



SEI SODDISFATTO?
your feedback matters



**CAMERA DI COMMERCIO
DEL MOLISE**

RISULTATI INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION 2023





SEI SODDISFATTO?
your feedback matters

CLIENTE

Camera di Commercio del Molise

QUESTIONARIO

Survey CamCom Molise - seconda versione

LOCATION

Report di gruppo: CAMCOM Molise - Campobasso, CAMCOM Molise - Isernia, QR CAMCOM Molise

NOTE:

PERIODO DI ANALISI

Dal 01/01/2023 Al 31/12/2023

DATA ESPORTAZIONE REPORT

05-04-2024 09:25



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 / Consulente del Lavoro / Professionista d) Notaio e) Avvocato f) Funzionario/rappresentante Associazione di categoria g) Cittadino/Consumatore h) Studente - Docente i) Altro</p> <p>Per la risposta i) 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 |

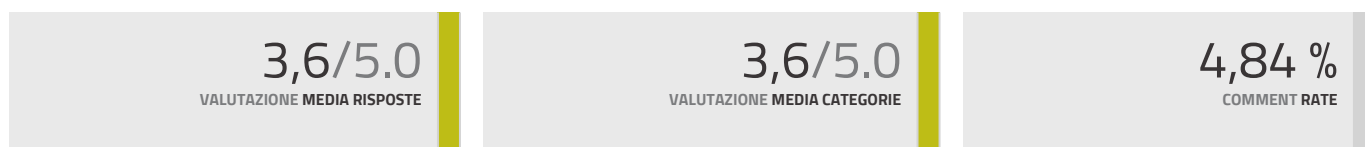
| | | |
|----------------------------|--|---|
| Rispetto delle Tempistiche | Come valuta in generale i TEMPI di svolgimento delle pratiche? | Valutazione da 1 a 5 |
| Servizio | Come valuta in generale il SERVIZIO di assistenza in ordine ai quesiti proposti? | Valutazione da 1 a 5 |
| Servizio | Come 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

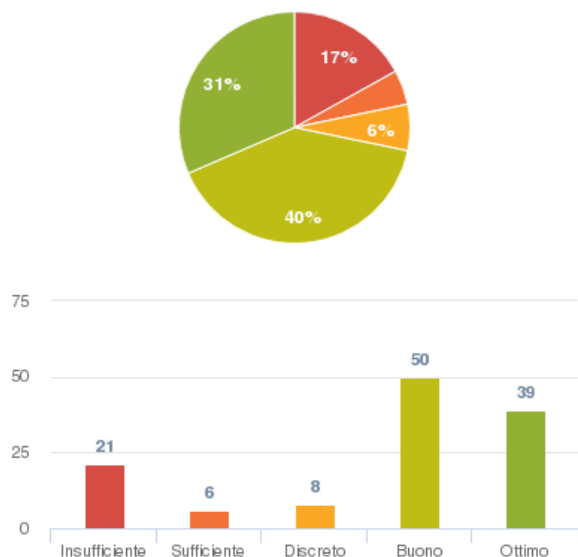
Principali KPI



Media Valutazioni

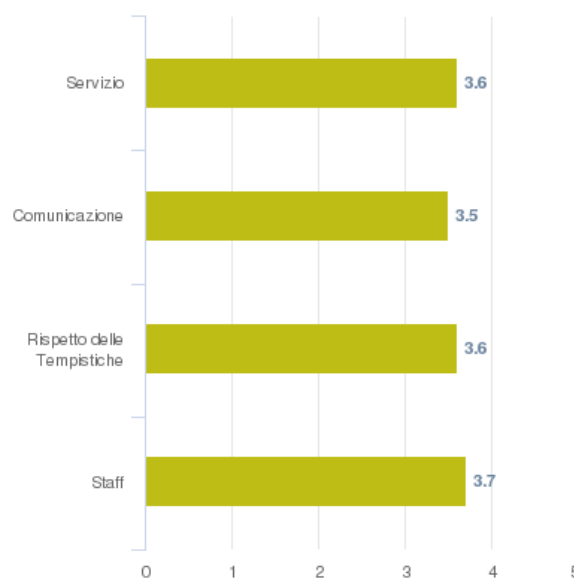


Valutazione Generale



| RISPOSTA | VALORI | PERCENTUALE |
|---------------|--------|-------------|
| Insufficiente | 21 | 16,9% |
| Sufficiente | 6 | 4,8% |
| Discreto | 8 | 6,5% |
| Buono | 50 | 40,3% |
| Ottimo | 39 | 31,5% |

