

Indagine di Customer Satisfaction

Attività seminariale e la formazione manageriale della Camera di Commercio

Anno 2015

Ufficio Relazioni Esterne

Customer satisfaction - Attività seminariale e di formazione manageriale

Periodo di rilevazione: anno 2015 **Dettaglio per ufficio**

Ufficio coinvolti	tipologia di evento						altri dati		
	Corso	Seminario	Incontro Convegno	Eventi svolti	Eventi annullati	Eventi in cui non sono stati dati i questionari	n. iscritti	n. Partecipa nti effettivi	n. questiona ri riconsegn ati
Arbitrato e conciliazione	2	1	0	3		1	104	91	32
Artigianato, Protesti e Documenti export	1	2	0	3			205	162	129
Brevetti e Funzioni Ispettive	0	1	0	1			35	24	15
Politiche Comunitarie e Eurosportello	0	16	0	16		1	861	624	409
Promozione Interna ed Estera	0	3	0	3		1	88	66	48
Registro Imprese	0	1	0	1			27	27	2
Sviluppo Imprenditoriale	31	10	0	31	10	3	665	559	415
TOTALI	34	34	0	58	10	6	1.985	1.553	1.050

Customer Satisfaction - Attività seminariale e di formazione manageriale

Periodo di rilevazione: Anno 2015 Range di valutazione da 1 (voto minimo) a 7 (voto massimo)

Report Complessivo

	1° semestre	2° semestre	anno 2015
Come è venuto a conoscenza dell'iniziativa?			
dalla pagina facebook camerale	2	8	10
dal sito web camerale www.lu.camcom.it	165	106	271
tramite i mass-media	9	3	12
via e-mail	383	207	590
tramite le associazioni di categoria	30	19	49
da altre persone	39	43	82
altro	24	18	42
Età			
meno di 25 anni	21	16	37
tra 25 e 40 anni	228	171	399
tra 41 e 55 anni	318	169	487
oltre 55 anni	73	43	116
Sesso			
Maschio	265	193	458
Femmina	353	194	547
Professione			
imprenditore	130	90	220
Professionista	197	91	288
Dipendente	270	163	433
In cerca di occupazione	12	12	24
altro	31	41	72
Organizzazione attività didattiche			
Preparazione tecnica dei relatori	6,25	6,39	6,30
Gli argomenti trattati erano conformi alle sue aspettative	5,93	5,91	5,92
Il metodo didattico utilizzato ha soddisfatto le sue esigenze?	5,95	5,94	5,94
Il materiale didattico impiegato è stato chiaro ed approfondito?	5,80	5,90	5,84
C'è stata una sufficiente integrazione fra i vari argomenti trattati?	5,95	6,06	5,99
Organizzazione strutture e attrezzature			
Gli orari delle lezioni sono stati appropriati?	6,23	6,19	6,21
Le strutture utilizzate per l'iniziativa (sale, apparecchiature) erano adeguate?	6,20	6,07	6,15
Organizzazione generale del seminario	6,24	6,10	6,19
Percezione raggiungimento obiettivi			
L'obiettivo indicato nel programma è stato raggiunto?	5,89	5,96	5,92
Giudica soddisfacente il grado di approfondimento degli argomenti trattati?	5,79	5,82	5,80
Utilità delle informazioni ricevute	5,95	5,93	5,94
Giudizio complessivo sul seminario / Quanto è soddisfatto in generale del seminario?	6,02	6,00	6,01

Customer Satisfaction - Attività seminariale e di formazione manageriale

Periodo di rilevazione: Anno 2015 Range di valutazione da 1 (voto minimo) a 7 (voto massimo)

