

Indagine di customer satisfaction

Servizi CCIAA di Lucca

Anno 2021

a cura: Ufficio Segreteria, Protocollo e Relazioni Esterne



2021 - Indagine di customer satisfaction | Valuta la tua esperienza in CCIAA

Con quale frequenza, nel corso dell'ultimo anno, lei o i suoi collaboratori avete avuto rapporti con la Camera di Commercio?

almeno una volta a settimana	1
una volta al mese	1
solo quando è servito, non è stato un rapporto costante	7
Non ho avuto rapporti con la camera nell'ultimo anno	2

Perchè non ha avuto rapporti con la Camera?

Perchè non ne abbiamo avuto bisogno 2	
	ı

Con quale modalità ha avuto rapporti con la Camera di Commercio nell'ultimo anno?

prevalentemente di persona, direttamente presso gli uffici della Camera di Commercio	2
prevalentemente a distanza, attraverso il telefono/call center	1
prevalentemente a distanza, attraverso e-mail e il sito web della Camera di Commercio	6
prevalentemente a distanza, tramite piattaforme on-line (CRM)	1



Registro imprese, albi ed elenchi

Lo ho utilizzato nel corso dell'ultimo anno	6
Non lo ho utilizzato nel corso dell'ultimo anno	5

Si ritiene soddisfatto del servizio Registro imprese, albi ed elenchi

Si	5	
No	1	

Metrologia legale

Lo ho utilizzato nel corso dell'ultimo anno	1
Non lo ho utilizzato nel corso dell'ultimo anno	10

Si ritiene soddisfatto del servizio Metrologia legale



Mediazione e conciliazione

Non lo ho utilizzato nel corso dell'ultimo anno



Si ritiene soddisfatto del servizio di Mediazione e conciliazione

Servizi di gestione delle situazioni di crisi per sovraindebitamento

Non lo ho utilizzato nel corso dell'ultimo anno

Si ritiene soddisfatto del servizio di gestione delle situazioni di crisi per sovraindebitamento

Servizi di informazione, formazione e assistenza all'export

Lo ho utilizzato nel corso dell'ultimo anno	4
Non lo ho utilizzato nel corso dell'ultimo anno	7

Si ritiene soddisfatto del servizio informazione, formazione e assistenza all'export



Servizi certificativi per l'export

Non lo ho utilizzato nel corso dell'ultimo anno



Si ritiene soddisfatto dei servizi certificativi per l'export

Assistenza alla digitalizzazione delle imprese attraverso il PID (Punto impresa digitale)

Lo ho utilizzato nel corso dell'ultimo anno	2
Non lo ho utilizzato nel corso dell'ultimo anno	9

Si ritiene soddisfatto del servizio Assistenza alla digitalizzazione delle imprese attraverso il PID (Punto impresa digitale)

Si 2

Servizi connessi all'agenda digitale

Lo ho utilizzato nel corso dell'ultimo anno	2
Non lo ho utilizzato nel corso dell'ultimo anno	9

Si ritiene soddisfatto dei servizi connessi all'agenda digitale

Si 1



Transizione dalla scuola al mondo del lavoro

Lo ho utilizzato nel corso dell'ultimo anno	1
Non lo ho utilizzato nel corso dell'ultimo anno	9

Si ritiene soddisfatto del servizio di Transizione dalla scuola al mondo del lavoro

Si	1	
----	---	--

Pratiche ambientali e tenuta Registri in materia ambientale

Lo ho utilizzato nel corso dell'ultimo anno	4
Non lo ho utilizzato nel corso dell'ultimo anno	7

Si ritiene soddisfatto del servizio di Pratiche ambientali e tenuta Registri in materia ambientale



Iniziative a sostegno dello sviluppo d'impresa

Lo ho utilizzato nel corso dell'ultimo anno	5
Non lo ho utilizzato nel corso dell'ultimo anno	5



