

CUSTOMER SATISFACTION

Maggio 2020 - Google form



Camera di Commercio
Ravenna

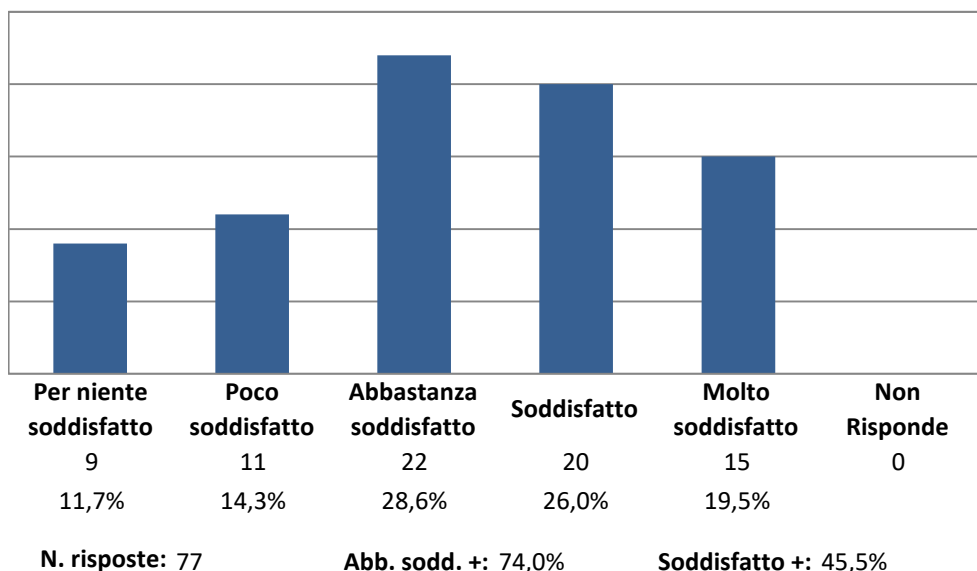
	N.RO UTENTI CHE HANNO RISPOSTO		SERVIZIO				PERSONALE	
			Domanda 1 - Valut. complessiva		Media risposte domande relative		Media risposte domande relative	
	N	Distrib.%	Abbastanza sodd. +	Sodd. +	Abbastanza sodd. +	Sodd. +	Abbastanza sodd. +	Sodd. +
1. Promozione e contributi alle imprese	77	7,5%	74,0%	45,5%	71,6%	45,2%	81,3%	51,7%
2. Registro imprese - Sportelli (URP, Visure, ...)	91	8,9%	95,5%	75,3%	93,2%	71,3%	95,7%	75,4%
3. Registro imprese - Servizio Telematico	160	15,7%	95,0%	76,9%	91,8%	67,3%	93,0%	73,9%
4. Diritto annuale	34	3,3%	81,8%	54,5%	86,6%	60,6%	95,2%	69,8%
5. Sede di Lugo	74	7,2%	98,6%	89,0%	98,3%	86,2%	99,0%	91,0%
6. Certificati per l'estero	30	2,9%	83,3%	80,0%	86,7%	77,5%	86,7%	77,5%
7. Carte tachigrafiche, CNS e Firma digitale	41	4,0%	87,8%	78,0%	86,4%	72,2%	90,6%	74,8%
8. Marchi e Brevetti (*)	168	16,4%	99,4%	98,2%	96,5%	92,1%	99,1%	98,3%
9. Protesti (*)	173	16,9%	99,4%	98,3%	99,2%	98,0%	99,2%	98,5%
10. Statistica, Prezzi e Studi economici	52	5,1%	94,2%	94,2%	92,5%	91,3%	92,9%	92,9%
11. Metrologia legale	2	0,2%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	87,5%	75,0%
12. Sito web camerale (www.ra.camcom.gov.it)	27	2,6%	88,9%	59,3%	83,0%	52,6%	-	-
13. Altri canali di comunicazione (**)	7	0,7%	-	-	-	-	-	-
14. Alternanza Scuola Lavoro - Orientamento (RASL, Sistema ...)	22	2,2%	86,4%	63,6%	84,2%	55,8%	95,1%	66,7%
15. Assistenza Qualificata Impresa per la costituzione e ...	49	4,8%	93,9%	91,8%	96,9%	81,5%	99,0%	84,7%
16. Punto Impresa Digitale - P.I.D.	15	1,5%	86,7%	60,0%	88,3%	56,7%	86,7%	71,7%
TOTALE	1022	-						

