

Camera di Commercio
Perugia



INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION 2009

Camera di Commercio
PERUGIA

Confronto tra dati provinciali
e dati nazionali



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



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** è 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 nei confronti dei servizi erogati;
- Il grado di soddisfazione relativi agli aspetti del funzionamento e dell'organizzazione delle Camere di commercio.

Uno dei vantaggi dell'adesione al progetto di sistema è quello di ottenere il confronto tra il livello di soddisfazione delle proprie imprese rispetto al livello misurato a livello nazionale.

In questo rapporto, infatti, i dati relativi alla Camera di Commercio di Perugia sono messi a confronto con quelli analizzati sulle medesime tematiche a livello nazionale.

Nella nota metodologica finale viene illustrata la metodologia seguita per l'effettuazione della ricerca sia nella provincia di Perugia sia a livello nazionale. In entrambi i casi la metodologia seguita è la stessa.

Le interviste sono state condotte con metodologia C.A.T.I. dall'Istituto di ricerca Format Srl - ricerche di mercato, per quanto riguarda l'indagine a livello nazionale e regionale, e dall'Istituto Gfk-Eurisko, per quanto riguarda le interviste integrative del campione. Entrambe le società sono state selezionate in seguito a procedura ristretta per l'affidamento di servizi e forniture sotto soglia comunitaria (art. 124, comma 6c, D.Lgs. n. 163/2006).



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

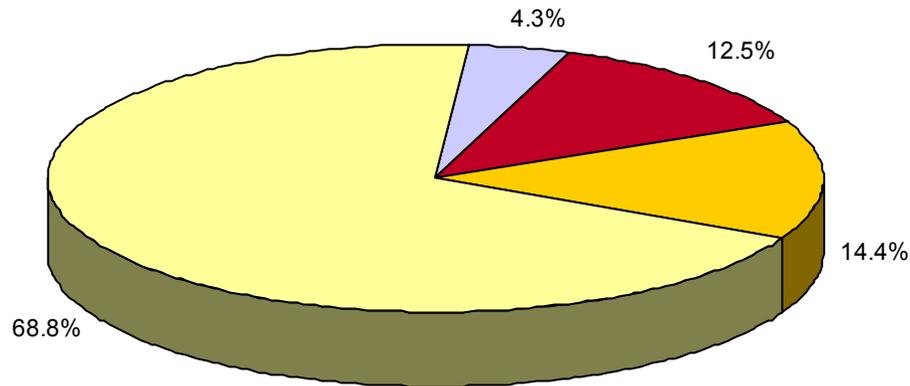


IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

Frequenza del rapporto con la Camera di Commercio

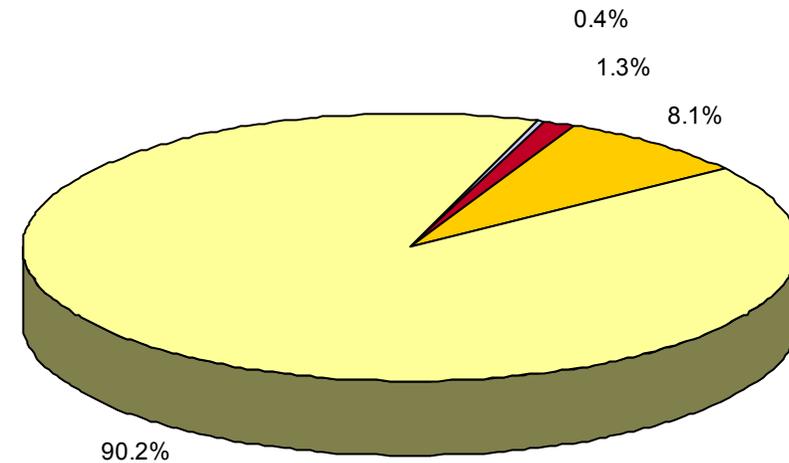
“Con quale frequenza, nel corso dell’ultimo anno, lei o i suoi collaboratori avete avuto rapporti con la Camera di Commercio?”

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



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

Utilizzo della Camera di Commercio nel corso dell’ultimo anno – Perugia



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

Base naz. 19.445 casi, Perugia 788 casi.

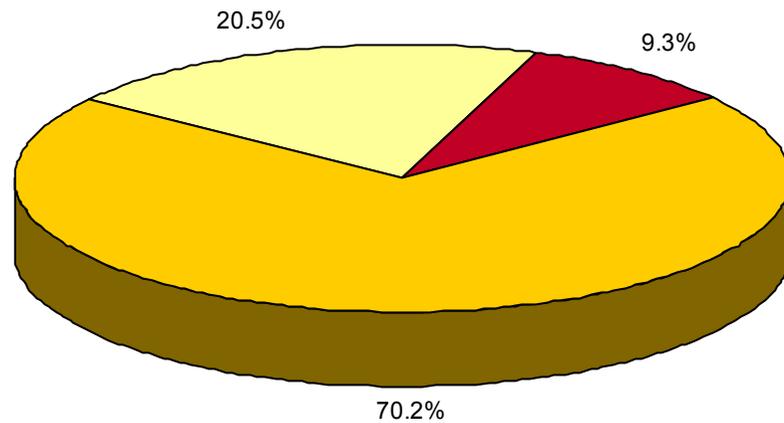


IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

Motivi del mancato utilizzo

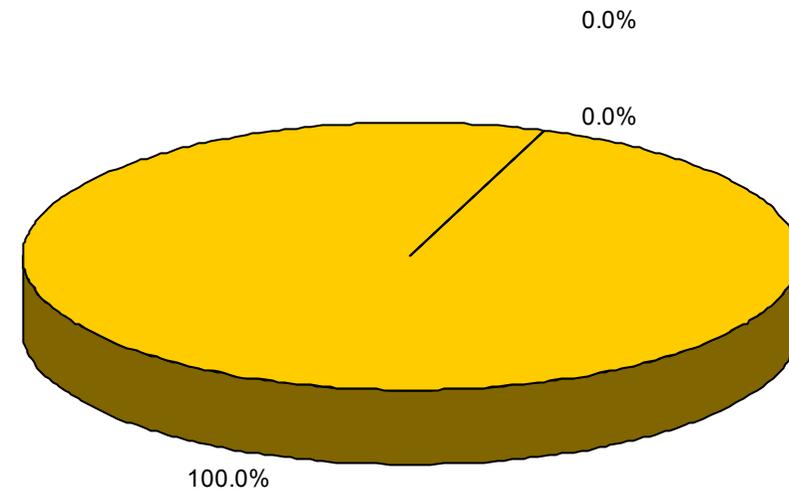
“Per quale motivo non ha avuto rapporti con la Camera di Commercio?”

Motivi del mancato utilizzo nel corso dell'ultimo anno
Nazionale



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

Motivi del mancato utilizzo nel corso dell'ultimo anno
Perugia



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

Base naz. 1.046 casi, Perugia 3 casi. Utilizzatori dei servizi della Camera di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

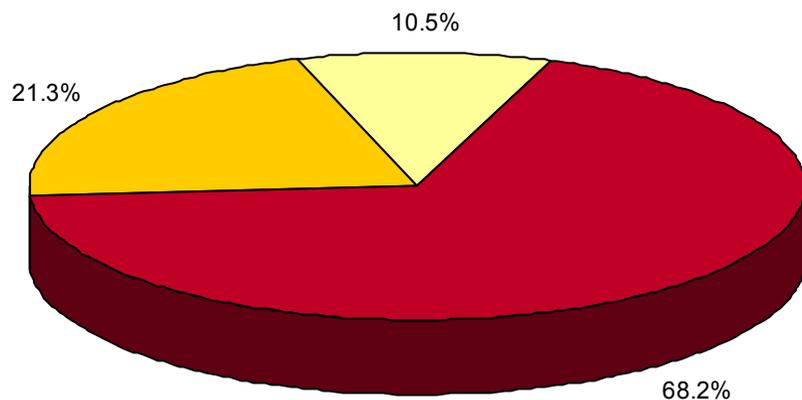


IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

Modalità dei rapporti con la Camera di Commercio

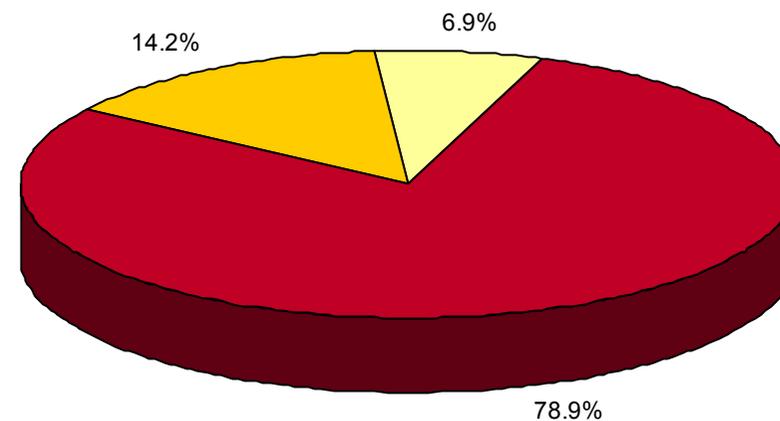
“Come ha avuto rapporti con la Camera di Commercio nell’ultimo anno?”

Modalità dei rapporti con la Camera di Commercio Nazionale



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

Modalità dei rapporti con la Camera di Commercio Perugia



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

Base naz. 18.399 casi, Perugia 785 casi. Utilizzatori dei servizi della Camera di Commercio nel corso dell’ultimo anno.

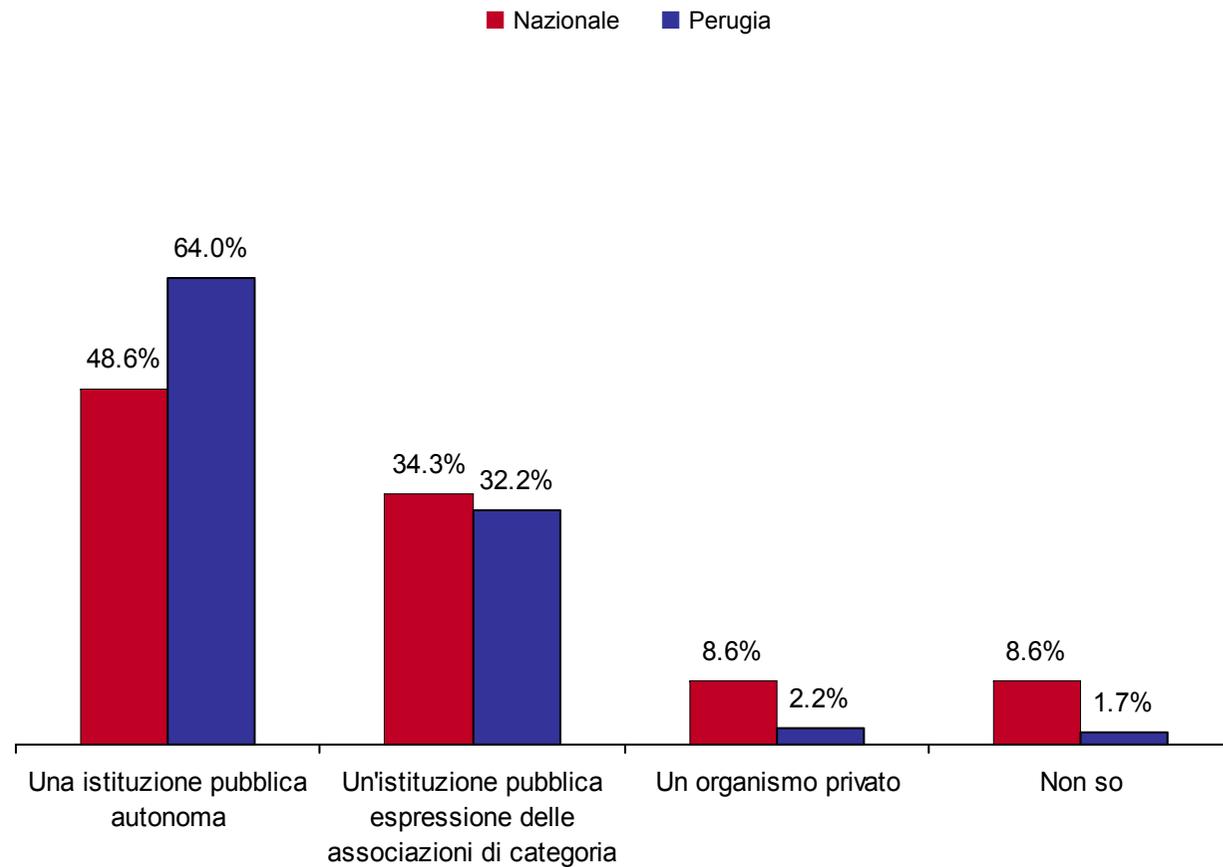


IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

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



Base naz. 19.445 casi, Perugia 788 casi.

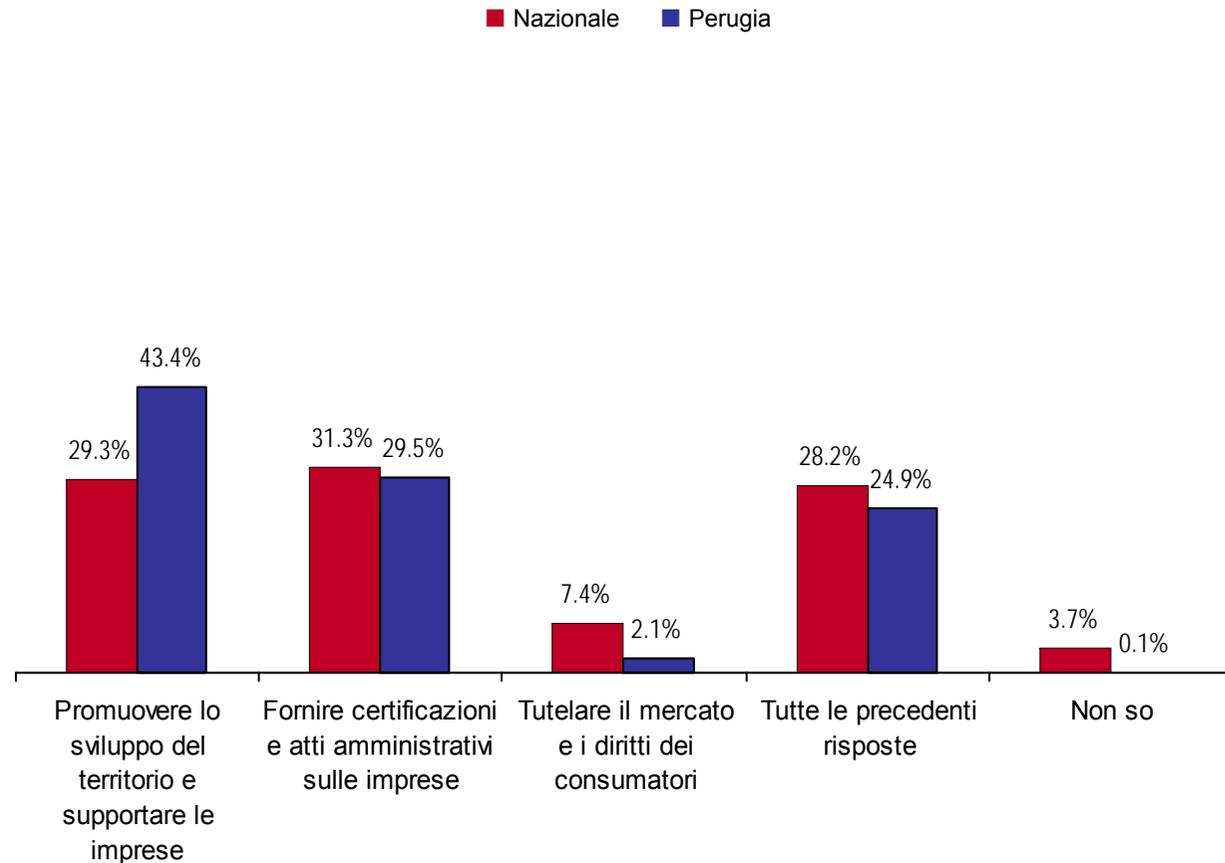


IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

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



Base naz. 19.445 casi, Perugia 788 casi.

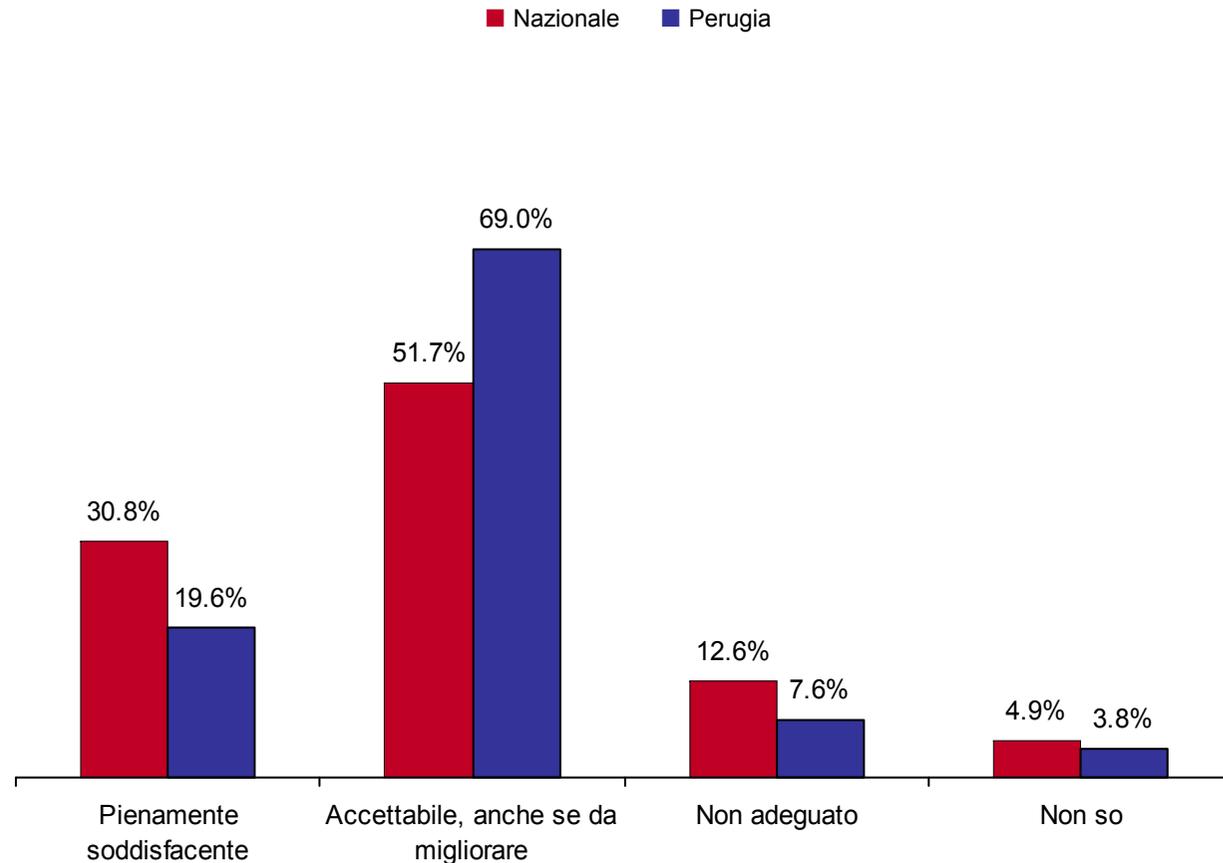


IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

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



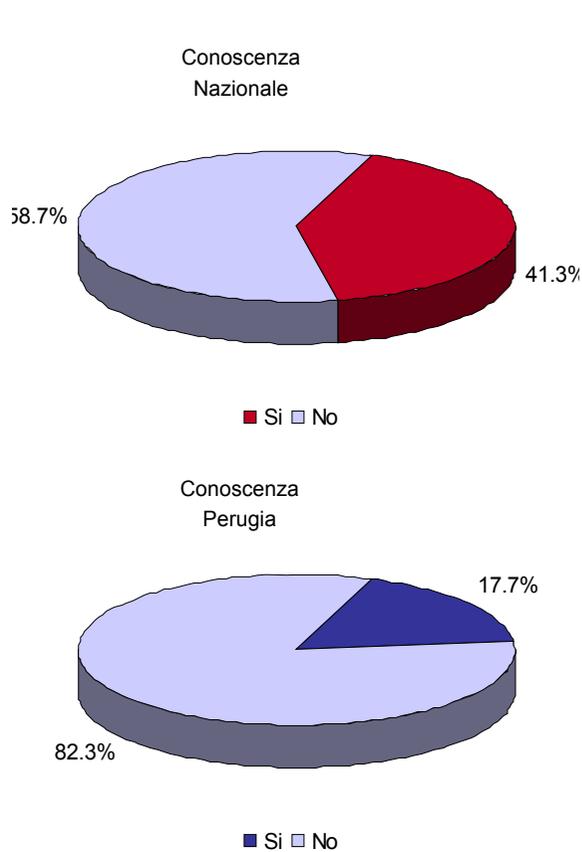
Base naz. 19.445 casi, Perugia 788 casi.



IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

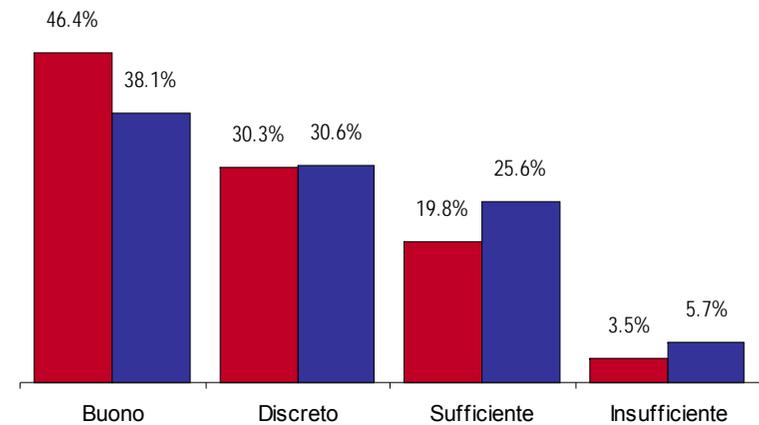
L'efficacia della comunicazione della Camera di Commercio

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



Livello di soddisfazione

■ Nazionale ■ Perugia



Base naz. 18.399 casi, Perugia 785 casi.
Utilizzatori dei servizi della Camera di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

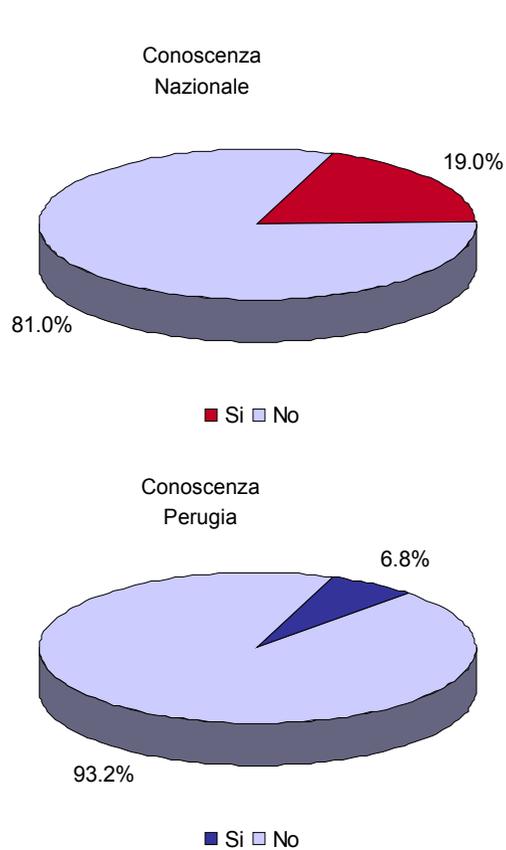
Base naz. 7.036 casi, Perugia 139 casi.
Solo utilizzatori.



