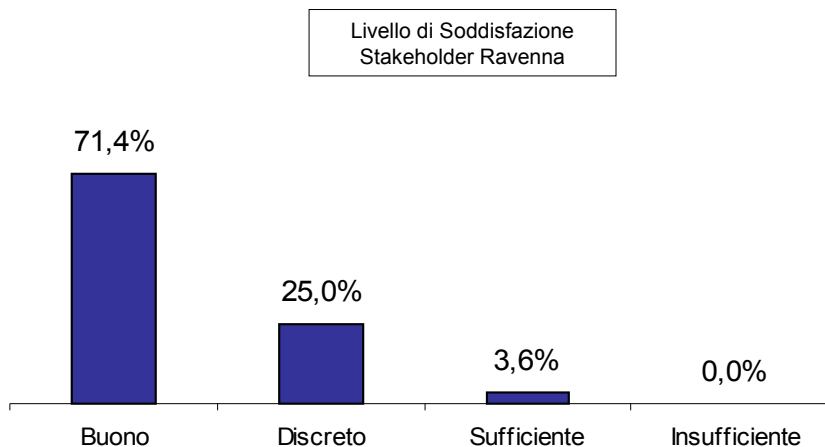


“Secondo Lei cosa potrebbe essere migliorato?”

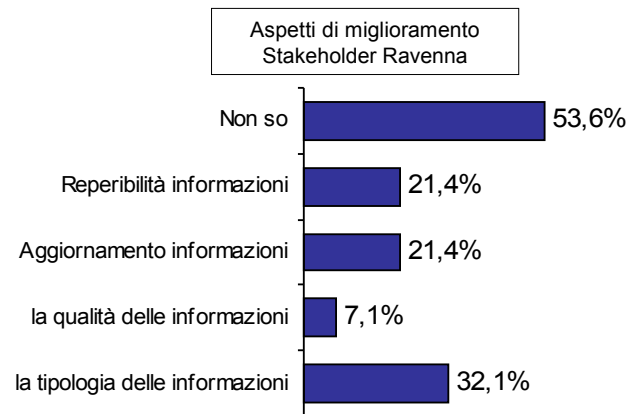


Base: 65 casi. Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di Commercio per informazioni e modulistica dei servizi della Camera.

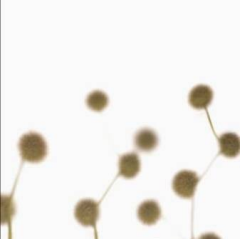
“Utilizzo del sito Internet per iscrizioni on-line a corsi, convegni, seminari: Qual è il Suo livello di soddisfazione?”



“Secondo Lei cosa potrebbe essere migliorato?”



Base: 28 casi. Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di Commercio per iscrizioni on-line a corsi, convegni, seminari.

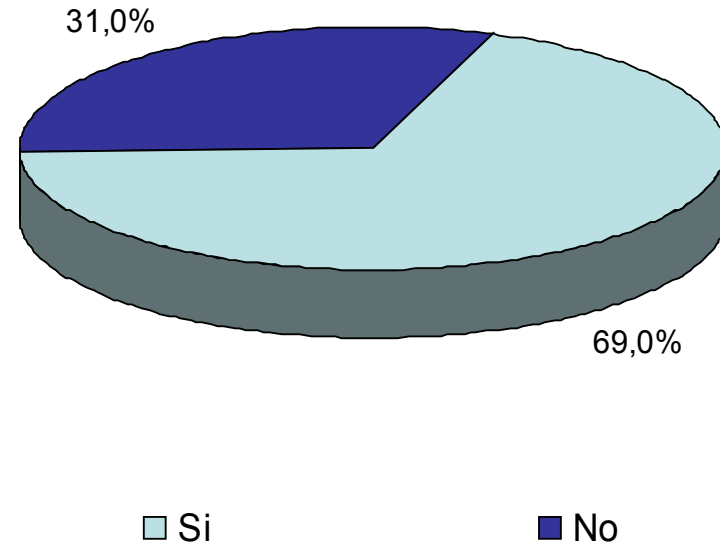


MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

I RISULTATI PRINCIPALI SUL TEMA “FUNZIONAMENTO”

- Il 69% degli altri enti 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” l’89,9%.
- Il personale della Camera viene considerato in maniera estremamente positiva per molti degli aspetti annoverati: oltre l’80% considerano la cortesia degli operatori come “buona” e o “discreta”, oltre l’80% la chiarezza delle informazioni ricevute.
- Il servizio del centralino è stato utilizzato dal 68% dei rispondenti che per il 38,2% lo hanno giudicato come un servizio “buono e di estrema utilità”.

