



CAMERA DI COMMERCIO
DEL MOLISE

RISULTATI INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION 2020

MODALITA' DI SOMMINISTRAZIONE:

2 totem fisici presso la sede di Campobasso

1 totem fisico presso la sede di Isernia

Questionario online sempre disponibile sul sito e inviato agli iscritti alla Newsletter camerale

MODALITA' DI RACCOLTA: in forma anonima

PERIODO DI RACCOLTA: dicembre 2020

QUESTIONARI RACCOLTI: 117

QUESTIONARI ANALIZZATI: 117

RISPOSTE ANALIZZATE: 926

QUESTIONARIO SOMMINISTRATO

IDENTIFICAZIONE UTENTE

- Imprenditore
- Aspirante imprenditore
- Commercialista
- Notaio
- Avvocato
- Funzionario/rappresentante Associazione di categoria
- Cittadino/consumatore
- Studente/docente
- Altro

SCHEDA TIPO AMBITO OGGETTO DI RILEVAZIONE

1. Come valuta in generale il servizio

| | OTTIMO | BUONO | DISCRETO | SUFFICIENTE | INSUFFICIENTE |
|---|--------|-------|----------|-------------|---------------|
| Servizio nel suo complesso | | | | | |
| Tempi di svolgimento delle pratiche | | | | | |
| Servizio di assistenza in ordine ai quesiti posti | | | | | |

2. Come valuta il personale del servizio rispetto a:

| | OTTIMO | BUONO | DISCRETO | SUFFICIENTE | INSUFFICIENTE |
|---|--------|-------|----------|-------------|---------------|
| Capacità di risoluzione dei problemi | | | | | |
| Chiarezza, precisione e completezza delle | | | | | |

| | | | | | |
|------------------------------------|--|--|--|--|--|
| informazioni fornite | | | | | |
| Cortesìa e rispetto verso l'utenza | | | | | |
| Preparazione tecnica e competenza | | | | | |

Eventuali proposte per migliorare il servizio

1. Come valuta complessivamente la Comunicazione dell'Ente?

| OTTIMO | BUONO | DISCRETO | SUFFICIENTE | INSUFFICIENTE |
|--------|-------|----------|-------------|---------------|
| | | | | |

Ritiene utile quali tra questi strumenti utilizzati dalla Camera di commercio

| | SI | NO | NON SEGUO |
|---------------------|----|----|-----------|
| Giornale cartaceo | | | |
| Giornali online | | | |
| Sito internet | | | |
| Newsletter via mail | | | |
| Facebook | | | |
| Twitter | | | |

La camera di Commercio dovrebbe adottare anche altri canali di comunicazione?

SMS

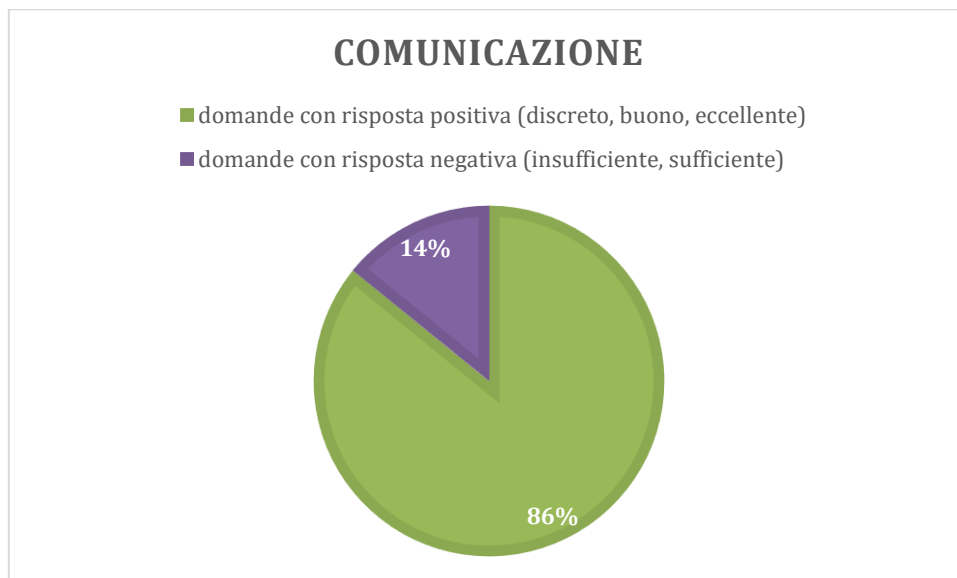
- WHATSAPP
- INSTAGRAM
- LINKEDIN
- ALTRO

