

**Indagine di Customer Satisfaction CCAA Toscana
2011**

LUCCA

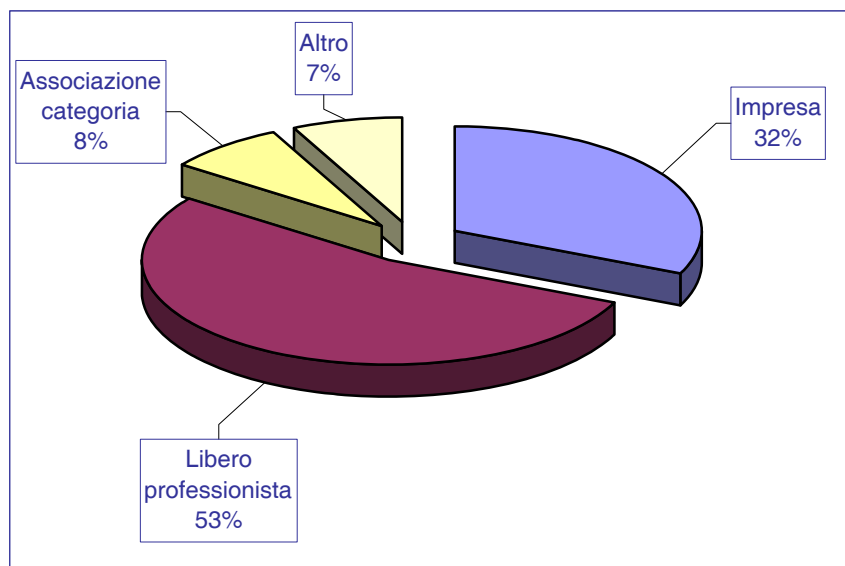
Sez. A - Informazioni generali

DOM. A.1 - A quale tipologia di utenza appartiene?

LUCCA

	v.a.	%
Impresa	57	32%
Libero professionista	96	53%
Associazione categoria	14	8%
Altro	13	7%
Non risponde	3	
Totale	183	100%

A quale tipologia di utenza appartiene?

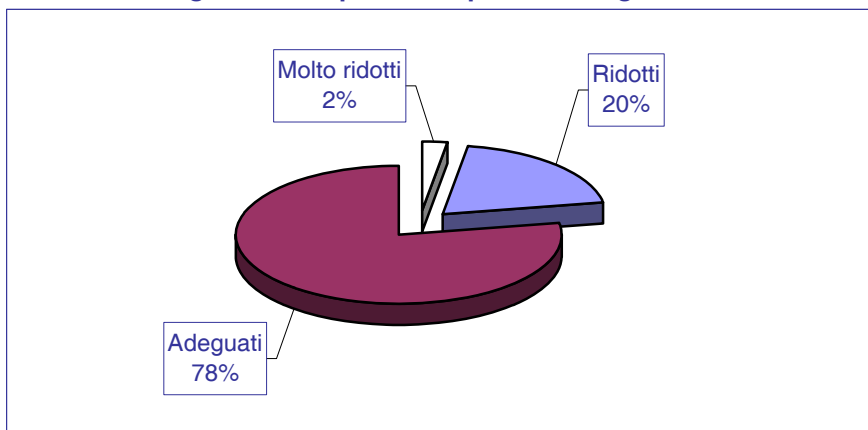


DOM. A.2 – Lei ritiene che gli orari di apertura al pubblico degli uffici siano...?

LUCCA

	v.a.	%
Molto ridotti	3	2%
Ridotti	24	20%
Adeguati	95	78%
Non risponde	61	
Totale	183	100%

Lei ritiene che gli orari di apertura al pubblico degli uffici siano?

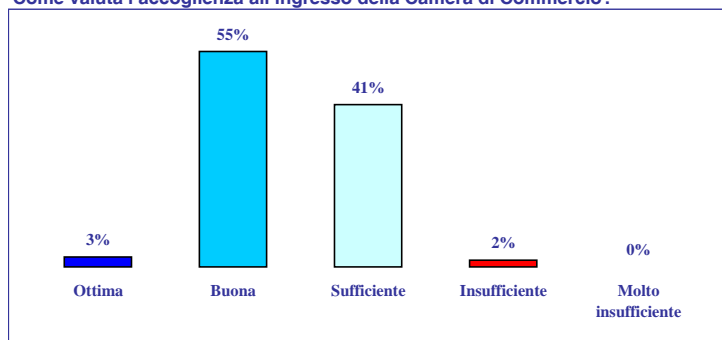


DOM. A.3 – Come valuta l'accoglienza all'ingresso della Camera di Commercio?

LUCCA

	v.a.	%	Voto
Ottima	3	3%	8,0
Buona	65	55%	7,0
Sufficiente	49	41%	6,0
Insufficiente	2	2%	5,0
Molto insufficiente	0	0%	4,0
Non risponde	64		
Totale	183	100%	6,6

Come valuta l'accoglienza all'ingresso della Camera di Commercio?

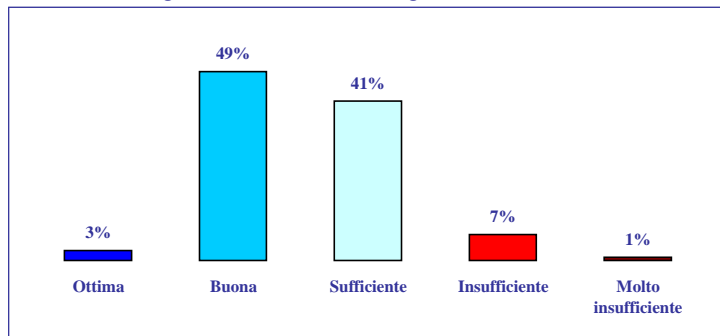


DOM. A.4 – Come valuta la segnaletica sull'ubicazione degli uffici della Camera di Commercio?

LUCCA

	v.a.	%	Voto
Ottima	3	3%	8,0
Buona	58	49%	7,0
Sufficiente	49	41%	6,0
Insufficiente	8	7%	5,0
Molto insufficiente	1	1%	4,0
Non risponde	64		
Totale	183	100%	6,5

Come valuta la segnaletica sull'ubicazione degli uffici della Camera di Commercio?

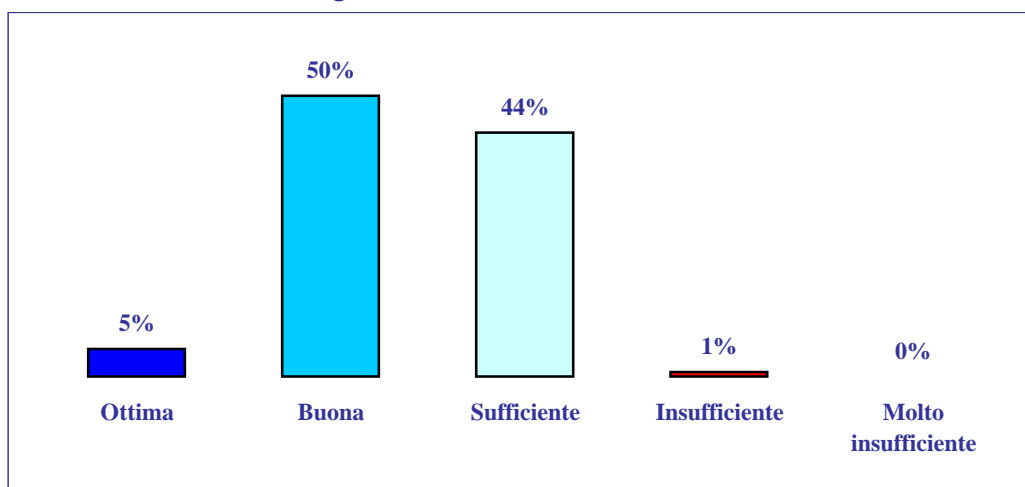


DOM. A.5 – Come valuta il comfort degli ambienti di attesa?

LUCCA

	v.a.	%	Voto
Ottima	6	5%	8,0
Buona	61	50%	7,0
Sufficiente	53	44%	6,0
Insufficiente	1	1%	5,0
Molto insufficiente	0	0%	4,0
Non risponde	62		
Totale	183	100%	6,6

Come valuta il comfort degli ambienti di attesa?

