



Camera di Commercio  
Ravenna



## CUSTOMER SATISFACTION

INDAGINE SUGLI STAKEHOLDER

RAVENNA

*Dati provinciali*

Gruppo CLAS



Marzo 2015





# SOMMARIO

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



# 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 Almaviva Contact e supervisionate da Gruppo CLAS.

I dati qui illustrati si riferiscono all'universo delle imprese come descritto nella nota metodologica.



# PRESENTAZIONE

I risultati presentati nel rapporto sono il frutto delle distribuzioni di frequenze campionarie, non essendo stato possibile realizzare il riporto all'universo, per via di una esigua base e impreciso universo di riferimento.

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 slide.

Per l'indagine CATI qui rappresentata il campione è composto da **80 intervistati**, distribuiti casualmente tra: Associazioni di categoria, Confederazioni, Professionisti, Dottori Commercialisti, Ragionieri, Studi associati e Notai.

## Nota per la lettura dei dati



Indica che i risultati sono caratterizzati da minore significatività per la bassa numerosità dei rispondenti



Indica che una o più domande sul tema in slide, hanno subito lievi variazioni di forma rispetto al questionario della precedente rilevazione. Ove possibile è stata mantenuta la serie storica in quanto non gravemente compromessa dalla variazione



# NOTA METODOLOGICA

## ISTITUTI DI RICERCA

Gruppo CLAS spa - ricerche di mercato.

## OBIETTIVI DELL'INDAGINE

Indagine campionaria telefonica sugli stakeholder della provincia di **Ravenna**, che ha lo scopo di rilevare il livello di soddisfazione dell'utenza sui servizi erogati dalle Camere di commercio e per la messa a disposizione di strumenti di elaborazione dei risultati.

## METODO DI CONTATTO

Interviste telefoniche somministrate dalla società Al maviva Contact spa sede di Roma, con il Sistema Cati (Computer aided telephone interview).

## TECNICA DI RILEVAZIONE

Questionario strutturato concordato con la Committente erogato su lista contatti forniti dalla CCIAA.

## PERIODO DI RILEVAZIONE DELLE INTERVISTE

Marzo 2015.

## CODICE DEONTOLOGICO

La rilevazione è stata realizzata nel pieno rispetto del Codice deontologico e di quanto previsto dalla Legge sulla Privacy n. 196/03.



# IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI



# IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

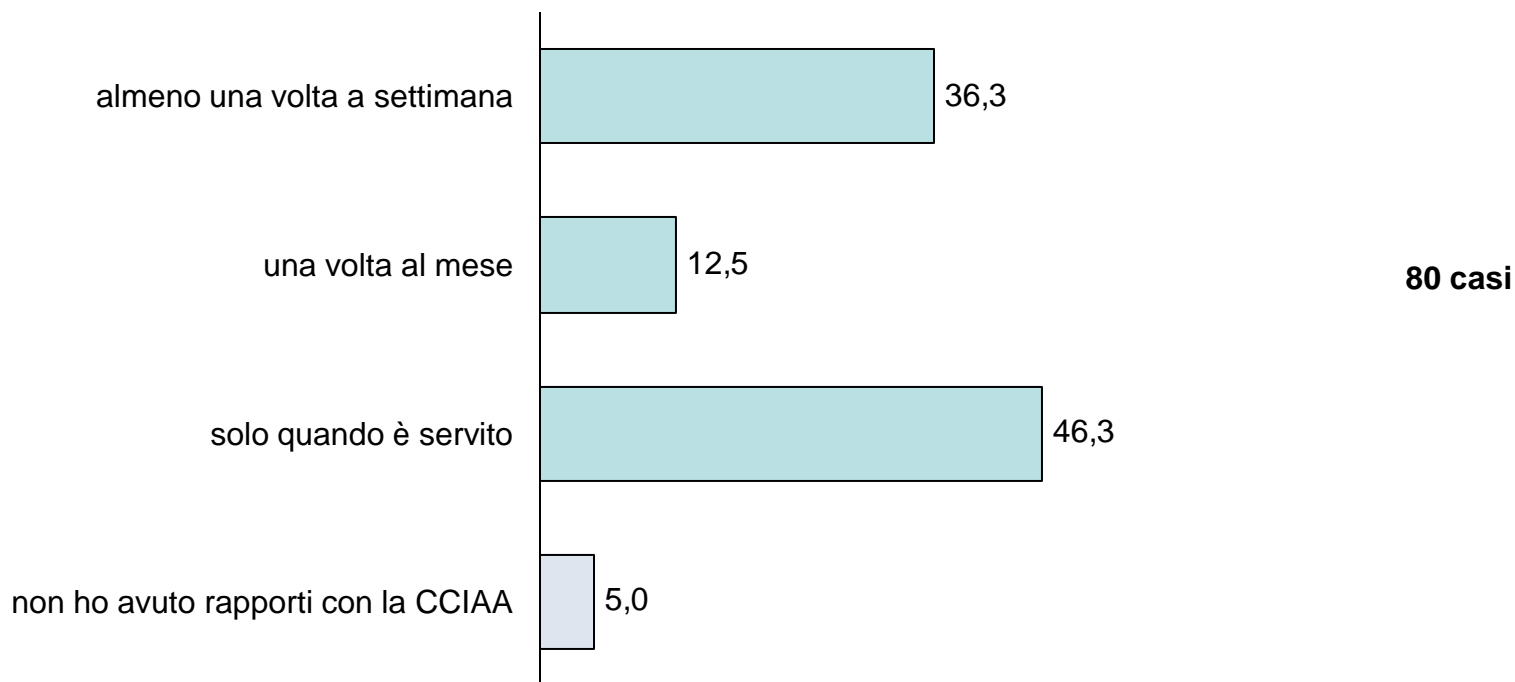
> Frequenza dei rapporti con la Camera di commercio nell'ultimo anno

Dati espressi in %

**“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

**2014**



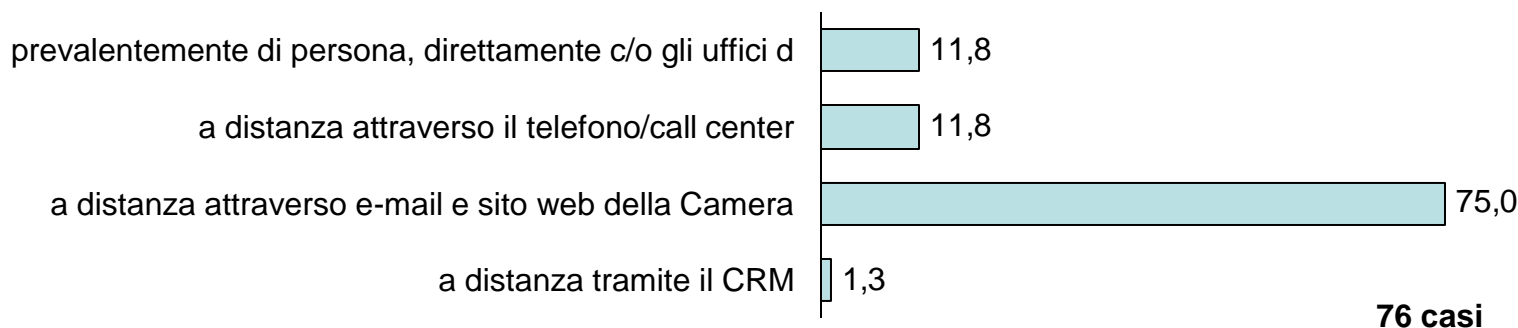


# IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

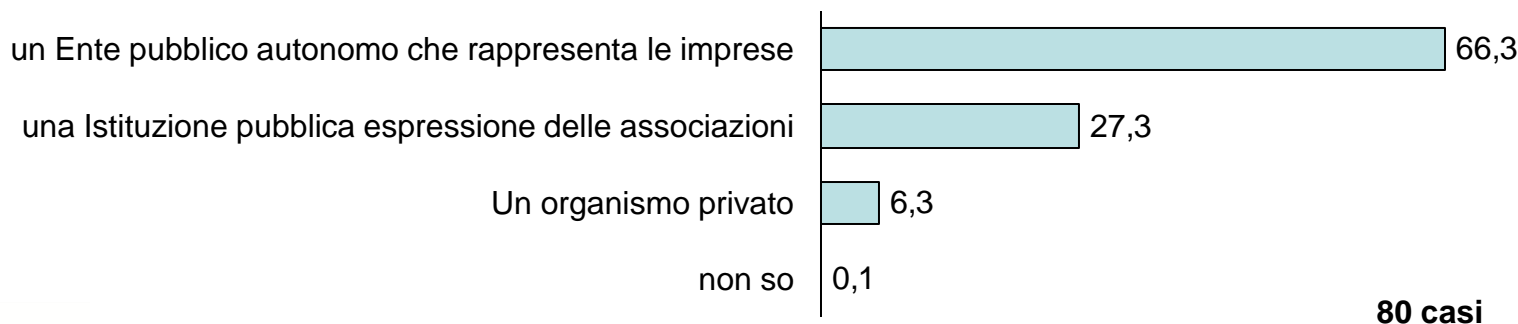
- > Modalità dei rapporti
- > Natura della Camera di commercio secondo l'opinione delle imprese

