



INDAGINE DI  
CUSTOMER SATISFACTION  
FROSINONE – ITALIA IMPRESE

*Confronto tra dati provinciali  
e dati nazionali*

Gennaio 2013

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

Il presente rapporto è complementare a quello riportante i «Dati provinciali». Esso presenta le risultanze relative alla Camera di commercio di Frosinone messe a confronto con quelle ottenute sulle medesime tematiche a livello nazionale.

Ciò deriva dall'approccio di sistema seguito in questa campagna di Retecamere per la rilevazione della *customer satisfaction* e alla parallela indagine su un campione nazionale di 11.008 casi, realizzata anche grazie al supporto di Unioncamere.

In tal modo, è possibile verificare il livello di qualità percepita su base provinciale, istituendo un raffronto con gli analoghi dati nazionali in merito ai diversi item (immagine dell'ente, livello di soddisfazione dei servizi, funzionamento dell'organizzazione camerale)

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).

Per la metodologia seguita si fa riferimento alla Nota metodologica del rapporto «Dati provinciali».

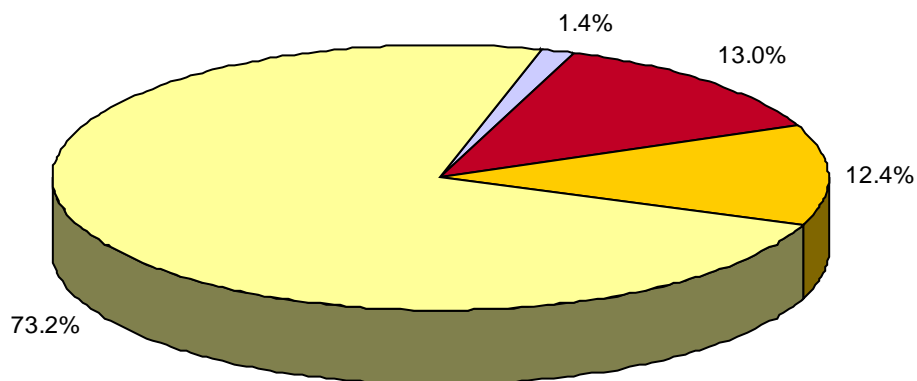
- Immagine della Camera di Commercio presso gli utenti
- I servizi erogati
- Modalità generali di funzionamento della Camera



# IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

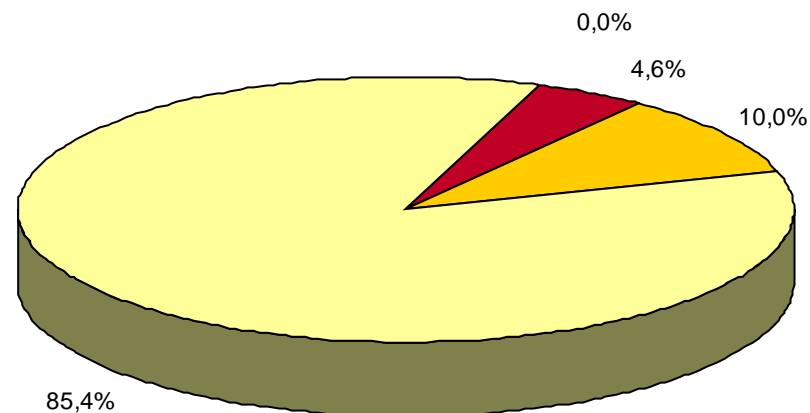
“Con quale frequenza, nel corso dell’ultimo anno, lei o i suoi collaboratori avete avuto rapporti con la Camera di Commercio di Frosinone?”

Rapporti con la Camera di Commercio – Nazionale



- 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

Rapporti con la Camera di Commercio – Frosinone

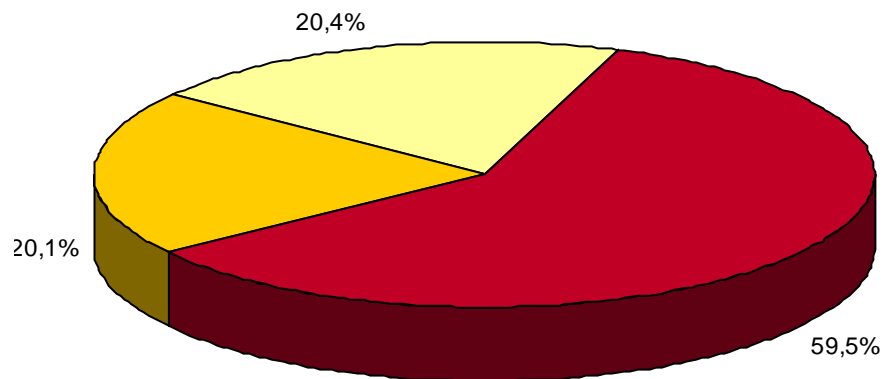


- Almeno una volta a settimana
- Una volta al mese
- Solo quando è servito, non è stato un rapporto costante
- Non ho avuto rapporti con la Camera nell'ultimo anno

Base naz. 11.008 casi, Frosinone 714 casi.

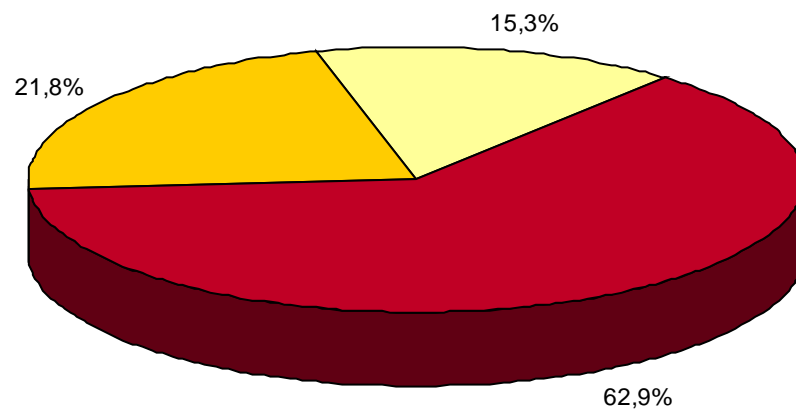
“Come ha avuto rapporti con la Camera di Commercio nell’ultimo anno?”

Modalità dei rapporti con la Camera di Commercio  
Nazionale



- 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

Modalità dei rapporti con la Camera di Commercio  
Frosinone



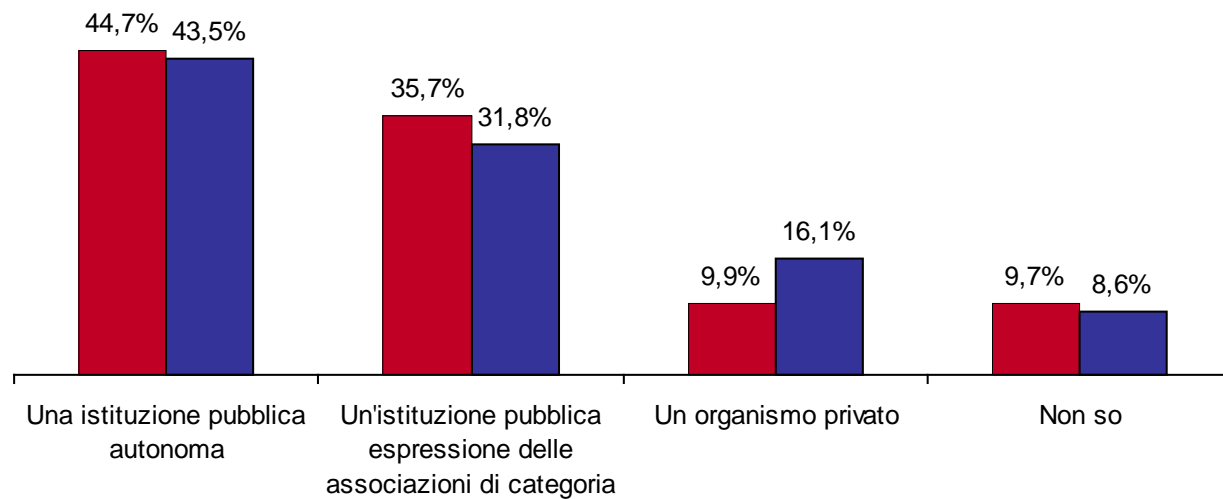
- Prevalentemente di persona, direttamente presso gli uffici della CdC
- Prevalentemente a distanza, attraverso il telefono
- Prevalentemente a distanza, attraverso e-mail e il sito della CdC

Base naz. 10841 casi, Frosinone 714 casi.

“Secondo lei, la Camera di commercio è:”

Natura della Camera di Commercio  
secondo l'opinione delle imprese

Nazionale Frosinone

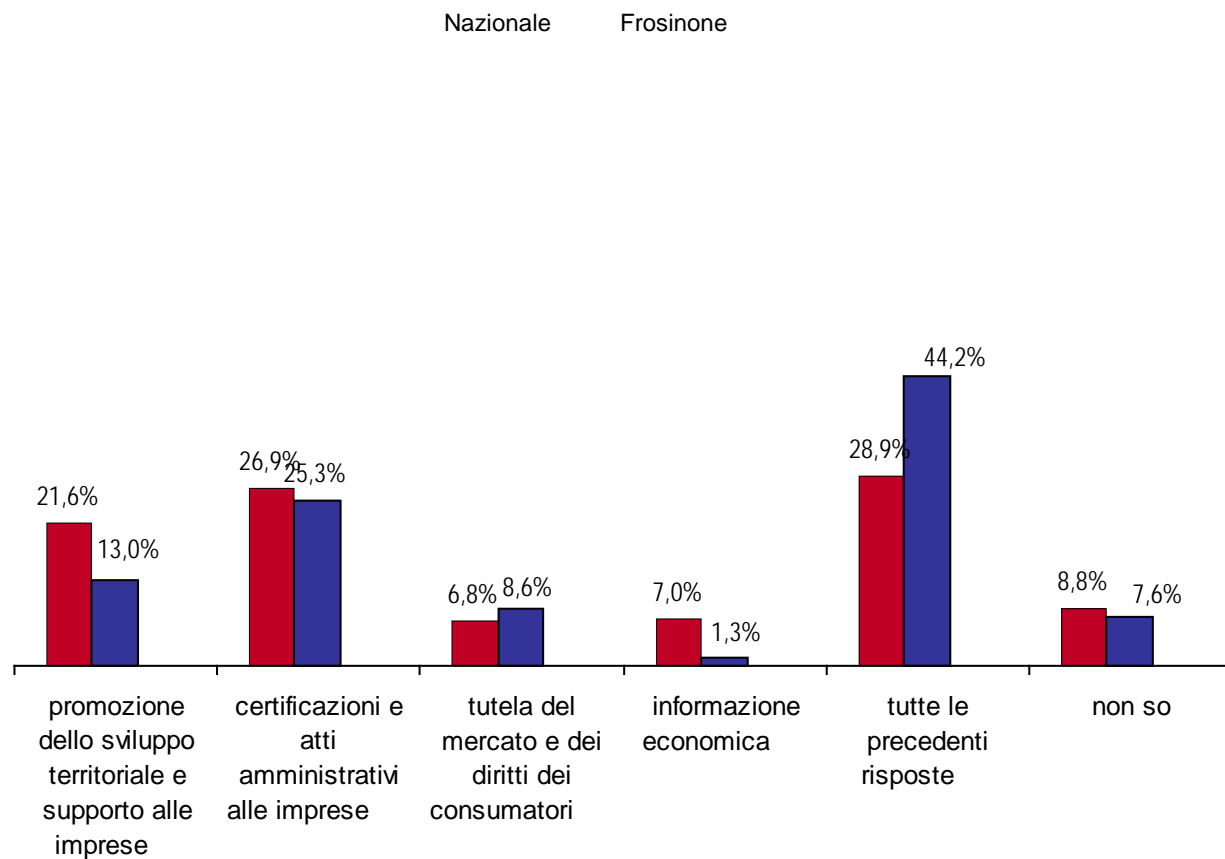


Base naz. 11.008 casi, Frosinone 714 casi.



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

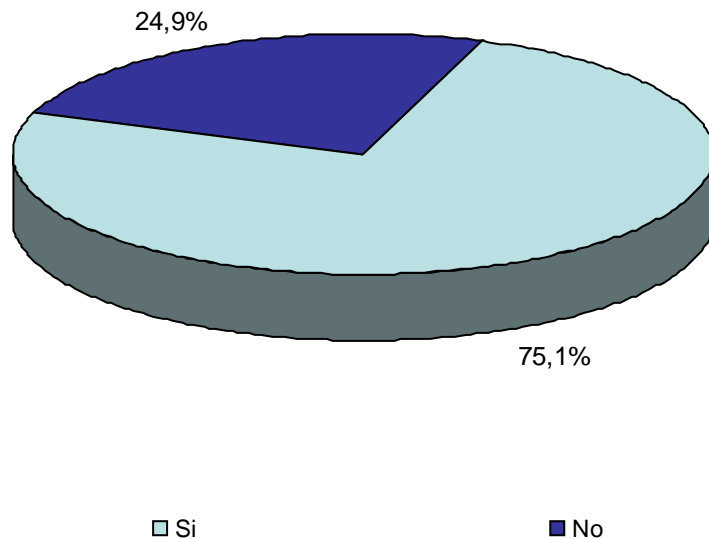
Funzione principale della Camera di Commercio secondo l'opinione delle imprese



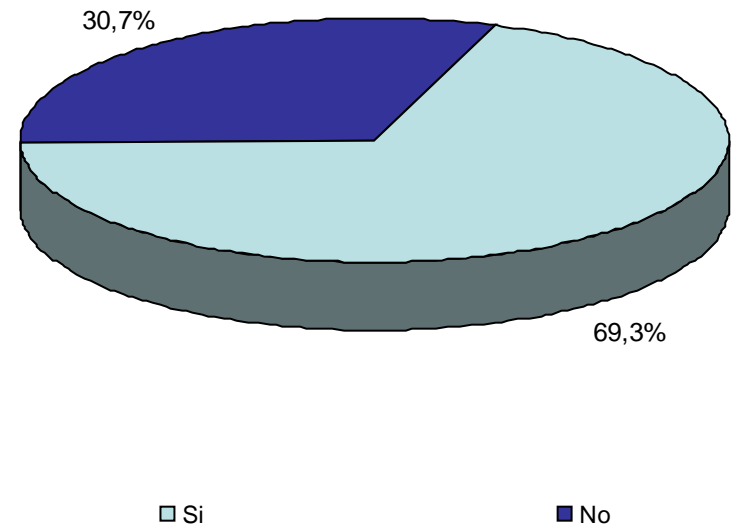
Base naz. 11008 casi, Frosinone 714 casi.

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

Percentuale di imprese informate sui servizi e le attività della Camera di Commercio (dichiarazioni delle imprese) – Italia



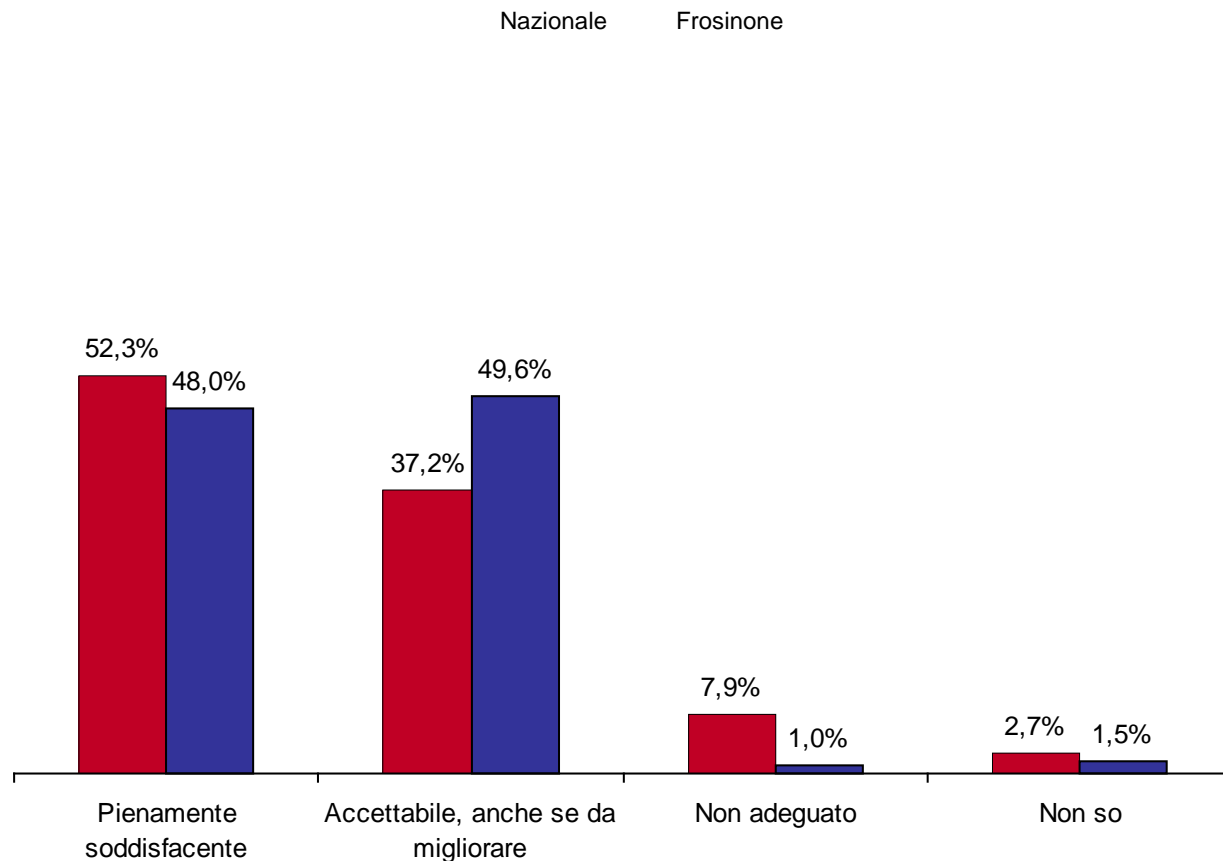
Percentuale di imprese informate sui servizi e le attività della Camera di Commercio (dichiarazioni delle imprese) Frosinone



Base 2011: 11.008 casi, Frosinone 714 casi.

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

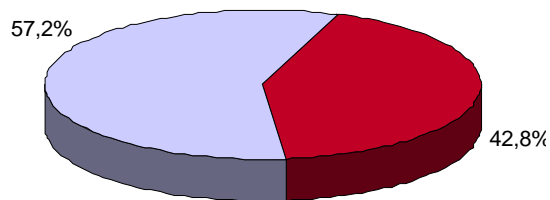
Efficacia della comunicazione della Camera di Commercio secondo l'opinione delle imprese



Base naz. 7705 casi, Frosinone 714 casi.

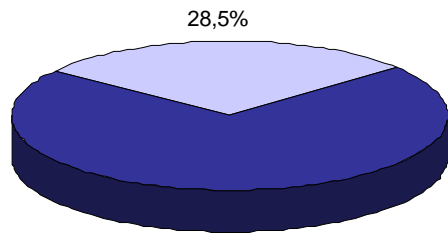
*“Conosce e come giudica i seguenti strumenti di comunicazione utilizzati dalla Camera di Commercio : E-mail”*

Conoscenza  
Nazionale



■ Si ■ No

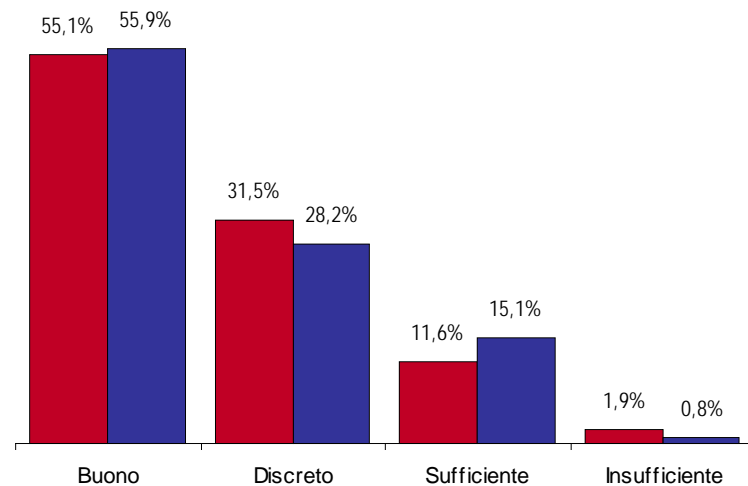
Conoscenza  
Frosinone



■ Si ■ No

Base naz. 11008 casi, Frosinone 714 casi.

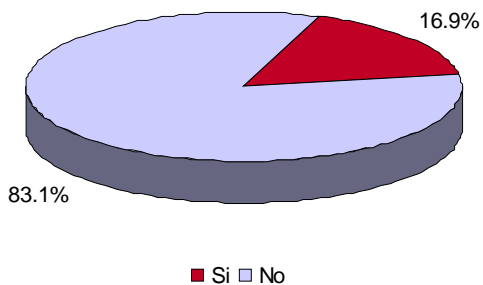
Livello di soddisfazione  
Nazionale Frosinone



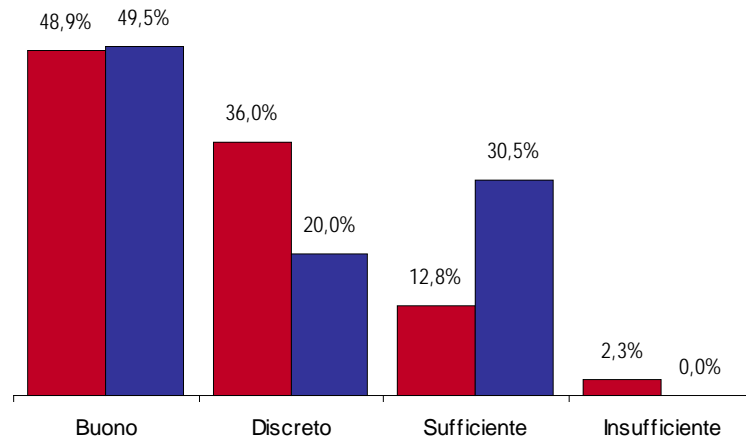
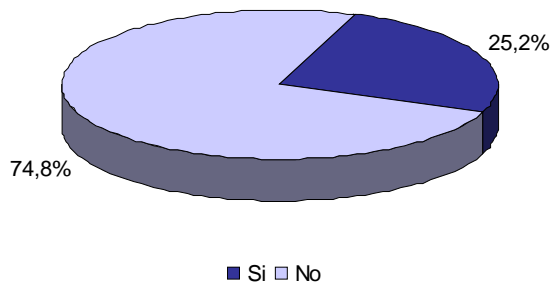
Base naz. 5063 casi, Frosinone 518 casi.  
Solo conoscitori

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

Conoscenza  
Nazionale



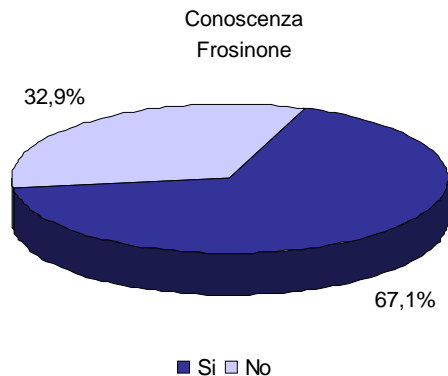
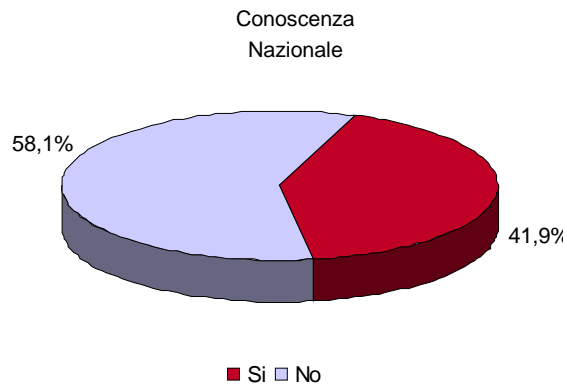
Livello di soddisfazione  
Nazionale Frosinone



Base naz. 11008 casi, Frosinone 714 casi.

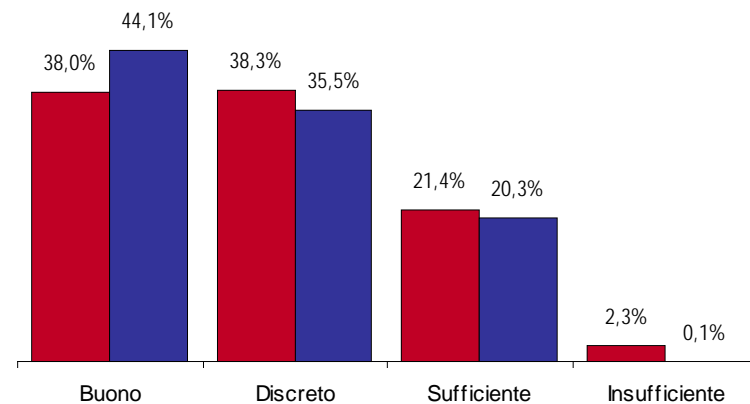
Base naz. 1891 casi, Frosinone 179 casi.  
Solo conoscitori

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



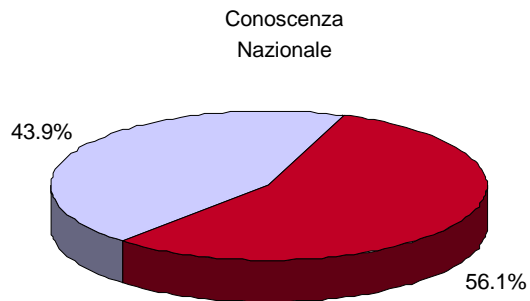
Base naz. 11008 casi, Frosinone 714 casi.

