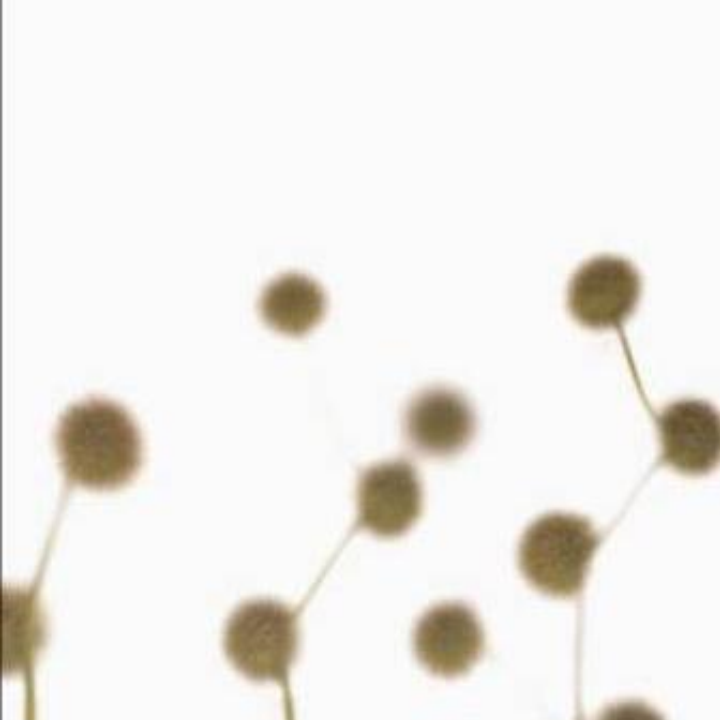




Camera di Commercio
Terni



INDAGINE DI
CUSTOMER SATISFACTION:
Sintesi

I dati provinciali

Marzo 2011



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

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

- **A) l'immagine percepita delle Camere di commercio;**
- **B) il grado di soddisfazione nei confronti dei servizi erogati;**
- **C) 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 di qualità da utilizzare nell'ambito del Ciclo di gestione della *performance*;
- 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 sulla base di benchmark di sistema.

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 Terni come descritto nella nota metodologica.



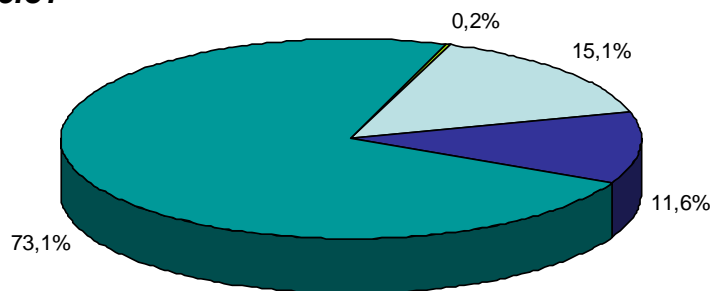
I RISULTATI PRINCIPALI SUL TEMA “**IMMAGINE**” DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

- L'84,9% degli intervistati si reca di persona nella sede della CCIAA, mentre il 10,1% ricorre al telefono.
- Il 62,1% del campione considera la CCIAA come una “istituzione pubblica autonoma” mentre solo il 7,3% la definisce un “organismo privato”.
- Oltre l'80% del campione giudica le comunicazioni offerte dalla Camera di Commercio di Terni come “pienamente soddisfacenti e/o accettabili”.

IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

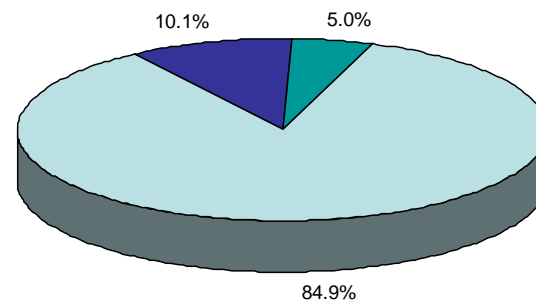
Frequenza dei rapporti con la Camera di Commercio nell'ultimo anno

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



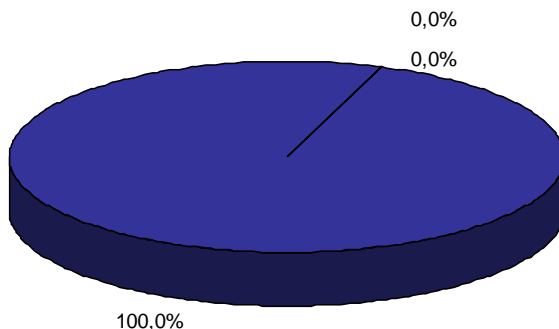
- Almeno una volta a settimana
- Una volta al mese
- Solo quando è servito, non è stato un rapporto costante
- Non ho avuto rapporti con la Camera nell'ultimo anno

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



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

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

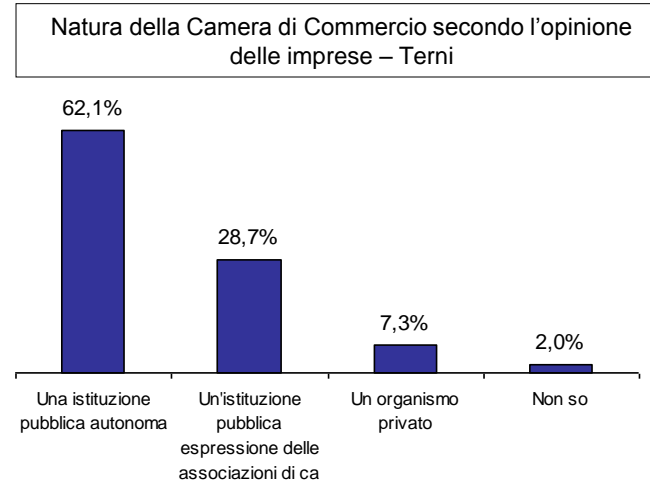


- Perché abbiamo utilizzato un'altra società di servizi
- Perché abbiamo utilizzato professionisti o consulenti o associazione di categoria
- Perché non ne abbiamo avuto bisogno

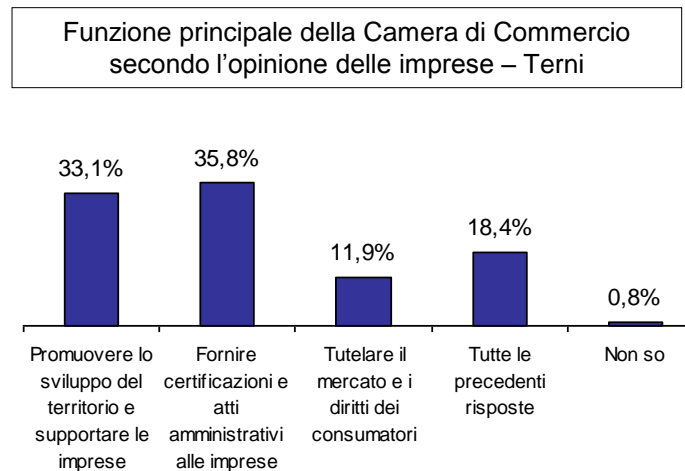
IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

Natura della Camera di Commercio secondo l'opinione delle imprese

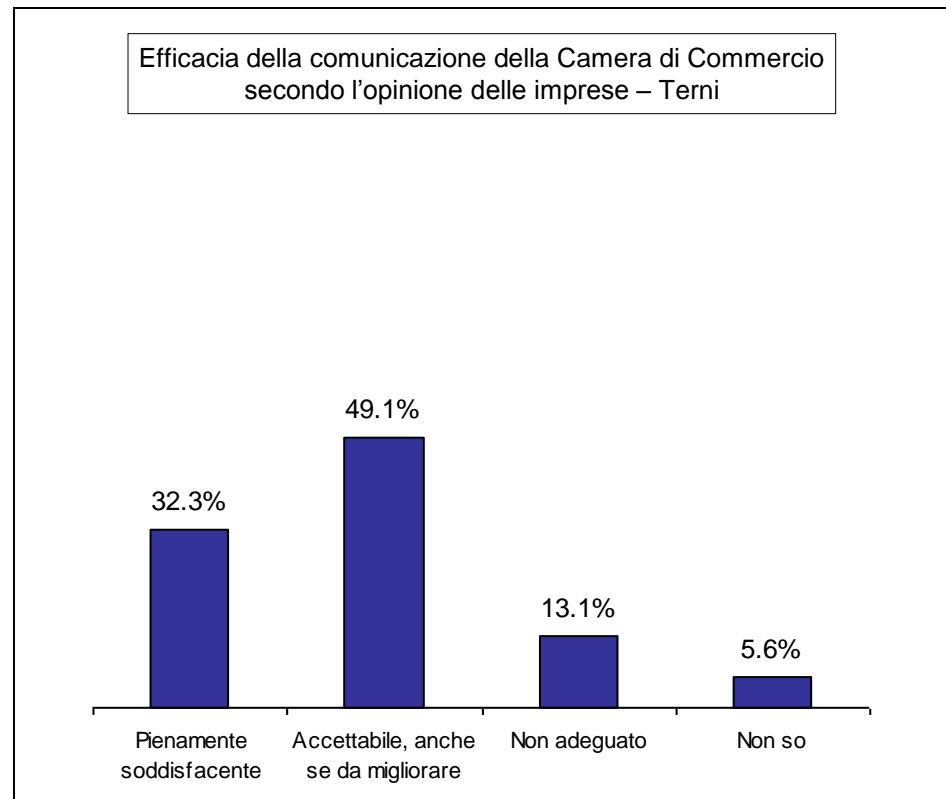
“Secondo lei, la Camera di commercio è:”



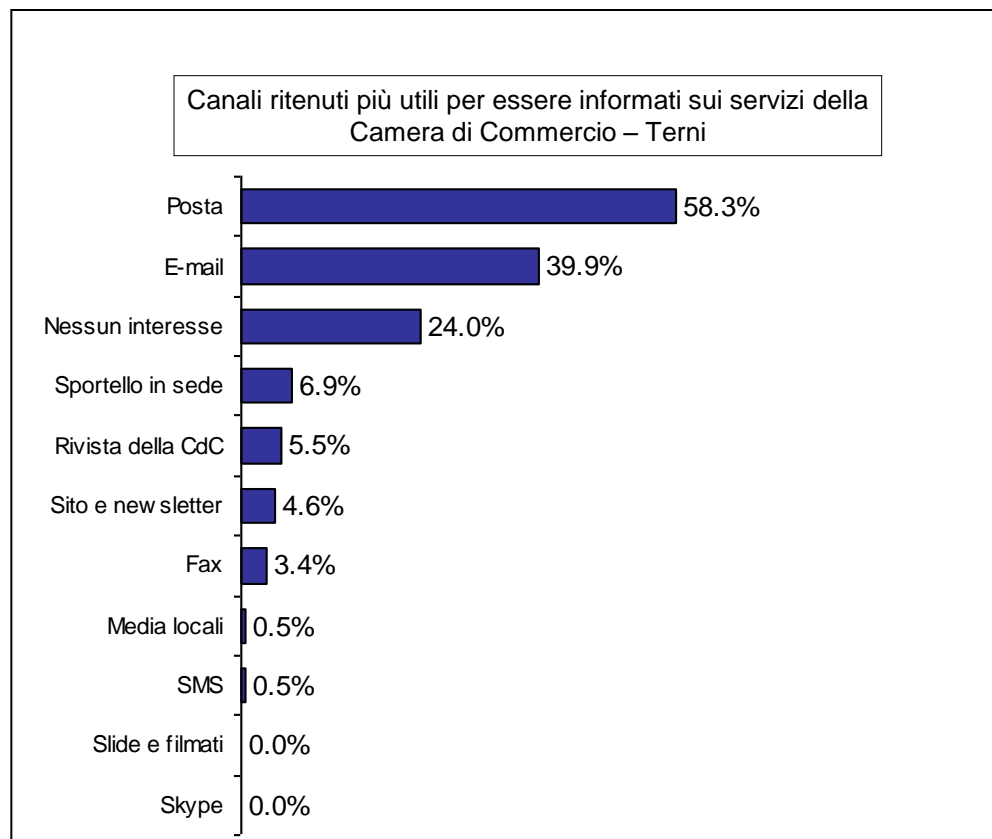
“Quale pensa che sia la funzione principale della Camera di Commercio?”



