



Camera di Commercio
Ravenna



INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION:

INDAGINE SUGLI STAKEHOLDER
RAVENNA - ITALIA

Dati provinciali e nazionali

Novembre 2013



PROGETTI INTEGRATI PER LO SVILUPPO



SOMMARIO

- ↘ PRESENTAZIONE
- ↘ RISULTATI: IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI
- ↘ RISULTATI: SERVIZI EROGATI
- ↘ RISULTATI: MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA
- ↘ NOTA METODOLOGICA





PRESENTAZIONE

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 relativo 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 stakeholder come descritto nella nota metodologica.



PRESENTAZIONE

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



Camera di Commercio
Ravenna

Indagine di Customer Satisfaction 2013 – CONFRONTO DATI PROVINCIALI E NAZIONALI

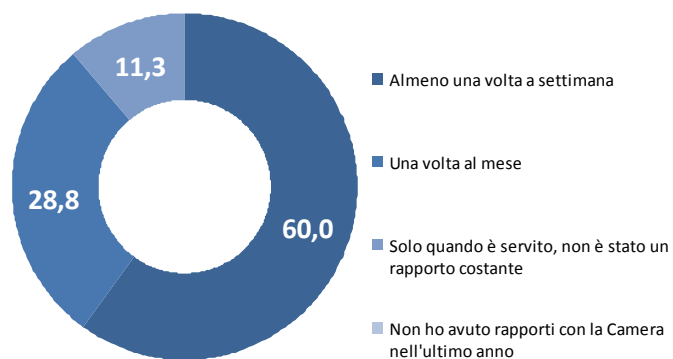


IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

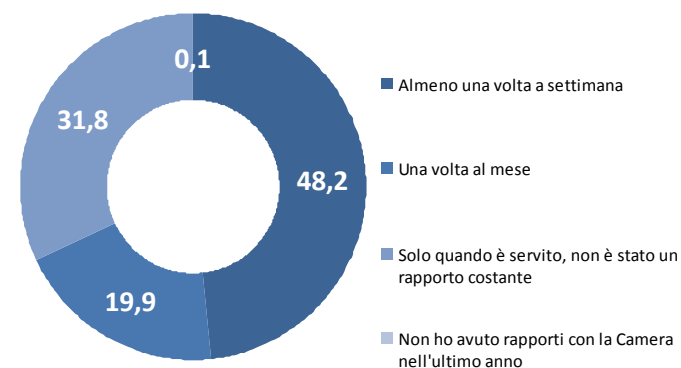
> Frequenza dei rapporti con la Camera di commercio nell'ultimo anno

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

Rapporti con la Camera di commercio
Stakeholder **Ravenna**



Rapporti con la Camera di commercio
Stakeholder **Italia**



Base Campione Ravenna: 80 casi, Base Campione Italia: 1.006 casi.



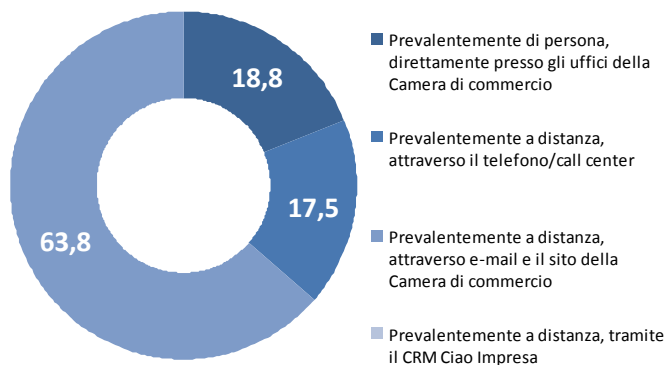
IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

> Modalità dei rapporti

“Con quale modalità ha avuto rapporti con la Camera di commercio nell'ultimo anno?”

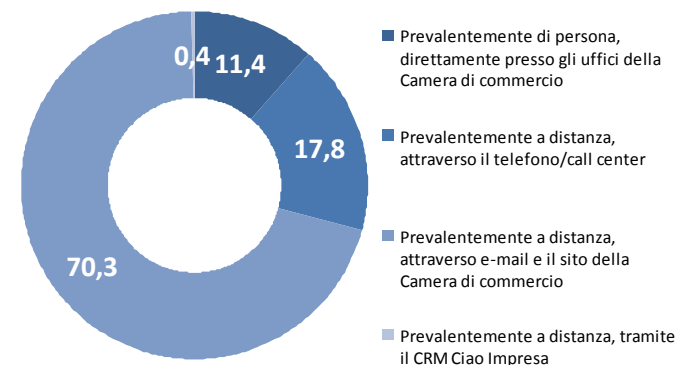
Modalità dei rapporti con la Camera di commercio

Stakeholder **Ravenna**



Modalità dei rapporti con la Camera di commercio

Stakeholder **Italia**



Base Campione Ravenna: 80 casi, Base Campione Italia: 1.005 casi.

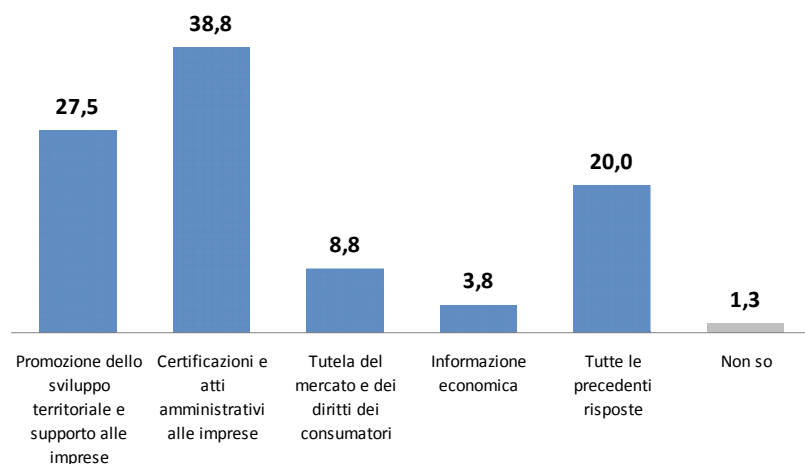


IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

> Funzione principale della Camera di commercio

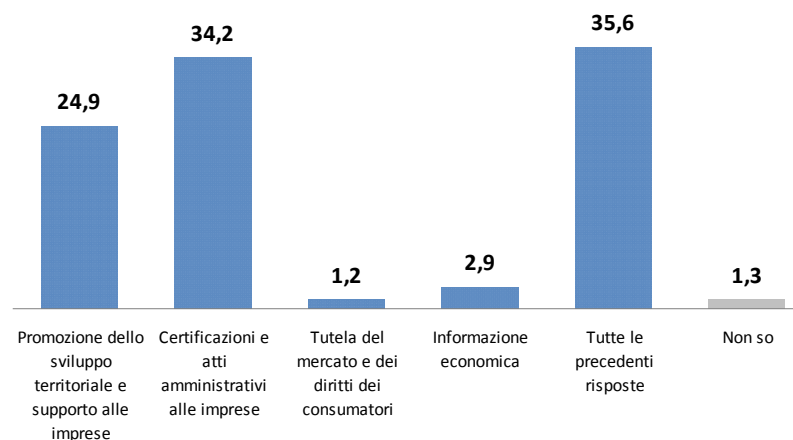
“Quale pensa sia la funzione principale della Camera di commercio?”

Funzione della Camera di commercio
Stakeholder **Ravenna**



Base Campione Ravenna: 80 casi

Funzione della Camera di commercio
Stakeholder **Italia**



Base Campione Italia: 1.006 casi

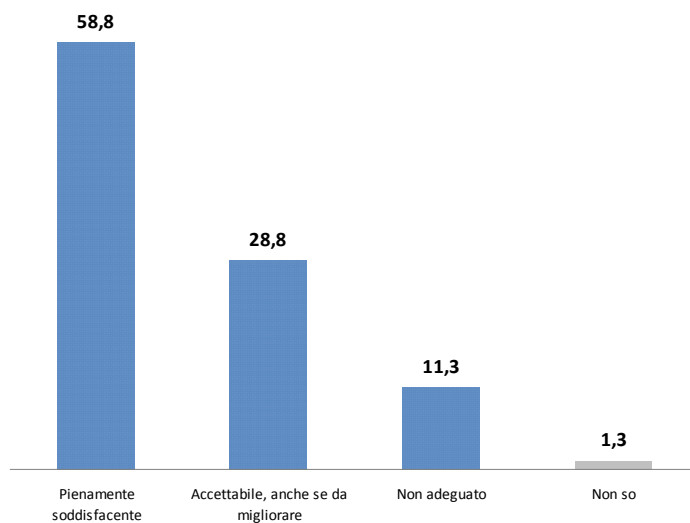


IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

> L'efficacia della comunicazione della Camera di commercio

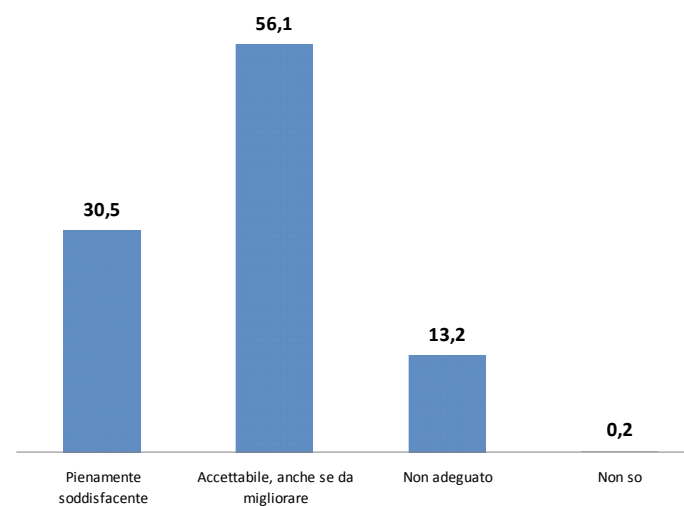
“Secondo lei la Camera di commercio comunica i servizi che offre in modo?”

Comunicazione della Camera di commercio
Stakeholder **Ravenna**



Base Campione Ravenna: 80 casi

Comunicazione della Camera di commercio
Stakeholder **Italia**



Base Campione Italia: 1.006 casi

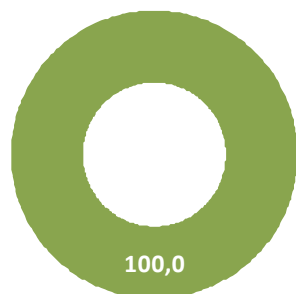


IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

> L'efficacia della comunicazione della Camera di commercio

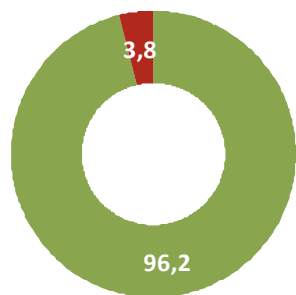
“Conosce e come giudica i seguenti strumenti di comunicazione utilizzati dalla Camera di commercio: e-mail?”

Conoscenza Stakeholder **Ravenna**



■ Si ■ No

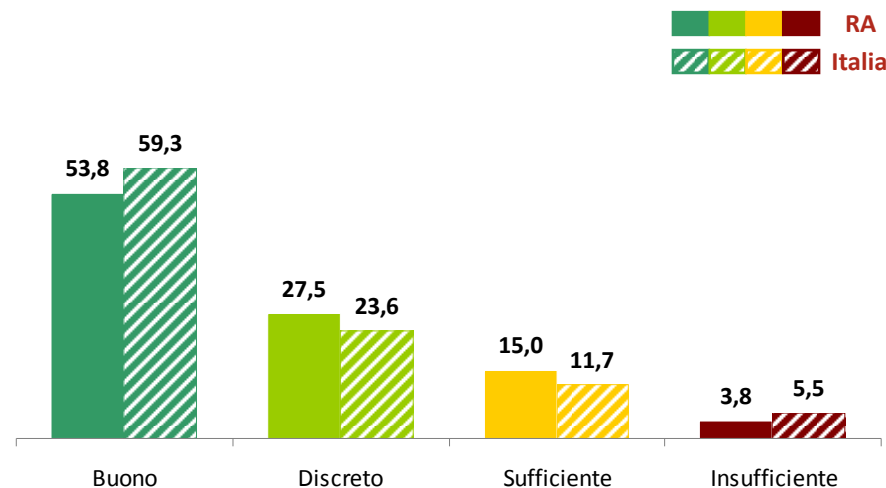
Conoscenza Stakeholder **Italia**



■ Si ■ No

Base Ravenna: 80 casi, Base Italia: 1.006 casi

Livello di soddisfazione



Base Ravenna: 80 casi, Base Italia: 968 casi. Solo conoscitori.

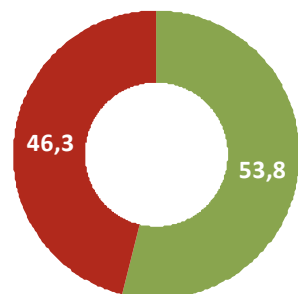


IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

> L'efficacia della comunicazione della Camera di commercio

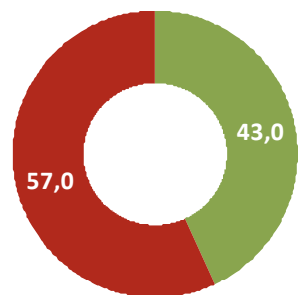
“Conosce e come giudica i seguenti strumenti di comunicazione utilizzati dalla Camera di commercio: fax?”

Conoscenza Stakeholder **Ravenna**



■ Si ■ No

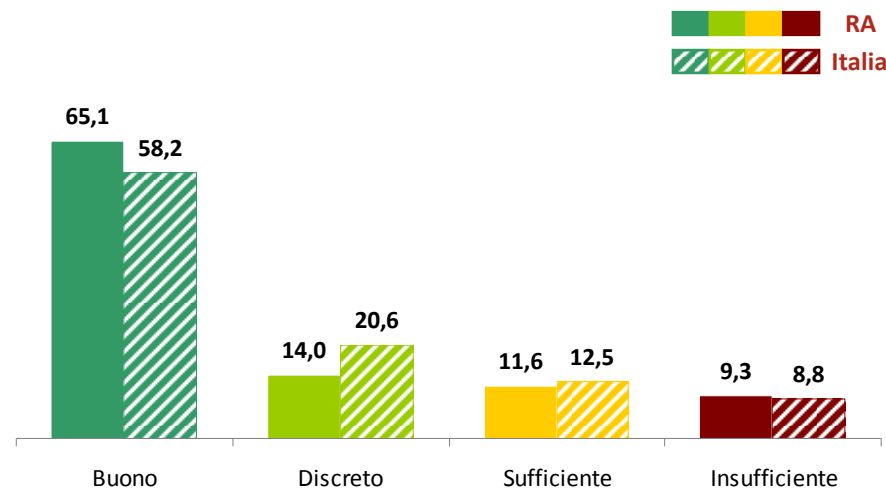
Conoscenza Stakeholder **Italia**



■ Si ■ No

Base Ravenna: 80 casi, Base Italia: 1.006 casi

Livello di soddisfazione



Base Ravenna: 43 casi, Base Italia: 433 casi. Solo conoscitori.

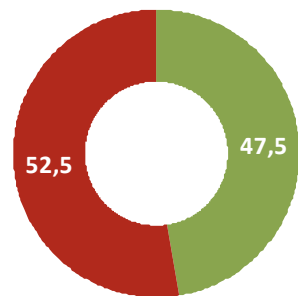


IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

> L'efficacia della comunicazione della Camera di commercio

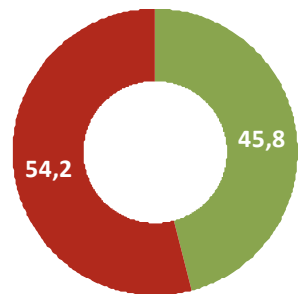
“Conosce e come giudica i seguenti strumenti di comunicazione utilizzati dalla Camera di commercio: posta?”

Conoscenza Stakeholder **Ravenna**



■ Si ■ No

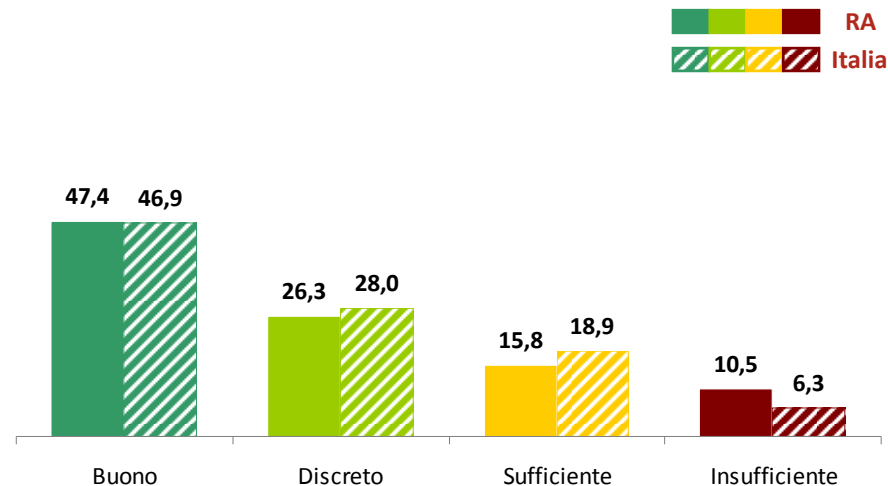
Conoscenza Stakeholder **Italia**



■ Si ■ No

Base Ravenna: 80 casi, Base Italia: 1.006 casi

Livello di soddisfazione



Base Ravenna: 38 casi, Base Italia: 461 casi. Solo conoscitori.

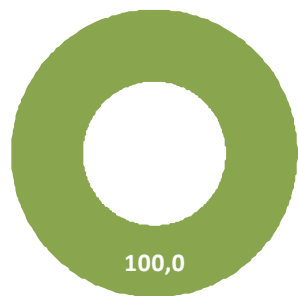


IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

> L'efficacia della comunicazione della Camera di commercio

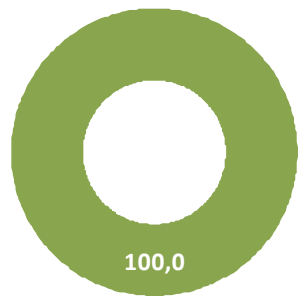
“Conosce e come giudica i seguenti strumenti di comunicazione utilizzati dalla Camera di commercio: sito internet camerale?”

Conoscenza Stakeholder **Ravenna**



■ Si ■ No

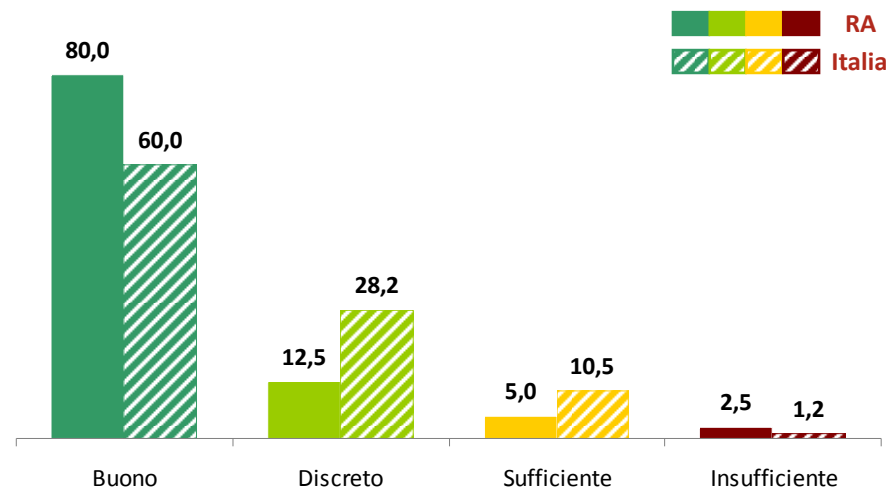
Conoscenza Stakeholder **Italia**



■ Si ■ No

Base Ravenna: 80 casi, Base Italia: 1.006 casi

Livello di soddisfazione



Base Ravenna: 80 casi, Base Italia: 1.006 casi. Solo conoscitori.



Camera di Commercio
Ravenna

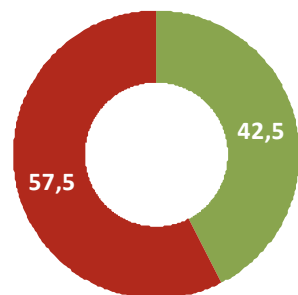


IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

> L'efficacia della comunicazione della Camera di commercio

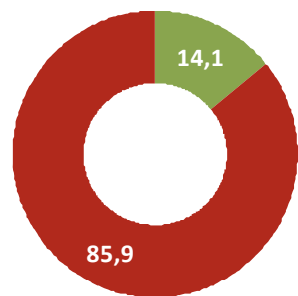
“Conosce e come giudica i seguenti strumenti di comunicazione utilizzati dalla Camera di commercio: rivista camerale?”

Conoscenza Stakeholder **Ravenna**



■ Si ■ No

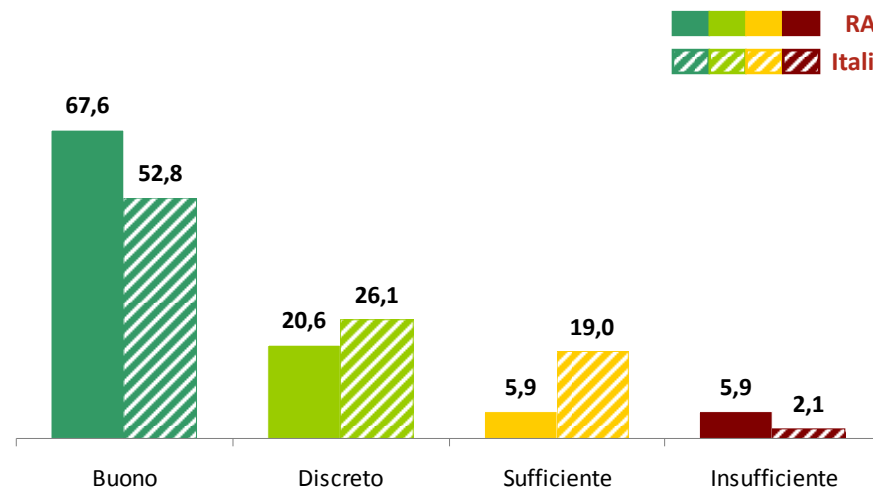
Conoscenza Stakeholder **Italia**



■ Si ■ No

Base Ravenna: 80 casi, Base Italia: 1.006 casi

Livello di soddisfazione



Base Ravenna: 34 casi, Base Italia: 142 casi. Solo conoscitori.

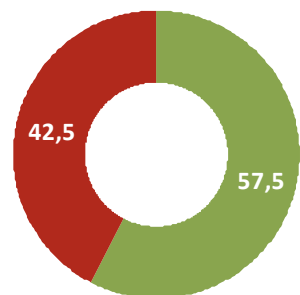


IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

> L'efficacia della comunicazione della Camera di commercio

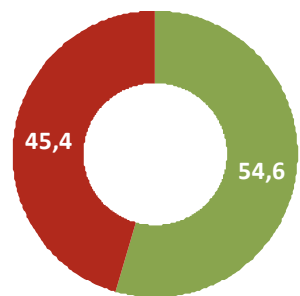
“Conosce e come giudica i seguenti strumenti di comunicazione utilizzati dalla Camera di commercio: sportelli informazioni?”

