

QUESTIONARIO CATI



COMPUTER ASSISTED TELEPHONE INTERVIEW

Questionario CATI
AREA O: ANAGRAFICA

O.1 – FORMA GIURIDICA IMPRESA/SOCIETÀ*

- | | | | |
|--------------------------|---------------------|--------------------------|--------------------|
| <input type="checkbox"/> | SOCIETÀ DI CAPITALI | <input type="checkbox"/> | SOCIETÀ DI PERSONE |
| <input type="checkbox"/> | IMPRESA INDIVIDUALE | <input type="checkbox"/> | ALTRE FORME |

O.2 – SETTORE*

- | | | | |
|--------------------------|----------------------------------|--------------------------|---------------|
| <input type="checkbox"/> | AGRICOLTURA | <input type="checkbox"/> | ARTIGIANATO |
| <input type="checkbox"/> | INDUSTRIA | <input type="checkbox"/> | COSTRUZIONI |
| <input type="checkbox"/> | COMMERCIO, TURISMO, RISTORAZIONE | <input type="checkbox"/> | ALTRO SETTORE |

O.3 – QUANTI ADDETTI HA AVUTO LA SUA IMPRESA MEDIAMENTE NELL'ULTIMO ANNO?*

- | | | | |
|--------------------------|------------|--------------------------|-------------|
| <input type="checkbox"/> | NESSUNO | <input type="checkbox"/> | DA 1 A 9 |
| <input type="checkbox"/> | DA 10 A 49 | <input type="checkbox"/> | DA 50 A 250 |
| <input type="checkbox"/> | PIÙ DI 250 | | |

O.4 – POSIZIONE DEL RISPONDENTE

- | | | | |
|--------------------------|---|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | IMPRENDITORE/TITOLARE | <input type="checkbox"/> | DIRETTORE/DIRIGENTE/RESPONSABILE |
| <input type="checkbox"/> | PRESIDENTE/MEMBRO DEL CONSIGLIO DI AMM.NE | <input type="checkbox"/> | ALTRO (DELEGATO DAI VERTICI AZIENDALI) |

* : compilata a cura dell'Istituto di ricerca che effettua l'indagine

AREA 1: INFORMAZIONI GENERALI E IMMAGINE

INIZIAMO CON ALCUNE DOMANDE SULLA SUA CONOSCENZA DELLA CAMERA DI COMMERCIO DI...

1.1 – CON QUALE FREQUENZA, NEL CORSO DELL'ULTIMO ANNO, LEI O I SUOI COLLABORATORI AVETE AVUTO RAPPORTI CON LA CAMERA DI COMMERCIO? [RISPOSTA SINGOLA]

- ALMENO UNA VOLTA A SETTIMANA
- UNA VOLTA AL MESE
- SOLO QUANDO È SERVITO, NON È STATO UN RAPPORTO COSTANTE
- NON HO AVUTO RAPPORTI CON LA CAMERA NELL'ULTIMO ANNO:
 - PERCHÉ ABBIAMO UTILIZZATO UNA SOCIETÀ DI SERVIZI
(VAI AL QUESITO 2.1 IN POI)
 - PERCHÉ ABBIAMO UTILIZZATO PROFESSIONISTI O CONSULENTI O ASSOCIAZIONE CATEGORIA
(VAI AL QUESITO 2.1 IN POI)
 - PERCHÉ NON NE ABBIAMO AVUTO BISOGNO
(VAI AL QUESITO 2.1 IN POI)

1.2 – CON QUALE MODALITÀ HA AVUTO RAPPORTI CON LA CAMERA DI COMMERCIO NELL'ULTIMO ANNO? [RISPOSTA SINGOLA]

- PREVALENTEMENTE DI PERSONA, DIRETTAMENTE PRESSO GLI UFFICI DELLA CAMERA DI COMMERCIO
- PREVALENTEMENTE A DISTANZA, ATTRAVERSO IL TELEFONO/CALL CENTER
- PREVALENTEMENTE A DISTANZA, ATTRAVERSO E-MAIL E IL SITO DELLA CAMERA DI COMMERCIO
- PREVALENTEMENTE A DISTANZA, TRAMITE PIATTAFORME ON-LINE (CRM)

