

**Indagine di customer
satisfaction**

**Attività seminariale e
formazione manageriale
della Camera di Commercio**

Anno 2017

Ufficio Relazioni Esterne

Customer Satisfaction - Attività seminariale e di formazione manageriale

		1° semestre	2° semestre	anno 2017
tipologia di evento	Corso	9	10	19
	Seminario	1	3	4
	Incontro - Convegno	0	0	0
altri dati	Eventi svolti	9	13	22
	Eventi annullati	1	0	1
	Eventi in cui non sono stati dati i questionari	0	3	3
	n. iscritti	296	389	685
	n. Partecipanti effettivi	234	251	485
	n. questionari riconsegnati	201	180	381

Range di valutazione da 1 (voto minimo) a 7 (voto massimo)

1° semestre

2° semestre

anno 2017

Come è venuto a conoscenza dell'iniziativa?

dalla pagina facebook camerale	3	4	7
dal sito web camerale www.lu.camcom.it	56	35	91
tramite i mass-media	3	2	5
via e-mail	105	98	203
tramite le associazioni di categoria	13	19	32
da altre persone	18	12	30
altro	8	13	21

Età

meno di 25 anni	11	7	18
tra 25 e 40 anni	94	84	178
tra 41 e 55 anni	79	71	150
oltre 55 anni	15	18	33

Sesso

Maschio	80	81	161
Femmina	117	95	212

Professione

imprenditore	28	35	63
Professionista	35	43	78
Dipendente	106	73	179
In cerca di occupazione	3	1	4
altro	25	20	45

Organizzazione attività didattiche

Preparazione tecnica dei relatori	6,64	6,65	6,64
Gli argomenti trattati erano conformi alle sue aspettative	6,24	6,11	6,18
	6,27	6,11	6,19
	6,14	5,94	5,98
	6,30	6,21	6,22

Organizzazione strutture e attrezzature

Gli orari delle lezioni sono stati appropriati?	6,31	6,23	6,26
	6,34	6,53	6,43
Organizzazione generale del seminario	6,39	6,32	6,34

Percezione raggiungimento obiettivi

L'obiettivo indicato nel programma è stato raggiunto?	6,29	6,03	6,12
	6,24	6,01	6,07
Utilità delle informazioni ricevute	6,26	6,27	6,25

soddisfatto in generale del seminario?

	6,34	6,25	6,27
--	------	------	------

Customer Satisfaction - Attività seminariale e di formazione manageriale

Periodo di rilevazione: anno 2017 Range di valutazione da 1 (voto minimo) a 7 (voto massimo)

Elaborazione dati per ufficio

Ufficio coinvolti	tipologia di evento						altri dati		
	Corso	Seminario	Incontro - Convegno	Eventi svolti	Eventi annullati	Eventi in cui non sono stati dati i questionari	n. iscritti	n. Partecipanti effettivi	n. questionari riconsegnati
Arbitrato e conciliazione	2	0	0	2	0	2	n.d.	n.d.	0
Artigianato, Protesti e Documenti export	3	0	0	3	0	0	97	78	69
Brevetti e Funzioni Ispettive	0	1	0	1	0	1	n.d.	n.d.	0
Politiche Comunitarie e Eurosportello	0	2	0	2	0	0	195	119	107
Promozione Interna ed Estera	2	1	0	3	0	0	94	59	49
Sviluppo Imprenditoriale	12	0	0	11	1	0	299	229	156
TOTALI	19	4	0	22	1	3	685	485	381

Come è venuto a conoscenza dell'iniziativa?	Artigianato, Protesti e Documenti export	Politiche Comunitarie e Eurosportello	Promozione Interna ed Estera	Sviluppo Imprenditoriale
dalla pagina facebook camerale	2	3	1	3
dal sito web camerale www.lu.camcom.it	36	22	8	26
tramite i mass-media	0	3	0	3
via e-mail	22	92	21	73
tramite le associazioni di categoria	7	7	15	4
da altre persone	4	11	1	12
altro	2	11	2	12
Età				
meno di 25 anni	1	9	4	5
tra 25 e 40 anni	32	68	18	66
tra 41 e 55 anni	30	61	16	47
oltre 55 anni	6	8	11	10
Sesso				
Maschio	18	63	28	50
Femmina	49	83	21	72
Professione				
imprenditore	1	37	7	28
Professionista	20	23	13	29
Dipendente	43	71	22	41
In cerca di occupazione	0	1	0	4
altro	4	13	3	24
Organizzazione attività didattiche				
Preparazione tecnica dei relatori	6,61	6,52	6,63	6,78
Gli argomenti trattati erano conformi alle sue aspettative	6,38	6,03	6,21	6,11
Il metodo didattico utilizzato ha soddisfatto le sue esigenze?	6,37	6,06	6,24	6,19
Il materiale didattico impiegato è stato chiaro ed approfondito?	6,30	5,97	6,10	5,99
C'è stata una sufficiente integrazione fra i vari argomenti trattati?	6,26	6,16	6,38	6,35
Organizzazione strutture e attrezzature				
Gli orari delle lezioni sono stati appropriati?	6,48	6,21	6,54	6,14
Le strutture utilizzate per l'iniziativa (sale, apparecchiature) erano adeguate?	6,46	6,66	7,98	6,17
Organizzazione generale del seminario	6,52	6,21	6,40	6,39
Percezione raggiungimento obiettivi				
L'obiettivo indicato nel programma è stato raggiunto?	6,47	5,89	6,12	6,23
Giudica soddisfacente il grado di approfondimento degli argomenti trattati?	6,46	5,84	6,13	6,20
Utilità delle informazioni ricevute	6,40	6,11	6,32	6,34
Giudizio complessivo sul seminario / Quanto è soddisfatto in generale del seminario?	6,42	6,17	6,33	6,33

