



Camera di Commercio  
Salerno



## INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION:

INDAGINE SULLE IMPRESE  
SALERNO-ITALIA

*Dati provinciali e nazionali*

Dicembre 2013



Retecamere

PROGETTI INTEGRATI PER LO SVILUPPO



## SOMMARIO

- ↘ PRESENTAZIONE
- ↘ RISULTATI: IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI
- ↘ RISULTATI: SERVIZI EROGATI
- ↘ RISULTATI: MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA
- ↘ NOTA METODOLOGICA





## PRESENTAZIONE

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 relativo 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 come descritto nella nota metodologica.





## PRESENTAZIONE

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.



**Nota per la lettura dei dati** – Il simbolo a sinistra indica che i risultati sono caratterizzati da minore significatività per la bassa numerosità dei rispondenti alla specifica domanda.





# IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI





## 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?”*

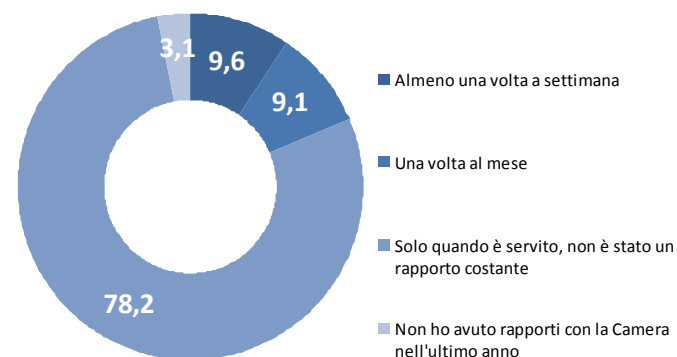
Rapporti con la Camera di commercio

**Salerno**



Rapporti con la Camera di commercio

**Italia**



**Base Campione Salerno: 915 casi, Base Campione Italia: 10.629 casi.**



Camera di Commercio  
Salerno



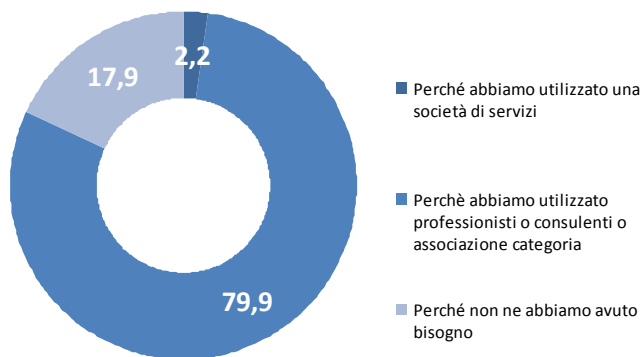
# IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

> Assenza dei rapporti con la Camera di commercio nell'ultimo anno

*“Non ho avuto rapporti con la Camera di commercio perché?”*

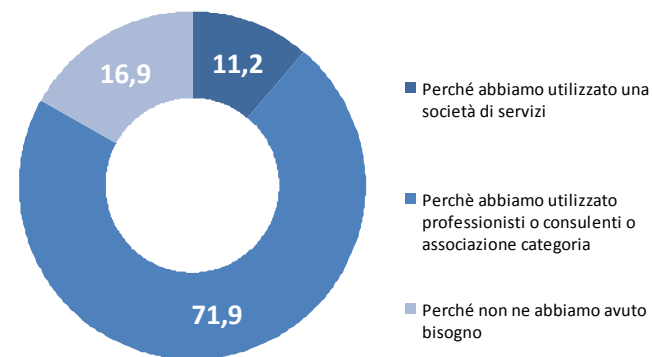
Rapporti con la Camera di commercio

**Salerno**



Rapporti con la Camera di commercio

**Italia**



Base Campione Salerno: 8 casi, Base Campione Italia: 313 casi.



Camera di Commercio  
Salerno



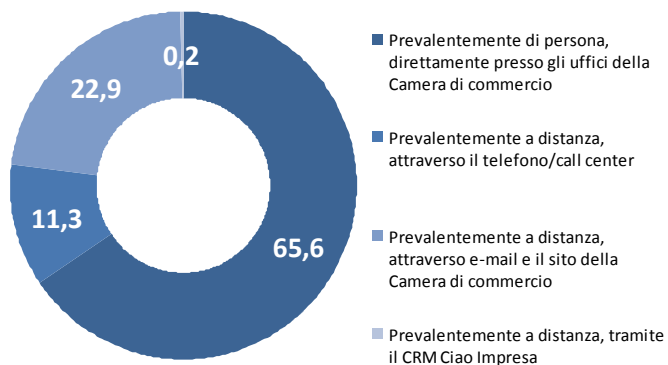
# IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

## > Modalità dei rapporti

*“Con quale modalità ha avuto rapporti con la Camera di commercio nell'ultimo anno?”*

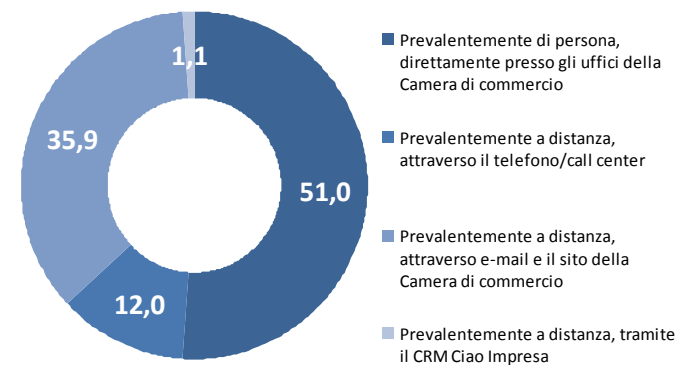
Modalità dei rapporti con la Camera di commercio

### Salerno



Modalità dei rapporti con la Camera di commercio

### Italia



**Base Campione Salerno: 908 casi, Base Campione Italia: 10.316 casi.**







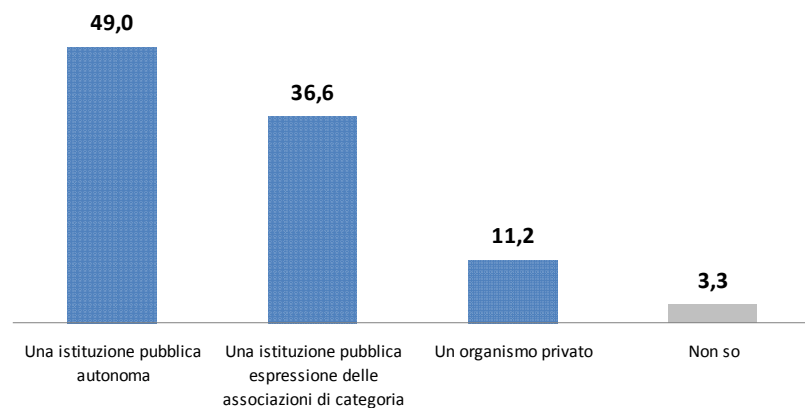
# IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

> Natura della Camera di commercio secondo l'opinione delle imprese

*“Secondo lei la Camera di commercio è?”*

Natura della Camera di commercio

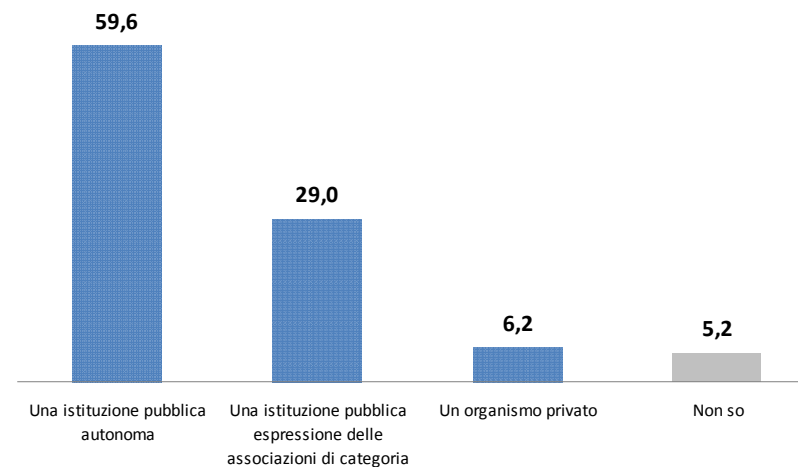
**Salerno**



**Base Campione Salerno: 915 casi**

Natura della Camera di commercio

**Italia**



**Base Campione Italia: 10.629 casi**



Camera di Commercio  
Salerno



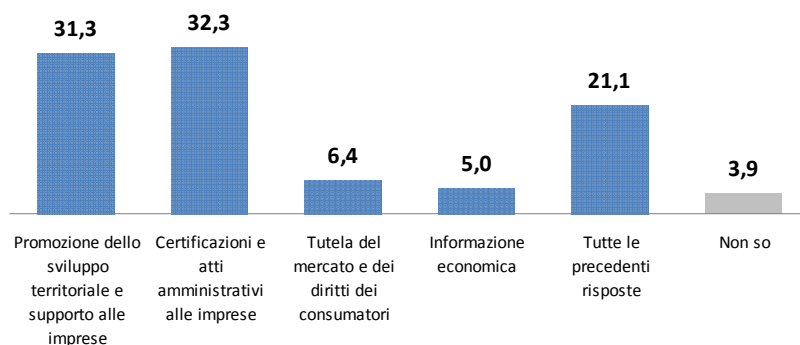
# IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

> Funzione principale della Camera di commercio secondo l'opinione delle imprese

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

Funzione della Camera di commercio

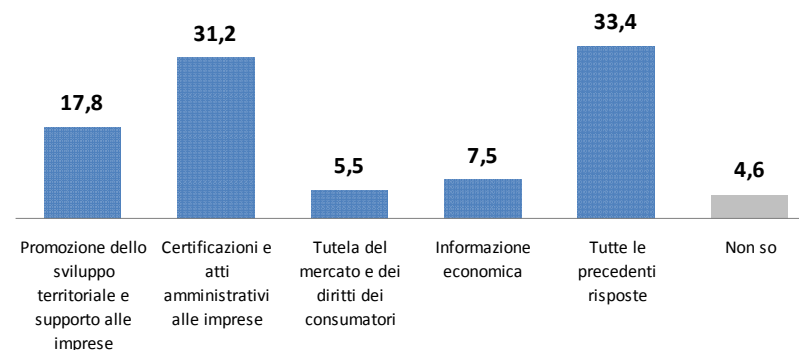
**Salerno**



**Base Campione Salerno: 915 casi**

Funzione della Camera di commercio

**Italia**



**Base Campione Italia: 10.629 casi**



Camera di Commercio  
Salerno



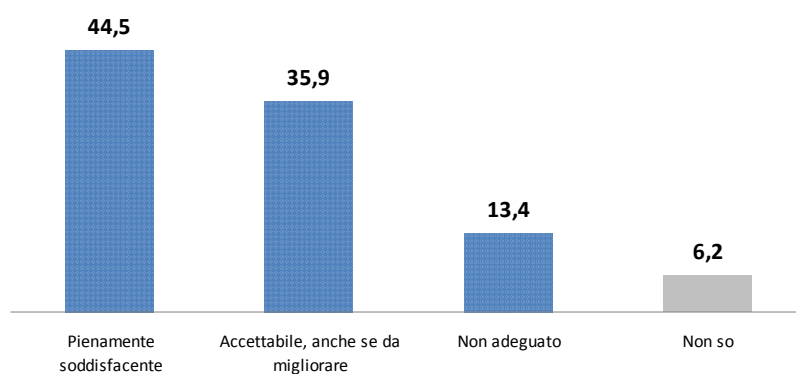
# IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

> L'efficacia della comunicazione della Camera di commercio

*“Secondo lei la Camera di commercio comunica i servizi che offre in modo?”*

Comunicazione della Camera di commercio

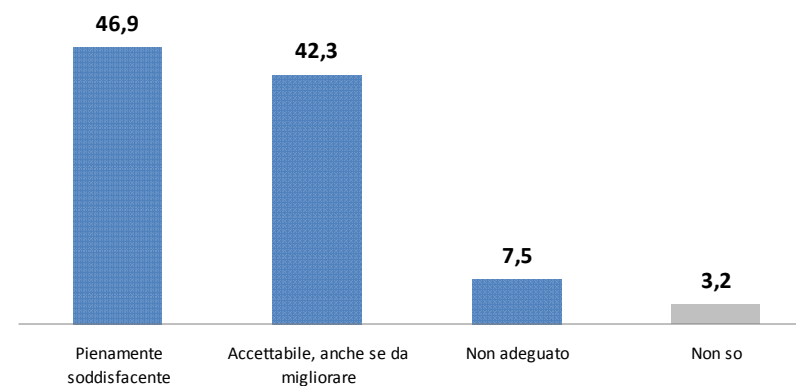
**Salerno**



**Base Campione Salerno: 915 casi**

Comunicazione della Camera di commercio

**Italia**



**Base Campione Italia: 10.629 casi**



Camera di Commercio  
Salerno

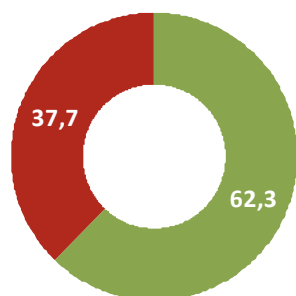


# IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

> L'efficacia della comunicazione della Camera di commercio

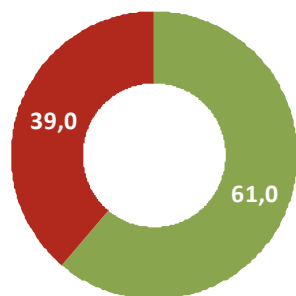
*“Conosce e come giudica i seguenti strumenti di comunicazione utilizzati dalla Camera di commercio: e-mail?”*

Conoscenza **Salerno**



■ Si ■ No

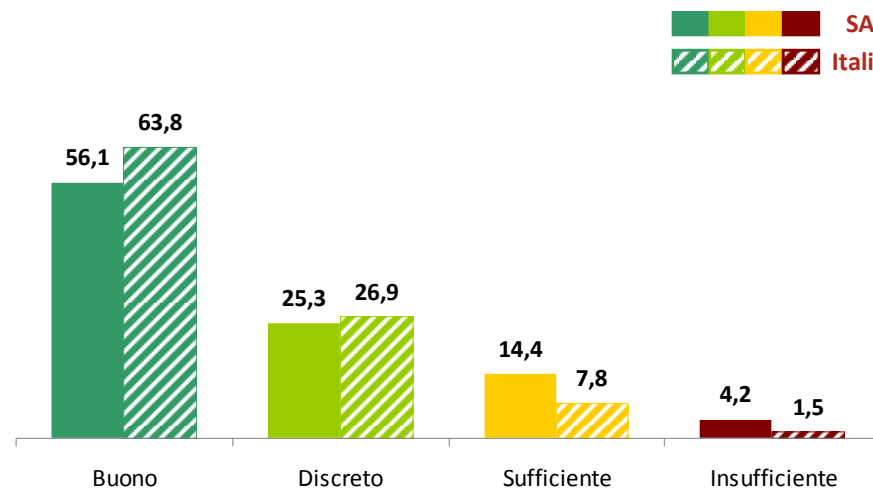
Conoscenza **Italia**



■ Si ■ No

**Base Salerno: 915 casi, Base Italia: 10.629 casi**

Livello di soddisfazione



**Base Salerno: 605 casi, Base Italia: 6.957 casi. Solo conoscitori.**



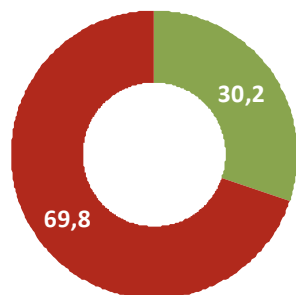


# IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

> L'efficacia della comunicazione della Camera di commercio

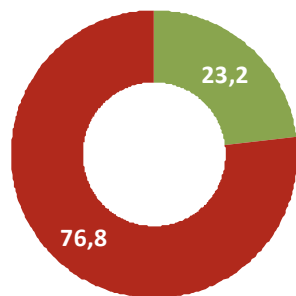
*“Conosce e come giudica i seguenti strumenti di comunicazione utilizzati dalla Camera di commercio: fax?”*

Conoscenza **Salerno**



■ Si ■ No

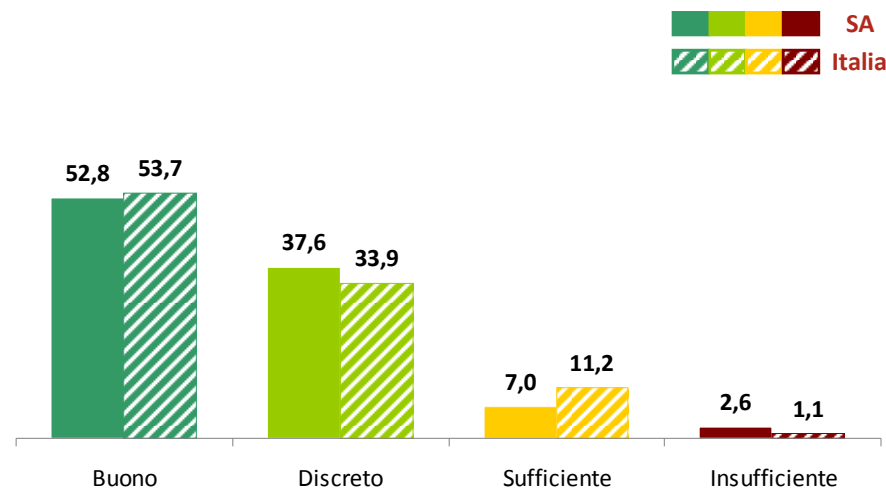
Conoscenza **Italia**



■ Si ■ No

**Base Salerno: 915 casi, Base Italia: 10.629 casi**

Livello di soddisfazione



**Base Salerno: 219 casi, Base Italia: 2.714 casi. Solo conoscitori.**



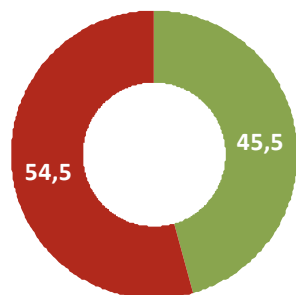


# IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

> L'efficacia della comunicazione della Camera di commercio

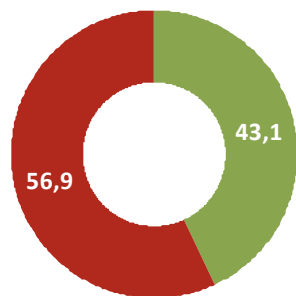
*“Conosce e come giudica i seguenti strumenti di comunicazione utilizzati dalla Camera di commercio: posta?”*

Conoscenza **Salerno**



■ Si ■ No

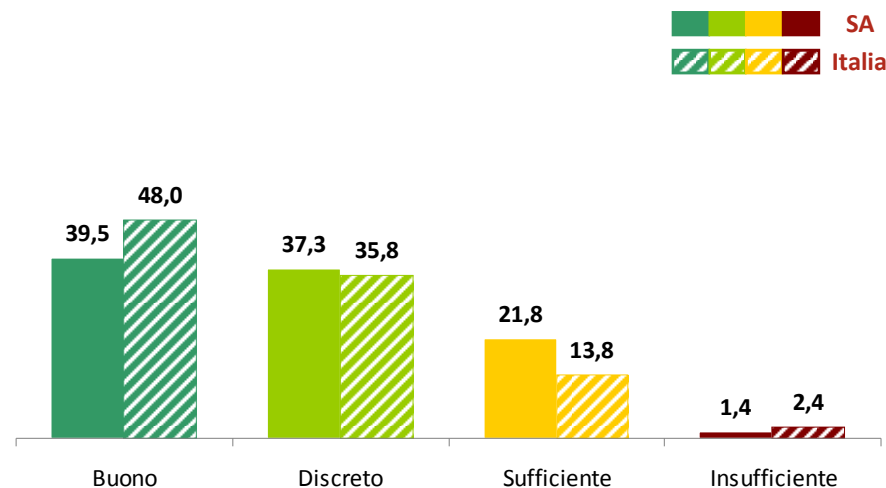
Conoscenza **Italia**



■ Si ■ No

**Base Salerno: 915 casi, Base Italia: 10.629 casi**

Livello di soddisfazione



**Base Salerno: 377 casi, Base Italia: 4.648 casi. Solo conoscitori.**



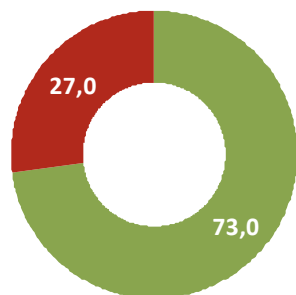


# IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

> L'efficacia della comunicazione della Camera di commercio

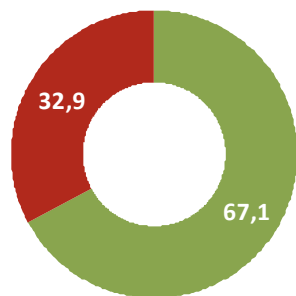
*“Conosce e come giudica i seguenti strumenti di comunicazione utilizzati dalla Camera di commercio: sito internet camerale?”*

Conoscenza **Salerno**



■ Si ■ No

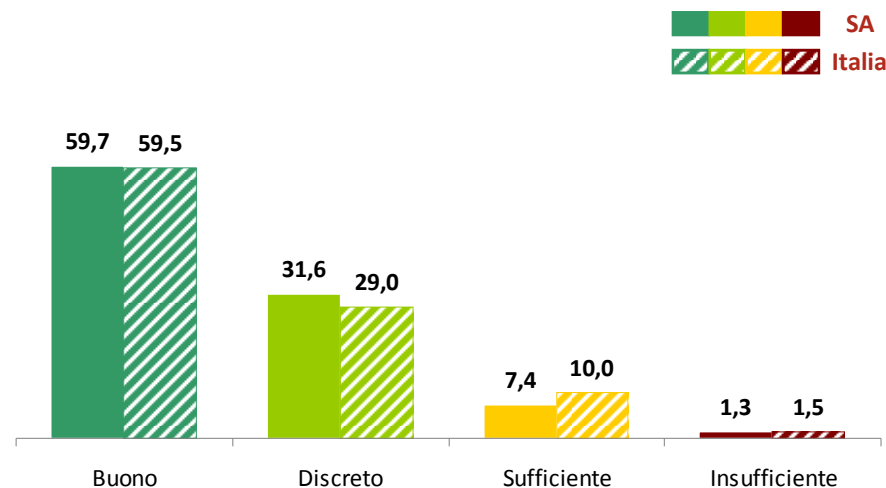
Conoscenza **Italia**



■ Si ■ No

**Base Salerno: 915 casi, Base Italia: 10.629 casi**

Livello di soddisfazione



**Base Salerno: 636 casi, Base Italia: 7.606 casi. Solo conoscitori.**



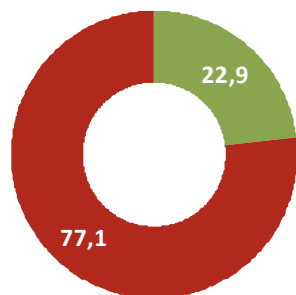


# IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

> L'efficacia della comunicazione della Camera di commercio

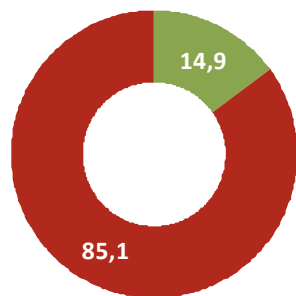
*“Conosce e come giudica i seguenti strumenti di comunicazione utilizzati dalla Camera di commercio: rivista camerale?”*

