

**INDAGINE DI  
CUSTOMER SATISFACTION  
EMILIA ROMAGNA - RAVENNA**

*Confronto tra dati regionali  
e dati provinciali*

**Gennaio 2011**



## SOMMARIO

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

Il Sistema di **Customer satisfaction delle Camere di commercio italiane** è 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 nei confronti dei servizi erogati;
- Il grado di soddisfazione relativi agli aspetti del funzionamento e dell'organizzazione delle Camere di commercio.

Uno dei vantaggi dell'adesione al progetto di sistema è quello di ottenere il confronto tra il livello di soddisfazione delle proprie imprese rispetto al livello misurato a livello Emilia Romagna.

In questo rapporto, i dati relativi alla Camera di Commercio di Ravenna sono messi a confronto con quelli analizzati sulle medesime tematiche a livello Emilia Romagna nel 2010.

Nella nota metodologica finale viene illustrata la metodologia seguita per l'effettuazione della ricerca sia nella provincia di Ravenna sia a livello Emilia Romagna. In entrambi i casi la metodologia seguita è la stessa.

Le interviste sono state condotte con metodologia C.A.T.I. dall'Istituto di ricerca **Format Srl - ricerche di mercato**. La società è stata selezionata in seguito a procedura ristretta per l'affidamento di servizi e forniture sotto soglia comunitaria (art. 124, comma 6c, D.Lgs. n. 163/2006).



## RISULTATI DELL'INDAGINE

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



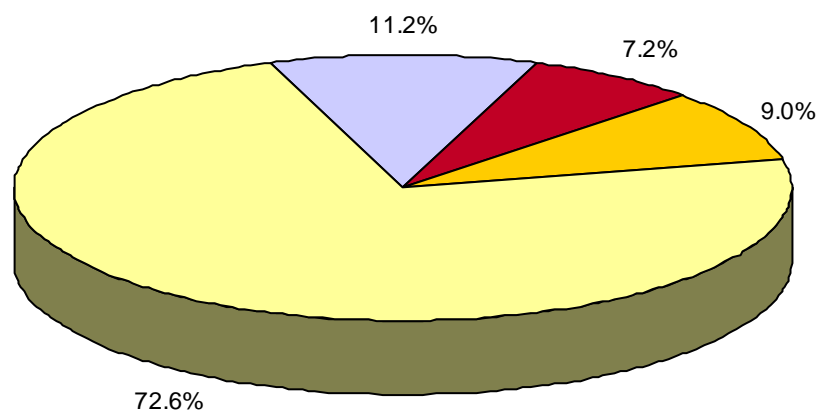
# IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

## IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

### *Frequenza dei rapporti con la Camera di commercio*

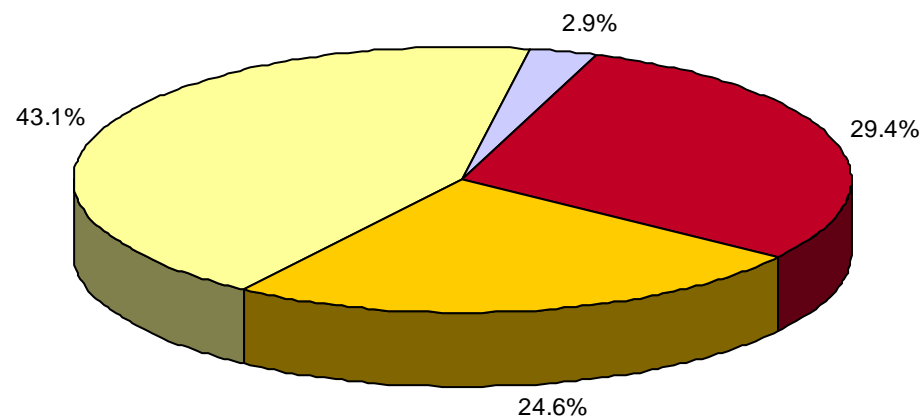
“Con quale frequenza, nel corso dell’ultimo anno, lei o i suoi collaboratori avete avuto rapporti con la Camera di Commercio?”

Utilizzo della Camera di Commercio nel corso dell’ultimo anno – Emilia Romagna



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

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



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

Base Emilia Romagna 1.700 casi, Ravenna 661 casi.

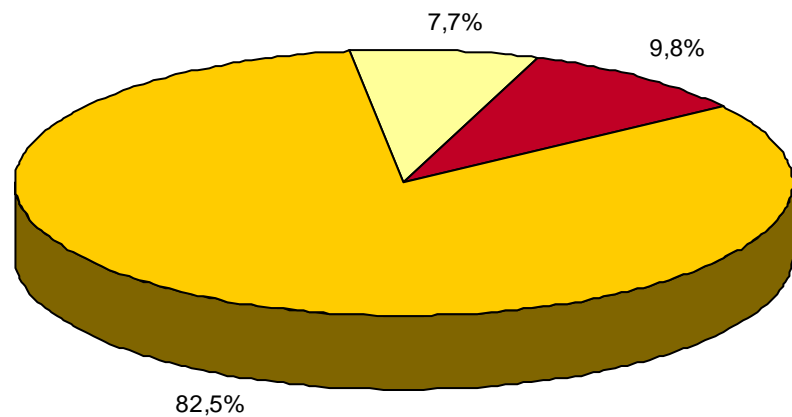


## IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

### Motivi del mancato utilizzo

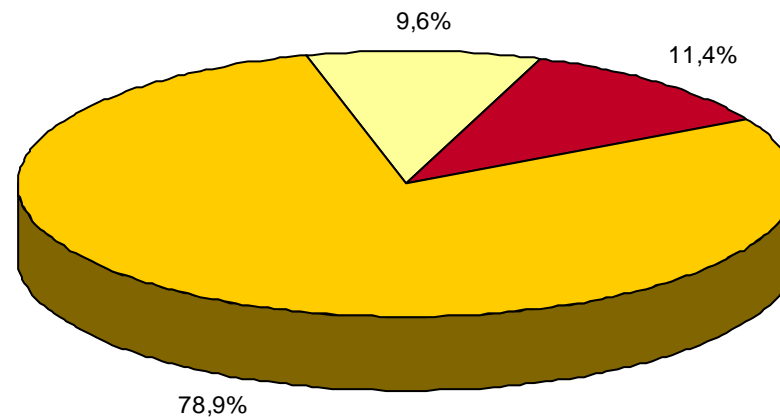
“Per quale motivo non ha avuto rapporti con la Camera di Commercio?”

Motivi del mancato utilizzo nel corso dell'ultimo anno  
Emilia Romagna



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

Motivi del mancato utilizzo nel corso dell'ultimo anno  
Ravenna



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

Base Emilia Romagna 194 casi, Ravenna 18 casi. Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

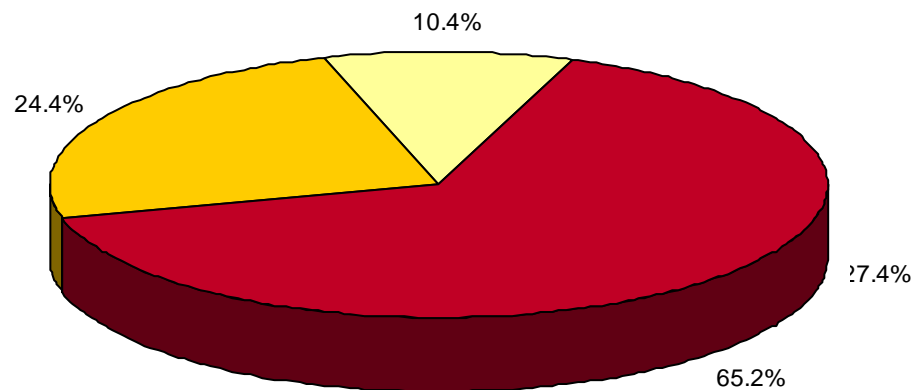


## IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

### Modalità dei rapporti con la Camera di Commercio

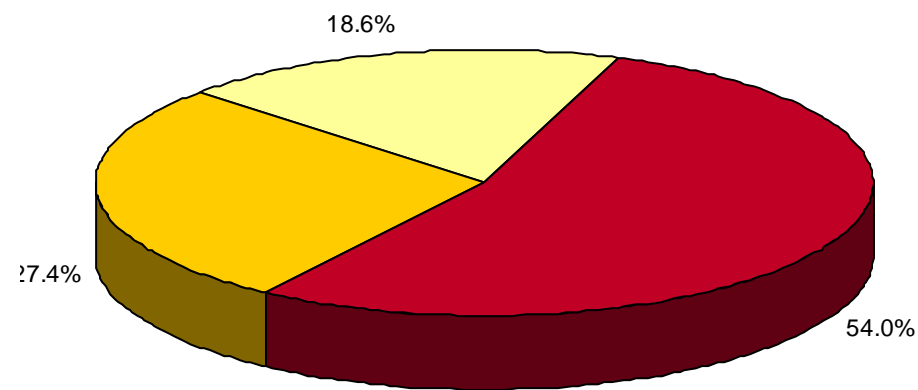
“Come ha avuto rapporti con la Camera di Commercio nell’ultimo anno?”

Modalità dei rapporti con la Camera di Commercio  
Emilia Romagna



- Prevalentemente di persona, direttamente presso gli uffici della CdC
- Prevalentemente a distanza, attraverso il telefono
- Prevalentemente a distanza, attraverso e-mail e il sito della CdC

Modalità dei rapporti con la Camera di Commercio  
Ravenna



- Prevalentemente di persona, direttamente presso gli uffici della CdC
- Prevalentemente a distanza, attraverso il telefono
- Prevalentemente a distanza, attraverso e-mail e il sito della CdC

Base Emilia Romagna 1.506 casi, Ravenna 643 casi. Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell’ultimo anno.





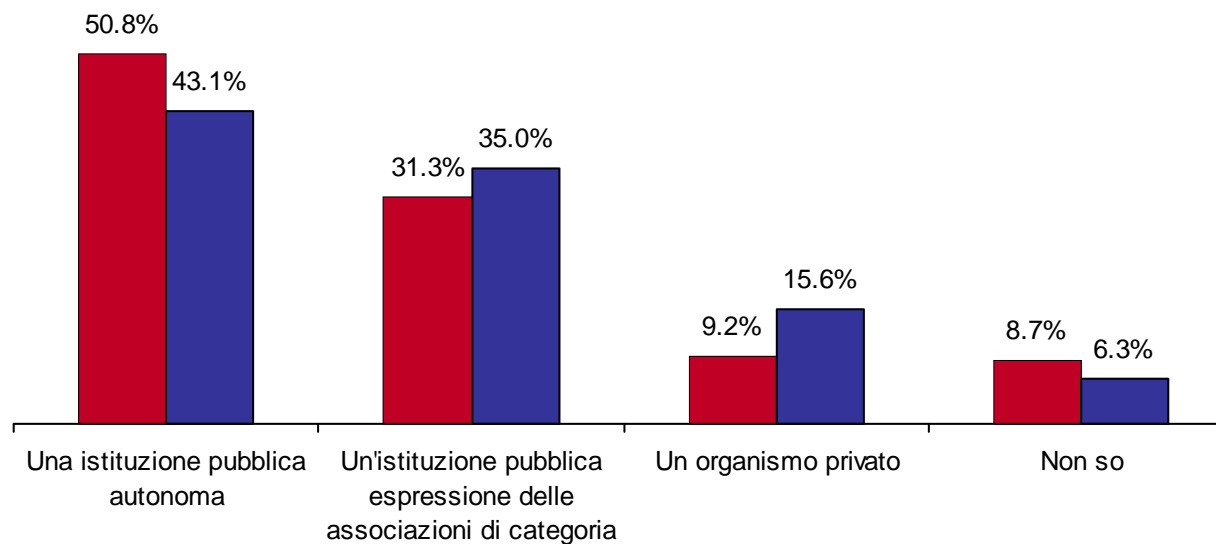
## IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

### *Natura della Camera di Commercio secondo l'opinione delle imprese*

“Secondo lei, la Camera di commercio è:”

Natura della Camera di Commercio secondo l'opinione delle imprese

■ Emilia Romagna ■ Ravenna



Base Emilia Romagna 1.700 casi, Ravenna 661 casi.



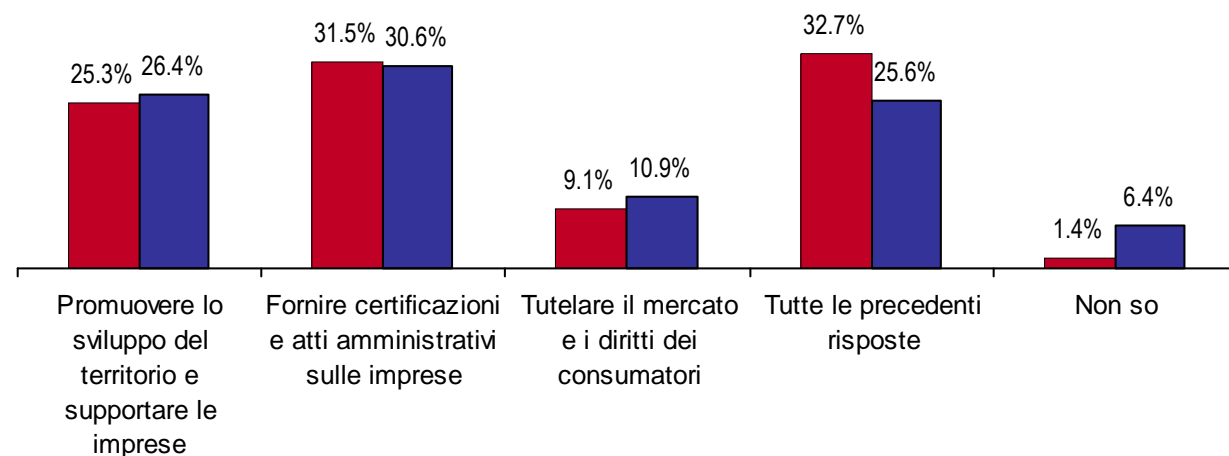
## IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

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

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

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

■ Emilia Romagna ■ Ravenna



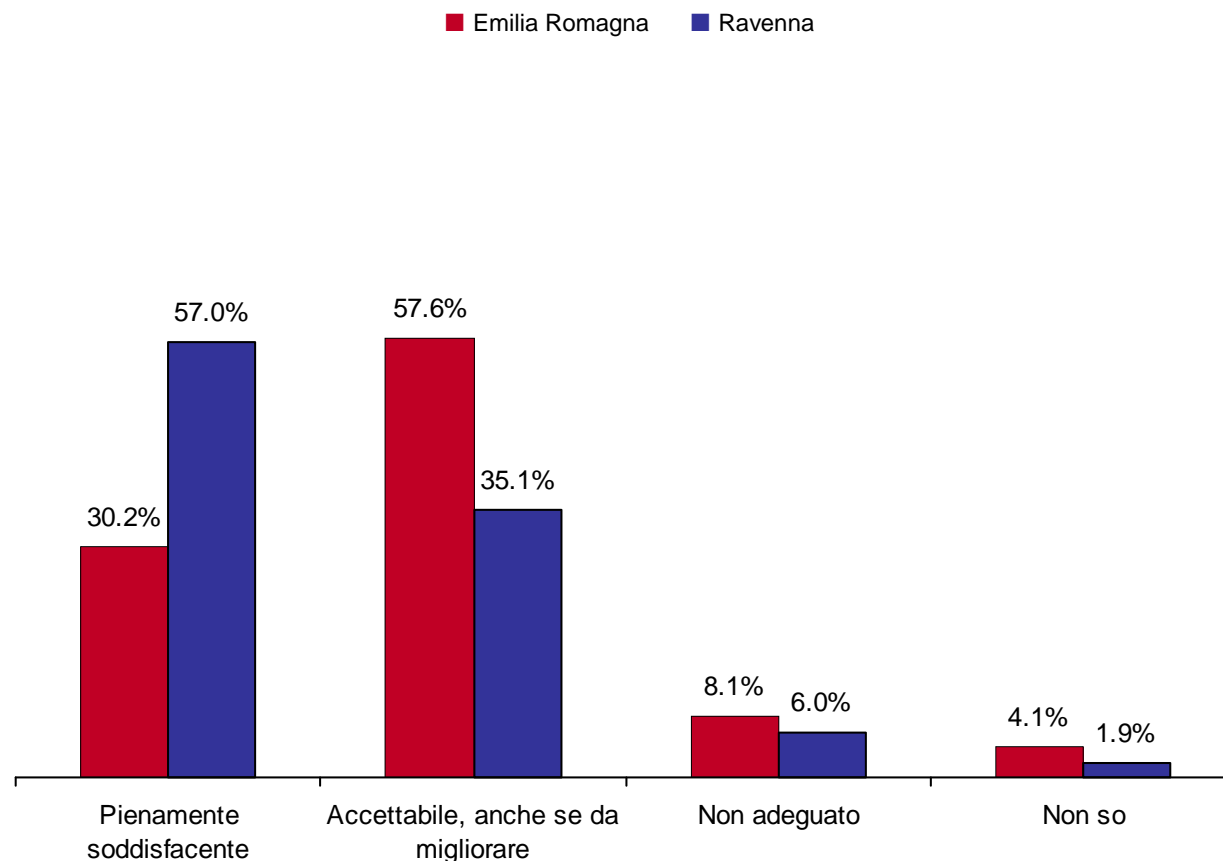
Base Emilia Romagna 1.700 casi, Ravenna 661 casi.



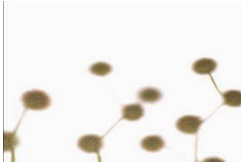
## IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI *L'efficacia della comunicazione della Camera di Commercio*

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

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



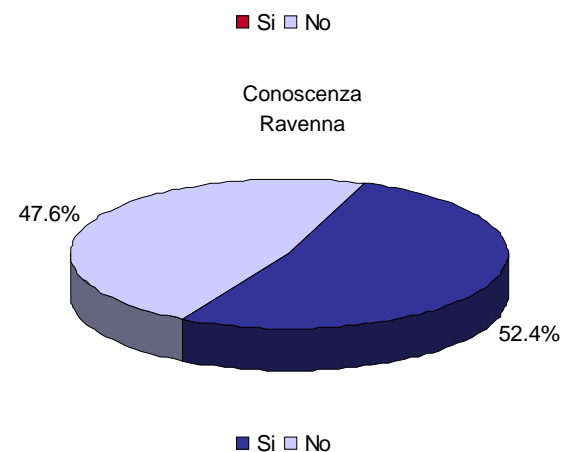
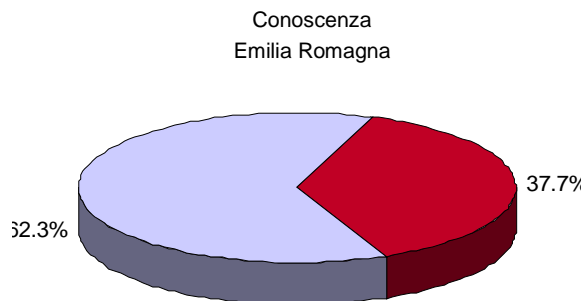
Base Emilia Romagna 1.700 casi, Ravenna 661 casi.



# IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

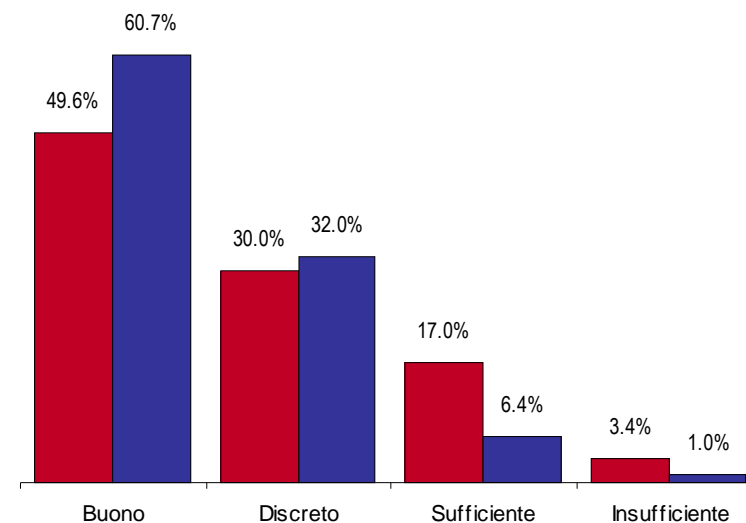
## L'efficacia della comunicazione della Camera di Commercio

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



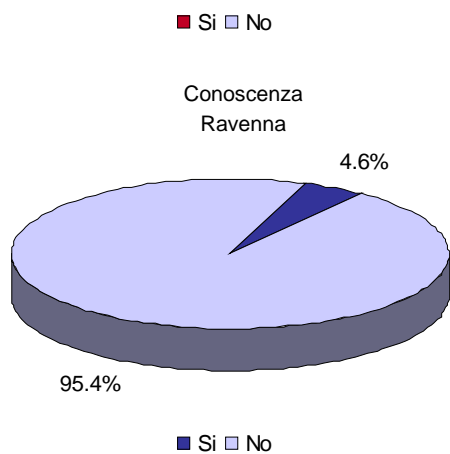
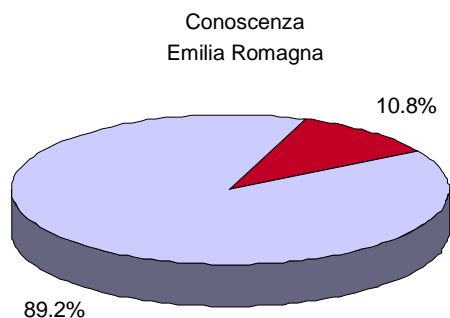
Base Emilia Romagna 1.700 casi, Ravenna 661 casi.  
Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

Livello di soddisfazione  
■ Emilia Romagna ■ Ravenna

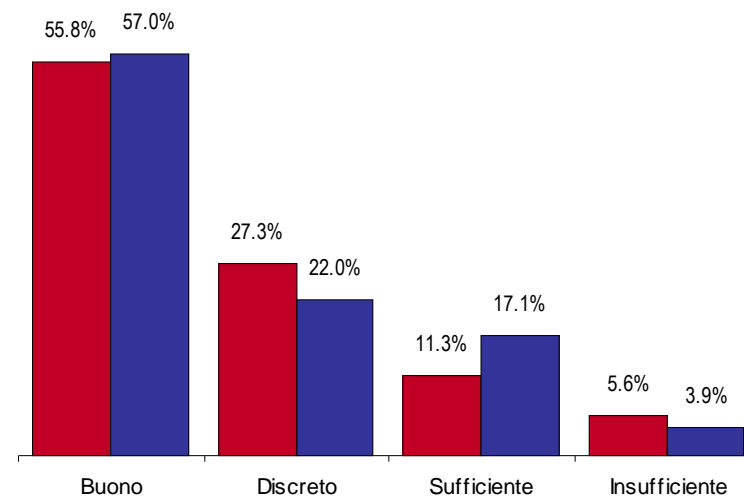


Base Emilia Romagna 633 casi, Ravenna 350 casi.  
Solo utilizzatori.

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



Livello di soddisfazione  
■ Emilia Romagna ■ Ravenna



Base Emilia Romagna 1.700 casi, Ravenna 661 casi.  
 Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

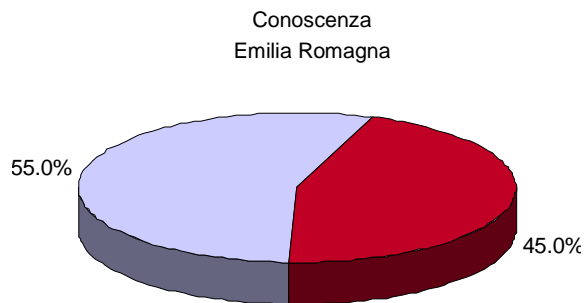
Base Emilia Romagna 178 casi, Ravenna 37 casi.  
 Solo utilizzatori.



# IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

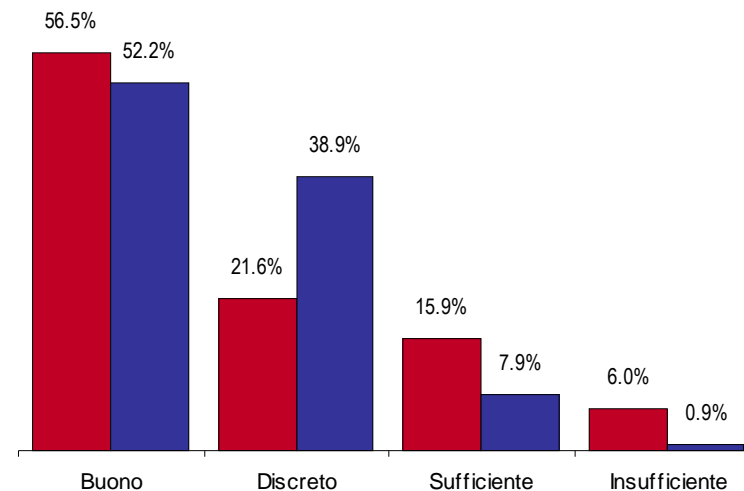
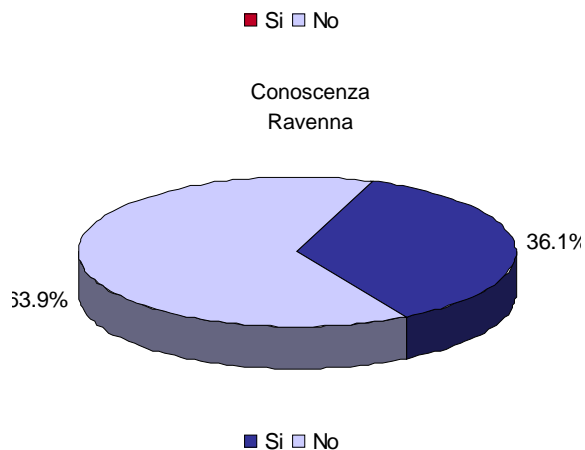
## L'efficacia della comunicazione della Camera di Commercio

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



Livello di soddisfazione

■ Emilia Romagna ■ Ravenna



Base Emilia Romagna 1.700 casi, Ravenna 661 casi.  
Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

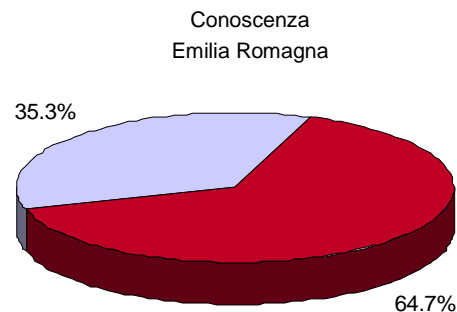
Base Emilia Romagna 779 casi, Ravenna 242 casi.  
Solo utilizzatori.



