

**Camera di Commercio
Salerno**

**INDAGINE DI
CUSTOMER SATISFACTION:
SALERNO**

I dati provinciali

Gennaio 2012

Retecamere

SOCIETÀ DELLE CAMERE DI COMMERCIO D'ITALIA
PER I PROGETTI E I SERVIZI INTEGRATI



SOMMARIO

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



PRESENTAZIONE

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

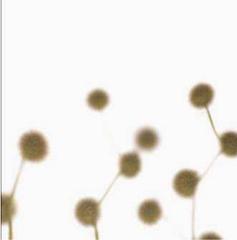
- l'immagine percepita delle Camere di commercio;
- il grado di soddisfazione nei confronti dei servizi erogati;
- Il grado di soddisfazione relativi agli aspetti del funzionamento e dell'organizzazione delle Camere di commercio.

I suoi **risultati sono utili** per:

- elaborare il Bilancio sociale;
- rispondere alle esigenze di misurazione, analisi e miglioramento indicate dal sistema per la gestione della qualità (ISO 9001:2000);
- predisporre il Programma pluriennale e il Budget annuale;
- elaborare gli indicatori del sistema di "Valutazione e controllo strategico";
- Migliorare i servizi e le modalità di rapporto con gli stakeholder.

Nel tempo, **questa indagine permette** di:

- monitorare l'andamento del livello qualitativo dei servizi e dei prodotti percepito dall'utenza;
- misurare gli effetti delle azioni di miglioramento;
- effettuare confronti con le altre Camere, sulla base di benchmark di sistema.



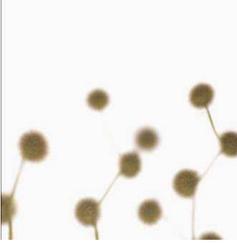
PRESENTAZIONE

In quanto progetto di sistema, è stato in grado di:

- realizzare economie di scala e abbassare sensibilmente i costi per ogni Camera di Commercio e Unione regionale;
- consentire analisi di benchmarking per livello nazionale, per macro-area, per regione;
- patrimonializzare il know how, i sistemi e le informazioni a favore del sistema camerale;
- assicurare una metodologia di analisi scientifica ed omogenea tra le Camere e le Unioni regionali.

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

I dati qui illustrati si riferiscono all'universo delle imprese attive della provincia di Salerno come descritto nella nota metodologica.



RISULTATI DELL'INDAGINE

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

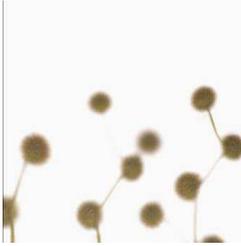


IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI





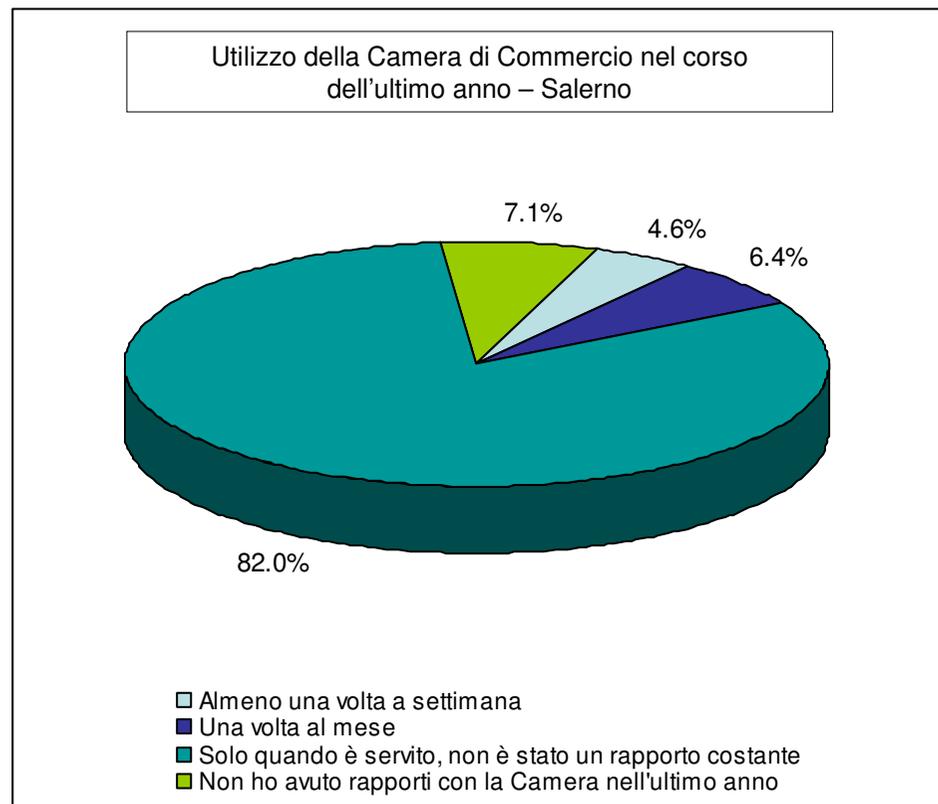
I RISULTATI PRINCIPALI SUL TEMA “IMMAGINE”

- Il 69,2% degli intervistati si reca di persona nella sede della CCIAA di Salerno mentre il 25,5% predilige i rapporti telematici attraverso il sito e la mail della camera e solo il 5,4% ricorre al telefono.
- Il 28,6% delle imprese ha centrato la definizione della mission della Camera di commercio mentre il 33% attribuisce all'ente una funzione eminentemente burocratica ed il 28,4% una funzione di “supporto e promozione del territorio”.
- Il 66,7% degli intervistati ha dichiarato di essere informato sui servizi erogati dalla Camera di Commercio e tra questi il 22,3% dei rispondenti considerano tali servizi come “pienamente soddisfacenti” rispetto alle attese.

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?”

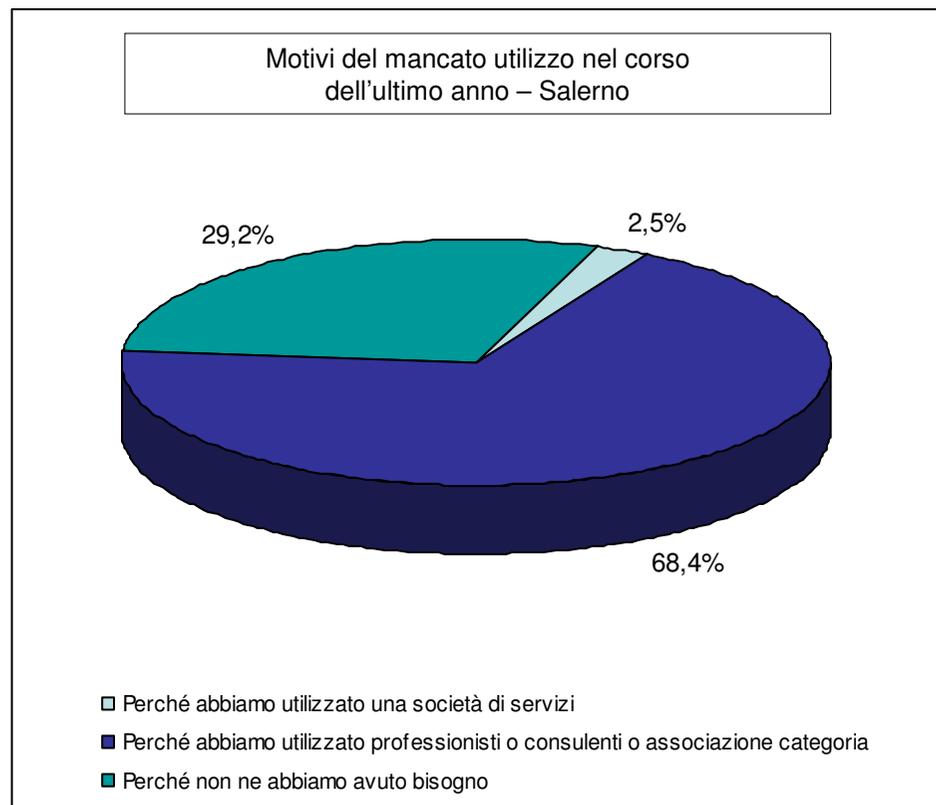


Base: 985 casi.

IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

Motivi del mancato utilizzo

*“Non ho avuto rapporti
con la Camera
nell’ultimo anno
perché...”*

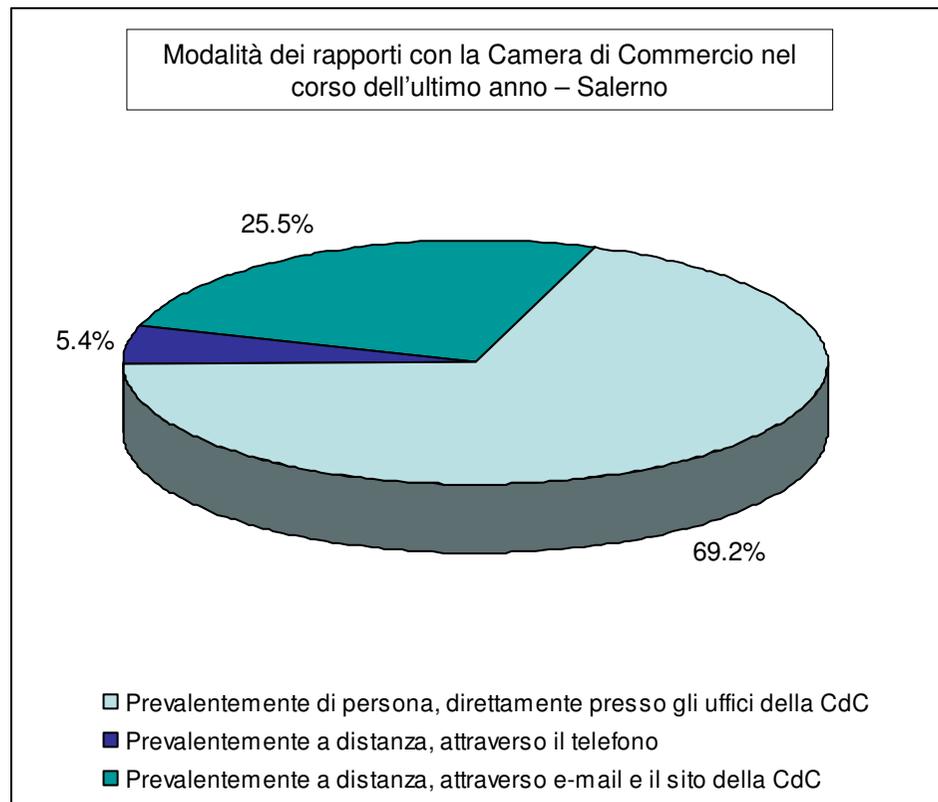


Base: 85 casi. Solo le imprese che non hanno utilizzato i servizi della Camera di Commercio nel corso dell’ultimo anno.

IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

Modalità dei rapporti

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



Base: 900 casi. Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell’ultimo anno.

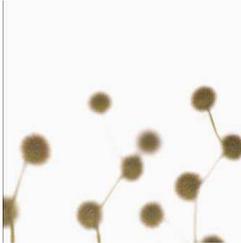
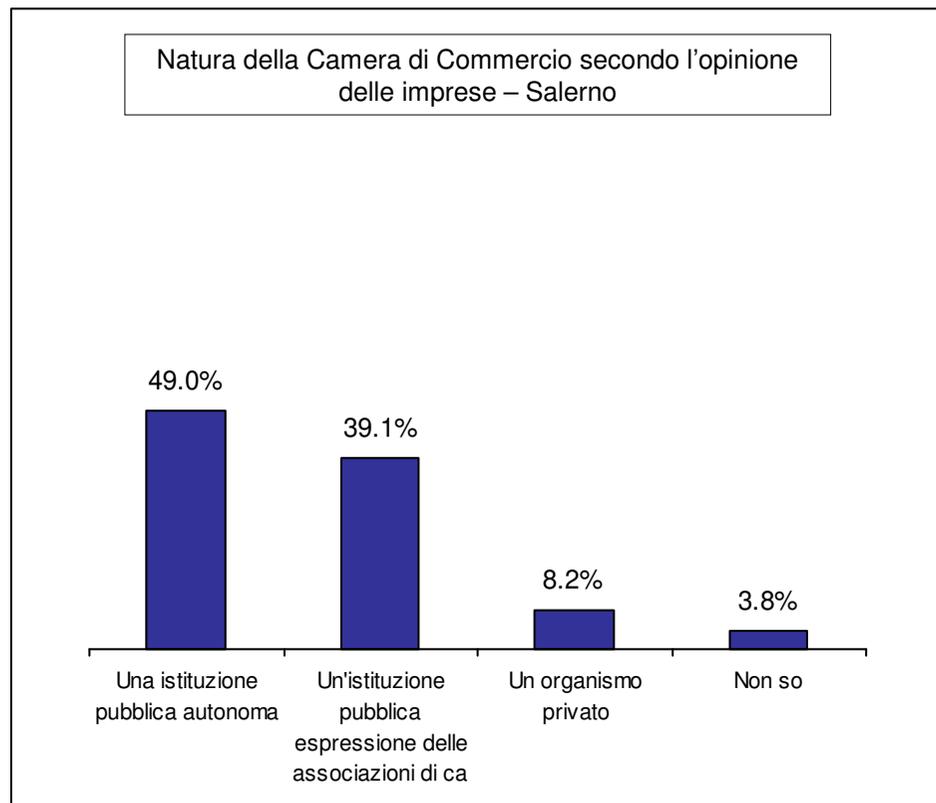


IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

Natura della Camera di Commercio secondo l'opinione delle imprese

“Secondo lei, la Camera di commercio è:”



Base: 985 casi.

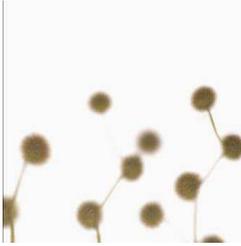
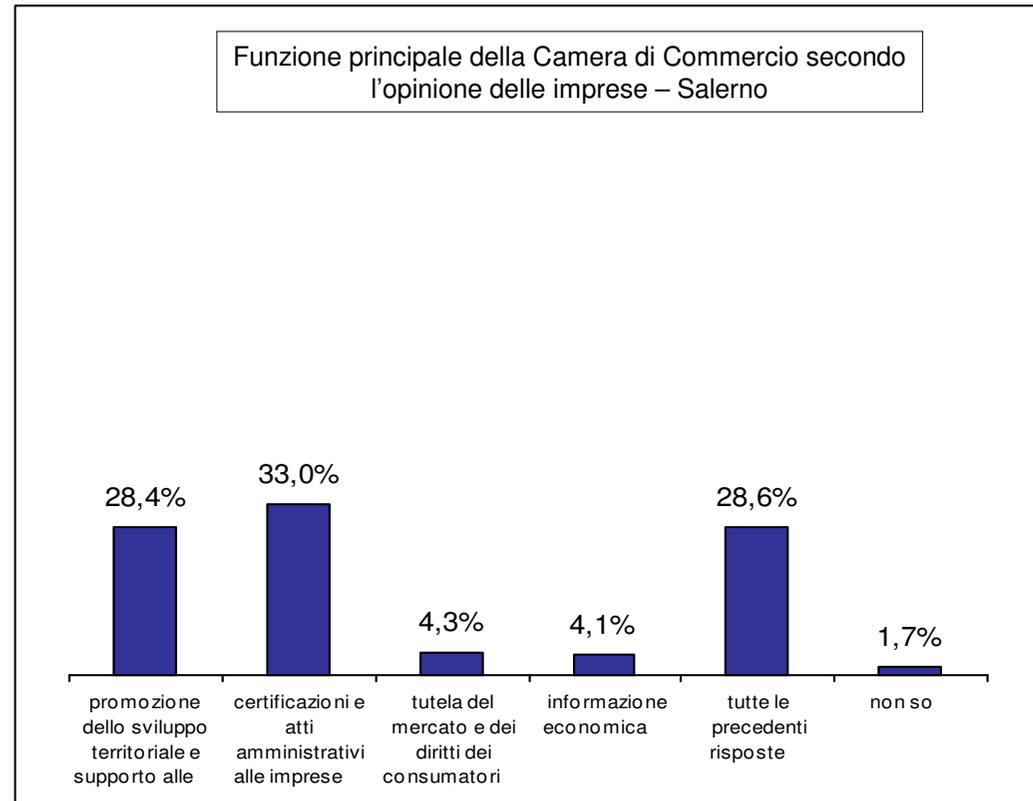


IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

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

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



Base: 985 casi.

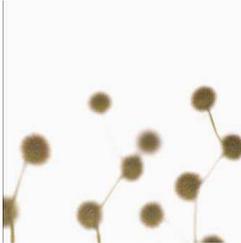
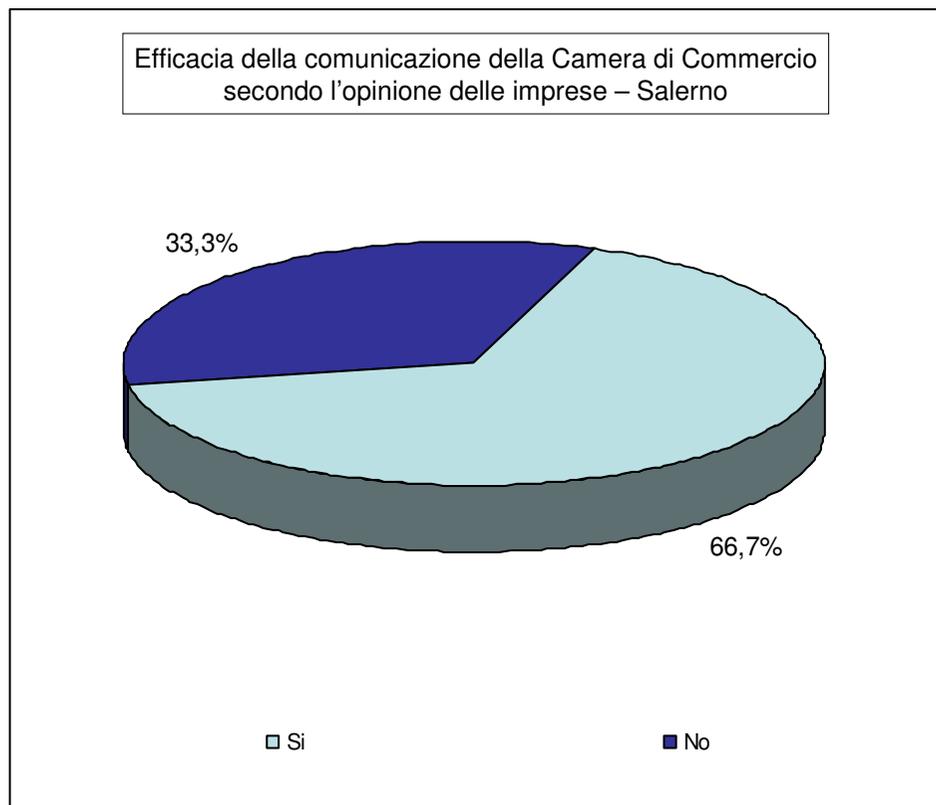


IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

L'efficacia della comunicazione della Camera di Commercio

“Lei è informato sui servizi e le attività della Camera di Commercio di”



Base: 985 casi.

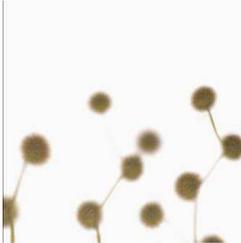
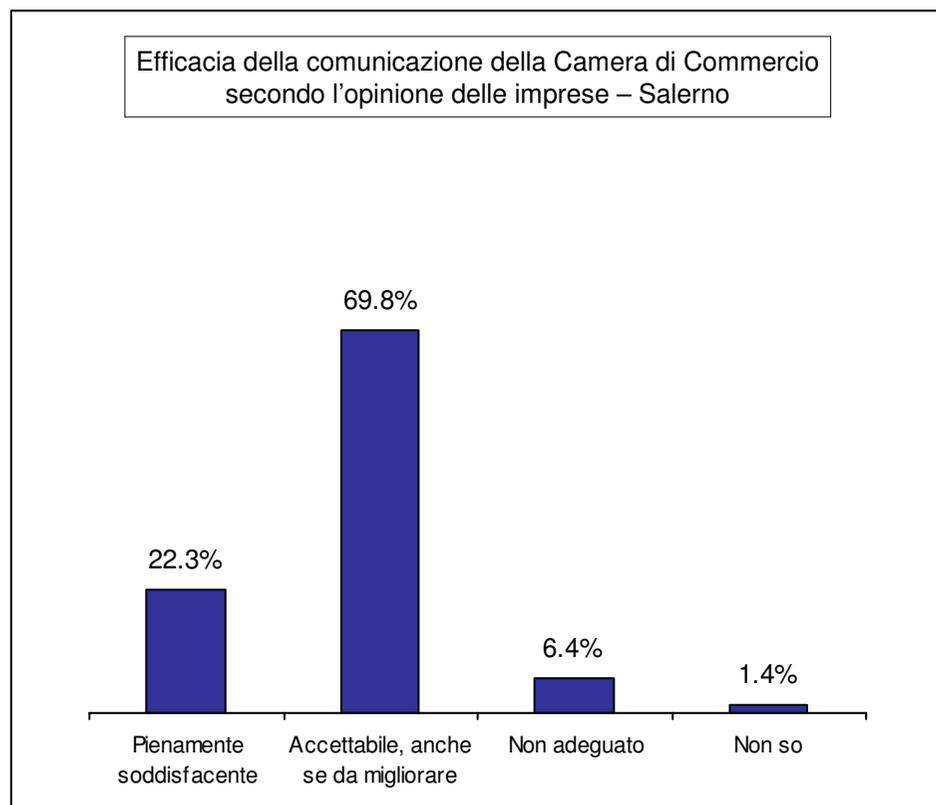


IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

L'efficacia della comunicazione della Camera di Commercio

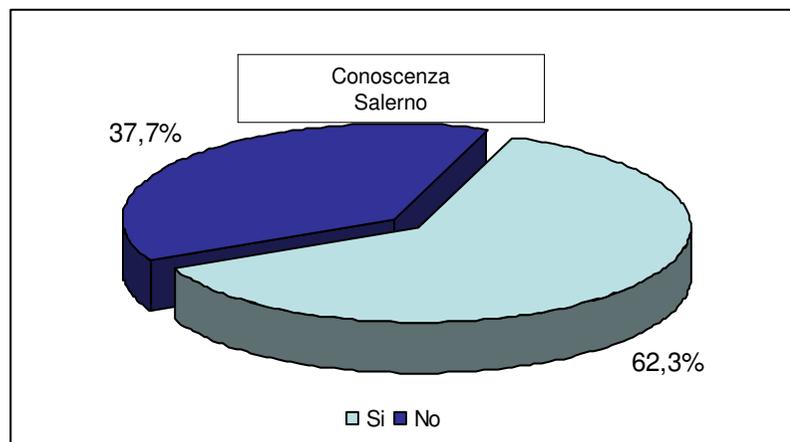
“Secondo Lei la Camera di Commercio comunica i servizi che offre in modo ...?”



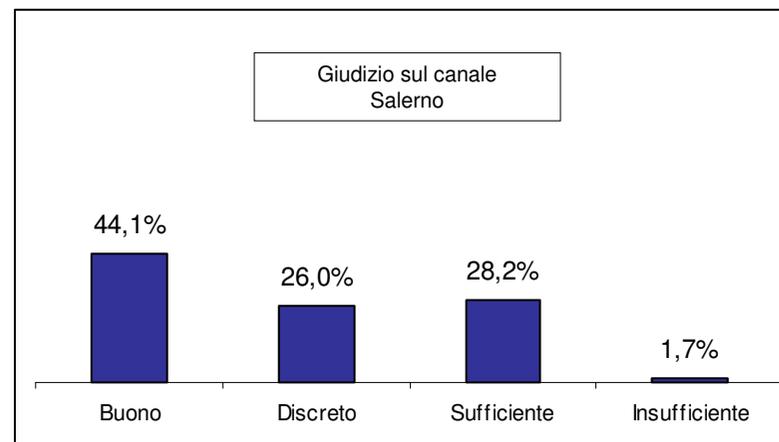
Base: 655 casi.

IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

L'efficacia della comunicazione della Camera di Commercio



Base: 985. casi. Conoscitori dei canali di comunicazione utilizzati dalle Camere di Commercio.

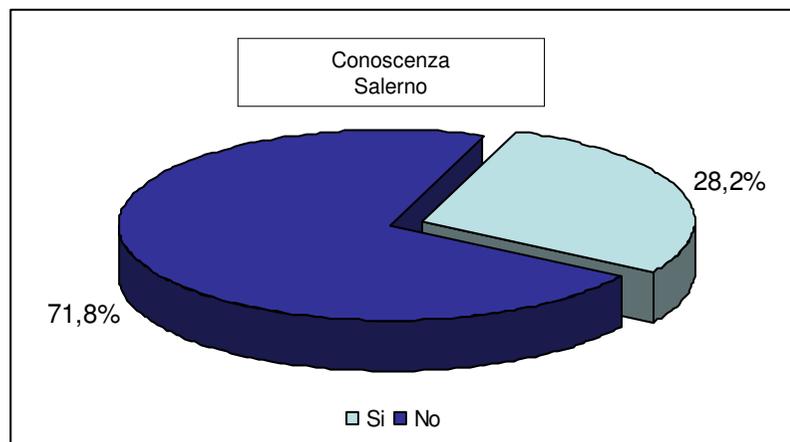


Base: 611 casi. Solo Conoscitori.