Dati espressi in %

## “CON QUALE MODALITÀ HA AVUTO RAPPORTI CON LA CAMERA DI COMMERCIO NELL'ULTIMO ANNO?”



## “SECONDO LEI LA CAMERA DI COMMERCIO È?”





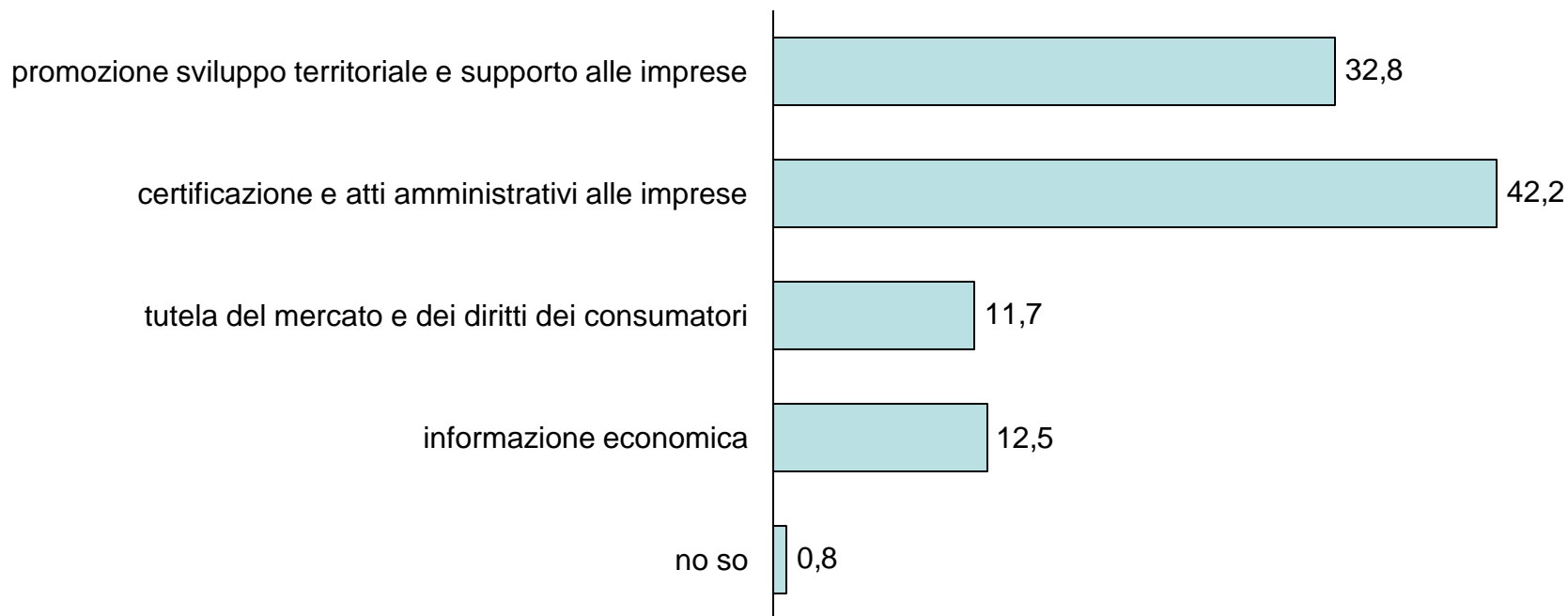


# IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

> Funzione principale della Camera di commercio secondo l'opinione delle imprese

Dati espressi in %

## “QUALE PENSA SIA LA FUNZIONE PRINCIPALE DELLA CAMERA DI COMMERCIO?”



80 casi



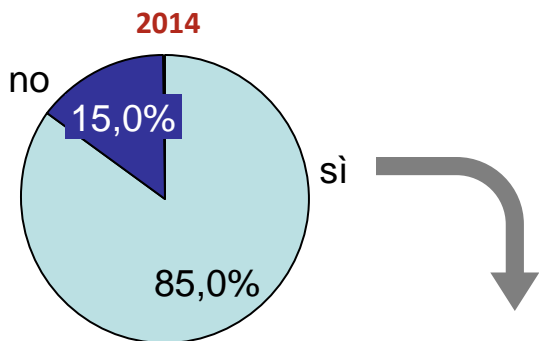
# IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

- > L'informazione sui servizi e le attività offerti
- > L'efficacia della comunicazione della Camera di commercio

Dati espressi in %

**“LEI È INFORMATO SUI SERVIZI E LE ATTIVITÀ OFFERTI DALLA CAMERA DI COMMERCIO?”**

Comunicazione della Camera di commercio

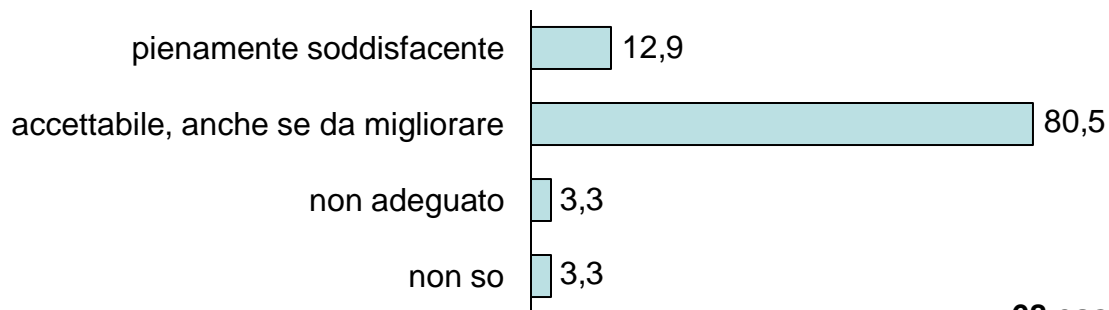


80 casi

**“SECONDO LEI LA CAMERA DI COMMERCIO COMUNICA I SERVIZI CHE OFFRE IN MODO?”**

Comunicazione della Camera di commercio

2014



68 casi



# IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

> L'efficacia della comunicazione della Camera di commercio



Dati espressi in %

*“CONOSCE E COME GIUDICA I SEGUENTI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE UTILIZZATI DALLA CAMERA DI COMMERCIO?”*

Strumento 700 casi	Lo conosce? Sì 2014	Indice di soddisfazione (buono + discreto) 2014		
e-mail	96,3%		83,1%	77 casi
PEC (posta/fax)	87,5%		84,3%	70 casi
Sito web Camerale	96,3%		80,5%	77 casi
Rivista della Camera	15,0%		50,0%	12 casi
Sportelli info: comunica e impresattiva	48,1%		81,6%	38 casi
newsletter	28,8%		73,9%	23 casi



# IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

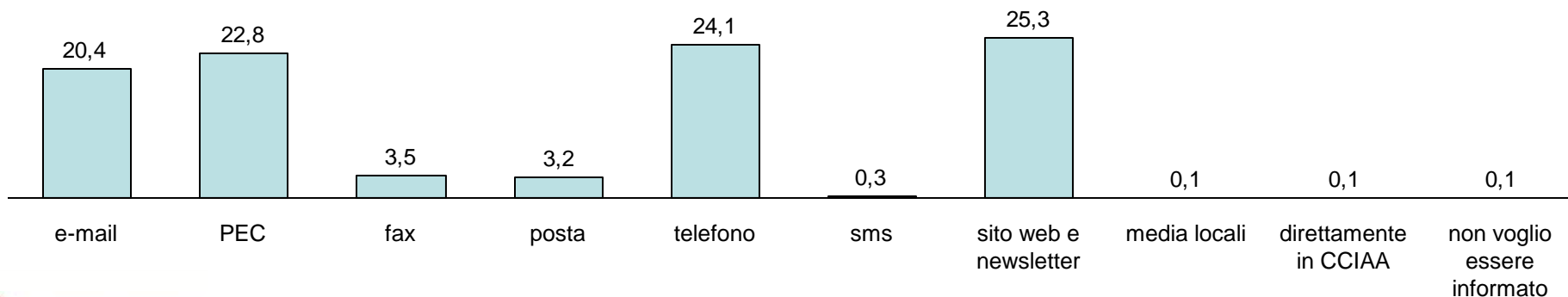
- > Giudizio generale sugli strumenti di comunicazione della Camera
- > Livello di informazione sui servizi e le attività camerali

Dati espressi in %

**“IN GENERALE, QUALE GIUDIZIO ESPRIMEREBBE SUGLI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE DELLA CAMERA DI COMMERCIO?”**



**“CON QUALI MODALITÀ RITIENE PIÙ UTILE ESSERE INFORMATO SUI SERVIZI DELLA CAMERA DI COMMERCIO?”**





# SERVIZI EROGATI

**Per la maggior parte dei servizi indagati le numerosità campionarie si sono rivelate scarse (meno di 30 casi), quindi si consiglia una lettura più di contesto**



## SERVIZI EROGATI

> Servizi Amministrativi e di Regolazione offerti dalla Camera di commercio  
 > Conoscenza, utilizzo e soddisfazione 2014



Strumento	Lo conosce?	Lo ha utilizzato?	Indice di soddisfazione (buono + discreto) 2014		
	Sì 2014	Sì 2014			
REGISTRO DELLE IMPRESE / BACK OFFICE (PRATICHE DI ISCRIZIONE, MODIFICA E CANCELLAZIONE, DEPOSITO BILANCI)	<b>90,0%</b> 72 casi	<b>95,8%</b> 69 casi		87,0%	69 casi
REGISTRO DELLE IMPRESE / CALL CENTER (SPORTELLI UTENTI CHE FORNISCE INFORMAZIONI DI PRIMO LIVELLO O DI SUPPORTO AGLI ALTRI UFFICI CAMERALI)	<b>70,0%</b> 56 casi	<b>83,9%</b> 47 casi		83,0%	47 casi
ALBI E RUOLI (PRATICHE)	<b>53,8%</b> 43 casi	<b>72,1%</b> 31 casi		90,3%	31 casi
REGISTRO INFORMATICO PROTESTI (PRATICHE DI CANCELLERIA)	<b>28,8%</b> 23 casi	<b>47,8%</b> 11 casi		81,8%	11 casi
CERTIFICAZIONE ESTERA (CERTIFICATI DI ORIGINE, CARNET ATA, NUMERO MECCANOGRAFICO)	<b>20,0%</b> 16 casi	<b>43,8%</b> 7 casi		85,7%	7 casi



