



Camera di Commercio
Prato

INDAGINE

di

**Soddisfazione
degli utenti**

edizione 2011

Indagine 2011 CCIAA PO

a cura dell'ufficio per le relazioni con il pubblico

*Stefania Colzi
Samuele Grimani*

si ringrazia per la collaborazione

Francesca Erbaggio
(stagista della facoltà di giurisprudenza dell'università di Firenze)



indice

CAPITOLO I – ASPETTI METODOLOGICI

1.1 – Premessa -----	3
1.2 – Il questionario -----	4
1.3 – Individuazione del campione -----	5

CAPITOLO II – IL CAMPIONE TELEMATICO

2.1 – Anagrafica (domande 1 – 2 – 3 – 4) -----	8
2.2 – Conoscenza e contatti con la CCIAA (domande 5 – 6 – 7 – 8) -----	12
2.3 – Livello di soddisfazione (domande dalla 9 alla 19) -----	16
2.4 – Tabelle di approfondimento -----	22

CAPITOLO III – IL CAMPIONE ALLO SPORTELLO

3.1 – Anagrafica (domande 1 – 2 – 3 – 4) -----	33
3.2 – Conoscenza e contatti con la CCIAA (domande 5 – 6 – 7 – 8) -----	36
3.3 – Livello di soddisfazione (domande dalla 9 alla 19) -----	41
3.4 – Tabelle di approfondimento -----	46

CAPITOLO IV – ANALISI COMPARATA

4.1 – Anagrafica -----	55
4.2 – Conoscenza e contatti con la CCIAA -----	58
4.3 – Livello di soddisfazione -----	60
4.4 – La Comunicazione Unica -----	64

APPENDICE

Il questionario -----	66
-----------------------	----

*capitolo I***Aspetti metodologici****1.1 – Premessa**

La Customer Satisfaction è uno strumento conoscitivo largamente utilizzato dalle Pubbliche Amministrazioni poiché da un lato consente, attraverso monitoraggi e studi di verificare la situazione esistente e dall'altro permette di predisporre strumenti migliorativi per i servizi offerti.

In ragione di ciò, la terza indagine generale di soddisfazione dell'utenza della Camera di Commercio di Prato intende individuare il livello di apprezzamento attuale, comparandolo a quello registrato nelle precedenti rilevazioni (del 2005 e del 2008), al fine di migliorare i servizi offerti secondo le esigenze e le richieste emerse dai risultati.

Occorre inoltre ricordare che la presente indagine, come la precedente (quella del 2008), è stata realizzata interamente da personale interno alla struttura camerale, mentre la prima rilevazione (cioè quella del 2005) fu predisposta dal Consorzio Universitario per la Qualità e l'Innovazione di Pisa.

Per questa ragione, mentre è stato particolarmente agevole fare un parallelo tra l'indagine presente e quella del 2008, non sempre si è potuto affiancare a queste i risultati dell'indagine del 2005 che presentava, specialmente nella struttura del questionario, alcune difformità.

Ne risulta che il questionario conoscitivo del 2011 (riportato in allegato) è sostanzialmente speculare a quello dell'indagine del 2008 presentando solo due differenze di fondo:

1. è stata predisposta un'apposta domanda (quesito n. 16) tesa a sondare il livello di soddisfazione degli utenti sullo strumento della Comunicazione Unica. L'intervento si è reso necessario a fronte del forte impatto che la ComUnica ha avuto nella presentazione degli adempimenti presso il Registro delle imprese dove, dal 1° aprile 2010 la

Comunicazione Unica (c.d. ComUnica) è l'unica modalità possibile per iscrivere una nuova impresa o comunicare variazioni di imprese già esistenti¹.

2. è cambiata la denominazione e la struttura di alcuni uffici per effetto della ristrutturazione interna avvenuta a far data dal 1° gennaio 2010.

1.2 – Il questionario

Il questionario è stato somministrato ad un totale di **656 utenti** opportunamente individuati secondo una duplice modalità:

- i. in parte è stato distribuito attraverso il personale addetto ai servizi di sportello,
- ii. in parte è stato somministrato tramite intervista telefonica.

Nel prossimo paragrafo saranno illustrate le modalità seguite per la formazione del campione.

Nello specifico il nuovo questionario è stato strutturato nel seguente modo:

- una breve spiegazione iniziale sulle modalità di compilazione;
- una **prima parte** (Informazioni Generali) contenente una serie di domande necessarie per la raccolta di informazioni di carattere generale sull'utente, quali:
 - il sesso,
 - l'età,
 - la professione,
 - il ruolo che svolge all'interno dell'azienda o dello studio,
 - il fatto che sia più o meno a conoscenza dei compiti e delle funzioni svolte dalla CCIAA,
 - la frequenza con cui contatta telefonicamente gli uffici per avere informazioni,
 - la frequenza con cui si reca agli uffici camerali,
 - la frequenza con cui si è rivolto presso i vari uffici camerali;

¹ ComUnica permette di ottemperare agli obblighi di legge verso Registro delle imprese, INPS, INAIL e Agenzia delle Entrate, inoltrando la comunicazione unica ad un solo destinatario che si fa carico di trasmettere agli altri Enti le informazioni di competenza di ciascuno.

- una **seconda parte** (Rilevazione del grado di soddisfazione) contenente otto domande a risposta chiusa (di cui tre articolate in sotto-domande), dedicate alla rilevazione del grado di soddisfazione di vari aspetti e servizi camerale quali:
 - orari di apertura degli uffici,
 - tempi di attesa negli uffici,
 - tempi per l'evasione delle istanze,
 - possibilità di comunicare tramite: telefono/sportello/e-mail,
 - chiarezza delle informazioni fornite tramite: telefono/sportello/sito web,
 - contenuto delle informazioni fornite tramite: telefono/sportello/sito web,
 - disponibilità e cortesia del personale camerale,
 - trasmissione delle pratiche tranne lo strumento della Comunicazione Unica.
- una **terza parte** (Giudizio complessivo) in cui si chiedeva agli utenti di esprimere il loro livello di soddisfazione su:
 - ogni ufficio camerale,
 - complessivamente su tutti i servizi offerti dalla Camera di Commercio di Prato;
- una **quarta e ultima parte** (Osservazioni e suggerimenti) contenente un'unica domanda a risposta aperta finalizzata soprattutto a stimolare i commenti degli utenti al fine di ottenere informazioni aggiuntive sulla loro percezione dei servizi camerale.

A parte la prima sezione (Informazioni Generali), la scala di punteggio da attribuire a ciascuna domanda andava **da 1 a 10**, dove 1 corrispondeva al livello minimo di soddisfazione e 10 al livello massimo.

1.3 – Individuazione del campione

Come già ricordato, la presente indagine si compone di due rilevazioni separate: le interviste telefoniche e i questionari somministrati tramite sportello.

Si tratta dunque di due indagini totalmente differenti che hanno visto la creazione di altrettanti campioni statistici.

Nello specifico:

- **campione telematico (somministrazione telefonica)** → la creazione di un campione di questo tipo nasce sia dall'esigenza di ottenere informazioni anche da quegli utenti che non si recano abitualmente presso gli uffici della CCIAA di Prato, sia dal fatto che ormai,

con l'obbligo dell'invio telematico e soprattutto con quello della Comunicazione Unica, non si può più prescindere da tutta quella serie di interlocutori che non presentano più le pratiche cartacee agli uffici camerali.

La formazione del campione è avvenuta quindi decidendo di contattare **tutti** i soggetti che nel corso del 2010 avevano inviato pratiche informatiche al Registro delle imprese della CCIAA di Prato. Nel dettaglio l'universo di riferimento era composto da 296 soggetti che come detto sono stati tutti contattati. Il lavoro svolto ha portato alla raccolta di **223** questionari che corrispondono al 75% del totale.

Il campione è poi stato diviso in quattro gruppi creati in funzione del numero di pratiche inviate da ciascun soggetto (grandi, medi, piccoli, molto piccoli). Le telefonate sono state effettuate nei mesi di maggio e giugno 2010 da una *stagista* iscritta alla facoltà di Giurisprudenza dell'Università di Firenze e opportunamente formata dalla Camera di Commercio.

Si è pensato quindi (come avvenuto per l'indagine pregressa) di affidare la raccolta dei questionari telefonici ad un soggetto estraneo all'Ente al fine di non influenzare in alcun modo gli intervistati.

- **campione indagine tramite sportello (somministrazione diretta)** → in questo caso per stimare la dimensione del campione ci siamo basati sulle indagini precedenti. Quella camerale è infatti una popolazione estremamente numerosa ed eterogenea per la quale era stato individuato, secondo parametri statistici, un numero minimo di 130 questionari da raccogliere. Partendo da questo dato nel 2005 ne furono somministrati 204 e nel 2008 ben 628.

Per la presente indagine gli uffici camerali hanno invece raccolto complessivamente **433** questionari, dunque un numero assai più importante e rappresentativo rispetto a quello della rilevazione del 2005, ma inferiore a quello dell'indagine 2008. La ragione di tale ultimo decremento è con molta probabilità da attribuire al fatto che con l'introduzione della Comunicazione Unica si è ridotto il numero di utenti che si recano presso gli uffici camerali.

Anche per l'indagine tramite sportello i questionari sono stati somministrati durante i mesi di maggio e giugno 2010.

La tabella nella pagina successiva mostra visivamente quanto detto.

	Totale questionari raccolti tramite indagine telefonica	Totale dei questionari raccolti tramite indagine sportello	Totale questionari raccolti
2005	300	204	504
2008	210	628	838
2011	223	433	656



capitolo II

Il campione telematico

2.1 – Anagrafica (domande 1 – 2 – 3 – 4)

Rispetto all'indagine del 2008 aumenta la percentuale di risposte tra coloro che inviano alla Camera di Commercio oltre 100 pratiche in un anno (Grandi) e degli utilizzatori "Molto Piccoli" del collegamento telematico (meno di 10 pratiche in un anno), mentre si riduce la percentuale delle due categorie centrali (Medi e Piccoli).

		2008	2011	Differenza 2011 - 2008
Grandezza utilizzatori del collegamento telematico	GRANDI 100 e oltre pratiche in un anno	15,2%	18,8%	3,6%
	MEDI da 99 a 30 pratiche in un anno	36,2%	32,3%	-3,9%
	PICCOLI da 29 a 10 pratiche in un anno	31,9%	29,6%	-2,3%
	MOLTO PICCOLI meno di 10 pratiche in un anno	16,7%	19,3%	2,6%
TOT.		100,0%	100,0%	

Al 65% dei questionari somministrati hanno risposto persone di genere femminile contro il 35% del genere maschile (nel 2008 le percentuali erano rispettivamente del 60% e del 40%).

La tabella mostra anche una suddivisione del genere per macro categorie (“Ditte e società”, “Professionisti” e “Altro”) laddove è possibile individuare significativa differenze.

Genere				
	Ditte e società	Professionisti	Altro	Totale
Maschio	48,1%	32,1%	11,1%	35,0%
Femmina	51,9%	67,9%	88,9%	65,0%
n.r.	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Totale risposte	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

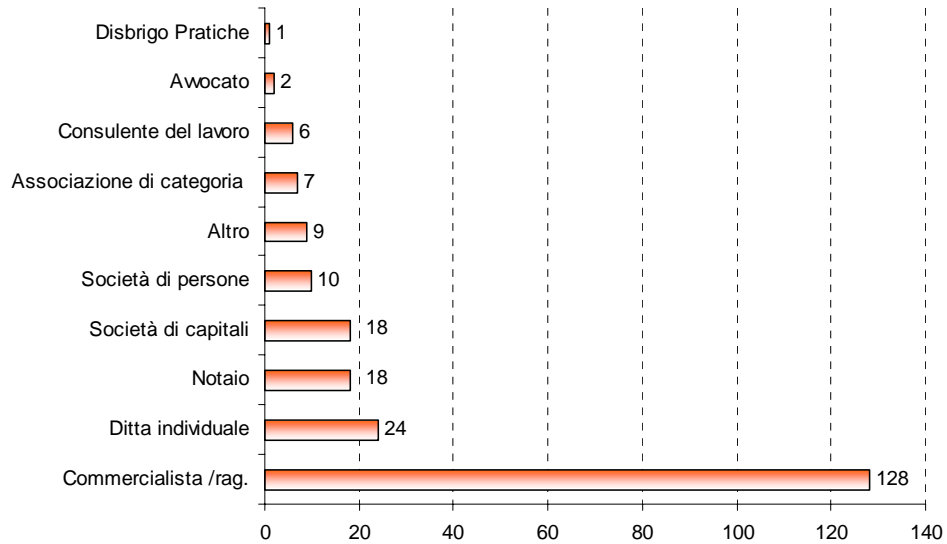
La tabella seguente mostra le classi di età di coloro che hanno risposto all'indagine evidenziando minime differenze tra l'indagine del 2008 e quelle del 2011.

Risulta evidente come in entrambe le rilevazioni la maggior parte degli intervistati si collochi all'interno delle due categorie centrali che in forma aggregata individuano coloro che hanno un'età compresa tra i 30 ed i 50 anni.

Età			
	2008	2011	differenza 2011 - 2008
meno di 30	11,9%	11,2%	-0,7%
da 30 a 40	43,3%	41,3%	-2,0%
da 41 a 50	30,5%	30,5%	0,0%
oltre 50	14,3%	17,0%	2,7%
Totale risposte	100,0%	100,0%	

Passando ad analizzare la professione svolta dai soggetti che hanno risposto all'indagine telefonica (dunque quella che si riferisce al campione telematico) il grafico seguente mostra chiaramente che la maggior parte degli intervistati appartiene alla categoria dei commercialisti e di ragionieri (128).

Professione - 2011

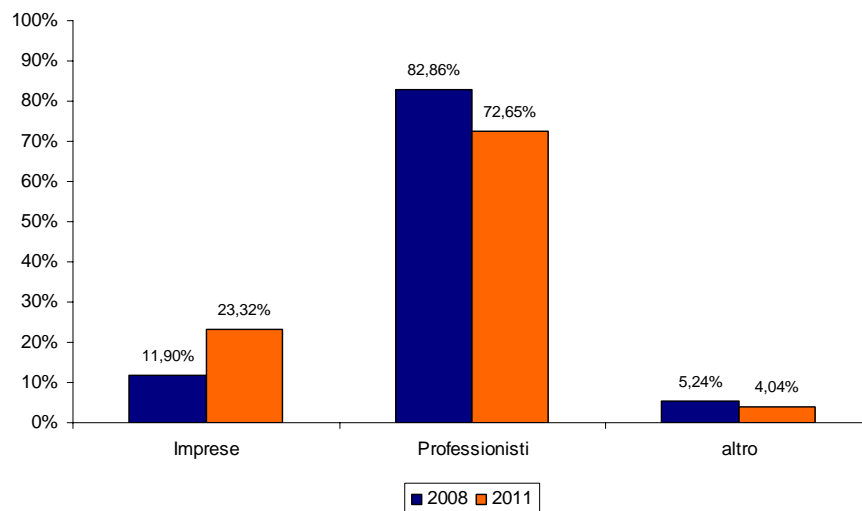


La tabella di seguito evidenzia le differenze in termini percentuali riscontrate tra l'indagine del 2008 e quella del 2011 laddove è significativo riscontrare un sensibile aumento dei titolari di ditte individuali e una speculare riduzione delle società di disbrigo pratiche.

Professione			
	2008	2011	differenza 2011 - 2008
Ditta individuale	1,0%	10,8%	9,8%
Società di capitali	8,1%	8,1%	0,0%
Società di persone	2,9%	4,5%	1,6%
Commercialista /rag.	61,0%	57,4%	-3,6%
Consulente del lavoro	-	2,7%	-
Notaio	8,6%	8,1%	-0,5%
Avvocato	0,5%	0,9%	0,4%
Disbrigo Pratiche	10,5%	0,4%	-10,1%
Associazione di categoria	2,4%	3,1%	0,7%
Altro	5,2%	4,0%	-1,2%
nr	0,0%	0,0%	0,0%
Totale risposte	100,0%	100,0%	

Il grafico “*classi di professione 2008 – 2011*” indica che tra le due indagini è aumentata la percentuale di “imprese” che ha risposto alla rilevazione telematica a fronte di una riduzione della categoria dei “professionisti”.

Classi di professione 2008 - 2011



Per quanto riguarda il ruolo ricoperto all'interno dell'impresa o dello studio, la tabella riportata di seguito evidenzia che la maggioranza di coloro a cui è stato somministrato il questionario telefonico sono dipendenti, anche se la suddivisione per categoria individua delle eccezioni.

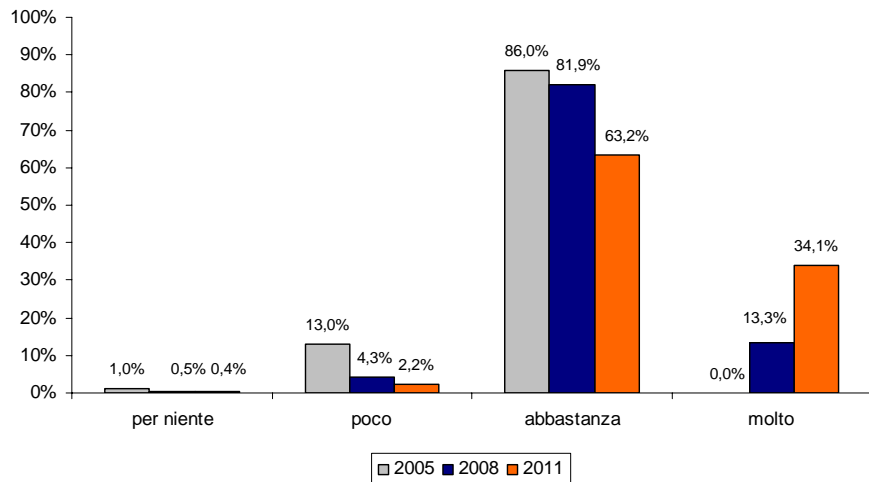
	Ruolo			Totale
	Titolare	Dipendente	N.R.	
Ditta individuale	66,7%	33,3%	0,0%	100,00%
Società di capitali	33,3%	66,7%	0,0%	100,00%
Società di persone	60,0%	40,0%	0,0%	100,00%
Commercialista /rag.	43,0%	57,0%	0,0%	100,00%
Consulente del lavoro	66,7%	33,3%	0,0%	100,00%
Notaio	0,0%	100,0%	0,0%	100,00%
Avvocato	50,0%	50,0%	0,0%	100,00%
Disbrigo Pratiche	0,0%	100,0%	0,0%	100,00%
Associazione di categoria	0,0%	100,0%	0,0%	100,00%
Altro	33,3%	66,7%	0,0%	100,00%
Totale risposte	41,3%	58,7%	0,0%	100,00%

2.2 – Conoscenza e contatti con la CCIAA (domande 5 – 6 – 7 – 8)

La domanda n. 5 chiedeva agli utenti quanto fossero a conoscenza dei compiti e delle funzioni svolte dalla CCIAA di Prato. Il grafico di seguito riportato rappresenta come tra l'indagine del 2005 e quella del 2011 sia decisamente aumentata la percentuale di coloro che si dichiarano “molto informati”.

La tabella successiva si concentra solo sull'anno 2011 stratificando il campione per classi di professione.

Conoscenza di compiti e funzioni svolte dalla CCIAA: 2005 - 2008 - 2011

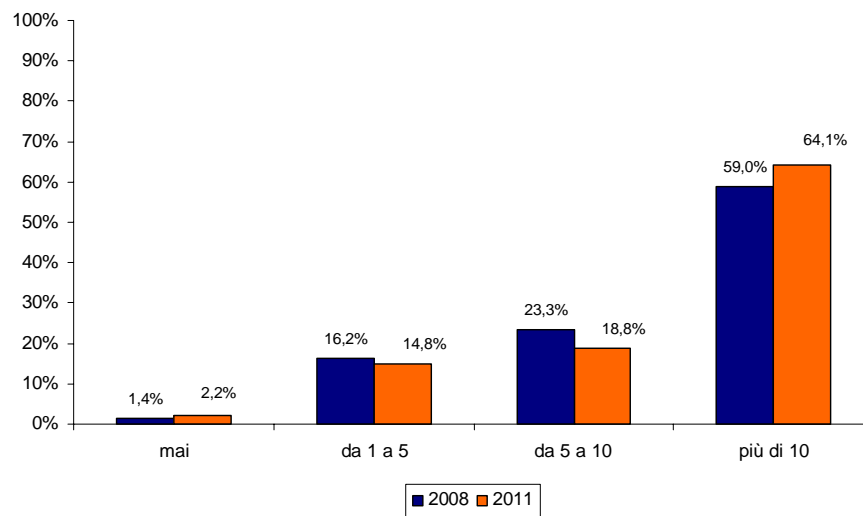


		2011 - Conoscenza di compiti e funzioni svolti dalla CCIAA suddivisi per professione				
		per niente	poco	abbastanza	molto	Totale
Professione	Ditta individuale	0,0%	0,0%	75,0%	25,0%	100,0%
	Società di capitali	0,0%	11,1%	66,7%	22,2%	100,0%
	Società di persone	0,0%	0,0%	60,0%	40,0%	100,0%
	Commercialista /rag.	0,8%	0,8%	60,9%	37,5%	100,0%
	Consulente del lavoro	0,0%	16,7%	83,3%	0,0%	100,0%
	Notaio	0,0%	0,0%	55,6%	44,4%	100,0%
	Avvocato	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	100,0%
	Disbrigo Pratiche	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
	Associazione di categoria	0,0%	0,0%	71,0%	29,0%	100,0%
	Altro	0,0%	0,0%	55,6%	44,4%	100,0%

Per quanto riguarda la domanda n. 6 che voleva sondare quante volte in un anno gli utenti contattano telefonicamente la CCIAA di Prato, la comparazione può essere fatta solo tra le ultime due indagini, avendo la rilevazione del 2005 dei parametri diversi.