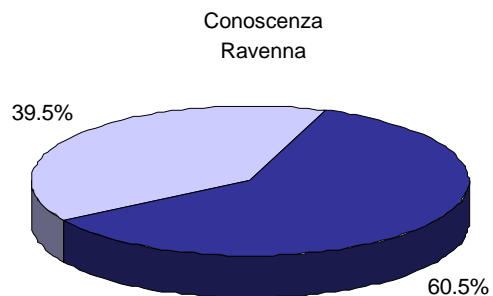
# IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

## L'efficacia della comunicazione della Camera di Commercio

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

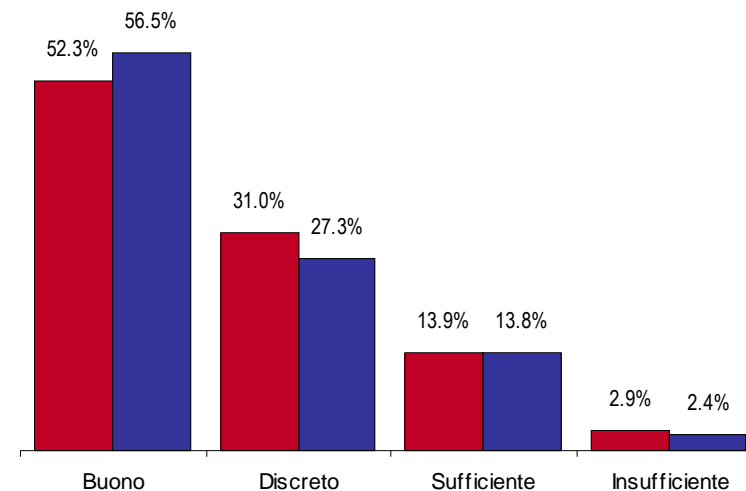


■ Si □ No



■ Si □ No

Livello di soddisfazione  
■ Emilia Romagna ■ Ravenna



Base Emilia Romagna 1.700 casi, Ravenna 661 casi.  
Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

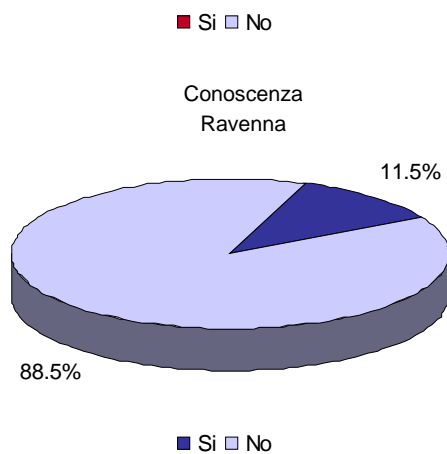
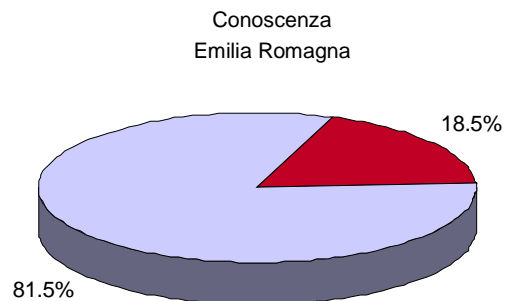
Base Emilia Romagna 1.095 casi, Ravenna 406 casi.  
Solo utilizzatori.



# IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

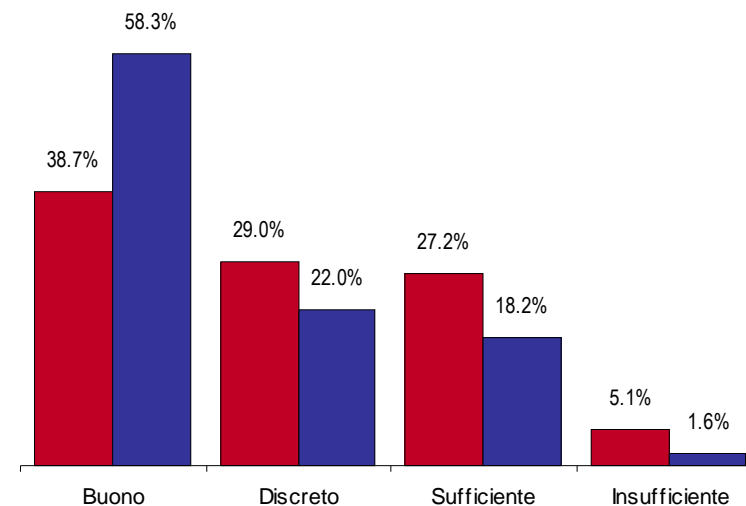
## L'efficacia della comunicazione della Camera di Commercio

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



Base Emilia Romagna 1.700 casi, Ravenna 661 casi.  
Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

Livello di soddisfazione  
■ Emilia Romagna ■ Ravenna



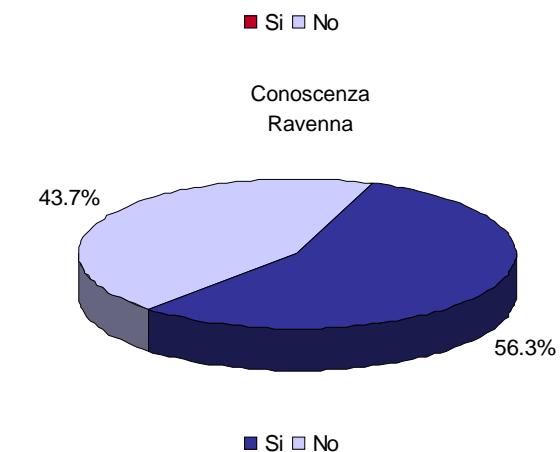
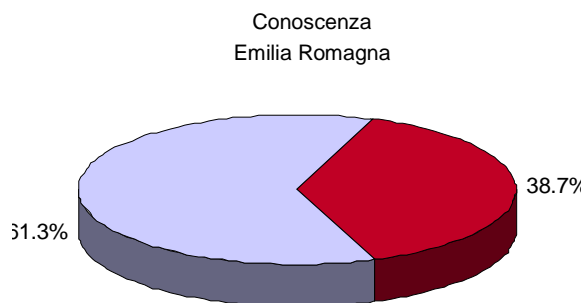
Base Emilia Romagna 317 casi, Ravenna 77 casi.  
Solo utilizzatori.



# IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

## L'efficacia della comunicazione della Camera di Commercio

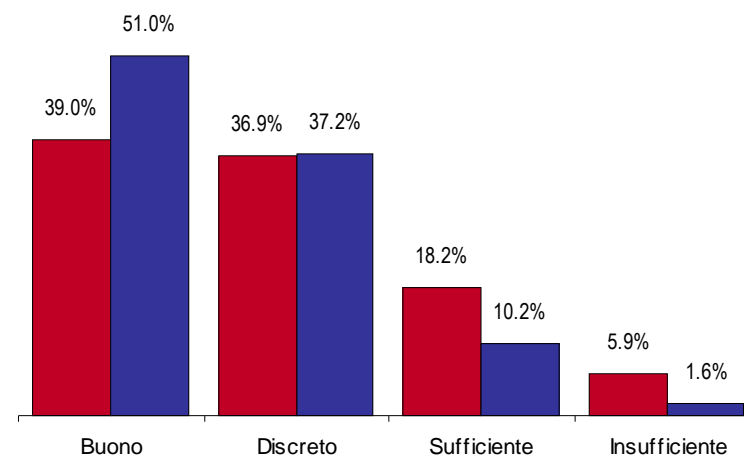
“Conosce e come giudica i seguenti canali di comunicazione utilizzati dalla Camera di Commercio: Sportelli Informativi”



Base Emilia Romagna 1.700 casi, Ravenna 661 casi.  
Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

Livello di soddisfazione

■ Emilia Romagna ■ Ravenna



Base Emilia Romagna 661 casi, Ravenna 372 casi.  
Solo utilizzatori.

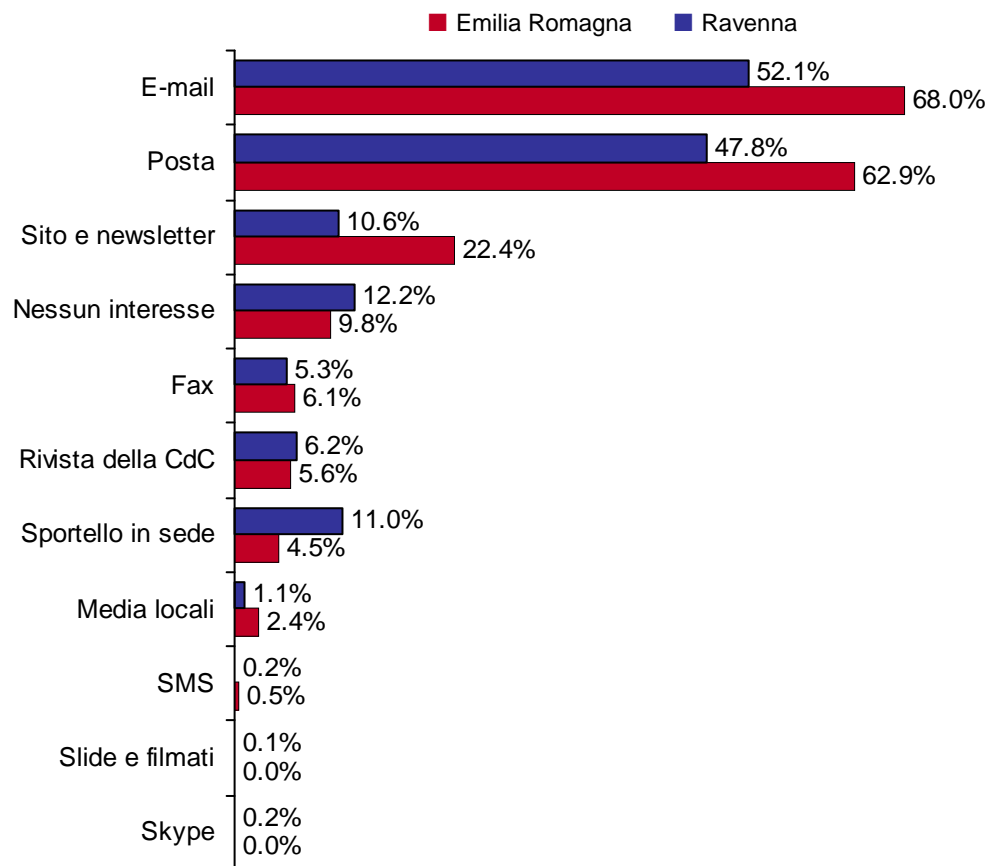


## IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

*I canali preferiti dalle imprese per essere informati dalla Camera di Commercio*

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

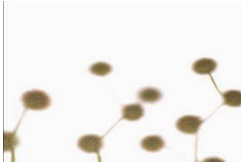
Canali ritenuti più utili per essere informati sui servizi della Camera di Commercio



Base Emilia Romagna 1.700 casi, Ravenna 661 casi.



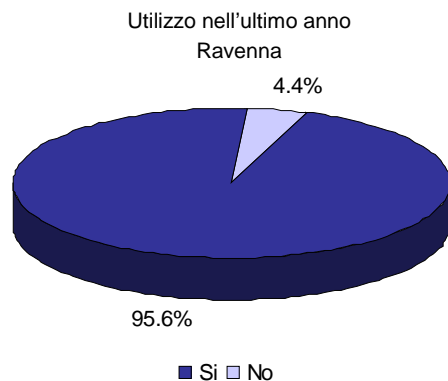
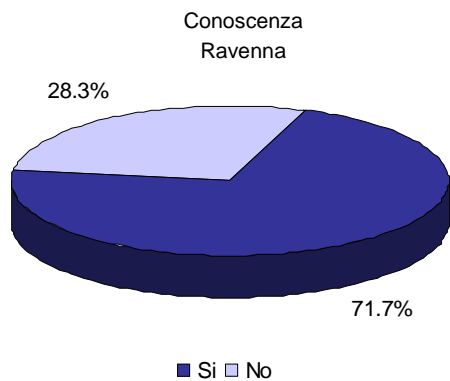
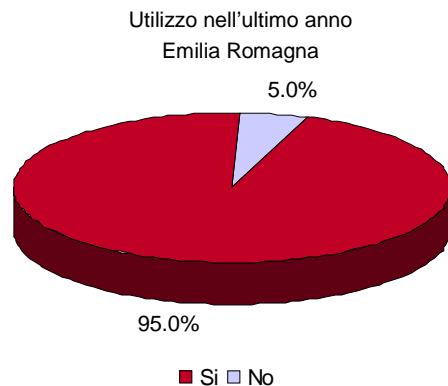
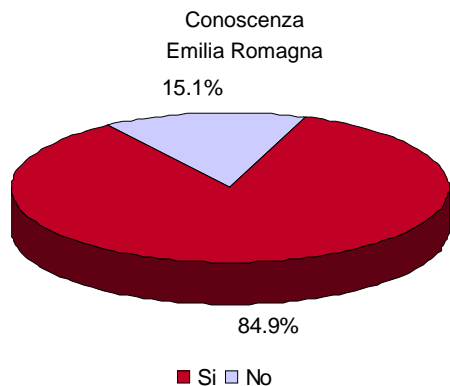
## SERVIZI EROGATI



# SERVIZI EROGATI

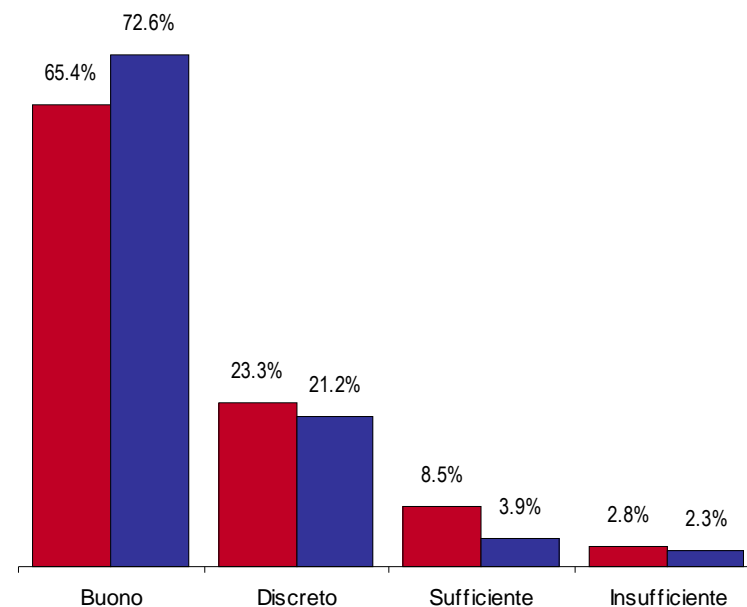
## Registro imprese

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



Livello di soddisfazione

■ Emilia Romagna ■ Ravenna



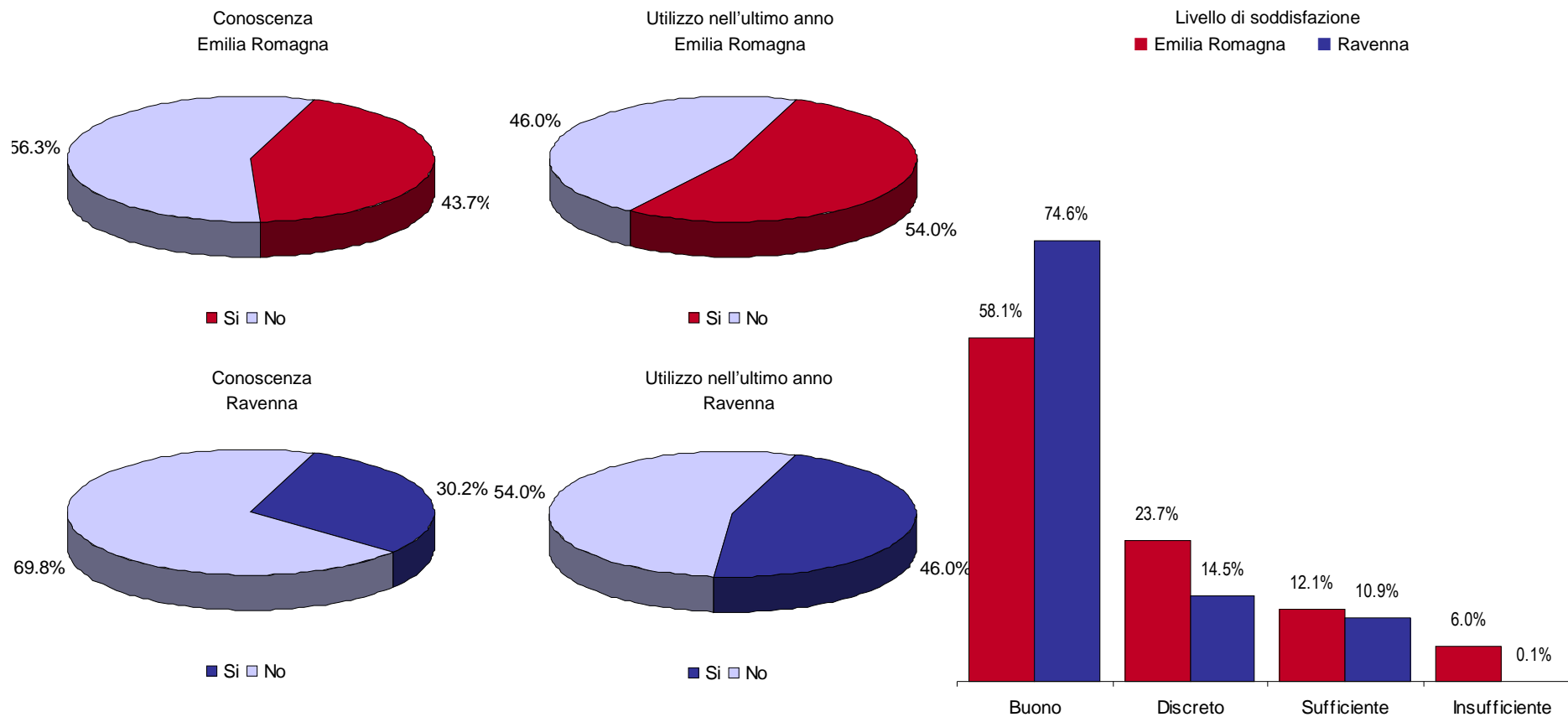
Base Emilia Romagna 1.506 casi, Ravenna 643 casi.  
Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

Base Emilia Romagna 1.276 casi, Ravenna 468 casi.  
Solo conoscitori.

Base Emilia Romagna 1.213 casi, Ravenna 449 casi.  
Solo utilizzatori.



“Albi e ruoli (pratiche)”

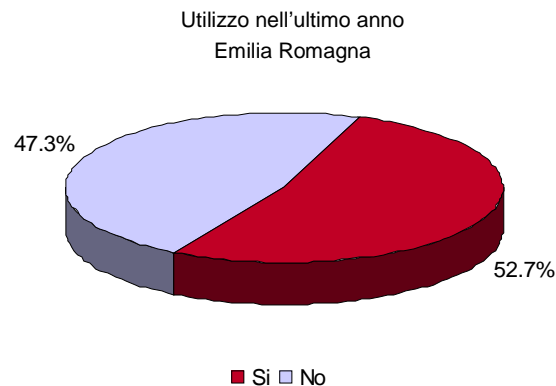
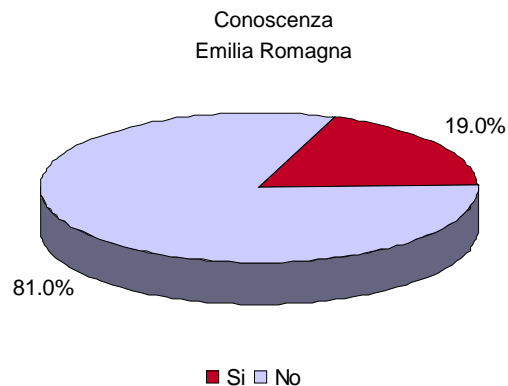


Base Emilia Romagna 1.506 casi, Ravenna 643 casi.  
Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

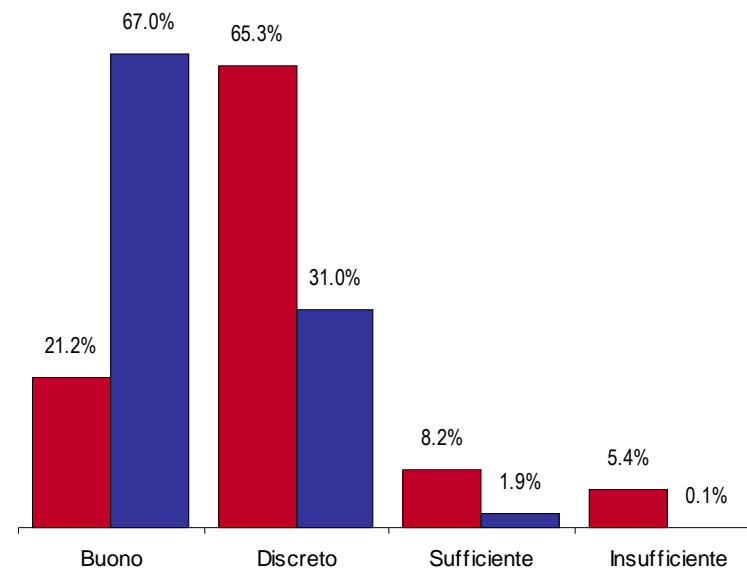
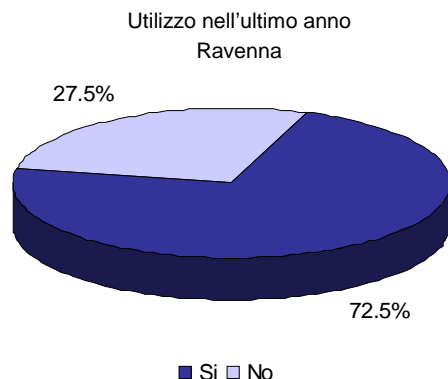
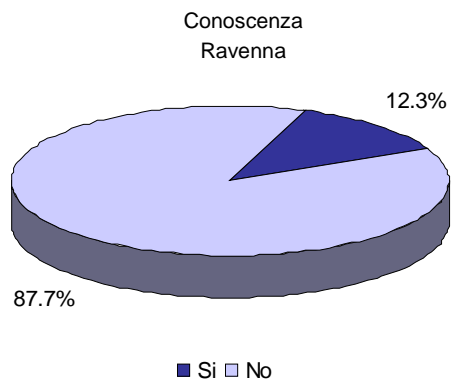
Base Emilia Romagna 658 casi, Ravenna 198 casi.  
Solo conoscitori.

Base Emilia Romagna 360 casi, Ravenna 95 casi.  
Solo utilizzatori.

“Registro informatico protesti (pratiche)”



Livello di soddisfazione  
 ■ Emilia Romagna ■ Ravenna



Base Emilia Romagna 1.506 casi, Ravenna 643 casi.  
 Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

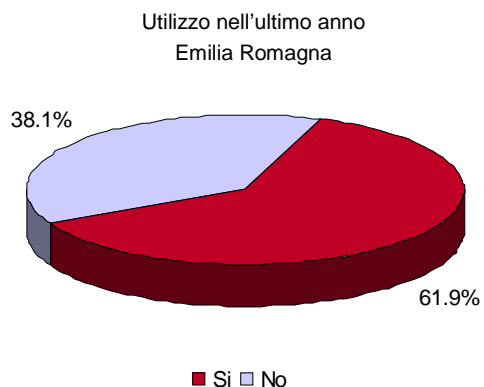
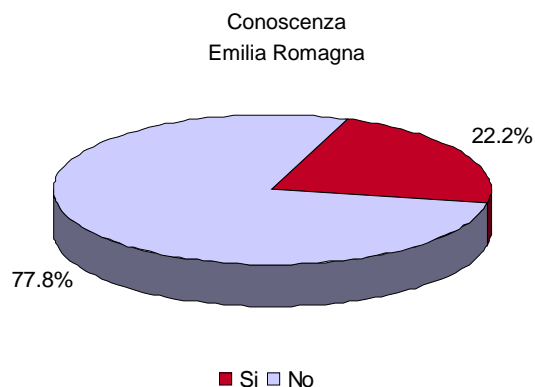
Base Emilia Romagna 283 casi, Ravenna 79 casi.  
 Solo conoscitori.

Base Emilia Romagna 150 casi, Ravenna 57 casi.  
 Solo utilizzatori.

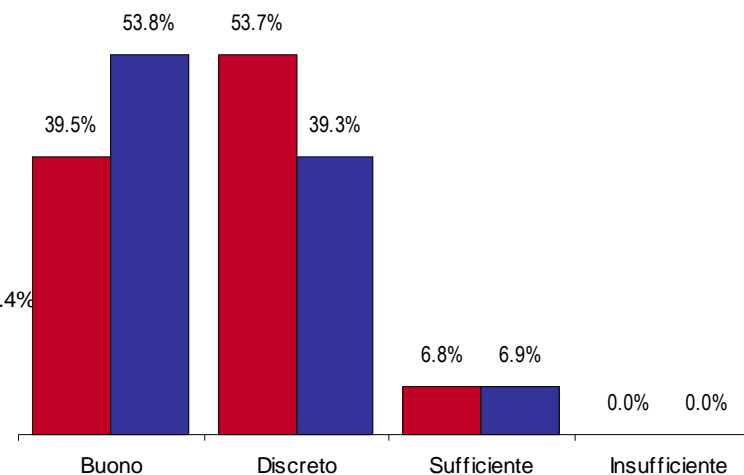
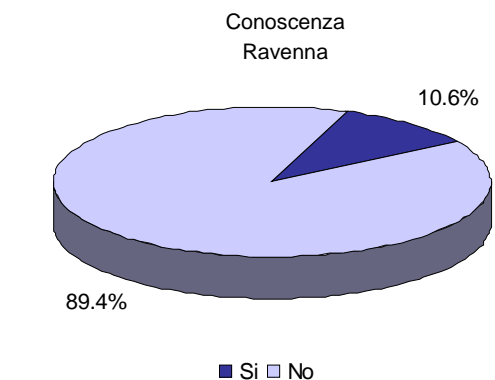
# SERVIZI EROGATI

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

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



Livello di soddisfazione  
■ Emilia Romagna ■ Ravenna



Base Emilia Romagna 1.506 casi, Ravenna 643 casi.  
Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

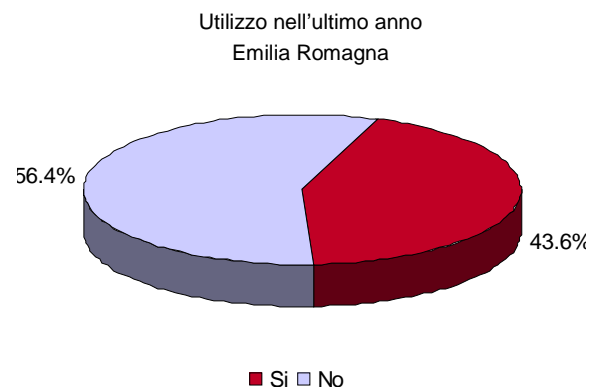
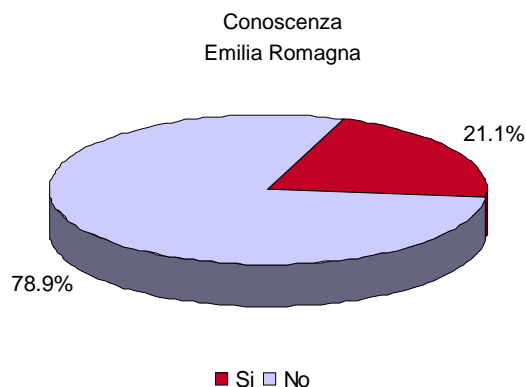
Base Emilia Romagna 335 casi, Ravenna 66 casi.  
Solo conoscitori.

Base Emilia Romagna 210 casi, Ravenna 30 casi.  
Solo utilizzatori.

