

**Indagine di customer  
satisfaction**

**Attività seminariale e  
formazione manageriale  
della Camera di Commercio**

**Anno 2019**

Ufficio Relazioni Esterne



Camera di Commercio  
Lucca



	1° semestre	2° semestre	Anno 2019
<b>tipologia di evento</b>			
Corso	10	6	16
Seminario	19	6	25
Incontro - Convegno	4	2	6
<b>Totale Eventi svolti</b>	<b>33</b>	<b>14</b>	<b>136</b>
<b>altri dati</b>			
Eventi in cui non sono stati dati i questionari	10	7	17
n. iscritti	1.108	632	1.662
n. Partecipanti effettivi	876	579	1.455
n. questionari riconsegnati	406	135	541
<b>Come è venuto a conoscenza dell'iniziativa?</b>			
dalla pagina facebook camerale	9	4	0
dal sito web camerale www.lu.camcom.it	97	18	5
tramite i mass-media	6	2	0
via e-mail	192	63	32
tramite le associazioni di categoria	8	9	5
da altre persone	37	6	1
altro	21	4	3
<b>Età</b>			
meno di 25 anni	38	1	0
tra 25 e 40 anni	100	21	5
tra 41 e 55 anni	185	55	26
oltre 55 anni	46	26	12
<b>Sesso</b>			
Maschio	155	57	28
Femmina	199	45	16
<b>Professione</b>			
imprenditore	58	26	1
Professionista	78	54	41
Dipendente	178	14	3
In cerca di occupazione	10	1	0
altro	47	9	1
<b>Organizzazione attività didattiche</b>			
Preparazione tecnica dei relatori	6,58	6,57	6,54
Gli argomenti trattati erano conformi alle sue aspettative	6,24	6,10	6,02
Il metodo didattico utilizzato ha soddisfatto le sue esigenze?	6,25	6,17	6,32
Il materiale didattico impiegato è stato chiaro ed approfondito?	6,16	6,08	5,95
C'è stata una sufficiente integrazione fra i vari argomenti trattati?	6,27	6,05	6,09
<b>Organizzazione strutture e attrezzature</b>			
Gli orari delle lezioni sono stati appropriati?	6,38	6,34	6,50
Le strutture utilizzate per l'iniziativa (sale, apparecchiature) erano adeguate?	6,31	6,46	6,67
Organizzazione generale del seminario	6,42	6,47	6,57
<b>Percezione raggiungimento obiettivi</b>			
L'obiettivo indicato nel programma è stato raggiunto?	6,20	6,03	6,02
Giudica soddisfacente il grado di approfondimento degli argomenti trattati?	6,19	5,92	5,85
Utilità delle informazioni ricevute	6,34	6,11	5,93
<b>Giudizio complessivo sul seminario / Quanto è soddisfatto in generale del seminario?</b>	<b>6,39</b>	<b>6,14</b>	<b>6,21</b>

Ufficio coinvolti	tipologia di evento					altri dati		
	Corso	Seminario	Incontro - Convegno	Eventi svolti	Eventi in cui non sono stati dati i questionari	n. iscritti	n. Partecipanti effettivi	n. questionari riconsegnati
Arbitrato e conciliazione	2	0	2	93	1	205	171	76
Artigianato, Protesti e Documenti export	2	3	0	5	1	117	176	117
Politiche comunitarie e eurospostello	2	8	2	12	4	655	505	186
Promozione Interna ed Estera	0	8	0	8	4	229	211	27
Registro Imprese	1	5	0	6	4	226	219	43
Studi e Statistica	0	0	2	2	2	56	42	0
Sviluppo Imprenditoriale	9	1	0	10	1	174	131	92
<b>TOTALI</b>	<b>16</b>	<b>25</b>	<b>6</b>	<b>136</b>	<b>17</b>	<b>1.662</b>	<b>1.455</b>	<b>541</b>

