



**Indagine di**  
**Customer satisfaction**  
**Attività seminariale e di formazione manageriale**  
*Anno 2012*

## Attività seminariale e di formazione manageriale

Periodo di rilevazione: 1° semestre 2012

Ufficio coinvolti	tipologia di evento			altri dati		
	Corso	Seminario	Incontro - Convegno	n. iscritti	n. Partecipanti effettivi	n. questionari riconsegnati
Arbitrato e conciliazione	1			280	200	44
Artigianato, Protesti e Documenti Export	1				57	50
Eurosportello		6	6	471	368	231
Promozione Interna ed Estera		1		52	41	29
Registro Imprese	2			86	89	65
Sviluppo Imprenditoriale	13	1		221	194	128
<b>TOTALI</b>	<b>17</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>1110</b>	<b>949</b>	<b>547</b>

Periodo di rilevazione: 2° semestre 2012

Ufficio coinvolti	tipologia di evento			altri dati		
	Corso	Seminario	Incontro - Convegno	n. iscritti	n. Partecipanti effettivi	n. questionari riconsegnati
Arbitrato e conciliazione						
Artigianato, Protesti e Documenti Export						
Politiche Comunitarie e Eurosportello		7	1	363	293	150
Politiche economiche e infrastrutture		1		12	31	7
Promozione Interna ed Estera			1	18	23	9
Registro Imprese						
Sviluppo Imprenditoriale	10	3		246	189	115
<b>TOTALI</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>639</b>	<b>536</b>	<b>281</b>

Periodo di rilevazione: anno 2012

Ufficio coinvolti	tipologia di evento			altri dati		
	Corso	Seminario	Incontro - Convegno	n. iscritti	n. Partecipanti effettivi	n. questionari riconsegnati
Arbitrato e conciliazione	1			280	200	44
Artigianato, Protesti e Documenti Export	1				57	50
Eurosportello		13	7	834	661	381
Politiche economiche e infrastrutture		1		12	31	7
Promozione		1	1	70	64	38
Registro Imprese	2			86	89	65
Sviluppo Imprenditoriale	23	4		467	383	243
<b>TOTALI</b>	<b>27</b>	<b>19</b>	<b>8</b>	<b>1749</b>	<b>1485</b>	<b>828</b>

## Dati emersi dai questionari

	1° semestre	2° semestre	anno 2012
<b>Come è venuto a conoscenza dell'iniziativa?</b>			
dal depliant ricevuto per posta ordinaria	25	9	39
dal sito web	153	56	214
tramite i mass-media	4	7	16
via e-mail	287	118	410
tramite le associazioni di categoria	53	13	71
da altre persone	40	23	68
altro	25	12	42
<b>Età</b>			
meno di 25 anni	45	20	70
tra 25 e 40 anni	269	93	367
tra 41 e 55 anni	216	87	308
oltre 55 anni	41	14	60
<b>Sesso</b>			
Maschio	271	95	371
Femmina	286	121	412
<b>Professione</b>			
imprenditore	129	45	179
Professionista	162	37	204
Dispendente	220	100	325
In cerca di occupazione	12	4	21
altro	47	15	67
<b>Organizzazione attività didattiche</b>			
Preparazione tecnica dei relatori	6,46	6,45	6,45
Gli argomenti trattati erano conformi alle sue iniziative	5,96	6,02	5,98
Il metodo didattico utilizzato ha soddisfatto le sue esigenze?	6,03	6,05	6,03
Il materiale didattico impiegato è stato chiaro alle sue aspettative?	5,88	5,93	5,89
C'è stata una sufficiente integrazione fra i vari argomenti trattati?	6,22	6,14	6,20
<b>Organizzazione strutture e attrezzature</b>			
Gli orari delle lezioni sono stati appropriati?	6,25	6,00	6,18
Le strutture utilizzate per l'iniziativa (sale, apparecchiature) erano adeguate?	6,45	6,13	6,36
Organizzazione generale del seminario	6,34	6,23	6,31
<b>Percezione raggiungimento obiettivi</b>			
L'obiettivo indicato nel programma è stato raggiunto?	5,96	6,11	6,00
Giudica soddisfacente il grado di approfondimento degli argomenti trattati?	5,81	5,97	5,85
Utilità delle informazioni ricevute	6,14	6,16	6,15
<b>Giudizio complessivo sul seminario / Quanto è soddisfatto in generale del seminario?</b>	6,10	6,12	6,11