Conoscenza **Salerno**



■ Si ■ No

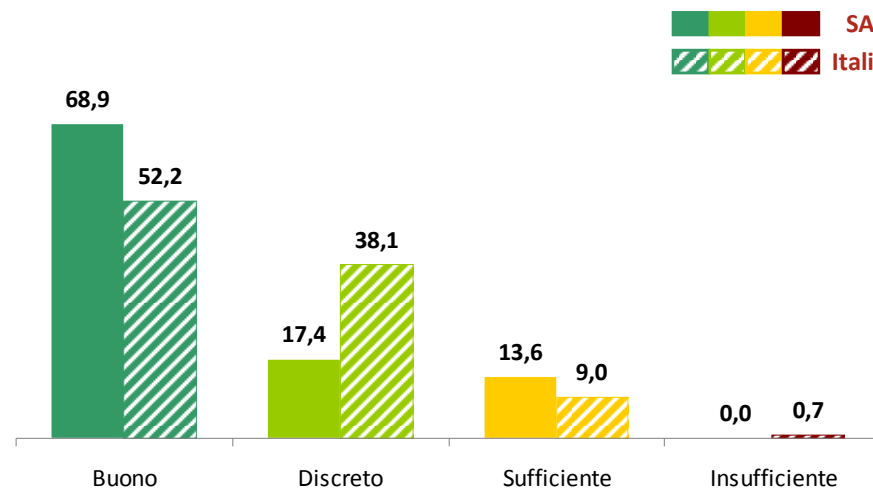
Conoscenza **Italia**



■ Si ■ No

**Base Salerno: 915 casi, Base Italia: 8.866 casi**

Livello di soddisfazione



**Base Salerno: 145 casi, Base Italia: 1.506 casi. Solo conoscitori.**





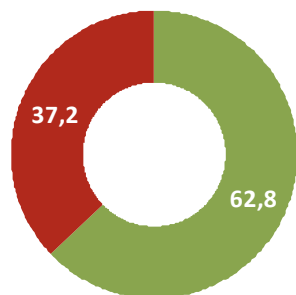


# IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

> L'efficacia della comunicazione della Camera di commercio

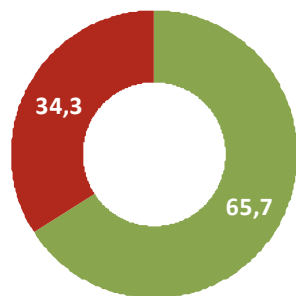
*“Conosce e come giudica i seguenti strumenti di comunicazione utilizzati dalla Camera di commercio: sportelli informazioni?”*

Conoscenza **Salerno**



■ Si ■ No

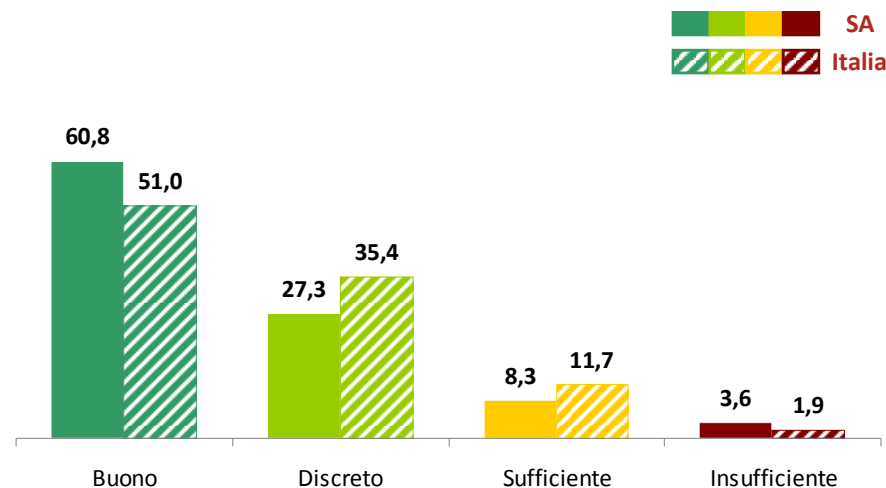
Conoscenza **Italia**



■ Si ■ No

**Base Salerno: 915 casi, Base Italia: 10.629 casi**

Livello di soddisfazione



**Base Salerno: 524 casi, Base Italia: 6.960 casi. Solo conoscitori.**



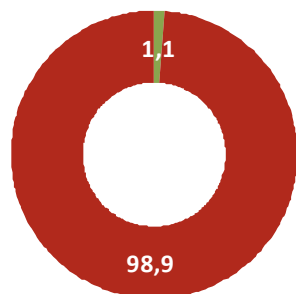


# IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

> L'efficacia della comunicazione della Camera di commercio

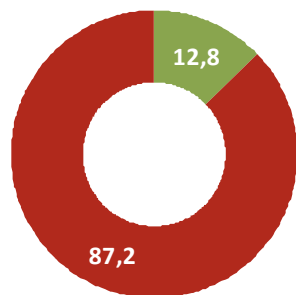
*“Conosce e come giudica i seguenti strumenti di comunicazione utilizzati dalla Camera di commercio: newsletter?”*

Conoscenza **Salerno**



■ Si ■ No

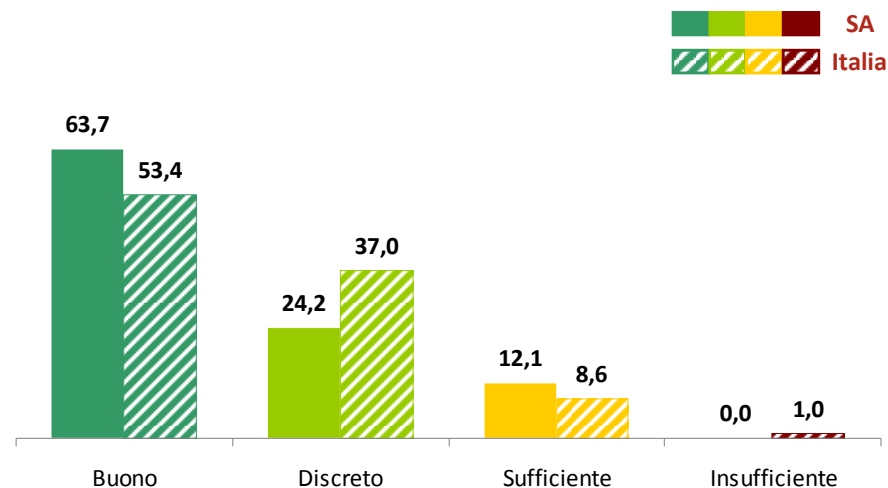
Conoscenza **Italia**



■ Si ■ No

**Base Salerno: 915 casi, Base Italia: 10.629 casi**

Livello di soddisfazione



**Base Salerno: 16 casi, Base Italia: 1.501 casi. Solo conoscitori.**



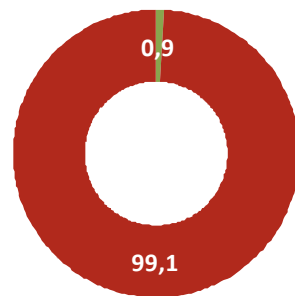


# IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

> L'efficacia della comunicazione della Camera di commercio

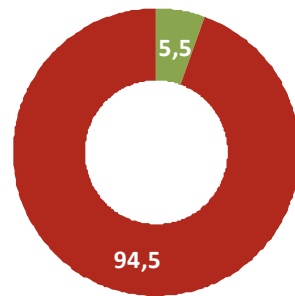
*“Conosce e come giudica i seguenti strumenti di comunicazione utilizzati dalla Camera di commercio: social media?”*

Conoscenza **Salerno**



■ Si ■ No

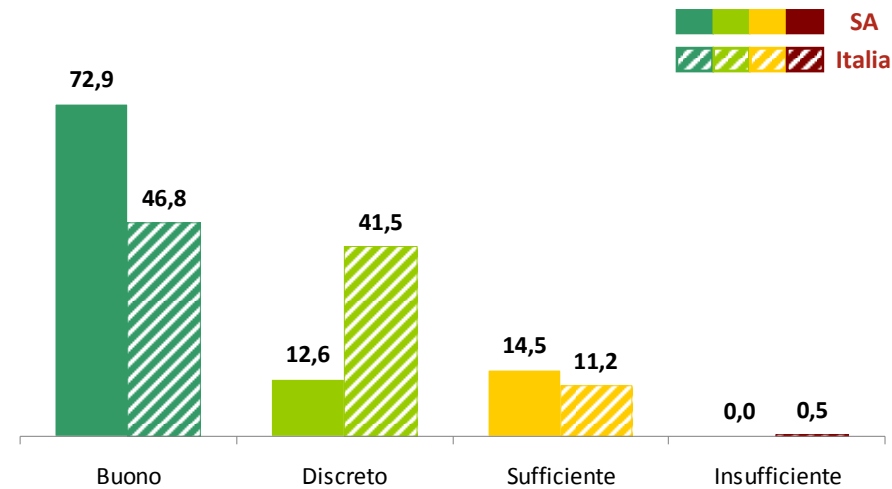
Conoscenza **Italia**



■ Si ■ No

**Base Salerno: 915 casi, Base Italia: 8.461 casi**

Livello di soddisfazione



**Base Salerno: 9 casi, Base Italia: 539 casi. Solo conoscitori.**

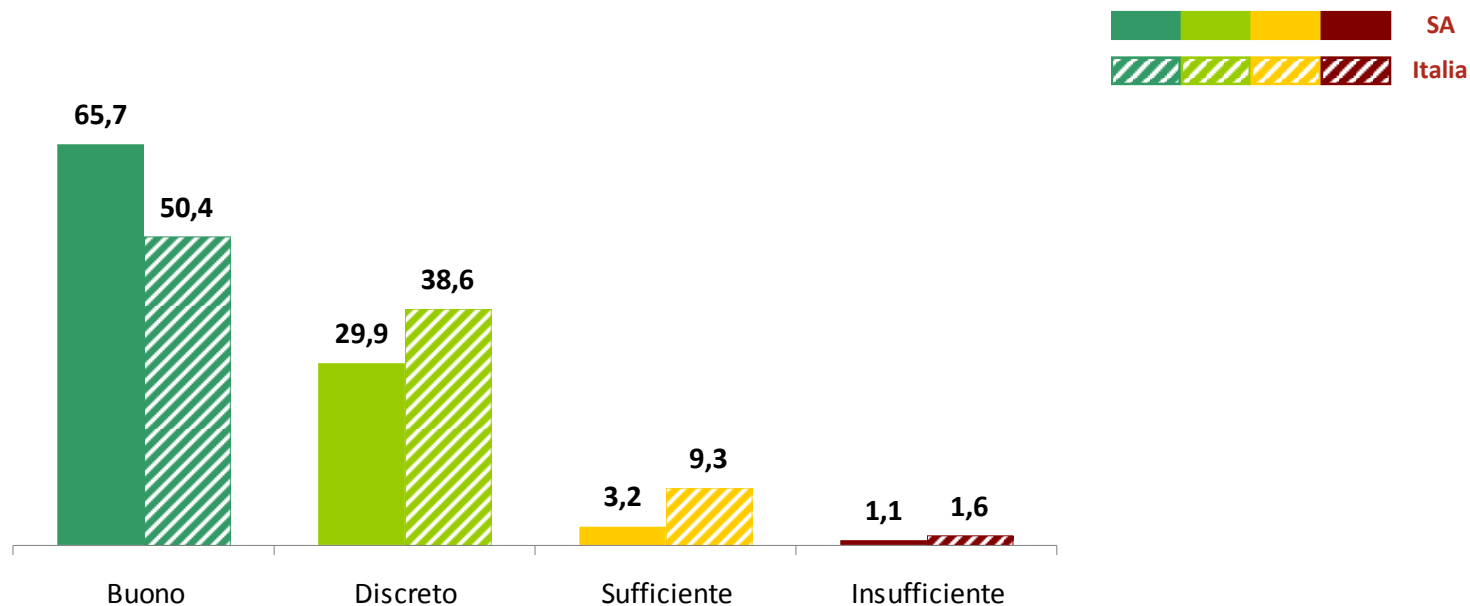




## IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

> Livello di informazione sui servizi e le attività camerali

*“In generale, quale giudizio esprimerebbe sugli strumenti di comunicazione della Camera di commercio?”*



**Base Campione Salerno: 658 casi, Base Campione Italia: 8.198 casi. Solo conoscitori di almeno due strumenti di comunicazione della Camera di commercio.**





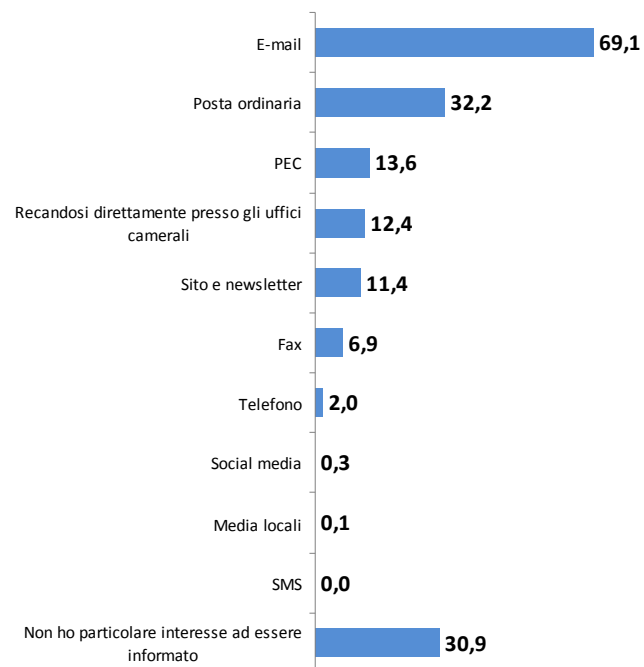
# IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

> Modalità ritenute più utili dalle imprese per essere informati dalla Camera

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

Modalità d'informazione della Camera di commercio

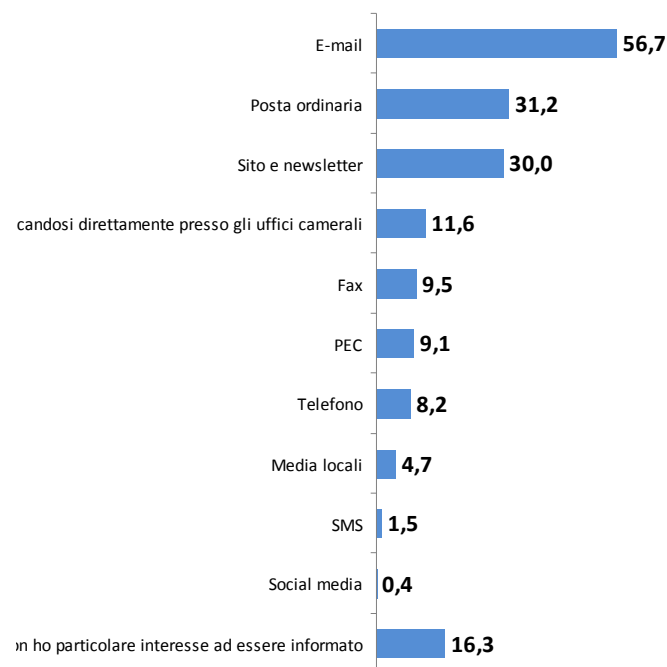
## Salerno



**Base Campione Salerno: 915 casi**

Modalità d'informazione della Camera di commercio

## Italia



**Base Campione Italia: 10.629 casi**





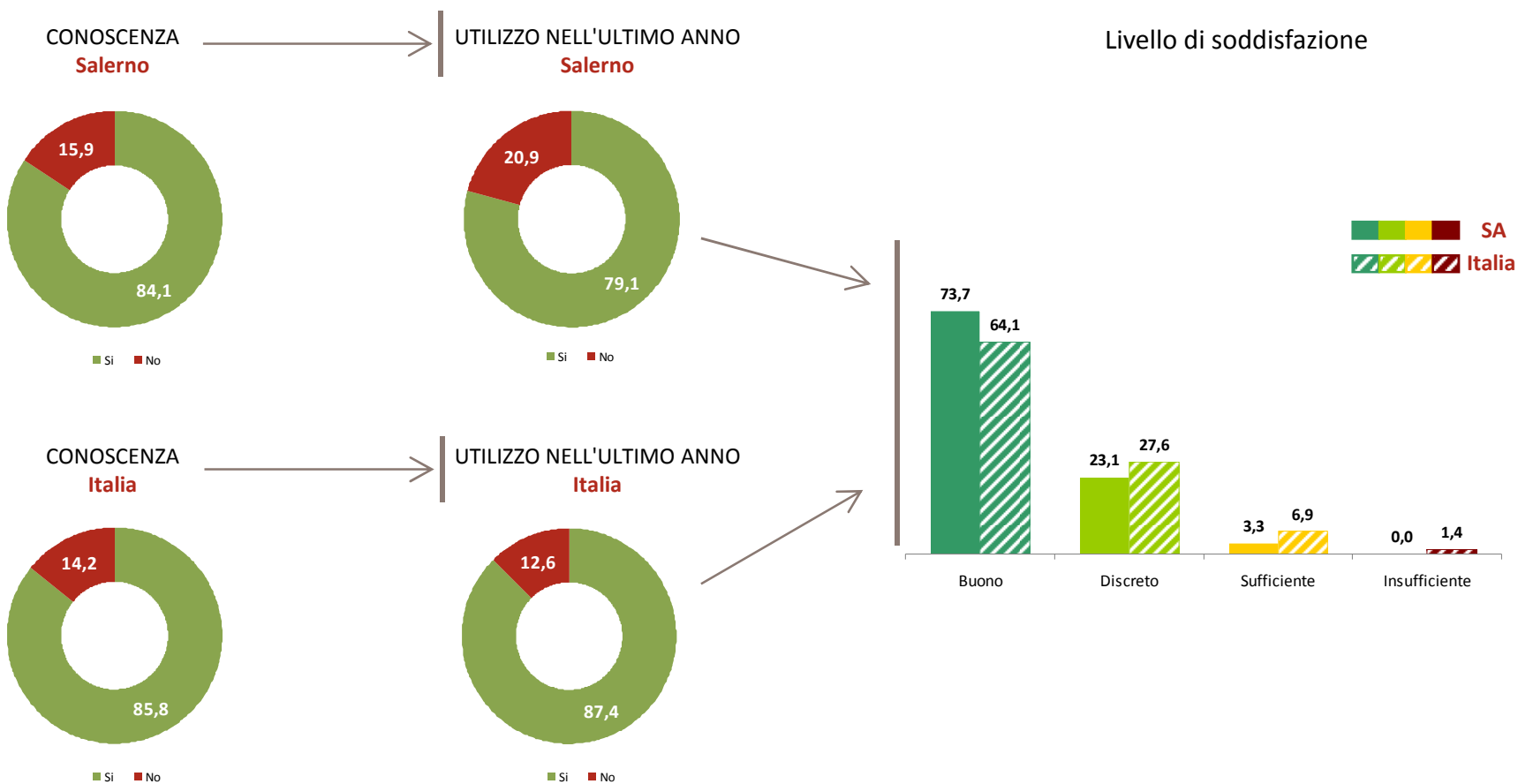
## SERVIZI EROGATI





## SERVIZI EROGATI

> Registro delle imprese / back office (pratiche di iscrizione, modifica e cancellazione, deposito bilanci)



Base Salerno: 908 casi, Base Italia: 10.316 casi.

Base Salerno: 754 casi, Base Italia: 9.025 casi. Solo conoscitori.

Base Salerno: 616 casi, Base Italia: 8.069 casi. Solo utilizzatori.



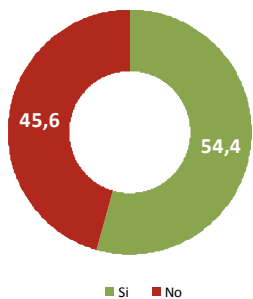
Camera di Commercio Salerno



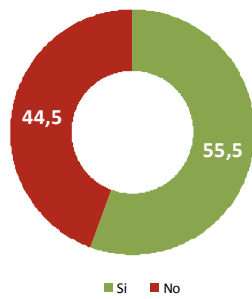
# SERVIZI EROGATI

> Qualifiche professionali (ex Albi e Ruoli)

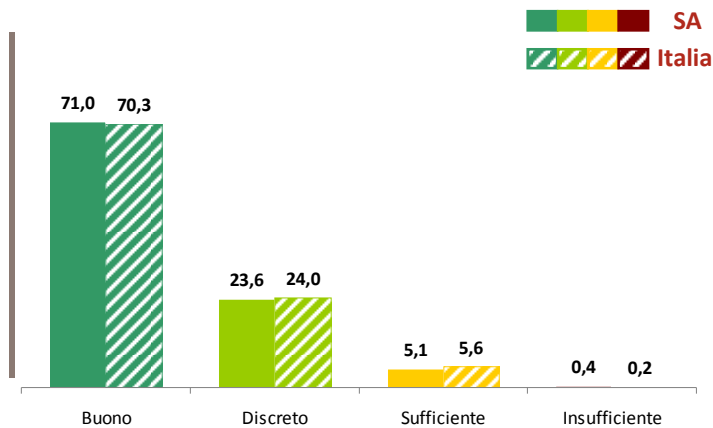
CONOSCENZA  
Salerno



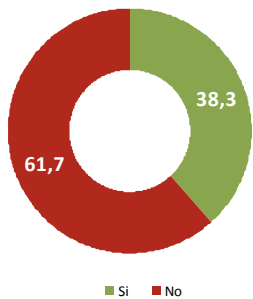
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
Salerno



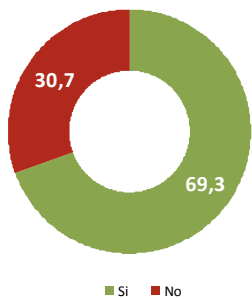
Livello di soddisfazione



CONOSCENZA  
Italia



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
Italia



Base Salerno: 908 casi, Base Italia: 10.316 casi.

Base Salerno: 428 casi, Base Italia: 4.456 casi. Solo conoscitori.

Base Salerno: 247 casi, Base Italia: 3.224 casi. Solo utilizzatori.



Camera di Commercio  
Salerno

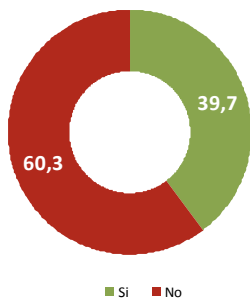




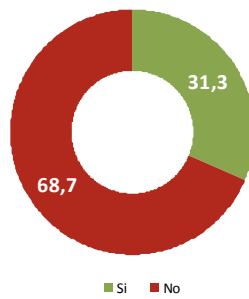
# SERVIZI EROGATI

> Registro informatico protesti (pratiche)

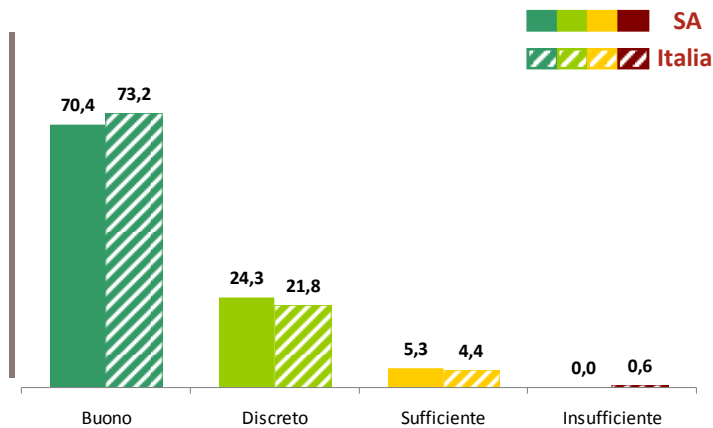
CONOSCENZA  
Salerno



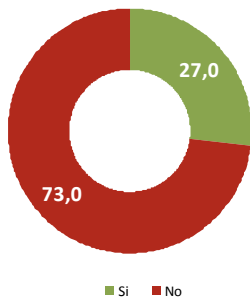
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
Salerno



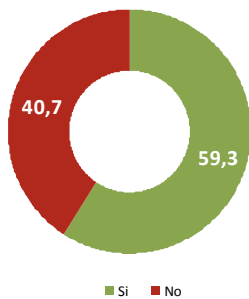
Livello di soddisfazione



CONOSCENZA  
Italia



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
Italia



Base Salerno: 908 casi, Base Italia: 10.316 casi.

