

**Indagine di customer
satisfaction**

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

Anno 2018

Ufficio Relazioni Esterne



Camera di Commercio
Lucca



Customer Satisfaction - Attività seminariale e di formazione manageriale

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

	1° semestre	2° semestre	Anno 2018
tipologia di evento			
Corso	10	4	14
Seminario	10	12	22
Incontro - Convegno	0	0	0
Totale Eventi svolti	20	16	36
altri dati			
Eventi in cui non sono stati dati i questionari	0	1	1
n. iscritti	795	599	1.394
n. Partecipanti effettivi	544	381	925
n. questionari riconsegnati	389	241	630

Come è venuto a conoscenza dell'iniziativa?

dalla pagina facebook camerale	9	4	13
dal sito web camerale www.lu.camcom.it	96	46	142
tramite i mass-media	3	5	8
via e-mail	223	131	354
tramite le associazioni di categoria	23	19	42
da altre persone	19	19	38
altro	12	15	27

Età

meno di 25 anni	8	13	21
tra 25 e 40 anni	112	85	197
tra 41 e 55 anni	178	104	282
oltre 55 anni	84	33	117

Sesso

Maschio	189	99	288
Femmina	178	122	300

Professione

imprenditore	55	71	126
Professionista	172	43	215
Dipendente	124	87	211
In cerca di occupazione	9	1	10
altro	23	32	55

Organizzazione attività didattiche

Preparazione tecnica dei relatori	6,63	6,45	6,56
Gli argomenti trattati erano conformi alle sue aspettative	6,31	6,03	6,20
Il metodo didattico utilizzato ha soddisfatto le sue esigenze	6,28	6,00	6,17
Il materiale didattico impiegato è stato chiaro ed approfondito	6,13	5,91	6,05
C'è stata una sufficiente integrazione fra i vari argomenti trattati	6,28	6,02	6,18

Organizzazione strutture e attrezzature

Gli orari delle lezioni sono stati appropriati?	6,27	6,18	6,23
Le strutture utilizzate per l'iniziativa (sale, apparecchiature)	6,30	6,21	6,27
Organizzazione generale del seminario	6,34	6,24	6,30

Percezione raggiungimento obiettivi

L'obiettivo indicato nel programma è stato raggiunto?	6,24	5,97	6,14
Giudica soddisfacente il grado di approfondimento degli argomenti	6,18	5,87	6,07
Utilità delle informazioni ricevute	6,41	6,05	6,27

soddisfatto in generale del seminario?