(*) Questionari raccolti allo sportello

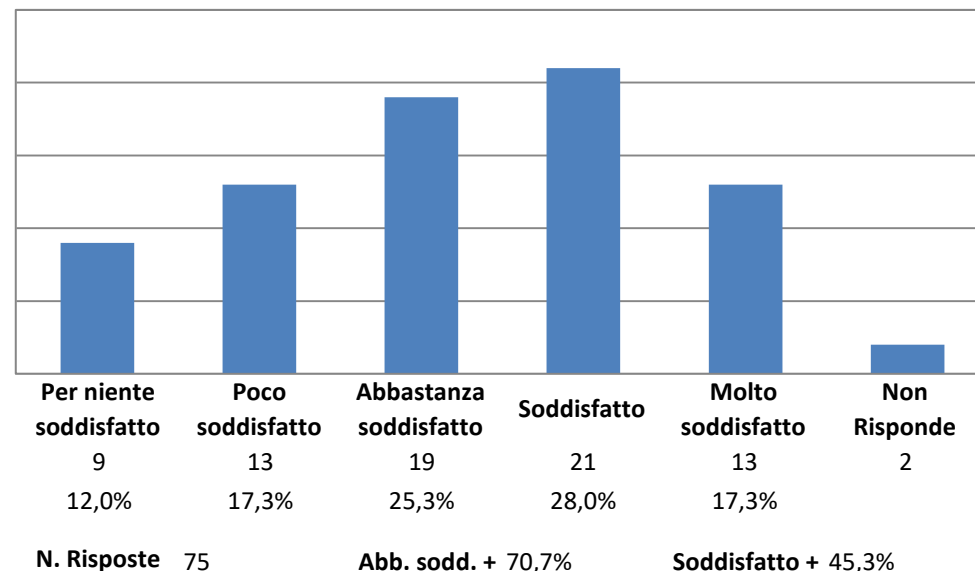
(**) Sezione non valutativa

1. PROMOZIONE E CONTRIBUTI ALLE IMPRESE - Servizio

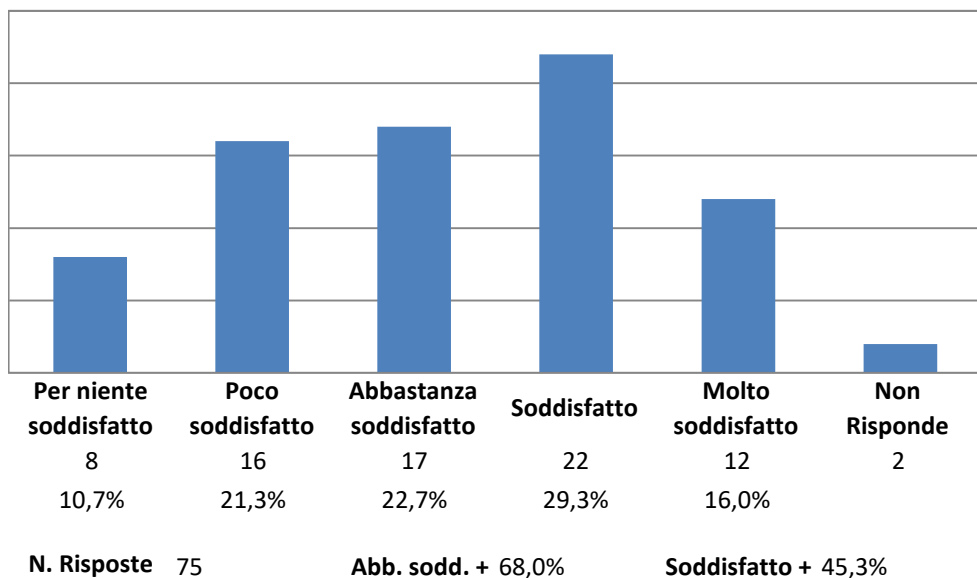
1.1. Il servizio nel suo complesso



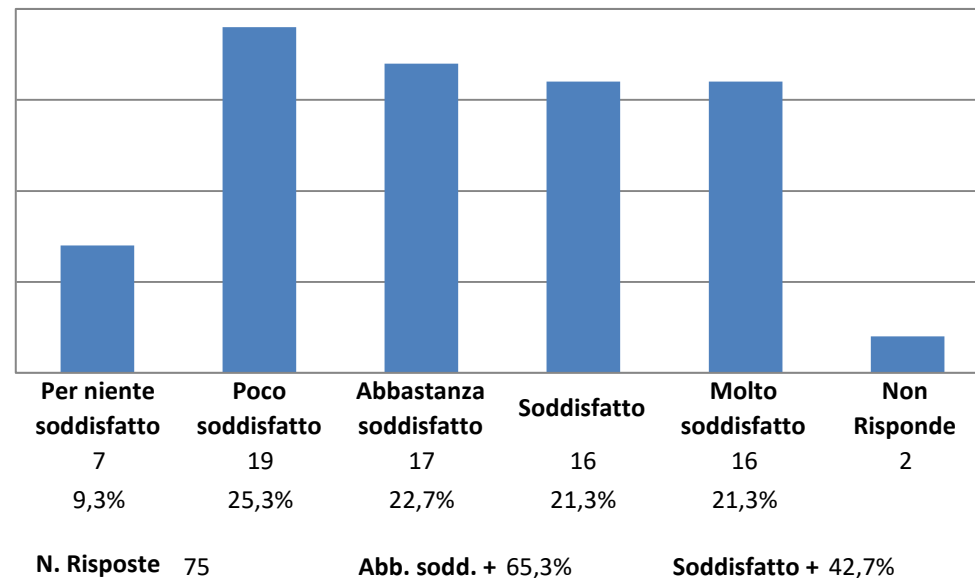
1.2. Contenuti dei bandi e relativa modulistica in termini di sempl...