Conoscenza Stakeholder **Ravenna**



■ Si ■ No

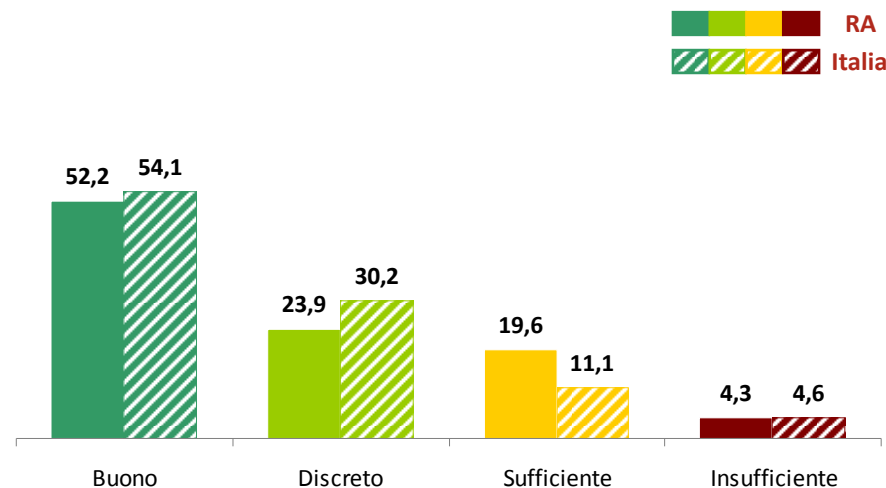
Conoscenza Stakeholder **Italia**



■ Si ■ No

Base Ravenna: 80 casi, Base Italia: 1.006 casi

Livello di soddisfazione



Base Ravenna: 46 casi, Base Italia: 549 casi. Solo conoscitori.

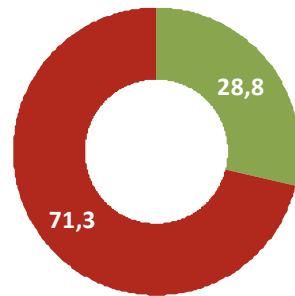


IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

> L'efficacia della comunicazione della Camera di commercio

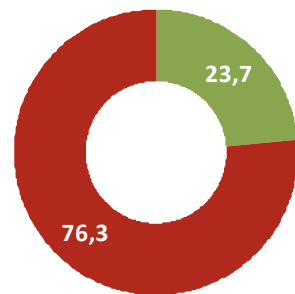
“Conosce e come giudica i seguenti strumenti di comunicazione utilizzati dalla Camera di commercio: newsletter?”

Conoscenza Stakeholder **Ravenna**



■ Si ■ No

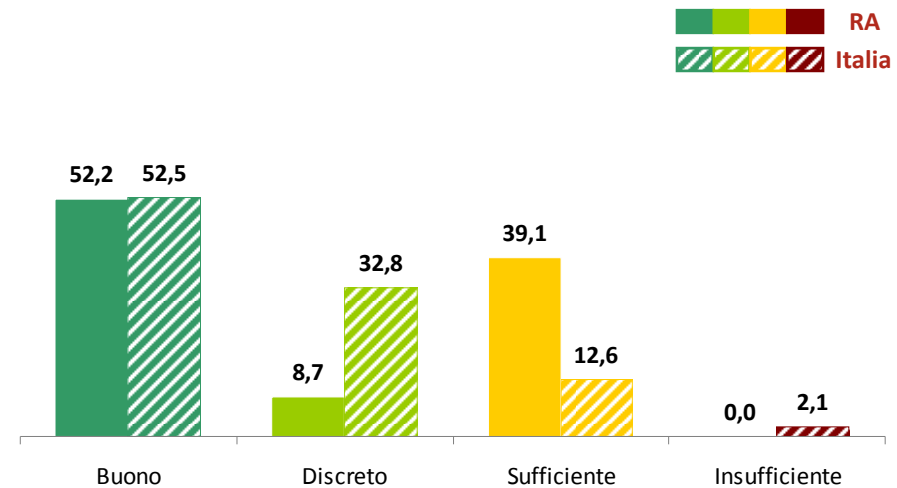
Conoscenza Stakeholder **Italia**



■ Si ■ No

Base Ravenna: 80 casi, Base Italia: 1.006 casi

Livello di soddisfazione



Base Ravenna: 23 casi, Base Italia: 238 casi. Solo conoscitori.

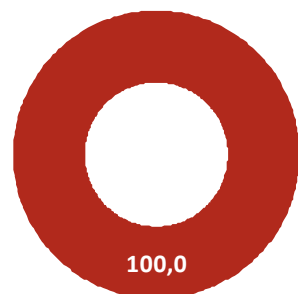


IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

> L'efficacia della comunicazione della Camera di commercio

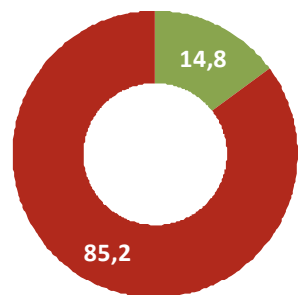
“Conosce e come giudica i seguenti strumenti di comunicazione utilizzati dalla Camera di commercio: social media?”

Conoscenza Stakeholder **Ravenna**



■ Si ■ No

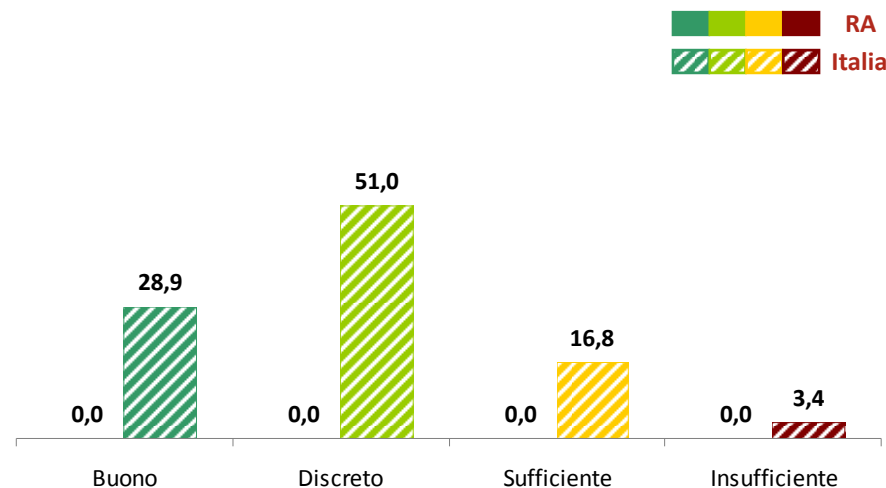
Conoscenza Stakeholder **Italia**



■ Si ■ No

Base Ravenna: 80 casi, Base Italia: 1.006 casi

Livello di soddisfazione



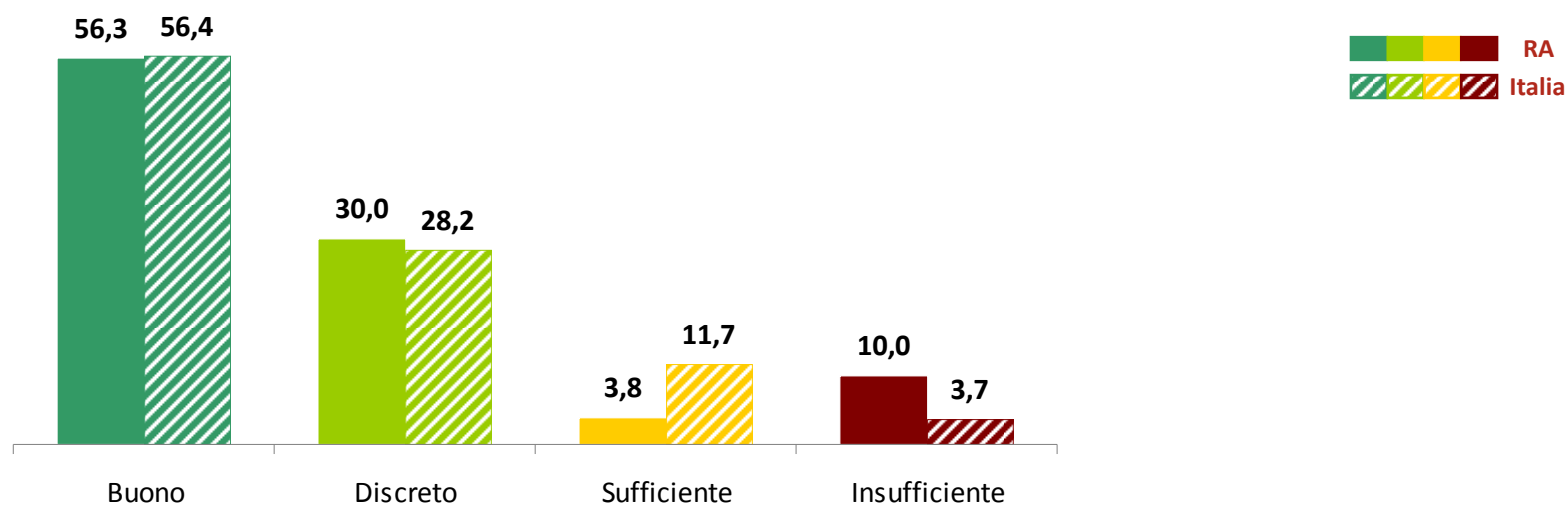
Base Ravenna: 0 casi, Base Italia: 149 casi. Solo conoscitori.



IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

> Livello di informazione sui servizi e le attività camerali

“In generale, quale giudizio esprimerebbe sugli strumenti di comunicazione della Camera di commercio?”



Base Campione Ravenna: 80 casi, Base Campione Italia: 995 casi. Solo conoscitori di almeno due strumenti di comunicazione della Camera di commercio.



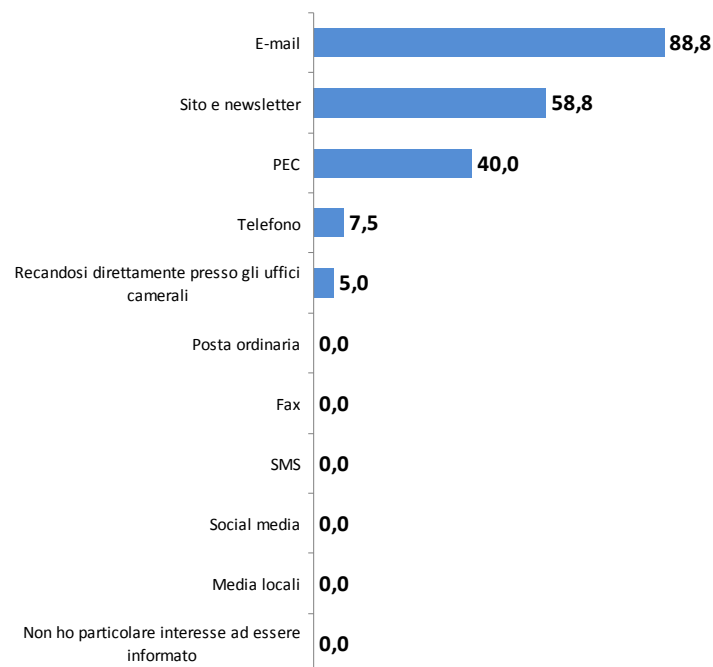
IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

> Modalità ritenute più utili per essere informati dalla Camera

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

Modalità d'informazione della Camera di commercio

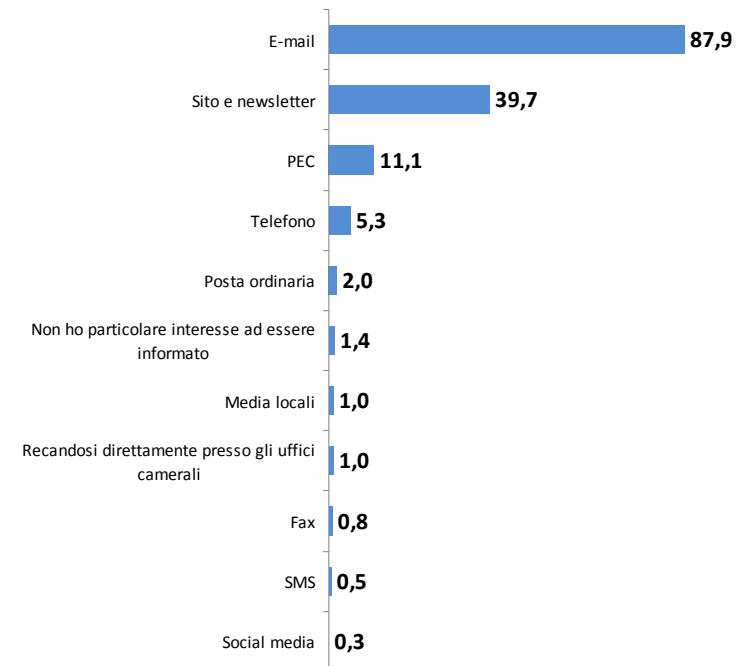
Stakeholder **Ravenna**



Base Campione Ravenna: 80 casi

Modalità d'informazione della Camera di commercio

Stakeholder **Italia**



Base Campione Italia: 1.006 casi



SERVIZI EROGATI



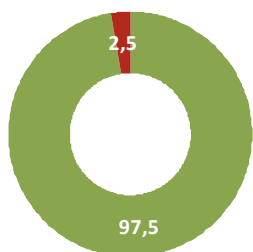
Camera di Commercio
Ravenna



SERVIZI EROGATI

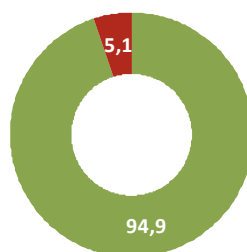
> Registro delle imprese / back office (pratiche di iscrizione, modifica e cancellazione, deposito bilanci)

CONOSCENZA
STAKEHOLDER **Ravenna**



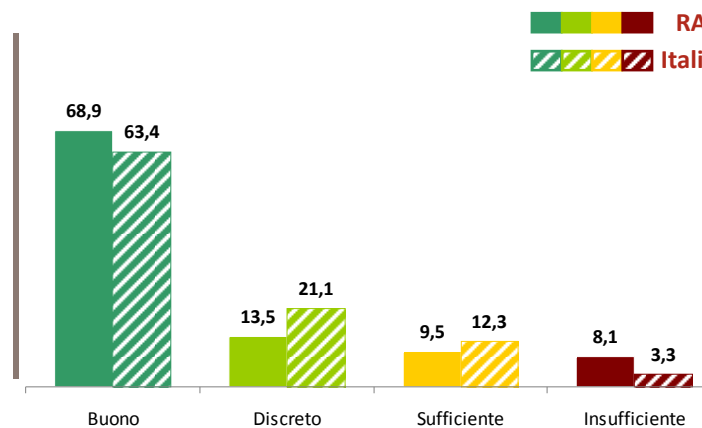
■ Si ■ No

UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
STAKEHOLDER **Ravenna**

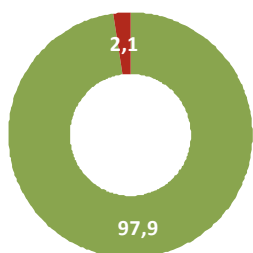


■ Si ■ No

Livello di soddisfazione

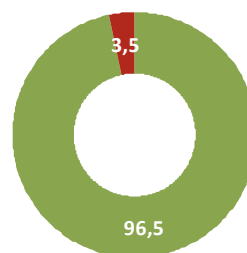


CONOSCENZA
STAKEHOLDER **Italia**



■ Si ■ No

UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
STAKEHOLDER **Italia**



■ Si ■ No

Base Ravenna: 80 casi, Base Italia: 1.005 casi.

Base Ravenna: 78 casi, Base Italia: 984 casi.
Solo conoscitori.

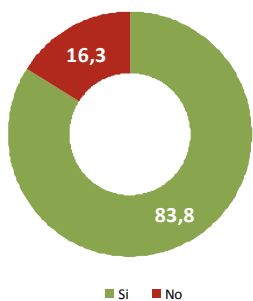
Base Ravenna: 74 casi, Base Italia: 950 casi.
Solo utilizzatori.



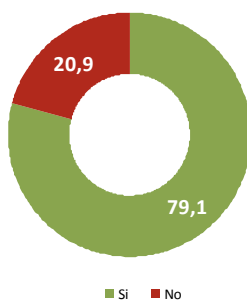
SERVIZI EROGATI

> Qualifiche professionali (ex Albi e Ruoli)

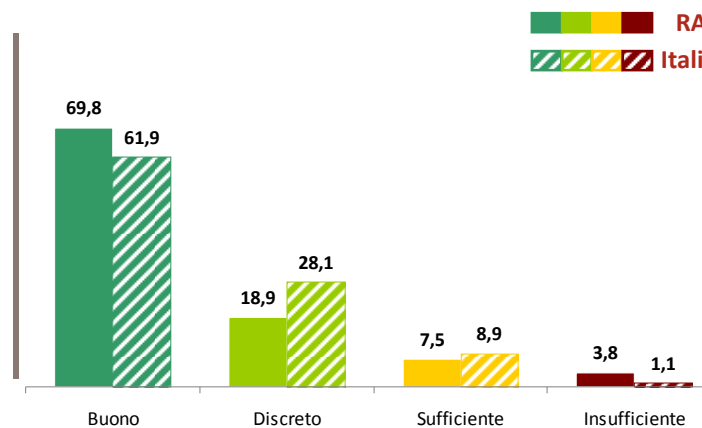
CONOSCENZA
STAKEHOLDER **Ravenna**



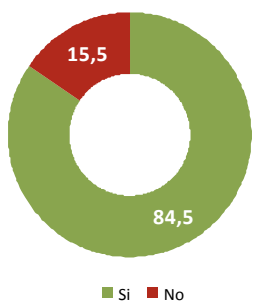
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
STAKEHOLDER **Ravenna**



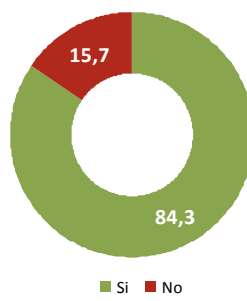
Livello di soddisfazione



CONOSCENZA
STAKEHOLDER **Italia**



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
STAKEHOLDER **Italia**



Base Ravenna: 80 casi, Base Italia: 1.005 casi.

Base Ravenna: 67 casi, Base Italia: 849 casi. Solo conoscitori.

Base Ravenna: 53 casi, Base Italia: 716 casi. Solo utilizzatori.

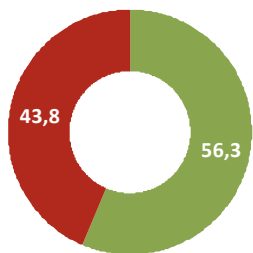




SERVIZI EROGATI

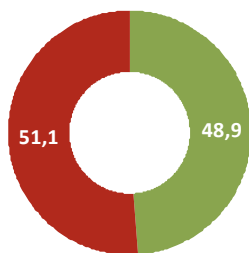
> Registro informatico protesti (pratiche)

CONOSCENZA
STAKEHOLDER **Ravenna**



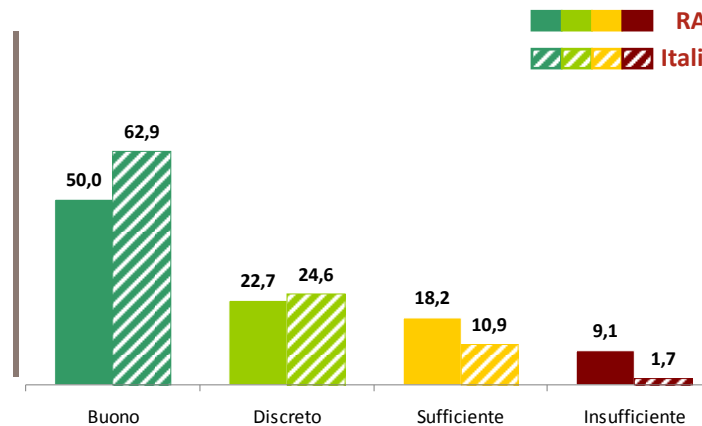
■ Si ■ No

UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
STAKEHOLDER **Ravenna**

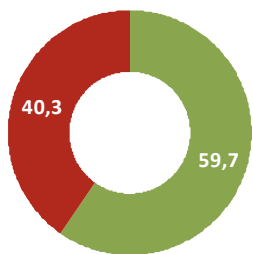


■ Si ■ No

Livello di soddisfazione

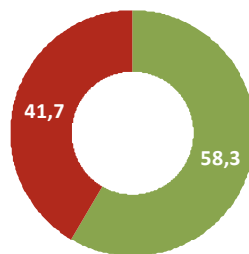


CONOSCENZA
STAKEHOLDER **Italia**



■ Si ■ No

UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
STAKEHOLDER **Italia**



■ Si ■ No

Base Ravenna: 80 casi, Base Italia: 1.005 casi.

Base Ravenna: 45 casi, Base Italia: 600 casi. Solo conoscitori.

Base Ravenna: 22 casi, Base Italia: 350 casi. Solo utilizzatori.



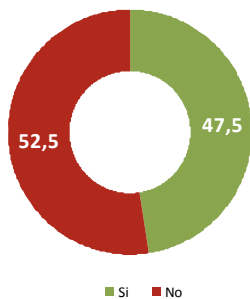
Camera di Commercio
Ravenna



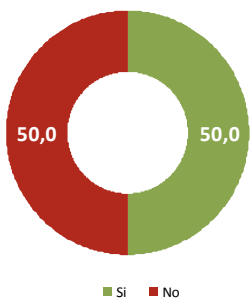
SERVIZI EROGATI

> Certificazione estera (Certificati di origine, Carnet ATA, Numero meccanografico)

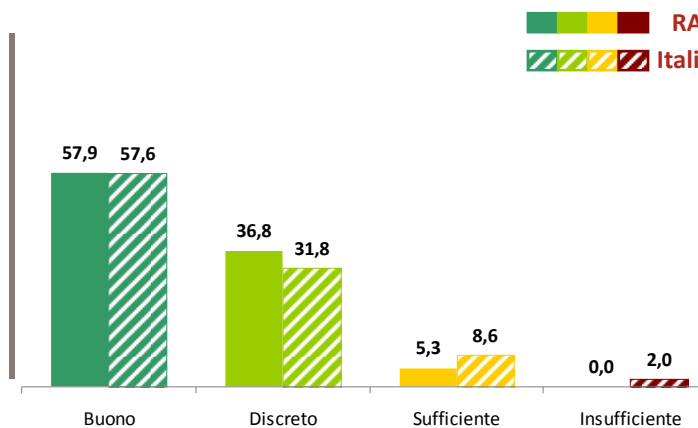
CONOSCENZA
STAKEHOLDER **Ravenna**



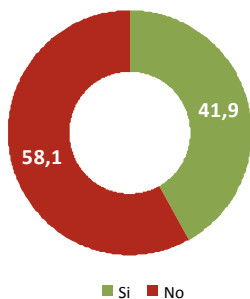
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
STAKEHOLDER **Ravenna**



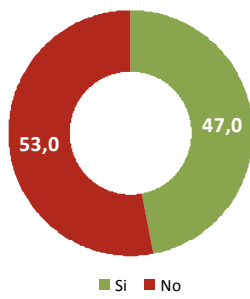
Livello di soddisfazione



CONOSCENZA
STAKEHOLDER **Italia**



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
STAKEHOLDER **Italia**



Base Ravenna: 80 casi, Base Italia: 1.005 casi.

Base Ravenna: 38 casi, Base Italia: 421 casi. Solo conoscitori.

Base Ravenna: 19 casi, Base Italia: 198 casi. Solo utilizzatori.

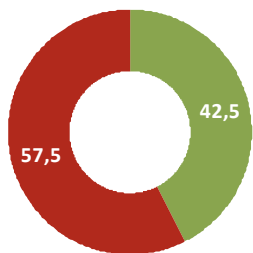




SERVIZI EROGATI

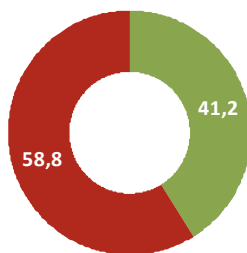
> Regolazione del mercato (Metrologia legale, Usi, Contratti tipo, Concorsi a premio, Sicurezza prodotti, Sportello consumatori, etc...)