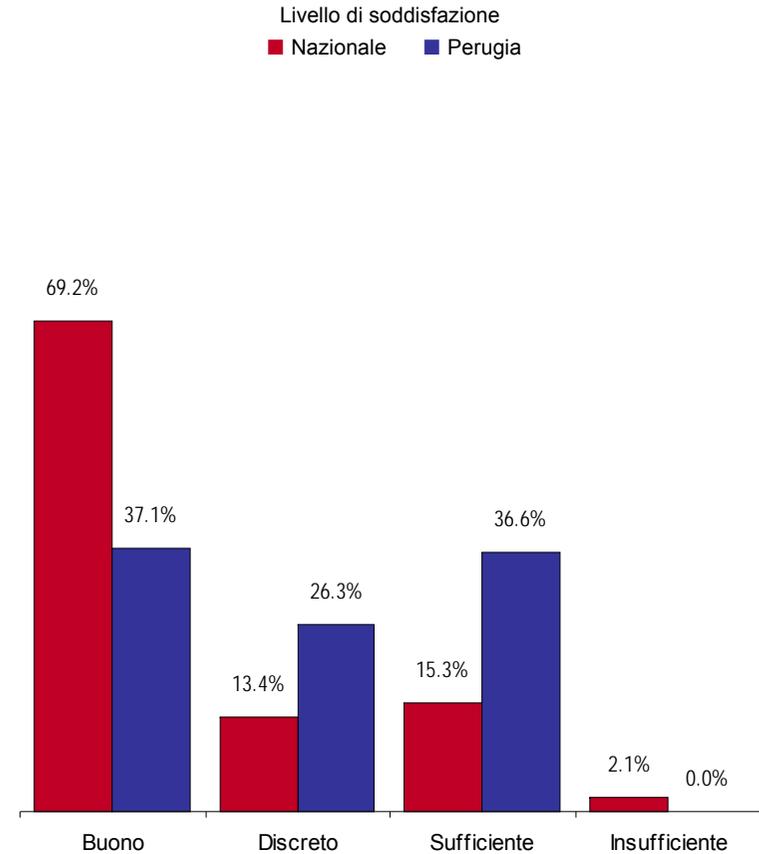
IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

L'efficacia della comunicazione della Camera di Commercio

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



Base naz. 18.399 casi, Perugia 785 casi.
Utilizzatori dei servizi della Camera di Commercio nel corso dell'ultimo anno.



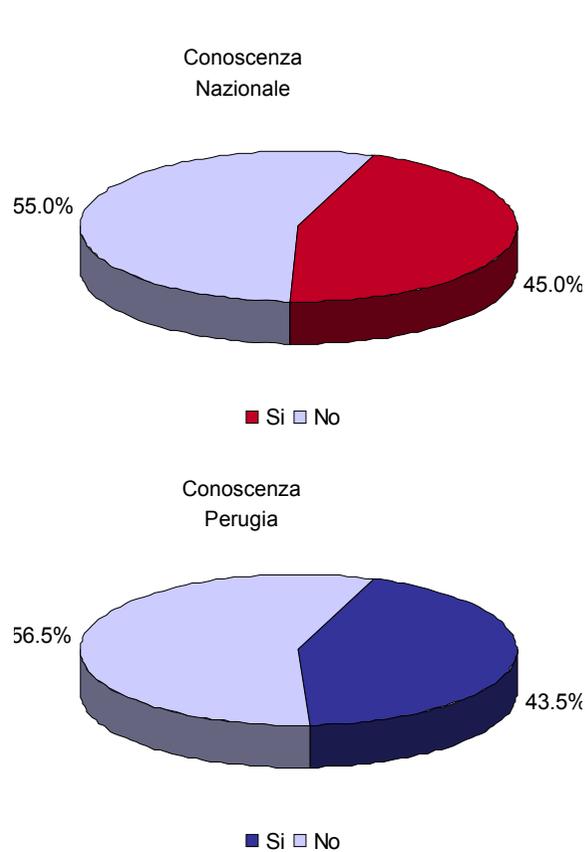
Base naz. 3.170 casi, Perugia 54 casi.
Solo utilizzatori.



IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

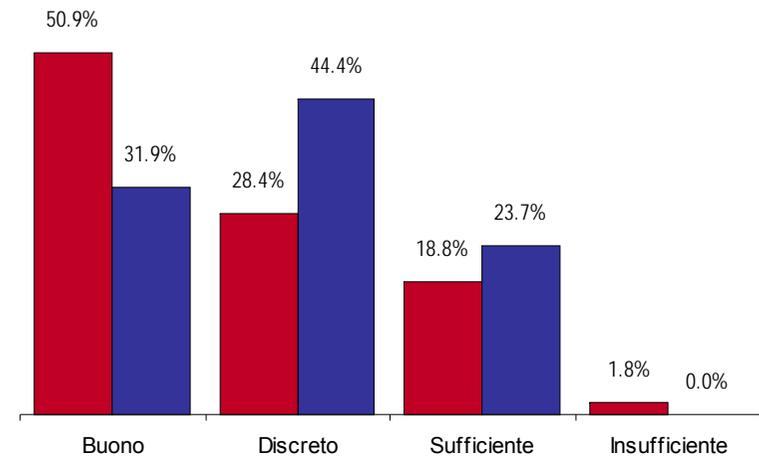
L'efficacia della comunicazione della Camera di Commercio

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



Base naz. 18.399 casi, Perugia 785 casi.
Utilizzatori dei servizi della Camera di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

Livello di soddisfazione
■ Nazionale ■ Perugia



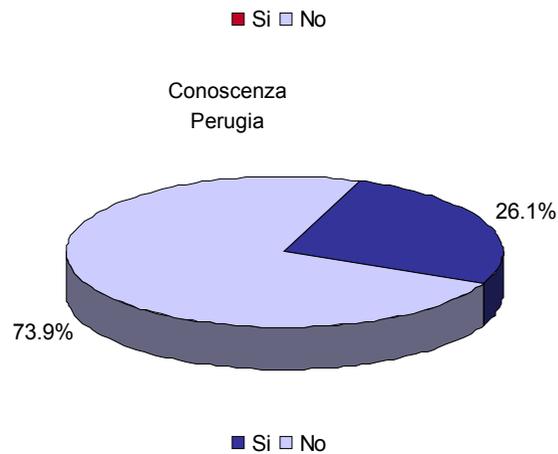
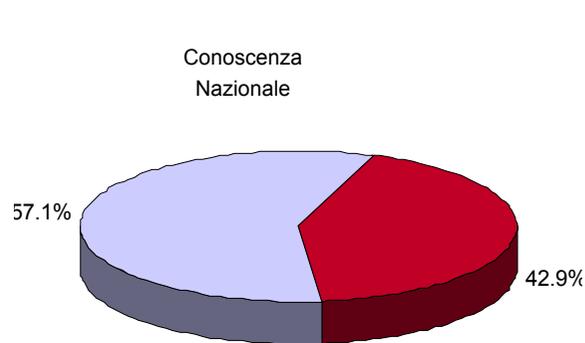
Base naz. 8.234 casi, Perugia 341 casi.
Solo utilizzatori.



IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

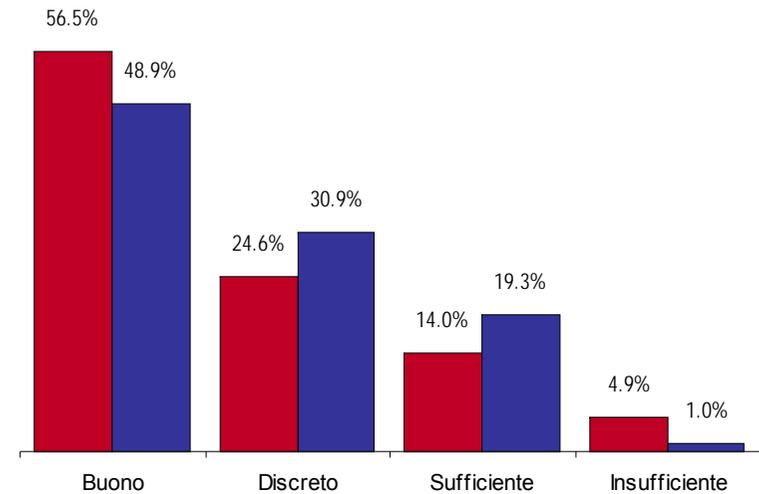
L'efficacia della comunicazione della Camera di Commercio

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



Base naz. 18.399 casi, Perugia 785 casi.
Utilizzatori dei servizi della Camera di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

Livello di soddisfazione
■ Nazionale ■ Perugia

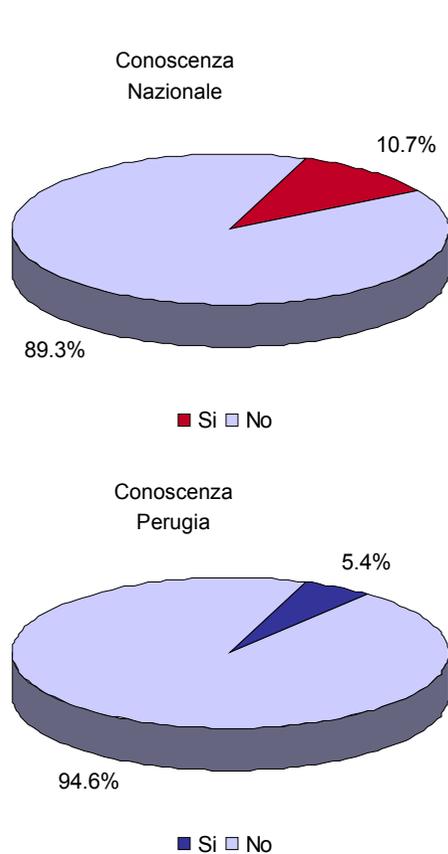


Base naz. 7.454 casi, Perugia 205 casi.
Solo utilizzatori.

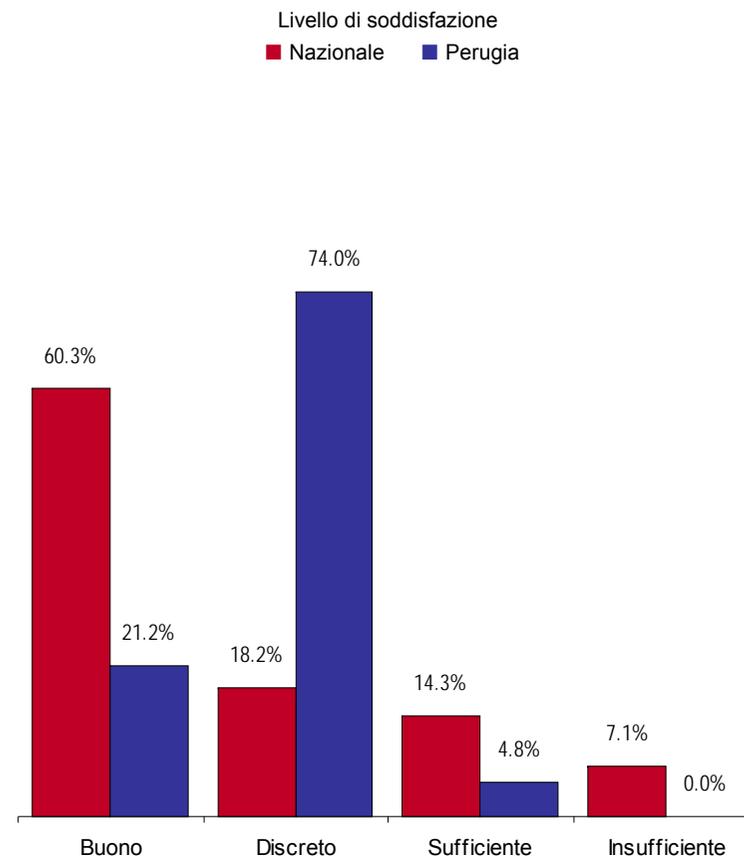


IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI *L'efficacia della comunicazione della Camera di Commercio*

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



Base naz. 18.399 casi, Perugia 785 casi.
Utilizzatori dei servizi della Camera di Commercio nel corso dell'ultimo anno.



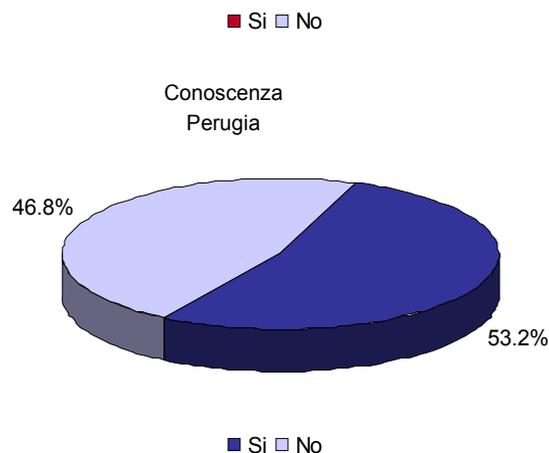
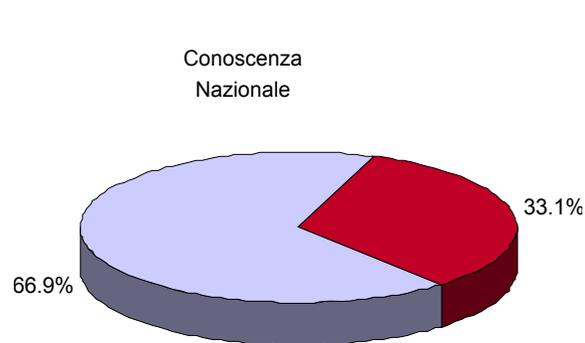
Base naz. 1.924 casi, Perugia 42 casi.
Solo utilizzatori.



IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

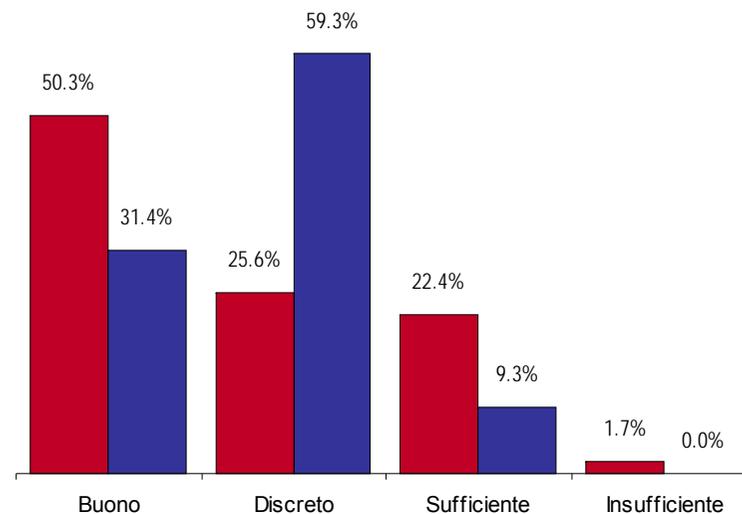
L'efficacia della comunicazione della Camera di Commercio

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



Base naz. 18.399 casi, Perugia 785 casi.
Utilizzatori dei servizi della Camera di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

Livello di soddisfazione
■ Nazionale ■ Perugia



Base naz. 5.934 casi, Perugia 417 casi.
Solo utilizzatori.

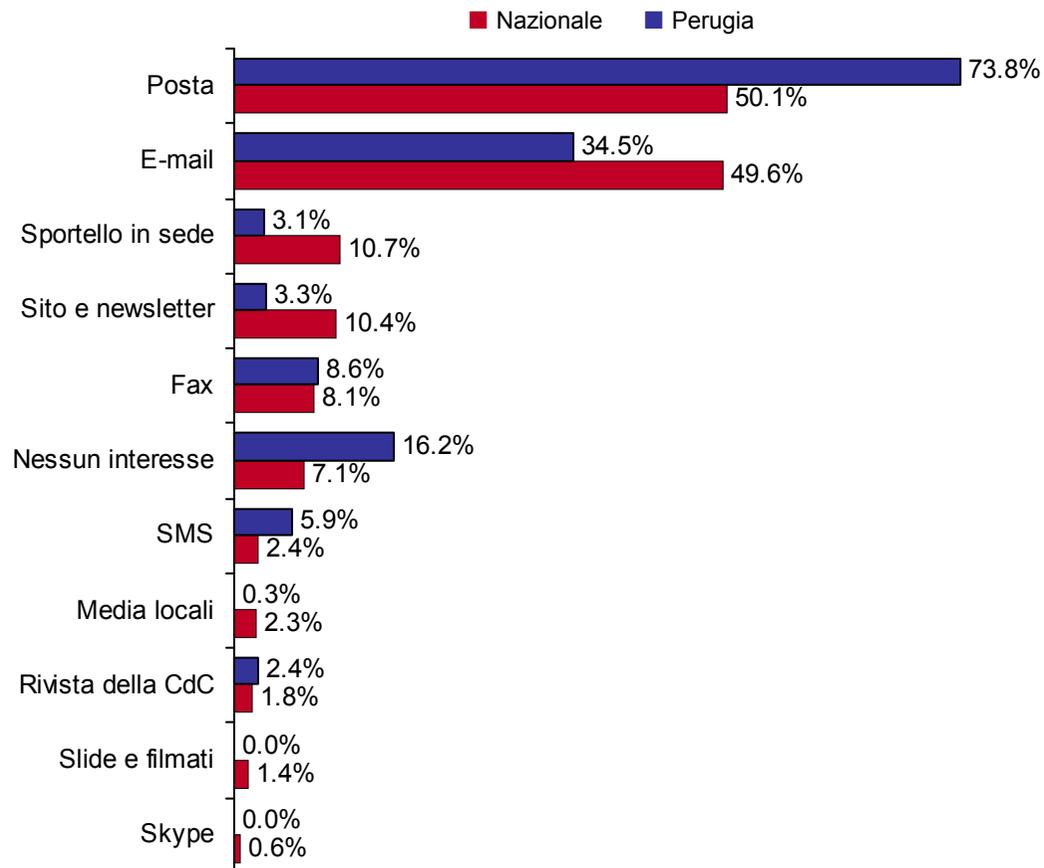


IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

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

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

Canali ritenuti più utili per essere informati sui servizi della Camera di Commercio



Base naz. 19.445 casi, Perugia 788 casi.



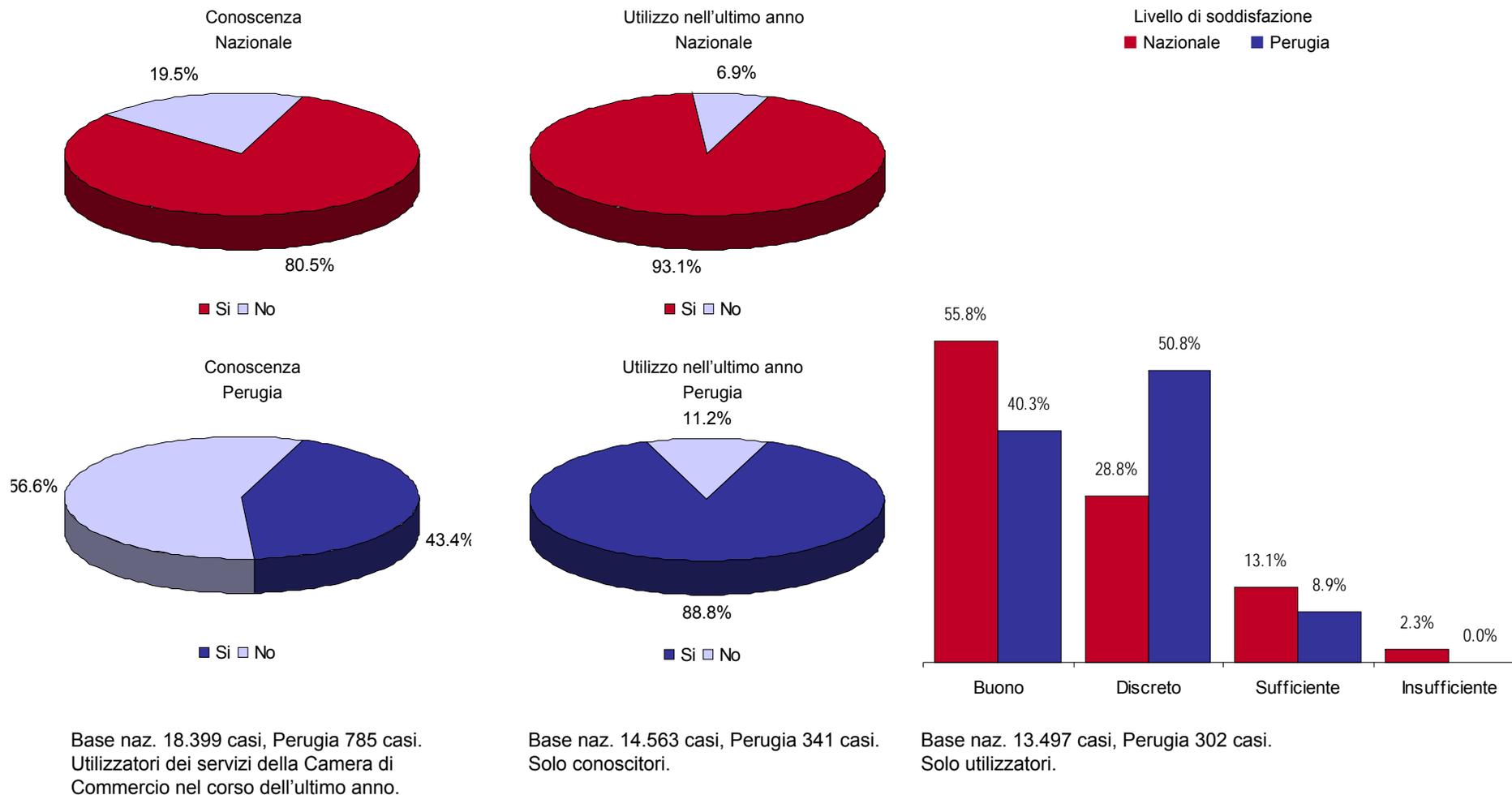
SERVIZI EROGATI



SERVIZI EROGATI

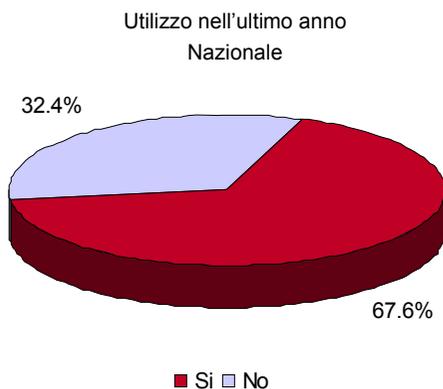
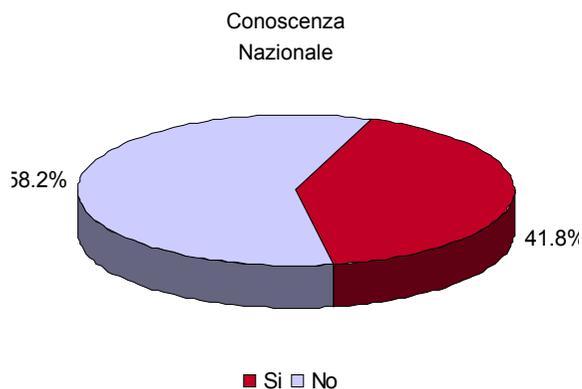
Registro imprese

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

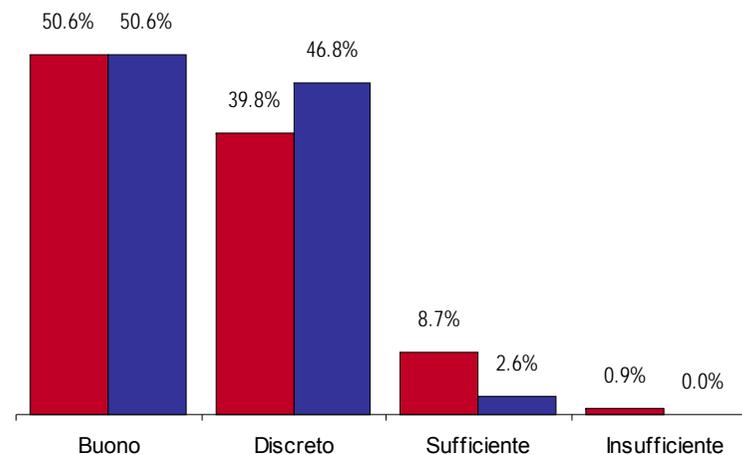
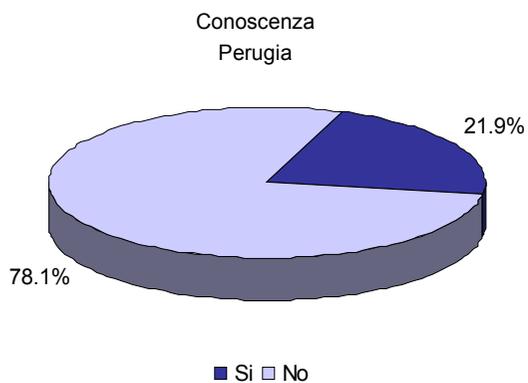




“Albi e ruoli (pratiche)”



Livello di soddisfazione
■ Nazionale ■ Perugia



Base naz. 18.399 casi, Perugia 785 casi.
Utilizzatori dei servizi della Camera di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

Base naz. 7.506 casi, Perugia 172 casi.
Solo conoscitori.

