

**Indagine di Customer satisfaction  
della Camera di Commercio  
di Lucca**

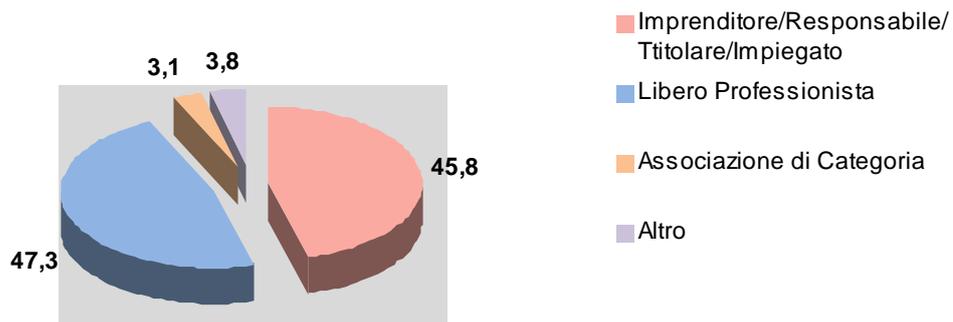
Anno 2014

**Ufficio Relazioni con l'Esterno**

## D0.1 SOGGETTO INTERVISTATO:

	<b>Valore Assoluto</b>	<b>%</b>
Imprenditore/Responsabile/Titolare/Impiegato	60	45,8
Libero Professionista	62	47,3
Associazione di Categoria	4	3,1
Altro	5	3,8
Non risponde	0	0,0
<b>Totale</b>	<b>131</b>	<b>100,0</b>

## Soggetto Intervistato



**AREA 1**

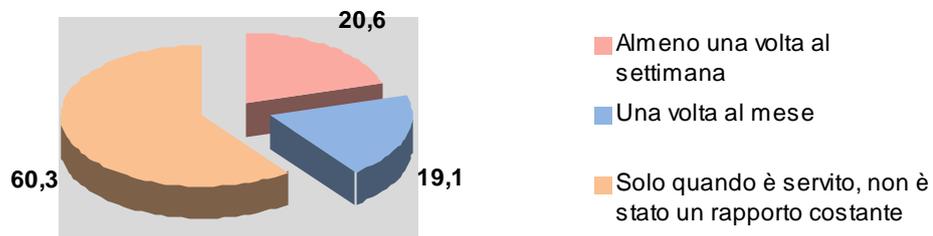
**INFORMAZIONI GENERALI E IMMAGINE**

**D1.1 CON QUALE FREQUENZA, NEL CORSO DELL'ULTIMO ANNO, LEI O I SUOI COLLABORATORI AVETE AVUTO RAPPORTI CON LA CCIAA?**

*(1 risposta possibile)*

	<b>Valore Assoluto</b>	<b>%</b>
Almeno una volta al settimana	27	20,6
Una volta al mese	25	19,1
Solo quando è servito, non è stato un rapporto costante	79	60,3
<b>Totale</b>	<b>131</b>	<b>100,0</b>

## Frequenza dei rapporti con la CCIAA

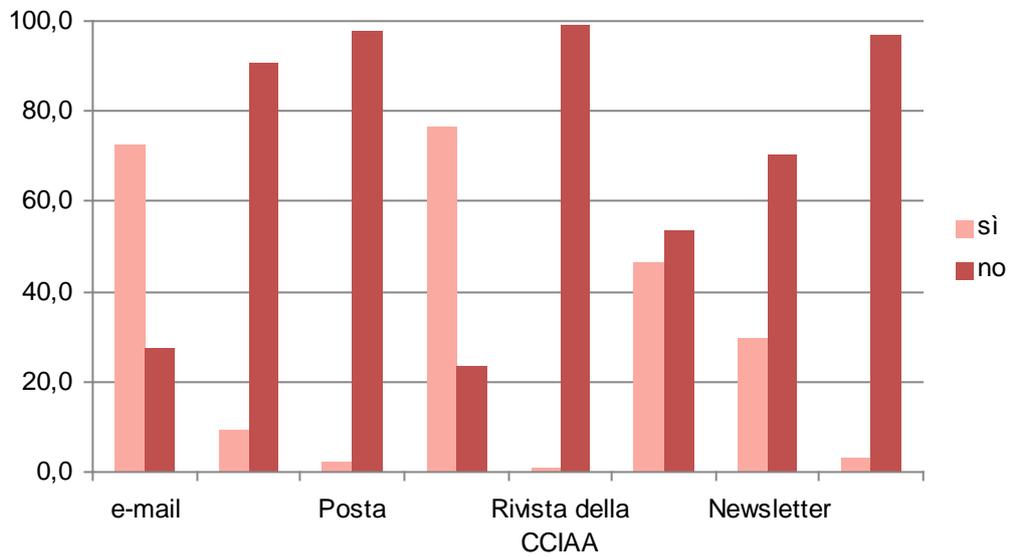


**D1.2 CONOSCE E COME GIUDICA I SEGUENTI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE UTILIZZATI DALLA CCIAA?**

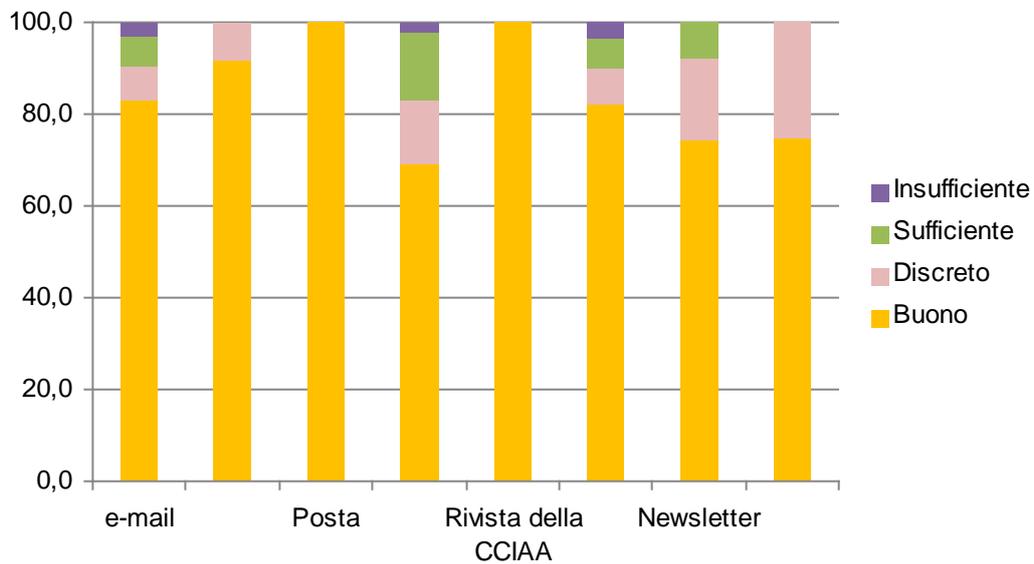
	Lo conosce?				Se lo conosce, quale è il suo livello di soddisfazione?					
	sì	no	Non risponde	Totale	Buono	Discreto	Sufficiente	Insufficiente	Non so	Totale
e-mail	95	36	0	131	79	7	6	3	0	95
Fax	12	119	0	131	11	1	0	0	0	12
Posta	3	128	0	131	3	0	0	0	0	3
Sito Internet Camerale	100	31	0	131	69	14	15	2	0	100
Rivista della CCIAA	1	130	0	131	1	0	0	0	0	1
Sportelli informazioni	61	70	0	131	50	5	4	2	0	61
Newsletter	39	92	0	131	29	7	3	0	0	39
Social Media	4	127	0	131	3	1	0	0	0	4

	Lo conosce?				Se lo conosce, quale è il suo livello di soddisfazione?					
	sì	no	Non risponde	Totale (al netto delle NR)	Buono	Discreto	Sufficiente	Insufficiente	Non so	Totale (al netto delle NR)
e-mail	72,5	27,5		100,0	83,2	7,4	6,3	3,2		100,0
Fax	9,2	90,8		100,0	91,7	8,3	0,0	0,0		100,0
Posta	2,3	97,7		100,0	100,0	0,0	0,0	0,0		100,0
Sito Internet Camerale	76,3	23,7		100,0	69,0	14,0	15,0	2,0		100,0
Rivista della CCIAA	0,8	99,2		100,0	100,0	0,0	0,0	0,0		100,0
Sportelli informazioni	46,6	53,4		100,0	82,0	8,2	6,6	3,3		100,0
Newsletter	29,8	70,2		100,0	74,4	17,9	7,7	0,0		100,0
Social Media	3,1	96,9		100,0	75,0	25,0	0,0	0,0		100,0

## Conosce i seguenti strumenti di comunicazione?



## Qual è il livello di soddisfazione sugli strumenti di comunicazione?

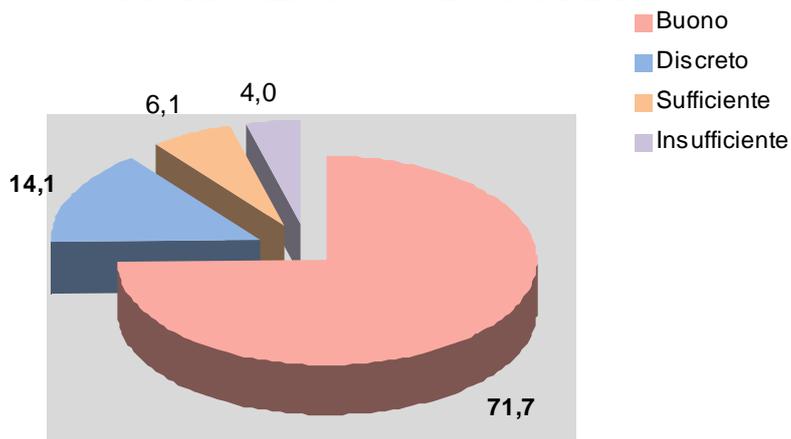


### D1.3 IN GENERALE, QUALE GIUDIZIO ESPRIMEREBBE SUGLI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE DELLA CCIAA?

*Domanda posta solo se alla domanda precedente sono state date almeno 2 risposte qualitative*

	Valore Assoluto	%
Buono	71	71,7
Discreto	14	14,1
Sufficiente	6	6,1
Insufficiente	4	4,0
Non so	0	0,0
<b>Totale</b>	<b>99</b>	<b>100,0</b>

### Giudizio generale sugli strumenti di comunicazione della CCIAA



#### D1.4 RITIENE PIU' UTILE ESSERE INFORMATO CON LA SEGUENTE MODALITA':

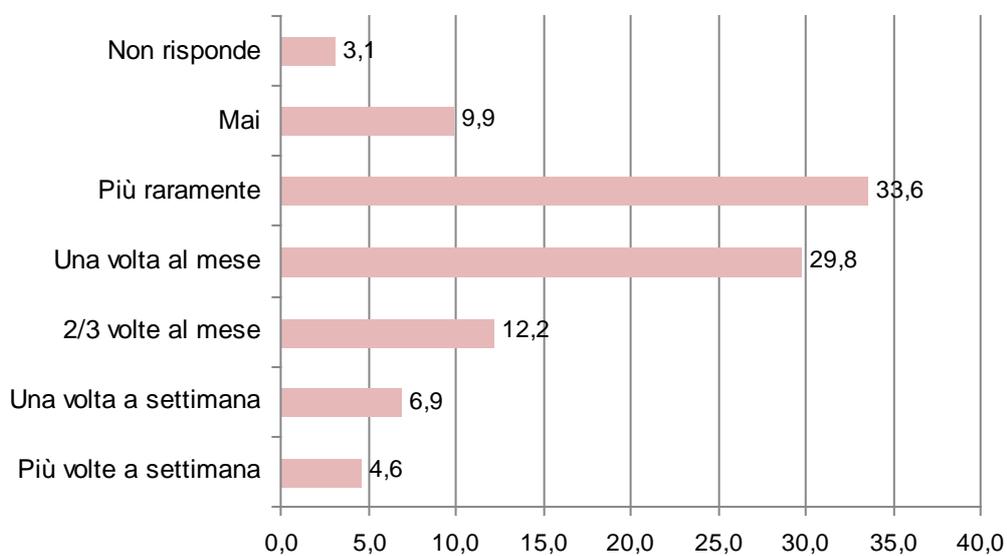
<i>Più risposte possibili</i>	<b>Valore Assoluto</b>		
	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Totale</b>
e-mail	127	4	131
Tramite PEC	8	123	131
Per fax	2	129	131
Per posta ordinaria	2	129	131
Per telefono	7	124	131
Per sms	0	131	131
Tramite il sito e la newsletter	15	116	131
Tramite i media locali	1	130	131
Tramite i social media	0	131	131
Recandosi direttamente presso gli uffici camerati	3	128	131
Non ho particolare interesse ad essere informato	0	131	131

	<b>%</b>		
	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Totale</b>
e-mail	96,9	3,1	100,0
Tramite PEC	6,1	93,9	100,0
Per fax	1,5	98,5	100,0
Per posta ordinaria	1,5	98,5	100,0
Per telefono	5,3	94,7	100,0
Per sms	0,0	100,0	100,0
Tramite il sito e la newsletter	11,5	88,5	100,0
Tramite i media locali	0,8	99,2	100,0
Tramite i social media	0,0	100,0	100,0
Recandosi direttamente presso gli uffici camerati	2,3	97,7	100,0
Non ho particolare interesse ad essere informato	0,0	100,0	100,0