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



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

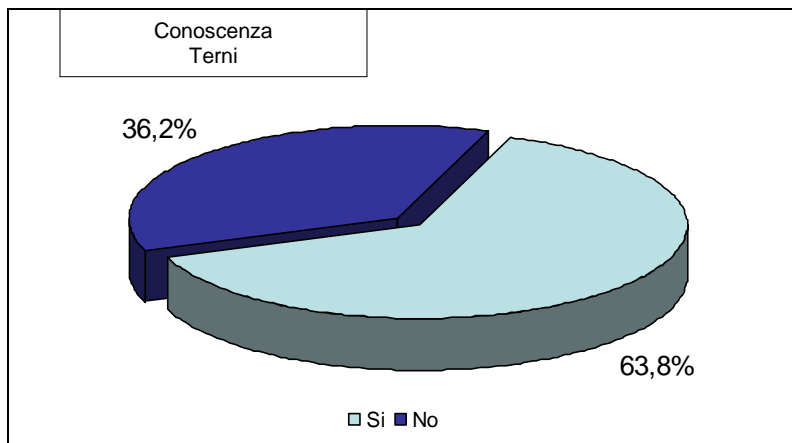


I RISULTATI PRINCIPALI SUL TEMA “SERVIZI” EROGATI

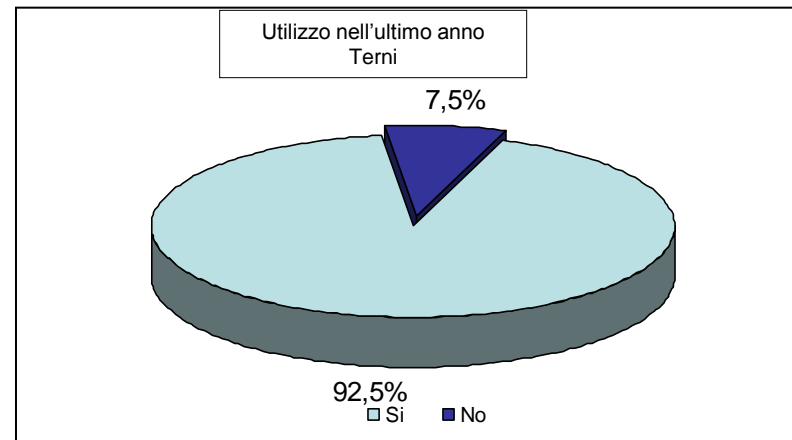
- Il “Diritto Annuale” risulta essere il servizio più conosciuto presso le imprese con una percentuale di dichiaranti del 90,6%, così come il “Registro delle Imprese” con il 63,8% delle imprese che affermano di conoscerlo.
- Il “Diritto Annuale” risulta essere anche uno dei servizi amministrativi maggiormente utilizzati (98,6%) insieme al “Registro Protesti” (94,7%) e al servizio “Registro Imprese” (92,5%).
- Per quanto concerne i servizi “di supporto” risultano meno conosciuti rispetto ai servizi amministrativi ma tra quelli maggiormente conosciuti sono emersi: i “servizi per la creazione e successione di impresa”(38,4%) e “informazioni sui prezzi” (29,6%).

SERVIZI EROGATI

Registro imprese

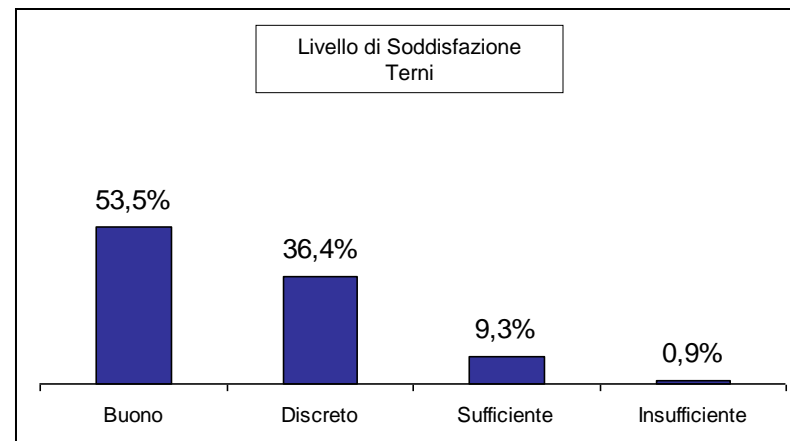


Base: 401 casi. Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.



Base: 256 casi. Solo conoscitori.

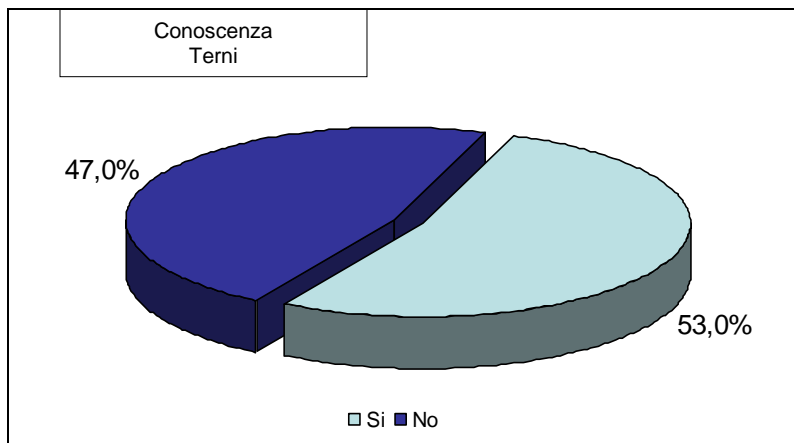
“Registro imprese (pratiche di iscrizione, modifica e cancellazione, deposito bilanci)”



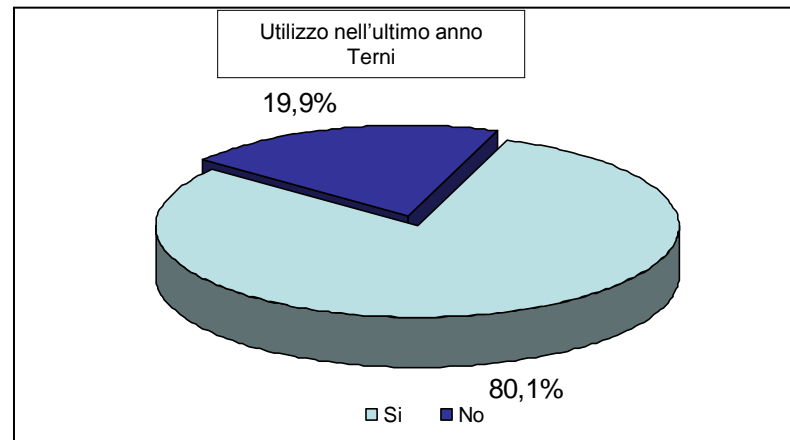
Base: 237 casi. Solo utilizzatori.

SERVIZI EROGATI

Albi e ruoli

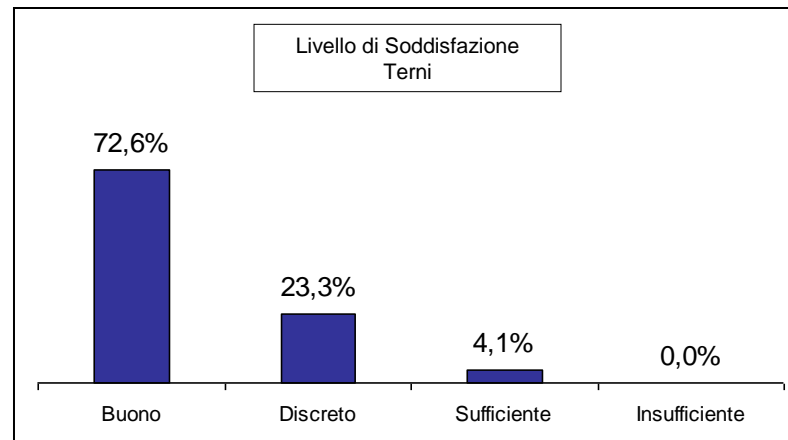


Base: 401 casi. Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.



Base: 212 casi. Solo conoscitori.

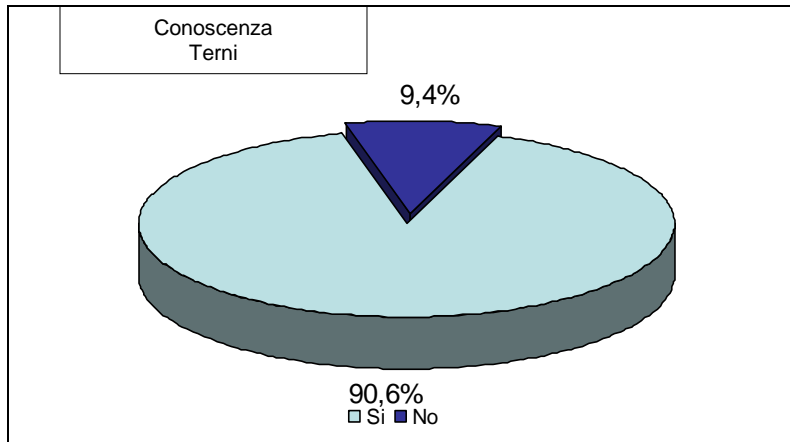
“Albi e ruoli (pratiche)”



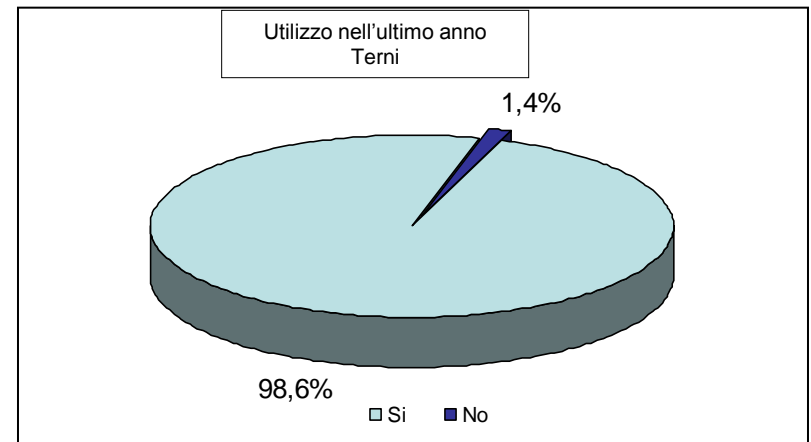
Base: 169 casi. Solo utilizzatori.

SERVIZI EROGATI

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

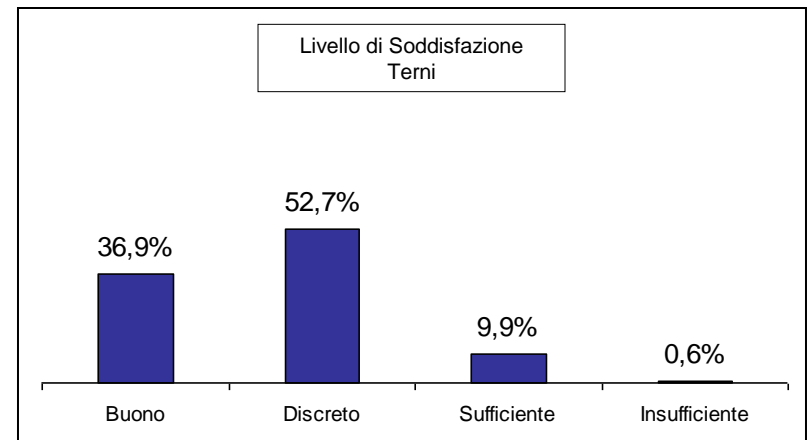


Base: 401 casi. Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.



Base: 364 casi. Solo conoscitori.

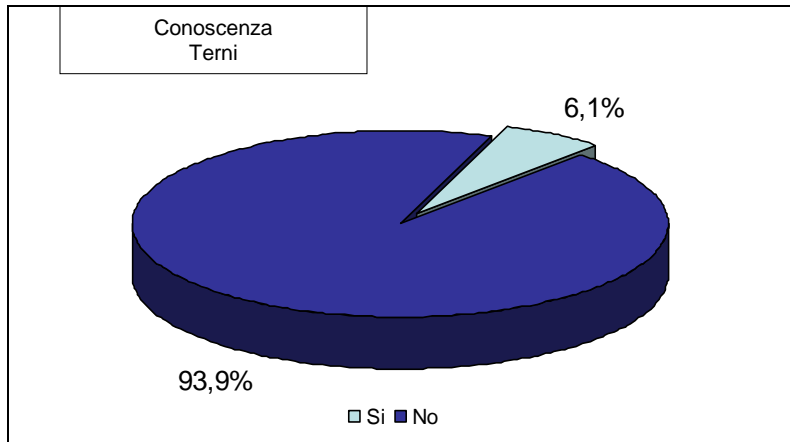
“Diritto Annuale (modalità di pagamento importi, termini e situazioni stato pagamenti).”



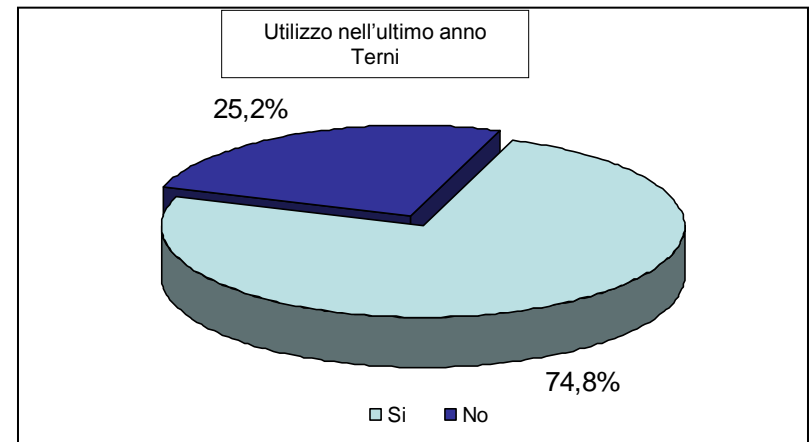
Base: 359 casi. Solo utilizzatori.