Livello di soddisfazione  
 Nazionale Frosinone

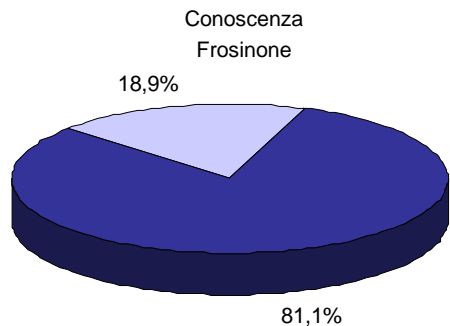


Base naz. 4657 casi, Frosinone 473 casi.  
 Solo conoscitori

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



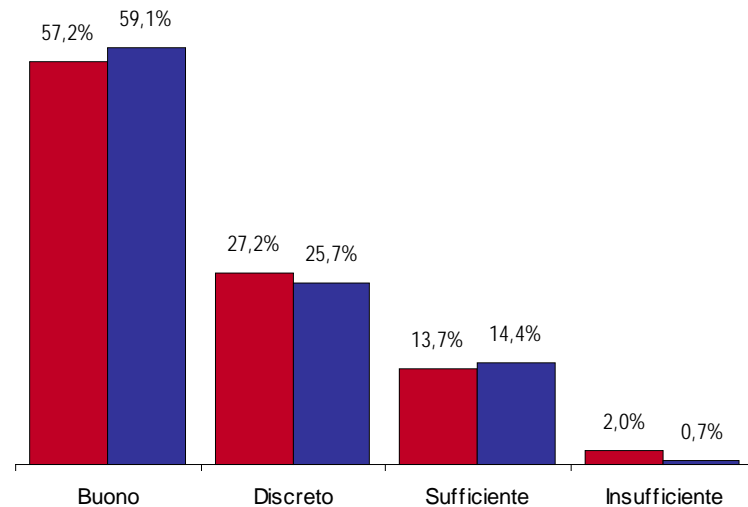
■ Si □ No



■ Si □ No

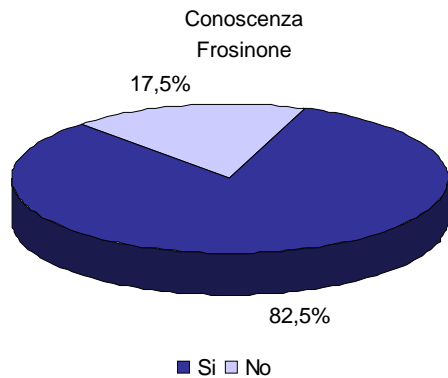
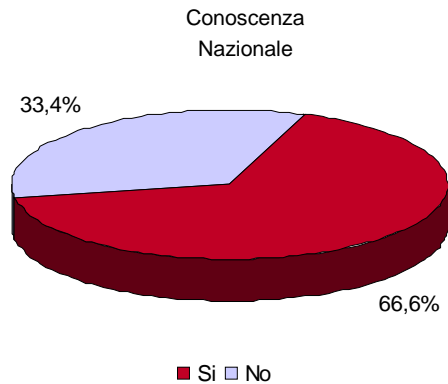
Base naz. 11.008 casi, Frosinone 714 casi.

Livello di soddisfazione Nazionale Frosinone



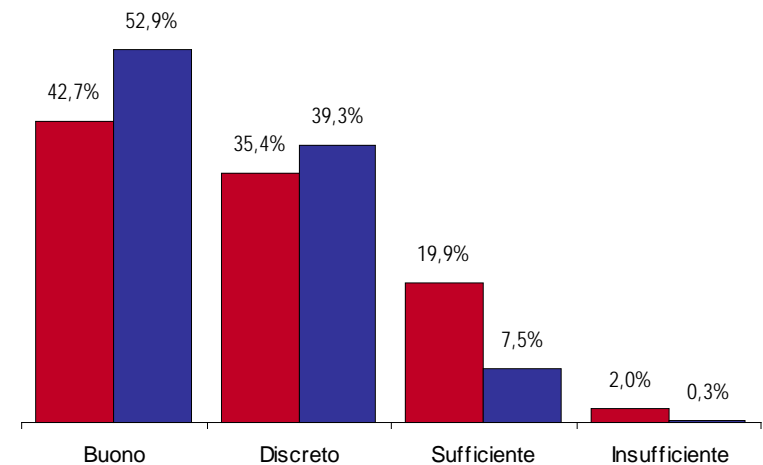
Base naz 6334 casi, Frosinone 584 casi. Solo conoscitori

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



Base naz. 11.008 casi, Frosinone 714 casi.

Livello di soddisfazione Nazionale Frosinone

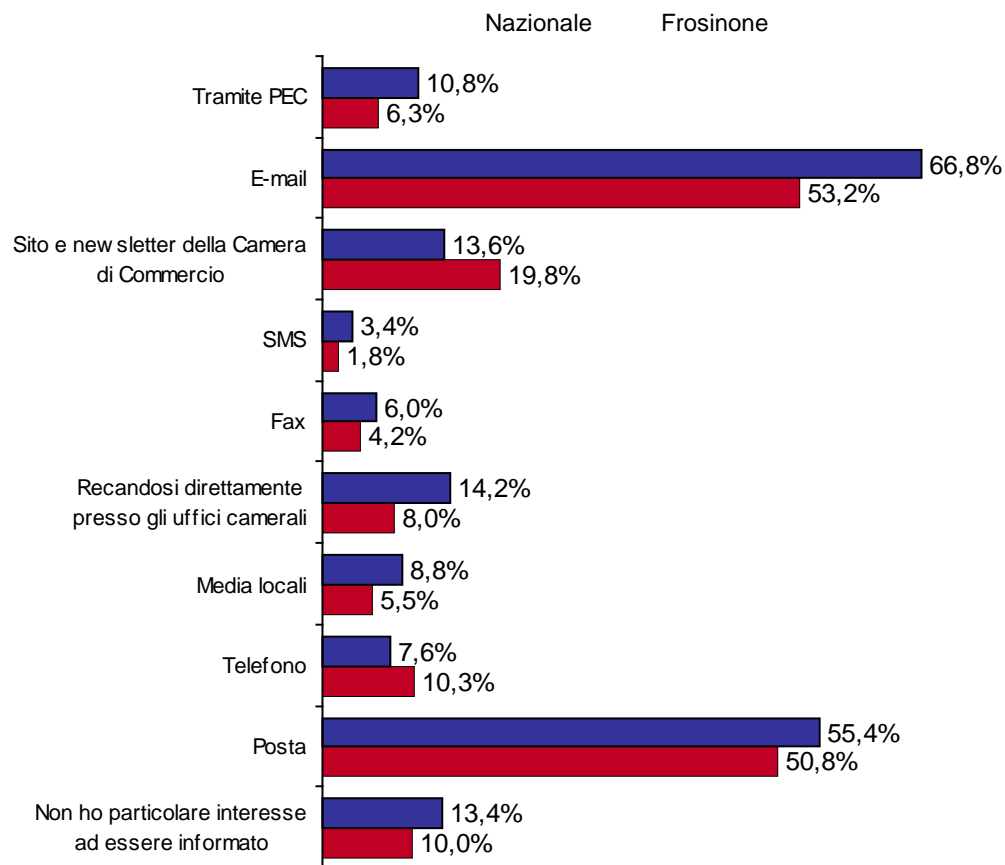


Base naz. 7376 casi, Frosinone 590 casi.  
 Solo conoscitori



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

Modalità ritenute più utili per essere informati sui servizi della Camera di Commercio

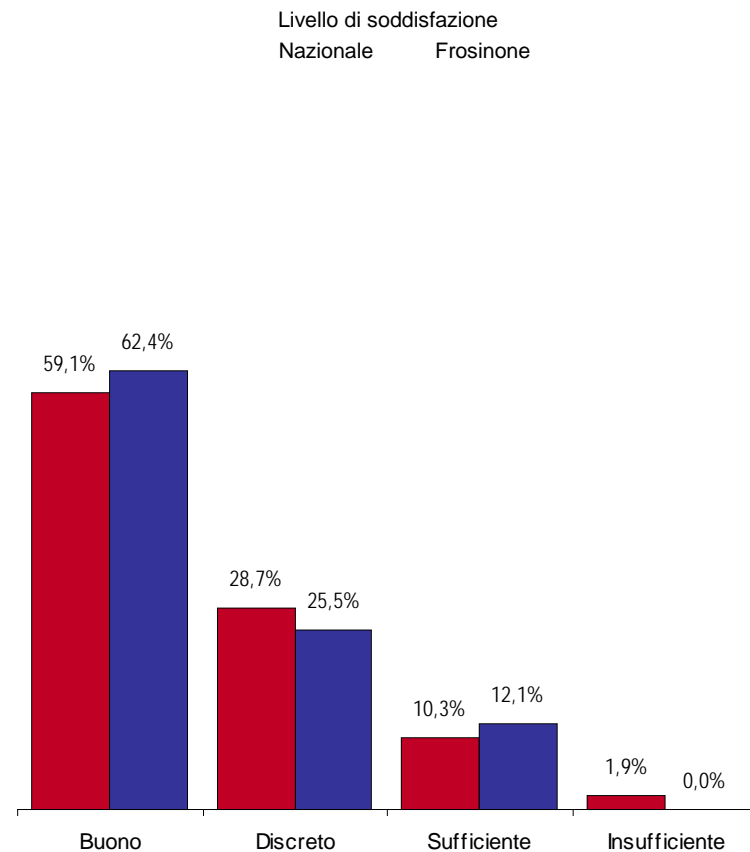
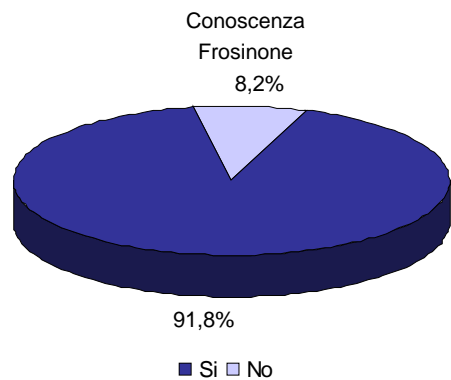
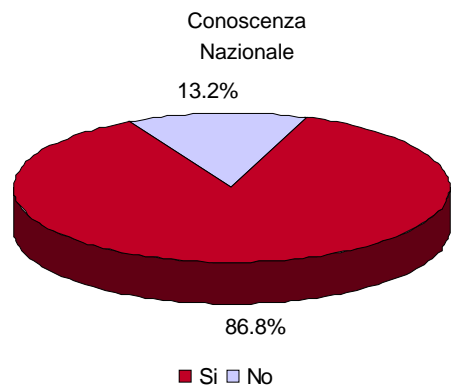


Base naz. 11008 casi, Frosinone 714 casi.



## SERVIZI EROGATI

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



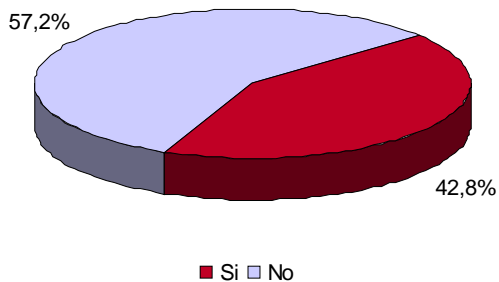
Base naz. 10841 casi, Frosinone 714 casi.

Base naz. 9343 casi, Frosinone 658 casi.  
Solo conoscitori.

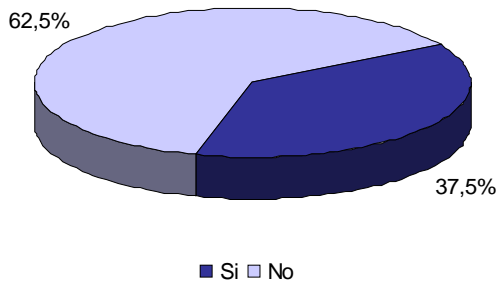
Base naz. 7363 casi, Frosinone 581 casi.  
Solo utilizzatori.

“Albi e ruoli (pratiche)”

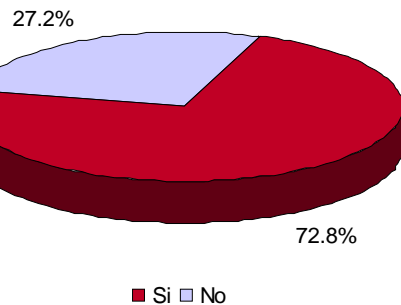
Conoscenza  
Nazionale



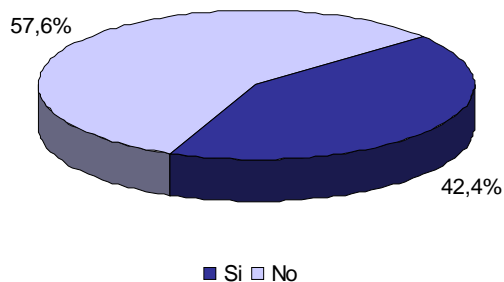
Conoscenza  
Frosinone



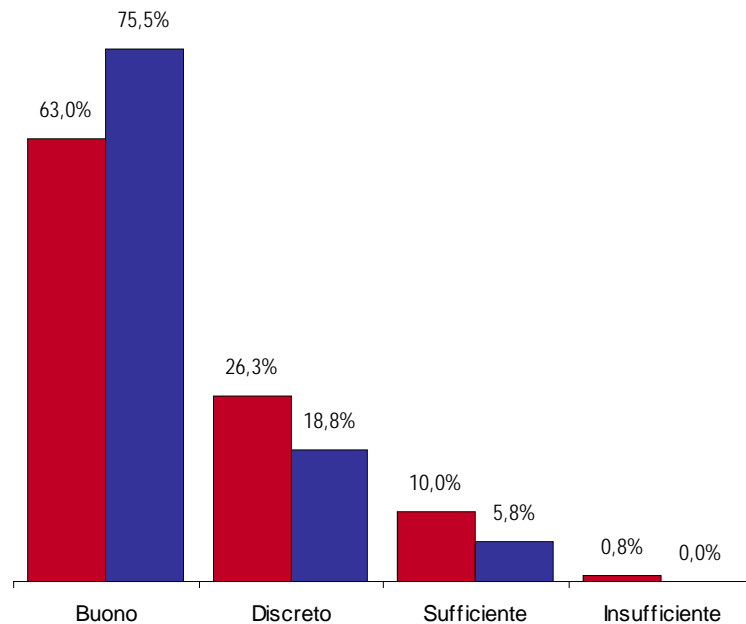
Utilizzo nell'ultimo anno  
Nazionale



Utilizzo nell'ultimo anno  
Frosinone



Livello di soddisfazione  
Nazionale Frosinone



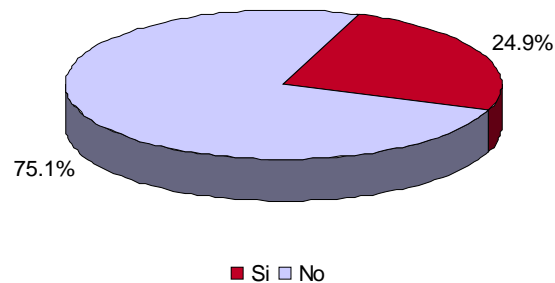
Base naz. 10841 casi, Frosinone 714 casi.

Base naz. 4914 casi, Frosinone 264 casi.  
Solo conoscitori.

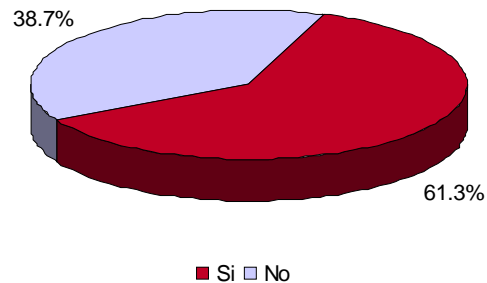
Base naz. 3383 casi, Frosinone 111 casi.  
Solo utilizzatori.

“Registro informatico protesti (pratiche)”

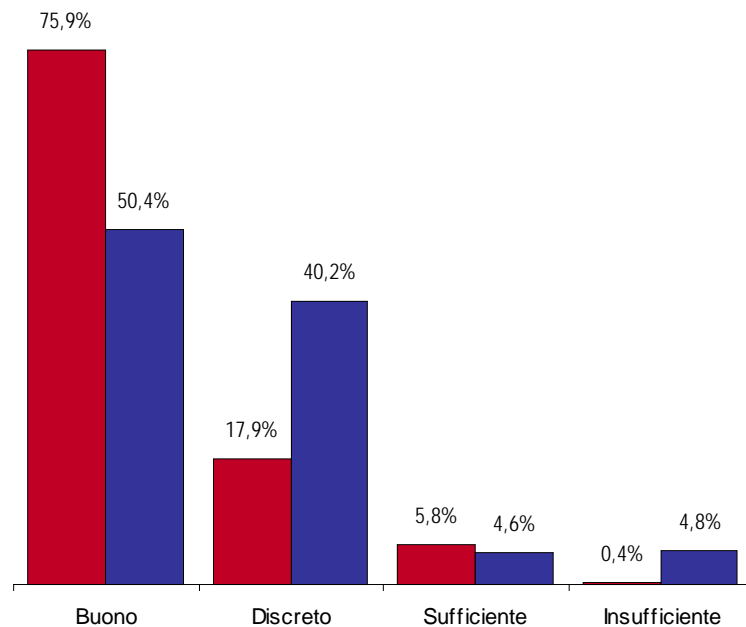
Conoscenza  
Nazionale



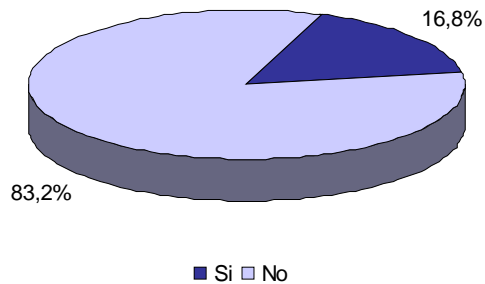
Utilizzo nell'ultimo anno  
Nazionale



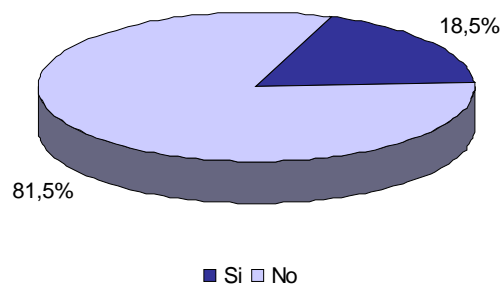
Livello di soddisfazione  
Nazionale      Frosinone



Conoscenza  
Frosinone



Utilizzo nell'ultimo anno  
Frosinone



Base naz. 10841 casi, Frosinone 714 casi.

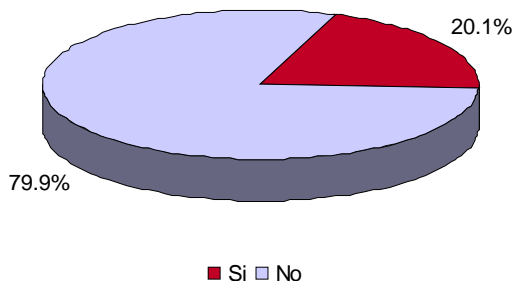
Base naz. 2732 casi, Frosinone 125 casi.  
Solo conoscitori.

Base naz. 1372 casi, Frosinone 25 casi.  
Solo utilizzatori.

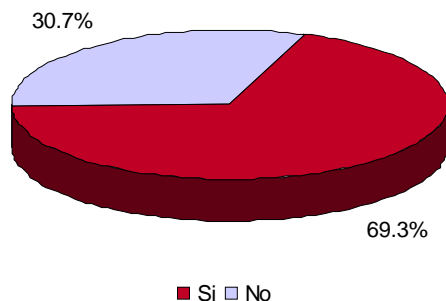
Per Frosinone risultati caratterizzati da minore significatività a causa della bassa numerosità dei rispondenti alla specifica domanda.

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

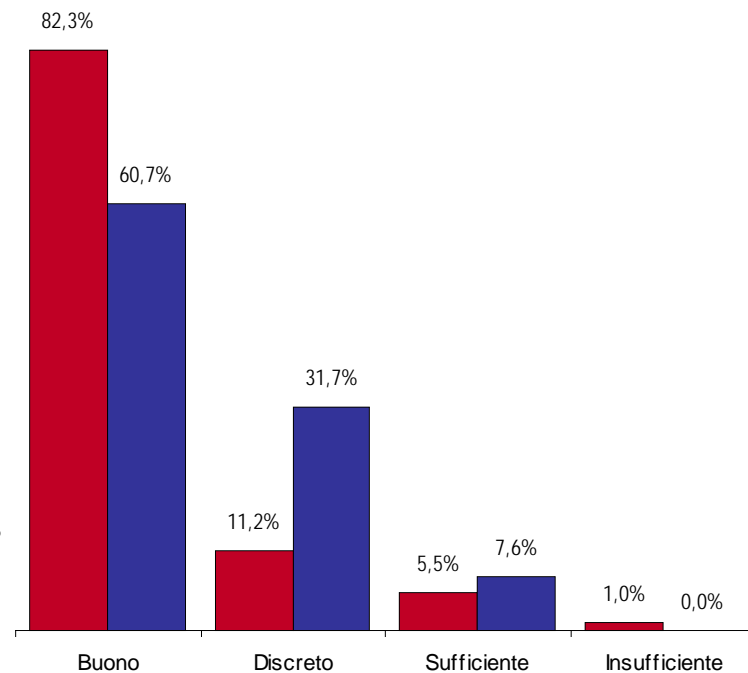
Conoscenza Nazionale



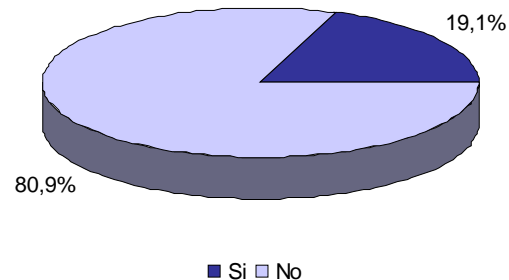
Utilizzo nell'ultimo anno Nazionale



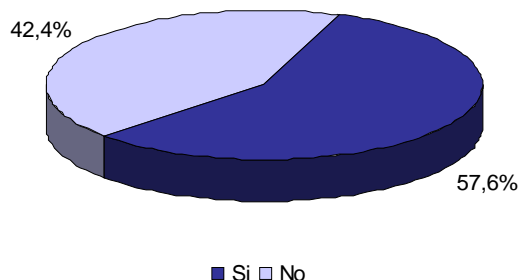
Livello di soddisfazione Nazionale Frosinone



Conoscenza Frosinone



Utilizzo nell'ultimo anno Frosinone



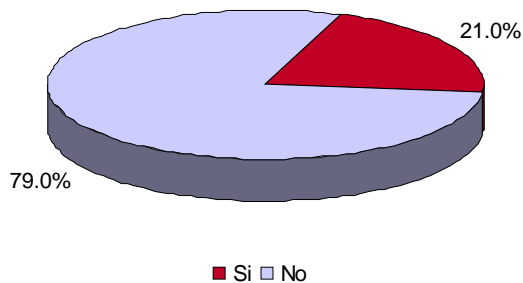
Base naz. 10841 casi, Frosinone 714 casi.

Base naz. 1990 casi, Frosinone 140 casi. Solo conoscitori.

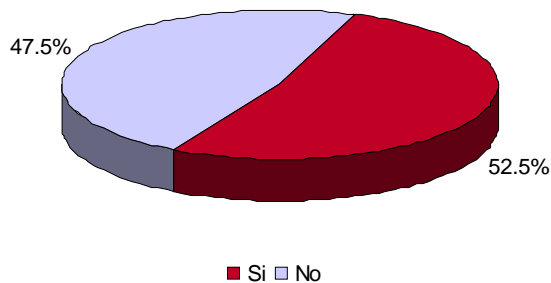
Base naz. 1190 casi, Frosinone 82 casi. Solo utilizzatori.