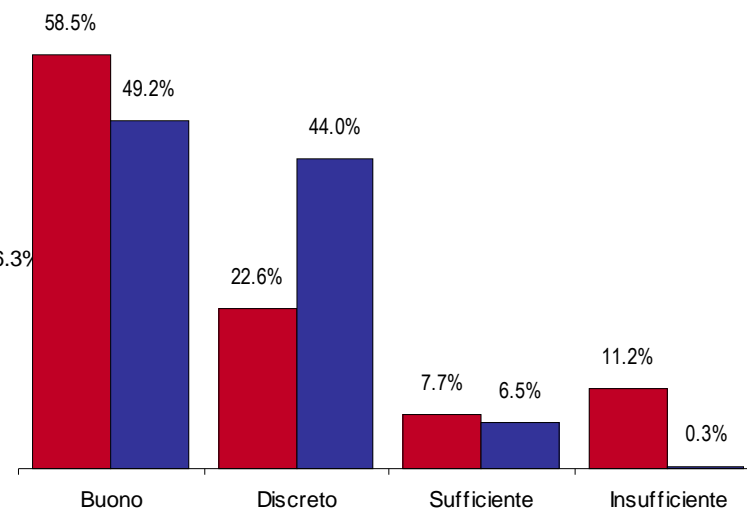
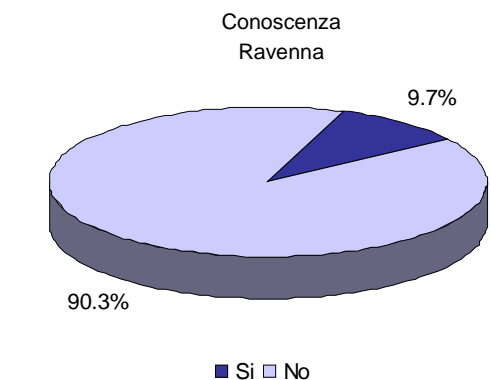
# SERVIZI EROGATI

## Deposito brevetti, modelli e marchi

### “Deposito brevetti, modelli e marchi”



Livello di soddisfazione  
■ Emilia Romagna ■ Ravenna



Base Emilia Romagna 1.506 casi, Ravenna 643 casi.  
Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

Base Emilia Romagna 314 casi, Ravenna 65 casi.  
Solo conoscitori.

Base Emilia Romagna 140 casi, Ravenna 24 casi.  
Solo utilizzatori.

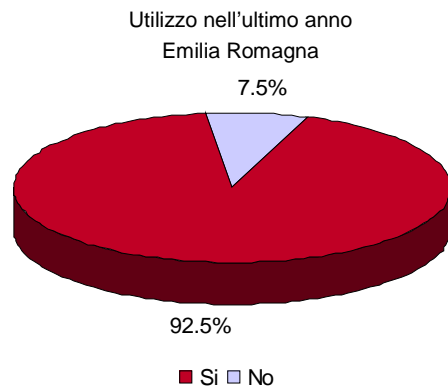
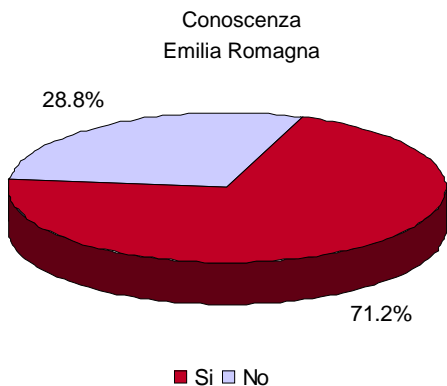




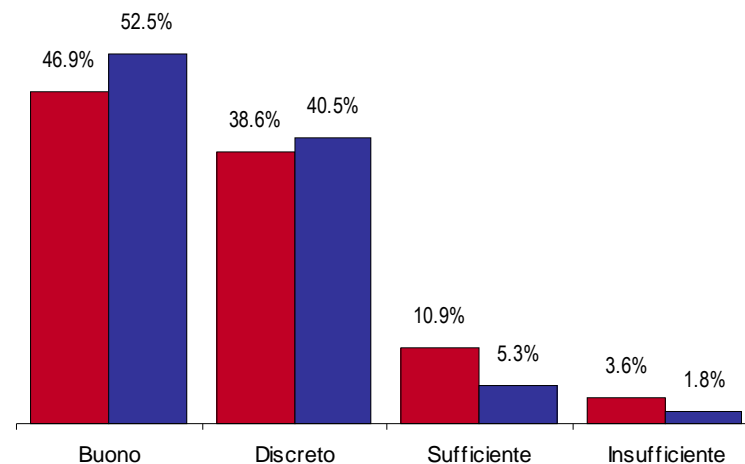
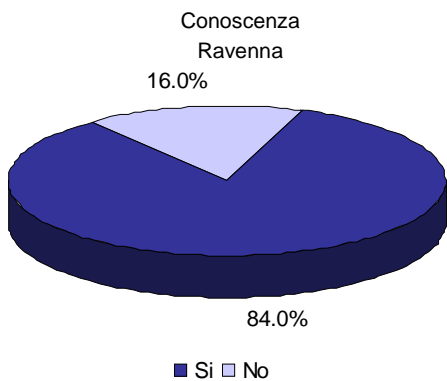
# SERVIZI EROGATI

## Diritto Annuale

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



Livello di soddisfazione  
■ Emilia Romagna ■ Ravenna

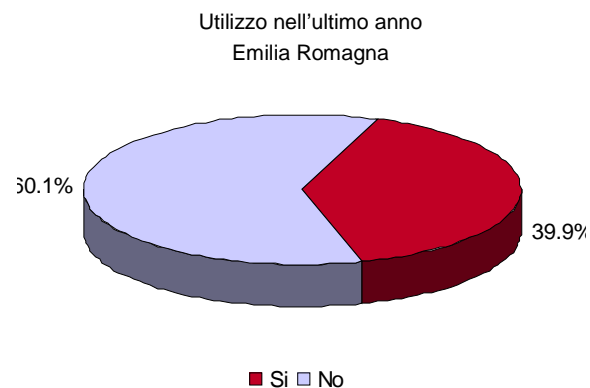
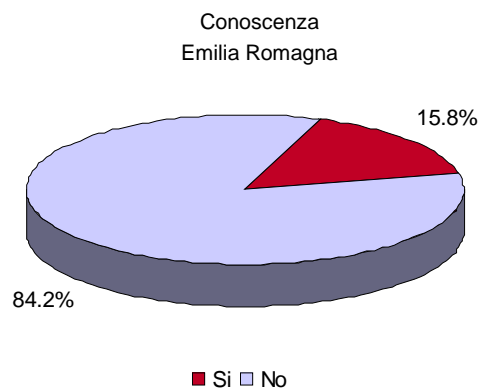


Base Emilia Romagna 1.506 casi, Ravenna 643 casi.  
Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

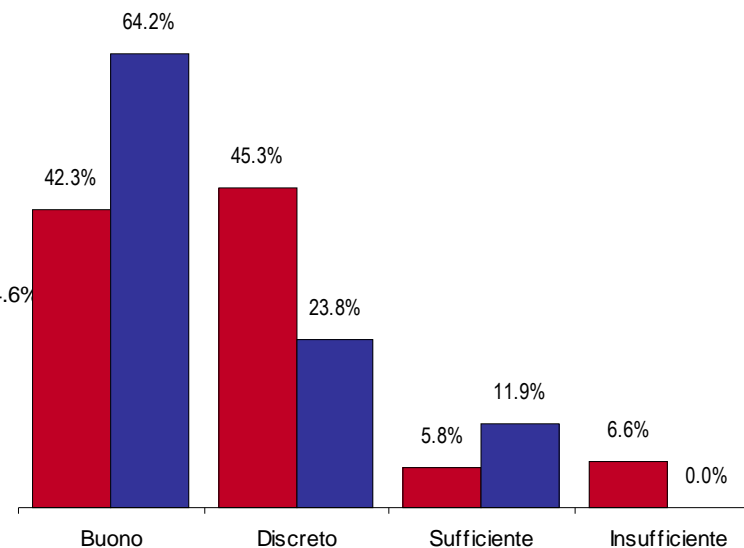
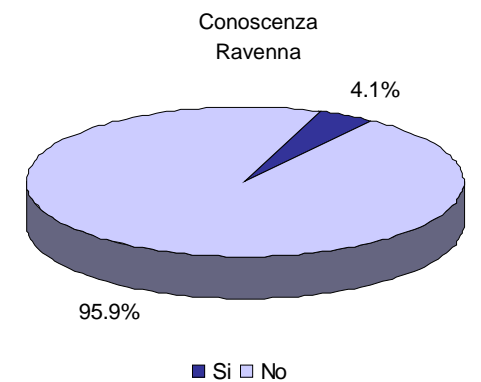
Base Emilia Romagna 1.064 casi, Ravenna 537 casi.  
Solo conoscitori.

Base Emilia Romagna 988 casi, Ravenna 492 casi.  
Solo utilizzatori.

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



Livello di soddisfazione  
■ Emilia Romagna ■ Ravenna



Base Emilia Romagna 1.506 casi, Ravenna 643 casi.  
Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

Base Emilia Romagna 243 casi, Ravenna 27 casi.  
Solo conoscitori.

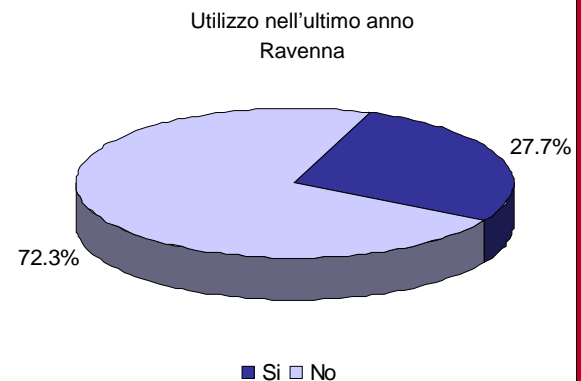
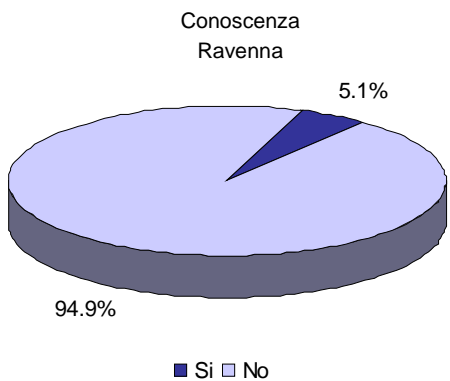
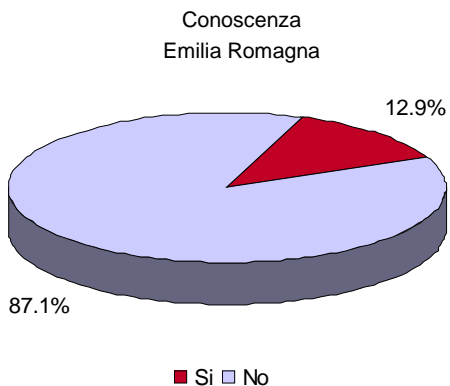
Base Emilia Romagna 98 casi, Ravenna 9 casi.  
Solo utilizzatori.



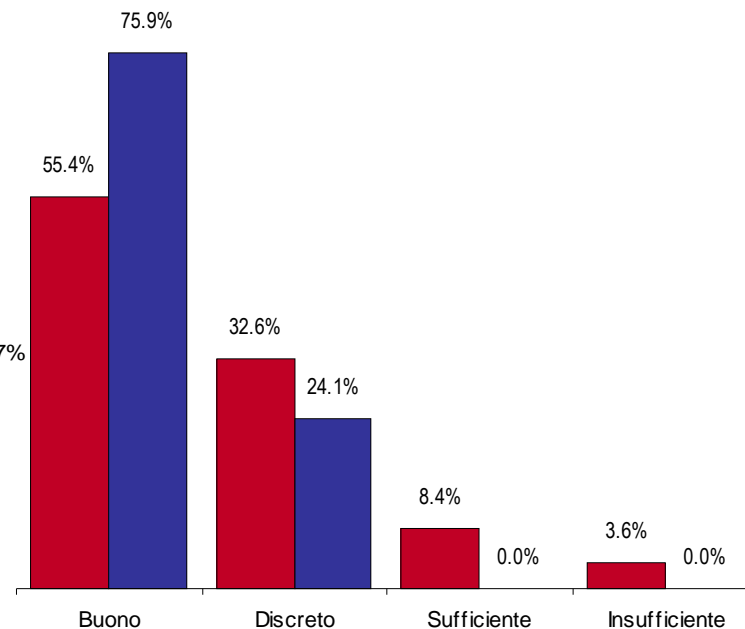
# SERVIZI EROGATI

## Arbitrato e conciliazione

### “Arbitrato e conciliazione.”



Livello di soddisfazione  
■ Emilia Romagna ■ Ravenna



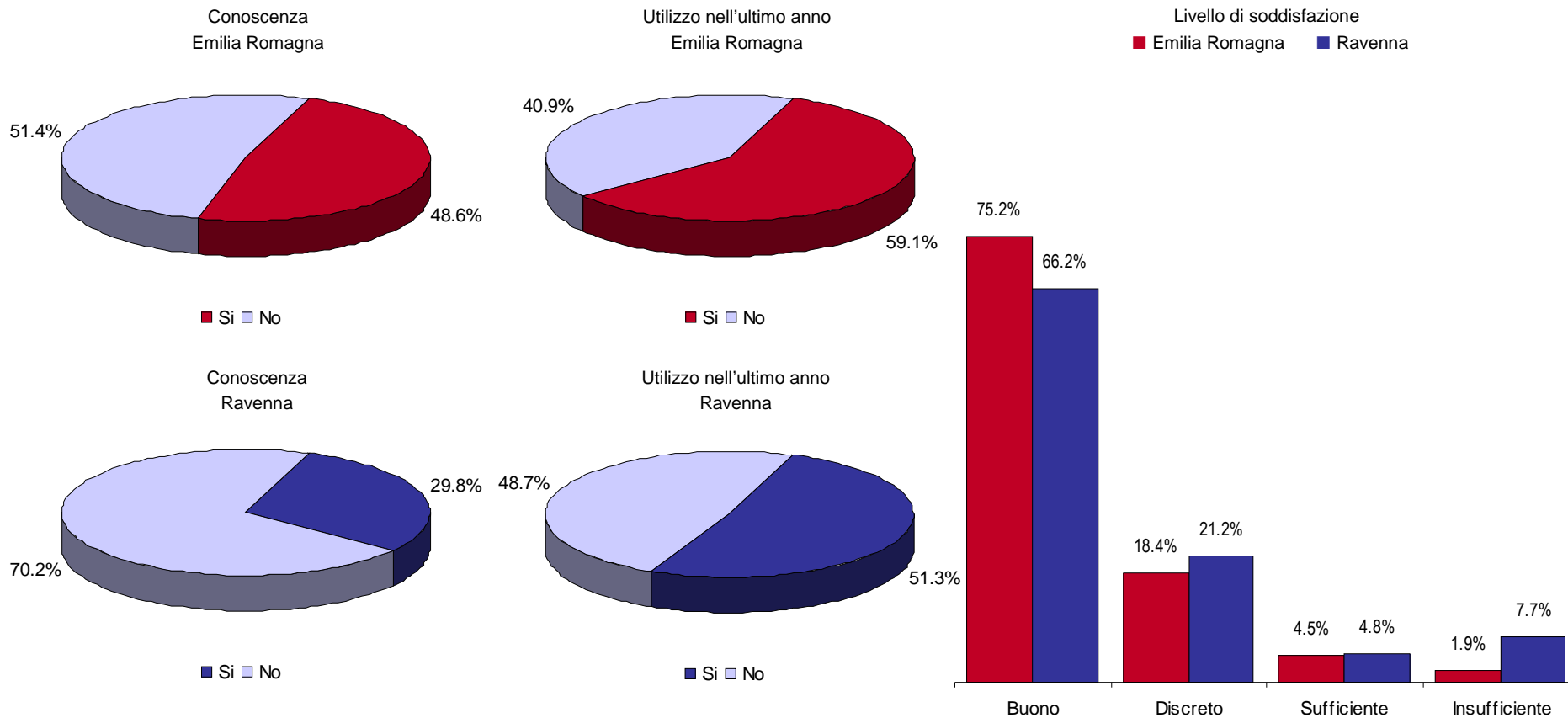
Base Emilia Romagna 1.506 casi, Ravenna 643 casi.  
Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

Base Emilia Romagna 194 casi, Ravenna 33 casi.  
Solo conoscitori.

Base Emilia Romagna 61 casi, Ravenna 10 casi.  
Solo utilizzatori.



“Firma digitale.”



Base Emilia Romagna 1.506 casi, Ravenna 643 casi.  
Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

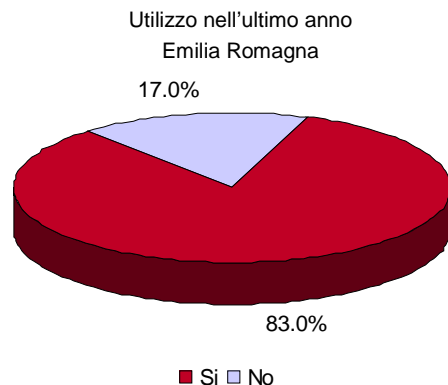
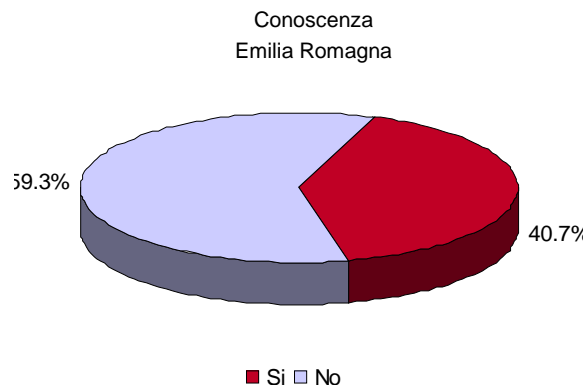
Base Emilia Romagna 723 casi, Ravenna 195 casi.  
Solo conoscitori.

Base Emilia Romagna 430 casi, Ravenna 103 casi.  
Solo utilizzatori.

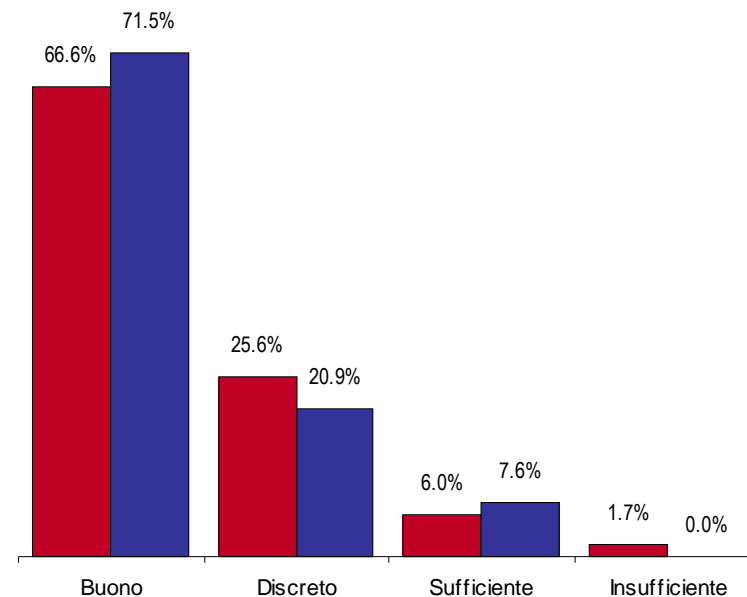
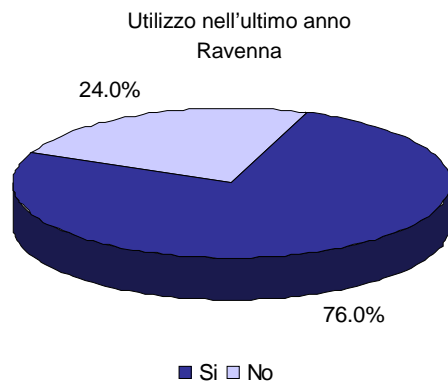
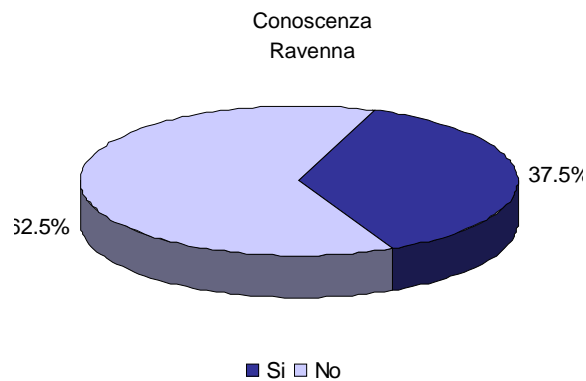
# SERVIZI EROGATI

## Informazioni generali su altre imprese o amministratori

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



Livello di soddisfazione  
■ Emilia Romagna ■ Ravenna

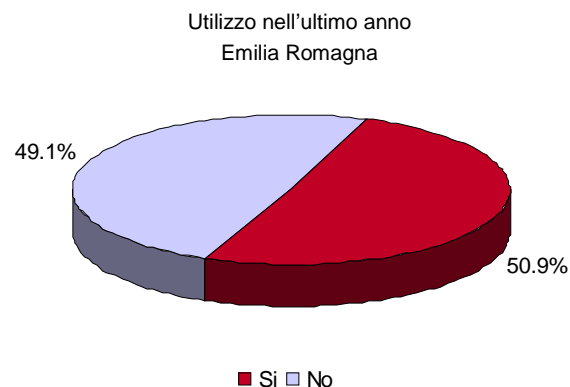
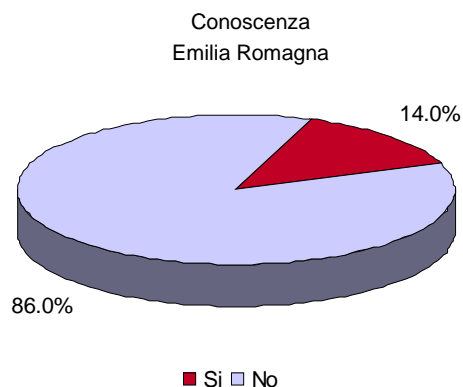


Base Emilia Romagna 1.506 casi, Ravenna 643 casi.  
Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

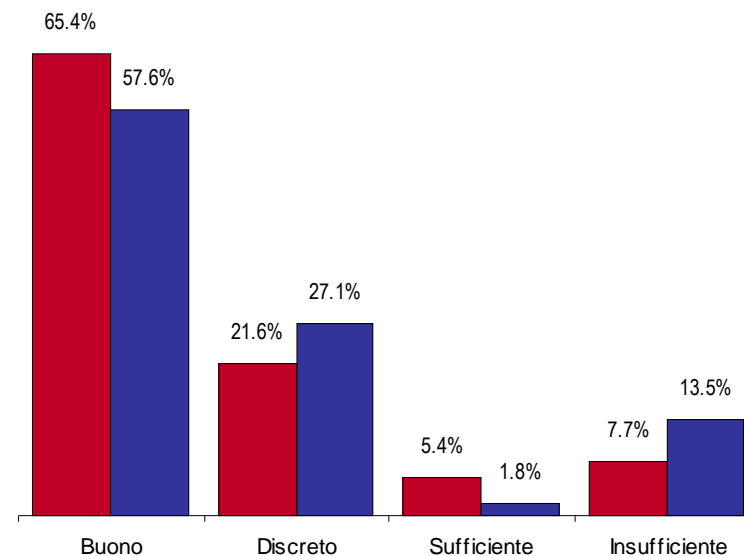
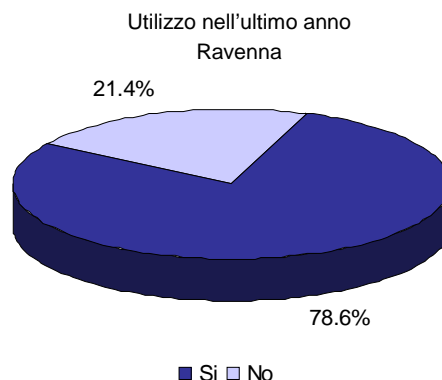
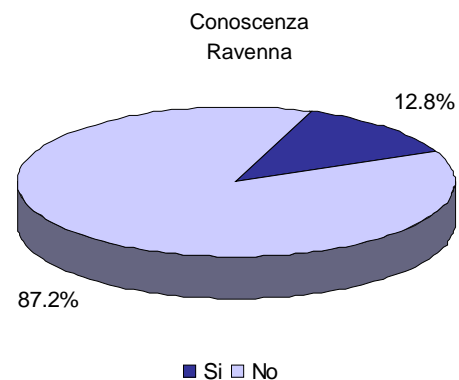
Base Emilia Romagna 617 casi, Ravenna 245 casi.  
Solo conoscitori.

Base Emilia Romagna 515 casi, Ravenna 187 casi.  
Solo utilizzatori.

"ComUnica – comunicazione unica per ottemperare agli obblighi di legge verso Camere di Commercio, INPS, INAIL e Agenzia delle Entrate."



Livello di soddisfazione  
■ Emilia Romagna ■ Ravenna



Base Emilia Romagna 1.506 casi, Ravenna 643 casi.  
Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

Base Emilia Romagna 209 casi, Ravenna 83 casi.  
Solo conoscitori.

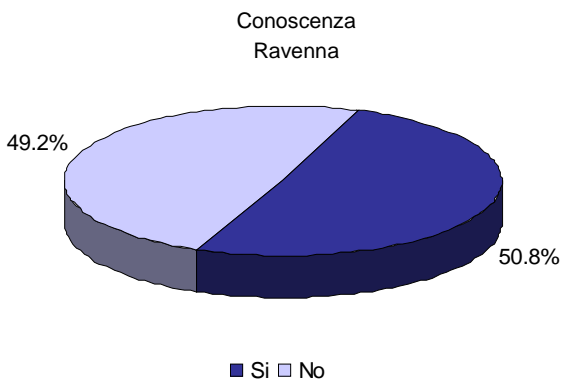
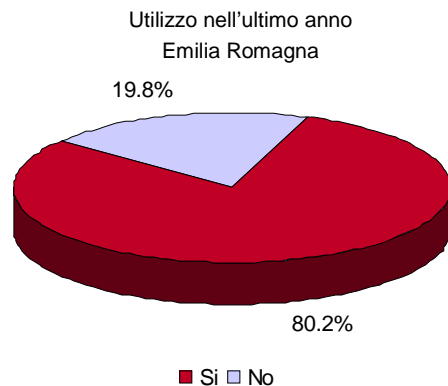
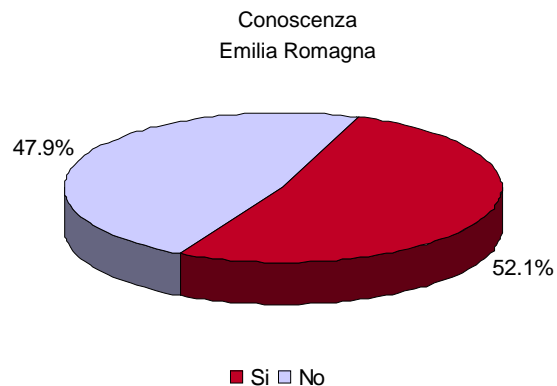
Base Emilia Romagna 108 casi, Ravenna 64 casi.  
Solo utilizzatori.