Si ritiene soddisfatto delle Iniziative a sostegno dello sviluppo d'impresa

Si	4	
No	1	

Qualificazione delle imprese, delle filiere e delle produzioni

Lo ho utilizzato nel corso dell'ultimo anno	1
Non lo ho utilizzato nel corso dell'ultimo anno	10

Si ritiene soddisfatto del servizio di Qualificazione delle imprese, delle filiere e delle produzioni

In generale quanto si ritiene soddisfatto dei servizi offerti dalla Camera di commercio

Per niente	1
abbastanza	2
Poco	1
Molto	7



Cortesia e rispetto verso l'utente

sufficiente	1
discreto	4
buono	5

Chiarezza delle informazioni fornite

discreto	5
buono	5

Risoluzione dei problemi

discreto	5
buono	5

Tempi di realizzazione delle attività

sufficiente	1
discreto	3
buono	6



Preparazione tecnica

sufficiente	1
discreto	4
buono	5

In generale come giudica l'interazione con il personale della Camera di commercio

discreto	5	
buono	5	

Considerando l'insieme dei servizi erogati nele diverse modalità (web, call center, allo sportello, telefonici, ecc) quanto si ritiene soddisfatto sul funzionamento della Camera di Commercio

росо	1
abbastanza	3
molto	6



Se ha già utilizzato in passato i servizi della Camera di Commercio, ritiene che la qualità della prestazione offerta sia migliorata

uguale	6
migliorata	3
è la prima volta che vengo	1

Farebbe nuovamente ricorso ai servizi, ove non obbligatorio per legge, o parteciperebbe alle iniziative della Camera di Commercio?

probabilmente no	2
probabilmente si	4
certamente si	4

Consiglierebbe a colleghi o altri utenti, ove non obbligatorio per legge, di rivolgersi alla Camera di Commercio come ente in grado di rispondere alle loro esigenze, simili alla sua?

5	1
7	3
8	2
9	2



Se ha già utilizzato in passato i servizi della Camera di Commercio, ritiene che la qualità della prestazione offerta sia migliorata

uguale	6
migliorata	3
è la prima volta che vengo	1

Farebbe nuovamente ricorso ai servizi, ove non obbligatorio per legge, o parteciperebbe alle iniziative della Camera di Commercio?

probabilmente no	2
probabilmente si	4
certamente si	4

Consiglierebbe a colleghi o altri utenti, ove non obbligatorio per legge, di rivolgersi alla Camera di Commercio come ente in grado di rispondere alle loro esigenze, simili alla sua?

5	1	
66	2	
7	3	
8	2	
9	2	



Impresa/ società/altro

società di capitali	4
società di persone	4
professionista	3

settore

commercio, turismo, ristorazione	5
artigianato	1
costruzioni	1
altro	4

Ruolo di colui che risponde

imprenditore/titolare	4
direttore/dirigente/responsabile	1
delegato dall'azienda	3
professionista	2
altro	1

Età

tra 25 3 40 anni	3
tra 41 e 55 anni	4
oltre 55 anni	4

sesso

maschio	6
femmina	5



Confronto anni 2020 - 2021

	anno indagine	
Domanda	2020	2021
Totale questionari compilati on line	27	11
Con quale frequenza, nel corso dell'ultimo anno, lei o i suoi collaboratori avete avuto rapporti con la Camera di Commercio?		
almeno una volta a settimana	3	1
una volta al mese	8	1
solo quando è servito, non è stato un rapporto costante	15	7
Non ho avuto rapporti con la camera nell'ultimo anno	1	2
Porchà non ha avuta rannosti con la Camara?		
Perchè non ha avuto rapporti con la Camera?		
Perchè abbiamo utilizzato una società di servizi	0	0
perchè abbiamo utilizzato professionisti o consulenti o associazioni di categoria	0	0
Perchè non ne abbiamo avuto bisogno	1	2
Con quale modalità ha avuto rapporti con la Camera di Commercio nell'ultimo anno?		
prevalentemente di persona, direttamente presso gli uffici della Camera di Commercio	6	2
prevalentemente a distanza, attraverso il telefono/call center	6	1
prevalentemente a distanza, attraverso e-mail e il sito web della Camera di Commercio	13	6
prevalentemente a distanza, tramite piattaforme on-line (CRM)	2	1
Registro imprese, albi ed elenchi		
Lo ho utilizzato nel corso dell'ultimo anno Non lo ho utilizzato nel corso dell'ultimo anno	16 9	5
. 1311 13 113 deni 2200 nei cor30 den dicinio dinio	<u> </u>	
Si ritiene soddisfatto del servizio Registro imprese, albi ed elenchi		



