



1182

Camera di Commercio
Lucca



**Indagine di Customer Satisfaction CCIAA Toscana
2013**

LUCCA

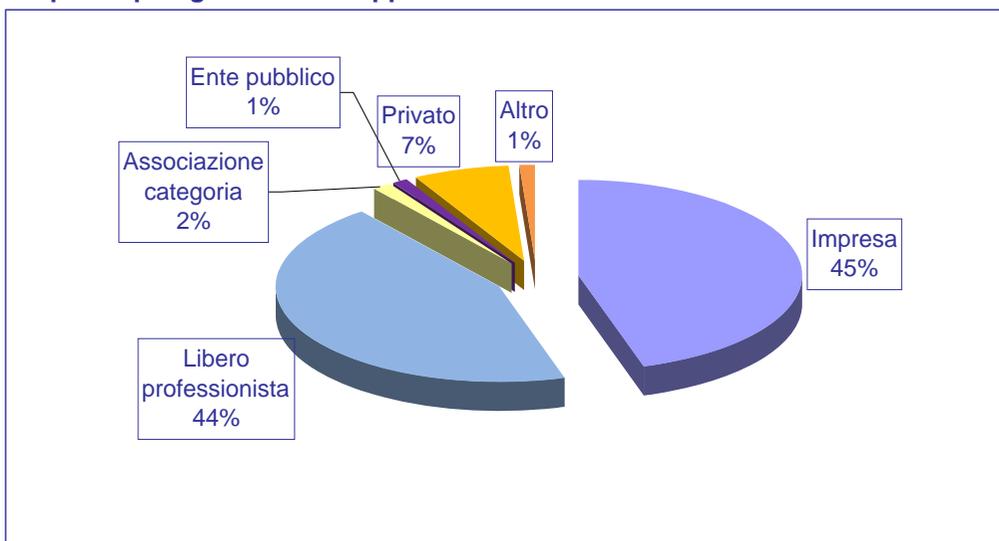
Sez. A - Informazioni generali

DOM. A.1 - A quale tipologia di utenza appartiene?

LUCCA

	v.a.	%
Impresa	90	45,2%
Libero professionista	88	44,2%
Associazione categoria	3	1,5%
Ente pubblico	2	1,0%
Privato	14	7,0%
Altro	2	1,0%
Non risponde	0	
Totale	199	100,0%

A quale tipologia di utenza appartiene?

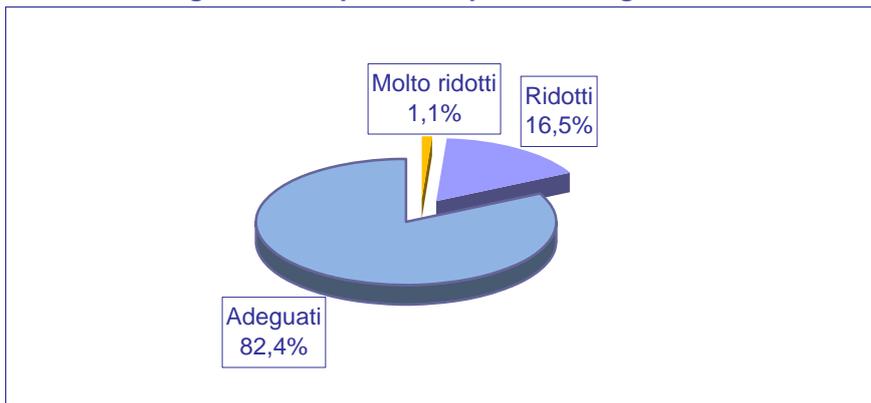


DOM. A.2 – Lei ritiene che gli orari di apertura al pubblico degli uffici siano...?

LUCCA

	v.a.	%
Molto ridotti	2	1,1%
Ridotti	30	16,5%
Adeguati	150	82,4%
Non risponde	17	
Totale	199	100,0%

Lei ritiene che gli orari di apertura al pubblico degli uffici siano?

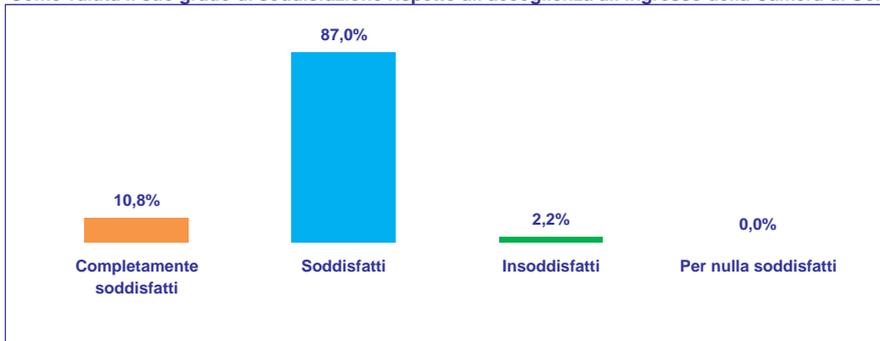


DOM. A.3 – Come valuta il suo grado di soddisfazione rispetto all'accoglienza all'ingresso della Camera di Commercio?

LUCCA

	v.a.	%	Voto
Completamente soddisfatti	20	10,8%	(9-10)
Soddisfatti	161	87,0%	(6-8)
Insoddisfatti	4	2,2%	(4-5)
Per nulla soddisfatti	0	0,0%	(1-3)
Non risponde	14		
Totale	199	100,0%	
Media	7,18		
Mediana	7		

Come valuta il suo grado di soddisfazione rispetto all'accoglienza all'ingresso della Camera di Commercio?

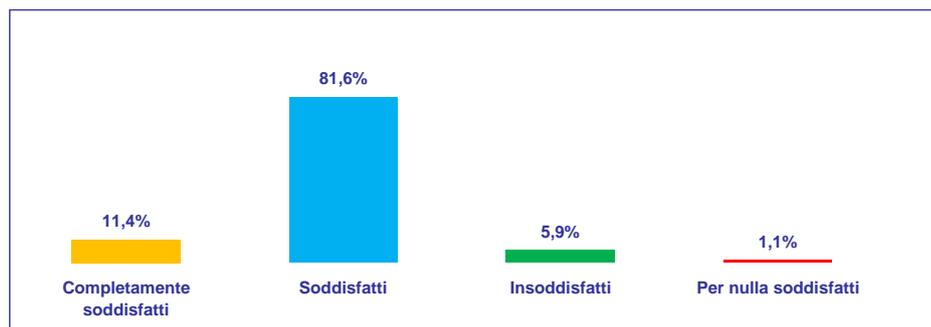


DOM. A.4 – Come valuta il suo grado di soddisfazione rispetto alla segnaletica sull'ubicazione degli uffici della Camera di Commercio?

LUCCA

	v.a.	%	Voto
Completamente soddisfatti	21	11,4%	(9-10)
Soddisfatti	151	81,6%	(6-8)
Insoddisfatti	11	5,9%	(4-5)
Per nulla soddisfatti	2	1,1%	(1-3)
Non risponde	14		
Totale	199	100%	
Media	6,97		
Mediana	7		

Come valuta il suo grado di soddisfazione rispetto alla segnaletica sull'ubicazione degli uffici della Camera di Commercio?

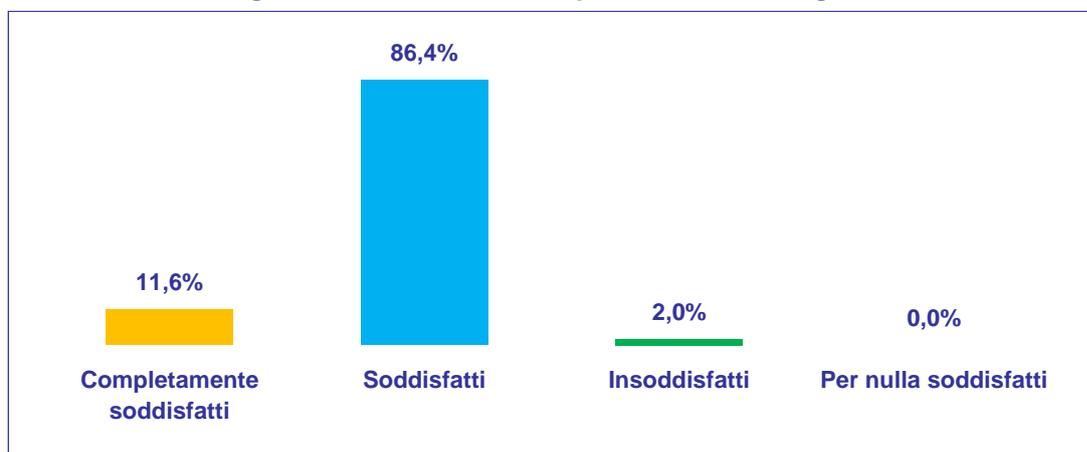


DOM. A.5 – Come valuta il suo grado di soddisfazione rispetto al comfort degli ambienti di attesa della Camera di Commercio?

LUCCA

	v.a.	%	Voto
Completamente soddisfatti	23	11,6%	(9-10)
Soddisfatti	172	86,4%	(6-8)
Insoddisfatti	4	2,0%	(4-5)
Per nulla soddisfatti	0	0,0%	(1-3)
Non risponde	0		
Totale	199	100,0%	
Media	7,15		
Mediana	7		

Come valuta il suo grado di soddisfazione rispetto al comfort degli ambienti di attesa?



