

INDAGINE DI
CUSTOMER SATISFACTION:
FROSINONE

I dati provinciali

Gennaio 2012



SOMMARIO

- 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 della provincia 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.

RISULTATI DELL'INDAGINE

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



IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI



I RISULTATI PRINCIPALI SUL TEMA “IMMAGINE”

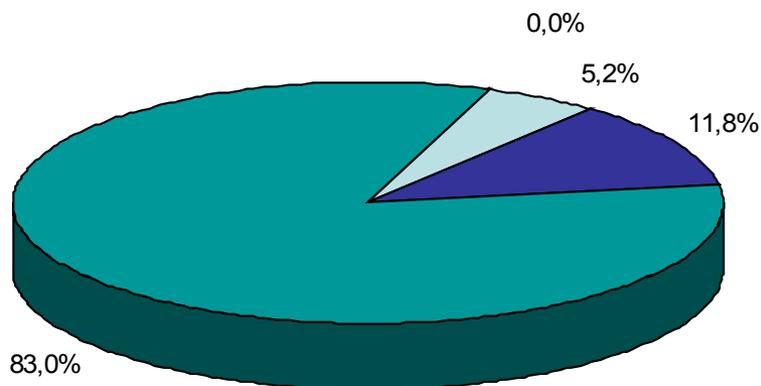
- Il 5,2% degli intervistati si reca di persona nella sede della CCIAA almeno una volta a settimana, mentre l'11,8% almeno una volta al mese.
- Il 60,2% ha dichiarato di recarsi personalmente presso la Camera di commercio di Frosinone, il 22,4% di prediligere rapporti telefonici e il 17,4% rapporti telematici.
- Il 12,2% delle imprese intervistate ha dichiarato di considerare la Camera di commercio come un ente preposto alla “promozione dello sviluppo territoriale e di supporto alle imprese” ed il 27,7% come un ente amministrativo. Alta la percentuale delle imprese che hanno centrato la mission della Camera con il 45,2%.

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?”

Rapporti con la Camera di Commercio – Frosinone

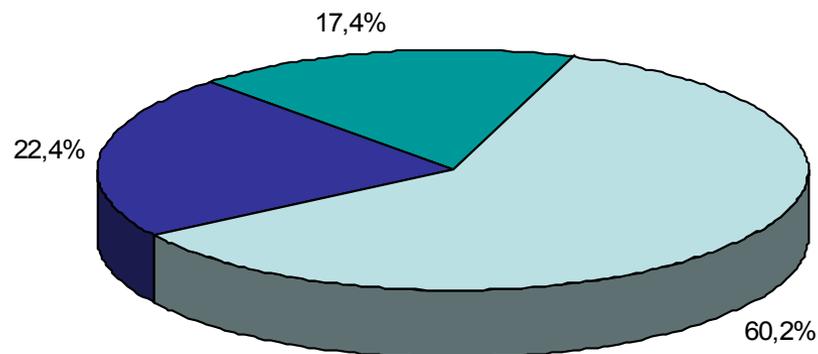


- Almeno una volta a settimana
- Una volta al mese
- Solo quando è servito, non è stato un rapporto costante
- Non ho avuto rapporti con la Camera nell'ultimo anno

Base: 707 casi.

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

Modalità dei rapporti con la Camera di Commercio nel corso dell’ultimo anno – Frosinone



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

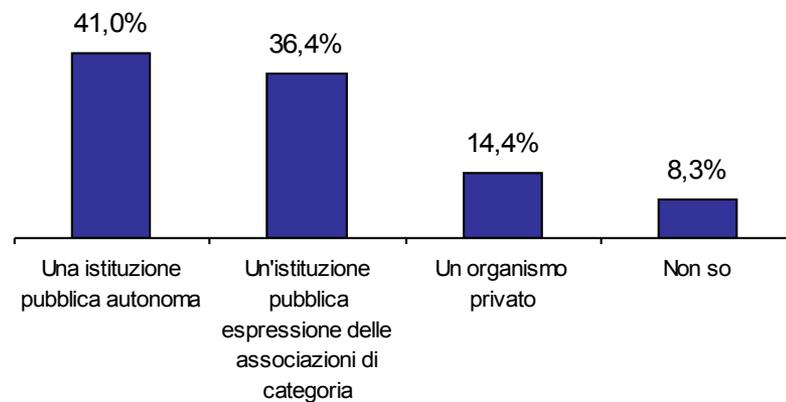
Base: 707 casi.

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:”

Natura della Camera di Commercio secondo l'opinione delle imprese – Frosinone



Base: 707 casi.

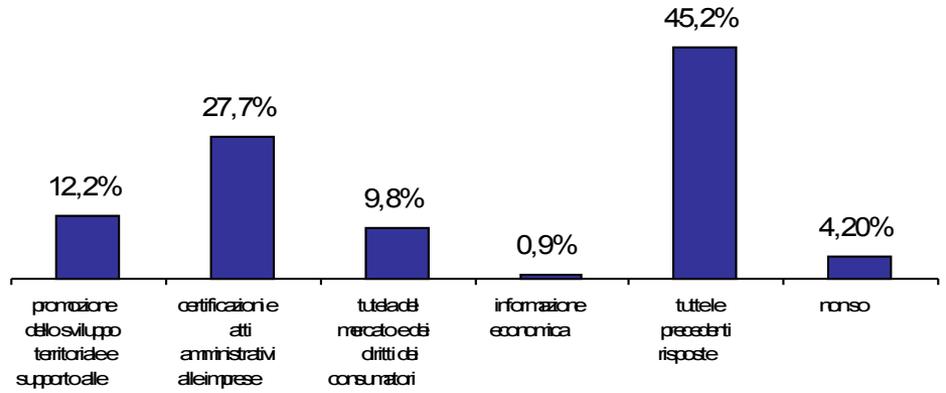


IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

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

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

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



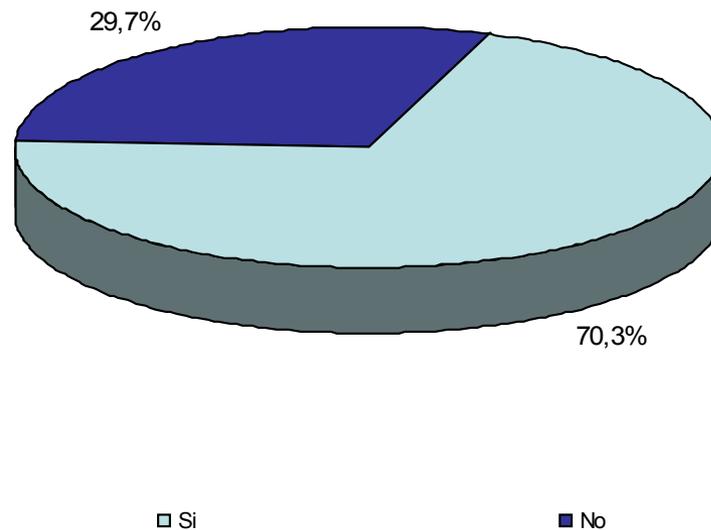
Base: 707 casi.

IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

Livello di informazione sui servizi e attività camerali

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

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



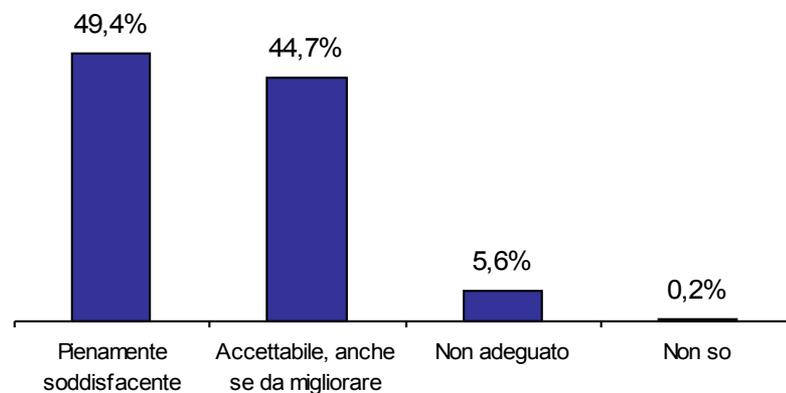
Base: 707 casi.

IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

L'efficacia della comunicazione della Camera di Commercio

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

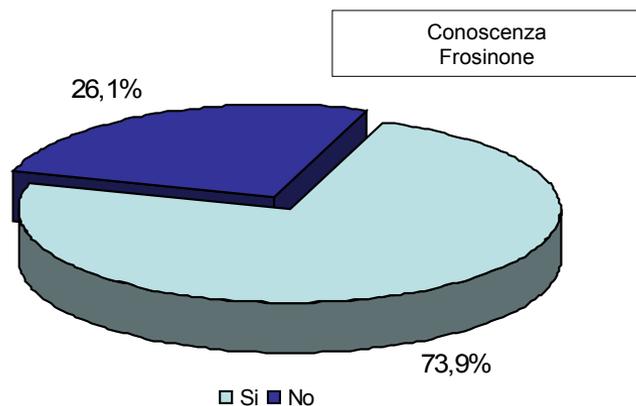
Efficacia della comunicazione della Camera di Commercio secondo l'opinione delle imprese – Frosinone



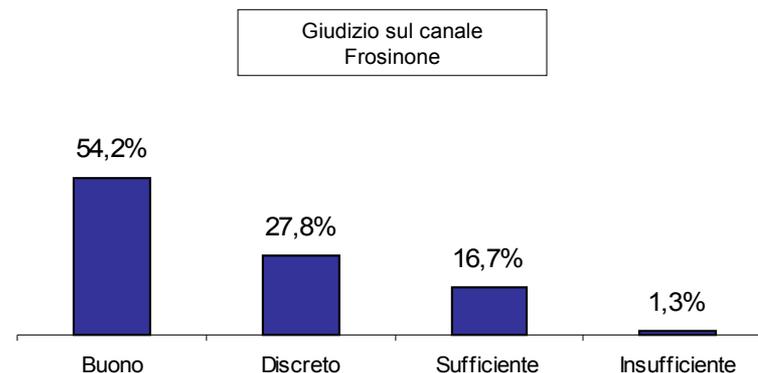
Base: 499 casi.

IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

L'efficacia della comunicazione della Camera di Commercio



Base: 707. casi.

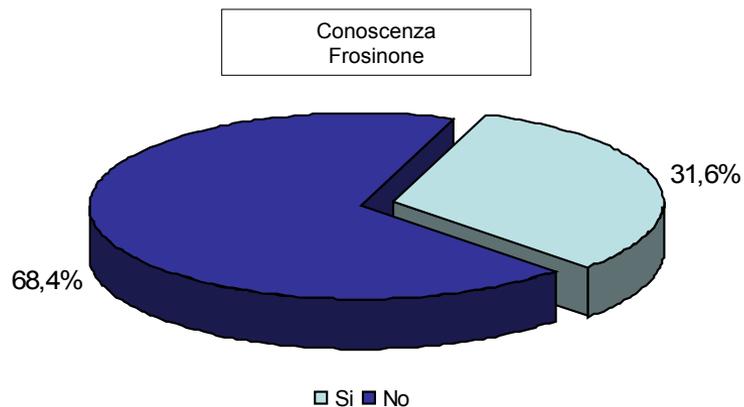


Base: 523 casi. Solo Conoscitori.

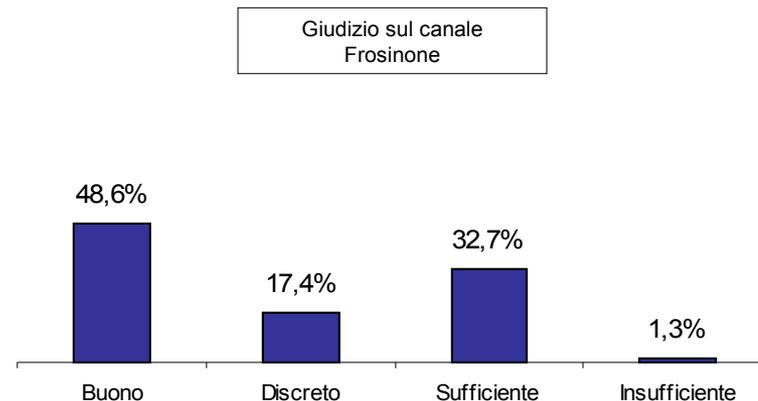
“Conosce e come giudica i seguenti strumenti di comunicazione utilizzati dalla Camera di Commercio: E-mail”

IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

L'efficacia della comunicazione della Camera di Commercio



Base: 707. casi.

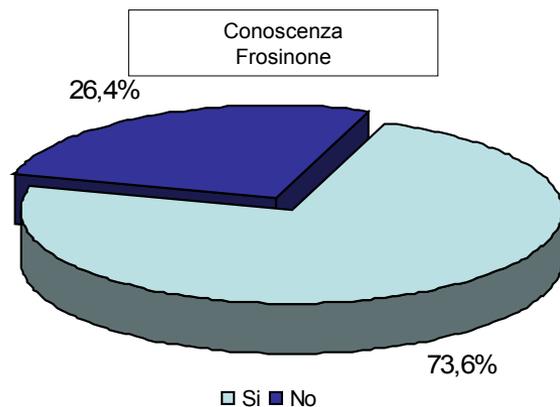


Base: 222 casi. Solo Conoscitori.

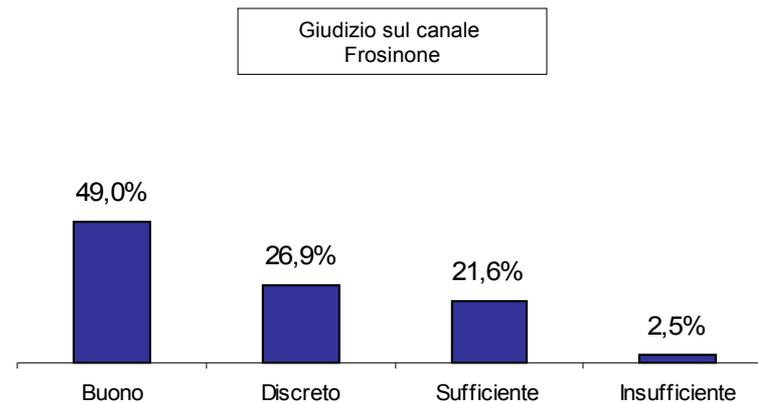
“Conosce e come giudica i seguenti strumenti di comunicazione utilizzati dalla Camera di Commercio: Fax”

IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

L'efficacia della comunicazione della Camera di Commercio



Base: 707. casi.