## SERVIZI EROGATI

- > Servizi Amministrativi e di Regolazione offerti dalla Camera di commercio
- > Conoscenza, utilizzo e soddisfazione 2014



Strumento	Lo conosce?	Lo ha utilizzato?	Indice di soddisfazione (buono + discreto) 2014		
	Sì 2014	Sì 2014			
REGOLAZIONE DEL MERCATO (USI, CONTRATTI TIPO, CONCORSI A PREMIO, SICUREZZA PRODOTTI, SPORTELLO CONSUMATORI, ETC...)	<b>15,0%</b> 12 casi	ND 4 casi		ND 4 casi	
INFORMAZIONI DEPOSITO DOMANDE SU BREVETTI, MODELLI E MARCHI; RILASCIO VISURE	<b>46,3%</b> 37 casi	<b>73,0%</b> 27 casi		85,2% 27 casi	
DIRITTO ANNUALE (MODALITÀ DI PAGAMENTO IMPORTI, TERMINI E SITUAZIONI STATO PAGAMENTI)	<b>86,3%</b> 69 casi	<b>92,8%</b> 64 casi		90,6% 64 casi	
UFFICIO METRICO	<b>8,8%</b> 7 casi	ND 2 casi		ND 2 casi	
SERVIZI DI ARBITRATO CONCILIAZIONE E MEDIAZIONE	<b>20,0%</b> 16 casi	ND 5 casi		ND 5 casi	



## SERVIZI EROGATI

- > Servizi Amministrativi e di Regolazione offerti dalla Camera di commercio
- > Conoscenza, utilizzo e soddisfazione 2014



Strumento	Lo conosce? Sì 2014	Lo ha utilizzato? Sì 2014	Indice di soddisfazione (buono + discreto) 2014	
RILASCIO FIRMA DIGITALE (CNS – CARTA NAZIONALE DEI SERVIZI)	<b>87,5%</b> 70 casi	<b>81,4%</b> 57 casi	91,2%	57 casi
INFORMAZIONI GENERALI SU ALTRE IMPRESE O AMMINISTRATORI (VISURE, BILANCI, PROTESTI, ELENCHI, ETC.)	<b>66,3%</b> 53 casi	<b>96,2%</b> 51 casi	96,1%	51 casi
ADEMPIMENTI IN MATERIA AMBIENTALE (RAEE, REGISTRO PILE, ETC...)	<b>12,5%</b> 10 casi	ND 4 casi	ND	4 casi
SPORTELLO COMUNICA / SEGNALAZIONE CERTIFICATA DI INIZIO ATTIVITÀ (SCIA)	<b>42,5%</b> 34 casi	<b>94,1%</b> 32 casi	84,4%	32 casi
SERVIZIO DI ASSISTENZA PER LA TUTELA DELLA PROPRIETÀ INDUSTRIALE	<b>7,5%</b> 6 casi	ND 2 casi	ND	2 casi
SERVIZIO DI RILASCIO CARTE TACHIGRAFICHE	<b>3,8%</b> 3 casi	ND 2 casi	ND	2 casi





## SERVIZI EROGATI

- > Servizi Amministrativi e di Regolazione offerti dalla Camera di commercio
- > SERVIZIO TELEMATICO DEL REGISTRO IMPRESE - soddisfazione 2014



*Approfondimenti*

Item valutato dagli utenti	buono	discreto	suffici ente	insuffi ciente	Indice di soddisfazione (buono + discreto) 2014	
TEMPO IMPIEGATO PER EFFETTUARE UNA SPEDIZIONE TELEMATICA	60,9%	24,6%	7,2%	7,2%	85,5%	69 casi
TEMPO IMPIEGATO PER OTTENERE LA RICEVUTA DI PROTOCOLLAZIONE	75,4%	18,8%	2,9%	2,9%	94,2%	69 casi
TEMPO IMPIEGATO PER OTTENERE L'EVASIONE DELLA PRATICA	52,2%	34,8%	8,7%	4,3%	87,0%	69 casi
CORTESIA E DISPONIBILITA' DEGLI OPERATORI	72,5%	15,9%	7,2%	4,3%	88,4%	69 casi
CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE	69,6%	20,3%	5,8%	4,3%	89,9%	69 casi
INFORMAZIONE TELEFONICA	63,8%	23,2%	5,8%	7,2%	87,0%	69 casi
INFORMAZIONE SUL SITO CAMERALE/POSTA ELETTRONICA	52,2%	29,0%	14,5%	4,3%	81,2%	69 casi



## SERVIZI EROGATI

- > Servizi Amministrativi e di Regolazione offerti dalla Camera di commercio
- > SERVIZIO DI RILASCIO DEI DISPOSITIVI DI FIRMA DIGITALE - soddisfazione 2014



*Approfondimenti*

Item valutato dagli utenti	buono	discreto	suffici ente	insuffi ciente	Indice di soddisfazione (buono + discreto) 2014	
TEMPO IMPIEGATO PER OTTENERE IL SERVIZIO	61,4%	24,6%	7,0%	7,2%	86,0%	57 casi
ORARI DI SPORTELLO	45,6%	26,3%	15,8%	12,3%	71,9%	57 casi
CORTESIA E DISPONIBILITA' DEGLI OPERATORI	70,2%	17,5%	8,8%	3,6%	87,7%	57 casi
CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE	66,7%	21,1%	10,5%	1,8%	87,7%	57 casi
TEMPI DI ATTESA ALLO SPORTELLO	50,9%	28,1%	8,8%	12,3%	78,9%	57 casi



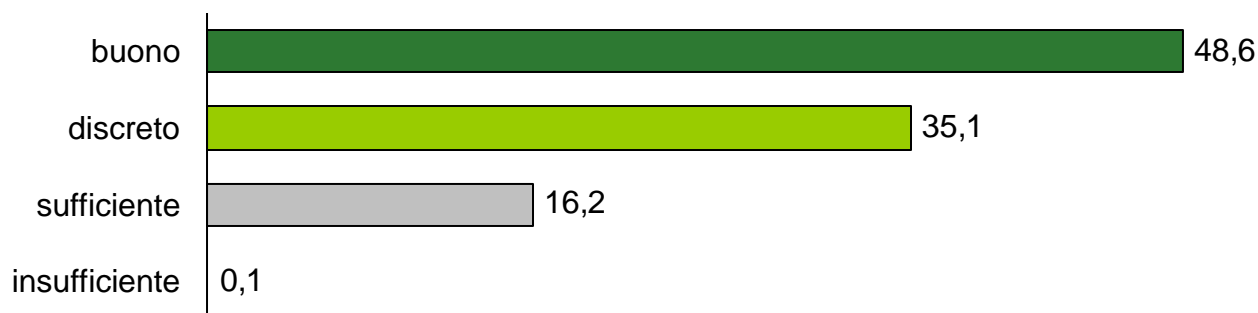
## SERVIZI EROGATI

- > Servizio Agente in lista servizi Regolazione offerti delegazione e offerta di credito
- > Camera di Commercio e soddisfazione 2014

**“IN GENERALE, QUALE GIUDIZIO ESPRIMEREBBE SUI SERVIZI AMMINISTRATIVI E DI REGOLAZIONE OFFERTI DALLA CAMERA DI COMMERCIO?”**

Giudizio generale servizi amministrativi e regolazione

**2014**



Indice di soddisfazione

**2014**

**74 casi**

buono + discreto

**83,8**

**Indice di soddisfazione:** permette di aggregare le risposte fornite dagli utenti sommando le opzioni di risposta caratterizzate da una maggiore positività rispetto al giudizio espresso. Utilizzando una scala qualitativa con un certo numero di valutazioni (buono, discreto, sufficiente, insufficiente), per calcolare l'area di soddisfazione occorre considerare la somma dei giudizi "buono" e "discreto", tralasciando il «sufficiente».