**Indagine di Customer Satisfaction CCIAA Toscana
2013**

LUCCA

Sez. B - Area Promozione e sviluppo

DOM. B.1 – Di quali servizi di carattere promozionale offerti dalla Camera di Commercio o dall'Azienda Speciale usufruisce o ha usufruito in passato?

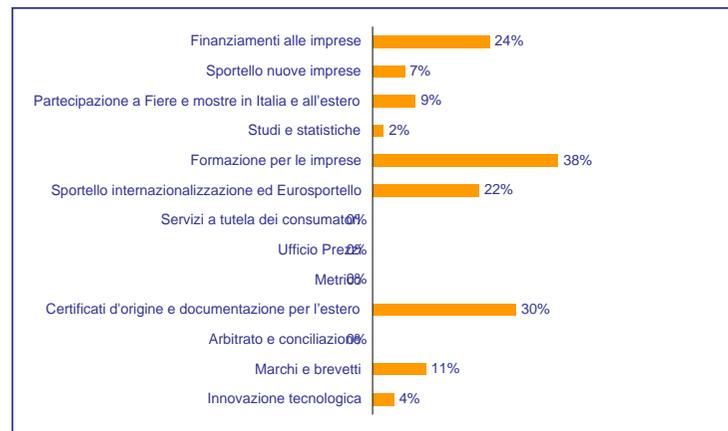
LUCCA

	v.a.	% su utenti dell'area	% su risposte
Finanziamenti alle imprese	22	24%	16%
Sportello nuove imprese	6	7%	4%
Partecipazione a Fiere e mostre in Italia e all'esterc	8	9%	6%
Studi e statistiche	2	2%	1%
Formazione per le imprese	35	38%	26%
Sportello internazionalizzazione ed Eurosportello	20	22%	15%
Servizi a tutela dei consumatori	0	0%	0%
Ufficio Prezzi	0	0%	0%
Metri	0	0%	0%
Certificati d'origine e documentazione per l'esterc	27	30%	20%
Arbitrato e conciliazione	0	0%	0%
Marchi e brevetti	10	11%	7%
Innovazione tecnologica	4	4%	3%
Non risponde	3		
Totale risposte	137		100%
Totale intervistati che hanno usufruito almeno un servizio dell'area	94		

NOTA: LO 0% ASSOCIATO AD ALCUNI SERVIZI SIGNIFICA "NON RILEVATO" NON "NESSUN UTENTE"

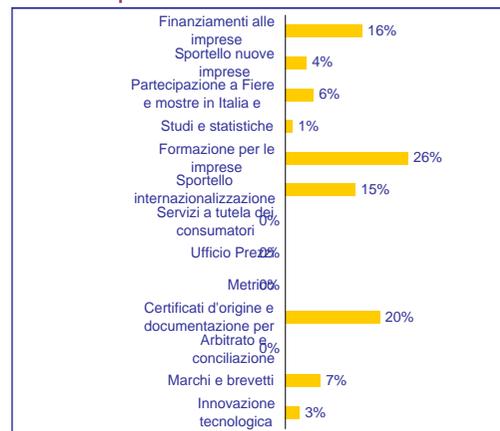
Di quali servizi di carattere promozionale usufruisce o ha usufruito in passato?

% su 94 utenti dell'area



Di quali servizi di carattere promozionale usufruisce o ha usufruito in passato?

% su 137 risposte



	% su utenti dell'area
Finanziamenti alle imprese	24%
Sportello nuove imprese	7%
Partecipazione a Fiere e mostre in Italia e all'estero	9%
Studi e statistiche	2%
Formazione per le imprese	38%
Sportello internazionalizzazione ed Eurosportello	22%
Servizi a tutela dei consumatori	0%
Ufficio Prezzi	0%
Metrico	0%
Certificati d'origine e documentazione per l'estero	30%
Arbitrato e conciliazione	0%
Marchi e brevetti	11%
Innovazione tecnologica	4%

	% su risposte
Finanziamenti alle imprese	16%
Sportello nuove imprese	4%
Partecipazione a Fiere e mostre in Italia e all'estero	6%
Studi e statistiche	1%
Formazione per le imprese	26%
Sportello internazionalizzazione ed Eurosportello	15%
Servizi a tutela dei consumatori	0%
Ufficio Prezzi	0%
Metrico	0%
Certificati d'origine e documentazione per l'estero	20%
Arbitrato e conciliazione	0%
Marchi e brevetti	7%
Innovazione tecnologica	3%

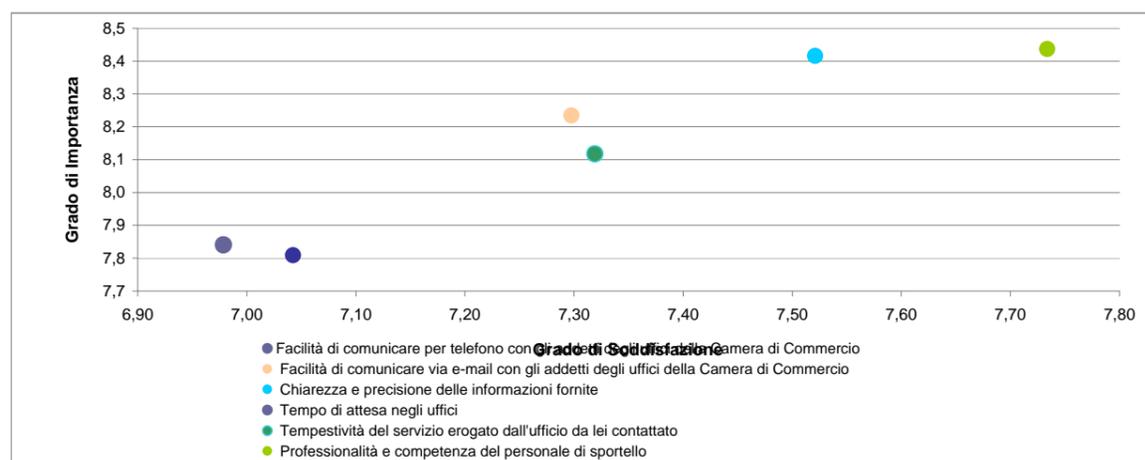
DOM. B.2 –Le chiediamo di esprimere il suo grado di soddisfazione relativo ad una serie di aspetti relativi ai servizi che usufruisce maggiormente ed il relativo grado di importanza

LUCCA

	(9-10)	(6-8)	(4-5)	(1-3)	Totale	Voto medio	GRADO DI IMPORTANZA	(9-10)	(6-8)	(4-5)	(1-3)	Totale	Voto medio
	Completamente soddisfatti	Soddisfatti	Insoddisfatti	Per nulla soddisfatti				Molto Importante	Importante	Indifferente	Per niente importante		
B.2.1 Facilità di comunicare per telefono con gli addetti degli uffici della Camera di Commercio	11	77	3	3	94	7,04	B.3.1 Facilità di comunicare per telefono con gli addetti al servizio per telefono	34	55	1	4	94	7,8
B.2.2 Facilità di comunicare via e-mail con gli addetti degli uffici della Camera di Commercio	15	75	2	2	94	7,30	B.3.2 Facilità di comunicare via e-mail con gli addetti della Camera di Commercio	42	52	0	0	94	8,2
B.2.3 Chiarezza e precisione delle informazioni fornite	16	74	3	1	94	7,52	B.3.3 Chiarezza e precisione delle informazioni fornite	45	48	1	0	94	8,4
B.2.4 Tempo di attesa negli uffici	9	76	8	1	94	6,98	B.3.4 Tempo di attesa negli uffici	28	64	1	1	94	7,8
B.2.5 Tempestività del servizio erogato dall'ufficio da lei contattato	10	82	1	1	94	7,32	B.3.5 Tempestività del servizio erogato dall'ufficio da lei contattato	37	56	1	0	94	8,1
B.2.6 Professionalità e competenza del personale di sportello	23	68	2	1	94	7,73	B.3.6 Professionalità e competenza del personale di sportello	46	48	0	0	94	8,4

	Completamente soddisfatti	Soddisfatti	Insoddisfatti	Per nulla soddisfatti	Totale	GRADO DI IMPORTANZA%	Molto Importante	Importante	Indifferente	Per niente importante	Totale
B.2.1 Facilità di comunicare per telefono con gli addetti degli uffici della Camera di Commercio	11,7	81,9	3,2	3,2	100,0	B.3.1 Facilità di comunicare per telefono con gli addetti al servizio per telefono	36,2	58,5	1,1	4,3	100,0
B.2.2 Facilità di comunicare via e-mail con gli addetti degli uffici della Camera di Commercio	16,0	79,8	2,1	2,1	100,0	B.3.2 Facilità di comunicare via e-mail con gli addetti della Camera di Commercio	44,7	55,3	0,0	0,0	100,0
B.2.3 Chiarezza e precisione delle informazioni fornite	17,0	78,7	3,2	1,1	100,0	B.3.3 Chiarezza e precisione delle informazioni fornite	47,9	51,1	1,1	0,0	100,0
B.2.4 Tempo di attesa negli uffici	9,6	80,9	8,5	1,1	100,0	B.3.4 Tempo di attesa negli uffici	29,8	68,1	1,1	1,1	100,0
B.2.5 Tempestività del servizio erogato dall'ufficio da lei contattato	10,6	87,2	1,1	1,1	100,0	B.3.5 Tempestività del servizio erogato dall'ufficio da lei contattato	39,4	59,6	1,1	0,0	100,0
B.2.6 Professionalità e competenza del personale di sportello	24,5	72,3	2,1	1,1	100,0	B.3.6 Professionalità e competenza del personale di sportello	48,9	51,1	0,0	0,0	100,0