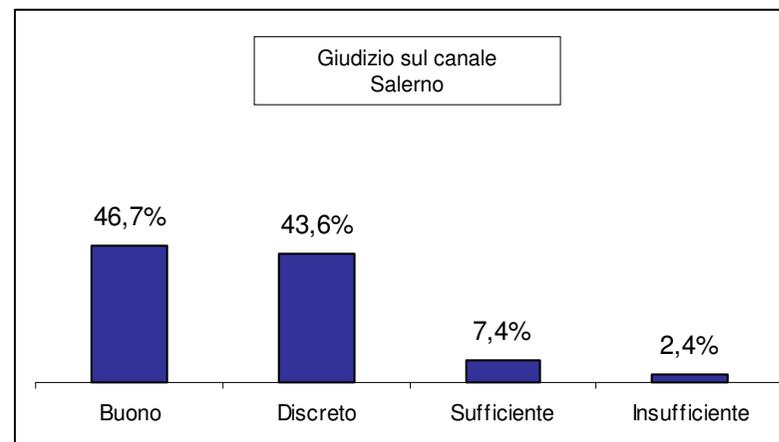
“Conosce e come giudica i seguenti canali di comunicazione utilizzati dalla Camera di Commercio: E-mail”

IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

L'efficacia della comunicazione della Camera di Commercio



Base: 985. casi. Conoscitori dei canali di comunicazione utilizzati dalle Camere di Commercio.

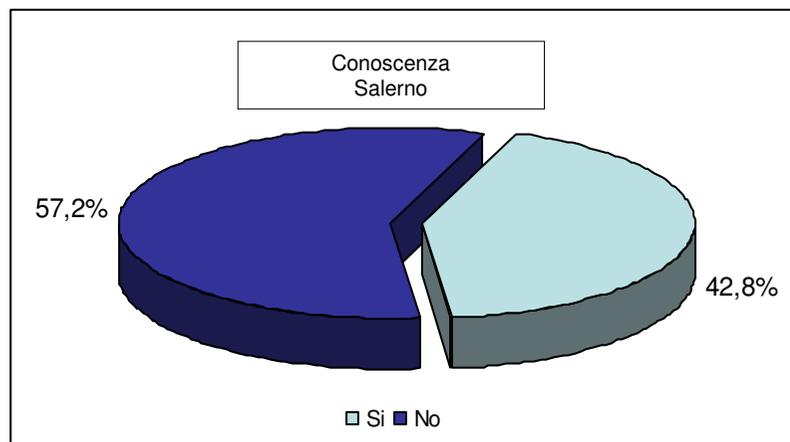


Base: 280 casi. Solo Conoscitori.

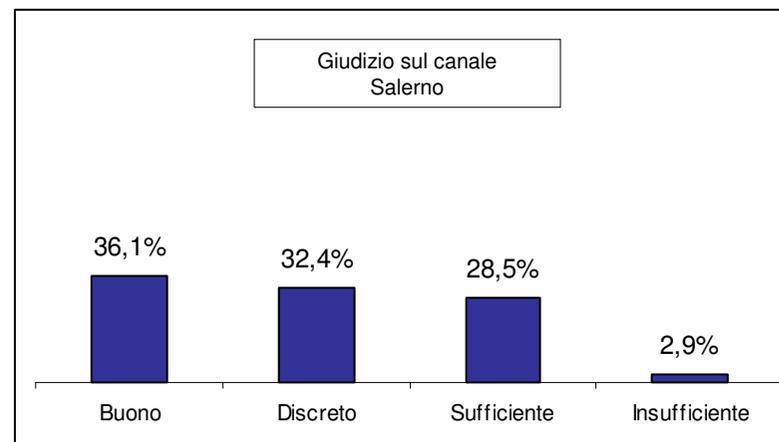
“Conosce e come giudica i seguenti canali di comunicazione utilizzati dalla Camera di Commercio: Fax”

IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

L'efficacia della comunicazione della Camera di Commercio



Base: 985. casi. Conoscitori dei canali di comunicazione utilizzati dalle Camere di Commercio.

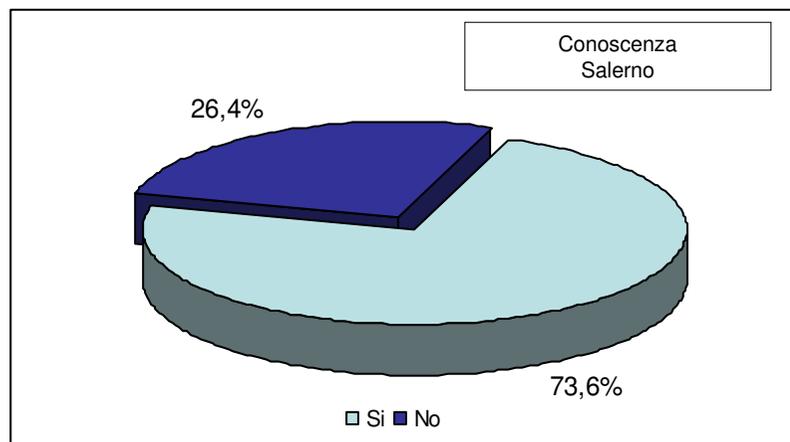


Base: 436 casi. Solo Conoscitori.

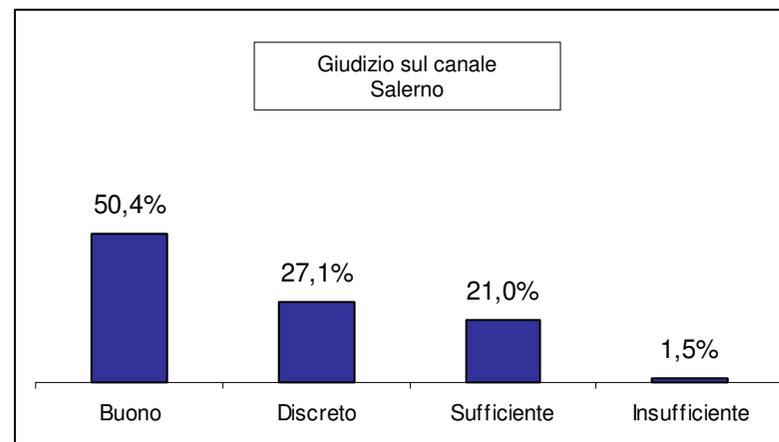
“Conosce e come giudica i seguenti canali di comunicazione utilizzati dalla Camera di Commercio: Posta”

IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

L'efficacia della comunicazione della Camera di Commercio



Base: 985. casi. Conoscitori dei canali di comunicazione utilizzati dalle Camere di Commercio.

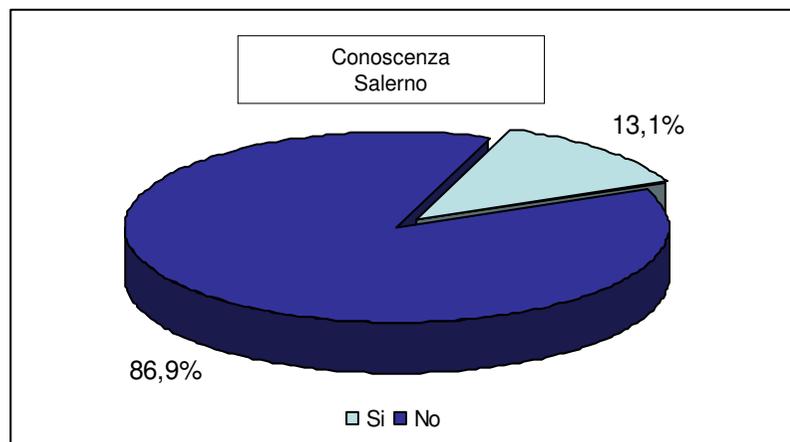


Base: 726 casi. Solo Conoscitori.

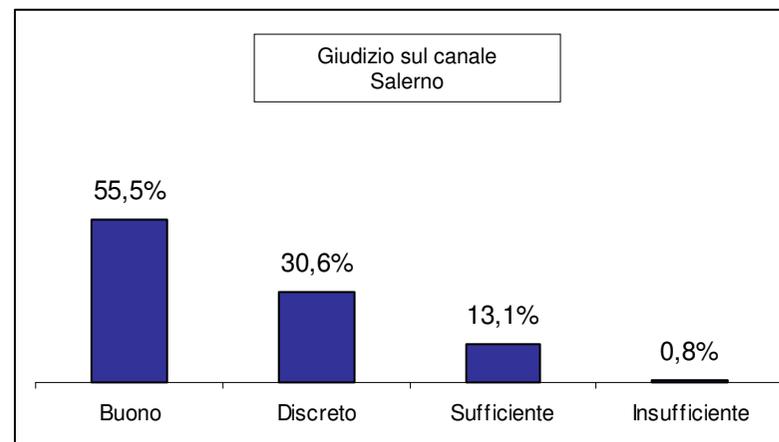
“Conosce e come giudica i seguenti canali di comunicazione utilizzati dalla Camera di Commercio: Sito Internet”

IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

L'efficacia della comunicazione della Camera di Commercio



Base: 985. casi. Conoscitori dei canali di comunicazione utilizzati dalle Camere di Commercio.

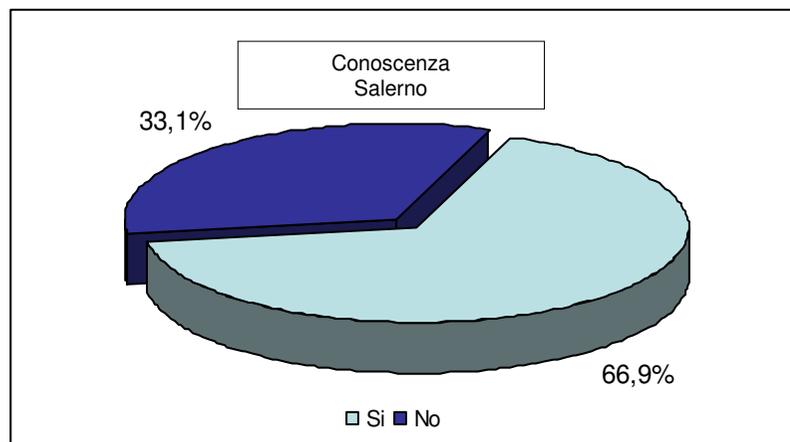


Base: 134 casi. Solo Conoscitori.

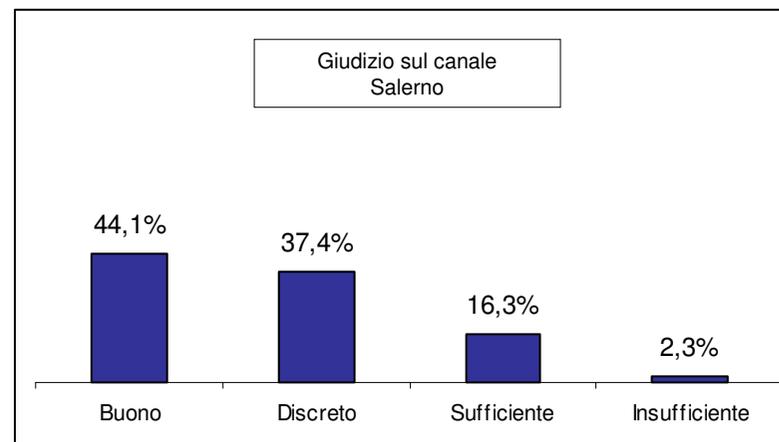
“Conosce e come giudica i seguenti canali di comunicazione utilizzati dalla Camera di Commercio: Rivista della Camera di Commercio”

IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

L'efficacia della comunicazione della Camera di Commercio



Base: 985. casi. Conoscitori dei canali di comunicazione utilizzati dalle Camere di Commercio.



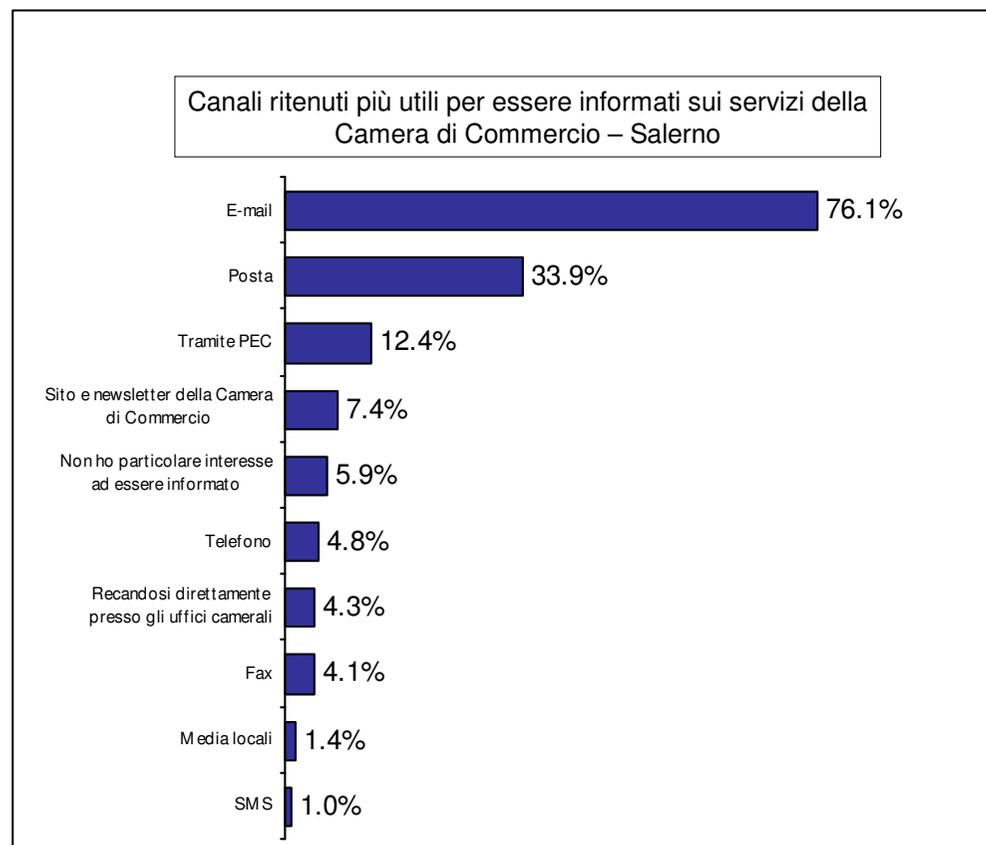
Base: 641 casi. Solo Conoscitori.

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

IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

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

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

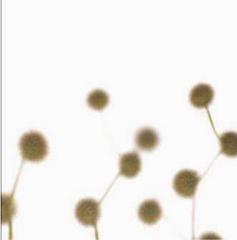


Base: 985 casi.



SERVIZI EROGATI

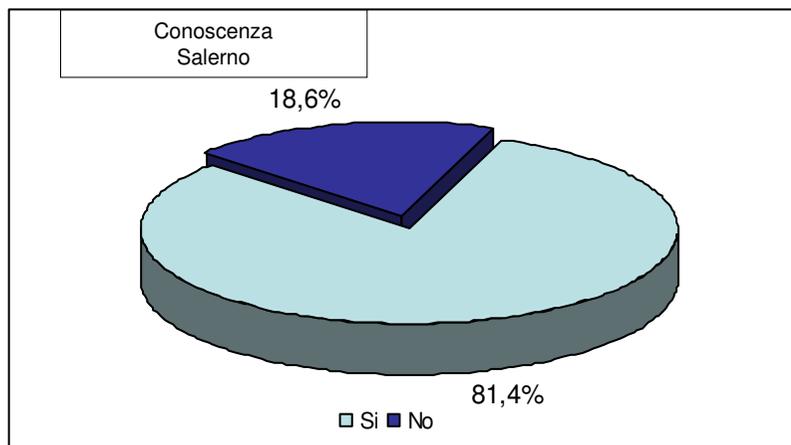




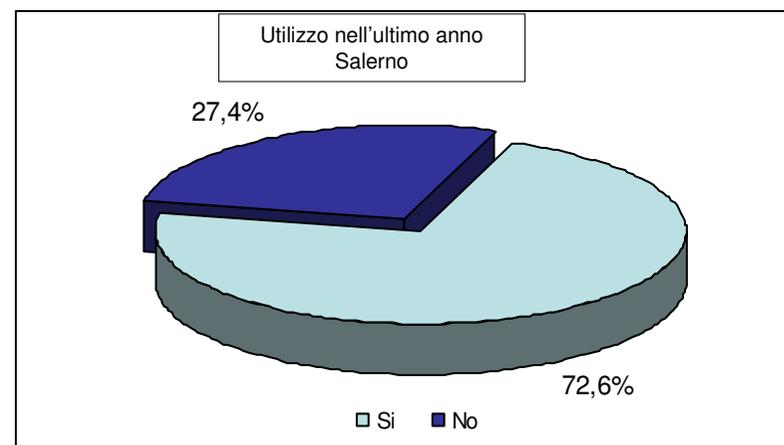
I RISULTATI PRINCIPALI SUL TEMA “SERVIZI”

- Tra i servizi amministrativi maggiormente conosciuti dalle imprese sono risultati ai primi due posti: il “Diritto Annuale” per l’82,3% e il “Registro delle imprese” per l’81,4%. Il Registro delle imprese è risultato estremamente soddisfacente soprattutto per la tempestività del servizio erogato (83,5% lo hanno considerato come buono + discreto) e per l’efficacia (83,3%).
- Anche per l’utilizzo dei servizi amministrativi hanno prevalso il “Diritto Annuale” per l’83,9% e il servizio “Informazioni generali su altre imprese” per il 79,9%.
- Tra i servizi che supportano le imprese le imprese hanno indicato al primo posto: il servizio di “Informazioni sui prezzi” per il 75,8% (sette imprese su dieci) e al secondo posto le “informazioni sui servizi agevolati” per il 38,4% (quasi quattro imprese su dieci).
- Per l’utilizzo dei servizi di supporto quasi sette imprese su dieci utilizzano le “informazioni sui finanziamenti agevolati” (68,7%) e sei su dieci il servizio per la creazione e successione di impresa (61,1%).

SERVIZI EROGATI *Registro imprese*



Base: 900 casi. Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

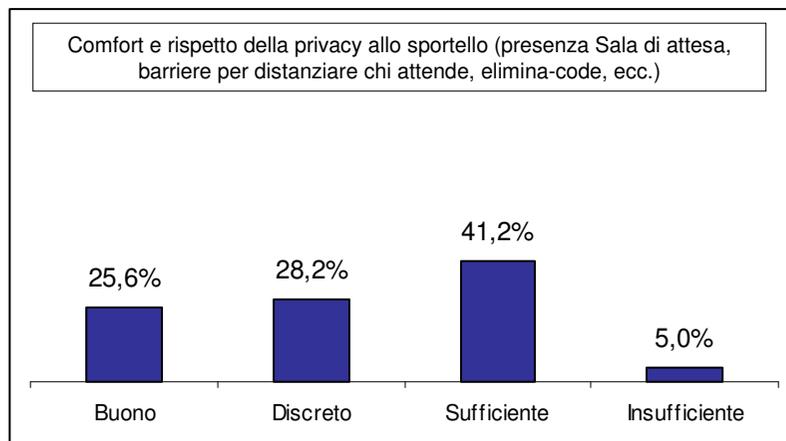


Base: 737 casi. Solo conoscitori.

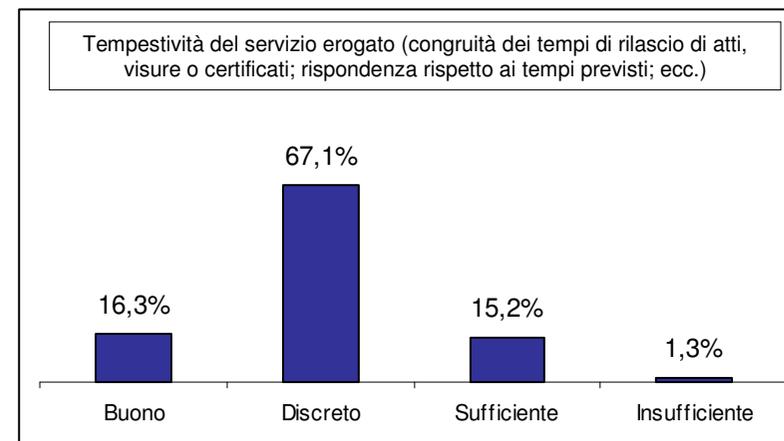
“Registro imprese (pratiche di iscrizione, modifica e cancellazione, deposito bilanci)”

SERVIZI EROGATI

Registro imprese: il livello di soddisfazione

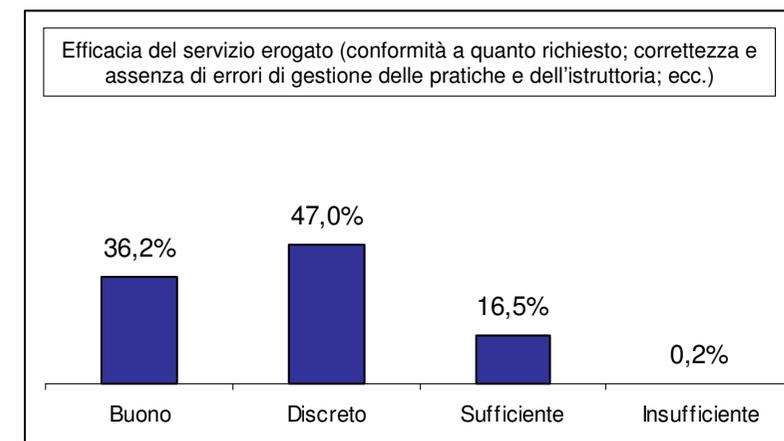


Base: 508 casi. Solo utilizzatori



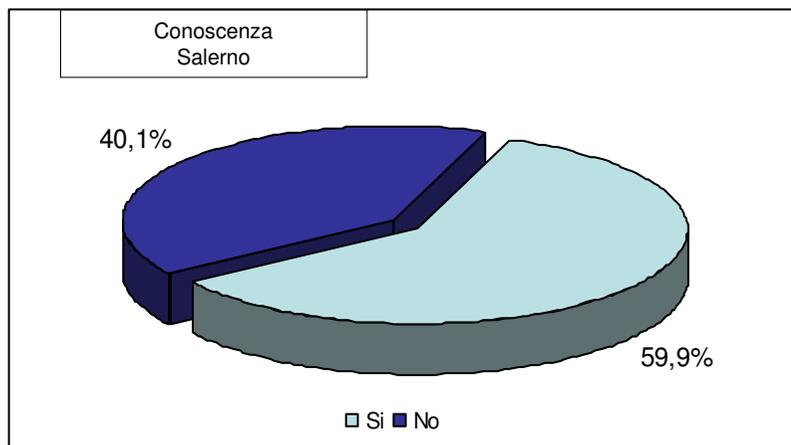
Base: 508 casi. Solo utilizzatori

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

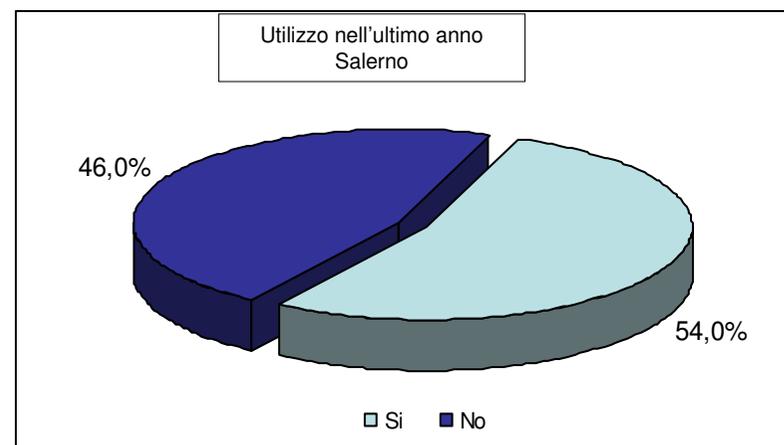


Base: 508 casi. Solo utilizzatori

SERVIZI EROGATI *Albi e ruoli*

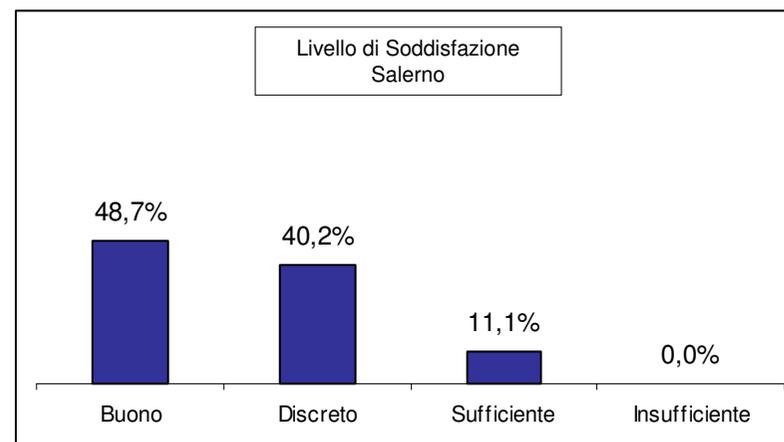


Base: 900 casi. Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.