Valutazione Categorie



| CATEGORIA | MEDIA |
|----------------------------|---------|
| SERVIZIO | 3,6/5.0 |
| COMUNICAZIONE | 3,5/5.0 |
| RISPETTO DELLE TEMPISTICHE | 3,6/5.0 |
| STAFF | 3,7/5.0 |

Valutazione generale per categoria

| | Insufficiente | Sufficiente | Discreto | Buono | Ottimo | |
|---|---------------|-------------|----------|---------------|---------------|--|
| CATEGORIA Rispetto delle Tempistiche | 16,1 % | 6,5 % | 10,5 % | 37,1 % | 29,8 % | 3,6 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA |
| CATEGORIA Servizio | 18,3 % | 4,8 % | 8,9 % | 36,6 % | 31,5 % | 3,6 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA |
| CATEGORIA Staff | 17,2 % | 5,4 % | 5,4 % | 35,2 % | 36,8 % | 3,7 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA |
| CATEGORIA Comunicazione | 17,7 % | 4,8 % | 12,9 % | 36,3 % | 28,2 % | 3,5 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA |

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%.

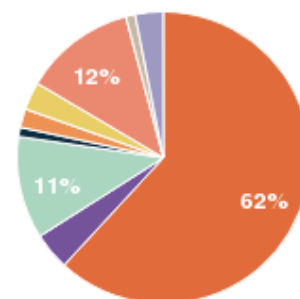
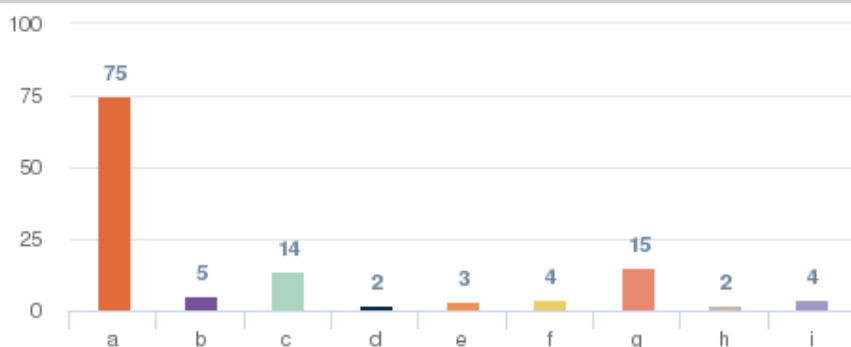
Profilazione

DOMANDA RISPOSTA MULTIPLA

Selezioni la tipologia intervistato. Lei è:

124

NUMERO RISPONDENTI



| | | |
|---|--------------------------------|-------------------------------|
| a) Imprenditore | 60,5 % PERCENTUALE RISPOSTE | 3,8 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA |
| b) Aspirante imprenditore | 4,0 % PERCENTUALE RISPOSTE | 2,5 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA |
| c) Commercialista / Consulente del Lavoro / Professionista | 11,3 % PERCENTUALE RISPOSTE | 3,7 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA |
| d) Notaio | 1,6 % PERCENTUALE RISPOSTE | 1,0 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA |
| e) Avvocato | 2,4 % PERCENTUALE RISPOSTE | 3,5 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA |
| f) Funzionario/representante Associazione di categoria | 3,2 % PERCENTUALE RISPOSTE | 4,7 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA |
| g) Cittadino/Consumatore | 12,1 % PERCENTUALE RISPOSTE | 3,3 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA |
| h) Studente - Docente | 1,6 % PERCENTUALE RISPOSTE | 2,6 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA |
| i) Altro | 3,2 % PERCENTUALE RISPOSTE | 3,1 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA |

Rispetto delle Tempistiche

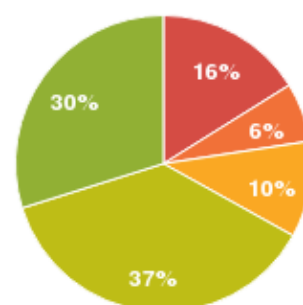
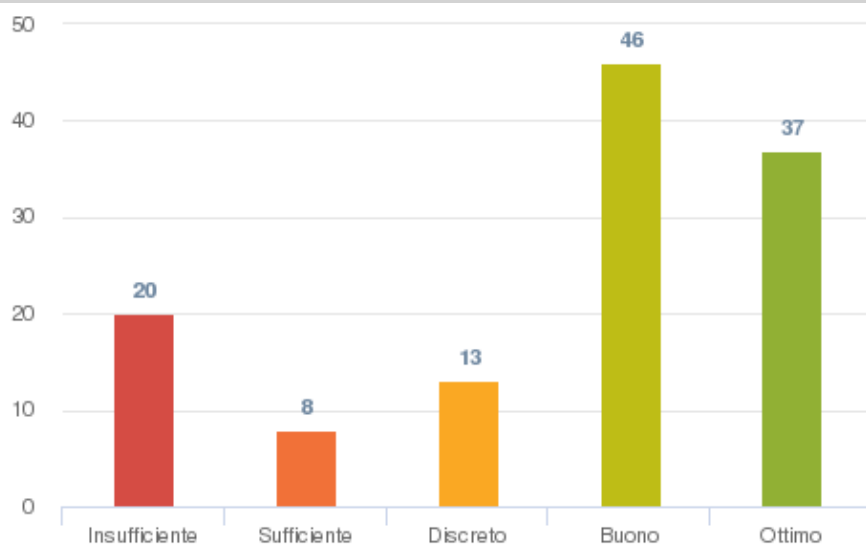
3,6/5.0
VALUTAZIONE MEDIA

DOMANDA DI GRADIMENTO

Come valuta in generale i TEMPI di svolgimento delle pratiche?

3,6/5.0
VALUTAZIONE MEDIA

124
NUMERO RISPOSTE



Servizio

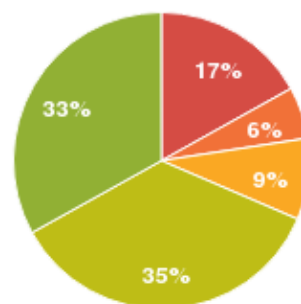
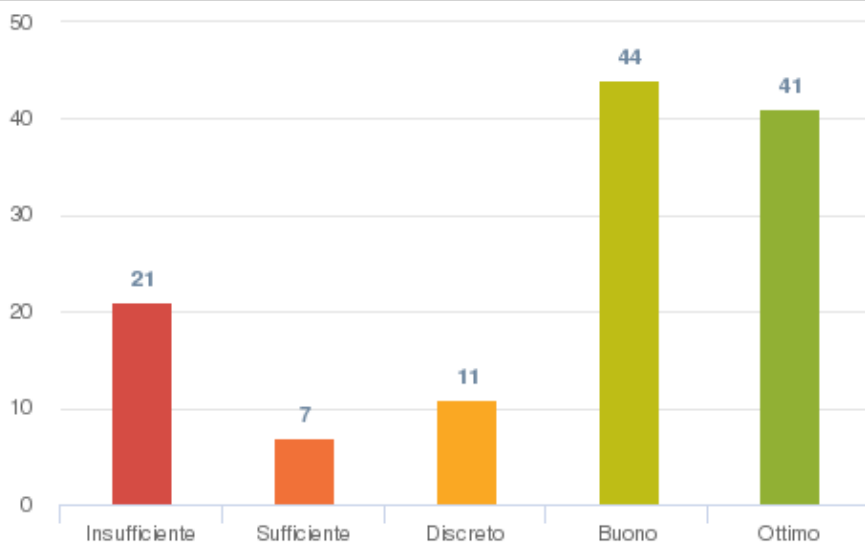
3,6/5.0
VALUTAZIONE MEDIA

DOMANDA DI GRADIMENTO

Come valuta in generale il SERVIZIO nel suo complesso?