Elaborazione dati per ufficio

Come è venuto a conoscenza dell'iniziativa?	Arbitrato e conciliazioni	Artigianato, Protesti e Documenti export	Brevetti e Funzioni Ispettive	Politiche Comunitarie e Eurosportello	Promozione Interna ed Estera	Registro Imprese	Sviluppo Imprenditoriale
dalla pagina facebook camerale	0	0	0	5	0	0	8
dal sito web camerale www.lu.camcom.it	8	38	4	104	10	1	134
tramite i mass-media	1	3	0	3	0	0	5
via e-mail	17	69	9	234	29	0	268
tramite le associazioni di categoria	0	5	1	18	9	1	19
da altre persone	2	10	1	40	1	0	35
altro	2	3	1	16	0	0	22
Età							
meno di 25 anni	0	2	0	18	3	0	23
tra 25 e 40 anni	7	42	7	175	23	0	185
tra 41 e 55 anni	17	73	4	170	17	2	229
oltre 55 anni	6	11	4	52	5	0	43
Sesso							
Maschio	13	34	10	230	14	0	191
Femmina	17	85	5	173	33	2	273
Professione							
imprenditore	0	6	4	123	3	0	108
Professionista	28	48	4	111	14	0	102
Dipendente	3	74	5	135	26	2	213
In cerca di occupazione	0	0	0	12	0	0	16
altro	0	0	1	34	5	0	39
Organizzazione attività didattiche							
Preparazione tecnica dei relatori	6,75	5,86	6,27	6,29	6,85	7,00	6,31
Gli argomenti trattati erano conformi alle sue aspettative	6,52	5,64	5,50	5,91	6,69	7,00	5,87
Il metodo didattico utilizzato ha soddisfatto le sue esigenze?	6,55	5,75	5,79	5,94	6,65	7,00	5,85
Il materiale didattico impiegato è stato chiaro ed approfondito?	6,10	5,66	5,57	5,79	6,30	7,00	5,86
C'è stata una sufficiente integrazione fra i vari argomenti trattati?	6,21	5,72	6,07	6,04	6,59	7,00	5,93
Organizzazione strutture e attrezzature							
Gli orari delle lezioni sono stati appropriati?	6,19	6,44	5,67	6,13	6,42	7,00	6,20
Le strutture utilizzate per l'iniziativa (sale, apparecchiature) erano adeguate?	6,55	6,40	6,14	6,19	6,46	7,00	6,05
Organizzazione generale del seminario	6,41	6,30	6,21	6,21	6,49	7,00	6,08
Percezione raggiungimento obiettivi							
L'obiettivo indicato nel programma è stato raggiunto?	6,47	5,73	5,73	5,96	6,63	7,00	5,81
Giudica soddisfacente il grado di approfondimento degli argomenti trattati?	6,28	5,67	5,57	5,77	6,58	7,00	5,73
Utilità delle informazioni ricevute	6,45	5,66	5,79	5,90	6,67	7,00	5,92
Giudizio complessivo sul seminario / Quanto è soddisfatto in generale del seminario?	6,52	5,82	5,80	5,98	6,60	7,00	5,96

Customer Satisfaction - Attività seminariale e di formazione manageriale

Periodo di rilevazione: Anno 2015 Elaborazione per evento

Id evento	Titolo	Data svolgimento	Ufficio referente	Corso	Seminario	Incontro Convegno	n. iscritti	n. Partecipanti effettivi	n. questionari riconsegnati	giudizio complessivo (valutazione min.1 - 7 max)	NOTE
1	L'Impresa Web 2.0 strumenti e strategie per l'eccellenza digitale	30 gennaio	Politiche Comunitarie Eurosportello		x		80	42	34	6,03	
2	L'Impresa Web 2.0 strumenti e strategie per l'eccellenza digitale	6 febbraio	Politiche Comunitarie Eurosportello		x		72	56	49	6,06	
3	Come motivare il Personale per un miglior rendimento	18 febbraio	Sviluppo Imprenditoriale	x			13	11	11	6,45	
4	L'eticchettatura dei prodotti alimentari	18 febbraio	Politiche Comunitarie Eurosportello		x		62	54	30	6,25	
5	La Gestione Operativa della Lettera di Credito	24 e 25 febbraio	Sviluppo Imprenditoriale	x			10	4	4	7,00	
6	Come avviare un b&b in Toscana ed altre forme di ospitalità	24 25 26 27 febbraio 2015	Sviluppo Imprenditoriale	x			20	18	14	5,93	
7	Digital Day - Focus sulla fatturazione elettronica	9 marzo 2015	Sviluppo Imprenditoriale		x		121	87	72	5,23	
8	Corso teorico Pratico di aggiornamento obbligatorio per i mediatori	9 marzo 2015	Arbitrato e Conciliazione	x			29	29			non consegnati
9	Mud 2015 indicazioni per una facile compilazione	25 marzo 2015	Artigianato, Protesti, Documenti Export	x			54	40	33	6,53	
10	Il Business Plan per tutti	19 e 26 marzo 2015	Sviluppo Imprenditoriale	x			10	10	4	6,50	

