



la soddisfazione sui servizi offerti | indagine sulle imprese che internazionalizzano

rapporto di ricerca

Roma, 14 marzo 2013 (12103ma)

agenda

1. servizi certificativi per il commercio estero

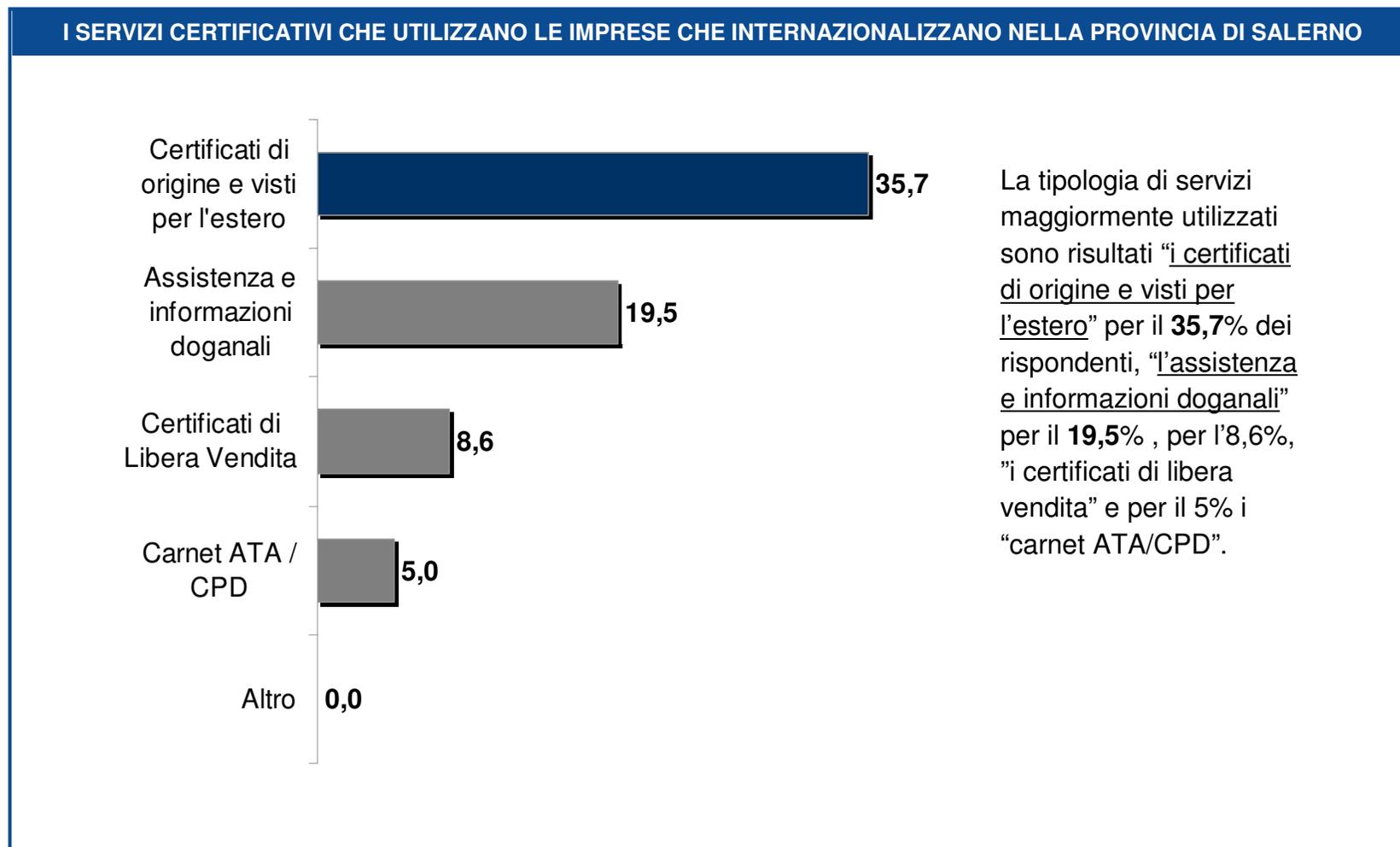
2. assistenza tecnica

3. promozione, missioni per l'estero

4. metodo

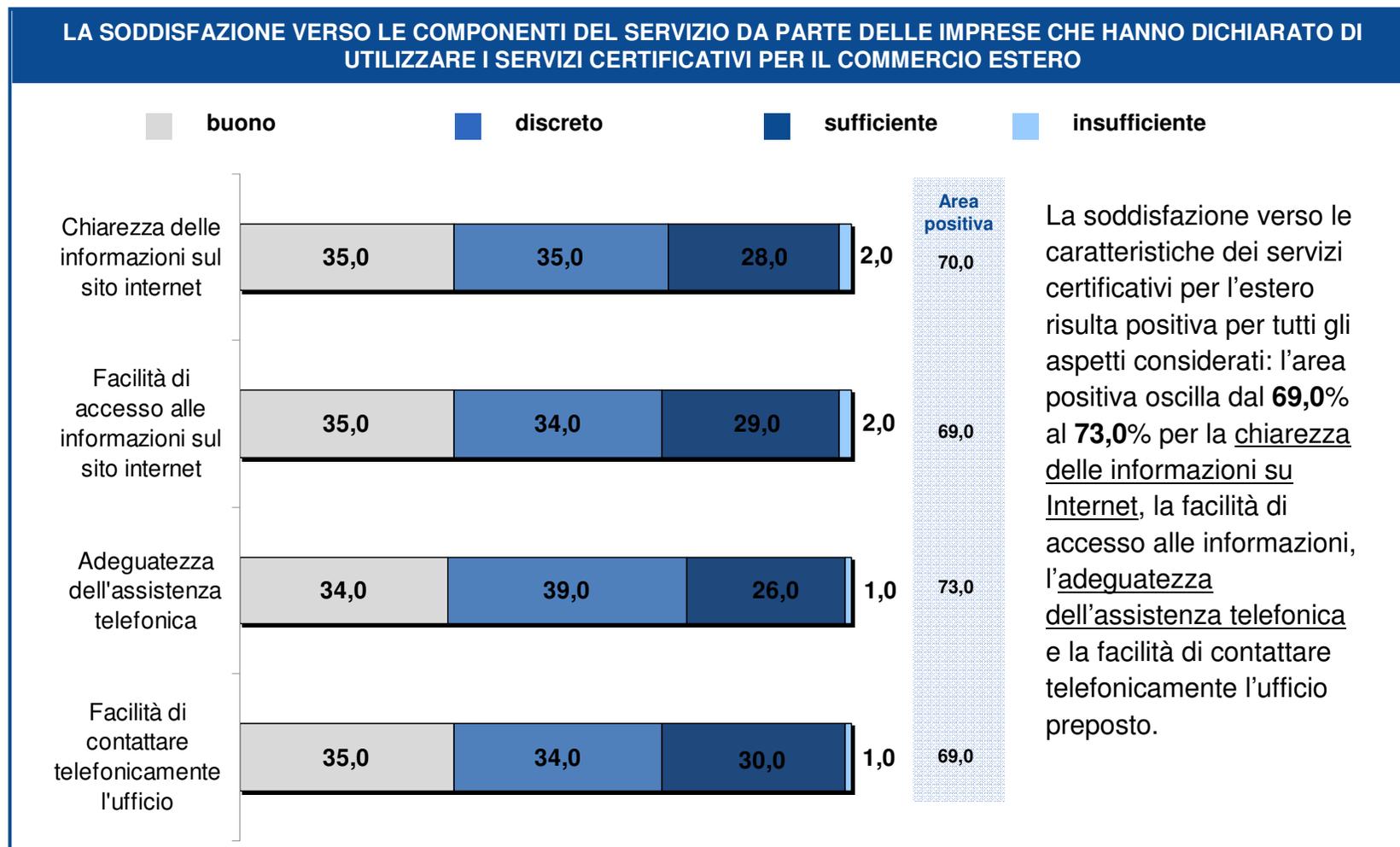
5. backup

servizi certificativi per il commercio estero | l'utilizzo del servizio



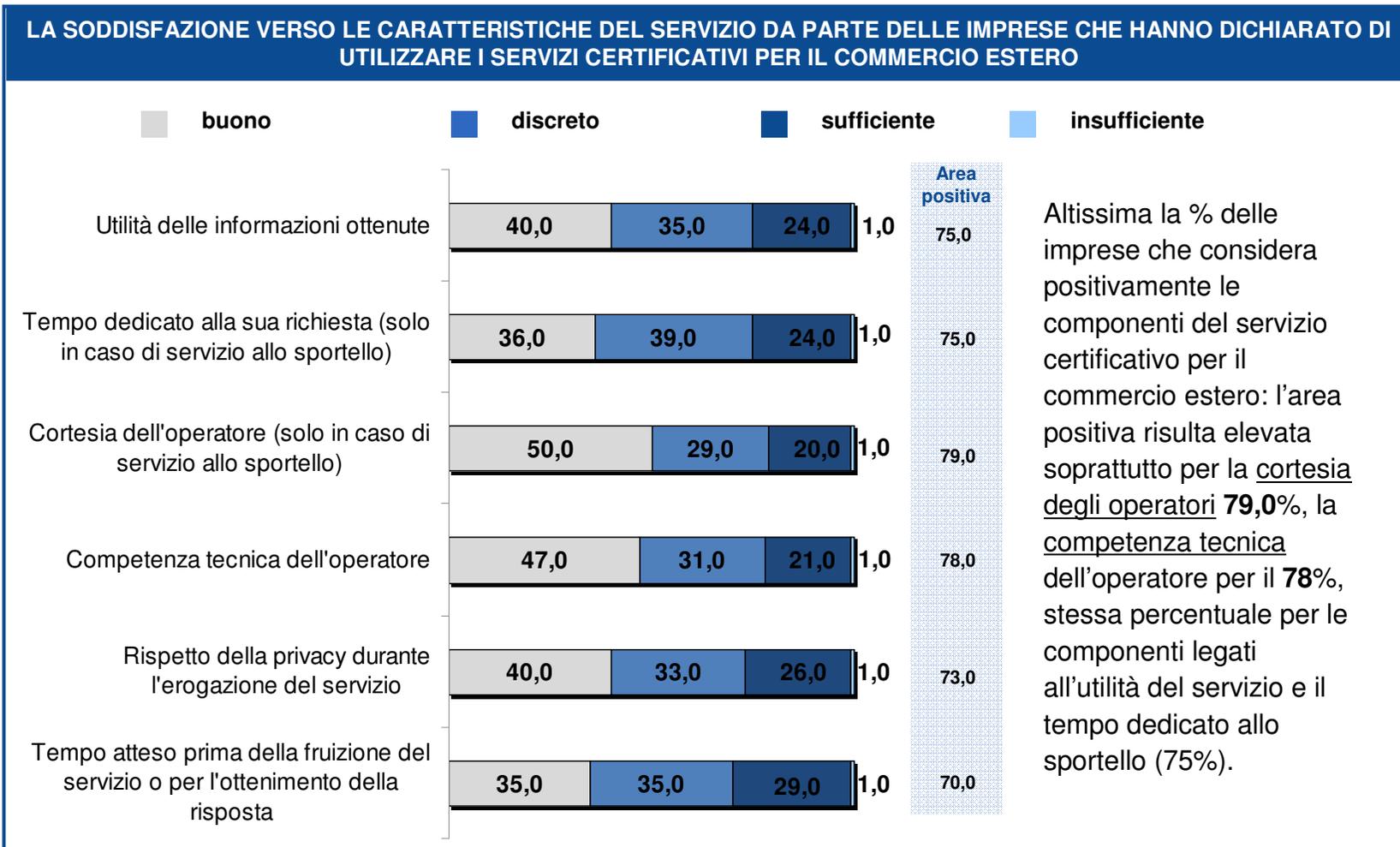
Base campione: 221 casi. **Testo originale delle domande.** *Tipologia di servizio utilizzato?* La somma delle percentuali è diversa da 100,0 perché erano ammesse risposte multiple.