3,6/5.0
VALUTAZIONE MEDIA

124
NUMERO RISPOSTE

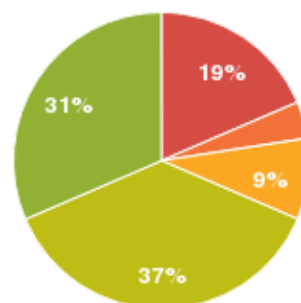
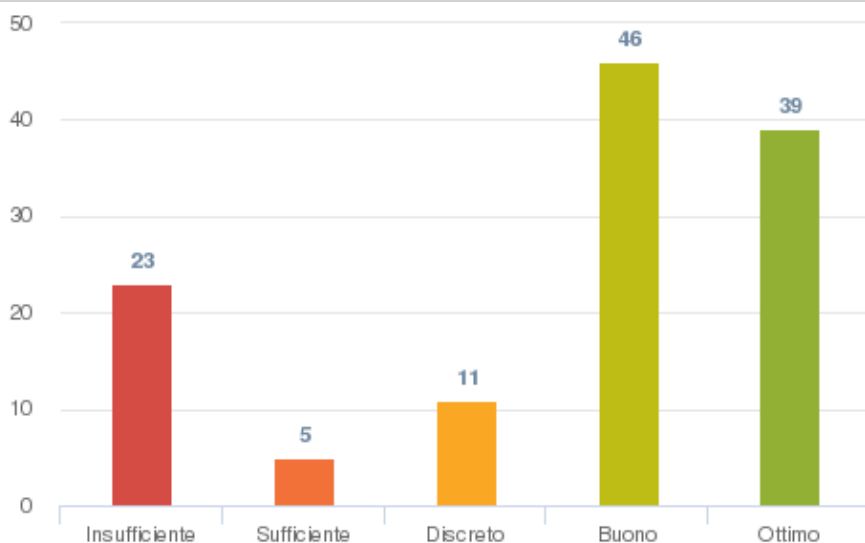


DOMANDA DI GRADIMENTO

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

3,6/5.0
VALUTAZIONE MEDIA

124
NUMERO RISPOSTE

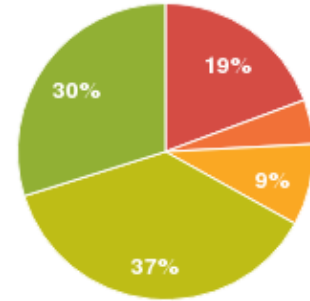
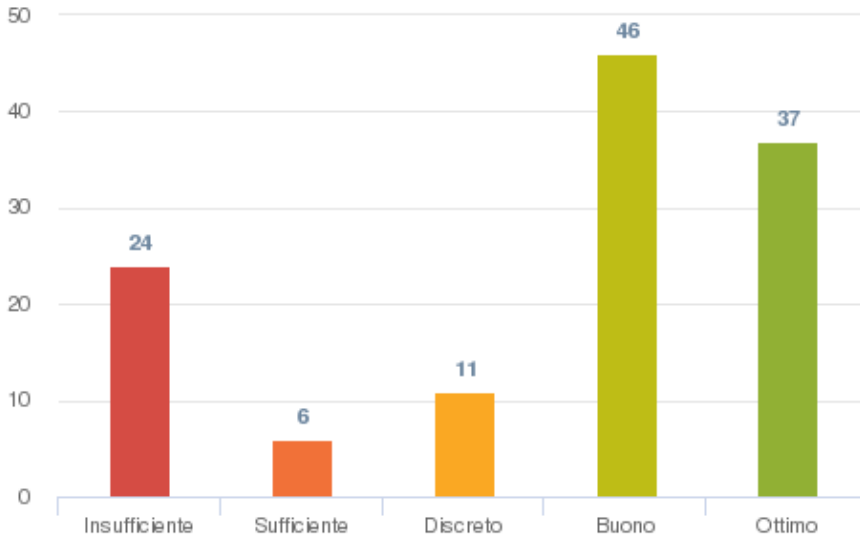


