



**SEI SODDISFATTO?**

your feedback matters



**CAMERA DI COMMERCIO  
DEL MOLISE**

# **RISULTATI INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION 2022**

# Struttura del questionario

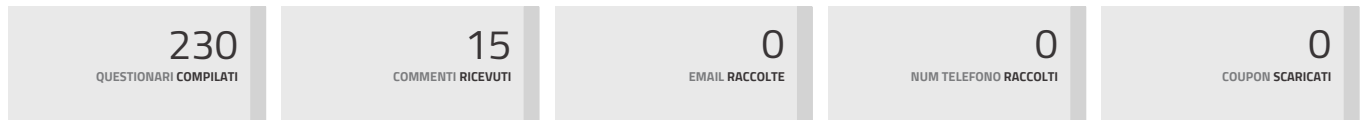
Il questionario è composto da 12 domande.

CATEGORIA	DOMANDA	RISPOSTE POSSIBILI
Profilazione	Selezioni la tipologia intervistato. Lei è:	<p>a ) Imprenditore b ) Aspirante imprenditore c ) Commercialista d ) Notaio e ) Avvocato f ) Funzionario/rappresentante Associazione di categoria g ) Cittadino/Consumatore h ) Studente - Docente i ) Altro</p> <p>Per la risposta j ) Altro verrà mostrata la domanda:  Vuole dirci quale?</p>
Servizio	Selezioni uno dei seguenti servizi camerali di cui ha recentemente usufruito:	<p>a ) Visure, carte tachigrafiche e del conducente, altre pratiche a sportello (Registro Imprese) b ) Pratiche telematiche Registro imprese c ) Protesti, marchi e brevetti, sanzioni, mediazioni (Regolazione del mercato) d ) Metrologia legale (vigilanza sugli strumenti di misurazione - Regolazione del mercato) e ) Servizi di composizione delle controversie e delle situazioni di crisi f ) Servizi per l'esportazione g ) Certificati d'origine e altri documenti per l'esportazione (Registro imprese) h ) Punto impresa digitale i ) Firma digitale, CNS, SPID (Registro imprese) j ) Alternanza scuola lavoro k ) Ambiente e albo gestori l ) Servizi nuove imprese m ) Qualificazione delle imprese, delle filiere e delle produzioni</p>
Servizio	Come valuta in generale il SERVIZIO nel suo complesso?	Valutazione da 1 a 5

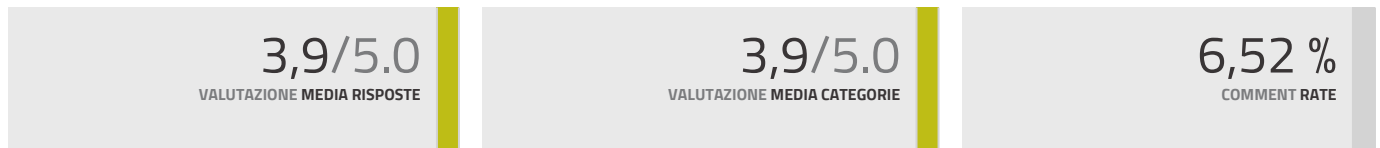
Rispetto delle Tempistiche	Come valuta in generale i TEMPI di svolgimento delle pratiche?	Valutazione da 1 a 5
Servizio	Come valuta in generale il SERVIZIO di assistenza in ordine ai quesiti proposti?	Valutazione da 1 a 5
Servizio	Come valuta il personale del SERVIZIO rispetto alla capacità di risoluzione dei problemi?	Valutazione da 1 a 5
Staff	Come valuta il PERSONALE del servizio rispetto alla chiarezza, precisione e completezza delle informazioni fornite?	Valutazione da 1 a 5
Staff	Come valuta il PERSONALE del servizio in merito alla cortesia e al rispetto verso l'utenza?	Valutazione da 1 a 5
Staff	Come valuta il PERSONALE del servizio rispetto alla preparazione tecnica e competenza?	Valutazione da 1 a 5
Comunicazione	Come valuta complessivamente la Comunicazione dell'Ente?	Valutazione da 1 a 5
Comunicazione	Quali tra i seguenti strumenti di COMUNICAZIONE, attualmente usati dalla CCIAA del Molise, ritiene siano maggiormente utili?	a ) Giornale cartaceo b ) Giornali online c ) Sito internet d ) Newsletter mail e ) Facebook f ) Twitter
Comunicazione	Quali dei seguenti canali di COMUNICAZIONE dovrebbe adottare la Camera di Commercio del Molise?	a ) Whatsapp b ) SMS c ) Linkedin d ) Altro e ) Nessuno