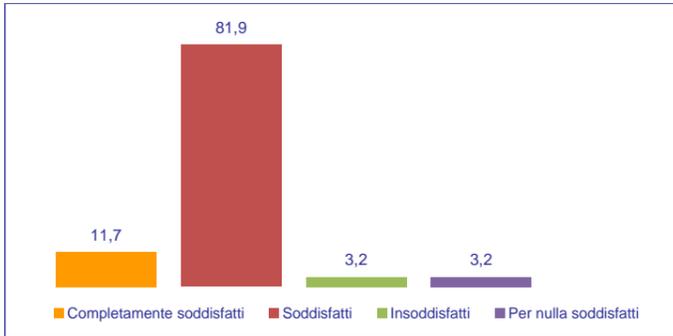
SODDISFAZIONE ED IMPORTANZA VALUTATA DAGLI UTENTI RELATIVAMENTE AI DIVERSI ASPETTI DEGLI UFFICI FREQUENTATI (Votazioni medie)



	Soddisfazione	Importanza
Facilità di comunicare per telefono con gli addetti degli uffici della Camera di Commercio	7,04	7,8
Facilità di comunicare via e-mail con gli addetti degli uffici della Camera di Commercio	7,30	8,2
Chiarezza e precisione delle informazioni fornite	7,52	8,4
Tempo di attesa negli uffici	6,98	7,8
Tempestività del servizio erogato dall'ufficio da lei contattato	7,32	8,1
Professionalità e competenza del personale di sportello	7,73	8,4

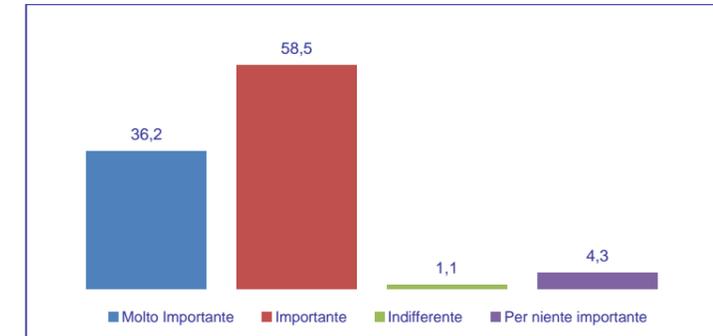
GRADO DI SODDISFAZIONE-VALORI %

Facilità di comunicare per telefono con gli addetti degli uffici della Camera di Commercio



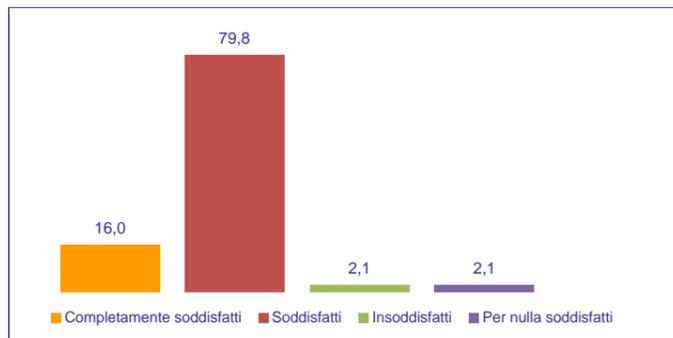
GRADO DI IMPORTANZA -VALORI %

Facilità di comunicare per telefono con gli addetti degli uffici della Camera di Commercio



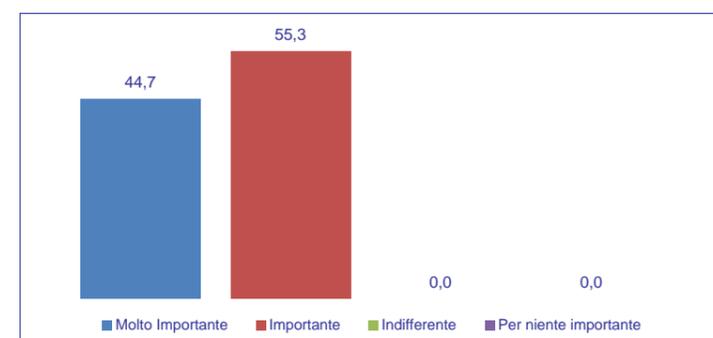
GRADO DI SODDISFAZIONE-VALORI %

Facilità di comunicare via e-mail con gli addetti degli uffici della Camera di Commercio



GRADO DI IMPORTANZA -VALORI %

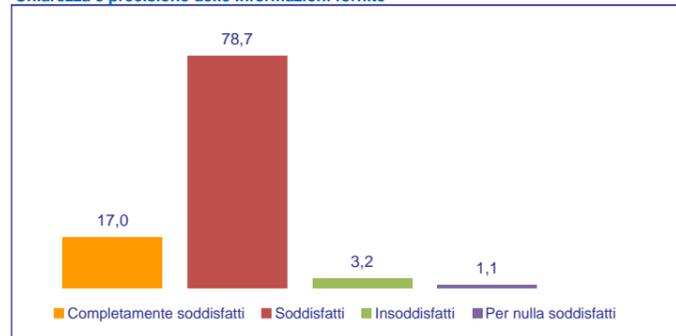
Facilità di comunicare via e-mail con gli addetti degli uffici della Camera di Commercio