Il dato che emerge è rappresentato dal grafico e dalla tabella seguenti.

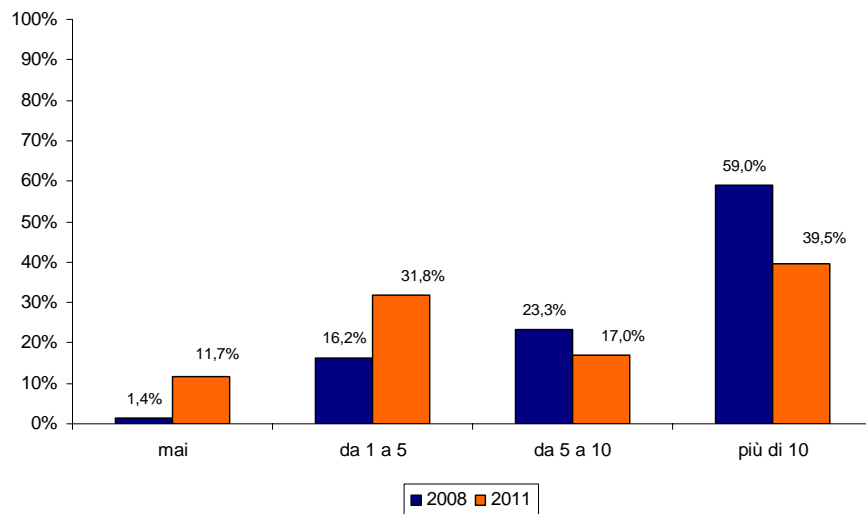
Frequenza dei contatti telefonici: 2008 - 2011



		2011 - Frequenza dei contatti telefonici suddivisi per professione				Totale
		mai	da 1 a 5	da 5 a 10	più di 10	
Professione	Ditta individuale	4,2%	29,2%	20,8%	45,8%	100,0%
	Società di capitali	0,0%	11,2%	44,4%	44,4%	100,0%
	Società di persone	0,0%	0,0%	30,0%	70,0%	100,0%
	Commercialista /rag.	0,8%	14,0%	17,2%	68,0%	100,0%
	Consulente del lavoro	50,0%	16,7%	16,7%	16,7%	100,0%
	Notaio	0,0%	11,1%	5,6%	83,3%	100,0%
	Avvocato	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	100,0%
	Disbrigo Pratiche	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
	Associazione di categoria	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
	Altro	0,0%	22,2%	0,0%	77,8%	100,0%

I contatti diretti, cioè quante volte in un anno gli utenti si recano presso gli uffici della Camera di Commercio di Prato sono rappresentati graficamente e in forma tabellare come riportato di seguito.

Frequenza dei contatti diretti: 2008 - 2011

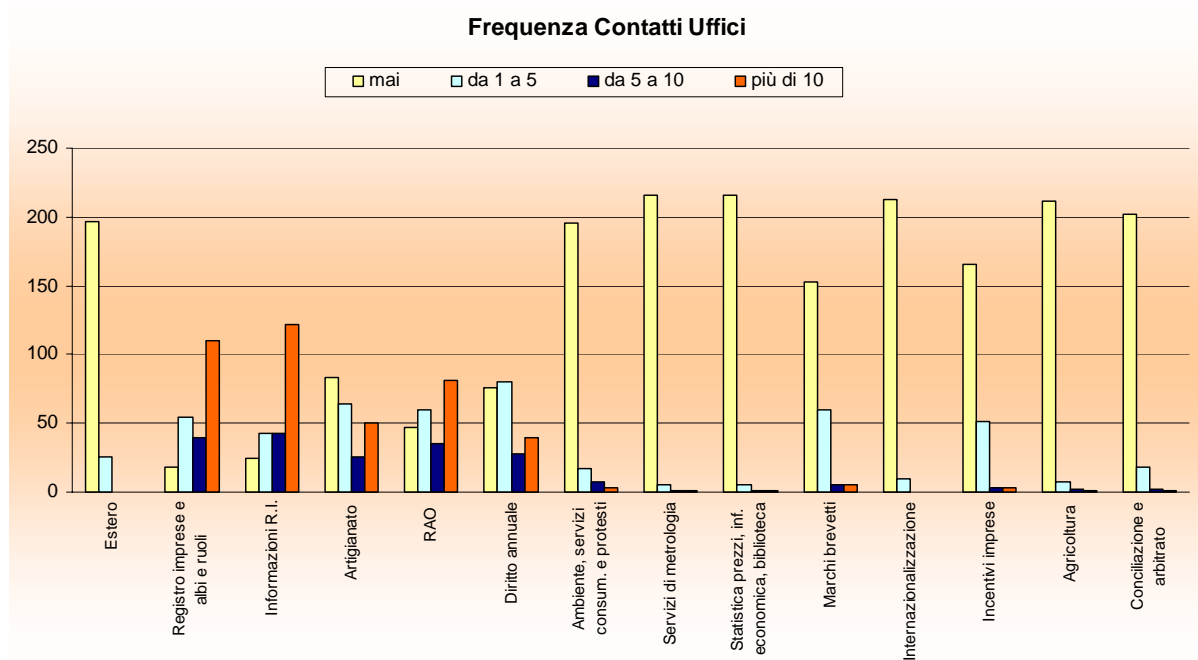


		2011 - Frequenza dei contati diretti suddivisi per professione				Totale
		mai	da 1 a 5	da 5 a 10	più di 10	
Professione	Ditta individuale	8,3%	29,2%	25,0%	37,5%	100,0%
	Società di capitali	5,6%	33,3%	22,2%	38,9%	100,0%
	Società di persone	10,0%	30,0%	20,0%	40,0%	100,0%
	Commercialista /rag.	7,8%	32,8%	17,2%	42,2%	100,0%
	Consulente del lavoro	33,3%	33,3%	0,0%	33,3%	100,0%
	Notaio	44,4%	33,3%	5,6%	16,7%	100,0%
	Avvocato	0,0%	50,0%	0,0%	50,0%	100,0%
	Disbrigo Pratiche	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Associazione di categoria	0,0%	14,3%	28,6%	57,1%	100,0%
	Altro	11,1%	33,3%	11,1%	44,4%	100,0%

L'ultima domanda della parte prima del questionario aveva lo scopo di indagare la frequenza di contatti per ogni singolo ufficio nell'ultimo anno. I valori più elevati riguardano "l'ufficio informazioni del registro delle imprese" e "l'ufficio registro imprese albi e ruoli".

Significativi sono anche i contatti riscontrati per "l'ufficio R.A.O.", quello "artigianato" e "l'ufficio diritto annuale".

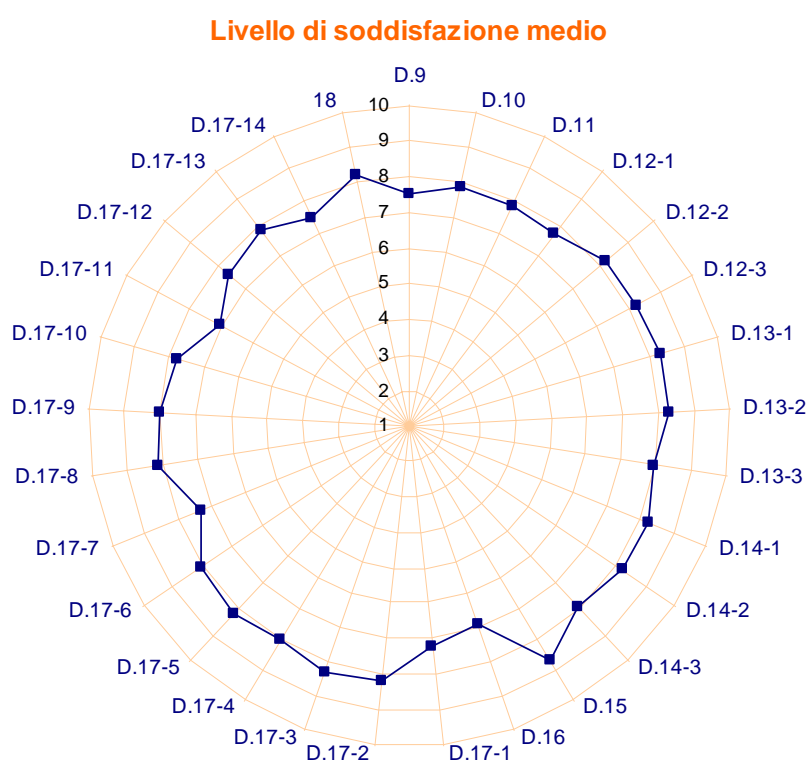
Gli altri uffici evidenziano frequenze non significative.



2.3 – Livello di soddisfazione (domande dalla 9 alla 19)

La parte seconda e la parte terza del questionario sono composte da dieci domande (rispettivamente otto e due) finalizzate a rilevare il grado di soddisfazione degli utenti in relazione ai vari aspetti dell'attività dell'ente.

L'analisi prende le mosse da un grafico c.d. "a ragnatela" in grado di dare una panoramica generale sul livello di soddisfazione medio riscontrato per ogni domanda.



Legenda delle domande		
9	orari di apertura	14.2 contenuto informazioni: sportello
10	tempi di attesa negli uffici	14.3 contenuto informazioni: sito web
11	tempi evasione istanze	15 disponibilità cortesia personale
12.1	possibilità di comunicare: telefono	16 comunicazione unica
12.2	possibilità di comunicare: sportello	17.1 ufficio Estero
12.3	possibilità di comunicare: e-mail	17.2 ufficio Registro Imprese e Albi e Ruoli
13.1	livello chiarezza informazioni: telefono	17.3 ufficio Informazioni del Registro Imprese
13.2	livello chiarezza informazioni: sportello	17.4 ufficio Artigianato
13.3	livello chiarezza informazioni: sito web	17.5 ufficio R.A.O. (rilascio smart card)
14.1	contenuto informazioni: telefono	17.6 ufficio Diritto Annuale
		17.7 ufficio Ambiente / Serv. Cons. / Protesti
		17.8 ufficio Servizi Metrologia
		17.9 ufficio Statistica Prezzi...
		17.10 ufficio Marchi e Brevetti
		17.11 ufficio Internazionalizzazione
		17.12 ufficio Incentivi alle Imprese
		17.13 ufficio Agricoltura
		17.14 ufficio Conciliazione e Arbitrato
		18 giudizio complessivo su CCIAA Prato

Di seguito è riportata una tabella di sintesi dove vengono confrontati i valori emersi nell'indagine corrente con quelli frutto delle due rilevazioni precedenti.

Rispetto al numero complessivo delle domande mancano i quesiti non presenti nelle indagini precedenti che dunque non possono avere un valore di confronto.

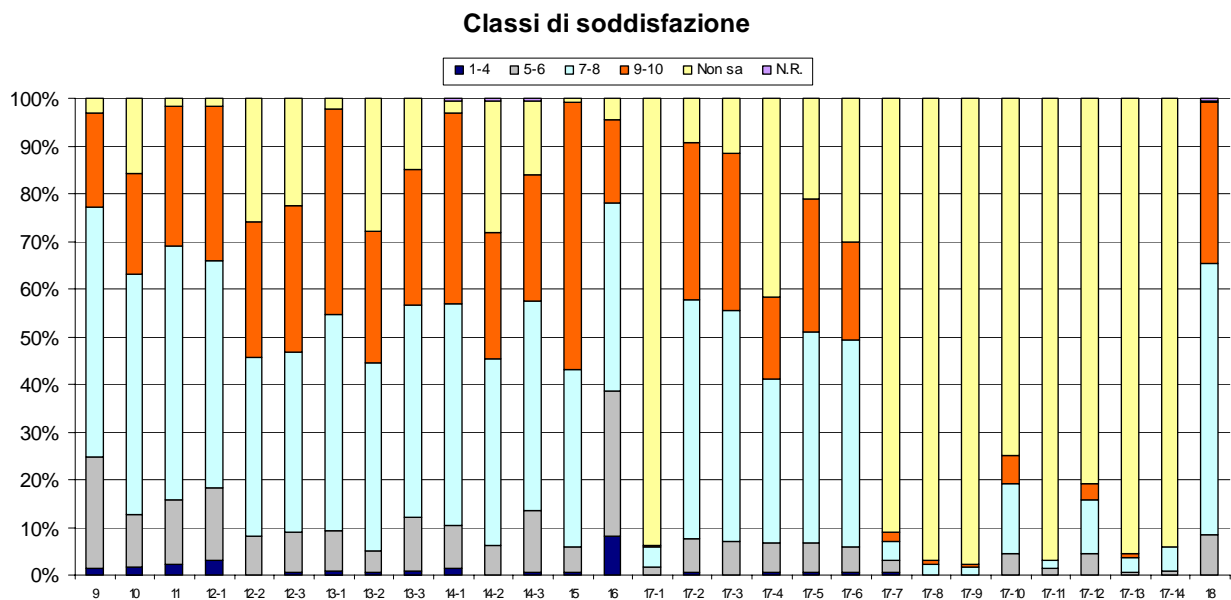
Le frecce a margine della tabella mostrano se tra l'indagine del 2008 e quella del 2011 vi è stato un aumento o una diminuzione del livello di soddisfazione.

		Livello di soddisfazione medio				
		2005	2008	2011		
DOMANDE	D.9	Orari apertura	7,3	7,3	7,5	↑
	D.10	Tempi attesa negli uffici	7,0	7,4	7,8	↑
	D.11	Tempi evasione istanze	7,7	7,5	7,8	↑
	D.12.1	Possibilità di comunicare tramite TELEFONO	7,5	7,6	7,8	↑
	D.12.2	Possibilità di comunicare tramite SPORTELLO	7,8	7,8	8,2	↑
	D.13.1	Chiarezza delle informazioni tramite TELEFONO	7,8	8,1	8,3	↑
	D.13.2	Chiarezza delle informazioni tramite SPORTELLO	7,9	8,2	8,2	=
	D.13.3	Chiarezza delle informazioni tramite SITO WEB	7,8	7,6	7,9	↑
	D.14.1	Contenuto delle informazioni tramite TELEFONO	7,8	8,1	8,2	↑
	D.14.2	Contenuto delle informazioni tramite SPORTELLO	7,8	8,2	8,2	=
	D.14.3	Contenuto delle informazioni tramite SITO WEB	7,8	7,6	7,9	↑
	D.15	Disponibilità e cortesia personale	8,2	8,6	8,7	↑
	D.17.1	Ufficio Estero	7,5	7,4	7,2	↓
	D.17.2	Ufficio Registro Imprese e Abi e Ruoli	7,8	8,0	8,2	↑
	D.17.4	Ufficio Artigianato	7,6	7,9	8,0	↑
	D.17.6	Ufficio Diritto Annuale	7,5	7,9	8,0	↑
	D.17.8	Ufficio Servizi di Metrologia	7,6	8,2	8,1	↓
	D.17.9	Ufficio Statistica Prezzi Inf. Economica Biblioteca	7,5	7,6	8,0	↑
	D.17.10	Ufficio Marchi e Brevetti	7,5	7,5	7,7	↑
	D.17.11	Ufficio Internazionalizzazione	7,8	7,5	7,0	↓
D.18	Soddisfazione generale	7,8	8,0	8,1	↑	

Come per le indagini precedenti si ritiene opportuno per ognuna delle domande del questionario con scala 1 - 10 mettere in evidenza il dettaglio dei punteggi ottenuti.

Per fare ciò abbiamo “costruito” quattro classi di soddisfazione (oltre a coloro che hanno risposto “non so” o che non hanno risposto):

- coloro che hanno espresso un punteggio tra 1 e 4 (giudizio insufficiente);
- quelli che si sono espressi tra 5 e 6 (giudizio quasi/appena sufficiente);
- coloro che hanno rilasciato valori tra 7 e 8 (giudizio buono);
- chi si è dichiarato molto soddisfatto attribuendo 9 o 10 (giudizio ottimo/eccellente).



Legenda delle domande		
9 orari di apertura	14.2 contenuto informazioni: sportello	17.7 ufficio Ambiente / Serv. Cons. / Protesti
10 tempi di attesa negli uffici	14.3 contenuto informazioni: sito web	17.8 ufficio Servizi Metrologia
11 tempi evasione istanze	15 disponibilità cortesia personale	17.9 ufficio Statistica Prezzi...
12.1 possibilità di comunicare: telefono	16 comunicazione unica	17.10 ufficio Marchi e Brevetti
12.2 possibilità di comunicare: sportello	17.1 ufficio Estero	17.11 ufficio Internazionalizzazione
12.3 possibilità di comunicare: e-mail	17.2 ufficio Registro Imprese e Albi e Ruoli	17.12 ufficio Incentivi alle Imprese
13.1 livello chiarezza informazioni: telefono	17.3 ufficio Informazioni del Registro Imprese	17.13 ufficio Agricoltura
13.2 livello chiarezza informazioni: sportello	17.4 ufficio Artigianato	17.14 ufficio Conciliazione e Arbitrato
13.3 livello chiarezza informazioni: sito web	17.5 ufficio R.A.O. (rilascio smart card)	18 giudizio complessivo su CCIAA Prato
14.1 contenuto informazioni: telefono	17.6 ufficio Diritto Annuale	

Come completamento di quanto appena illustrato, la tabella seguente ci mostra da un lato, le medie di soddisfazione generale per ciascun ufficio della domanda n. 17 (valori che comunque avevamo già analizzato in precedenza) e dall'altro il numero di risposte che

hanno contribuito alla costruzione della media. Questo perché, come ben rappresentato dal grafico precedente, per alcuni uffici è estremamente alta la percentuale di coloro che non sono stati in grado di esprimere un giudizio per cui la media risultante è frutto solo di un esiguo numero di risposte risposte.

		Soddisfazione media	Numero risposte ottenute
Uffici	Estero	7,2	14
	Registro imprese e albi e ruoli	8,2	202
	Informazioni registro imprese	8,2	197
	Artigianato	8,0	130
	R.A.O. (rilascio smart)	8,2	176
	Diritto annuale	8,0	156
	Ambiente, servizi al consumatore, protesti	7,3	20
	Servizi di metrologia	8,1	7
	Statistica prezzi, informazione economica, biblioteca	8,0	5
	Marchi e brevetti	7,7	56
	Internazionalizzazione	7,0	7
	Incentivi alle imprese	7,6	43
	Agricoltura	7,9	10
	Conciliazione, arbitrato	7,5	13

Prima di passare ad un'ampia sezione dedicata alle tabelle di approfondimento è opportuno soffermarsi sull'ultima parte del questionario (parte quarta) dedicata alle osservazioni e ai suggerimenti.

La domanda 19 è infatti l'unico quesito aperto presente nell'indagine e dava la possibilità agli utenti intervistati di inserire commenti, suggerimenti o proposte utili per il miglioramento dei servizi camerali.

Ben 94 utenti (pari al 42% degli intervistati) ha deciso di compilare questo spazio.