servizi certificativi per il commercio estero | la soddisfazione verso il servizio



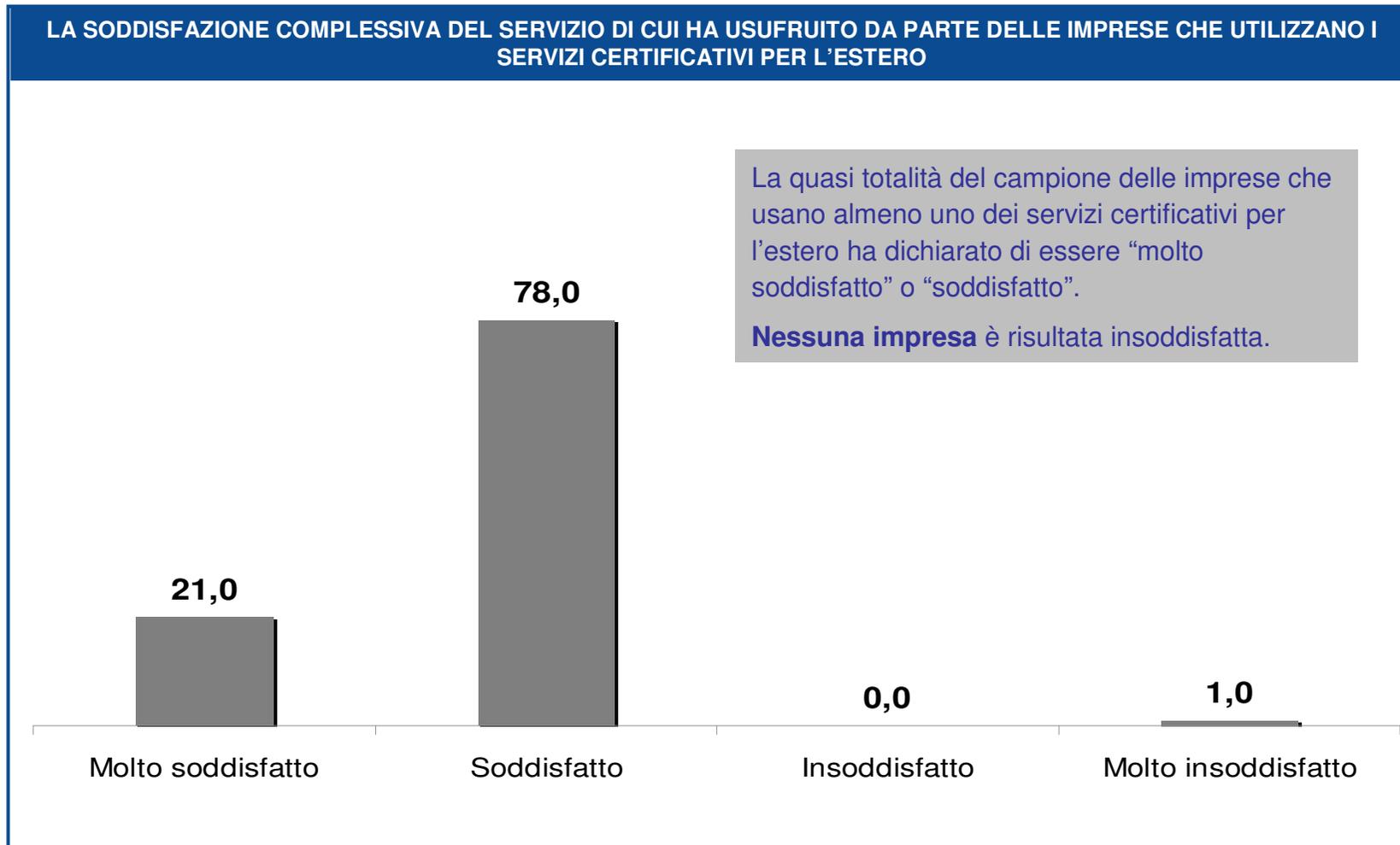
Base campione: 100 casi. **Testo originale delle domande.** *Come valuta le seguenti caratteristiche del servizio di cui ha usufruito?* Solo le imprese che hanno dichiarato di avere utilizzato almeno uno dei servizi certificativi per il commercio estero.

servizi certificativi per il commercio estero | le caratteristiche del servizio



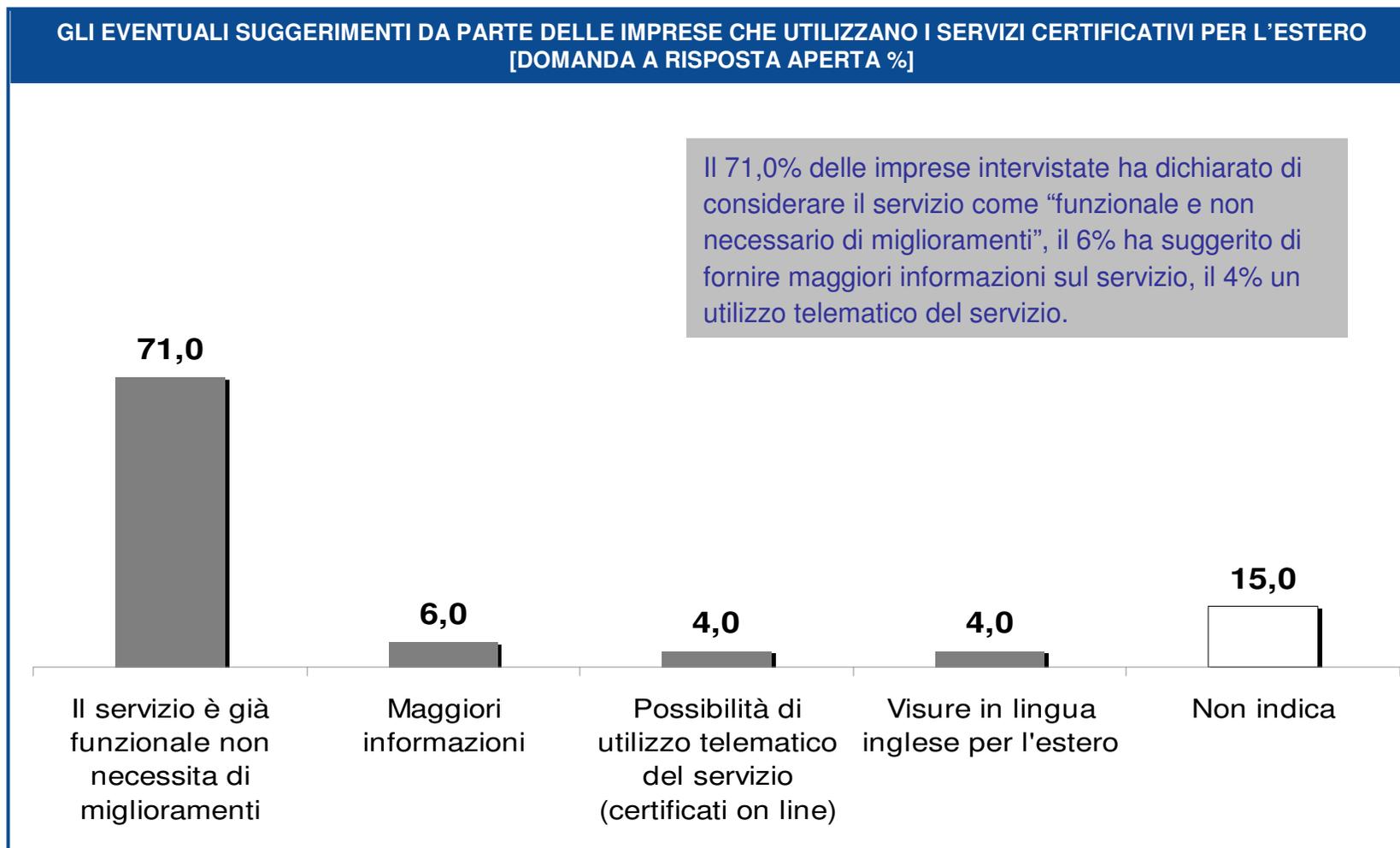
Base campione: 100 casi. **Testo originale delle domande.** *Come valuta le seguenti caratteristiche del servizio di cui ha usufruito?* Solo le imprese che hanno dichiarato di avere utilizzato almeno uno dei servizi certificativi per il commercio estero.

servizi certificativi per il commercio estero | la soddisfazione complessiva



Base campione: 100 casi. **Testo originale delle domande.** *In sintesi, qual è la Sua valutazione complessiva del servizio di cui ha usufruito?* Solo le imprese che hanno dichiarato di avere utilizzato almeno uno dei servizi certificativi per il commercio estero.

servizi certificativi per il commercio estero | eventuali suggerimenti



Base campione: 100 casi. **Testo originale delle domande.** *La preghiamo di fornirci ulteriori suggerimenti per migliorare il servizio offerto.* Solo le imprese che hanno dichiarato di avere utilizzato almeno uno dei servizi certificativi per il commercio estero. Domanda a risposta spontanea.