Base: 538 casi. Solo conoscitori.

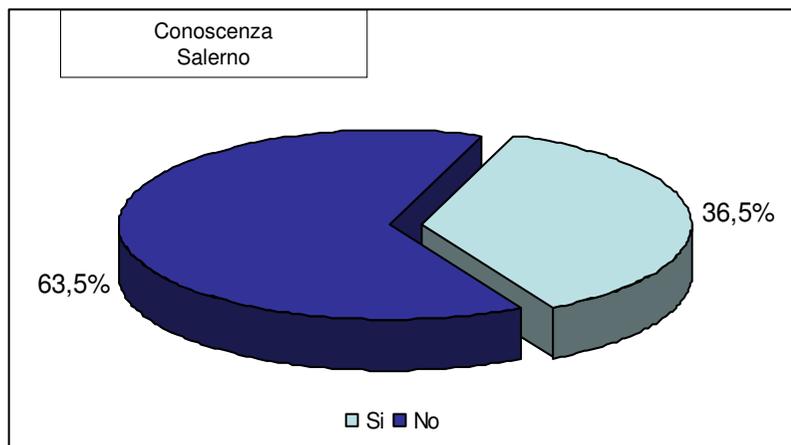
“Albi e ruoli (pratiche)”



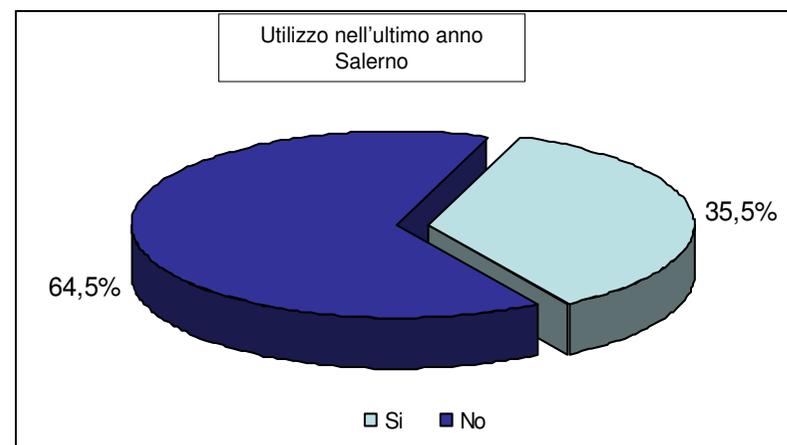
Base: 286 casi. Solo utilizzatori.

SERVIZI EROGATI

Registro informatico protesti (pratiche)

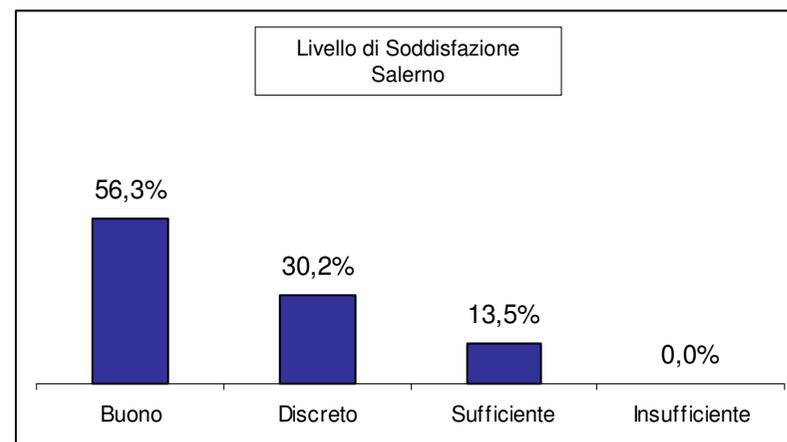


Base: 900 casi. Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.



Base: 321 casi. Solo conoscitori.

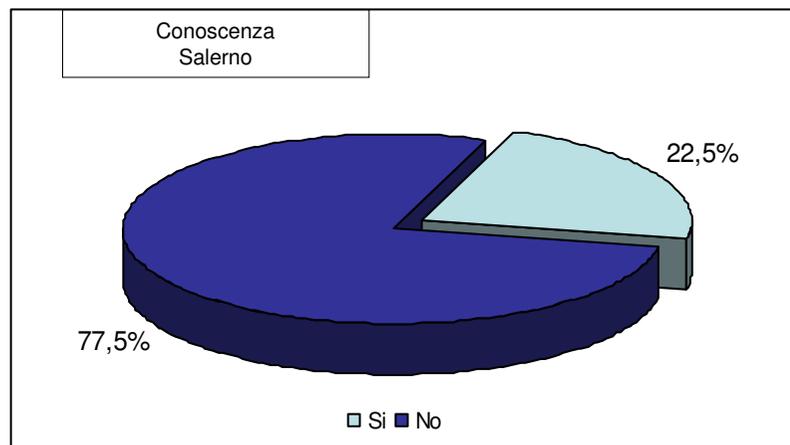
“Registro informatico protesti (pratiche)”



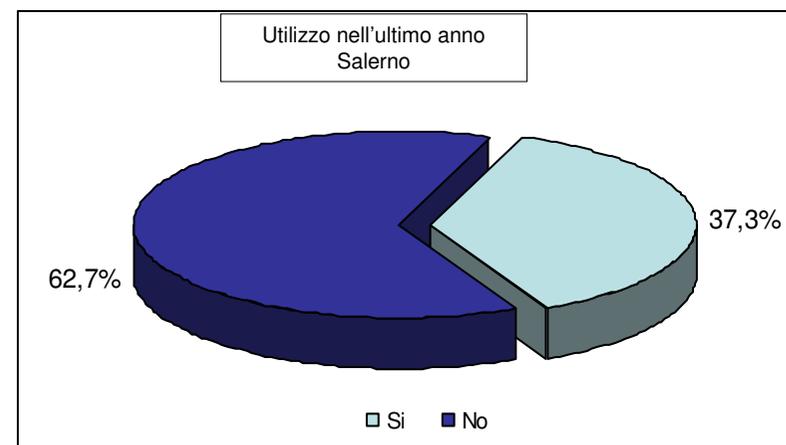
Base: 114 casi. Solo utilizzatori.

SERVIZI EROGATI

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

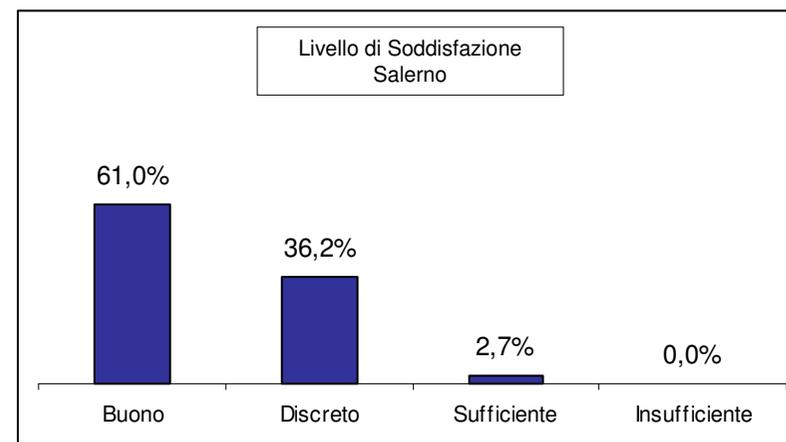


Base: 900 casi. Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.



Base: 207 casi. Solo conoscitori.

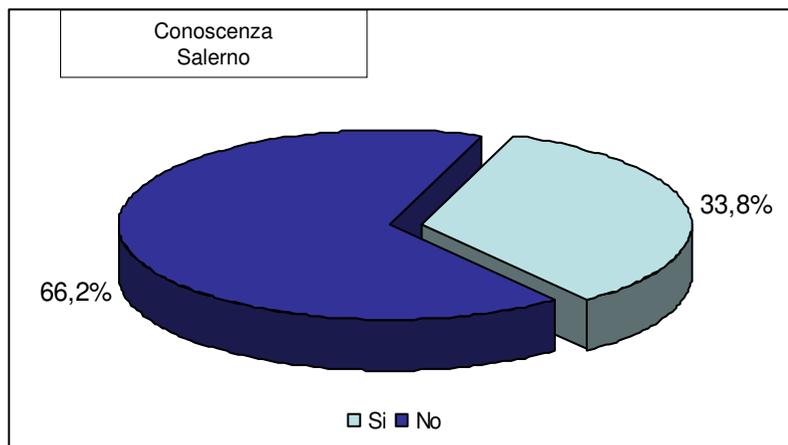
“Certificazione estera (certificati di origine, carnet ATA, numero meccanografico)”



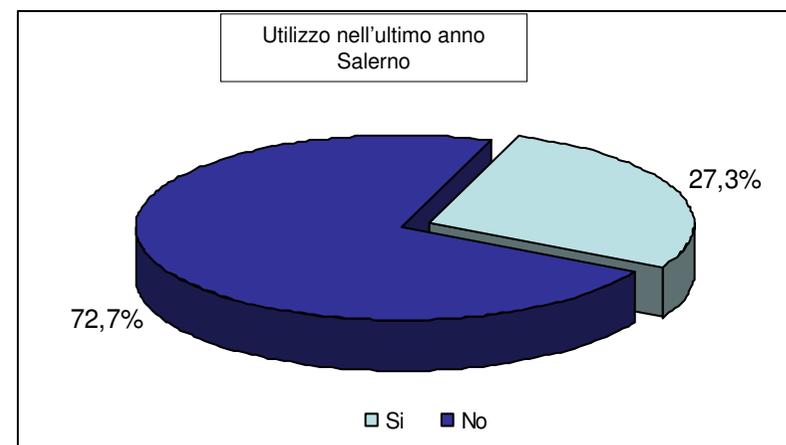
Base: 79 casi. Solo utilizzatori.

SERVIZI EROGATI

Deposito brevetti, modelli e marchi

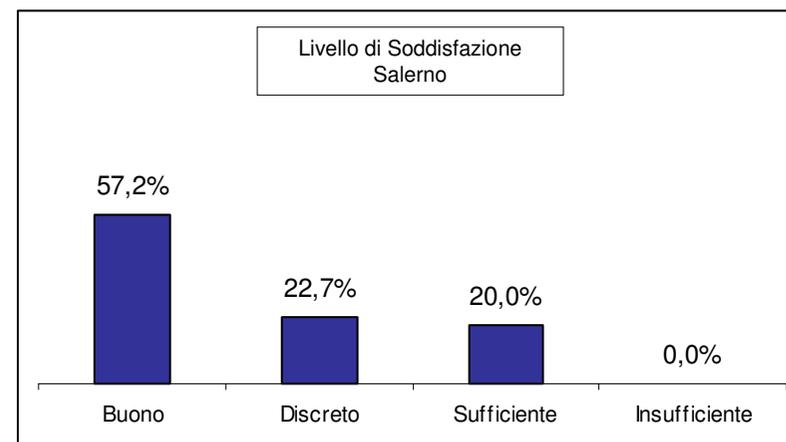


Base: 900 casi. Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.



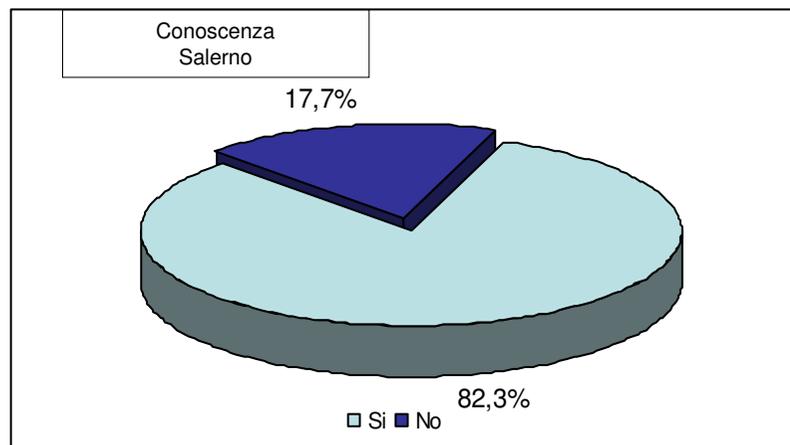
Base: 304 casi. Solo conoscitori.

“Deposito brevetti, modelli e marchi”

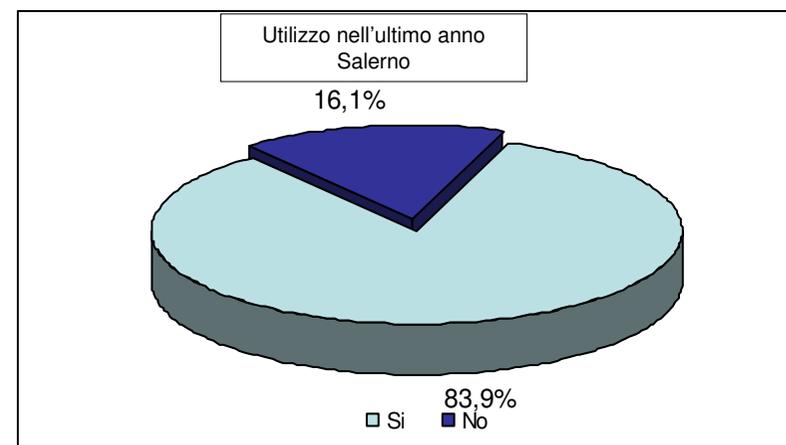


Base: 85 casi. Solo utilizzatori.

SERVIZI EROGATI *Diritto Annuale*

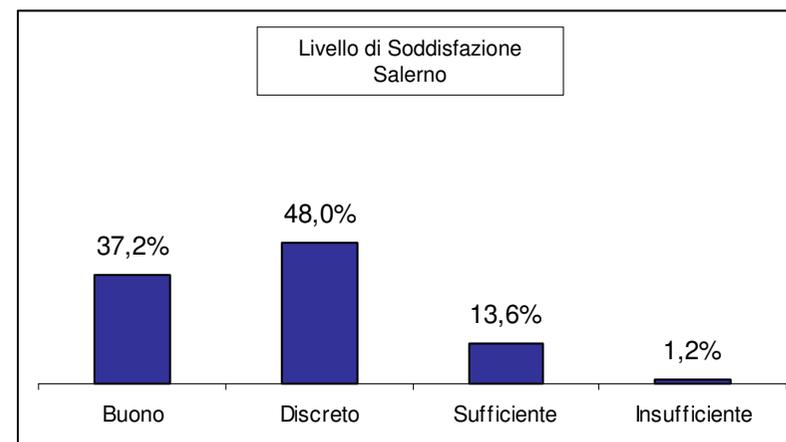


Base: 900 casi. Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.



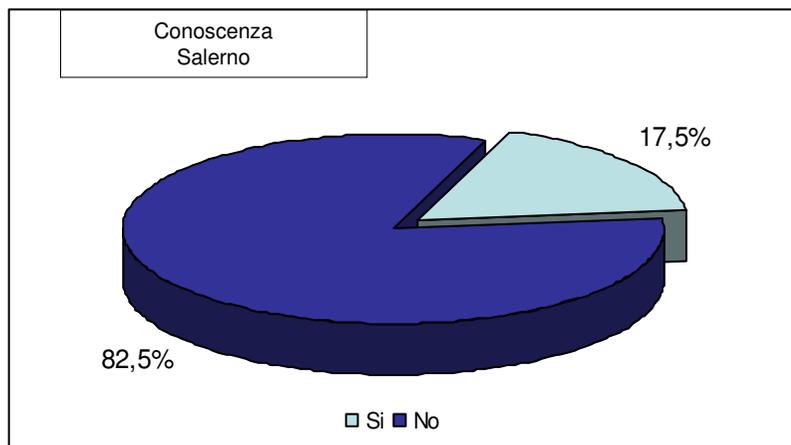
Base: 735 casi. Solo conoscitori.

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

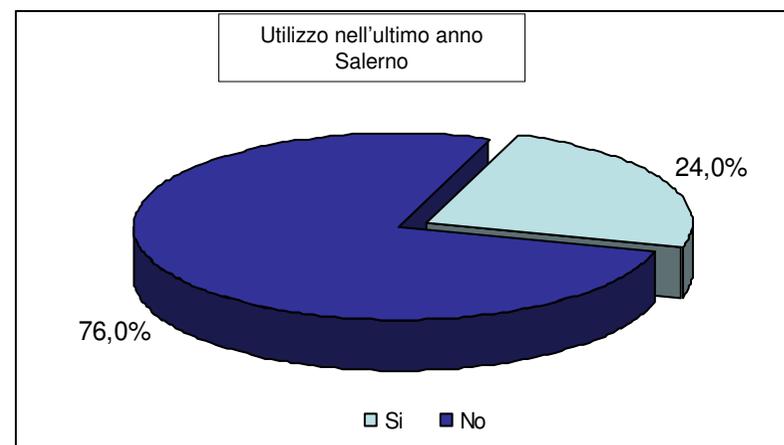


Base: 616 casi. Solo utilizzatori.

SERVIZI EROGATI *Regolazione del mercato*

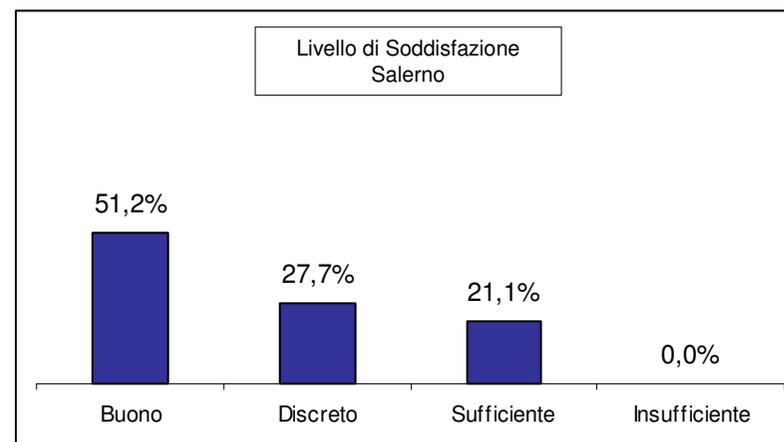


Base: 900 casi. Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.



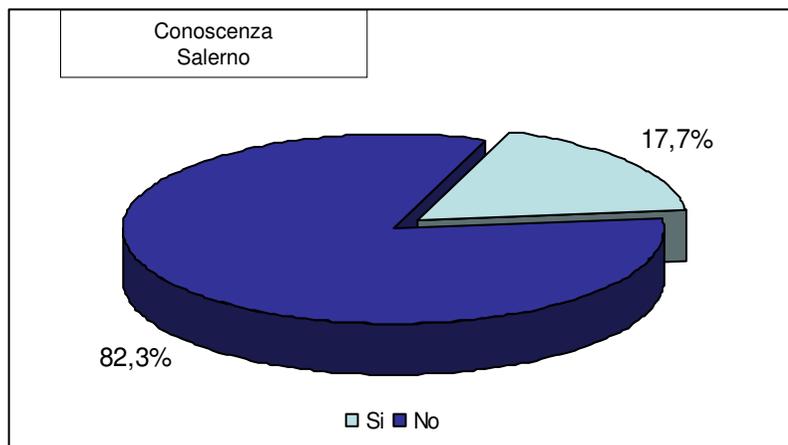
Base: 156 casi. Solo conoscitori.

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

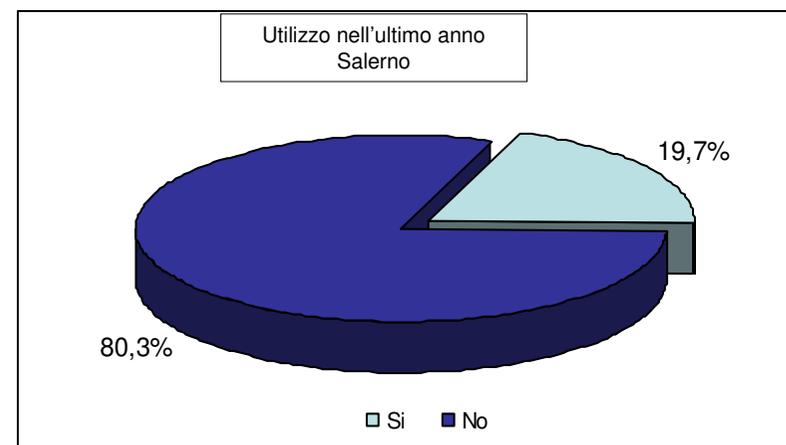


Base: 39 casi. Solo utilizzatori.

SERVIZI EROGATI *Arbitrato e conciliazione*

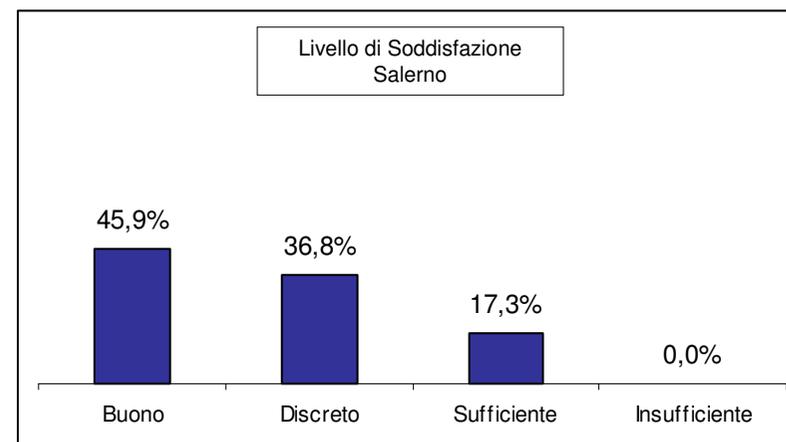


Base: 900 casi. Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.



Base: 157 casi. Solo conoscitori.

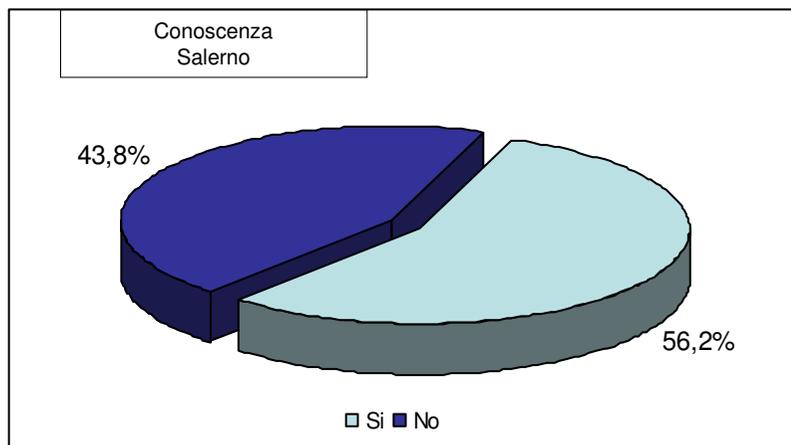
“Arbitrato e conciliazione.”



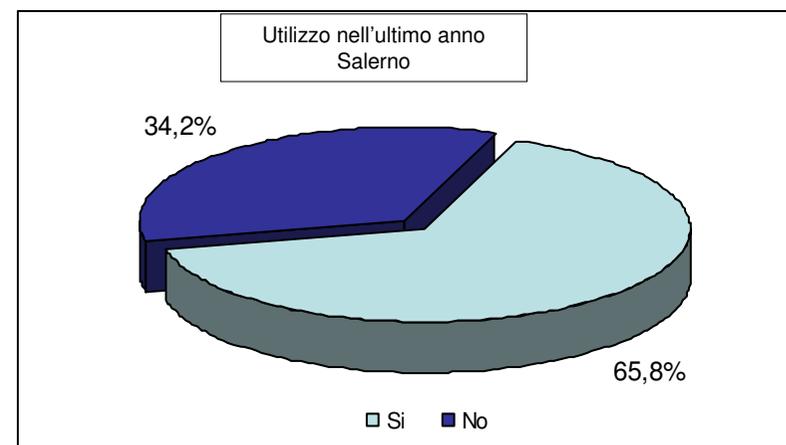
Base: 32 casi. Solo utilizzatori.

