

**Indagine di**  
**Customer satisfaction**

**Sportello Finanziamenti**  
**Sportello Marchi e Brevetti**  
**Sportello Internazionalizzazione**  
**Sportello Nuova impresa**

**Anno 2013**

# Report complessivo

2013

1 SPORTELLO a cui si è rivolto l'utente	Sportello finanziamenti	76
	Sportello Marchi e brevetti	49
	Sportello Internazionalizzazione	1
	Sportello Nuova impresa	64
2 A quale tipologia di utenza appartiene?	Impresa	80
	Libero professionista	18
	Ass. di categoria	2
	Altro	34
3 Lei ritiene che gli orari di apertura al pubblico degli uffici camerali siano	Molto ridotti	3
	Ridotti	16
	Adeguati	116
4 Come valuta l'accoglienza all'ingresso		8,20
5 Come valuta il suo grado di soddisfazione rispetto all'ubicazione degli uffici		7,93
6 Come valuta il comfort degli ambienti di attesa		8,25
7 Le chiediamo di esprimere una serie di valutazioni relativamente al servizio usufruito	Chiarezza e precisione delle informazioni fornite allo sportello	9,10
	Tempo di attesa negli uffici	9,23
	Tempestività del servizio erogato	9,03
	professionalità e competenza del personale	9,17
	capacità del personale di ascoltare e comprendere le sue esigenze	9,27
	cortesìa e attenzione del personale	9,30
	soddisfazione complessiva del servizio	9,02
8 Ci sono ulteriori commenti		
<b>Totale questionari compilati</b>		<b>139</b>

## Sportello Finanziamenti

Indagine di Customer satisfaction

2013

1	Numero questionari compilati		76
2	A quale tipologia di utenza appartiene?	Impresa	49
		Libero professionista	4
		Ass. di categoria	1
		Altro	20
3	Lei ritiene che gli orari di apertura al pubblico degli uffici camerali siano	Molto ridotti	3
		Ridotti	9
		Adeguati	61
4	Come valuta l'accoglienza all'ingresso		7,84
5	Come valuta il suo grado di soddisfazione rispetto all'ubicazione degli uffici		7,88
6	Come valuta il comfort degli ambienti di attesa		8,01
7	Le chiediamo di esprimere una serie di valutazioni relativamente al servizio usufruito	Chiarezza e precisione delle informazioni fornite allo sportello	9,03
		Tempo di attesa negli uffici	9,11
		Tempestività del servizio erogato	8,84
		professionalità e competenza del personale	9,11
		capacità del personale di ascoltare e comprendere le sue esigenze	9,20
		cortesìa e attenzione del personale	9,20
		soddisfazione complessiva del servizio	8,93

# Sportello Nuova Impresa

## Indagine di Customer satisfaction

**2013**

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

# Sportello Marchi e Brevetti

## Indagine di Customer satisfaction

**2013**

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