“Deposito brevetti, modelli e marchi”

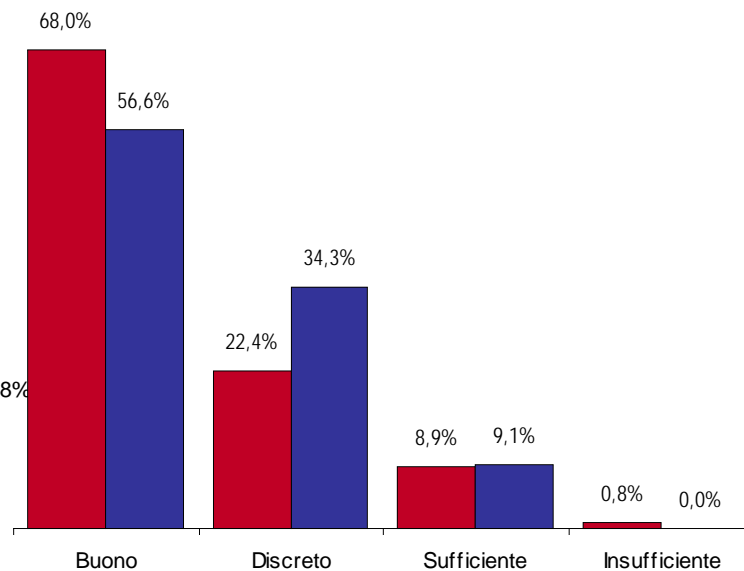
Conoscenza Nazionale



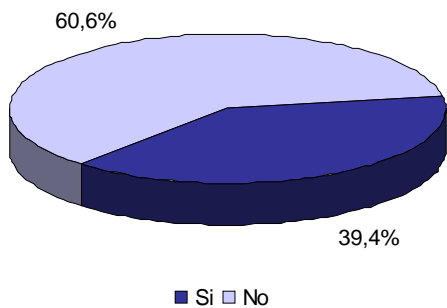
Utilizzo nell'ultimo anno Nazionale



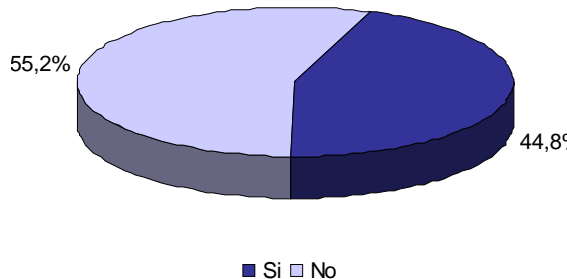
Livello di soddisfazione Nazionale Frosinone



Conoscenza Frosinone



Utilizzo nell'ultimo anno Frosinone

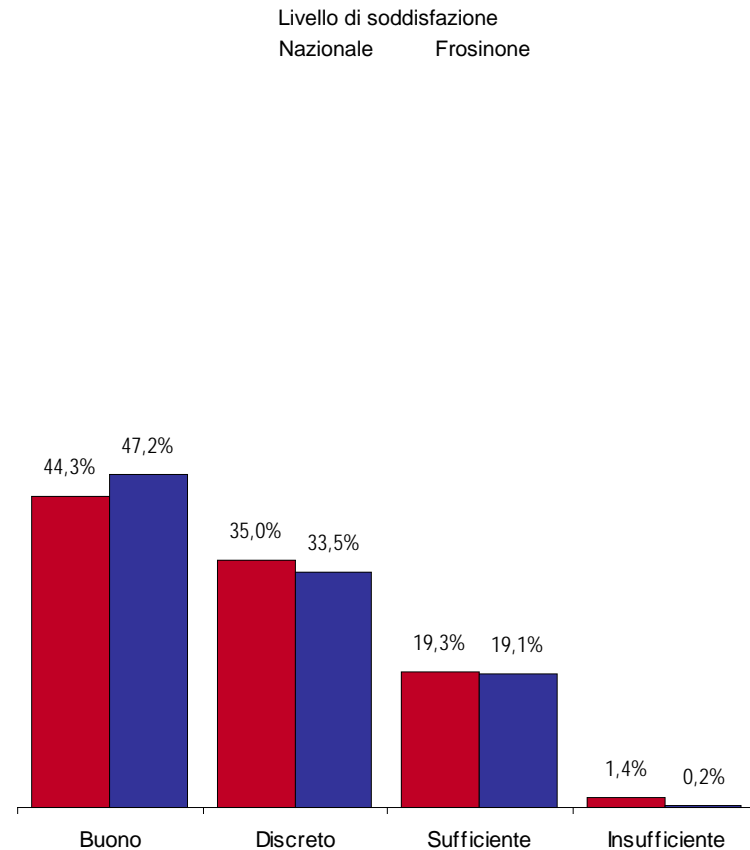
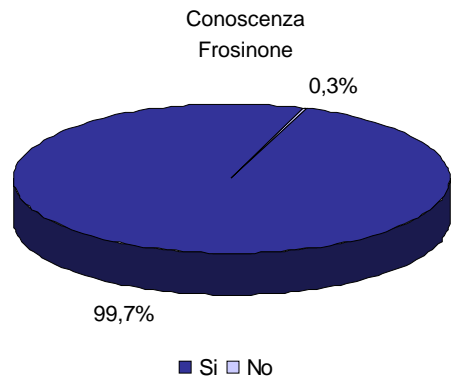
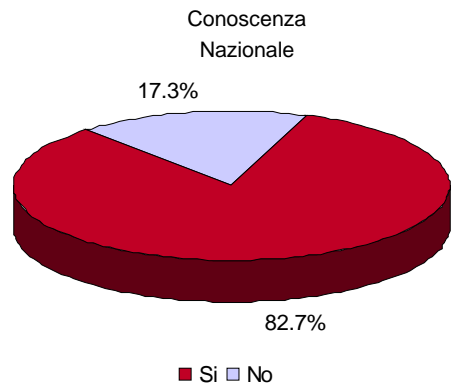


Base naz. 10841 casi, Frosinone 714 casi.

Base naz. 2490 casi, Frosinone 275 casi.  
 Solo conoscitori.

Base naz. 1107 casi, Frosinone 122 casi.  
 Solo utilizzatori.

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



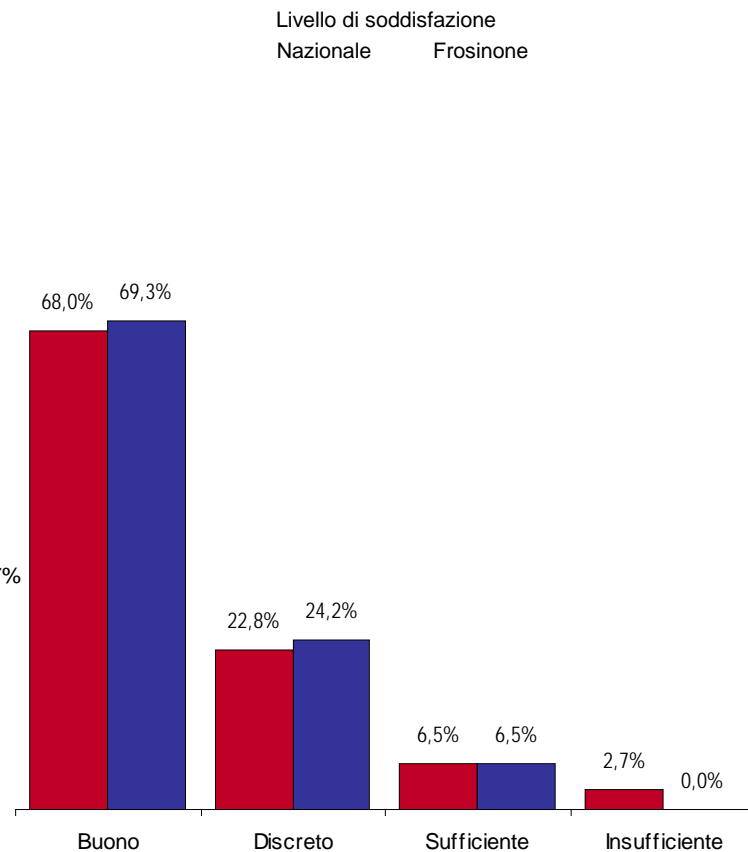
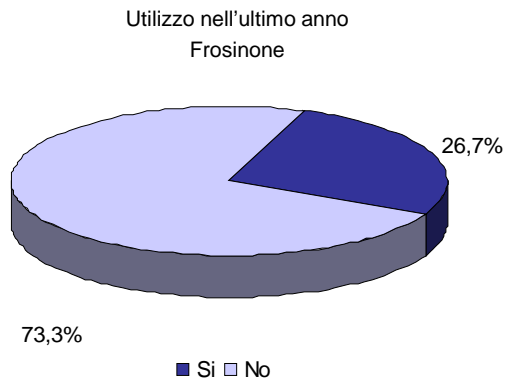
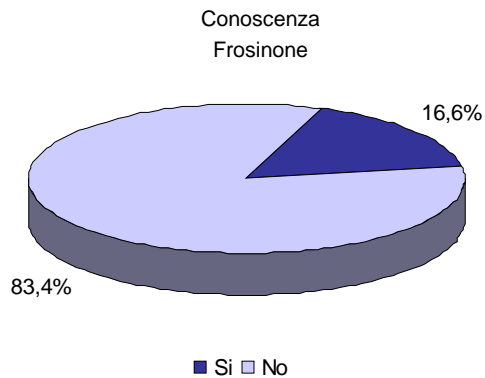
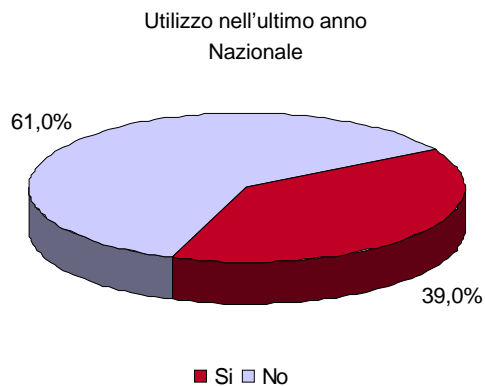
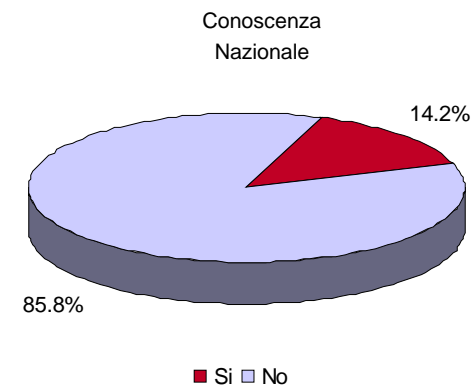
Base naz. 10841 casi, Frosinone 714 casi.

Base naz. 8939 casi, Frosinone 712 casi.  
Solo conoscitori.

Base naz. 8155 casi, Frosinone 615 casi.  
Solo utilizzatori.



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



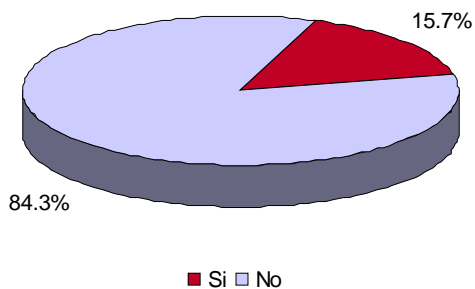
Base naz. 10841 casi, Frosinone 714 casi.

Base naz. 1369 casi, Frosinone 118 casi.  
Solo conoscitori.

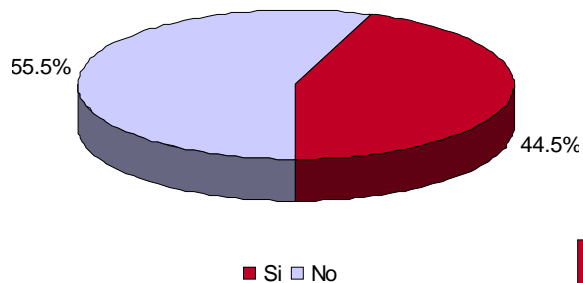
Base naz. 601 casi, Frosinone 32 casi.  
Solo utilizzatori.

“Arbitrato e conciliazione.”

Conoscenza  
Nazionale

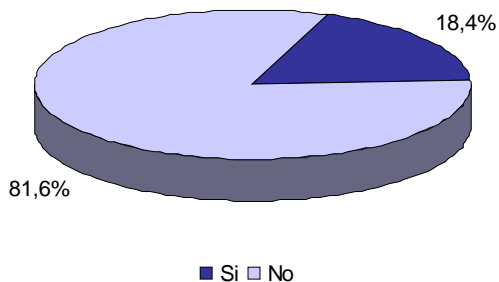


Utilizzo nell'ultimo anno  
Nazionale

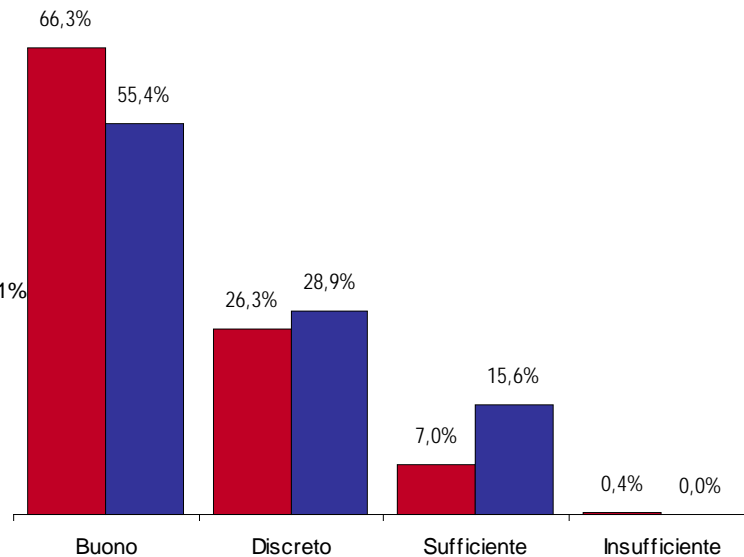
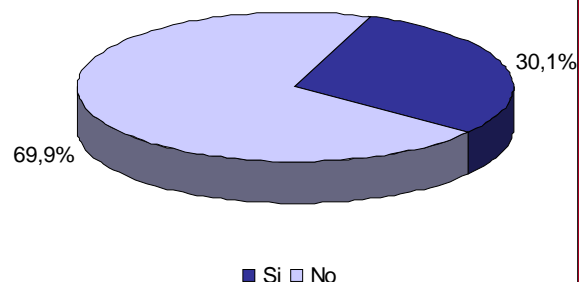


Livello di soddisfazione  
Nazionale      Frosinone

Conoscenza  
Frosinone



Utilizzo nell'ultimo anno  
Frosinone



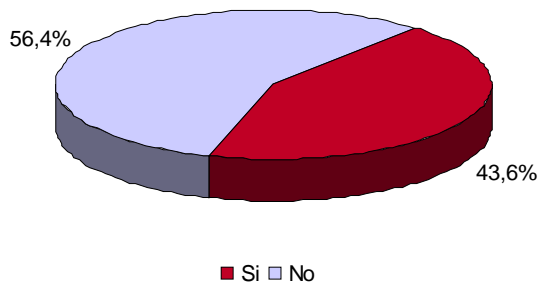
Base naz. 10841 casi, Frosinone 714 casi.

Base naz. 1746 casi, Frosinone 130 casi.  
Solo conoscitori.

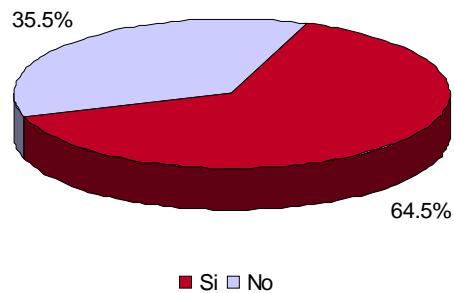
Base naz. 684 casi, Frosinone 39 casi.  
Solo utilizzatori.

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

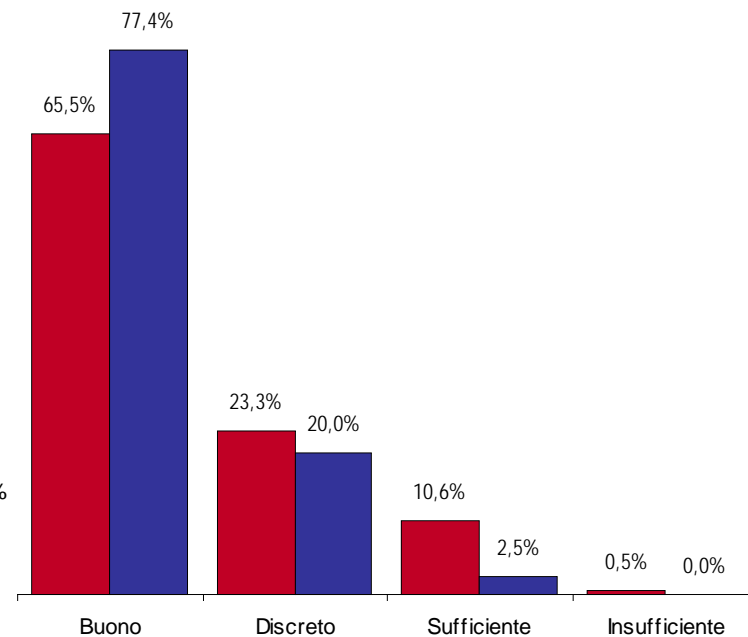
Conoscenza Nazionale



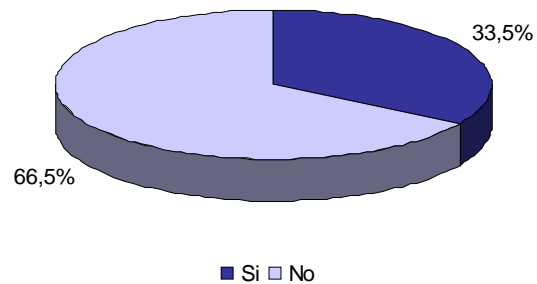
Utilizzo nell'ultimo anno Nazionale



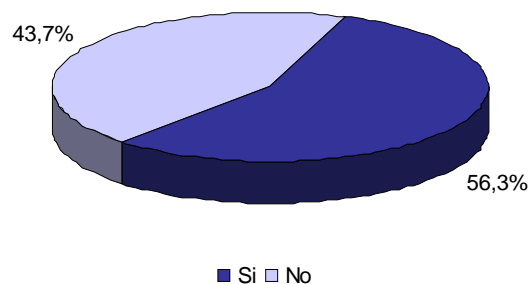
Livello di soddisfazione Nazionale Frosinone



Conoscenza Frosinone



Utilizzo nell'ultimo anno Frosinone



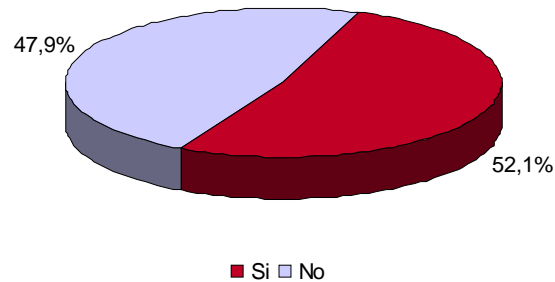
Base naz. 10841 casi, Frosinone 714 casi.

Base naz. 4940 casi, Frosinone 243 casi.  
Solo conoscitori.

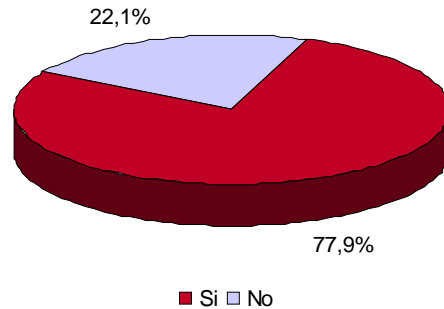
Base naz. 3316 casi, Frosinone 137 casi.  
Solo utilizzatori.

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

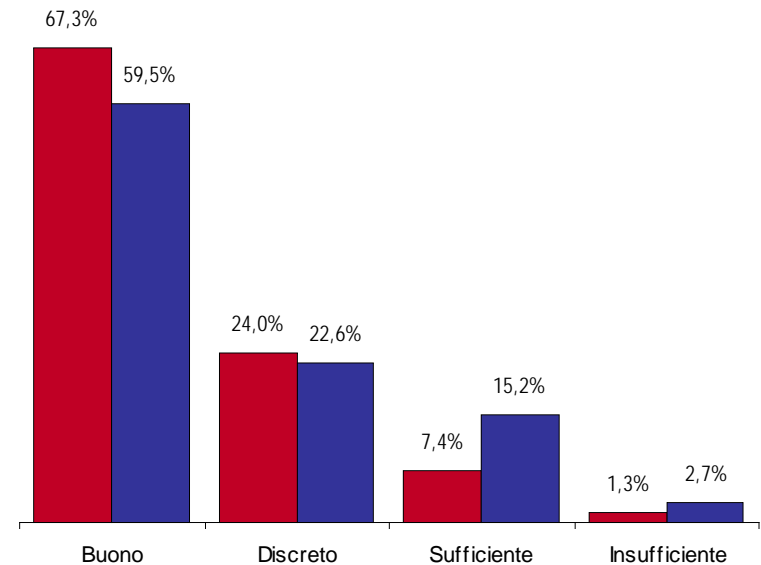
Conoscenza Nazionale



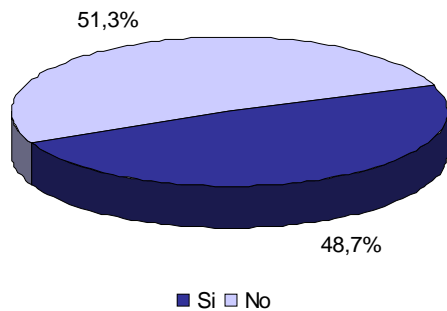
Utilizzo nell'ultimo anno Nazionale



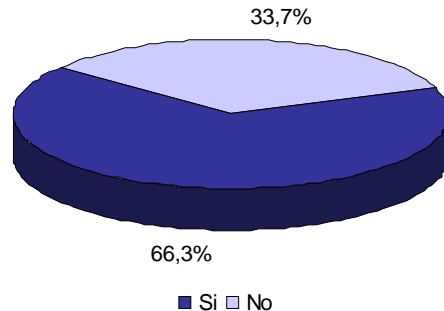
Livello di soddisfazione Nazionale Frosinone



Conoscenza Frosinone



Utilizzo nell'ultimo anno Frosinone



Base naz. 10841 casi, Frosinone 714 casi.

Base naz. 5497 casi, Frosinone 353 casi.  
Solo conoscitori.

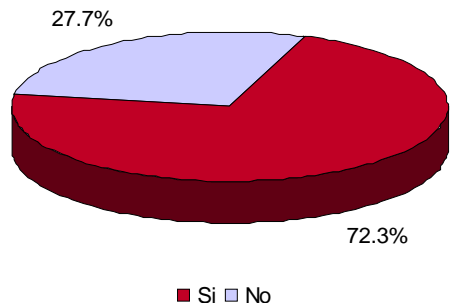
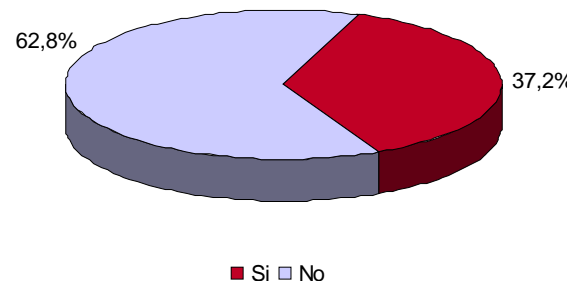
Base naz. 4178 casi, Frosinone 236 casi.  
Solo utilizzatori.

“ComUnica – Segnalazione certificata di inizio attività (SCIA) - comunicazione unica per ottemperare agli obblighi di legge verso Camere di Commercio, INPS, INAIL e Agenzia delle Entrate.”

Conoscenza Nazionale

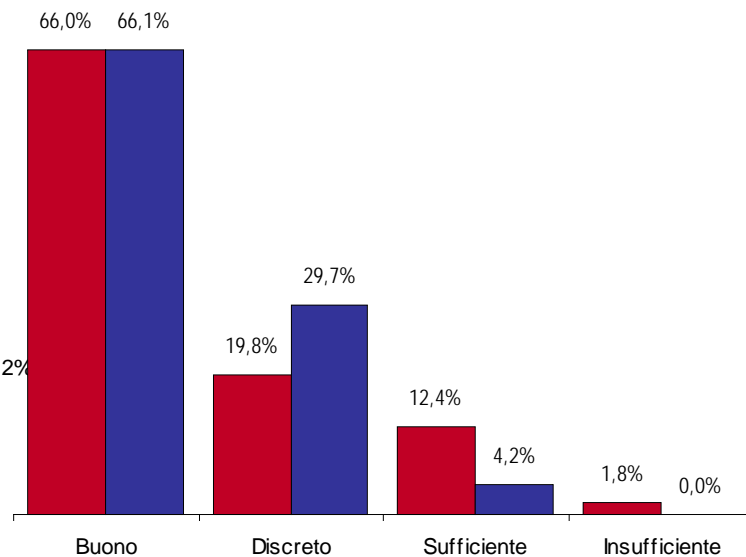
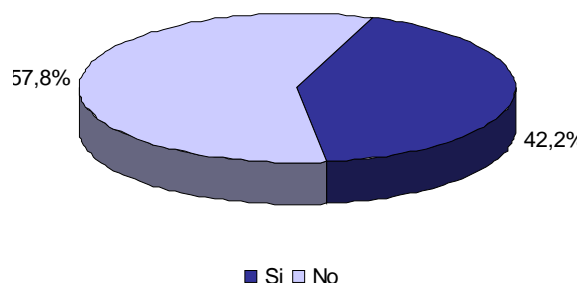
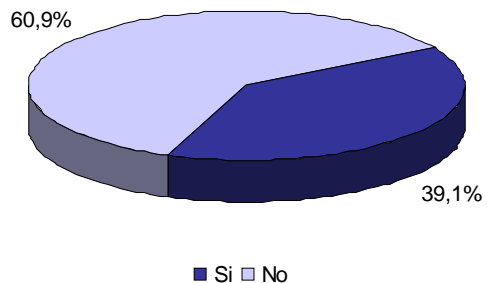
Utilizzo nell'ultimo anno Nazionale

Livello di soddisfazione Nazionale Frosinone



Conoscenza Frosinone

Utilizzo nell'ultimo anno Frosinone



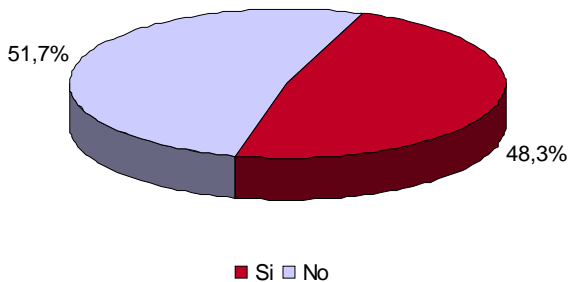
Base naz. 10841 casi, Frosinone 714 casi.

