Camera di Commercio
Oristano

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION:

INDAGINE SULLE IMPRESE

ORISTANO-ITALIA

Dati provinciali e nazionali

Novembre 2013

Retecamere
PROGETTI INTEGRATI PER LO SVILUPPO

SOMMARIO

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

PRESENTAZIONE

Il Sistema di Customer satisfaction delle Camere di commercio italiane nasce da un progetto di sistema che ha l'obiettivo di indagare presso le imprese, i professionisti, le Associazioni di categoria e la Pubblica Amministrazione:

- l'immagine percepita delle Camere di commercio;
- il grado di soddisfazione in merito ai servizi erogati;
- il grado di soddisfazione relativo agli aspetti del funzionamento e dell'organizzazione delle Camere di commercio.

I suoi risultati sono utili per:

- analizzare il punto di vista degli utenti camerali;
- verificare il livello dei servizi in un'ottica di miglioramento futuro;
- raccogliere informazioni utili alla pianificazione e programmazione;
- fare azioni di comunicazione e rendicontazione interna ed esterna;
- rispondere alle esigenze di misurazione, analisi e miglioramento indicate dal sistema per la gestione della qualità (ISO 9001:2000).

Le interviste sono state condotte con metodologia CATI dall'Istituto di ricerca Format Srl, selezionata a seguito di procedura di affidamento in economia secondo la vigente normativa legislativa in materia di servizi e forniture in economia di cui all'art. 125 del D.lgs 163/2006.

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

PRESENTAZIONE

I risultati presentati nel rapporto sono stati ottenuti riportando all'universo rappresentato i dati campionari prodotti dall'indagine di campo (ossia dalle interviste) per mezzo di un coefficiente di espansione pari all'inverso della probabilità di inclusione nel campione, ossia **w=N/n**

w = coefficiente di espansione per il riporto all'universo.

N = universo delle imprese, stratificato per regione di residenza delle imprese, forma giuridica delle imprese, dimensione delle imprese, settore merceologico.

n = Campione realizzato delle imprese, stratificato per regione di residenza delle imprese, forma giuridica delle imprese, dimensione delle imprese, settore merceologico).

Si mette in evidenza che non è possibile per tale ragione ricalcolare in maniera automatica i risultati dell'indagine esposti in percentuale sulla base delle consistenze campionarie presentate in ogni singola slide.

Nota per la lettura dei dati – Il simbolo a sinistra indica che i risultati sono caratterizzati da minore significatività per la bassa numerosità dei rispondenti alla specifica domanda.

IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

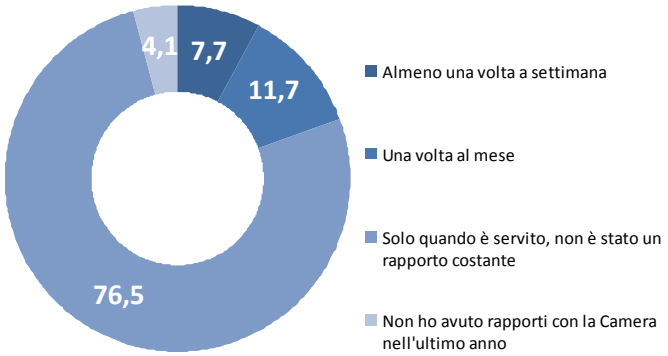
IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

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

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

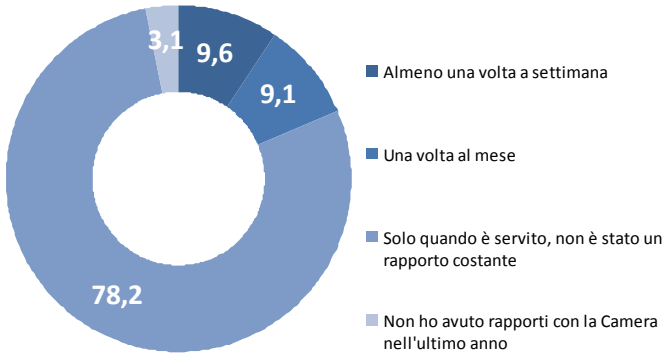
Rapporti con la Camera di commercio

Oristano



Rapporti con la Camera di commercio

Italia



Base Campione Oristano: 513 casi, Base Campione Italia: 10.629 casi.

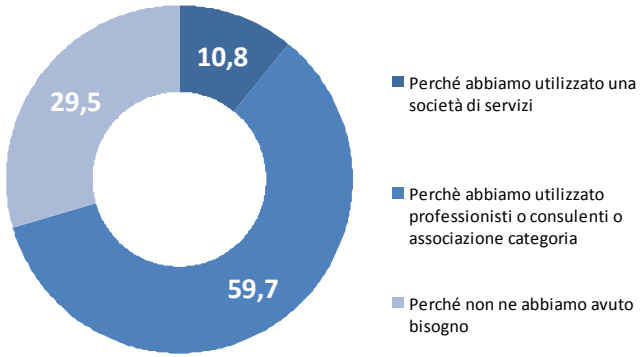
IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

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

"Non ho avuto rapporti con la Camera di commercio perché?"

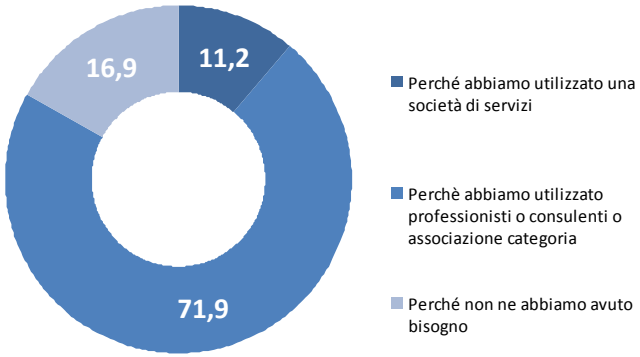
Rapporti con la Camera di commercio

Oristano



Rapporti con la Camera di commercio

Italia



Base Campione Oristano: 13 casi, Base Campione Italia: 313 casi.

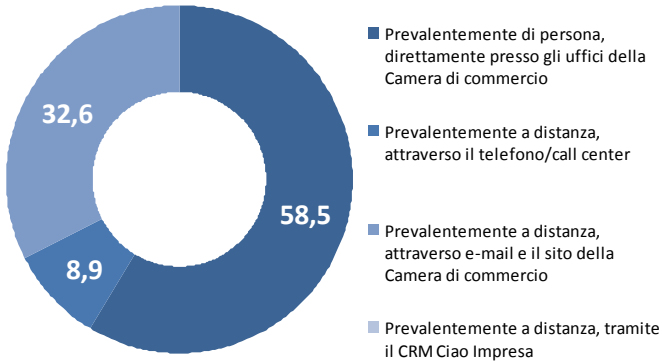
IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

> Modalità dei rapporti

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

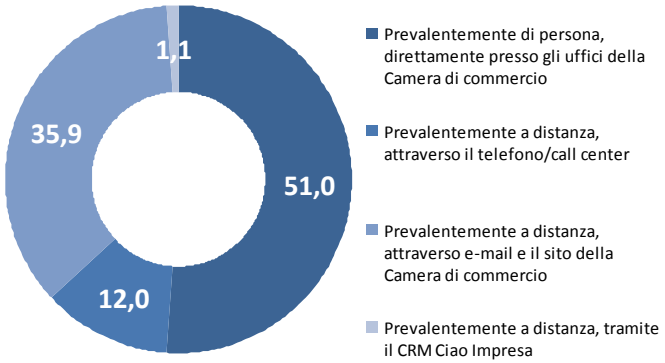
Modalità dei rapporti con la Camera di commercio

Oristano



Modalità dei rapporti con la Camera di commercio

Italia



Base Campione Oristano: 500 casi, Base Campione Italia: 10.316 casi.

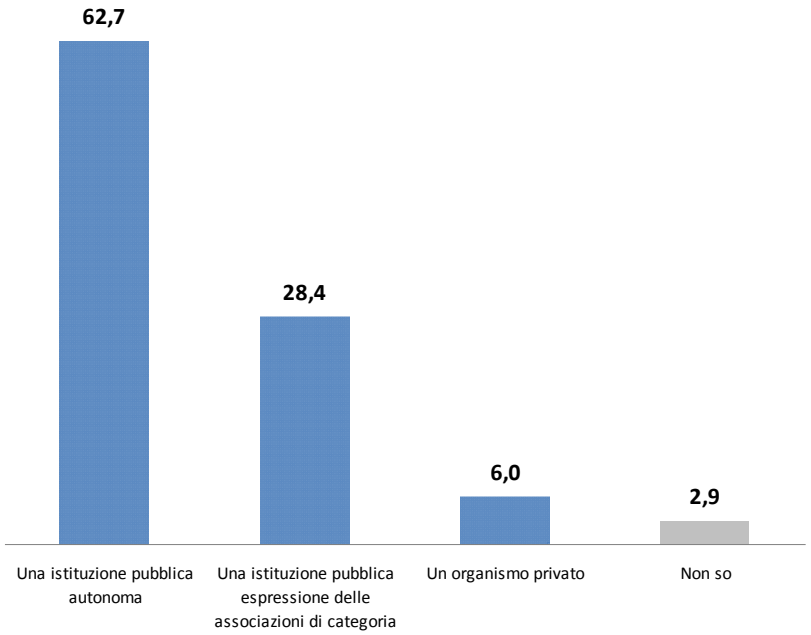
IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

> Natura della Camera di commercio secondo l'opinione delle imprese

"Secondo lei la Camera di commercio è?"

Natura della Camera di commercio

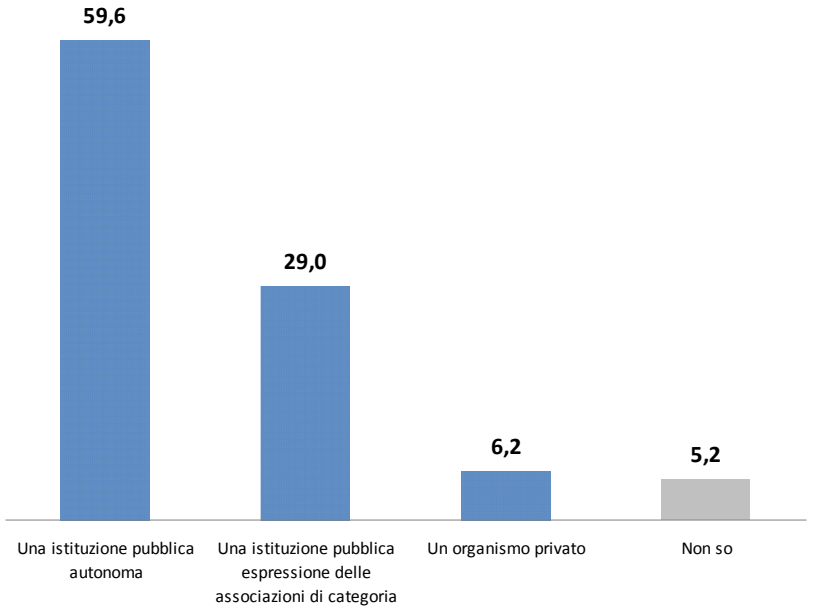
Oristano



Base Campione Oristano: 513 casi

Natura della Camera di commercio

Italia



Base Campione Italia: 10.629 casi

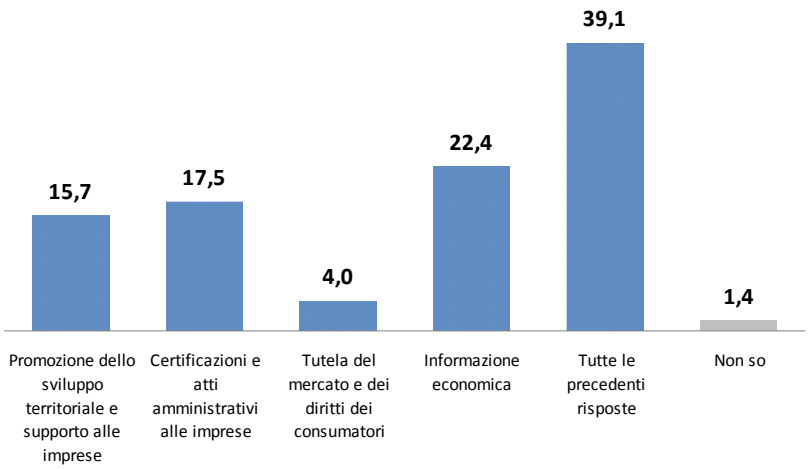
IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

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

"Quale pensa sia la funzione principale della Camera di commercio?"

Funzione della Camera di commercio

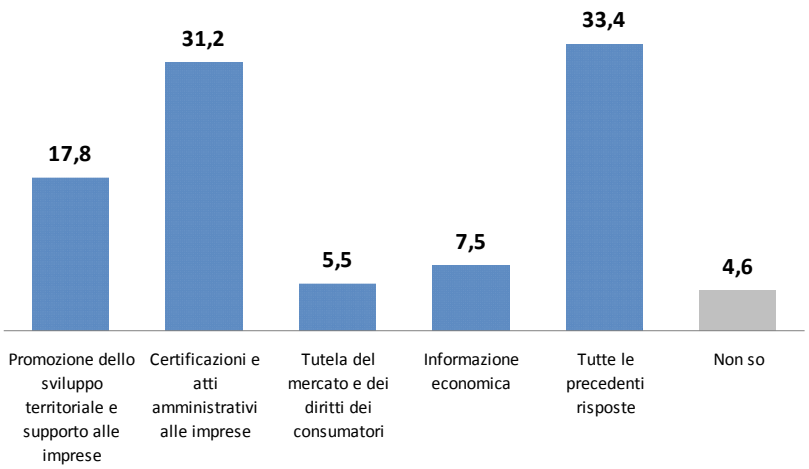
Oristano



Base Campione Oristano: 513 casi

Funzione della Camera di commercio

Italia



Base Campione Italia: 10.629 casi

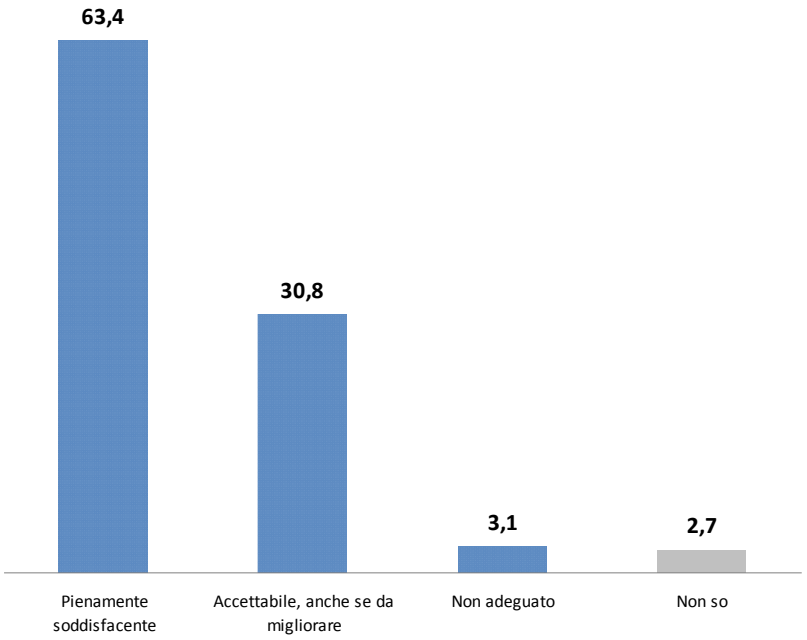
IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

> L'efficacia della comunicazione della Camera di commercio

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

Comunicazione della Camera di commercio

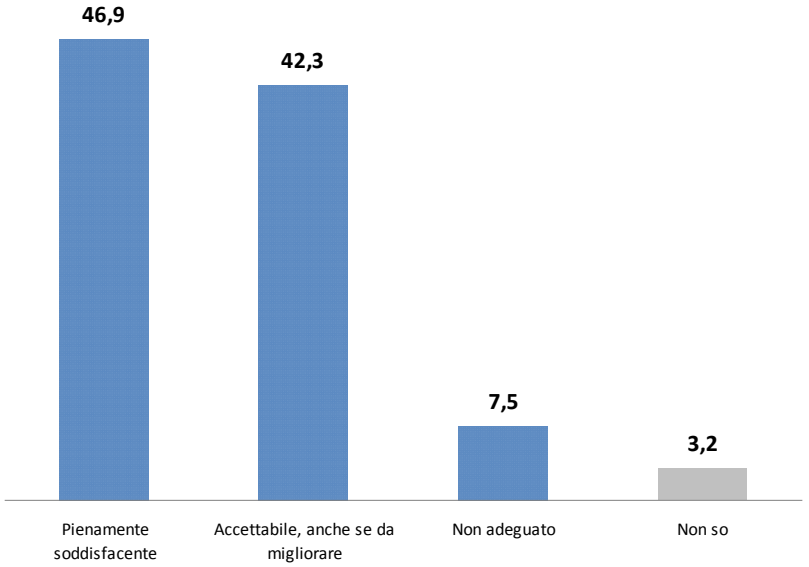
Oristano



Base Campione Oristano: 513 casi

Comunicazione della Camera di commercio

Italia



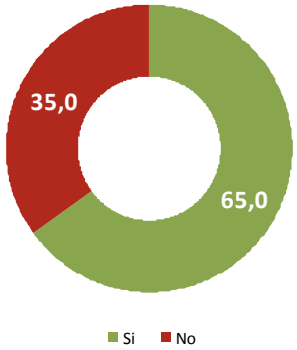
Base Campione Italia: 10.629 casi

IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

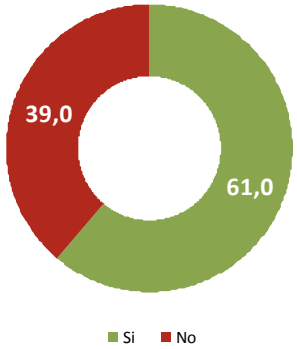
> L'efficacia della comunicazione della Camera di commercio

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

Conoscenza **Oristano**

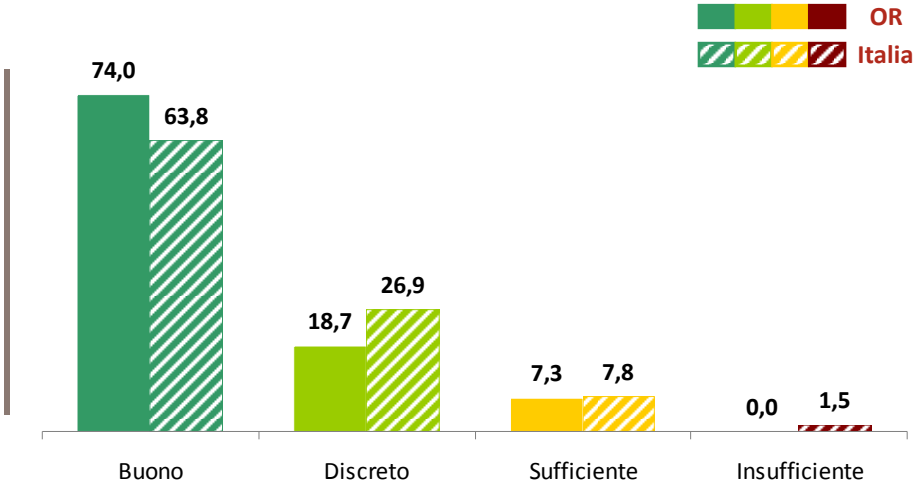


Conoscenza **Italia**



Base Oristano: 513 casi, Base Italia: 10.629 casi

Livello di soddisfazione



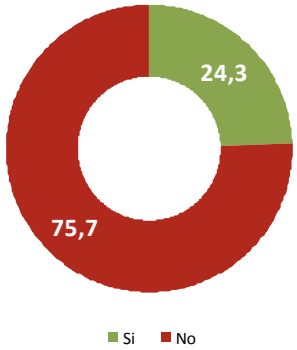
Base Oristano: 391 casi, Base Italia: 6.957 casi. Solo conoscitori.

IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

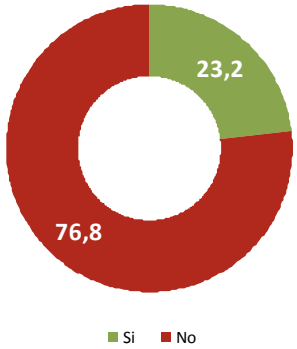
> L'efficacia della comunicazione della Camera di commercio

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

Conoscenza **Oristano**

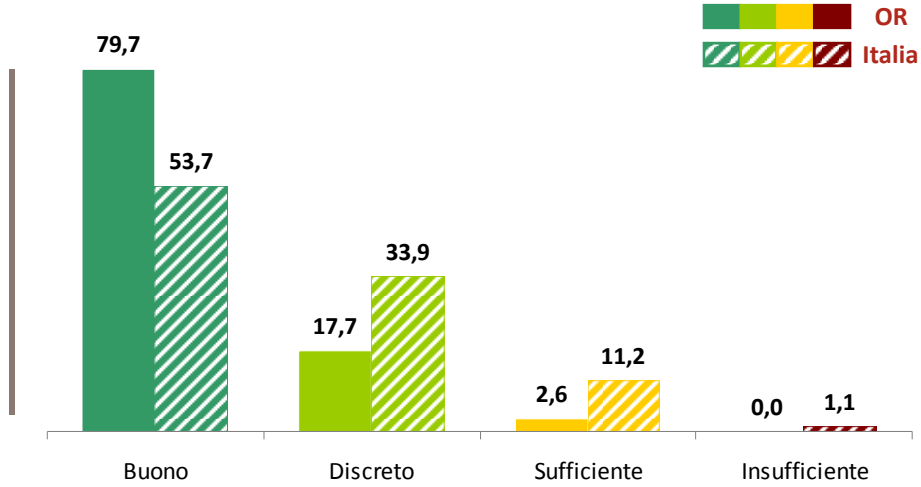


Conoscenza **Italia**



Base Oristano: 513 casi, Base Italia: 10.629 casi

Livello di soddisfazione



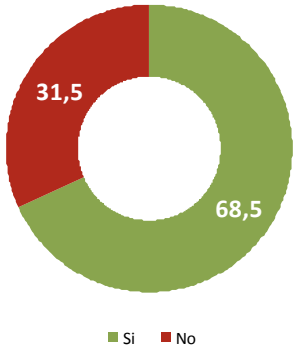
Base Oristano: 188 casi, Base Italia: 2.714 casi. Solo conoscitori.

IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

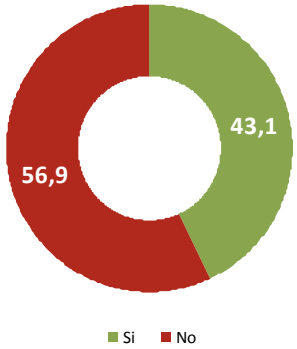
> L'efficacia della comunicazione della Camera di commercio

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

Conoscenza **Oristano**

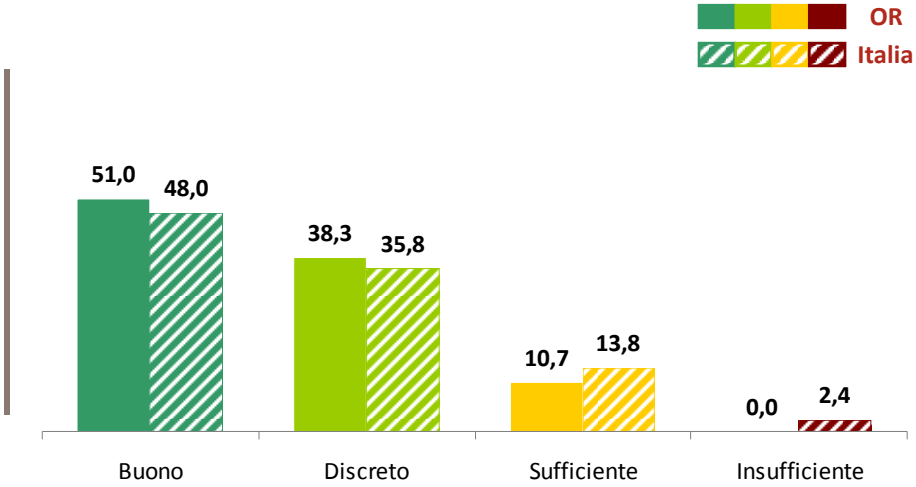


Conoscenza **Italia**



Base Oristano: 513 casi, Base Italia: 10.629 casi

Livello di soddisfazione



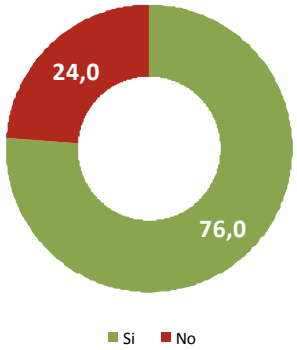
Base Oristano: 336 casi, Base Italia: 4.648 casi. Solo conoscitori.

IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

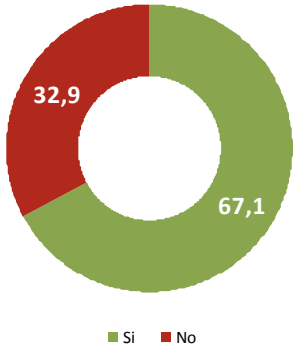
> L'efficacia della comunicazione della Camera di commercio

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

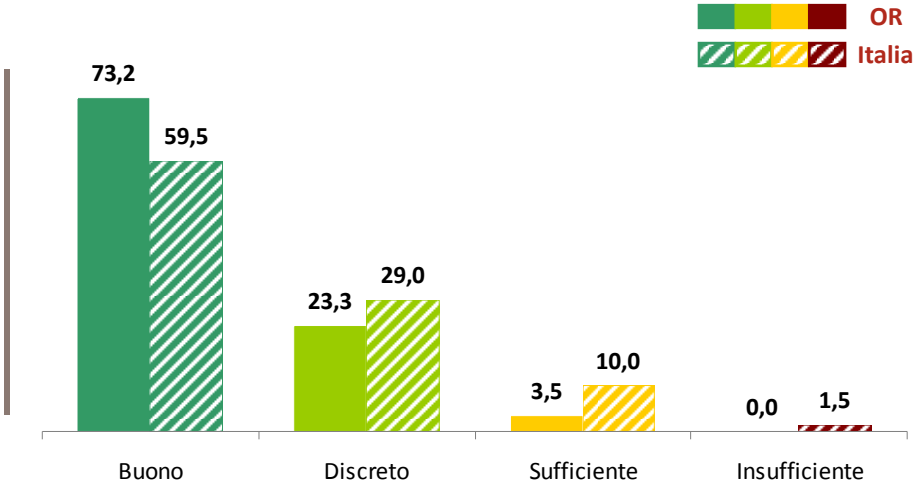
Conoscenza **Oristano**



Conoscenza **Italia**



Livello di soddisfazione



Base Oristano: 513 casi, Base Italia: 10.629 casi

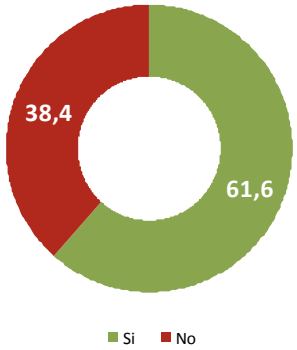
Base Oristano: 381 casi, Base Italia: 7.606 casi. Solo conoscitori.

IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

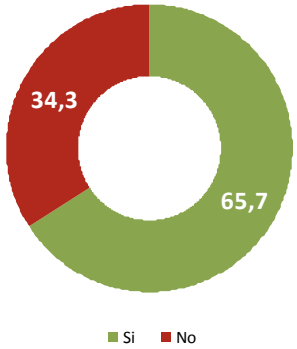
> L'efficacia della comunicazione della Camera di commercio

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

Conoscenza **Oristano**

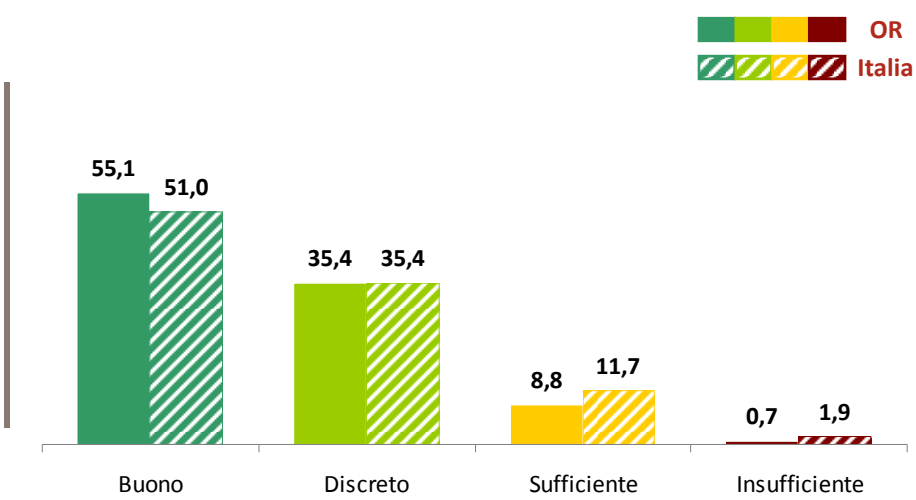


Conoscenza **Italia**



Base Oristano: 513 casi, Base Italia: 10.629 casi

Livello di soddisfazione



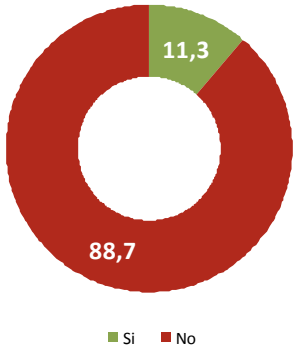
Base Oristano: 366 casi, Base Italia: 6.960 casi. Solo conoscitori.

IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

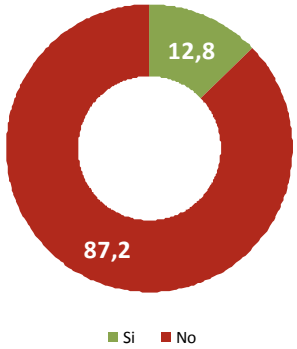
> L'efficacia della comunicazione della Camera di commercio

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

Conoscenza **Oristano**

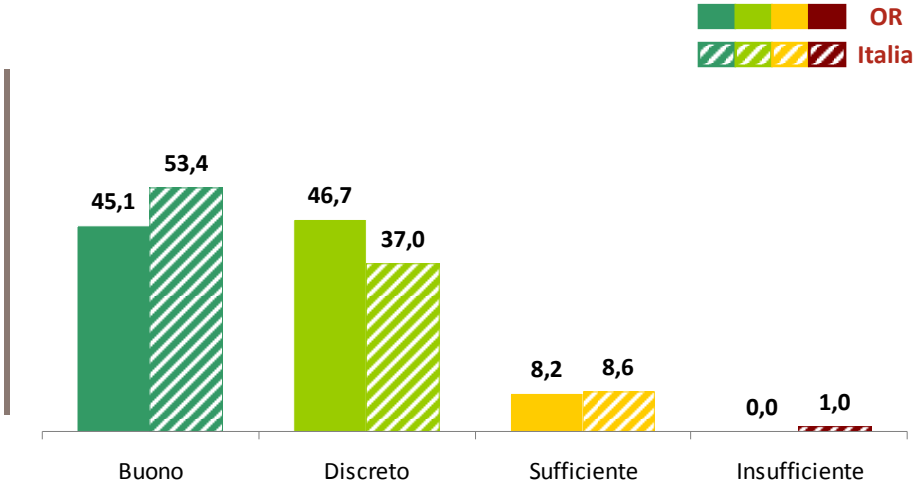


Conoscenza **Italia**



Base Oristano: 513 casi, Base Italia: 10.629 casi

Livello di soddisfazione



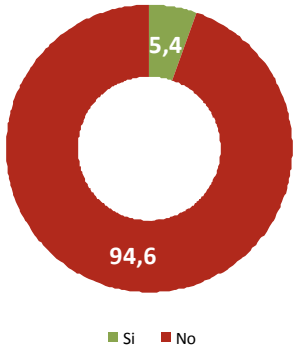
Base Oristano: 70 casi, Base Italia: 1.501 casi. Solo conoscitori.

IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

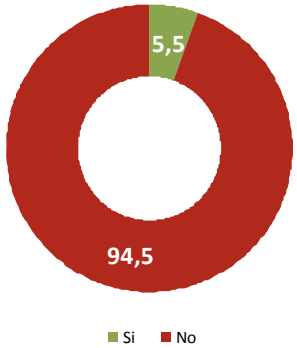
> L'efficacia della comunicazione della Camera di commercio

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

Conoscenza **Oristano**

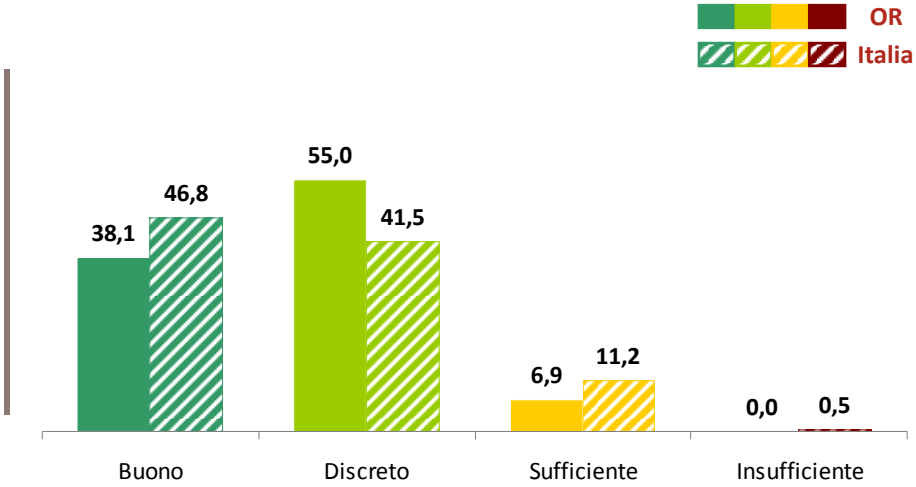


Conoscenza **Italia**



Base Oristano: 513 casi, Base Italia: 8.461 casi

Livello di soddisfazione

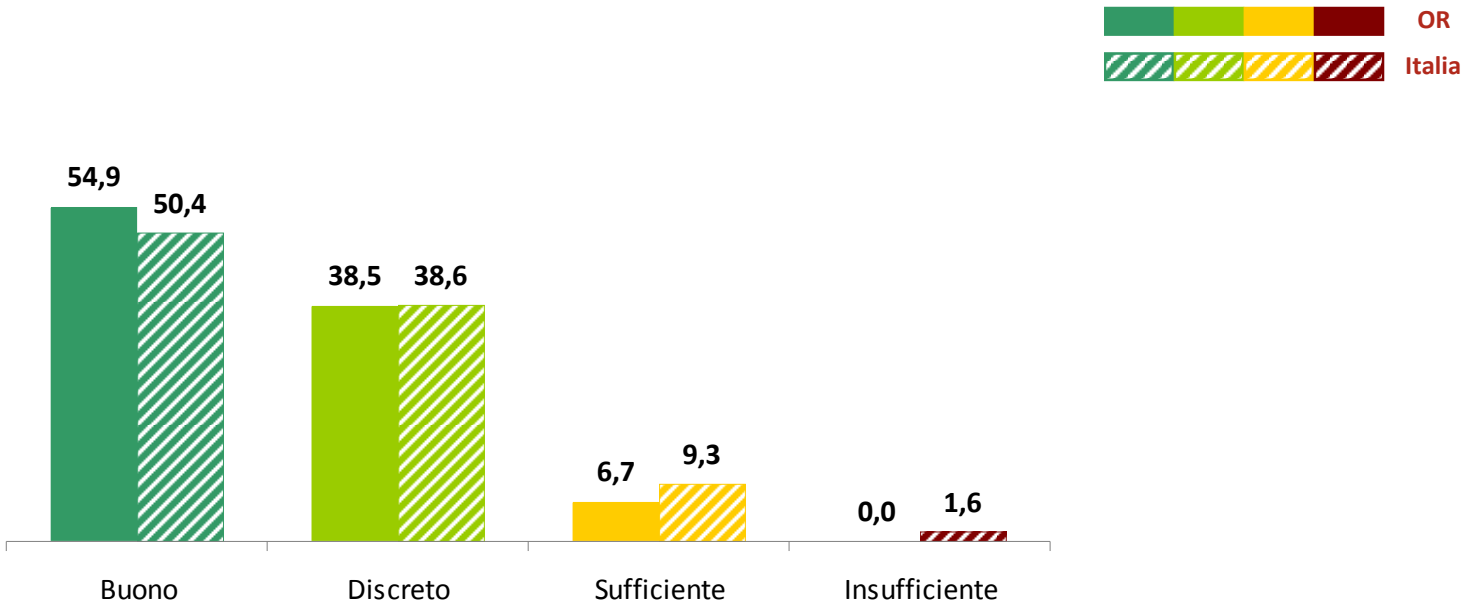


Base Oristano: 32 casi, Base Italia: 539 casi. Solo conoscitori.

IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

> Livello di informazione sui servizi e le attività camerali

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



Base Campione Oristano: 486 casi, Base Campione Italia: 8.198 casi. Solo conoscitori di almeno due strumenti di comunicazione della Camera di commercio.

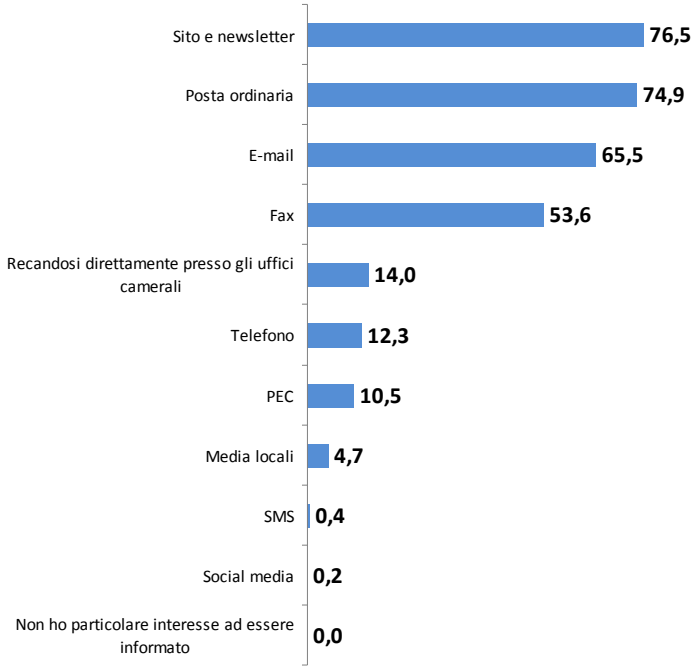
IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

> Modalità ritenute più utili dalle imprese per essere informati dalla Camera

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

Modalità d'informazione della Camera di commercio

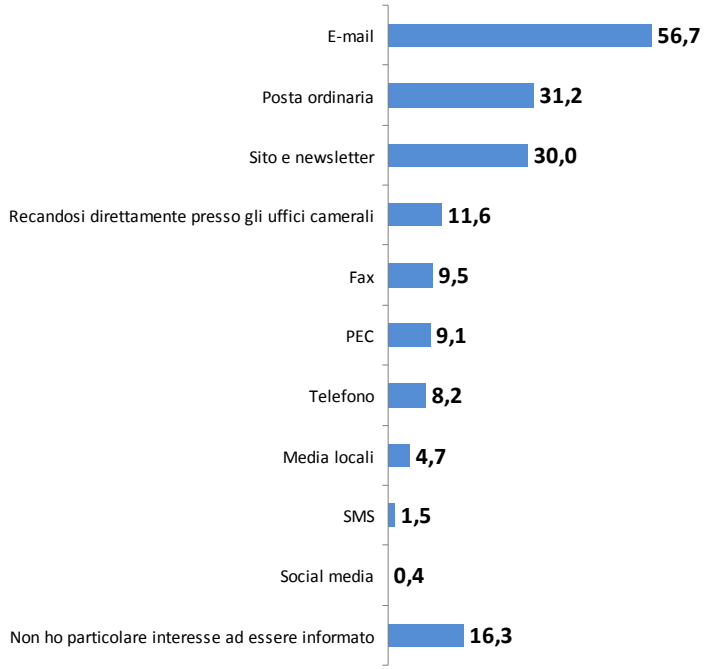
Oristano



Base Campione Oristano: 513 casi

Modalità d'informazione della Camera di commercio

Italia



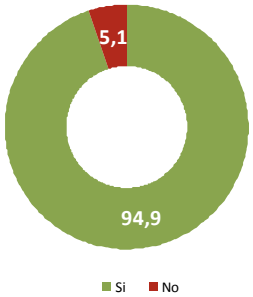
Base Campione Italia: 10.629 casi

SERVIZI EROGATI

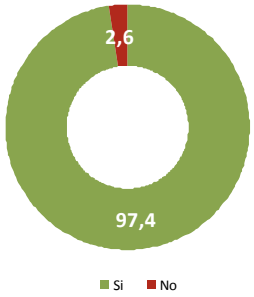
SERVIZI EROGATI

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

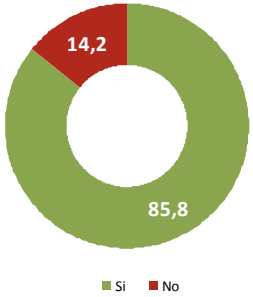
CONOSCENZA
Oristano



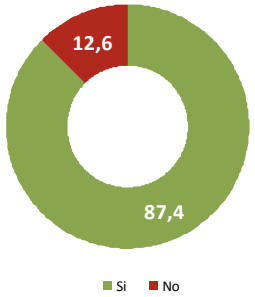
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
Oristano



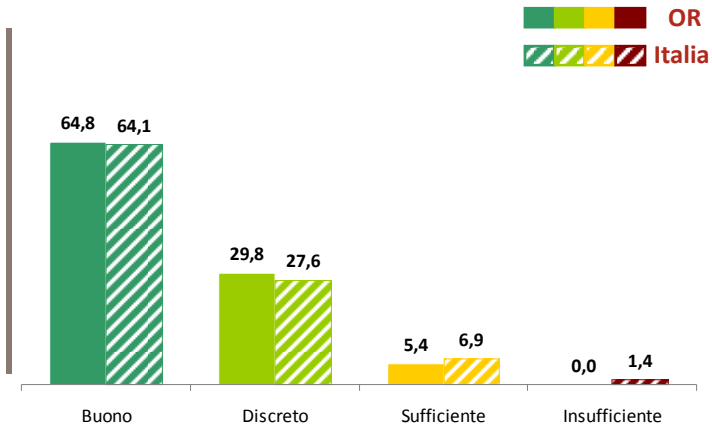
CONOSCENZA
Italia



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
Italia



Livello di soddisfazione



Base Oristano: 500 casi, Base Italia: 10.316 casi.

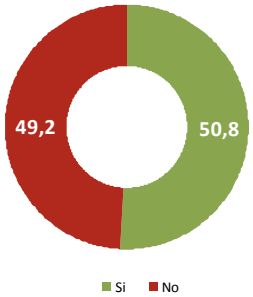
Base Oristano: 479 casi, Base Italia: 9.025 casi. Solo conoscitori.

Base Oristano: 467 casi, Base Italia: 8.069 casi. Solo utilizzatori.

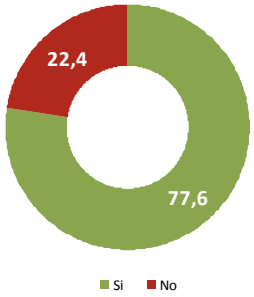
SERVIZI EROGATI

> Qualifiche professionali (ex Albi e Ruoli)

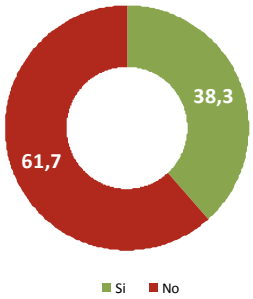
CONOSCENZA
Oristano



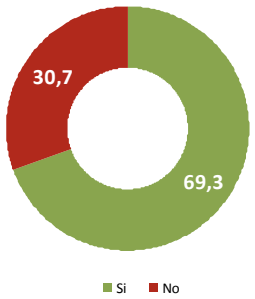
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
Oristano



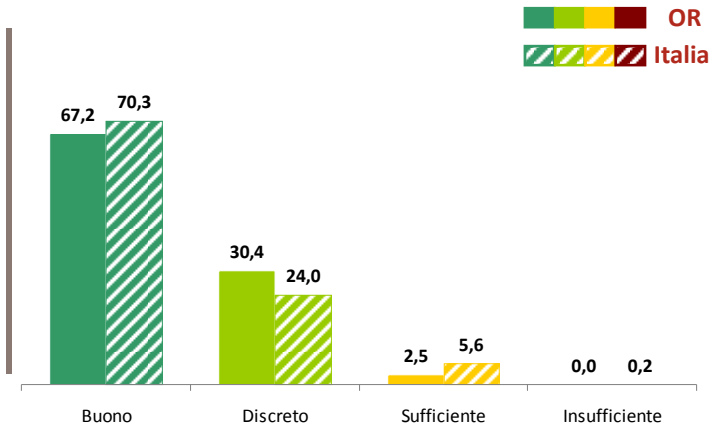
CONOSCENZA
Italia



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
Italia



Livello di soddisfazione



Base Oristano: 500 casi, Base Italia: 10.316 casi.

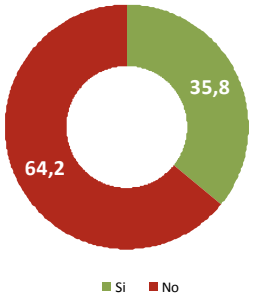
Base Oristano: 223 casi, Base Italia: 4.456 casi. Solo conoscitori.

Base Oristano: 162 casi, Base Italia: 3.224 casi. Solo utilizzatori.