SERVIZI EROGATI

Assistenza, promozione, valorizzazione dei prodotti tipici

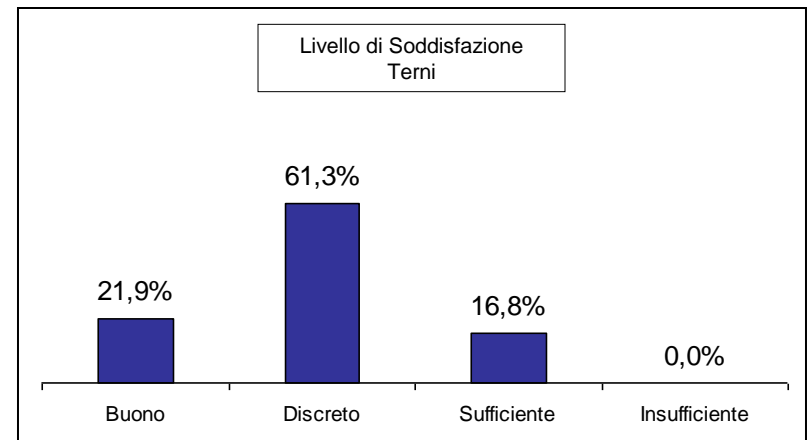


Base: 401 casi. Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.



Base: 24 casi. Solo conoscitori.

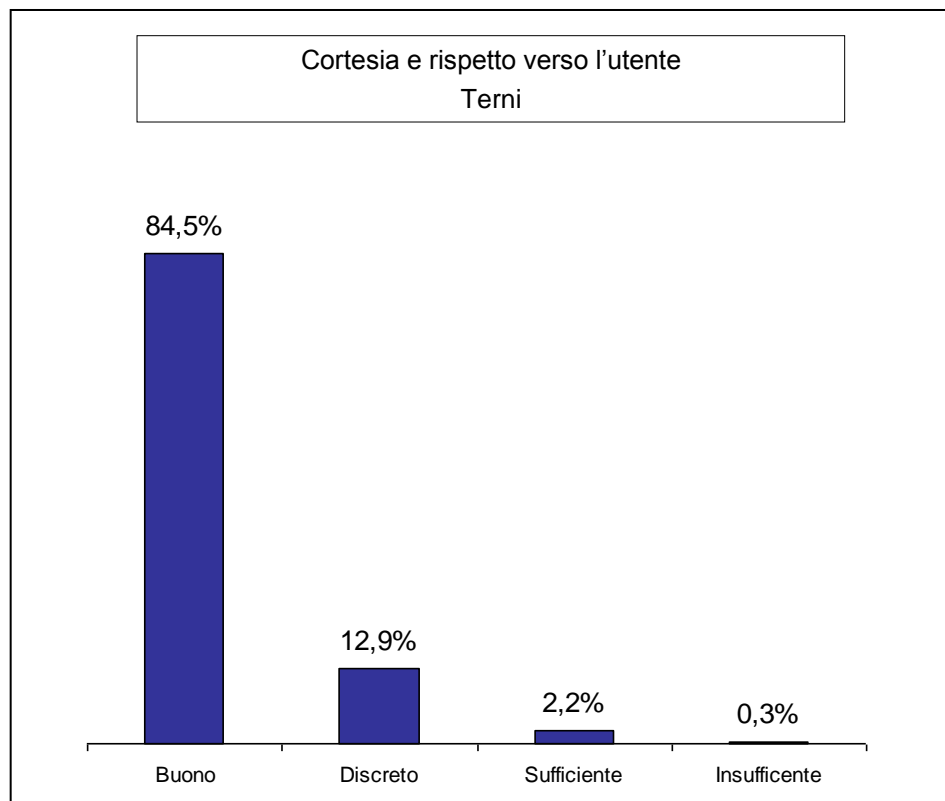
“Assistenza, promozione e valorizzazione dei prodotti tipici (enogastronomici, marchi di qualità ecc).”



Base: 18 casi. Solo utilizzatori.

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

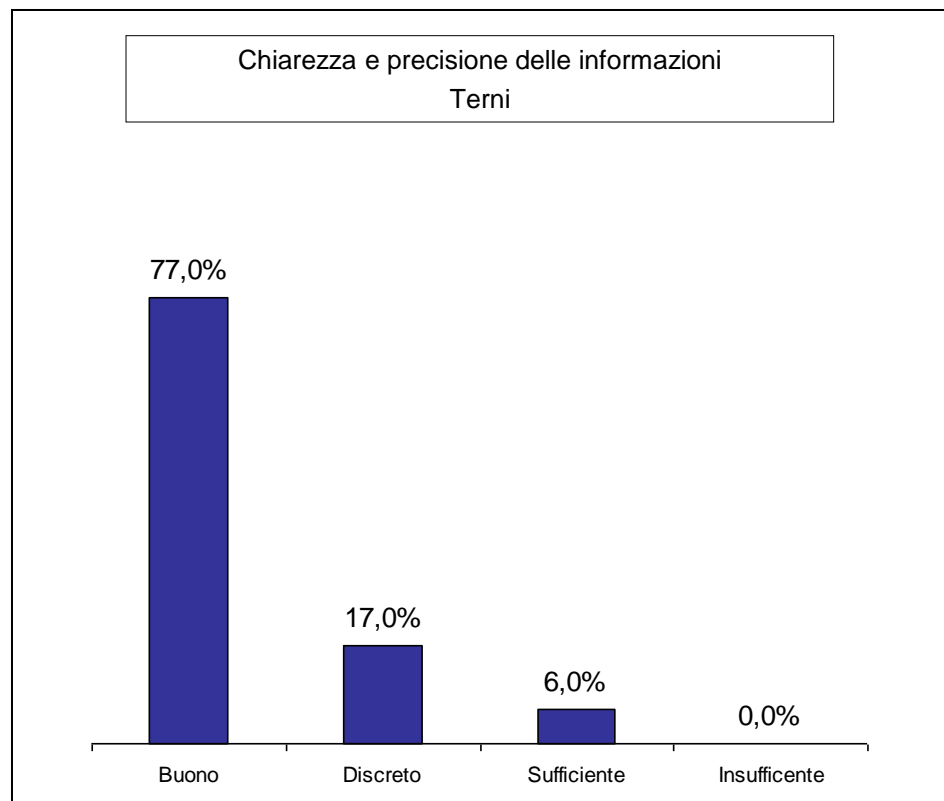
Cortesìa e rispetto verso l'utente



Base: 317 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio

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

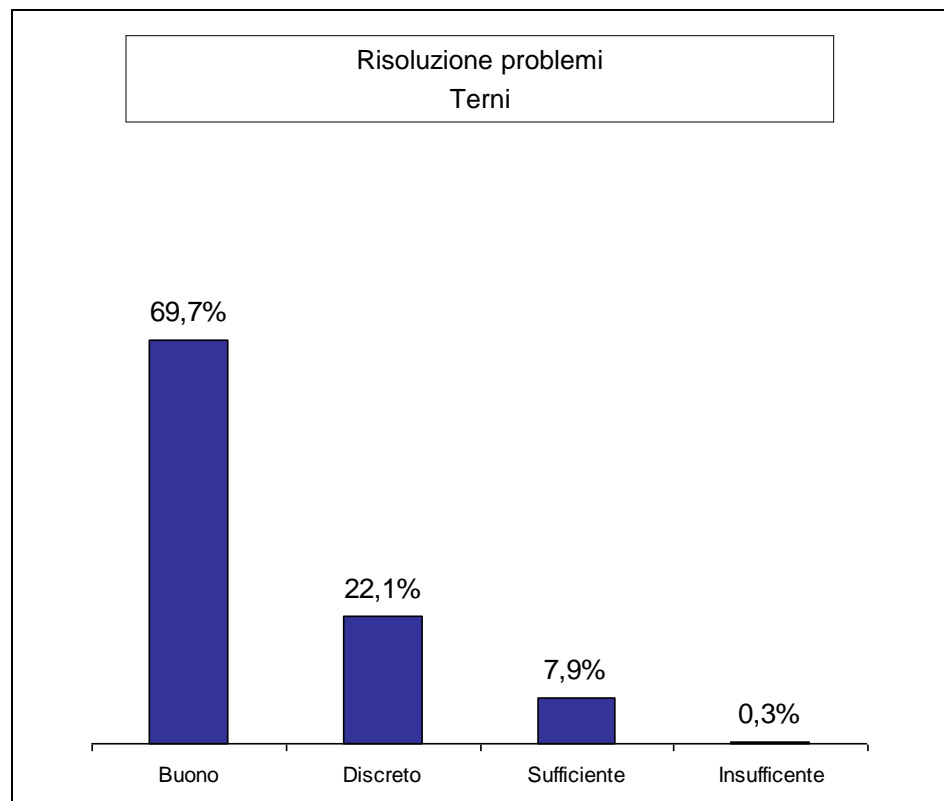
Chiarezza e precisione delle informazioni fornite all'utente



Base: 317 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio

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

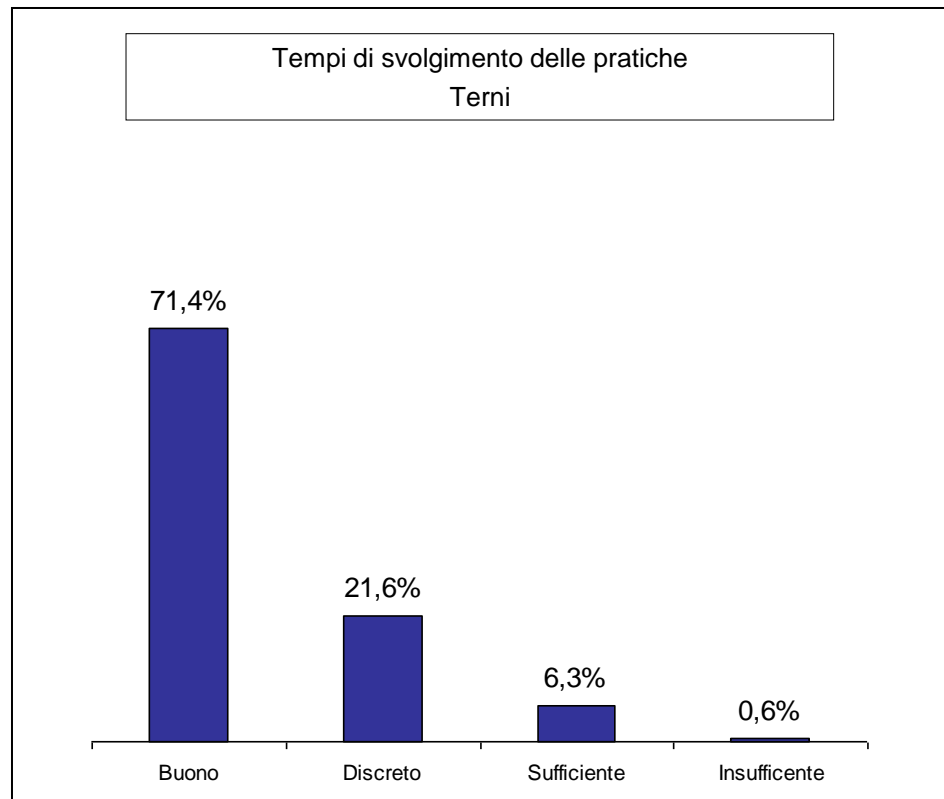
Risoluzione dei problemi che ostacolano l'avanzamento delle pratiche