agenda

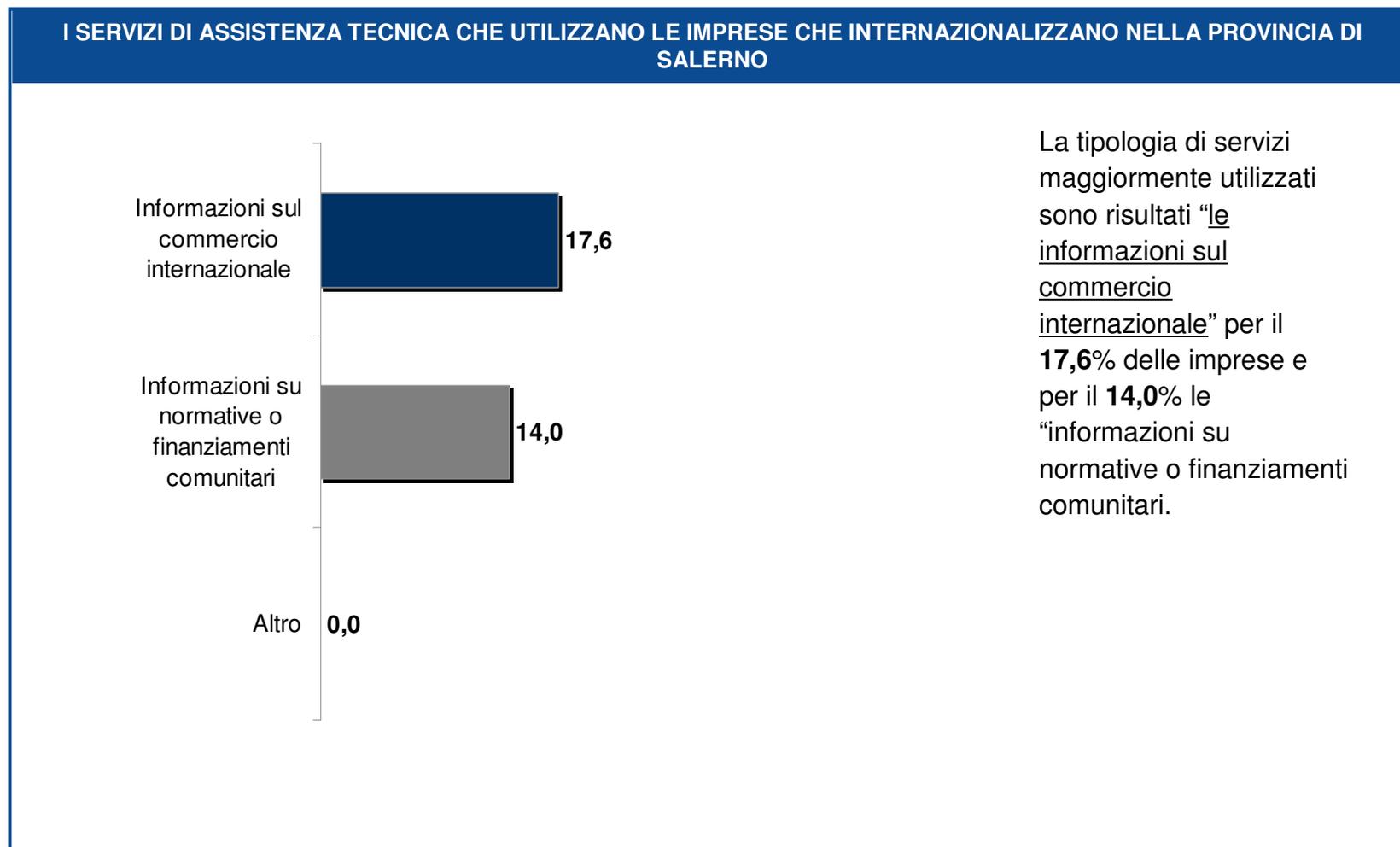
1. servizi certificativi per il commercio estero

2. assistenza tecnica

3. promozione, missioni per l'estero

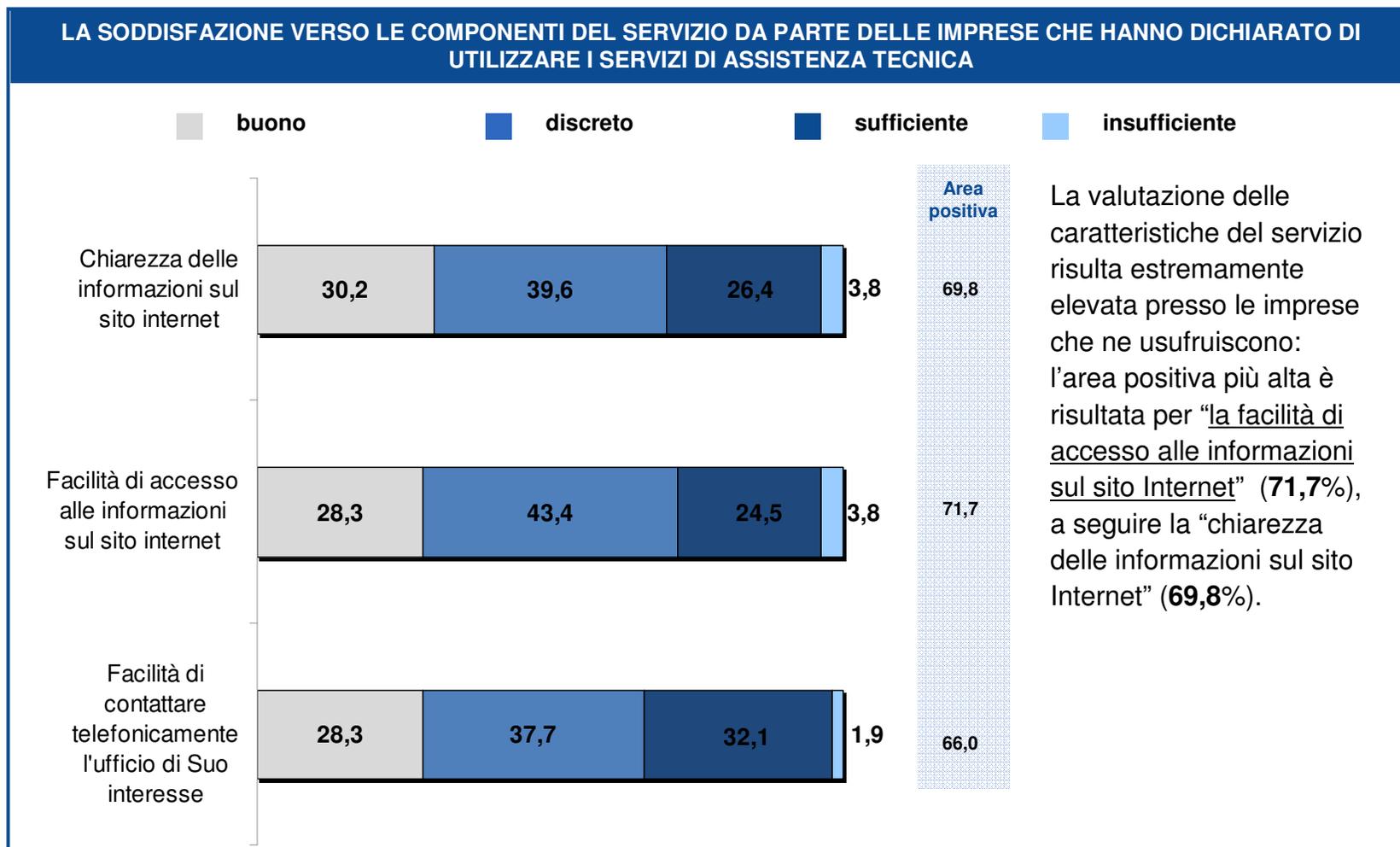
4. metodo

5. backup



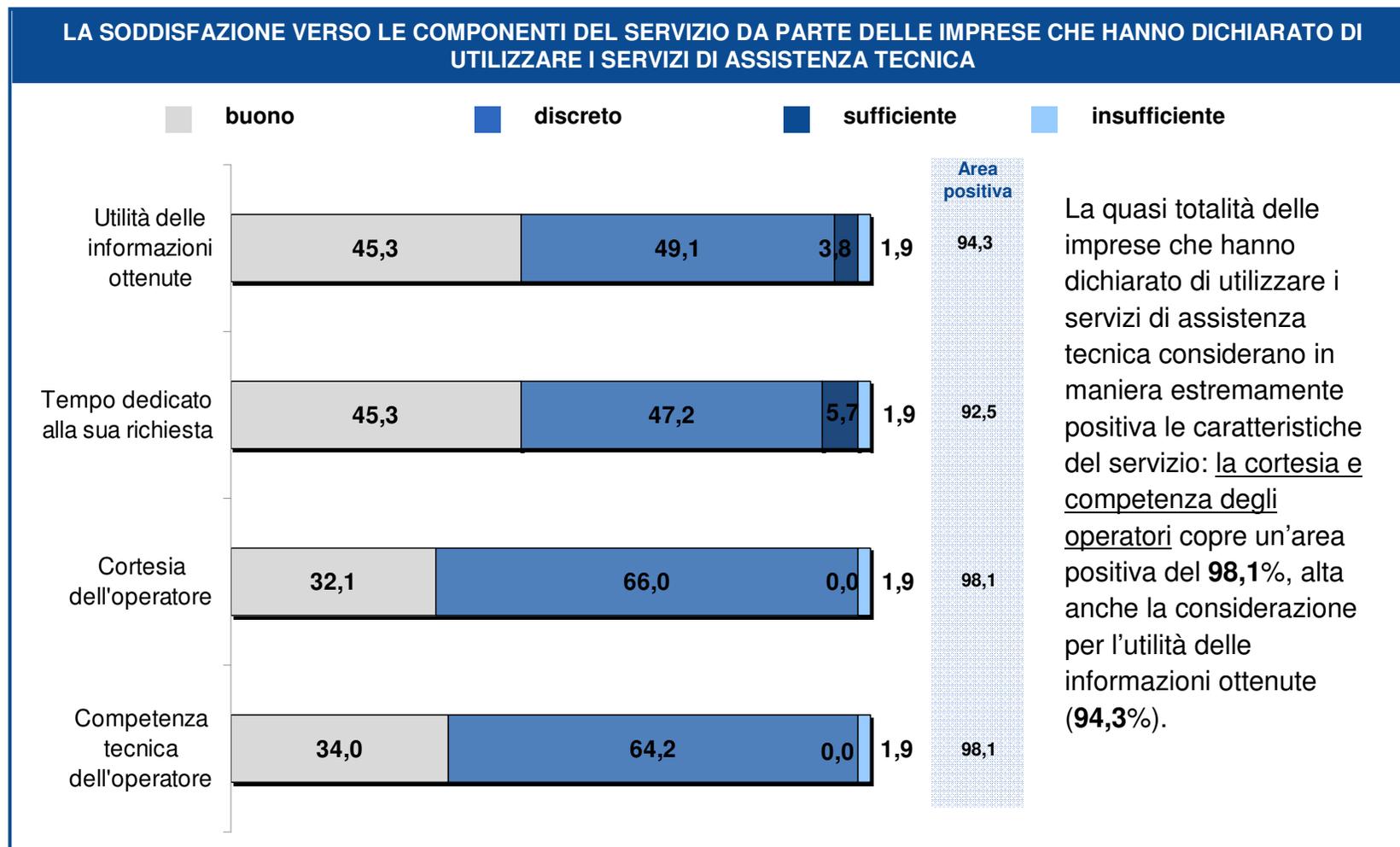
Base campione: 221 casi. **Testo originale delle domande.** *Tipologia di servizio utilizzato?* La somma delle percentuali è diversa da 100,0 perché erano ammesse risposte multiple.