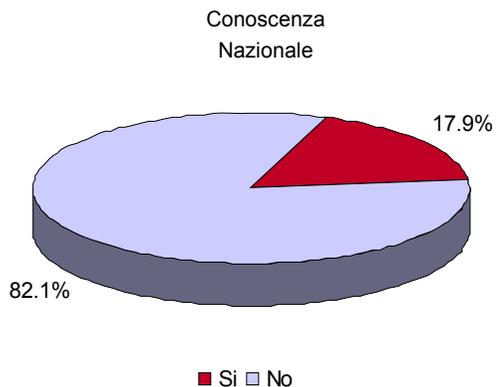
Base naz. 5.010 casi, Perugia 150 casi.
Solo utilizzatori.



SERVIZI EROGATI

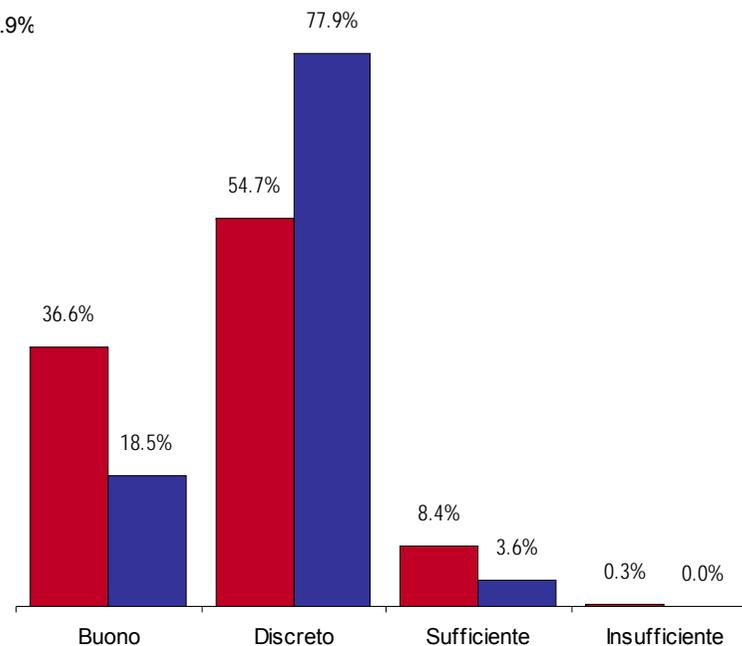
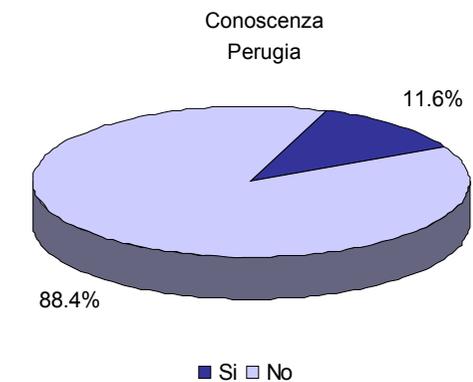
Registro informatico protesti

“Registro informatico protesti (pratiche)”



Livello di soddisfazione

■ Nazionale ■ Perugia



Base naz. 18.399 casi, Perugia 785 casi.
Utilizzatori dei servizi della Camera di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

Base naz. 3.140 casi, Perugia 91 casi.
Solo conoscitori.

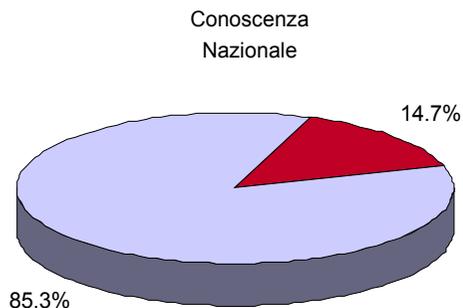
Base naz. 1.569 casi, Perugia 81 casi.
Solo utilizzatori.



SERVIZI EROGATI

Certificazione estera

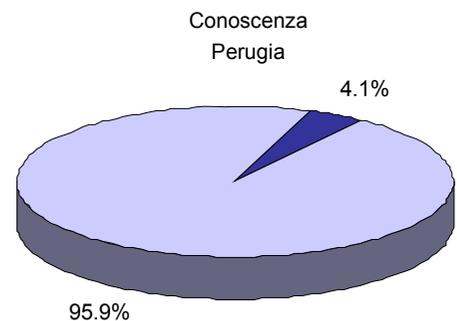
“Certificazione estera (certificati di origine, carnet ATA, numero meccanografico)”



■ Si □ No



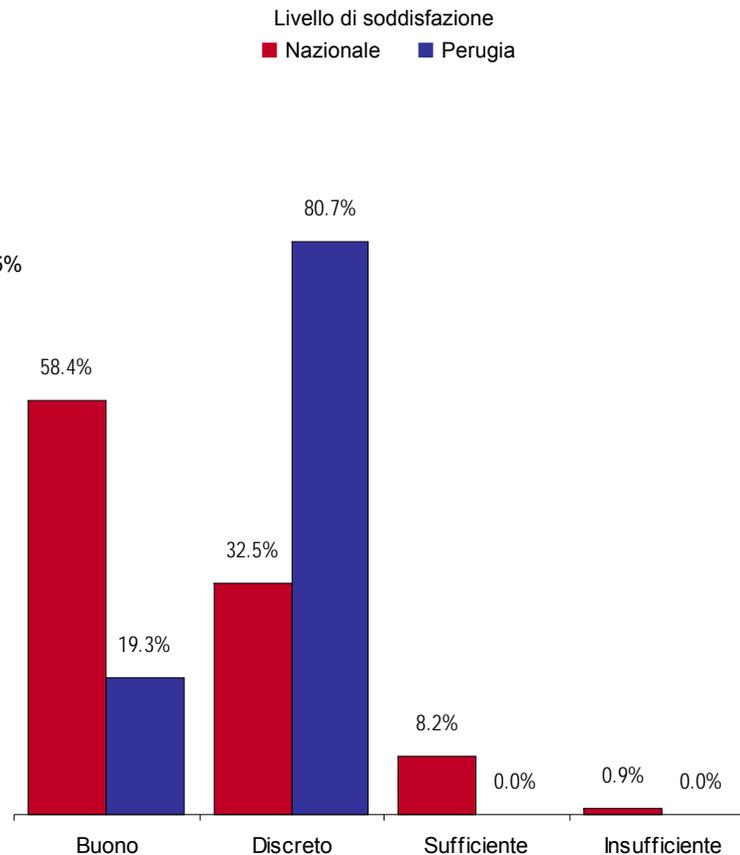
■ Si □ No



■ Si □ No



■ Si □ No



Base naz. 18.399 casi, Perugia 785 casi.
Utilizzatori dei servizi della Camera di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

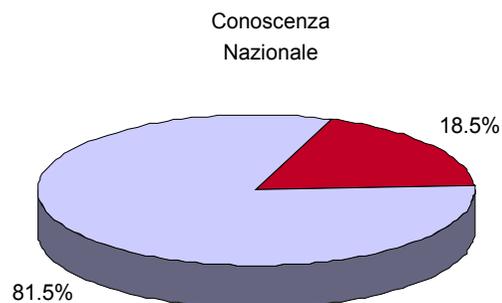
Base naz. 2.308 casi, Perugia 32 casi.
Solo conoscitori.

Base naz. 1.205 casi, Perugia 26 casi.
Solo utilizzatori.

SERVIZI EROGATI

Deposito brevetti, modelli e marchi

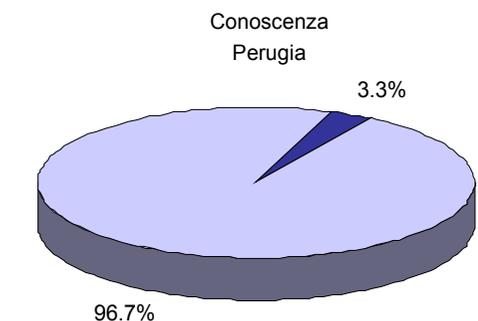
“Deposito brevetti, modelli e marchi”



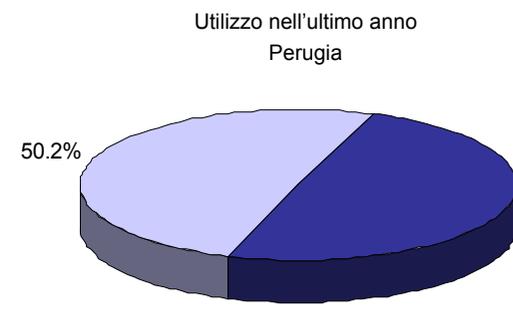
■ Si □ No



■ Si □ No

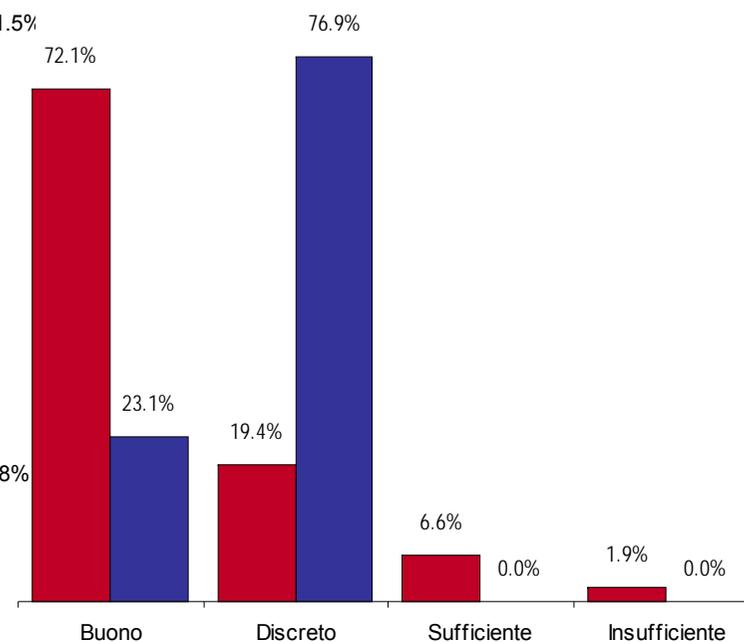


■ Si □ No



■ Si □ No

Livello di soddisfazione
 ■ Nazionale ■ Perugia



Base naz. 18.399 casi, Perugia 785 casi.
 Utilizzatori dei servizi della Camera di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

Base naz. 3.006 casi, Perugia 26 casi.
 Solo conoscitori.

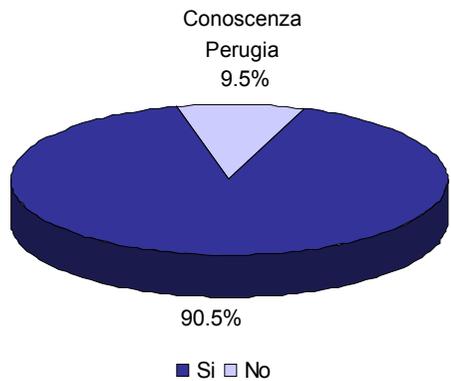
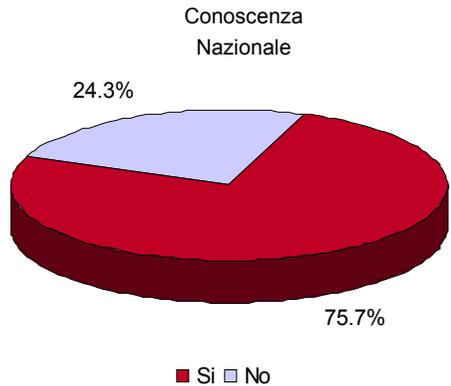
Base naz. 1.241 casi, Perugia 13 casi.
 Solo utilizzatori.



SERVIZI EROGATI

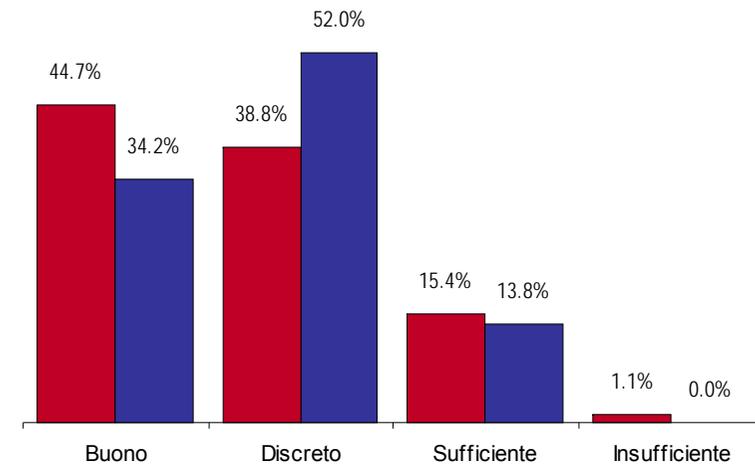
Diritto Annuale

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



Livello di soddisfazione

■ Nazionale ■ Perugia



Base naz. 18.399 casi, Perugia 785 casi.
Utilizzatori dei servizi della Camera di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

Base naz. 13.908 casi, Perugia 711 casi.
Solo conoscitori.

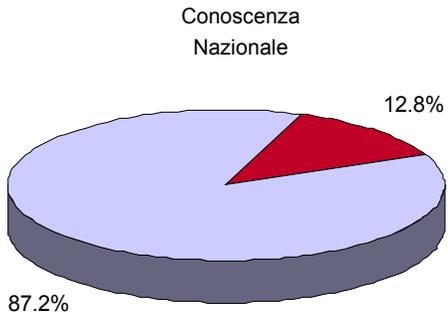
Base naz. 12.334 casi, Perugia 705 casi.
Solo utilizzatori.



SERVIZI EROGATI

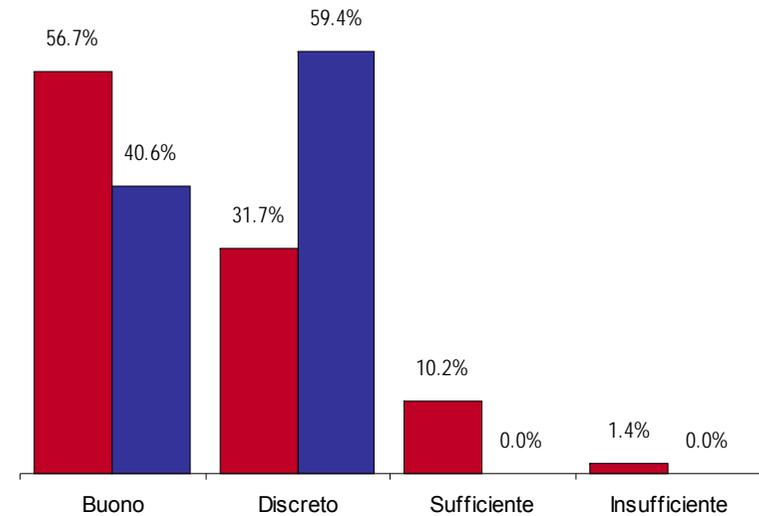
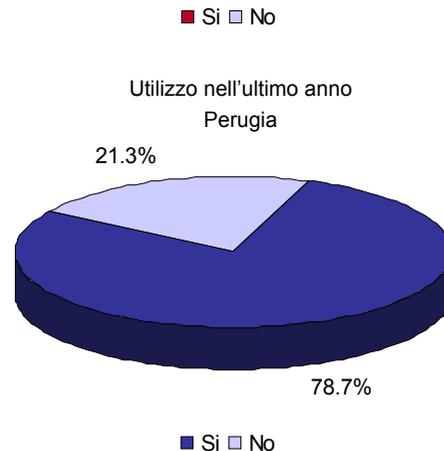
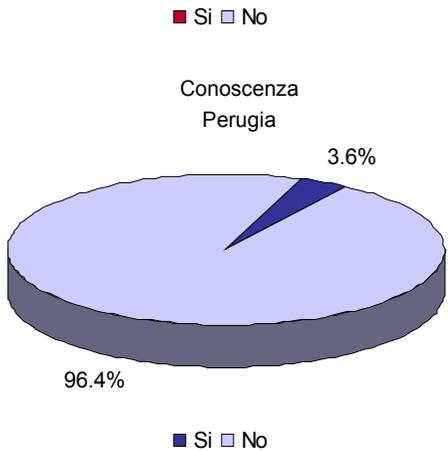
Regolazione del mercato

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



Livello di soddisfazione

■ Nazionale ■ Perugia



Base naz. 18.399 casi, Perugia 785 casi.
Utilizzatori dei servizi della Camera di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

Base naz. 2.011 casi, Perugia 28 casi.
Solo conoscitori.

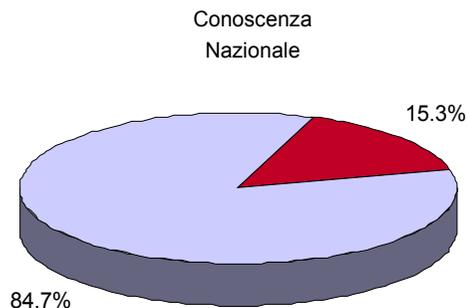
Base naz. 563 casi, Perugia 22 casi.
Solo utilizzatori.



SERVIZI EROGATI

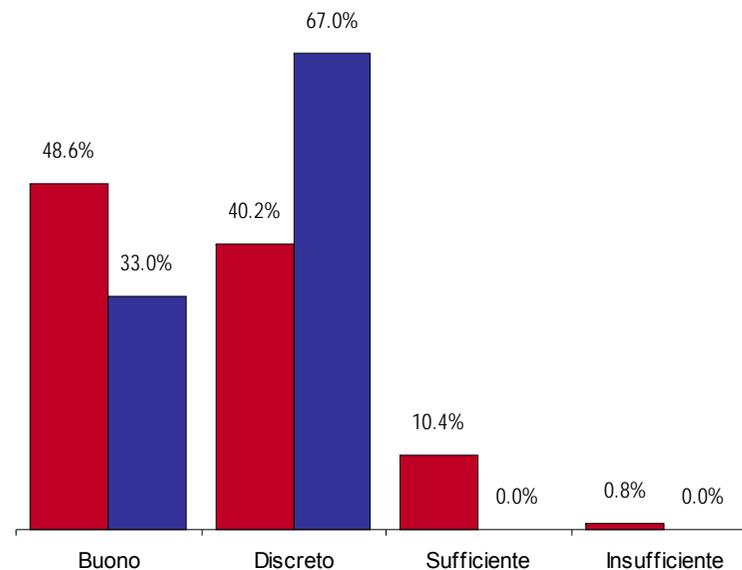
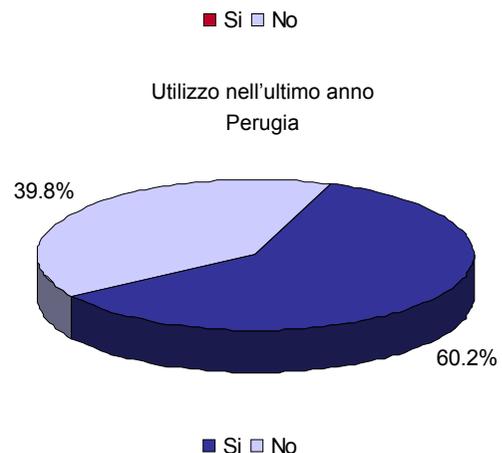
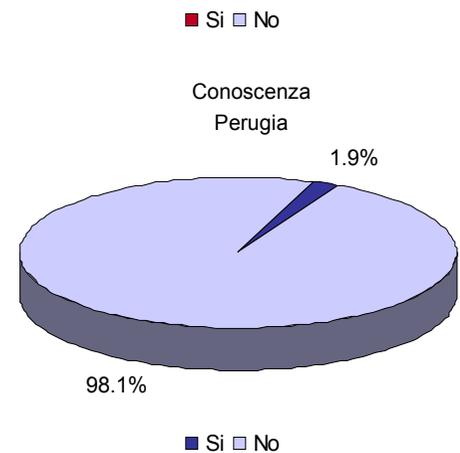
Arbitrato e conciliazione

“Arbitrato e conciliazione.”



Livello di soddisfazione

■ Nazionale ■ Perugia



Base naz. 18.399 casi, Perugia 785 casi.
Utilizzatori dei servizi della Camera di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

Base naz. 2.816 casi, Perugia 15 casi.
Solo conoscitori.

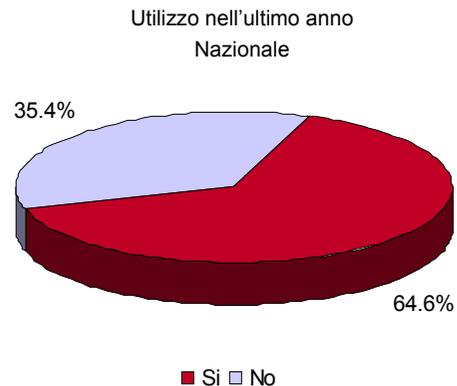
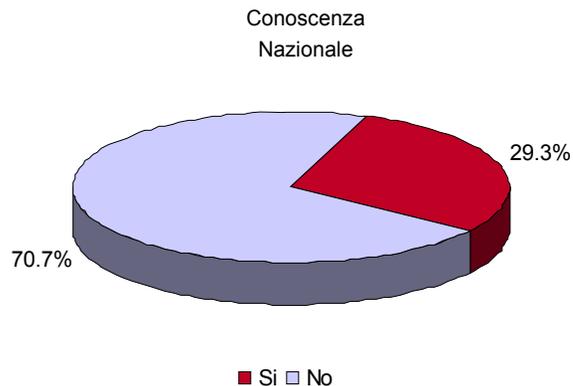
Base naz. 607 casi, Perugia 9 casi.
Solo utilizzatori.



SERVIZI EROGATI

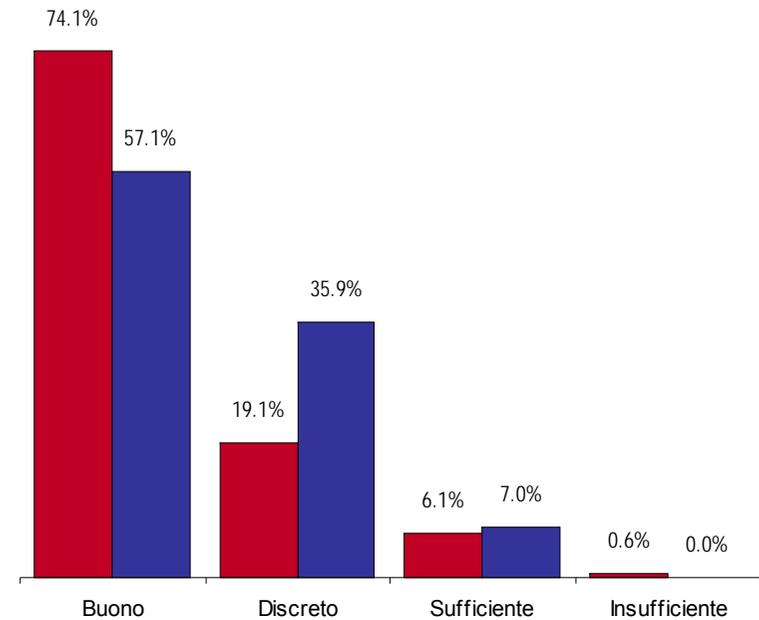
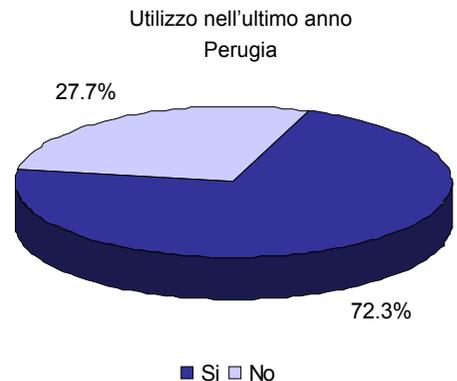
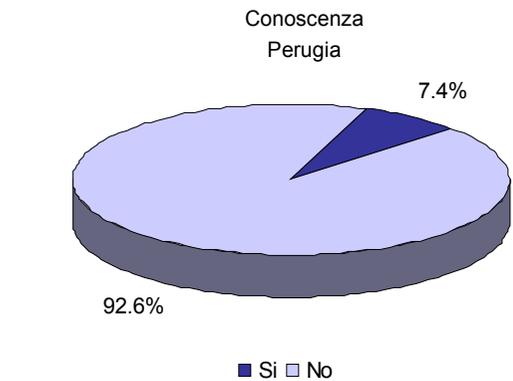
Firma digitale

“Firma digitale.”



