

Indagine di customer satisfaction

Anno 2020

Ufficio Segreteria, Protocollo e
Relazioni Esterne

2020 - 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	3
una volta al mese	8
solo quando è servito, non è stato un rapporto costante	15
Non ho avuto rapporti con la camera nell'ultimo anno	1

Perchè non ha avuto rapporti con la Camera?

Perchè non ne abbiamo avuto bisogno	1
-------------------------------------	---

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
prevalentemente a distanza, attraverso il telefono/call center	6
prevalentemente a distanza, attraverso e-mail e il sito web della Camera di Commercio	13
prevalentemente a distanza, tramite piattaforme on-line (CRM)	2

Il grado di soddisfazione sui singoli servizi

Registro imprese, albi ed elenchi

Lo ho utilizzato nel corso dell'ultimo anno	16
Non lo ho utilizzato nel corso dell'ultimo anno	9

Si ritiene soddisfatto del servizio Registro imprese, albi ed elenchi

Si	15
No	1

Metrologia legale

Lo ho utilizzato nel corso dell'ultimo anno	1
Non lo ho utilizzato nel corso dell'ultimo anno	25

Si ritiene soddisfatto del servizio Metrologia legale

Si	1
----	---

Mediazione e conciliazione

Non lo ho utilizzato nel corso dell'ultimo anno	24
---	----

Servizi di gestione delle situazioni di crisi per sovraindebitamento

Non lo ho utilizzato nel corso dell'ultimo anno	25
---	----

Servizi di informazione, formazione e assistenza all'export

Lo ho utilizzato nel corso dell'ultimo anno	3
Non lo ho utilizzato nel corso dell'ultimo anno	22

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

Si	3
----	---

Servizi certificativi per l'export

Lo ho utilizzato nel corso dell'ultimo anno	1
Non lo ho utilizzato nel corso dell'ultimo anno	24

Si ritiene soddisfatto dei servizi certificativi per l'export

Si	1
----	---

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

Lo ho utilizzato nel corso dell'ultimo anno	5
Non lo ho utilizzato nel corso dell'ultimo anno	20

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

Si	5
----	---

Servizi connessi all'agenda digitale

Lo ho utilizzato nel corso dell'ultimo anno	6
Non lo ho utilizzato nel corso dell'ultimo anno	20

Si ritiene soddisfatto dei servizi connessi all'agenda digitale

Si	6
----	---

Transizione dalla scuola al mondo del lavoro

Non lo ho utilizzato nel corso dell'ultimo anno	25
---	----

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

Pratiche ambientali e tenuta Registri in materia ambientale

Lo ho utilizzato nel corso dell'ultimo anno	2
Non lo ho utilizzato nel corso dell'ultimo anno	22

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

Si	1
----	---

Iniziative a sostegno dello sviluppo d'impresa

Lo ho utilizzato nel corso dell'ultimo anno	4
Non lo ho utilizzato nel corso dell'ultimo anno	20

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

Si	4
----	---

Qualificazione delle imprese, delle filiere e delle produzioni

Lo ho utilizzato nel corso dell'ultimo anno	2
---	---

Non lo ho utilizzato nel corso dell'ultimo anno	22
---	----

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

Si	1
----	---

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

Per niente	1
abbastanza	9
Molto	16

Cortesìa e rispetto verso l'utente

sufficiente	4
discreto	4
buono	19

Chiarezza delle informazioni fornite

sufficiente	2
discreto	7
buono	18

Risoluzione dei problemi

sufficiente	2
discreto	7
buono	16

Tempi di realizzazione delle attività

sufficiente	5
discreto	4
buono	17

Preparazione tecnica

sufficiente	4
discreto	5
buono	17

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

sufficiente	3
discreto	6
buono	18

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

poco	2
abbastanza	10
molto	15

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

uguale	11
migliorata	14
è la prima volta che vengo	2

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

certamente no	1
probabilmente si	12
certamente si	13

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)	1
66	2

7	5
8	6
9	6
10 (max)	6

Impresa/ società/altro

società di capitali	6
impresa individuale	2
società di persone	2
associazione di categoria	5
società di servizi	1
professionista	10

settore

agricoltura	1
industria	1
commercio, turismo, ristorazione	9
artigianato	1
costruzioni	1
altro	14

Ruolo di colui che risponde

imprenditore/titolare	6
presidente/membro del Consiglio di amministrazione	1
direttore/dirigente/responsabile	2
delegato dall'azienda	4
professionista	5
altro	9

Età

tra 25 3 40 anni	8
------------------	---

tra 41 e 55 anni	11
oltre 55 anni	8

sessu

maschio	15
femmina	12