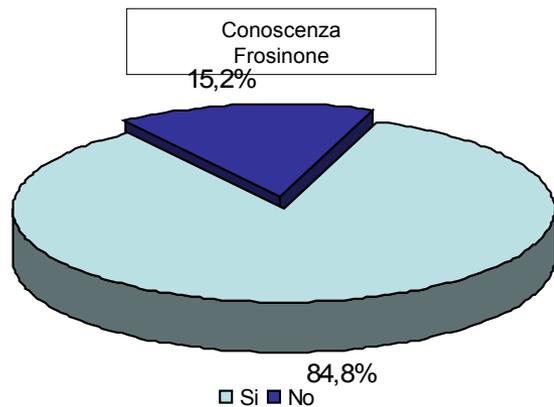


Base: 524 casi. Solo Conoscitori.

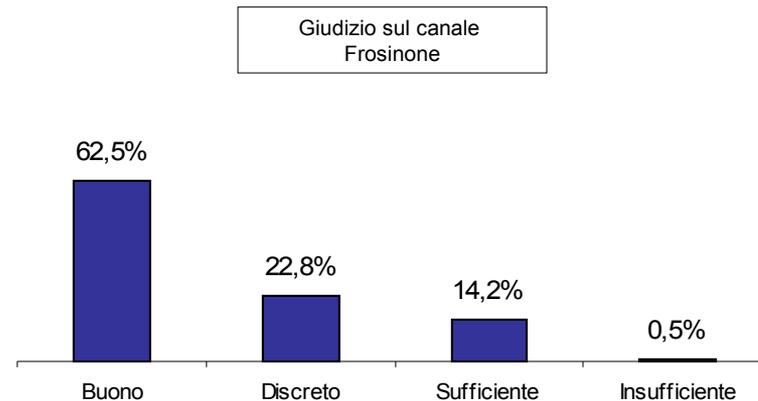
“Conosce e come giudica i seguenti strumenti di comunicazione utilizzati dalla Camera di Commercio: Posta”

IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

L'efficacia della comunicazione della Camera di Commercio



Base: 707. casi.

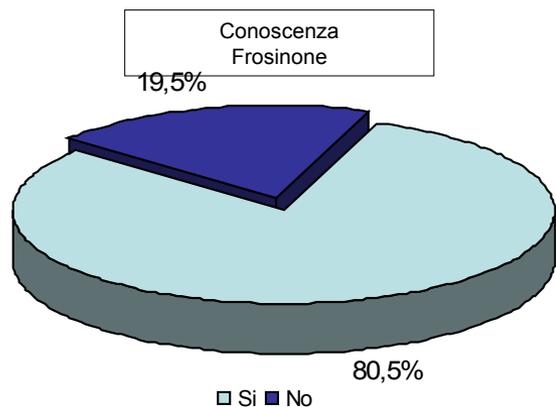


Base: 601 casi. Solo Conoscitori.

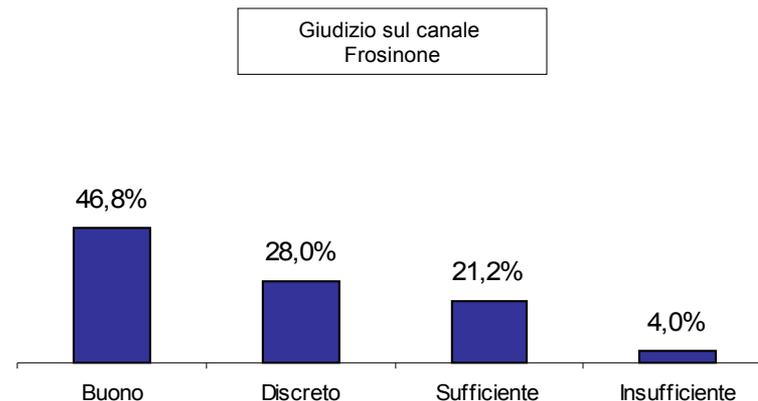
“Conosce e come giudica i seguenti strumenti di comunicazione utilizzati dalla Camera di Commercio: Sito Internet”

IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

L'efficacia della comunicazione della Camera di Commercio



Base: 707. casi.



Base: 569 casi. Solo Conoscitori.

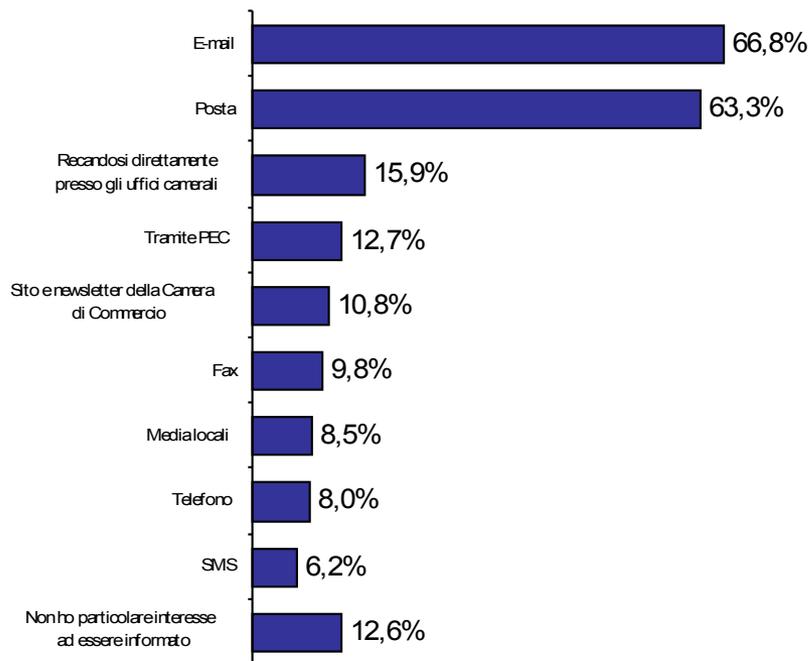
“Conosce e come giudica i seguenti strumenti di comunicazione utilizzati dalla Camera di Commercio: Sportelli Informativi”

IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

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

“Con quali 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 – Frosinone



Base: 707 casi.



SERVIZI EROGATI



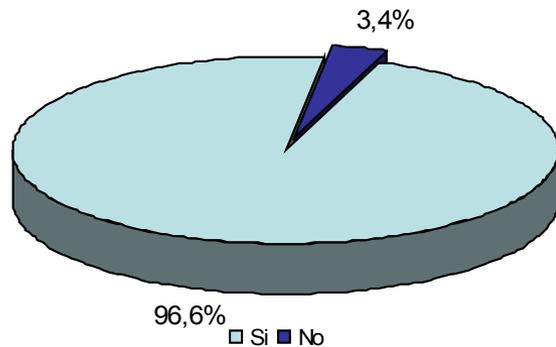
I RISULTATI PRINCIPALI SUL TEMA “SERVIZI”

- Il “Diritto Annuale” risulta essere il servizio più conosciuto presso le imprese con una percentuale di dichiaranti del 98,8%, così come il “Registro delle imprese” con il 96,6% delle imprese che affermano di conoscerlo.
- Il “Registro delle imprese” risulta essere uno dei servizi amministrativi maggiormente utilizzati (91,6%) così come il “Diritto annuale” (83,4%).
- Tra i servizi di supporto maggiormente conosciuti sono risultati: per il 62,8% le “informazioni sui prezzi” e per il 39,1% i “corsi di formazione”.
- Anche per quanto concerne l’utilizzo dei servizi di supporto le imprese hanno usufruito in misura maggiore delle “informazioni sui prezzi” per il 92,3% e dei corsi di formazione per l’89,4%.

SERVIZI EROGATI

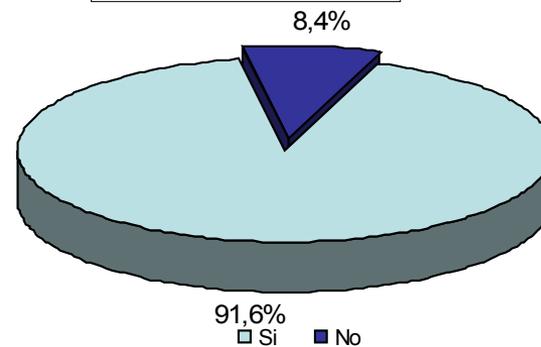
Registro imprese

Conoscenza
Frosinone



Base: 707 casi.

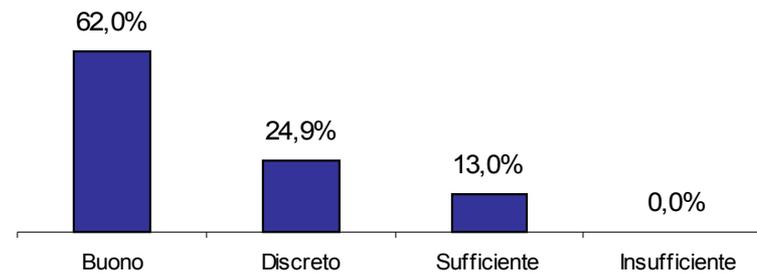
Utilizzo nell'ultimo anno
Frosinone



Base: 680 casi. Solo conoscitori.

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

Livello di Soddisfazione
Frosinone

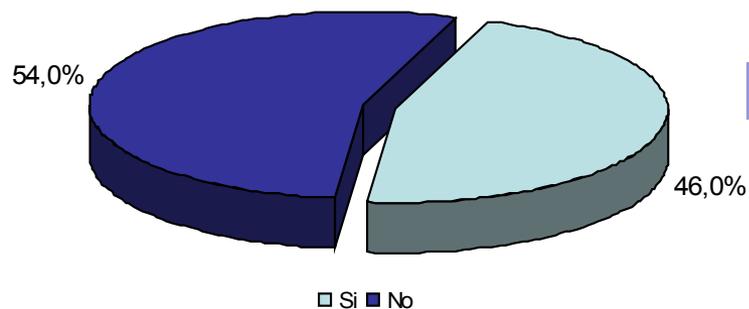


Base: 622 casi. Solo utilizzatori.

SERVIZI EROGATI

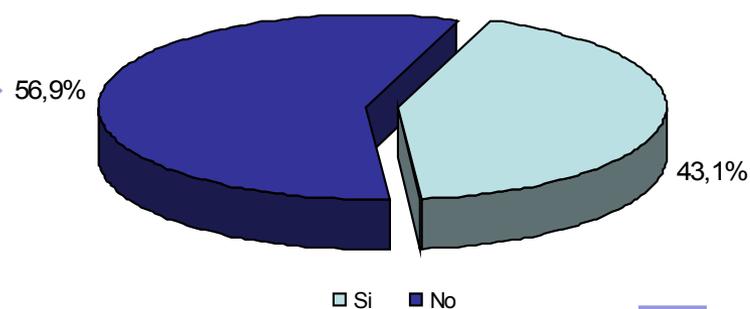
Albi e ruoli

Conoscenza Frosinone



Base: 707 casi.

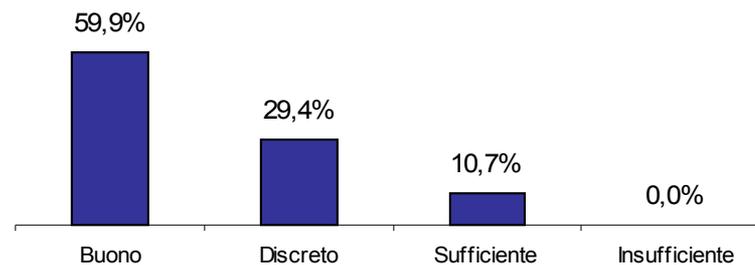
Utilizzo nell'ultimo anno Frosinone



Base: 329 casi. Solo conoscitori.

“Albi e ruoli (pratiche)”

Livello di Soddisfazione Frosinone

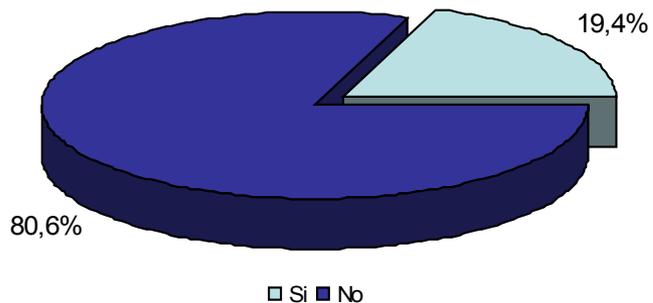


Base: 146 casi. Solo utilizzatori.

SERVIZI EROGATI

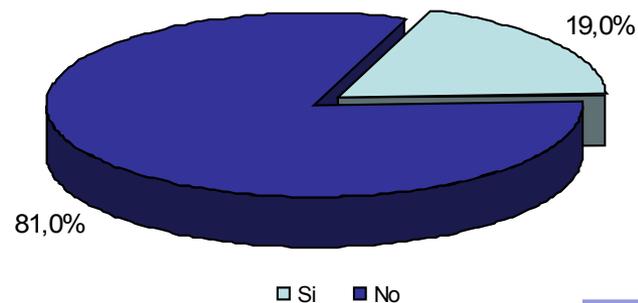
Registro informatico protesti (pratiche)

Conoscenza
Frosinone



Base: 707 casi.

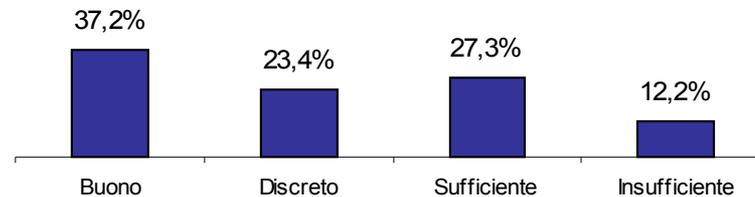
Utilizzo nell'ultimo anno
Frosinone



Base: 138 casi. Solo conoscitori.

“Registro informatico protesti (pratiche)”

Livello di Soddisfazione
Frosinone

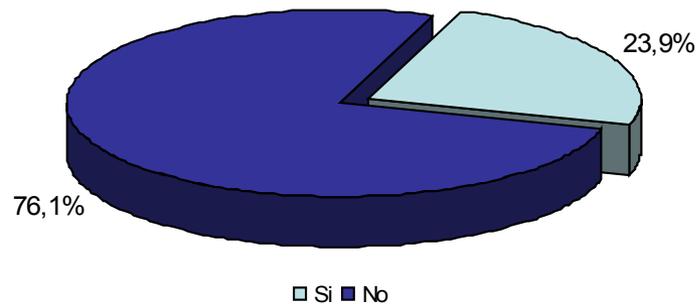


Base: 26 casi. Solo utilizzatori.