1.3. Modalità e strumenti di comunicazione di servizi, bandi e iniz...

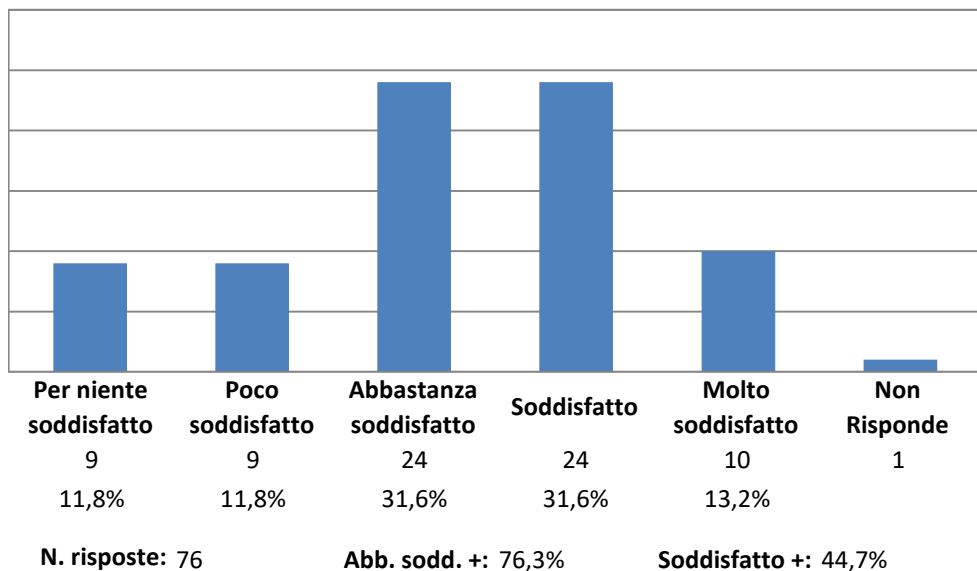


1.4. Chiarezza, aggiornamento e completezza della sezione "Contribu...

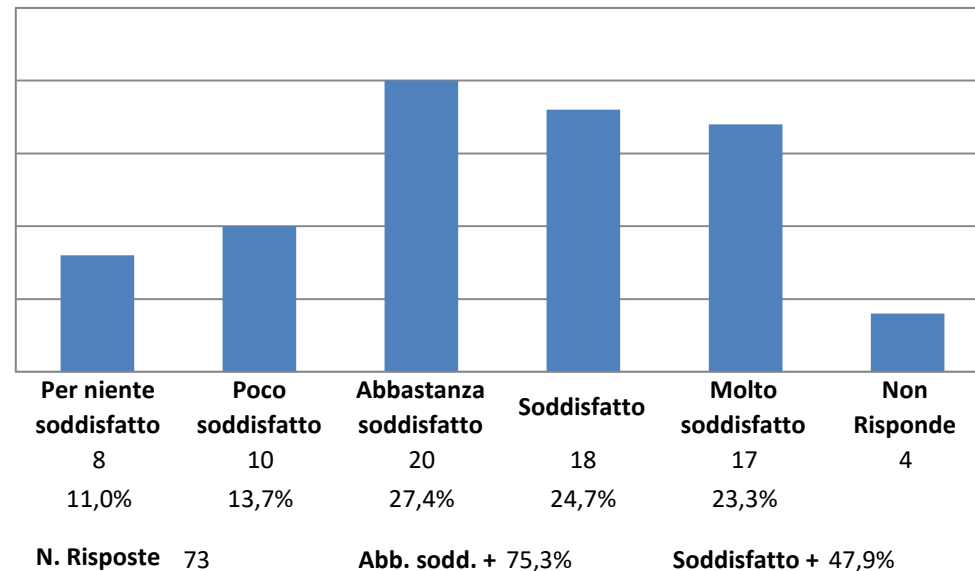


1. PROMOZIONE E CONTRIBUTI ALLE IMPRESE - Servizio/2

1.5. Chiarezza e completezza delle informazioni fornite dallo Sport...

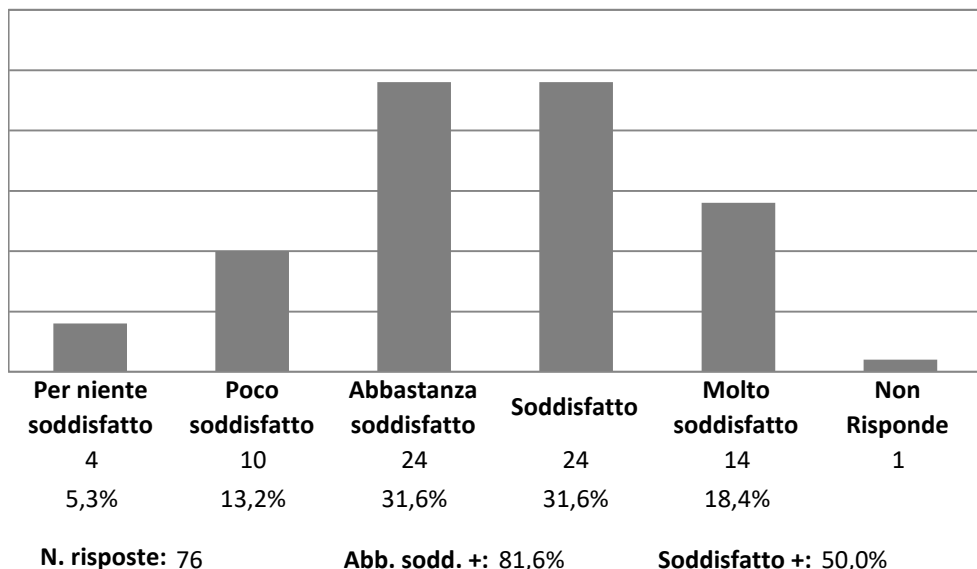


1.6. Qualità delle iniziative convegnistiche e seminariali

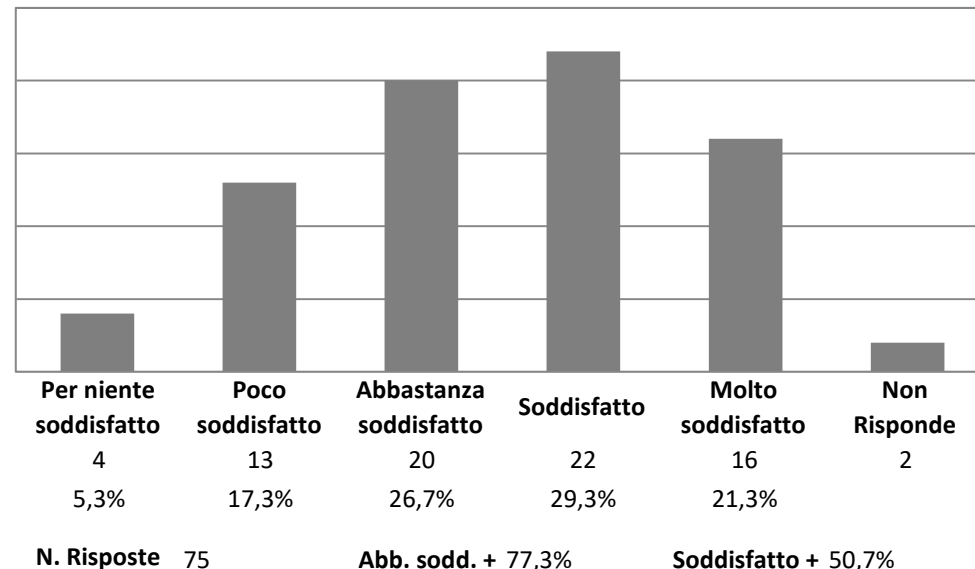


1. PROMOZIONE E CONTRIBUTI ALLE IMPRESE - Personale

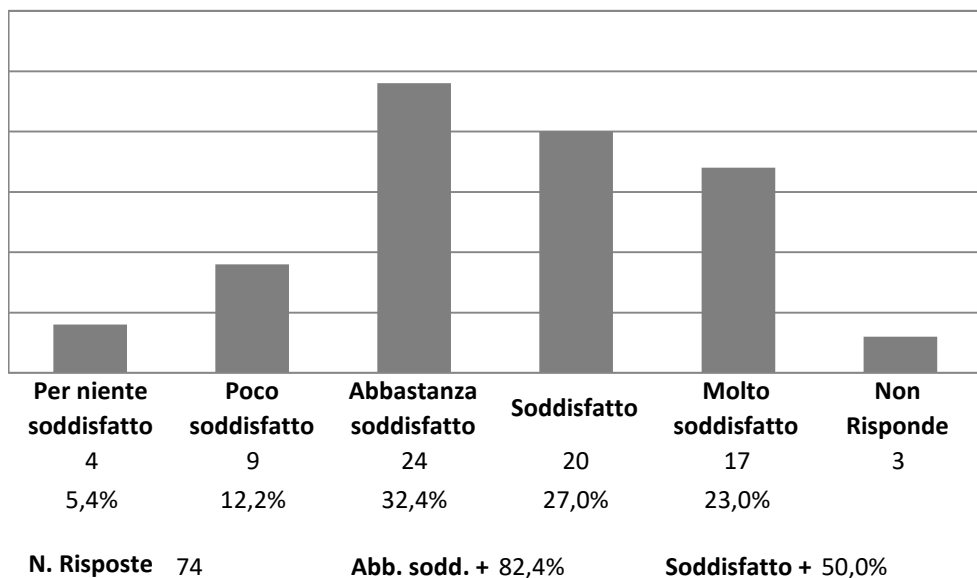
2.1. Capacità di risoluzione dei problemi



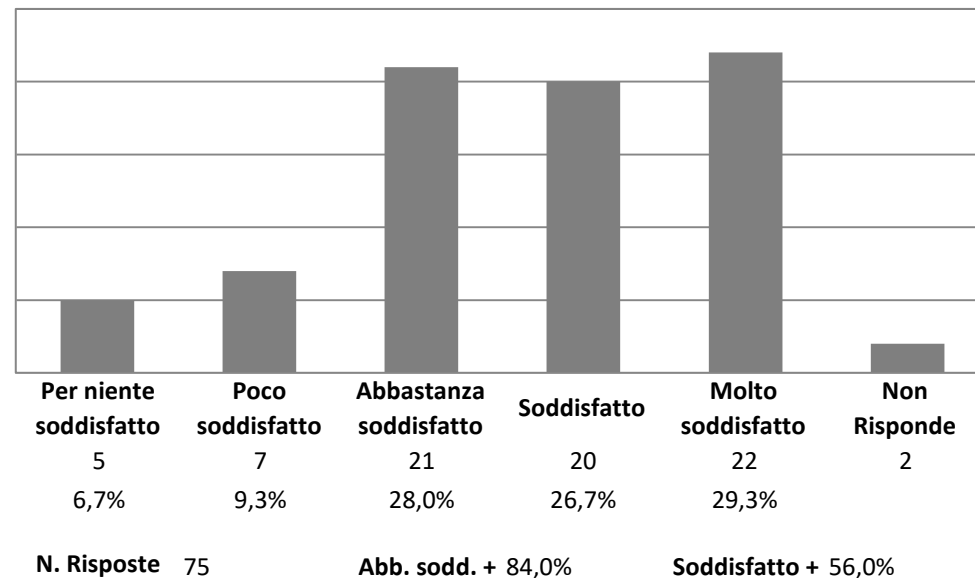
2.2. Chiarezza e completezza delle informazioni fornite



2.3. Preparazione tecnica e competenza



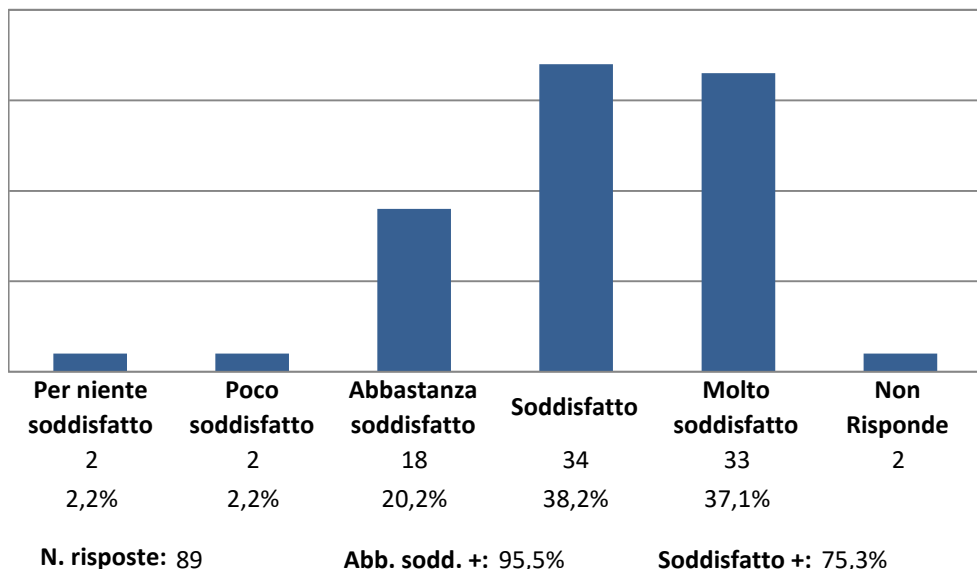
2.4. Disponibilità e cortesia



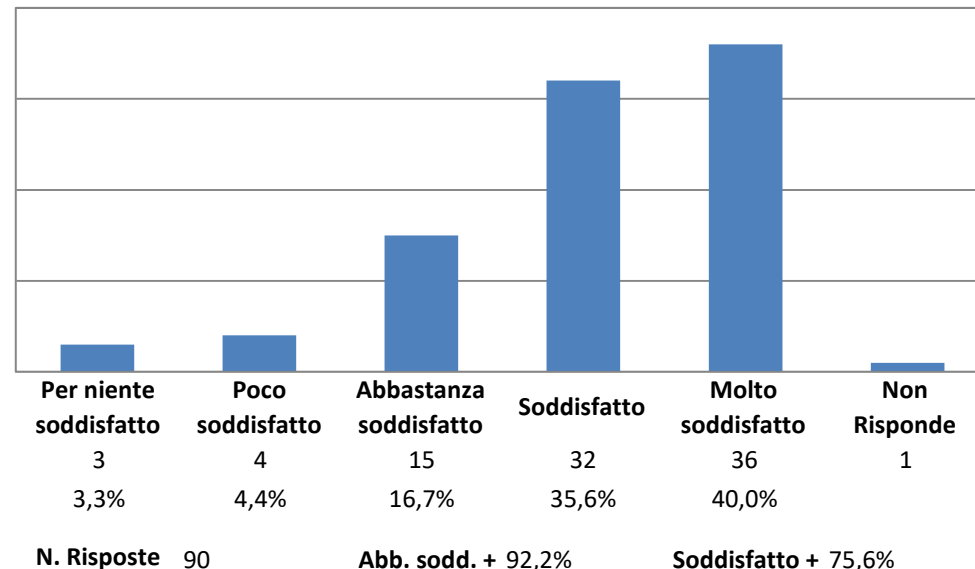
2. REGISTRO IMPRESE - SPORTELLI (URP, VISURE, CERTIFICATI, BOLLATURA, COPIA ATTI, ELENCHI) - Servizio