Base Salerno: 342 casi, Base Italia: 3.126 casi. Solo conoscitori.

Base Salerno: 145 casi, Base Italia: 1.861 casi. Solo utilizzatori.



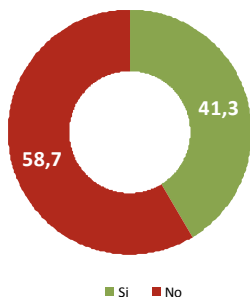
Camera di Commercio  
Salerno



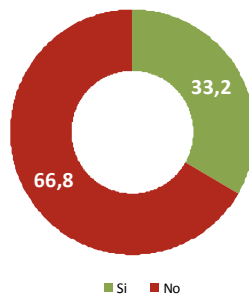
# SERVIZI EROGATI

> Certificazione estera (Certificati di origine, Carnet ATA, Numero meccanografico)

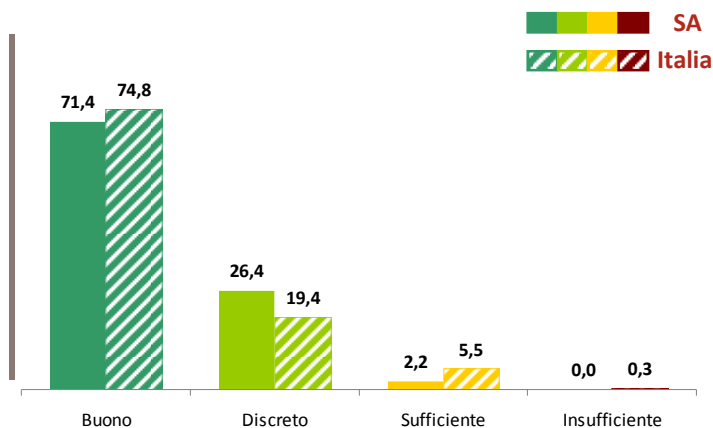
CONOSCENZA  
Salerno



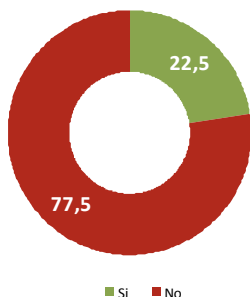
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
Salerno



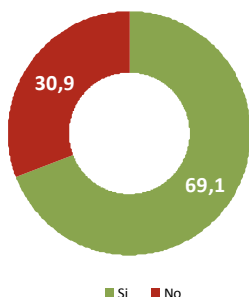
Livello di soddisfazione



CONOSCENZA  
Italia



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
Italia



Base Salerno: 908 casi, Base Italia: 10.316 casi.

Base Salerno: 362 casi, Base Italia: 2.822 casi. Solo conoscitori.

Base Salerno: 149 casi, Base Italia: 1.924 casi. Solo utilizzatori.



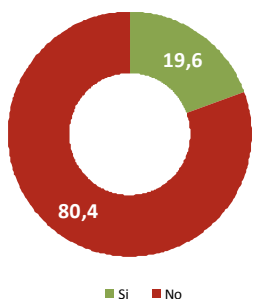
Camera di Commercio  
Salerno



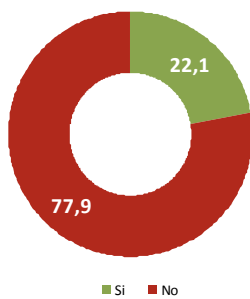
## SERVIZI EROGATI

> Regolazione del mercato (Metrologia legale, Usi, Contratti tipo, Concorsi a premio, Sicurezza prodotti, Sportello consumatori, etc)

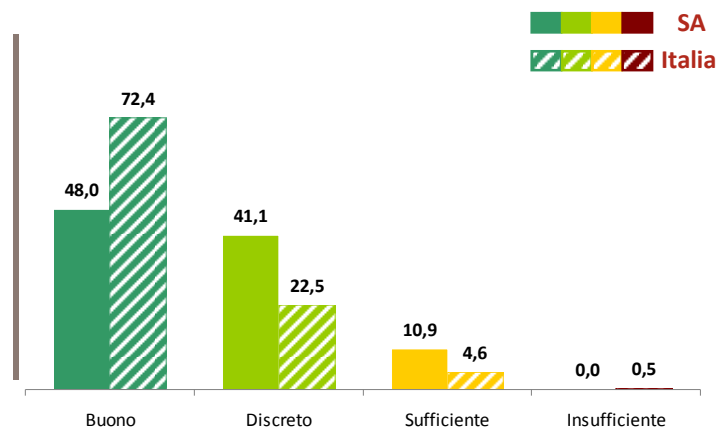
CONOSCENZA  
Salerno



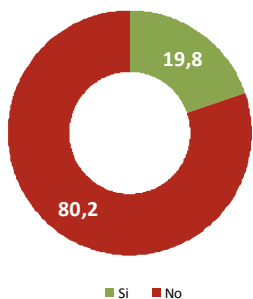
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
Salerno



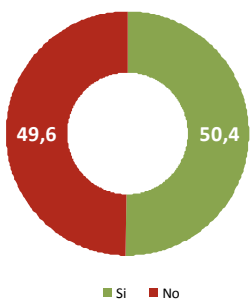
Livello di soddisfazione



CONOSCENZA  
Italia



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
Italia



Base Salerno: 908 casi, Base Italia: 10.316 casi.

Base Salerno: 204 casi, Base Italia: 2.484 casi. Solo conoscitori.

Base Salerno: 51 casi, Base Italia: 1.323 casi. Solo utilizzatori.



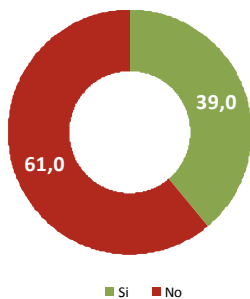
Camera di Commercio  
Salerno



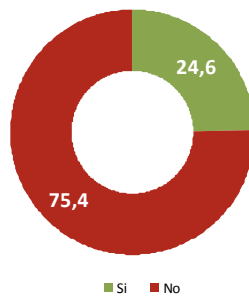
# SERVIZI EROGATI

> Deposito Brevetti, Modelli e Marchi

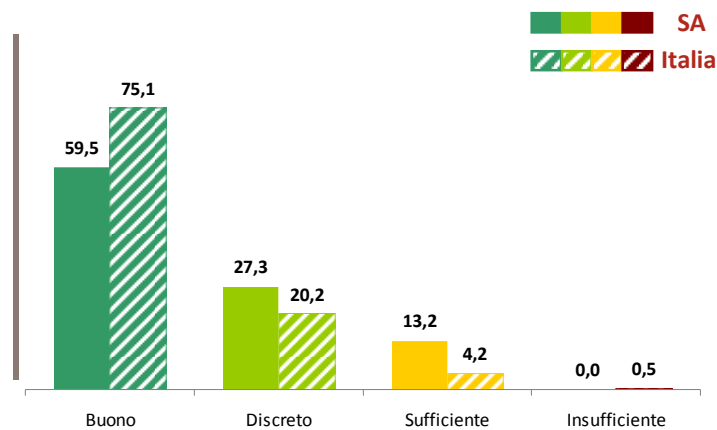
CONOSCENZA  
Salerno



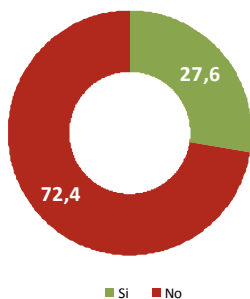
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
Salerno



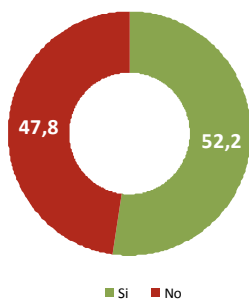
Livello di soddisfazione



CONOSCENZA  
Italia



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
Italia



Base Salerno: 908 casi, Base Italia: 10.316 casi.

Base Salerno: 354 casi, Base Italia: 3.337 casi. Solo conoscitori.

Base Salerno: 100 casi, Base Italia: 1.711 casi. Solo utilizzatori.

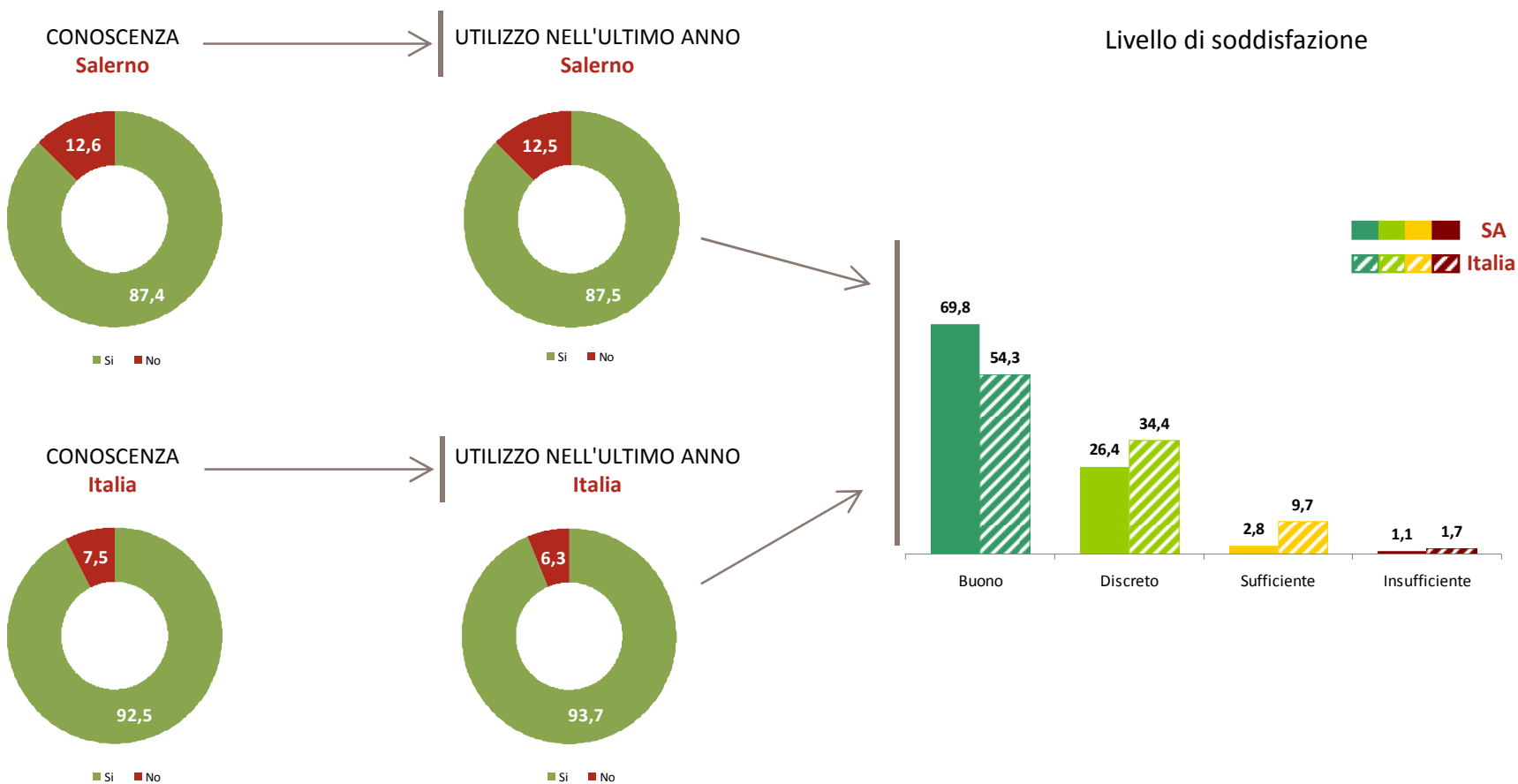


Camera di Commercio  
Salerno



# SERVIZI EROGATI

> Diritto annuale (modalità di pagamento importi, termini e situazioni stato pagamenti)



**Base Salerno: 908 casi, Base Italia: 10.316 casi.**

**Base Salerno: 810 casi, Base Italia: 9.545 casi. Solo conoscitori.**

**Base Salerno: 691 casi, Base Italia: 8.994 casi. Solo utilizzatori.**



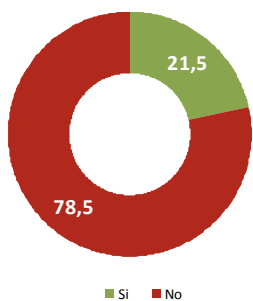
Camera di Commercio Salerno



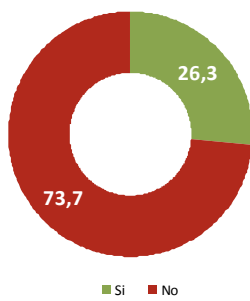
# SERVIZI EROGATI

> Servizi di Arbitrato Conciliazione e Mediazione

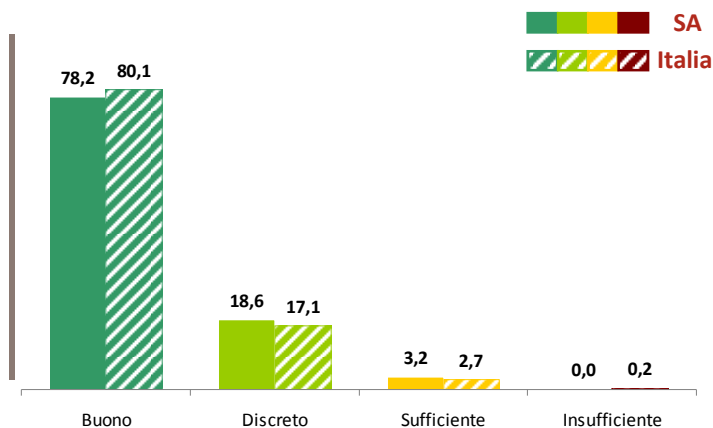
CONOSCENZA  
Salerno



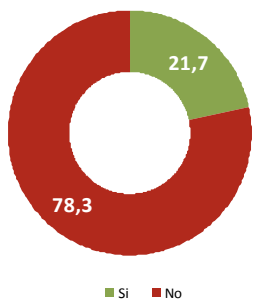
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
Salerno



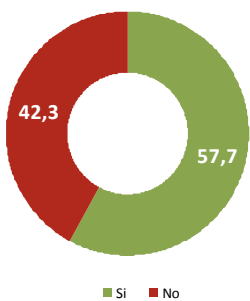
Livello di soddisfazione



CONOSCENZA  
Italia



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
Italia



Base Salerno: 908 casi, Base Italia: 10.316 casi.

Base Salerno: 208 casi, Base Italia: 2.729 casi. Solo conoscitori.

Base Salerno: 61 casi, Base Italia: 1.640 casi. Solo utilizzatori.



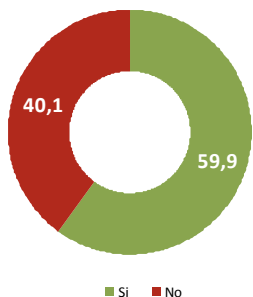
Camera di Commercio  
Salerno



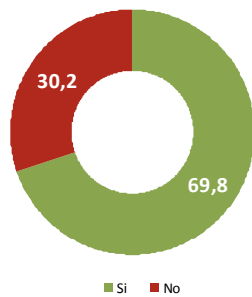
# SERVIZI EROGATI

> Firma digitale (CNS – Carta nazionale dei servizi) / Front Office

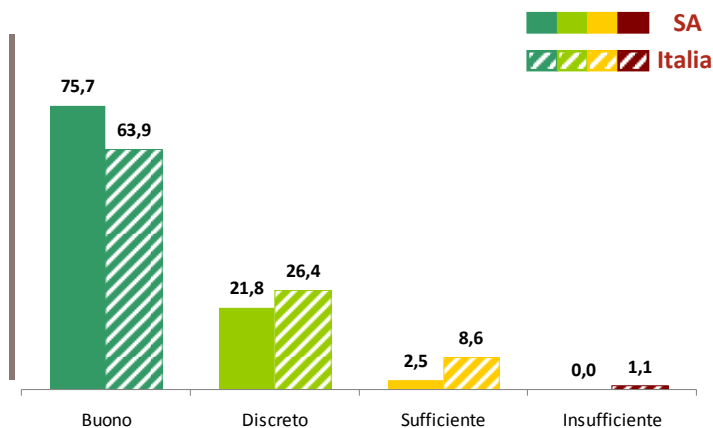
CONOSCENZA  
Salerno



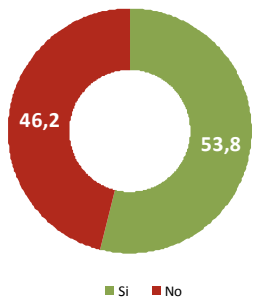
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
Salerno



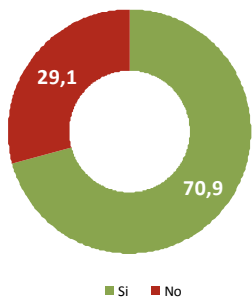
Livello di soddisfazione



CONOSCENZA  
Italia



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
Italia



Base Salerno: 908 casi, Base Italia: 10.316 casi.

Base Salerno: 529 casi, Base Italia: 6.046 casi. Solo conoscitori.

Base Salerno: 351 casi, Base Italia: 4.412 casi. Solo utilizzatori.



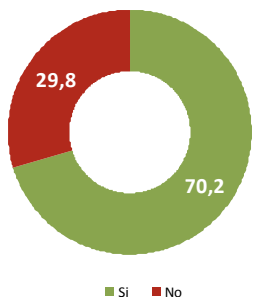
Camera di Commercio  
Salerno



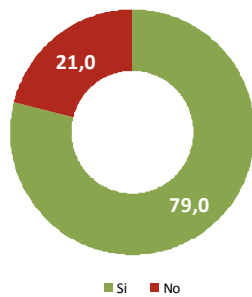
# SERVIZI EROGATI

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

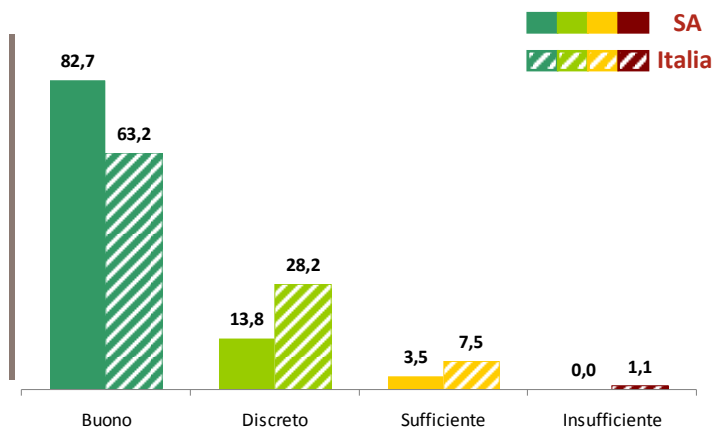
CONOSCENZA  
Salerno



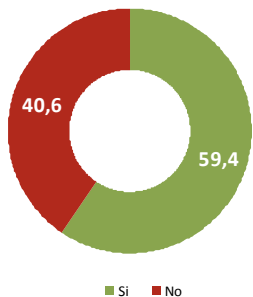
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
Salerno



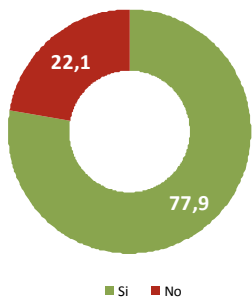
Livello di soddisfazione



CONOSCENZA  
Italia



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
Italia



Base Salerno: 908 casi, Base Italia: 10.316 casi.

Base Salerno: 610 casi, Base Italia: 6.653 casi. Solo conoscitori.

Base Salerno: 480 casi, Base Italia: 5.212 casi. Solo utilizzatori.



Camera di Commercio  
Salerno

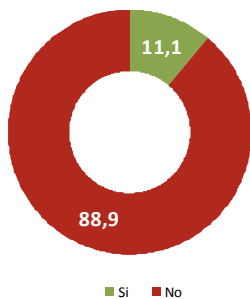




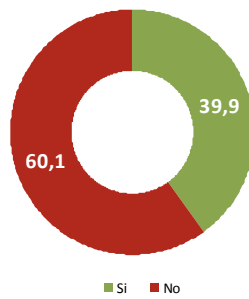
# SERVIZI EROGATI

> Adempimenti in materia ambientale

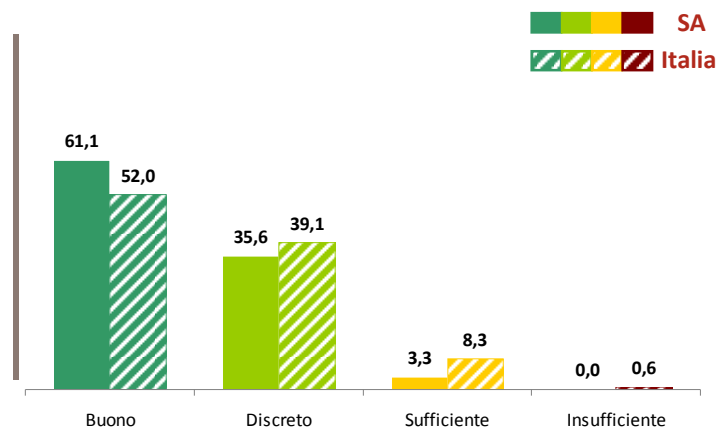
CONOSCENZA  
Salerno



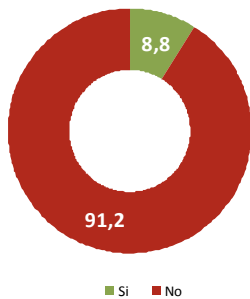
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
Salerno



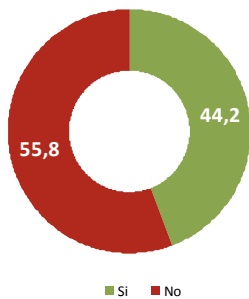
Livello di soddisfazione



CONOSCENZA  
Italia



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
Italia



Base Salerno: 908 casi, Base Italia: 10.316 casi.

Base Salerno: 101 casi, Base Italia: 967 casi. Solo conoscitori.

Base Salerno: 52 casi, Base Italia: 447 casi. Solo utilizzatori.



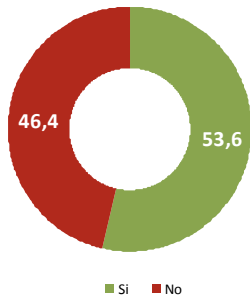
Camera di Commercio  
Salerno



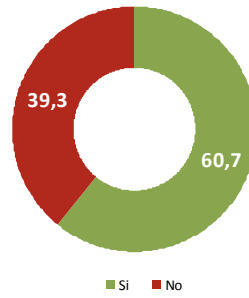
# SERVIZI EROGATI

> Comunica / Segnalazione certificata di inizio attività (SCIA)

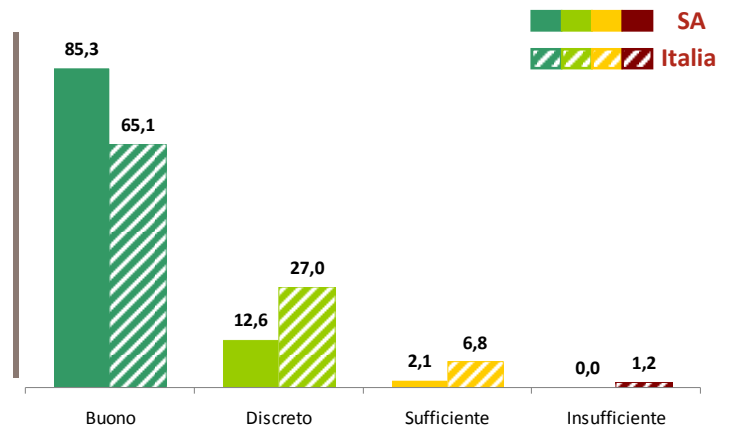
CONOSCENZA  
Salerno



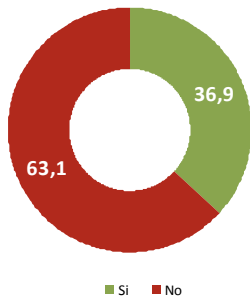
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
Salerno



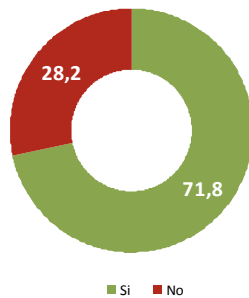
Livello di soddisfazione



CONOSCENZA  
Italia



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
Italia



Base Salerno: 908 casi, Base Italia: 10.316 casi.