I COMMENTI DEL CAMPIONE TELEMATICO

1	Maggiore apertura nel pomeriggio
2	Il servizio di Comunica è stato realizzato per ridurre il cartaceo, ma non funziona. Bisognerebbe rivedere la piattaforma star web. Nel complesso la Camera di Commercio di Prato è superiore alle altre
3	L'ufficio rilascio smart card dovrebbe essere più rapido
4	Aggiornameto del sito web
5	Maggiore apertura nel pomeriggio
6	I corsi svolti dalla Camera di Commercio dovrebbero cominciare prima come orario
7	Riguardo al servizio AC; come mi dite voi, chiamo l'INPS ma non mi dà risposte , richiamo voi e non ottengo nessun risultato
8	Togliere la musicina di attesa telefonica ed inserire una voce più piacevole
9	Abolire Comunica
10	Le pratiche dovrebbero essere più veloci, la Comunicazione Unica più chiara e meno formale (in particolar modo per quanto riguarda la procedura degli allegati) ed infine la smart card dovrebbe essere ritirata anche con delega e non solo personalmente
11	Maggiore apertura nel pomeriggio
12	Maggiore apertura nel pomeriggio
13	Abolire Comunica perché è una perdita di tempo
14	Migliorare il servizio Comunica. L'INAIL e l'INPS non fanno entrare le pratiche, in particolar modo ci sono difficoltà con le pratiche Fedra
15	Cambiare la Comunicazione Unica perché ridicola
16	Migliorare gli orari di apertura magari anche il sabato mattina e avere una risposta più immediata alle email
17	Tornare al cartaceo perché i servizi per via telematica presentano incognuenze e difficoltà
18	Comunica non funziona come servizio
19	Abolire Comunica
20	Semplificare il servizio Comunica e creare un servizio telefonico di assistenza per il software
21	Maggiore coordinazione tra gli uffici della Camera di Commercio (una pratica per un ufficio era sbagliata per l'altro corretta)
22	La Comunicazione Unica non va bene ma non dipende da voi
23	Maggiore apertura nel pomeriggio
24	Maggiore apertura nel pomeriggio
25	Maggiore apertura nel pomeriggio
26	Maggiore apertura nel pomeriggio
27	Maggiore apertura nel pomeriggio
28	Maggiore chiarezza per quanto riguarda le istruzioni di Comunica
29	Nel complesso la migliore, però vorrei più chiarezza riguardo alle tariffe previste da Comunica , il servizio propone sempre la più alta e trae in inganno
30	Integrare nel servizio Comunica, una comunicazione tra diversi enti in un unico software
31	L'accessibilità ai servizi web è troppo complessa mentre prima era più immediata. Inoltre le istruzioni non sono esaustive Il servizio Comunica andrebbe semplificato
32	Maggiore apertura nel pomeriggio
33	La Comunicazione Unica è complessa e lenta Per i file ordinari non ci sono particolari problemi ma i file troppo grandi non li prende; per esempio quelli a colori
34	Semplificazione della Comunicazione Unica
35	Maggiore apertura nel pomeriggio

36	Personale preparato e disponibile. Il mio giudizio è molto positivo
37	Molto bene
38	Maggiore disponibilità telefonica
39	Abolire il software Comunica e migliorare i collegamenti con INPS e INAIL È una tragedia
40	Migliorare software Comunica
41	Tutto bene
42	Per quanto riguarda l'ufficio di Diritto Annuale è capitato che non mi abbiano dato un certificato perché c'erano dei ritardi nei pagamenti (di 30 euro per di più). I ritardi non erano stati comunicati ed io avevo bisogno del certificato urgentemente
43	Maggiore disponibilità telefonica
44	Abolire Comunica
45	Snellire e semplificare il programma Comunica; le variazioni telematiche sono complesse
46	Siete la Camera di Commercio migliore, ma non adagiatevi sugli allori!
47	Abolire Comunica
48	Maggiore rintracciabilità telefonica
49	Continuate così
50	Maggiore informazione e controllo per quanto riguarda le pratiche Fedra, per evitare di cascare in errore
51	Maggiore apertura nel pomeriggio
52	Va benissimo
53	Per quanto riguarda il servizio Comunica, funziona bene solo per la parte relativa alla Camera di Commercio, ma i collegamenti con gli altri enti sono complicati
54	Il servizio Comunica è troppo complesso
55	Maggiore rintracciabilità telefonica
56	Maggiore apertura nel pomeriggio
57	Per quanto riguarda il servizio Comunica, ci sono delle difficoltà a capire cosa si deve fare in caso di problemi
58	Per quanto riguarda Comunica; stilizzare l'importo o la tariffa altrimenti non posso fare la visura
59	Il sito web dovrebbe essere più chiaro e le informazioni più precise
60	Con la Camera di Commercio di Prato si lavora molto meglio rispetto ad altre
61	Funziona molto bene
62	Rendere più semplice il servizio Comunica
63	Per quanto ci riguarda il rapporto qualità prezzo è sfavorevole. Paghiamo troppo rispetto all'utilità e a quanto usufruiamo dei vostri servizi
64	Orario più lungo il pomeriggio oppure aprire un pomeriggio in più
65	Maggiore coordinazione tra centralino ed uffici. Possibilmente quando non trovo nessuno negli uffici vorrei essere richiamato
66	Migliorare servizio Comunica
67	Non ci sono problemi, forse, però il servizio Comunica è troppo complicato
68	Molto bene
69	Un pomeriggio di apertura in più
70	Organizzare corsi gratuiti e progetti di formazione, sulle pratiche della Camera di Commercio e sul servizio Comunica; come quelli organizzati per il deposito bilancio
71	Un pomeriggio di apertura in più
72	Abolire Comunica
73	Ottima in confronto alle altre Camere di Commercio
74	Tutto benissimo, forse preferirei degli orari di apertura più lunghi
75	Un pomeriggio di apertura in più

76	Per quanto riguarda l'ufficio Registro Imprese, le linee telefoniche sono sempre occupate. Proporrei di mettere qualcuno che si occupi di rispondere alle chiamate
77	Il sito dovrebbe essere più chiaro, e dovrebbe essere facilitato il servizio Comunica, dando, anche, maggiori informazioni
78	Ridurre il ruolo delle Camere di Commercio nell'economia; perché inutili e perché c'è troppa burocrazia
79	Abolire Comunica, preferisco Starweb
80	Benissimo, soprattutto in confronto a quella di Pistoia
81	Abolire Comunica perché non è affatto una semplificazione, ma al contrario una complicazione. Maggiore apertura nel pomeriggio, magari fino alle ore 16:30
82	Troppo complicato Comunica e fedra
83	Personale esclusivamente addetto a dare istruzioni per comuica, questo servizio ha creato lavoro in più Sta parlando con personale altamente esperto dal punto di vista informatico, ma il programma fa schifo
84	Gestione del telematico troppo lenta e poco chiara
85	Comunica più semplice, tornare come prima
86	Abolire comunica perché troppo lento, perdita di tempo e ridicola
87	Tutto benissimo. Siete giovani e competenti
88	Dico a tutti di prendere esempio dalla CCIAAA di Prato
89	Abolire Comuica
90	Tutto bene
91	Ottimo
92	Migliore delle altre
93	Orari di apertura più lunghi anche per rispondere al telefono
94	Perfetto

2.4 – Tabelle di approfondimento

Il paragrafo contiene una serie di tabelle che evidenziano il livello di soddisfazione dei vari sotto-campioni in cui si scompone l'universo di riferimento, ponendo in relazione, laddove sia possibile nonché interessante, i valori emersi dalle diverse domande che compongono il questionario.

- **Tabella n. 1** (Grandezza utilizzatori del collegamento telematico) → mette in relazione l'utilizzo del collegamento telematico degli utenti con il livello di soddisfazione.
- **Tabella n. 2** (Professione) → analizza la soddisfazione media delle varie classi di utenti suddivisi in relazione alla "professione" svolta.
- **Tabella n. 3** (Genere – Età) → suddivide il campione per classi di "età" e di "genere" evidenziandone il livello medio di soddisfazione.

- **Tabella n. 4** (Frequenza contatti telefonici in un anno) → mette in relazione il livello medio di soddisfazione con il numero di “contatti telefonici” avuti dagli utenti con la CCIAA di Prato nell’ultimo anno.
- **Tabella n. 5** (Frequenza contatti diretti in un anno) → mette in relazione il livello medio di soddisfazione con il numero di “contatti diretti” avuti dagli utenti con la CCIAA di Prato nell’ultimo anno.
- **Tabella n. 6** (Frequenza dei contatti presso ciascun ufficio) → individua il rapporto tra la domanda 8 (frequenza dei contatti con i singoli uffici della Camera di Commercio) ed il livello medio di soddisfazione.
- **Tabella n. 7** (Giudizi positivi e negativi) → la tabella raggruppa tutti i giudizi espressi in due macro categorie (giudizi positivi e giudizi negativi) mettendo poi in relazione le ultime tre indagini.
- **Tabella n. 8** (Giudizi positivi) → riassuntivo della tabella 7.
- **Tabella n. 9** (Giudizi negativi) → riassuntivo della tabella 7.

		Grandezza utilizzatori del collegamento telematico				Totale	
		GRANDI	MEDI	PICCOLI	M. PICCOLI		
		18,8%	32,3%	29,6%	19,3%		
DOMANDE	D.9	Orari apertura	7,9	7,4	7,3	7,5	7,5
	D.10	Tempi attesa negli uffici	7,9	7,8	7,9	7,6	7,8
	D.11	Tempi evasione istanze	8,0	7,8	7,7	7,6	7,8
	D.12.1	Possibilità di comunicare tramite TELEFONO	8,2	7,9	7,6	7,3	7,8
	D.12.2	Possibilità di comunicare tramite SPORTELLO	8,4	8,1	8,3	7,9	8,2
	D.12.3	Possibilità di comunicare tramite E-MAIL	8,4	8,2	8,1	8,1	8,2
	D.13.1	Chiarezza delle informazioni tramite TELEFONO	8,7	8,4	8,1	8,1	8,3
	D.13.2	Chiarezza delle informazioni tramite SPORTELLO	8,4	8,3	8,1	8,2	8,2
	D.13.3	Chiarezza delle informazioni tramite SITO WEB	8,3	7,8	7,8	7,9	7,9
	D.14.1	Contenuto delle informazioni tramite TELEFONO	8,6	8,3	8,0	7,9	8,2
	D.14.2	Contenuto delle informazioni tramite SPORTELLO	8,3	8,2	8,0	8,2	8,2
	D.14.3	Contenuto delle informazioni tramite SITO WEB	8,3	7,8	7,7	7,9	7,9
	D.15	Disponibilità e cortesia personale	9,1	8,6	8,6	8,5	8,7
	D.16	Comunicazione Unica	7,3	6,9	6,7	6,6	6,9
	D.17.1	Ufficio Estero	6,3	6,8	7,5	8,3	7,2
	D.17.2	Ufficio Registro Imprese e Abi e Ruoli	8,6	8,1	8,1	8,2	8,2
	D.17.3	Ufficio Informazioni R.I.	8,5	8,4	8,0	8,2	8,2
	D.17.4	Ufficio Artigianato	8,3	7,8	7,7	8,3	8,0
	D.17.5	Ufficio R.A.O.	8,4	8,1	8,1	8,2	8,2
	D.17.6	Ufficio Diritto Annuale	8,0	8,0	8,0	8,1	8,0
	D.17.7	Ufficio Ambiente / Servizi al consumatore / Protesti	7,3	6,8	7,5	7,5	7,3
	D.17.8	Ufficio Servizi di Metrologia	8,3	8,3	7,0	-	8,1
	D.17.9	Ufficio Statistica Prezzi Inf. Economica Biblioteca	7,5	7,5	10,0	-	8,0
	D.17.10	Ufficio Marchi e Brevetti	7,9	7,3	8,0	8,0	7,7
	D.17.11	Ufficio Internazionalizzazione	7,0	7,3	6,5	-	7,0
	D.17.12	Ufficio Incentivi alle Imprese	8,3	7,0	7,7	7,9	7,6
	D.17.13	Ufficio Agricoltura	7,0	8,0	9,0	7,5	7,9
	D.17.14	Ufficio Conciliazione e Arbitrato	8,0	7,8	7,2	7,0	7,5
D.18	Soddisfazione generale	8,6	8,1	8,0	8,0	8,1	

Tabella n. 1

		PROFESSIONE										Totale	
		Ditta individuale	Soc. di capitali	Soc. di persone	Comm. /rag.	Cons. del lavoro	Notaio	Avvocato	Disbrigo Pratiche	Ass. di categoria	Altro		
		10,8%	8,1%	4,5%	57,4%	2,7%	8,1%	0,9%	0,4%	3,1%	4,0%		100,0%
DOMANDE	D.9	Orari apertura	7,2	7,2	7,2	7,4	7,8	8,2	8,5	-	6,9	8,0	7,5
	D.10	Tempi attesa negli uffici	7,4	7,4	7,6	8,0	8,3	7,8	7,5	8,0	7,5	7,6	7,8
	D.11	Tempi evasione istanze	7,4	7,9	6,9	7,7	8,0	8,3	8,0	9,0	8,0	8,0	7,8
	D.12.1	Possibilità di comunicare tramite TELEFONO	7,1	7,8	8,0	7,8	6,8	8,6	8,5	7,0	7,4	8,1	7,8
	D.12.2	Possibilità di comunicare tramite SPORTELLO	7,5	8,3	8,5	8,2	8,0	8,6	8,5	-	8,0	8,3	8,2
	D.12.3	Possibilità di comunicare tramite E-MAIL	7,9	8,0	8,9	8,2	7,3	9,1	8,5	-	8,3	8,3	8,2
	D.13.1	Chiarezza delle informazioni tramite TELEFONO	7,9	8,1	8,4	8,4	6,2	8,8	9,0	6,0	8,6	8,2	8,3
	D.13.2	Chiarezza delle informazioni tramite SPORTELLO	7,9	8,3	8,5	8,3	7,4	8,1	9,0	-	8,2	8,4	8,2
	D.13.3	Chiarezza delle informazioni tramite SITO WEB	7,7	7,9	8,1	7,9	7,0	8,6	9,0	7,0	8,0	8,0	7,9
	D.14.1	Contenuto delle informazioni tramite TELEFONO	7,5	8,0	8,5	8,3	6,4	8,7	9,0	7,0	8,6	8,4	8,2
	D.14.2	Contenuto delle informazioni tramite SPORTELLO	7,9	8,1	8,6	8,2	7,6	8,1	9,0	-	8,5	8,4	8,2
	D.14.3	Contenuto delle informazioni tramite SITO WEB	7,5	7,7	8,1	7,9	7,3	8,7	9,0	7,0	7,8	8,0	7,9
	D.15	Disponibilità e cortesia personale	8,2	8,4	8,7	8,7	8,2	9,1	10,0	7,0	9,1	9,0	8,7
	D.16	Comunicazione Unica	6,8	7,3	6,7	6,6	6,5	7,9	10,0	7,0	7,4	7,4	6,9
	D.17.1	Ufficio Estero	8,0	8,0	-	-	-	-	-	7,0	-	7,0	7,2
	D.17.2	Ufficio Registro Imprese e Abi e Ruoli	7,9	8,6	8,3	8,1	8,5	9,0	9,5	7,0	8,3	8,1	8,2
	D.17.3	Ufficio Informazioni R.I.	8,1	8,5	8,3	8,2	8,0	8,8	-	7,0	8,3	8,1	8,2
	D.17.4	Ufficio Artigianato	8,1	8,3	7,3	7,9	7,3	8,5	-	-	8,3	8,3	8,0
	D.17.5	Ufficio R.A.O.	8,0	8,9	7,8	8,1	7,3	7,0	9,0	7,0	8,6	8,4	8,2
	D.17.6	Ufficio Diritto Annuale	7,8	8,3	7,9	8,0	8,0	8,4	-	7,0	8,0	8,1	8,0
	D.17.7	Ufficio Ambiente / Servizi al consumatore / Protesti	7,0	6,5	8,0	7,0	-	-	10,0	-	7,0	9,0	7,3
	D.17.8	Ufficio Servizi di Metrologia	-	-	8,0	8,3	-	-	-	-	8,3	7,0	8,1
	D.17.9	Ufficio Statistica Prezzi Inf. Economica Biblioteca	-	-	-	-	-	-	-	-	8,0	-	8,0
	D.17.10	Ufficio Marchi e Brevetti	7,7	7,0	8,5	7,7	-	8,0	9,0	7,0	8,3	9,0	7,7
	D.17.11	Ufficio Internazionalizzazione	-	-	-	-	-	-	-	-	8,0	-	7,0
	D.17.12	Ufficio Incentivi alle imprese	7,0	6,8	8,0	7,7	7,0	-	-	-	9,0	7,0	7,6
	D.17.13	Ufficio Agricoltura	7,0	7,5	-	-	-	-	-	-	8,0	-	7,9
	D.17.14	Ufficio Conciliazione e Arbitrato	7,7	-	-	-	-	-	-	-	8,0	8,0	7,5
D.18	Soddisfazione generale	7,9	8,1	8,4	8,1	8,0	8,8	8,5	7,0	7,6	8,4	8,1	

Tabella n. 2

		GENERE		ETA' (anni)				Totale	
		Maschio	Femmina	Meno di 30	Da 30 a 40	Da 41 a 50	Oltre 50		
		35,0%	65,0%	11,2%	41,3%	30,5%	17,0%		100,0%
DOMANDE	D.9	Orari apertura	7,4	7,5	6,6	7,7	7,4	7,7	7,5
	D.10	Tempi attesa negli uffici	7,8	7,9	7,1	7,7	8,1	8,3	7,8
	D.11	Tempi evasione istanze	7,5	8,0	7,0	7,8	7,9	8,1	7,8
	D.12.1	Possibilità di comunicare tramite TELEFONO	7,5	7,9	7,5	7,7	7,9	7,8	7,8
	D.12.2	Possibilità di comunicare tramite SPORTELLO	8,1	8,2	7,7	8,0	8,5	8,3	8,2
	D.12.3	Possibilità di comunicare tramite E-MAIL	8,2	8,2	7,1	8,1	8,6	8,5	8,2
	D.13.1	Chiarezza delle informazioni tramite TELEFONO	8,1	8,4	7,9	8,3	8,5	8,3	8,3
	D.13.2	Chiarezza delle informazioni tramite SPORTELLO	8,1	8,3	8,0	8,3	8,3	8,2	8,2
	D.13.3	Chiarezza delle informazioni tramite SITO WEB	7,8	8,0	7,9	7,9	8,0	8,0	7,9
	D.14.1	Contenuto delle informazioni tramite TELEFONO	8,0	8,3	7,8	8,2	8,4	8,1	8,2
	D.14.2	Contenuto delle informazioni tramite SPORTELLO	8,0	8,2	7,7	8,1	8,3	8,2	8,2
	D.14.3	Contenuto delle informazioni tramite SITO WEB	7,8	7,9	8,0	7,7	7,9	8,1	7,9
	D.15	Disponibilità e cortesia personale	8,6	8,7	8,0	8,6	8,9	8,9	8,7
	D.16	Comunicazione Unica	6,6	7,0	6,7	6,8	7,0	7,1	6,9
	D.17.1	Ufficio Estero	7,7	6,7	6,0	7,2	7,6	8,0	7,2
	D.17.2	Ufficio Registro Imprese e Abi e Ruoli	8,1	8,2	7,6	8,1	8,3	8,4	8,2
	D.17.3	Ufficio Informazioni R.I.	8,2	8,3	7,5	8,2	8,5	8,5	8,2
	D.17.4	Ufficio Artigianato	7,9	8,0	6,9	8,0	8,2	8,4	8,0
	D.17.5	Ufficio R.A.O.	8,1	8,2	7,8	8,0	8,5	8,4	8,2
	D.17.6	Ufficio Diritto Annuale	8,0	8,0	7,8	7,8	8,3	8,3	8,0
	D.17.7	Ufficio Ambiente / Servizi al consumatore / Protesti	7,5	7,1	5,5	7,3	8,0	7,0	7,3
	D.17.8	Ufficio Servizi di Metrologia	7,8	8,7	-	7,8	8,0	10,0	8,1
	D.17.9	Ufficio Statistica Prezzi Inf. Economica Biblioteca	8,3	7,0	7,0	7,5	8,0	10,0	8,0
	D.17.10	Ufficio Marchi e Brevetti	7,5	7,8	6,8	7,7	8,1	8,0	7,7
	D.17.11	Ufficio Internazionalizzazione	7,0	7,0	-	7,0	7,0	7,0	7,0
	D.17.12	Ufficio Incentivi alle Imprese	7,5	7,7	6,3	7,5	7,7	7,9	7,6
	D.17.13	Ufficio Agricoltura	8,0	7,5	-	7,7	7,8	8,3	7,9
	D.17.14	Ufficio Conciliazione e Arbitrato	7,3	7,7	-	7,5	7,6	7,3	7,5
D.18	Soddisfazione generale	8,0	8,2	7,7	8,1	8,3	8,4	8,1	

Tabella n. 3

		FREQUENZA CONTATTI TELEFONICI IN UN ANNO					
		Più DI 10	Da 5 a 10	Da 1 a 5	Mai	Totale	
		64,1%	18,8%	14,8%	2,2%	100%	
DOMANDE	D.9	Orari apertura	7,6	7,5	6,9	7,8	7,5
	D.10	Tempi attesa negli uffici	8,0	7,8	7,3	8,0	7,8
	D.11	Tempi evasione istanze	7,9	7,7	7,5	7,3	7,8
	D.12.1	Possibilità di comunicare tramite TELEFONO	8,0	7,4	7,3	4,0	7,8
	D.12.2	Possibilità di comunicare tramite SPORTELLO	8,3	8,0	7,8	7,3	8,2
	D.12.3	Possibilità di comunicare tramite E-MAIL	8,3	8,2	8,0	7,0	8,2
	D.13.1	Chiarezza delle informazioni tramite TELEFONO	8,5	8,3	7,8	3,0	8,3
	D.13.2	Chiarezza delle informazioni tramite SPORTELLO	8,4	8,2	7,9	7,3	8,2
	D.13.3	Chiarezza delle informazioni tramite SITO WEB	8,0	8,1	7,5	6,5	7,9
	D.14.1	Contenuto delle informazioni tramite TELEFONO	8,4	8,3	7,6	3,5	8,2
	D.14.2	Contenuto delle informazioni tramite SPORTELLO	8,3	8,1	7,8	7,5	8,2
	D.14.3	Contenuto delle informazioni tramite SITO WEB	7,9	8,1	7,4	7,0	7,9
	D.15	Disponibilità e cortesia personale	8,8	8,6	8,2	8,3	8,7
	D.16	Comunicazione Unica	7,0	6,9	6,4	5,3	6,9
	D.17.1	Ufficio Estero	7,1	7,5	7,3	-	7,2
	D.17.2	Ufficio Registro Imprese e Abi e Ruoli	8,3	8,1	7,7	8,3	8,2
	D.17.3	Ufficio Informazioni R.I.	8,4	8,0	7,8	8,5	8,2
	D.17.4	Ufficio Artigianato	8,1	7,8	7,6	7,0	8,0
	D.17.5	Ufficio R.A.O.	8,2	8,1	8,1	7,7	8,2
	D.17.6	Ufficio Diritto Annuale	8,0	8,0	7,9	9,0	8,0
	D.17.7	Ufficio Ambiente / Servizi al consumatore / Protesti	6,9	9,0	8,0	-	7,3
	D.17.8	Ufficio Servizi di Metrologia	8,3	-	7,0	-	8,1
	D.17.9	Ufficio Statistica Prezzi Inf. Economica Biblioteca	8,0	-	-	-	8,0
	D.17.10	Ufficio Marchi e Brevetti	7,7	7,8	7,8	-	7,7
	D.17.11	Ufficio Internazionalizzazione	7,2	6,0	-	-	7,0
	D.17.12	Ufficio Incentivi alle Imprese	7,8	7,3	6,7	-	7,6
	D.17.13	Ufficio Agricoltura	8,5	7,5	6,5	-	7,9
	D.17.14	Ufficio Conciliazione e Arbitrato	7,6	7,0	-	-	7,5
D.18	Soddisfazione generale	8,3	8,2	7,5	7,3	8,1	

