Camera di Commercio
Oristano

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION:

ORISTANO IMPRESE

Dati provinciali

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

I RISULTATI PRINCIPALI SUL TEMA “IMMAGINE”

- Il **76,5**% degli intervistati ha dichiarato di avere rapporti con la Camera di commercio non costanti, solo quando è servito, l'**11,7**% una volta al mese, il **7,7**% almeno una volta a settimana.

- Il **58,5**% degli intervistati ha avuto rapporti con la Camera prevalentemente di persona, tre imprese su dieci hanno preferito l'e-mail e il sito della Camera di commercio.

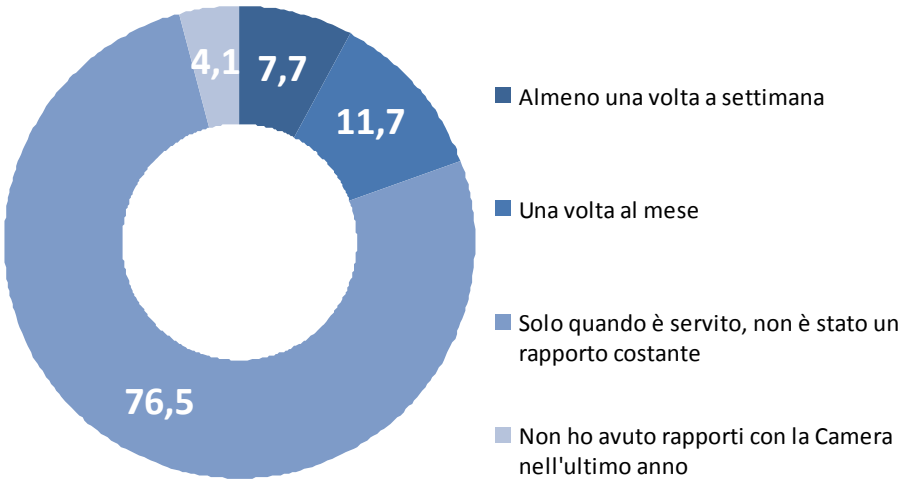
- Il **94,2**% del campione intervistato ha dichiarato che la Camera di commercio comunica i servizi che offre in modo "pienamente soddisfacente o accettabile".

- Più della metà delle imprese intervistate, il **54,9**%, giudica buoni gli strumenti di comunicazione camerali e il **76,5**% ritiene più utile essere informato tramite il sito e la newsletter della Camera di commercio.

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?"

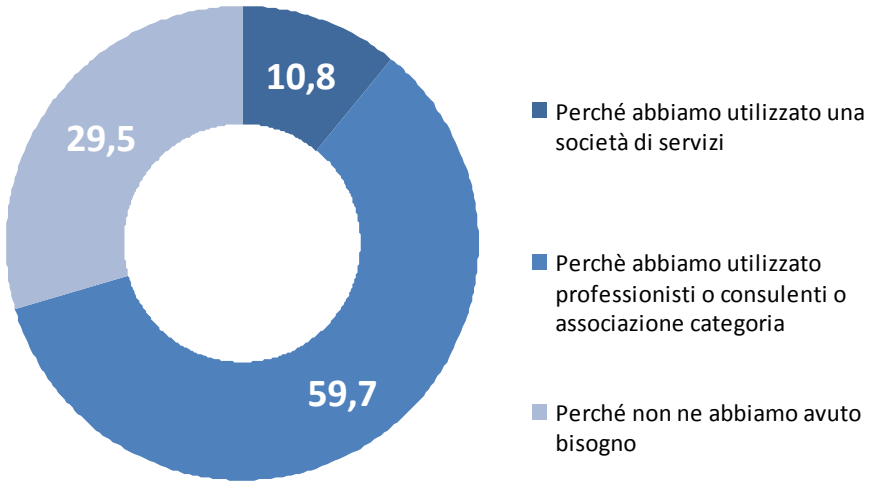


Base Campione: 513 casi.

IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

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

"Come mai non ha avuto rapporti con la Camera di commercio nell'ultimo anno?"

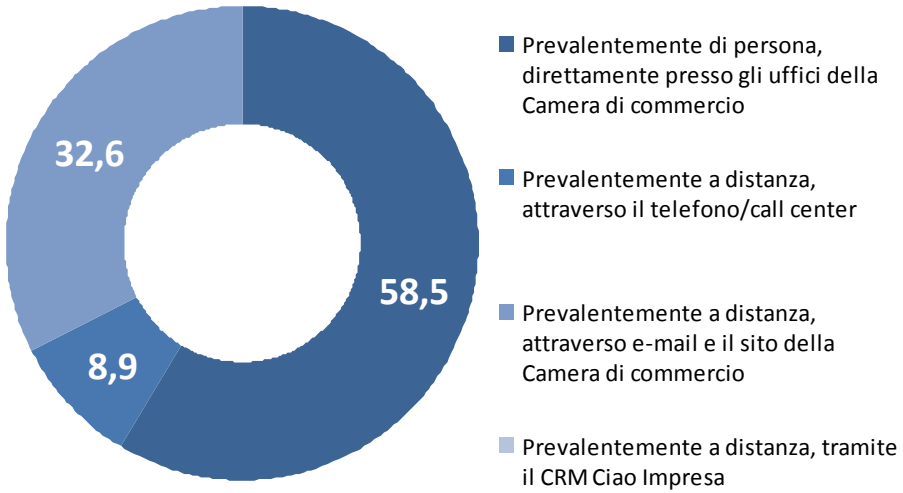


Base Campione: 13 casi. Solo coloro che non hanno avuto rapporti con la Camera nell'ultimo anno.

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?"

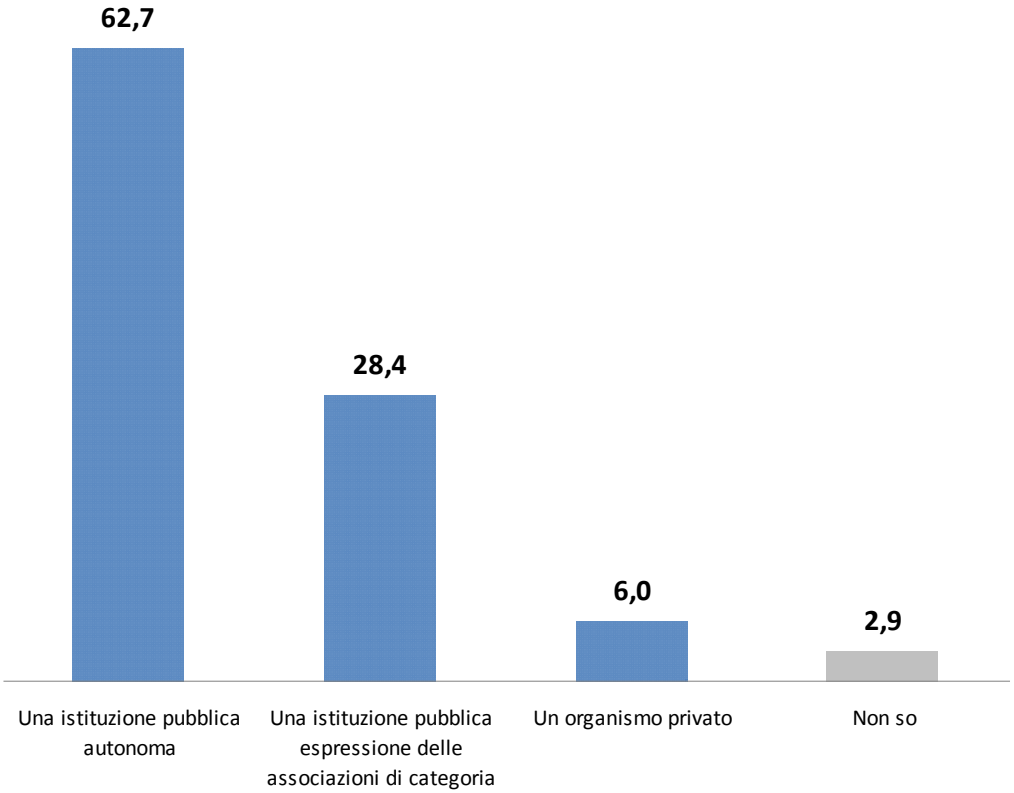


Base Campione: 500 casi.

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?"

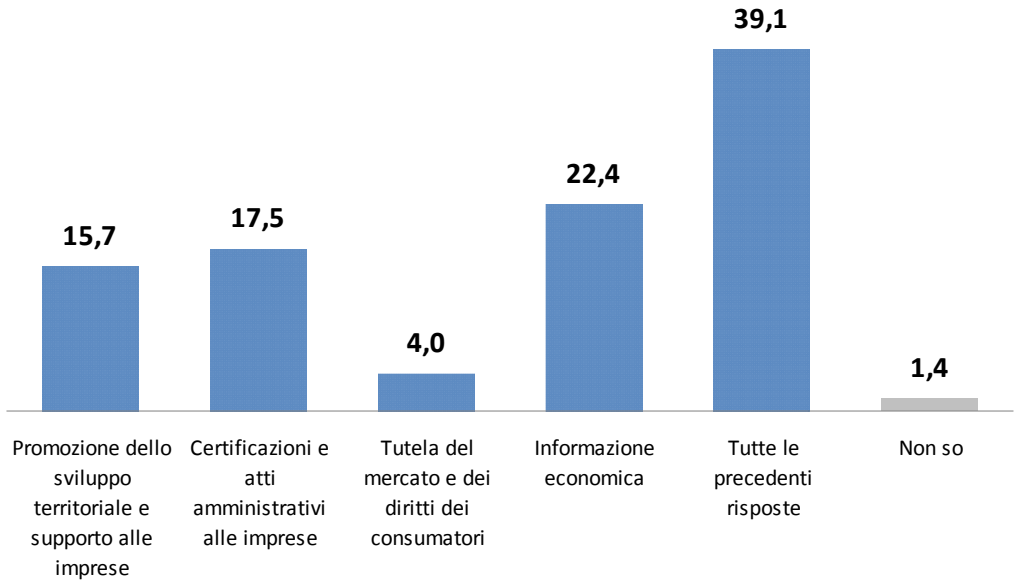


Base Campione: 513 casi.

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?"

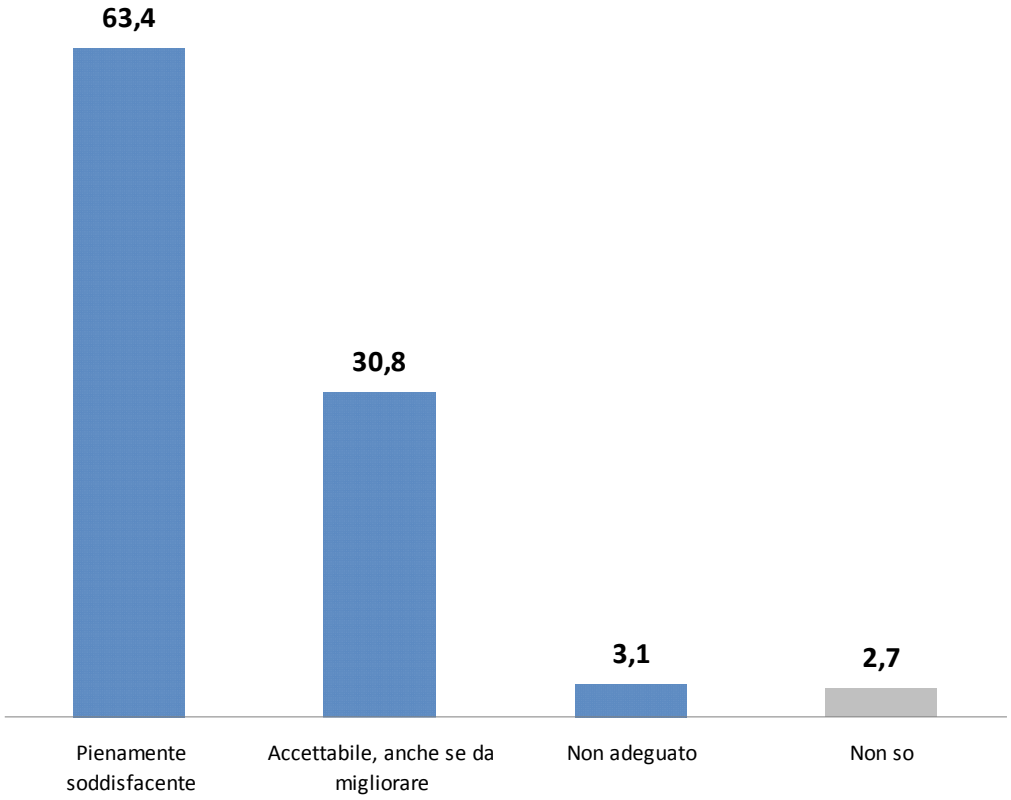


Base Campione: 513 casi.

IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

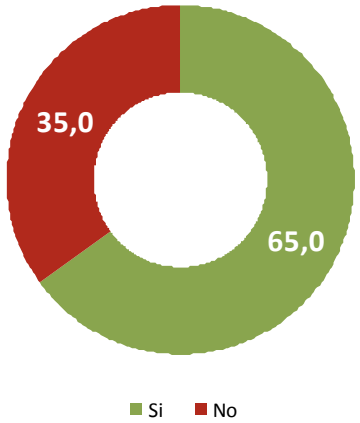
> L'efficacia della comunicazione della Camera di commercio

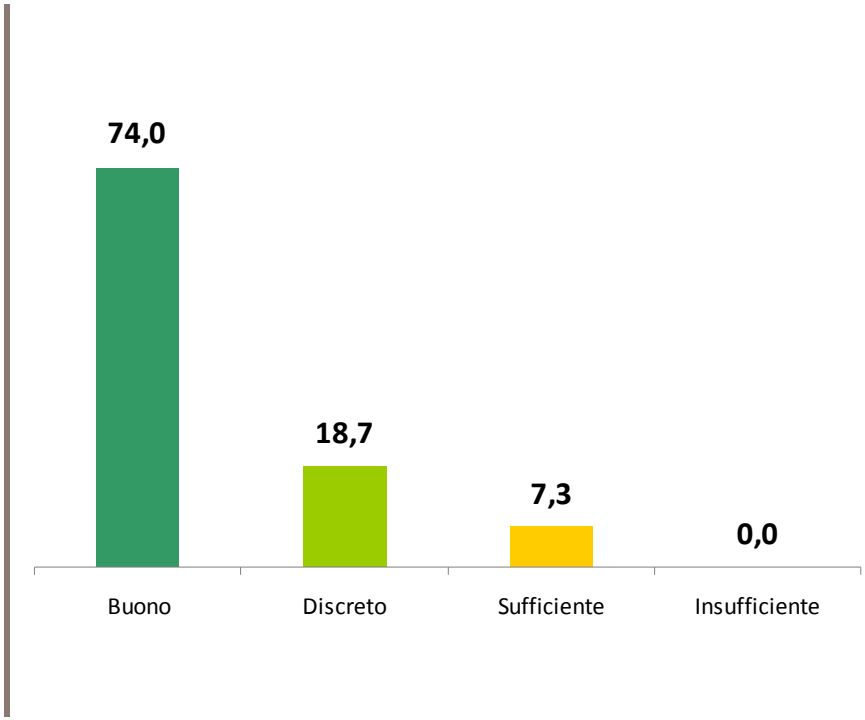
"Secondo lei la Camera di commercio comunica i servizi che offre in modo? "



Base Campione: 513 casi.

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





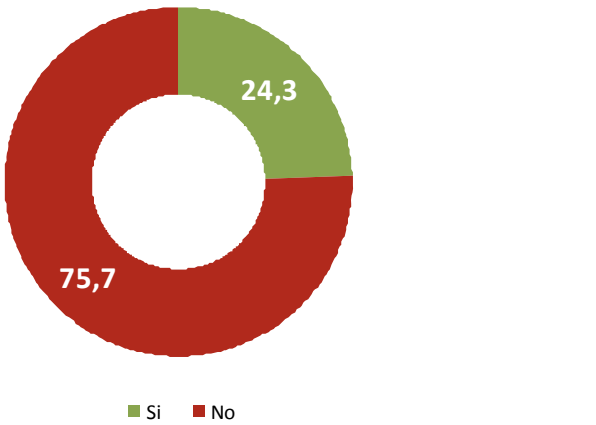
Base Campione: 513 casi.

Base Campione: 391 casi. Solo conoscitori.