	6,33	6,08	6,23
--	------	------	------

Dettaglio per ufficio

tipologia di evento	Arbitrato e conciliazione			Artigianato, Proteste e Documenti export			Marchie Brevetti			Politiche comunitarie e europa sportello			Promozione Interna ed Estera			Registro Imprese			Sviluppo Imprenditoriale		
	1° semestre	2° semestre	Anno 2018	1° semestre	2° semestre	Anno 2018	1° semestre	2° semestre	Anno 2018	1° semestre	2° semestre	Anno 2018	1° semestre	2° semestre	Anno 2018	1° semestre	2° semestre	Anno 2018	1° semestre	2° semestre	Anno 2018
Corso	3	0	3	1		1		0	0	1	0	1	1	0	1		0	0	4	4	8
Seminario	0	1	1	2		2		1	1	4	5	9	2	4	6	1	1	2	0	2	
Incontro - Convegno	0	0	0	0		0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Totale Eventi	3	1	4	3		3		1	1	5	5	10	3	4	7	1	1	6	4	10	
altri dati																					
n. iscritti	144	28	172	122		122		28	28	285	222	507	89	89	178		150	150	155	82	237
n. Partecipanti effettivi	144	17	161	90		90		10	10	117	92	209	55	69	124		120	120	138	73	211
n. questionari consegnati	107	8	115	80		80		11	11	114	66	180	25	52	77		63	63	63	41	104
Come è venuta a conoscenza dell'iniziativa?																					
dalla pagina facebook camerale	2	0	2	0		0		0	0	2	1	3	1	1	2		0	0	4	2	6
dalsito web camerale www.lu.camcom.it	11	1	12	36		36		3	3	24	14	38	6	9	15		8	8	19	11	30
tramite i mass-media	0	0	0	0		0		0	0	1	1	2	0	1	1		2	2	2	1	3
via e-mail	83	7	90	35		35		8	8	75	30	105	7	21	28		50	50	23	15	38
tramite le associazioni di categoria	0	0	0	12		12		0	0	3	4	7	2	12	14		0	0	6	3	9
da altre persone	0	0	0	2		2		0	0	6	13	19	5	1	6		3	3	6	2	8
altro	0	0	2	1		1		0	0	3	5	8	3	3	6		0	0	3	7	10
Età																					
meno di 25 anni	0	0	0			2		1	1	1	7	8	1	1	2		2	2	4	2	6
tra 25 e 40 anni	1	2	3	32		32		3	3	43	23	66	8	21	29		18	18	28	18	46
tra 41 e 55 anni	66	5	71	33		33		6	6	46	25	71	11	18	29		29	29	22	21	43
oltre 55 anni	39	1	40	13		13		1	1	21	11	32	4	7	11		13	13	7	0	7
Sesso																					
Maschio	76	3	79			25		3	3	55	38	93	8	17	25		25	25	25	13	38
Femmina	23	5	28	51		51		8	8	53	23	76	14	25	39		33	33	37	28	65
Professione																					
imprenditore	2	0	2			4		2	2	40	21	61	0	10	10		29	29	9	9	18
Professionista	102	8	110	30		30		4	4	22	13	35	3	12	15		2	2	15	4	19
Dipendente	1	0	1	41		41		3	3	43	14	57	19	26	45		30	30	20	14	34
In cerca di occupazione	0	0	0	0		0		0	0	3	0	3	1	0	1		0	0	5	1	6
altro	1	0	1	3		3		2	2	4	18	22	2	0	2		0	0	13	12	25
Organizzazione attività didattiche																					
Preparazione tecnica dei relatori	6,80	6,88	6,81			6,38		6,73	6,73	6,58	6,39	6,51	6,84	6,22	6,42		6,43	6,43	6,65	6,55	6,61
Gli argomenti trattati erano conformi alle sue aspettative	6,46	6,38	6,46	6,36		6,36		6,09	6,09	6,08	5,79	5,97	6,60	5,90	6,13		6,00	6,00	6,30	6,36	6,32
Il metodo didattico utilizzato ha soddisfatto le sue esigenze?	6,44	6,50	6,44	6,27		6,27		0,00	5,70	6,08	5,92	6,02	6,52	5,96	6,15		5,82	5,82	6,25	6,24	6,25
Il materiale didattico impiegato è stato chiaro ed approfondito?	6,33	6,63	6,35	6,23		6,23		5,91	5,91	5,71	5,91	5,79	6,48	5,88	6,07		5,69	5,69	6,32	6,00	6,19
C'è stata una sufficiente integrazione fra i vari argomenti trattati?	6,48	6,63	6,49	6,18		6,18		6,18	6,18	6,09	5,86	6,01	6,61	6,04	6,22		5,79	5,79	6,32	6,29	6,30
Organizzazione strutture e attrezzature																					
Gli orari delle lezioni sono stati appropriati?	6,61	6,50	6,60			6,32		6,18	6,18	5,99	5,92	5,97	6,44	6,18	6,27		6,25	6,25	6,06	6,24	6,13
Le strutture utilizzate per l'iniziativa (sale, apparecchiature) erano adeguate?	6,31	6,75	6,34	6,35		6,35		4,27	4,27	6,09	6,02	6,06	6,76	6,48	6,57		6,32	6,32	6,41	6,29	6,36
Organizzazione generale del seminario	6,40	6,75	6,42	6,42		6,42		5,73	5,73	6,14	6,08	6,12	6,60	6,27	6,38		6,11	6,11	6,37	6,54	6,43
Percezione raggiungimento obiettivi																					
L'obiettivo indicato nel programma è stato raggiunto?	6,46	6,38	6,46	6,27		6,30		6,18	6,18	5,95	5,82	5,90	6,44	5,82	6,03		5,90	5,90	6,25	6,21	6,24
Giudica soddisfacente il grado di approfondimento degli argomenti trattati?	6,49	6,38	6,48	6,84		6,27		5,82	5,82	5,86	5,62	5,77	6,52	5,92	6,12		5,81	5,81	6,02	6,10	6,05
Utilità delle informazioni ricevute	6,42	6,38	6,41	6,37		6,84		5,82	5,82	6,09	5,88	6,01	6,56	5,82	6,07		6,05	6,05	6,41	6,43	6,42
Giudizio complessivo sul seminario/ Quanto è soddisfatto in generale del seminario?	6,40	6,38	6,40	9,00		6,37		5,91	5,91	6,13	5,92	6,05	6,63	5,98	6,19		6,00	6,00	6,42	6,38	6,40