Base Salerno: 460 casi, Base Italia: 4.107 casi. Solo conoscitori.

Base Salerno: 249 casi, Base Italia: 3.020 casi. Solo utilizzatori.



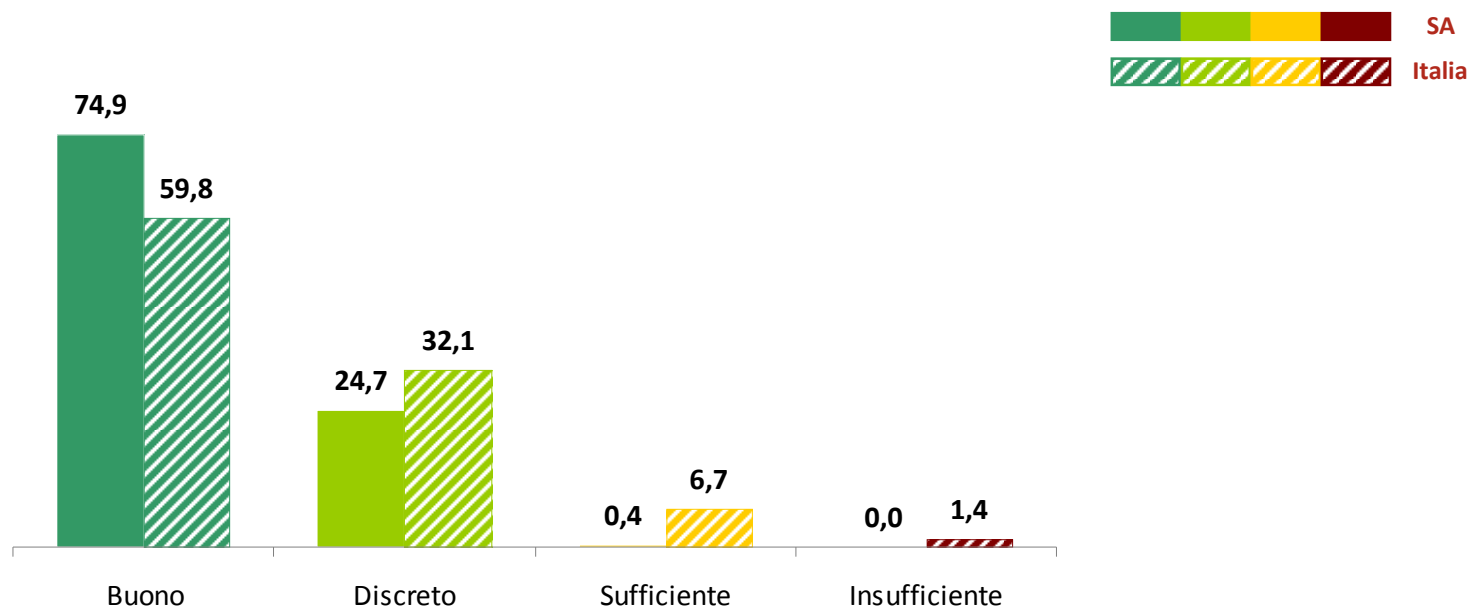
Camera di Commercio  
Salerno



## SERVIZI EROGATI

> Giudizio generale sui servizi amministrativi e di regolazione offerti dalla Camera di commercio

*“In generale, quale giudizio esprimerebbe sui servizi amministrativi e di regolazione offerti dalla Camera di commercio?”*



**Base Campione Salerno: 766 casi, Base Campione Italia: 9.110 casi. Solo utilizzatori di almeno due servizi amministrativi e di regolazione della Camera di commercio.**

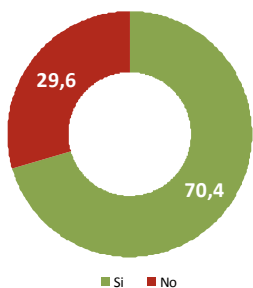




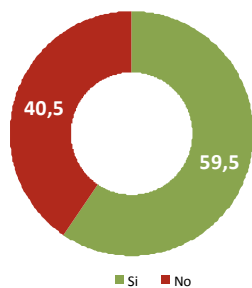
# SERVIZI EROGATI

> Informazioni sulla situazione economica: studi e analisi economiche, Osservatorio dell'economia

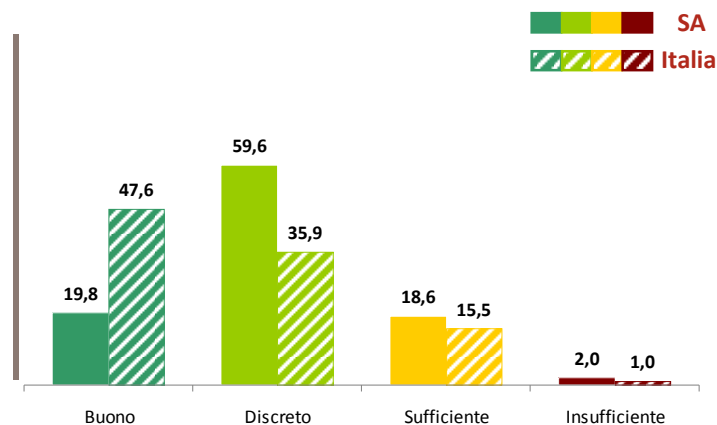
CONOSCENZA  
Salerno



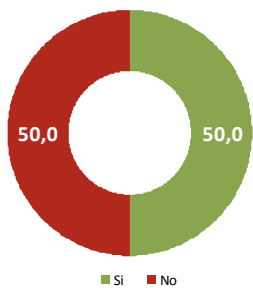
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
Salerno



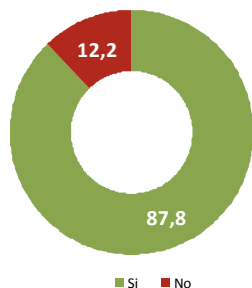
Livello di soddisfazione



CONOSCENZA  
Italia



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
Italia



Base Salerno: 908 casi, Base Italia: 10.316 casi.

Base Salerno: 624 casi, Base Italia: 5.415 casi. Solo conoscitori.

Base Salerno: 356 casi, Base Italia: 4.759 casi. Solo utilizzatori.



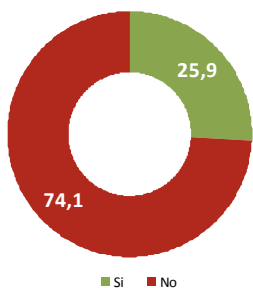
Camera di Commercio  
Salerno



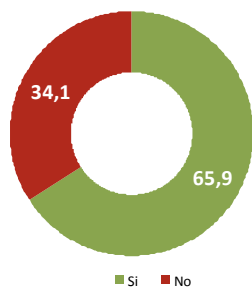
# SERVIZI EROGATI

> Servizi per la creazione e successione di impresa

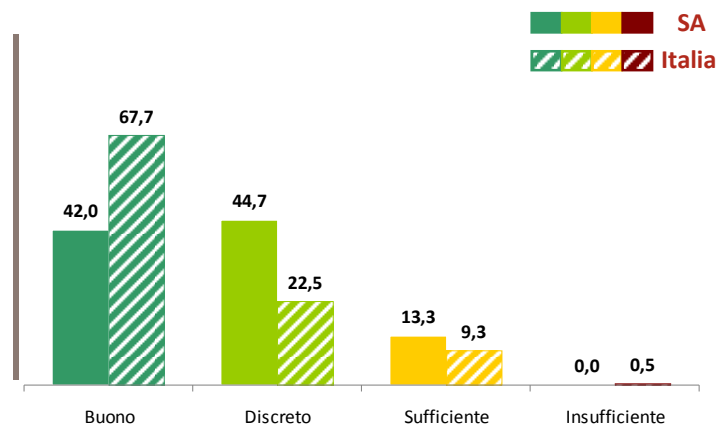
CONOSCENZA  
Salerno



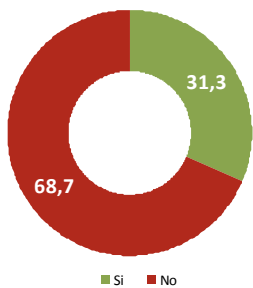
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
Salerno



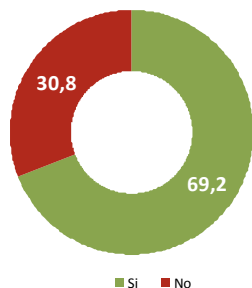
Livello di soddisfazione



CONOSCENZA  
Italia



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
Italia



Base Salerno: 908 casi, Base Italia: 10.316 casi.

Base Salerno: 207 casi, Base Italia: 3.513 casi. Solo conoscitori.

Base Salerno: 111 casi, Base Italia: 2.532 casi. Solo utilizzatori.



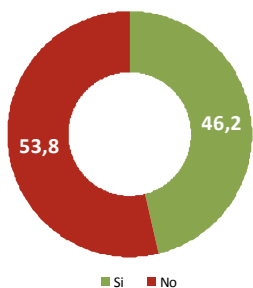
Camera di Commercio  
Salerno



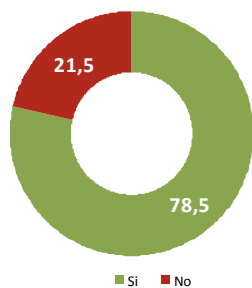
# SERVIZI EROGATI

> Informazioni e assistenza sui finanziamenti agevolati: incentivi e contributi alle imprese

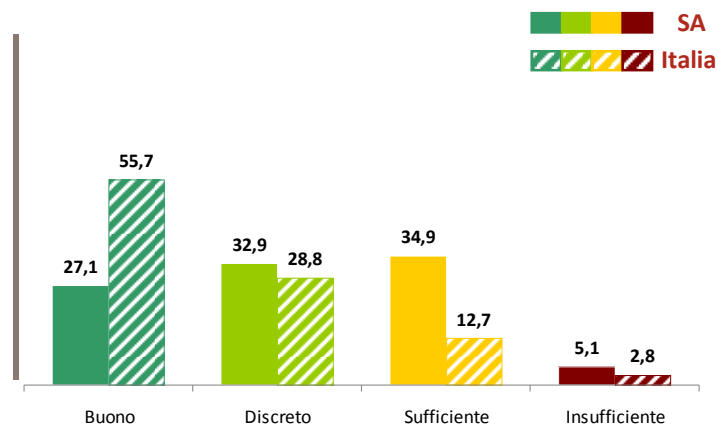
CONOSCENZA  
Salerno



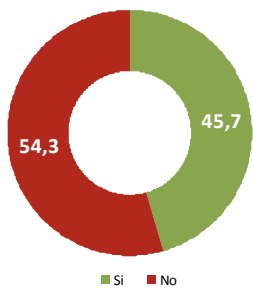
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
Salerno



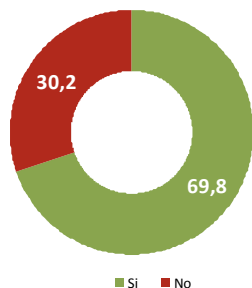
Livello di soddisfazione



CONOSCENZA  
Italia



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
Italia



Base Salerno: 908 casi, Base Italia: 10.316 casi.

Base Salerno: 374 casi, Base Italia: 5.114 casi. Solo conoscitori.

Base Salerno: 258 casi, Base Italia: 3.625 casi. Solo utilizzatori.



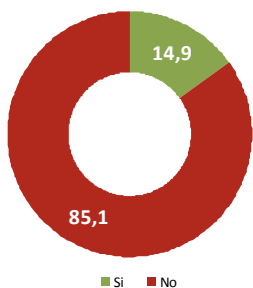
Camera di Commercio  
Salerno



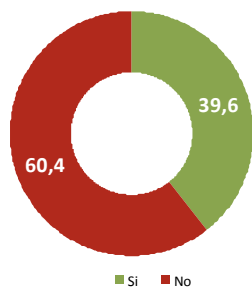
# SERVIZI EROGATI

> Informazioni e contributi sull'innovazione, trasferimento tecnologico

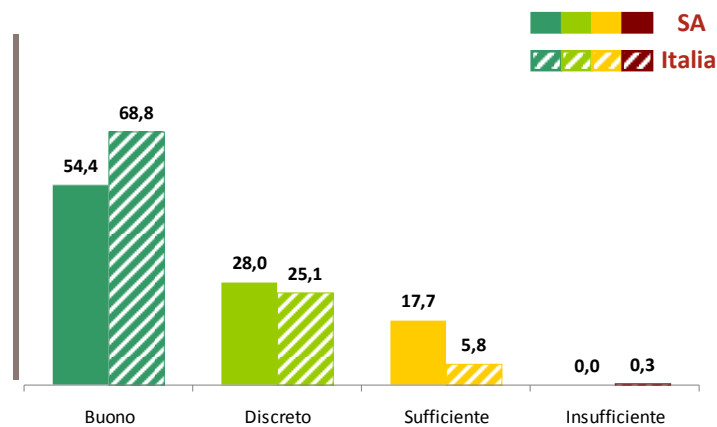
CONOSCENZA  
Salerno



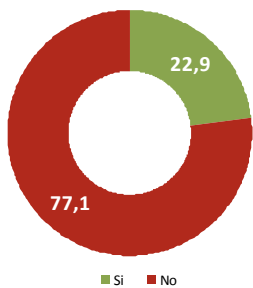
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
Salerno



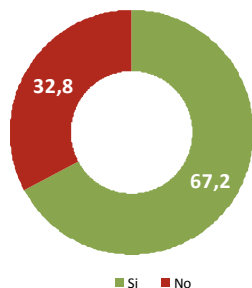
Livello di soddisfazione



CONOSCENZA  
Italia



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
Italia



Base Salerno: 908 casi, Base Italia: 10.316 casi.

Base Salerno: 156 casi, Base Italia: 2.743 casi. Solo conoscitori.

Base Salerno: 67 casi, Base Italia: 1.991 casi. Solo utilizzatori.



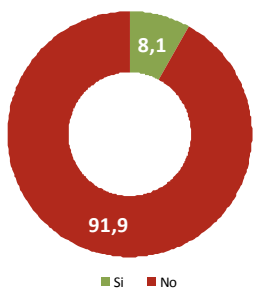
Camera di Commercio  
Salerno



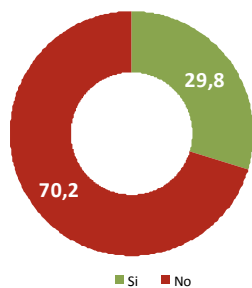
# SERVIZI EROGATI

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

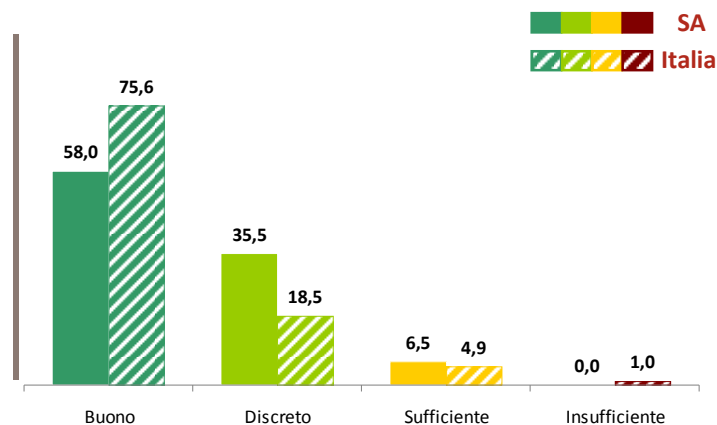
CONOSCENZA  
Salerno



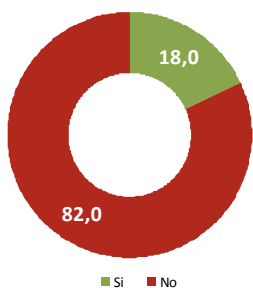
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
Salerno



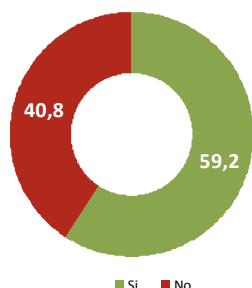
Livello di soddisfazione



CONOSCENZA  
Italia



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
Italia



Base Salerno: 908 casi, Base Italia: 10.316 casi.

Base Salerno: 98 casi, Base Italia: 2.313 casi. Solo conoscitori.

Base Salerno: 23 casi, Base Italia: 1.438 casi. Solo utilizzatori.



Camera di Commercio  
Salerno

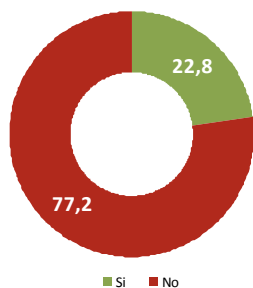




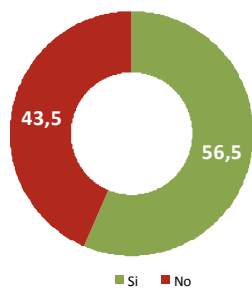
# SERVIZI EROGATI

> Partecipazione a fiere, mostre e missioni

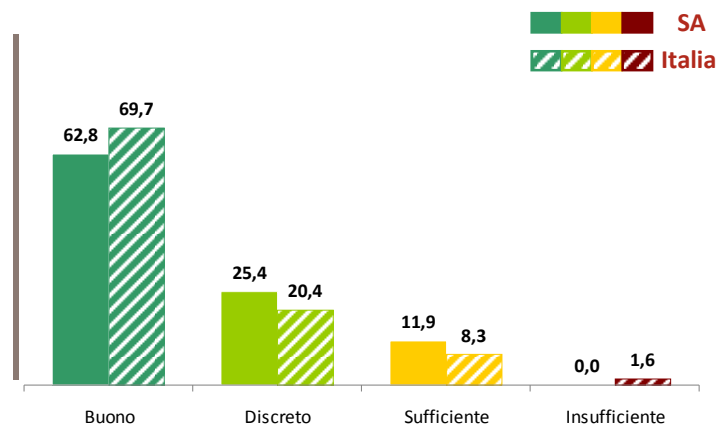
CONOSCENZA  
Salerno



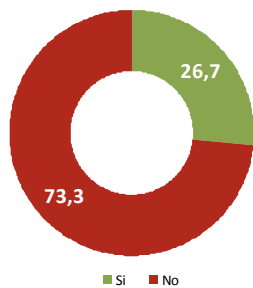
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
Salerno



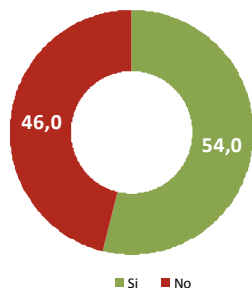
Livello di soddisfazione



CONOSCENZA  
Italia



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
Italia



Base Salerno: 908 casi, Base Italia: 10.316 casi.

Base Salerno: 239 casi, Base Italia: 2.910 casi. Solo conoscitori.

Base Salerno: 147 casi, Base Italia: 1.560 casi. Solo utilizzatori.



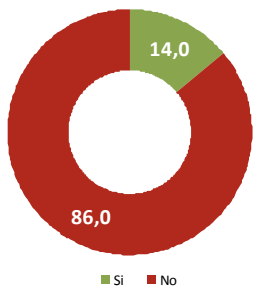
Camera di Commercio  
Salerno



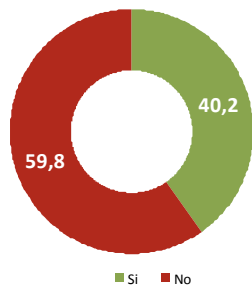
## SERVIZI EROGATI

> Assistenza, promozione e valorizzazione dei prodotti tipici (enogastronomici, marchi di qualità, etc)

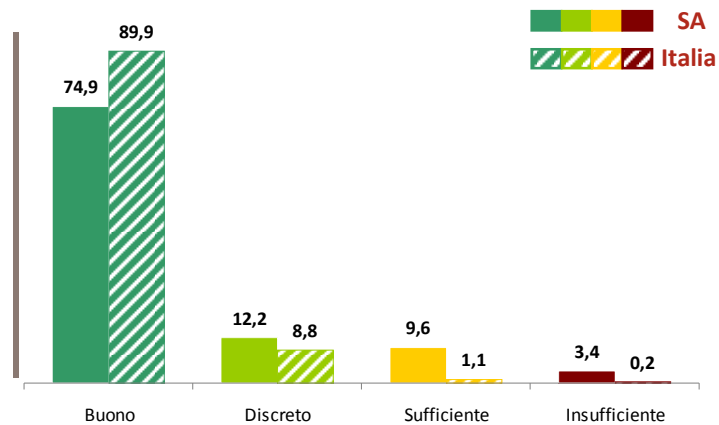
CONOSCENZA  
Salerno



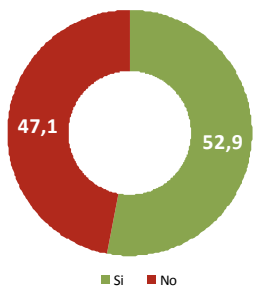
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
Salerno



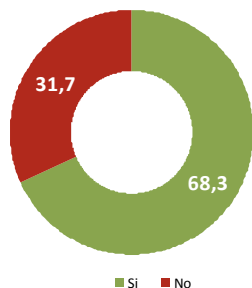
Livello di soddisfazione



CONOSCENZA  
Italia



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
Italia



Base Salerno: 908 casi, Base Italia: 10.316 casi.

Base Salerno: 158 casi, Base Italia: 5.265 casi. Solo conoscitori.

Base Salerno: 63 casi, Base Italia: 3.523 casi. Solo utilizzatori.



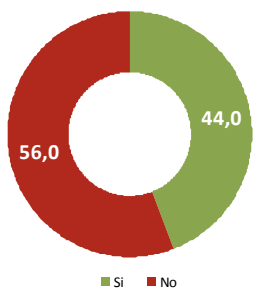
Camera di Commercio  
Salerno



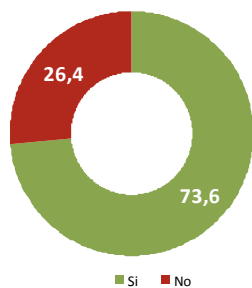
# SERVIZI EROGATI

> Corsi di formazione, seminari e tirocini formativi

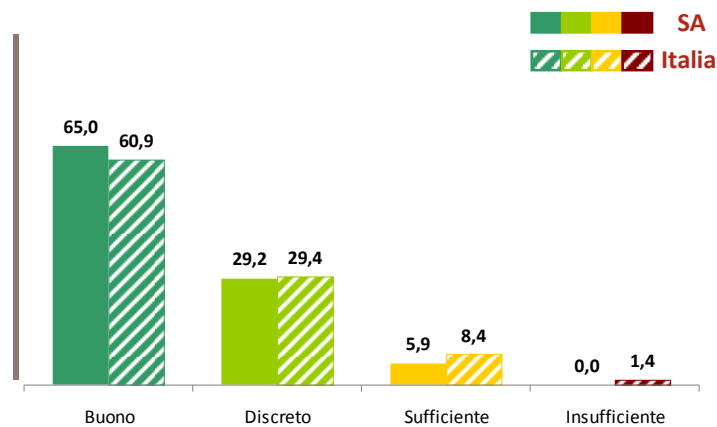
CONOSCENZA  
Salerno



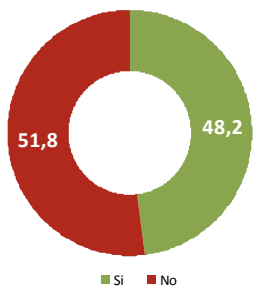
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
Salerno



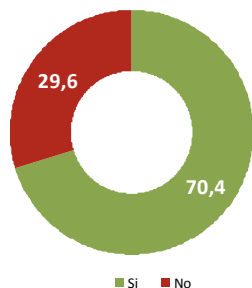
Livello di soddisfazione



CONOSCENZA  
Italia



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
Italia



Base Salerno: 908 casi, Base Italia: 10.316 casi.