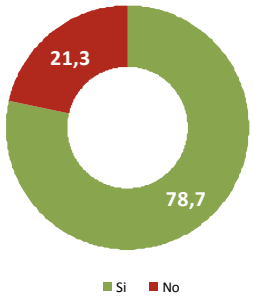
SERVIZI EROGATI

> Registro informatico protesti (pratiche)

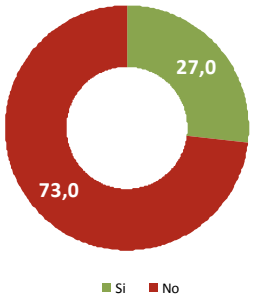
CONOSCENZA
Oristano



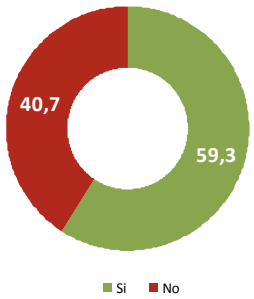
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
Oristano



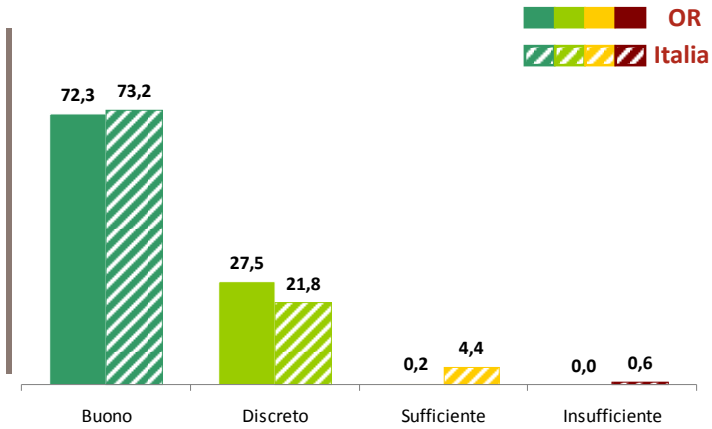
CONOSCENZA
Italia



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
Italia



Livello di soddisfazione



Base Oristano: 500 casi, Base Italia: 10.316 casi.

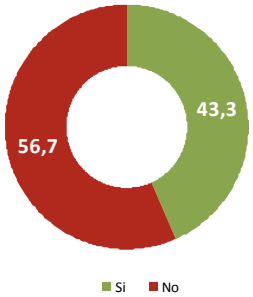
Base Oristano: 199 casi, Base Italia: 3.126 casi. Solo conoscitori.

Base Oristano: 150 casi, Base Italia: 1.861 casi. Solo utilizzatori.

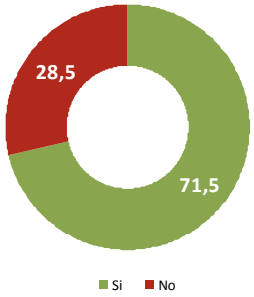
SERVIZI EROGATI

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

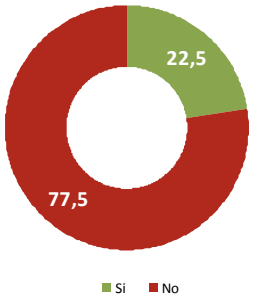
CONOSCENZA
Oristano



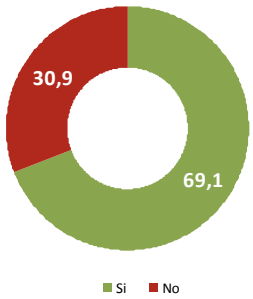
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
Oristano



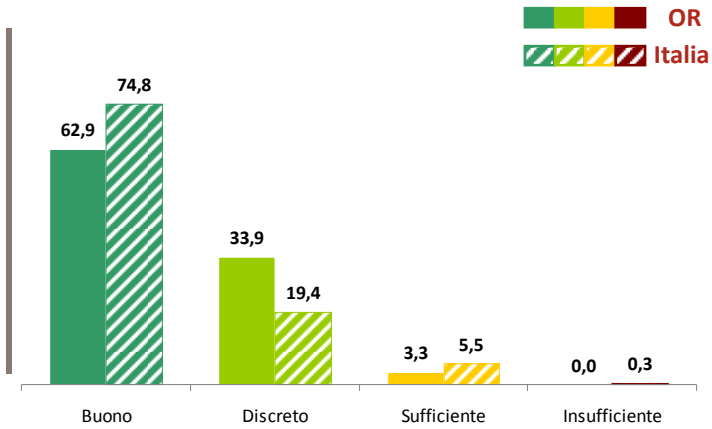
CONOSCENZA
Italia



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
Italia



Livello di soddisfazione



Base Oristano: 500 casi, Base Italia: 10.316 casi.

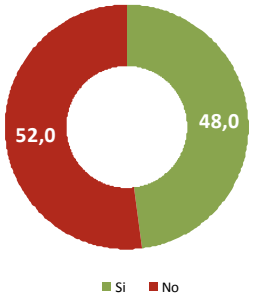
Base Oristano: 217 casi, Base Italia: 2.822 casi. Solo conoscitori.

Base Oristano: 144 casi, Base Italia: 1.924 casi. Solo utilizzatori.

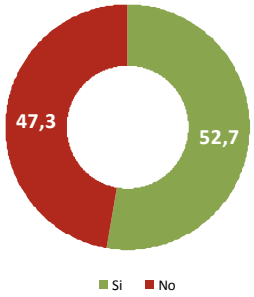
SERVIZI EROGATI

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

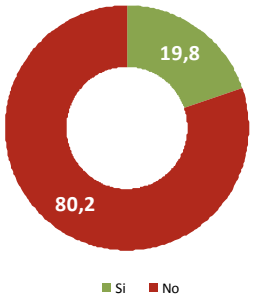
CONOSCENZA
Oristano



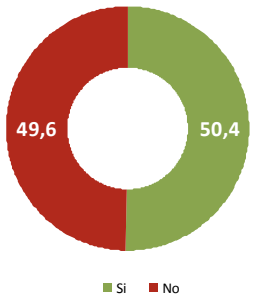
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
Oristano



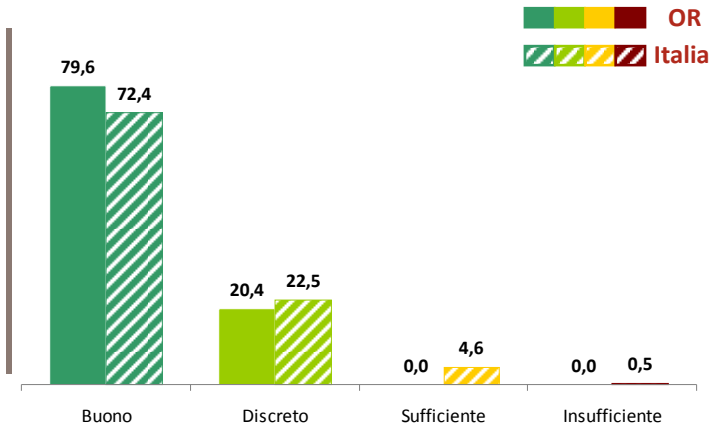
CONOSCENZA
Italia



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
Italia



Livello di soddisfazione



Base Oristano: 500 casi, Base Italia: 10.316 casi.

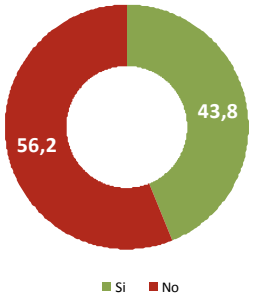
Base Oristano: 206 casi, Base Italia: 2.484 casi. Solo conoscitori.

Base Oristano: 134 casi, Base Italia: 1.323 casi. Solo utilizzatori.

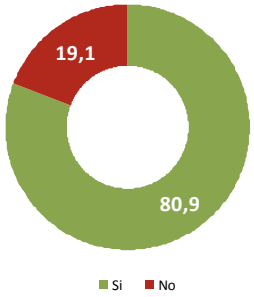
SERVIZI EROGATI

> Deposito Brevetti, Modelli e Marchi

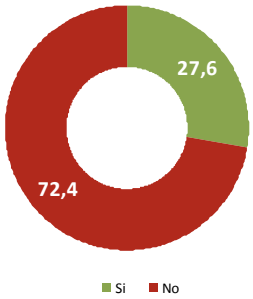
CONOSCENZA
Oristano



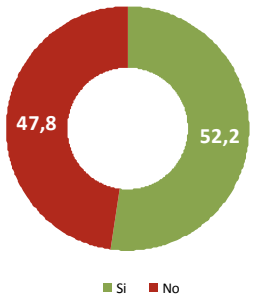
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
Oristano



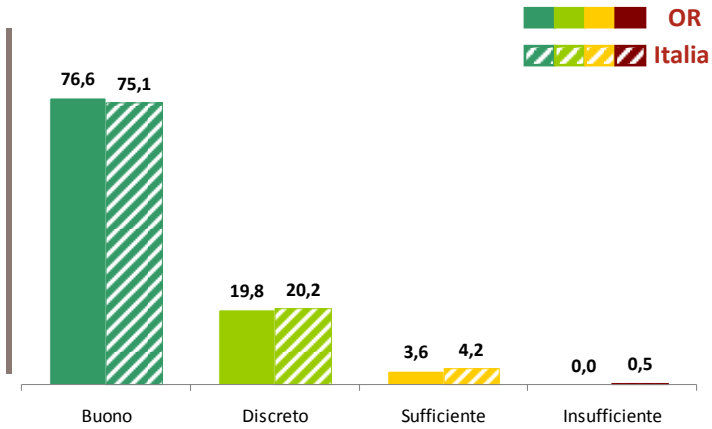
CONOSCENZA
Italia



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
Italia



Livello di soddisfazione



Base Oristano: 500 casi, Base Italia: 10.316 casi.

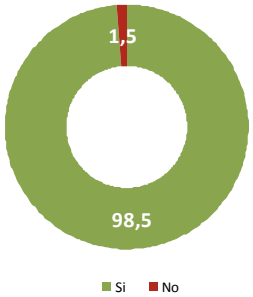
Base Oristano: 196 casi, Base Italia: 3.337 casi. Solo conoscitori.

Base Oristano: 161 casi, Base Italia: 1.711 casi. Solo utilizzatori.

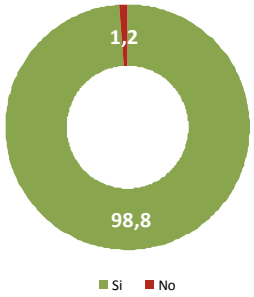
SERVIZI EROGATI

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

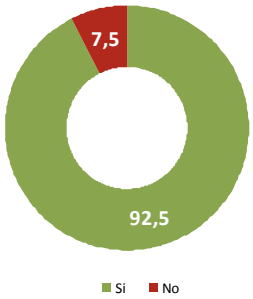
CONOSCENZA
Oristano



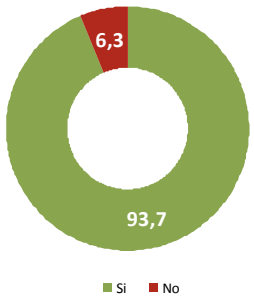
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
Oristano



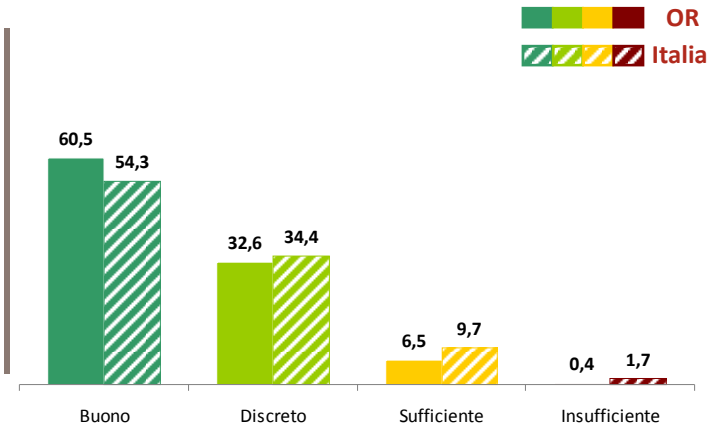
CONOSCENZA
Italia



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
Italia



Livello di soddisfazione



Base Oristano: 500 casi, Base Italia: 10.316 casi.

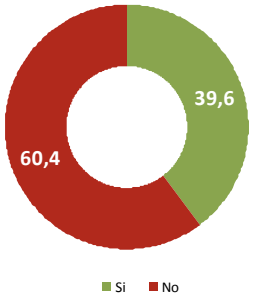
Base Oristano: 496 casi, Base Italia: 9.545 casi. Solo conoscitori.

Base Oristano: 490 casi, Base Italia: 8.994 casi. Solo utilizzatori.

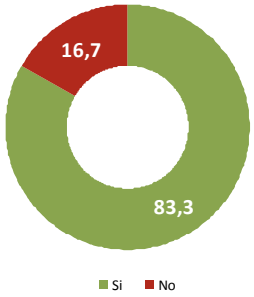
SERVIZI EROGATI

> Servizi di Arbitrato Conciliazione e Mediazione

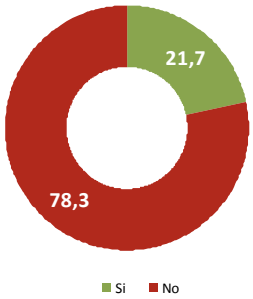
CONOSCENZA
Oristano



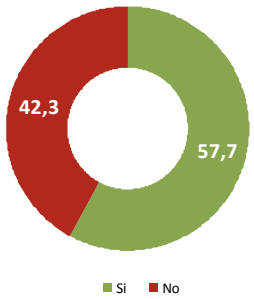
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
Oristano



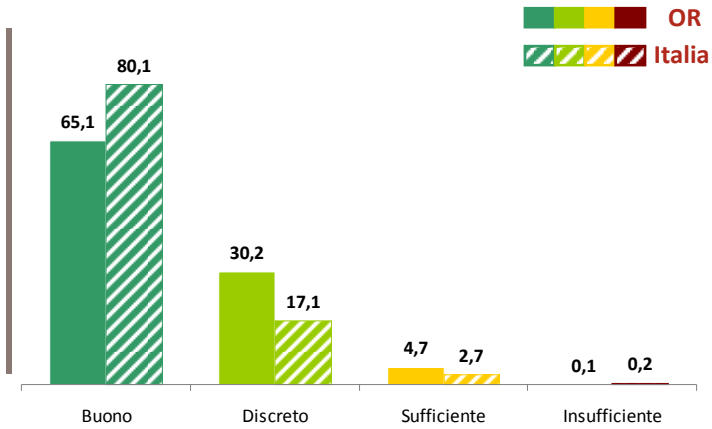
CONOSCENZA
Italia



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
Italia



Livello di soddisfazione



Base Oristano: 500 casi, Base Italia: 10.316 casi.

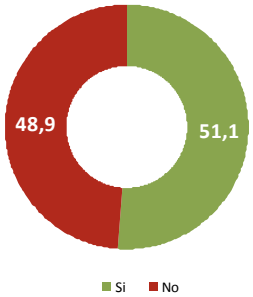
Base Oristano: 165 casi, Base Italia: 2.729 casi. Solo conoscitori.

Base Oristano: 134 casi, Base Italia: 1.640 casi. Solo utilizzatori.

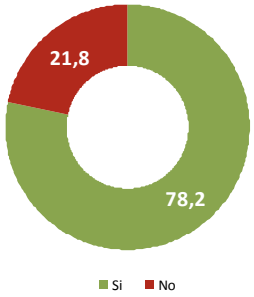
SERVIZI EROGATI

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

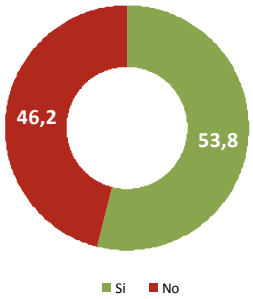
CONOSCENZA
Oristano



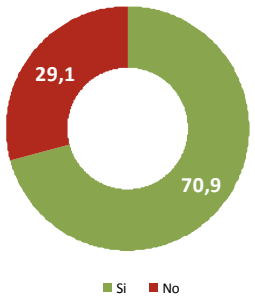
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
Oristano



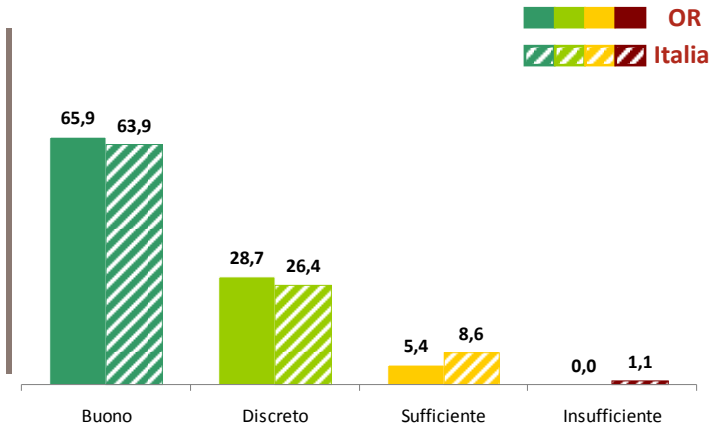
CONOSCENZA
Italia



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
Italia



Livello di soddisfazione



Base Oristano: 500 casi, Base Italia: 10.316 casi.

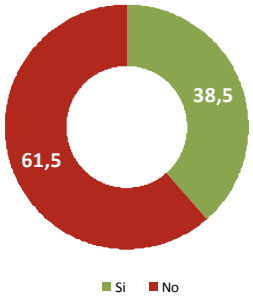
Base Oristano: 284 casi, Base Italia: 6.046 casi. Solo conoscitori.

Base Oristano: 238 casi, Base Italia: 4.412 casi. Solo utilizzatori.

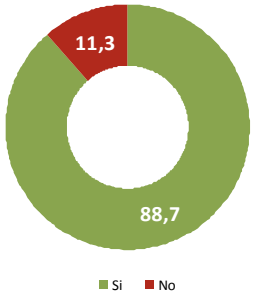
SERVIZI EROGATI

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

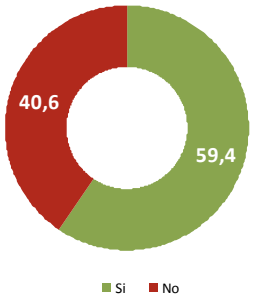
CONOSCENZA
Oristano



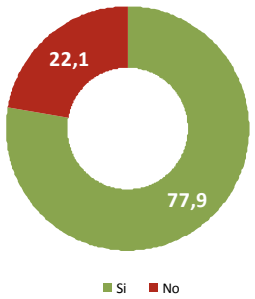
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
Oristano



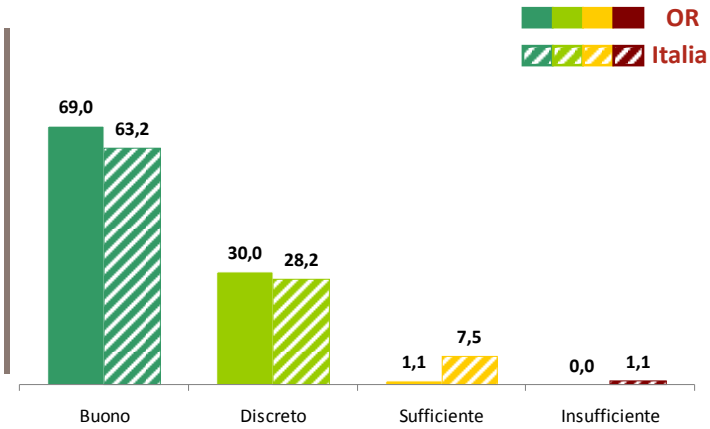
CONOSCENZA
Italia



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
Italia



Livello di soddisfazione



Base Oristano: 500 casi, Base Italia: 10.316 casi.

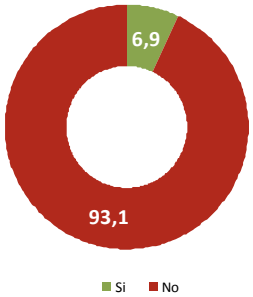
Base Oristano: 248 casi, Base Italia: 6.653 casi. Solo conoscitori.

Base Oristano: 226 casi, Base Italia: 5.212 casi. Solo utilizzatori.

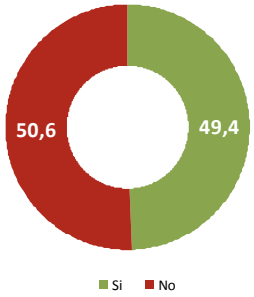
SERVIZI EROGATI

> Adempimenti in materia ambientale

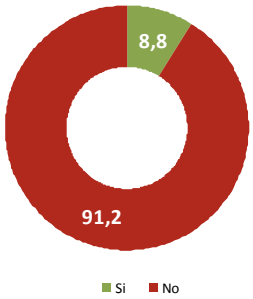
CONOSCENZA
Oristano



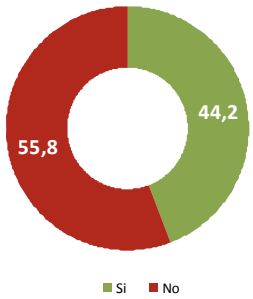
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
Oristano



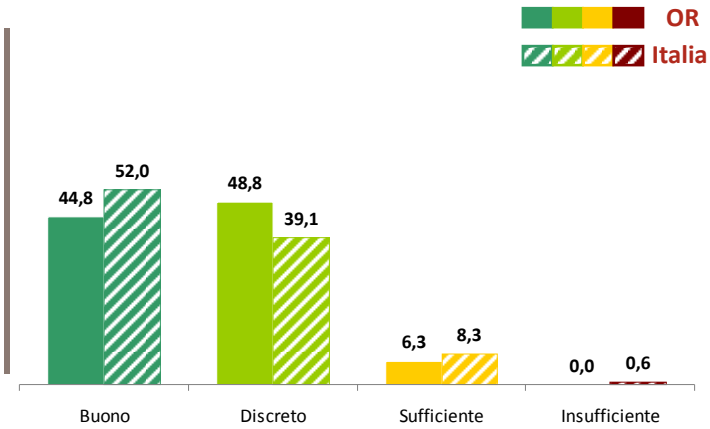
CONOSCENZA
Italia



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
Italia



Livello di soddisfazione



Base Oristano: 500 casi, Base Italia: 10.316 casi.

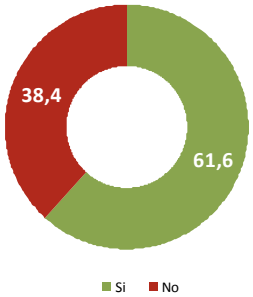
Base Oristano: 43 casi, Base Italia: 967 casi. Solo conoscitori.

Base Oristano: 22 casi, Base Italia: 447 casi. Solo utilizzatori.

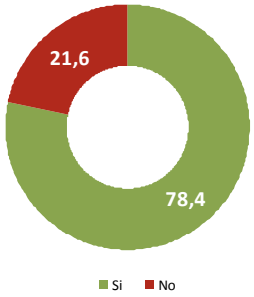
SERVIZI EROGATI

> Comunica / Segnalazione certificata di inizio attività (SCIA)

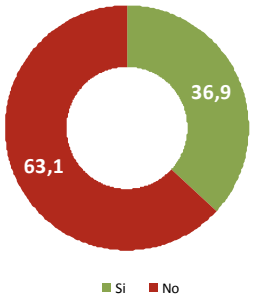
CONOSCENZA
Oristano



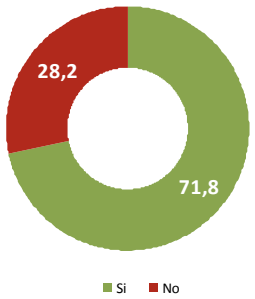
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
Oristano



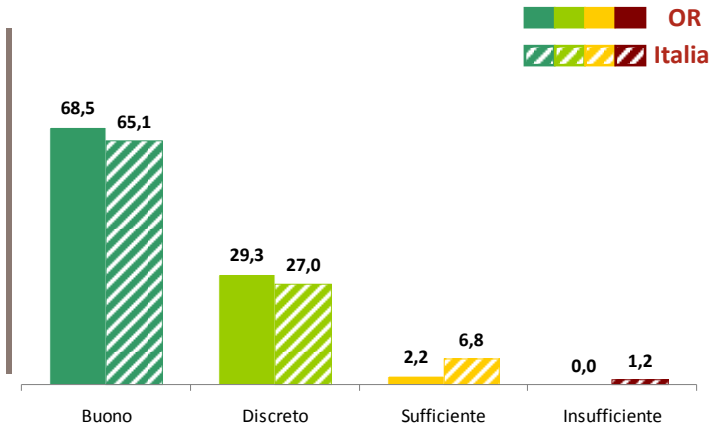
CONOSCENZA
Italia



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
Italia



Livello di soddisfazione



Base Oristano: 500 casi, Base Italia: 10.316 casi.

