

Indagine di customer satisfaction sugli Sportelli Camerali

Sportello Finanziamenti, Sportello
Internalizzazione, Sportello Marchi e
Brevetti, Sportello Nuova Impresa

Anno 2018

Ufficio Relazioni Esterne

Customer Satisfaction

Periodo di rilevazione anno 2018

Range di valutazione da 1 (per nulla soddisfatto) a 10 (completamente soddisfatto)

1	SPORTELLO a cui si è rivolto l'utente	Camera di commercio – sportelli vari			
		1° semestre	2° semestre	Anno 2018	
2	A quale tipologia di utenza appartiene?	Impresa	42	21	63
		Libero professionista	22	21	43
		Ass. di categoria	9	8	11
		Altro	22	8	30
3	Lei ritiene che gli orari di apertura al pubblico degli uffici camerali siano	Molto ridotti	1	2	3
		Ridotti	13	4	17
		Adeguati	80	46	126
4	Come valuta l'accoglienza all'ingresso	8,04	8,35	8,15	
5	Come valuta il suo grado di soddisfazione rispetto all'ubicazione degli uffici	8,26	8,10	8,20	
6	Come valuta il comfort degli ambienti di attesa	8,47	8,50	8,48	
7	Le chiediamo di esprimere una serie di valutazioni relativamente al servizio usufruito	Chiarezza e precisione delle informazioni fornite allo sportello	9,43	9,40	9,42
		Tempo di attesa negli uffici	9,43	9,54	9,47
		Tempestività del servizio erogato	9,37	9,52	9,42
		professionalità e competenza del personale	9,56	9,69	9,61
		capacità del personale di ascoltare e comprendere le sue esigenze	9,64	9,62	9,63
		cortesìa e attenzione del personale	9,67	9,67	9,67
		soddisfazione complessiva del servizio	9,41	9,56	9,47
Totale questionari compilati		94	52	146	

1	SPORTELLO a cui si è rivolto l'utente	Sportello Finanziamenti			
		1° semestre	2° semestre	2° semestre	
2	A quale tipologia di utenza appartiene?	Impresa	15	4	19
		Libero professionista	3	0	3
		Ass. di categoria	1	0	1
		Altro	4	4	8
3	Lei ritiene che gli orari di apertura al pubblico degli uffici camerale siano	Molto ridotti	0	1	1
		Ridotti	5	1	6
		Adeguati	18	6	24
4	Come valuta l'accoglienza all'ingresso	7,83	8,75	8,06	
5	Come valuta il suo grado di soddisfazione rispetto all'ubicazione degli uffici	8,48	7,50	8,23	
6	Come valuta il comfort degli ambienti di attesa	8,43	8,75	8,52	
7	Le chiediamo di esprimere una serie di valutazioni relativamente al servizio usufruito	Chiarezza e precisione delle informazioni fornite allo sportello	9,35	9,25	9,32
		Tempo di attesa negli uffici	9,00	9,50	9,13
		Tempestività del servizio erogato	9,09	9,38	9,16
		professionalità e competenza del personale	9,48	9,63	9,52
		capacità del personale di ascoltare e comprendere le sue esigenze	9,48	9,50	9,48
		cortesie e attenzione del personale	9,48	9,75	9,55
		soddisfazione complessiva del servizio	9,13	9,38	9,19
	utenti che hanno usufruito del servizio	23	15	38	

1	SPORTELLO a cui si è rivolto l'utente	Sportello Marchi e brevetti			
		1° semestre	2° semestre	Anno 2018	
2	A quale tipologia di utenza appartiene?	Impresa	27	16	43
		Libero professionista	19	21	40
		Ass. di categoria	8	2	10
		Altro	17	4	21
3	Lei ritiene che gli orari di apertura al pubblico degli uffici camerale siano	Molto ridotti	1	1	2
		Ridotti	8	3	11
		Adeguati	61	39	100
4	Come valuta l'accoglienza all'ingresso		8,13	8,26	8,18
5	Come valuta il suo grado di soddisfazione rispetto all'ubicazione degli uffici		8,20	8,19	8,19
6	Come valuta il comfort degli ambienti di attesa		8,50	8,47	8,49
7	Le chiediamo di esprimere una serie di valutazioni relativamente al servizio usufruito	Chiarezza e precisione delle informazioni fornite allo sportello	9,47	9,42	9,45
		Tempo di attesa negli uffici	9,59	9,53	9,57
		Tempestività del servizio erogato	9,49	9,53	9,50
		professionalità e competenza del personale	9,60	9,70	9,64
		capacità del personale di ascoltare e comprendere le sue esigenze	9,70	9,63	9,67
		cortesia e attenzione del personale	9,74	9,65	9,71
		soddisfazione complessiva del servizio	9,53	9,58	9,55
	utenti che hanno usufruito del servizio		70	43	113