SERVIZI EROGATI

Firma digitale (CNS – Carta nazionale dei servizi)

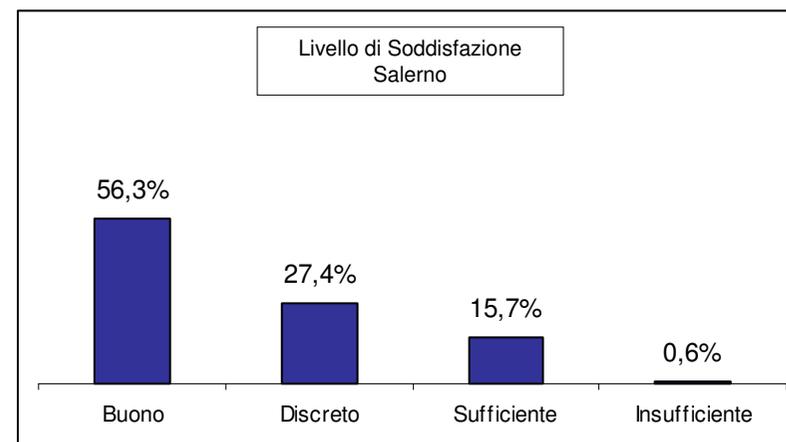


Base: 900 casi. Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.



Base: 509 casi. Solo conoscitori.

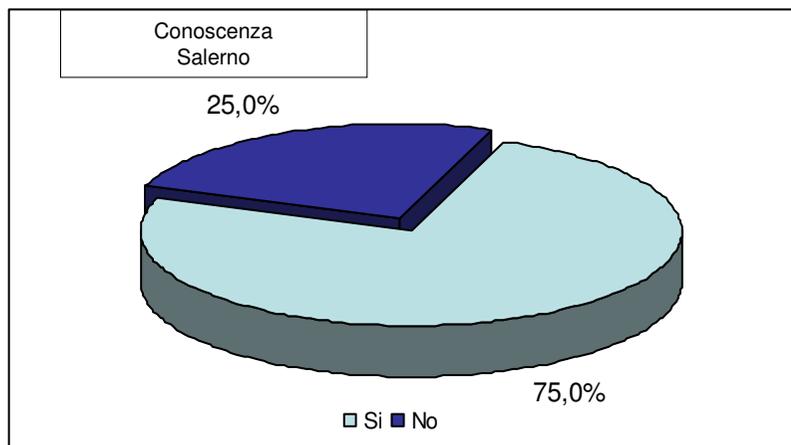
“Firma digitale(CNS – Carta nazionale dei servizi) .”



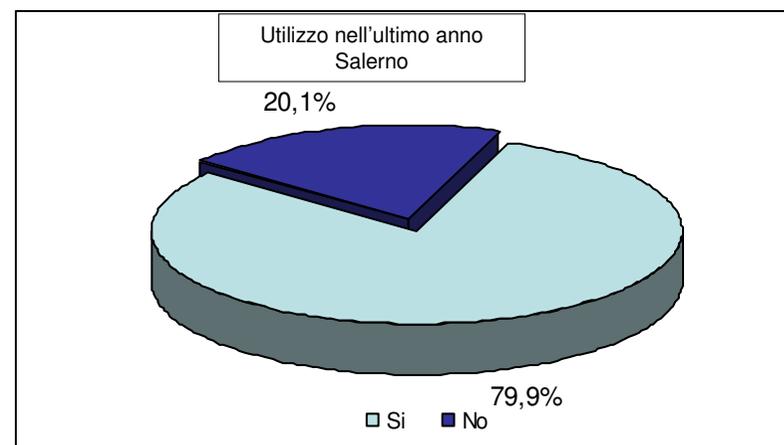
Base: 337 casi. Solo utilizzatori.

SERVIZI EROGATI

Informazioni generali su altre imprese o amministratori

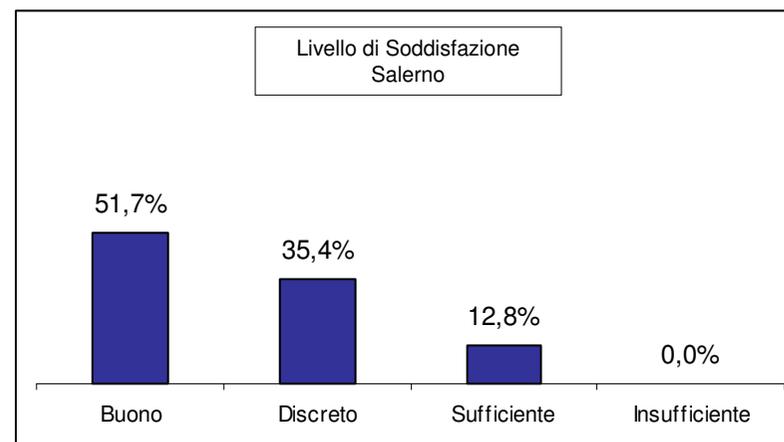


Base: 900 casi. Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.



Base: 678 casi. Solo conoscitori.

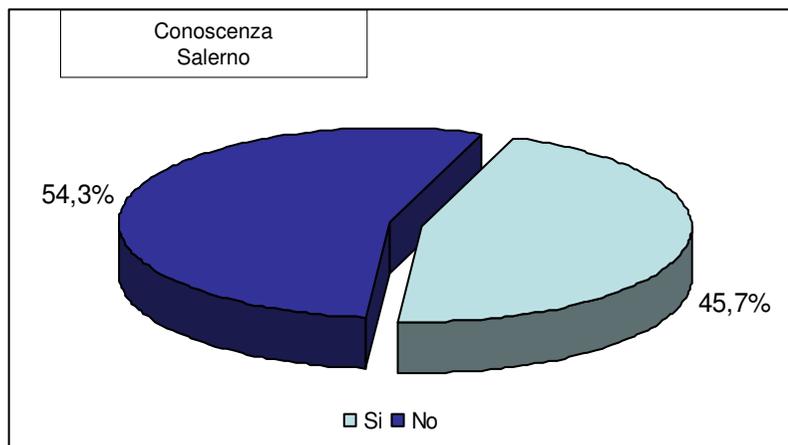
“Informazioni generali su altre imprese o amministratori (visure, bilanci, protesti, elenchi, etc.).”



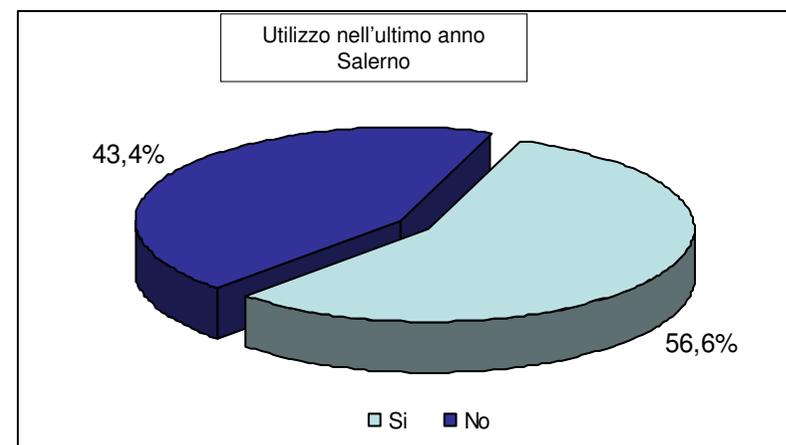
Base: 543 casi. Solo utilizzatori.

SERVIZI EROGATI

Comunicazione unica per ottemperare agli obblighi di legge

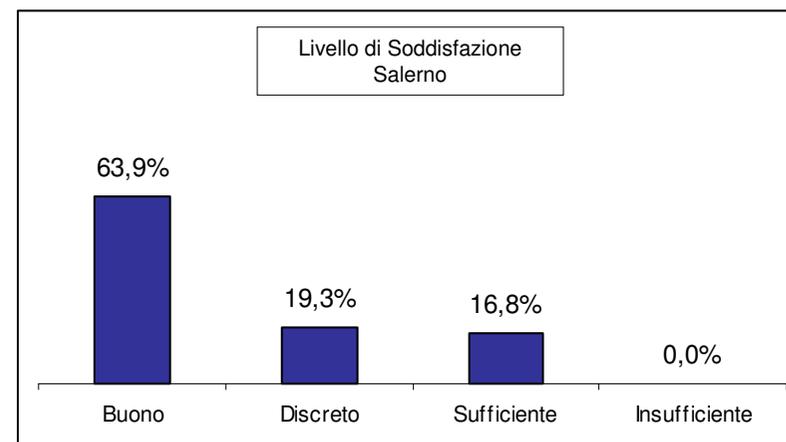


Base: 900 casi. Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.



Base: 409 casi. Solo conoscitori.

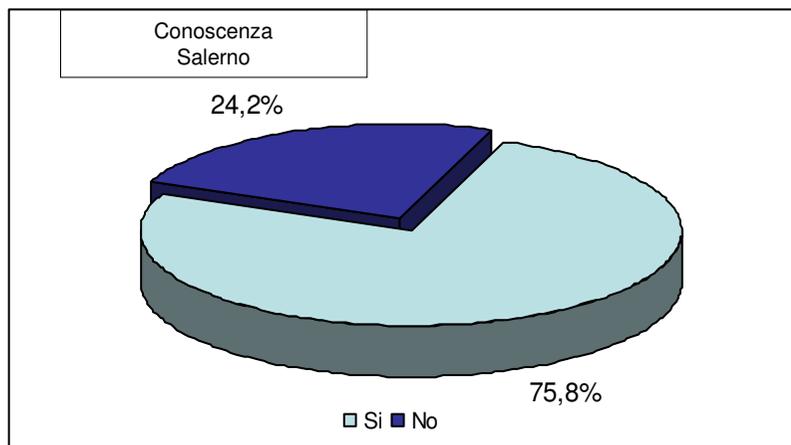
"ComUnica – comunicazione unica per ottemperare agli obblighi di legge verso Camere di Commercio, INPS, INAIL e Agenzia delle Entrate."



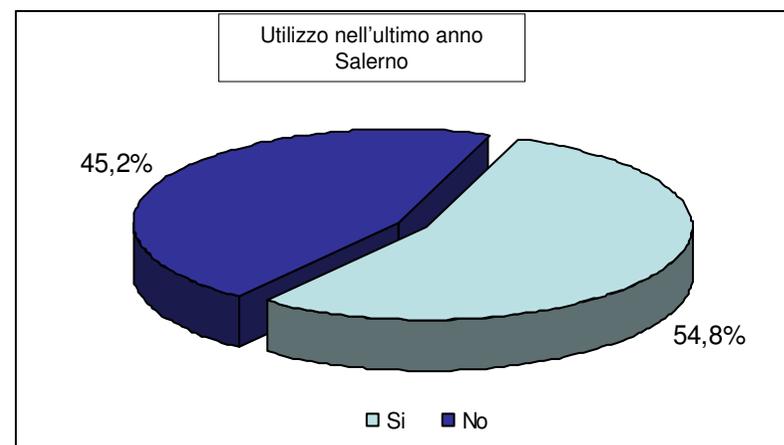
Base: 230 casi. Solo utilizzatori.

SERVIZI EROGATI

Informazioni sui prezzi, sulle statistiche

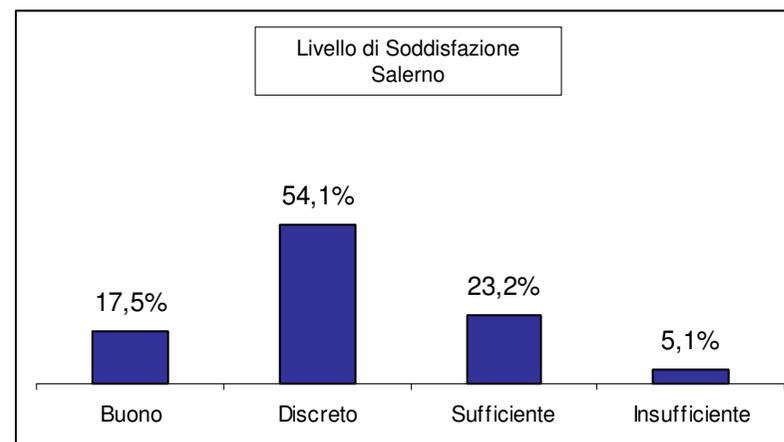


Base: 900 casi. Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.



Base: 642 casi. Solo conoscitori.

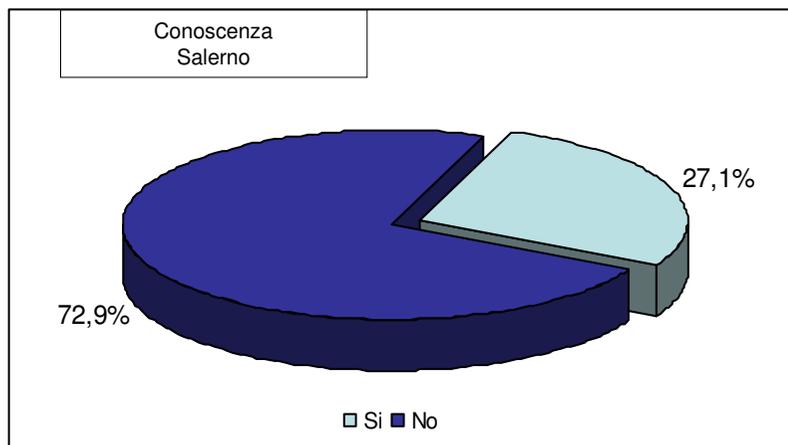
“Informazioni sui prezzi, sulle statistiche e sulla situazione economica, studi ed analisi economiche, Osservatorio dell’Economia.”



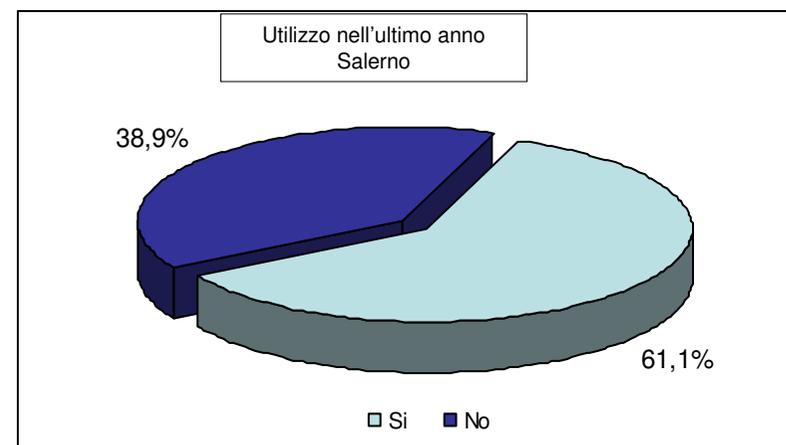
Base: 365 casi. Solo utilizzatori.

SERVIZI EROGATI

Servizi per la creazione e successione di impresa

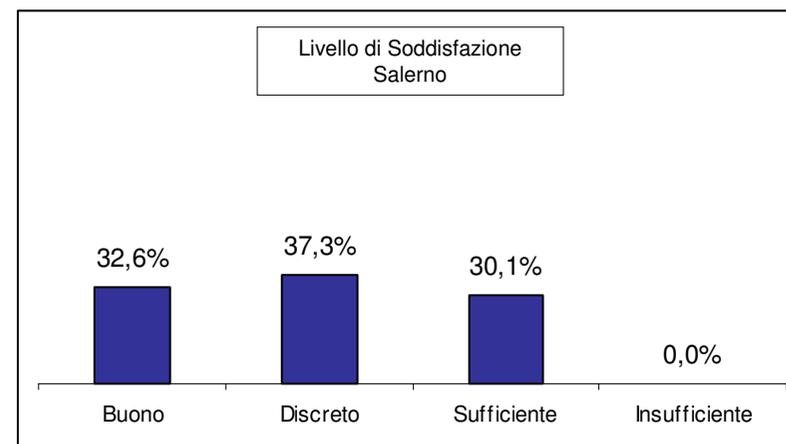


Base: 900 casi. Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.



Base: 244 casi. Solo conoscitori.

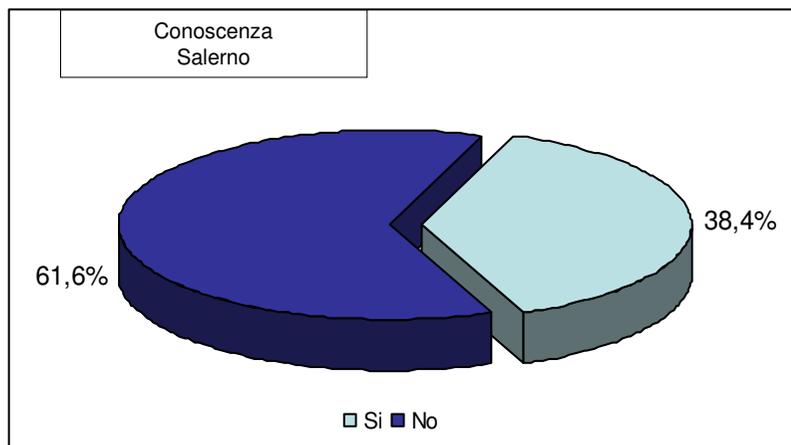
“Servizi per la creazione e successione di impresa.”



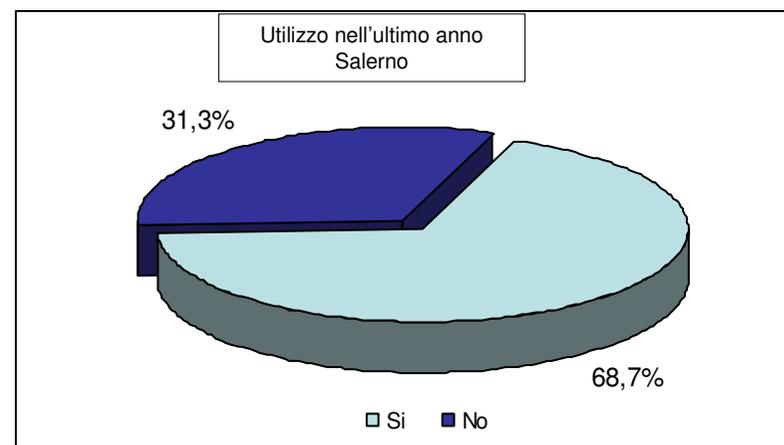
Base: 148 casi. Solo utilizzatori.

SERVIZI EROGATI

Informazioni e assistenza sui finanziamenti agevolati, incentivi e contributi

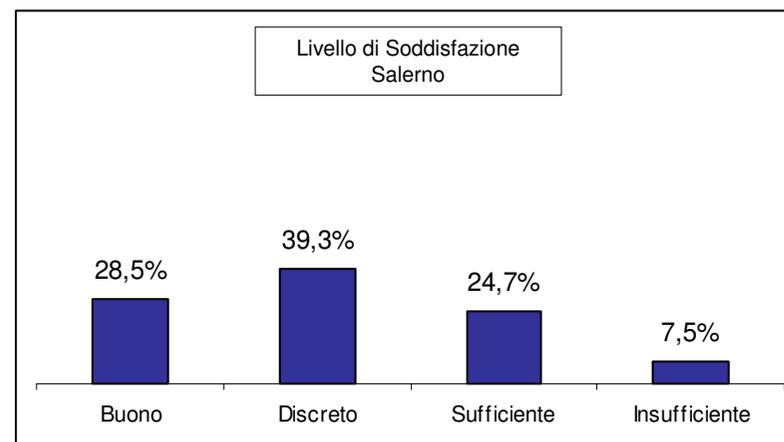


Base: 900 casi. Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.



Base: 344 casi. Solo conoscitori.

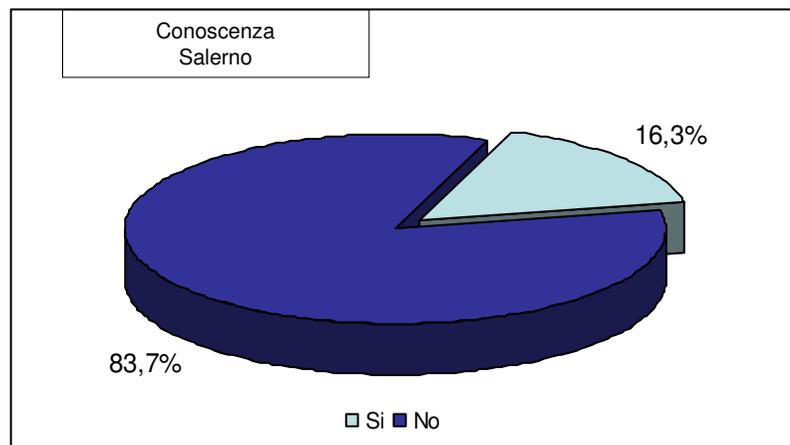
“Informazioni e assistenza sui finanziamenti agevolati, incentivi e contributi alle imprese.”



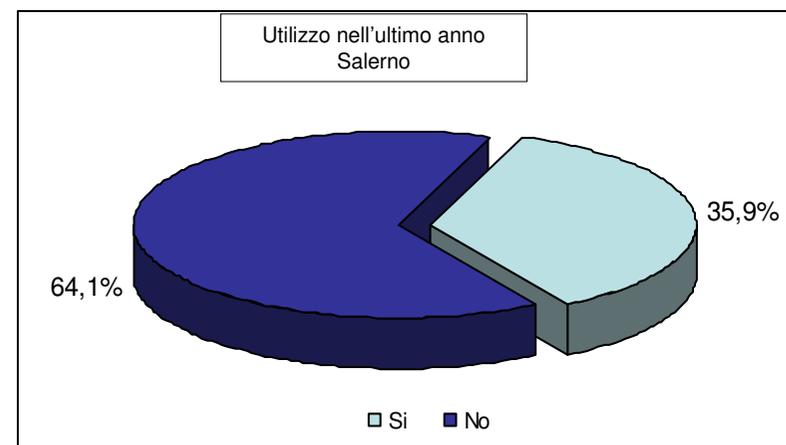
Base: 233 casi. Solo utilizzatori.

SERVIZI EROGATI

Informazioni e contributi sull'innovazione e il trasferimento tecnologico

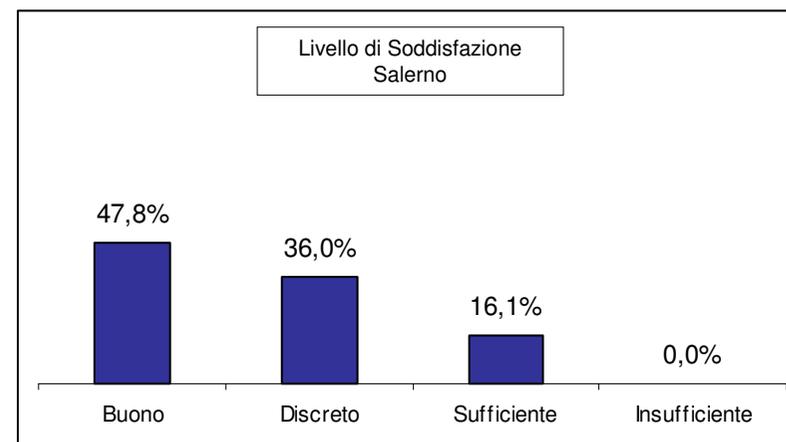


Base: 900 casi. Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.



Base: 150 casi. Solo conoscitori.

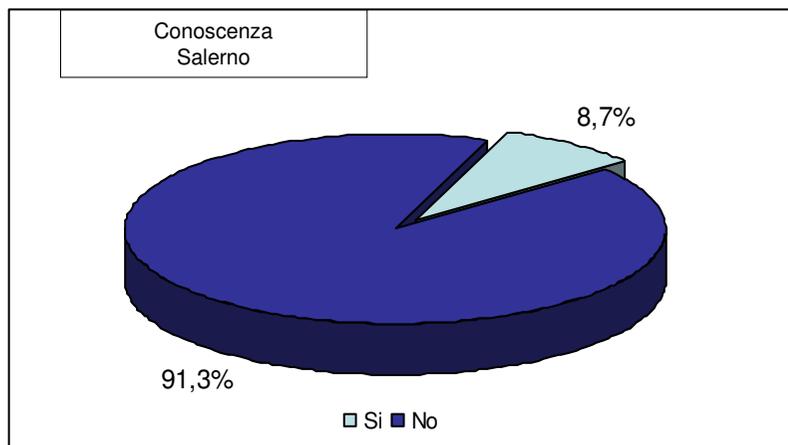
“Informazioni e contributi sull'innovazione, trasferimento tecnologico e sulla cooperazione tra le imprese.”



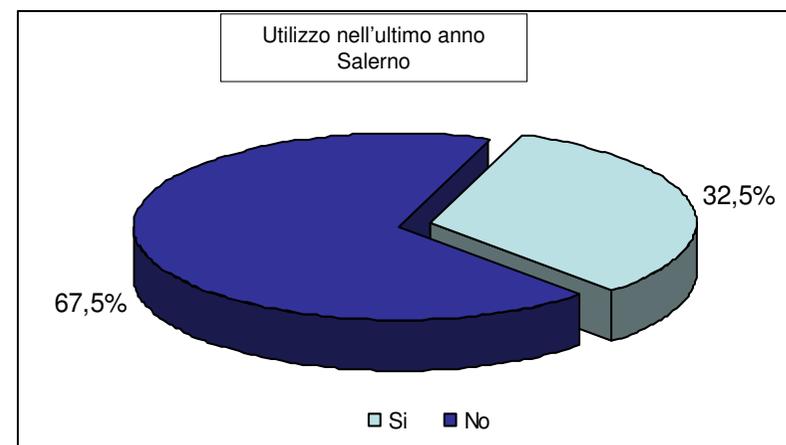
Base: 53 casi. Solo utilizzatori.