Base Salerno: 406 casi, Base Italia: 5.537 casi. Solo conoscitori.

Base Salerno: 289 casi, Base Italia: 3.996 casi. Solo utilizzatori.



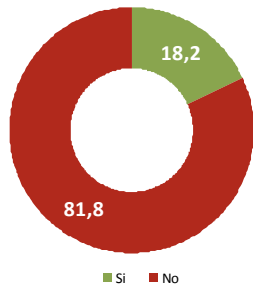
Camera di Commercio  
Salerno



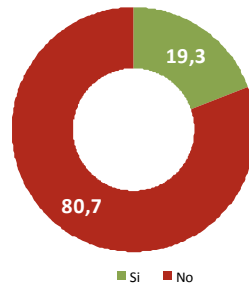
# SERVIZI EROGATI

> Iniziative e progetti per l'imprenditorialità femminile

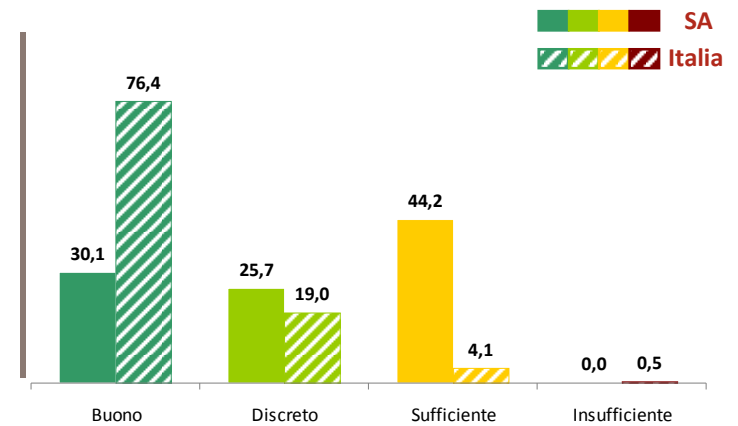
CONOSCENZA  
Salerno



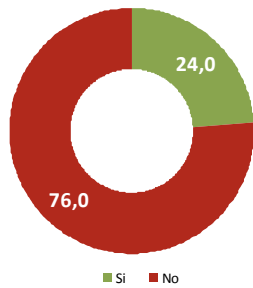
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
Salerno



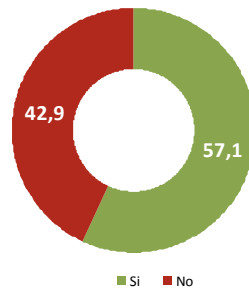
Livello di soddisfazione



CONOSCENZA  
Italia



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
Italia



Base Salerno: 908 casi, Base Italia: 10.316 casi.

Base Salerno: 193 casi, Base Italia: 2.782 casi. Solo conoscitori.

Base Salerno: 35 casi, Base Italia: 1.678 casi. Solo utilizzatori.



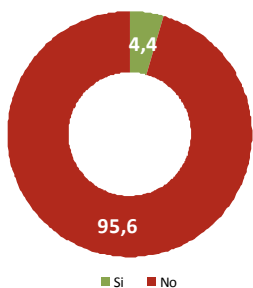
Camera di Commercio  
Salerno



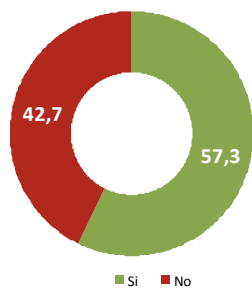
# SERVIZI EROGATI

> Responsabilità sociale d'impresa

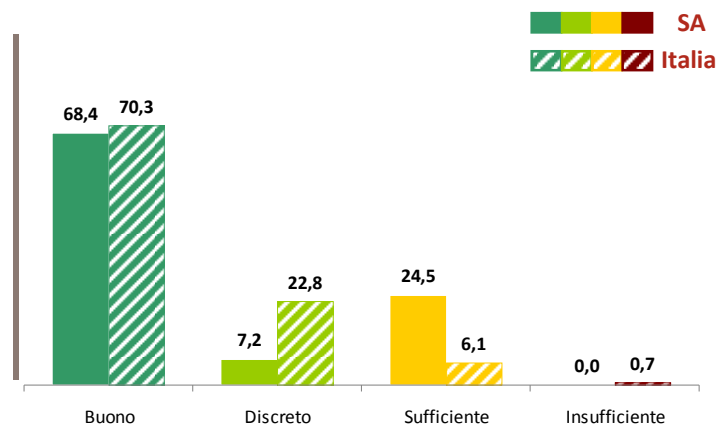
CONOSCENZA  
Salerno



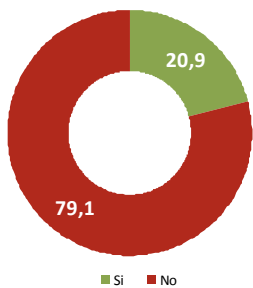
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
Salerno



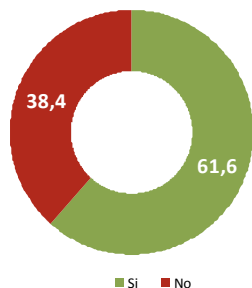
Livello di soddisfazione



CONOSCENZA  
Italia



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
Italia



Base Salerno: 908 casi, Base Italia: 10.316 casi.

Base Salerno: 48 casi, Base Italia: 2.303 casi. Solo conoscitori.

Base Salerno: 28 casi, Base Italia: 1.392 casi. Solo utilizzatori.



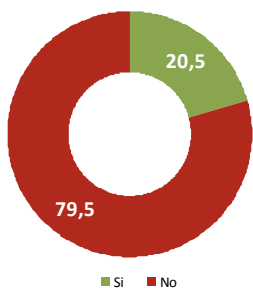
Camera di Commercio  
Salerno



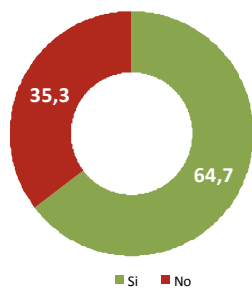
# SERVIZI EROGATI

> Iniziative per favorire l'accesso al credito delle imprese

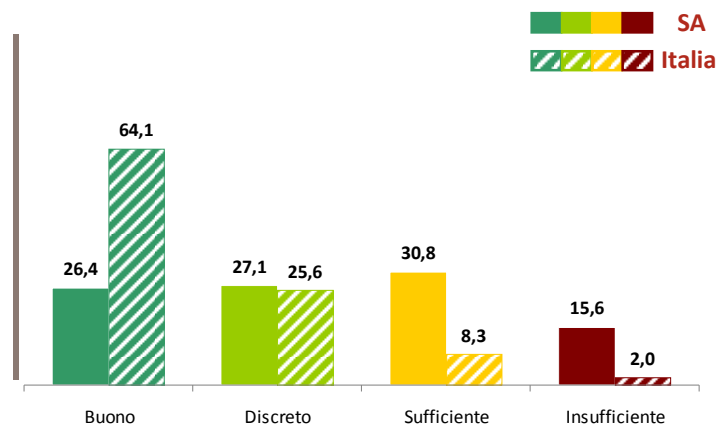
CONOSCENZA  
Salerno



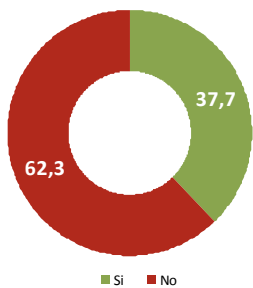
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
Salerno



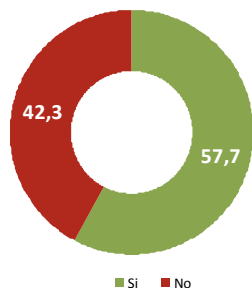
Livello di soddisfazione



CONOSCENZA  
Italia



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
Italia



Base Salerno: 908 casi, Base Italia: 10.316 casi.

Base Salerno: 173 casi, Base Italia: 4.166 casi. Solo conoscitori.

Base Salerno: 108 casi, Base Italia: 2.471 casi. Solo utilizzatori.



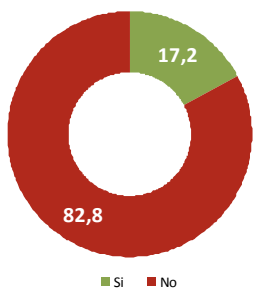
Camera di Commercio  
Salerno



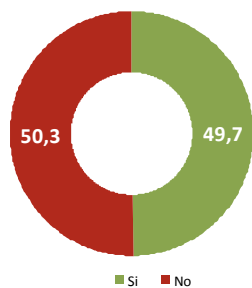
# SERVIZI EROGATI

> Informazioni, promozioni e supporto ai contratti di reti di impresa

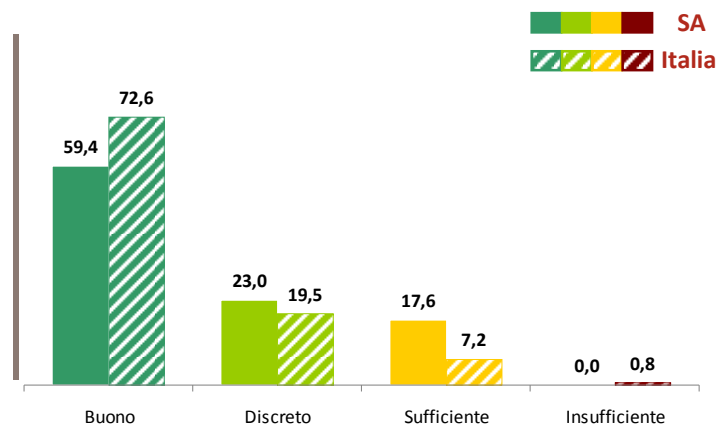
CONOSCENZA  
Salerno



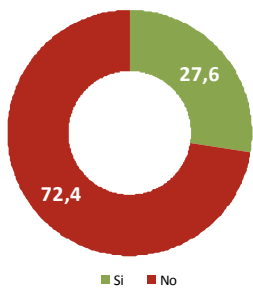
UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
Salerno



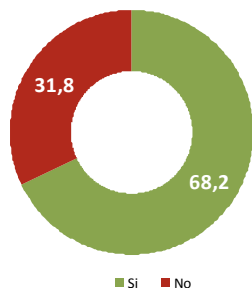
Livello di soddisfazione



CONOSCENZA  
Italia



UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO  
Italia



Base Salerno: 908 casi, Base Italia: 10.316 casi.

Base Salerno: 201 casi, Base Italia: 2.886 casi. Solo conoscitori.

Base Salerno: 93 casi, Base Italia: 2.022 casi. Solo utilizzatori.



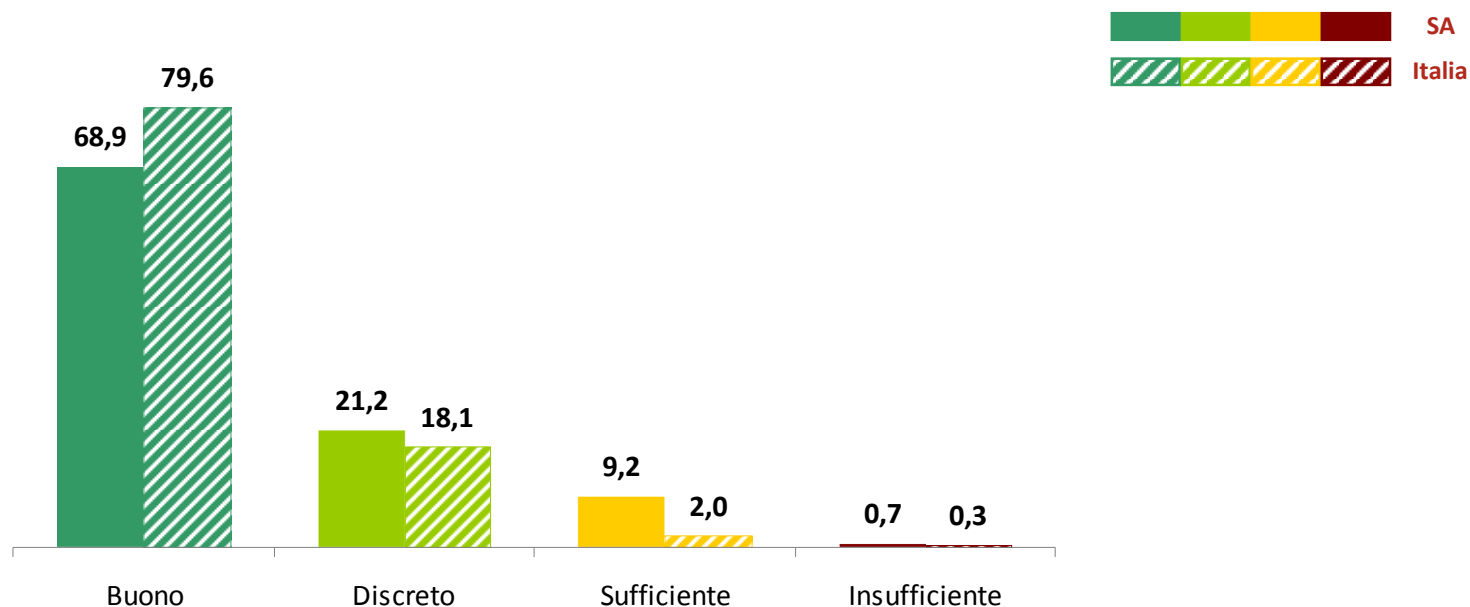
Camera di Commercio  
Salerno



## SERVIZI EROGATI

> Giudizio generale sui servizi di supporto offerti dalla Camera di commercio

*“In generale, quale giudizio esprimerebbe sui servizi di supporto alle imprese offerti dalla Camera di commercio?”*



**Base Campione Salerno: 374 casi, Base Campione Italia: 7.061 casi. Solo utilizzatori di almeno due servizi di supporto della Camera di commercio.**







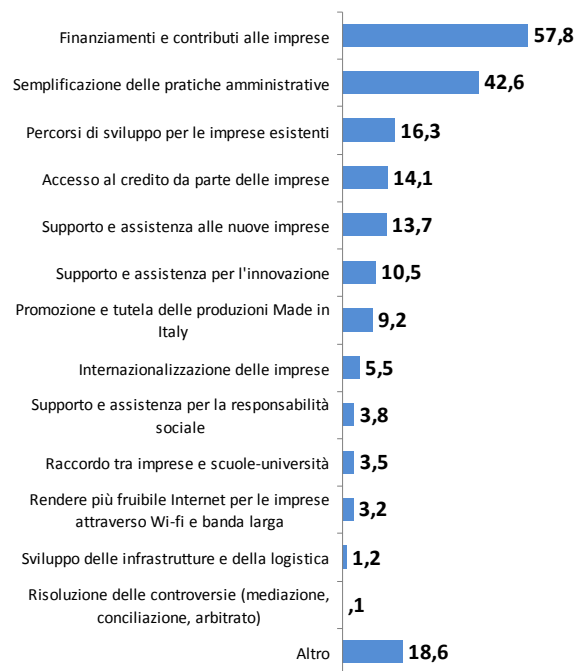
## SERVIZI EROGATI

> Attese delle imprese rispetto all'attività della Camera di commercio

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

Attese verso la Camera di commercio

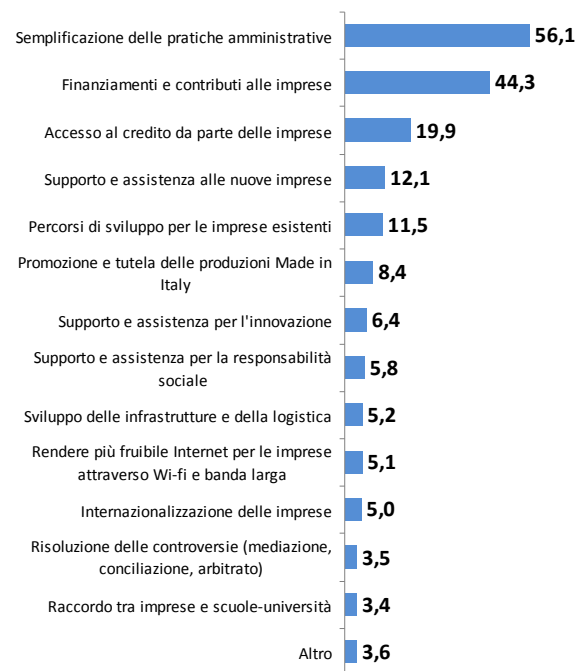
### Salerno



Base Campione Salerno: 908 casi

Attese verso la Camera di commercio

### Italia



Base Campione Italia: 10.316 casi



Camera di Commercio  
Salerno



## SERVIZI EROGATI

> Attese delle imprese rispetto all'attività della Camera di commercio

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

Attese verso la Camera di commercio

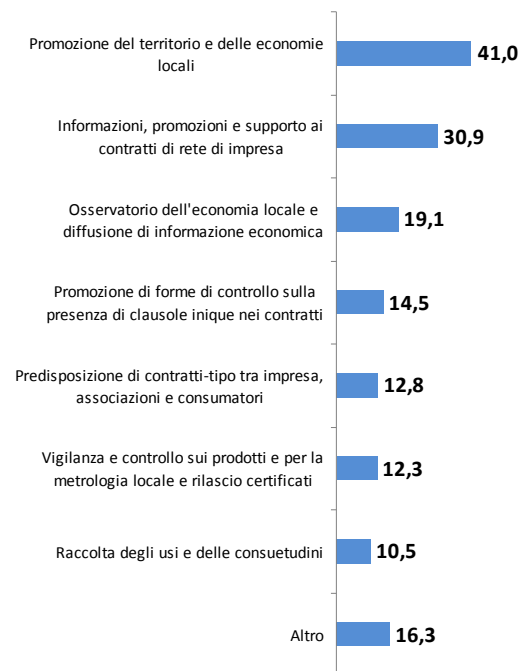
### Salerno



Base Campione Salerno: 908 casi

Attese verso la Camera di commercio

### Italia



Base Campione Italia: 10.316 casi





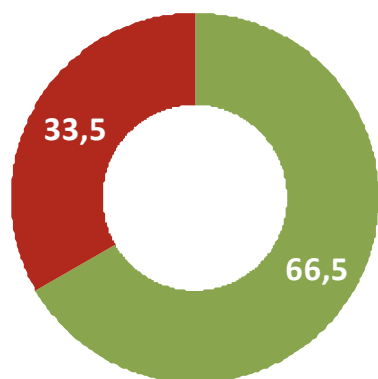
## SERVIZI EROGATI

> 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

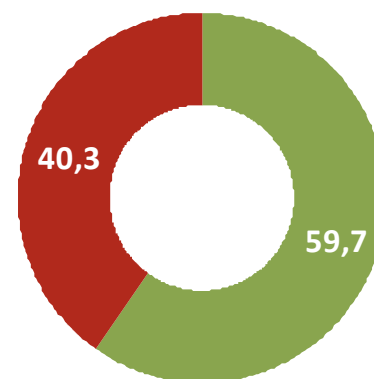
**Salerno**



■ Si ■ No

Utilizzo del sito Internet della Camera di commercio

**Italia**



■ Si ■ No

**Base Campione Salerno: 908 casi, Base Campione Italia: 10.316 casi.**



Camera di Commercio  
Salerno



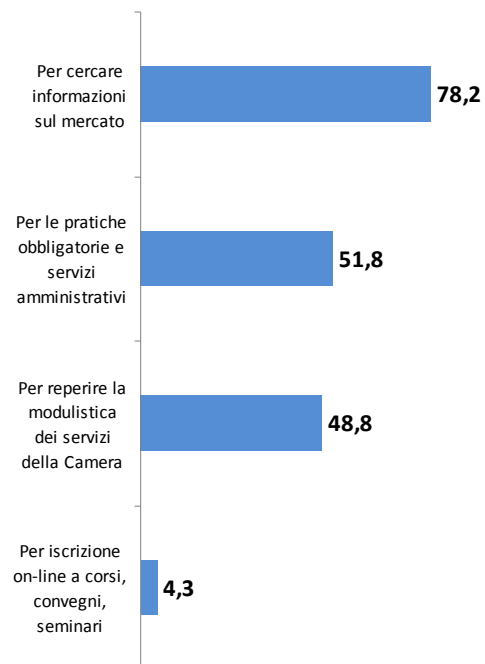
## SERVIZI EROGATI

> Utilizzo del sito Internet della Camera di commercio

*“Per quali ragioni ha utilizzato il sito Internet della Camera di commercio?”*

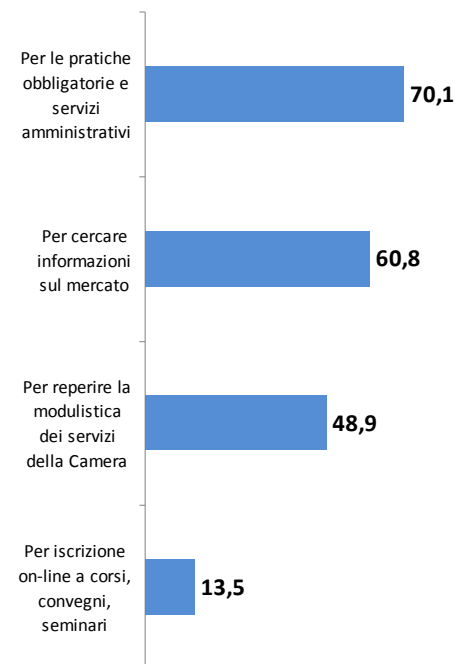
Utilizzo del sito Internet della Camera di commercio

### Salerno



Utilizzo del sito Internet della Camera di commercio

### Italia



**Base Campione Salerno: 572 casi, Base Campione Italia: 6.202 casi. Solo utilizzatori.**



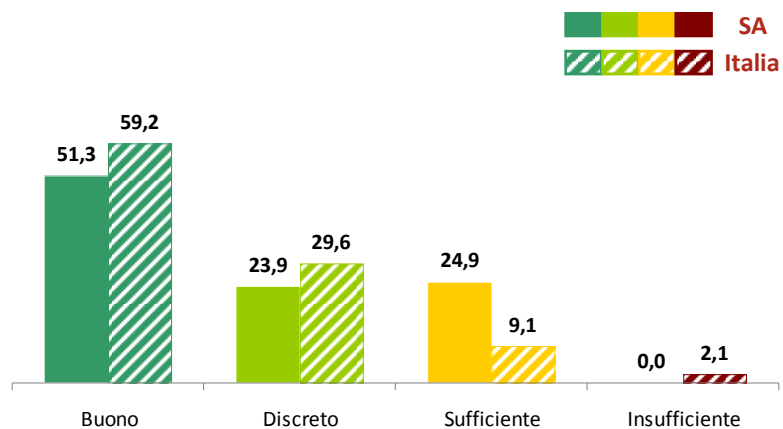


## SERVIZI EROGATI

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

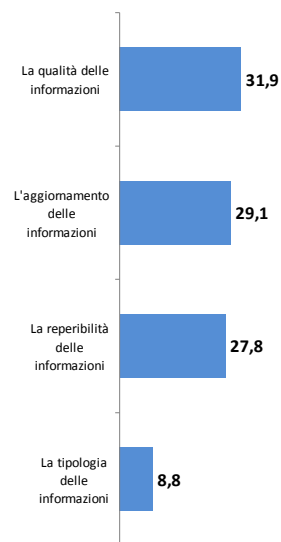
*“Utilizzo del sito per le pratiche obbligatorie e servizi amministrativi, qual è il suo livello di soddisfazione?”*