DOMANDA DI GRADIMENTO

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

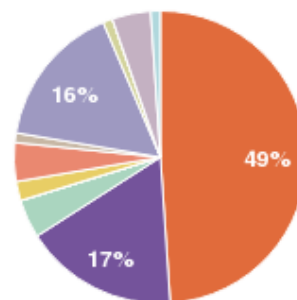
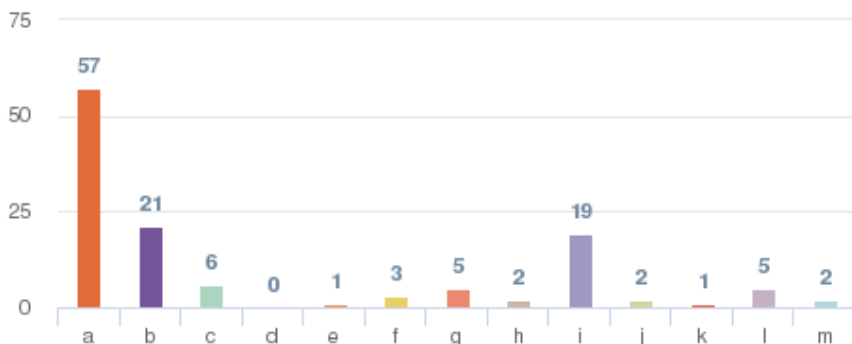
3,5/5.0
VALUTAZIONE MEDIA

124
NUMERO RISPOSTE



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

124
NUMERO RISPONDENTI



| | | |
|---|--------------------------------|-------------------------------|
| a) Visure, carte tachigrafiche e del conducente, altre pratiche a sportello (Registro Imprese) | 46,0 % PERCENTUALE RISPOSTE | 3,6 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA |
| b) Pratiche telematiche Registro imprese | 16,9 % PERCENTUALE RISPOSTE | 3,7 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA |
| c) Protesti, marchi e brevetti, sanzioni, mediazioni (Regolazione del mercato) | 4,8 % PERCENTUALE RISPOSTE | 3,6 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA |
| d) Metrologia legale (vigilanza sugli strumenti di misurazione - Regolazione del mercato) | 0 % PERCENTUALE RISPOSTE | - /5.0 VALUTAZIONE MEDIA |
| e) Servizi di composizione delle controversie e delle situazioni di crisi | 0,8 % PERCENTUALE RISPOSTE | 1,0 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA |
| f) Servizi per l'esportazione | 2,4 % PERCENTUALE RISPOSTE | 2,9 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA |
| g) Certificati d'origine e altri documenti per l'esportazione (Registro imprese) | 4,0 % PERCENTUALE RISPOSTE | 3,2 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA |
| h) Punto impresa digitale | 1,6 % PERCENTUALE RISPOSTE | 5,0 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA |
| i) Firma digitale, CNS, SPID (Registro imprese) | 15,3 % PERCENTUALE RISPOSTE | 3,7 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA |
| j) Alternanza scuola lavoro | 1,6 % PERCENTUALE RISPOSTE | 2,5 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA |
| k) Ambiente e albo gestori | 0,8 % PERCENTUALE RISPOSTE | 4,9 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA |
| l) Servizi nuove imprese | 4,0 % PERCENTUALE RISPOSTE | 4,0 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA |
| m) Qualificazione delle imprese, delle filiere e delle produzioni | 1,6 % PERCENTUALE RISPOSTE | 3,2 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA |

Staff

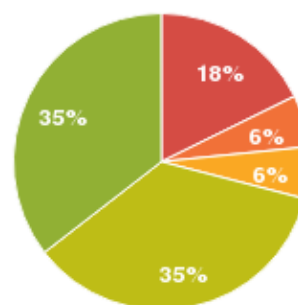
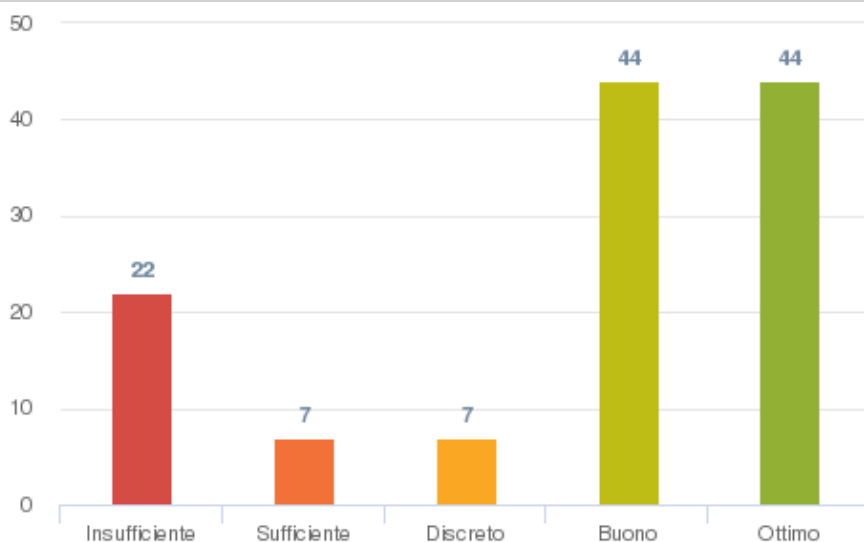
3,7/5.0
VALUTAZIONE MEDIA

DOMANDA DI GRADIMENTO

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

3,7/5.0
VALUTAZIONE MEDIA

124
NUMERO RISPOSTE

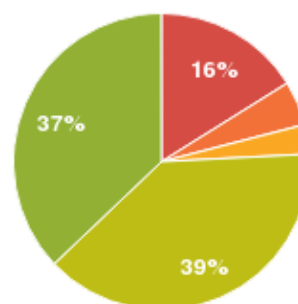
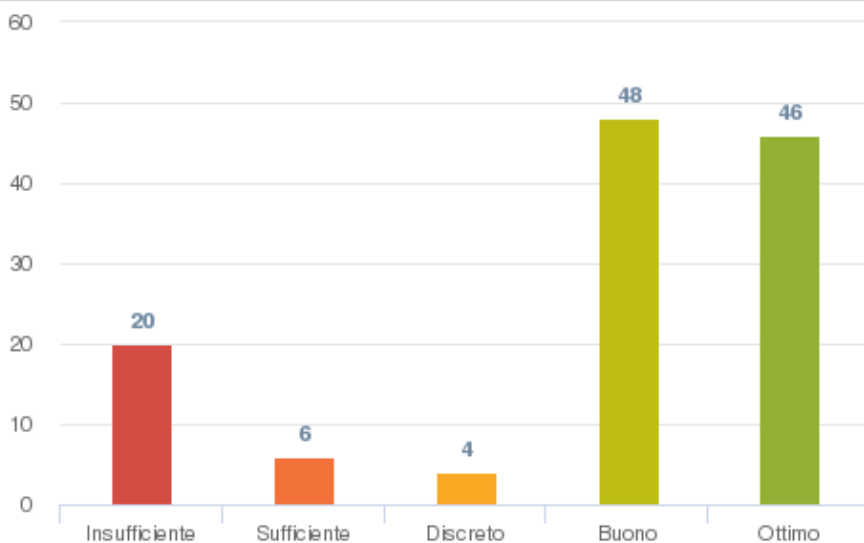