Elaborazione dati per singolo evento

Id 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)	NOTE
1	Il Sistema Telematico Acquisti Regionale Toscana START rivolto agli operatori economici del territorio	12 marzo 2018	Sviluppo Imprenditoriale	0	x	0	n.d.	n.d.	non consegnati	n.d.	0
2	Lettera di Credito nelle transazioni commerciali all'estero	7 marzo 2018	Promozione Interna ed Estera	0	x	0	38	22	16	6,63	
3	Mud 2018 - corso di formazione	10 aprile - 11 maggio 2018	Artigianato, Protesti e Documenti export	x	0	0	27	22	20	5,95	
4	Minimaster Orienta la tua idea di impresa 2018	27 marzo 2018	Sviluppo Imprenditoriale	x	0	0	31	30	22	6,64	
5	GDPR e privacy: check up per imprese in vista del 25 maggio	27 marzo 2018	Politiche Comunitarie Eurosportello	0	x	0	118	0	28	6,19	
6	Come aprire un B&B in Toscana (o un agriturismo, un affittacamere, un Country house.....) e gestire con profitto gli immobili ad uso turistico	4 e 6 aprile 2018	Sviluppo Imprenditoriale	x	0	0	21	20	16	5,67	
7	Practical and legal english for international negotiation	16, 20 aprile e 11 maggio 2018	Promozione Interna ed Estera	x	0	0	31	23	5	6,80	
8	Corso di aggiornamento per gli arbitri iscritti nell'elenco della Camera di commercio di Lucca	16, 20 aprile e 11 maggio 2018	Arbitrato e conciliazione	x	0	0	50	50	43	6,47	
9	Corso di aggiornamento per gli arbitri iscritti nell'elenco della Camera di commercio di Lucca	16, 20 aprile e 11 maggio 2018	Arbitrato e conciliazione	x	0	0	49	49	29	6,25	
10	Corso di aggiornamento per gli arbitri iscritti nell'elenco della Camera di commercio di Lucca	28 - 31 maggio 2018	Arbitrato e conciliazione	x	0	0	45	45	35	6,43	
11	Creazione di impresa e innovazione: dall'idea tradizionale all'impresa innovativa	10 maggio 2018	Sviluppo Imprenditoriale	x	0	0	20	16	11	6,91	
12	Pre-disposizione bilanci 2018 - Lucca	21 maggio 2018	Artigianato, Protesti e Documenti export	0	x	0	57	41	38	6,54	
13	Pre-disposizione bilanci 2018 - Viareggio	15 maggio 2018	Artigianato, Protesti e Documenti export	0	x	0	38	27	22	6,45	
14	GDPR e privacy: ultima chiamata per le imprese prima del 25 maggio	15 maggio 2018	Politiche Comunitarie Eurosportello	x	0	0	100	65	51	6,00	
15	Google Digital Training	10 maggio 2018	Politiche Comunitarie Eurosportello	0	x	0	n.d.	18	13	6,54	
16	Alternanza day - 10 maggio 2018	6, 7, 8, 11 e 12 giugno 2018	Sviluppo Imprenditoriale	0	x	0	60	51	non consegnati	n.d.	
17	L'importanza di saper vendere	24 maggio 2018	Sviluppo Imprenditoriale	x	0	0	23	21	14	6,50	
18	PID - Il piano impresa 4.0 e le misure a favore dell'innovazione	20 giugno 2018	Politiche Comunitarie Eurosportello	0	x	0	34	20	11	6,09	

19	Garanzie e gestione conti differiti	20 giugno 2018	Promozione Interna ed Estera	0	x	0	20	10	4	6,33	
20	PID - impresa 4.0 e nuovi modelli di business	10 luglio 2018	Politiche Comunitarie Eurosportello	0	x	0	33	14	11	6,09	
21	PID - Prepararsi all'impresa 4.0. Le competenze digitali di base	25, 26 e 27 settembre 2018	Politiche Comunitarie Eurosportello	0	x	0	45	n.d.	19	6,06	
22	Come aprire un B&B in Toscana (o un agriturismo, un affittacamere, un Country house.....) e gestire con profitto gli immobili ad uso turistico – II edizione 2018	27 settembre 2018	Sviluppo Imprenditoriale	x	0	0	22	22	11	6,64	
23	PID - Il valore della leadership nell'era digitale	8, 9, 12 e 13 novembre 2018	Politiche Comunitarie Eurosportello	0	x	0	33	10	5	6,60	
24	L'importanza di saper vendere – II edizione	12 novembre 2018	Sviluppo Imprenditoriale	x	0	0	19	12	7	6,71	
25	La ricerca di controparti all'estero	19 ottobre 2018	Promozione Interna ed Estera	0	x	0	20	11	7	5,95	
26	Orienta la tua idea di impresa – II edizione 2018	5 ottobre 2018	Sviluppo Imprenditoriale	x	0	0	22	21	12	6,42	
27	Le cessioni dei beni nei rapporti internazionali operazioni triangolari e quadrangolari: novità e aggiornamenti	23 ottobre 2018	Promozione Interna ed Estera	0	x	0	30	23	21	6,38	
28	Tecnologie 4.0 per il Commercio al dettaglio e i servizi	21 novembre 2018	Politiche Comunitarie Eurosportello	0	x	0	30	15	non consegnant	n.d.	
29	Tecnologie 4.0 per il Turismo	23 novembre 2018	Politiche Comunitarie Eurosportello	0	x	0	64	42	29	5,83	
30	La Ricerca di anteriorità, un "preciso dovere" per chi deposita marchi o brevetti	23 novembre 2018	Marchi e brevetti	0	x	0	28	10	11	5,91	
31	Come pianificare una fiera internazionale: before, during and follow up	23 novembre 2018	Promozione Interna ed Estera	0	x	0	16	12	5	4,67	
32	L'avvocato in mediazione: tecniche di negoziazione e gestione degli aspetti emotivi del cliente	11 dicembre 2018	Arbitrato e conciliazione	0	x	0	28	17	8	6,38	
33	Tecnologie 4.0 per l'Agrifood	3 dicembre 2018	Politiche Comunitarie Eurosportello	0	x	0	50	25	13	5,58	
34	Crea la tua idea di impresa e impara a gestirla – Le strategie di business in fase di start up	5 dicembre 2018	Sviluppo Imprenditoriale	x	0	0	19	18	11	6,45	
35	Customs Decisions	13 dicembre 2018	Promozione Interna ed Estera	0	x	0	23	23	19	5,53	
36	La fatturazione elettronica	0	Registro imprese	0	x	0	150	120	63	6,02	