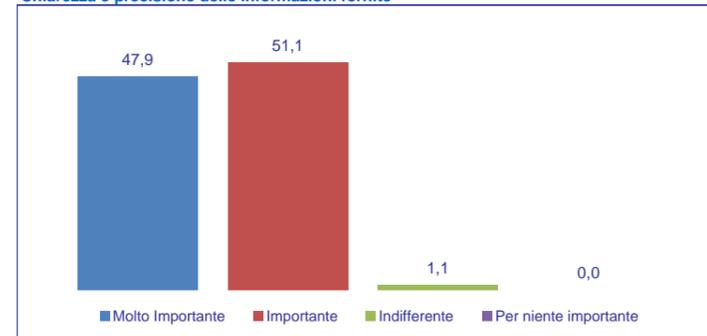
GRADO DI SODDISFAZIONE-VALORI %

GRADO DI IMPORTANZA -VALORI %

Chiarezza e precisione delle informazioni fornite

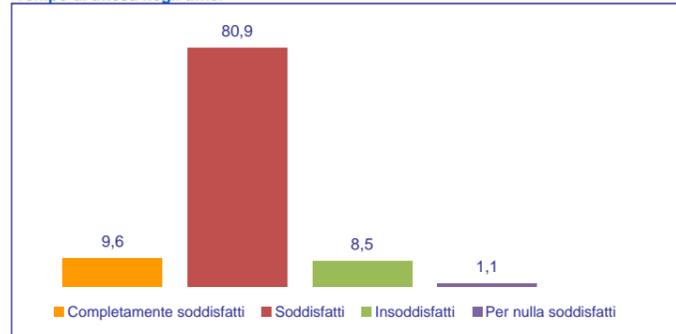


Chiarezza e precisione delle informazioni fornite



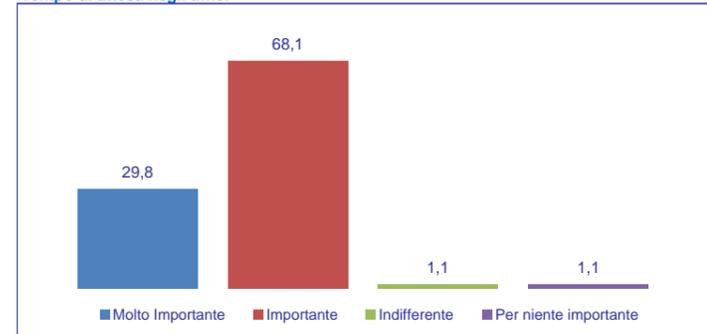
GRADO DI SODDISFAZIONE-VALORI %

Tempo di attesa negli uffici



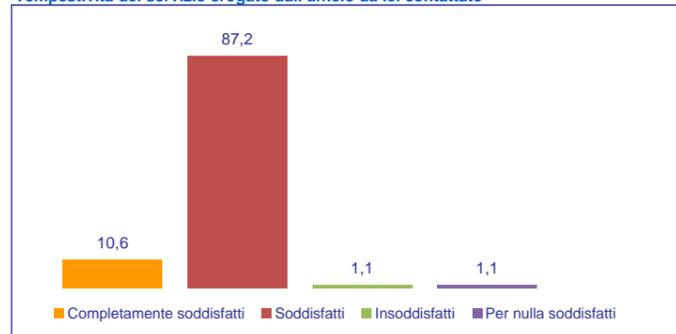
GRADO DI IMPORTANZA -VALORI %

Tempo di attesa negli uffici



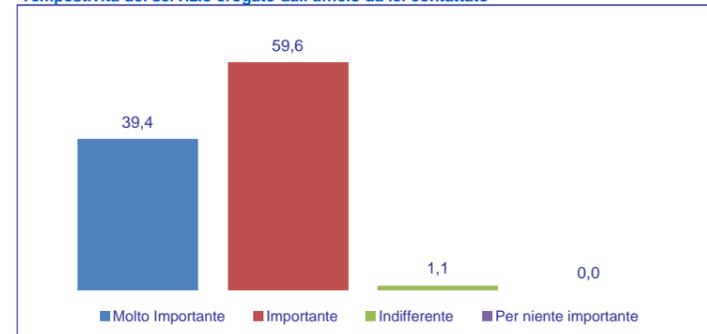
GRADO DI SODDISFAZIONE-VALORI %

Tempestività del servizio erogato dall'ufficio da lei contattato



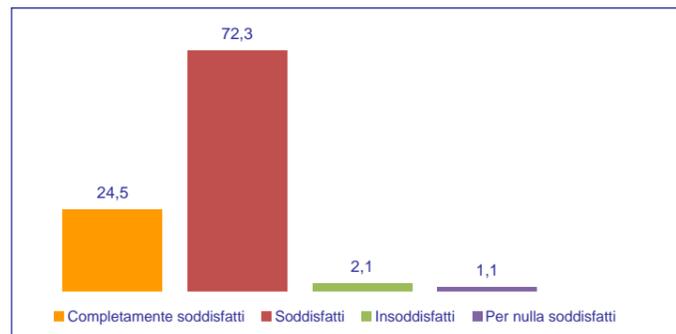
GRADO DI IMPORTANZA -VALORI %

Tempestività del servizio erogato dall'ufficio da lei contattato



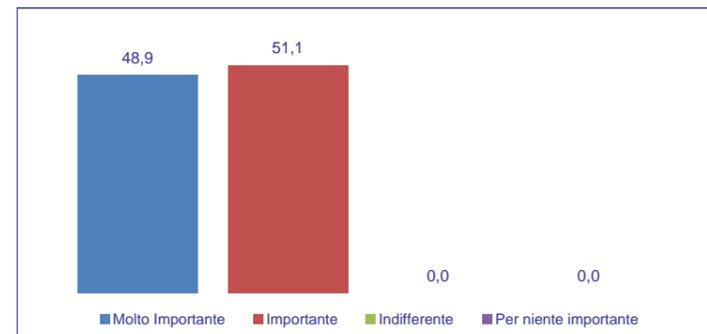
GRADO DI SODDISFAZIONE-VALORI %

Professionalità e competenza del personale di sportello



GRADO DI IMPORTANZA -VALORI %

Professionalità e competenza del personale di sportello

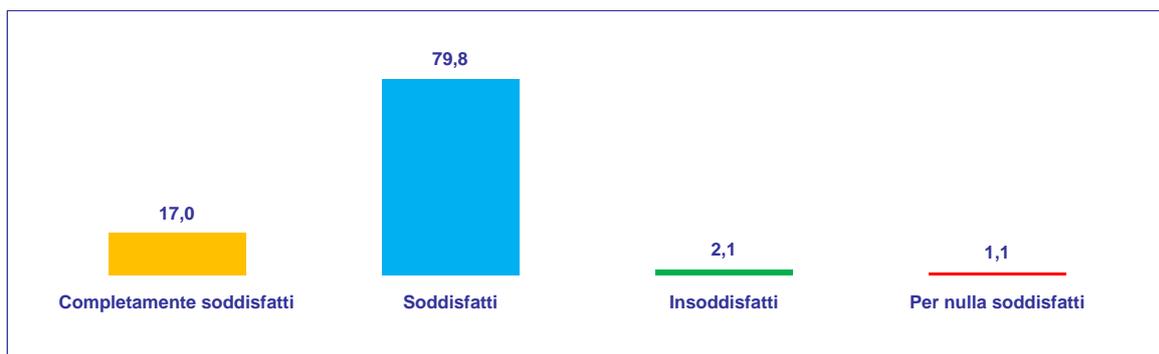


DOM. B.4 – Come valuta il suo grado di soddisfazione complessivo rispetto al servizio erogato?

LUCCA

	v.a.	%	Voto
Completamente soddisfatti	16	17,0	(9-10)
Soddisfatti	75	79,8	(6-8)
Insoddisfatti	2	2,1	(4-5)
Per nulla soddisfatti	1	1,1	(1-3)
Non risponde	0		
Totale	94	100	
Media	7,45		
Mediana	7		

Come valuta il suo grado di soddisfazione complessivo rispetto al servizio erogato?



B.5 Ci sono ulteriori commenti che ritiene utili per il miglioramento del servizio promozionale della Camera di Commercio?

LUCCA

- 1 Vorrebbero ricevere più email per avere informazioni per iniziative all'estero con l'indicazione della persona a cui rivolgersi
 - 1 Vorrebbero maggiore disponibilità di contributi a fondo perduto
 - 1 Le procedure sono piuttosto complicate
 - 1 Il personale non è molto preparato
 - 2 Il numero da chiamare per informazioni dettagliate è a pagamento, dovrebbe essere gratuito
 - 2 Ampliare orario di apertura
-

**Indagine di Customer Satisfaction CCIAA Toscana
2013**

LUCCA

Sez. C - Area Anagrafica-Diritto annuale

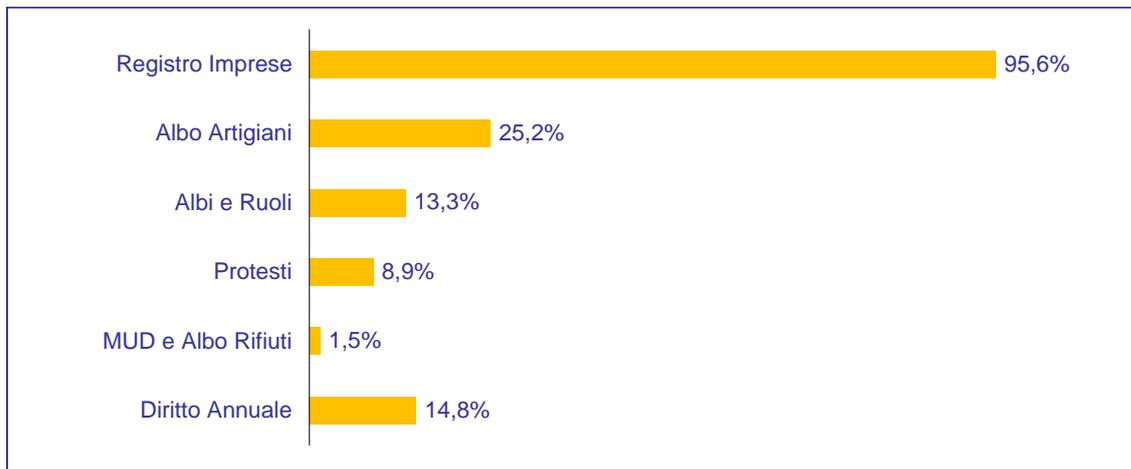
**DOM. C.1 – Quali uffici relativi all'area Anagrafica-Diritto annuale
contatta o frequenta? (Risposta MULTIPLA)**

LUCCA

	v.a.	% su utenti dell'area % su risposte	
Registro Imprese	129	95,6%	60,0%
Albo Artigiani	34	25,2%	15,8%
Albi e Ruoli	18	13,3%	8,4%
Protesti	12	8,9%	5,6%
MUD e Albo Rifiuti	2	1,5%	0,9%
Diritto Annuale	20	14,8%	9,3%
Non risponde	1		
Totale risposte	216		
Totale intervistati che frequentano almeno un ufficio dell'area			
	136		100,0%

Quali uffici relativi all'area Anagrafica-Diritto annuale contatta o frequenta?

% su 136 utenti dell'area

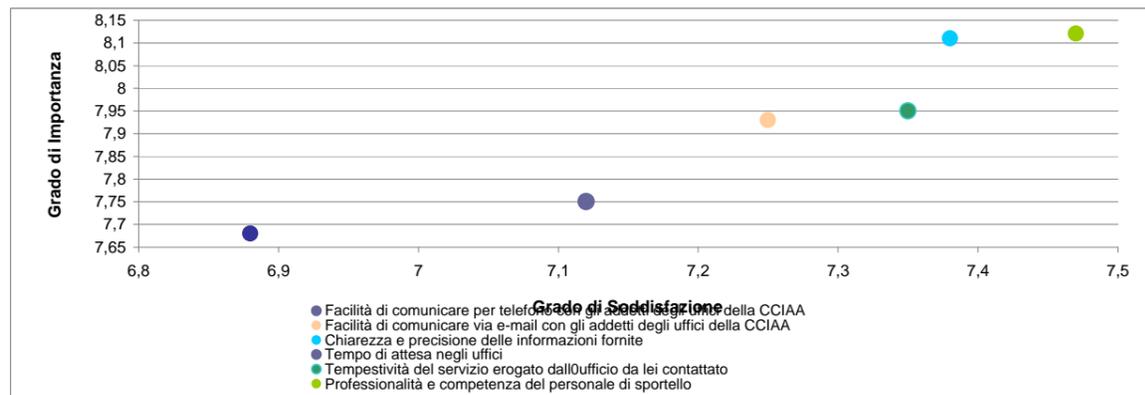


DOM. C.2 e C.3 –Le chiediamo di esprimere il suo grado di soddisfazione relativo ad una serie di aspetti degli uffici che frequenta maggiormente ed il relativo grado di importanza
LUCCA

