



Camera di Commercio  
Oristano



## INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION:

INDAGINE SUGLI STAKEHOLDER  
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 stakeholder come descritto nella nota metodologica.



## PRESENTAZIONE

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

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

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

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

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



# IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

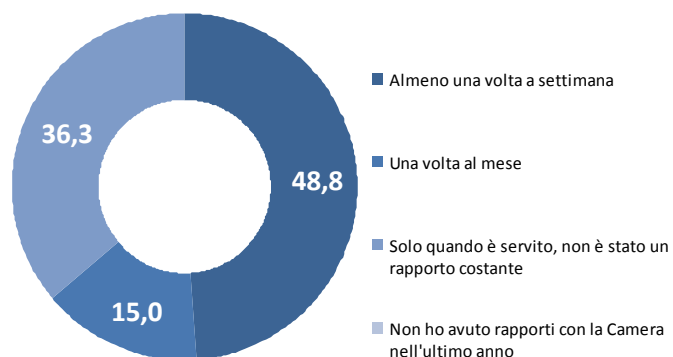


## IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

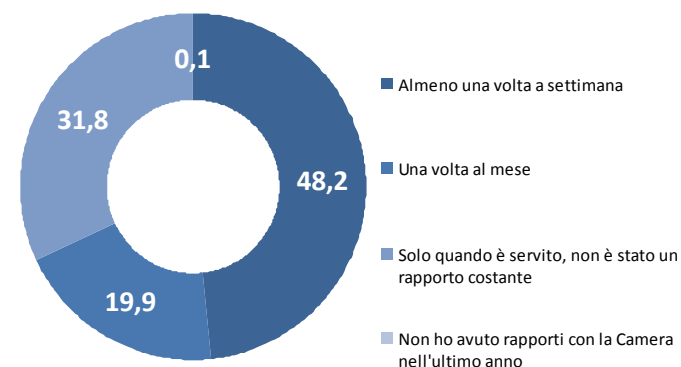
> Frequenza dei rapporti con la Camera di commercio nell'ultimo anno

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

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



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



**Base Campione Oristano: 80 casi, Base Campione Italia: 1.006 casi.**



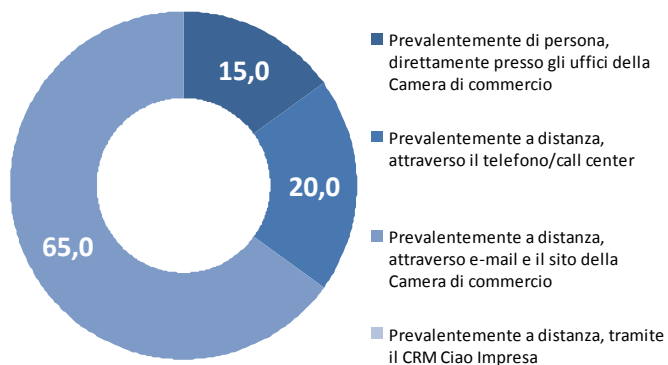
# IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

## > Modalità dei rapporti

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

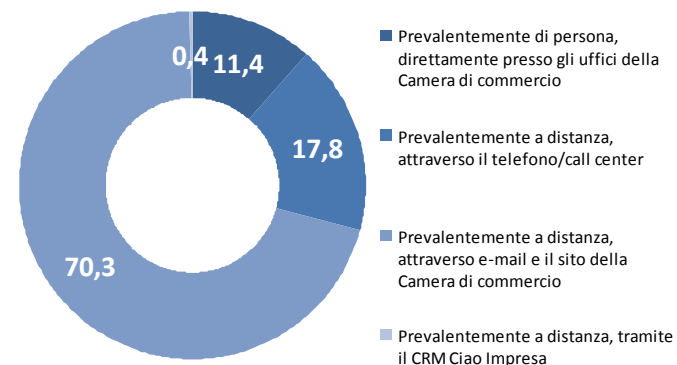
Modalità dei rapporti con la Camera di commercio

Stakeholder **Oristano**



Modalità dei rapporti con la Camera di commercio

Stakeholder **Italia**



**Base Campione Oristano: 80 casi, Base Campione Italia: 1.005 casi.**



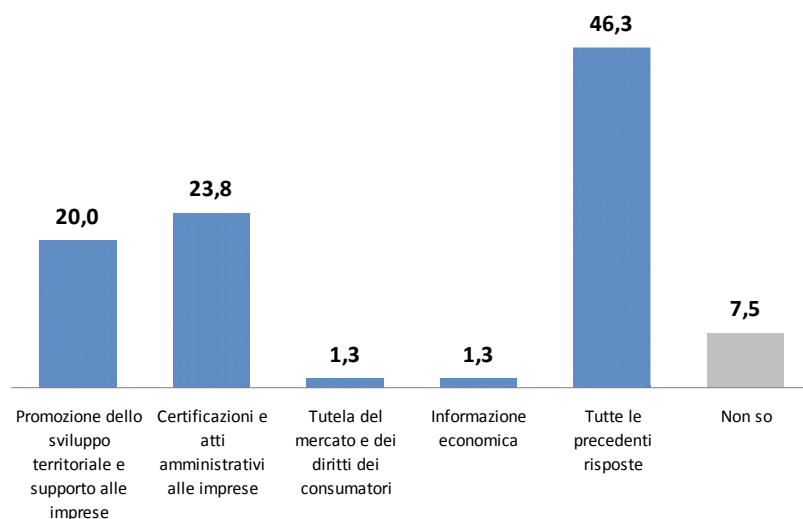
# IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

> Funzione principale della Camera di commercio

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

Funzione della Camera di commercio

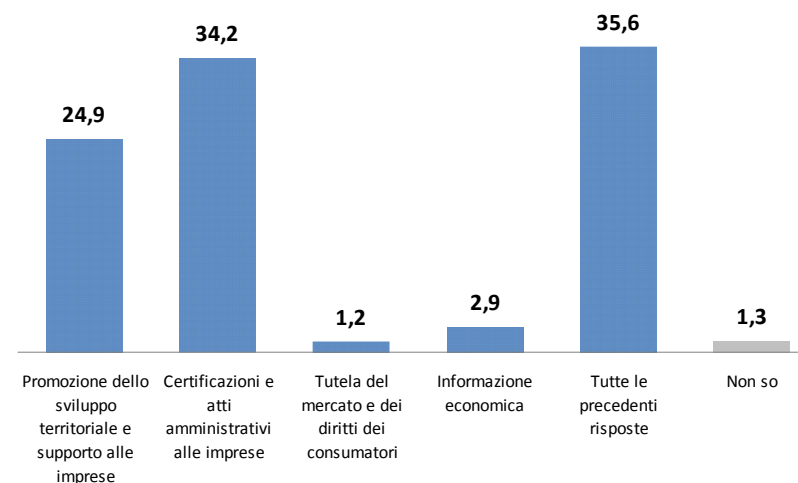
Stakeholder **Oristano**



**Base Campione Oristano: 80 casi**

Funzione della Camera di commercio

Stakeholder **Italia**



**Base Campione Italia: 1.006 casi**



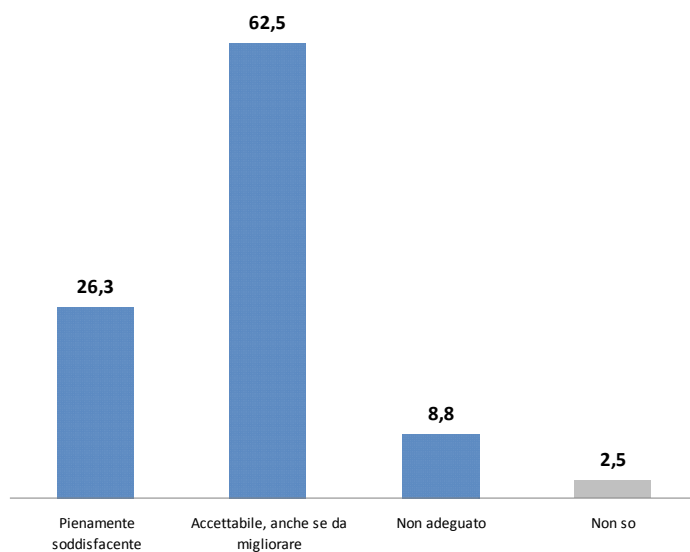


# IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

> L'efficacia della comunicazione della Camera di commercio

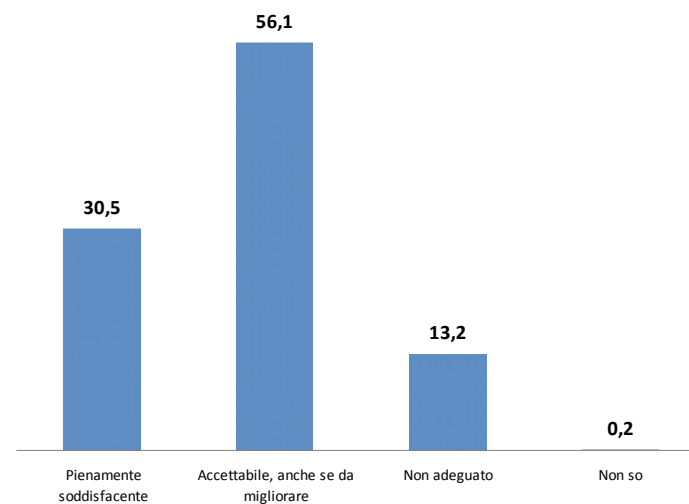
*“Secondo lei la Camera di commercio comunica i servizi che offre in modo?”*

Comunicazione della Camera di commercio  
Stakeholder **Oristano**



**Base Campione Oristano: 80 casi**

Comunicazione della Camera di commercio  
Stakeholder **Italia**



**Base Campione Italia: 1.006 casi**

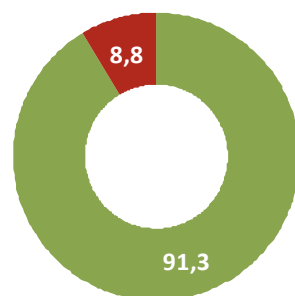


# IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

> L'efficacia della comunicazione della Camera di commercio

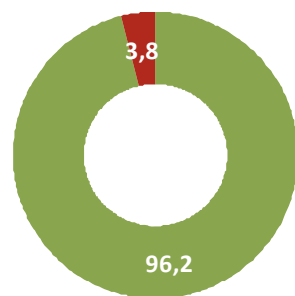
*“Conosce e come giudica i seguenti strumenti di comunicazione utilizzati dalla Camera di commercio: e-mail?”*

Conoscenza Stakeholder **Oristano**



■ Si ■ No

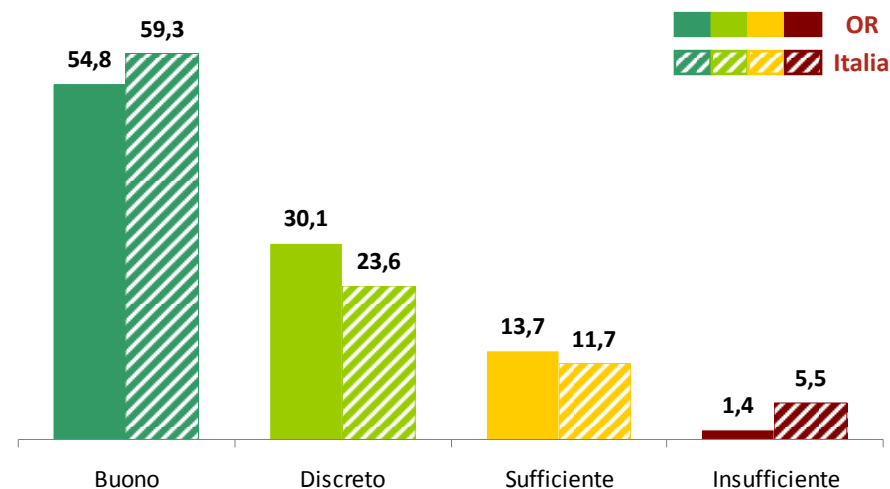
Conoscenza Stakeholder **Italia**



■ Si ■ No

**Base Oristano: 80 casi, Base Italia: 1.006 casi**

Livello di soddisfazione



**Base Oristano: 73 casi, Base Italia: 968 casi. Solo conoscitori.**

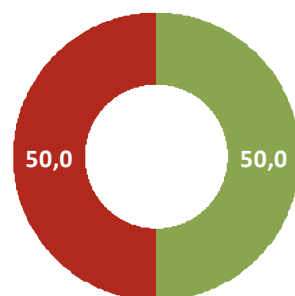


# IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

> L'efficacia della comunicazione della Camera di commercio

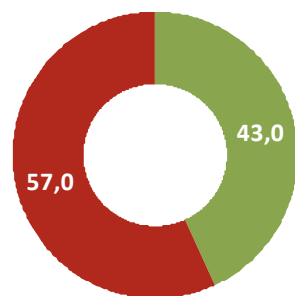
*“Conosce e come giudica i seguenti strumenti di comunicazione utilizzati dalla Camera di commercio: fax?”*

Conoscenza Stakeholder **Oristano**



■ Si ■ No

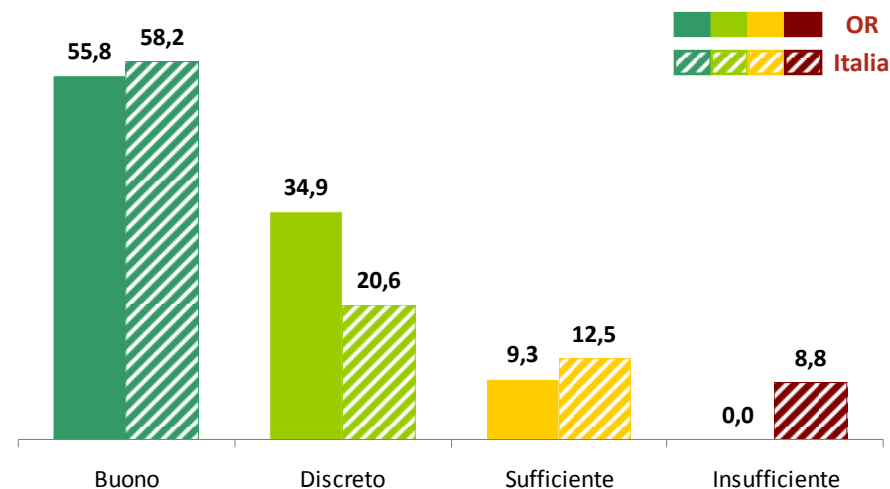
Conoscenza Stakeholder **Italia**



■ Si ■ No

**Base Oristano: 80 casi, Base Italia: 1.006 casi**

Livello di soddisfazione



**Base Oristano: 43 casi, Base Italia: 433 casi. Solo conoscitori.**

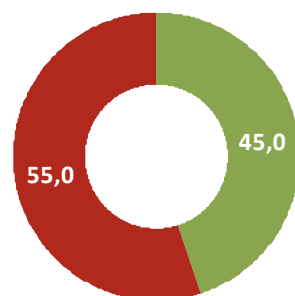


# IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

> L'efficacia della comunicazione della Camera di commercio

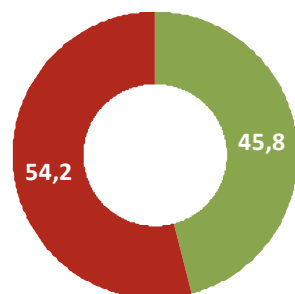
*“Conosce e come giudica i seguenti strumenti di comunicazione utilizzati dalla Camera di commercio: posta?”*

Conoscenza Stakeholder **Oristano**



■ Si ■ No

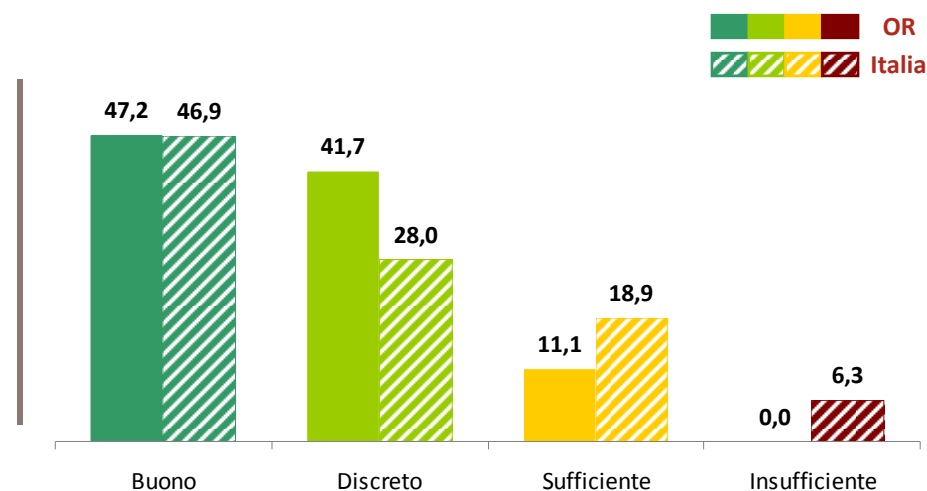
Conoscenza Stakeholder **Italia**



■ Si ■ No

**Base Oristano: 80 casi, Base Italia: 1.006 casi**

Livello di soddisfazione



**Base Oristano: 36 casi, Base Italia: 461 casi. Solo conoscitori.**

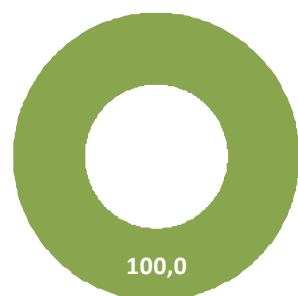


# IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

> L'efficacia della comunicazione della Camera di commercio

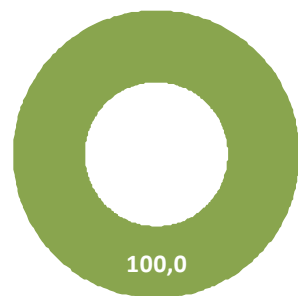
*“Conosce e come giudica i seguenti strumenti di comunicazione utilizzati dalla Camera di commercio: sito internet camerale?”*

Conoscenza Stakeholder **Oristano**



■ Si ■ No

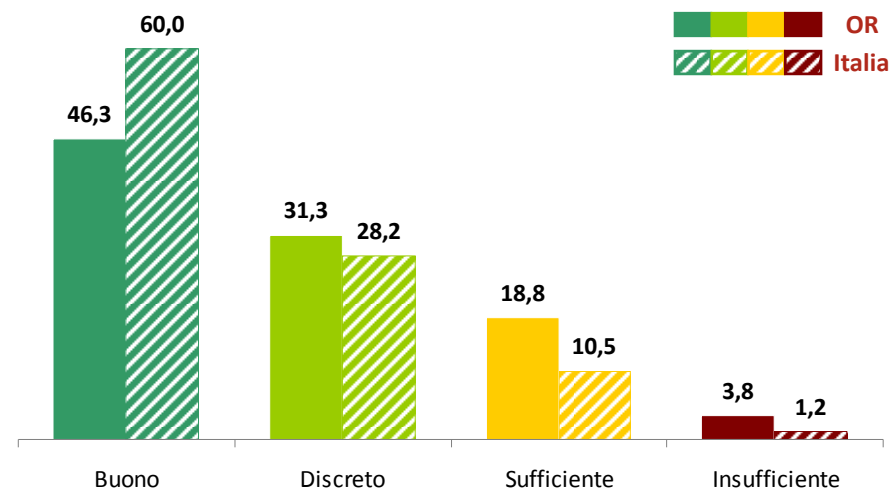
Conoscenza Stakeholder **Italia**



■ Si ■ No

**Base Oristano: 80 casi, Base Italia: 1.006 casi**

Livello di soddisfazione



**Base Oristano: 80 casi, Base Italia: 1.006 casi. Solo conoscitori.**

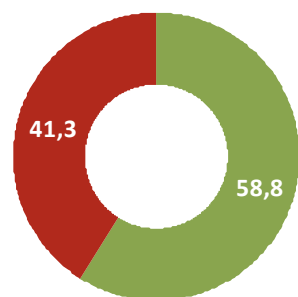


# IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

> L'efficacia della comunicazione della Camera di commercio

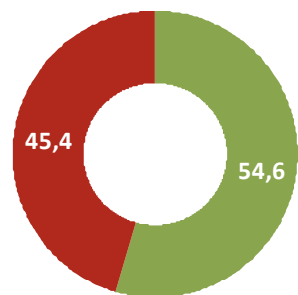
*“Conosce e come giudica i seguenti strumenti di comunicazione utilizzati dalla Camera di commercio: sportelli informazioni?”*

Conoscenza Stakeholder **Oristano**



■ Si ■ No

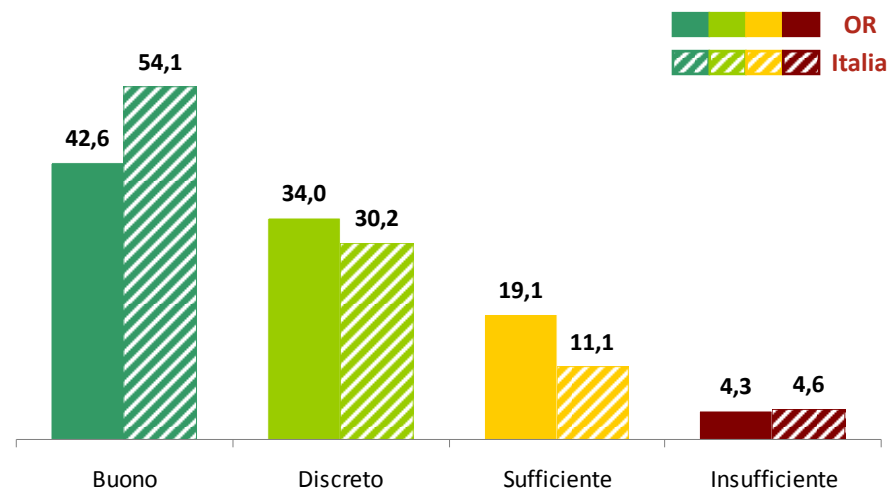
Conoscenza Stakeholder **Italia**



■ Si ■ No

**Base Oristano: 80 casi, Base Italia: 1.006 casi**

Livello di soddisfazione



**Base Oristano: 47 casi, Base Italia: 549 casi. Solo conoscitori.**

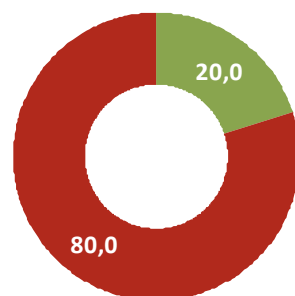


# IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

> L'efficacia della comunicazione della Camera di commercio

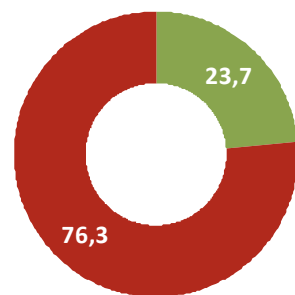
*“Conosce e come giudica i seguenti strumenti di comunicazione utilizzati dalla Camera di commercio: newsletter?”*