## SERVIZI EROGATI

> Servizi di supporto alle imprese offerti dalla Camera di commercio  
 > Conoscenza, utilizzo e soddisfazione 2014



Strumento	Lo conosce?		Lo ha utilizzato?		Indice di soddisfazione (buono + discreto) 2014		
	Sì 2014	Sì 2014	Sì 2014	Sì 2014			
INFORMAZIONI SULLA SITUAZIONE ECONOMICA; STUDI E ANALISI ECONOMICHE, OSSERVATORIO DELL'ECONOMIA; PREZZI	13,8% 11 casi	ND 1 caso				ND 1 caso	
SERVIZI PER LA CREAZIONE E SUCCESSIONE DI IMPRESA	17,5% 14 casi	ND 3 casi				ND 3 casi	
INFORMAZIONI E ASSISTENZA SUI FINANZIAMENTI AGEVOLATI; INCENTIVI E CONTRIBUTI ALLE IMPRESE (IMPRESATTIVA)	18,8% 15 casi	ND 5 casi				ND 5 casi	
INFORMAZIONI E CONTRIBUTI SULL'INNOVAZIONE, TRASFERIMENTO TECNOLOGICO	12,5% 10 casi	ND 4 casi				ND 4 casi	
PROMOZIONE E CONSULENZA SPECIALIZZATA NEL COMMERCIO ESTERO E NELL'INTERNAZIONALIZZAZIONE	ND 5 casi	ND 3 casi				ND 3 casi	
PARTECIPAZIONE A FIERE, MOSTRE E MISSIONI	ND 9 casi	ND 2 casi				ND 2 casi	



## SERVIZI EROGATI

- > Servizi di supporto alle imprese offerti dalla Camera di commercio
- > Conoscenza, utilizzo e soddisfazione 2014



Strumento	Lo conosce?	Lo ha utilizzato?	Indice di soddisfazione (buono + discreto) 2014		
	Sì 2014	Sì 2014			
ASSISTENZA, PROMOZIONE E VALORIZZAZIONE DEI PRODOTTI TIPICI (ENOGASTRONOMICI, MARCHI DI QUALITÀ ETC)	ND 5 casi	ND 1 casi		ND 1 casi	
CORSI DI FORMAZIONE, SEMINARI E TIROCINI FORMATIVI	22,5% 18 casi	61,1% 11 casi		90,9% 11 casi	
INIZIATIVE E PROGETTI PER L'IMPRENDITORIALITÀ FEMMINILE	17,5% 14 casi	ND 4 casi		ND 4 casi	
INIZIATIVE PER FAVORIRE L'ACCESSO AL CREDITO DELLE IMPRESE	13,8% 11 casi	ND 3 casi		ND 3 casi	
INFORMAZIONI, PROMOZIONI E SUPPORTO AI CONTRATTI DI RETI DI IMPRESA	10,0% 8 casi	ND 2 casi		ND 2 casi	
ALTERNANZA SCUOLA-LAVORO	8,8% 7 casi	ND 1 casi		ND 1 casi	
INFORMAZIONI SUI PREZZI E SUGLI INDICI ISTAT	16,3% 13 casi	ND 7 casi		ND 7 casi	



## SERVIZI EROGATI

> Giudizio generale dei servizi di supporto alle imprese offerti dalla Camera di commercio

Dati espressi in %



**“IN GENERALE, QUALE GIUDIZIO ESPRIMEREBBE SUI SERVIZI DI SUPPORTO ALLE IMPRESE OFFERTI DALLA CAMERA DI COMMERCIO?”**

Giudizio generale servizi di supporto alle imprese

2014



8 casi

Indice di soddisfazione

2014



**Indice di soddisfazione:** permette di aggregare le risposte fornite dagli utenti sommando le opzioni di risposta caratterizzate da una maggiore positività rispetto al giudizio espresso. Utilizzando una scala qualitativa con un certo numero di valutazioni (buono, discreto, sufficiente, insufficiente), per calcolare l'area di soddisfazione occorre considerare la somma dei giudizi "buono" e "discreto", tralasciando il «sufficiente».



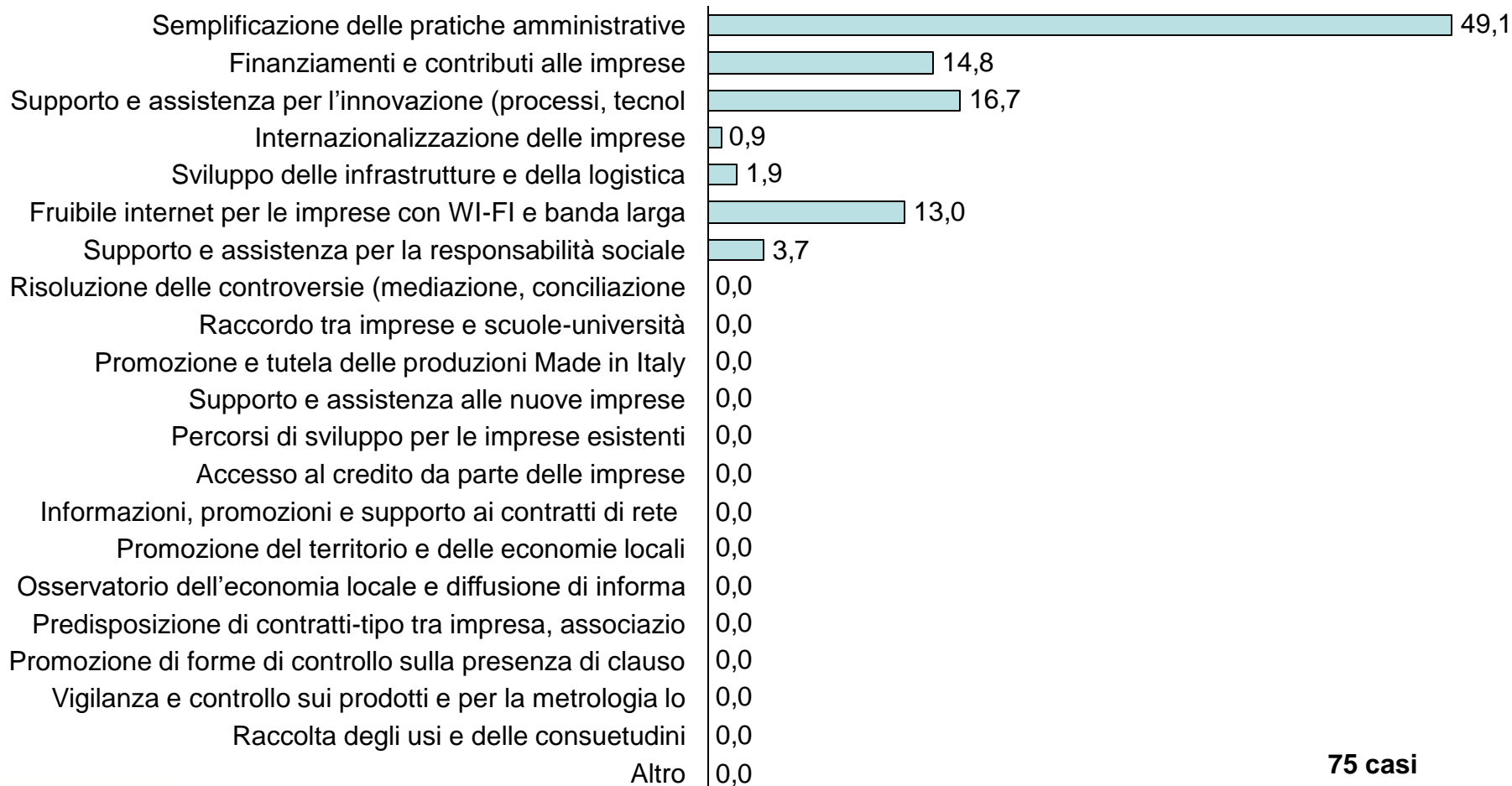
## SERVIZI EROGATI

> Attese delle imprese rispetto all'attività della Camera di commercio

Dati espressi in %



**“SU QUALI, TRA LE SEGUENTI TEMATICHE, RITIENE CHE LA CAMERA DI COMMERCIO DEBBA IMPEGNARSI MAGGIORMENTE PER IL FUTURO?”**



75 casi



## SERVIZI EROGATI

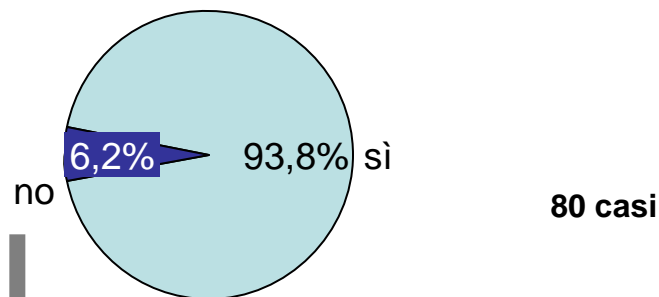
> Utilizzo del sito Internet della Camera di commercio

Dati espressi in %

**“NEL CORSO DELL'ULTIMO ANNO HA UTILIZZATO IL SITO INTERNET DELLA CAMERA DI COMMERCIO?”**

Utilizzo del sito Internet della Camera di commercio

2014



**“PER QUALI RAGIONI NON HA UTILIZZATO IL SITO INTERNET DELLA CAMERA DI COMMERCIO?”**

NON utilizzo del sito Internet della Camera di commercio 2014

5 casi







## SERVIZI EROGATI

> Il sito Internet della Camera: ragioni utilizzo

Dati espressi in %

***“Per quali ragioni avete utilizzato il sito internet della Camera di commercio nel corso dell’ultimo anno?”***

PER LE PRATICHE  
OBBLIGATORIE E  
SERVIZI  
AMMINISTRATIVI (ES  
TELEMACO, IMPRESA  
IN UN GIORNO, ETC...)

