

Indagine di customer satisfaction sugli Sportelli Camerali

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

Anno 2020

Ufficio Segreteria, Protocollo e
Relazioni Esterne

Customer Satisfaction

Periodo di rilevazione 1° semestre anno 2020

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

SPORTELLO a cui si è rivolto l'utente		Sportelli - riepilogo	Sportello Marchi e brevetti
		Anno 2020	Anno 2020
A quale tipologia di utenza appartiene?	Impresa	8	8
	Libero professionista	7	7
	Ass. di categoria	2	1
	Altro	5	5
Lei ritiene che gli orari di apertura al pubblico degli uffici camerati siano	Molto ridotti	2	2
	Ridotti	1	1
	Adeguati	17	17
Come valuta l'accoglienza all'ingresso		8,19	8,18
Come valuta il suo grado di soddisfazione rispetto all'ubicazione degli uffici		8,35	8,27
Come valuta il comfort degli ambienti di attesa		8,44	8,55
Le chiediamo di esprimere una serie di valutazioni relativamente al servizio usufruito	Chiarezza e precisione delle informazioni fornite allo sportello	9,67	9,79
	Tempo di attesa negli uffici	9,71	9,79
	Tempestività del servizio erogato	9,62	9,79
	professionalità e competenza del personale	9,62	9,79
	capacità del personale di ascoltare e comprendere le sue esigenze	9,81	9,86
	cortesie e attenzione del personale	9,81	9,86
	soddisfazione complessiva del servizio	9,71	9,79
Totale questionari compilati		22	
utenti che hanno usufruito del servizio		18	21

QUESTIONARIO 2020 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

4 – Come valuta il suo grado di soddisfazione rispetto all'ubicazione degli uffici della Camera di Commercio?

Per nulla soddisfatto	Completamente soddisfatto
1	10

5 – Come valuta il comfort degli ambienti di attesa della Camera di Commercio?

Per nulla soddisfatto	Completamente soddisfatto
1	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?