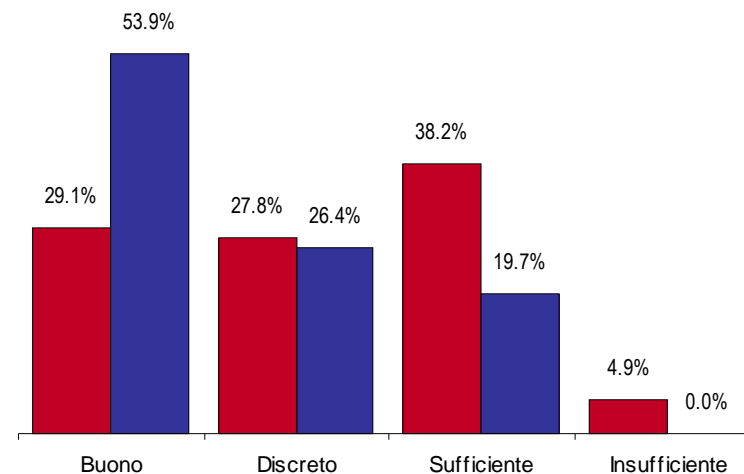
# SERVIZI EROGATI

## Informazioni sui prezzi, sulle statistiche

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



Livello di soddisfazione  
■ Emilia Romagna ■ Ravenna



Base Emilia Romagna 1.506 casi, Ravenna 643 casi.  
Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

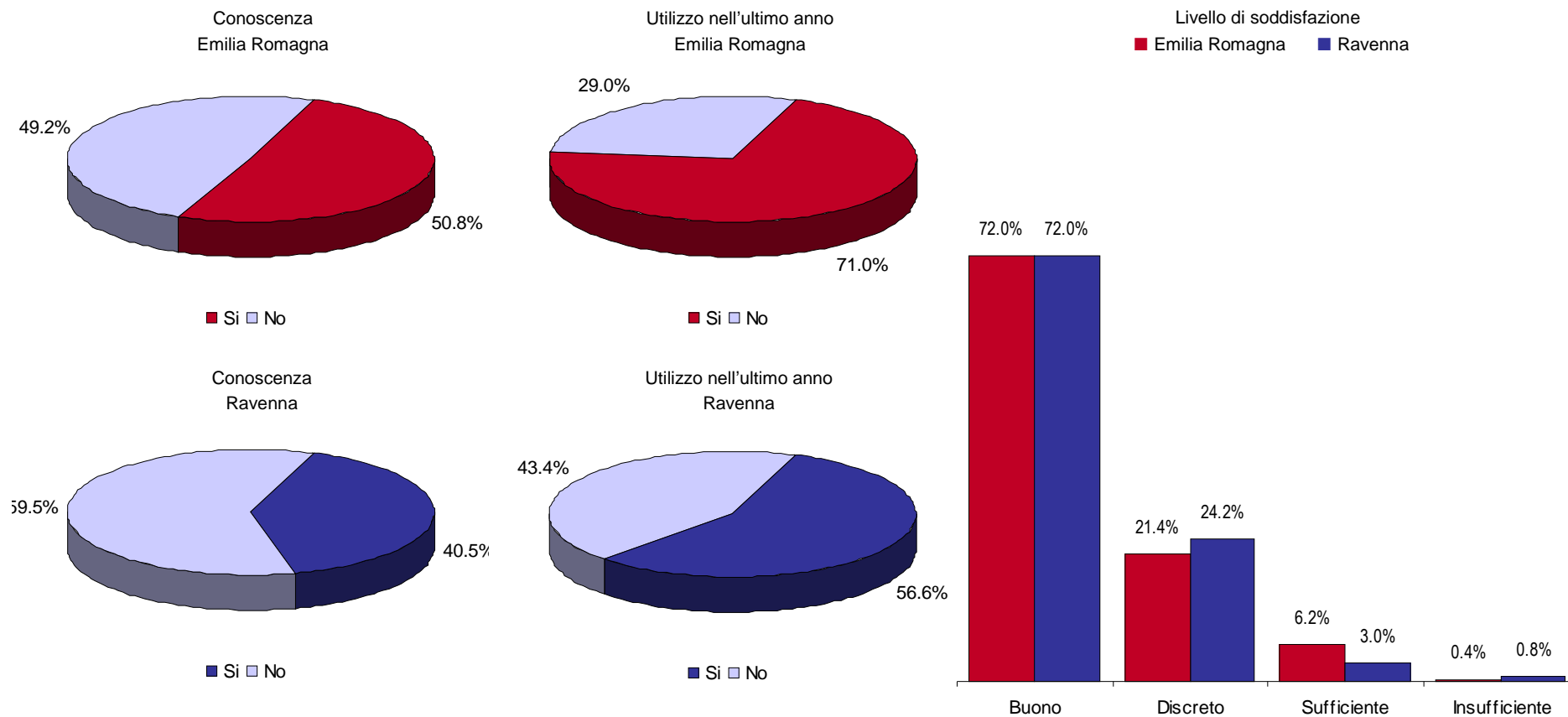
Base Emilia Romagna 781 casi, Ravenna 331 casi.  
Solo conoscitori.

Base Emilia Romagna 622 casi, Ravenna 282 casi.  
Solo utilizzatori.

# SERVIZI EROGATI

## Servizi per la creazione e successione di impresa

“Servizi per la creazione e successione di impresa.”



Base Emilia Romagna 1.506 casi, Ravenna 643 casi.  
Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

Base Emilia Romagna 777 casi, Ravenna 268 casi.  
Solo conoscitori.

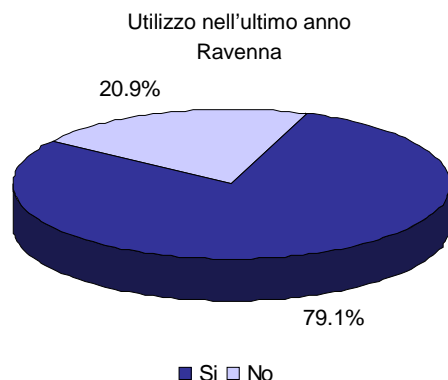
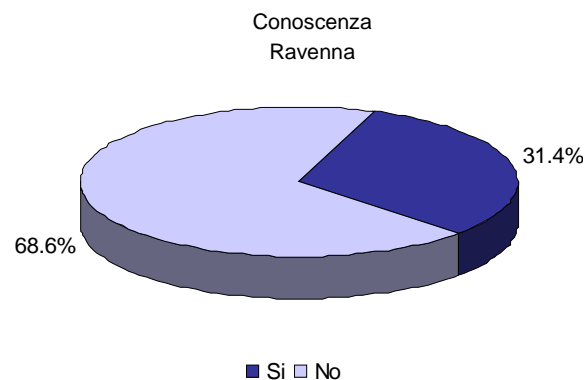
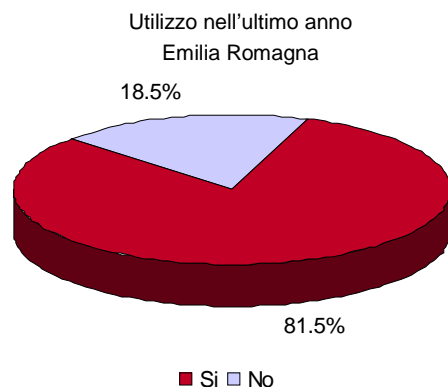
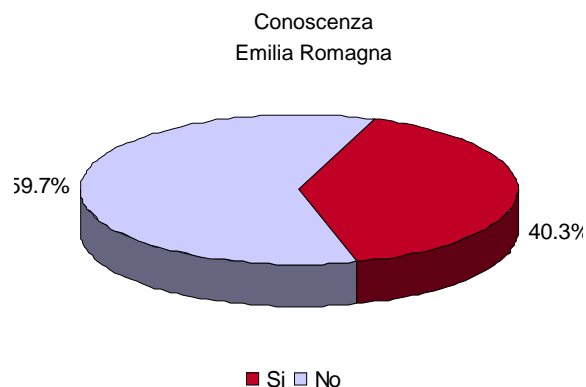
Base Emilia Romagna 556 casi, Ravenna 156 casi.  
Solo utilizzatori.



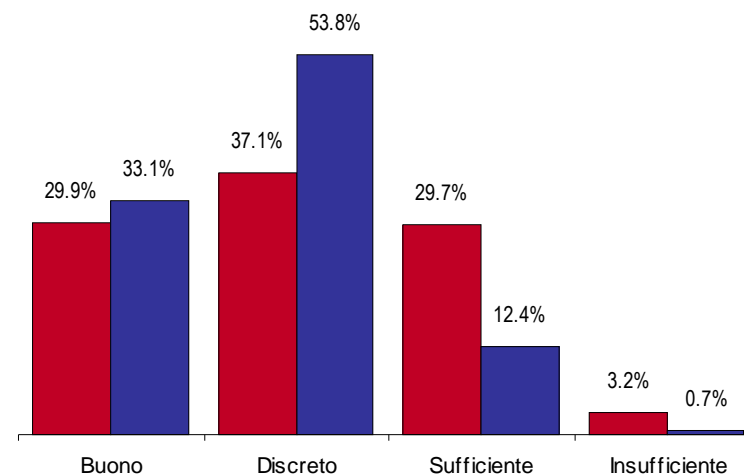
# SERVIZI EROGATI

## Informazioni e assistenza sui finanziamenti agevolati, incentivi e contributi

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



Livello di soddisfazione  
■ Emilia Romagna ■ Ravenna

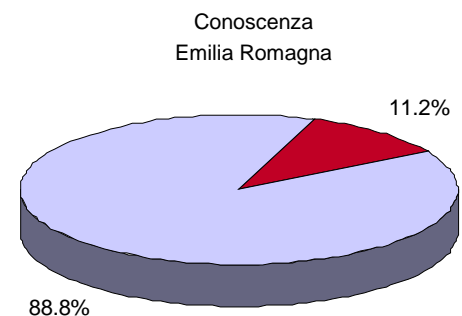


Base Emilia Romagna 1.506 casi, Ravenna 643 casi.  
Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

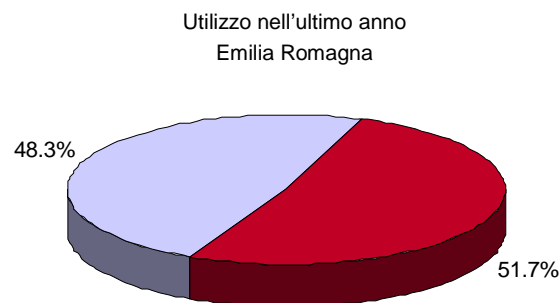
Base Emilia Romagna 615 casi, Ravenna 201 casi.  
Solo conoscitori.

Base Emilia Romagna 505 casi, Ravenna 158 casi.  
Solo utilizzatori.

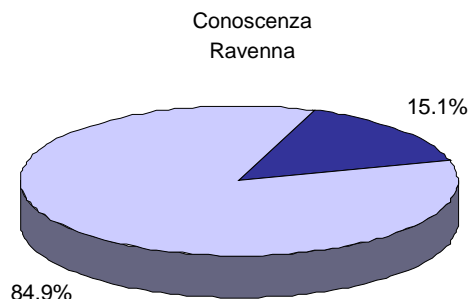
“Informazioni e contributi sull'innovazione, trasferimento tecnologico e sulla cooperazione tra le imprese.”



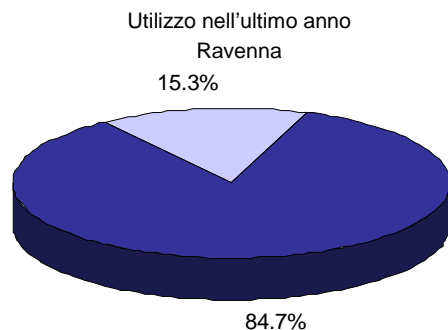
■ Si □ No



■ Si □ No

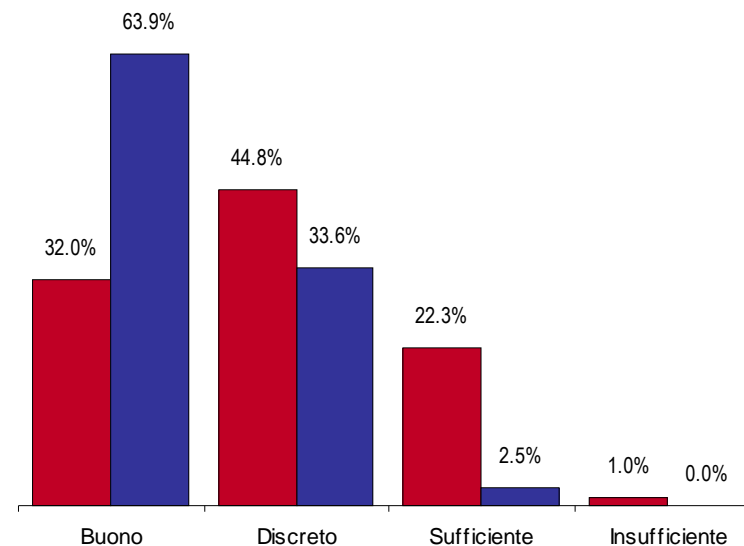


■ Si □ No



■ Si □ No

Livello di soddisfazione  
■ Emilia Romagna ■ Ravenna



Base Emilia Romagna 1.506 casi, Ravenna 643 casi.  
Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

Base Emilia Romagna 170 casi, Ravenna 98 casi.  
Solo conoscitori.

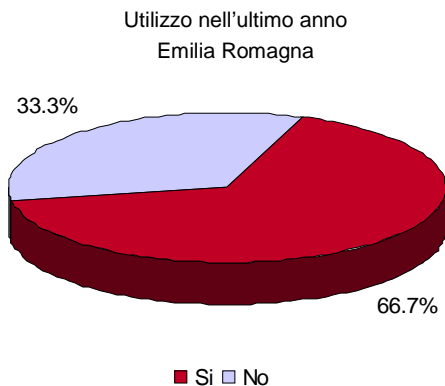
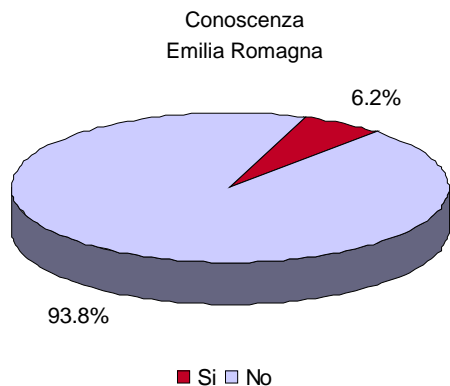
Base Emilia Romagna 90 casi, Ravenna 81 casi.  
Solo utilizzatori.



# SERVIZI EROGATI

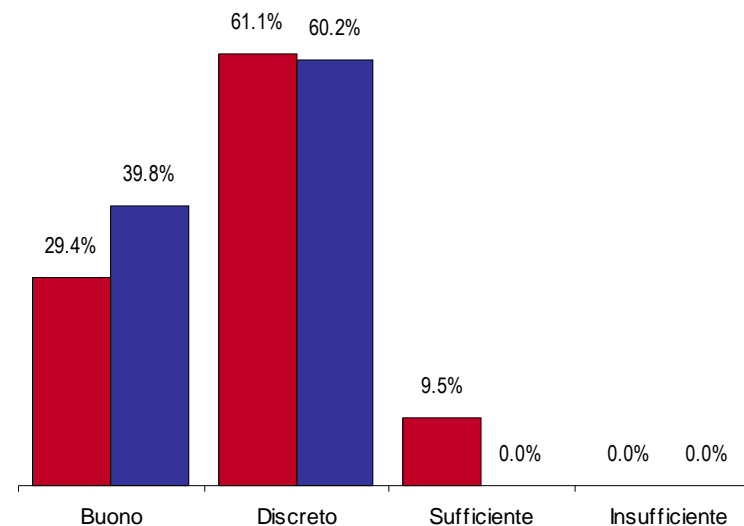
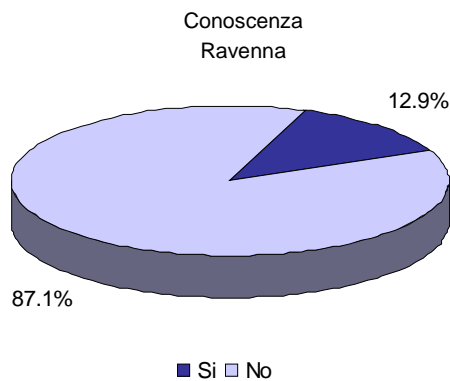
## Informazioni sulla responsabilità sociale d'impresa

“Informazioni e supporto sulla responsabilità sociale d'impresa.”



Livello di soddisfazione

■ Emilia Romagna ■ Ravenna



Base Emilia Romagna 1.506 casi, Ravenna 643 casi.  
Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

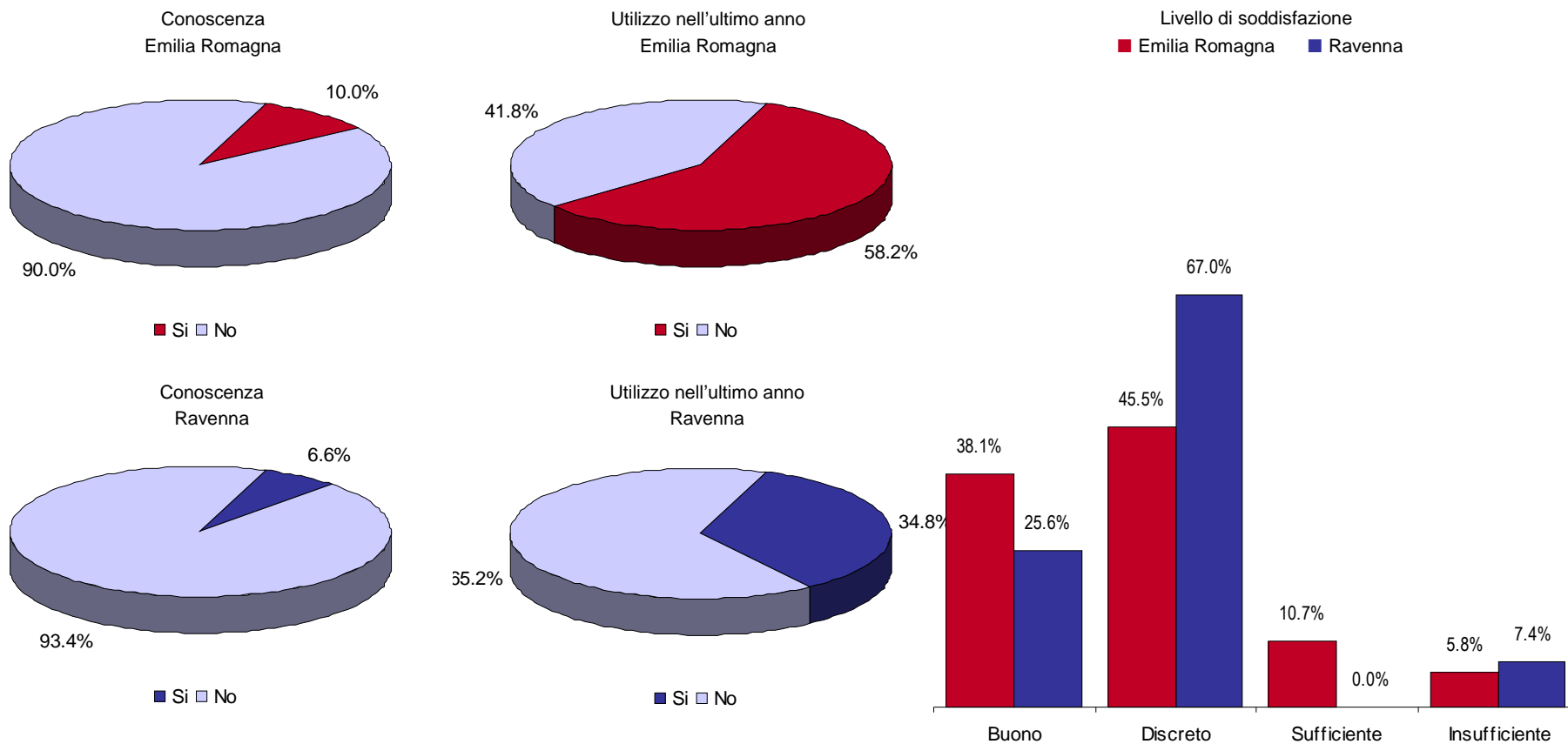
Base Emilia Romagna 93 casi, Ravenna 83 casi.  
Solo conoscitori.

Base Emilia Romagna 62 casi, Ravenna 75 casi.  
Solo utilizzatori.

# SERVIZI EROGATI

## Promozione del commercio estero

“Promozione del commercio estero e dell'internazionalizzazione, partecipazione a fiere, mostre e missioni.”



Base Emilia Romagna 1.506 casi, Ravenna 643 casi.  
Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

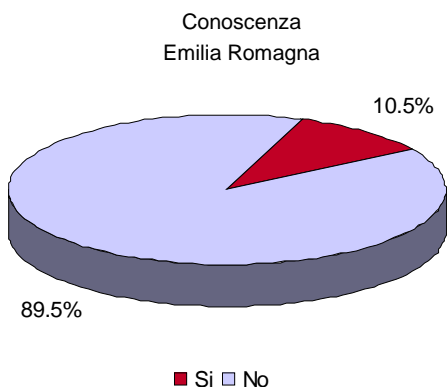
Base Emilia Romagna 157 casi, Ravenna 44 casi.  
Solo conoscitori.

Base Emilia Romagna 90 casi, Ravenna 15 casi.  
Solo utilizzatori.

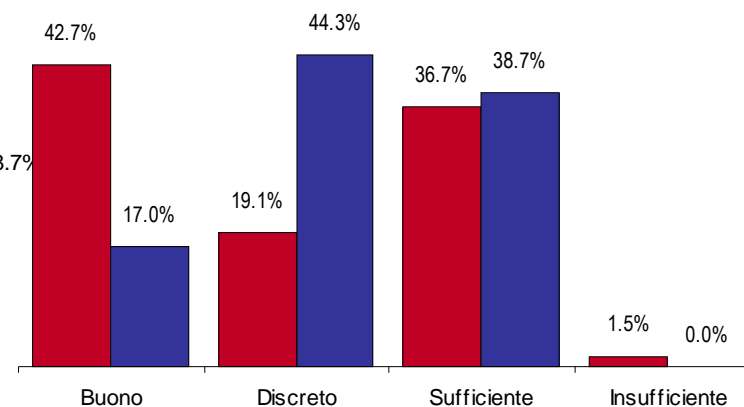
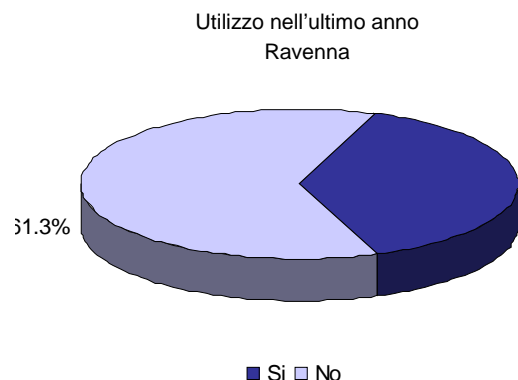
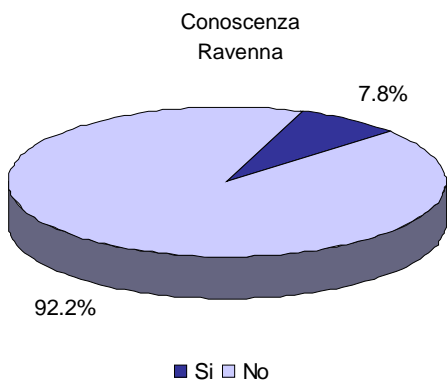
# SERVIZI EROGATI

## Assistenza, promozione, valorizzazione dei prodotti tipici

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



Livello di soddisfazione  
■ Emilia Romagna ■ Ravenna



Base Emilia Romagna 1.506 casi, Ravenna 643 casi.  
Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

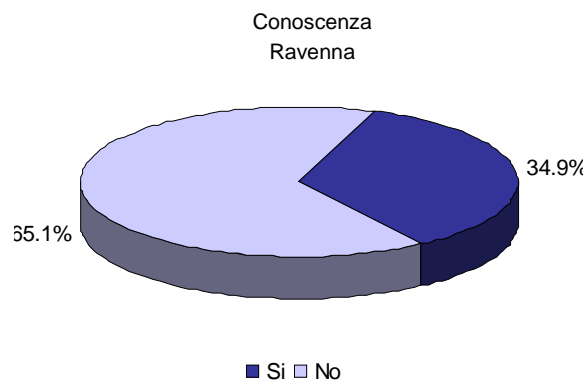
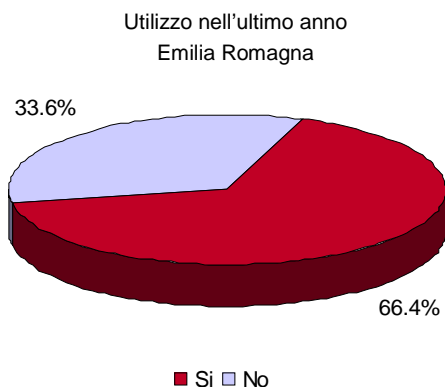
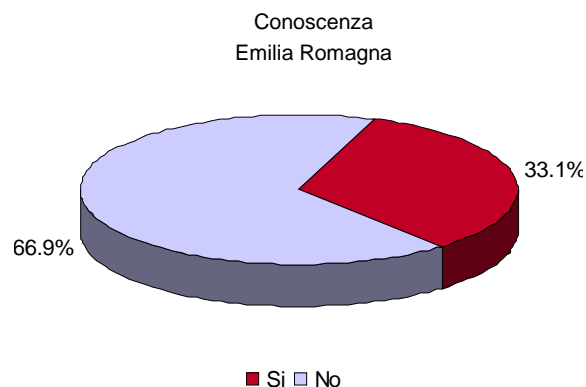
Base Emilia Romagna 161 casi, Ravenna 52 casi.  
Solo conoscitori.

Base Emilia Romagna 81 casi, Ravenna 19 casi.  
Solo utilizzatori.

# SERVIZI EROGATI

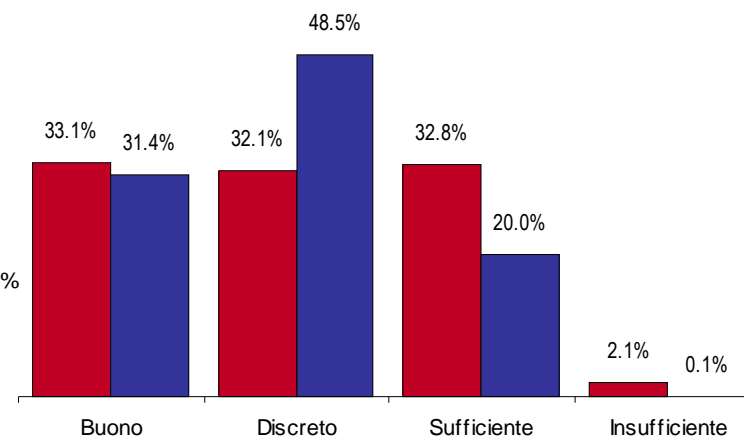
## Corsi di formazione e tirocini formativi

### “Corsi di formazione e tirocini formativi.”



Livello di soddisfazione

■ Emilia Romagna ■ Ravenna



Base Emilia Romagna 1.506 casi, Ravenna 643 casi.  
Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

Base Emilia Romagna 498 casi, Ravenna 224 casi.  
Solo conoscitori.