Confronto dati dal 2015 a oggi

Dato Camera di Commercio

	2015	2016	2017	2018
tipologia di evento				
Corso	34	43	19	14
Seminario	34	24	4	22
Incontro - Convegno	0	1	0	0
Totale Eventi svolti	58	60	22	36
altri dati				
Eventi in cui non sono stati dati i questionari	6	0	3	1
n. iscritti	1.985	1.327	685	1.394
n. Partecipanti effettivi	1.553	990	485	925
n. questionari riconsegnati	1.050	650	381	630

Come è venuto a conoscenza dell'iniziativa?				
Depliant /pagina facebook	10	14	7	13
dal sito web	271	149	91	142
tramite i mass-media	12	6	5	8
via e-mail	590	419	203	354
tramite le associazioni di categoria	49	44	32	42
da altre persone	82	63	30	38
altro	42	32	21	27

Età				
meno di 25 anni	37	27	18	21
tra 25 e 40 anni	399	266	178	197
tra 41 e 55 anni	487	286	150	282
oltre 55 anni	116	102	33	117

Sesso				
Maschio	458	330	161	288
Femmina	547	342	212	300

Professione				
imprenditore	220	150	63	126
Professionista	288	161	78	215
Dispendente	433	287	179	211
In cerca di occupazione	24	25	4	10
altro	72	56	45	55

Organizzazione attività didattiche				
Preparazione tecnica dei relatori	6,30	6,58	6,64	6,56
Gli argomenti trattati erano conformi alle sue iniziative	5,92	6,17	6,15	6,20
Il metodo didattico utilizzato ha soddisfatto le sue esigenze?	5,94	6,14	6,14	6,17
Il materiale didattico impiegato è stato chiaro alle sue aspettative?	5,84	5,99	5,98	6,05
C'è stata una sufficiente integrazione fra i vari argomenti trattati?	5,99	6,23	6,22	6,18

2015 2016 2017 2018

Organizzazione strutture e attrezzature

Gli orari delle lezioni sono stati appropriati?	6,21	6,20	6,26	6,23
Le strutture utilizzate per l'iniziativa (sale, apparecchiature) erano adeguate?	6,15	6,08	6,43	6,27
Organizzazione generale del seminario	6,19	6,17	6,34	6,30

Percezione raggiungimento obiettivi

L'obiettivo indicato nel programma è stato raggiunto?	5,92	6,13	6,12	6,14
Giudica soddisfacente il grado di approfondimento degli argomenti trattati?	5,80	6,06	6,07	6,07
Utilità delle informazioni ricevute	5,94	6,16	6,25	6,27

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

6,01 6,21 6,27 6,23

Confronto dati dal 2015 a oggi

Dettaglio ufficio

Arbitrato e conciliazione

	2015	2016	2017	2018
tipologia di evento				
Corso	2		2	3
Seminario	1		0	1
Incontro - Convegno	0		0	0
Totale Eventi svolti	3		2	4
altri dati				
n. iscritti	104			172
n. Partecipanti effettivi	91			161
n. questionari riconsegnati	32			115
Come è venuto a conoscenza dell'iniziativa?				
Depliant /pagina facebook	0			2
dal sito web	8			12
tramite i mass-media	1			0
via e-mail	17			90
tramite le associazioni di categoria	0			0
da altre persone	2			0
altro	0			2
Età				
meno di 25 anni	0			0
tra 25 e 40 anni	7			3
tra 41 e 55 anni	17			71
oltre 55 anni	6			40
Sesso				
Maschio	13			79
Femmina	17			28
Professione				
imprenditore	0			2
Professionista	28			110
Dispendente	3			1
In cerca di occupazione	0			0
altro	0			1
Organizzazione attività didattiche				
Preparazione tecnica dei relatori	6,75			6,81
Gli argomenti trattati erano conformi alle sue iniziative	6,52			6,46
Il metodo didattico utilizzato ha soddisfatto le sue esigenze?	6,55			6,44
Il materiale didattico impiegato è stato chiaro alle sue aspettative?	6,10			6,35
C'è stata una sufficiente integrazione fra i vari argomenti trattati?	6,21			6,49
Organizzazione strutture e attrezzature				
Gli orari delle lezioni sono stati appropriati?	6,19			6,60
Le strutture utilizzate per l'iniziativa (sale, apparecchiature) erano adeguate?	6,55			6,34
Organizzazione generale del seminario	6,41			6,42
Percezione raggiungimento obiettivi				
L'obiettivo indicato nel programma è stato raggiunto?	6,47			6,46
Giudica soddisfacente il grado di approfondimento degli argomenti trattati?	6,28			6,48
Utilità delle informazioni ricevute	6,45			6,41
Giudizio complessivo sul seminario / Quanto è soddisfatto in generale del seminario?	6,52			6,40