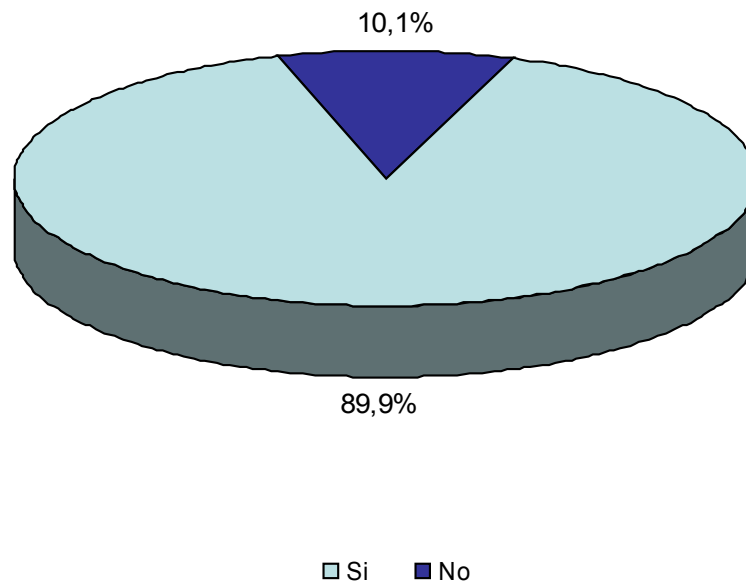
*“Si è recato
personalmente
negli uffici della
Camera di
Commercio
nell’ultimo anno?”*



Base: 100 casi

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

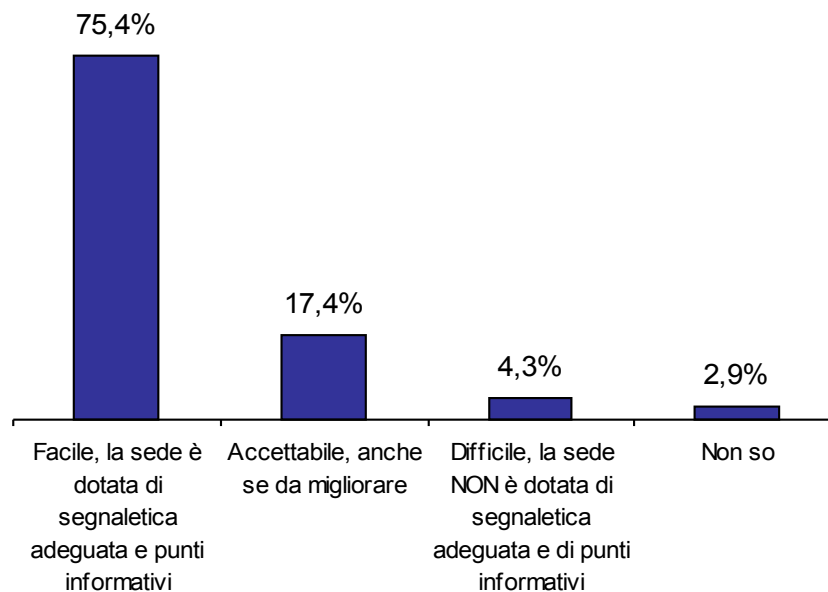
Facile raggiungibilità degli uffici della Camera di Commercio – Stakeholder Ravenna