11	Linkedin	25 marzo 2015	Sviluppo Imprenditoriale	x			14	13	11	6,09	
12	Strumenti operativi per il buyer	31 marzo 1 aprile	Sviluppo Imprenditoriale	x							non fatto
13	Modelli intrastat 2015	10 aprile 2015	Promozione interna ed Estera		x		74	59	41	6,61	
14	Corso Teorico Pratico di aggiornamento obbligatorio per mediatori	13 e 14 aprile	Arbitrato e Conciliazione	x			30	30	24	6,13	
15	L'analisi di bilancio per non specialisti	15 e 20 aprile	Sviluppo Imprenditoriale	x			11	8	8	6,13	
16	Al servizio dell'infanzia: come avviare un asilo, un baby parking o una ludoteca	da 14 al 17 aprile	Sviluppo Imprenditoriale	x						6,06	non fatto
17	La gestione dei consumi energetici in azienda: problematiche e suggerimenti utili	16 aprile	Politiche Comunitarie Eurosportello		x		32	23	21	5,48	
18	Strategie manageriali per sviluppare e gestire l'innovazione	17 aprile	Sviluppo Imprenditoriale	x						6,10	
19	Il budget come strumento di guida e controllo della propria impresa	22 e 29 aprile	Sviluppo Imprenditoriale	x			13	13	8	6,50	
20	Seminario Tecnico La Fatturazione Elettronica	27 aprile	Sviluppo Imprenditoriale		x		60	57	48	6,07	
21	La difesa dalla mosca delle olive alla luce della campagna olearia 2014 Seminario per tecnici della filiera olivo-oleicola	28 aprile	Promozione interna ed Estera		x						non consegnati perche non organizzato dalla cciaa
22	La Politica Agricola Comune 2014 2020. Opportunità e prospettive e anticipazioni sui bandi del Programma di Sviluppo Rurale della Regione Toscana	5 maggio	Politiche Comunitarie Eurosportello		x		41	39			non consegnati perche non un vero e proprio seminario

23	Deposito Bilancio Viareggio	6 maggio	Artigianato, Protesti, Documenti Export		x		64	50	48	5,60	viareggio
24	Deposito Bilancio Lucca	7 maggio	Artigianato, Protesti, Documenti Export		x		87	72	48	5,60	lucca
25	La ricerca delle controparti all'estero - Sistemi innovativi per l'individuazione di agenti distributori e importatori	11 maggio	Sviluppo Imprenditoriale	x			19	16	14	5,00	
26	L'etichettatura dei vini e degli oli extravergine di oliva. Aggiornamenti per gli operatori	13 maggio	Politiche Comunitarie Eurosportello		x		51	47	33	6,26	
27	La contrattualistica internazionale	14 maggio	Promozione interna ed Estera		x		14	7	7	5,98	
28	La gestione delle emozioni e dello stress: strategie per il benessere nei contesti di lavoro	18 maggio	Sviluppo Imprenditoriale	x			22	21	18	6,72	
29	Ottimizzare la partecipazione a fiere internazionali	20 maggio	Sviluppo Imprenditoriale	x							non fatto
30	Problem Solving e Decision Making	29 maggio	Sviluppo Imprenditoriale	x			11	8	7	5,71	
31	Finanziamenti europei per Innovazione e Ricerca nelle PMI: gli strumenti "fast" di Horizon 2020	30 giugno	Politiche Comunitarie Eurosportello		x		35	18	13	6,23	
32	Business english: behavioral development in English Language	30 giugno	Sviluppo Imprenditoriale	x							non fatto
33	Mettersi in proprio nel settore della Ristorazione	9,10,11,12 giugno 2015	Sviluppo Imprenditoriale	x			10	10	8	6,50	
34	Il Proget Managemet come metodologia di successo per le imprese	16 giugno	Sviluppo Imprenditoriale		x		52	42	19	6,47	
35	L'arte della negoziazione – Come negoziare nei contesti di lavoro e nell'attività commerciale	10 giugno	Sviluppo Imprenditoriale	x							non fatto