Livello di soddisfazione

■ Nazionale ■ Perugia



Base naz. 18.399 casi, Perugia 785 casi.
Utilizzatori dei servizi della Camera di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

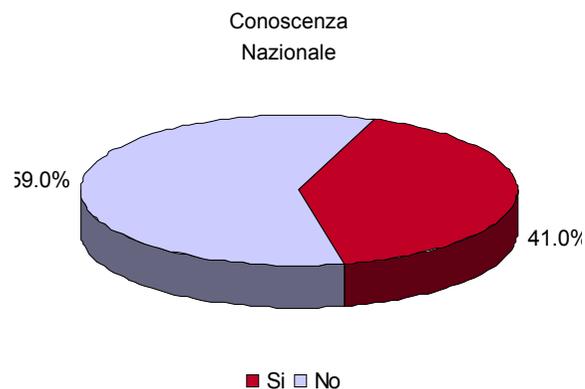
Base naz. 4.830 casi, Perugia 58 casi.
Solo conoscitori.

Base naz. 3.145 casi, Perugia 42 casi.
Solo utilizzatori.

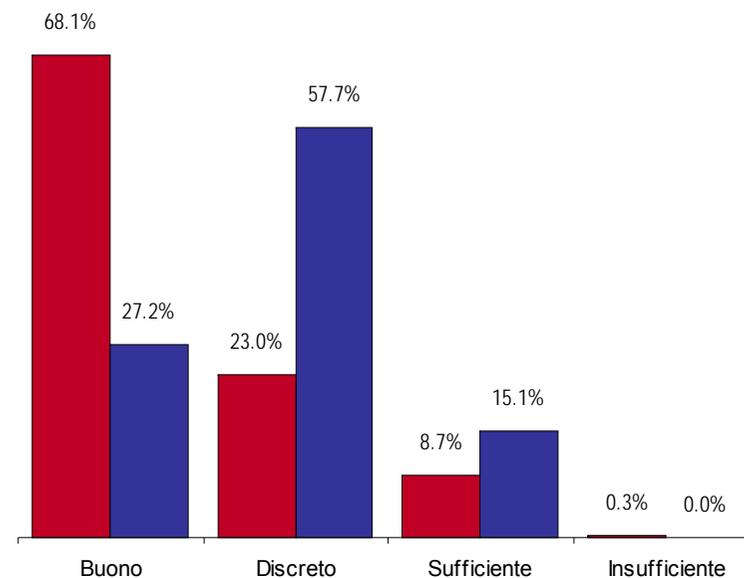
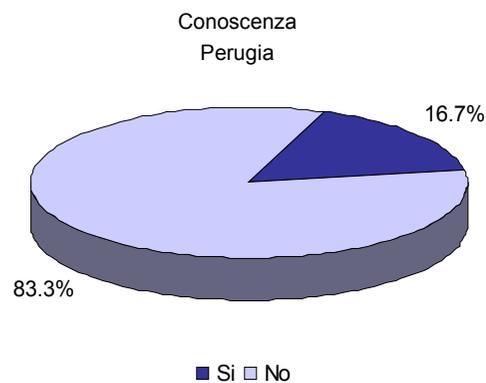
SERVIZI EROGATI

Informazioni generali su altre imprese o amministratori

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



Livello di soddisfazione
■ Nazionale ■ Perugia



Base naz. 18.399 casi, Perugia 785 casi.
 Utilizzatori dei servizi della Camera di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

Base naz. 6.802 casi, Perugia 131 casi.
 Solo conoscitori.

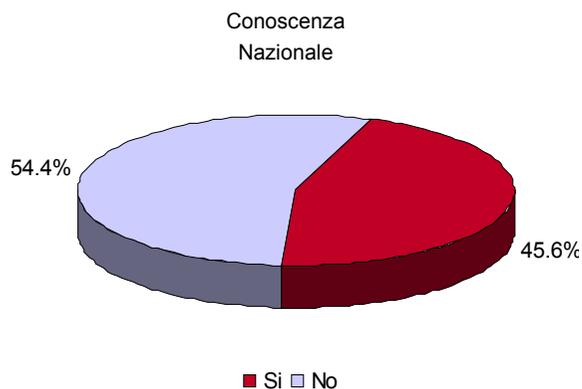
Base naz. 5.370 casi, Perugia 125 casi.
 Solo utilizzatori.



SERVIZI EROGATI

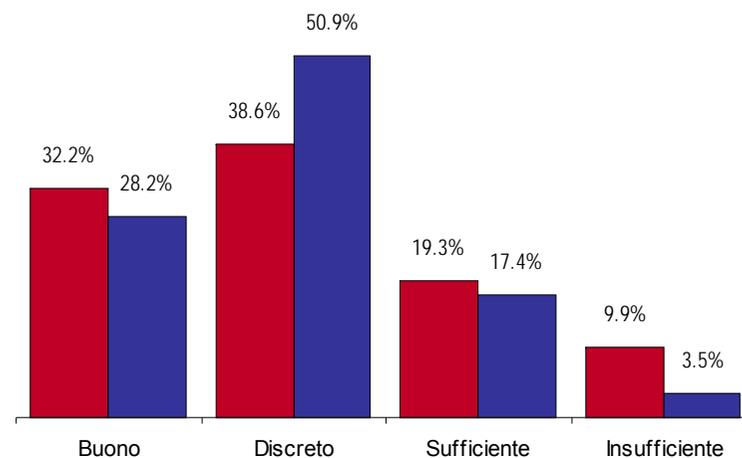
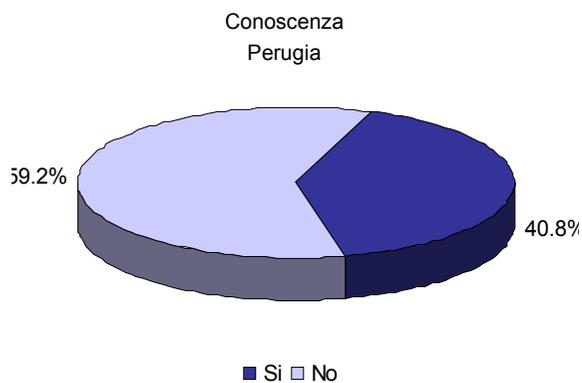
Informazioni sui prezzi, sulle statistiche

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



Livello di soddisfazione

■ Nazionale ■ Perugia



Base naz. 18.399 casi, Perugia 785 casi.
Utilizzatori dei servizi della Camera di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

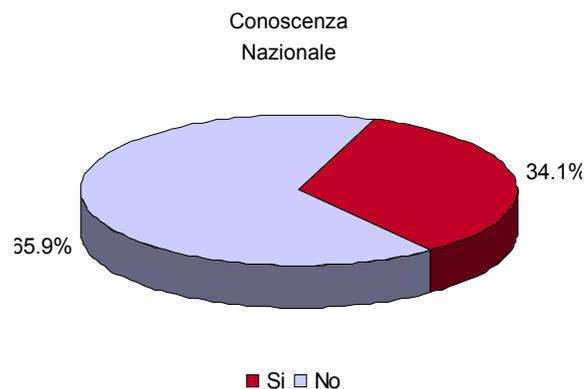
Base naz. 8.322 casi, Perugia 321 casi.
Solo conoscitori.

Base naz. 6.018 casi, Perugia 315 casi.
Solo utilizzatori.

SERVIZI EROGATI

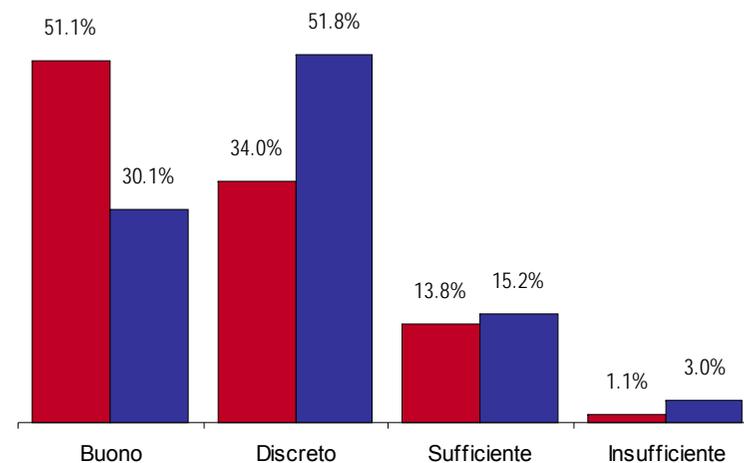
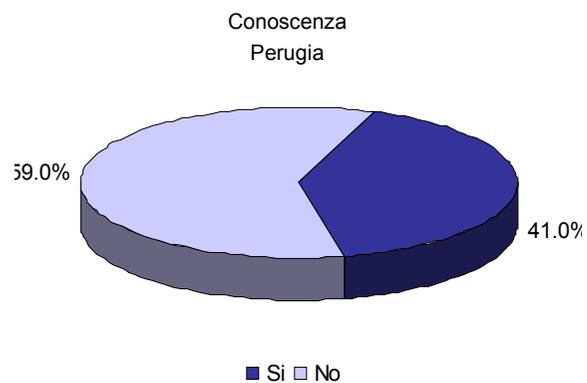
Servizi per la creazione e successione di impresa

“Servizi per la creazione e successione di impresa.”



Livello di soddisfazione

■ Nazionale ■ Perugia



Base naz. 18.399 casi, Perugia 785 casi.
Utilizzatori dei servizi della Camera di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

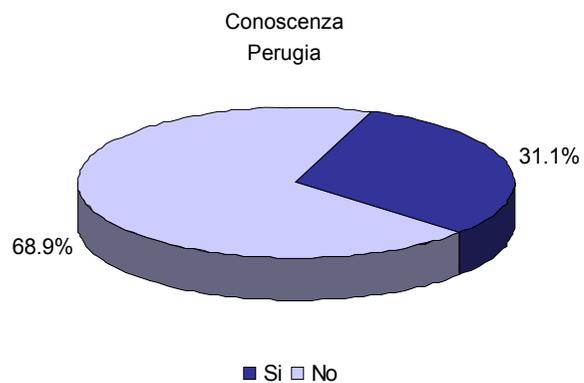
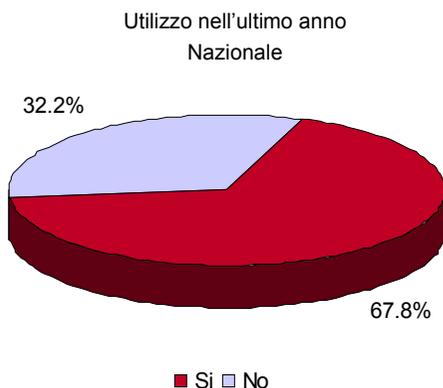
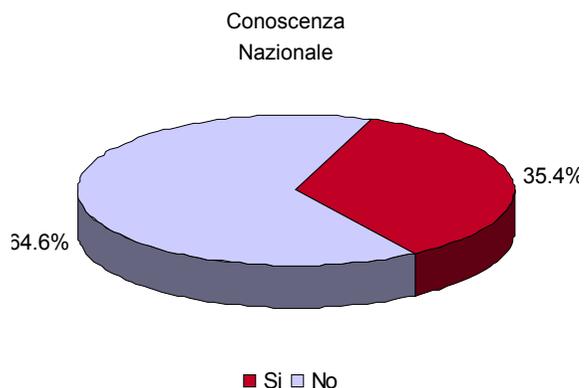
Base naz. 6.562 casi, Perugia 322 casi.
Solo conoscitori.

Base naz. 4.927 casi, Perugia 295 casi.
Solo utilizzatori.

SERVIZI EROGATI

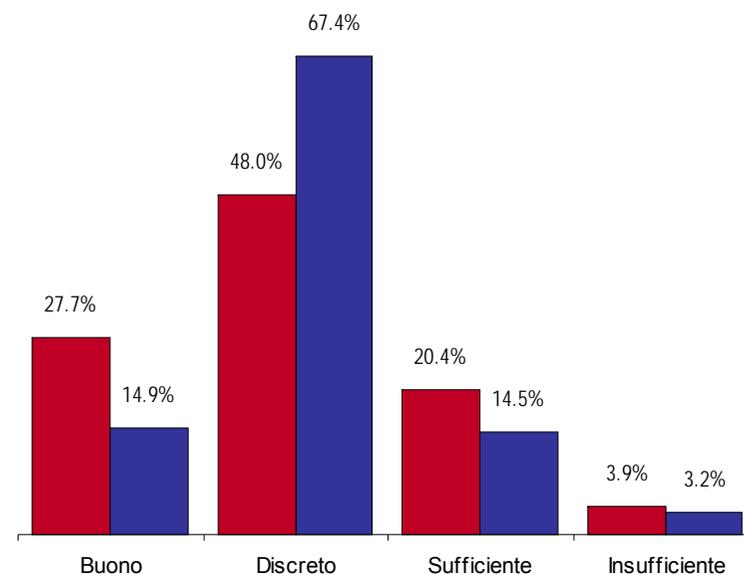
Informazioni e assistenza sui finanziamenti agevolati, incentivi e contributi

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



Livello di soddisfazione

■ Nazionale ■ Perugia

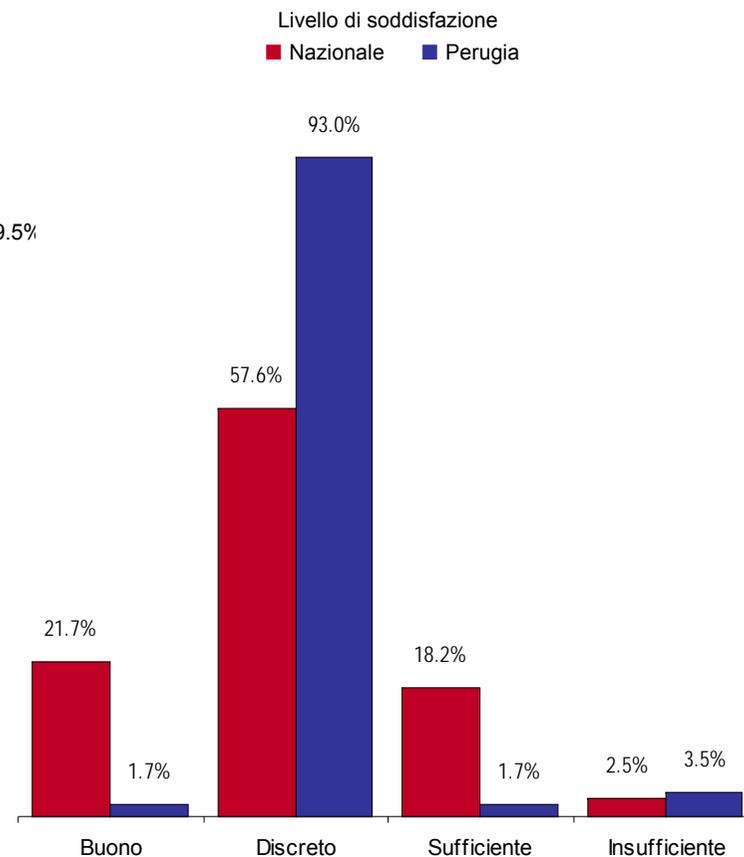
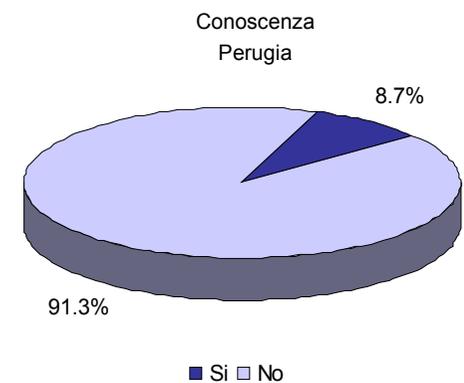
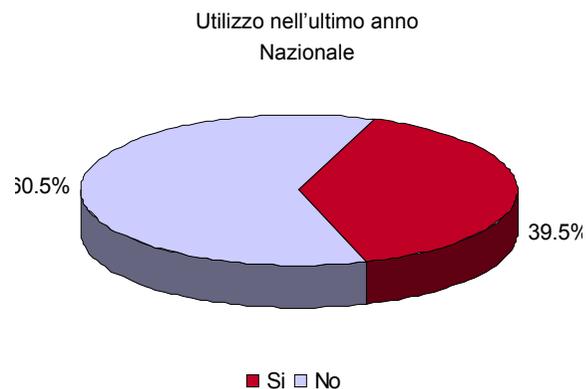
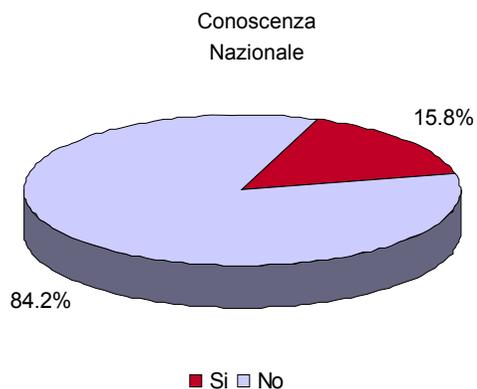


Base naz. 18.399 casi, Perugia 785 casi.
Utilizzatori dei servizi della Camera di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

Base naz. 5.814 casi, Perugia 243 casi.
Solo conoscitori.

Base naz. 4.108 casi, Perugia 220 casi.
Solo utilizzatori.

“Informazioni e contributi sull'innovazione, trasferimento tecnologico e sulla cooperazione tra le imprese.”



Base naz. 18.399 casi, Perugia 785 casi. Utilizzatori dei servizi della Camera di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

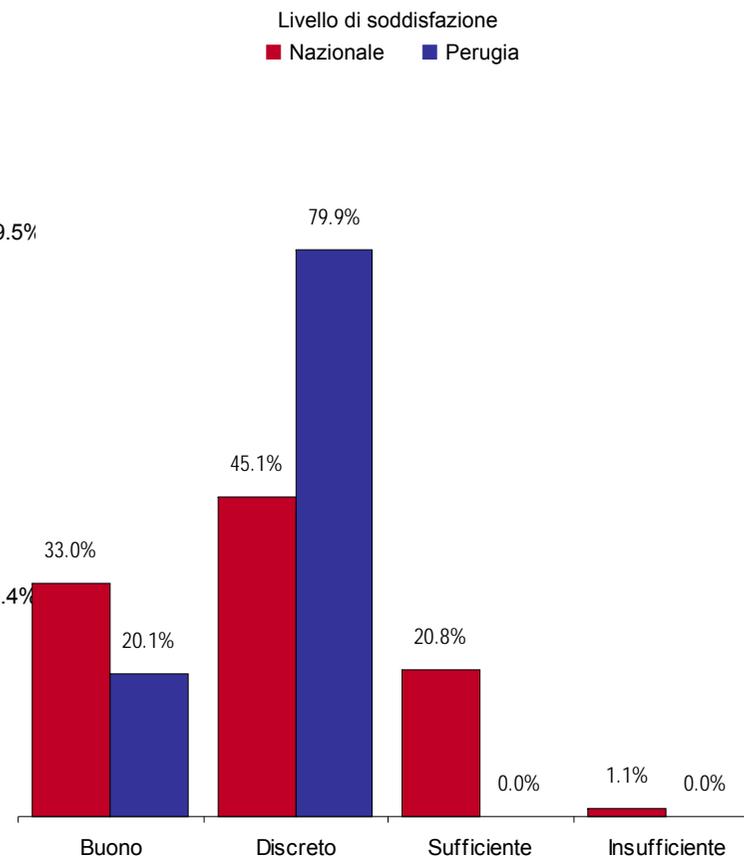
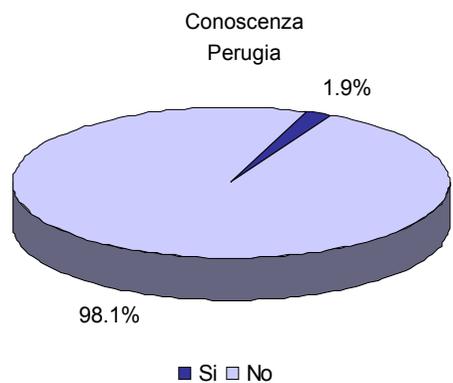
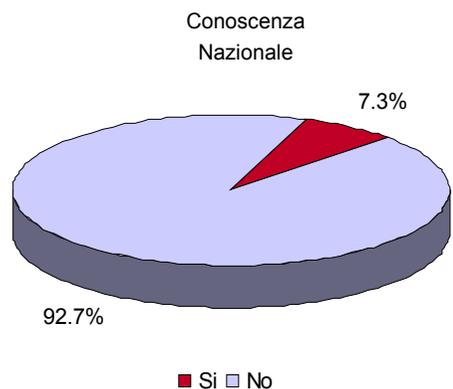
Base naz. 2.761 casi, Perugia 68 casi. Solo conoscitori.

Base naz. 1.181 casi, Perugia 57 casi. Solo utilizzatori.

SERVIZI EROGATI

Informazioni sulla responsabilità sociale d'impresa

“Informazioni e supporto sulla responsabilità sociale d'impresa.”



Base naz. 18.399 casi, Perugia 785 casi.
Utilizzatori dei servizi della Camera di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

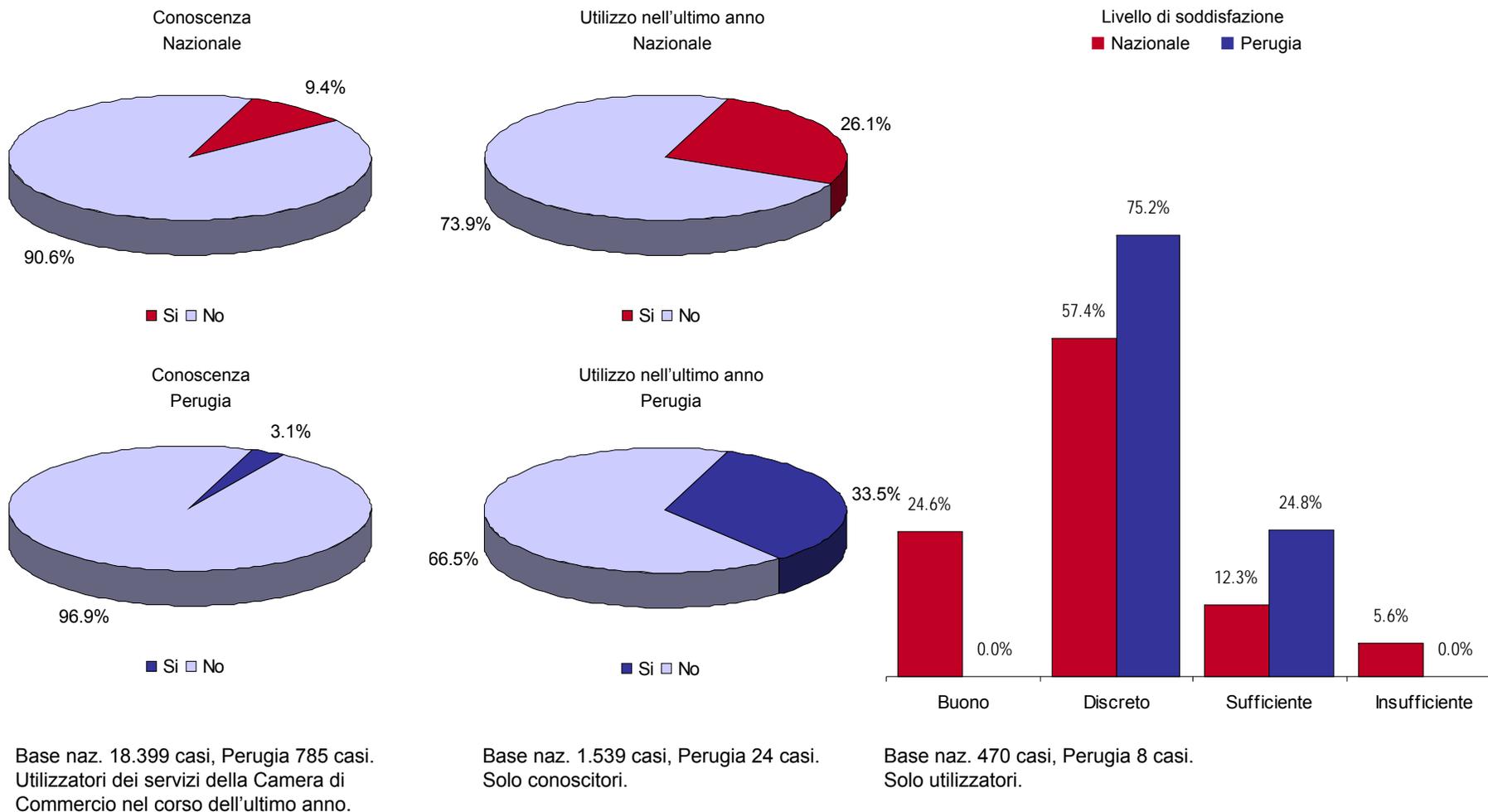
Base naz. 1.403 casi, Perugia 15 casi.
Solo conoscitori.

