

**CUSTOMER SATISFACTION  
ANNO 2014**

TERMINE PER LA COMPILAZIONE  
**30 GENNAIO 2015**

MODALITA' DI RESTITUZIONE

Via email: [fabrizio.rosini@ch.camcom.it](mailto:fabrizio.rosini@ch.camcom.it)

Via fax: **0871 330913**

A mano: **nelle apposite urne presenti in entrambe le  
sedi (chiedere alla reception)**

---

## AREA 0: ANAGRAFICA

---

-----IMPRESE-----

### 0.1 - FORMA GIURIDICA

- |                          |                             |                          |                            |
|--------------------------|-----------------------------|--------------------------|----------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <b>SOCIETA' DI CAPITALI</b> | <input type="checkbox"/> | <b>SOCIETA' DI PERSONE</b> |
| <input type="checkbox"/> | <b>IMPRESA INDIVIDUALE</b>  | <input type="checkbox"/> | <b>ALTRE FORME</b>         |

### 0.2 - SETTORE DI ATTIVITA'

- |                          |                    |                          |                      |
|--------------------------|--------------------|--------------------------|----------------------|
| <input type="checkbox"/> | <b>AGRICOLTURA</b> | <input type="checkbox"/> | <b>ARTIGIANATO</b>   |
| <input type="checkbox"/> | <b>INDUSTRIA</b>   | <input type="checkbox"/> | <b>COSTRUZIONI</b>   |
| <input type="checkbox"/> | <b>COMMERCIO</b>   | <input type="checkbox"/> | <b>ALTRI SETTORI</b> |

### 0.3 - DIMENSIONE AZIENDA IN TERMINI DI ADDETTI

- |                          |                          |                          |                    |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------|
| <input type="checkbox"/> | <b>NESSUN DIPENDENTE</b> | <input type="checkbox"/> | <b>DA 51 A 250</b> |
| <input type="checkbox"/> | <b>DA 1 A 10</b>         | <input type="checkbox"/> | <b>PU' DI 250</b>  |
| <input type="checkbox"/> | <b>DA 11 A 50</b>        |                          |                    |

-----PROFESSIONISTI / CONSULENTI / ASSOCIAZIONI-----

### 0.1 - TIPOLOGIA

- |                          |                            |                          |                 |
|--------------------------|----------------------------|--------------------------|-----------------|
| <input type="checkbox"/> | <b>ASSOCIAZIONE</b>        | <input type="checkbox"/> | <b>AVVOCATO</b> |
| <input type="checkbox"/> | <b>COMMERCIALISTA</b>      | <input type="checkbox"/> | <b>NOTAIO</b>   |
| <input type="checkbox"/> | <b>SOCIETA' DI SERVIZI</b> |                          |                 |

## AREA 1: INFORMAZIONI GENERALI E IMMAGINE

### 1.1 - FREQUENZA DI RAPPORTI CON LA CAMERA DI COMMERCIO NELL'ULTIMO ANNO

- SETTIMANALE
- MENSILE
- ALL'OCCORRENZA (NON E' STATO UN RAPPORTO COSTANTE)
- NESSUN RAPPORTO CON LA CAMERA NELL'ULTIMO ANNO:
  - Perché ci si è avvalsi di una società di servizi
  - Perché ci si è avvalsi di professionisti/consulenti/associazioni
  - Perché non si sono rilevate necessità

### 1.2 - MODALITA' DI RAPPORTO CON LA CAMERA DI COMMERCIO NELL'ULTIMO ANNO (solo se ci sono stati)

- IN PREVALENZA DI PERSONA: presso gli Uffici
- IN PREVALENZA A DISTANZA: telefonicamente o mediante call center
- IN PREVALENZA A DISTANZA: mediante email o su sito istituzionale
- IN PREVALENZA A DISTANZA: mediante CRM Ciao impresa