Base: 69 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?”*

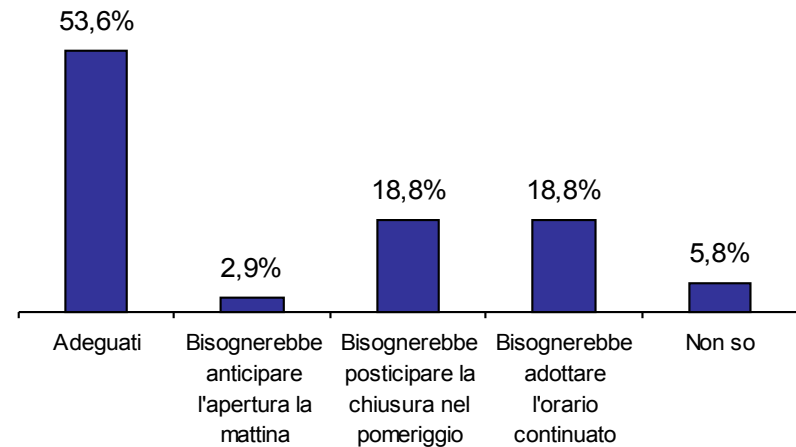
Adeguatezza dell'accesso ai servizi della Camera di
Commercio – Stakeholder Ravenna



Base: 69 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio

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

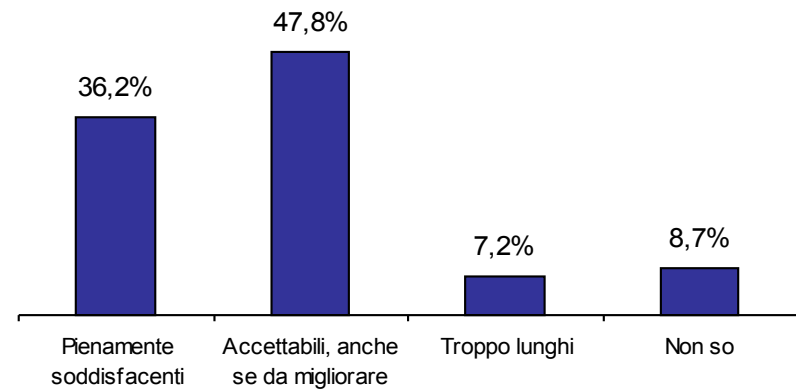
Adeguatezza degli orari di apertura della Camera di Commercio – Stakeholder Ravenna