SERVIZI EROGATI

Promozione e consulenza

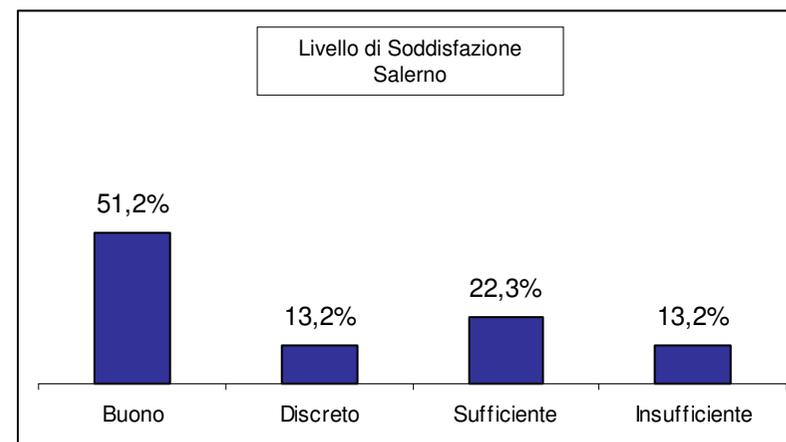


Base: 900 casi. Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.



Base: 77 casi. Solo conoscitori.

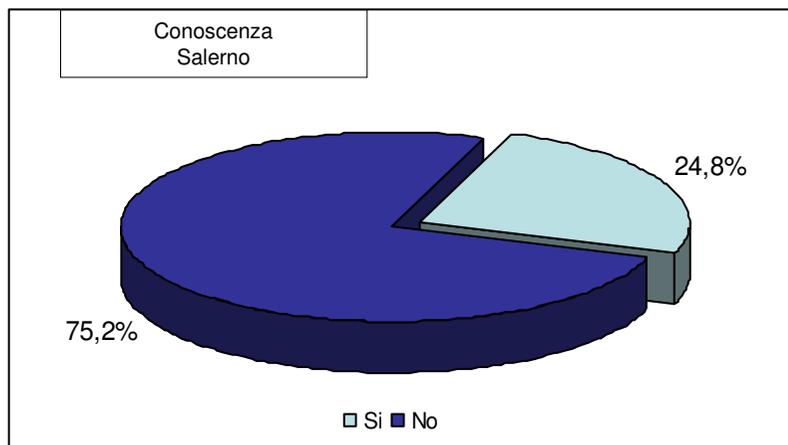
"Promozione e consulenza specializzata nel commercio estero e nell'internazionalizzazione"



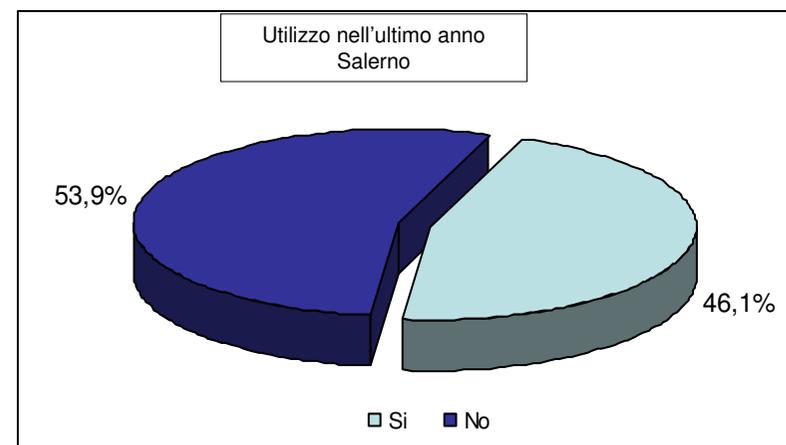
Base: 25 casi. Solo utilizzatori.

SERVIZI EROGATI

Partecipazione alle fiere, mostre e missioni

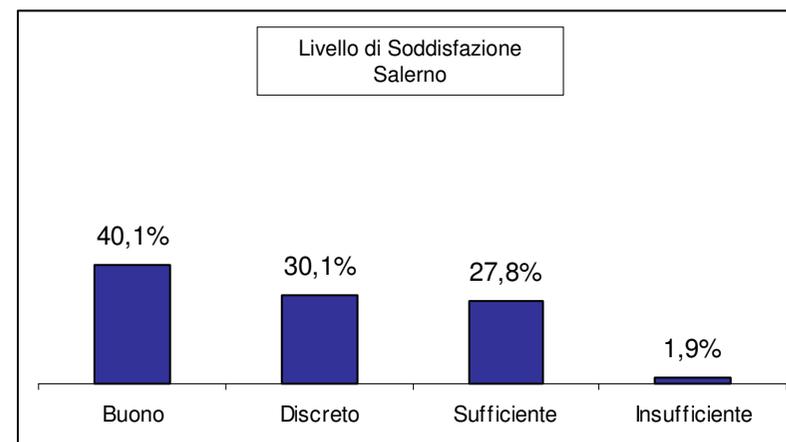


Base: 900 casi. Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.



Base: 233 casi. Solo conoscitori.

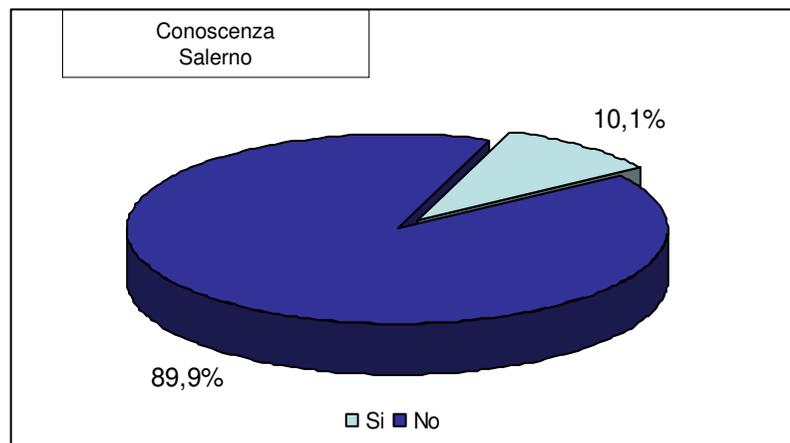
"Partecipazione a fiere, mostre e missioni"



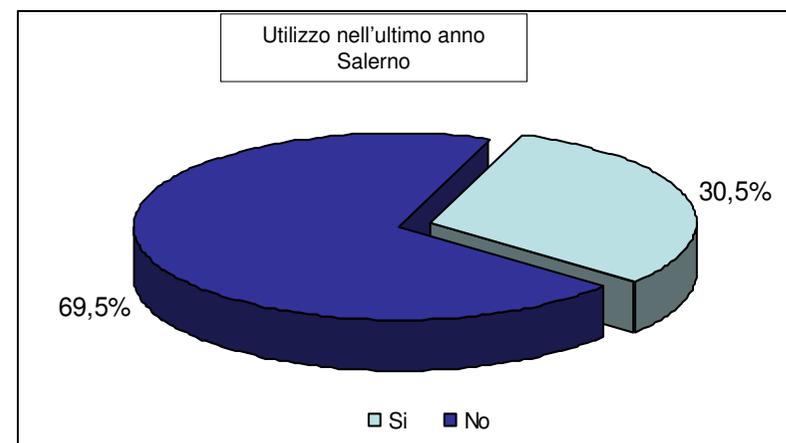
Base: 106 casi. Solo utilizzatori.

SERVIZI EROGATI

Assistenza, promozione, valorizzazione dei prodotti tipici

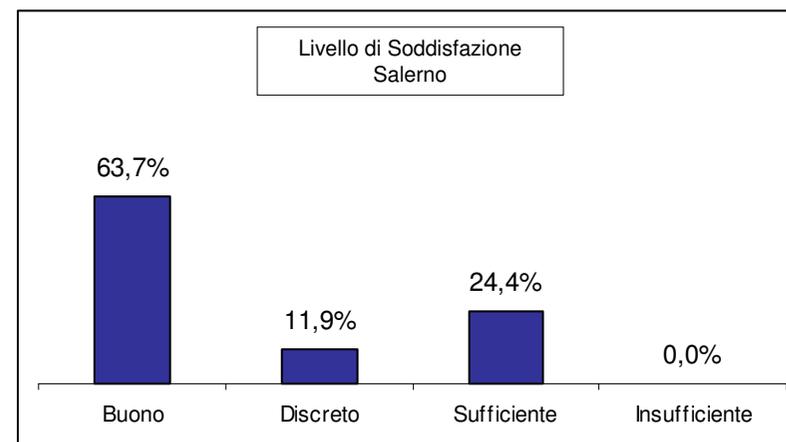


Base: 900 casi. Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.



Base: 92 casi. Solo conoscitori.

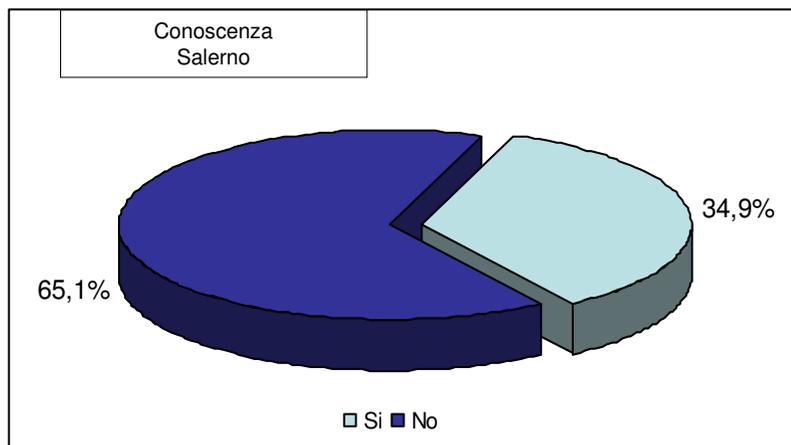
“Assistenza, promozione e valorizzazione dei prodotti tipici (enogastronomici, marchi di qualità ecc).”



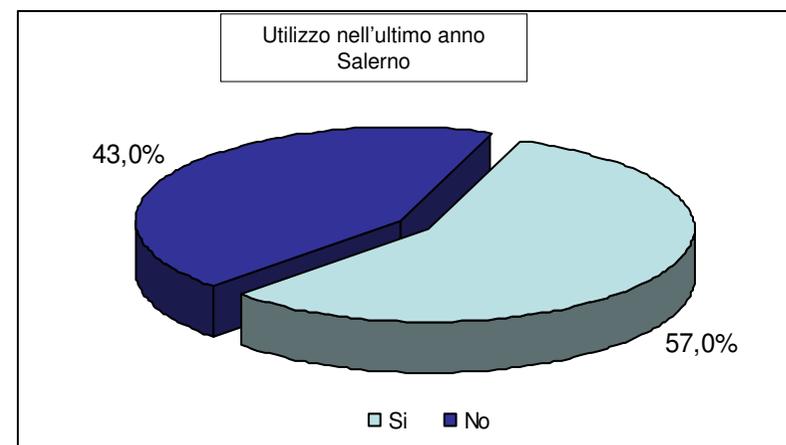
Base: 28 casi. Solo utilizzatori.

SERVIZI EROGATI

Corsi di formazione e tirocini formativi

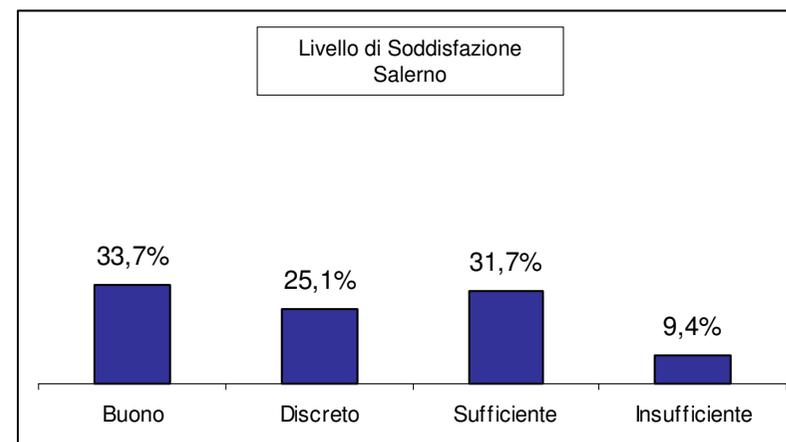


Base: 900 casi. Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.



Base: 312 casi. Solo conoscitori.

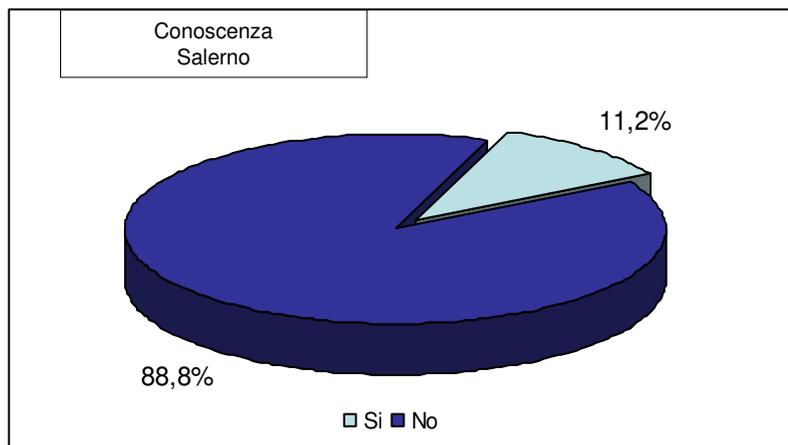
“Corsi di formazione e tirocini formativi.”



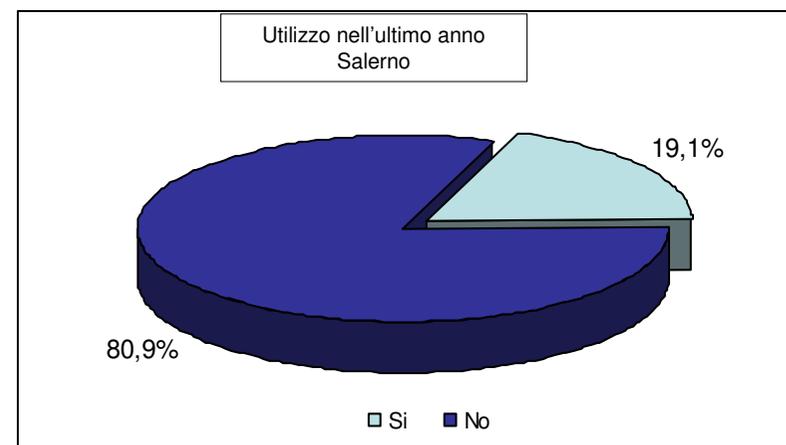
Base: 175 casi. Solo utilizzatori.

SERVIZI EROGATI

Iniziative e progetti del Comitato Imprenditorialità femminile

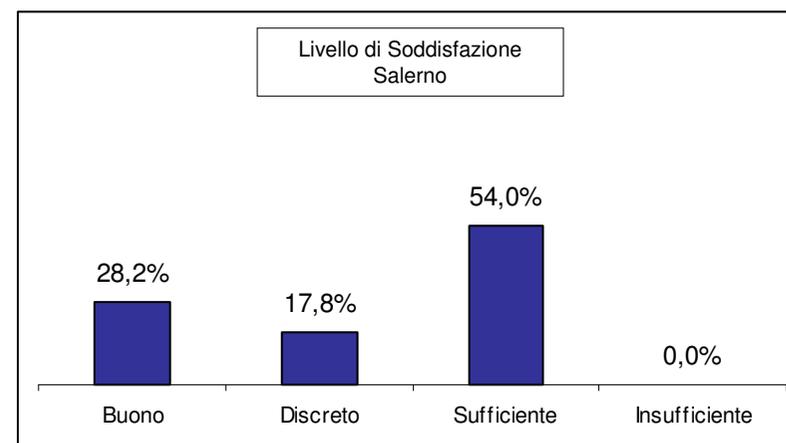


Base: 900 casi. Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.



Base: 93 casi. Solo conoscitori.

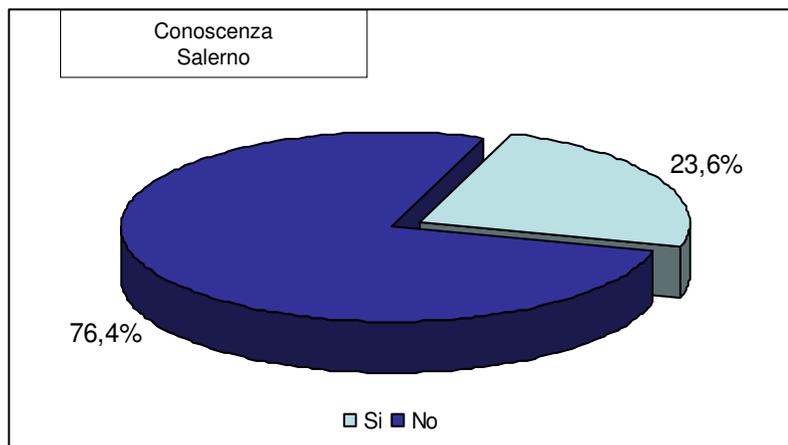
“Iniziative e progetti del Comitato Imprenditorialità femminile.”



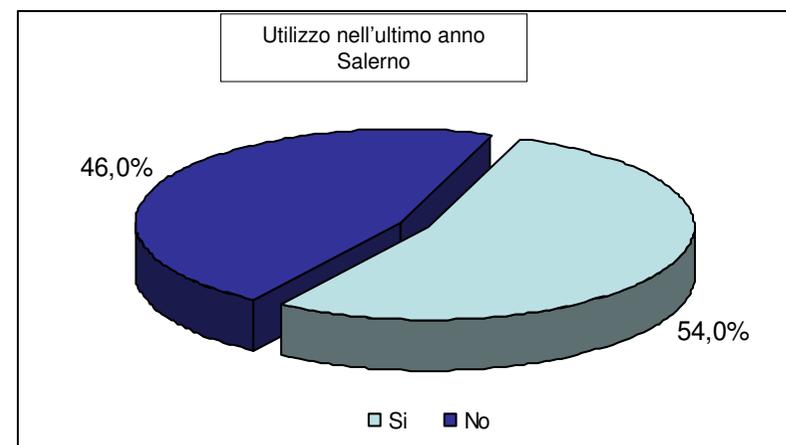
Base: 19 casi. Solo utilizzatori.

SERVIZI EROGATI

Iniziative per l'accesso al credito

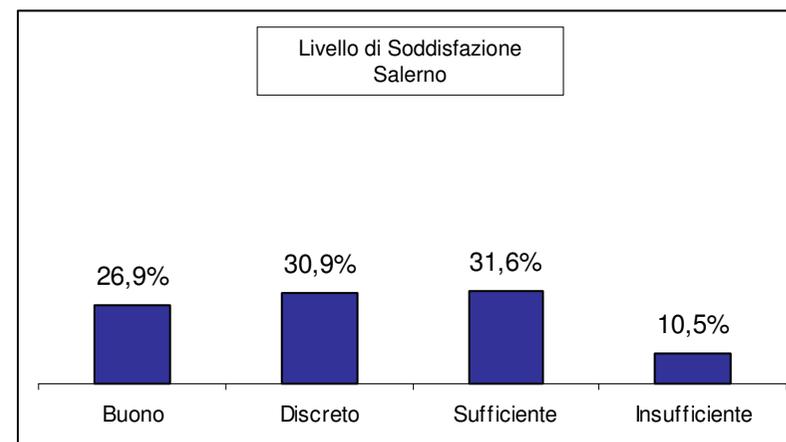


Base: 900 casi. Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.



Base: 212 casi. Solo conoscitori.

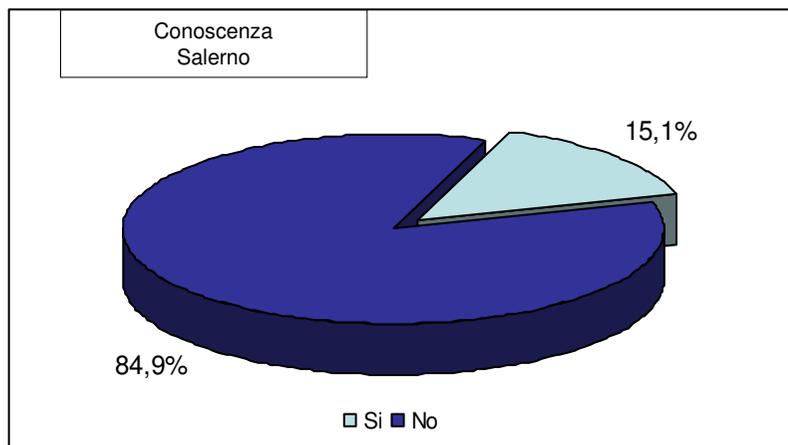
“Iniziative per favorire l'accesso al credito delle imprese.”



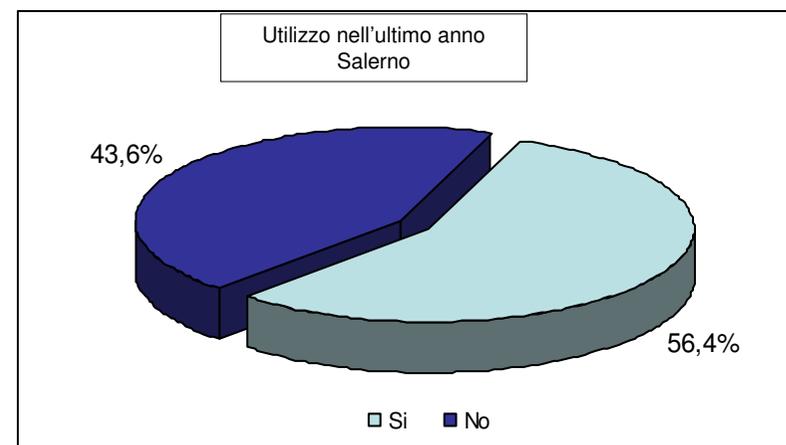
Base: 113 casi. Solo utilizzatori.

SERVIZI EROGATI

Informazioni, promozione e supporto ai contratti di rete

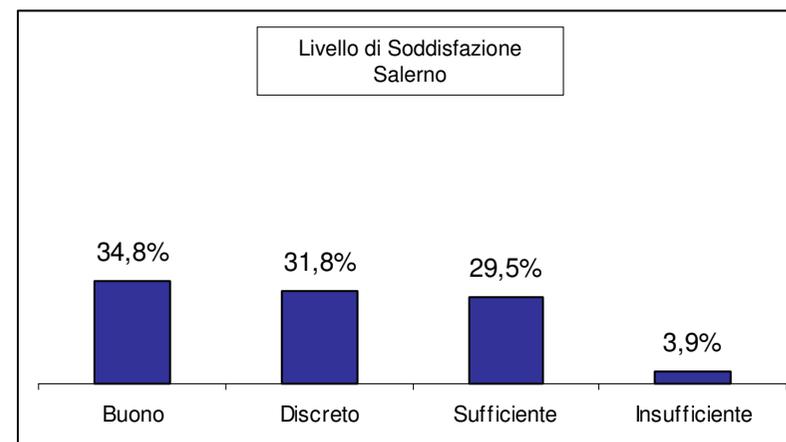


Base: 900 casi. Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

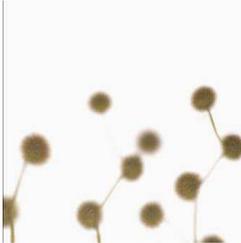


Base: 133 casi. Solo conoscitori.

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



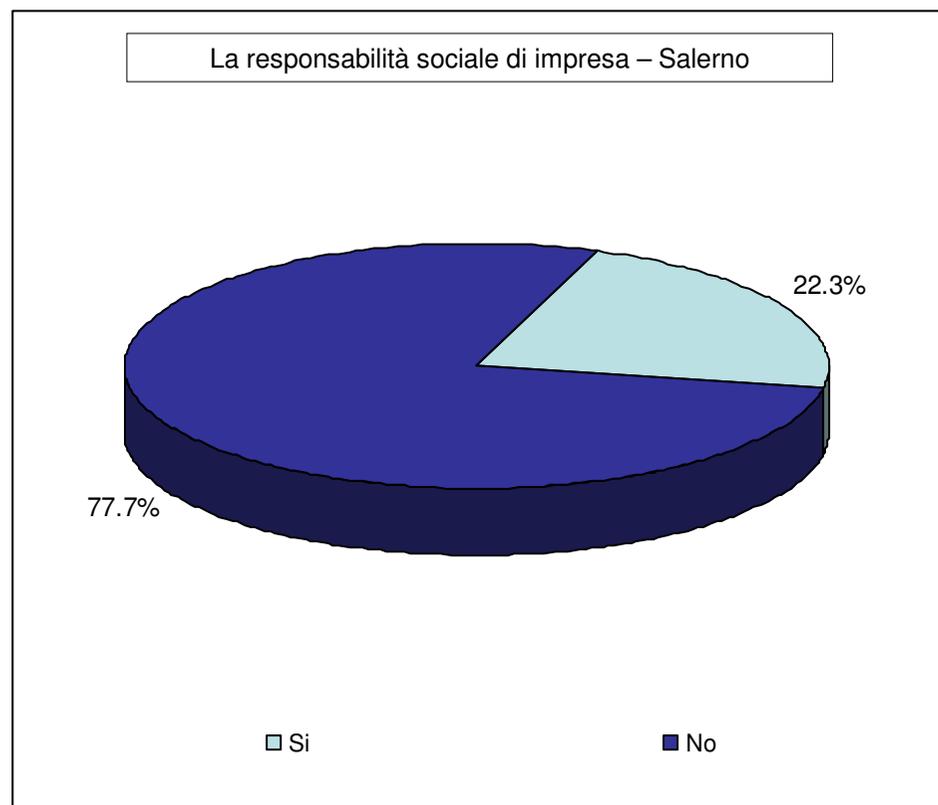
Base: 73 casi. Solo utilizzatori.