Conoscenza Stakeholder **Oristano**



■ Si ■ No

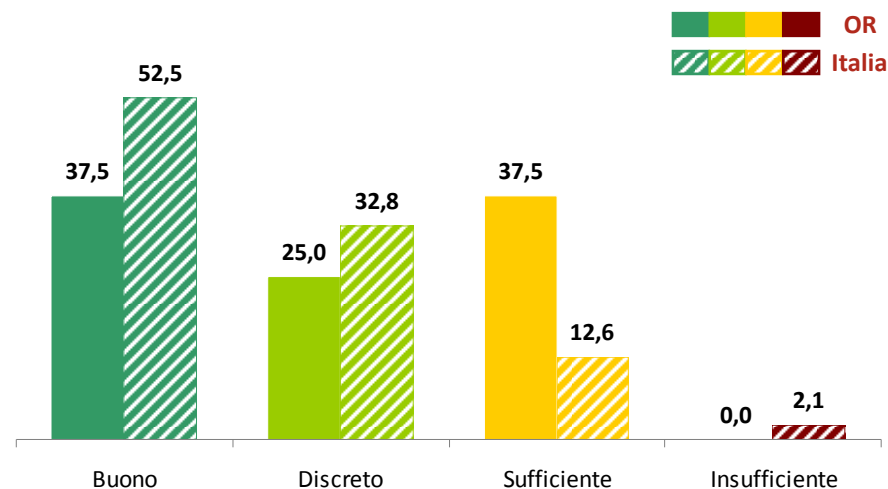
Conoscenza Stakeholder **Italia**



■ Si ■ No

**Base Oristano: 80 casi, Base Italia: 1.006 casi**

Livello di soddisfazione



**Base Oristano: 16 casi, Base Italia: 238 casi. Solo conoscitori.**

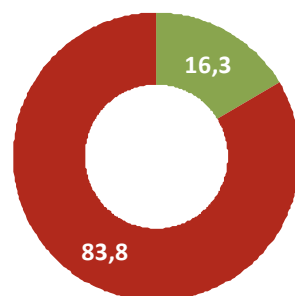


# IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

> L'efficacia della comunicazione della Camera di commercio

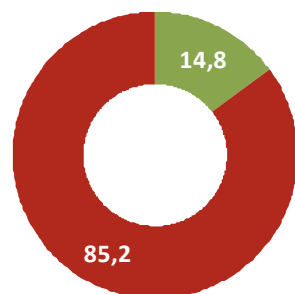
*“Conosce e come giudica i seguenti strumenti di comunicazione utilizzati dalla Camera di commercio: social media?”*

Conoscenza Stakeholder **Oristano**



■ Si ■ No

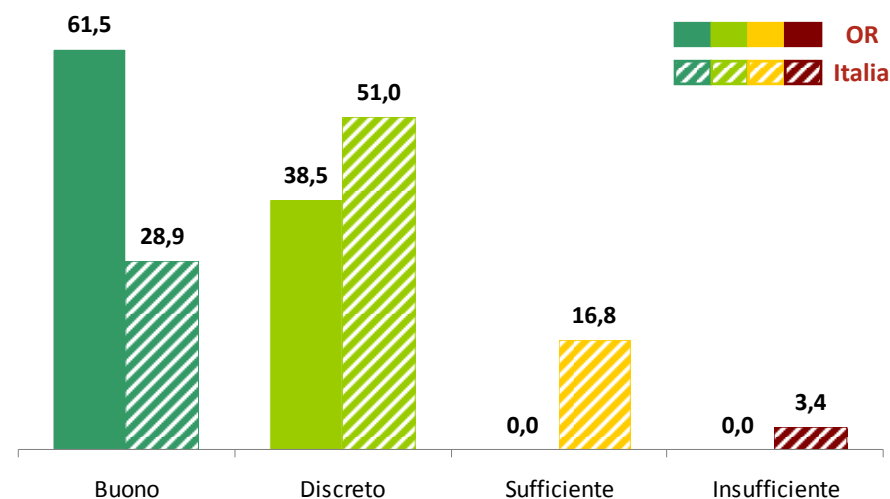
Conoscenza Stakeholder **Italia**



■ Si ■ No

**Base Oristano: 80 casi, Base Italia: 1.006 casi**

Livello di soddisfazione



**Base Oristano: 13 casi, Base Italia: 149 casi. Solo conoscitori.**

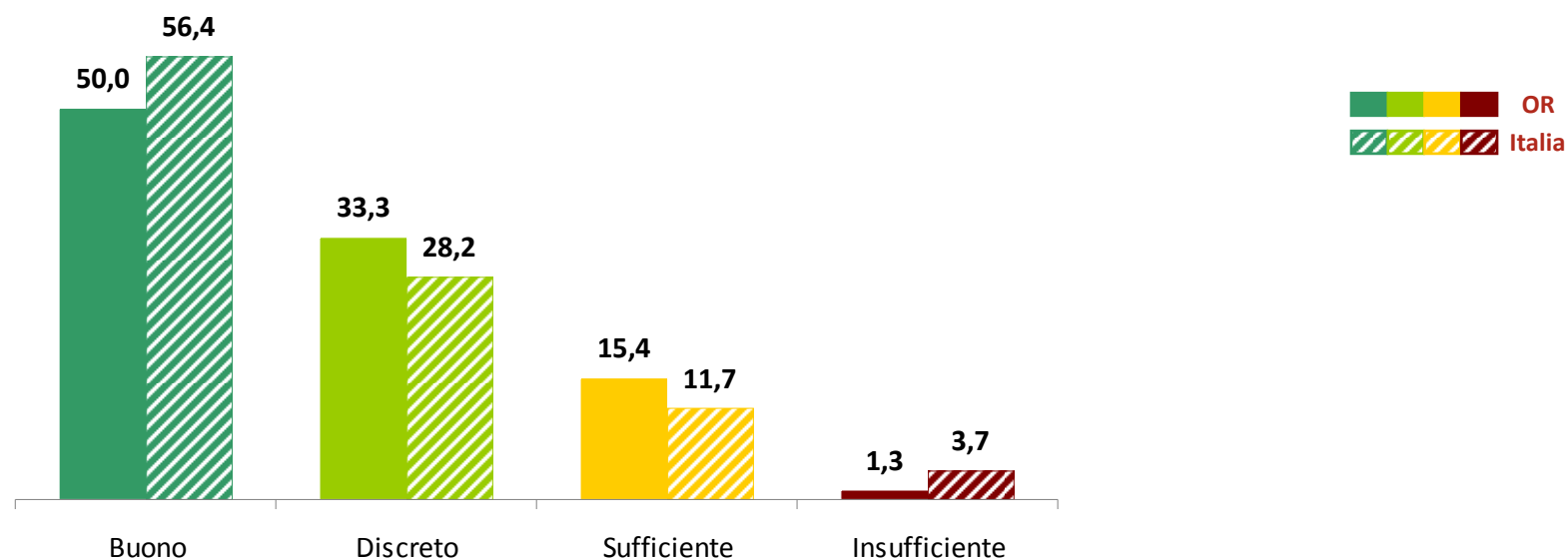




## IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

> Livello di informazione sui servizi e le attività camerali

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



**Base Campione Oristano: 78 casi, Base Campione Italia: 995 casi. Solo conoscitori di almeno due strumenti di comunicazione della Camera di commercio.**



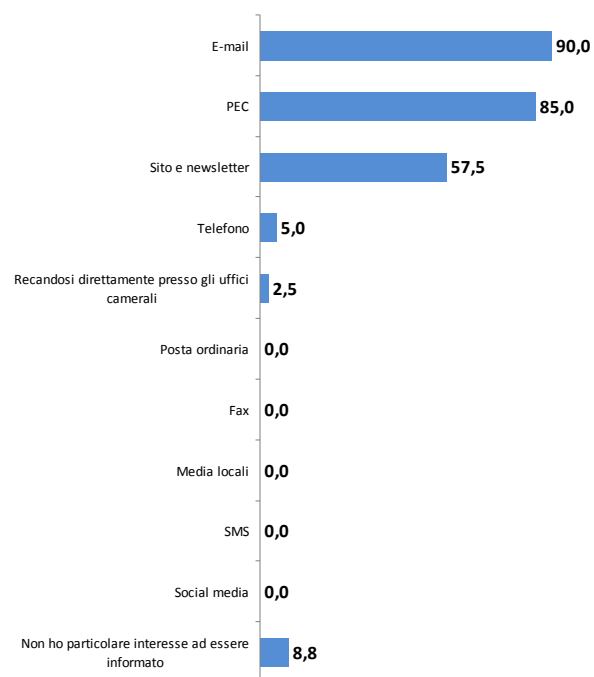
# IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

> Modalità ritenute più utili per essere informati dalla Camera

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

Modalità d'informazione della Camera di commercio

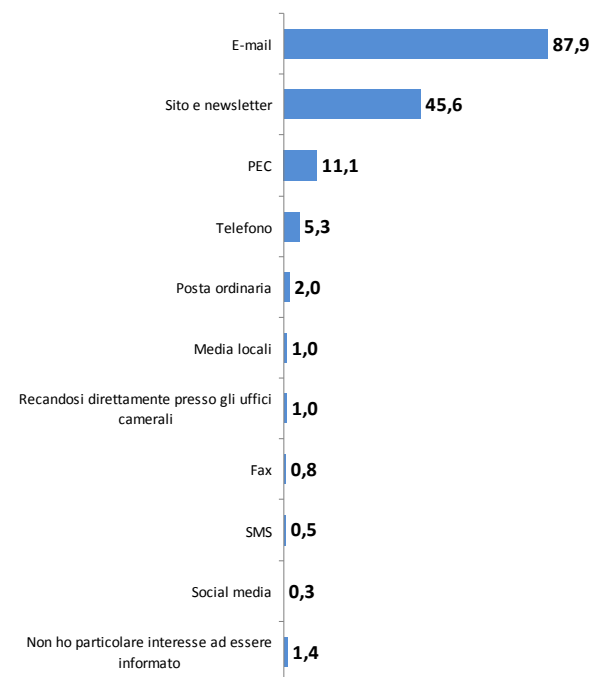
Stakeholder **Oristano**



**Base Campione Oristano: 80 casi**

Modalità d'informazione della Camera di commercio

Stakeholder **Italia**



**Base Campione Italia: 1.006 casi**



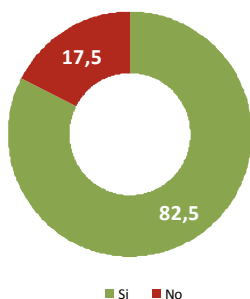
## SERVIZI EROGATI



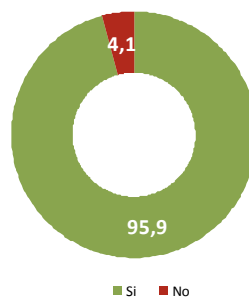
## SERVIZI EROGATI

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

CONOSCENZA  
STAKEHOLDER **Oristano**

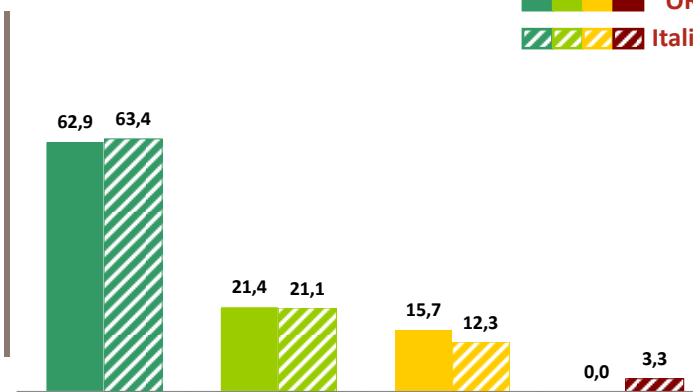


UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
STAKEHOLDER **Oristano**

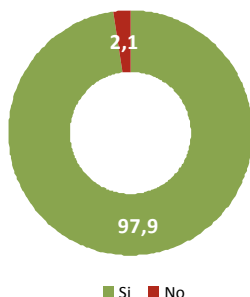


Livello di soddisfazione

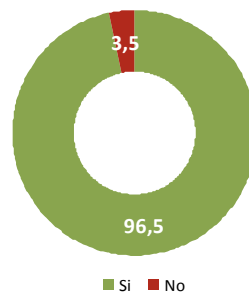
OR  
Italia



CONOSCENZA  
STAKEHOLDER **Italia**



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
STAKEHOLDER **Italia**



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

Base Oristano: 73 casi, Base Italia: 984 casi. Solo conoscitori.

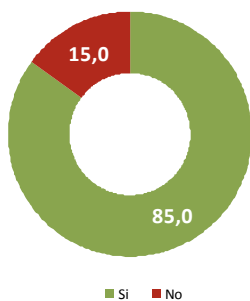
Base Oristano: 70 casi, Base Italia: 950 casi. Solo utilizzatori.



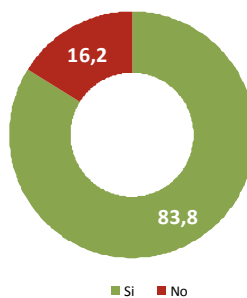
## SERVIZI EROGATI

> Qualifiche professionali (ex Albi e Ruoli)

CONOSCENZA  
STAKEHOLDER **Oristano**

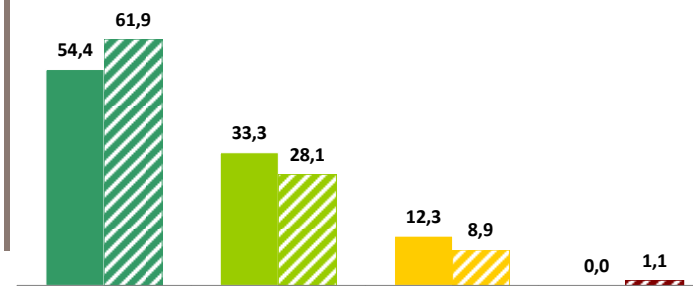


UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
STAKEHOLDER **Oristano**

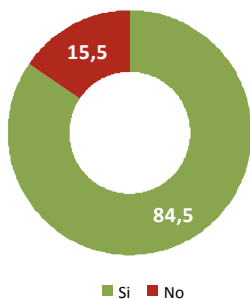


Livello di soddisfazione

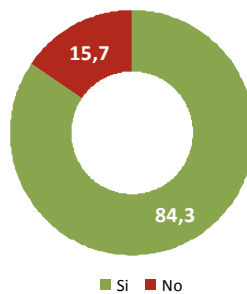
OR  
Italia



CONOSCENZA  
STAKEHOLDER **Italia**



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
STAKEHOLDER **Italia**



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

Base Oristano: 68 casi, Base Italia: 849 casi.  
Solo conoscitori.

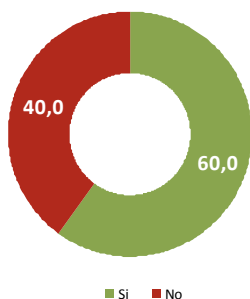
Base Oristano: 57 casi, Base Italia: 716 casi.  
Solo utilizzatori.



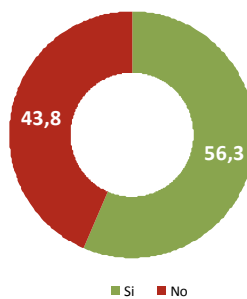
## SERVIZI EROGATI

> Registro informatico protesti (pratiche)

CONOSCENZA  
STAKEHOLDER **Oristano**

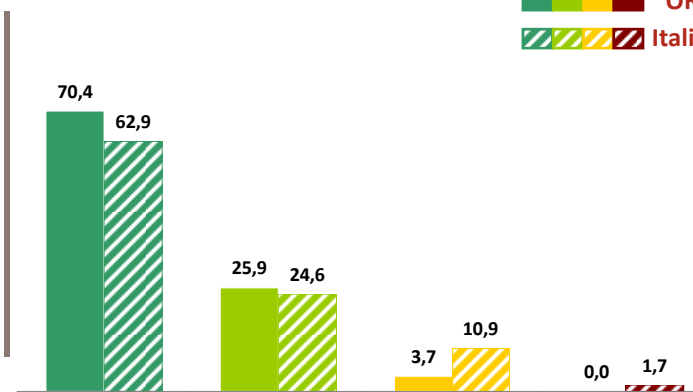


UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
STAKEHOLDER **Oristano**

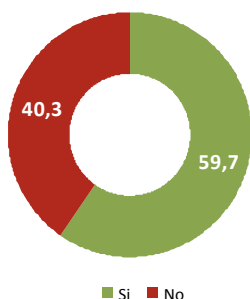


Livello di soddisfazione

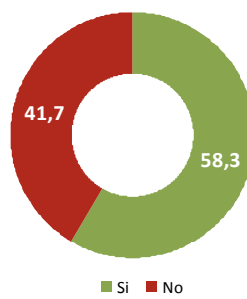
OR  
Italia



CONOSCENZA  
STAKEHOLDER **Italia**



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
STAKEHOLDER **Italia**



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

Base Oristano: 48 casi, Base Italia: 600 casi.  
Solo conoscitori.

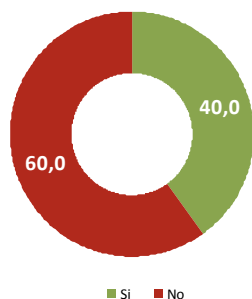
Base Oristano: 27 casi, Base Italia: 350 casi.  
Solo utilizzatori.



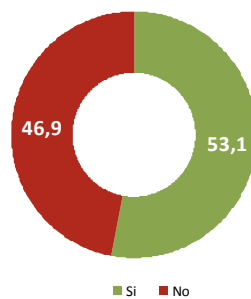
## SERVIZI EROGATI

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

CONOSCENZA  
STAKEHOLDER **Oristano**

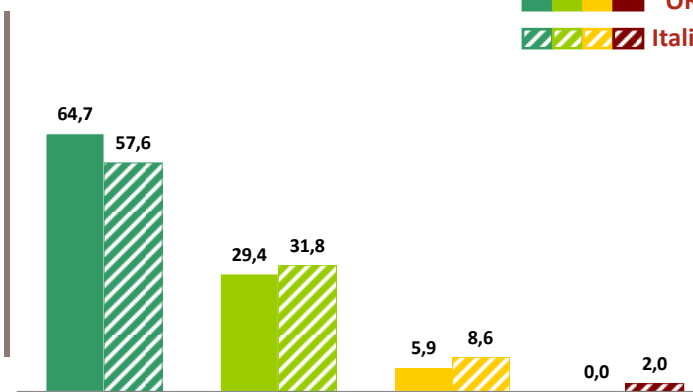


UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
STAKEHOLDER **Oristano**

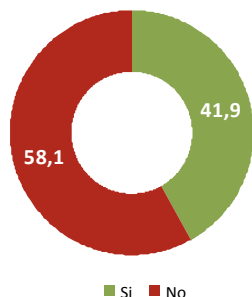


Livello di soddisfazione

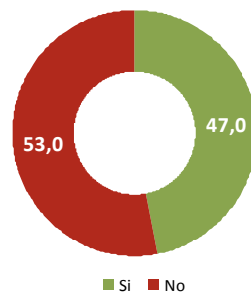
OR  
Italia



CONOSCENZA  
STAKEHOLDER **Italia**



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
STAKEHOLDER **Italia**



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

Base Oristano: 32 casi, Base Italia: 421 casi.  
Solo conoscitori.

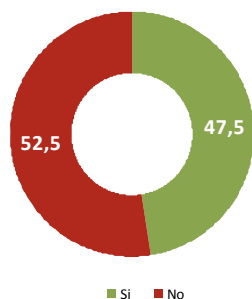
Base Oristano: 17 casi, Base Italia: 198 casi.  
Solo utilizzatori.



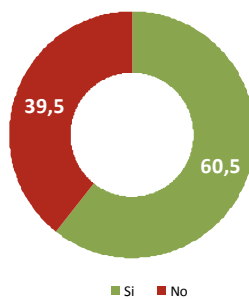
## SERVIZI EROGATI

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

CONOSCENZA  
STAKEHOLDER **Oristano**

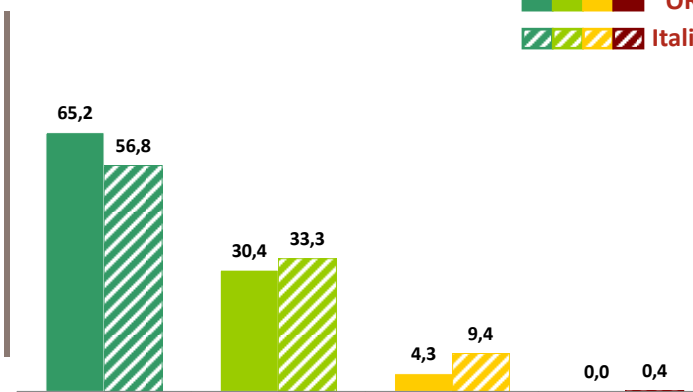


UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
STAKEHOLDER **Oristano**

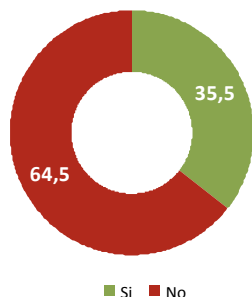


Livello di soddisfazione

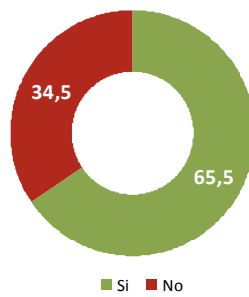
OR  
Italia



CONOSCENZA  
STAKEHOLDER **Italia**



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
STAKEHOLDER **Italia**



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

Base Oristano: 38 casi, Base Italia: 357 casi.  
Solo conoscitori.

