



Indagine di customer satisfaction 2017











Risultati

Indagine di customer satisfaction 2017

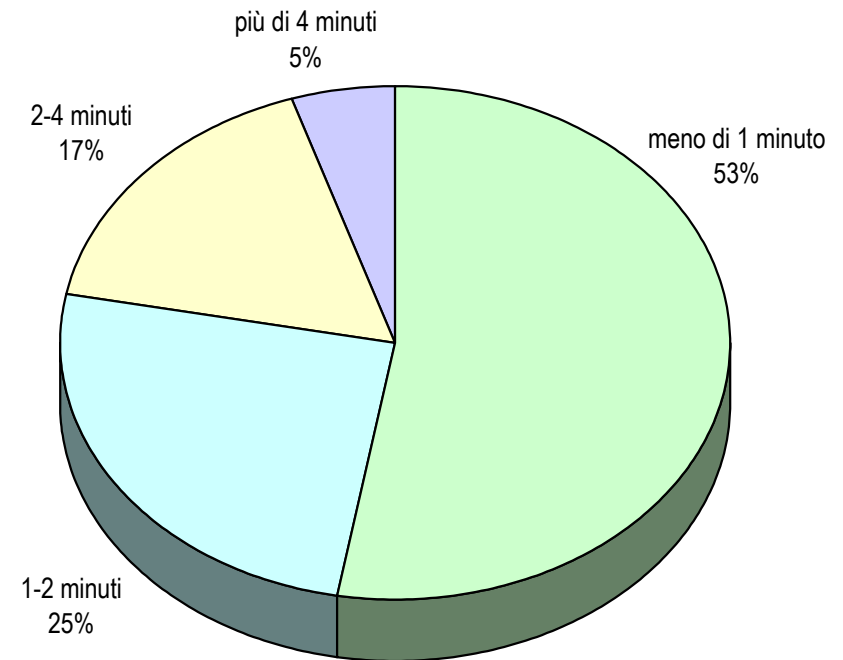
Destinatari dell'indagine (target di riferimento)	Utenza esterna che ha usufruito dei servizi nel 2017
Metodo per la raccolta dei dati	Indagine quantitativa attraverso la somministrazione di un questionario
Frequenza della raccolta dati	Annuale
Bacino di rilevazione	Intera popolazione disposta a collaborare
Obiettivi attesi	Misurare il grado di soddisfazione dell'utente al fine di definire azioni per: <ul style="list-style-type: none"> ▪ migliorare l'erogazione dei servizi; ▪ orientare le modalità di erogazione dei servizi attraverso una migliore comprensione delle esigenze degli utenti stessi.
Modalità di somministrazione	Somministrazione diretta agli utenti in modalità informatica e cartacea
Scala di valutazione	Ottimo (5) Buono (4) Sufficiente (3) Insufficiente (2) Scarso (1)
Periodo di raccolta dati	dal 27 marzo 2018 al 13 maggio 2018

Indagine di customer satisfaction 2017

Caratteristiche dei rispondenti / numero dei questionari raccolti

Utente	Questionari	%	
Imprenditore	85	30,2	
Aspirante imprenditore	15	5,3	
Commercialista	36	12,8	
Notaio	2	0,7	
Avvocato	25	8,9	
Funzionario di Istituzione o Ente Pubblico	16	5,7	
Funzionario di Associazione di categoria	11	3,9	
Operatore Media	3	1,1	
Cittadino	36	12,8	
Altro	52	18,5	
Totale	281	100,0	

Tempo impiegato per la compilazione



Indagine di customer satisfaction 2017

Riepilogo votazioni per area

Come valuta il servizio: Il servizio nel suo complesso (Valori assoluti)

