



La soddisfazione delle imprese circa alcuni Enti della Pubblica Amministrazione

ISP%



ISTITUTO
GUGLIELMO TAGLIACARNE

per la promozione
della cultura economica

1-49
addetti

Piccole aziende

- Aziende da **1 a 49 addetti**;
- **1.003 casi** distribuiti su tutto il territorio nazionale;
- **Interviste telefoniche** tramite metodo CATI (studio quantitativo).

Interviste svolte dalla società ISPO fra gennaio e marzo 2014

50 addetti
e oltre

Grandi aziende

- Aziende dai **50 addetti e oltre**;
- **300 casi** distribuiti su tutto il territorio nazionale;
- **Interviste telefoniche** tramite metodo CATI (studio quantitativo).

1-49 addetti

Le aziende da 1 a 49 addetti indicano la Camera di Commercio (seguita da vicino dal Comune) come l'Istituzione pubblica cui si sono rivolte più spesso e che considerano più efficiente (in questo caso, 3 aziende su 10 hanno citato più di 2 volte la Camera di Commercio come l'ente più efficiente)

3

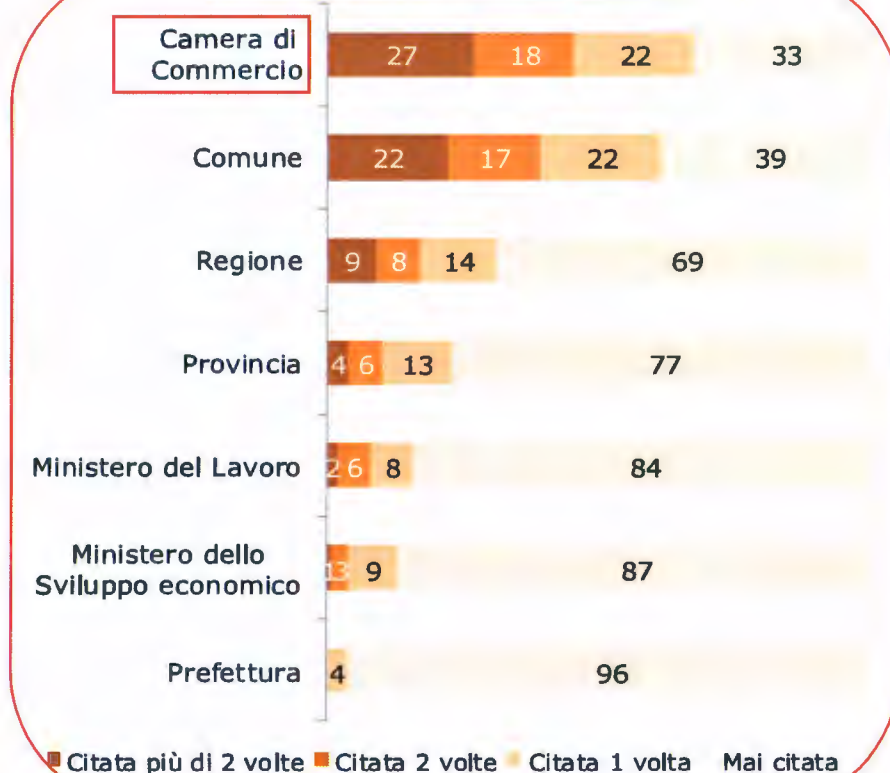
Istituzioni a cui le aziende si sono RIVOLTE PIÙ SPESSO e che considerano PIÙ EFFICIENTI

NUMERO DI VOLTE IN CUI SONO STATE CITATE COME PRIMA RISPOSTA

Si è RIVOLTO PIÙ SPESSO a...



Considera PIÙ EFFICIENTE...