assistenza tecnica | la soddisfazione verso il servizio



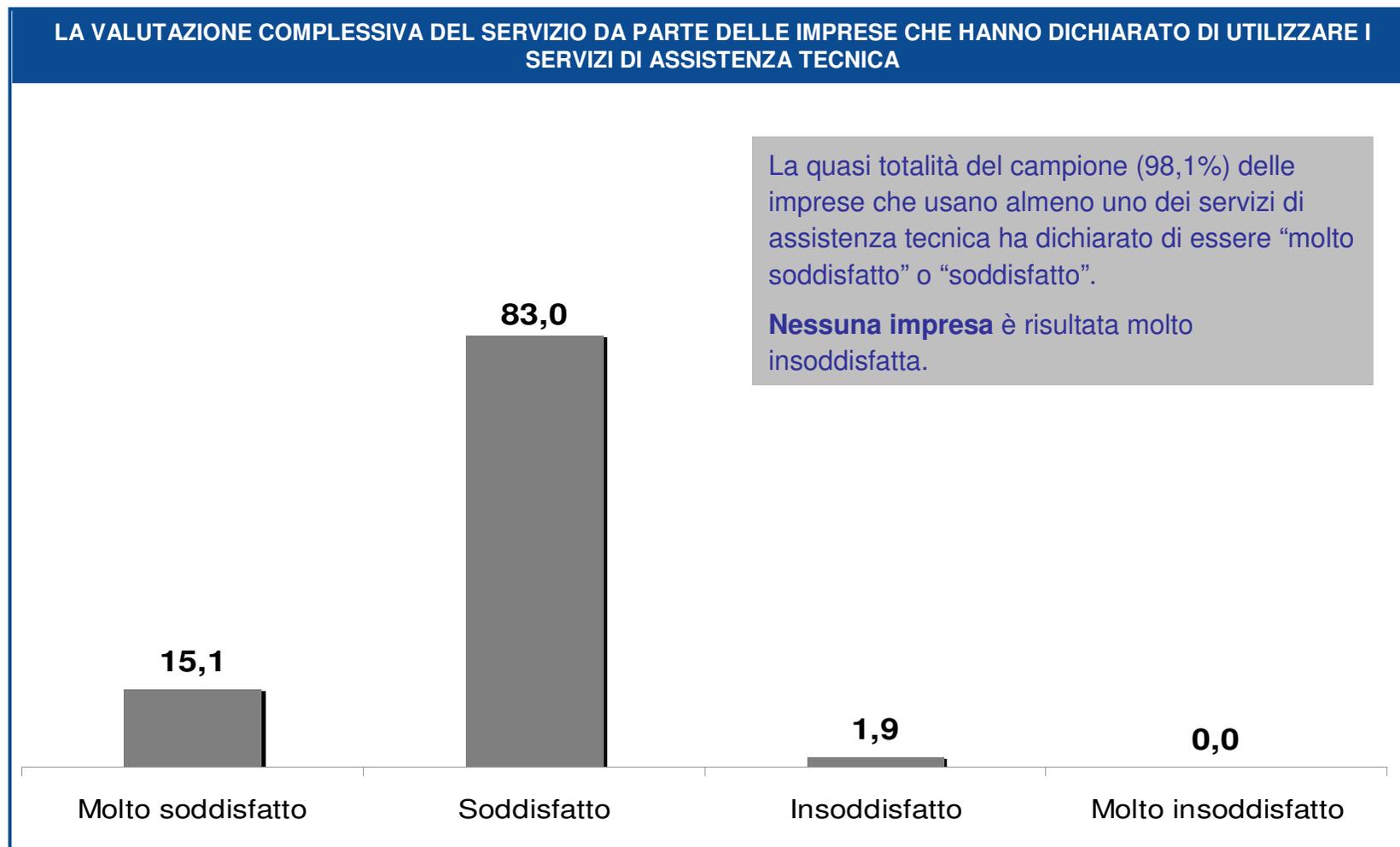
Base campione: 53 casi. **Testo originale delle domande.** *Come valuta le seguenti caratteristiche del servizio di cui ha usufruito?* Solo le imprese che hanno dichiarato di avere utilizzato almeno uno dei servizi di assistenza tecnica.

assistenza tecnica | le caratteristiche del servizio



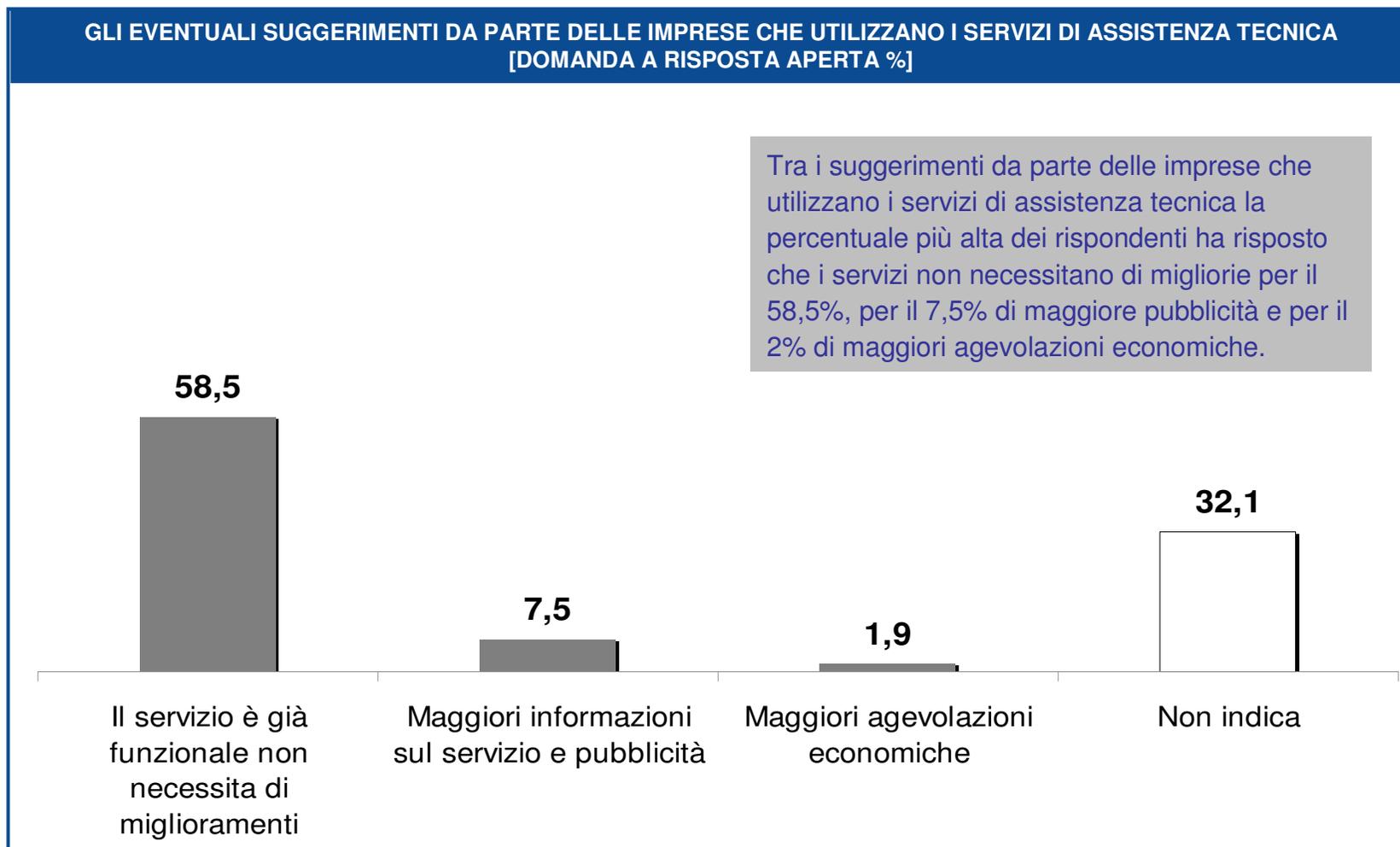
Base campione: 53 casi. **Testo originale delle domande.** *Come valuta le seguenti caratteristiche del servizio di cui ha usufruito?* Solo le imprese che hanno dichiarato di avere utilizzato almeno uno dei servizi di assistenza tecnica.

assistenza tecnica | la soddisfazione complessiva



Base campione: 53 casi. **Testo originale delle domande.** *In sintesi, qual è la Sua valutazione complessiva del servizio di cui ha usufruito? Solo le imprese che hanno dichiarato di avere utilizzato almeno uno dei servizi di assistenza tecnica.*

assistenza tecnica | eventuali suggerimenti

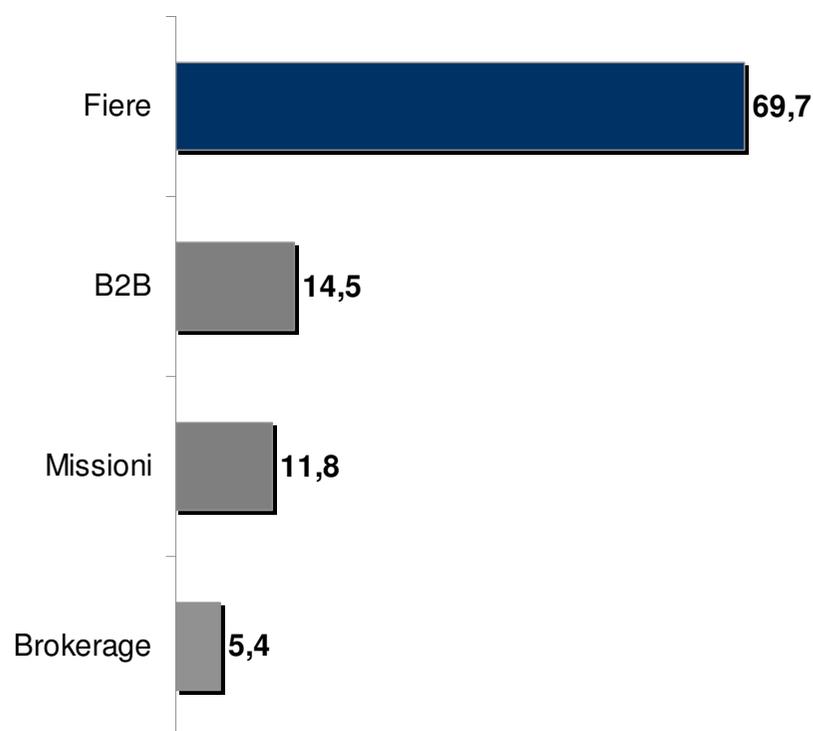


Base campione: 53 casi. **Testo originale delle domande.** *La preghiamo di fornirci ulteriori suggerimenti per migliorare il servizio offerto.* Solo le imprese che hanno dichiarato di avere utilizzato almeno uno dei servizi di assistenza tecnica. Domanda a risposta spontanea.