## D1.5 CON QUALE FREQUENZA VISITA IL SITO INTERNET DELLA CCIAA?

	Valore Assoluto	%
Più volte a settimana	6	4,6
Una volta a settimana	9	6,9
2/3 volte al mese	16	12,2
Una volta al mese	39	29,8
Più raramente	44	33,6
Mai	13	9,9
Non risponde	4	3,1
<b>Totale</b>	<b>131</b>	<b>100,0</b>

### Frequenza di visita del sito internet della CCIAA



**D1.6 LA CAMERA DI COMMERCIO HA ATTIVATO UNA SEZIONE DEL PROPRIO SITO (DENOMINATA AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE) DEDICATA ALLA TRASPARENZA, L'HA MAI UTILIZZATA?**

	<b>Valore Assoluto</b>	<b>%</b>
Si	7	5,3
No	124	94,7
Non risponde	0	0,0
<b>Totale</b>	<b>131</b>	<b>100,0</b>

**AREA 2**

**SERVIZI EROGATI**

**D2.1 LE LEGGERO' DIVERSI SERVIZI AMMINISTRATIVI E DI REGOLAZIONE OFFERTI DALLA CCIAA**

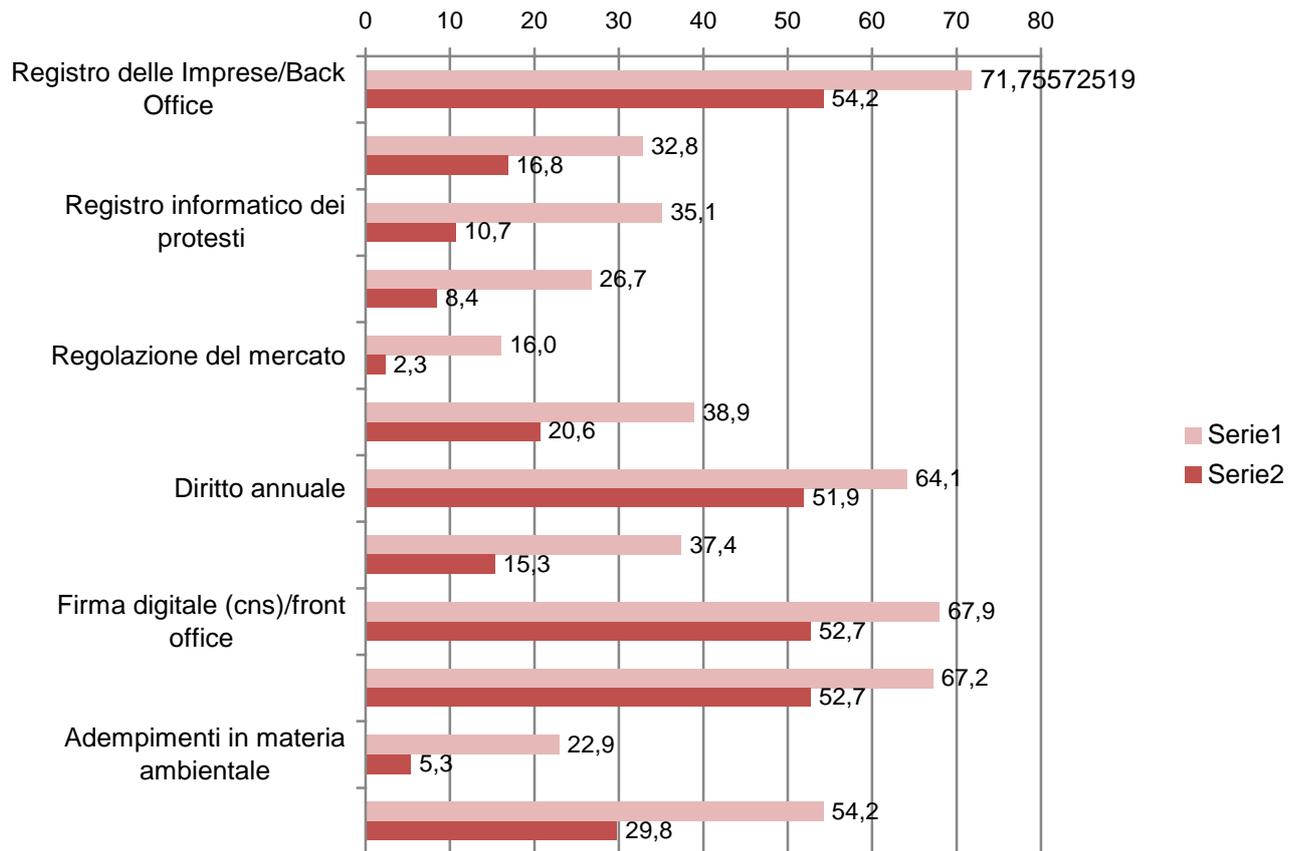
		Lo conosce?			Totale
		Non lo conosco	Lo conosco ma non l'ho utilizzato	Lo conosco e l'ho utilizzato	
a	Registro delle Imprese/Back Office <i>(Pratiche di iscrizione, modifica e cancellazione, deposito bilanci)</i>	37	23	71	131
b	Qualifiche professionali (ex albi e ruoli)	88	21	22	131
c	Registro informatico dei protesti (pratiche)	85	32	14	131
d	Certificazione estera <i>(certificato di origine, numero meccanografico)</i>	96	24	11	131
e	Regolazione del mercato <i>(metrologia legale, usi, contratti tipo, concorsi a premio, sicurezza prodotti, sportello consumatori, etc)</i>	110	18	3	131
f	Deposito brevetti, modelli e marchi	80	24	27	131
g	Diritto annuale <i>(modalità di pagamento importi, termini e situazioni stato pagamenti)</i>	47	16	68	131
h	Servizi di arbitrato conciliazione e mediazione	82	29	20	131
i	Firma digitale (cns)/front office	42	20	69	131
l	Informazioni generali su altre imprese o amministratori <i>(visure, bilanci, protesti, elenchi etc)</i>	43	19	69	131
m	Adempimenti in materia ambientale	101	23	7	131
n	Comunicazione/segnalazione certificata di inizio attività (scia)	60	32	39	131

		Lo conosce?				Indice di conoscenza	Indice di utilizzo	Indice di utilizzo (al netto dei non conosco)
		Non lo conosco	Lo conosco ma non l'ho utilizzato	Lo conosco e l'ho utilizzato	Totale			
a	Registro delle Imprese/Back Office <i>(Pratiche di iscrizione, modifica e cancellazione, deposito bilanci)</i>	28,2	17,6	54,2	100,0	71,8	54,2	75,5
b	Qualifiche professionali (ex albi e ruoli)	67,2	16,0	16,8	100,0	32,8	16,8	51,2
c	Registro informatico dei protesti (pratiche)	64,9	24,4	10,7	100,0	35,1	10,7	30,4
d	Certificazione estera <i>(certificato di origine, numero meccanografico)</i>	73,3	18,3	8,4	100,0	26,7	8,4	31,4
e	Regolazione del mercato <i>(metrologia legale, usi, contratti tipo, concorsi a premio, sicurezza prodotti, sportello consumatori, etc)</i>	84,0	13,7	2,3	100,0	16,0	2,3	14,3
f	Deposito brevetti, modelli e marchi	61,1	18,3	20,6	100,0	38,9	20,6	52,9
g	Diritto annuale <i>(modalità di pagamento importi, termini e situazioni stato pagamenti)</i>	35,9	12,2	51,9	100,0	64,1	51,9	81,0
h	Servizi di arbitrato conciliazione e mediazione	62,6	22,1	15,3	100,0	37,4	15,3	40,8
i	Firma digitale (cns)/front office	32,1	15,3	52,7	100,0	67,9	52,7	77,5
l	Informazioni generali su altre imprese o amministratori <i>(visure, bilanci, protesti, elenchi etc)</i>	32,8	14,5	52,7	100,0	67,2	52,7	78,4
m	Adempimenti in materia ambientale	77,1	17,6	5,3	100,0	22,9	5,3	23,3
n	Comunicazione/segnalazione certificata di inizio attività (scia)	45,8	24,4	29,8	100,0	54,2	29,8	54,9

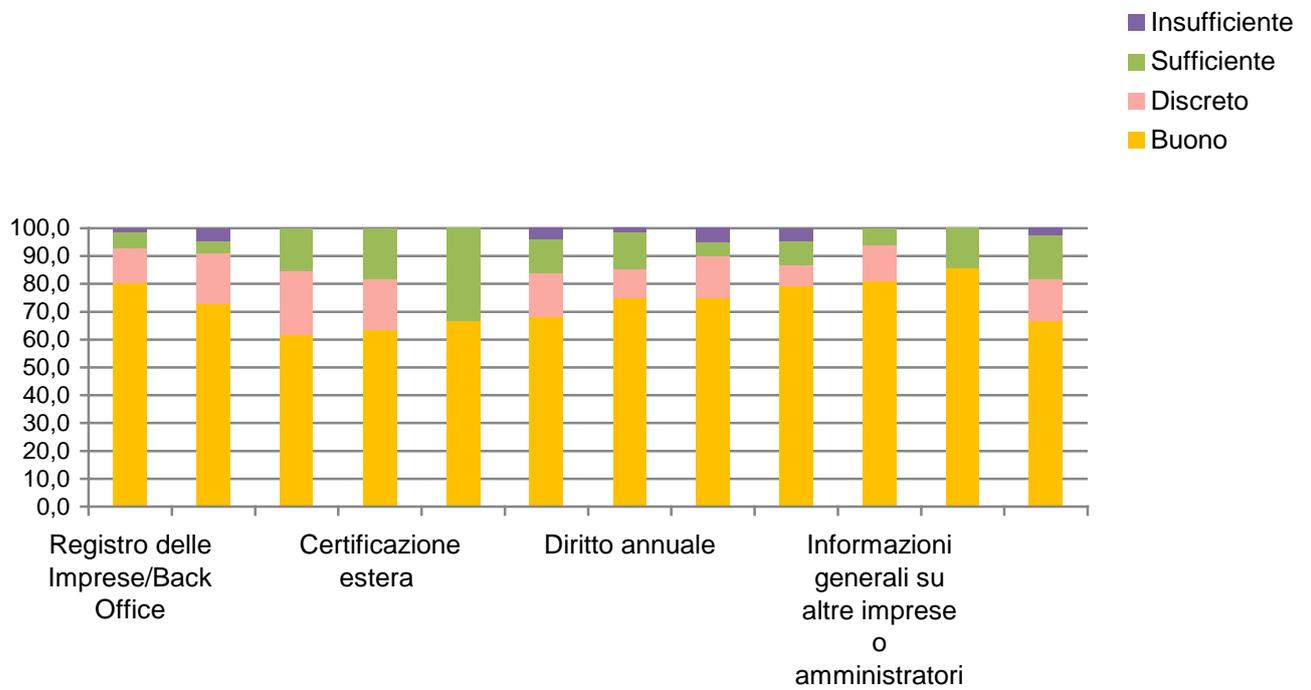
		Se lo ha utilizzato, quale è il suo livello di soddisfazione?					Totale
		Buono	Discreto	Sufficiente	Insufficiente	Non so	
a	Registro delle Imprese/Back Office <i>(Pratiche di iscrizione, modifica e cancellazione, deposito bilanci)</i>	57	9	4	1	0	71
b	Qualifiche professionali (ex albi e ruoli)	16	4	1	1	0	22
c	Registro informatico dei protesti (pratiche)	8	3	2	0	1	14
d	Certificazione estera <i>(certificato di origine, numero meccanografico)</i>	7	2	2	0	0	11
e	Regolazione del mercato <i>(metrologia legale, usi, contratti tipo, concorsi a premio, sicurezza prodotti, sportello consumatori, etc)</i>	2	0	1	0	0	3
f	Deposito brevetti, modelli e marchi	17	4	3	1	2	27
g	Diritto annuale <i>(modalità di pagamento importi, termini e situazioni stato pagamenti)</i>	51	7	9	1	0	68
h	Servizi di arbitrato conciliazione e mediazione	15	3	1	1	0	20
i	Firma digitale (cns)/front office	53	5	6	3	2	69
l	Informazioni generali su altre imprese o amministratori <i>(visure, bilanci, protesti, elenchi etc)</i>	56	9	4	0	0	69
m	Adempimenti in materia ambientale	6	0	1	0	0	7
n	Comunicazione/segnalazione certificata di inizio attività (scia)	26	6	6	1	0	39

		Se lo ha utilizzato, quale è il suo livello di soddisfazione?					Totale
		Buono	Discreto	Sufficiente	Insufficiente	Non so	
a	Registro delle Imprese/Back Office <i>(Pratiche di iscrizione, modifica e cancellazione, deposito bilanci)</i>	80,3	12,7	5,6	1,4		100
b	Qualifiche professionali (ex albi e ruoli)	72,7	18,2	4,5	4,5		100
c	Registro informatico dei protesti (pratiche)	61,5	23,1	15,4	0,0		100
d	Certificazione estera <i>(certificato di origine, numero meccanografico)</i>	63,6	18,2	18,2	0,0		100
e	Regolazione del mercato <i>(metrologia legale, usi, contratti tipo, concorsi a premio, sicurezza prodotti, sportello consumatori, etc)</i>	66,7	0,0	33,3	0,0		100
f	Deposito brevetti, modelli e marchi	68,0	16,0	12,0	4,0		100
g	Diritto annuale <i>(modalità di pagamento importi, termini e situazioni stato pagamenti)</i>	75,0	10,3	13,2	1,5		100
h	Servizi di arbitrato conciliazione e mediazione	75,0	15,0	5,0	5,0		100
i	Firma digitale (cns)/front office	79,1	7,5	9,0	4,5		100
l	Informazioni generali su altre imprese o amministratori <i>(visure, bilanci, protesti, elenchi etc)</i>	81,2	13,0	5,8	0,0		100
m	Adempimenti in materia ambientale	85,7	0,0	14,3	0,0		100
n	Comunicazione/segnalazione certificata di inizio attività (scia)	66,7	15,4	15,4	2,6		100