Base: 317 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio

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

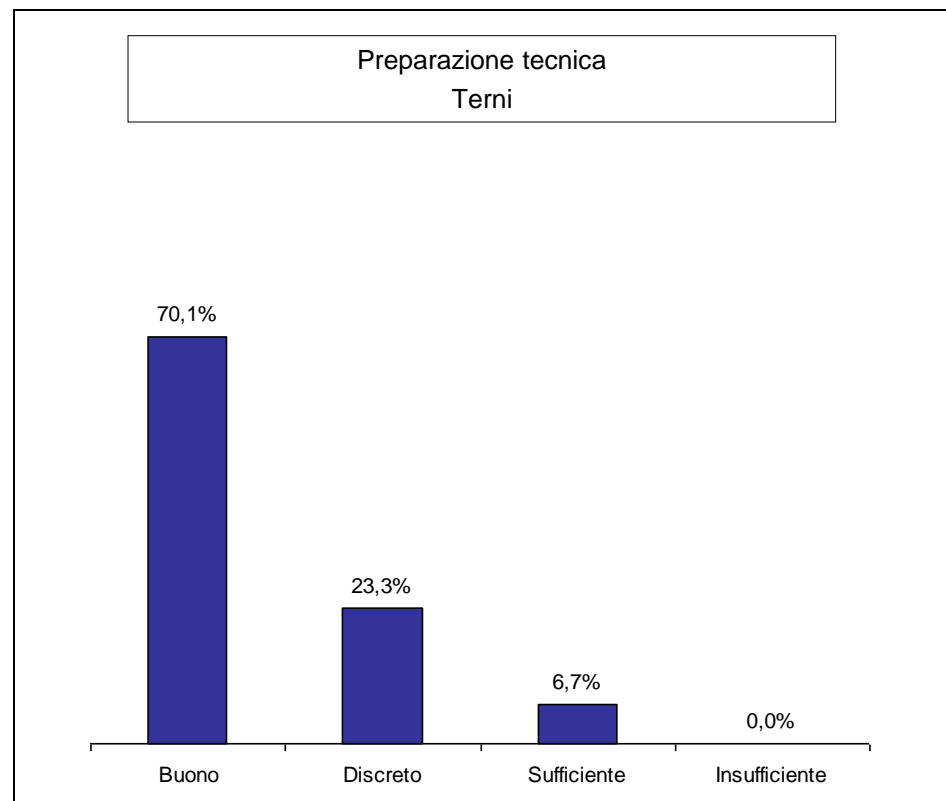
Tempi di svolgimento delle pratiche



Base: 317 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio

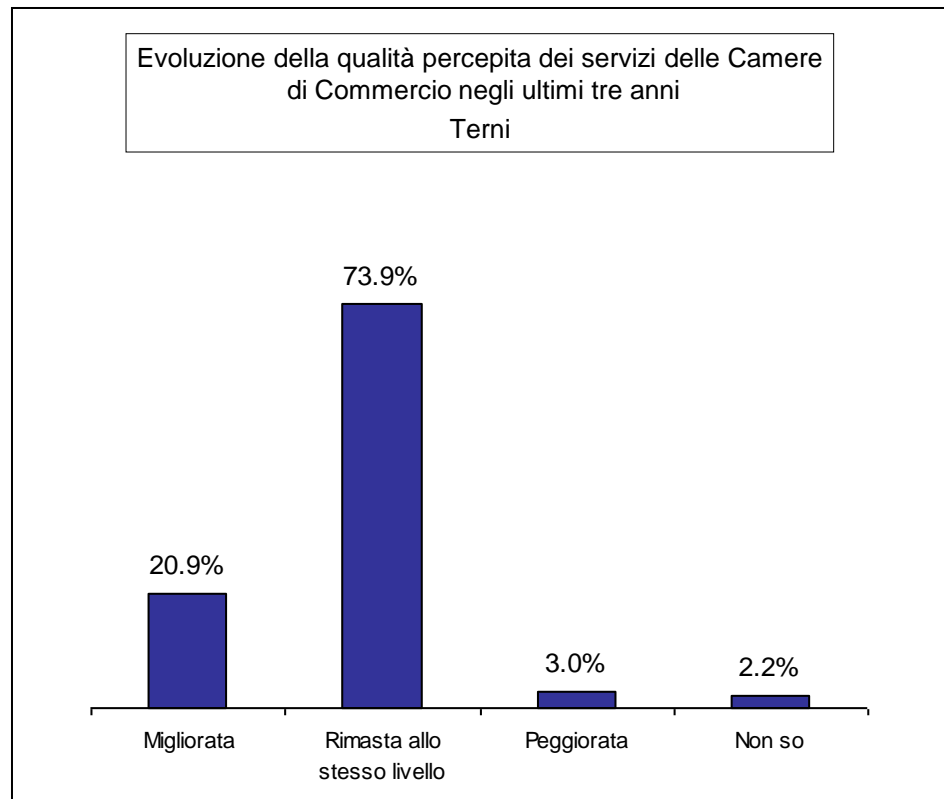
“Come giudica il personale della Camera di Commercio relativamente a :

Preparazione tecnica



Base: 317 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio

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



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

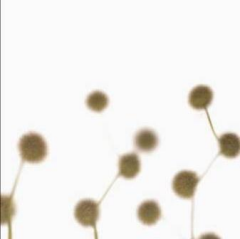
Tematiche in relazione alle quali le imprese desiderano che la Camera di Commercio svolga maggiore attività - Terni



“Su quali tra le seguenti ulteriori 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 ulteriori attività - Terni





MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO



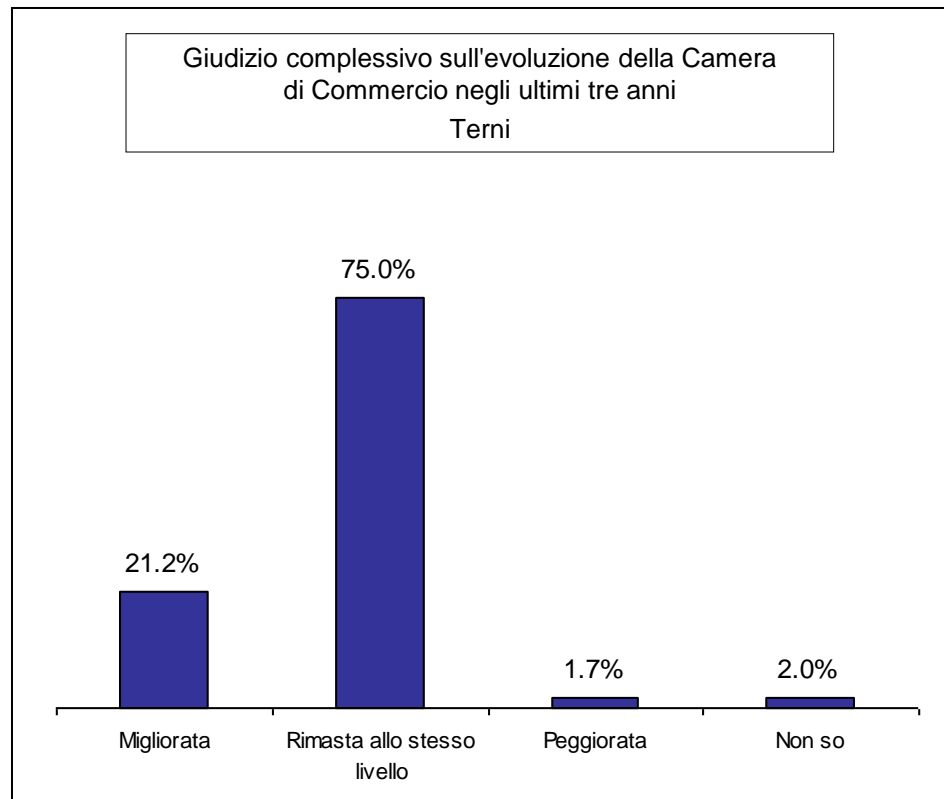
I RISULTATI PRINCIPALI SUL TEMA “**MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO**” DELLA CAMERA DI COMMERCIO

- Il 79,0% degli intervistati dichiarano di essersi recati “personalmente” negli uffici della CCIAA nell’ultimo anno.
- Alta la percentuale delle imprese che considera gli uffici della CCIAA di Terni come “facilmente raggiungibili” (94%) e di coloro che considerano l’accesso ai servizi di “facile accesso e dotato di una segnaletica adeguata” (56%).
- Il servizio del centralino è stato utilizzato dal 23,8% delle imprese intervistate che per il 67,5% lo considerano come uno strumento “buono e di estrema utilità”.
- Complessivamente oltre il 20% degli intervistati considerano la CCIAA “migliorata” nell’ultimo anno e solo l’1,7% dei rispondenti la giudica “peggiorata” e il 2% non fornisce giudizio.

MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

Livello di soddisfazione complessivo verso l'organizzazione della Camera di Commercio

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

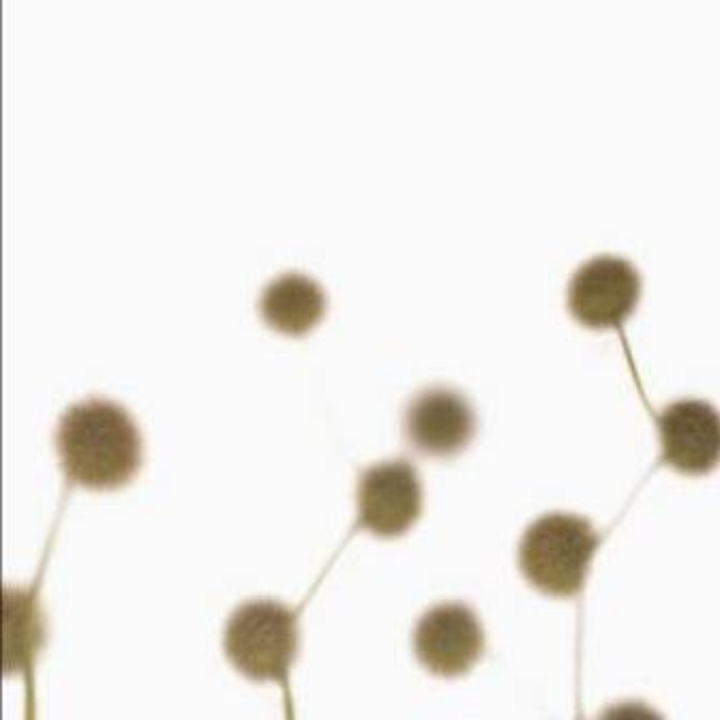


Base: 401. Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

- **Obiettivi dell'indagine:** indagine campionaria telefonica sulle imprese della provincia di Terni per rilevare il livello di soddisfazione dell'utenza sui servizi erogati dalle Camere di commercio.
- **Universo e disegno del campione:** campione rappresentativo dell'universo delle imprese attive nella provincia di Terni stratificato per forma giuridica (società di capitali e altre forme, società di persone, ditte individuali), per settore di attività economica (agricoltura e pesca, industria in senso stretto, costruzioni, commercio e alberghi, servizi) e per classe dimensionale (1-9, 10-49, 50-249 e oltre i 250 addetti). Disegno del campione, universo di riferimento e anagrafiche fisiche delle imprese forniti dalla committente.
- **Trattamento del campione:** per la costruzione del campione di anagrafiche, e successivamente per il suo trattamento in corso d'opera, sono state realizzate due liste di anagrafiche: lista "campione base"; lista "campione di riserva". La lista di riserva è stata utilizzata per tutte le eventuali sostituzioni delle anagrafiche della lista base cadute per "rifiuto di intervista", o comunque per impossibilità di procedere con la rilevazione (es. numeri errati). Numerosità campionaria (campione netto): 406 casi (406 interviste a buon fine); cadute 741 casi (64,6%).
- **Metodo di contatto:** interviste telefoniche somministrate con il Sistema CATI (Computer-Assisted Telephone Interview).
- **Tecnica di rilevazione:** questionario strutturato concordato con la committente. Durata media dell'intervista: sei minuti.
- **Periodo di rilevazione delle interviste:** gennaio 2011.
- **Codice deontologico:** la rilevazione è stata realizzata nel rispetto del Codice deontologico dei ricercatori europei Esomar, del Codice deontologico Assirm, e di quanto previsto dalla Legge sulla Privacy n. 196/03.