CONOSCENZA
STAKEHOLDER **Ravenna**



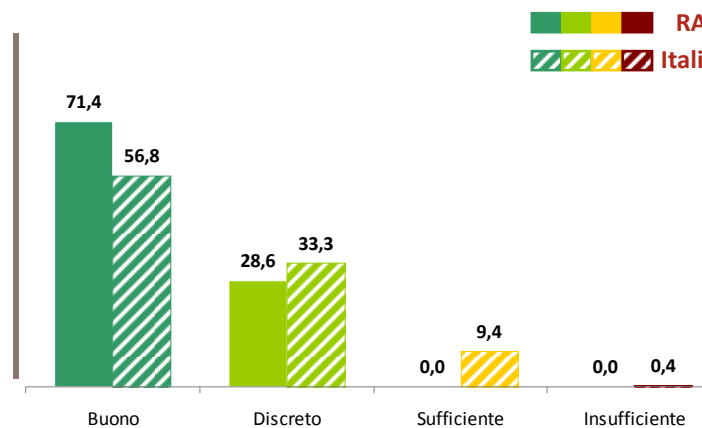
■ Si ■ No

UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
STAKEHOLDER **Ravenna**

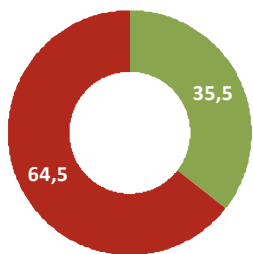


■ Si ■ No

Livello di soddisfazione

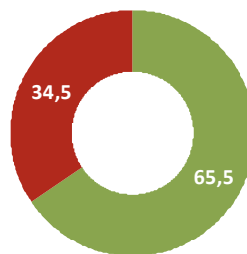


CONOSCENZA
STAKEHOLDER **Italia**



■ Si ■ No

UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
STAKEHOLDER **Italia**



■ Si ■ No

Base Ravenna: 80 casi, Base Italia: 1.005 casi.

Base Ravenna: 34 casi, Base Italia: 357 casi.
Solo conoscitori.

Base Ravenna: 14 casi, Base Italia: 234 casi.
Solo utilizzatori.



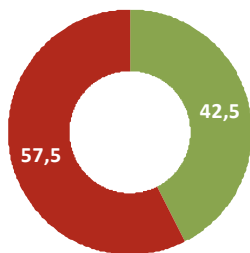
Camera di Commercio
Ravenna



SERVIZI EROGATI

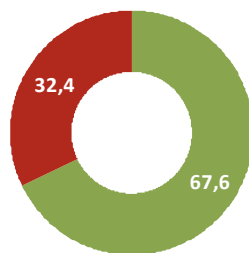
> Deposito Brevetti, Modelli e Marchi

CONOSCENZA
STAKEHOLDER **Ravenna**



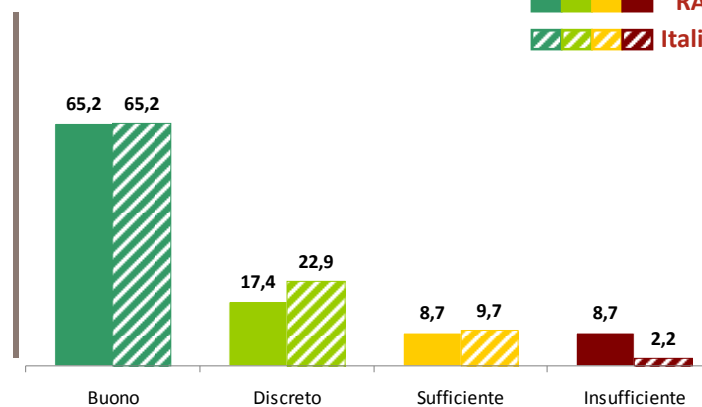
■ Si ■ No

UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
STAKEHOLDER **Ravenna**

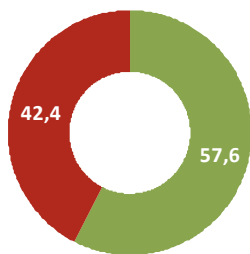


■ Si ■ No

Livello di soddisfazione

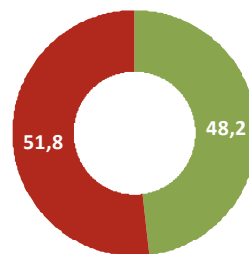


CONOSCENZA
STAKEHOLDER **Italia**



■ Si ■ No

UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
STAKEHOLDER **Italia**



■ Si ■ No

Base Ravenna: 80 casi, Base Italia: 1.005 casi.

Base Ravenna: 34 casi, Base Italia: 579 casi.
Solo conoscitori.

Base Ravenna: 23 casi, Base Italia: 279 casi.
Solo utilizzatori.

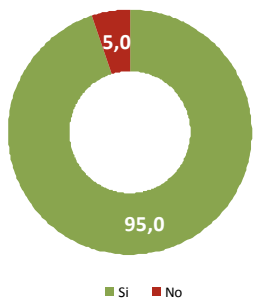




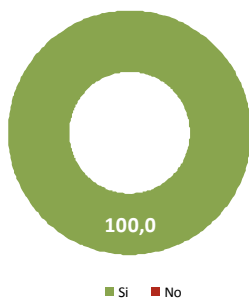
SERVIZI EROGATI

> Diritto annuale (modalità di pagamento importi, termini e situazioni stato pagamenti)

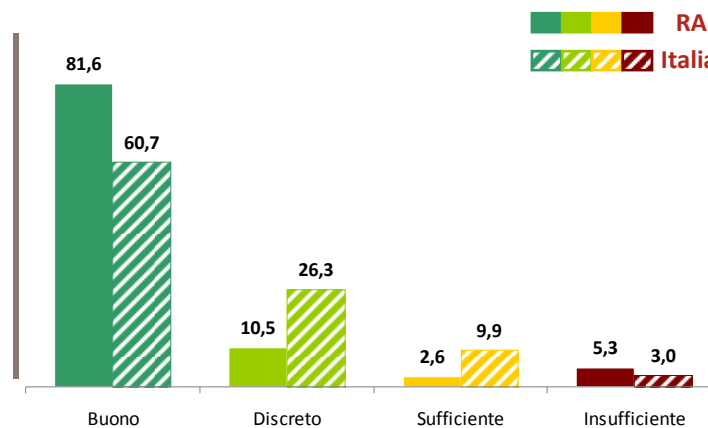
CONOSCENZA
STAKEHOLDER **Ravenna**



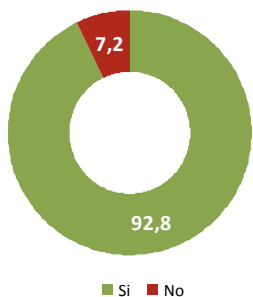
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
STAKEHOLDER **Ravenna**



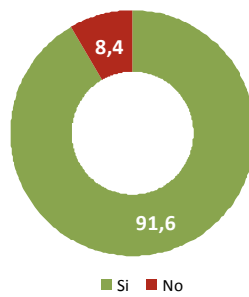
Livello di soddisfazione



CONOSCENZA
STAKEHOLDER **Italia**



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
STAKEHOLDER **Italia**



Base Ravenna: 80 casi, Base Italia: 1.005 casi.

Base Ravenna: 76 casi, Base Italia: 933 casi.
Solo conoscitori.

Base Ravenna: 76 casi, Base Italia: 855 casi.
Solo utilizzatori.

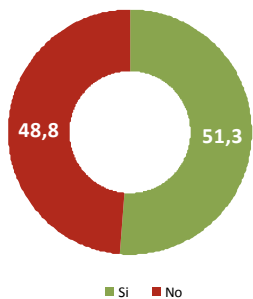




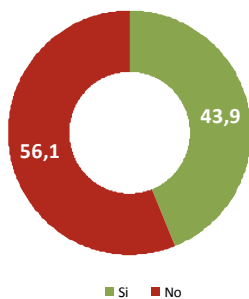
SERVIZI EROGATI

> Servizi di Arbitrato Conciliazione e Mediazione

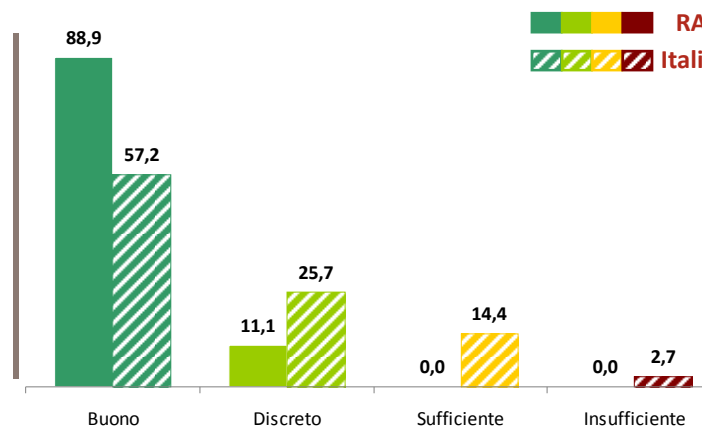
CONOSCENZA
STAKEHOLDER **Ravenna**



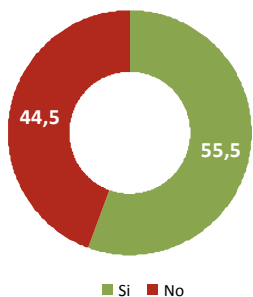
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
STAKEHOLDER **Ravenna**



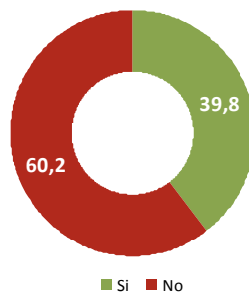
Livello di soddisfazione



CONOSCENZA
STAKEHOLDER **Italia**



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
STAKEHOLDER **Italia**



Base Ravenna: 80 casi, Base Italia: 1.005 casi.

Base Ravenna: 41 casi, Base Italia: 558 casi. Solo conoscitori.

Base Ravenna: 18 casi, Base Italia: 222 casi. Solo utilizzatori.

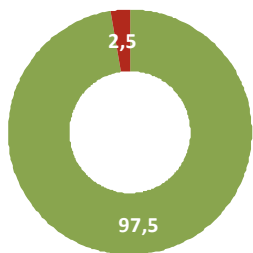




SERVIZI EROGATI

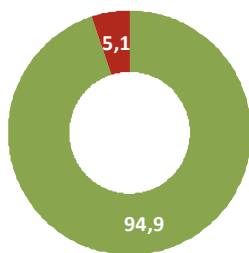
> Firma digitale (CNS – Carta nazionale dei servizi) / Front Office

CONOSCENZA
STAKEHOLDER **Ravenna**



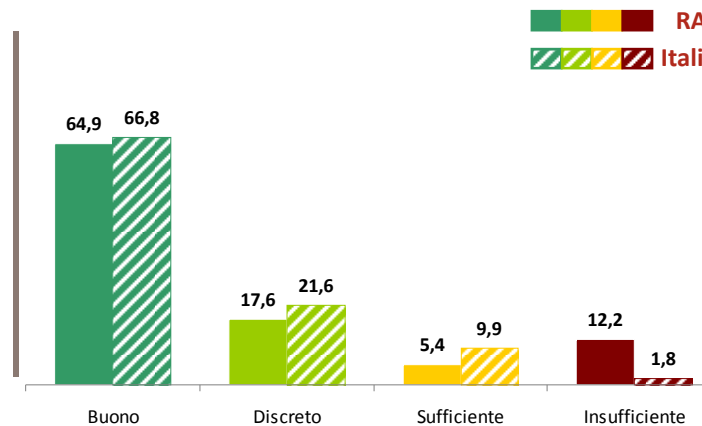
■ SI ■ No

UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
STAKEHOLDER **Ravenna**

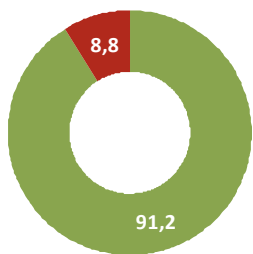


■ SI ■ No

Livello di soddisfazione

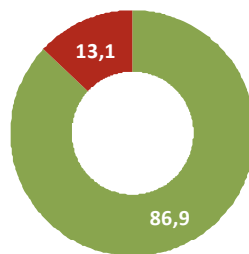


CONOSCENZA
STAKEHOLDER **Italia**



■ SI ■ No

UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
STAKEHOLDER **Italia**



■ SI ■ No

Base Ravenna: 80 casi, Base Italia: 1.005 casi.

Base Ravenna: 78 casi, Base Italia: 917 casi. Solo conoscitori.

Base Ravenna: 74 casi, Base Italia: 797 casi. Solo utilizzatori.



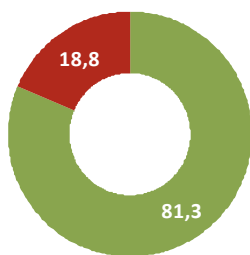
Camera di Commercio
Ravenna



SERVIZI EROGATI

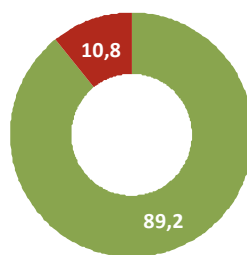
> Informazioni generali su altre imprese o amministratori (visure, bilanci, protesti, elenchi, etc.)

CONOSCENZA
STAKEHOLDER **Ravenna**



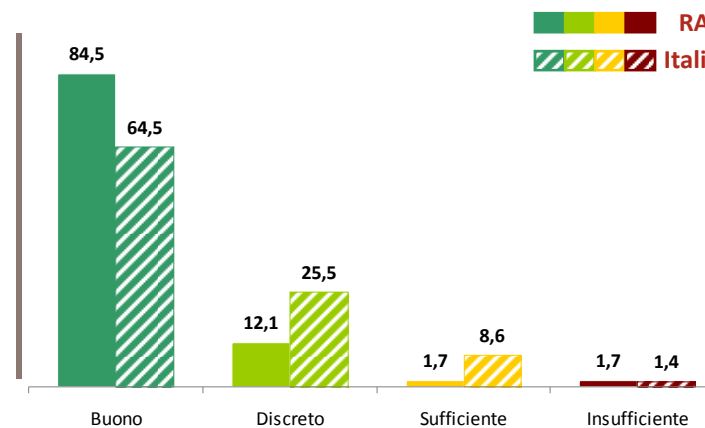
■ Si ■ No

UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
STAKEHOLDER **Ravenna**

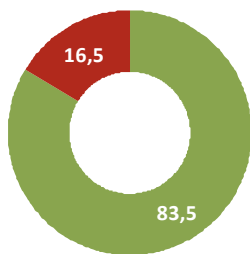


■ Si ■ No

Livello di soddisfazione

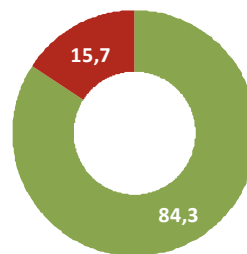


CONOSCENZA
STAKEHOLDER **Italia**



■ Si ■ No

UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
STAKEHOLDER **Italia**



■ Si ■ No

Base Ravenna: 80 casi, Base Italia: 1.005 casi.

Base Ravenna: 65 casi, Base Italia: 839 casi.
Solo conoscitori.

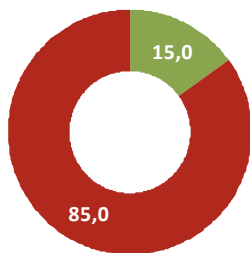
Base Ravenna: 58 casi, Base Italia: 707 casi.
Solo utilizzatori.



SERVIZI EROGATI

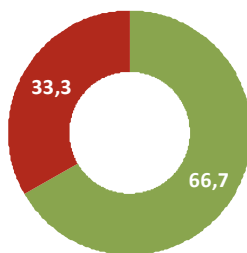
> Adempimenti in materia ambientale

CONOSCENZA
STAKEHOLDER **Ravenna**



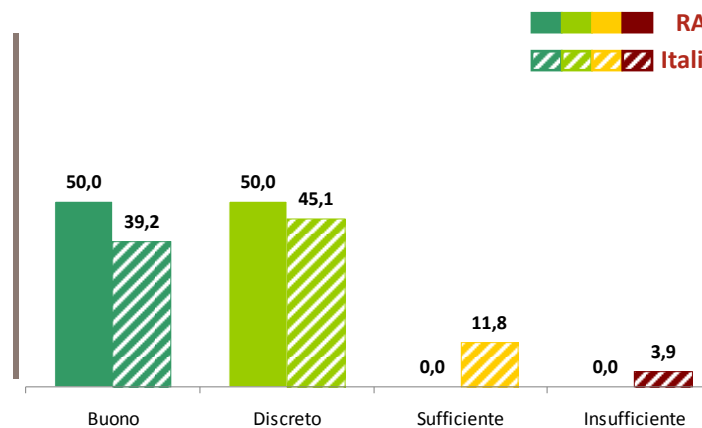
■ Si ■ No

UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
STAKEHOLDER **Ravenna**

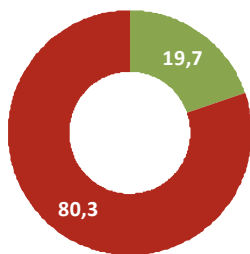


■ Si ■ No

Livello di soddisfazione

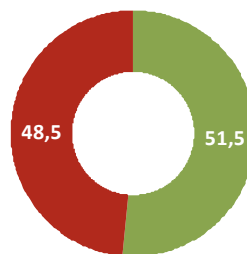


CONOSCENZA
STAKEHOLDER **Italia**



■ Si ■ No

UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
STAKEHOLDER **Italia**



■ Si ■ No

Base Ravenna: 80 casi, Base Italia: 1.005 casi.

Base Ravenna: 12 casi, Base Italia: 198 casi. Solo conoscitori.

Base Ravenna: 8 casi, Base Italia: 102 casi. Solo utilizzatori.



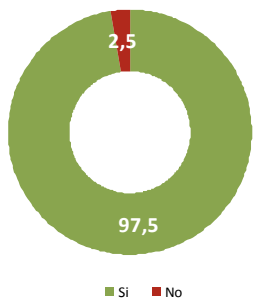
Camera di Commercio
Ravenna



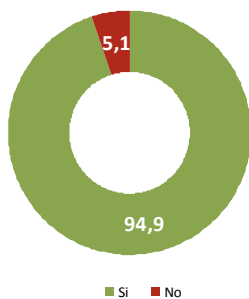
SERVIZI EROGATI

> Comunica / Segnalazione certificata di inizio attività (SCIA)

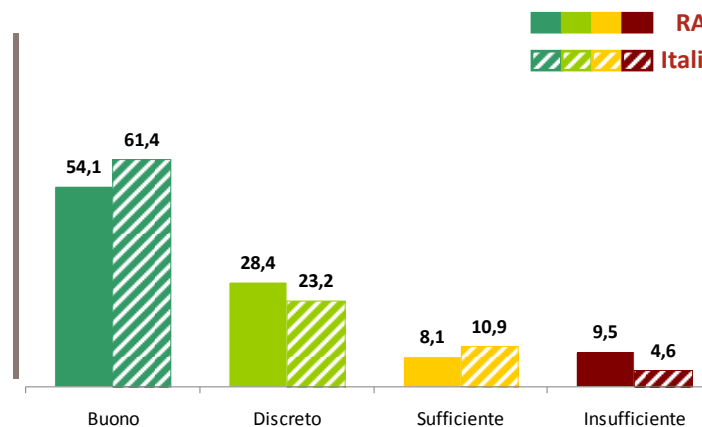
CONOSCENZA
STAKEHOLDER **Ravenna**



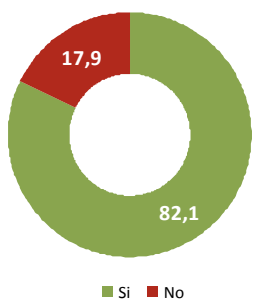
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
STAKEHOLDER **Ravenna**



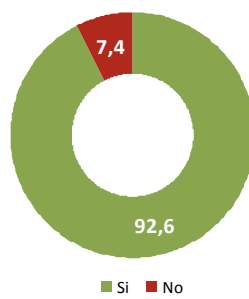
Livello di soddisfazione



CONOSCENZA
STAKEHOLDER **Italia**



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
STAKEHOLDER **Italia**



Base Ravenna: 80 casi, Base Italia: 1.005 casi.

Base Ravenna: 78 casi, Base Italia: 825 casi. Solo conoscitori.

Base Ravenna: 74 casi, Base Italia: 764 casi. Solo utilizzatori.

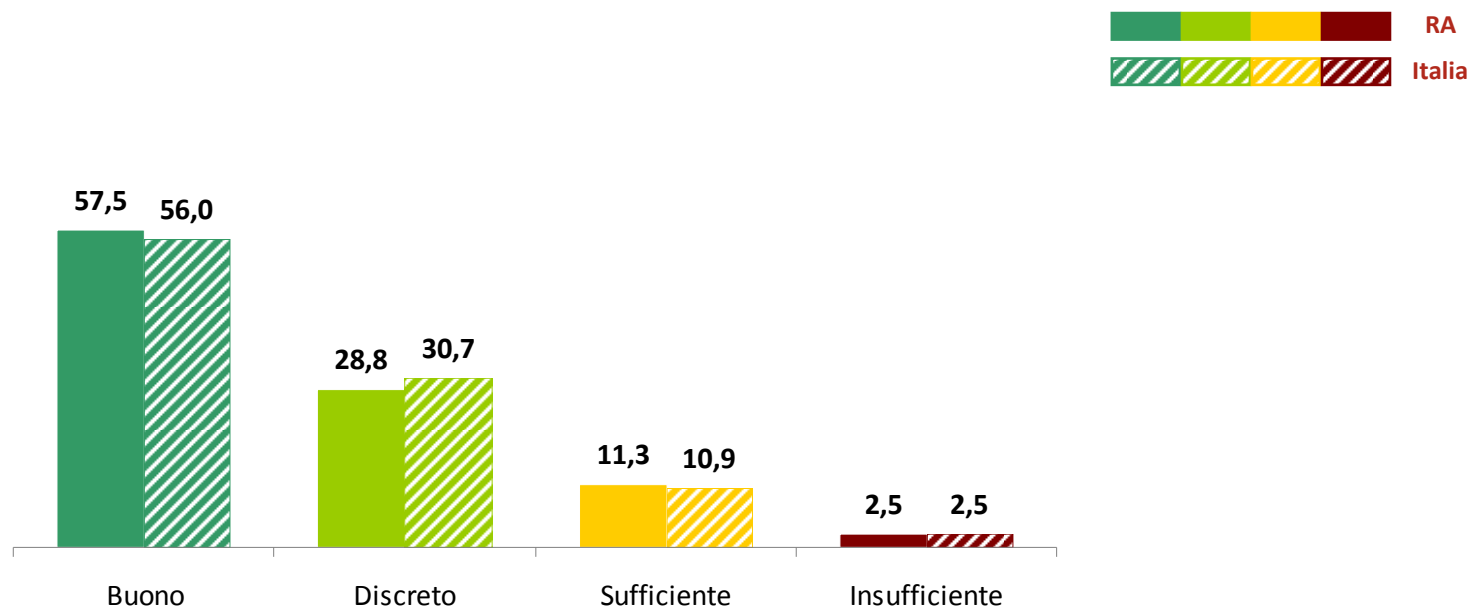




SERVIZI EROGATI

> Giudizio generale sui servizi amministrativi e di regolazione offerti dalla Camera di commercio

“In generale, quale giudizio esprimerebbe sui servizi amministrativi e di regolazione offerti dalla Camera di commercio?”



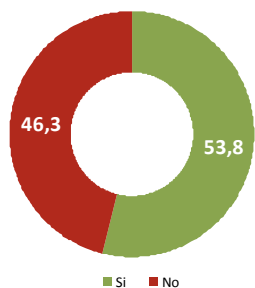
Base Campione Ravenna: 80 casi, Base Campione Italia: 995 casi. Solo utilizzatori di almeno due servizi amministrativi e di regolazione della Camera di commercio.