SERVIZI EROGATI

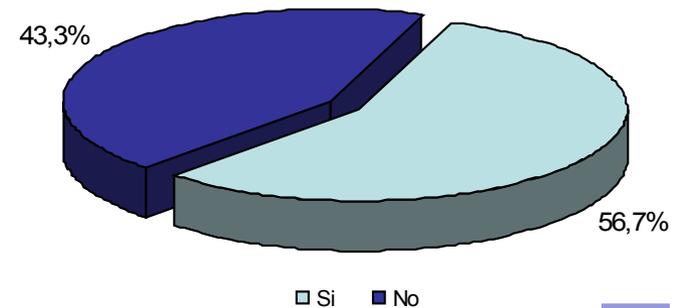
Certificazione estera (certificati di origine, carnet ATA, numero meccanografico)

Conoscenza
Frosinone



Base: 707 casi.

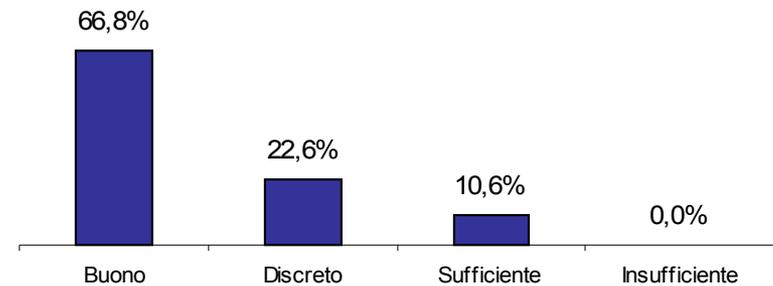
Utilizzo nell'ultimo anno
Frosinone



Base: 167 casi. Solo conoscitori.

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

Livello di Soddisfazione
Frosinone

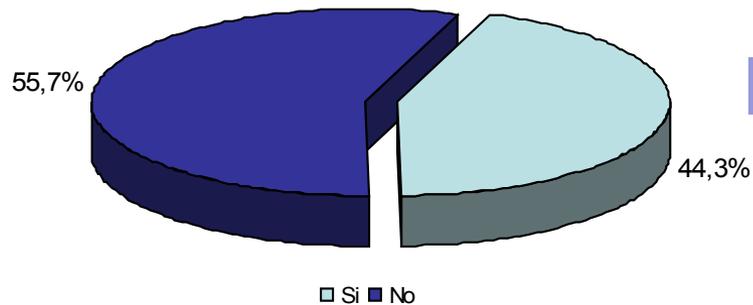


Base: 94 casi. Solo utilizzatori.

SERVIZI EROGATI

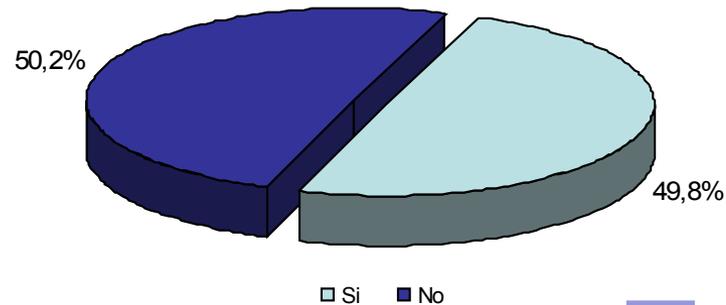
Deposito brevetti, modelli e marchi

Conoscenza
Frosinone



Base: 707 casi.

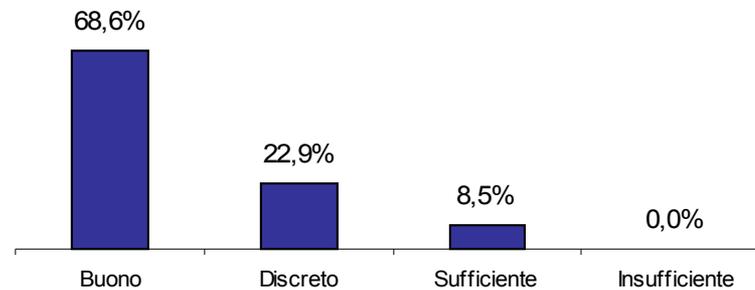
Utilizzo nell'ultimo anno
Frosinone



Base: 313 casi. Solo conoscitori.

“Deposito brevetti, modelli e marchi”

Livello di Soddisfazione
Frosinone

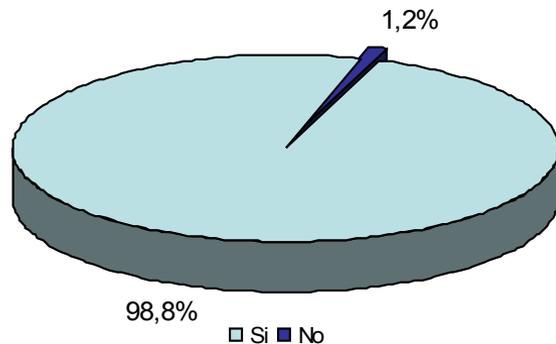


Base: 157 casi. Solo utilizzatori.

SERVIZI EROGATI

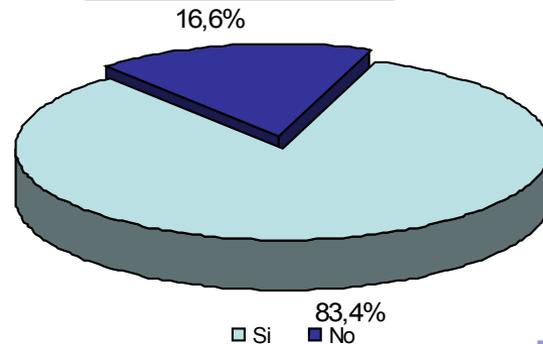
Diritto Annuale

Conoscenza
Frosinone



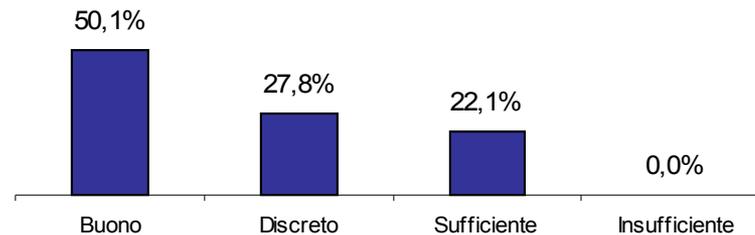
Base: 707 casi.

Utilizzo nell'ultimo anno
Frosinone



Base: 698 casi. Solo conoscitori.

Livello di Soddisfazione
Frosinone



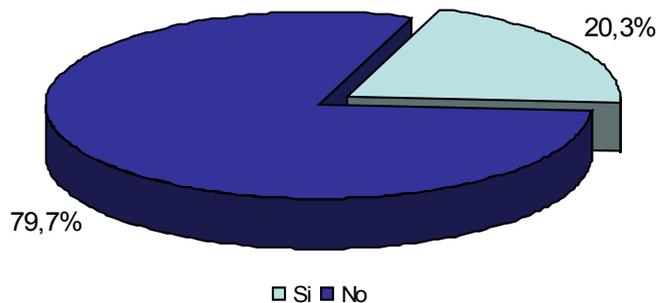
Base: 583 casi. Solo utilizzatori.

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

SERVIZI EROGATI

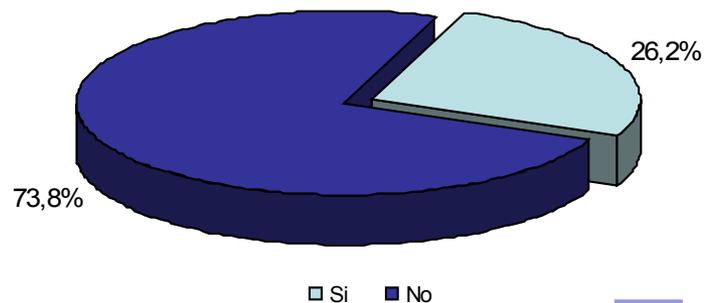
Regolazione del mercato

Conoscenza Frosinone



Base: 707 casi.

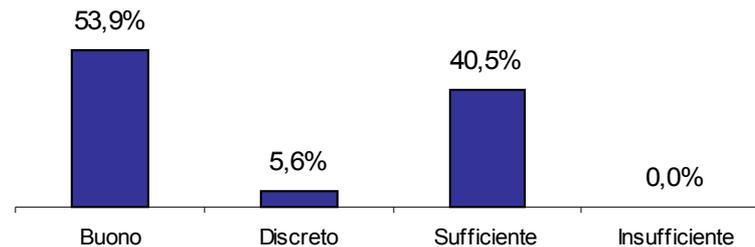
Utilizzo nell'ultimo anno Frosinone



Base: 142 casi. Solo conoscitori.

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

Livello di Soddisfazione Frosinone

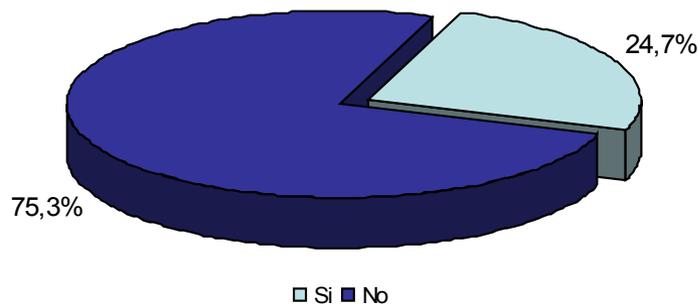


Base: 37 casi. Solo utilizzatori.

SERVIZI EROGATI

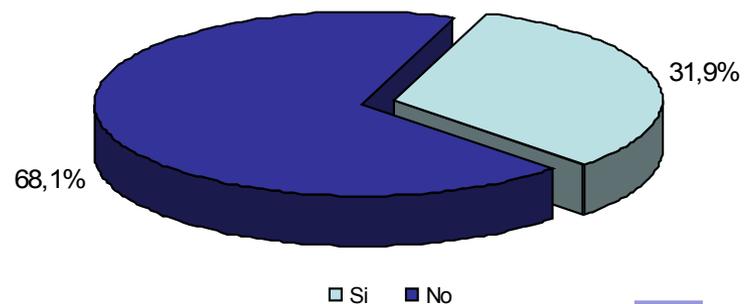
Arbitrato e conciliazione

Conoscenza
Frosinone



Base: 707 casi.

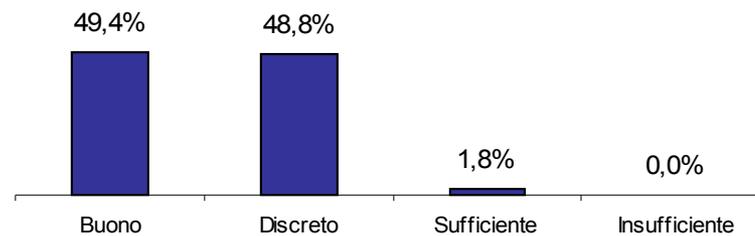
Utilizzo nell'ultimo anno
Frosinone



Base: 175 casi. Solo conoscitori.

“Arbitrato e conciliazione.”

Livello di Soddisfazione
Frosinone

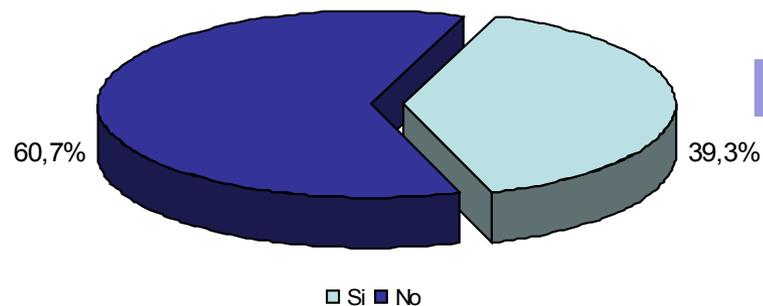


Base: 55 casi. Solo utilizzatori.

SERVIZI EROGATI

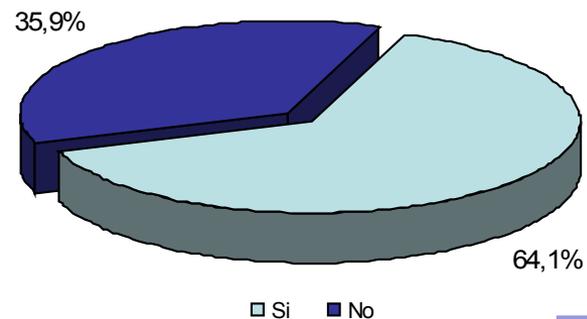
Firma digitale

Conoscenza
Frosinone



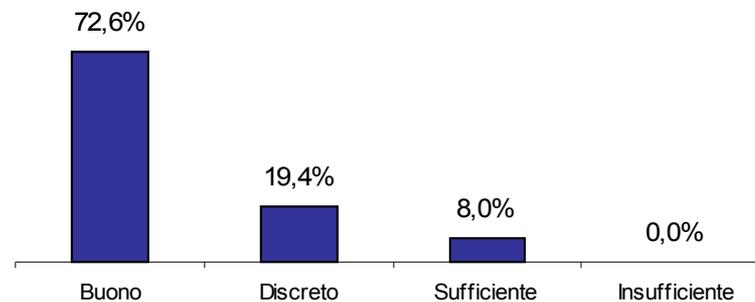
Base: 707 casi.

Utilizzo nell'ultimo anno
Frosinone



Base: 281 casi. Solo conoscitori.

Livello di Soddisfazione
Frosinone



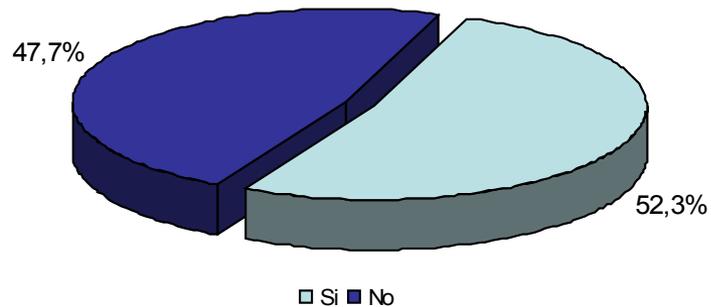
Base: 183 casi. Solo utilizzatori.

