

Indagine di customer satisfaction sugli Sportelli Camerali

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

Anno 2019

Ufficio Relazioni Esterne

Customer Satisfaction

Periodo di rilevazione anno 2019

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

1	SPORTELLO a cui si è rivolto l'utente		Sportelli - riepilogo			Sportello Finanziamenti			Sportello Marchi e brevetti			Sportello Nuova impresa		
			1° semestre	2° semestre	Anno 2019	1° semestre	2° semestre	Anno 2019	1° semestre	2° semestre	Anno 2019	1° semestre	2° semestre	Anno 2019
2	A quale tipologia di utenza appartiene?	Impresa	18	37	55	2	10	12	15	25	40	2	10	12
		Libero professionista	10	19	29	3	0	3	7	19	26	3	0	3
		Ass. di categoria	1	16	4	0	0	0	1	0	1	0	0	0
		Altro	10	16	26	4	2	6	5	13	18	4	2	6
3	Lei ritiene che gli orari di apertura al pubblico degli uffici camerali siano	Molto ridotti	0	4	4	0	0	0	0	4	4	0	0	0
		Ridotti	2	6	8	2	0	2	0	6	6	2	0	2
		Adeguati	36	62	98	7	12	19	27	47	74	7	12	19
4	Come valuta l'accoglienza all'ingresso		8,55	7,81	8,06	7,38	7,33	7,35	8,96	7,90	8,24	7,38	7,33	7,35
5	Come valuta il suo grado di soddisfazione rispetto all'ubicazione degli uffici		8,26	8,16	8,19	7,89	8,50	8,24	8,36	8,12	8,20	7,89	8,50	8,24
6	Come valuta il comfort degli ambienti di attesa		8,92	8,85	8,88	8,44	8,50	8,48	9,07	8,98	9,01	8,44	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	9,56	9,41	9,46	9,22	9,50	9,38	9,64	9,36	9,45	9,22	9,50	9,38
		Tempo di attesa negli uffici	9,72	9,58	9,63	9,33	9,58	9,48	9,82	9,56	9,64	9,33	9,58	9,48
		Tempestività del servizio erogato	9,67	9,58	9,61	9,33	9,58	9,48	9,75	9,57	9,63	9,33	9,58	9,48
		professionalità e competenza del personale	9,67	9,49	9,55	9,22	9,67	9,48	9,79	9,43	9,55	9,22	9,67	9,48
		capacità del personale di ascoltare e comprendere le sue esigenze	9,67	9,74	9,72	9,33	9,75	9,57	9,75	9,73	9,74	9,33	9,75	9,57
		cortesìa e attenzione del personale	9,72	9,82	9,79	9,33	9,92	9,67	9,82	9,80	9,80	9,33	9,92	9,67
		soddisfazione complessiva del servizio	9,62	9,64	9,63	9,00	9,75	9,43	9,79	9,61	9,67	9,00	9,79	9,43
	Totale questionari compilati		39	75	114									
	utenti che hanno usufruito del servizio		44	12	56	9	12	21	26	59	85	9	12	21

QUESTIONARIO 2019 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?