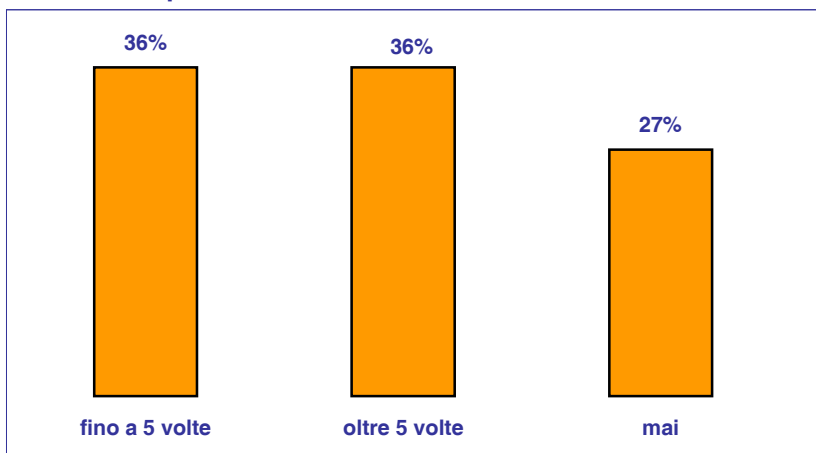


DOM. A.6– Quante volte l'anno contatta telefonicamente gli uffici della Camera di Commercio per avere informazioni?

LUCCA

	v.a	%
fino a 5 volte	64	36%
oltre 5 volte	64	36%
mai	48	27%
Non risponde	7	
Totale	183	100%

Quante volte l'anno contatta telefonicamente gli uffici della Camera di Commercio per avere informazioni?

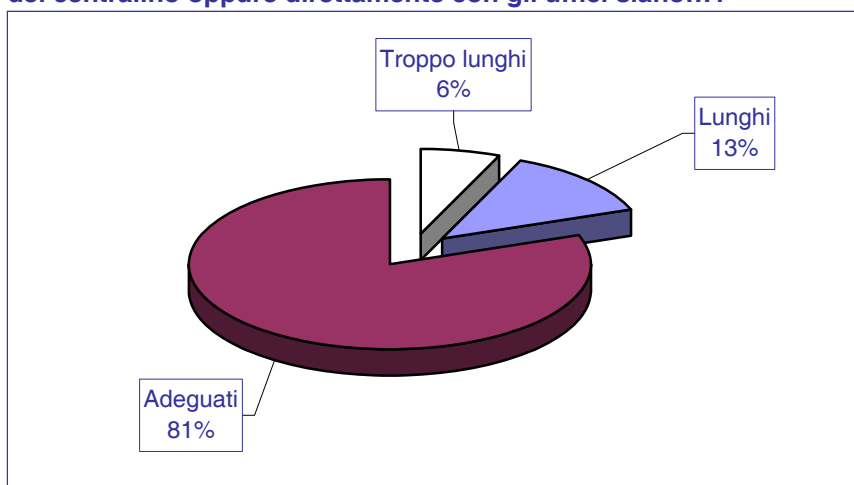


DOM. A.7 – Pensando quindi ai contatti telefonici avuti, lei ritiene che i tempi di attesa per entrare in contatto con l'operatore del centralino oppure direttamente con gli uffici siano...?

LUCCA

	v.a	%
Troppo lunghi	8	6%
Lunghi	16	13%
Adeguati	100	81%
Non risponde	4	
Totale	128	100%

Ritiene che i tempi di attesa per entrare in contatto con l'operatore del centralino oppure direttamente con gli uffici siano...?



**Indagine di Customer Satisfaction CCAA Toscana
2011**

LUCCA

Sez. B - Area Promozione e sviluppo

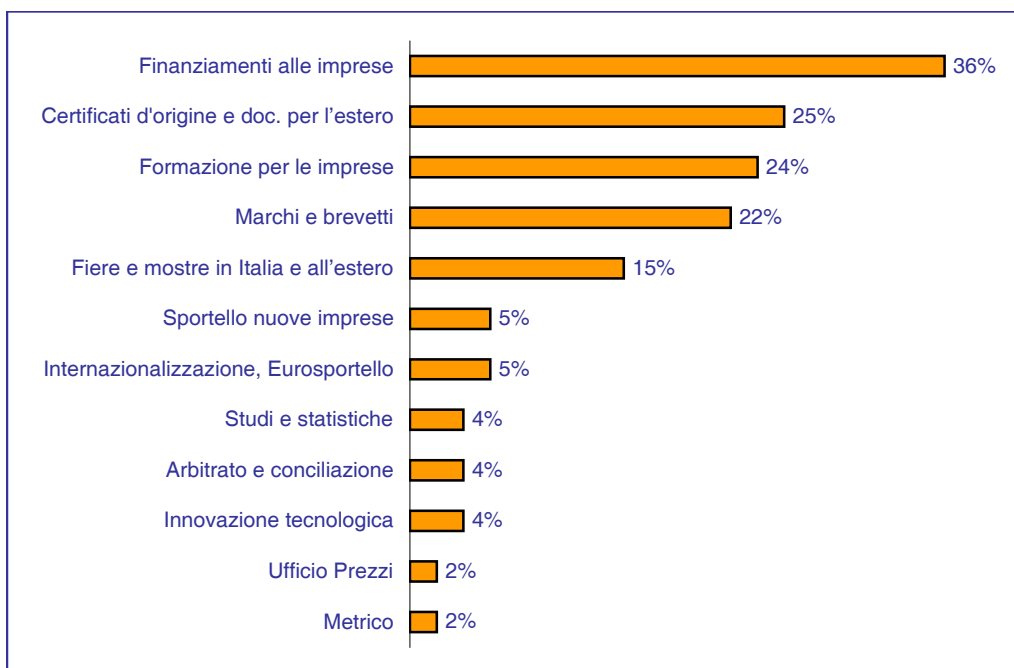
DOM. B.1 – Di quali servizi di carattere promozionale offerti dalla Camera di Commercio o dall’Azienda Speciale usufruisce o ha usufruito in passato?

LUCCA

	v.a.	% su utenti dell'area	% su risposte
Finanziamenti alle imprese	20	36%	25%
Sportello nuove imprese	3	5%	4%
Partecipazione a Fiere e mostre in Italia e all'estero	8	15%	10%
Studi e statistiche	2	4%	2%
Formazione per le imprese	13	24%	16%
Sportello internazionalizzazione ed Eurosportello	3	5%	4%
Servizi a tutela dei consumatori	0	0%	0%
Ufficio Prezzi	1	2%	1%
Metrico	1	2%	1%
Certificati d'origine e documentazione per l'estero	14	25%	17%
Arbitrato e conciliazione	2	4%	2%
Marchi e brevetti	12	22%	15%
Innovazione tecnologica	2	4%	2%
Energia e ambiente	0	0%	0%
Totale risposte	81		100%
Totale intervistati che hanno usufruito di almeno un servizio dell'area	55		

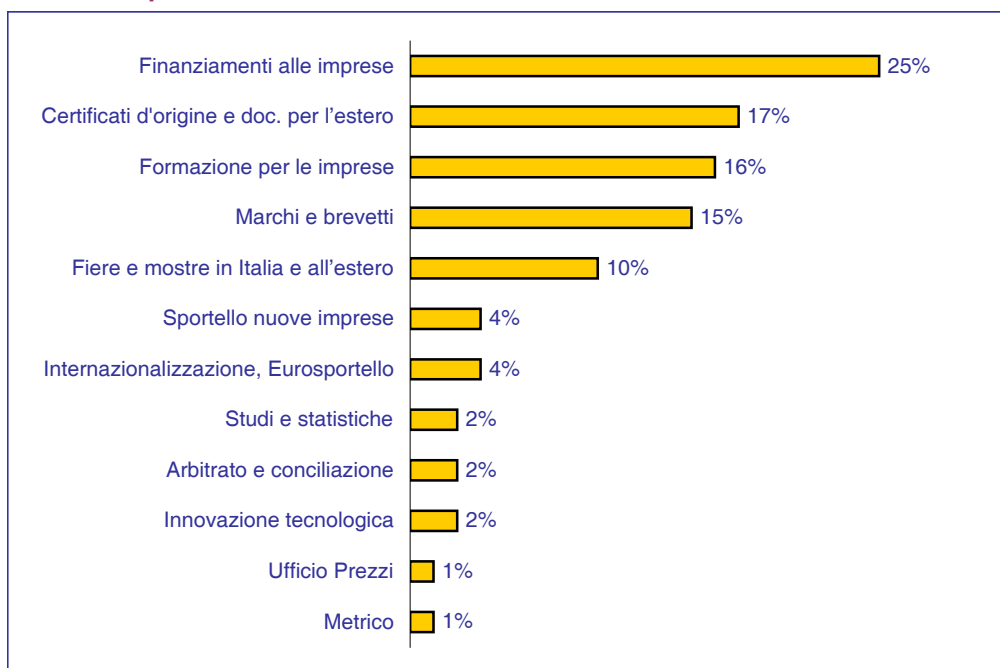
Di quali servizi di carattere promozionale usufruisce o ha usufruito in passato?