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

SERVIZI EROGATI

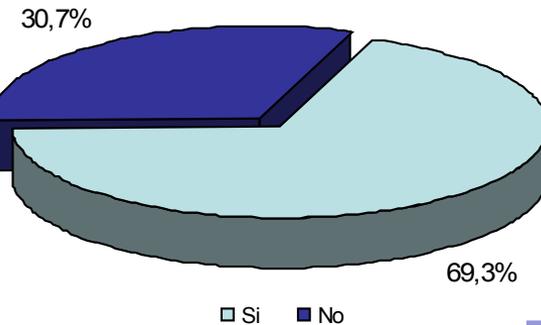
Informazioni generali su altre imprese o amministratori

Conoscenza
Frosinone



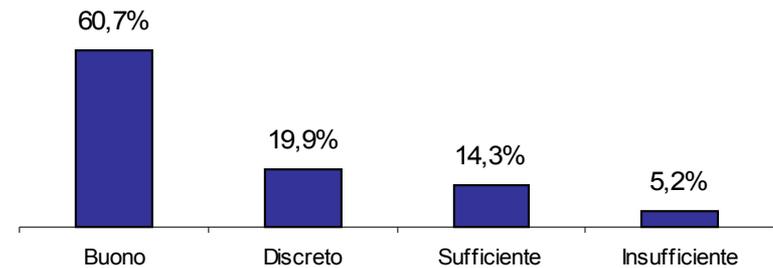
Base: 707 casi.

Utilizzo nell'ultimo anno
Frosinone



Base: 369 casi. Solo conoscitori.

Livello di Soddisfazione
Frosinone



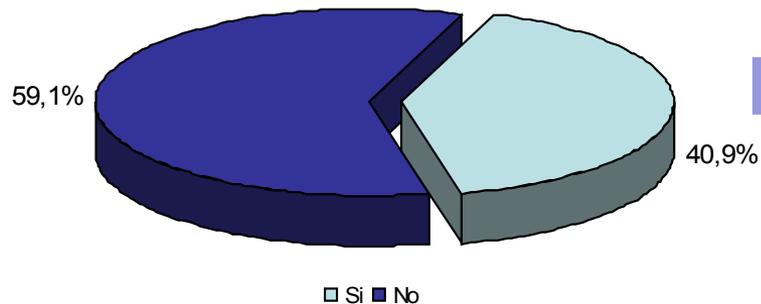
Base: 257 casi. Solo utilizzatori.

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

SERVIZI EROGATI

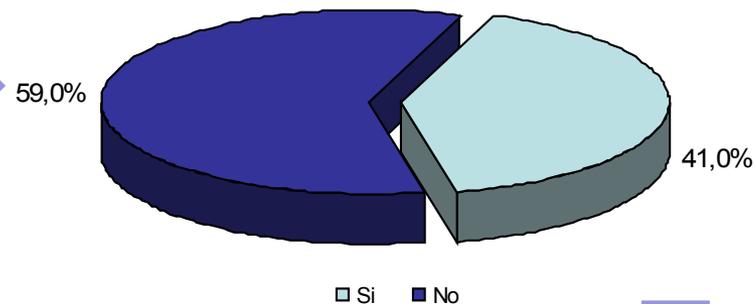
Comunicazione unica per ottemperare agli obblighi di legge

Conoscenza
Frosinone



Base: 707 casi.

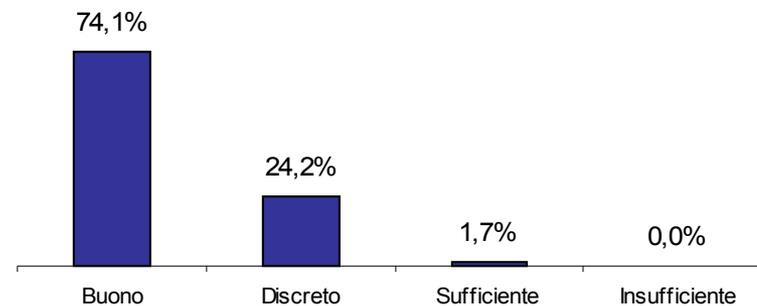
Utilizzo nell'ultimo anno
Frosinone



Base: 291 casi. Solo conoscitori.

"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."

Livello di Soddisfazione
Frosinone

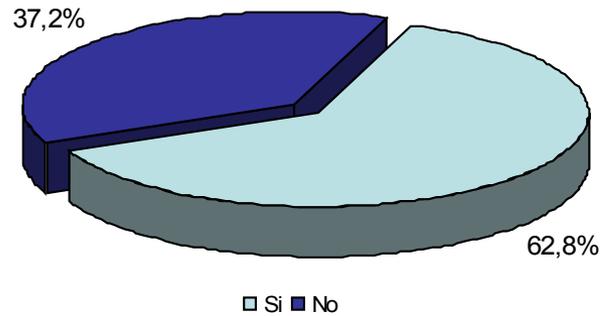


Base: 121 casi. Solo utilizzatori.

SERVIZI EROGATI

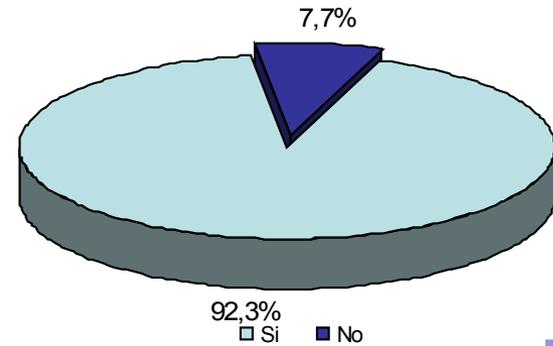
Informazioni sui prezzi, sulle statistiche

Conoscenza Frosinone



Base: 707 casi.

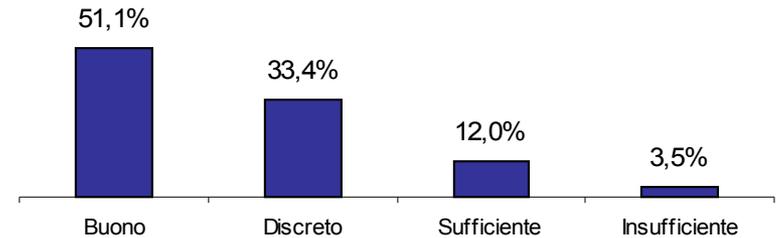
Utilizzo nell'ultimo anno Frosinone



Base: 447 casi. Solo conoscitori.

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

Livello di Soddisfazione Frosinone

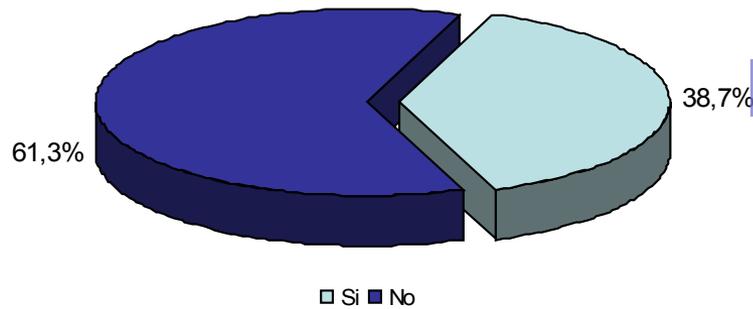


Base: 412 casi. Solo utilizzatori.

SERVIZI EROGATI

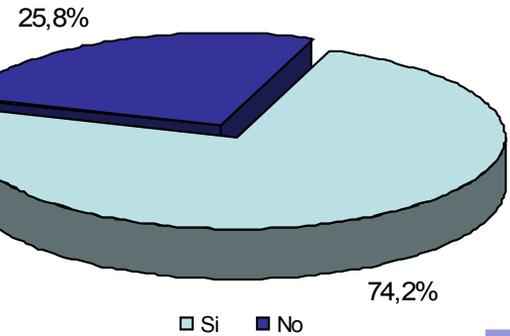
Informazioni e assistenza sui finanziamenti agevolati, incentivi e contributi

Conoscenza Frosinone



Base: 707 casi.

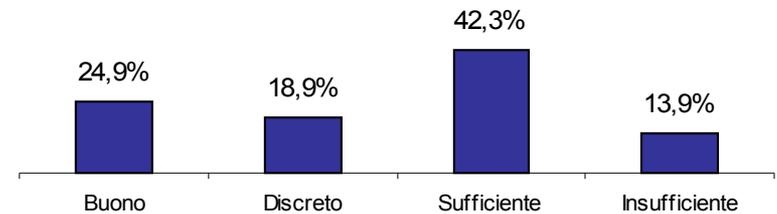
Utilizzo nell'ultimo anno Frosinone



Base: 273 casi. Solo conoscitori.

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

Livello di Soddisfazione Frosinone

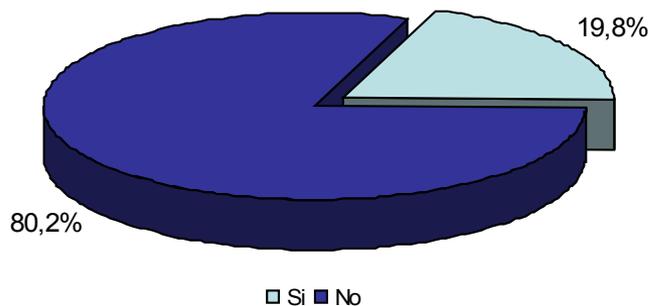


Base: 201 casi. Solo utilizzatori.

SERVIZI EROGATI

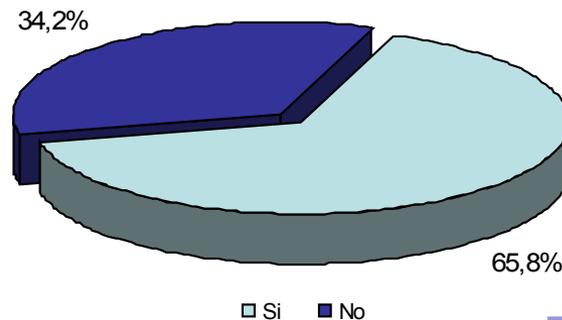
Informazioni e contributi sull'innovazione e il trasferimento tecnologico

Conoscenza
Frosinone



Base: 707 casi.

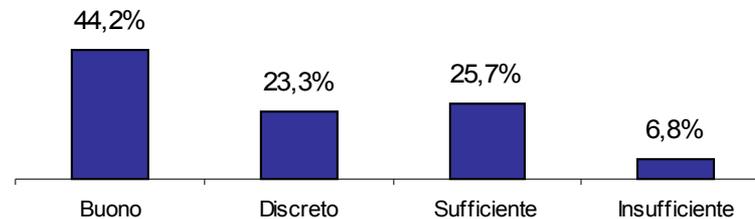
Utilizzo nell'ultimo anno
Frosinone



Base: 139 casi. Solo conoscitori.

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

Livello di Soddisfazione
Frosinone

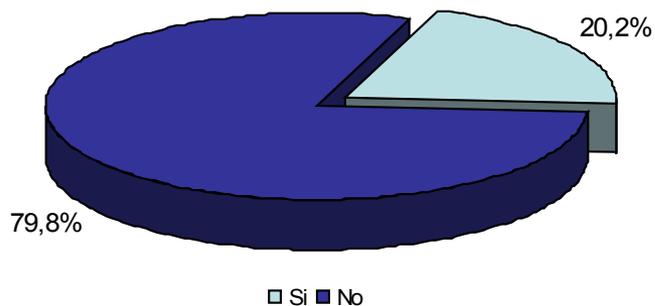


Base: 92 casi. Solo utilizzatori.

SERVIZI EROGATI

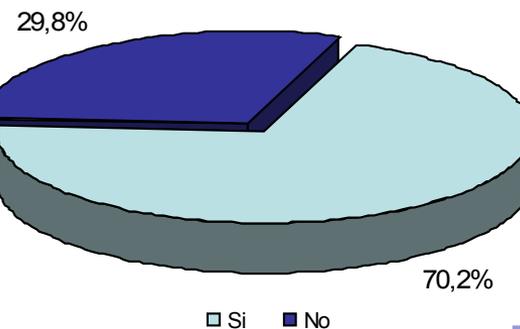
Promozione e consulenza

Conoscenza
Frosinone



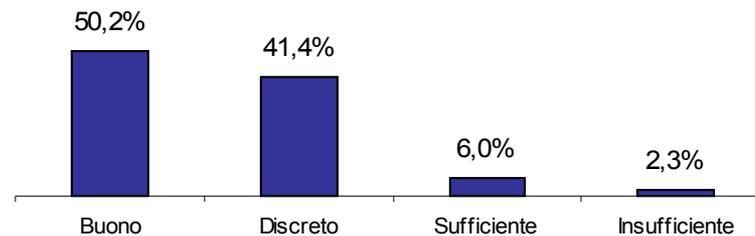
Base: 707 casi.

Utilizzo nell'ultimo anno
Frosinone



Base: 143 casi. Solo conoscitori.

Livello di Soddisfazione
Frosinone



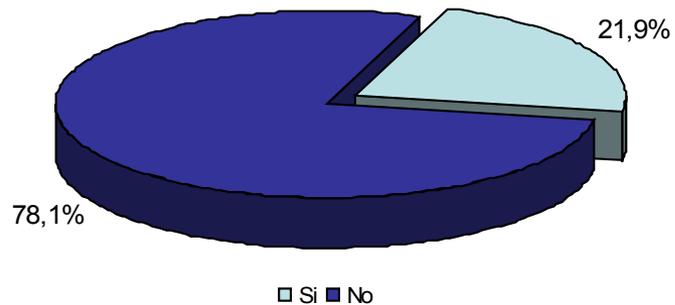
Base: 100 casi. Solo utilizzatori.

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

SERVIZI EROGATI

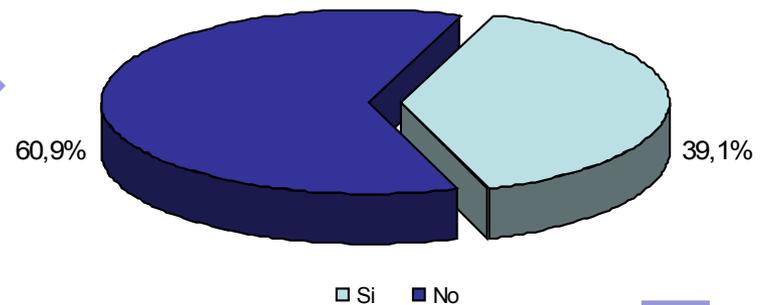
Partecipazione alle fiere, mostre e missioni

Conoscenza
Frosinone



Base: 707 casi.

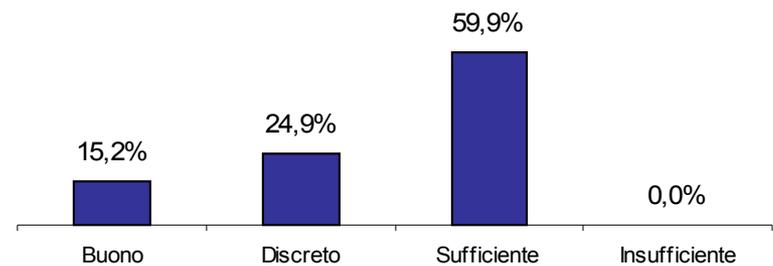
Utilizzo nell'ultimo anno
Frosinone



Base: 154 casi. Solo conoscitori.