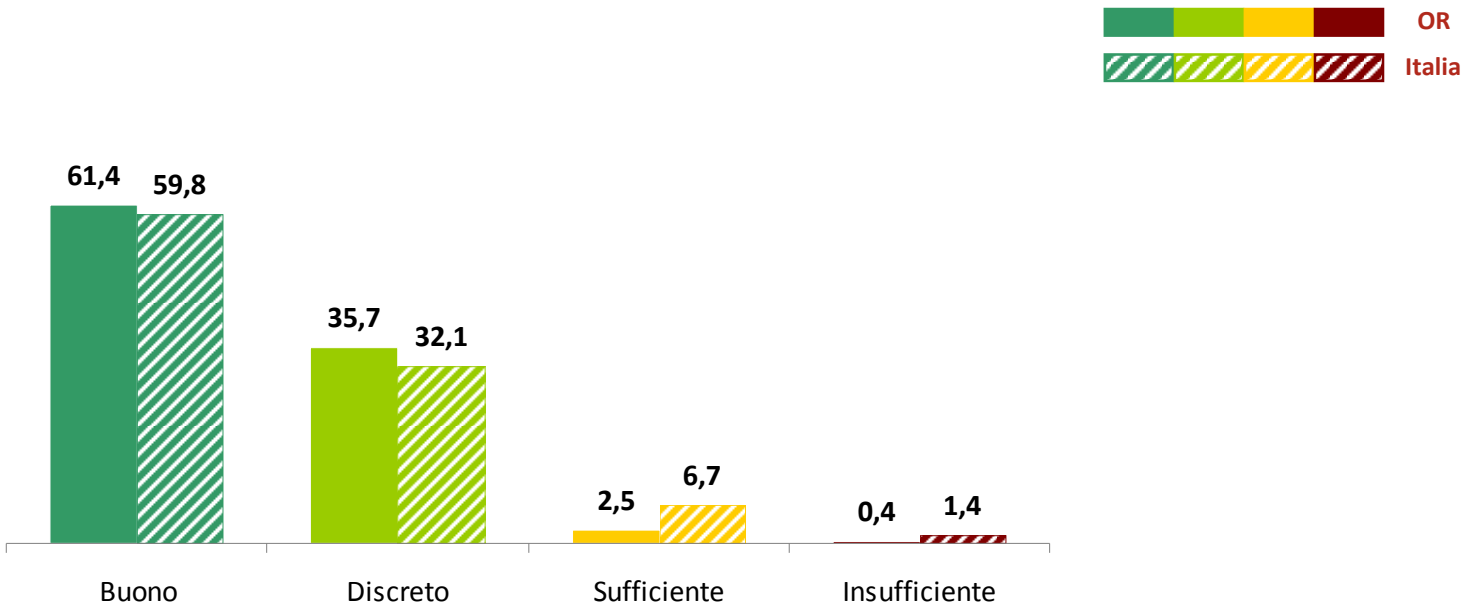
Base Oristano: 287 casi, Base Italia: 4.107 casi. Solo conoscitori.

Base Oristano: 225 casi, Base Italia: 3.020 casi. Solo utilizzatori.

SERVIZI EROGATI

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

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

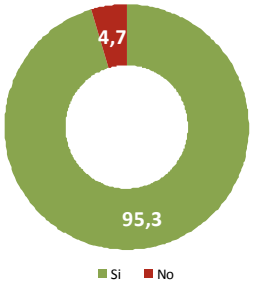


Base Campione Oristano: 494 casi, Base Campione Italia: 9.110 casi. Solo utilizzatori di almeno due servizi amministrativi e di regolazione della Camera di commercio.

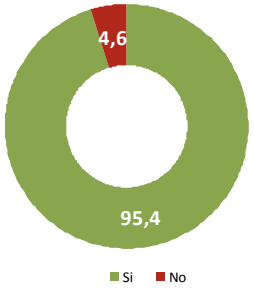
SERVIZI EROGATI

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

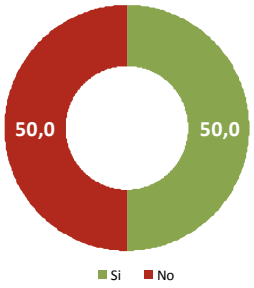
CONOSCENZA
Oristano



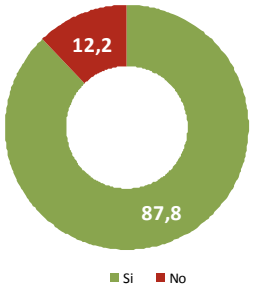
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
Oristano



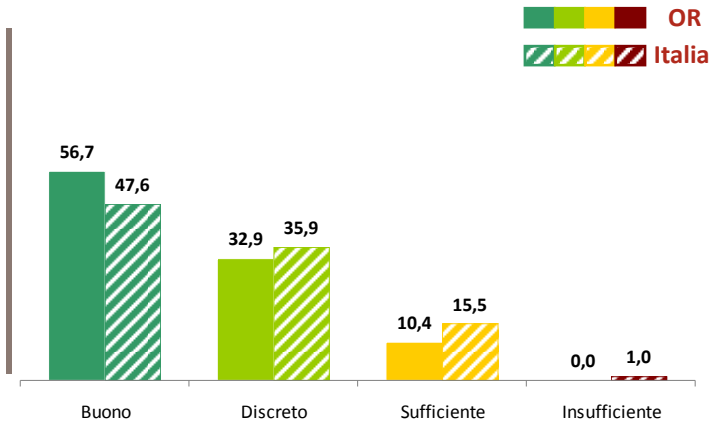
CONOSCENZA
Italia



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
Italia



Livello di soddisfazione



Base Oristano: 500 casi, Base Italia: 10.316 casi.

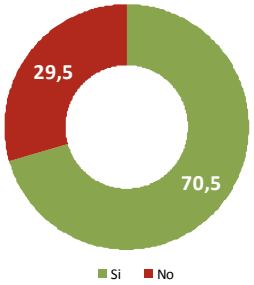
Base Oristano: 464 casi, Base Italia: 5.415 casi. Solo conoscitori.

Base Oristano: 436 casi, Base Italia: 4.759 casi. Solo utilizzatori.

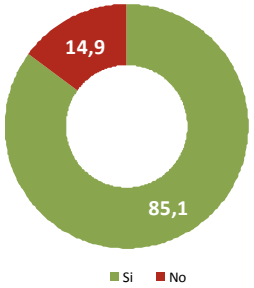
SERVIZI EROGATI

> Servizi per la creazione e successione di impresa

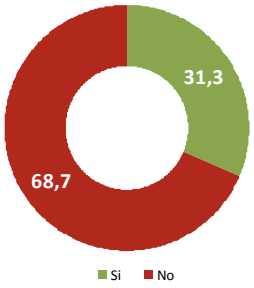
CONOSCENZA
Oristano



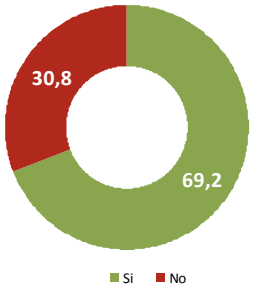
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
Oristano



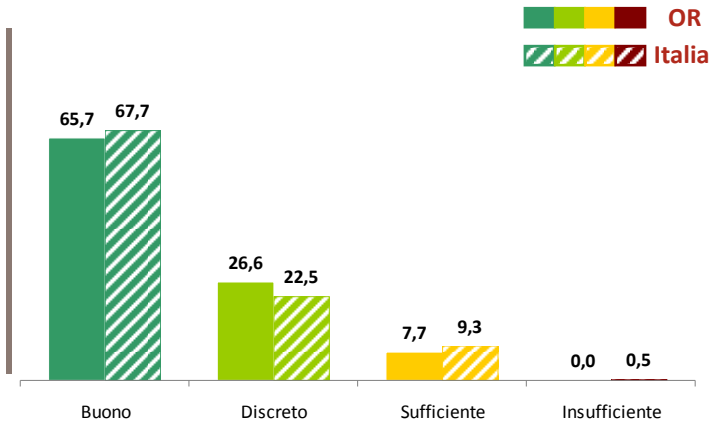
CONOSCENZA
Italia



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
Italia



Livello di soddisfazione



Base Oristano: 500 casi, Base Italia: 10.316 casi.

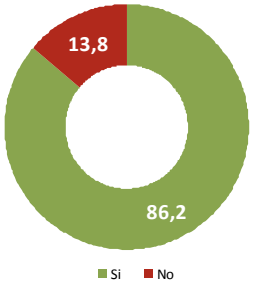
Base Oristano: 331 casi, Base Italia: 3.513 casi. Solo conoscitori.

Base Oristano: 272 casi, Base Italia: 2.532 casi. Solo utilizzatori.

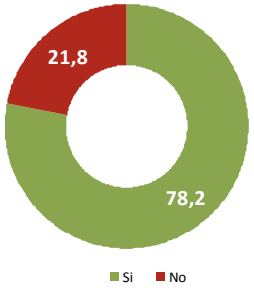
SERVIZI EROGATI

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

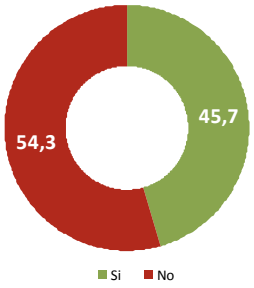
CONOSCENZA
Oristano



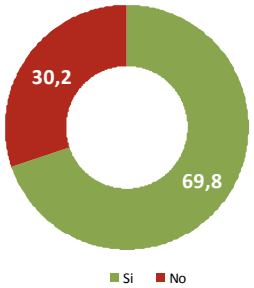
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
Oristano



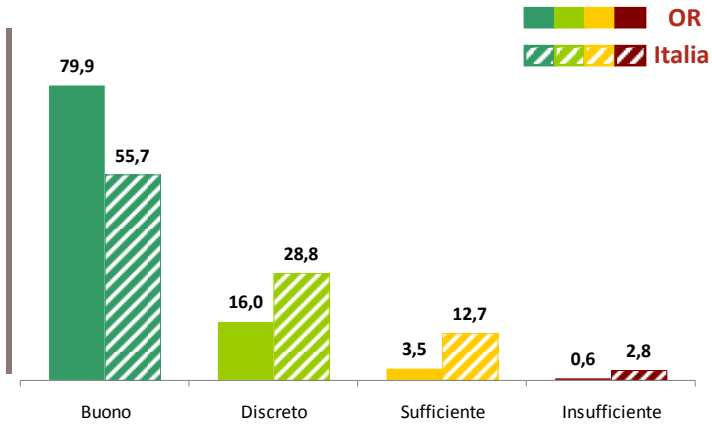
CONOSCENZA
Italia



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
Italia



Livello di soddisfazione



Base Oristano: 500 casi, Base Italia: 10.316 casi.

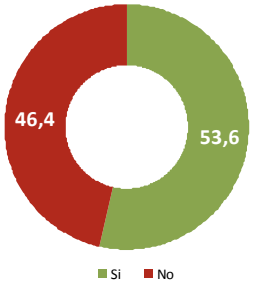
Base Oristano: 427 casi, Base Italia: 5.114 casi. Solo conoscitori.

Base Oristano: 376 casi, Base Italia: 3.625 casi. Solo utilizzatori.

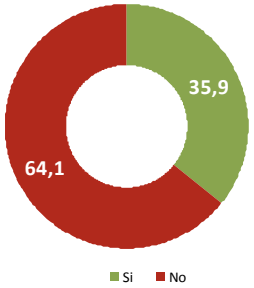
SERVIZI EROGATI

> Informazioni e contributi sull'innovazione, trasferimento tecnologico

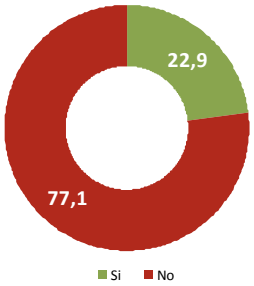
CONOSCENZA
Oristano



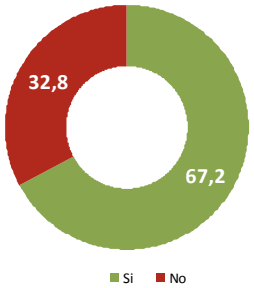
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
Oristano



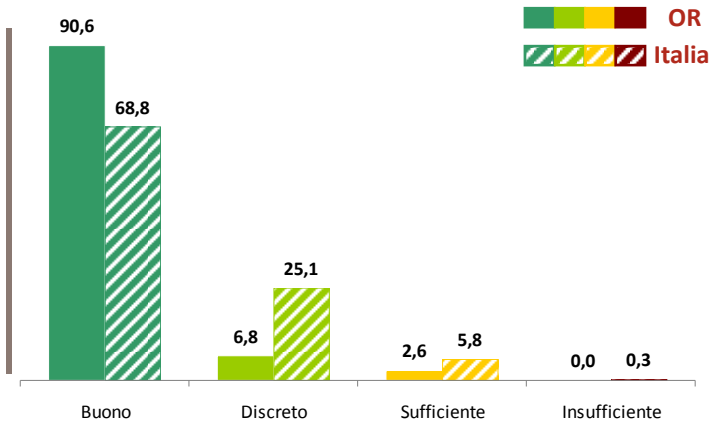
CONOSCENZA
Italia



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
Italia



Livello di soddisfazione



Base Oristano: 500 casi, Base Italia: 10.316 casi.

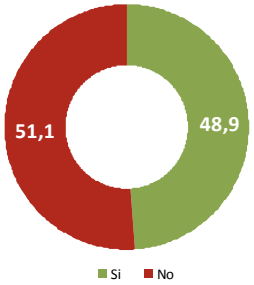
Base Oristano: 261 casi, Base Italia: 2.743 casi. Solo conoscitori.

Base Oristano: 114 casi, Base Italia: 1.991 casi. Solo utilizzatori.

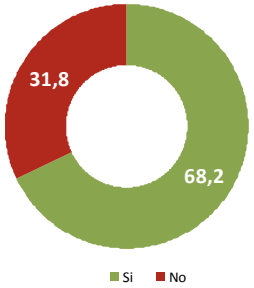
SERVIZI EROGATI

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

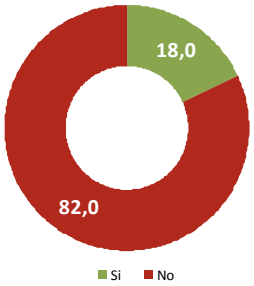
CONOSCENZA
Oristano



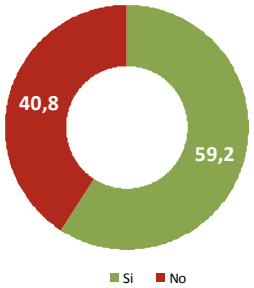
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
Oristano



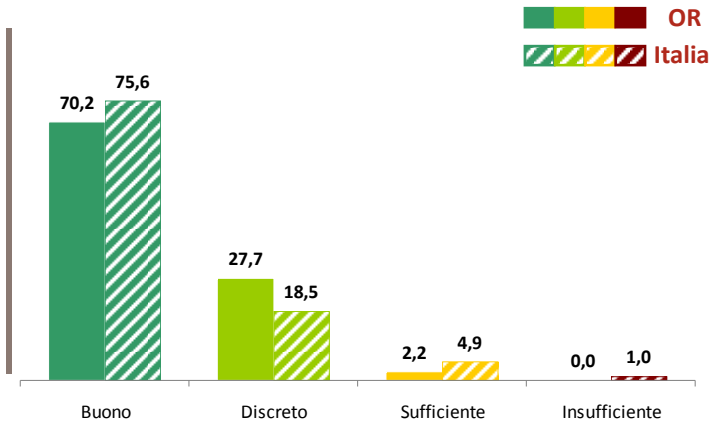
CONOSCENZA
Italia



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
Italia



Livello di soddisfazione



Base Oristano: 500 casi, Base Italia: 10.316 casi.

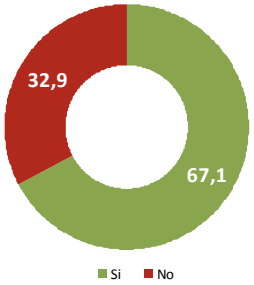
Base Oristano: 209 casi, Base Italia: 2.313 casi. Solo conoscitori.

Base Oristano: 147 casi, Base Italia: 1.438 casi. Solo utilizzatori.

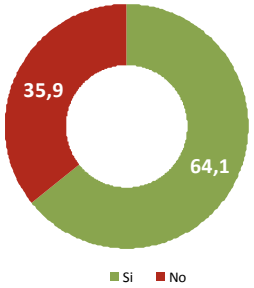
SERVIZI EROGATI

> Partecipazione a fiere, mostre e missioni

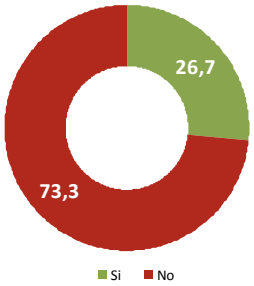
CONOSCENZA
Oristano



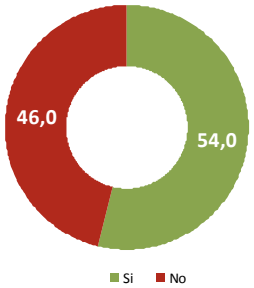
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
Oristano



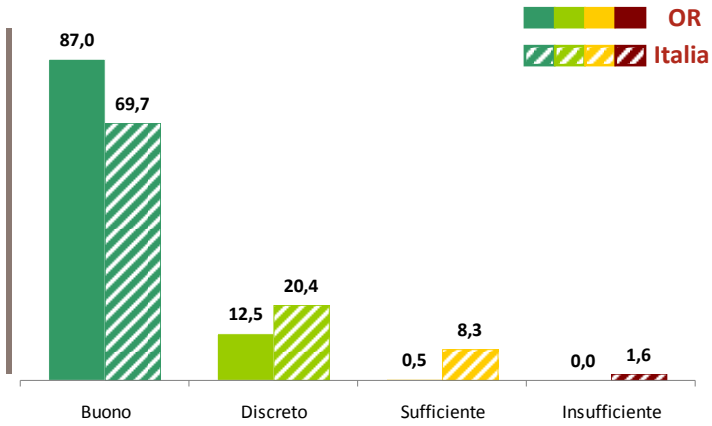
CONOSCENZA
Italia



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
Italia



Livello di soddisfazione



Base Oristano: 500 casi, Base Italia: 10.316 casi.

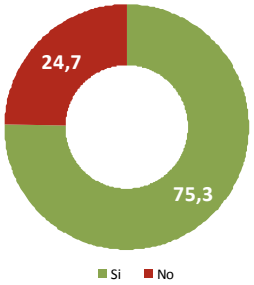
Base Oristano: 304 casi, Base Italia: 2.910 casi. Solo conoscitori.

Base Oristano: 147 casi, Base Italia: 1.560 casi. Solo utilizzatori.

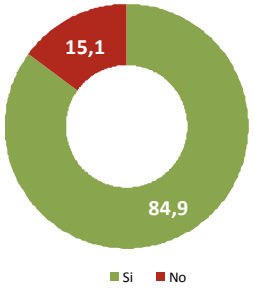
SERVIZI EROGATI

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

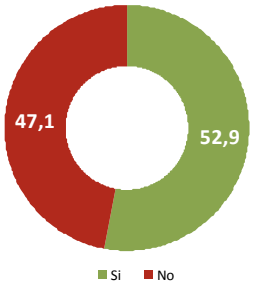
CONOSCENZA
Oristano



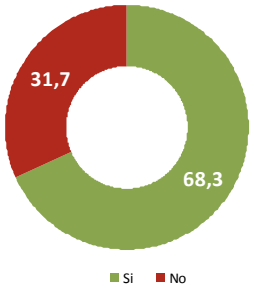
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
Oristano



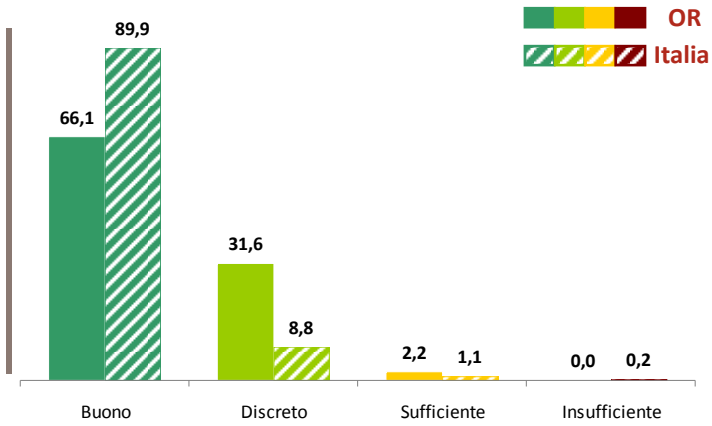
CONOSCENZA
Italia



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
Italia



Livello di soddisfazione



Base Oristano: 500 casi, Base Italia: 10.316 casi.

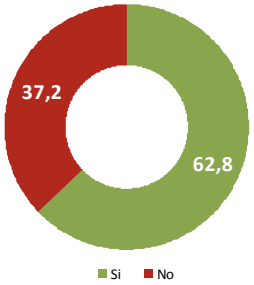
Base Oristano: 360 casi, Base Italia: 5.265 casi. Solo conoscitori.

Base Oristano: 289 casi, Base Italia: 3.523 casi. Solo utilizzatori.

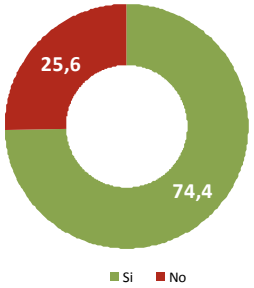
SERVIZI EROGATI

> Corsi di formazione, seminari e tirocini formativi

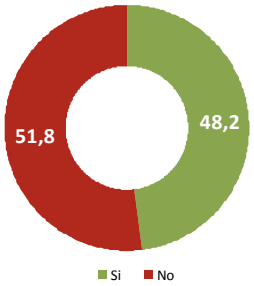
CONOSCENZA
Oristano



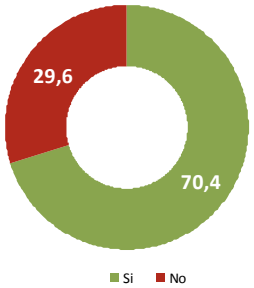
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
Oristano



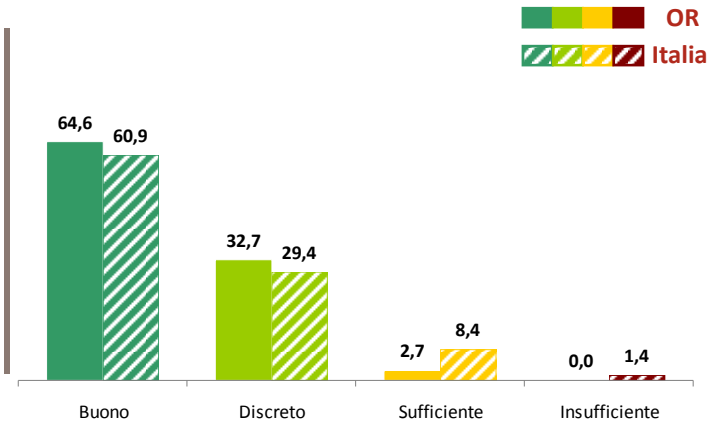
CONOSCENZA
Italia



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
Italia



Livello di soddisfazione



Base Oristano: 500 casi, Base Italia: 10.316 casi.