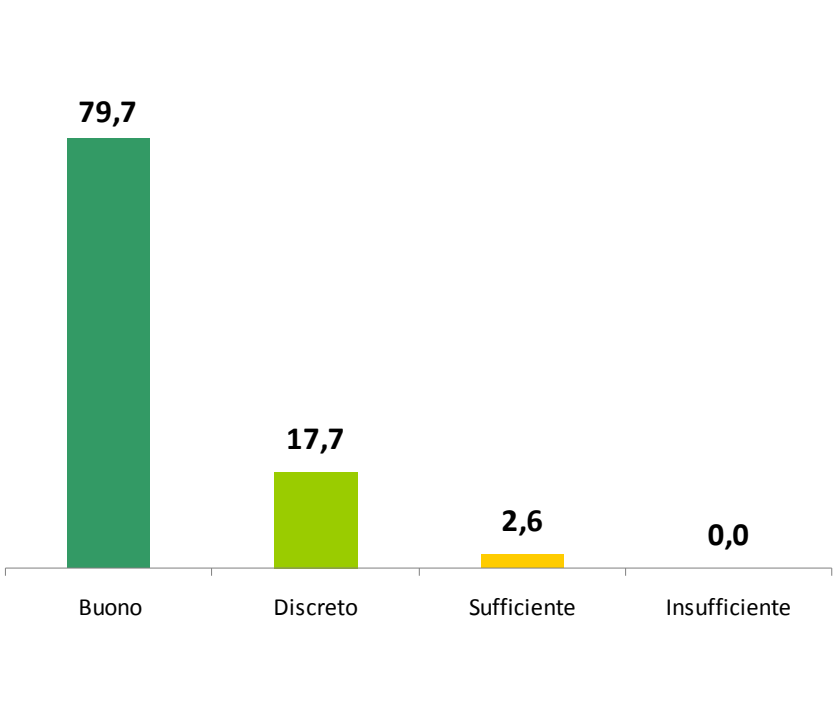
IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

> L'efficacia della comunicazione della Camera di commercio

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

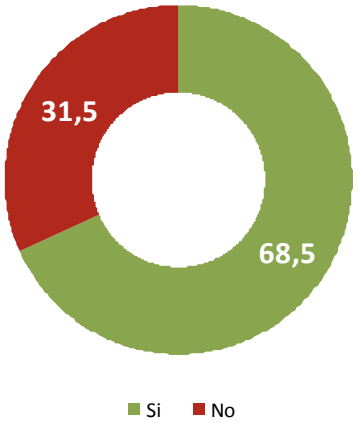


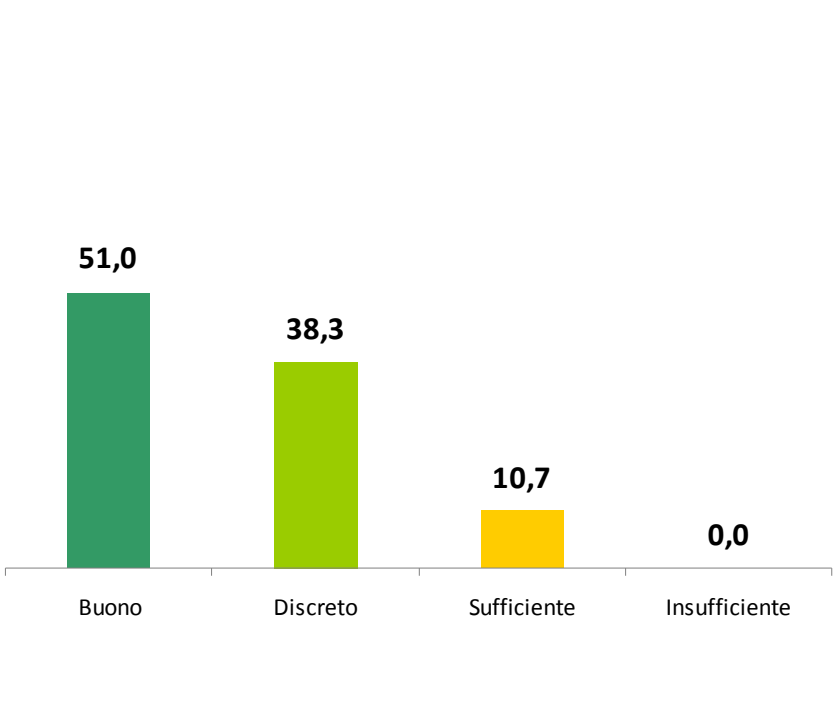
Base Campione: 513 casi.



Base Campione: 188 casi. Solo conoscitori.

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

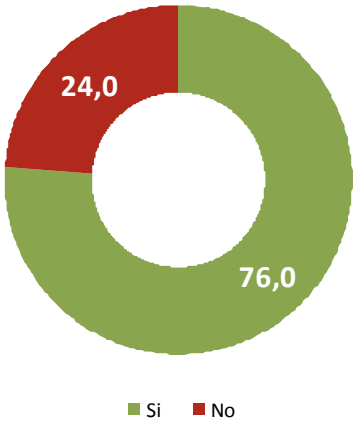


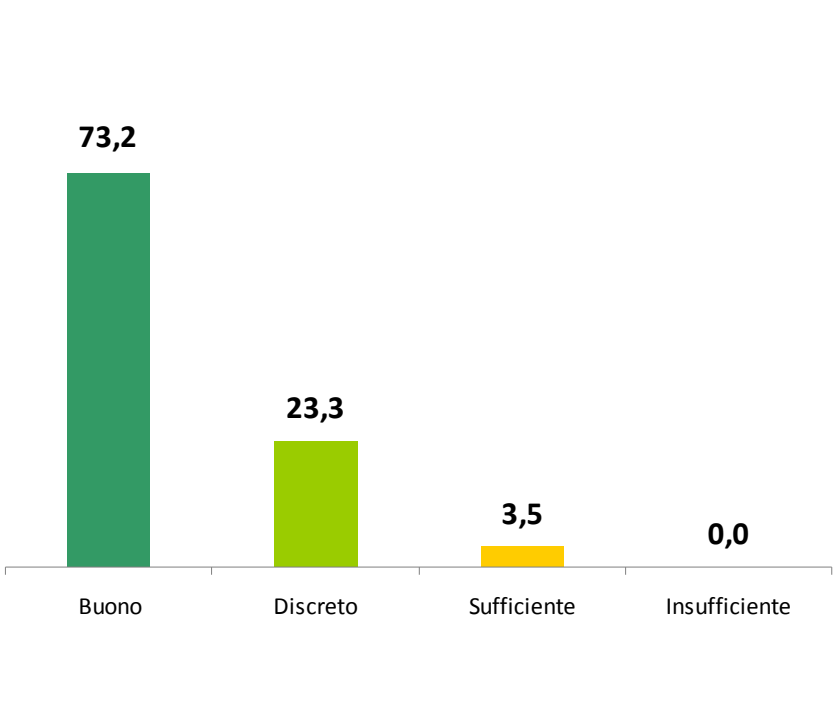


Base Campione: 513 casi.

Base Campione: 336 casi. Solo conoscitori.

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





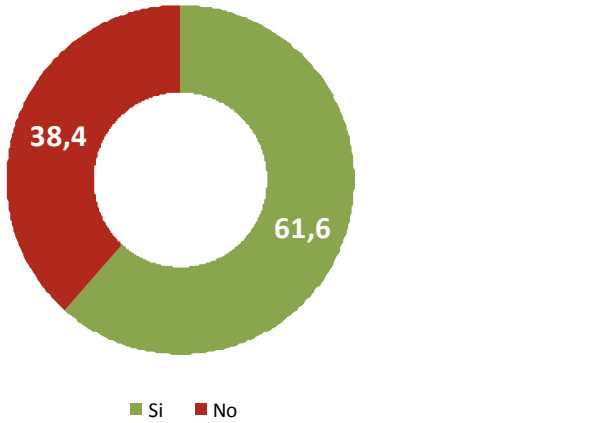
Base Campione: 513 casi.

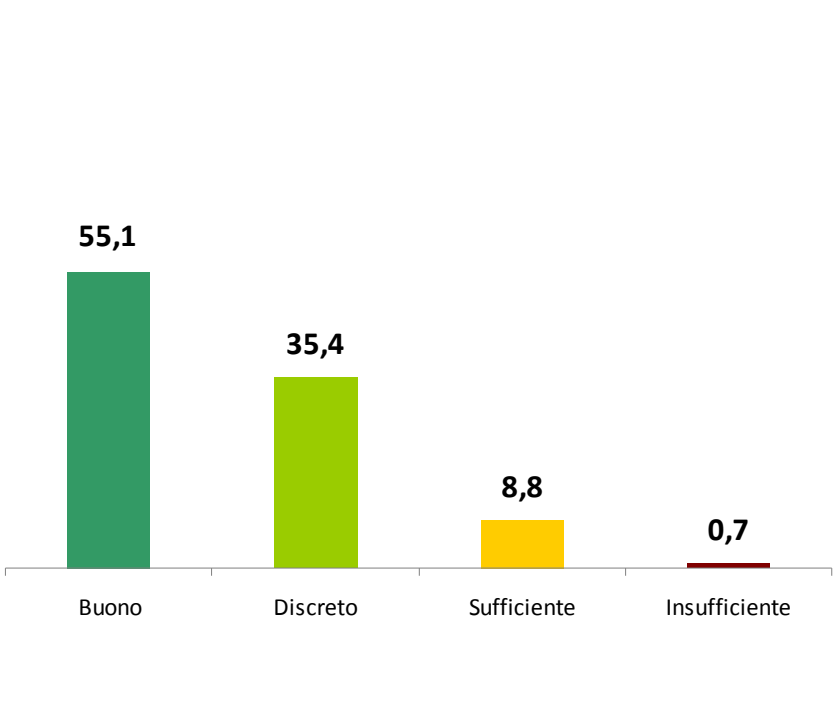
Base Campione: 381 casi. Solo conoscitori.

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?"

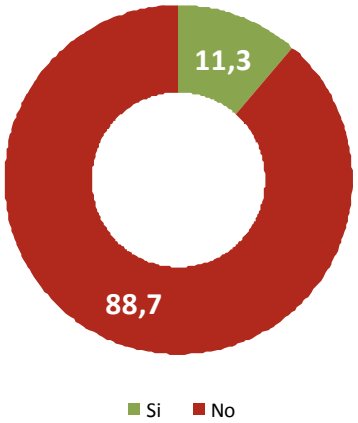


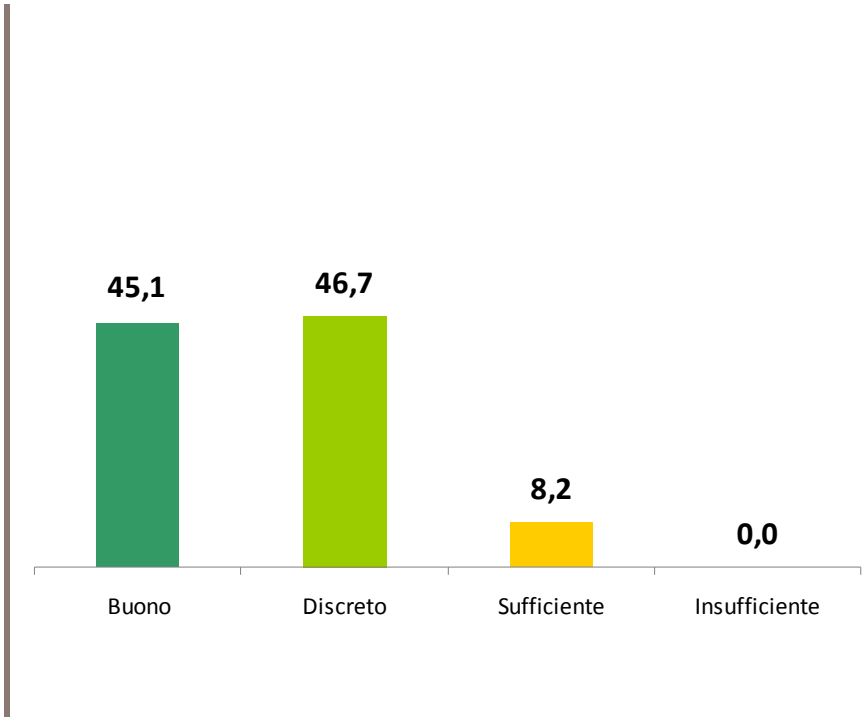


Base Campione: 513 casi.

Base Campione: 366 casi. Solo conoscitori.

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

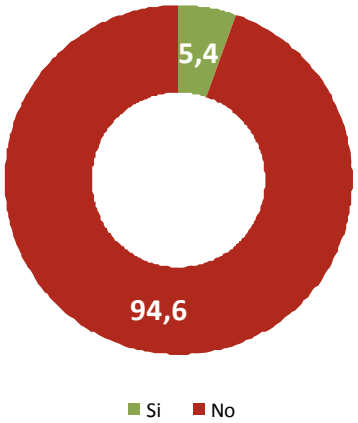


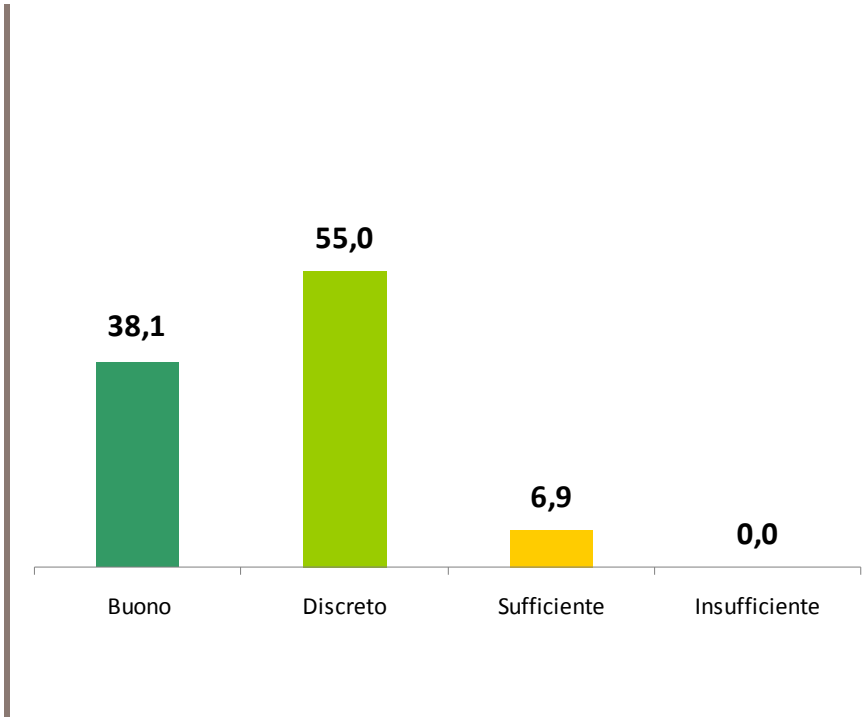


Base Campione: 513 casi.

Base Campione: 70 casi. Solo conoscitori.

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





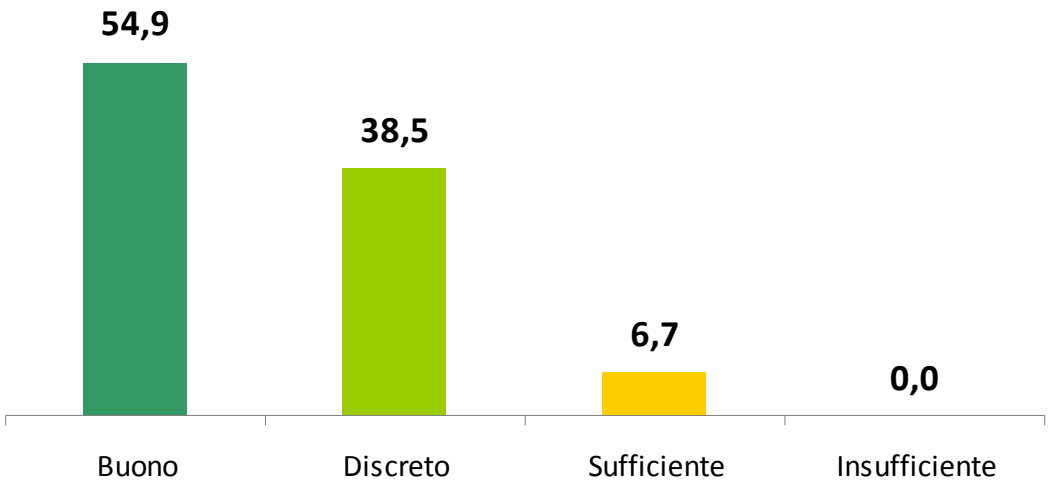
Base Campione: 513 casi.

Base Campione: 32 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?"

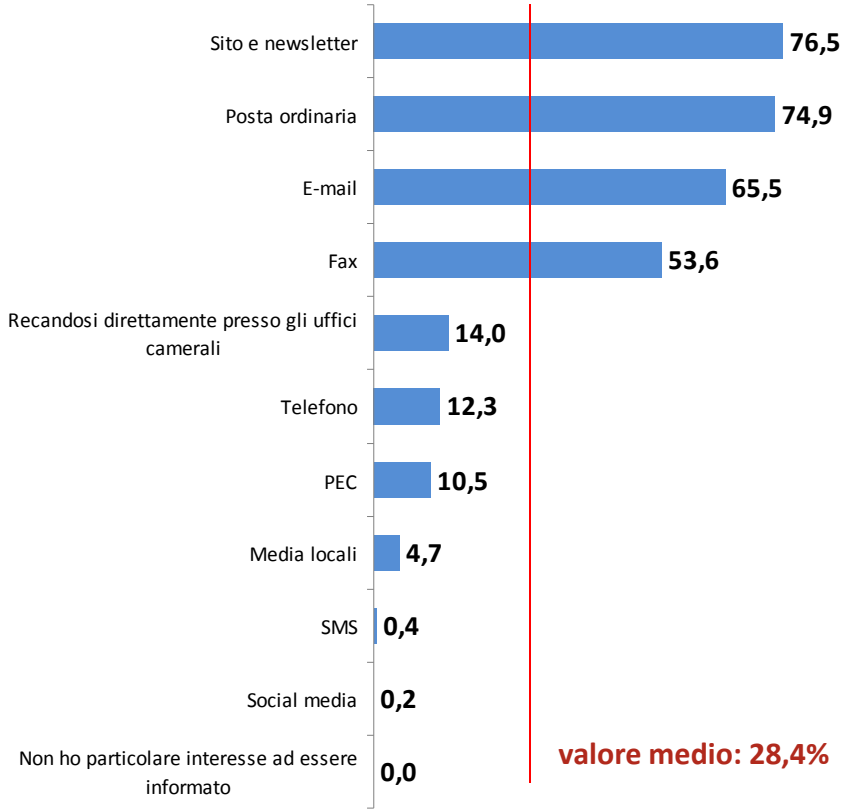


Base Campione: 486 casi. Solo conoscitori di almeno due strumenti di comunicazione della Camera di commercio.

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?"



Base Campione: 513 casi. La somma delle risposte è diverso da 100% perché erano ammesse risposte multiple.

SERVIZI EROGATI

I RISULTATI PRINCIPALI SUL TEMA “SERVIZI”

- Tra i servizi amministrativi maggiormente conosciuti dalle imprese sono risultati ai primi due posti: il "Diritto Annuale" per il **98,5**% e il "Registro delle imprese" per il **94,9**% .

- Tra i servizi di supporto alle imprese maggiormente conosciuti dagli intervistati sono risultati ai primi due posti: le "Informazioni sulla situazione economica: studi e analisi economiche, Osservatorio dell'economia" per il **95,3**% e le "Informazioni e assistenza sui finanziamenti agevolati, incentivi e contributi alle imprese" per l'**86,2**%.

- Il **66,4**% delle imprese ritiene che la Camera di commercio debba impegnarsi maggiormente per la semplificazione delle pratiche amministrative e il **38,9**% desidera che si svolgano maggiori attività di promozione del territorio e delle economie locali.

- Il sito internet è stato usato dal **76,1**% delle imprese che lo hanno utilizzato soprattutto per cercare informazioni sul mercato (**59,6**%).