Unioncamere
Umbria



INDAGINE DI
CUSTOMER SATISFACTION
UMBRIA

*Confronto tra dati regionali
e dati provinciali*

abstract

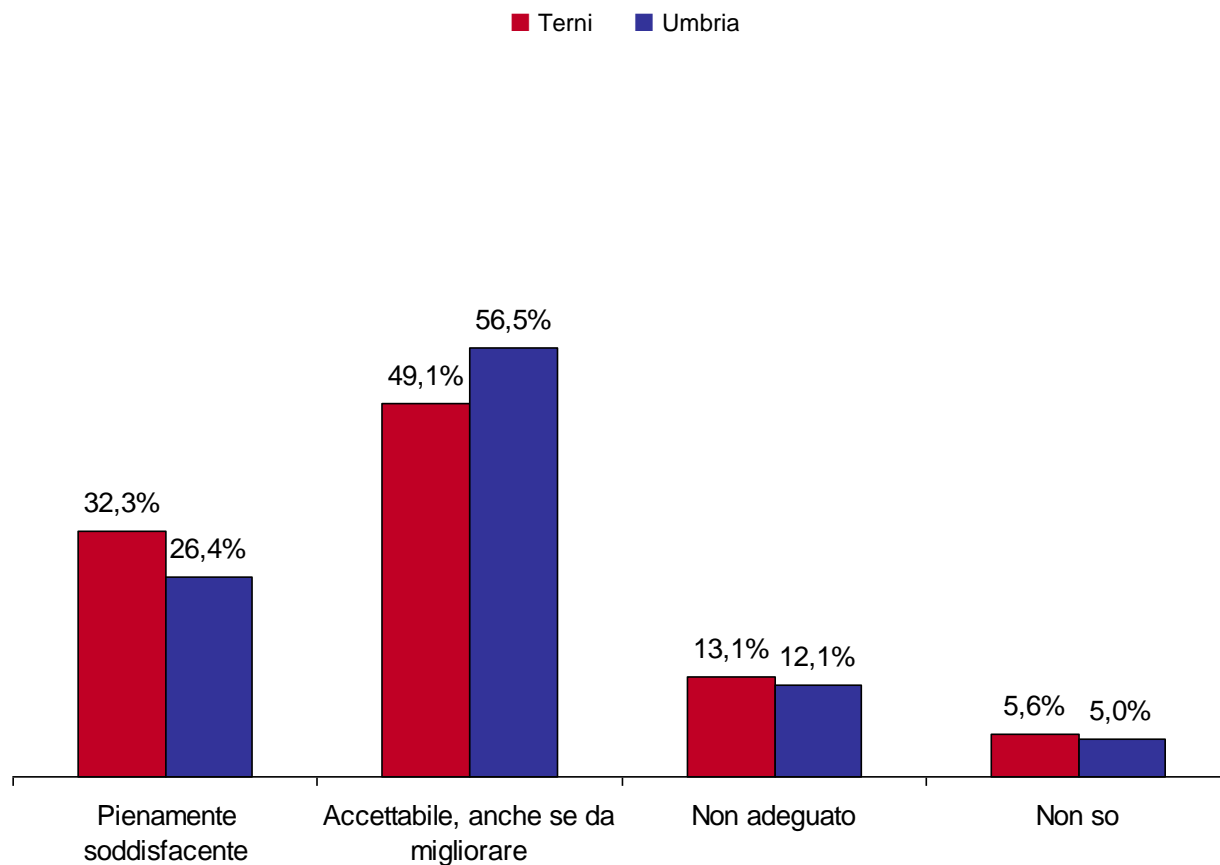
Gennaio 2011



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

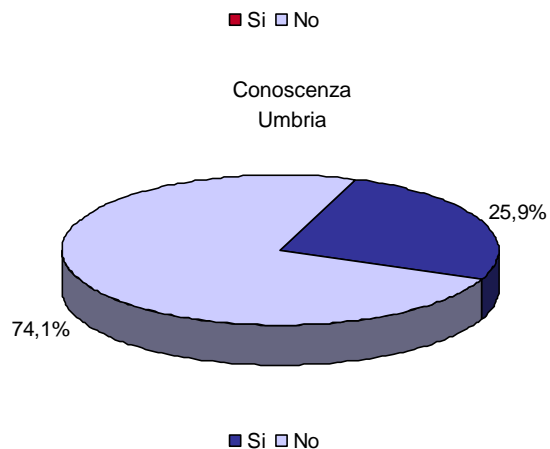
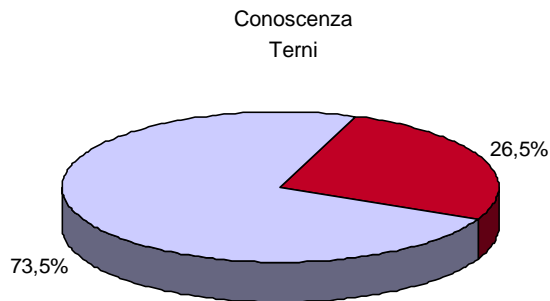
“Secondo lei la Camera di Commercio comunica i servizi che offre in modo ...”

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



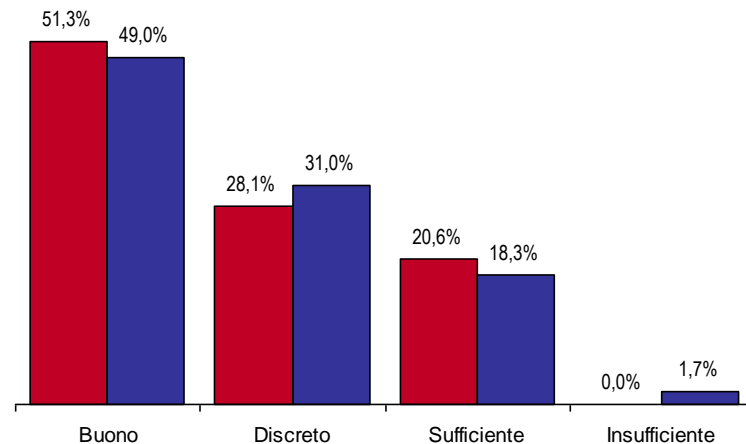
Base Terni. 406 casi, Umbria 982 casi.

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



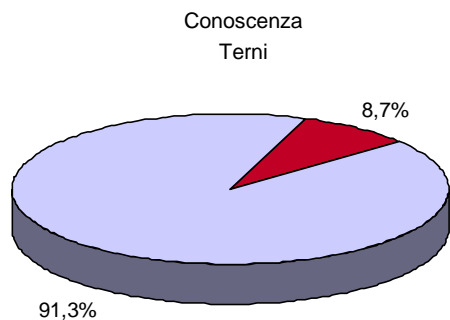
Base Terni. 406 casi, Umbria 982 casi.
 Utilizzatori dei servizi delle Camere di
 Commercio nel corso dell'ultimo anno.

Livello di soddisfazione
■ Terni ■ Umbria

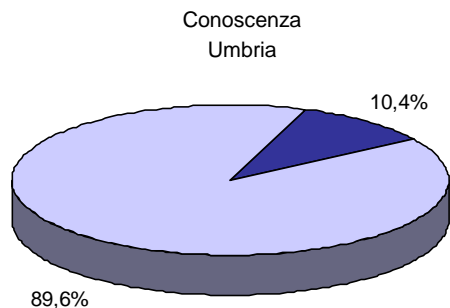


Base Terni. 107 casi, Umbria 280 casi.
 Solo utilizzatori.

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



■ Si □ No

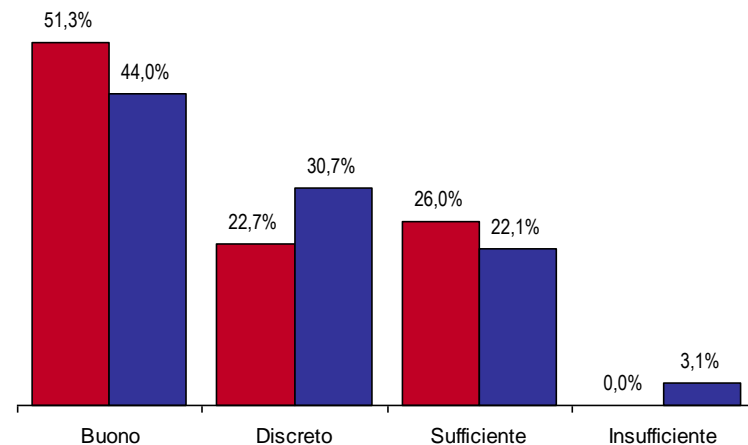


■ Si □ No

Base Terni. 406 casi, Umbria 982 casi.
Utilizzatori dei servizi delle Camere di
Commercio nel corso dell'ultimo anno.

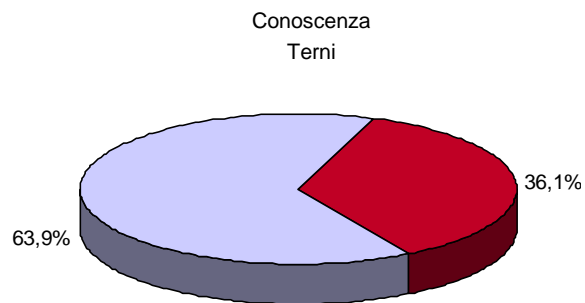
Livello di soddisfazione

■ Terni ■ Umbria

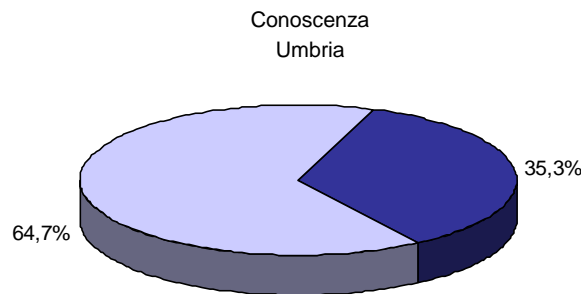


Base Terni. 35 casi, Umbria 111 casi.
Solo utilizzatori.

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



■ Si □ No

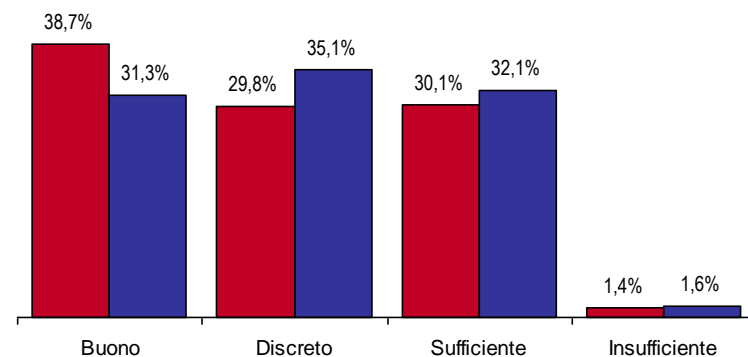


■ Si □ No

Base Terni. 406 casi, Umbria 982 casi.
 Utilizzatori dei servizi delle Camere di
 Commercio nel corso dell'ultimo anno.

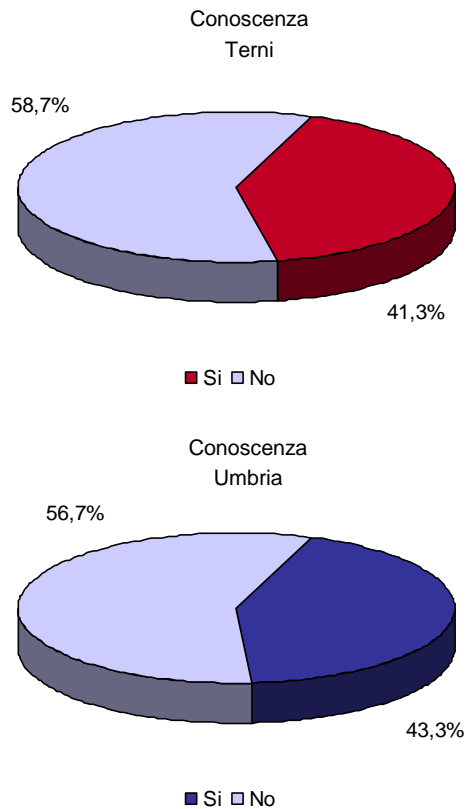
Livello di soddisfazione

■ Terni ■ Umbria



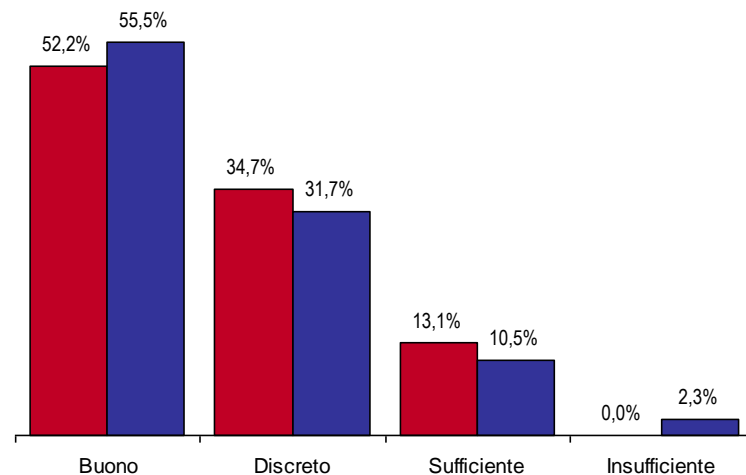
Base Terni. 146 casi, Umbria 357 casi.
 Solo utilizzatori.

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



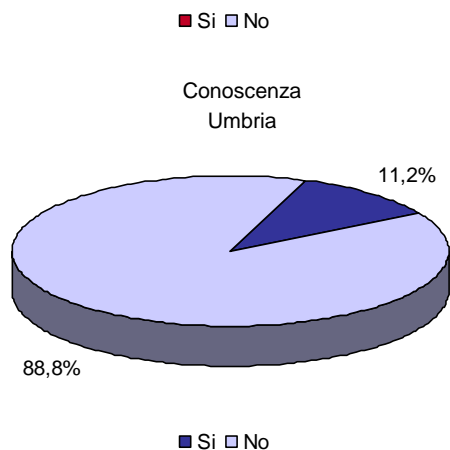
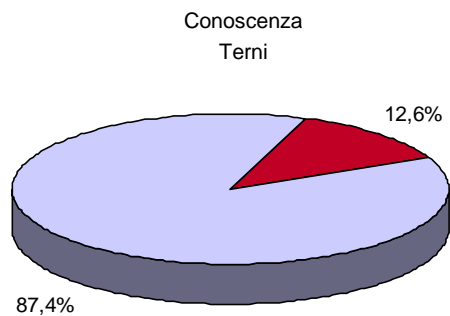
Base Terni. 406 casi, Umbria 982 casi.
 Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

Livello di soddisfazione
 ■ Terni ■ Umbria



Base Terni. 166 casi, Umbria 446 casi.
 Solo utilizzatori.