Artigianato

2015 2016 2017 2018

tipologia di evento	2015	2016	2017	2018
Corso	1	0	3	1
Seminario	2	1	0	2
Incontro - Convegno	0	0	0	0
Totale Eventi svolti	3	1	0	3
altri dati				
n. iscritti	205		97	122
n. Partecipanti effettivi	162		78	90
n. questionari riconsegnati	129		69	80
Come è venuto a conoscenza dell'iniziativa?				
Depliant /pagina facebook	0		2	0
dal sito web	38		36	36
tramite i mass-media	3		0	0
via e-mail	69		22	35
tramite le associazioni di categoria	5		7	12
da altre persone	3		4	2
altro	0		2	1
Età			0	
meno di 25 anni	2		1	2
tra 25 e 40 anni	42		32	32
tra 41 e 55 anni	73		30	33
oltre 55 anni	11		6	13
Sesso				
Maschio	34		18	25
Femmina	85		49	51
Professione				
imprenditore	6		1	4
Professionista	48		20	30
Dispendente	74		43	41
In cerca di occupazione	0		0	0
altro	0		4	3
Organizzazione attività didattiche				
Preparazione tecnica dei relatori	5,86		6,61	6,38
Gli argomenti trattati erano conformi alle sue iniziative	5,64		6,38	6,36
Il metodo didattico utilizzato ha soddisfatto le sue esigenze?	5,75		6,37	6,27
Il materiale didattico impiegato è stato chiaro alle sue aspettative?	5,66		6,30	6,23
C'è stata una sufficiente integrazione fra i vari argomenti trattati?	5,72		6,26	6,18
Organizzazione strutture e attrezzature				
Gli orari delle lezioni sono stati appropriati?	6,44		6,48	6,32
Le strutture utilizzate per l'iniziativa (sale, apparecchiature) erano adeguate?	6,40		6,46	6,35
Organizzazione generale del seminario	6,30		6,52	6,42
Percezione raggiungimento obiettivi				
L'obiettivo indicato nel programma è stato raggiunto?	5,73		6,47	6,30
Giudica soddisfacente il grado di approfondimento degli argomenti trattati?	5,67		6,46	6,27
Utilità delle informazioni ricevute	5,66		6,40	6,84
Giudizio complessivo sul seminario / Quanto è soddisfatto in generale del seminario?	5,82		6,42	6,37

Marchi e Brevetti

	2015	2016	2017	2018
tipologia di evento				
Corso	0	0	0	0
Seminario	1	1	1	1
Incontro – Convegno	0	0	0	0
Totale Eventi	1	1	3	1
altri dati				
n. iscritti	35	28		28
n. partecipanti effettivi	24	21		10
n. questionari nriconsegnati	15	6		11
Come è venuto a conoscenza dell'iniziativa?				
Depliant /pagina facebook	0	6		0
dal sito web camerale www.lu.camcom.it	4	66		3
tramite i mass-media	0	6		0
via e-mail	9	6		8
tramite le associazioni di categoria	1	6		0
da altre persone	1	6		0
altro	0	6		0
Età				
meno di 25 anni	0	6		1
tra 25 e 40 anni	7	6		3
tra 41 e 55 anni	4	6		6
oltre 55 anni	4	2		1
Sesso				
Maschio	10	1		3
Femmina	5	0		8
Professione				
imprenditore	4	1		2
Professionista	4	0		4
Dipendente	5	4		3
In cerca di occupazione	0	1		0
altro	1	0		2
Organizzazione attività didattiche				
Preparazione tecnica dei relatori	6,27	5,17		6,73
Gli argomenti trattati erano conformi alle sue aspettative	5,50	5,17		6,09
Il metodo didattico utilizzato ha soddisfatto le sue esigenze?	5,79	4,83		5,70
Il materiale didattico impiegato è stato chiaro ed approfondito?	5,57	4,67		5,91
C'è stata una sufficiente integrazione fra i vari argomenti trattati?	6,07	5,17		6,18
Organizzazione strutture e attrezzature				
Gli orari delle lezioni sono stati appropriati?	5,67	6,33		6,18
Le strutture utilizzate per l'iniziativa (sale, apparecchiature) erano adeguate?	6,14	6,50		4,27
Organizzazione generale del seminario	6,21	6,17		5,73
Percezione raggiungimento obiettivi				
L'obiettivo indicato nel programma è stato raggiunto?	5,73	4,33		6,18
Giudica soddisfacente il grado di approfondimento degli argomenti trattati?	5,57	4,50		5,82