# KPI e indicatori di sintesi

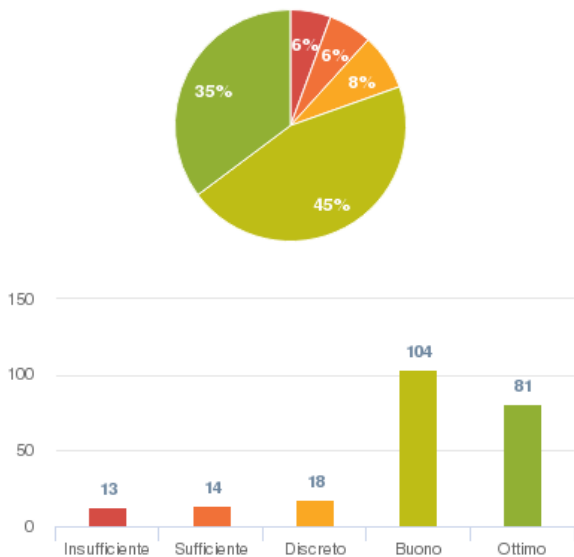
## Principali KPI



## Media Valutazioni

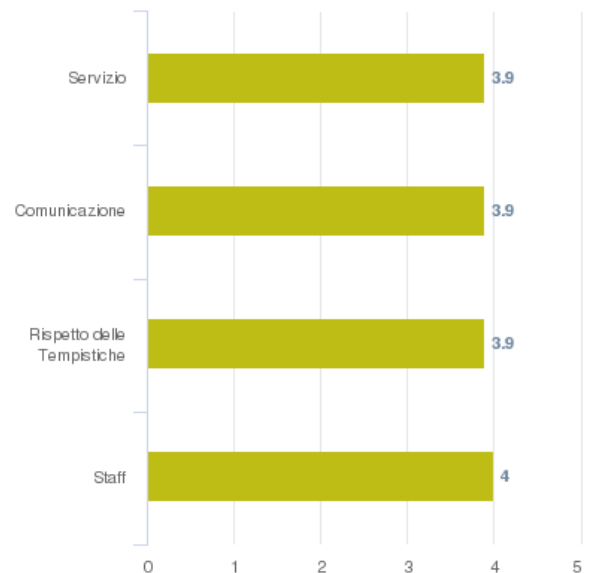


## Valutazione Generale



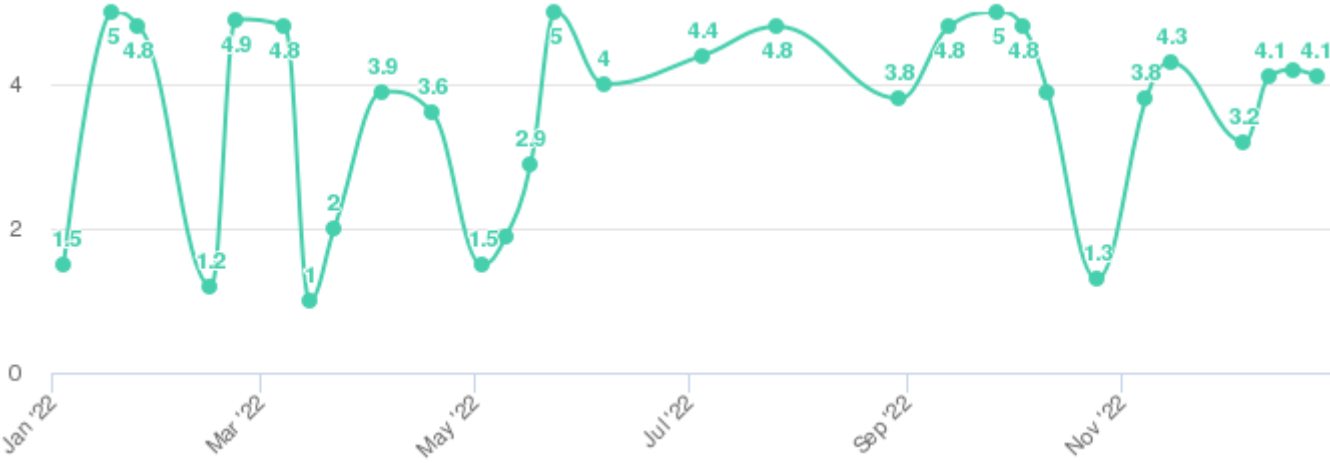
RISPOSTA	VALORI	PERCENTUALE
Insufficiente	13	5,7%
Sufficiente	14	6,1%
Discreto	18	7,8%
Buono	104	45,2%
Ottimo	81	35,2%

## Valutazione Categorie



CATEGORIA	MEDIA
SERVIZIO	3,9/5.0
COMUNICAZIONE	3,9/5.0
RISPETTO DELLE TEMPISTICHE	3,9/5.0
STAFF	4/5.0

# Andamento temporale della valutazione



## Valutazione generale per categoria

	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo	
<b>CATEGORIA</b> Rispetto delle Tempistiche	8,3 %	5,2 %	8,3 %	<b>46,5 %</b>	31,7 %	<b>3,9</b> /5.0 VALUTAZIONE MEDIA
<b>CATEGORIA</b> Servizio	7,4 %	4,9 %	9,6 %	<b>43 %</b>	35,1 %	<b>3,9</b> /5.0 VALUTAZIONE MEDIA
<b>CATEGORIA</b> Staff	6,7 %	4,6 %	10,1 %	<b>41,4 %</b>	37,1 %	<b>4,0</b> /5.0 VALUTAZIONE MEDIA
<b>CATEGORIA</b> Comunicazione	7,8 %	5,7 %	8,7 %	<b>48,7 %</b>	29,1 %	<b>3,9</b> /5.0 VALUTAZIONE MEDIA

## Valutazione per singola domanda

DOMANDE	Insufficiente	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo	
Come valuta in generale il SERVIZIO nel suo complesso?	7,8 %	4,3 %	6,5 %	43,9 %	37,4 %	<b>4,0/5.0</b> VALUTAZIONE MEDIA
Come valuta in generale i TEMPI di svolgimento delle pratiche?	8,3 %	5,2 %	8,3 %	46,5 %	31,7 %	<b>3,9/5.0</b> VALUTAZIONE MEDIA
Come valuta in generale il SERVIZIO di assistenza in ordine ai quesiti proposti?	7,0 %	5,2 %	11,3 %	42,6 %	33,9 %	<b>3,9/5.0</b> VALUTAZIONE MEDIA
Come valuta il personale del SERVIZIO rispetto alla capacità di risoluzione dei problemi?	7,4 %	5,2 %	10,9 %	42,6 %	33,9 %	<b>3,9/5.0</b> VALUTAZIONE MEDIA
Come valuta il PERSONALE del servizio rispetto alla chiarezza, precisione e completezza delle informazioni fornite?	7,0 %	5,2 %	9,1 %	43,5 %	35,2 %	<b>3,9/5.0</b> VALUTAZIONE MEDIA
Come valuta il PERSONALE del servizio in merito alla cortesia e al rispetto verso l'utenza?	6,1 %	4,3 %	10,4 %	39,1 %	40,0 %	<b>4,0/5.0</b> VALUTAZIONE MEDIA
Come valuta il PERSONALE del servizio rispetto alla preparazione tecnica e competenza?	7,0 %	4,3 %	10,9 %	41,7 %	36,1 %	<b>4,0/5.0</b> VALUTAZIONE MEDIA
Come valuta complessivamente la Comunicazione dell'Ente?	7,8 %	5,7 %	8,7 %	48,7 %	29,1 %	<b>3,9/5.0</b> VALUTAZIONE MEDIA

**Selezioni la tipologia intervistato. Lei è:**

Imprenditore	76,8 %
Aspirante imprenditore	1,8 %
Commercialista	4,8 %
Notaio	0 %
Avvocato	0,4 %
Funzionario/representante Associazione di categoria	2,6 %
Cittadino/Consumatore	7,5 %
Studente - Docente	1,8 %
Altro	4,4 %