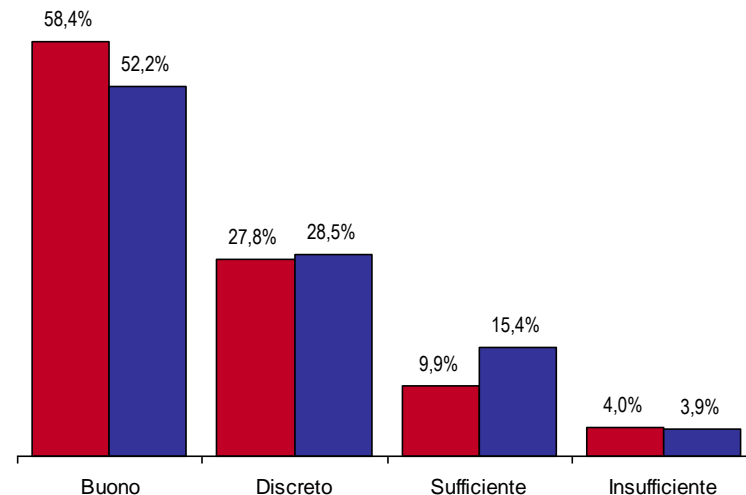
“Conosce e come giudica i seguenti canali di comunicazione utilizzati dalla Camera di Commercio: Rivista della Camera di Commercio”



Base Terni. 406 casi, Umbria 982 casi.
Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

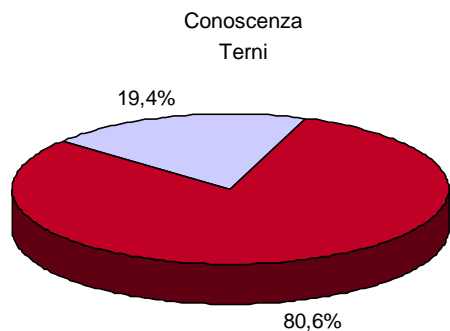
Livello di soddisfazione

■ Terni ■ Umbria

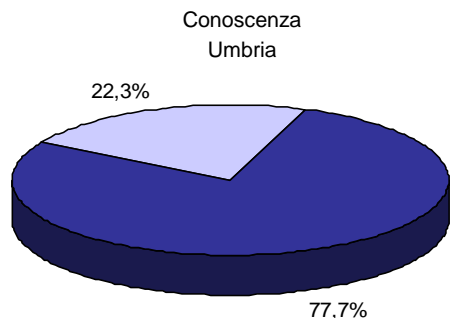


Base Terni. 52 casi, Umbria 113 casi.
Solo utilizzatori.

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



■ Si □ No

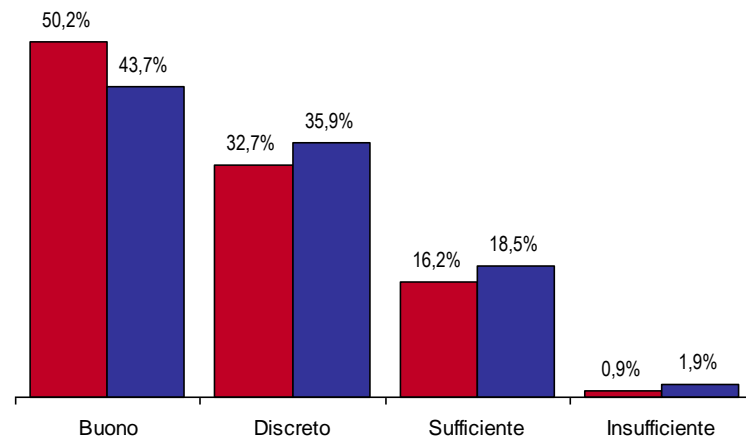


■ Si □ No

Base Terni. 406 casi, Umbria 982 casi.
Utilizzatori dei servizi delle Camere di
Commercio nel corso dell'ultimo anno.

Livello di soddisfazione

■ Terni ■ Umbria

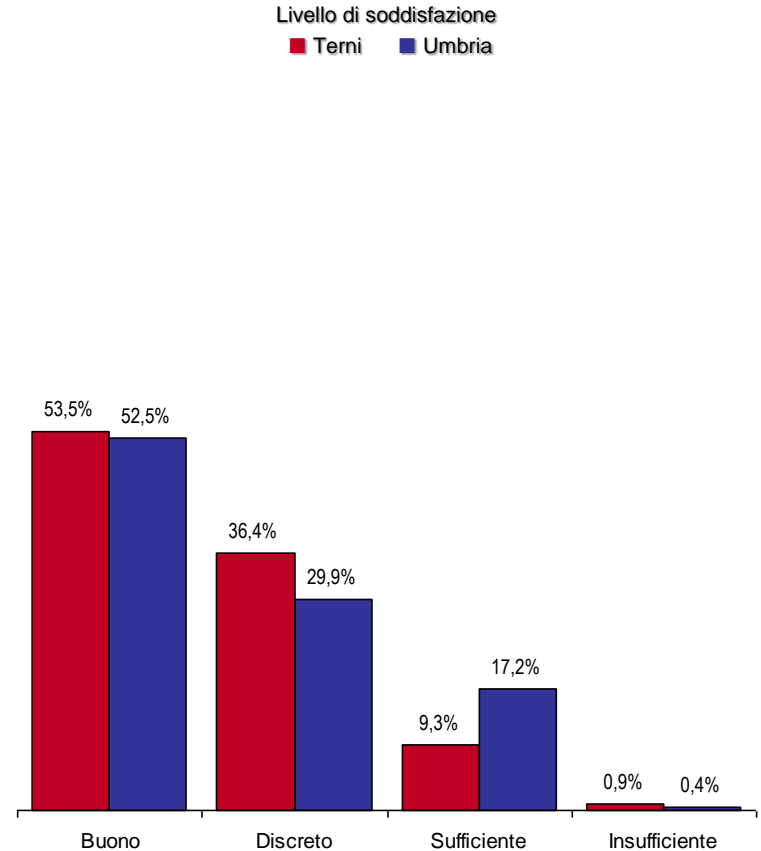
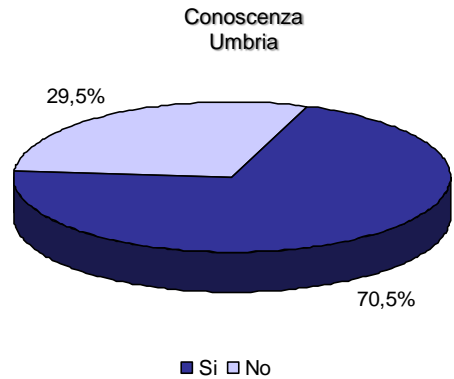
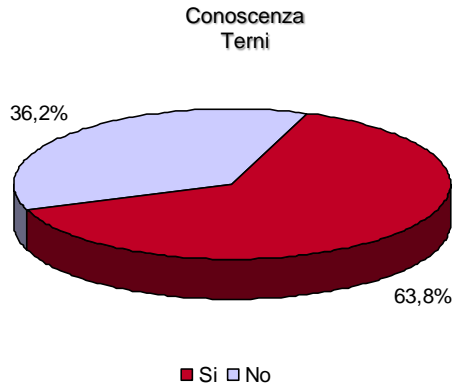


Base Terni. 327 casi, Umbria 743 casi.
Solo utilizzatori.



SERVIZI EROGATI

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



Base Terni. 401 casi, Umbria 963 casi.
Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

Base Terni. 256 casi, Umbria 690 casi.
Solo conoscitori.

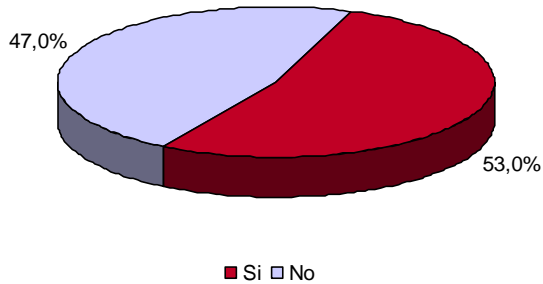
Base Terni. 237 casi, Umbria 624 casi.
Solo utilizzatori.

SERVIZI EROGATI

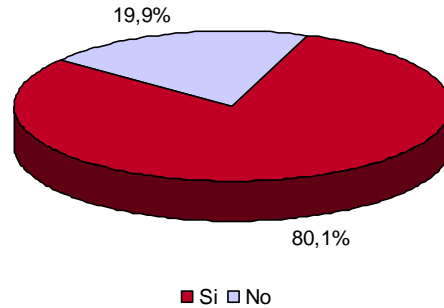
Albi e ruoli

“Albi e ruoli (pratiche)”

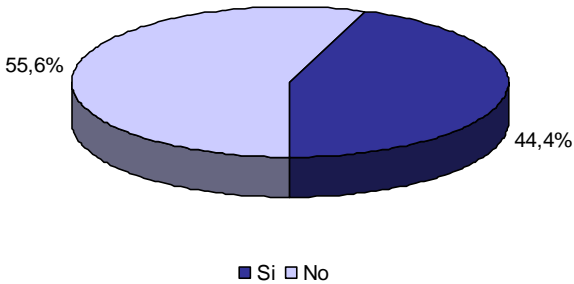
Conoscenza
Terni



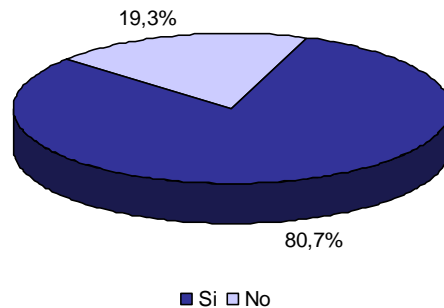
Utilizzo nell'ultimo anno
Terni



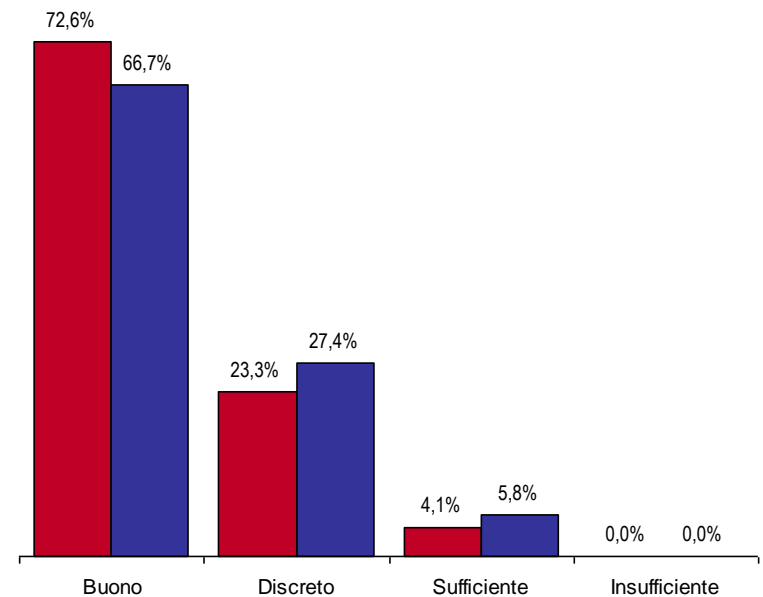
Conoscenza
Umbria



Utilizzo nell'ultimo anno
Umbria



Livello di soddisfazione



Base Terni. 401 casi, Umbria 963 casi.
Utilizzatori dei servizi delle Camere di
Commercio nel corso dell'ultimo anno.

Base Terni. 212 casi, Umbria 432 casi.
Solo conoscitori.

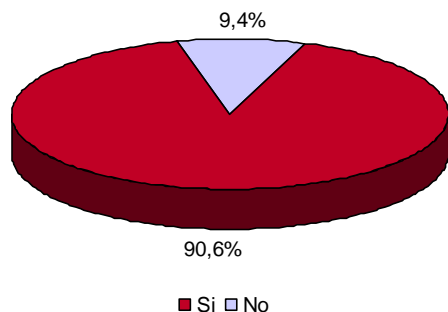
Base Terni. 169 casi, Umbria 341 casi.
Solo utilizzatori.

SERVIZI EROGATI

Diritto Annuale

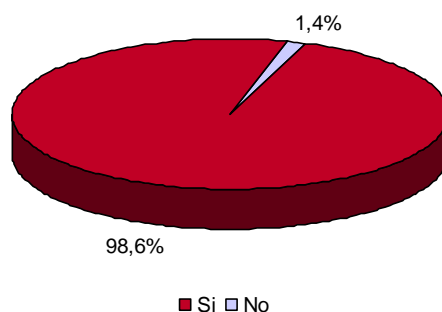
“Diritto Annuale (modalità di pagamento importi, termini e situazioni stato pagamenti).”