% su 55 utenti dell'area



Di quali servizi di carattere promozionale usufruisce o ha usufruito in passato?

% su 81 risposte

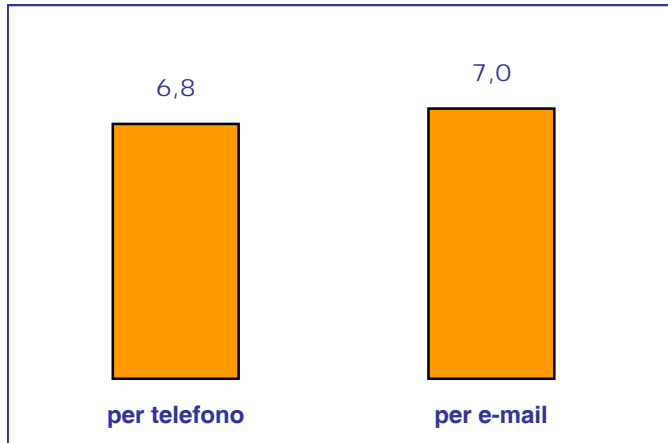


Sintesi dei giudizi (Voto da 4 a 8) assegnati dagli utenti per vari aspetti della qualità del servizio

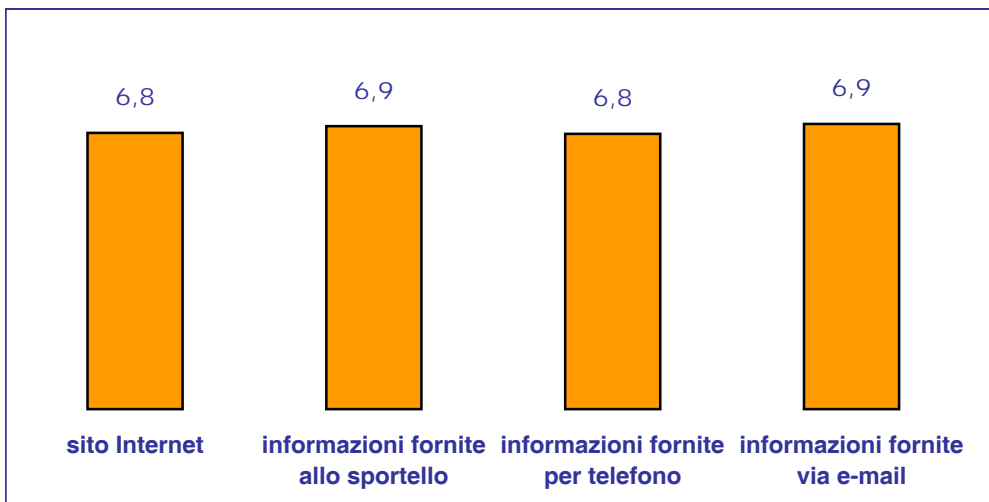
Votazioni medie

LUCCA

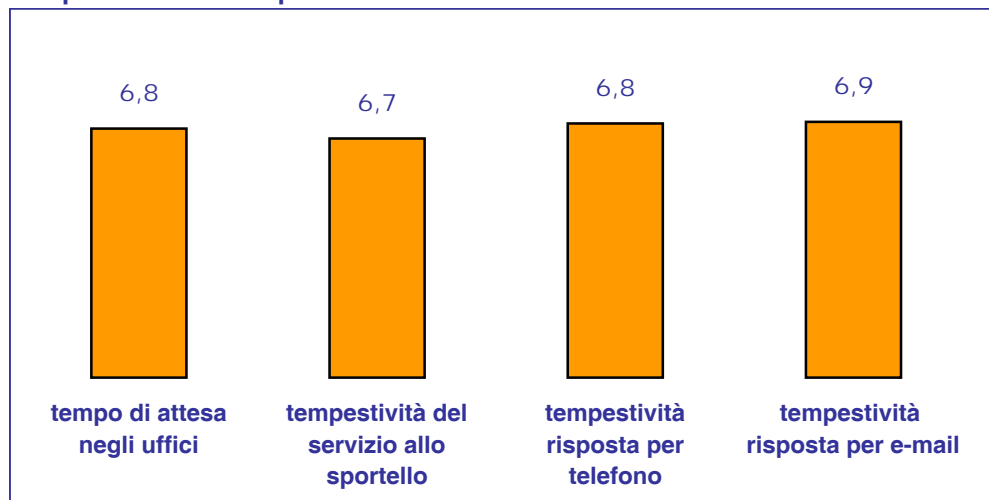
Facilità di comunicare con gli addetti al servizio



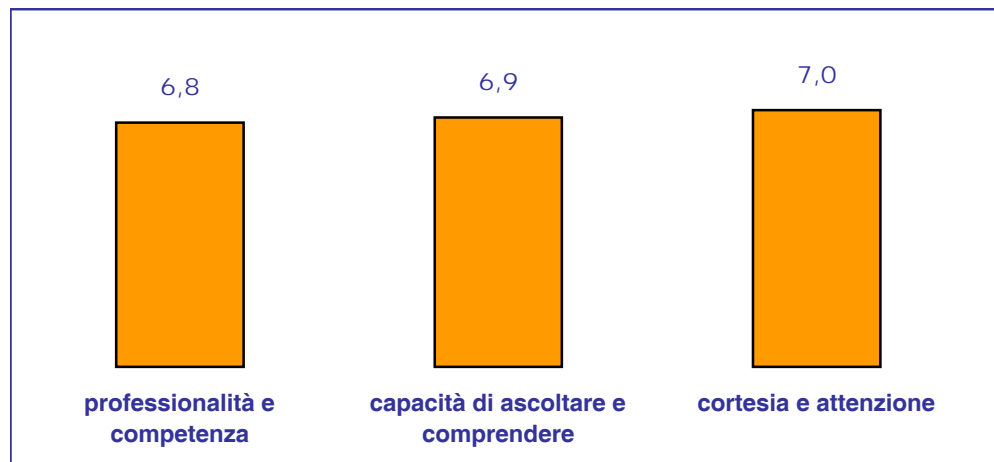
Chiarezza e precisione delle informazioni



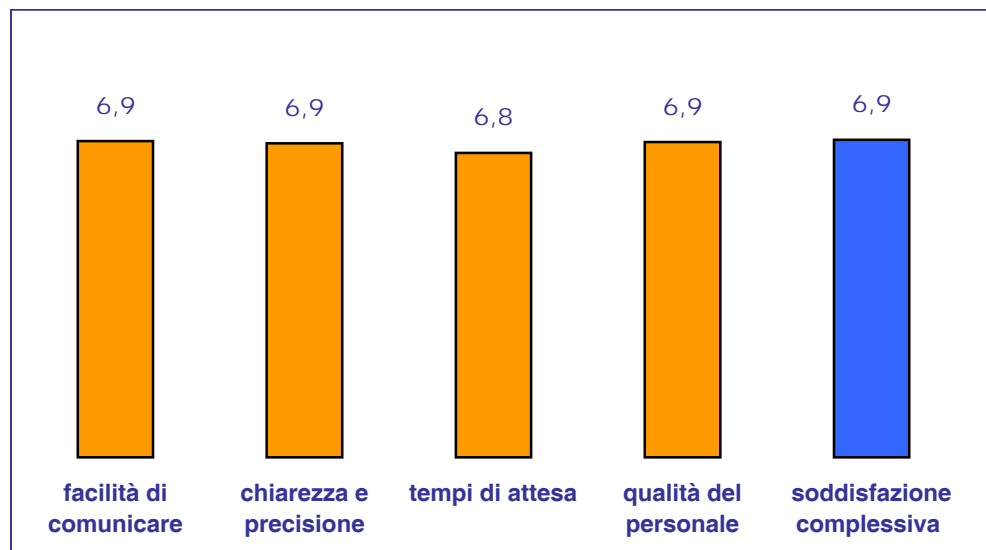
Tempi di attesa e tempestività



Qualità del personale



Qualità generale del servizio

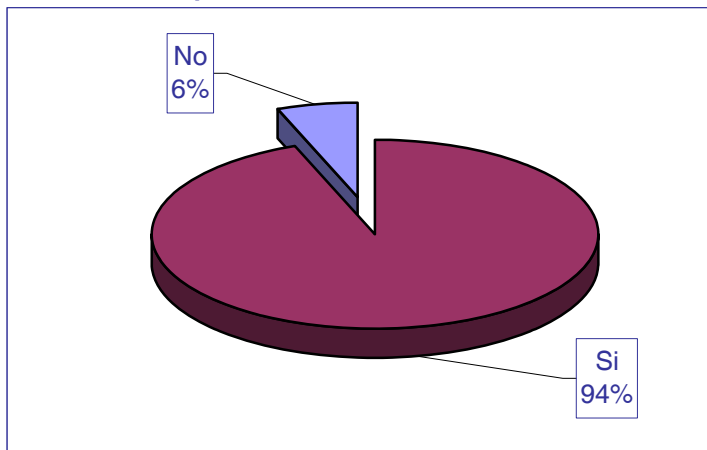


B.3 Il servizio erogato dalla Camera di Commercio ha contribuito positivamente alla sua attività?