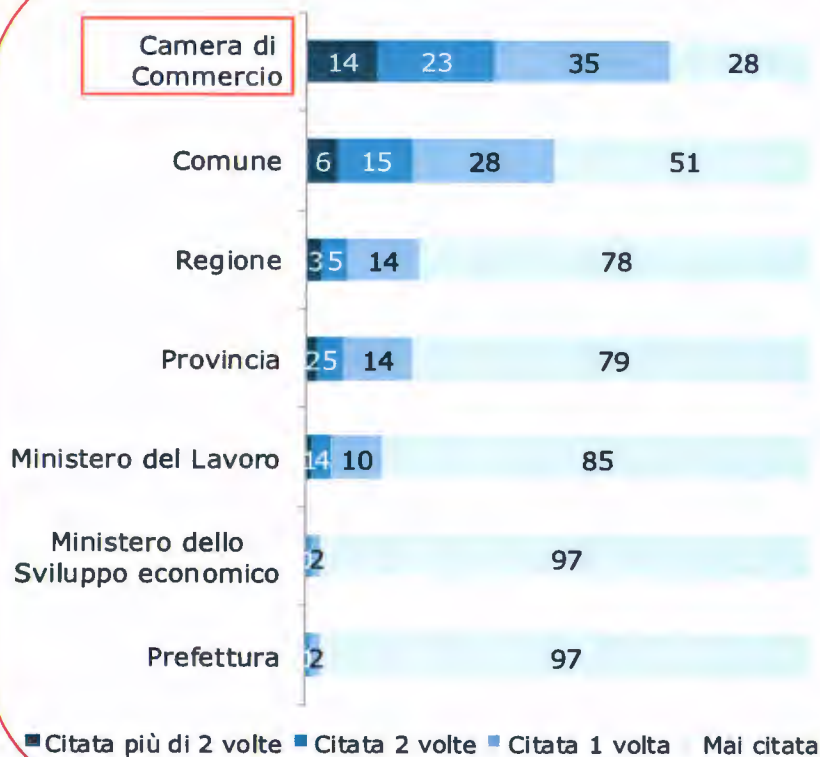


50 addetti e oltre

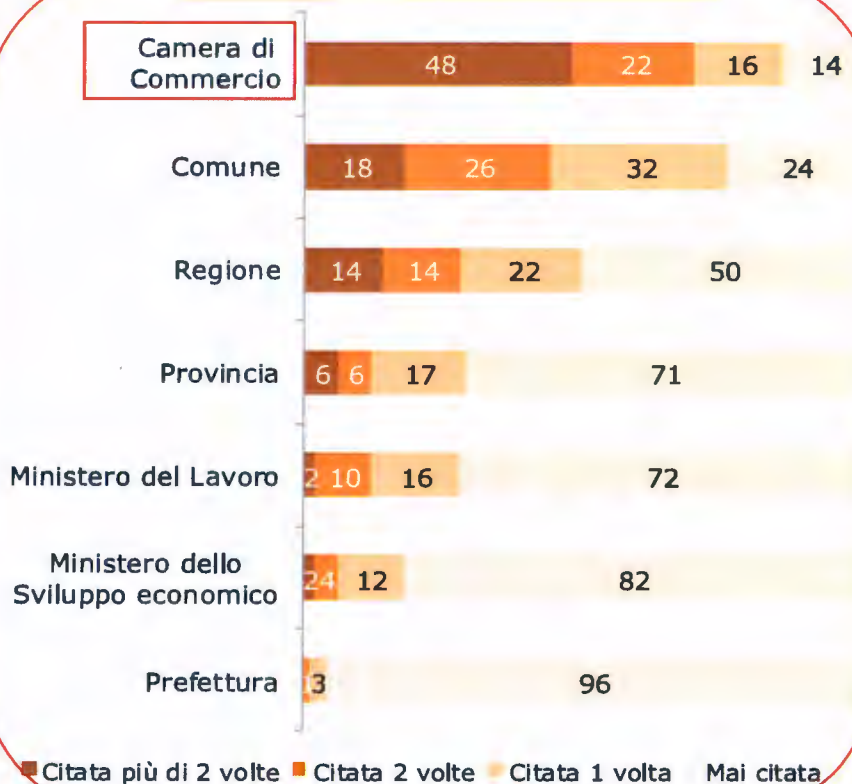
Per quelle più grandi, la Camera di Commercio è l'Istituzione pubblica indicata il maggior numero di volte come quella cui si sono rivolte più spesso e come quella che considerano più efficiente (la metà delle aziende ha citato più di 2 volte la Camera di Commercio come l'ente più efficiente)

Istituzioni a cui le aziende si sono RIVOLTE PIÙ SPESSO e che considerano PIÙ EFFICIENTI
NUMERO DI VOLTE IN CUI SONO STATE CITATE COME PRIMA RISPOSTA

Si è RIVOLTO PIÙ SPESSO a...



Considera PIÙ EFFICIENTE...



1-49 addetti

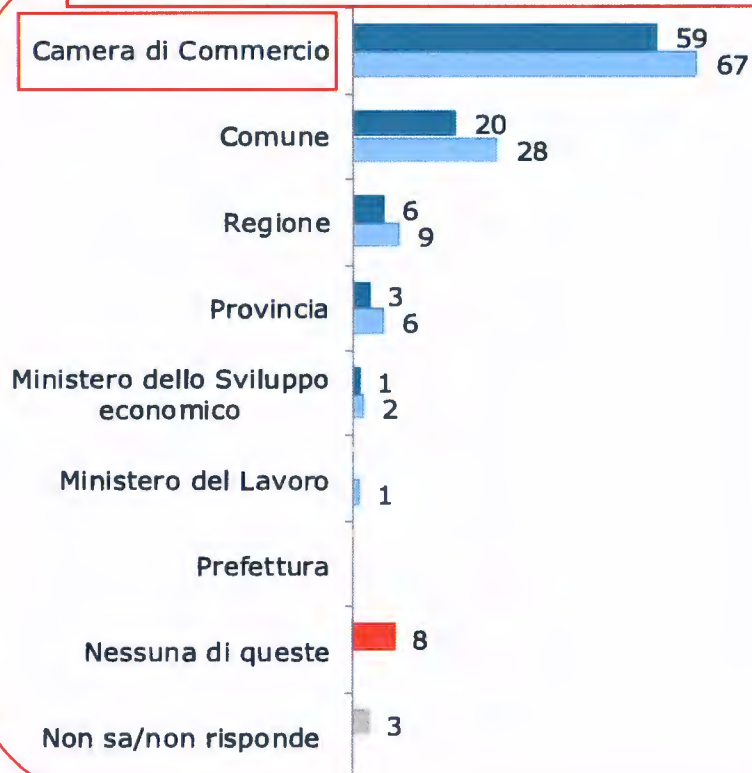
Fra le aziende 1-49 addetti, circa 6 su 10 dichiarano di essersi rivolte alla Camera di Commercio per *informazioni economiche e di mercato*; 4 su 10 considerano questo Ente come il più efficiente per questo tipo di servizi

5

Istituzioni a cui le aziende si sono RIVOLTE PIÙ SPESSO e che considerano PIÙ EFFICIENTI per..
INFORMAZIONI ECONOMICHE E DI MERCATO (incluse visure)

Si è RIVOLTO PIÙ SPESSO a...