# Dettaglio per ufficio

Periodo di rilevazione: 1° semestre 2012

Come è venuto a conoscenza dell'iniziativa?	Arbitrato e conciliazione	Artigianato, Protesti e Documenti Export	Politiche Comunitarie e Eurosportello	Promozione Interna ed Estera	Registro Imprese	Sviluppo Imprenditoriale
dal depliant ricevuto per posta ordinaria		2	6		5	12
dal sito web	6	12	70	10	24	31
tramite i mass-media	1	1	1		0	1
via e-mail	20	21	145	10	26	65
tramite le associazioni di categoria	14	11	10	4	7	7
da altre persone		3	12	1	2	22
altro	3	1	3	1	1	16

## Età

meno di 25 anni		3	20	2	4	16
tra 25 e 40 anni	19	23	109	15	26	77
tra 41 e 55 anni	17	18	90	9	31	51
oltre 55 anni	7	6	21		3	4

## Sesso

Maschio	18	22	129	12	22	68
Femmina	20	26	110	14	41	75

## Professione

imprenditore		2	84	2	1	40
Professionista	39	11	56	6	32	18
Dispendente	2	35	72	16	31	64

In cerca di occupazione altro		1	2	1		8
	2		26	2	1	16
<b>Organizzazione attività didattiche</b>						
Preparazione tecnica dei relatori	5,70	6,72	6,48	6,85	6,15	6,61
Gli argomenti trattati erano conformi alle sue iniziative	5,20	6,18	5,94	6,08	6,17	6,05
Il metodo didattico utilizzato ha soddisfatto le sue esigenze?	5,45	6,19	6,06	5,83	6,06	6,10
Il materiale didattico impiegato è stato chiaro alle sue aspettative?	5,55	6,00	5,86	5,50	5,90	6,01
C'è stata una sufficiente integrazione fra i vari argomenti trattati?	6,95	6,04	5,92	5,92	6,02	6,69
<b>Organizzazione strutture e attrezzature</b>						
Gli orari delle lezioni sono stati appropriati?	6,07	6,48	6,25	5,91	6,42	6,17
Le strutture utilizzate per l'iniziativa (sale, apparecchiature) erano adeguate?	6,53	6,62	6,33	6,42	6,27	6,64
Organizzazione generale del seminario	6,39	6,41	6,37	6,39	6,27	6,28
<b>Percezione raggiungimento obiettivi</b>						
L'obiettivo indicato nel programma è stato raggiunto?	5,51	6,12	5,91	6,08	6,29	5,97
Giudica soddisfacente il grado di approfondimento degli argomenti trattati?	5,23	5,96	5,74	6,17	6,13	5,90
Utilità delle informazioni ricevute	5,35	6,04	6,27	6,18	6,21	6,16
<b>Giudizio complessivo sul seminario / Quanto è soddisfatto in generale del seminario?</b>						
	5,59	6,24	6,09	6,21	6,15	6,19

**Periodo di rilevazione: 2° semestre 2012**

<b>Come è venuto a conoscenza dell'iniziativa?</b>	<b>Arbitrato e conciliazione</b>	<b>Artigianato, Protesti e Documenti Export</b>	<b>Eurosportello</b>	<b>Politiche economiche e infrastrutture</b>	<b>Promozione Interna ed Estera</b>	<b>Registro Imprese</b>	<b>Sviluppo Imprenditoriale</b>
dal depliant ricevuto per posta ordinaria			6		2		1
dal sito web			24	1	2		30
tramite i mass-media			4				3
via e-mail			57	5	8		53
tramite le associazioni di categoria			8	1	2		5
da altre persone			6		2		15
altro			8	1			4

**Età**

meno di 25 anni			9	1			11
tra 25 e 40 anni			43	5	2		48
tra 41 e 55 anni			35	3	3		49
oltre 55 anni			5	1	4		5

**Sesso**

Maschio			50	7	7		38
Femmina			42	2	2		77

**Professione**

imprenditore			16	0	3		26
Professionista			18	1	1		18
Dispendente			43	5	2		55
In cerca di occupazione			1				3
altro			8	1	2		5

**Organizzazione attività didattiche**

Preparazione tecnica dei relatori			6,00	6,36	5,56		6,62
Gli argomenti trattati erano conformi alle sue iniziative			5,80	5,71	5,11		6,27
Il metodo didattico utilizzato ha soddisfatto le sue esigenze?			5,91	5,57	4,56		6,29
Il materiale didattico impiegato è stato chiaro alle sue aspettative?			5,94	6,14	5,00		6,15
C'è stata una sufficiente integrazione fra i vari argomenti trattati?			5,96	5,71			6,36

**Organizzazione strutture e attrezzature**

Gli orari delle lezioni sono stati appropriati?			5,94	6,29	4,78		6,12
Le strutture utilizzate per l'iniziativa (sale, apparecchiature) erano adeguate?			6,43	6,14	4,78		6,03
Organizzazione generale del seminario			6,28	6,00	5,00		6,31

