

Indagine di Customer Satisfaction sugli Sportelli camerale

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

anno 2016

Ufficio Relazioni Esterne

Report complessivo

Indagine di Customer satisfaction - Sportelli vari

		2014	2015	2016	
1	SPORTELLO a cui si è rivolto l'utente	Sportello finanziamenti	93	121	73
		Sportello Marchi e brevetti	69	5	4
		Sportello Internazionalizzazione	0	0	0
		Sportello Nuova impresa	86	117	77
2	A quale tipologia di utenza appartiene?	Impresa	81	61	48
		Libero professionista	31	19	4
		Ass. di categoria	3	0	0
		Altro	52	54	28
3	Lei ritiene che gli orari di apertura al pubblico degli uffici camerali siano	Molto ridotti	10	1	3
		Ridotti	35	23	17
		Adeguati	128	113	61
4	Come valuta l'accoglienza all'ingresso	8,09	7,95	8,34	
5	Come valuta il suo grado di soddisfazione rispetto all'ubicazione degli uffici	7,81	7,93	8,09	
6	Come valuta il comfort degli ambienti di attesa	8,16	8,28	8,11	
7	Le chiediamo di esprimere una serie di valutazioni relativamente al servizio usufruito	Chiarezza e precisione delle informazioni fornite allo sportello	8,84	8,89	9,11
		Tempo di attesa negli uffici	9,04	8,94	9,09
		Tempestività del servizio erogato	8,94	8,96	8,99
		professionalità e competenza del personale	9,18	9,05	9,21
		capacità del personale di ascoltare e comprendere le sue esigenze	9,14	9,08	9,21
		cortesie e attenzione del personale	9,30	9,24	9,42
		soddisfazione complessiva del servizio	9,08	8,88	9,05
8	Ci sono ulteriori commenti				
Totale questionari compilati		174	137	82	

Dettaglio Sportelli

Sportello Finanziamenti

Indagine di Customer Satisfaction

		2014	2015	2016
1	A quale tipologia di utenza appartiene?			
	Impresa	45	59	30
	Libero professionista	11	13	1
	Ass. di categoria	3	0	0
	Altro	34		15
2	Lei ritiene che gli orari di apertura al pubblico degli uffici camerali siano			
	Molto ridotti	5	1	1
	Ridotti	20	20	9
	Adeguati	70	100	38
3	Come valuta l'accoglienza all'ingresso	8,30	7,99	8,23
4	Come valuta il suo grado di soddisfazione rispetto all'ubicazione degli uffici	7,81	8,05	8,00
5	Come valuta il comfort degli ambienti di attesa	8,39	8,36	8,17
6	Le chiediamo di esprimere una serie di valutazioni relativamente al servizio usufruito			
	Chiarezza e precisione delle informazioni fornite allo sportello	8,83	9,01	8,98
	Tempo di attesa negli uffici	9,15	9,13	9,13
	Tempestività del servizio erogato	8,96	9,12	9,06
	professionalità e competenza del personale	9,18	9,21	9,23
	capacità del personale di ascoltare e comprendere le sue esigenze	9,13	9,22	9,17
	cortesia e attenzione del personale	9,34	9,39	9,42
soddisfazione complessiva del servizio	9,09	9,00	9,98	
7	Ci sono ulteriori commenti			
Totale questionari compilati		93	121	73

Sportello Nuova Impresa

Indagine di Customer Satisfaction

2014

2015

2016

		2014	2015	2016
1 A quale tipologia di utenza appartiene?	Impresa	30	49	29
	Libero professionista	8	8	1
	Ass. di categoria	1	0	0
	Altro	20	51	15
2 Lei ritiene che gli orari di apertura al pubblico degli uffici camerali siano	Molto ridotti	4	1	1
	Ridotti	8	21	9
	Adeguati	39		37
3 Come valuta l'accoglienza all'ingresso		8,22	7,99	8,04
4 Come valuta il suo grado di soddisfazione rispetto all'ubicazione degli uffici		7,73	8,05	7,87
5 Come valuta il comfort degli ambienti di attesa		8,24	8,33	8,11
6 Le chiediamo di esprimere una serie di valutazioni relativamente al servizio usufruito	Chiarezza e precisione delle informazioni fornite allo sportello	8,73	8,92	8,91
	Tempo di attesa negli uffici	9,24	9,05	9,00
	Tempestività del servizio erogato	8,86	9,04	8,98
	professionalità e competenza del personale	9,12	9,13	9,13
	capacità del personale di ascoltare e comprendere le sue esigenze	9,04	9,19	9,06
	cortesìa e attenzione del personale	9,31	9,33	9,30
	soddisfazione complessiva del servizio	9,08	8,96	8,91
7 Ci sono ulteriori commenti				
Totale questionari compilati		86	117	77

Sportello Marchi e Brevetti

Indagine di Customer Satisfaction

2014

2015

2016

1 A quale tipologia di utenza appartiene?	Impresa	34	1	2
	Libero professionista	20	3	1
	Ass. di categoria	1	0	0
	Altro	13	1	1
2 Lei ritiene che gli orari di apertura al pubblico degli uffici camerale siano	Molto ridotti	5	0	0
	Ridotti	16	1	1
	Adeguati	48	4	3
3 Come valuta l'accoglienza all'ingresso		7,87	8,20	9,50
4 Come valuta il suo grado di soddisfazione rispetto all'ubicazione degli uffici		7,71	6,40	9,25
5 Come valuta il comfort degli ambienti di attesa		7,81	7,40	8,50
6 Le chiediamo di esprimere una serie di valutazioni relativamente al servizio usufruito	Chiarezza e precisione delle informazioni fornite allo sportello	8,84	8,60	9,00
	Tempo di attesa negli uffici	8,84	7,00	9,50
	Tempestività del servizio erogato	8,94	8,00	9,25
	professionalità e competenza del personale	9,20	8,00	9,00
	capacità del personale di ascoltare e comprendere le sue esigenze	9,20	8,20	9,25
	cortesia e attenzione del personale	9,26	8,20	9,25
	soddisfazione complessiva del servizio	9,07	8,20	8,50
7 Ci sono ulteriori commenti				
Totale questionari compilati		69	5	4

Sportello Internazionalizzazione

Indagine di Customer Satisfaction

2014

2015

2016

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