(solo tra chi ha usato il servizio - max 2 risposte)



Considera PIÙ EFFICIENTE...

(tra tutti - max 2 risposte)



TESTO DELLA DOMANDA: «A quale delle Istituzioni pubbliche che le ho elencato prima ha fatto più di frequente ricorso per ciascuno dei seguenti adempimenti o servizi? Indichi per favore le prime due Istituzioni in ordine di importanza, prima quella che ha usato più di frequente e poi la seconda.» (N=260).

TESTO DELLA DOMANDA: «Al di là dell'utilizzo che ne ha fatto, da quali Istituzioni pubbliche pensa che ciascuno dei servizi che ora le leggerò possa essere offerto in maniera particolarmente efficiente? Per ciascun servizio indichi per favore le prime due Istituzioni in ordine di importanza, prima la più efficiente e poi la seconda.» (N=1.003).

50 addetti e oltre

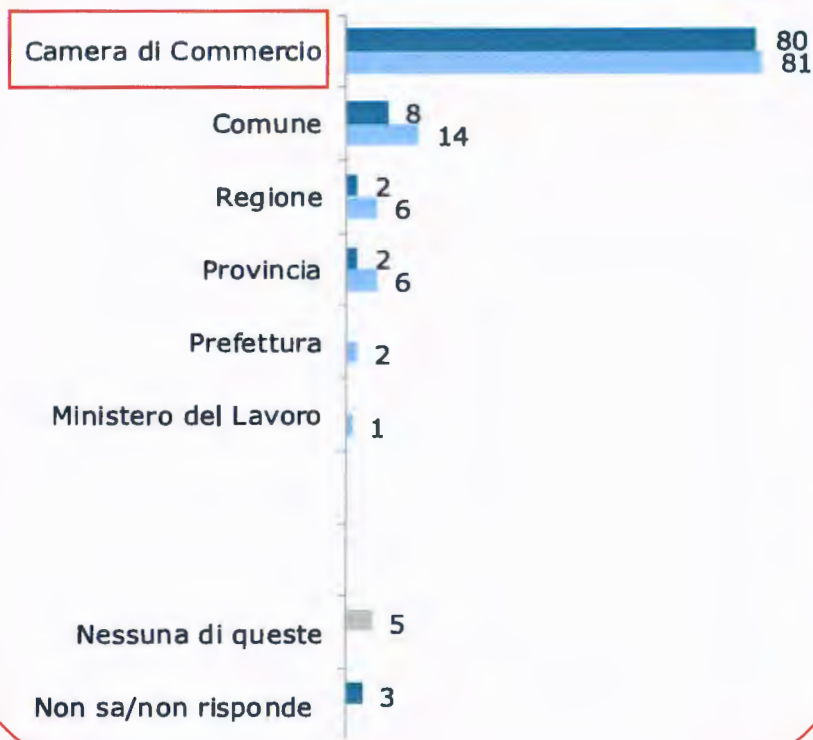
Per ottenere *informazioni economiche e di mercato* le grandi aziende dichiarano in larghissima prevalenza (80%) di rivolgersi alla Camera di Commercio, che è anche l'ente considerato più efficiente da più di 2 imprese su 3

6

Istituzioni a cui le aziende si sono RIVOLTE PIÙ SPESSO e che considerano PIÙ EFFICIENTI per...
INFORMAZIONI ECONOMICHE E DI MERCATO (incluse visure)

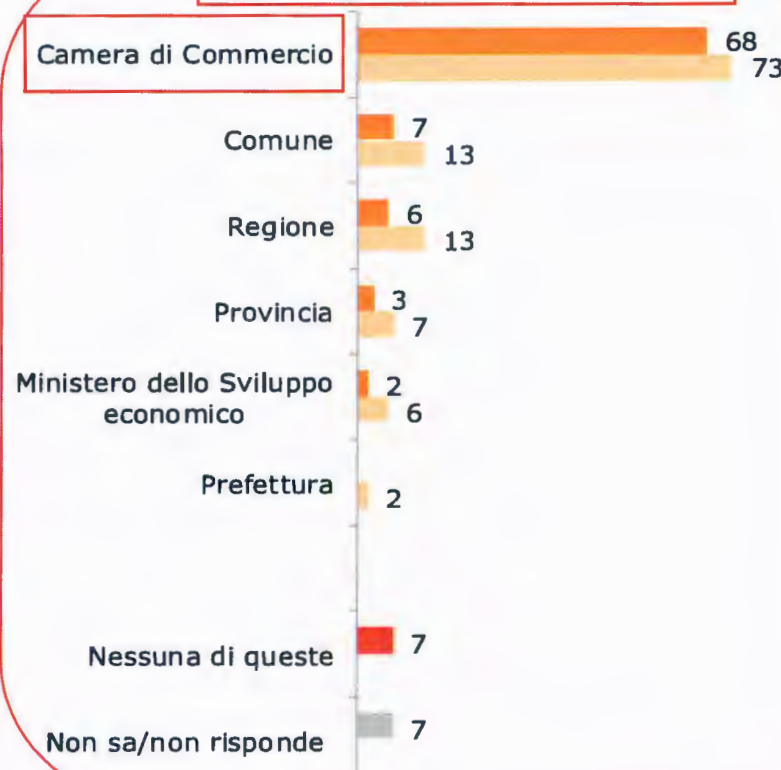
Si è RIVOLTO PIÙ SPESSO a...