Base naz. 3634 casi, Frosinone 277 casi. Solo conoscitori.

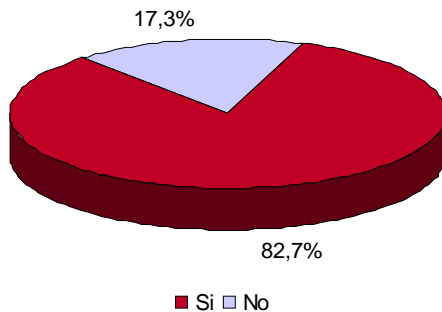
Base naz. 2471 casi, Frosinone 118 casi. Solo utilizzatori.

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

Conoscenza  
Nazionale

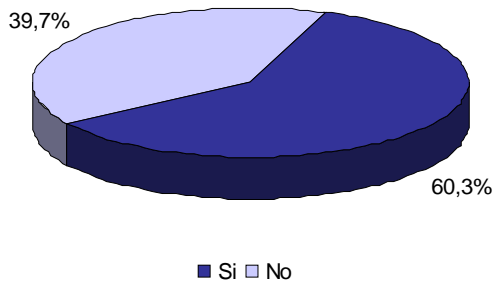


Utilizzo nell'ultimo anno  
Nazionale

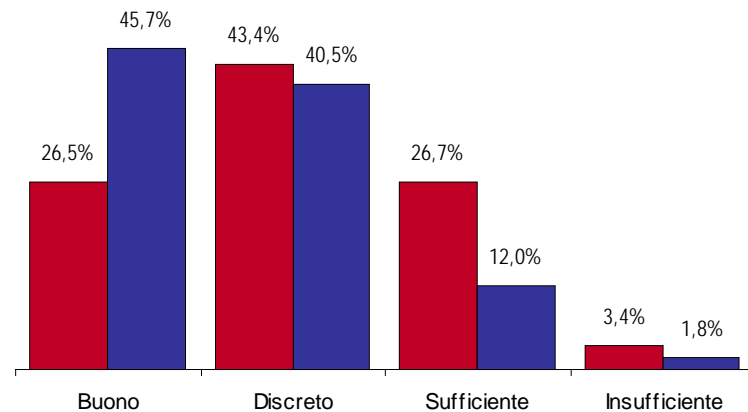
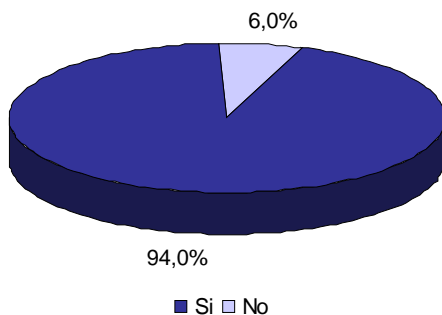


Livello di soddisfazione  
Nazionale      Frosinone

Conoscenza  
Frosinone



Utilizzo nell'ultimo anno  
Frosinone



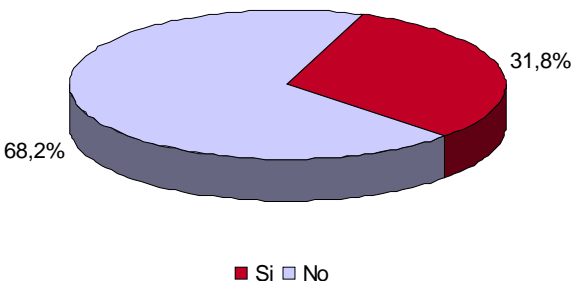
Base naz. 10841 casi, Frosinone 714 casi.

Base naz. 5515 casi, Frosinone 430 casi.  
Solo conoscitori.

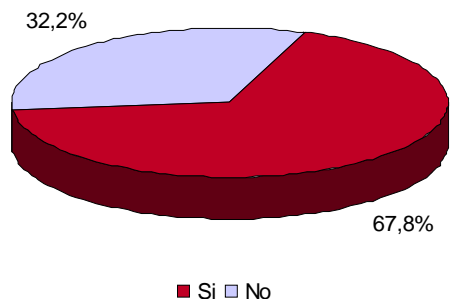
Base naz. 4541 casi, Frosinone. 403 casi  
Solo utilizzatori.

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

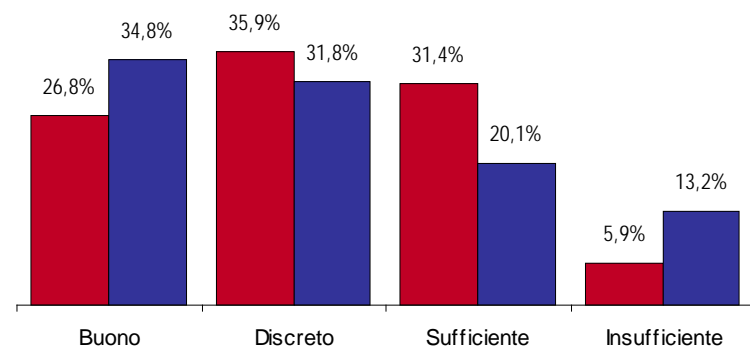
Conoscenza Nazionale



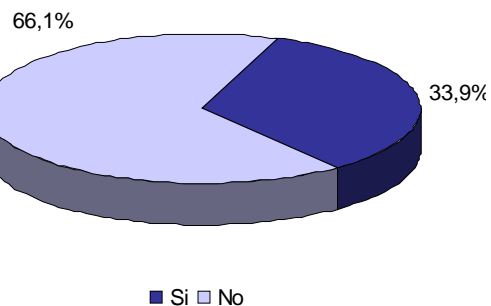
Utilizzo nell'ultimo anno Nazionale



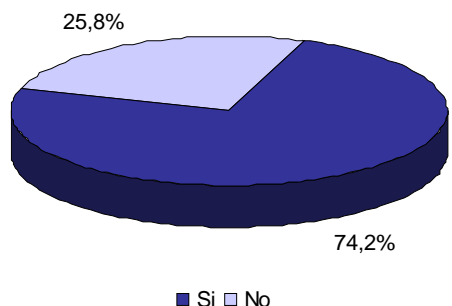
Livello di soddisfazione Nazionale Frosinone



Conoscenza Frosinone



Utilizzo nell'ultimo anno Frosinone



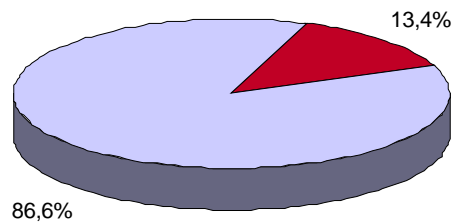
Base naz. 10841 casi, Frosinone 714 casi.

Base naz. 3472 casi, Frosinone 240 casi. Solo conoscitori.

Base naz. 2340 casi, Frosinone 176 casi. Solo utilizzatori.

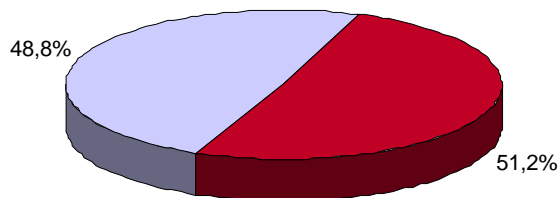
“Informazioni e contributi sull'innovazione, trasferimento tecnologico.”

Conoscenza Nazionale



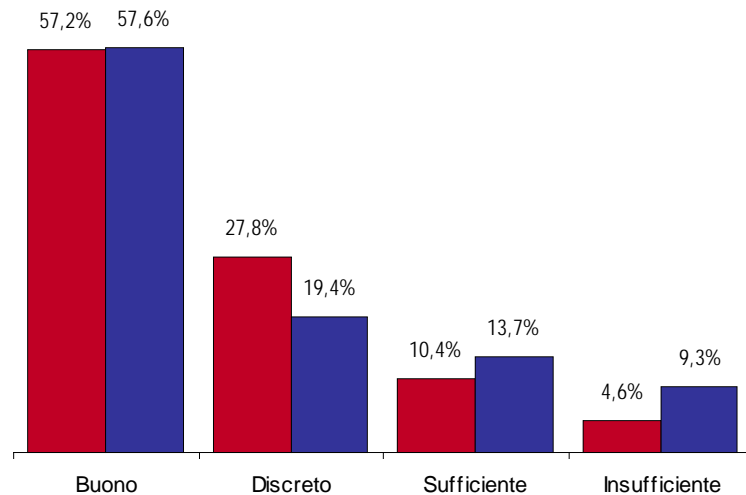
■ Si □ No

Utilizzo nell'ultimo anno Nazionale

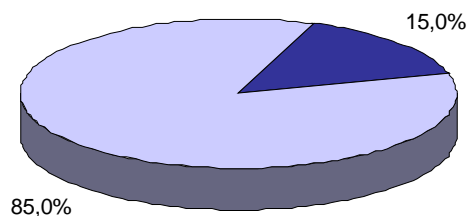


■ Si □ No

Livello di soddisfazione Nazionale Frosinone

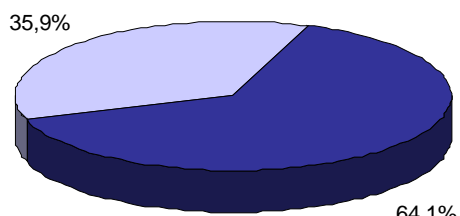


Conoscenza Frosinone



■ Si □ No

Utilizzo nell'ultimo anno Frosinone



■ Si □ No

Base naz. 10841 casi, Frosinone 714 casi.

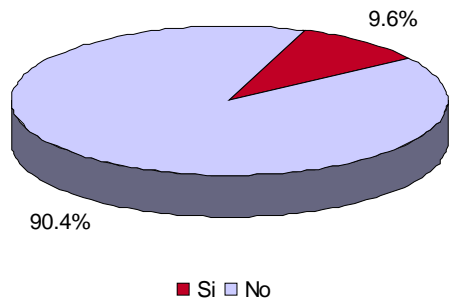
Base naz. 1331 casi, Frosinone 104 casi.  
Solo conoscitori.

Base naz. 687 casi, Frosinone 66 casi.  
Solo utilizzatori.

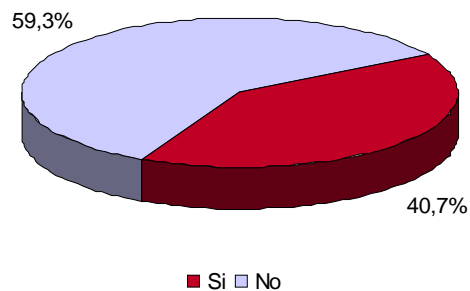


“Promozione e consulenza specializzata nel commercio estero e nell'internazionalizzazione.”

Conoscenza  
Nazionale

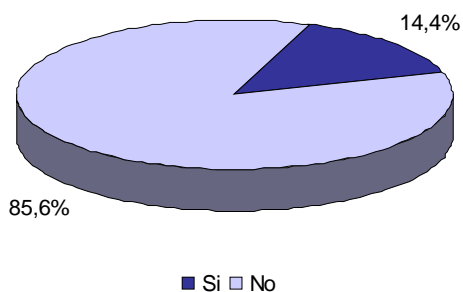


Utilizzo nell'ultimo anno  
Nazionale

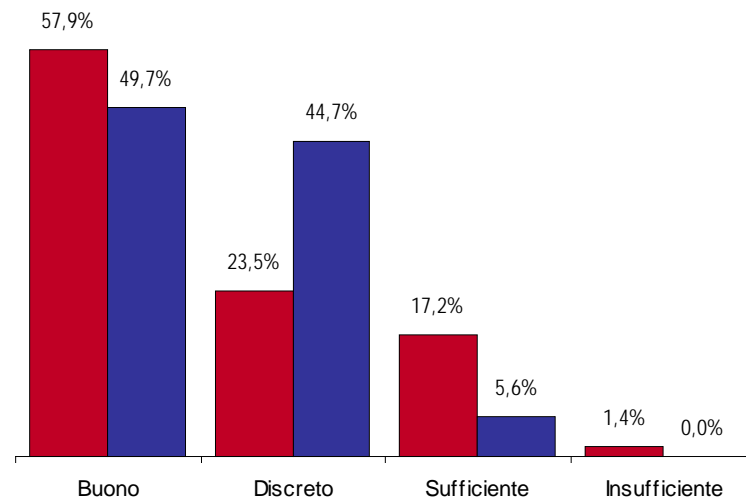
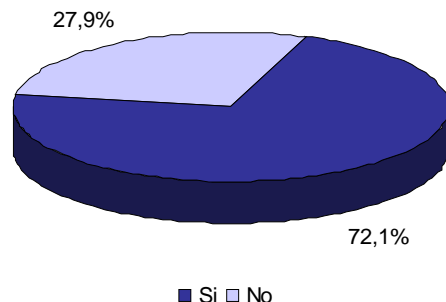


Livello di soddisfazione  
Nazionale      Frosinone

Conoscenza  
Frosinone



Utilizzo nell'ultimo anno  
Frosinone



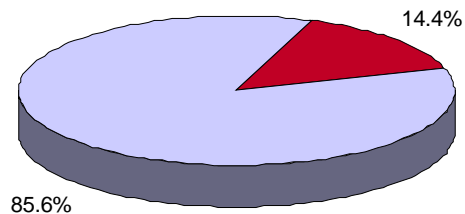
Base naz. 10841 casi, Frosinone 714 casi.

Base naz. 1203 casi, Frosinone 100 casi.  
Solo conoscitori.

Base naz. 489 casi, Frosinone 71 casi.  
Solo utilizzatori.

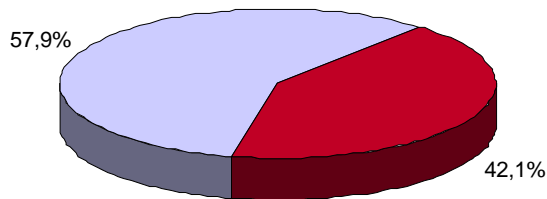
“Partecipazione a fiere, mostre e missioni.”

Conoscenza Nazionale



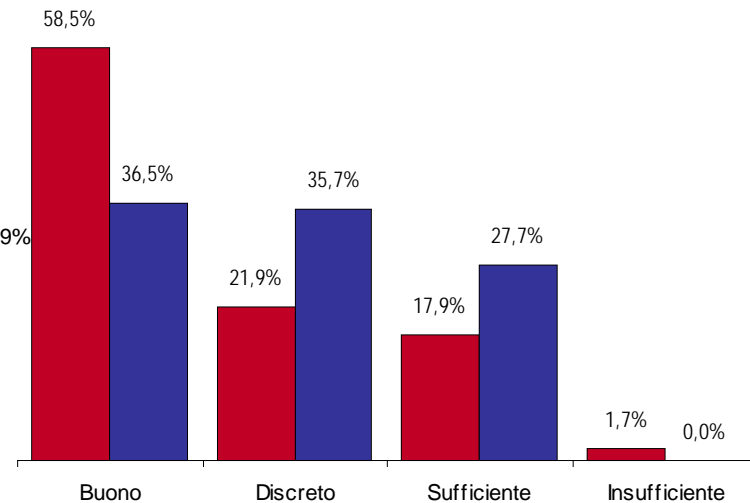
■ Si □ No

Utilizzo nell'ultimo anno Nazionale

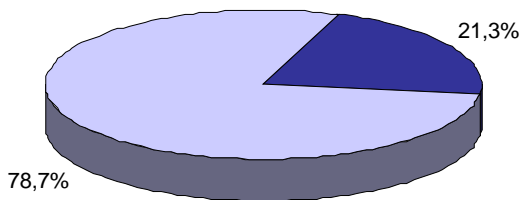


■ Si □ No

Livello di soddisfazione Nazionale Frosinone

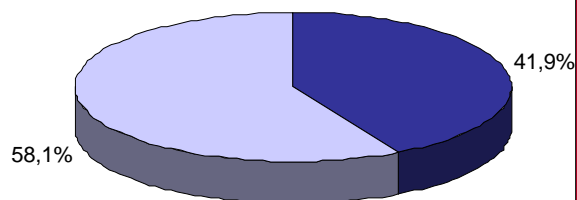


Conoscenza Frosinone



■ Si □ No

Utilizzo nell'ultimo anno Frosinone



■ Si □ No

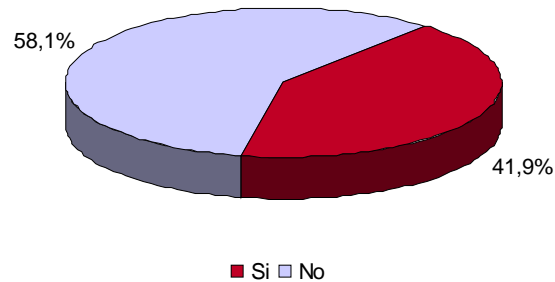
Base naz. 10841 casi, Frosinone 714 casi.

Base naz. 1610 casi, Frosinone 157 casi.  
Solo conoscitori.

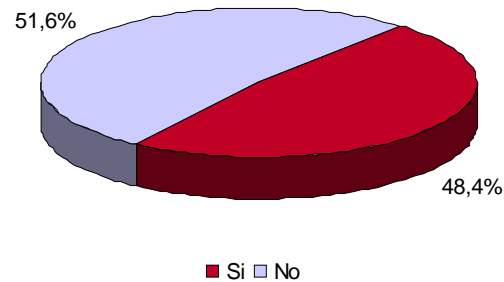
Base naz. 640 casi, Frosinone 69 casi.  
Solo utilizzatori.

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

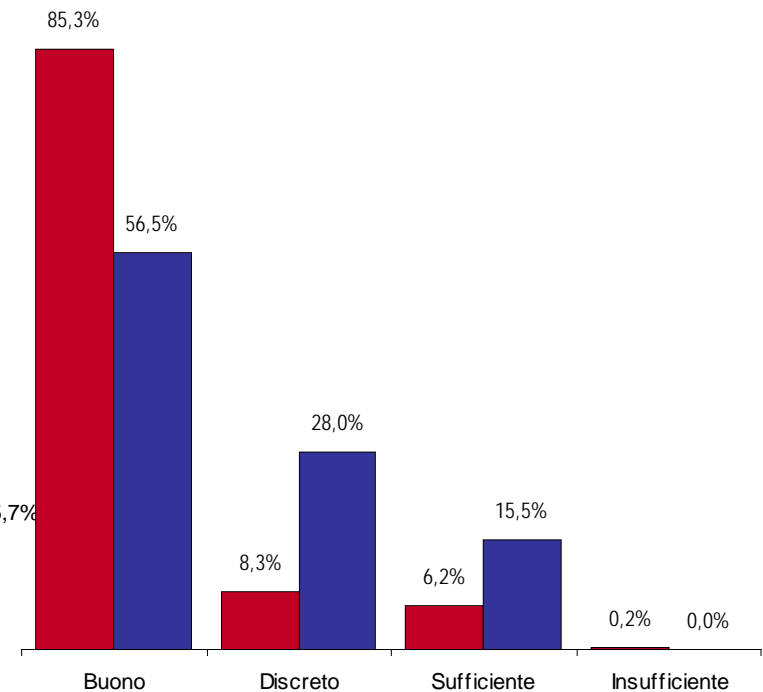
Conoscenza Nazionale



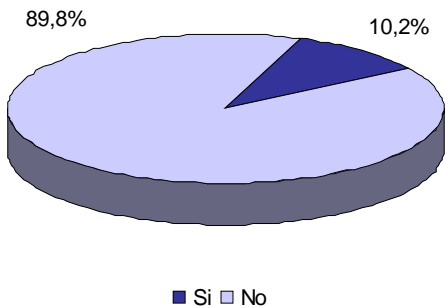
Utilizzo nell'ultimo anno Nazionale



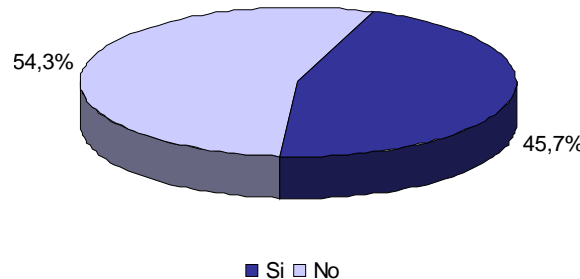
Livello di soddisfazione Nazionale Frosinone



Conoscenza Frosinone



Utilizzo nell'ultimo anno Frosinone



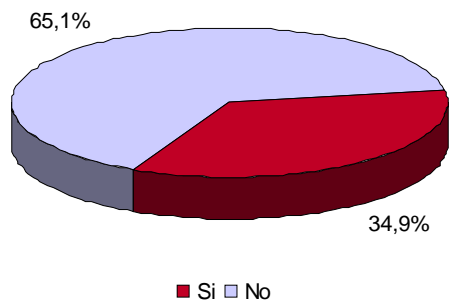
Base naz. 10841 casi, Frosinone 714 casi.

Base naz. 3060 casi, Frosinone 72 casi.  
Solo conoscitori.

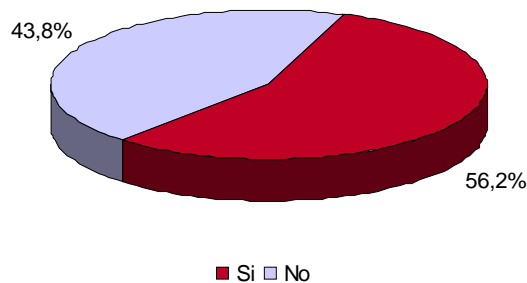
Base naz. 1355 casi, Frosinone 32 casi.  
Solo utilizzatori.

“Corsi di formazione e tirocini formativi.”

Conoscenza Nazionale

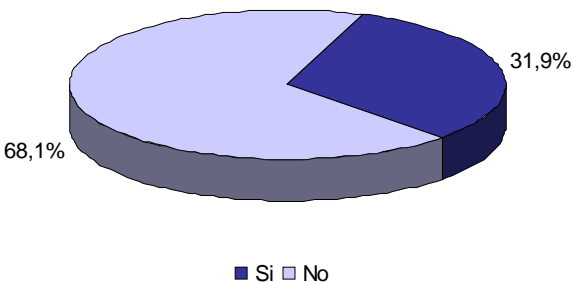


Utilizzo nell'ultimo anno Nazionale

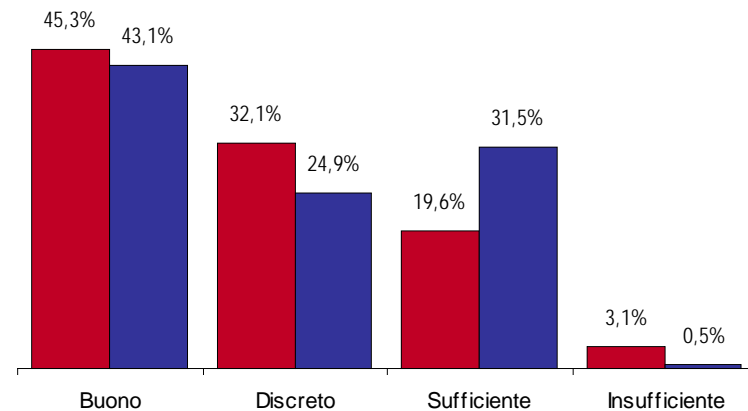
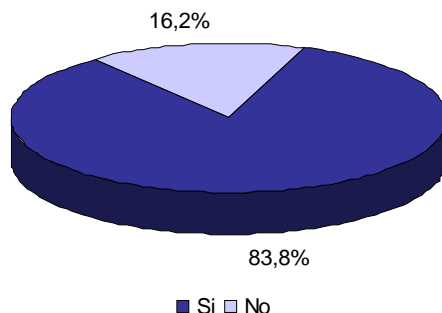


Livello di soddisfazione Nazionale Frosinone

Conoscenza Frosinone



Utilizzo nell'ultimo anno Frosinone



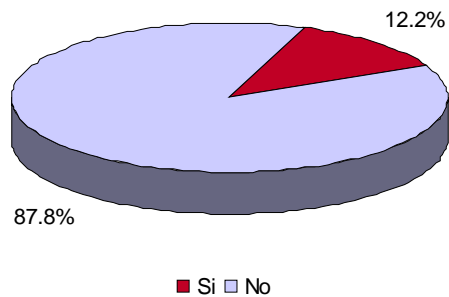
Base naz. 10841 casi, Frosinone 714 casi.

Base naz. 3908 casi, Frosinone 227 casi.  
Solo conoscitori.