agenda

1. servizi certificativi per il commercio estero
2. assistenza tecnica
- 3. promozione, missioni per l'estero**
4. metodo
5. backup

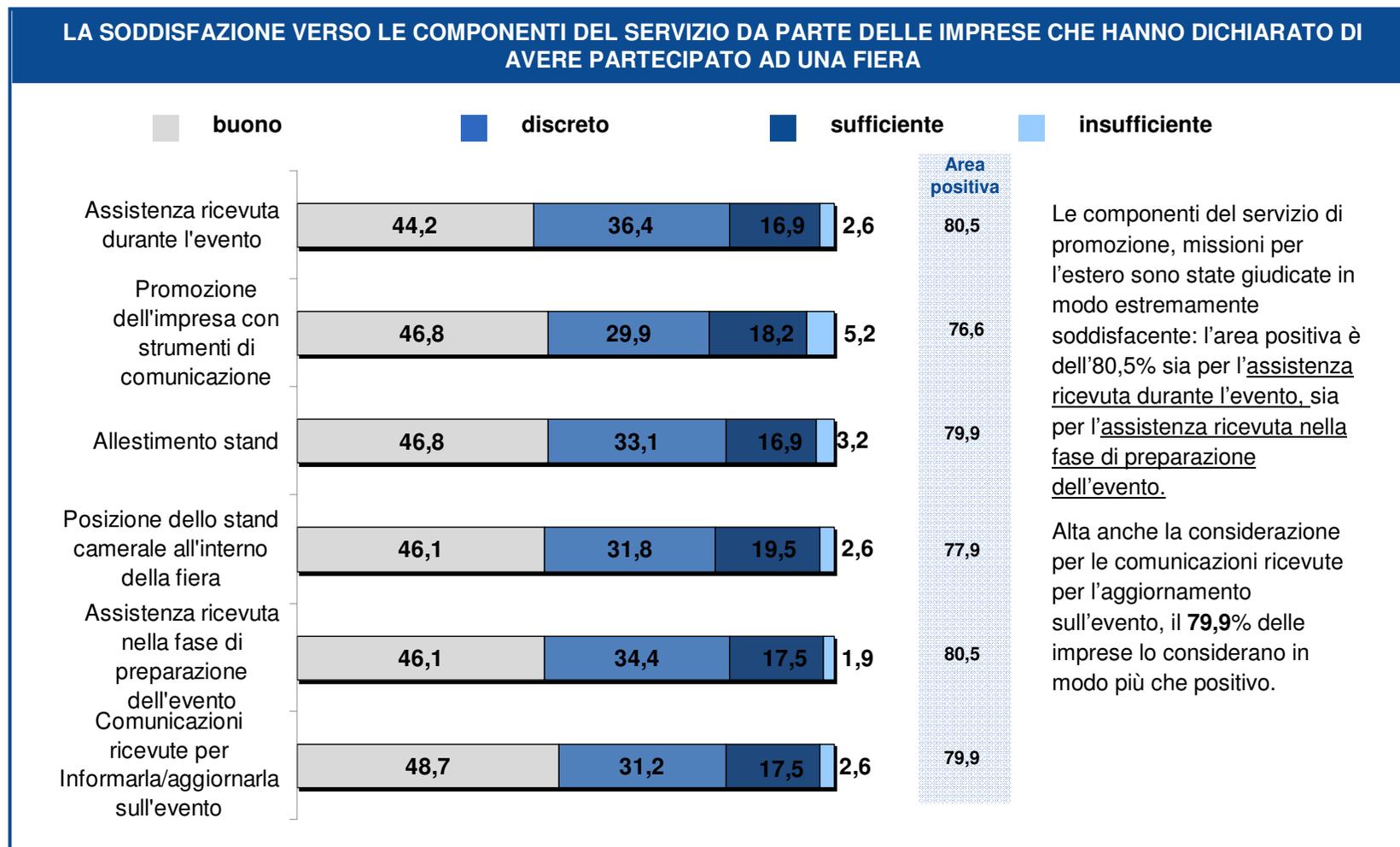
I SERVIZI DI PROMOZIONE, MISSIONI PER L'ESTERO CHE UTILIZZANO LE IMPRESE CHE INTERNAZIONALIZZANO NELLA PROVINCIA DI SALERNO



Alta la % delle imprese che hanno dichiarato di utilizzare i servizi delle fiere (**69,7%**), degli incontri B2B (**14,5%**) e delle missioni (**11,8%**). I brokerage sono risultati meno utilizzati (5,4%).

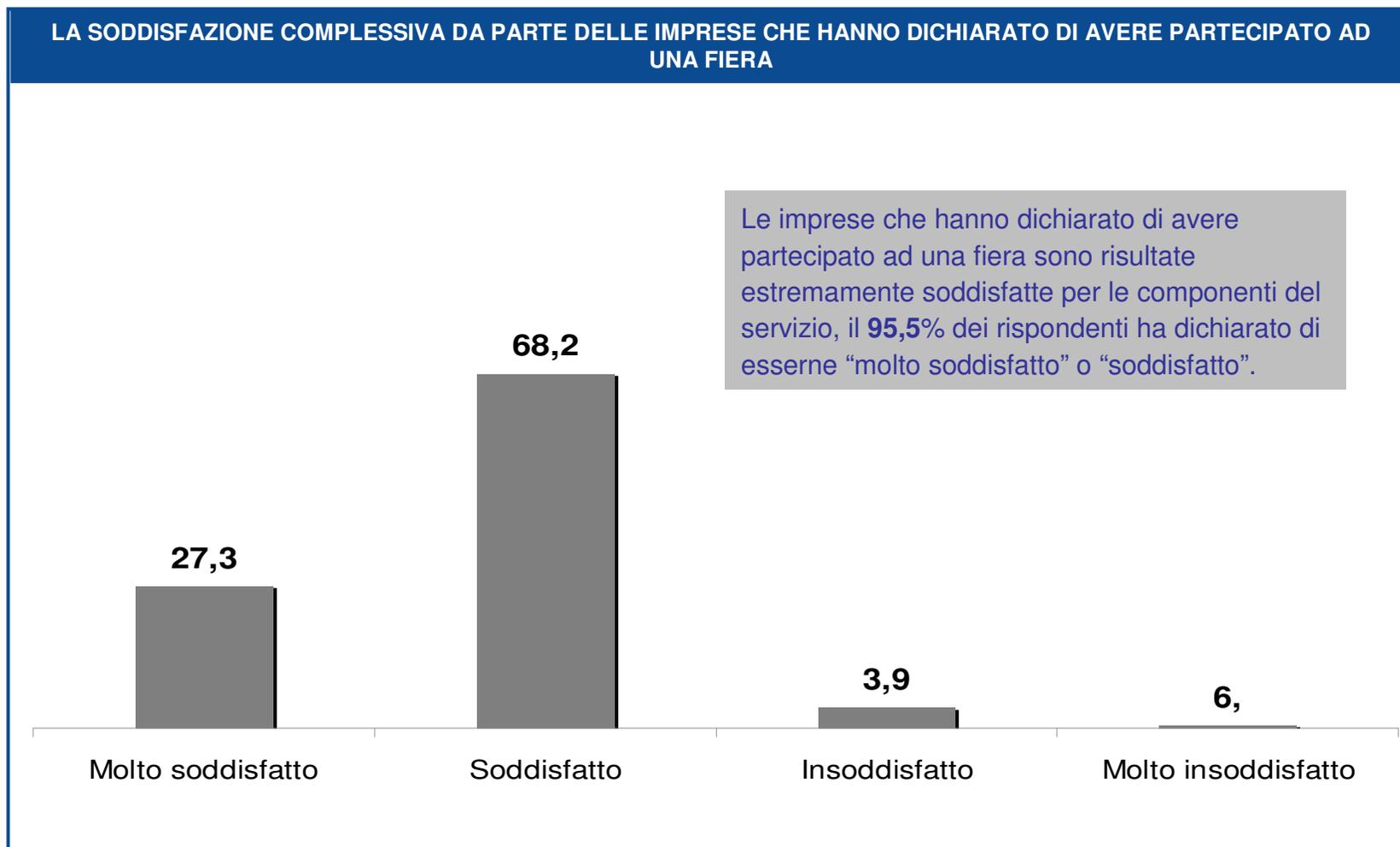
Base campione: 221 casi. **Testo originale delle domande.** *Tipologia di servizio utilizzato?* La somma delle percentuali è diversa da 100,0 perché erano ammesse risposte multiple.