(solo tra chi ha usato il servizio - max 2 risposte)



Considera PIÙ EFFICIENTE...

(tra tutti - max 2 risposte)



TESTO DELLA DOMANDA: «A quale delle Istituzioni pubbliche che le ho elencato prima ha fatto più di frequente ricorso per ciascuno dei seguenti adempimenti o servizi? Indichi per favore le prime due Istituzioni in ordine di importanza, prima quella che ha usato più di frequente e poi la seconda.» (N=183).

TESTO DELLA DOMANDA: «Al di là dell'utilizzo che ne ha fatto, da quali Istituzioni pubbliche pensa che ciascuno dei servizi che ora le leggerò possa essere offerto in maniera particolarmente efficiente? Per ciascun servizio indichi per favore le prime due Istituzioni in ordine di importanza, prima la più efficiente e poi la seconda.» (N=300).

1-49
addetti

La Camera di Commercio è in assoluto l'Ente cui le piccole aziende si rivolgono più spesso (63%) per il *supporto per l'export*. Trattandosi di un servizio non utilizzato dalle imprese che non esportano, elevata è la quota (50%) di mancate risposte rispetto all'indicazione di efficienza

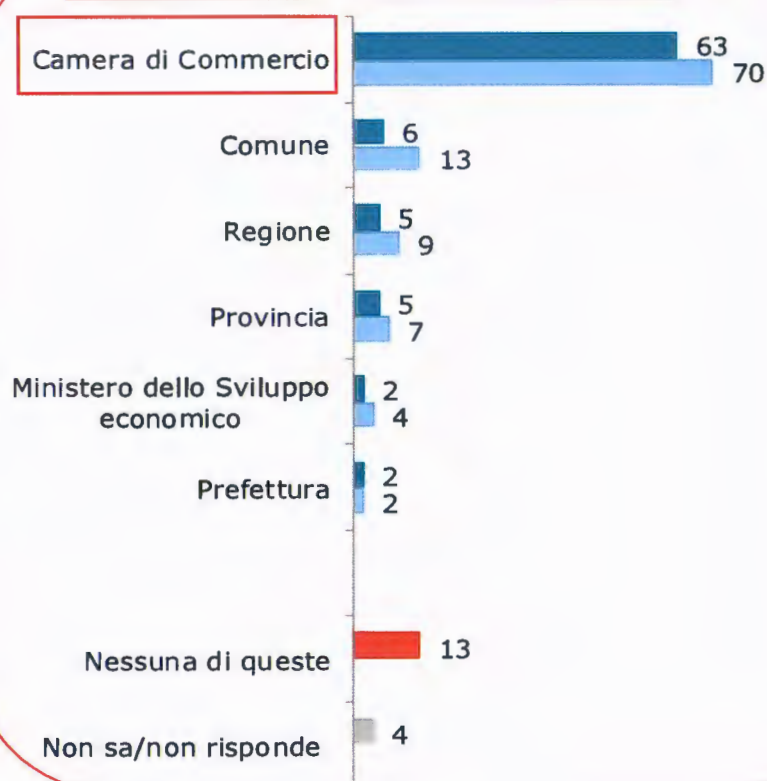
7

Istituzioni a cui le aziende si sono RIVOLTE PIÙ SPESSO e che considerano PIÙ EFFICIENTI per...

SUPPORTO PER L'EXPORT (certificazioni per l'estero, fiere, missioni)

Si è RIVOLTO PIÙ SPESSO a...

(solo tra chi ha usato il servizio - max 2 risposte)



Considera PIÙ EFFICIENTE...

(tra tutti -max 2 risposte)



TESTO DELLA DOMANDA: «A quale delle Istituzioni pubbliche che le ho elencato prima ha fatto più di frequente ricorso per ciascuno dei seguenti adempimenti o servizi? Indichi per favore le prime due Istituzioni in ordine di importanza, prima quella che ha usato più di frequente e poi la seconda.» (N=46).

TESTO DELLA DOMANDA: «Al di là dell'utilizzo che ne ha fatto, da quali Istituzioni pubbliche pensa che ciascuno dei servizi che ora le leggerò possa essere offerto in maniera particolarmente efficiente? Per ciascun servizio indichi per favore le prime due Istituzioni in ordine di importanza, prima la più efficiente e poi la seconda.» (N=1.003).

