



Camera di Commercio  
Frosinone



INDAGINE DI  
CUSTOMER SATISFACTION  
FROSINONE - ITALIA

*Confronto tra dati provinciali  
e dati nazionali*

Gennaio 2012

- 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».

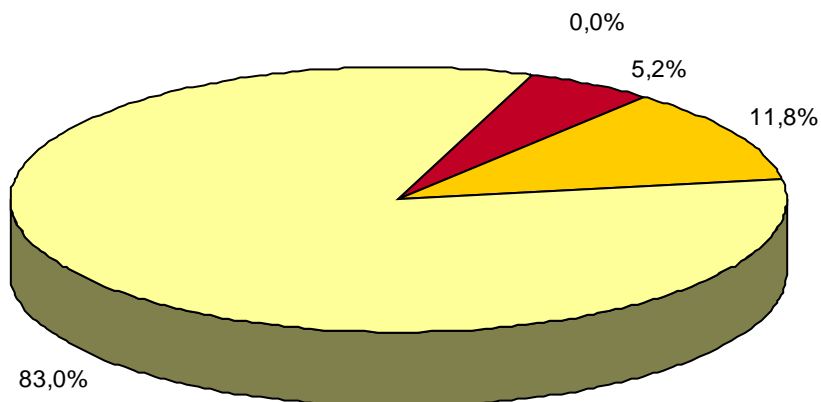
- Immagine della Camera di Commercio presso gli utenti
- I servizi erogati
- Modalità generali di funzionamento della Camera



# IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

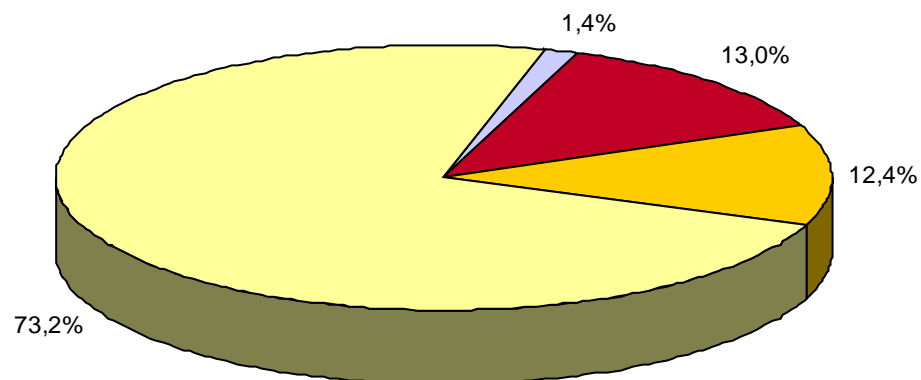
“Con quale frequenza, nel corso dell’ultimo anno, lei o i suoi collaboratori avete avuto rapporti con la Camera di Commercio?”

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

Rapporti con la Camera di Commercio – Nazionale

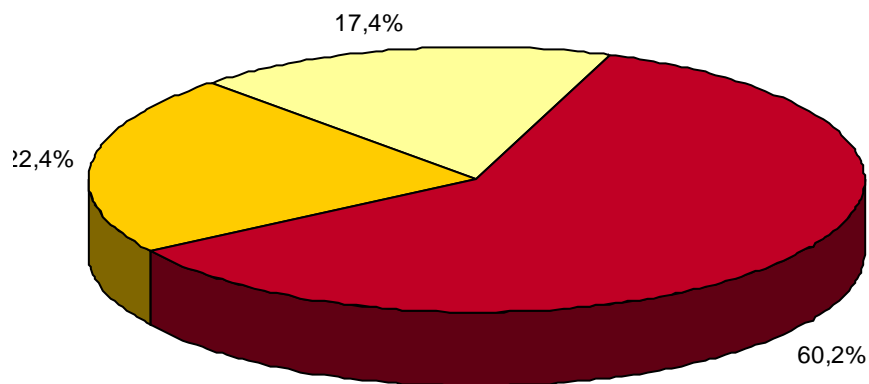


- Almeno una volta a settimana
- Una volta al mese
- Solo quando è servito, non è stato un rapporto costante
- Non ho avuto rapporti con la Camera nell'ultimo anno

Base Frosinone: 707 casi, Nazionale: 11.008 casi.

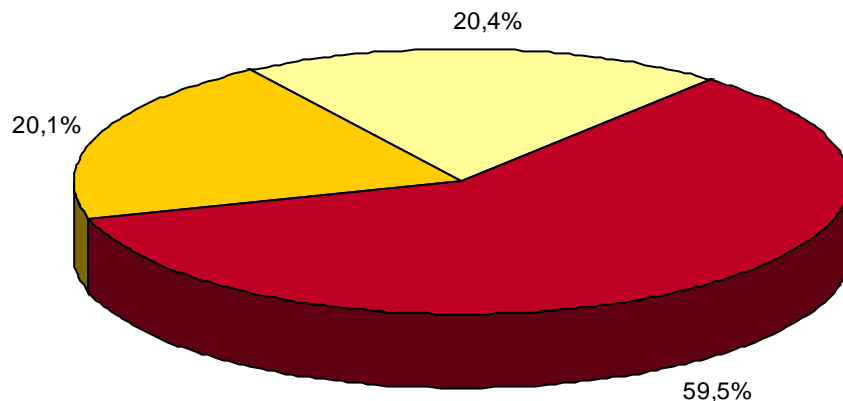
“Come ha avuto rapporti con la Camera di Commercio nell’ultimo anno?”

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

Modalità dei rapporti con la Camera di Commercio -  
Nazionale



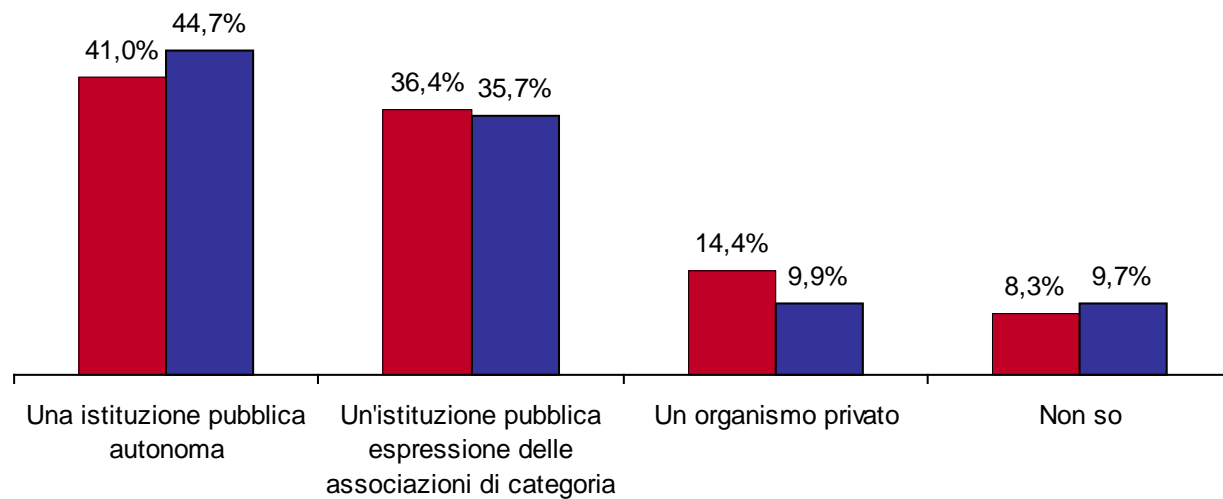
- Prevalentemente di persona, direttamente presso gli uffici della CdC
- Prevalentemente a distanza, attraverso il telefono
- Prevalentemente a distanza, attraverso e-mail e il sito della CdC

Base Frosinone: 707 casi, Nazionale: 10.841 casi.

“Secondo lei, la Camera di commercio è:”

Natura della Camera di Commercio  
secondo l'opinione delle imprese

Frosinone      Nazionale

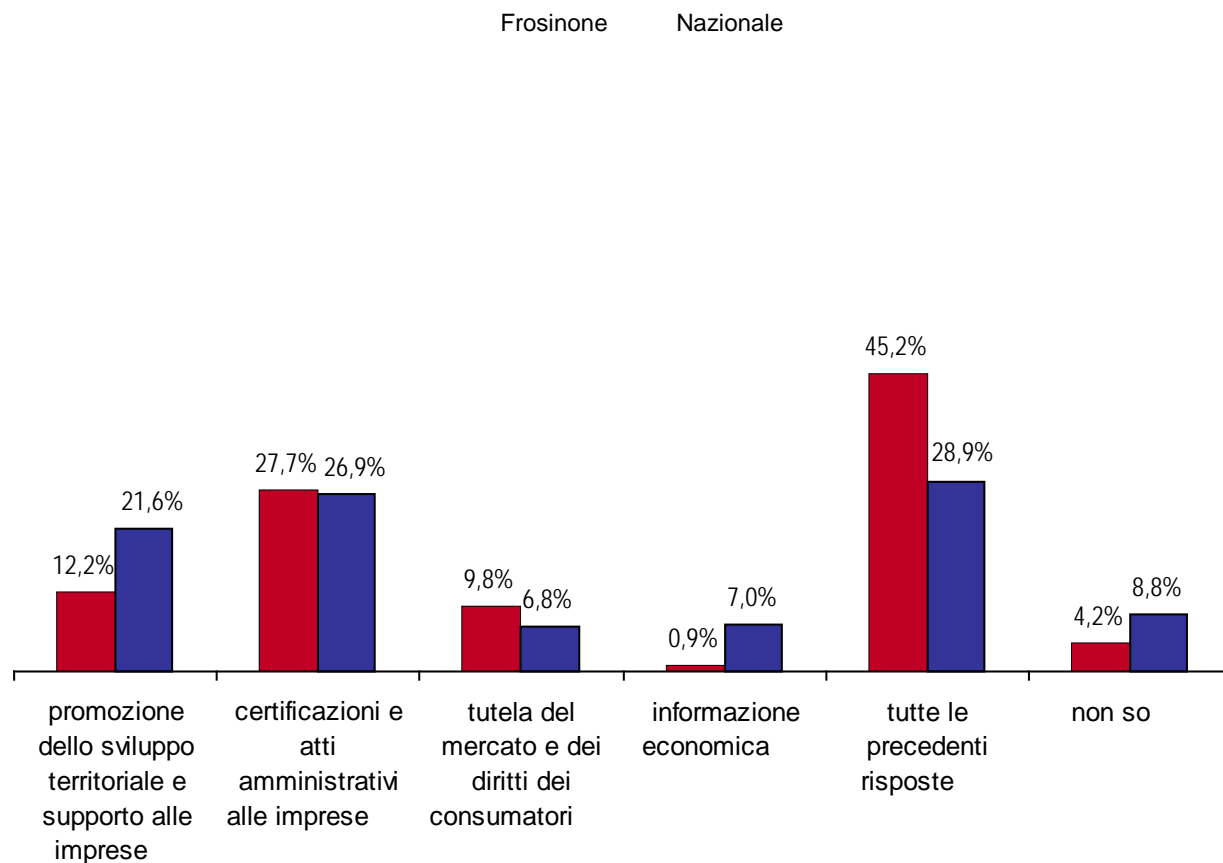


Base Frosinone: 707 casi, Nazionale: 11.008 casi.



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

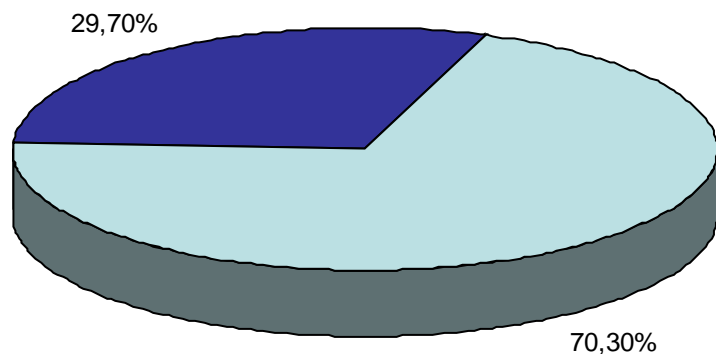
Funzione principale della Camera di Commercio secondo l'opinione delle imprese



Base Frosinone: 707 casi, Nazionale: 11.008 casi.

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

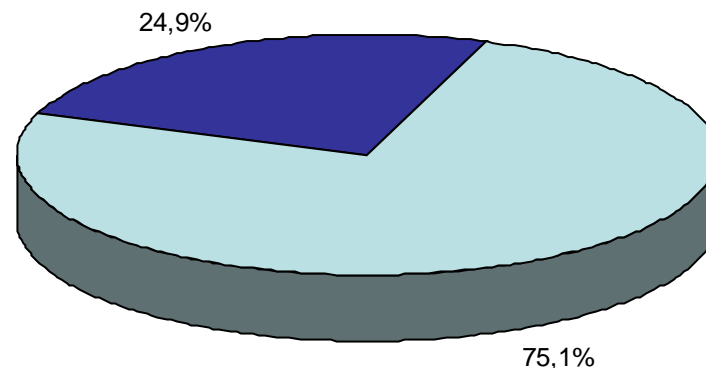
Percentuale di imprese informate sui servizi e le attività della Camera di Commercio (dichiarazioni delle imprese) – Frosinone



□ Si

■ No

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



□ Si

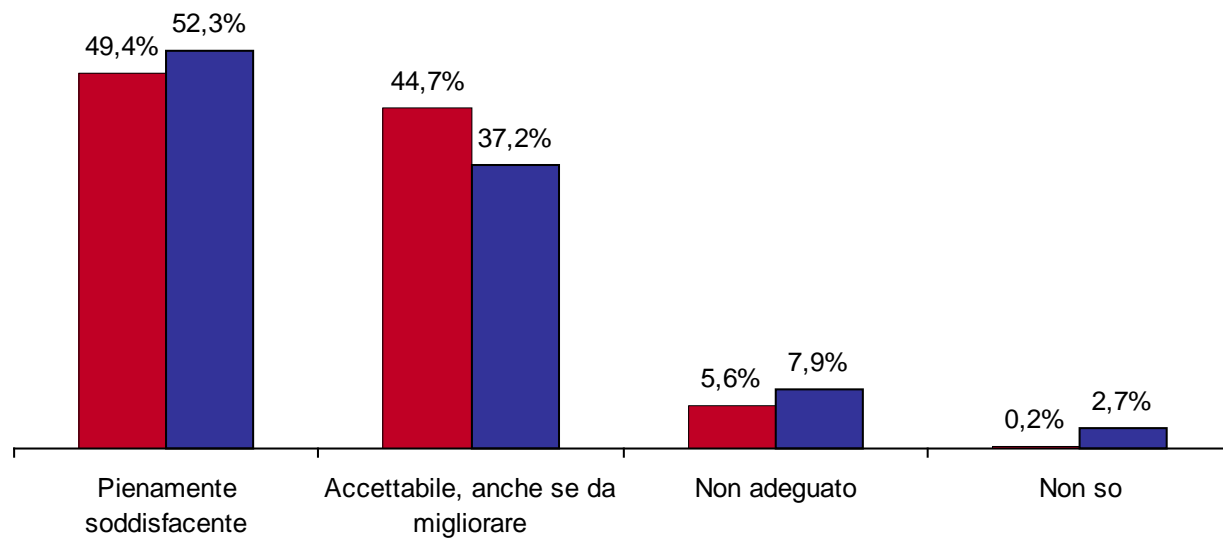
■ No

Base Frosinone: 707 casi, Nazionale: 11.008 casi.

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

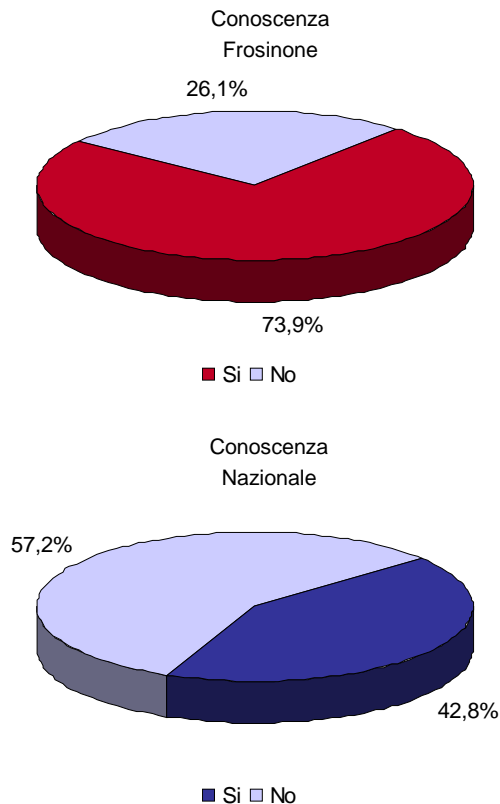
Efficacia della comunicazione della Camera di Commercio secondo l'opinione delle imprese

Frosinone Nazionale

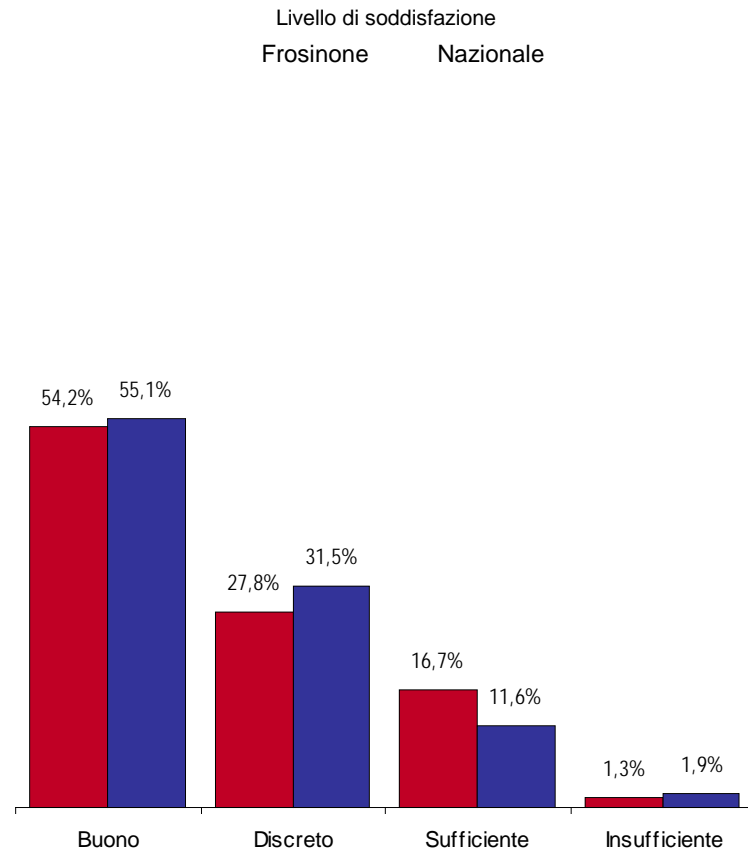


Base Frosinone: 499 casi, Nazionale: 7.705 casi.

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

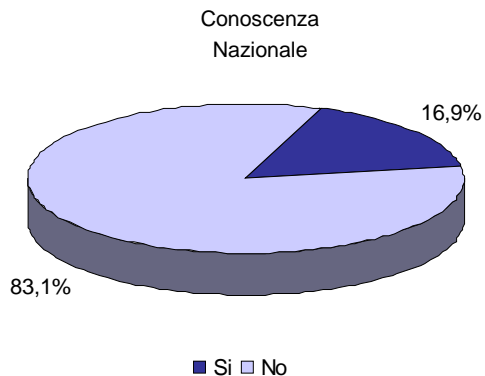
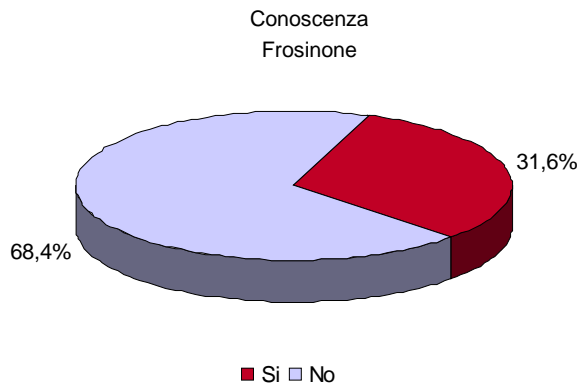


Base Frosinone: 707 casi, Nazionale: 11.008 casi



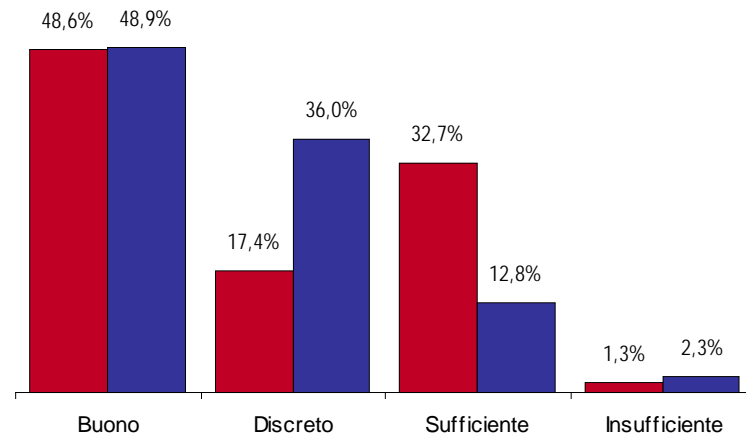
Base Frosinone 523 casi, Nazionale 5.063 casi. Solo conoscitori

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



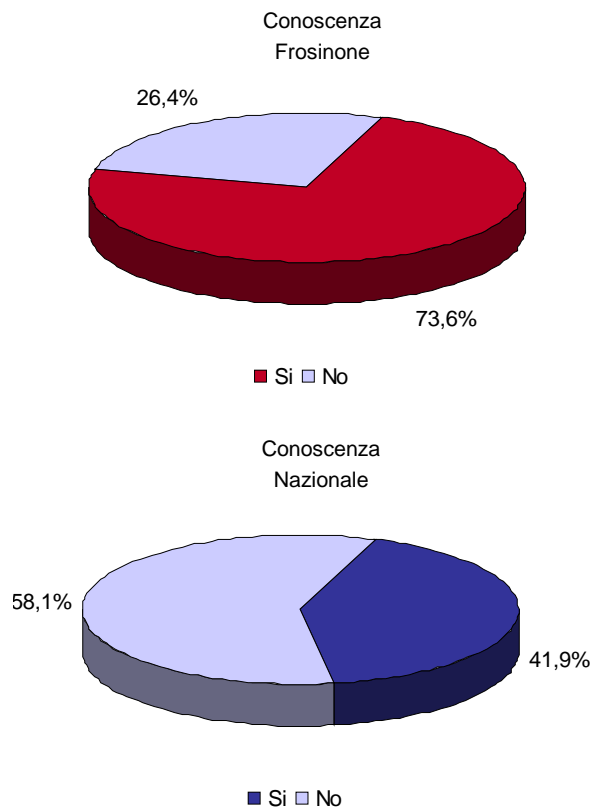
Base Frosinone: 707 casi, Nazionale: 11.008 casi