1	SPORTELLO a cui si è rivolto l'utente	Sportello Nuova impresa			
		1° semestre	2° semestre	Anno 2018	
2	A quale tipologia di utenza appartiene?	Impresa	15	5	20
		Libero professionista	3	0	3
		Ass. di categoria	0	0	0
		Altro	5	4	9
3	Lei ritiene che gli orari di apertura al pubblico degli uffici camerale siano	Molto ridotti	0	1	1
		Ridotti	5	1	6
		Adeguati	18	7	25
4	Come valuta l'accoglienza all'ingresso	7,70	8,78	8,00	
5	Come valuta il suo grado di soddisfazione rispetto all'ubicazione degli uffici	8,43	7,67	8,22	
6	Come valuta il comfort degli ambienti di attesa	8,30	8,67	8,41	
7	Le chiediamo di esprimere una serie di valutazioni relativamente al servizio usufruito	Chiarezza e precisione delle informazioni fornite allo sportello	9,26	9,33	9,28
		Tempo di attesa negli uffici	8,96	9,56	9,13
		Tempestività del servizio erogato	9,04	9,44	9,16
		professionalità e competenza del personale	9,43	9,67	9,50
		capacità del personale di ascoltare e comprendere le sue esigenze	9,43	9,56	9,47
		cortesia e attenzione del personale	9,43	9,78	9,53
		soddisfazione complessiva del servizio	9,04	9,53	9,16
	utenti che hanno usufruito del servizio	23	43	66	

Confronto anni 2015 - 2018

Dettaglio Sportelli

			2015	2016	2017	2018
1	SPORTELLO a cui si è rivolto l'utente	Sportello finanziamenti	121	73	41	31
		Sportello Nuova impresa	117	4	42	66
		Sportello Marchi e brevetti	5	0	59	113
		Sportello Internazionalizzazione	0	77	0	0
2	A quale tipologia di utenza appartiene?	Impresa	61	48	46	63
		Libero professionista	19	4	19	43
		Ass. di categoria	0	0	2	11
		Altro	54	28	30	30
3	Lei ritiene che gli orari di apertura al pubblico degli uffici camerali siano	Molto ridotti	1	3	1	3
		Ridotti	23	17	17	17
		Adeguati	113	61	79	126
4	Come valuta l'accoglienza all'ingresso	7,95	8,34	8,76	8,15	
5	Come valuta il suo grado di soddisfazione rispetto all'ubicazione degli uffici	7,93	8,09	8,51	8,20	
6	Come valuta il comfort degli ambienti di attesa	8,28	8,11	8,63	8,48	
7	Le chiediamo di esprimere una serie di valutazioni relativamente al servizio usufruito	Chiarezza e precisione delle informazioni fornite allo sportello	8,89	9,11	9,40	9,42
		Tempo di attesa negli uffici	8,94	9,09	9,31	9,47
		Tempestività del servizio erogato	8,96	8,99	9,32	9,42
		professionalità e competenza del personale	9,05	9,21	9,46	9,61
		capacità del personale di ascoltare e comprendere le sue esigenze	9,08	9,21	9,52	9,63
		cortesìa e attenzione del personale	9,24	9,42	9,56	9,67
		soddisfazione complessiva del servizio	8,88	9,05	9,46	9,47
8	Ci sono ulteriori commenti					
Soddisfazione utenti (media dei punteggi)			8,72	8,86	9,19	9,15
Totale questionari compilati			137	154	142	146