	anno indagine	
Domanda	2020	2021
Si	15	5
No	1	1
Metrologia legale		
Lo ho utilizzato nel corso dell'ultimo anno	1	1
Non lo ho utilizzato nel corso dell'ultimo anno	25	10
Si ritiene soddisfatto del servizio Metrologia legale		
Si	1	1
No	0	0
Mediazione e conciliazione		
Lo ho utilizzato nel corso dell'ultimo anno	0	0
Non lo ho utilizzato nel corso dell'ultimo anno	24	11
Si ritiene soddisfatto del servizio di Mediazione e conciliazione		
Si	0	0
No	0	0
Servizi di gestione delle situazioni di crisi per sovraindebitamento		
Lo ho utilizzato nel corso dell'ultimo anno	0	0
Non lo ho utilizzato nel corso dell'ultimo anno	25	11
Si ritiene soddisfatto del servizio di gestione delle situazioni di crisi per sovraindebitamento		
Si	0	0
No	0	0
Servizi di informazione, formazione e assistenza all'export		
Lo ho utilizzato nel corso dell'ultimo anno	3	4
Non lo ho utilizzato nel corso dell'ultimo anno	22	7
Si ritiene soddisfatto del servizio informazione, formazione e assistenza all'export		
Si	3	3



	anno indagine	
Domanda	2020	2021
No	0	1
Servizi certificativi per l'export		
Lo ho utilizzato nel corso dell'ultimo anno	5	0
Non lo ho utilizzato nel corso dell'ultimo anno	20	11
Si ritiene soddisfatto dei servizi certificativi per		
l'export		
Si	5	0
No	0	0
Assistenza alla digitalizzazione delle imprese		
attraverso il PID (Punto impresa digitale)		
Lo ho utilizzato nel corso dell'ultimo anno	5	2
Non lo ho utilizzato nel corso dell'ultimo anno	20	9
Si ritiene soddisfatto del servizio Assistenza alla		
digitalizzazione delle imprese attraverso il PID		
(Punto impresa digitale)		
Si	5	2
No	0	0
	0	0
Servizi connessi all'agenda digitale	0	0
Lo ho utilizzato nel corso dell'ultimo anno	6	2
Non lo ho utilizzato nel corso dell'ultimo anno	20	9
Si ritiene soddisfatto dei servizi connessi		
all'agenda digitale		
Si	6	1
No	0	0
Transizione dalla scuola al mondo del lavoro		
Lo ho utilizzato nel corso dell'ultimo anno	0	1
Non lo ho utilizzato nel corso dell'ultimo anno	25	9
Si ritiene soddisfatto del servizio di Transizione		
dalla scuola al mondo del lavoro		
	0	1
Si	0	1



	anno indagine	
Domanda	2020	2021
No	0	0
Pratiche ambientali e tenuta Registri in materia		
ambientale		
Lo ho utilizzato nel corso dell'ultimo anno	2	4
Non lo ho utilizzato nel corso dell'ultimo anno	22	7
Si ritiene soddisfatto del servizio di Pratiche		
ambientali e tenuta Registri in materia ambientale		
Si	1	4
No	0	0
1.0		
Iniziative a sostegno dello sviluppo d'impresa		
Lo ho utilizzato nel corso dell'ultimo anno	4	5
Non lo ho utilizzato nel corso dell'ultimo anno	20	5
Si ritiene soddisfatto delle Iniziative a sostegno dello sviluppo d'impresa		
Si	4	4
No	0	1
Qualificazione delle imprese, delle filiere e delle produzioni		
Lo ho utilizzato nel corso dell'ultimo anno	2	1
Non lo ho utilizzato nel corso dell'ultimo anno	22	10
Si ritiene soddisfatto del servizio di Qualificazione delle imprese, delle filiere e delle produzioni		
Si	1	0
No	0	0
	-	+
In generale quanto si ritiene soddisfatto dei		
servizi offerti dalla Camera di commercio		
Per niente	3,70	3,70
abbastanza	33,33	7,41
Poco	0,00	3,70
Molto	59,26	25,93