### 1.3 - FUNZIONI RITENUTE MAGGIORMENTE IMPORNTATI

- ATTIVITA' ANAGRAFICO/CERTIFICATIVA PER LE IMPRESE
- PROMOZIONE DEL TERRITORIO E SUPPORTO ALLE IMPRESE
- TUTELA DEL MERCATO E DIRITTI DEI CONSUMATORI
- PROCEDURE EXTRAGIUDIZIARIE
- INFORMAZIONE ECONOMICA
- TUTTE LE ATTIVITA' UGUALMENTE IMPORTANTI

### 1.4 – SODDISFAZIONE SULLE MODALITA' DI COMUNICAZIONE DEI SERVIZI OFFERTI

- PIENAMENTE SODDISFACENTE
- SODDISFACENTE
- ACCETTABILE
- NON ADEGUATO
- NON SO

### 1.5–CONOSCENZA E SODDISFAZIONE SUGLI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE DELLA CAMERA DI COMMERCIO

	SI CONOSCE		LIVELLO DI SODDISFAZIONE SE CONOSCIUTO			
	SI	NO	OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFIC.
EMAIL (ordinaria)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
EMAIL (certificata)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
POSTA (raccomandata/ordinaria)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
INFORMAZIONI SPORTELLO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
FAX	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RIVISTA (Osservatorio economico)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SITO INTERNET ISTITUZIONALE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
NEWSLETTER	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SOCIAL MEDIA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**1.6 – GIUDIZIO SUGLI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE DELLA CAMERA DI COMMERCIO NEL COMPLESSO**

- OTTIMO
  BUONO  
 SUFFICIENTE
  INSUFFICIENTE

**1.7 – STRUMENTI RITENUTI PIU' UTILI PER ESSERE INFORMATI SUI SERVIZI DELLA CAMERA DI COMMERCIO**

- |                          |                                  |                          |                           |
|--------------------------|----------------------------------|--------------------------|---------------------------|
| <input type="checkbox"/> | POSTA ELETTR. ORDINARIA          | <input type="checkbox"/> | POSTA ELETTR. CERTIFICATA |
| <input type="checkbox"/> | POSTA (ORDINARIA E RACC.A.R.)    | <input type="checkbox"/> | FAX                       |
| <input type="checkbox"/> | TELEFONO                         | <input type="checkbox"/> | SMS                       |
| <input type="checkbox"/> | SITO ISTITUZIONALE               | <input type="checkbox"/> | NEWS LETTER               |
| <input type="checkbox"/> | STAMPA/RADIO/TV                  | <input type="checkbox"/> | SOCIAL MEDIA              |
| <input type="checkbox"/> | RIVISTA (OSSERVATORIO ECONOMICO) | <input type="checkbox"/> | SPORTELLO DEGLI UFFICI    |
| <input type="checkbox"/> | NESSUNA PREFERENZA               | <input type="checkbox"/> | NESSUN INTERESSE          |

## AREA 2: SERVIZI EROGATI

### 2.1—GIUDIZIO SUI SERVIZI AMMINISTRATIVI E DI REGOLAZIONE DEL MERCATO EROGATI

	SI CONOSCE		UTILIZZO ULTIMO ANNO		LIVELLO DI SODDISFAZIONE			
	SI	NO	SI	NO	OTTIMO	BUONO	SUFFICIENT.	INSUFFIC.
REGISTRO IMPRESE: lavorazione pratiche	<input type="checkbox"/>							
REGISTRO IMPRESE: attività anagrafico/certificativa	<input type="checkbox"/>							
REGISTRO IMPRESE: rilascio dispositivi di firma digitale	<input type="checkbox"/>							
REGISTRO IMPRESE: lavorazione pratiche artigiane e degli ex albi e ruoli	<input type="checkbox"/>							
REGISTRO INFORMATICO DEI PROTESTI	<input type="checkbox"/>							
CERTIFICAZIONE ESTERA: certificati di origine, carnet ATA, numero meccanografico	<input type="checkbox"/>							
REGOLAZIONE MERCATO: metrologia legale	<input type="checkbox"/>							
REGOLAZIONE MERCATO: sicurezza prodotti e concorsi a premio	<input type="checkbox"/>							
REGOLAZIONE MERCATO: rilascio carte tachigrafiche	<input type="checkbox"/>							
DEPOSITO BREVETTI MODELLI E MARCHI	<input type="checkbox"/>							
DIRITTO ANNUALE: modalità, termini ed importi di pagamento	<input type="checkbox"/>							
ARBITRATO, CONCILIAZIONE E MEDIAZIONE	<input type="checkbox"/>							
ADEMPIMENTI IN MATERIA AMBIENTALE	<input type="checkbox"/>							