*“E secondo lei cosa potrebbe essere migliorato?”*



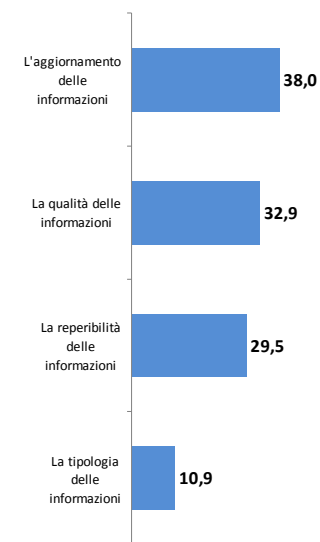
Aspetti di miglioramento

**Salerno**



Aspetti di miglioramento

**Italia**



**Base Campione Salerno: 235 casi, Base Campione Italia: 4.609 casi. Solo utilizzatori per le pratiche obbligatorie.**



Camera di Commercio  
Salerno

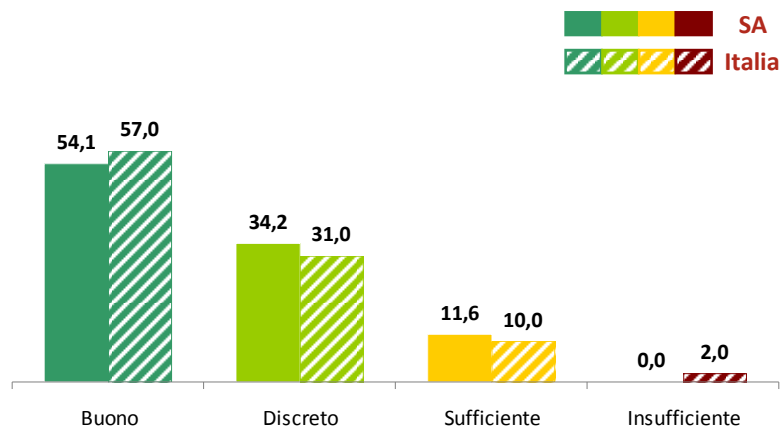


## SERVIZI EROGATI

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

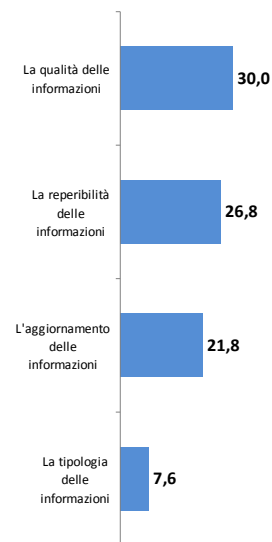
*“Utilizzo del sito per cercare informazioni sul mercato, qual è il suo livello di soddisfazione?”*

*“E secondo lei cosa potrebbe essere migliorato?”*



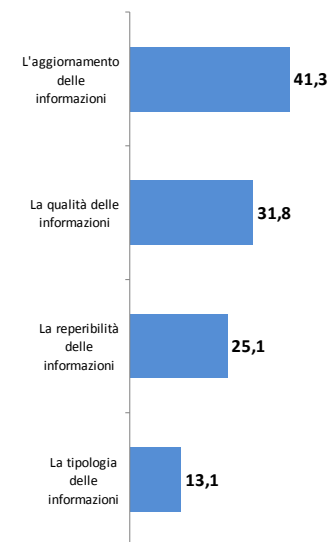
Aspetti di miglioramento

**Salerno**



Aspetti di miglioramento

**Italia**



**Base Campione Salerno: 223 casi, Base Campione Italia: 4.123 casi. Solo utilizzatori per le informazioni sul mercato.**



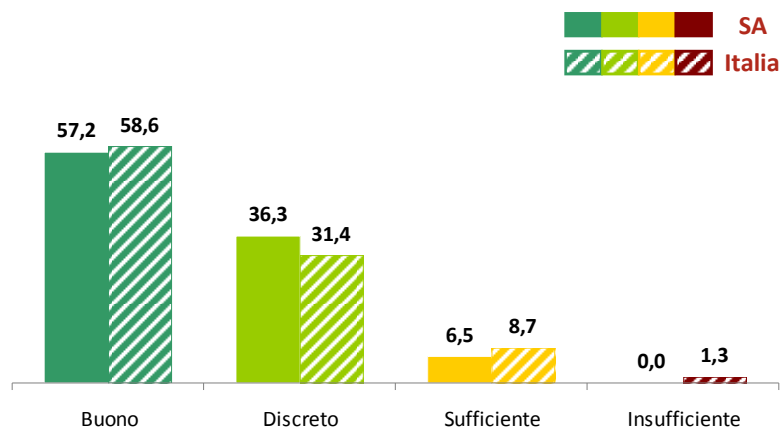
Camera di Commercio  
Salerno



## SERVIZI EROGATI

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

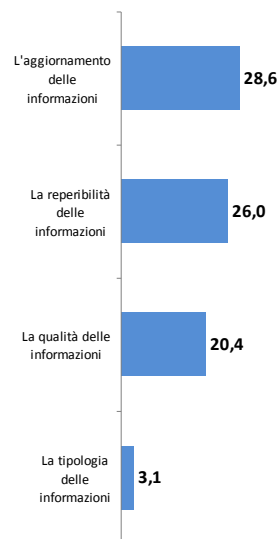
*“Utilizzo del sito per reperire la modulistica dei servizi della Camera, qual è il suo livello di soddisfazione?”*



*“E secondo lei cosa potrebbe essere migliorato?”*

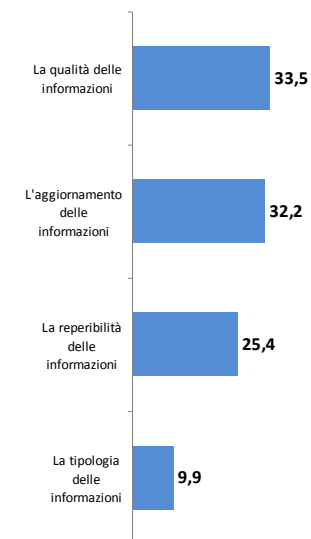
Aspetti di miglioramento

**Salerno**



Aspetti di miglioramento

**Italia**



**Base Campione Salerno: 191 casi, Base Campione Italia: 3.324 casi. Solo utilizzatori per la modulistica.**



Camera di Commercio  
Salerno

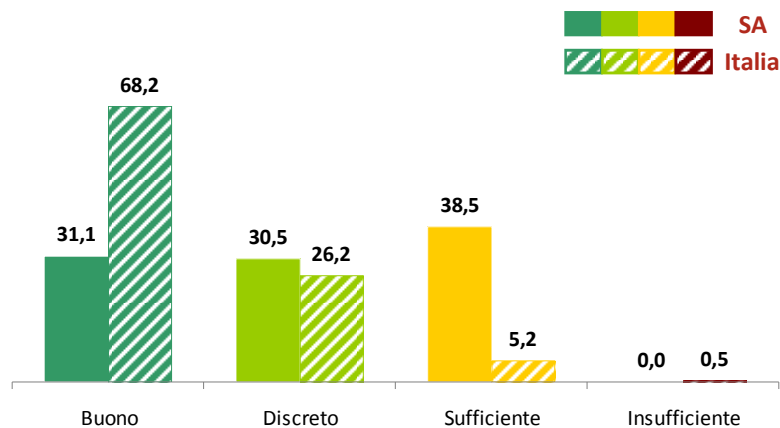


## SERVIZI EROGATI

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

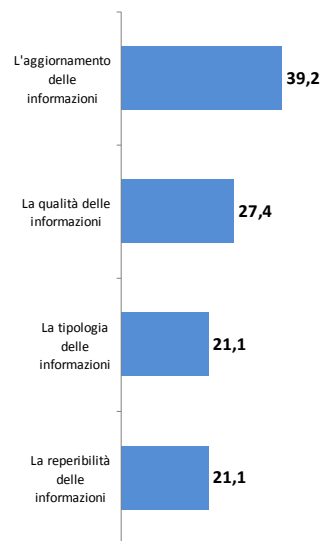
*“Utilizzo del sito per iscrizioni on-line a corsi, convegni, seminari, qual è il suo livello di soddisfazione?”*

*“E secondo lei cosa potrebbe essere migliorato?”*



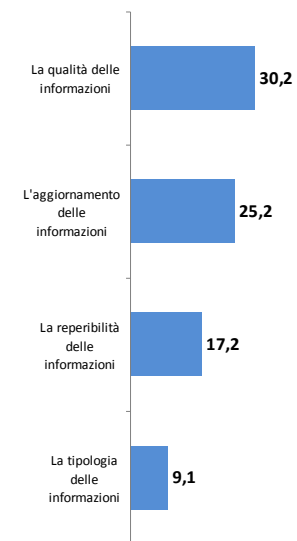
Aspetti di miglioramento

**Salerno**



Aspetti di miglioramento

**Italia**



Base Campione Salerno: 11 casi, Base Campione Italia: 884 casi. Solo utilizzatori per le iscrizioni on-line.



Camera di Commercio  
Salerno

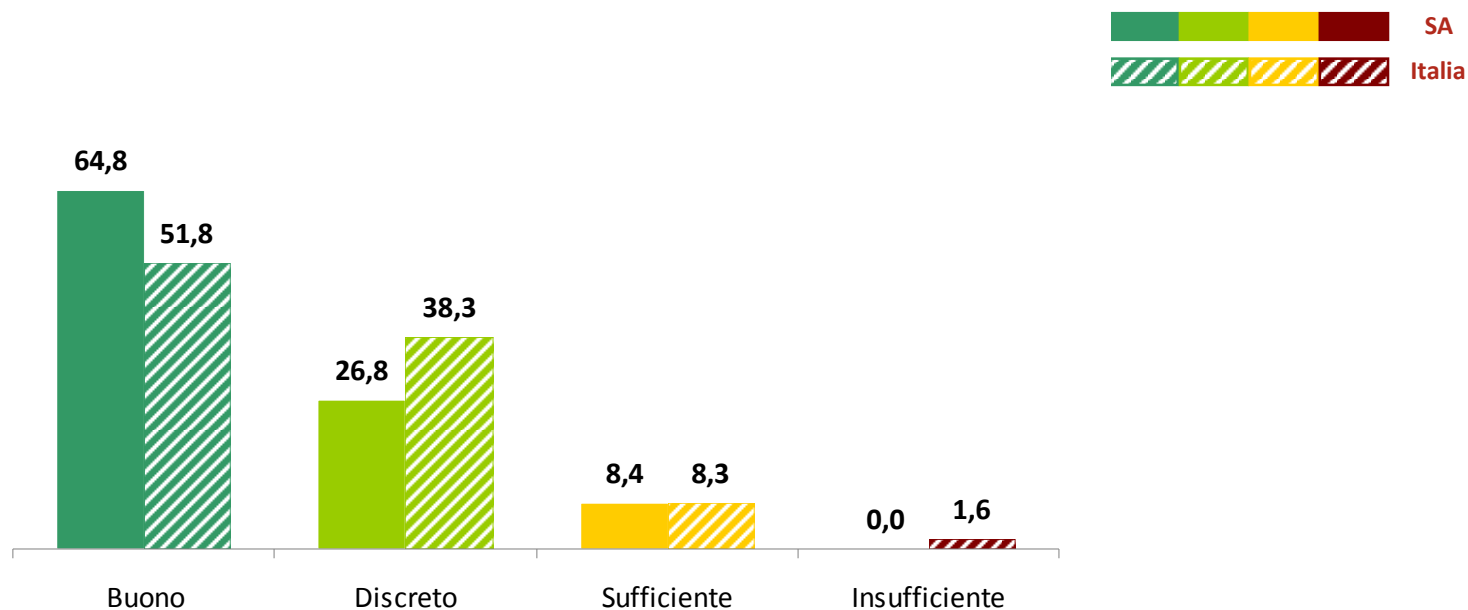




## SERVIZI EROGATI

> Utilizzo del sito Internet della Camera di commercio

*“In generale, come valuta il sito web camerale?”*



**Base Campione Salerno: 572 casi, Base Campione Italia: 6.565 casi. Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di commercio.**



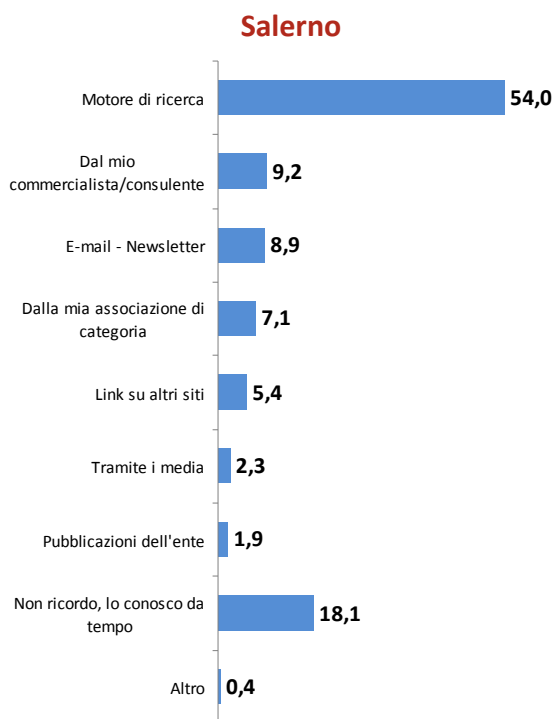


## SERVIZI EROGATI

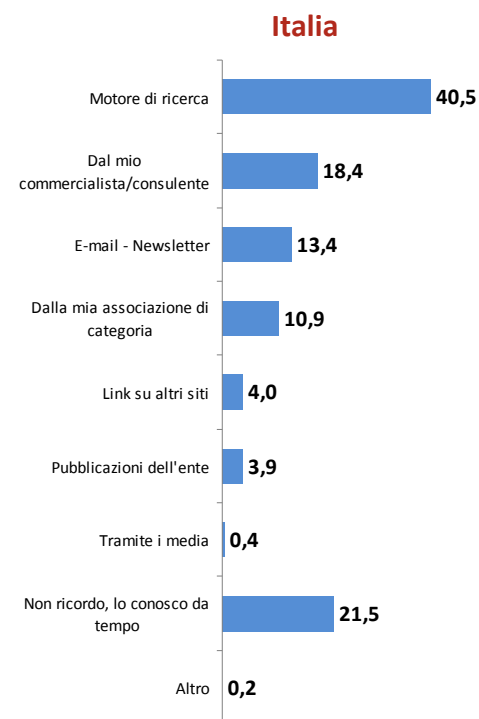
> Utilizzo del sito Internet della Camera di commercio

*“Com'è venuto a conoscenza del sito Internet della Camera di commercio?”*

Utilizzo del sito Internet della Camera di commercio



Utilizzo del sito Internet della Camera di commercio



**Base Campione Salerno: 572 casi, Base Campione Italia: 6.565 casi. Solo utilizzatori del sito Internet della Camera di commercio.**



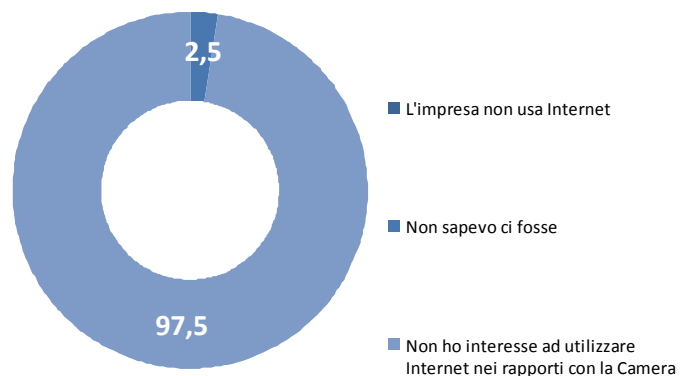


## SERVIZI EROGATI

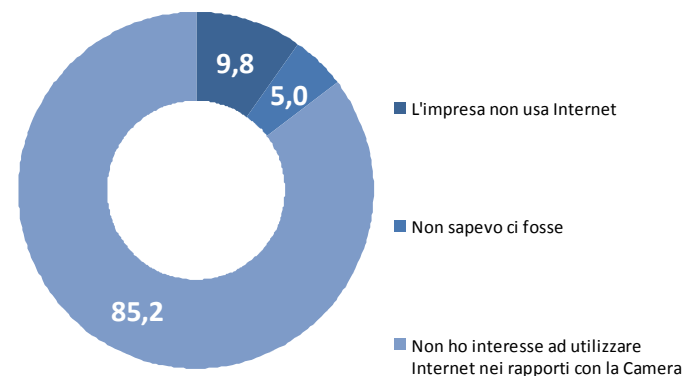
> Il sito internet della Camera: i motivi del mancato utilizzo

*“Se no perché?”*

Mancato utilizzo del sito Internet della Camera di commercio **Salerno**



Mancato utilizzo del sito Internet della Camera di commercio **Italia**



**Base Campione Salerno: 336 casi, Base Campione Italia: 3.751 casi. Solo coloro che non hanno utilizzato il sito della Camera.**





# MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO





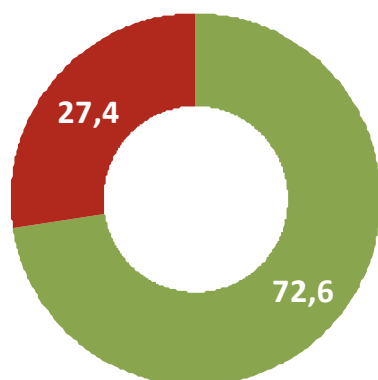
## MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Sedi maggiormente frequentate

*“Si è recato personalmente negli uffici della Camera di commercio negli ultimi 12 mesi?”*

Visita presso gli uffici della Camera di commercio

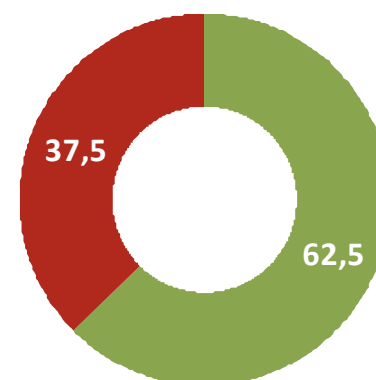
**Salerno**



■ Si ■ No

Visita presso gli uffici della Camera di commercio

**Italia**



■ Si ■ No

**Base Campione Salerno: 908 casi, Base Campione Italia: 10.316 casi.**



Camera di Commercio  
Salerno



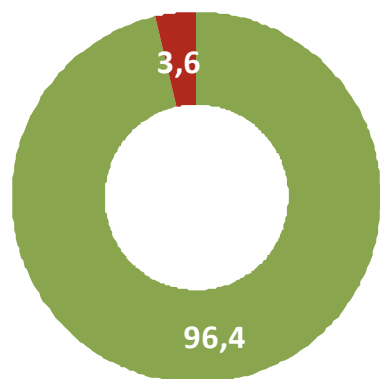
## MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> 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

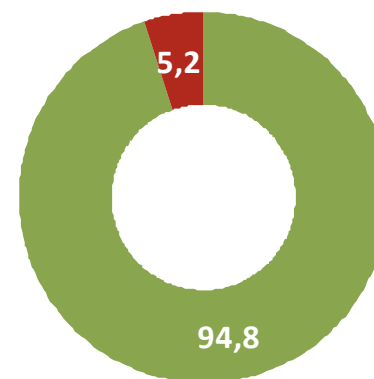
**Salerno**



■ Si ■ No

Facile raggiungibilità degli uffici della Camera di commercio

**Italia**



■ Si ■ No

**Base Campione Salerno: 633 casi, Base Campione Italia: 5.788 casi. Solo coloro che si sono recati presso gli uffici.**



Camera di Commercio  
Salerno

Indagine di Customer Satisfaction 2013 – CONFRONTO DATI PROVINCIALI E NAZIONALI



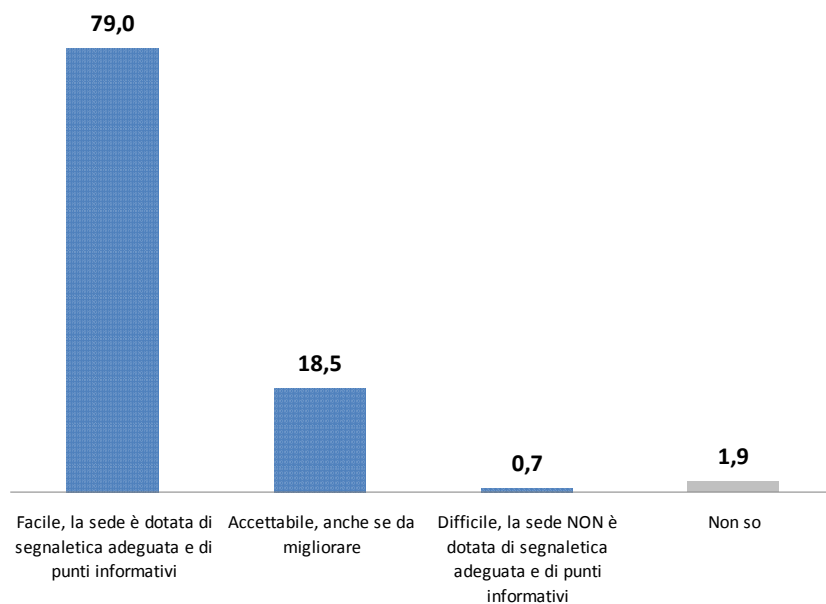
## MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Adeguatezza dell'accesso ai servizi della Camera di commercio

*“Come considera l'accesso ai servizi quando si reca direttamente in Camera di commercio?”*