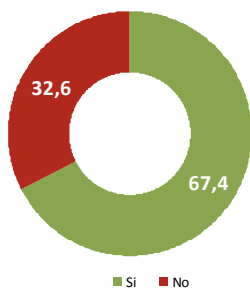
SERVIZI EROGATI

> Informazioni sulla situazione economica: studi e analisi economiche, Osservatorio dell'economia

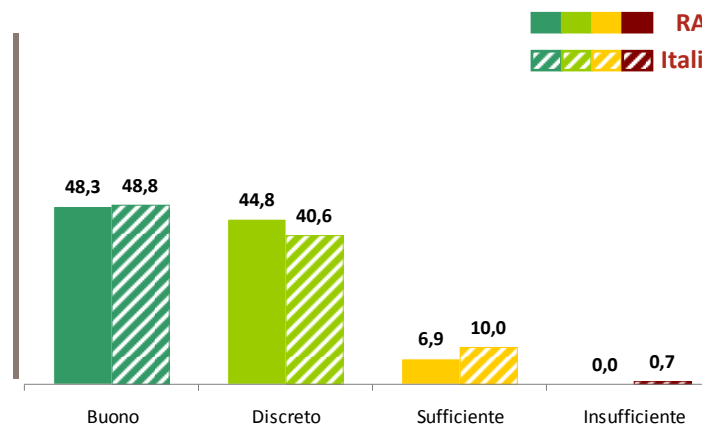
CONOSCENZA
STAKEHOLDER **Ravenna**



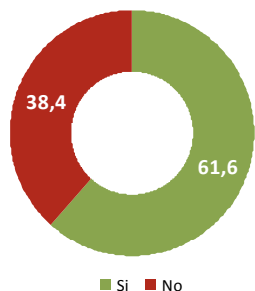
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
STAKEHOLDER **Ravenna**



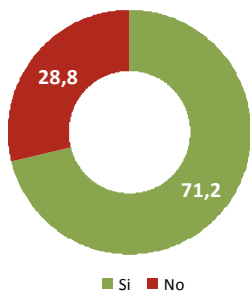
Livello di soddisfazione



CONOSCENZA
STAKEHOLDER **Italia**



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
STAKEHOLDER **Italia**



Base Ravenna: 80 casi, Base Italia: 1.005 casi.

Base Ravenna: 43 casi, Base Italia: 619 casi. Solo conoscitori.

Base Ravenna: 29 casi, Base Italia: 441 casi. Solo utilizzatori.



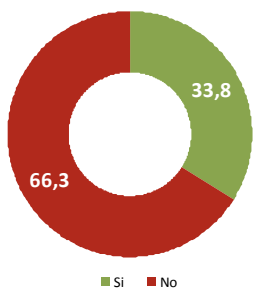
Camera di Commercio
Ravenna



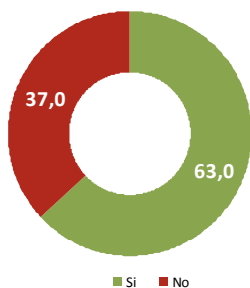
SERVIZI EROGATI

> Servizi per la creazione e successione di impresa

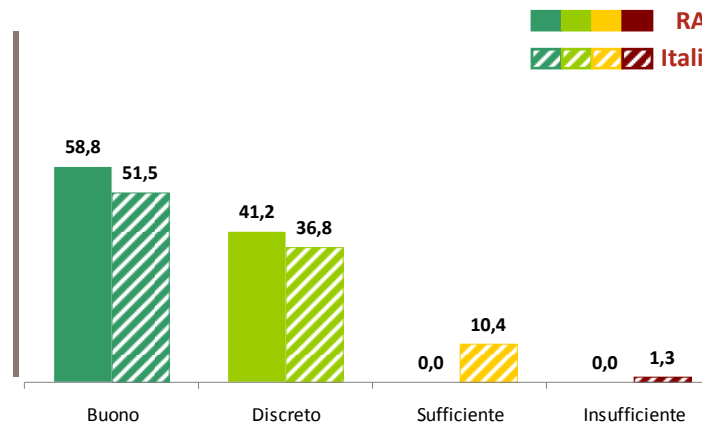
CONOSCENZA
STAKEHOLDER **Ravenna**



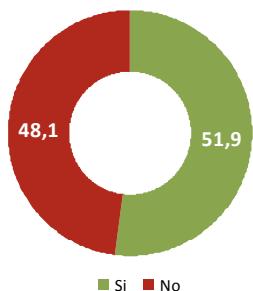
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
STAKEHOLDER **Ravenna**



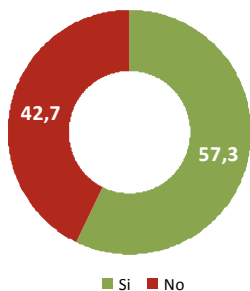
Livello di soddisfazione



CONOSCENZA
STAKEHOLDER **Italia**



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
STAKEHOLDER **Italia**



Base Ravenna: 80 casi, Base Italia: 1.005 casi.

Base Ravenna: 27 casi, Base Italia: 522 casi. Solo conoscitori.

Base Ravenna: 17 casi, Base Italia: 299 casi. Solo utilizzatori.



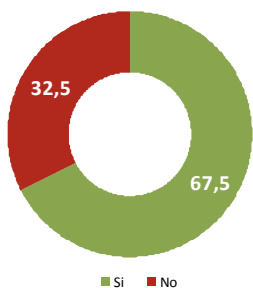
Camera di Commercio
Ravenna



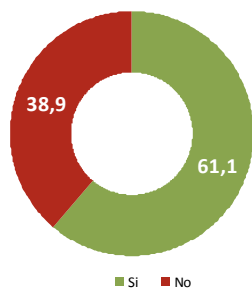
SERVIZI EROGATI

> Informazioni e assistenza sui finanziamenti agevolati: incentivi e contributi alle imprese

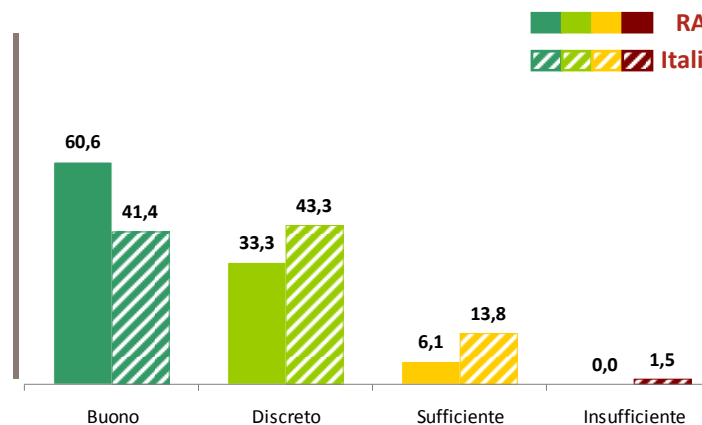
CONOSCENZA
STAKEHOLDER **Ravenna**



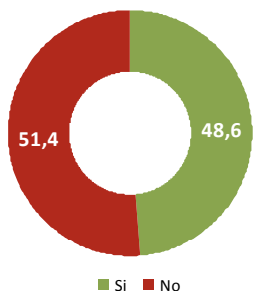
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
STAKEHOLDER **Ravenna**



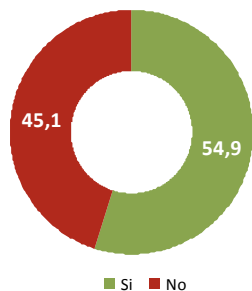
Livello di soddisfazione



CONOSCENZA
STAKEHOLDER **Italia**



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
STAKEHOLDER **Italia**



Base Ravenna: 80 casi, Base Italia: 1.005 casi.

Base Ravenna: 54 casi, Base Italia: 488 casi. Solo conoscitori.

Base Ravenna: 33 casi, Base Italia: 268 casi. Solo utilizzatori.

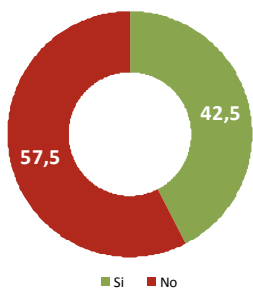




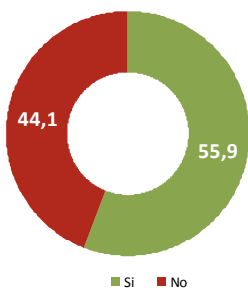
SERVIZI EROGATI

> Informazioni e contributi sull'innovazione, trasferimento tecnologico

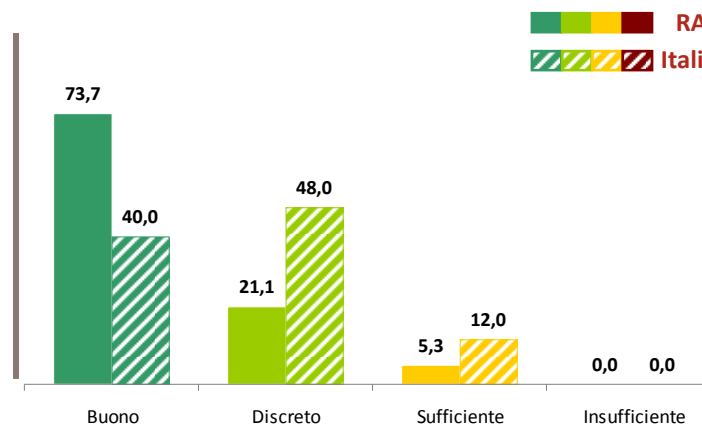
CONOSCENZA
STAKEHOLDER **Ravenna**



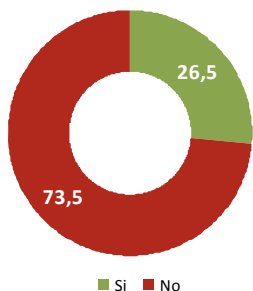
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
STAKEHOLDER **Ravenna**



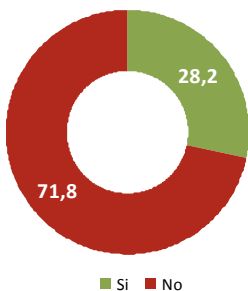
Livello di soddisfazione



CONOSCENZA
STAKEHOLDER **Italia**



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
STAKEHOLDER **Italia**



Base Ravenna: 80 casi, Base Italia: 1.005 casi.

Base Ravenna: 34 casi, Base Italia: 266 casi. Solo conoscitori.

Base Ravenna: 19 casi, Base Italia: 75 casi. Solo utilizzatori.



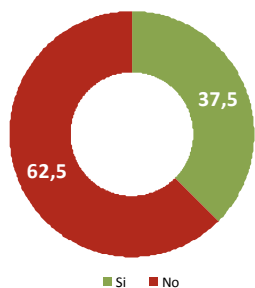
Camera di Commercio
Ravenna



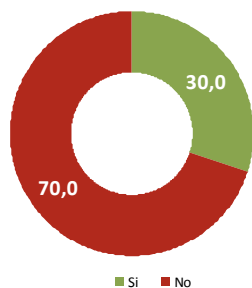
SERVIZI EROGATI

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

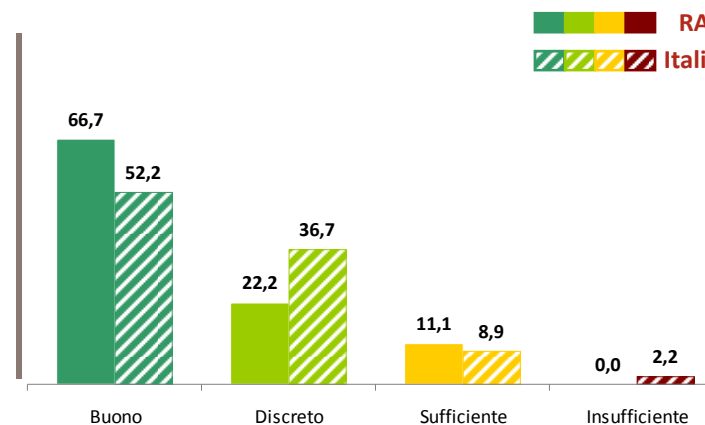
CONOSCENZA
STAKEHOLDER **Ravenna**



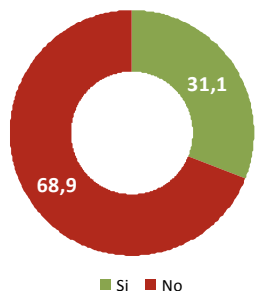
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
STAKEHOLDER **Ravenna**



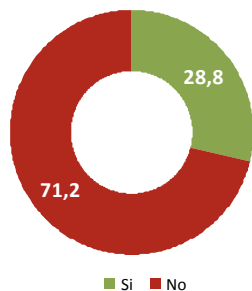
Livello di soddisfazione



CONOSCENZA
STAKEHOLDER **Italia**



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
STAKEHOLDER **Italia**



Base Ravenna: 80 casi, Base Italia: 1.005 casi.

Base Ravenna: 30 casi, Base Italia: 313 casi. Solo conoscitori.

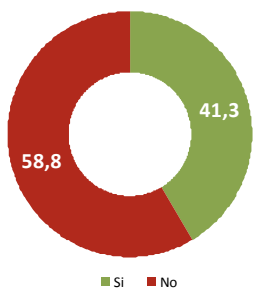
Base Ravenna: 9 casi, Base Italia: 90 casi. Solo utilizzatori.



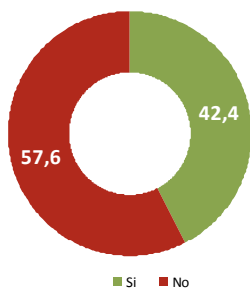
SERVIZI EROGATI

> Partecipazione a fiere, mostre e missioni

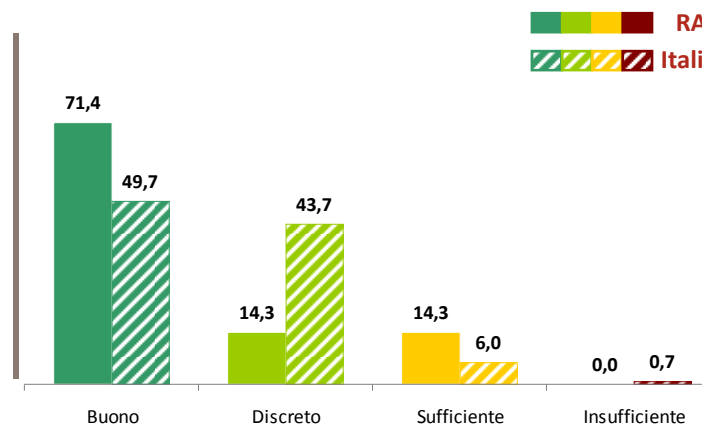
CONOSCENZA
STAKEHOLDER **Ravenna**



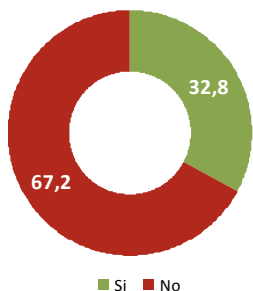
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
STAKEHOLDER **Ravenna**



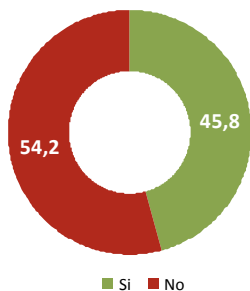
Livello di soddisfazione



CONOSCENZA
STAKEHOLDER **Italia**



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
STAKEHOLDER **Italia**



Base Ravenna: 80 casi, Base Italia: 1.005 casi.

Base Ravenna: 33 casi, Base Italia: 330 casi. Solo conoscitori.

Base Ravenna: 14 casi, Base Italia: 151 casi. Solo utilizzatori.

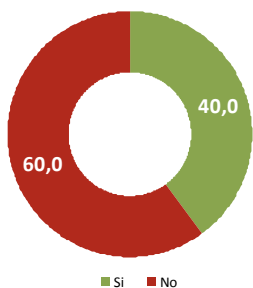




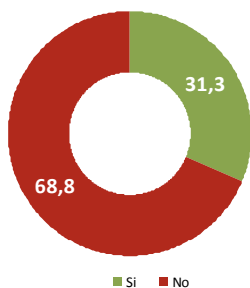
SERVIZI EROGATI

> Assistenza, promozione e valorizzazione dei prodotti tipici (enogastronomici, marchi di qualità, etc)

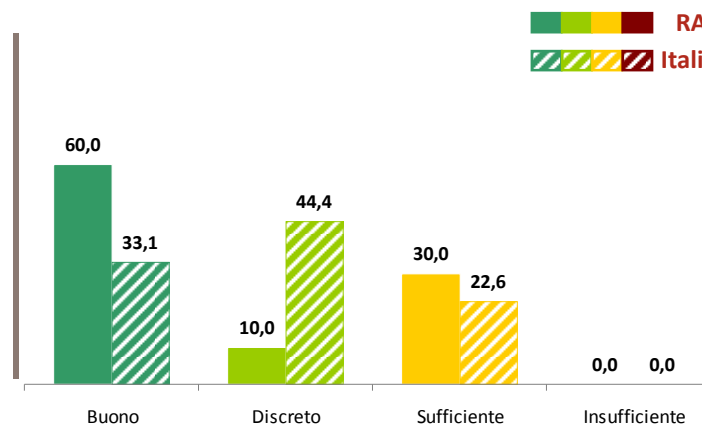
CONOSCENZA
STAKEHOLDER **Ravenna**



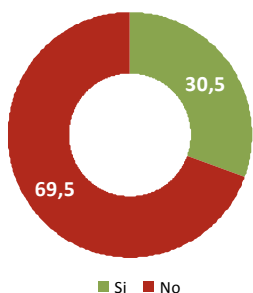
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
STAKEHOLDER **Ravenna**



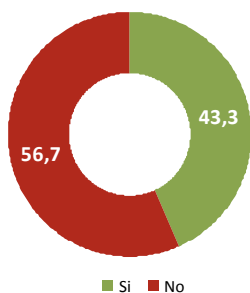
Livello di soddisfazione



CONOSCENZA
STAKEHOLDER **Italia**



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
STAKEHOLDER **Italia**



Base Ravenna: 80 casi, Base Italia: 1.005 casi.

Base Ravenna: 32 casi, Base Italia: 307 casi. Solo conoscitori.

Base Ravenna: 10 casi, Base Italia: 133 casi. Solo utilizzatori.

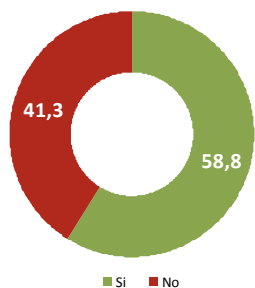




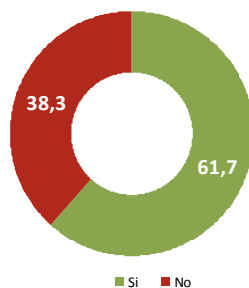
SERVIZI EROGATI

> Corsi di formazione, seminari e tirocini formativi

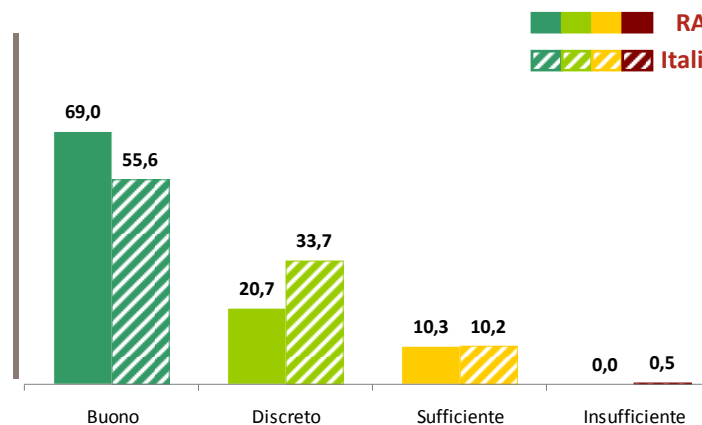
CONOSCENZA
STAKEHOLDER **Ravenna**



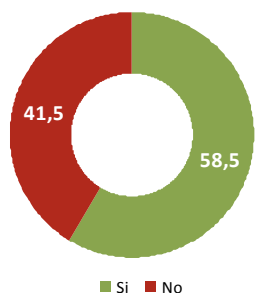
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
STAKEHOLDER **Ravenna**



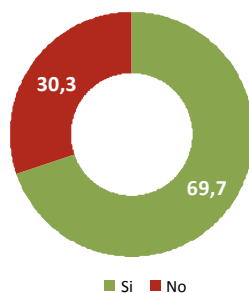
Livello di soddisfazione



CONOSCENZA
STAKEHOLDER **Italia**



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
STAKEHOLDER **Italia**



Base Ravenna: 80 casi, Base Italia: 1.005 casi.

Base Ravenna: 47 casi, Base Italia: 588 casi. Solo conoscitori.

Base Ravenna: 29 casi, Base Italia: 410 casi. Solo utilizzatori.

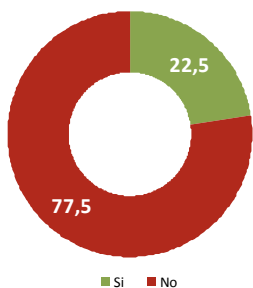




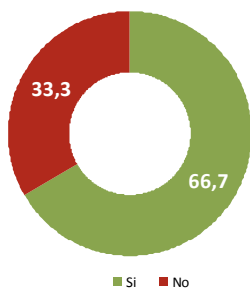
SERVIZI EROGATI

> Iniziative e progetti per l'imprenditorialità femminile

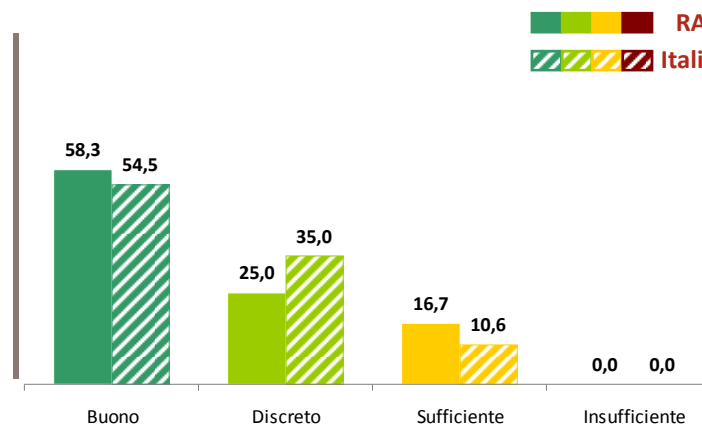
CONOSCENZA
STAKEHOLDER **Ravenna**



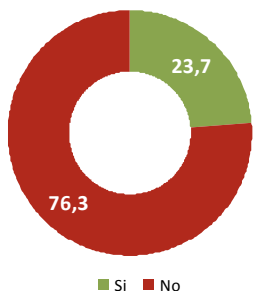
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
STAKEHOLDER **Ravenna**



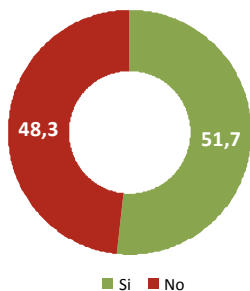
Livello di soddisfazione



CONOSCENZA
STAKEHOLDER **Italia**



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
STAKEHOLDER **Italia**



Base Ravenna: 80 casi, Base Italia: 1.005 casi.

Base Ravenna: 18 casi, Base Italia: 238 casi. Solo conoscitori.

Base Ravenna: 12 casi, Base Italia: 123 casi. Solo utilizzatori.