DOMANDA DI GRADIMENTO

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

3,8/5.0
VALUTAZIONE MEDIA

124
NUMERO RISPOSTE

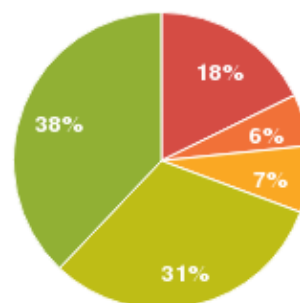
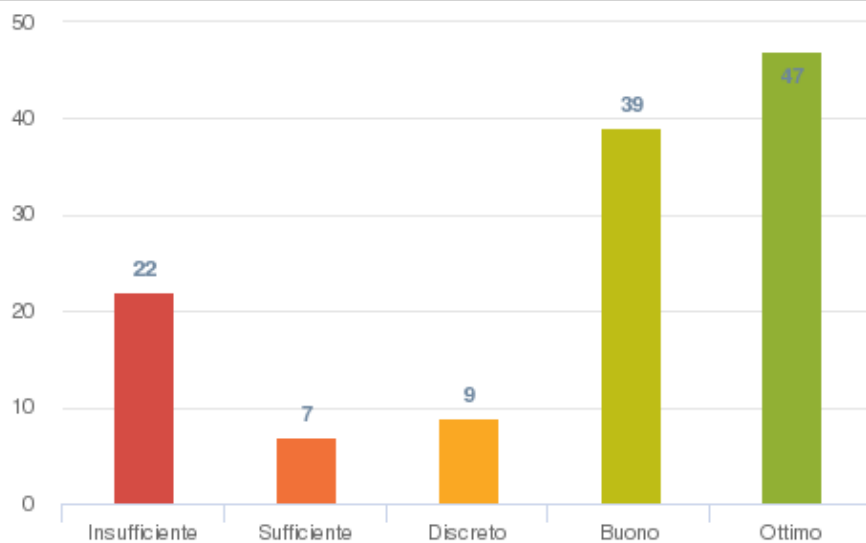


DOMANDA DI GRADIMENTO

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

3,7/5.0
VALUTAZIONE MEDIA

124
NUMERO RISPOSTE



Comunicazione

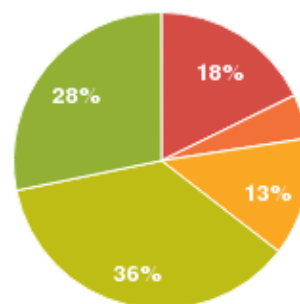
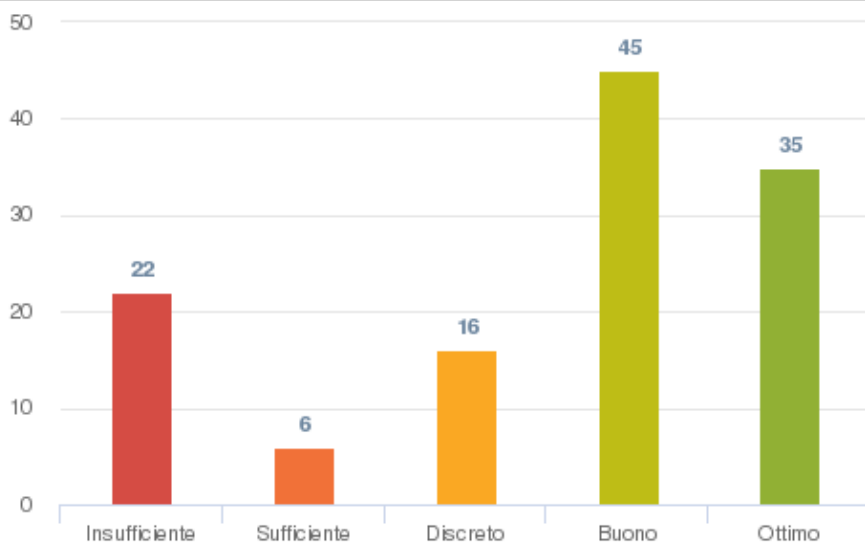
3,5/5.0
VALUTAZIONE MEDIA

DOMANDA DI GRADIMENTO

Come valuta complessivamente la Comunicazione dell'Ente?