LUCCA

	v.a.	%
Si	48	94%
No	3	6%
Non risponde	4	
Totale	55	100%

Il servizio erogato dalla Camera di Commercio ha contribuito positivamente alla sua attività?



B.4 Ci sono ulteriori commenti che ritiene utili per il miglioramento del servizio promozionale della Camera di Commercio?

LUCCA

1 apertura pomeridiana tutti i giorni

1

fare degli albi delle società e delle attività che svolgono per collaborare maggiormente con le ditte del loco, appartenenti alla camera di commercio, come accade nella provincia di pordenone

1 i costi dei servizi non sono all'altezza del prodotto, possono sicuramente fare di più

1 in una zona piu accessibile poichè in centro storico chiede uffici decentralizzati

1 migliorare orari degli sportelli di Viareggio

1 pratiche piu snelle

1 buona per le sezioni distaccate

**Indagine di Customer Satisfaction CCIAA Toscana
2011**

LUCCA

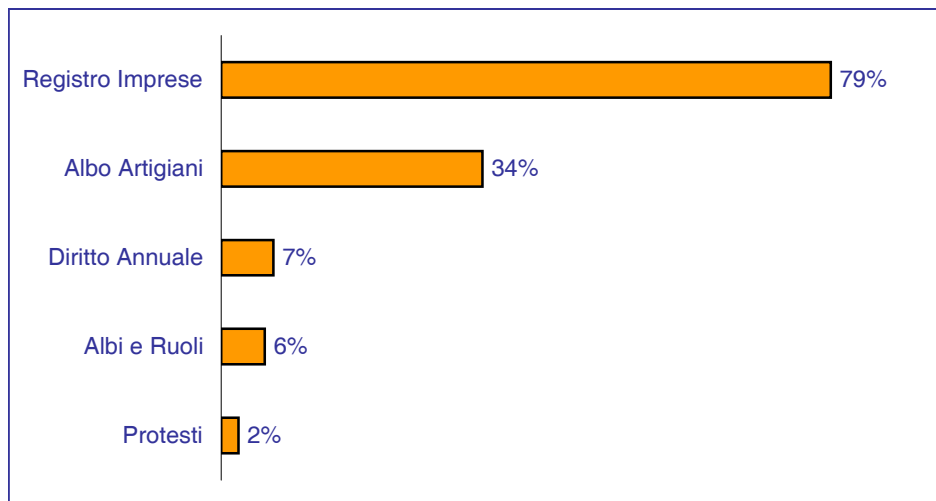
Sez. C - Area Anagrafica-Diritto annuale

DOM. C.1 – Quali uffici relativi all'area Anagrafica-Diritto annuale contattata o frequenta? (Risposta MULTIPLA)

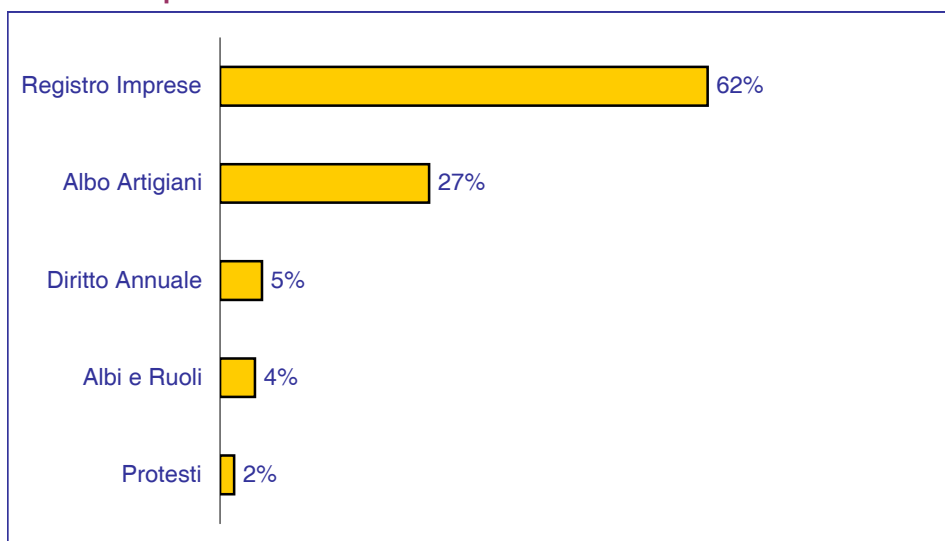
LUCCA

	v.a.	% su utenti dell'area	% su risposte
Registro Imprese	70	79%	62%
Albo Artigiani	30	34%	27%
Albi e Ruoli	5	6%	4%
Protesti	2	2%	2%
MUD e Albo Rifiuti	0	0%	0%
Diritto Annuale	6	7%	5%
Totale risposte	113		
Totale intervistati che frequentano almeno un ufficio dell'area			
	89		100%

Quali uffici relativi all'area Anagrafica-Diritto annuale contattata o frequenta? % su 89 utenti dell'area



Quali uffici relativi all'area Anagrafica-Diritto annuale contattata o frequenta? % su 113 risposte

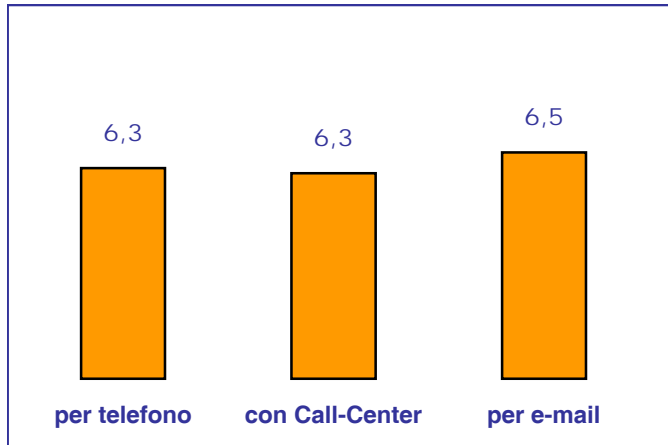


Sintesi dei giudizi (Voto da 4 a 8) assegnati dagli utenti per vari aspetti della qualità del servizio

