

# **Indagine di customer satisfaction sugli Sportelli camerali**

(Sportello Finanziamenti, Sportello  
Marchi e Brevetti, Sportello Nuova  
Impresa)

anno 2014

**Ufficio Relazioni con l'Esterno**

# Report complessivo

		2013	2014	
1	SPORTELLO a cui si è rivolto l'utente	Sportello finanziamenti	76	93
		Sportello Marchi e brevetti	49	69
		Sportello Internazionalizzazione	1	0
		Sportello Nuova impresa	64	86
2	A quale tipologia di utenza appartiene?	Impresa	80	81
		Libero professionista	18	31
		Ass. di categoria	2	3
		Altro	34	52
3	Lei ritiene che gli orari di apertura al pubblico degli uffici camerale siano	Molto ridotti	3	10
		Ridotti	16	35
		Adeguati	116	128
4	Come valuta l'accoglienza all'ingresso	8,20	8,09	
5	Come valuta il suo grado di soddisfazione rispetto all'ubicazione degli uffici	7,93	7,81	
6	Come valuta il comfort degli ambienti di attesa	8,25	8,16	
7	Le chiediamo di esprimere una serie di valutazioni relativamente al servizio usufruito	Chiarezza e precisione delle informazioni fornite allo sportello	9,10	8,84
		Tempo di attesa negli uffici	9,23	9,04
		Tempestività del servizio erogato	9,03	8,94
		professionalità e competenza del personale	9,17	9,18
		capacità del personale di ascoltare e comprendere le sue esigenze	9,27	9,14
		cortesie e attenzione del personale	9,30	9,30
		soddisfazione complessiva del servizio	9,02	9,08
<b>Totale questionari compilati</b>		<b>139</b>	<b>174</b>	

## Dettaglio Sportelli

### Sportello Finanziamenti Indagine di Customer satisfaction

		2013	2014	
1	A quale tipologia di utenza appartiene?	Impresa	49	45
		Libero professionista	4	11
		Ass. di categoria	1	3
		Altro	20	34
2	Lei ritiene che gli orari di apertura al pubblico degli uffici camerali siano	Molto ridotti	3	5
		Ridotti	9	20
		Adeguati	61	70
3	Come valuta l'accoglienza all'ingresso	7,84	8,30	
4	Come valuta il suo grado di soddisfazione rispetto all'ubicazione degli uffici	7,88	7,81	
5	Come valuta il comfort degli ambienti di attesa	8,01	8,39	
6	Le chiediamo di esprimere una serie di valutazioni relativamente al servizio usufruito	Chiarezza e precisione delle informazioni fornite allo sportello	9,03	8,83
		Tempo di attesa negli uffici	9,11	9,15
		Tempestività del servizio erogato	8,84	8,96
		professionalità e competenza del personale	9,11	9,18
		capacità del personale di ascoltare e comprendere le sue esigenze	9,20	9,13
		cortesia e attenzione del personale	9,20	9,34
		soddisfazione complessiva del servizio	8,93	9,09
7	Ci sono ulteriori commenti			
Totale questionari compilati		76	93	

## Sportello Nuova Impresa

### Indagine di Customer satisfaction

			2013	2014
1	A quale tipologia di utenza appartiene?	Impresa	36	30
		Libero professionista	4	8
		Ass. di categoria	1	1
		Altro	21	20
2	Lei ritiene che gli orari di apertura al pubblico degli uffici camerati siano	Molto ridotti	3	4
		Ridotti	3	8
		Adeguati	49	39
3	Come valuta l'accoglienza all'ingresso		8,08	8,22
4	Come valuta il suo grado di soddisfazione rispetto all'ubicazione degli uffici		7,86	7,73
5	Come valuta il comfort degli ambienti di attesa		8,05	8,24
6	Le chiediamo di esprimere una serie di valutazioni relativamente al servizio usufruito	Chiarezza e precisione delle informazioni fornite allo sportello	9,10	8,73
		Tempo di attesa negli uffici	9,22	9,24
		Tempestività del servizio erogato	8,94	8,86
		professionalità e competenza del personale	9,10	9,12
		capacità del personale di ascoltare e comprendere le sue esigenze	9,24	9,04
		cortesia e attenzione del personale	9,19	9,31
		soddisfazione complessiva del servizio	9,06	9,08
7	Ci sono ulteriori commenti			
<b>Totale questionari compilati</b>			64	86

# Sportello Marchi e Brevetti

## Indagine di Customer satisfaction

2013

2014

1	A quale tipologia di utenza appartiene?	Impresa	24	34
		Libero professionista	13	20
		Ass. di categoria	1	1
		Altro	10	13
2	Lei ritiene che gli orari di apertura al pubblico degli uffici camerati siano	Molto ridotti	0	5
		Ridotti	5	16
		Adeguati	44	48
3	Come valuta l'accoglienza all'ingresso		9,00	7,87
4	Come valuta il suo grado di soddisfazione rispetto all'ubicazione degli uffici		8,14	7,71
5	Come valuta il comfort degli ambienti di attesa		8,69	7,81
6	Le chiediamo di esprimere una serie di valutazioni relativamente al servizio usufruito	Chiarezza e precisione delle informazioni fornite allo sportello	9,33	8,84
		Tempo di attesa negli uffici	9,38	8,84
		Tempestività del servizio erogato	9,35	8,94
		professionalità e competenza del personale	9,36	9,20
		capacità del personale di ascoltare e comprendere le sue esigenze	9,40	9,20
		cortesia e attenzione del personale	9,44	9,26
		soddisfazione complessiva del servizio	9,15	9,07
7	Ci sono ulteriori commenti			
Totale questionari compilati			49	69

# Sportello Internazionalizzazione

## Indagine di Customer satisfaction

		2013	2014	
1	A quale tipologia di utenza appartiene?	Impresa	0	0
		Libero professionista	0	0
		Ass. di categoria	1	1
		Altro	0	0
2	Lei ritiene che gli orari di apertura al pubblico degli uffici camerati siano	Molto ridotti	0	0
		Ridotti	0	0
		Adeguati	0	0
3	Come valuta l'accoglienza all'ingresso	0,00	0,00	
4	Come valuta il suo grado di soddisfazione rispetto all'ubicazione degli uffici	1,00	1,00	
5	Come valuta il comfort degli ambienti di attesa	10,00	7,00	
6	Le chiediamo di esprimere una serie di valutazioni relativamente al servizio usufruito	Chiarezza e precisione delle informazioni fornite allo sportello	10,00	7,00
		Tempo di attesa negli uffici	10,00	9,00
		Tempestività del servizio erogato	10,00	10,00
		professionalità e competenza del personale	10,00	10,00
		capacità del personale di ascoltare e comprendere le sue esigenze	10,00	10,00
		cortesia e attenzione del personale	10,00	10,00
		soddisfazione complessiva del servizio	10,00	8,00
7	Ci sono ulteriori commenti			
Totale questionari compilati		1	0	

(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	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

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

Per nulla soddisfatto							Completamente soddisfatto			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

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

Per nulla soddisfatto							Completamente soddisfatto			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	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?**

---



---



---



---