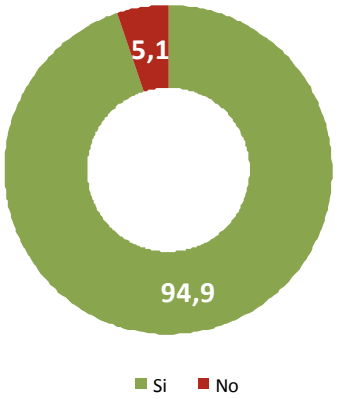
- Il **77,3**% degli intervistati valuta "buono" il sito web camerale.

SERVIZI EROGATI

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

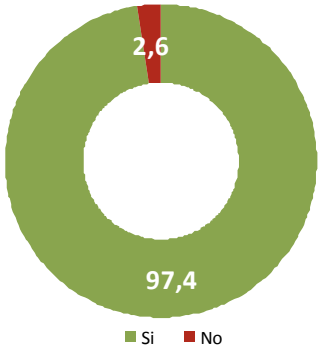
CONOSCENZA

Base Campione: 500 casi.



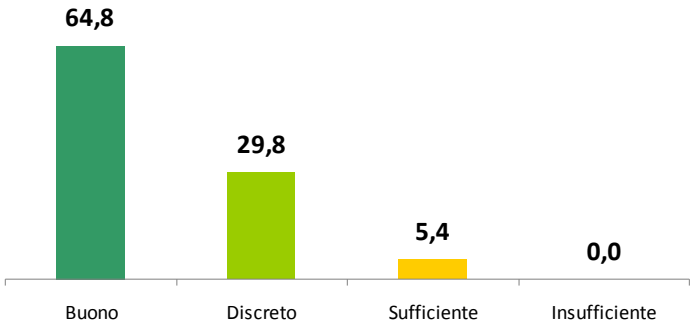
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO

Base Campione: 479 casi. Solo conoscitori.



LIVELLO DI SODDISFAZIONE

Base Campione: 467 casi. Solo utilizzatori.

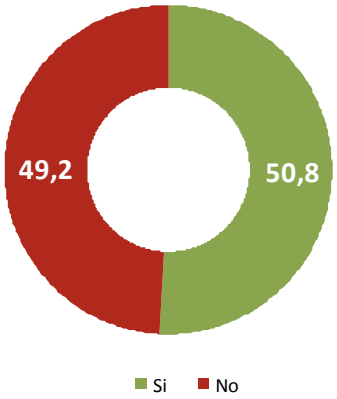


SERVIZI EROGATI

> Qualifiche professionali (ex Albi e Ruoli)

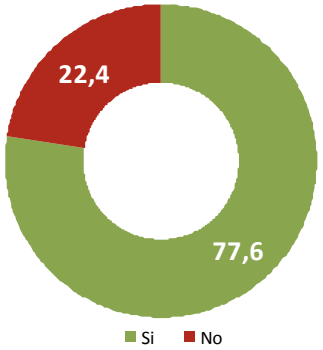
CONOSCENZA

Base Campione: 500 casi.



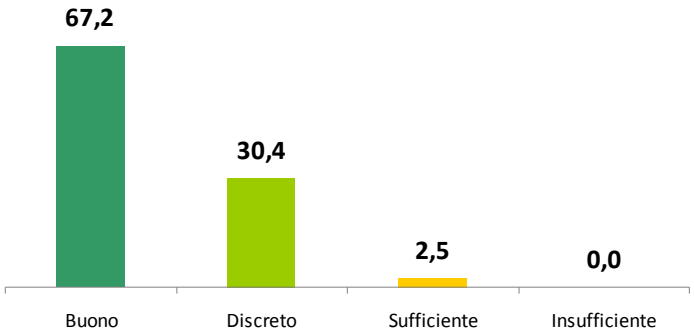
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO

Base Campione: 223 casi. Solo conoscitori.



LIVELLO DI SODDISFAZIONE

Base Campione: 162 casi. Solo utilizzatori.

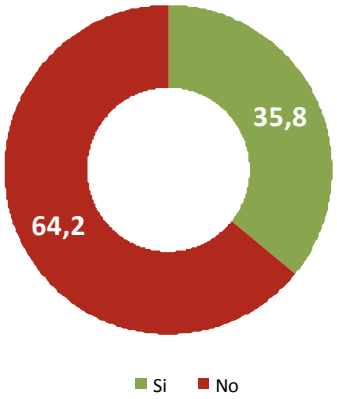


SERVIZI EROGATI

> Registro informatico protesti (pratiche)

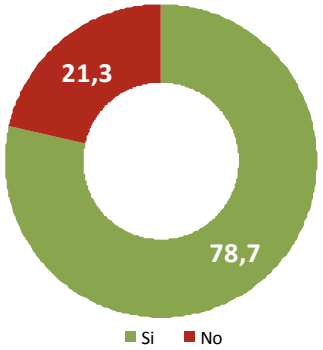
CONOSCENZA

Base Campione: 500 casi.



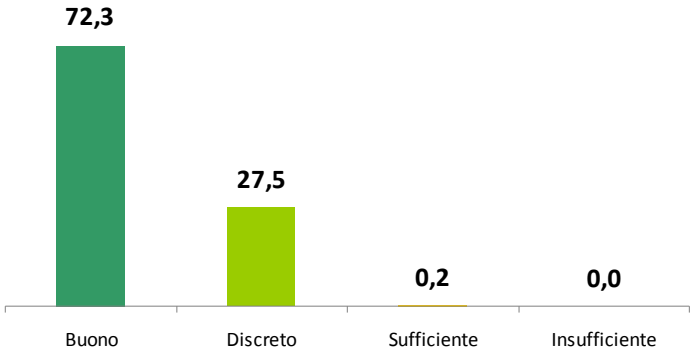
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO

Base Campione: 199 casi. Solo conoscitori.



LIVELLO DI SODDISFAZIONE

Base Campione: 150 casi. Solo utilizzatori.

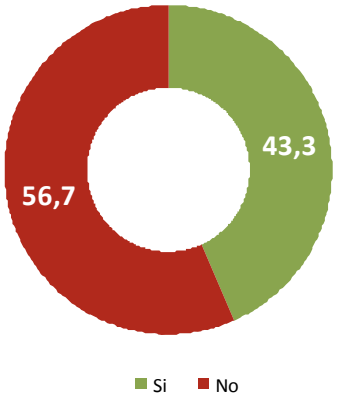


SERVIZI EROGATI

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

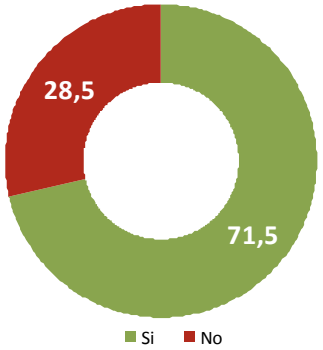
CONOSCENZA

Base Campione: 500 casi.



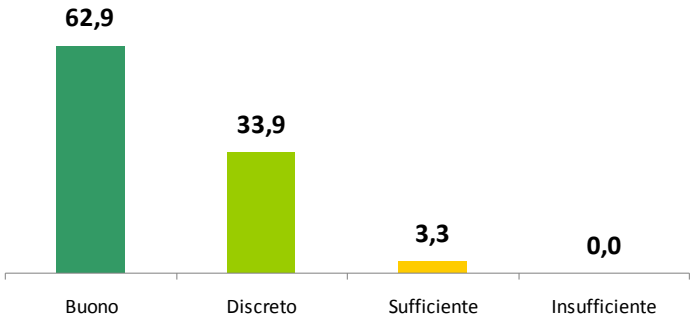
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO

Base Campione: 217 casi. Solo conoscitori.



LIVELLO DI SODDISFAZIONE

Base Campione: 144 casi. Solo utilizzatori.

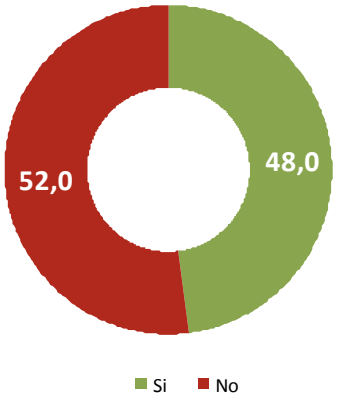


SERVIZI EROGATI

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

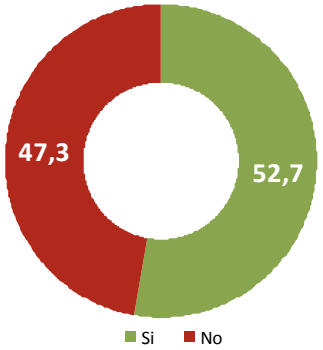
CONOSCENZA

Base Campione: 500 casi.



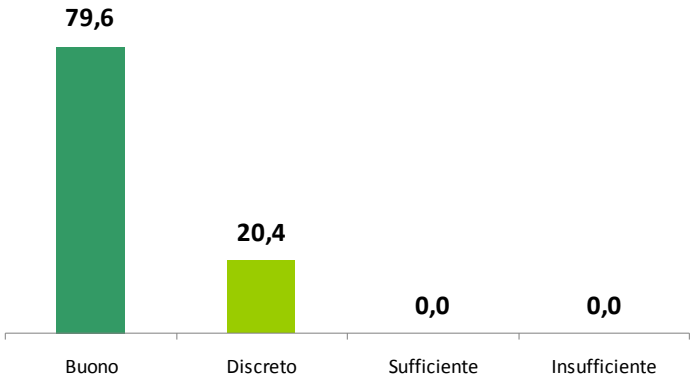
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO

Base Campione: 206 casi. Solo conoscitori.



LIVELLO DI SODDISFAZIONE

Base Campione: 134 casi. Solo utilizzatori.

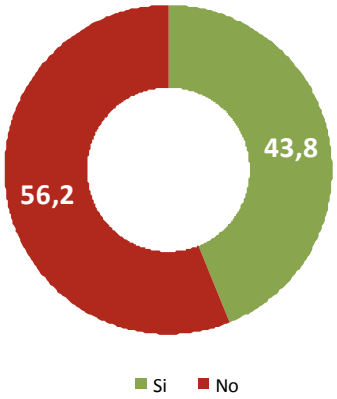


SERVIZI EROGATI

> Deposito Brevetti, Modelli e Marchi

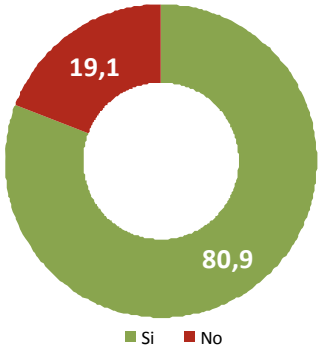
CONOSCENZA

Base Campione: 500 casi.



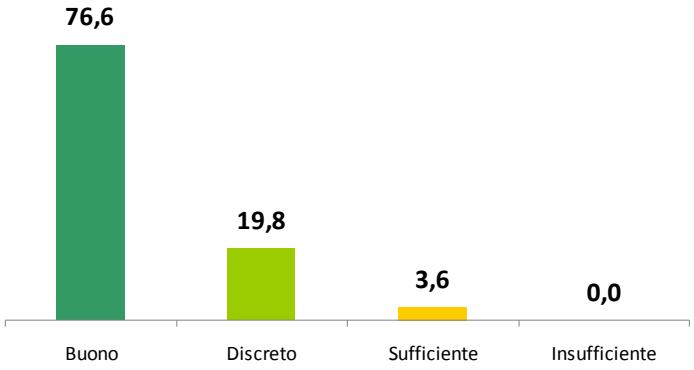
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO

Base Campione: 196 casi. Solo conoscitori.



LIVELLO DI SODDISFAZIONE

Base Campione: 161 casi. Solo utilizzatori.

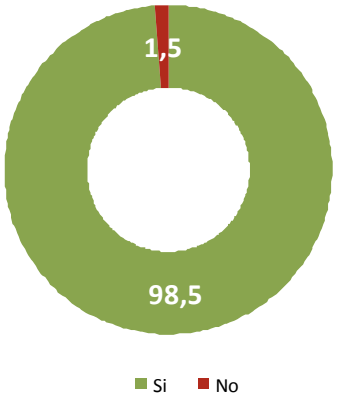


SERVIZI EROGATI

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

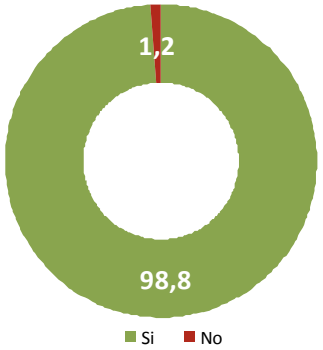
CONOSCENZA

Base Campione: 500 casi.



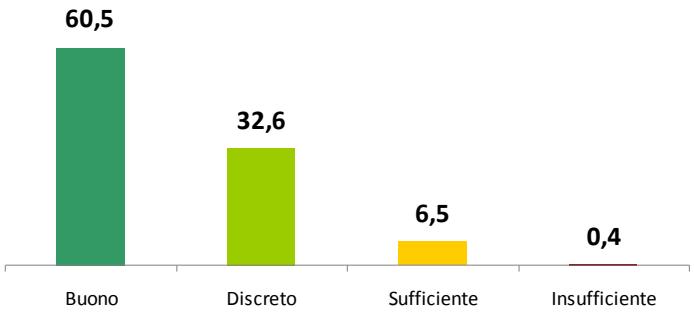
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO

Base Campione: 496 casi. Solo conoscitori.



LIVELLO DI SODDISFAZIONE

Base Campione: 490 casi. Solo utilizzatori.

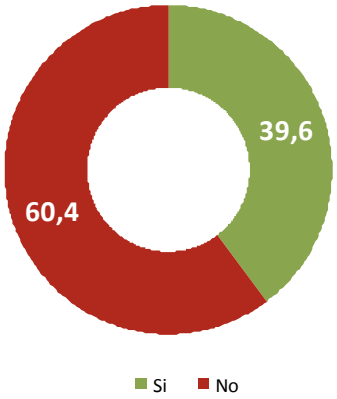


SERVIZI EROGATI

> Servizi di Arbitrato Conciliazione e Mediazione

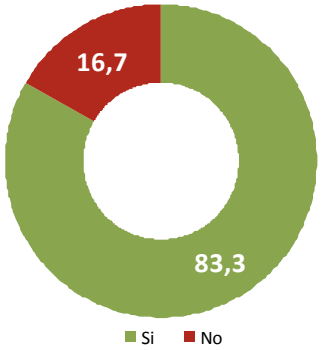
CONOSCENZA

Base Campione: 500 casi.



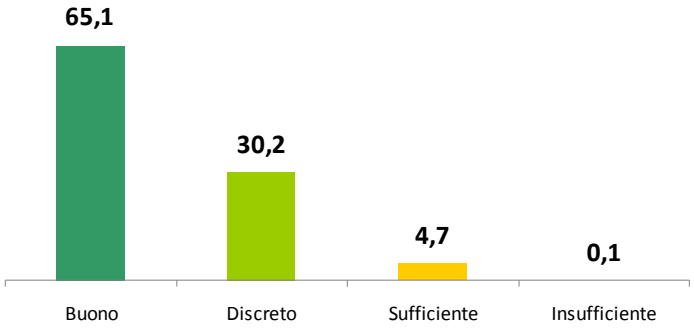
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO

Base Campione: 165 casi. Solo conoscitori.



LIVELLO DI SODDISFAZIONE

Base Campione: 134 casi. Solo utilizzatori.

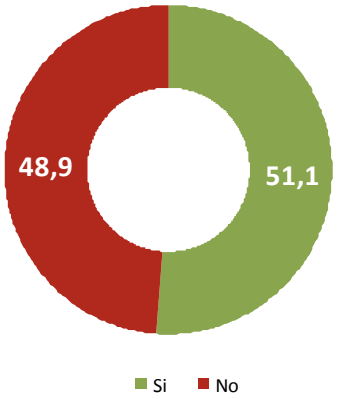


SERVIZI EROGATI

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

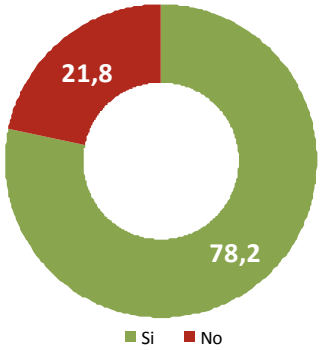
CONOSCENZA

Base Campione: 500 casi.



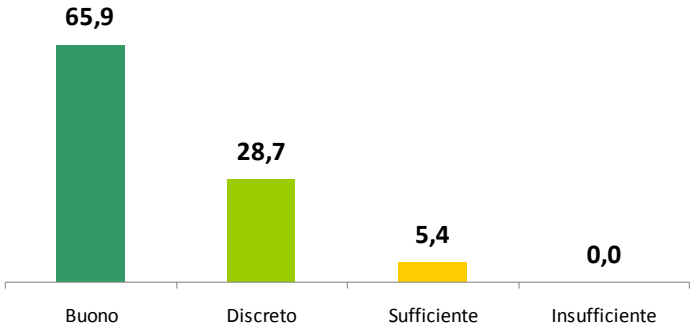
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO

Base Campione: 284 casi. Solo conoscitori.



LIVELLO DI SODDISFAZIONE

Base Campione: 238 casi. Solo utilizzatori.

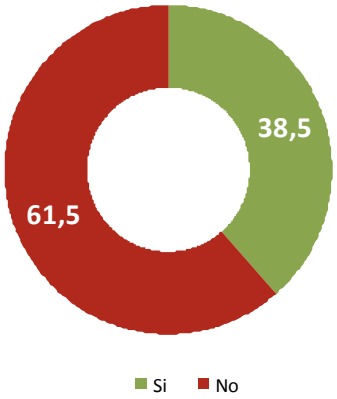


SERVIZI EROGATI

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

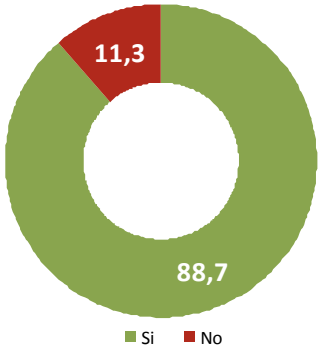
CONOSCENZA

Base Campione: 500 casi.