Base naz. 585 casi, Perugia 5 casi.
Solo utilizzatori.

SERVIZI EROGATI

Promozione del commercio estero

“Promozione del commercio estero e dell'internazionalizzazione, partecipazione a fiere, mostre e missioni.”

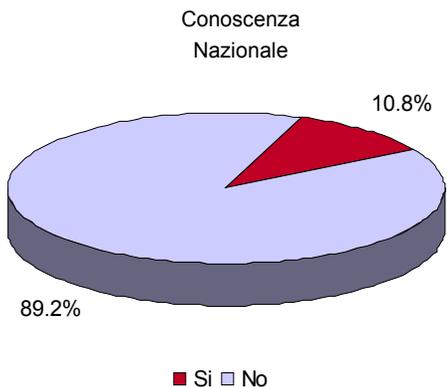




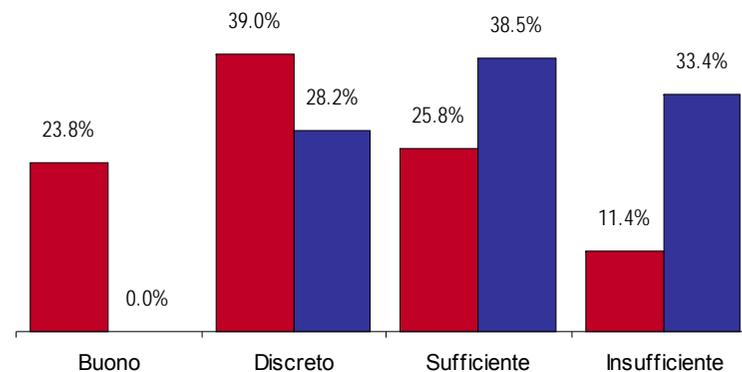
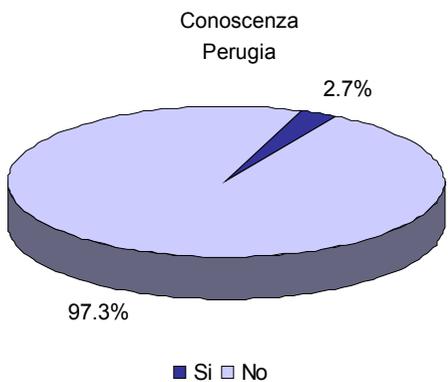
SERVIZI EROGATI

Assistenza, promozione, valorizzazione dei prodotti tipici

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



Livello di soddisfazione
■ Nazionale ■ Perugia



Base naz. 18.399 casi, Perugia 785 casi.
Utilizzatori dei servizi della Camera di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

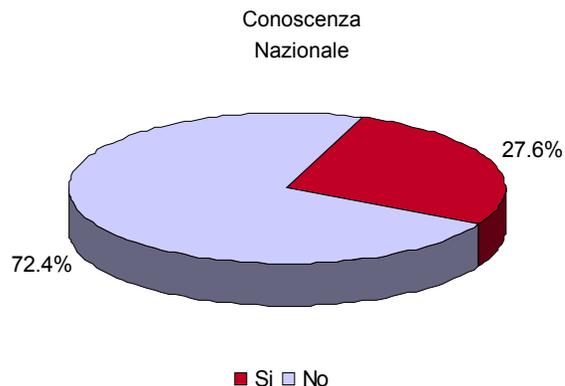
Base naz. 1.832 casi, Perugia 21 casi.
Solo conoscitori.

Base naz. 744 casi, Perugia 18 casi.
Solo utilizzatori.

SERVIZI EROGATI

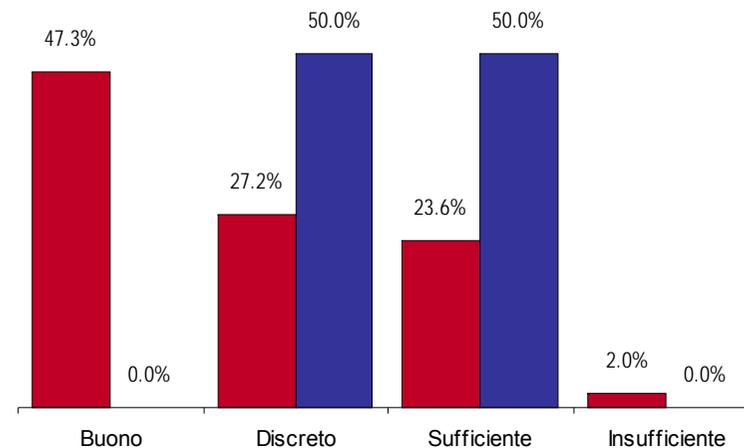
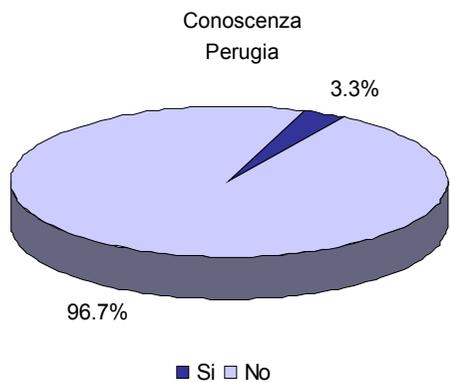
Corsi di formazione e tirocini formativi

“Corsi di formazione e tirocini formativi.”



Livello di soddisfazione

■ Nazionale ■ Perugia

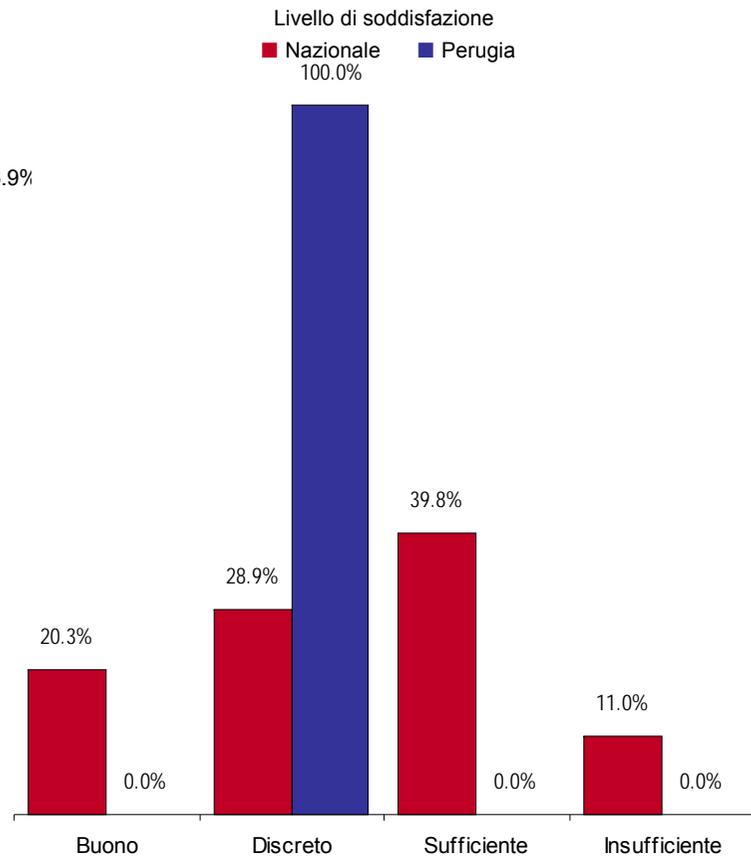
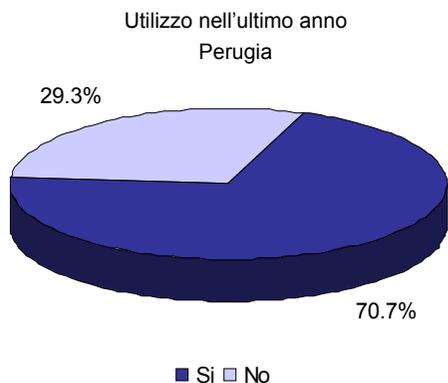
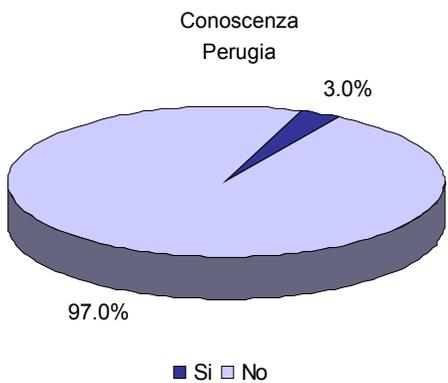
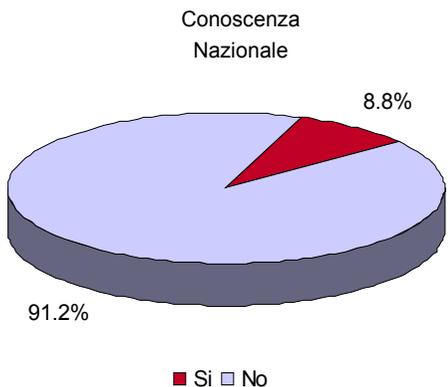


Base naz. 18.399 casi, Perugia 785 casi.
Utilizzatori dei servizi della Camera di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

Base naz. 4.360 casi, Perugia 26 casi.
Solo conoscitori.

Base naz. 3.035 casi, Perugia 20 casi.
Solo utilizzatori.

“Iniziative e progetti del Comitato Imprenditorialità femminile.”



Base naz. 18.399 casi, Perugia 785 casi. Utilizzatori dei servizi della Camera di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

Base naz. 1.614 casi, Perugia 24 casi. Solo conoscitori.

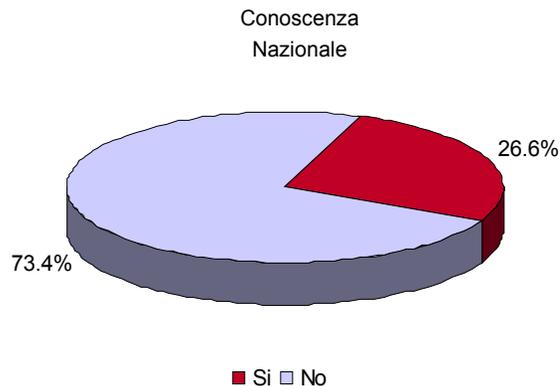
Base naz. 621 casi, Perugia 17 casi. Solo utilizzatori.



SERVIZI EROGATI

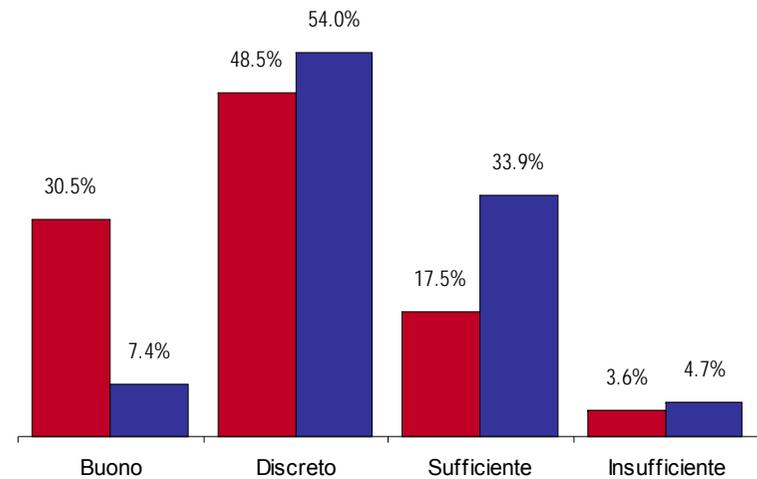
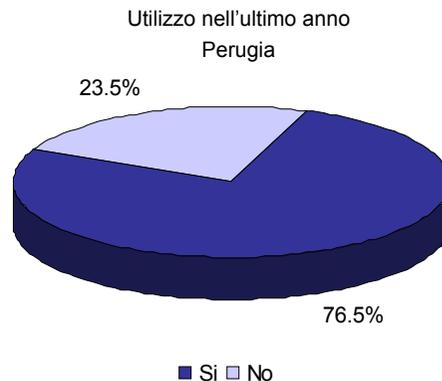
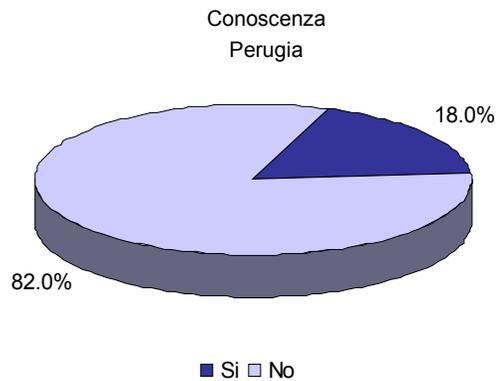
Iniziative per favorire l'accesso al credito delle imprese

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



Livello di soddisfazione

■ Nazionale ■ Perugia



Base naz. 18.399 casi, Perugia 785 casi.
Utilizzatori dei servizi della Camera di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

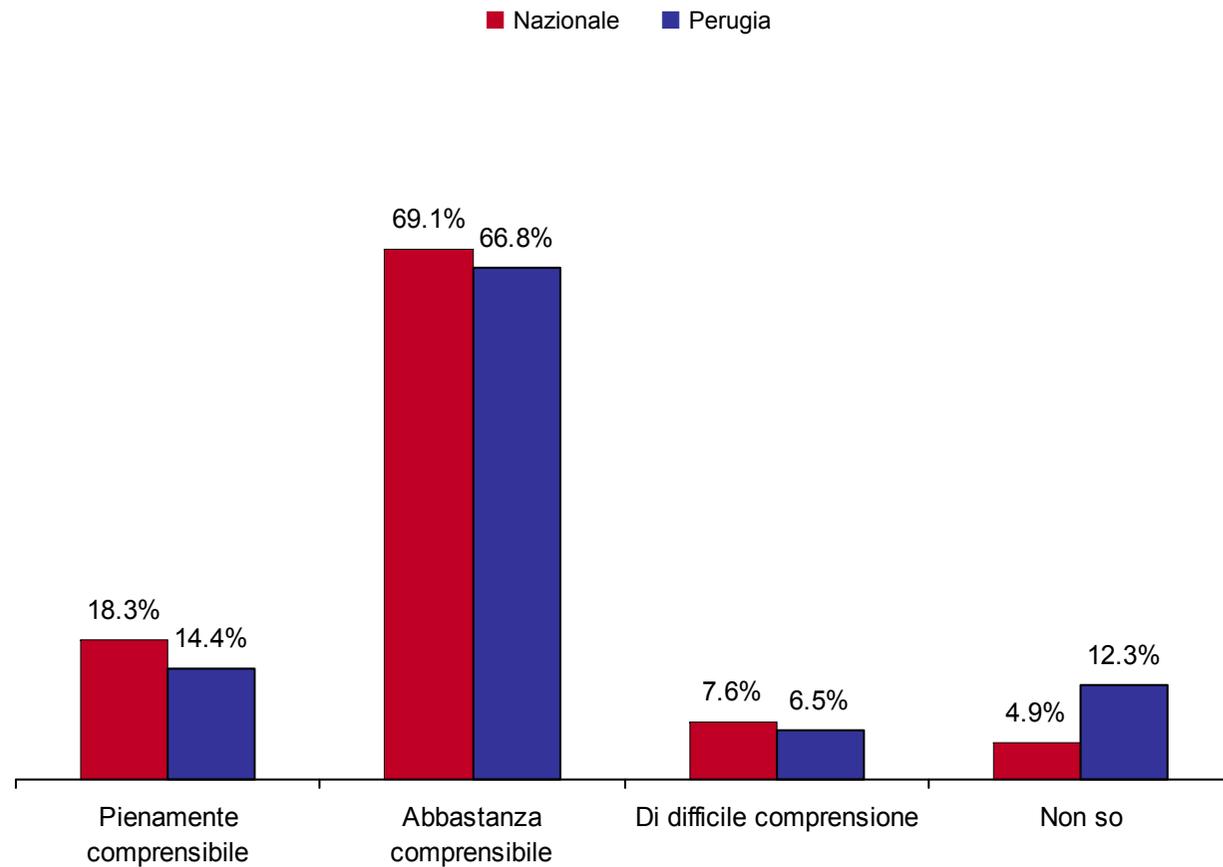
Base naz. 4.428 casi, Perugia 141 casi.
Solo conoscitori.

Base naz. 2.511 casi, Perugia 108 casi.
Solo utilizzatori.



“Come valuta la modulistica della Camera di Commercio”

Livello di comprensione della modulistica utilizzata dalla Camera di Commercio



Base naz. 18.399 casi, Perugia 785 casi.

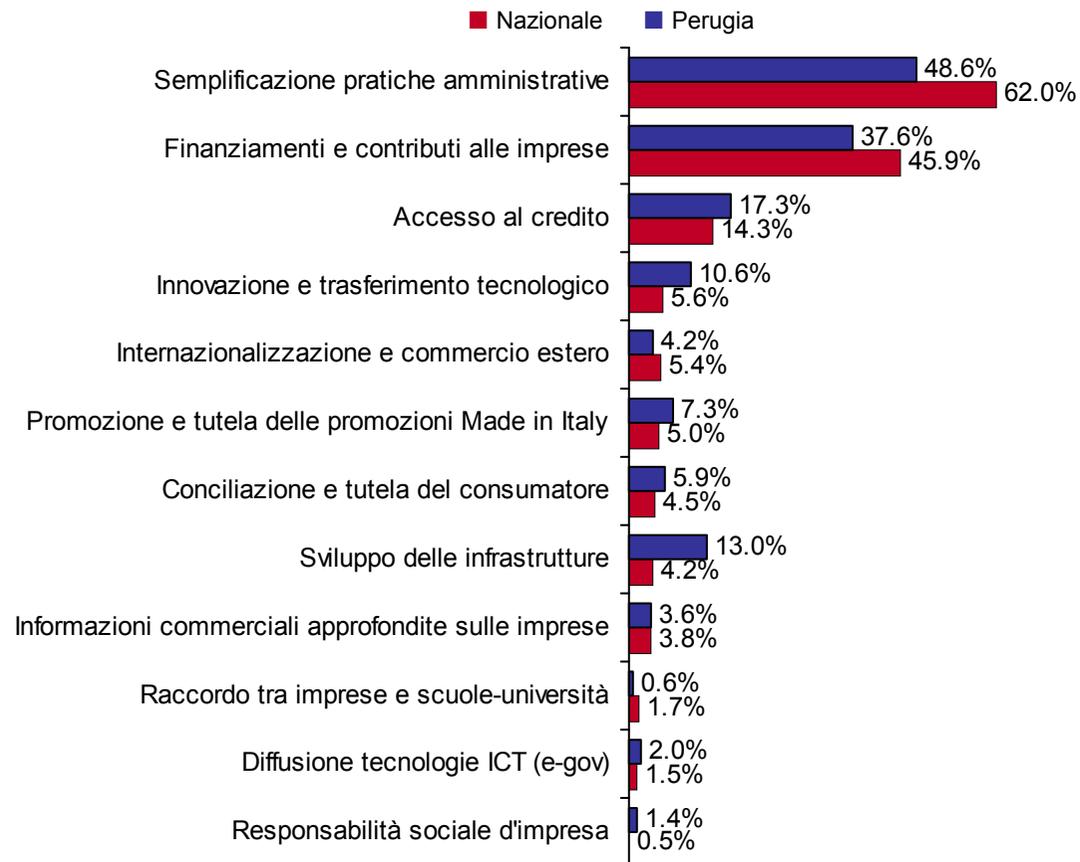


SERVIZI EROGATI

Attese delle imprese rispetto all'attività della Camera di Commercio

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

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



Base naz. 18.399 casi, Perugia 785 casi. Utilizzatori dei servizi della Camera di Commercio nel corso dell'ultimo anno.

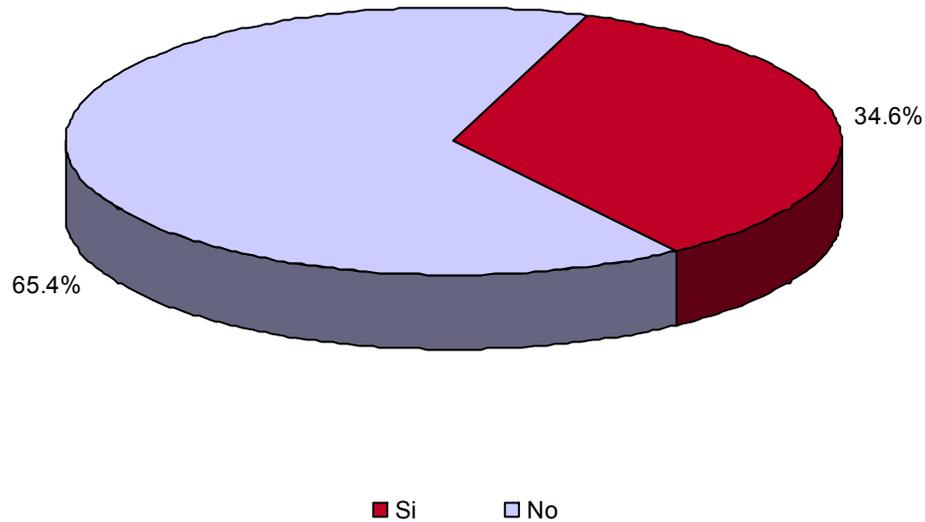


SERVIZI EROGATI

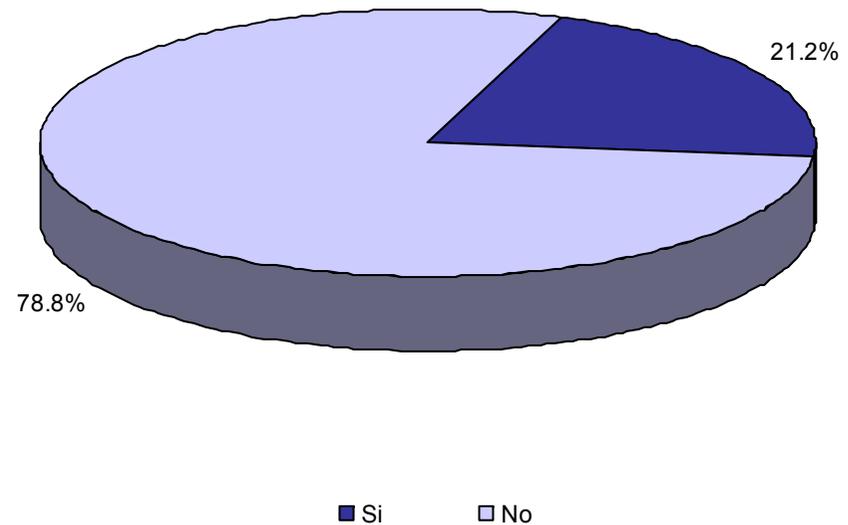
Utilizzo del sito Internet della Camera di Commercio

“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 – Nazionale



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



Base naz. 18.399 casi, Perugia 785 casi. Utilizzatori dei servizi della Camera di Commercio nel corso dell’ultimo anno.