SERVIZI EROGATI

Responsabilità sociale di impresa

*“Conosce il tema della
responsabilità sociale di
impresa?”*

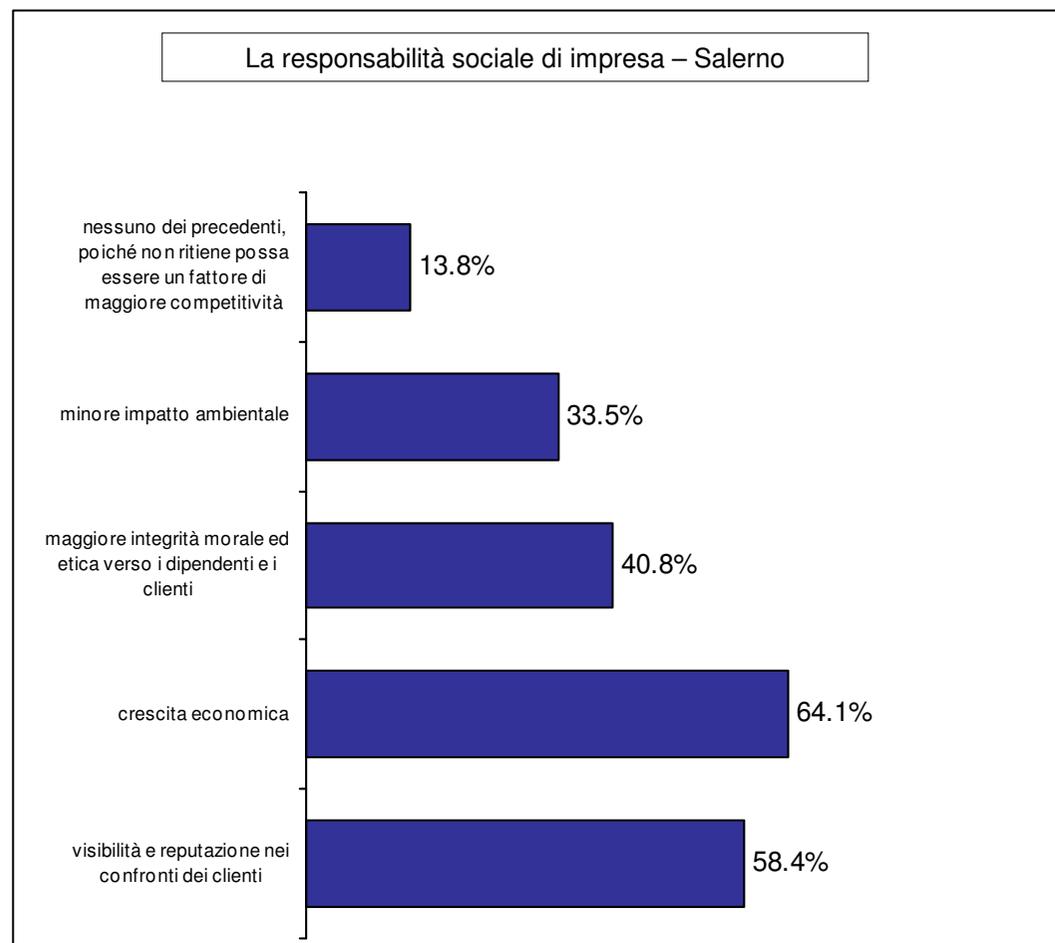


Base: 900 casi.

SERVIZI EROGATI

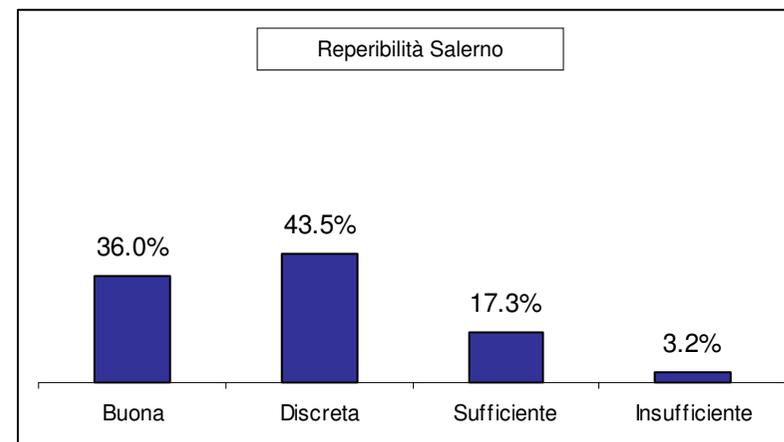
Responsabilità sociale di impresa

“Ritiene che la responsabilità sociale possa essere un elemento di competitività per la sua impresa in termini di...”

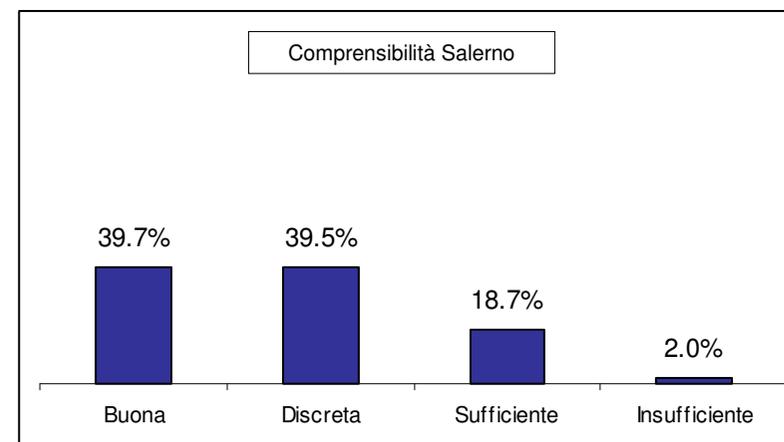


Base: 202 casi. Solo le imprese che conoscono il tema della responsabilità sociale di impresa.

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



“Come valuta la modulistica della Camera di Commercio in termini di comprensibilità?”



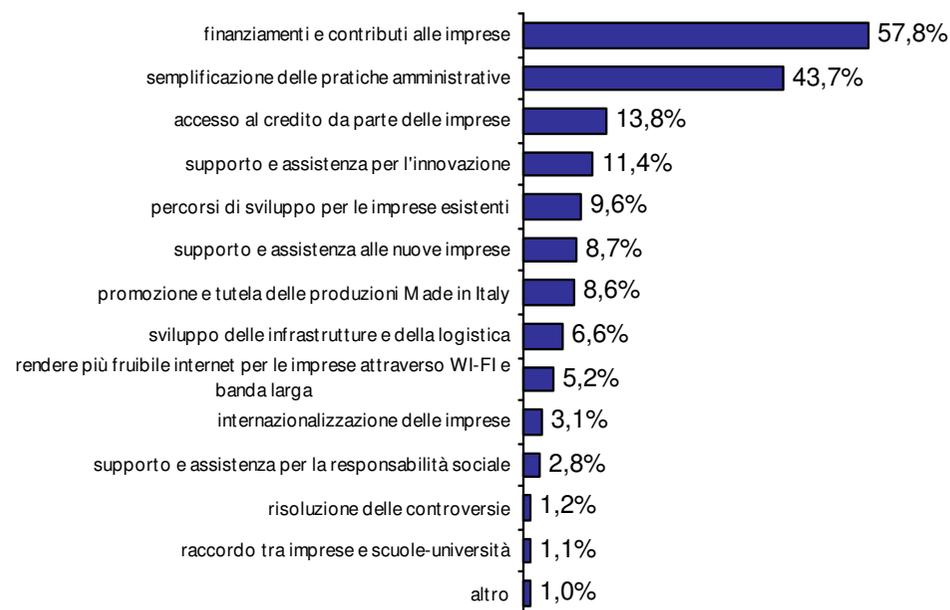
Base: 900 casi.

SERVIZI EROGATI

Attese delle imprese rispetto all'attività della Camera di Commercio

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

Tematiche in relazione alle quali le imprese desiderano che la Camera di Commercio svolga maggiore attività - Salerno

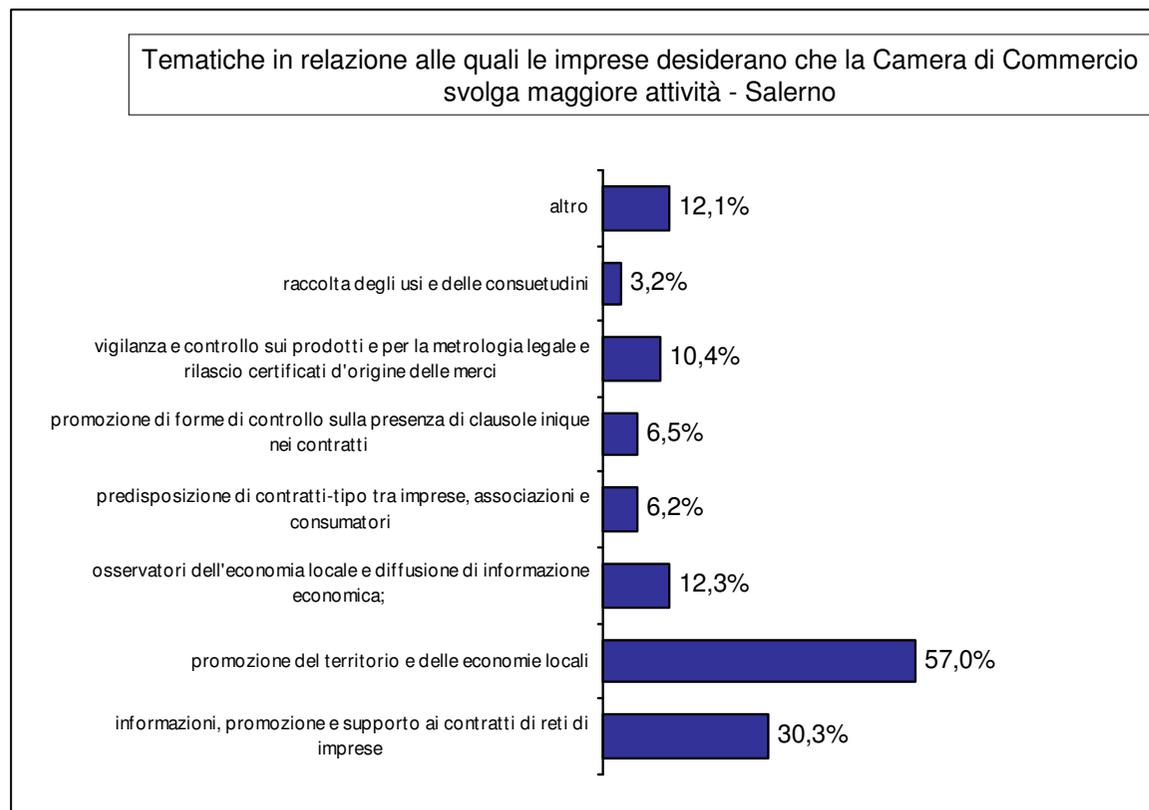


Base: 900 casi. Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

SERVIZI EROGATI

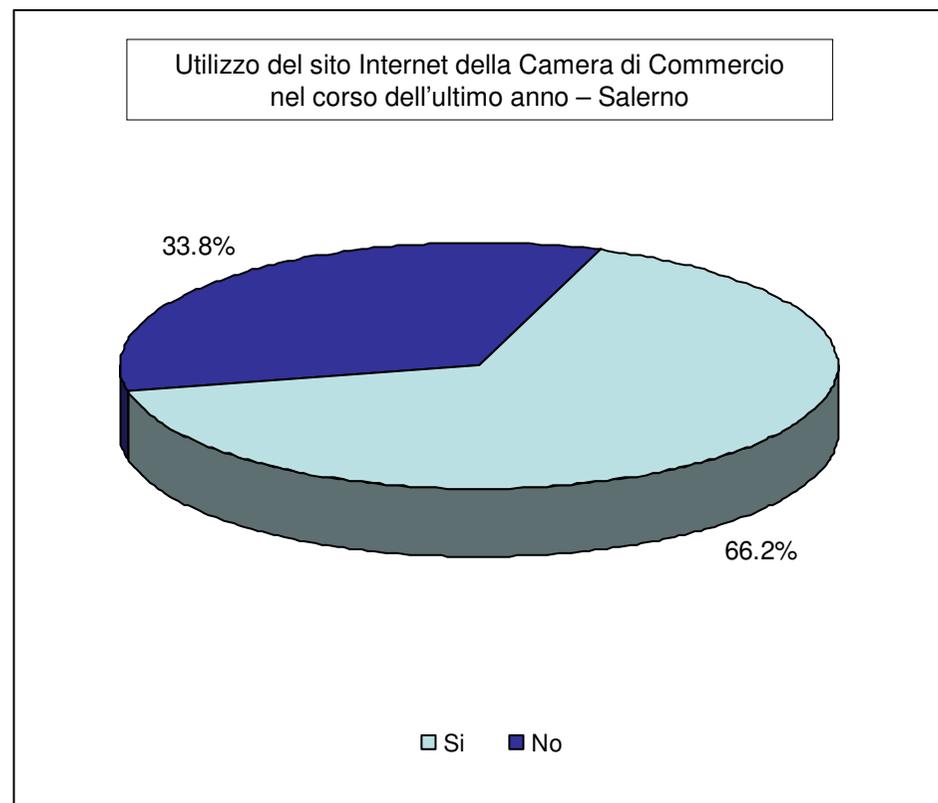
Attese delle imprese rispetto all'attività della Camera di Commercio

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



Base: 900 casi. Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

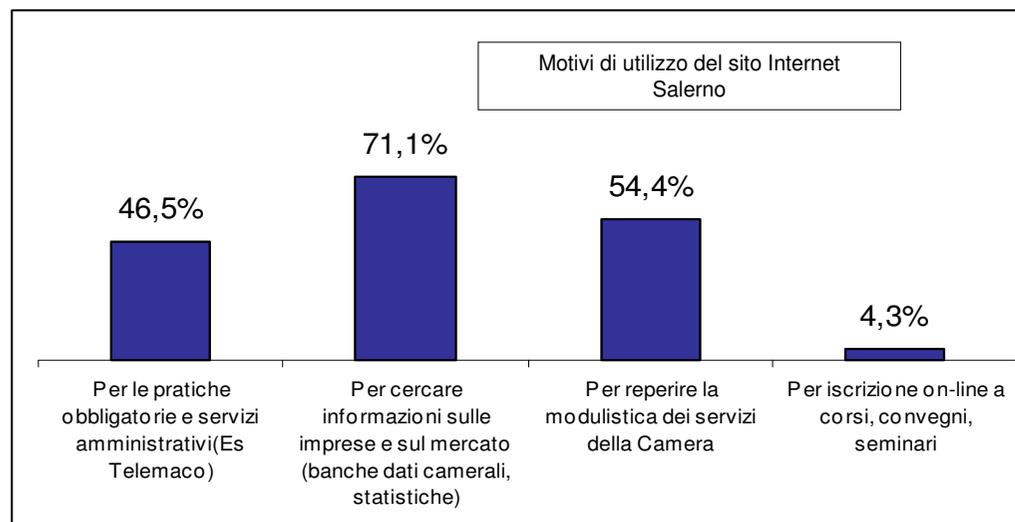
“Nel corso dell’ultimo anno ha utilizzato il sito Internet della Camera di Commercio?”



Base: 900 casi. Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell’ultimo anno.

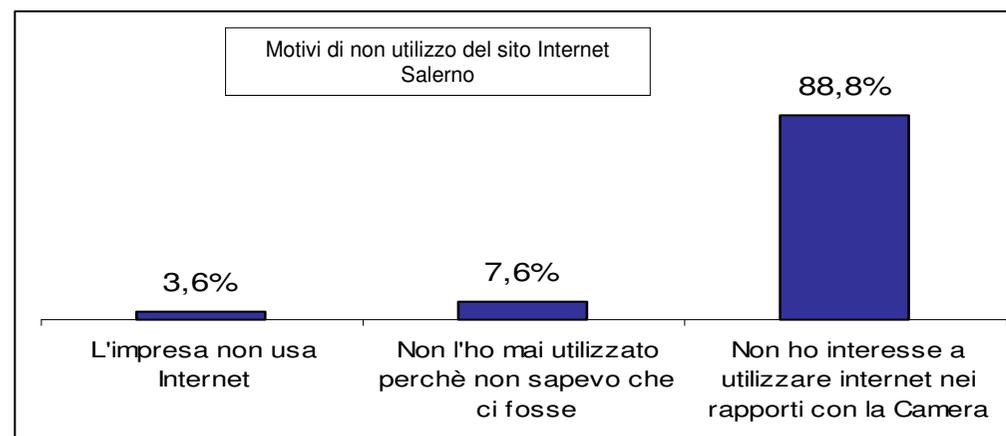
“Per quali motivi ha utilizzato il sito Internet della Camera di Commercio?”

Base: 602 casi. Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di Commercio.



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

Base: 298 casi. Solo non-utilizzatori del sito Internet della Camera di Commercio.

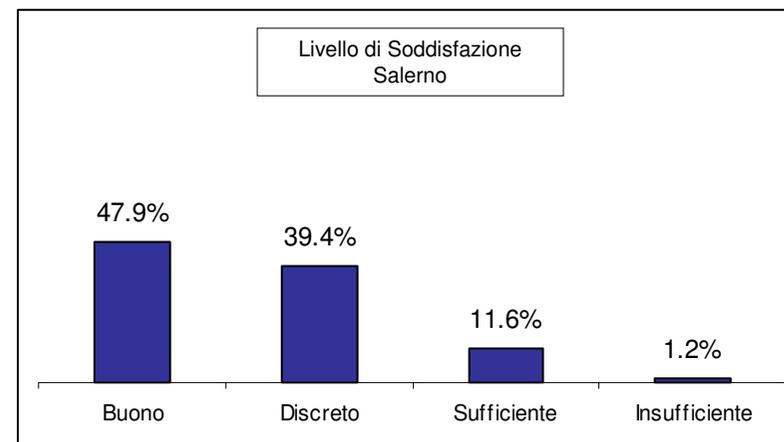


SERVIZI EROGATI

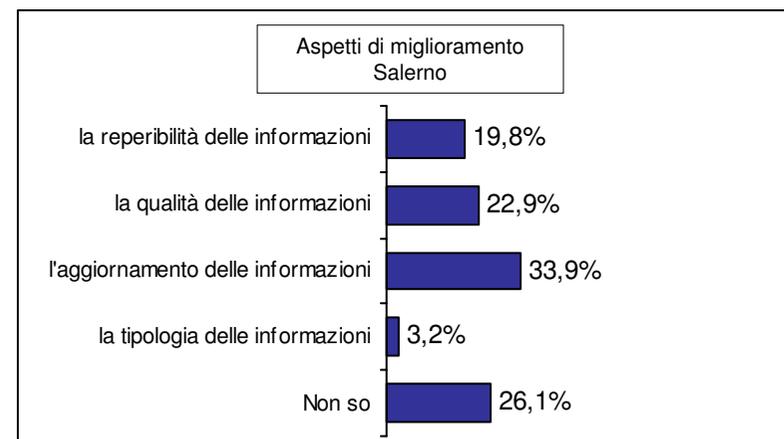
Il sito Internet della Camera: livello di soddisfazione e aspetti di miglioramento

“Per le pratiche obbligatorie e servizi amministrativi:

Qual è il Suo livello di soddisfazione?”



“Secondo Lei cosa potrebbe essere migliorato?”

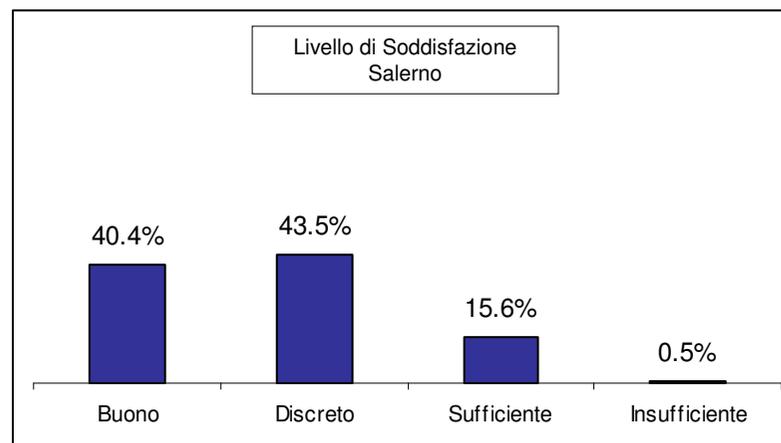


Base: 274 casi. Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di Commercio per le pratiche obbligatorie ed i servizi amministrativi.

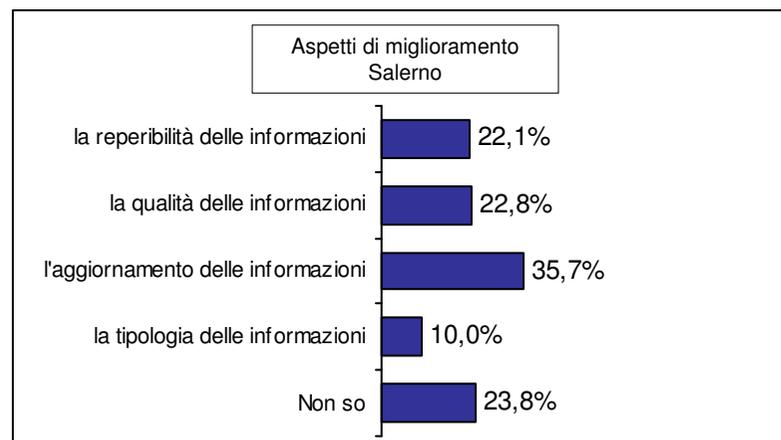
SERVIZI EROGATI

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

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



“Secondo Lei cosa potrebbe essere migliorato?”

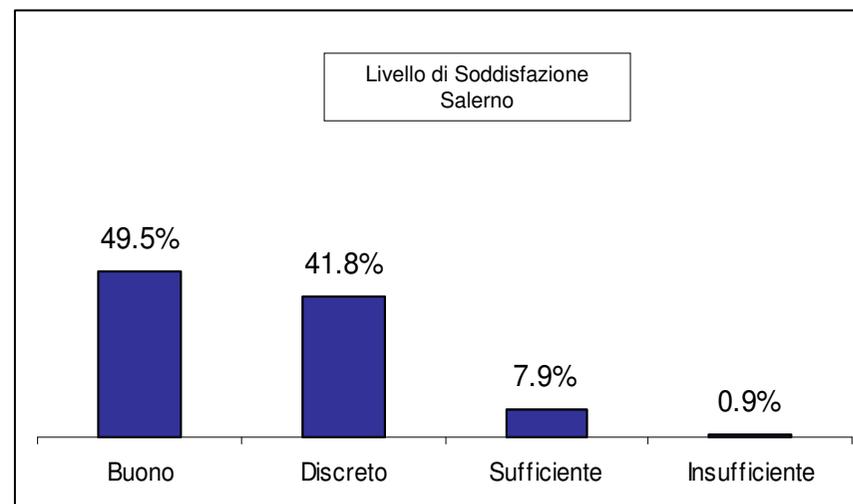


Base: 433 casi. Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di Commercio per le informazioni sulle imprese e sul mercato.