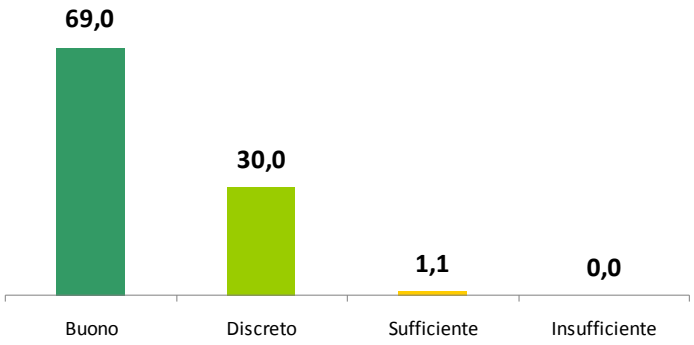
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO

Base Campione: 248 casi. Solo conoscitori.



LIVELLO DI SODDISFAZIONE

Base Campione: 226 casi. Solo utilizzatori.

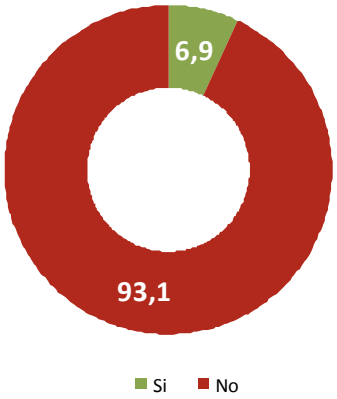


SERVIZI EROGATI

> Adempimenti in materia ambientale

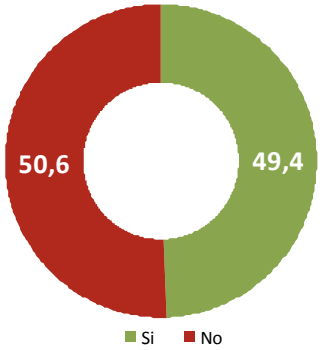
CONOSCENZA

Base Campione: 500 casi.



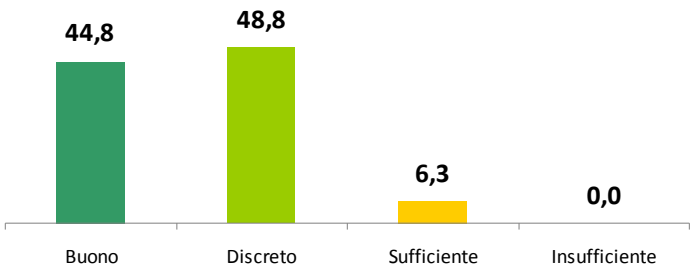
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO

Base Campione: 43 casi. Solo conoscitori.



LIVELLO DI SODDISFAZIONE

Base Campione: 22 casi. Solo utilizzatori.

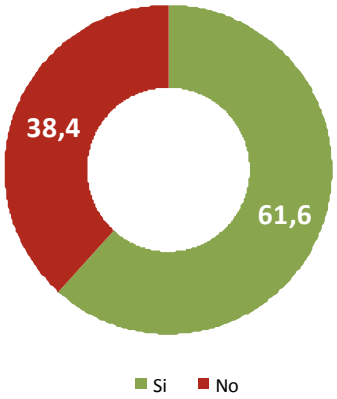


SERVIZI EROGATI

> Comunica / Segnalazione certificata di inizio attività (SCIA)

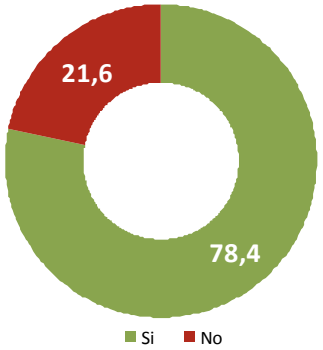
CONOSCENZA

Base Campione: 500 casi.



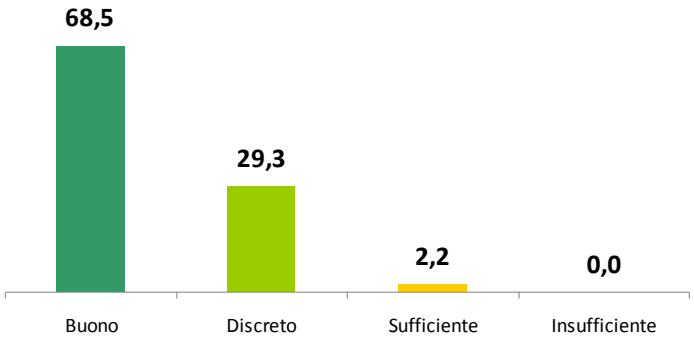
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO

Base Campione: 287 casi. Solo conoscitori.



LIVELLO DI SODDISFAZIONE

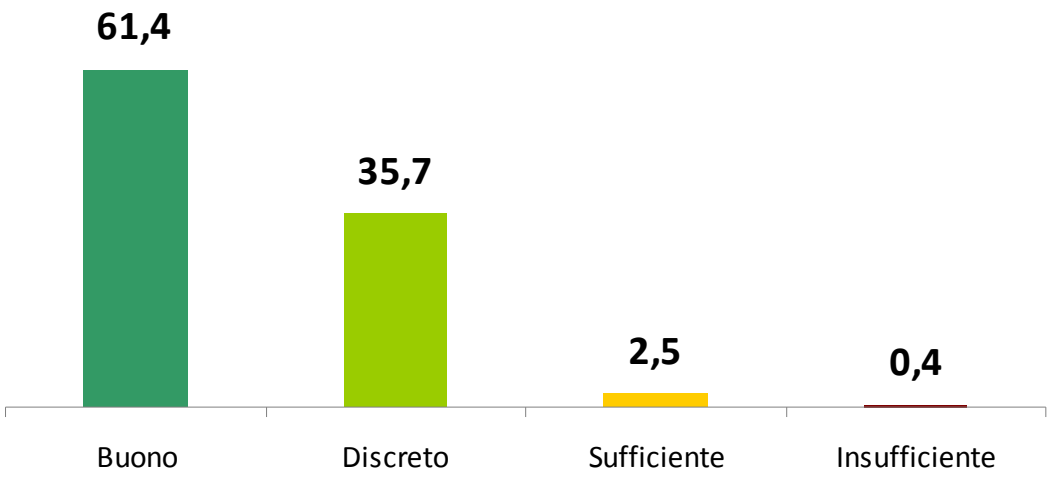
Base Campione: 225 casi. Solo utilizzatori.



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?"



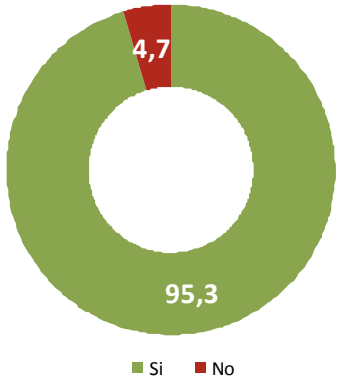
Base Campione: 494 casi. Solo utilizzatori di almeno due servizi amministrativi e di regolazione della Camera di commercio.

SERVIZI EROGATI

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

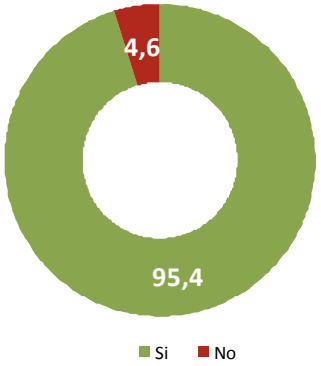
CONOSCENZA

Base Campione: 500 casi.



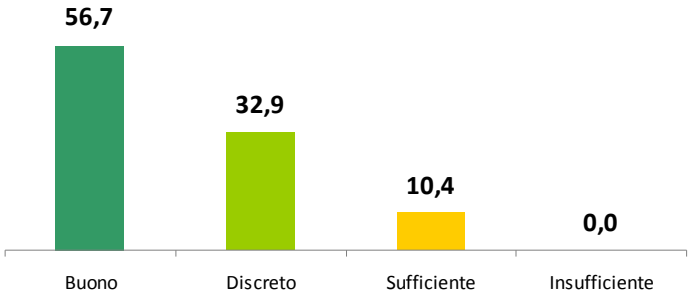
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO

Base Campione: 464 casi. Solo conoscitori.



LIVELLO DI SODDISFAZIONE

Base Campione: 436 casi. Solo utilizzatori.

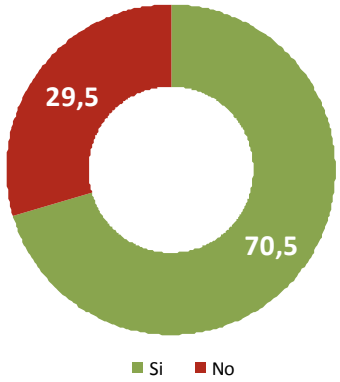


SERVIZI EROGATI

> Servizi per la creazione e successione di impresa

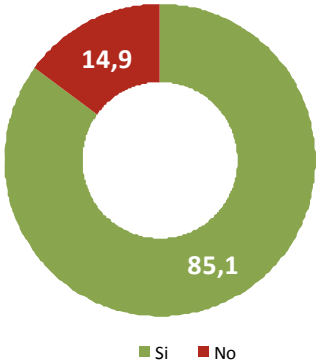
CONOSCENZA

Base Campione: 500 casi.



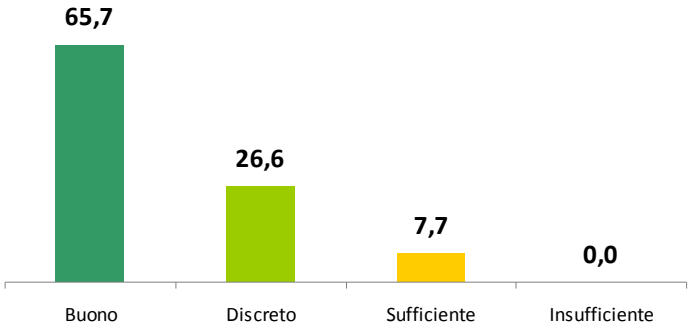
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO

Base Campione: 331 casi. Solo conoscitori.



LIVELLO DI SODDISFAZIONE

Base Campione: 272 casi. Solo utilizzatori.

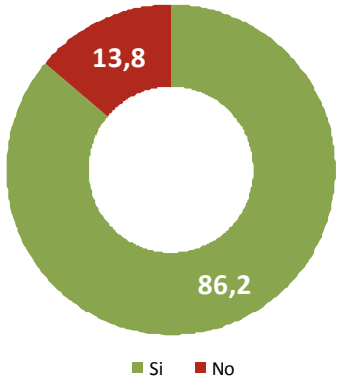


SERVIZI EROGATI

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

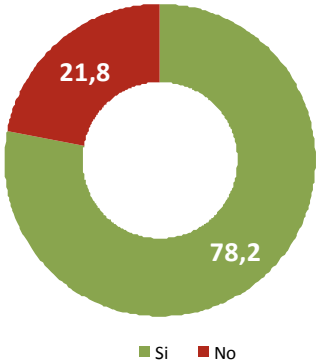
CONOSCENZA

Base Campione: 500 casi.



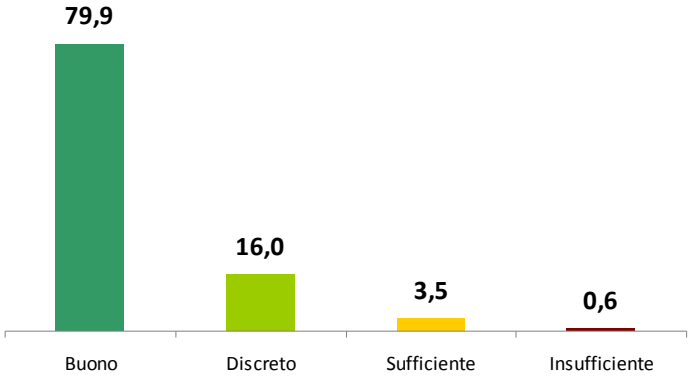
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO

Base Campione: 427 casi. Solo conoscitori.



LIVELLO DI SODDISFAZIONE

Base Campione: 376 casi. Solo utilizzatori.

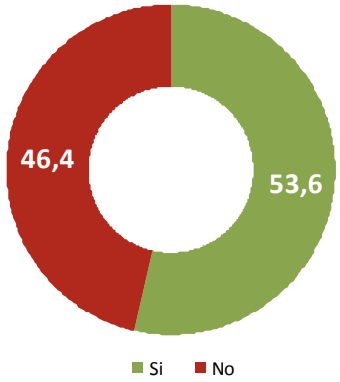


SERVIZI EROGATI

> Informazioni e contributi sull'innovazione, trasferimento tecnologico

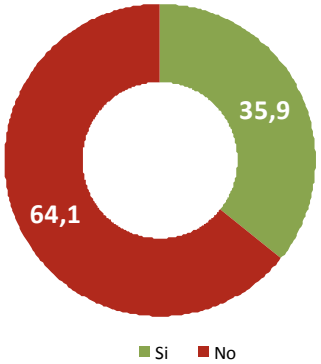
CONOSCENZA

Base Campione: 500 casi.



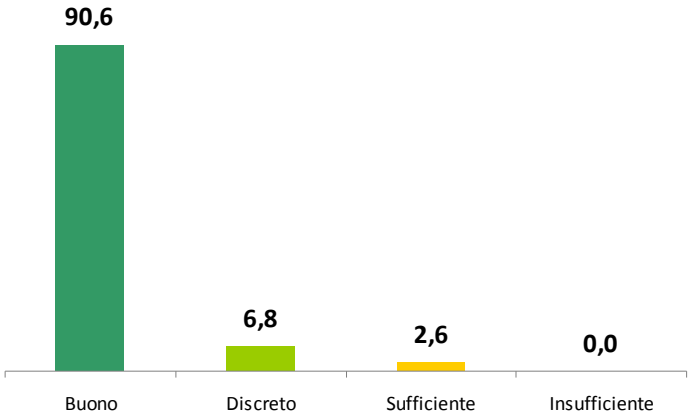
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO

Base Campione: 261 casi. Solo conoscitori.



LIVELLO DI SODDISFAZIONE

Base Campione: 114 casi. Solo utilizzatori.

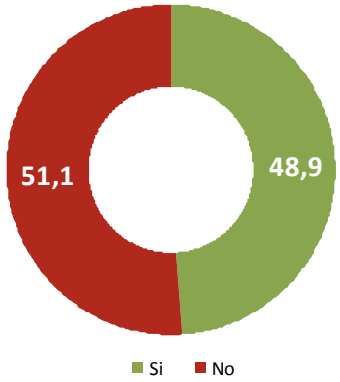


SERVIZI EROGATI

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

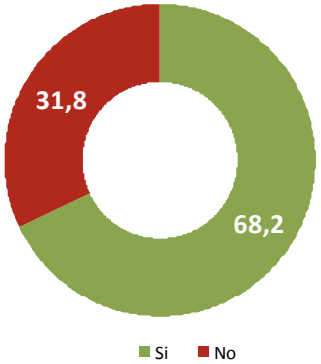
CONOSCENZA

Base Campione: 500 casi.



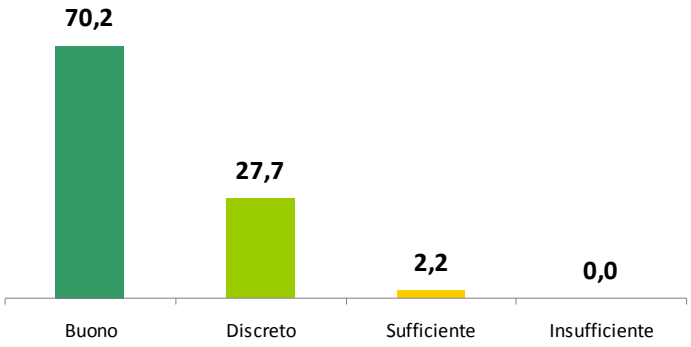
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO

Base Campione: 209 casi. Solo conoscitori.



LIVELLO DI SODDISFAZIONE

Base Campione: 147 casi. Solo utilizzatori.

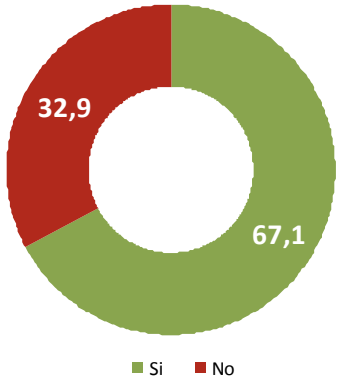


SERVIZI EROGATI

> Partecipazione a fiere, mostre e missioni

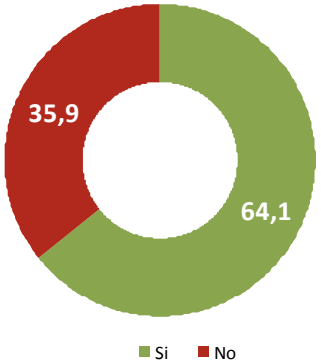
CONOSCENZA

Base Campione: 500 casi.



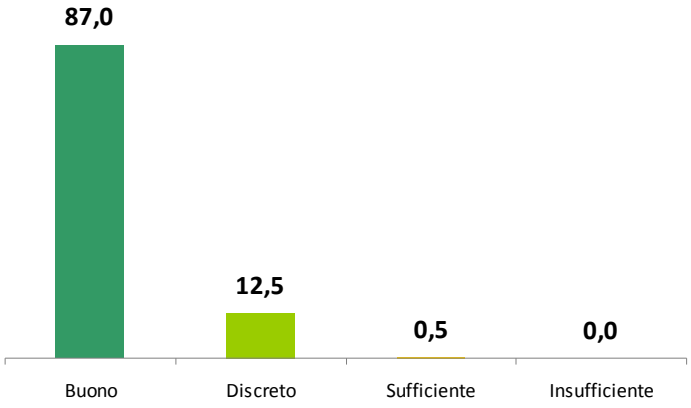
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO

Base Campione: 304 casi. Solo conoscitori.



LIVELLO DI SODDISFAZIONE

Base Campione: 147 casi. Solo utilizzatori.

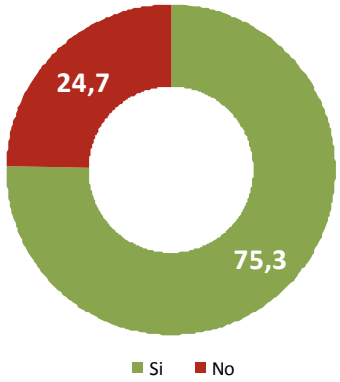


SERVIZI EROGATI

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

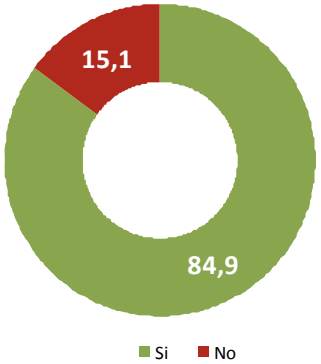
CONOSCENZA

Base Campione: 500 casi.