Accesso alla Camera di commercio

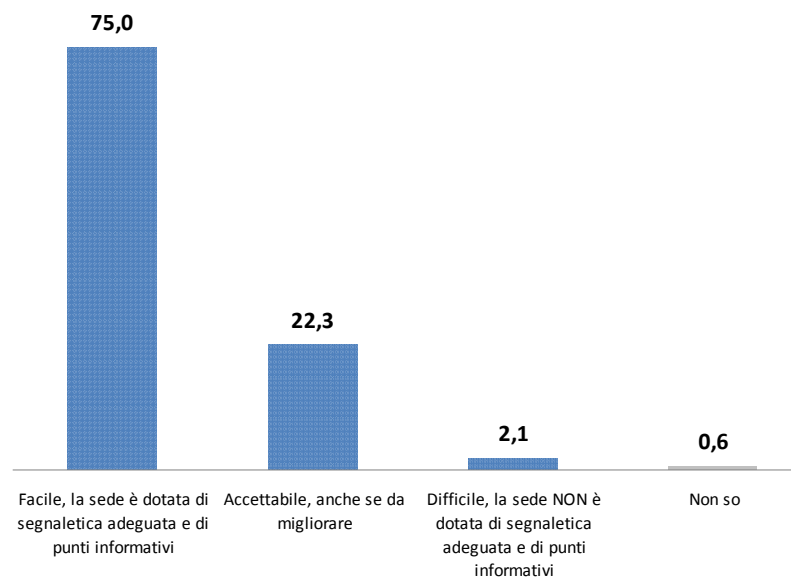
**Salerno**



**Base Campione Salerno: 633 casi**

Accesso alla Camera di commercio

**Italia**



**Base Campione Italia: 5.310 casi**



Camera di Commercio  
Salerno



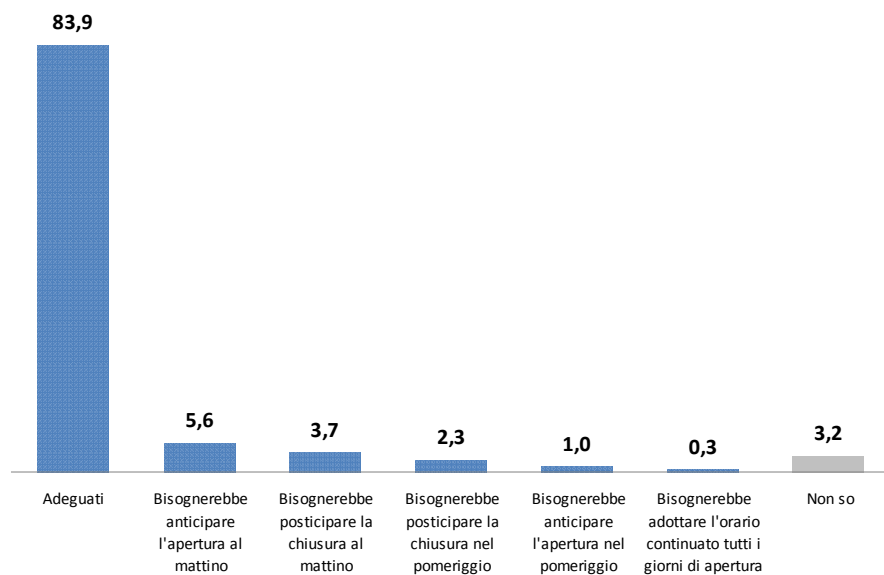
# MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Adeguatezza degli orari di apertura al pubblico

*“Ritiene che gli orari di apertura al pubblico siano ...”*

Orari di apertura della Camera di commercio

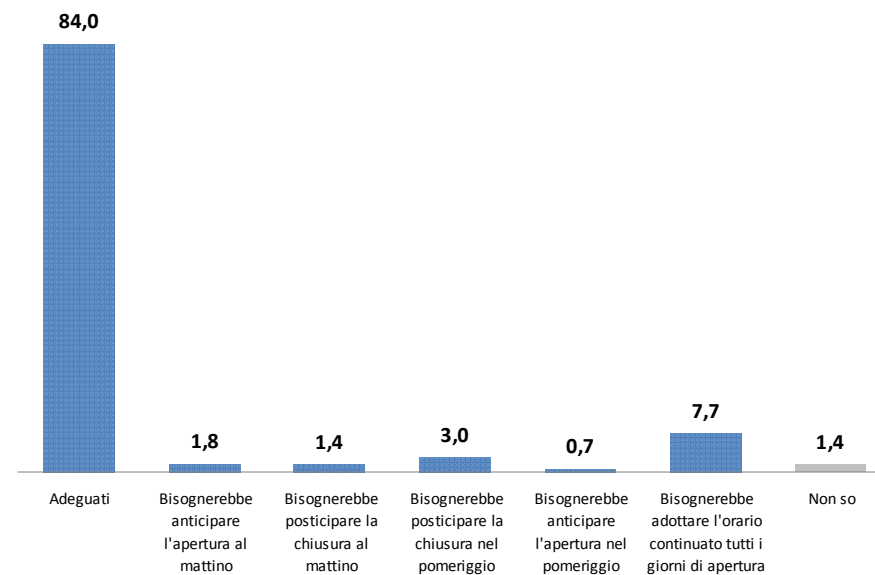
**Salerno**



**Base Campione Salerno: 633 casi**

Orari di apertura della Camera di commercio

**Italia**



**Base Campione Italia: 6.305 casi**



Camera di Commercio  
Salerno





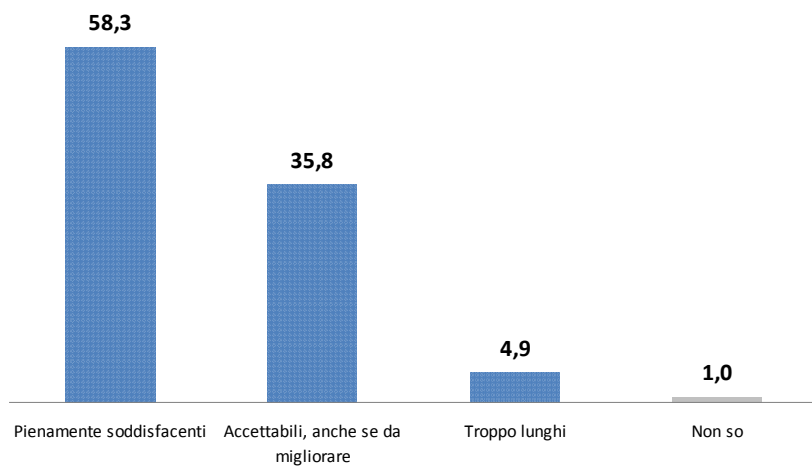
## MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Tempi di attesa agli uffici o agli sportelli

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

Tempi di attesa alla Camera di commercio

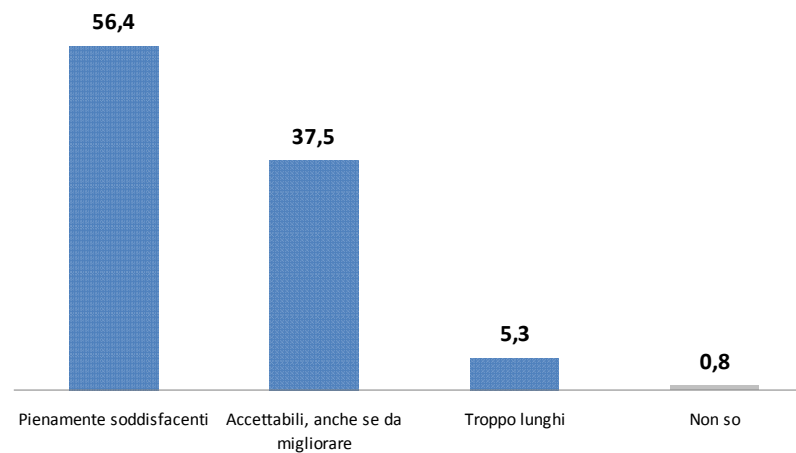
**Salerno**



**Base Campione Salerno: 633 casi**

Tempi di attesa alla Camera di commercio

**Italia**



**Base Campione Italia: 6.305 casi**



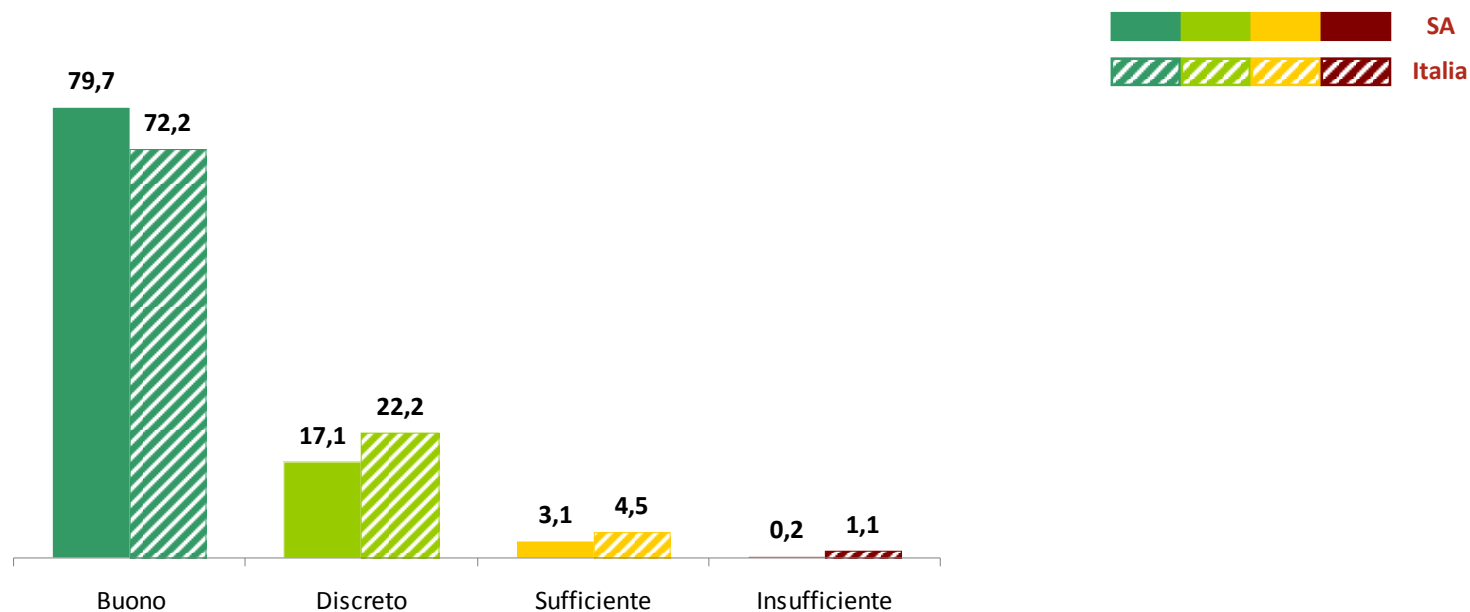
Camera di Commercio  
Salerno



## MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> La cortesia verso l'utente

*“Come giudica il personale della Camera di commercio relativamente a ...  
la cortesia e il rispetto verso l'utente”*



**Base Campione Salerno: 633 casi, Base Campione Italia: 6.305 casi.**

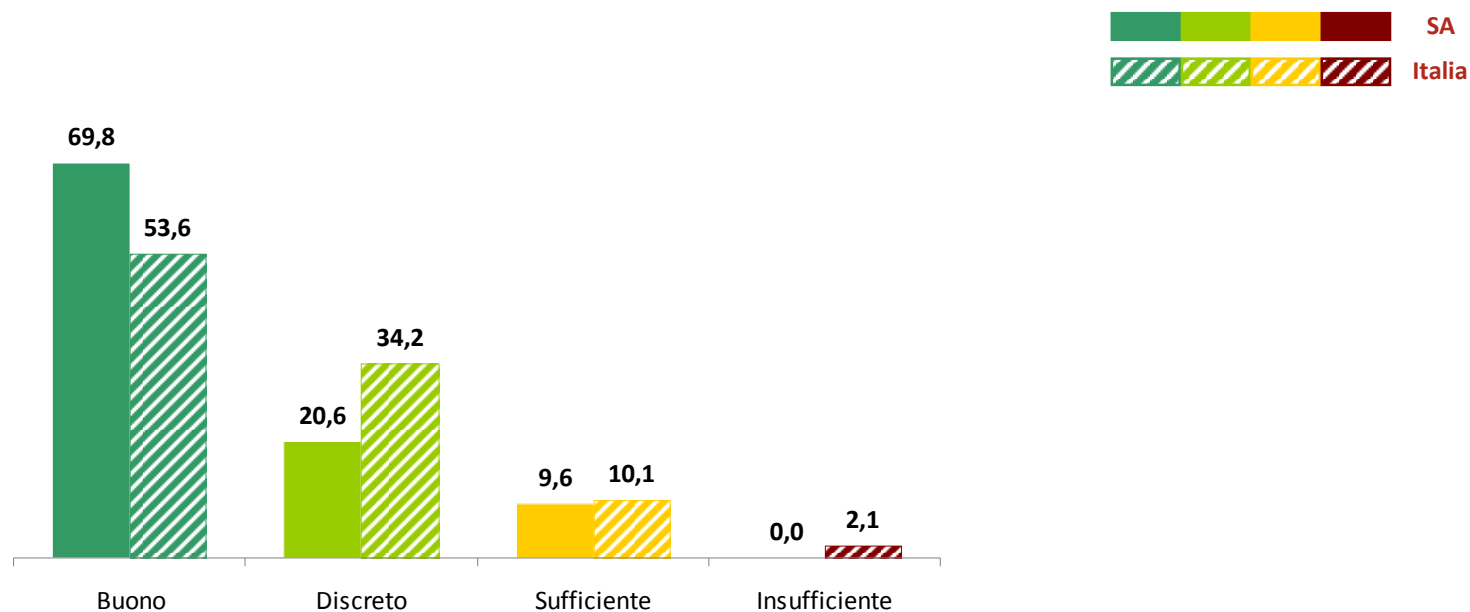




## MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> La chiarezza delle informazioni

*“Come giudica il personale della Camera di commercio relativamente a la chiarezza delle informazioni fornite all'utente”*



**Base Campione Salerno: 633 casi, Base Campione Italia: 6.305 casi.**

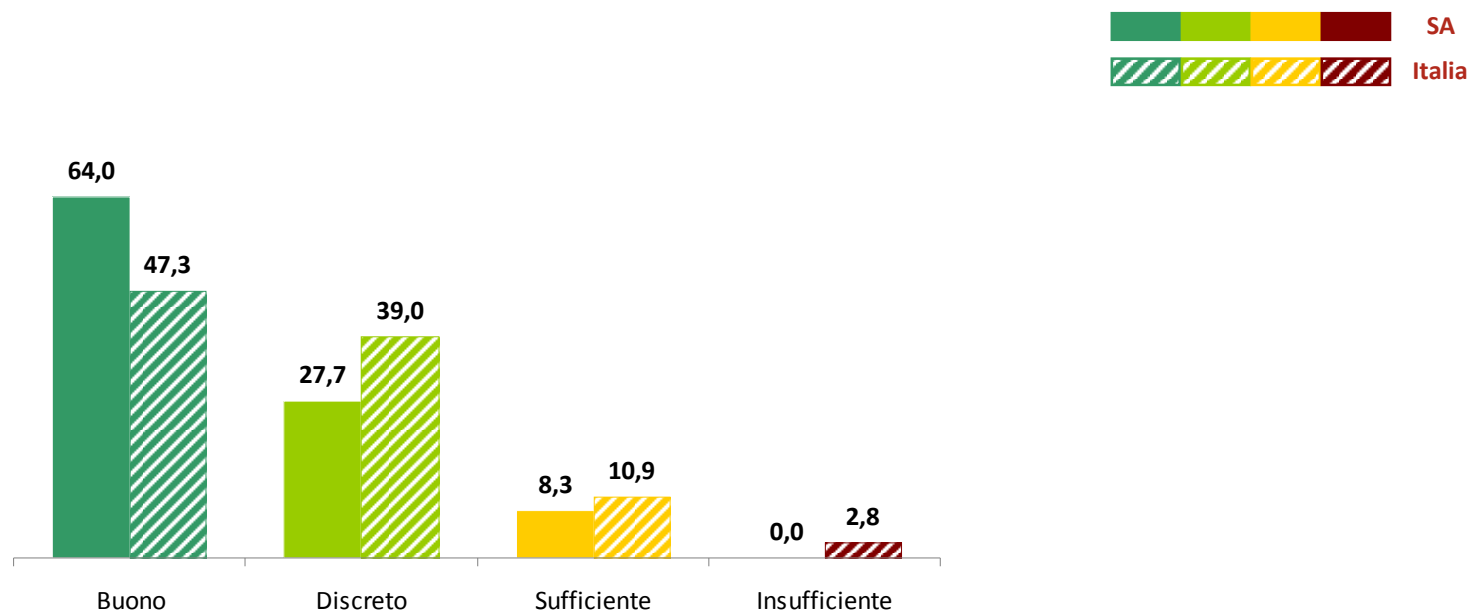




## MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> La risoluzione di problemi

*“Come giudica il personale della Camera di commercio relativamente a..  
la risoluzione dei problemi che ostacolano l'avanzamento delle pratiche”*



**Base Campione Salerno: 633 casi, Base Campione Italia: 6.305 casi.**

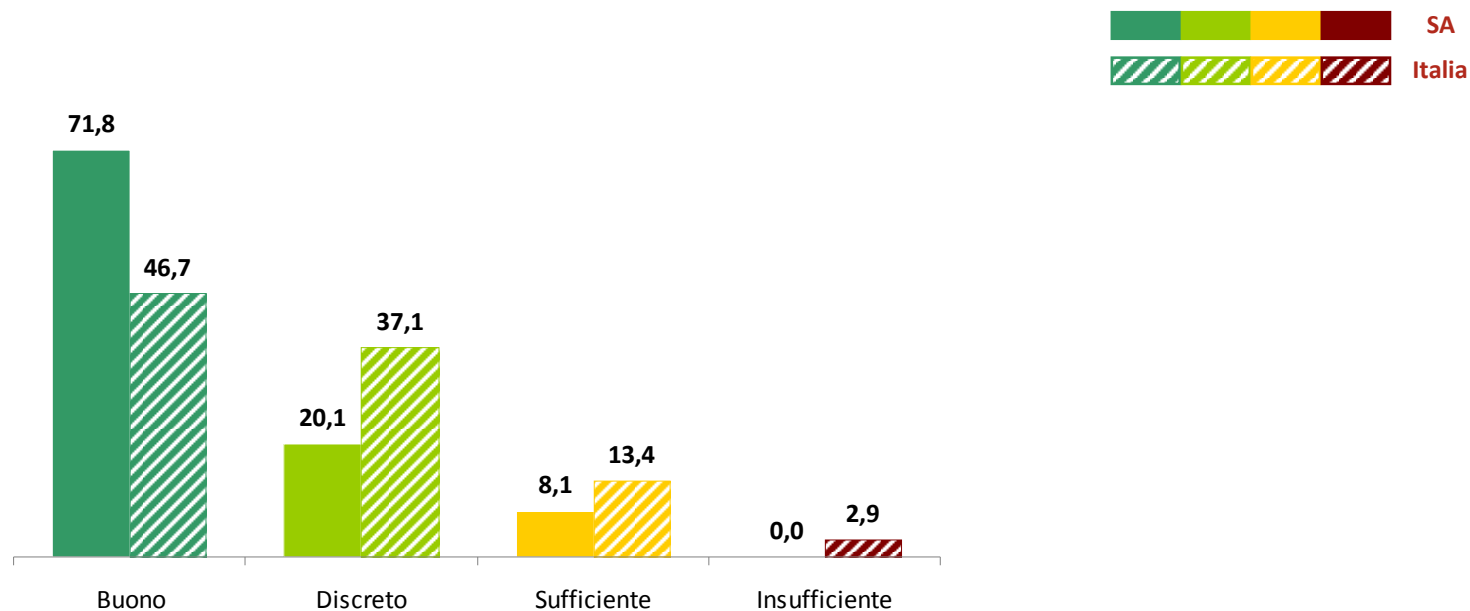




## MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> I tempi di svolgimento delle pratiche

*“Come giudica il personale della Camera di commercio relativamente a...  
i tempi di svolgimento delle pratiche”*



**Base Campione Salerno: 633 casi, Base Campione Italia: 6.305 casi.**

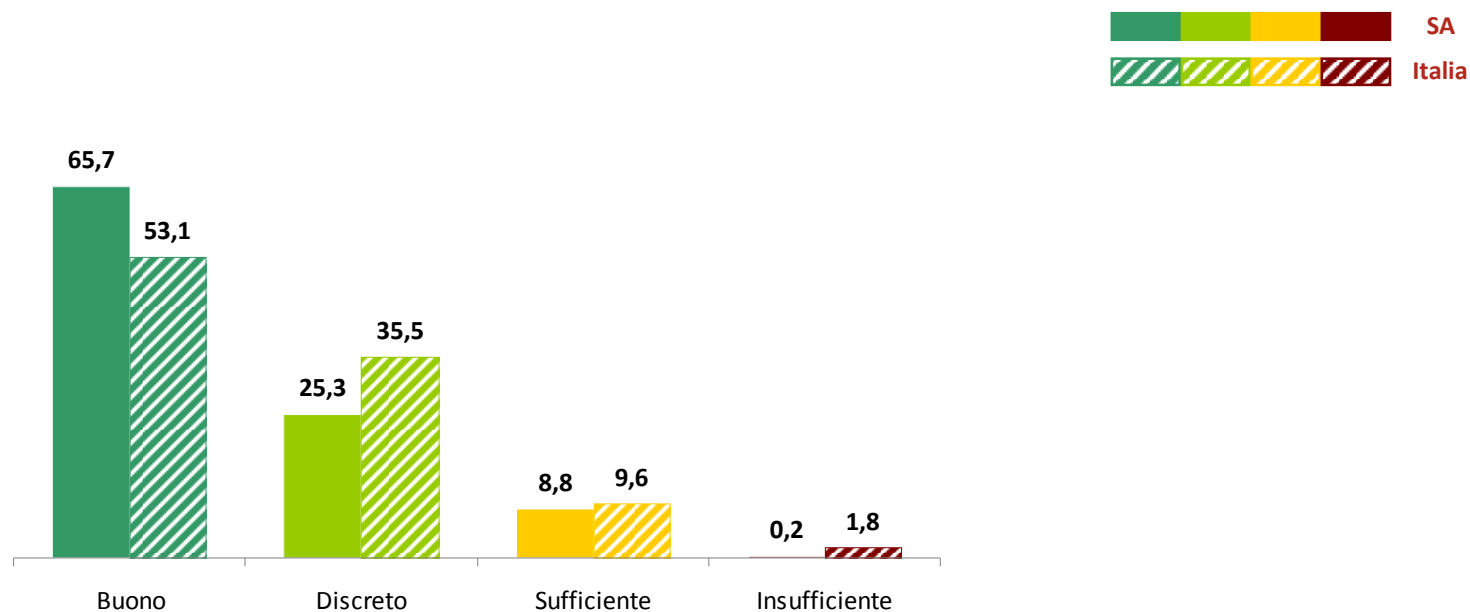




## MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> La preparazione tecnica

*“Come giudica il personale della Camera di commercio relativamente a...  
la preparazione tecnica”*



**Base Campione Salerno: 633 casi, Base Campione Italia: 6.305 casi.**

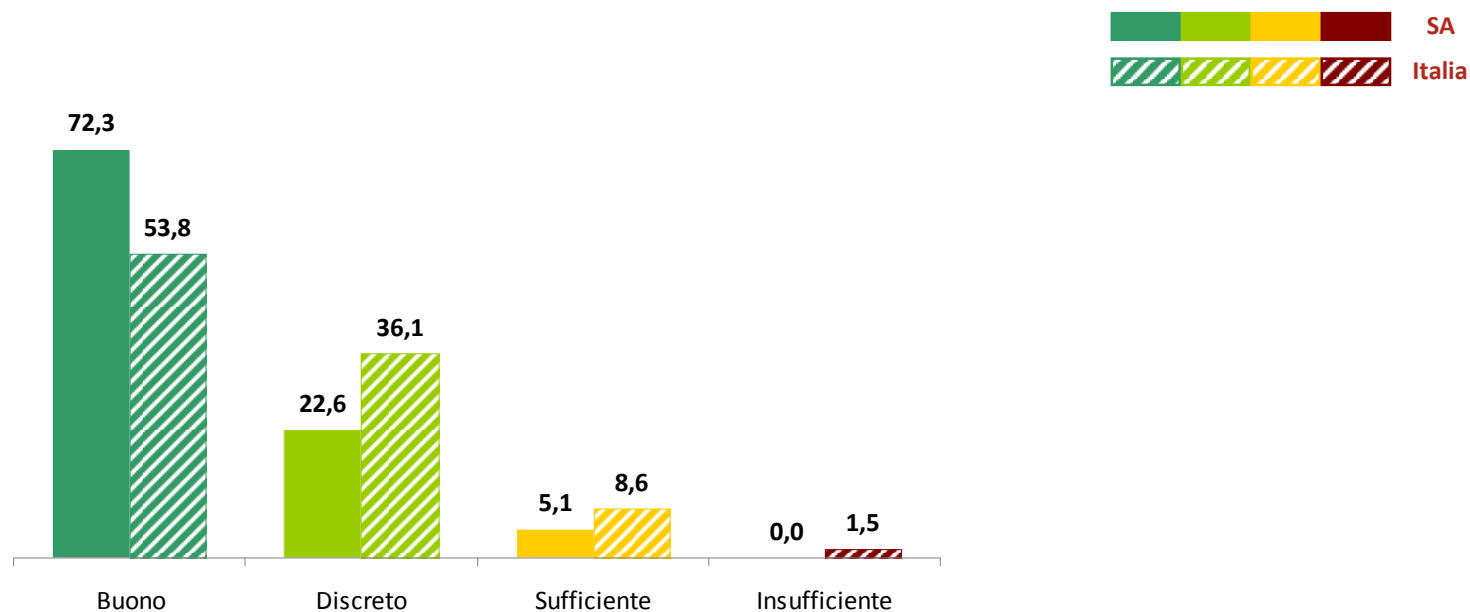




## MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Il servizio allo sportello

*“In generale come giudica il personale della Camera di commercio per il servizio allo sportello?”*