**Selezioni uno dei seguenti servizi camerali di cui ha recentemente usufruito:**

Visure, carte tachigrafiche e del conducente, altre pratiche a sportello (Registro Imprese)	37,8 %
Pratiche telematiche Registro imprese	17,0 %
Protesti, marchi e brevetti, sanzioni, mediazioni (Regolazione del mercato)	1,7 %
Metrologia legale (vigilanza sugli strumenti di misurazione - Regolazione del mercato)	0,4 %
Servizi di composizione delle controversie e delle situazioni di crisi	1,7 %
Servizi per l'esportazione	2,6 %
Certificati d'origine e altri documenti per l'esportazione (Registro imprese)	2,6 %
Punto impresa digitale	3,9 %
Firma digitale, CNS, SPID (Registro imprese)	20,0 %
Alternanza scuola lavoro	0,4 %
Ambiente e albo gestori	9,1 %
Servizi nuove imprese	1,3 %
Qualificazione delle imprese, delle filiere e delle produzioni	1,3 %

**Quali tra i seguenti strumenti di COMUNICAZIONE, attualmente usati dalla CCIAA del Molise, ritiene siano maggiormente utili?**

Giornale cartaceo	7,0 %
Giornali online	13,5 %
Sito internet	59,1 %
Newsletter mail	40,0 %
Facebook	5,7 %
Twitter	1,7 %

**Quali dei seguenti canali di COMUNICAZIONE dovrebbe adottare la Camera di Commercio del Molise?**

Whatsapp	57,0 %
SMS	8,7 %
Linkedin	2,2 %
Altro	13,0 %
Nessuno	19,1 %

# Analisi dettagliata per categoria

N.B. La tipologia di domanda "DOMANDA RISPOSTA MULTIPLA CON SCELTA MULTIPLA" prevede la possibilità di fornire più risposte per ogni rispondente. Per questo motivo il numero di risposte totali può essere superiore al numero di rispondenti. Per queste tipologie di domande le percentuali indicate nella tabella si riferiscono alle scelte dei rispondenti e quindi la loro somma può essere superiore al 100%.

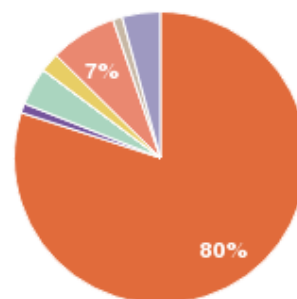
## Profilazione

DOMANDA RISPOSTA MULTIPLA

Selezioni la tipologia intervistato. Lei è:

230

NUMERO RISPONDENTI



a ) Imprenditore	76,8 % PERCENTUALE RISPOSTE	4,0 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA
b ) Aspirante imprenditore	1,8 % PERCENTUALE RISPOSTE	2,8 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA
c ) Commercialista	4,8 % PERCENTUALE RISPOSTE	4,7 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA
d ) Notaio	0 % PERCENTUALE RISPOSTE	- /5.0 VALUTAZIONE MEDIA
e ) Avvocato	0,4 % PERCENTUALE RISPOSTE	4,0 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA
f ) Funzionario/representante Associazione di categoria	2,6 % PERCENTUALE RISPOSTE	4,2 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA
g ) Cittadino/Consumatore	7,5 % PERCENTUALE RISPOSTE	3,2 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA
h ) Studente - Docente	1,8 % PERCENTUALE RISPOSTE	3,8 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA
i ) Altro	4,4 % PERCENTUALE RISPOSTE	4,0 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA

Per la risposta i ) Altro verrà mostrata la domanda:

**Vuole dirci quale?**



Martedì 27 Dicembre 2022 - 15:17 - Anonimo - QR CAMCOM Molise "artigiano"	4,0 /5.0 VAL. MEDIA UTENTE
Lunedì 19 Dicembre 2022 - 19:47 - Anonimo - QR CAMCOM Molise "Artigiano"	4,0 /5.0 VAL. MEDIA UTENTE
Lunedì 19 Dicembre 2022 - 15:50 - Anonimo - QR CAMCOM Molise "Consulente"	4,0 /5.0 VAL. MEDIA UTENTE
Giovedì 15 Dicembre 2022 - 13:34 - Anonimo - QR CAMCOM Molise "AGENTE DI COMMERCIO"	4,5 /5.0 VAL. MEDIA UTENTE
Giovedì 15 Dicembre 2022 - 12:02 - Anonimo - QR CAMCOM Molise "FUNZIONARIO AMMINISTRATIVO"	5,0 /5.0 VAL. MEDIA UTENTE
Mercoledì 09 Novembre 2022 - 11:15 - Anonimo - QR CAMCOM Molise "Libero professionista"	4,2 /5.0 VAL. MEDIA UTENTE
Mercoledì 09 Novembre 2022 - 00:44 - Anonimo - QR CAMCOM Molise "Artigiana"	3,5 /5.0 VAL. MEDIA UTENTE
Martedì 08 Novembre 2022 - 19:28 - Anonimo - QR CAMCOM Molise "AUTOTRASPORTATORE"	4,2 /5.0 VAL. MEDIA UTENTE
Martedì 08 Novembre 2022 - 19:04 - Anonimo - QR CAMCOM Molise "Dipende "	3,8 /5.0 VAL. MEDIA UTENTE
Lunedì 29 Agosto 2022 - 10:55 - Anonimo - CAMCOM Molise - Isernia "geometra"	2,5 /5.0 VAL. MEDIA UTENTE



## Rispetto delle Tempistiche

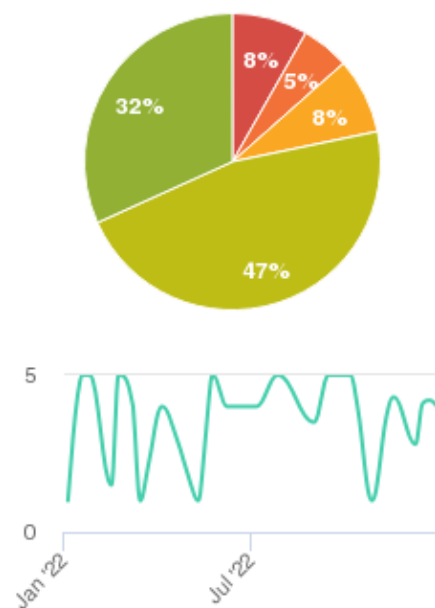
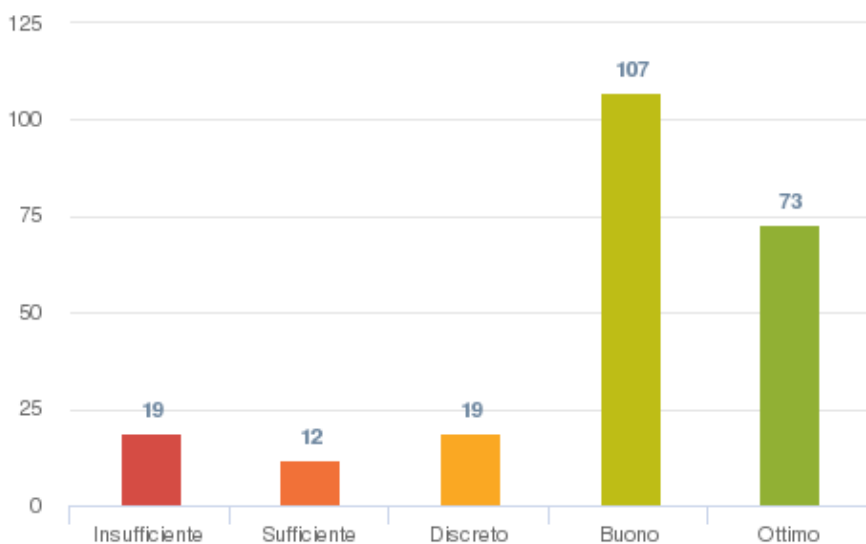
3,9/5.0  
VALUTAZIONE MEDIA

