Camera di Commercio
Molise

RISULTATI INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION 2017

MODALITA' DI SOMMINISTRAZIONE: Consegna a sportello da operatore

MODALITA' DI RACCOLTA: in forma anonima, presso contenitori dislocati nelle due sedi camerali

QUESTIONARI RACCOLTI: 1300

QUESTIONARI ANALIZZATI: 1300

RISPOSTE ANALIZZATE: 3896

QUESTIONARIO SOMMINISTRATO

QUESTIONARIO RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTE _ anno 2017

TIPOLOGIA ASSISTENZA RICEVUTA : _____

1. **COME VALUTA COMPLESSIVAMENTE IL SERVIZIO CHE LE ABBIAMO RESO?**

   - ☐ **INSUFFICIENTE**
   - ☐ **SUFFICIENTE**
   - ☐ **DISCRETO**
   - ☐ **BUONO**
   - ☐ **ECCELLENTE**

2. **IN RELAZIONE AL SERVIZIO FRUITO, COME GIUDICA IL PERSONALE DELLA CAMERA DI COMMERCIO DEL MOLISE (CORTESIA, PROFESSIONALITÀ, CAPACITÀ DI RISOLUZIONE DEI PROBLEMI)?**

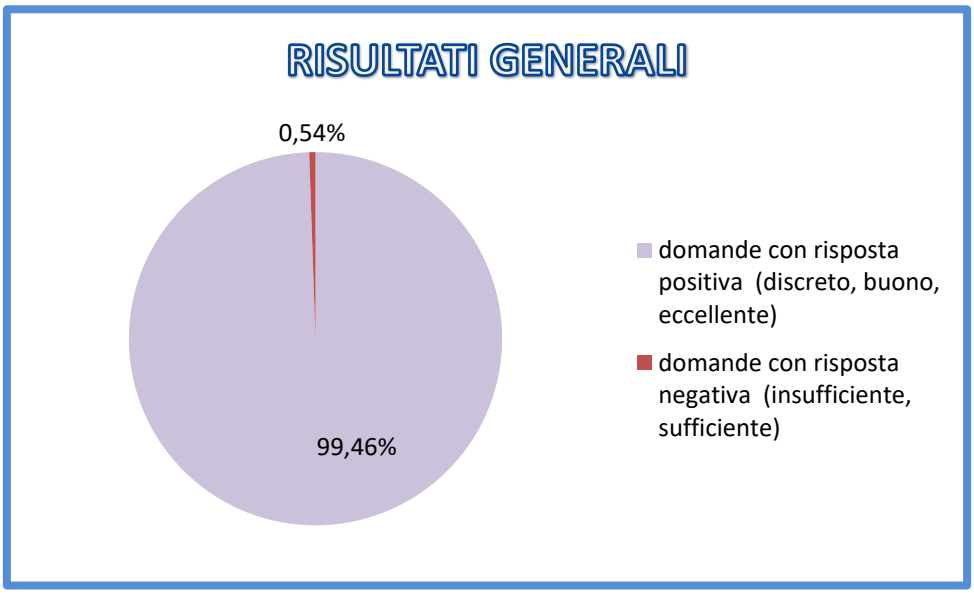
   - ☐ **INSUFFICIENTE**
   - ☐ **SUFFICIENTE**
   - ☐ **DISCRETO**
   - ☐ **BUONO**
   - ☐ **ECCELLENTE**

3. **COME VALUTA NELLO SPECIFICO IL TEMPO DI EVASIONE DELLA SUA RICHIESTA?**

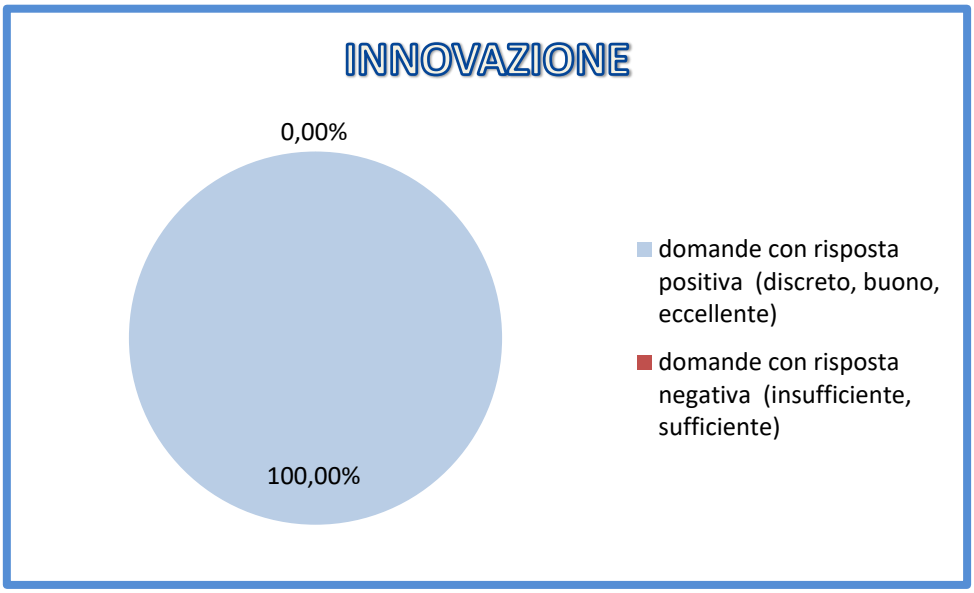
   - ☐ **INSUFFICIENTE**
   - ☐ **SUFFICIENTE**
   - ☐ **DISCRETO**
   - ☐ **BUONO**
   - ☐ **ECCELLENTE**