**2.2—GIUDIZIO SUI SERVIZI DI SUPPORTO ALLE IMPRESE OFFERTI (anche tramite l’Azienda Speciale o altre strutture del sistema)**

	SI CONOSCE		UTILIZZO ULTIMO ANNO		LIVELLO DI SODDISFAZIONE			
	SI	NO	SI	NO	OTTIMO	BUONO	SUFFICIENT.	INSUFFIC.
INFORMAZIONI ECONOMICHE (studi e analisi economiche, osservatorio dell’economia)	<input type="checkbox"/>							
SERVIZI PER LA CREAZIONE D’IMPRESA (informazioni e assistenza sui finanziamenti agevolati, incentivi e contributi alle imprese)	<input type="checkbox"/>							
INNOVAZIONE E TRASFERIMENTO TECNOLOGICO (informazioni e contributi in materia di innovazione e trasferimento tecnologico)	<input type="checkbox"/>							
INTERNAZIONALIZZAZIONE (promozione e consulenza attinente l’internazionalizzazione ed il commercio estero)	<input type="checkbox"/>							
COMMERCIO E VALORIZZAZIONE (partecipazione a fiere, mostre e missioni)	<input type="checkbox"/>							
PRODOTTI TIPICI (informazioni, promozione e valorizzazione: enogastronomici, marchi di qualità, ecc.)	<input type="checkbox"/>							
CAPITALE UMANO (corsi di formazione, seminari e tirocini)	<input type="checkbox"/>							
IMPRENDITORIA FEMMINILE	<input type="checkbox"/>							
RESPONSABILITA’ SOCIALE	<input type="checkbox"/>							

D'IMPRESA								
CREDITO (iniziative per favorire l'accesso al credito)	<input type="checkbox"/>							
CONTRATTI DI RETE (informazione, promozione e supporto)	<input type="checkbox"/>							
INFRASTRUTTURE (attività svolta a supporto della dotazione infrastrutturale del territorio: Campus Automotive; ASPO; marketing urbano, ecc.)	<input type="checkbox"/>							

### 2.3 - TEMATICHE SU CUI LA CAMERA DI COMMERCIO DOVREBBE PORRE MAGGIOR ATTENZIONE PER IL FUTURO

- SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA
- CONTRIBUTI/FINANZIAMENTI ED ACCESSO AL CREDITO
- TRASFERIMENTO ED INNOVAZIONE TECNOLOGICA
- PROMOZIONE SVILUPPO INFRASTRUTTURE
- RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE (MEDIAZIONE, ARBITRATO, ecc)
- PROMOZIONE E TUTELA DEL MADE IN ITALY
- PROMOZIONE E VALORIZZAZIONE DEI PRODOTTI TIPICI
- ASSISTENZA E SUPPORTO ALLA NASCITA DI NUOVE IMPRESE
- SUPPORTO ALLO SVILUPPO DELLE IMPRESE ESISTENTI
- INFORMAZIONE E PROMOZIONE CONTRATTI DI RETE
- PROMOZIONE E VALORIZZAZIONE DEL TERRITORIO
- PROMOZIONE CONTROLLO SULLA PRESENZA DI CLAUSOLE INIQUE
- VIGILANZA E CONTROLLO SUI PRODOTTI
- ALTRO