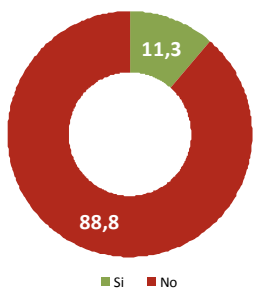




SERVIZI EROGATI

> Responsabilità sociale d'impresa

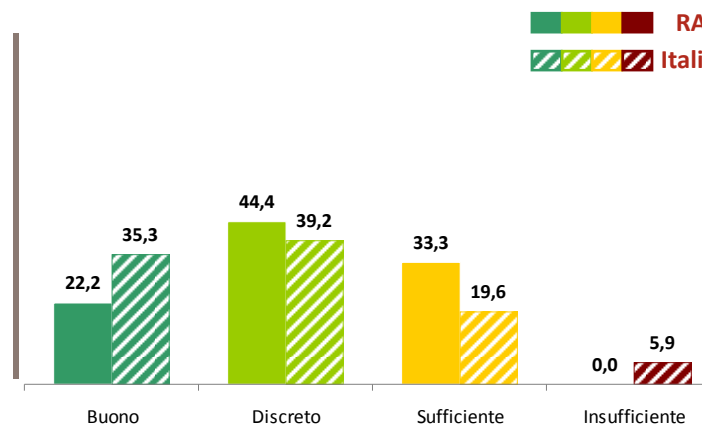
CONOSCENZA
STAKEHOLDER **Ravenna**



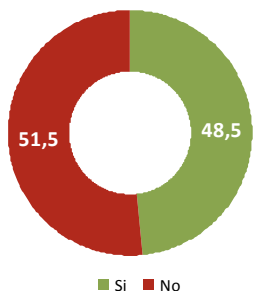
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
STAKEHOLDER **Ravenna**



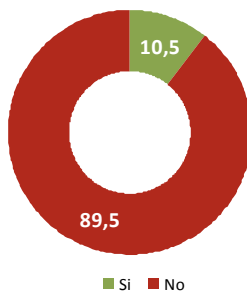
Livello di soddisfazione



CONOSCENZA
STAKEHOLDER **Italia**



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
STAKEHOLDER **Italia**



Base Ravenna: 80 casi, Base Italia: 1.005 casi.

Base Ravenna: 9 casi, Base Italia: 487 casi. Solo conoscitori.

Base Ravenna: 9 casi, Base Italia: 51 casi. Solo utilizzatori.



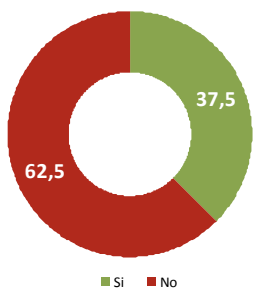
Camera di Commercio
Ravenna



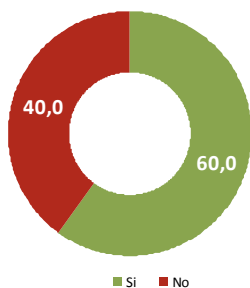
SERVIZI EROGATI

> Iniziative per favorire l'accesso al credito delle imprese

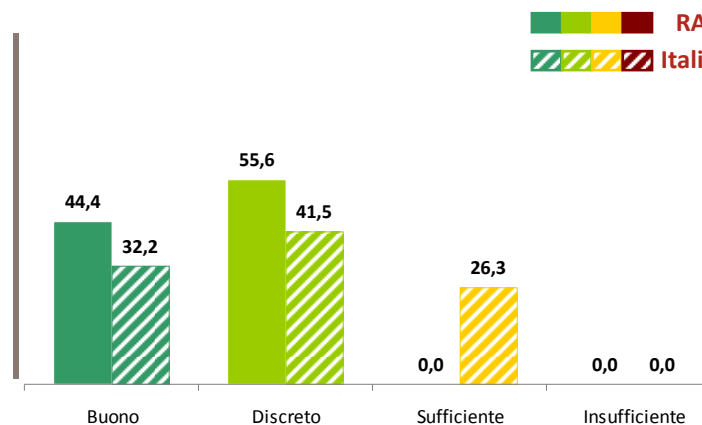
CONOSCENZA
STAKEHOLDER **Ravenna**



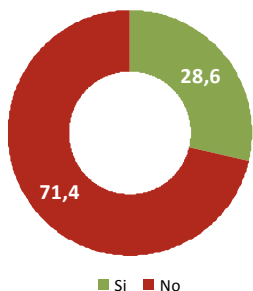
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
STAKEHOLDER **Ravenna**



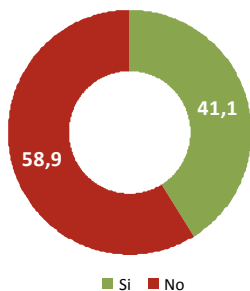
Livello di soddisfazione



CONOSCENZA
STAKEHOLDER **Italia**



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
STAKEHOLDER **Italia**



Base Ravenna: 80 casi, Base Italia: 1.005 casi.

Base Ravenna: 30 casi, Base Italia: 287 casi. Solo conoscitori.

Base Ravenna: 18 casi, Base Italia: 118 casi. Solo utilizzatori.

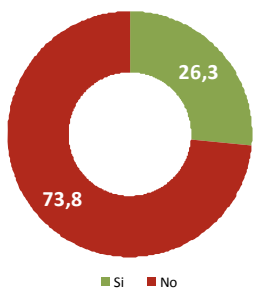




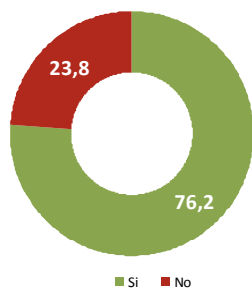
SERVIZI EROGATI

> Informazioni, promozioni e supporto ai contratti di reti di impresa

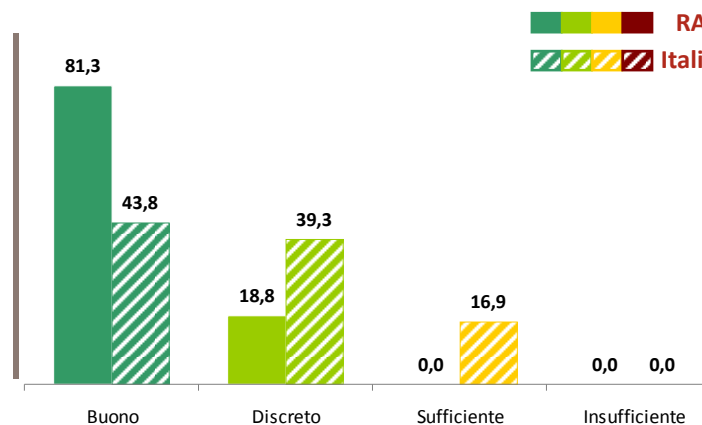
CONOSCENZA
STAKEHOLDER **Ravenna**



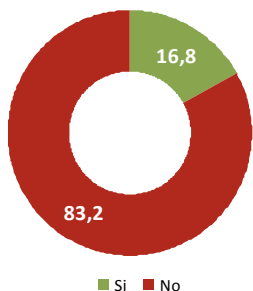
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
STAKEHOLDER **Ravenna**



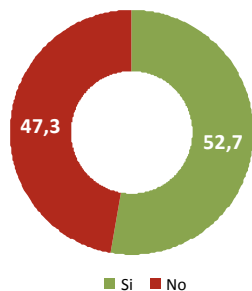
Livello di soddisfazione



CONOSCENZA
STAKEHOLDER **Italia**



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
STAKEHOLDER **Italia**



Base Ravenna: 80 casi, Base Italia: 1.005 casi.

Base Ravenna: 21 casi, Base Italia: 169 casi. Solo conoscitori.

Base Ravenna: 16 casi, Base Italia: 89 casi. Solo utilizzatori.



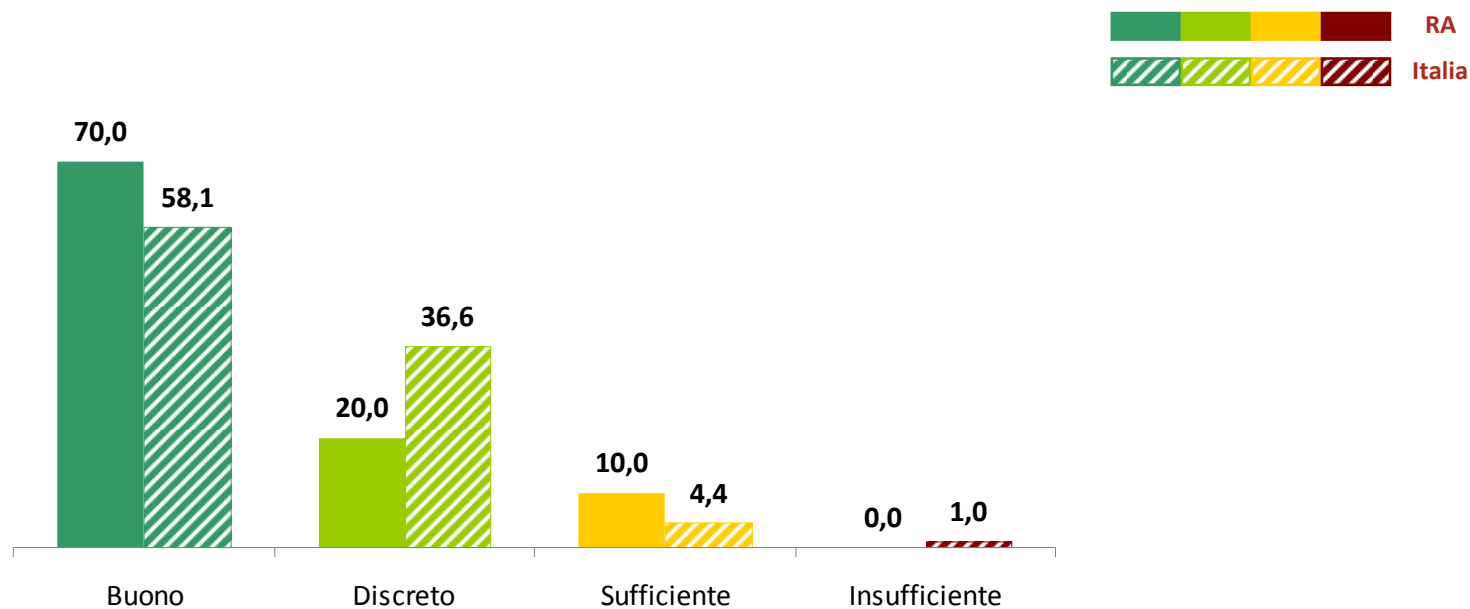
Camera di Commercio
Ravenna



SERVIZI EROGATI

> Giudizio generale sui servizi di supporto offerti dalla Camera di commercio

“In generale, quale giudizio esprimerebbe sui servizi di supporto alle imprese offerti dalla Camera di commercio?”



Base Campione Ravenna: 60 casi, Base Campione Italia: 525 casi. Solo utilizzatori di almeno due servizi di supporto della Camera di commercio.



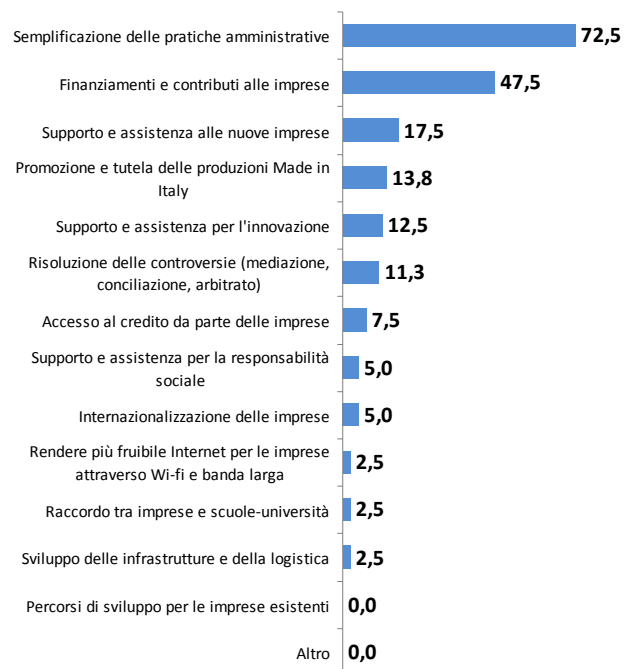
SERVIZI EROGATI

> Attese rispetto all'attività della Camera di commercio

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

Attese verso la Camera di commercio

Stakeholder **Ravenna**



Base Campione Ravenna: 80 casi

Attese verso la Camera di commercio

Stakeholder **Italia**



Base Campione Italia: 1.005 casi



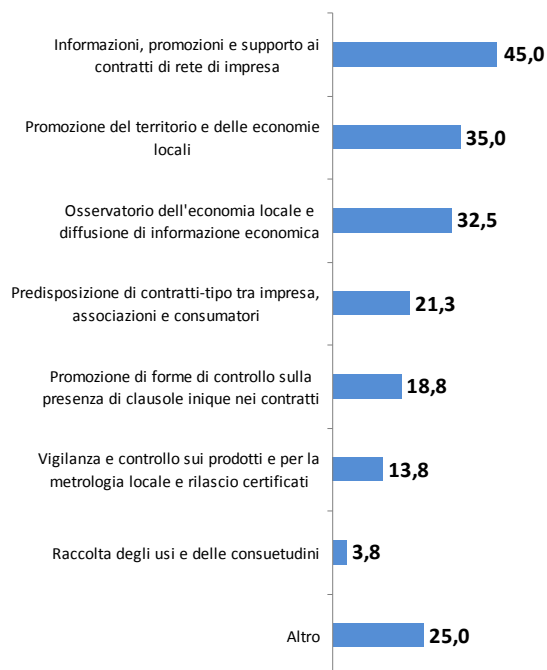
SERVIZI EROGATI

> Attese rispetto all'attività della Camera di commercio

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

Attese verso la Camera di commercio

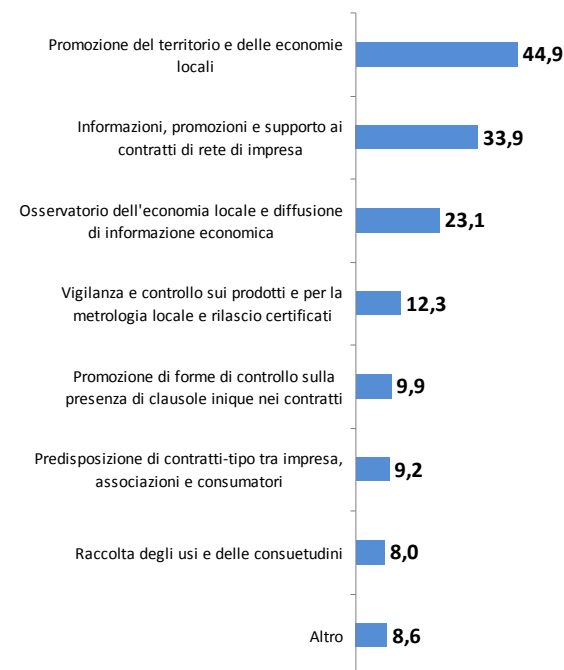
Stakeholder **Ravenna**



Base Campione Ravenna: 80 casi

Attese verso la Camera di commercio

Stakeholder **Italia**



Base Campione Italia: 1.005 casi

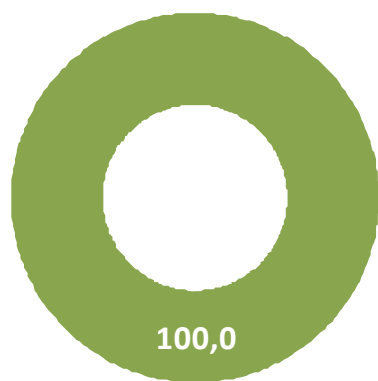


SERVIZI EROGATI

> Utilizzo del sito Internet della Camera di commercio

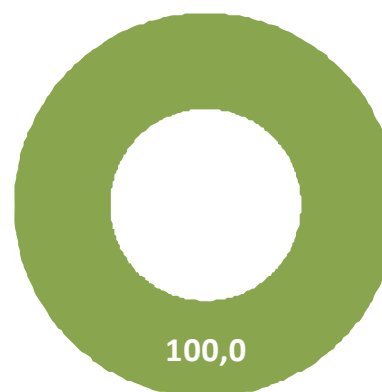
“Nel corso dell'ultimo anno ha utilizzato il sito Internet della Camera di commercio?”

Utilizzo del sito Internet della Camera di commercio
Stakeholder **Ravenna**



■ Si ■ No

Utilizzo del sito Internet della Camera di commercio
Stakeholder **Italia**



■ Si ■ No

Base Campione Ravenna: 80 casi, Base Campione Italia: 1.005 casi.



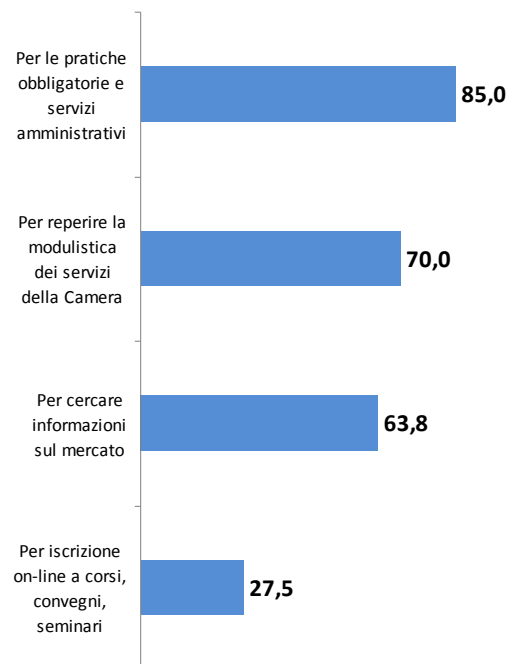
SERVIZI EROGATI

> Utilizzo del sito Internet della Camera di commercio

“Per quali ragioni ha utilizzato il sito Internet della Camera di commercio?”

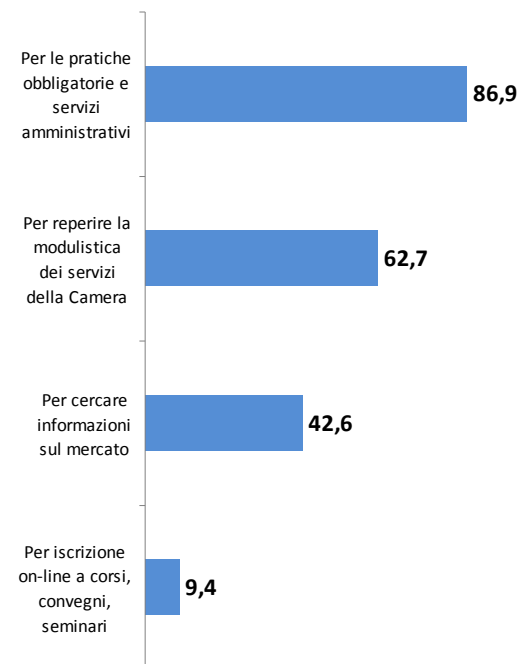
Utilizzo del sito Internet della Camera di commercio

Stakeholder **Ravenna**



Utilizzo del sito Internet della Camera di commercio

Stakeholder **Italia**



Base Campione Ravenna: 80 casi, Base Campione Italia: 1.005 casi. Solo utilizzatori.

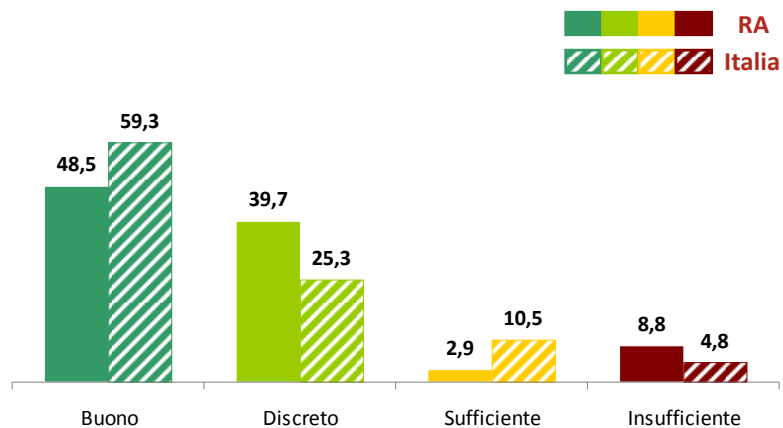


SERVIZI EROGATI

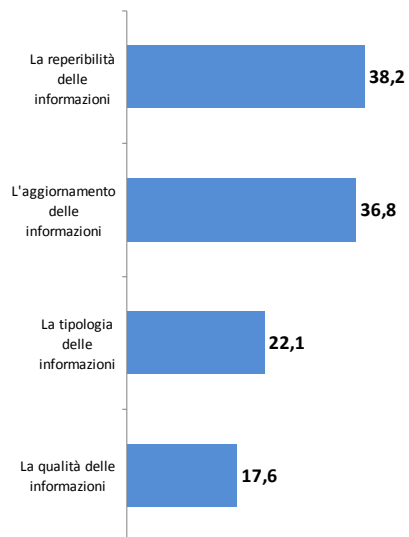
> Il sito Internet della Camera: livello di soddisfazione e aspetti di miglioramento

“Utilizzo del sito per le pratiche obbligatorie e servizi amministrativi, qual è il suo livello di soddisfazione?”

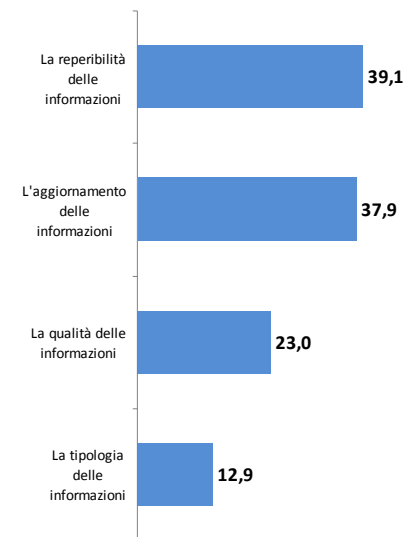
“E secondo lei cosa potrebbe essere migliorato?”



Aspetti di miglioramento
Stakeholder **Ravenna**



Aspetti di miglioramento
Stakeholder **Italia**



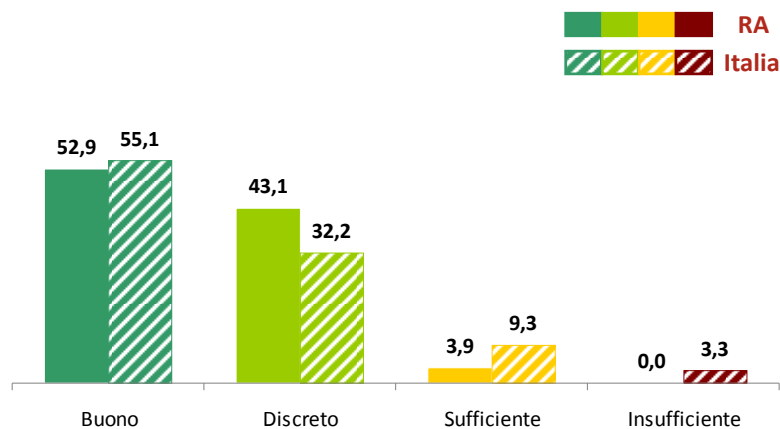
Base Campione Ravenna: 68 casi, Base Campione Italia: 873 casi. Solo utilizzatori per le pratiche obbligatorie.



SERVIZI EROGATI

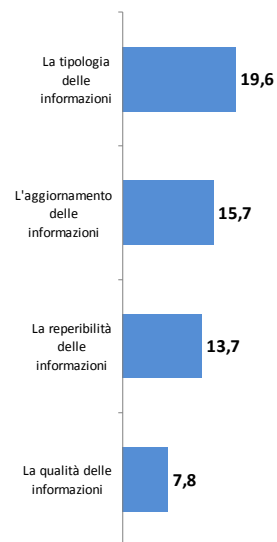
> Il sito Internet della Camera: livello di soddisfazione e aspetti di miglioramento

“Utilizzo del sito per cercare informazioni sul mercato, qual è il suo livello di soddisfazione?”

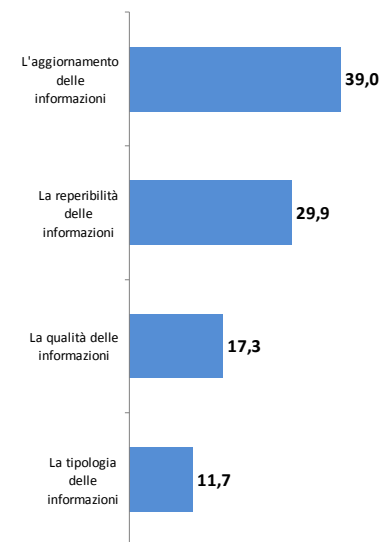


“E secondo lei cosa potrebbe essere migliorato?”