Livello di soddisfazione  
Frosinone      Nazionale

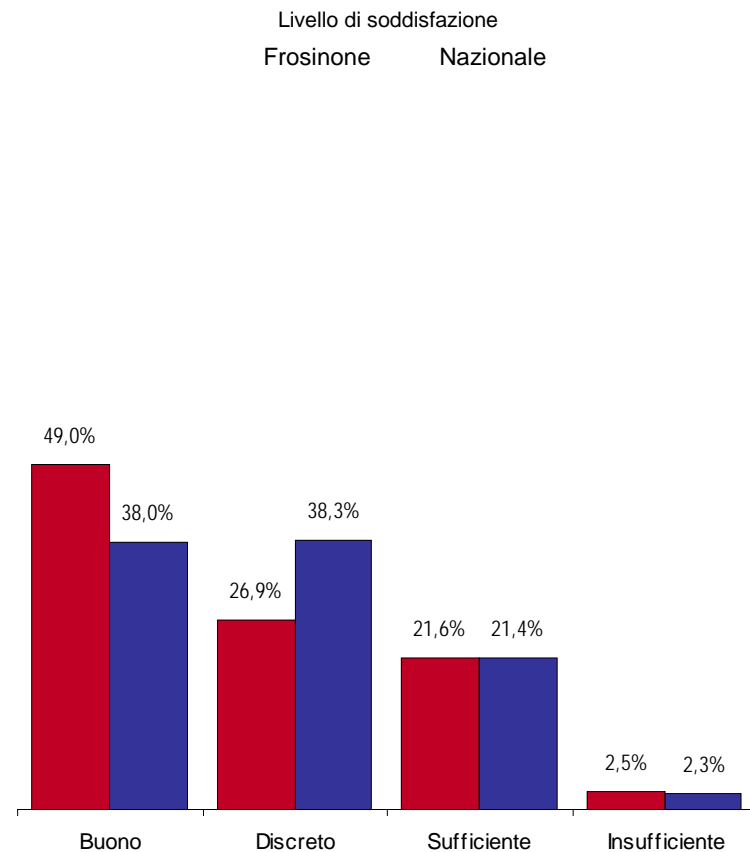


Base Frosinone 222 casi, Nazionale 1.891 casi. Solo conoscitori

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

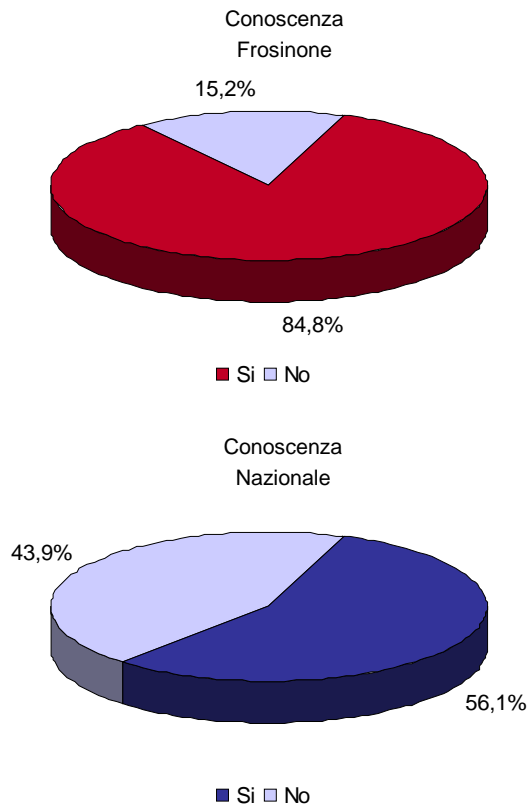


Base Frosinone: 707 casi, Nazionale: 11.008 casi

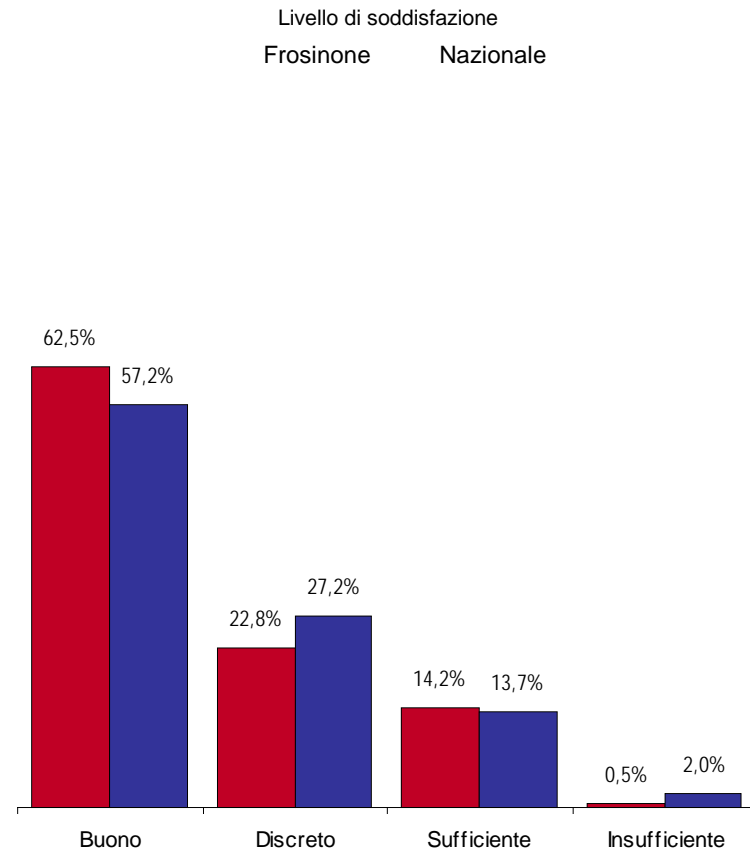


Base Frosinone 524 casi, Nazionale 4.657 casi. Solo conoscitori

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

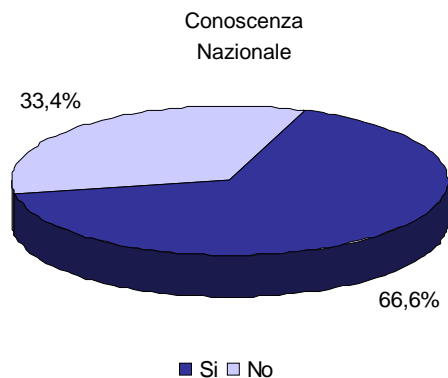
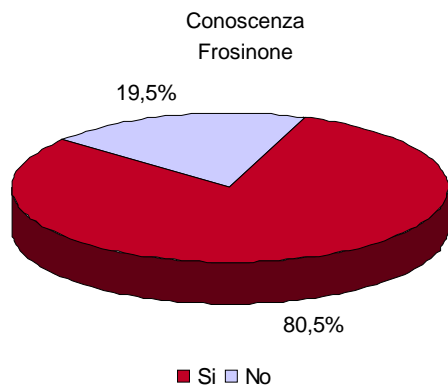


Base Frosinone: 707 casi, Nazionale: 11.008 casi



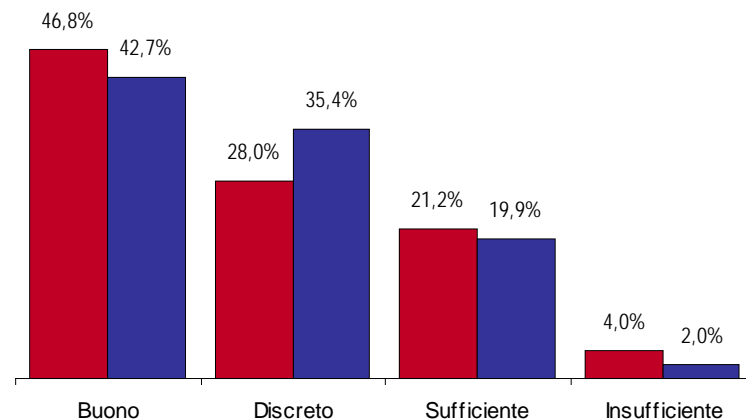
Base Frosinone 601 casi, Nazionale 6.334 casi. Solo conoscitori.

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



Base Frosinone: 707 casi, Nazionale: 11.008 casi

Livello di soddisfazione  
Frosinone Nazionale

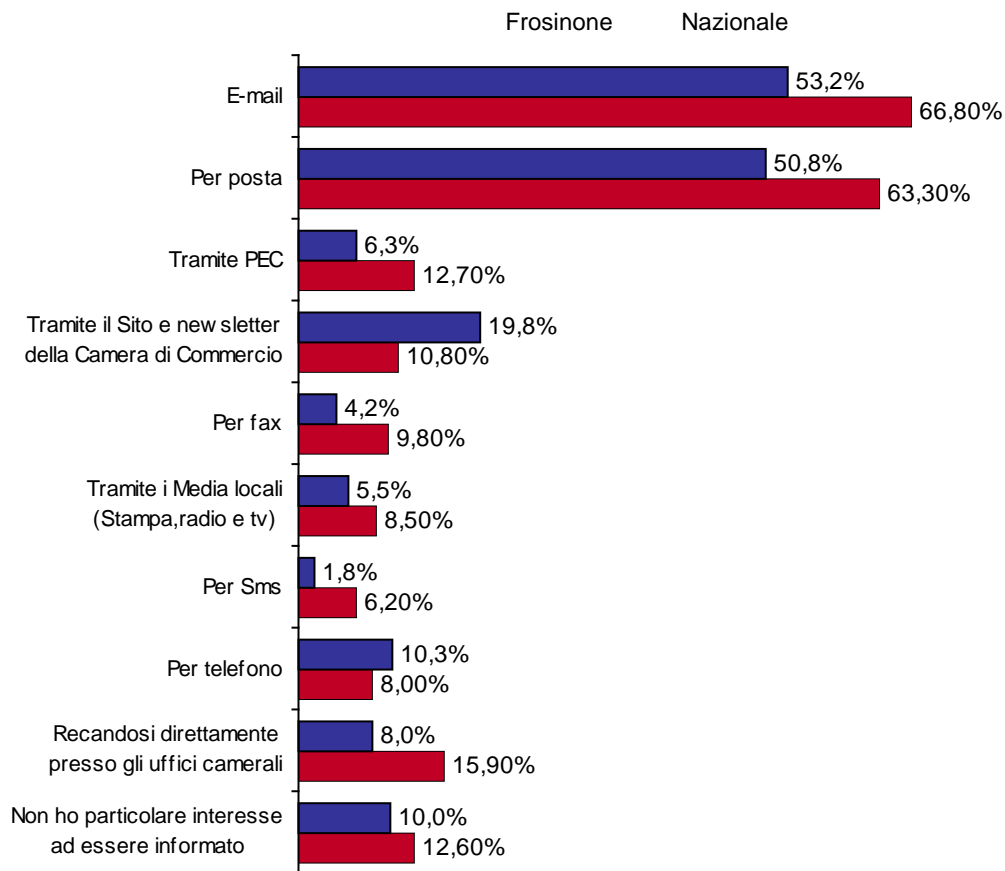


Base Frosinone 569 casi, Nazionale 7.376 casi. Solo conoscitori.



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

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

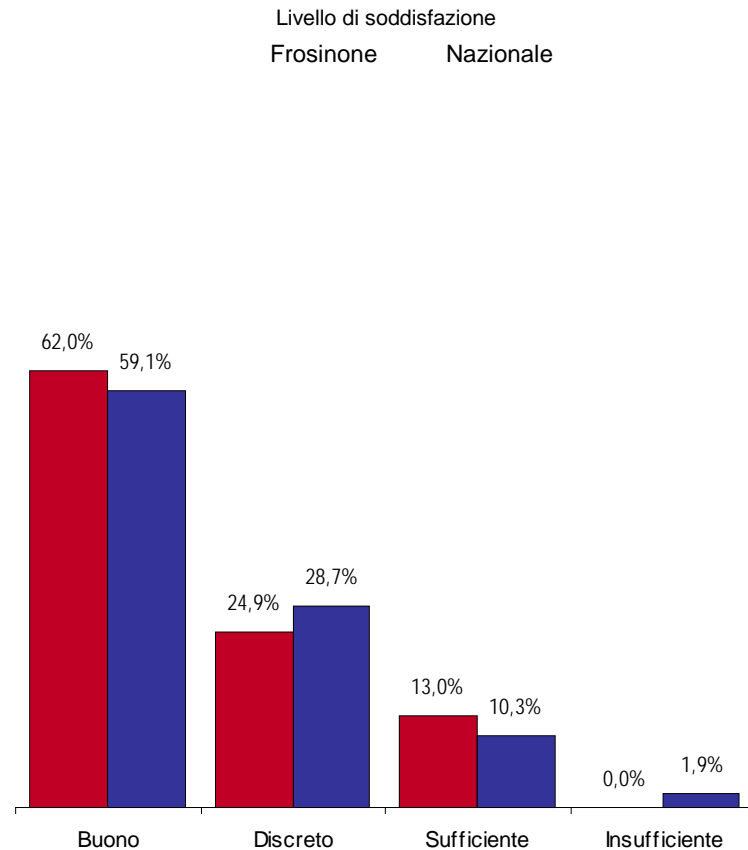
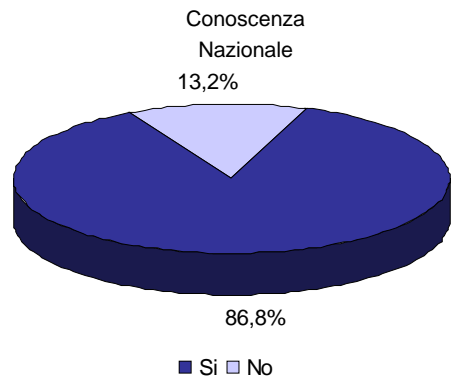
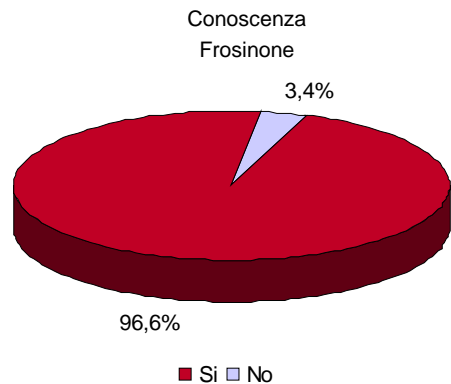


Base Frosinone: 707 casi, Nazionale: 11.008 casi



## SERVIZI EROGATI

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



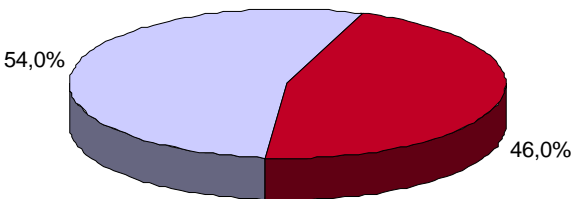
Base Frosinone 707 casi, Nazionale 10.841 casi.

Base Frosinone 680 casi, Nazionale 9.343 casi. Solo conoscitori.

Base Frosinone 622 casi, Nazionale 7.363 casi. Solo utilizzatori.

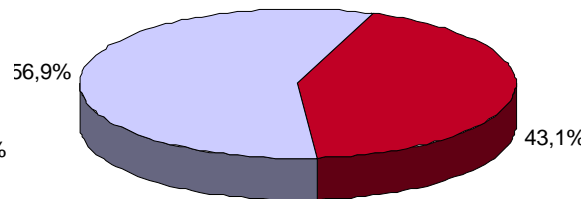
“Albi e ruoli (pratiche)”

Conoscenza  
Frosinone



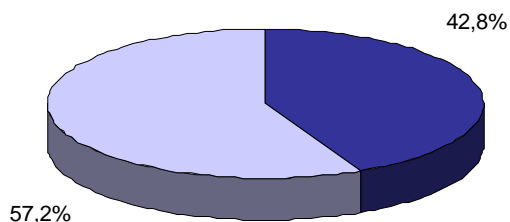
■ Si □ No

Utilizzo nell'ultimo anno  
Frosinone



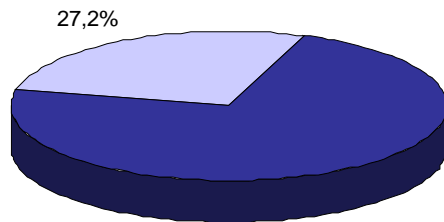
■ Si □ No

Conoscenza  
Nazionale



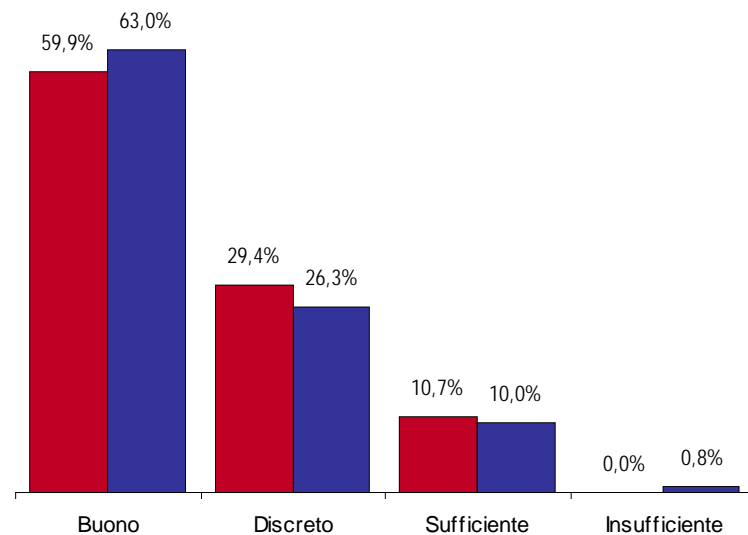
■ Si □ No

Utilizzo nell'ultimo anno  
Nazionale



■ Si □ No

Livello di soddisfazione  
Frosinone      Nazionale



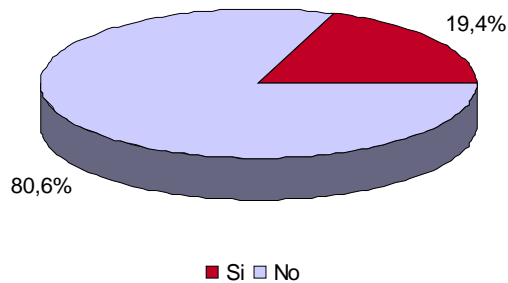
Base Frosinone 707 casi, Nazionale 10.841 casi.

Base Frosinone 329 casi, Nazionale 4.914 casi.  
Solo conoscitori.

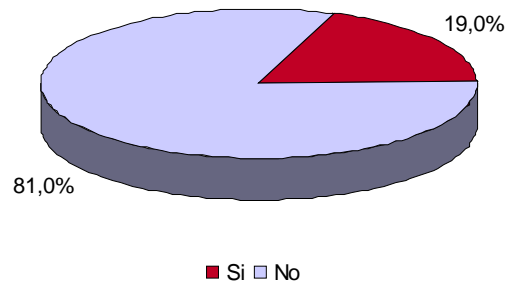
Base Frosinone 146 casi, Nazionale 3.383 casi. Solo utilizzatori.

“Registro informatico protesti (pratiche)”

Conoscenza  
Frosinone

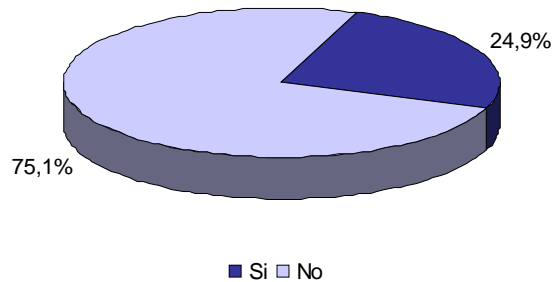


Utilizzo nell'ultimo anno  
Frosinone

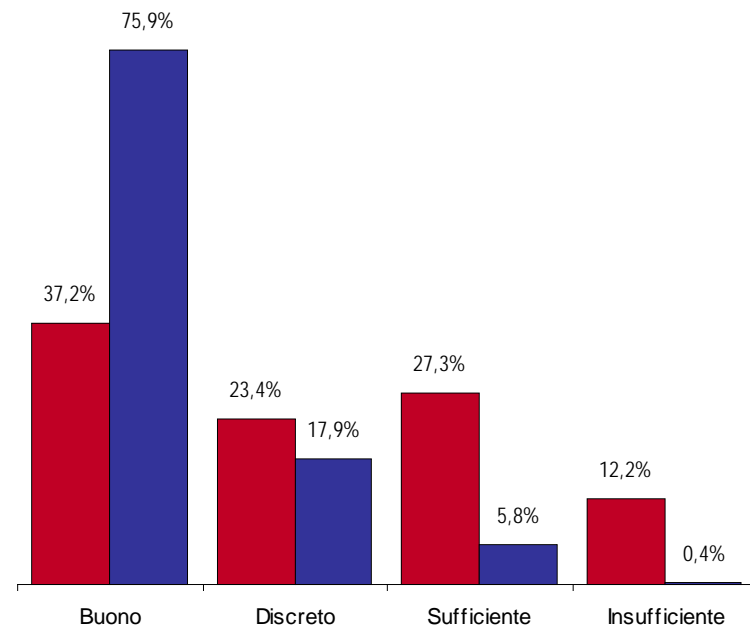
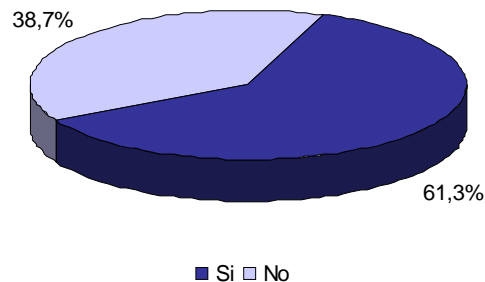


Livello di soddisfazione  
Frosinone      Nazionale

Conoscenza  
Nazionale



Utilizzo nell'ultimo anno  
Nazionale



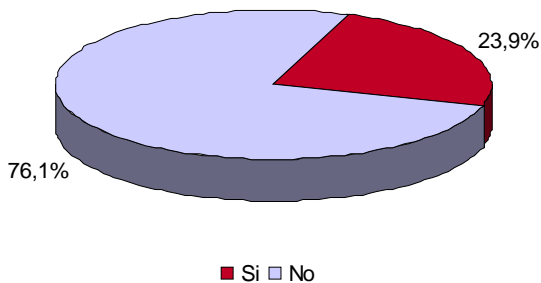
Base Frosinone 707 casi, Nazionale 10.841 casi.

Base Frosinone 138 casi, Nazionale 2.732 casi.  
Solo conoscitori.

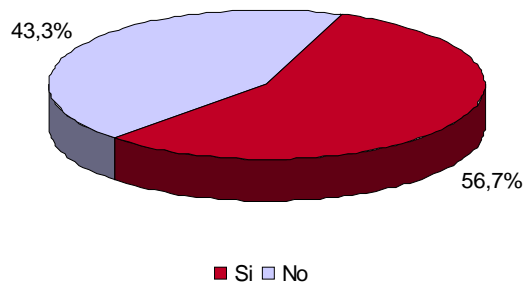
Base Frosinone 26 casi, Nazionale 1.372 casi. Solo utilizzatori.

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

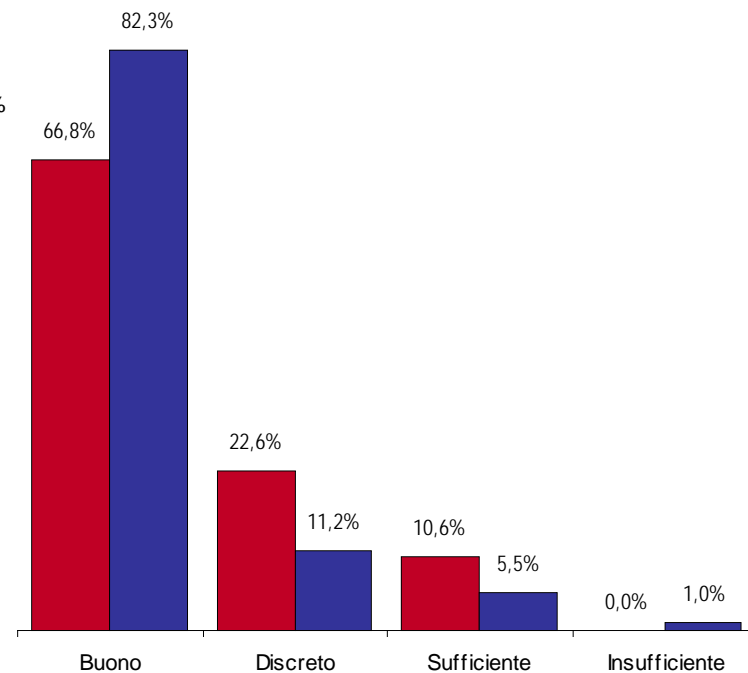
Conoscenza Frosinone



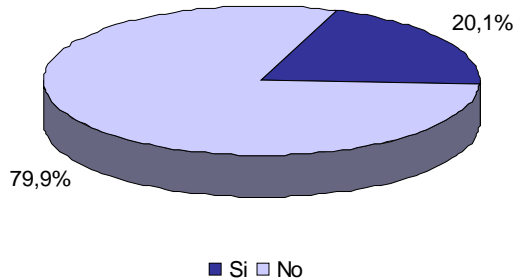
Utilizzo nell'ultimo anno Frosinone



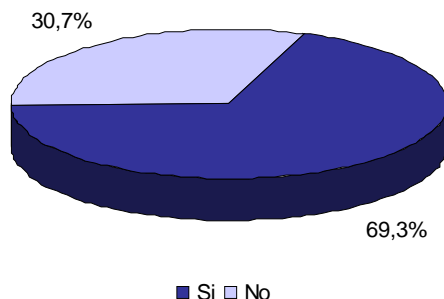
Livello di soddisfazione Frosinone Nazionale



Conoscenza Nazionale



Utilizzo nell'ultimo anno Nazionale



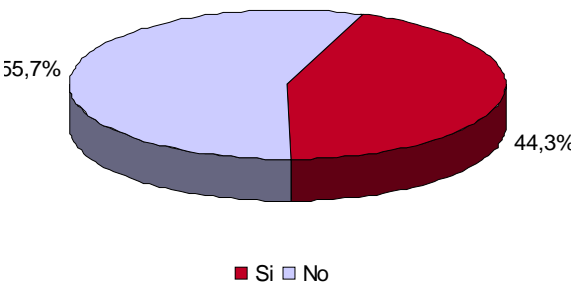
Base Frosinone 707 casi, Nazionale 10.841 casi.

Base Frosinone 167 casi, Nazionale 1.990 casi. Solo conoscitori.

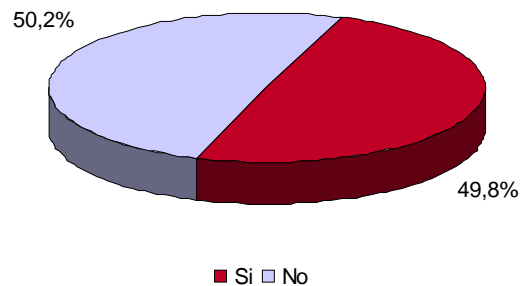
Base Frosinone 94 casi, Nazionale 1.190 casi. Solo utilizzatori.

“Deposito brevetti, modelli e marchi”

Conoscenza  
Frosinone

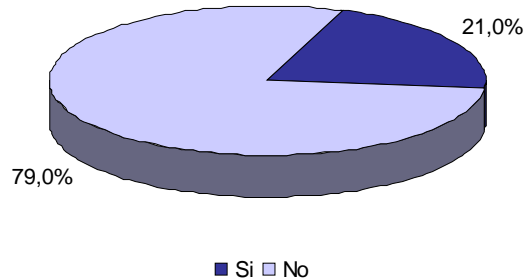


Utilizzo nell'ultimo anno  
Frosinone

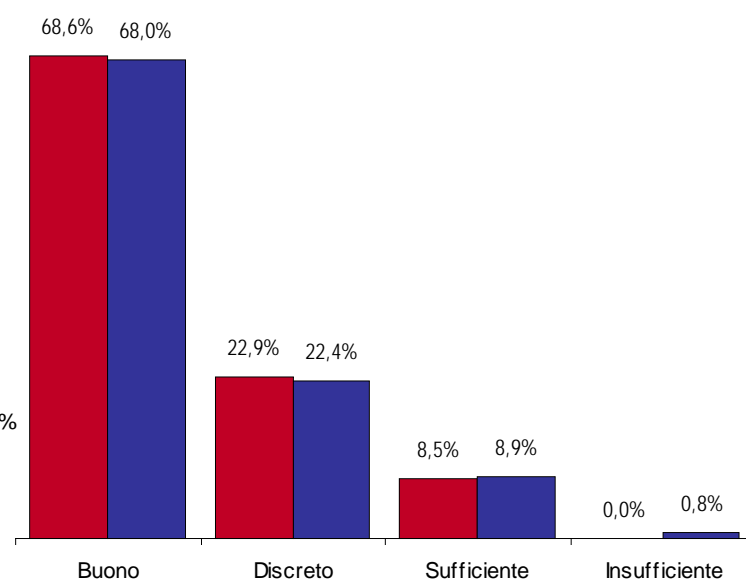
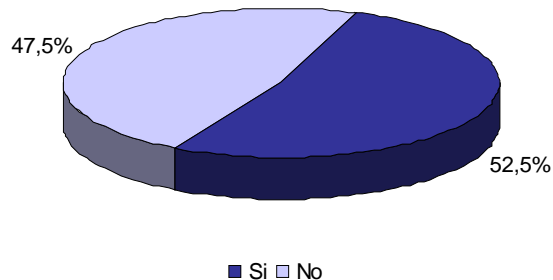


Livello di soddisfazione  
Frosinone      Nazionale

Conoscenza  
Nazionale



Utilizzo nell'ultimo anno  
Nazionale

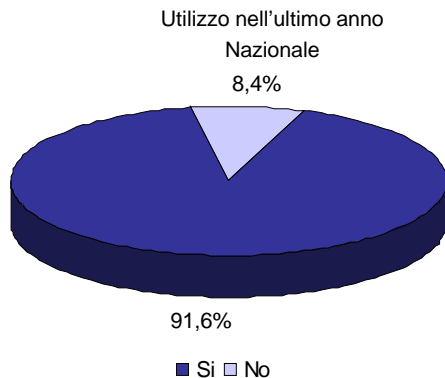
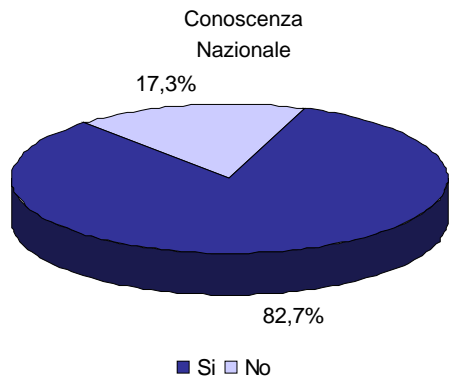
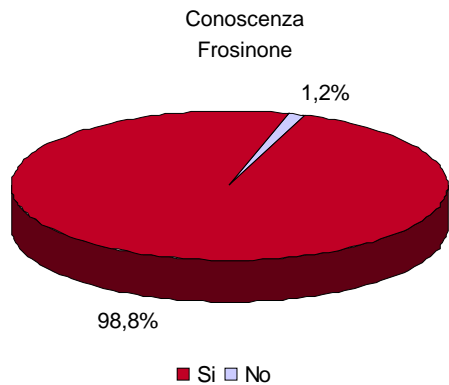


Base Frosinone 707 casi, Nazionale 10.841 casi.

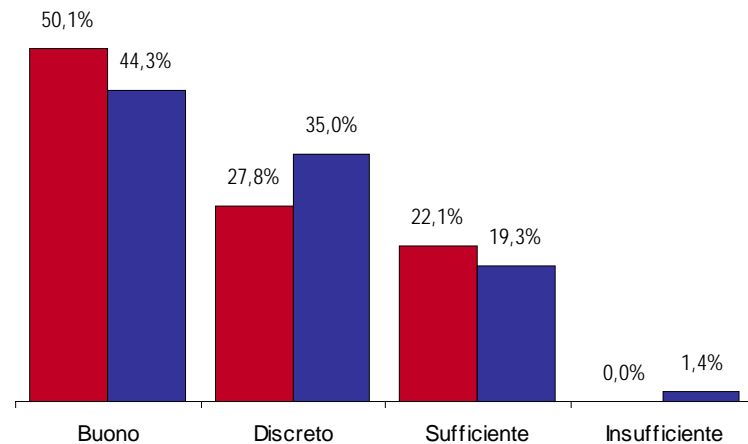
Base Frosinone 313 casi, Nazionale 2.490 casi.  
Solo conoscitori.

Base Frosinone 157 casi, Nazionale 1.107 casi. Solo utilizzatori.

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



Livello di soddisfazione Frosinone Nazionale



Base Frosinone 707 casi, Nazionale 10.841 casi.

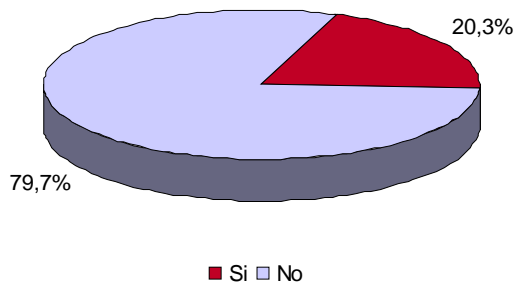
Base Frosinone 698 casi, Nazionale 8.939 casi.  
Solo conoscitori.

Base Frosinone 583 casi, Nazionale 8.155 casi. Solo utilizzatori.

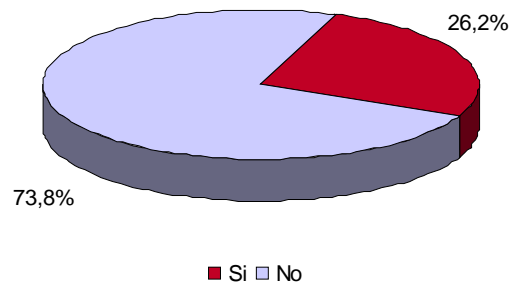


“Regolazione del mercato (Ufficio metrico, Usi e consuetudini, Clausole e Contratti tipo).”

Conoscenza  
Frosinone

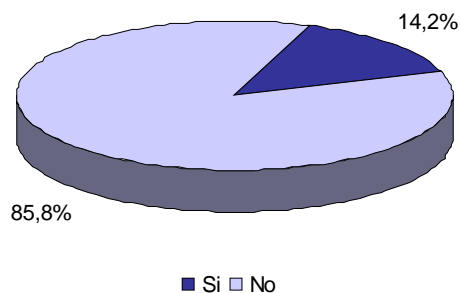


Utilizzo nell'ultimo anno  
Frosinone

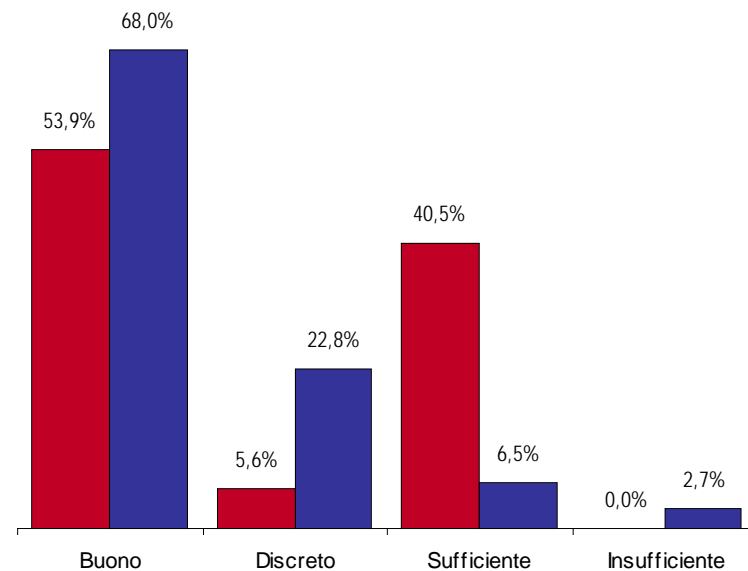
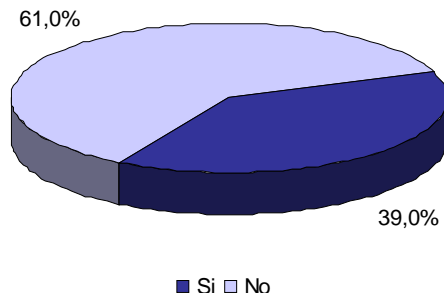


Livello di soddisfazione  
Frosinone      Nazionale

Conoscenza  
Nazionale



Utilizzo nell'ultimo anno  
Nazionale



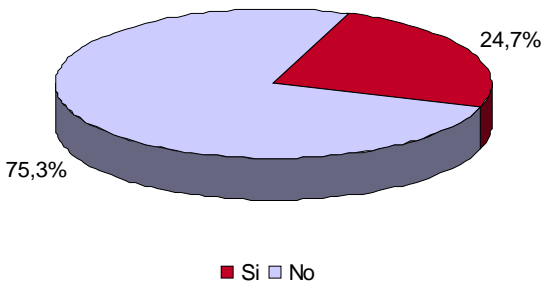
Base Frosinone 707 casi, Nazionale 10.841 casi.

Base Frosinone 142 casi, Nazionale 1.369 casi.  
Solo conoscitori.

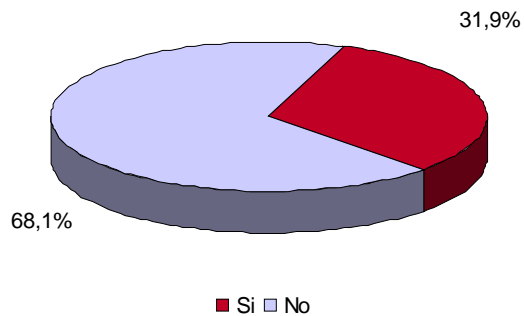
Base Frosinone 37 casi, Nazionale 601 casi. Solo utilizzatori.

“Arbitrato e conciliazione.”

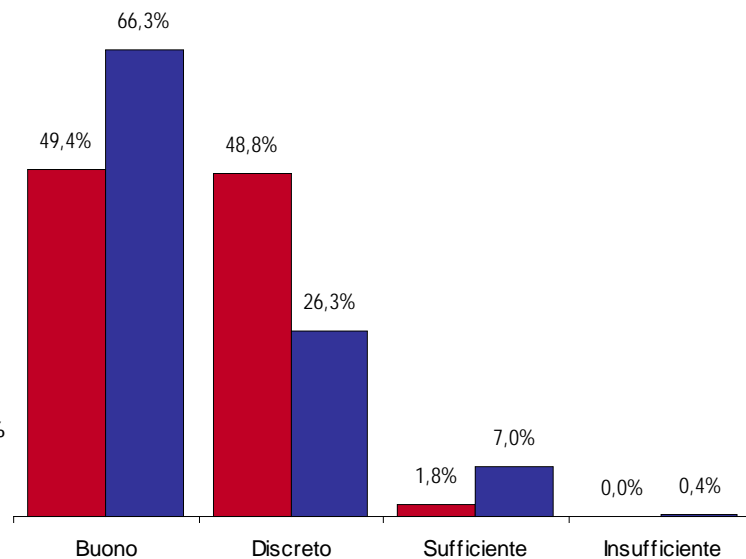
Conoscenza  
Frosinone



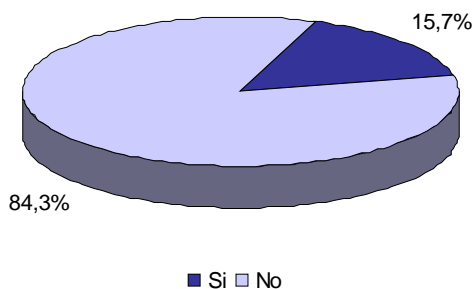
Utilizzo nell'ultimo anno  
Frosinone



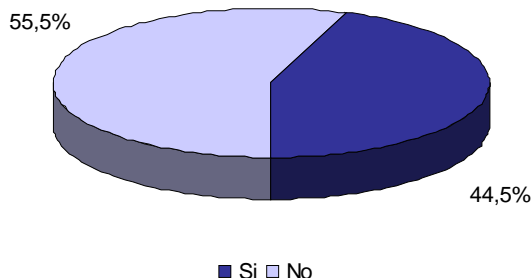
Livello di soddisfazione  
Frosinone      Nazionale



Conoscenza  
Nazionale



Utilizzo nell'ultimo anno  
Nazionale



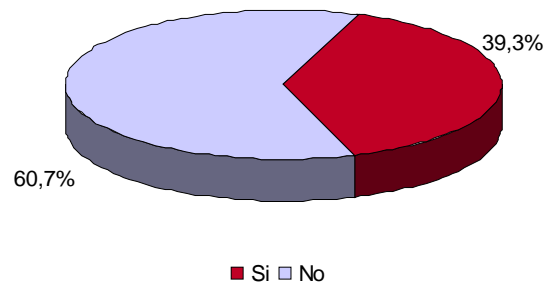
Base Frosinone 707 casi, Nazionale 10.841 casi.

Base Frosinone 175 casi, Nazionale 1.746 casi.  
Solo conoscitori.

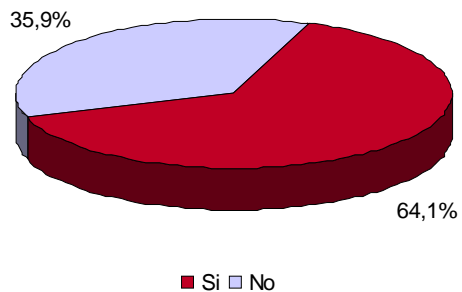
Base Frosinone 55 casi, Nazionale 684 casi. Solo utilizzatori.

“Firma digitale(CNS- Carta Nazionale dei Servizi).”

Conoscenza  
Frosinone

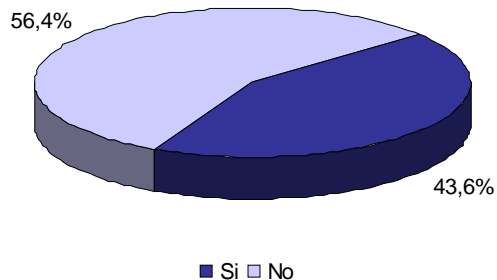


Utilizzo nell'ultimo anno  
Frosinone

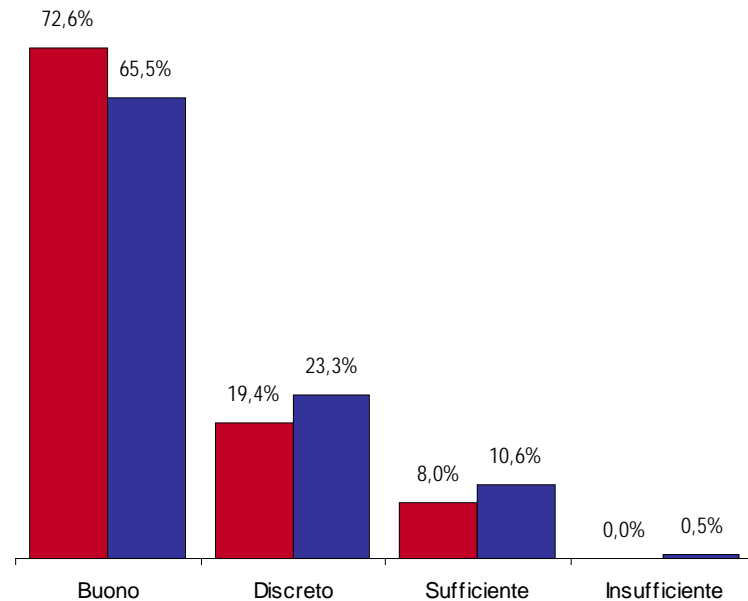
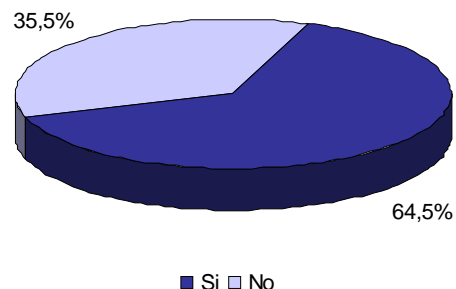


Livello di soddisfazione  
Frosinone      Nazionale

Conoscenza  
Nazionale



Utilizzo nell'ultimo anno  
Nazionale



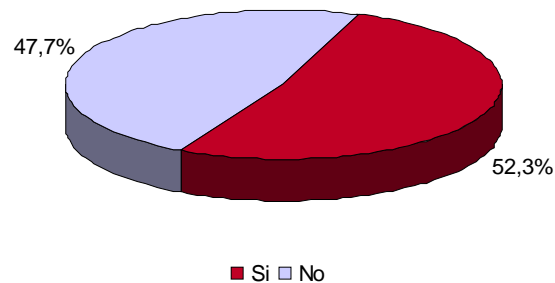
Base Frosinone 707 casi, Nazionale 10.841 casi.

Base Frosinone 281 casi, Nazionale 4.940 casi.  
Solo conoscitori.

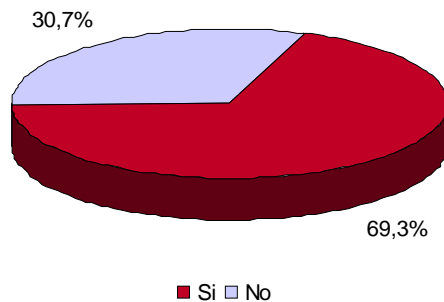
Base Frosinone 183 casi, Nazionale 3.316 casi. Solo utilizzatori.

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

Conoscenza  
Frosinone

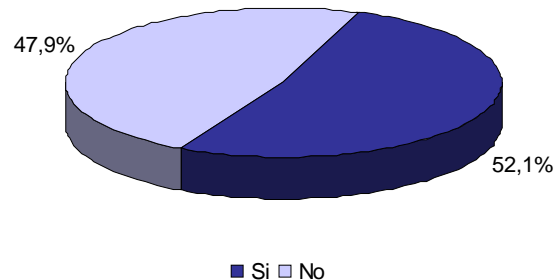


Utilizzo nell'ultimo anno  
Frosinone

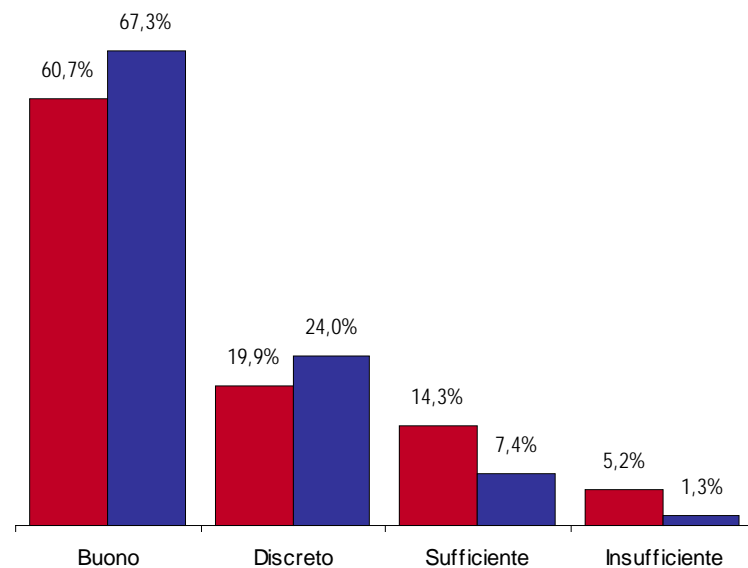
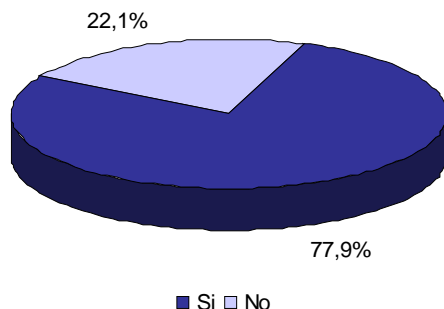


Livello di soddisfazione  
Frosinone      Nazionale

Conoscenza  
Nazionale



Utilizzo nell'ultimo anno  
Nazionale



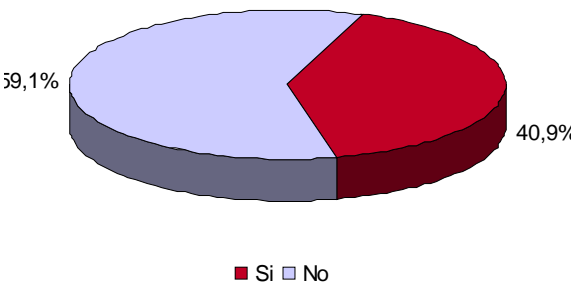
Base Frosinone 707 casi, Nazionale 10.841 casi.

Base Frosinone 369 casi, Nazionale 5.497 casi.  
Solo conoscitori.

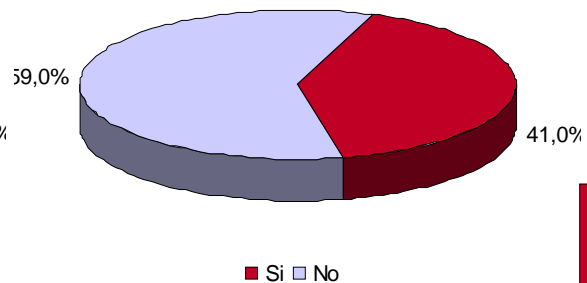
Base Frosinone 257 casi, Nazionale 4.178 casi. Solo utilizzatori.

"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  
Frosinone

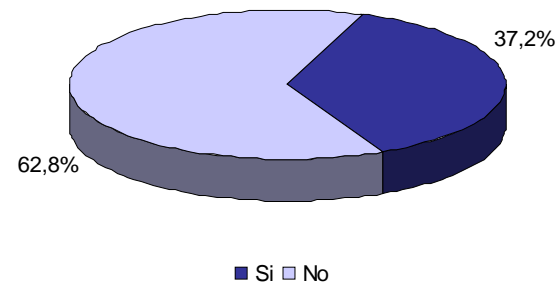


Utilizzo nell'ultimo anno  
Frosinone

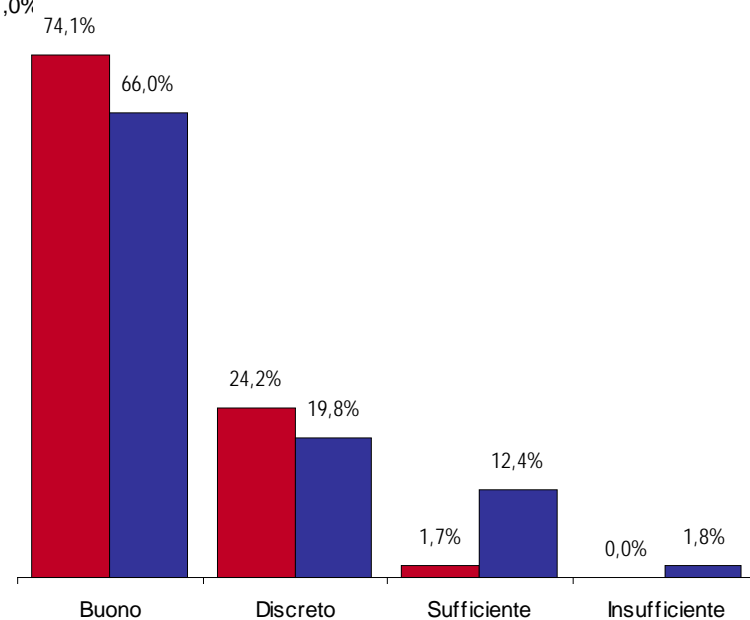
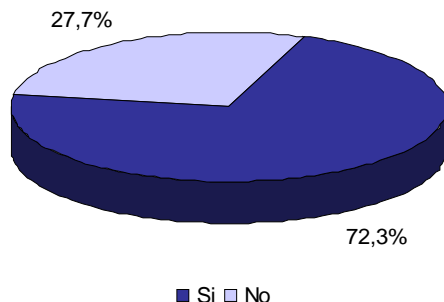


Livello di soddisfazione  
Frosinone      Nazionale

Conoscenza  
Nazionale



Utilizzo nell'ultimo anno  
Nazionale



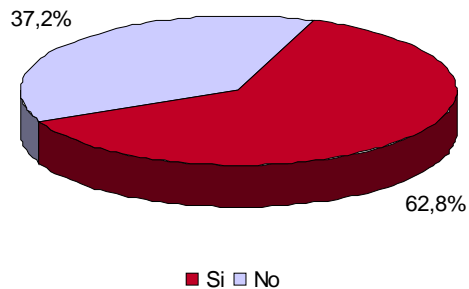
Base Frosinone 707 casi, Nazionale 10.841 casi.

Base Frosinone 291 casi, Nazionale 3.634 casi. Solo conoscitori.

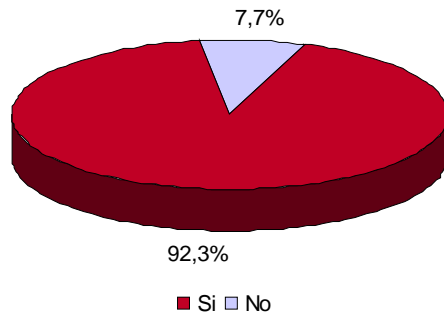
Base Frosinone 121 casi, Nazionale 2.471 casi. Solo utilizzatori.

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

Conoscenza  
Frosinone

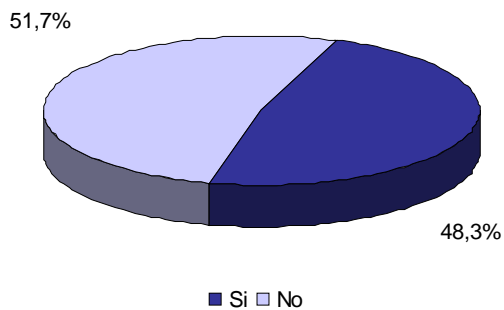


Utilizzo nell'ultimo anno  
Frosinone

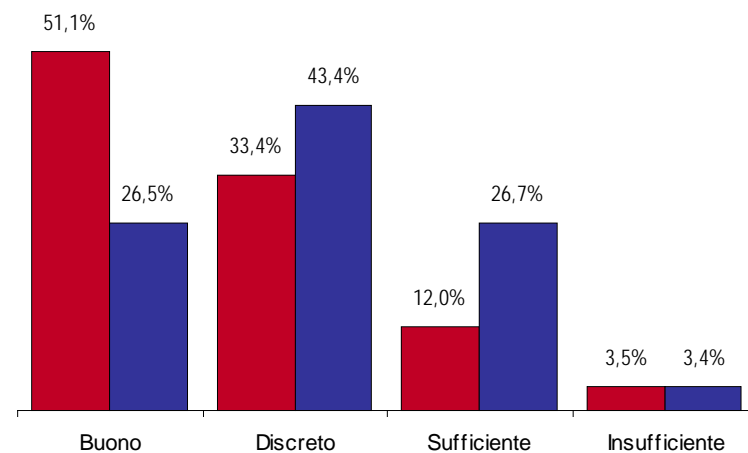
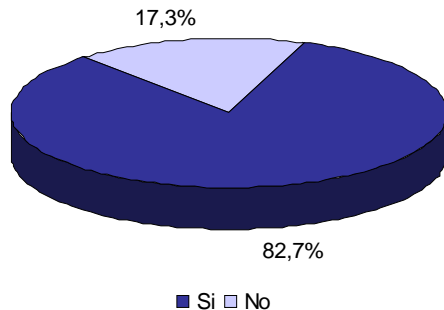


Livello di soddisfazione  
Frosinone      Nazionale

Conoscenza  
Nazionale



Utilizzo nell'ultimo anno  
Nazionale



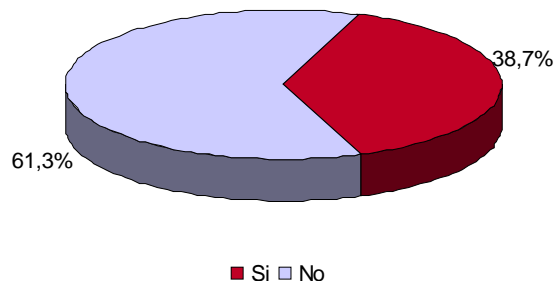
Base Frosinone 707 casi, Nazionale 10.841 casi.

Base Frosinone 447 casi, Nazionale 5.515 casi.  
Solo conoscitori.

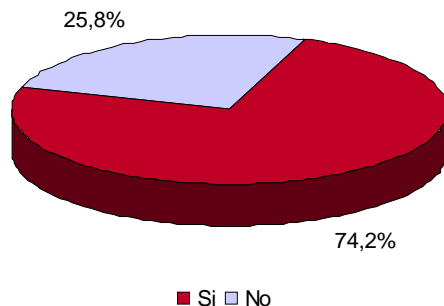
Base Frosinone 412 casi, Nazionale 4.541 casi. Solo utilizzatori.

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

Conoscenza Frosinone

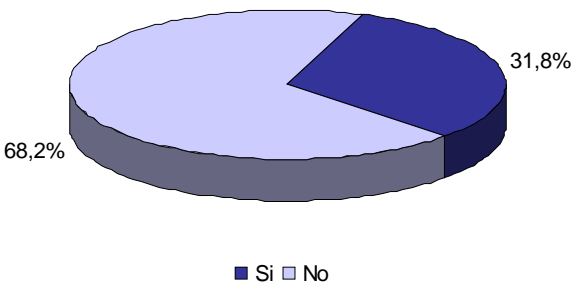


Utilizzo nell'ultimo anno Frosinone

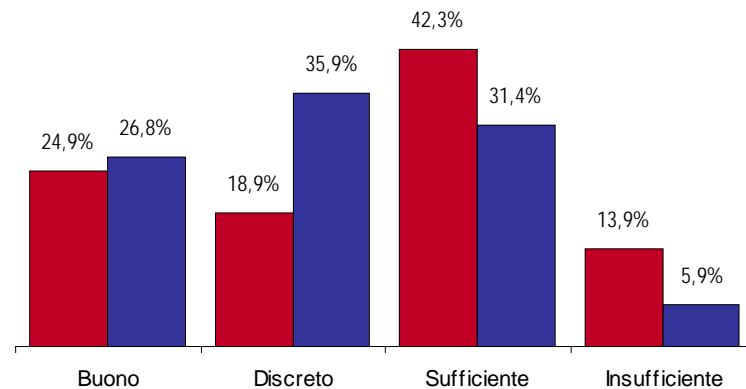
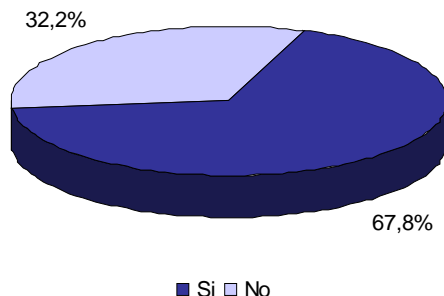


Livello di soddisfazione Frosinone Nazionale

Conoscenza Nazionale



Utilizzo nell'ultimo anno Nazionale



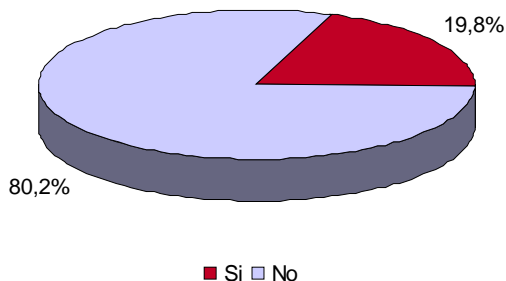
Base Frosinone 707 casi, Nazionale 10.841 casi.

Base Frosinone 273 casi, Nazionale 3.472 casi. Solo conoscitori.

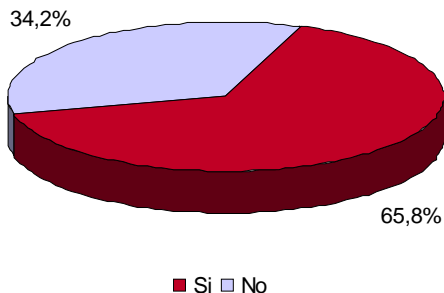
Base Frosinone 201 casi, Nazionale 2.340 casi. Solo utilizzatori.

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

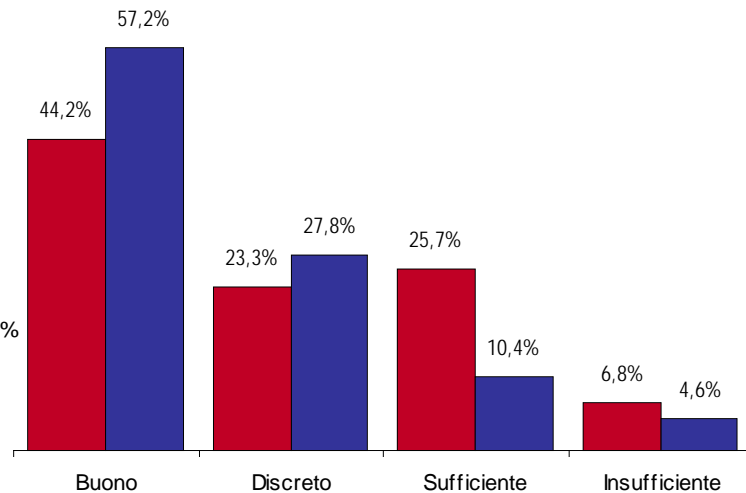
Conoscenza Frosinone



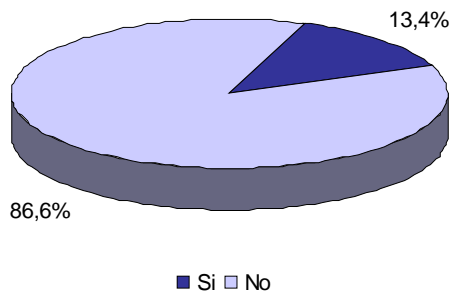
Utilizzo nell'ultimo anno Frosinone



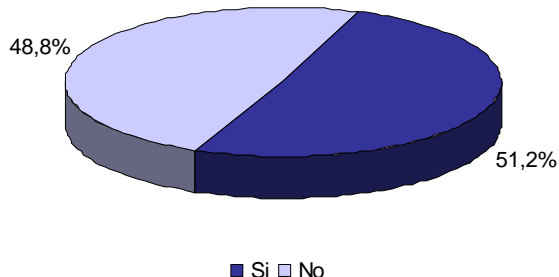
Livello di soddisfazione Frosinone Nazionale



Conoscenza Nazionale



Utilizzo nell'ultimo anno Nazionale



Base Frosinone 707 casi, Nazionale 10.841 casi.

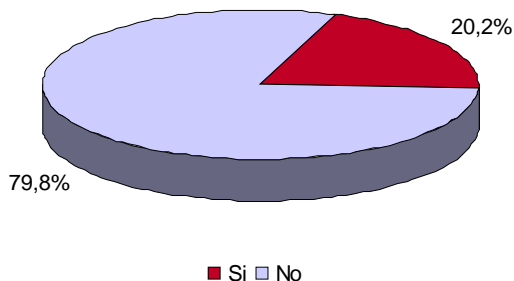
Base Frosinone 139 casi, Nazionale 1.331 casi. Solo conoscitori.

Base Frosinone 92 casi, Nazionale 687 casi. Solo utilizzatori.

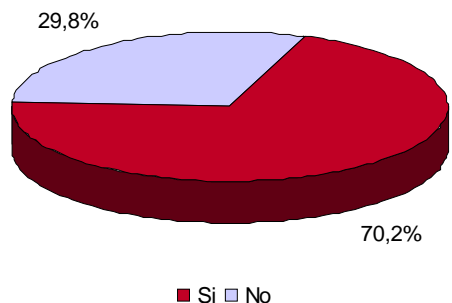


“Promozione e consulenza specializzata nel commercio estero e nell’internazionalizzazione”

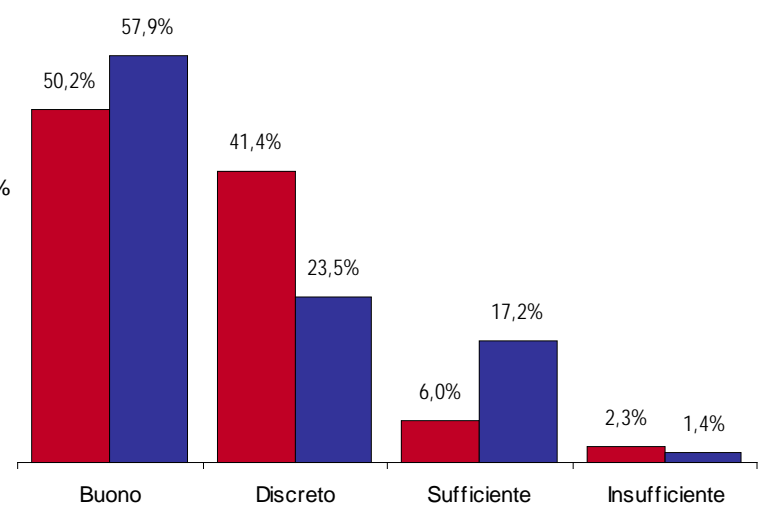
Conoscenza Frosinone



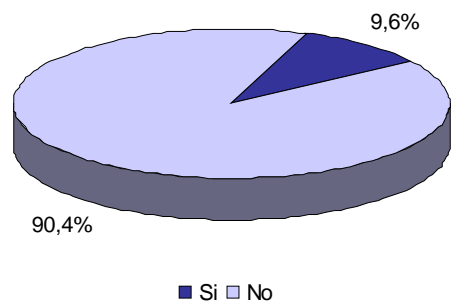
Utilizzo nell’ultimo anno Frosinone



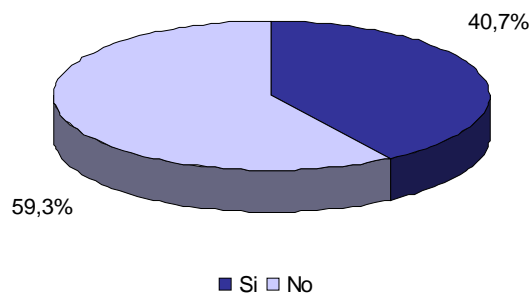
Livello di soddisfazione Frosinone Nazionale



Conoscenza Nazionale



Utilizzo nell’ultimo anno Nazionale



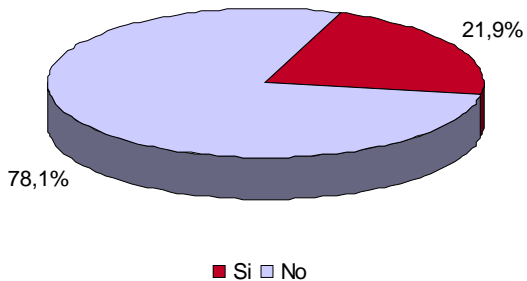
Base Frosinone 707 casi, Nazionale 10.841 casi.

Base Frosinone 143 casi, Nazionale 1.203 casi. Solo conoscitori.

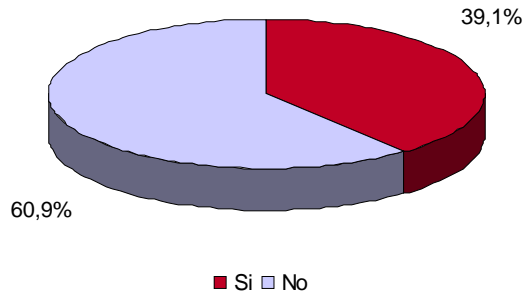
Base Frosinone 100 casi, Nazionale 489 casi. Solo utilizzatori.

“Partecipazione a fiere, mostre e missioni”.

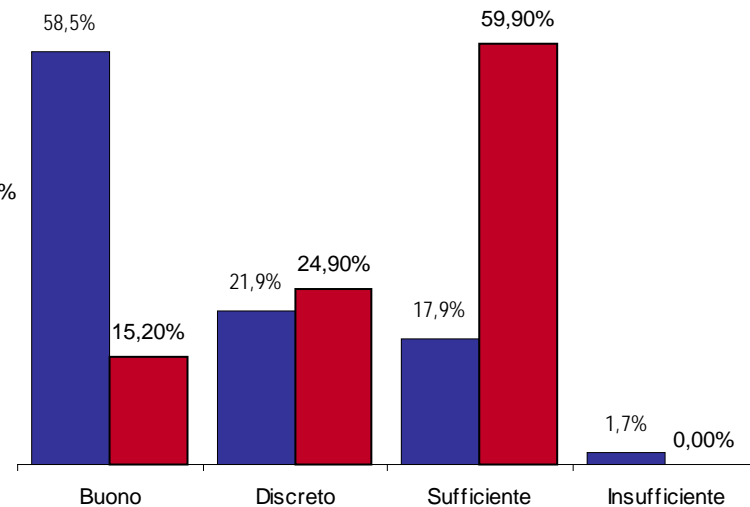
Conoscenza  
Frosinone



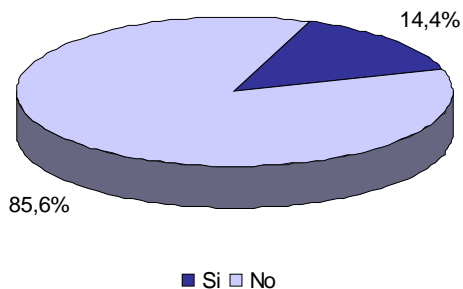
Utilizzo nell'ultimo anno  
Frosinone



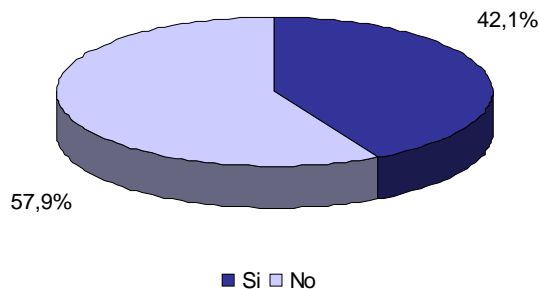
Livello di soddisfazione  
Nazionale



Conoscenza  
Nazionale



Utilizzo nell'ultimo anno  
Nazionale



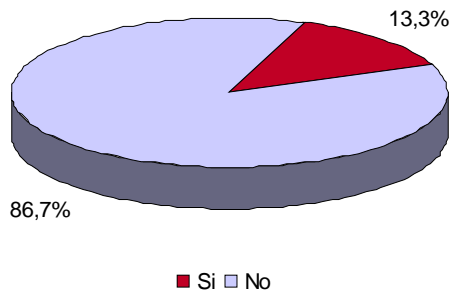
Base Frosinone 707 casi Base Nazionale 10.841 casi

Base Nazionale 154 casi. Solo conoscitori.

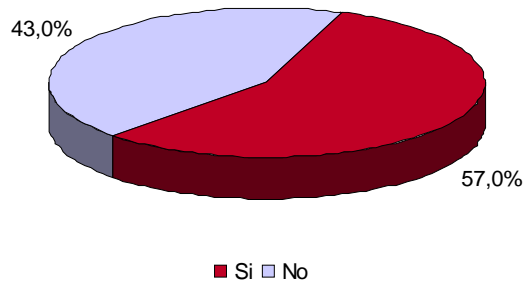
Base Nazionale 60 casi. Solo utilizzatori.

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

Conoscenza  
Frosinone

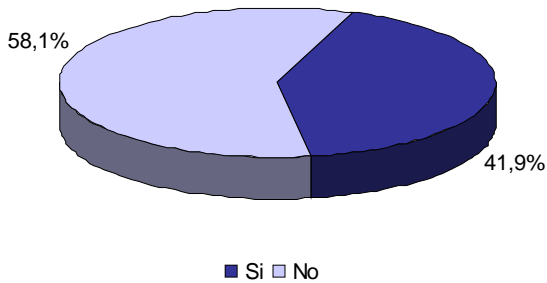


Utilizzo nell'ultimo anno  
Frosinone

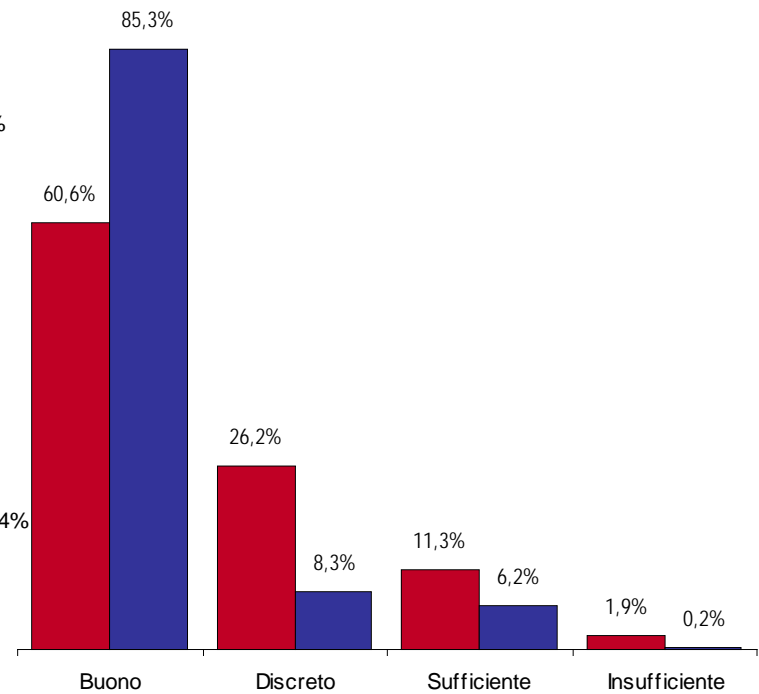
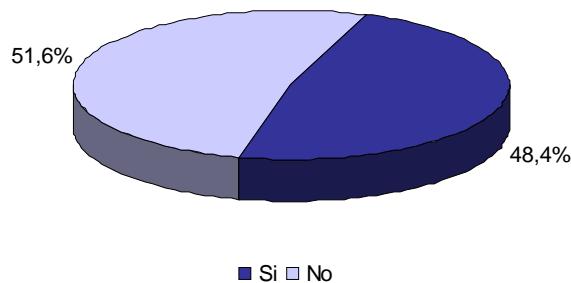


Livello di soddisfazione  
Frosinone      Nazionale

Conoscenza  
Nazionale



Utilizzo nell'ultimo anno  
Nazionale



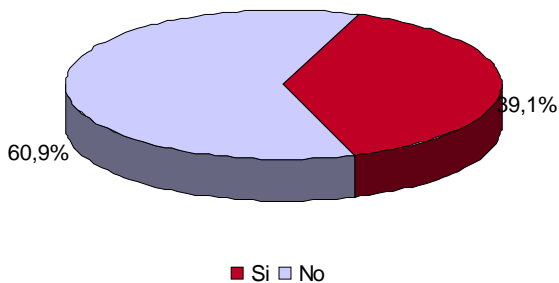
Base Frosinone 707 casi, Nazionale 10.841 casi.

Base Frosinone 94 casi, Nazionale 3.060 casi.  
Solo conoscitori.

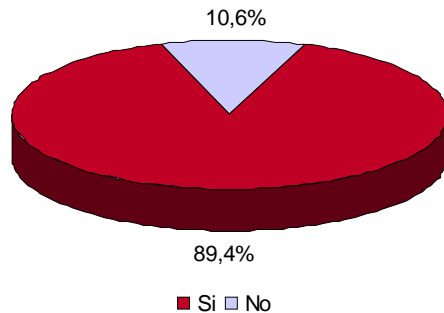
Base Frosinone 54 casi, Nazionale 1.355 casi. Solo utilizzatori.

“Corsi di formazione e tirocini formativi.”

Conoscenza  
Frosinone

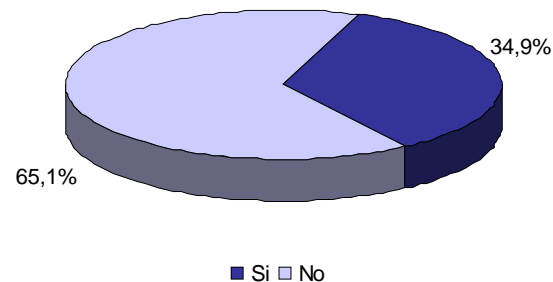


Utilizzo nell'ultimo anno  
Frosinone

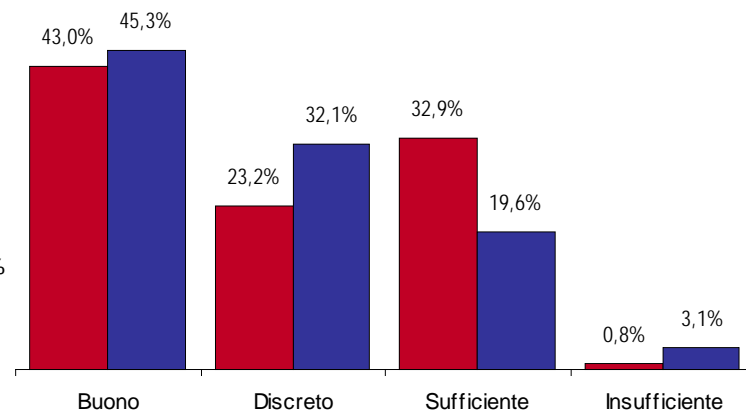
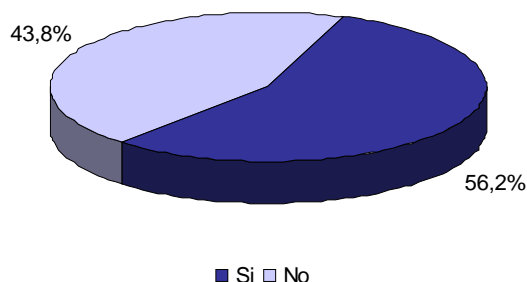


Livello di soddisfazione  
Frosinone      Nazionale

Conoscenza  
Nazionale



Utilizzo nell'ultimo anno  
Nazionale

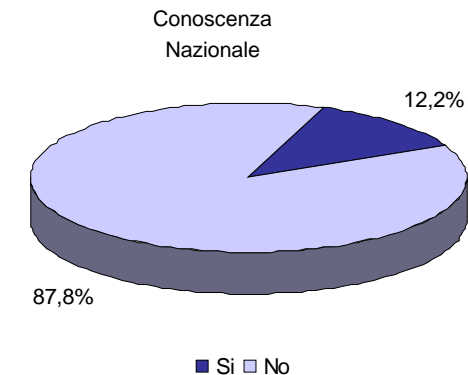
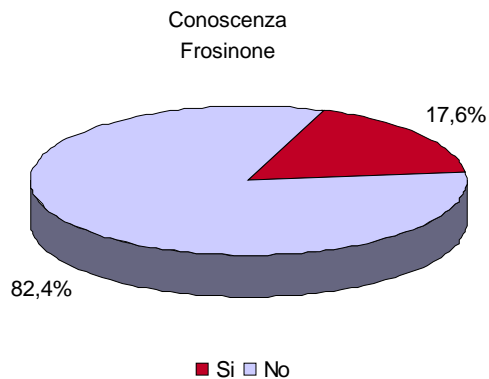


Base Frosinone 707 casi, Nazionale 10.841 casi.

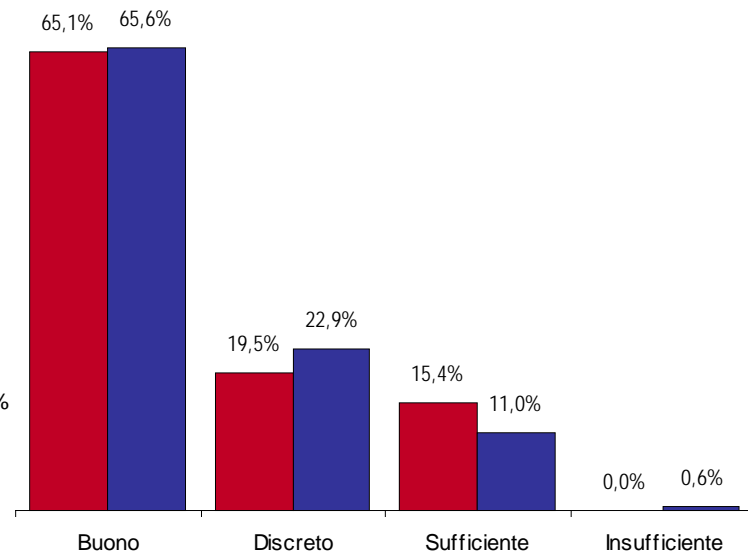
Base Frosinone 279 casi, Nazionale 3.908 casi.  
Solo conoscitori.

Base Frosinone 250 casi, Nazionale 2.295 casi. Solo utilizzatori.

“Iniziative e progetti per l' Imprenditorialità femminile.”



Livello di soddisfazione Frosinone Nazionale



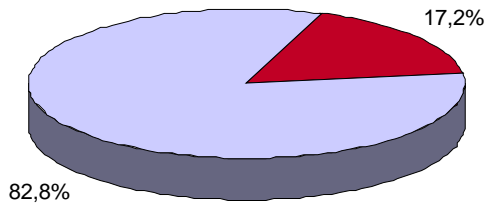
Base Frosinone 707 casi, Nazionale 10.841 casi.

Base Frosinone 125 casi, Nazionale 1.261 casi. Solo conoscitori.

Base Frosinone 51 casi, Nazionale 664 casi. Solo utilizzatori.

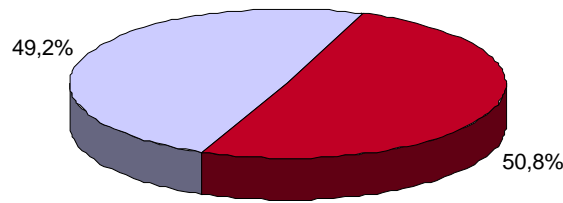
“Iniziative per favorire l'accesso al credito delle imprese.”

Conoscenza  
Frosinone



■ Si □ No

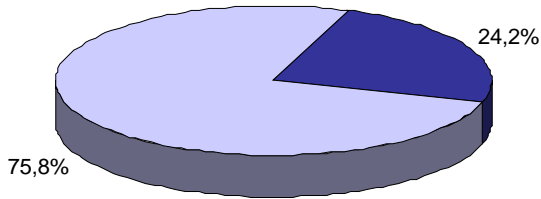
Utilizzo nell'ultimo anno  
Frosinone



■ Si □ No

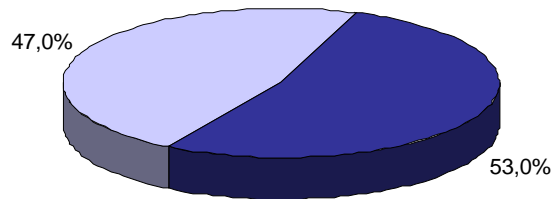
Livello di soddisfazione  
Frosinone Nazionale

Conoscenza  
Nazionale

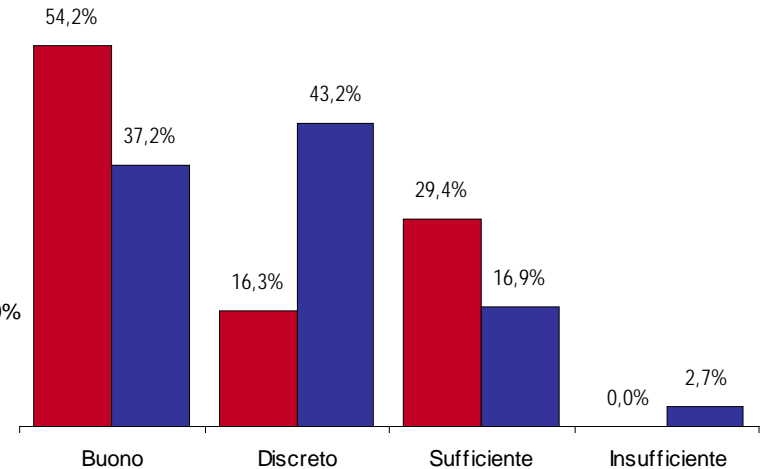


■ Si □ No

Utilizzo nell'ultimo anno  
Nazionale



■ Si □ No

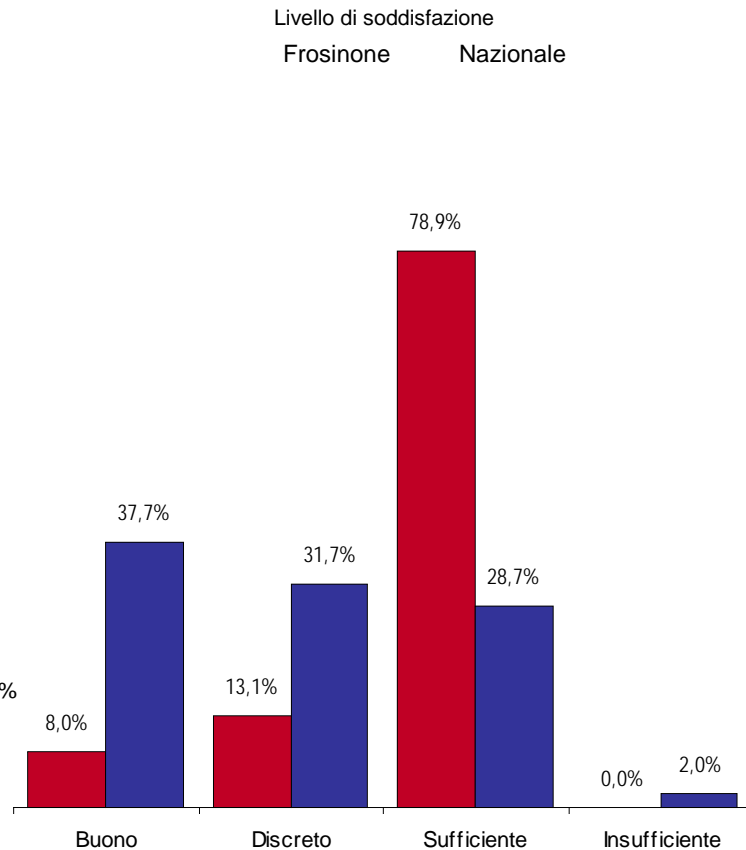
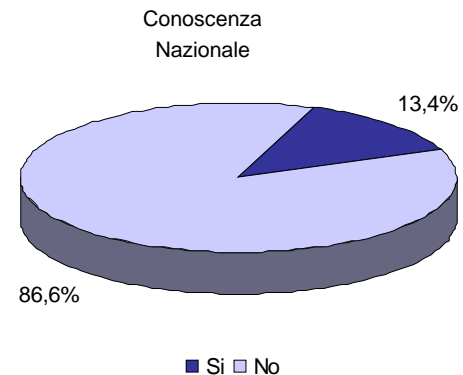
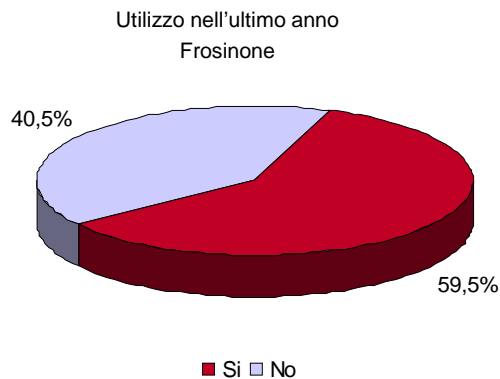
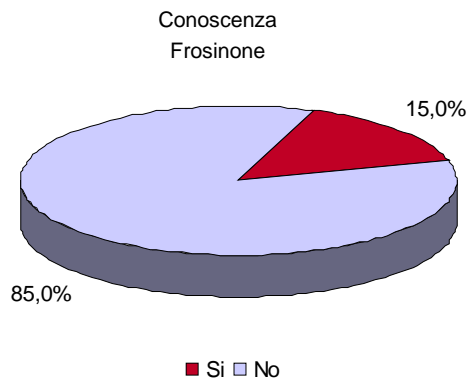


Base Frosinone 707 casi, Nazionale 10.841 casi.

Base Frosinone 121 casi, Nazionale 2.404 casi.  
Solo conoscitori.

Base Frosinone 61 casi, Nazionale 1.280 casi. Solo utilizzatori.

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



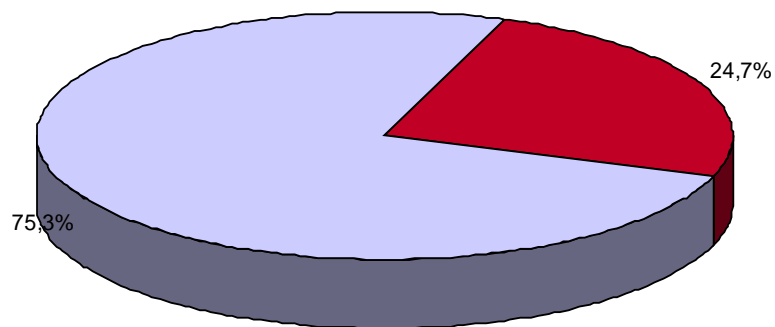
Base Frosinone 707 casi, Nazionale 10.841 casi.

Base Frosinone 105 casi, Nazionale 1.397 casi. Solo conoscitori.

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

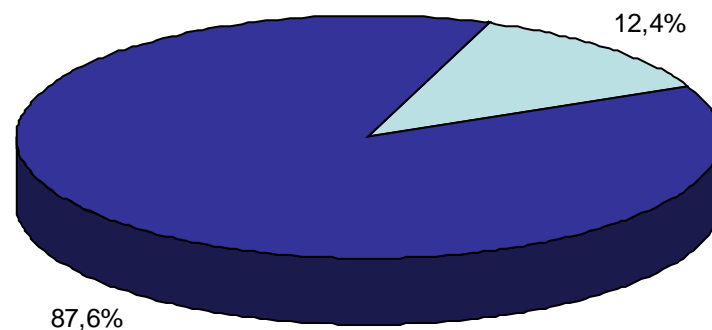
“Conosce il tema della  
responsabilità sociale di  
impresa?”

La responsabilità sociale di impresa  
Frosinone



■ Si    □ No

La responsabilità sociale di impresa  
Nazionale



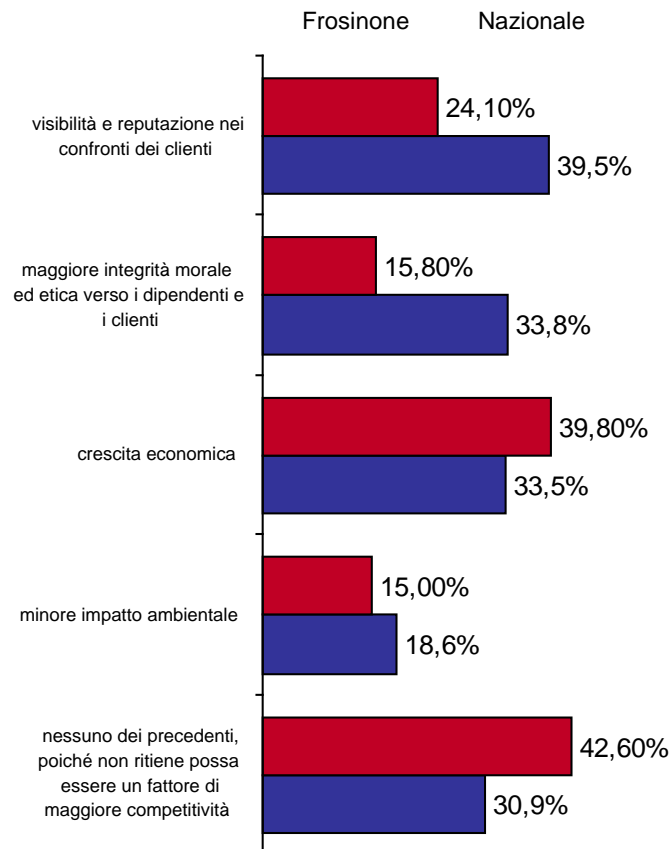
□ Si    ■ No

Base Frosinone 707 casi. Nazionale: 10.841 casi.



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

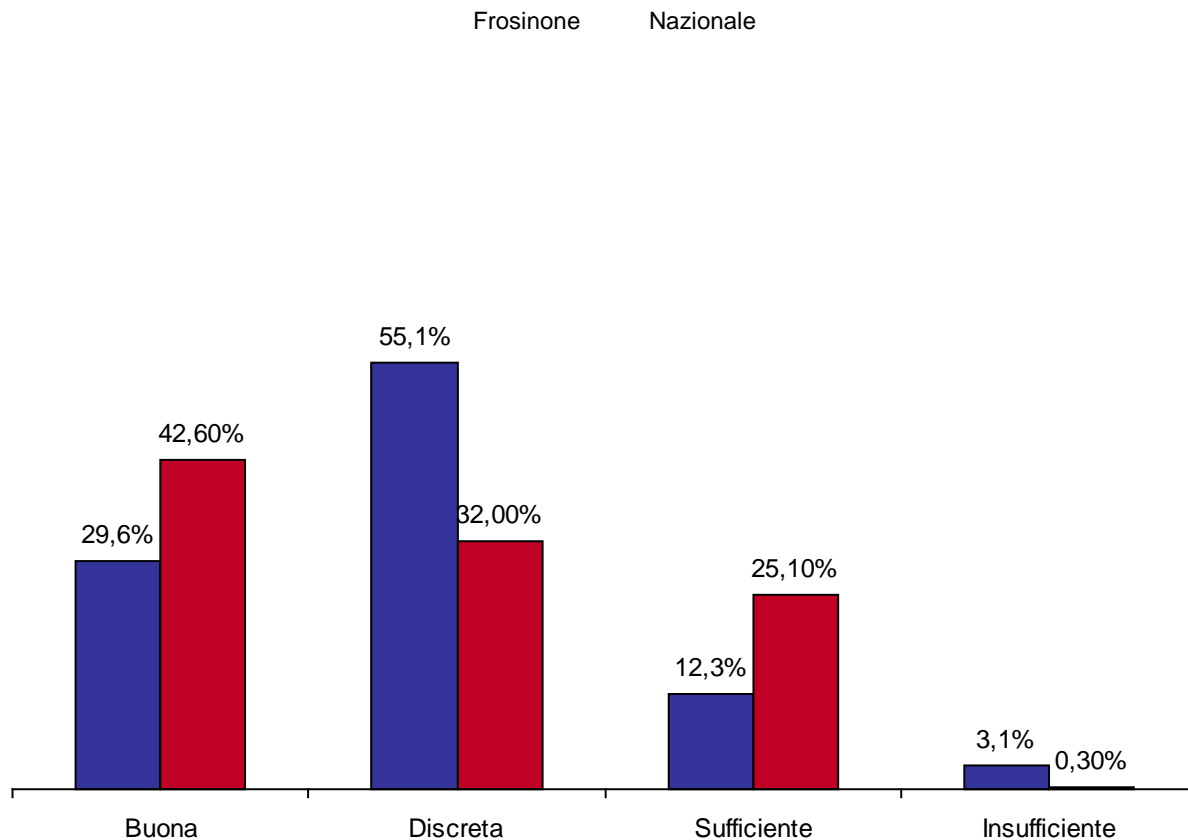
La responsabilità sociale di impresa



Base Frosinone 174 Nazionale: 1.551 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?”

Livello di reperibilità della modulistica utilizzata dalla Camera di Commercio

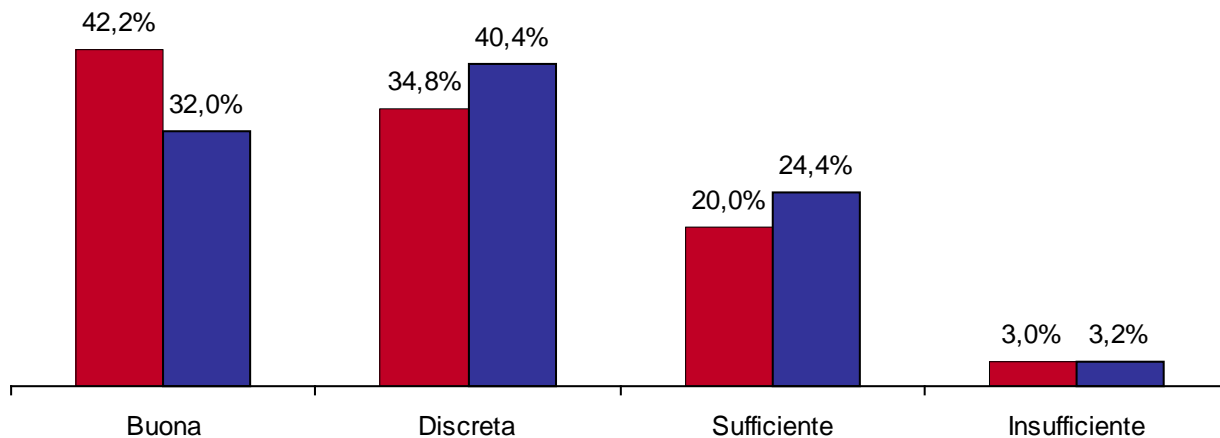


Base Frosinone 707 Nazionale 10.841 casi.