## Livello di conoscenza e di utilizzo dei servizi amministrativi



## Livello di soddisfazione sui servizi amministrativi

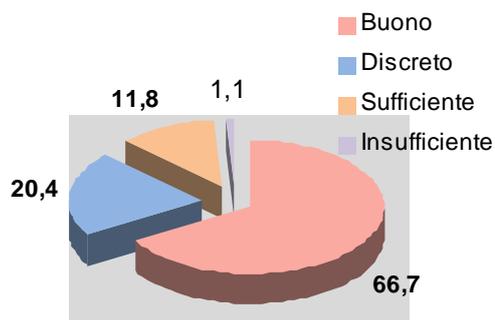


## D2.2 IN GENERALE, QUALE GIUDIZIO ESPRIMEREBBE SUI SERVIZI AMMINISTRATIVI E DI REGOLAZIONE OFFERTI DALLA CCIAA?

(Domanda posta solo se alla domanda precedente sono state date almeno 2 risposte qualitative)

	Valore Assoluto	%
Buono	62	66,7
Discreto	19	20,4
Sufficiente	11	11,8
Insufficiente	1	1,1
Non risponde	0	0,0
<b>Totale</b>	<b>93</b>	<b>100,0</b>

### Giudizio generale sui servizi amministrativi



D2.3 LE LEGGERO' DIVERSI SERVIZI DI SUPPORTO ALLE IMPRESE OFFERTI DALLA CCIAA.

*Per ognuno mi dira' se lo conosce, se lo ha utilizzato e se lo ritiene un servizio soddisfacente*

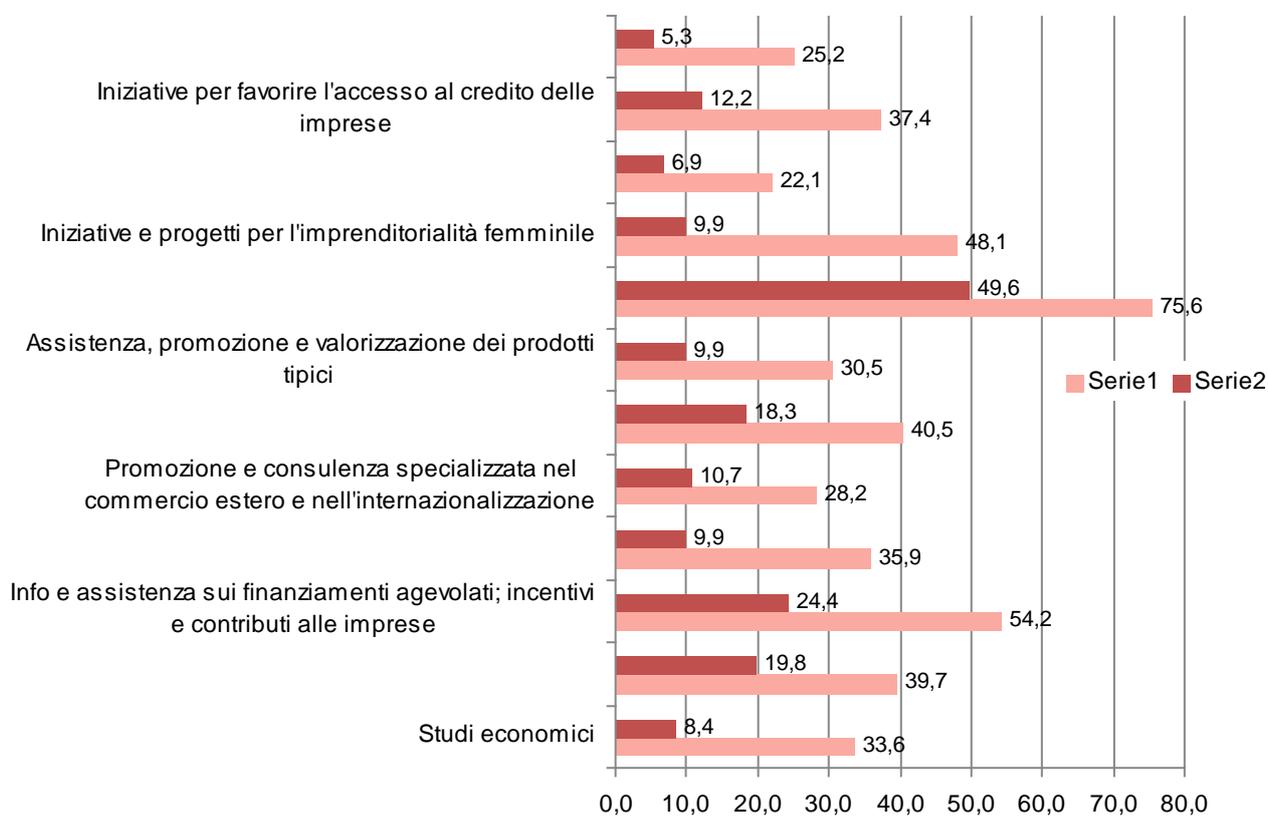
		Lo conosce?			Totale
		Non lo conosco	Lo conosco ma non l'ho utilizzato	Lo conosco e l'ho utilizzato	
a	Informazioni sulla situazione economica; studi e analisi economiche, osservatorio dell'economia	87	33	11	131
	Servizi per la creazione e successione dell'impresa	79	26	26	131
b					
c	Informazioni e assistenza sui finanziamenti agevolati; incentivi e contributi alle imprese	60	39	32	131
d	Informazioni e contributi sull'innovazione, trasferimento tecnologico, green economy e tutela brevettuale	84	34	13	131
e	Promozione e consulenza specializzata nel commercio estero e nell'internazionalizzazione	94	23	14	131
f	Partecipazione a fiere, mostre e missioni	78	29	24	131
g	Assistenza, promozione e valorizzazione dei prodotti tipici (enogastronomici, marchi di qualità etc)	91	27	13	131
	Corsi di formazione, seminari e tirocini formativi	32	34	65	131
h					
i	Iniziative e progetti per l'imprenditorialità femminile	68	50	13	131
l	Responsabilità sociale d'impresa	102	20	9	131
	Iniziative per favorire l'accesso al credito delle imprese	82	33	16	131
m					
n	Informazioni, promozioni e supporto ai contratti di rete di impresa	98	26	7	131

	Lo conosce?				Indice di conoscenza	Indice di utilizzo	Indice di utilizzo (al netto dei non conosco)	
	Non lo conosco	Lo conosco ma non l'ho utilizzato	Lo conosco e l'ho utilizzato	Totale				
a	Informazioni sulla situazione economica; studi e analisi economiche, osservatorio dell'economia	66,4	25,2	8,4	100	33,6	8,4	25,0
b	Servizi per la creazione e successione dell'impresa	60,3	19,8	19,8	100	39,7	19,8	50,0
c	Informazioni e assistenza sui finanziamenti agevolati; incentivi e contributi alle imprese	45,8	29,8	24,4	100	54,2	24,4	45,1
d	Informazioni e contributi sull'innovazione, trasferimento tecnologico, green economy e tutela brevettuale	64,1	26,0	9,9	100	35,9	9,9	27,7
e	Promozione e consulenza specializzata nel commercio estero e nell'internazionalizzazione	71,8	17,6	10,7	100	28,2	10,7	37,8
f	Partecipazione a fiere, mostre e missioni	59,5	22,1	18,3	100	40,5	18,3	45,3
g	Assistenza, promozione e valorizzazione dei prodotti tipici (enogastronomici, marchi di qualità etc)	69,5	20,6	9,9	100	30,5	9,9	32,5
h	Corsi di formazione, seminari e tirocini formativi	24,4	26,0	49,6	100	75,6	49,6	65,7
i	Iniziative e progetti per l'imprenditorialità femminile	51,9	38,2	9,9	100	48,1	9,9	20,6
l	Responsabilità sociale d'impresa	77,9	15,3	6,9	100	22,1	6,9	31,0
m	Iniziative per favorire l'accesso al credito delle imprese	62,6	25,2	12,2	100	37,4	12,2	32,7
n	Informazioni, promozioni e supporto ai contratti di rete di impresa	74,8	19,8	5,3	100	25,2	5,3	21,2

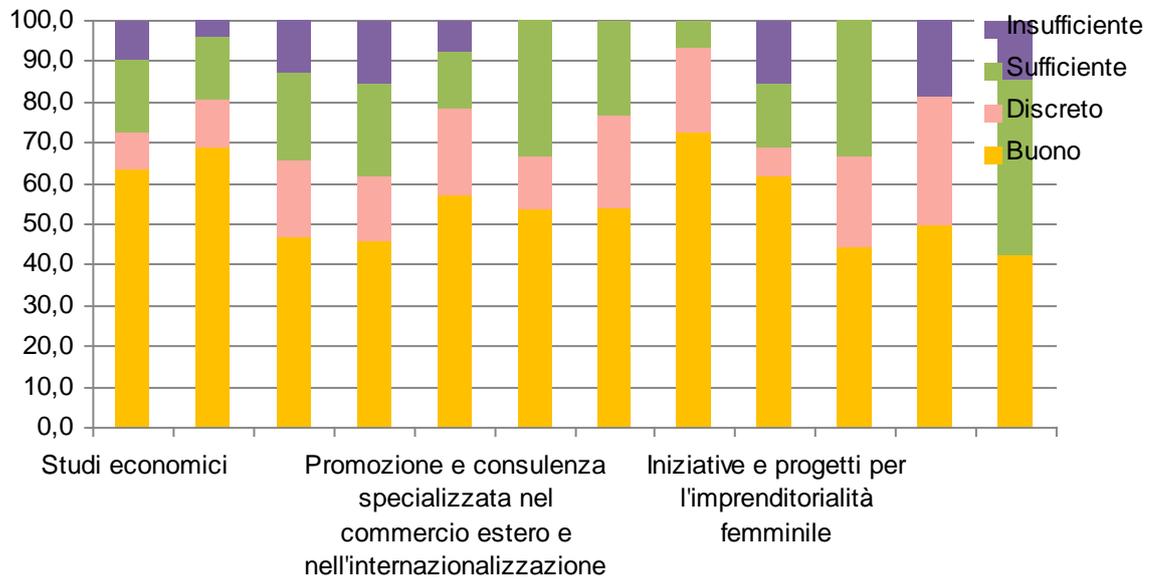
	Se lo ha utilizzato, quale è il suo livello di soddisfazione?					Totale
	Buono	Discreto	Sufficiente	Insufficiente	Non so	
a Informazioni sulla situazione economica; studi e analisi economiche, osservatorio dell'economia	7	1	2	1	0	11
b Servizi per la creazione e successione dell'impresa	18	3	4	1	0	26
c Informazioni e assistenza sui finanziamenti agevolati; incentivi e contributi alle imprese	15	6	7	4	0	32
d Informazioni e contributi sull'innovazione, trasferimento tecnologico, green economy e tutela brevettuale	6	2	3	2	0	13
e Promozione e consulenza specializzata nel commercio estero e nell'internazionalizzazione	8	3	2	1	0	14
f Partecipazione a fiere, mostre e missioni	13	3	8	0	0	24
g Assistenza, promozione e valorizzazione dei prodotti tipici (enogastronomici, marchi di qualità etc)	7	3	3	0	0	13
h Corsi di formazione, seminari e tirocini formativi	47	14	4	0	0	65
i Iniziative e progetti per l'imprenditorialità femminile	8	1	2	2	0	13
l Responsabilità sociale d'impresa	4	2	3	0	0	9
m Iniziative per favorire l'accesso al credito delle imprese	8	5	0	3	0	16
n Informazioni, promozioni e supporto ai contratti di rete di impresa	3	0	3	1	0	7

		Se lo ha utilizzato, quale è il suo livello di soddisfazione?					Totale
		Buono	Discreto	Sufficiente	Insufficiente	Non so	
a	Informazioni sulla situazione economica; studi e analisi economiche, osservatorio dell'economia	63,6	9,1	18,2	9,1	0,0	100,0
b	Servizi per la creazione e successione dell'impresa	69,2	11,5	15,4	3,8	0,0	100,0
c	Informazioni e assistenza sui finanziamenti agevolati; incentivi e contributi alle imprese	46,9	18,8	21,9	12,5	0,0	100,0
d	Informazioni e contributi sull'innovazione, trasferimento tecnologico, green economy e tutela brevettuale	46,2	15,4	23,1	15,4	0,0	100,0
e	Promozione e consulenza specializzata nel commercio estero e nell'internazionalizzazione	57,1	21,4	14,3	7,1	0,0	100,0
f	Partecipazione a fiere, mostre e missioni	54,2	12,5	33,3	0,0	0,0	100,0
g	Assistenza, promozione e valorizzazione dei prodotti tipici (enogastronomici, marchi di qualità etc)	53,8	23,1	23,1	0,0	0,0	100,0
h	Corsi di formazione, seminari e tirocini formativi	72,3	21,5	6,2	0,0	0,0	100,0
i	Iniziative e progetti per l'imprenditorialità femminile	61,5	7,7	15,4	15,4	0,0	100,0
l	Responsabilità sociale d'impresa	44,4	22,2	33,3	0,0	0,0	100,0
m	Iniziative per favorire l'accesso al credito delle imprese	50,0	31,3	0,0	18,8	0,0	100,0
n	Informazioni, promozioni e supporto ai contratti di rete di impresa	42,9	0,0	42,9	14,3	0,0	100,0