57,1

PER ACCEDERE A  
CONTRIBUTI, SERVIZI  
ACCOMPAGNAMENTO  
E CERCARE  
INFORMAZIONI SUL  
MERCATO

7,1

PER REPERIRE LA  
MODULISTICA DEI  
SERVIZI DELLA  
CAMERA

31,2

PER ISCRIZIONE  
ON-LINE A CORSI,  
CONVEGNI, SEMINARI

4,6

75 casi



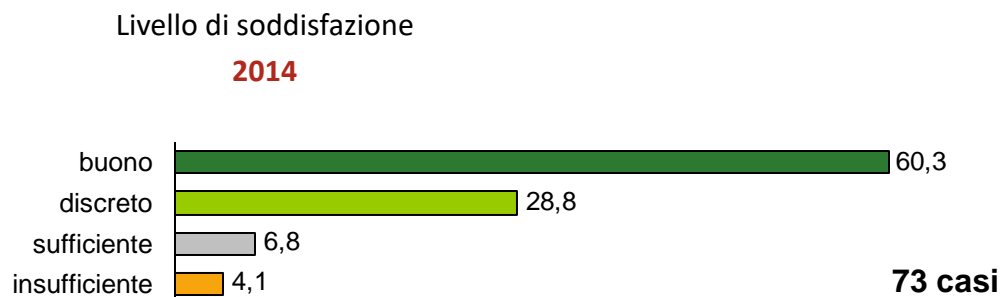
# SERVIZI EROGATI

> Il sito Internet della Camera: livello di soddisfazione

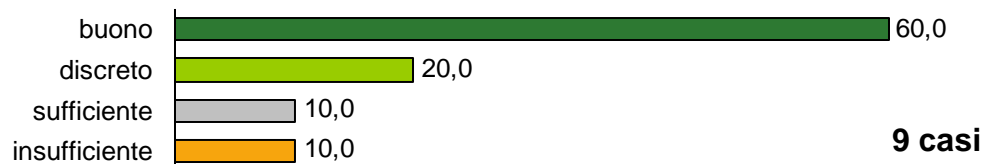
Dati espressi in %



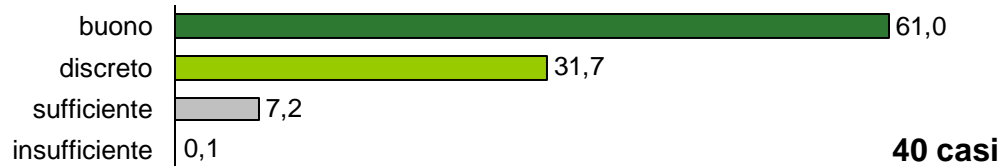
*“Utilizzo del sito per le pratiche obbligatorie e servizi amministrativi, qual è il suo livello di soddisfazione?”*



*“Utilizzo del sito per accedere a contributi, servizi di accompagnamento e cercare info sul mercato, qual è il suo livello di soddisfazione?”*



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



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

**ND**

**6 casi**



# SERVIZI EROGATI

> Il sito Internet della Camera: aspetti da migliorare

Dati espressi in %



*“Area del sito per le pratiche obbligatorie e servizi amministrativi”*

**73 casi**

*“Area del sito per accedere a contributi, servizi di accompagnamento e cercare info sul mercato”*

**9 casi**

*“Area del sito per reperire la modulistica dei servizi della Camera”*

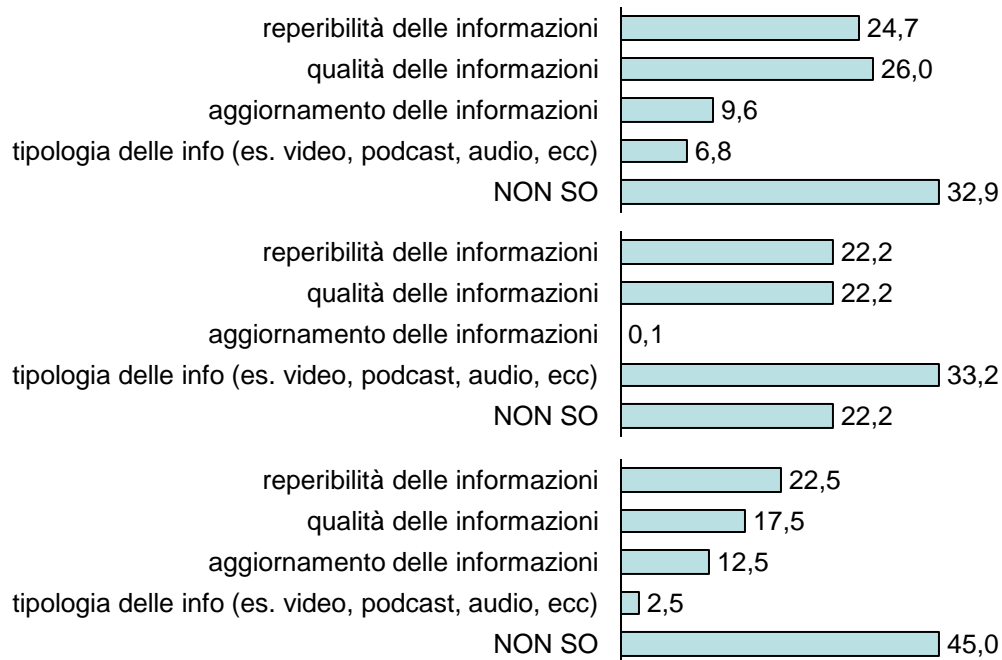
**40 casi**

*“Area del sito per iscrizioni on-line a corsi, convegni e seminari”*

**6 casi**

Aspetti da migliorare

**2014**



**ND**



## SERVIZI EROGATI

> Utilizzo del sito Internet della Camera di commercio: overall CS

Dati espressi in %

**“IN GENERALE, COME VALUTA IL SITO WEB CAMERALE?”**

Valutazione generale sito web Camerale

2014



75 casi

Indice di soddisfazione

2014

buono + discreto

90,7

**Indice di soddisfazione:** permette di aggregare le risposte fornite dagli utenti sommando le opzioni di risposta caratterizzate da una maggiore positività rispetto al giudizio espresso. Utilizzando una scala qualitativa con un certo numero di valutazioni (buono, discreto, sufficiente, insufficiente), per calcolare l'area di soddisfazione occorre considerare la somma dei giudizi "buono" e "discreto", tralasciando il «sufficiente».



## SERVIZI EROGATI

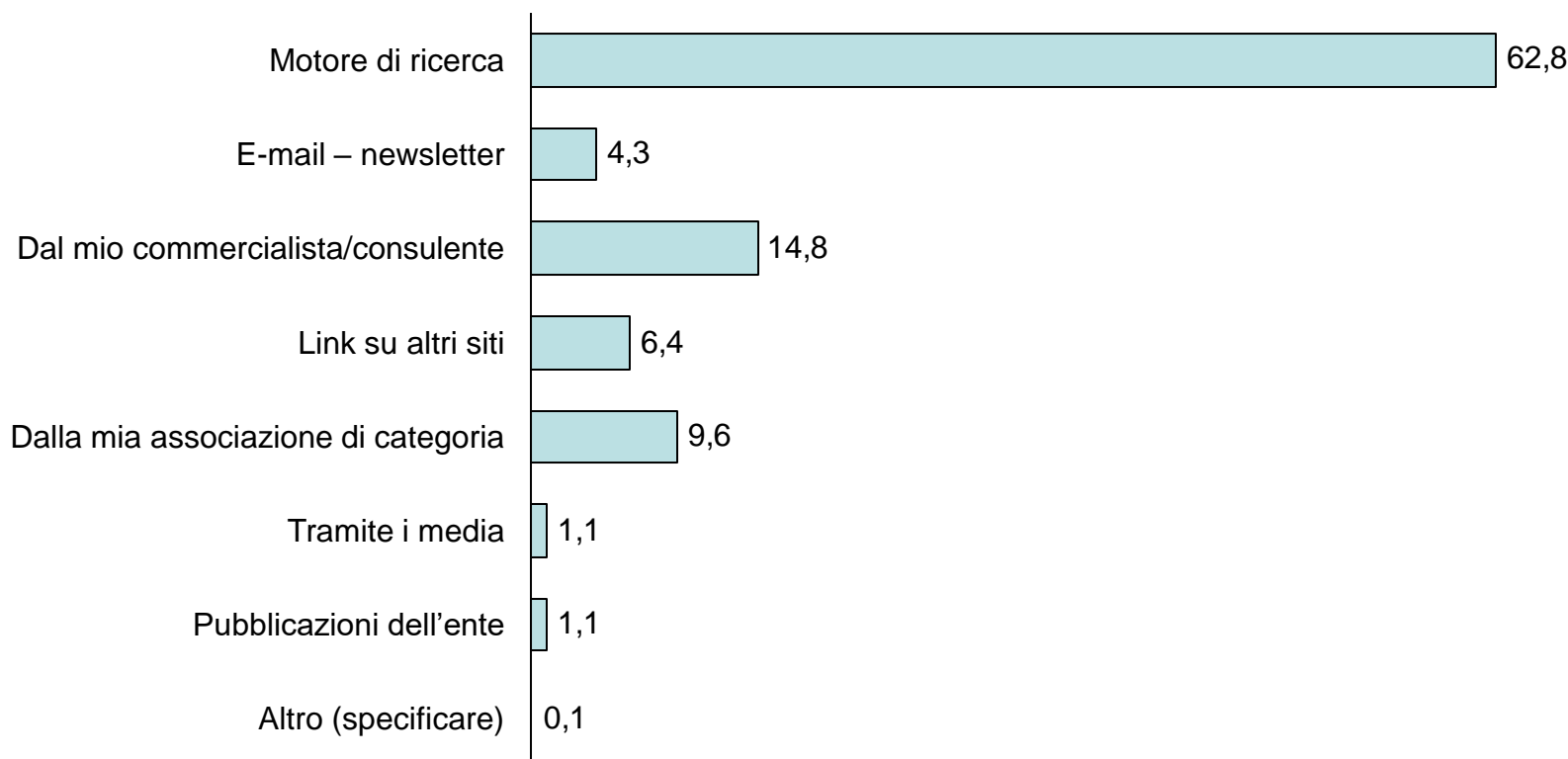
> Utilizzo del sito Internet della Camera di commercio