RISULTATI

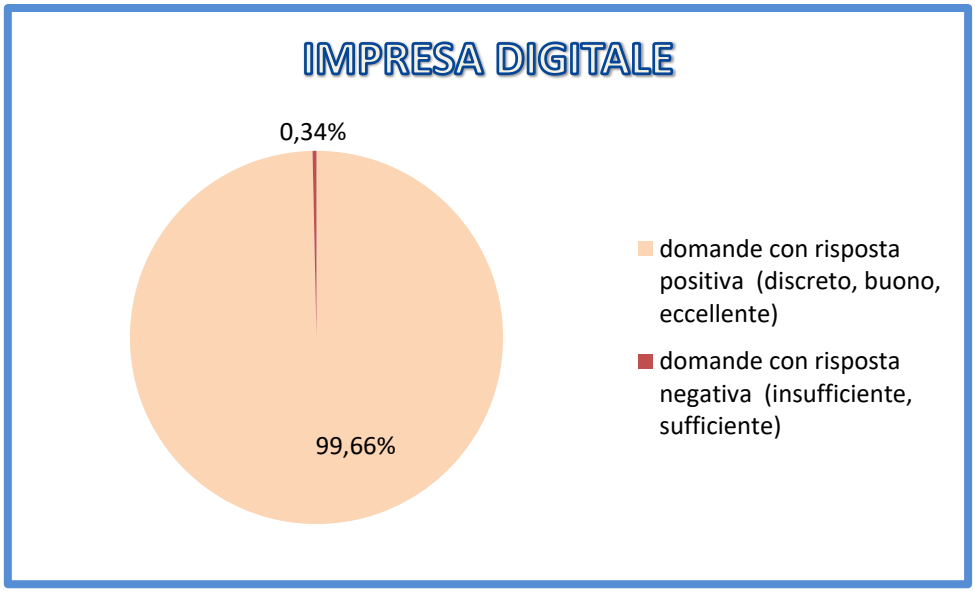
RISULTATI GENERALI		
domande con risposta positiva (discreto, buono, eccellente)	99,46%	3875
domande con risposta negativa (insufficiente, sufficiente)	0,54%	21
totale risposte		3896



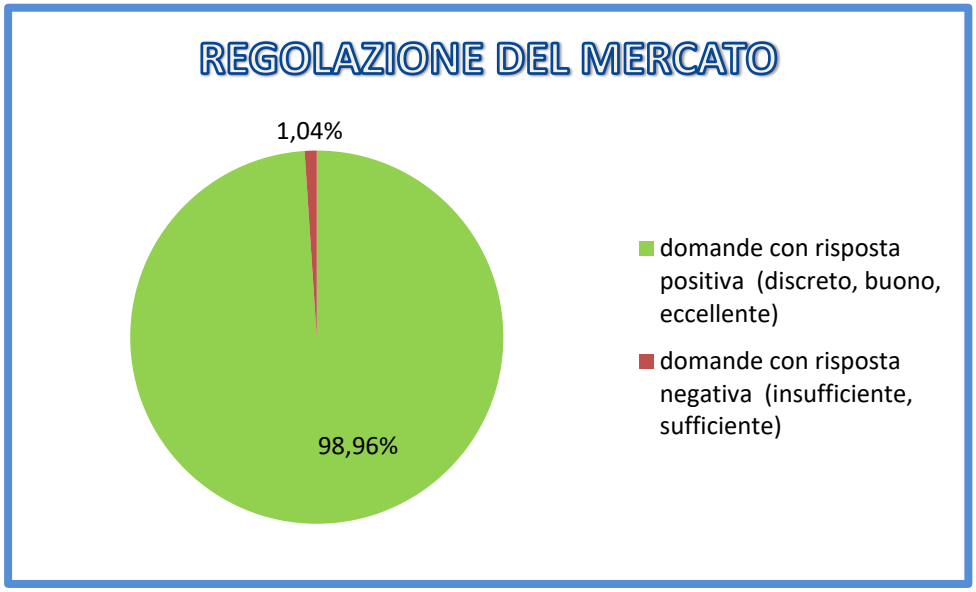
INNOVAZIONE		
domande con risposta positiva (discreto, buono, eccellente)	100,00%	30
domande con risposta negativa (insufficiente, sufficiente)	0,00%	0
totale risposte		30