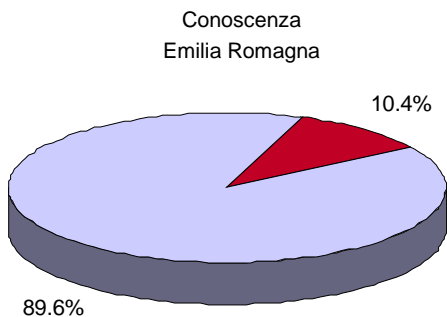
Base Emilia Romagna 328 casi, Ravenna 122 casi.  
Solo utilizzatori.



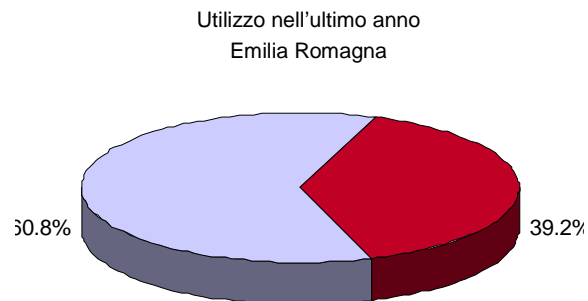
# SERVIZI EROGATI

## Iniziative e progetti del Comitato Imprenditorialità femminile

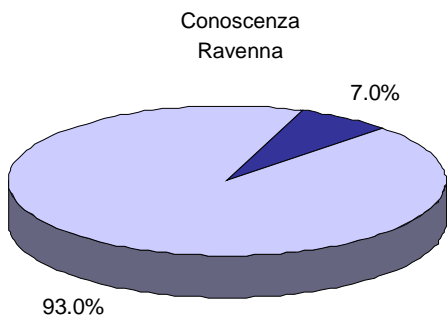
### “Iniziative e progetti del Comitato Imprenditorialità femminile.”



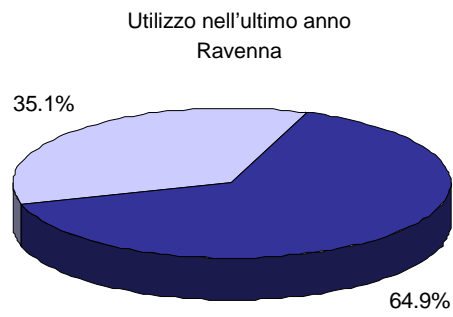
■ Si □ No



■ Si □ No

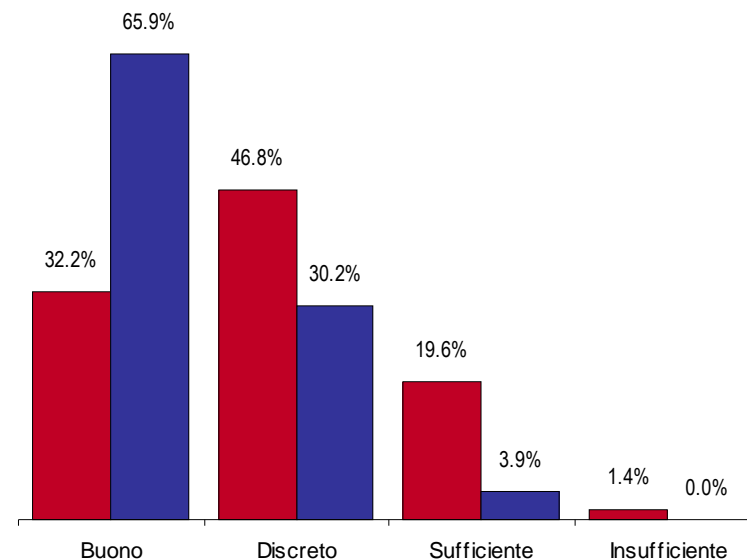


■ Si □ No



■ Si □ No

Livello di soddisfazione  
■ Emilia Romagna ■ Ravenna



Base Emilia Romagna 1.506 casi, Ravenna 643 casi.  
Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

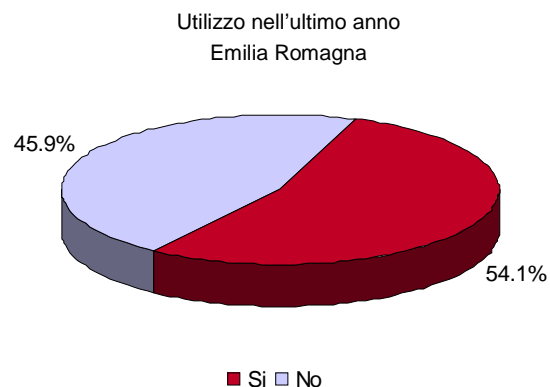
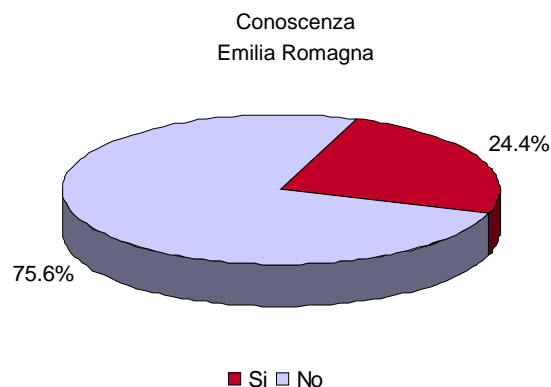
Base Emilia Romagna 158 casi, Ravenna 44 casi.  
Solo conoscitori.

Base Emilia Romagna 61 casi, Ravenna 29 casi.  
Solo utilizzatori.

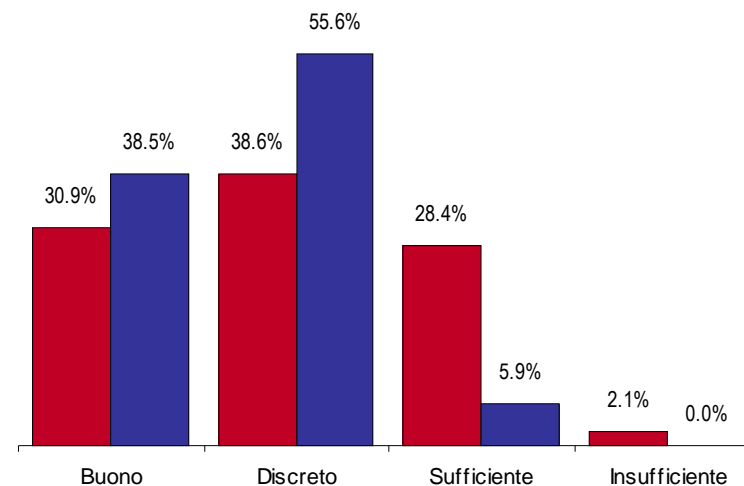
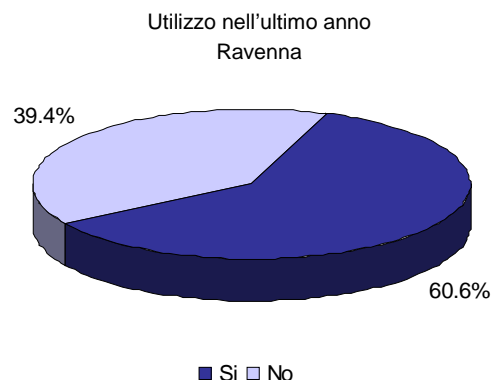
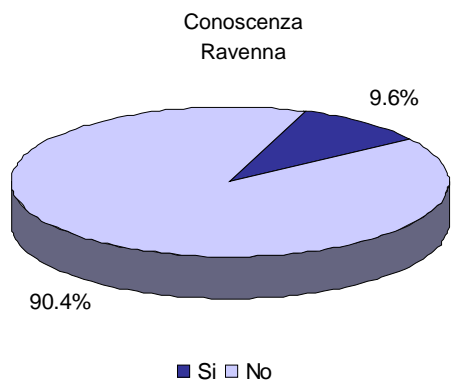
# SERVIZI EROGATI

## Iniziative per favorire l'accesso al credito delle imprese

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



Livello di soddisfazione  
■ Emilia Romagna ■ Ravenna



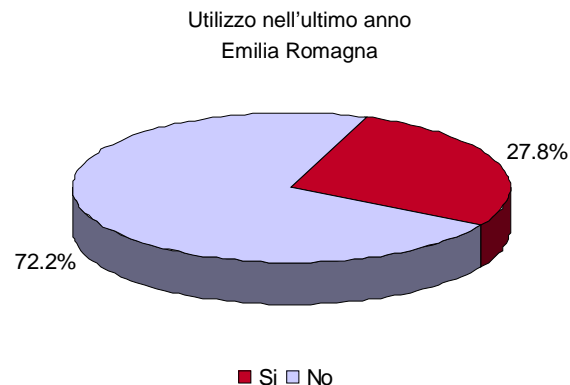
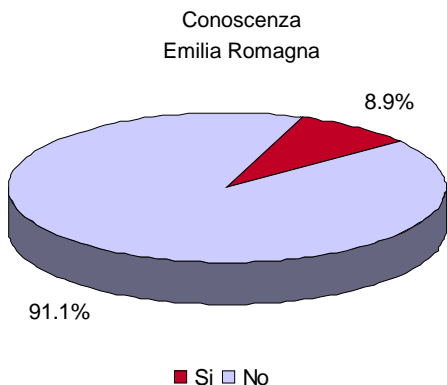
Base Emilia Romagna 1.506 casi, Ravenna 643 casi.  
Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

Base Emilia Romagna 366 casi, Ravenna 65 casi.  
Solo conoscitori.

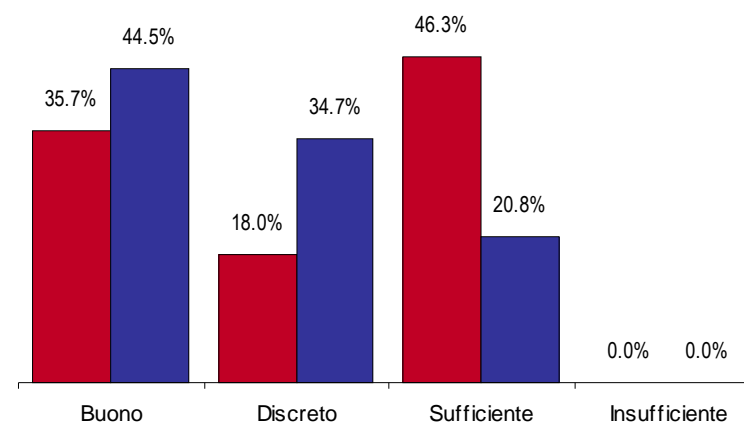
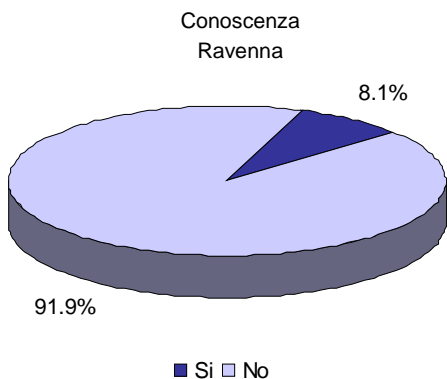
Base Emilia Romagna 197 casi, Ravenna 40 casi.  
Solo utilizzatori.



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



Livello di soddisfazione  
■ Emilia Romagna ■ Ravenna



Base Emilia Romagna 1.506 casi, Ravenna 643 casi.  
Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

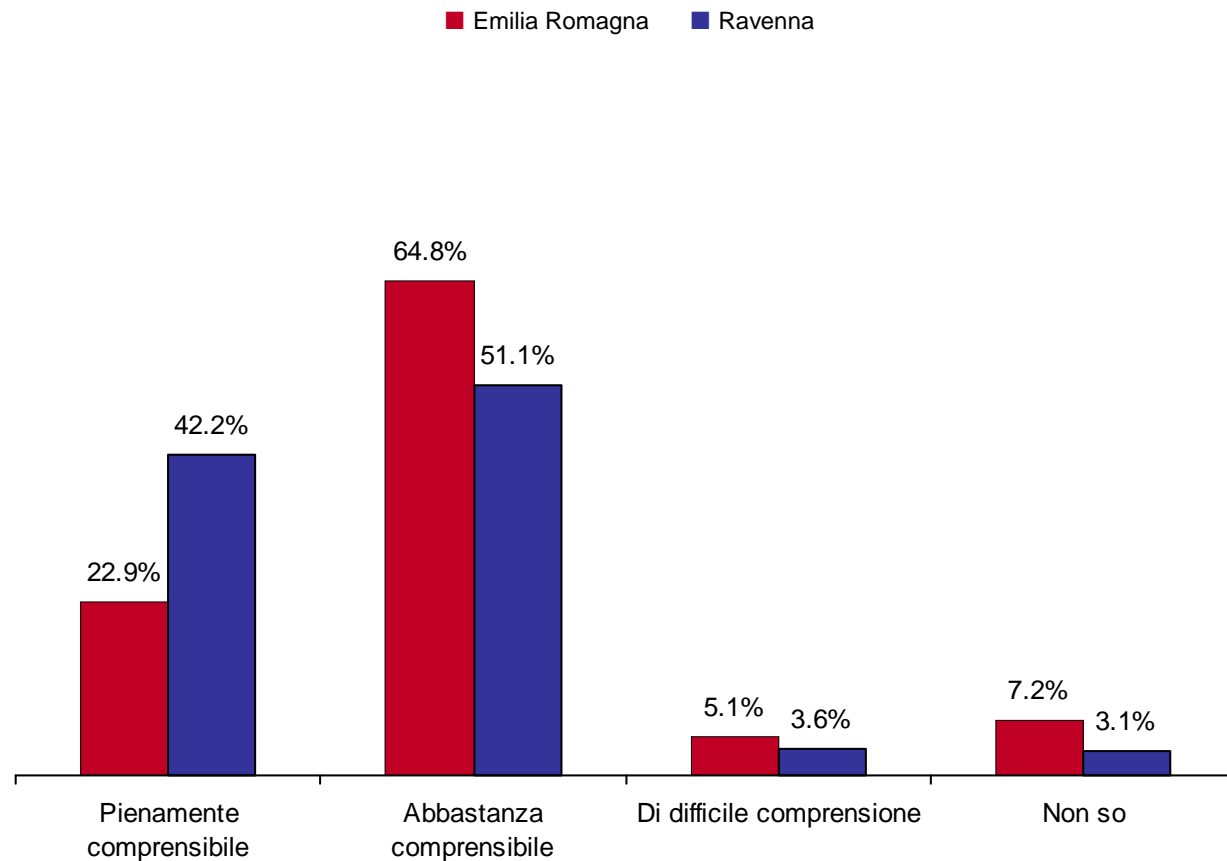
Base Emilia Romagna 134 casi, Ravenna 53 casi.  
Solo conoscitori.

Base Emilia Romagna 36 casi, Ravenna 46 casi.  
Solo utilizzatori.



“Come valuta la modulistica della Camera di Commercio”

Livello di comprensione della modulistica utilizzata dalla Camera di Commercio



Base Emilia Romagna 1.506 casi, Ravenna 643 casi.

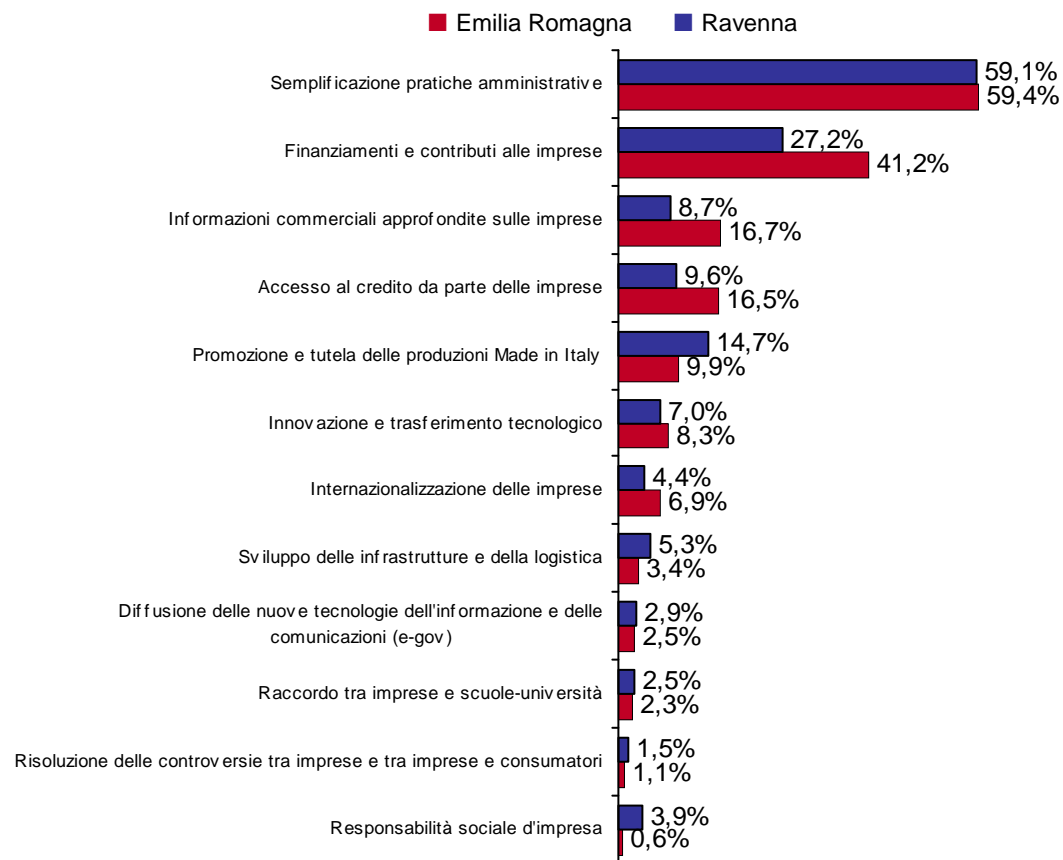


## SERVIZI EROGATI

### Attese delle imprese rispetto all'attività della Camera di Commercio

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

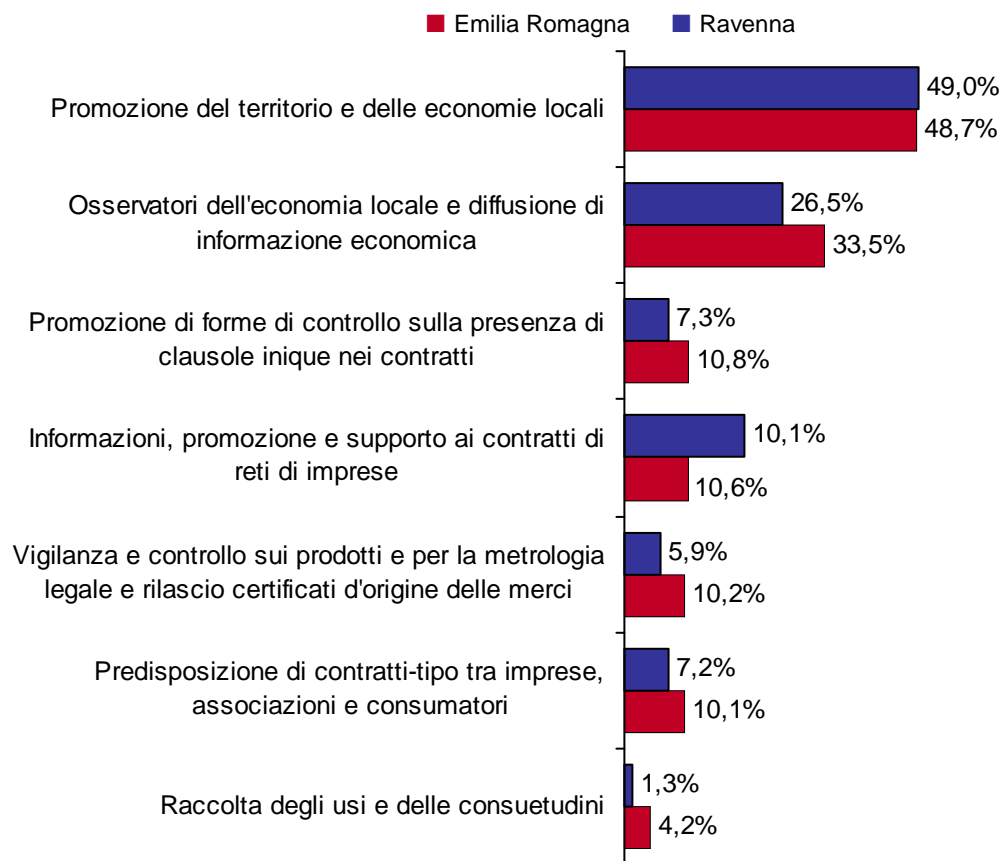
Tematiche sulle quali le imprese desiderano che la Camera di Commercio svolga maggiori attività



Base Emilia Romagna 1.506 casi, Ravenna 643 casi. Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

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

Tematiche sulle quali le imprese desiderano che la Camera di Commercio svolga maggiori attività



Base Emilia Romagna 1.506 casi, Ravenna 643 casi. Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

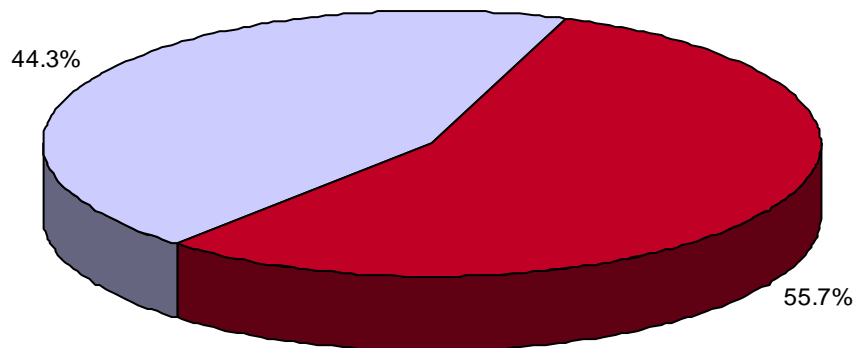


## SERVIZI EROGATI

### Utilizzo del sito Internet della Camera di Commercio

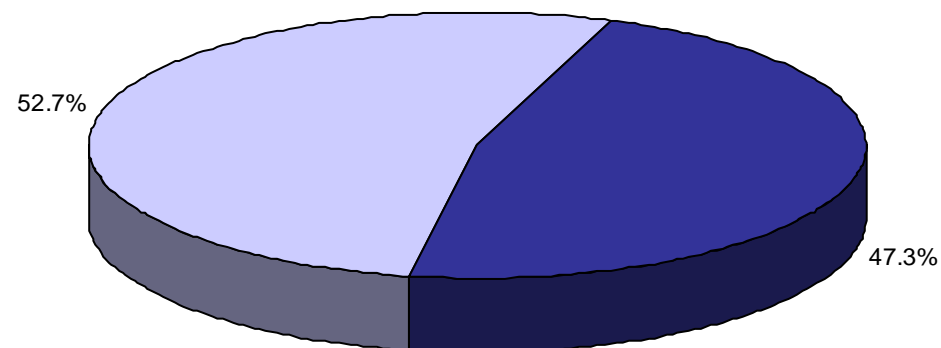
“Nel corso dell’ultimo anno ha utilizzato il sito Internet della Camera di Commercio?”

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



■ Si    □ No

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



■ Si    □ No

Base Emilia Romagna 1.506 casi, Ravenna 643 casi. Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell’ultimo anno.



## SERVIZI EROGATI

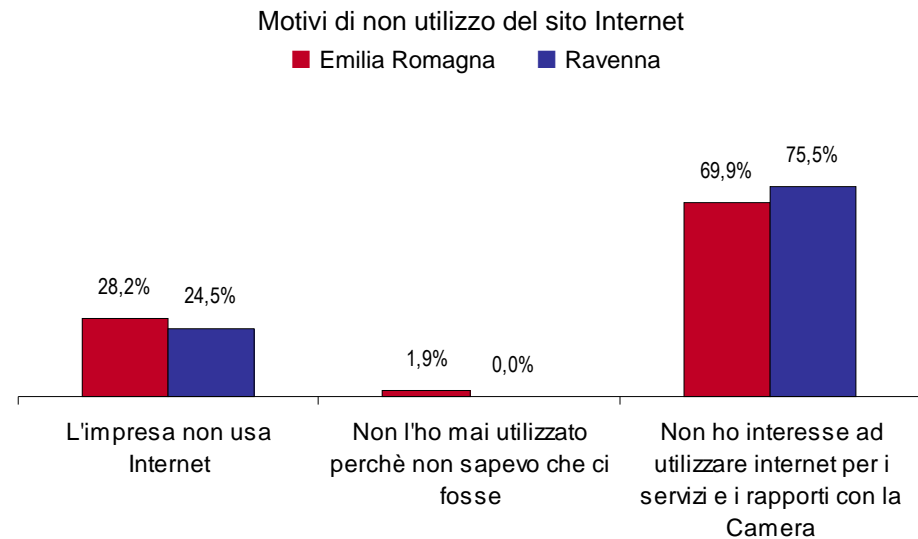
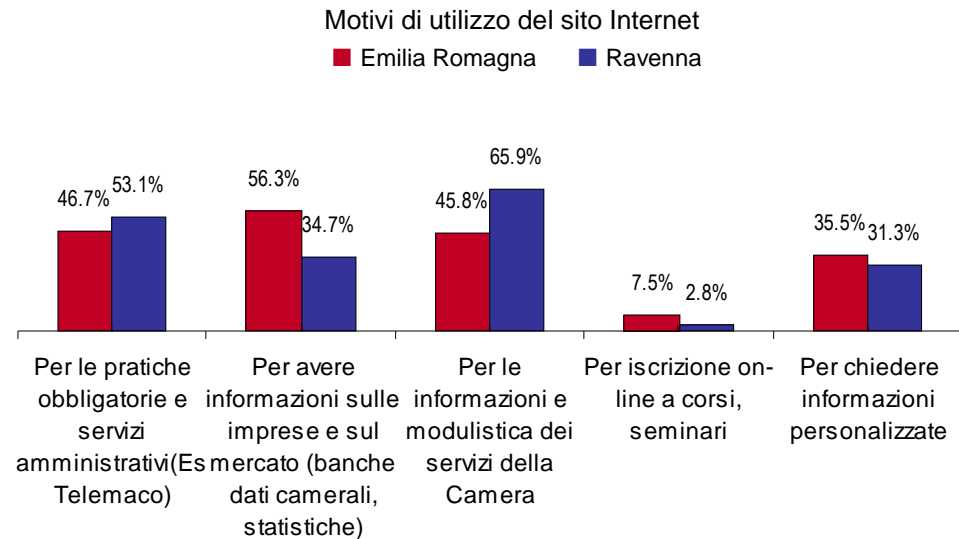
### Motivi di utilizzo / non utilizzo del sito Internet della Camera di Commercio

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

Base Emilia Romagna 834 casi, Ravenna 307 casi.  
Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di Commercio.

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

Base Emilia Romagna 706 casi, Ravenna 336 casi.  
Solo non utilizzatori del sito Internet della Camera di Commercio.