**Base Campione Salerno: 633 casi, Base Campione Italia: 6.305 casi.**



Camera di Commercio  
Salerno



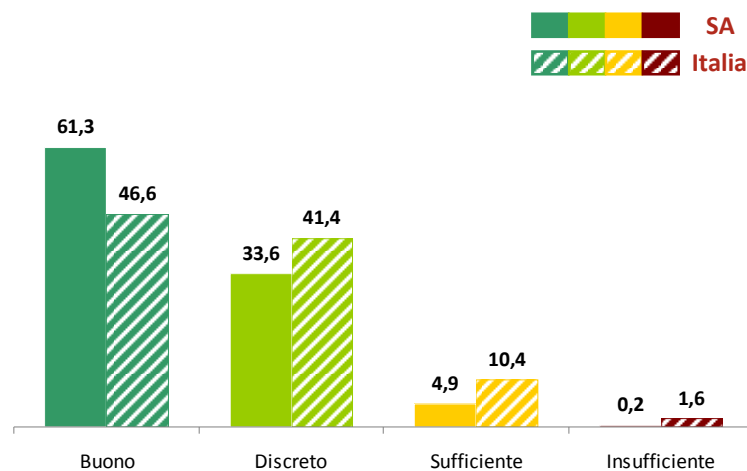
## SERVIZI EROGATI

> Modulistica

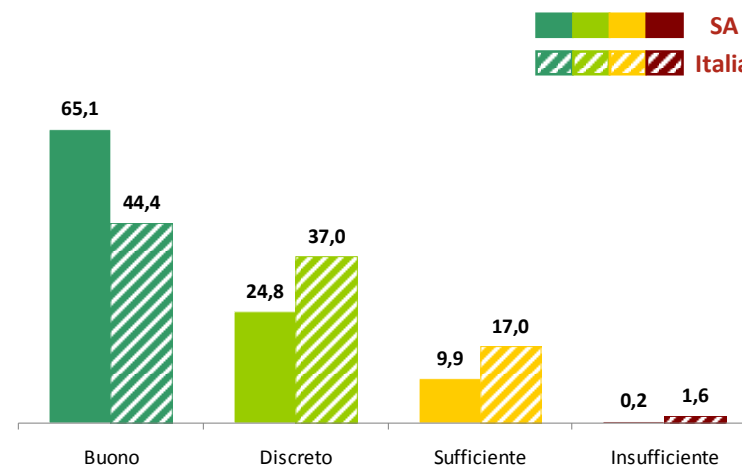
*“Come valuta la modulistica della Camera di commercio in termini di reperibilità?”*

*“e ... comprensibilità?”*

LIVELLO DI REPERIBILITA'



LIVELLO DI COMPRESIBILITA'



**Base Campione Salerno: 633 casi, Base Campione Italia: 6.305 casi.**







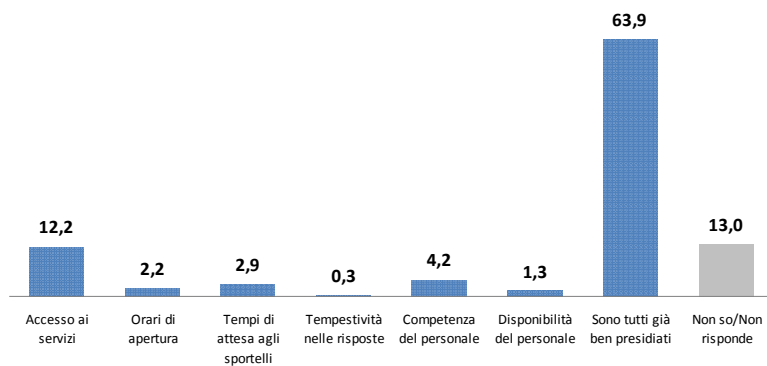
# MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> 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?”*

Aspetti di miglioramento

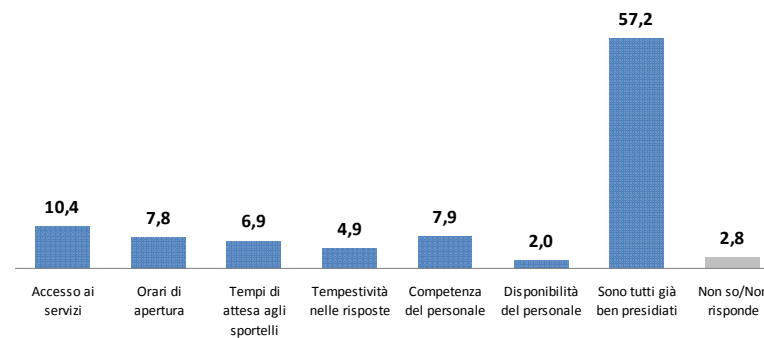
**Salerno**



Base Campione Salerno: 633 casi

Aspetti di miglioramento

**Italia**



Base Campione Italia: 6.305 casi



Camera di Commercio  
Salerno

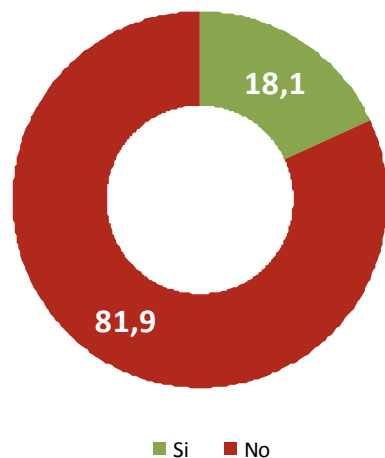


## MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

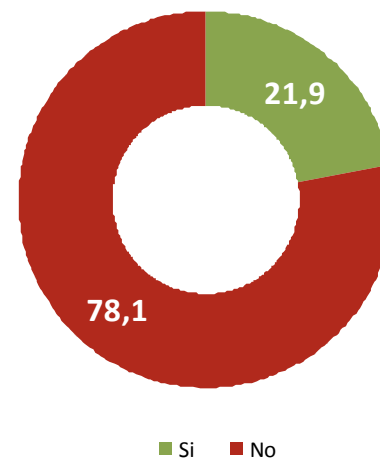
> L'Ufficio relazioni con il pubblico (URP)

*“Conosce l'Ufficio relazioni con il pubblico?”* ”

Conoscenza dell'Ufficio relazioni con il pubblico della  
Camera di commercio **Salerno**



Conoscenza dell'Ufficio relazioni con il pubblico della  
Camera di commercio **Italia**



**Base Campione Salerno: 633 casi, Base Campione Italia: 5.478 casi.**



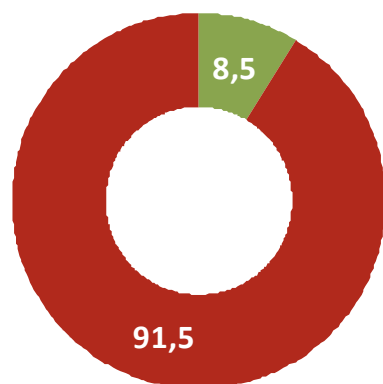


## MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> L'Ufficio relazioni con il pubblico (URP)

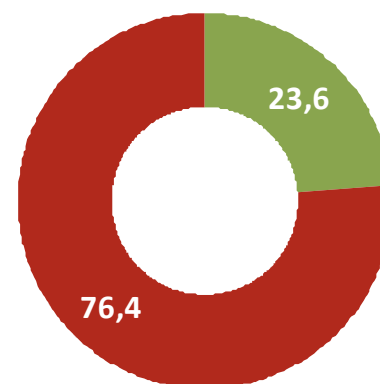
*“Nell'ultimo anno ha contattato l'Ufficio relazioni con il pubblico?”*

Utilizzo dell'Ufficio relazioni con il pubblico della  
Camera di commercio **Salerno**



■ Si ■ No

Utilizzo dell'Ufficio relazioni con il pubblico della  
Camera di commercio **Italia**



■ Si ■ No

**Base Campione Salerno: 114 casi, Base Campione Italia: 1.255 casi.**

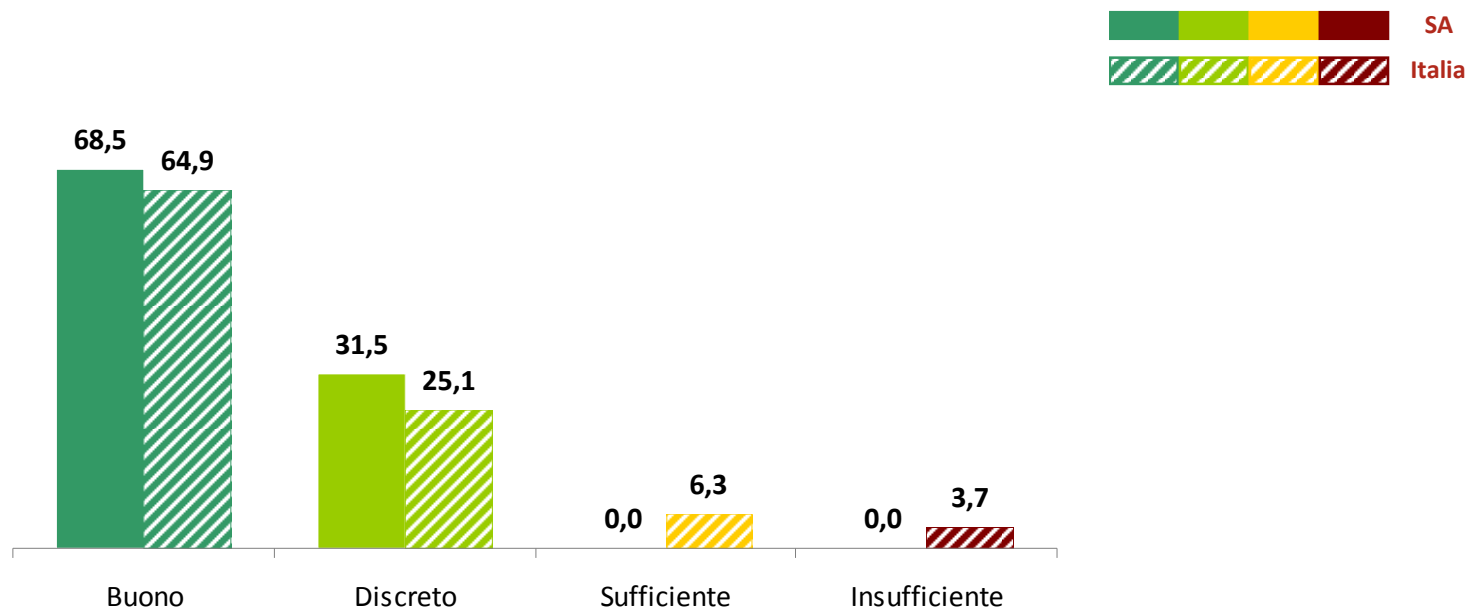




## MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> L'Ufficio relazioni con il pubblico (URP)

*“Qual è il suo livello di soddisfazione in riferimento all'Ufficio relazioni con il pubblico?”*



Base Campione Salerno: 12 casi, Base Campione Italia: 298 casi. Solo utilizzatori.



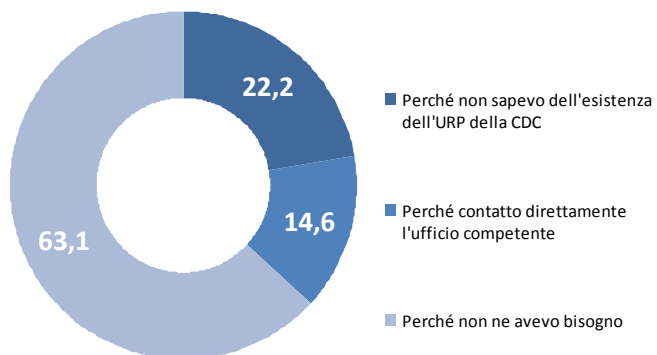


## MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

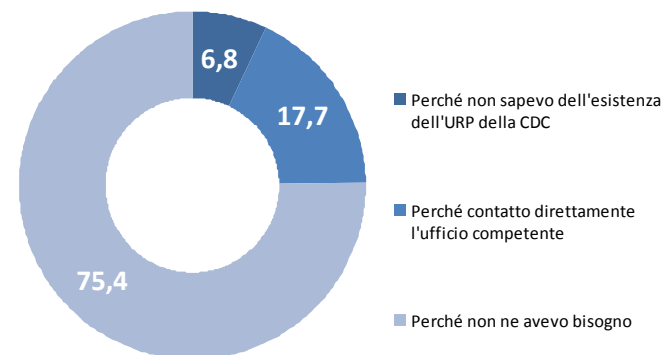
> L'Ufficio relazioni con il pubblico (URP)

*“Se ha risposto di NON conoscere l'URP, per quale motivo non lo conosce?”*

Mancato utilizzo del servizio dell'URP della Camera di commercio **Salerno**



Mancato utilizzo dell'URP della Camera di commercio **Italia**



**Base Campione Salerno: 519 casi, Base Campione Italia: 3.877 casi. Solo coloro che non hanno contattato l'URP.**

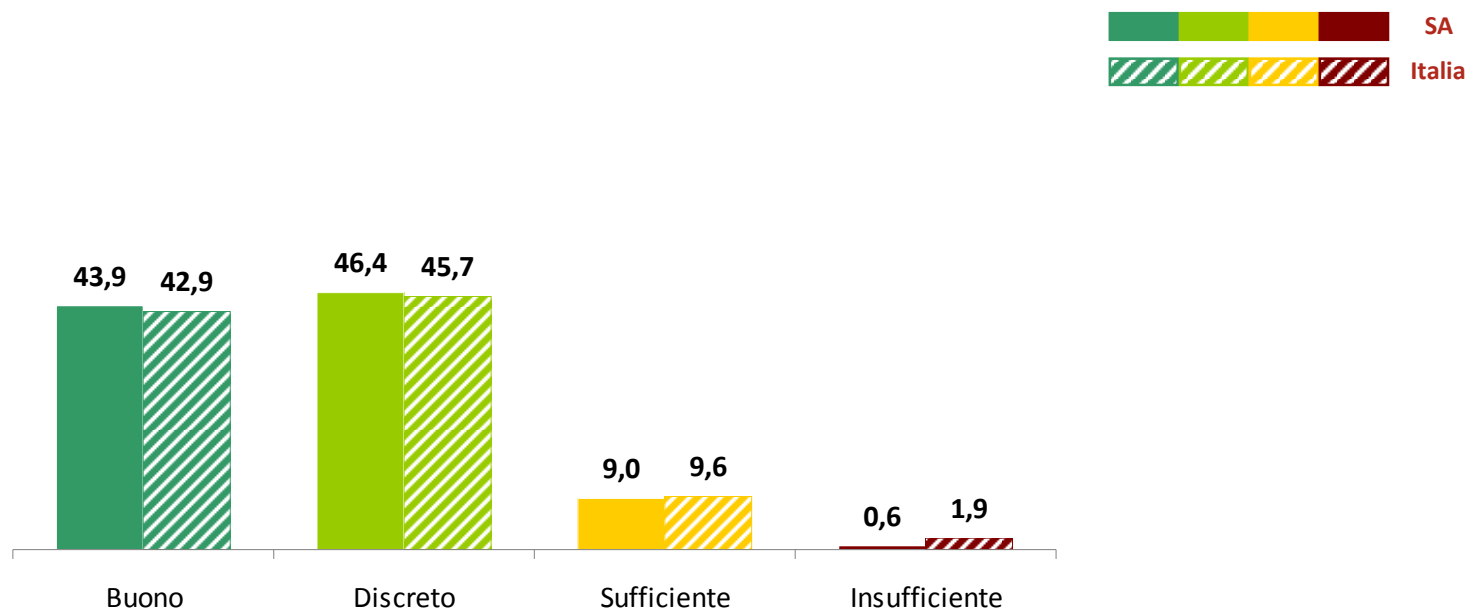




## MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Funzionamento generale della Camera di commercio

*“Considerando l'insieme dei servizi erogati nelle diverse modalità, quale giudizio esprimerebbe sul funzionamento della Camera di commercio?”*



**Base Campione Salerno: 908 casi, Base Campione Italia: 10.316 casi.**



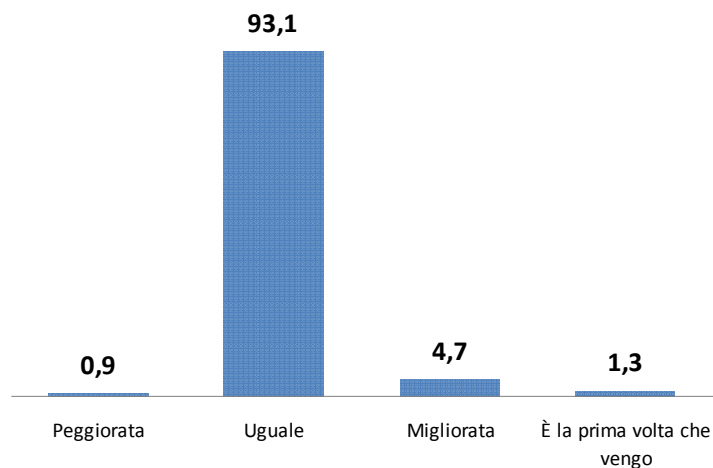


## MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Qualità della prestazione offerta dalla Camera di commercio

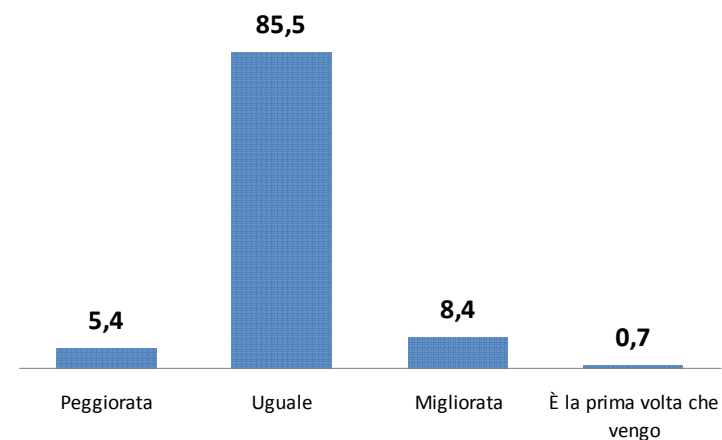
*“Se ha già utilizzato negli ultimi 12 mesi i servizi della Camera di commercio, ritiene che la qualità della prestazione offerta sia ... ”*

Percezione della qualità della prestazione offerta dalla Camera di commercio **Salerno**



Base Campione Salerno: 908 casi.

Percezione della qualità della prestazione offerta dalla Camera di commercio **Italia**



Base Campione Italia: 10.316 casi.



Camera di Commercio  
Salerno

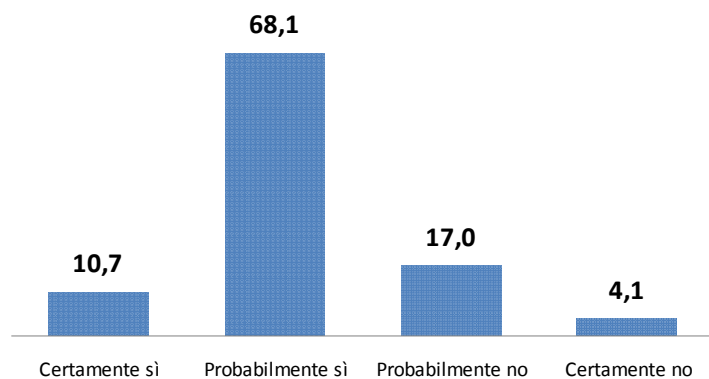


## MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Partecipazione alle iniziative della Camera di commercio

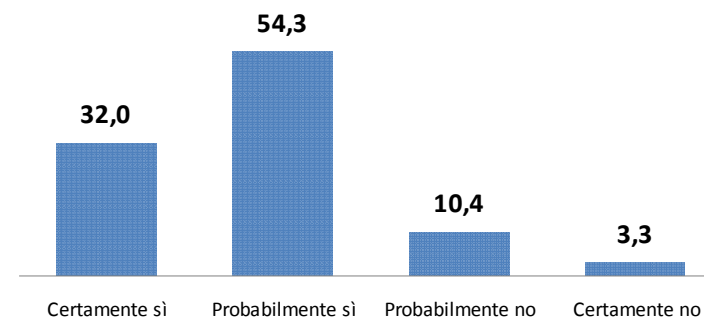
*“Farebbe nuovamente ricorso ai servizi, ove non obbligato per legge, o parteciperebbe alle iniziative della Camera di commercio?”*

Partecipazione alle iniziative della Camera di commercio **Salerno**



**Base Campione Salerno: 908 casi.**

Partecipazione alle iniziative della Camera di commercio **Italia**



**Base Campione Italia: 10.316 casi.**



Camera di Commercio  
Salerno





## NOTA METODOLOGICA





## NOTA METODOLOGICA SALERNO

- ↘ **Obiettivi dell'indagine:** Indagine campionaria telefonica sulle imprese della provincia di Salerno 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 della provincia di Salerno, stratificato per: forma giuridica delle imprese (società di capitali, società di persone, ditte individuali e altre forme), per settori di attività economica (agricoltura e pesca, industria in senso stretto, costruzioni, commercio, servizi) e per classe di addetti (1-9, 10-49, 50-249 e oltre i 250 addetti). 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): 915 casi (915 interviste a buon fine); cadute 547 casi (62,6%). Intervallo di confidenza 95% (errore  $\pm 3,3\%$ ).
- ↘ **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 2013.
- ↘ **Codice deontologico:** la rilevazione è stata realizzata nel rispetto del Codice deontologico dei ricercatori europei Esomar, del Codice deontologico Assirm, e di quanto previsto dalla Legge sulla Privacy n. 196/03.





## 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 registrate a livello nazionale stratificato per regione di residenza delle imprese, forma giuridica (società di capitali e altre forme, società di persone, ditte individuali) per settore di attività economica (agricoltura e pesca, industria in senso stretto, costruzioni, commercio e alberghi, servizi) e per classe dimensionale (1-9, 10-49, 50-249 e oltre i 250 addetti). 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): 10.629 casi (10.629 interviste a buon fine); cadute 8.769 casi (45,2%). Intervallo di confidenza 95% (errore  $\pm 1\%$ ).
- ↘ **Metodo di contatto:** interviste telefoniche somministrate con il Sistema CATI (Computer-Assisted Telephone Interview).
- ↘ **Tecnica di rilevazione:** questionario strutturato concordato con la committente. Durata media dell'intervista: dieci minuti.
- ↘ **Periodo di rilevazione delle interviste:** settembre 2013.
- ↘ **Codice deontologico:** la rilevazione è stata realizzata nel rispetto del Codice deontologico dei ricercatori europei Esomar, del Codice deontologico Assirm, e di quanto previsto dalla Legge sulla Privacy n. 196/03.