## Livello di conoscenza e di utilizzo dei servizi di supporto alle imprese



## Livello di soddisfazione sui servizi di supporto alle imprese

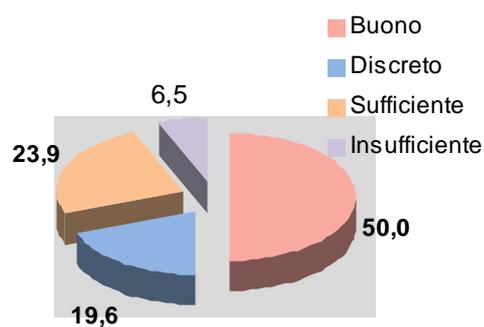


## D2.4 IN GENERALE, QUALE GIUDIZIO ESPRIMEREBBE SUI SERVIZI DI SUPPORTO ALLE IMPRESE OFFERTI DALLA CCIAA?

(Domanda posta solo se alla domanda precedente sono state date almeno 2 risposte qualitative)

	Valore Assoluto	%
Buono	23	50,0
Discreto	9	19,6
Sufficiente	11	23,9
Insufficiente	3	6,5
Non risponde	0	0,0
<b>Totale</b>	<b>46</b>	<b>100,0</b>

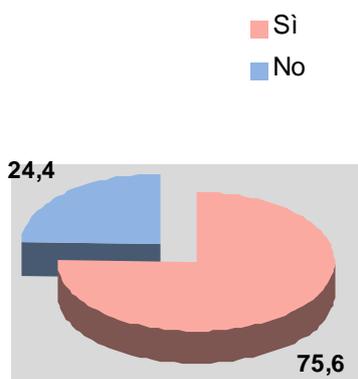
### Giudizio generale sui servizi di supporto alle imprese



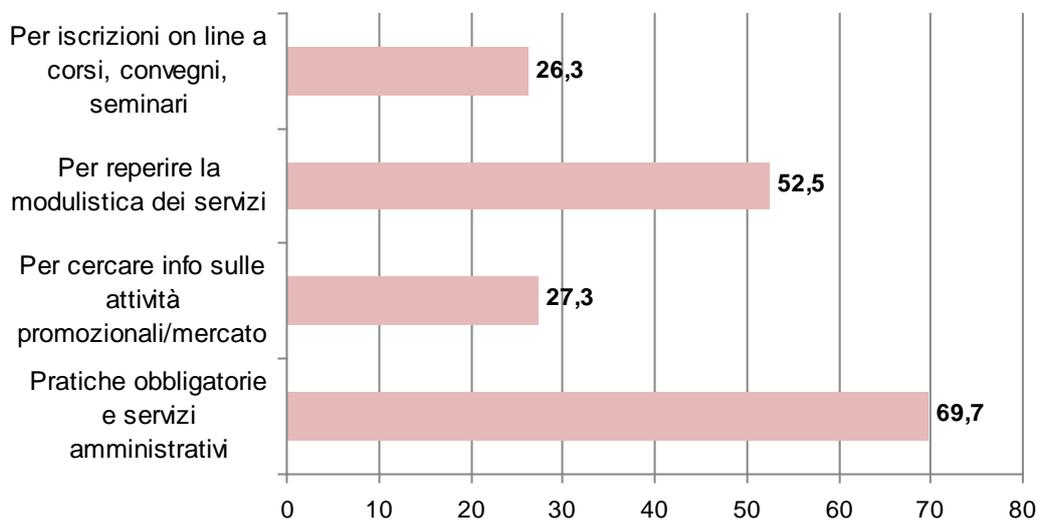
## D2.5 NEL CORSO DELL'ULTIMO ANNO HA UTILIZZATO IL SITO INTERNET DELLA CCIAA?

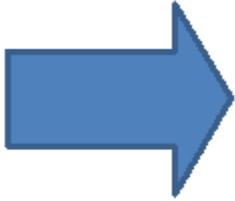
	Valore Assoluto	%
Si	99	75,6
No	32	24,4

### Utilizzo del sito internet



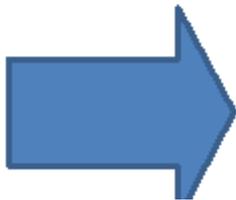
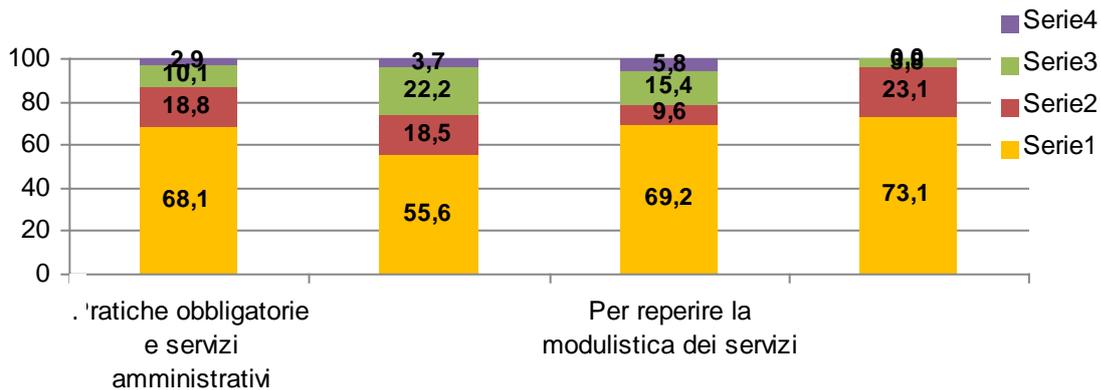
### Motivi di utilizzo del sito internet





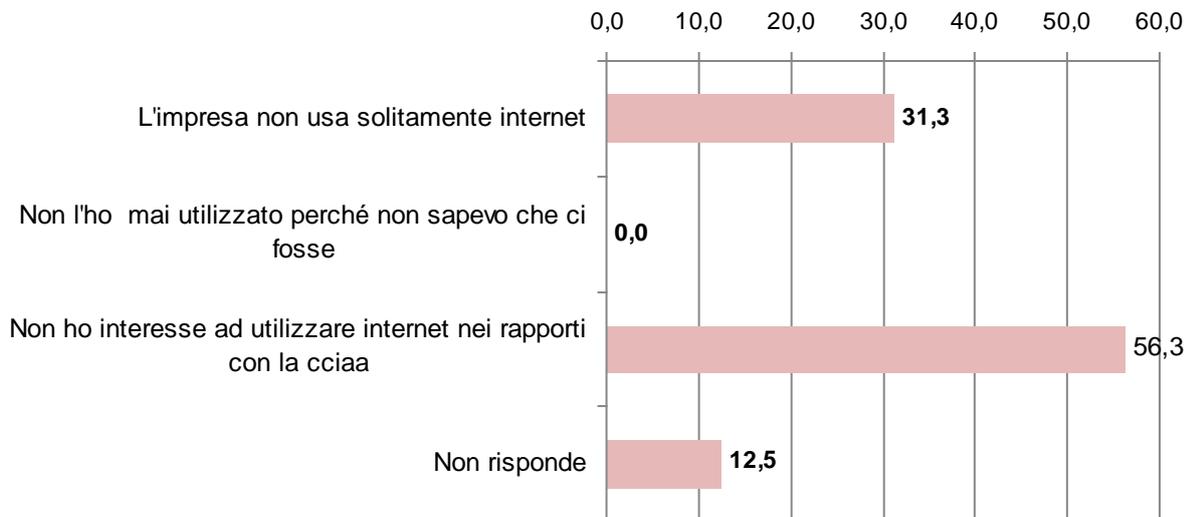
## E LIVELLO DI SODDISFAZIONE

Qual è il livello di soddisfazione relativo all'utilizzo del sito internet della CCIAA nelle diverse motivazioni?



## SE NON L'HA UTILIZZATO, PERCHE'?

### Motivi del mancato utilizzo del sito



## IN GENERALE, COME VALUTA IL SITO WEB CAMERALE?

	<b>Valore Assoluto</b>	<b>%</b>
Buono	64	64,6
Discreto	15	15,2
Sufficiente	16	16,2
Insufficiente	2	2,0
Non so	2	2,0
<b>Totale</b>	<b>99</b>	<b>100,0</b>

## SE NON L'HA UTILIZZATO, PERCHE'?

	<b>Valore Assoluto</b>	<b>%</b>
L'impresa non usa solitamente internet	10	31,3
Non l'ho mai utilizzato perché non sapevo che ci fosse	0	0,0
Non ho interesse ad utilizzare internet nei rapporti con la cciaa	18	56,3
Non risponde	4	12,5
<b>Totale</b>	<b>32</b>	<b>100,0</b>

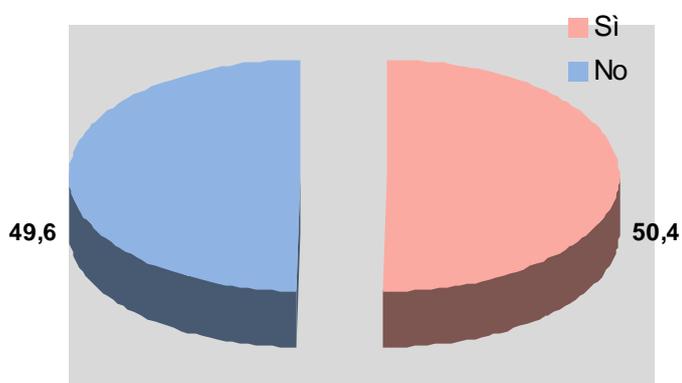
**AREA 3**

**MODALITA' GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CCIAA**

### D3.1 SI E' RECATO PERSONALMENTE NEGLI UFFICI DELLA CCIAA NEGLI ULTIMI 12 MESI?

	Valore Assoluto	%
Si	66	50,4
No	65	49,6
<b>Totale</b>	<b>131</b>	<b>100,0</b>

### Si è recato personalmente negli uffici della CCIAA?



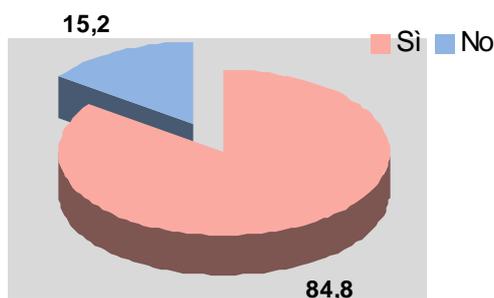
### D3.2 RITIENE CHE GLI UFFICI DELLA CCIAA SIANO FACILMENTE RAGGIUNGIBILI?

	Valore Assoluto	%
Si	56	84,8
No	10	15,2
<b>Totale</b>	<b>66</b>	<b>100,0</b>

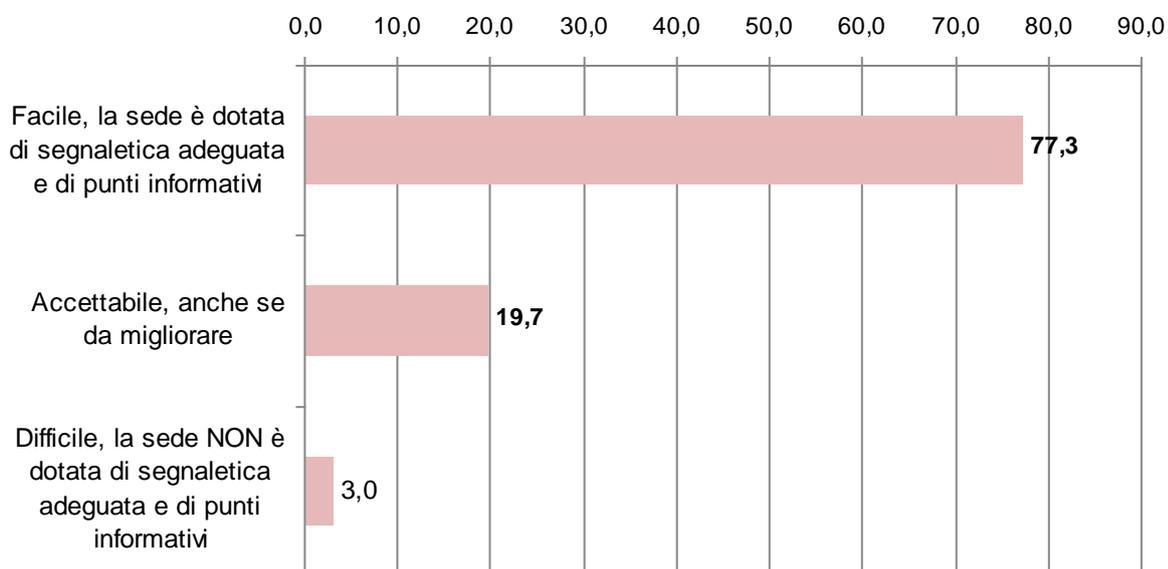
### D3.2BIS COME CONSIDERA L'ACCESSO AI SERVIZI QUANDO SI RECA DIRETTAMENTE IN CCIAA?