Base Oristano: 23 casi, Base Italia: 234 casi.  
Solo utilizzatori.

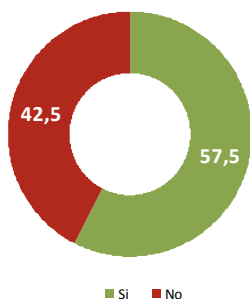




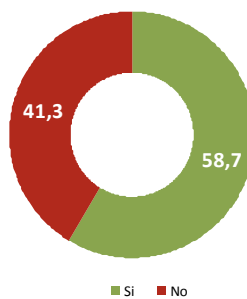
## SERVIZI EROGATI

> Deposito Brevetti, Modelli e Marchi

CONOSCENZA  
STAKEHOLDER **Oristano**

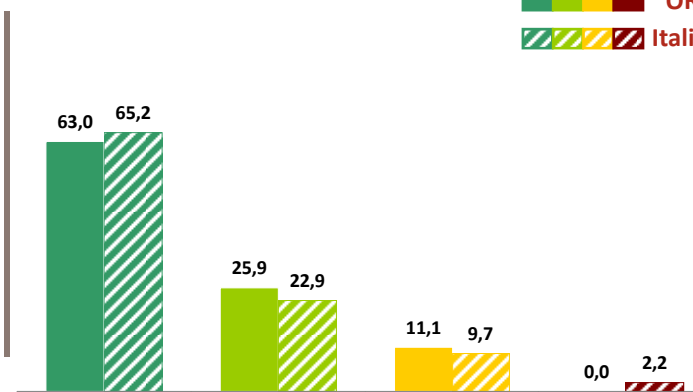


UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
STAKEHOLDER **Oristano**

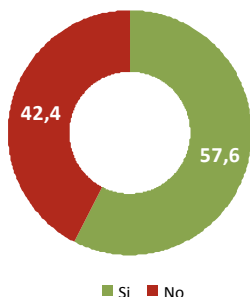


Livello di soddisfazione

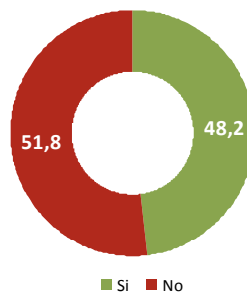
OR  
Italia



CONOSCENZA  
STAKEHOLDER **Italia**



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
STAKEHOLDER **Italia**



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

Base Oristano: 46 casi, Base Italia: 579 casi.  
Solo conoscitori.

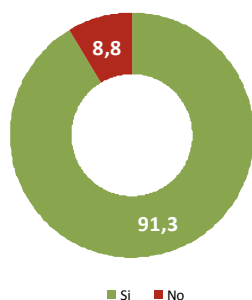
Base Oristano: 27 casi, Base Italia: 279 casi.  
Solo utilizzatori.



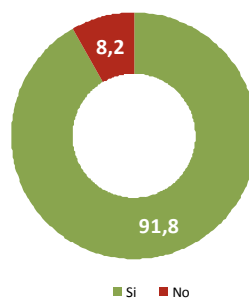
## SERVIZI EROGATI

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

CONOSCENZA  
STAKEHOLDER **Oristano**

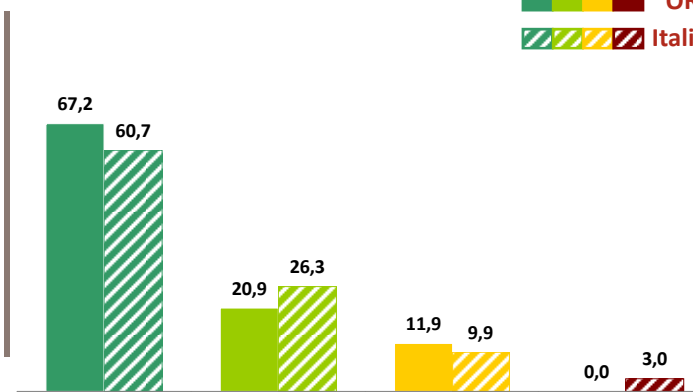


UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
STAKEHOLDER **Oristano**

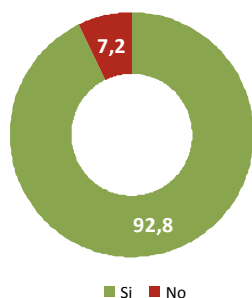


Livello di soddisfazione

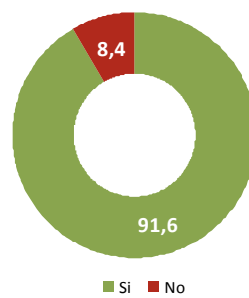
OR  
Italia



CONOSCENZA  
STAKEHOLDER **Italia**



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
STAKEHOLDER **Italia**



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

Base Oristano: 73 casi, Base Italia: 933 casi.  
Solo conoscitori.

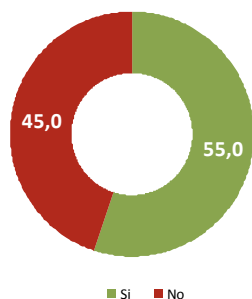
Base Oristano: 67 casi, Base Italia: 855 casi.  
Solo utilizzatori.



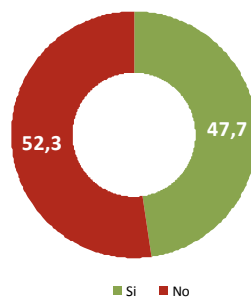
## SERVIZI EROGATI

> Servizi di Arbitrato Conciliazione e Mediazione

CONOSCENZA  
STAKEHOLDER **Oristano**

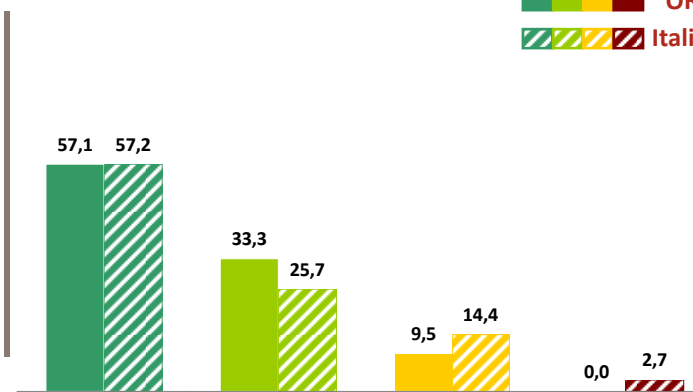


UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
STAKEHOLDER **Oristano**

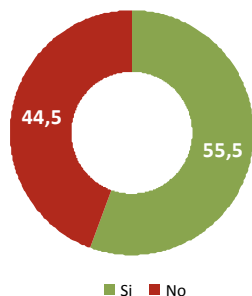


Livello di soddisfazione

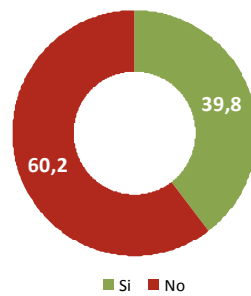
OR  
Italia



CONOSCENZA  
STAKEHOLDER **Italia**



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
STAKEHOLDER **Italia**



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

Base Oristano: 44 casi, Base Italia: 558 casi.  
Solo conoscitori.

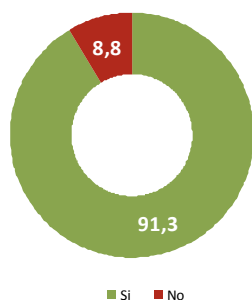
Base Oristano: 21 casi, Base Italia: 222 casi.  
Solo utilizzatori.



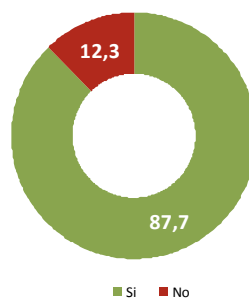
## SERVIZI EROGATI

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

CONOSCENZA  
STAKEHOLDER **Oristano**

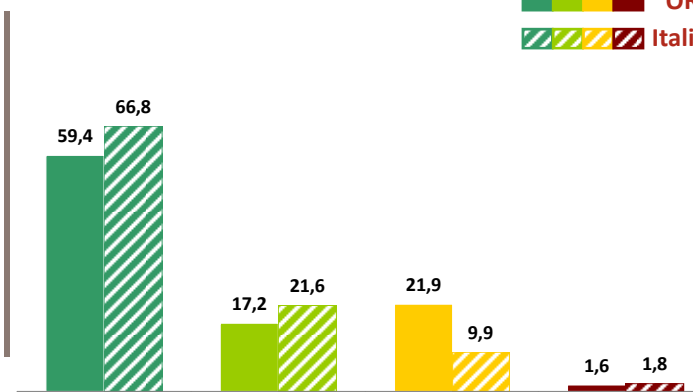


UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
STAKEHOLDER **Oristano**

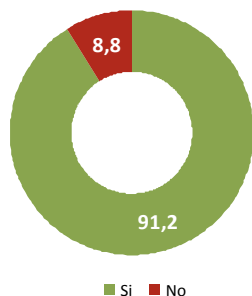


Livello di soddisfazione

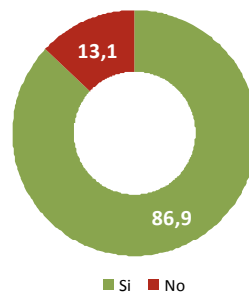
OR  
Italia



CONOSCENZA  
STAKEHOLDER **Italia**



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
STAKEHOLDER **Italia**



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

Base Oristano: 73 casi, Base Italia: 917 casi.  
Solo conoscitori.

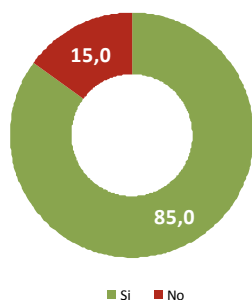
Base Oristano: 64 casi, Base Italia: 797 casi.  
Solo utilizzatori.



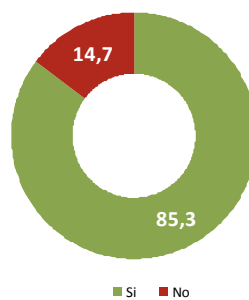
## SERVIZI EROGATI

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

CONOSCENZA  
STAKEHOLDER **Oristano**

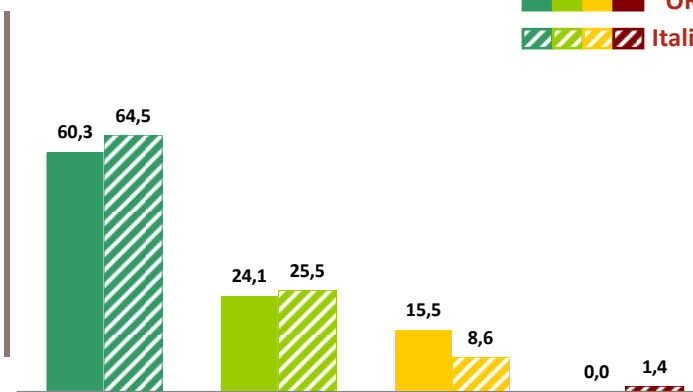


UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
STAKEHOLDER **Oristano**

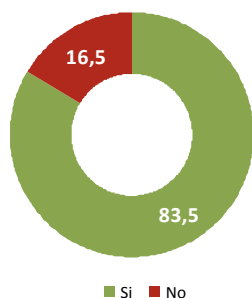


Livello di soddisfazione

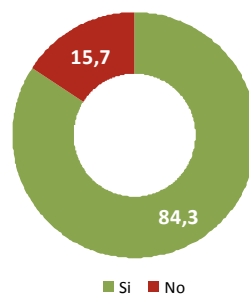
OR  
Italia



CONOSCENZA  
STAKEHOLDER **Italia**



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
STAKEHOLDER **Italia**



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

Base Oristano: 68 casi, Base Italia: 839 casi.  
Solo conoscitori.

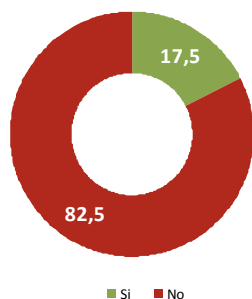
Base Oristano: 58 casi, Base Italia: 707 casi.  
Solo utilizzatori.



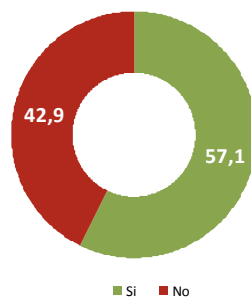
## SERVIZI EROGATI

> Adempimenti in materia ambientale

CONOSCENZA  
STAKEHOLDER **Oristano**

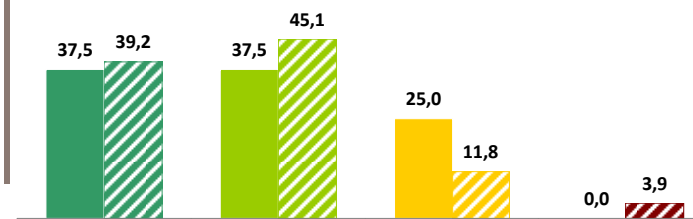


UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
STAKEHOLDER **Oristano**

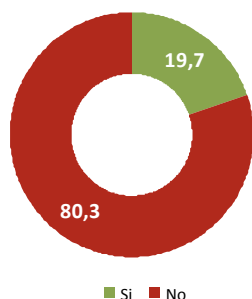


Livello di soddisfazione

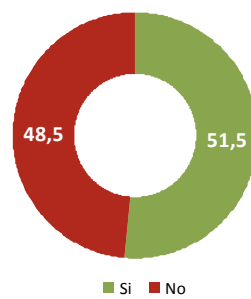
OR  
Italia



CONOSCENZA  
STAKEHOLDER **Italia**



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
STAKEHOLDER **Italia**



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

Base Oristano: 14 casi, Base Italia: 198 casi.  
Solo conoscitori.

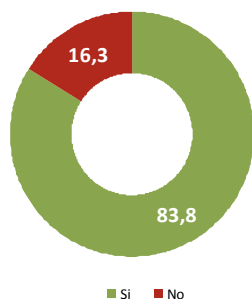
Base Oristano: 8 casi, Base Italia: 102 casi.  
Solo utilizzatori.



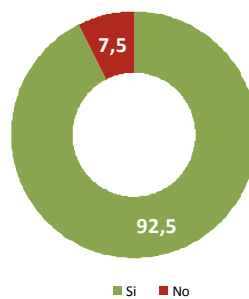
## SERVIZI EROGATI

> Comunica / Segnalazione certificata di inizio attività (SCIA)

CONOSCENZA  
STAKEHOLDER **Oristano**

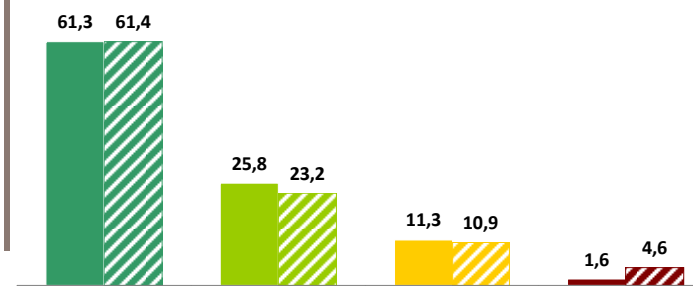


UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
STAKEHOLDER **Oristano**

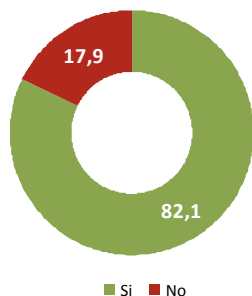


Livello di soddisfazione

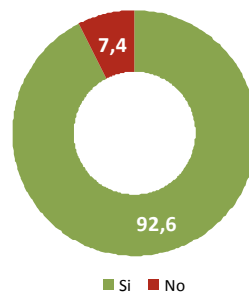
OR  
Italia



CONOSCENZA  
STAKEHOLDER **Italia**



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
STAKEHOLDER **Italia**



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

Base Oristano: 67 casi, Base Italia: 825 casi.  
Solo conoscitori.

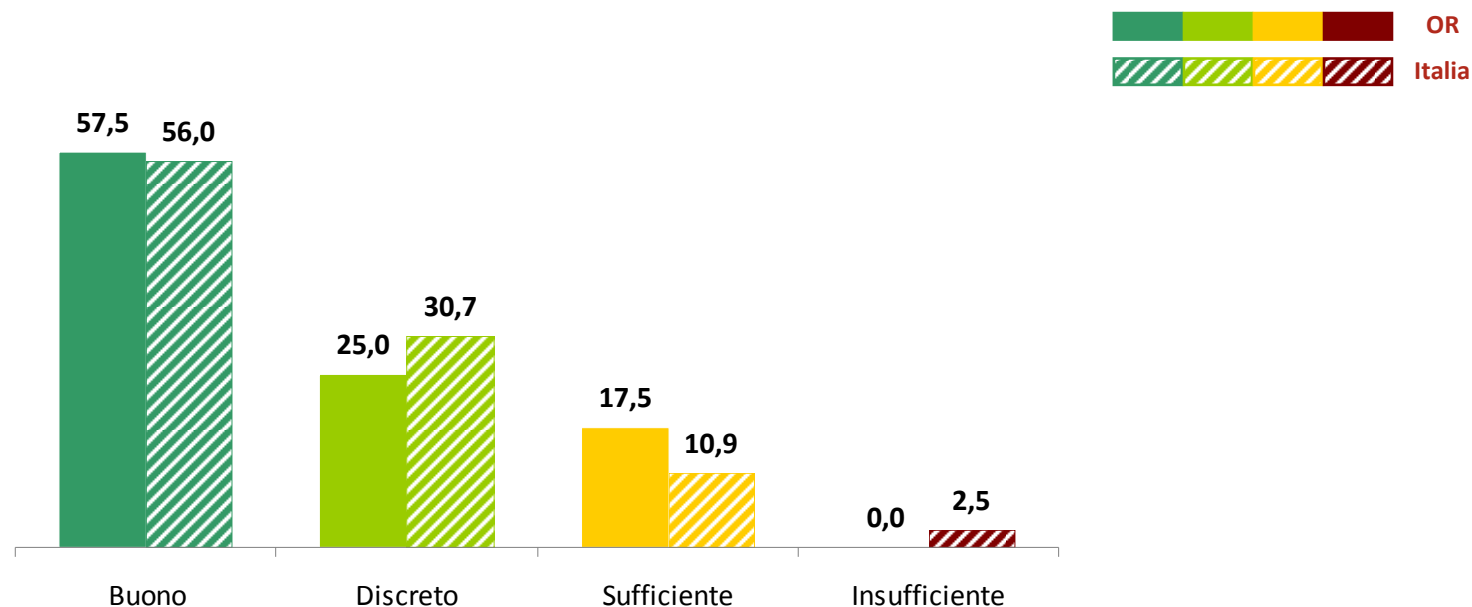
Base Oristano: 62 casi, Base Italia: 764 casi.  
Solo utilizzatori.



## SERVIZI EROGATI

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

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



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

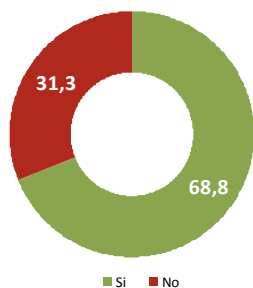




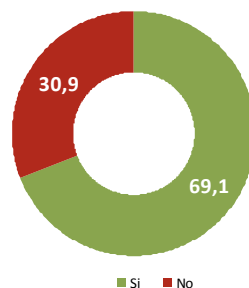
## SERVIZI EROGATI

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

CONOSCENZA  
STAKEHOLDER **Oristano**

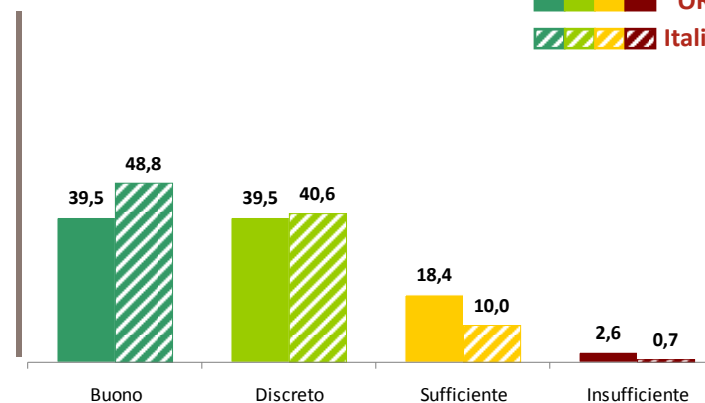


UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
STAKEHOLDER **Oristano**

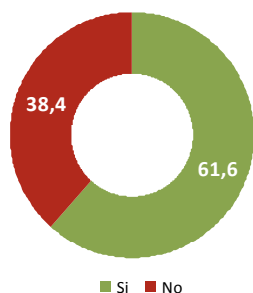


Livello di soddisfazione

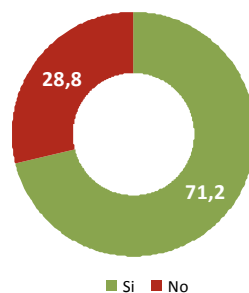
OR  
Italia



CONOSCENZA  
STAKEHOLDER **Italia**



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
STAKEHOLDER **Italia**



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

Base Oristano: 55 casi, Base Italia: 619 casi.  
Solo conoscitori.

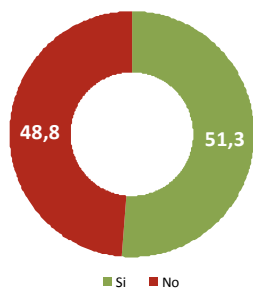
Base Oristano: 38 casi, Base Italia: 441 casi.  
Solo utilizzatori.



