

Indagine di customer satisfaction sugli Sportelli Camerali

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

Anno 2017

Ufficio Relazioni Esterne

Customer Satisfaction Periodo di rilevazione anno 2017

Range di valutazione da 1 (per nulla soddisfatto) a 10 (completamente soddisfatto)

1	SPORTELLO a cui si è rivolto l'utente		Sportello finanziamenti	Sportello Nuova impresa	Sportello Marchi e Brevetti	
2	A quale tipologia di utenza appartiene?	Impresa	46	72	23	23
		Libero professionista	19	25	1	18
		Ass. di categoria	2	49	1	1
		Altro	30	49	14	15
3	Lei ritiene che gli orari di apertura al pubblico degli uffici camerali siano	Molto ridotti	1	8	1	0
		Ridotti	17	31	9	8
		Adeguati	79	110	29	49
4	Come valuta l'accoglienza all'ingresso		8,76	8,90	8,93	8,63
5	Come valuta il suo grado di soddisfazione rispetto all'ubicazione degli uffici		8,51	8,71	8,71	8,34
6	Come valuta il comfort degli ambienti di attesa		8,63	8,78	8,79	8,49
7	Le chiediamo di esprimere una serie di valutazioni relativamente al servizio usufruito	Chiarezza e precisione delle informazioni fornite allo sportello	9,40	9,50	9,49	9,32
		Tempo di attesa negli uffici	9,31	9,41	9,43	9,21
		Tempestività del servizio erogato	9,32	9,38	9,39	9,25
		professionalità e competenza del personale	9,46	9,51	9,52	9,40
		capacità del personale di ascoltare e comprendere le sue esigenze	9,52	9,66	9,67	9,40
		cortesìa e attenzione del personale	9,56	9,68	9,69	9,46
		soddisfazione complessiva del servizio	9,46	9,54	9,55	9,39
8	Ci sono ulteriori commenti					
Totale questionari compilati		142	41	42	59	

Confronto anni 2015 - 2017

		2015	2016	2017	
1	A quale tipologia di utenza appartiene?	Impresa	49	51	23
		Libero professionista	8	3	1
		Ass. di categoria	0	0	1
		Altro	51	32	14
2	Lei ritiene che gli orari di apertura al pubblico degli uffici camerali siano	Molto ridotti	1	4	1
		Ridotti	21	18	9
		Adeguati		65	29
3	Come valuta l'accoglienza all'ingresso	7,99	8,25	8,93	
4	Come valuta il suo grado di soddisfazione rispetto all'ubicazione degli uffici	8,05	8,01	8,71	
5	Come valuta il comfort degli ambienti di attesa	8,33	8,05	8,79	
6	Le chiediamo di esprimere una serie di valutazioni relativamente al servizio usufruito	Chiarezza e precisione delle informazioni fornite allo sportello	8,92	9,02	9,49
		Tempo di attesa negli uffici	9,05	9,01	9,43
		Tempestività del servizio erogato	9,04	8,94	9,39
		professionalità e competenza del personale	9,13	9,15	9,52
		capacità del personale di ascoltare e comprendere le sue esigenze	9,19	9,14	9,67
		cortesia e attenzione del personale	9,33	9,38	9,69
		soddisfazione complessiva del servizio	8,96	9,02	9,55
7	Ci sono ulteriori commenti				
Totale questionari compilati		117	77	42	

Dettaglio Sportelli

Sportello Finanziamenti

		2015	2016	2017	
1	A quale tipologia di utenza appartiene?	Impresa	59	73	72
		Libero professionista	13	52	25
		Ass. di categoria	0	4	49
		Altro		0	49
2	Lei ritiene che gli orari di apertura al pubblico degli uffici camerali siano	Molto ridotti	1	30	8
		Ridotti	20	2	31
		Adeguati	100	19	110
3	Come valuta l'accoglienza all'ingresso	7,99	64,00	8,90	
4	Come valuta il suo grado di soddisfazione rispetto all'ubicazione degli uffici	8,05	8,51	8,71	
5	Come valuta il comfort degli ambienti di attesa	8,36	8,15	8,78	
6	Le chiediamo di esprimere una serie di valutazioni relativamente al servizio usufruito	Chiarezza e precisione delle informazioni fornite allo sportello	9,01	8,07	9,5
		Tempo di attesa negli uffici	9,13	9,25	9,41
		Tempestività del servizio erogato	9,12	9,35	9,38
		professionalità e competenza del personale	9,21	9,12	9,51
		capacità del personale di ascoltare e comprendere le sue esigenze	9,22	9,38	9,66
		cortesia e attenzione del personale	9,39	9,32	9,68
		soddisfazione complessiva del servizio	9,00	9,54	9,54
7	Ci sono ulteriori commenti				
Totale questionari compilati		121	73	41	

Sportello Nuova Impresa

		2015	2016	2017	
1	A quale tipologia di utenza appartiene?	Impresa	49	51	23
		Libero professionista	8	3	1
		Ass. di categoria	0	0	1
		Altro	51	32	14
2	Lei ritiene che gli orari di apertura al pubblico degli uffici camerali siano	Molto ridotti	1	4	1
		Ridotti	21	18	9
		Adeguati		65	29
3	Come valuta l'accoglienza all'ingresso	7,99	8,25	8,93	
4	Come valuta il suo grado di soddisfazione rispetto all'ubicazione degli uffici	8,05	8,01	8,71	
5	Come valuta il comfort degli ambienti di attesa	8,33	8,05	8,79	
6	Le chiediamo di esprimere una serie di valutazioni relativamente al servizio usufruito	Chiarezza e precisione delle informazioni fornite allo sportello	8,92	9,02	9,49
		Tempo di attesa negli uffici	9,05	9,01	9,43
		Tempestività del servizio erogato	9,04	8,94	9,39
		professionalità e competenza del personale	9,13	9,15	9,52
		capacità del personale di ascoltare e comprendere le sue esigenze	9,19	9,14	9,67
		cortesie e attenzione del personale	9,33	9,38	9,69
		soddisfazione complessiva del servizio	8,96	9,02	9,55
7	Ci sono ulteriori commenti				
Totale questionari compilati		117	77	42	

Sportello Marchi e Brevetti

		2015	2016	2017	
1	A quale tipologia di utenza appartiene?	Impresa	1	2	23
		Libero professionista	3	1	18
		Ass. di categoria	0	0	1
		Altro	1	1	15
2	Lei ritiene che gli orari di apertura al pubblico degli uffici camerale siano	Molto ridotti	0	0	0
		Ridotti	1	1	8
		Adeguati	4	3	49
3	Come valuta l'accoglienza all'ingresso	8,20	9,5	8,63	
4	Come valuta il suo grado di soddisfazione rispetto all'ubicazione degli uffici	6,40	9,25	8,34	
5	Come valuta il comfort degli ambienti di attesa	7,40	8,5	8,49	
6	Le chiediamo di esprimere una serie di valutazioni relativamente al servizio usufruito	Chiarezza e precisione delle informazioni fornite allo sportello	8,60	9,00	9,32
		Tempo di attesa negli uffici	7,00	9,50	9,21
		Tempestività del servizio erogato	8,00	9,25	9,25
		professionalità e competenza del personale	8,00	9,00	9,40
		capacità del personale di ascoltare e comprendere le sue esigenze	8,20	9,25	9,40
		cortesie e attenzione del personale	8,20	9,25	9,46
		soddisfazione complessiva del servizio	8,20	8,50	9,39
7	Ci sono ulteriori commenti				
Totale questionari compilati		5	4	59	

QUESTIONARIO 2017 INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

(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?