Aspetti di miglioramento
Stakeholder **Ravenna**



Aspetti di miglioramento
Stakeholder **Italia**



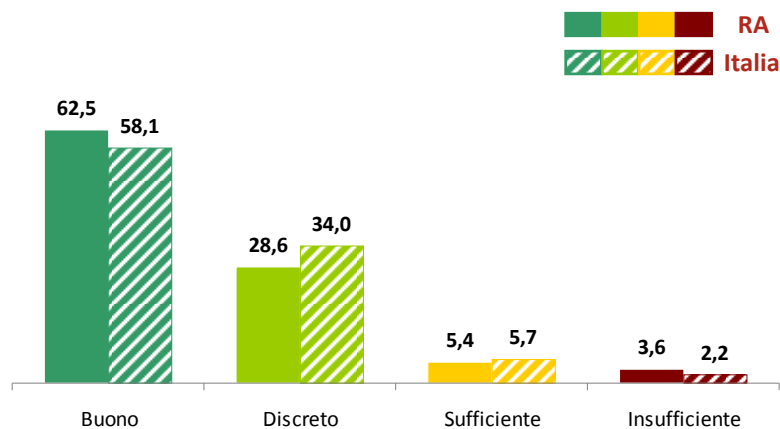
Base Campione Ravenna: 51 casi, Base Campione Italia: 428 casi. Solo utilizzatori per le informazioni sul mercato.



SERVIZI EROGATI

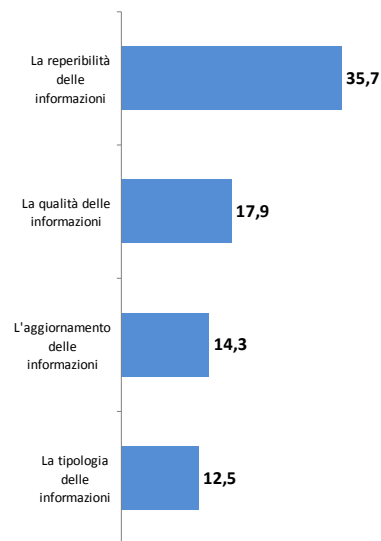
> Il sito Internet della Camera: livello di soddisfazione e aspetti di miglioramento

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

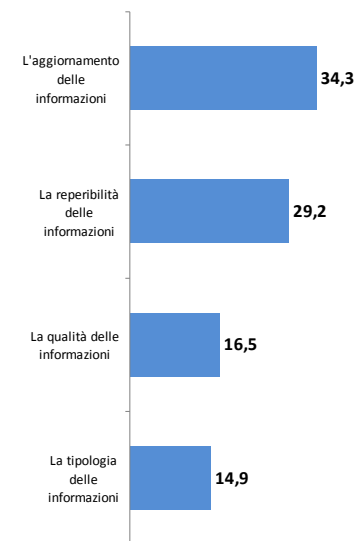


“E secondo lei cosa potrebbe essere migliorato?”

Aspetti di miglioramento Stakeholder **Ravenna**



Aspetti di miglioramento Stakeholder **Italia**



Base Campione Ravenna: 56 casi, Base Campione Italia: 630 casi. Solo utilizzatori per la modulistica.

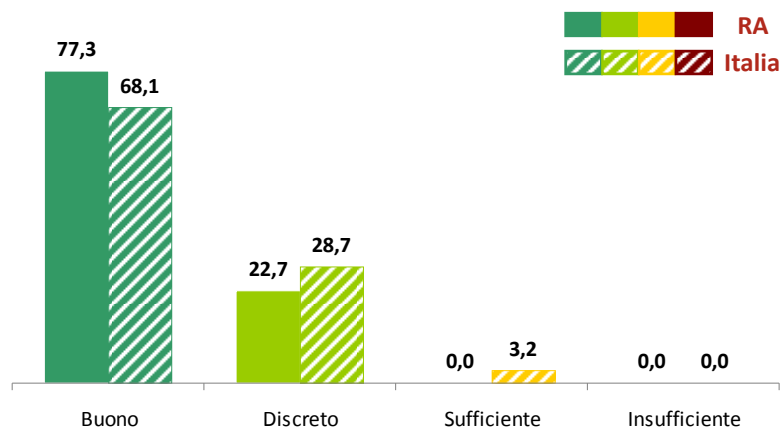


SERVIZI EROGATI

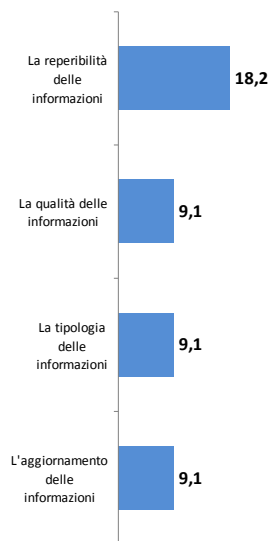
> Il sito Internet della Camera: livello di soddisfazione e aspetti di miglioramento

“Utilizzo del sito per iscrizioni on-line a corsi, convegni, seminari, qual è il suo livello di soddisfazione?”

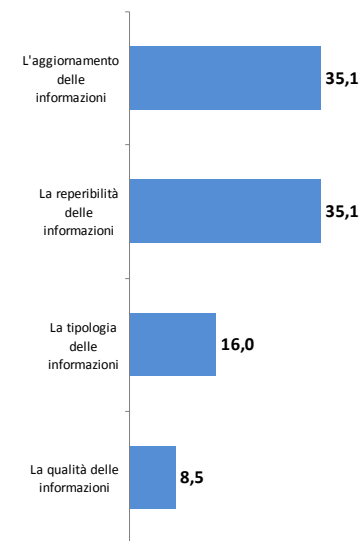
“E secondo lei cosa potrebbe essere migliorato?”



Aspetti di miglioramento Stakeholder **Ravenna**



Aspetti di miglioramento Stakeholder **Italia**



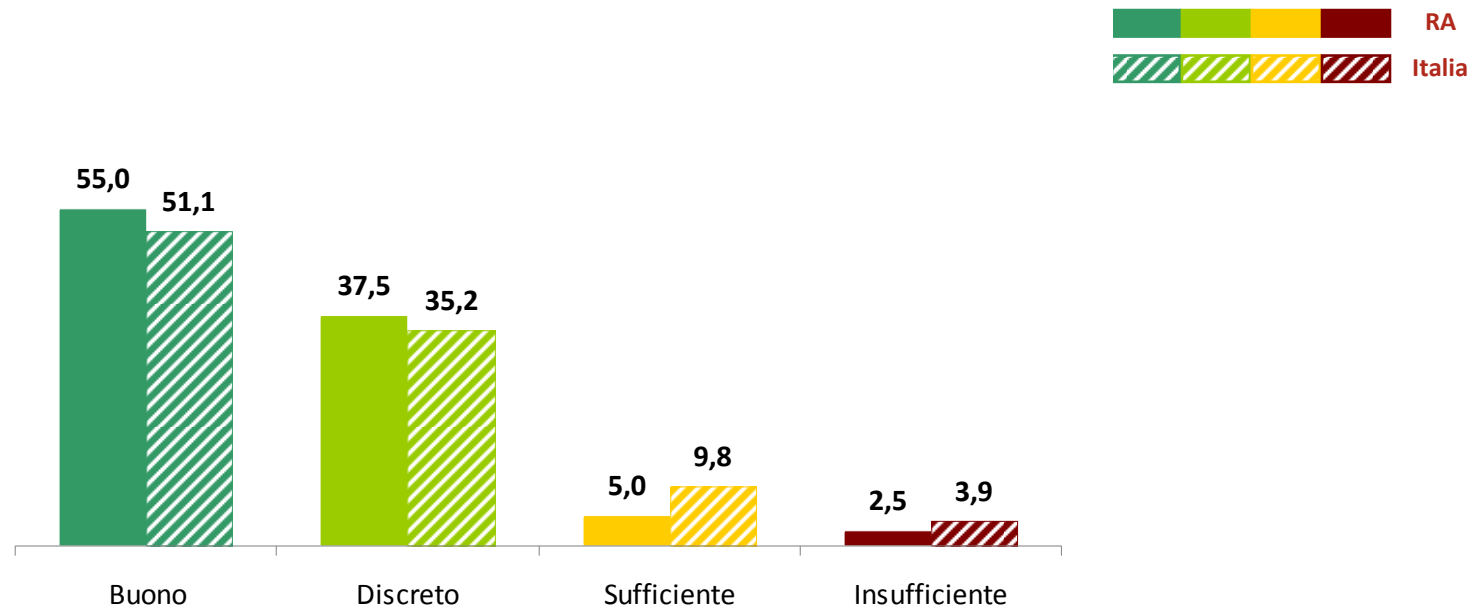
Base Campione Ravenna: 22 casi, Base Campione Italia: 94 casi. Solo utilizzatori per le iscrizioni on-line.



SERVIZI EROGATI

> Utilizzo del sito Internet della Camera di commercio

“In generale, come valuta il sito web camerale?”



Base Campione Ravenna: 80 casi, Base Campione Italia: 1.005 casi. Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di commercio.



SERVIZI EROGATI

> Utilizzo del sito Internet della Camera di commercio

“Com'è venuto a conoscenza del sito Internet della Camera di commercio?”

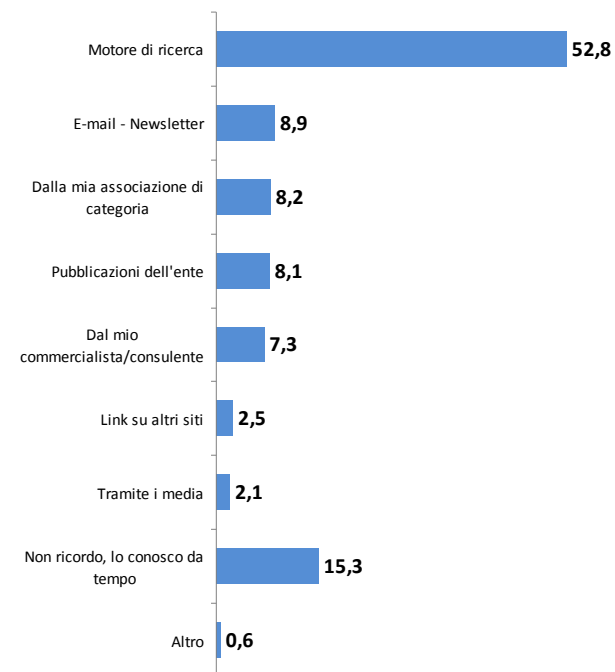
Utilizzo del sito Internet della Camera di commercio

Stakeholder **Ravenna**



Utilizzo del sito Internet della Camera di commercio

Stakeholder **Italia**



Base Campione Ravenna: 80 casi, Base Campione Italia: 1.005 casi. Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di commercio.



MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO



Camera di Commercio
Ravenna

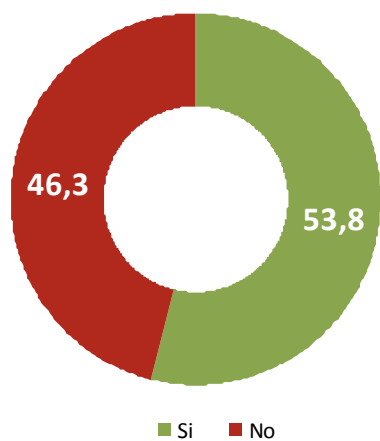


MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

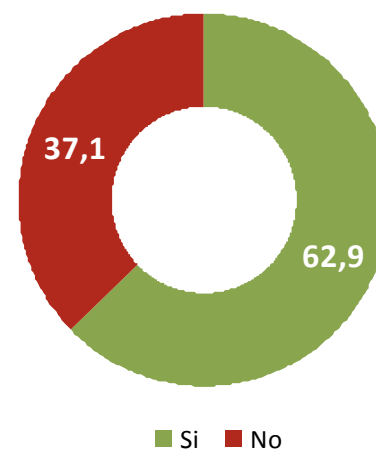
> Sedi maggiormente frequentate

“Si è recato personalmente negli uffici della Camera di commercio negli ultimi 12 mesi?”

Visita presso gli uffici della Camera di commercio
Stakeholder **Ravenna**



Visita presso gli uffici della Camera di commercio
Stakeholder **Italia**



Base Campione Ravenna: 80 casi, Base Campione Italia: 1.005 casi.

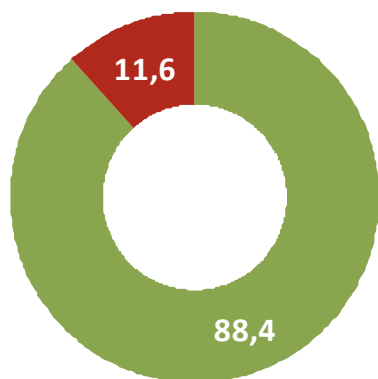


MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Raggiungibilità degli uffici della Camera di commercio

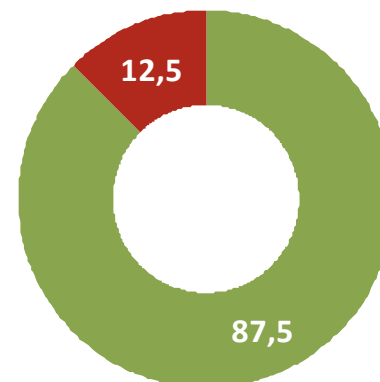
“Ritiene che gli uffici della Camera di commercio siano facilmente raggiungibili?”

Facile raggiungibilità degli uffici della Camera di commercio Stakeholder **Ravenna**



■ Si ■ No

Facile raggiungibilità degli uffici della Camera di commercio Stakeholder **Italia**



■ Si ■ No

Base Campione Ravenna: 43 casi, Base Campione Italia: 632 casi. Solo coloro che si sono recati presso gli uffici.

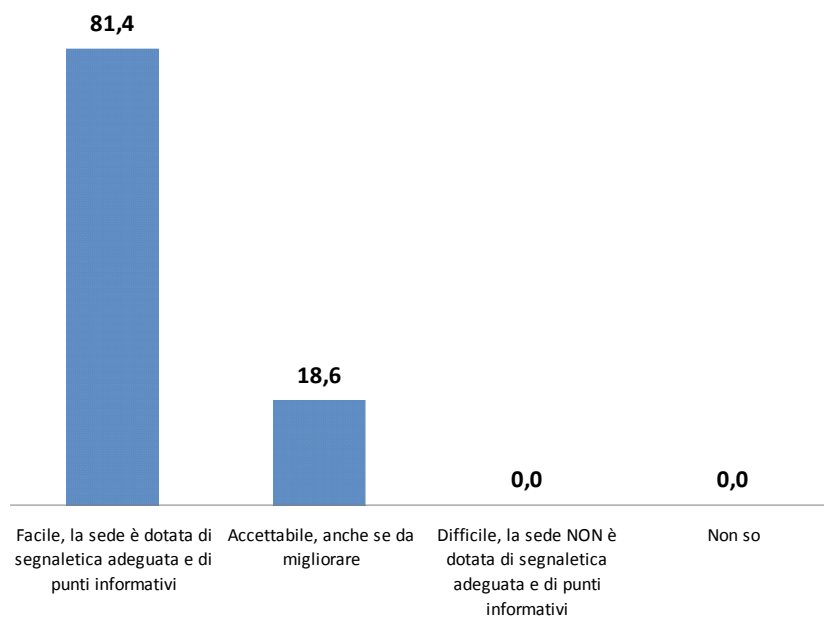


MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Adeguatezza dell'accesso ai servizi della Camera di commercio

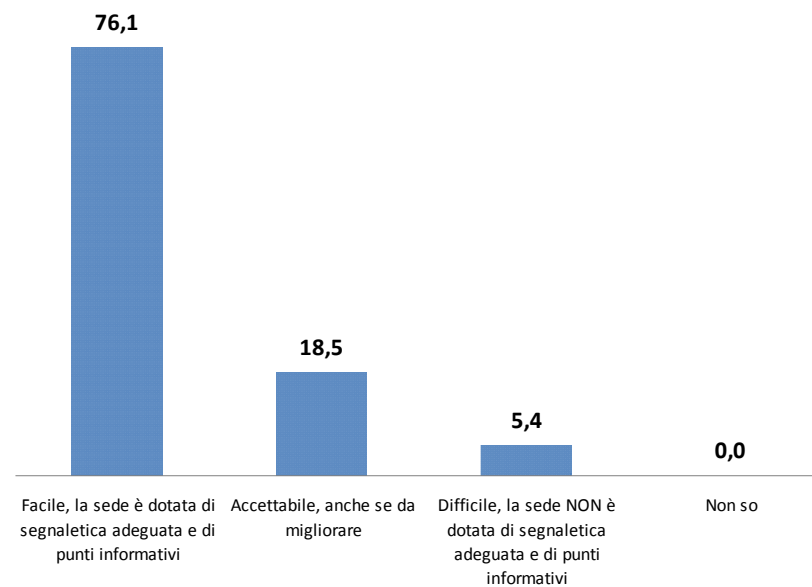
“Come considera l'accesso ai servizi quando si reca direttamente in Camera di commercio?”

Accesso alla Camera di commercio
Stakeholder **Ravenna**



Base Campione Ravenna: 43 casi

Accesso alla Camera di commercio
Stakeholder **Italia**



Base Campione Italia: 632 casi

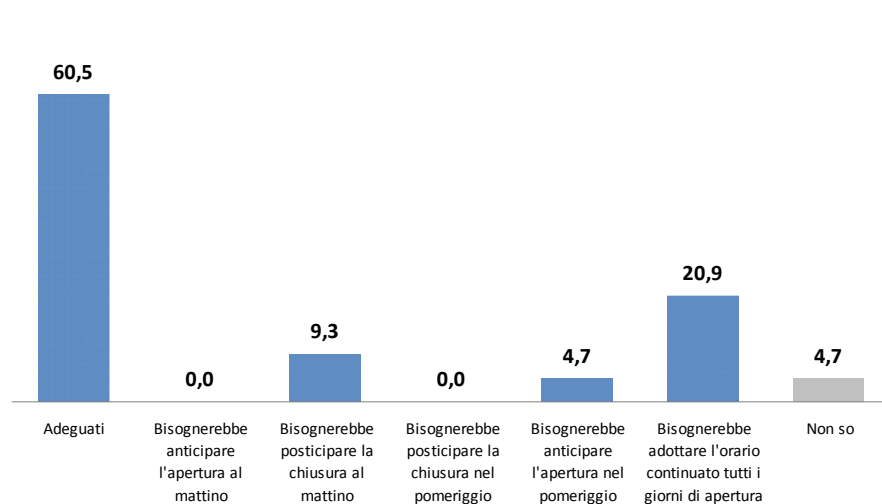


MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Adeguatezza degli orari di apertura al pubblico

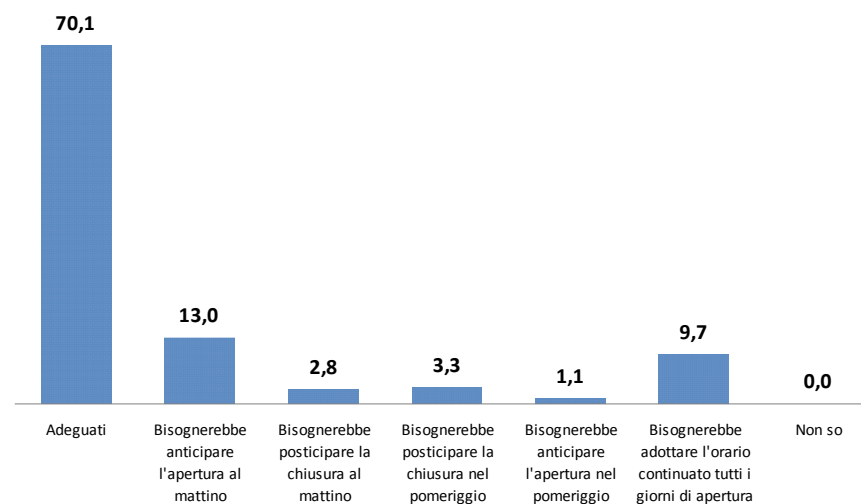
“Ritiene che gli orari di apertura al pubblico siano ...”

Orari di apertura della Camera di commercio
Stakeholder **Ravenna**



Base Campione Ravenna: 43 casi

Orari di apertura della Camera di commercio
Stakeholder **Italia**



Base Campione Italia: 632 casi

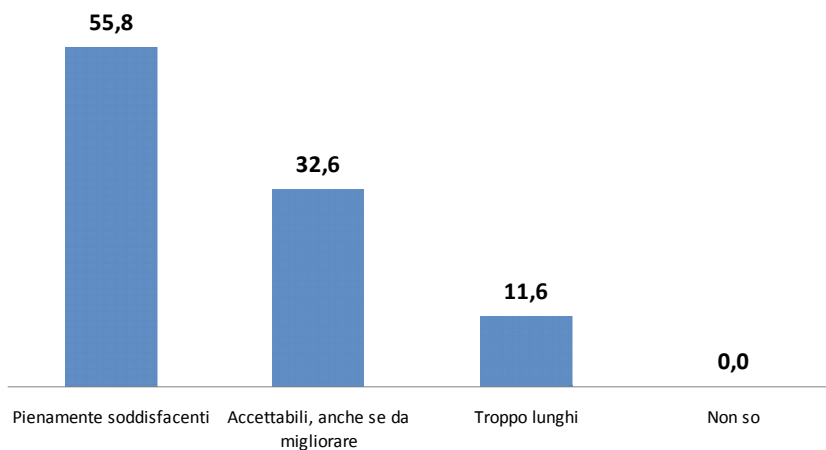


MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Tempi di attesa agli uffici o agli sportelli

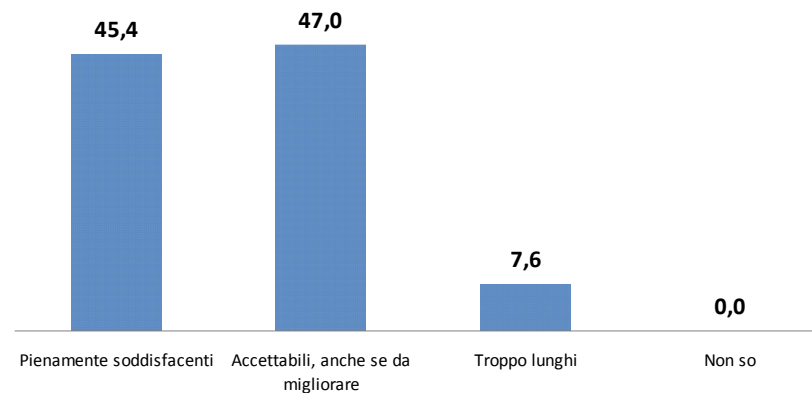
“Ritiene che i tempi di attesa agli uffici o agli sportelli siano ...”

