

Indagine di Customer Satisfaction sugli Sportelli camerale

(Sportello Finanziamenti, Sportello
Marchi e Brevetti, Sportello Nuova
Impresa)

anno 2015

Ufficio Relazioni Esterne

Report complessivo

Indagine di Customer satisfaction - Sportelli vari

		2013	2014	2015	
1	SPORTELLO a cui si è rivolto l'utente	Sportello finanziamenti	76	93	121
		Sportello Marchi e brevetti	49	69	5
		Sportello Internazionalizzazione	1	0	0
		Sportello Nuova impresa	64	86	117
2	A quale tipologia di utenza appartiene?	Impresa	80	81	61
		Libero professionista	18	31	19
		Ass. di categoria	2	3	0
		Altro	34	52	54
3	Lei ritiene che gli orari di apertura al pubblico degli uffici camerali siano	Molto ridotti	3	10	1
		Ridotti	16	35	23
		Adeguati	116	128	113
4	Come valuta l'accoglienza all'ingresso	8,20	8,09	7,95	
5	Come valuta il suo grado di soddisfazione rispetto all'ubicazione degli uffici	7,93	7,81	7,93	
6	Come valuta il comfort degli ambienti di attesa	8,25	8,16	8,28	
7	Le chiediamo di esprimere una serie di valutazioni relativamente al servizio usufruito	Chiarezza e precisione delle informazioni fornite allo sportello	9,10	8,84	8,89
		Tempo di attesa negli uffici	9,23	9,04	8,94
		Tempestività del servizio erogato	9,03	8,94	8,96
		professionalità e competenza del personale	9,17	9,18	9,05
		capacità del personale di ascoltare e comprendere le sue esigenze	9,27	9,14	9,08
		cortesia e attenzione del personale	9,30	9,30	9,24
		soddisfazione complessiva del servizio	9,02	9,08	8,88
8	Ci sono ulteriori commenti				
Totale questionari compilati		139	174	137	

Sportello Finanziamenti

Indagine di Customer Satisfaction

		2013	2014	2015
1	A quale tipologia di utenza appartiene?			
	Impresa	49	45	59
	Libero professionista	4	11	13
	Ass. di categoria	1	3	0
	Altro	20	34	
2	Lei ritiene che gli orari di apertura al pubblico degli uffici camerali siano			
	Molto ridotti	3	5	1
	Ridotti	9	20	20
	Adeguati	61	70	100
3	Come valuta l'accoglienza all'ingresso	7,84	8,30	7,99
4	Come valuta il suo grado di soddisfazione rispetto all'ubicazione degli uffici	7,88	7,81	8,05
5	Come valuta il comfort degli ambienti di attesa	8,01	8,39	8,36
6	Le chiediamo di esprimere una serie di valutazioni relativamente al servizio usufruito			
	Chiarezza e precisione delle informazioni fornite allo sportello	9,03	8,83	9,01
	Tempo di attesa negli uffici	9,11	9,15	9,13
	Tempestività del servizio erogato	8,84	8,96	9,12
	professionalità e competenza del personale	9,11	9,18	9,21
	capacità del personale di ascoltare e comprendere le sue esigenze	9,20	9,13	9,22
	cortesia e attenzione del personale	9,20	9,34	9,39
soddisfazione complessiva del servizio	8,93	9,09	9,00	
7	Ci sono ulteriori commenti			
Totale questionari compilati		76	93	121

Sportello Nuova Impresa

Indagine di Customer Satisfaction

2013

2014

2015

		2013	2014	2015
1	A quale tipologia di utenza appartiene?			
	Impresa	36	30	49
	Libero professionista	4	8	8
	Ass. di categoria	1	1	0
2	Lei ritiene che gli orari di apertura al pubblico degli uffici camerali siano			
	Molto ridotti	3	4	1
	Ridotti	3	8	21
	Adeguati	49	39	
3	Come valuta l'accoglienza all'ingresso	8,08	8,22	7,99
4	Come valuta il suo grado di soddisfazione rispetto all'ubicazione degli uffici	7,86	7,73	8,05
5	Come valuta il comfort degli ambienti di attesa	8,05	8,24	8,33
6	Le chiediamo di esprimere una serie di valutazioni relativamente al servizio usufruito			
	Chiarezza e precisione delle informazioni fornite allo sportello	9,10	8,73	8,92
	Tempo di attesa negli uffici	9,22	9,24	9,05
	Tempestività del servizio erogato	8,94	8,86	9,04
	professionalità e competenza del personale	9,10	9,12	9,13
	capacità del personale di ascoltare e comprendere le sue esigenze	9,24	9,04	9,19
	cortesìa e attenzione del personale	9,19	9,31	9,33
soddisfazione complessiva del servizio	9,06	9,08	8,96	
7	Ci sono ulteriori commenti			
Totale questionari compilati		64	86	117