Sportello Finanziamenti

		2015	2016	2017	2018	
1	A quale tipologia di utenza appartiene?	Impresa	59	73	72	19
		Libero professionista	13	52	25	3
		Ass. di categoria	0	4	49	1
		Altro		0	49	8
2	Lei ritiene che gli orari di apertura al pubblico degli uffici camerali siano	Molto ridotti	1	30	8	1
		Ridotti	20	2	31	6
		Adeguati	100	19	110	24
3	Come valuta l'accoglienza all'ingresso	7,99	64,00	8,90	8,06	
4	Come valuta il suo grado di soddisfazione rispetto all'ubicazione degli uffici	8,05	8,51	8,71	8,23	
5	Come valuta il comfort degli ambienti di attesa	8,36	8,15	8,78	8,52	
6	Le chiediamo di esprimere una serie di valutazioni relativamente al servizio usufruito	Chiarezza e precisione delle informazioni fornite allo sportello	9,01	8,07	9,5	9,32
		Tempo di attesa negli uffici	9,13	9,25	9,41	9,13
		Tempestività del servizio erogato	9,12	9,35	9,38	9,16
		professionalità e competenza del personale	9,21	9,12	9,51	9,52
		capacità del personale di ascoltare e comprendere le sue esigenze	9,22	9,38	9,66	9,48
		cortesìa e attenzione del personale	9,39	9,32	9,68	9,55
		soddisfazione complessiva del servizio	9,00	9,54	9,54	9,19
7	Ci sono ulteriori commenti					
Totale questionari compilati		121	73	41	31	

Sportello Marchi e Brevetti

		2015	2016	2017	2018	
1	A quale tipologia di utenza appartiene?	Impresa	1	2	23	43
		Libero professionista	3	1	18	40
		Ass. di categoria	0	0	1	10
		Altro	1	1	15	21
2	Lei ritiene che gli orari di apertura al pubblico degli uffici camerati siano	Molto ridotti	0	0	0	2
		Ridotti	1	1	8	11
		Adeguati	4	3	49	100
3	Come valuta l'accoglienza all'ingresso	8,20	9,5	8,63	8,18	
4	Come valuta il suo grado di soddisfazione rispetto all'ubicazione degli uffici	6,40	9,25	8,34	8,19	
5	Come valuta il comfort degli ambienti di attesa	7,40	8,5	8,49	8,49	
6	Le chiediamo di esprimere una serie di valutazioni relativamente al servizio usufruito	Chiarezza e precisione delle informazioni fornite allo sportello	8,60	9,00	9,32	9,45
		Tempo di attesa negli uffici	7,00	9,50	9,21	9,57
		Tempestività del servizio erogato	8,00	9,25	9,25	9,50
		professionalità e competenza del personale	8,00	9,00	9,40	9,64
		capacità del personale di ascoltare e comprendere le sue esigenze	8,20	9,25	9,40	9,67
		cortesia e attenzione del personale	8,20	9,25	9,46	9,71
		soddisfazione complessiva del servizio	8,20	8,50	9,39	9,55
7	Ci sono ulteriori commenti					
Totale questionari compilati		5	4	59	113	

Sportello Nuova Impresa

			2015	2016	2017	2018
1	A quale tipologia di utenza appartiene?	Impresa	49	51	23	20
		Libero professionista	8	3	1	3
		Ass. di categoria	0	0	1	0
		Altro	51	32	14	9
2	Lei ritiene che gli orari di apertura al pubblico degli uffici camerali siano	Molto ridotti	1	4	1	1
		Ridotti	21	18	9	6
		Adeguati		65	29	25
3	Come valuta l'accoglienza all'ingresso		7,99	8,25	8,93	8
4	Come valuta il suo grado di soddisfazione rispetto all'ubicazione degli uffici		8,05	8,01	8,71	8,22
5	Come valuta il comfort degli ambienti di attesa		8,33	8,05	8,79	8,41
6	Le chiediamo di esprimere una serie di valutazioni relativamente al servizio usufruito	Chiarezza e precisione delle informazioni fornite allo sportello	8,92	9,02	9,49	9,28
		Tempo di attesa negli uffici	9,05	9,01	9,43	9,13
		Tempestività del servizio erogato	9,04	8,94	9,39	9,16
		professionalità e competenza del personale	9,13	9,15	9,52	9,50
		capacità del personale di ascoltare e comprendere le sue esigenze	9,19	9,14	9,67	9,47
		cortesia e attenzione del personale	9,33	9,38	9,69	9,53
		soddisfazione complessiva del servizio	8,96	9,02	9,55	9,16
7	Ci sono ulteriori commenti					
Totale questionari compilati			117	77	42	66

QUESTIONARIO 2018 INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

(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	10

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	10

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	10

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?