Base: 69 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio

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

Tempi di attesa agli uffici o agli sportelli
Stakeholder Ravenna

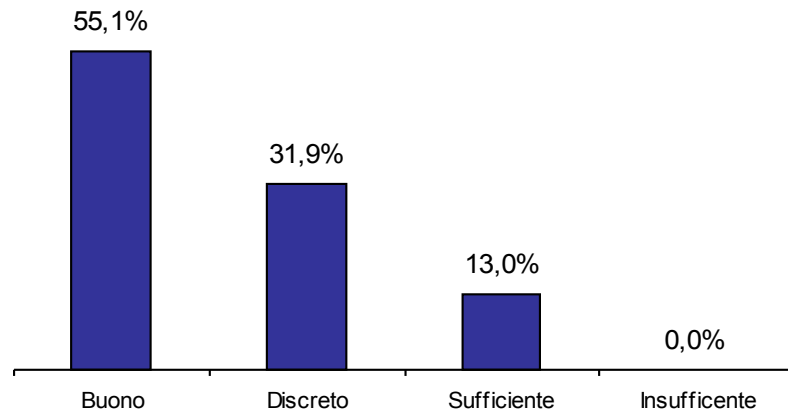


Base: 69 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio

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

Cortesìa e rispetto verso l'utente

Cortesìa e rispetto verso l'utente
Stakeholder Ravenna

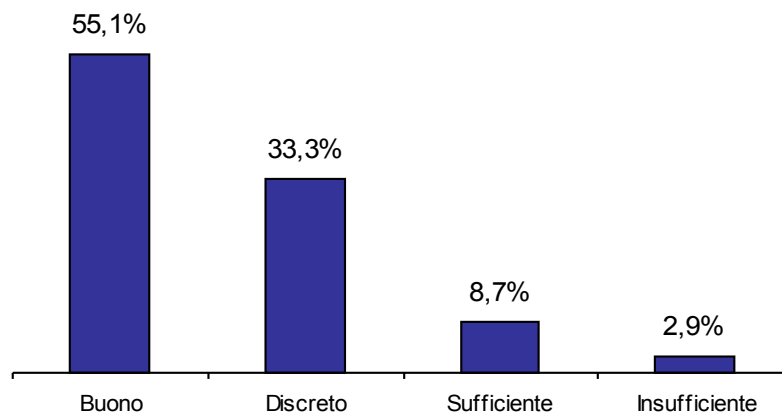


Base: 69 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio

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

Chiarezza e precisione delle informazioni fornite all’utente

Chiarezza e precisione delle informazioni
Stakeholder Ravenna

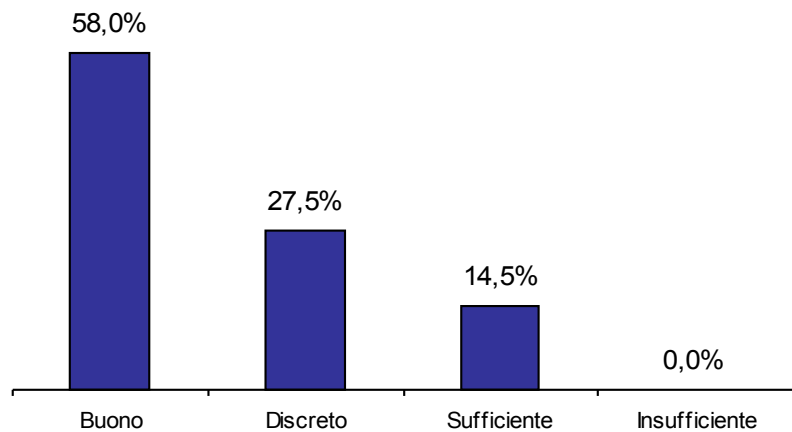


Base: 69 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell’ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio

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

Risoluzione dei problemi che ostacolano l'avanzamento delle pratiche

Risoluzione problemi
Stakeholder Ravenna

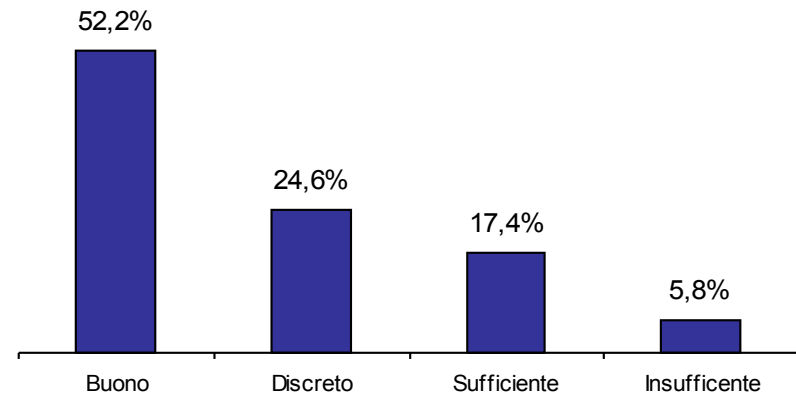


Base: 69 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio

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

Tempi di svolgimento delle pratiche

Tempi di svolgimento delle pratiche
Stakeholder Ravenna

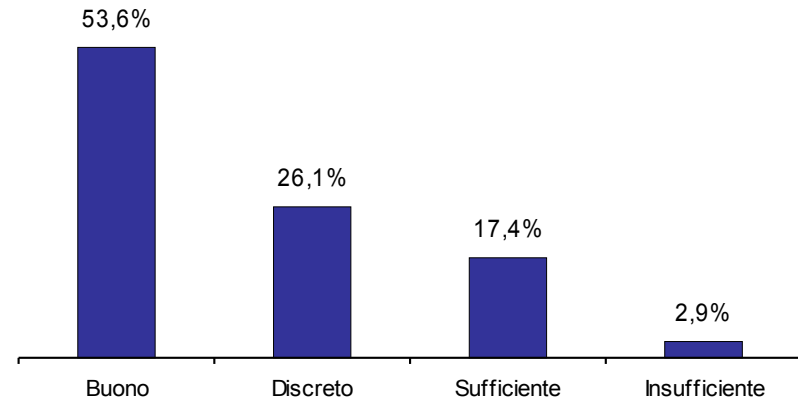


Base: 69 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio

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

Preparazione tecnica

Preparazione tecnica
Stakeholder Ravenna



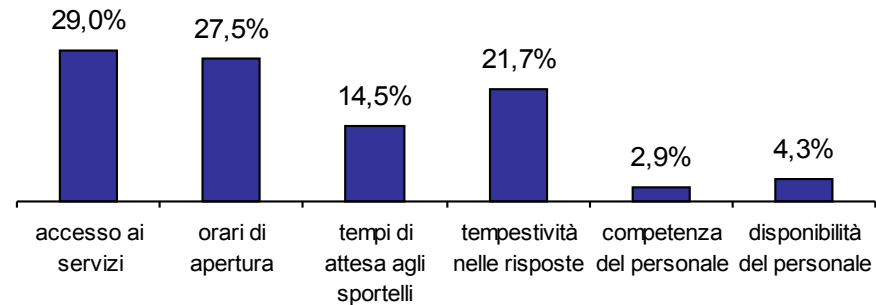
Base: 69 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio

MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

Le aree di miglioramento considerate prioritarie da parte degli stakeholder

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

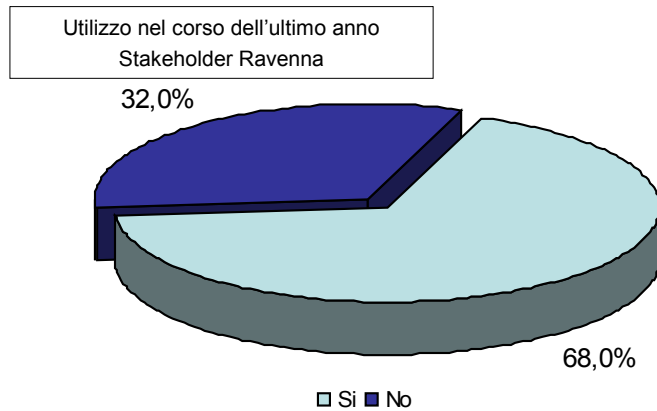
Aree prioritarie di miglioramento
Stakeholder Ravenna



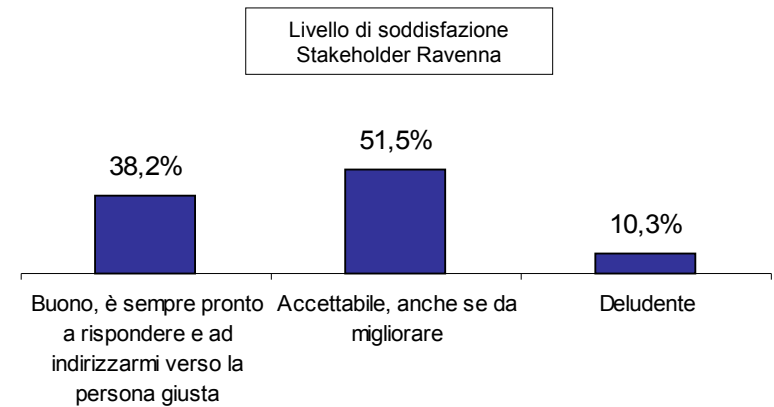
I valori riportati fanno riferimento alla prima indicazione data su una scala da 1 a 6 dagli intervistati