"Partecipazione a fiere, mostre e missioni"

Livello di Soddisfazione
Frosinone

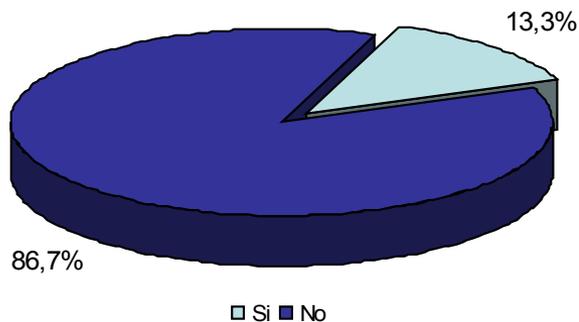


Base: 60 casi. Solo utilizzatori.

SERVIZI EROGATI

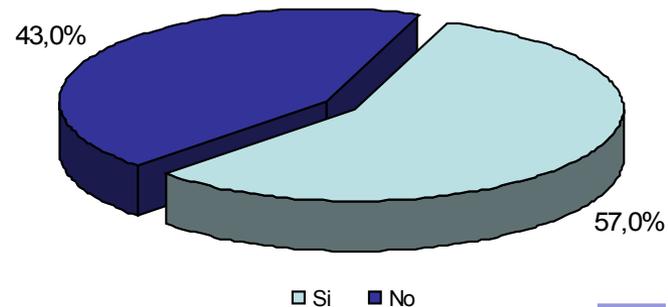
Assistenza, promozione, valorizzazione dei prodotti tipici

Conoscenza
Frosinone



Base: 707 casi.

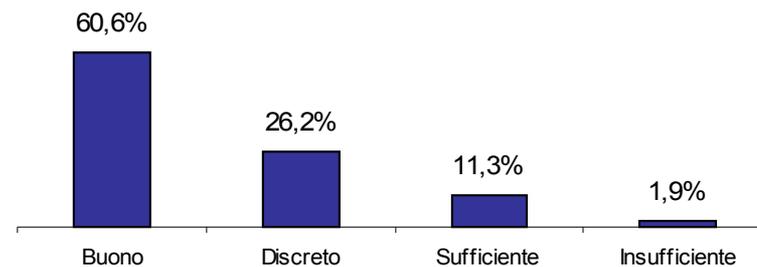
Utilizzo nell'ultimo anno
Frosinone



Base: 94 casi. Solo conoscitori.

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

Livello di Soddisfazione
Frosinone

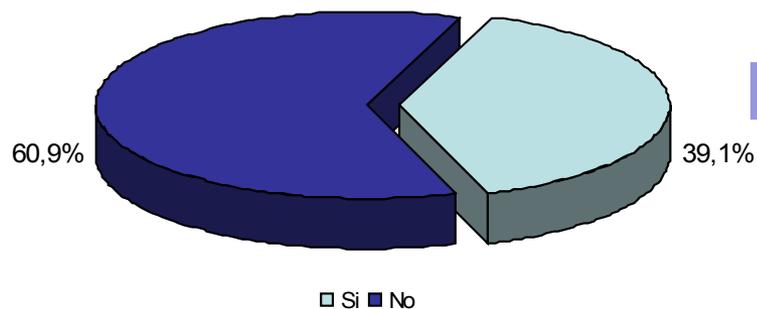


Base: 54 casi. Solo utilizzatori.

SERVIZI EROGATI

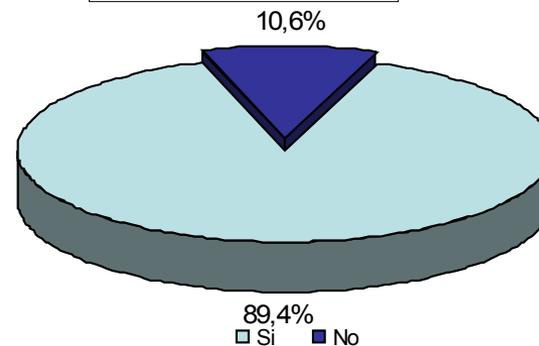
Corsi di formazione e tirocini formativi

Conoscenza Frosinone



Base: 707 casi.

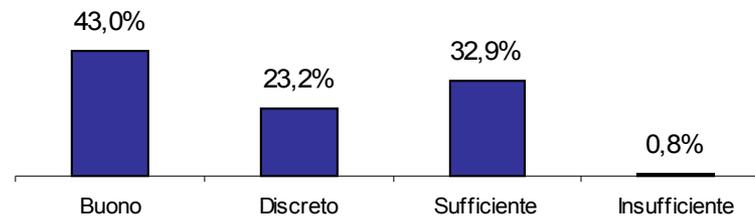
Utilizzo nell'ultimo anno Frosinone



Base: 279 casi. Solo conoscitori.

“Corsi di formazione e tirocini formativi.”

Livello di Soddisfazione Frosinone

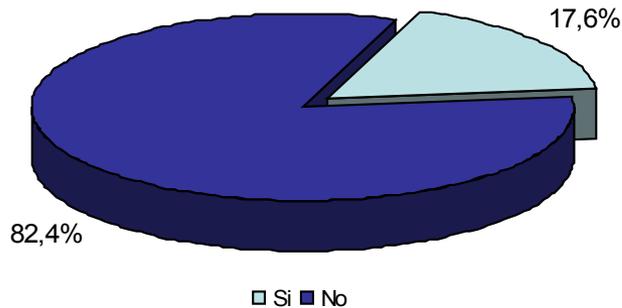


Base: 250 casi. Solo utilizzatori.

SERVIZI EROGATI

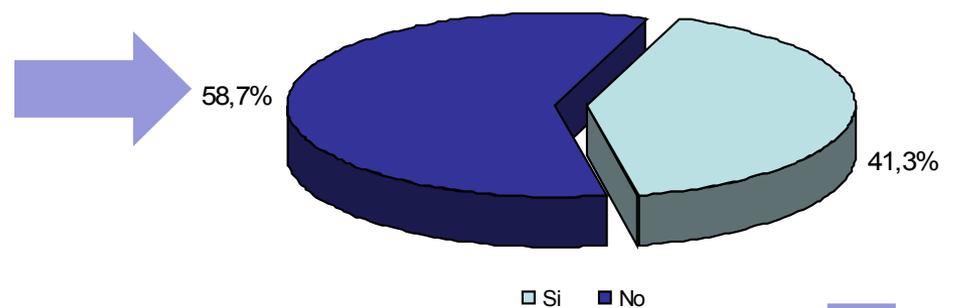
Iniziative e progetti per l'Imprenditorialità femminile

Conoscenza
Frosinone



Base: 707 casi.

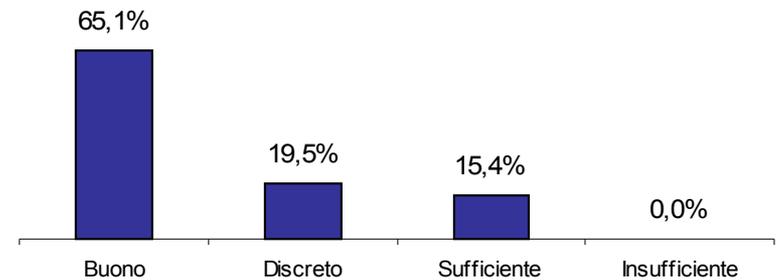
Utilizzo nell'ultimo anno
Frosinone



Base: 125 casi. Solo conoscitori.

“Iniziative e progetti per l'Imprenditorialità femminile.”

Livello di Soddisfazione
Frosinone

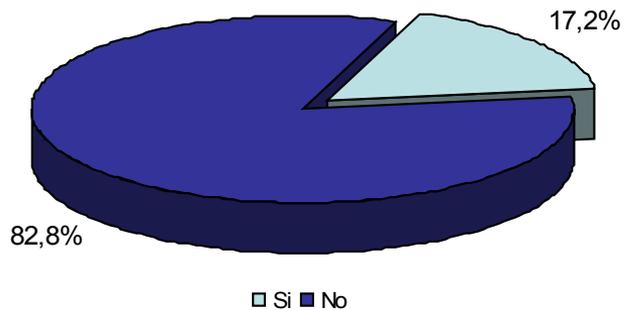


Base: 51 casi. Solo utilizzatori.

SERVIZI EROGATI

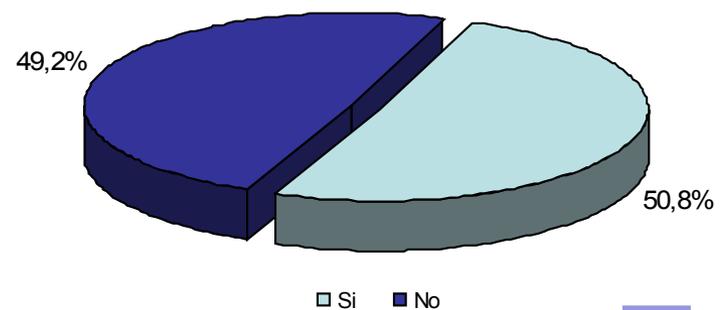
Iniziative per l'accesso al credito

Conoscenza
Frosinone



Base: 707 casi.

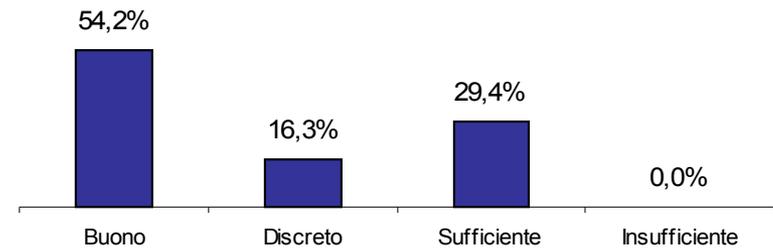
Utilizzo nell'ultimo anno
Frosinone



Base: 121 casi. Solo conoscitori.

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

Livello di Soddisfazione
Frosinone

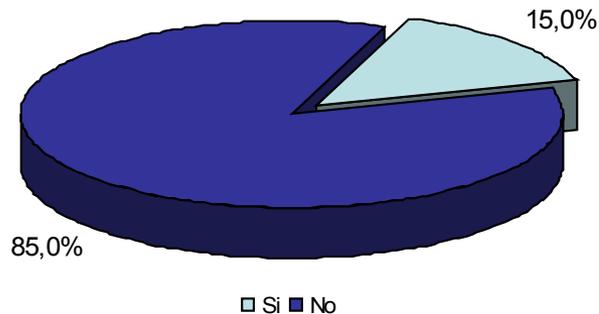


Base: 61 casi. Solo utilizzatori.

SERVIZI EROGATI

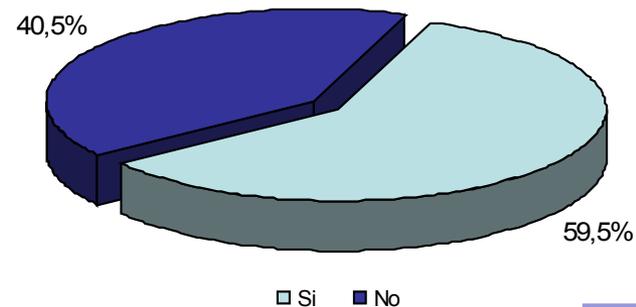
Informazioni, promozione e supporto ai contratti di rete

Conoscenza
Frosinone



Base: 707 casi.

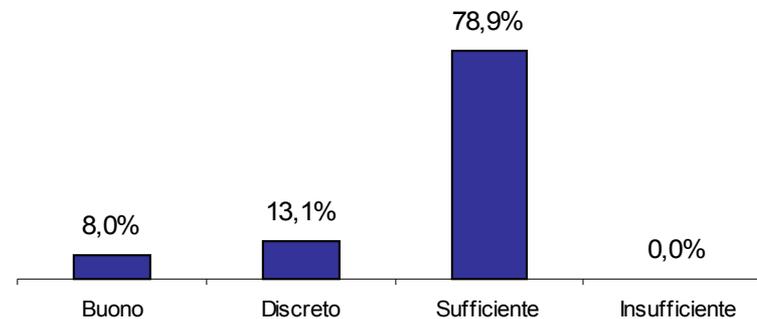
Utilizzo nell'ultimo anno
Frosinone



Base: 105 casi. Solo conoscitori.

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

Livello di Soddisfazione
Frosinone



Base: 62 casi. Solo utilizzatori.

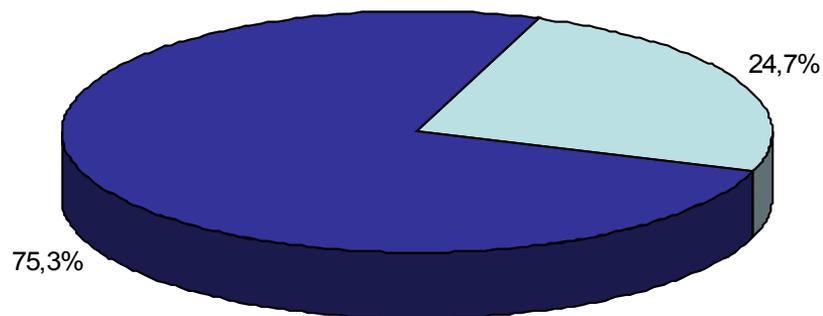


SERVIZI EROGATI

Responsabilità sociale di impresa

“Conosce il tema della responsabilità sociale di impresa?”

La responsabilità sociale di impresa – Frosinone



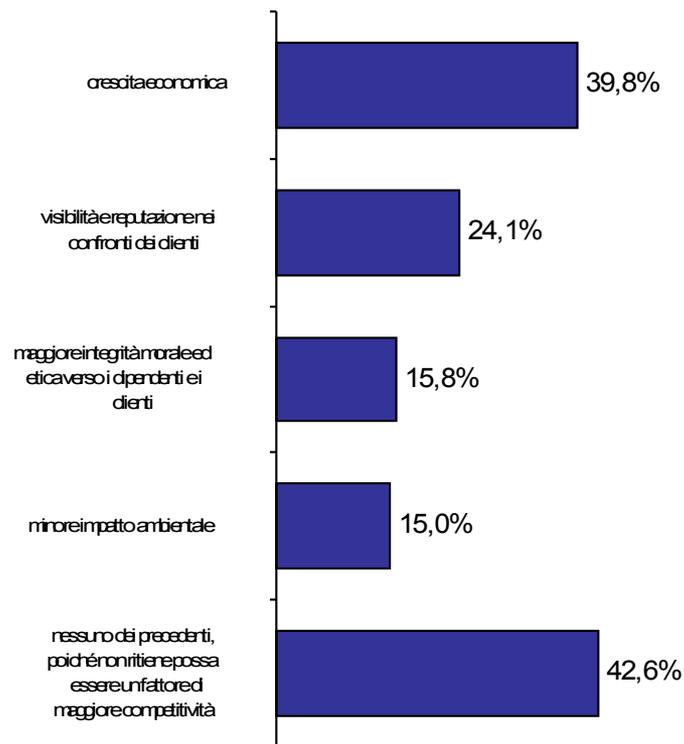
□ Si

■ No

Base: 707 casi.