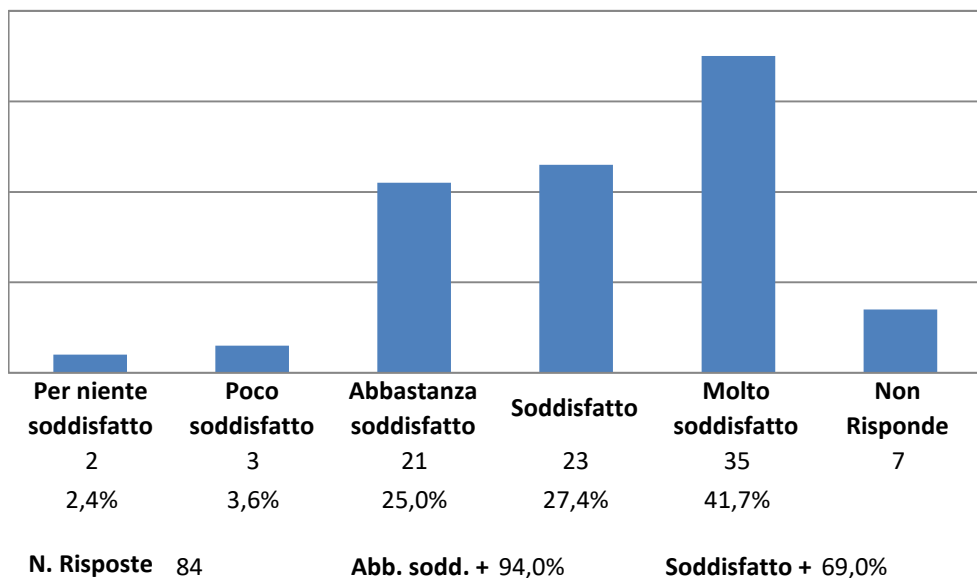
1.1. Il servizio nel suo complesso



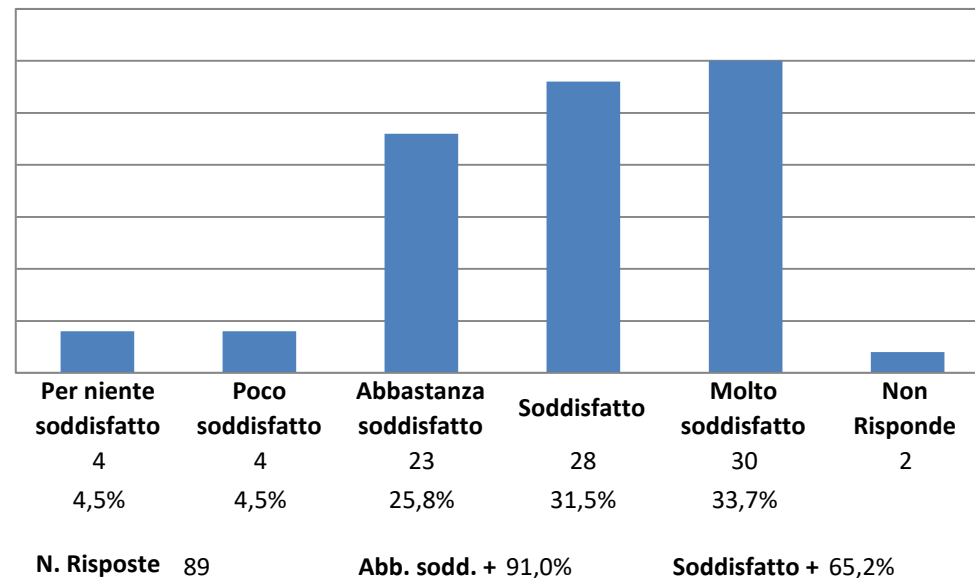
1.2. Tempi di svolgimento delle pratiche e/o per ottenere le infor...



1.3. Tempi di attesa allo sportello



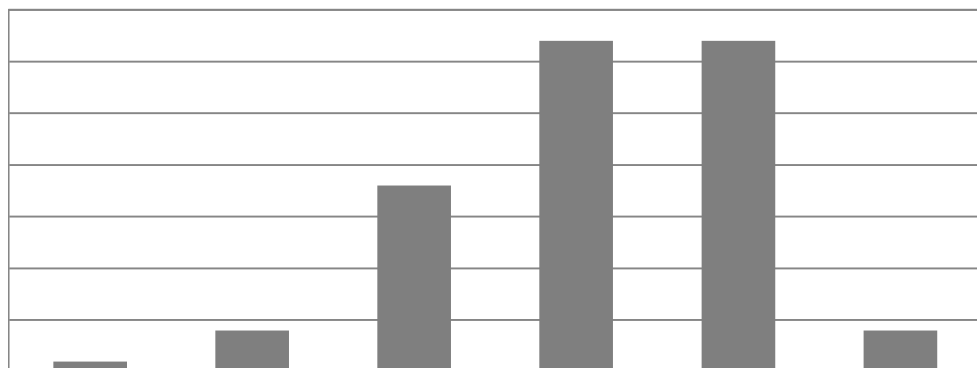
1.4. La relativa sezione nel sito internet



2. REGISTRO IMPRESE - SPORTELLI (URP, VISURE, CERTIFICATI, BOLLATURA, COPIA ATTI, ELENCHI) - Personale



2.1. Capacità di risoluzione dei problemi



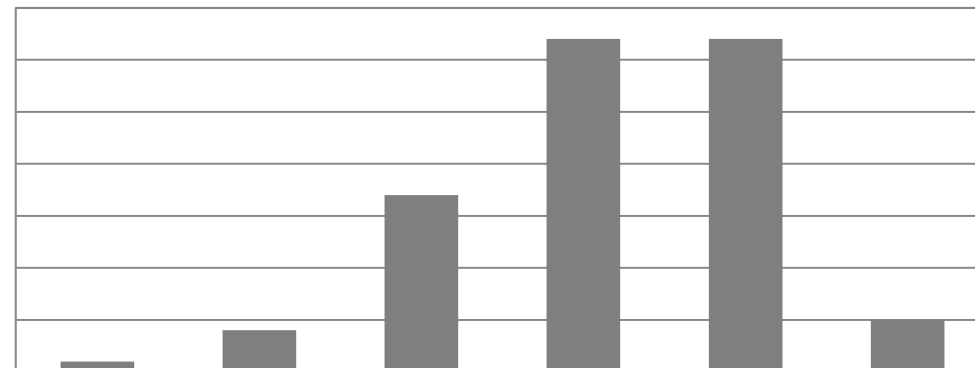
Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Non Risponde
1	4	18	32	32	4
1,1%	4,6%	20,7%	36,8%	36,8%	

N. risposte: 87

Abb. sudd. +: 94,3%

Soddisfatto +: 73,6%

2.2. Chiarezza e completezza delle informazioni fornite



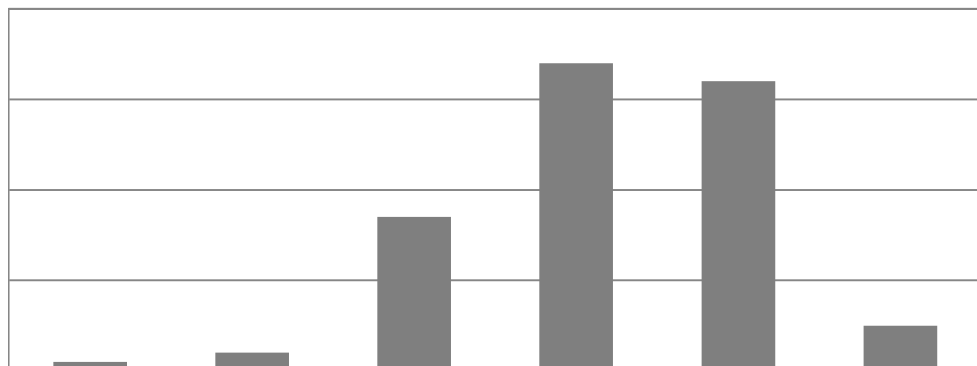
Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Non Risponde
1	4	17	32	32	5
1,2%	4,7%	19,8%	37,2%	37,2%	