Conoscenza
Terni



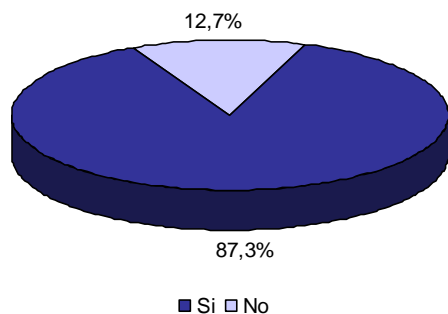
■ Si □ No

Utilizzo nell'ultimo anno
Terni



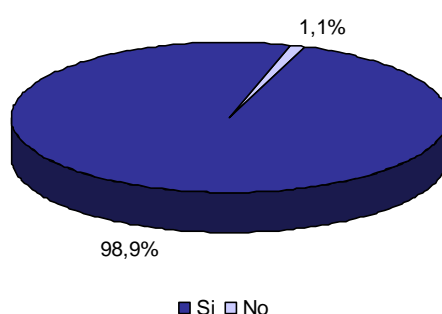
■ Si □ No

Conoscenza
Umbria



■ Si □ No

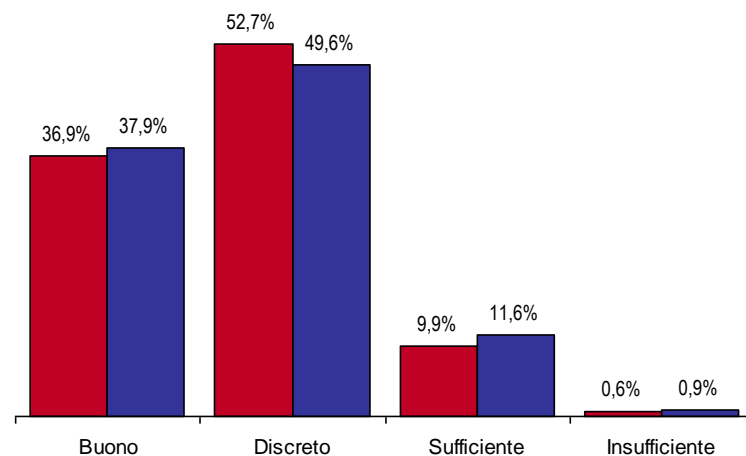
Utilizzo nell'ultimo anno
Umbria



■ Si □ No

Livello di soddisfazione

■ Terni ■ Umbria

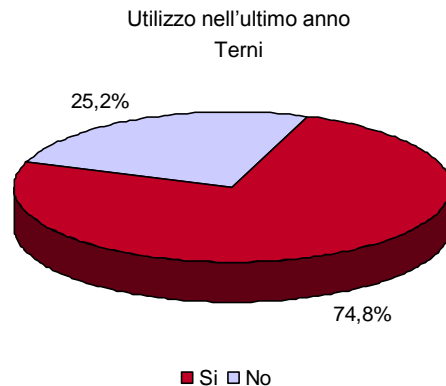
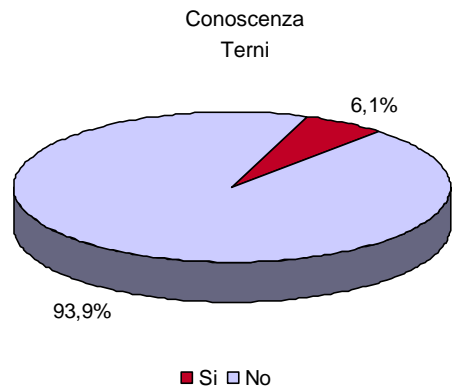


Base Terni. 401 casi, Umbria 963 casi.
Utilizzatori dei servizi delle Camere di
Commercio nel corso dell'ultimo anno.

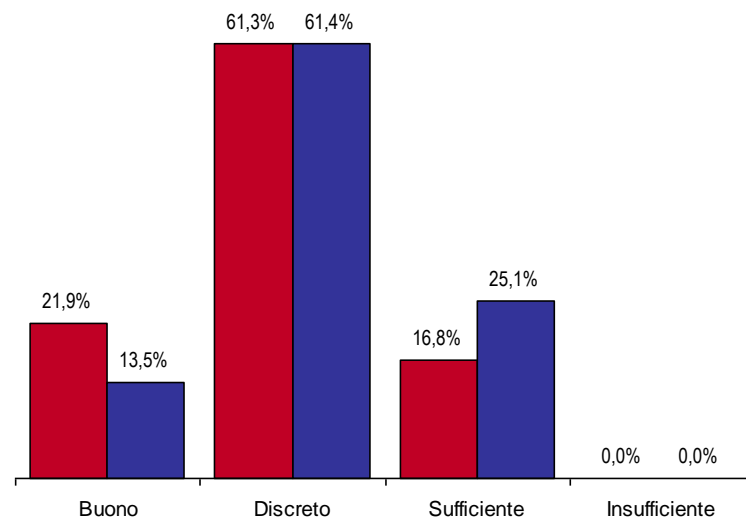
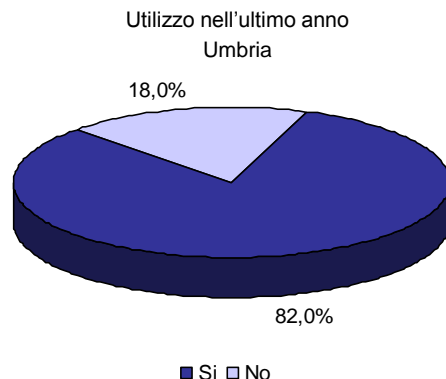
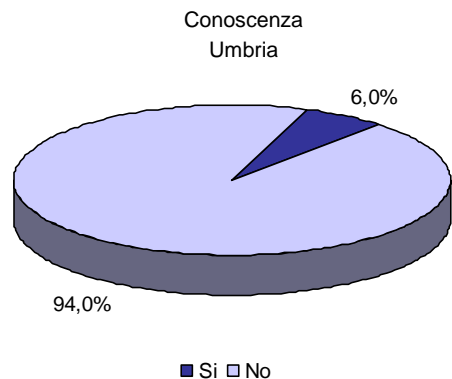
Base Terni. 364 casi, Umbria 846 casi.
Solo conoscitori.

Base Terni. 359 casi, Umbria 833 casi.
Solo utilizzatori.

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



Livello di soddisfazione
■ Terni ■ Umbria

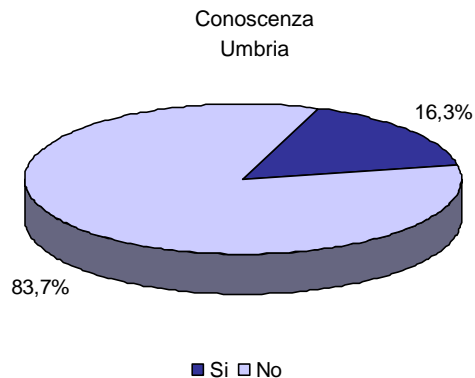
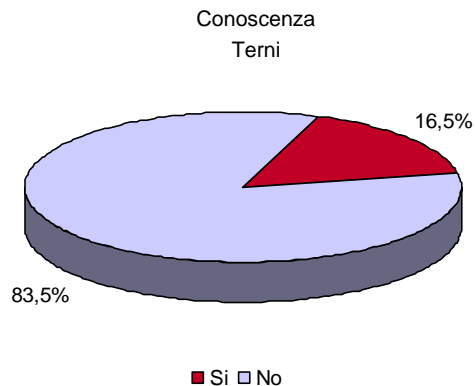


Base Terni. 401 casi, Umbria 963 casi.
Utilizzatori dei servizi delle Camere di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

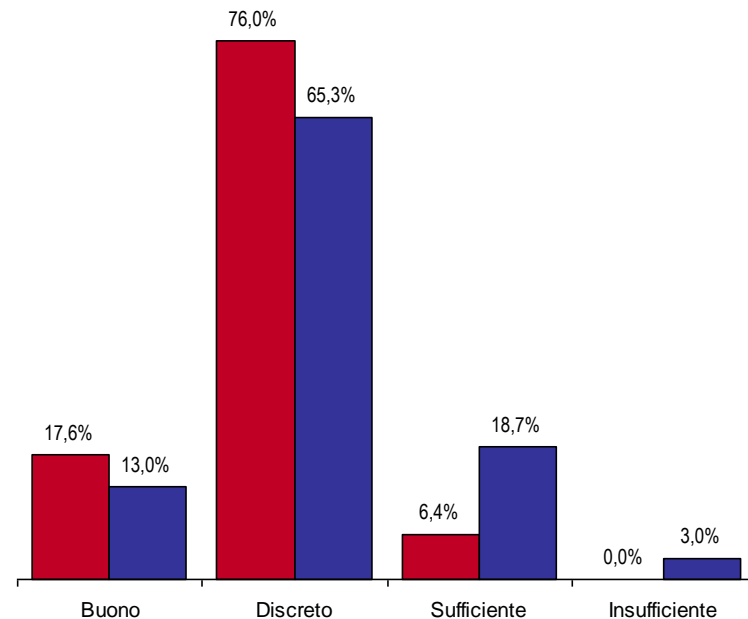
Base Terni. 24 casi, Umbria 58 casi.
Solo conoscitori.

Base Terni. 18 casi, Umbria 45 casi.
Solo utilizzatori.

“Corsi di formazione e tirocini formativi.”



Livello di soddisfazione
■ Terni ■ Umbria



Base Terni. 401 casi, Umbria 963 casi.
Utilizzatori dei servizi delle Camere di
Commercio nel corso dell'ultimo anno.

Base Terni. 66 casi, Umbria 162 casi.
Solo conoscitori.

Base Terni. 62 casi, Umbria 139 casi.
Solo utilizzatori.

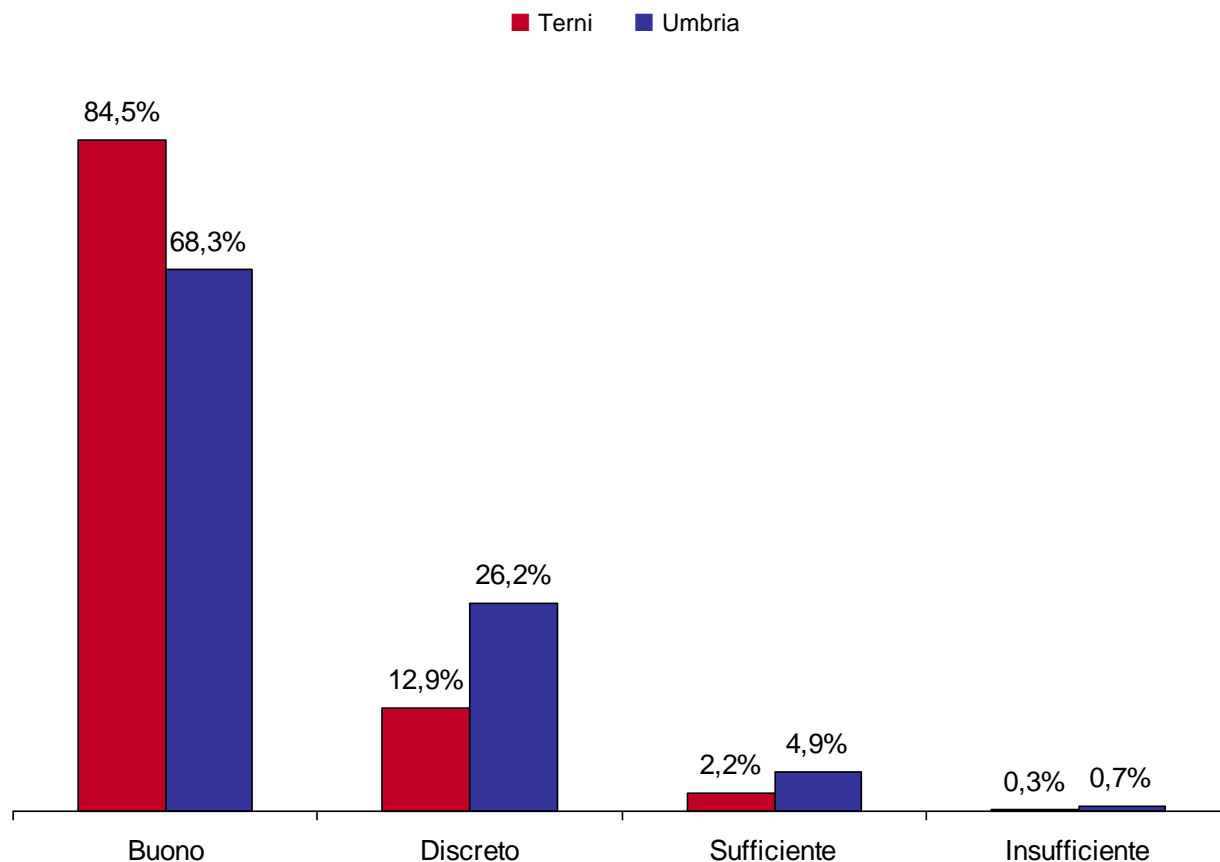


MODALITA' GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

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

Cortesìa e rispetto verso l'utente.