Politiche economiche e Eurosportello

2015 2016 2017 2018

tipologia di evento	2015	2016	2017	2018
Corso	0	0	0	1
Seminario	16	15	2	9
Incontro - Convegno	0	0	0	0
Totale Eventi svolti	16	15	2	10
altri dati				
n. iscritti	861	553	195	507
n. Partecipanti effettivi	624	412	119	209
n. questionari riconsegnati	409	299	107	180
Come è venuto a conoscenza dell'iniziativa?				
Depliant /pagina facebook	5	7	3	3
dal sito web	104	66	22	38
tramite i mass-media	3	4	3	2
via e-mail	234	209	92	105
tramite le associazioni di categoria	18	27	7	7
da altre persone	16	24	11	19
altro	0	23	11	8
Età				
meno di 25 anni	18	14	9	8
tra 25 e 40 anni	175	137	68	66
tra 41 e 55 anni	170	131	61	71
oltre 55 anni	52	57	8	32
Sesso				
Maschio	230	187	63	93
Femmina	173	142	83	76
Professione				
imprenditore	123	85	37	61
Professionista	111	76	23	35
Dispendente	135	140	71	57
In cerca di occupazione	12	10	1	3
altro	34	24	13	22
Organizzazione attività didattiche				
Preparazione tecnica dei relatori	6,29	6,62	6,52	6,51
Gli argomenti trattati erano conformi alle sue iniziative	5,91	6,17	6,03	5,97
Il metodo didattico utilizzato ha soddisfatto le sue esigenze?	5,94	6,15	6,06	6,02
Il materiale didattico impiegato è stato chiaro alle sue aspettative?	5,79	6,01	5,97	5,79
C'è stata una sufficiente integrazione fra i vari argomenti trattati?	6,04	6,24	6,16	6,01
Organizzazione strutture e attrezzature				
Gli orari delle lezioni sono stati appropriati?	6,13	6,19	6,21	5,97
Le strutture utilizzate per l'iniziativa (sale, apparecchiature) erano adeguate?	6,19	6,13	6,66	6,06
Organizzazione generale del seminario	6,21	6,24	6,21	6,12
Percezione raggiungimento obiettivi				
L'obiettivo indicato nel programma è stato raggiunto?	5,96	6,16	5,89	5,90
Giudica soddisfacente il grado di approfondimento degli argomenti trattati?	5,77	6,07	5,84	5,77
Utilità delle informazioni ricevute	5,90	6,17	6,11	6,01
Giudizio complessivo sul seminario / Quanto è soddisfatto in generale del seminario?	5,98	6,25	6,17	6,05

Promozione Interna ed Estera

	2015	2016	2017	2018
tipologia di evento				
Corso	0	0	2	1
Seminario	3	3	1	6
Incontro - Convegno	0	1	0	0
Totale Eventi svolti	3	4	3	7
altri dati				
n. iscritti	88	101	94	178
n. Partecipanti effettivi	66	69	59	124
n. questionari riconsegnati	48	56	49	77
Come è venuto a conoscenza dell'iniziativa?				
Depliant /pagina facebook	0	1	1	2
dal sito web	10	20	8	15
tramite i mass-media	0	0	0	1
via e-mail	29	24	21	28
tramite le associazioni di categoria	9	3	15	14
da altre persone	0	6	1	6
altro	0	1	2	6
Età				
meno di 25 anni	3	1	4	2
tra 25 e 40 anni	23	23	18	29
tra 41 e 55 anni	17	24	16	29
oltre 55 anni	5	8	11	11
Sesso				
Maschio	14	19	28	25
Femmina	33	34	21	39
Professione				
imprenditore	3	4	7	10
Professionista	14	11	13	15
Dispendente	26	35	22	45
In cerca di occupazione	0	0	0	1
altro	5	5	3	2
Organizzazione attività didattiche				
Preparazione tecnica dei relatori	6,85	6,63	6,63	6,42
Gli argomenti trattati erano conformi alle sue iniziative	6,69	6,11	6,21	6,13
Il metodo didattico utilizzato ha soddisfatto le sue esigenze?	6,65	6,11	6,24	6,15
Il materiale didattico impiegato è stato chiaro alle sue aspettative?	6,30	5,85	6,10	6,07
C'è stata una sufficiente integrazione fra i vari argomenti trattati?	6,59	6,12	6,38	6,22
Organizzazione strutture e attrezzature				
Gli orari delle lezioni sono stati appropriati?	6,42	5,98	6,54	6,27
Le strutture utilizzate per l'iniziativa (sale, apparecchiature) erano adeguate?	6,46	5,87	7,98	6,57
Organizzazione generale del seminario	6,49	5,87	6,40	6,38
Percezione raggiungimento obiettivi				
L'obiettivo indicato nel programma è stato raggiunto?	6,63	6,04	6,12	6,03
Giudica soddisfacente il grado di approfondimento degli argomenti trattati?	6,58	5,91	6,13	6,12
Utilità delle informazioni ricevute	6,67	6,05	6,32	6,07
Giudizio complessivo sul seminario / Quanto è soddisfatto in generale del seminario?	6,60	6,07	6,33	6,19

Registro Imprese

	2015	2016	2017	2018
tipologia di evento				
Corso	0	2		0
Seminario	1	0		1
Incontro - Convegno	0	0		0
Totale Eventi svolti	1	2		1
altri dati				
n. iscritti	27			150
n. Partecipanti effettivi	27			120
n. questionari riconsegnati	2			63
Come è venuto a conoscenza dell'iniziativa?				
Depliant /pagina facebook	0			0
dal sito web	1			8
tramite i mass-media	0			2
via e-mail	0			50
tramite le associazioni di categoria	1			0
da altre persone	0			3
altro	0			0
Età				
meno di 25 anni	0			2
tra 25 e 40 anni	0			18
tra 41 e 55 anni	2			29
oltre 55 anni	0			13
Sesso				
Maschio	0			25
Femmina	2			33
Professione				
imprenditore	0			29
Professionista	0			2
Dispendente	2			30
In cerca di occupazione	0			0
altro	0			0
Organizzazione attività didattiche				
Preparazione tecnica dei relatori	7,00			6,43
Gli argomenti trattati erano conformi alle sue iniziative	7,00			6,00
Il metodo didattico utilizzato ha soddisfatto le sue esigenze?	7,00			5,82
Il materiale didattico impiegato è stato chiaro alle sue aspettative?	7,00			5,69
C'è stata una sufficiente integrazione fra i vari argomenti trattati?	7,00			5,79
Organizzazione strutture e attrezzature				
Gli orari delle lezioni sono stati appropriati?	7,00			6,25
Le strutture utilizzate per l'iniziativa (sale, apparecchiature) erano adeguate?	7,00			6,32
Organizzazione generale del seminario	7,00			6,11
Percezione raggiungimento obiettivi				
L'obiettivo indicato nel programma è stato raggiunto?	7,00			5,90
Giudica soddisfacente il grado di approfondimento degli argomenti trattati?	7,00			5,81
Utilità delle informazioni ricevute	7,00			6,05
Giudizio complessivo sul seminario / Quanto è soddisfatto in generale del seminario?	7,00			6,00