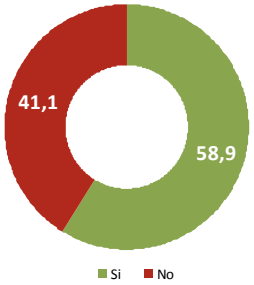
Base Oristano: 324 casi, Base Italia: 5.537 casi. Solo conoscitori.

Base Oristano: 237 casi, Base Italia: 3.996 casi. Solo utilizzatori.

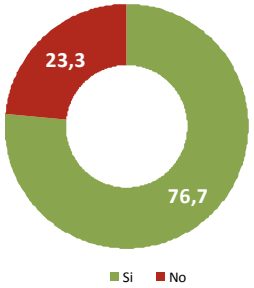
SERVIZI EROGATI

> Iniziative e progetti per l'imprenditorialità femminile

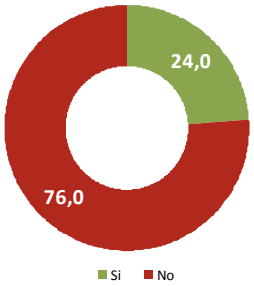
CONOSCENZA
Oristano



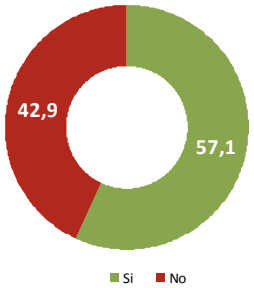
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
Oristano



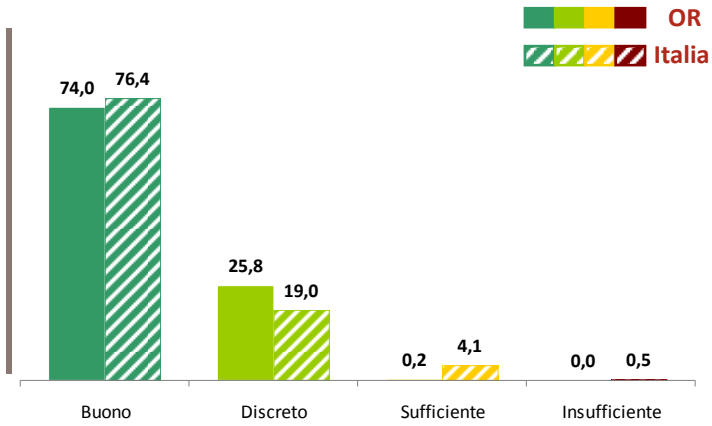
CONOSCENZA
Italia



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
Italia



Livello di soddisfazione



Base Oristano: 500 casi, Base Italia: 10.316 casi.

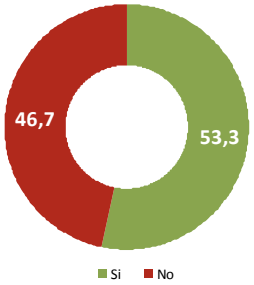
Base Oristano: 251 casi, Base Italia: 2.782 casi. Solo conoscitori.

Base Oristano: 155 casi, Base Italia: 1.678 casi. Solo utilizzatori.

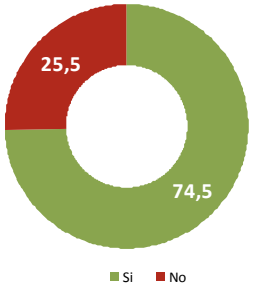
SERVIZI EROGATI

> Responsabilità sociale d'impresa

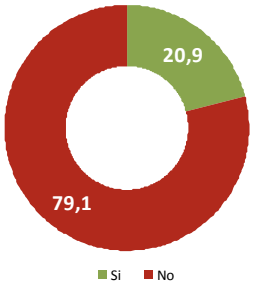
CONOSCENZA
Oristano



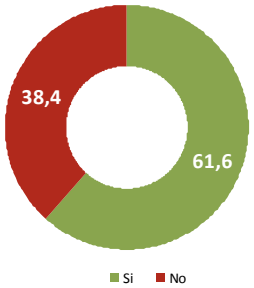
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
Oristano



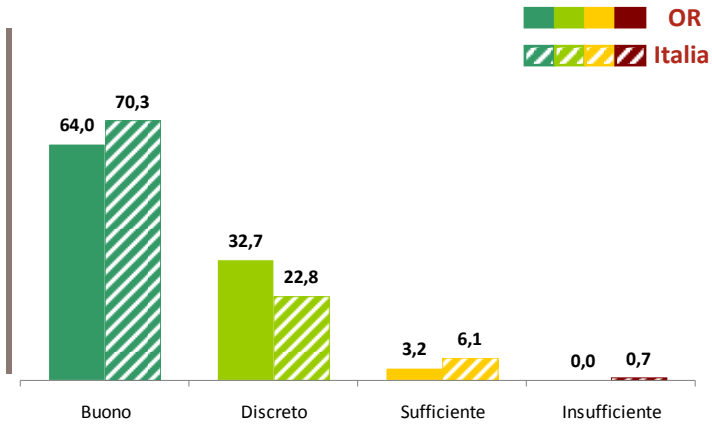
CONOSCENZA
Italia



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
Italia



Livello di soddisfazione



Base Oristano: 500 casi, Base Italia: 10.316 casi.

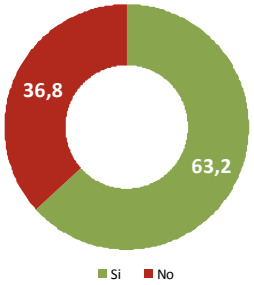
Base Oristano: 236 casi, Base Italia: 2.303 casi. Solo conoscitori.

Base Oristano: 172 casi, Base Italia: 1.392 casi. Solo utilizzatori.

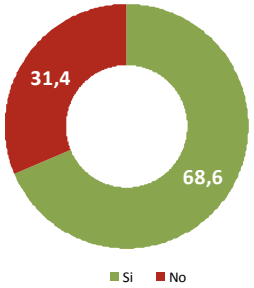
SERVIZI EROGATI

> Iniziative per favorire l'accesso al credito delle imprese

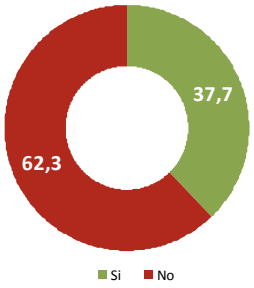
CONOSCENZA
Oristano



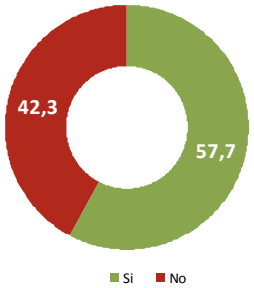
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
Oristano



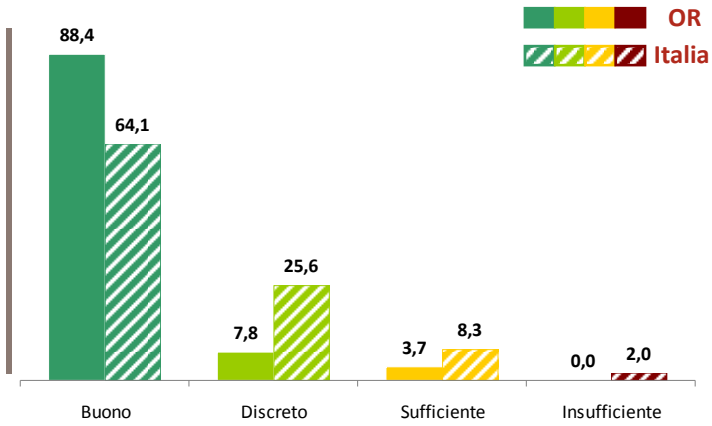
CONOSCENZA
Italia



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
Italia



Livello di soddisfazione



Base Oristano: 500 casi, Base Italia: 10.316 casi.

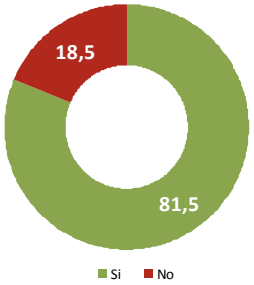
Base Oristano: 309 casi, Base Italia: 4.166 casi. Solo conoscitori.

Base Oristano: 204 casi, Base Italia: 2.471 casi. Solo utilizzatori.

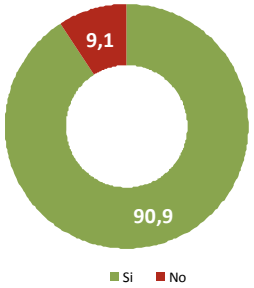
SERVIZI EROGATI

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

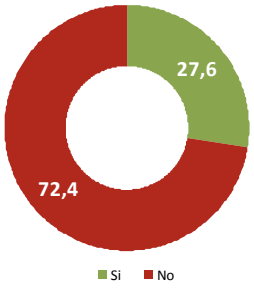
CONOSCENZA
Oristano



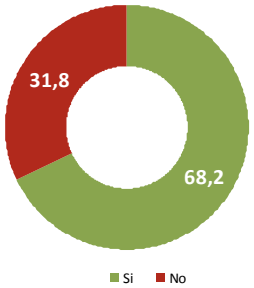
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
Oristano



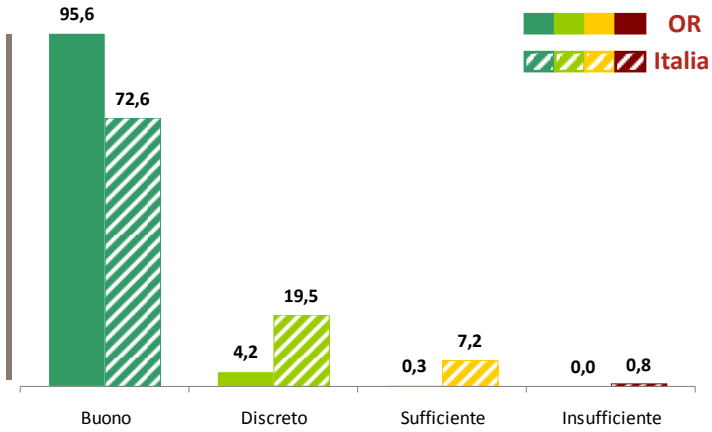
CONOSCENZA
Italia



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO
Italia



Livello di soddisfazione



Base Oristano: 500 casi, Base Italia: 10.316 casi.

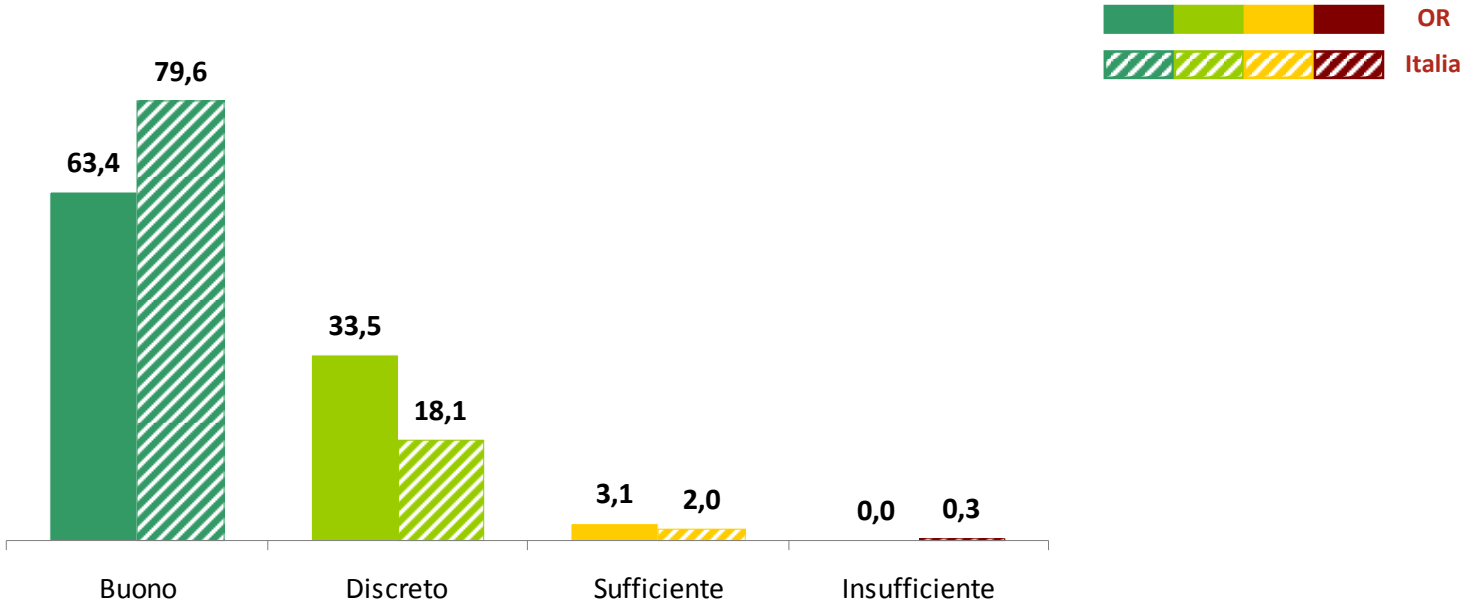
Base Oristano: 390 casi, Base Italia: 2.886 casi. Solo conoscitori.

Base Oristano: 354 casi, Base Italia: 2.022 casi. Solo utilizzatori.

SERVIZI EROGATI

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

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



Base Campione Oristano: 477 casi, Base Campione Italia: 7.061 casi. Solo utilizzatori di almeno due servizi di supporto della Camera di commercio.

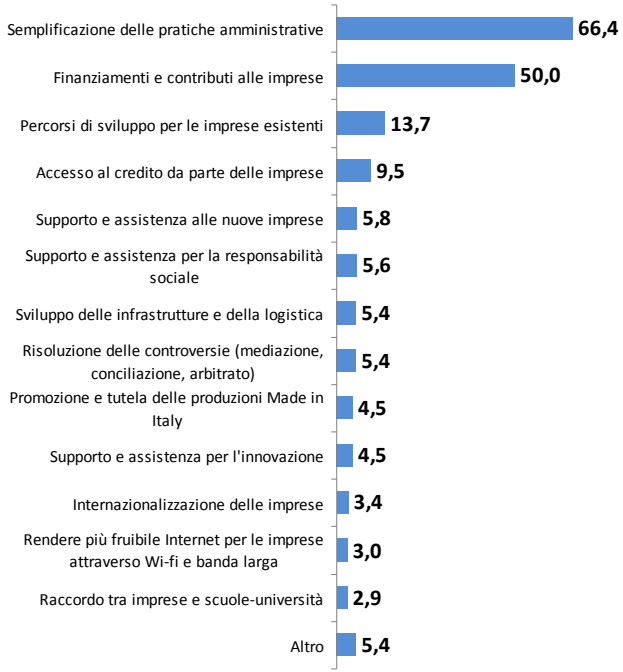
SERVIZI EROGATI

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

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

Attese verso la Camera di commercio

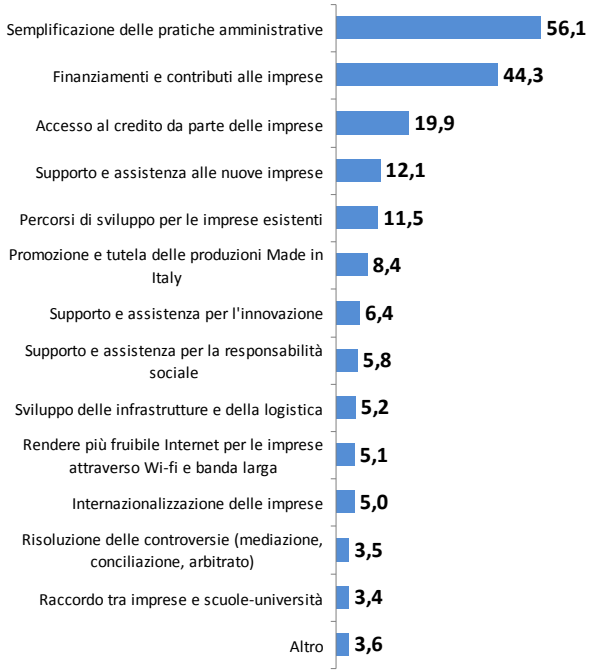
Oristano



Base Campione Oristano: 500 casi

Attese verso la Camera di commercio

Italia



Base Campione Italia: 10.316 casi

SERVIZI EROGATI

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

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

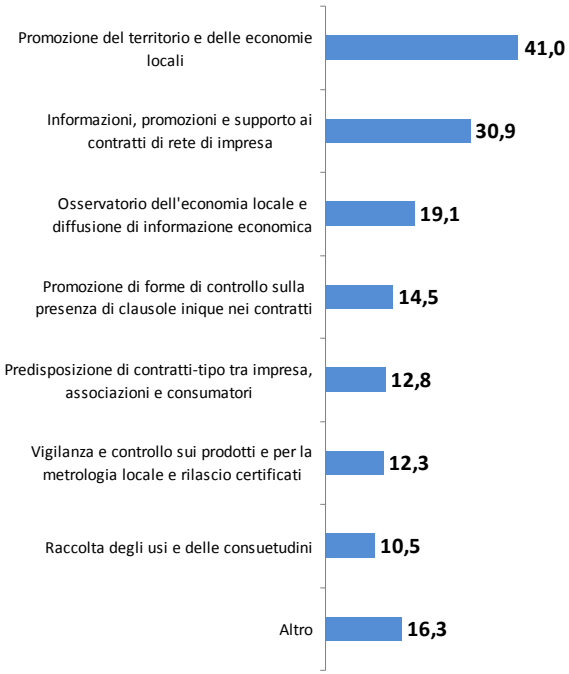
Attese verso la Camera di commercio

Oristano

Base Campione Oristano: 500 casi

Attese verso la Camera di commercio

Italia



Base Campione Italia: 10.316 casi

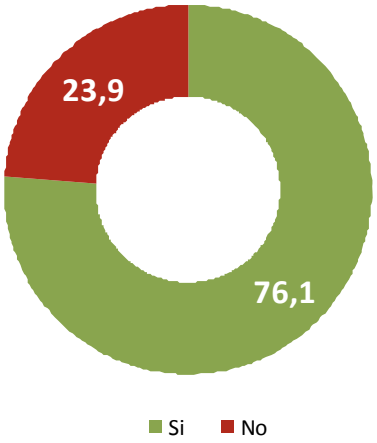
SERVIZI EROGATI

> Utilizzo del sito Internet della Camera di commercio

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

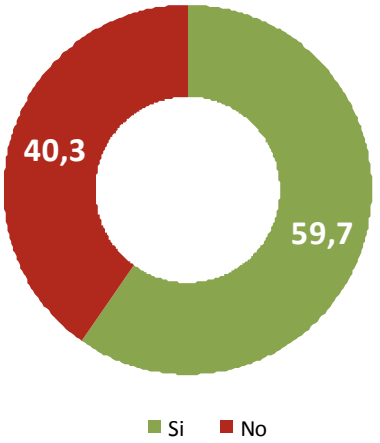
Utilizzo del sito Internet della Camera di commercio

Oristano



Utilizzo del sito Internet della Camera di commercio

Italia



Base Campione Oristano: 500 casi, Base Campione Italia: 10.316 casi.

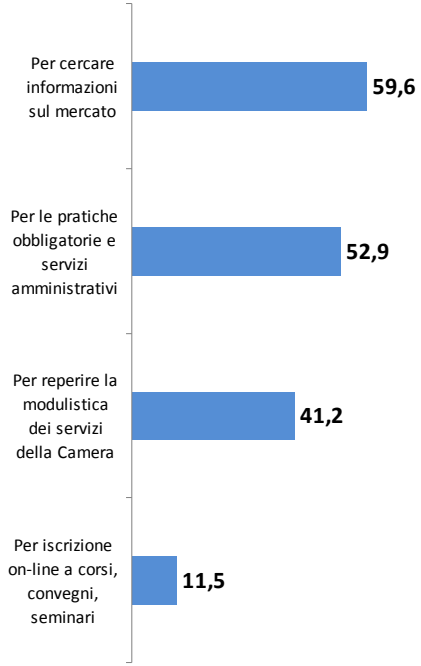
SERVIZI EROGATI

> Utilizzo del sito Internet della Camera di commercio

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

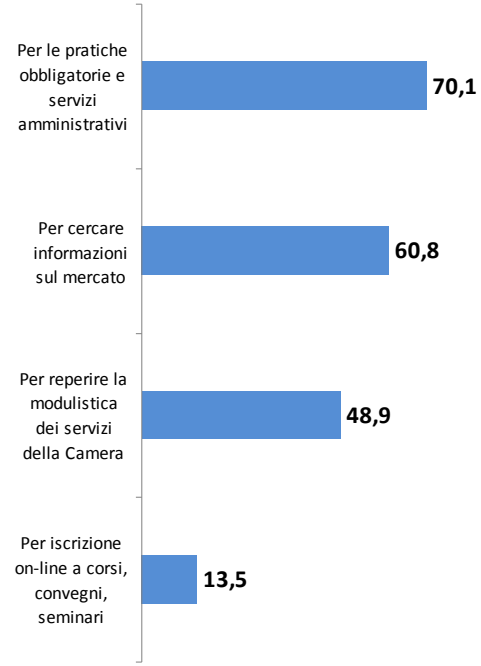
Utilizzo del sito Internet della Camera di commercio

Oristano



Utilizzo del sito Internet della Camera di commercio

Italia

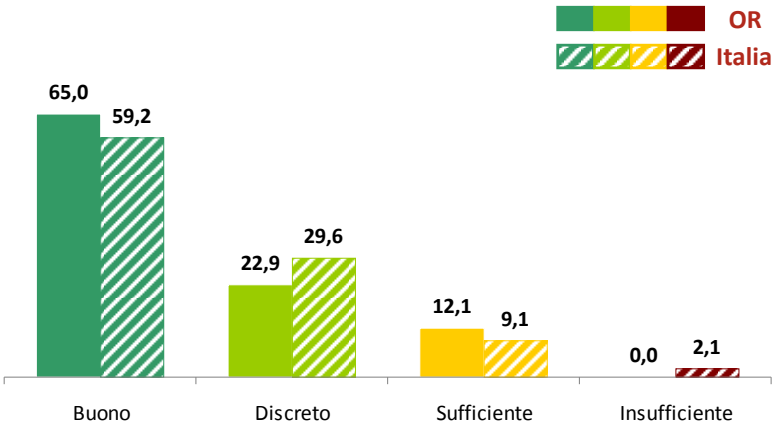


Base Campione Oristano: 371 casi, Base Campione Italia: 6.202 casi. Solo utilizzatori.