50 addetti e oltre

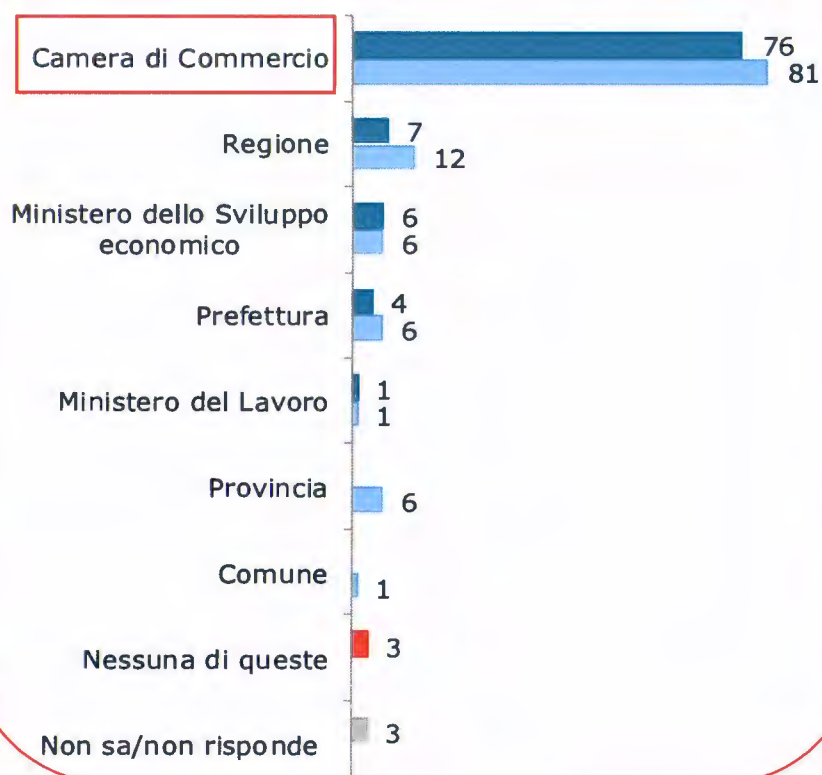
La Camera di Commercio è il punto di riferimento per il supporto all'export per più di 3 grandi aziende su 4; 1 su 3 considerano questi Enti i più efficienti per questo servizio

8

Istituzioni a cui le aziende si sono RIVOLTE PIÙ SPESSO e che considerano PIÙ EFFICIENTI per..
SUPPORTO PER L'EXPORT (certificazioni per l'estero, fiere, missioni)

Si è RIVOLTO PIÙ SPESSO a...

(solo tra chi ha usato il servizio - max 2 risposte)



Considera PIÙ EFFICIENTE...

(tra tutti - max 2 risposte)



TESTO DELLA DOMANDA: «A quale delle Istituzioni pubbliche che le ho elencato prima ha fatto più di frequente ricorso per ciascuno dei seguenti adempimenti o servizi? Indichi per favore le prime due Istituzioni in ordine di importanza, prima quella che ha usato più di frequente e poi la seconda.» (N=69).

TESTO DELLA DOMANDA: «Al di là dell'utilizzo che ne ha fatto, da quali Istituzioni pubbliche pensa che ciascuno dei servizi che ora le leggerò possa essere offerto in maniera particolarmente efficiente? Per ciascun servizio indichi per favore le prime due Istituzioni in ordine di importanza, prima la più efficiente e poi la seconda.» (N=300).

1-49
addetti

Fra le Istituzioni pubbliche cui si rivolgono, 8 piccole imprese su 10 giudicano la Camera di Commercio quella nel complesso più efficiente

9

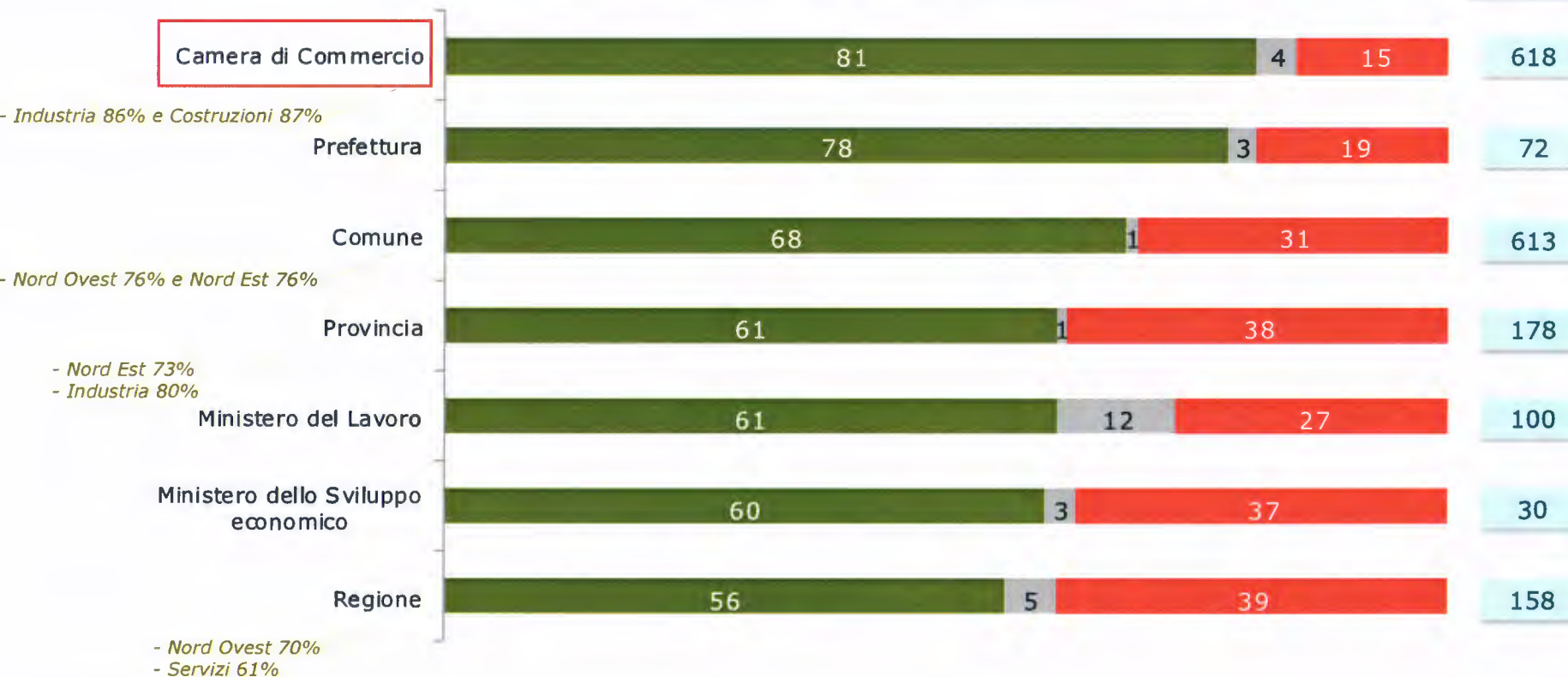
GIUDIZIO SULL'OPERATO COMPLESSIVO DELLE ISTITUZIONI PUBBLICHE CON CUI LE IMPRESE SONO ENTRATE IN CONTATTO