Sviluppo Imprenditoriale

	2015	2016	2017	2018
tipologia di evento				
Corso	31	41	12	8
Seminario	10	4	0	2
Incontro - Convegno	0	0	0	0
Totale Eventi svolti	41	37	11	10
altri dati				
n. iscritti	665	645	299	237
n. Partecipanti effettivi	559	488	229	211
n. questionari riconsegnati	415	289	156	104
Come è venuto a conoscenza dell'iniziativa?				
Depliant /pagina facebook	8	6	3	6
dal sito web	134	62	26	30
tramite i mass-media	5	2	3	3
via e-mail	268	183	73	38
tramite le associazioni di categoria	19	13	4	9
da altre persone	22	33	12	8
altro	0	9	12	10
Età				
meno di 25 anni	23	12	5	6
tra 25 e 40 anni	185	107	66	46
tra 41 e 55 anni	229	128	47	43
oltre 55 anni	43	36	10	7
Sesso				
Maschio	191	122	50	38
Femmina	273	165	72	65
Professione				
imprenditore	108	62	28	18
Professionista	102	71	29	19
Dispendente	213	112	41	34
In cerca di occupazione	16	15	4	6
altro	39	26	24	25
Organizzazione attività didattiche				
Preparazione tecnica dei relatori	6,31	6,57	6,78	6,61
Gli argomenti trattati erano conformi alle sue iniziative	5,87	6,21	6,11	6,32
Il metodo didattico utilizzato ha soddisfatto le sue esigenze?	5,85	6,16	6,19	6,25
Il materiale didattico impiegato è stato chiaro alle sue aspettative?	5,86	6,03	5,99	6,19
C'è stata una sufficiente integrazione fra i vari argomenti trattati?	5,93	6,26	6,35	6,30
Organizzazione strutture e attrezzature				
Gli orari delle lezioni sono stati appropriati?	6,20	6,25	6,14	6,13
Le strutture utilizzate per l'iniziativa (sale, apparecchiature) erano adeguate?	6,05	6,06	6,17	6,36
Organizzazione generale del seminario	6,08	6,16	6,39	6,43
Percezione raggiungimento obiettivi				
L'obiettivo indicato nel programma è stato raggiunto?	5,81	6,16	6,23	6,24
Giudica soddisfacente il grado di approfondimento degli argomenti trattati?	5,73	6,12	6,20	6,05
Utilità delle informazioni ricevute	5,92	6,21	6,34	6,42
Giudizio complessivo sul seminario / Quanto è soddisfatto in generale del seminario?	5,96	6,24	6,33	6,40

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

Customer Satisfaction - Attività seminariale e di formazione manageriale Periodo di rilevazione: Anno 2018 Elaborazione per evento