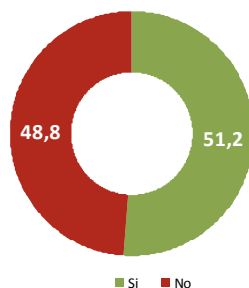
## SERVIZI EROGATI

> Servizi per la creazione e successione di impresa

CONOSCENZA  
STAKEHOLDER **Oristano**

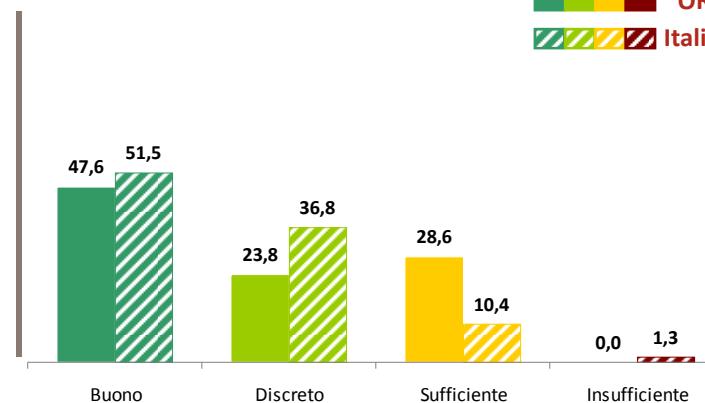


UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
STAKEHOLDER **Oristano**

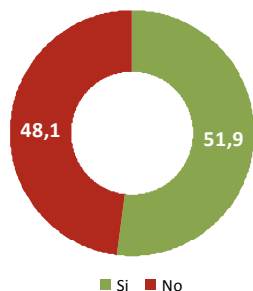


Livello di soddisfazione

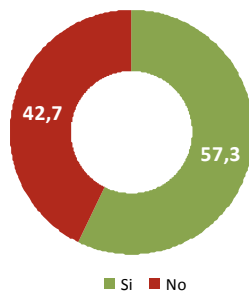
OR  
Italia



CONOSCENZA  
STAKEHOLDER **Italia**



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
STAKEHOLDER **Italia**



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

Base Oristano: 41 casi, Base Italia: 522 casi.  
Solo conoscitori.

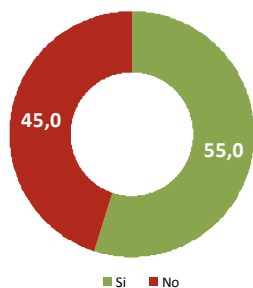
Base Oristano: 21 casi, Base Italia: 299 casi.  
Solo utilizzatori.



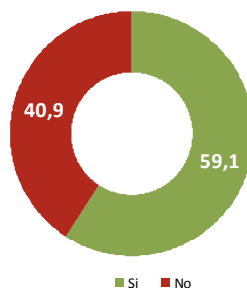
## SERVIZI EROGATI

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

CONOSCENZA  
STAKEHOLDER **Oristano**

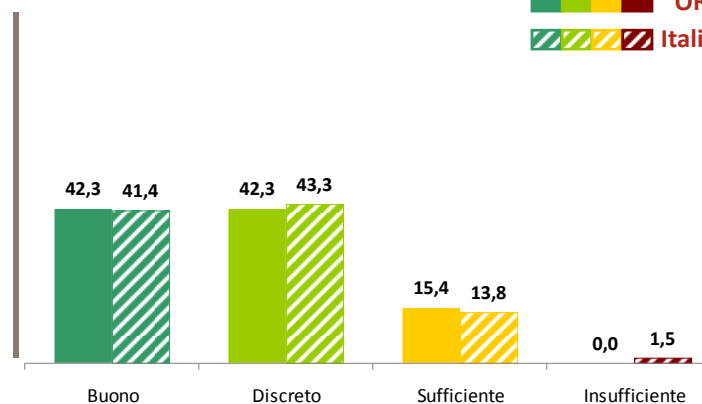


UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
STAKEHOLDER **Oristano**

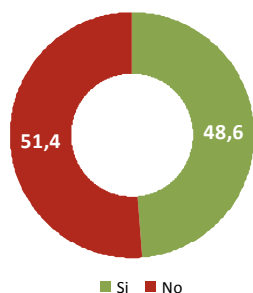


Livello di soddisfazione

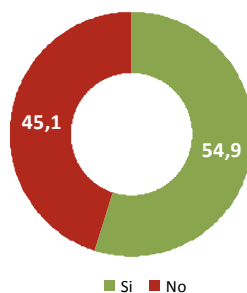
OR  
Italia



CONOSCENZA  
STAKEHOLDER **Italia**



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
STAKEHOLDER **Italia**



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

Base Oristano: 44 casi, Base Italia: 488 casi.  
Solo conoscitori.

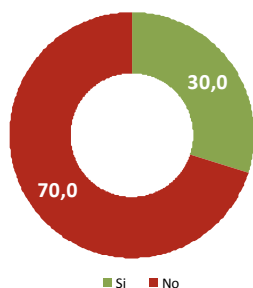
Base Oristano: 26 casi, Base Italia: 268 casi.  
Solo utilizzatori.



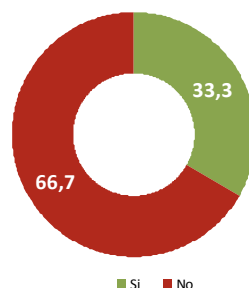
## SERVIZI EROGATI

> Informazioni e contributi sull'innovazione, trasferimento tecnologico

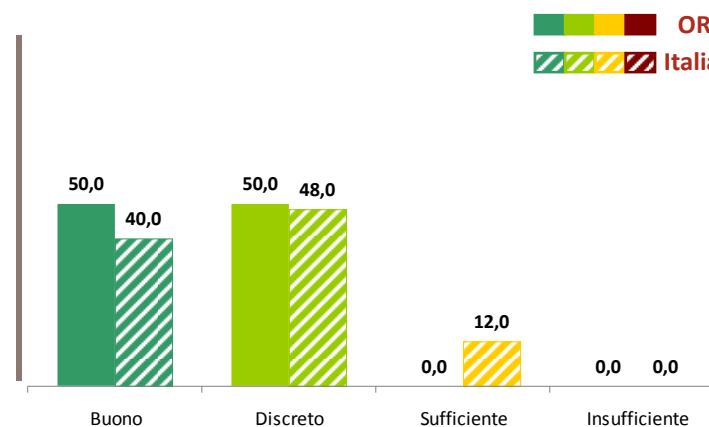
CONOSCENZA  
STAKEHOLDER **Oristano**



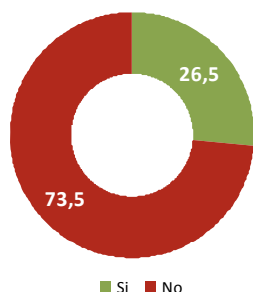
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
STAKEHOLDER **Oristano**



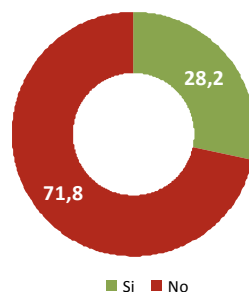
Livello di soddisfazione



CONOSCENZA  
STAKEHOLDER **Italia**



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
STAKEHOLDER **Italia**



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

Base Oristano: 24 casi, Base Italia: 266 casi.  
Solo conoscitori.

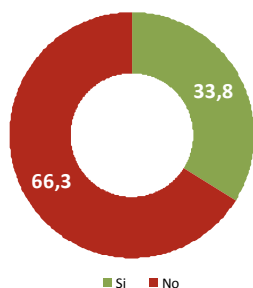
Base Oristano: 8 casi, Base Italia: 75 casi.  
Solo utilizzatori.



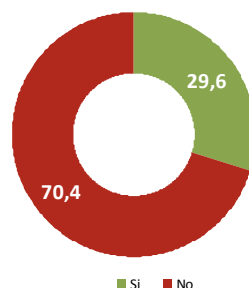
## SERVIZI EROGATI

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

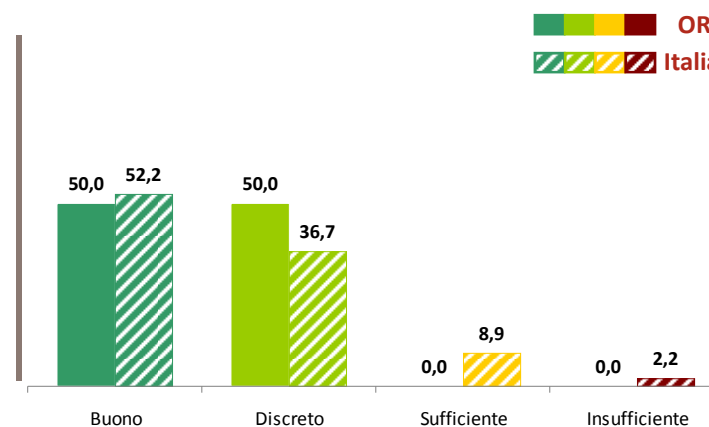
CONOSCENZA  
STAKEHOLDER **Oristano**



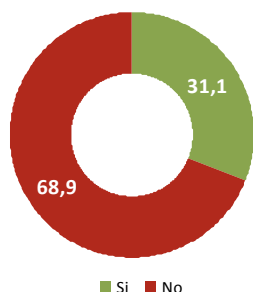
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
STAKEHOLDER **Oristano**



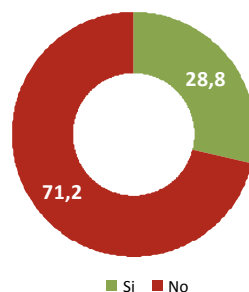
Livello di soddisfazione



CONOSCENZA  
STAKEHOLDER **Italia**



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
STAKEHOLDER **Italia**



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

Base Oristano: 27 casi, Base Italia: 313 casi.  
Solo conoscitori.

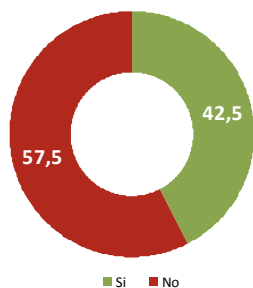
Base Oristano: 8 casi, Base Italia: 90 casi.  
Solo utilizzatori.



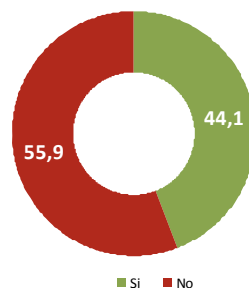
## SERVIZI EROGATI

> Partecipazione a fiere, mostre e missioni

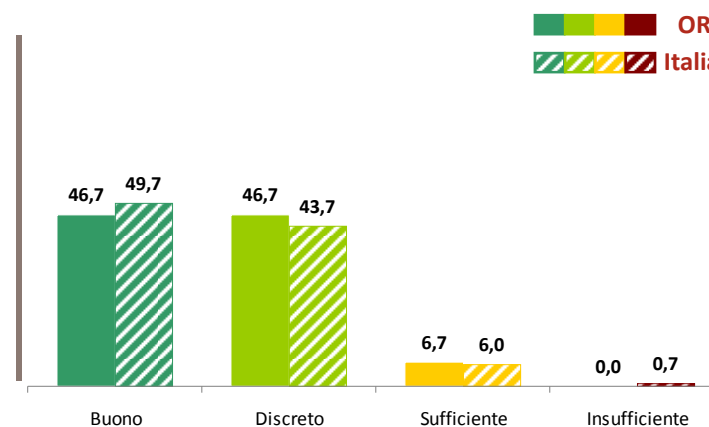
CONOSCENZA  
STAKEHOLDER **Oristano**



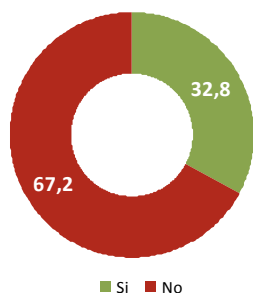
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
STAKEHOLDER **Oristano**



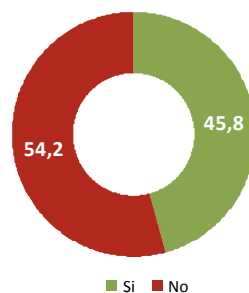
Livello di soddisfazione



CONOSCENZA  
STAKEHOLDER **Italia**



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
STAKEHOLDER **Italia**



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

Base Oristano: 34 casi, Base Italia: 330 casi.  
Solo conoscitori.

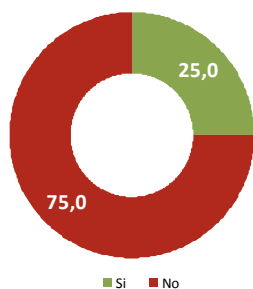
Base Oristano: 15 casi, Base Italia: 151 casi.  
Solo utilizzatori.



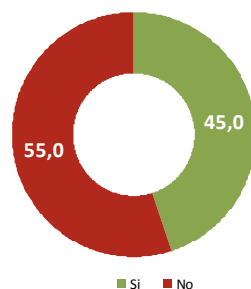
## SERVIZI EROGATI

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

CONOSCENZA  
STAKEHOLDER **Oristano**

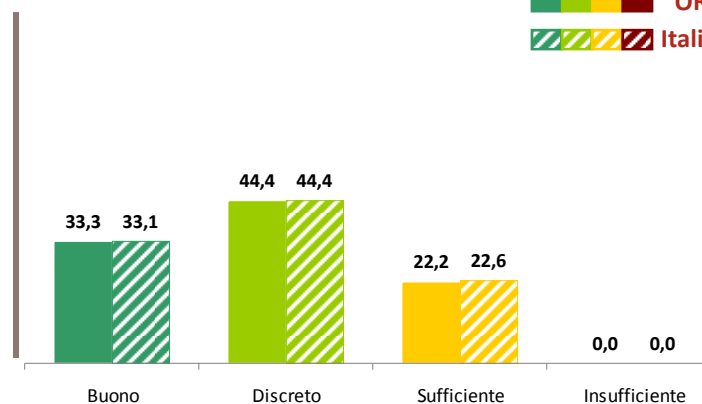


UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
STAKEHOLDER **Oristano**

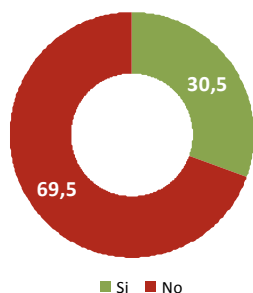


Livello di soddisfazione

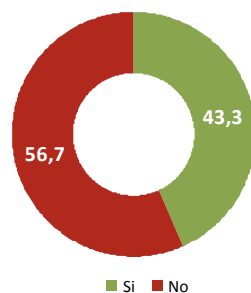
OR  
Italia



CONOSCENZA  
STAKEHOLDER **Italia**



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
STAKEHOLDER **Italia**



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

Base Oristano: 20 casi, Base Italia: 307 casi.  
Solo conoscitori.

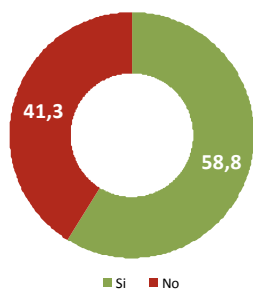
Base Oristano: 9 casi, Base Italia: 133 casi.  
Solo utilizzatori.



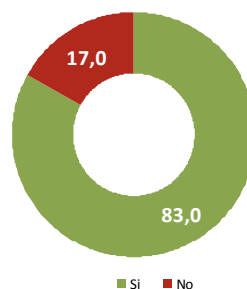
## SERVIZI EROGATI

> Corsi di formazione, seminari e tirocini formativi

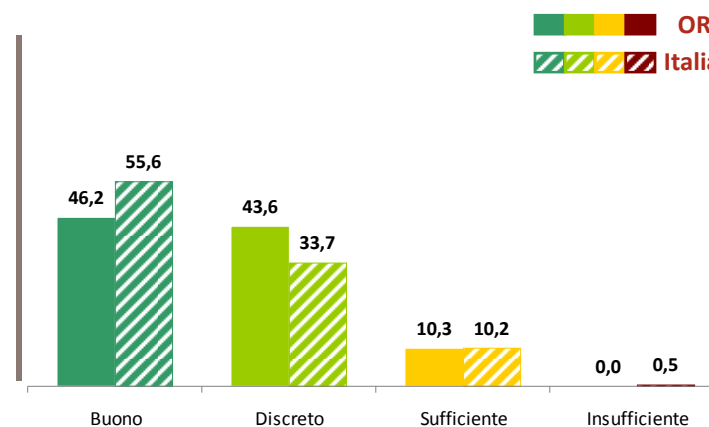
CONOSCENZA  
STAKEHOLDER **Oristano**



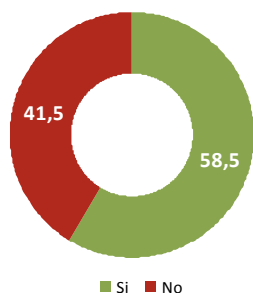
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
STAKEHOLDER **Oristano**



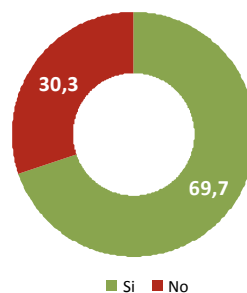
Livello di soddisfazione



CONOSCENZA  
STAKEHOLDER **Italia**



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
STAKEHOLDER **Italia**



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

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

Base Oristano: 39 casi, Base Italia: 410 casi.  
Solo utilizzatori.

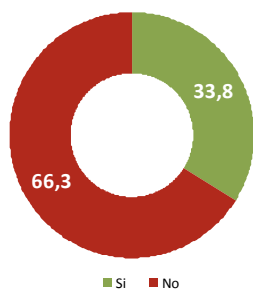




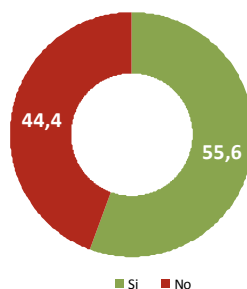
## SERVIZI EROGATI

> Iniziative e progetti per l'imprenditorialità femminile

CONOSCENZA  
STAKEHOLDER **Oristano**

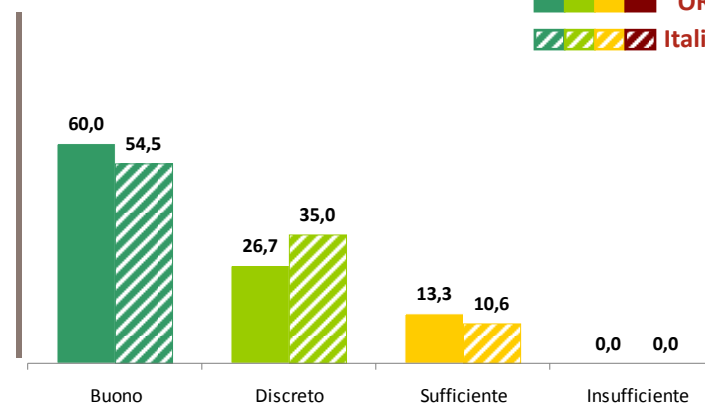


UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
STAKEHOLDER **Oristano**

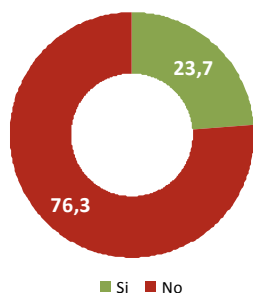


Livello di soddisfazione

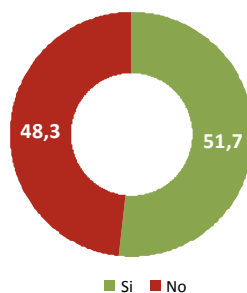
OR  
Italia



CONOSCENZA  
STAKEHOLDER **Italia**



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
STAKEHOLDER **Italia**



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

Base Oristano: 27 casi, Base Italia: 238 casi.  
Solo conoscitori.

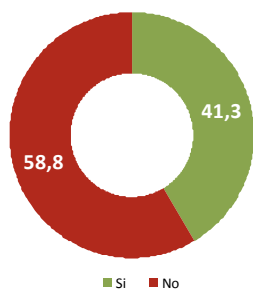
Base Oristano: 15 casi, Base Italia: 123 casi.  
Solo utilizzatori.



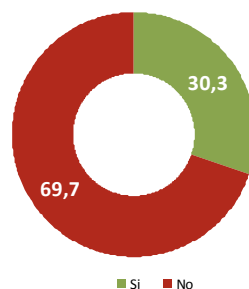
## SERVIZI EROGATI

> Responsabilità sociale d'impresa

CONOSCENZA  
STAKEHOLDER **Oristano**

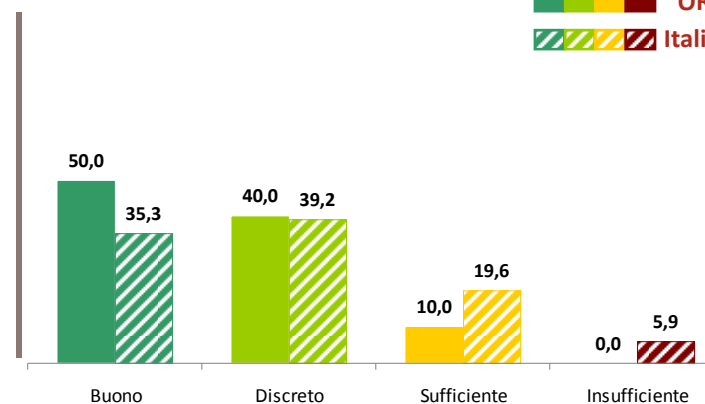


UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
STAKEHOLDER **Oristano**

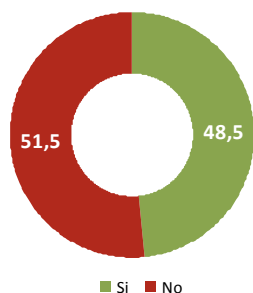


Livello di soddisfazione

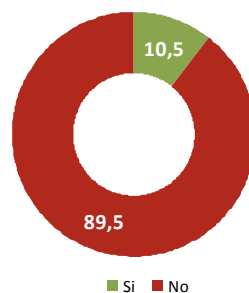
OR  
Italia



CONOSCENZA  
STAKEHOLDER **Italia**



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
STAKEHOLDER **Italia**



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

Base Oristano: 33 casi, Base Italia: 487 casi. Solo conoscitori.

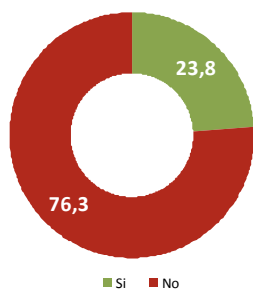
Base Oristano: 10 casi, Base Italia: 51 casi. Solo utilizzatori.