GRADO DI SODDISFAZIONE-v.a.	(9-10) (6-8) (4-5) (1-3)				Totale	Voto medio	GRADO DI IMPORTANZA	(9-10) (6-8) (4-5) (1-3)				Totale	Voto medio
	Completamente soddisfatti	Soddisfatti	Insoddisfatti	Per nulla soddisfatti				Molto importante	Importante	Indifferente	Per niente importante		
C.2.1 Facilità di comunicare per telefono con gli addetti degli uffici della Camera di Commercio	14	105	15	2	136	6,88	C.3.1 Facilità di comunicare per telefono con gli addetti al servizio per telefono	42	86	6	2	136	7,68
C.2.2 Facilità di comunicare via e-mail con gli addetti degli uffici della Camera di Commercio	18	113	3	2	136	7,25	C.3.2 Facilità di comunicare via e-mail con gli addetti della Camera di Commercio	48	83	4	1	136	7,93
C.2.3 Chiarezza e precisione delle informazioni fornite	23	108	4	1	136	7,38	C.3.3 Chiarezza e precisione delle informazioni fornite	56	77	3	0	136	8,11
C.2.4 Tempo di attesa negli uffici	15	113	8	0	136	7,12	C.3.4 Tempo di attesa negli uffici	38	95	3	0	136	7,75
C.2.5 Tempestività del servizio erogato dall'ufficio da lei contattato	22	112	2	0	136	7,35	C.3.5 Tempestività del servizio erogato dall'ufficio da lei contattato	51	83	2	0	136	7,95
C.2.6 Professionalità e competenza del personale di sportello	25	108	3	0	136	7,47	C.3.6 Professionalità e competenza del personale di sportello	57	78	1	0	136	8,12

GRADO DI SODDISFAZIONE-%	(9-10) (6-8) (4-5) (1-3)				Totale	GRADO DI IMPORTANZA%	(9-10) (6-8) (4-5) (1-3)				Totale
Completamente soddisfatti	Soddisfatti	Insoddisfatti	Per nulla soddisfatti	Molto importante			Importante	Indifferente	Per niente importante		
C.2.1 Facilità di comunicare per telefono con gli addetti degli uffici della Camera di Commercio	10,3	77,2	11,0	1,5	100,0	C.3.1 Facilità di comunicare per telefono con gli addetti al servizio per telefono	30,9	63,2	4,4	1,5	100,0
C.2.2 Facilità di comunicare via e-mail con gli addetti degli uffici della Camera di Commercio	13,2	83,1	2,2	1,5	100,0	C.3.2 Facilità di comunicare via e-mail con gli addetti della Camera di Commercio	35,3	61,0	2,9	0,7	100,0
C.2.3 Chiarezza e precisione delle informazioni fornite	16,9	79,4	2,9	0,7	100,0	C.3.3 Chiarezza e precisione delle informazioni fornite	41,2	56,6	2,2	0,0	100,0
C.2.4 Tempo di attesa negli uffici	11,0	83,1	5,9	0,0	100,0	C.3.4 Tempo di attesa negli uffici	27,9	69,9	2,2	0,0	100,0
C.2.5 Tempestività del servizio erogato dall'ufficio da lei contattato	16,2	82,4	1,5	0,0	100,0	C.3.5 Tempestività del servizio erogato dall'ufficio da lei contattato	37,5	61,0	1,5	0,0	100,0
C.2.6 Professionalità e competenza del personale di sportello	18,4	79,4	2,2	0,0	100,0	C.3.6 Professionalità e competenza del personale di sportello	41,9	57,4	0,7	0,0	100,0

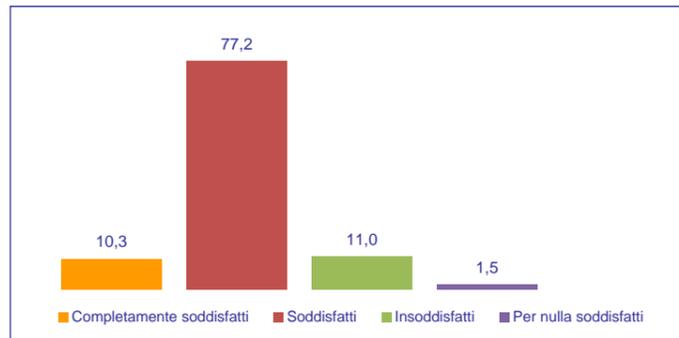
SODDISFAZIONE ED IMPORTANZA VALUTATA DAGLI UTENTI RELATIVAMENTE AI DIVERSI ASPETTI DEGLI UFFICI FREQUENTATI (Votazioni medie)



	Soddisfazione	Importanza
Facilità di comunicare per telefono con gli addetti degli uffici della Camera di Commercio	6,88	7,68
Facilità di comunicare via e-mail con gli addetti degli uffici della Camera di Commercio	7,25	7,93
Chiarezza e precisione delle informazioni fornite	7,38	8,11
Tempo di attesa negli uffici	7,12	7,75
Tempestività del servizio erogato dall'ufficio da lei contattato	7,35	7,95
Professionalità e competenza del personale di sportello	7,47	8,12

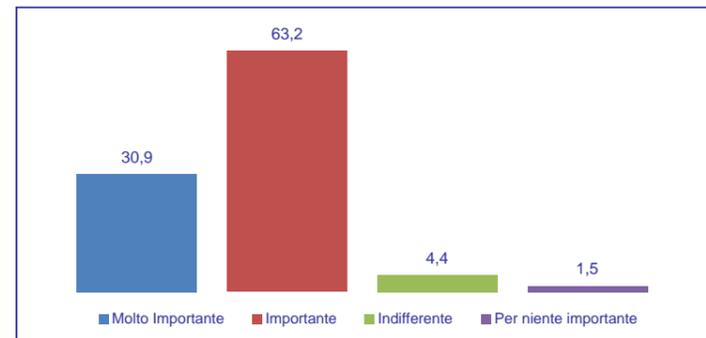
GRADO DI SODDISFAZIONE-VALORI %

Facilità di comunicare per telefono con gli addetti degli uffici della Camera di Commercio



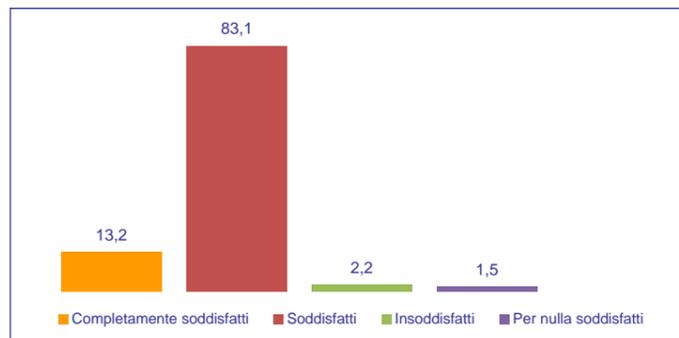
GRADO DI IMPORTANZA -VALORI %

Facilità di comunicare per telefono con gli addetti degli uffici della Camera di Commercio



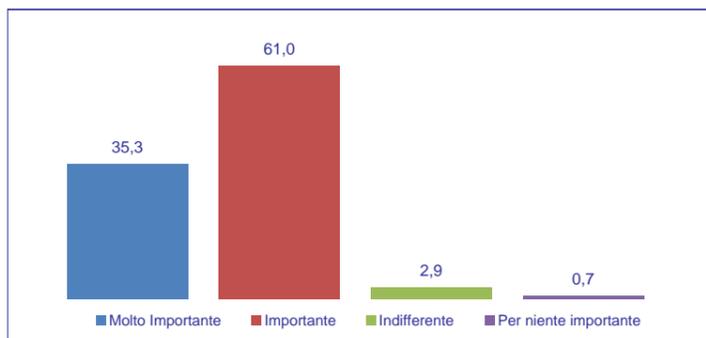
GRADO DI SODDISFAZIONE-VALORI %

Facilità di comunicare via e-mail con gli addetti degli uffici della Camera di Commercio



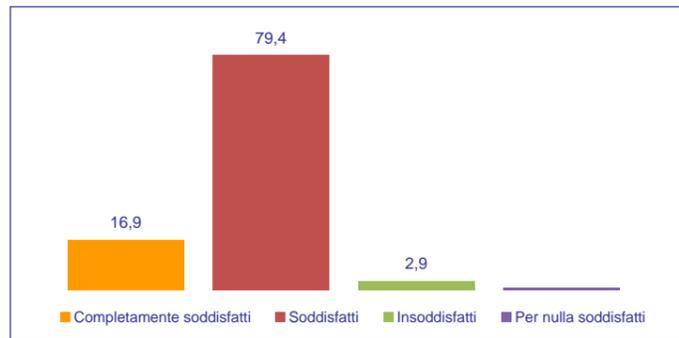
GRADO DI IMPORTANZA -VALORI %

Facilità di comunicare via e-mail con gli addetti degli uffici della Camera di Commercio