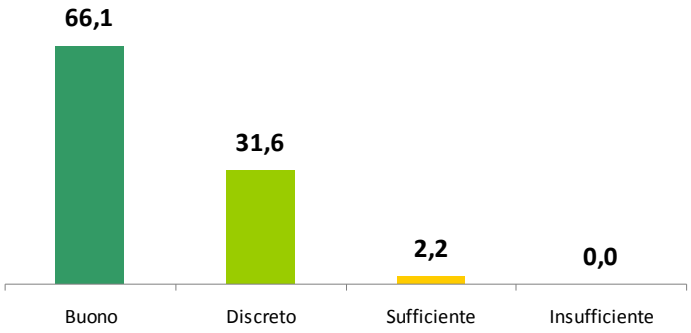
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO

Base Campione: 360 casi. Solo conoscitori.



LIVELLO DI SODDISFAZIONE

Base Campione: 289 casi. Solo utilizzatori.

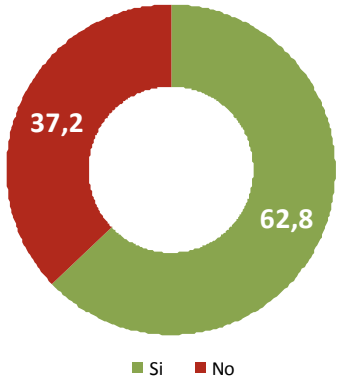


SERVIZI EROGATI

> Corsi di formazione, seminari e tirocini formativi

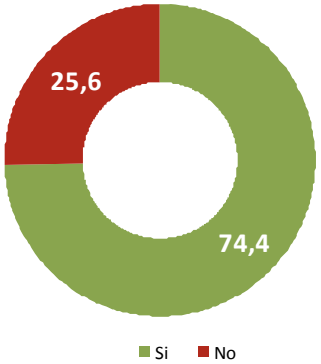
CONOSCENZA

Base Campione: 500 casi.



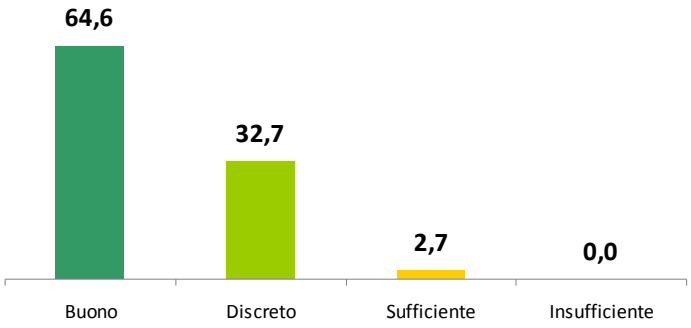
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO

Base Campione: 324 casi. Solo conoscitori.



LIVELLO DI SODDISFAZIONE

Base Campione: 237 casi. Solo utilizzatori.

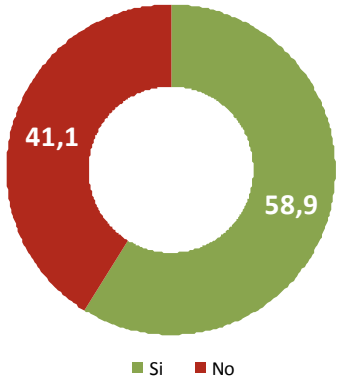


SERVIZI EROGATI

> Iniziative e progetti per l'imprenditorialità femminile

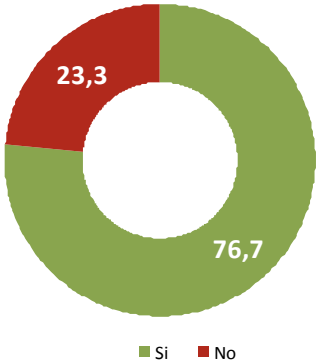
CONOSCENZA

Base Campione: 500 casi.



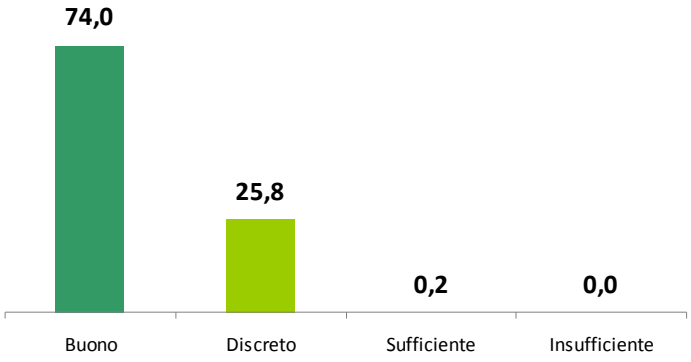
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO

Base Campione: 251 casi. Solo conoscitori.



LIVELLO DI SODDISFAZIONE

Base Campione: 155 casi. Solo utilizzatori.

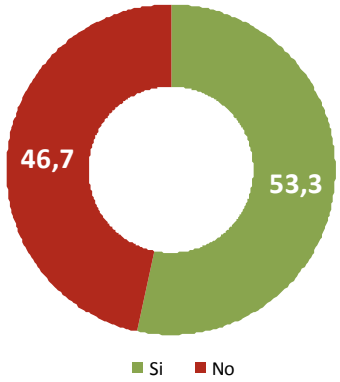


SERVIZI EROGATI

> Responsabilità sociale d'impresa

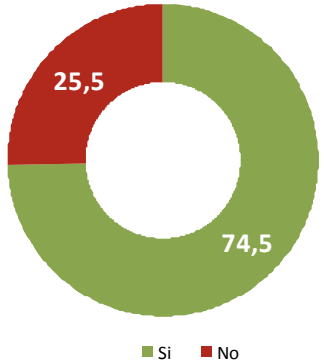
CONOSCENZA

Base Campione: 500 casi.



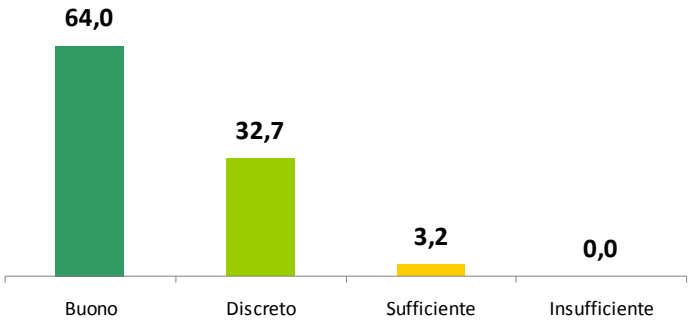
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO

Base Campione: 236 casi. Solo conoscitori.



LIVELLO DI SODDISFAZIONE

Base Campione: 172 casi. Solo utilizzatori.

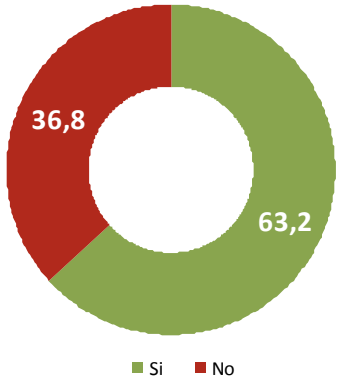


SERVIZI EROGATI

> Iniziative per favorire l'accesso al credito delle imprese

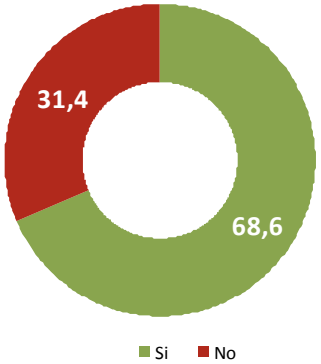
CONOSCENZA

Base Campione: 500 casi.



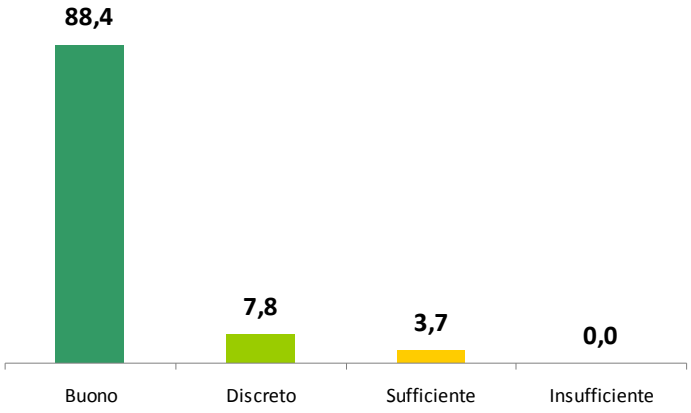
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO

Base Campione: 309 casi. Solo conoscitori.



LIVELLO DI SODDISFAZIONE

Base Campione: 204 casi. Solo utilizzatori.

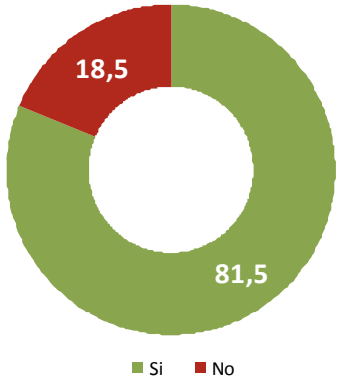


SERVIZI EROGATI

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

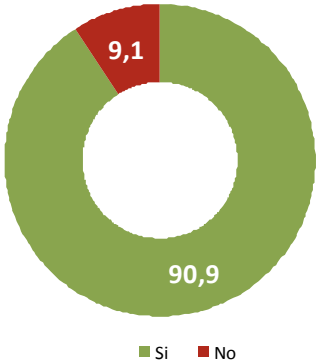
CONOSCENZA

Base Campione: 500 casi.



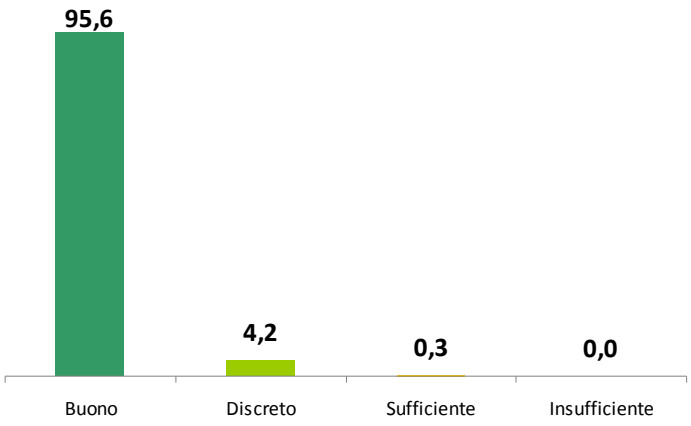
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO

Base Campione: 390 casi. Solo conoscitori.



LIVELLO DI SODDISFAZIONE

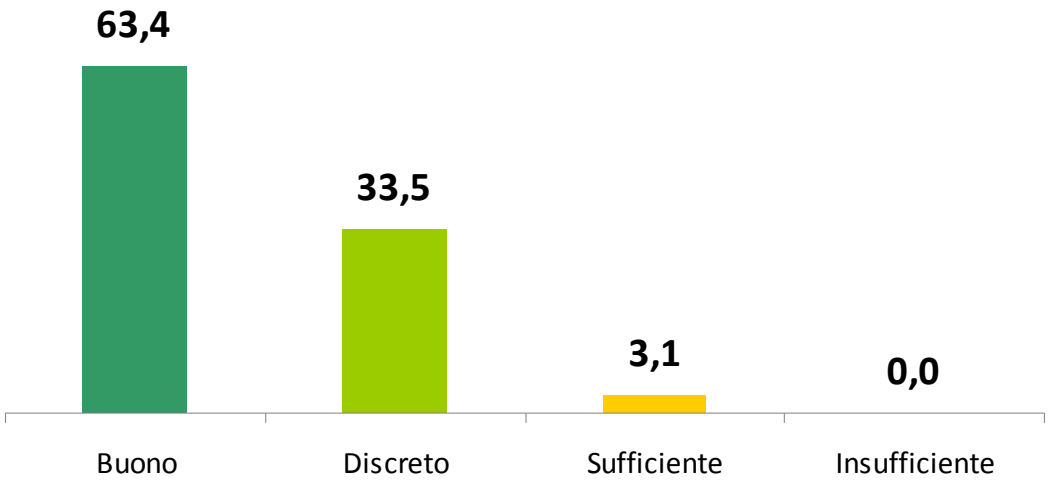
Base Campione: 354 casi. Solo utilizzatori.



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?"

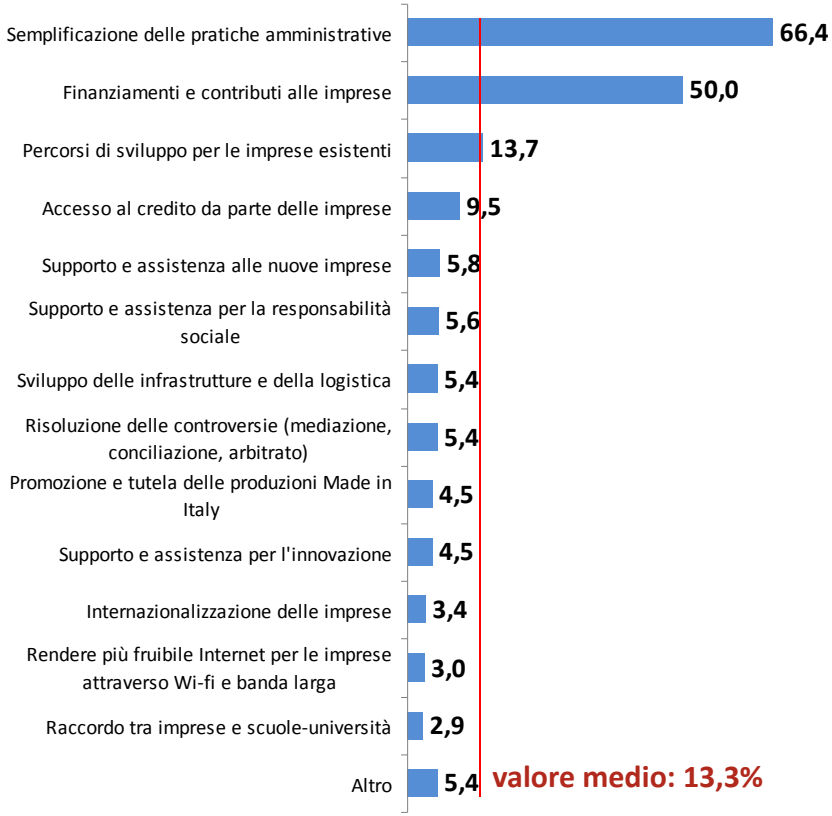


Base Campione: 477 casi. Solo utilizzatori di almeno due servizi di supporto della Camera di commercio.

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?"

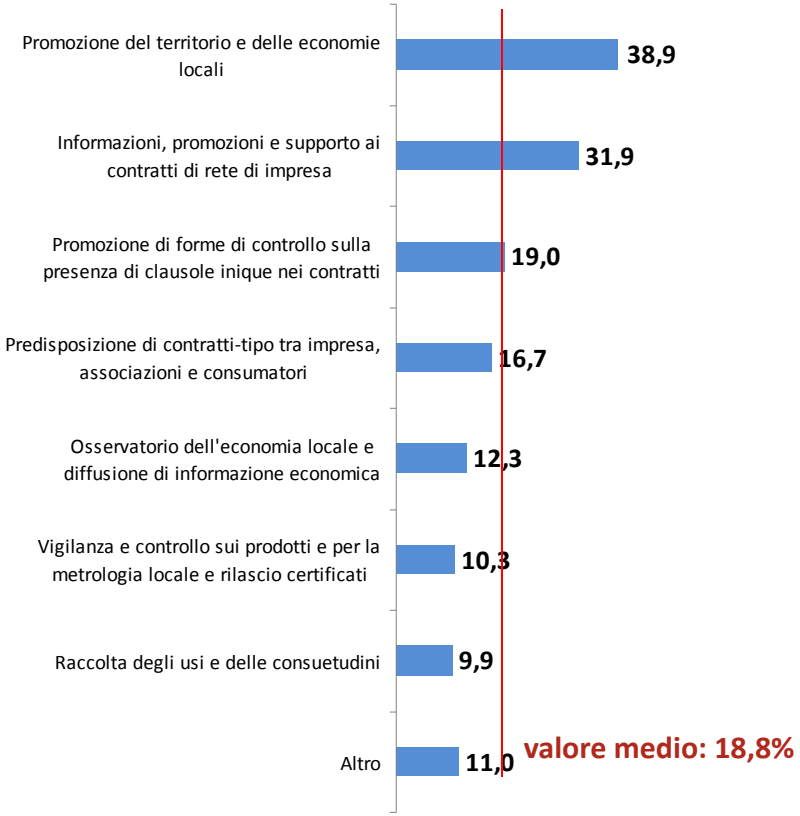


Base Campione: 500 casi.

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?"

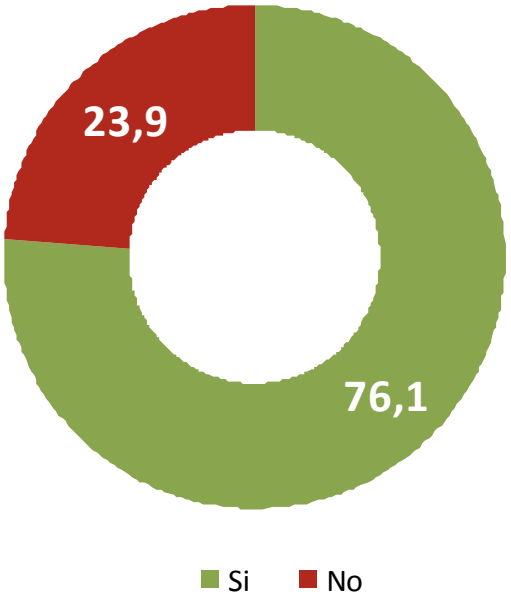


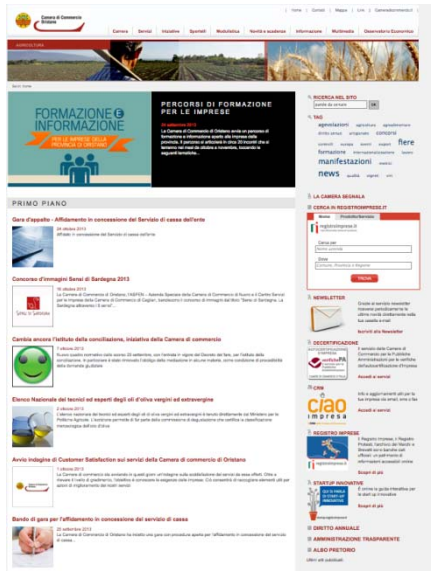
Base Campione: 500 casi.