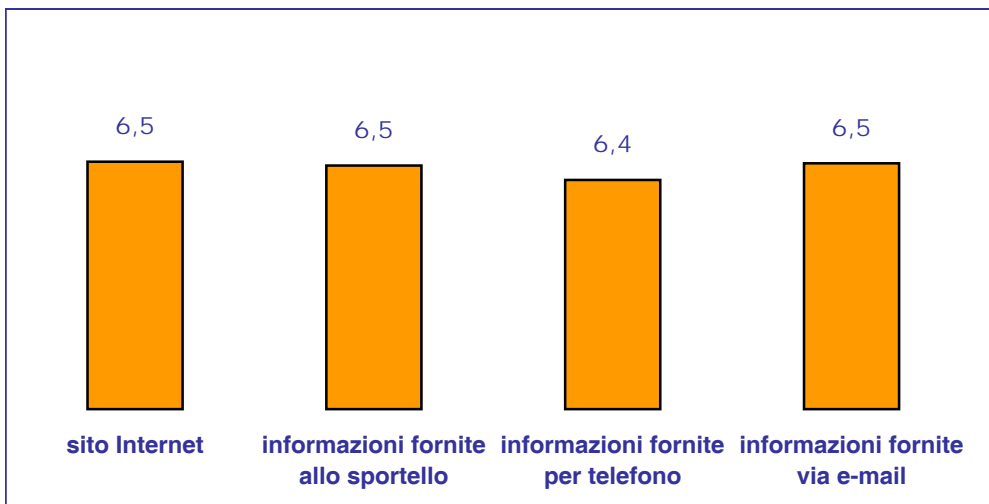
Votazioni medie

LUCCA

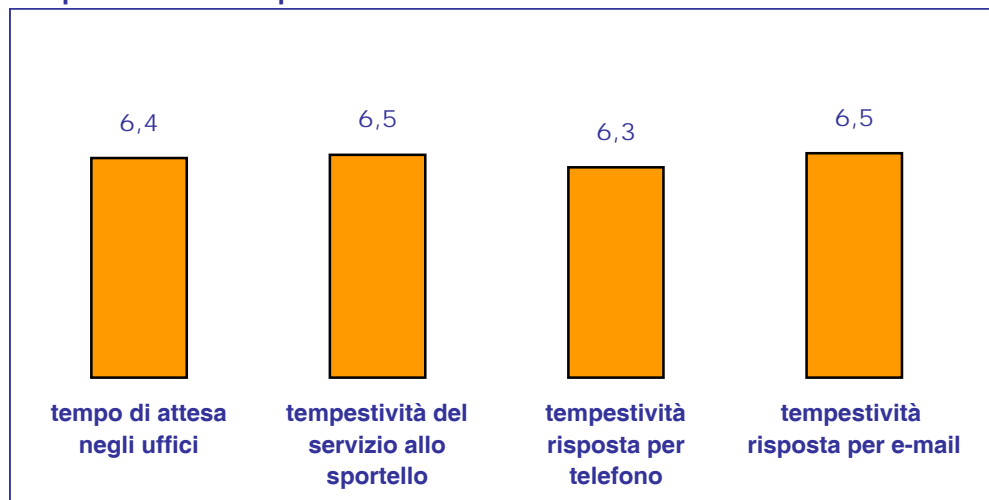
Facilità di comunicare con gli addetti al servizio



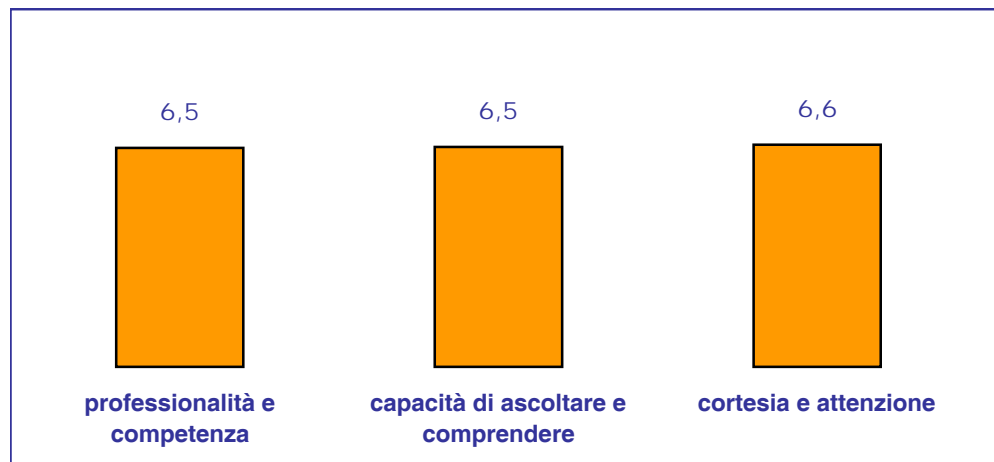
Chiarezza e precisione delle informazioni



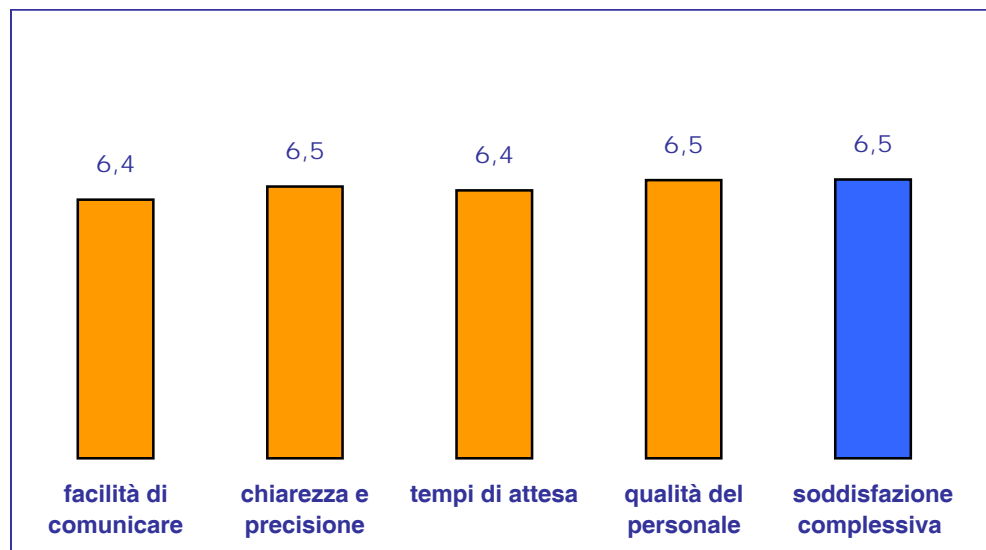
Tempi di attesa e tempestività



Qualità del personale



Qualità generale del servizio



DOM C.3 Ci sono ulteriori commenti che ritiene utili per il miglioramento degli uffici relativi all'area anagrafica-diritto annuale?

LUCCA

- 1 bisognerebbe aumentare gli orari
 - 1 dagli uffici dovrebbero rispondere anche prima delle ore 11
 - 1 servizio di uffici a Viareggio per smart card
 - 1 scontento del servizio call-center, non si riesce a avere informazioni per telefono
-

**Indagine di Customer Satisfaction CCAA Toscana
2011**

LUCCA

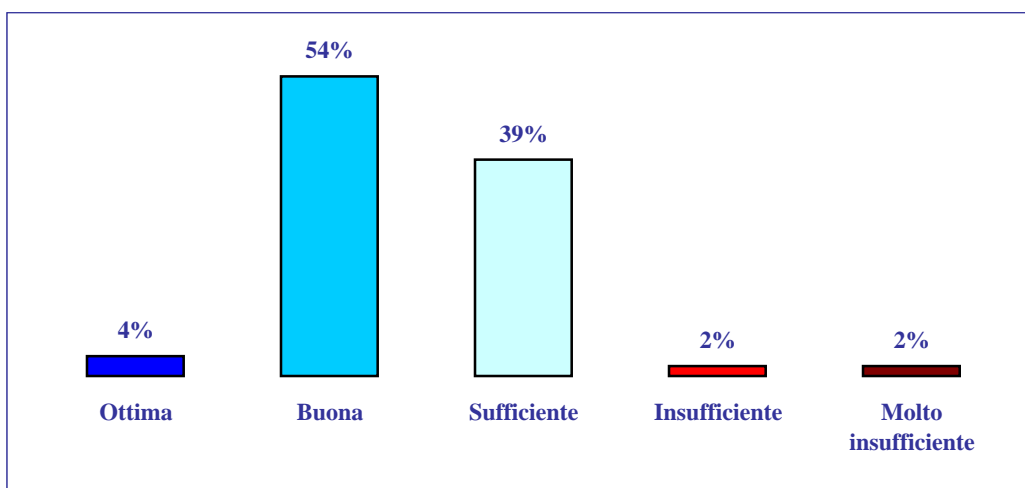
Sez. D - Comunicazione

DOM. D.1 – Come valuta le comunicazioni e le informazioni ricevute dalla Camera di Commercio?

LUCCA

	v.a.	%	Voto
Ottima	6	4%	8,0
Buona	90	54%	7,0
Sufficiente	65	39%	6,0
Insufficiente	3	2%	5,0
Molto insufficiente	3	2%	4,0
Non risponde	16		
Totale	183	100%	6,6

Come valuta le comunicazioni e le informazioni ricevute dalla Camera di Commercio?