N. Risposte 86

Abb. sudd. + 94,2%

Soddisfatto + 74,4%

2.3. Preparazione tecnica e competenza



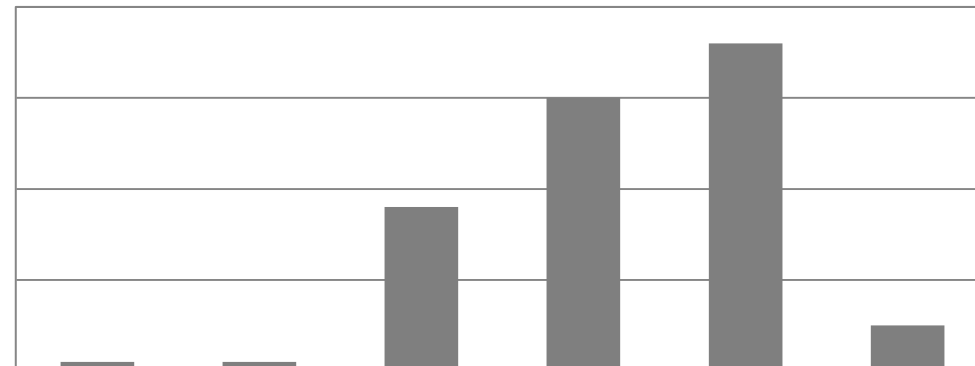
Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Non Risponde
1	2	17	34	32	5
1,2%	2,3%	19,8%	39,5%	37,2%	

N. Risposte 86

Abb. sudd. + 96,5%

Soddisfatto + 76,7%

2.4. Disponibilità e cortesia



Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Non Risponde
1	1	18	30	36	5
1,2%	1,2%	20,9%	34,9%	41,9%	

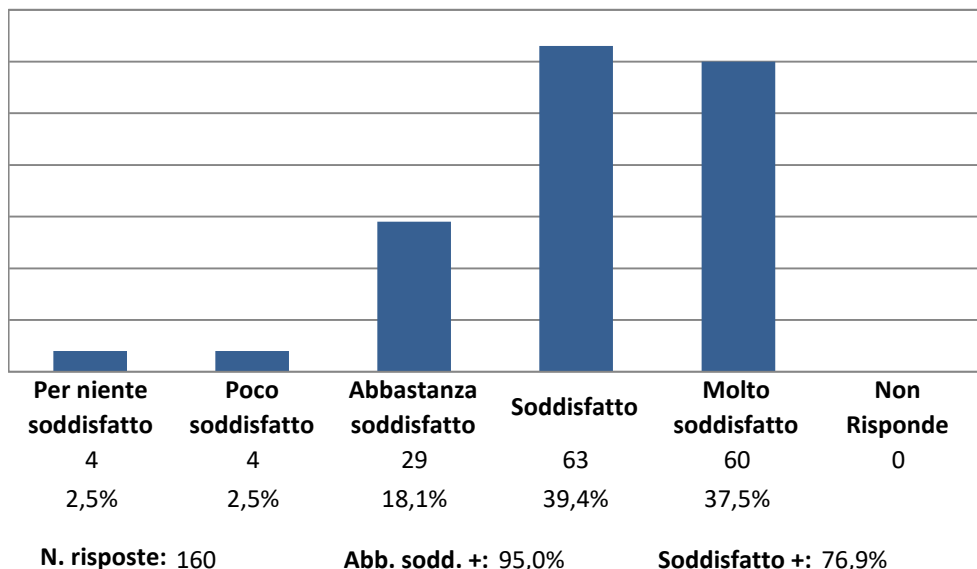
N. Risposte 86

Abb. sudd. + 97,7%

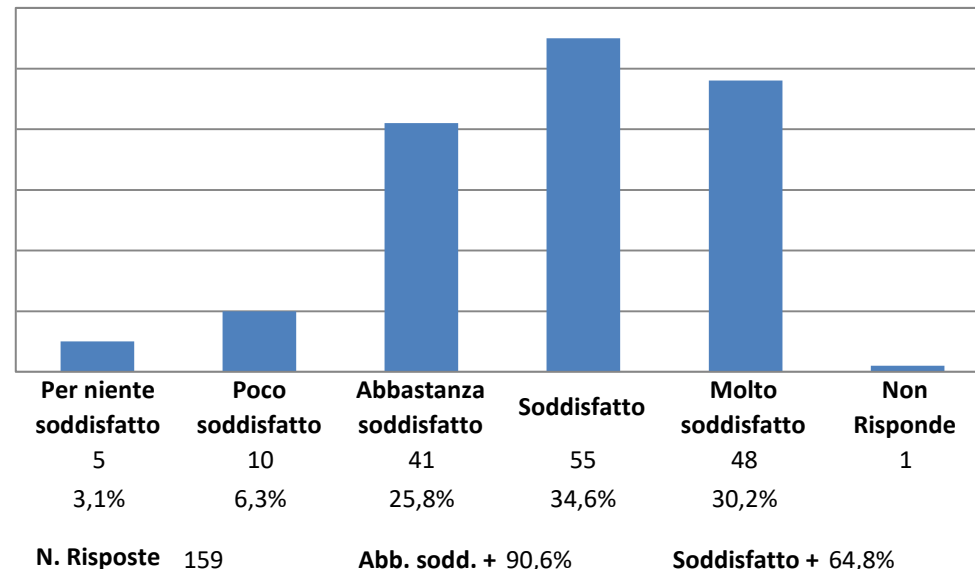
Soddisfatto + 76,7%

3. REGISTRO IMPRESE - SERVIZIO TELEMATICO - Servizio

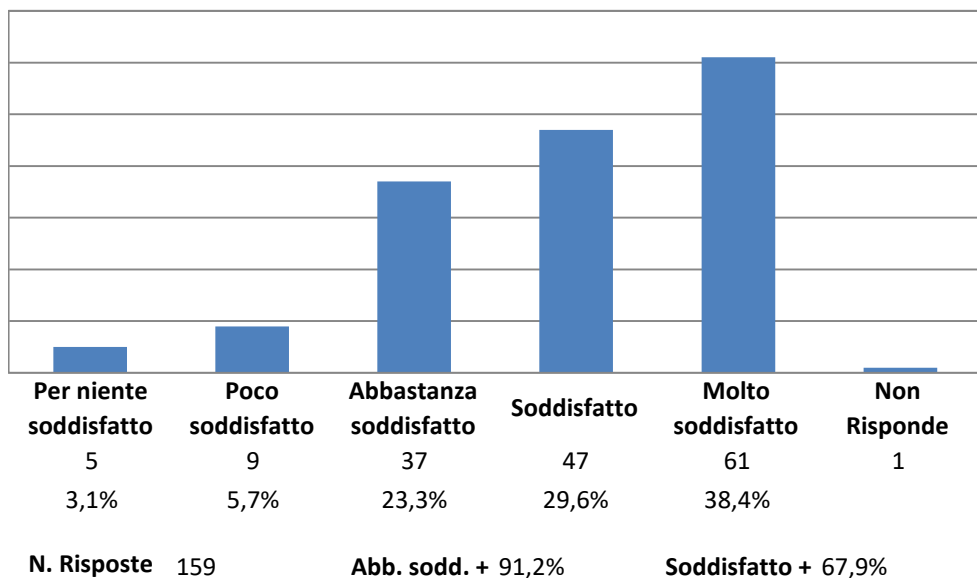
1.1. Il servizio nel suo complesso



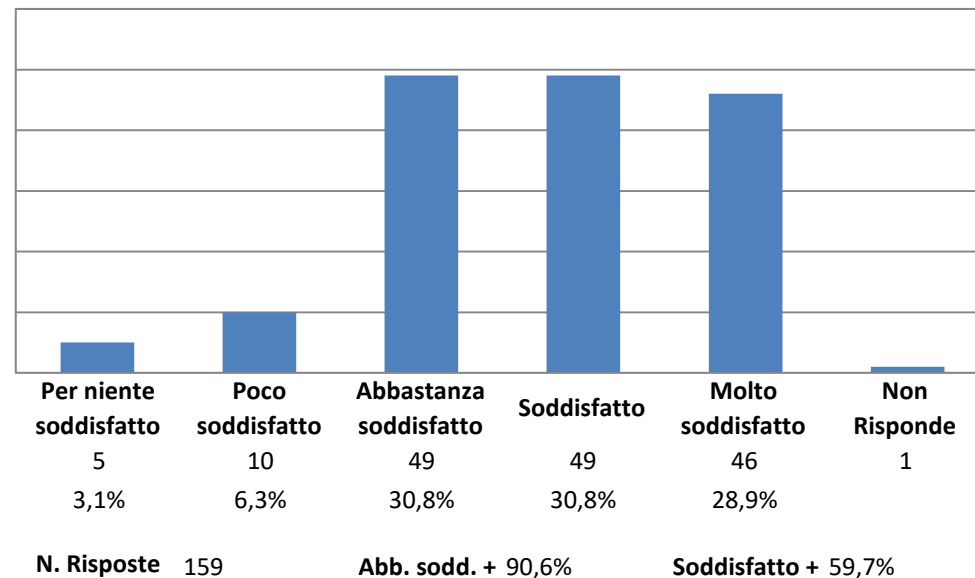
1.2. Tempi di svolgimento delle pratiche



1.3. Il servizio di assistenza in ordine ai quesiti proposti

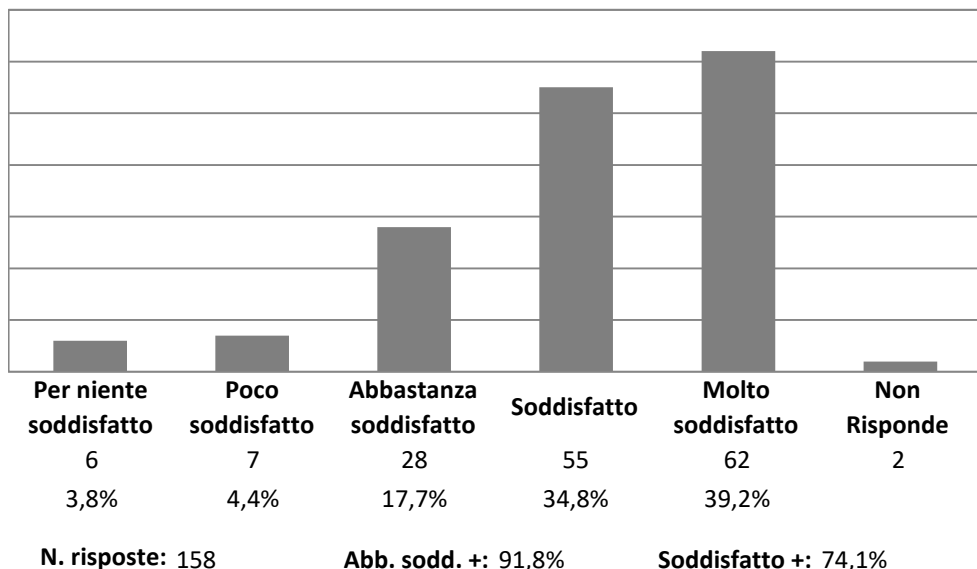


1.4. La relativa sezione del sito internet

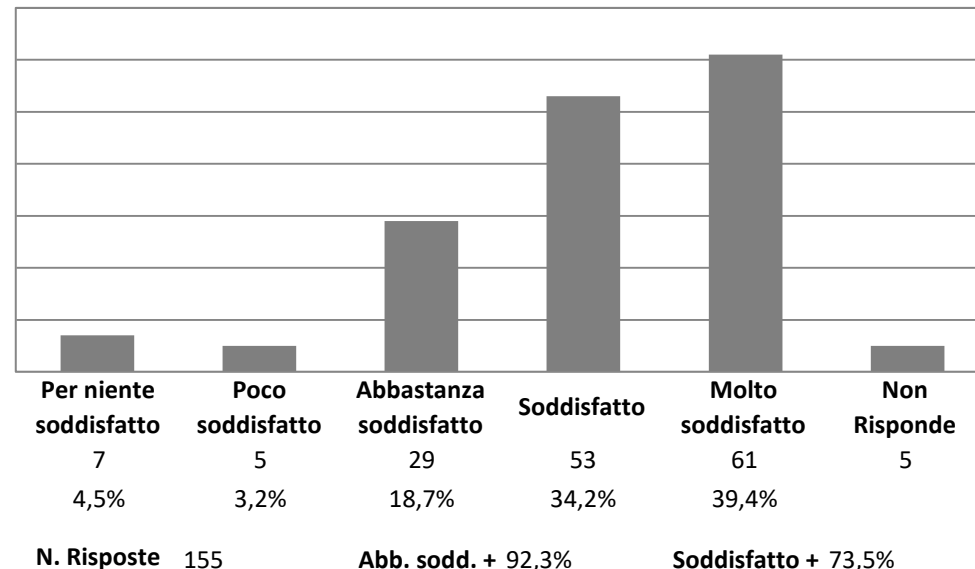


3. REGISTRO IMPRESE - SERVIZIO TELEMATICO - Personale

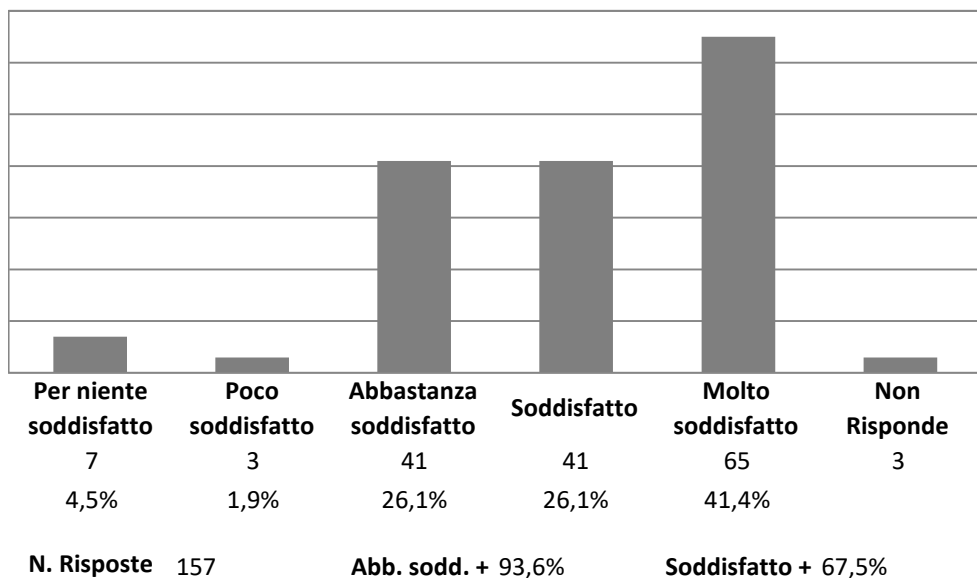
2.1. Capacità di risoluzione dei problemi



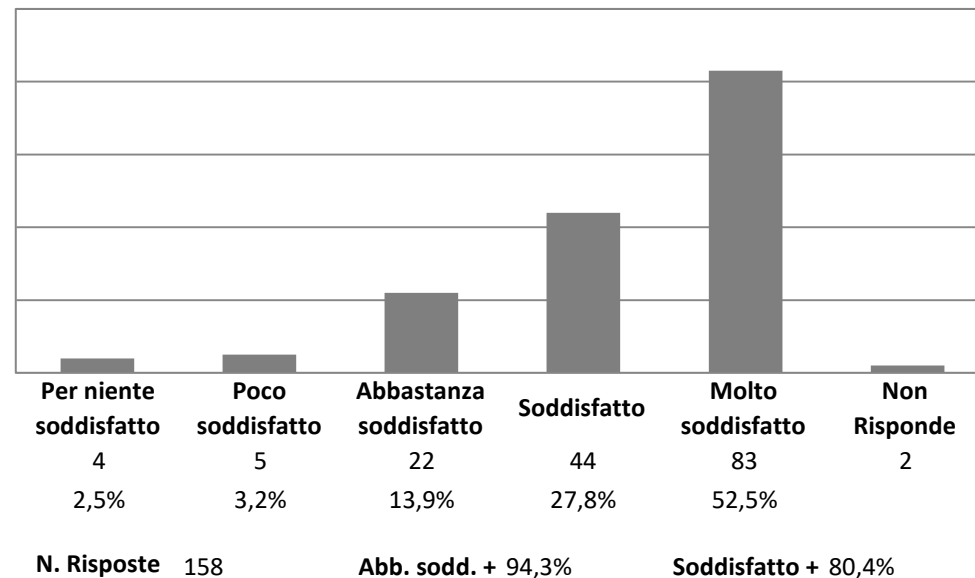
2.2. Chiarezza e completezza delle informazioni fornite