NOTE E  
SUGGERIMENTI

### 2.6 - ACCESSO NELL'ULTIMO ANNO AL SITO INTERNET DELLA CAMERA DI COMMERCIO

ACCESSO EFFETTUATO

	MOTIVO ACCESSO	LIVELLO DI SODDISFAZIONE	AMBITI DI MIGLIORAMENTO
<input type="checkbox"/>	PRATICHE OBBLIGATORIE E SERVIZI AMMINIST.VI (es. Telemaco, Impresa in un giorno)	<input type="checkbox"/> OTTIMO	<input type="checkbox"/> REPERIBILITA' INFORMAZIONI
		<input type="checkbox"/> BUONO	<input type="checkbox"/> QUALITA' INFORMAZIONI
		<input type="checkbox"/> SUFFICIENT.	<input type="checkbox"/> AGGIORNAMENTO INFORMAZIONI
		<input type="checkbox"/> INSUFFIC.	<input type="checkbox"/> TIPO INFORMAZIONI (video, audio, ecc)
<input type="checkbox"/>	RICERCA INFORMAZIONI DI MERCATO (es. banche dati camerali, statistiche, fiere, ecc.)	<input type="checkbox"/> OTTIMO	<input type="checkbox"/> REPERIBILITA' INFORMAZIONI
		<input type="checkbox"/> BUONO	<input type="checkbox"/> QUALITA' INFORMAZIONI
		<input type="checkbox"/> SUFFICIENT.	<input type="checkbox"/> AGGIORNAMENTO INFORMAZIONI
		<input type="checkbox"/> INSUFFIC.	<input type="checkbox"/> TIPO INFORMAZIONI (video, audio, ecc)
<input type="checkbox"/>	RICERCA MODULISTICA E GUIDE (es. moduli per fruizione servizi, guide sugli adempimenti)	<input type="checkbox"/> OTTIMO	<input type="checkbox"/> REPERIBILITA' INFORMAZIONI
		<input type="checkbox"/> BUONO	<input type="checkbox"/> QUALITA' INFORMAZIONI
		<input type="checkbox"/> SUFFICIENT.	<input type="checkbox"/> AGGIORNAMENTO INFORMAZIONI
		<input type="checkbox"/> INSUFFIC.	<input type="checkbox"/> TIPO INFORMAZIONI (video, audio, ecc)
<input type="checkbox"/>	ACCESSO NON EFFETTUATO POICHE':		
<input type="checkbox"/>	INTERNET NON E' UNO STRUMENTO UTILIZZATO		
<input type="checkbox"/>	NON SI CONOSCEVA L'ESISTENZA DEL SITO DELLA CAMERA DI COMMERCIO		
<input type="checkbox"/>	NESSUN INTERESSE NELL'UTILIZZO DI INTERNET NEI RAPPORTI CON LA CCIAA		

## AREA 3: MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA

### 3.1 - ACCESSO AGLI UFFICI CAMERALI NELL'ULTIMO ANNO

- SI**  **NO**

### 3.2 - FACILITÀ DI ACCESSO AGLI UFFICI

- FACILE: segnaletica adeguata e presenza di punti informativi**
- ACCETTABILE: tuttavia migliorabile**
- DIFFICILE: assenza di segnaletica e di punti informativi**
- NON SO GIUDICARE**

NOTE E  
SUGGERIMENTI

### 3.3 - ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO

- ADEGUATO**
- NECESSITA' DI AMPLIARE L'APERTURA ANTIMERIDIANA**
- NECESSITA' DI ADOTTARE L'ORARIO CONTINUATO TUTTI I GIORNI**
- ALTRO**