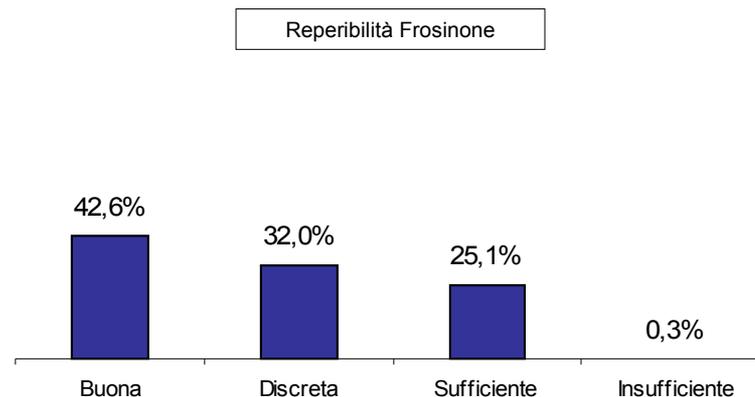
“Ritiene che la responsabilità sociale possa essere un elemento di competitività per la sua impresa in termini di...”

La responsabilità sociale di impresa – Frosinone

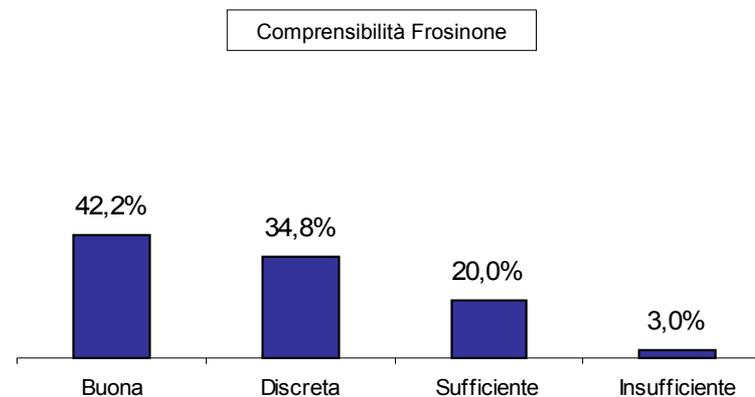


Base: 174 casi. Solo le imprese che conoscono il tema della responsabilità sociale di impresa.

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



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



Base: 707 casi.

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

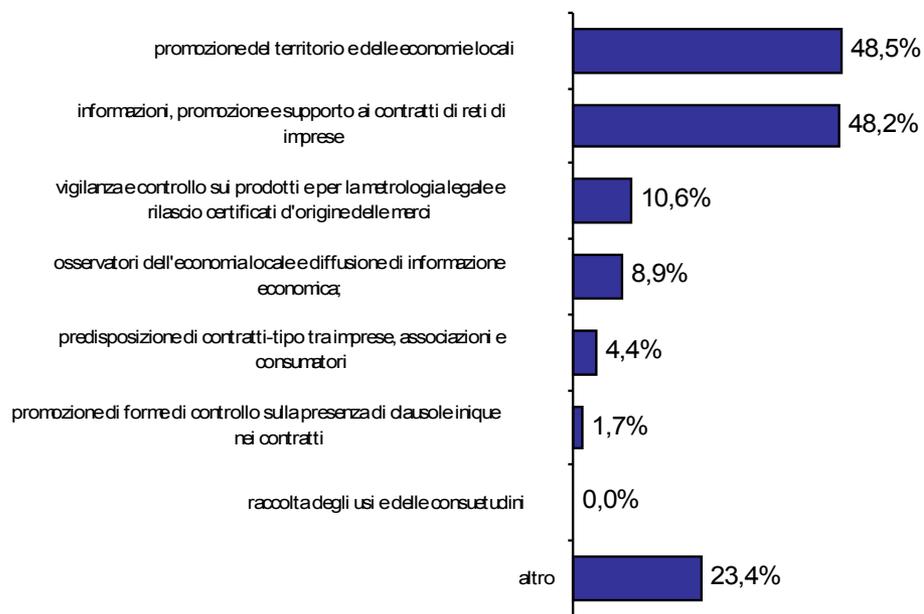
Tematiche in relazione alle quali le imprese ritengono che la Camera di Commercio debba impegnarsi maggiormente - Frosinone



Base: 707 casi.

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

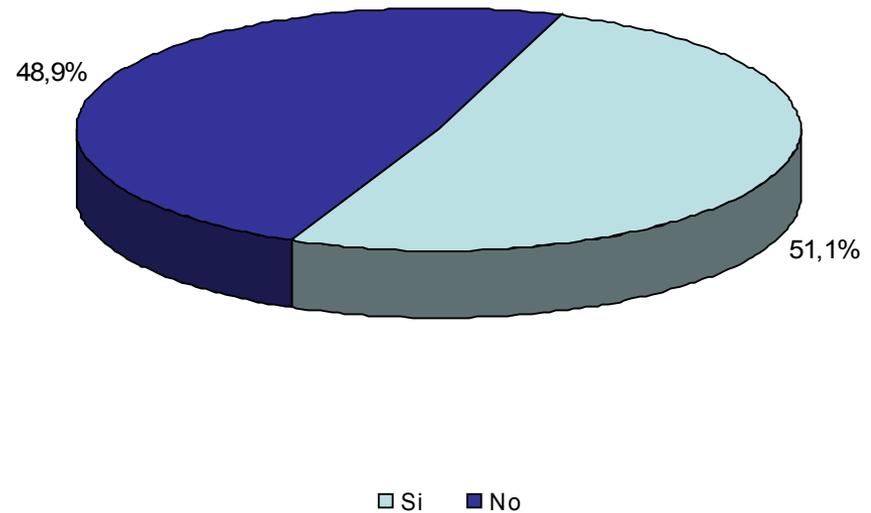
Tematiche in relazione alle quali le imprese desiderano che la Camera di Commercio svolga maggiore attività - Frosinone



Base: 707 casi.

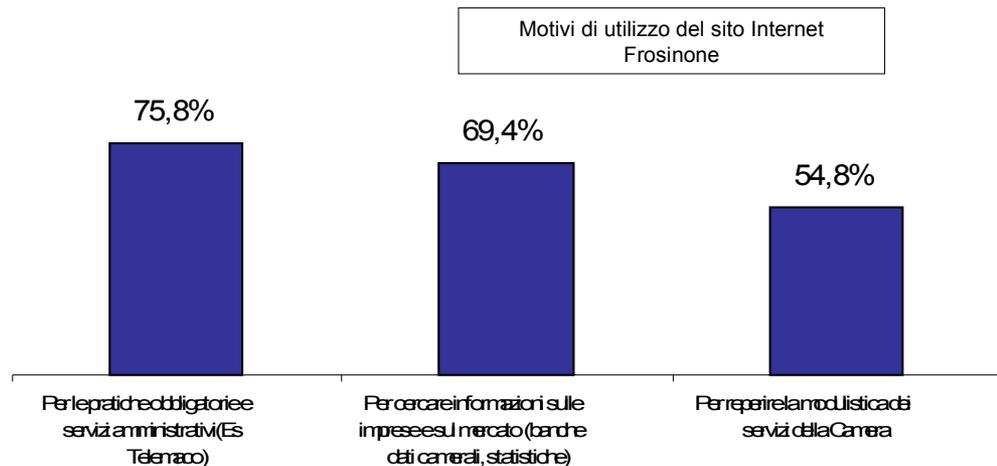
“Nel corso dell’ultimo anno ha utilizzato il sito Internet della Camera di Commercio?”

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



Base: 707 casi.

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



Base: 363 casi. Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di Commercio.

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

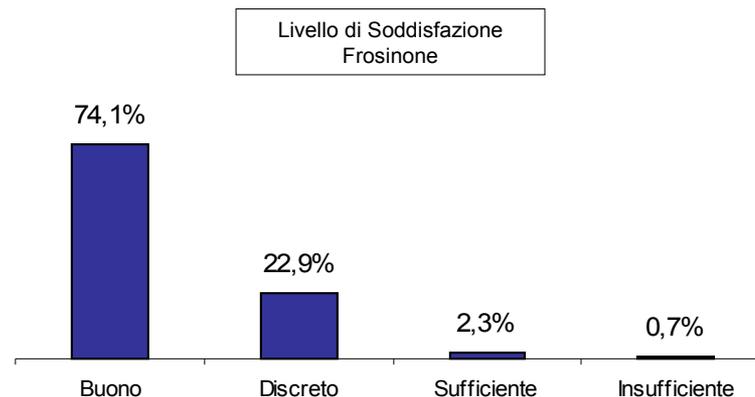


Base: 344 casi. Solo non-utilizzatori del sito Internet della Camera di Commercio.

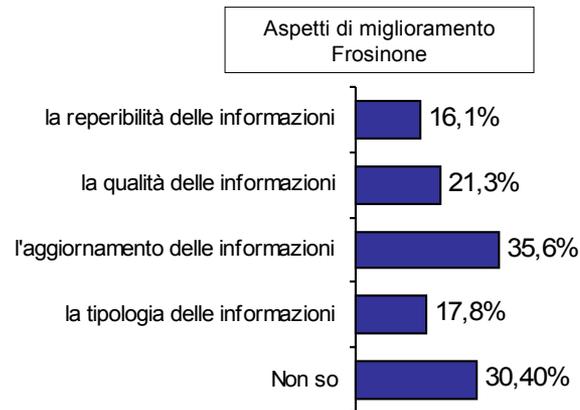
SERVIZI EROGATI

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

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



“Secondo Lei cosa potrebbe essere migliorato?”

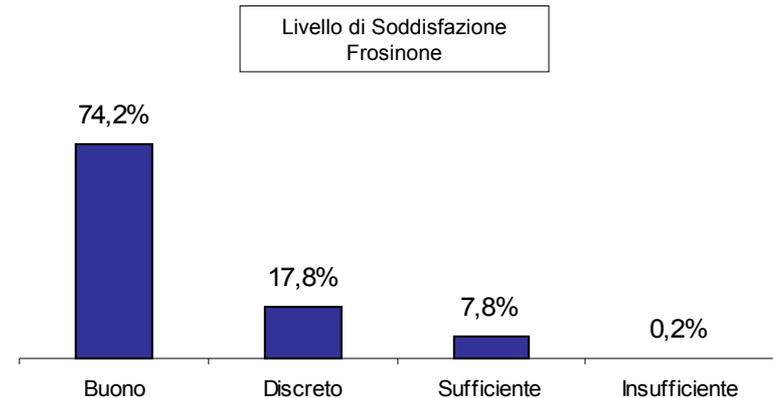


Base: 277 casi. Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di Commercio per le pratiche obbligatorie ed i servizi amministrativi.

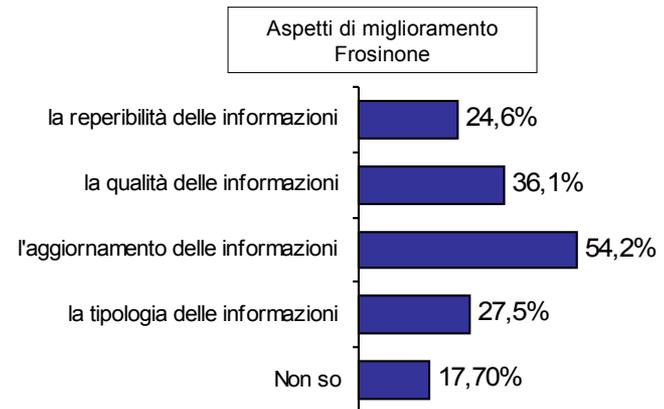
SERVIZI EROGATI

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

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

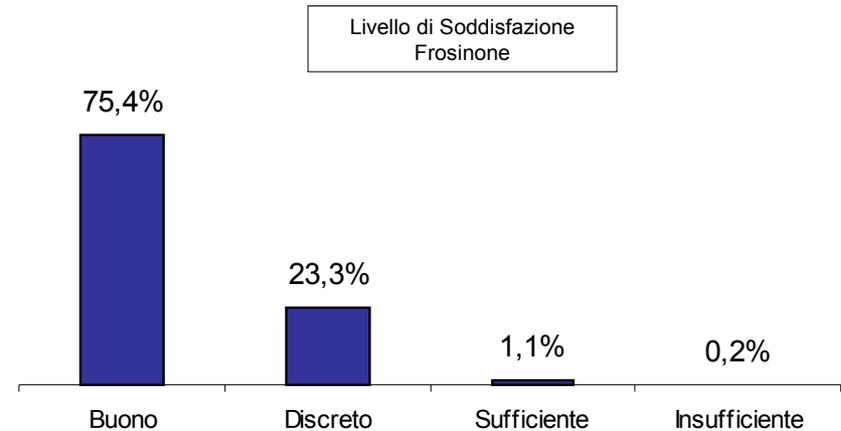


“Secondo Lei cosa potrebbe essere migliorato?”

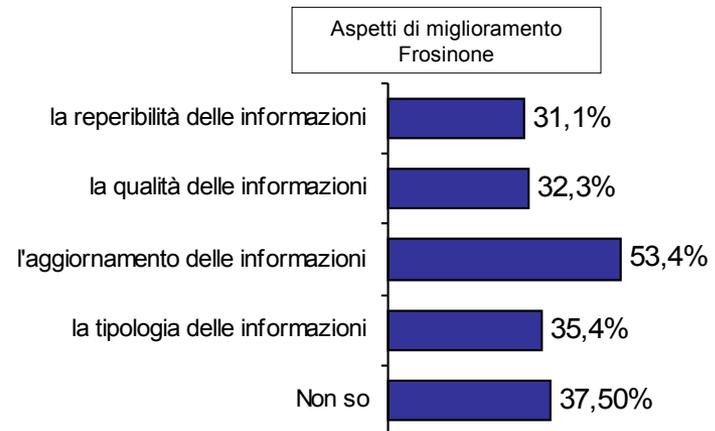


Base: 252 casi. Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di Commercio per le informazioni sulle imprese e sul mercato.