2.3. Preparazione tecnica e competenza

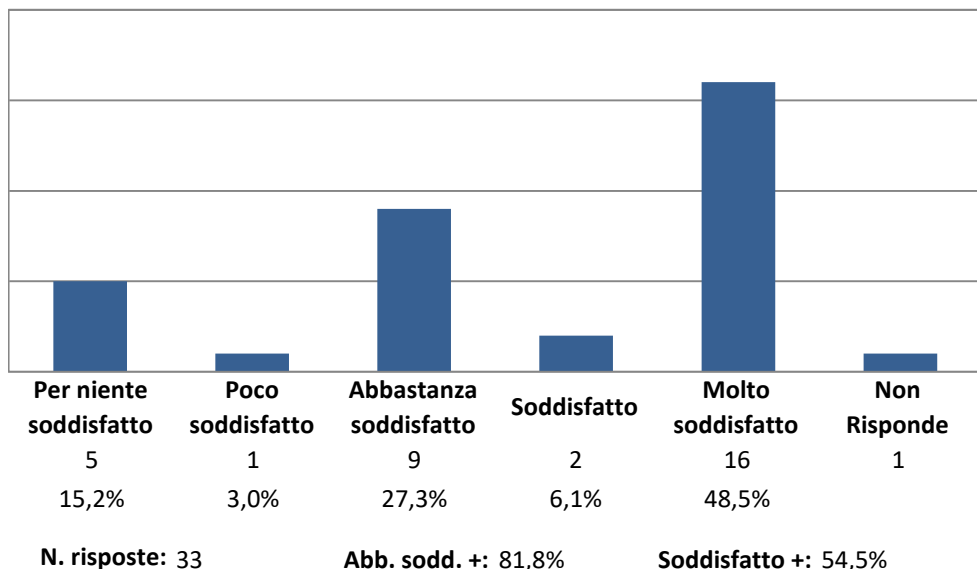


2.4. Disponibilità e cortesia

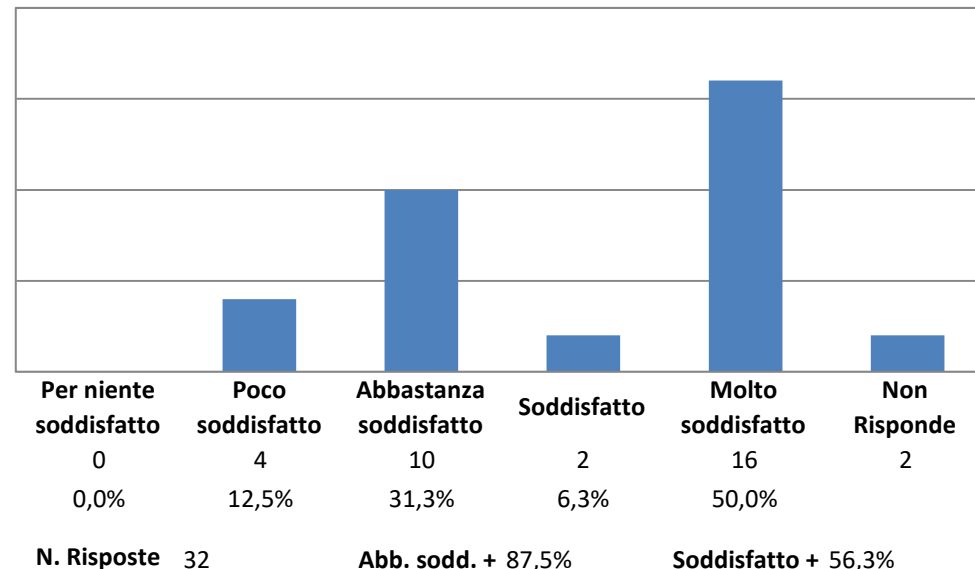


4. DIRITTO ANNUALE - Servizio

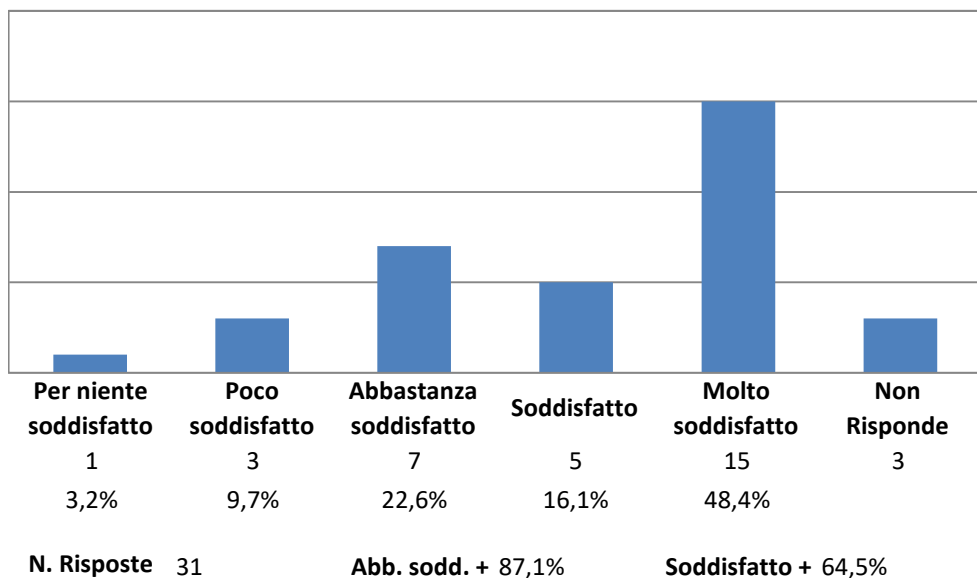
1.1. Il servizio nel suo complesso



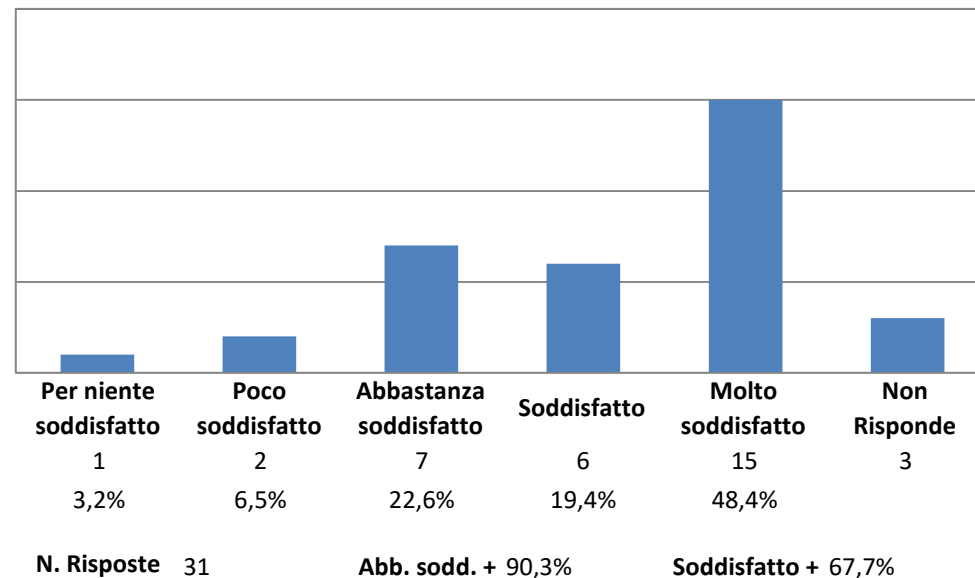
1.2. Tempi di attesa allo sportello



1.3. Il servizio di assistenza in ordine ai quesiti proposti

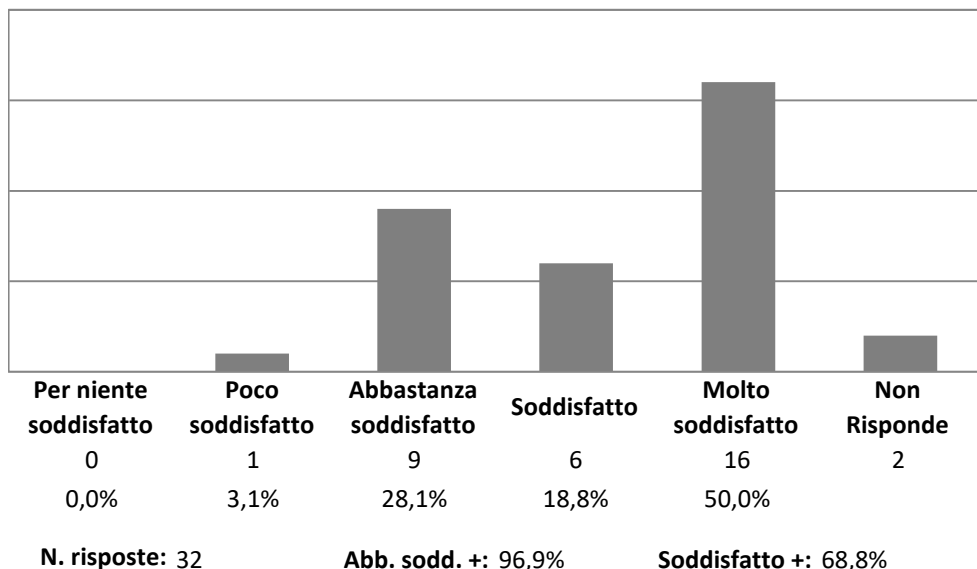