Tabella n. 4

		FREQUENZA CONTATTI DIRETTI IN UN ANNO					
		Più Di 10	Da 5 a 10	Da 1 a 5	Mai	Totale	
		39,5%	17,0%	31,8%	11,7%	100%	
DOMANDE	D.9	Orari apertura	7,6	7,2	7,5	7,7	7,5
	D.10	Tempi attesa negli uffici	8,0	7,7	7,9	6,6	7,8
	D.11	Tempi evasione istanze	7,9	7,6	7,6	8,2	7,8
	D.12.1	Possibilità di comunicare tramite TELEFONO	7,9	7,4	7,6	8,1	7,8
	D.12.2	Possibilità di comunicare tramite SPORTELLO	8,2	8,1	8,1	7,0	8,2
	D.12.3	Possibilità di comunicare tramite E-MAIL	8,2	8,3	8,2	8,0	8,2
	D.13.1	Chiarezza delle informazioni tramite TELEFONO	8,2	8,2	8,4	8,4	8,3
	D.13.2	Chiarezza delle informazioni tramite SPORTELLO	8,4	8,3	8,1	6,0	8,2
	D.13.3	Chiarezza delle informazioni tramite SITO WEB	7,8	7,6	8,2	8,1	7,9
	D.14.1	Contenuto delle informazioni tramite TELEFONO	8,1	8,0	8,3	8,5	8,2
	D.14.2	Contenuto delle informazioni tramite SPORTELLO	8,2	8,2	8,1	6,5	8,2
	D.14.3	Contenuto delle informazioni tramite SITO WEB	7,7	7,5	8,3	8,2	7,9
	D.15	Disponibilità e cortesia personale	8,6	8,5	8,8	8,8	8,7
	D.16	Comunicazione Unica	6,8	6,5	7,0	7,0	6,9
	D.17.1	Ufficio Estero	7,0	7,0	8,0	7,0	7,2
	D.17.2	Ufficio Registro Imprese e Abi e Ruoli	8,2	8,0	8,2	8,4	8,2
	D.17.3	Ufficio Informazioni R.I.	8,3	8,1	8,1	8,5	8,2
	D.17.4	Ufficio Artigianato	8,1	7,8	7,9	8,2	8,0
	D.17.5	Ufficio R.A.O.	8,3	7,9	8,2	8,1	8,2
	D.17.6	Ufficio Diritto Annuale	8,0	7,9	8,1	7,8	8,0
	D.17.7	Ufficio Ambiente / Servizi al consumatore / Protesti	7,3	7,3	7,3	-	7,3
	D.17.8	Ufficio Servizi di Metrologia	8,2	9,0	-	7,0	8,1
	D.17.9	Ufficio Statistica Prezzi Inf. Economica Biblioteca	8,3	7,0	-	-	8,0
	D.17.10	Ufficio Marchi e Brevetti	7,7	7,8	7,9	7,5	7,7
	D.17.11	Ufficio Internazionalizzazione	7,2	6,0	-	-	7,0
	D.17.12	Ufficio Incentivi alle Imprese	7,5	7,3	7,8	8,0	7,6
	D.17.13	Ufficio Agricoltura	8,6	8,0	7,0	-	7,9
	D.17.14	Ufficio Conciliazione e Arbitrato	7,4	8,0	7,3	8,0	7,5
D.18	Soddisfazione generale	8,3	7,9	8,1	8,2	8,1	

Tabella n. 5

			Domanda n. 8 (frequenza contatti presso ciascun ufficio)				Media totale	
			Più DI 10	Da 5 a 10	Da 1 a 5	Mai *		
Domanda n. 17 (giudizio sui vari uffici)	D.17.1	Ufficio Estero	%	0,0%	0,0%	11,7%	88,3%	7,2
		media	-	-	7,2	7,0		
	D.17.2	Ufficio Registro Imprese e Abi e Ruoli	%	49,3%	17,9%	24,7%	8,1%	8,2
			media	8,3	8,2	8,0	8,0	
	D.17.3	Ufficio Informazioni R.I.	%	50,2%	19,3%	19,3%	11,2%	8,2
			media	8,3	8,1	8,1	8,7	
	D.17.4	Ufficio Artigianato	%	22,4%	11,7%	28,7%	37,2%	8,0
			media	8,1	8,0	7,9	7,5	
	D.17.5	Ufficio R.A.O.	%	36,3%	15,7%	26,9%	21,1%	8,2
			media	8,2	8,2	8,2	7,8	
	D.17.6	Ufficio Diritto Annuale	%	17,5%	12,6%	35,9%	34,1%	8,0
			media	7,9	8,1	8,1	7,9	
	D.17.7	Ufficio Ambiente / Servizi al consumatore / Protesti	%	1,3%	3,1%	7,6%	87,9%	7,3
			media	6,5	8,3	7,3	6,8	
	D.17.8	Ufficio Servizi di Metrologia	%	0,4%	0,4%	2,2%	96,9%	8,1
			media	8,0	-	8,5	7,5	
	D.17.9	Ufficio Statistica Prezzi Inf. Economica Biblioteca	%	0,4%	0,4%	2,2%	96,9%	8,0
			media	7,0	8,0	8,3	-	
	D.17.10	Ufficio Marchi e Brevetti	%	2,2%	2,2%	26,9%	68,6%	7,7
			media	8,8	7,8	7,6	7,0	
	D.17.11	Ufficio Internazionalizzazione	%	0,0%	0,0%	4,5%	95,5%	7,0
			media	-	-	7,0	7,0	
	D.17.12	Ufficio Incentivi alle Imprese	%	1,3%	1,3%	22,9%	74,4%	7,6
			media	9,0	8,5	7,5	7,8	
	D.17.13	Ufficio Agricoltura	%	0,4%	0,9%	3,6%	95,1%	7,9
			media	8,0	7,5	8,0	8,0	
	D.17.14	Ufficio Conciliazione e Arbitrato	%	0,4%	0,9%	8,1%	90,6%	7,5
			media	-	8,0	7,4	-	

* **NOTA BENE** → nonostante la maggior parte degli utenti che hanno risposto “mai” alla domanda n. 8 non abbia poi (congruamente) espresso un giudizio sull’ufficio, vi sono sporadici casi nei quali il giudizio è stato comunque espresso.
Per completezza d’informazione abbiamo deciso di inserire anche questi valori all’interno della tabella.

Tabella n. 6

	2011			2008			2005			
	Numero di giudizi rilasciati	Positivi (6 - 10)	Negativi (1- 5)	Numero di giudizi rilasciati	Positivi (6 - 10)	Negativi (1- 5)	Numero di giudizi rilasciati	Positivi (6 - 10)	Negativi (1- 5)	
DOMANDE	D.9 Orari apertura	216	91,2%	8,8%	192	90,6%	9,4%	289	97,2%	2,8%
	D.10 Tempi attesa negli uffici	188	94,7%	5,3%	176	92,6%	7,4%	262	94,7%	5,3%
	D.11 Tempi evasione istanze	219	94,5%	5,5%	208	93,8%	6,3%	181	98,3%	1,7%
	D.12.1 Possibilità di comunicare tramite TELEFONO	219	91,8%	8,2%	207	88,9%	11,1%	273	95,6%	4,4%
	D.12.2 Possibilità di comunicare tramite SPORTELLO	165	97,6%	2,4%	164	97,0%	3,0%	272	100,0%	0,0%
	D.12.3 Possibilità di comunicare tramite E-MAIL	173	98,3%	1,7%	149	94,6%	5,4%	-	-	-
	D.13.1 Chiarezza delle informazioni tramite TELEFONO	218	97,7%	2,3%	203	97,5%	2,5%	269	99,3%	0,7%
	D.13.2 Chiarezza delle informazioni tramite SPORTELLO	161	98,1%	1,9%	162	100,0%	0,0%	257	99,6%	0,4%
	D.13.3 Chiarezza delle informazioni tramite SITO WEB	190	97,4%	2,6%	178	96,1%	3,9%	159	100,0%	0,0%
	D.14.1 Contenuto delle informazioni tramite TELEFONO	216	98,6%	1,4%	204	98,5%	1,5%	271	99,6%	0,4%
	D.14.2 Contenuto delle informazioni tramite SPORTELLO	160	98,1%	1,9%	161	100,0%	0,0%	260	100,0%	0,0%
	D.14.3 Contenuto delle informazioni tramite SITO WEB	187	96,3%	3,7%	175	96,6%	3,4%	158	100,0%	0,0%
	D.15 Disponibilità e cortesia personale	221	98,2%	1,8%	209	100,0%	0,0%	295	100,0%	0,0%
	D.16 Comunicazione Unica	213	78,4%	21,6%	-	-	-	-	-	-
	D.17.1 Ufficio Estero	14	100,0%	0,0%	15	100,0%	0,0%	34	100,0%	0,0%
	D.17.2 Ufficio Registro Imprese e Abi e Ruoli	202	98,5%	1,5%	198	99,5%	0,5%	270	99,6%	0,4%
	D.17.3 Ufficio Informazioni R.I.	197	99,5%	0,5%	-	-	-	-	-	-
	D.17.4 Ufficio Artigianato	130	97,7%	2,3%	129	99,2%	0,8%	76	100,0%	0,0%
	D.17.5 Ufficio R.A.O.	176	97,7%	2,3%	-	-	-	-	-	-
	D.17.6 Ufficio Diritto Annuale	156	99,4%	0,6%	130	100,0%	0,0%	91	100,0%	0,0%
	D.17.7 Ufficio Ambiente / Servizi al consumatore / Protesti	20	90,0%	10,0%	-	-	-	-	-	-
	D.17.8 Ufficio Servizi di Metrologia	7	100,0%	0,0%	6	100,0%	0,0%	21	100,0%	0,0%
	D.17.9 Ufficio Statistica Prezzi Inf. Economica Biblioteca	5	100,0%	0,0%	11	100,0%	0,0%	11	100,0%	0,0%
	D.17.10 Ufficio Marchi e Brevetti	56	98,2%	1,8%	56	98,2%	1,8%	23	100,0%	0,0%
	D.17.11 Ufficio Internazionalizzazione	7	100,0%	0,0%	12	100,0%	0,0%	8	100,0%	0,0%
	D.17.12 Ufficio Incentivi alle Imprese	43	97,7%	2,3%	37	100,0%	0,0%	-	-	-
	D.17.13 Ufficio Agricoltura	10	100,0%	0,0%	5	100,0%	0,0%	-	-	-
	D.17.14 Ufficio Conciliazione e Arbitrato	13	100,0%	0,0%	-	-	-	-	-	-
D.18 Soddisfazione generale	221	99,1%	0,9%	209	99,5%	0,5%	292	100,0%	0,0%	

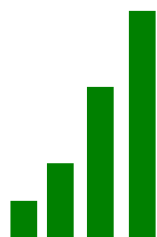
Tabella n. 7

		Giudizi positivi (riassuntivo)			
		2005	2008	2011	
DOMANDE	D.9	Orari apertura	97,2%	90,6%	91,2%
	D.10	Tempi attesa negli uffici	94,7%	92,6%	94,7%
	D.11	Tempi evasione istanze	98,3%	93,8%	94,5%
	D.12.1	Possibilità di comunicare tramite TELEFONO	95,6%	88,9%	91,8%
	D.12.2	Possibilità di comunicare tramite SPORTELLO	100,0%	97,0%	97,6%
	D.12.3	Possibilità di comunicare tramite E-MAIL	-	94,6%	98,3%
	D.13.1	Chiarezza delle informazioni tramite TELEFONO	99,3%	97,5%	97,7%
	D.13.2	Chiarezza delle informazioni tramite SPORTELLO	99,6%	100,0%	98,1%
	D.13.3	Chiarezza delle informazioni tramite SITO WEB	100,0%	96,1%	97,4%
	D.14.1	Contenuto delle informazioni tramite TELEFONO	99,6%	98,5%	98,6%
	D.14.2	Contenuto delle informazioni tramite SPORTELLO	100,0%	100,0%	98,1%
	D.14.3	Contenuto delle informazioni tramite SITO WEB	100,0%	96,6%	96,3%
	D.15	Disponibilità e cortesia personale	100,0%	100,0%	98,2%
	D.16	Comunicazione Unica	-	-	78,4%
	D.17.1	Ufficio Estero	100,0%	100,0%	100,0%
	D.17.2	Ufficio Registro Imprese e Abi e Ruoli	99,6%	99,5%	98,5%
	D.17.3	Ufficio Informazioni R.I.	-	-	99,5%
	D.17.4	Ufficio Artigianato	100,0%	99,2%	97,7%
	D.17.5	Ufficio R.A.O.	-	-	97,7%
	D.17.6	Ufficio Diritto Annuale	100,0%	100,0%	99,4%
	D.17.7	Ufficio Ambiente / Servizi al consumatore / Protesti	-	-	90,0%
	D.17.8	Ufficio Servizi di Metrologia	100,0%	100,0%	100,0%
	D.17.9	Ufficio Statistica Prezzi Inf. Economica Biblioteca	100,0%	100,0%	100,0%
	D.17.10	Ufficio Marchi e Brevetti	100,0%	98,2%	98,2%
	D.17.11	Ufficio Internazionalizzazione	100,0%	100,0%	100,0%
	D.17.12	Ufficio Incentivi alle Imprese	-	100,0%	97,7%
	D.17.13	Ufficio Agricoltura	-	100,0%	100,0%
	D.17.14	Ufficio Conciliazione e Arbitrato	-	-	100,0%
	D.18	Soddisfazione generale	100,0%	99,5%	99,1%

Tabella n. 8

		Giudizi negativi (riassuntivo)			
		2005	2008	2011	
DOMANDE	D.9	Orari apertura	2,8%	9,4%	8,8%
	D.10	Tempi attesa negli uffici	5,3%	7,4%	5,3%
	D.11	Tempi evasione istanze	1,7%	6,3%	5,5%
	D.12.1	Possibilità di comunicare tramite TELEFONO	4,4%	11,1%	8,2%
	D.12.2	Possibilità di comunicare tramite SPORTELLO	0,0%	3,0%	2,4%
	D.12.3	Possibilità di comunicare tramite E-MAIL	-	5,4%	1,7%
	D.13.1	Chiarezza delle informazioni tramite TELEFONO	0,7%	2,5%	2,3%
	D.13.2	Chiarezza delle informazioni tramite SPORTELLO	0,4%	0,0%	1,9%
	D.13.3	Chiarezza delle informazioni tramite SITO WEB	0,0%	3,9%	2,6%
	D.14.1	Contenuto delle informazioni tramite TELEFONO	0,4%	1,5%	1,4%
	D.14.2	Contenuto delle informazioni tramite SPORTELLO	0,0%	0,0%	1,9%
	D.14.3	Contenuto delle informazioni tramite SITO WEB	0,0%	3,4%	3,7%
	D.15	Disponibilità e cortesia personale	0,0%	0,0%	1,8%
	D.16	Comunicazione Unica	-	-	21,6%
	D.17.1	Ufficio Estero	0,0%	0,0%	0,0%
	D.17.2	Ufficio Registro Imprese e Abi e Ruoli	0,4%	0,5%	1,5%
	D.17.3	Ufficio Informazioni R.I.	-	-	0,5%
	D.17.4	Ufficio Artigianato	0,0%	0,8%	2,3%
	D.17.5	Ufficio R.A.O.	-	-	2,3%
	D.17.6	Ufficio Diritto Annuale	0,0%	0,0%	0,6%
	D.17.7	Ufficio Ambiente / Servizi al consumatore / Protesti	-	-	10,0%
	D.17.8	Ufficio Servizi di Metrologia	0,0%	0,0%	0,0%
	D.17.9	Ufficio Statistica Prezzi Inf. Economica Biblioteca	0,0%	0,0%	0,0%
	D.17.10	Ufficio Marchi e Brevetti	0,0%	1,8%	1,8%
	D.17.11	Ufficio Internazionalizzazione	0,0%	0,0%	0,0%
	D.17.12	Ufficio Incentivi alle Imprese	-	0,0%	2,3%
	D.17.13	Ufficio Agricoltura	-	0,0%	0,0%
	D.17.14	Ufficio Conciliazione e Arbitrato	-	-	0,0%
	D.18	Soddisfazione generale	0,0%	0,5%	0,9%

Tabella n. 9



capitolo III

Il campione allo sportello

3.1 – Anagrafica (domande 1 – 2 – 3 – 4)

Partiamo con il “genere” di appartenenza di coloro che hanno risposto ai questionari somministrati allo sportello. La tabella mostra che se nel complesso la percentuale di “maschi” e di “femmine” è molto simile (49,7% contro il 48,0%), scomponendo il campione in “ditte e società”, “professionisti” e “altro” le differenze sono più marcate.

Rispetto al campione telematico inizia a comparire anche una piccola percentuale di soggetti che non rispondono (2,3%).

	Genere			
	Ditte e società	Professionisti	Altro	Totale
Maschio	59,3%	38,6%	38,3%	49,7%
Femmina	39,4%	57,0%	59,2%	48,0%
n.r.	1,3%	4,4%	2,5%	2,3%
Totale risposte	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

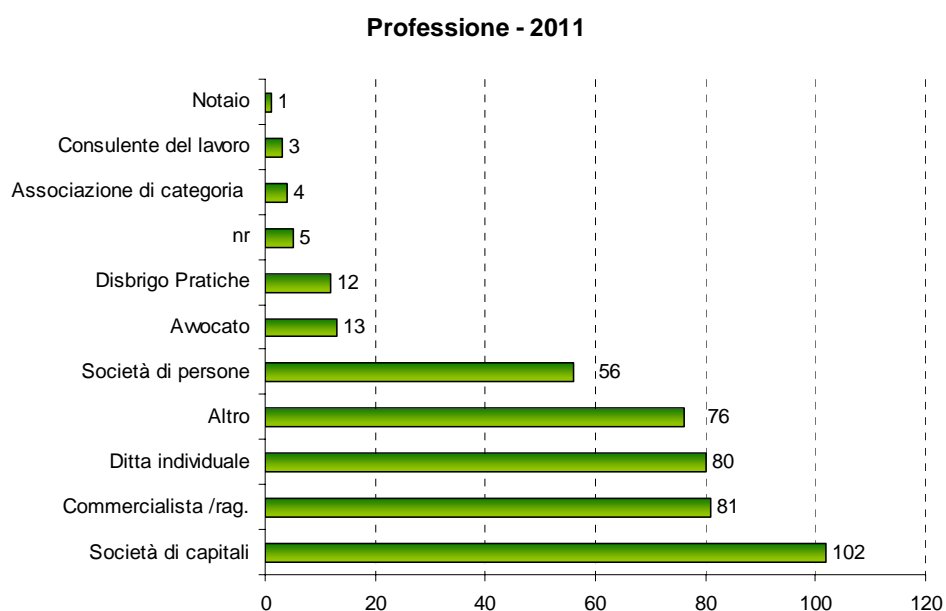
Per quanto attiene le “classi di età”, le differenze rispetto all’indagine del 2008 sono maggiormente consistenti se confrontate con quelle riscontrate nel campione telematico.

Qui aumenta sensibilmente la percentuale degli *over 50* (incremento del 5,9% rispetto al 2008), mentre diminuisce quella dei più giovani.

La tabella seguente rappresenta quanto illustrato.

	Età		
	2008	2011	differenza 2011 - 2008
meno di 30	16,1%	13,9%	-2,2%
da 30 a 40	29,6%	25,6%	-4,0%
da 41 a 50	24,7%	27,7%	3,0%
oltre 50	20,4%	26,3%	5,9%
n.r.	9,2%	6,5%	-2,7%
Totale risposte	100,0%	100,0%	

Riguardo alla “professione” di appartenenza, il grafico a barre “Professione –2011” evidenzia come la maggior parte di coloro che hanno risposto all’indagine agli sportelli siano appartenenti alla categoria “Società di capitali” (102).

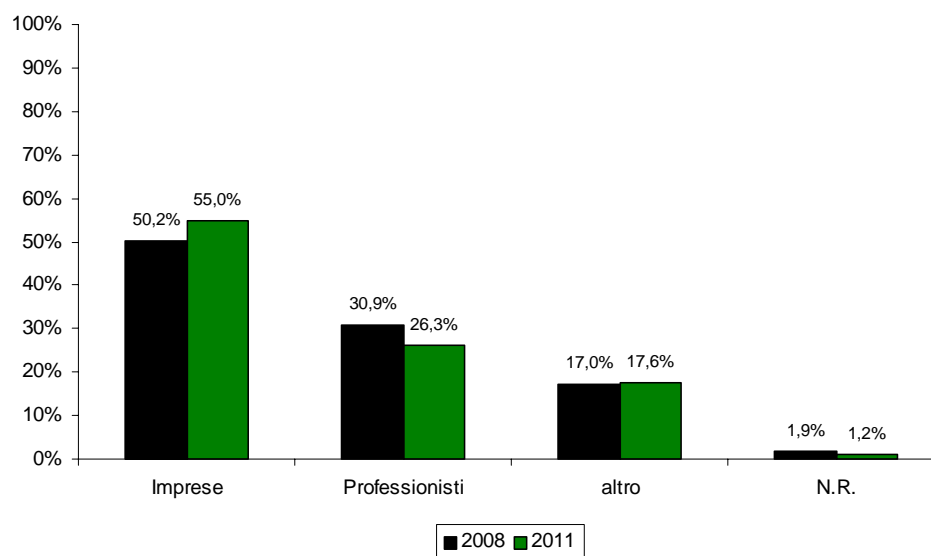


La tabella seguente mostra le differenze in termini percentuali riscontrate tra l’indagine del 2011 e quella del 2008.

	Professione		
	2008	2011	differenza 2011 - 2008
Ditta individuale	15,6%	18,5%	2,9%
Società di capitali	21,5%	23,6%	2,1%
Società di persone	13,1%	12,9%	-0,2%
Commercialista /rag.	18,5%	18,7%	0,2%
Consulente del lavoro	-	0,7%	-
Notaio	0,6%	0,2%	-0,4%
Avvocato	6,8%	3,0%	-3,8%
Disbrigo Pratiche	2,5%	2,7%	0,2%
Associazione di categoria	2,4%	0,9%	-1,5%
Altro	17,1%	17,6%	0,5%
nr	1,9%	1,2%	-0,7%
Totale risposte	100,0%	100,0%	

Infine, il grafico “*Classi di professione 2008 – 2011*” rappresenta il rapporto tra “imprese” e “professionisti” nelle due indagini (2008 – 2011).