Solo tra chi si è rivolto a ciascuna istituzione almeno 1 volta negli ultimi 12 mesi - risposte aggregate

In ordine decrescente per risposta «efficiente»

■ Efficiente ■ Non sa ■ Non efficiente

Base
casi



TESTO DELLA DOMANDA: «Sulla base della sua esperienza, come giudica l'operato complessivo di ciascuna delle Istituzioni pubbliche con cui è entrato in contatto?».

Valori percentuali

ISPO

50 addetti e oltre

La Camera di Commercio, oltre ad essere l'Istituzione pubblica cui le aziende sopra i 50 addetti si rivolgono di più, è anche quella giudicata complessivamente più efficiente: lo pensano quasi 9 aziende su 10

10

GIUDIZIO SULL'OPERATO COMPLESSIVO DELLE ISTITUZIONI PUBBLICHE CON CUI LE IMPRESE SONO ENTRATE IN CONTATTO

Solo tra chi si è rivolto a ciascuna istituzione almeno 1 volta negli ultimi 12 mesi – risposte aggregate

In ordine decrescente per risposta «efficiente»

■ Efficiente ■ Non sa ■ Non efficiente

Base casi

Camera di Commercio

88

1

11

270

- Nord Ovest 94% e Nord Est 95%

Comune

80

2

18

243

- Nord Ovest 85% e Nord Est 90%
- Commercio 84%

Provincia

72

7

21

156

Prefettura

71

14

15

76

- Servizi 77%

Regione

67

8

25

150

Ministero del Lavoro

57

23

20

119

- Servizi 61%

Ministero dello Sviluppo economico

48

32

20

56

- Servizi 56%

TESTO DELLA DOMANDA: «Sulla base della sua esperienza, come giudica l'operato complessivo di ciascuna delle Istituzioni pubbliche con cui è entrato in contatto?».