Domanda	anno indagine	
	2020	2021
Giudizio generale sulla Camera di Commercio		
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?		
Cortesia e rispetto verso l'utente		
insufficiente	0,00	0,00
sufficiente	14,81	3,70
discreto	14,81	14,81
buono	70,37	18,52
Chiarezza delle informazioni fornite		
insufficiente	0,00	0,00
sufficiente	7,41	0,00
discreto	25,93	18,52
buono	66,67	18,52
Risoluzione dei problemi		
insufficiente	0,00	0,00
sufficiente	7,41	0,00
discreto	25,93	18,52
buono	59,26	18,52
Tempi di realizzazione delle attività		
insufficiente	0,00	0,00
sufficiente	18,52	3,70
discreto	14,81	11,11
buono	62,96	22,22
Preparazione tecnica		
insufficiente	14,81	0,00
sufficiente	18,52	3,70
discreto	62,96	14,81
buono	0,00	18,52
In generale come giudica l'interazione con il personale della Camera di commercio		
insufficiente	0,00	0,00
sufficiente	11,11	0,00
discreto	22,22	18,52
buono	66,67	18,52



	anno indagine	
Domanda	2020	2021
Considerando l'insieme dei servizi erogati nele diverse modalità (web, call center, allo sportello, telefonici, ecc) quanto si ritiene soddisfatto sul funzionamento della Camera di Commercio		
Per niente	0,00	0,00
росо	7,41	3,70
abbastanza	37,04	11,11
Molto	55,56	22,22
Se ha già utilizzato in passato i servizi della Camera di Commercio, ritiene che la qualità della prestazione offerta sia migliorata		
Peggiorata	0,00	0,00
uguale	40,74	22,22
migliorata	51,85	11,11
è la prima volta che vengo	7,41	3,70
Farebbe nuovamente ricorso ai servizi, ove non obbligatorio per legge, o parteciperebbe alle iniziative della Camera di Commercio?		
certamente no	1	0
probabilmente no	12	2
probabilmente si	13	4
certamente si	0	4
Consiglierebbe a colleghi o altri utenti, ove non obbligatorio per legge, di rivolgersi alla Camera di Commercio come ente in grado di rispondere alle loro esigenze, simili alla sua?		
0 (min)	3,70	0,00
1	0,00	0,00
2	0,00	0,00
3	0,00	0,00
4	0,00	0,00
5	0,00	3,70
6	7,41	7,41
7	18,52	11,11
8	22,22	7,41
9	22,22	7,41
10(max)	22,22	0,00



	anno indagine	
Domanda	2020	2021
Impresa/ società/altro		
società di capitali	6	4
impresa individuale	2	0
società di persone	2	4
associazione di categoria	5	0
società di servizi	1	0
professionista	10	3
settore		
agricoltura	1	0
industria	1	0
commercio, turismo, ristorazione	9	5
artigianato	1	1
costruzioni	1	1
altro	14	4
Ruolo di colui che risponde		
imprenditore/titolare	6	4
presidente/membro del Consiglio di		0
amministrazione	1	
direttore/dirigente/responsabile	2	1
delegato dall'azienda	4	0
professionista	5	2
altro	9	1
Età		
tra 25 3 40 anni	8	3
tra 41 e 55 anni	11	4
oltre 55 anni	8	4
oicie 33 aiiiii	O	4
sesso		
maschio	15	6
femmina	12	5
		I