Cortesìa e rispetto verso l'utente

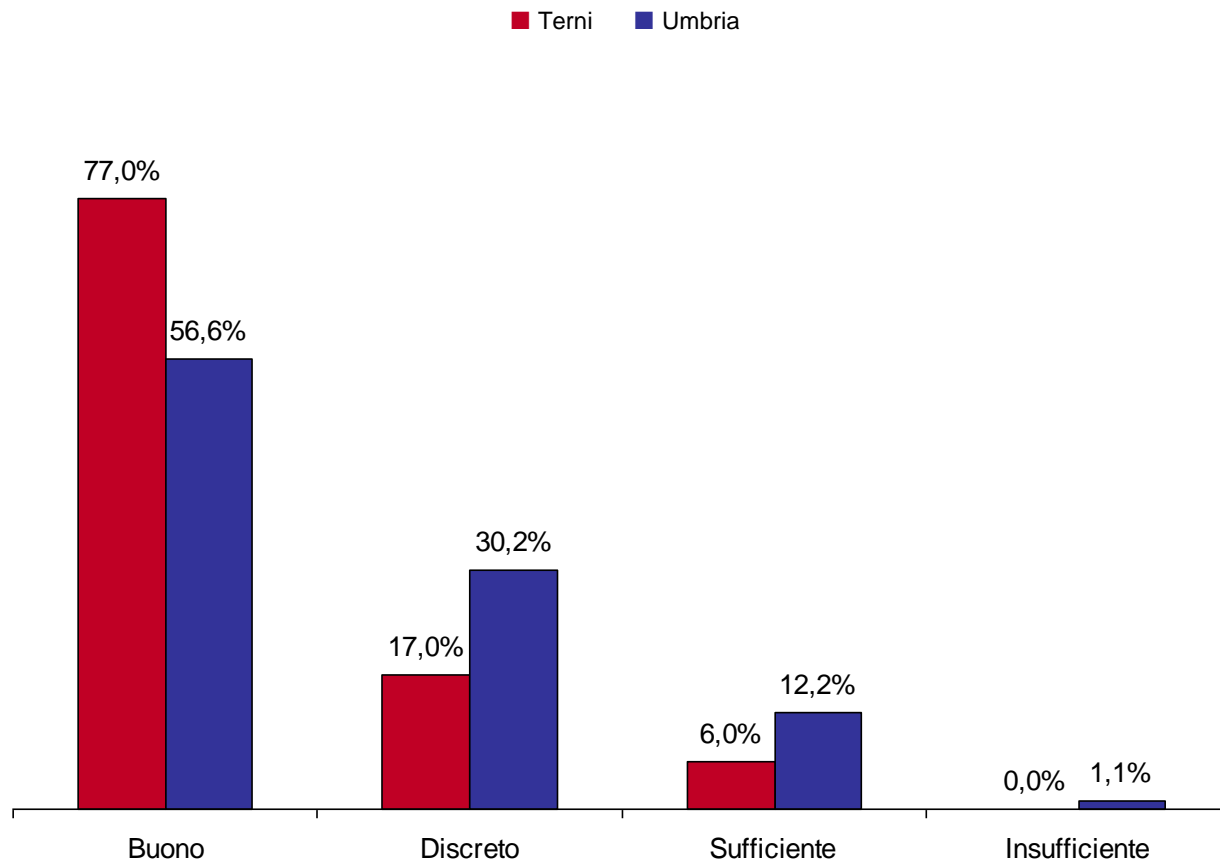


Base Terni. 317 casi, Umbria 753 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio.

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

Chiarezza e precisione delle informazioni fornite all'utente.

Chiarezza e precisione fornite all'utente



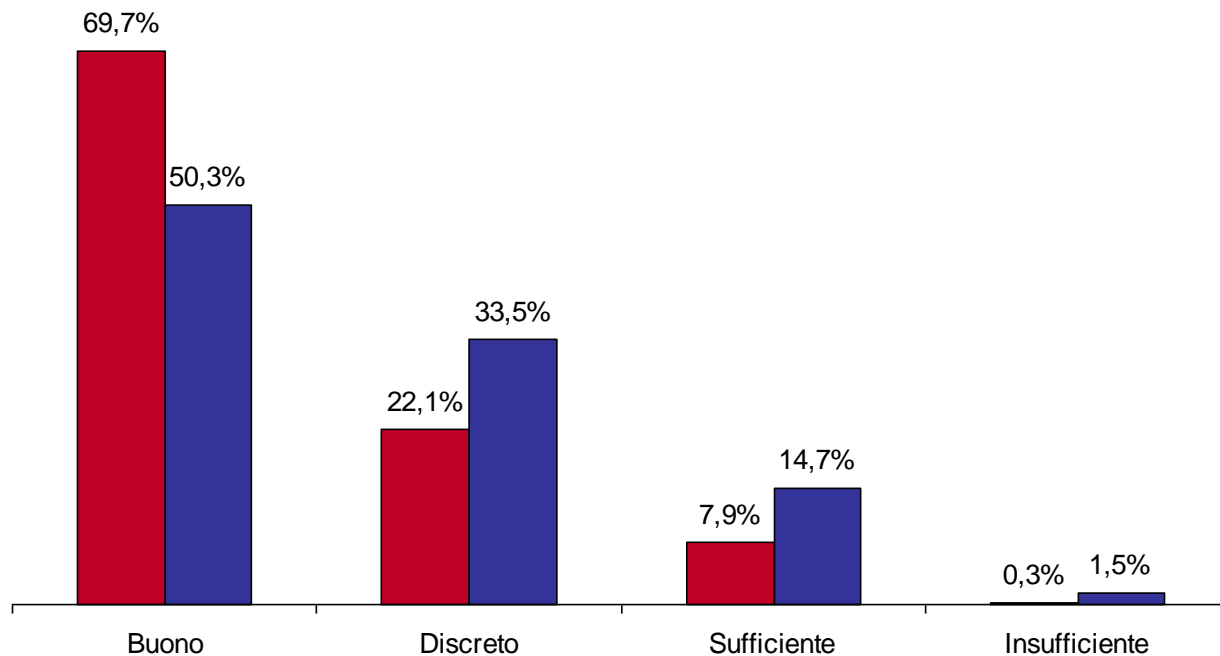
Base Terni. 317 casi, Umbria 753 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio.

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

Risoluzione dei problemi che ostacolano l'avanzamento delle pratiche.

Risoluzione dei problemi che ostacolano l'avanzamento delle pratiche

■ Terni ■ Umbria

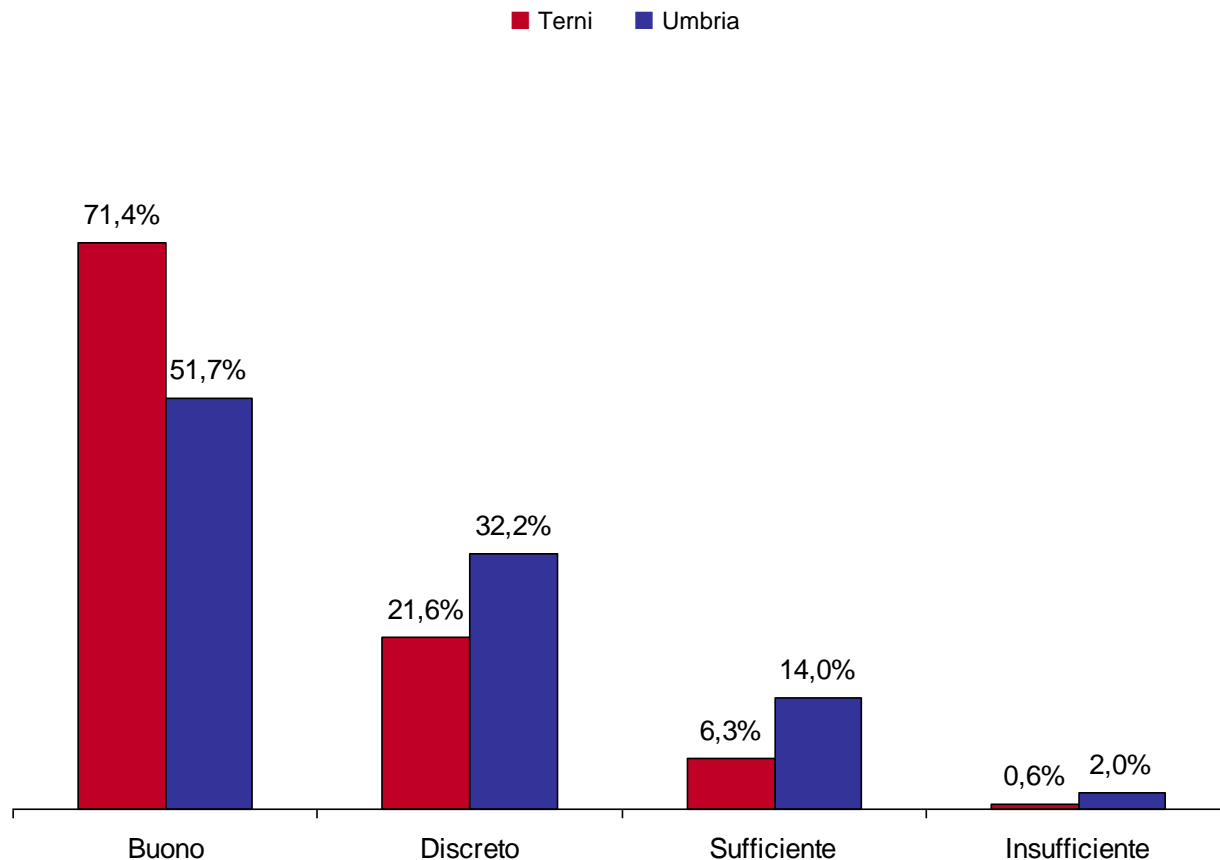


Base Terni. 317 casi, Umbria 753 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio.

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

Tempi di svolgimento delle pratiche.

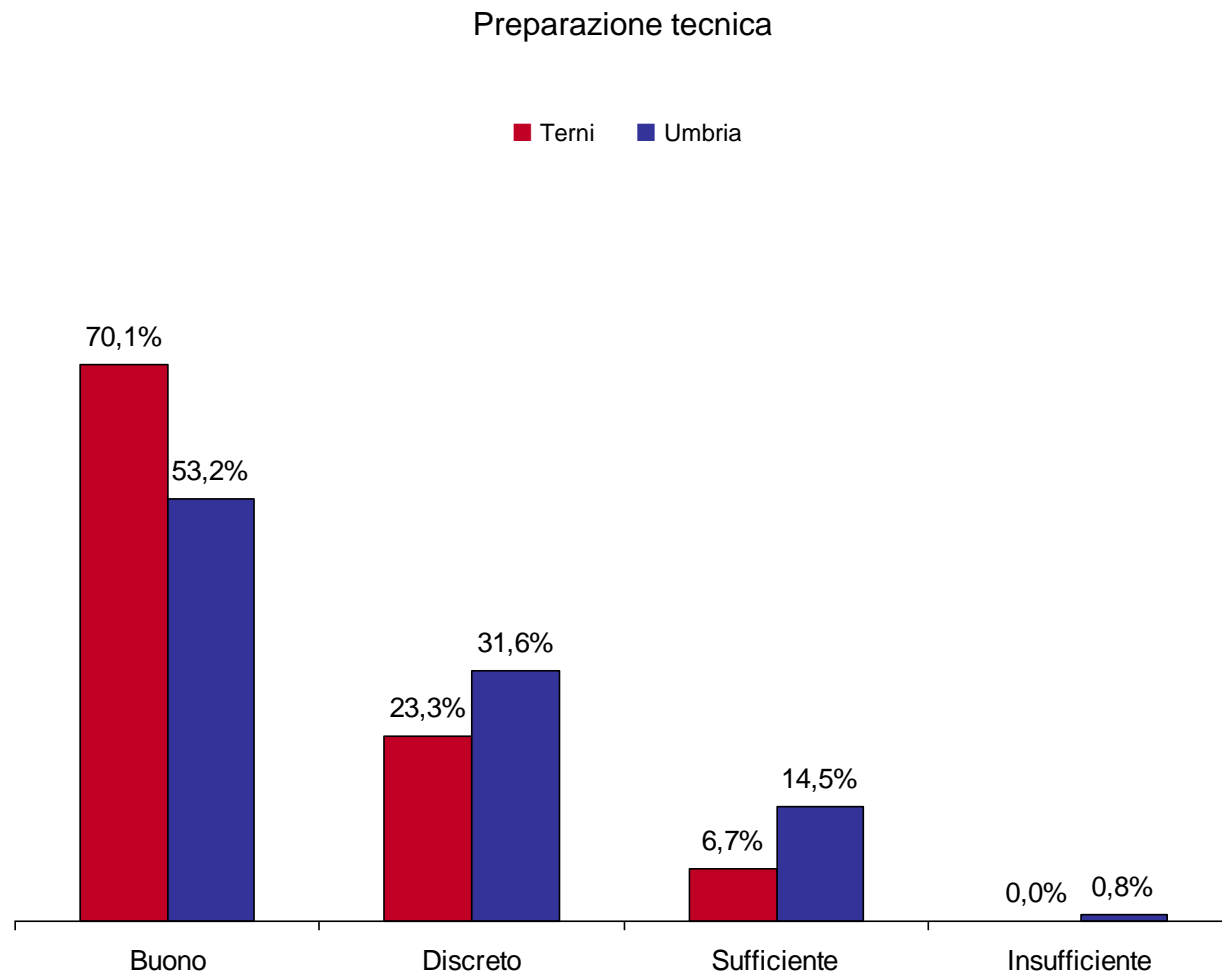
Tempi di svolgimento delle pratiche



Base Terni. 317 casi, Umbria 753 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio.

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

Preparazione tecnica.



Base Terni. 317 casi, Umbria 753 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio.