



INDAGINE DI
CUSTOMER SATISFACTION:
FROSINONE IMPRESE

I dati provinciali

Gennaio 2013

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

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

- l'immagine percepita delle Camere di commercio;
- il grado di soddisfazione in merito ai servizi erogati;
- il grado di soddisfazione relativi agli aspetti del funzionamento e dell'organizzazione delle Camere di commercio.

I suoi **risultati sono utili** per:

- analizzare il punto di vista degli utenti camerali;
- verificare il livello dei servizi in un'ottica di miglioramento futuro;
- raccogliere informazioni utili alla pianificazione e programmazione;
- fare azioni di comunicazione e rendicontazione interna ed esterna;
- rispondere alle esigenze di misurazione, analisi e miglioramento indicate dal sistema per la gestione della qualità (ISO 9001:2000).

Le interviste sono state condotte con metodologia CATI dall'Istituto di ricerca Format Srl, selezionata a seguito di procedura di affidamento in economia secondo la vigente normativa legislativa in materia di servizi e forniture in economia di cui all'art. 125 del D.lgs 163/2006.

I dati qui illustrati si riferiscono all'universo delle imprese registrate di Frosinone come descritto nella nota metodologica.

Avvertenza per la lettura dei risultati.

I risultati presentati nel rapporto sono stati ottenuti riportando all'universo rappresentato i dati campionari prodotti dall'indagine di campo (ossia dalle interviste) per mezzo di un coefficiente di espansione pari all'inverso della probabilità di inclusione nel campione, ossia $w=N/n$

w = coefficiente di espansione per il riporto all'universo.

N = universo delle imprese, stratificato per regione di residenza delle imprese, forma giuridica delle imprese, dimensione delle imprese, settore merceologico).

n = Campione realizzato delle imprese, stratificato per regione di residenza delle imprese, forma giuridica delle imprese, dimensione delle imprese, settore merceologico).

Si mette in evidenza che non è possibile per tale ragione ricalcolare in maniera automatica i risultati dell'indagine esposti in percentuale sulla base delle consistenze campionarie presentate in ogni singola slide.

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

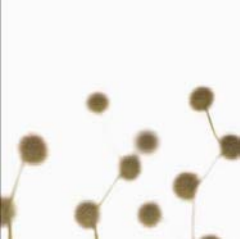


IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI



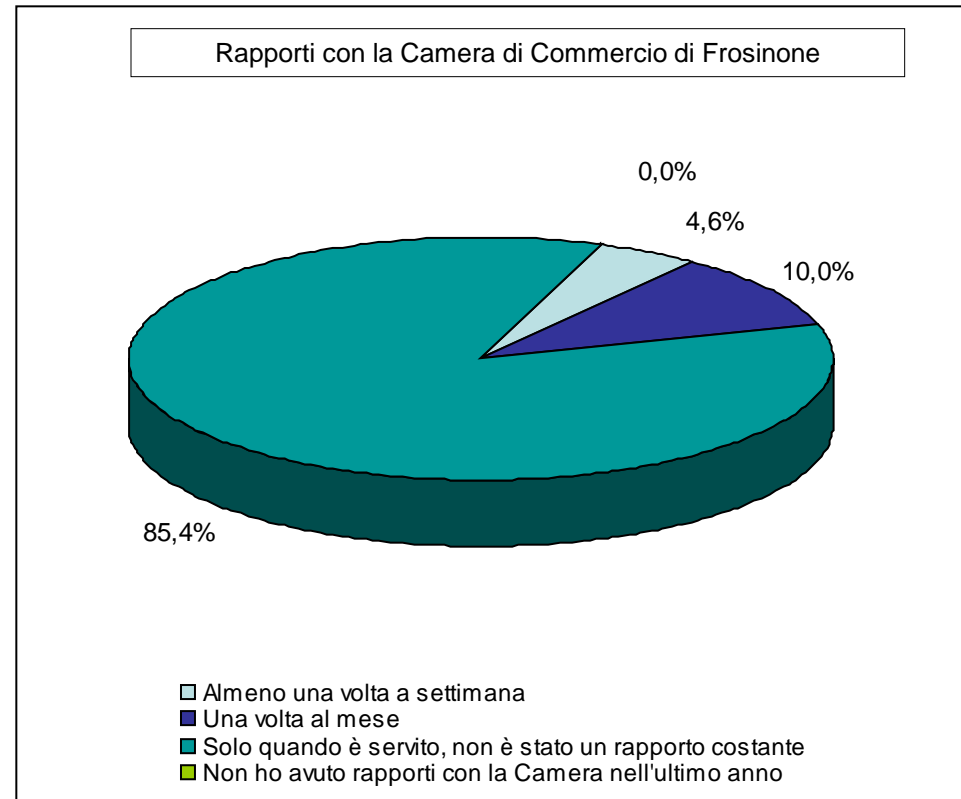
I RISULTATI PRINCIPALI SUL TEMA “IMMAGINE”

- Il 4,6% delle imprese di Frosinone intervistate ha dichiarato di avere rapporti con la Camera di Commercio almeno una volta a settimana, il 10,0% almeno una volta al mese.
- Alta la percentuale delle imprese di Frosinone che ha utilizzato come forma di contatto i mezzi di natura telematica, il 21,8% ha preferito il telefono.
- Il 69,3% degli intervistati ha dichiarato di essere informato sui servizi offerti dalle Camere di Commercio e di esserne “pienamente soddisfatto” per il 48,0%.

IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

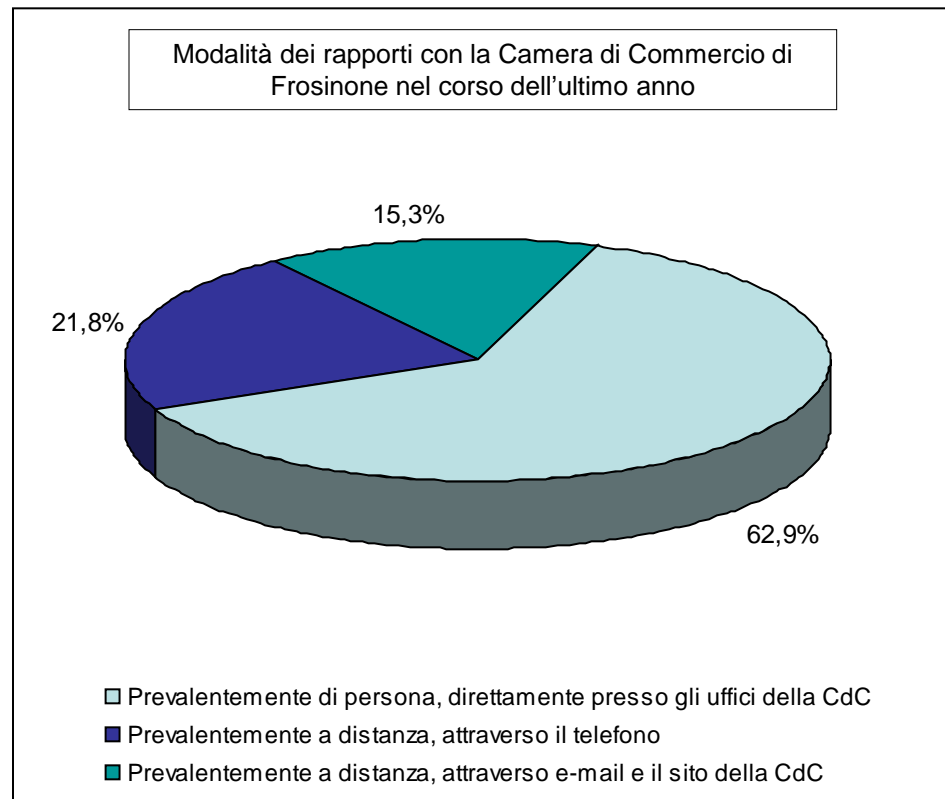
Frequenza dei rapporti con la Camera di Commercio nell'ultimo anno

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



Base: 714 casi.

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

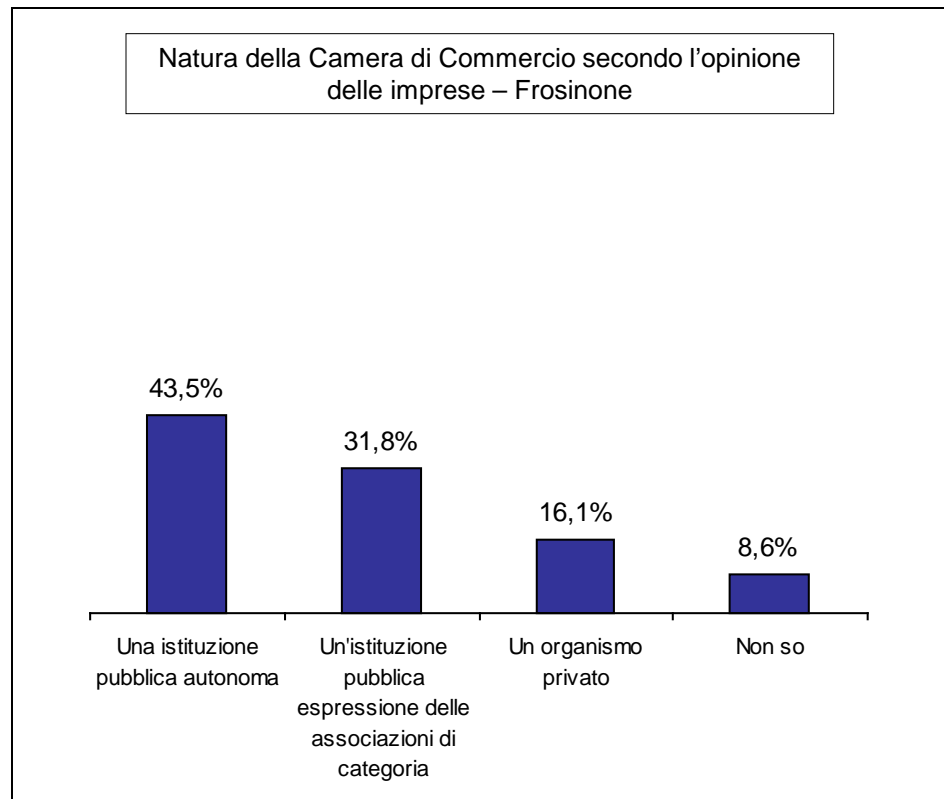


Base: 714 casi

IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

Natura della Camera di Commercio secondo l'opinione delle imprese

“Secondo lei, la Camera di commercio è:”

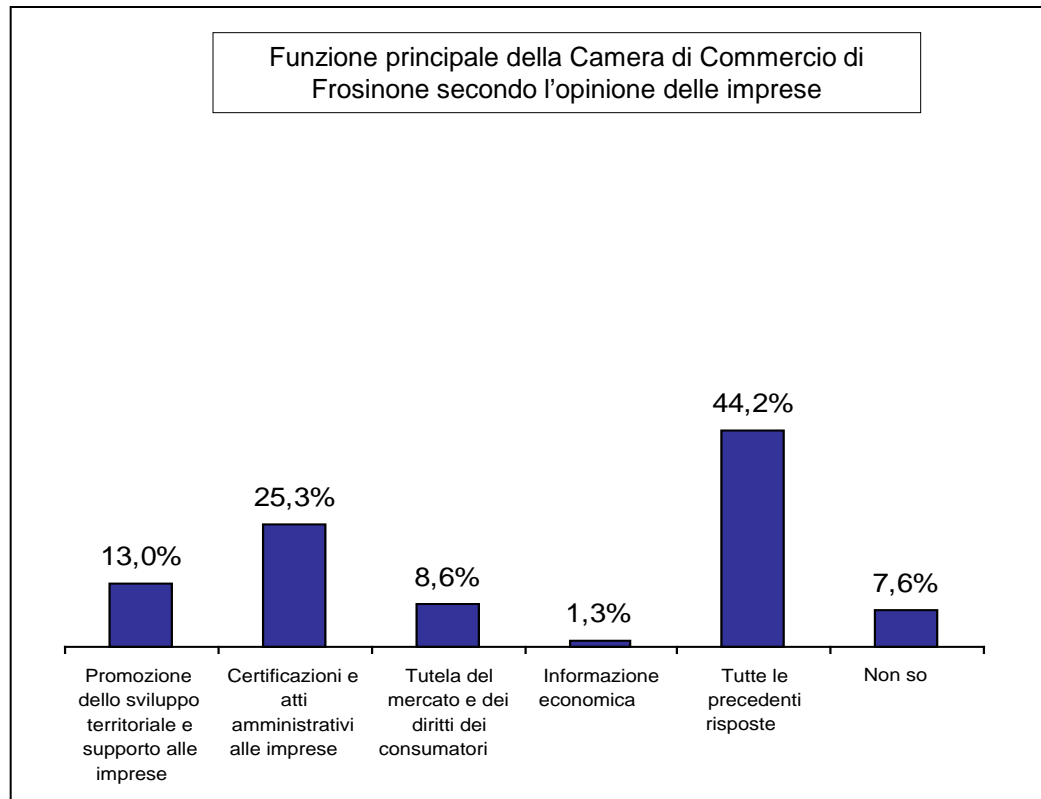


Base: 714 casi.

IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

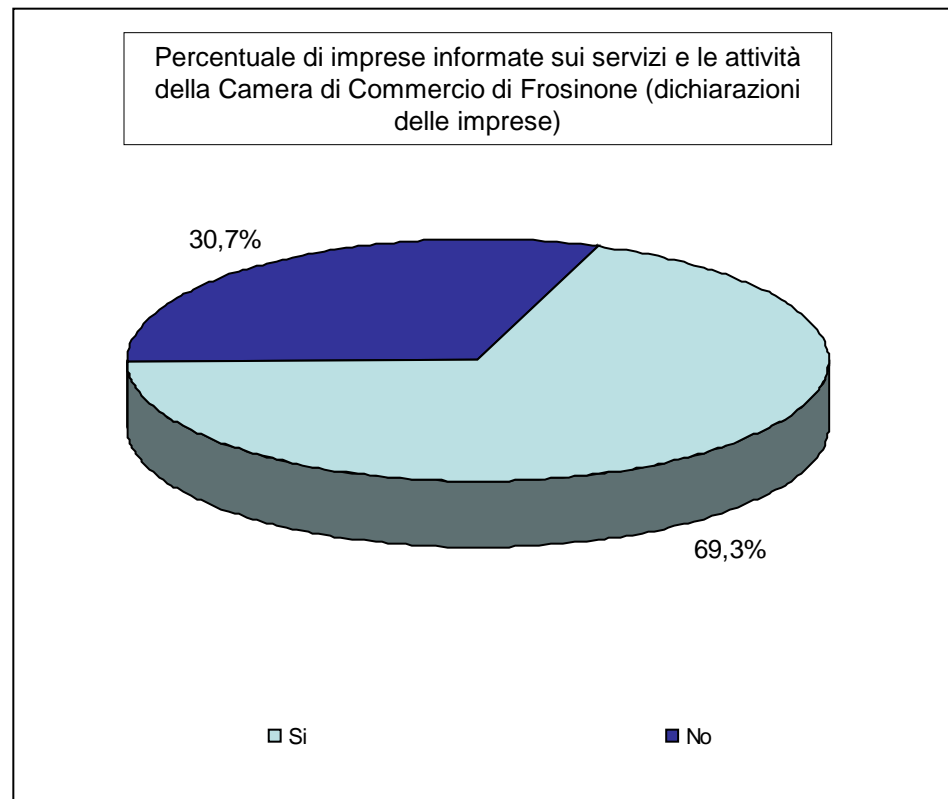
Funzione principale della Camera di Commercio secondo l'opinione delle imprese

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



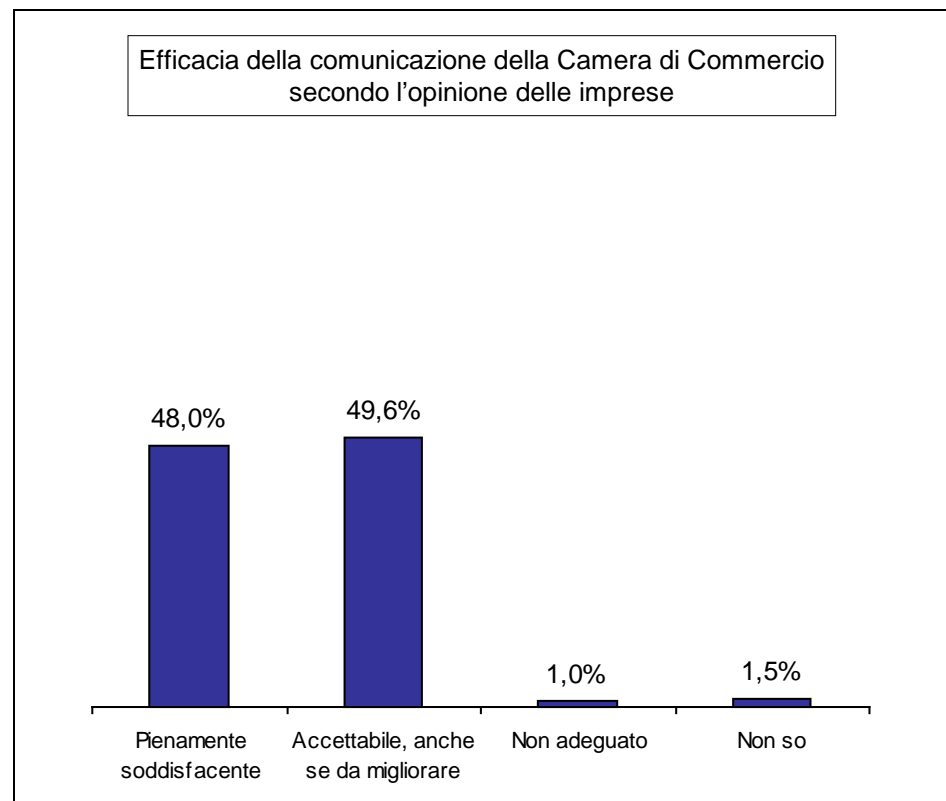
Base: 714 casi.

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



Base: 714 casi.

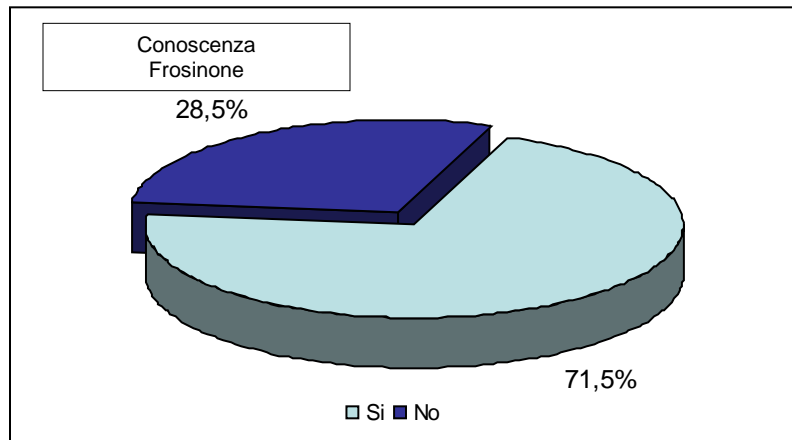
“Secondo Lei la Camera di Commercio di Frosinone comunica i servizi che offre in modo?”



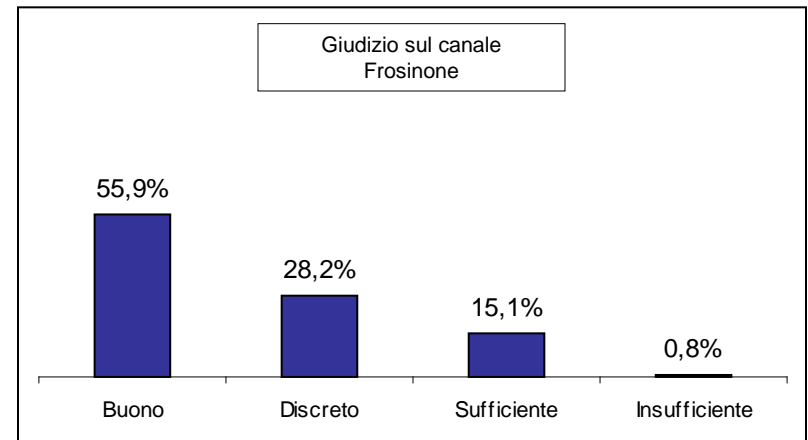
Base: 493 casi.

IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

L'efficacia della comunicazione della Camera di Commercio



Base: 714 casi.

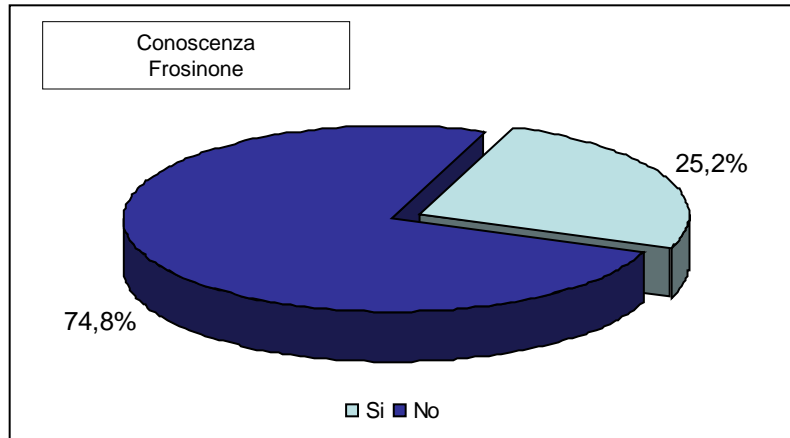


Base: 518 casi. Solo Conoscitori.

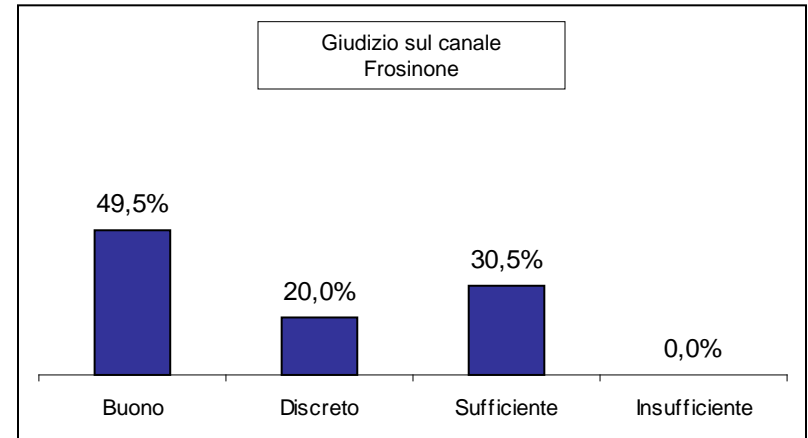
“Conosce e come giudica i seguenti strumenti di comunicazione utilizzati dalla Camera di Commercio di Frosinone : E-mail”

IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

L'efficacia della comunicazione della Camera di Commercio



Base: 714 casi.

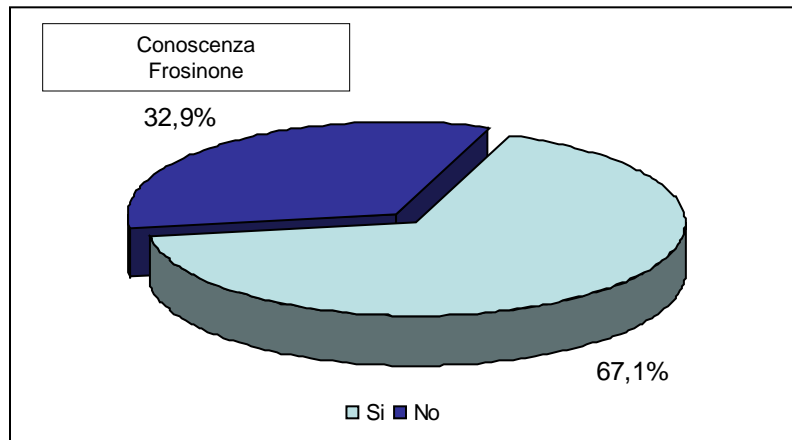


Base: 179 casi. Solo Conoscitori.

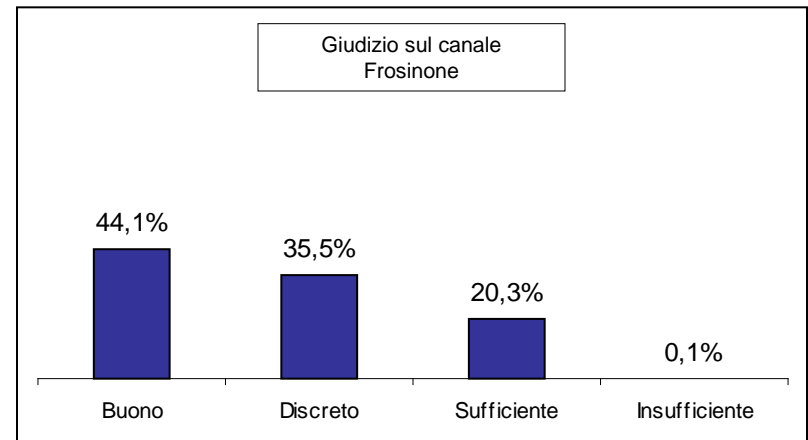
“Conosce e come giudica i seguenti strumenti di comunicazione utilizzati dalla Camera di Commercio di Frosinone : Fax”

IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

L'efficacia della comunicazione della Camera di Commercio



Base: 714 casi.

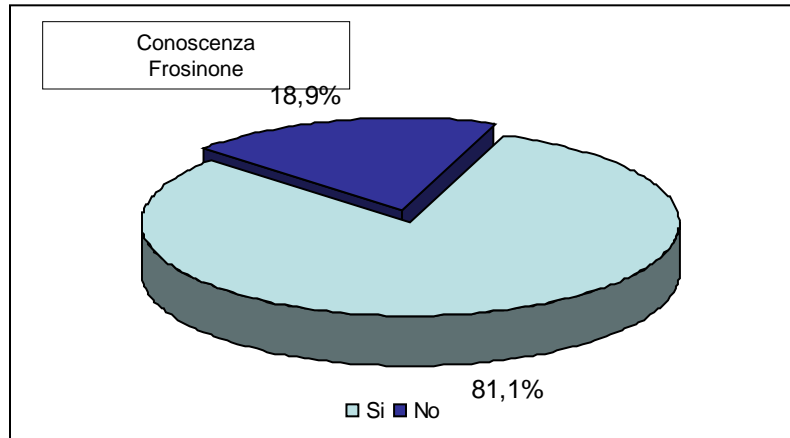


Base: 473 casi. Solo Conoscitori.

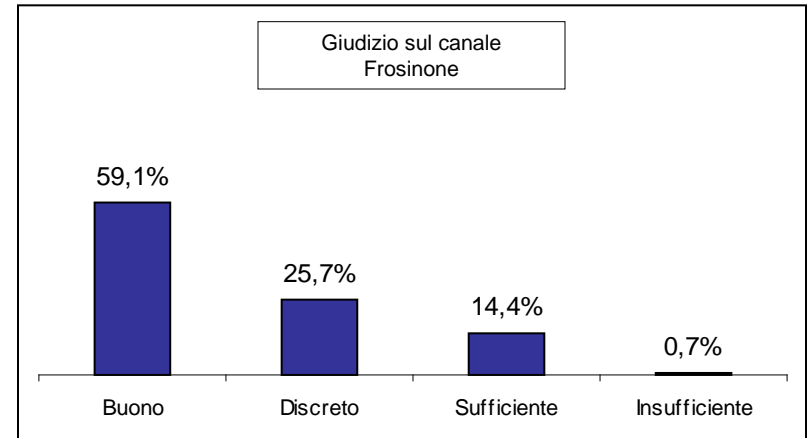
“Conosce e come giudica i seguenti strumenti di comunicazione utilizzati dalla Camera di Commercio di Frosinone : Posta”

IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

L'efficacia della comunicazione della Camera di Commercio



Base: 714 casi.

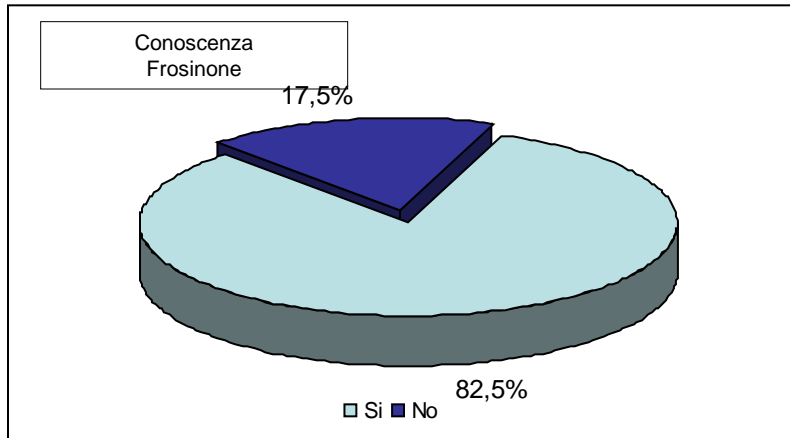


Base: 584 casi. Solo Conoscitori.

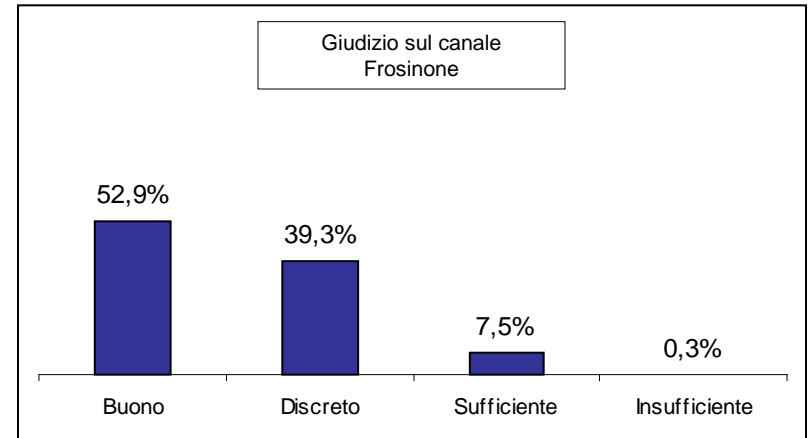
“Conosce e come giudica i seguenti strumenti di comunicazione utilizzati dalla Camera di Commercio di Frosinone : Sito Internet”

IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

L'efficacia della comunicazione della Camera di Commercio



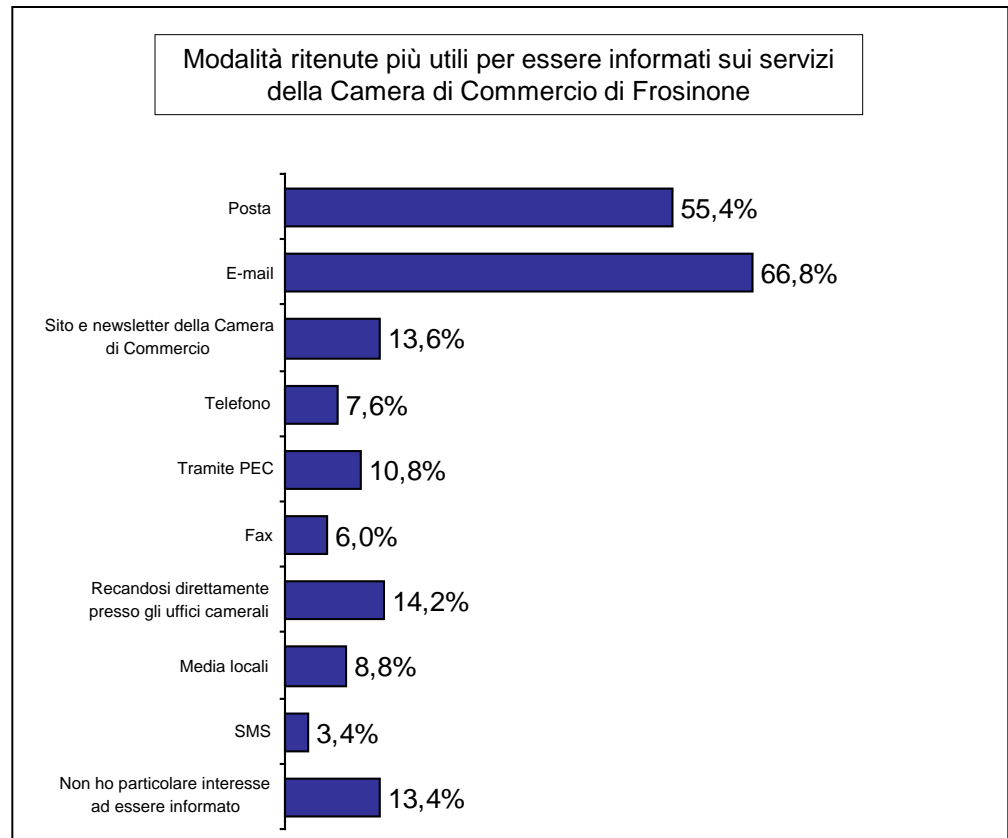
Base: 714 casi.



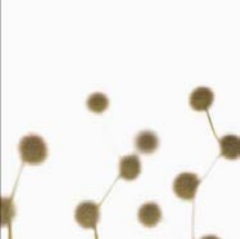
Base 590 casi. Solo Conoscitori.

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

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



Base: 714 casi.

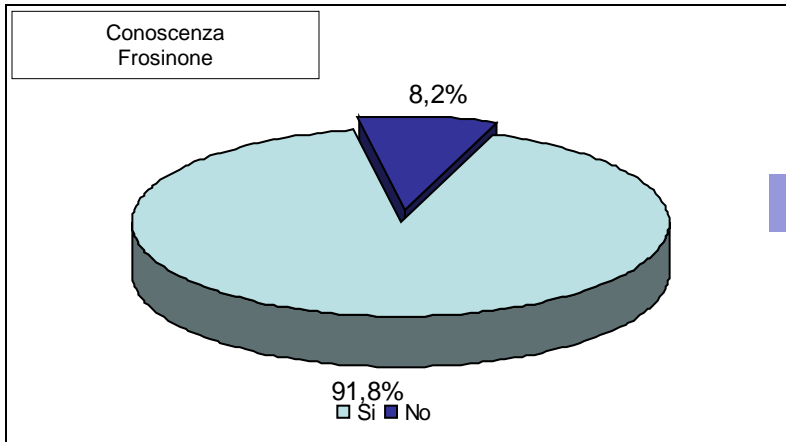


SERVIZI EROGATI

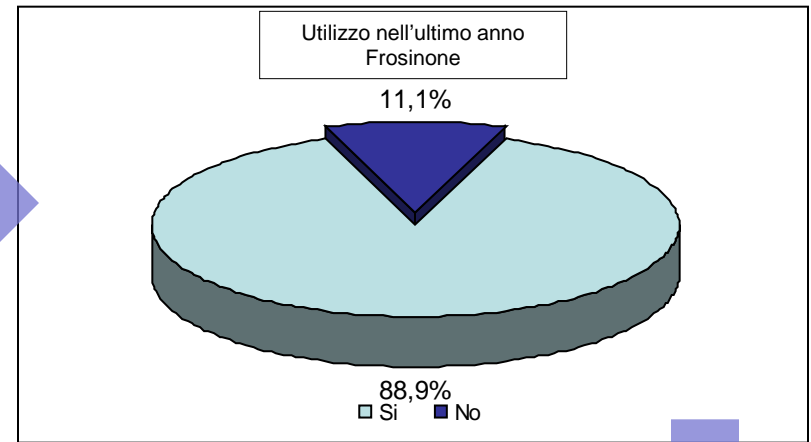
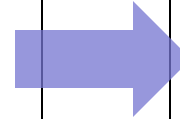


I RISULTATI PRINCIPALI SUL TEMA “SERVIZI”

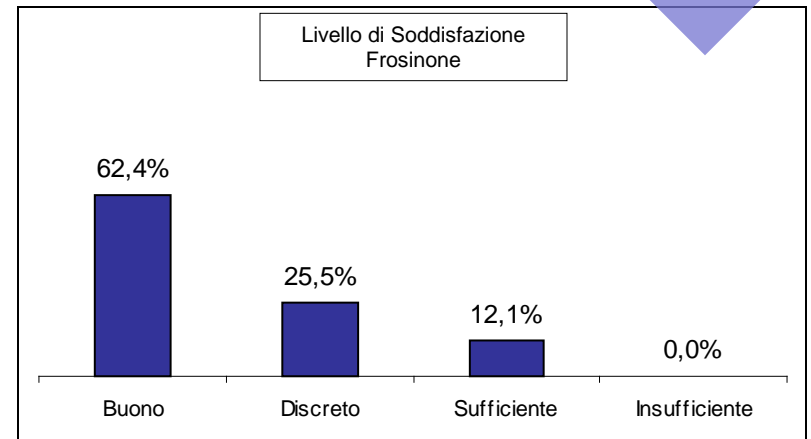
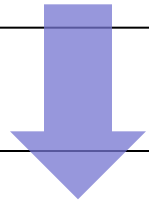
- Tra i servizi amministrativi maggiormente conosciuti dalle imprese sono risultati ai primi due posti: il “Diritto Annuale” per il 99,7% e il “Registro delle imprese” per il 91,8%.
- Elevata la percentuale degli utilizzatori dei servizi amministrativi che ne sono ampiamente soddisfatti.
- Il 21,7% delle imprese intervistate ha dichiarato di conoscere il tema della responsabilità sociale di impresa.
- La soddisfazione per la modulistica è risultata essere più che discreta, in quanto sia dal punto di vista della reperibilità sia della comprensibilità le imprese tendono ad assegnare un punteggio maggiore della sufficienza (76,6% e 79,3% rispettivamente).
- Il sito internet è stato usato da più della metà delle imprese che lo hanno utilizzato soprattutto per cercare informazioni sulle imprese e sul mercato.



Base: 714 casi.



Base: 658 casi. Solo conoscitori.

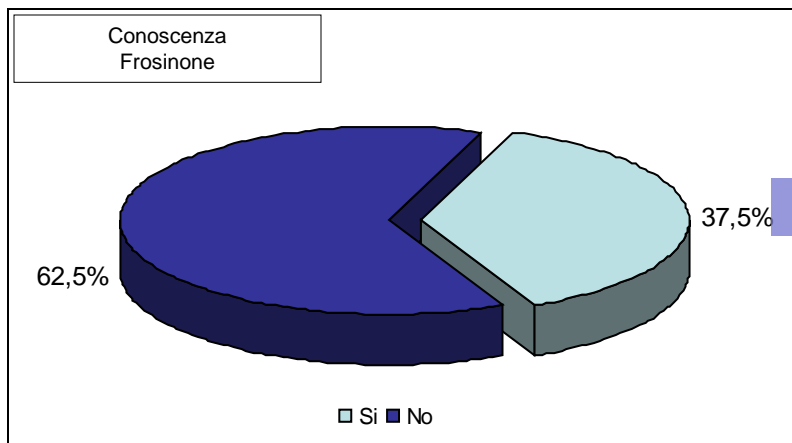


Base: 581 casi. Solo utilizzatori.

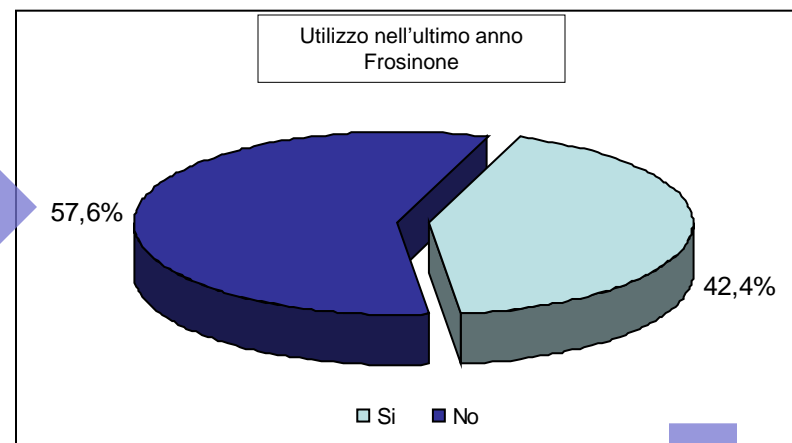
“Registro imprese (pratiche di iscrizione, modifica e cancellazione, deposito bilanci)”

SERVIZI EROGATI

Albi e ruoli

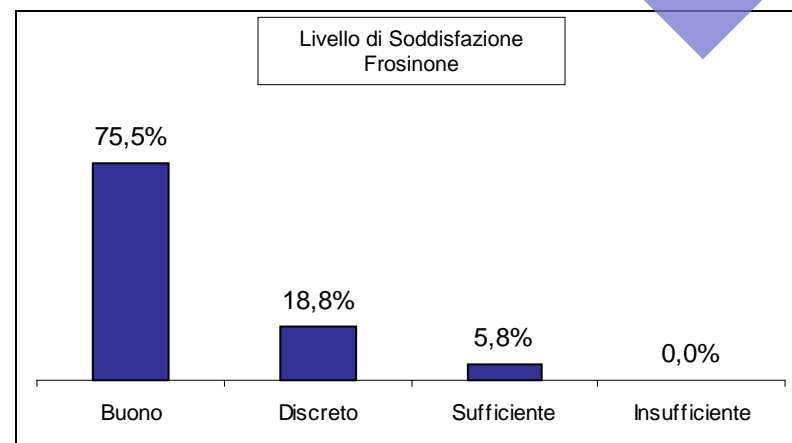


Base: 714 casi.



Base: 264 casi. Solo conoscitori.

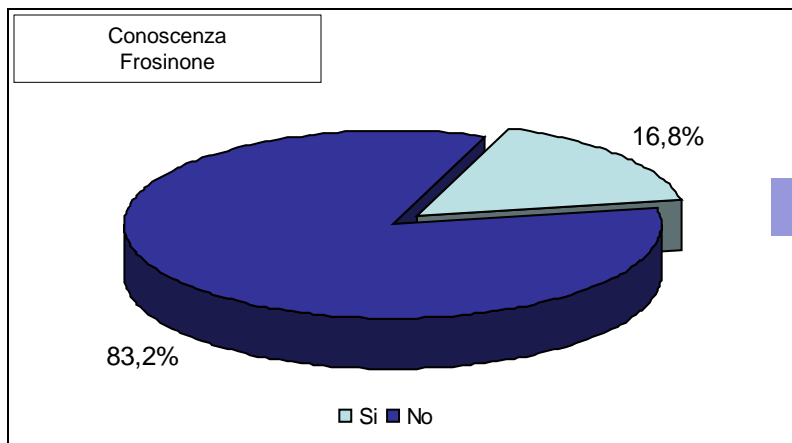
“Albi e ruoli (pratiche)”



Base: 111 casi. Solo utilizzatori.

SERVIZI EROGATI

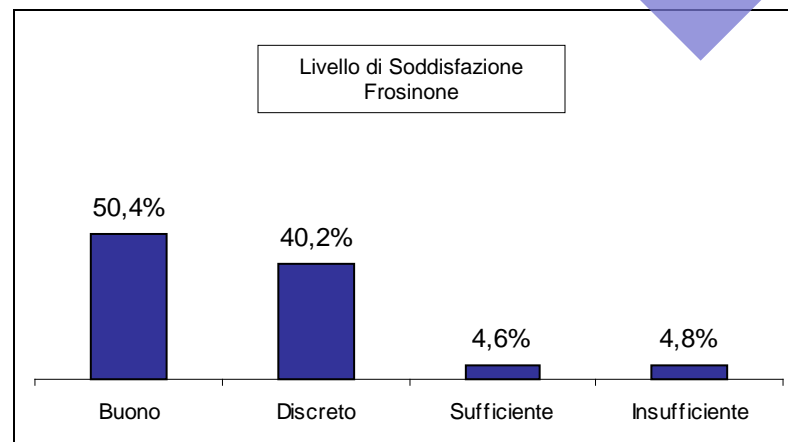
Registro informatico protesti (pratiche)



Base: 714 casi.



Base: 125 casi. Solo conoscitori.



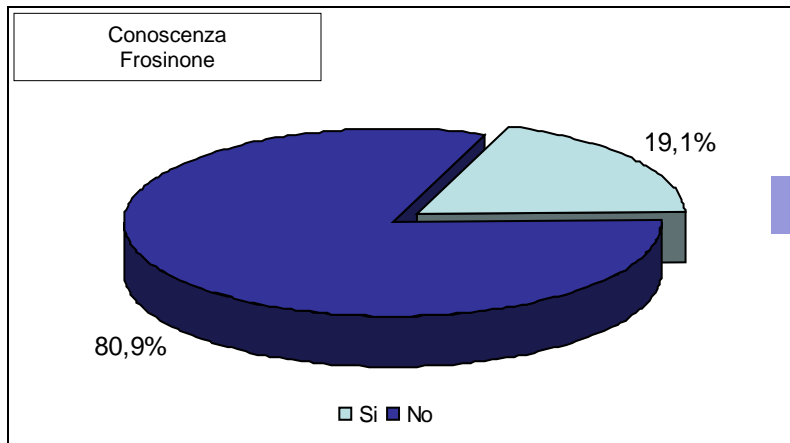
Base: 25 casi. Solo utilizzatori.

Risultati caratterizzati da minore significatività a causa della bassa numerosità dei rispondenti alla specifica domanda.

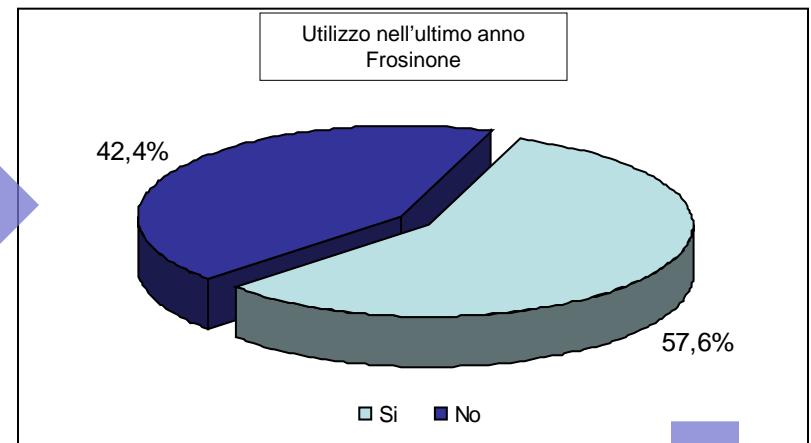
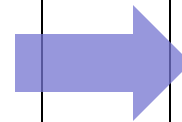
“Registro informatico protesti (pratiche)”

SERVIZI EROGATI

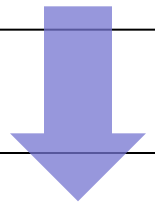
Certificazione estera (certificati di origine, carnet ATA, numero meccanografico)



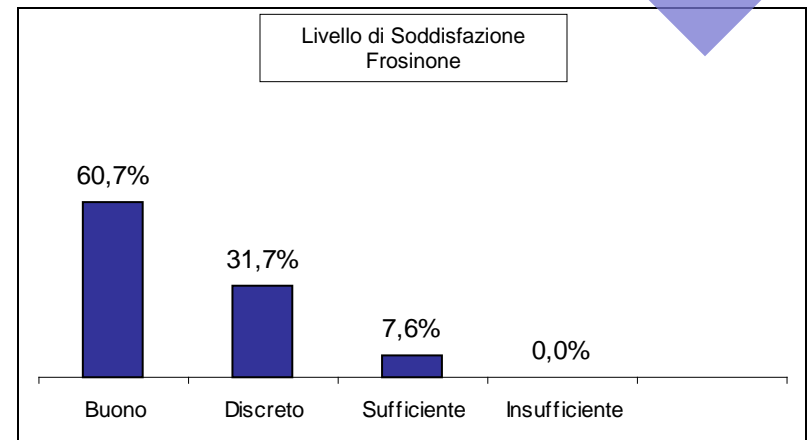
Base: 714 casi.



Base: 140 casi. Solo conoscitori.



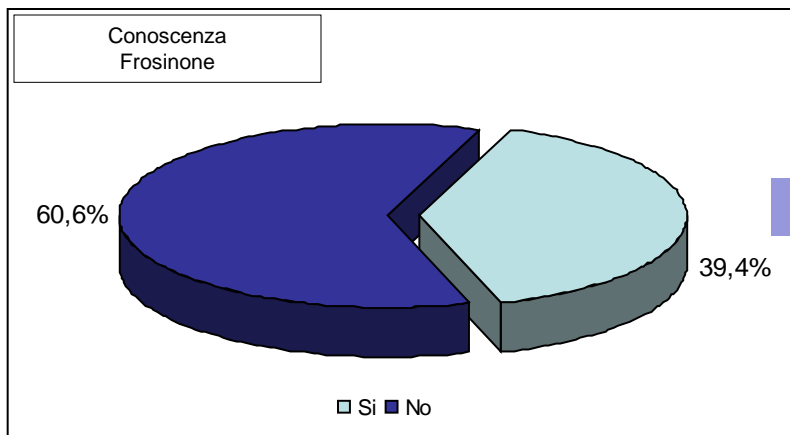
“Certificazione estera (certificati di origine, carnet ATA, numero meccanografico)”



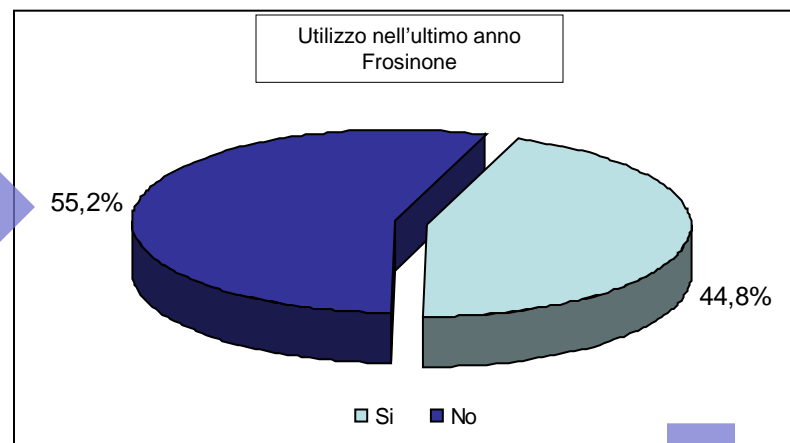
Base: 82 casi. Solo utilizzatori.

SERVIZI EROGATI

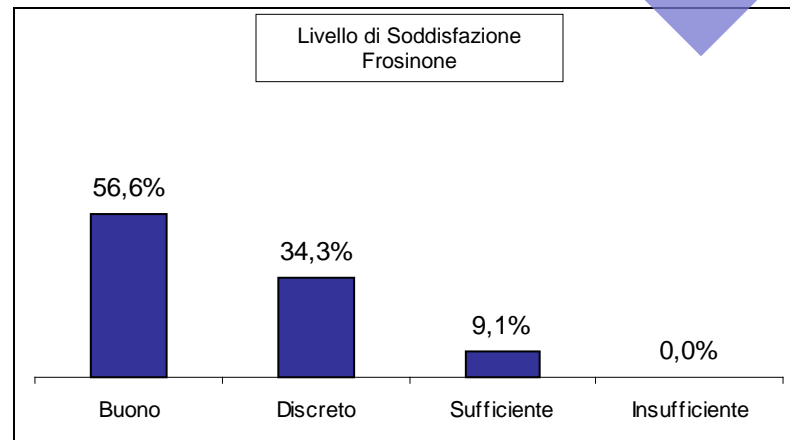
Deposito brevetti, modelli e marchi



Base: 714 casi.



Base: 275 casi. Solo conoscitori.

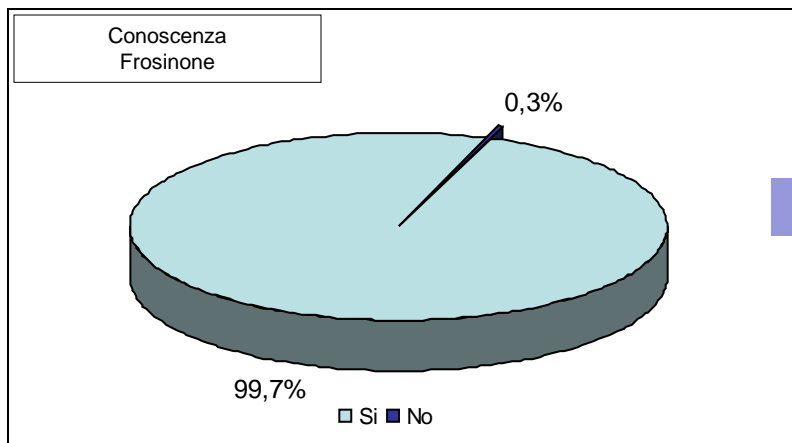


Base: 122 casi. Solo utilizzatori.

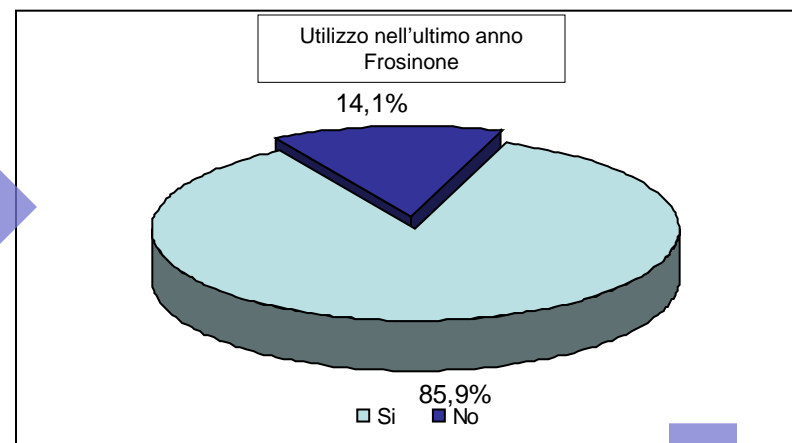
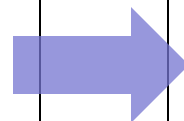
“Deposito brevetti, modelli e marchi”

SERVIZI EROGATI

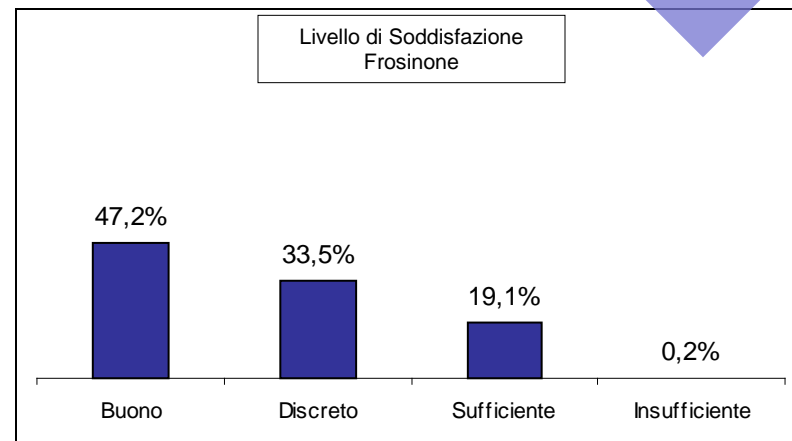
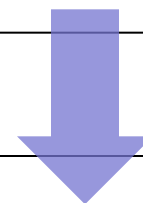
Diritto Annuale



Base: 714 casi.



Base: 712 casi. Solo conoscitori.

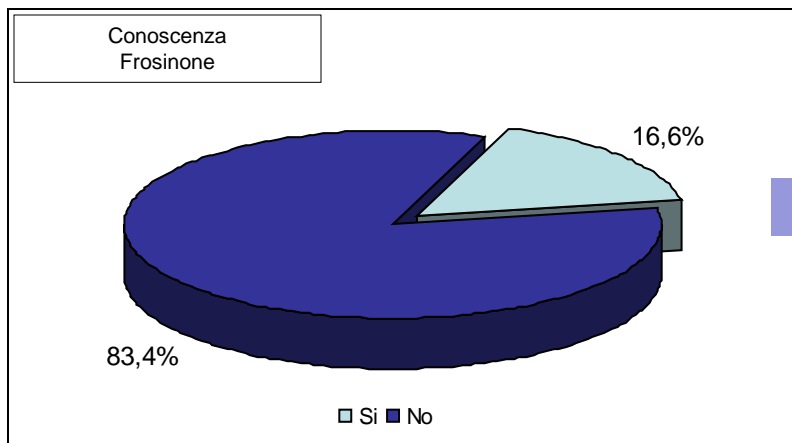


Base: 615 casi. Solo utilizzatori.

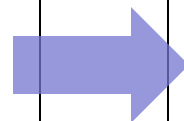
“Diritto Annuale (modalità di pagamento importi, termini e situazioni stato pagamenti).”

SERVIZI EROGATI

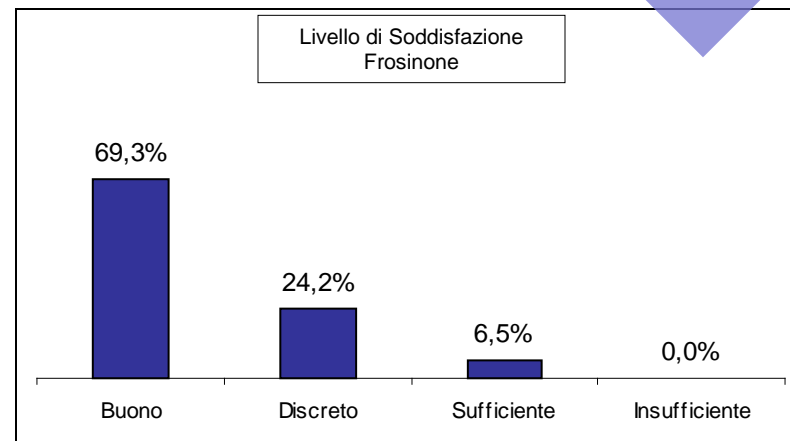
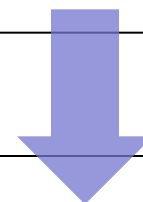
Regolazione del mercato



Base: 714 casi.



Base: 118 casi. Solo conoscitori.

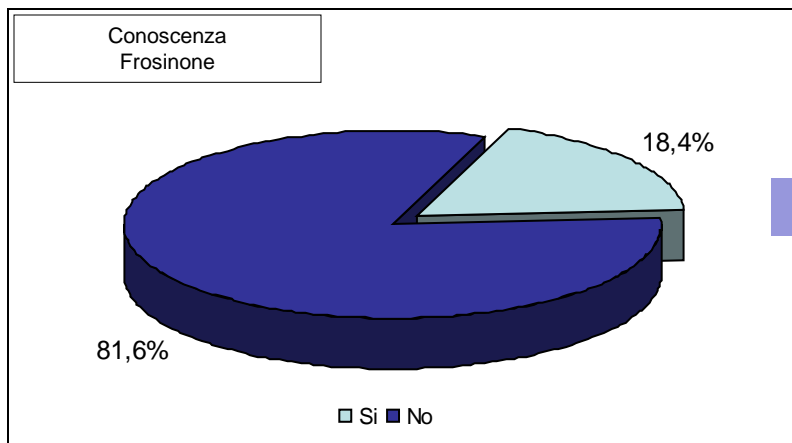


Base: 32 casi. Solo utilizzatori.

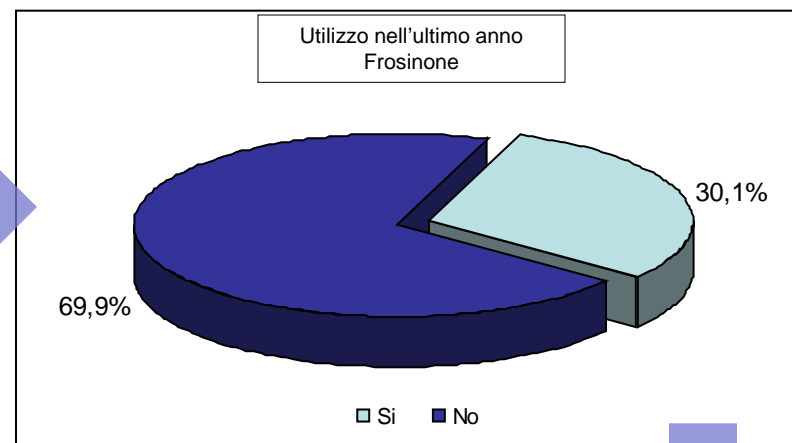
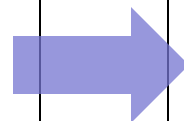
“Regolazione del mercato (Ufficio metrico, Usi e consuetudini, Clausole e Contratti tipo).”

SERVIZI EROGATI

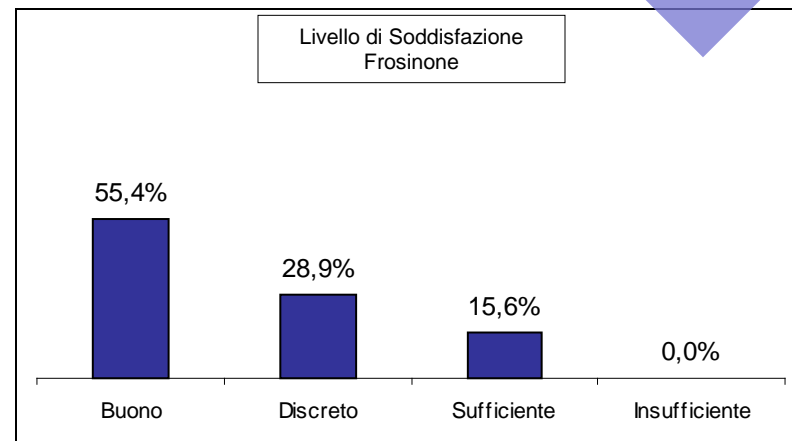
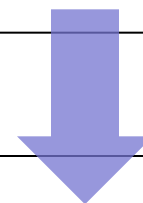
Arbitrato e conciliazione



Base: 714 casi.



Base: 130 casi. Solo conoscitori.

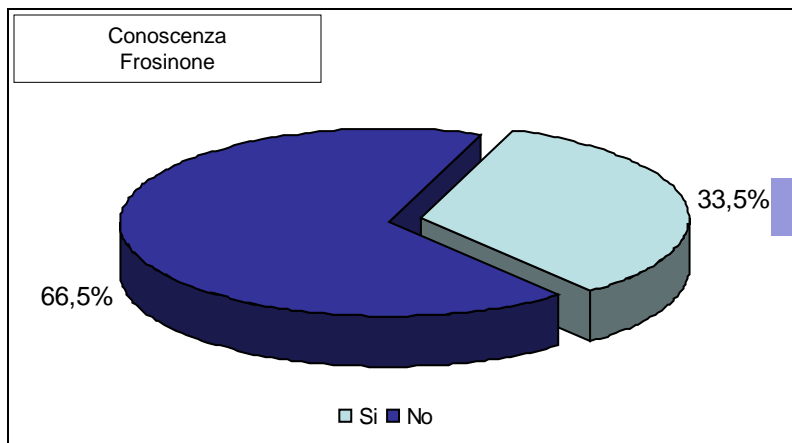


Base: 39 casi. Solo utilizzatori.

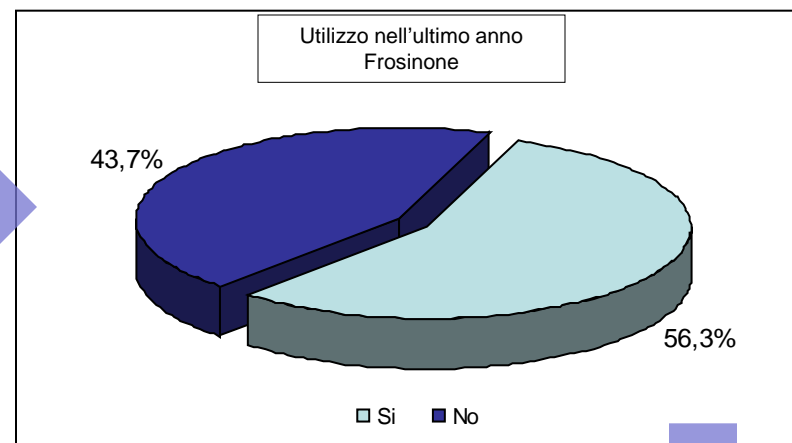
“Arbitrato e conciliazione.”

SERVIZI EROGATI

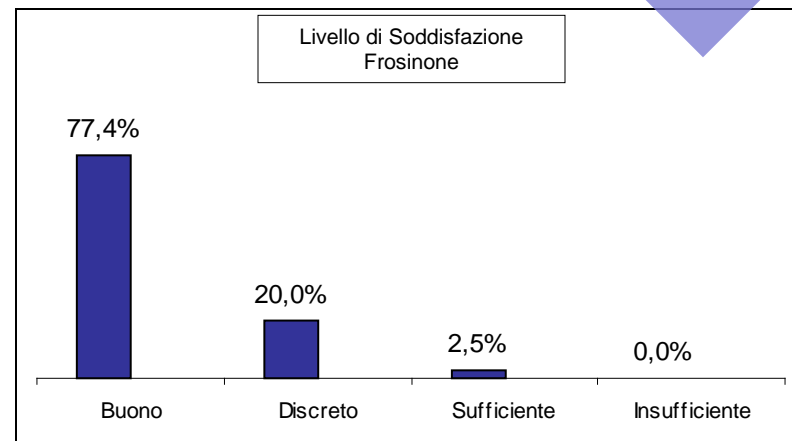
Firma digitale (CNS - Carta nazionale dei servizi)



Base: 714 casi.



Base: 243 casi. Solo conoscitori.

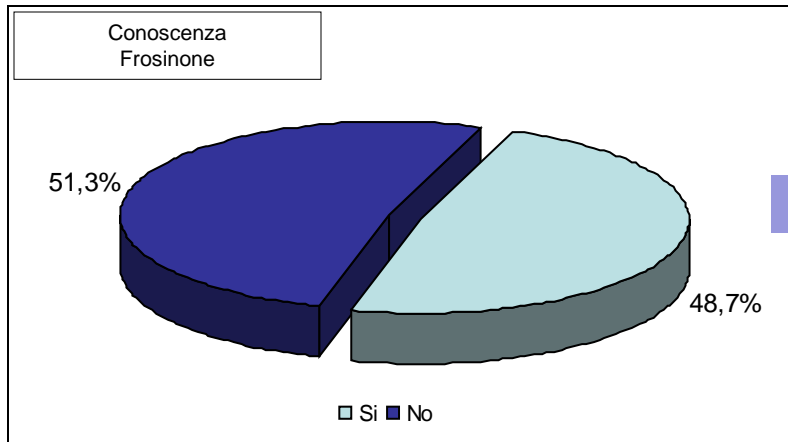


Base: 137 casi. Solo utilizzatori.

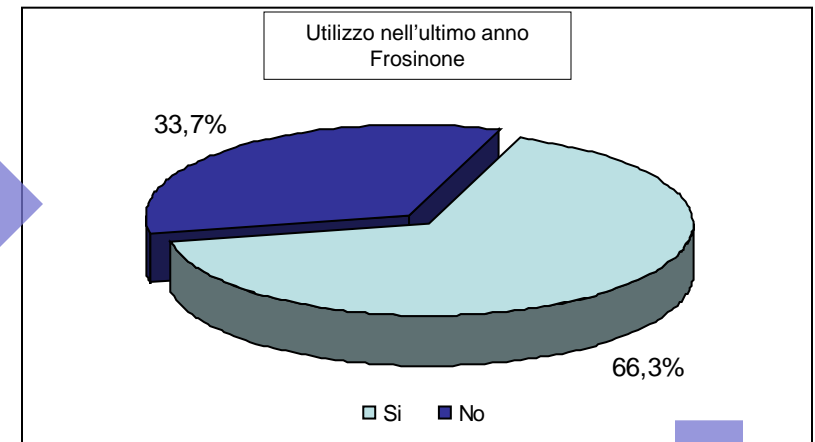
“Firma digitale (CNS - Carta nazionale dei servizi).”

SERVIZI EROGATI

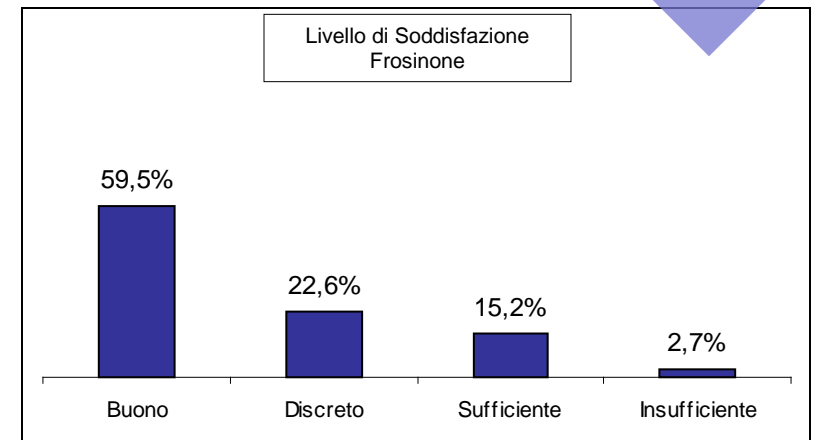
Informazioni generali su altre imprese o amministratori



Base: 714 casi.



Base: 353 casi. Solo conoscitori.

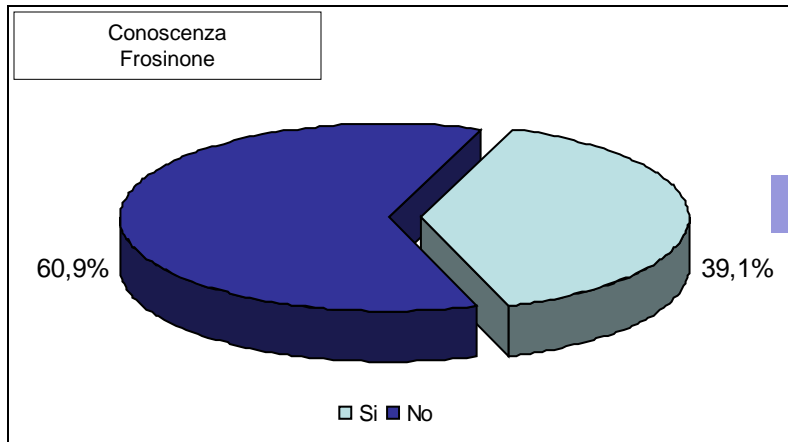


Base: 236 casi. Solo utilizzatori.

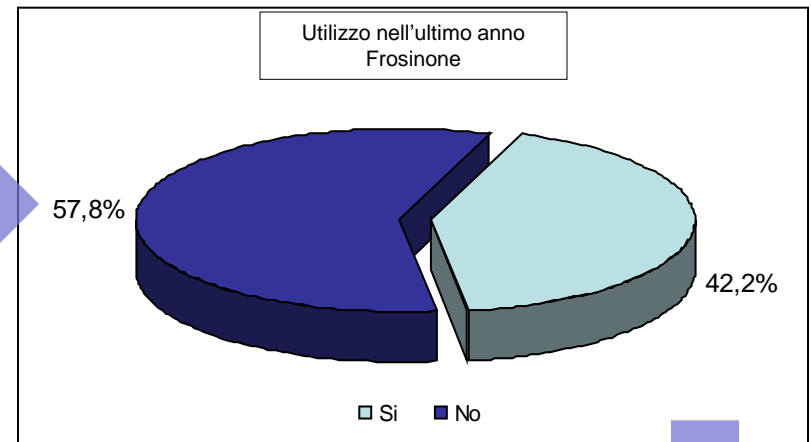
“Informazioni generali su altre imprese o amministratori (visure, bilanci, protesti, elenchi, etc.)”

SERVIZI EROGATI

Comunicazione unica per ottemperare agli obblighi di legge

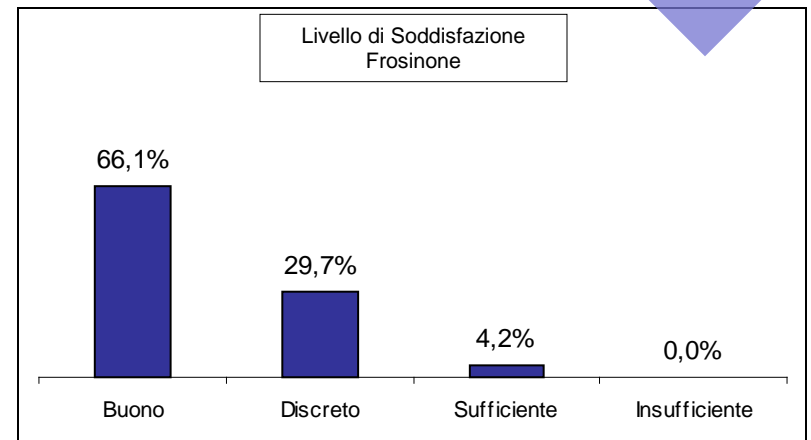


Base: 714 casi.



Base: 277 casi. Solo conoscitori.

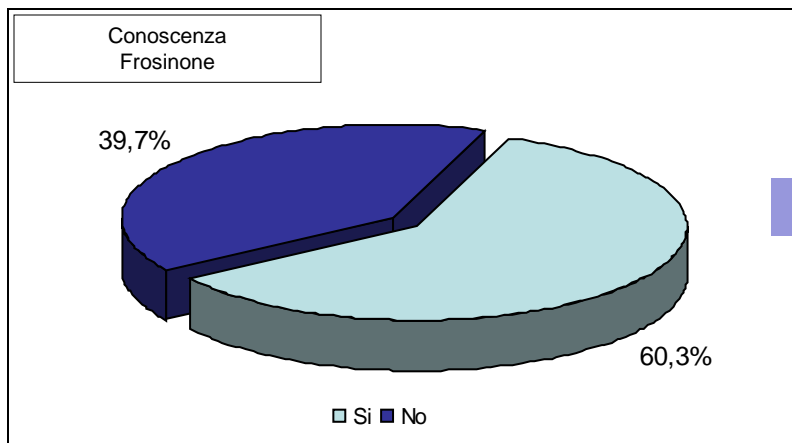
“ComUnica / Segnalazione certificata di inizio attività (SCIA)- comunicazione per ottemperare agli obblighi di legge verso Camere di Commercio, INPS, INAIL e Agenzia delle Entrate”



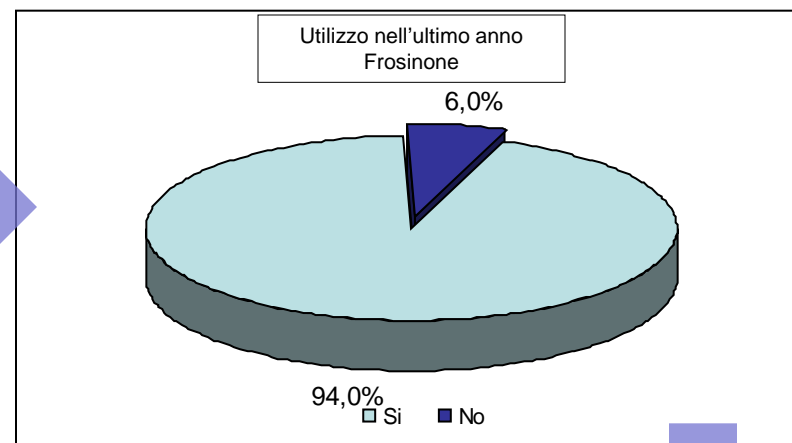
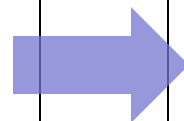
Base: 118 casi. Solo utilizzatori.

SERVIZI EROGATI

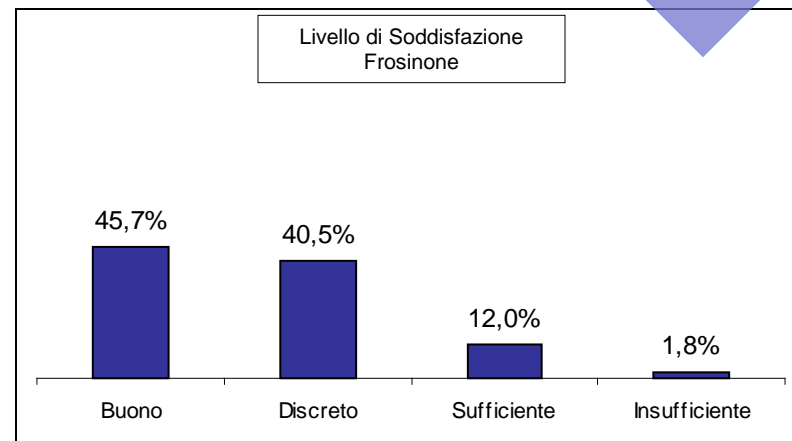
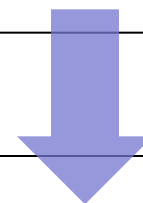
Informazioni sui prezzi, sulle statistiche



Base: 714 casi.



Base: 430 casi. Solo conoscitori.

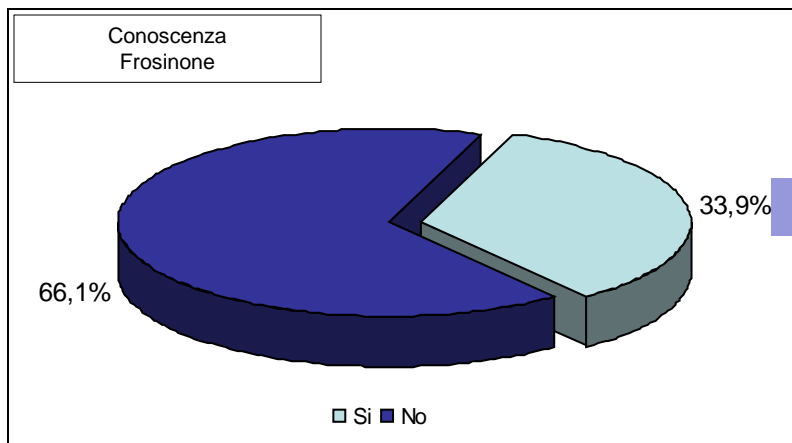


Base: 403 casi. Solo utilizzatori.

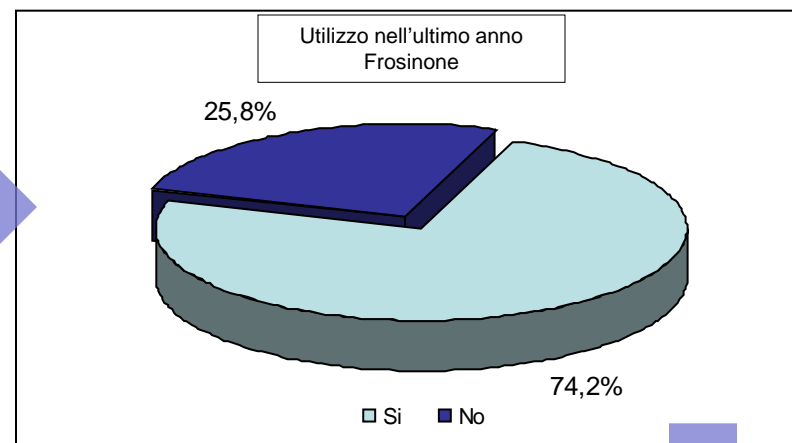
“Informazioni sui prezzi, sulle statistiche e sulla situazione economica, studi ed analisi economiche, Osservatorio dell’Economia.”

SERVIZI EROGATI

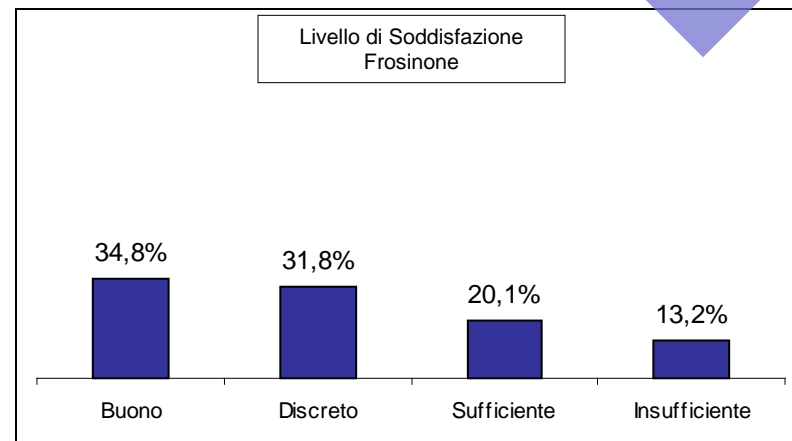
Informazioni e assistenza sui finanziamenti agevolati, incentivi e contributi



Base: 714 casi.

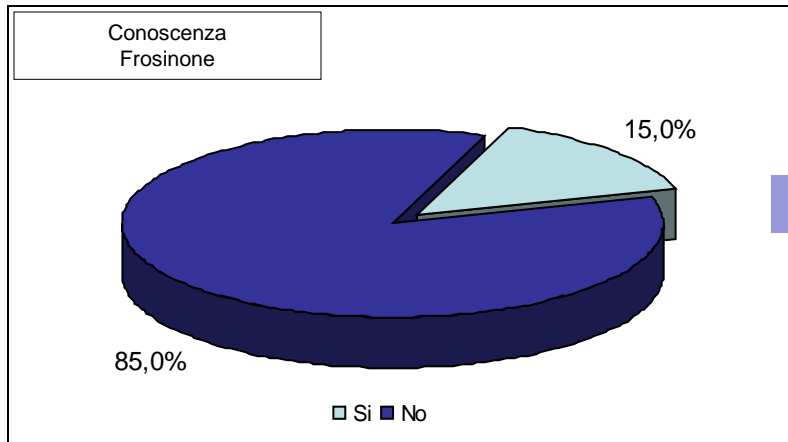


Base: 240 casi. Solo conoscitori.

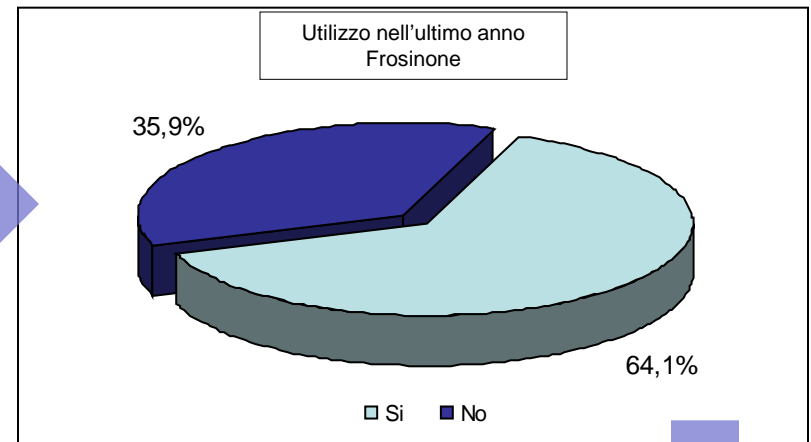


Base: 176 casi. Solo utilizzatori.

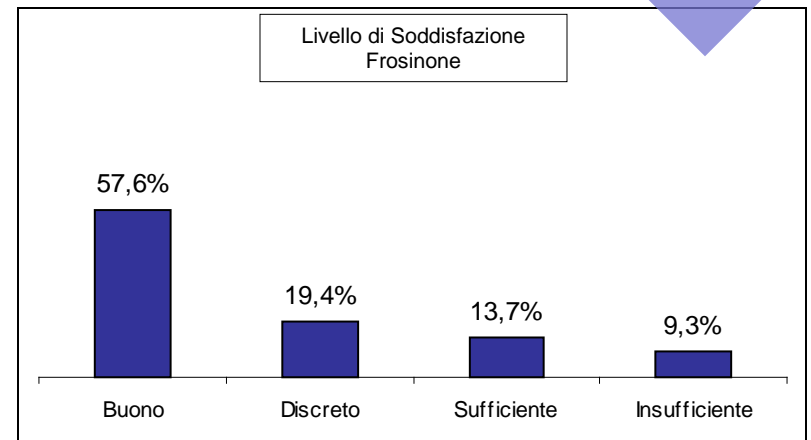
“Informazioni e assistenza sui finanziamenti agevolati, incentivi e contributi alle imprese.”



Base: 714 casi.



Base: 104 casi. Solo conoscitori.

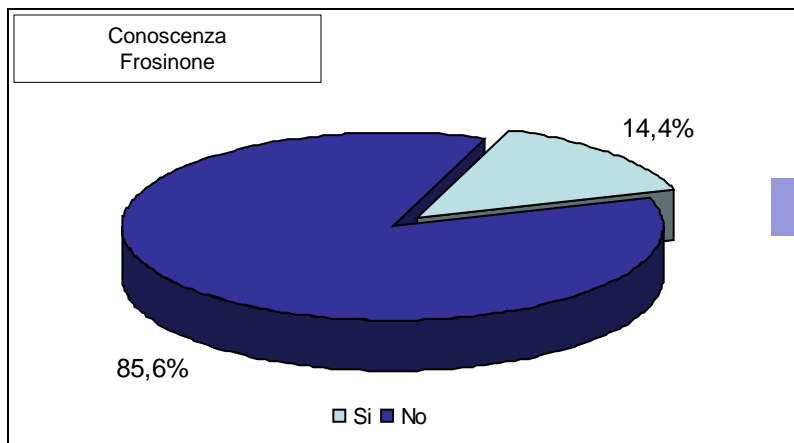


Base: 66 casi. Solo utilizzatori.

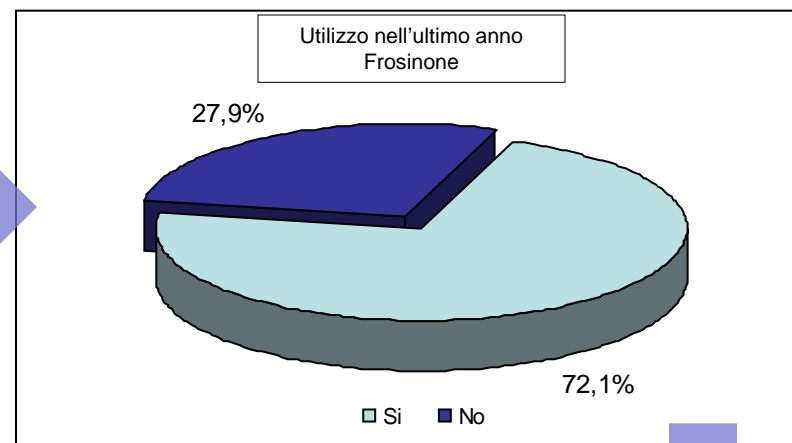
“Informazioni e contributi sull'innovazione, trasferimento tecnologico”.

SERVIZI EROGATI

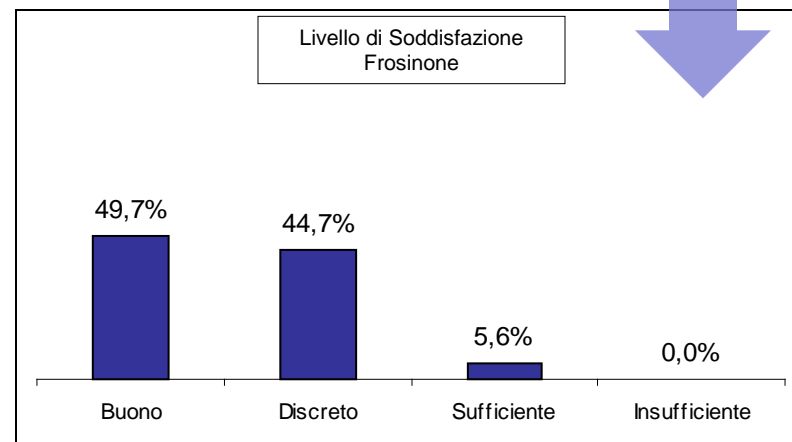
Promozione e consulenza



Base: 714 casi.



Base: 100 casi. Solo conoscitori.

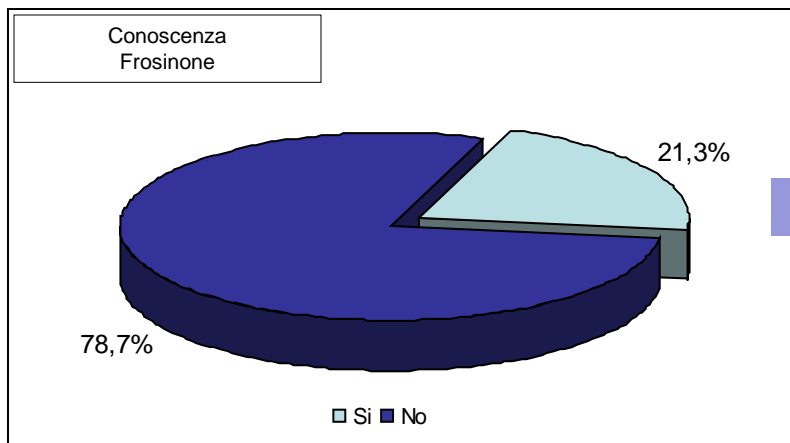


Base: 71 casi. Solo utilizzatori.

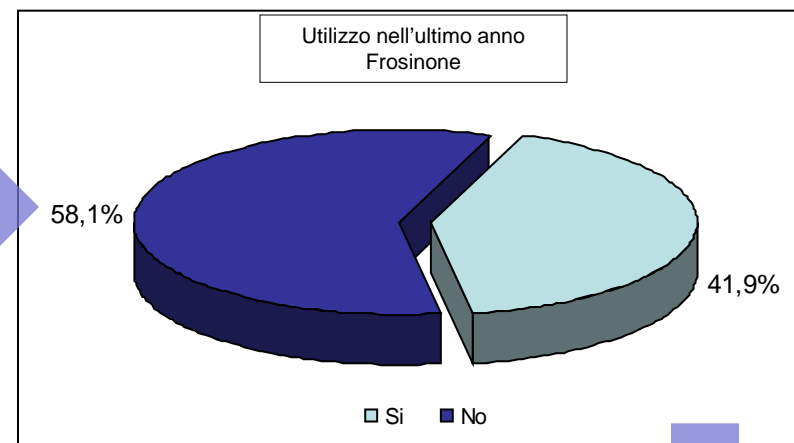
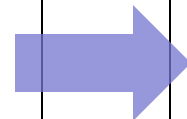
“Promozione e consulenza specializzata nel commercio estero e nell'internazionalizzazione”.

SERVIZI EROGATI

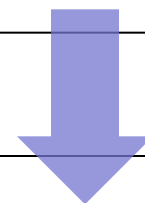
Partecipazione alle fiere, mostre e missioni



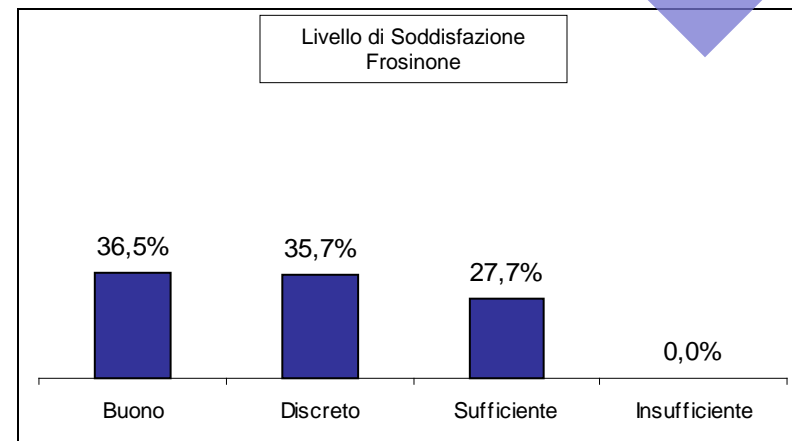
Base: 714 casi.



Base: 157 casi. Solo conoscitori.



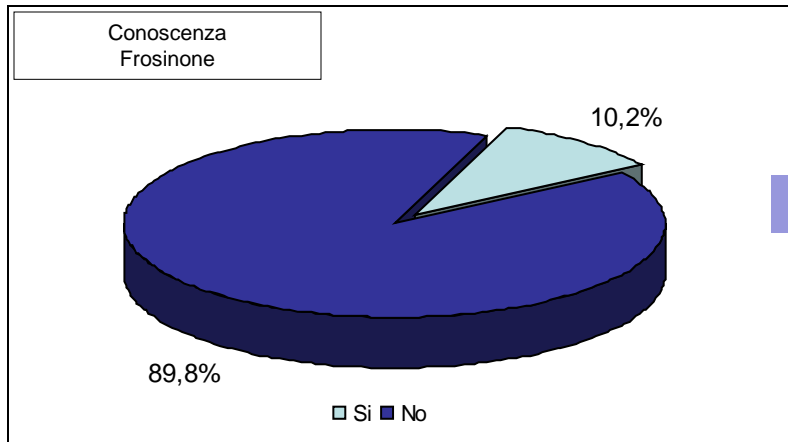
“Partecipazione a fiere, mostre e missioni”.



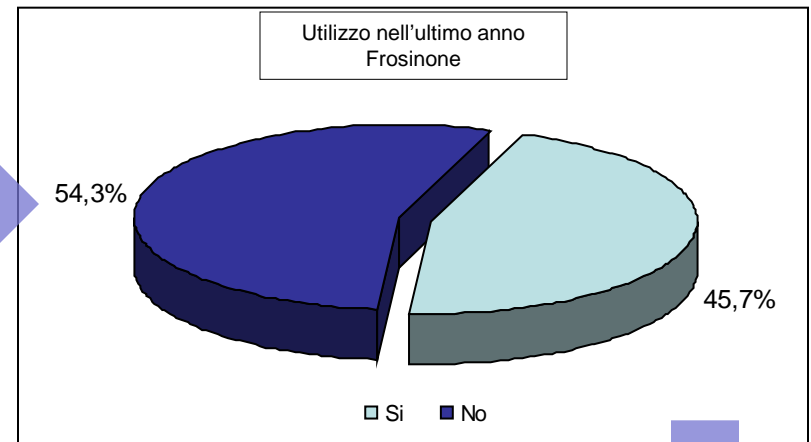
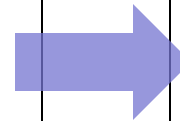
Base: 69 casi. Solo utilizzatori.

SERVIZI EROGATI

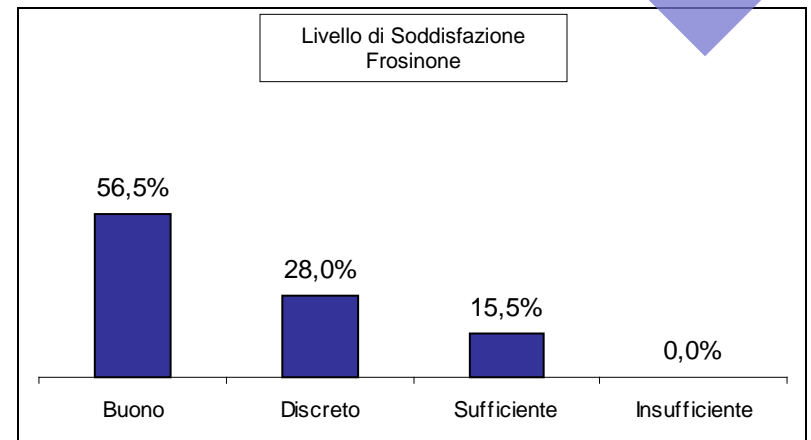
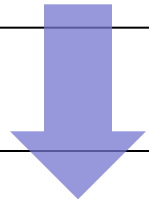
Assistenza, promozione, valorizzazione dei prodotti tipici



Base: 714 casi.



Base: 72 casi. Solo conoscitori.

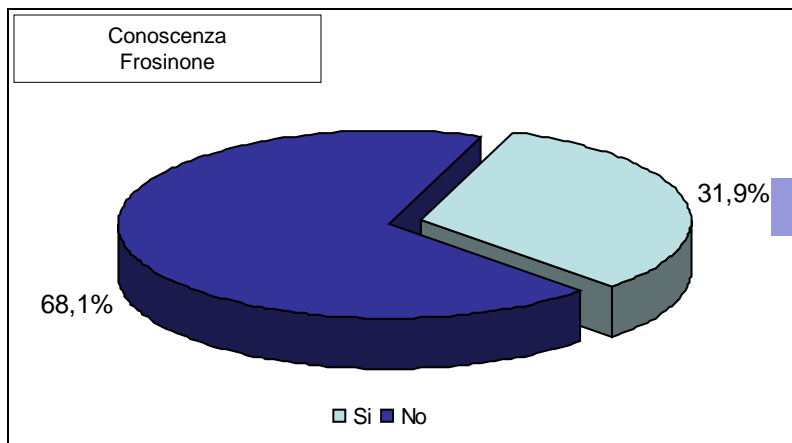


Base: 32 casi. Solo utilizzatori.

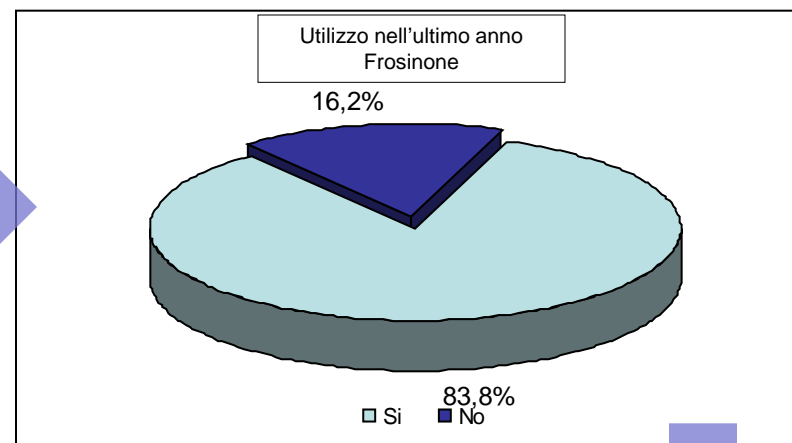
“Assistenza, promozione e valorizzazione dei prodotti tipici (enogastronomici, marchi di qualità ecc).”

SERVIZI EROGATI

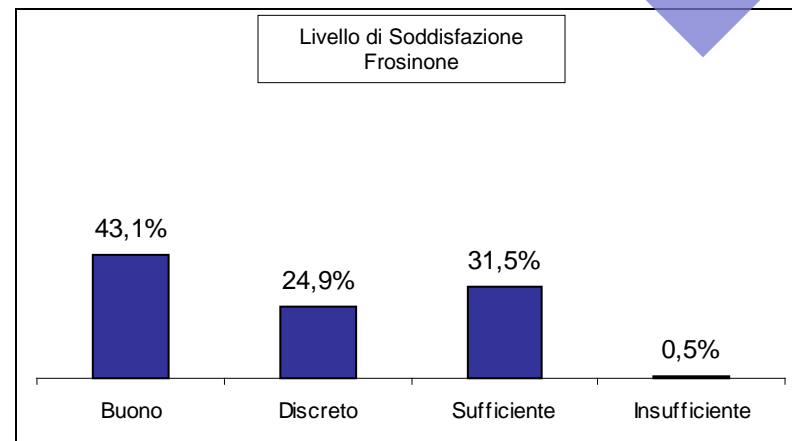
Corsi di formazione e seminari



Base: 714 casi.

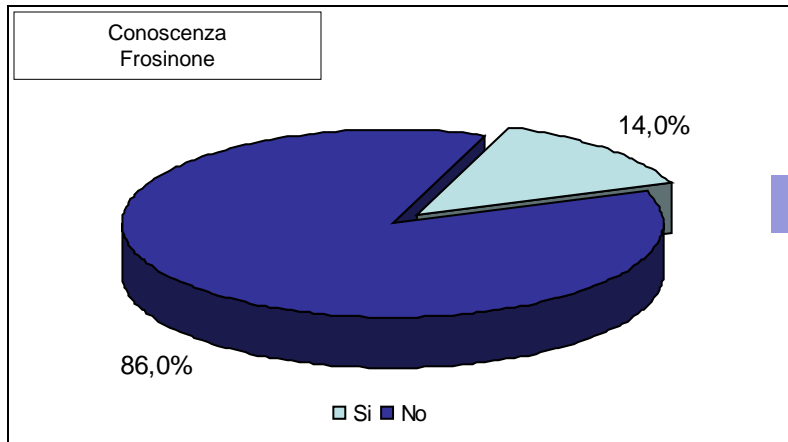


Base: 227 casi. Solo conoscitori.

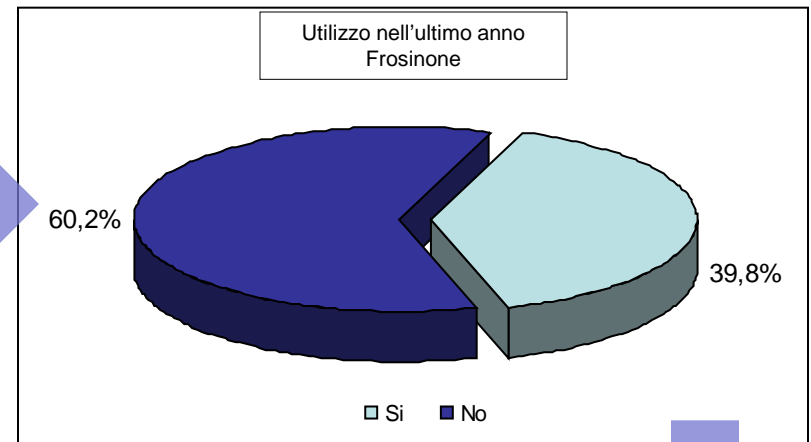
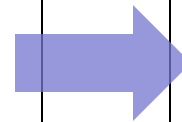


Base: 188 casi Solo utilizzatori.

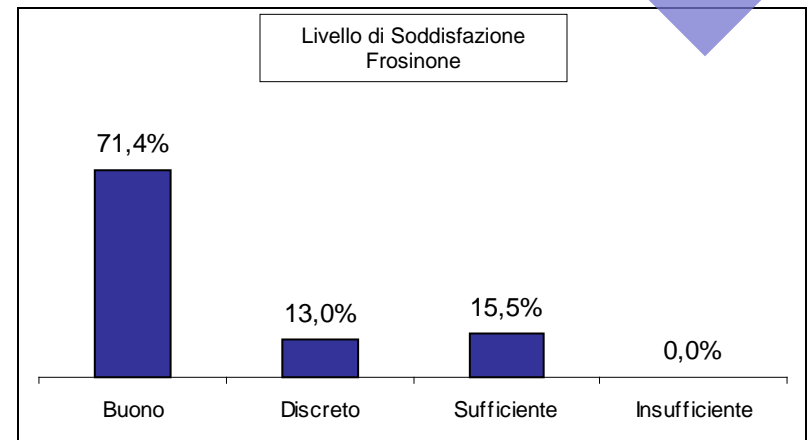
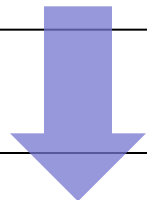
“Corsi di formazione, seminari e tirocini formativi.”



Base: 714 casi.



Base: 98 casi. Solo conoscitori.

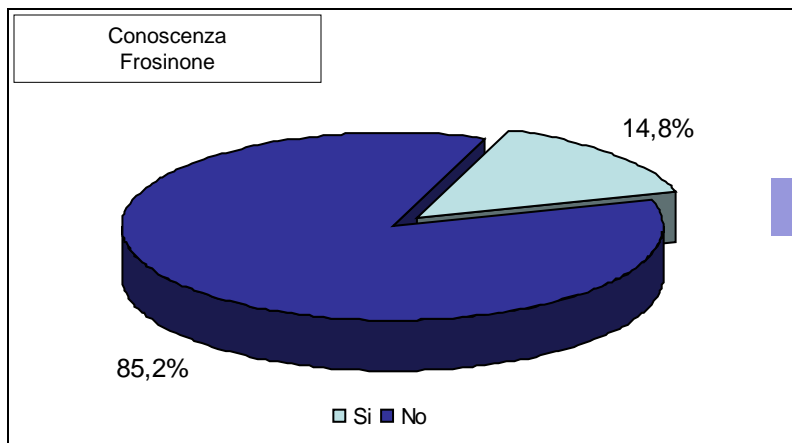


Base: 38 casi. Solo utilizzatori.

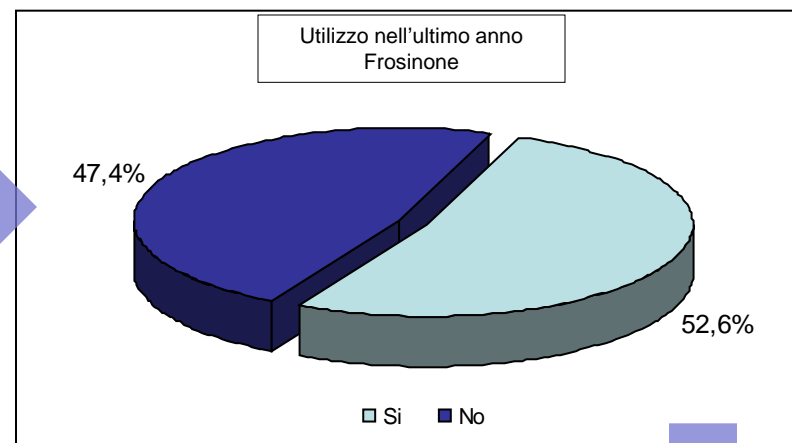
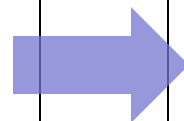
“Iniziative e progetti per l'Imprenditorialità femminile.”

SERVIZI EROGATI

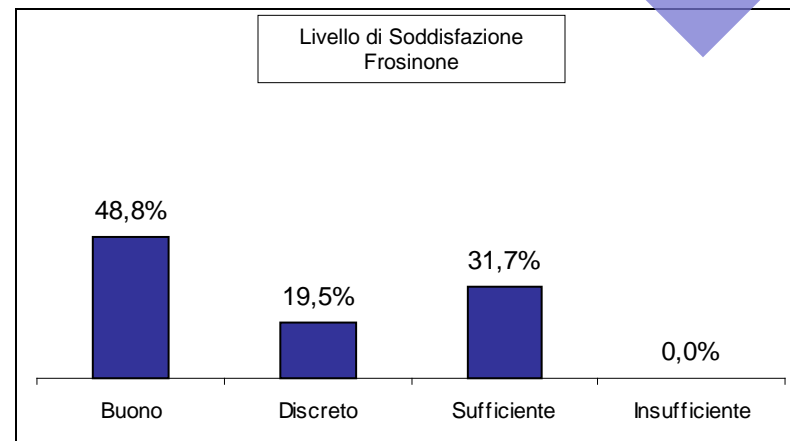
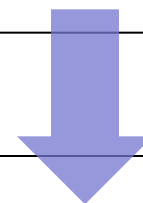
Iniziative per l'accesso al credito



Base: 714 casi.



Base: 105 casi. Solo conoscitori.

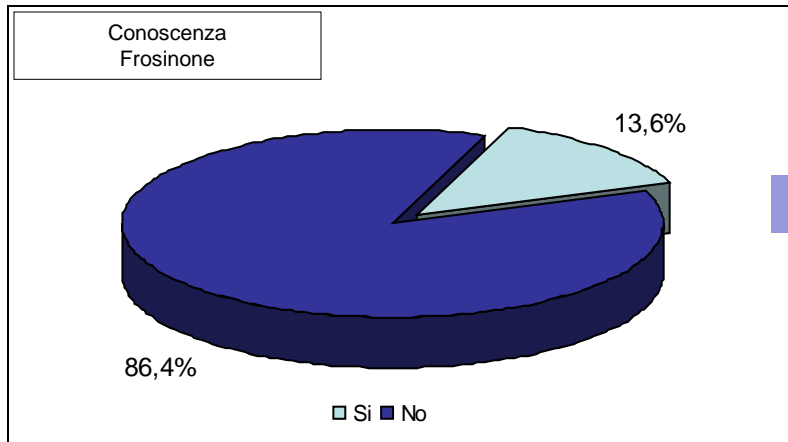


Base: 54 casi. Solo utilizzatori.

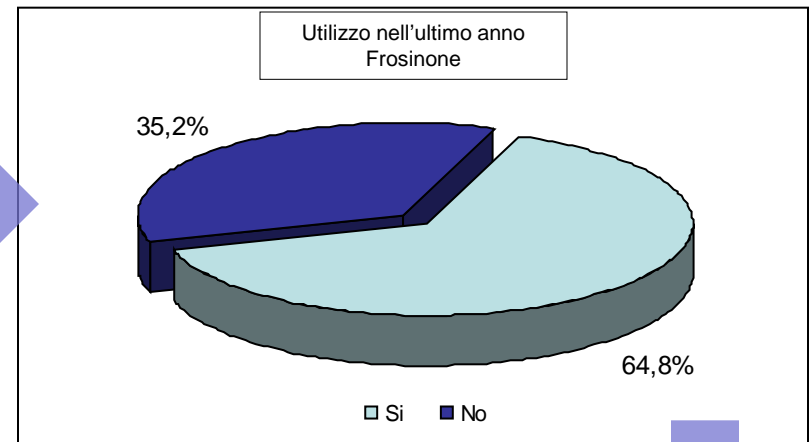
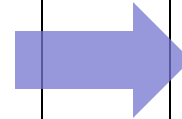
“Iniziative per favorire l'accesso al credito delle imprese.”

SERVIZI EROGATI

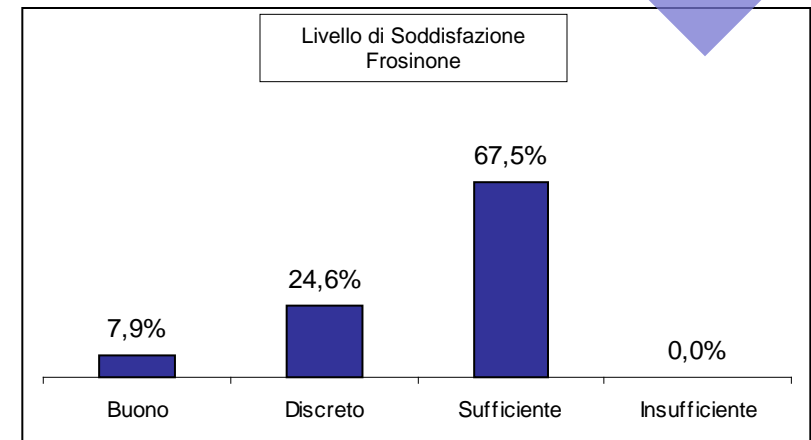
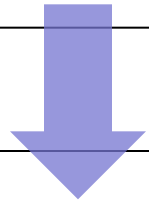
Informazioni, promozione e supporto ai contratti di rete



Base: 714 casi.



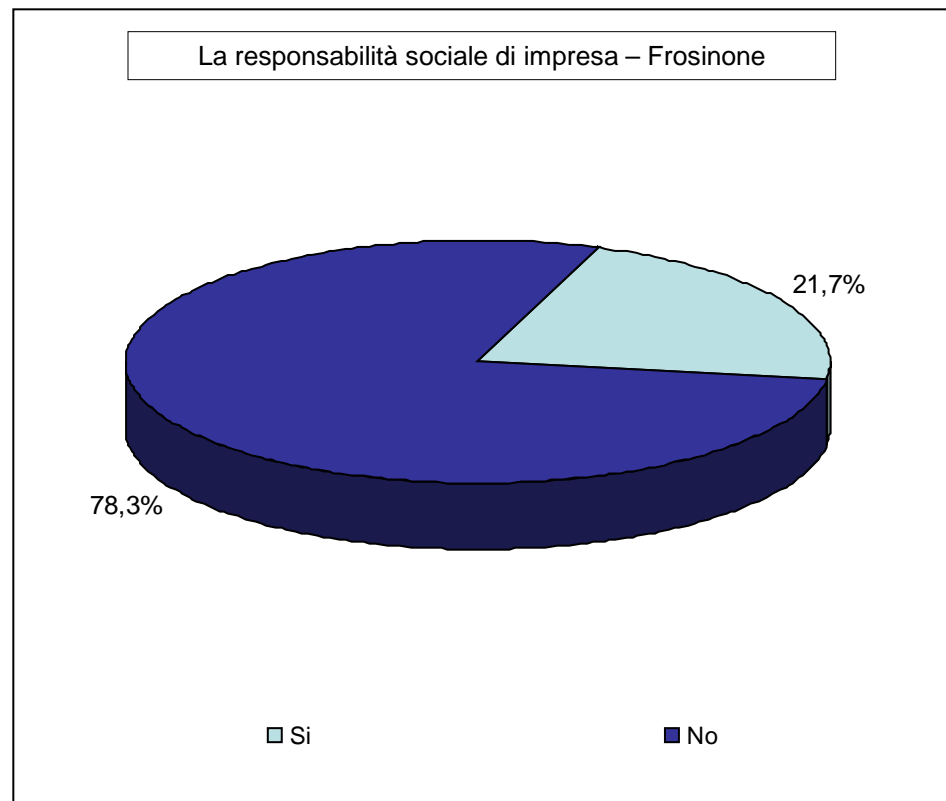
Base: 96 casi. Solo conoscitori.



Base: 62 casi. Solo utilizzatori.

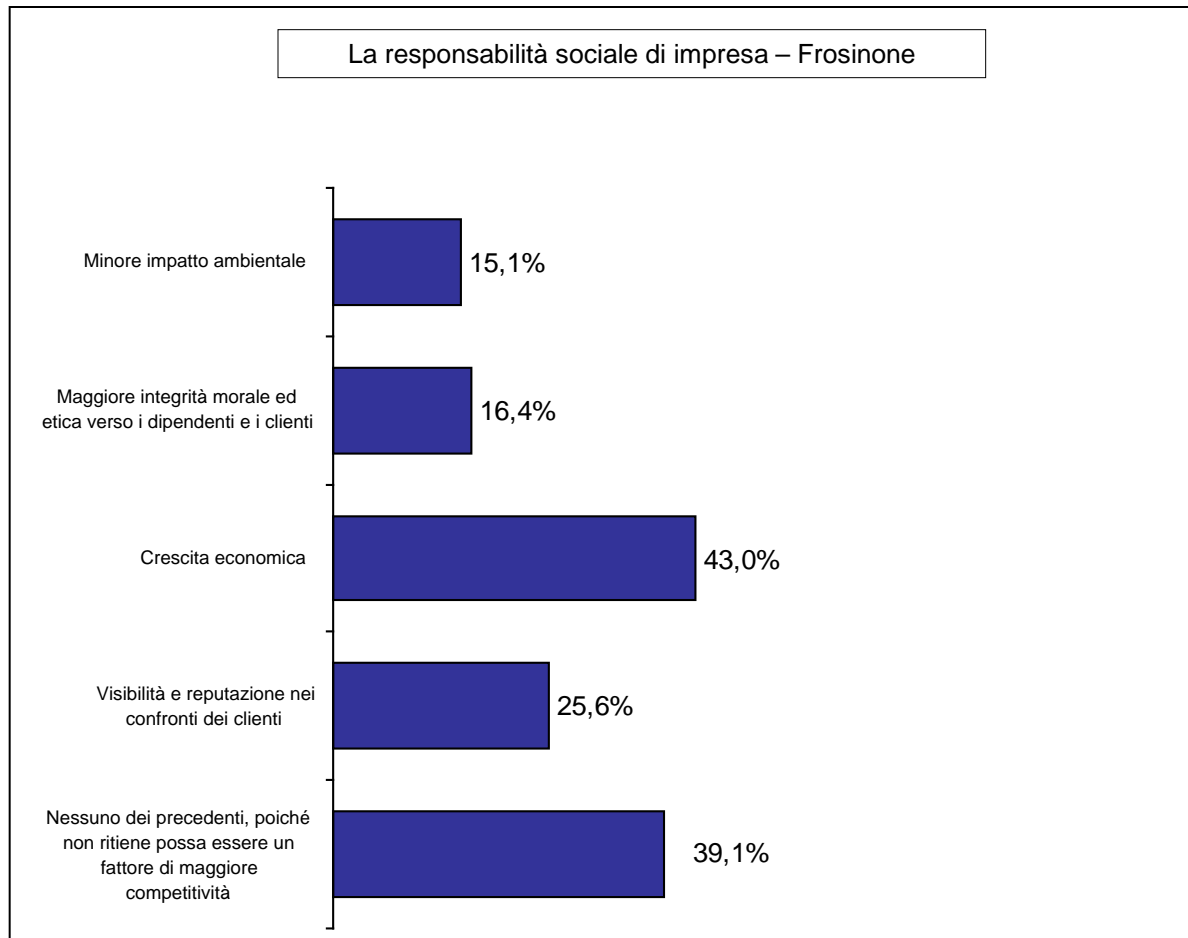
“Informazioni, promozione e supporto ai contratti di reti di imprese”.

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



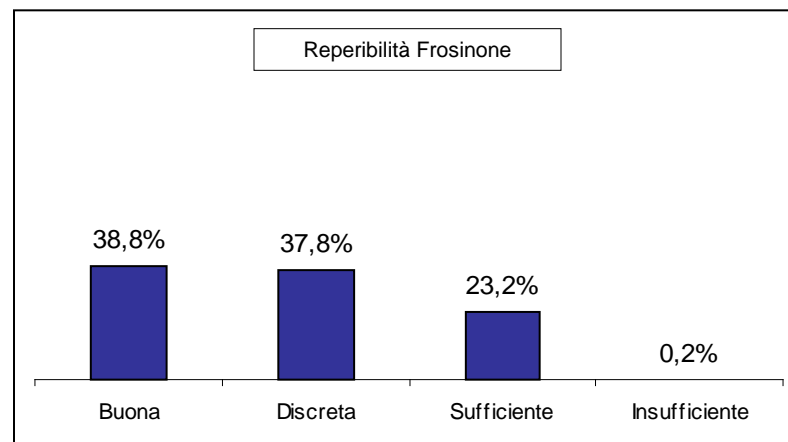
Base: 714 casi.

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

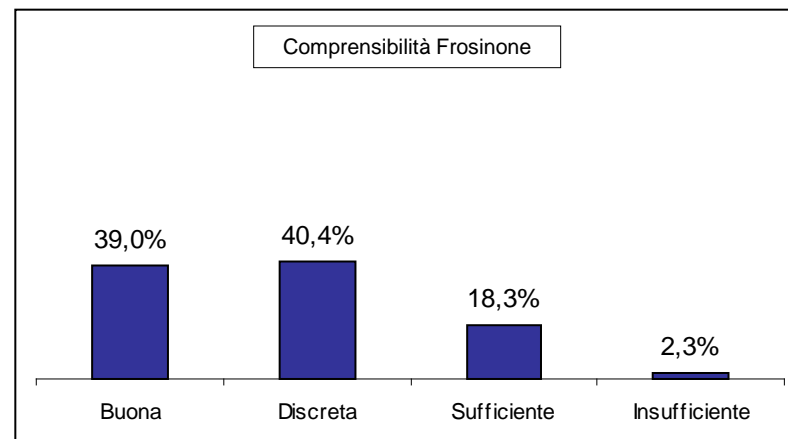


Base: 141 casi. Solo le imprese che conoscono il tema della responsabilità sociale di impresa.

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



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



Base: 714 casi.

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

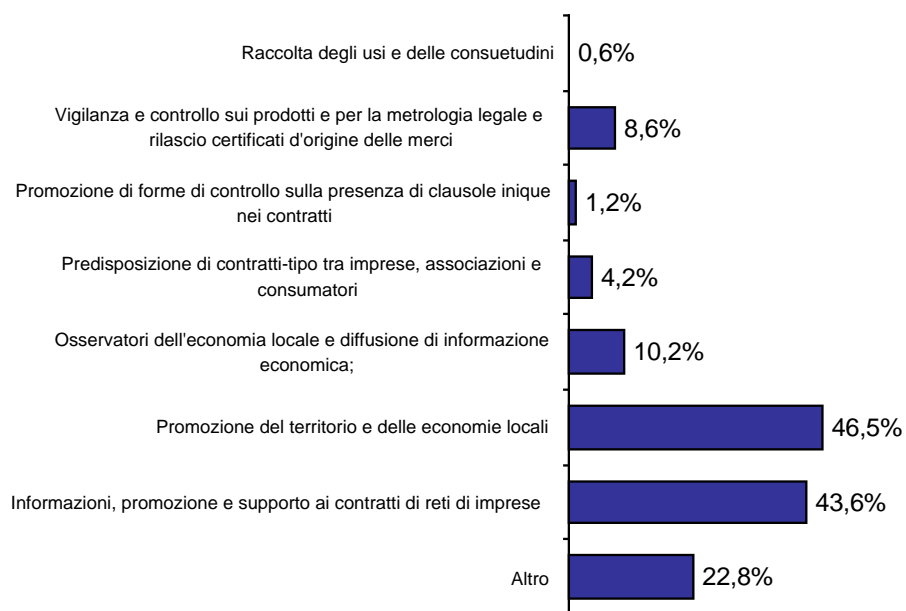
Tematiche in relazione alle quali le imprese ritengono che la Camera di Commercio debba impegnarsi maggiormente



Base: 714 casi.

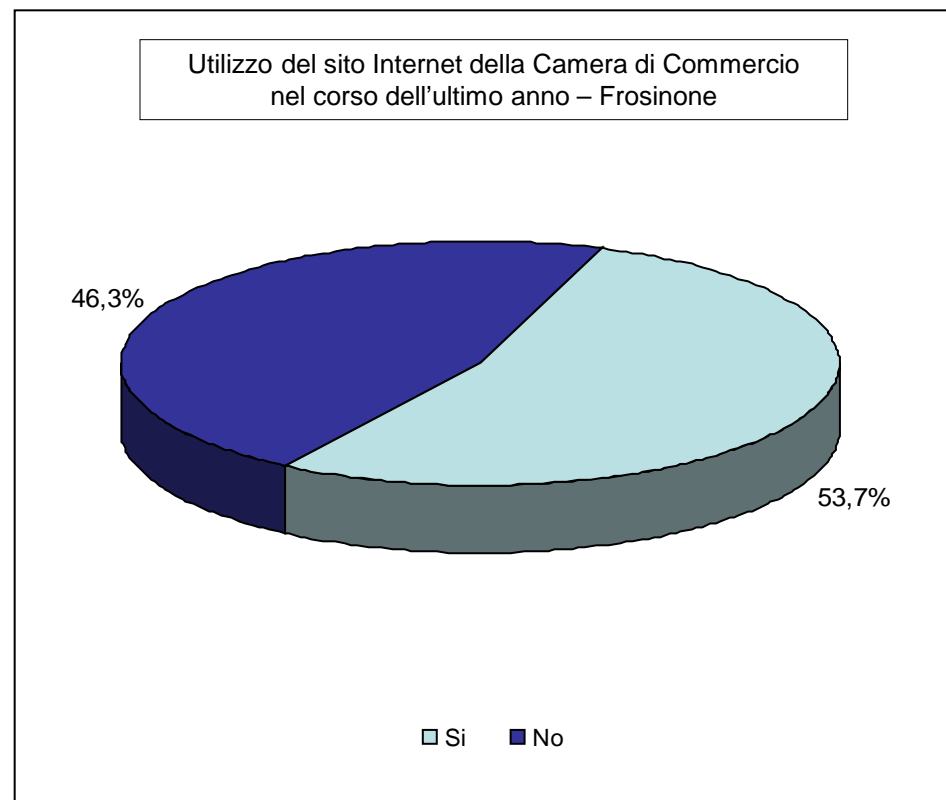
“Su quali tra le seguenti ulteriori tematiche desidera che la Camera di Commercio di Frosinone svolga maggiori attività a favore delle imprese?”

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



Base: 714 casi.

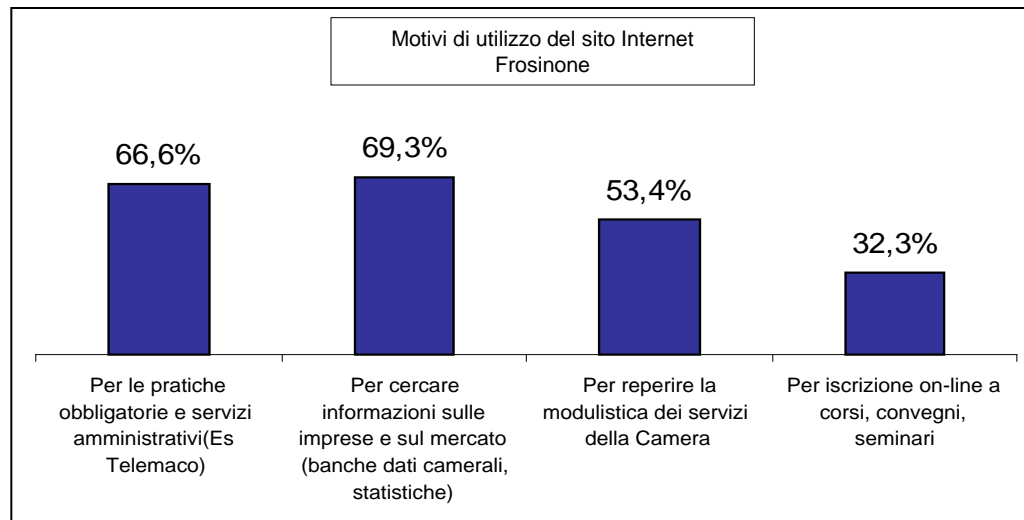
“Nel corso dell’ultimo anno ha utilizzato il sito Internet della Camera di Commercio di Frosinone?”



Base: 714 casi.

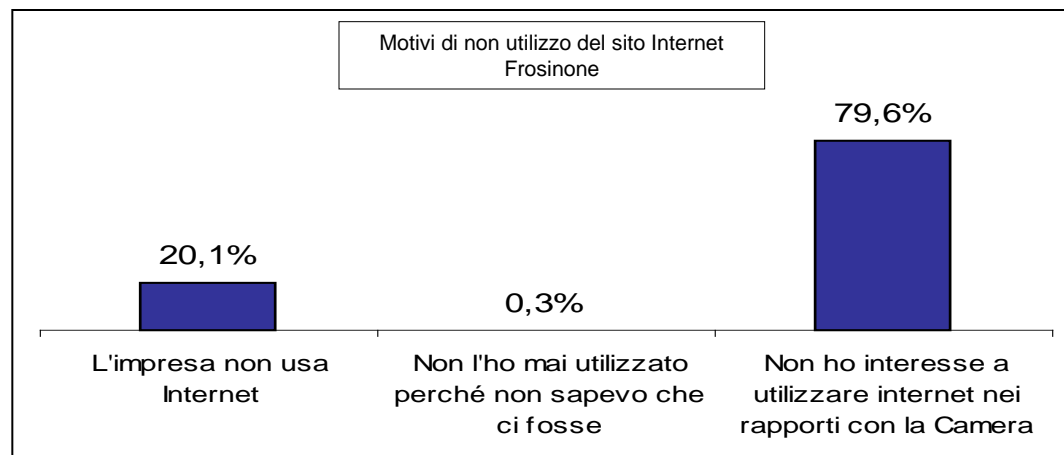
“Per quali motivi ha utilizzato il sito Internet della Camera di Commercio?”

Base: 392 casi. Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di Commercio.

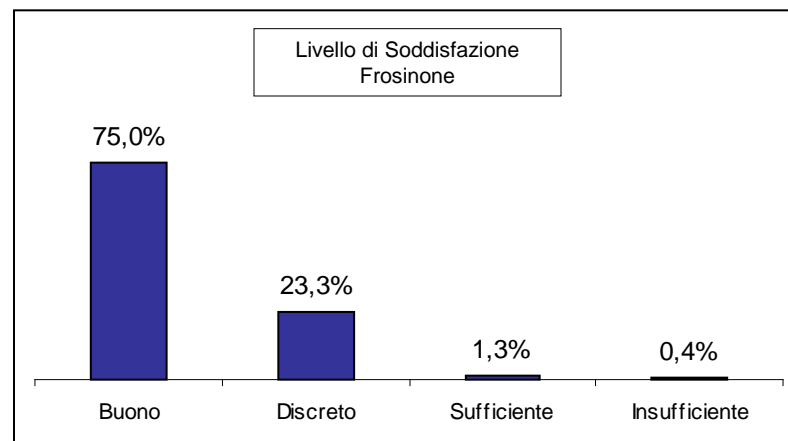


*“Per quali motivi **non** ha utilizzato il sito Internet della Camera di Commercio?”*

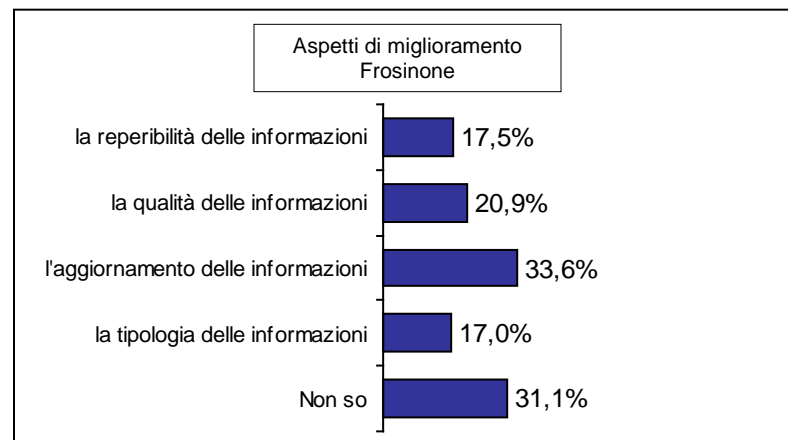
Base: 322 casi. Solo non-utilizzatori del sito Internet della Camera di Commercio.



*“Utilizzo del sito Internet per le pratiche obbligatorie e servizi amministrativi:
Qual è il Suo livello di soddisfazione?”*

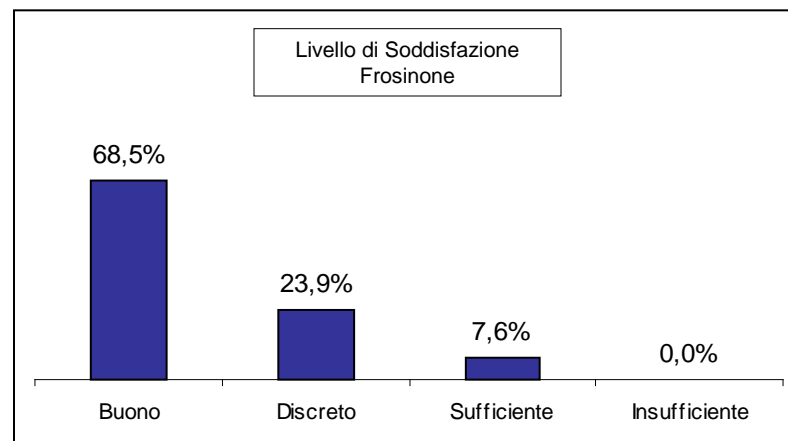


“Secondo Lei cosa potrebbe essere migliorato?”

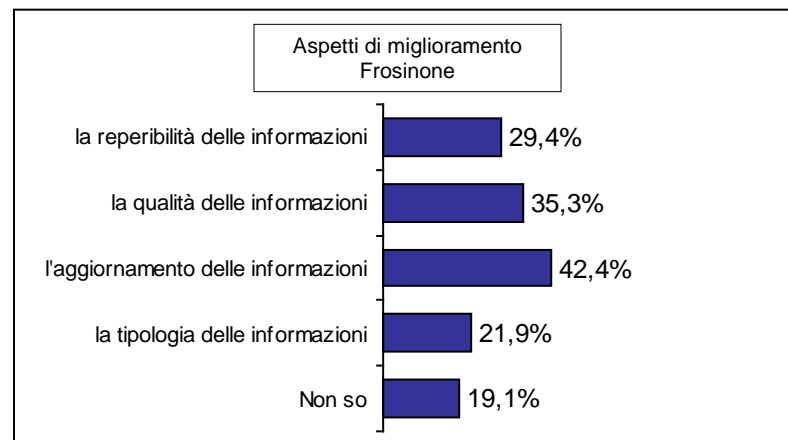


Base: 257 casi. Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di Commercio per le pratiche obbligatorie ed i servizi amministrativi.

“Utilizzo del sito Internet per cercare informazioni sulle imprese e sul mercato (banche dati camerali, statistiche): Qual è il Suo livello di soddisfazione?”

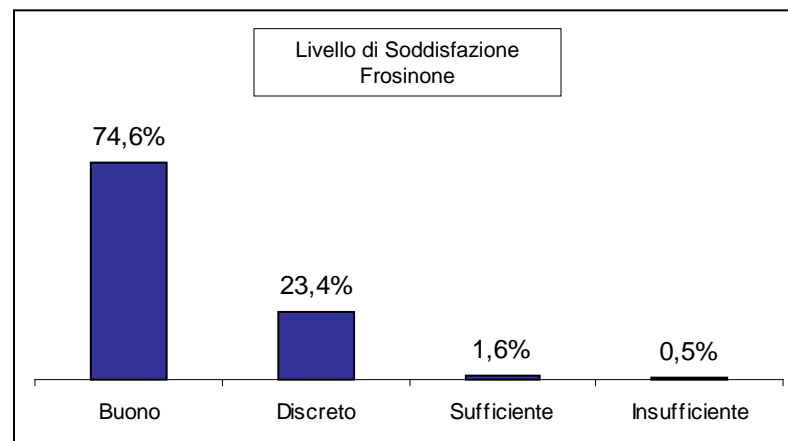


“Secondo Lei cosa potrebbe essere migliorato?”

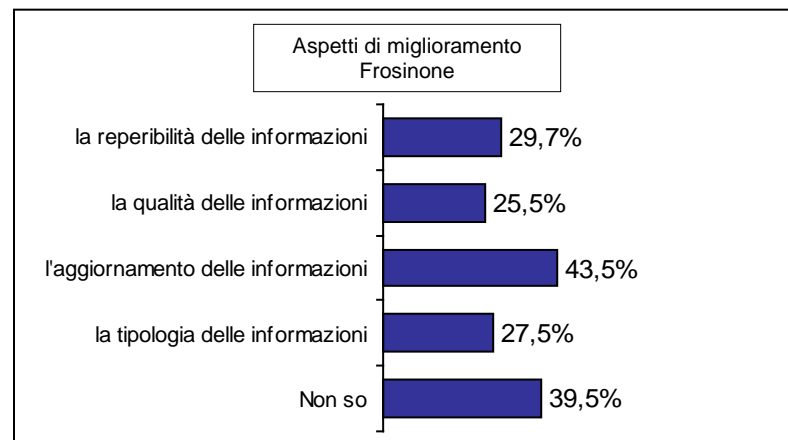


Base: 273 casi. Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di Commercio per le informazioni sulle imprese e sul mercato.

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

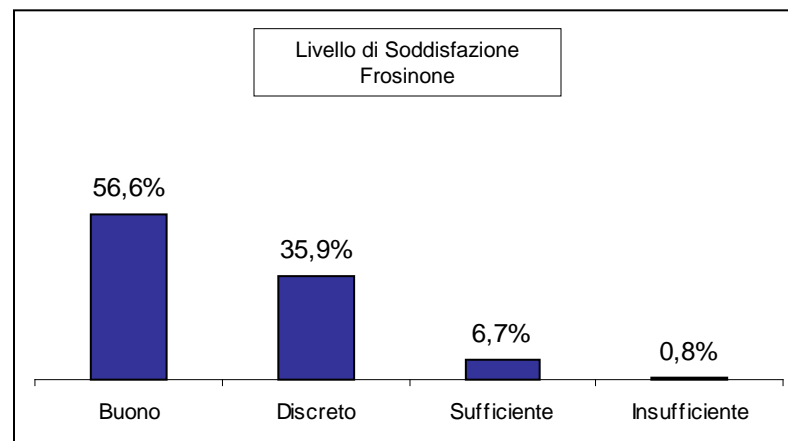


“Secondo Lei cosa potrebbe essere migliorato?”



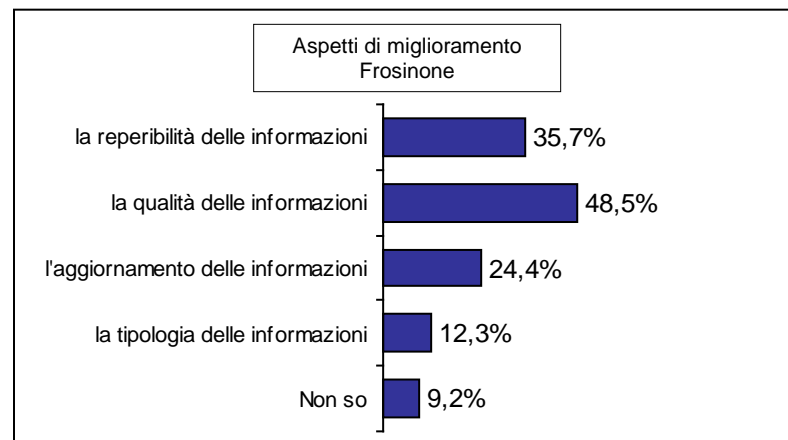
Base: 210 casi. Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di Commercio per informazioni e modulistica dei servizi della Camera.

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

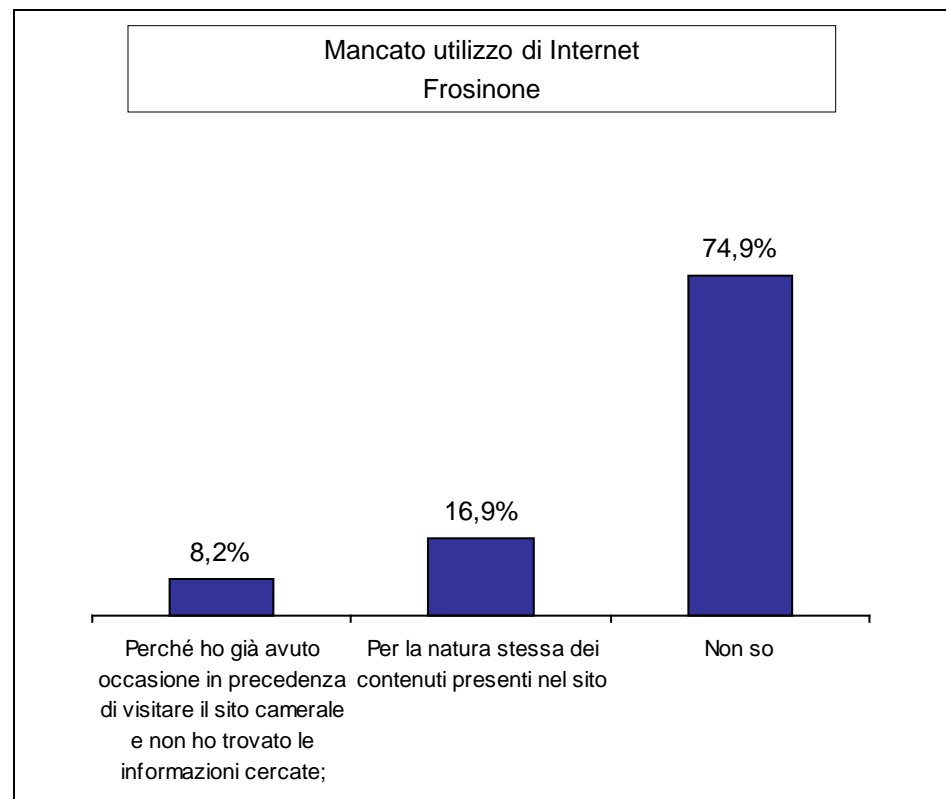


*“Secondo Lei cosa
potrebbe essere
migliorato?”*

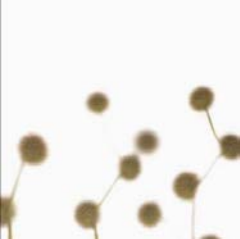
Base: 122 casi. Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di Commercio per informazioni e modulistica dei servizi della Camera.



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



Base: 257 casi. Solo coloro che non hanno utilizzato il sito della Camera di Commercio



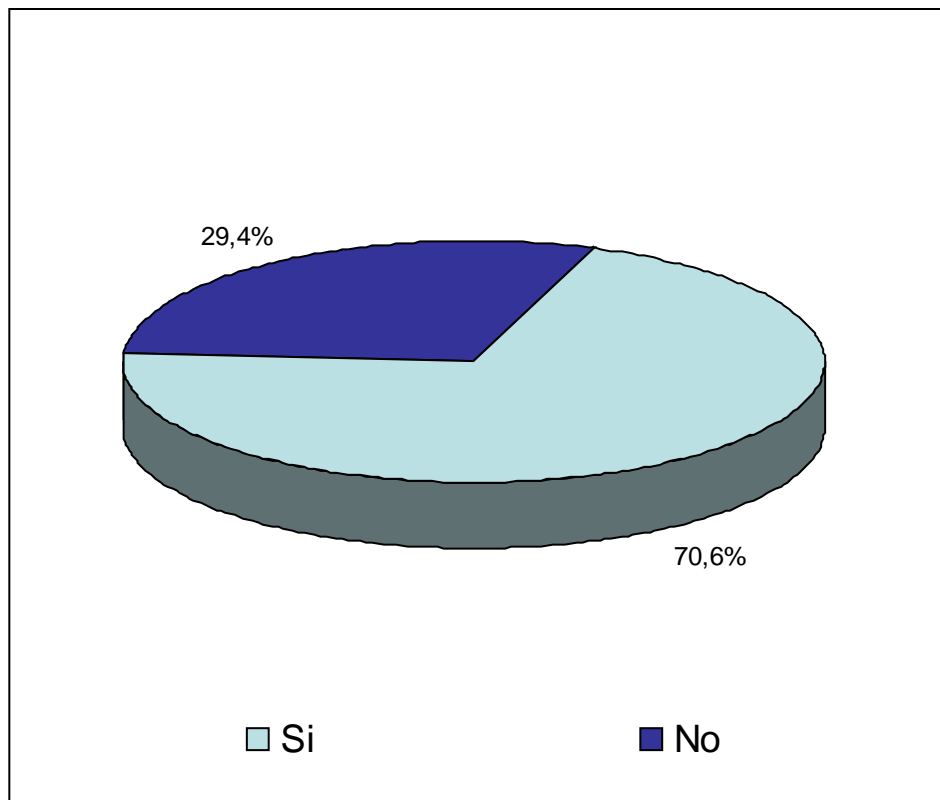
MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO



I RISULTATI PRINCIPALI SUL TEMA “FUNZIONAMENTO”

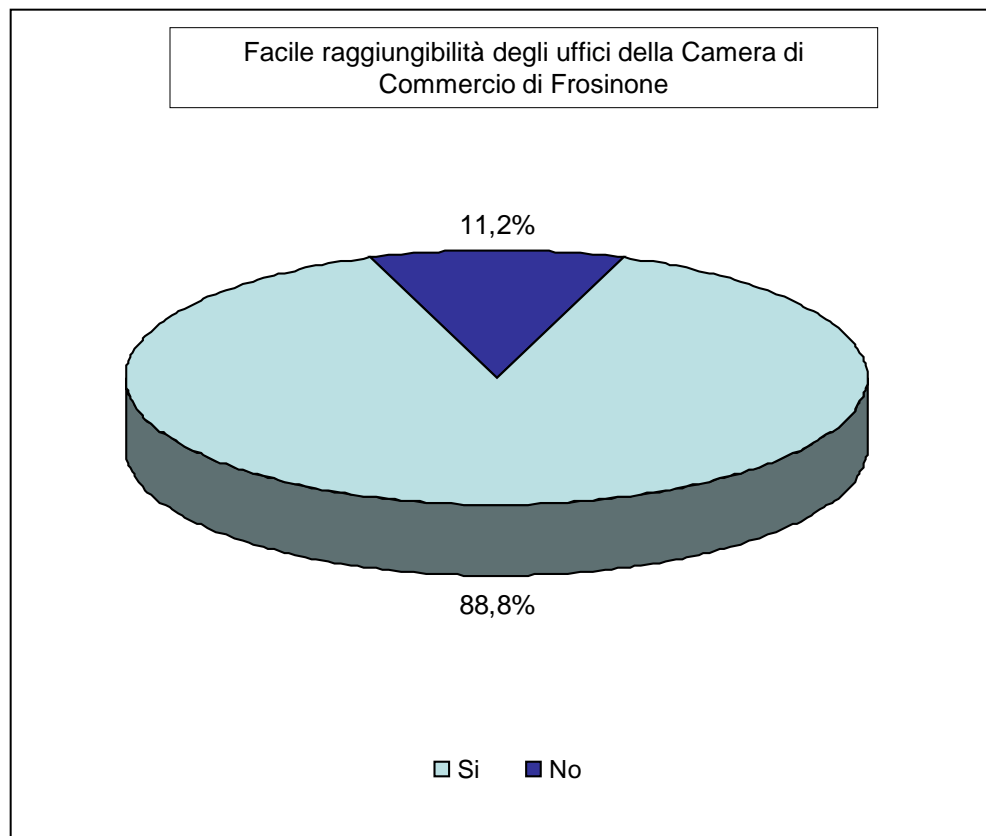
- Il 70,6% degli intervistati ha dichiarato di essersi recato personalmente presso la Camera di Commercio di Frosinone.
- Altissima la percentuale degli intervistati che considerano gli uffici della Camera come “facilmente raggiungibili”, il 88,8%.
- Il personale della Camera viene valutato in maniera positiva per molti degli aspetti annoverati: la preparazione tecnica degli operatori e la cortesia verso gli utenti sono considerata “buone” e/o “discrete” rispettivamente dall’ 87,1% e dall’ 89,4% dei rispondenti.

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



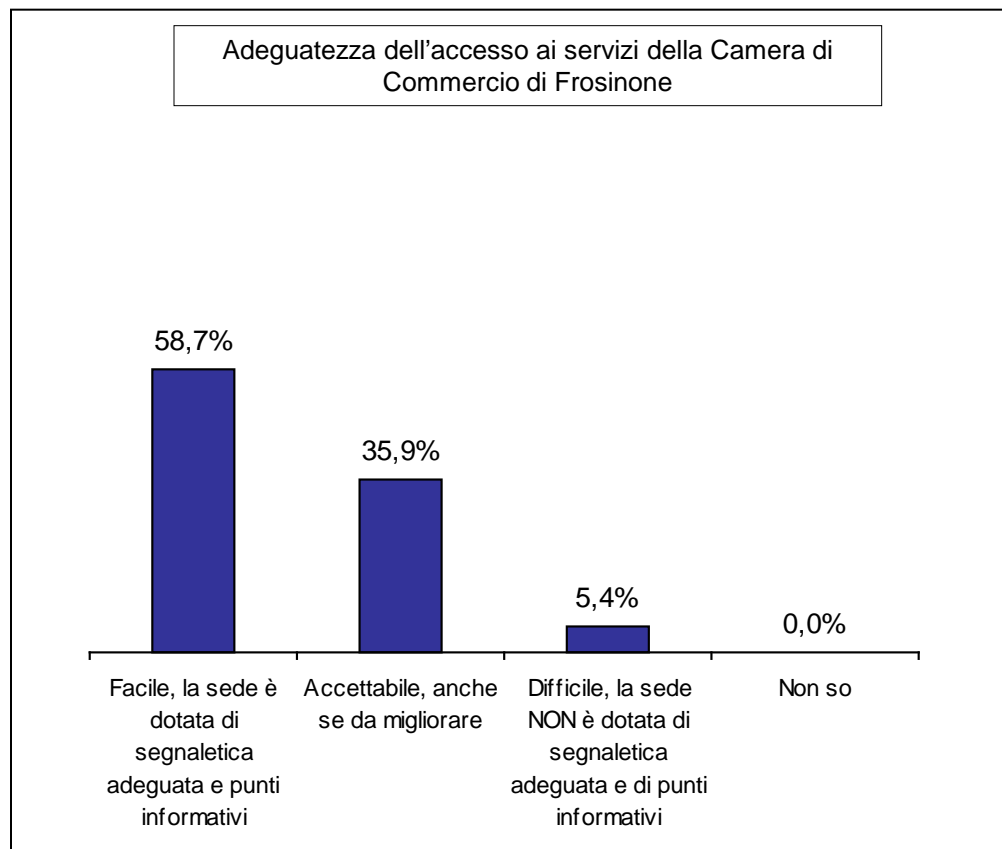
Base: 714 casi.

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



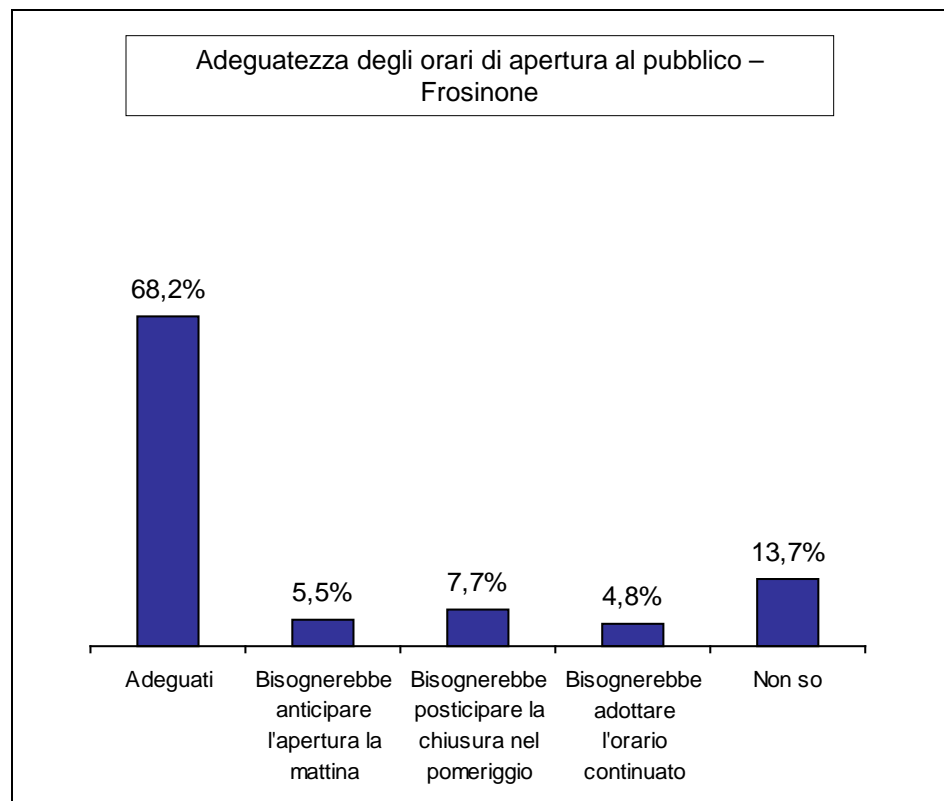
Base: 502 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio.

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



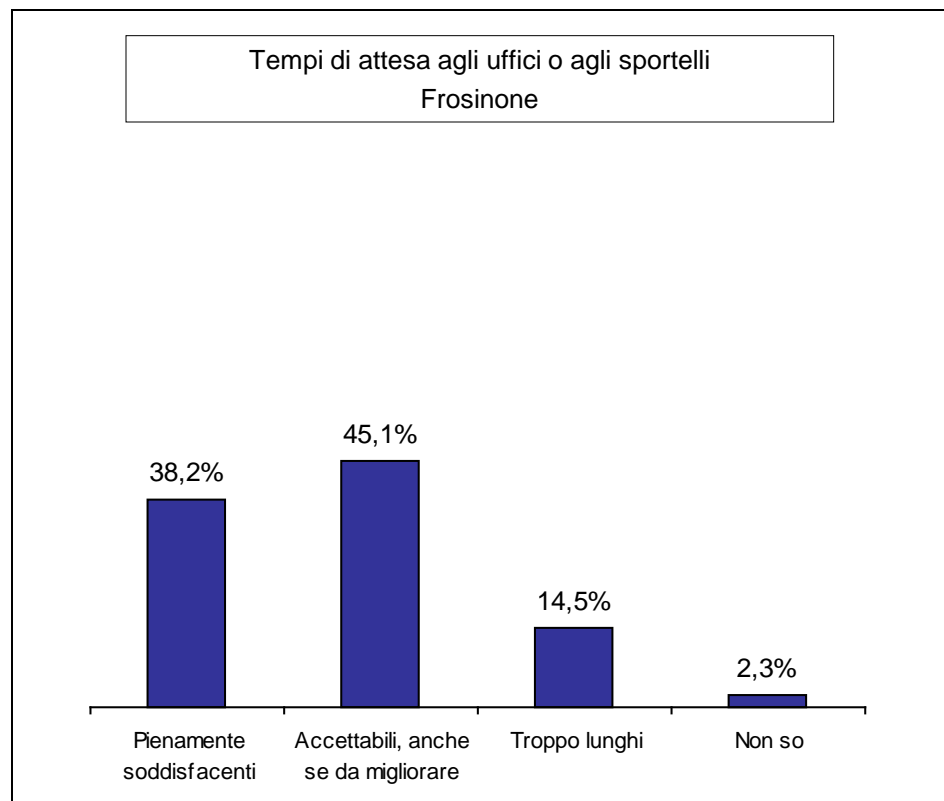
Base: 502 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio

“Ritiene che gli orari di apertura al pubblico siano”



Base:502 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio

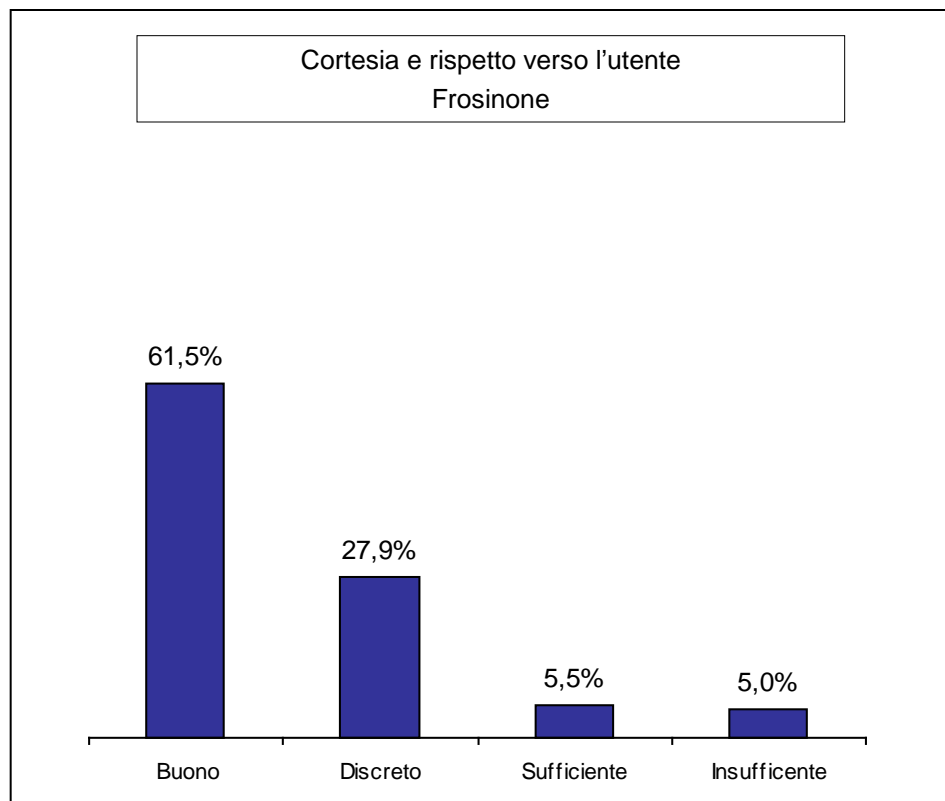
“Ritiene che i tempi di attesa agli uffici o agli sportelli siano...?”



Base: 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

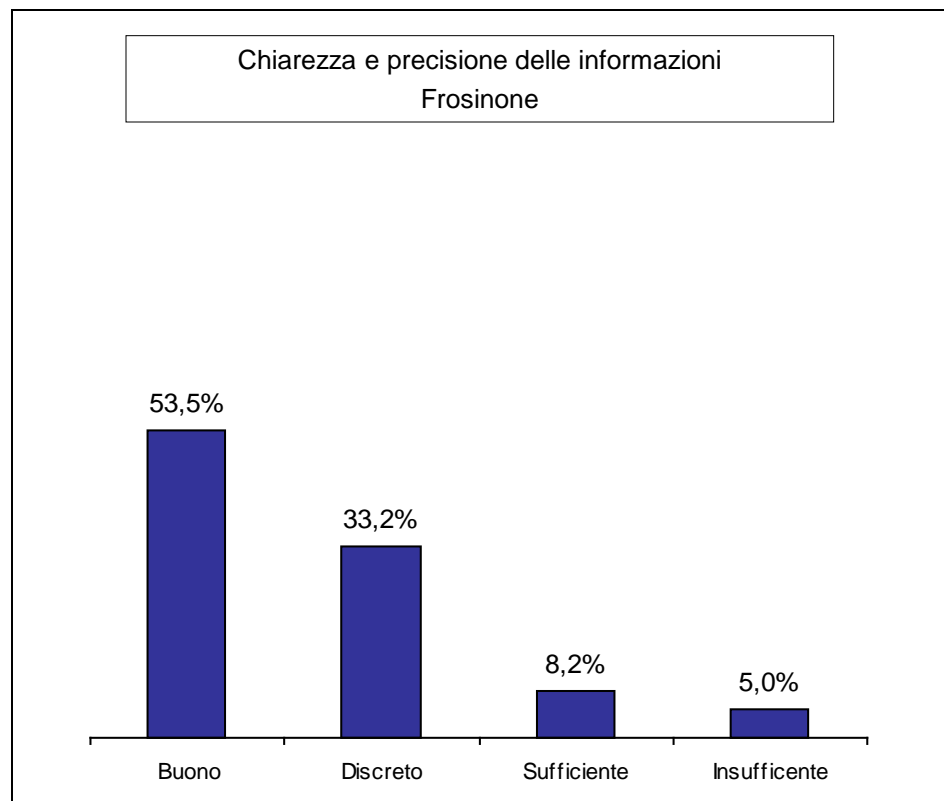
Cortesìa e rispetto verso l'utente



Base: 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

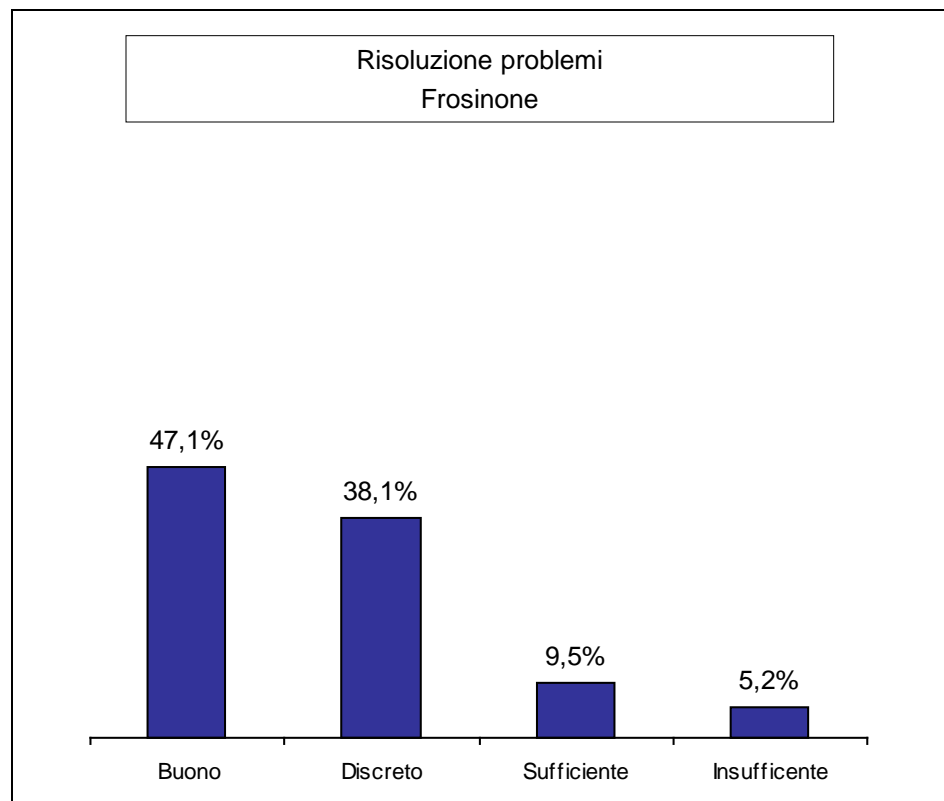
Chiarezza e precisione delle informazioni fornite all'utente



Base: 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

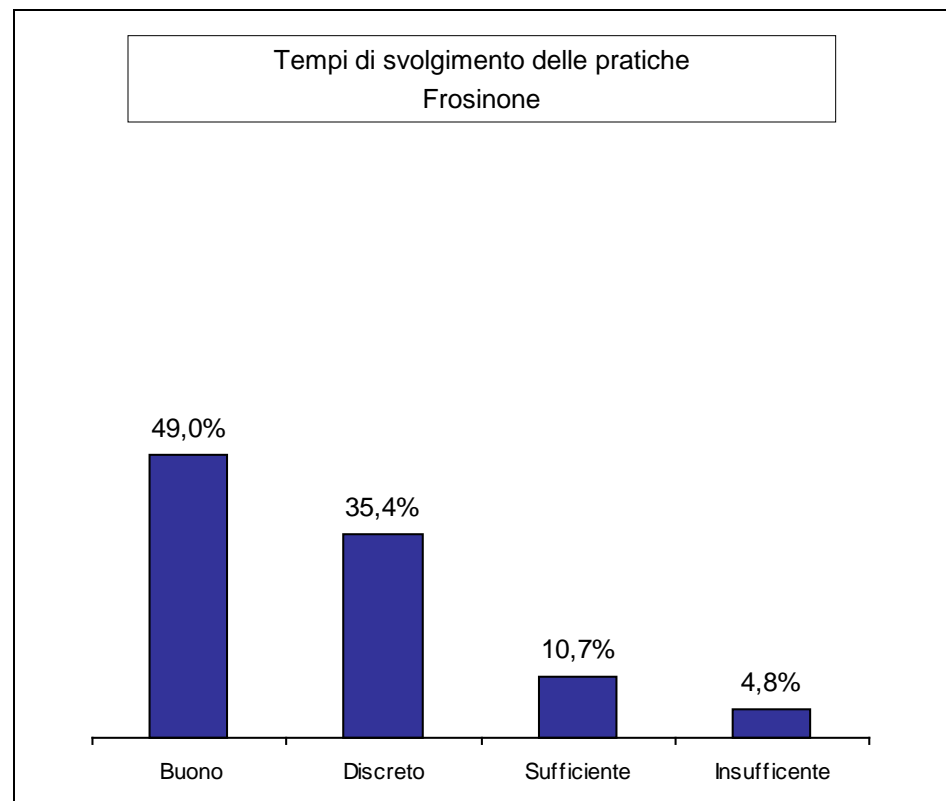
Risoluzione dei problemi che ostacolano l'avanzamento delle pratiche



Base: 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

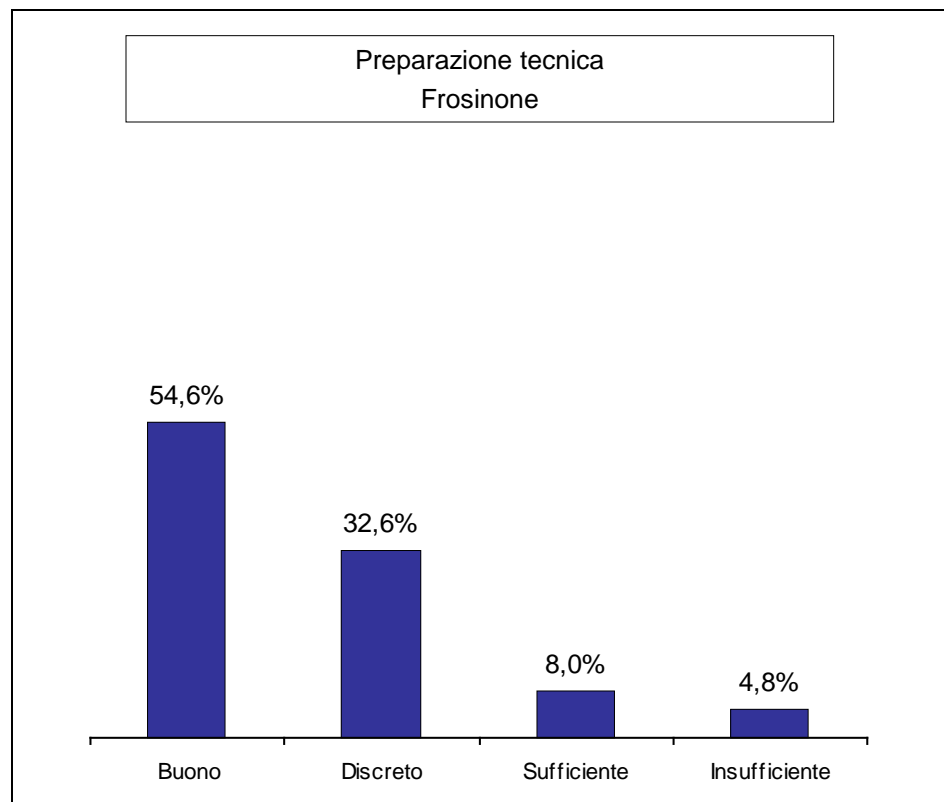
Tempi di svolgimento delle pratiche



Base: 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



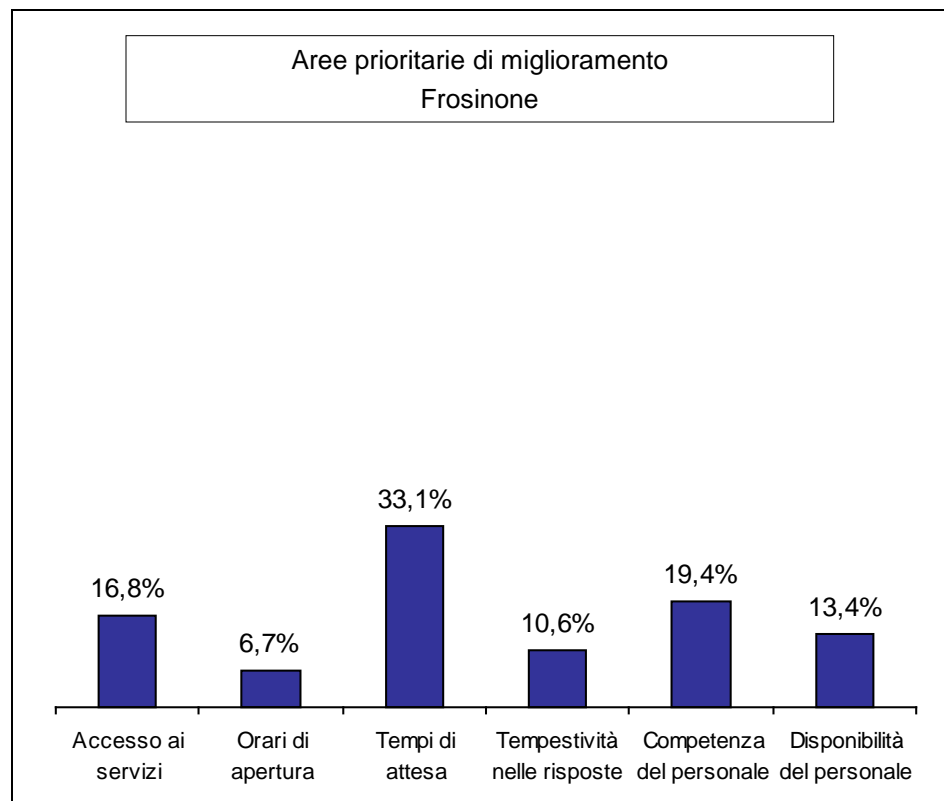
Base: 502 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio

MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

Le aree di miglioramento considerate prioritarie da parte delle imprese

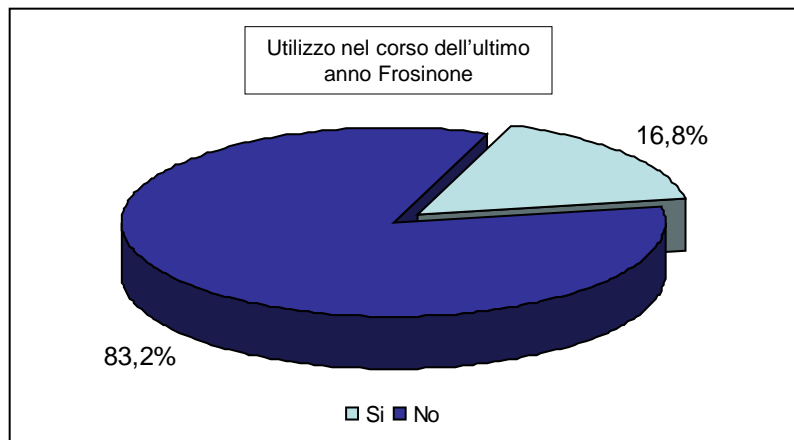
“In relazione ai seguenti aspetti, connessi al rapporto con gli uffici, quali considera prioritari come aree di miglioramento?”

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

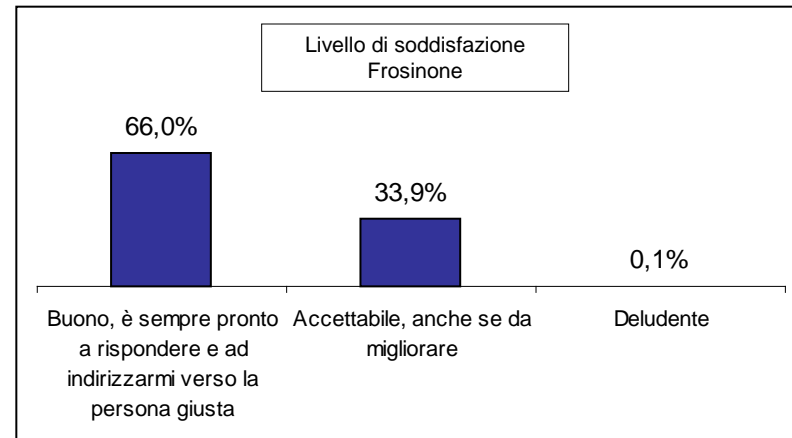


Base: 502 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio

Utilizzo del servizio di centralino nell'ultimo anno.

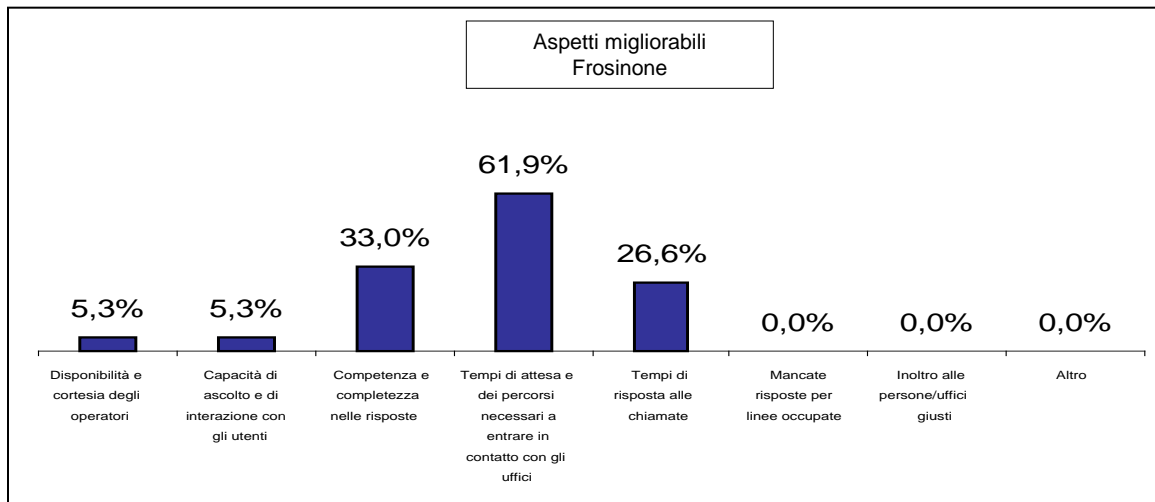


Base: 714 casi.



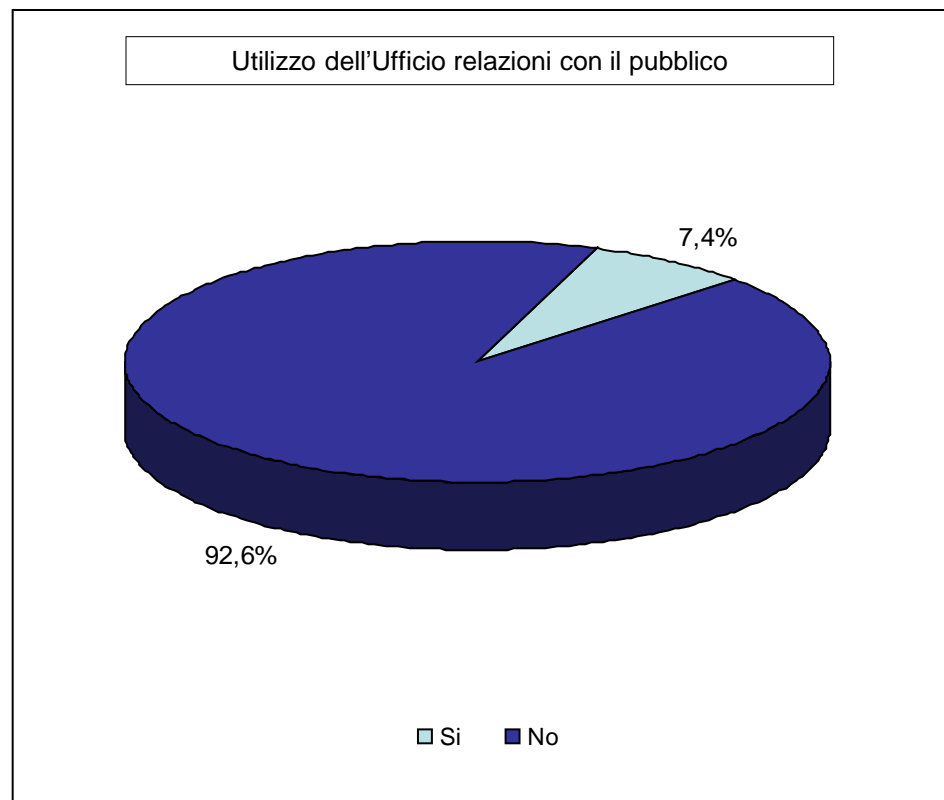
Base: 122 casi. Solo utilizzatori.

Quali sono gli aspetti migliorabili del servizio di centralino?



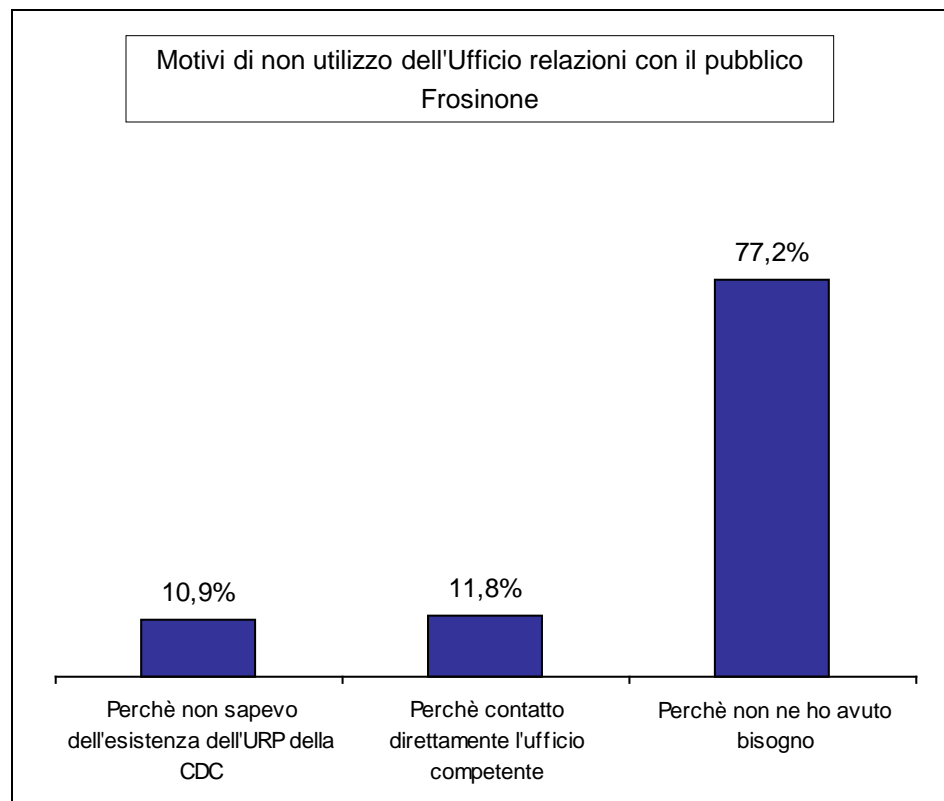
Base: 44 casi. Utilizzatori che hanno risposto «accettabile» o «deludente».

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



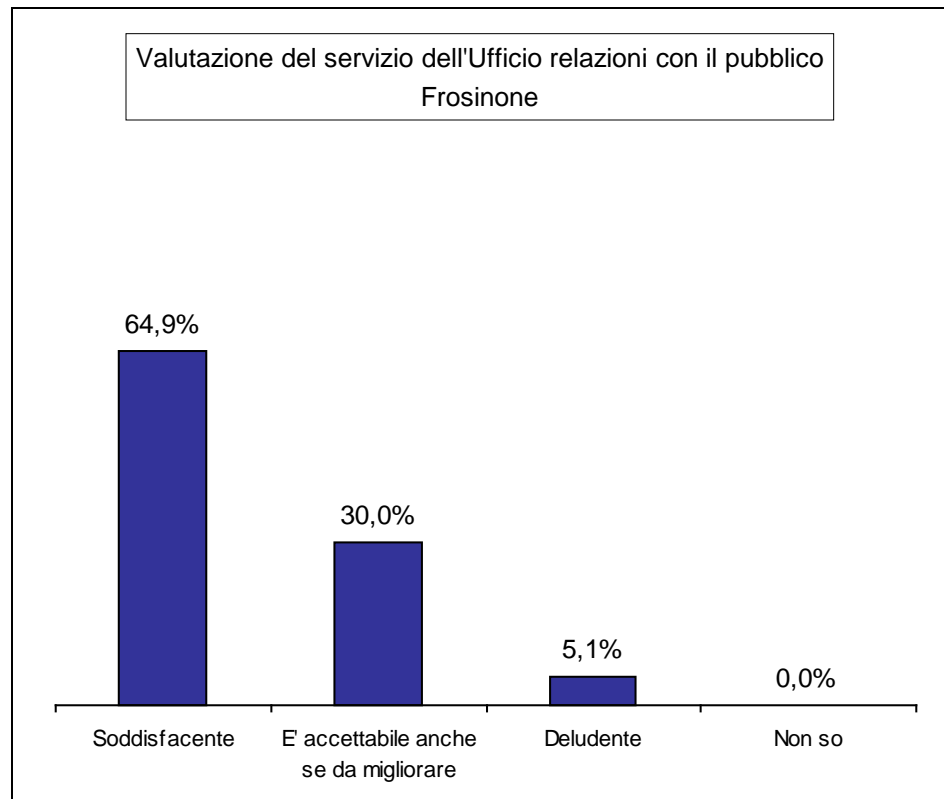
Base: 714 casi.

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



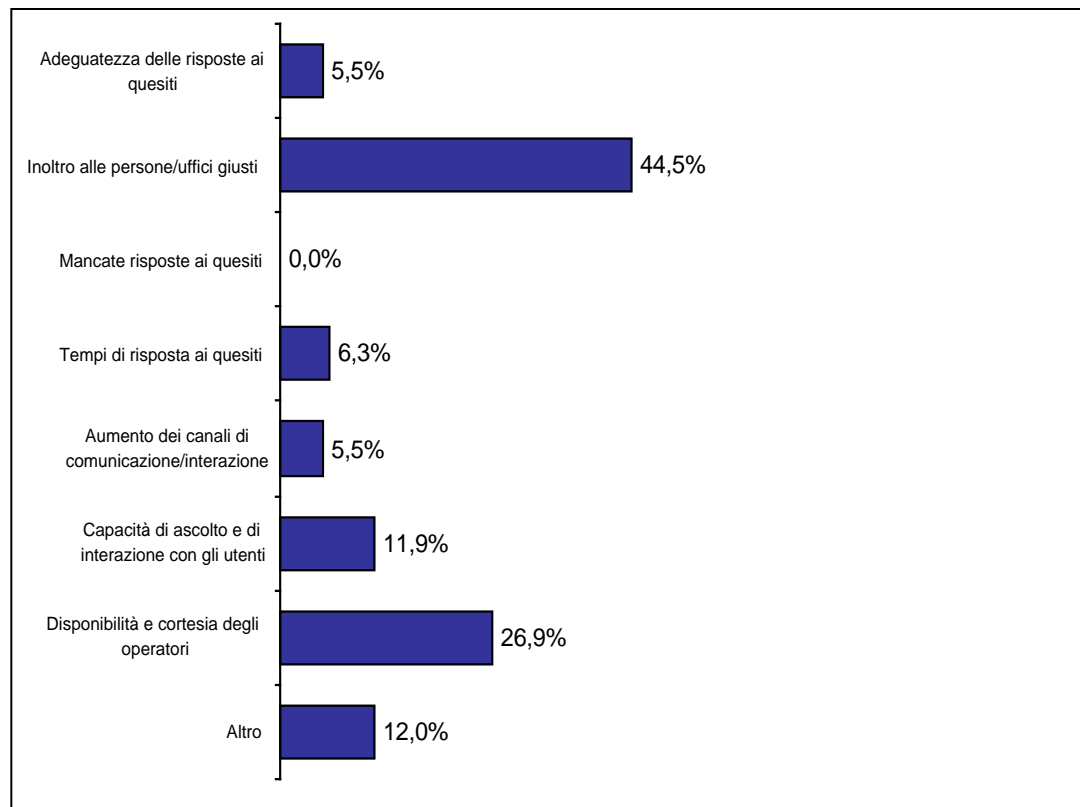
Base: 659 casi. Solo coloro che non hanno contattato l'URP nel corso dell'ultimo anno.

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



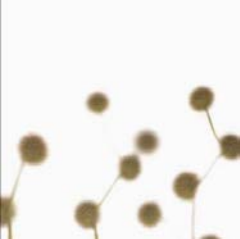
Base: 55 casi. Solo coloro che nell'ultimo anno hanno utilizzato l'URP.

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



Base: 20 casi. Utilizzatori che hanno risposto «accettabile» o «deludente»

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 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.