AMBITI SOGGETTI A RILEVAZIONE

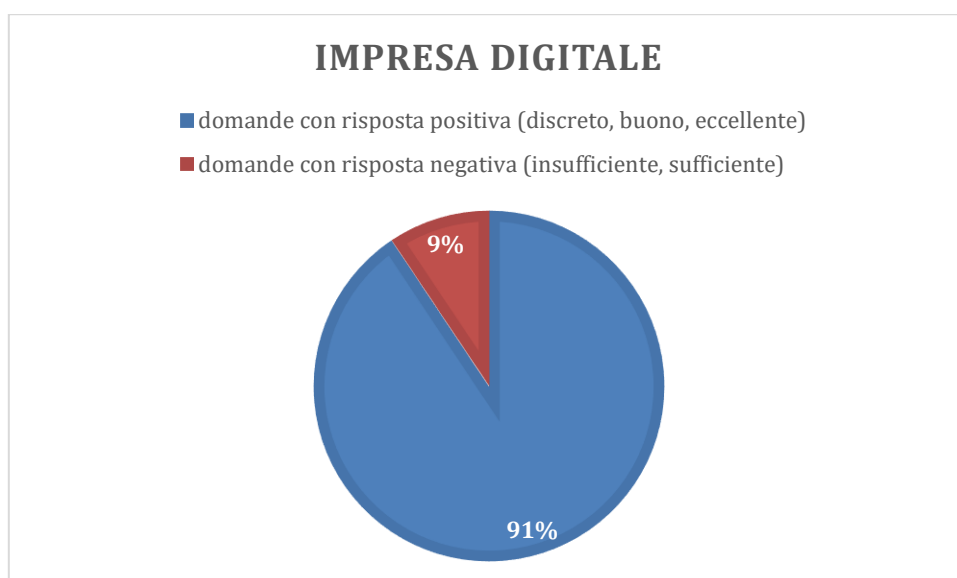
| |
|---|
| Registro Imprese - visure, carte tachigrafiche e del conducente, altre pratiche a sportello |
| Registro imprese - Pratiche telematiche |
| Regolazione del mercato – protesti, marchi e brevetti, sanzioni, mediazioni |
| Regolazione del mercato - metrologia legale |
| Servizi di composizione delle controversie e delle situazioni di crisi |
| Servizi per l'esportazione |
| Registro imprese - Certificati di origine e altri documenti per l'esportazione |
| Punto impresa digitale |
| Registro imprese - Firma digitale, CNS, SPID |
| Alternanza scuola lavoro |
| Ambiente e albo gestori ambientali |
| Servizi Nuove imprese |
| Qualificazione delle imprese, delle filiere e delle produzioni |
| Comunicazione |

RISULTATI

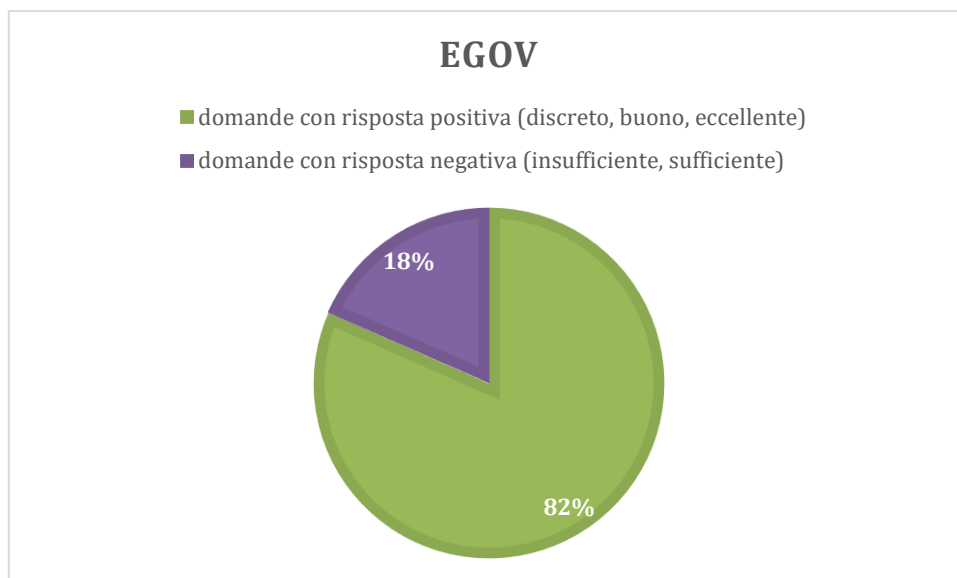
| COMUNICAZIONE | | |
|---|--------|-----|
| domande con risposta positiva (discreto, buono, eccellente) | 85,88% | 432 |
| domande con risposta negativa (insufficiente, sufficiente) | 14,12% | 71 |
| totale risposte | | 503 |