Dati espressi in %

**“COM'È VENUTO A CONOSCENZA DEL SITO INTERNET DELLA CAMERA DI COMMERCIO?”**

Utilizzo del sito Internet della Camera di commercio

**2014**



**75 casi**



# MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO



# MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA

- > Sedi maggiormente frequentate
- > Raggiungibilità degli uffici della Camera di commercio

Dati espressi in %

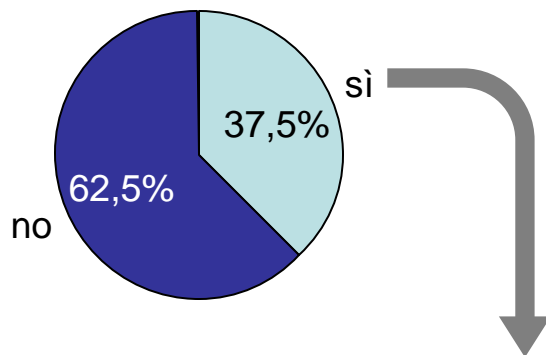


**“SI È RECATO PERSONALMENTE NEGLI UFFICI DELLA CAMERA DI COMMERCIO NEGLI ULTIMI 12 MESI?”**

Visita presso gli uffici della Camera di commercio

2014

80 casi

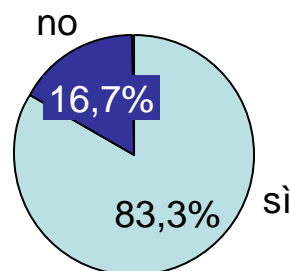


**“RITIENE CHE GLI UFFICI DELLA CAMERA DI COMMERCIO SIANO FACILMENTE RAGGIUNGIBILI?”**

Facile raggiungibilità degli uffici della Camera di commercio

2014

30 casi





# MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Ambienti della Camera di commercio



Item valutato dagli utenti	buono	discreto	suffici ente	insuffi ciente	Indice di soddisfazione (buono + discreto) 2014	
SEGNALETICA PER INDIVIDUARE GLI SPORTELLI	86,6%	3,3%	10,0%	0,1%	89,9%	30 casi
PULIZIA DEGLI AMBIENTI	86,7%	6,7%	6,6%	0,1%	93,4%	30 casi
COMFORT DEGLI AMBIENTI	86,5%	6,7%	6,7%	0,1%	93,2%	30 casi
ADEGUATEZZA DEI POSTI A SEDERE	90,0%	6,7%	3,2%	0,1%	96,7%	30 casi
ILLUMINAZIONE E TEMPERATURA ADEGUATA DEGLI AMBIENTI	86,7%	6,7%	3,2%	0,1%	93,4%	30 casi
RISPETTO DELLA PRIVACY	80,0%	6,7%	13,2%	0,1%	86,7%	30 casi





## SERVIZI EROGATI

> Giudizio generale ambienti dalla Camera di commercio

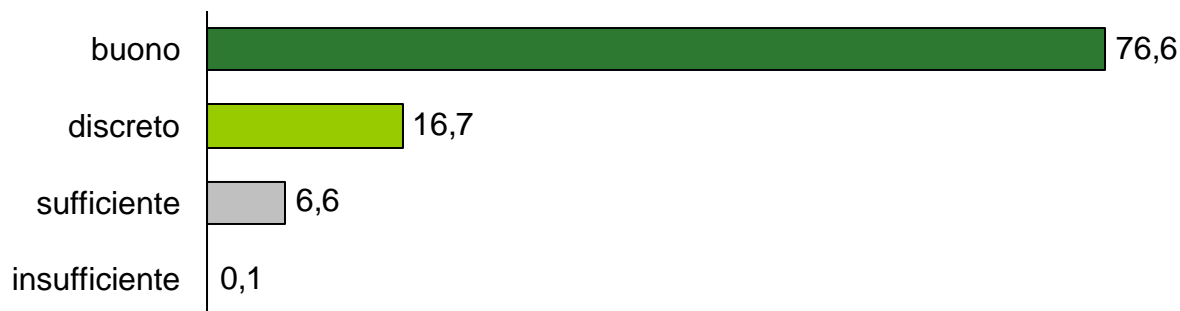
Dati espressi in %



**“IN GENERALE, QUALE GIUDIZIO ESPRIMEREBBE SUGLI AMBIENTI DALLA CAMERA DI COMMERCIO?”**

Giudizio generale ambienti della Camera

2014



30 casi

Indice di soddisfazione

2014

buono + discreto 93,3

**Indice di soddisfazione:** permette di aggregare le risposte fornite dagli utenti sommando le opzioni di risposta caratterizzate da una maggiore positività rispetto al giudizio espresso. Utilizzando una scala qualitativa con un certo numero di valutazioni (buono, discreto, sufficiente, insufficiente), per calcolare l'area di soddisfazione occorre considerare la somma dei giudizi "buono" e "discreto", tralasciando il «sufficiente».



# MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Personale della Camera di commercio



Item valutato dagli utenti

buono

discreto

suffici  
ente

insuffi  
ciente

Indice di soddisfazione  
(buono + discreto)  
2014

CORTESIA E RISPETTO VERSO L'UTENTE

90,0%

6,7%

3,2%

0,1%

96,7%

30 casi

CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI FORNITE ALL'UTENTE

83,3%

13,3%

3,2%

0,1%

96,6%

30 casi

RISOLUZIONE DEI PROBLEMI CHE OSTACOLANO L'AVANZAMENTO DELLE PRATICHE

93,3%

3,3%

3,2%

0,1%

96,6%

30 casi

TEMPI DI SVOLGIMENTO DELLE PRATICHE

80,0%

13,3%

3,3%

3,4%

93,3%

30 casi

PREPARAZIONE TECNICA

83,3%

6,7%

6,7%

3,3%

90,0%

30 casi



## SERVIZI EROGATI

> Giudizio generale sul personale dalla Camera di commercio

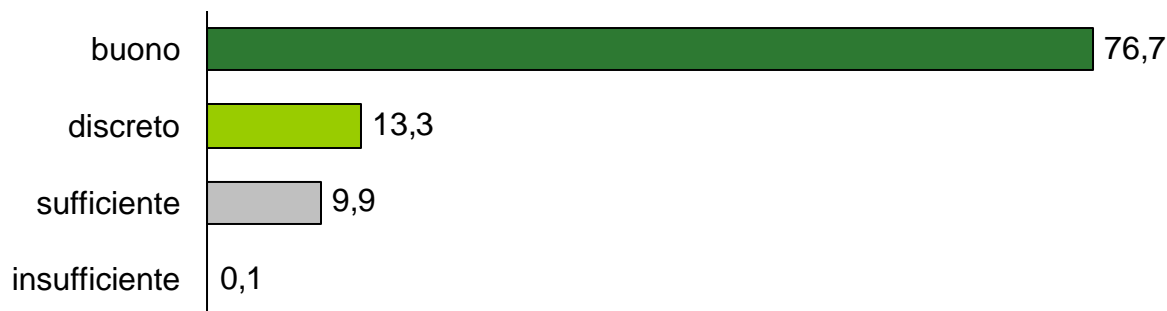
Dati espressi in %



**“IN GENERALE, QUALE GIUDIZIO ESPRIMEREBBE VERSO IL PERSONALE DELLA CAMERA DI COMMERCIO CHE OFFRE IL SERVIZIO ALLO SPORTELLO?”**

Giudizio generale personale della Camera

2014



30 casi

Indice di soddisfazione

2014

buono + discreto

90,0

**Indice di soddisfazione:** permette di aggregare le risposte fornite dagli utenti sommando le opzioni di risposta caratterizzate da una maggiore positività rispetto al giudizio espresso. Utilizzando una scala qualitativa con un certo numero di valutazioni (buono, discreto, sufficiente, insufficiente), per calcolare l'area di soddisfazione occorre considerare la somma dei giudizi "buono" e "discreto", tralasciando il «sufficiente».



# MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA

> Aspetti connessi al rapporto con gli uffici

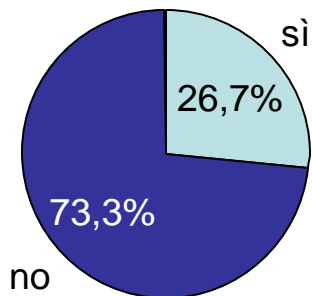
Dati espressi in %



**“SECONDO LEI CI SONO ASPETTI, CONNESSI AL RAPPORTO CON GLI UFFICI, CHE POTREBBERO ESSERE MIGLIORATI?”**

Ci sono aspetti da migliorare?