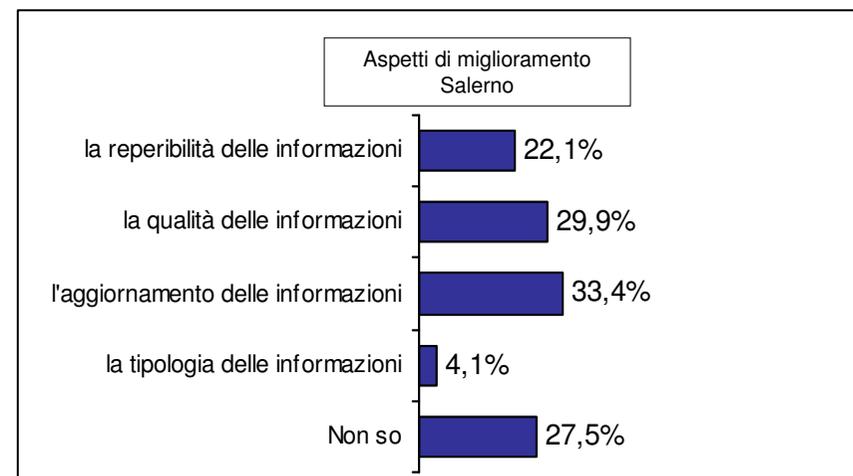
SERVIZI EROGATI

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

*“Per reperire la modulistica dei servizi della Camera:
Qual è il Suo livello di soddisfazione?”*



“Secondo Lei cosa potrebbe essere migliorato?”

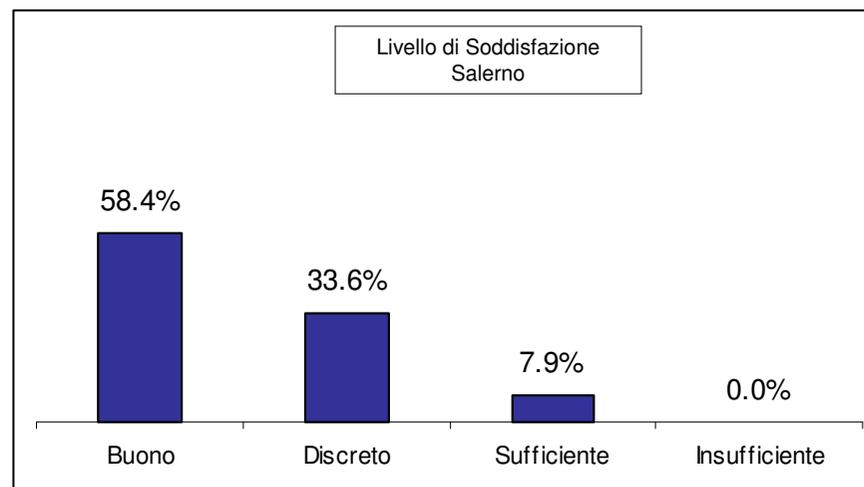


Base: 327 casi. Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di Commercio per informazioni e modulistica dei servizi della Camera.

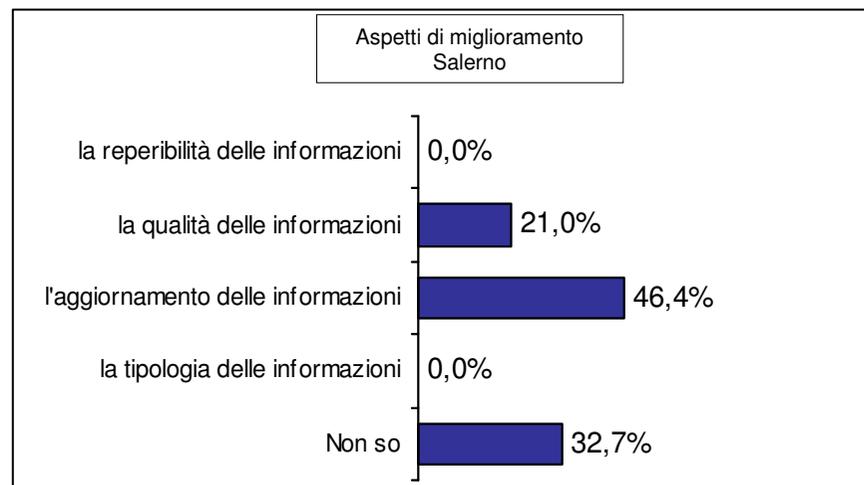
SERVIZI EROGATI

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

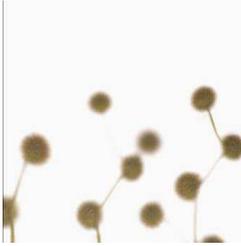
*“Per iscrizioni on-line a corsi, convegni, seminari:
Qual è il Suo livello di
soddisfazione?”*



*“Secondo Lei cosa
potrebbe essere
migliorato?”*

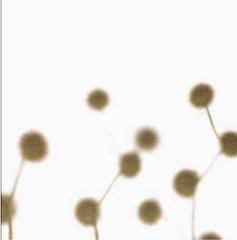


Base: 26 casi. Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di Commercio per iscrizioni on-line a corsi, convegni, seminari.



MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO





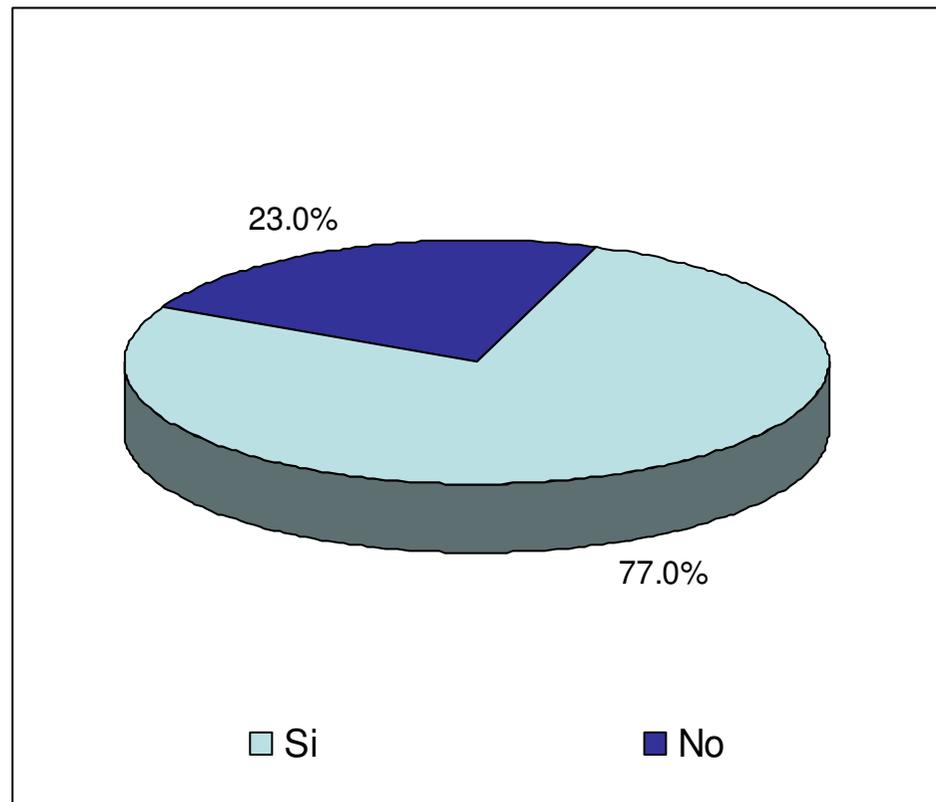
I RISULTATI PRINCIPALI SUL TEMA “FUNZIONAMENTO”

- Il 77% delle imprese ha dichiarato di essersi recato personalmente presso la Camera di Commercio di Salerno.
- Altissima la percentuale degli intervistati che considerano gli uffici della Camera come “facilmente raggiungibili”, il 96%.
- Il personale della Camera viene considerato in maniera estremamente positiva per molti degli aspetti annoverati: oltre l'86% considerano la cortesia degli operatori come “buona” e o “discreta”, oltre il 78% la chiarezza delle informazioni ricevute.
- Il servizio del centralino è stato utilizzato dal 19,7% dei rispondenti che per il 60% lo hanno giudicato come un servizio “buono e di estrema utilità”.

MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

Sedi maggiormente frequentate

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

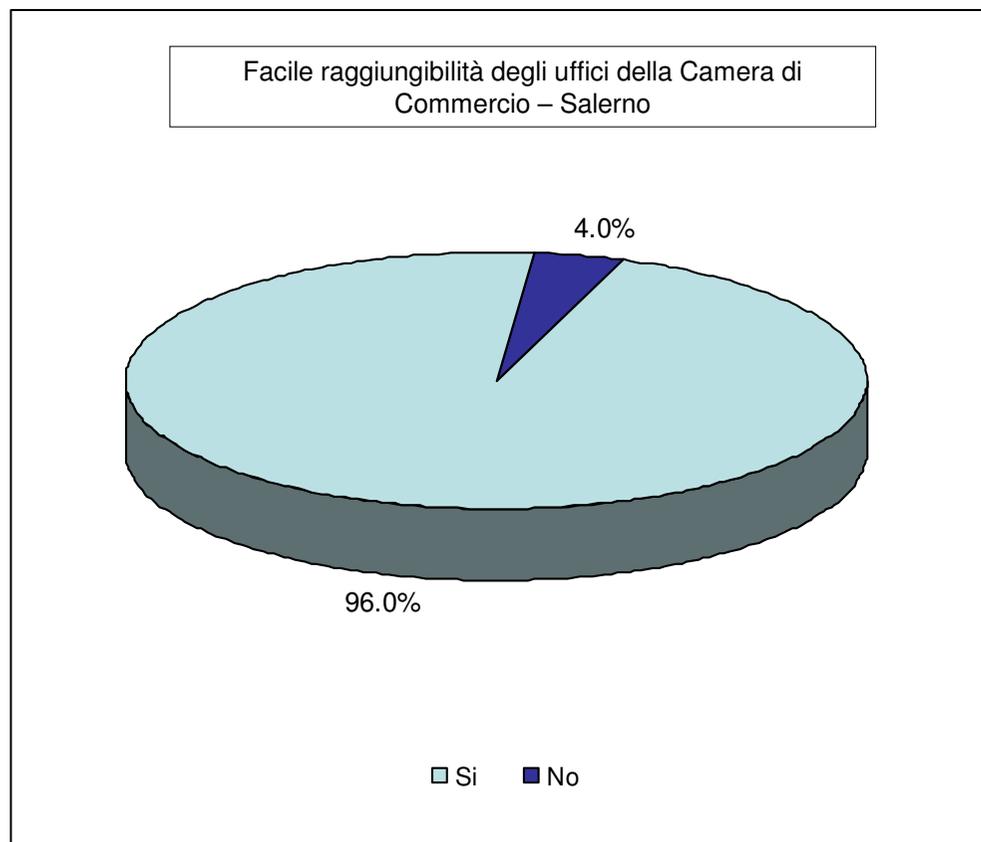


Base: 900 Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell’ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio

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?”

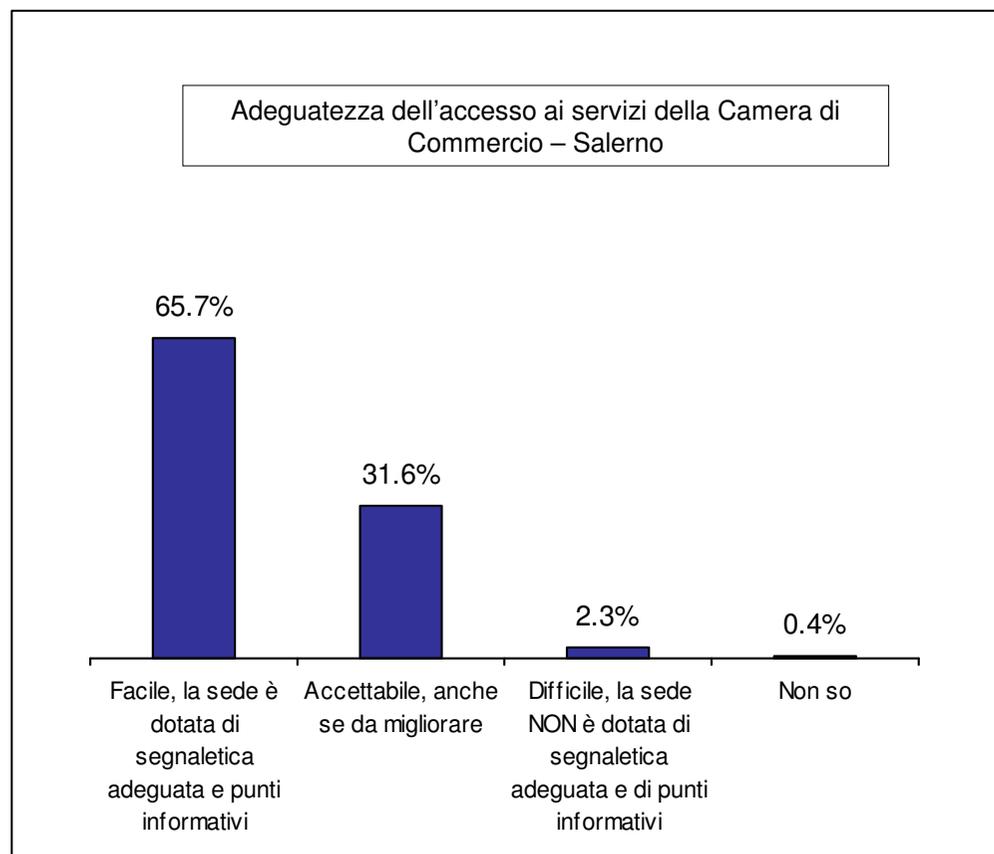


Base: 690. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio.

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 alla Camera di Commercio?”

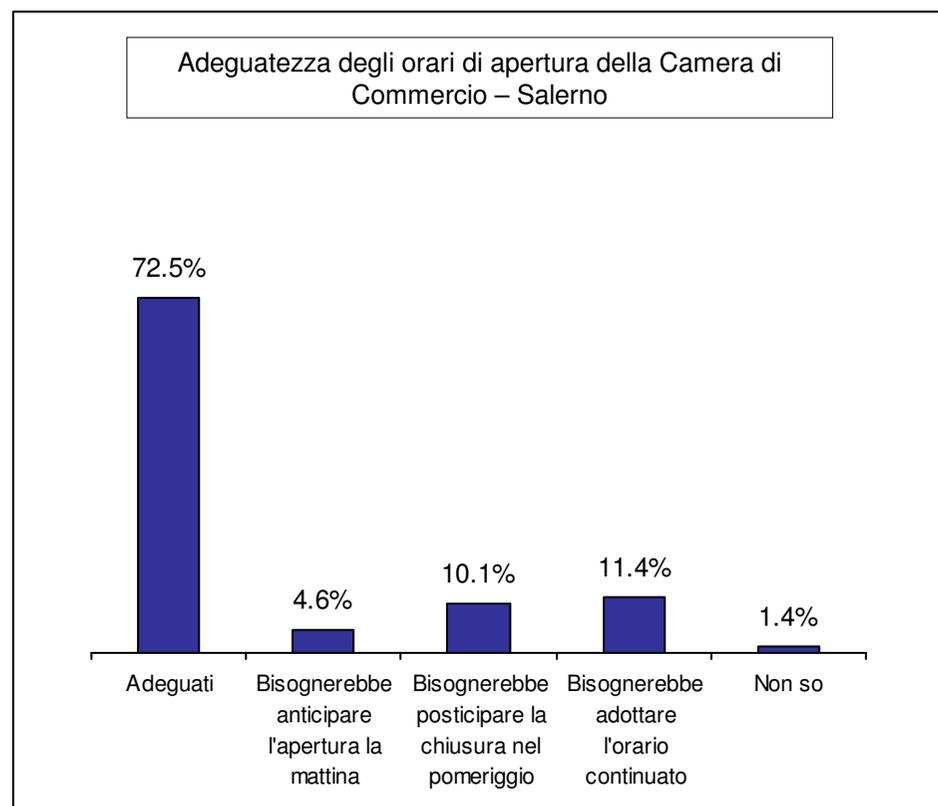


Base: 690 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio

MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

Adeguatezza degli orari di apertura della Camera di Commercio

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

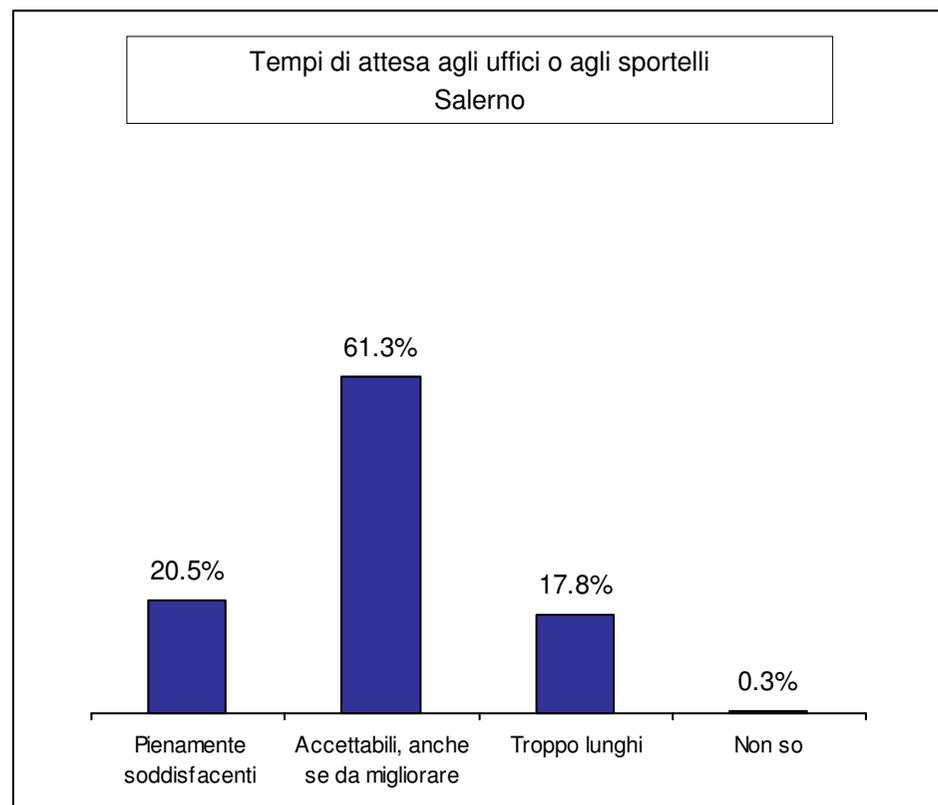


Base: 690 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio

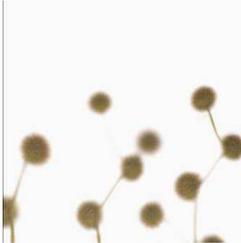
MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

Tempi di attesa agli uffici o agli sportelli

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



Base: 690 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio

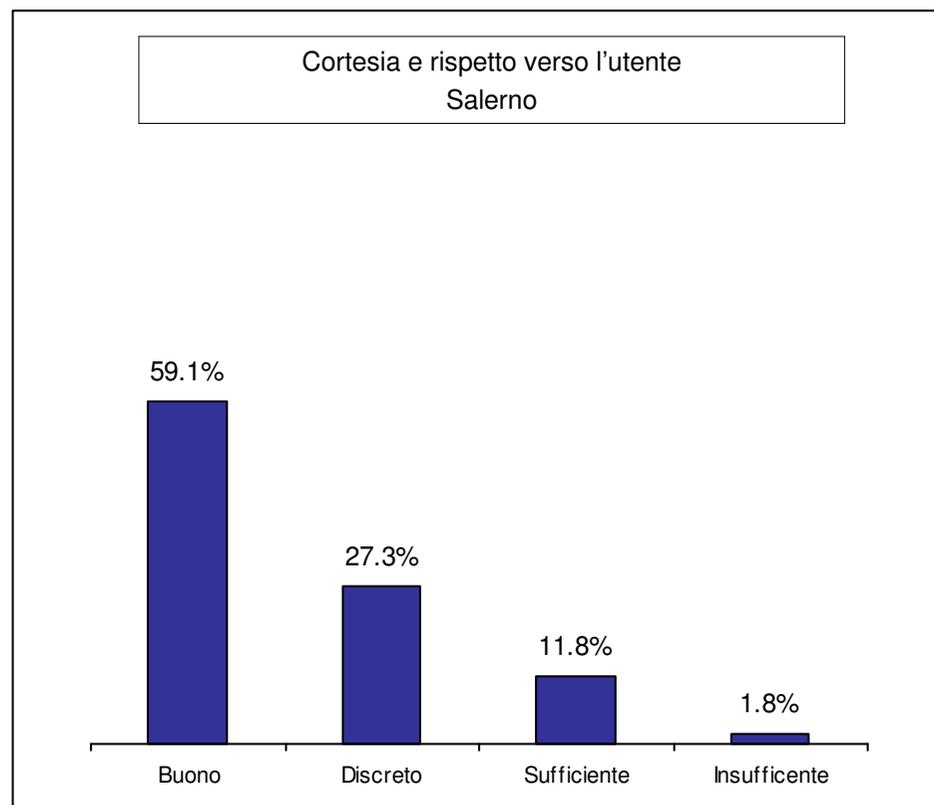


MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

Il Personale

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

Cortesia e rispetto verso l'utente

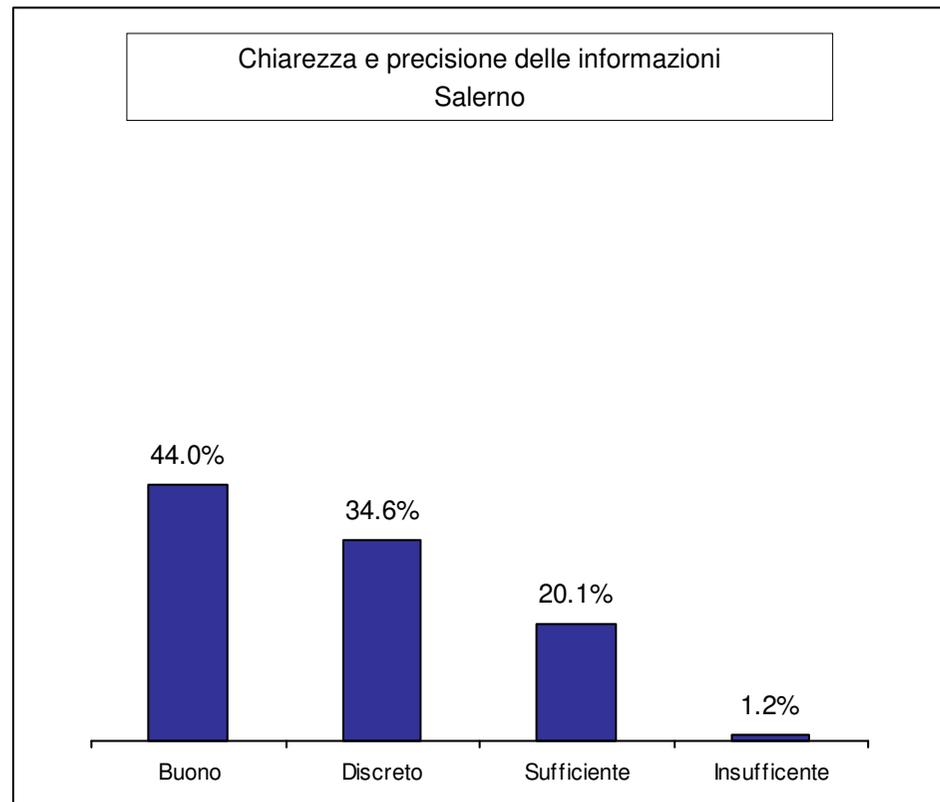


Base: 690 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio

MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO *Il Personale*

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

Chiarezza e precisione delle informazioni fornite all'utente



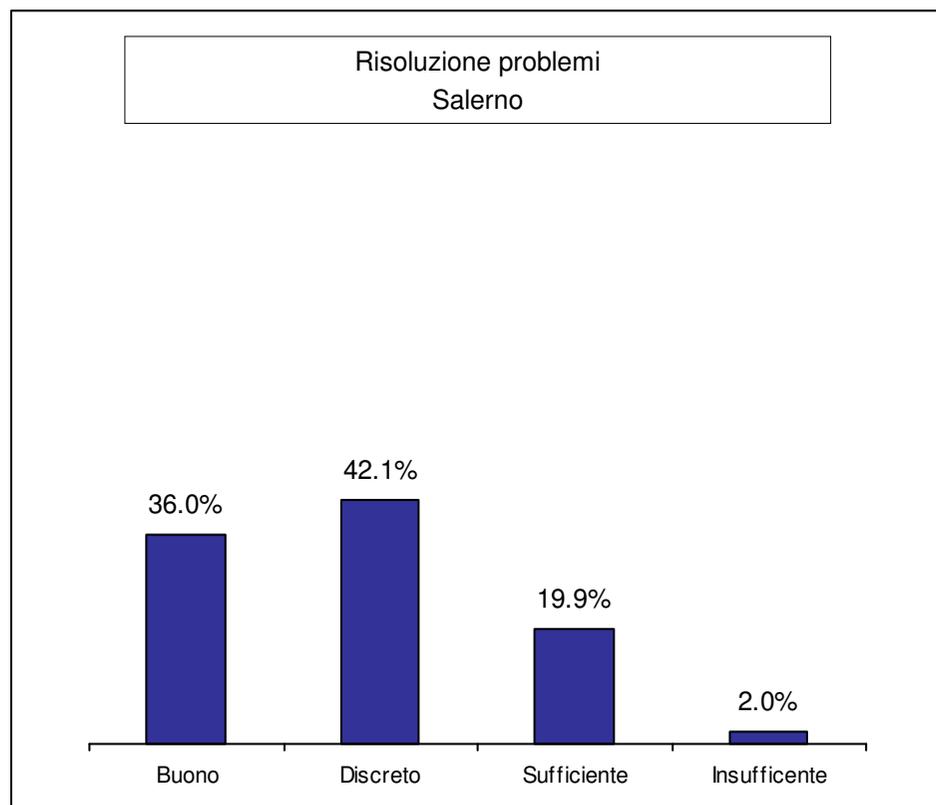
Base: 690 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio

MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

Il Personale

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

Risoluzione dei problemi che ostacolano l'avanzamento delle pratiche



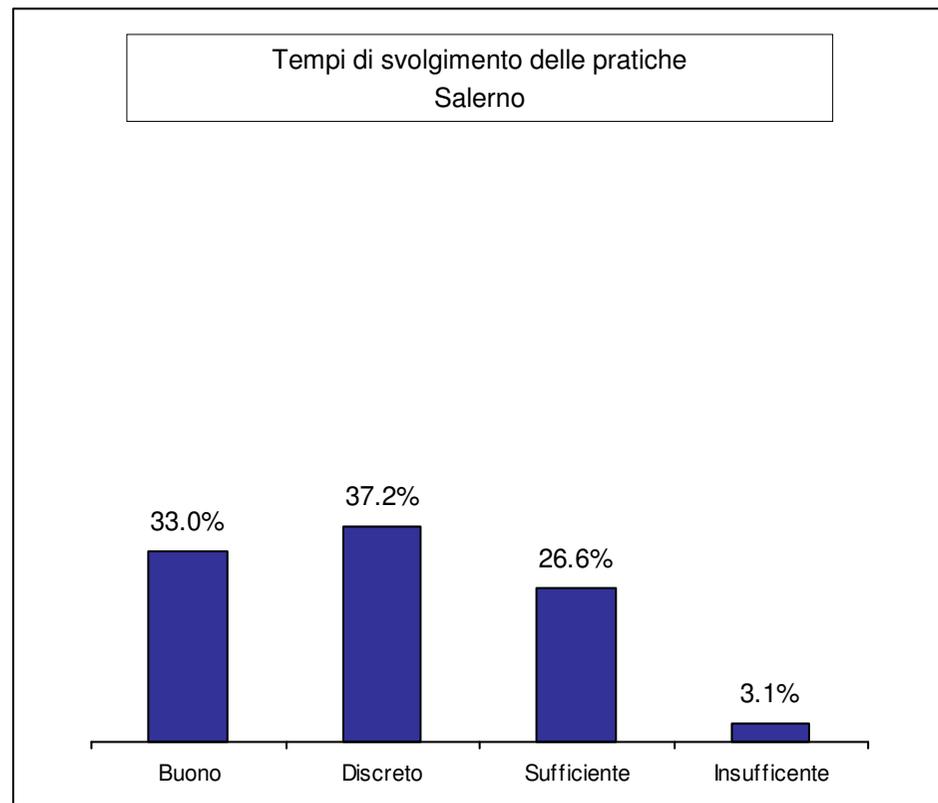
Base: 690 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio

MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

Il Personale

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

Tempi di svolgimento delle pratiche



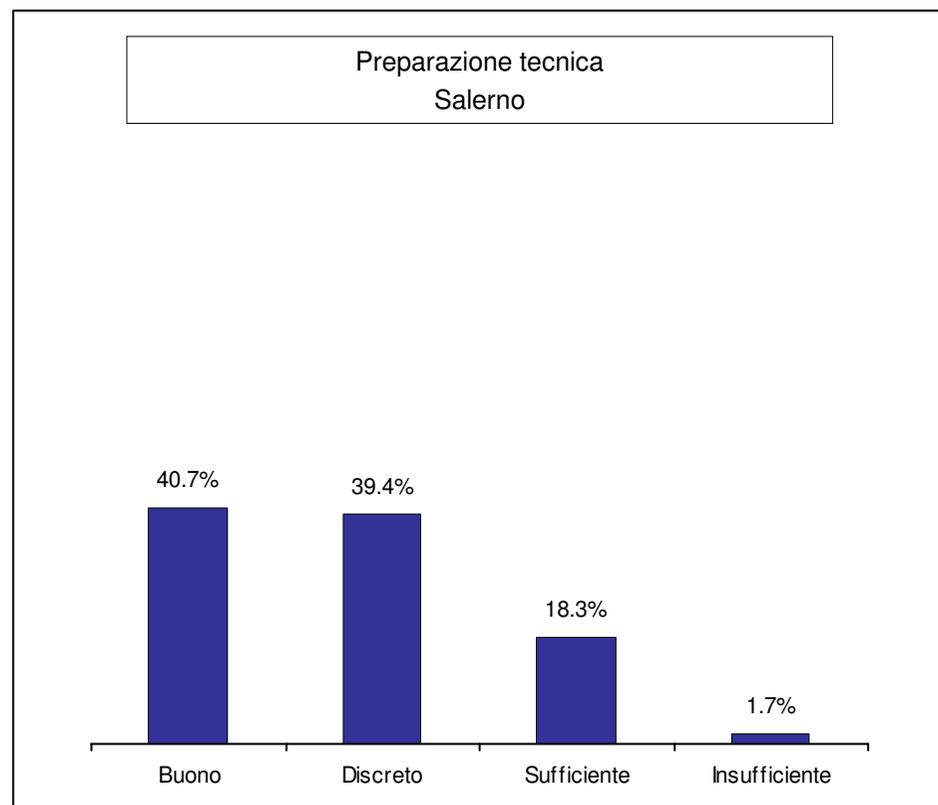
Base: 690 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio

MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

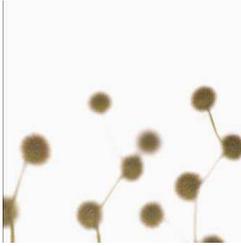
Il Personale

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

Preparazione tecnica



Base: 690 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio

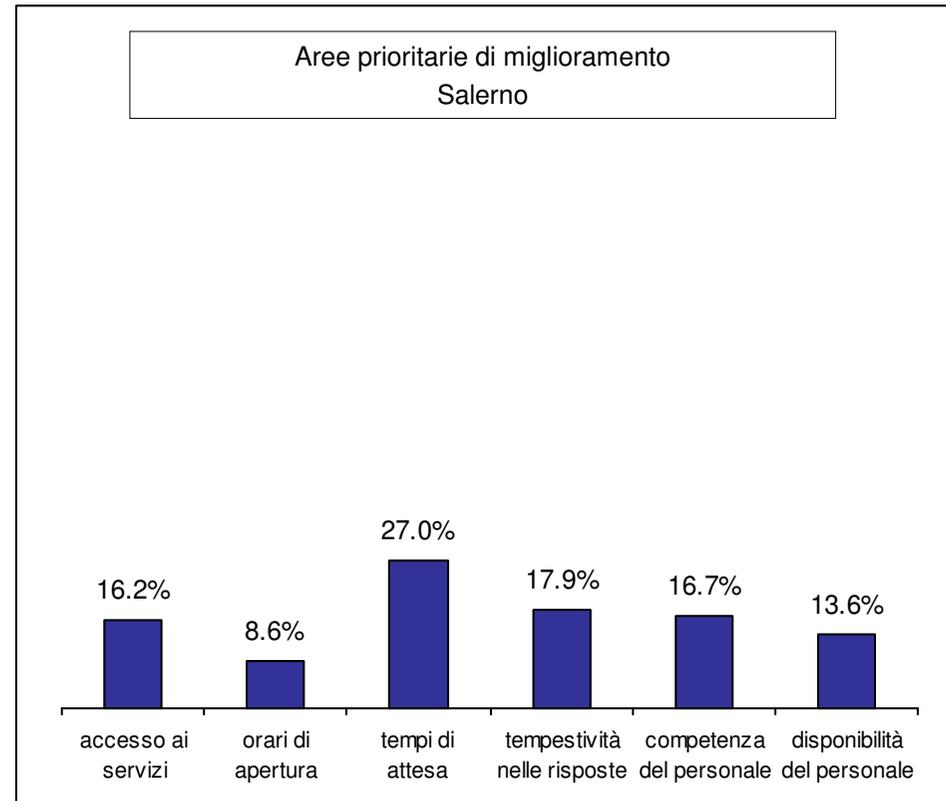


MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

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?”

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

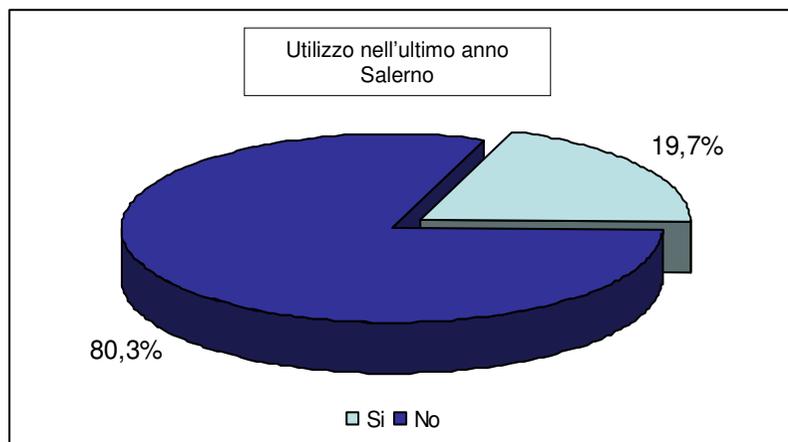


Base: 690 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio

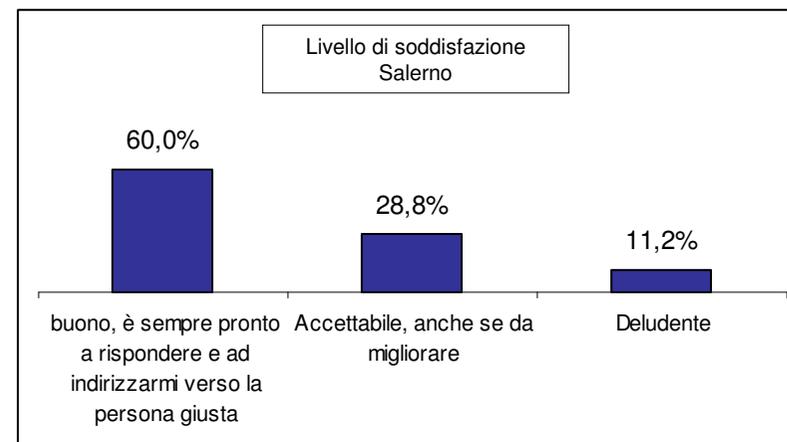
MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

Utilizzo del centralino/call center della Camera di Commercio

Utilizzo del servizio di centralino/call center nell'ultimo anno



Base: 900. casi. Utilizzatori del centralino/call center delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

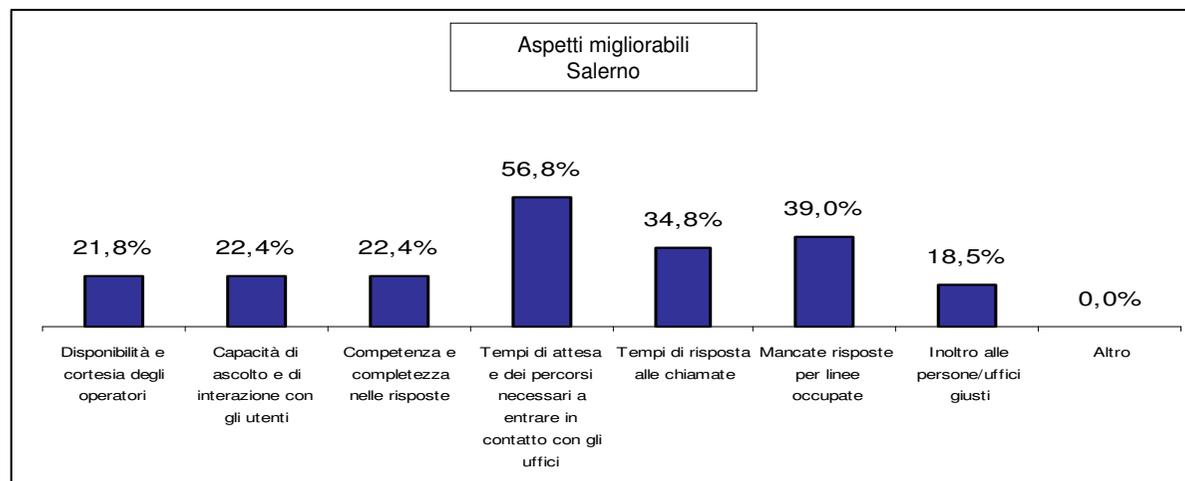


Base: 181 casi. Solo utilizzatori.

MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

Utilizzo del centralino/call center della Camera di Commercio

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

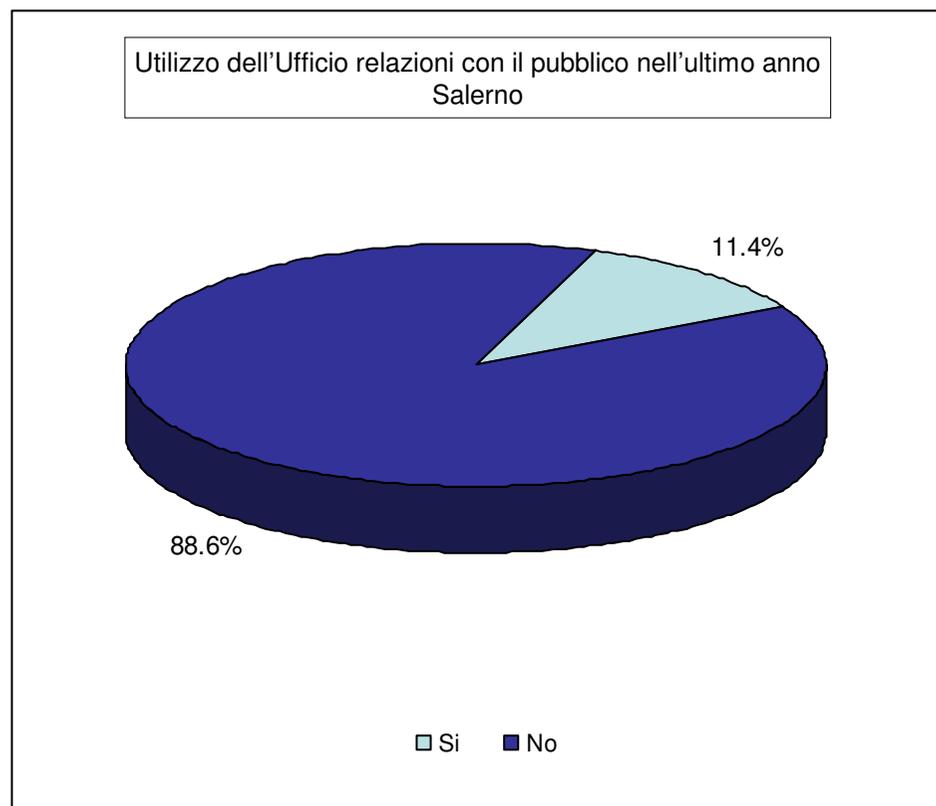


Base: 73 casi. Solo utilizzatori.

MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

L'Ufficio relazioni con il pubblico (Urp)

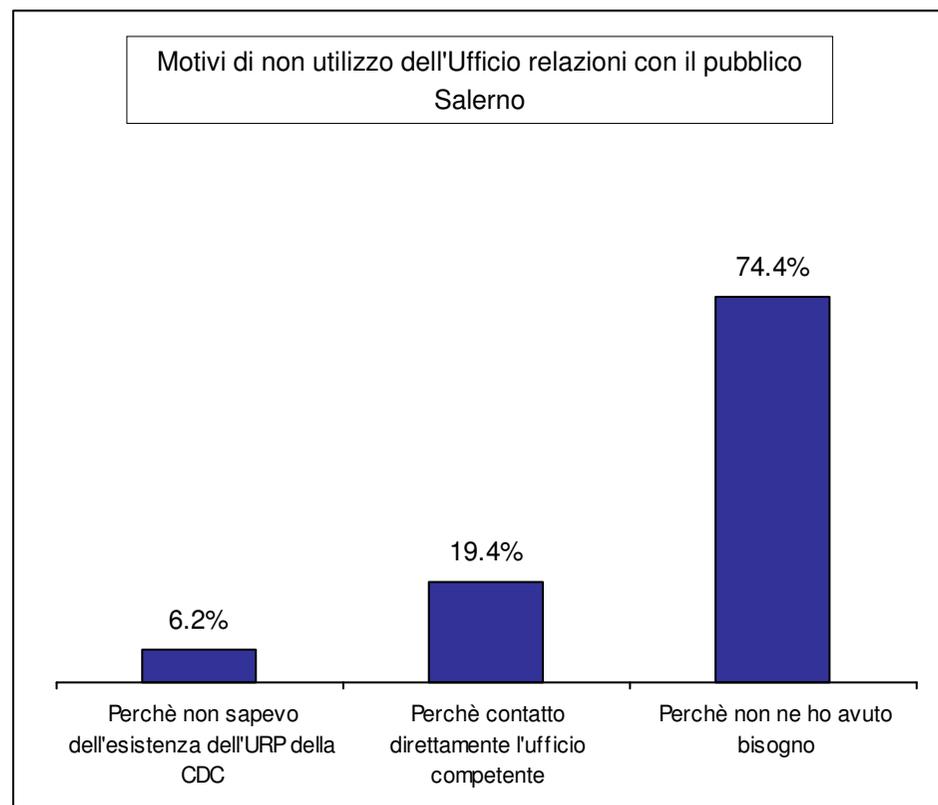
“Nell'ultimo anno ha contattato l'Ufficio relazioni con il pubblico (Urp)?”



Base: 900 casi. Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO *L'Ufficio relazioni con il pubblico (Urp)*

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

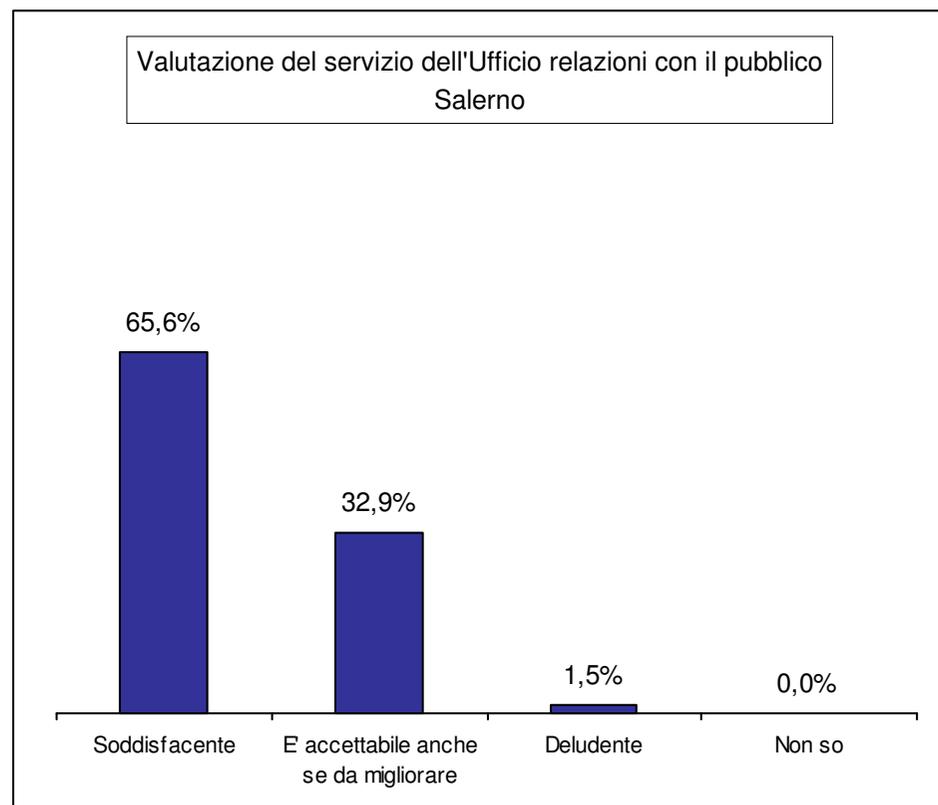


Base: 794 casi. Solo coloro che non hanno contattato l'Urp

MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

L'Ufficio relazioni con il pubblico – Livello di soddisfazione

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

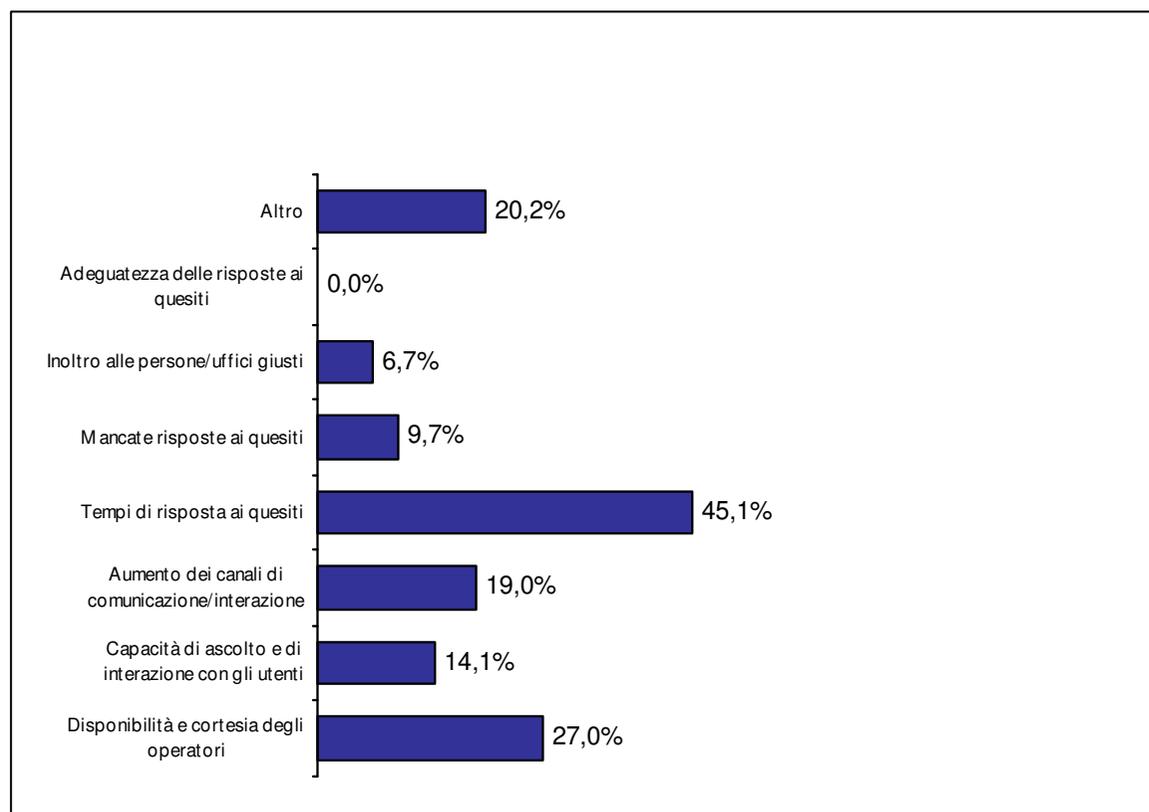


Base: 106 casi. Solo coloro che nell'ultimo anno hanno utilizzato l'Urp.

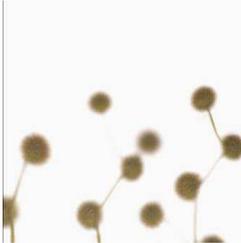
MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

Aspetti da migliorare servizio dell'Urp

“In quali aspetti va migliorato il servizio dell'URP”

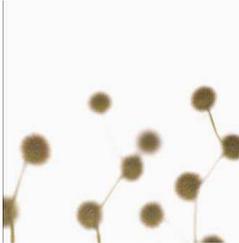


Base: 37 casi.



NOTA METODOLOGICA





NOTA METODOLOGICA

- **Obiettivi dell'indagine:** indagine campionaria telefonica sulle imprese italiane per rilevare il livello di soddisfazione dell'utenza sui servizi erogati dalle Camere di commercio.
- **Universo e disegno del campione:** campione rappresentativo dell'universo delle imprese attive a Salerno stratificato per forma giuridica (società di capitali e altre forme, società di persone, ditte individuali) e per settore di attività economica (agricoltura e pesca, industria in senso stretto, costruzioni, commercio e alberghi, servizi). 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): 985 casi (985 interviste a buon fine); cadute 601 casi (37,8%). Intervallo di confidenza 95% (errore $\pm 3,2\%$).
- **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:** novembre-dicembre 2011.
- **Codice deontologico:** la rilevazione è stata realizzata nel rispetto del Codice deontologico dei ricercatori europei Esomar, del Codice deontologico Assirm, e di quanto previsto dalla Legge sulla Privacy n. 196/03.