Sportello Marchi e Brevetti

Indagine di Customer Satisfaction

2013

2014

2015

1 A quale tipologia di utenza appartiene?	Impresa	24	34	1
	Libero professionista	13	20	3
	Ass. di categoria	1	1	0
	Altro	10	13	1
2 Lei ritiene che gli orari di apertura al pubblico degli uffici camerali siano	Molto ridotti	0	5	0
	Ridotti	5	16	1
	Adeguati	44	48	4
3 Come valuta l'accoglienza all'ingresso		9,00	7,87	8,20
4 Come valuta il suo grado di soddisfazione rispetto all'ubicazione degli uffici		8,14	7,71	6,40
5 Come valuta il comfort degli ambienti di attesa		8,69	7,81	7,40
6 Le chiediamo di esprimere una serie di valutazioni relativamente al servizio usufruito	Chiarezza e precisione delle informazioni fornite allo sportello	9,33	8,84	8,60
	Tempo di attesa negli uffici	9,38	8,84	7,00
	Tempestività del servizio erogato	9,35	8,94	8,00
	professionalità e competenza del personale	9,36	9,20	8,00
	capacità del personale di ascoltare e comprendere le sue esigenze	9,40	9,20	8,20
	cortesìa e attenzione del personale	9,44	9,26	8,20
	soddisfazione complessiva del servizio	9,15	9,07	8,20
7 Ci sono ulteriori commenti				
Totale questionari compilati		49	69	5

Sportello Internazionalizzazione

Indagine di Customer Satisfaction

		2013	2014	2015
1	A quale tipologia di utenza appartiene?			
	Impresa	0	0	0
	Libero professionista	0	0	0
	Ass. di categoria	1	0	0
2	Lei ritiene che gli orari di apertura al pubblico degli uffici camerali siano			
	Molto ridotti	0	0	0
	Ridotti	0	0	0
	Adeguati	0	0	0
3	Come valuta l'accoglienza all'ingresso	0,00	0,00	n.v.
4	Come valuta il suo grado di soddisfazione rispetto all'ubicazione degli uffici	1,00	0,00	n.v.
5	Come valuta il comfort degli ambienti di attesa	10,00	n.v.	n.v.
6	Le chiediamo di esprimere una serie di valutazioni relativamente al servizio usufruito			
	Chiarezza e precisione delle informazioni fornite allo sportello	10,00	n.v.	n.v.
	Tempo di attesa negli uffici	10,00	n.v.	n.v.
	Tempestività del servizio erogato	10,00	n.v.	n.v.
	professionalità e competenza del personale	10,00	n.v.	n.v.
	capacità del personale di ascoltare e comprendere le sue esigenze	10,00	n.v.	n.v.
	cortesia e attenzione del personale	10,00	n.v.	n.v.
soddisfazione complessiva del servizio	10,00	n.v.	n.v.	
7	Ci sono ulteriori commenti			
Totale questionari compilati		1	0	0

(Compilato a cura dell'ufficio camerale)

Sportello Finanziamenti	
Sportello Marchi e brevetti	
Sportello Internazionalizzazione	
Sportello Nuova Impresa	

(Compilato a cura dell'utente)

1 - A quale tipologia di utenza appartiene?

Impresa	1
Libero professionista (Ragioniere, Commercialista, Notaio)	2
Associazione di categoria	3
Altro (specificare)	4

2 – Lei ritiene che gli orari di apertura al pubblico degli uffici della Camera di Commercio siano...?

Molto ridotti	1
Ridotti	2
Adeguati	3

3 – Come valuta l'accoglienza all'ingresso della Camera di Commercio?

Per nulla soddisfatto							Completamente soddisfatto			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

4 – Come valuta il suo grado di soddisfazione rispetto all'ubicazione degli uffici della Camera di Commercio?

Per nulla soddisfatto							Completamente soddisfatto			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

5 – Come valuta il comfort degli ambienti di attesa della Camera di Commercio?

Per nulla soddisfatto							Completamente soddisfatto			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

6 – Le chiediamo di esprimere una serie di valutazioni relativamente al servizio di cui fa usufruito. Come valuta...

Chiarezza e precisione delle informazioni fornite allo sportello

Per nulla soddisfatto

Completamente soddisfatto

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Tempo di attesa negli uffici

Per nulla soddisfatto

Completamente soddisfatto

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Tempestività del servizio erogato allo sportello

Per nulla soddisfatto

Completamente soddisfatto

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Professionalità e competenza del personale di sportello

Per nulla soddisfatto

Completamente soddisfatto

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Capacità del personale di ascoltare e di comprendere le Sue esigenze

Per nulla soddisfatto

Completamente soddisfatto

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Cortesìa e attenzione del personale

Per nulla soddisfatto

Completamente soddisfatto

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Soddisfazione complessiva del servizio erogato

Per nulla soddisfatto

Completamente soddisfatto

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

B.4 Ci sono ulteriori commenti che ritiene utili per il miglioramento del servizio usufruito della Camera di Commercio?