	Valore Assoluto	%
Facile, la sede è dotata di segnaletica adeguata e di punti informativi	51	77,3
Accettabile, anche se da migliorare	13	19,7
Difficile, la sede NON è dotata di segnaletica adeguata e di punti informativi	2	3,0
Non so/Non risponde	0	0,0
<b>Totale</b>	<b>66</b>	<b>100,0</b>

### Gli uffici della CCIAA sono facilmente raggiungibili?



### Come considera l'accesso ai servizi?



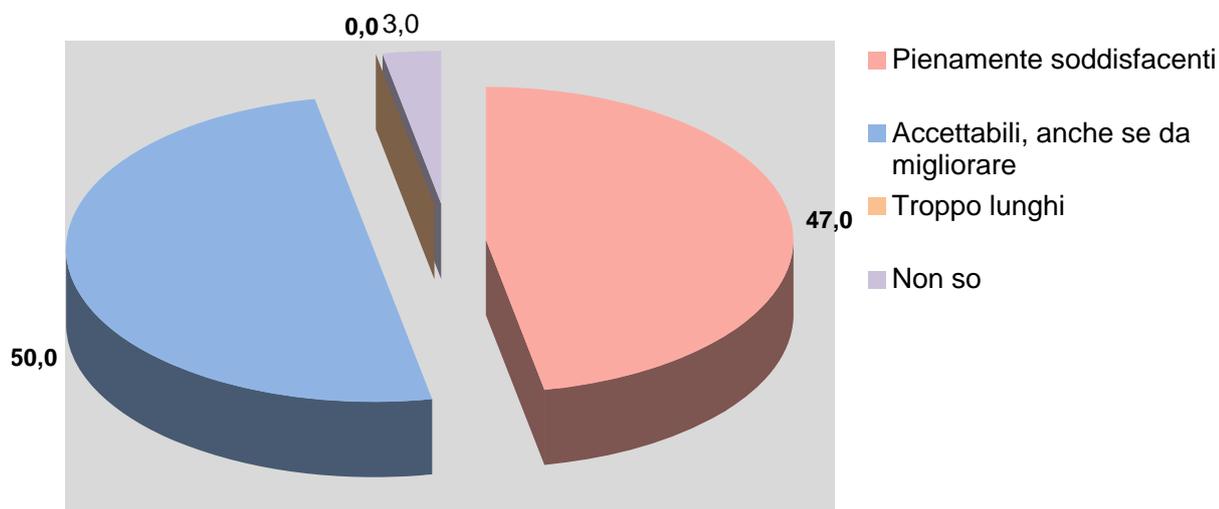
### D3.3 COME CONSIDERA L'ACCESSO AI SERVIZI QUANDO SI RECA DIRETTAMENTE IN CCIAA?

	Valore Assoluto	%
Adeguati	45	68,2
Inadeguati, bisognerebbe ANTICIPARE L'APERTURA AL MATTINO	1	1,5
Inadeguati, bisognerebbe POSTICIPARE LA CHIUSURA LA MATTINO	3	4,5
Inadeguati, bisognerebbe POSTICIPARE LA CHIUSURA NEL POMERIGGIO	4	6,1
Inadeguati, bisognerebbe ANTICIPARE L'APERTURA NEL POMERIGGIO	1	1,5
Inadeguati, bisognerebbe adottare L'ORARIO CONTINUATO tutti i giorni di apertura	11	16,7
Non so	1	1,5
<b>Totale</b>	<b>66</b>	<b>100,0</b>

### D3.4 RITIENE CHE I TEMPI DI ATTESA AGLI UFFICI O SPORTELLI SIANO?

	Valore Assoluto	%
Pienamente soddisfacenti	31	47,0
Accettabili, anche se da migliorare	33	50,0
Troppo lunghi	0	0,0
Non so	2	3,0
<b>Totale</b>	<b>66</b>	<b>100,0</b>

### I tempi di attesa agli uffici o sportelli sono:

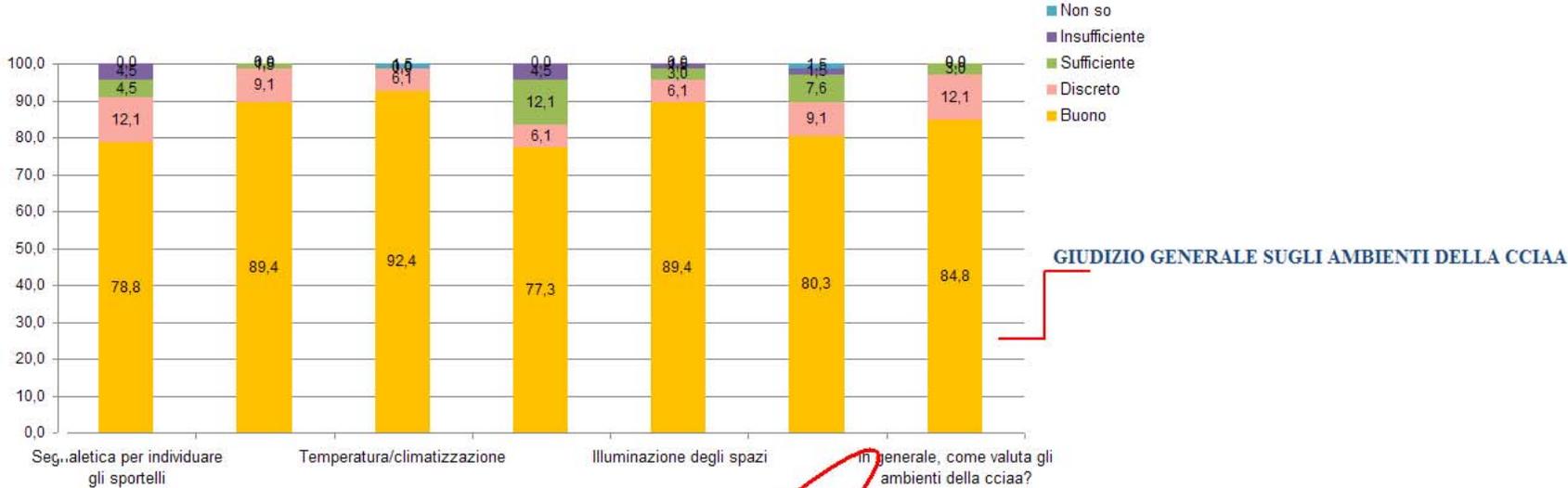


**D3.5 COME VALUTA IL COMFORT ED ORGANIZZAZIONE DEGLI AMBIENTI DELLA CCIAA RELATIVAMENTE A QUESTI ASPETTI?**

		Valore Assoluto				Non so	Totale
		Buono	Discreto	Sufficiente	Insufficiente		
a	Segnaletica per individuare gli sportelli	52	8	3	3	0	66
b	Pulizia degli ambienti	59	6	1	0	0	66
c	Temperatura/climatizzazione	61	4	0	0	1	66
d	Adeguatezza dei posti a sedere	51	4	8	3	0	66
e	Illuminazione degli spazi	59	4	2	1	0	66
f	Rispetto della privacy	53	6	5	1	1	66
g	Tenendo presente tutti gli aspetti si qui citati, in generale, come valuta gli ambienti della cciaa?	56	8	2	0	0	66

		%				Non so	Totale
		Buono	Discreto	Sufficiente	Insufficiente		
a	Segnaletica per individuare gli sportelli	78,8	12,1	4,5	4,5	0,0	100,0
b	Pulizia degli ambienti	89,4	9,1	1,5	0,0	0,0	100,0
c	Temperatura/climatizzazione	92,4	6,1	0,0	0,0	1,5	100,0
d	Adeguatezza dei posti a sedere	77,3	6,1	12,1	4,5	0,0	100,0
e	Illuminazione degli spazi	89,4	6,1	3,0	1,5	0,0	100,0
f	Rispetto della privacy	80,3	9,1	7,6	1,5	1,5	100,0
g	In generale, come valuta gli ambienti della cciaa?	84,8	12,1	3,0	0,0	0,0	100,0

### Valutazione sul comfort e sull'organizzazione degli ambienti della CCIAA

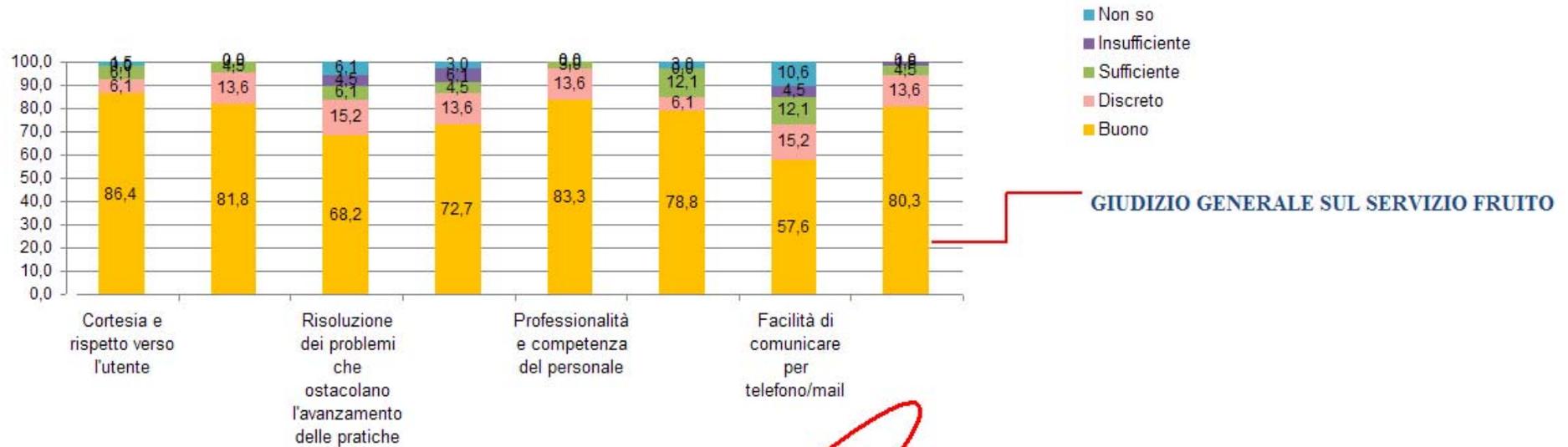


### D3.6 IN RELAZIONE AL SERVIZIO FRUITO, COME ESPRIME LA SUA VALUTAZIONE RISPETTO AI SEGUENTI ASPETTI?

		Valore Assoluto				Non so	Totale
		Buono	Discreto	Sufficiente	Insufficiente		
a	Cortesìa e rispetto verso l'utente	57	4	4	0	1	66
b	Chiarezza e precisione delle informazioni fornite all'utente	54	9	3	0	0	66
c	Risoluzione dei problemi che ostacolano l'avanzamento delle pratiche	45	10	4	3	4	66
d	Tempi di svolgimento delle pratiche	48	9	3	4	2	66
e	Professionalità e competenza del personale	55	9	2	0	0	66
f	Accoglienza del personale all'ingresso	52	4	8	0	2	66
g	Facilità di comunicare per telefono/mail	38	10	8	3	7	66
h	In generale, come giudica il servizio fruito?	53	9	3	1	0	66

		%				Non so	Totale
		Buono	Discreto	Sufficiente	Insufficiente		
a	Cortesìa e rispetto verso l'utente	86,4	6,1	6,1	0,0	1,5	100,0
b	Chiarezza e precisione delle informazioni fornite all'utente	81,8	13,6	4,5	0,0	0,0	100,0
c	Risoluzione dei problemi che ostacolano l'avanzamento delle pratiche	68,2	15,2	6,1	4,5	6,1	100,0
d	Tempi di svolgimento delle pratiche	72,7	13,6	4,5	6,1	3,0	100,0
e	Professionalità e competenza del personale	83,3	13,6	3,0	0,0	0,0	100,0
f	Accoglienza del personale all'ingresso	78,8	6,1	12,1	0,0	3,0	100,0
g	Facilità di comunicare per telefono/mail	57,6	15,2	12,1	4,5	10,6	100,0
h	In generale, come giudica il servizio fruito?	80,3	13,6	4,5	1,5	0,0	100,0