Classi di professione 2008 - 2011



Per quanto attiene il ruolo ricoperto all'interno dell'impresa o dello studio da parte di coloro che hanno risposto al questionario, la tabella "Ruolo" rappresenta che la maggioranza degli intervistati sono "titolari".

Il dato complessivo è dunque invertito rispetto ai risultati del campione telematico.

	Ruolo			
	Titolare	Dipendente	N.R.	Totale
Ditta individuale	85,0%	13,8%	1,3%	100,00%
Società di capitali	56,9%	42,2%	1,0%	100,00%
Società di persone	73,2%	25,0%	1,8%	100,00%
Commercialista /rag.	39,5%	58,0%	2,5%	100,00%
Consulente del lavoro	0,0%	100,0%	0,0%	100,00%
Notaio	0,0%	100,0%	0,0%	100,00%
Avvocato	53,8%	46,2%	0,0%	100,00%
Disbrigo Pratiche	25,0%	66,7%	8,3%	100,00%
Associazione di categoria	0,0%	100,0%	0,0%	100,00%
Altro	11,8%	65,8%	22,4%	100,00%
n.r.	20,0%	20,0%	60,0%	100,00%
Totale risposte	50,6%	43,4%	6,0%	100,00%

3.2 – Conoscenza e contatti con la CCIAA (domande 5 – 6 – 7 – 8)

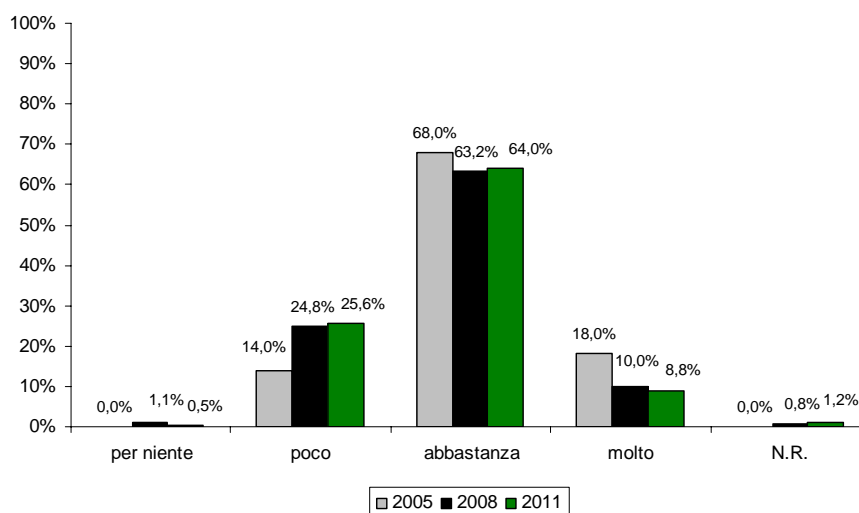
Passando ad analizzare le domande che vanno dalla 5 alla 8, la domanda n. 5 chiedeva agli utenti quanto fossero a conoscenza dei compiti e delle funzioni svolte dalla CCIAA di Prato.

Dall'istogramma sottostante si evince come la percentuale dei "molto informati" sia in diminuzione, mentre cresce quella di coloro che si dichiarano "poco informati".

Anche in questo caso l'andamento è esattamente opposto rispetto a quello risultante dalle risposte del campione telematico.

La tabella successiva si concentra solo sull'anno 2011 stratificando il campione per classi di professione.

Conoscenza di compiti e funzioni svolte dalla CCIAA: 2008 - 2011



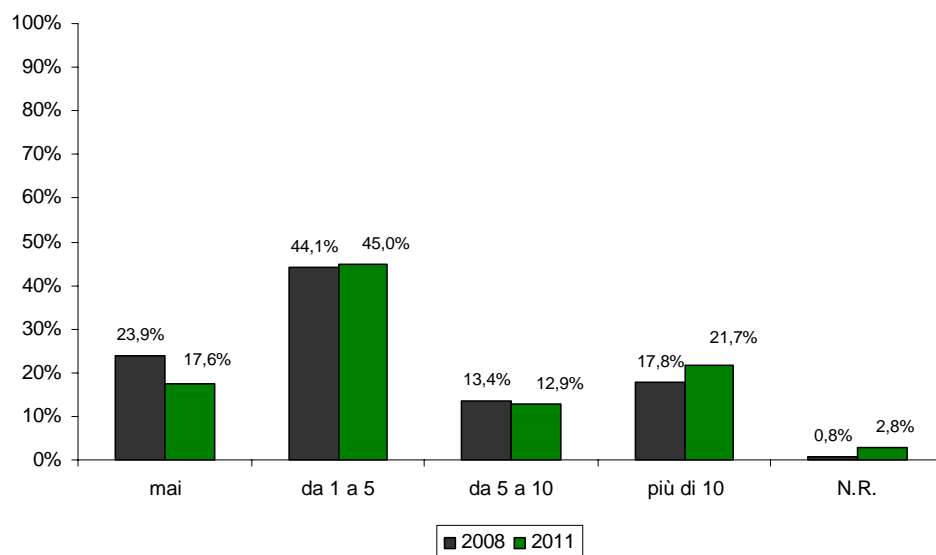
2011 - Conoscenza di compiti e funzioni svolte dalla CCIAA suddivisi per professione

		per niente	poco	abbastanza	molto	N.R.	Totale
Professione	Ditta individuale	1,3%	36,3%	53,8%	6,3%	2,5%	100,0%
	Società di capitali	0,0%	20,6%	75,5%	2,9%	1,0%	100,0%
	Società di persone	0,0%	37,5%	55,4%	7,1%	0,0%	100,0%
	Commercialista /rag.	0,0%	6,2%	75,3%	18,5%	0,0%	100,0%
	Consulente del lavoro	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Notaio	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Avvocato	0,0%	23,1%	53,8%	23,1%	0,0%	100,0%
	Disbrigo Pratiche	0,0%	25,0%	50,0%	25,0%	0,0%	100,0%
	Associazione di categoria	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	100,0%
	Altro	1,3%	35,5%	59,2%	3,9%	0,0%	100,0%
	nr	0,0%	20,0%	40,0%	0,0%	40,0%	100,0%

L'istogramma e la tabella seguenti rappresentano come gli utenti intervistati hanno risposto alla domanda n. 6 riguardo alla frequenza dei "contatti telefonici" nell'ultimo anno.

Come già ricordato nel paragrafo precedente, la comparazione può essere fatta solo tra le ultime due indagini, avendo la rilevazione del 2005 diversi parametri di riferimento.

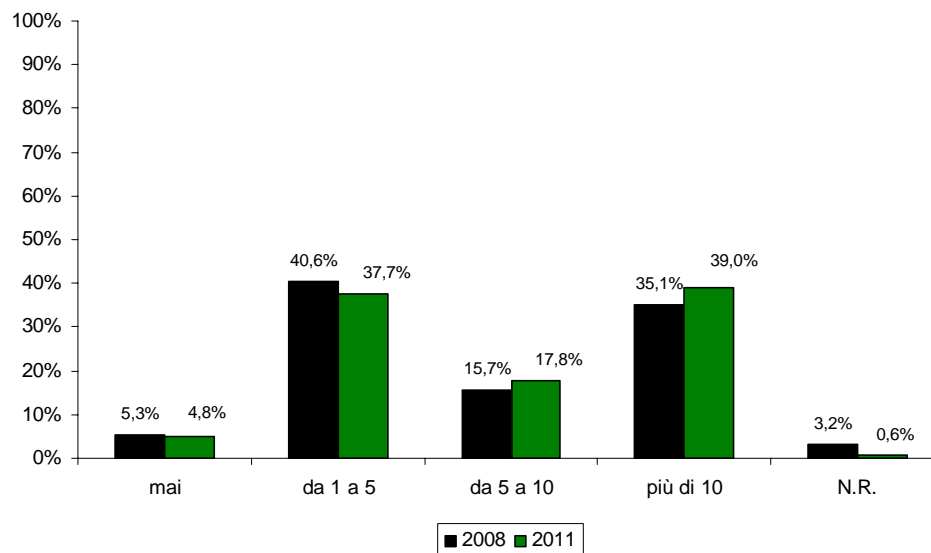
Frequenza dei contatti telefonici: 2008 - 2011



		2011 - Frequenza dei contatti telefonici suddivisi per professione					
		mai	da 1 a 5	da 5 a 10	più di 10	N.R.	Totale
Professione	Ditta individuale	26,3%	43,8%	15,0%	12,5%	2,5%	100,0%
	Società di capitali	13,7%	59,8%	13,7%	11,8%	1,0%	100,0%
	Società di persone	26,8%	53,6%	5,4%	7,1%	7,1%	100,0%
	Commercialista /rag.	7,4%	14,8%	18,5%	56,8%	2,5%	100,0%
	Consulente del lavoro	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%	100,0%
	Notaio	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Avvocato	30,8%	30,8%	23,1%	15,4%	0,0%	100,0%
	Disbrigo Pratiche	8,3%	25,0%	8,3%	58,3%	0,0%	100,0%
	Associazione di categoria	0,0%	0,0%	25,0%	75,0%	0,0%	100,0%
	Altro	18,4%	60,5%	6,6%	11,8%	2,6%	100,0%
	nr	20,0%	60,0%	0,0%	0,0%	20,0%	100,0%

Per quanto riguarda i “contatti diretti” (domanda n. 7), il grafico e la tabella seguenti danno rispettivamente una prima panoramica e un’analisi più profonda delle risposte rilasciate dagli intervistati.

Frequenza dei contatti diretti: 2008 - 2011

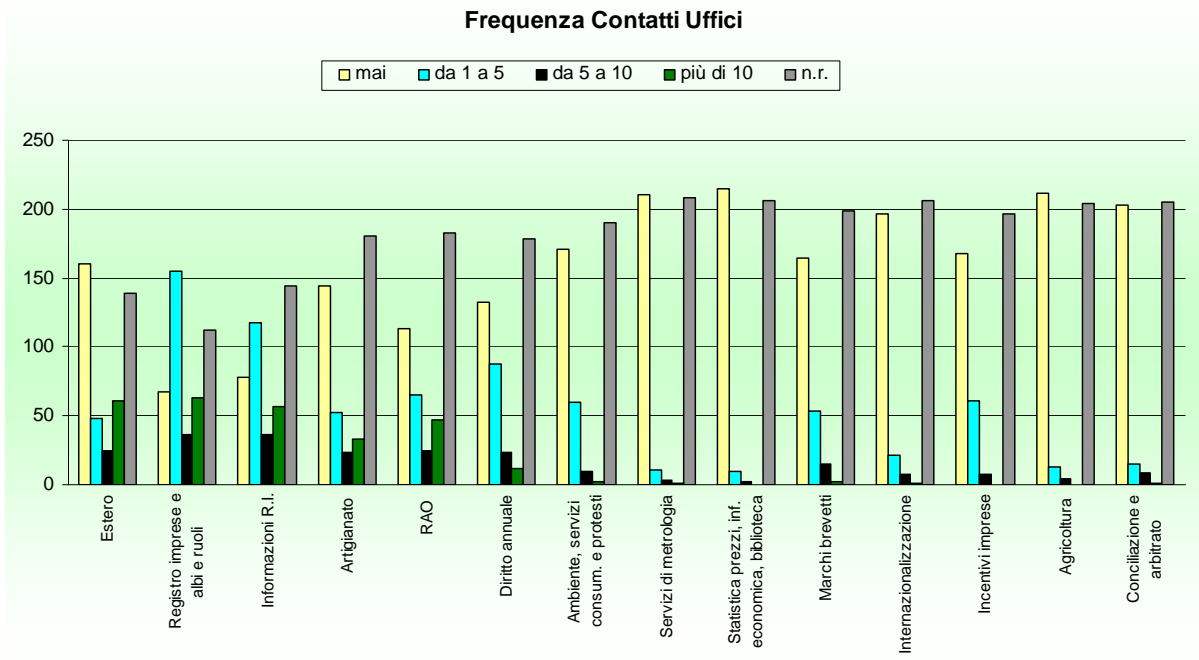


		2011 - Frequenza dei contatti diretti suddivisi per professione					
		mai	da 1 a 5	da 5 a 10	più di 10	N.R.	Totale
Professione	Ditta individuale	8,8%	52,5%	12,5%	23,8%	2,5%	100,0%
	Società di capitali	2,0%	46,1%	15,7%	34,3%	2,0%	100,0%
	Società di persone	8,9%	50,0%	17,9%	16,1%	7,1%	100,0%
	Commercialista /rag.	2,5%	11,1%	17,3%	66,7%	2,5%	100,0%
	Consulente del lavoro	0,0%	33,3%	33,3%	33,3%	0,0%	100,0%
	Notaio	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
	Avvocato	0,0%	7,7%	38,5%	53,8%	0,0%	100,0%
	Disbrigo Pratiche	8,3%	25,0%	33,3%	33,3%	0,0%	100,0%
	Associazione di categoria	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
	Altro	7,9%	57,9%	10,5%	21,1%	2,6%	100,0%
	nr	0,0%	20,0%	0,0%	40,0%	40,0%	100,0%

Concludiamo l'analisi della prima parte del questionario con la frequenza di contatti per ogni singolo ufficio camerale.

Rispetto al campione dell'indagine telematica è da segnalare un vistoso incremento di contatti nei confronti "dell'ufficio estero".

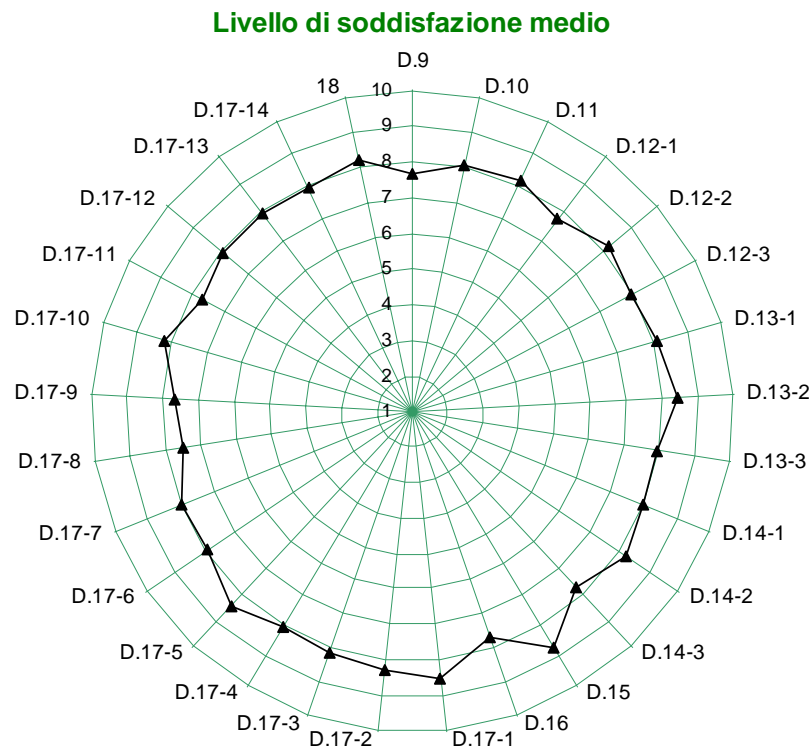
Resta significativa l'affluenza "dell'ufficio registro imprese albi e ruoli" e "dell'ufficio informazioni del registro delle imprese".



3.3 – Livello di soddisfazione (domande dalla 9 alla 19)

Come nel capitolo precedente, siamo giunti ad analizzare la seconda e la terza parte del questionario e cioè le domande sul livello di soddisfazione. La scala di valutazione in questo caso è uguale per tutte le domande e va da un valore minimo di 1 (completa insoddisfazione) a un livello massimo di 10 (piena soddisfazione).

Il grafico seguente ci mostra una prima panoramica dei livelli di soddisfazione medi ottenuti da ogni domanda premettendo che si passa dal valore minimo di 7,5 (ufficio servizi di metrologia) a quello massimo di 8,7 per la disponibilità e cortesia del personale camerale.



Legenda delle domande		
9 orari di apertura	14.2 contenuto informazioni: sportello	17.7 ufficio Ambiente / Serv. Cons. / Protesti
10 tempi di attesa negli uffici	14.3 contenuto informazioni: sito web	17.8 ufficio Servizi Metrologia
11 tempi evasione istanze	15 disponibilità cortesia personale	17.9 ufficio Statistica Prezzi...
12.1 possibilità di comunicare: telefono	16 comunicazione unica	17.10 ufficio Marchi e Brevetti
12.2 possibilità di comunicare: sportello	17.1 ufficio Estero	17.11 ufficio Internazionalizzazione
12.3 possibilità di comunicare: e-mail	17.2 ufficio Registro Imprese e Albi e Ruoli	17.12 ufficio Incentivi alle Imprese
13.1 livello chiarezza informazioni: telefono	17.3 ufficio Informazioni del Registro Imprese	17.13 ufficio Agricoltura
13.2 livello chiarezza informazioni: sportello	17.4 ufficio Artigianato	17.14 ufficio Conciliazione e Arbitrato
13.3 livello chiarezza informazioni: sito web	17.5 ufficio R.A.O. (rilascio smart card)	18 giudizio complessivo su CCIAA Prato
14.1 contenuto informazioni: telefono	17.6 ufficio Diritto Annuale	

Nella tabella seguente sono confrontati i valori medi emersi nell'indagine corrente, con quelli riscontrati rispettivamente nell'indagine del 2005 e in quella del 2008.

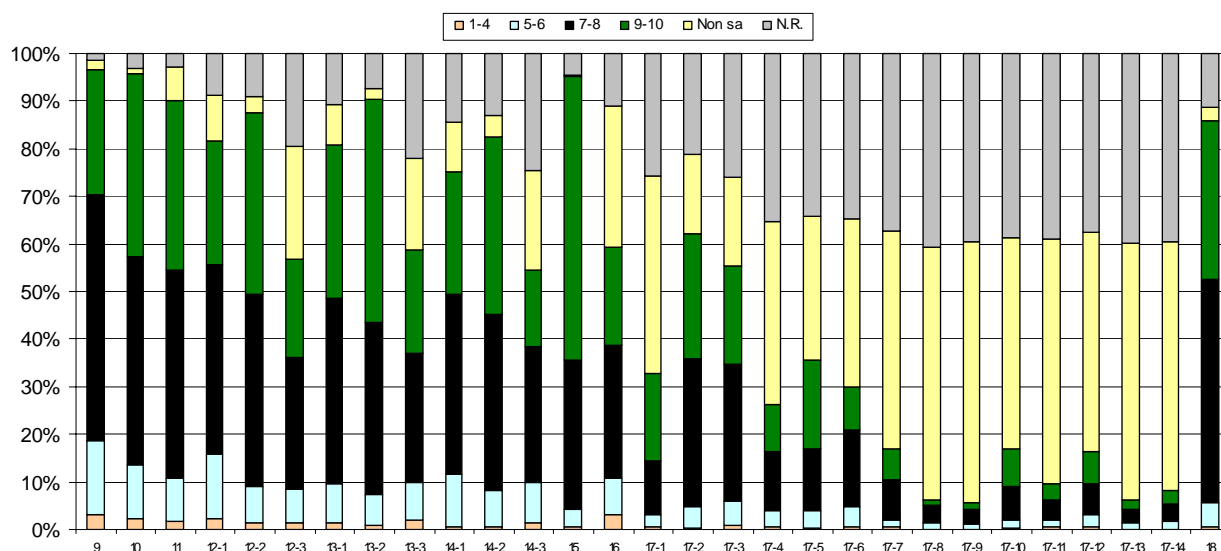
Le frecce a margine della tabella mostrano se tra l'indagine del 2008 e quella del 2011 vi è stato un aumento o una diminuzione del livello di soddisfazione.

		2005	2008	2011		
DOMANDE	D.9	Orari apertura	7,8	7,6	7,6	=
	D.10	Tempi attesa negli uffici	7,5	7,8	8,0	↑
	D.11	Tempi evasione istanze	7,8	7,9	8,1	↑
	D.12.1	Possibilità di comunicare tramite TELEFONO	7,9	7,4	7,7	↑
	D.12.2	Possibilità di comunicare tramite SPORTELLO	8,4	8,3	8,2	↓
	D.13.1	Chiarezza delle informazioni tramite TELEFONO	8,1	8,0	8,1	↑
	D.13.2	Chiarezza delle informazioni tramite SPORTELLO	8,5	8,5	8,4	↓
	D.13.3	Chiarezza delle informazioni tramite SITO WEB	7,4	7,8	7,9	↑
	D.14.1	Contenuto delle informazioni tramite TELEFONO	8	7,9	7,9	=
	D.14.2	Contenuto delle informazioni tramite SPORTELLO	8,5	8,3	8,2	↓
	D.14.3	Contenuto delle informazioni tramite SITO WEB	7,6	7,7	7,7	=
	D.15	Disponibilità e cortesia personale	8,8	8,7	8,7	=
	D.17.1	Ufficio Estero	8,1	8,2	8,5	↑
	D.17.2	Ufficio Registro Imprese e Abi e Ruoli	8,3	8,2	8,3	↑
	D.17.4	Ufficio Artigianato	8,4	8,0	8,0	=
	D.17.6	Ufficio Diritto Annuale	7,9	7,8	7,9	↑
	D.17.8	Ufficio Servizi di Metrologia	8,2	8,0	7,5	↓
	D.17.9	Ufficio Statistica Prezzi Inf. Economica Biblioteca	8,7	7,8	7,6	↓
	D.17.10	Ufficio Marchi e Brevetti	8,4	8,1	8,2	↑
	D.17.11	Ufficio Internazionalizzazione	8,7	7,9	7,6	↓
D.17.12	Ufficio Incentivi alle Imprese	8,2	8,3	7,9	↓	
D.18	Soddisfazione generale	8,3	8,1	8,2	↑	

Rimanendo sempre in tema di soddisfazione generale, come già realizzato per l'indagine allo sportello proponiamo un grafico che mette in evidenza i singoli punteggi ottenuti dalle varie domande, raggruppati sempre nelle classi di soddisfazione viste in precedenza:

- coloro che hanno espresso un punteggio tra 1 e 4;
- quelli che si sono espressi tra 5 e 6;
- coloro che hanno assegnato valori tra 7 e 8;
- quelli che si sono dichiarati molto soddisfatti attribuendo 9 o 10.