<b>Come è venuto a conoscenza dell'iniziativa?</b>	<b>Arbitrato e conciliazione</b>	<b>Artigianato, Protesti e Documenti export</b>	<b>Politiche comunitarie e eurosportello</b>	<b>Promozione Interna ed Estera</b>	<b>Registro Imprese</b>	<b>Sviluppo Imprenditoriale</b>
dalla pagina facebook camerale	0	2	3	1	4	3
dal sito web camerale www.lu.camcom.it	5	34	37	9	5	25
tramite i mass-media	0	0	3	0	0	5
via e-mail	32	70	85	10	18	40
tramite le associazioni di categoria	5	2	4	2	3	1
da altre persone	1	9	23	1	4	5
altro	3	1	16	2	1	2
<b>Età</b>						
meno di 25 anni	0	1	34	1	0	3
tra 25 e 40 anni	5	36	37	11	6	26
tra 41 e 55 anni	26	64	72	11	25	42
oltre 55 anni	12	15	26	3	10	6
<b>Sesso</b>						
Maschio	28	31	98	7	24	24
Femmina	16	78	63	19	17	51
<b>Professione</b>						
imprenditore	1	11	37	2	14	19
Professionista	41	7	44	4	21	15
Dipendente	3	97	47	18	7	20
In cerca di occupazione	0	0	5	0	0	6
altro	1	1	36	2	0	16
<b>Organizzazione attività didattiche</b>						
Preparazione tecnica dei relatori	6,54	6,57	6,47	6,70	6,47	6,79
Gli argomenti trattati erano conformi alle sue aspettative	6,02	6,47	5,85	6,56	6,19	6,59
Il metodo didattico utilizzato ha soddisfatto le sue esigenze?	6,32	6,29	6,05	6,07	6,22	6,58
Il materiale didattico impiegato è stato chiaro ed approfondito?	5,95	6,24	5,97	6,11	6,17	6,48
C'è stata una sufficiente integrazione fra i vari argomenti trattati?	6,09	6,36	6,00	6,48	6,14	6,51
<b>Organizzazione strutture e attrezzature</b>						
Gli orari delle lezioni sono stati appropriati?	6,50	6,64	6,15	6,50	6,21	6,42
Le strutture utilizzate per l'iniziativa (sale, apparecchiature) erano adeguate?	6,67	6,39	6,08	6,33	6,62	6,49
Organizzazione generale del seminario	6,57	6,49	6,24	6,54	6,48	6,63
<b>Percezione raggiungimento obiettivi</b>						
L'obiettivo indicato nel programma è stato raggiunto?	6,02	6,37	5,88	6,31	6,21	6,48
Giudica soddisfacente il grado di approfondimento degli argomenti trattati?	5,85	6,34	5,87	6,42	6,17	6,42
Utilità delle informazioni ricevute	5,93	6,46	6,11	6,42	6,21	6,61
<b>Giudizio complessivo sul seminario / Quanto è soddisfatto in generale del seminario?</b>	6,21	6,43	6,13	6,38	6,35	6,66

*Elaborazione per evento*

<b>Id evento</b>	<b>Titolo</b>	<b>Data svolgimento</b>	<b>Ufficio referente</b>	<b>Corso</b>	<b>Seminario</b>	<b>Incontro - Convegno</b>	<b>n. iscritti</b>	<b>n. Partecipanti effettivi</b>	<b>n. questionari riconsegnati</b>	<b>giudizio complessivo</b> (valutazione min. 1 - 7 max)
2	<b>Tecnologie 4.0 per il Sistema cultura</b>	30, 31 gennaio e 4 febbraio 2019	Politiche comunitarie – Eurosportello / Pid	0	x	0	54	24	18	<b>6,28</b>
3	<b>Creazione di impresa e innovazione: dall'idea tradizionale all'impresa innovativa</b>	15 febbraio 2019	Sviluppo Imprenditoriale	x	0	0	23	22	16	<b>6,67</b>
6	<b>Digital economy e modelli di business. L'internet of things</b>	15 marzo 2019	Politiche comunitarie – Eurosportello / Pid	0	x	0	59	42	26	<b>6,27</b>
12	<b>Analisi dei dati e analisi delle tendenze. I Big data</b>	19 aprile 2019	Politiche comunitarie – Eurosportello / Pid	0	x	0	63	50	35	<b>6,61</b>
19	<b>Cyber spazio e cyber security</b>	14 marzo 2019	Politiche comunitarie – Eurosportello / Pid	0	0	0	42	31	19	<b>6,30</b>
10	<b>Internazionalizzazione delle micro e piccole imprese</b>	6 febbraio 2019	Promozione Interna ed Estera	0	x	0	non disponibili	non disponibili	non consegnati	
4	<b>Fatturazione elettronica – avvio dell'obbligo e novità intervenute</b>	11, 12 e 15 febbraio 2019	Registro Imprese	0	x	0	42	35	18	<b>6,22</b>
5	<b>L'importanza di saper vendere-avanzato</b>	12, 13 e 14 Marzo 2019	Sviluppo Imprenditoriale	x	0	0	16	15	7	<b>7,00</b>
9	<b>Come aprire un B&amp;B in Toscana</b>	6 marzo 2019	Sviluppo Imprenditoriale	x	0	0	22	17	11	<b>6,55</b>
7	<b>Libri digitali: scopri il nuovo servizio camerale</b>	11 marzo 2019	Registro Imprese	0	x	0	25	25	non consegnati	
8	<b>Corso di aggiornamento per mediatori in materia condominiale</b>	29 marzo 2019	Arbitrato e conciliazione	x	0	0	25	25	16	<b>6,53</b>
13	<b>Orientarsi tra le emozioni</b>	29 marzo 2019	Arbitrato e conciliazione	x	0	0	n.d.	n.d.	non consegnati	
14	<b>La determinazione del valore delle merci in dogana</b>	29 marzo 2019	Promozione Interna ed Estera	0	x	0	21	19	8	<b>5,75</b>
15	<b>Tecnologie 4.0 per il commercio al dettaglio e servizi</b>	10 e 11 aprile 2019	Politiche comunitarie – Eurosportello / Pid	0	x	0	35	15	11	<b>6,30</b>