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

Livello di comprensibilità della modulistica utilizzata dalla Camera di Commercio

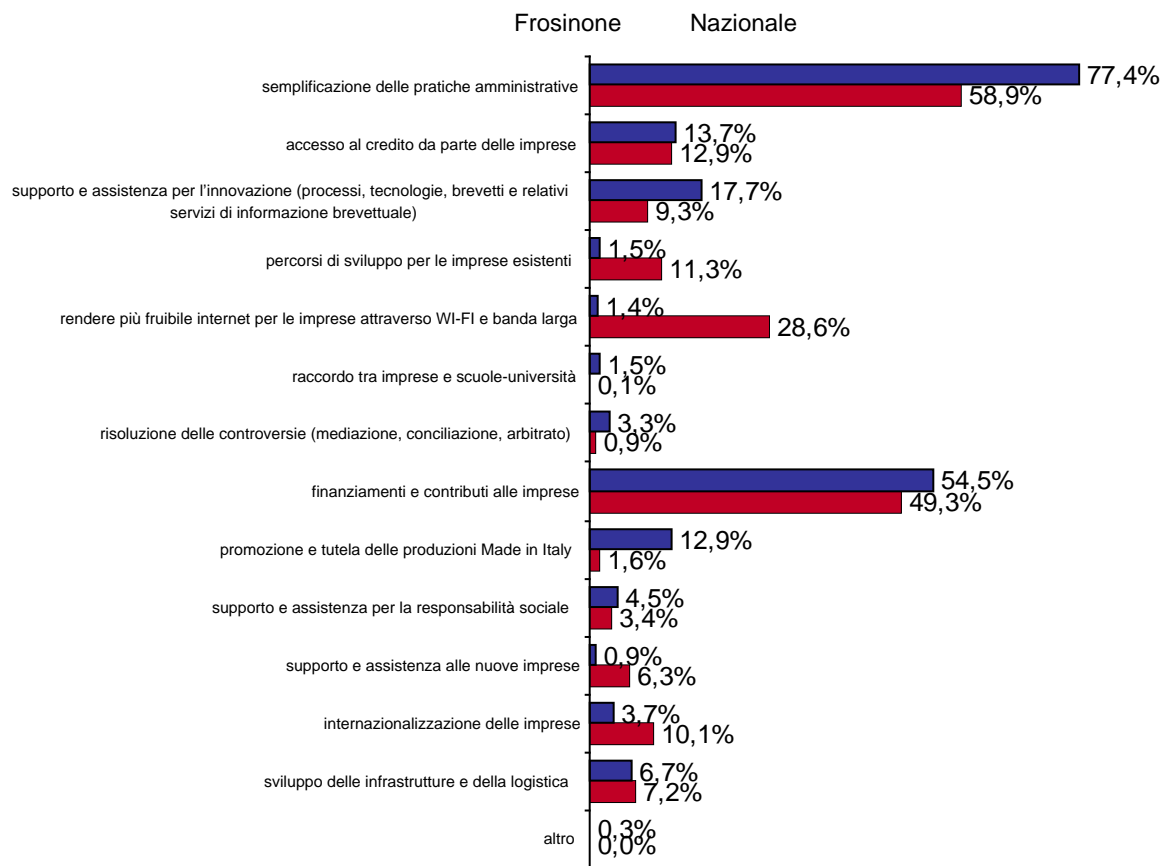
Frosinone Nazionale



Base Frosinone 707 casi, Nazionale 10.841 casi.

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

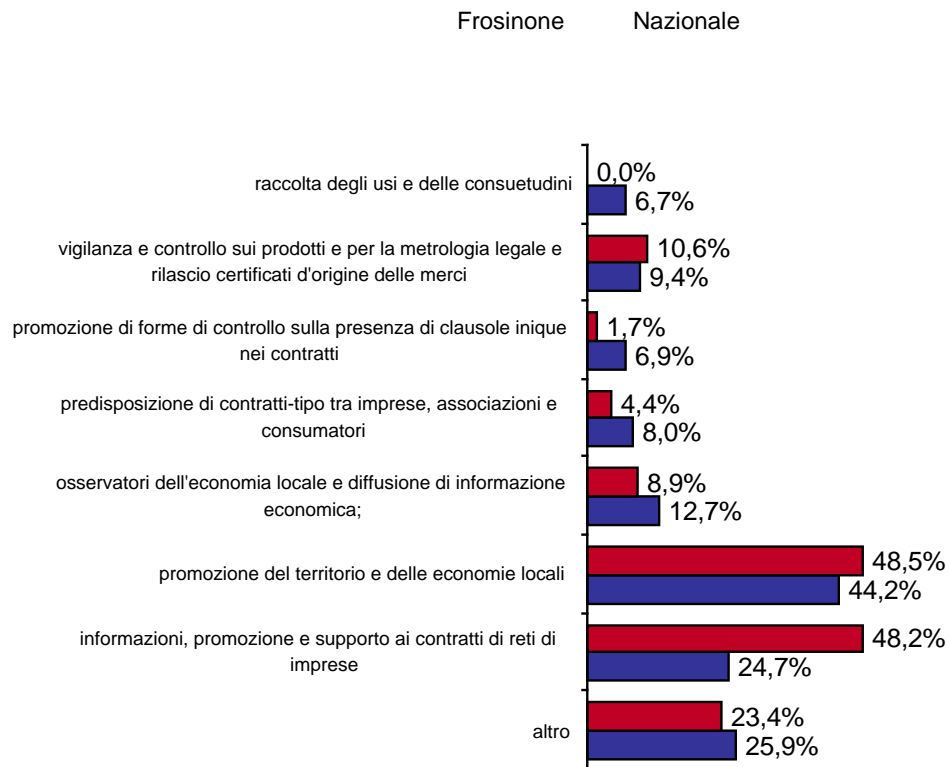
Tematiche in relazione alle quali le imprese ritengono che la Camera di Commercio debba impegnarsi maggiormente



Base Frosinone 707 casi, Nazionale 10.841 casi.

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

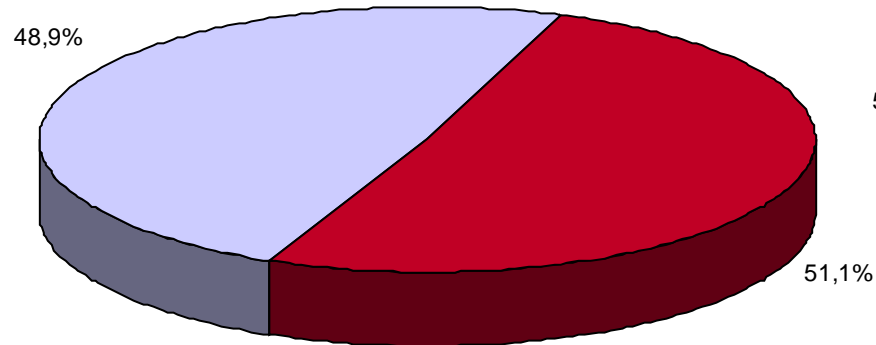
Tematiche in relazione alle quali le imprese desiderano che la Camera di Commercio svolga maggiore attività



Base Frosinone 707 casi, Nazionale 10.841 casi.

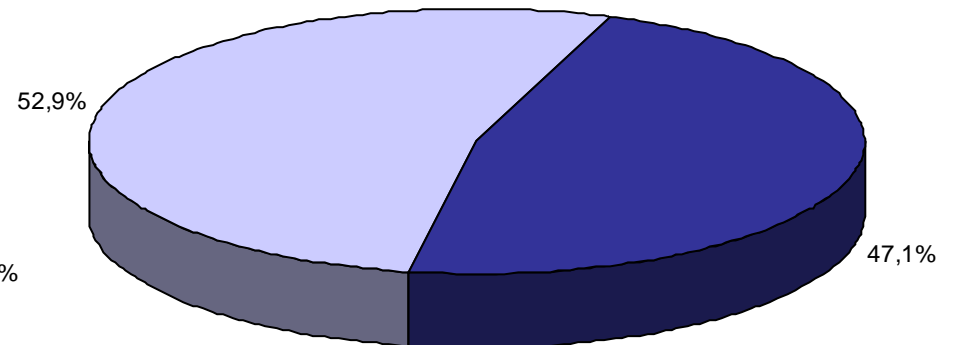
“Nel corso dell’ultimo anno ha utilizzato il sito Internet della Camera di Commercio?”

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



■ Si    □ No

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



■ Si    □ No

Base Frosinone 707 casi, Nazionale 10.841 casi.

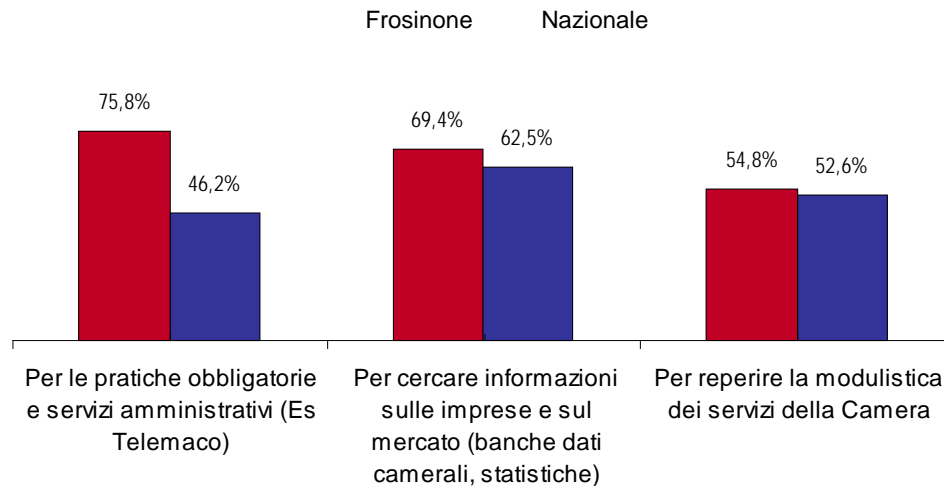
“Per quali motivi ha utilizzato il sito Internet della Camera di Commercio?”

Base Frosinone 363 casi, Nazionale 5.006 casi  
Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di Commercio.

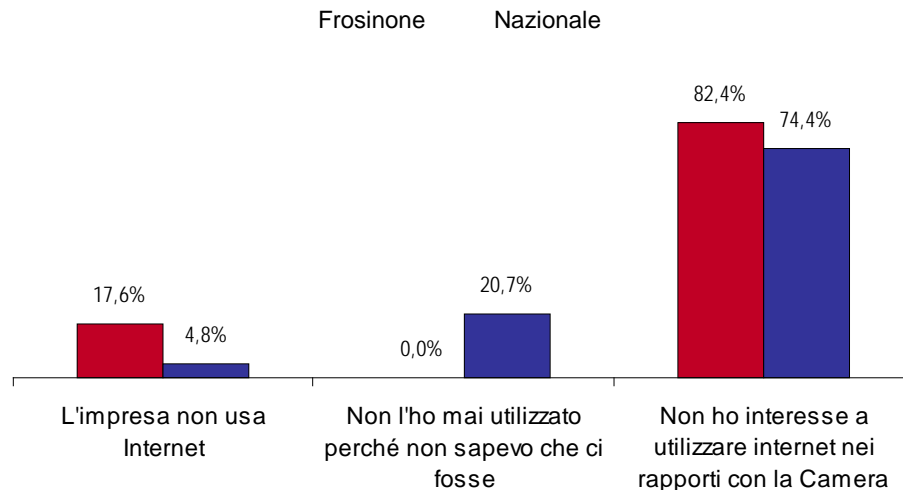
“Per quali motivi non ha utilizzato il sito Internet della Camera di Commercio?”

Base Frosinone 344 casi, Nazionale 5.518 casi  
Solo non utilizzatori del sito Internet della Camera di Commercio.

Motivi di utilizzo del sito Internet

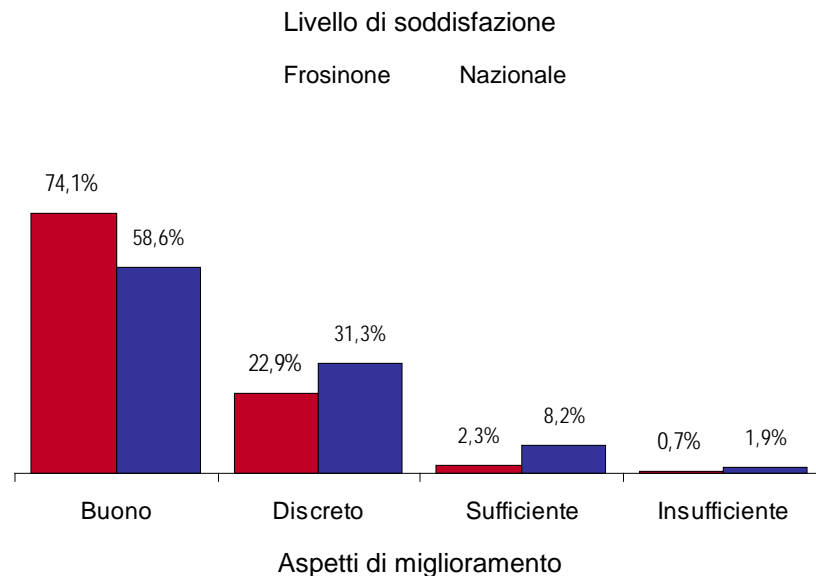


Motivi di non utilizzo del sito Internet

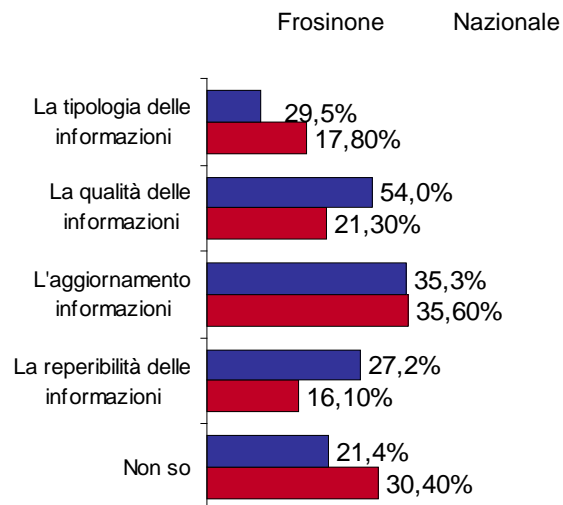


“Utilizzo del sito Internet per le pratiche obbligatorie e i servizi amministrativi.

Qual è il suo livello di soddisfazione?”



“Secondo lei cosa potrebbe essere migliorato?”

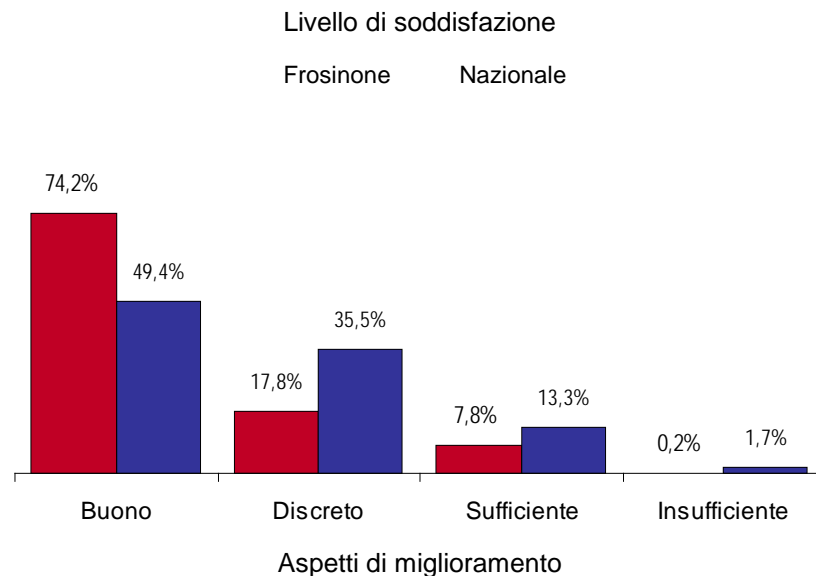


Base Frosinone 277 casi, Nazionale 2.574 casi

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. (banche dati camerali, statistiche). Qual è il suo livello di soddisfazione?”



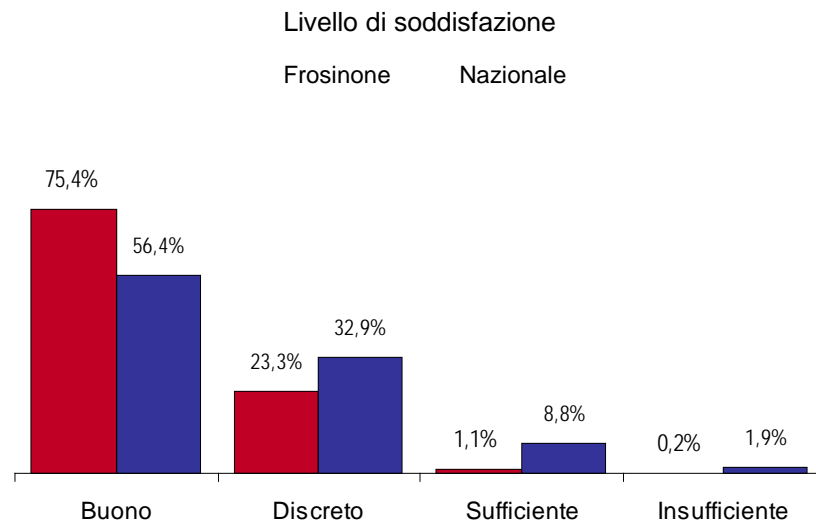
“Secondo lei cosa potrebbe essere migliorato?”



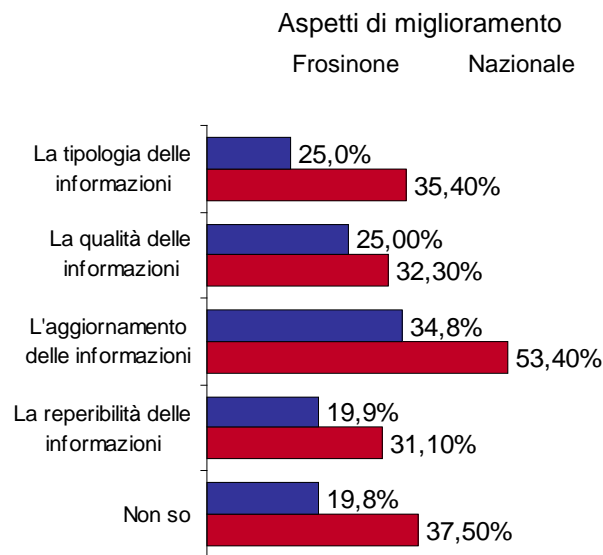
Base Frosinone 252 casi, Nazionale 252 casi

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?”



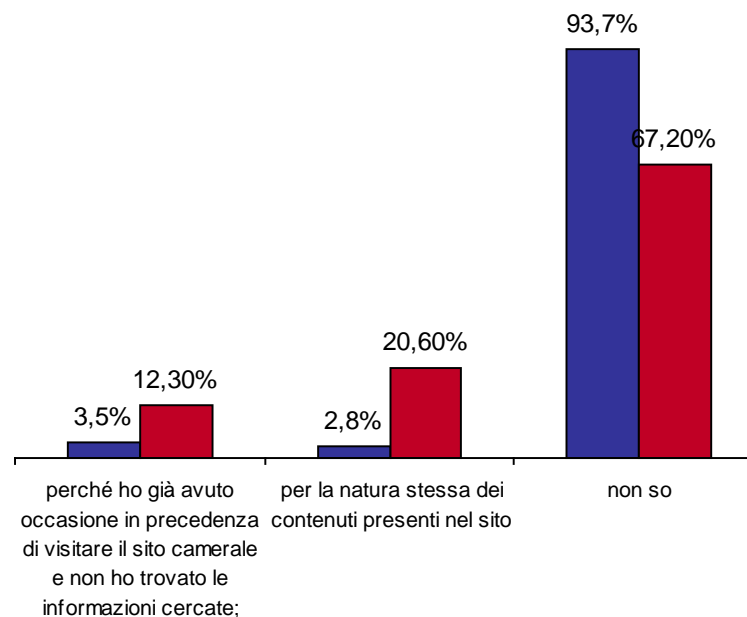
Base Frosinone 198 casi, Nazionale 2746 casi.

Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di Commercio per reperire la modulistica dei servizi della Camera.

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

## Mancato utilizzo di Internet

Frosinone Nazionale



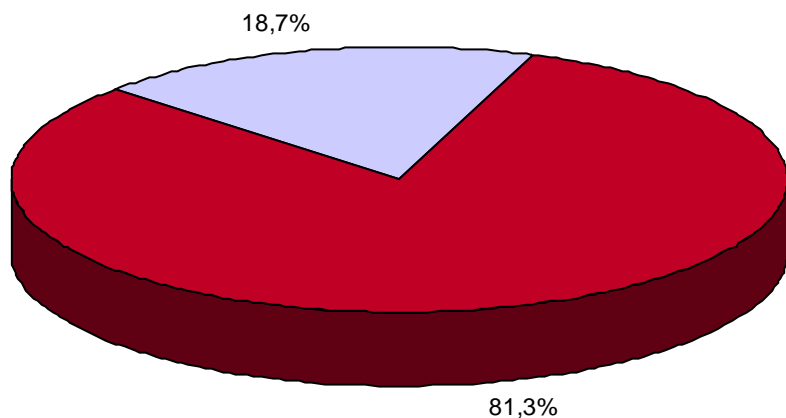
Base Frosinone 284 Nazionale 4.072 casi



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

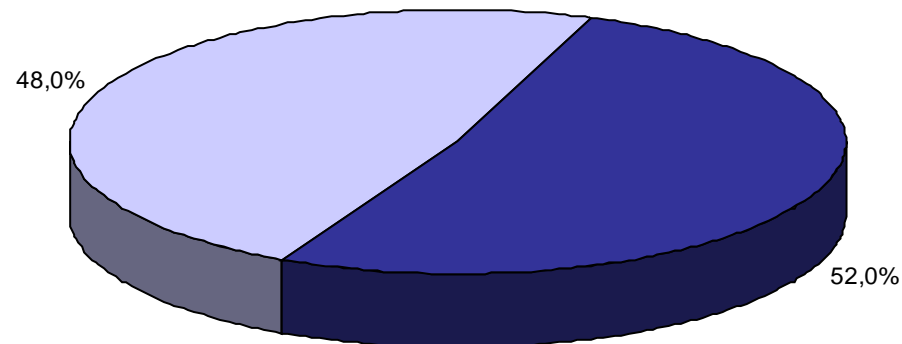
“Si è recato personalmente negli uffici della Camera di Commercio nell’ultimo anno?”