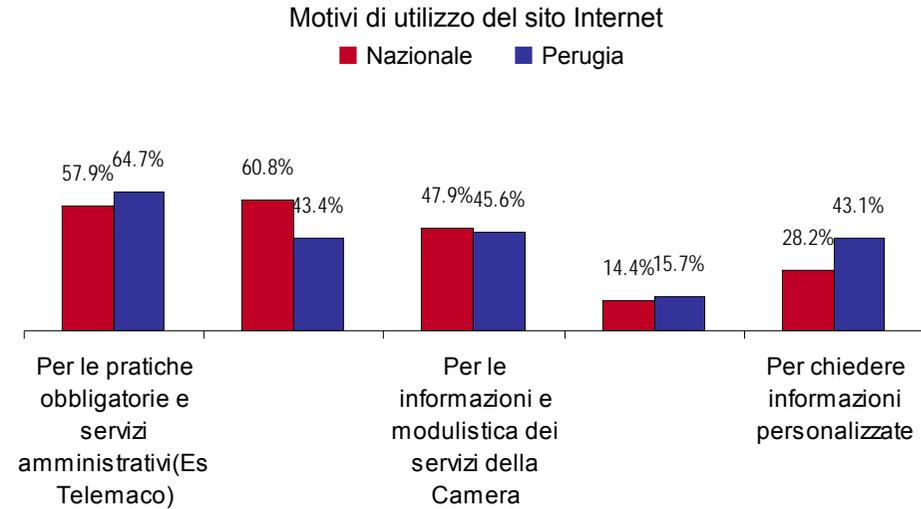


SERVIZI EROGATI

Motivi di utilizzo / non utilizzo del sito Internet della Camera di Commercio

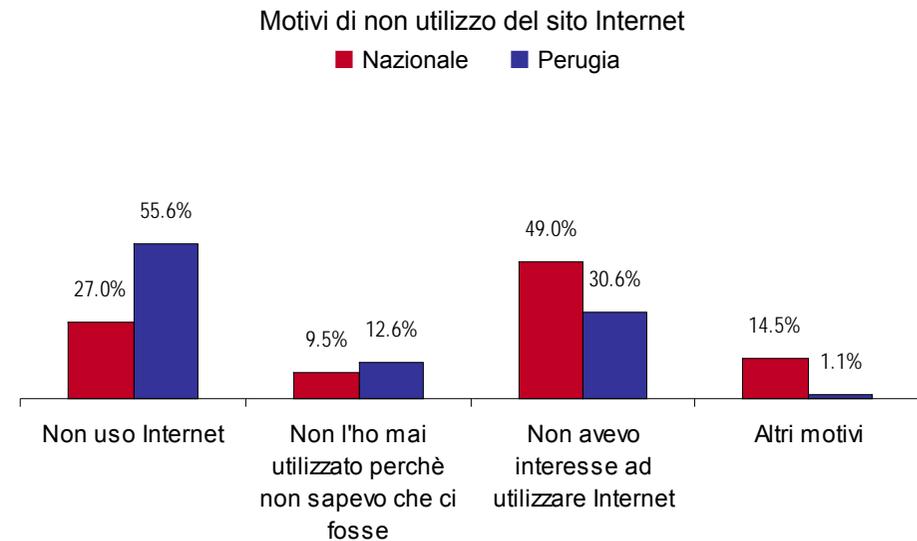
“Per quali motivi ha utilizzato il sito Internet della Camera di Commercio?”

Base naz. 5.862 casi, Perugia 167 casi.
Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di Commercio.



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

Base naz. 12.537 casi, Perugia 618 casi.
Solo non utilizzatori del sito Internet della Camera di Commercio.

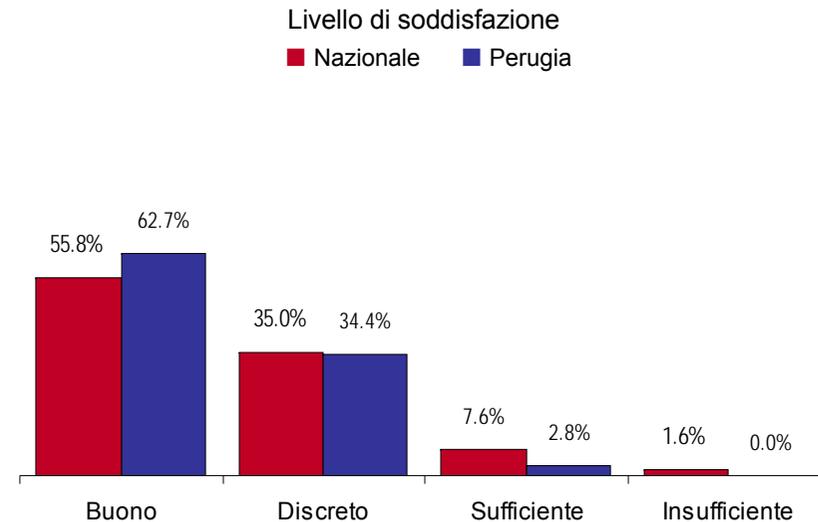




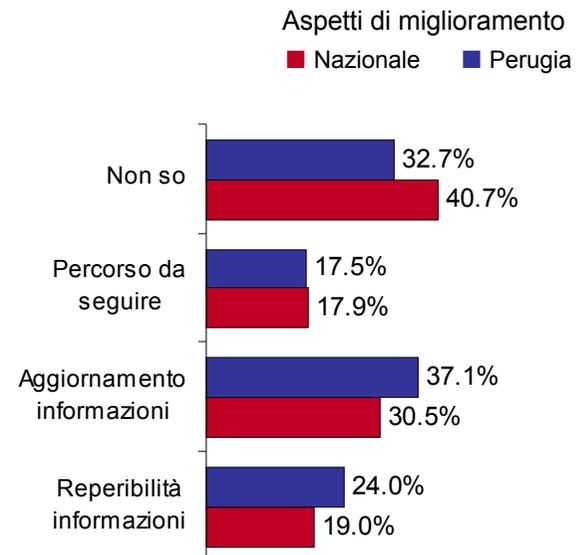
SERVIZI EROGATI

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

“Per le pratiche obbligatorie e i servizi amministrativi:
Qual è il suo livello di soddisfazione?”



“Secondo lei cosa potrebbe essere migliorato?”



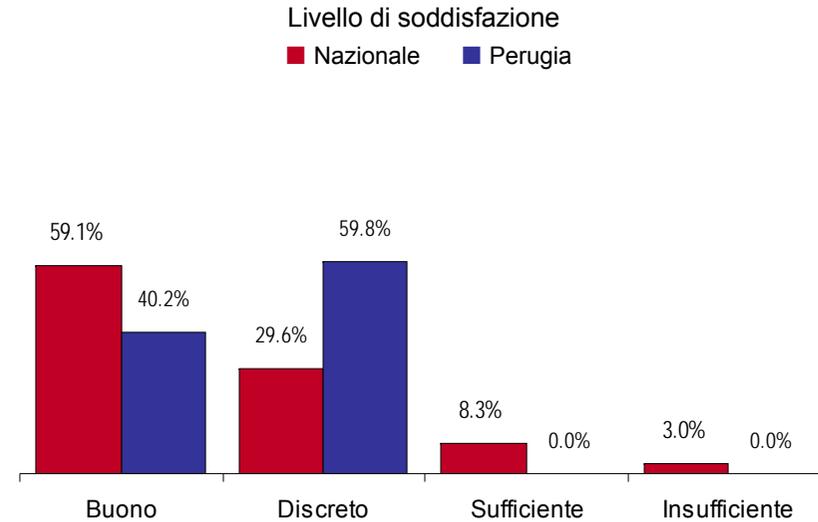
Base naz. 3.310 casi, Perugia 108 casi.
Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di Commercio per le pratiche obbligatorie ed i servizi amministrativi.



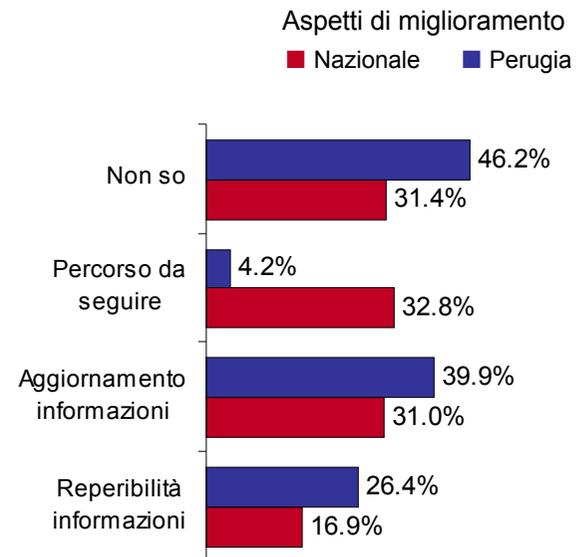
SERVIZI EROGATI

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

“Per avere informazioni sulle imprese e sul mercato
Qual è il suo livello di soddisfazione?”



“Secondo lei cosa potrebbe essere migliorato?”



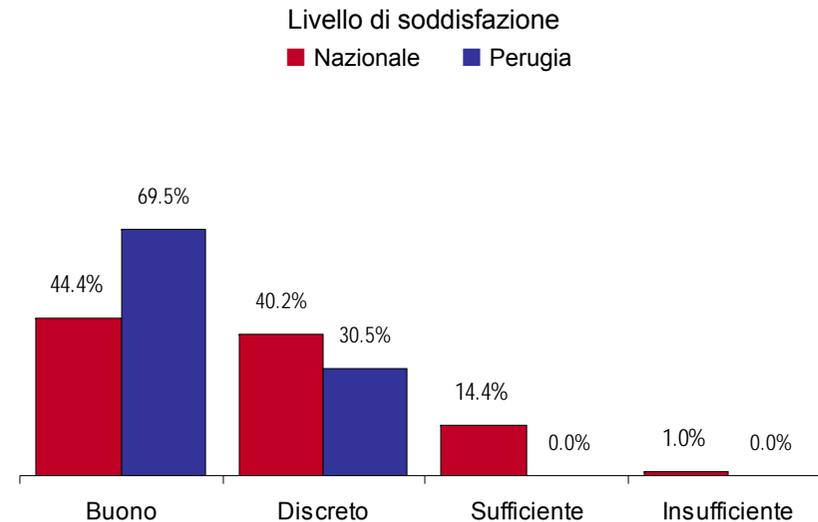
Base naz. 3.285 casi, Perugia 72 casi.
Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di Commercio per le informazioni sulle imprese e sul mercato



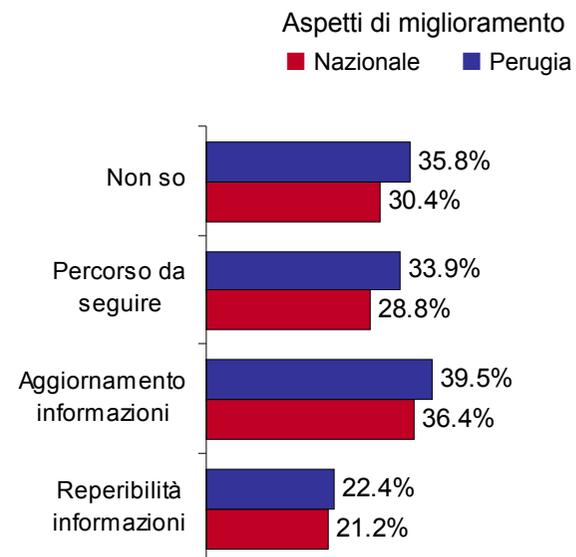
SERVIZI EROGATI

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

“Per le informazioni e modulistica dei servizi della Camera:
Qual è il suo livello di soddisfazione?”



“Secondo lei cosa potrebbe essere migliorato?”



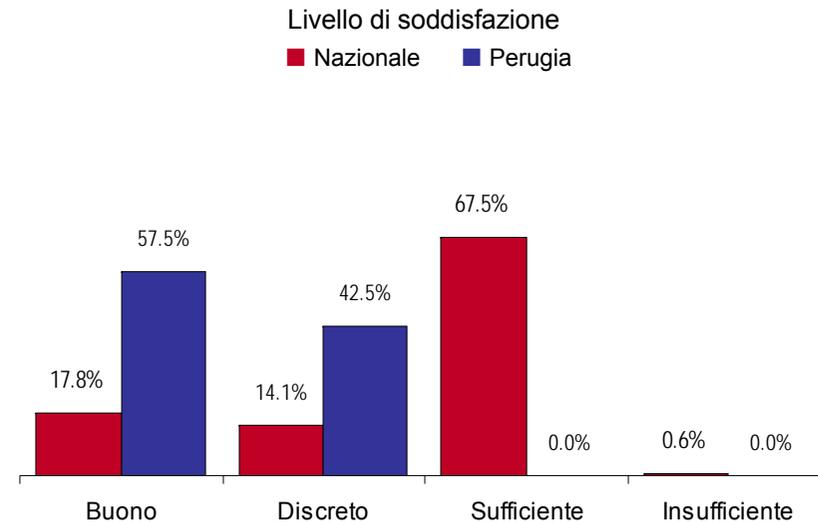
Base naz. 2.801 casi, Perugia 76 casi.
Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di Commercio per informazioni e modulistica dei servizi della Camera.



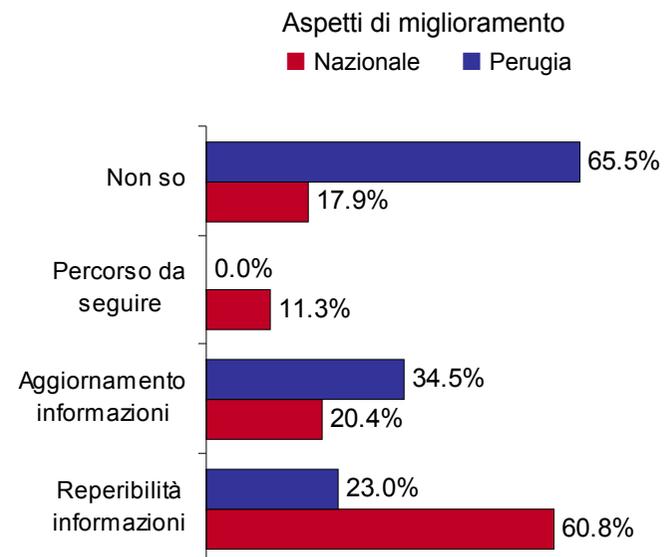
SERVIZI EROGATI

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

“Per iscrizione on-line a corsi, convegni, seminari:
Qual è il suo livello di soddisfazione?”



“Secondo lei cosa potrebbe essere migliorato?”



Base naz. 754 casi, Perugia 26 casi.
Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di Commercio per iscrizione on-line a corsi, convegni, seminari.



SERVIZI EROGATI

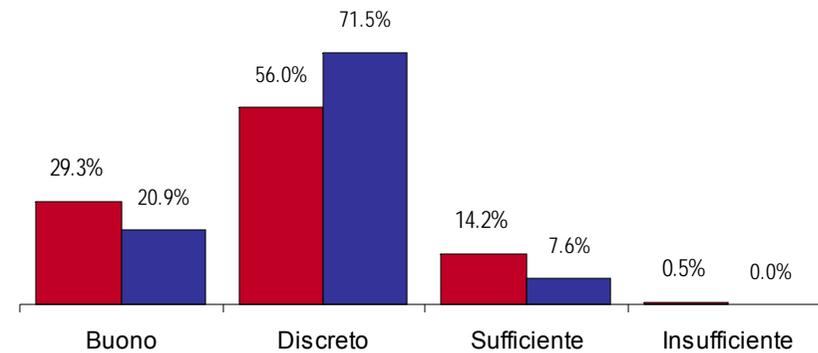
Il sito Internet della Camera: livello di soddisfazione e aspetti di miglioramento

“Per chiedere informazioni personalizzate:

Qual è il suo livello di soddisfazione?”

Livello di soddisfazione

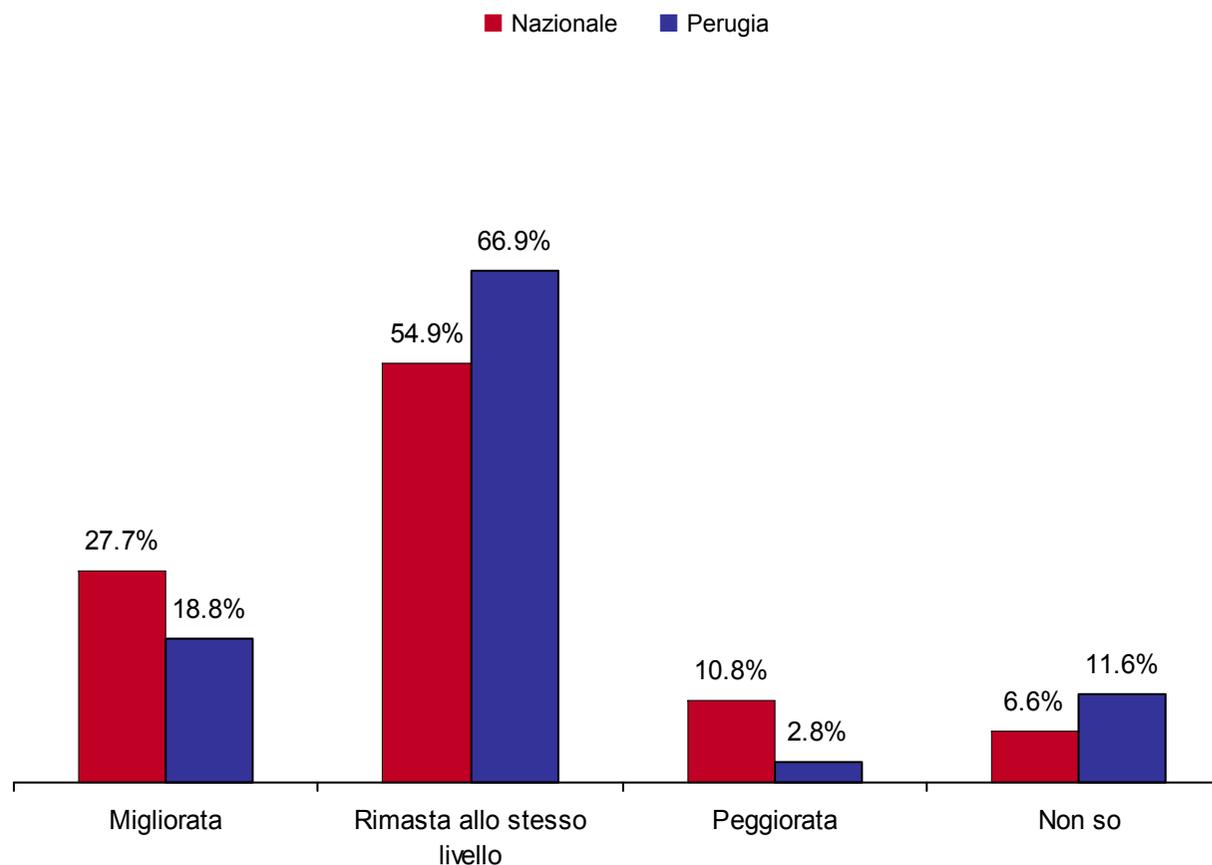
■ Nazionale ■ Perugia



Base naz. 1.618 casi, Perugia 72 casi.
Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di Commercio per informazioni personalizzate.

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

Evoluzione della qualità percepita dei servizi della Camera di Commercio negli ultimi tre anni



Base naz. 18.399 casi, Perugia 785 casi. Utilizzatori dei servizi della Camera di Commercio nel corso dell'ultimo anno.



MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

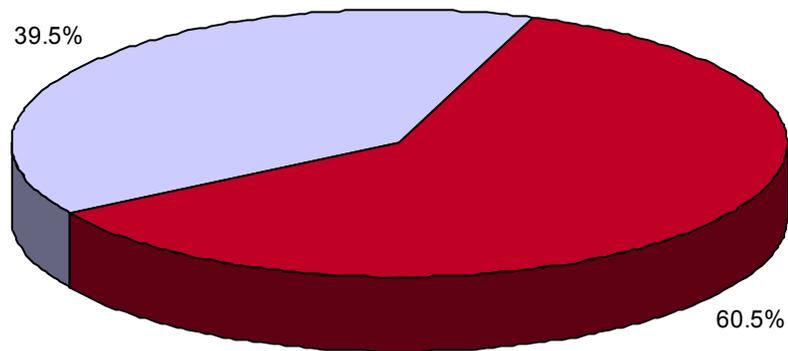


MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA

Visita presso gli uffici della Camera di Commercio

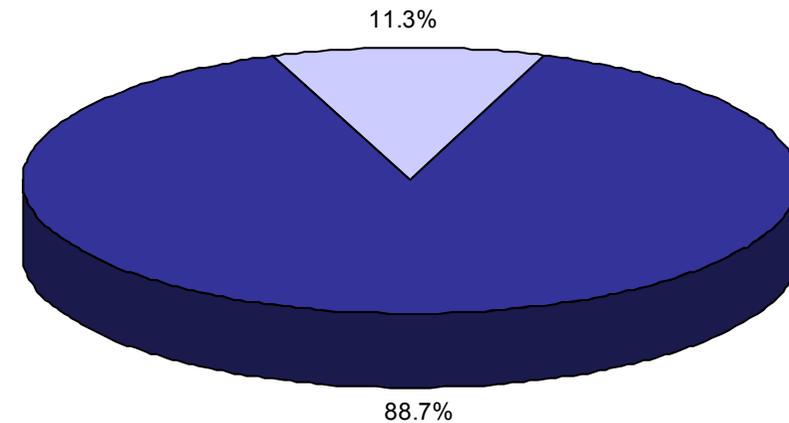
“Si è recato personalmente negli uffici della Camera di Commercio nell’ultimo anno?”

Visita presso gli uffici della Camera di Commercio –
Nazionale



■ Si □ No

Visita presso gli uffici della Camera di Commercio –
Perugia



■ Si □ No

Base naz. 18.399 casi, Perugia 785 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell’ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio.

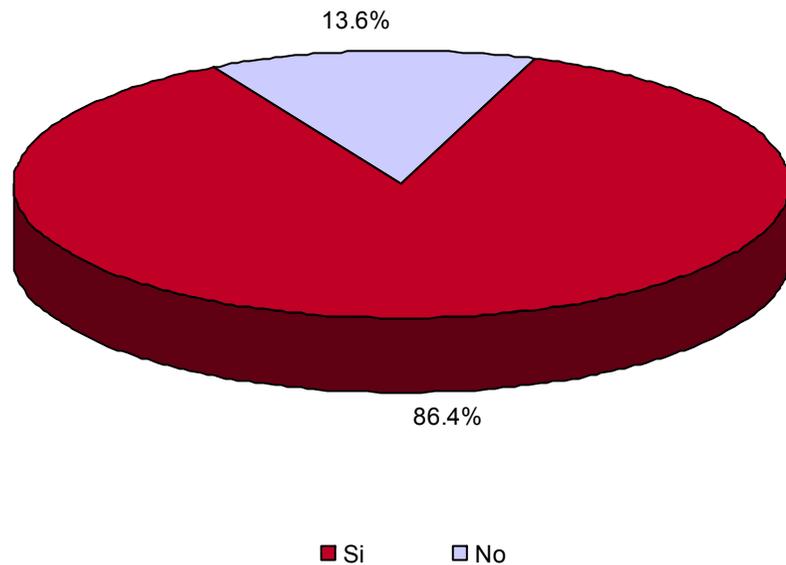


MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA

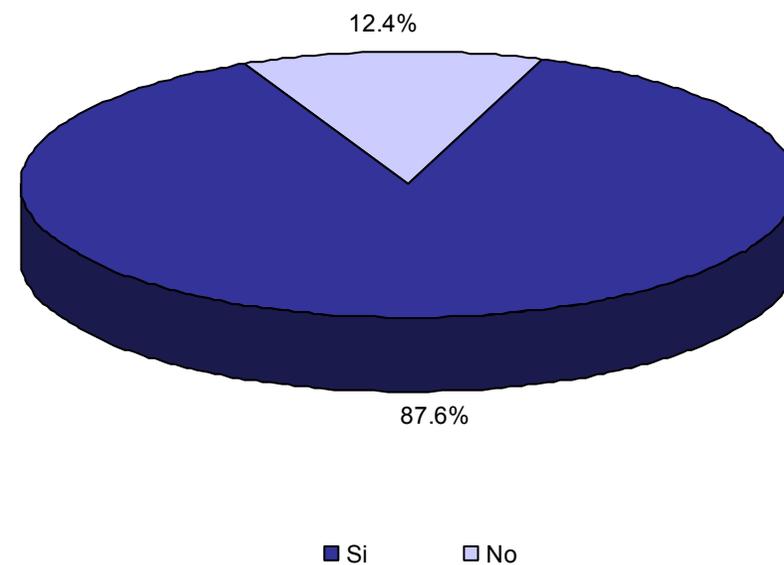
Raggiungibilità degli uffici della Camera di Commercio

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

Facile raggiungibilità degli uffici della Camera di Commercio – Nazionale



Facile raggiungibilità degli uffici della Camera di Commercio – Perugia



Base naz. 11.702 casi, Perugia 696 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio.