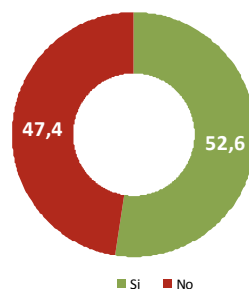
## SERVIZI EROGATI

> Iniziative per favorire l'accesso al credito delle imprese

CONOSCENZA  
STAKEHOLDER **Oristano**

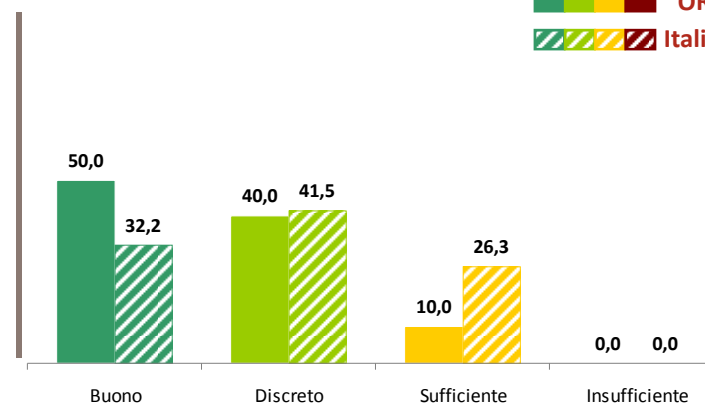


UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
STAKEHOLDER **Oristano**

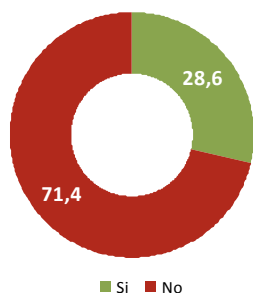


Livello di soddisfazione

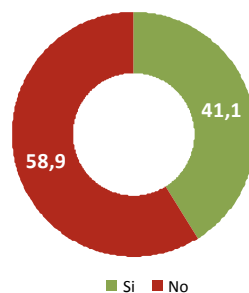
OR  
Italia



CONOSCENZA  
STAKEHOLDER **Italia**



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
STAKEHOLDER **Italia**



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

Base Oristano: 19 casi, Base Italia: 287 casi.  
Solo conoscitori.

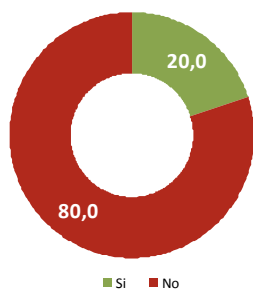
Base Oristano: 10 casi, Base Italia: 118 casi.  
Solo utilizzatori.



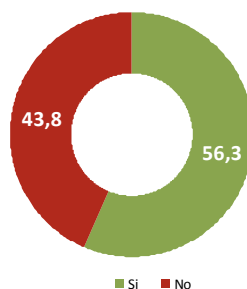
## SERVIZI EROGATI

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

CONOSCENZA  
STAKEHOLDER **Oristano**

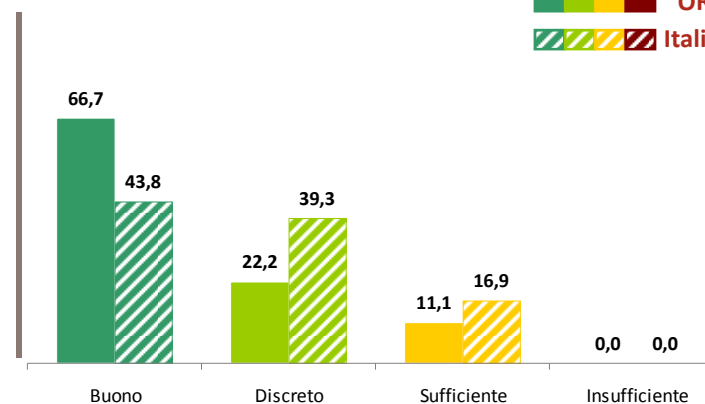


UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
STAKEHOLDER **Oristano**

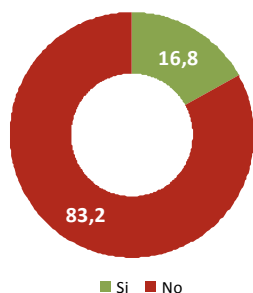


Livello di soddisfazione

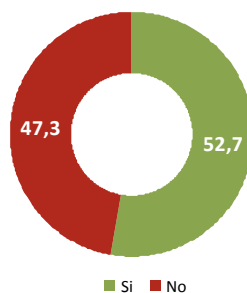
OR  
Italia



CONOSCENZA  
STAKEHOLDER **Italia**



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
STAKEHOLDER **Italia**



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

Base Oristano: 16 casi, Base Italia: 169 casi.  
Solo conoscitori.

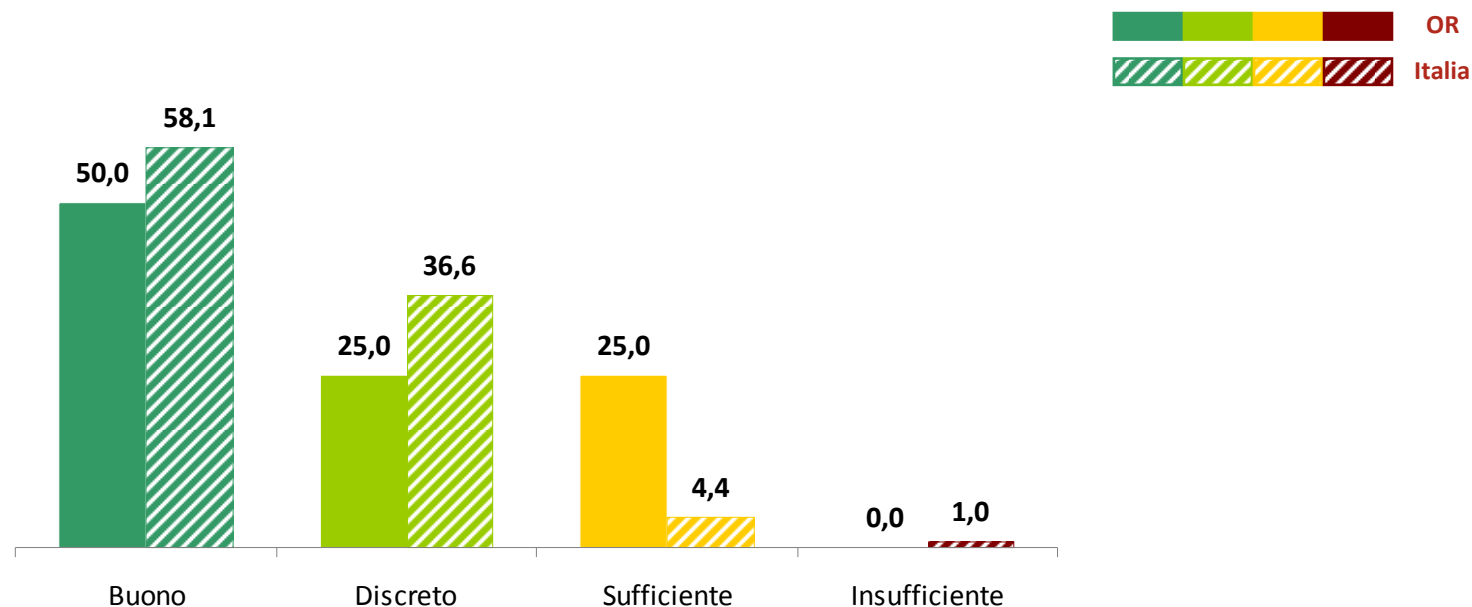
Base Oristano: 9 casi, Base Italia: 89 casi.  
Solo utilizzatori.



## 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: 4 casi, Base Campione Italia: 525 casi. Solo utilizzatori di almeno due servizi di supporto della Camera di commercio.**



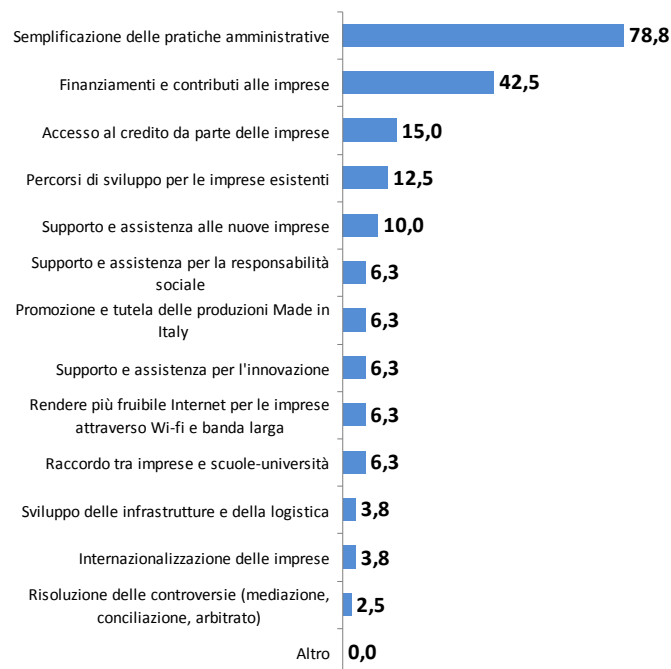
## SERVIZI EROGATI

> Attese rispetto all'attività della Camera di commercio

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

### Attese verso la Camera di commercio

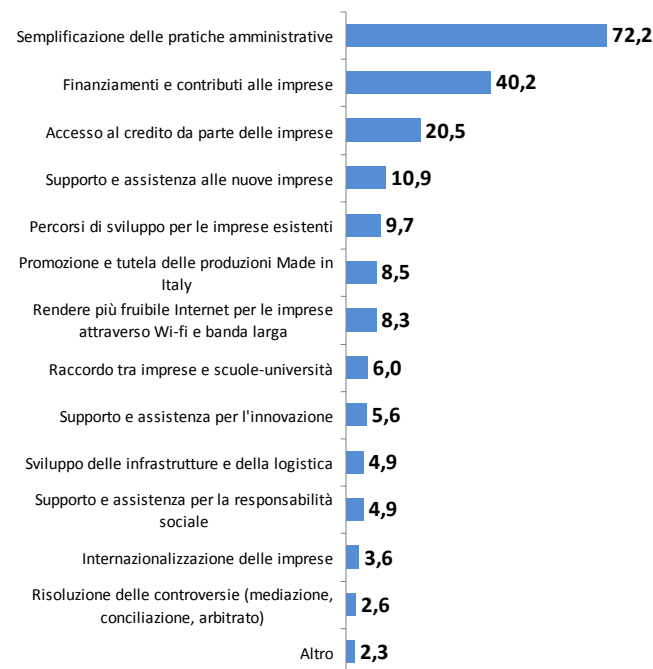
#### Stakeholder **Oristano**



**Base Campione Oristano: 80 casi**

### Attese verso la Camera di commercio

#### Stakeholder **Italia**



**Base Campione Italia: 1.005 casi**



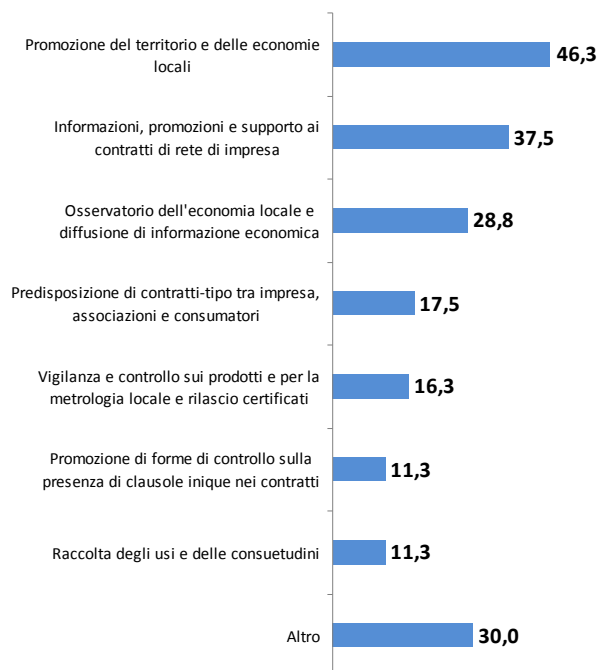
## SERVIZI EROGATI

> Attese rispetto all'attività della Camera di commercio

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

### Attese verso la Camera di commercio

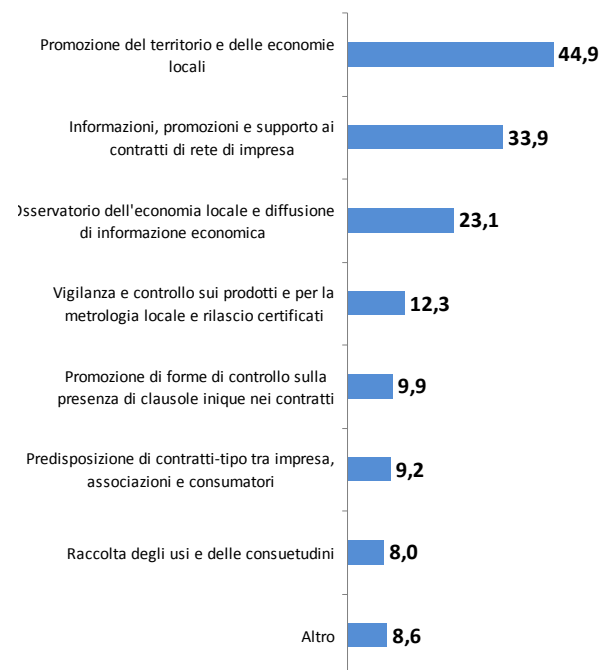
#### Stakeholder **Oristano**



**Base Campione Oristano: 80 casi**

### Attese verso la Camera di commercio

#### Stakeholder **Italia**



**Base Campione Italia: 1.005 casi**



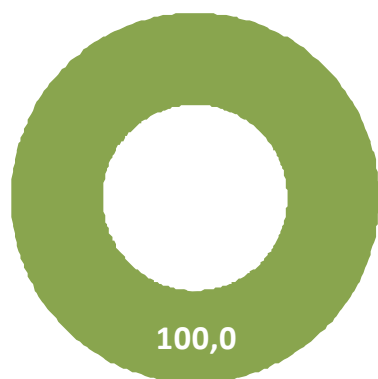
## SERVIZI EROGATI

> Utilizzo del sito Internet della Camera di commercio

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

Utilizzo del sito Internet della Camera di commercio

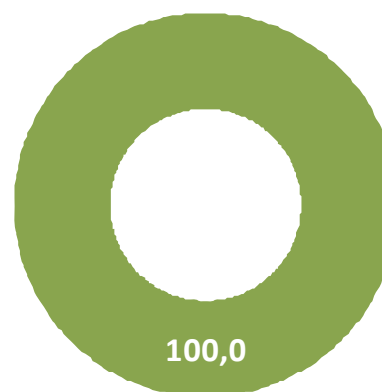
Stakeholder **Oristano**



■ Si ■ No

Utilizzo del sito Internet della Camera di commercio

Stakeholder **Italia**



■ Si ■ No

**Base Campione Oristano: 80 casi, Base Campione Italia: 1.005 casi.**





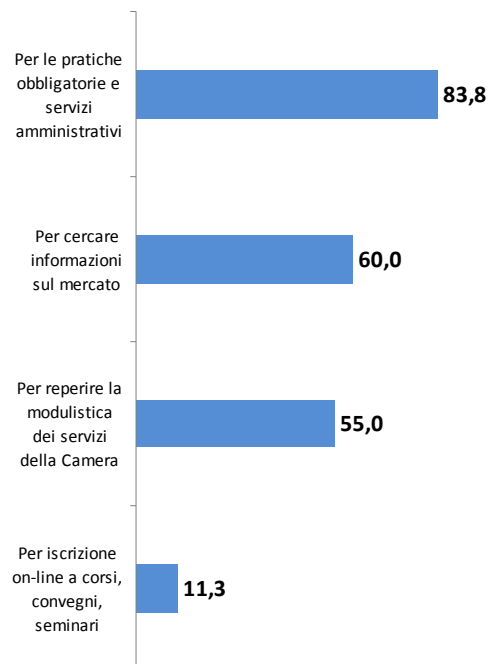
## SERVIZI EROGATI

> Utilizzo del sito Internet della Camera di commercio

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

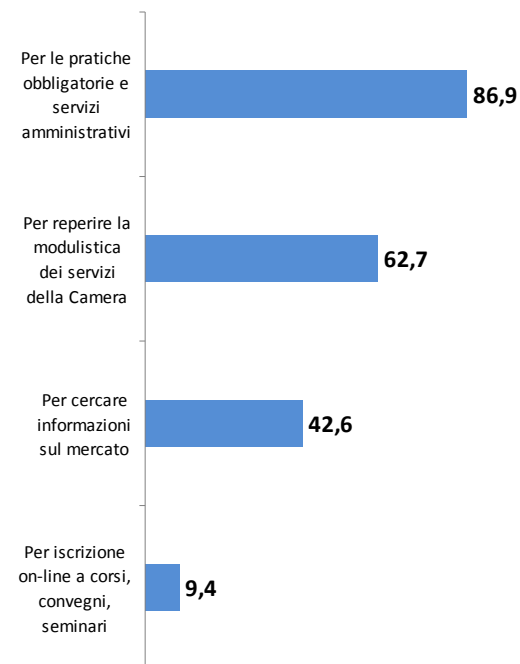
Utilizzo del sito Internet della Camera di commercio

Stakeholder **Oristano**



Utilizzo del sito Internet della Camera di commercio

Stakeholder **Italia**



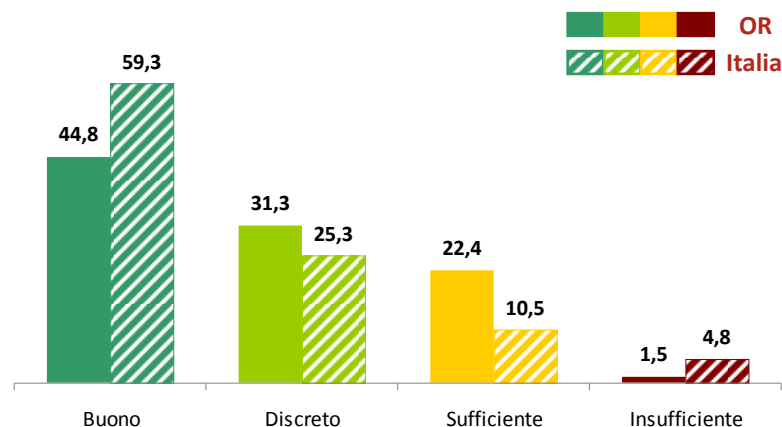
**Base Campione Oristano: 80 casi, Base Campione Italia: 1.005 casi. Solo utilizzatori.**



## SERVIZI EROGATI

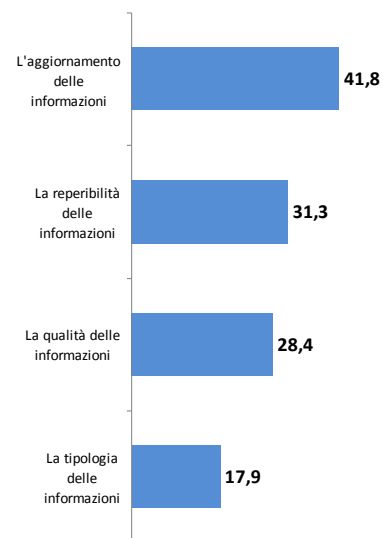
> Il sito Internet della Camera: livello di soddisfazione e aspetti di miglioramento

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

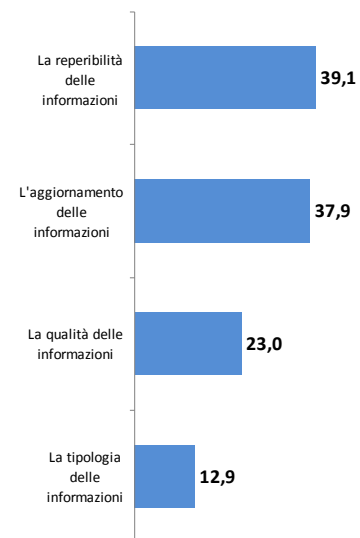


*“E secondo lei cosa potrebbe essere migliorato?”*

Aspetti di miglioramento  
Stakeholder **Oristano**



Aspetti di miglioramento  
Stakeholder **Italia**



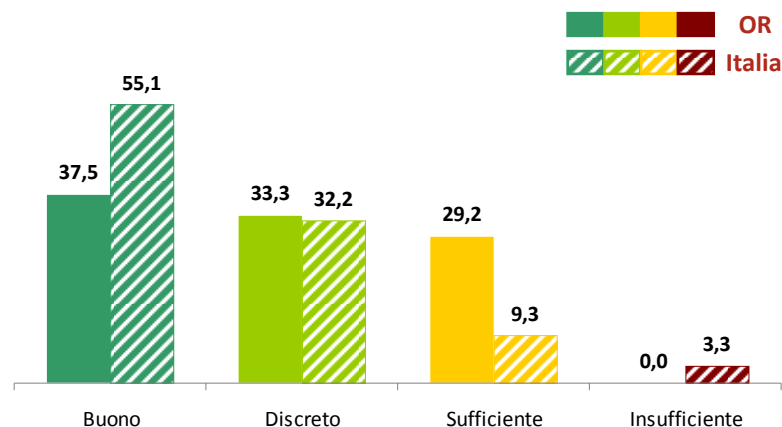
**Base Campione Oristano: 67 casi, Base Campione Italia: 873 casi. Solo utilizzatori per le pratiche obbligatorie.**



## SERVIZI EROGATI

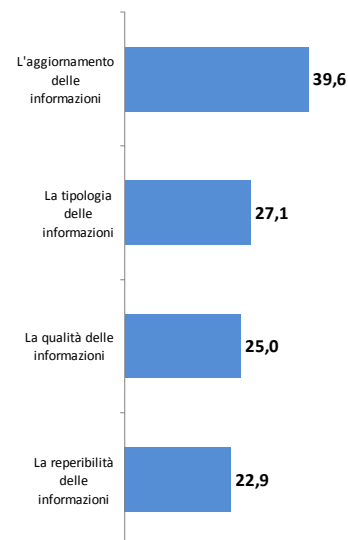
> Il sito Internet della Camera: livello di soddisfazione e aspetti di miglioramento