2014



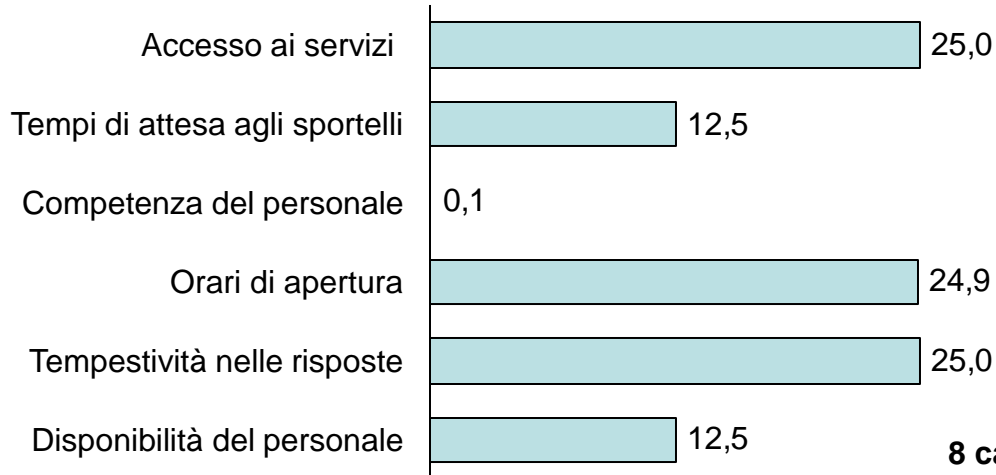
30 casi



**“QUALI ASPETTI VORREBBE MIGLIORARE?”**

Lista degli aspetti

2014



8 casi



Camera di Commercio  
Ravenna

Indagine di Customer Satisfaction 2014



# MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Adeguatezza degli orari di apertura al pubblico

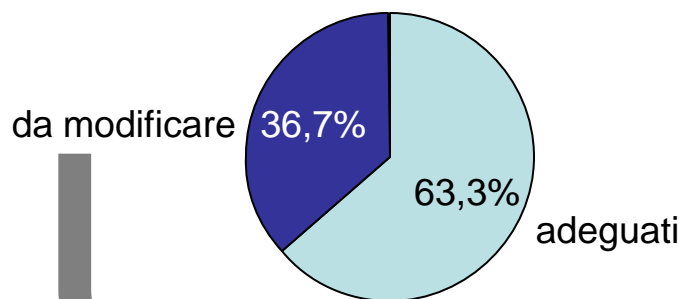
Dati espressi in %



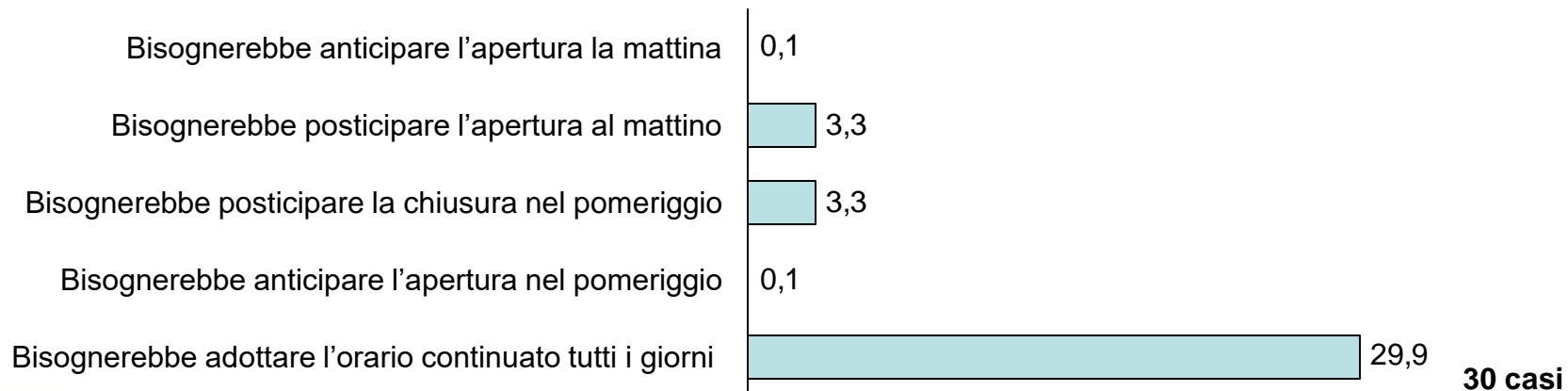
**“Ritiene che gli orari di apertura al pubblico siano ...”**

Orari di apertura della Camera di commercio

2014



**“Nel caso in cui siano da modificare, in che maniera?”**





# MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA

- > Tempi di attesa agli uffici o agli sportelli
- > Modulistica

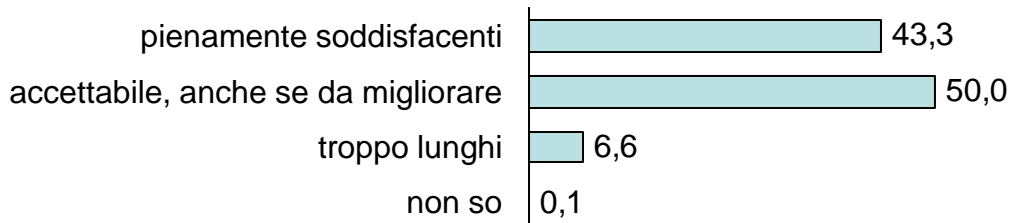
Dati espressi in %



**“RITIENE CHE I TEMPI DI ATTESA AGLI UFFICI O AGLI SPORTELLI SIANO ...”**

Tempi di attesa alla Camera di commercio

**2014**



30 casi

**“COME VALUTA LA MODULISTICA DELLA CAMERA DI COMMERCIO?”**

Item valutato dagli utenti	buono	discreto	suffici ente	insuffi ciente	Indice di soddisfazione (buono + discreto) 2014	
					Percentuale	Casi
REPERIBILITA' (E' FACILE TROVARLA?)	70,0%	13,3%	10,0%	6,7%	83,3%	30 casi
COMPRESIBILITA' (E' FACILE CAPIRLA?)	76,7%	13,3%	3,3%	6,7%	90,0%	30 casi



# MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Soddisfazione overall servizio allo sportello

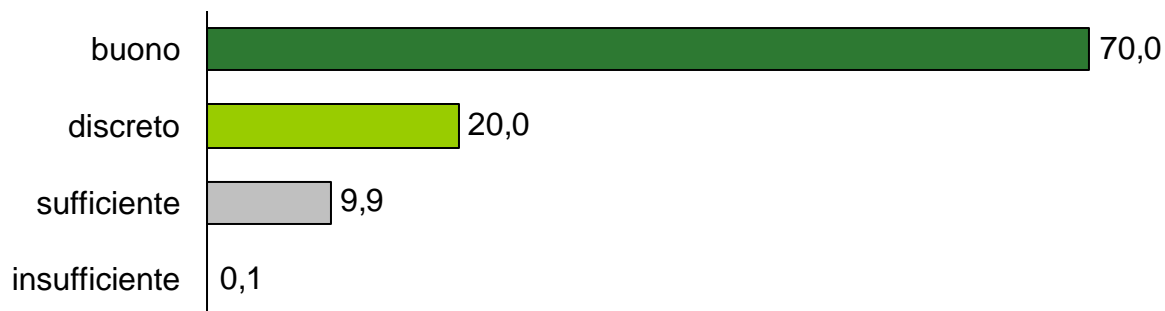
Dati espressi in %



**“IN GENERALE QUALE GIUDIZIO ESPRIMEREBBE SUL LIVELLO DEI SERVIZI CHE LA CAMERA DI COMMERCIO EROGA ALLO SPORTELLO?”**

Giudizio generale servizio allo sportello

2014



Indice di soddisfazione

2014

30 casi

buono + discreto

90,0

**Indice di soddisfazione:** permette di aggregare le risposte fornite dagli utenti sommando le opzioni di risposta caratterizzate da una maggiore positività rispetto al giudizio espresso. Utilizzando una scala qualitativa con un certo numero di valutazioni (buono, discreto, sufficiente, insufficiente), per calcolare l'area di soddisfazione occorre considerare la somma dei giudizi "buono" e "discreto", tralasciando il «sufficiente».



# MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Il centralino, call center e URP della Camera di commercio



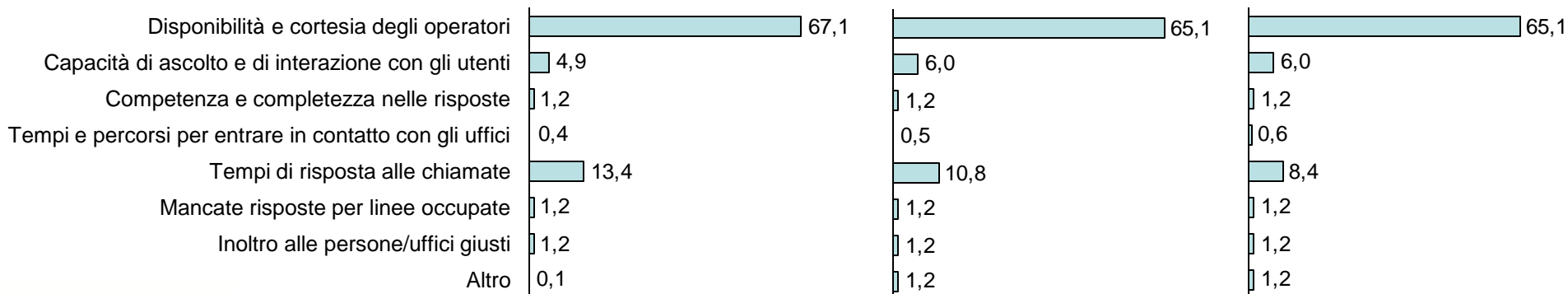
Strumento	Lo conosce?		Lo ha utilizzato?		Indice di soddisfazione (buono + discreto) 2014	
	Sì 2014	Sì 2014	Sì 2014	Sì 2014		
SERVIZIO DI CENTRALINO DEL CCIAA	67,5% 54 casi	63,0% 34 casi			100,0% 34 casi	
SERVIZIO DI CALL CENTER DEL REGISTRO IMPRESE	73,8% 59 casi	72,9% 43 casi			76,7% 43 casi	
UFFICIO RELAZIONE CON IL PUBBLICO DEL REGISTRO IMPRESE	38,8% 31 casi	29,0% 9 casi			77,8% 9 casi	