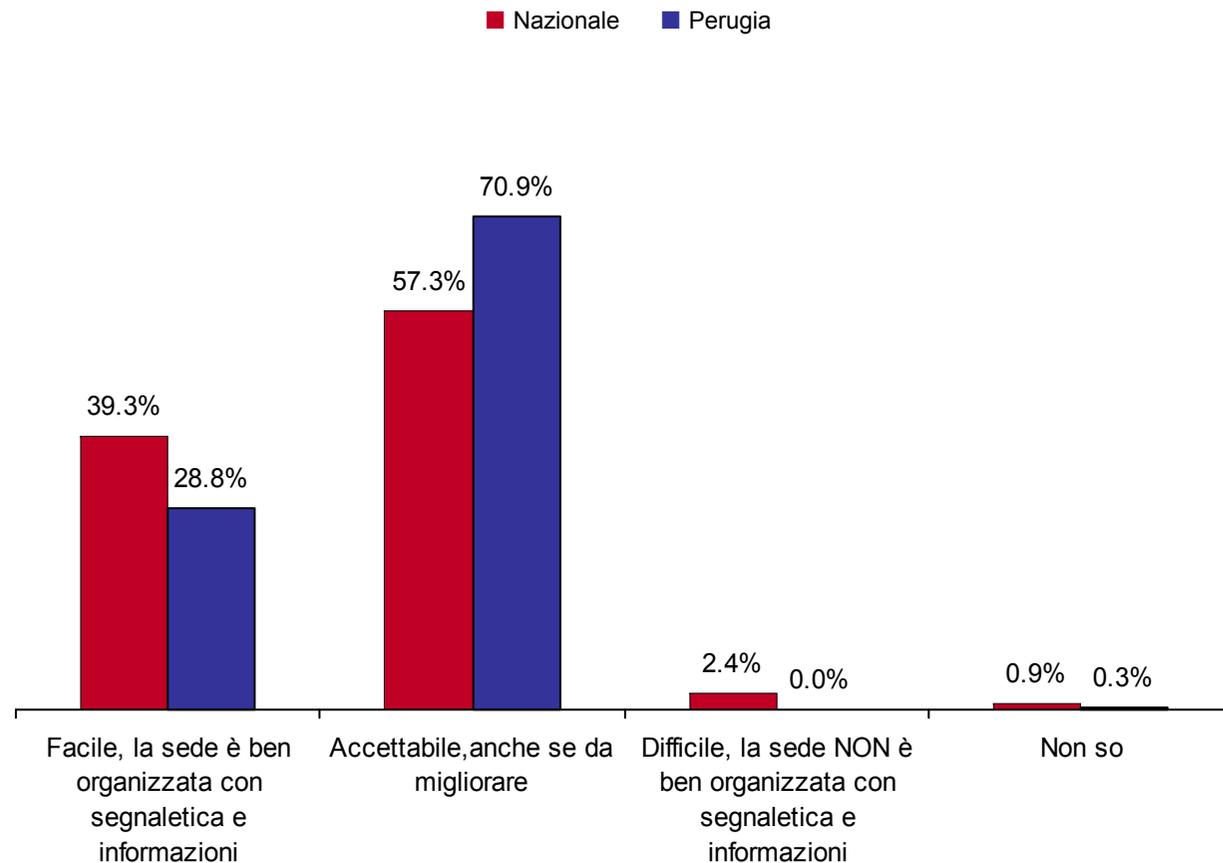


MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA

Livello di accesso ai servizi della Camera di Commercio

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

Livello di accesso ai servizi della Camera di Commercio



Base naz. 11.702 casi, Perugia 696 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell’ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio.

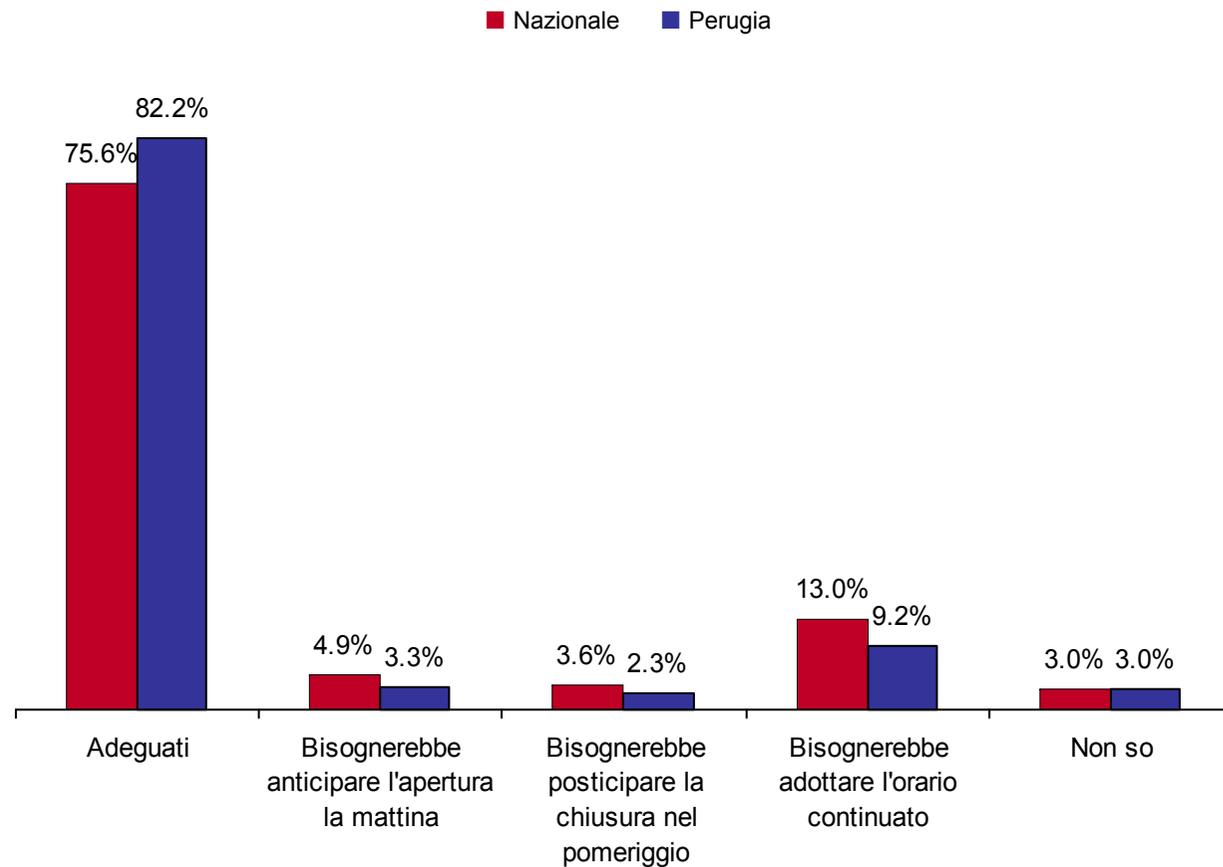


MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA

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



Base naz. 11.702 casi, Perugia 696 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio.

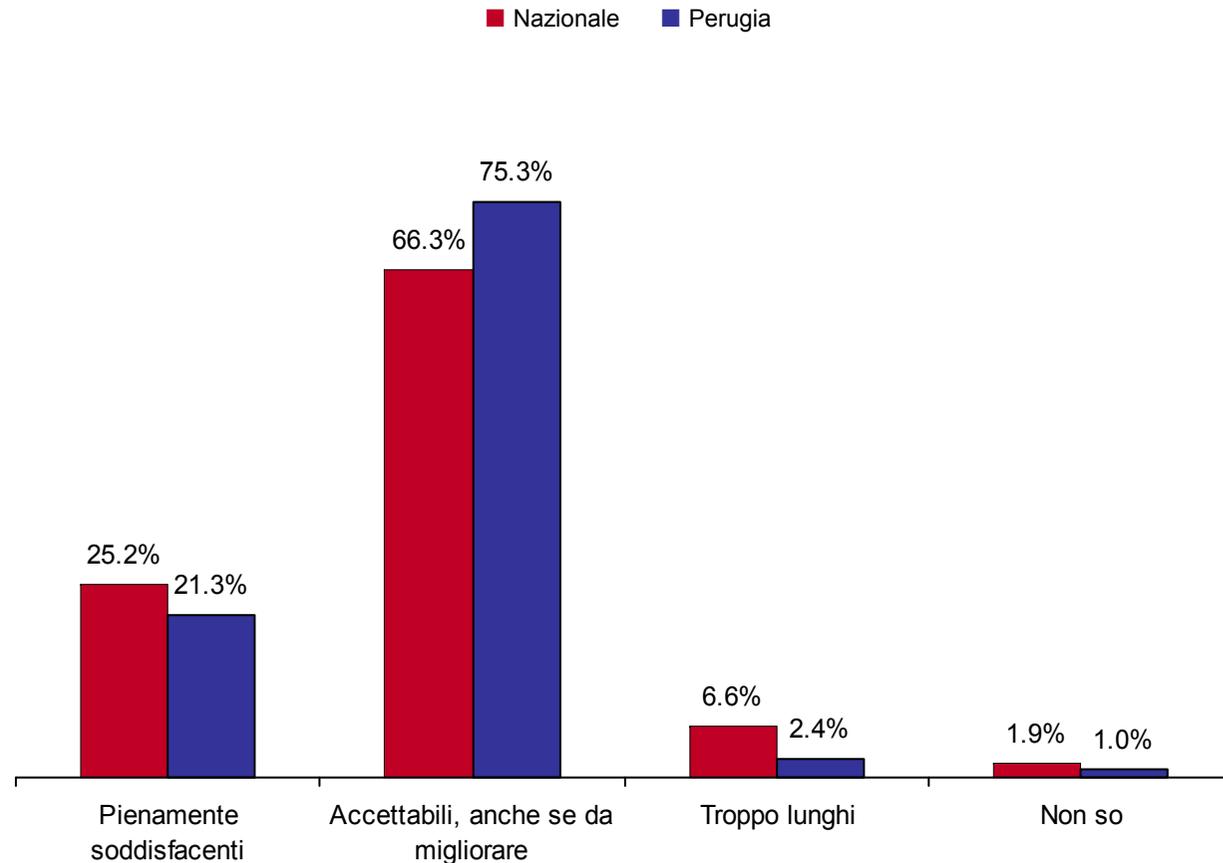


MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA

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



Base naz. 11.702 casi, Perugia 696 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio.



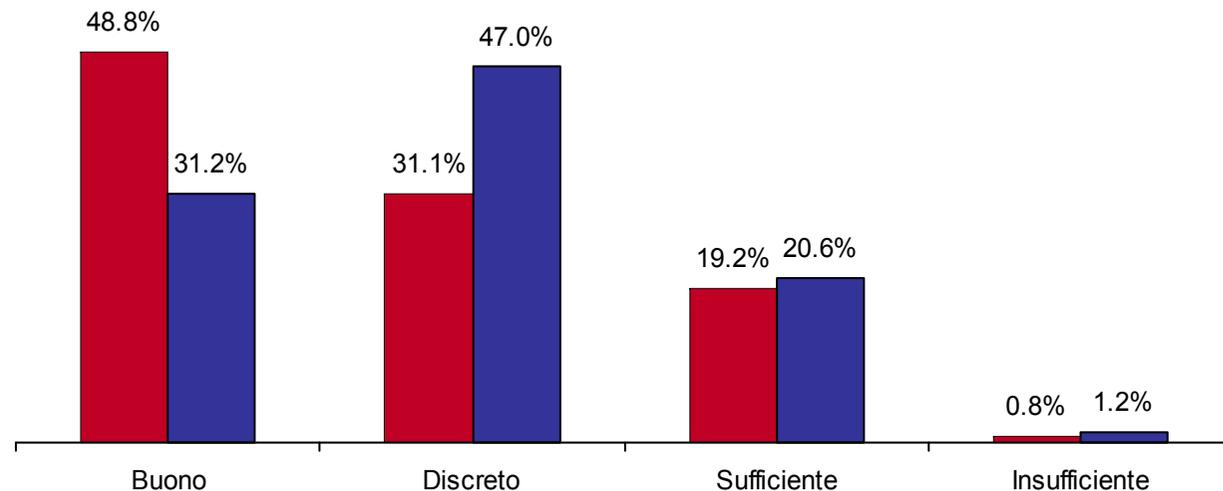
MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA *Il personale*

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

Cortesia e rispetto verso l'utente

Cortesia e rispetto verso l'utente.

■ Nazionale ■ Perugia



Base naz. 11.702 casi, Perugia 696 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio.



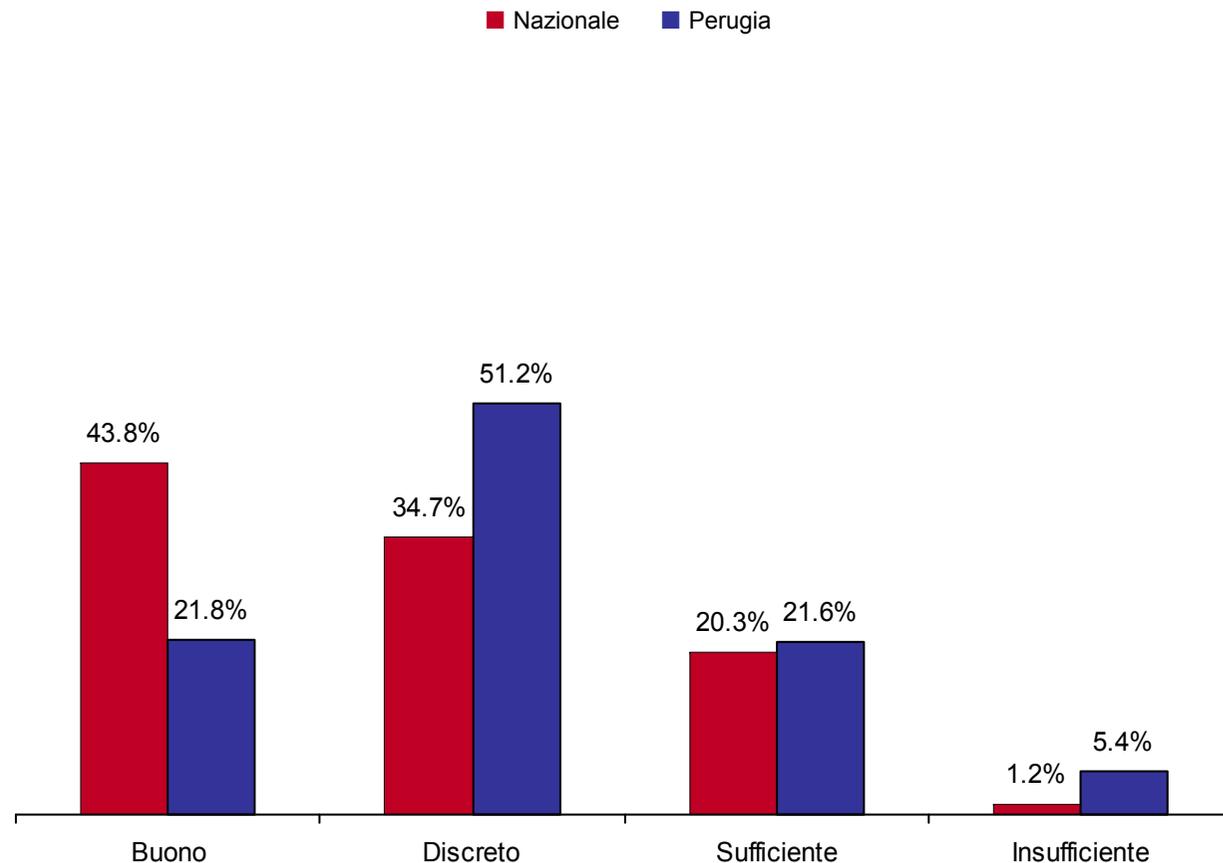
MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA

Il personale

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

Chiarezza e precisione fornite all'utente

Chiarezza e precisione delle informazioni fornite all'utente.



Base naz. 11.702 casi, Perugia 696 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

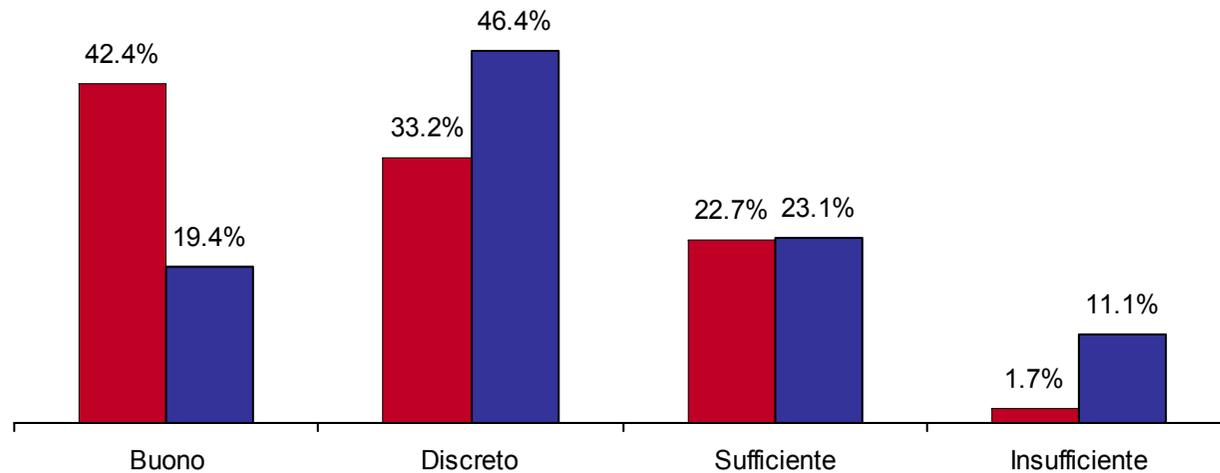
Il personale

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

Risoluzione dei problemi che ostacolano l'avanzamento delle pratiche.

Risoluzione dei problemi che ostacolano l'avanzamento delle pratiche

■ Nazionale ■ Perugia



Base naz. 11.702 casi, Perugia 696 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio.



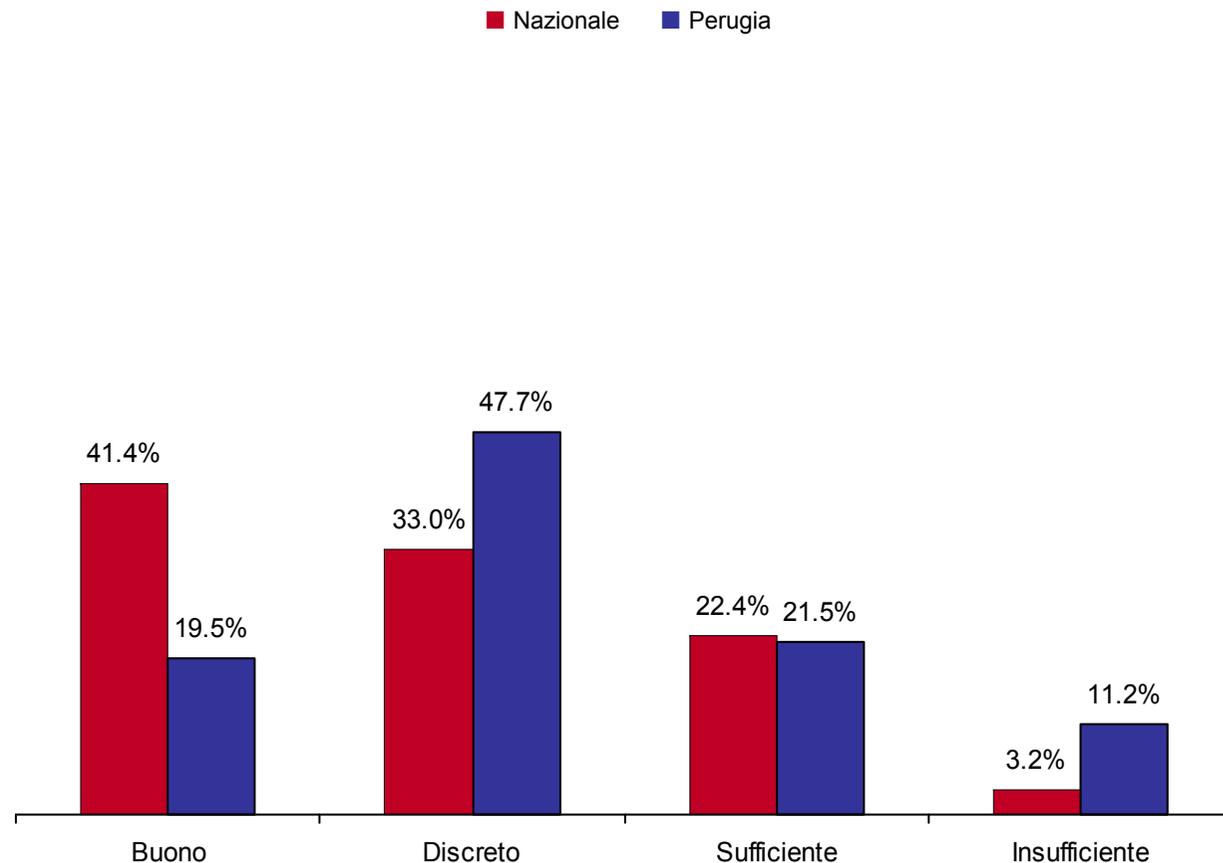
MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA

Il personale

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

Tempi di svolgimento delle pratiche.

Tempi di svolgimento delle pratiche



Base naz. 11.702 casi, Perugia 696 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

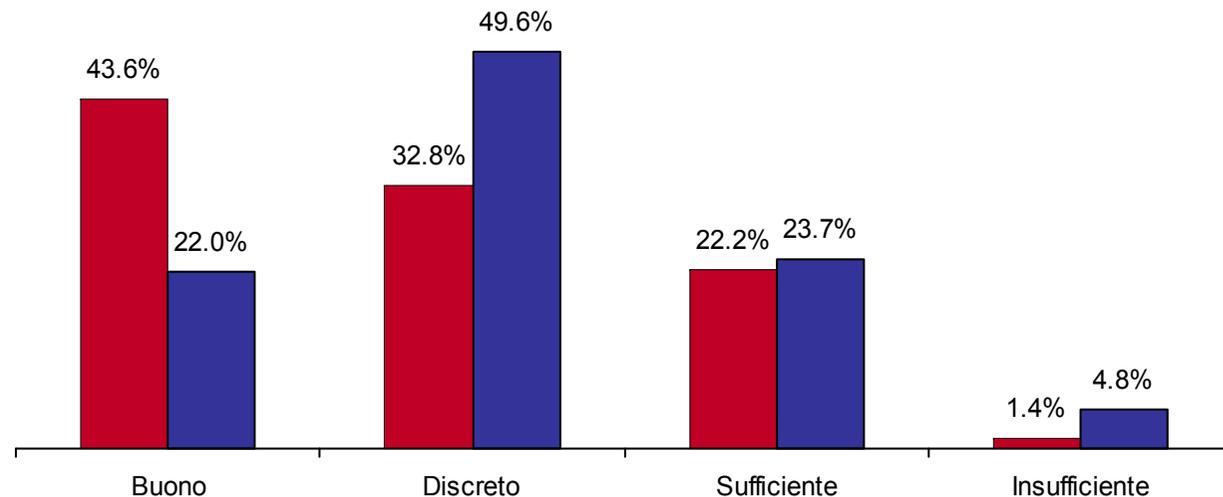
Il personale

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

Preparazione tecnica

Preparazione tecnica.

■ Nazionale ■ Perugia



Base naz. 11.702 casi, Perugia 696 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio.