## Valutazione sui diversi aspetti del servizio fruito



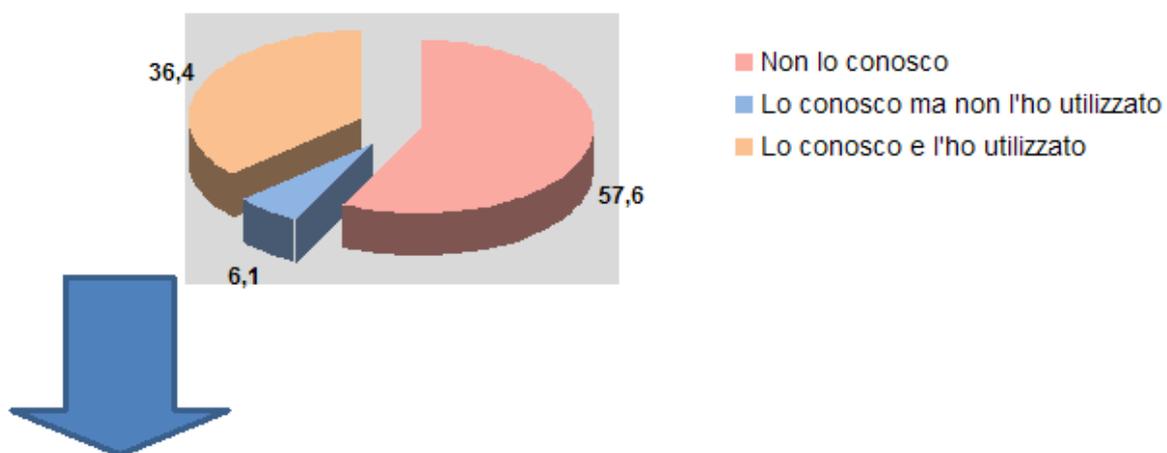
### D3.7 SERVIZIO DI CENTRALINO/CALL CENTER DELLA CCIAA

	<b>Valore Assoluto</b>	<b>%</b>
Non lo conosco	38	57,6
Lo conosco ma non l'ho utilizzato	4	6,1
Lo conosco e l'ho utilizzato	24	36,4
<b>Totale</b>	<b>66</b>	<b>100,0</b>

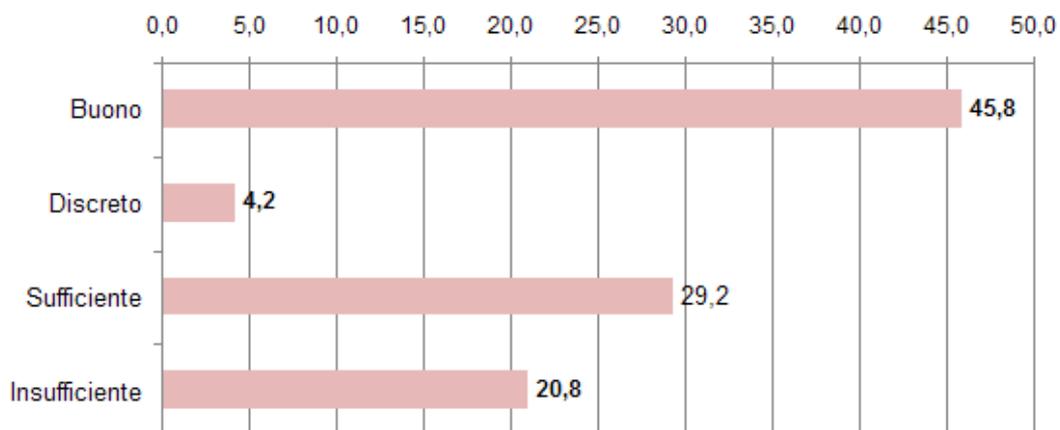
### SE LO HA UTILIZZATO, QUALE È IL SUO LIVELLO DI SODDISFAZIONE?

	<b>Valore Assoluto</b>	<b>%</b>
Buono	11	45,8
Discreto	1	4,2
Sufficiente	7	29,2
Insufficiente	5	20,8
Non so	0	0,0
<b>Totale</b>	<b>24</b>	<b>100,0</b>

## Conosce il servizio di centralino/call center della CCIAA?



## Se lo ha utilizzato, quale è il suo livello di soddisfazione?



### D3.8 IN QUALI ASPETTI VA MIGLIORATO IL CENTRALINO/CALL CENTER?

Domanda posta se alla domanda precedente sono state espresse valutazioni (sufficiente o insufficiente)

	Valore Assoluto	%
Disponibilità e cortesia degli operatori	0	0,0
Capacità di ascolto e di interazione con gli utenti	2	8,3
Competenza e completezza nelle risposte	7	29,2
Tempi di attesa e dei percorsi necessari a entrare in contatto con gli uffici	3	12,5
Tempi di risposta alle chiamate	3	12,5
Mancate risposte per linee occupate	0	0,0
Inoltre alle persone/uffici giusti	0	0,0
Altro	1	4,2
<b>Totale</b>	<b>24</b>	

### D3.9 UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP) DELLA CCIAA

	Valore Assoluto	%
Non lo conosco	37	56,1
Lo conosco ma non l'ho utilizzato	17	25,8
Lo conosco e l'ho utilizzato	12	18,2
<b>Totale</b>	<b>66</b>	<b>100,0</b>

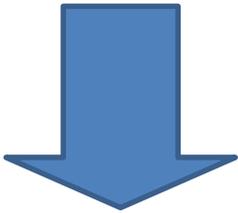
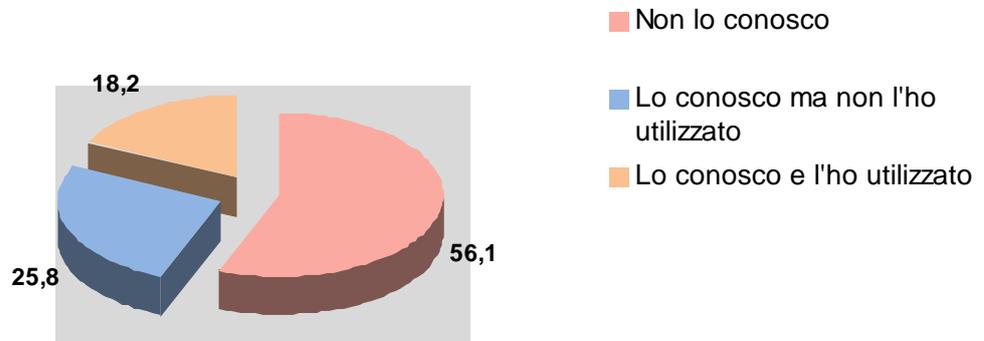
### SE LO HA UTILIZZATO, QUALE è IL SUO LIVELLO DI SODDISFAZIONE?

	Valore Assoluto	%
Buono	10	83,3
Discreto	1	8,3
Sufficiente	1	8,3
Insufficiente	0	0,0
Non so	0	0,0
<b>Totale</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>

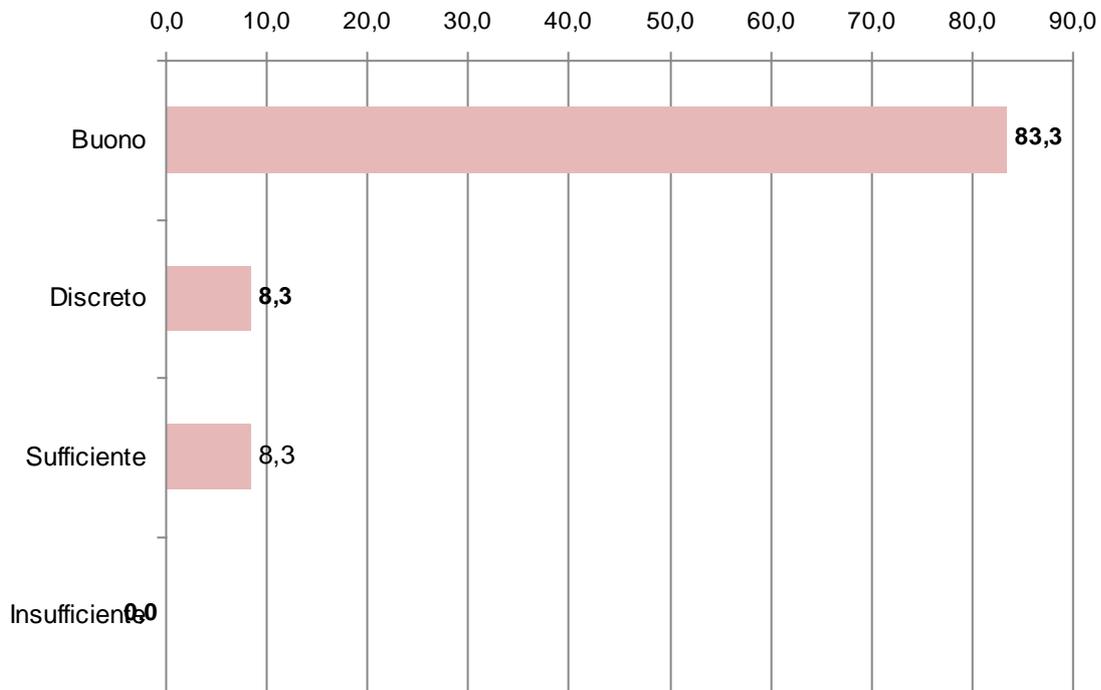
## SE NON L'HA UTILIZZATO, PERCHE'?

	<b>Valore Assoluto</b>	<b>%</b>
Perché non sapevo dell'esistenza dell'URP della cciaa	11	20,4
Perché contatto direttamente l'ufficio competente	33	61,1
Perché non ne avevo bisogno	10	18,5
<b>Totale</b>	<b>54</b>	<b>100,0</b>

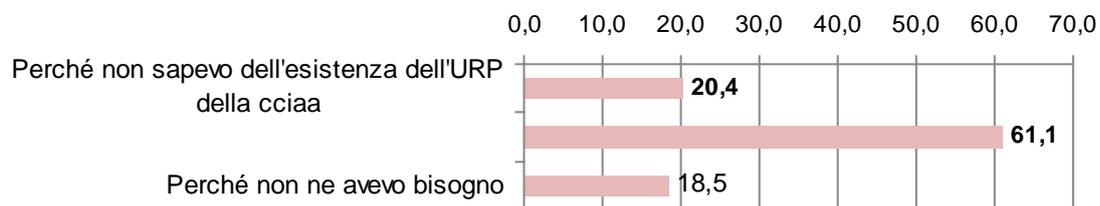
## Conosce il servizio di relazioni con il pubblico (URP) della CCIAA?



## SE LO HA UTILIZZATO, quale è il suo livello di soddisfazione?



## SE NON LO HA UTILIZZATO, perchè?



### D3.10 IN QUALI ASPETTI VA MIGLIORATO L'URP?

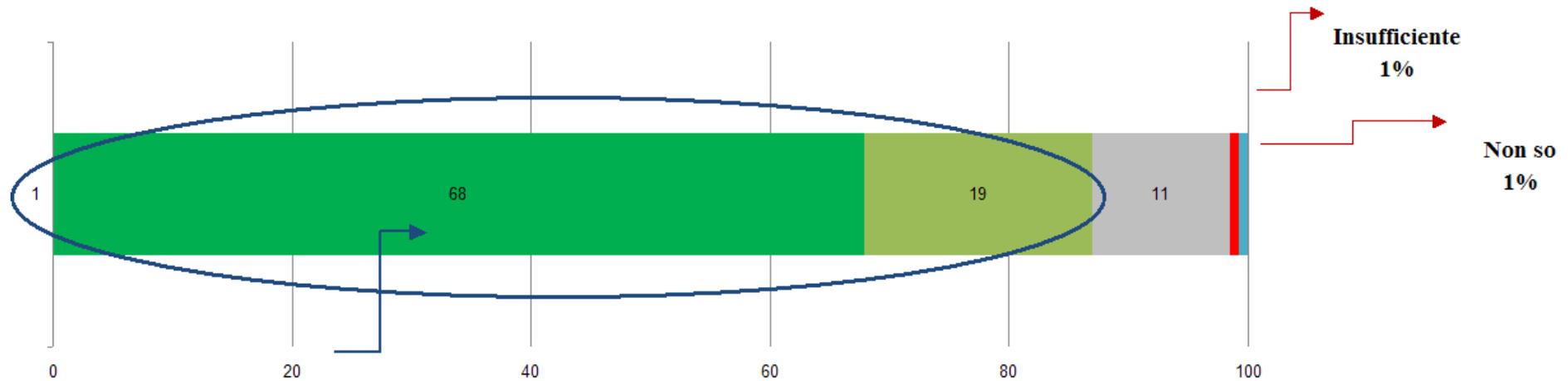
Domanda posta se alla domanda precedente sono state espresse valutazioni (sufficiente o insufficiente)

	Val Assoluto
Disponibilità e cortesia degli operatori	0
Capacità di ascolto e di interazione con gli utenti	0
Aumento dei canali di comunicazione/interazione	0
Tempi di risposta ai quesiti	0
Mancate risposte ai quesiti	1
Adeguatezza delle risposte ai quesiti	0
Inoltre alle persone/uffici giusti	0
Altro	0
Non risponde	0
<b>Totale</b>	<b>1</b>

D3.12 CONSIDERANDO L'INSIEME DEI SERVIZI (amministrativi, di informazione ed assistenza, di regolazione del mercato e promozione) EROGATI NELLE DIVERSE MODALITA' (WEB, CALL CENTER, A SPORTELLO, TELEFONICI, ETC) QUALE GIUDIZIO ESPRIMEREBBE SUL FUNZIONAMENTO DELLA CCIAA?