promozione, missioni per l'estero | la soddisfazione verso le fiere



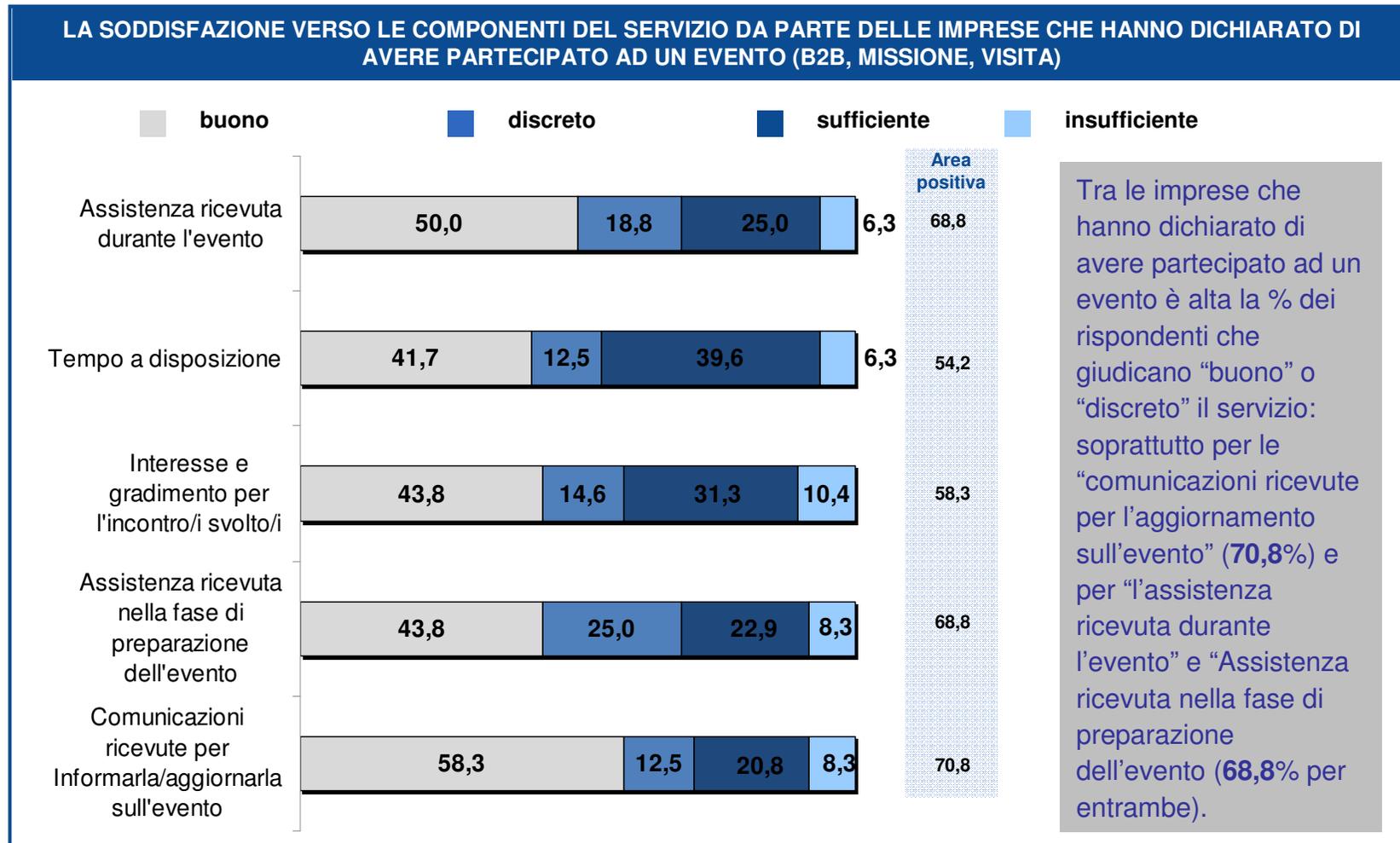
Base campione: 154 casi. **Testo originale delle domande.** *Se ha partecipato ad una fiera come valuta i seguenti aspetti?* Solo le imprese che hanno dichiarato di avere partecipato ad una fiera.

promozione, missioni per l'estero | la soddisfazione complessiva verso le fiere



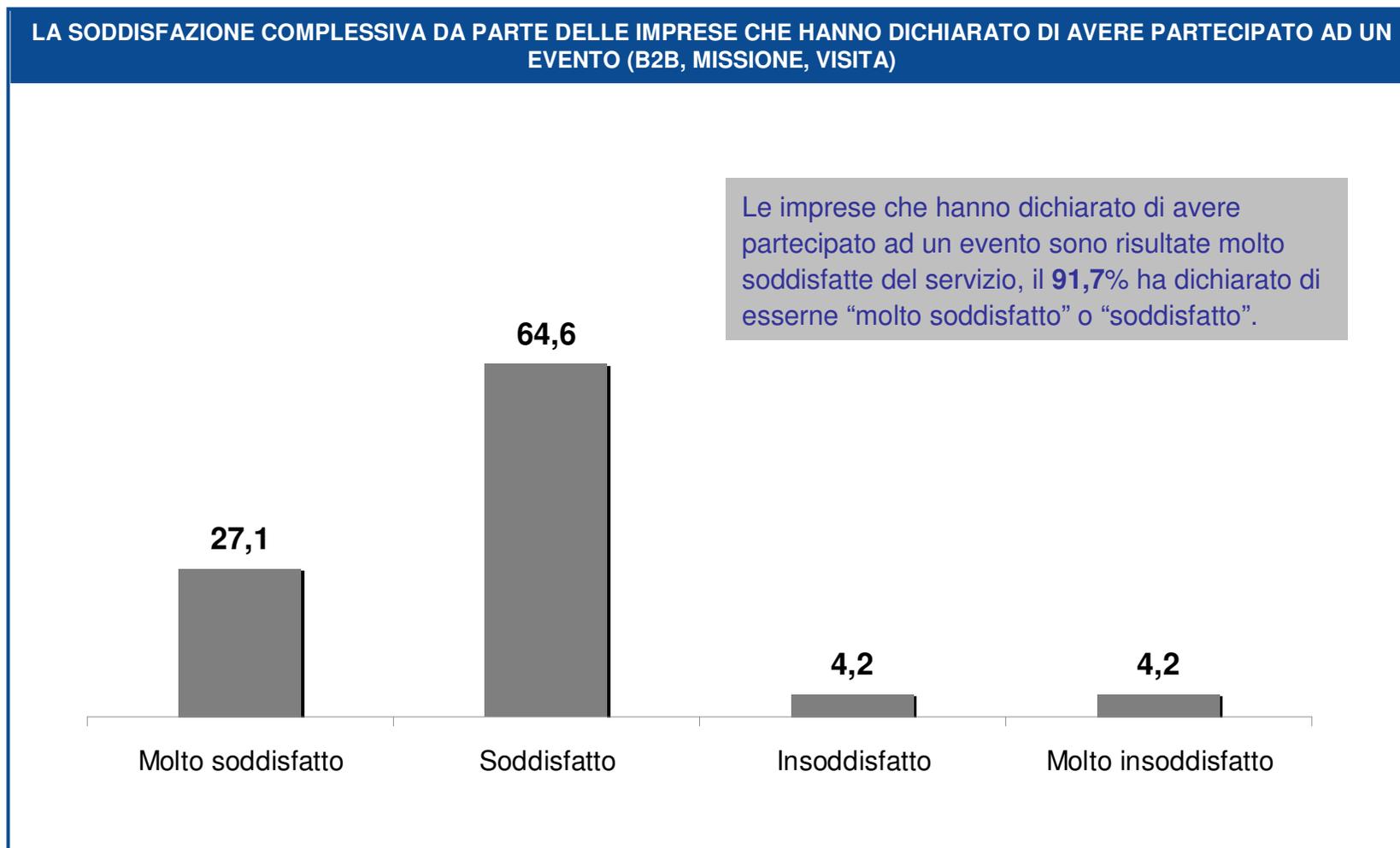
Base campione: 154 casi. **Testo originale delle domande.** *In sintesi, qual è la Sua valutazione complessiva del servizio di cui ha usufruito?* Solo le imprese che hanno dichiarato di avere partecipato ad una fiera.

promozione, missioni per l'estero | la soddisfazione verso il servizio B2B/Missione/Visita



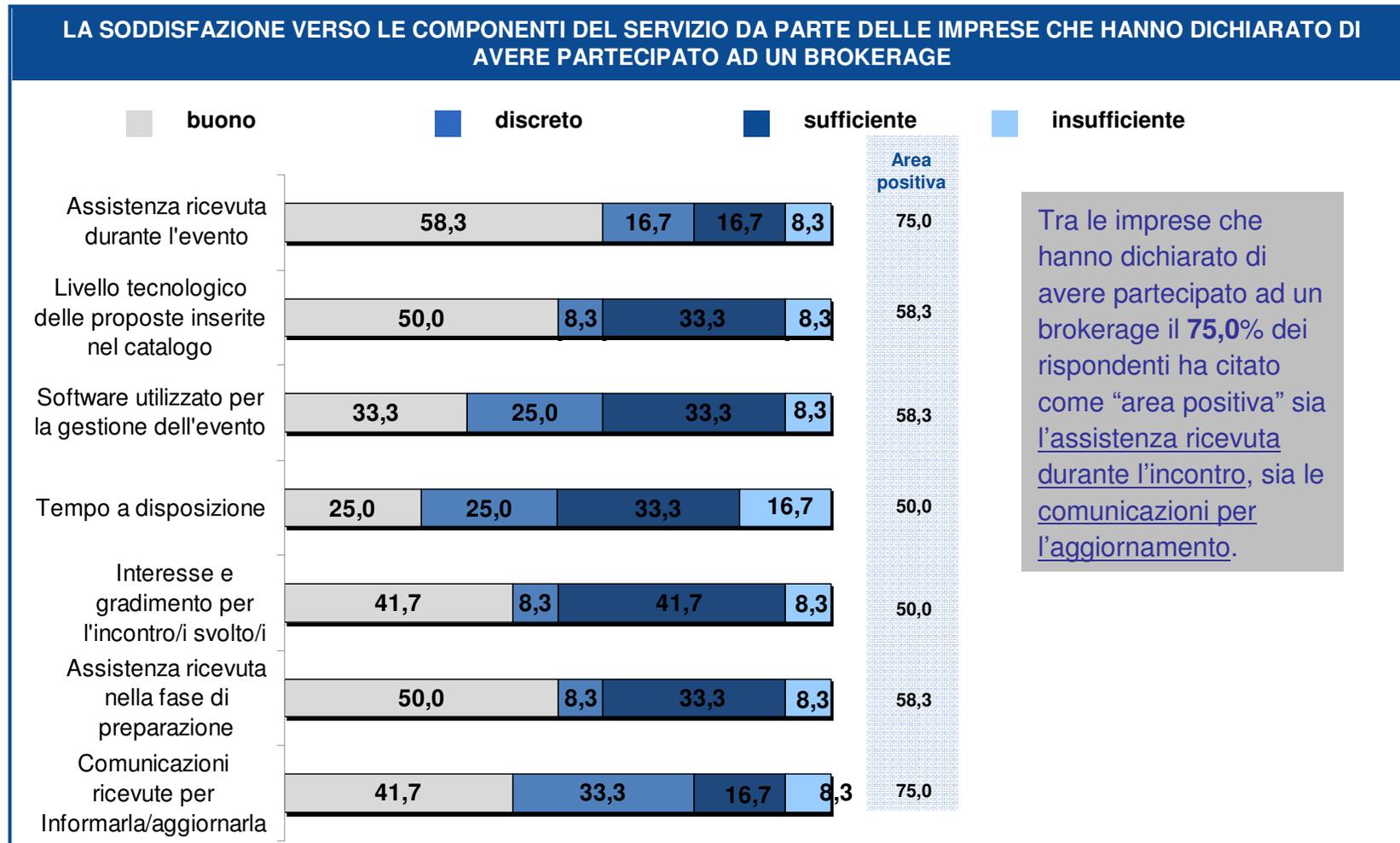
Base campione: 48 casi. **Testo originale delle domande.** *Se ha partecipato ad un evento (b2b/missione/visita) come valuta i seguenti aspetti?* Solo le imprese che hanno dichiarato di avere partecipato ad evento.

promozione, missioni per l'estero | la soddisfazione complessiva verso il servizio B2B/Missione/Visita