Classi di soddisfazione



Legenda delle domande		
9 orari di apertura	14.2 contenuto informazioni: sportello	17.7 ufficio Ambiente / Serv. Cons. / Protesti
10 tempi di attesa negli uffici	14.3 contenuto informazioni: sito web	17.8 ufficio Servizi Metrologia
11 tempi evasione istanze	15 disponibilità cortesia personale	17.9 ufficio Statistica Prezzi...
12.1 possibilità di comunicare: telefono	16 comunicazione unica	17.10 ufficio Marchi e Brevetti
12.2 possibilità di comunicare: sportello	17.1 ufficio Estero	17.11 ufficio Internazionalizzazione
12.3 possibilità di comunicare: e-mail	17.2 ufficio Registro Imprese e Albi e Ruoli	17.12 ufficio Incentivi alle Imprese
13.1 livello chiarezza informazioni: telefono	17.3 ufficio Informazioni del Registro Imprese	17.13 ufficio Agricoltura
13.2 livello chiarezza informazioni: sportello	17.4 ufficio Artigianato	17.14 ufficio Conciliazione e Arbitrato
13.3 livello chiarezza informazioni: sito web	17.5 ufficio R.A.O. (rilascio smart card)	18 giudizio complessivo su CCIAA Prato
14.1 contenuto informazioni: telefono	17.6 ufficio Diritto Annuale	

Dall'analisi dell'istogramma "classi di soddisfazione" si evince, specialmente in relazione a determinate tipologie di uffici, come sia estremamente elevata la percentuale di intervistati che "non risponde", oppure si esprime con un "non so".

Proprio in considerazione di ciò viene riproposta la stessa tabella elaborata nel capitolo precedente, capace di mettere in relazione da una parte il livello di soddisfazione medio ottenuto per ciascun ufficio e dall'altra il numero di utenti che hanno espresso realmente un valore di preferenza

Se, dunque, il livello medio di soddisfazione "dell'ufficio registro imprese e albi e ruoli" (8,3) è frutto di 269 giudizi espressi, quello "dell'ufficio statistica prezzi, informazione economica e biblioteca" (7,6) deriva dalla media di solamente 24 valutazioni.

		Soddisfazione media	Numero risposte ottenute
Uffici	Estero	8,5	142
	Registro imprese e albi e ruoli	8,3	269
	Informazioni registro imprese	8,1	240
	Artigianato	8,0	114
	R.A.O. (rilascio smart)	8,4	154
	Diritto annuale	7,9	130
	Ambiente, servizi al consumatore, protesti	8,0	73
	Servizi di metrologia	7,5	27
	Statistica prezzi, informazione economica, biblioteca	7,6	24
	Marchi e brevetti	8,2	74
	Internazionalizzazione	7,6	41
	Incentivi alle imprese	7,9	71
	Agricoltura	7,9	27
	Conciliazione, arbitrato	7,9	35

Venendo infine alla domanda 19, unico quesito aperto presente all'interno del questionario, vengono di seguito riportati per intero tutte le osservazioni ed i suggerimenti rilasciati dagli utenti intervistati.

Lo spazio è stato utilizzato solo dal 9% degli intervistati.

SPORTELLO

- 1 Ho trovato molta gentilezza e cortesia
- 2 Sono in data odierna a ringraziare per la gentile cortesia della sig.ra Laura Abate allo sportello per Ambiente e Protesti
- 3 Cancellare subito i protesti
- 4 Possibilmente dare maggiori informazioni riguardo ai servizi esistenti, attraverso internet
- 5 Creare sportelli automatici per visure e certificazioni presso la sede e nella città. Dare istruzioni in più lingue, cercare di ridurre le file di attesa, fare orari liberi e prevedere facilitazioni per le ditte straniere. Infine poter pagare nei soliti sportelli la quota associativa
- 6 Posso dire di essere pienamente soddisfatta

7	Cercare in qualche modo di dare informazioni più specifiche, anche se mi rendo conto che è un po' difficile in Italia
8	Tutto ok
9	Tutto il personale con cui ho avuto contatti, si è dimostrato cortese e professionale
10	Nulla
11	Nulla
12	E' la prima volta che vengo alla Camera di Commercio di Prato e va tutto bene
13	Le penne messe a disposizione dalla Camera di Commercio, lasciano a molto a desiderare
14	Un sito più dettagliato con le normative per il registro delle imprese per le varie tipologie di imprese. Nel sito le informazioni sono insufficienti e molto spesso siamo costretti a contattare gli uffici
15	Orari di apertura al pubblico più lunghi
16	Migliorare la comunicazione Starweb, che ritengo un ottimo canale di invio, ma gli operatori chiedono continuamente correzioni delle pratiche
17	Continuate così che va più che bene
18	Mettere più personale all'ufficio RAO
19	Nulla
20	Nessuno
21	Meno burocrazia
22	Sono tutti molto carini
23	Per quanto riguarda le informazioni sul territorio sull'ambiente, cioè i servizi che si occupano della raccolta degli abiti usati, c'è troppa confusione. Vi preghiamo di approfondire l'argomento
24	Maggiore informazione e pubblicazione dei servizi proposti, in modo da incentivare le imprese e renderle più competitive, usando gli strumenti necessari per le singole esigenze
25	Il problema è sempre, come in tutti gli uffici dello Stato, non sapere quante e quali marche da bollo vi servono
26	Mettere l'ufficio certificazione estero dove era prima
27	Non ho da segnalare nessun dato negativo. Il personale è disponibile, preparato e molto gentile
28	Servizio soddisfacente. Niente da aggiungere
29	Si potrebbe fare i certificati di iscrizione in carta libera a mezzo internet? Certificati di origine a mezzo internet senza recarsi allo sportello

30	Nessuno
31	Per Comunica: maggiore raccordo con Agenzia delle entrate, Inail e Inps
32	Maggiore chiarezza sui vostri servizi alle piccolissime imprese
33	Tenere aperti gli uffici anche il venerdì pomeriggio per la documentazione estera
34	Sono soddisfatto
35	Modullistica da compilare direttamente online
36	Trovo gli spazi riservati all'ufficio estero veramente vergognosi per una città come Prato
37	Per la mia prima esperienza presso di voi sono molto soddisfatta delle persone con cui ho parlato
38	Nessuna informativa né di eventi né di altro
39	Sono molto competenti

3.4 – Tabelle di approfondimento

Anche l'ultimo paragrafo del capitolo secondo è il contenitore di tutta una serie di tabelle di approfondimento.

Per una descrizione del contenuto delle tabelle si rimanda al capitolo precedente.

- **Tabella n. 10** (Professione)
- **Tabella n. 11** (Genere – Età)
- **Tabella n. 12** (Frequenza contatti telefonici in un anno)
- **Tabella n. 13** (Frequenza contatti diretti in un anno)
- **Tabella n. 14** (Frequenza dei contatti presso ciascun ufficio)
- **Tabella n. 15** (Giudizi positivi e negativi)
- **Tabella n. 16** (Giudizi positivi)
- **Tabella n. 17** (Giudizi negativi)

		PROFESSIONE										n.r.	Totale	
		Ditta individuale	Soc. di capitali	Soc. di persone	Comm. /rag.	Cons. del lavoro	Notaio	Avvocato	Disbrigo Pratiche	Ass. di categoria	Altro			
		18,5%	23,6%	12,9%	18,7%	0,7%	0,2%	3,0%	2,7%	0,9%	17,6%			1,2%
DOMANDE	D.9	Orari apertura	7,5	7,6	7,7	7,6	7,7	6,0	8,2	8,4	7,5	7,7	7,4	7,6
	D.10	Tempi attesa negli uffici	7,9	8,0	8,1	8,0	7,7	7,0	7,9	8,0	8,5	8,4	7,3	8,0
	D.11	Tempi evasione istanze	8,1	8,1	8,0	7,9	7,7	10,0	8,6	7,7	8,0	8,4	8,0	8,1
	D.12.1	Possibilità di comunicare tramite TELEFONO	7,6	7,6	7,8	7,8	6,7	7,0	7,9	7,9	8,3	7,9	7,3	7,7
	D.12.2	Possibilità di comunicare tramite SPORTELLO	7,8	8,2	8,2	8,1	5,7	6,0	8,4	8,7	8,8	8,6	8,4	8,2
	D.12.3	Possibilità di comunicare tramite E-MAIL	7,5	7,9	8,0	8,2	6,0	10,0	7,0	8,4	8,3	8,0	9,3	7,9
	D.13.1	Chiarezza delle informazioni tramite TELEFONO	8,0	8,0	8,1	8,3	6,7	7,0	8,1	8,3	9,0	8,3	7,0	8,1
	D.13.2	Chiarezza delle informazioni tramite SPORTELLO	8,3	8,3	8,5	8,5	5,7	8,0	8,5	9,0	9,3	8,6	7,6	8,4
	D.13.3	Chiarezza delle informazioni tramite SITO WEB	7,5	7,8	8,3	8,0	7,3	7,0	7,3	7,8	8,3	8,1	8,0	7,9
	D.14.1	Contenuto delle informazioni tramite TELEFONO	8,0	7,6	7,9	8,1	6,7	6,0	8,1	8,2	8,3	8,1	7,0	7,9
	D.14.2	Contenuto delle informazioni tramite SPORTELLO	8,4	7,9	8,2	8,4	6,3	7,0	8,6	8,3	8,8	8,4	7,5	8,2
	D.14.3	Contenuto delle informazioni tramite SITO WEB	7,3	7,6	7,9	7,8	6,0	9,0	8,0	7,4	7,5	8,1	6,5	7,7
	D.15	Disponibilità e cortesia personale	8,9	8,5	8,7	8,6	7,7	8,0	8,8	8,8	9,8	8,9	8,8	8,7
	D.16	Comunicazione Unica	8,0	7,7	8,3	7,3	7,0	6,0	8,4	6,8	9,0	7,8	7,0	7,7
	D.17.1	Ufficio Estero	9,0	8,7	8,5	7,5	6,0	-	8,5	8,6	8,5	8,6	7,0	8,5
	D.17.2	Ufficio Registro Imprese e Abi e Ruoli	8,2	8,0	8,1	8,4	7,3	8,0	8,4	8,5	9,7	8,5	9,0	8,3
	D.17.3	Ufficio Informazioni R.I.	8,0	7,5	8,0	8,5	7,3	6,0	8,4	8,6	9,7	8,4	8,5	8,1
	D.17.4	Ufficio Artigianato	7,5	6,7	7,8	8,3	6,0	-	8,0	8,8	9,7	9,0	-	8,0
	D.17.5	Ufficio R.A.O.	8,1	7,7	8,6	8,7	8,0	-	8,0	8,3	9,7	8,5	10,0	8,4
	D.17.6	Ufficio Diritto Annuale	7,1	7,2	7,9	8,2	6,7	-	8,0	7,9	9,7	8,1	-	7,9
	D.17.7	Ufficio Ambiente / Servizi al consumatore / Protesti	8,4	7,5	8,4	7,8	6,0	-	8,3	8,3	8,5	8,4	-	8,0
	D.17.8	Ufficio Servizi di Metrologia	7,3	6,8	8,0	7,9	6,0	-	8,0	7,0	8,0	7,5	-	7,5
	D.17.9	Ufficio Statistica Prezzi Inf. Economica Biblioteca	8,3	7,0	8,3	7,3	6,0	-	8,0	7,0	9,0	8,0	-	7,6
	D.17.10	Ufficio Marchi e Brevetti	8,4	7,2	8,0	8,4	7,3	-	8,7	7,7	9,5	9,3	-	8,2
D.17.11	Ufficio Internazionalizzazione	7,0	7,7	8,0	7,9	6,0	-	8,0	8,5	8,5	7,3	-	7,6	
D.17.12	Ufficio Incentivi alle Imprese	8,7	7,2	8,2	7,9	7,0	-	8,0	7,5	8,5	7,0	-	7,9	
D.17.13	Ufficio Agricoltura	8,7	6,5	7,7	7,8	6,0	-	8,0	7,5	9,0	9,0	-	7,9	
D.17.14	Ufficio Conciliazione e Arbitrato	8,0	7,2	7,5	8,0	6,0	-	8,2	7,5	9,0	9,0	-	7,9	
D.18	Soddisfazione generale	8,4	7,9	8,2	8,2	7,3	6,0	8,4	8,0	9,0	8,3	7,6	8,2	

Tabella n. 10

DOMANDE		GENERE			ETA' (anni)					Totale
		Maschio	Femmina	N.R.	Meno di 30	Da 30 a 40	Da 41 a 50	Oltre 50	N.R.	
		49,7%	48,0%	2,3%	13,9%	25,6%	27,7%	26,3%	6,5%	
D.9	Orari apertura	7,7	7,6	8,4	7,6	7,4	7,8	7,7	7,7	7,6
D.10	Tempi attesa negli uffici	8,0	8,0	8,6	8,0	8,1	8,2	7,9	8,1	8,0
D.11	Tempi evasione istanze	8,2	8,0	8,6	7,8	8,1	8,2	8,1	8,2	8,1
D.12.1	Possibilità di comunicare tramite TELEFONO	7,8	7,7	7,5	7,4	7,9	7,8	7,7	8,0	7,7
D.12.2	Possibilità di comunicare tramite SPORTELLO	8,3	8,0	8,6	8,0	8,1	8,3	8,2	8,2	8,2
D.12.3	Possibilità di comunicare tramite E-MAIL	7,9	7,9	8,6	7,1	8,1	8,3	7,9	8,1	7,9
D.13.1	Chiarezza delle informazioni tramite TELEFONO	8,1	8,1	8,0	7,7	8,2	8,2	8,1	8,3	8,1
D.13.2	Chiarezza delle informazioni tramite SPORTELLO	8,5	8,4	8,4	7,9	8,5	8,6	8,4	8,1	8,4
D.13.3	Chiarezza delle informazioni tramite SITO WEB	8,0	7,8	8,1	7,2	8,1	8,1	7,9	8,4	7,9
D.14.1	Contenuto delle informazioni tramite TELEFONO	8,1	7,8	8,3	7,5	8,1	7,8	8,0	8,0	7,9
D.14.2	Contenuto delle informazioni tramite SPORTELLO	8,4	8,0	8,1	7,9	8,3	8,3	8,3	8,3	8,2
D.14.3	Contenuto delle informazioni tramite SITO WEB	7,9	7,6	7,5	7,2	7,8	7,9	7,8	7,5	7,7
D.15	Disponibilità e cortesia personale	8,9	8,5	9,3	8,2	8,8	8,7	8,8	9,0	8,7
D.16	Comunicazione Unica	7,9	7,4	8,2	7,2	7,5	8,0	7,9	7,7	7,7
D.17.1	Ufficio Estero	8,4	8,5	8,5	7,4	8,5	8,5	8,7	8,8	8,5
D.17.2	Ufficio Registro Imprese e Abi e Ruoli	8,4	8,1	8,7	7,8	8,2	8,4	8,4	8,4	8,3
D.17.3	Ufficio Informazioni R.I.	8,2	8,1	8,7	8,1	8,1	8,3	8,0	8,1	8,1
D.17.4	Ufficio Artigianato	8,1	8,0	8,0	7,9	8,1	8,1	8,1	7,4	8,0
D.17.5	Ufficio R.A.O.	8,3	8,4	9,3	8,1	8,5	8,8	8,3	7,6	8,4
D.17.6	Ufficio Diritto Annuale	7,9	7,8	8,0	7,7	8,2	8,0	7,7	6,9	7,9
D.17.7	Ufficio Ambiente / Servizi al consumatore / Protesti	8,1	7,9	8,0	7,8	8,3	7,4	8,1	8,5	8,0
D.17.8	Ufficio Servizi di Metrologia	7,3	7,6	9,0	6,0	7,6	7,3	8,0	7,5	7,5
D.17.9	Ufficio Statistica Prezzi Inf. Economica Biblioteca	7,9	7,3	9,0	6,0	7,4	7,8	8,0	8,0	7,6
D.17.10	Ufficio Marchi e Brevetti	8,1	8,3	9,0	7,7	8,4	8,6	8,1	8,0	8,2
D.17.11	Ufficio Internazionalizzazione	8,1	7,2	9,0	7,0	7,3	8,2	7,4	7,3	7,6
D.17.12	Ufficio Incentivi alle Imprese	7,9	7,7	9,0	7,4	8,1	8,2	7,4	8,5	7,9
D.17.13	Ufficio Agricoltura	7,5	8,1	9,0	6,7	7,9	8,2	8,2	8,3	7,9
D.17.14	Ufficio Conciliazione e Arbitrato	7,9	7,8	9,0	7,2	7,1	8,5	8,3	7,5	7,9
D.18	Soddisfazione generale	8,2	8,1	8,8	7,8	8,1	8,3	8,3	8,4	8,2

Tabella n. 11

		FREQUENZA CONTATTI TELEFONICI IN UN ANNO					Totale	
		Più DI 10	Da 5 a 10	Da 1 a 5	Mai	N.R.		
		21,7%	12,9%	45,0%	17,6%	2,8%		100%
DOMANDE	D.9	Orari apertura	7,9	7,7	7,6	7,2	8,1	7,6
	D.10	Tempi attesa negli uffici	8,5	7,9	8,0	7,7	8,3	8,0
	D.11	Tempi evasione istanze	8,4	7,9	8,1	7,8	8,6	8,1
	D.12.1	Possibilità di comunicare tramite TELEFONO	8,3	7,7	7,7	6,7	8,2	7,7
	D.12.2	Possibilità di comunicare tramite SPORTELLO	8,5	8,1	8,2	7,8	8,4	8,2
	D.12.3	Possibilità di comunicare tramite E-MAIL	8,3	7,8	8,0	6,8	8,2	7,9
	D.13.1	Chiarezza delle informazioni tramite TELEFONO	8,6	8,1	8,0	7,4	8,5	8,1
	D.13.2	Chiarezza delle informazioni tramite SPORTELLO	8,8	8,3	8,3	8,2	9,0	8,4
	D.13.3	Chiarezza delle informazioni tramite SITO WEB	8,2	8,0	7,8	7,0	8,8	7,9
	D.14.1	Contenuto delle informazioni tramite TELEFONO	8,5	8,0	7,8	7,1	8,0	7,9
	D.14.2	Contenuto delle informazioni tramite SPORTELLO	8,6	8,2	8,1	8,1	8,5	8,2
	D.14.3	Contenuto delle informazioni tramite SITO WEB	7,8	7,8	7,7	7,0	7,0	7,7
	D.15	Disponibilità e cortesia personale	9,0	8,7	8,7	8,5	9,0	8,7
	D.16	Comunicazione Unica	7,5	7,8	7,8	7,9	8,0	7,7
	D.17.1	Ufficio Estero	8,6	8,1	8,5	8,7	-	8,5
	D.17.2	Ufficio Registro Imprese e Abi e Ruoli	8,6	8,2	8,2	7,9	9,5	8,3
	D.17.3	Ufficio Informazioni R.I.	8,4	8,1	7,9	8,0	9,2	8,1
	D.17.4	Ufficio Artigianato	8,4	7,9	7,7	6,2	9,5	8,0
	D.17.5	Ufficio R.A.O.	8,8	8,4	7,8	8,5	9,0	8,4
	D.17.6	Ufficio Diritto Annuale	8,2	7,4	7,6	7,9	10,0	7,9
	D.17.7	Ufficio Ambiente / Servizi al consumatore / Protesti	7,7	7,7	8,2	8,1	-	8,0
	D.17.8	Ufficio Servizi di Metrologia	8,1	7,8	7,1	5,0	-	7,5
	D.17.9	Ufficio Statistica Prezzi Inf. Economica Biblioteca	8,1	7,8	7,3	-	-	7,6
	D.17.10	Ufficio Marchi e Brevetti	8,8	8,3	7,4	6,7	9,0	8,2
	D.17.11	Ufficio Internazionalizzazione	8,1	7,9	7,3	5,0	-	7,6
	D.17.12	Ufficio Incentivi alle Imprese	8,4	7,0	8,1	6,6	8,0	7,9
	D.17.13	Ufficio Agricoltura	8,4	7,3	7,7	-	8,0	7,9
	D.17.14	Ufficio Conciliazione e Arbitrato	8,1	8,4	7,4	6,0	-	7,9
D.18	Soddisfazione generale	8,5	8,2	8,1	7,9	8,4	8,2	