NOTE E  
SUGGERIMENTI

### 3.4 - TEMPI DI ATTESA PRESSO GLI SPORTELLI O UFFICI

- SODDISFACENTI**  **ACCETTABILI**
- TROPPO LUNGHI**  **NON SO VALUTARE**

NOTE E  
SUGGERIMENTI

### 3.5—GUIDIZIO SUL PERSONALE CHE HA EROGATO IL SERVIZIO RICHIESTO

	OTTIMO	BUONO	SUFFICIENT.	INSUFFIC.
CORTESIA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CHIAREZZA NELLE INFORMAZIONI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RISOLUZIONE DEI PROBLEMI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
INFORMAZIONI SPORTELLO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TEMPI DI RISPOSTA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PREPARAZIONE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
GIUDIZIO COMPLESSIVO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>NOTE E SUGGERIMENTI</b>	
--------------------------------	--

### 3.6—GUIDIZIO SULLA MODULISTICA

	OTTIMO	BUONO	SUFFICIENT.	INSUFFIC.
REPERIBILITA'	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
COMPENSIBILITA'	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>NOTE E SUGGERIMENTI</b>	
--------------------------------	--

### 3.7—POSSIBILI AREE DI MIGLIORAMENTO

- |                          |                           |                          |                           |
|--------------------------|---------------------------|--------------------------|---------------------------|
| <input type="checkbox"/> | ACCESSO AI SERVIZI        | <input type="checkbox"/> | ORARI DI APERTURA         |
| <input type="checkbox"/> | TEMPI DI ATTESA SPORTELLO | <input type="checkbox"/> | COMPETENZE PERSONALE      |
| <input type="checkbox"/> | TEMPESTIVITA' RISPOSTE    | <input type="checkbox"/> | DISPONIBILITA' E CORTESIA |
| <input type="checkbox"/> | NESSUNA NECESSITA'        | <input type="checkbox"/> | NON SA VALUTARE           |

NOTE E  
SUGGERIMENTI

### 3.8 - GIUDIZIO COMPLESSIVO SULL'INSIEME DEI SERVIZI EROGATI ED OFFERTI DALLA CAMERA DI COMMERCIO NELLE DIVERSE MODALITA'

- |                          |             |                          |               |
|--------------------------|-------------|--------------------------|---------------|
| <input type="checkbox"/> | OTTIMO      | <input type="checkbox"/> | BUONO         |
| <input type="checkbox"/> | SUFFICIENTE | <input type="checkbox"/> | INSUFFICIENTE |

### 3.9 - RICORSO AI SERVIZI OFFERTI O ALLE INIZIATIVE PROMOSSE DALLA CAMERA DI COMMERCIO QUALORA NON OBBLIGATO PER LEGGE

- |                          |                  |                          |                  |
|--------------------------|------------------|--------------------------|------------------|
| <input type="checkbox"/> | SICURAMENTE SI   | <input type="checkbox"/> | PROBABILMENTE SI |
| <input type="checkbox"/> | PROBABILMENTE NO | <input type="checkbox"/> | SICURAMENTE NO   |

### 3.10 – RISPETTO AI SERVIZI EROGATI DA ALTRE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI, I SERVIZI EROGATI DALLA CAMERA DI COMMERCIO RISULTANO

- |                          |          |                          |        |
|--------------------------|----------|--------------------------|--------|
| <input type="checkbox"/> | MIGLIORI | <input type="checkbox"/> | UGUALI |
| <input type="checkbox"/> | PEGGIORI | <input type="checkbox"/> | NON SO |

### 3.11 – L'ATTIVITA' DELLA CAMERA DI COMMERCIO NEL SUO COMPLESSO RISULTA PER IL TERRITORIO DI RIFERIMENTO

- |                          |             |                          |         |
|--------------------------|-------------|--------------------------|---------|
| <input type="checkbox"/> | UTILE       | <input type="checkbox"/> | INUTILE |
| <input type="checkbox"/> | ININFLUENTE | <input type="checkbox"/> | NON SO  |