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

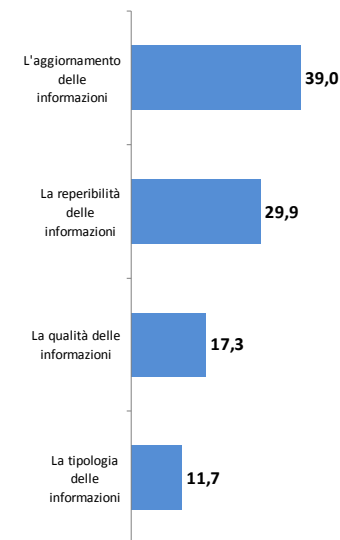


*“E secondo lei cosa potrebbe essere migliorato?”*

Aspetti di miglioramento  
Stakeholder **Oristano**



Aspetti di miglioramento  
Stakeholder **Italia**



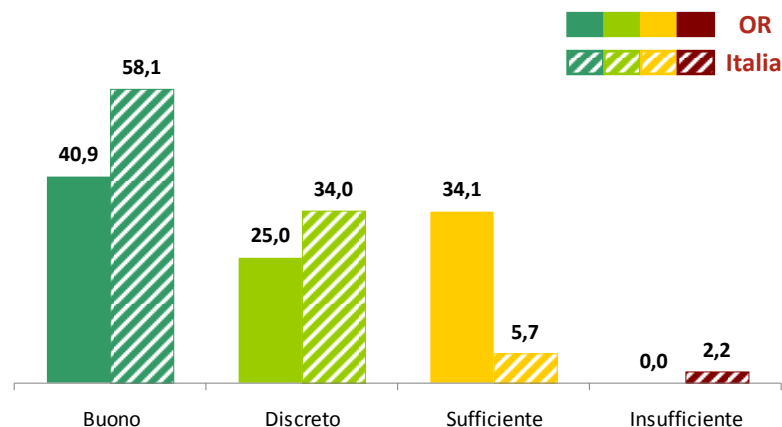
**Base Campione Oristano: 48 casi, Base Campione Italia: 428 casi. Solo utilizzatori per le informazioni sul mercato.**



## SERVIZI EROGATI

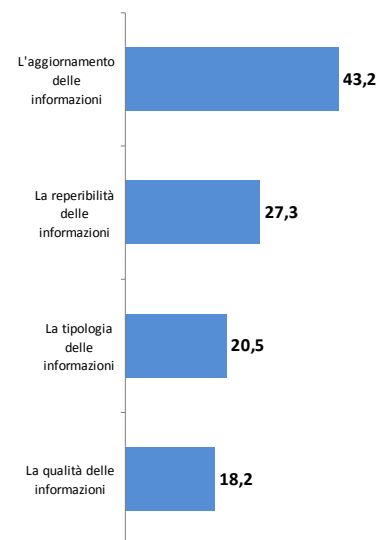
> Il sito Internet della Camera: livello di soddisfazione e aspetti di miglioramento

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

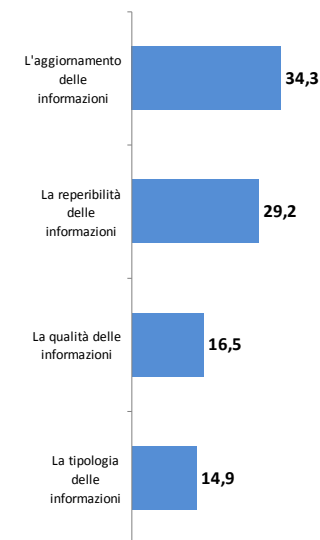


*“E secondo lei cosa potrebbe essere migliorato?”*

Aspetti di miglioramento  
Stakeholder **Oristano**



Aspetti di miglioramento  
Stakeholder **Italia**



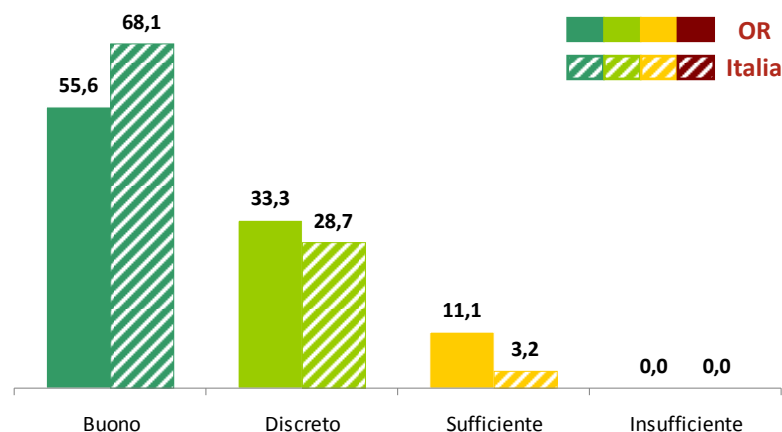
**Base Campione Oristano: 44 casi, Base Campione Italia: 630 casi. Solo utilizzatori per la modulistica.**



## SERVIZI EROGATI

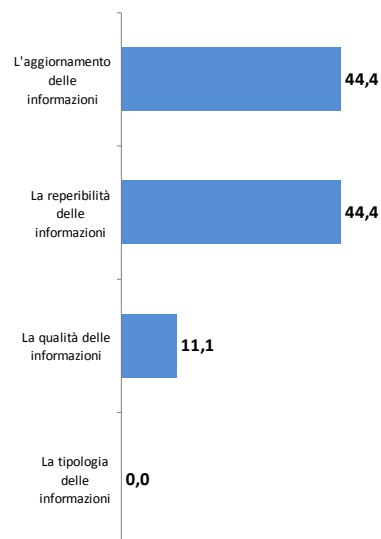
> Il sito Internet della Camera: livello di soddisfazione e aspetti di miglioramento

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

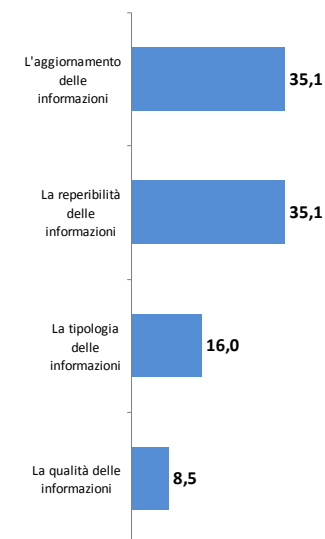


*“E secondo lei cosa potrebbe essere migliorato?”*

Aspetti di miglioramento  
Stakeholder **Oristano**



Aspetti di miglioramento  
Stakeholder **Italia**



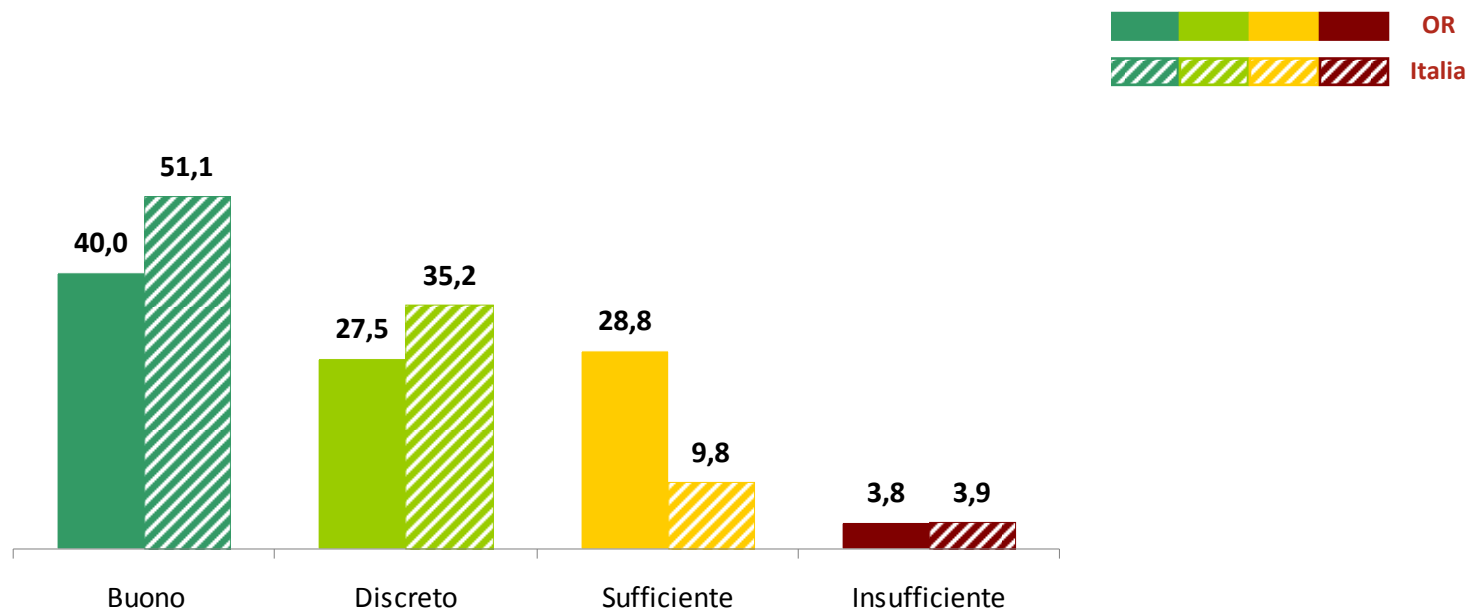
**Base Campione Oristano: 9 casi, Base Campione Italia: 94 casi. Solo utilizzatori per le iscrizioni on-line.**



## SERVIZI EROGATI

> Utilizzo del sito Internet della Camera di commercio

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



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



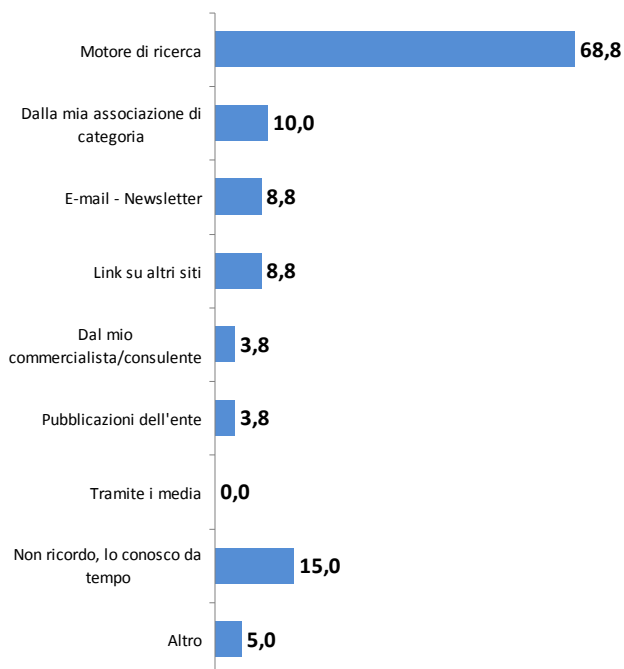
## SERVIZI EROGATI

### > Utilizzo del sito Internet della Camera di commercio

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

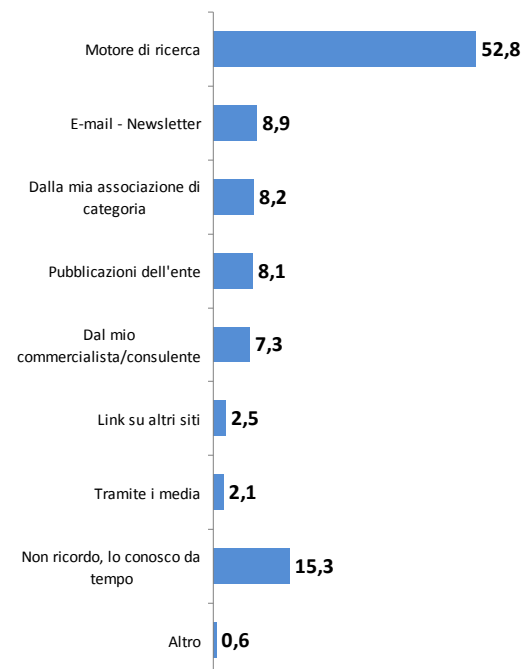
Utilizzo del sito Internet della Camera di commercio

Stakeholder **Oristano**



Utilizzo del sito Internet della Camera di commercio

Stakeholder **Italia**



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



## MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO





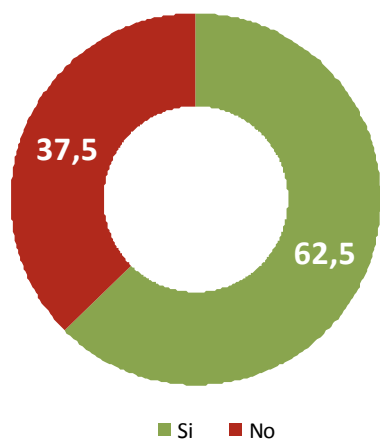
## MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Sedi maggiormente frequentate

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

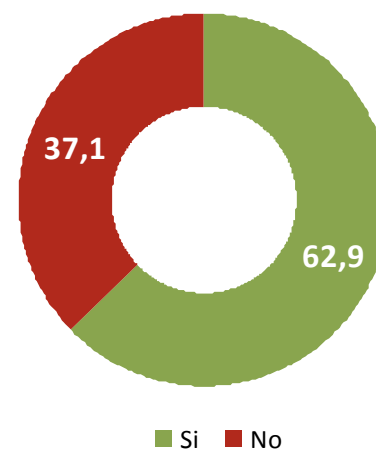
Visita presso gli uffici della Camera di commercio

Stakeholder **Oristano**



Visita presso gli uffici della Camera di commercio

Stakeholder **Italia**



**Base Campione Oristano: 80 casi, Base Campione Italia: 1.005 casi.**

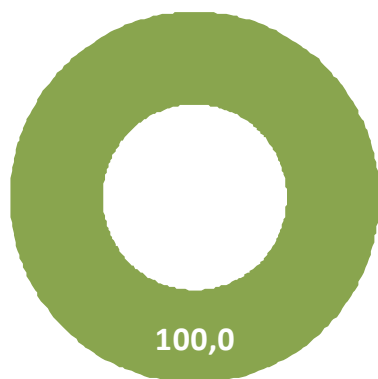


## MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Raggiungibilità degli uffici della Camera di commercio

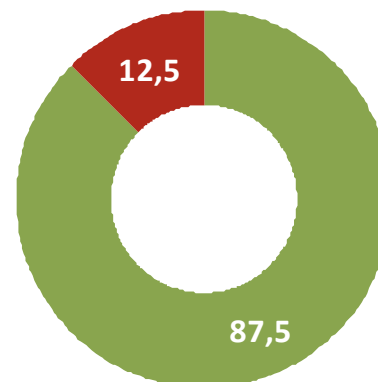
*“Ritiene che gli uffici della Camera di commercio siano facilmente raggiungibili?”*

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



■ Si ■ No

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



■ Si ■ No

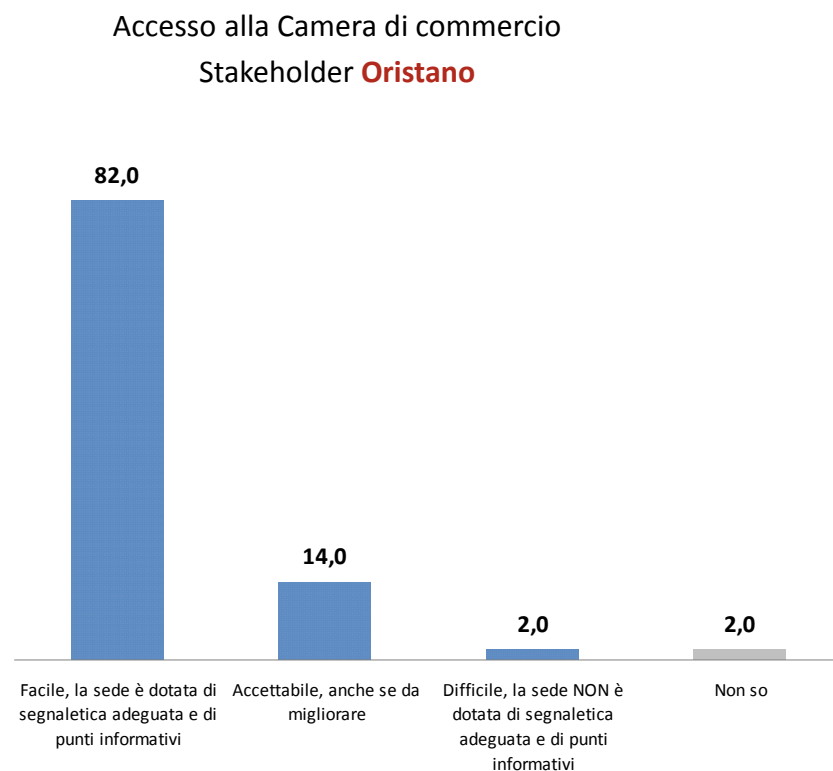
**Base Campione Oristano: 50 casi, Base Campione Italia: 632 casi. Solo coloro che si sono recati presso gli uffici.**



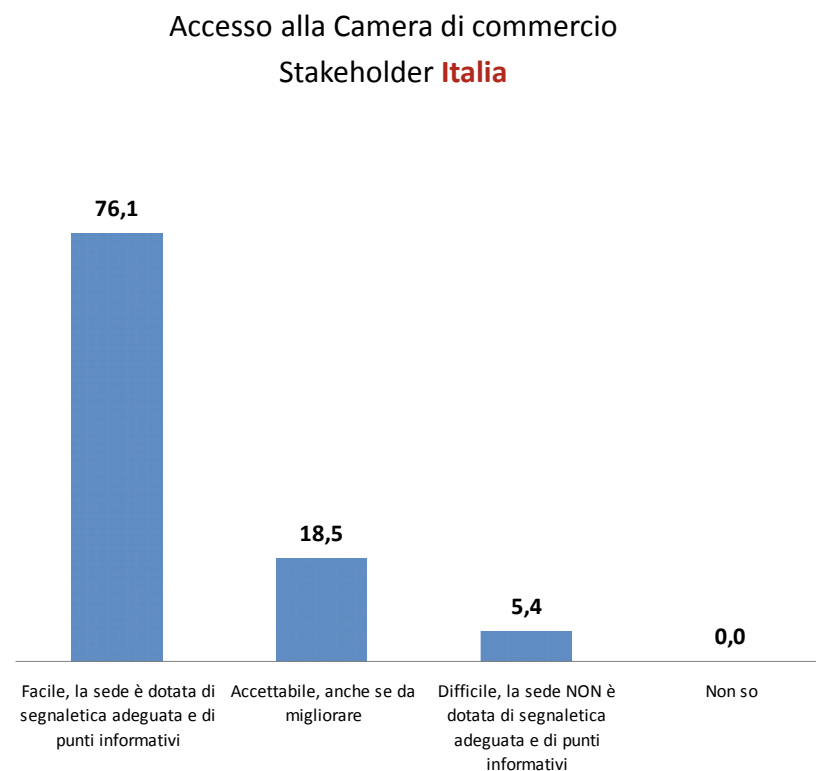
# MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Adeguatezza dell'accesso ai servizi della Camera di commercio

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



Base Campione Oristano: 50 casi



Base Campione Italia: 632 casi



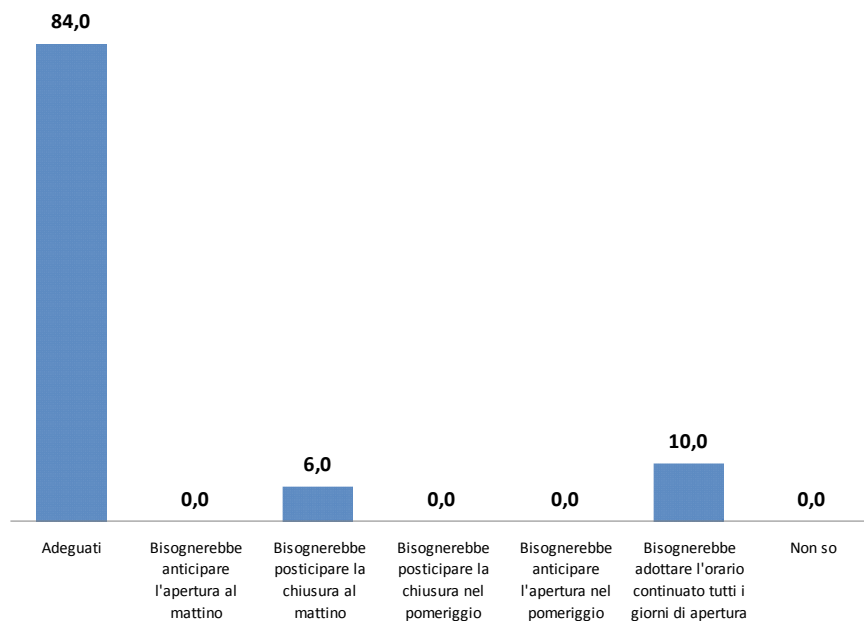
# MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Adeguatezza degli orari di apertura al pubblico

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

Orari di apertura della Camera di commercio

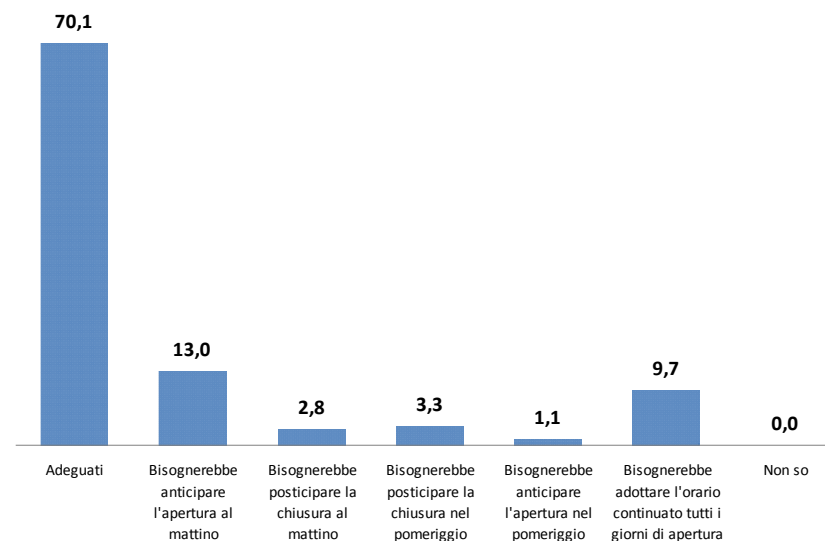
Stakeholder **Oristano**



Base Campione Oristano: 50 casi

Orari di apertura della Camera di commercio

Stakeholder **Italia**



Base Campione Italia: 632 casi



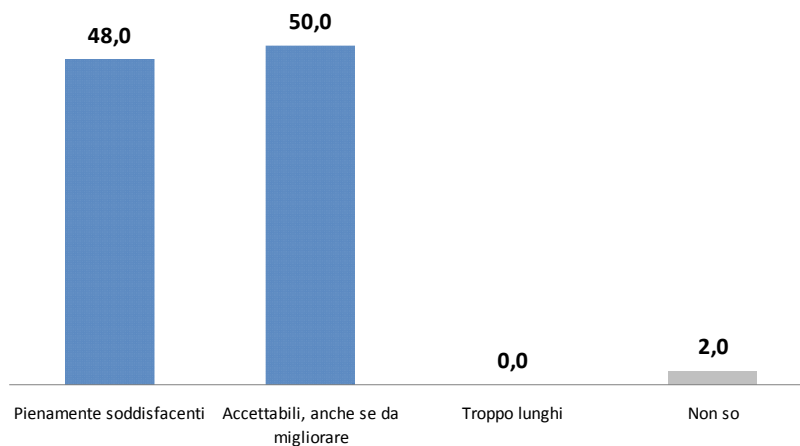
## MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Tempi di attesa agli uffici o agli sportelli