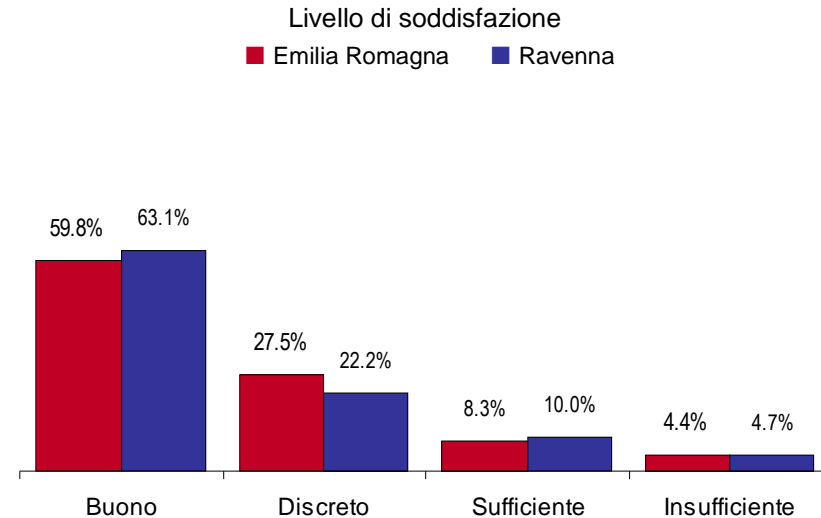


## SERVIZI EROGATI

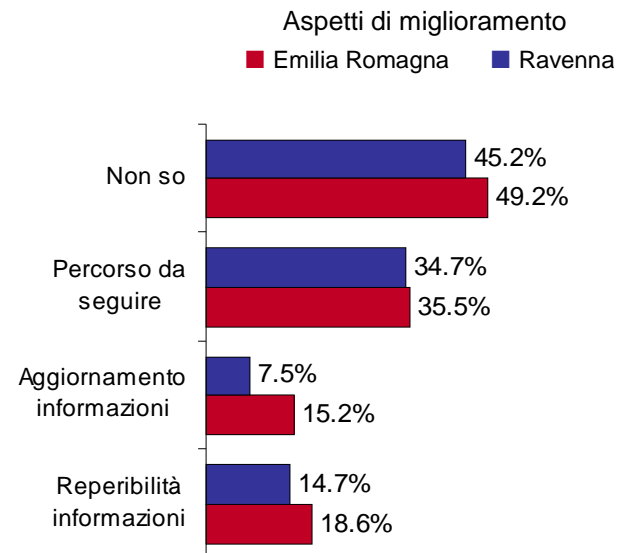
### Il sito Internet della Camera: livello di soddisfazione e aspetti di miglioramento

“Per le pratiche obbligatorie e i servizi amministrativi (Es. Telemaco):

Qual è il suo livello di soddisfazione?”



“Secondo lei cosa potrebbe essere migliorato?”



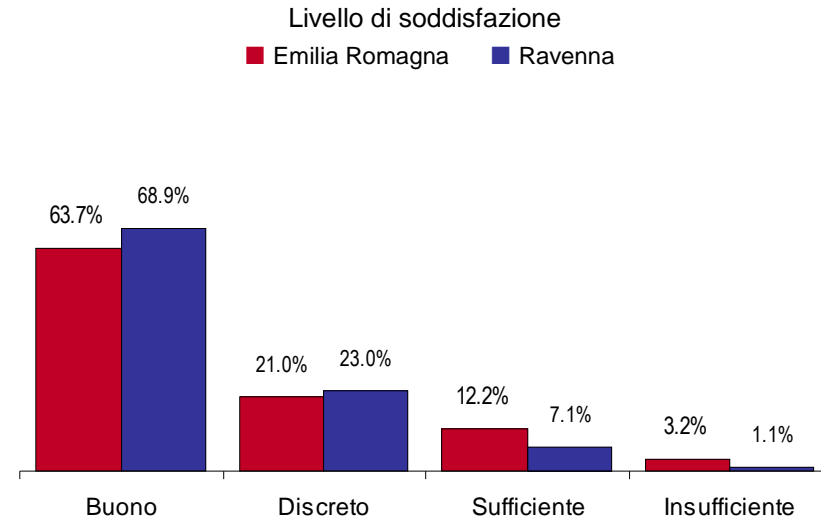
Base Emilia Romagna 388 casi, Ravenna 164 casi.  
Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di Commercio per le pratiche obbligatorie ed i servizi amministrativi.



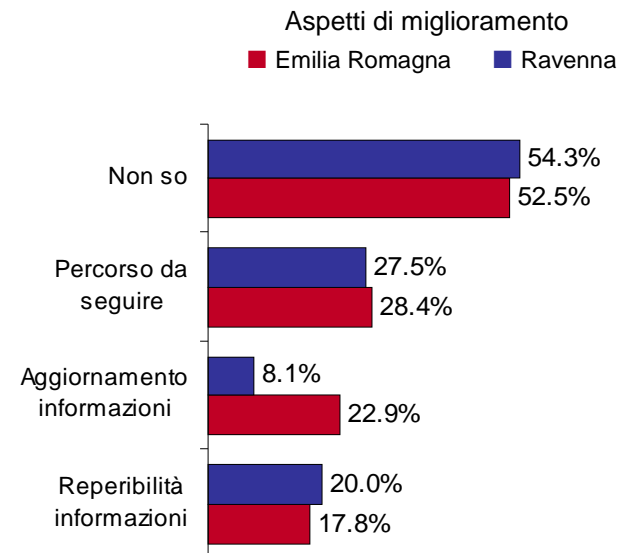
## SERVIZI EROGATI

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

“Per cercare informazioni sulle imprese e sul mercato (banche dati camerale, statistiche)  
Qual è il suo livello di soddisfazione?”



“Secondo lei cosa potrebbe essere migliorato?”



Base Emilia Romagna 469 casi, Ravenna 108 casi.  
Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di Commercio per le informazioni sulle imprese e sul mercato



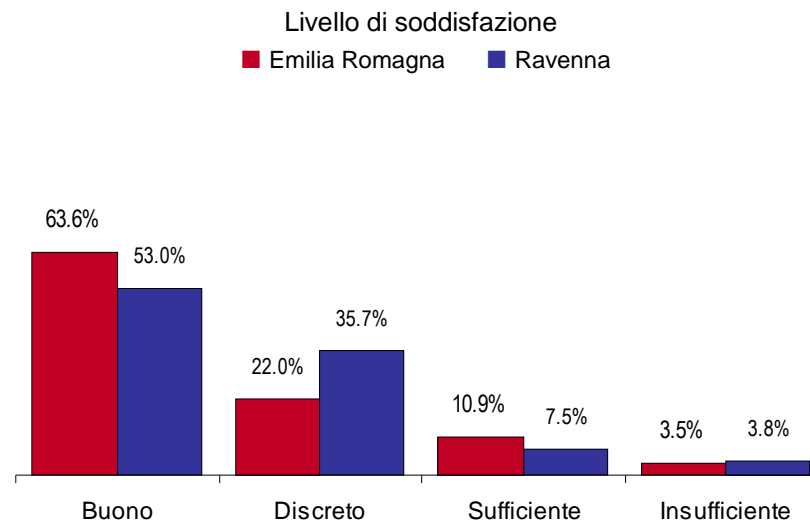


## SERVIZI EROGATI

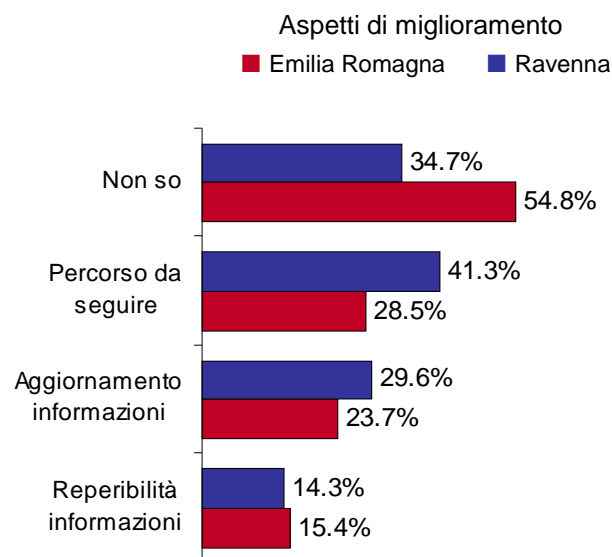
### Il sito Internet della Camera: livello di soddisfazione e aspetti di miglioramento

“Per le informazioni e modulistica dei servizi della Camera:

Qual è il suo livello di soddisfazione?”



“Secondo lei cosa potrebbe essere migliorato?”



Base Emilia Romagna 382 casi, Ravenna 200 casi.  
Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di Commercio per informazioni e modulistica dei servizi della Camera.

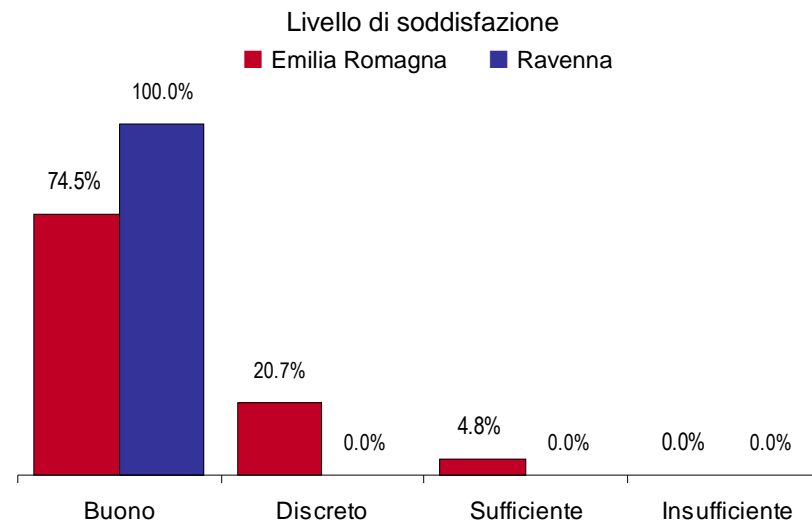


## SERVIZI EROGATI

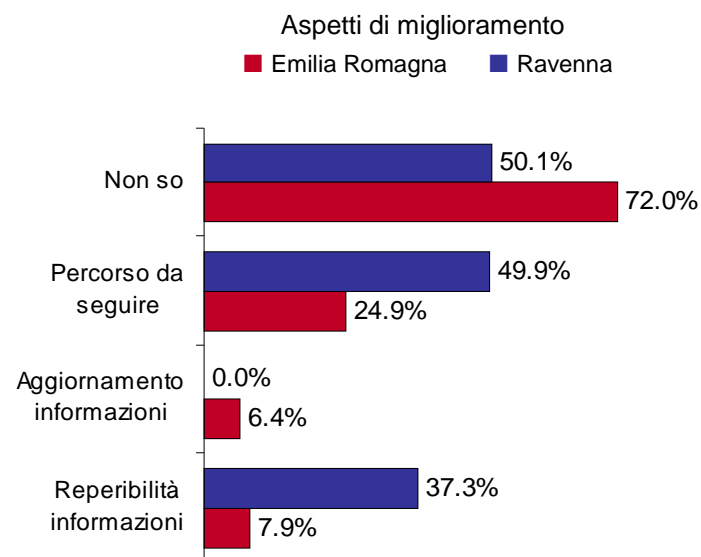
### Il sito Internet della Camera: livello di soddisfazione e aspetti di miglioramento

“Per iscrizione on-line a corsi, convegni, seminari:

Qual è il suo livello di soddisfazione?”



“Secondo lei cosa potrebbe essere migliorato?”



Base Emilia Romagna 63 casi, Ravenna 8 casi.  
Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di Commercio per iscrizione on-line a corsi, convegni, seminari.

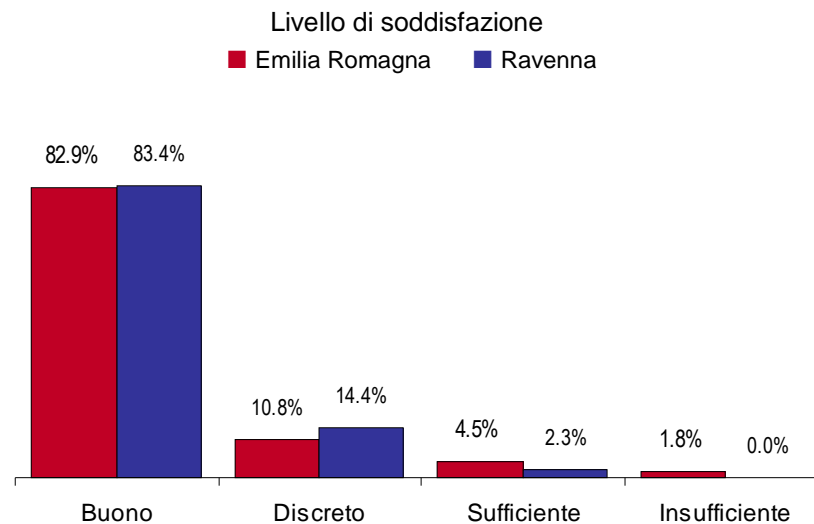


## SERVIZI EROGATI

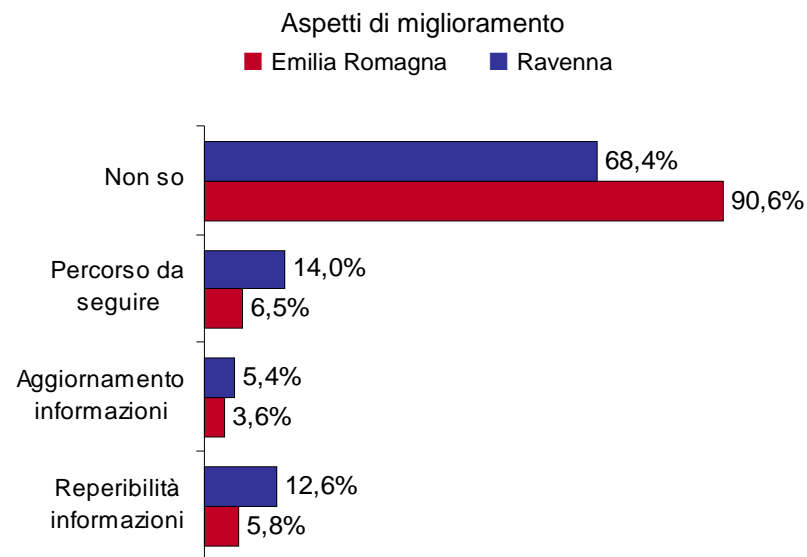
### Il sito Internet della Camera: livello di soddisfazione e aspetti di miglioramento

“Per chiedere informazioni personalizzate:

Qual è il suo livello di soddisfazione?”



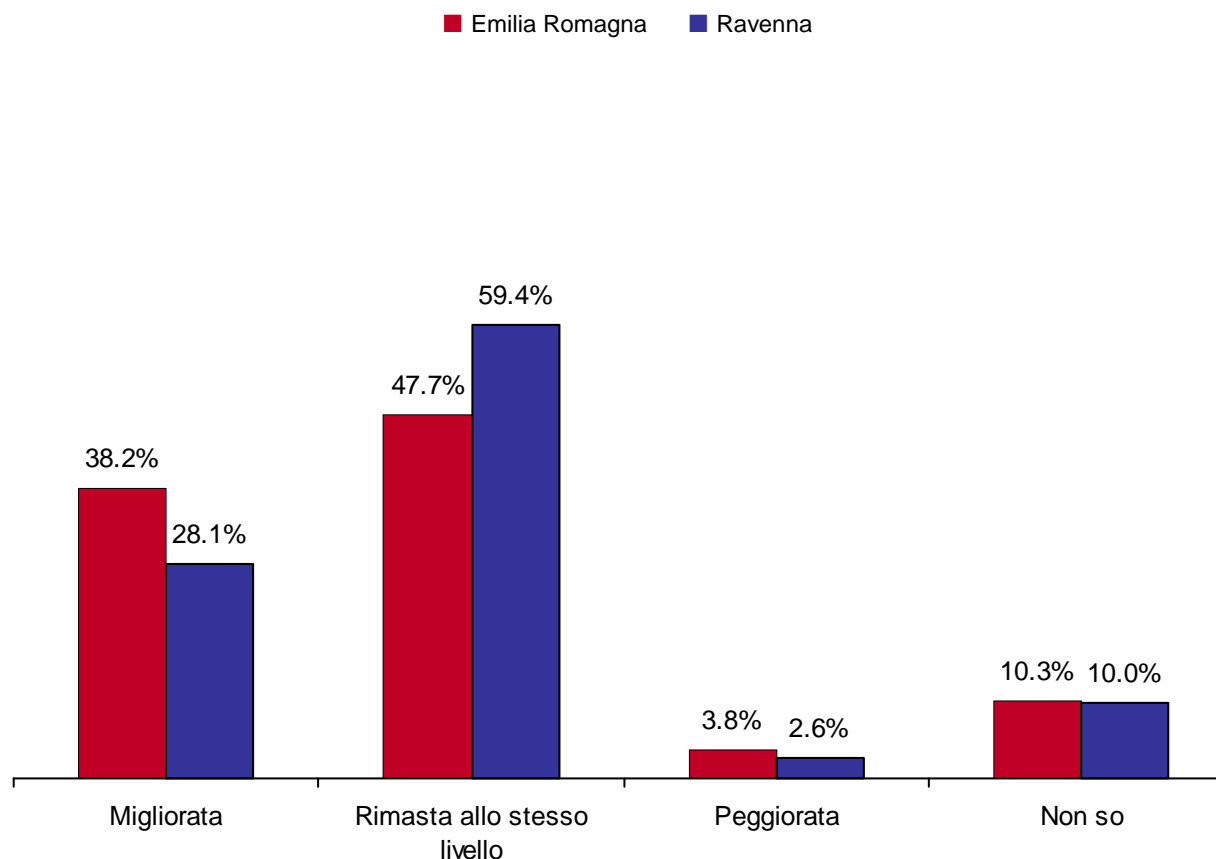
“Secondo lei cosa potrebbe essere migliorato?”



Base Emilia Romagna 302 casi, Ravenna 98 casi.  
Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di Commercio per informazioni personalizzate.

“Complessivamente ritiene che la qualità dei servizi della sua Camera di Commercio, negli ultimi tre anni, sia ...?”

Evoluzione della qualità percepita dei servizi della Camera di Commercio negli ultimi tre anni



Base Emilia Romagna 1.506 casi, Ravenna 643 casi. Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.



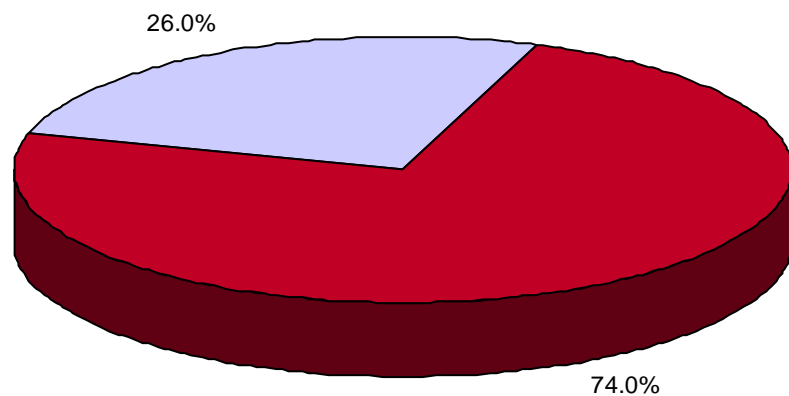
## **MODALITA' GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO**

## MODALITA' GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA

### Visita presso gli uffici della Camera di Commercio

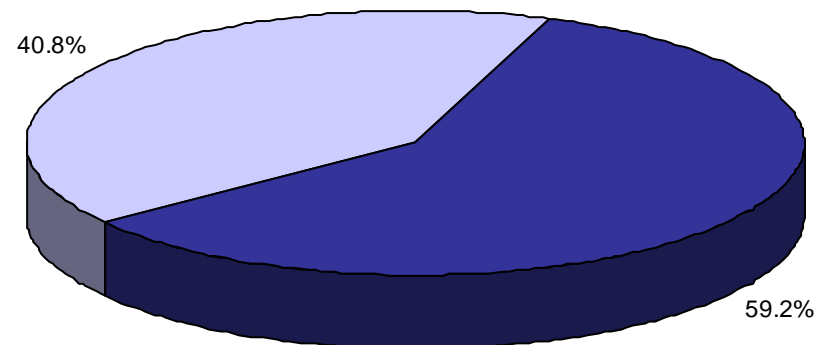
“Si è recato personalmente negli uffici della Camera di Commercio nell’ultimo anno?”

Visita presso gli uffici della Camera di Commercio –  
Emilia Romagna



■ Si    □ No

Visita presso gli uffici della Camera di Commercio –  
Ravenna



■ Si    □ No

Base Emilia Romagna 1.506 casi, Ravenna 643 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio.

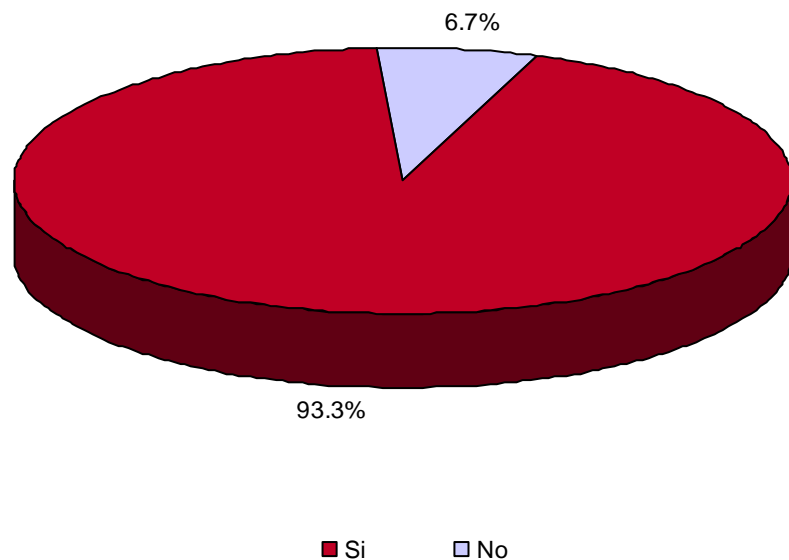


## MODALITA' GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA

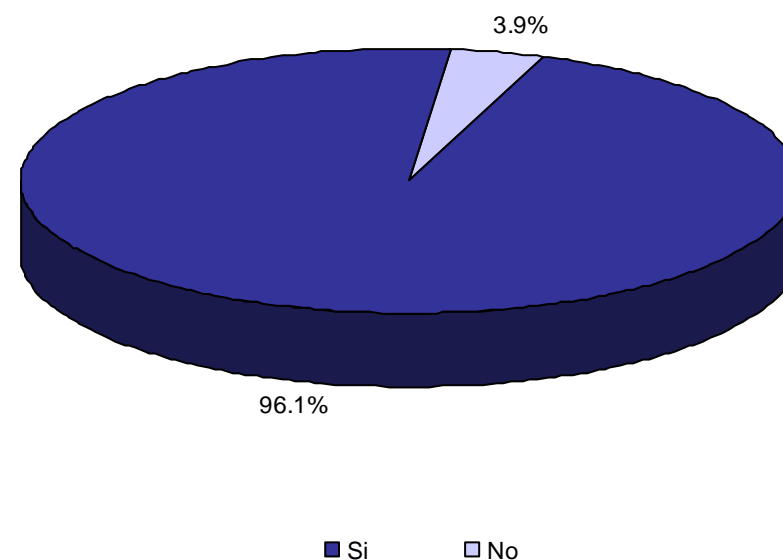
### Raggiungibilità degli uffici della Camera di Commercio

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

Facile raggiungibilità degli uffici della Camera di Commercio – Emilia Romagna



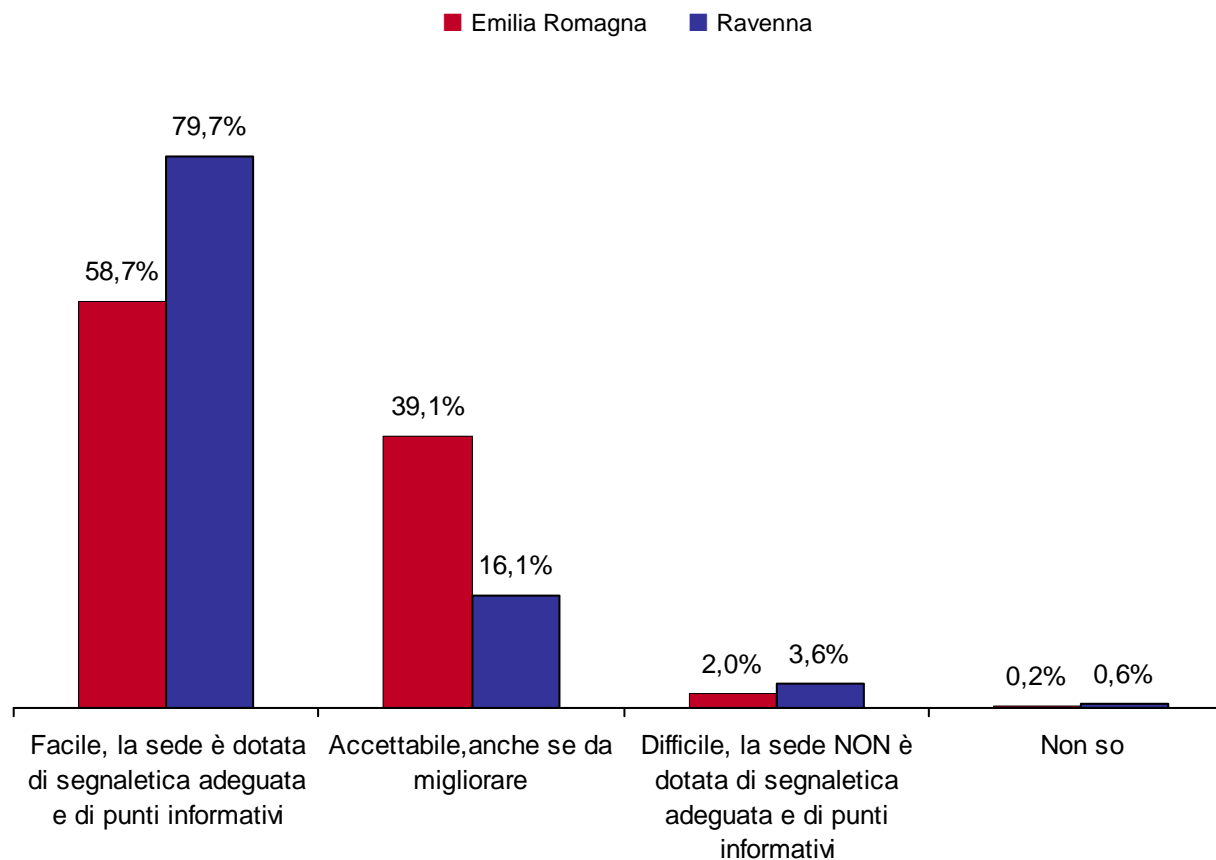
Facile raggiungibilità degli uffici della Camera di Commercio – Ravenna



Base Emilia Romagna 1.117 casi, Ravenna 375 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio.