Tabella n. 12

		FREQUENZA CONTATTI DIRETTI IN UN ANNO					Totale	
		Più DI 10	Da 5 a 10	Da 1 a 5	Mai	N.R.		
		35,1%	15,7%	40,6%	5,3%	3,2%		100%
DOMANDE	D.9	Orari apertura	7,9	7,7	7,4	7,3	8,3	7,6
	D.10	Tempi attesa negli uffici	8,3	7,9	7,8	8,6	8,1	8,0
	D.11	Tempi evasione istanze	8,3	8,2	7,8	8,4	8,5	8,1
	D.12.1	Possibilità di comunicare tramite TELEFONO	7,9	7,9	7,5	6,9	8,0	7,7
	D.12.2	Possibilità di comunicare tramite SPORTELLO	8,3	8,2	8,0	8,2	8,5	8,2
	D.12.3	Possibilità di comunicare tramite E-MAIL	8,2	8,0	7,5	7,8	8,5	7,9
	D.13.1	Chiarezza delle informazioni tramite TELEFONO	8,3	8,1	7,9	7,4	8,3	8,1
	D.13.2	Chiarezza delle informazioni tramite SPORTELLO	8,5	8,5	8,3	8,6	8,8	8,4
	D.13.3	Chiarezza delle informazioni tramite SITO WEB	8,1	8,1	7,7	6,9	8,3	7,9
	D.14.1	Contenuto delle informazioni tramite TELEFONO	8,1	8,0	7,7	7,6	7,8	7,9
	D.14.2	Contenuto delle informazioni tramite SPORTELLO	8,4	8,2	8,1	8,6	8,4	8,2
	D.14.3	Contenuto delle informazioni tramite SITO WEB	7,8	7,8	7,6	7,7	7,3	7,7
	D.15	Disponibilità e cortesia personale	8,8	8,6	8,6	9,3	9,2	8,7
	D.16	Comunicazione Unica	7,7	7,7	7,7	8,9	8,0	7,7
	D.17.1	Ufficio Estero	8,7	8,2	8,2	-	10,0	8,5
	D.17.2	Ufficio Registro Imprese e Abi e Ruoli	8,5	8,0	8,1	8,8	9,0	8,3
	D.17.3	Ufficio Informazioni R.I.	8,3	7,7	8,0	9,0	9,2	8,1
	D.17.4	Ufficio Artigianato	8,2	7,8	7,6	7,0	9,5	8,0
	D.17.5	Ufficio R.A.O.	8,8	8,2	7,7	9,4	9,0	8,4
	D.17.6	Ufficio Diritto Annuale	8,1	7,2	7,8	6,0	10,0	7,9
D.17.7	Ufficio Ambiente / Servizi al consumatore / Protesti	7,9	7,8	8,1	8,5	-	8,0	
D.17.8	Ufficio Servizi di Metrologia	7,8	7,2	7,0	-	-	7,5	
D.17.9	Ufficio Statistica Prezzi Inf. Economica Biblioteca	8,0	7,3	7,3	-	-	7,6	
D.17.10	Ufficio Marchi e Brevetti	8,5	8,2	7,5	-	9,0	8,2	
D.17.11	Ufficio Internazionalizzazione	7,5	7,8	7,8	-	-	7,6	
D.17.12	Ufficio Incentivi alle Imprese	7,9	7,7	7,9	9,0	8,0	7,9	
D.17.13	Ufficio Agricoltura	8,2	7,6	7,8	-	8,0	7,9	
D.17.14	Ufficio Conciliazione e Arbitrato	7,9	8,1	7,5	-	-	7,9	
D.18	Soddisfazione generale	8,3	8,0	8,0	8,6	8,5	8,2	

Tabella n. 13

			Domanda n. 8 (frequenza contatti presso ciascun ufficio)					Media totale	
			Più DI 10	Da 5 a 10	Da 1 a 5	Mai *	N.R.		
Domanda n. 17 (giudizio sui vari uffici)	D.17.1	Ufficio Estero	%	14,1%	5,8%	11,1%	37,0%	32,1%	8,5
		media		9,2	8,0	8,0	7,8	7,9	
	D.17.2	Ufficio Registro Imprese e Abi e Ruoli	%	14,5%	8,3%	35,8%	15,5%	25,9%	8,3
		media		8,7	8,3	8,1	7,6	8,5	
	D.17.3	Ufficio Informazioni R.I.	%	13,2%	8,3%	27,3%	18,0%	33,3%	8,1
		media		8,7	8,4	7,7	7,9	8,1	
	D.17.4	Ufficio Artigianato	%	7,6%	5,3%	12,0%	33,3%	41,8%	8,0
		media		9,1	7,7	7,9	6,5	7,7	
	D.17.5	Ufficio R.A.O.	%	10,9%	5,8%	15,0%	26,1%	42,3%	8,4
		media		9,0	8,1	8,1	7,5	8,6	
	D.17.6	Ufficio Diritto Annuale	%	2,8%	5,3%	20,3%	30,5%	41,1%	7,9
		media		8,9	8,1	7,8	7,4	7,4	
	D.17.7	Ufficio Ambiente / Servizi al consumatore / Protesti	%	0,5%	2,3%	13,9%	39,5%	43,9%	8,0
		media		9,5	7,7	8,2	7,4	7,3	
	D.17.8	Ufficio Servizi di Metrologia	%	0,2%	0,7%	2,5%	48,5%	48,0%	7,5
		media		8,0	6,0	8,1	6,8	8,2	
	D.17.9	Ufficio Statistica Prezzi Inf. Economica Biblioteca	%	0,0%	0,5%	2,3%	49,7%	47,6%	7,6
		media		-	6,0	8,6	7,2	8,2	
	D.17.10	Ufficio Marchi e Brevetti	%	0,5%	3,5%	12,2%	37,9%	46,0%	8,2
		media		-	8,9	8,4	7,3	7,6	
	D.17.11	Ufficio Internazionalizzazione	%	0,2%	1,8%	4,8%	45,5%	47,6%	7,6
		media		10,0	7,4	8,1	6,6	7,6	
	D.17.12	Ufficio Incentivi alle Imprese	%	0,0%	1,6%	14,1%	38,8%	45,5%	7,9
		media		-	7,0	8,2	6,6	7,7	
	D.17.13	Ufficio Agricoltura	%	0,0%	0,9%	3,0%	49,0%	47,1%	7,9
		media		-	7,7	8,7	7,3	8,6	
	D.17.14	Ufficio Conciliazione e Arbitrato	%	0,2%	2,1%	3,5%	46,9%	47,3%	7,9
		media		8,0	8,1	8,2	7,1	8,0	

* **NOTA BENE** → nonostante la maggior parte degli utenti che hanno risposto “mai” alla domanda n. 8 non abbia poi (congruente) espresso un giudizio sull’ufficio, vi sono sporadici casi nei quali il giudizio è stato comunque espresso. Per completezza d’informazione abbiamo deciso di inserire anche questi valori all’interno della tabella.

Tabella n. 14

	2011			2008			2005			
	Numero di giudizi rilasciati	Positivi (6 - 10)	Negativi (1 - 5)	Numero di giudizi rilasciati	Positivi (6 - 10)	Negativi (1 - 5)	Numero di giudizi rilasciati	Positivi (6 - 10)	Negativi (1 - 5)	
DOMANDE	D.9 Orari apertura	418	92,8%	7,2%	594	90,2%	9,8%	194	92,8%	7,2%
	D.10 Tempi attesa negli uffici	415	95,4%	4,6%	608	92,6%	7,4%	195	90,3%	9,7%
	D.11 Tempi evasione istanze	390	96,9%	3,1%	539	94,8%	5,2%	186	95,2%	4,8%
	D.12.1 Possibilità di comunicare tramite TELEFONO	353	94,3%	5,7%	474	88,2%	11,8%	186	91,4%	8,6%
	D.12.2 Possibilità di comunicare tramite SPORTELLO	379	96,3%	3,7%	546	97,3%	2,7%	190	95,8%	4,2%
	D.12.3 Possibilità di comunicare tramite E-MAIL	246	95,1%	4,9%	280	91,8%	8,2%	-	-	-
	D.13.1 Chiarezza delle informazioni tramite TELEFONO	350	97,1%	2,9%	477	95,6%	4,4%	195	95,4%	4,6%
	D.13.2 Chiarezza delle informazioni tramite SPORTELLO	392	97,2%	2,8%	559	97,9%	2,1%	192	97,4%	2,6%
	D.13.3 Chiarezza delle informazioni tramite SITO WEB	254	94,9%	5,1%	318	92,8%	7,2%	128	89,1%	10,9%
	D.14.1 Contenuto delle informazioni tramite TELEFONO	325	96,0%	4,0%	458	94,1%	5,9%	187	95,2%	4,8%
	D.14.2 Contenuto delle informazioni tramite SPORTELLO	357	97,2%	2,8%	540	97,6%	2,4%	191	97,4%	2,6%
	D.14.3 Contenuto delle informazioni tramite SITO WEB	236	93,2%	6,8%	306	93,1%	6,9%	134	92,5%	7,5%
	D.15 Disponibilità e cortesia personale	412	98,3%	1,7%	607	98,8%	1,2%	202	98,5%	1,5%
	D.16 Comunicazione Unica	257	91,4%	8,6%	-	-	-	-	-	-
	D.17.1 Ufficio Estero	142	97,9%	2,1%	173	95,4%	4,6%	84	97,6%	2,4%
	D.17.2 Ufficio Registro Imprese e Abi e Ruoli	269	98,9%	1,1%	450	97,8%	2,2%	160	97,5%	2,5%
	D.17.3 Ufficio Informazioni R.I.	240	97,1%	2,9%	-	-	-	-	-	-
	D.17.4 Ufficio Artigianato	114	94,7%	5,3%	201	96,0%	4,0%	99	97,0%	3,0%
	D.17.5 Ufficio R.A.O.	154	96,8%	3,2%	-	-	-	-	-	-
	D.17.6 Ufficio Diritto Annuale	130	96,2%	3,8%	196	94,4%	5,6%	118	92,4%	7,6%
	D.17.7 Ufficio Ambiente / Servizi al consumatore / Protesti	73	95,9%	4,1%	-	-	-	-	-	-
	D.17.8 Ufficio Servizi di Metrologia	27	96,3%	3,7%	60	95,0%	5,0%	25	92,0%	8,0%
	D.17.9 Ufficio Statistica Prezzi Inf. Economica Biblioteca	24	100,0%	0,0%	51	94,1%	5,9%	21	100,0%	0,0%
	D.17.10 Ufficio Marchi e Brevetti	74	97,3%	2,7%	132	97,0%	3,0%	58	98,3%	1,7%
	D.17.11 Ufficio Internazionalizzazione	41	92,7%	7,3%	62	93,5%	6,5%	22	95,5%	4,5%
	D.17.12 Ufficio Incentivi alle Imprese	71	94,4%	5,6%	107	97,2%	2,8%	-	-	-
	D.17.13 Ufficio Agricoltura	27	100,0%	0,0%	61	96,7%	3,3%	-	-	-
	D.17.14 Ufficio Conciliazione e Arbitrato	35	100,0%	0,0%	-	-	-	-	-	-
D.18 Soddisfazione generale	372	98,4%	1,6%	553	98,6%	1,4%	185	98,4%	1,6%	

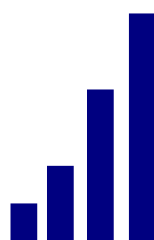
Tabella n. 15

		Giudizi positivi (riassuntivo)			
		2005	2008	2011	
DOMANDE	D.9	Orari apertura	92,8%	90,2%	92,8%
	D.10	Tempi attesa negli uffici	90,3%	92,6%	95,4%
	D.11	Tempi evasione istanze	95,2%	94,8%	96,9%
	D.12.1	Possibilità di comunicare tramite TELEFONO	91,4%	88,2%	94,3%
	D.12.2	Possibilità di comunicare tramite SPORTELLO	95,8%	97,3%	96,3%
	D.12.3	Possibilità di comunicare tramite E-MAIL	-	91,8%	95,1%
	D.13.1	Chiarezza delle informazioni tramite TELEFONO	95,4%	95,6%	97,1%
	D.13.2	Chiarezza delle informazioni tramite SPORTELLO	97,4%	97,9%	97,2%
	D.13.3	Chiarezza delle informazioni tramite SITO WEB	89,1%	92,8%	94,9%
	D.14.1	Contenuto delle informazioni tramite TELEFONO	95,2%	94,1%	96,0%
	D.14.2	Contenuto delle informazioni tramite SPORTELLO	97,4%	97,6%	97,2%
	D.14.3	Contenuto delle informazioni tramite SITO WEB	92,5%	93,1%	93,2%
	D.15	Disponibilità e cortesia personale	98,5%	98,8%	98,3%
	D.16	Comunicazione Unica	-	-	91,4%
	D.17.1	Ufficio Estero	97,6%	95,4%	97,9%
	D.17.2	Ufficio Registro Imprese e Abi e Ruoli	97,5%	97,8%	98,9%
	D.17.3	Ufficio Informazioni R.I.	-	-	97,1%
	D.17.4	Ufficio Artigianato	97,0%	96,0%	94,7%
	D.17.5	Ufficio R.A.O.	-	-	96,8%
	D.17.6	Ufficio Diritto Annuale	92,4%	94,4%	96,2%
	D.17.7	Ufficio Ambiente / Servizi al consumatore / Protesti	-	-	95,9%
	D.17.8	Ufficio Servizi di Metrologia	92,0%	95,0%	96,3%
	D.17.9	Ufficio Statistica Prezzi Inf. Economica Biblioteca	100,0%	94,1%	100,0%
	D.17.10	Ufficio Marchi e Brevetti	98,3%	97,0%	97,3%
	D.17.11	Ufficio Internazionalizzazione	95,5%	93,5%	92,7%
	D.17.12	Ufficio Incentivi alle Imprese	-	97,2%	94,4%
	D.17.13	Ufficio Agricoltura	-	96,7%	100,0%
	D.17.14	Ufficio Conciliazione e Arbitrato	-	-	100,0%
D.18	Soddisfazione generale	98,4%	98,6%	98,4%	

Tabella n. 16

		Giudizi negativi (riassuntivo)			
		2005	2008	2011	
DOMANDE	D.9	Orari apertura	7,2%	9,8%	7,2%
	D.10	Tempi attesa negli uffici	9,7%	7,4%	4,6%
	D.11	Tempi evasione istanze	4,8%	5,2%	3,1%
	D.12.1	Possibilità di comunicare tramite TELEFONO	8,6%	11,8%	5,7%
	D.12.2	Possibilità di comunicare tramite SPORTELLO	4,2%	2,7%	3,7%
	D.12.3	Possibilità di comunicare tramite E-MAIL	-	8,2%	4,9%
	D.13.1	Chiarezza delle informazioni tramite TELEFONO	4,6%	4,4%	2,9%
	D.13.2	Chiarezza delle informazioni tramite SPORTELLO	2,6%	2,1%	2,8%
	D.13.3	Chiarezza delle informazioni tramite SITO WEB	10,9%	7,2%	5,1%
	D.14.1	Contenuto delle informazioni tramite TELEFONO	4,8%	5,9%	4,0%
	D.14.2	Contenuto delle informazioni tramite SPORTELLO	2,6%	2,4%	2,8%
	D.14.3	Contenuto delle informazioni tramite SITO WEB	7,5%	6,9%	6,8%
	D.15	Disponibilità e cortesia personale	1,5%	1,2%	1,7%
	D.16	Comunicazione Unica	-	-	8,6%
	D.17.1	Ufficio Estero	2,4%	4,6%	2,1%
	D.17.2	Ufficio Registro Imprese e Abi e Ruoli	2,5%	2,2%	1,1%
	D.17.3	Ufficio Informazioni R.I.	-	-	2,9%
	D.17.4	Ufficio Artigianato	3,0%	4,0%	5,3%
	D.17.5	Ufficio R.A.O.	-	-	3,2%
	D.17.6	Ufficio Diritto Annuale	7,6%	5,6%	3,8%
	D.17.7	Ufficio Ambiente / Servizi al consumatore / Protesti	-	-	4,1%
	D.17.8	Ufficio Servizi di Metrologia Legale	8,0%	5,0%	3,7%
	D.17.9	Ufficio Statistica Prezzi Inf. Economica Biblioteca	0,0%	5,9%	0,0%
	D.17.10	Ufficio Marchi e Brevetti	1,7%	3,0%	2,7%
	D.17.11	Ufficio Internazionalizzazione	4,5%	6,5%	7,3%
	D.17.12	Ufficio Incentivi alle Imprese	-	2,8%	5,6%
	D.17.13	Ufficio Agricoltura	-	3,3%	0,0%
	D.17.14	Ufficio Conciliazione e Arbitrato	-	-	0,0%
D.18	Soddisfazione generale	1,6%	1,4%	1,6%	

Tabella n. 17



capitolo IV

Analisi comparata

In questo quarto e conclusivo capitolo dell'indagine di soddisfazione degli utenti della CCIAA di Prato (edizione 2011), l'obiettivo è quello di mettere a confronto le due rilevazioni (quella telematica e l'indagine allo sportello) in modo che risultino chiare le differenze tra le stesse.

Per questa ragione, molti dei dati qui contenuti sono riscontrabili anche nei singoli capitoli precedenti, ma in questo contesto risultano maggiormente comparati ed idonei ad evidenziare eventuali difformità.

4.1 – Anagrafica

La tabella riportata di seguito illustra chiaramente quali siano le differenze di “genere” e di “età” nella composizione dei due campioni.

	Campione telematico	Campione sportello
GENERE		
Maschio	35,0%	49,7%
Femmina	65,0%	48,0%
n.r.	0,0%	2,3%
Totale risposte	100,0%	100,0%
ETA'		
meno di 30	11,2%	13,9%
da 30 a 40	41,3%	25,6%
da 41 a 50	30,5%	27,7%
oltre 50	17,0%	26,3%
n.r.	0,0%	6,5%
Totale risposte	100,0%	100,0%

Emergono sostanzialmente due dati:

1. per quanto attiene al “genere”, mentre il campione telematico risulta essere composto in prevalenza da componenti del genere “femminile” (65%), il campione allo sportello sostanzialmente si divide in parti uguali tra i due sessi;
2. riguardo alle “classi di età” a cui appartengono gli intervistati, nel campione telematico oltre il 70% degli utenti dichiara di avere un’età compresa tra i 30 ed i 50 anni, mentre nel campione allo sportello i valori risultano distribuiti tra tutte le categorie.

Venendo alla “professione” esercitata dagli intervistati, ed al “ruolo” che rivestono all’interno dell’impresa o dello studio (rispettivamente domande 3 e 4 del questionario), la tabella n. 18 (vedi pagina seguente) evidenzia che:

1. il campione telematico si compone per oltre il 70% da professionisti, mentre solo poco più del 20% è rappresentativo del mondo delle imprese. Al contrario, il campione allo sportello è per il 55% composto da imprenditori, mentre solamente il 26% dichiara di appartenere alla categoria dei professionisti.
2. per quanto riguarda il “ruolo”, il campione telematico è composto in prevalenza da dipendenti (circa il 60% degli utenti), mentre nel campione allo sportello il dato sostanzialmente si inverte.

	Campione telematico				Campione sportello			
	Professione	Ruolo			Professione	Ruolo		
		Titolare	Dipendente	N.R.		Titolare	Dipendente	N.R.
Ditta individuale	10,8%	66,7%	33,3%	0,0%	18,5%	85,0%	13,8%	1,3%
Società di capitali	8,1%	33,3%	66,7%	0,0%	23,6%	56,9%	42,2%	1,0%
Società di persone	4,5%	60,0%	40,0%	0,0%	12,9%	73,2%	25,0%	1,8%
Commercialista /rag.	57,4%	43,0%	57,0%	0,0%	18,7%	39,5%	58,0%	2,5%
Consulente del lavoro	2,7%	66,7%	33,3%	0,0%	0,7%	0,0%	100,0%	0,0%
Notaio	8,1%	0,0%	100,0%	0,0%	0,2%	0,0%	100,0%	0,0%
Avvocato	0,9%	50,0%	50,0%	0,0%	3,0%	53,8%	46,2%	0,0%
Disbrigo Pratiche	0,4%	0,0%	100,0%	0,0%	2,7%	25,0%	66,7%	8,3%
Associazione di categoria	3,1%	0,0%	100,0%	0,0%	0,9%	0,0%	100,0%	0,0%
Altro	4,0%	33,3%	66,7%	0,0%	17,6%	11,8%	65,8%	22,4%
nr	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	20,0%	20,0%	60,0%
Totale risposte	100,0%				100,0%			

Tabella n. 18

4.2 – Conoscenza e contatti con la CCIAA

La quinta domanda del questionario era finalizzata a sondare la conoscenza da parte degli utenti dei compiti e delle funzioni svolte dalla CCIAA di Prato.

Dall'analisi del grafico sottostante è evidente che le percentuali estreme (cioè quelle di coloro che si dichiarano “poco” e “molto” informati) sono praticamente invertite nei valori all'interno dei due campioni e mentre nel campione telematico sono pochissimi coloro che si dichiarano “poco” informati e una percentuale rilevante si dichiara “molto” informata, nel campione allo sportello accade esattamente l'opposto.

Conoscenza di compiti e funzioni svolte dalla CCIAA		
	Campione telematico	Campione sportello
per niente	0,4%	0,5%
poco	2,2%	25,6%
abbastanza	63,2%	64,0%
molto	34,1%	8,8%
N.R.	0,0%	1,2%
Totale risposte	100,0%	100,0%

Gli ultimi due grafici di questo paragrafo mettono a confronto la frequenza dei “contatti telefonici” e quella dei “contatti diretti” dei due diversi campioni di cui si compone l'indagine.

Le due tabelle della pagina seguente ben rappresentano le eventuali differenze.