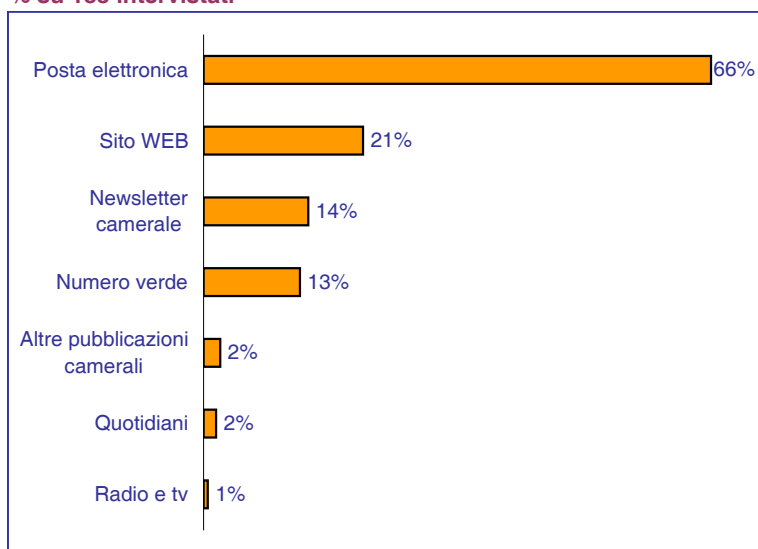
DOM. D.2 - Quali sono i mezzi che ritiene più efficaci per ricevere comunicazioni dalla Camera di Commercio? (Risposta multipla)

LUCCA

	v.a.	% su intervistati	% su risposte
Quotidiani	3	2%	1%
Radio e tv	1	1%	0%
Sito WEB	38	21%	18%
Numero verde	23	13%	11%
Newsletter camerale	25	14%	12%
Altre pubblicazioni camerali	4	2%	2%
Comunicazioni personalizzate tramite posta elettronica	121	66%	56%
Totale risposte	215		100%
Totale intervistati	183		

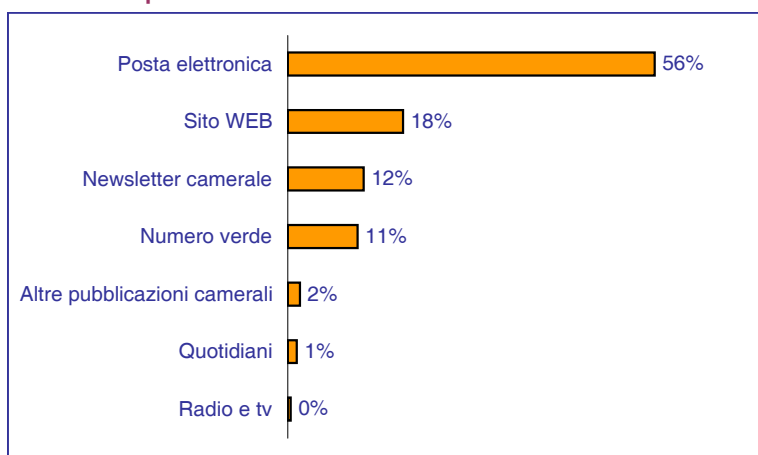
Quali sono i mezzi che ritiene più efficaci per ricevere comunicazioni dalla Camera di Commercio?

% su 183 intervistati



Quali sono i mezzi che ritiene più efficaci per ricevere comunicazioni dalla Camera di Commercio?

% su 215 risposte

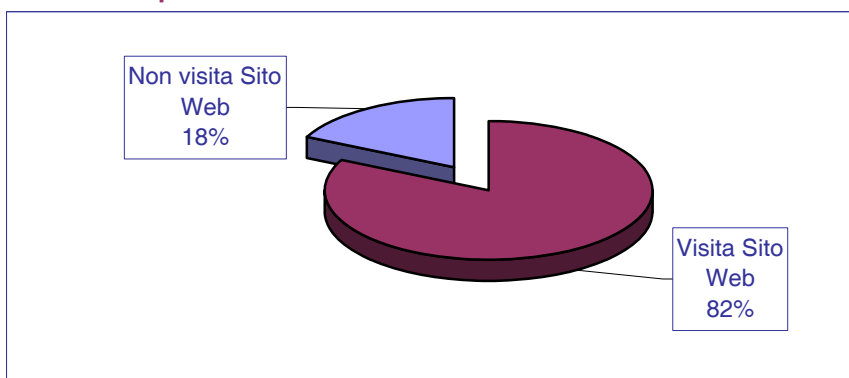


**DOM. D.3 – Con quale frequenza visita il sito internet della Camera di Commercio?
LUCCA**

	v.a.	% su intervistati	% su visitatori
Più volte a settimana	0	0%	0%
Una volta a settimana	18	10%	12%
Due/tre volte al mese	39	22%	27%
Una volta al mese	33	18%	22%
Più raramente	57	32%	39%
Mai	32	18%	
Non risponde	4		
Totale intervistati	183	100%	
Totale visitatori del sito web	147		

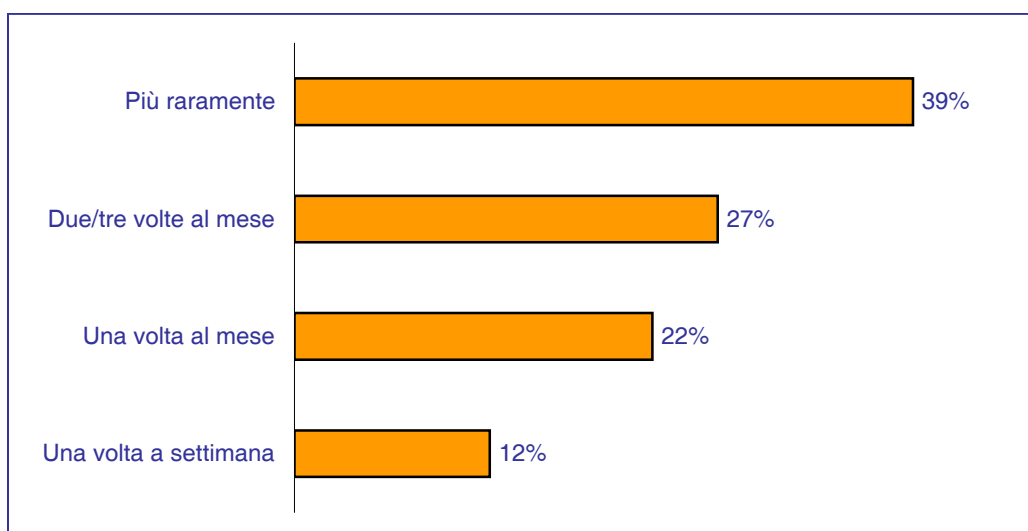
Visita il Sito internet della Camera di Commercio?

% su 179 risposte



Con quale frequenza visita il sito internet della Camera di Commercio?

% su 147 visitatori del sito

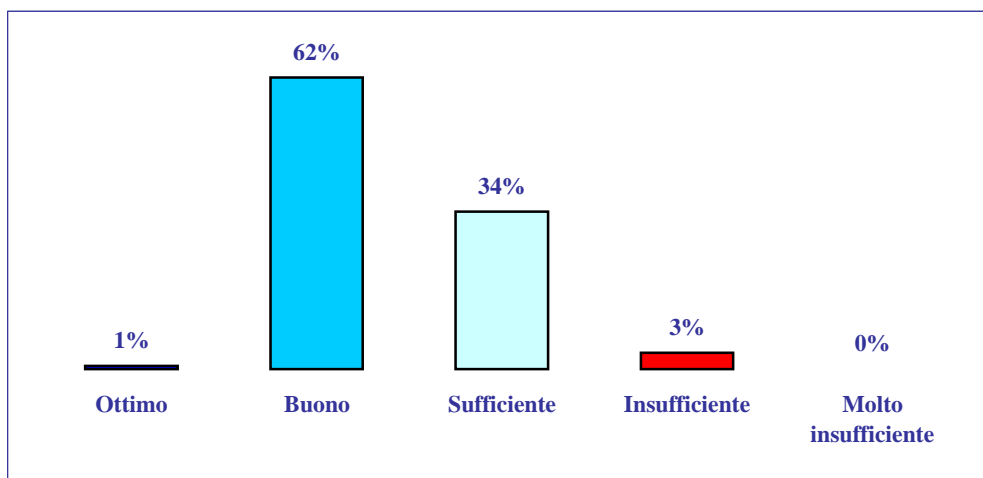


DOM. D.4 – Come valuta la facilità di consultazione del sito web?

LUCCA

	v.a.	%	Voto
Ottimo	1	1%	8,0
Buono	89	62%	7,0
Sufficiente	48	34%	6,0
Insufficiente	5	3%	5,0
Molto insufficiente	0	0%	4,0
Non risponde	4		
Totale visitatori del sito web	147	100%	6,6

Come valuta la facilità di consultazione del sito web?