3,5/5.0
VALUTAZIONE MEDIA

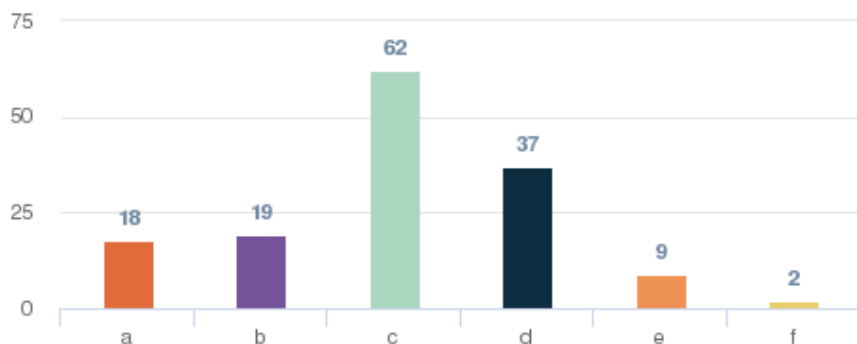
124
NUMERO RISPOSTE



DOMANDA RISPOSTA MULTIPLA CON SCELTA MULTIPLA

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

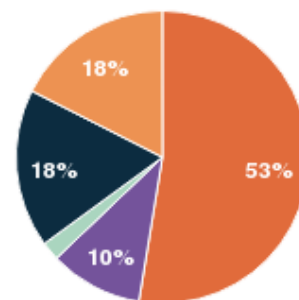
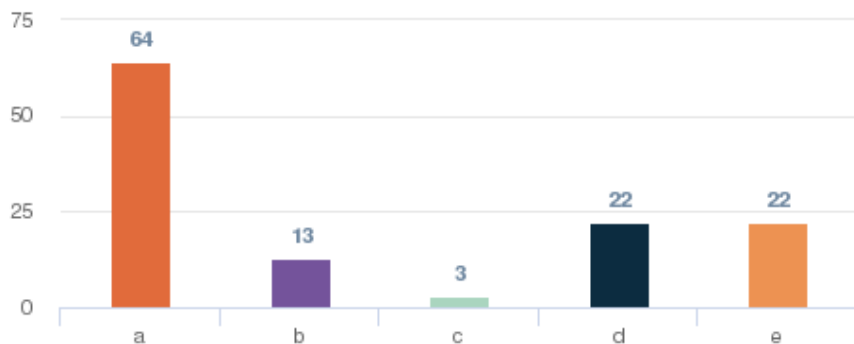
124
NUMERO RISPONDENTI



| | | |
|-----------------------|-----------------------------------|-------------------------------|
| a) Giornale cartaceo | 14,5 % PERCENTUALE RISPONDENTI | 2,9 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA |
| b) Giornali online | 15,3 % PERCENTUALE RISPONDENTI | 3,6 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA |
| c) Sito internet | 50,0 % PERCENTUALE RISPONDENTI | 3,7 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA |
| d) Newsletter mail | 29,8 % PERCENTUALE RISPONDENTI | 4,1 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA |
| e) Facebook | 7,3 % PERCENTUALE RISPONDENTI | 3,2 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA |
| f) Twitter | 1,6 % PERCENTUALE RISPONDENTI | 1,0 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA |

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

124
NUMERO RISPONDENTI



| | | |
|--------------|--------------------------------|-------------------------------|
| a) Whatsapp | 51,6 % PERCENTUALE RISPOSTE | 3,6 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA |
| b) SMS | 10,5 % PERCENTUALE RISPOSTE | 2,9 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA |
| c) Linkedin | 2,4 % PERCENTUALE RISPOSTE | 4,2 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA |
| d) Altro | 17,7 % PERCENTUALE RISPOSTE | 3,8 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA |
| e) Nessuno | 17,7 % PERCENTUALE RISPOSTE | 3,6 /5.0 VALUTAZIONE MEDIA |