Valori percentuali

ISPO

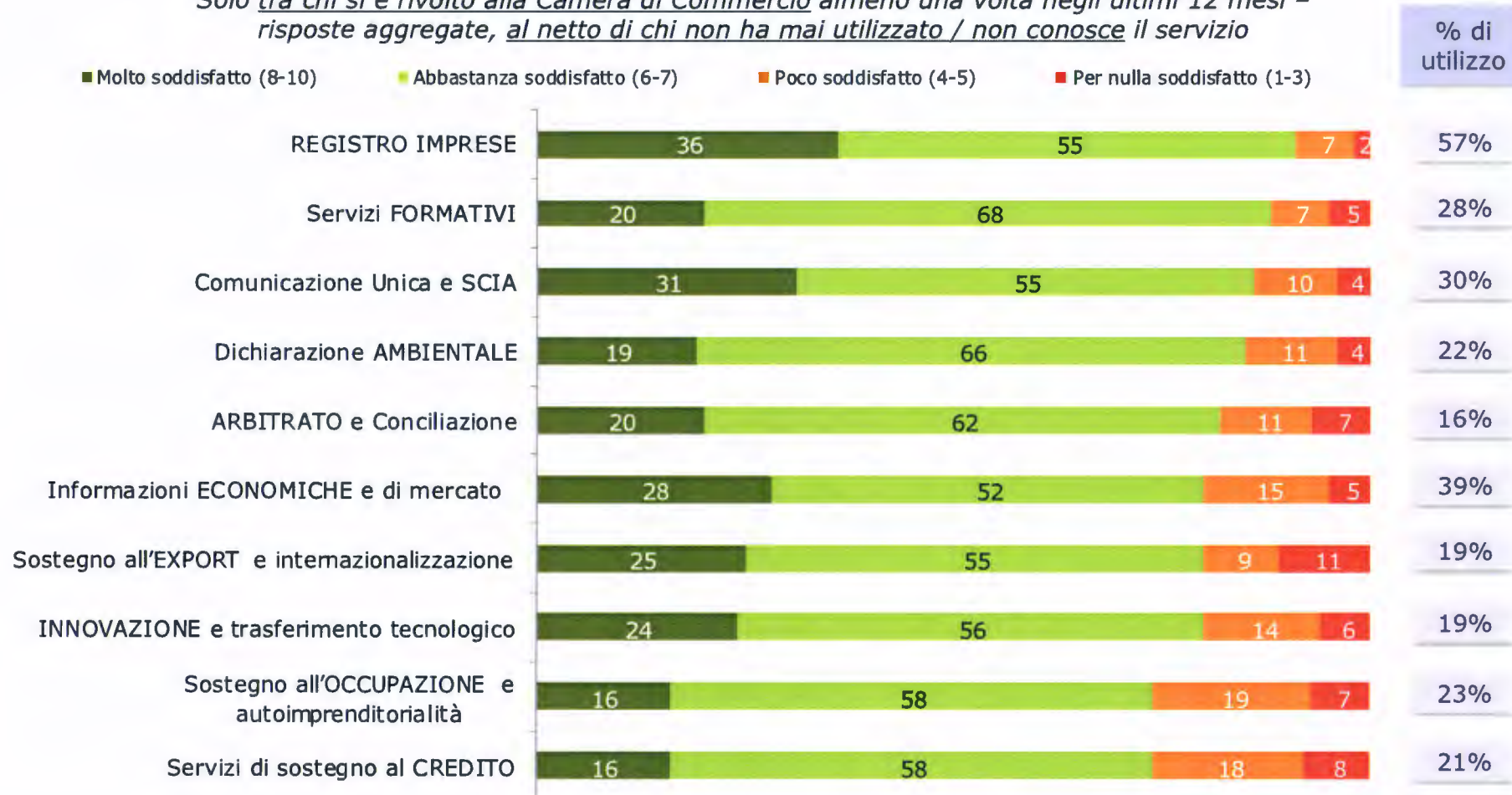
1-49 addetti

Tra le piccole aziende, il *registro imprese* è stato usato da almeno metà del campione. Fra chi ha utilizzato i servizi prevalgono comunque ampiamente i giudizi positivi

11

SODDISFAZIONE PER I SERVIZI DELLA CAMERA DI COMMERCIO

Solo tra chi si è rivolto alla Camera di Commercio almeno una volta negli ultimi 12 mesi - risposte aggregate, al netto di chi non ha mai utilizzato / non conosce il servizio



TESTO DELLA DOMANDA: «Lei poco fa mi ha detto che la sua azienda si è rivolta alla Camera di Commercio negli ultimi 12 mesi. Quanto direbbe di essere soddisfatto dei servizi che ha utilizzato? Esprima per ciascuno di essi un voto da 1 a 10, come a scuola, dove 1=per nulla soddisfatto e 10=molto soddisfatto. Se non ha utilizzato un servizio, oppure se non conosce qualcuno dei servizi che ora le citerò, me lo dica pure tranquillamente.».