36	Web Marketing Evolution: le nuove frontiere del digital marketing	17 giugno	Sviluppo Imprenditoriale	x			21	19	18	6,47	
37	Time management: come migliorare l'efficienza personale attraverso la gestione del tempo	01 luglio	Sviluppo Imprenditoriale	x			12	10	10	6,20	
38	Come valorizzare il proprio preventivo per trasformare l'offerta in ordine	6 luglio	Sviluppo Imprenditoriale	x		x					non fatto
39	Team bulding: creare e gestire il team vincente	8 luglio	Sviluppo Imprenditoriale	x		x					non fatto
40	Direttaiva Macchine e Titolo III	8 luglio	Politiche Comunitarie Eurosportello			x	40	25	19	5,84	
41	Erasmus per giovani imprenditori: il programma europeo di scambio per imprenditori	10 luglio	Politiche Comunitarie Eurosportello			x	18	8	7	6,43	
42	Gli specialisti delle occasioni speciali	13 e 14 luglio 2015	Sviluppo Imprenditoriale	x		x	11	10	7	6,57	
43	Web Marketing Evolution: le nuove frontiere del digital marketing	13 luglio	Sviluppo Imprenditoriale	x		x	20	20	0		non consergnati
44	Risk Management Aziendale	15 luglio	Sviluppo Imprenditoriale	x		x					non fatto
45	Come gestire gli immobili con profitto	15 luglio	Sviluppo Imprenditoriale	x		x	22	17	13	6,33	
46	Come gestire gli immobili con profitto	30 settembre	Sviluppo Imprenditoriale	x		x	20	18	17	6,13	
47	Mettersi in proprio . Agevolazioni e strumenti per l'avvio di nuove attività (progetto boot camp 2015)	19 ottobre	Sviluppo Imprenditoriale			x	32	26	21	5,90	

48	Impresa Web 2.0: Web usability - Capire come creare un sito efficace e soddisfacente per gli utenti.	6 ottobre	Politiche Comunitarie Eurosportello		x		81	48	30	5,87	
49	Impresa Web 2.0: I primi passi nell'e-business	27 ottobre	Politiche Comunitarie Eurosportello		x		38	26	22	5,77	
50	Impresa Web 2.0: Rendi visibile il tuo sito	10 novembre	Politiche Comunitarie Eurosportello		x		62	47	22	5,82	
51	Stampa 3D: la rivoluzione silenziosa	3 novembre	Politiche Comunitarie Eurosportello		x		41	24	23	6,41	
52	La Gestione dei trasporti e spedizioni internazionali	9 ottobre	Sviluppo Imprenditoriale	x		x	18	18	17	6,14	
53	Programmazione Neurolinguistica e comunicazione efficace	22 e 23 ottobre	Sviluppo Imprenditoriale	x		x	14	13	13	5,92	
54	Aspetti doganali delle operazioni con l'estero	6 novembre	Sviluppo Imprenditoriale	x		x	15	12	12	6,27	
55	Migliorare l'efficienza commerciale	11 novembre	Sviluppo Imprenditoriale	x		x	12	11	10	5,80	
56	E - commerce è proprio vero che sappiamo tutto?	30 settembre	Politiche Comunitarie Eurosportello		x		78	56	36	6,11	
57	Comprendere e analizzare i propri costi per migliorare l'efficienza aziendale con l'utilizzo di excel	7 ottobre	Sviluppo Imprenditoriale		x		12	11	0		non consegnati
58	Tutelare e valorizzare la propria idea: strumenti e metodi a supporto	17 novembre	Brevetti e Funzioni Ispettive		x		35	24	15	5,80	
59	Come analizzare il Bilancio per controllare l'impresa	20-25 novembre	Sviluppo Imprenditoriale	x			8	7	7	5,57	
60	Impresa web 2.0 Social Media	24 novembre	Politiche Comunitarie Eurosportello		x		69	67	41	5,64	
61	Il Proget Managemet per le start up	2 dicembre	Sviluppo Imprenditoriale		x		30	20	9	6,38	