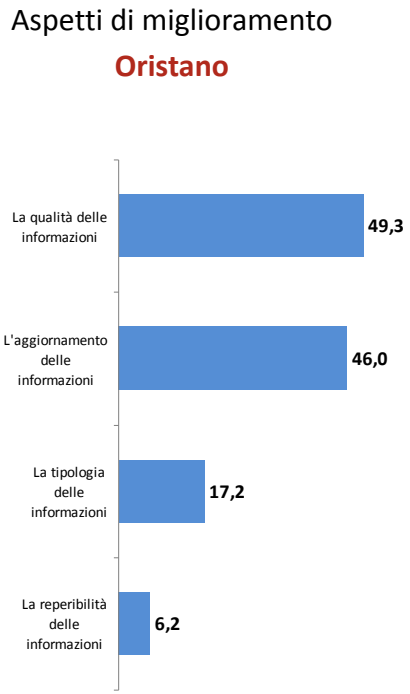
SERVIZI EROGATI

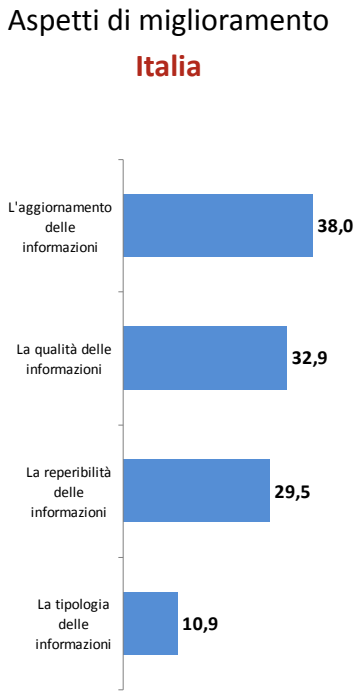
> Il sito Internet della Camera: livello di soddisfazione e aspetti di miglioramento

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



"E secondo lei cosa potrebbe essere migliorato?"



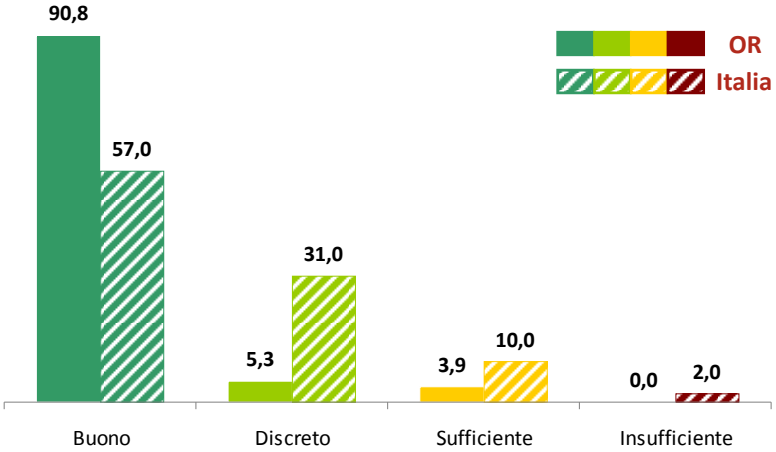


Base Campione Oristano: 241 casi, Base Campione Italia: 4.609 casi. Solo utilizzatori per le pratiche obbligatorie.

SERVIZI EROGATI

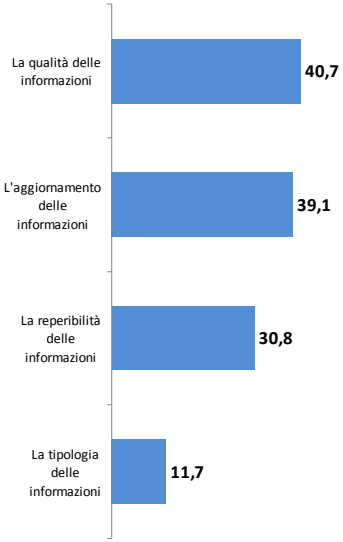
> Il sito Internet della Camera: livello di soddisfazione e aspetti di miglioramento

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

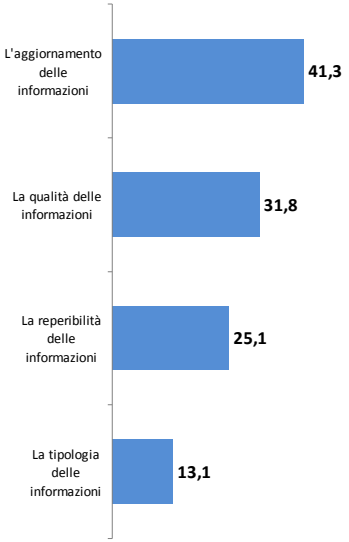


"E secondo lei cosa potrebbe essere migliorato?"

Aspetti di miglioramento
Oristano



Aspetti di miglioramento
Italia

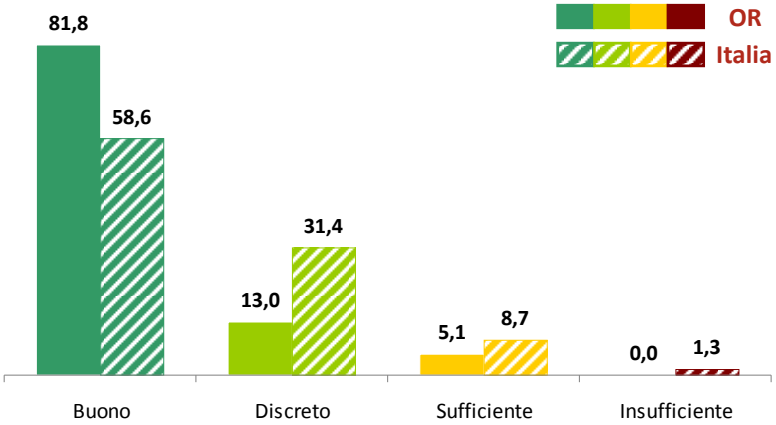


Base Campione Oristano: 243 casi, Base Campione Italia: 4.123 casi. Solo utilizzatori per le informazioni sul mercato.

SERVIZI EROGATI

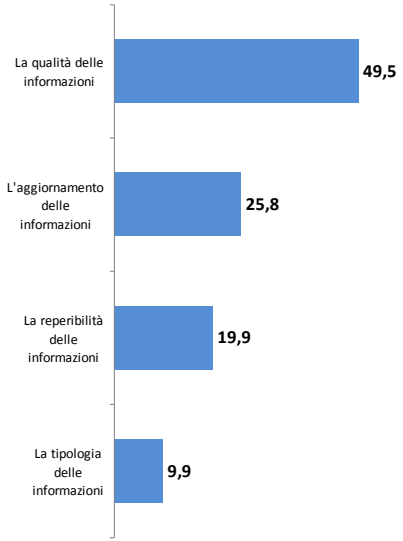
> Il sito Internet della Camera: livello di soddisfazione e aspetti di miglioramento

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

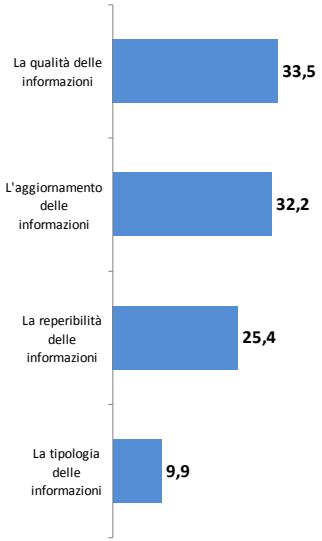


"E secondo lei cosa potrebbe essere migliorato?"

Aspetti di miglioramento
Oristano



Aspetti di miglioramento
Italia

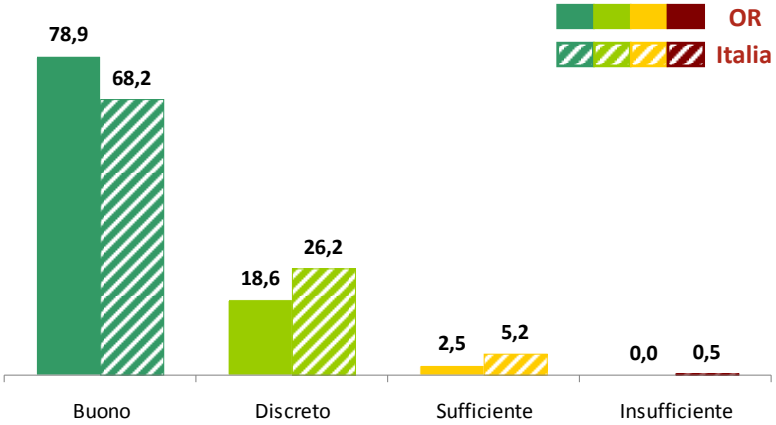


Base Campione Oristano: 162 casi, Base Campione Italia: 3.324 casi. Solo utilizzatori per la modulistica.

SERVIZI EROGATI

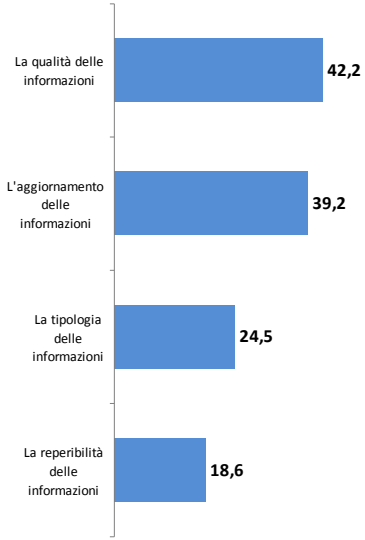
> Il sito Internet della Camera: livello di soddisfazione e aspetti di miglioramento

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

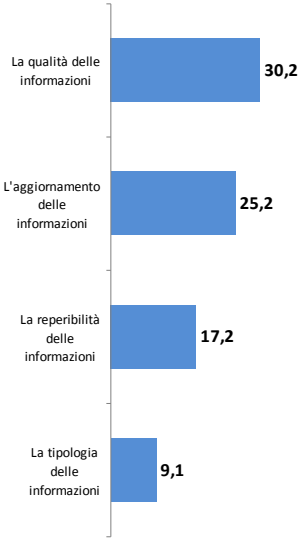


"E secondo lei cosa potrebbe essere migliorato?"

Aspetti di miglioramento
Oristano



Aspetti di miglioramento
Italia

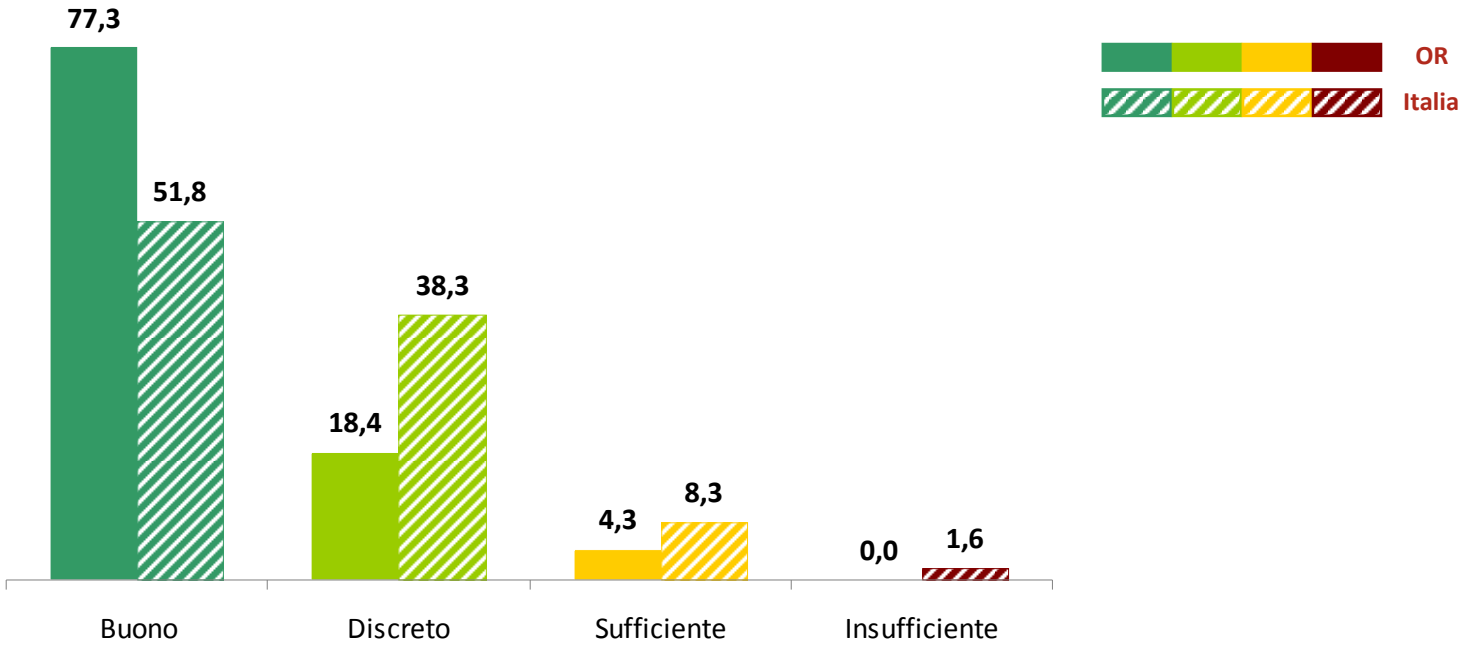


Base Campione Oristano: 21 casi, Base Campione Italia: 884 casi. Solo utilizzatori per le iscrizioni on-line.

SERVIZI EROGATI

> Utilizzo del sito Internet della Camera di commercio

"In generale, come valuta il sito web camerale?"



Base Campione Oristano: 371 casi, Base Campione Italia: 6.565 casi. Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di commercio.

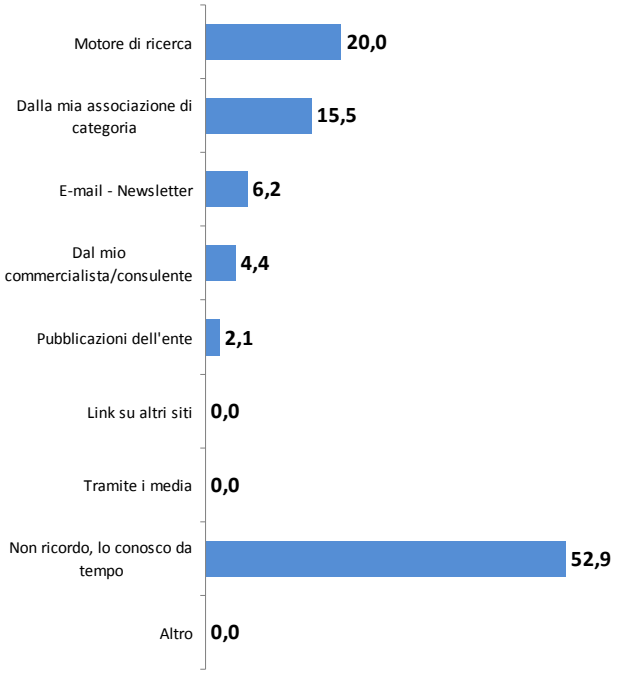
SERVIZI EROGATI

> Utilizzo del sito Internet della Camera di commercio

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

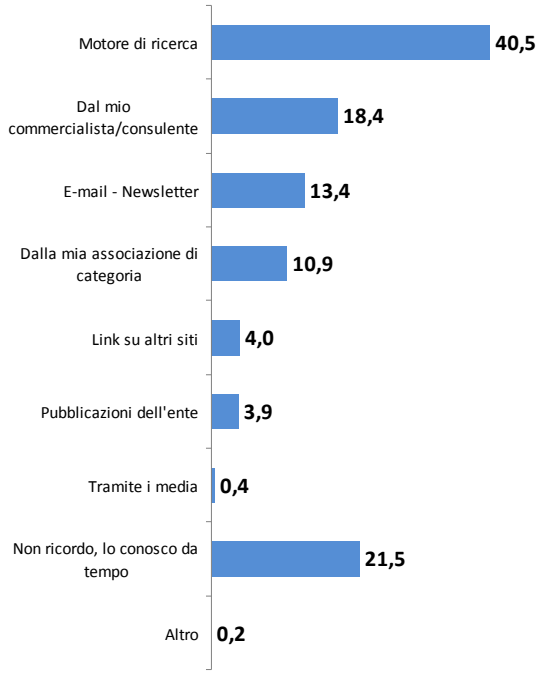
Utilizzo del sito Internet della Camera di commercio

Oristano



Utilizzo del sito Internet della Camera di commercio

Italia



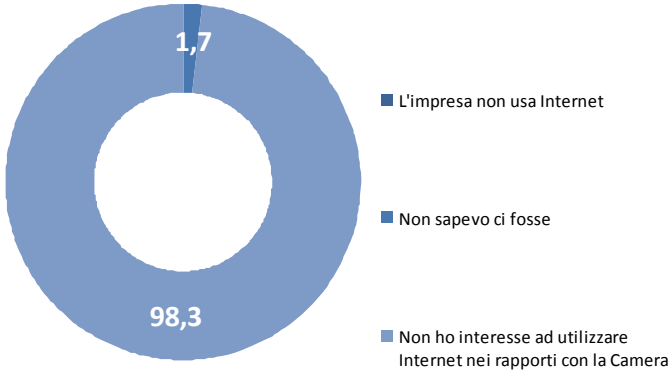
Base Campione Oristano: 371 casi, Base Campione Italia: 6.565 casi. Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di commercio.

SERVIZI EROGATI

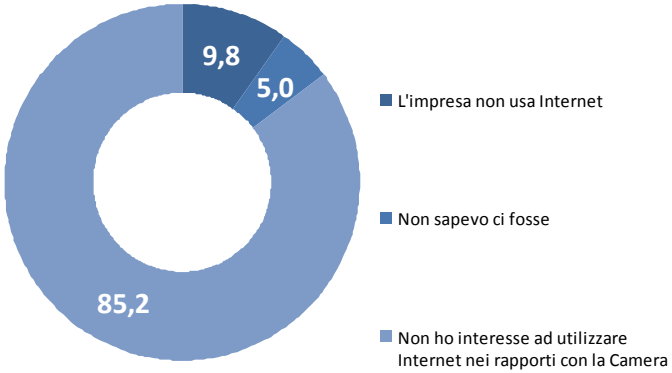
> Il sito internet della Camera: i motivi del mancato utilizzo

"Se no perché?"

Mancato utilizzo del sito Internet della Camera di commercio **Oristano**



Mancato utilizzo del sito Internet della Camera di commercio **Italia**



Base Campione Oristano: 129 casi, Base Campione Italia: 3.751 casi. Solo coloro che non hanno utilizzato il sito della Camera.

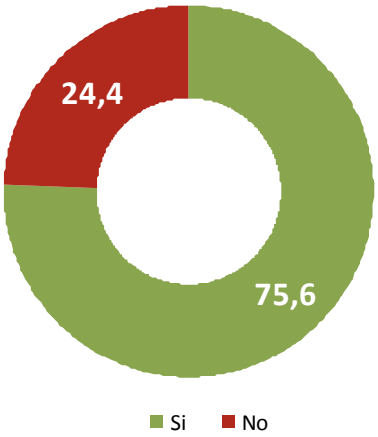
MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

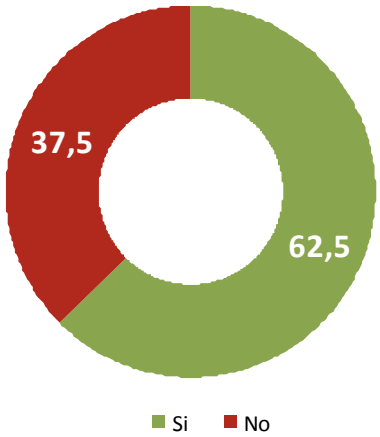
> Sedi maggiormente frequentate

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

Visita presso gli uffici della Camera di commercio
Oristano



Visita presso gli uffici della Camera di commercio
Italia



Base Campione Oristano: 500 casi, Base Campione Italia: 10.316 casi.

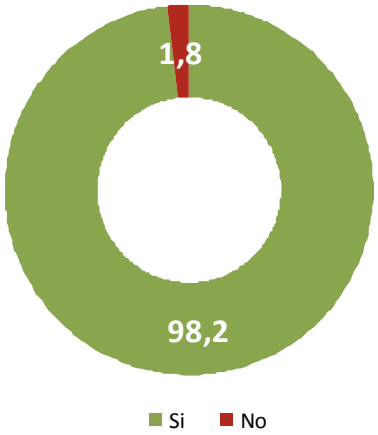
MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Raggiungibilità degli uffici della Camera di commercio

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

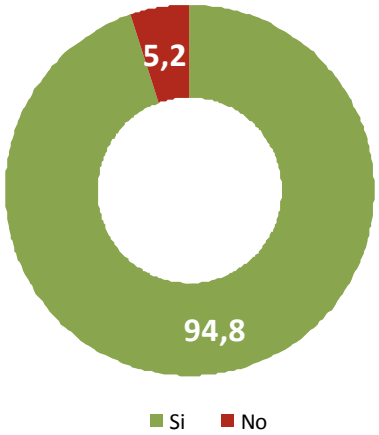
Facile raggiungibilità degli uffici della Camera di commercio

Oristano



Facile raggiungibilità degli uffici della Camera di commercio

Italia



Base Campione Oristano: 364 casi, Base Campione Italia: 5.788 casi. Solo coloro che si sono recati presso gli uffici.