Valori percentuali

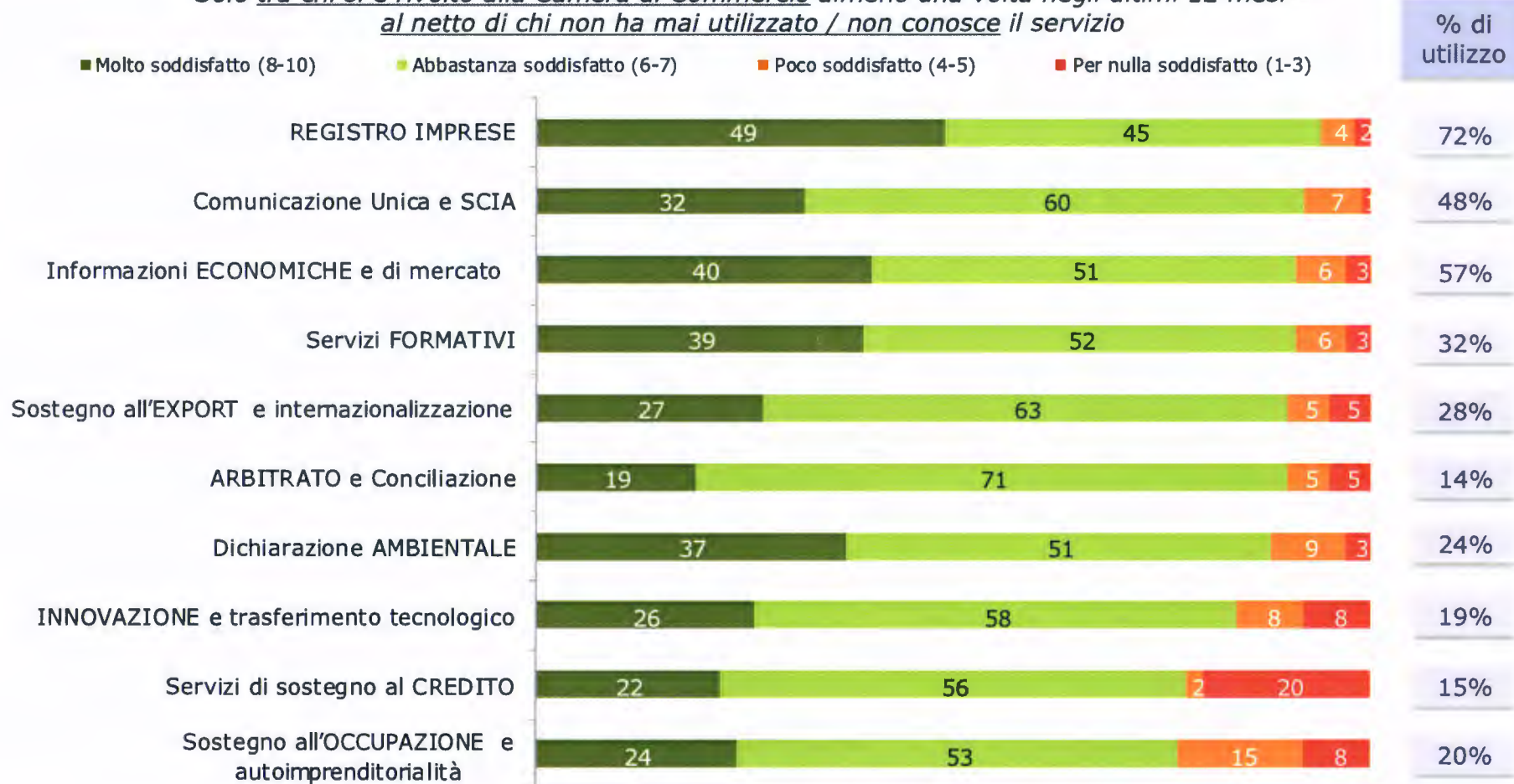
50 addetti e oltre

Chi ha utilizzato i servizi della Camera di Commercio negli ultimi 12 mesi li giudica tutti positivamente; i più apprezzati sono *registro imprese* (94% di giudizi positivi), *comunicazione unica e SCIA* (92%) *informazioni economiche e servizi formativi* (91%)

12

SODDISFAZIONE PER I SERVIZI DELLA CAMERA DI COMMERCIO

Solo tra chi si è rivolto alla Camera di Commercio almeno una volta negli ultimi 12 mesi - al netto di chi non ha mai utilizzato / non conosce il servizio



TESTO DELLA DOMANDA: «Lei poco fa mi ha detto che la sua azienda si è rivolta alla Camera di Commercio negli ultimi 12 mesi. Quanto direbbe di essere soddisfatto dei servizi che ha utilizzato? Esprima per ciascuno di essi un voto da 1 a 10, come a scuola, dove 1=per nulla soddisfatto e 10=molto soddisfatto. Se non ha utilizzato un servizio, oppure se non conosce qualcuno dei servizi che ora le citerò, me lo dica pure tranquillamente.».

Valori percentuali

NOTA METODOLOGIA E INFORMATIVA (in ottemperanza al regolamento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa: delibera 256/10/CSP, allegato A, art. 5 del 9 dicembre 2010, pubblicato su G.U. 301 del 27/12/2010)

NOTA METODOLOGICA COMPLETA

Titolo:	Opinione delle Imprese nei confronti degli Enti pubblici
Soggetto realizzatore:	ISPO Ricerche S.r.l.
Committente/Aquirente:	Fondazione Tagliacarne
Periodo/Date di rilevazione:	30 gennaio - 6 marzo 2014
Tema:	economia
Tipo e oggetto dell'indagine:	Sondaggio d'opinione a livello nazionale
Estensione territoriale:	Nazionale
Metodo di campionamento:	Campione casuale stratificato per quote
Metodo di raccolta delle informazioni:	CATI (Computer Assisted Telephone Interview)
Elaborazione dati:	SPSS
Popolazione di riferimento:	Aziende italiane 1-49 addetti
Rappresentatività del campione:	Rappresentativo delle aziende italiane 1-49 addetti per area geografica e settore di attività
Consistenza numerica del campione:	1.003 casi. (TASSO DI RISPOSTA: 5,0% sul totale dei contatti)
Popolazione di riferimento:	Aziende italiane 50 addetti e più
Rappresentatività del campione:	Bilanciato per area geografica e settore di attività
Consistenza numerica del campione:	300 (TASSO DI RISPOSTA: 21,4% del totale dei contatti)

NOTA METODOLOGICA PER I MEDIA

Sondaggio ISPO/3G Deal & Research per Fondazione Tagliacarne - Campione rappresentativo aziende italiane 1-49 addetti - Estensione territoriale: nazionale - Casi: 1.003 - TASSO DI RISPOSTA: 5,0% sul totale dei contatti - Metodo: CATI - Data di rilevazione: 30 gennaio - 6 marzo 2014.

Indirizzo del sito dove sarà disponibile la documentazione completa in caso di diffusione: www.agcom.it.
In caso di pubblicazione è obbligatorio riportare le informazioni della scheda indicata, a pena di gravi sanzioni. ISPO non si assume alcuna responsabilità in caso di inosservanza.