Tempi di attesa alla Camera di commercio
Stakeholder **Ravenna**



Base Campione Ravenna: 43 casi

Tempi di attesa alla Camera di commercio
Stakeholder **Italia**



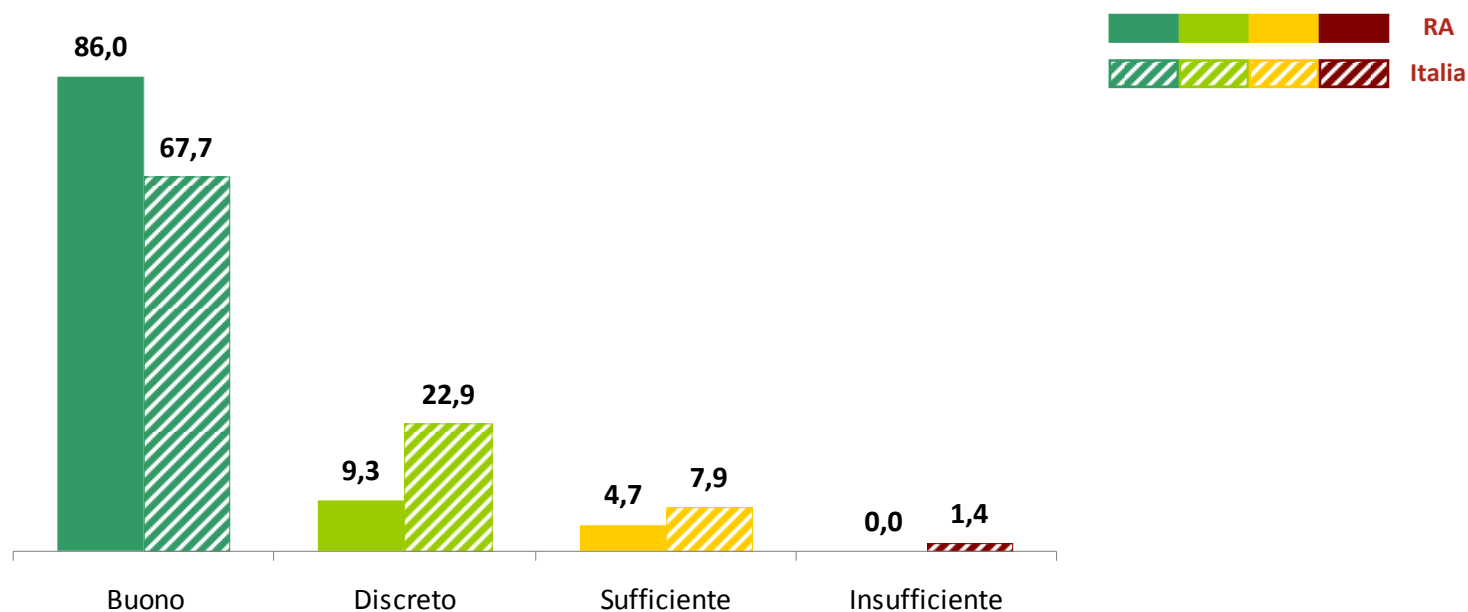
Base Campione Italia: 632 casi



MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> La cortesia verso l'utente

“Come giudica il personale della Camera di commercio relativamente a ... la cortesia e il rispetto verso l'utente”



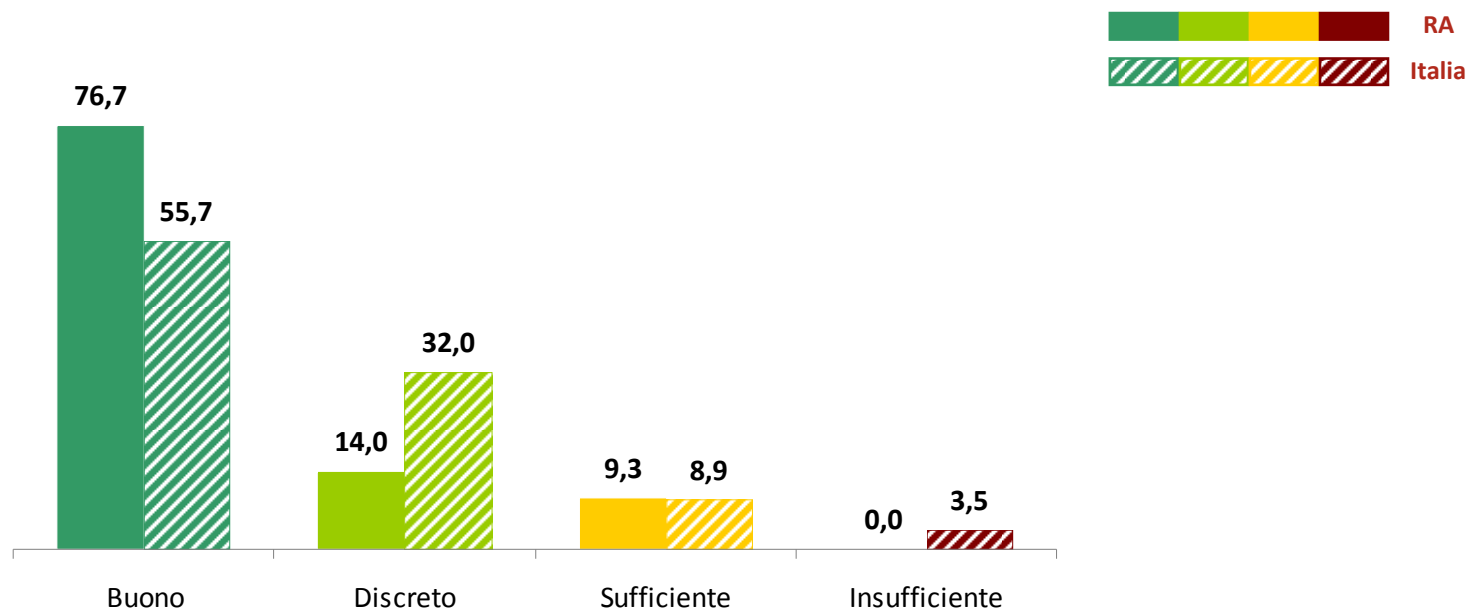
Base Campione Ravenna: 43 casi, Base Campione Italia: 632 casi.



MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> La chiarezza delle informazioni

*“Come giudica il personale della Camera di commercio relativamente a...
la chiarezza delle informazioni fornite all'utente”*



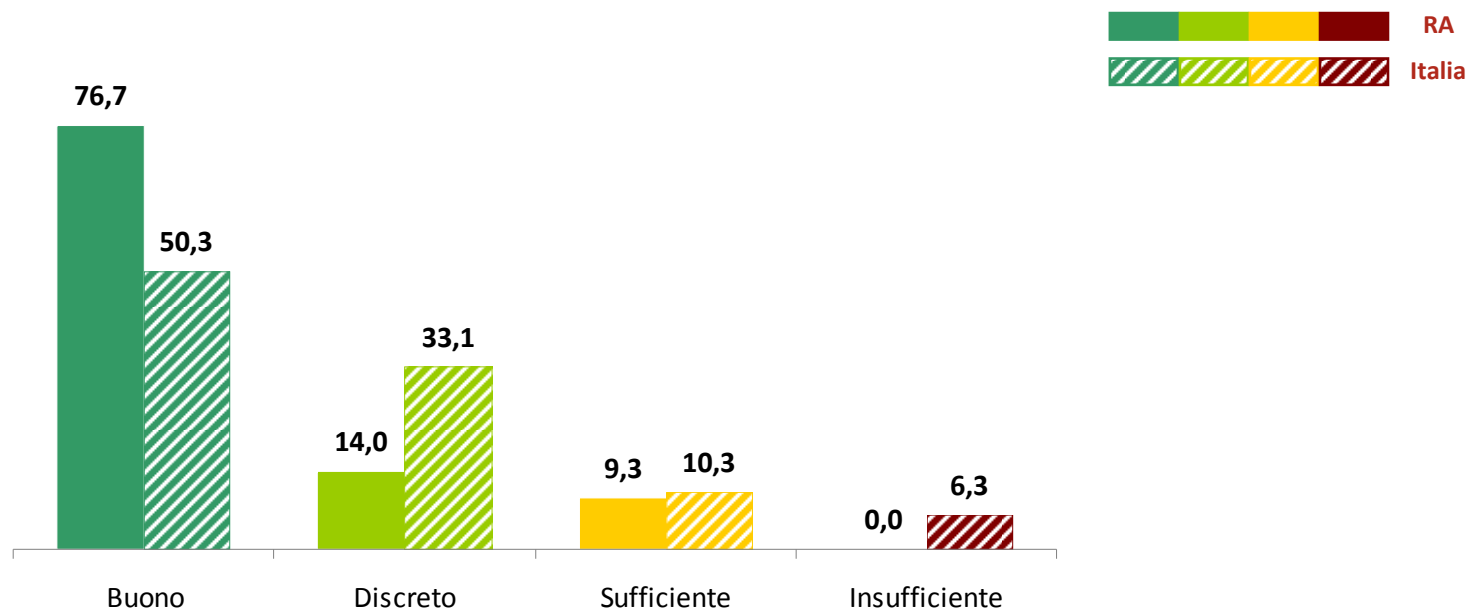
Base Campione Ravenna: 43 casi, Base Campione Italia: 632 casi.



MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> La risoluzione di problemi

*“Come giudica il personale della Camera di commercio relativamente a..
la risoluzione dei problemi che ostacolano l'avanzamento delle pratiche”*



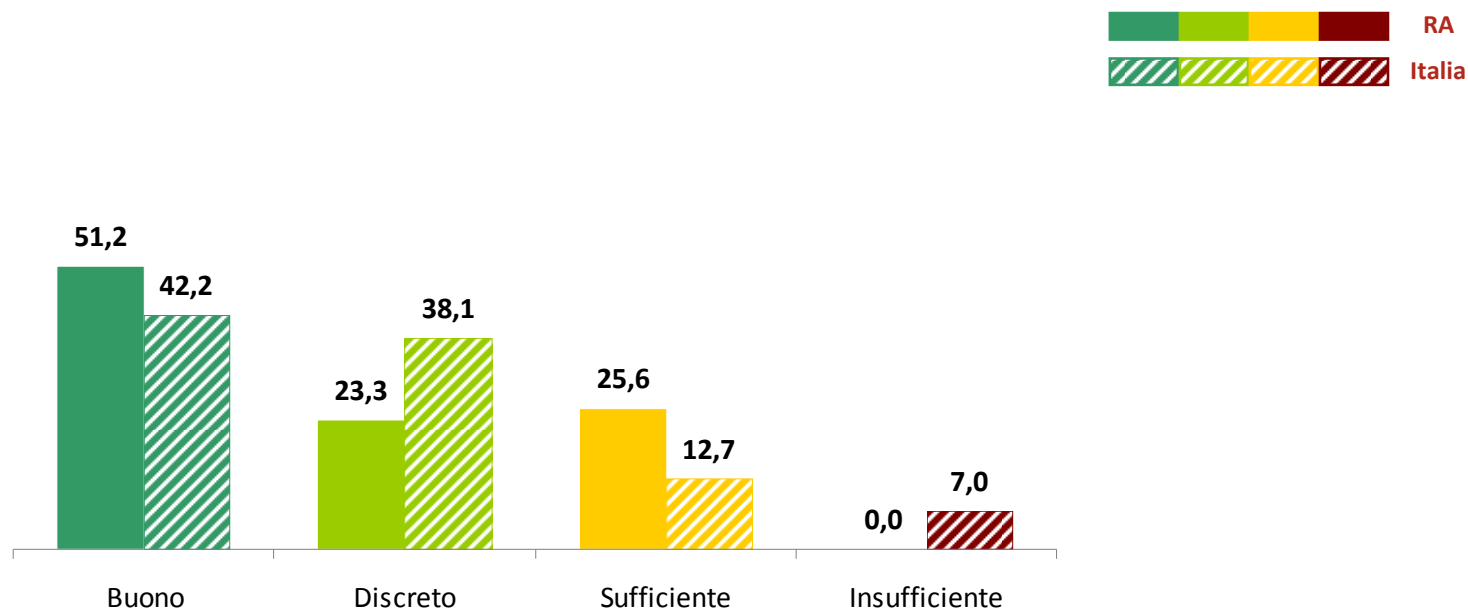
Base Campione Ravenna: 43 casi, Base Campione Italia: 632 casi.



MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> I tempi di svolgimento delle pratiche

“Come giudica il personale della Camera di commercio relativamente a... i tempi di svolgimento delle pratiche”



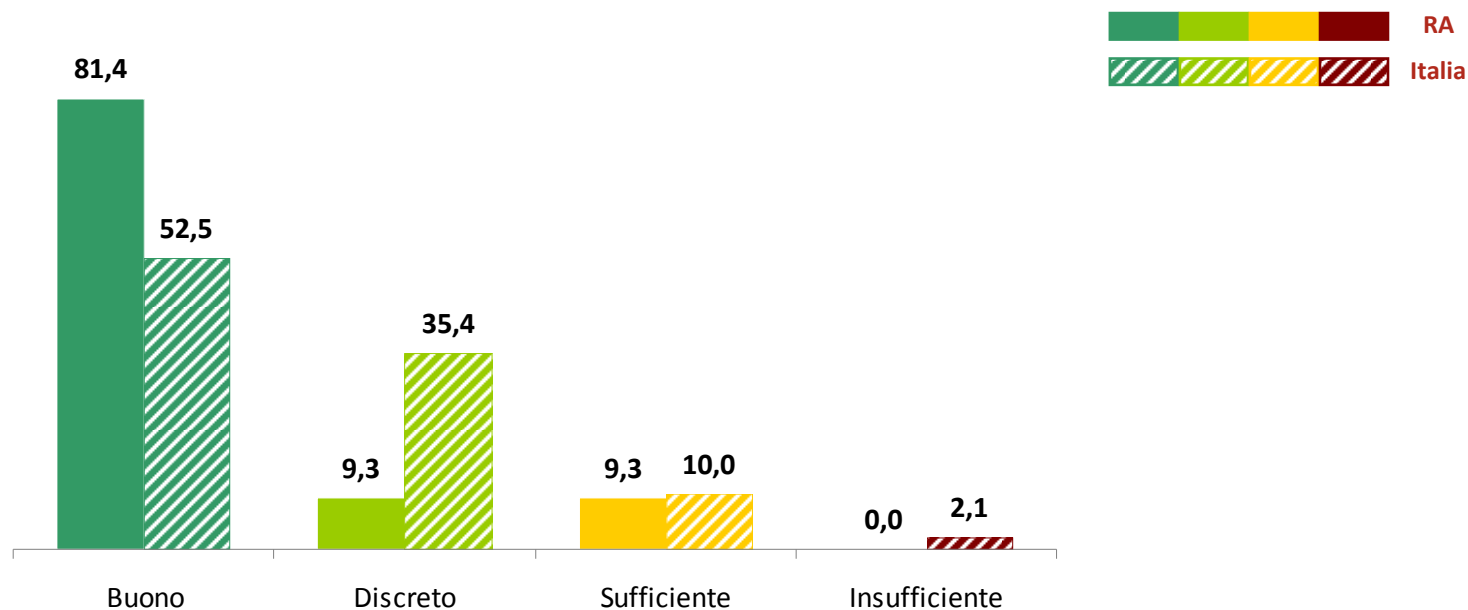
Base Campione Ravenna: 43 casi, Base Campione Italia: 632 casi.



MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> La preparazione tecnica

*“Come giudica il personale della Camera di commercio relativamente a...
la preparazione tecnica”*



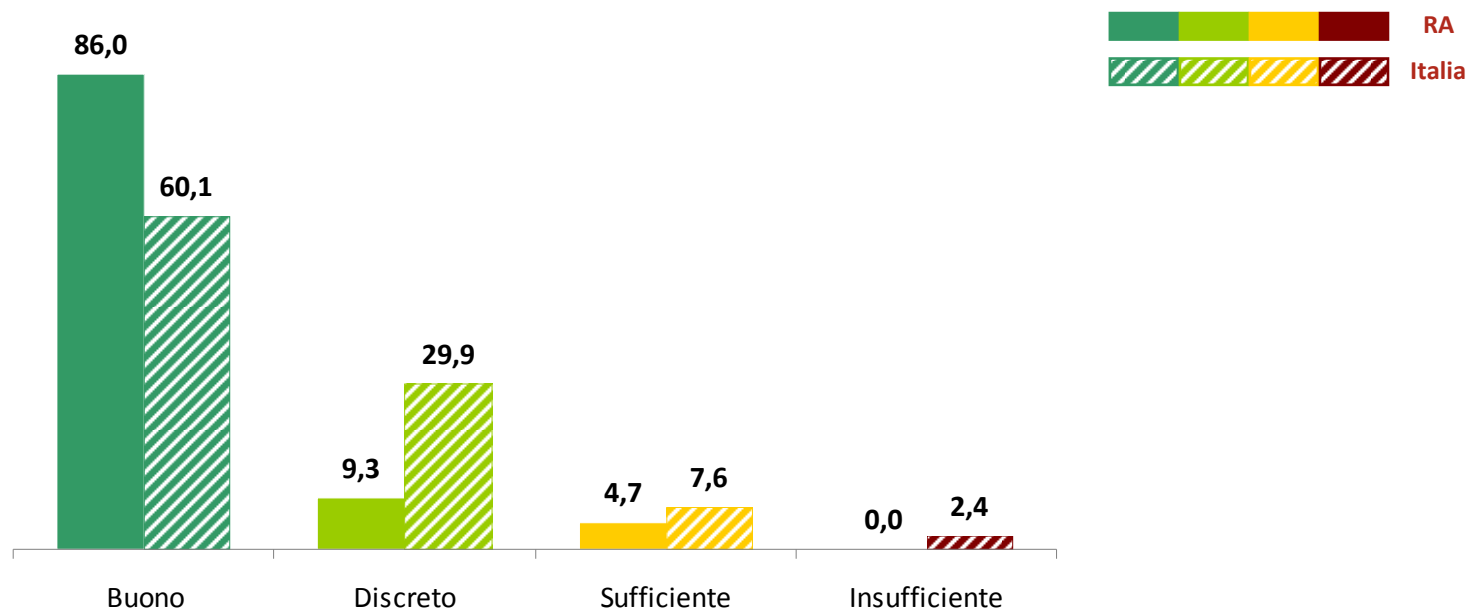
Base Campione Ravenna: 43 casi, Base Campione Italia: 632 casi.



MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Il servizio allo sportello

“In generale come giudica il personale della Camera di commercio per il servizio allo sportello?”



Base Campione Ravenna: 43 casi, Base Campione Italia: 632 casi.



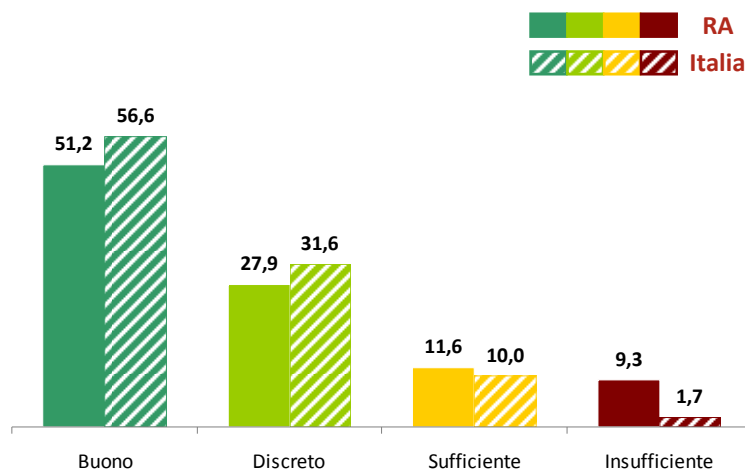
SERVIZI EROGATI

> Modulistica

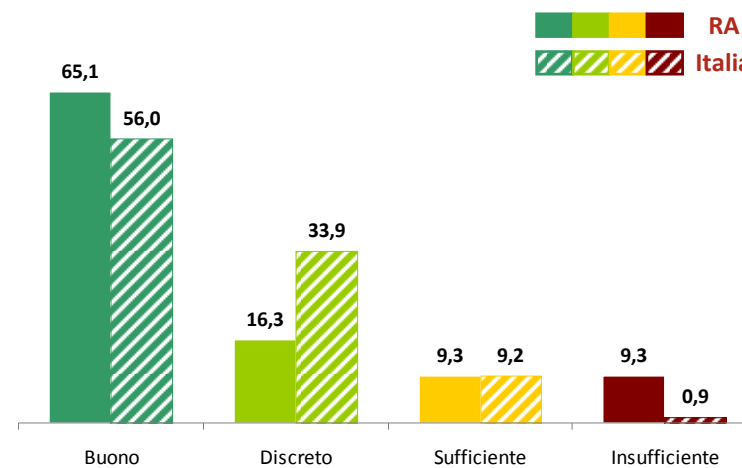
“Come valuta la modulistica della Camera di commercio in termini di reperibilità?”

“e ... comprensibilità?”

LIVELLO DI REPERIBILITA'



LIVELLO DI COMPRESIBILITA'



Base Campione Ravenna: 43 casi, Base Campione Italia: 632 casi

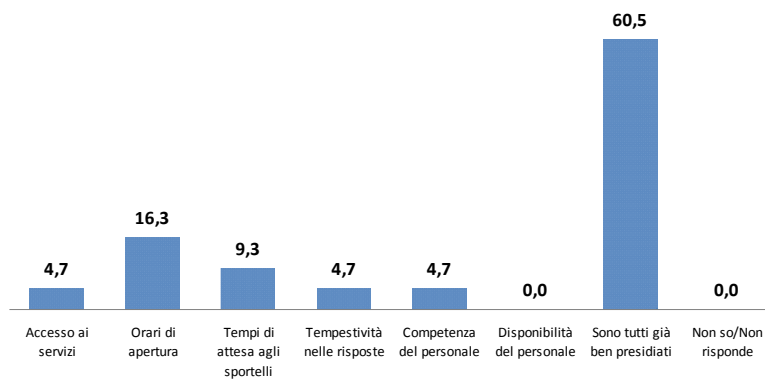


MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Le aree di miglioramento considerate prioritarie

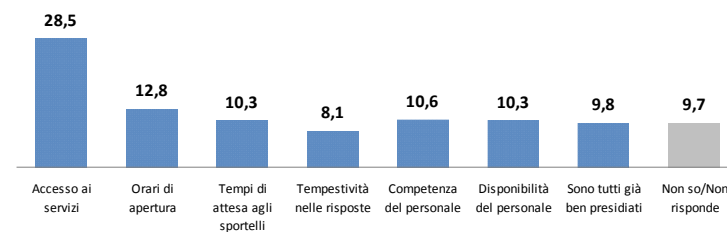
“In relazione ai seguenti aspetti, connessi al rapporto con gli uffici, quali considera prioritari come aree di miglioramento?”

Aspetti di miglioramento
Stakeholder **Ravenna**



Base Campione Ravenna: 43 casi

Aspetti di miglioramento
Stakeholder **Italia**



Base Campione Italia: 632 casi

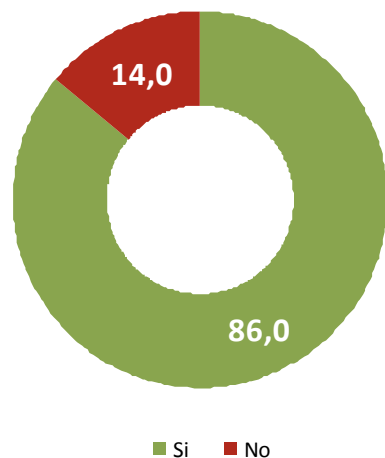


MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

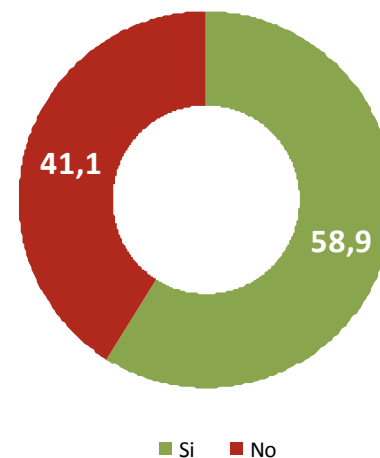
> Il centralino/call center della Camera di commercio

“Conosce il servizio di centralino/call center della Camera di commercio?”

Conoscenza del servizio di centralino/call center della Camera di commercio Stakeholder **Ravenna**



Conoscenza del servizio di centralino/call center della Camera di commercio Stakeholder **Italia**



Base Campione Ravenna: 43 casi, Base Campione Italia: 632 casi.