AREA 2: SERVIZI EROGATI

Passiamo adesso ad una parte molto importante dell'intervista, infatti, parliamo proprio della soddisfazione dei servizi offerti dalla Camera di commercio

2.1 – LE LEGGERÒ DIVERSI SERVIZI OFFERTI DALLA CAMERA DI COMMERCIO DI..... PER OGNUNO MI DIRÀ SE LO CONOSCE, SE LO HA UTILIZZATO E SE LO RITIENE UN SERVIZIO SODDISFACENTE:

SERVIZIO (PROCESSO)	LO CONOSCE?		SE SI, LO HA UTILIZZATO NEL CORSO DELL'ULTIMO ANNO?		SE LO HA UTILIZZATO, SI RITIENE SODDISFATTO?			
	SI	NO	SI	NO	MOLTO	ABBASTANZA	POCO	PER NIENTE
Gestione del Registro delle imprese, albi ed elenchi ➔ <i>Descrizione esemplificativa servizi:</i> Pratiche di iscrizione, modifica o cancellazione dai Registri Deposito bilanci Verifiche possesso dei requisiti per l'esercizio di attività imprenditoriali regolamentate								
Metrologia legale ➔ <i>Descrizione esemplificativa servizi:</i> Verifiche e controlli su strumenti di misura Gestione elenco dei titolari di strumenti di misura Rilascio e tenuta del libretto metrologico telematico per strumenti di misura Vigilanza su imballaggi								
Servizi di composizione delle controversie e delle situazioni di crisi ➔ <i>Descrizione esemplificativa servizi:</i> strumenti di giustizia alternativa: conciliazione, mediazione, arbitrato servizi di gestione preventiva e stragiudiziale delle crisi d'impresa attraverso la composizione assistita delle crisi da sovraindebitamento								
Servizi di informazione, formazione e assistenza all'export ➔ <i>Descrizione esemplificativa servizi:</i> Servizi informativi, di orientamento e assistenza per operare sui mercati esteri Corsi in materia di internazionalizzazione Promozione partecipazioni collettive a fiere Incoming di buyer e operatori esteri sul territorio								
Servizi certificativi per l'export ➔ <i>Descrizione esemplificativa servizi:</i> Rilascio documenti doganali, certificati d'origine, codici e altri documenti per l'esportazione (visti, attestati, ecc.)								
Assistenza alla digitalizzazione delle imprese attraverso il PID (Punto impresa digitale) ➔ <i>Descrizione esemplificativa servizi:</i> Iniziative, eventi, percorsi formativi di base e supporto informativo sulle opportunità della digitalizzazione (piano I4.o., sistema di incentivi, etc) Servizi di assistenza e orientamento: assessment del grado di «maturità digitale»; mentoring; sostegno agli investimenti tecnologici								
Servizi connessi all'agenda digitale ➔ <i>Descrizione esemplificativa servizi:</i> Rilascio Carta Nazionale dei servizi (CNS) con firma digitale su supporto (smart card, token usb, altro) Rilascio SPID Rilascio carte tachigrafiche								
Transizione dalla scuola al mondo del lavoro ➔ <i>Descrizione esemplificativa servizi:</i> Gestione Registro nazionale per l'alternanza scuola lavoro Supporto per l'attivazione di percorsi di alternanza								
Tenuta Albo gestori ambientali ➔ <i>Descrizione esemplificativa servizi:</i> Iscrizione/modifica/cancellazione/revisione all'Albo Nazionale Gestori ambientale								
Pratiche ambientali e tenuta Registri in materia ambientale ➔ <i>Descrizione esemplificativa servizi:</i> Pratiche di iscrizione/ modifica/cancellazione in registri ambientali (RAEE, Produttori di Pile e accumulatori, Registro Gas fluorurati) Raccolta MUD Rilascio dispositivi SISTRI Rilascio certificati, visure, elenchi, copie dai								

Questionario CATI

medesimi Registri Informazione, divulgazione e formazione su adempimenti ambientali							
Iniziativa a sostegno dello sviluppo d'impresa ➔ <u>Descrizione esemplificativa servizi</u> : assistenza alla ricerca e all'accesso alle fonti di finanziamento per la nascita di imprese (start-up) supporto dello sviluppo di imprese esistenti (per processi di delocalizzazione produttiva, sviluppo Reti d'impresa, risanamento aziendale, ecc.) orientamento e assistenza per introdurre innovazioni tecnologiche in azienda							
Qualificazione delle imprese, delle filiere e delle produzioni ➔ <u>Descrizione esemplificativa servizi</u> : Assistenza specialistica e iniziative di divulgazione in materia di qualificazione delle imprese e delle filiere (certificazioni, marchi di origine, ecc.)							