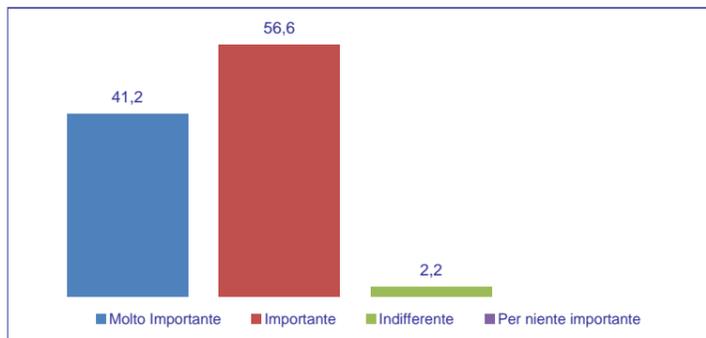
GRADO DI SODDISFAZIONE-VALORI %

Chiarezza e precisione delle informazioni fornite



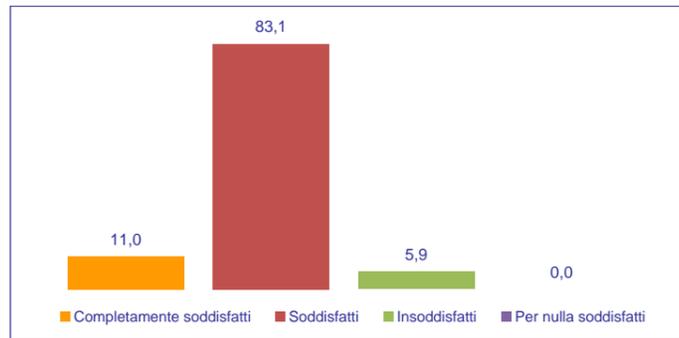
GRADO DI IMPORTANZA -VALORI %

Chiarezza e precisione delle informazioni fornite



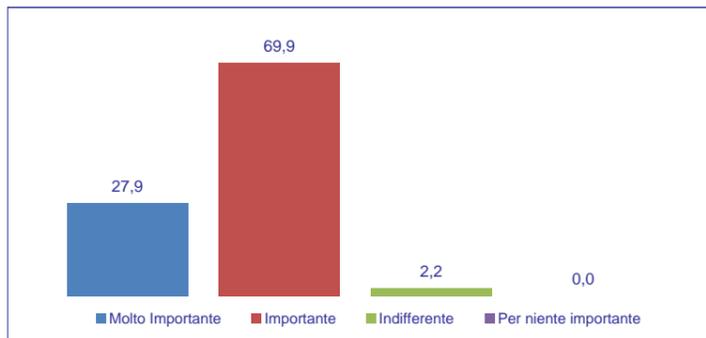
GRADO DI SODDISFAZIONE-VALORI %

Tempo di attesa negli uffici



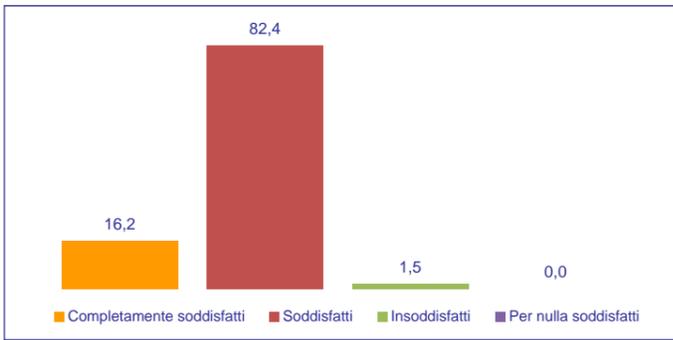
GRADO DI IMPORTANZA -VALORI %

Tempo di attesa negli uffici



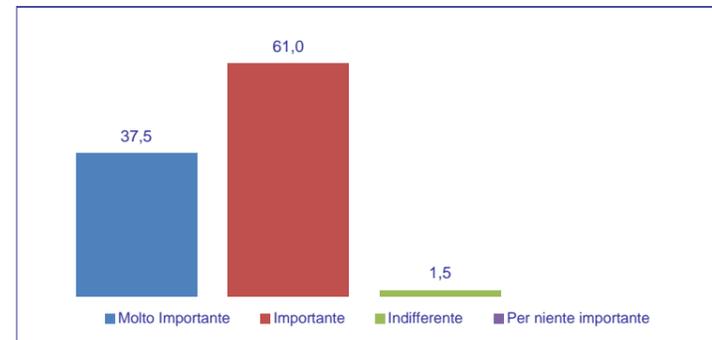
GRADO DI SODDISFAZIONE-VALORI %

Tempestività del servizio erogato dall'ufficio da lei contattato



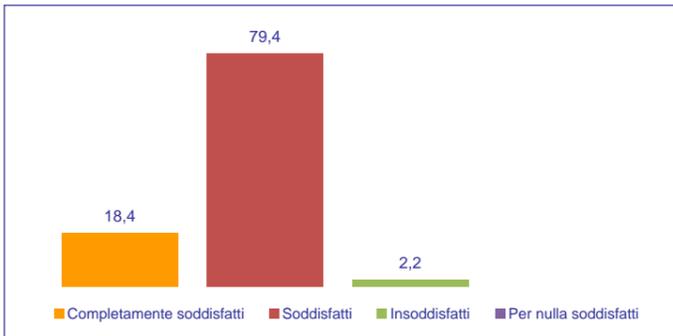
GRADO DI IMPORTANZA -VALORI %

Tempestività del servizio erogato dall'ufficio da lei contattato



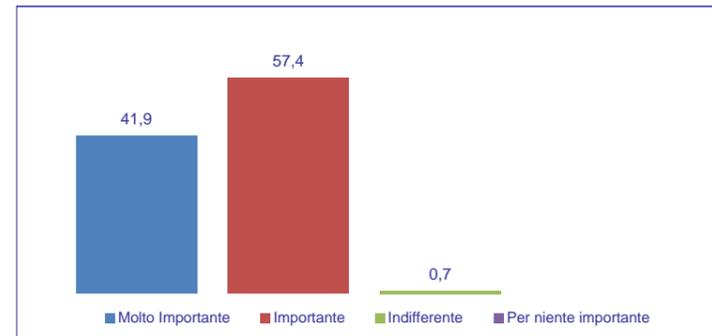
GRADO DI SODDISFAZIONE-VALORI %

Professionalità e competenza del personale di sportello



GRADO DI IMPORTANZA -VALORI %

Professionalità e competenza del personale di sportello



DOM. C.4 – Come valuta il suo grado di soddisfazione complessivo rispetto al servizio erogato dall'ufficio da lei contattato?

LUCCA

	v.a.	%	Voto
Completamente soddisfatti	23	16,9	(9-10)
Soddisfatti	108	79,4	(6-8)
Insoddisfatti	5	3,7	(4-5)
Per nulla soddisfatti	0	0,0	(1-3)
Non risponde	0		
Totale	136	100	
Media	7,32		
Mediana	7		

Come valuta il suo grado di soddisfazione complessivo rispetto al servizio erogato dall'ufficio da lei contattato?



DOM C.5 Ci sono ulteriori commenti che ritiene utili per il miglioramento degli uffici relativi all'area anagrafica-diritto annuale?

LUCCA

- 1 Vorrebbero che l'ufficio registro imprese ampliasse l'orario di apertura
 - 2 Difficoltà nella comunicazione telefonica
 - 1 Spesso le risposte via mail non contengono le notizie che interessano
 - 2 piu' flessibili gli orari di apertura-
 - 2 per l'utente c'è troppa burocrazia per riuscire a ricevere le email
 - 1 il contatto telefonico per urgenze prima delle ore 11,00 (non funziona)
 - 3 poca preparazione da parete del call center che risponde per le pratiche
-

**Indagine di Customer Satisfaction CCIAA Toscana
2013**

LUCCA

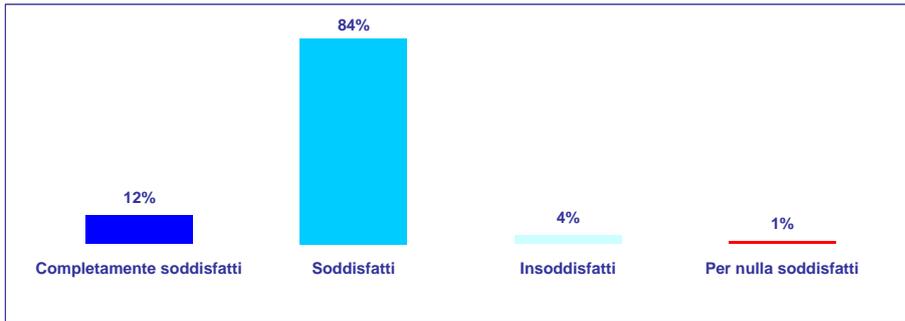
Sez. D - Comunicazione

DOM. D.1 – Come valuta il suo grado di soddisfazione rispetto alle comunicazione ed alle informazioni ricevute dalla Camera di Commercio?

LUCCA

	v.a.	%	Voto
Completamente soddisfatti	23	12%	(9-10)
Soddisfatti	167	84%	(6-8)
Insoddisfatti	7	4%	(4-5)
Per nulla soddisfatti	2	1%	(1-3)
Non risponde	0		
Totale	199	100%	
Media	7,21		
Mediana	7		

Come valuta il suo grado di soddisfazione rispetto alle comunicazioni ed alle informazioni ricevute dalla Camera di Commercio?