	Val Assoluto	%
Buono	89	68
Discreto	25	19
Sufficiente	15	11
Insufficient	1	1
e		
Non so	1	1
<b>Totale</b>	<b>131</b>	<b>100,0</b>

**INDICE DI SODDISFAZIONE: 87%**



**INDICE DI SODDISFAZIONE: 87%**

**D3.13 SE HA GIA' UTILIZZATO NEGLI ULTIMI 12 MESI I SERVIZI DELLA CCIAA, RITIENE CHE LA QUALITA' DELLA PRESTAZIONE OFFERTA SIA?**

**(INDICE DI PERIODO - IDP)**

	Valore Assoluto	%
Migliorata	21	16
Uguale	97	74
Peggiorata	6	5
E' la prima volta che vengo	7	5
<b>Totale</b>	<b>131</b>	<b>100</b>

**SE HA GIA' UTILIZZATO NEGLI ULTIMI 12 MESI I SERVIZI DELLA CCIAA, ritiene che la qualità della prestazione offerta sia?**

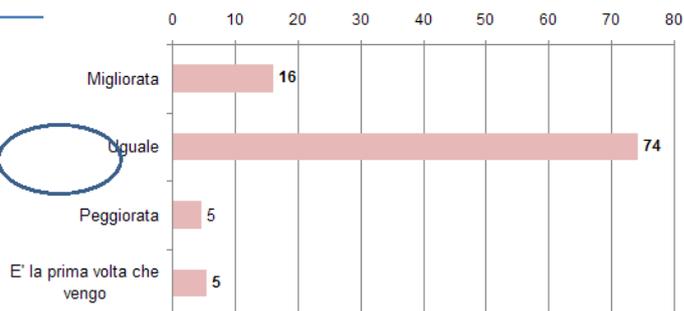
**INDICE DI PERIODO:**

% DI UTENTI CHE PERCEPISCONO LA QUALITA' DEI SERVIZI COME MIGLIORATA (16%)

□ -

% DI UTENTI CHE PERCEPISCONO LA QUALITA' DEI SERVIZI COME PEGGIORATA (5%)

**=11%**



**D3.14 FAREBBE NUOVAMENTE RICORSO AI SERVIZI, OVE NON OBBLIGATO PER LEGGE, O PARTECIPEREBBE ALLE INIZIATIVE DELLA CCIAA? (INDICE DI RIUTILIZZO - IDR)**

	Val Assoluto	%
Certamente sì	69	52,7
Probabilmente sì	50	38,2
Probabilmente no	10	7,6
Certamente no	2	1,5
<b>Totale</b>	<b>131</b>	<b>100,0</b>

L'IDR prende in considerazione il valore di massima negatività, ovvero il caso in cui l'utente mostra un segnale di chiara "sofferenza" verso i servizi fruiti, al punto di escludere qualsiasi possibilità di riutilizzo. L'indicatore deve rimanere entro una forbice 0%-3%

**D3.15 CONSIGLIEREBBE A COLLEGGHI O ALTRI UTENTI, OVE NON OBBLIGATO PER LEGGE, DI RIVOLGERSI ALLA CCIAA COME ENTE IN GRADO DI RISPONDERE ALLE LORO ESIGENZE, SIMILI ALLA SUA? (CAMERA PROMOTER SCORE - CPS)**

Scala di valutazione da 0 a 10, dove 0 rappresenta nessuna possibilità e 10 probabilità massima di passaparola positivo

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Totale
<b>DETRATTORI 11%</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	1	1	0	1	1	12	25	25	45	14	7	131
	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>NEUTRALI 38%</b>	5	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	6	25	19,1	25	19,1	45	34,4	14	10,7	7	5,3	131
<b>PROMOTORI 51%</b>	7	25	19,1	45	34,4	14	10,7	7	5,3	0	0	0
	8	45	34,4	14	10,7	7	5,3	0	0	0	0	0
	9	14	10,7	7	5,3	0	0	0	0	0	0	0
	10	7	5,3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Totale</b>												<b>131</b>

Media	7,24
Mediana	8
Moda	8

**CAMERA PROMOTER SCORE**

**PROMOTORI - DETRATTORI = 40%**

# QUESTIONARIO CATI UTC-UTENTI



*COMPUTER ASSISTED TELEPHONE INTERVIEW*



**AREA 0: ANAGRAFICA**

**0.1 SOGGETTO INTERVISTATO:**

<input type="checkbox"/>	IMPRENDITORE/RESPONSABILE/TITOLARE/IMPIEGATO
<input type="checkbox"/>	LIBERO PROFESSIONISTA
<input type="checkbox"/>	ASSOCIAZIONE DI CATEGORIA
<input type="checkbox"/>	ALTRO
<input type="checkbox"/>	NON RISPONDE

**AREA 1: INFORMAZIONI GENERALI E IMMAGINE**

*INIZIAMO CON ALCUNE DOMANDE SULLA SUA CONOSCENZA DELLA CAMERA DI COMMERCIO DI...*

**1.1 CON QUALE FREQUENZA, NEL CORSO DELL'ULTIMO ANNO, LEI O I SUOI COLLABORATORI AVETE AVUTO RAPPORTI CON LA CAMERA DI COMMERCIO? [1 RISPOSTA POSSIBILE]**

<input type="checkbox"/>	ALMENO UNA VOLTA A SETTIMANA	
<input type="checkbox"/>	UNA VOLTA AL MESE	
<input type="checkbox"/>	SOLO QUANDO È SERVITO, NON È STATO UN RAPPORTO COSTANTE	
<input type="checkbox"/>	NON HO AVUTO RAPPORTI CON LA CAMERA NELL'ULTIMO ANNO:	
<input type="checkbox"/>	PERCHÉ ABBIAMO UTILIZZATO UNA SOCIETÀ DI SERVIZI NON UTENTI)	(PASSARE AL SONDAGGIO
<input type="checkbox"/>	PERCHÉ ABBIAMO UTILIZZATO PROFESSIONISTI/CONSULENTI/ASSOCIAZIONE CATEGORIA UTENTI)	(PASSARE AL SONDAGGIO NON
<input type="checkbox"/>	PERCHÉ NON NE ABBIAMO AVUTO BISOGNO SONDAGGIO NON UTENTI)	(PASSARE AL

**1.2 CONOSCE E COME GIUDICA I SEGUENTI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE UTILIZZATI DALLA CAMERA DI COMMERCIO?**

Lo CONOSCE?	Se lo conosce qual è il suo LIVELLO DI SODDISFAZIONE?						
	SI	NO	BU ON O	DIS CR ET O	SU FFI CI EN TE	INS UF FIC IE NT E	NO N SÒ
E-MAIL							
FAX							
POSTA							
SITO INTERNET CAMERALE							
RIVISTA DELLA CAMERA DI COMMERCIO							
SPORTELLI INFORMAZIONI							
NEWSLETTER							
SOCIAL MEDIA							



**1.3 (DOMANDA POSTA SOLO SE ALLA DOMANDA PRECEDENTE SONO STATE DATE ALMENO 2 RISPOSTE QUALITATIVE) IN GENERALE, QUALE GIUDIZIO ESPRIMEREBBE SUGLI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE DELLA CAMERA DI COMMERCIO?**

<input type="checkbox"/>	BUONO	<input type="checkbox"/>	DISCRETO
<input type="checkbox"/>	SUFFICIENTE	<input type="checkbox"/>	INSUFFICIENTE
<input type="checkbox"/>		NON RISPONDE	

**1.4 CON QUALI MODALITÀ RITIENE PIÙ UTILE ESSERE INFORMATO SUI SERVIZI DELLA CAMERA DI COMMERCIO?:**  
[+ RISPOSTE POSSIBILI]

	SI	NO
PER E-MAIL	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TRAMITE PEC (POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PER FAX	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PER POSTA ORDINARIA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PER TELEFONO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PER SMS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TRAMITE IL SITO E NEWSLETTER DELLA CAMERA DI COMMERCIO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TRAMITE I MEDIA LOCALI (STAMPA, RADIO E TV)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TRAMITE SOCIAL MEDIA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RECANDOSI DIRETTAMENTE PRESSO GLI UFFICI CAMERALI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
NON HO PARTICOLARE INTERESSE AD ESSERE INFORMATO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**1.5 CON QUALE FREQUENZA VISITA IL SITO INTERNET DELLA CAMERA DI COMMERCIO?**

<input type="checkbox"/>	PIU' VOLTE A SETTIMANA	<input type="checkbox"/>	UNA VOLTA AL MESE
<input type="checkbox"/>	UNA VOLTA A SETTIMANA	<input type="checkbox"/>	PIU' RARAMENTE
<input type="checkbox"/>	2/3 VOLTE AL MESE	<input type="checkbox"/>	MAI
<input type="checkbox"/>		NON RISPONDE	

**1.6 LA CAMERA DI COMMERCIO HA ATTIVATO UNA SEZIONE DEL PROPRIO SITO (DENOMINATA AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE) DEDICATA ALLA TRASPARENZA, L'HA MAI CONSULTATA?**

<input type="checkbox"/>	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	NON RISPONDE
--------------------------	----	--------------------------	----	--------------------------	--------------

## AREA 2: SERVIZI EROGATI

*PASSIAMO ADESSO AD UNA PARTE MOLTO IMPORTANTE DELL'INTERVISTA, INFATTI, PARLIAMO PROPRIO DELLA SODDISFAZIONE DEI SERVIZI OFFERTI DALLA CAMERA DI COMMERCIO...*



**2.1 LE LEGGERÒ I DIVERSI SERVIZI AMMINISTRATIVI E DI REGOLAZIONE OFFERTI DALLA CAMERA DI COMMERCIO DI..... PER OGNUNO MI DIRÀ SE LO CONOSCE, SE LO HA UTILIZZATO E SE LO RITIENE UN SERVIZIO SODDISFACENTE:**

Lo CONOSCE?	SE LO CONOSCE: Lo HA UTILIZZATO NEL CORSO DELL'ULTIMO ANNO?	SERVIZIO	SE LO HA UTILIZZATO: QUAL È IL SUO LIVELLO DI SODDISFAZIONE?									
			SI	NO	SI	NO	BU ON O	DIS CR ET O	SU FFI CI EN TE	INS UF FIC IE NT E	N ON SÒ	
		REGISTRO DELLE IMPRESE / BACK OFFICE (PRATICHE DI ISCRIZIONE, MODIFICA E CANCELLAZIONE, DEPOSITO BILANCI)										
		QUALIFICHE PROFESSIONALI (EX ALBI E RUOLI)										
		REGISTRO INFORMATICO PROTESTI (PRATICHE)										
		CERTIFICAZIONE ESTERA (CERTIFICATI DI ORIGINE, CARNET ATA, NUMERO MECCANOGRAFICO)										
		REGOLAZIONE DEL MERCATO (METROLOGIA LEGALE, USI, CONTRATTI TIPO, CONCORSI A PREMIO, SICUREZZA PRODOTTI, SPORTELLO CONSUMATORI, ETC...)										
		DEPOSITO BREVETTI, MODELLI E MARCHI										
		DIRITTO ANNUALE (MODALITÀ DI PAGAMENTO IMPORTI, TERMINI E SITUAZIONI STATO PAGAMENTI)										
		SERVIZI DI ARBITRATO CONCILIAZIONE E MEDIAZIONE										
		FIRMA DIGITALE (CNS – CARTA NAZIONALE DEI SERVIZI) / FRONT OFFICE										
		INFORMAZIONI GENERALI SU ALTRE IMPRESE O AMMINISTRATORI (VISURE, BILANCI, PROTESTI, ELENCHI, ETC.)										
		ADEMPIMENTI IN MATERIA AMBIENTALE										
		COMUNICA / SEGNALAZIONE CERTIFICATA DI INIZIO ATTIVITÀ (SCIA)										

**2.2 (DOMANDA POSTA SOLO SE ALLA DOMANDA PRECEDENTE SONO STATE DATE ALMENO 2 RISPOSTE QUALITATIVE) IN GENERALE, QUALE GIUDIZIO ESPRIMEREBBE SUI SERVIZI AMMINISTRATIVI E DI REGOLAZIONE OFFERTI DELLA CAMERA DI COMMERCIO?**

<input type="text"/>	BUONO	<input type="text"/>	DISCRETO
<input type="text"/>	SUFFICIENTE	<input type="text"/>	INSUFFICIENTE
<input type="text"/>	NON RISPONDE		

**2.3 LE LEGGERÒ I DIVERSI SERVIZI DI SUPPORTO ALLE IMPRESE OFFERTI DALLA CAMERA DI COMMERCIO DI..... PER OGNUNO MI DIRÀ SE LO CONOSCE, SE LO HA UTILIZZATO E SE LO RITIENE UN SERVIZIO SODDISFACENTE:**

Lo CONOSCE?	SE LO CONOSCE: Lo HA UTILIZZATO NEL CORSO DELL'ULTIMO ANNO?	SE LO HA UTILIZZATO: QUAL È IL SUO LIVELLO DI SODDISFAZIONE?





S  
E  
L  
O  
H  
A  
U  
T  
I  
L  
I  
Z  
Z  
A  
T  
O:

Q  
U  
A  
L  
È

SE  
SI PER QUALI RAGIONI?

IL SECONDO LEI, COSA POTREBBE ESSERE  
SU MIGLIORATO?

O  
L  
I  
V  
E  
L  
L  
O  
DI

S  
O  
D  
DI  
SF  
A  
ZI  
O  
N  
E  
?