Visita presso gli uffici della Camera di Commercio  
Frosinone



■ Si    □ No

Visita presso gli uffici della Camera di Commercio  
Nazionale

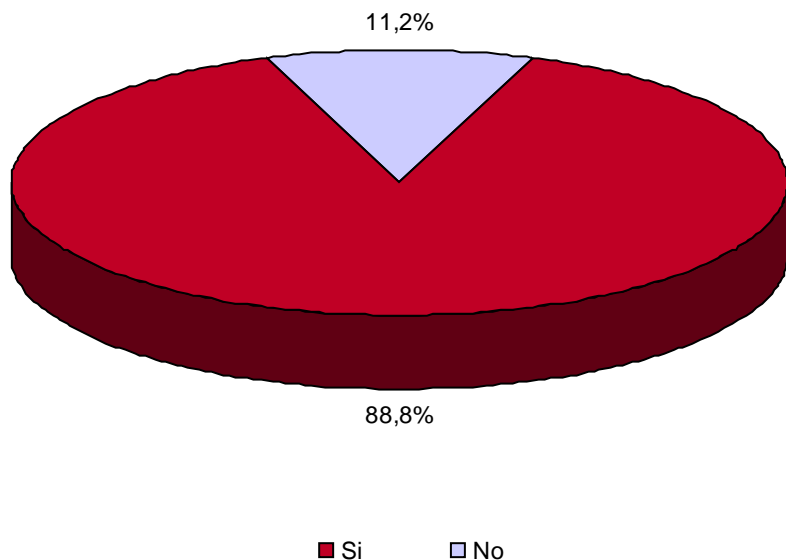


■ Si    □ No

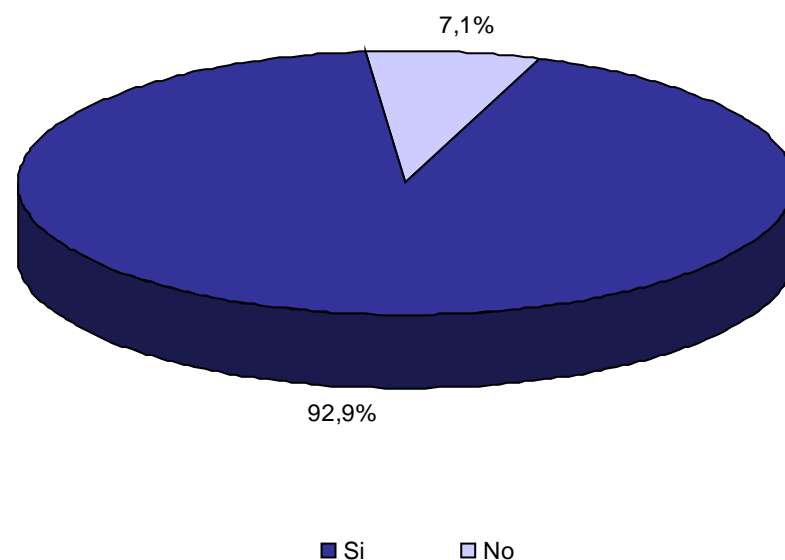
Base Frosinone 707 casi, Nazionale 10.841 casi.

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

Facile raggiungibilità degli uffici della Camera di Commercio Frosinone



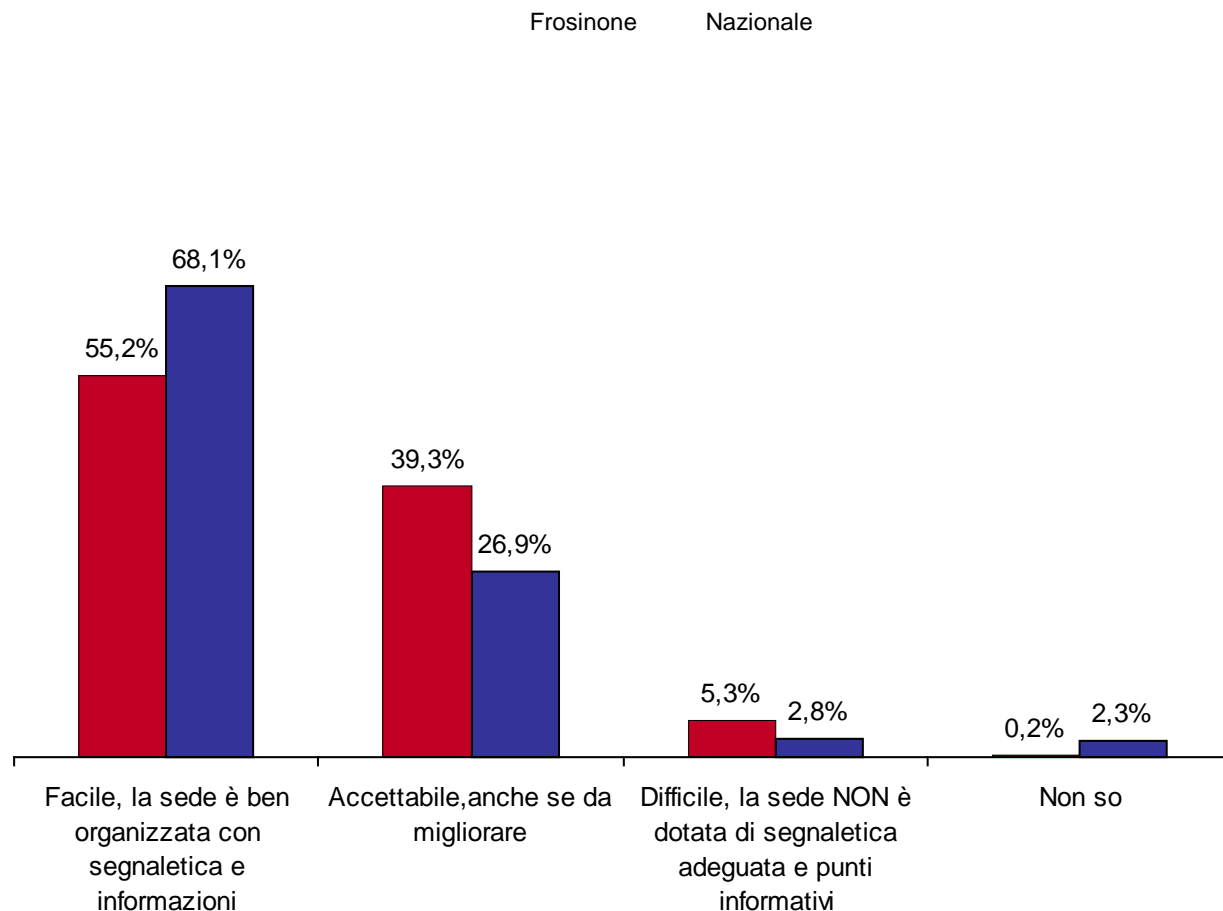
Facile raggiungibilità degli uffici della Camera di Commercio Nazionale



Base Frosinone 575 casi, Nazionale 5.882 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?”

Livello di accesso ai servizi della Camera di Commercio

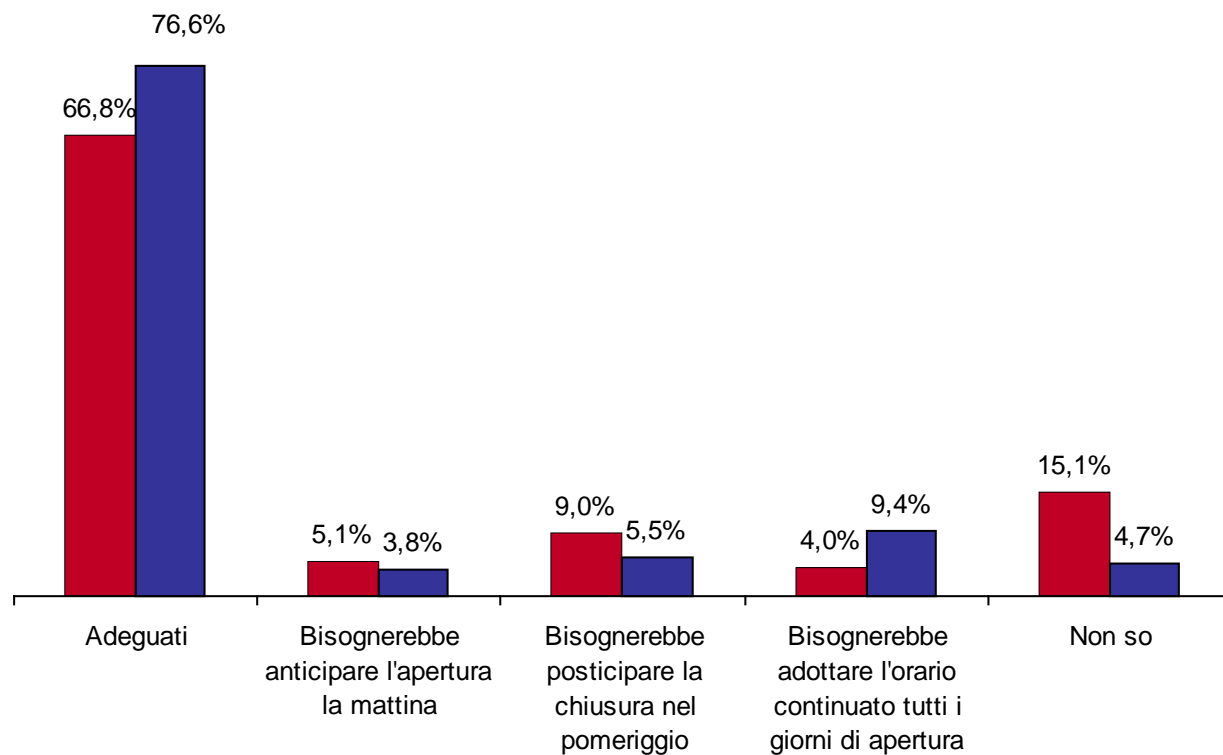


Base Frosinone 575 casi, Nazionale 5.882 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio.

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

Adeguatezza degli orari di apertura della Camera di Commercio

Frosinone Nazionale



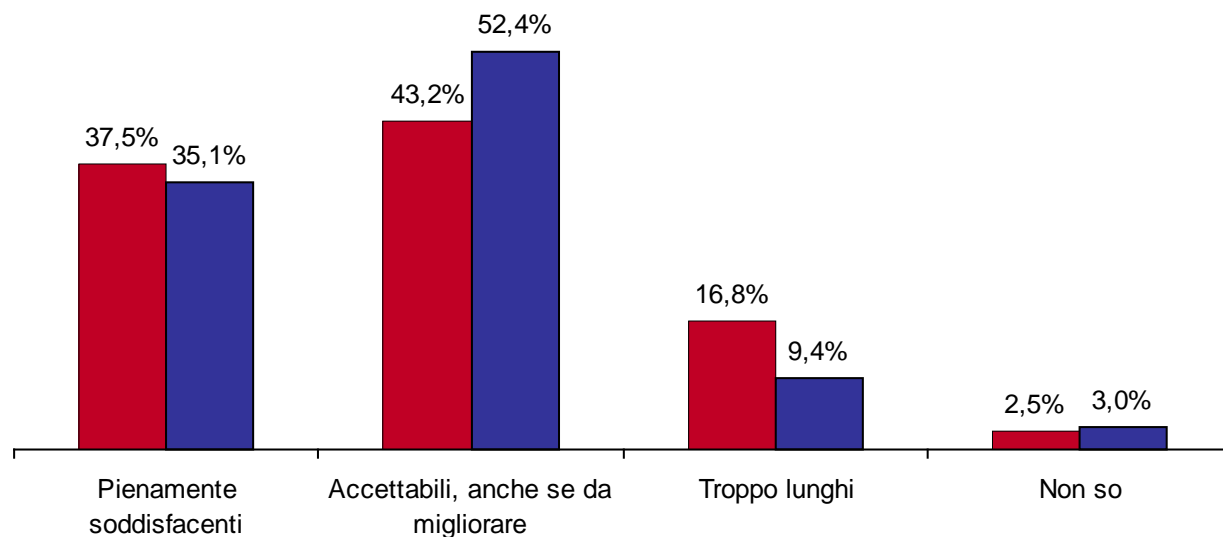
Base Frosinone 575 casi, Nazionale 5.882 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio.



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

Tempi di attesa agli uffici o agli sportelli

Frosinone      Nazionale



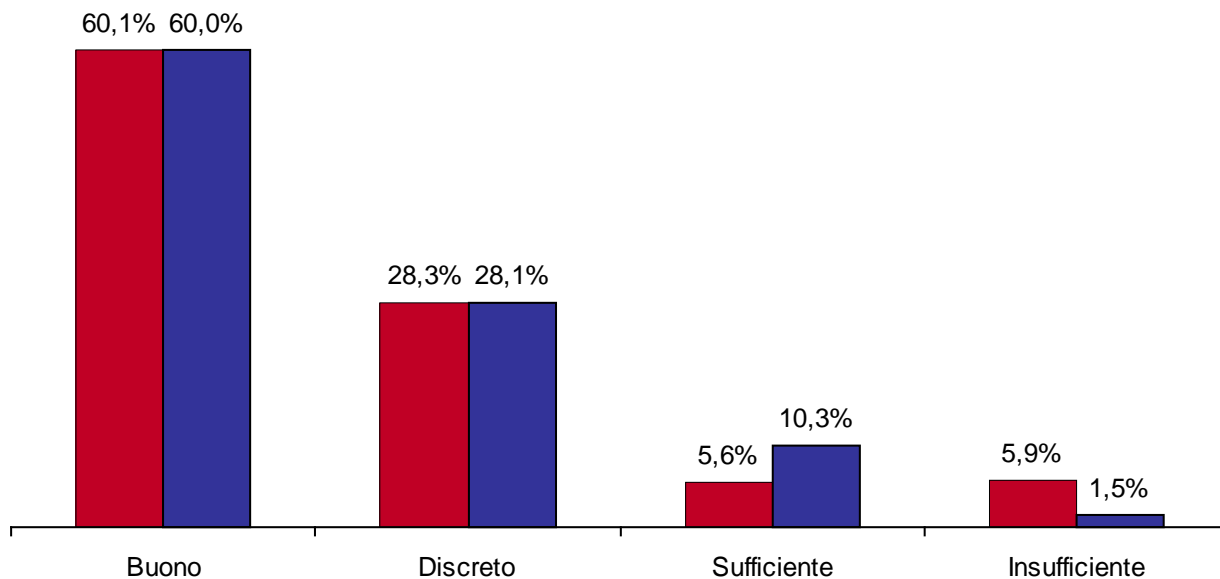
Base Frosinone 575 casi, Nazionale 5.882 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio.

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

Cortesìa e rispetto verso l'utente.

Cortesìa e rispetto verso l'utente

Frosinone Nazionale



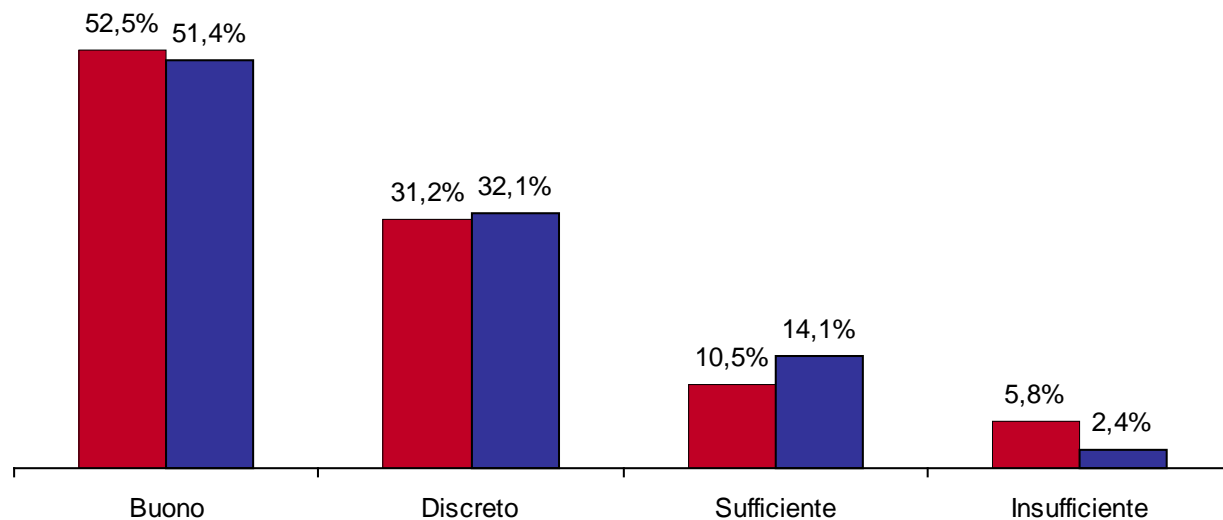
Base Frosinone 575 casi, Nazionale 5.882 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio.

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

Chiarezza e precisione delle informazioni fornite all'utente.

Chiarezza e precisione fornite all'utente

Frosinone      Nazionale



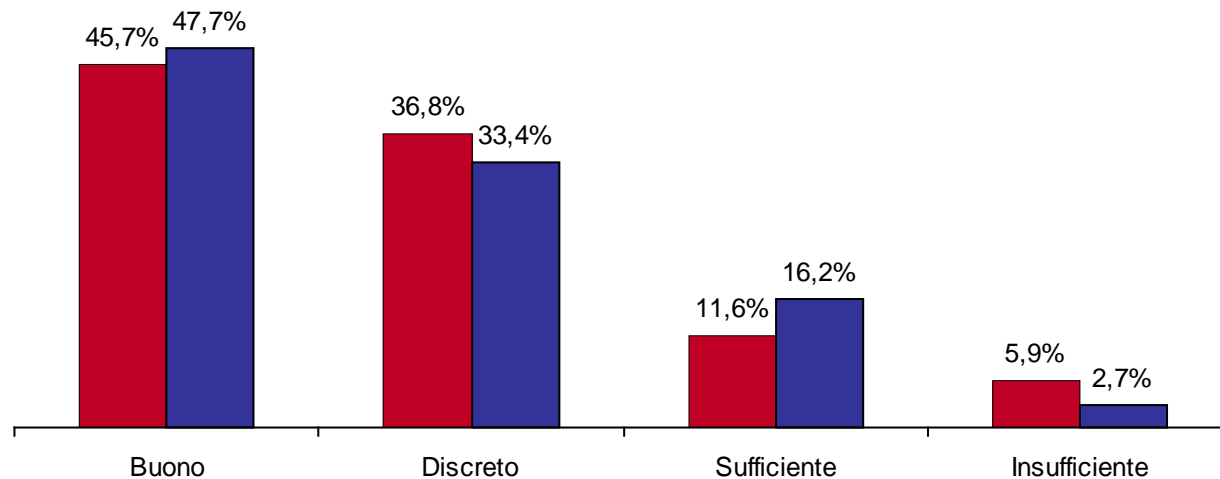
Base Frosinone 575 casi, Nazionale 5.882 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio.

“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

Frosinone Nazionale



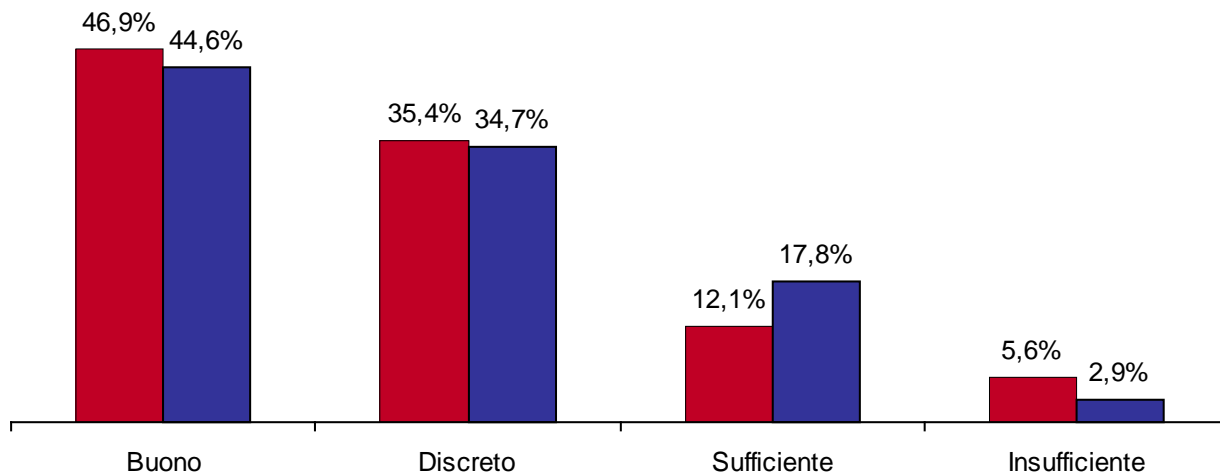
Base Frosinone 575 casi, Nazionale 5.882 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio.

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

Tempi di svolgimento delle pratiche.

Tempi di svolgimento delle pratiche

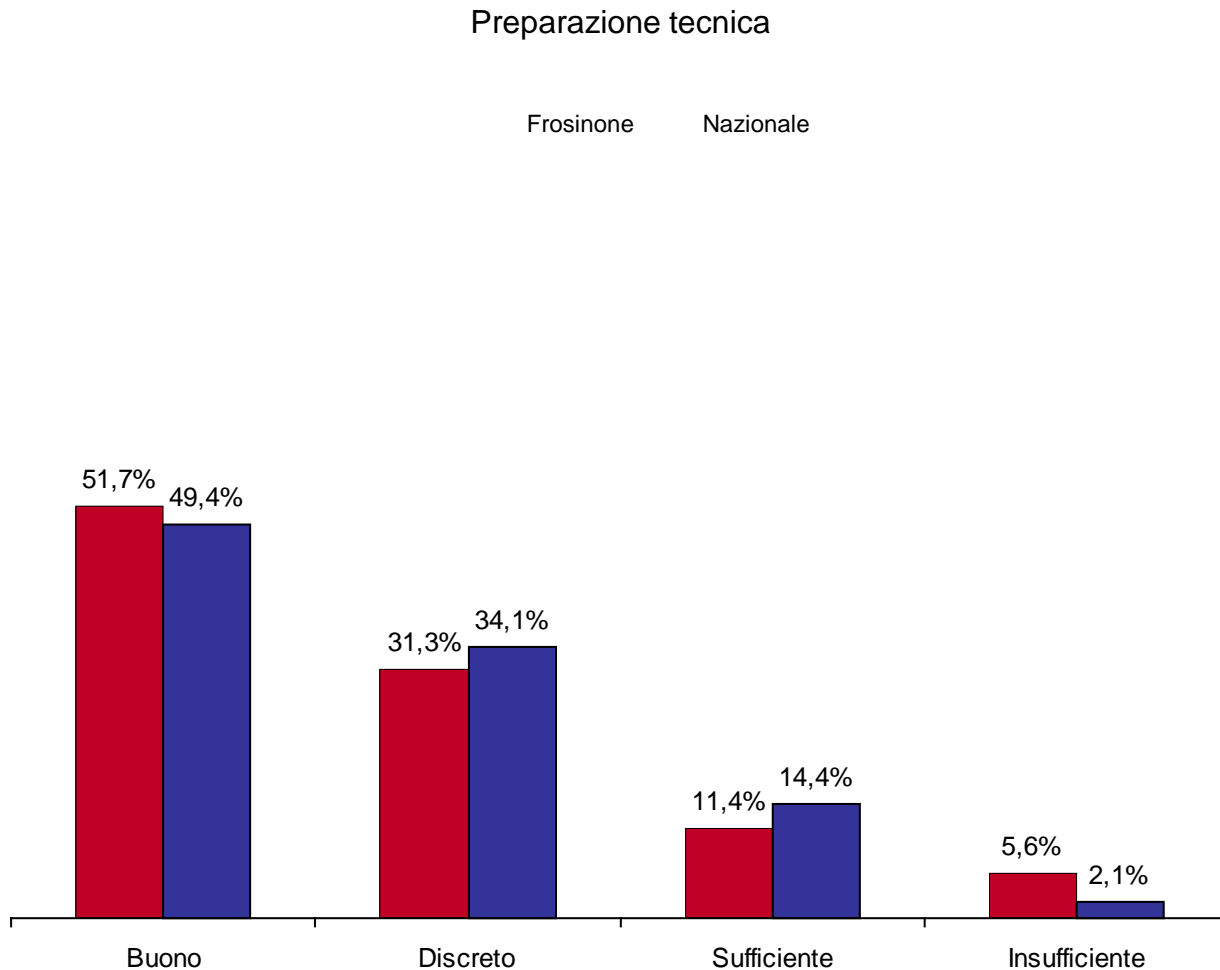
Frosinone Nazionale



Base Frosinone 575 casi, Nazionale 5.882 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.