DOMANDA DI GRADIMENTO

Come valuta in generale i TEMPI di svolgimento delle pratiche?

3,9/5.0  
VALUTAZIONE MEDIA

230  
NUMERO RISPOSTE



## Servizio

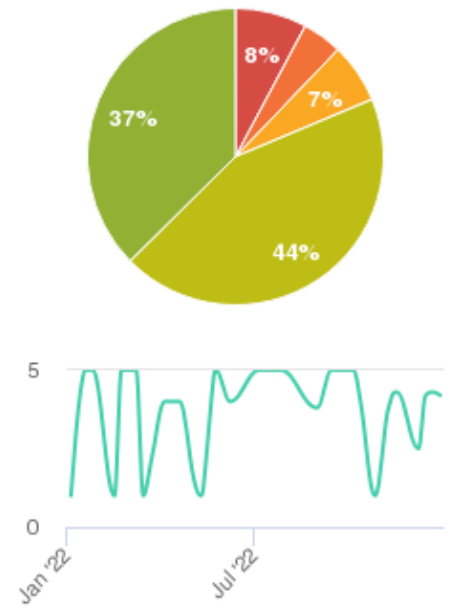
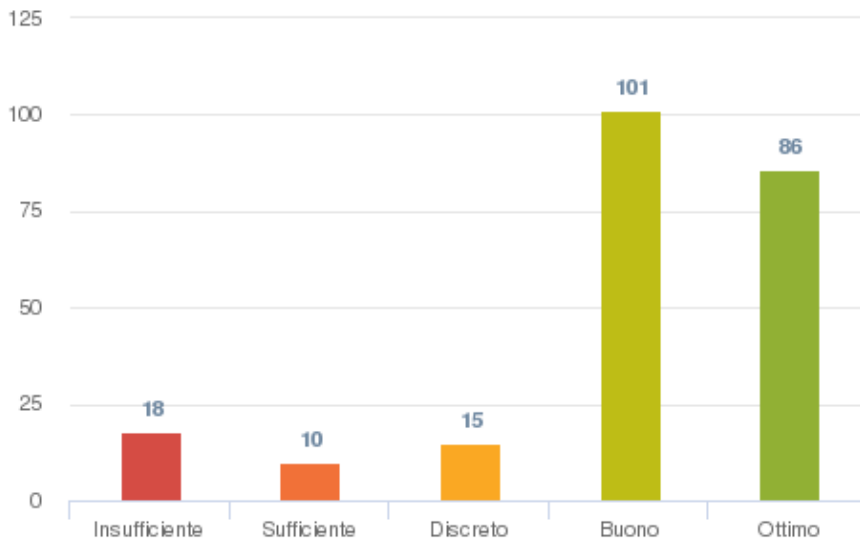
3,9/5.0  
VALUTAZIONE MEDIA

DOMANDA DI GRADIMENTO

Come valuta in generale il SERVIZIO nel suo complesso?

4,0/5.0  
VALUTAZIONE MEDIA

230  
NUMERO RISPOSTE

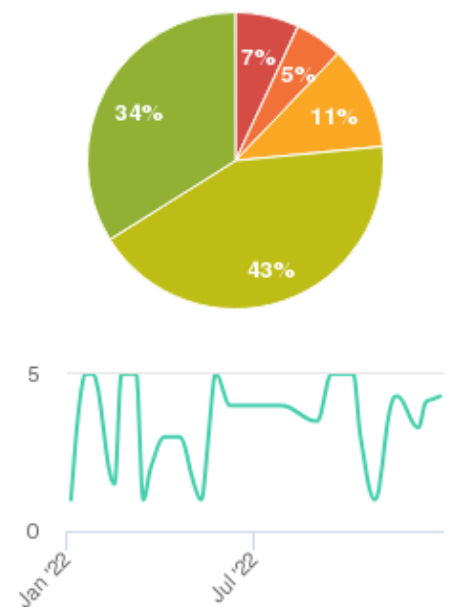
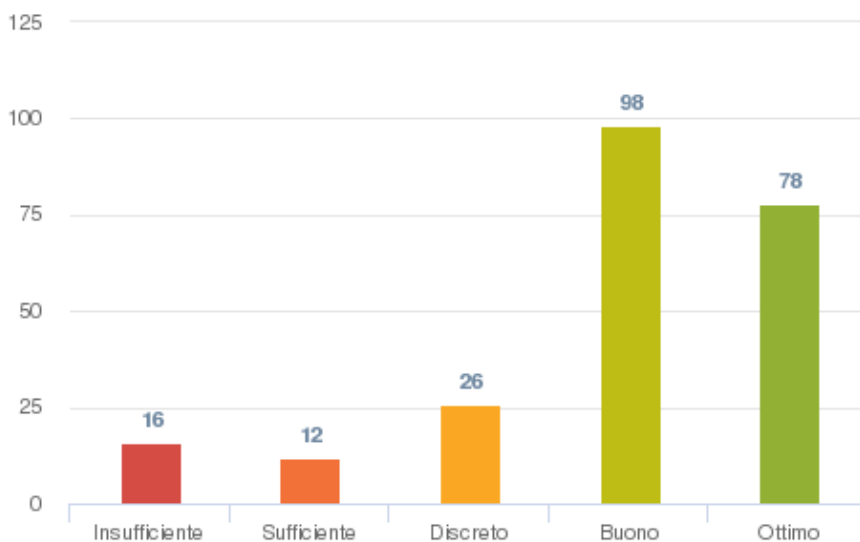


DOMANDA DI GRADIMENTO

Come valuta in generale il SERVIZIO di assistenza in ordine ai quesiti proposti?