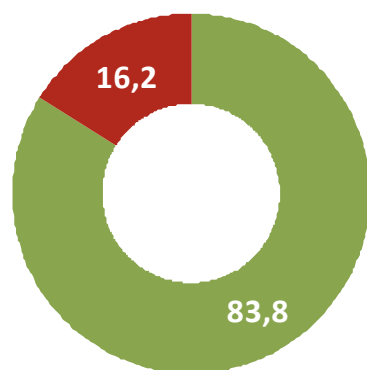


MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Utilizzo del centralino/call center della Camera di commercio

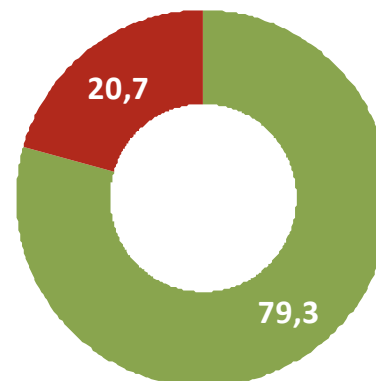
“Ha utilizzato il servizio di centralino/call center della Camera di commercio nel corso dell'ultimo anno?”

Utilizzo del servizio di centralino/call center della Camera di commercio Stakeholder **Ravenna**



■ Si ■ No

Utilizzo del servizio di centralino/call center della Camera di commercio Stakeholder **Italia**



■ Si ■ No

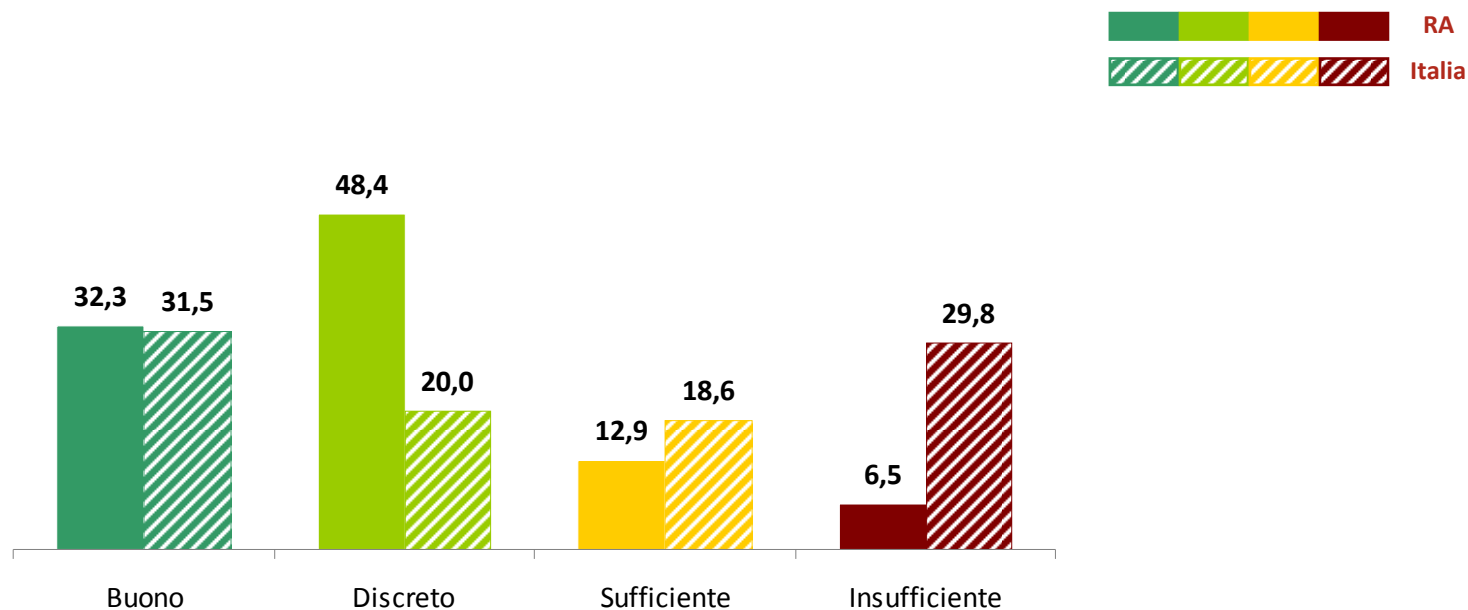
Base Campione Ravenna: 37 casi, Base Campione Italia: 372 casi.



MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Utilizzo del centralino/call center della Camera di commercio

“E...quanto ne è rimasto soddisfatto?”



Base Campione Ravenna: 31 casi, Base Campione Italia: 295 casi. Solo utilizzatori.



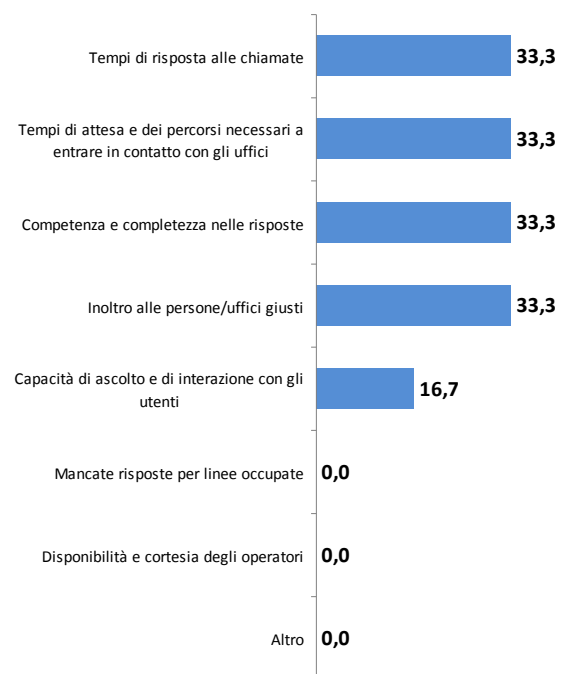
MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Aspetti da migliorare servizio centralino/call center

“In quali aspetti va migliorato il centralino/call center?”

Aspetti di miglioramento

Stakeholder **Ravenna**

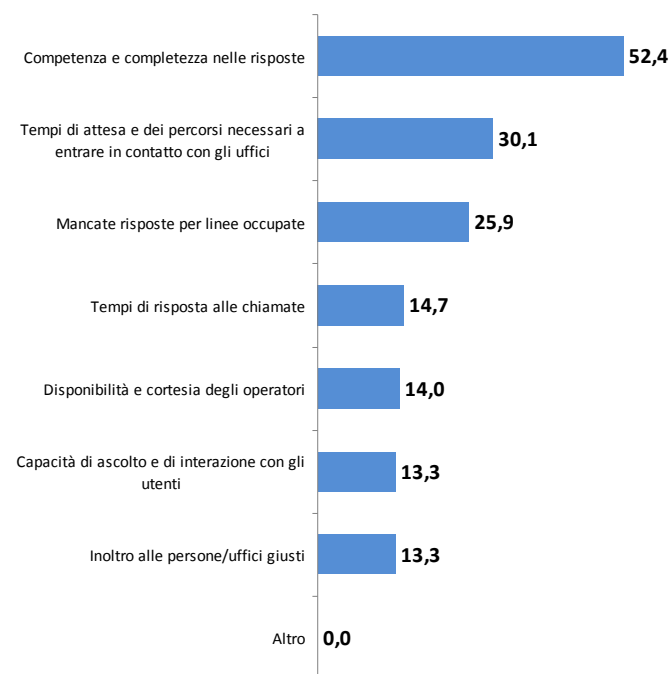


Base Campione Ravenna: 6 casi.

Utilizzatori che hanno risposto “sufficiente” o “insufficiente”.

Aspetti di miglioramento

Stakeholder **Italia**



Base Campione Italia: 143 casi.

Utilizzatori che hanno risposto “sufficiente” o “insufficiente”.



Camera di Commercio
Ravenna

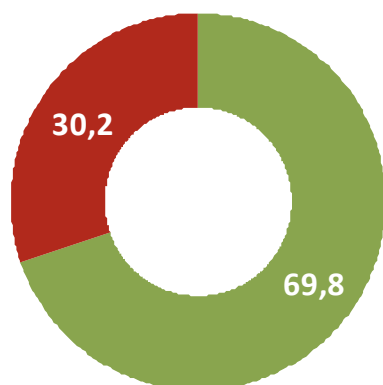


MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> L'Ufficio relazioni con il pubblico (URP)

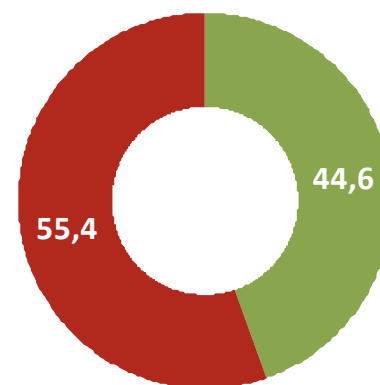
“Conosce l'Ufficio relazioni con il pubblico?”

Conoscenza dell'Ufficio relazioni con il pubblico della Camera di commercio Stakeholder **Ravenna**



■ Si ■ No

Conoscenza dell'Ufficio relazioni con il pubblico della Camera di commercio Stakeholder **Italia**



■ Si ■ No

Base Campione Ravenna: 43 casi, Base Campione Italia: 632 casi.

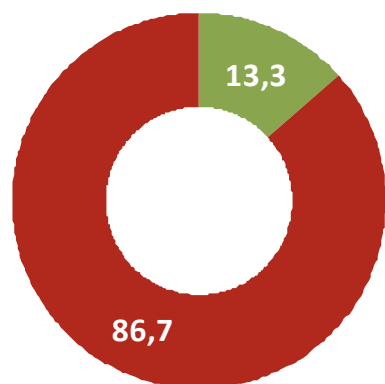


MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> L'Ufficio relazioni con il pubblico (URP)

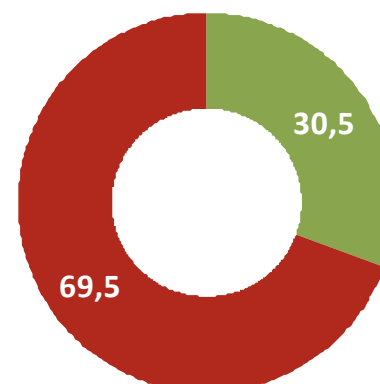
“Nell'ultimo anno ha contattato l'Ufficio relazioni con il pubblico?”

Utilizzo dell'Ufficio relazioni con il pubblico della Camera di commercio Stakeholder **Ravenna**



■ Si ■ No

Utilizzo dell'Ufficio relazioni con il pubblico della Camera di commercio Stakeholder **Italia**



■ Si ■ No

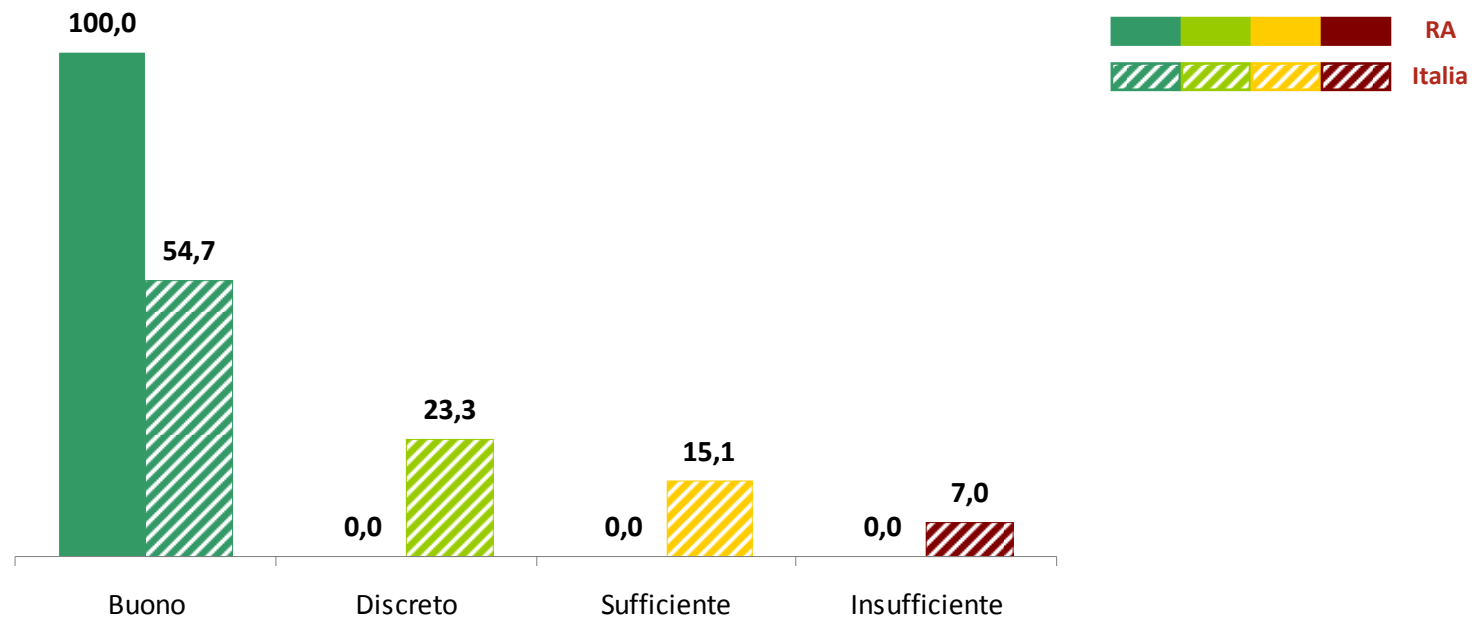
Base Campione Ravenna: 30 casi, Base Campione Italia: 282 casi.



MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> L'Ufficio relazioni con il pubblico (URP)

“Qual è il suo livello di soddisfazione in riferimento all'Ufficio relazioni con il pubblico?”



Base Campione Ravenna: 4 casi, Base Campione Italia: 86 casi. Solo utilizzatori.

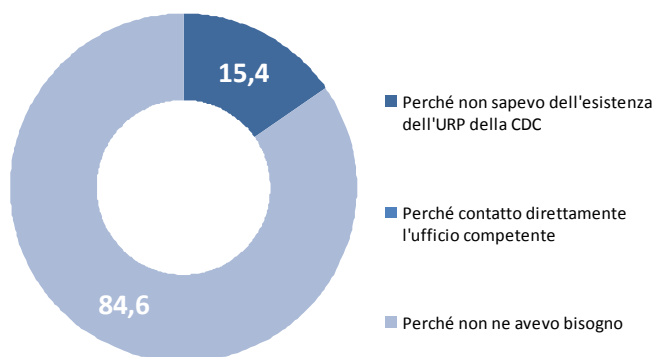


MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

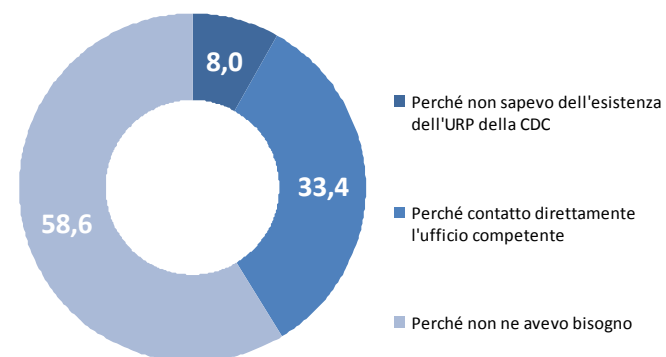
> L'Ufficio relazioni con il pubblico (URP)

“Se ha risposto di NON conoscere l'URP, per quale motivo non lo conosce?”

Mancato utilizzo del servizio dell'URP della Camera di commercio Stakeholder **Ravenna**



Mancato utilizzo del servizio dell'URP della Camera di commercio Stakeholder **Italia**



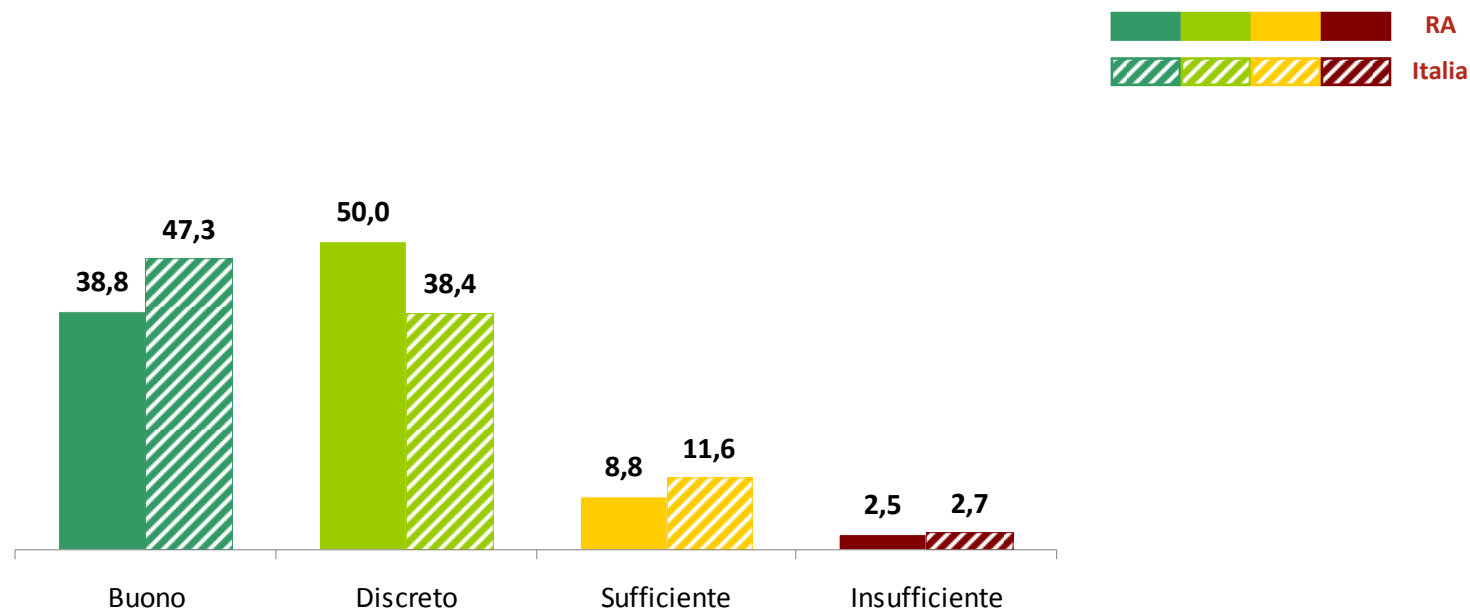
Base Campione Ravenna: 13 casi, Base Campione Italia: 350 casi. Solo coloro che non hanno contattato l'URP.



MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Funzionamento generale della Camera di commercio

“Considerando l'insieme dei servizi erogati nelle diverse modalità, quale giudizio esprimerebbe sul funzionamento della Camera di commercio?”



Base Campione Ravenna: 80 casi, Base Campione Italia: 1.005 casi.

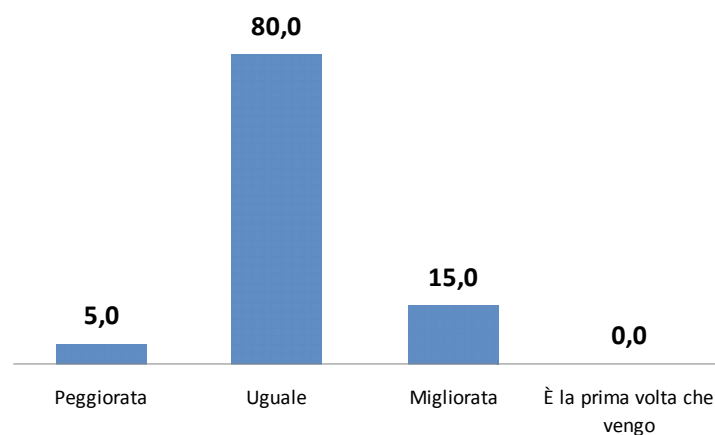


MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Qualità della prestazione offerta dalla Camera di commercio

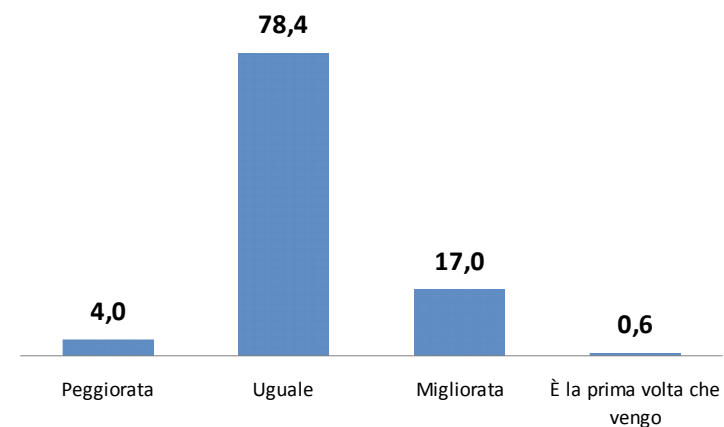
“Se ha già utilizzato negli ultimi 12 mesi i servizi della Camera di commercio, ritiene che la qualità della prestazione offerta sia ...”

Percezione della qualità della prestazione offerta dalla Camera di commercio Stakeholder **Ravenna**



Base Campione Ravenna: 80 casi.

Percezione della qualità della prestazione offerta dalla Camera di commercio Stakeholder **Italia**



Base Campione Italia: 1.005 casi.

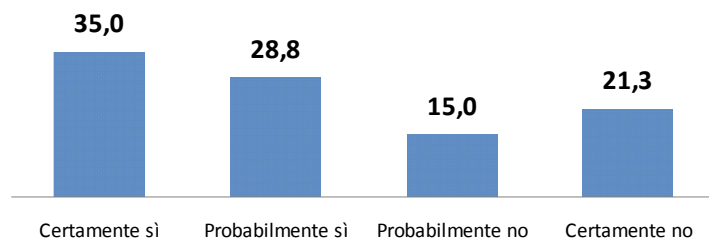


MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Partecipazione alle iniziative della Camera di commercio

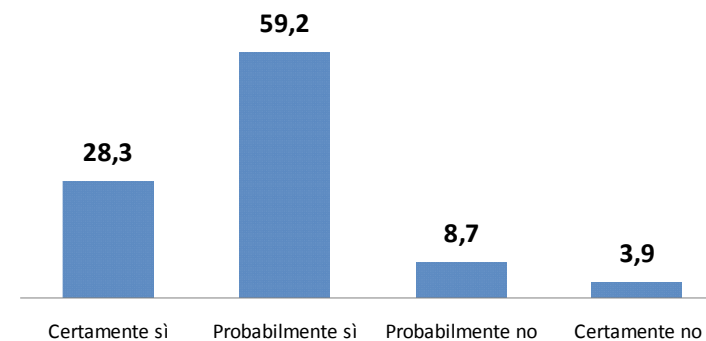
“Farebbe nuovamente ricorso ai servizi, ove non obbligato per legge, o parteciperebbe alle iniziative della Camera di commercio?”

Partecipazione alle iniziative della Camera di commercio Stakeholder **Ravenna**



Base Campione Ravenna: 80 casi.

Partecipazione alle iniziative della Camera di commercio Stakeholder **Italia**



Base Campione Italia: 1.005 casi.



NOTA METODOLOGICA





NOTA METODOLOGICA STAKEHOLDER RAVENNA

- **Obiettivi dell'indagine:** indagine telefonica sugli stakeholder (commercialisti, notai, associazioni datoriali, enti della PA) della Camera di commercio 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 degli stakeholder registrati presso la Camera di commercio di Ravenna 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): 80 casi (80 interviste a buon fine); cadute 63 casi (55,9%).
- **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:** ottobre 2013.
- **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.

NOTA METODOLOGICA STAKEHOLDER ITALIA



- ↘ **Obiettivi dell'indagine:** indagine campionaria telefonica sugli stakeholder (commercialisti, notai, associazioni datoriali, enti della PA) 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 le Camere di Commercio e stratificato per: territorio (20 regioni) e 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): 1.006 casi (1.006 interviste a buon fine); cadute 1.016 casi (45,7%). Intervallo di confidenza 95% (errore $\pm 3,1\%$).
- ↘ **Metodo di contatto:** interviste telefoniche somministrate con il Sistema CATI (Computer-Assisted Telephone Interview).
- ↘ **Tecnica di rilevazione:** questionario strutturato concordato con la committente. Durata media dell'intervista: dieci minuti.
- ↘ **Periodo di rilevazione delle interviste:** settembre 2013.
- ↘ **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.