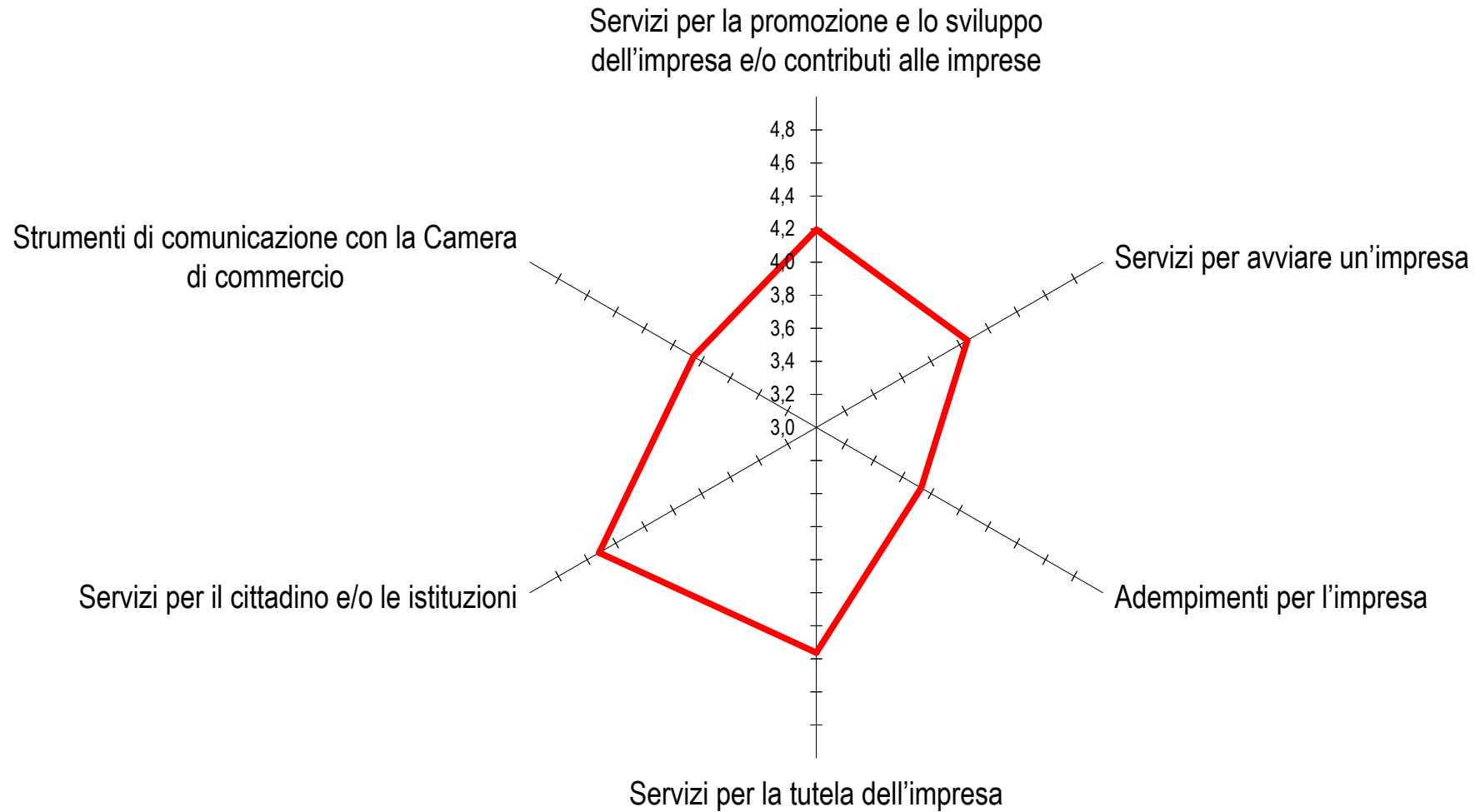
Area	totale	di cui					media dei voti espressi
		ottimo	buono	sufficiente	insufficiente	scarso	
Servizi per la promozione e lo sviluppo dell'impresa e/o contributi alle imprese	67	24	34	6	1	1	4,2
Servizi per avviare un'impresa	36	11	17	7	1		4,1
Adempimenti per l'impresa	73	15	32	18	2	4	3,7
Servizi per la tutela dell'impresa	22	10	10	2			4,4
Servizi per il cittadino e/o le istituzioni	60	35	21	4			4,5
Strumenti di comunicazione con la Camera di commercio	23	5	11	3	1	1	3,9
Totale	281	100	125	40	5	6	4,1

Riepilogo votazioni per area

Come valuta il servizio: Il servizio nel suo complesso (Incidenza percentuale)

Area	totale	di cui				
		ottimo	buono	sufficiente	insufficiente	scarso
Servizi per la promozione e lo sviluppo dell'impresa e/o contributi alle imprese	100,0	35,8	50,7	9,0	1,5	1,5
Servizi per avviare un'impresa	100,0	30,6	47,2	19,4	2,8	
Adempimenti per l'impresa	100,0	20,5	43,8	24,7	2,7	5,5
Servizi per la tutela dell'impresa	100,0	45,5	45,5	9,1		
Servizi per il cittadino e/o le istituzioni	100,0	58,3	35,0	6,7		
Strumenti di comunicazione con la Camera di commercio	100,0	21,7	47,8	13,0	4,3	4,3
Totale	100,0	35,6	44,5	14,2	1,8	2,1