SERVIZI EROGATI

> Utilizzo del sito Internet della Camera di commercio

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





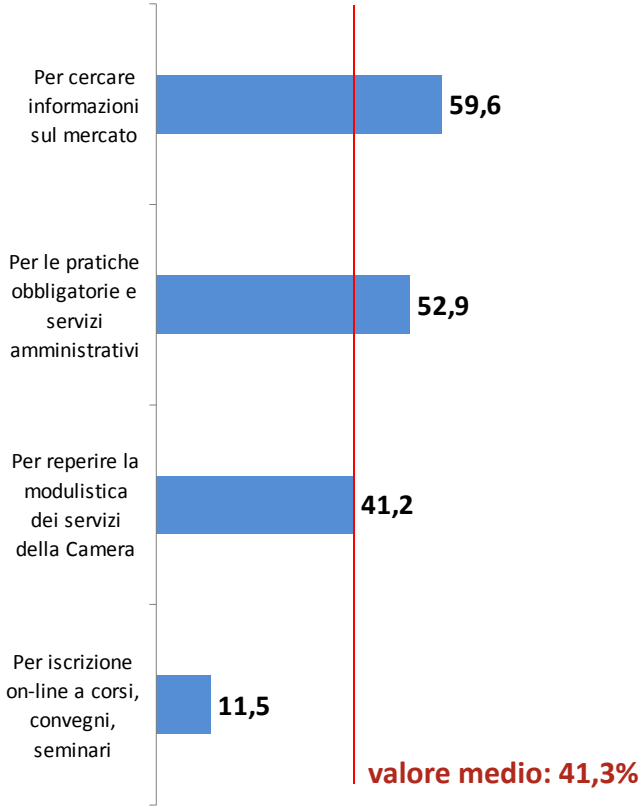
http://www.or.camcom.it/

Base Campione: 500 casi.

SERVIZI EROGATI

> Utilizzo del sito Internet della Camera di commercio

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

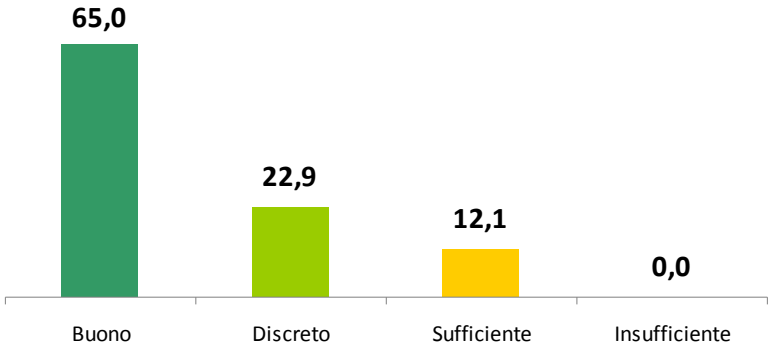


Base Campione: 371 casi. Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di commercio.

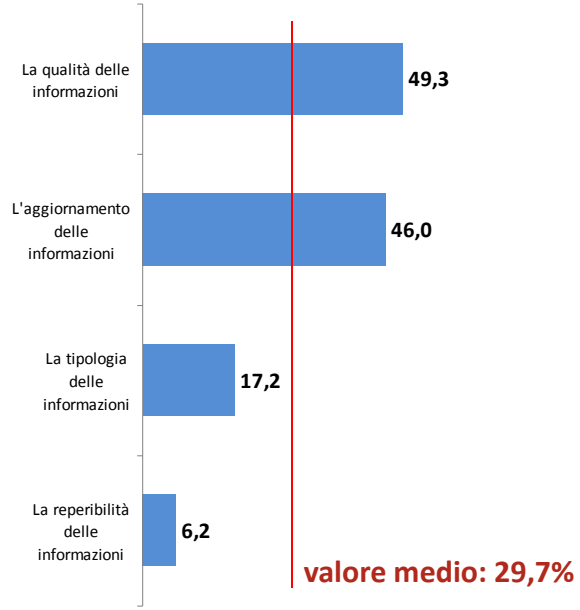
SERVIZI EROGATI

> 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?"

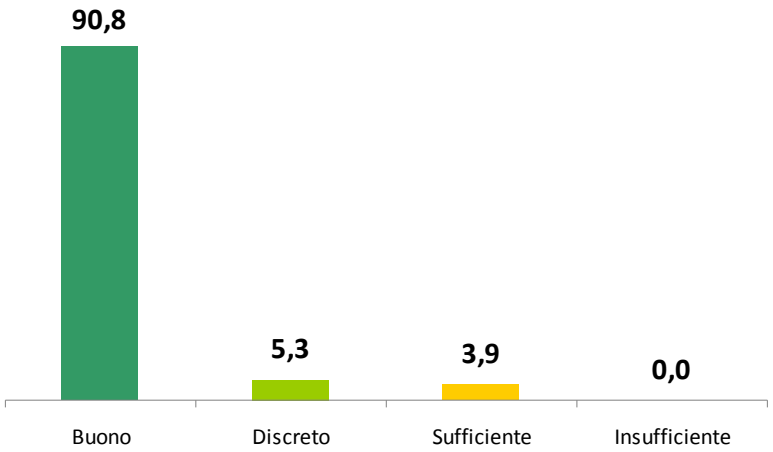


Base Campione: 241 casi. Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di commercio per le pratiche obbligatorie.

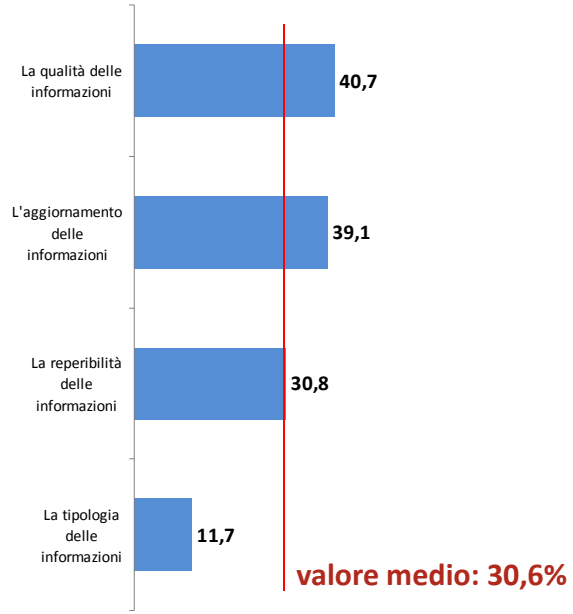
SERVIZI EROGATI

> 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?"

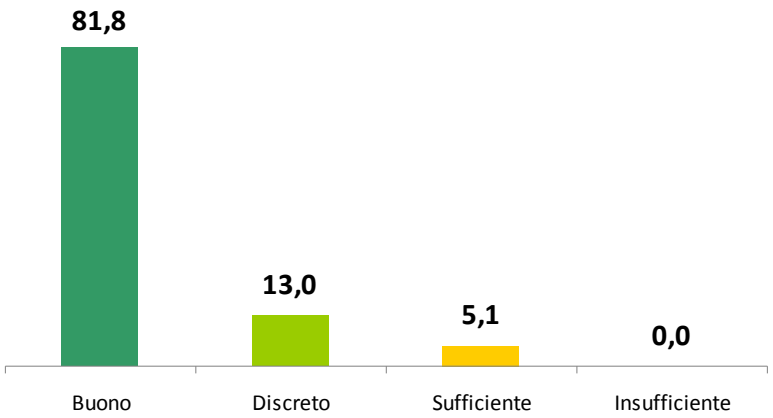


Base Campione: 243 casi. Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di commercio per le informazioni sul mercato.

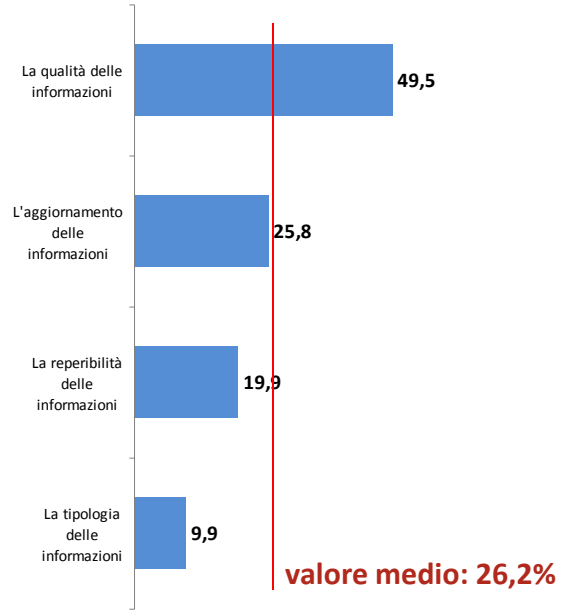
SERVIZI EROGATI

> 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?"

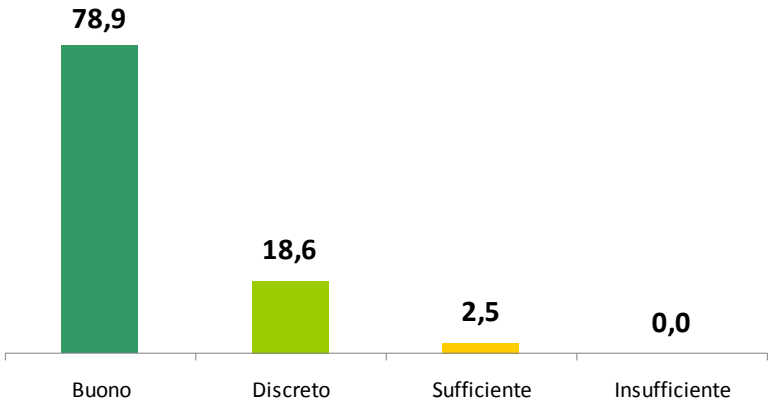


Base Campione: 162 casi. Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di commercio per la modulistica.

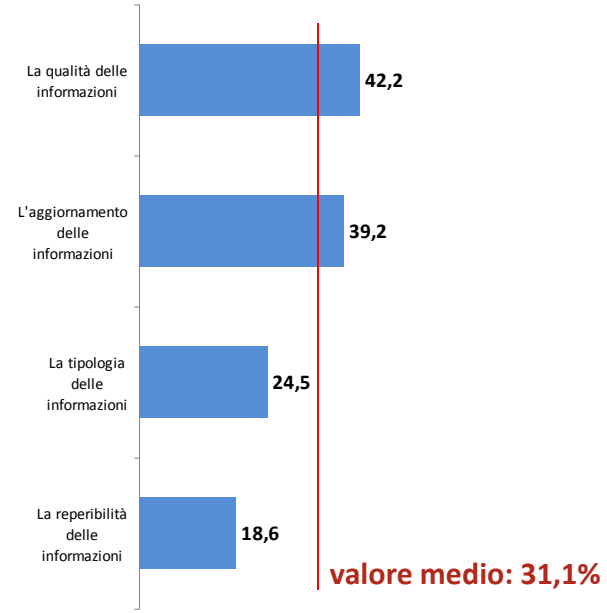
SERVIZI EROGATI

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

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



"E secondo lei cosa potrebbe essere migliorato?"

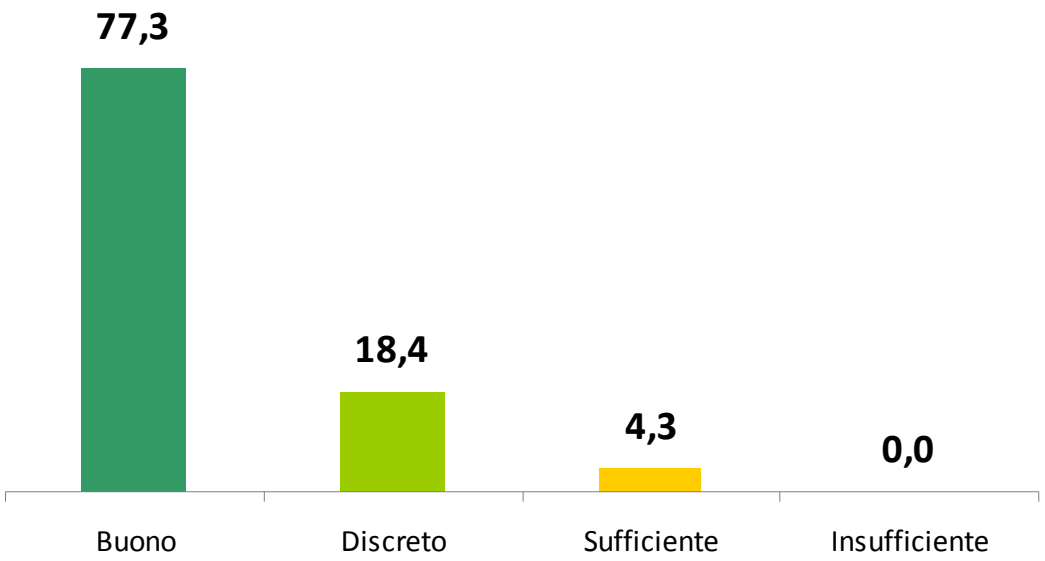


Base Campione: 21 casi. Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di commercio per le iscrizioni on-line.

SERVIZI EROGATI

> Utilizzo del sito Internet della Camera di commercio

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

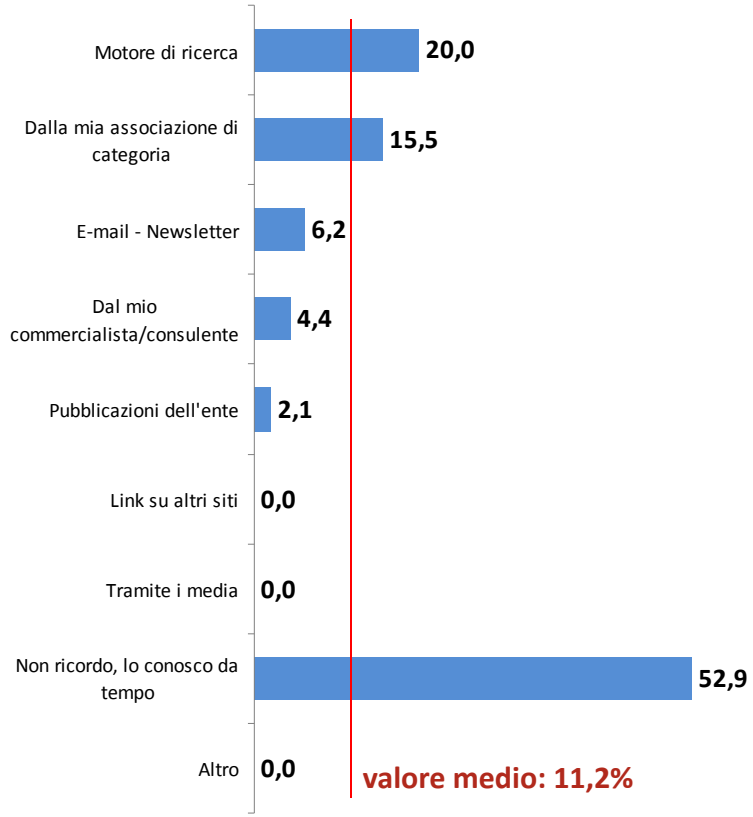


Base Campione: 371 casi. Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di commercio.

SERVIZI EROGATI

> Utilizzo del sito Internet della Camera di commercio

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

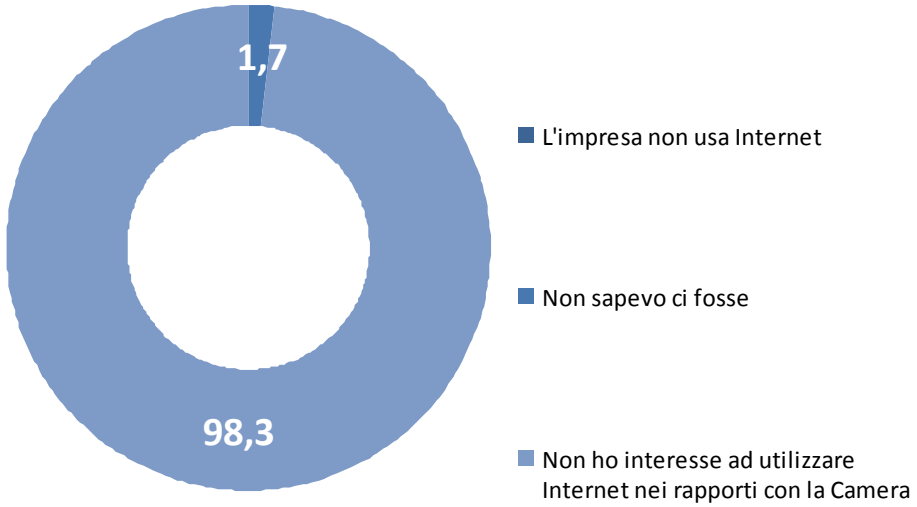


Base Campione: 371 casi. Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di commercio.

SERVIZI EROGATI

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

"Se no perché?"



Base Campione: 129 casi. Solo coloro che non hanno utilizzato il sito della Camera di commercio.

MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

I RISULTATI PRINCIPALI SUL TEMA “FUNZIONAMENTO”

- Il **75,6**% degli intervistati ha dichiarato di essersi recato personalmente presso la Camera di commercio; altissima è la percentuale delle imprese che considera gli uffici della Camera come "facilmente raggiungibili", il **98,2**%.

- Il **69,4**% del campione ritiene pienamente soddisfacenti i tempi di attesa agli uffici o sportelli camerali; in generale, il **94**% degli intervistati giudica "buono o discreto" il personale per il servizio allo sportello.