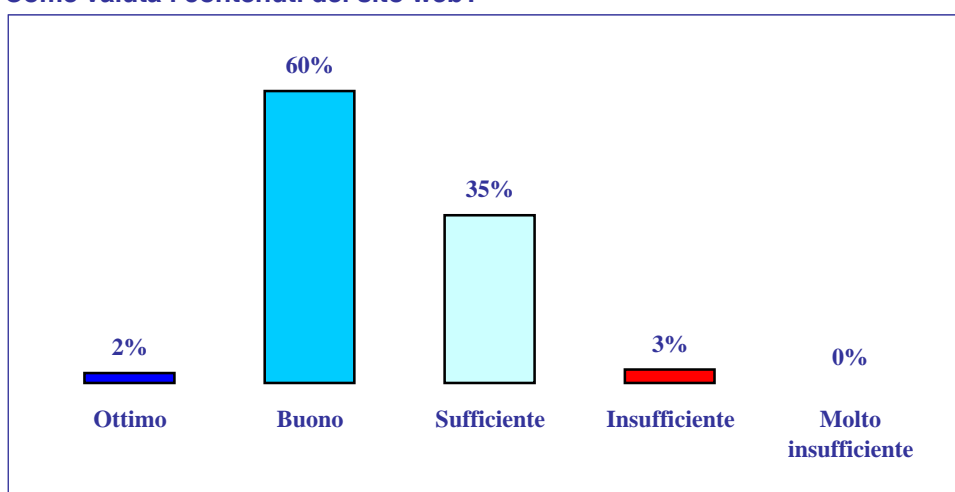


DOM. D.5 – Come valuta i contenuti del sito web?

LUCCA

	v.a.	%	Voto
Ottimo	3	2%	8,0
Buono	87	60%	7,0
Sufficiente	50	35%	6,0
Insufficiente	4	3%	5,0
Molto insufficiente	0	0%	4,0
Non risponde	3		
Totale frequentatori del sito web	147	100%	6,6

Come valuta i contenuti del sito web?



DOM. D.6 Ci sono ulteriori commenti che ritiene utili per il miglioramento delle comunicazioni e informazioni da parte della Camera di Commercio?

LUCCA

- 4 migliorare il sito internet: troppo caotico e complicato
 - 2 il Call Center potrebbe rispondere prima delle 11
 - 1 dietro la comunicazione non c'è appoggio per i successivi sviluppi, sfiducia totale servizi erogati dalla camera.
 - 1
ha mandato diverse lettere per poter erigere un monumento a due scienziati lucchesi ma non ha avuto risposta, crede che sarebbe una questione di prestigio per la camera di commercio.
 - 1 il distaccamento di Viareggio dovrebbe rilasciare la smart card almeno 2 volte la settimana
 - 1 il signore lamenta che gli era arrivata una lettera di convocazione da parte della camera per una riunione riguardante i finanziamenti alle imprese ma quando si è presentato in realtà gli hanno detto che per le imprese agricole non c'era nessuna agevolazione
 - 1 il sito internet è poco snello
 - 1 innanzitutto le informazioni date dagli operatori diretti della Camera sono adeguate, mentre quelle del Call Center no. Bisognerebbe avere una risposta al telefono prima delle 11 e sul sito una guida rapida relativa alle pratiche di comunicazione
 - 1 la sua è una piccola attività e la camera di commercio non si è mai dimostrata particolarmente interessata alle sue esigenze
 - 1 migliorare il servizio del numero verde
 - 1 pubblicità sui quotidiani
 - 1 servizio non deve risentirne
 - 1
usare non una email normale ma una pek con meccanismo che avverte alla ricezione delle email
-

**Indagine di Customer Satisfaction CCAA Toscana
2011**

LUCCA

Sez. E - Sondaggio su Non utenti

DOM. E.1 - Ha mai usufruito di servizi a carattere promozionale offerti dalla Camera di Commercio o dall'Azienda Speciale?

LUCCA

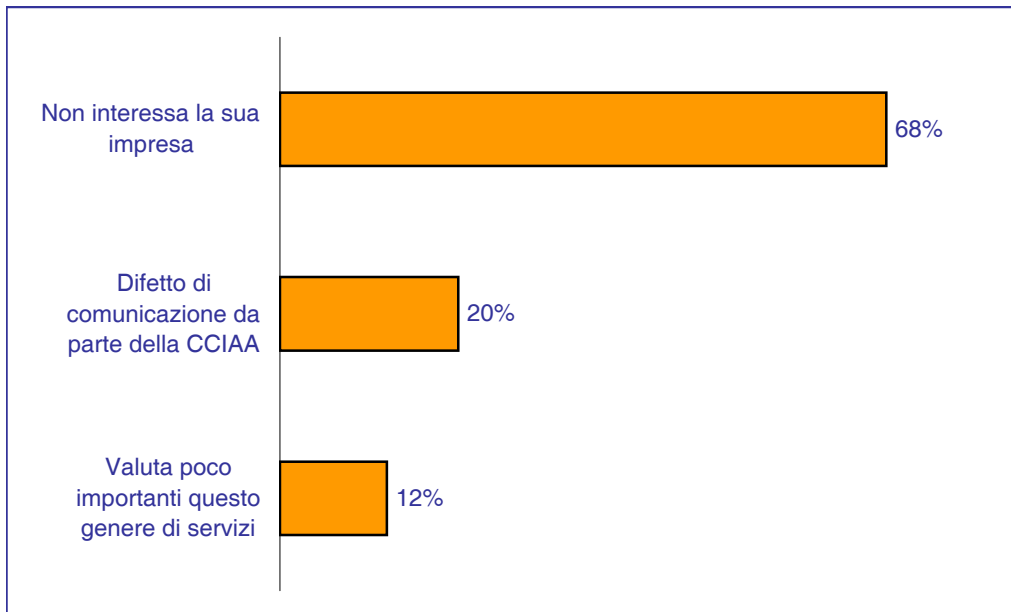
	v.a.
Si	6
No	27
Totale	33

DOM. E.2 - Quali sono i motivi del mancato utilizzo di questi servizi? *Risposta multipla*

LUCCA

	v.a.	%
Difetto di comunicazione da parte della CCIAA	5	20%
Difficoltà nelle procedure d'accesso	0	0%
Valuta poco importanti questo genere di servizi	3	12%
Non interessa la sua impresa	17	68%
Non risponde	4	
Totale risposte	25	100%
Totale intervistati	27	

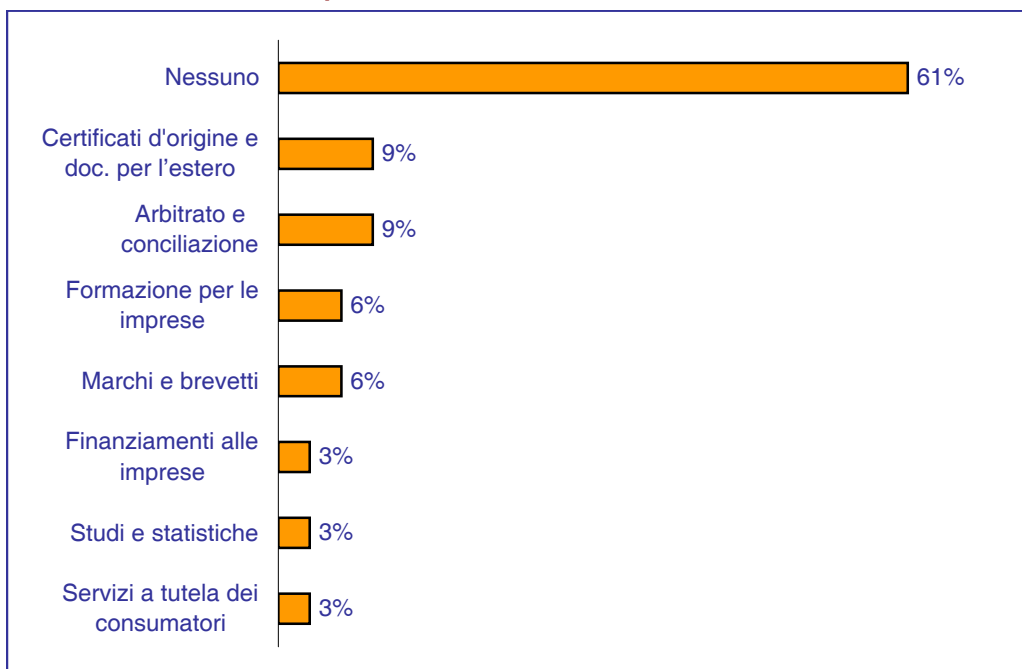
Quali sono i motivi del mancato utilizzo di questi servizi?