Come valuta il servizio nel suo complesso (da ottimo [5] a scarso [1]):



Indagine di customer satisfaction 2017

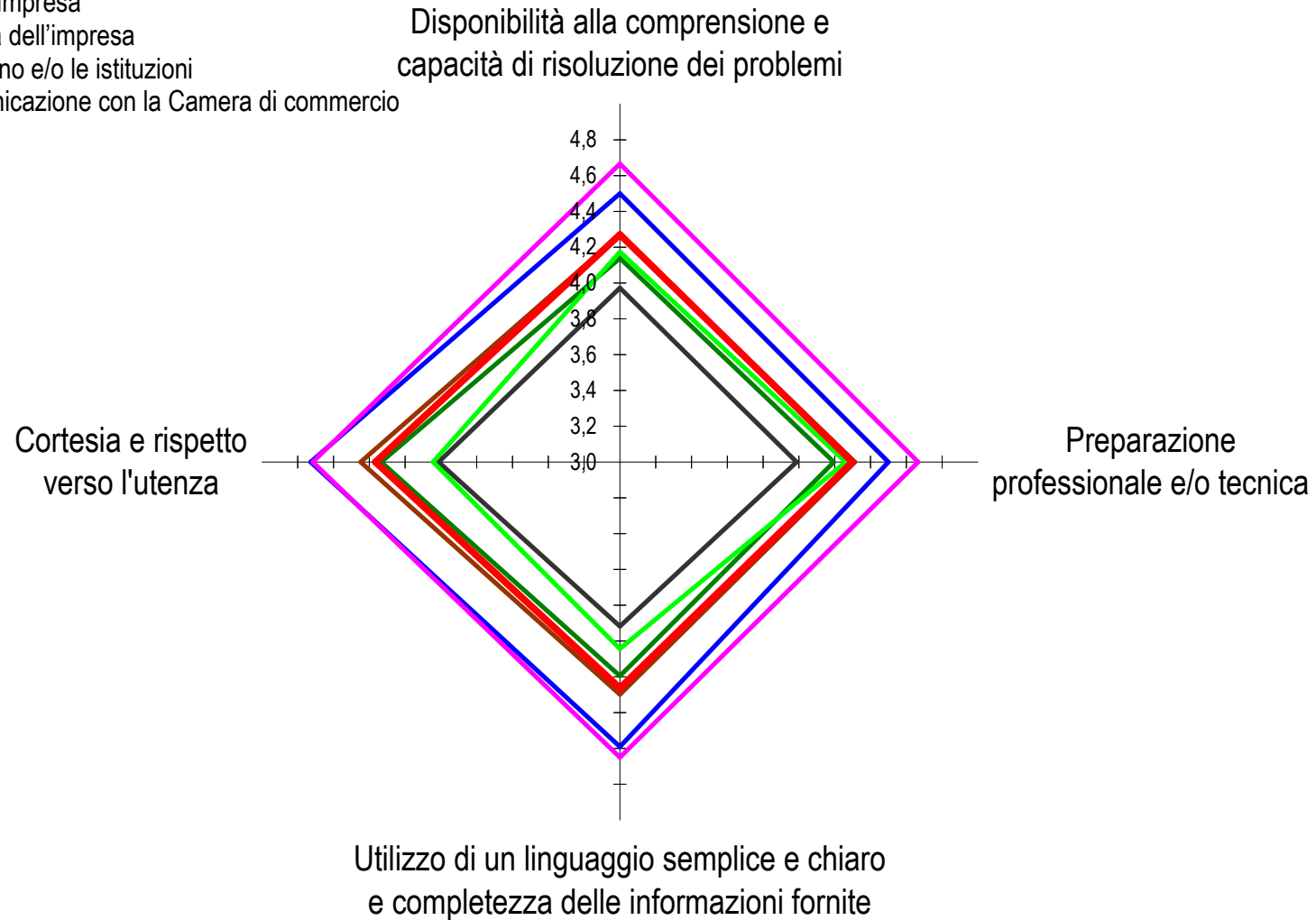
Riepilogo valutazione per area

Come valuta il personale addetto al servizio

	Disponibilità alla comprensione e capacità di risoluzione dei problemi	Preparazione professionale e/o tecnica	Utilizzo di un linguaggio semplice e chiaro e completezza delle informazioni fornite	Cortesia e rispetto verso l'utenza
Servizi per la promozione e lo sviluppo dell'impresa e/o contributi alle imprese	4,3	4,3	4,3	4,4
Servizi per avviare un'impresa	4,1	4,2	4,2	4,3
Adempimenti per l'impresa	4,0	4,0	3,9	4,0
Servizi per la tutela dell'impresa	4,5	4,5	4,6	4,7
Servizi per il cittadino e/o le istituzioni	4,7	4,7	4,7	4,7
Strumenti di comunicazione con la Camera di commercio	4,2	4,3	4,0	4,0
Totale	4,3	4,3	4,3	4,4