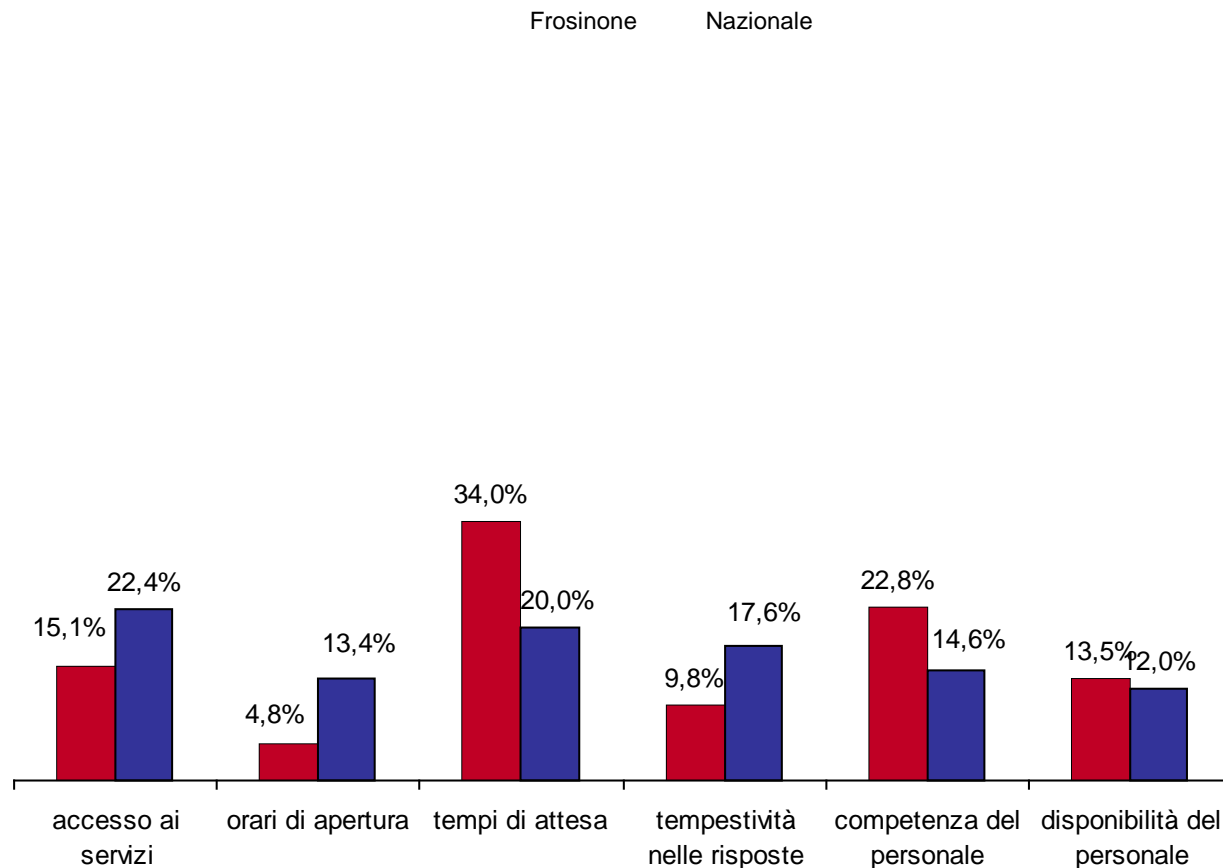


Base Frosinone 575 casi, Nazionale 5.882 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio.

“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



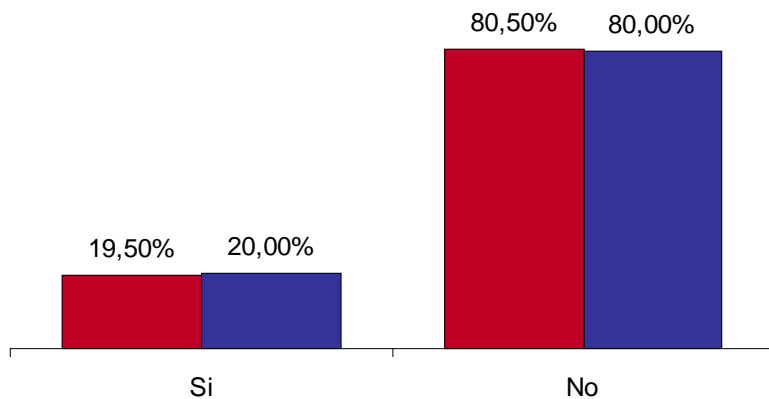
Base Frosinone 575 casi, Nazionale 5.882 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio.

# MODALITA' GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA

## Utilizzo del centralino / call center della Camera di Commercio

### Utilizzo del centralino / call center

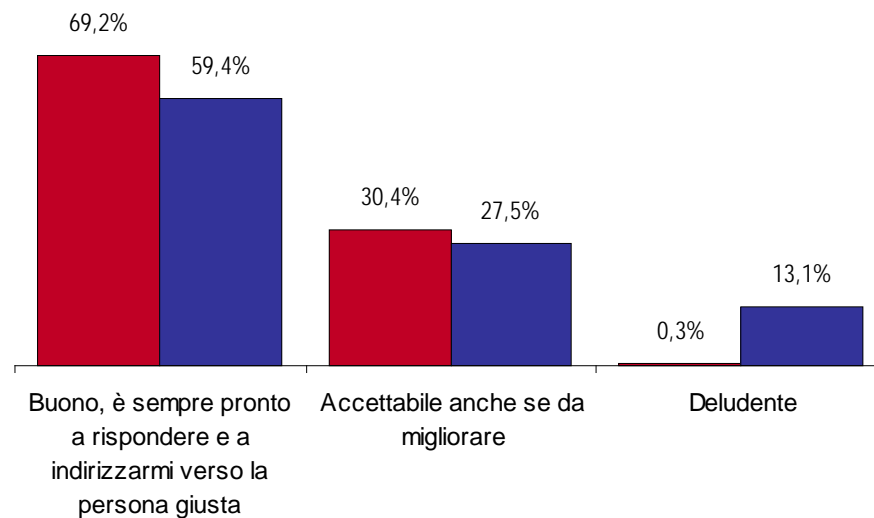
Frosinone      Nazionale



Base Frosinone 707 casi, Nazionale 10.841 casi.

### Livello di soddisfazione

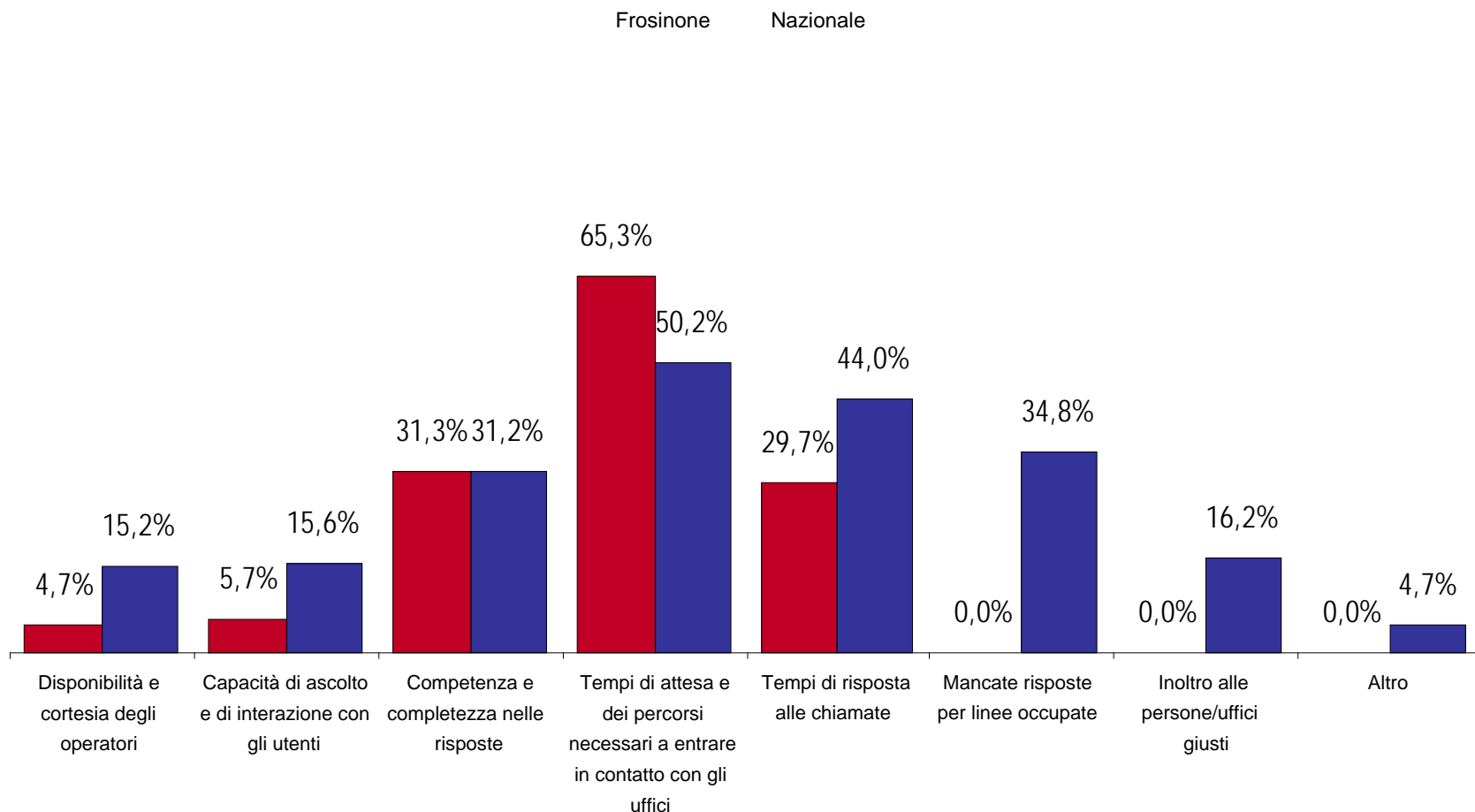
Frosinone      Nazionale



Base Frosinone 139 casi, Nazionale 2.337 casi. Solo utilizzatori



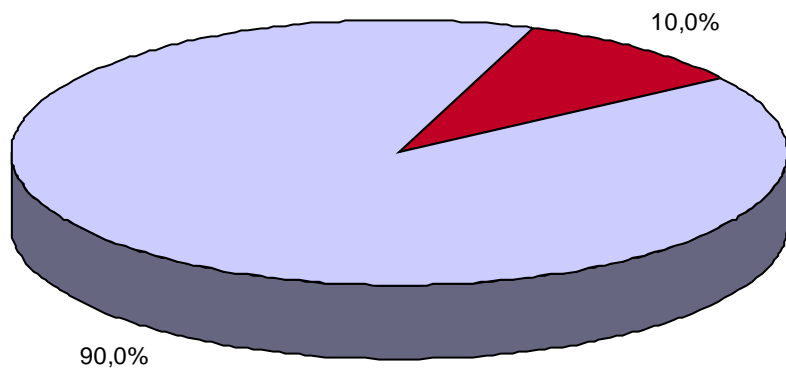
“Quali sono gli aspetti migliorabili del servizio centralino / call center?”



Base Frosinone 43 casi, Nazionale 886 casi.  
 Utilizzatori che hanno risposto «accettabile» o «deludente»

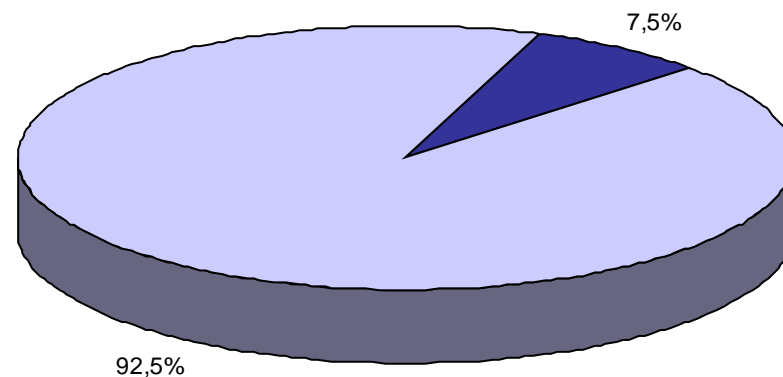
“Nell'ultimo anno ha contattato l'ufficio relazioni con il pubblico (URP)?”

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



■ Si    □ No

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



■ Si    □ No

Base Frosinone 707 casi, Nazionale 10.841

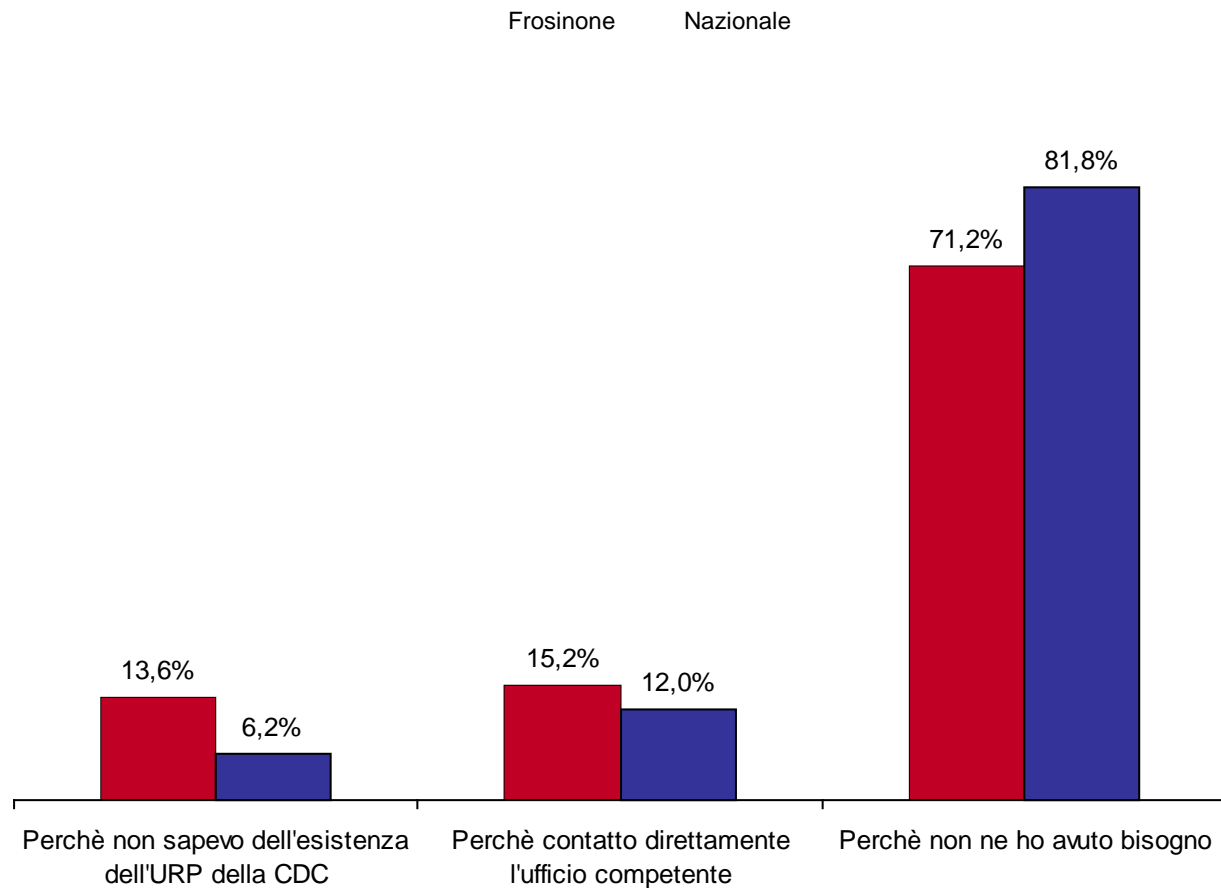
casi.

Retecamere

PROGETTI INTEGRATI PER LO SVILUPPO

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

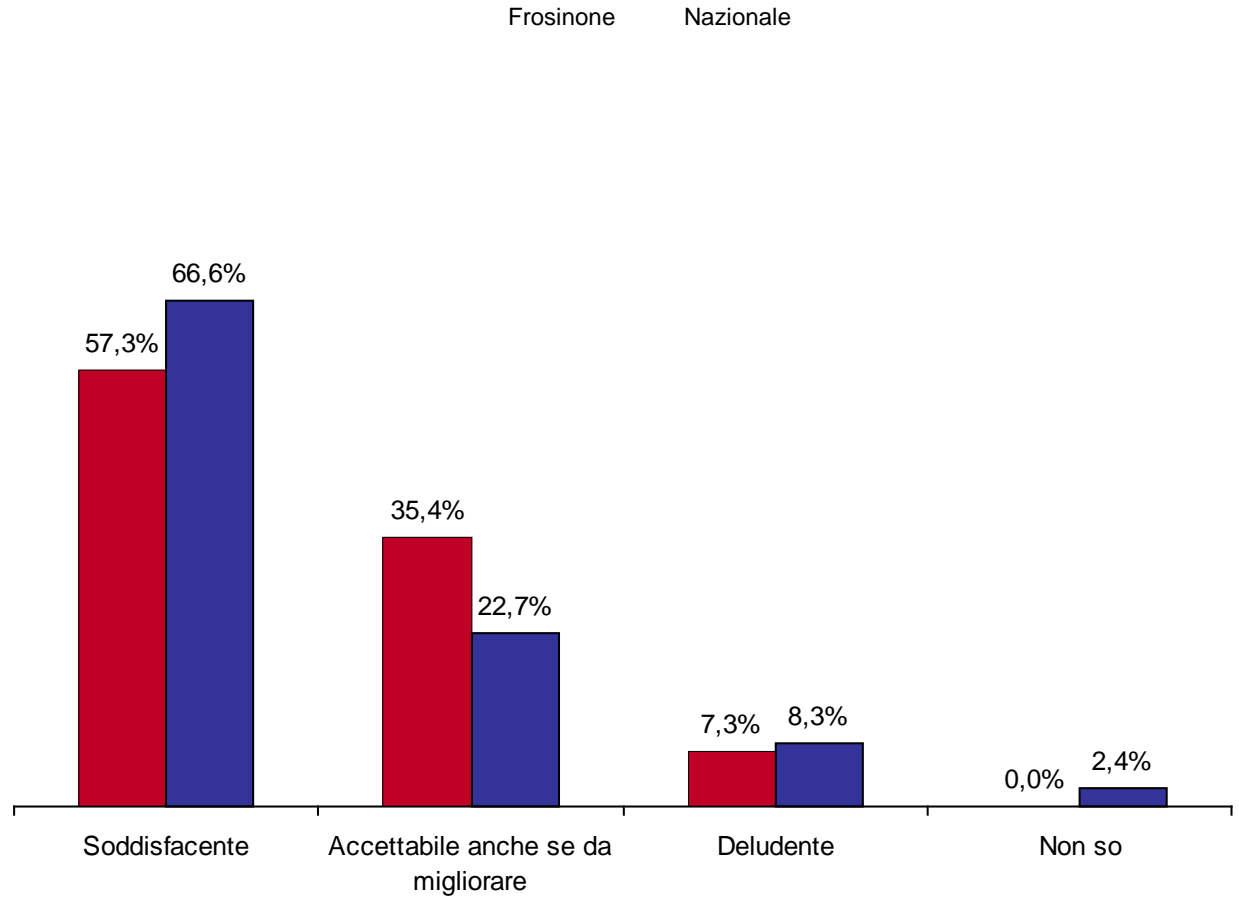
Motivi di non utilizzo dell'Ufficio relazioni con il pubblico



Base Frosinone: 634 Nazionale: 9.915 casi. Solo coloro che non hanno contattato l'URP nell'ultimo anno.

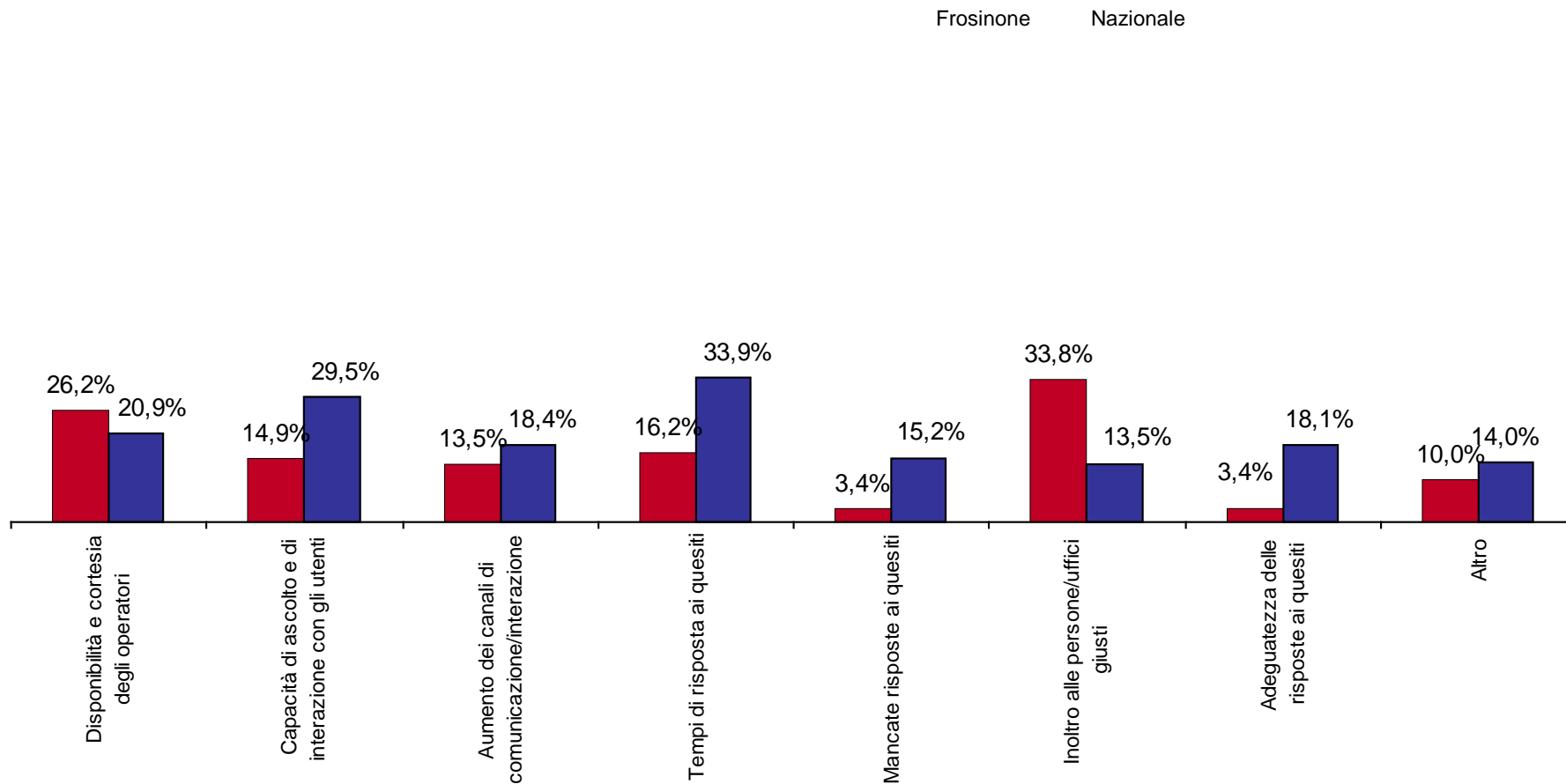
“Come giudica il servizio dell'Ufficio relazioni con il pubblico (URP)?”

Valutazione del servizio dell'Ufficio relazioni con il pubblico



Base Frosinone: 73 casi Nazionale: 926 casi. Solo coloro che nell'ultimo anno hanno utilizzato l'URP.

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



Base Frosinone: 32 casi Nazionale: 244 casi. Utilizzatori che hanno risposto «accettabile» o «deludente»



## 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 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 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): 707 casi (707 interviste a buon fine); cadute 567 casi (44,5%). 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:** 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.