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

Tempi di attesa alla Camera di commercio

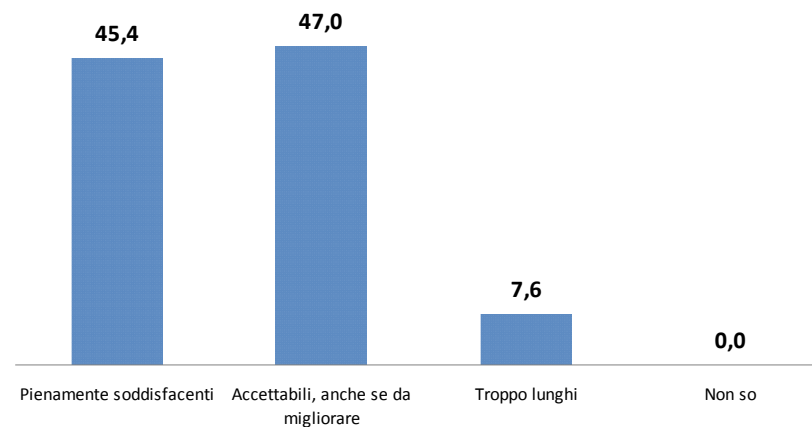
Stakeholder **Oristano**



**Base Campione Oristano: 50 casi**

Tempi di attesa alla Camera di commercio

Stakeholder **Italia**



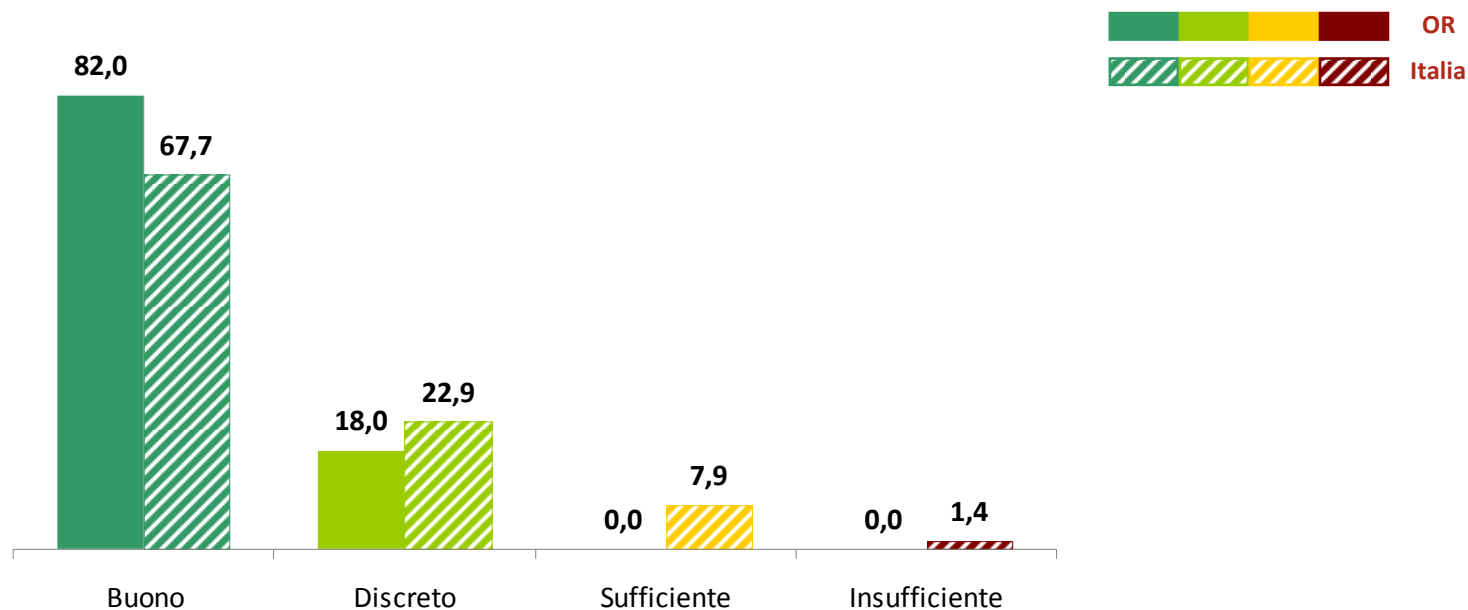
**Base Campione Italia: 632 casi**



## MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> La cortesia verso l'utente

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



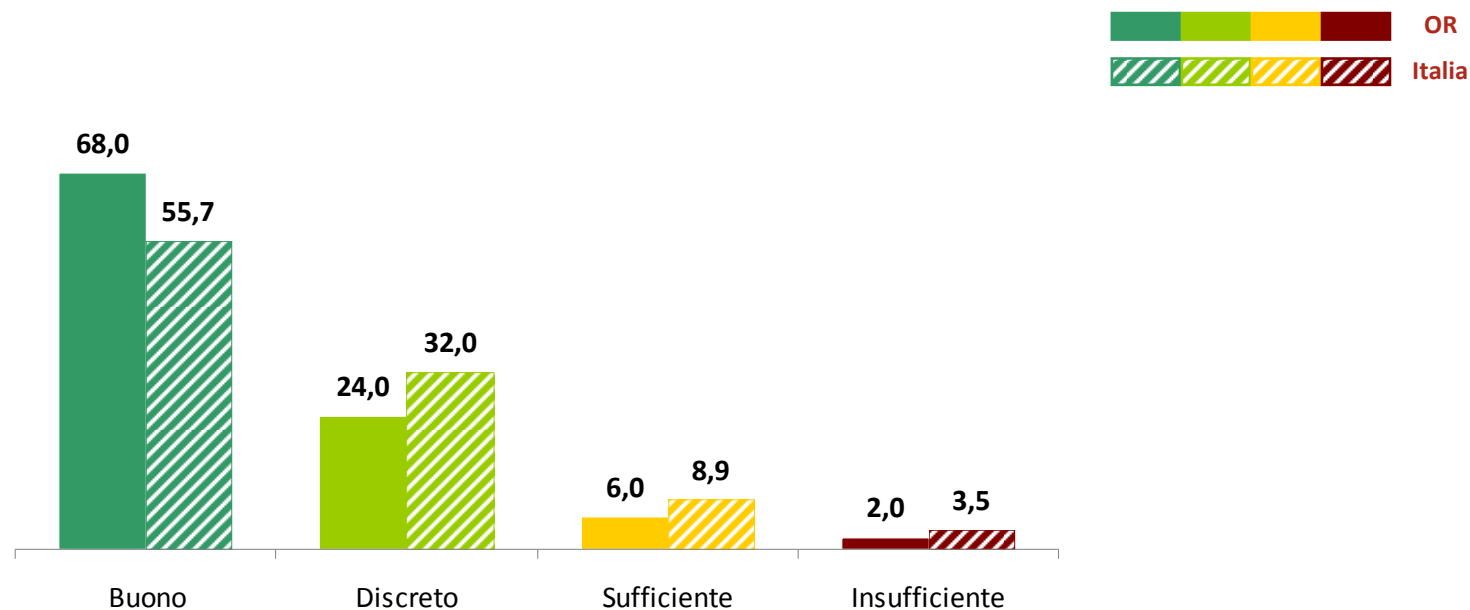
Base Campione Oristano: 50 casi, Base Campione Italia: 632 casi.



## MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> La chiarezza delle informazioni

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



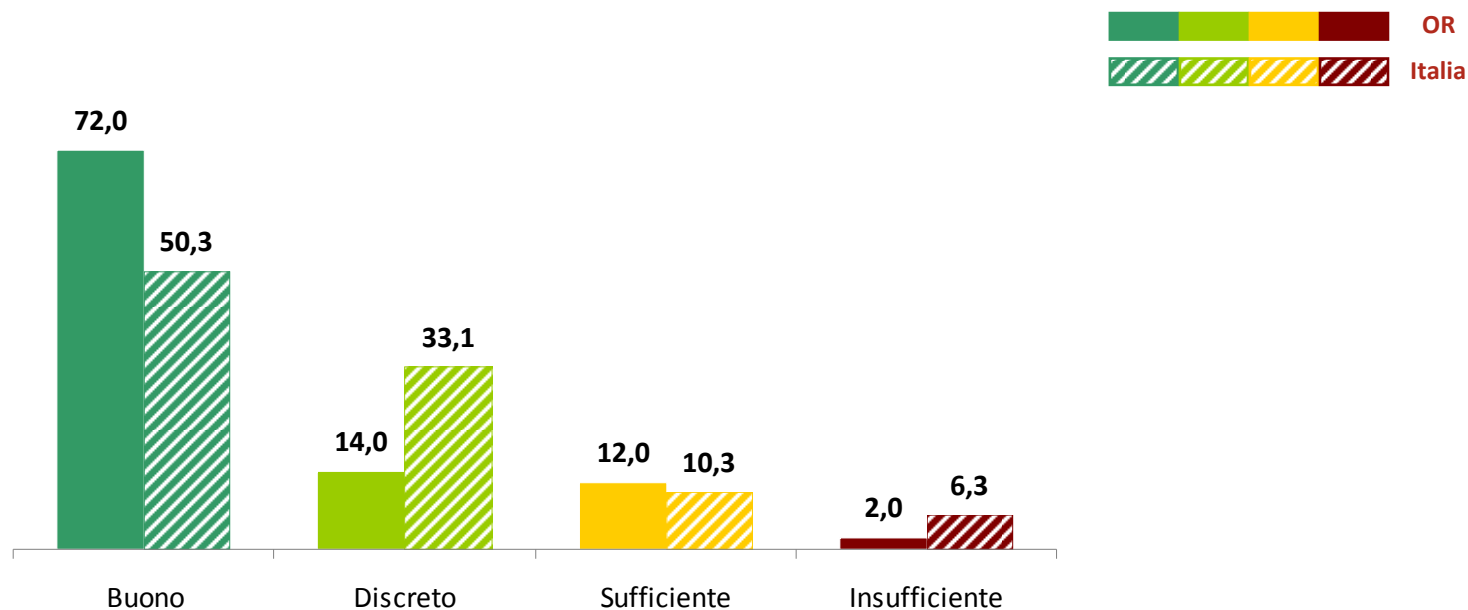
Base Campione Oristano: 50 casi, Base Campione Italia: 632 casi.



## MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> La risoluzione di problemi

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



Base Campione Oristano: 50 casi, Base Campione Italia: 632 casi.

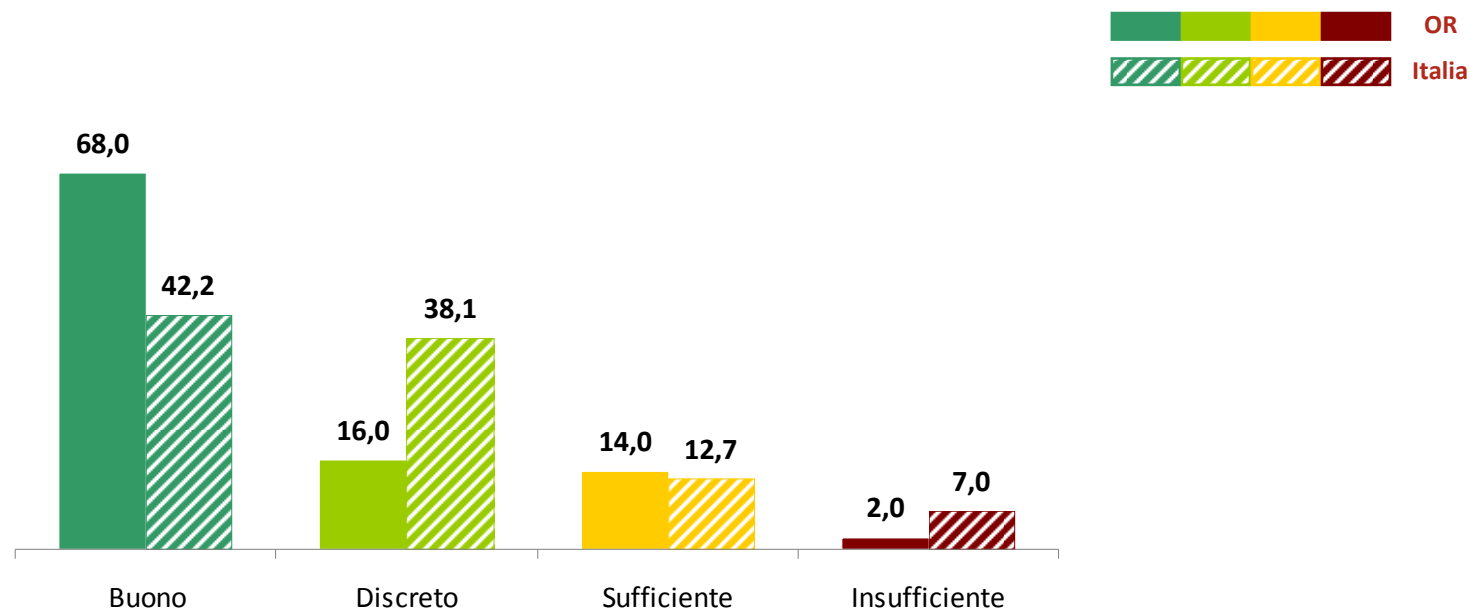




## MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> I tempi di svolgimento delle pratiche

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



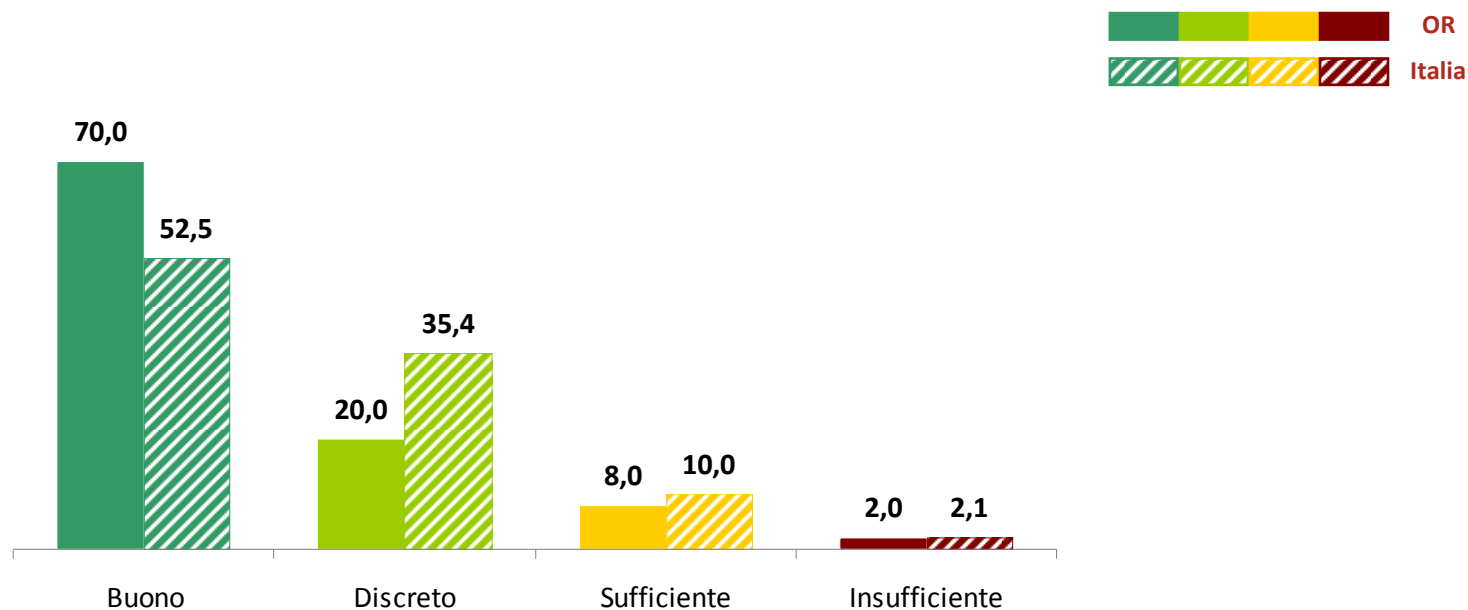
Base Campione Oristano: 50 casi, Base Campione Italia: 632 casi.



## MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> La preparazione tecnica

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



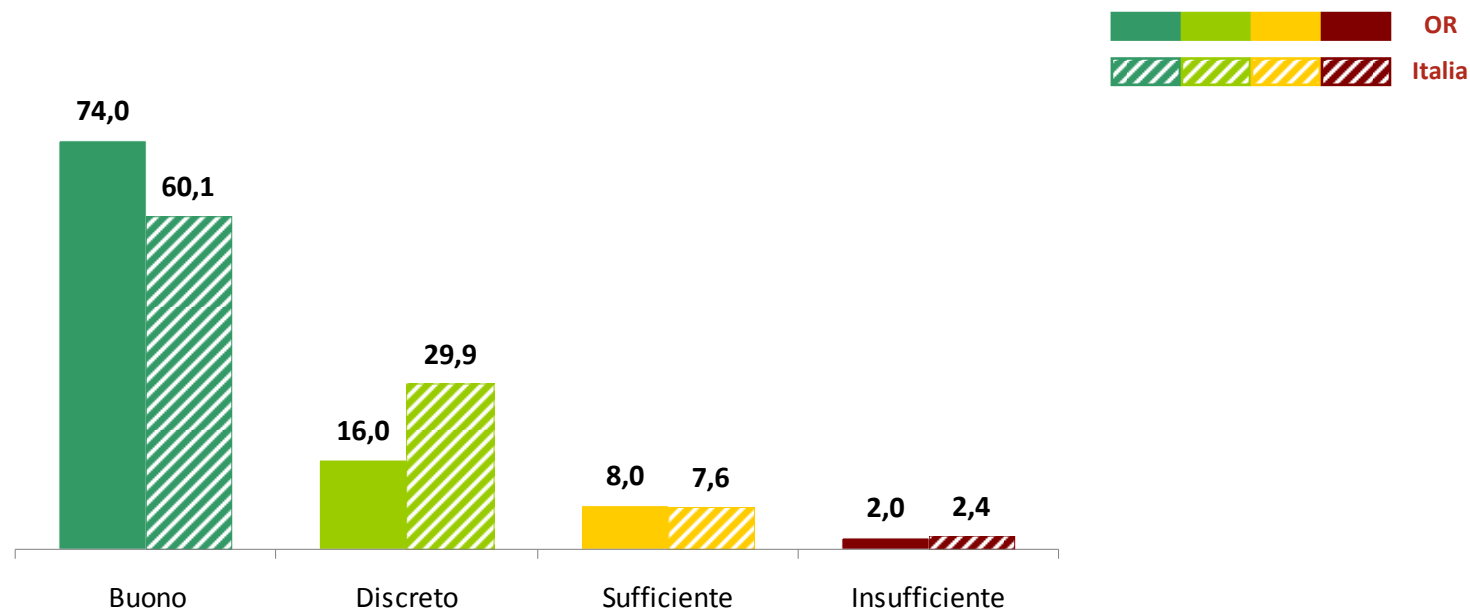
Base Campione Oristano: 50 casi, Base Campione Italia: 632 casi.



## MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Il servizio allo sportello

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



Base Campione Oristano: 50 casi, Base Campione Italia: 632 casi.