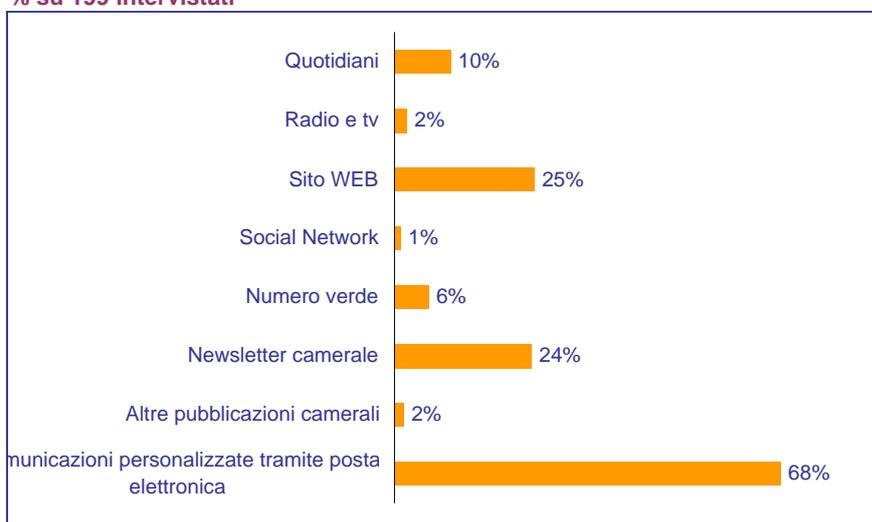
DOM. D.2 - Quali sono i mezzi che ritiene più efficaci per ricevere comunicazioni dalla Camera di Commercio? (Risposta multipla)

LUCCA

	v.a.	% su	
		intervistati	% su risposte
Quotidiani	18	10%	8%
Radio e tv	4	2%	2%
Sito WEB	45	25%	19%
Social Network	2	1%	1%
Numero verde	11	6%	5%
Newsletter camerale	44	24%	19%
Altre pubblicazioni camerali	3	2%	1%
Comunicazioni personalizzate tramite posta elettronica	124	68%	53%
Non risponde	17		
Totale risposte	251		
Totale intervistati	199		

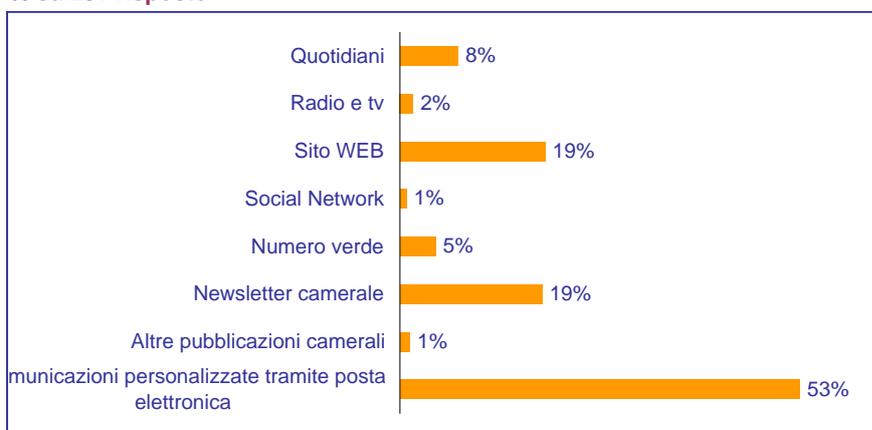
Quali sono i mezzi che ritiene più efficaci per ricevere comunicazioni dalla Camera di Commercio?

% su 199 intervistati



Quali sono i mezzi che ritiene più efficaci per ricevere comunicazioni dalla Camera di Commercio?

% su 251 risposte



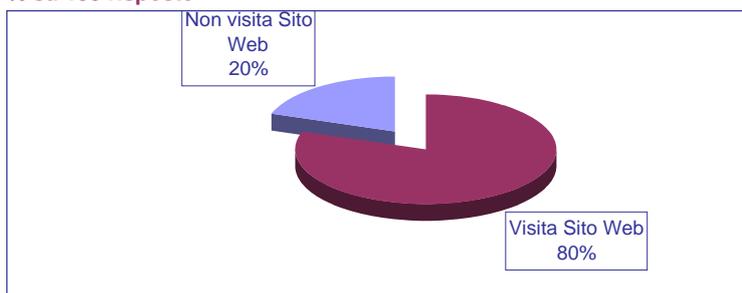
DOM. D.3 – Con quale frequenza visita il sito internet della Camera di Commercio?

LUCCA

	v.a.	% su intervistati	% su visitatori
Più volte a settimana	17	9%	11%
Una volta a settimana	34	17%	21%
Una volta ogni due/tre settimane o due/tre volte al mese	26	13%	16%
Una volta al mese	44	22%	28%
Più raramente	39	20%	24%
Mai	36	18%	
Non risponde	3		
Totale intervistati	199	100%	
Totale visitatori del sito web	160		

Visita il Sito internet della Camera di Commercio?

% su 199 risposte



Con quale frequenza visita il sito internet della Camera di Commercio?

% su 160 visitatori del sito



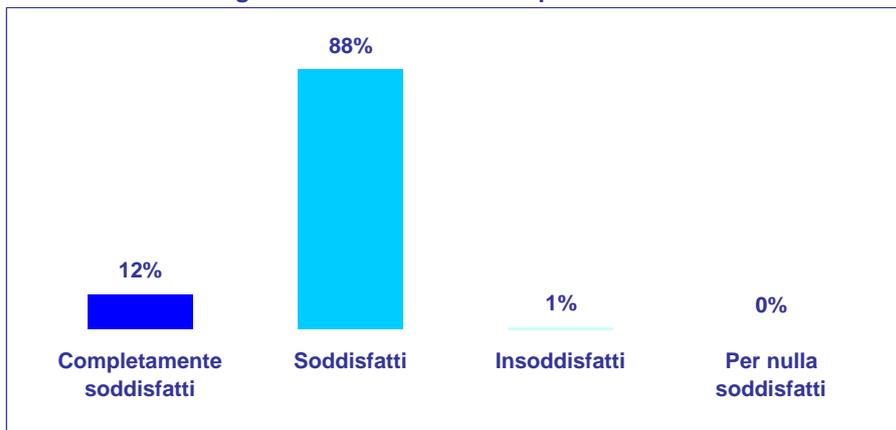
Più volte a settimana	11%	
Una volta a settimana	21%	
Una volta ogni due/tre settimane o due/tre volte al mese	16%	
Una volta al mese	28%	
Più raramente	24%	
Visita Sito Web	160	80%
Non visita Sito Web	39	20%
	199	

DOM. D.4 – Come valuta il suo grado di soddisfazione rispetto alla facilità di consultazione del sito web?

LUCCA

	v.a.	%	Voto
Completamente soddisfatti	19	12%	(9-10)
Soddisfatti	143	88%	(6-8)
Insoddisfatti	1	1%	(4-5)
Per nulla soddisfatti	0	0%	(1-3)
Non risponde	36		
Totale	199		
Media	7,33		
Mediana	7		

Come valuta il suo grado di soddisfazione rispetto alla facilità di consultazione del sito web?

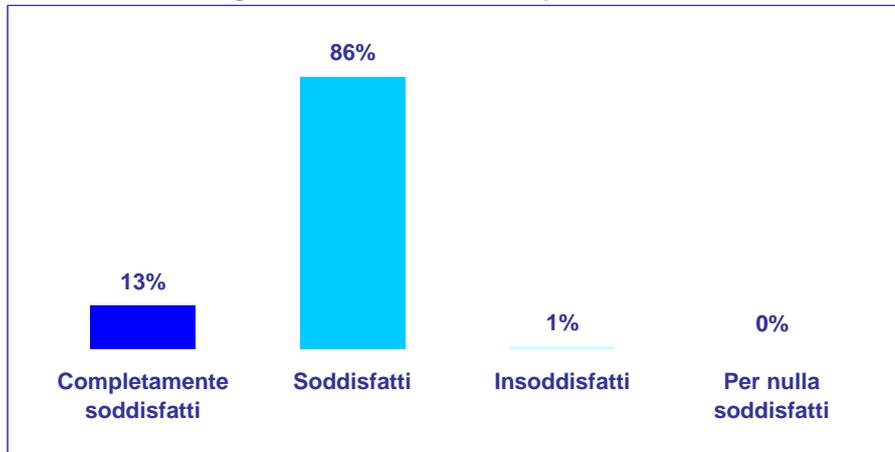


DOM. D.5 – Come valuta il suo grado di soddisfazione rispetto ai contenuti del sito web?

LUCCA

	v.a.	%	Voto
Completamente soddisfatti	22	13%	(9-10)
Soddisfatti	140	86%	(6-8)
Insoddisfatti	1	1%	(4-5)
Per nulla soddisfatti	0	0%	(1-3)
Non risponde	36		
Totale	199		
Media	7,43		
Mediana	7		

Come valuta il suo grado di soddisfazione rispetto ai contenuti del sito web?

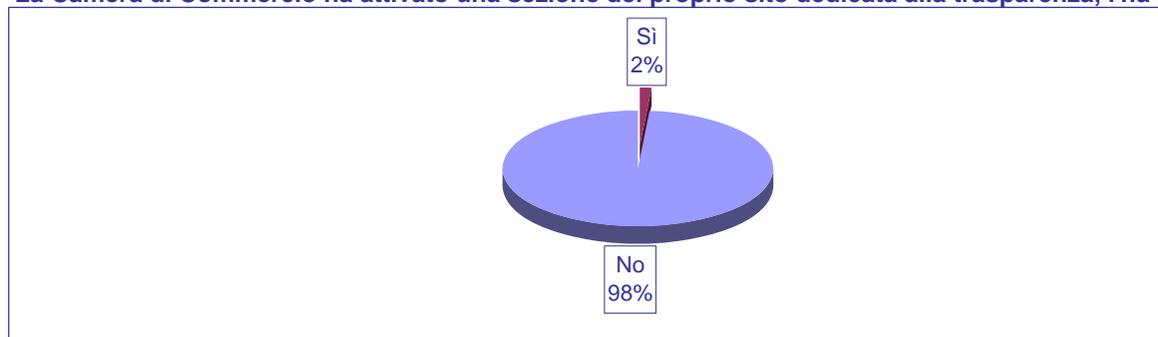


DOM. D.6 – La Camera di Commercio ha attivato una sezione del proprio sito dedicata alla trasparenza, l'ha mai consultata?