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

Livello di accesso ai servizi della Camera di Commercio



Base Emilia Romagna 1.117 casi, Ravenna 375 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio.

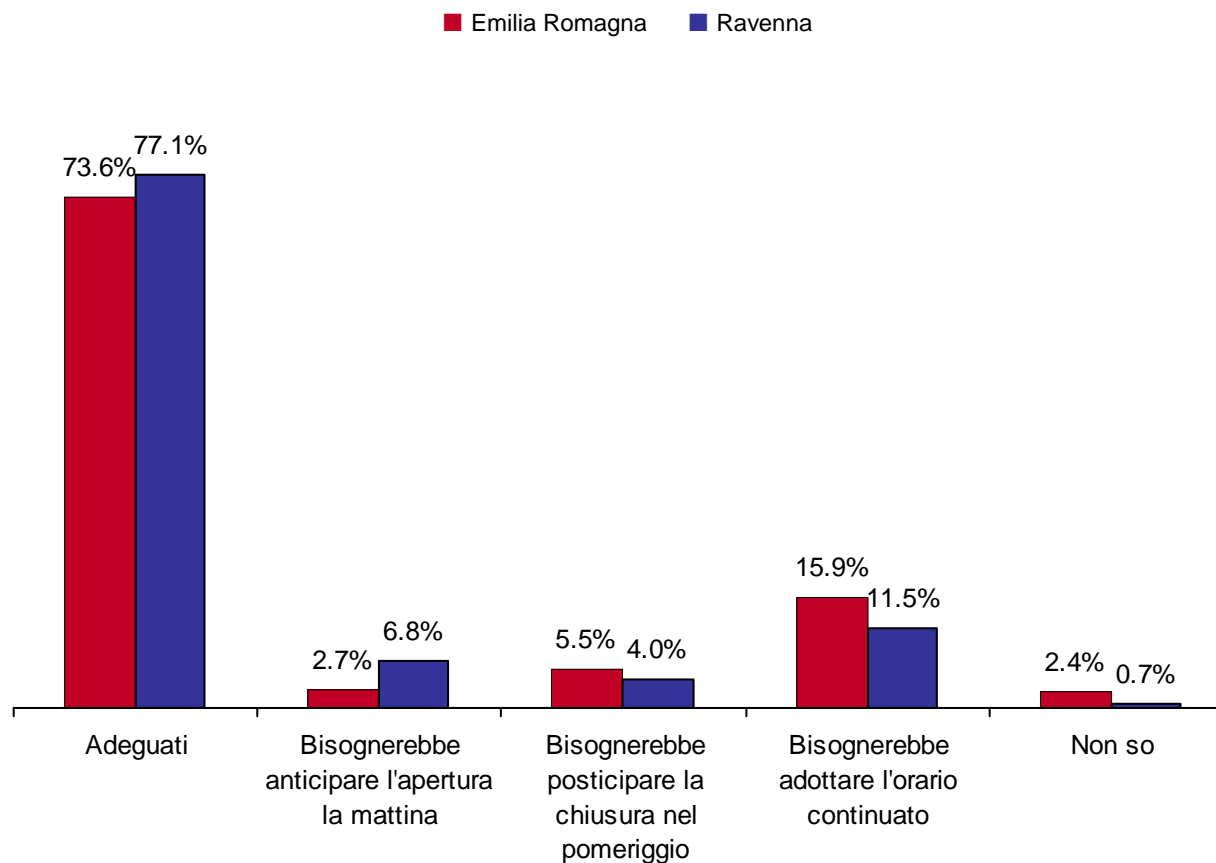


## MODALITA' GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA

### Adeguatezza degli orari di apertura della Camera di Commercio

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

Adeguatezza degli orari di apertura della Camera di Commercio



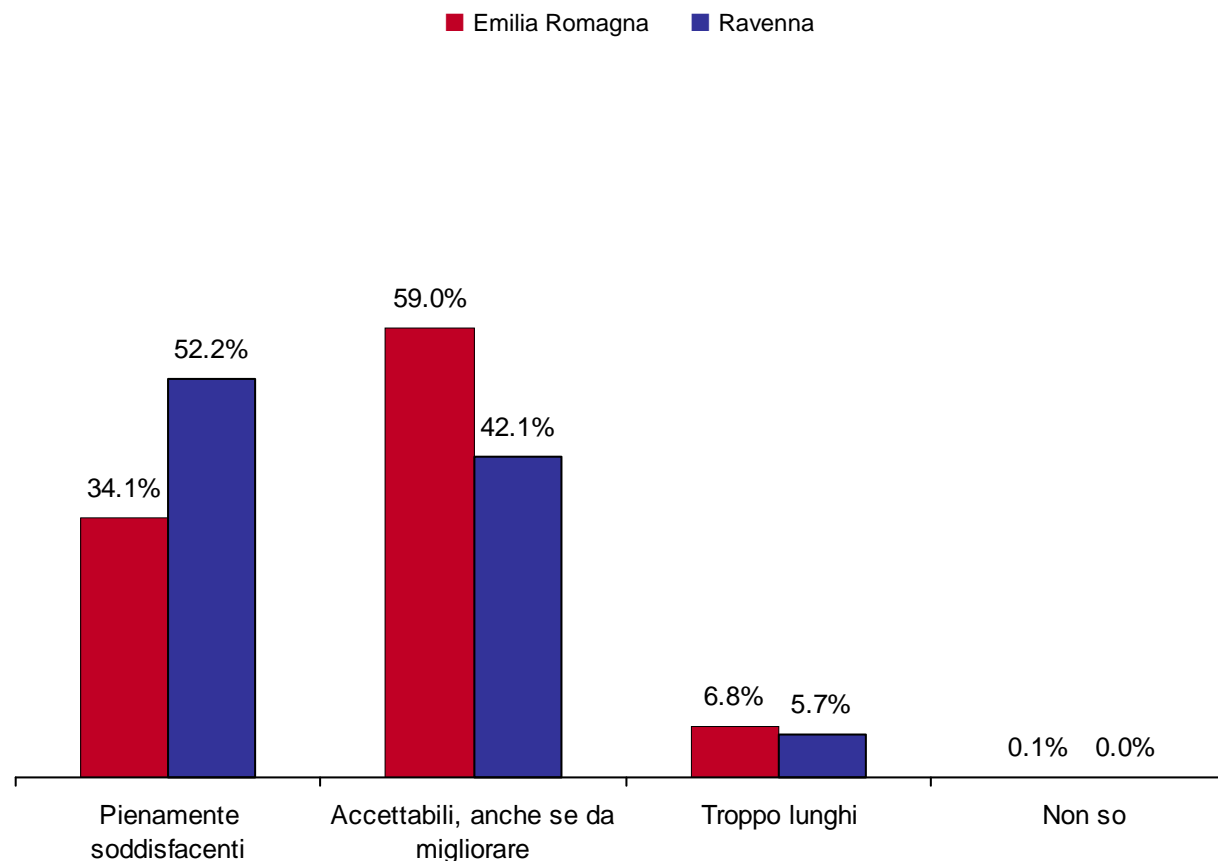
Base Emilia Romagna 1.117 casi, Ravenna 375 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio.

## MODALITA' GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA

### Tempi di attesa agli uffici o agli sportelli

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

Tempi di attesa agli uffici o agli sportelli



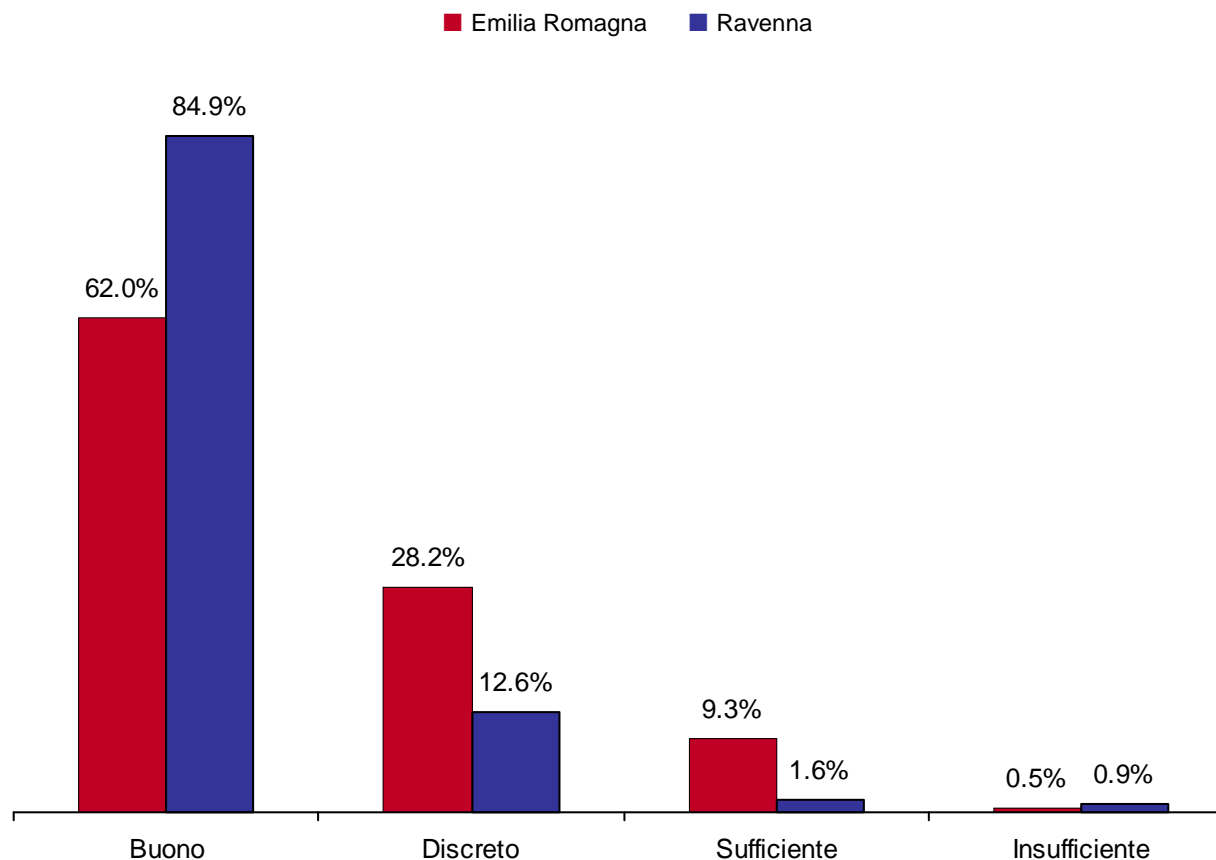
Base Emilia Romagna 1.117 casi, Ravenna 375 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio.



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

Cortesia e rispetto verso l'utente.

Cortesia e rispetto verso l'utente



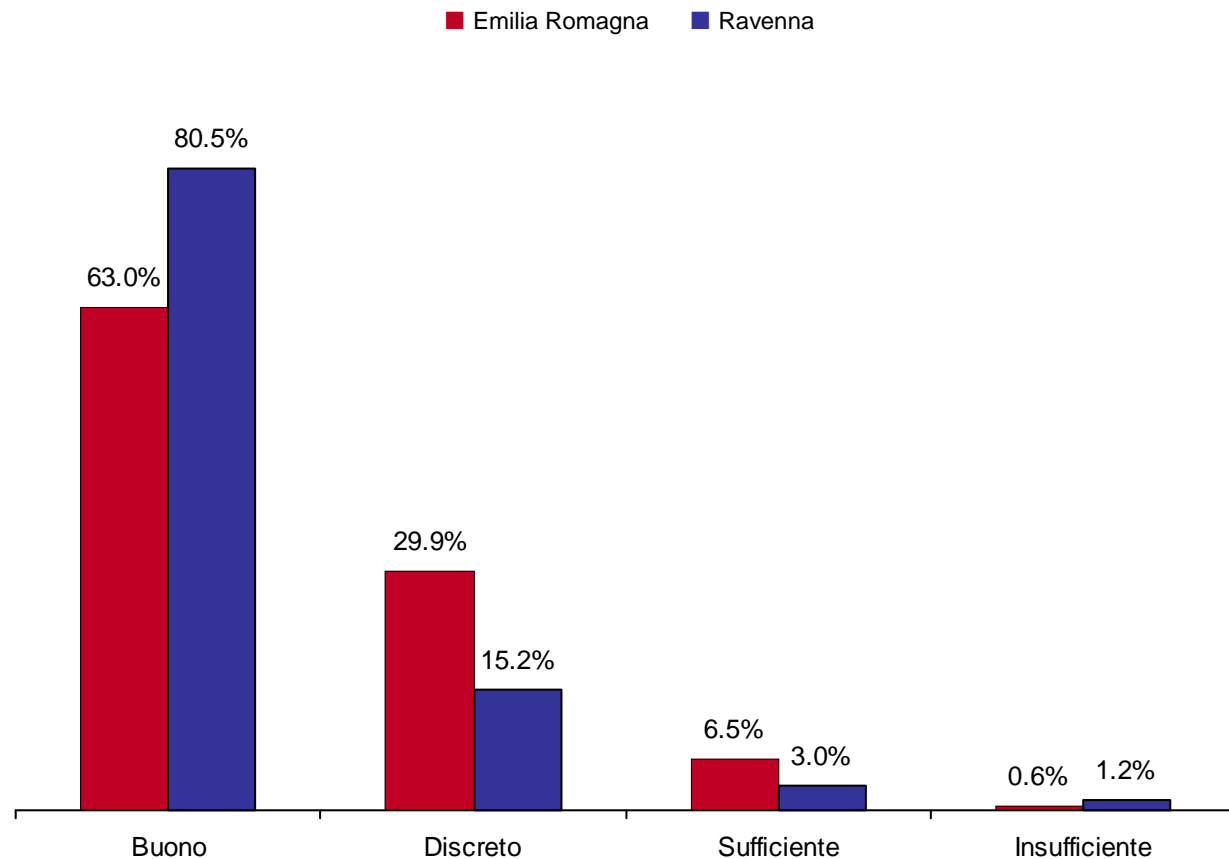
Base Emilia Romagna 1.117 casi, Ravenna 375 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio.



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

Chiarezza e precisione delle informazioni fornite all'utente.

Chiarezza e precisione fornite all'utente



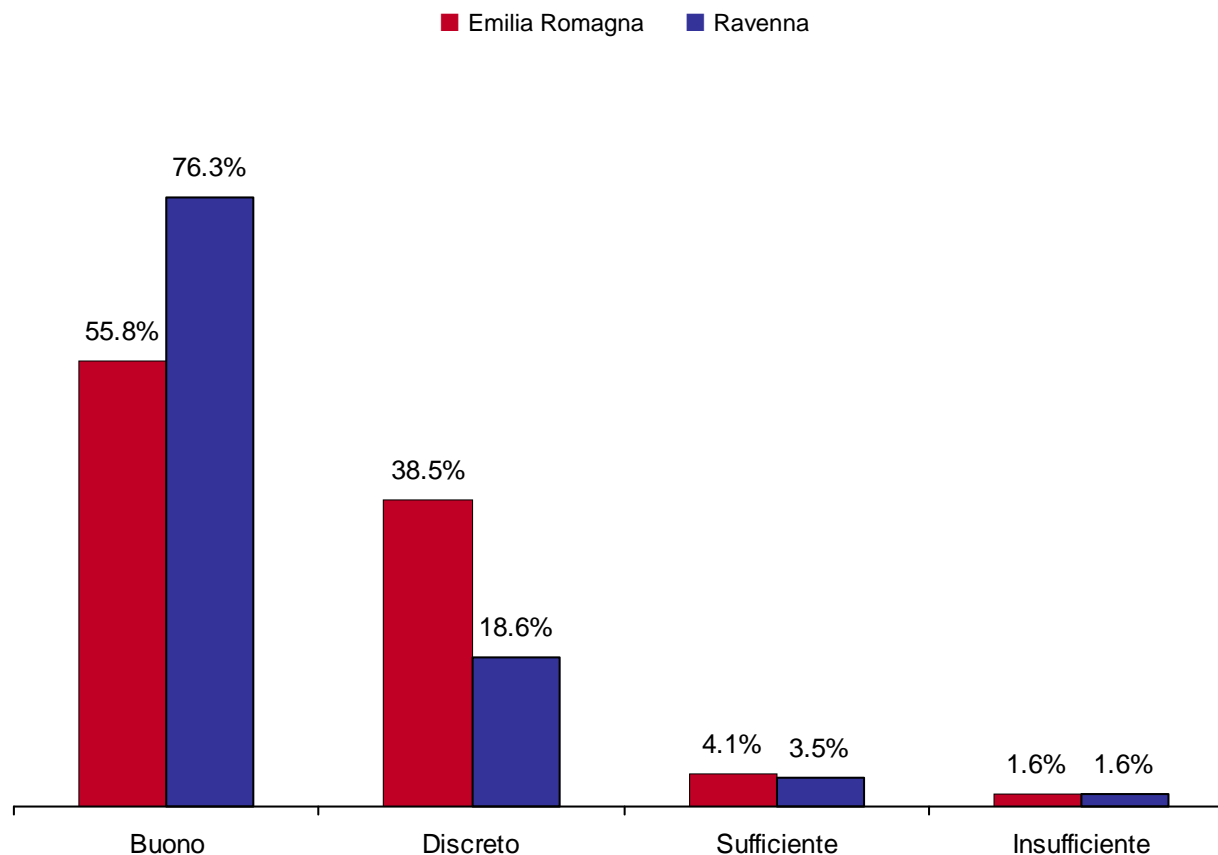
Base Emilia Romagna 1.117 casi, Ravenna 375 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio.



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

Risoluzione dei problemi che ostacolano l'avanzamento delle pratiche.

Risoluzione dei problemi che ostacolano l'avanzamento delle pratiche



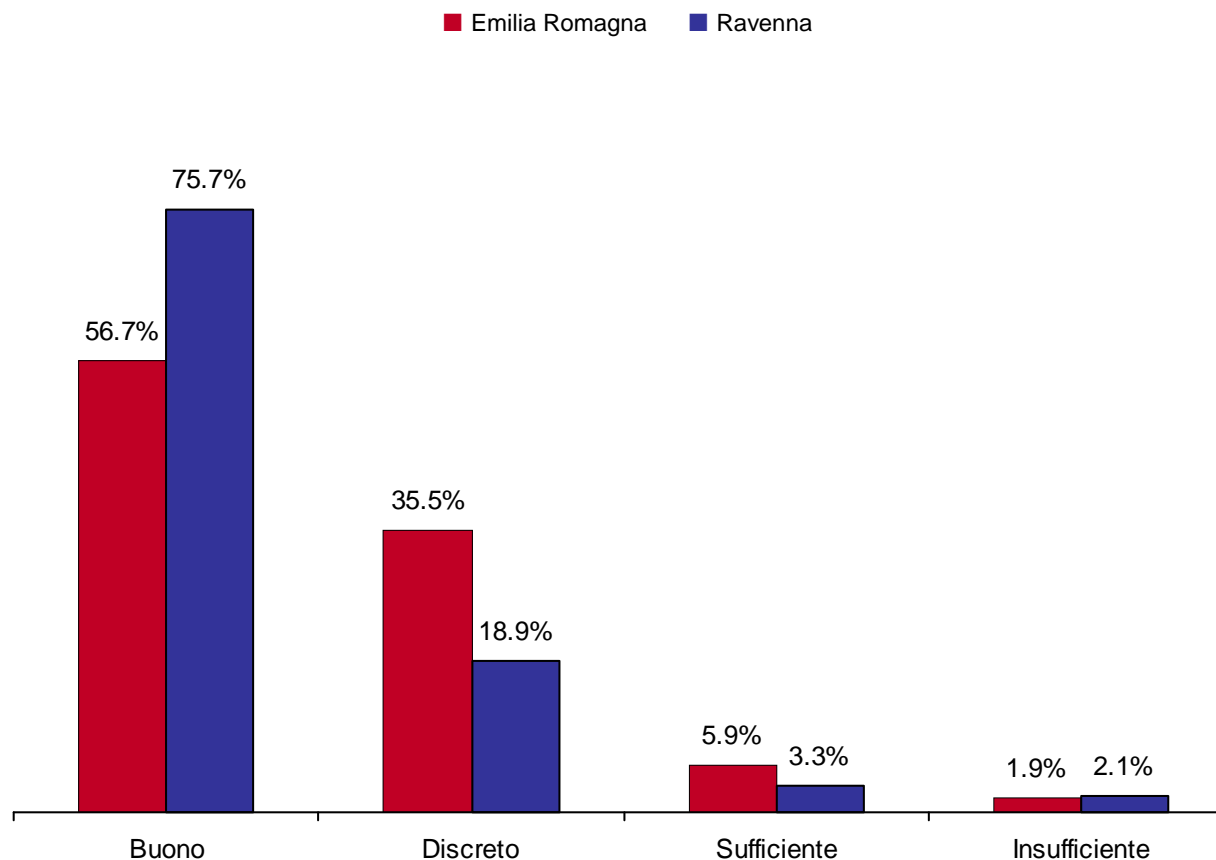
Base Emilia Romagna 1.117 casi, Ravenna 375 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio.



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

Tempi di svolgimento delle pratiche.

Tempi di svolgimento delle pratiche



Base Emilia Romagna 1.117 casi, Ravenna 375 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio.



## MODALITA' GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA

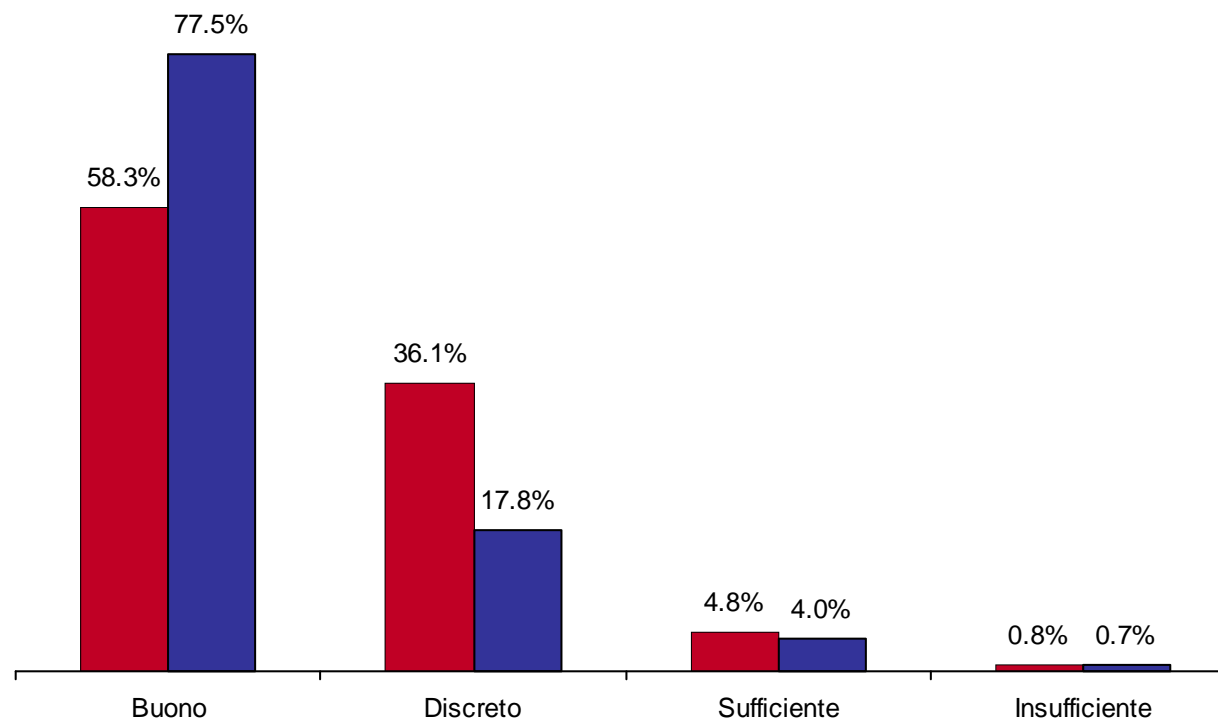
### *Il personale*

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

Preparazione tecnica

Preparazione tecnica.

■ Emilia Romagna ■ Ravenna



Base Emilia Romagna 1.117 casi, Ravenna 375 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio.



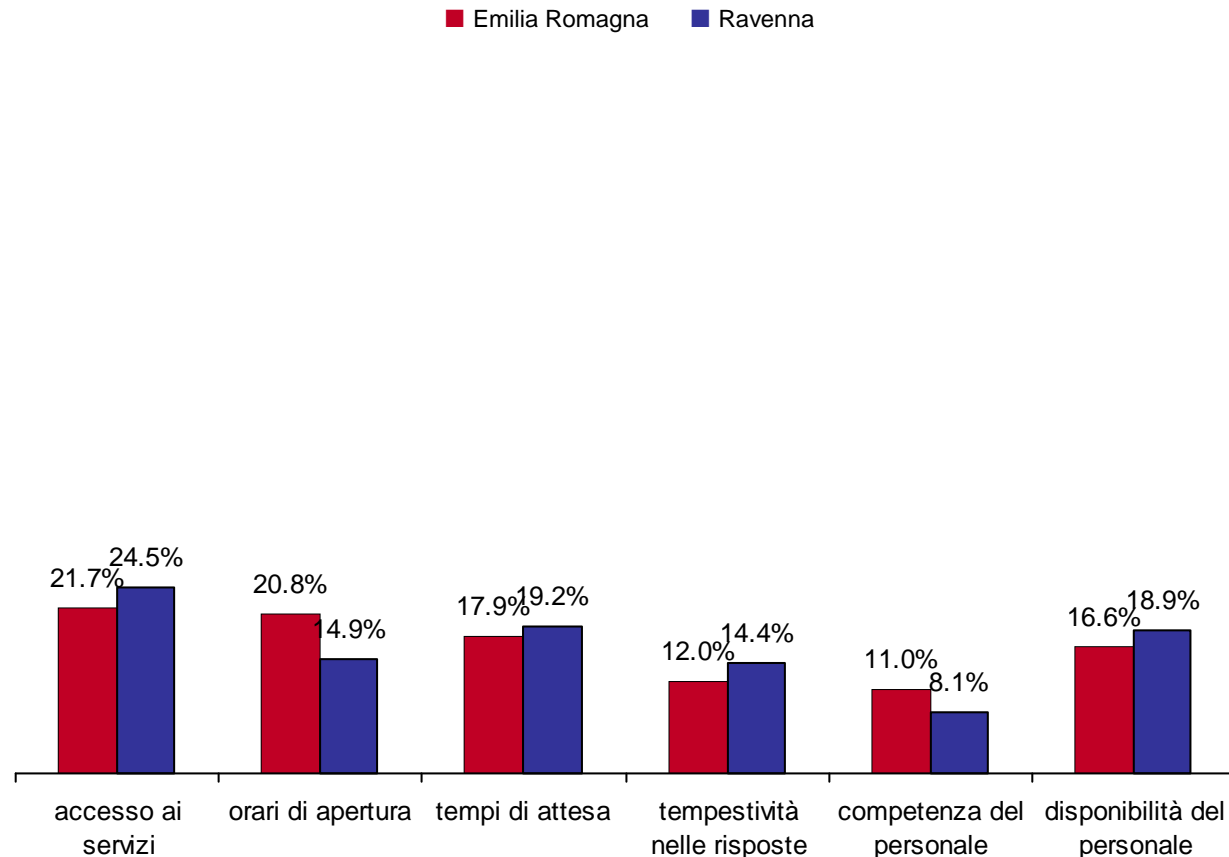
## MODALITA' GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA

### Aree di miglioramento considerate prioritarie da parte delle imprese

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

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

Aree prioritarie di miglioramento



Base Emilia Romagna 1.117 casi, Ravenna 375 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio.