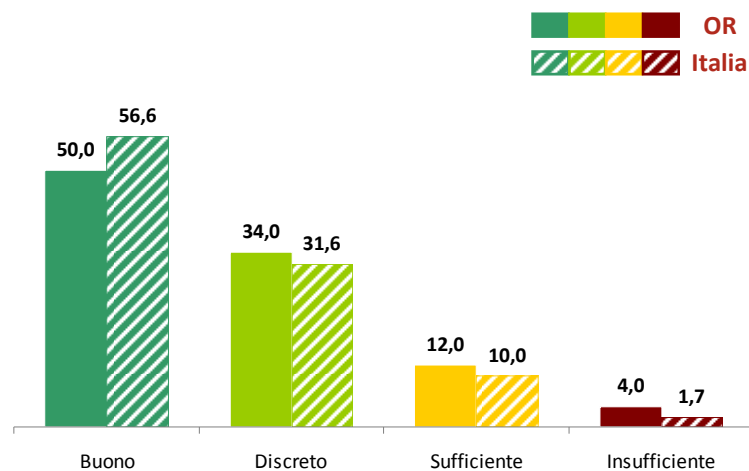
## SERVIZI EROGATI

> Modulistica

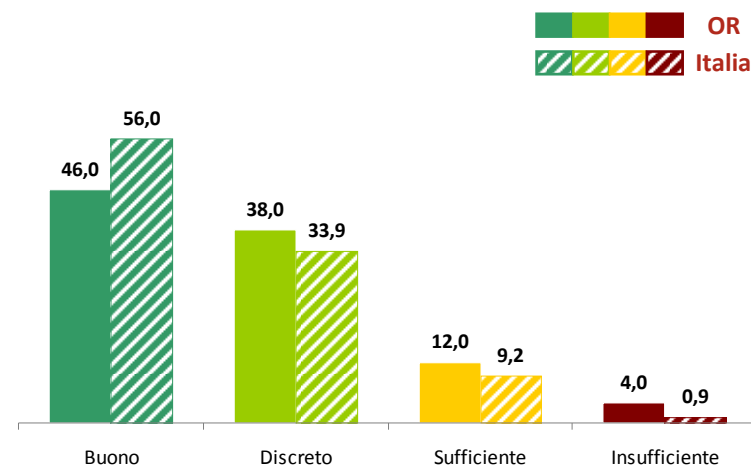
*“Come valuta la modulistica della Camera di commercio in termini di reperibilità?”*

*“e ... comprensibilità?”*

### LIVELLO DI REPERIBILITA'



### LIVELLO DI COMPRENSIBILITA'



Base Campione Oristano: 50 casi, Base Campione Italia: 632 casi



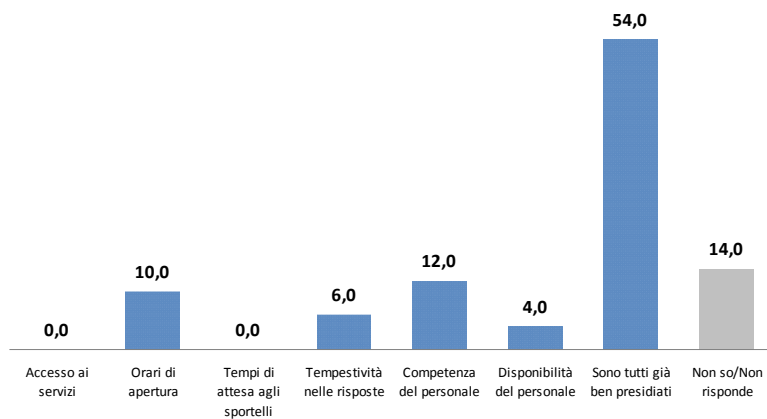
## MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Le aree di miglioramento considerate prioritarie

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

Aspetti di miglioramento

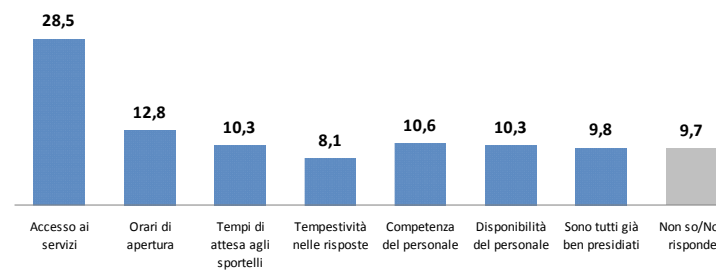
Stakeholder **Oristano**



Base Campione Oristano: 50 casi

Aspetti di miglioramento

Stakeholder **Italia**



Base Campione Italia: 632 casi

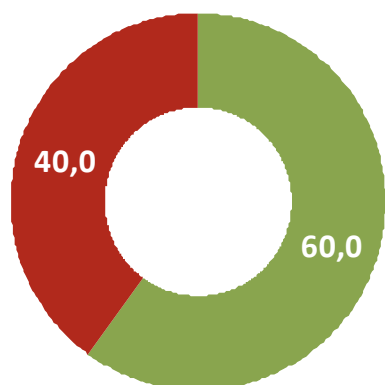


## MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Il centralino/call center della Camera di commercio

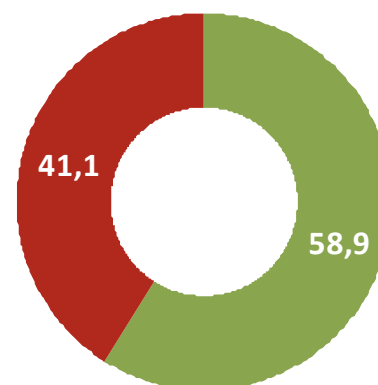
*“Conosce il servizio di centralino/call center della Camera di commercio?”*

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



■ Si ■ No

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



■ Si ■ No

**Base Campione Oristano: 50 casi, Base Campione Italia: 632 casi.**

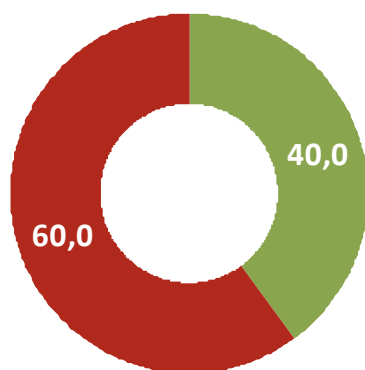


## MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Utilizzo del centralino/call center della Camera di commercio

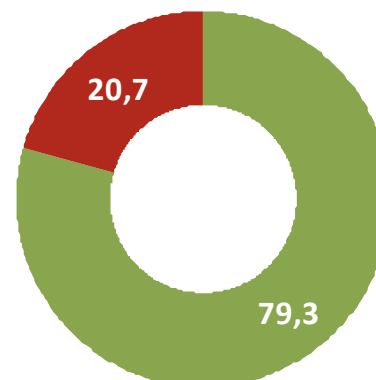
*“Ha utilizzato il servizio di centralino/call center della Camera di commercio nel corso dell'ultimo anno?”*

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



■ Si ■ No

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



■ Si ■ No

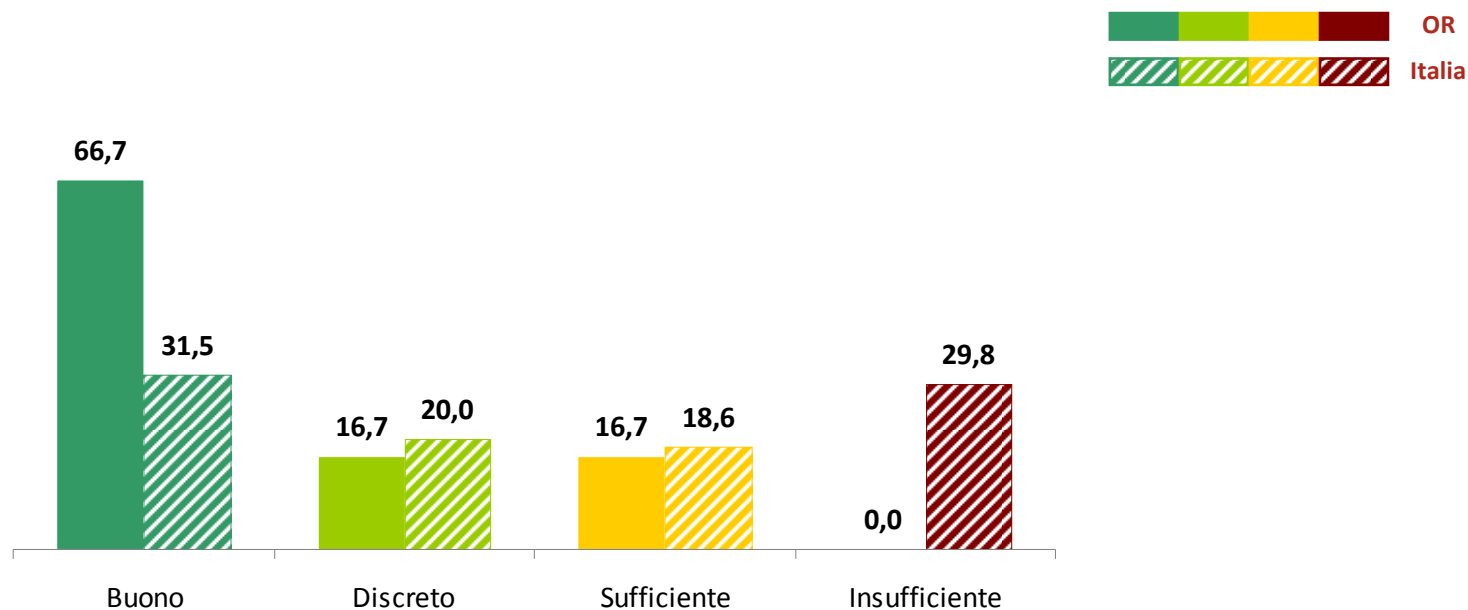
**Base Campione Oristano: 30 casi, Base Campione Italia: 372 casi.**



## MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Utilizzo del centralino/call center della Camera di commercio

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



**Base Campione Oristano: 12 casi, Base Campione Italia: 295 casi. Solo utilizzatori.**





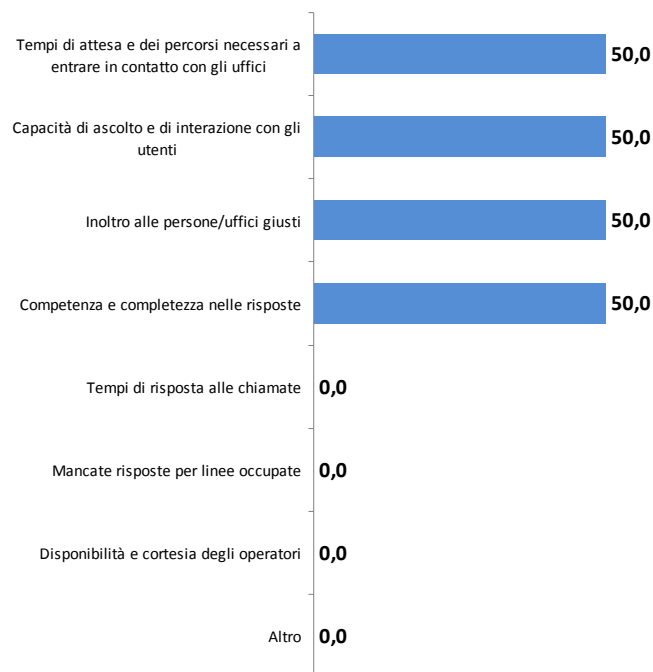
# MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Aspetti da migliorare servizio centralino/call center

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

## Aspetti di miglioramento

Stakeholder **Oristano**

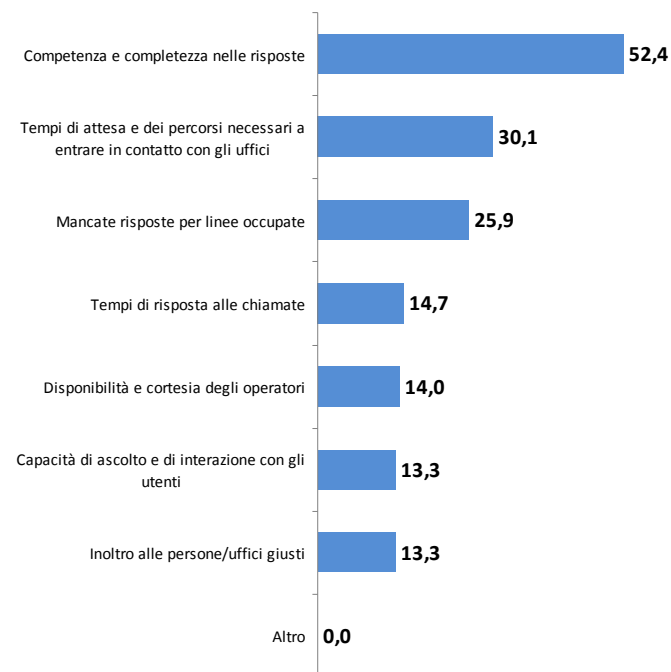


**Base Campione Oristano: 2 casi.**

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

## Aspetti di miglioramento

Stakeholder **Italia**



**Base Campione Italia: 143 casi.**

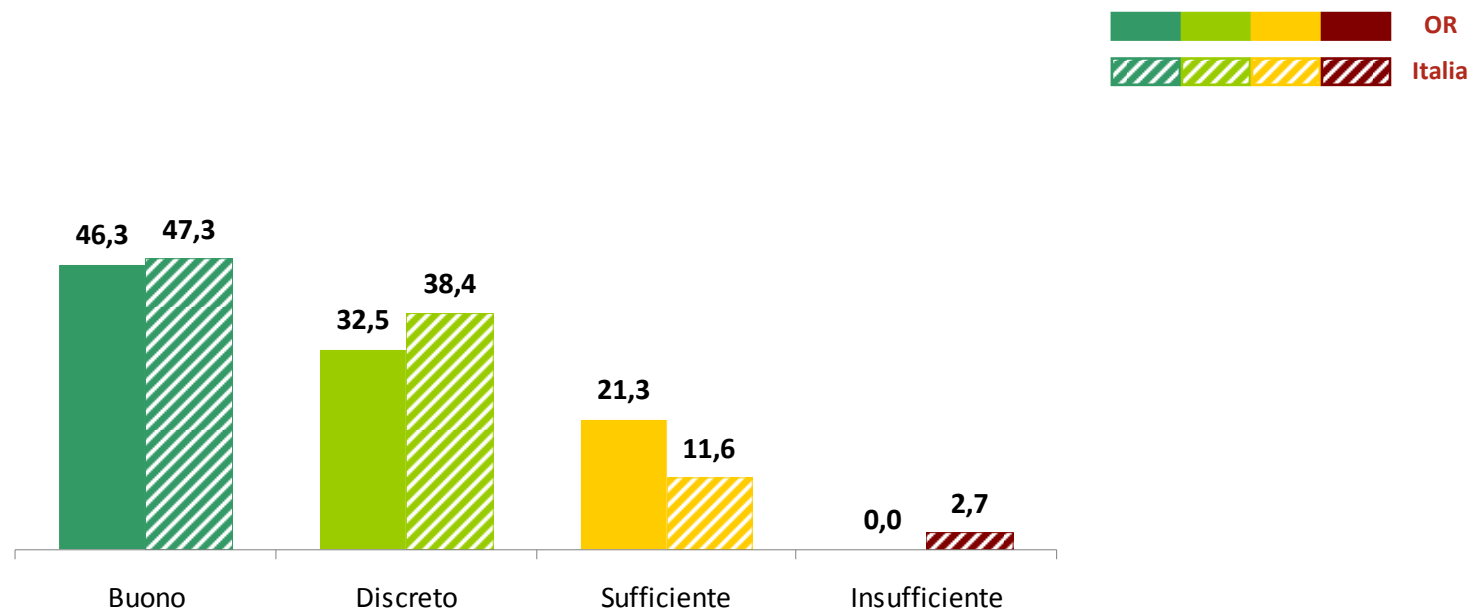
Utilizzatori che hanno risposto “sufficiente” o “insufficiente”.



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

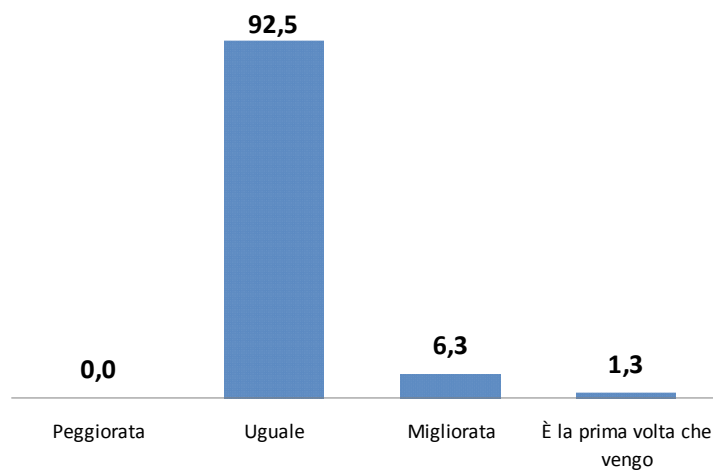


## MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Qualità della prestazione offerta dalla Camera di commercio

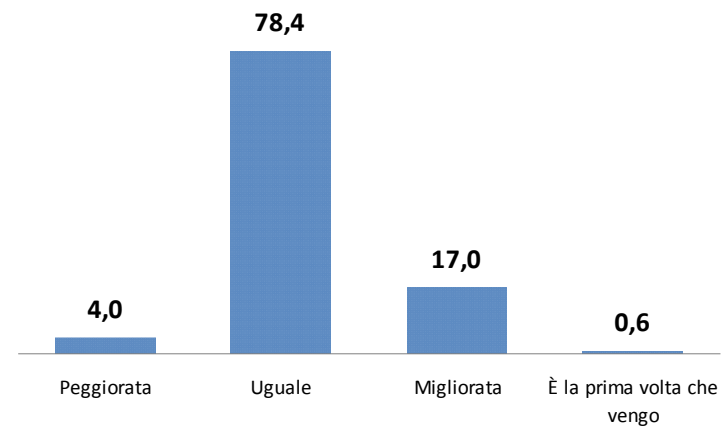
*“Se ha già utilizzato negli ultimi 12 mesi i servizi della Camera di commercio, ritiene che la qualità della prestazione offerta sia ”*

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



Base Campione Oristano: 80 casi.

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



Base Campione Italia: 1.005 casi.

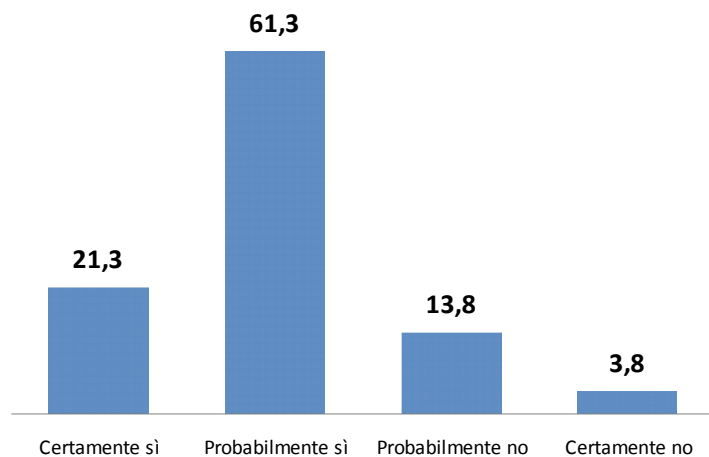


## MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Partecipazione alle iniziative della Camera di commercio

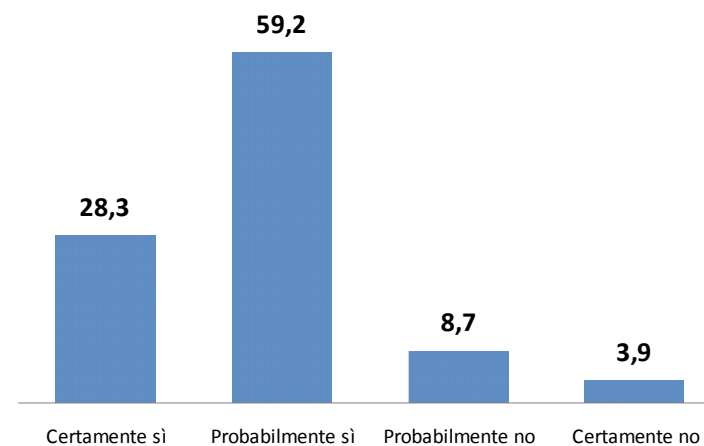
*“Farebbe nuovamente ricorso ai servizi, ove non obbligato per legge, o parteciperebbe alle iniziative della Camera di commercio?”*

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



Base Campione Oristano: 80 casi.

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



Base Campione Italia: 1.005 casi.



## NOTA METODOLOGICA



## NOTA METODOLOGICA STAKEHOLDER ORISTANO

- ✚ **Obiettivi dell'indagine:** indagine campionaria telefonica sugli stakeholder (commercialisti, notai, associazioni datoriali, enti della PA) 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 degli stakeholder registrati presso la Camera di Commercio di Oristano stratificato per tipologia (commercialisti, notai, associazioni datoriali, Enti della Pubblica Amministrazione). Disegno del campione, universo di riferimento e anagrafiche fisiche degli stakeholder forniti dalla committente.
- ✚ **Trattamento del campione:** per la costruzione del campione di anagrafiche, e successivamente per il suo trattamento in corso d'opera, sono state realizzate due liste di anagrafiche: lista "campione base"; lista "campione di riserva". La lista di riserva è stata utilizzata per tutte le eventuali sostituzioni delle anagrafiche della lista base cadute per "rifiuto di intervista", o comunque per impossibilità di procedere con la rilevazione (es. numeri errati). Numerosità campionaria (campione netto): 80 casi (80 interviste a buon fine); cadute 143 casi (35,9%). Intervallo di confidenza 95% (errore  $\pm 3,1\%$ ).
- ✚ **Metodo di contatto:** interviste telefoniche somministrate con il Sistema CATI (Computer-Assisted Telephone Interview).
- ✚ **Tecnica di rilevazione:** questionario strutturato concordato con la committente. Durata media dell'intervista: dieci minuti.
- ✚ **Periodo di rilevazione delle interviste:** ottobre 2013.
- ✚ **Codice deontologico:** la rilevazione è stata realizzata nel rispetto del Codice deontologico dei ricercatori europei Esomar, del Codice deontologico Assirm, e di quanto previsto dalla Legge sulla Privacy n. 196/03.



## NOTA METODOLOGICA STAKEHOLDER ITALIA

- ✚ **Obiettivi dell'indagine:** indagine campionaria telefonica sugli stakeholder (commercialisti, notai, associazioni datoriali, enti della PA) per rilevare il livello di soddisfazione dell'utenza sui servizi erogati dalle Camere di commercio.
- ✚ **Universo e disegno del campione:** campione rappresentativo dell'universo degli stakeholder registrati presso le Camere di Commercio e stratificato per: territorio (20 regioni) e per tipologia (commercialisti, notai, associazioni datoriali, Enti della Pubblica Amministrazione). Disegno del campione, universo di riferimento e anagrafiche fisiche degli stakeholder forniti dalla committente.
- ✚ **Trattamento del campione:** per la costruzione del campione di anagrafiche, e successivamente per il suo trattamento in corso d'opera, sono state realizzate due liste di anagrafiche: lista "campione base"; lista "campione di riserva". La lista di riserva è stata utilizzata per tutte le eventuali sostituzioni delle anagrafiche della lista base cadute per "rifiuto di intervista", o comunque per impossibilità di procedere con la rilevazione (es. numeri errati). Numerosità campionaria (campione netto): 1.006 casi (1.006 interviste a buon fine); cadute 1.016 casi (45,7%). Intervallo di confidenza 95% (errore  $\pm 3,1\%$ ).
- ✚ **Metodo di contatto:** interviste telefoniche somministrate con il Sistema CATI (Computer-Assisted Telephone Interview).
- ✚ **Tecnica di rilevazione:** questionario strutturato concordato con la committente. Durata media dell'intervista: dieci minuti.
- ✚ **Periodo di rilevazione delle interviste:** settembre 2013.
- ✚ **Codice deontologico:** la rilevazione è stata realizzata nel rispetto del Codice deontologico dei ricercatori europei Esomar, del Codice deontologico Assirm, e di quanto previsto dalla Legge sulla Privacy n. 196/03.