- La soddisfazione per la modulistica è risultata essere più che discreta, in quanto sia dal punto di vista della reperibilità sia della comprensibilità le imprese tendono ad assegnare un punteggio maggiore della sufficienza (**84,3**% e **80,1**% rispettivamente).

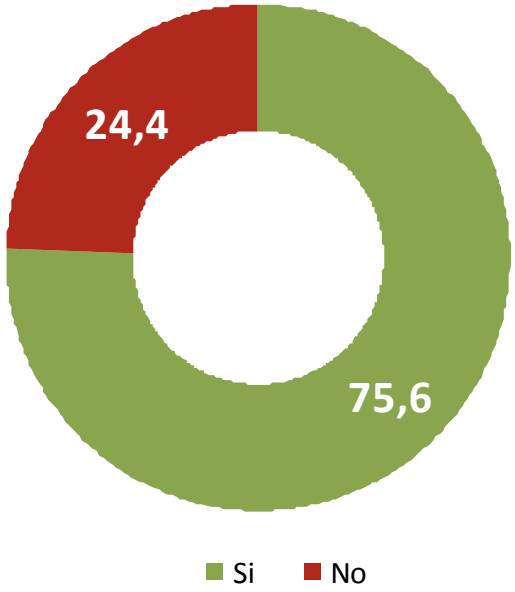
- Il servizio del centralino/call center è stato utilizzato dal **17,8**% dei conoscitori. Tutti gli utilizzatori lo hanno giudicato come un servizio "buono o discreto".

- Il **91,7**% degli intervistati ritiene "buono o discreto" il funzionamento della Camera di commercio e il **97,1%** delle imprese farebbe nuovamente ricorso ai servizi e alle iniziative camerali.

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?"

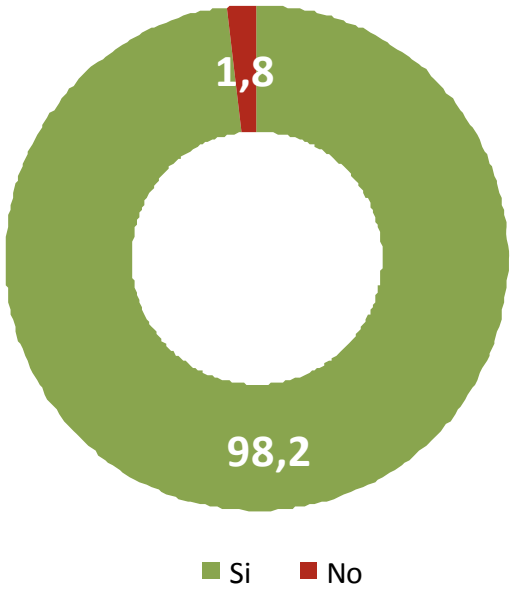


Base Campione: 500 casi.

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?"

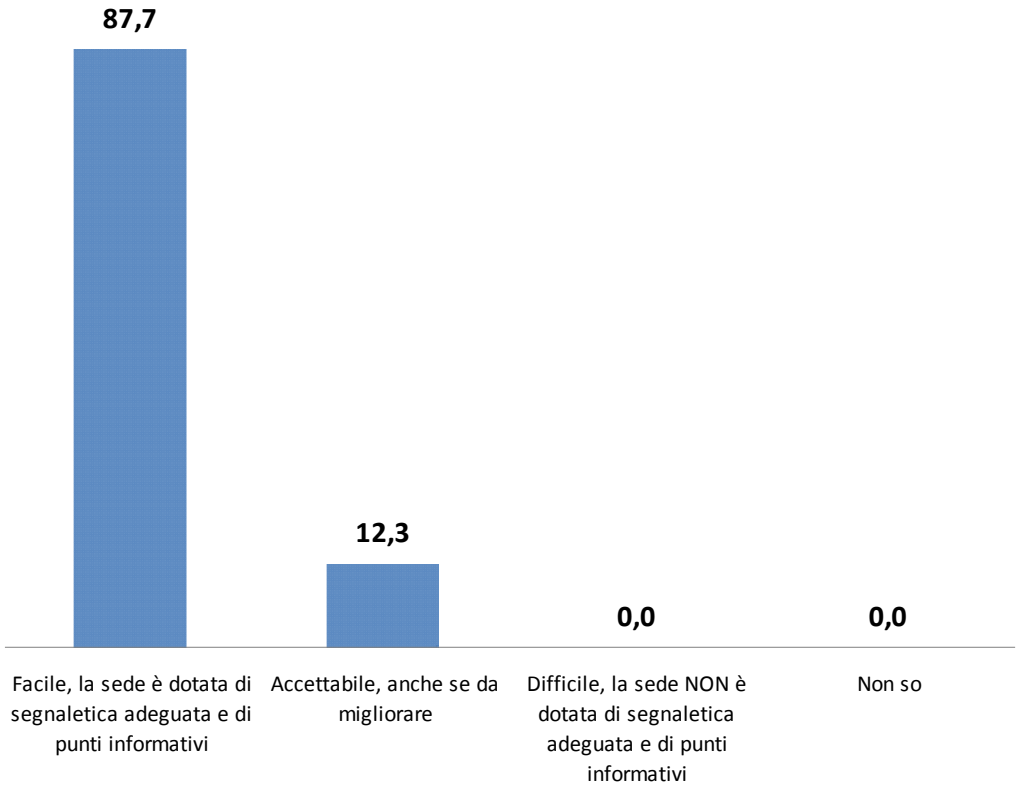


Base Campione: 364 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente negli ultimi 12 mesi presso gli uffici della Camera di commercio.

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?"

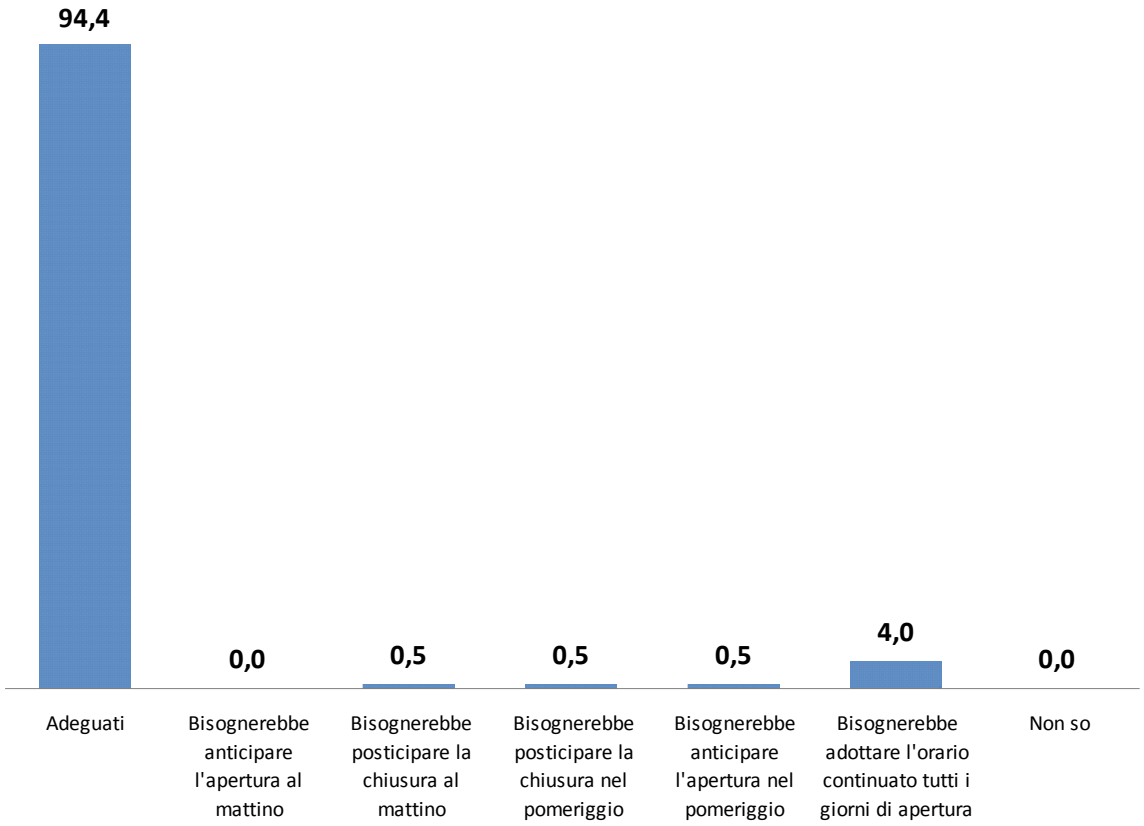


Base Campione: 364 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente negli ultimi 12 mesi presso gli uffici della Camera di commercio.

MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Adeguatezza degli orari di apertura al pubblico

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

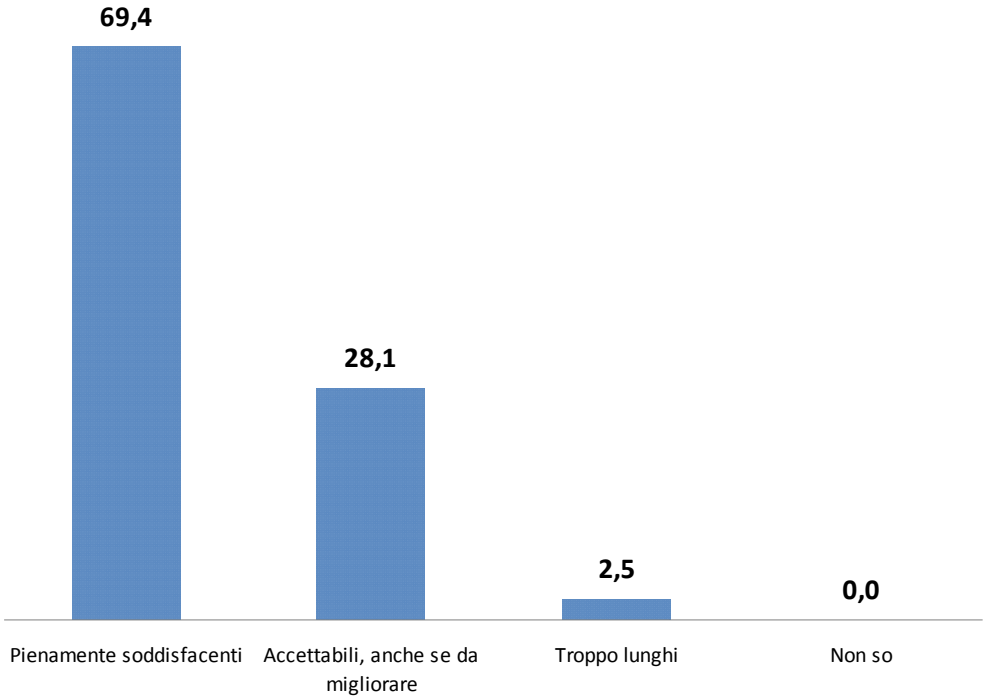


Base Campione: 364 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente negli ultimi 12 mesi presso gli uffici della Camera di commercio.

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 …"

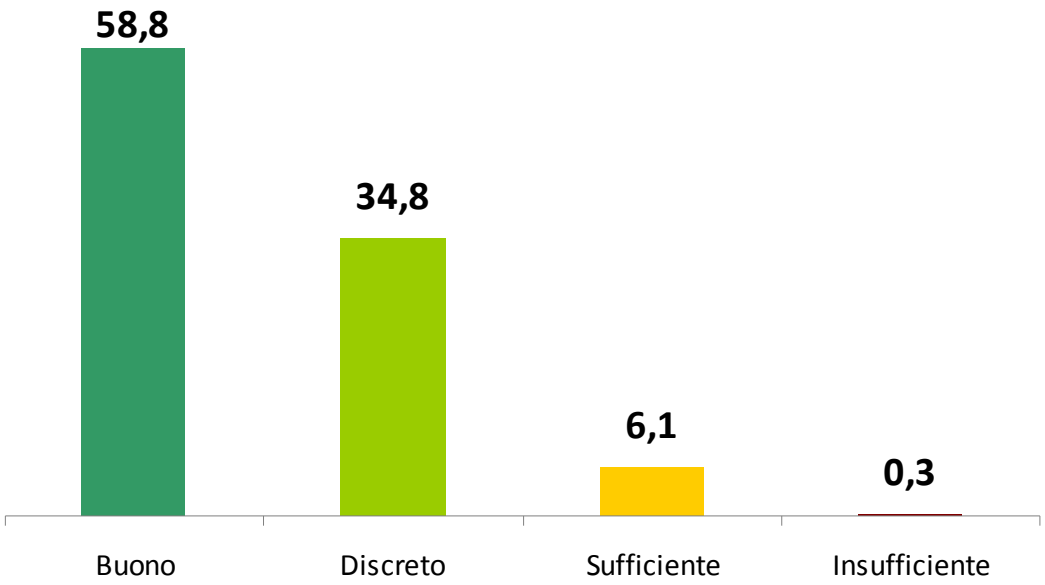


Base Campione: 364 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente negli ultimi 12 mesi presso gli uffici della Camera di commercio.

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"

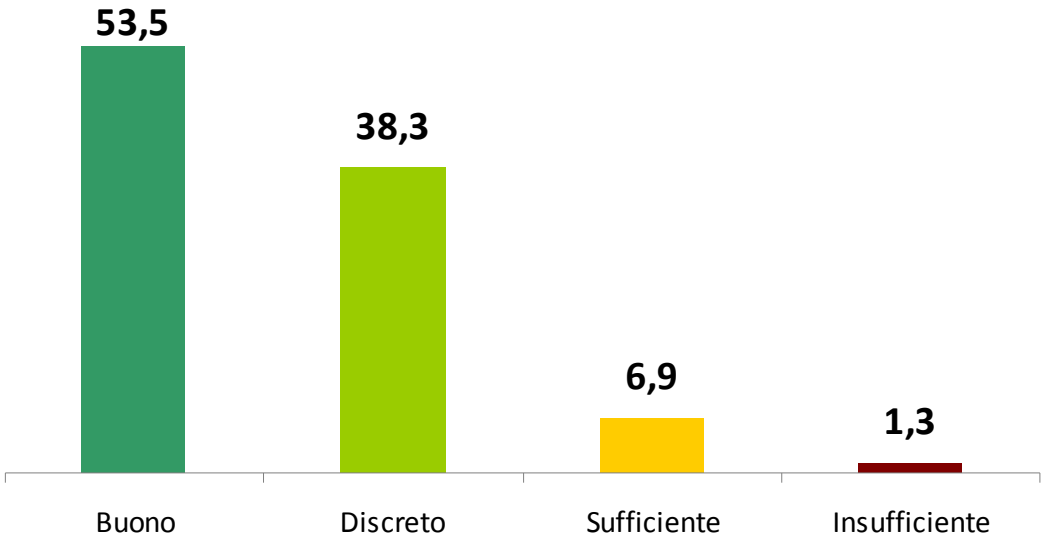


Base Campione: 364 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente negli ultimi 12 mesi presso gli uffici della Camera di commercio.

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"

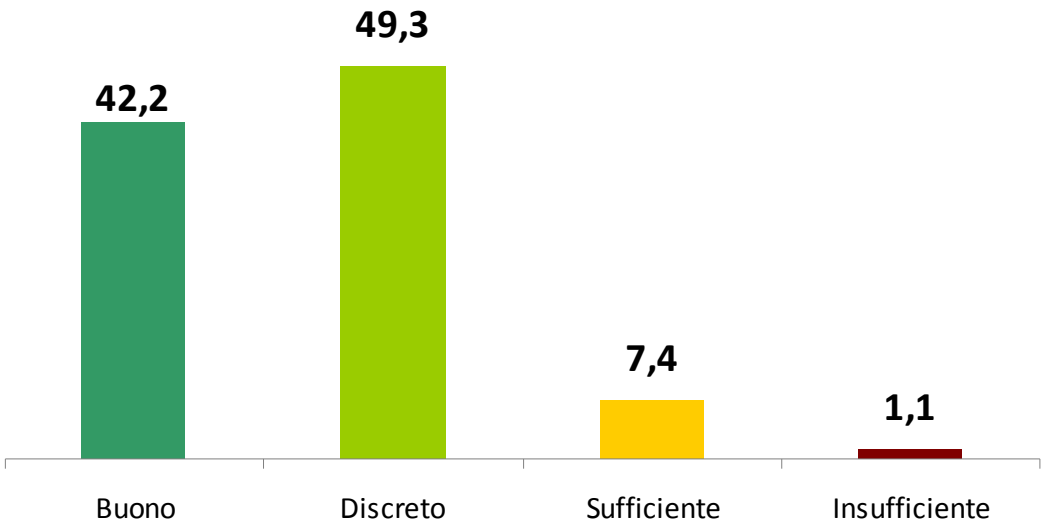


Base Campione: 364 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente negli ultimi 12 mesi presso gli uffici della Camera di commercio.

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"

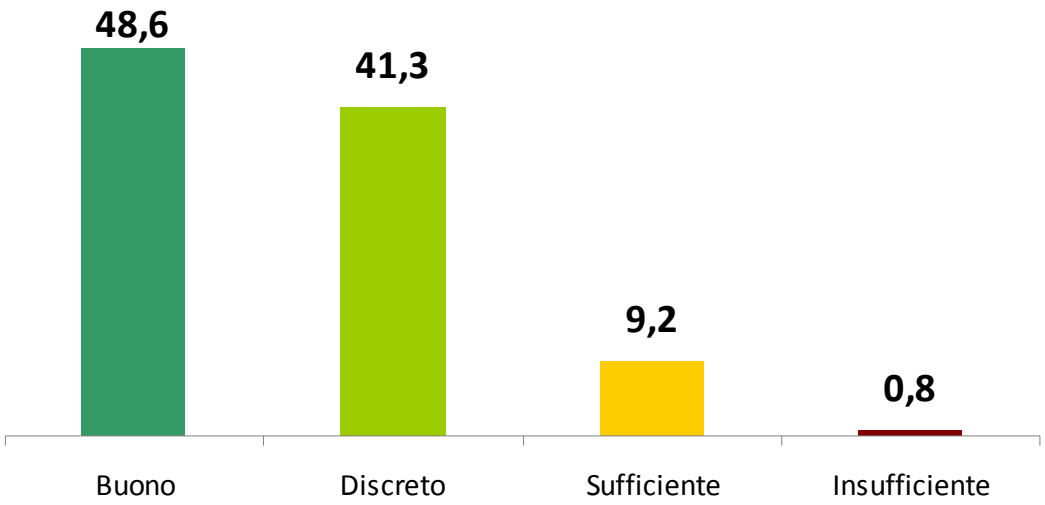


Base Campione: 364 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente negli ultimi 12 mesi presso gli uffici della Camera di commercio.