2.2 – (DOMANDA DA PORRE SOLO SE ALLA DOMANDA PRECEDENTE SONO STATE DATE ALMENO 2 RISPOSTE QUALITATIVE) IN GENERALE, QUANTO SI RITIENE SODDISFATTO DEI SUDETTI SERVIZI OFFERTI DELLA CAMERA DI COMMERCIO? [RISPOSTA SINGOLA]

- | | |
|--------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> MOLTO | <input type="checkbox"/> ABBASTANZA |
| <input type="checkbox"/> POCO | <input type="checkbox"/> PER NIENTE |

AREA 3: MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA

3.1 – NELLE OCCASIONI IN CUI È ENTRATO IN CONTATTO CON IL PERSONALE DELLA CAMERA DI COMMERCIO, IN CHE MISURA SI RITIENE SODDISFATTO RELATIVAMENTE AI SEGUENTI ASPETTI?

	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE
CORTESIA E RISPETTO VERSO L'UTENTE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI FORNITE ALL'UTENTE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RISOLUZIONE DEI PROBLEMI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TEMPI DI REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PREPARAZIONE TECNICA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
IN GENERALE COME GIUDICA L'INTERAZIONE CON IL PERSONALE DELLA CAMERA DI COMMERCIO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3.2 – CONSIDERANDO L'INSIEME DEI SERVIZI EROGATI NELLE DIVERSE MODALITÀ (WEB, CALL CENTER, A SPORTELO, TELEFONICI, ETC) QUANTO SI RITIENE SODDISFATTO SUL FUNZIONAMENTO DALLA CAMERA DI COMMERCIO?

[RISPOSTA SINGOLA]

<input type="checkbox"/> MOLTO	<input type="checkbox"/> ABBASTANZA
<input type="checkbox"/> POCO	<input type="checkbox"/> PER NIENTE

3.3 – SE AVEVA GIÀ UTILIZZATO IN PASSATO I SERVIZI DELLA CAMERA DI COMMERCIO, RITIENE CHE LA QUALITÀ DELLA PRESTAZIONE OFFERTA SIA? [RISPOSTA SINGOLA]

<input type="checkbox"/> PEGGIORATA	<input type="checkbox"/> UGUALE
<input type="checkbox"/> MIGLIORATA	<input type="checkbox"/> È LA PRIMA VOLTA CHE VENGO

3.4 – FAREBBE NUOVAMENTE RICORSO AI SERVIZI, OVE NON OBBLIGATO PER LEGGE, O PARTECIPEREBBE ALLE INIZIATIVE DELLA CAMERA DI COMMERCIO? [RISPOSTA SINGOLA]

<input type="checkbox"/> CERTAMENTE SÌ	<input type="checkbox"/> PROBABILMENTE SÌ
<input type="checkbox"/> PROBABILMENTE NO	<input type="checkbox"/> CERTAMENTE NO

3.5 – CONSIGLIEREBBE A COLLEGHI O ALTRI UTENTI, OVE NON OBBLIGATO PER LEGGE, DI RIVOLGERSI ALLA CAMERA DI COMMERCIO COME ENTE IN GRADO DI RISPONDERE ALLE LORO ESIGENZE, SIMILI ALLA SUA?

Questionario CATI

[RISPOSTA SINGOLA: SCALA DI VALUTAZIONE DA 0 A 10, DOVE 0 RAPPRESENTA NESSUNA POSSIBILITÀ E 10 PROBABILITÀ MASSIMA DI PASSAPAROLA POSITIVO]

<input type="checkbox"/> 0 (min)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3
<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7
<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 10 (MAX)	