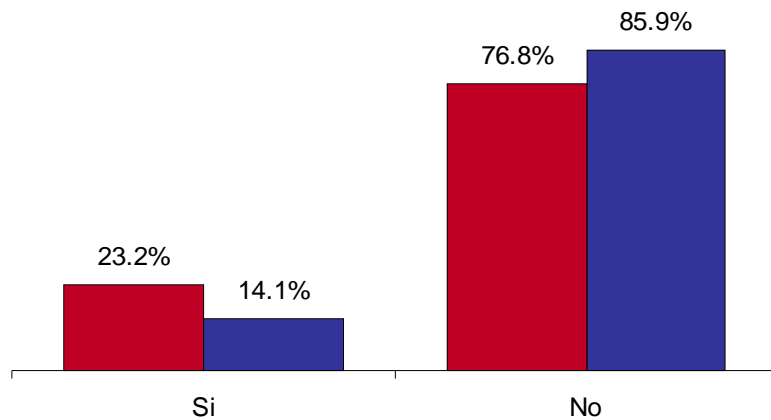


## MODALITA' GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA

### Utilizzo del centralino / call center della Camera di Commercio

Utilizzo del centralino / call center

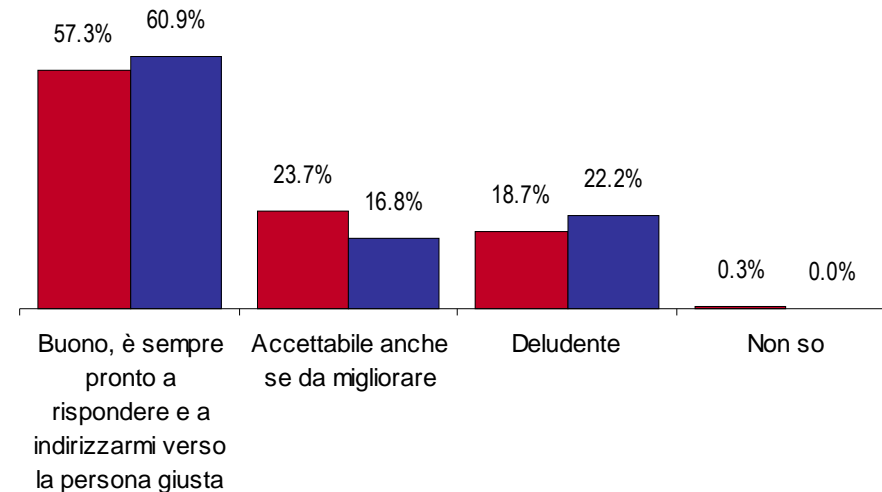
■ Emilia Romagna ■ Ravenna



Base Emilia Romagna 1.506 casi, Ravenna 643 casi.  
Utilizzatori del call center della Camere di Commercio negli ultimi 6 mesi

Livello di soddisfazione

■ Emilia Romagna ■ Ravenna



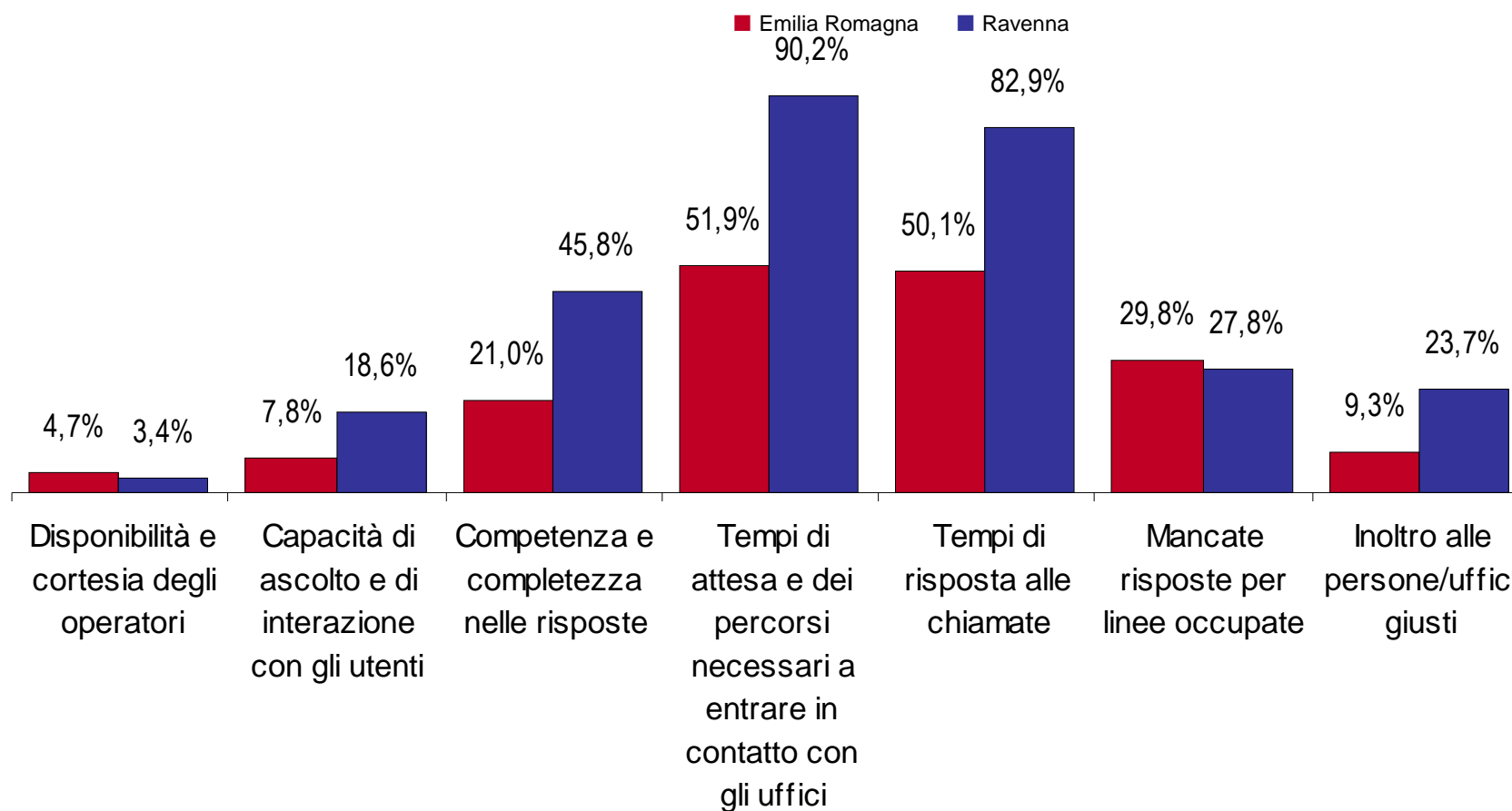
Base Emilia Romagna 343 casi, Ravenna 93 casi.  
Solo utilizzatori



## MODALITA' GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA

### Utilizzo del centralino / call center della Camera di Commercio

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



Base Emilia Romagna 145 casi, Ravenna 36 casi.  
Solo utilizzatori

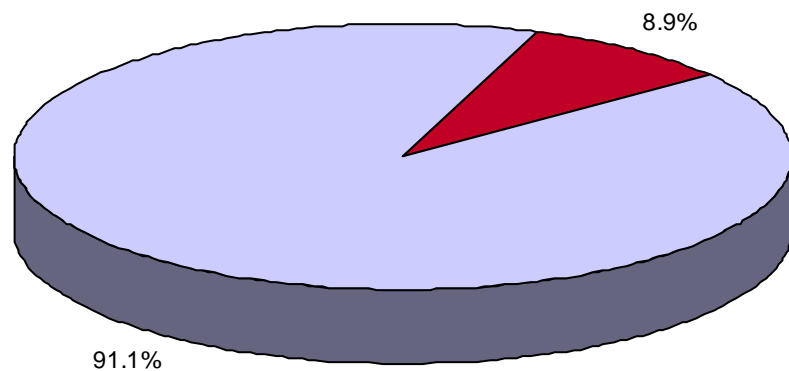


## MODALITA' GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA

### L'Ufficio relazioni con il pubblico (Urp)

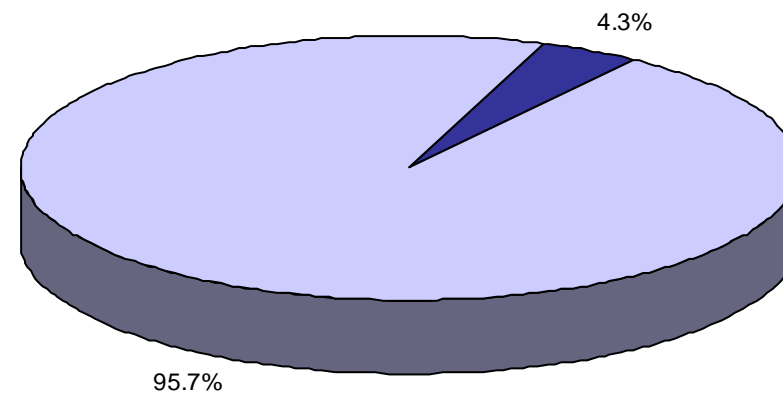
“Negli ultimi sei mesi ha contattato l'ufficio relazioni con il pubblico (Urp)?”

Utilizzo dell'Ufficio relazioni con il pubblico  
negli ultimi sei mesi – Emilia Romagna



■ Si    □ No

Utilizzo dell'Ufficio relazioni con il pubblico  
negli ultimi sei mesi – Ravenna



■ Si    □ No

Base Emilia Romagna 1.506 casi, Ravenna 643 casi. Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

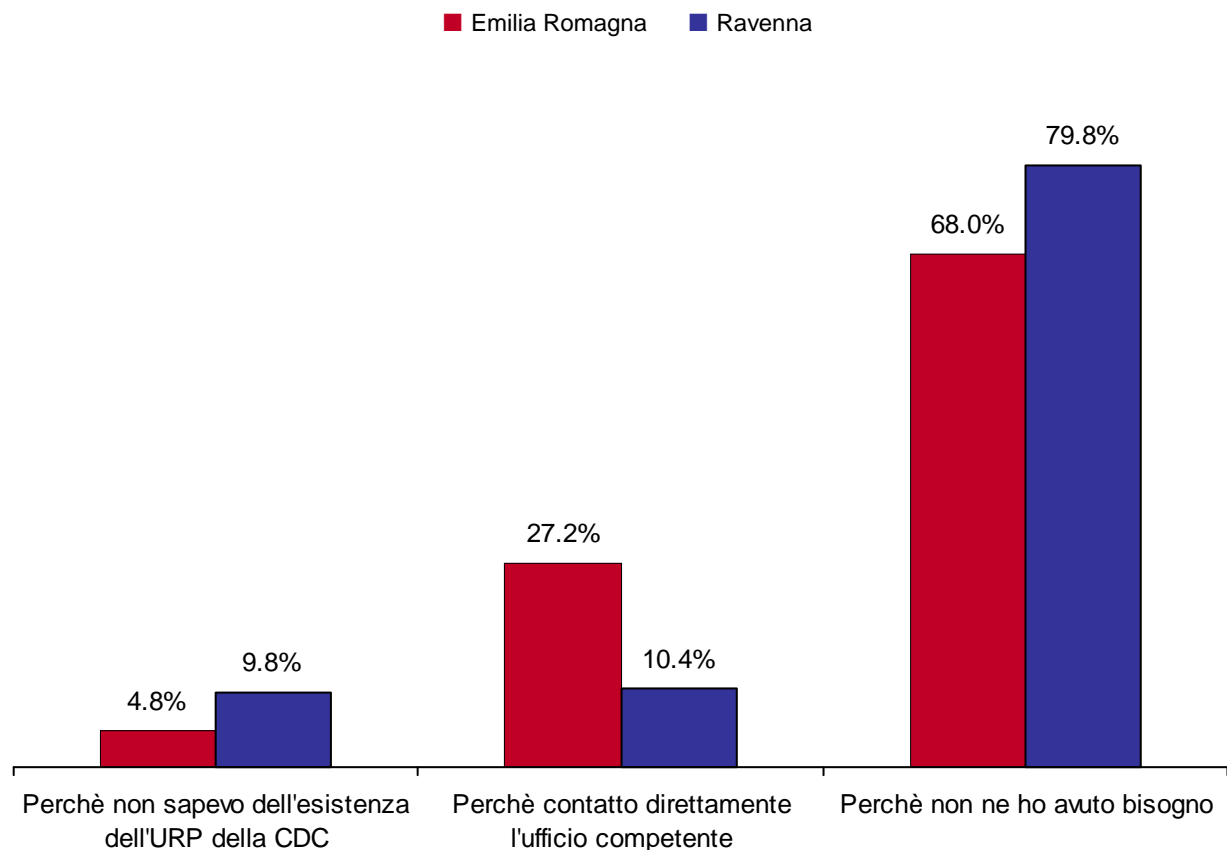


## MODALITA' GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA

### L'Ufficio relazioni con il pubblico (Urp)

“Se non lo ha contattato, per quale motivo?”

Motivi di non utilizzo dell'Ufficio relazioni con il pubblico



Base Emilia Romagna 1.374 casi, Ravenna 614 casi. Solo non utilizzatori dell'URP negli ultimi sei mesi.

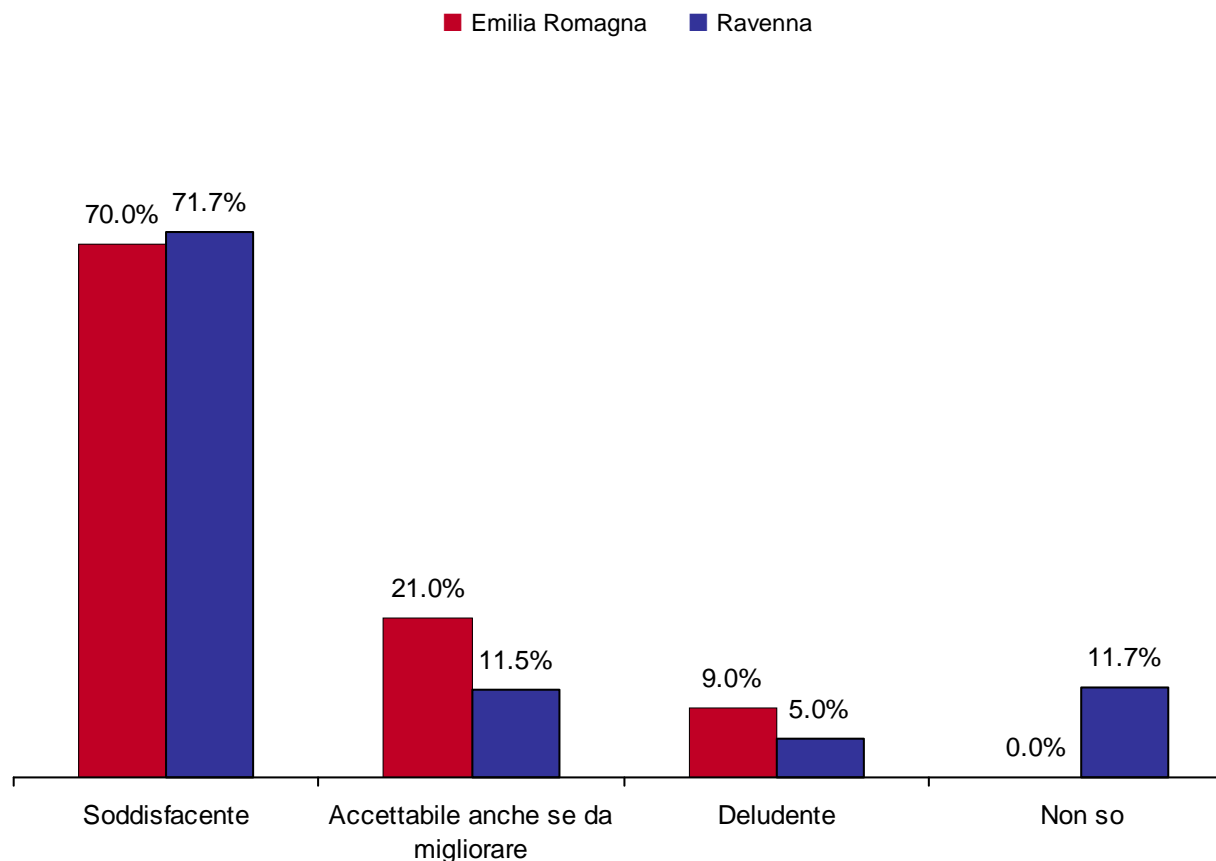


## MODALITA' GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA

### L'Ufficio relazioni con il pubblico (Urp) – Livello di soddisfazione

“Come giudica il servizio dell'Ufficio relazioni con il pubblico (Urp)?”

Valutazione del servizio dell'Ufficio relazioni con il pubblico



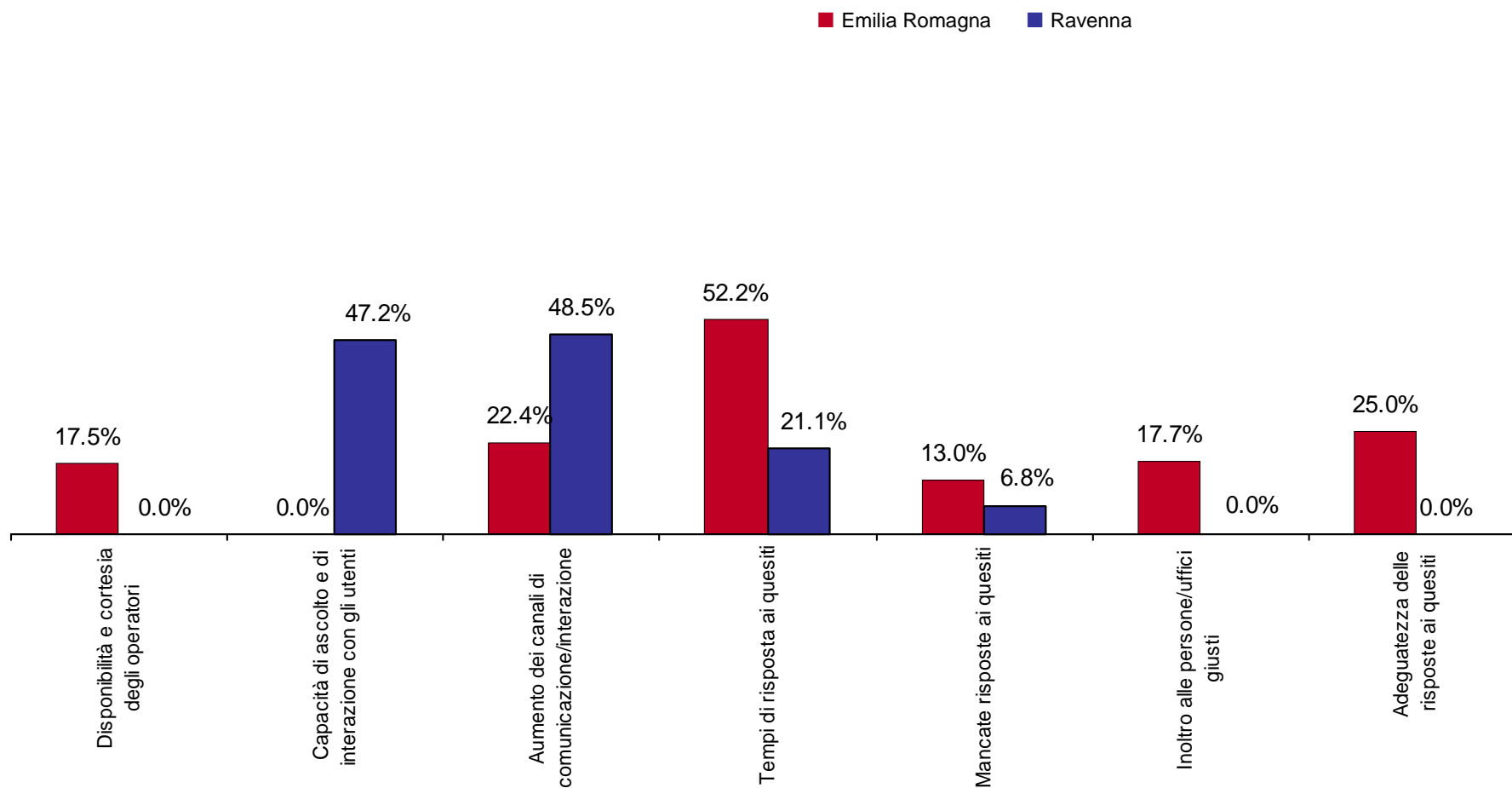
Base Emilia Romagna 132 casi, Ravenna 29 casi. Solo utilizzatori dell'URP negli ultimi sei mesi.



## MODALITA' GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA

### L'Ufficio relazioni con il pubblico (Urp) – Aspetti da migliorare

“In quali aspetti va migliorato il servizio dell’Urp?”

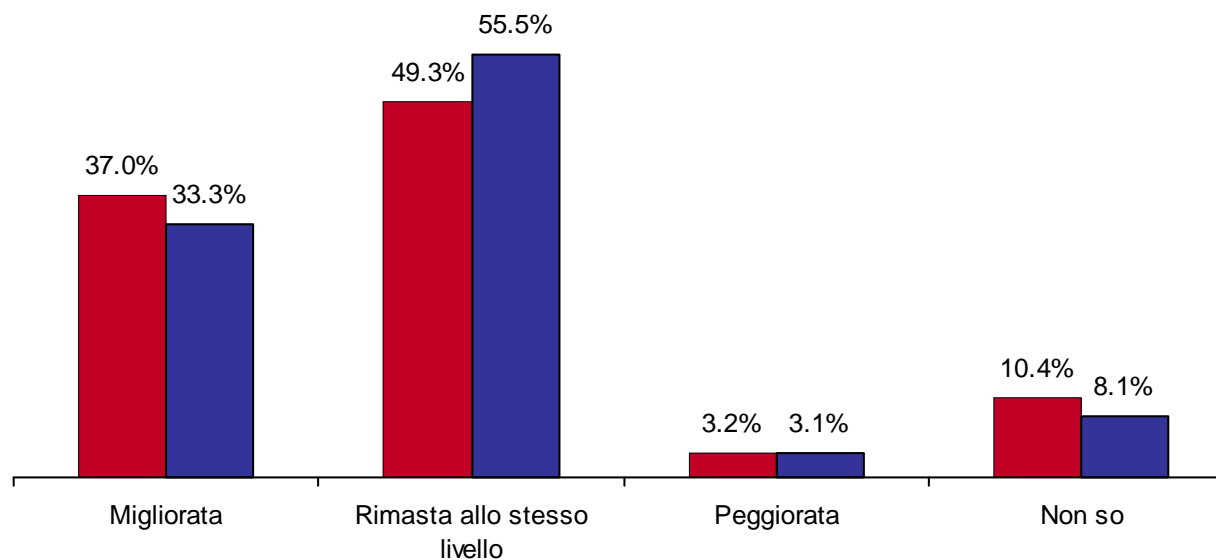


Base Emilia Romagna 39 casi, Ravenna 6 casi. Solo utilizzatori dell'URP negli ultimi sei mesi.

“Complessivamente ritiene che l'organizzazione della Camera di Commercio negli ultimi tre anni sia ...?”

Giudizio complessivo sull'evoluzione della Camera di Commercio negli ultimi tre anni

■ Emilia Romagna ■ Ravenna



Base Emilia Romagna 1.506 casi, Ravenna 643 casi. Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.



## NOTA METODOLOGICA





- **Obiettivi dell'indagine:** indagine campionaria telefonica sulle imprese della regione Emilia Romagna per rilevare il livello di soddisfazione dell'utenza sui servizi erogati dalle Camere di commercio.
- **Universo e disegno del campione:** campione rappresentativo dell'universo delle imprese attive nella regione Emilia Romagna stratificato per forma giuridica (società di capitali e altre forme, società di persone, ditte individuali), per settore di attività economica (agricoltura e pesca, industria in senso stretto, costruzioni, commercio e alberghi, servizi) e per classe dimensionale (1-9, 10-49, 50-249 e oltre i 250 addetti). Disegno del campione, universo di riferimento e anagrafiche fisiche delle imprese forniti dalla committente.
- **Trattamento del campione:** per la costruzione del campione di anagrafiche, e successivamente per il suo trattamento in corso d'opera, sono state realizzate due liste di anagrafiche: lista "campione base"; lista "campione di riserva". La lista di riserva è stata utilizzata per tutte le eventuali sostituzioni delle anagrafiche della lista base cadute per "rifiuto di intervista", o comunque per impossibilità di procedere con la rilevazione (es. numeri errati). Numerosità campionaria (campione netto): 1.700 casi (1.700 interviste a buon fine); cadute 2.418 casi (58,7%).
- **Metodo di contatto:** interviste telefoniche somministrate con il Sistema CATI (Computer-Assisted Telephone Interview).
- **Tecnica di rilevazione:** questionario strutturato concordato con la committente. Durata media dell'intervista: sei minuti.
- **Periodo di rilevazione delle interviste:** gennaio 2011.
- **Codice deontologico:** la rilevazione è stata realizzata nel rispetto del Codice deontologico dei ricercatori europei Esomar, del Codice deontologico Assirm, e di quanto previsto dalla Legge sulla Privacy n. 196/03.



## NOTA METODOLOGICA - RAVENNA

- **Obiettivi dell'indagine:** indagine campionaria telefonica sulle imprese della provincia di Ravenna per rilevare il livello di soddisfazione dell'utenza sui servizi erogati dalle Camere di commercio.
- **Universo e disegno del campione:** campione rappresentativo dell'universo delle imprese attive nella provincia di Ravenna stratificato per forma giuridica (società di capitali e altre forme, società di persone, ditte individuali), per settore di attività economica (agricoltura e pesca, industria in senso stretto, costruzioni, commercio e alberghi, servizi) e per classe dimensionale (1-9, 10-49, 50-249 e oltre i 250 addetti). Disegno del campione, universo di riferimento e anagrafiche fisiche delle imprese forniti dalla committente.
- **Trattamento del campione:** per la costruzione del campione di anagrafiche, e successivamente per il suo trattamento in corso d'opera, sono state realizzate due liste di anagrafiche: lista "campione base"; lista "campione di riserva". La lista di riserva è stata utilizzata per tutte le eventuali sostituzioni delle anagrafiche della lista base cadute per "rifiuto di intervista", o comunque per impossibilità di procedere con la rilevazione (es. numeri errati). Numerosità campionaria (campione netto): 661 casi (661 interviste a buon fine); cadute 1.212 casi (64,7%).
- **Metodo di contatto:** interviste telefoniche somministrate con il Sistema CATI (Computer-Assisted Telephone Interview).
- **Tecnica di rilevazione:** questionario strutturato concordato con la committente. Durata media dell'intervista: sei minuti.
- **Periodo di rilevazione delle interviste:** gennaio 2011.
- **Codice deontologico:** la rilevazione è stata realizzata nel rispetto del Codice deontologico dei ricercatori europei Esomar, del Codice deontologico Assirm, e di quanto previsto dalla Legge sulla Privacy n. 196/03.