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"

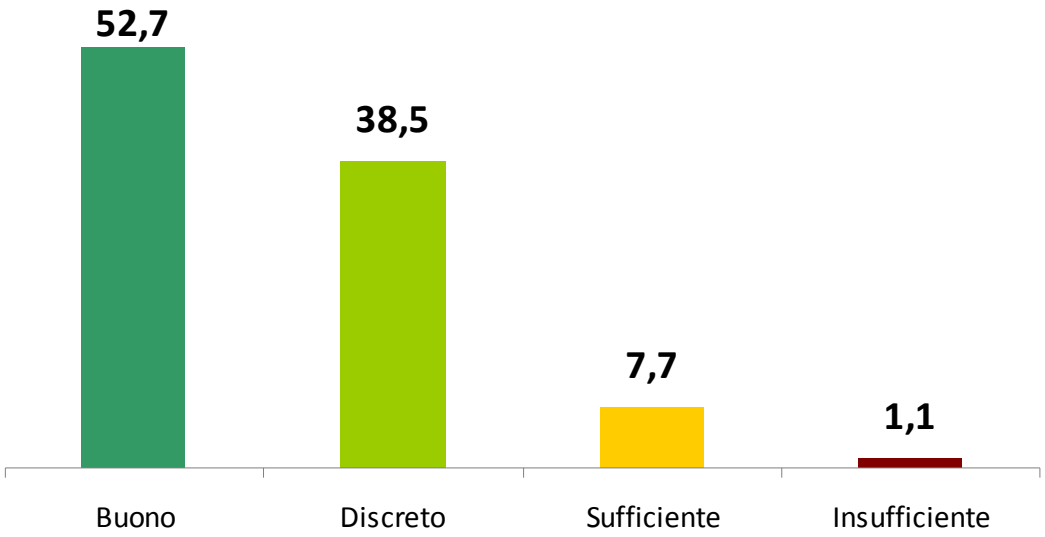


Base Campione: 364 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente negli ultimi 12 mesi presso gli uffici della Camera di commercio.

MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> La preparazione tecnica

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

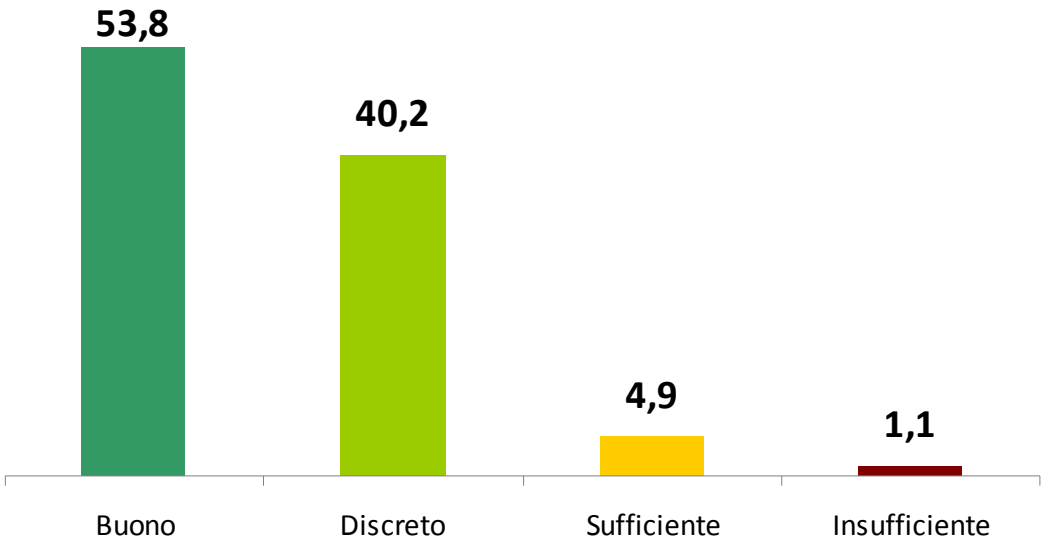


Base Campione: 364 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente negli ultimi 12 mesi presso gli uffici della Camera di commercio.

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: 364 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente negli ultimi 12 mesi presso gli uffici della Camera di commercio.

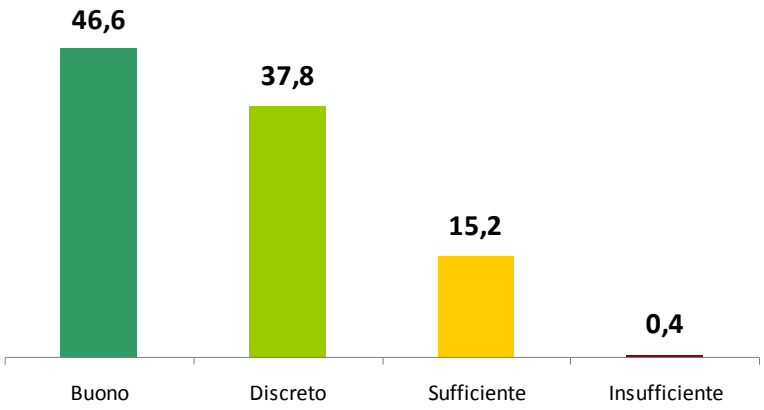
SERVIZI EROGATI

> Modulistica

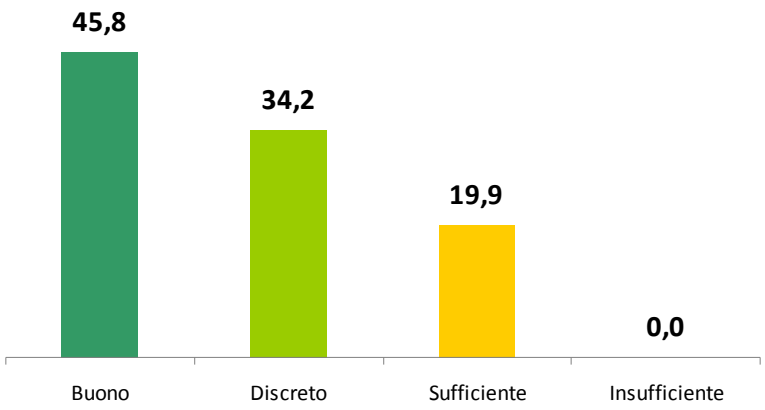
"Come valuta la modulistica della Camera di commercio in termini di reperibilità?"

" e ... comprensibilità? "

LIVELLO DI REPERIBILITA'



LIVELLO DI COMPRENSIBILITA'

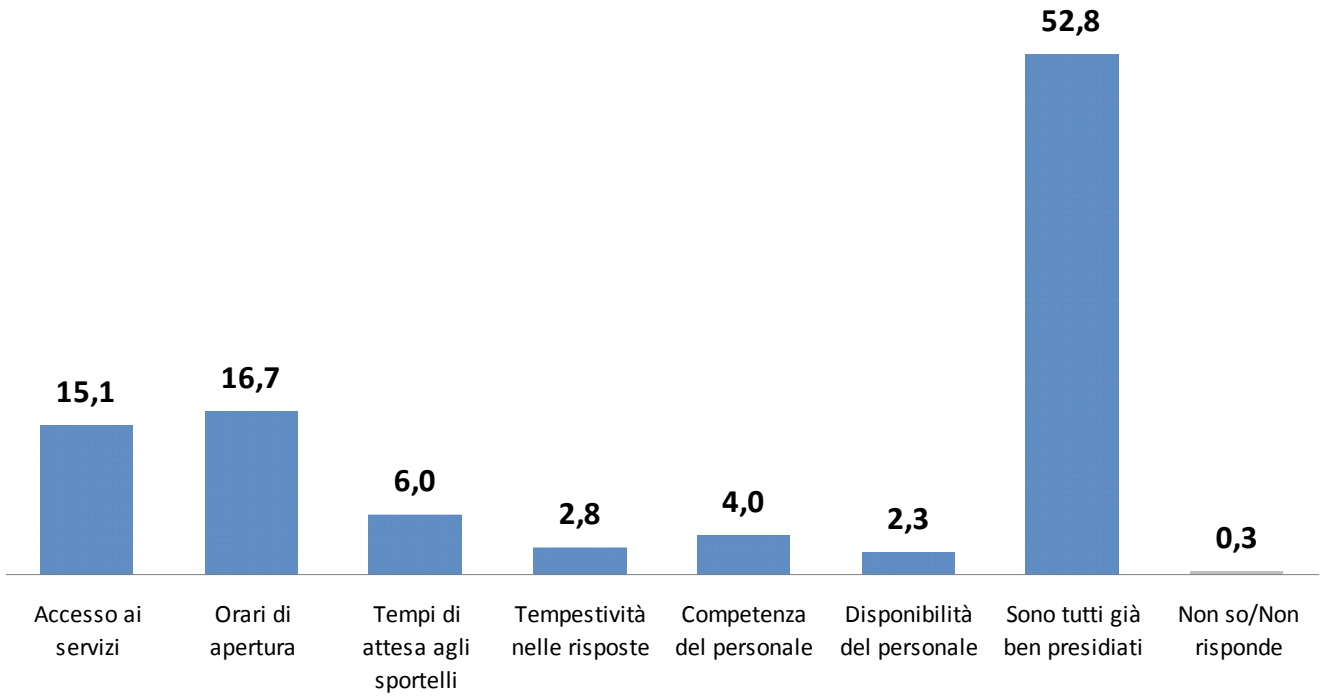


Base Campione: 364 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente negli ultimi 12 mesi presso gli uffici della Camera di commercio.

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?"

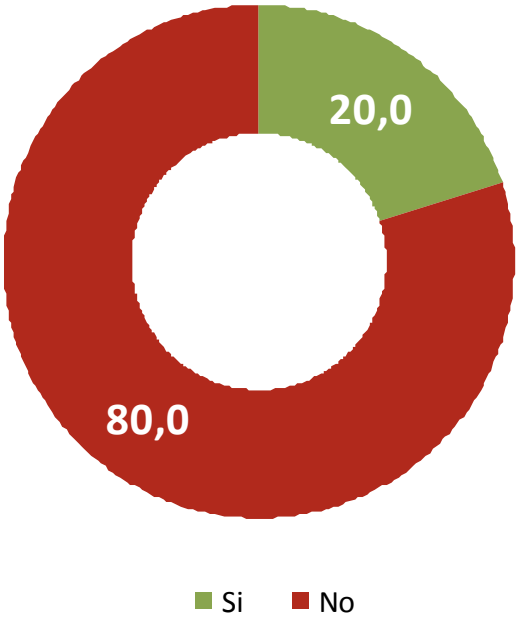


Base Campione: 364 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente negli ultimi 12 mesi presso gli uffici della Camera di commercio.

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? "

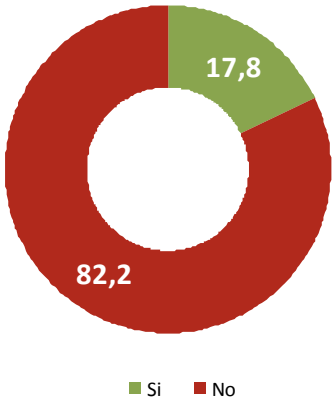


Base Campione: 364 casi.

MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

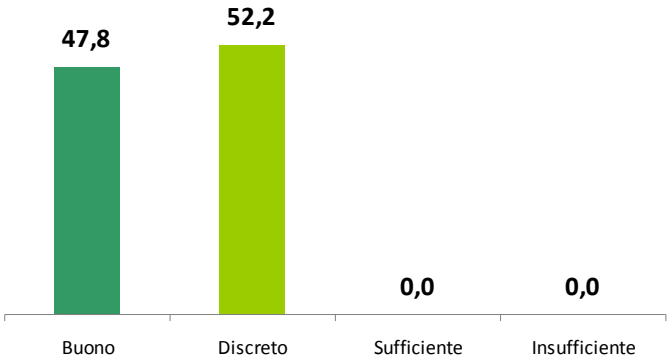
> Utilizzo del centralino/call center della Camera di commercio

"Ha utilizzato il servizio di centralino/ call center nell'ultimo anno?"



Base Campione: 86 casi. Solo conoscitori.

" e…..quanto ne è rimasto soddisfatto?"

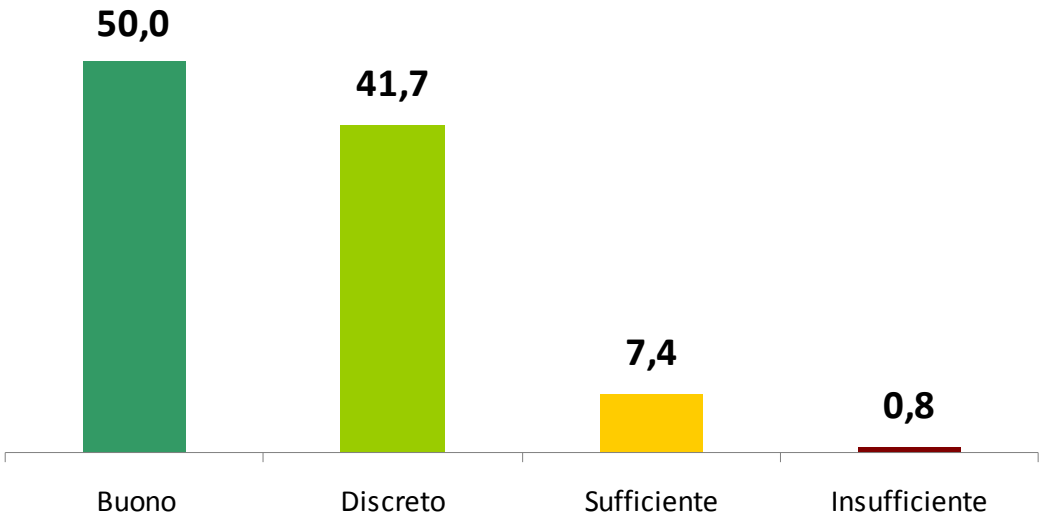


Base Campione: 12 casi. Solo utilizzatori.

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?"

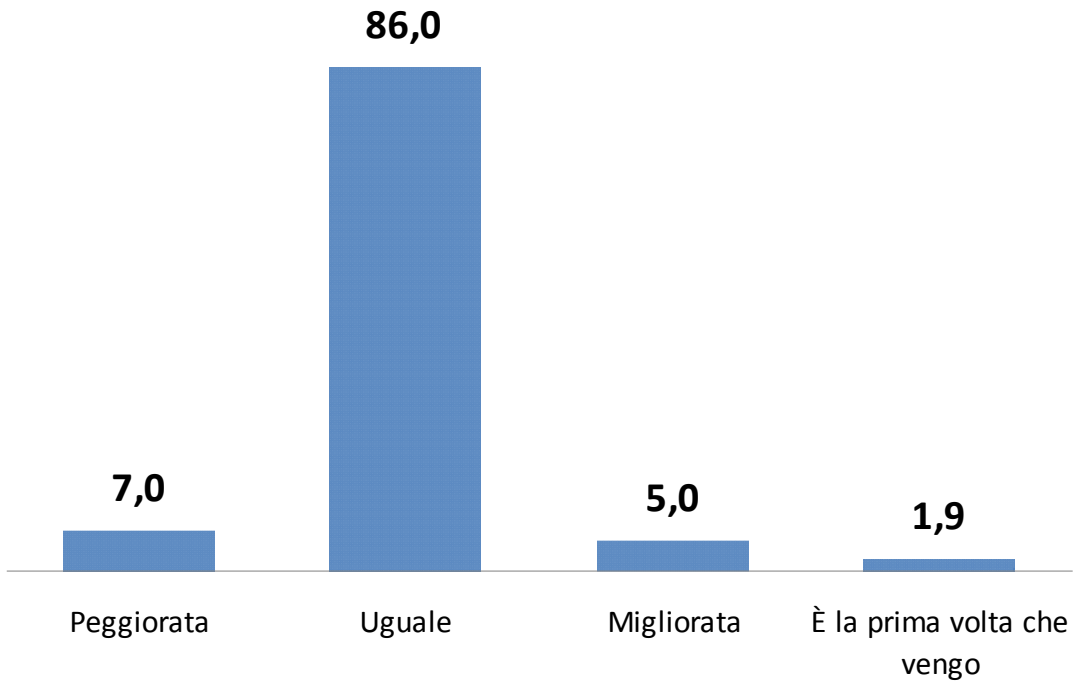


Base Campione: 500 casi.

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… "

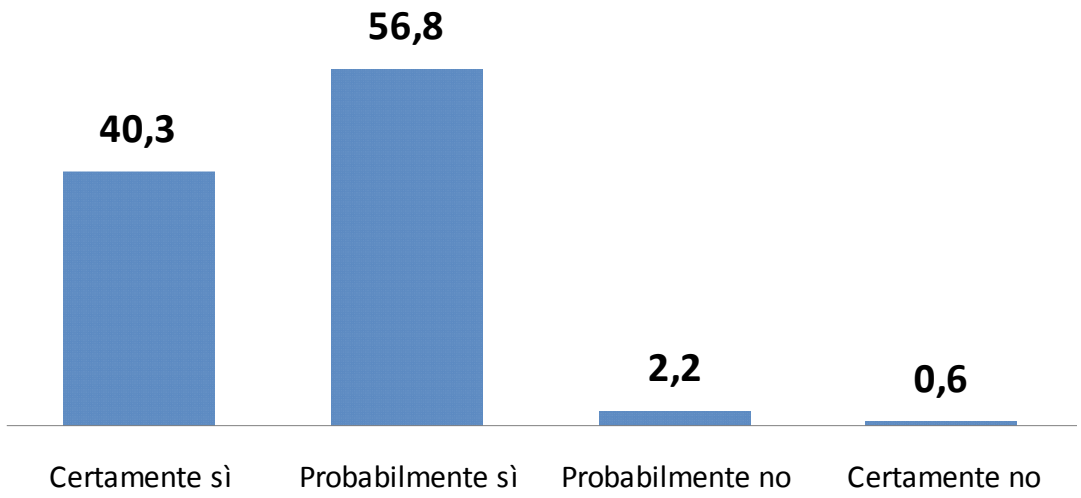


Base Campione: 500 casi.

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?"



Base Campione: 500 casi.

NOTA METODOLOGICA

NOTA METODOLOGICA

- **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.