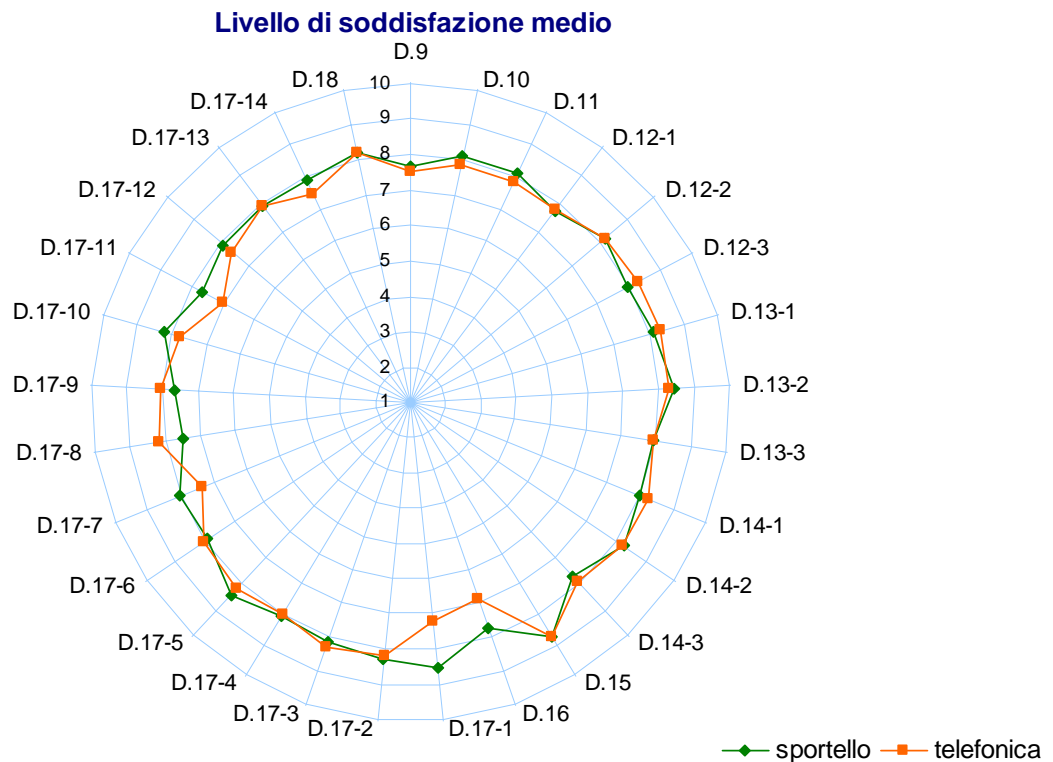
Frequenza dei contatti telefonici		
	Campione telematico	Campione sportello
mai	2,2%	17,6%
da 1 a 5	14,8%	45,0%
da 5 a 10	18,8%	12,9%
più di 10	64,1%	21,7%
N.R.	0,0%	2,8%
Totale risposte	100,0%	100,0%

Frequenza dei contatti diretti		
	Campione telematico	Campione sportello
mai	11,7%	4,8%
da 1 a 5	31,8%	37,7%
da 5 a 10	17,0%	17,8%
più di 10	39,5%	39,0%
N.R.	0,0%	0,6%
Totale risposte	100,0%	100,0%

4.3 – Livello di soddisfazione

Il terzo paragrafo di ogni capitolo si concentra sulla parte seconda e terza del questionario cioè quella serie di domande che attengono strettamente al livello di soddisfazione degli utenti camerali nei confronti dei servizi erogati dall'ente.

Il grafico e le tre tabelle seguenti individuano una rappresentazione comparativa dell'andamento dell'intera indagine di soddisfazione degli utenti della Camera di Commercio di Prato, edizione 2011.



Legenda delle domande		
9 orari di apertura	14.2 contenuto informazioni: sportello	17.7 ufficio Ambiente / Serv. Cons. / Protesti
10 tempi di attesa negli uffici	14.3 contenuto informazioni: sito web	17.8 ufficio Servizi Metrologia
11 tempi evasione istanze	15 disponibilità cortesia personale	17.9 ufficio Statistica Prezzi...
12.1 possibilità di comunicare: telefono	16 comunicazione unica	17.10 ufficio Marchi e Brevetti
12.2 possibilità di comunicare: sportello	17.1 ufficio Estero	17.11 ufficio Internazionalizzazione
12.3 possibilità di comunicare: e-mail	17.2 ufficio Registro Imprese e Albi e Ruoli	17.12 ufficio Incentivi alle Imprese
13.1 livello chiarezza informazioni: telefono	17.3 ufficio Informazioni del Registro Imprese	17.13 ufficio Agricoltura
13.2 livello chiarezza informazioni: sportello	17.4 ufficio Artigianato	17.14 ufficio Conciliazione e Arbitrato
13.3 livello chiarezza informazioni: sito web	17.5 ufficio R.A.O. (rilascio smart card)	18 giudizio complessivo su CCIAA Prato
14.1 contenuto informazioni: telefono	17.6 ufficio Diritto Annuale	

		Sportello			Telefonica			
		Numero di giudizi rilasciati	Positivi (6 - 10)	Negativi (1 - 5)	Numero di giudizi rilasciati	Positivi (6 - 10)	Negativi (1 - 5)	
DOMANDE	D.9	Orari apertura	418	92,8%	7,2%	216	91,2%	8,8%
	D.10	Tempi attesa negli uffici	415	95,4%	4,6%	188	94,7%	5,3%
	D.11	Tempi evasione istanze	390	96,9%	3,1%	219	94,5%	5,5%
	D.12.1	Possibilità di comunicare tramite TELEFONO	353	94,3%	5,7%	219	91,8%	8,2%
	D.12.2	Possibilità di comunicare tramite SPORTELLO	379	96,3%	3,7%	165	97,6%	2,4%
	D.12.3	Possibilità di comunicare tramite E-MAIL	246	95,1%	4,9%	173	98,3%	1,7%
	D.13.1	Chiarezza delle informazioni tramite TELEFONO	350	97,1%	2,9%	218	97,7%	2,3%
	D.13.2	Chiarezza delle informazioni tramite SPORTELLO	392	97,2%	2,8%	161	98,1%	1,9%
	D.13.3	Chiarezza delle informazioni tramite SITO WEB	254	94,9%	5,1%	190	97,4%	2,6%
	D.14.1	Contenuto delle informazioni tramite TELEFONO	325	96,0%	4,0%	216	98,6%	1,4%
	D.14.2	Contenuto delle informazioni tramite SPORTELLO	357	97,2%	2,8%	160	98,1%	1,9%
	D.14.3	Contenuto delle informazioni tramite SITO WEB	236	93,2%	6,8%	187	96,3%	3,7%
	D.15	Disponibilità e cortesia personale	412	98,3%	1,7%	221	98,2%	1,8%
	D.16	Comunicazione Unica	257	91,4%	8,6%	213	78,4%	21,6%
	D.17.1	Ufficio Estero	142	97,9%	2,1%	14	100,0%	0,0%
	D.17.2	Ufficio Registro Imprese e Abi e Ruoli	269	98,9%	1,1%	202	98,5%	1,5%
	D.17.3	Ufficio Informazioni R.I.	240	97,1%	2,9%	197	99,5%	0,5%
	D.17.4	Ufficio Artigianato	114	94,7%	5,3%	130	97,7%	2,3%
	D.17.5	Ufficio R.A.O.	154	96,8%	3,2%	176	97,7%	2,3%
	D.17.6	Ufficio Diritto Annuale	130	96,2%	3,8%	156	99,4%	0,6%
	D.17.7	Ufficio Ambiente / Servizi al consumatore / Protesti	73	95,9%	4,1%	20	90,0%	10,0%
	D.17.8	Ufficio Servizi di Metrologia Legale	27	96,3%	3,7%	7	100,0%	0,0%
	D.17.9	Ufficio Statistica Prezzi Inf. Economica Biblioteca	24	100,0%	0,0%	5	100,0%	0,0%
	D.17.10	Ufficio Marchi e Brevetti	74	97,3%	2,7%	56	98,2%	1,8%
	D.17.11	Ufficio Internazionalizzazione	41	92,7%	7,3%	7	100,0%	0,0%
	D.17.12	Ufficio Incentivi alle Imprese	71	94,4%	5,6%	43	97,7%	2,3%
	D.17.13	Ufficio Agricoltura	27	100,0%	0,0%	10	100,0%	0,0%
	D.17.14	Ufficio Conciliazione e Arbitrato	35	100,0%	0,0%	13	100,0%	0,0%
D.18	Soddisfazione generale	372	98,4%	1,6%	221	99,1%	0,9%	

Tabella n. 19

DOMANDE		Giudizi positivi (riassuntivo)	
		Sportello	Telefonica
		D.9	Orari apertura
D.10	Tempi attesa negli uffici	95,4%	94,7%
D.11	Tempi evasione istanze	96,9%	94,5%
D.12.1	Possibilità di comunicare tramite TELEFONO	94,3%	91,8%
D.12.2	Possibilità di comunicare tramite SPORTELLO	96,3%	97,6%
D.12.3	Possibilità di comunicare tramite E-MAIL	95,1%	98,3%
D.13.1	Chiarezza delle informazioni tramite TELEFONO	97,1%	97,7%
D.13.2	Chiarezza delle informazioni tramite SPORTELLO	97,2%	98,1%
D.13.3	Chiarezza delle informazioni tramite SITO WEB	94,9%	97,4%
D.14.1	Contenuto delle informazioni tramite TELEFONO	96,0%	98,6%
D.14.2	Contenuto delle informazioni tramite SPORTELLO	97,2%	98,1%
D.14.3	Contenuto delle informazioni tramite SITO WEB	93,2%	96,3%
D.15	Disponibilità e cortesia personale	98,3%	98,2%
D.16	Comunicazione Unica	91,4%	78,4%
D.17.1	Ufficio Estero	97,9%	100,0%
D.17.2	Ufficio Registro Imprese e Abi e Ruoli	98,9%	98,5%
D.17.3	Ufficio Informazioni R.I.	97,1%	99,5%
D.17.4	Ufficio Artigianato	94,7%	97,7%
D.17.5	Ufficio R.A.O.	96,8%	97,7%
D.17.6	Ufficio Diritto Annuale	96,2%	99,4%
D.17.7	Ufficio Ambiente / Servizi al consumatore / Protesti	95,9%	90,0%
D.17.8	Ufficio Servizi di Metrologia Legale	96,3%	100,0%
D.17.9	Ufficio Statistica Prezzi Inf. Economica Biblioteca	100,0%	100,0%
D.17.10	Ufficio Marchi e Brevetti	97,3%	98,2%
D.17.11	Ufficio Internazionalizzazione	92,7%	100,0%
D.17.12	Ufficio Incentivi alle Imprese	94,4%	97,7%
D.17.13	Ufficio Agricoltura	100,0%	100,0%
D.17.14	Ufficio Conciliazione e Arbitrato	100,0%	100,0%
D.18	Soddisfazione generale	98,4%	99,1%

Tabella n. 20

		Giudizi positivi (riassuntivo)		
		Sportello	Telefonica	
DOMANDE	D.9	Orari apertura	7,2%	8,8%
	D.10	Tempi attesa negli uffici	4,6%	5,3%
	D.11	Tempi evasione istanze	3,1%	5,5%
	D.12.1	Possibilità di comunicare tramite TELEFONO	5,7%	8,2%
	D.12.2	Possibilità di comunicare tramite SPORTELLO	3,7%	2,4%
	D.12.3	Possibilità di comunicare tramite E-MAIL	4,9%	1,7%
	D.13.1	Chiarezza delle informazioni tramite TELEFONO	2,9%	2,3%
	D.13.2	Chiarezza delle informazioni tramite SPORTELLO	2,8%	1,9%
	D.13.3	Chiarezza delle informazioni tramite SITO WEB	5,1%	2,6%
	D.14.1	Contenuto delle informazioni tramite TELEFONO	4,0%	1,4%
	D.14.2	Contenuto delle informazioni tramite SPORTELLO	2,8%	1,9%
	D.14.3	Contenuto delle informazioni tramite SITO WEB	6,8%	3,7%
	D.15	Disponibilità e cortesia personale	1,7%	1,8%
	D.16	Comunicazione Unica	8,6%	21,6%
	D.17.1	Ufficio Estero	2,1%	0,0%
	D.17.2	Ufficio Registro Imprese e Abi e Ruoli	1,1%	1,5%
	D.17.3	Ufficio Informazioni R.I.	2,9%	0,5%
	D.17.4	Ufficio Artigianato	5,3%	2,3%
	D.17.5	Ufficio R.A.O.	3,2%	2,3%
	D.17.6	Ufficio Diritto Annuale	3,8%	0,6%
	D.17.7	Ufficio Ambiente / Servizi al consumatore / Protesti	4,1%	10,0%
	D.17.8	Ufficio Servizi di Metrologia Legale	3,7%	0,0%
	D.17.9	Ufficio Statistica Prezzi Inf. Economica Biblioteca	0,0%	0,0%
	D.17.10	Ufficio Marchi e Brevetti	2,7%	1,8%
	D.17.11	Ufficio Internazionalizzazione	7,3%	0,0%
	D.17.12	Ufficio Incentivi alle Imprese	5,6%	2,3%
	D.17.13	Ufficio Agricoltura	0,0%	0,0%
	D.17.14	Ufficio Conciliazione e Arbitrato	0,0%	0,0%
	D.18	Soddisfazione generale	1,6%	0,9%

Tabella n. 20

4.4 – La Comunicazione Unica

Dal 1 aprile 2010 chi vuole avviare un'attività imprenditoriale **deve** presentare telematicamente al solo ufficio del Registro delle imprese una Comunicazione Unica, valida, ove sussistono i requisiti di legge, anche ai fini fiscali, previdenziali e assistenziali.

In ragione di ciò, da tale data lo strumento della Comunicazione Unica rappresenta la sola modalità per avviare, modificare o cessare una qualsiasi attività imprenditoriale.

Considerando questa importante novità, il nuovo questionario presenta un'ulteriore domanda (la n. 16) finalizzata a sondare il livello di soddisfazione degli utenti camerali sulla ComUnica, senza tralasciare il fatto che nel corso del 2010 la Camera di Commercio di Prato ha svolto un'indagine sui servizi *on line* offerti dall'ente nella quale era prevista un'apposita domanda sul medesimo strumento.

Per completezza di informazione riportiamo il testo dei due quesiti sottolineando che la difficoltà nella comparazione dei dati emersi è rappresentata dalla differente scala di valutazione delle due indagini, laddove quella sui servizi *on line* (del 2010) prevedeva una scala di valutazione 0-5, mentre quella del 2011 una scala 1-10.

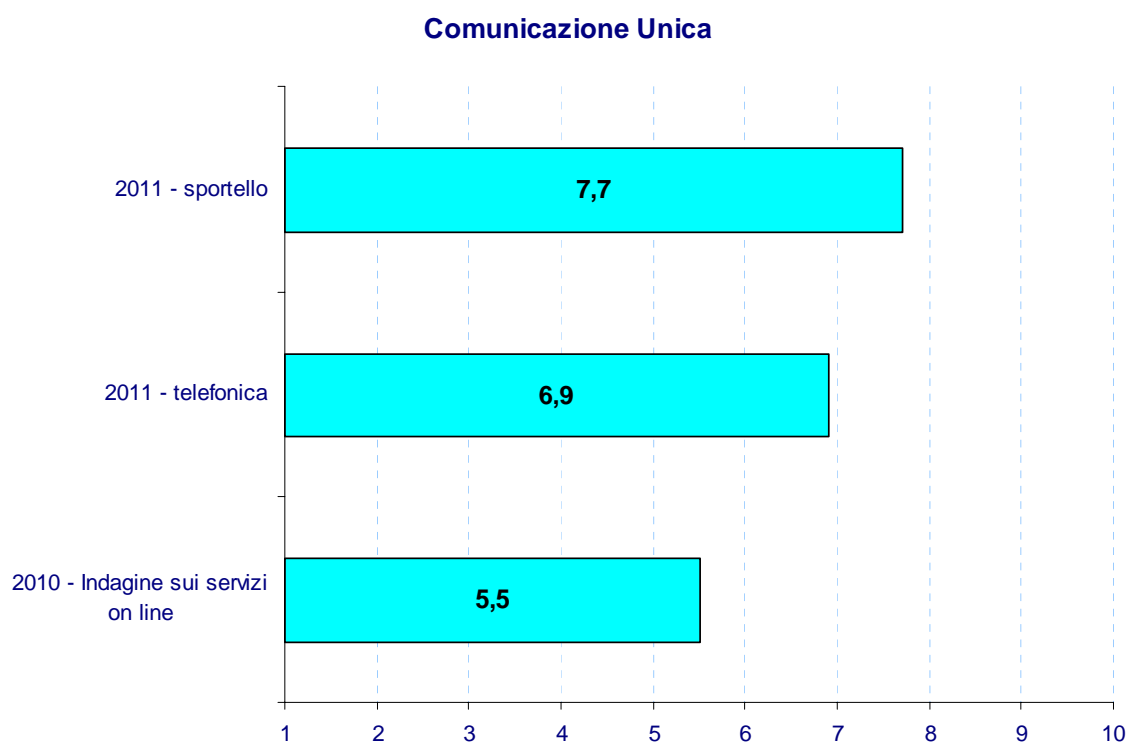
2010. *Quanto si ritiene soddisfatto della modalità di presentazione delle pratiche con la Comunicazione Unica? (scala 0 – 5)*

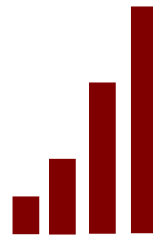
2011. *Quale è il Suo grado di soddisfazione riguardo alle modalità di presentazione delle pratiche con la Comunicazione Unica? (scala 1 – 10)*

Al fine di confrontare le medie risultanti si è provveduto, infine, a trasformare il valore medio registrato nell'indagine del 2010 (cioè 2,5 in una scala 0-5) in scala 1-10.

Il dato risultante, che va comunque letto tenendo presente quanto detto e quindi che i valori nascono originariamente espressi in differenti scale, sembra evidenziare un sostanziale incremento del livello di soddisfazione generale.

Nella pagina seguente il grafico che evidenzia quanto riportato.





appendice Il questionario

PARTE PRIMA - Informazioni Generali

D.1 Genere: M F

D.2 Et : (inserire le ultime due cifre dell'anno di nascita) 19 _ _

D.3 Professione:

Ditta Individuale

Societ  di capitali

Societ  di persone

Commercialista/Ragioniere

Consulente del lavoro

Notaio

Avvocato

Disbrigo Pratiche

Associazione di Categoria

Altro (specificare) _____

D.4 Indichi il Suo ruolo all'interno dell'impresa o dello studio:

Titolare

Dipendente

D.5 Ritieni di essere a conoscenza dei compiti e delle funzioni svolte dalla Camera di Commercio di Prato?

per niente

poco

abbastanza

molto

D.6 Quante volte l'anno contatta telefonicamente gli uffici della Camera di Commercio di Prato per avere informazioni?

mai da 1 a 5 volte da 5 a 10 volte più di 10 volte

D.7 Quante volte l'anno si reca agli uffici della Camera di Commercio di Prato?

mai da 1 a 5 volte da 5 a 10 volte più di 10 volte

D.8 Indichi quante volte, nell'ultimo anno, ha avuto occasione di rivolgersi ai seguenti uffici:

	mai	da 1 a 5 volte	da 5 a 10 volte	più di 10 volte
Ufficio estero	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ufficio Registro Imprese e Albi e Ruoli	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ufficio Informazioni del Registro delle imprese	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ufficio Artigianato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ufficio R.A.O. (rilascio smart card)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ufficio Diritto Annuale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ufficio Ambiente / Servizi al consumatore / Protesti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ufficio Servizi di Metrologia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ufficio Statistica Prezzi Inf. Economica Biblioteca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ufficio Marchi e Brevetti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ufficio Internazionalizzazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ufficio Incentivi alle Imprese	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ufficio Agricoltura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ufficio Conciliazione / Arbitrato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PARTE SECONDA - Rilevazione del grado di soddisfazione

D.9 Quale è il Suo grado di soddisfazione riguardo agli orari di apertura della Camera di Commercio di Prato?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 non so

D.10 Quale è il Suo grado di soddisfazione riguardo ai tempi di attesa negli uffici?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 non so

D.11 Quale è il Suo grado di soddisfazione riguardo ai tempi per l'evasione delle istanze da Lei presentate?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 non so

D.12 Quale è il Suo grado di soddisfazione riguardo alla possibilità di comunicare con la Camera di Commercio di Prato tramite:

telefono 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 non so

sportello 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 non so

e-mail 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 non so

D.13 Quale è il Suo grado di soddisfazione riguardo al livello di chiarezza delle informazioni fornite dalla Camera di Commercio di Prato tramite:

telefono 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 non so

sportello 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 non so

sito web 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 non so

D.14 Quale è il Suo grado di soddisfazione riguardo al contenuto delle informazioni che vengono fornite dalla Camera di Commercio di Prato tramite:

telefono	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	non so
sportello	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	non so
sito web	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	non so

D.15 Quale è il Suo grado di soddisfazione riguardo alla disponibilità e cortesia del personale della Camera di Commercio di Prato nel rispondere alle Sue esigenze?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 non so

D.16 Quale è il Suo grado di soddisfazione riguardo alle modalità di presentazione delle pratiche con la Comunicazione Unica?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 non so

PARTE TERZA – Giudizio Complessivo

D.17 Quale è il Suo giudizio complessivo sulla qualità dei servizi erogati nell'ultimo anno dai seguenti uffici:

Ufficio estero	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	non so
Ufficio Registro Imprese e Albi e Ruoli	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	non so
Ufficio Informazioni del Registro delle imprese	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	non so
Ufficio Artigianato	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	non so
Ufficio R.A.O. (rilascio smart card)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	non so
Ufficio Diritto Annuale	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	non so
Ufficio Ambiente / Servizi al consumatore / Protesti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	non so
Ufficio Servizi di Metrologia	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	non so
Ufficio Statistica Prezzi Inf. Economica Biblioteca	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	non so
Ufficio Marchi e Brevetti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	non so
Ufficio Internazionalizzazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	non so
Ufficio Incentivi alle Imprese	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	non so
Ufficio Agricoltura	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	non so
Ufficio Conciliazione / Arbitrato	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	non so

D.18 Quale è il Suo giudizio complessivo sulla qualità dei servizi erogati dagli uffici della Camera di Commercio di Prato?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 non so