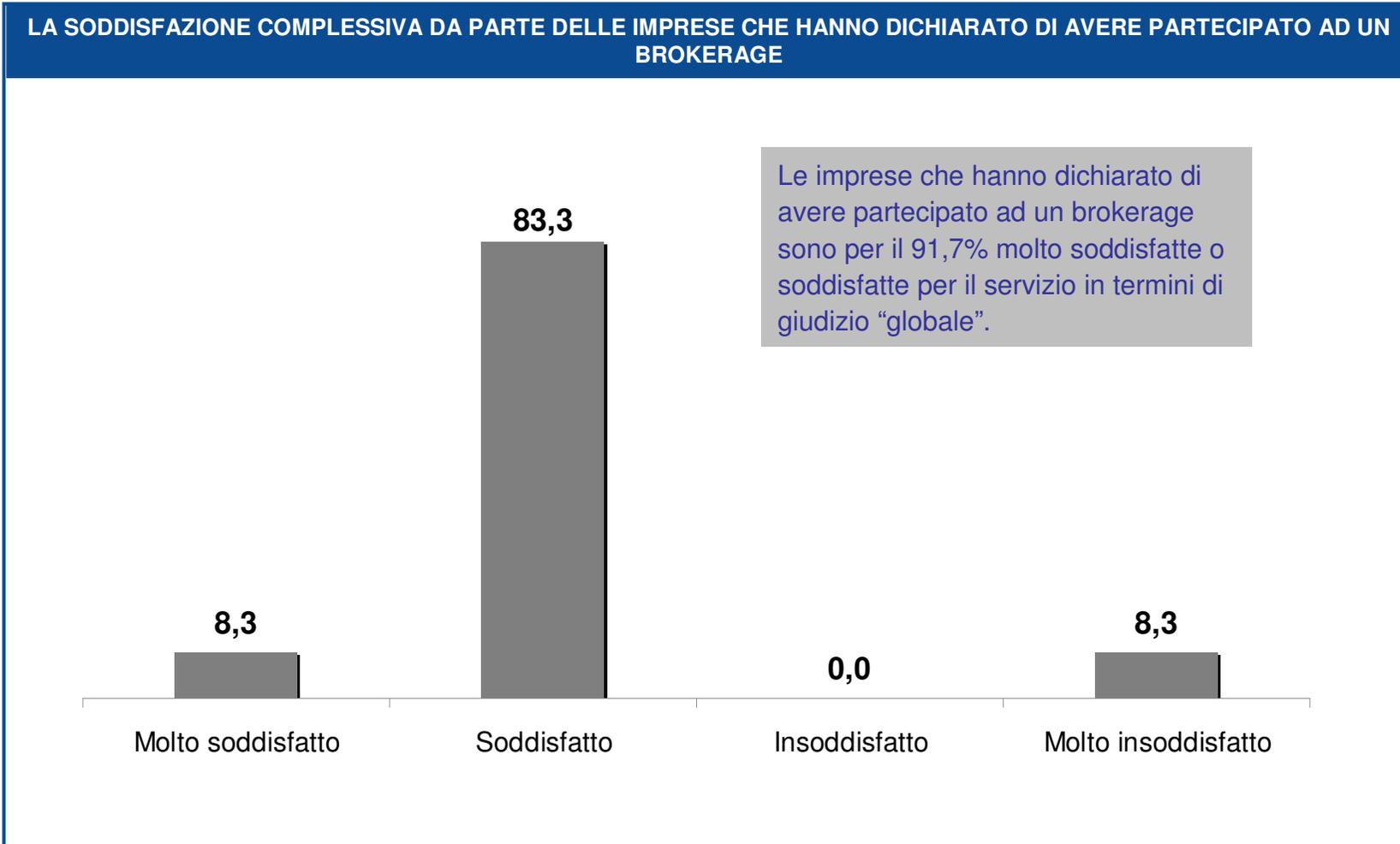
Base campione: 48 casi. **Testo originale delle domande.** *In sintesi, qual è la Sua valutazione complessiva del servizio di cui ha usufruito?* Solo le imprese che hanno dichiarato di avere partecipato ad un evento.

promozione, missioni per l'estero | la soddisfazione verso il servizio del brokerage



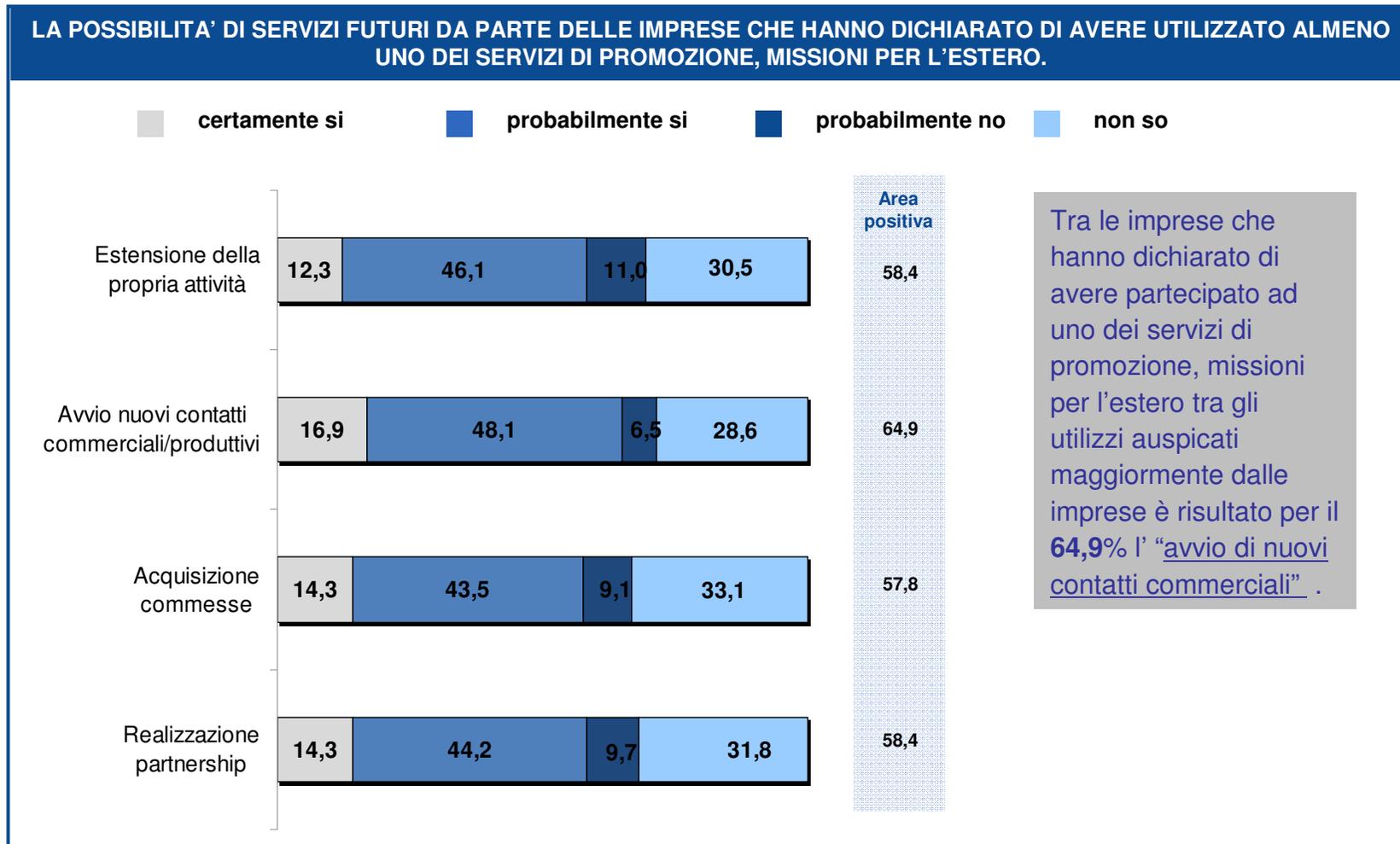
Base campione: 12 casi. **Testo originale delle domande.** *Se ha partecipato ad un brokerage come valuta i seguenti aspetti?* Solo le imprese che hanno dichiarato di avere partecipato ad un brokerage.

promozione, missioni per l'estero | la soddisfazione verso il servizio del brokerage



Base campione: 12 casi. **Testo originale delle domande.** *In sintesi, qual è la Sua valutazione complessiva del servizio di cui ha usufruito?* Solo le imprese che hanno dichiarato di avere partecipato ad un brokerage.

promozione, missioni per l'estero | la soddisfazione verso il servizio del brokerage



Base campione: 154 casi. **Testo originale delle domande.** Grazie ai servizi utilizzati prevede la possibilità di servizi futuri? Solo le imprese che hanno dichiarato di avere partecipato ad un servizio di promozione, missioni per l'estero.

agenda

1. servizi certificativi per il commercio estero
2. assistenza tecnica
3. promozione, missioni per l'estero
- 4. metodo**
5. backup

metodo | scheda tecnica della ricerca

COMMITTENTE

Camera di Commercio di Salerno

AUTORE

Retecamere Scrl (con la collaborazione di Format Srl)

OBIETTIVI DEL LAVORO

Indagine sulle imprese che internazionalizzano nella provincia di Salerno per verificare l'utilizzo e la soddisfazione verso le componenti del servizio.

DISEGNO DEL CAMPIONE

Interviste a best effort sulle imprese che hanno dichiarato di avere utilizzato almeno uno dei servizi per l'estero erogati dalla Camera di Commercio di Salerno. Domini di studio: Settore (n. 7 classi: Agricoltura, pesca, minerali, Industria, Costruzioni, Commercio, Servizi alle imprese, Servizi alle persone, Alberghi e ristoranti) e classe dimensionale (1-9 addetti, 10-49 addetti, Da 50 a 250, Oltre i 250 addetti).

NUMEROSITA' DELLE INTERVISTE

Numerosità complessiva: 221 casi (200 interviste a buon fine ad imprese che abbiano utilizzato almeno un servizio tra quelli elencati). Anagrafiche "non reperibili": 198 (22,2%); "Rifiuti": 280 (31,4%); "Sostituzioni": 478 (53,6%). Fonte delle anagrafiche delle imprese: Camera di commercio di Salerno.

METODO DI CONTATTO

Interviste telefoniche somministrate con il Sistema Cati (*Computer assisted telephone interview*).

TECNICA DI RILEVAZIONE

Questionario semi-strutturato.

PERIODO DI EFFETTUAZIONE DELLE INTERVISTE

Dal 20 febbraio all'8 marzo 2013.