3,9/5.0  
VALUTAZIONE MEDIA

230  
NUMERO RISPOSTE

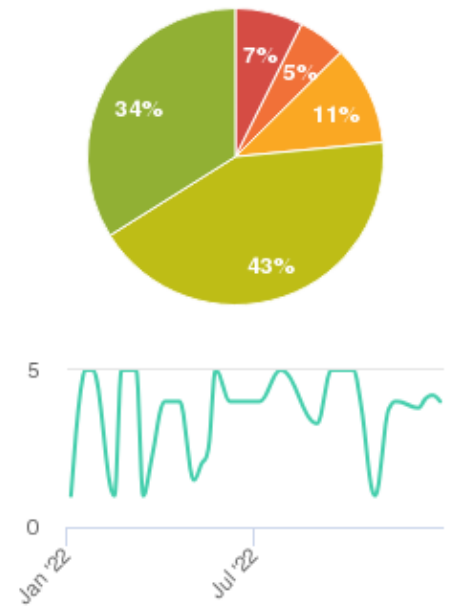
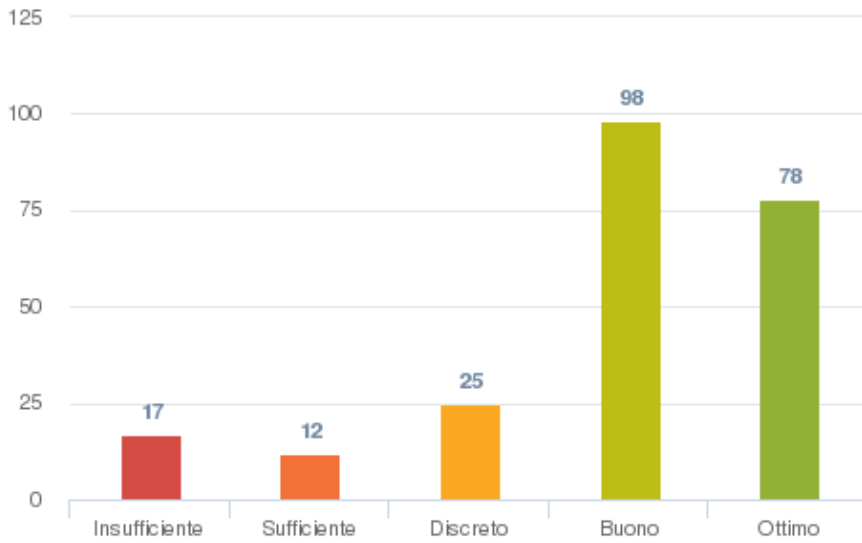


DOMANDA DI GRADIMENTO

Come valuta il personale del SERVIZIO rispetto alla capacità di risoluzione dei problemi?

3,9/5.0  
VALUTAZIONE MEDIA

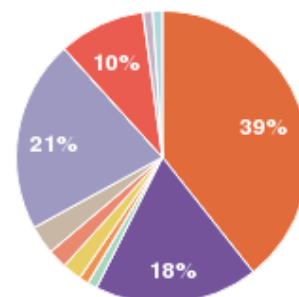
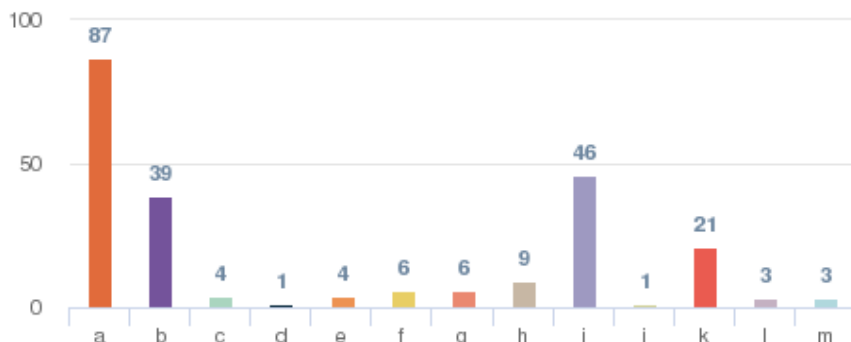
230  
NUMERO RISPOSTE



**Selezioni uno dei seguenti servizi camerali di cui ha recentemente usufruito:**

230

NUMERO RISPONDENTI



a ) Visure, carte tachigrafiche e del conducente, altre pratiche a sportello (Registro Imprese)	37,8 % PERCENTUALE RISPOSTE	3,9 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA
b ) Pratiche telematiche Registro imprese	17,0 % PERCENTUALE RISPOSTE	4,0 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA
c ) Protesti, marchi e brevetti, sanzioni, mediazioni (Regolazione del mercato)	1,7 % PERCENTUALE RISPOSTE	4,7 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA
d ) Metrologia legale (vigilanza sugli strumenti di misurazione - Regolazione del mercato)	0,4 % PERCENTUALE RISPOSTE	1,8 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA
e ) Servizi di composizione delle controversie e delle situazioni di crisi	1,7 % PERCENTUALE RISPOSTE	3,7 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA
f ) Servizi per l'esportazione	2,6 % PERCENTUALE RISPOSTE	4,4 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA
g ) Certificati d'origine e altri documenti per l'esportazione (Registro imprese)	2,6 % PERCENTUALE RISPOSTE	4,1 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA
h ) Punto impresa digitale	3,9 % PERCENTUALE RISPOSTE	4,7 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA
i ) Firma digitale, CNS, SPID (Registro imprese)	20,0 % PERCENTUALE RISPOSTE	3,7 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA
j ) Alternanza scuola lavoro	0,4 % PERCENTUALE RISPOSTE	4,8 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA
k ) Ambiente e albo gestori	9,1 % PERCENTUALE RISPOSTE	4,0 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA
l ) Servizi nuove imprese	1,3 % PERCENTUALE RISPOSTE	3,8 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA
m ) Qualificazione delle imprese, delle filiere e delle produzioni	1,3 % PERCENTUALE RISPOSTE	4,2 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA



## Staff

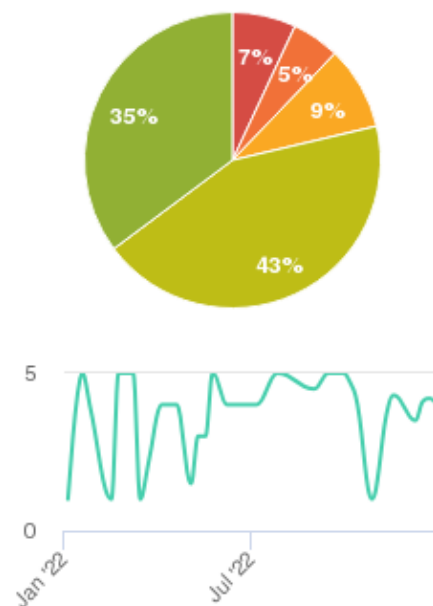
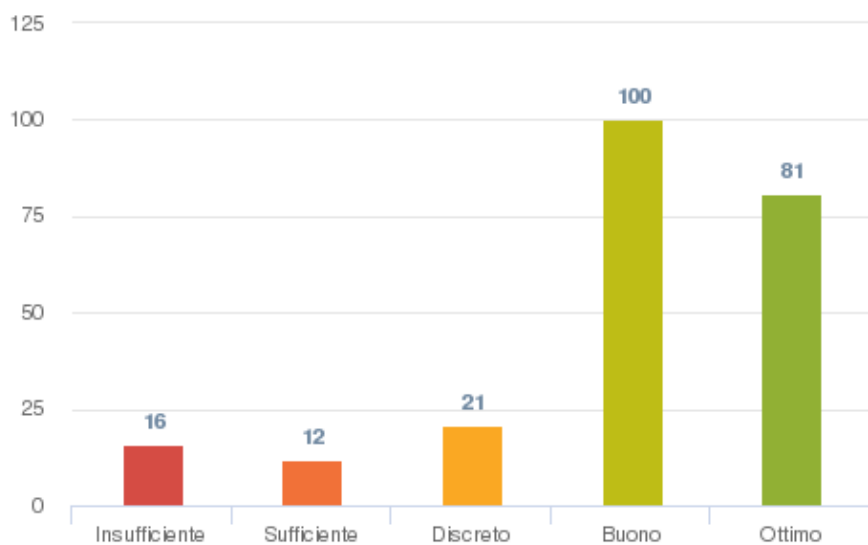
4,0/5.0  
VALUTAZIONE MEDIA

DOMANDA DI GRADIMENTO

Come valuta il PERSONALE del servizio rispetto alla chiarezza, precisione e completezza delle informazioni fornite?

3,9/5.0  
VALUTAZIONE MEDIA

230  
NUMERO RISPOSTE



DOMANDA DI GRADIMENTO

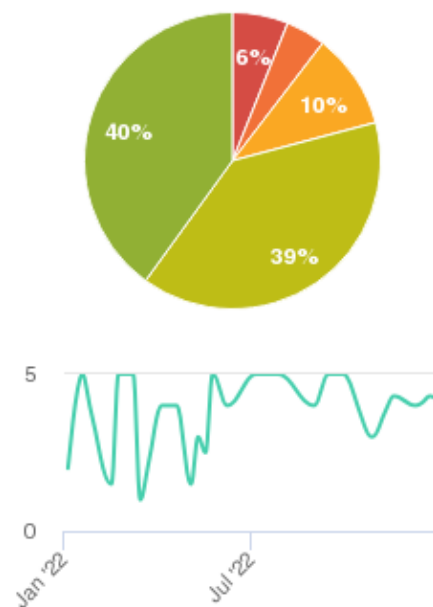
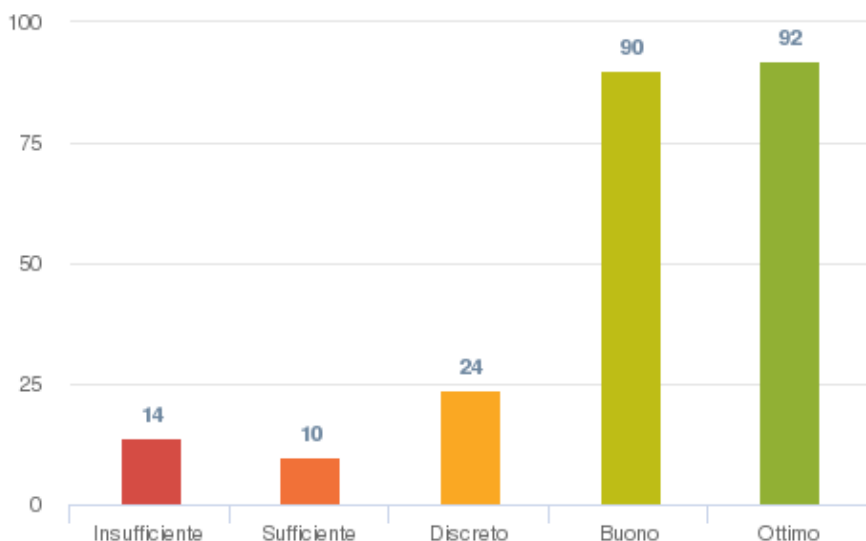
Come valuta il PERSONALE del servizio in merito alla cortesia e al rispetto verso l'utenza?

4,0/5.0

VALUTAZIONE MEDIA

230

NUMERO RISPOSTE



DOMANDA DI GRADIMENTO

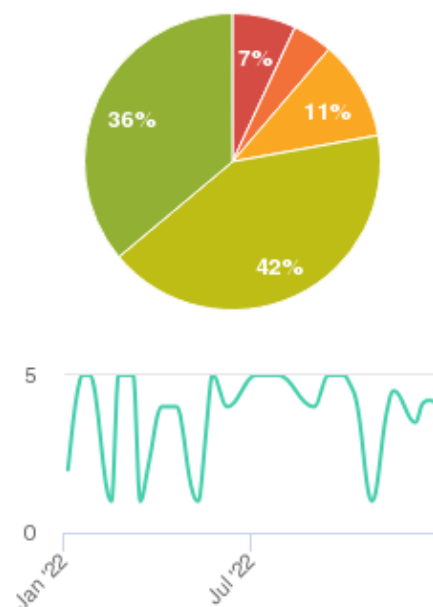
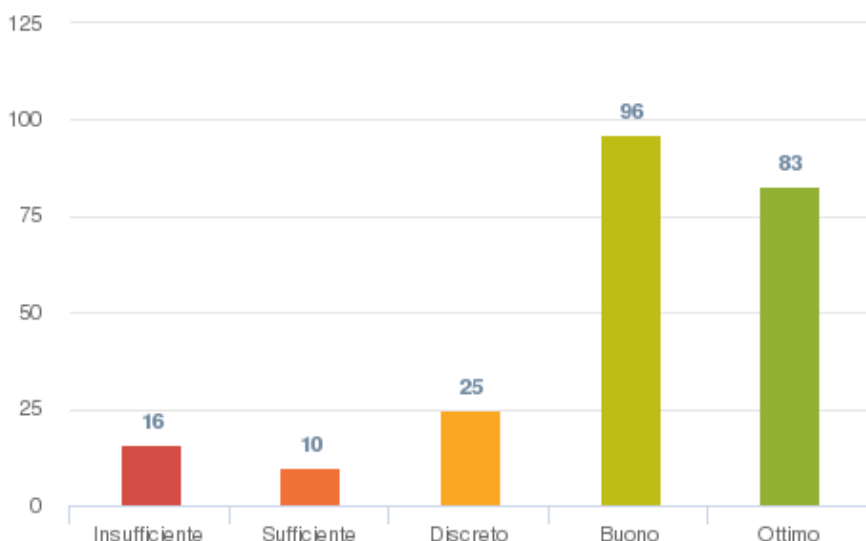
Come valuta il PERSONALE del servizio rispetto alla preparazione tecnica e competenza?