**Percezione raggiungimento obiettivi**

L'obiettivo indicato nel programma è stato raggiunto?			6,01	5,86	5,00		6,27
Giudica soddisfacente il grado di approfondimento degli argomenti trattati?			5,85	5,29	5,00		6,15
Utilità delle informazioni ricevute			6,01	5,43	5,11		6,40

**Giudizio complessivo sul seminario / Quanto è soddisfatto in generale del seminario?**

			5,97	5,57	5,00		6,35
--	--	--	------	------	------	--	------



**Periodo di rilevazione: anno 2012**

<b>Come è venuto a conoscenza dell'iniziativa?</b>	<b>Arbitrato e conciliazione</b>	<b>Artigianato, Protesti e Documenti Export</b>	<b>Eurosportello</b>	<b>Politiche economiche e infrastrutture</b>	<b>Promozione Interna ed Estera</b>	<b>Registro Imprese</b>	<b>Sviluppo Imprenditoriale</b>
dal depliant ricevuto per posta ordinaria	6	5	20			2	24
dal sito web	13	20	122	1	14	15	111
tramite i mass-media	1		8				8
via e-mail	8	21	239	5	13	40	191
tramite le associazioni di categoria	1		48				
da altre persone	7	1	30		3	3	46
altro	9		27	1	1	2	29

**Età**

meno di 25 anni	7	4	37	1	2	4	46
tra 25 e 40 anni	24	26	209	5	19	23	192
tra 41 e 55 anni	11	17	172	3	14	30	155
oltre 55 anni	1	2	33	1	0	7	25

**Sesso**

Maschio	14	17	219	7	16	31	178
Femmina	27	31	222	2	20	31	224

**Professione**

imprenditore	7	5	122		3	29	89
Professionista	6	15	118	1	8	12	89
Dispendente	18	29	151	5	21	16	180
In cerca di occupazione	2		8		1	1	18
altro	9	2	48	1	2	6	42

**Organizzazione attività didattiche**

Preparazione tecnica dei relatori	6,57	6,44	6,43	6,00	6,75	6,43	6,51
Gli argomenti trattati erano conformi alle sue iniziative	5,70	6,24	5,91	5,71	6,29	5,78	6,06
Il metodo didattico utilizzato ha soddisfatto le sue esigenze?	5,86	6,29	6,03	5,57	6,00	6,00	6,07
Il materiale didattico impiegato è stato chiaro alle sue aspettative?			4,00	5,00			4,00
C'è stata una sufficiente integrazione fra i vari argomenti trattati?	6,20	6,19	6,30	5,71	0,00	5,82	6,29

**Organizzazione strutture e attrezzature**

Gli orari delle lezioni sono stati appropriati?	5,93	6,56	6,13	6,29	6,15	6,27	6,20
Le strutture utilizzate per l'iniziativa (sale, apparecchiature) erano adeguate?	5,93	6,43	6,43	6,14	6,38	6,06	6,40
Organizzazione generale del seminario	6,05	6,38	6,33	6,00	6,41	6,31	6,30

**Percezione raggiungimento obiettivi**

L'obiettivo indicato nel programma è stato raggiunto?	5,72	6,36	5,93	5,86	6,19	5,75	6,07
Giudica soddisfacente il grado di approfondimento degli argomenti trattati?	5,88	6,18	5,78	5,29	6,14	5,61	5,96
Utilità delle informazioni ricevute	5,84	6,37	6,14	5,43	6,27	5,91	6,17

**Giudizio complessivo sul seminario / Quanto è soddisfatto in generale del seminario?**

6,07	6,27	6,06	5,57	6,25	5,98	6,19
------	------	------	------	------	------	------

**Allegato**

**Questionario di rilevazione**

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)**

- |  |                          |   |                          |   |                          |   |                          |   |                          |   |                          |   |                          |   |
|--|--------------------------|---|--------------------------|---|--------------------------|---|--------------------------|---|--------------------------|---|--------------------------|---|--------------------------|---|
| <b>Esprima un giudizio complessivo sul seminario</b> | <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"/> dal depliant ricevuto per posta ordinaria                                     | <input type="checkbox"/> tramite le associazioni di categoria          |
| <input type="checkbox"/> dal sito web camerale: <a href="http://www.lu.camcom.it">www.lu.camcom.it</a> | <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'**

- meno di 25 anni     tra 25 e 40 anni     tra 41 e 55 anni     oltre 55 anni

**SESSO**

- maschio     femmina

**PROFESSIONE**

- imprenditore     professionista     dipendente     in cerca di prima occupazione  
 altro .....