*"In quali aspetti va migliorata la...?"*

**CENTRALINO**

**CALL CENTER**

**URP**







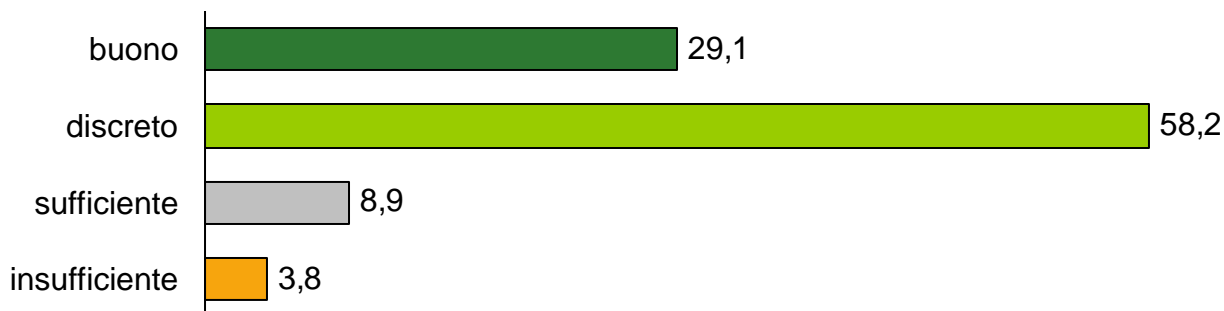
# MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Soddisfazione generale della Camera di commercio

Dati espressi in %

**“CONSIDERANDO L'INSIEME DEI SERVIZI EROGATI NELLE DIVERSE MODALITÀ, QUALE GIUDIZIO ESPRIMEREBBE SUL FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO?”**

Customer Satisfaction Index dalla Camera di commercio **2014**



80 casi

Indice di soddisfazione

**2014**

buono + discreto

87,3

**Indice di soddisfazione:** permette di aggregare le risposte fornite dagli utenti sommando le opzioni di risposta caratterizzate da una maggiore positività rispetto al giudizio espresso. Utilizzando una scala qualitativa con un certo numero di valutazioni (buono, discreto, sufficiente, insufficiente), per calcolare l'area di soddisfazione occorre considerare la somma dei giudizi "buono" e "discreto", tralasciando il «sufficiente».



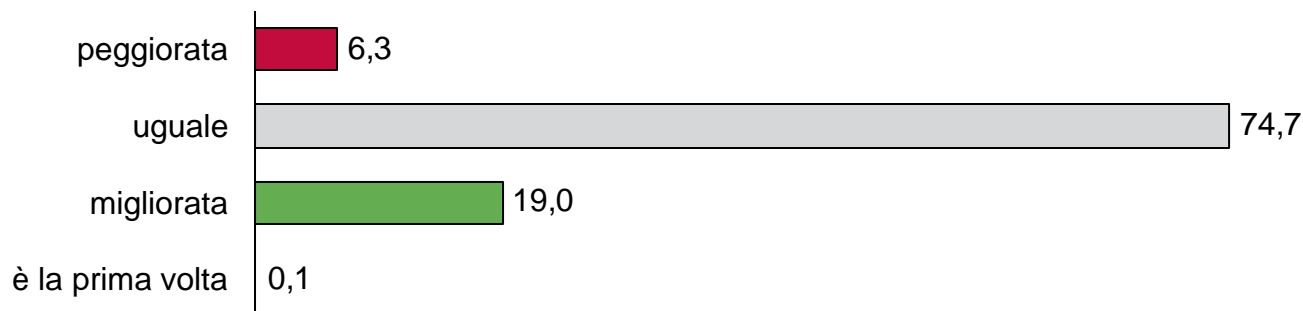
# MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Qualità nel tempo della prestazione offerta dalla Camera

Dati espressi in %

**“SE HA GIÀ UTILIZZATO NEGLI ULTIMI 12 MESI I SERVIZI DELLA CAMERA DI COMMERCIO, RITIENE CHE LA QUALITÀ DELLA PRESTAZIONE OFFERTA SIA ...”**

Qualità dalla prestazione della Camera di commercio  
**2014**



**80 casi**

Indice di periodo (IDP)



**Indice di periodo (IDP):** tale indice vuole identificare il livello di qualità prodotto dalla Camera nel tempo, non come fotografia dello status quo frutto di una analisi matematica, ma come confronto generale realizzato dagli utenti sulla totalità dei servizi offerti. L'auspicio è di leggere un IDP positivo (differenza tra promotori e detrattori), in quanto sarebbe la prova di un miglioramento continuo della prestazione offerta.



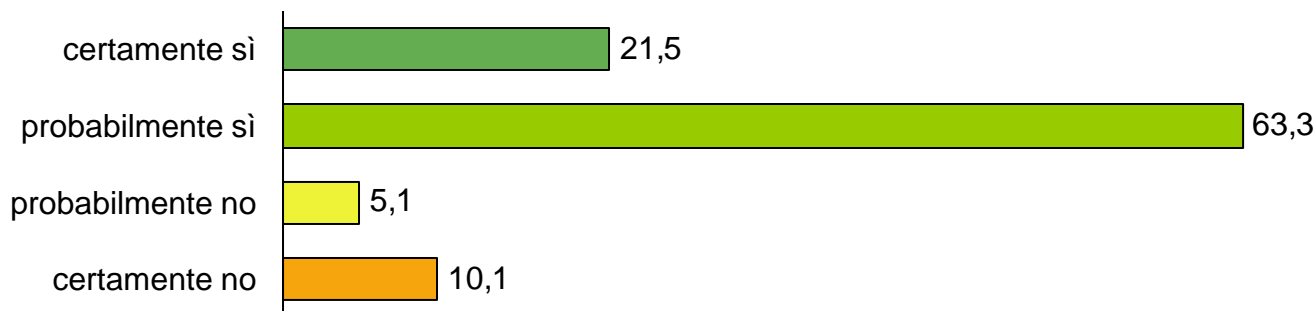
# MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Riutilizzo/Partecipazione alle iniziative della Camera di commercio

Dati espressi in %

**“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 **2014**



80 casi

Indice di riutilizzo (IDR)

**2014**

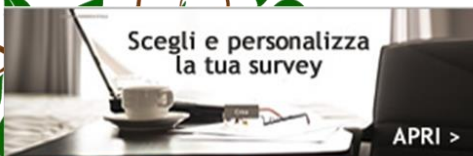
certamente no



**Indice di riutilizzo (IDR):** Questo indicatore è applicabile limitatamente all'insieme dei servizi che le Camere offrono ponendosi nei confronti dell'utenza come interlocutori "alternativi" rispetto ad altri operatori della sfera pubblica o privata. Servizi e iniziative, cioè, per i quali l'utente non è "obbligato" a rivolgersi alla Camera di commercio e per i quali è ragionevole ipotizzare la dimensione del "riutilizzo". L'IDR prende in considerazione il valore di massima negatività, cioè l'opzione di risposta «certamente no», per il quale si consiglia di puntare a mantenere questa valutazione entro una forbice tra 0% e 3%. Valori più alti rappresenterebbero un chiaro segnale di "sofferenza".



Tutto quello che avete visto  
in questo PPT  
è solo una parte di quanto  
è disponibile su **Qualistat**



**UNIONCAMERE** Portale delle Camere di commercio italiane dedicato all'analisi della soddisfazione degli utenti

Homepage Report Precedenti Notizie e Comunicazioni Tutorial Bibliografia Segnalazioni Valuta il Portale

Vallo: 563

Fil: Settim: Anni: 2013 Forma Giuridica: Camera: Veneto

Consultazione dei rispondenti

Sezione 1: Straniera delle Camere di Commercio presso gli utenti

Sezione 2: Servizi erogati

Sezione	Domanda	Rispondenti
SERVIZI AMMINISTRATIVI E REGOLAZIONE DEL MERCATO	GIUDIZIO SERVIZI AMMINISTRATIVI	900
	SERVIZI DI SUPPORTO ALLE IMPRESE	900
MODALITÀ	Domanda	Rispondenti
STUDI E INFORMAZIONE ECONOMICA		900
	CREAZIONE E SUCCESSIONE DI IMPRESA	900
FINANZIAMENTI, INCENTIVI E CONTRIBUTI ALLE IMPRESE		900
		900

Sezione 3: Modalità generali di funzionamento delle Camere

Copyright 2013 - Tutti i diritti riservati

Accesso risultati indagini CATI

CAMERA	2009	2010
VENETO	✓	✓
Belluno	✓	✓
Padova	✓	✓
Rovigo	✓	✓
Treviso	✓	✓
Venezia	✓	✓
Verona	✓	✓
Vienna	✓	✓

Gradimento comparato delle PA

Benchmarking sul grado di fiducia delle amministrazioni pubbliche

On-line i dati delle rilevazioni CATI del 2013

Username: Password: ENTR

Copyright 2013 - Tutti i diritti riservati

Customer satisfaccio 2010 Cdc Chieti Bench.PPT

Customer Satisfaction 2010 - Cdc Chieti Dettaglio imprese.PPT

Customer satisfaction 2010 Cdc Chieti - sito web e comunicazione.PPT

Customer satisfaction 2010 Cdc Chieti altri Stakeholders bench.PPT

Customer satisfaction 2010 Cdc Chieti Altri Stakeholders.PPT

Customer satisfaction 2010 Cdc Chieti Tabelle Altri Stakeholders.pdf

www.Qualistat.camcom.it