DOM. E.3 – Quali servizi di carattere promozionale conosce? Risposta multipla
LUCCA

	v.a.	%
Finanziamenti alle imprese	1	3%
Sportello nuove imprese	0	0%
Partecipazione a Fiere e mostre in Italia e all'estero	0	0%
Studi e statistiche	1	3%
Formazione per le imprese	2	6%
Sportello internazionalizzazione ed Eurosportello	0	0%
Servizi a tutela dei consumatori	1	3%
Ufficio Prezzi	0	0%
Metrico	0	0%
Certificati d'origine e documentazione per l'estero	3	9%
Arbitrato e conciliazione	3	9%
Marchi e brevetti	2	6%
Innovazione tecnologica	0	0%
Energia e ambiente	0	0%
Nessuno	20	61%
Totale risposte	33	100%
Totale intervistati	27	

Quali servizi di carattere promozionale conosce?

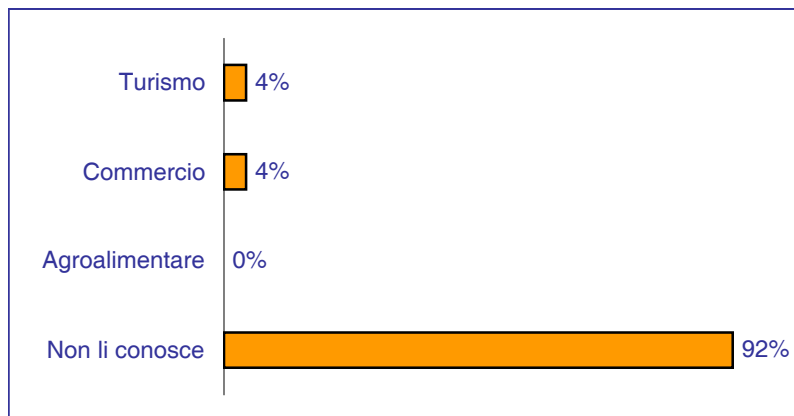


DOM. E.4 - E' a conoscenza degli interventi della Camera di Commercio o dell'Azienda speciale a favore dei seguenti settori?

LUCCA

	v.a.	%
Turismo	1	4%
Commercio	1	4%
Agroalimentare	0	0%
Non li conosce	23	92%
Non risponde	9	
Totale risposte	25	100
Totale intervistati	27	

E' a conoscenza degli interventi della Camera di Commercio o dell'Azienda speciale a favore dei seguenti settori?



**Indagine di Customer Satisfaction CCIAA Toscana
2011**

LUCCA

Sez. Focus

Focus_LUCCA

La CCIAA ha attivato vari servizi per l'internazionalizzazione delle imprese:

DOM.1 Conosce questi servizi?

LU	
1 "Sì"	12
2 "No"	8
99 "Non risponde"	1
Totale complessivo	21

DOM.2 Quali servizi erogati dalla CCIAA ritiene più utili per la sua azienda per incrementare i rapporti con i mercati esteri? *Risposta multipla*

LU	
1 - servizio di consulenza su aspetti doganali	1
2 - servizio di consulenza sulla contrattualistica internazionale	1
3 - servizio di ricerca clienti / partner esteri	1
4 - seminari di aggiornamento su temi di internazionalizzazione	6
5 - organizzazione di corsi di formazione / aggiornamento sui temi dell'impresa	1
6 - informazione sui finanziamenti a sostegno dell'internazionalizzazione	4
7 - contributi per la partecipazione a fiere all'estero	3
8 - organizzazione diretta di collettive per la partecipazione a fiere all'estero	1
9 - organizzazione di incontri all'estero con clienti prelezionati	1
10 - organizzazione di incontri in Italia con clienti esteri prelezionati	1
99 "Non risponde"	11
Totale complessivo	31

DOM.3 Come preferirebbe essere informato sulle varie forme attive di accesso al credito

LU	
Sito Web della CCIAA	7
Newsletter	6
e-mail personalizzate	9
Giornali	0
Radio	0
Televisione	0
Altro, specificare.....	0
99 "Non risponde"	7
Totale complessivo	29

DOM.4 Ha dei suggerimenti da dare sulle modalità di erogazione?

LU	
99 "Non risponde"	21

Sintesi dei giudizi (Voto da 4 a 8) assegnati dagli utenti su aspetti generali
Votazioni medie

Lucca	
ASPETTI GENERALI	6,5
accoglienza all'ingresso	6,6
segnaletica su ubicazione uffici	6,5
comfort ambienti attesa	6,6
COMUNICAZIONE	6,6
informazioni e comunicazione	6,6
facilità consultazione sito web	6,6
contenuti sito web	6,6

Lucca	
Area Promozione e sviluppo	
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	6,9
Facilità di comunicare	6,9
per telefono	6,8
per e-mail	7,0
Chiarezza e precisione delle informazioni	6,9
sul sito Internet	6,8
fornite allo sportello	6,9
fornite per telefono	6,8
fornite via e-mail	6,9
Tempi di attesa e tempestività	6,8
tempo di attesa negli uffici	6,8
tempestività del servizio allo sportello	6,7
tempestività della risposta per telefono	6,8
tempestività della risposta per e-mail	6,9
Qualità del personale	6,9
professionalità e competenza	6,8
capacità di ascoltare e comprendere	6,9
cortesia e attenzione	7,0

Lucca	
Area Anagrafica-Diritto annuale	
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	6,5
Facilità di comunicare	6,4
per telefono	6,3
con Call-Center	6,3
per e-mail	6,5
Chiarezza e precisione delle informazioni	6,5
sul sito Internet	6,5
fornite allo sportello	6,5
fornite per telefono	6,4
fornite via e-mail	6,5
Tempi di attesa e tempestività	6,4
tempo di attesa negli uffici	6,4
tempestività del servizio allo sportello	6,5
tempestività della risposta per telefono	6,3
tempestività della risposta per e-mail	6,5
Qualità del personale	6,5
professionalità e competenza	6,5
capacità di ascoltare e comprendere	6,5
cortesia e attenzione	6,6

Punteggi assegnati: "molto insufficiente"=4; "insufficiente"=5; "sufficiente"=6;

Sintesi delle risposte ad alcune domande

Valori percentuali

ASPETTI GENERALI		Lucca
DOM. A.2 – Lei ritiene che gli orari di apertura al pubblico degli uffici siano...?		
Molto ridotti		2%
Ridotti		20%
Adeguati		78%
DOM. A.6 – Quante volte l'anno contatta telefonicamente gli uffici della Camera di Commercio per avere informazioni?		
fino a 5 volte		36%
oltre 5 volte		36%
mai		27%
DOM. A.7 – Lei ritiene che i tempi di attesa per entrare in contatto con l'operatore del centralino oppure direttamente con gli uffici siano?		
Troppo lunghi		6%
Lunghi		13%
Adeguati		81%

COMUNICAZIONE		Lucca
DOM. D.2 - Quali sono i mezzi che ritiene più efficaci per ricevere comunicazioni dalla Camera di Commercio? (Risposta MULTIPLA)		
Quotidiani		2%
Radio e tv		1%
Sito WEB		21%
Numero verde		13%
Newsletter camerale		14%
Altre pubblicazioni camerali		2%
Comunicazioni personalizzate tramite posta elettronica		66%
DOM. D.3 – Con quale frequenza visita il sito internet della Camera di Commercio?		
Più volte a settimana		0%
Una volta a settimana		10%
Due/tre volte al mese		22%
Una volta al mese		18%
Più raramente		32%
Mai		18%

Area Promozione e sviluppo		Lucca
DOM. B.1 – Di quali servizi di carattere promozionale offerti dalla Camera di Commercio o dall'Azienda Speciale usufruisce o ha usufruito in passato? (Risposta MULTIPLA)		
Finanziamenti alle imprese		25%
Sportello nuove imprese		4%
Partecipazione a Fiere e mostre in Italia e all'estero		10%
Studi e statistiche		2%
Formazione per le imprese		16%
Sportello internazionalizzazione ed Eurosportello		4%
Servizi a tutela dei consumatori		0%
Ufficio Prezzi		1%
Metrico		1%
Certificati d'origine e documentazione per l'estero		17%
Arbitrato e conciliazione		2%
Marchi e brevetti		15%
Innovazione tecnologica		2%
Energia e ambiente		0%

Area Anagrafica-Diritto annuale		Lucca
DOM. C.1 – Quali uffici relativi all'area anagrafica-metrico-diritto annuale contatta più frequentemente? (Risposta MULTIPLA)		
Registro Imprese		62%
Albo Artigiani		27%
Albi e Ruoli		4%
Protesti		2%

ASPETTI GENERALI**Lucca**

MUD e Albo Rifiuti	0%
Diritto Annuale	5%