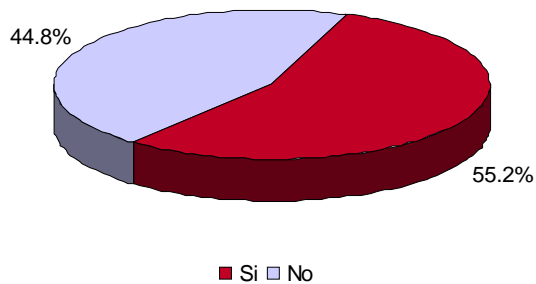
Base naz. 2295 casi, Frosinone 188 casi.  
Solo utilizzatori.

“Iniziative e progetti per l'imprenditorialità femminile.”

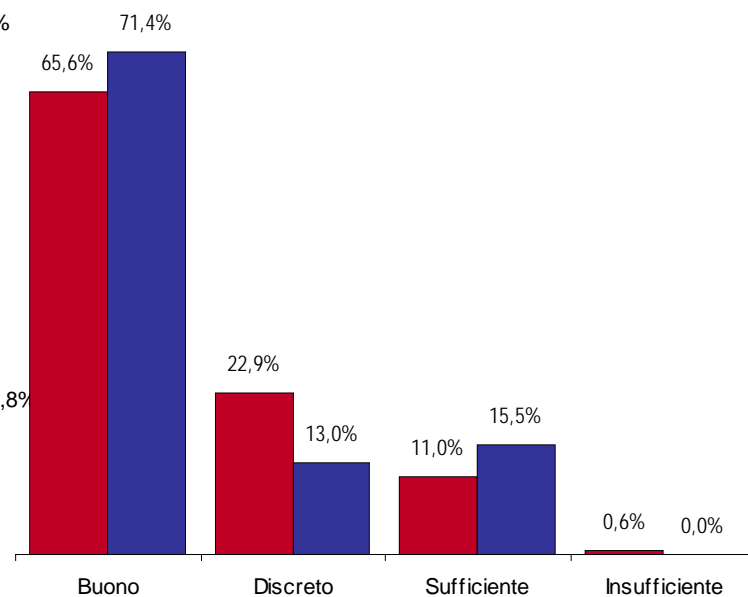
Conoscenza Nazionale



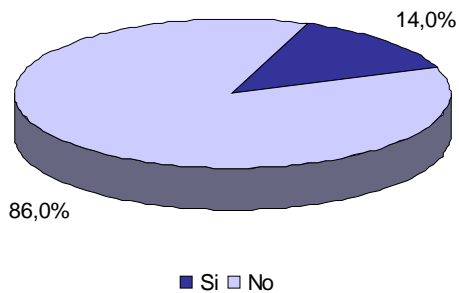
Utilizzo nell'ultimo anno Nazionale



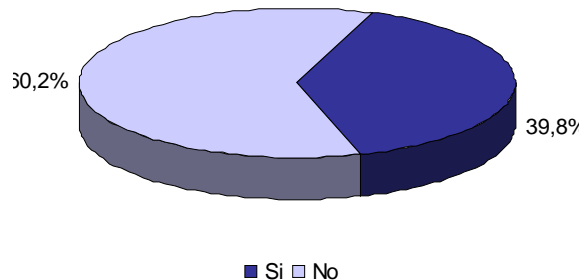
Livello di soddisfazione Nazionale Frosinone



Conoscenza Frosinone



Utilizzo nell'ultimo anno Frosinone



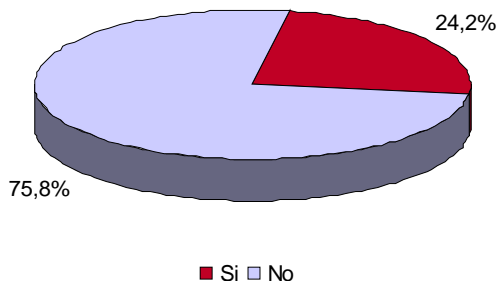
Base naz. 10841 casi, Frosinone 714 casi.

Base naz. 1261 casi, Frosinone 98 casi.  
Solo conoscitori.

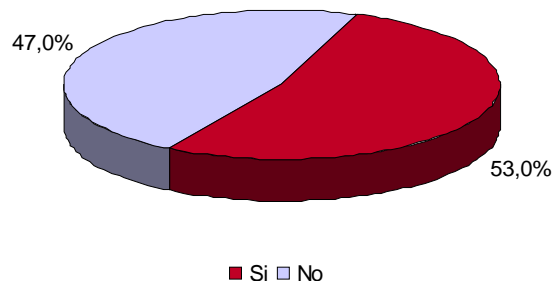
Base naz. 664 casi, Frosinone 38 casi.  
Solo utilizzatori.

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

Conoscenza  
Nazionale

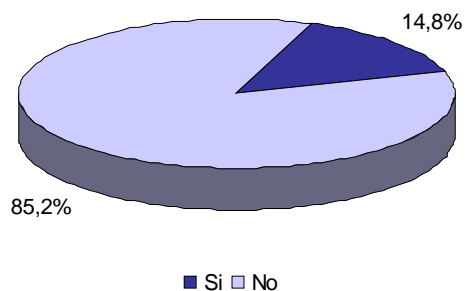


Utilizzo nell'ultimo anno  
Nazionale

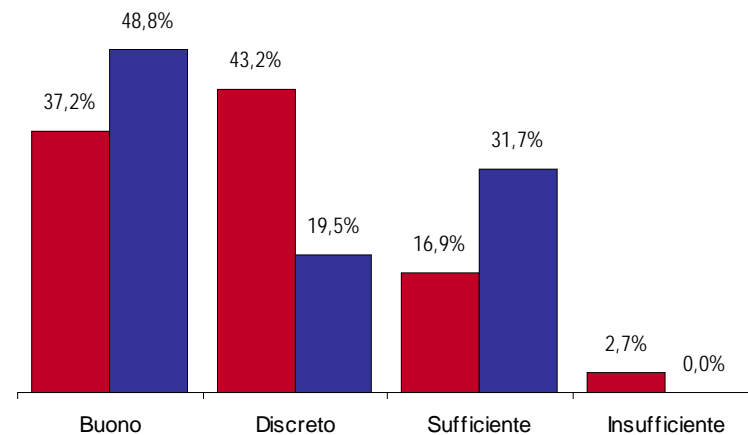
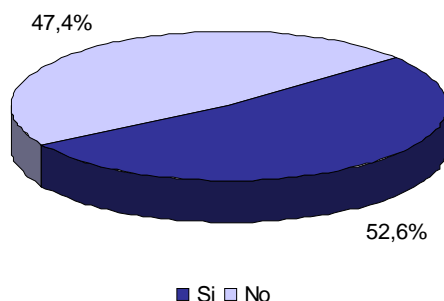


Livello di soddisfazione  
Nazionale      Frosinone

Conoscenza  
Frosinone



Utilizzo nell'ultimo anno  
Frosinone



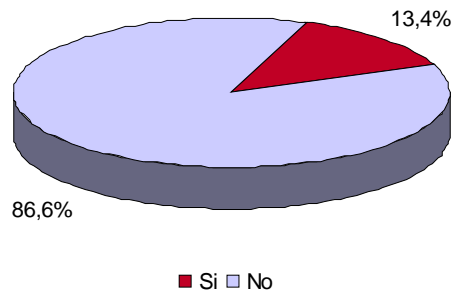
Base naz. 10841 casi, Frosinone 714 casi.

Base naz. 2404 casi, Frosinone 105 casi.  
Solo conoscitori.

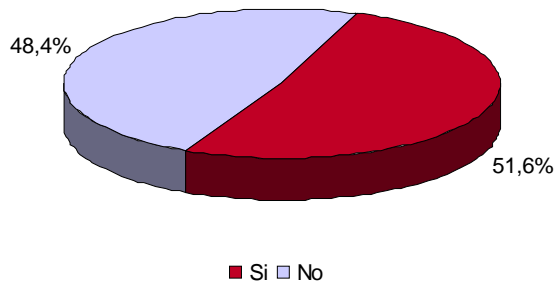
Base naz. 1280 casi, Frosinone 54 casi.  
Solo utilizzatori.

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

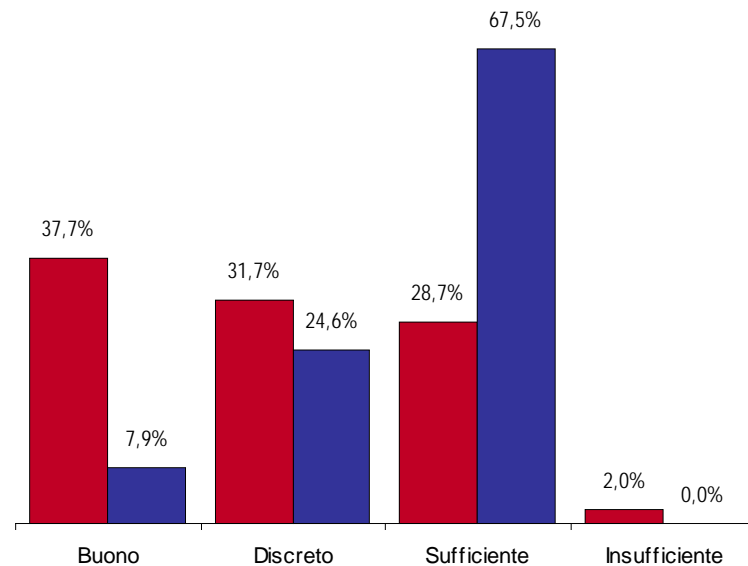
Conoscenza Nazionale



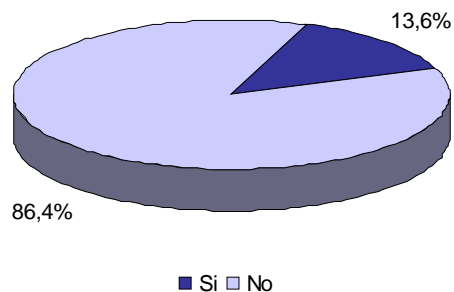
Utilizzo nell'ultimo anno Nazionale



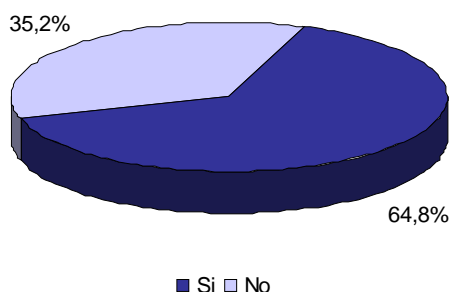
Livello di soddisfazione Nazionale Frosinone



Conoscenza Frosinone



Utilizzo nell'ultimo anno Frosinone



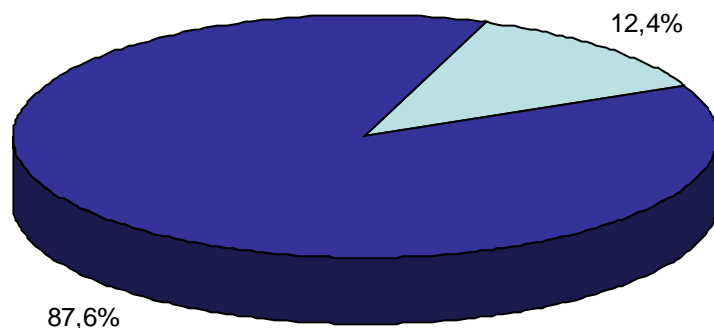
Base naz. 10841 casi, Frosinone 714 casi.

Base naz. 1397 casi, Frosinone 96 casi. Solo conoscitori.

Base naz. 757 casi, Frosinone 62 casi. Solo utilizzatori.

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

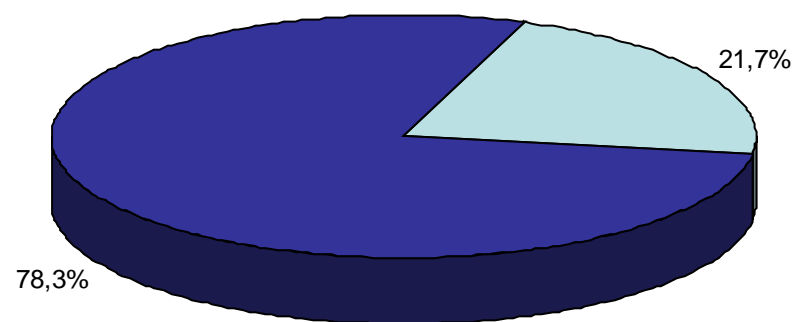
La responsabilità sociale di impresa - Nazionale



□ Si

■ No

La responsabilità sociale di impresa – Frosinone



□ Si

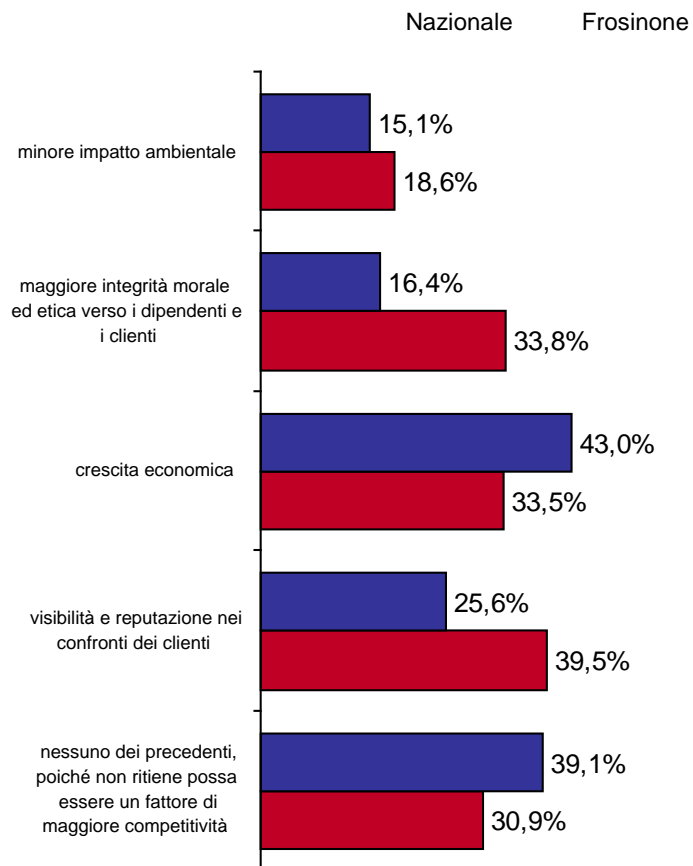
■ No

Base naz: 10.841 casi. Frosinone 714 casi.



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

La responsabilità sociale di impresa

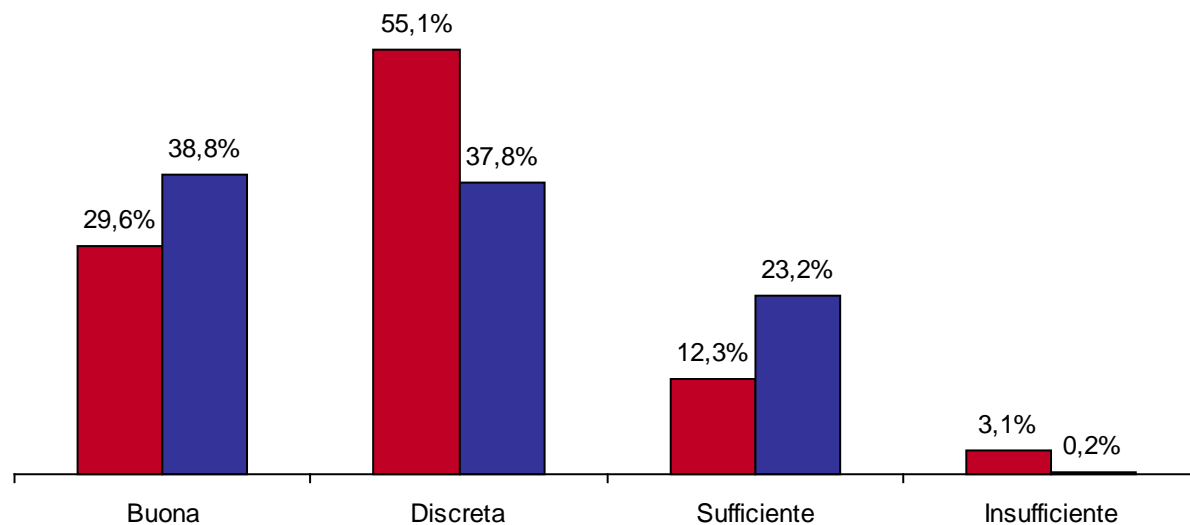


Base naz: 1.551 casi, Frosinone 141 casi. Solo le imprese che conoscono il tema della responsabilità sociale di impresa.

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

Livello di reperibilità della modulistica utilizzata dalla Camera di Commercio

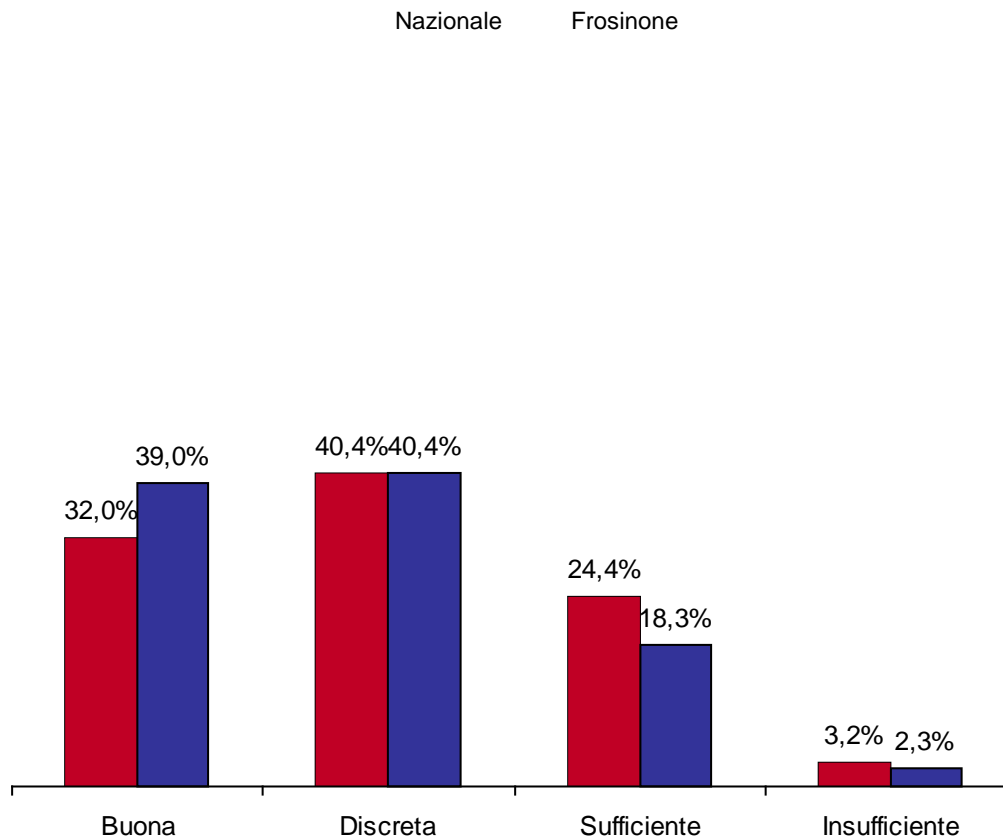
Nazionale Frosinone



Base 2011 10.841 casi, Frosinone 714 casi.

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

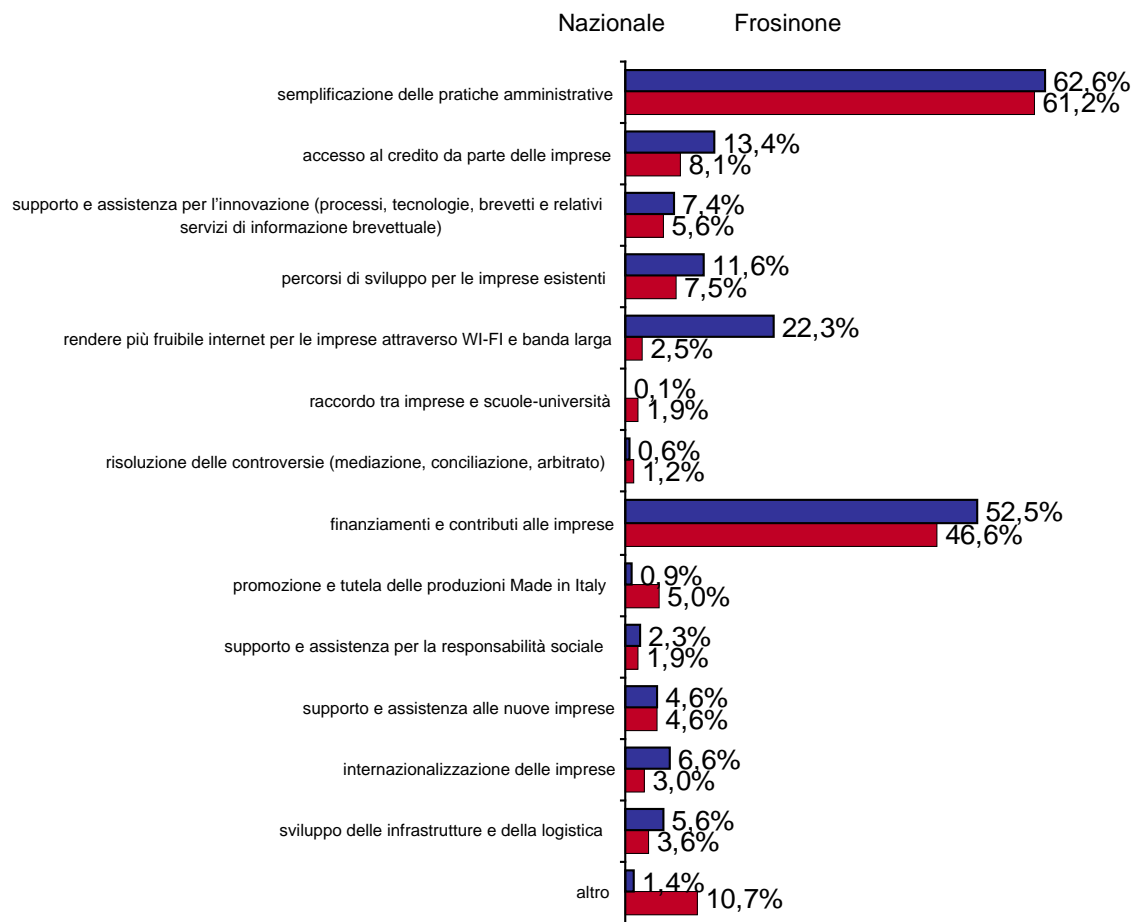
Livello di comprensibilità della modulistica utilizzata dalla Camera di Commercio



Base naz. 10841 casi, Frosinone 714 casi.

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

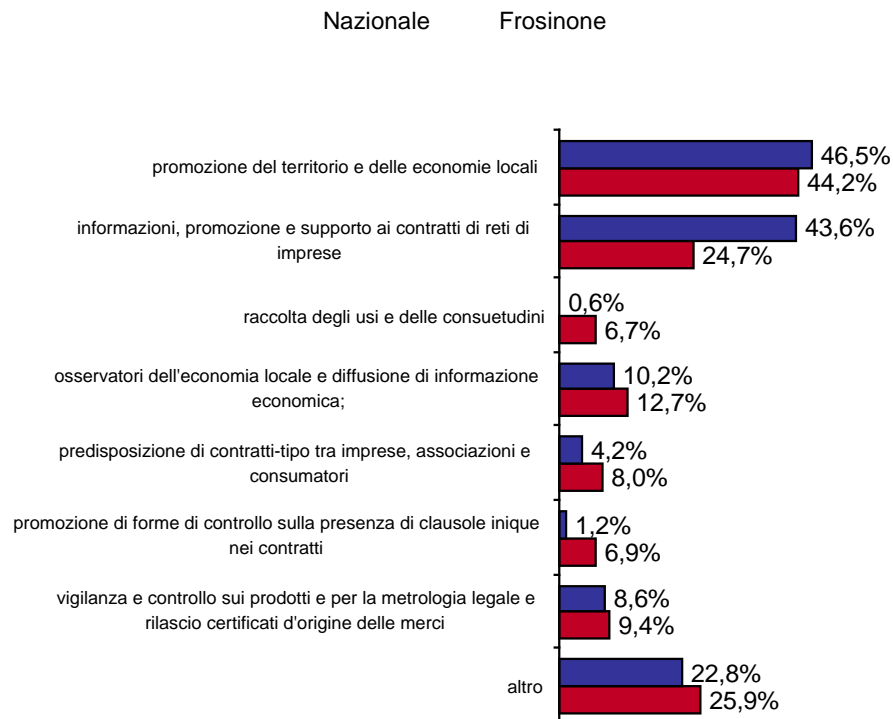
Tematiche in relazione alle quali le imprese ritengono che la Camera di Commercio debba impegnarsi maggiormente



Base naz. 10841 casi, Frosinone 714 casi.