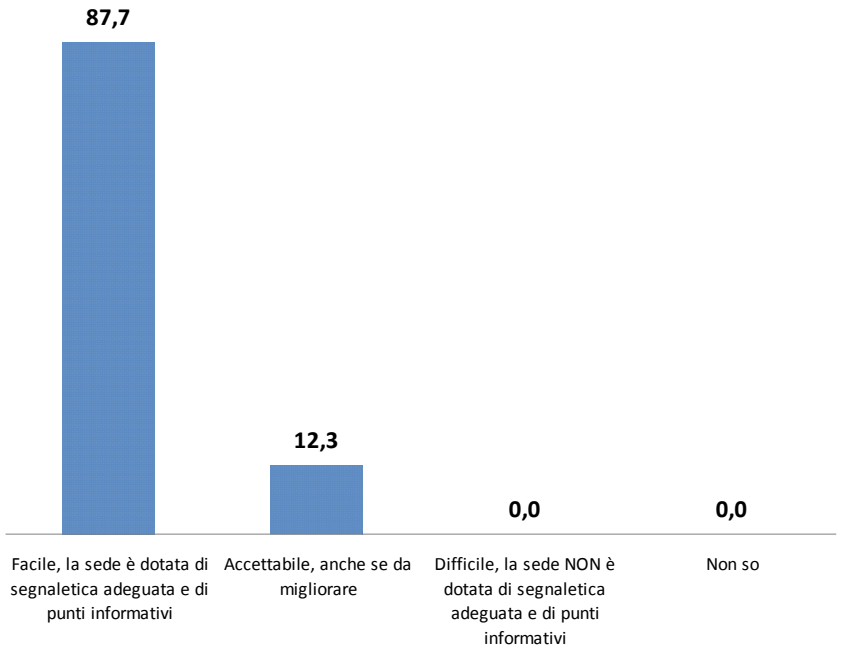
MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Adeguatezza dell'accesso ai servizi della Camera di commercio

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

Accesso alla Camera di commercio

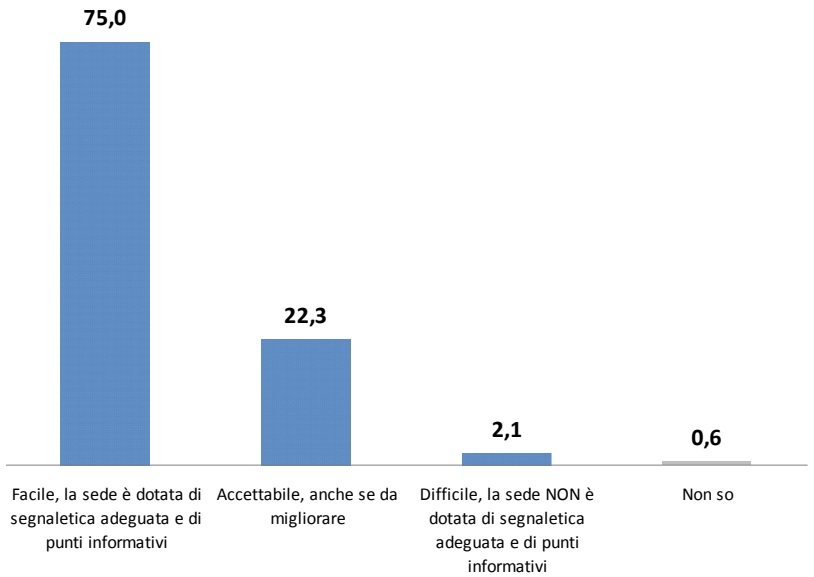
Oristano



Base Campione Oristano: 364 casi

Accesso alla Camera di commercio

Italia



Base Campione Italia: 5.310 casi

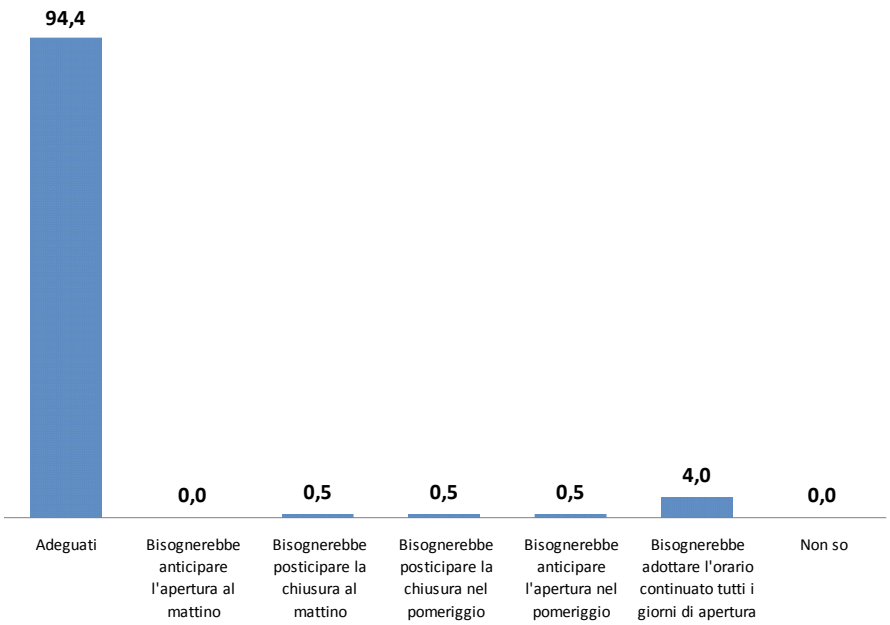
MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Adeguatezza degli orari di apertura al pubblico

"Ritiene che gli orari di apertura al pubblico siano …"

Orari di apertura della Camera di commercio

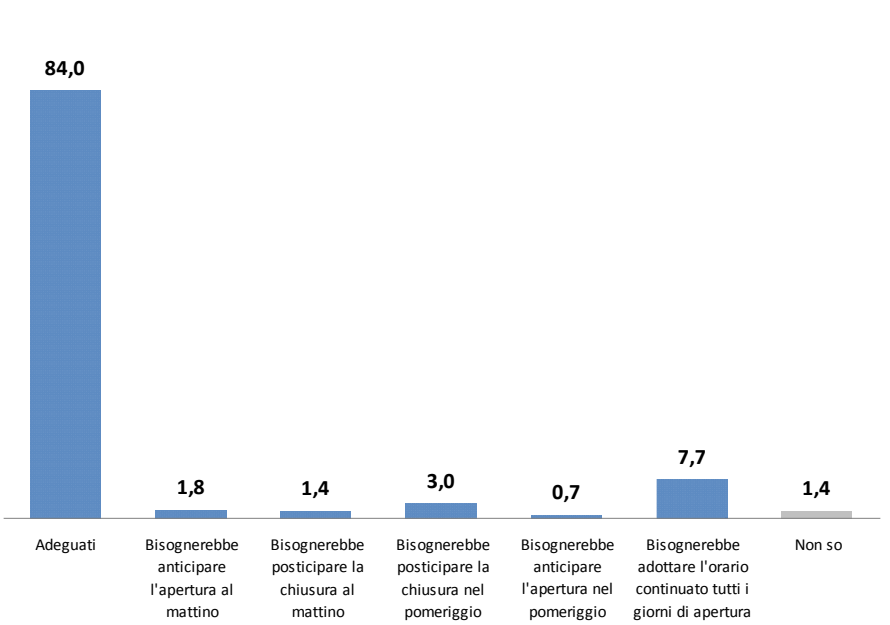
Oristano



Base Campione Oristano: 364 casi

Orari di apertura della Camera di commercio

Italia



Base Campione Italia: 6.305 casi

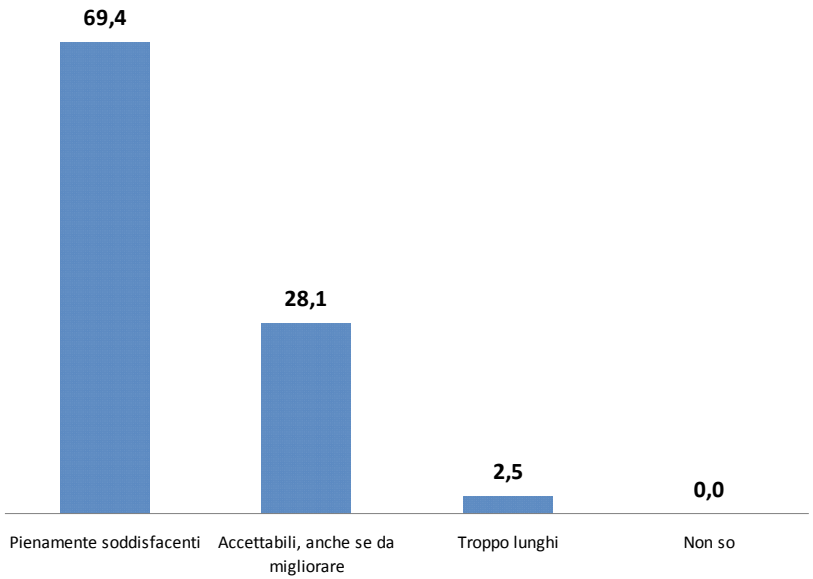
MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Tempi di attesa agli uffici o agli sportelli

"Ritiene che i tempi di attesa agli uffici o agli sportelli siano …"

Tempi di attesa alla Camera di commercio

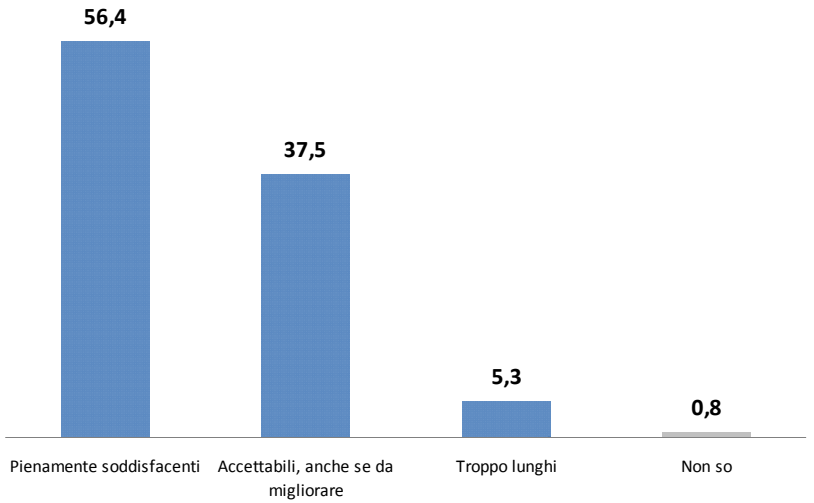
Oristano



Base Campione Oristano: 364 casi

Tempi di attesa alla Camera di commercio

Italia

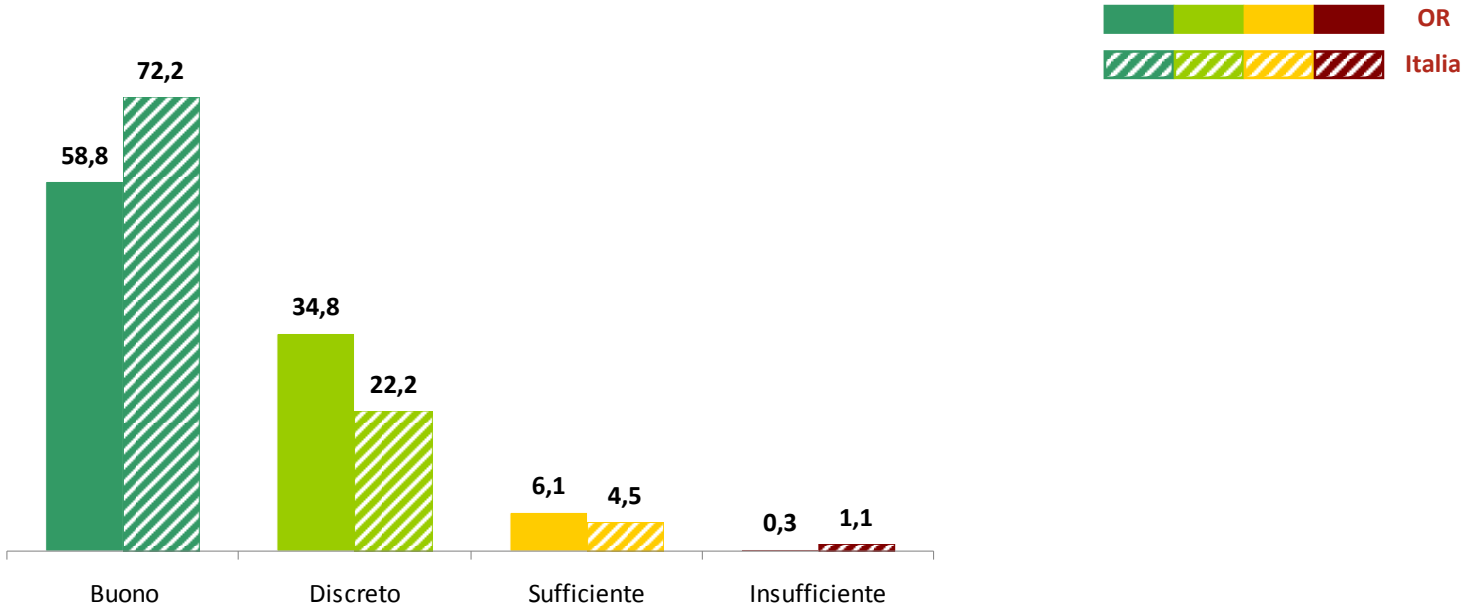


Base Campione Italia: 6.305 casi

MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> La cortesia verso l'utente

"Come giudica il personale della Camera di commercio relativamente a …
la cortesia e il rispetto verso l'utente"

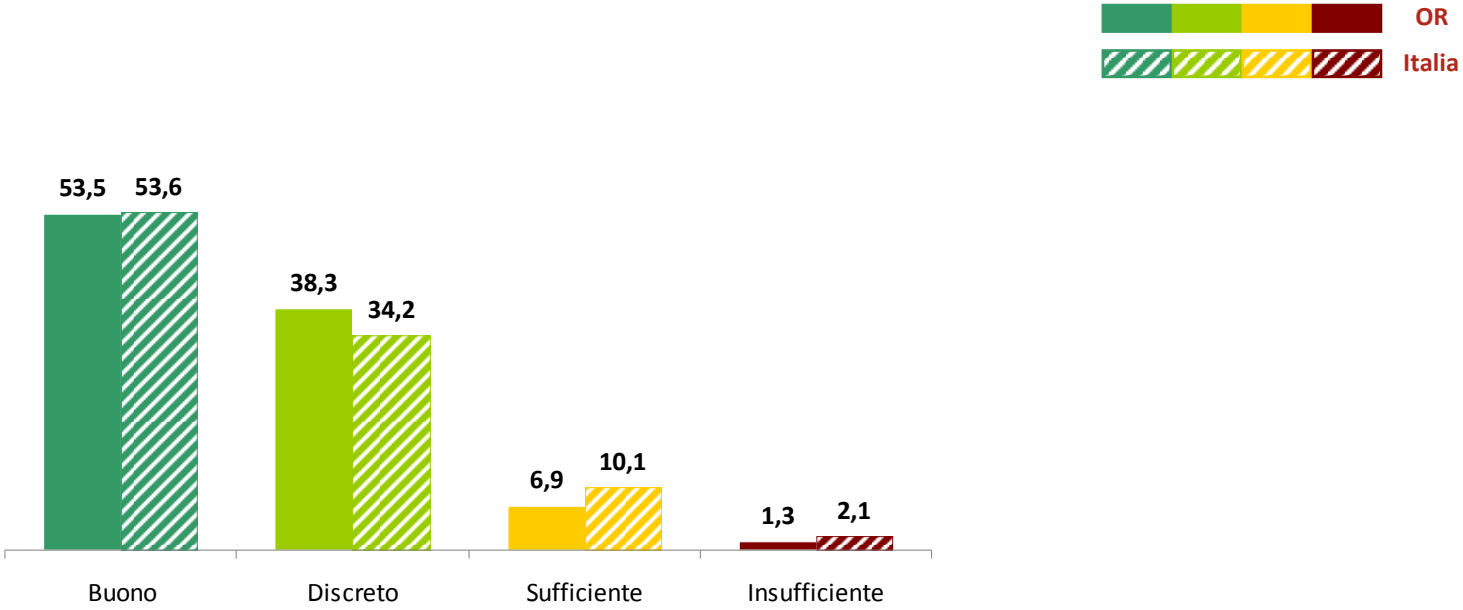


Base Campione Oristano: 364 casi, Base Campione Italia: 6.305 casi.

MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> La chiarezza delle informazioni

"Come giudica il personale della Camera di commercio relativamente a la chiarezza delle informazioni fornite all'utente"

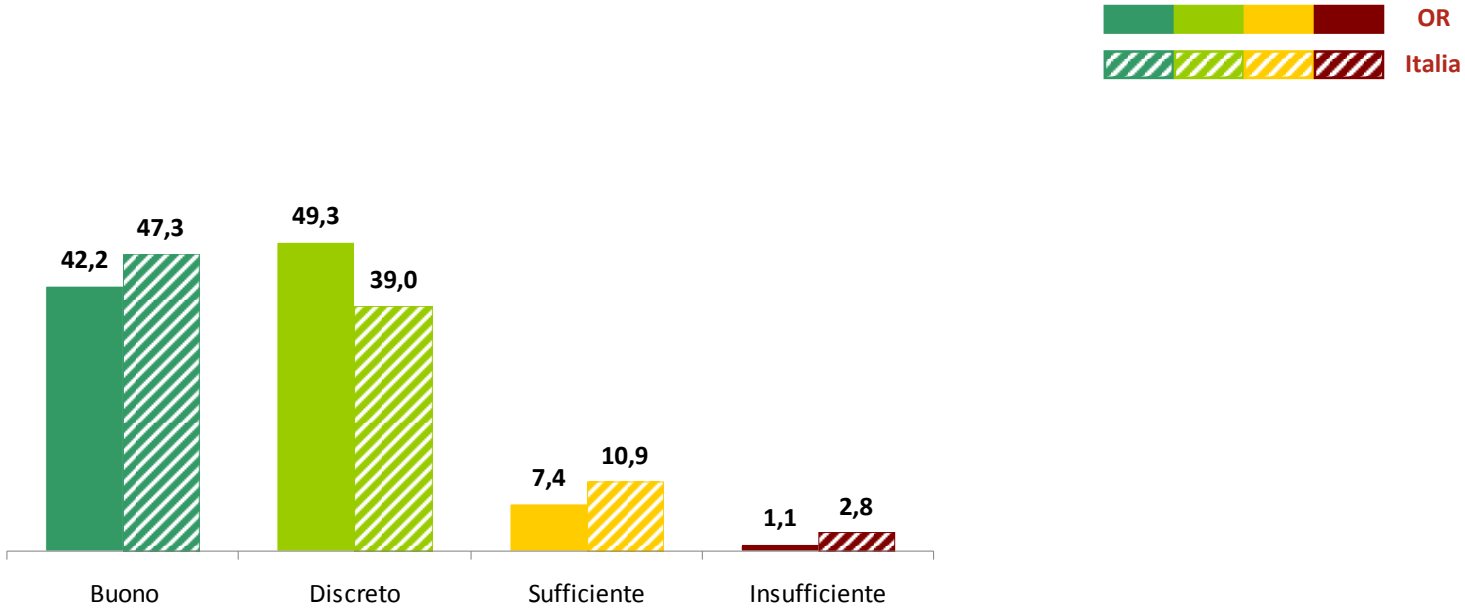


Base Campione Oristano: 364 casi, Base Campione Italia: 6.305 casi.

MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> La risoluzione di problemi

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

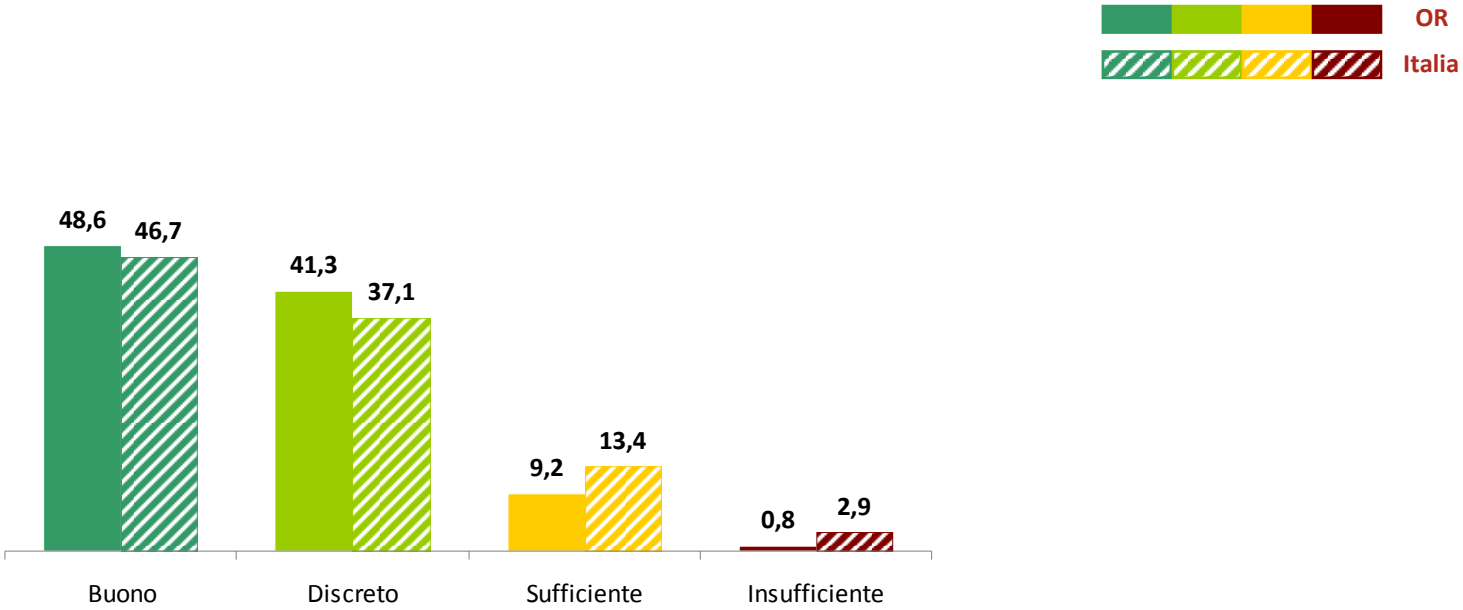


Base Campione Oristano: 364 casi, Base Campione Italia: 6.305 casi.

MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> I tempi di svolgimento delle pratiche

"Come giudica il personale della Camera di commercio relativamente a…
i tempi di svolgimento delle pratiche"

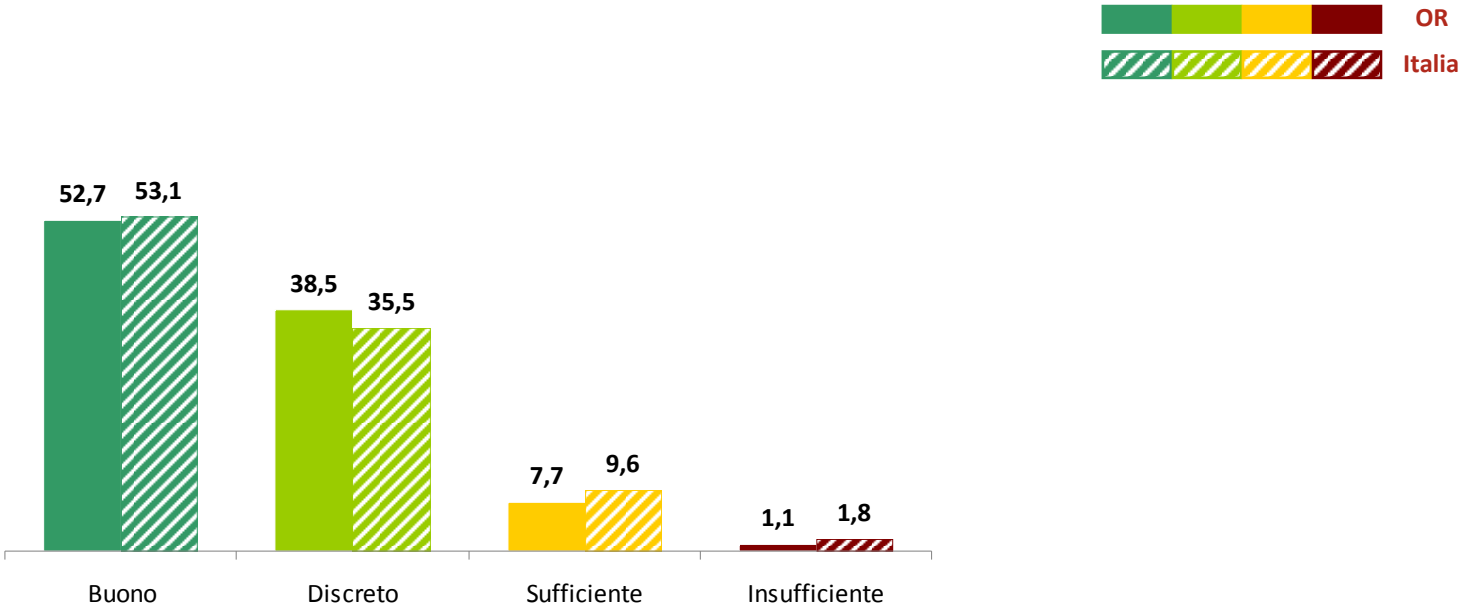


Base Campione Oristano: 364 casi, Base Campione Italia: 6.305 casi.

MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> La preparazione tecnica

"Come giudica il personale della Camera di commercio relativamente a…
la preparazione tecnica"

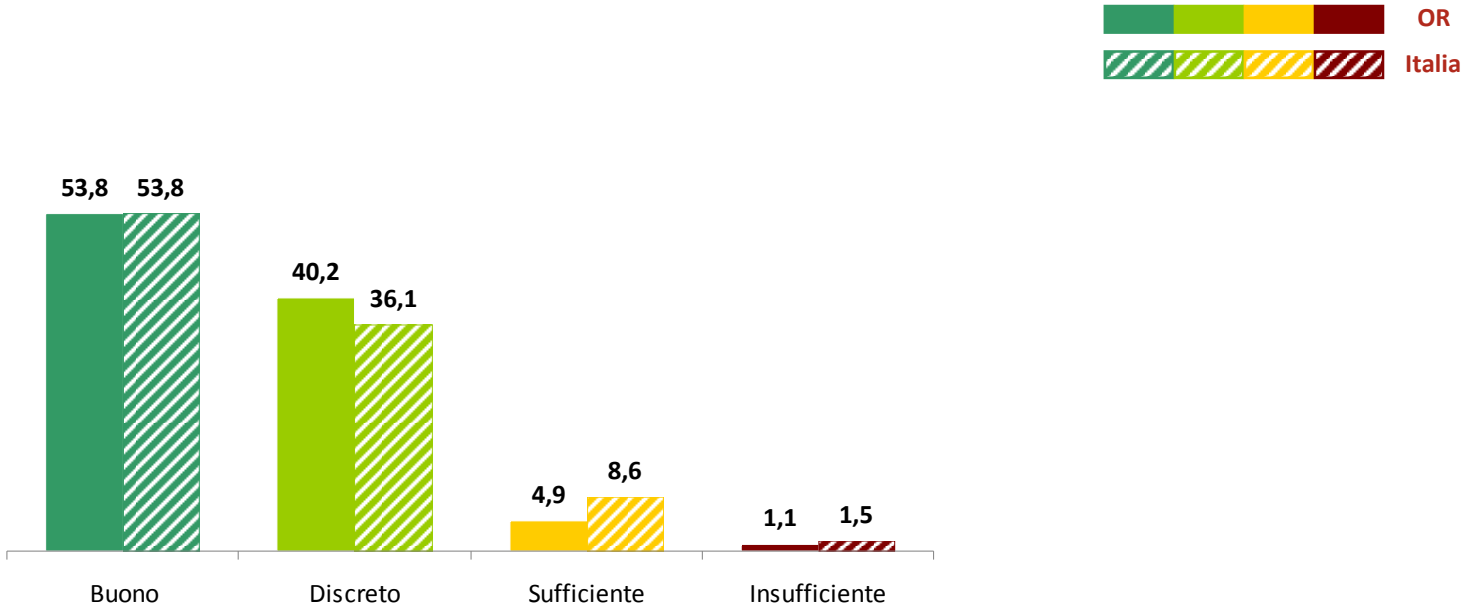


Base Campione Oristano: 364 casi, Base Campione Italia: 6.305 casi.

MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Il servizio allo sportello

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



Base Campione Oristano: 364 casi, Base Campione Italia: 6.305 casi.

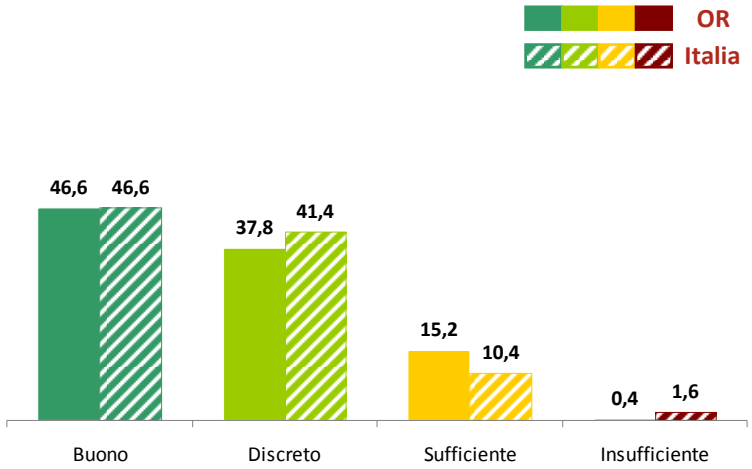
SERVIZI EROGATI

> Modulistica

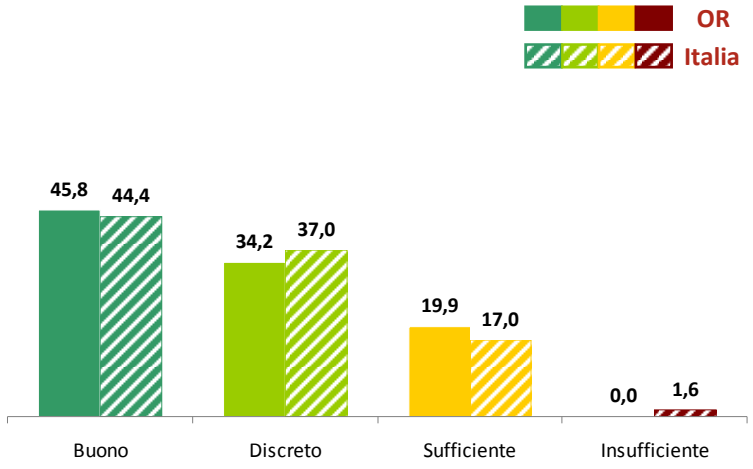
"Come valuta la modulistica della Camera di commercio in termini di reperibilità?"

" e ... comprensibilità? "

LIVELLO DI REPERIBILITA'



LIVELLO DI COMPRENSIBILITA'



Base Campione Oristano: 364 casi, Base Campione Italia: 6.305 casi.

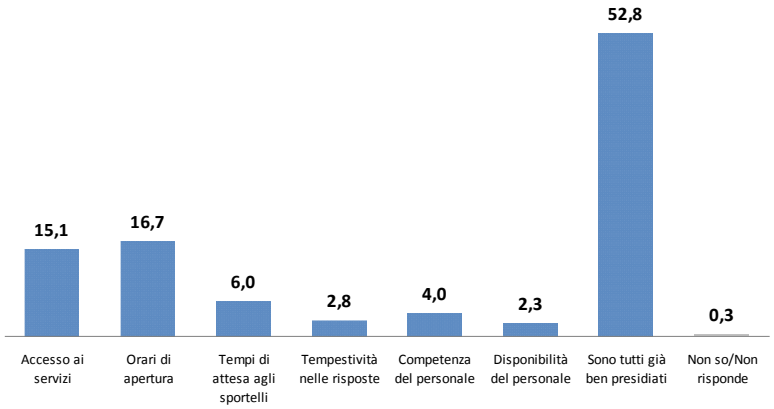
MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Le 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?"

Aspetti di miglioramento

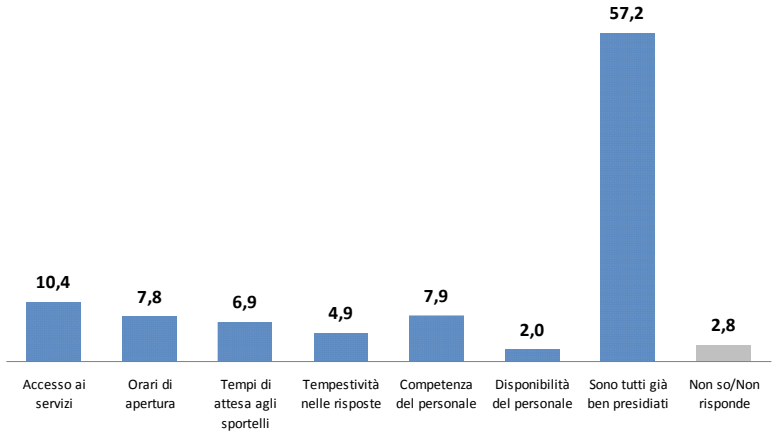
Oristano



Base Campione Oristano: 364 casi

Aspetti di miglioramento

Italia



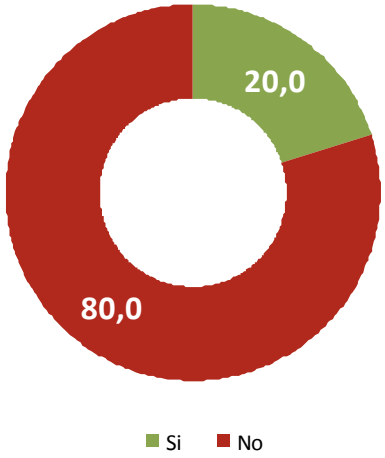
Base Campione Italia: 6.305 casi

MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

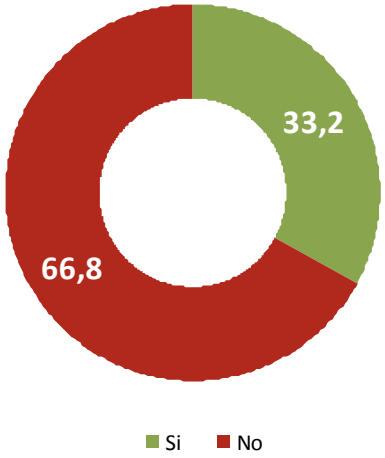
> Il centralino/call center della Camera di commercio

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

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



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



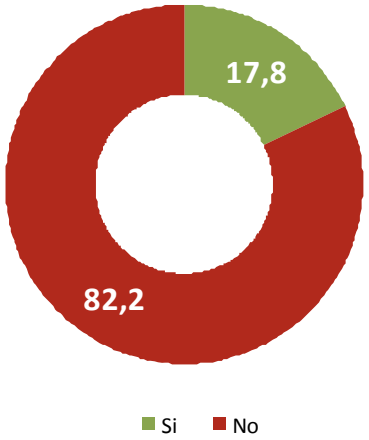
Base Campione Oristano: 364 casi, Base Campione Italia: 5.483 casi.

MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

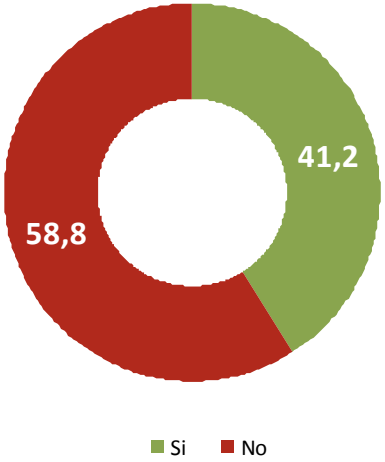
> Utilizzo del centralino/call center della Camera di commercio

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

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

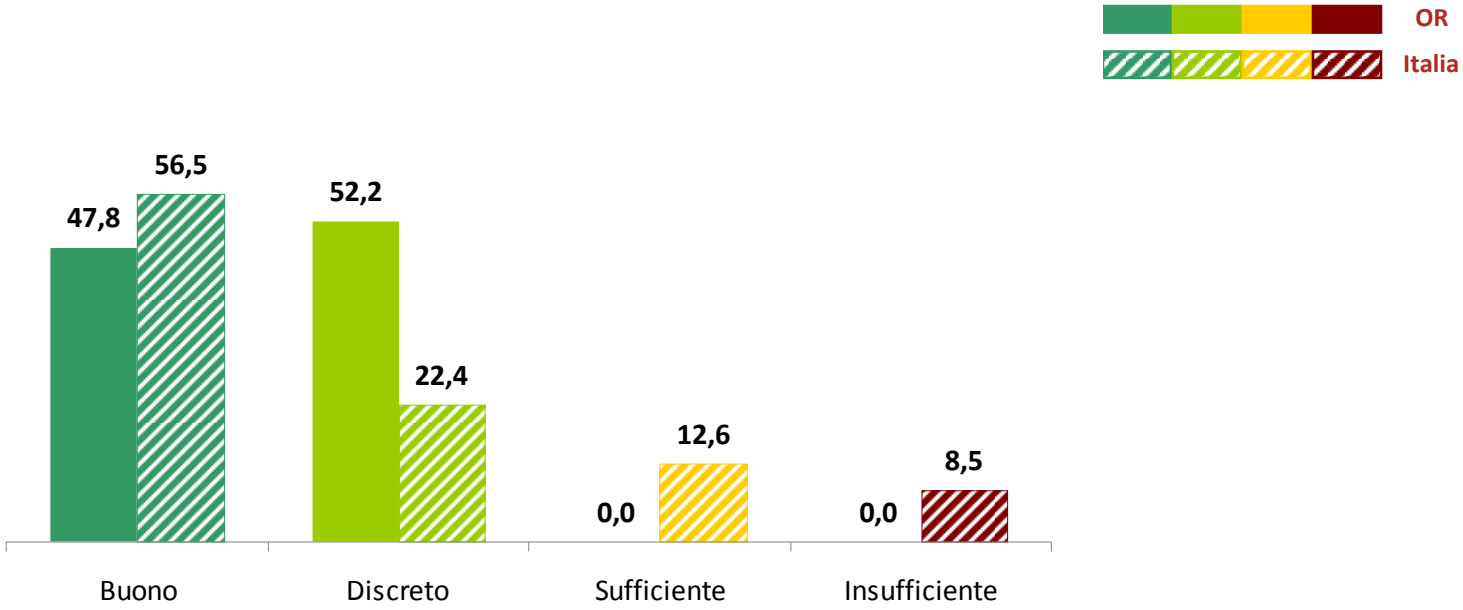


Utilizzo del servizio di centralino/call center della Camera di commercio **Italia**



Base Campione Oristano: 86 casi, Base Campione Italia: 2.000 casi.

"E...quanto ne è rimasto soddisfatto?

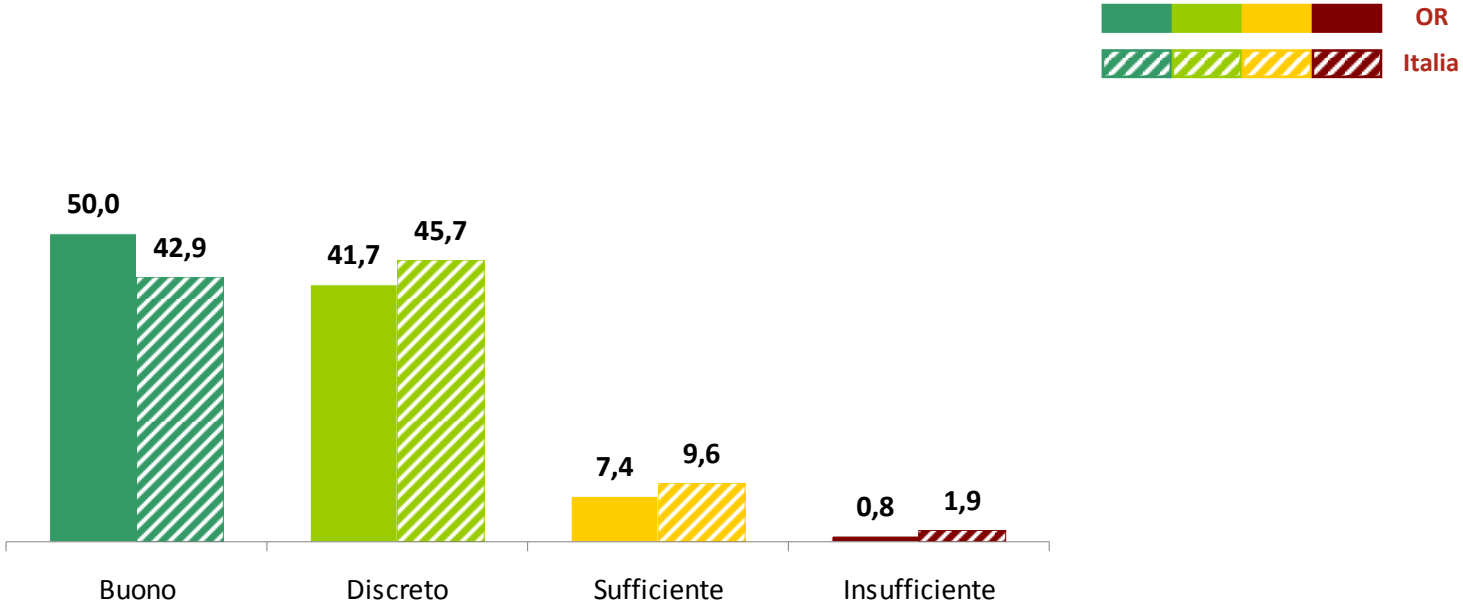


Base Campione Oristano: 12 casi, Base Campione Italia: 834 casi. Solo utilizzatori.

MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Funzionamento generale della Camera di commercio

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



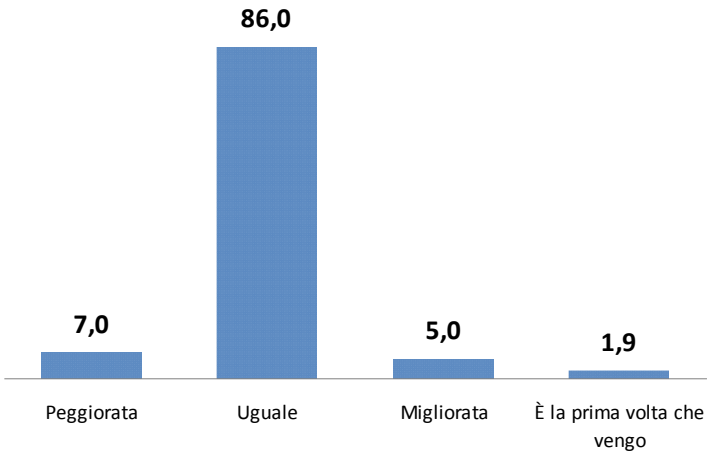
Base Campione Oristano: 500 casi, Base Campione Italia: 10.316 casi.

MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Qualità della prestazione offerta dalla Camera di commercio

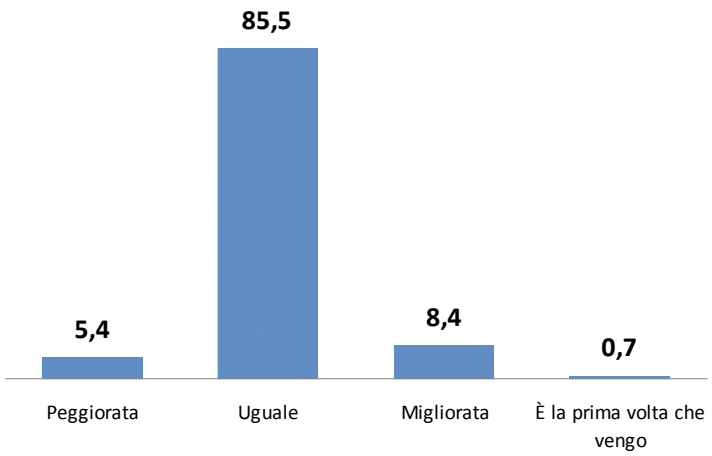
"Se ha già utilizzato negli ultimi 12 mesi i servizi della Camera di commercio, ritiene che la qualità della prestazione offerta sia … "

Percezione della qualità della prestazione offerta dalla Camera di commercio **Oristano**



Base Campione Oristano: 500 casi.

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



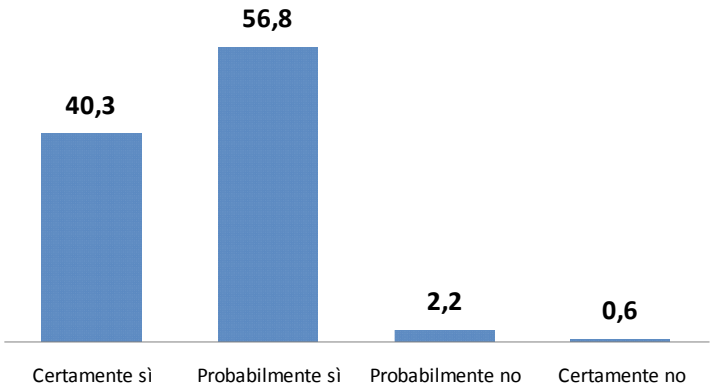
Base Campione Italia: 10.316 casi.

MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Partecipazione alle iniziative della Camera di commercio

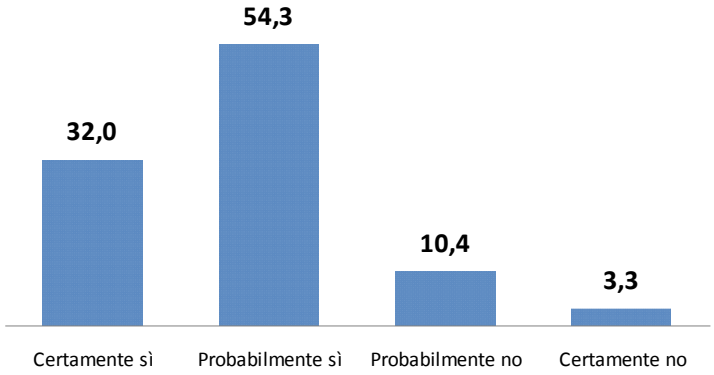
"Farebbe nuovamente ricorso ai servizi, ove non obbligato per legge, o parteciperebbe alle iniziative della Camera di commercio?"

Partecipazione alle iniziative della Camera di commercio **Oristano**



Base Campione Oristano: 500 casi.

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



Base Campione Italia: 10.316 casi.

NOTA METODOLOGICA

NOTA METODOLOGICA ORISTANO

- **Obiettivi dell'indagine:** Indagine campionaria telefonica sulle imprese della provincia di Oristano per rilevare il livello di soddisfazione dell'utenza sui servizi erogati dalle Camere di commercio.
- **Universo e disegno del campione:** Campione rappresentativo dell'universo delle imprese registrate della provincia di Oristano, stratificato per: forma giuridica delle imprese (società di capitali, società di persone, ditte individuali e altre forme), per settori di attività economica (agricoltura e pesca, industria in senso stretto, costruzioni, commercio, servizi) e per classe di addetti (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): 513 casi (513 interviste a buon fine); cadute 558 casi (47,9%). Intervallo di confidenza 95% (errore ±4,3%).
- **Metodo di contatto:** interviste telefoniche somministrate con il Sistema CATI (Computer-Assisted Telephone Interview).
- **Tecnica di rilevazione:** questionario strutturato concordato con la committente. Durata media dell'intervista: dieci minuti.
- **Periodo di rilevazione delle interviste:** settembre 2013.
- **Codice deontologico:** la rilevazione è stata realizzata nel rispetto del Codice deontologico dei ricercatori europei Esomar, del Codice deontologico Assirm, e di quanto previsto dalla Legge sulla Privacy n. 196/03.

NOTA METODOLOGICA ITALIA

- **Obiettivi dell'indagine:** indagine campionaria telefonica sulle imprese italiane per rilevare il livello di soddisfazione dell'utenza sui servizi erogati dalle Camere di commercio.
- **Universo e disegno del campione:** campione rappresentativo dell'universo delle imprese registrate a livello nazionale stratificato per regione di residenza delle imprese, 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): 10.629 casi (10.629 interviste a buon fine); cadute 8.769 casi (45,2%). Intervallo di confidenza 95% (errore ±1%).
- **Metodo di contatto:** interviste telefoniche somministrate con il Sistema CATI (Computer-Assisted Telephone Interview).
- **Tecnica di rilevazione:** questionario strutturato concordato con la committente. Durata media dell'intervista: dieci minuti.
- **Periodo di rilevazione delle interviste:** settembre 2013.
- **Codice deontologico:** la rilevazione è stata realizzata nel rispetto del Codice deontologico dei ricercatori europei Esomar, del Codice deontologico Assirm, e di quanto previsto dalla Legge sulla Privacy n. 196/03.