17	<b>MEETING POINT 4.0 - Laboratorio di progettazione culturale</b>	19 aprile 2019	Politiche comunitarie – Eurosportello / Pid	0	0	x	43	30	non consegnati	
19	<b>Cyber spazio e cyber security</b>	30 aprile 2019	Politiche comunitarie – Eurosportello / Pid	0	0	0	42	31	19	<b>6,39</b>
23	<b>Origine delle merci 2019: approfondimenti operativi e nuovo accordo Jefta con il Giappone</b>	6 maggio 2019	Promozione Interna ed Estera	0	x	0	13	9	7	<b>6,43</b>
24	<b>Corso deposito bilanci - sede di Viareggio</b>	8 e 9 maggio 2019	Artigianato	x	0	0	12	9	9	<b>7,00</b>
25	<b>PID - MEETING POINT 4.0: Laboratorio di promozione turistica nell'era 4.0</b>	13 e 14 maggio 2019	Politiche comunitarie – Eurosportello / Pid	0	x	0	50	40	non consegnati	
27	<b>Minimaster Orienta la tua idea di impresa</b>	10 maggio 2019	Sviluppo Imprenditoriale	x	0	0	15	10	8	<b>6,63</b>
28	<b>Corso deposito bilanci - sede di Lucca</b>	7, 14 e 28 Giugno 2019	Artigianato	x	0	0	17	14	10	<b>6,80</b>
29	<b>Innovazione e Flessibilità nella creazione e gestione dell'impresa</b>	20 giugno 2019	Sviluppo Imprenditoriale	x	0	0	15	10	6	<b>7,00</b>
30	<b>Impresa 4.0 e modelli di business: cos'è cambiato e cosa ci attende</b>	11 luglio 2019	Politiche comunitarie – Eurosportello / Pid	0	x	0	26	12	11	<b>6,36</b>
31	<b>Il valore del management in un'era digitale</b>	6 giugno 2019	Politiche comunitarie – Eurosportello / Pid	0	x	0	26	15	15	<b>6,47</b>
32	<b>CERT'O - Certificati di origine on line</b>	10 giugno 2019	Artigianato	0	x	0	65	58	44	<b>6,48</b>
33	<b>CERT'O - Certificati di origine on line</b>	4 luglio 2019	Artigianato	0	x	0	68	62	54	<b>6,23</b>
35	<b>Fatturazione elettronica: servizi per le piccole e medie imprese in ambito nazionale ed europeo</b>	10 luglio 2019	Registro Imprese	0	x	0	39	39	non consegnati	
36	<b>Emirati Arabi Uniti - Quali opportunità per le imprese italiane. Potenzialità e criticità</b>	10 luglio 2019	Promozione Interna ed Estera	0	x	0	24	20	non consegnati	
37	<b>PID - Brand identity e brand reputation in era 4.0</b>	21 ottobre 2019	Politiche comunitarie –	0	0	x	89	89	non consegnati	

			Eurosportello / Pid							
38	L'utilità della mediazione nelle controversie condominiali	25/26 giugno e 4 luglio	Arbitrato e conciliazione	0	0	x	90	73	30	6,04
39	Come aprire un B&B in Toscana	23, 24 settembre, 14 e 15 ottobre 2019	Sviluppo Imprenditoriale	x	0	0	25	20	15	6,86
41	Aiuti di stato: tutte le opportunità per le imprese	5 dicembre 2019	Sviluppo Imprenditoriale	x	0	0	2	2	non consegnati	
42	La sfida dell'Export Digitale	18 e 19 settembre 2019	Promozione Interna ed Estera	0	x	0	73	73	non consegnati	
43	MEETING POINT 4.0 – Laboratorio Agricoltura 4.0 – Tecnologie, sfide e opportunità di business per aziende sostenibili	0	Politiche comunitarie – Eurosportello / Pid	x	0	0	14	14	non consegnati	
44	Turismo esperienziale: il processo produttivo nell'ottica dell' Impresa 4.0	0	Politiche comunitarie – Eurosportello / Pid	x	0	0	128	128	36	5,74
45	La digitalizzazione dell'impresa e le novità fiscali per il 2020	0	Registro Imprese	x	0	0	41	41	25	6,44
46	Minimaster Orienta la tua idea di impresa - II^ edizione 2019	0	Sviluppo Imprenditoriale	x	0	0	23	12	9	6,67