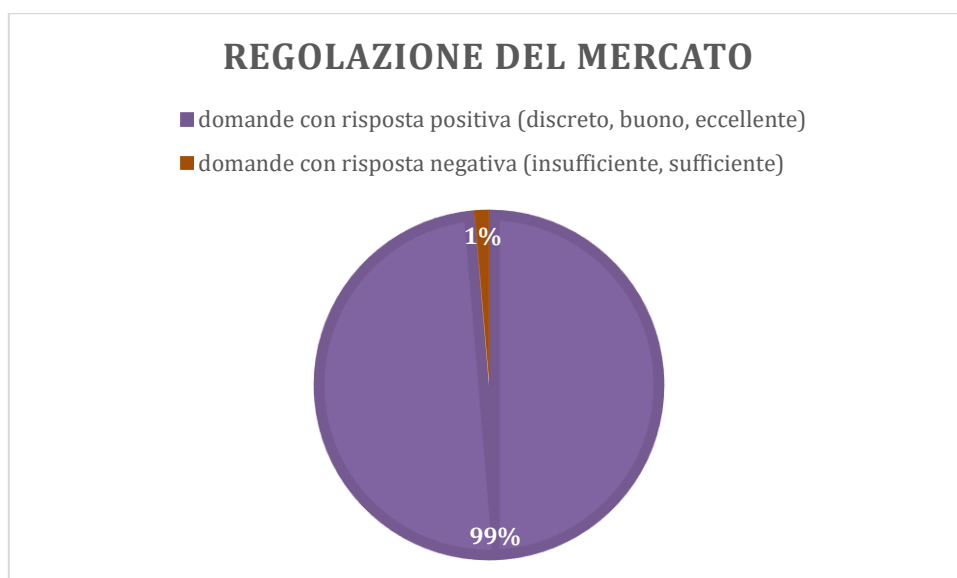
| IMPRESA DIGITALE | | |
|---|--------|-----|
| domande con risposta positiva (discreto, buono, eccellente) | 90,63% | 174 |
| domande con risposta negativa (insufficiente, sufficiente) | 9,38% | 18 |
| totale risposte | | 192 |



| EGOV | | |
|---|--------|----|
| domande con risposta positiva (discreto, buono, eccellente) | 81,61% | 71 |
| domande con risposta negativa (insufficiente, sufficiente) | 18,39% | 16 |
| totale risposte | | 87 |



| REGOLAZIONE DEL MERCATO | | |
|---|--------|----|
| domande con risposta positiva (discreto, buono, eccellente) | 98,67% | 74 |
| domande con risposta negativa (insufficiente, sufficiente) | 1,3% | 1 |
| totale risposte | | 75 |



| INNOVAZIONE E NUOVE IMPRESE | | |
|---|--------|---|
| domande con risposta positiva (discreto, buono, eccellente) | 66,67% | 6 |
| domande con risposta negativa (insufficiente, sufficiente) | 33,3% | 3 |
| totale risposte | | 9 |



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



| SCUOLA GIOVANI E LAVORO | | |
|---|---------|---|
| domande con risposta positiva (discreto, buono, eccellente) | 0,0% | 0 |
| domande con risposta negativa (insufficiente, sufficiente) | 100,00% | 3 |
| totale risposte | | 3 |