Base: 69 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio

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

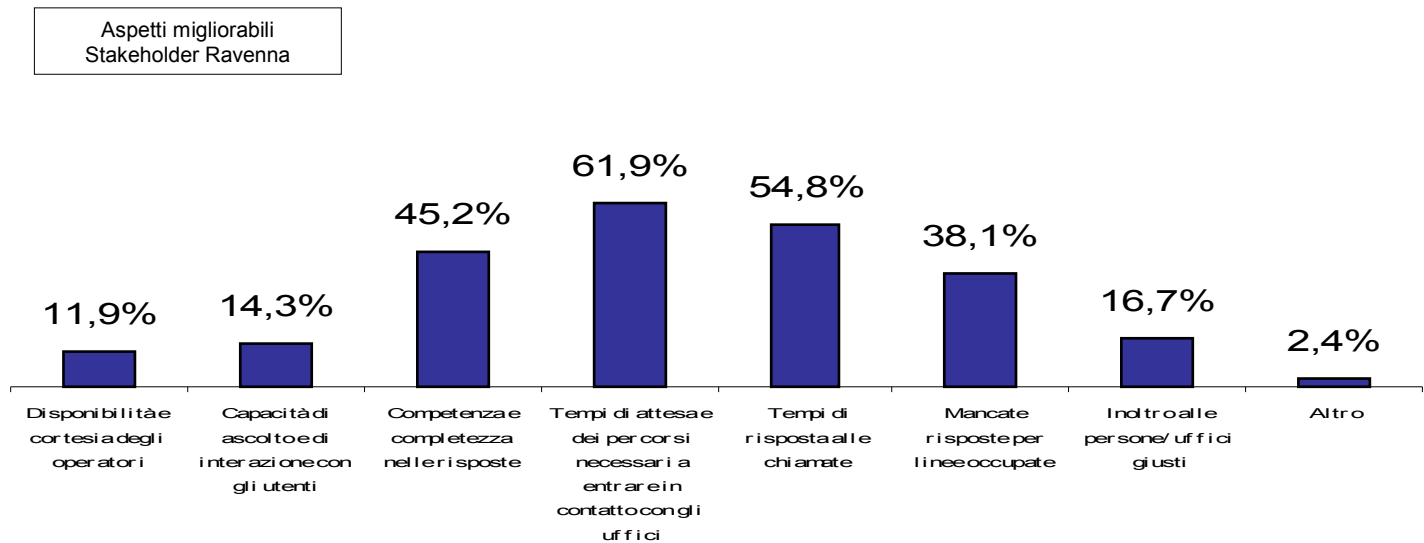


Base: 100 casi.

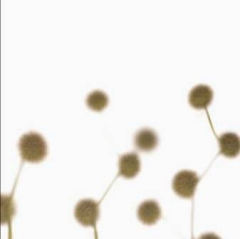


Base: 68 casi. Solo utilizzatori.

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



Base: 42 casi. Utilizzatori che hanno risposto «accettabile» o «deludente».



NOTA METODOLOGICA

- **Obiettivi dell'indagine:** indagine campionaria telefonica sugli stakeholder per rilevare il livello di soddisfazione dell'utenza sui servizi erogati dalle Camere di commercio.
- **Universo e disegno del campione:** campione rappresentativo dell'universo degli stakeholder registrati presso la Camere di Commercio di Ravenna e stratificato per tipologia (commercialisti, notai, associazioni datoriali, Enti della Pubblica Amministrazione). Disegno del campione, universo di riferimento e anagrafiche fisiche degli stakeholder forniti dalla committente.
- **Trattamento del campione:** per la costruzione del campione di anagrafiche, e successivamente per il suo trattamento in corso d'opera, sono state realizzate due liste di anagrafiche: lista "campione base"; lista "campione di riserva". La lista di riserva è stata utilizzata per tutte le eventuali sostituzioni delle anagrafiche della lista base cadute per "rifiuto di intervista", o comunque per impossibilità di procedere con la rilevazione (es. numeri errati). Numerosità campionaria (campione netto): 100 casi (100 interviste a buon fine); cadute 35 casi (18,5%). Intervallo di confidenza 95%.
- **Metodo di contatto:** interviste telefoniche somministrate con il Sistema CATI (Computer-Assisted Telephone Interview).
- **Tecnica di rilevazione:** questionario strutturato concordato con la committente. Durata media dell'intervista: dieci minuti.
- **Periodo di rilevazione delle interviste:** febbraio - aprile 2012.
- **Codice deontologico:** la rilevazione è stata realizzata nel rispetto del Codice deontologico dei ricercatori europei Esomar, del Codice deontologico Assirm, e di quanto previsto dalla Legge sulla Privacy n. 196/03.
- **Avvertenza per la lettura dei risultati:** i risultati per l'indagine agli stakeholder sono caratterizzati da minore significatività a causa della bassa numerosità del campione dei rispondenti (n=100 casi).