QUESTIONARIO CORSI E SEMINARI

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 1 2 3 4 5 6 7
- Gli argomenti trattati erano conformi alle sue aspettative? 1 2 3 4 5 6 7
- Il metodo didattico utilizzato ha soddisfatto le sue esigenze? 1 2 3 4 5 6 7
- Il materiale didattico impiegato è stato chiaro ed approfondito? 1 2 3 4 5 6 7
- C'è stata una sufficiente integrazione fra i vari argomenti trattati? 1 2 3 4 5 6 7

2) Organizzazione strutture ed attrezzature

- Gli orari delle lezioni sono stati appropriati? 1 2 3 4 5 6 7
- Le strutture utilizzate per l'iniziativa (sale, apparecchiature) erano adeguate? 1 2 3 4 5 6 7
- Organizzazione generale del seminario 1 2 3 4 5 6 7

3) Percezione raggiungimento obiettivi

- L'obiettivo indicato nel programma del Corso/Seminario/Incontro è stato raggiunto? 1 2 3 4 5 6 7
- Giudica soddisfacente il grado di approfondimento degli argomenti trattati? 1 2 3 4 5 6 7
- Utilità delle informazioni ricevute 1 2 3 4 5 6 7

4)

- Esprima un giudizio complessivo sul seminario 1 2 3 4 5 6 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?

- dalla pagina facebook camerale tramite le associazioni di categoria
- dal sito web camerale: www.lu.camcom.it da altre persone (specificare)
- tramite i mass-media altro (specificare)
- 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

Customer Satisfaction - Attività seminariale e di formazione manageriale
Periodo di rilevazione: Anno 2017 Elaborazione per evento

Titolo	Data svolgimento	Ufficio referente	Corso	Seminario	Incontro - Convegno	n. iscritti	n. Partecipanti effettivi	n. questionari riconsegnati	giudizio complessivo (valutazione min. 1 - 7 max)
Seminario Mud 2017	6 aprile	Artigianato	x			36	26	24	6,30
Come avviare una FabLab e 3D printing store	5,6,7 aprile	Sviluppo Imprenditoriale	x			14	12	9	6,33
Corso Deposito Bilanci Viareggio	4 maggio	Artigianato				43	39	10	6,80
Corso Deposito Bilanci Lucca	9 maggio 2017	Artigianato				18	13	35	6,38
Il contratto di compravendita internazionale	27 aprile	Sviluppo Imprenditoriale	x			21	17	16	6,63
Ciclo Seminari eccellenze in Digitale 2017 (17 maggio)	dal 8 maggio al 10 luglio	Eurospello				83	70	64	6,21
Fiere workshop e missioni commerciali	27 maggio	Sviluppo Imprenditoriale	x			35	21	16	6,38
Le clausole da inserire in un contratto internazionale a tutela dell'adempimento	23 maggio	Sviluppo Imprenditoriale				35	29	24	6,29
Creazione d'impresa e multicanalità come integrare le attività off e on line	23 maggio e 9 giugno	Sviluppo Imprenditoriale	x			11	7	3	6,00
Fiere workshop e missioni commerciali	27 maggio	Sviluppo Imprenditoriale	x			35	21	16	6,00
I Documenti per operare con i paesi extra UE	6 luglio	Promozione Interna ed Estera	0			24	23	22	6,00
Creazione d'impresa e innovazione:dall'idea tradizionale all'impresa innovativa	10 11 e 13 14 luglio 2017	Sviluppo Imprenditoriale	x			28	24	18	6,33
Ciclo Seminari eccellenze in Digitale 2017 (10 luglio)	dal 8 maggio al 10 luglio	Eurospello	0			112	49	43	6,33
Il software:brevetto o copyright	14 luglio	Brevetti	0			n.d.	n.d.	n.d.	6,33
Creazione di impresa e Innovazione: dall'idea tradizionale all'impresa innovativa - II Edizione	26 27 28 29 settembre 2017	Sviluppo Imprenditoriale	x			21	17	12	6,33
La centralità dello status AEO nel nuovo Codice dell'Unione	0	Promozione Interna ed Estera	x			26	13	9	6,33
Tecniche di negoziazione avanzata per mediatori	0	Arbitrato e Conciliazione	x			n.d.	n.d.	n.d.	6,33
La gestione degli aspetti relazionali ed emotivi altamente conflittuali - Corso agg. Mediatori	0	Arbitrato e Conciliazione	x			n.d.	n.d.	n.d.	5,67
Marketing Internazionale - Processo di acquisizione ordine	29 settembre	Sviluppo Imprenditoriale	x			34	23	11	6,00
Orienta la tua idea di impresa	6 10 13 20 24 27 31 ottobre 7 10 14 novembre 2017	Sviluppo Imprenditoriale	x			22	19	10	6,33
Practical and Legal English for International Negotiation	27 ottobre 23 novembre 17 novembre 24 novembre	Sviluppo Imprenditoriale	x			60	45	28	7,00
Il vino nel settore delle accise: incontro con l'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli	0	Promozione Interna ed Estera	x			44	23	18	6,67
Certificazioni ambientali e Green Public Procurement	7 dicembre	Artigianato, Protesti e documenti export	0			n.d.	n.d.	n.d.	6,67
Come avviare un B&B in Toscana	28 / 29 e 30 novembre 2017	Sviluppo Imprenditoriale	x			18	15	9	6,33