“Utilizzo del sito Internet per le informazioni e modulistica della Camera: Qual è il Suo livello di soddisfazione?”

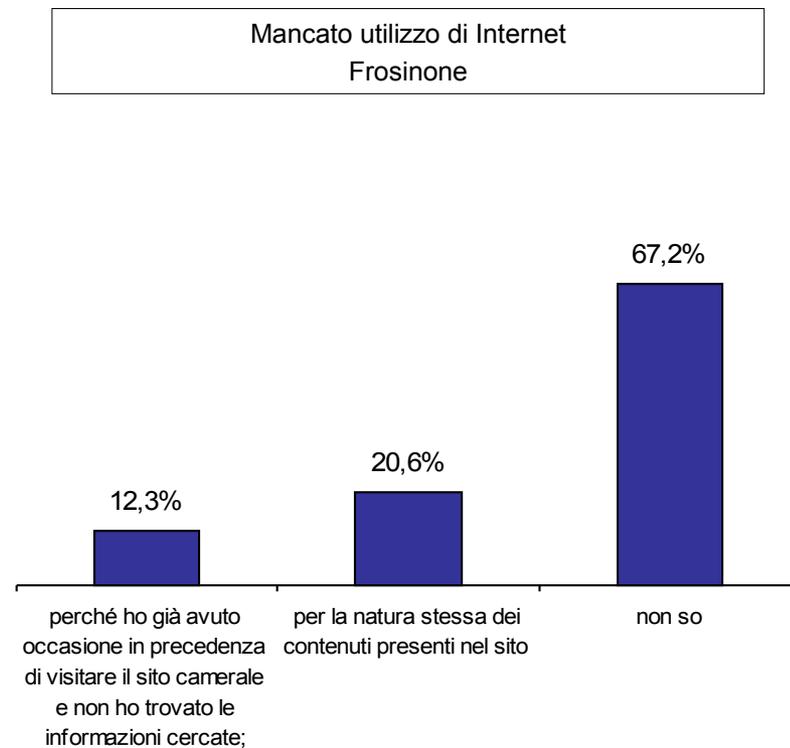


“Secondo Lei cosa potrebbe essere migliorato?”



Base: 198 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: 284 casi. Solo coloro che non hanno utilizzato il sito della Camera di Commercio



MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

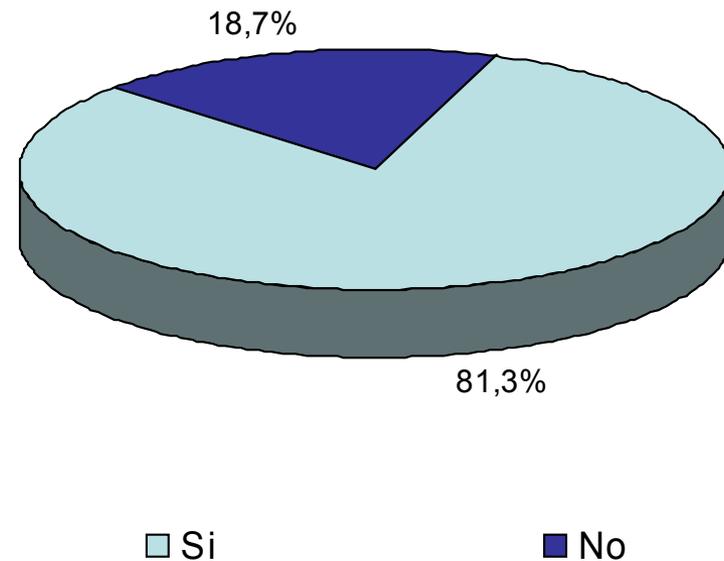


I RISULTATI PRINCIPALI SUL TEMA “FUNZIONAMENTO”

- L'81,3% degli intervistati dichiarano di essersi recati “personalmente” negli uffici della CCIAA nell'ultimo anno.
- Consistente la percentuale delle imprese che considera gli uffici della CCIAA di Frosinone come “facilmente raggiungibili” (88,8%) e di coloro che considerano l'accesso ai servizi di “facile accesso e dotato di una segnaletica adeguata” (55,2%).
- Il personale della CCIAA viene giudicato in modo positivo per la maggior parte degli aspetti analizzati; la cortesia degli operatori della Camera viene giudicata da oltre l'88% del campione come “buona” e/o “discreta”, la chiarezza delle informazioni fornite da oltre l'83% delle imprese.
- Il servizio del centralino è stato utilizzato dal 19,5% delle imprese intervistate che per il 69,2% lo considerano come uno strumento “buono”.



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

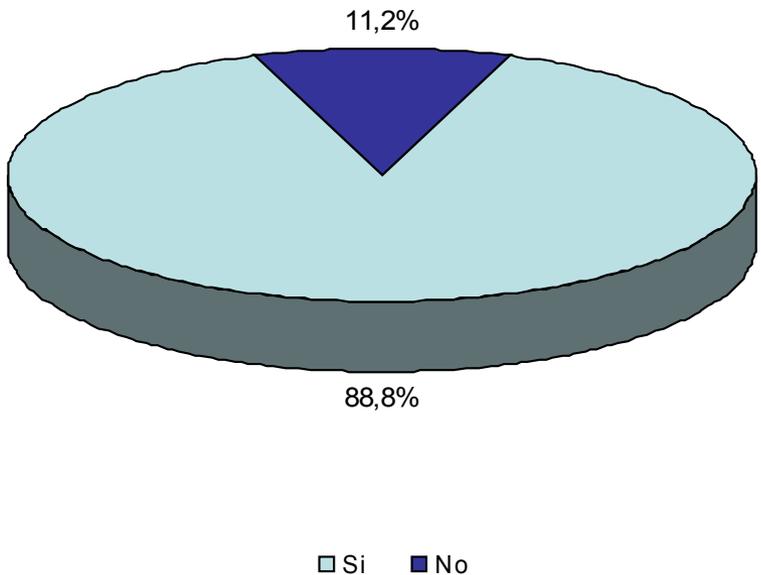


Base: 707 casi



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

Facile raggiungibilità degli uffici della Camera di Commercio – Frosinone



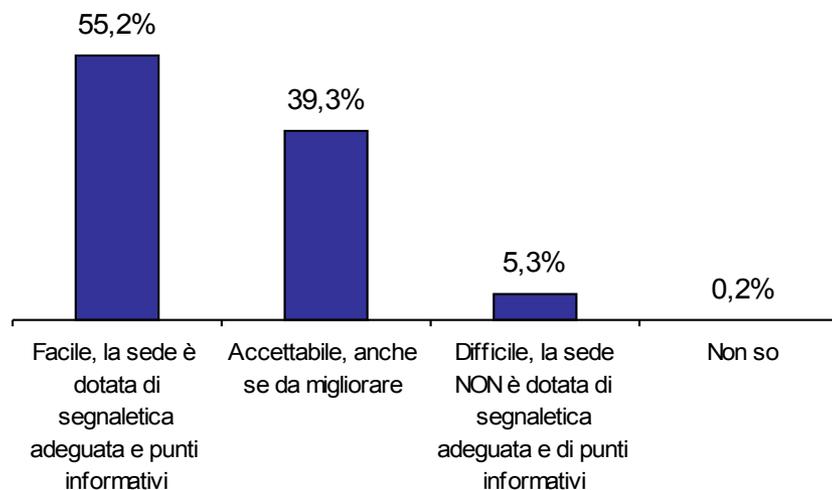
Base: 575. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio.

MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

Adeguatezza dell'accesso ai servizi della Camera di Commercio

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

Adeguatezza dell'accesso ai servizi della Camera di Commercio – Frosinone



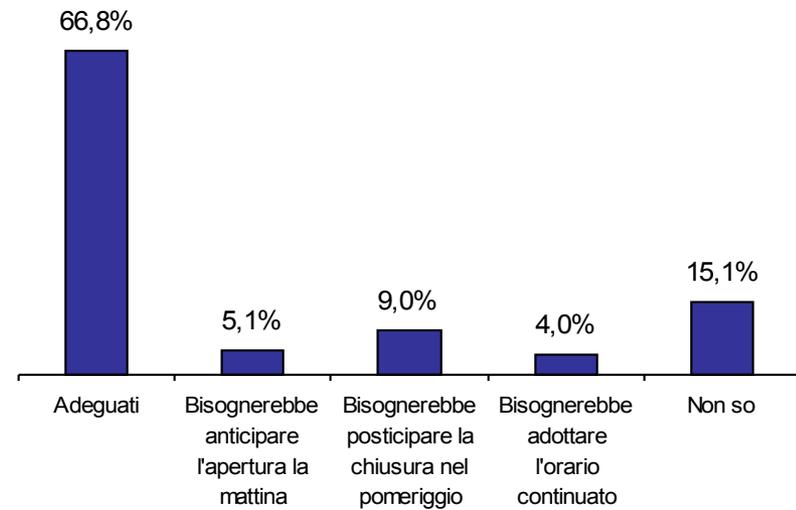
Base: 575 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio

MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

Adeguatezza degli orari di apertura della Camera di Commercio

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

Adeguatezza degli orari di apertura della Camera di Commercio – Frosinone



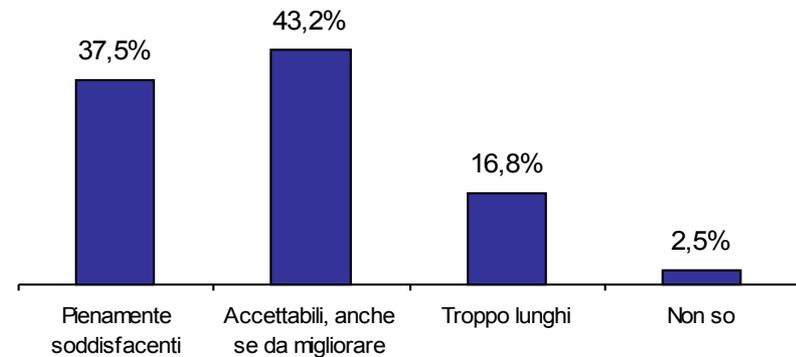
Base: 575 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio

MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

Tempi di attesa agli uffici o agli sportelli

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

Tempi di attesa agli uffici o agli sportelli
Frosinone

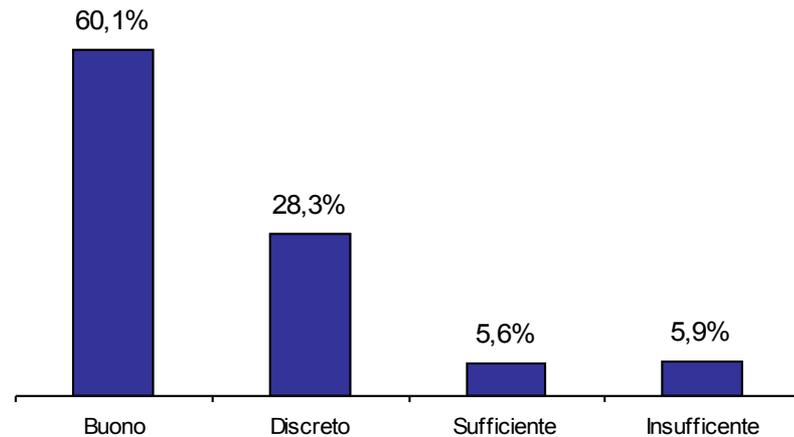


Base: 575 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio

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

Cortesìa e rispetto verso l'utente

Cortesìa e rispetto verso l'utente
Frosinone

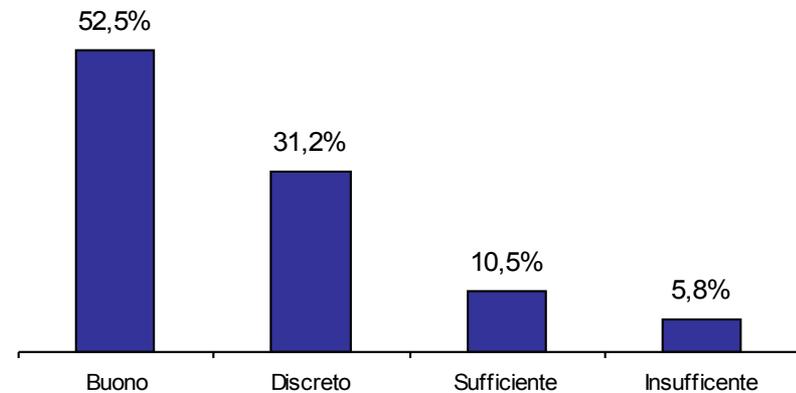


Base: 575 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio

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

Chiarezza e precisione delle informazioni fornite all'utente

Chiarezza e precisione delle informazioni
Frosinone

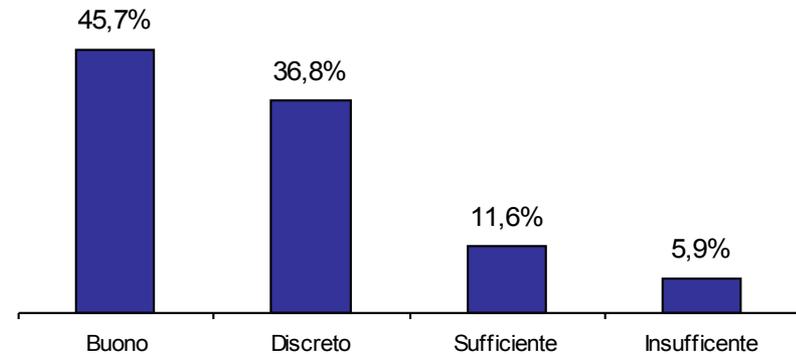


Base: 575 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio

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

Risoluzione dei problemi che ostacolano l'avanzamento delle pratiche

Risoluzione problemi
Frosinone

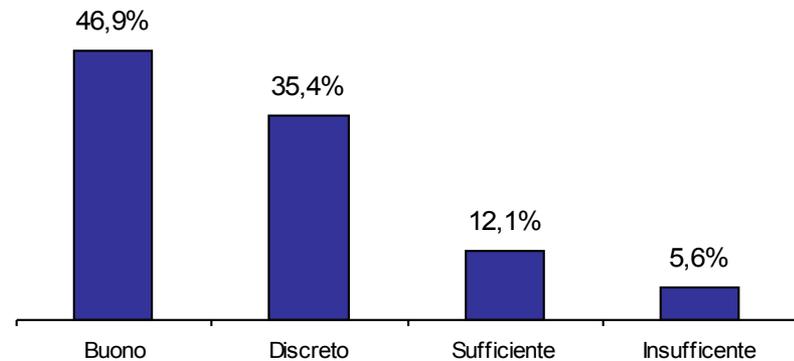


Base: 575 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio

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

Tempi di svolgimento delle pratiche

Tempi di svolgimento delle pratiche
Frosinone

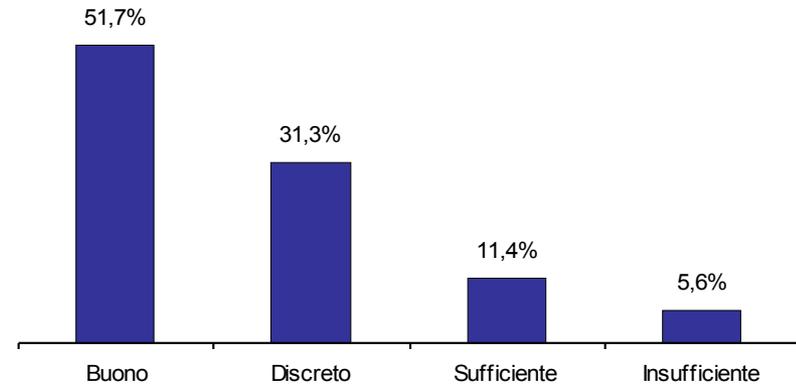


Base: 575 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio

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

Preparazione tecnica

Preparazione tecnica
Frosinone



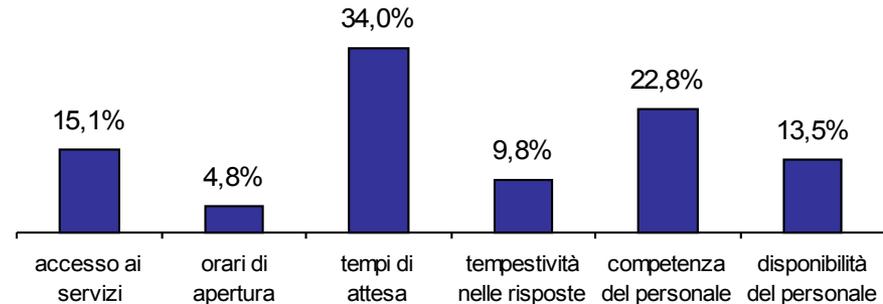
Base: 575 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio

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?”

Aree prioritarie di miglioramento
Frosinone



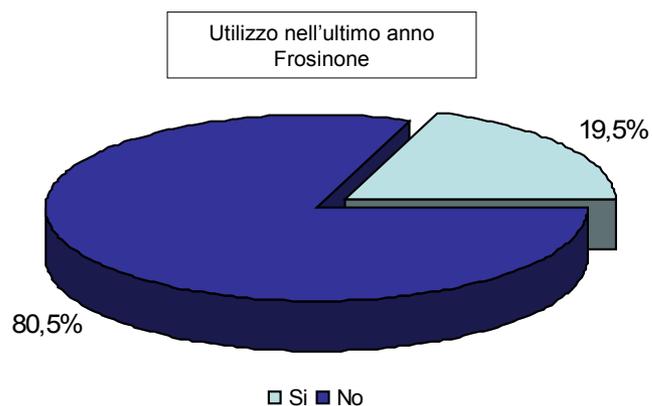
I valori riportati fanno riferimento alla prima indicazione data su una scala da 1 a 6 dagli intervistati

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

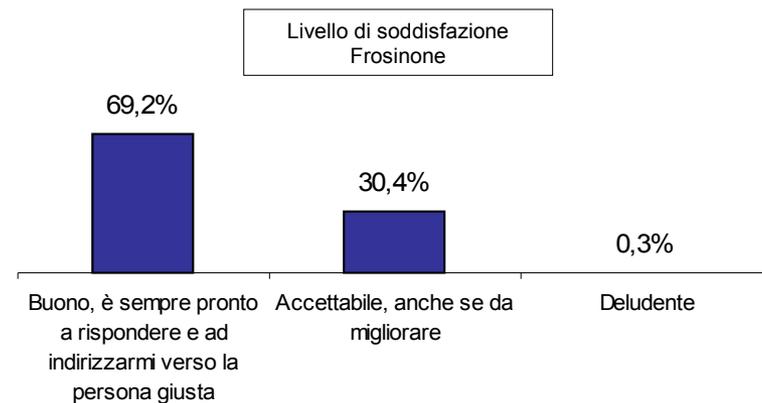
MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

Utilizzo del centralino/call center della Camera di Commercio

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



Base 707 casi.

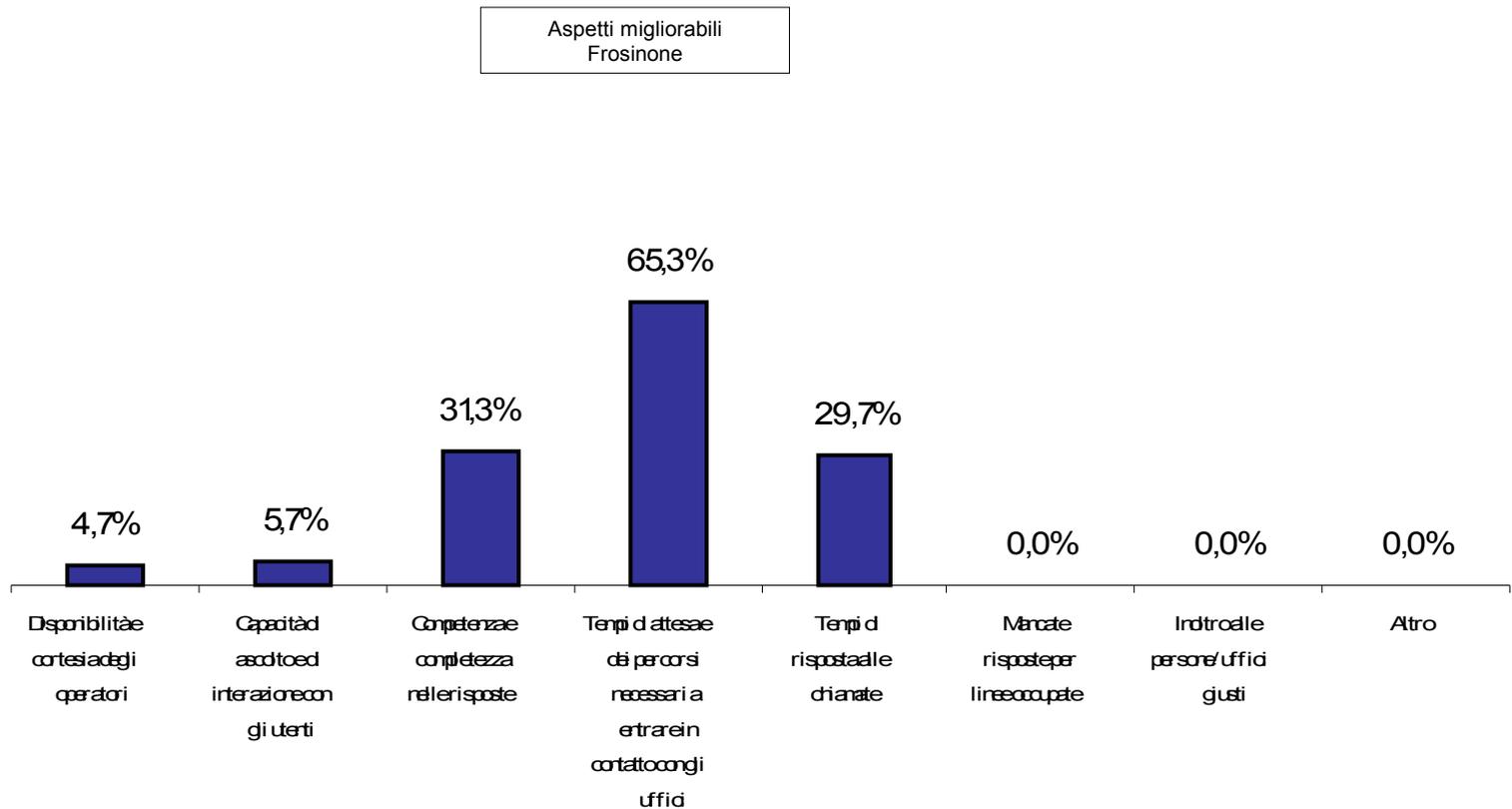


Base 139 casi. Solo utilizzatori.

MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

Utilizzo del centralino/call center della Camera di Commercio

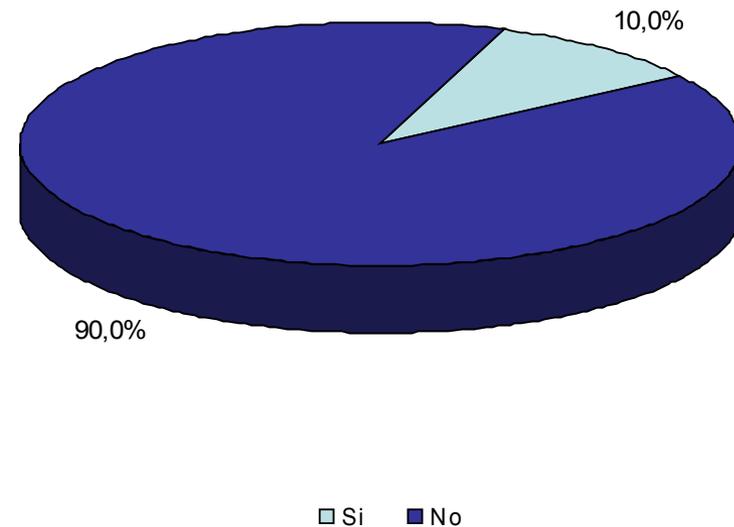
Quali sono gli aspetti migliorabili del servizio di centralino/call center?



Base: 43 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 – Frosinone



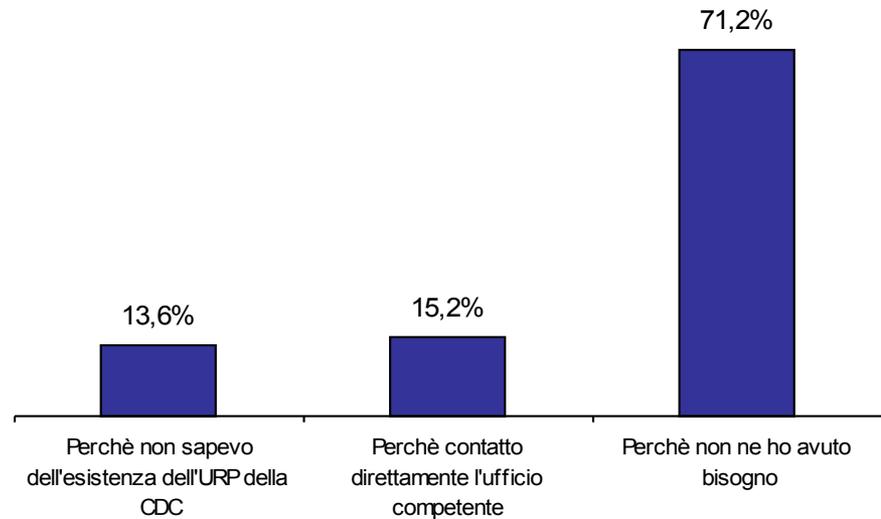
Base: 707 casi.

MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

L'Ufficio relazioni con il pubblico (URP)

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

Motivi di non utilizzo dell'Ufficio relazioni con il pubblico
Frosinone



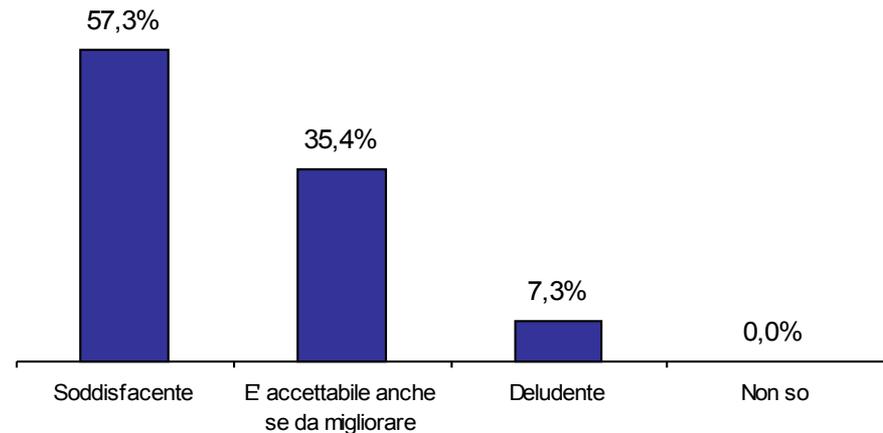
Base: 634 casi. Solo coloro che non hanno contattato l'URP nell'ultimo anno.

MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

L'Ufficio relazioni con il pubblico – Livello di soddisfazione

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

Valutazione del servizio dell'Ufficio relazioni con il pubblico
Frosinone

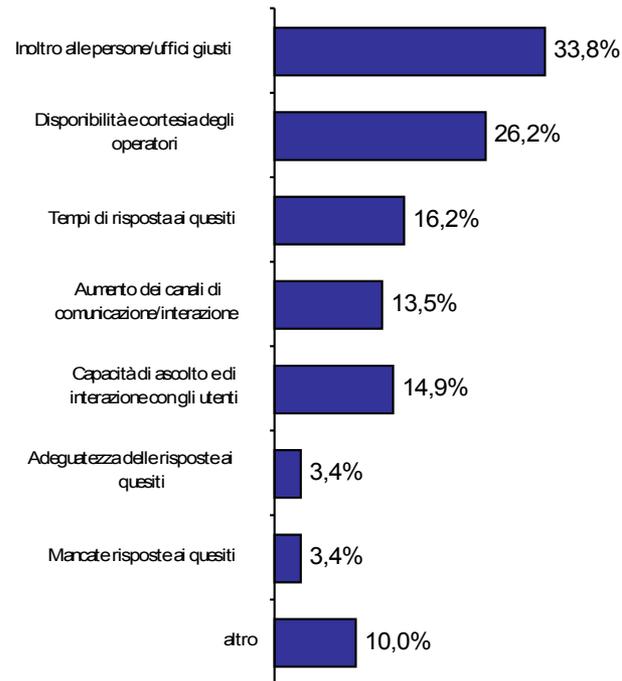


Base: 73 casi. Solo coloro che nell'ultimo anno hanno utilizzato l'URP.

MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

Aspetti da migliorare servizio dell'URP

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



Base: 32 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 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 $\pm 3,7\%$).
- **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.