Come valuta il personale addetto al servizio (da ottimo [5] a scarso [1]):

- Servizi per la promozione e lo sviluppo dell'impresa e/o contributi alle imprese
- Servizi per avviare un'impresa
- Adempimenti per l'impresa
- Servizi per la tutela dell'impresa
- Servizi per il cittadino e/o le istituzioni
- Strumenti di comunicazione con la Camera di commercio
- Totale



Indagine di customer satisfaction 2017

Servizi per la promozione e lo sviluppo dell'impresa e/o contributi alle imprese

Servizio	Questionari
Totali	67
di cui:	
Formazione/ Progetti / Iniziative	12
Contributi e finanziamenti	8
Certificati e documenti per l'estero	34
Alternanza scuola-lavoro, orientamento, placement	2
Impresa digitale	0

Domanda	totale	di cui					
		ottimo	buono	sufficiente	insufficiente	scarso	
Come valuta							
I servizi nel complesso	67	24	34	6	1	1	
Modalità e strumenti di comunicazione	67	24	25	10	3	2	
Modulistica in termini di semplicità e comprensibilità dei contenuti	67	12	10	5	1	1	
Qualità delle iniziative (convegni, seminari, incontri) e applicabilità alla sua attività	67	11	10	3	1	1	
Tempi di attesa allo sportello / per la risposta alla sua richiesta	67	27	27	5	1	2	
Chiarezza, aggiornamento e completezza delle informazioni nella relativa sezione del sito camerale	67	21	29	8	1	3	
Come valuta il personale addetto							
Disponibilità alla comprensione e capacità di risoluzione dei problemi	67	30	29	6		2	
Preparazione professionale e/o tecnica	67	34	24	7		2	
Utilizzo di un linguaggio semplice e chiaro e completezza delle informazioni fornite	67	33	27	4		3	
Cortesìa e rispetto verso l'utenza	67	41	19	5		2	

Indagine di customer satisfaction 2017

Servizi per avviare un'impresa

Servizio	Questionari
Totali	36
di cui:	
Assistenza qualificata per la costituzione d'impresa (AQI)	2
Comunicazione unica	3
Suap / Impresa in un giorno	2
REA – fascicolo elettronico d'impresa	0
Diritto annuale	3
Attività regolamentate e Albi - Artigianato	3
Guide e manuali adempimenti	1
Contributi e finanziamenti	5
Formazione	1
Certificati e documenti per l'estero	9

Domanda	totale	di cui					
		ottimo	buono	sufficiente	insufficiente	scarso	
Come valuta							
I servizi nel complesso	36	11	17	7	1		
Modalità e strumenti di comunicazione	36	8	14	7	2	3	
Contenuti di bandi, guide, regolamenti e relativa modulistica in termini di semplicità e comprensibilità	36	1	5	1	1	1	
Rapidità, accuratezza e corretta esecuzione dei servizi	36	8	17	4	1	3	
Tempi di attesa allo sportello / per la risposta alla sua richiesta	36	8	16	8	1		
Chiarezza, aggiornamento e completezza delle informazioni nella relativa sezione del sito camerale	36	8	16	6	4	2	
Come valuta il personale addetto							
Disponibilità alla comprensione e capacità di risoluzione dei problemi	36	13	17	4	2		
Preparazione professionale e/o tecnica	36	13	17	6			
Utilizzo di un linguaggio semplice e chiaro e completezza delle informazioni fornite	36	15	17	2		2	
Cortesìa e rispetto verso l'utenza	36	17	15	3	1		

Indagine di customer satisfaction 2017

Adempimenti per l'impresa

Servizio	Questionari
Totali	73
di cui:	
Registro Imprese e REA: Atti societari e bilanci	19
Registro Imprese e REA: Imprese individuali e attività economiche	16
Diritto annuale	3
Elenchi imprese	3
Bollatura	3
Cronotachigrafi	1
Identità digitale	1
CNS	0
Firma digitale	1
Certificati e documenti per l'estero	13
Concorsi a premio	2