Id evento	Titolo	Data svolgimento	Ufficio referente	Corso	Seminari o	Incontro - Convegno	n. iscritti	n. Partecipanti effettivi	n. questionari riconsegnati	giudizio complessivo (valutazione min.1 - 7 max)
1	Il Sistema Telematico Acquisti Regionale Toscana START rivolto agli operatori economici del territorio	12 marzo 2018	Sviluppo Imprenditoriale	0	x	0	n.d.	n.d.	non consegnati	n.d.
2	Lettera di Credito nelle transazioni commerciali all'estero	7 marzo 2018	Promozione Interna ed Estera	0	x	0	38	22	16	6,63
3	Mud 2018 - corso di formazione	10 aprile - 11 maggio 2018	0	0	0	0	n.d.	n.d.	non consegnati	n.d.
4	Minimaster Orienta la tua idea di impresa 2018	27 marzo 2018	Sviluppo Imprenditoriale	x	0	0	31	30	22	6,64
5	GDPR e privacy: check up per imprese in vista del 25 maggio	27 marzo 2018	Politiche Comunitarie Eurosportello	0	x	0	118	0	28	6,19
6	Come aprire un B&B in Toscana (o un agriturismo, un affittacamere, un Country house...) e gestire con profitto gli immobili ad uso turistico	4 e 6 aprile 2018	Sviluppo Imprenditoriale	x	0	0	21	20	16	5,67
7	Practical and legal english for international negotiation	16, 20 aprile e 11 maggio 2018	Promozione Interna ed Estera	x	0	0	31	23	5	n.d.
8	Corso di aggiornamento per gli arbitri iscritti nell'elenco della Camera di commercio di Lucca	16, 20 aprile e 11 maggio 2018	Arbitrato e conciliazione	x	0	0	n.d.	0	43	6,47
9	Corso di aggiornamento per gli arbitri iscritti nell'elenco della Camera di commercio di Lucca	16, 20 aprile e 11 maggio 2018	Arbitrato e conciliazione	x	0	0	n.d.	0	29	6,25
10	Corso di aggiornamento per gli arbitri iscritti nell'elenco della Camera di commercio di Lucca	28 - 31 maggio 2018	Arbitrato e conciliazione	x	0	0	n.d.	0	35	6,43
11	Creazione di impresa e innovazione: dall'idea tradizionale all'impresa innovativa	9 maggio 2018	Sviluppo Imprenditoriale	x	0	0	20	16	11	6,91
12	Predisposizione bilanci 2018	21 maggio 2018	Registro imprese	0	x	0	n.d.	n.d.	non consegnati	n.d.
13	GDPR e privacy: ultima chiamata per le imprese prima del 25 maggio	15 maggio 2018	Politiche Comunitarie Eurosportello	x	0	0	100	65	51	6,00
14	Google Digital Training	10 maggio 2018	Politiche Comunitarie Eurosportello	0	x	0	n.d.	18	13	6,54
15	Alternanza day - 10 maggio 2018	6, 7, 8, 11 e 12 giugno 2018	Sviluppo Imprenditoriale	0	x	0	16	n.d.	non consegnati	n.d.
16	L'importanza di saper vendere	24 maggio 2018	Sviluppo Imprenditoriale	x	0	0	23	21	14	6,50
17	PID - Il piano impresa 4.0 e le misure a favore dell'innovazione	20 giugno 2018	Politiche Comunitarie Eurosportello	0	0	0	34	20	11	6,09
18	Garanzie e gestione conti differiti	20 giugno 2018	Promozione Interna ed Estera	0	0	0	20	10	4	6,33
19	PID - impresa 4.0 e nuovi modelli di business	10 luglio 2018	Politiche Comunitarie Eurosportello	0	0	0	33	14	11	6,09
20	PID - Prepararsi all'impresa 4.0. Le competenze digitali di base	25, 26 e 27 settembre 2018	Politiche Comunitarie Eurosportello	0	0	0	45	n.d.	19	6,06
21	Come aprire un B&B in Toscana (o un agriturismo, un affittacamere, un Country house...) e gestire con profitto gli immobili ad uso turistico - II edizione 2018	27 settembre 2018	Sviluppo Imprenditoriale	x	0	0	22	22	11	6,64
22	PID - Il valore della leadership nell'era digitale	8, 9, 12 e 13 novembre 2018	Politiche Comunitarie Eurosportello	0	0	0	33	10	5	6,60
23	L'importanza di saper vendere - II edizione	0	Sviluppo Imprenditoriale	x	0	0	19	12	7	6,71
24	La ricerca di controparti all'estero	19 ottobre 2018	Promozione Interna ed Estera	0	x	0	20	11	7	6,00
25	Orienta la tua idea di impresa - II edizione 2018	5 ottobre 2018	Sviluppo Imprenditoriale	x	0	0	22	21	12	6,42
26	Le cessioni dei beni nei rapporti internazionali operazioni triangolari e quadrangolari: novità e aggiornamenti	23 ottobre 2018	Promozione Interna ed Estera	0	x	30/12/99	30	23	21	6,38
27	Tecnologie 4.0 per il Commercio al dettaglio e i servizi	21 novembre 2018	Politiche Comunitarie Eurosportello	0	x	0	30	n.d.	non consegnati	n.d.
28	Tecnologie 4.0 per il Turismo	0	Politiche Comunitarie Eurosportello	0	x	0	64	42	29	5,83
29	La Ricerca di anteriorità, un "preciso dovere" per chi deposita marchi o brevetti	16 novembre 2018	Marchi e brevetti	0	x	0	29	n.d.	0	n.d.
30	Rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche: casi pratici e strumenti telematici	0	Artigianato, Protesti e Documenti export	0	x	0	n.d.	n.d.	0	n.d.
31	Come pianificare una fiera internazionale: before, during and follow up	23 novembre 2018	Promozione Interna ed Estera	0	x	0	16	12	5	4,67
32	L'avvocato in mediazione: tecniche di negoziazione e gestione degli aspetti emotivi del cliente	11 dicembre 2018	Arbitrato e conciliazione	0	x	0	33	n.d.	0	n.d.
33	Tecnologie 4.0 per l'Agrifood	3 dicembre 2018	Politiche Comunitarie Eurosportello	0	x	0	50	25	13	5,58
34	Crea la tua idea di impresa e impara a gestirla - Le strategie di business in fase di start up	0	Sviluppo Imprenditoriale	x	0	0	19	18	11	6,45
35	Customs Decisions	13 dicembre 2018	Promozione Interna ed Estera	0	x	0	23	23	19	5,53
36	La fatturazione elettronica	0	Registro imprese	0	x	0	150	120	63	6,02