## QUESTIONARIO CATI

	PER LE PRATICHE OBBLIGATORIE E SERVIZI AMMINISTRATIVI (ES. TELEMACO, IMPRESA IN UN GIORNO, ETC...)		BUONO		LA REPERIBILITÀ DELLE INFORMAZIONI
			DISCRETO		LA QUALITÀ DELLE INFORMAZIONI
			SUFFICIENTE		L'AGGIORNAMENTO DELLE INFORMAZIONI
			INSUFFICIENTE		LA TIPOLOGIA DELLE INFORMAZIONI (ES. A DELLE INSERIRE INFORMAZIONI VIDEO, ...)
	PER CERCARE INFORMAZIONI SULLE ATTIVITÀ PROMOZIONALI/MERCATO (BANCHE DATI CAMERALI, STATISTICHE, CONTRIBUTI, PARTECIPAZIONE A FIERE, ETC...)		BUONO		LA REPERIBILITÀ DELLE INFORMAZIONI (ES. INSERIRE VIDEO, PODCAST, AUDIO, ECC.)
			DISCRETO		LA QUALITÀ DELLE INFORMAZIONI
			SUFFICIENTE		L'AGGIORNAMENTO DELLE INFORMAZIONI
	PER REPERIRE LA MODULISTICA DEI SERVIZI DELLA CAMERA		BUONO		LA REPERIBILITÀ DELLE INFORMAZIONI
			DISCRETO		LA QUALITÀ DELLE INFORMAZIONI
			SUFFICIENTE		L'AGGIORNAMENTO DELLE INFORMAZIONI



# QUESTIONARIO CATI

<input type="checkbox"/>	PER ISCRIZIONE ON-LINE A CORSI, CONVEGNI, SEMINARI	<input type="checkbox"/>	INSUFFICIENTE	LA TIPOLOGIA DELLE INFORMAZIONI (ES. INSERIRE VIDEO, PODCAST, AUDIO, ECC.)
		<input type="checkbox"/>	BUONO	LA REPERIBILITÀ DELLE INFORMAZIONI
		<input type="checkbox"/>	DISCRETO	LA QUALITÀ DELLE INFORMAZIONI
		<input type="checkbox"/>	SUFFICIENTE	L'AGGIORNAMENTO DELLE INFORMAZIONI
		<input type="checkbox"/>	INSUFFICIENTE	LA TIPOLOGIA DELLE INFORMAZIONI (ES. INSERIRE VIDEO, PODCAST, AUDIO, ECC.)

<input type="checkbox"/>	IN GENERALE, COME VALUTA IL SITO WEB CAMERALE ?	<input type="checkbox"/>	BUONO
		<input type="checkbox"/>	DISCRETO
		<input type="checkbox"/>	SUFFICIENTE
		<input type="checkbox"/>	INSUFFICIENTE
<input type="checkbox"/>	NON RISPONDE		

### SE No PERCHÉ:

- L'IMPRESA NON USA SOLITAMENTE INTERNET
- NON L'HO MAI UTILIZZATO PERCHÉ NON SAPEVO CHE CI FOSSE
- NON HO INTERESSE AD UTILIZZARE INTERNET NEI RAPPORTI CON LA CAMERA



**AREA 3: MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA**

PASSIAMO ORA AD ALCUNE DOMANDE CHE RIGUARDANO IL FUNZIONAMENTO DEGLI UFFICI DELLA CAMERA DI COMMERCIO.  
PUÒ RISPONDERE LEI OPPURE UN SUO COLLABORATORE CHE DI SOLITO SI RECA NEGLI UFFICI DELLA CAMERA DI COMMERCIO.

**3.1 SI È RECATO PERSONALMENTE NEGLI UFFICI DELLA CAMERA DI COMMERCIO NEGLI ULTIMI 12 MESI?**

No  Sì

SE LA RISPOSTA È NO, SI PASSA ALLE DOMANDE DI OVERALL FINALI (DA 3.12 A 3.15)

**3.2 RITIENE CHE GLI UFFICI DELLA CAMERA DI COMMERCIO SIANO FACILMENTE RAGGIUNGIBILI?**

<input type="checkbox"/>	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	NON RISPONDE	<input type="checkbox"/>	SO/NON RISPONDE
--------------------------	----	--------------------------	----	--------------------------	--------------	--------------------------	-----------------

**3.2 BIS COME CONSIDERA L'ACCESSO AI SERVIZI QUANDO SI RECA DIRETTAMENTE IN CAMERA DI COMMERCIO?**

[1 RISPOSTA POSSIBILE]

<input type="checkbox"/>	FACILE, LA SEDE È DOTATA DI SEGNALETICA ADEGUATA E DI PUNTI INFORMATIVI
<input type="checkbox"/>	ACCETTABILE, ANCHE SE DA MIGLIORARE
<input type="checkbox"/>	DIFFICILE, LA SEDE NON È DOTATA DI SEGNALETICA ADEGUATA E DI PUNTI INFORMATIVI
<input type="checkbox"/>	NON SO/NON RISPONDE

**3.3 RITIENE CHE GLI ORARI DI APERTURA SIANO? [1 RISPOSTA POSSIBILE]**

<input type="checkbox"/>	ADEGUATI
<input type="checkbox"/>	INADEGUATI...
<input type="checkbox"/>	...BISOGNEREBBE ANTICIPARE L'APERTURA AL MATTINO
<input type="checkbox"/>	...BISOGNEREBBE POSTICIPARE LA CHIUSURA AL MATTINO
<input type="checkbox"/>	...BISOGNEREBBE POSTICIPARE LA CHIUSURA NEL POMERIGGIO
<input type="checkbox"/>	...BISOGNEREBBE ANTICIPARE L'APERTURA NEL POMERIGGIO
<input type="checkbox"/>	...BISOGNEREBBE ADOTTARE L'ORARIO CONTINUATO TUTTI I GIORNI DI APERTURA
<input type="checkbox"/>	NON SO

**3.4 RITIENE CHE I TEMPI DI ATTESA AGLI UFFICI O SPORTELLI SIANO? [1 RISPOSTA POSSIBILE]**

<input type="checkbox"/>	PIENAMENTE SODDISFACENTI	<input type="checkbox"/>	ACCETTABILI, ANCHE SE DA MIGLIORARE
<input type="checkbox"/>	TROPPO LUNGHI	<input type="checkbox"/>	NON SO

**3.5 COME VALUTA IL COMFORT ED ORGANIZZAZIONE DEGLI AMBIENTI DELLA CAMERA DI COMMERCIO RELATIVAMENTE A QUESTI ASPETTI?**

	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	NON SÒ
SEGNALETICA PER INDIVIDUARE GLI SPORTELLI					
PULIZIA DEGLI AMBIENTI					
TEMPERATURA/CLIMATIZZAZIONE					
ADEGUATEZZA DEI POSTI A SEDERE					
ILLUMINAZIONE DEGLI SPAZI					
RISPETTO DELLA PRIVACY					
TENENDO PRESENTE TUTTI GLI ASPETTI SIN QUI CITATI, IN GENERALE, COME VALUTA GLI AMBIENTI DELLA CAMERA DI COMMERCIO					



**3.6 IN RELAZIONE AL SERVIZIO FRUITO, COME ESPRIME LA SUA VALUTAZIONE RISPETTO AI SEGUENTI ASPETTI?**

	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	NON SÒ
CORTESIA E RISPETTO VERSO L'UTENTE					
CHIAREZZA E PRECISIONE DELLE INFORMAZIONI FORNITE ALL'UTENTE					
RISOLUZIONE DEI PROBLEMI CHE OSTACOLANO L'AVANZAMENTO DELLE PRATICHE					
TEMPI DI SVOLGIMENTO DELLE PRATICHE					
PROFESSIONALITÀ E COMPETENZA DEL PERSONALE					
ACCOGLIENZA DEL PERSONALE ALL'INGRESSO					
FACILITÀ DI COMUNICARE PER TELEFONO/EMAIL					
IN GENERALE COME GIUDICA IL SERVIZIO FRUITO?					

**3.7 SERVIZIO DI CENTRALINO/CALL CENTER DELLA CAMERA DI COMMERCIO:**

SERVIZIO	Lo conosce?	Se lo conosce: Lo ha utilizzato nel corso dell'ultimo anno?	Se lo ha utilizzato: Qual è il suo livello di soddisfazione?								
			SI	NO	SI	NO	BU ON O	DIS CR ET O	SU FFI CI EN TE	INS UF FIC IE NT E	N ON SÒ
SERVIZIO DI CENTRALINO/CALL CENTER											

**3.8 (SE ALLA DOMANDA PRECEDENTE SONO STATE ESPRESSE VALUTAZIONI (SUFFICIENTE O INSUFFICIENTE) IN QUALI ASPETTI VA MIGLIORATO IL CENTRALINO/CALL CENTER? [2 RISPOSTE POSSIBILI]**

	DISPONIBILITÀ E CORTESIA DEGLI OPERATORI
	CAPACITÀ DI ASCOLTO E DI INTERAZIONE CON GLI UTENTI
	COMPETENZA E COMPLETEZZA NELLE RISPOSTE
	TEMPI DI ATTESA E DEI PERCORSI NECESSARI A ENTRARE IN CONTATTO CON GLI UFFICI
	TEMPI DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE
	MANCATE RISPOSTE PER LINEE OCCUPATE
	INOLTRO ALLE PERSONE/UFFICI GIUSTI
	ALTRO



**3.9 UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP) DELLA CAMERA DI COMMERCIO:**

SERVIZIO	Lo CONOSCE?	SE LO CONOSCE: Lo HA UTILIZZATO NEL CORSO DELL'ULTIMO ANNO?	SE LO HA UTILIZZATO: QUAL È IL SUO LIVELLO DI SODDISFAZIONE?							
			SI	NO	SI	NO	BU ON O	DIS CR ET O	SU FFI CI EN TE	INS UF FIC IE NT E
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)										

**3.10 (SE ALLA DOMANDA PRECEDENTE [URP] SONO STATE ESPRESSE VALUTAZIONI [SUFFICIENTE O INSUFFICIENTE])  
IN QUALI ASPETTI VA MIGLIORATO L'URP? [2 RISPOSTE POSSIBILI]**

	DISPONIBILITÀ E CORTESIA DEGLI OPERATORI
	CAPACITÀ DI ASCOLTO E DI INTERAZIONE CON GLI UTENTI
	AUMENTO DEI CANALI DI COMUNICAZIONE/INTERAZIONE
	TEMPI DI RISPOSTA AI QUESITI
	MANCATE RISPOSTE AI QUESITI
	ADEGUATEZZA DELLE RISPOSTE AI QUESITI
	INOLTRO ALLE PERSONE/UFFICI GIUSTI
	ALTRO

**3.11 (SE ALLA DOMANDA PRECEDENTE [URP] È STATO RISPOSTO [NON LO CONOSCO]) PERCHÉ?  
[1 RISPOSTA POSSIBILE]**

<input type="checkbox"/>	PERCHÉ NON SAPEVO DELL'ESISTENZA DELL'URP DELLA CAMERA DI COMMERCIO
<input type="checkbox"/>	PERCHÉ CONTATTO DIRETTAMENTE L'UFFICIO COMPETENTE
<input type="checkbox"/>	PERCHÉ NON NE AVEVO BISOGNO

*MANCANO SOLO 4 DOMANDE AL TERMINE DI QUESTA INTERVISTA, LE CHIEDO QUINDI DI CONCENTRARSI IN GENERALE SULL'INSIEME DEI SERVIZI E DELLE ATTIVITÀ DELLA CAMERA DI COMMERCIO E NON PIÙ SULLE SINGOLE VALUTAZIONI SIN QUI ESPRESSE.*



**3.12** CONSIDERANDO L'INSIEME DEI SERVIZI (AMMINISTRATIVI, DI INFORMAZIONE ED ASSISTENZA, DI REGOLAZIONE DEL MERCATO E PROMOZIONE) EROGATI NELLE DIVERSE MODALITÀ (WEB, CALL CENTER, A SPORTELLO, TELEFONICI, ETC) QUALE GIUDIZIO ESPRIMEREBBE SUL FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO?

<input type="checkbox"/>	BUONO	<input type="checkbox"/>	DISCRETO
<input type="checkbox"/>	SUFFICIENTE	<input type="checkbox"/>	INSUFFICIENTE

**3.13** SE HA GIÀ UTILIZZATO NEGLI ULTIMI 12 MESI I SERVIZI DELLA CAMERA DI COMMERCIO, RITIENE CHE LA QUALITÀ DELLA PRESTAZIONE OFFERTA SIA?

<input type="checkbox"/>	PEGGIORATA	<input type="checkbox"/>	UGUALE
<input type="checkbox"/>	MIGLIORATA	<input type="checkbox"/>	È LA PRIMA VOLTA CHE VENGO

**3.14** FAREBBE NUOVAMENTE RICORSO AI SERVIZI, OVE NON OBBLIGATO PER LEGGE, O PARTECIPEREBBE ALLE INIZIATIVE DELLA CAMERA DI COMMERCIO?

<input type="checkbox"/>	CERTAMENTE SÌ	<input type="checkbox"/>	PROBABILMENTE SÌ
<input type="checkbox"/>	PROBABILMENTE NO	<input type="checkbox"/>	CERTAMENTE NO

**3.15** CONSIGLIEREBBE A COLLEGHI O ALTRI UTENTI, OVE NON OBBLIGATO PER LEGGE, DI RIVOLGERSI ALLA CAMERA DI COMMERCIO COME ENTE IN GRADO DI RISPONDERE ALLE LORO ESIGENZE, SIMILI ALLA SUA? [SCALA DI VALUTAZIONE DA 0 A 10, DOVE 0 RAPPRESENTA NESSUNA POSSIBILITÀ E 10, PROBABILITÀ MASSIMA DI PASSAPAROLA POSITIVO]

<input type="checkbox"/>	0 (min)	<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	<input type="checkbox"/>	8	<input type="checkbox"/>	9	<input type="checkbox"/>	10 (MAX)		