Domanda	totale	di cui					
		ottimo	buono	sufficiente	insufficiente	scarso	
Come valuta							
I servizi nel complesso	73	15	32	18	2	4	
Rapidità, accuratezza e corretta esecuzione dei servizi	73	14	29	14	3	10	
Tempi di attesa allo sportello / per la risposta alla sua richiesta / evasione della pratica	73	16	27	14	5	7	
Modalità e strumenti di comunicazione di servizi e informazioni	73	14	19	14	9	14	
Chiarezza, aggiornamento e completezza delle informazioni nella relativa sezione del sito camerale	73	12	26	18	8	6	
Come valuta il personale addetto							
Disponibilità alla comprensione e capacità di risoluzione dei problemi	73	26	31	8	4	4	
Preparazione professionale e/o tecnica	73	22	36	10	2	3	
Utilizzo di un linguaggio semplice e chiaro e completezza delle informazioni fornite	73	21	36	9	3	4	
Cortesìa e rispetto verso l'utenza	73	28	28	11	2	4	

Indagine di customer satisfaction 2017

Servizi per la tutela dell'impresa

Servizio	Questionari
Totali	22
di cui:	
Marchi e brevetti	8
Manifestazioni a premi	3
Prezzi	2
Protesti	0
Mediazione	4

Domanda	totale	di cui					
		ottimo	buono	sufficiente	insufficiente	scarso	
Come valuta							
I servizi nel complesso	22	10	10	2			
Rapidità, accuratezza e corretta esecuzione dei servizi	22	9	10	2			
Tempi di attesa allo sportello / per la risposta alla sua richiesta	22	8	10	3			
Assistenza ricevuta	22	12	9	1			
Modalità e strumenti di comunicazione di servizi e informazioni	22	9	7	4			
Chiarezza, aggiornamento e completezza delle informazione nella relativa sezione del sito camerale	22	6	11	3			
Come valuta il personale addetto							
Disponibilità alla comprensione e capacità di risoluzione dei problemi	22	12	9	1			
Preparazione professionale e/o tecnica	22	12	9	1			
Utilizzo di un linguaggio semplice e chiaro e completezza delle informazioni fornite	22	13	9				
Cortesìa e rispetto verso l'utenza	22	16	6				

Indagine di customer satisfaction 2017

Servizi per il cittadino e/o le istituzioni

Servizio	Questionari
Totali	60
di cui:	
Informazione economica	13
URP	6
Prezzi	1
Marchi brevetti	6
Alternanza scuola-lavoro, orientamento, placement	5
Consultazione registri e albi	5
Elenchi imprese	6
Mediazione	6
Identità digitale CNS	2
Firma digitale	0

Domanda	totale	di cui					
		ottimo	buono	sufficiente	insufficiente	scarso	
Come valuta							
I servizi nel complesso	60	35	21	4			
Rapidità, accuratezza e corretta esecuzione dei servizi	60	31	25	3		1	
Tempi di attesa allo sportello / per la risposta alla sua richiesta	60	30	22	5			
Assistenza ricevuta	60	36	20	4			
Modalità e strumenti di comunicazione di servizi e informazioni	60	31	22	6		1	
Chiarezza, aggiornamento e completezza delle informazione nella relativa sezione del sito camerale	60	29	26	4		1	
Come valuta il personale addetto							
Disponibilità alla comprensione e capacità di risoluzione dei problemi	60	40	20				
Preparazione professionale e/o tecnica	60	40	20				
Utilizzo di un linguaggio semplice e chiaro e completezza delle informazioni fornite	60	39	21				
Cortesìa e rispetto verso l'utenza	60	43	17				

Indagine di customer satisfaction 2017

Strumenti di comunicazione con la Camera di commercio

Servizio	Questionari
Totali	23
di cui:	
URP	1
Contatti istituzionali	12
Social network	5

Domanda	totale	di cui					
		ottimo	buono	sufficiente	insufficiente	scarso	
Come valuta							
I servizi nel complesso	23	5	11	3	1	1	
Tempi di attesa agli sportelli	23	6	11	4	1	1	
Assistenza ricevuta	23	6	13	1	1	1	
Chiarezza, aggiornamento e completezza delle informazioni del sito camerale	23	7	10	4	1	1	
Come valuta il personale addetto							
Disponibilità alla comprensione e capacità di risoluzione dei problemi	23	10	10	1	1	1	
Preparazione professionale e/o tecnica	23	9	11	3			
Utilizzo di un linguaggio semplice e chiaro e completezza delle informazioni fornite	23	6	13	3	1		
Cortesìa e rispetto verso l'utenza	23	9	9	3	1	1	