LUCCA

	v.a.	%
Sì	3	2%
No	194	98%
Non risponde	2	
Totale	199	

La Camera di Commercio ha attivato una sezione del proprio sito dedicata alla trasparenza, l'ha mai consultata?



DOM. D.7 Ci sono ulteriori commenti che ritiene utili per il miglioramento delle comunicazioni e informazioni da parte della Camera di Commercio?

LUCCA

- 2 troppo complicata la funzione ricerca sul sito web
 - 1 Orari di apertura più flessibili (più pomeriggi aperti)
 - 1 Mettere persone più competenti ai call center
 - 1 Vorrebbero informazioni in formato cartaceo
 - 1 Molto delusi in generale
-

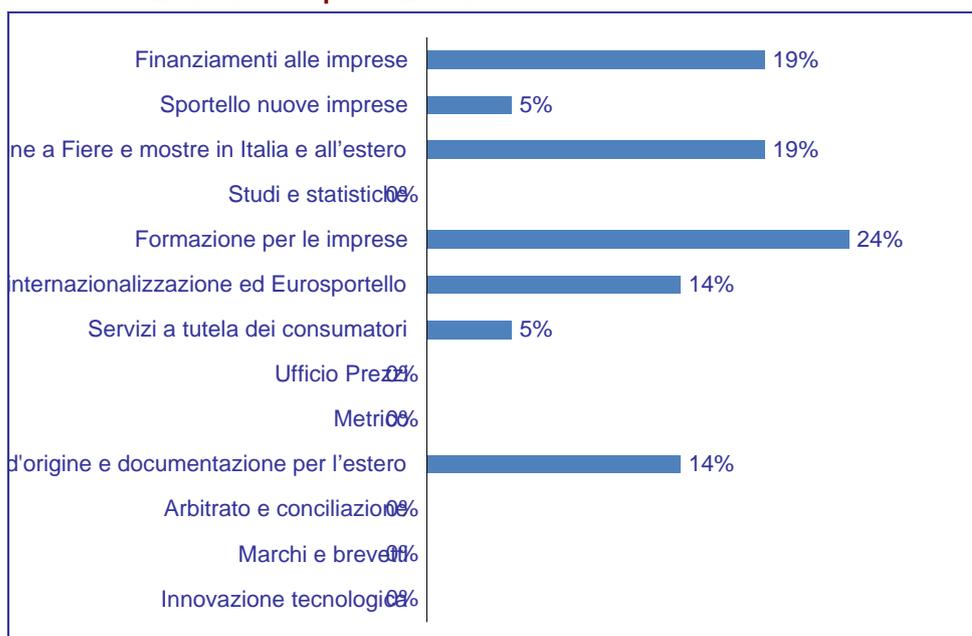
**Indagine di Customer Satisfaction CCIAA Toscana
2013**

LUCCA

Sez. E - Sondaggio su Non utenti

DOM. E.1 – Quali servizi di carattere promozionale conosce? Risposta multipla**LUCCA**

	v.a.	%
Finanziamenti alle imprese	4	19%
Sportello nuove imprese	1	5%
Partecipazione a Fiere e mostre in Italia e all'estero	4	19%
Studi e statistiche	0	0%
Formazione per le imprese	5	24%
Sportello internazionalizzazione ed Eurosportello	3	14%
Servizi a tutela dei consumatori	1	5%
Ufficio Prezzi	0	0%
Metrico	0	0%
Certificati d'origine e documentazione per l'estero	3	14%
Arbitrato e conciliazione	0	0%
Marchi e brevetti	0	0%
Innovazione tecnologica	0	0%
Nessuno	37	
Non risponde	3	
Totale risposte	61	
Totale intervistati	49	

Quali servizi di carattere promozionale conosce?

DOM. E.2 - Ha mai usufruito di servizi a carattere promozionale (da lei conosciuti) offerti dalla Camera di Commercio o dall'Azienda Speciale?

LUCCA

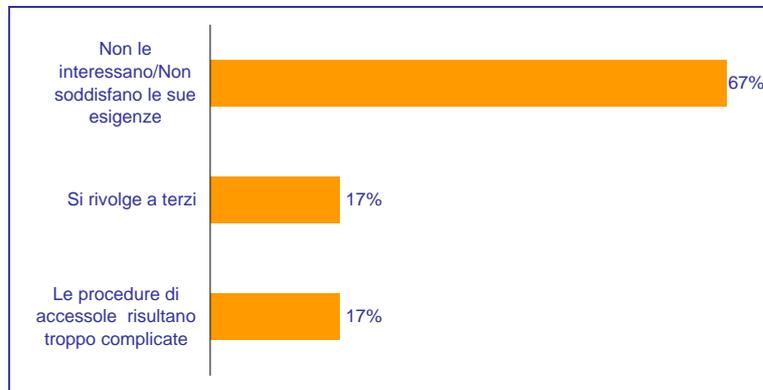
	v.a.
Si	1
No	8
Non risponde	3
Totale	12

DOM. E.3 - Quali sono i motivi del mancato utilizzo di questi servizi? Risposta multipla (Per chi ha risposto "No" alla domanda E.2, 22 imprese)

LUCCA

	v.a.	%
Non le interessano/Non soddisfano le sue esigenze	4	67%
Si rivolge a terzi	1	17%
Le procedure di accesso risultano troppo complicate	1	17%
Non risponde	2	
Totale risposte	8	100%

Quali sono i motivi del mancato utilizzo di questi servizi?

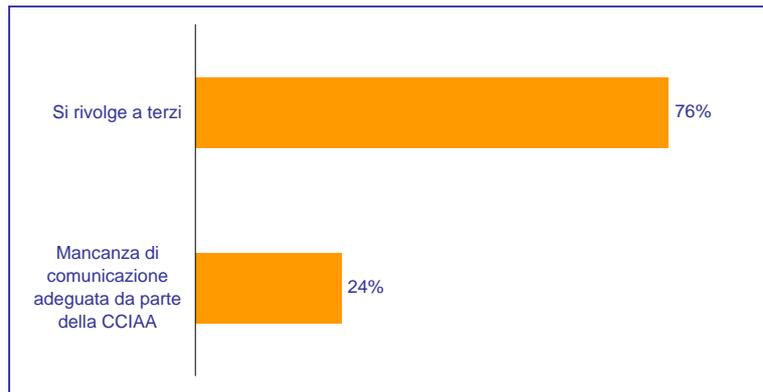


**DOM. E.4 - Secondo lei, quali sono i motivi della non conoscenza di tali servizi? Risposta multipla
(Per chi ha risposto "Nessuno" alla domanda E.1, 37 imprese)**

LUCCA

	v.a.	%
Si rivolge a terzi	13	76%
Mancanza di comunicazione adeguata da parte della CCIAA	4	24%
Non risponde	20	
Totale risposte	37	
Totale intervistati	37	

Quali sono i motivi del mancato utilizzo di questi servizi?



**Indagine di Customer Satisfaction CCAA Toscana
2013**

LUCCA

Sez. Focus

Focus_LUCCA: FORMAZIONE

Tra le seguenti tematiche sotto elencate, per quale vorrebbe che venissero organizzate iniziative da parte della Camera di Commercio di Lucca?

DOM.1

Risposta Multipla

	LU
a. Ambiente	1
b. Arbitrato e Conciliazione	0
c. Assistenza alle nuove imprese	3
d. Comunicazione	1
e. Finanza e controllo	1
f. Innovazione e sviluppo sostenibile	2
g. Internazionalizzazione	4
h. Marketing	2
i. Mercato unico europeo	1
j. Opportunità e finanziamento per le imprese	3
k. Organizzazione manageriale	0
l. Orientamento alla creazione di impresa	0
m. Registro delle imprese	0
99 "Non risponde"	7
Totale complessivo	25
Totale intervistati	19

Nell'ambito della tematica scelta, quali argomenti vorrebbe che fossero approfonditi?

DOM.2

	LU
Rapporti con l'estero (internazionalizzazione)	1
Internazionalizzazione per le aziende agricole (internazionalizzazione)	1
Formazione su innovazione e sviluppo sostenibile	1
e-commerce (marketing)	1
Agevolazioni fiscali (opportunità e finanziamento per le imprese)	1
6 "Accordo Tecnologico"	1
Totale complessivo	6

DOM.3 Con quale tipologia di incontro preferisce venga organizzata l'iniziativa:

	LU
1 Seminario	7
2 Corso di formazione	5
3 Minimaster	0
4 Incontro tecnico	1
5 Non risponde	6
Totale complessivo	19

In quali giorni della settimana e in quale fascia oraria vorrebbe che fosse organizzata l'iniziativa

DOM.4

	LU
Indifferente	1
Dal lunedì al venerdì, orario pomeridiano	1
La mattina	1
Il lunedì ed il mercoledì	1
Due giorni pieni	1
Qualsiasi giorno	1
Non risponde	13
Totale complessivo	19

Preferisce che gli incontri siano organizzati per settore/tipologia di impresa o invece preferisce siano trasversali?

DOM.5

	LU
Settore/tipologia	4
Trasversali	3
Non so	2
Non risponde	10
Totale complessivo	19

DOM.6 Sarebbe interessato alla modalità di formazione a distanza (web conference, e-learning, etc)?

	LU
Si	12
No	7
Totale complessivo	19