CODICE DEONTOLOGICO

La rilevazione è stata realizzata nel rispetto del Codice deontologico dei ricercatori europei Esomar, del Codice deontologico Assirm (Associazione istituti di ricerca e sondaggi di opinione italiani), e della "Legge sulla Privacy" (D.lgs n. 196/03).

agenda

1. servizi certificativi per il commercio estero
2. assistenza tecnica
3. promozione, missioni per l'estero
4. metodo
- 5. backup**

back up | questionario

Questionario Customer satisfaction
APPROFONDIMENTO SERVIZI PER L'INTERNAZIONALIZZAZIONE
Camera di commercio di Salerno

Area 0: Anagrafica impresa

Nome impresa	
P.Iva/C.F.	
Numero telefonico	
E-mail	

0.1 Classe dimensionale dell'impresa

- Nessuno
- Da 1 a 9
- Da 10 a 49
- Da 50 a 250
- Più di 250

0.2 Forma giuridica

- Società di capitale
- Società di persone
- Ditte individuali
- cooperativa
- Altre forme

0.3 Settore di attività dell'impresa

- Agricoltura, pesca, minerali
- Industria
- Costruzioni
- Commercio
- Servizi alle imprese
- Servizi alle persone
- Alberghi e ristoranti
- Trasporti
- Altro (specificare) _____

0.4 Posizione del rispondente

- Imprenditore/titolare
- Direttore/dirigente/responsabile
- Presidente/membro del consiglio di amministrazione
- Altro (delegato dai vertici aziendali)

Area 1: Servizi certificativi per il commercio estero

1.1 Tipologia di servizio utilizzato:

Tipologia di servizio	Utilizzo
Certificati di origine e visti per l'estero	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
Carnet ATA / CPD	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
Certificati di Libera Vendita	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
Assistenza e informazioni doganali	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
Altro (specificare) _____	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No

1.2 Come valuta le seguenti caratteristiche del servizio di cui ha usufruito?

Caratteristiche del servizio	Livello di soddisfazione
Facilità di contattare telefonicamente l'ufficio	<input type="checkbox"/> Buono <input type="checkbox"/> Discreto <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Insufficiente
Adeguatezza dell'assistenza telefonica	<input type="checkbox"/> Buono <input type="checkbox"/> Discreto <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Insufficiente
Facilità di accesso alle informazioni sul sito internet	<input type="checkbox"/> Buono <input type="checkbox"/> Discreto <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Insufficiente
Chiarezza delle informazioni sul sito internet	<input type="checkbox"/> Buono <input type="checkbox"/> Discreto <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Insufficiente

1.3 Se ha valutato insufficiente il servizio, riguardo a quest'ultimo aspetto può specificare il motivo di tale giudizio? (indicare la motivazione per ogni caratteristica del servizio che ha valutato "insufficiente")

back up | questionario

1.4 Caratteristiche del servizio	Livello di soddisfazione
Tempo atteso prima della fruizione del servizio o per l'ottenimento della risposta	<input type="checkbox"/> Buono <input type="checkbox"/> Discreto <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Insufficiente
Rispetto della privacy durante l'erogazione del servizio	<input type="checkbox"/> Buono <input type="checkbox"/> Discreto <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Insufficiente
Competenza tecnica dell'operatore	<input type="checkbox"/> Buono <input type="checkbox"/> Discreto <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Insufficiente
Cortesia dell'operatore (solo in caso di servizio allo sportello)	<input type="checkbox"/> Buono <input type="checkbox"/> Discreto <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Insufficiente
Tempo dedicato alla sua richiesta (solo in caso di servizio allo sportello)	<input type="checkbox"/> Buono <input type="checkbox"/> Discreto <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Insufficiente
Utilità delle informazioni ottenute	<input type="checkbox"/> Buono <input type="checkbox"/> Discreto <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Insufficiente

1.5 In sintesi, qual è la Sua valutazione complessiva del servizio di cui ha usufruito?
 Molto soddisfatto Soddisfatto Insoddisfatto Molto insoddisfatto

1.6 Se ha dichiarato di essere Insoddisfatto o Molto Insoddisfatto riguardo a quest'ultimo aspetto può specificare il motivo di tale giudizio?

1.7 La preghiamo di fornirci ulteriori suggerimenti per migliorare il servizio offerto:

Area 2: Assistenza tecnica

2.1 Tipologia di servizio utilizzato:

Tipologia di servizio	Utilizzo
Informazioni su normative o finanziamenti comunitari	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
Informazioni sul commercio internazionale	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
Altro (specificare) _____	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No

2.2 Come valuta le seguenti caratteristiche del servizio di cui ha usufruito?

Caratteristiche del servizio	Livello di soddisfazione
Facilità di contattare telefonicamente l'ufficio di Suo interesse	<input type="checkbox"/> Buono <input type="checkbox"/> Discreto <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Insufficiente
Facilità di accesso alle informazioni sul sito internet	<input type="checkbox"/> Buono <input type="checkbox"/> Discreto <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Insufficiente
Chiarezza delle informazioni sul sito internet	<input type="checkbox"/> Buono <input type="checkbox"/> Discreto <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Insufficiente

2.3 Se ha valutato insufficiente il servizio, riguardo a quest'ultimo aspetto può specificare il motivo di tale giudizio? (indicare la motivazione per ogni caratteristica del servizio che ha valutato "insufficiente")

back up | questionario

2.4 Caratteristiche dell'operatore	Livello di soddisfazione
Competenza tecnica dell'operatore	<input type="checkbox"/> Buono <input type="checkbox"/> Discreto <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Insufficiente
Cortesia dell'operatore	<input type="checkbox"/> Buono <input type="checkbox"/> Discreto <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Insufficiente
Tempo dedicato alla sua richiesta	<input type="checkbox"/> Buono <input type="checkbox"/> Discreto <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Insufficiente
Utilità delle informazioni ottenute	<input type="checkbox"/> Buono <input type="checkbox"/> Discreto <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Insufficiente

2.5 In sintesi, qual è la Sua valutazione complessiva del servizio di cui ha usufruito?

Molto soddisfatto Soddisfatto Insoddisfatto Molto insoddisfatto

2.6 Se ha dichiarato di essere Insoddisfatto o Molto Insoddisfatto riguardo a quest'ultimo aspetto può specificare il motivo?

2.7 La preghiamo di fornirci suggerimenti per migliorare il servizio offerto

Area 3: Promozione, missioni per l'estero

3.1 Tipologia di servizio utilizzato:

Tipologia di servizio	Utilizzo
Fiere	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
Missioni	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
B2B	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
Brokerage	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No

3.2 Se ha partecipato a una fiera, come valuta i seguenti aspetti?

Caratteristiche del servizio	Livello di soddisfazione
Comunicazioni ricevute per Informarla/aggiornarla sull'evento	<input type="checkbox"/> Buono <input type="checkbox"/> Discreto <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Insufficiente
Assistenza ricevuta nella fase di preparazione dell'evento	<input type="checkbox"/> Buono <input type="checkbox"/> Discreto <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Insufficiente
Posizione dello stand camerale all'interno della fiera	<input type="checkbox"/> Buono <input type="checkbox"/> Discreto <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Insufficiente
Allestimento stand	<input type="checkbox"/> Buono <input type="checkbox"/> Discreto <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Insufficiente
Promozione dell'impresa con strumenti di comunicazione (brochures, cartellonistica)	<input type="checkbox"/> Buono <input type="checkbox"/> Discreto <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Insufficiente
Assistenza ricevuta durante l'evento	<input type="checkbox"/> Buono <input type="checkbox"/> Discreto <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Insufficiente

3.3 In sintesi, qual è la Sua valutazione complessiva del servizio di cui ha usufruito?

Molto soddisfatto Soddisfatto Insoddisfatto Molto insoddisfatto

3.4 Se ha dichiarato di essere Insoddisfatto o Molto Insoddisfatto riguardo a quest'ultimo aspetto può specificare il motivo?

back up | questionario

3.5 Se ha partecipato a un evento (B2B / MISSIONE / VISITA), come valuta i seguenti aspetti?

Caratteristiche del servizio	Livello di soddisfazione
Comunicazioni ricevute per Informarla/aggiornarla sull'evento	<input type="checkbox"/> Buono <input type="checkbox"/> Discreto <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Insufficiente
Assistenza ricevuta nella fase di preparazione dell'evento	<input type="checkbox"/> Buono <input type="checkbox"/> Discreto <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Insufficiente
Interesse e gradimento per l'incontro/i svolto/i	<input type="checkbox"/> Buono <input type="checkbox"/> Discreto <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Insufficiente
Tempo a disposizione	<input type="checkbox"/> Buono <input type="checkbox"/> Discreto <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Insufficiente
Assistenza ricevuta durante l'evento	<input type="checkbox"/> Buono <input type="checkbox"/> Discreto <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Insufficiente

3.6 In sintesi, qual è la Sua valutazione complessiva del servizio di cui ha usufruito?

Molto soddisfatto Soddisfatto Insoddisfatto Molto insoddisfatto

3.7 Se ha dichiarato di essere Insoddisfatto o Molto Insoddisfatto riguardo a quest'ultimo aspetto può specificare il motivo?

3.8 Se ha partecipato a un brokerage, come valuta i seguenti aspetti?

Caratteristiche del servizio	Livello di soddisfazione
Comunicazioni ricevute per Informarla/aggiornarla sull'evento	<input type="checkbox"/> Buono <input type="checkbox"/> Discreto <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Insufficiente
Assistenza ricevuta nella fase di preparazione dell'evento	<input type="checkbox"/> Buono <input type="checkbox"/> Discreto <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Insufficiente
Interesse e gradimento per l'incontro/i svolto/i	<input type="checkbox"/> Buono <input type="checkbox"/> Discreto <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Insufficiente
Tempo a disposizione	<input type="checkbox"/> Buono <input type="checkbox"/> Discreto <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Insufficiente

Software utilizzato per la gestione dell'evento	<input type="checkbox"/> Buono <input type="checkbox"/> Discreto <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Insufficiente
Livello tecnologico delle proposte inserite nel catalogo	<input type="checkbox"/> Buono <input type="checkbox"/> Discreto <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Insufficiente
Assistenza ricevuta durante l'evento	<input type="checkbox"/> Buono <input type="checkbox"/> Discreto <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Insufficiente

3.9 In sintesi, qual è la Sua valutazione complessiva del servizio di cui ha usufruito?

Molto soddisfatto Soddisfatto Insoddisfatto Molto insoddisfatto

3.10 Se ha dichiarato di essere Insoddisfatto o Molto Insoddisfatto riguardo a quest'ultimo aspetto può specificare il motivo?

3.11 Grazie ai servizi utilizzati prevede la possibilità di sviluppi futuri?

	Certamente sì	Probabilmente sì	Probabilmente no	Non so
Realizzazione partnership	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Acquisizione commesse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Avvio nuovi contatti commerciali/produttivi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Estensione della propria attività	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>