62	Impresa web 2.0 E - Commerce	3 dicembre	Politiche Comunitarie Eurosportello		x		61	44	29	5,79	
63	I termini di consegna della merce e i pagamenti internazionali	4 dicembre	Sviluppo Imprenditoriale		x						non fatto
64	Le cessioni dei Beni e ir apporti internazionali	11 dicembre	Sviluppo Imprenditoriale		X		10	10	10	6,56	
65	Carisma e Autorevolezza	16 dicembre	Sviluppo Imprenditoriale		x		8	7	5	6,60	
66	Guida Nazionale Interattiva Registro Imprese	18 dicembre	Registro Imprese		x		27	27	2	7,00	
67	Corso Aggiornamento arbitri	16 dicembre	Arbitrato e Conciliazione		x		45	32	8	6,63	
68	Orienta la tua idea di impresa	10 dicembre	Sviluppo Imprenditoriale	x		x	14	12	0		non consegnati

QUESTIONARIO CORSI E SEMINARI

Titolo:

Data:

Di seguito troverà alcune domande che richiedono di esprimere la Sua soddisfazione in relazione a specifici aspetti del servizio offerto. La invitiamo gentilmente a fornirci un giudizio, esprimendo la sua valutazione in una scala da 1 a 7 (utilizzando 1 per indicare “poco soddisfatto” e 7 per indicare “molto soddisfatto”).

1) Organizzazione attività didattiche

- | | | | | | | | |
|---|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Preparazione tecnica dei relatori | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 6 | <input type="checkbox"/> 7 |
| Gli argomenti trattati erano conformi alle sue aspettative? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 6 | <input type="checkbox"/> 7 |
| Il metodo didattico utilizzato ha soddisfatto le sue esigenze? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 6 | <input type="checkbox"/> 7 |
| Il materiale didattico impiegato è stato chiaro ed approfondito? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 6 | <input type="checkbox"/> 7 |
| C'è stata una sufficiente integrazione fra i vari argomenti trattati? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 6 | <input type="checkbox"/> 7 |

2) Organizzazione strutture ed attrezzature

- | | | | | | | | |
|--|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Gli orari delle lezioni sono stati appropriati? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 6 | <input type="checkbox"/> 7 |
| Le strutture utilizzate per l'iniziativa (sale, apparecchiature) erano adeguate? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 6 | <input type="checkbox"/> 7 |
| Organizzazione generale del seminario | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 6 | <input type="checkbox"/> 7 |

3) Percezione raggiungimento obiettivi

- | | | | | | | | |
|--|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| L'obiettivo indicato nel programma del Corso/Seminario/Incontro è stato raggiunto? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 6 | <input type="checkbox"/> 7 |
| Giudica soddisfacente il grado di approfondimento degli argomenti trattati? | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 6 | <input type="checkbox"/> 7 |
| Utilità delle informazioni ricevute | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 6 | <input type="checkbox"/> 7 |

4)

- | | | | | | | | |
|---|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Esprima un giudizio complessivo sul seminario | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 6 | <input type="checkbox"/> 7 |
|---|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|

5) Attraverso quali strumenti e iniziative, secondo lei, potrebbe essere migliorato il servizio?

.....

6) Quale argomento o approfondimento vorrebbe che fosse oggetto di un una prossima iniziativa?

.....

7) Come è venuto a conoscenza dell'iniziativa?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> dalla pagina facebook camerale | <input type="checkbox"/> tramite le associazioni di categoria |
| <input type="checkbox"/> dal sito web camerale: www.lu.camcom.it | <input type="checkbox"/> da altre persone (<i>specificare</i>) |
| <input type="checkbox"/> tramite i mass-media | <input type="checkbox"/> altro (<i>specificare</i>) |
| <input type="checkbox"/> via e-mail | |

- ETA'**
- | | | | |
|--|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> meno di 25 anni | <input type="checkbox"/> tra 25 e 40 anni | <input type="checkbox"/> tra 41 e 55 anni | <input type="checkbox"/> oltre 55 anni |
|--|---|---|--|

- SESSO**
- | | |
|----------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> maschio | <input type="checkbox"/> femmina |
|----------------------------------|----------------------------------|

- PROFESSIONE**
- | | | | |
|---------------------------------------|---|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> imprenditore | <input type="checkbox"/> professionista | <input type="checkbox"/> dipendente | <input type="checkbox"/> in cerca di prima occupazione |
|---------------------------------------|---|-------------------------------------|--|

- altro