4,0/5.0

VALUTAZIONE MEDIA

230

NUMERO RISPOSTE



# Comunicazione

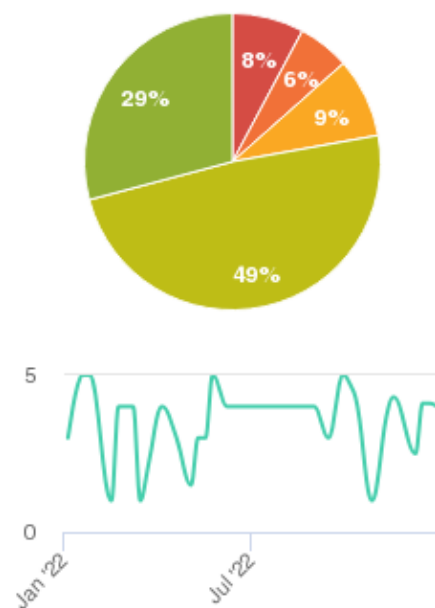
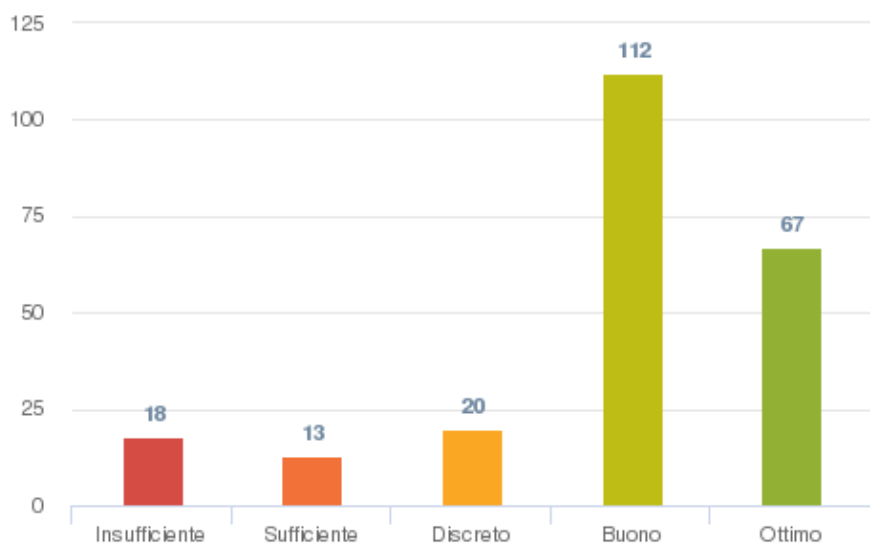
3,9/5.0  
VALUTAZIONE MEDIA

DOMANDA DI GRADIMENTO

Come valuta complessivamente la Comunicazione dell'Ente?

3,9/5.0  
VALUTAZIONE MEDIA

230  
NUMERO RISPOSTE

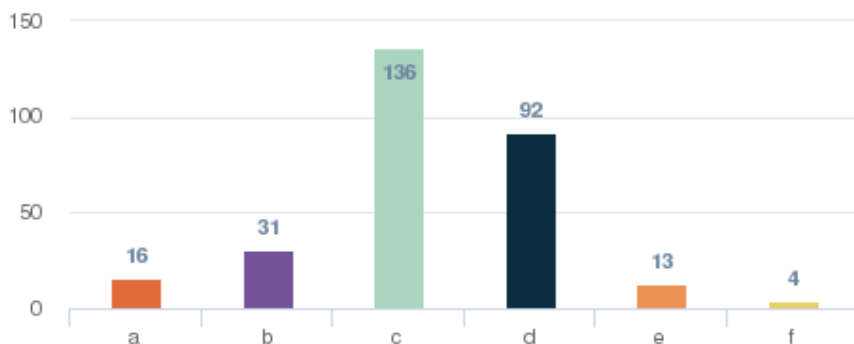


DOMANDA RISPOSTA MULTIPLA CON SCELTA MULTIPLA

**Quali tra i seguenti strumenti di COMUNICAZIONE, attualmente usati dalla CCIAA del Molise, ritiene siano maggiormente utili?**

230

NUMERO RISPONDENTI



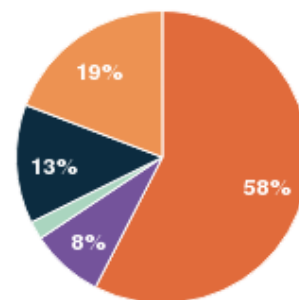
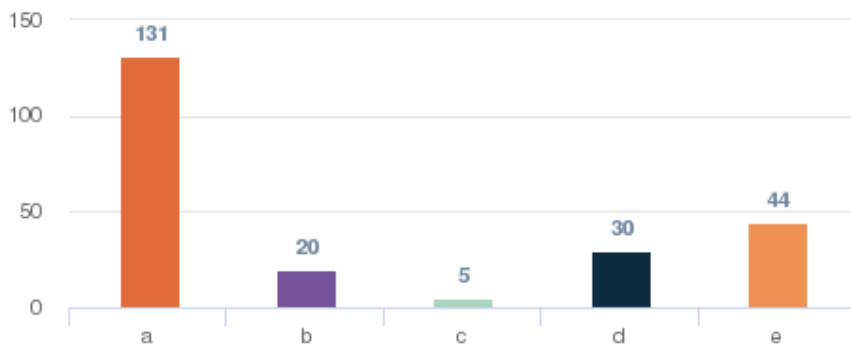
a) Giornale cartaceo	7,0 % PERCENTUALE RISPONDENTI	3,6 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA
b) Giornali online	13,5 % PERCENTUALE RISPONDENTI	4,1 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA
c) Sito internet	59,1 % PERCENTUALE RISPONDENTI	4,0 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA
d) Newsletter mail	40,0 % PERCENTUALE RISPONDENTI	3,8 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA
e) Facebook	5,7 % PERCENTUALE RISPONDENTI	3,3 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA
f) Twitter	1,7 % PERCENTUALE RISPONDENTI	2,5 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA

DOMANDA RISPOSTA MULTIPLA

**Quali dei seguenti canali di COMUNICAZIONE dovrebbe adottare la Camera di Commercio del Molise?**

230

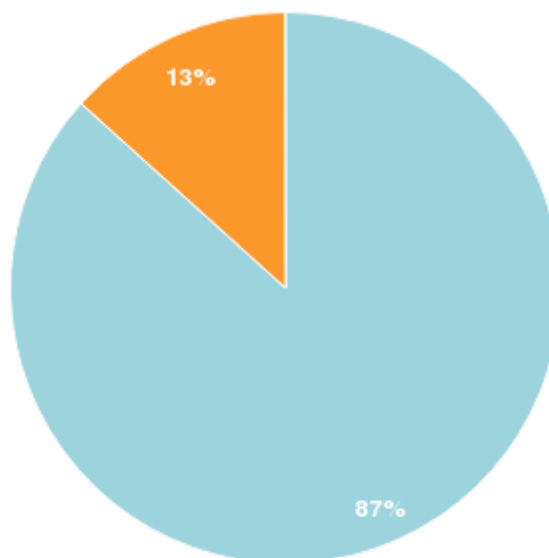
NUMERO RISpondENTI



a ) Whatsapp	57,0 % PERCENTUALE RISPOSTE	4,0 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA
b ) SMS	8,7 % PERCENTUALE RISPOSTE	3,7 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA
c ) Linkedin	2,2 % PERCENTUALE RISPOSTE	4,0 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA
d ) Altro	13,0 % PERCENTUALE RISPOSTE	3,9 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA
e ) Nessuno	19,1 % PERCENTUALE RISPOSTE	3,9 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA

# Statistiche dei suggerimenti liberi

15	SUGGERIMENTI RICEVUTI
2	SUGGERIMENTI DA VALUTAZIONI NEGATIVE
13	SUGGERIMENTI DA VALUTAZIONI POSITIVE
6,52%	COMMENT RATE



## Commenti non categorizzati

Lunedì 07 Novembre 2022 - 17:31 - Anonimo - QR CAMCOM Molise

"inutile fare convegni e formazione su industria 4.0 in una regione dove a malapena c'è l'adsl e il 90% delle imprese sono microimprese. calatevi nella nostra realtà"



1,1 /5.0  
VAL. MEDIA  
UTENTE

Lunedì 07 Novembre 2022 - 17:34 - Anonimo - QR CAMCOM Molise

"Consulenza in presenza"



4,4 /5.0  
VAL. MEDIA  
UTENTE

Lunedì 07 Novembre 2022 - 17:39 - Anonimo - QR CAMCOM Molise

"Dare maggior voce e ascolto ai giovani imprenditori "



5,0 /5.0  
VAL. MEDIA  
UTENTE

Lunedì 07 Novembre 2022 - 19:01 - Anonimo - QR CAMCOM Molise

"Accoglienza presso gli uffici incivile"



1,9 /5.0  
VAL. MEDIA  
UTENTE

Lunedì 07 Novembre 2022 - 19:02 - Anonimo - QR CAMCOM Molise

"Implementazione possibilità di contatto diretto con operatore che lavora le pratiche"



2,5 /5.0  
VAL. MEDIA  
UTENTE

Martedì 08 Novembre 2022 - 07:39 - Anonimo - QR CAMCOM Molise

"Le comunicazioni su corsi ed eventi andrebbero comunicate con almeno 15-20 giorni di anticipo. "



5,0 /5.0  
VAL. MEDIA  
UTENTE

Martedì 08 Novembre 2022 - 11:53 - Anonimo - QR CAMCOM Molise

"Creare una Chat Online"



5,0 /5.0  
VAL. MEDIA  
UTENTE

Martedì 08 Novembre 2022 - 17:36 - Anonimo - QR CAMCOM Molise

"Maggiore chiarezza, semplificare"



3,2 /5.0  
VAL. MEDIA  
UTENTE

Giovedì 15 Dicembre 2022 - 09:42 - Anonimo - QR CAMCOM Molise

"Interloquire maggiormente con le imprese "



4,0 /5.0

VAL. MEDIA  
UTENTE

Giovedì 15 Dicembre 2022 - 11:20 - Anonimo - QR CAMCOM Molise

"integrare e favorire i consorzi e associazioni di imprese per avere piu' favorevoli condizioni di economia di scala, accesso guidato al credito di impresa , per l'acquisizione dei beni e dei servizi a supporto dell'impresa ; "



3,5 /5.0

VAL. MEDIA  
UTENTE

Giovedì 15 Dicembre 2022 - 13:34 - Anonimo - QR CAMCOM Molise

"Fare qualche attività a sostegno degli agenti di commercio, categoria spesso dimenticata"



4,5 /5.0

VAL. MEDIA  
UTENTE

Martedì 20 Dicembre 2022 - 11:32 - Anonimo - QR CAMCOM Molise

"Non so se già lo stiate utilizzando comunque a volte io da altri dispositivi riesco ad utilizzare meglio TELEGRAM rispetto a WhatApp e penso, nel mio piccolo, che sia un buon canale di comunicazione da aggiungere agli altri. Grazie e saluti."



5,0 /5.0

VAL. MEDIA  
UTENTE

Venerdì 23 Dicembre 2022 - 07:53 - Anonimo - QR CAMCOM Molise

"Sono competenti per poter lasciare un mio giudizio per migliorare. Grazie"



4,5 /5.0

VAL. MEDIA  
UTENTE

Sabato 24 Dicembre 2022 - 17:45 - Anonimo - QR CAMCOM Molise

"Vi auguro un buon Natale e sereno 2023"



4,4 /5.0

VAL. MEDIA  
UTENTE

Lunedì 07 Novembre 2022 - 00:44 - Anonimo - CAMCOM Molise - Isernia

"carattere umanesimo e solidarita"



5,0 /5.0

VAL. MEDIA  
UTENTE