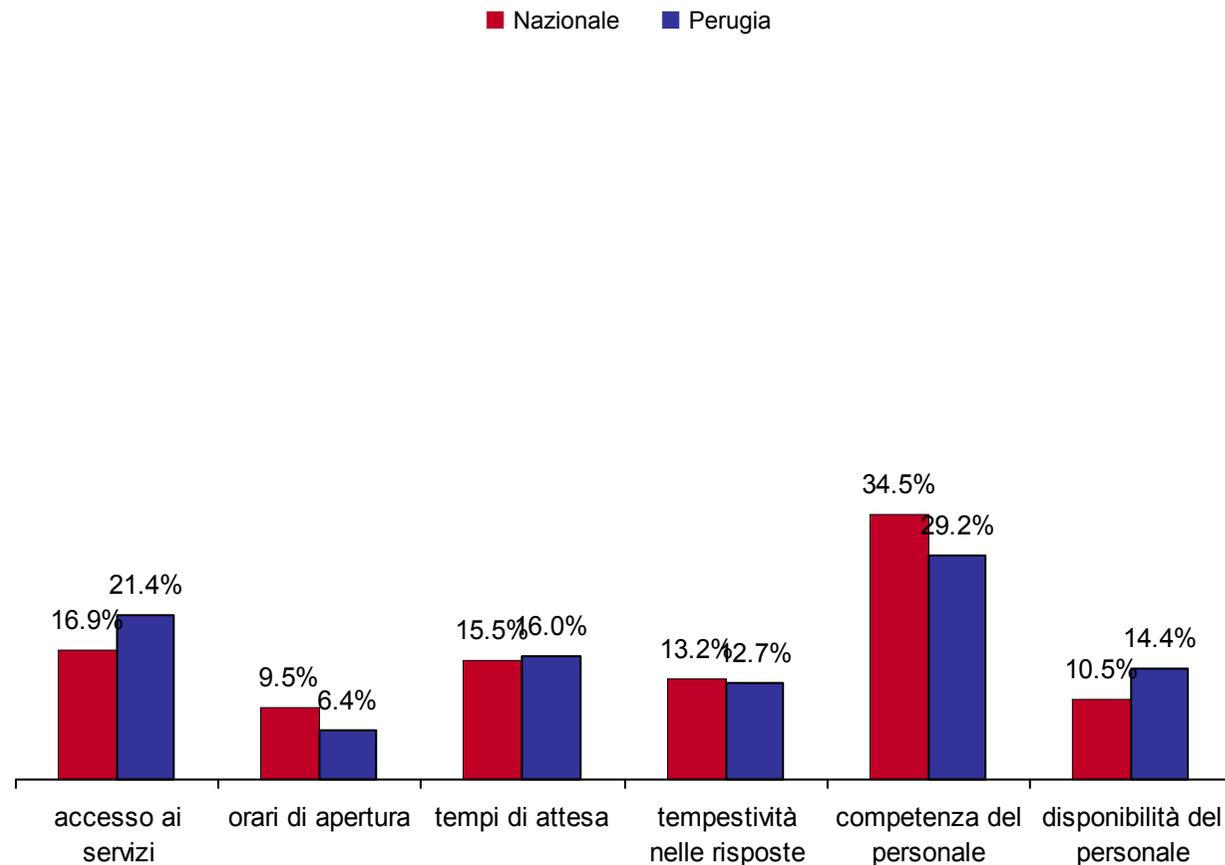
MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA

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.

Aree prioritarie di miglioramento



Base naz. 11.702 casi, Perugia 696 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio.

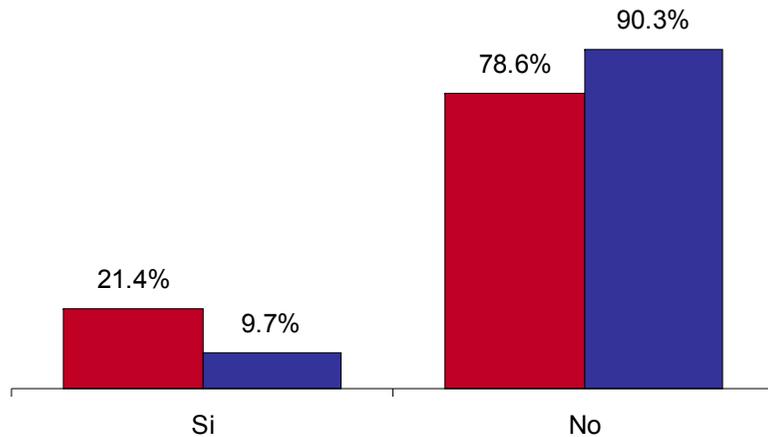


MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA

Utilizzo del centralino / call center della Camera di Commercio

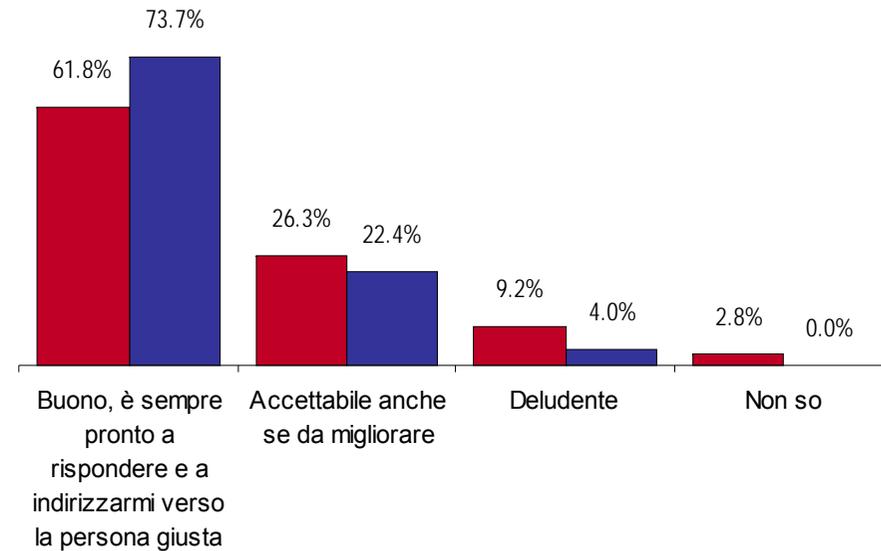
Utilizzo del centralino / call center

■ Nazionale ■ Perugia



Livello di soddisfazione

■ Nazionale ■ Perugia



Base naz. 18.399 casi, Perugia 785 casi.
Utilizzatori del call center della Camere di Commercio negli ultimi 6 mesi

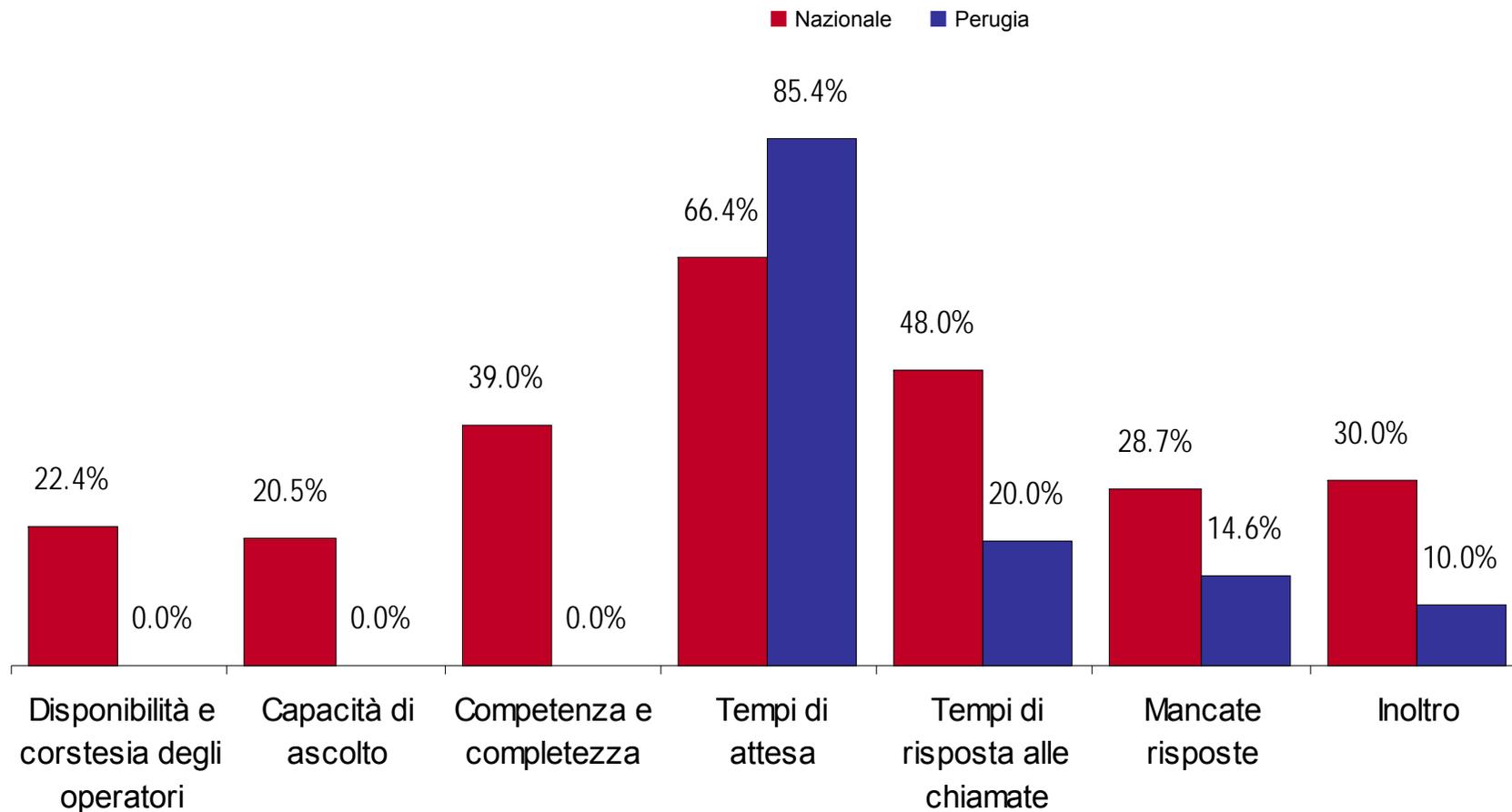
Base naz. 3.530 casi, Perugia 76 casi.
Solo utilizzatori



MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA

Utilizzo del centralino / call center della Camera di Commercio

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



Base naz. 1.369 casi, Perugia 20 casi.
Solo utilizzatori

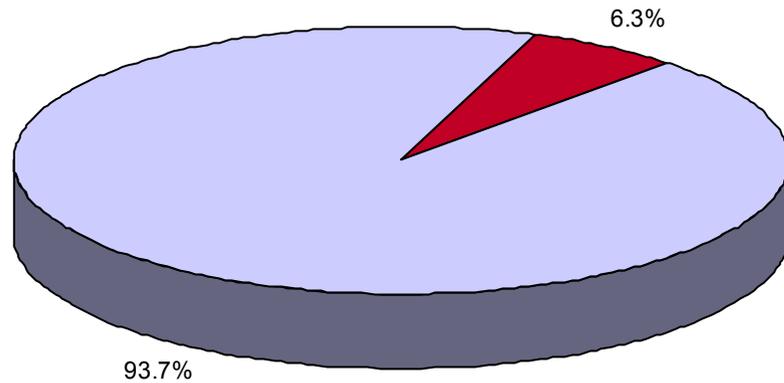


MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA

L'Ufficio relazioni con il pubblico (Urp)

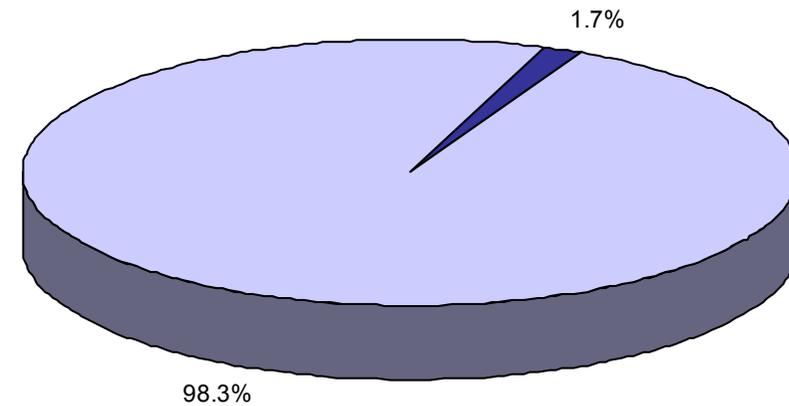
“Negli ultimi sei mesi ha contattato l'ufficio relazioni con il pubblico (Urp)?”

Utilizzo dell'Ufficio relazioni con il pubblico
negli ultimi sei mesi – Nazionale



■ Si □ No

Utilizzo dell'Ufficio relazioni con il pubblico
negli ultimi sei mesi – Perugia



■ Si □ No

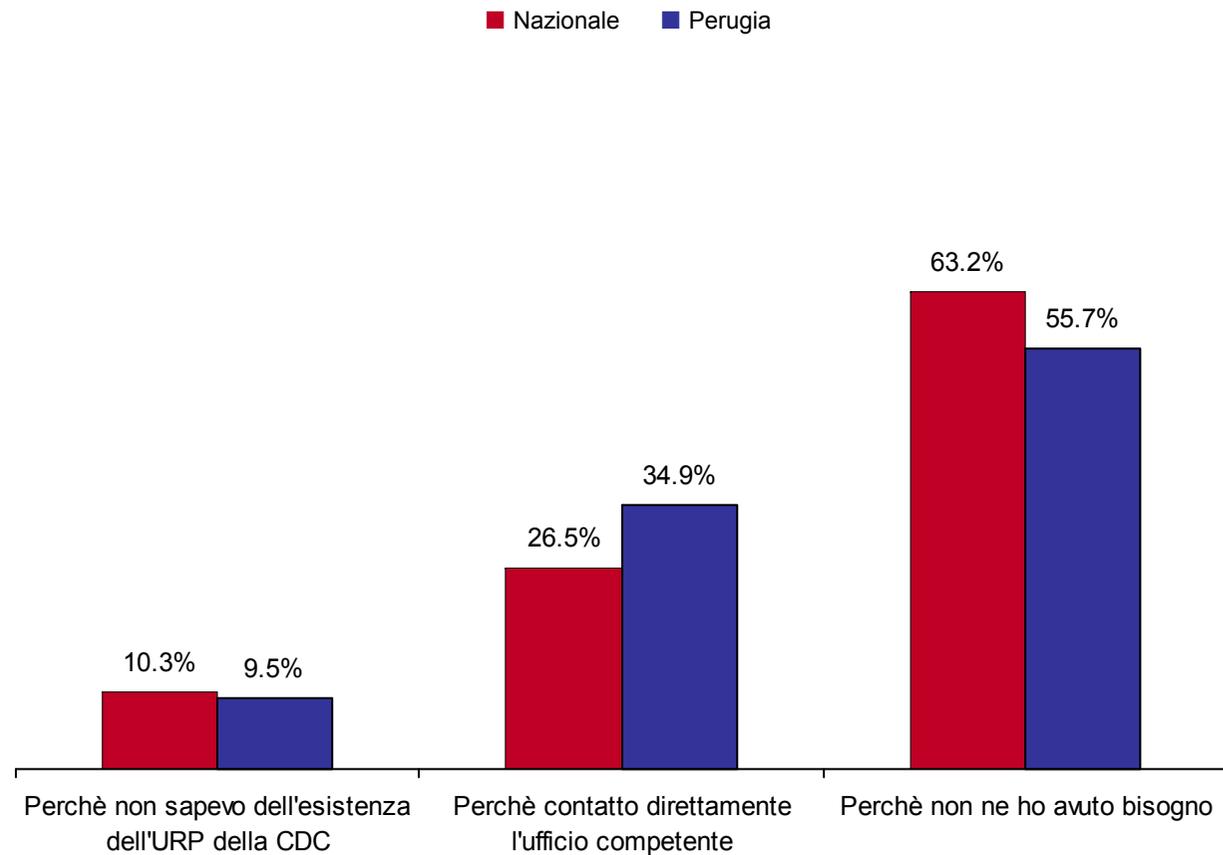
Base naz. 18.399 casi, Perugia 785 casi. Utilizzatori dei servizi della Camera di Commercio nel corso dell'ultimo anno.



MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA *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



Base naz. 17.383 casi, Perugia 772 casi. Solo non utilizzatori dell'Urp negli ultimi sei mesi.

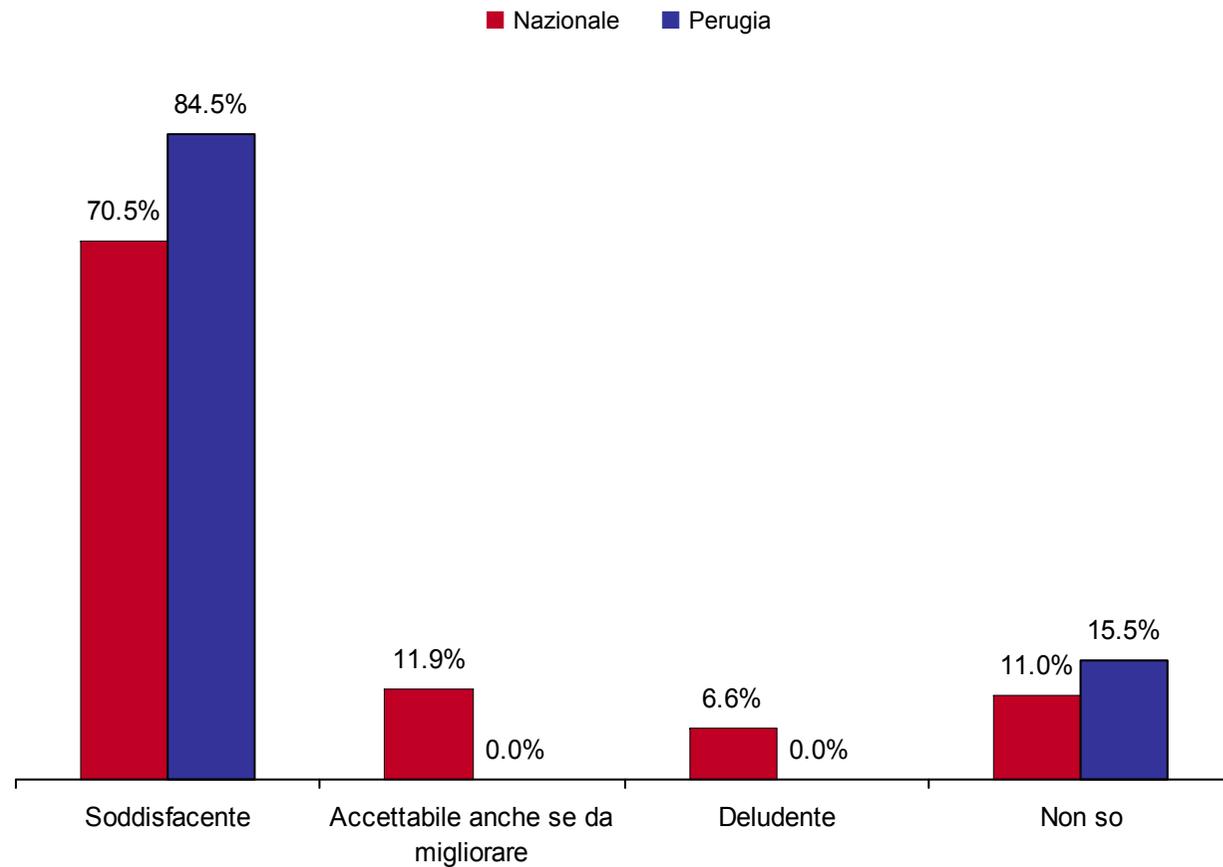


MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA

L'Ufficio relazioni con il pubblico (Urp) – Livello di soddisfazione

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

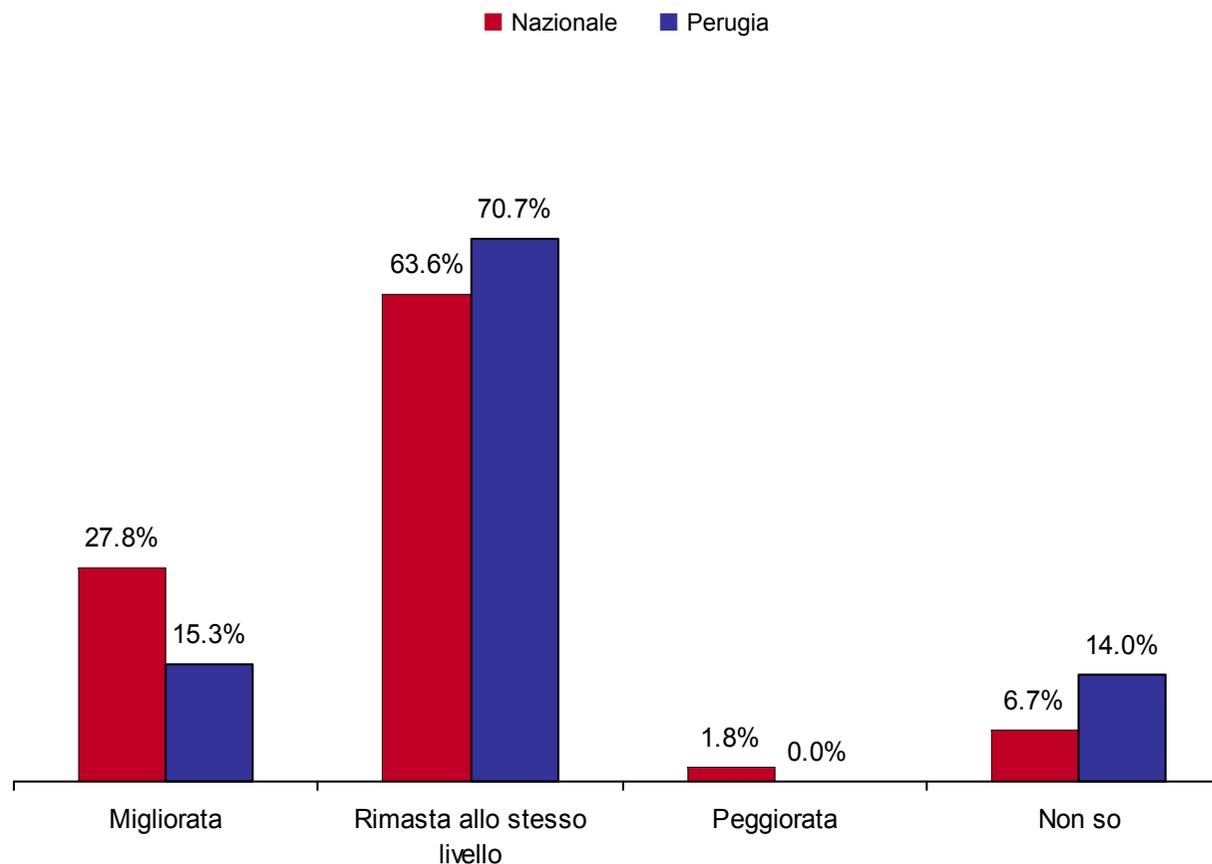
Valutazione del servizio dell'Ufficio relazioni con il pubblico



Base naz. 1.016 casi, Perugia 13 casi. Solo utilizzatori dell'Urp negli ultimi sei mesi,

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

Giudizio complessivo sull'evoluzione della Camera di Commercio negli ultimi tre anni



Base naz. 18.399 casi, Perugia 785 casi. Utilizzatori dei servizi della Camera di Commercio nel corso dell'ultimo anno.



NOTA METODOLOGICA



NOTA METODOLOGICA - PERUGIA

- **Obiettivi dell'indagine:** indagine campionaria telefonica sulle imprese della provincia di Perugia per rilevare il livello di soddisfazione dell'utenza sui servizi erogati dalla Camera di Commercio.
- **Universo e disegno del campione:** campione rappresentativo dell'universo delle imprese attive nella provincia di Perugia stratificato per forma giuridica (società di capitali e altre forme, società di persone, ditte individuali) 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): 788 casi (788 interviste a buon fine); cadute 996 casi (55,8%).
- **Metodo di contatto:** interviste telefoniche somministrate con il Sistema CATI (Computer-Assisted Telephone Interview).
- **Tecnica di rilevazione:** questionario strutturato concordato con il committente. Durata media dell'intervista: sei minuti e cinquanta secondi.
- **Periodo di rilevazione delle interviste:** novembre-dicembre 2009.
- **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.



NOTA METODOLOGICA - ITALIA

- **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 attive in Italia stratificato per forma giuridica (società di capitali e altre forme, società di persone, ditte individuali) 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): 19.445 casi (19.445 interviste a buon fine); cadute 23.500 casi (54,7%).
- **Metodo di contatto:** interviste telefoniche somministrate con il Sistema CATI (Computer-Assisted Telephone Interview).
- **Tecnica di rilevazione:** questionario strutturato concordato con il committente. Durata media dell'intervista: sei minuti e cinquanta secondi.
- **Periodo di rilevazione delle interviste:** novembre-dicembre 2009.
- **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.