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

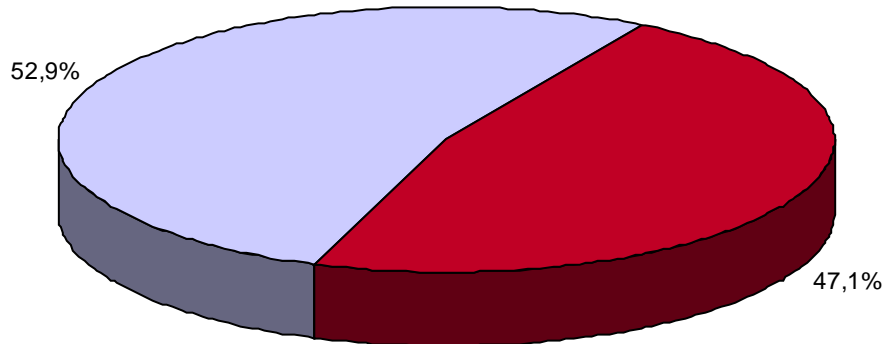
Tematiche sulle quali le imprese desiderano che la Camera di Commercio svolga maggiori attività



Base naz.10841 casi, Frosinone 714 casi.

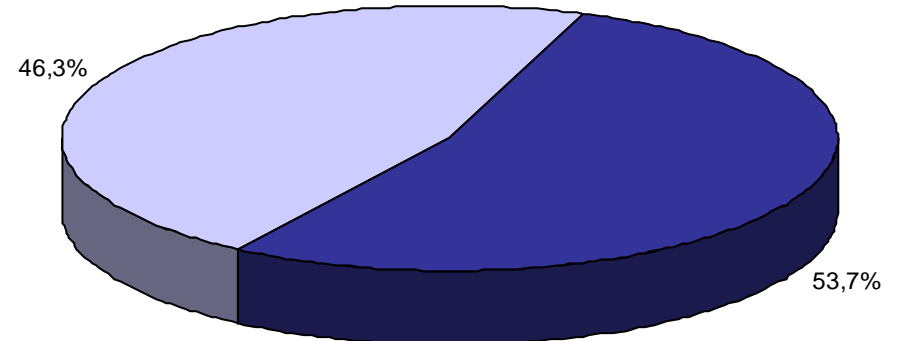
“Nel corso dell’ultimo anno ha utilizzato il sito Internet della Camera di Commercio di Frosinone ?”

Utilizzo del sito Internet della Camera di Commercio nel corso dell’ultimo anno – Nazionale



■ Si    □ No

Utilizzo del sito Internet della Camera di Commercio nel corso dell’ultimo anno – Frosinone



■ Si    □ No

Base naz. 10841 casi, Frosinone 714 casi.

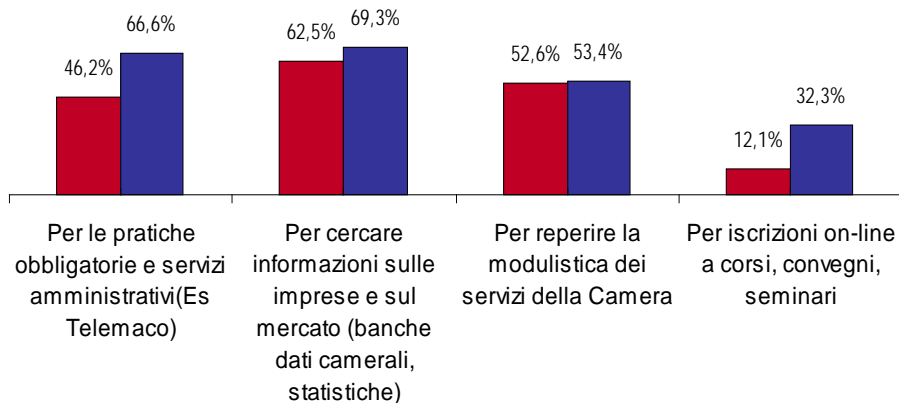
“Per quali motivi ha utilizzato il sito Internet della Camera di Commercio?”

Base naz. 5006 casi, Frosinone 392 casi.  
Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di Commercio.

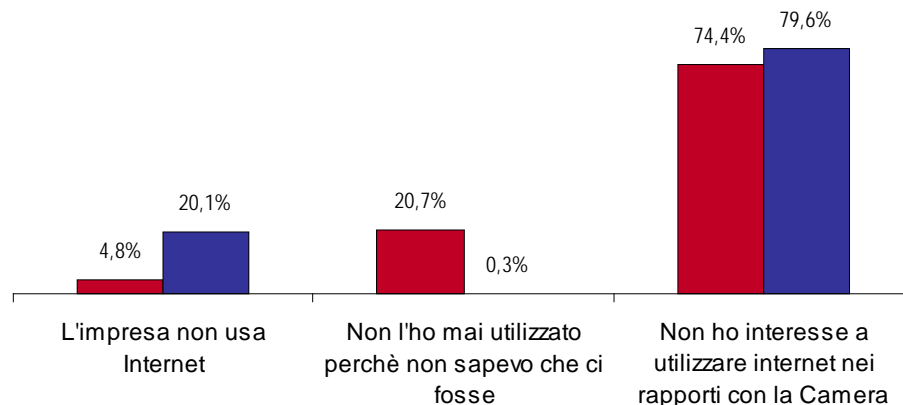
“Per quali motivi non ha utilizzato il sito Internet della Camera di Commercio?”

Base naz. 5518 casi, Frosinone 322 casi.  
Solo non utilizzatori del sito Internet della Camera di Commercio.

Motivi di utilizzo del sito Internet  
Nazionale Frosinone

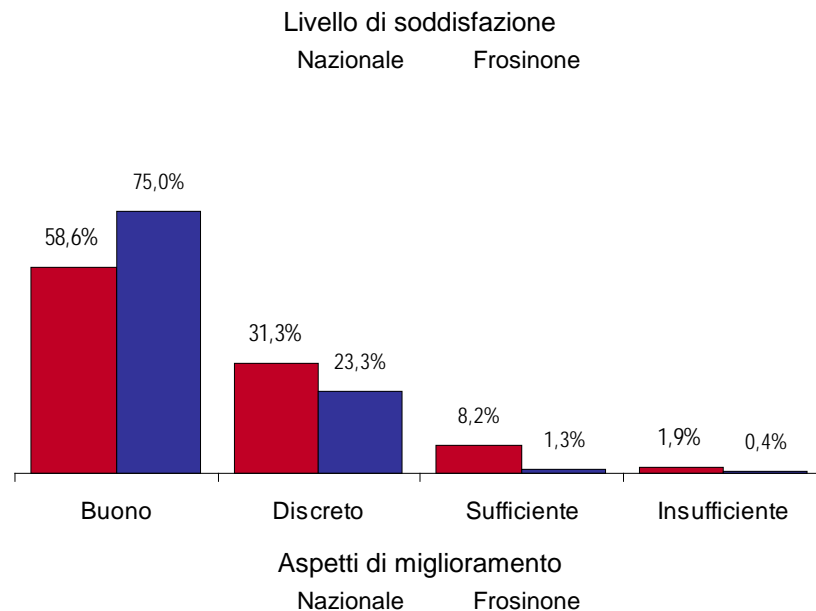


Motivi di non utilizzo del sito Internet  
Nazionale Frosinone

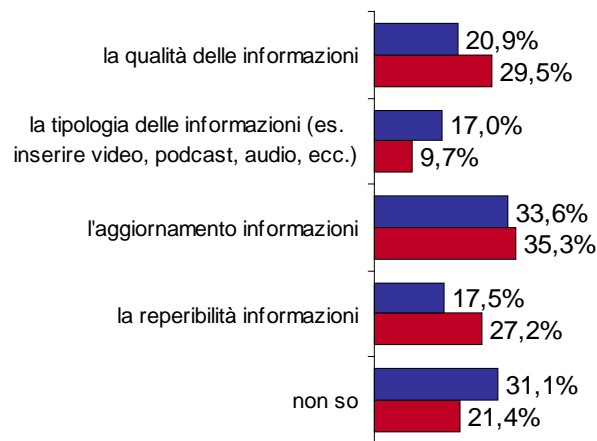


“Utilizzo del sito Internet per le pratiche obbligatorie e i servizi amministrativi:

Qual è il suo livello di soddisfazione?”



“Secondo lei cosa potrebbe essere migliorato?”

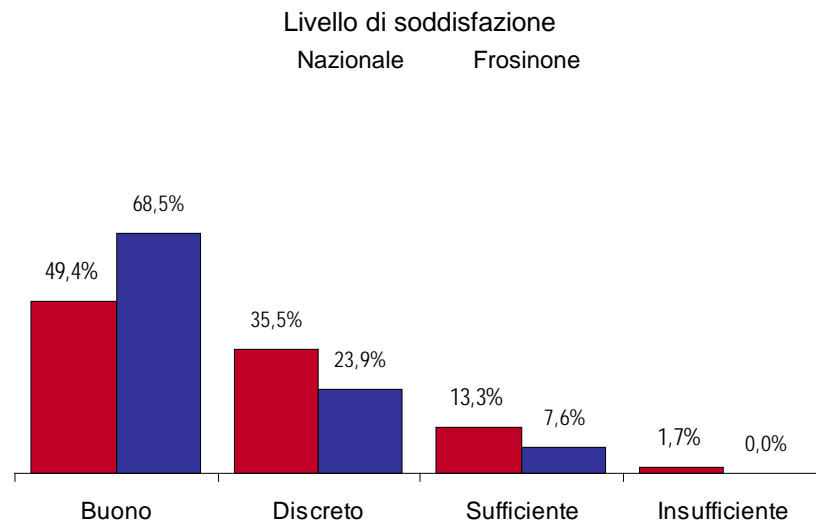


Base naz. 2574 casi, Frosinone 257 casi.

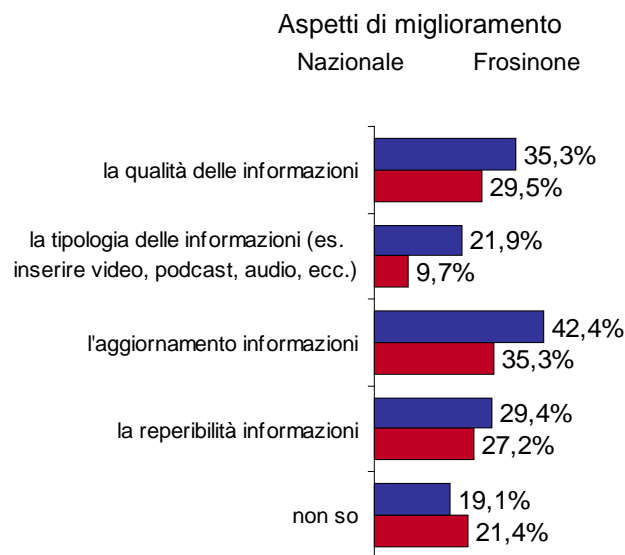
Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di Commercio per le pratiche obbligatorie ed i servizi amministrativi.



“Utilizzo del sito Internet per cercare informazioni sulle imprese e sul mercato  
Qual è il suo livello di soddisfazione?”

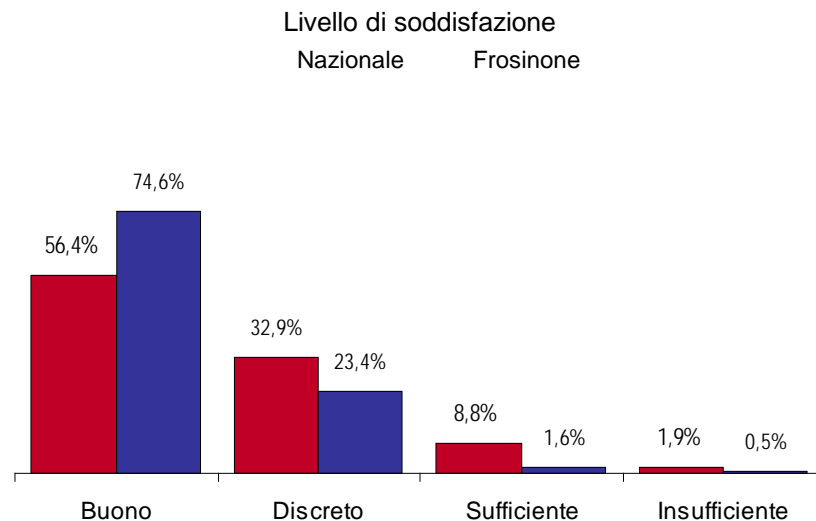


“Secondo lei cosa potrebbe essere migliorato?”

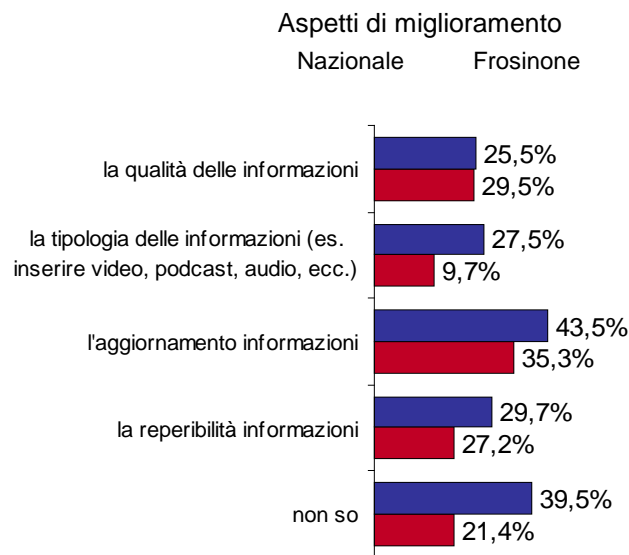


Base naz. 3332 casi, Frosinone 273 casi.  
Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di Commercio per le informazioni sulle imprese e sul mercato

“Utilizzo del sito Internet per reperire la modulistica dei servizi della Camera:  
Qual è il suo livello di soddisfazione?”

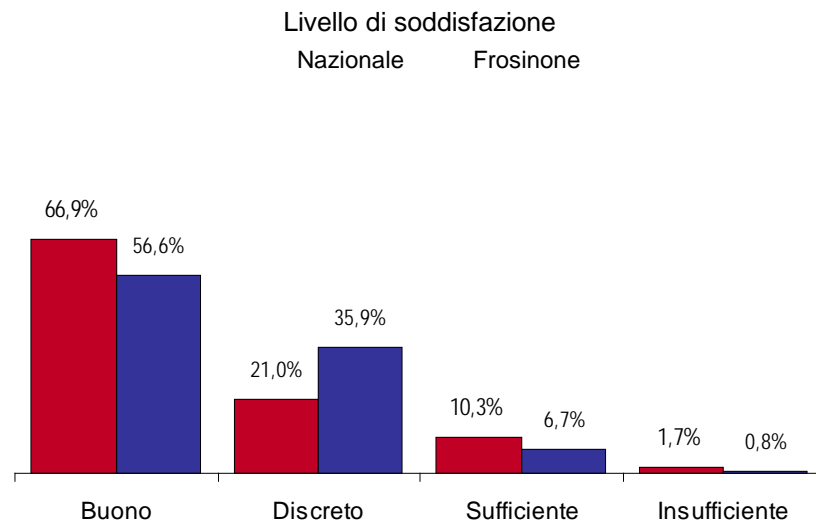


“Secondo lei cosa potrebbe essere migliorato?”

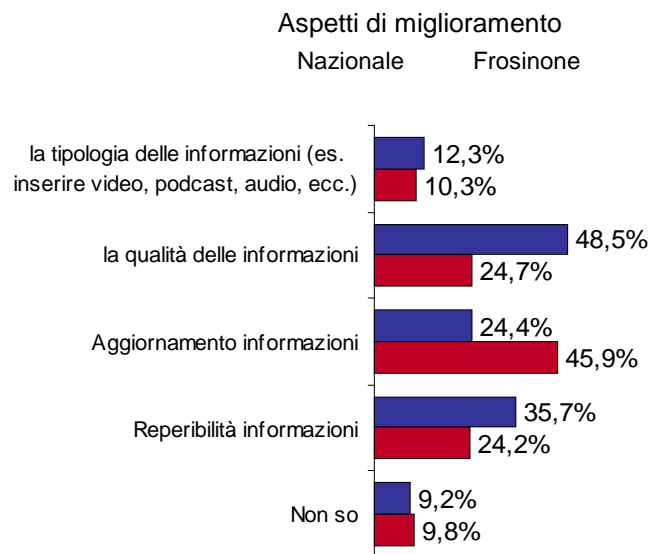


Base naz. 2746 casi, Frosinone 210 casi.  
Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di Commercio per informazioni e modulistica dei servizi della Camera.

“Utilizzo del sito Internet per iscrizione on-line a corsi, convegni, seminari:  
Qual è il suo livello di soddisfazione?”



“Secondo lei cosa potrebbe essere migliorato?”

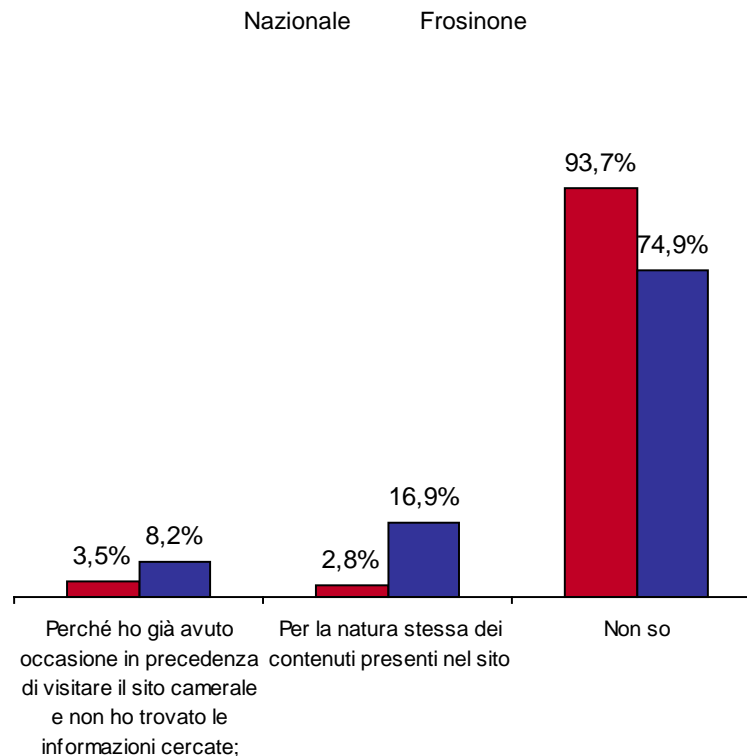


Base naz. 528 casi, Frosinone 122 casi.

Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di Commercio per iscrizione on-line a corsi, convegni, seminari.

*“Se la risposta è NO perché Non ho interesse allora quale motivazione si può addurre per il mancato interesse?”*

## Mancato utilizzo di Internet



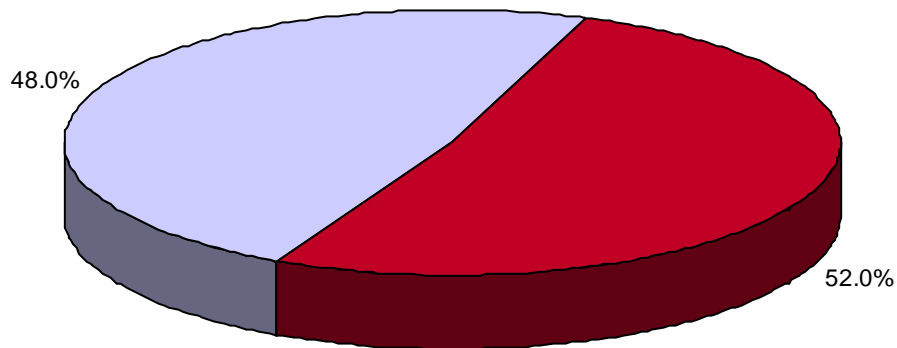
Base naz. 4.072 casi, Frosinone 257 casi.



## **MODALITA' GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO**

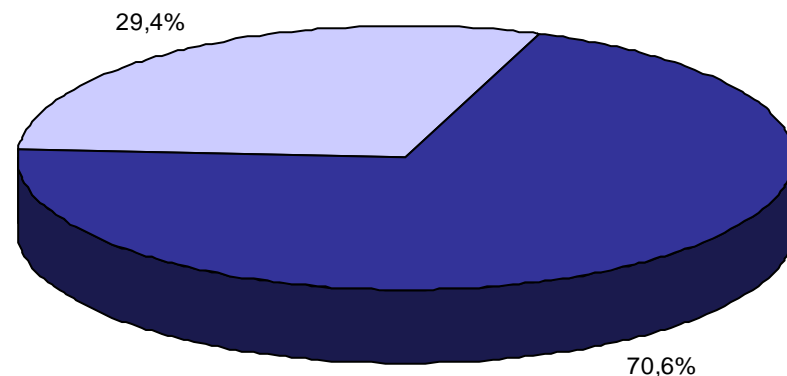
“Si è recato personalmente negli uffici della Camera di Commercio nell’ultimo anno?”

Visita presso gli uffici della Camera di Commercio –  
Nazionale



■ Si    □ No

Visita presso gli uffici della Camera di Commercio –  
Frosinone

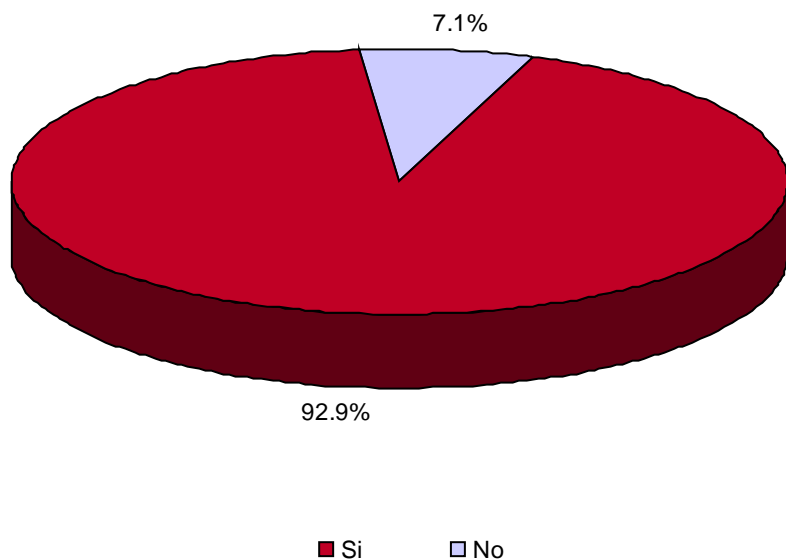


■ Si    □ No

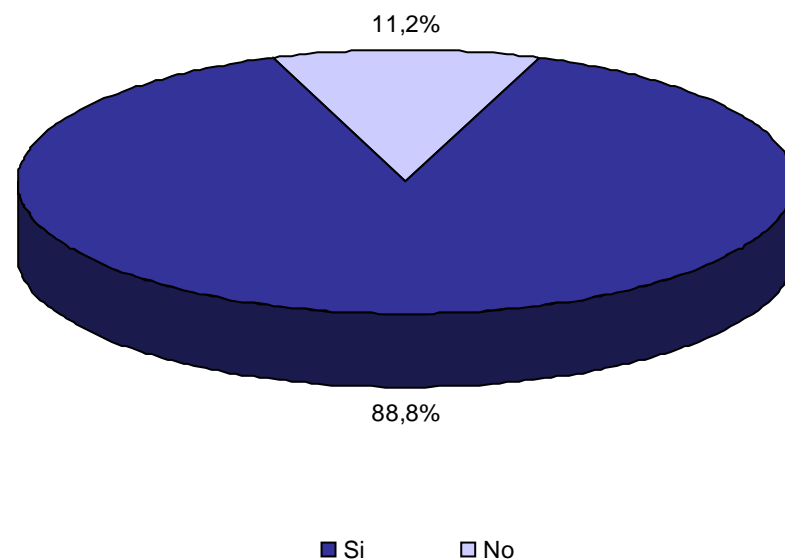
Base naz. 10841 casi, Frosinone 714 casi.

“Ritiene che gli uffici della Camera di Commercio di Frosinone siano facilmente raggiungibili?”