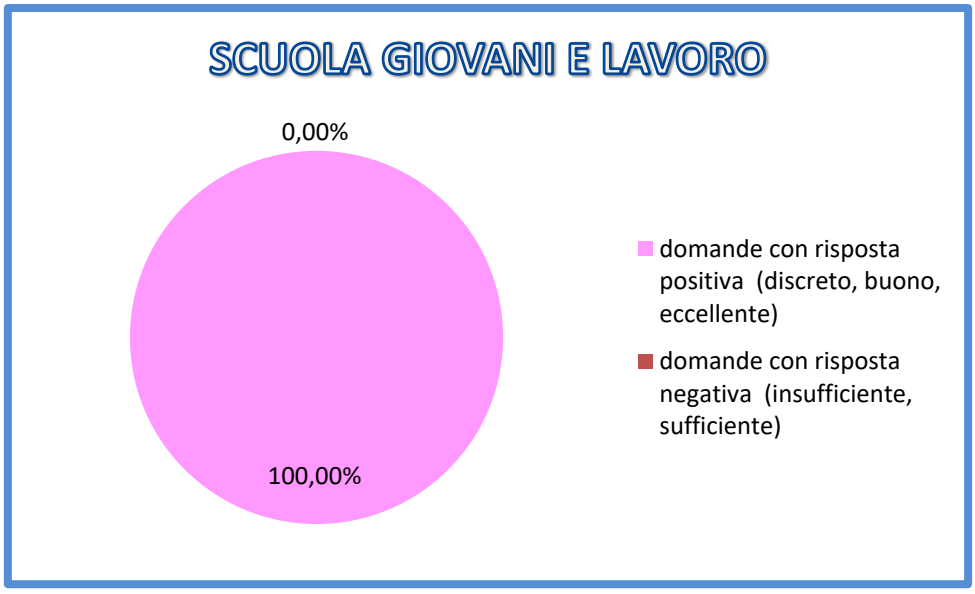
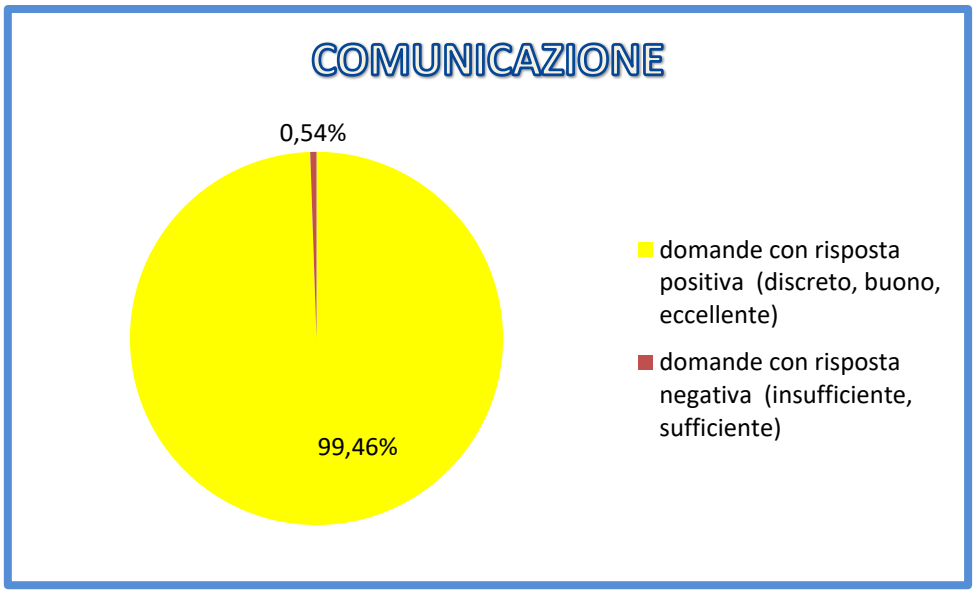
IMPRESA DIGITALE		
domande con risposta positiva (discreto, buono, eccellente)	99,66%	3213
domande con risposta negativa (insufficiente, sufficiente)	0,34%	11
totale risposte		3224



REGOLAZIONE DEL MERCATO		
domande con risposta positiva (discreto, buono, eccellente)	98,96%	380
domande con risposta negativa (insufficiente, sufficiente)	1,04%	4
totale risposte		384



SCUOLA GIOVANI E LAVORO		
domande con risposta positiva (discreto, buono, eccellente)	100,00%	18
domande con risposta negativa (insufficiente, sufficiente)	0,00%	0
totale risposte		18



COMUNICAZIONE		
domande con risposta positiva (discreto, buono, eccellente)	99,46%	3875
domande con risposta negativa (insufficiente, sufficiente)	0,54%	21
totale risposte		3896