Facile raggiungibilità degli uffici della Camera di Commercio – Nazionale



Facile raggiungibilità degli uffici della Camera di Commercio – Frosinone

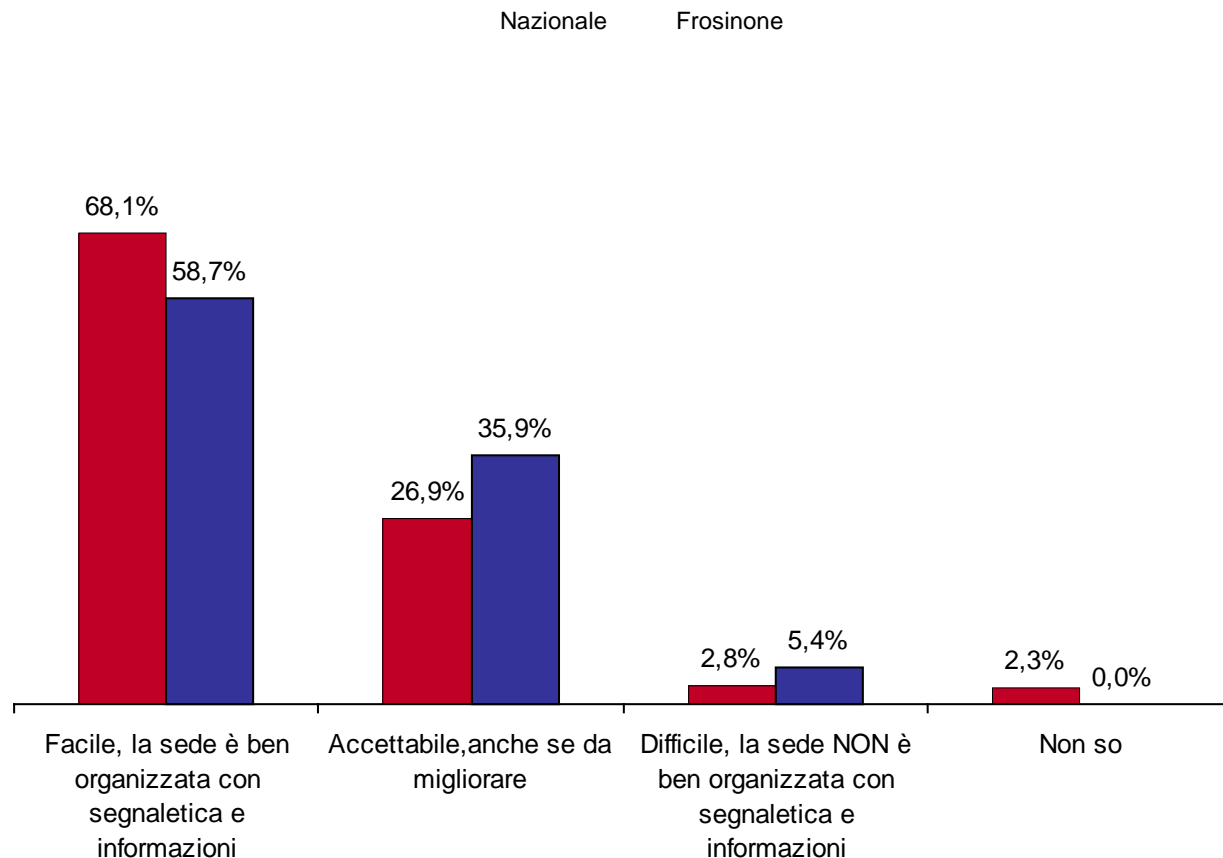


Base naz. 5882 casi, Frosinone 502 casi.

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

“Come considera l’accesso ai servizi quando si reca direttamente alla Camera di Commercio di Frosinone ?”

Livello di accesso ai servizi della Camera di Commercio



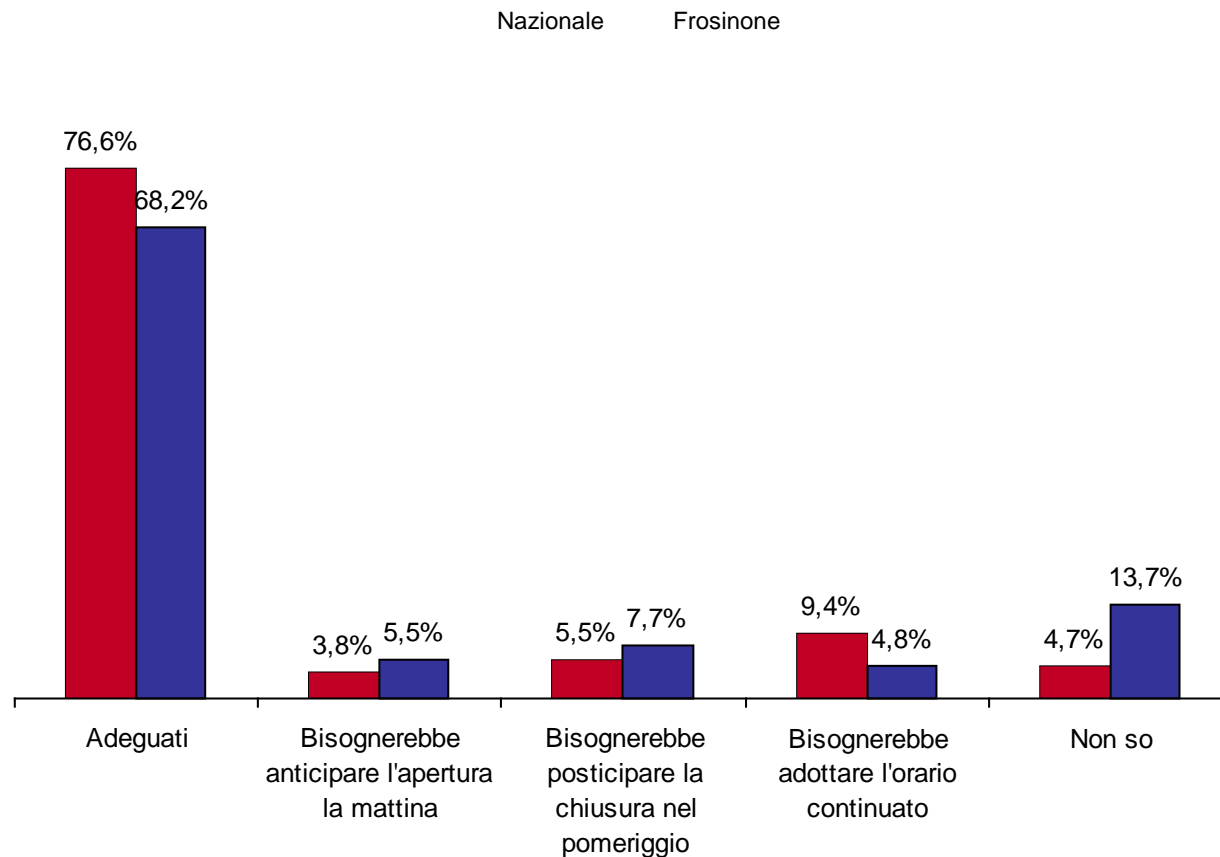
Base naz. 5882 casi, Frosinone 502 casi.

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



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

Adeguatezza degli orari di apertura della Camera di Commercio

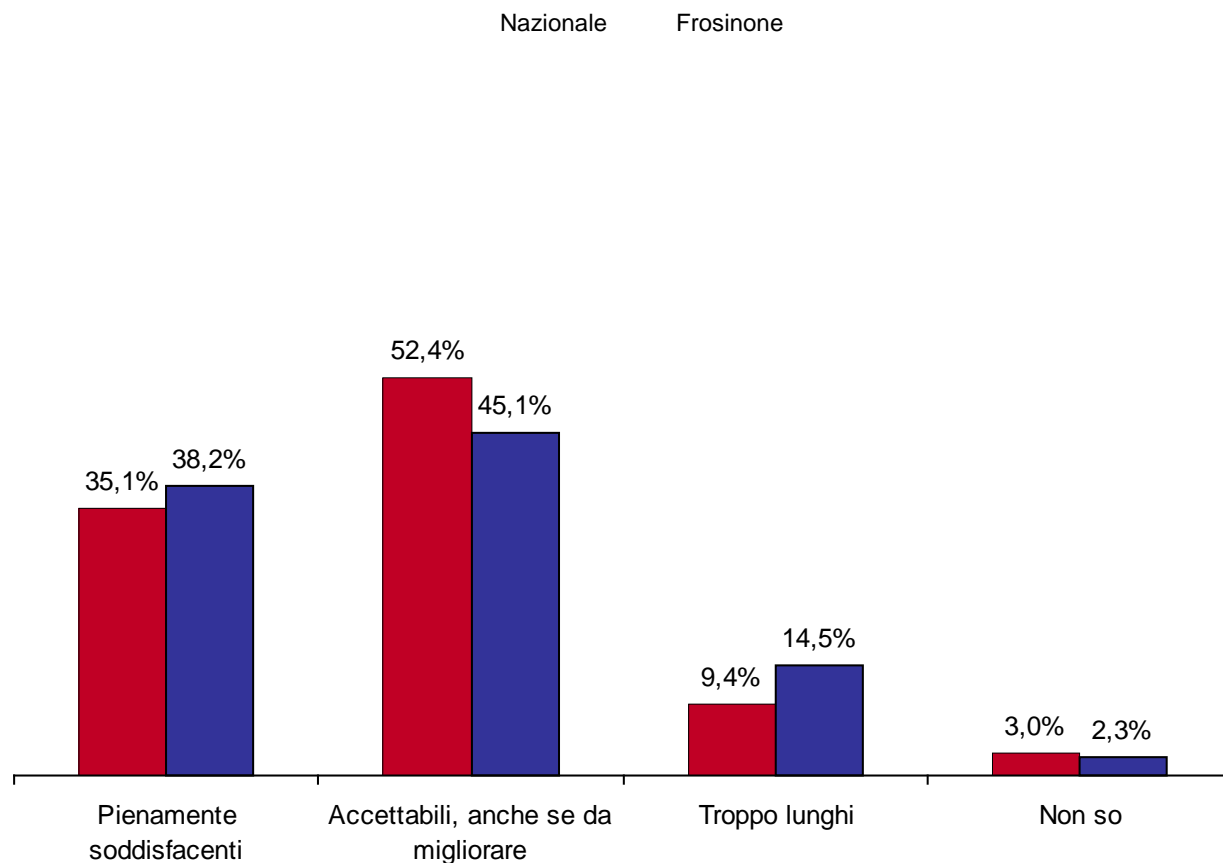


Base naz. 5882 casi, Frosinone 502 casi.

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

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

Tempi di attesa agli uffici o agli sportelli



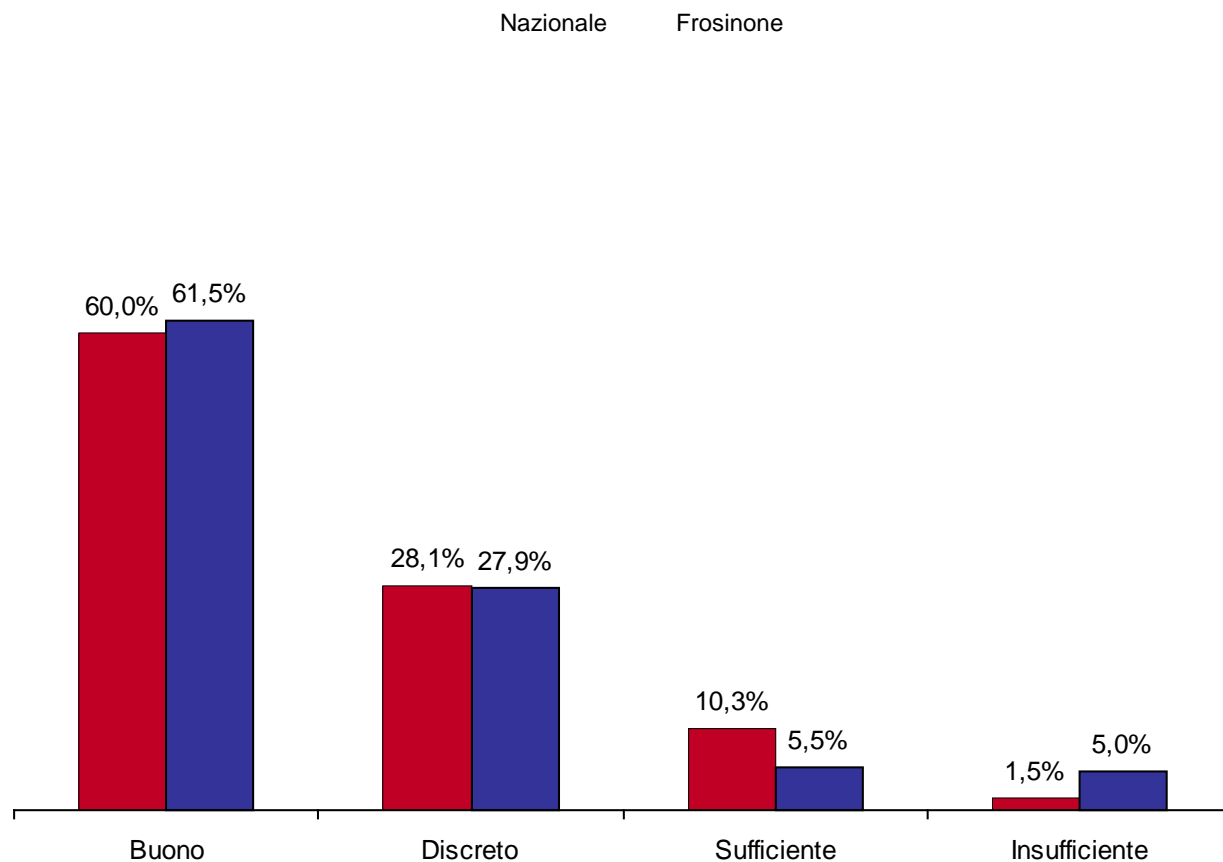
Base naz. 5882 casi, Frosinone 502 casi.

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 di Frosinone relativamente a :”

Cortesia e rispetto verso l'utente.

Cortesia e rispetto verso l'utente



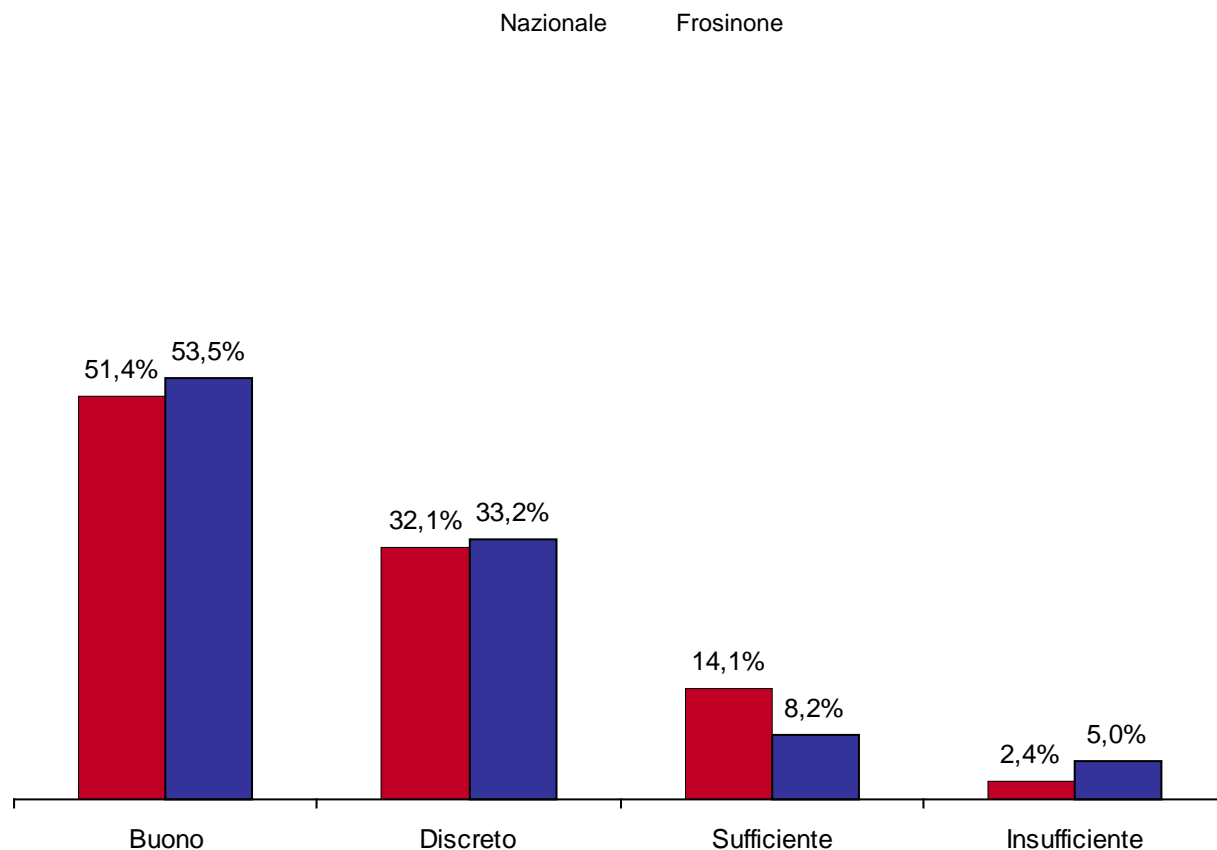
Base naz. 5882 casi, Frosinone 502 casi.

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 di Frosinone relativamente a :”

Chiarezza e precisione delle informazioni fornite all'utente.

Chiarezza e precisione fornite all'utente



Base naz. 5882 casi, Frosinone 502 casi.

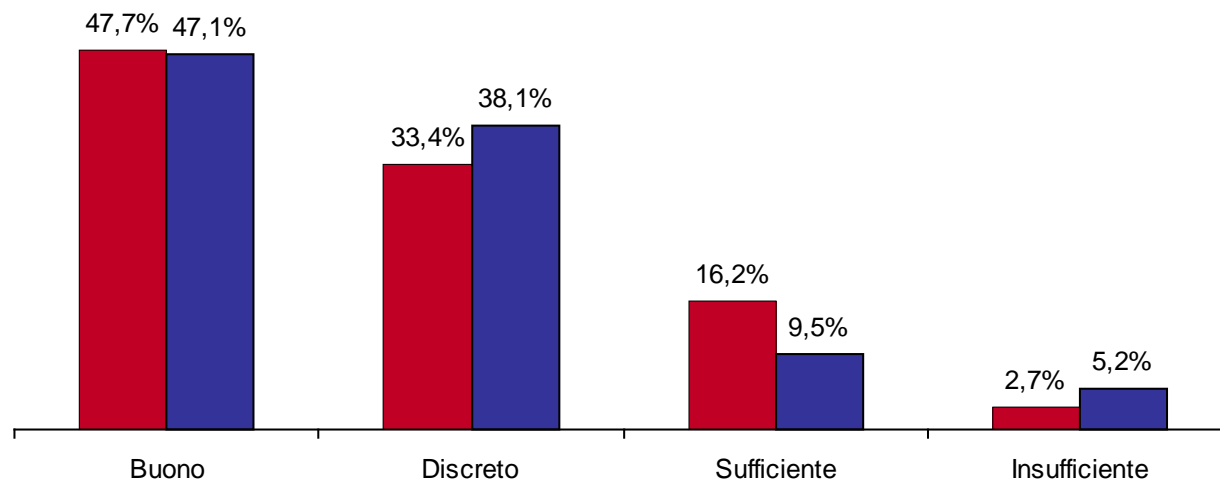
Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio.

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

Risoluzione dei problemi che ostacolano l'avanzamento delle pratiche.

Risoluzione dei problemi che ostacolano l'avanzamento delle pratiche

Nazionale Frosinone



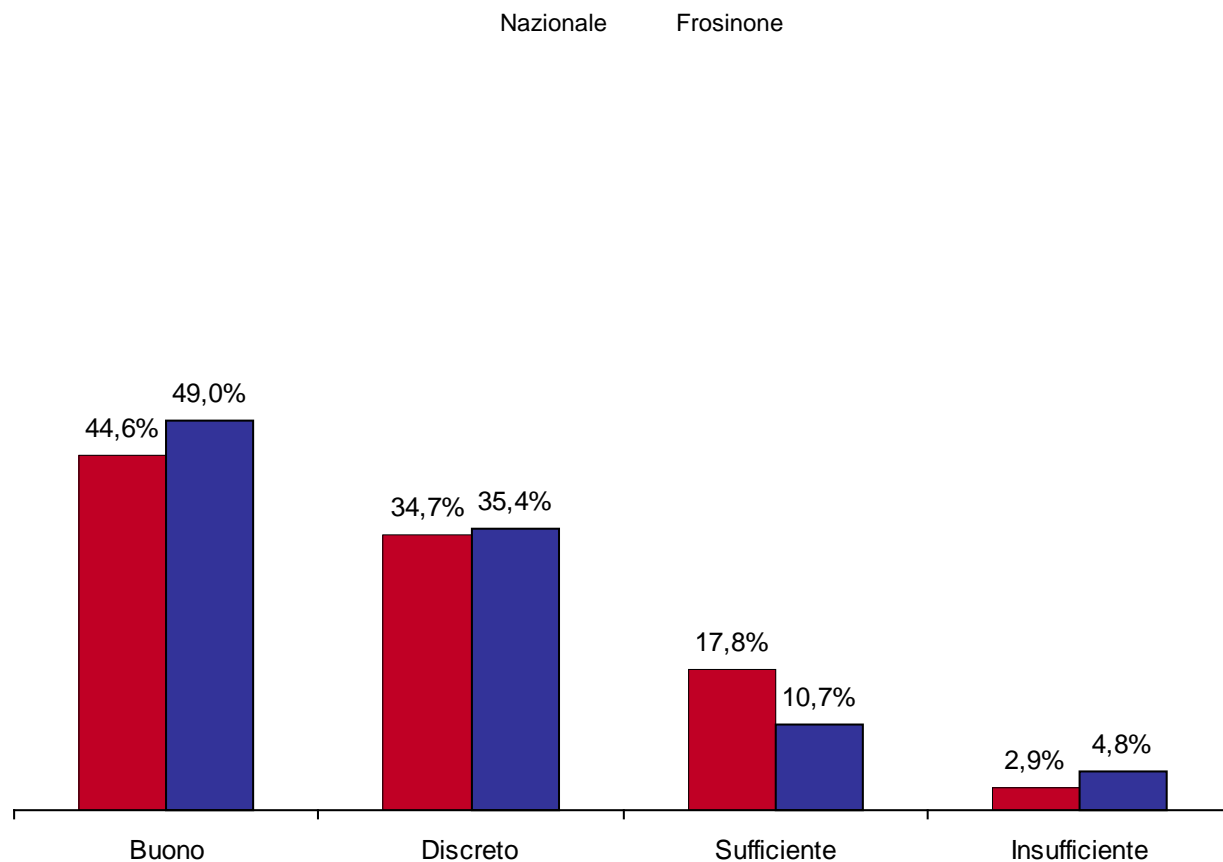
Base naz. 5882 casi, Frosinone 502 casi.

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 di Frosinone relativamente a :”

Tempi di svolgimento delle pratiche.

Tempi di svolgimento delle pratiche

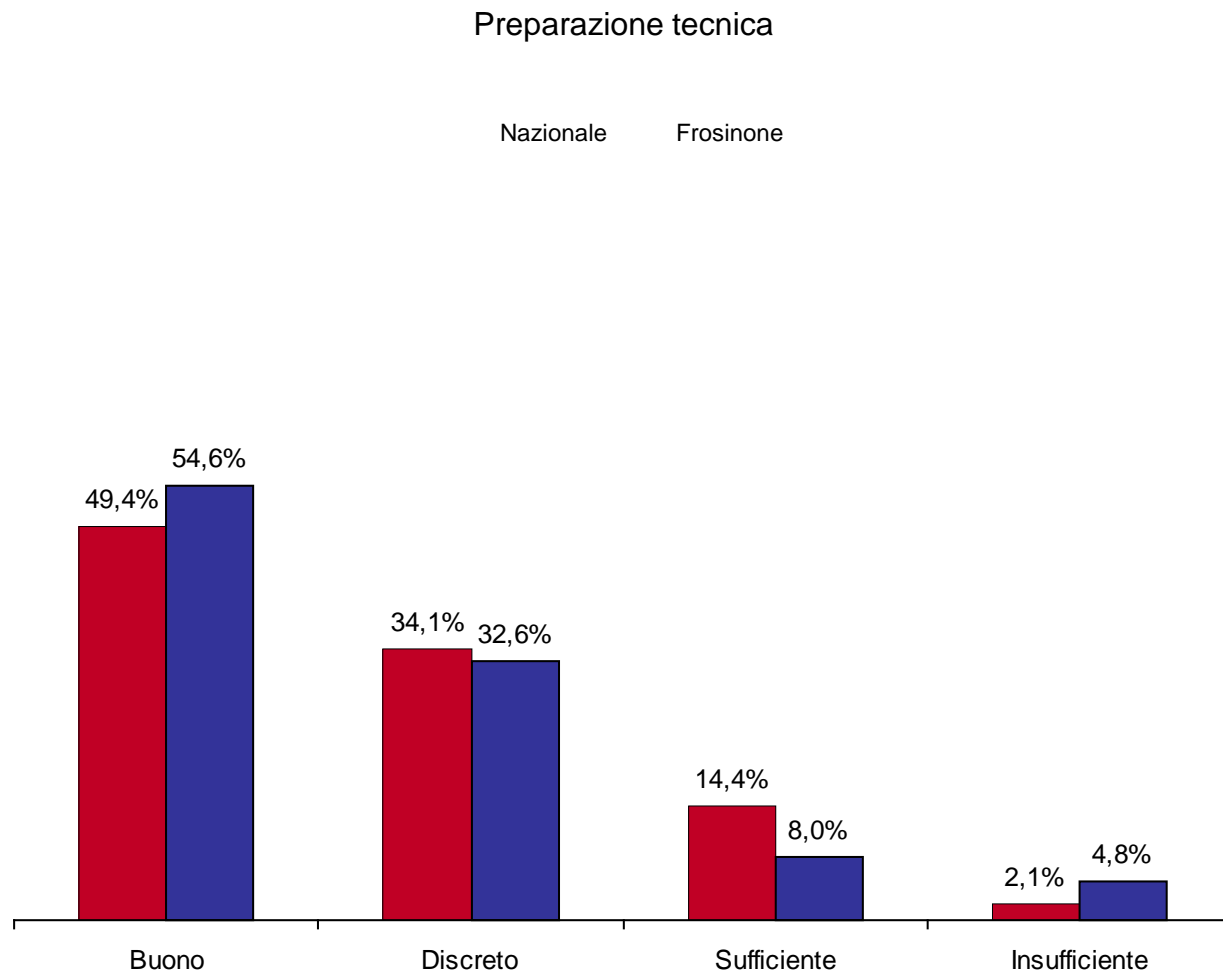


Base naz. 5882 casi, Frosinone 502 casi.

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 di Frosinone relativamente a :”

Preparazione tecnica.



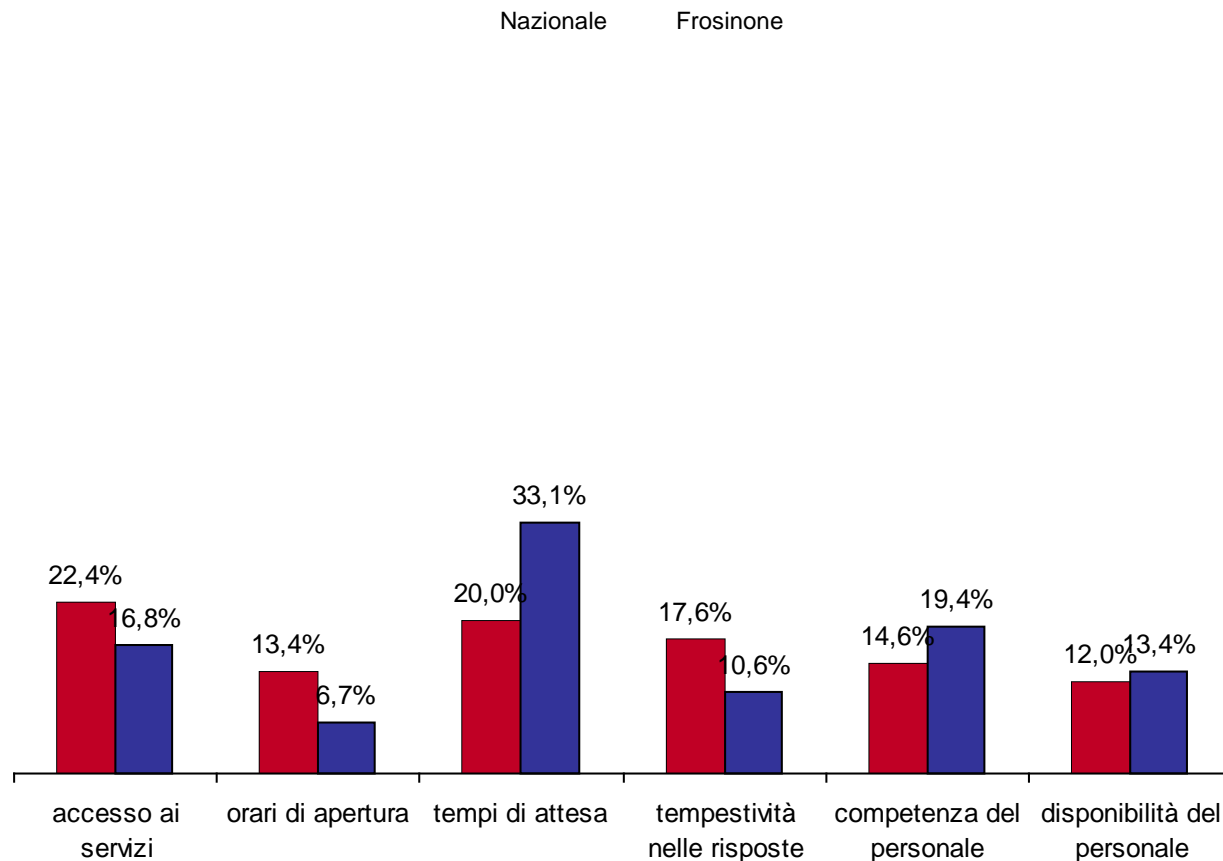
Base naz. 5882 casi, Frosinone 502 casi.

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

“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.

Aree prioritarie di miglioramento



Base naz. 5882 casi, Frosinone 502 casi.

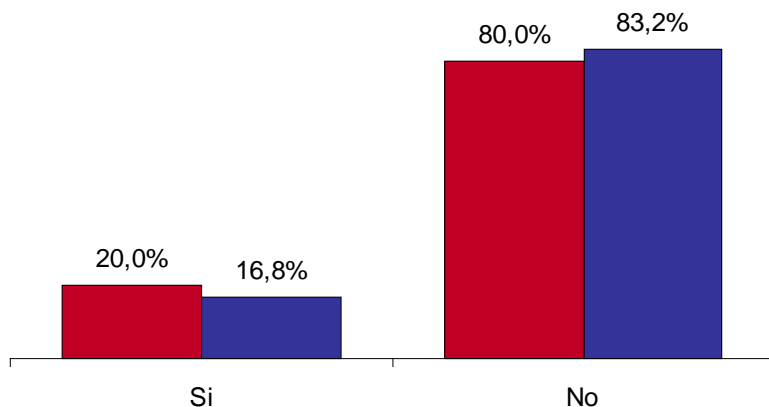
Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio.



“Nel corso dell’ultimo anno ha utilizzato il servizio di centralino/call center?”

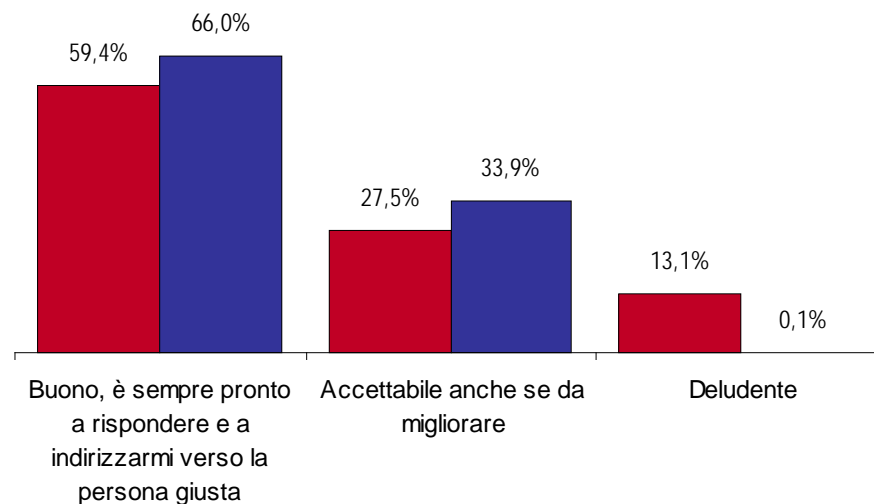
Utilizzo del centralino / call center

Nazionale Frosinone



Livello di soddisfazione

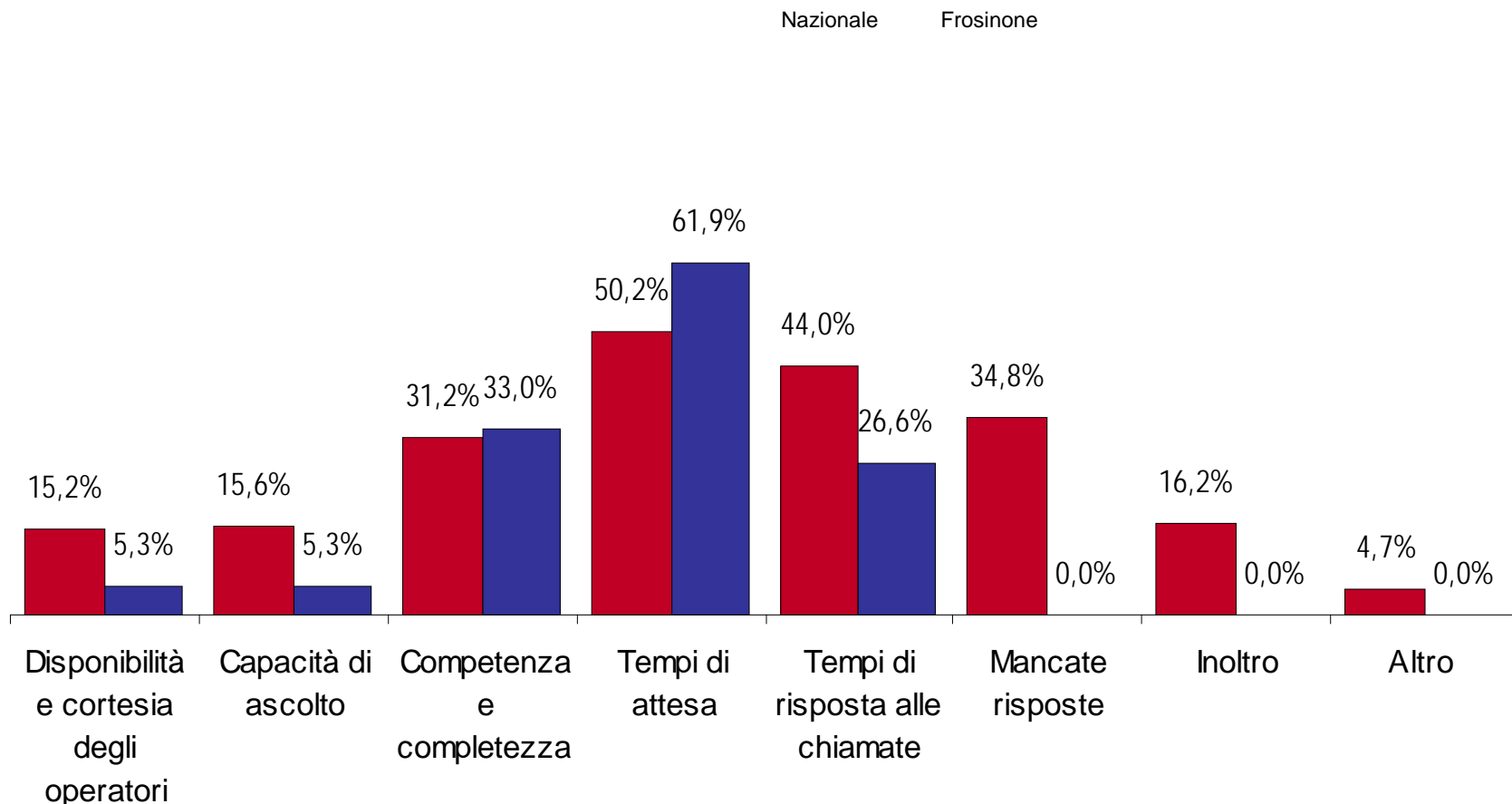
Nazionale Frosinone



Base naz. 10841 casi, Frosinone 714 casi.

Base naz. 2337 casi, Frosinone 122 casi. Solo utilizzatori

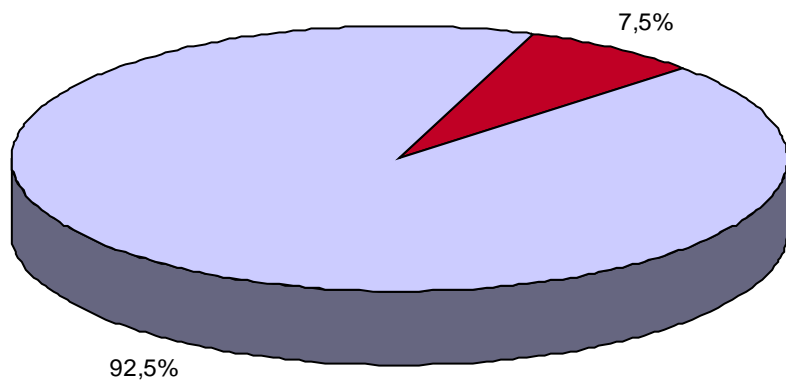
“Quali sono gli aspetti migliorabili del servizio centralino / call center?”



Base naz. 886 casi, Frosinone 44 casi. Utilizzatori che hanno risposto “accettabile” o “deludente”.

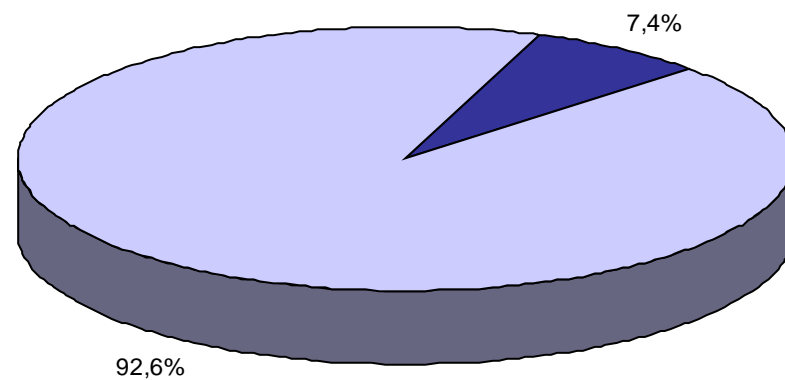
“Nell'ultimo anno ha contattato l'ufficio relazioni con il pubblico (URP)?”

Utilizzo dell'Ufficio relazioni con il pubblico  
nell'ultimo anno – Nazionale



■ Si    □ No

Utilizzo dell'Ufficio relazioni con il pubblico  
nell'ultimo anno – Frosinone

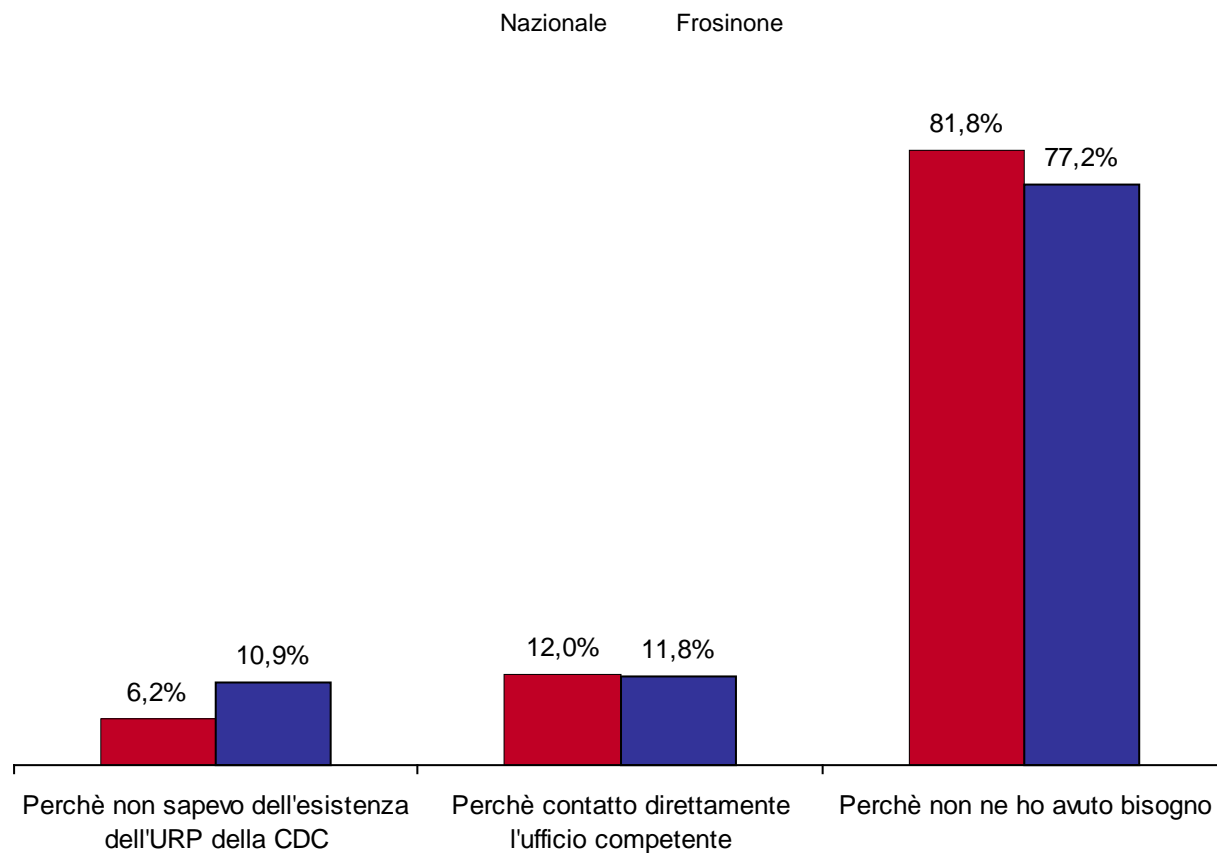


■ Si    □ No

Base naz. 10841 casi, Frosinone 714 casi.

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

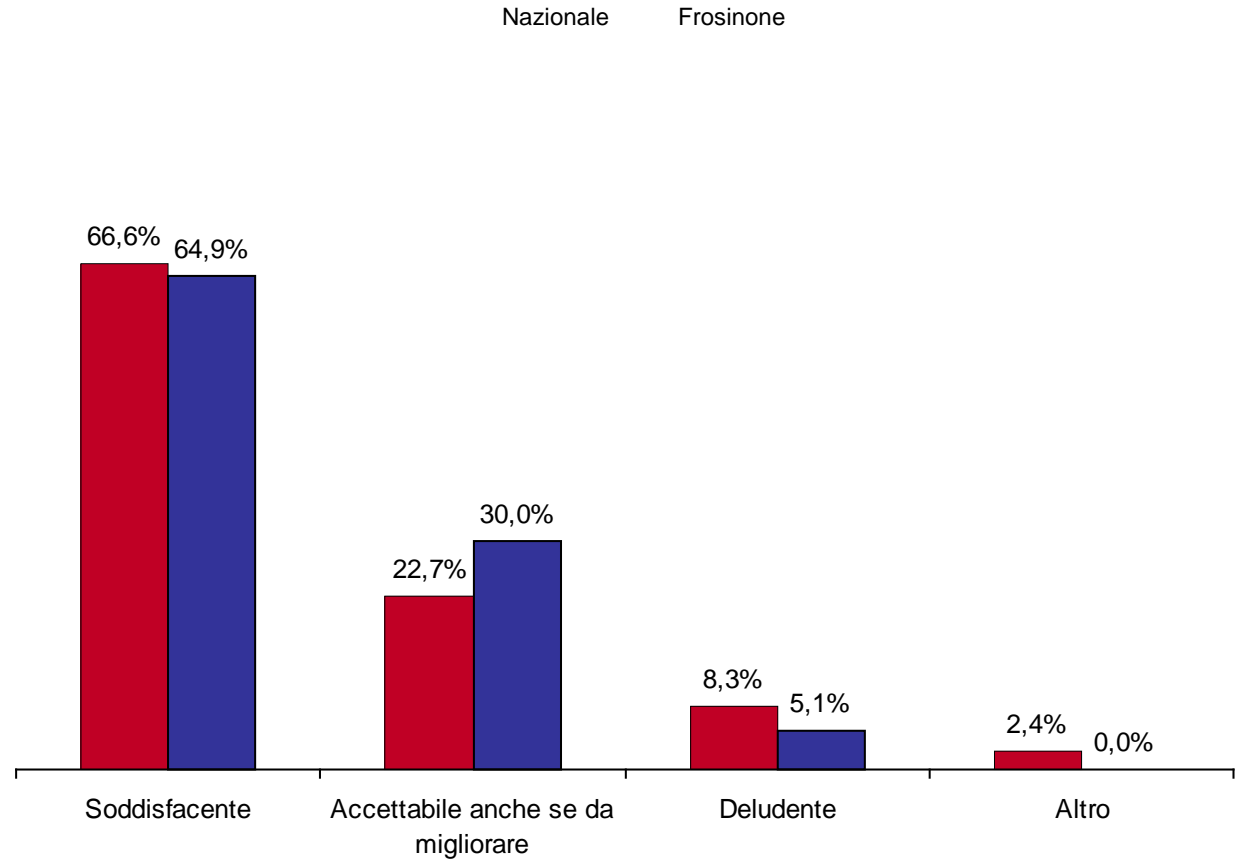
Motivi di non utilizzo dell'Ufficio relazioni con il pubblico



Base naz. 9915 casi, Frosinone 659 casi.  
Solo non utilizzatori dell'URP nell'ultimo anno.

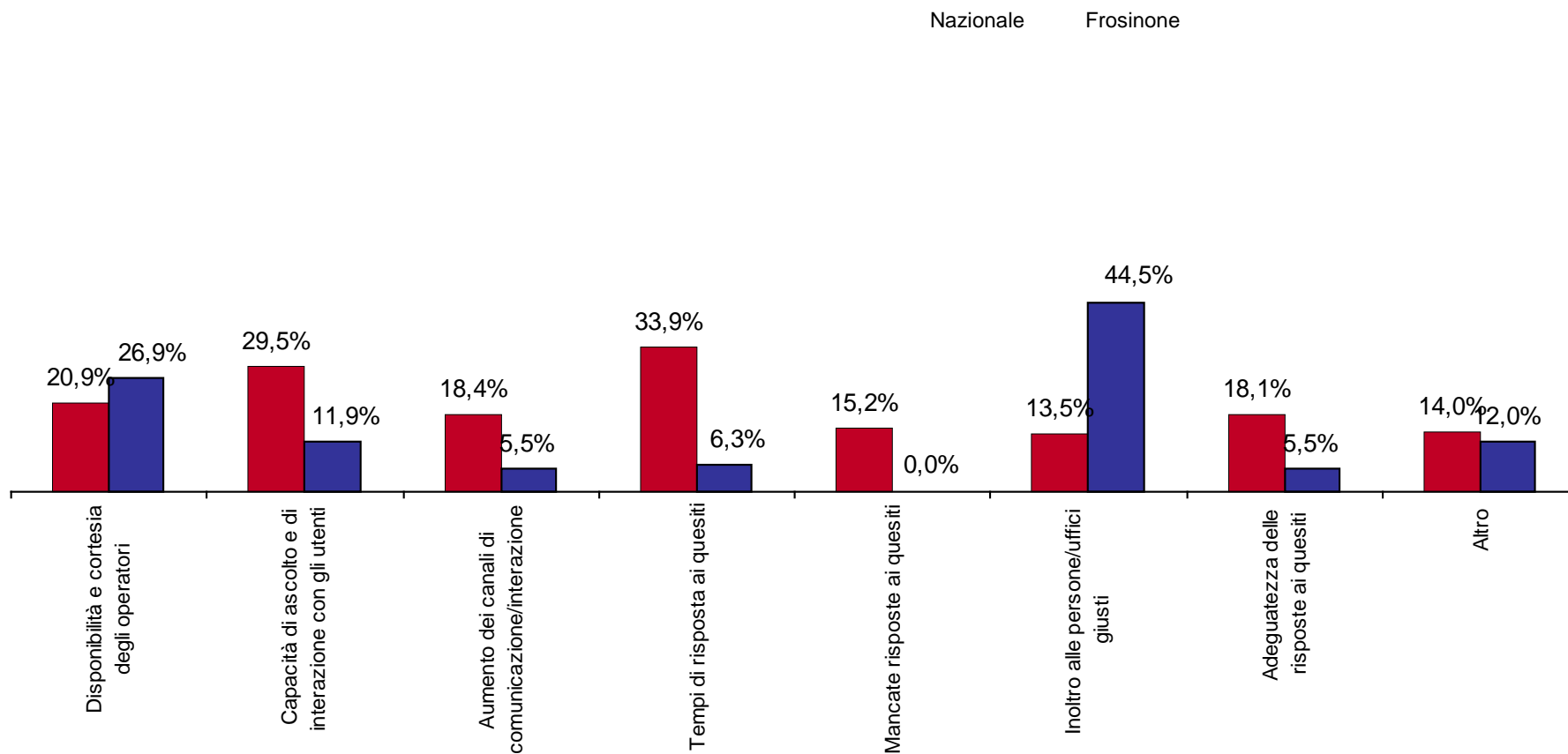
“Come giudica il servizio dell'Ufficio relazioni con il pubblico (URP)?”

Valutazione del servizio dell'Ufficio relazioni con il pubblico



Base naz. 926 casi, Frosinone 55 casi.  
Solo utilizzatori dell'URP nell'ultimo anno.

“In quali aspetti va migliorato il servizio dell’URP?”



Base naz. 244 casi, Frosinone 20 casi. Utilizzatori che hanno risposto “accettabile” o “deludente”.

Per Frosinone risultati caratterizzati da minore significatività a causa della bassa numerosità dei rispondenti alla specifica domanda.



## 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 registrate a livello nazionale stratificato per regione di residenza delle imprese, forma giuridica (società di capitali e altre forme, società di persone, ditte individuali), classe dimensionale (1-9, 10-49, 50-249 e oltre i 250 addetti ) e 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): 11.008 casi (11.008 interviste a buon fine); cadute 9.486 casi (46,2%). Intervallo di confidenza 95% (errore  $\pm 1\%$ ).
- **Metodo di contatto:** interviste telefoniche somministrate con il Sistema CATI (Computer-Assisted Telephone Interview).
- **Tecnica di rilevazione:** questionario strutturato concordato con la committente. Durata media dell'intervista: dieci minuti.
- **Periodo di rilevazione delle interviste:** 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.



- **Obiettivi dell'indagine:** indagine campionaria telefonica sulle imprese della provincia di Frosinone per rilevare il livello di soddisfazione dell'utenza sui servizi erogati dalle Camere di commercio.
- **Universo e disegno del campione:** campione rappresentativo dell'universo delle imprese registrate a Frosinone stratificato per forma giuridica (società di capitali e altre forme, società di persone, ditte individuali), classe dimensionale (1-9, 10-49, 50-249 e oltre i 250 addetti) 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): 714 casi (714 interviste a buon fine); cadute 468 casi (39,5%). Intervallo di confidenza 95% (errore 3,7%).
- **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:** gennaio 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.