1.4. La relativa sezione del sito internet

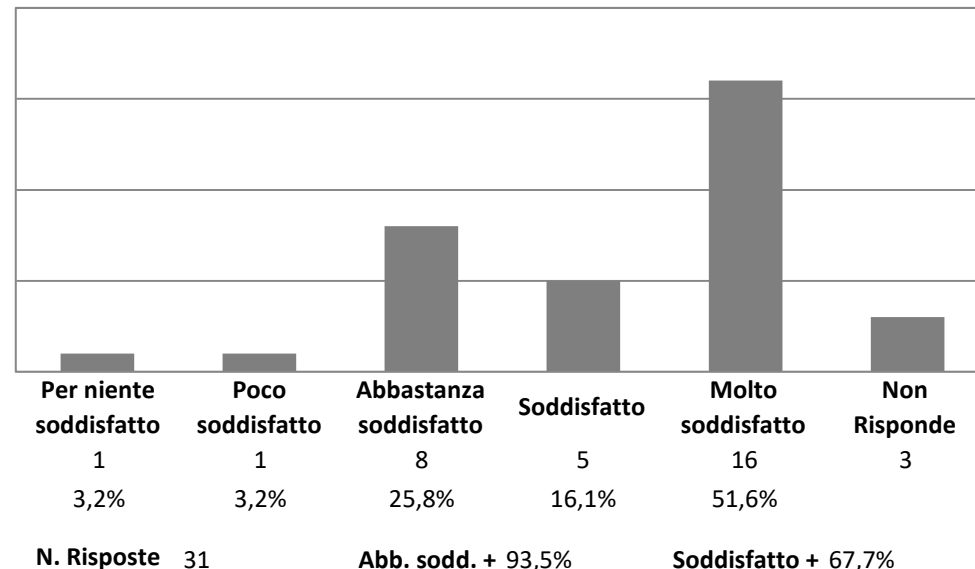


4. DIRITTO ANNUALE - Personale

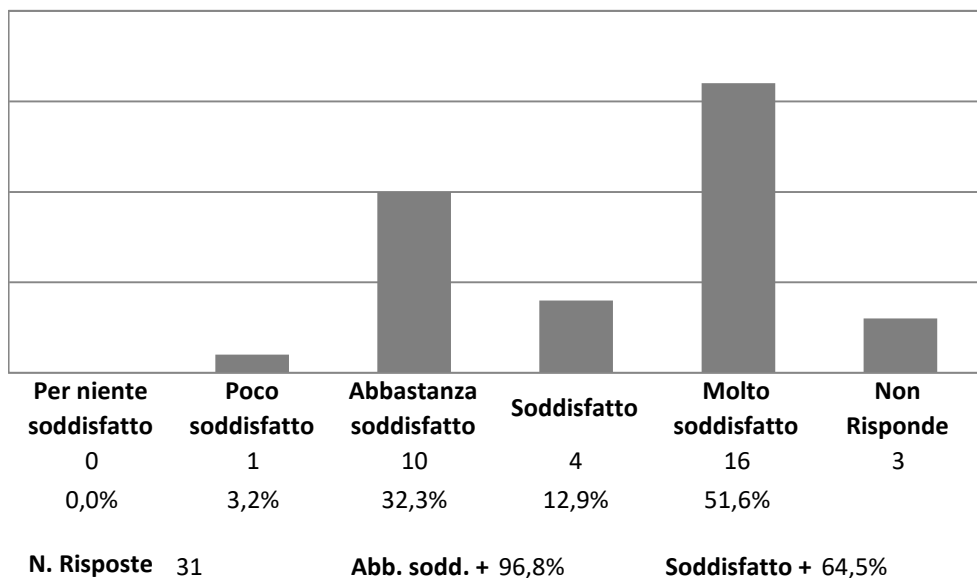
2.1. Capacità di risoluzione dei problemi



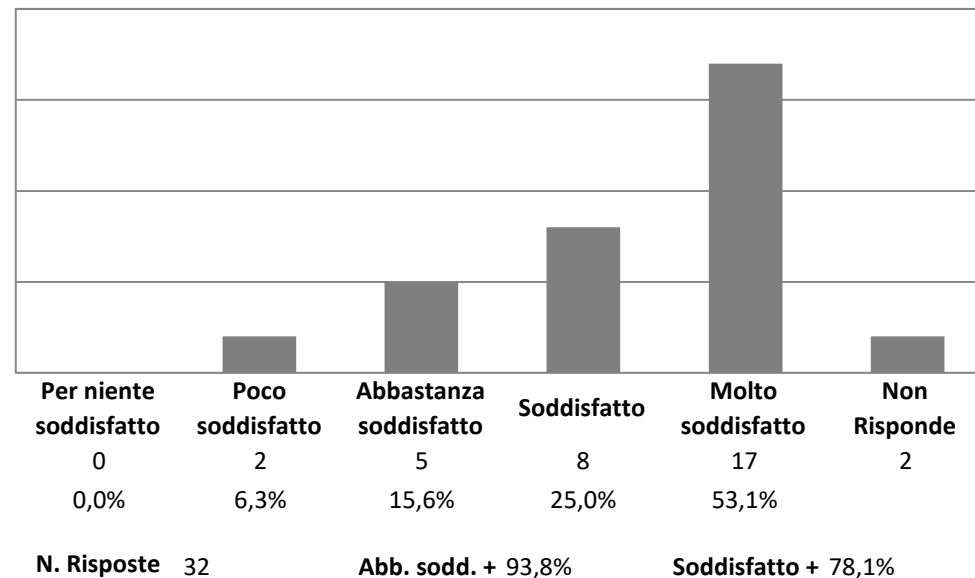
2.2. Chiarezza e completezza delle informazioni fornite



2.3. Preparazione tecnica e competenza

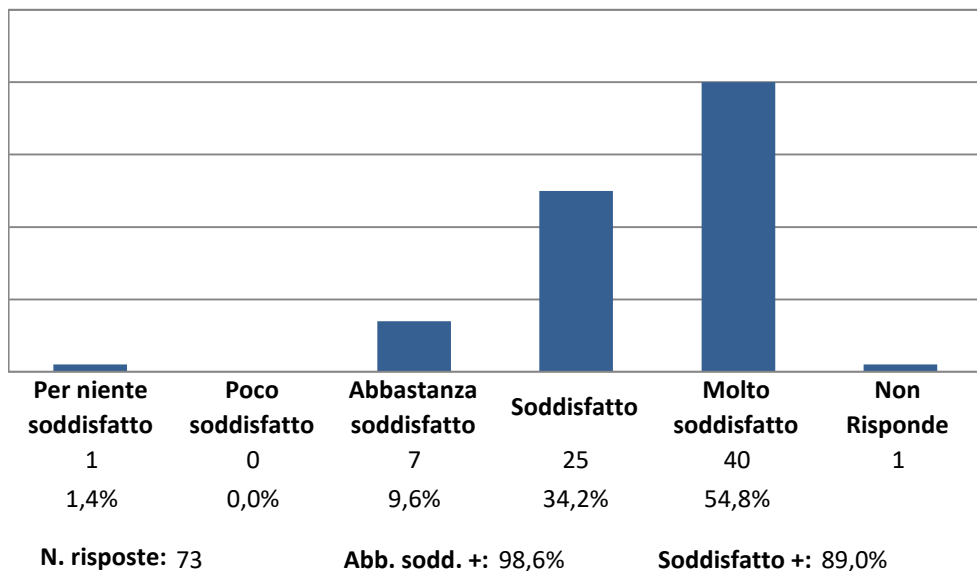


2.4. Disponibilità e cortesia

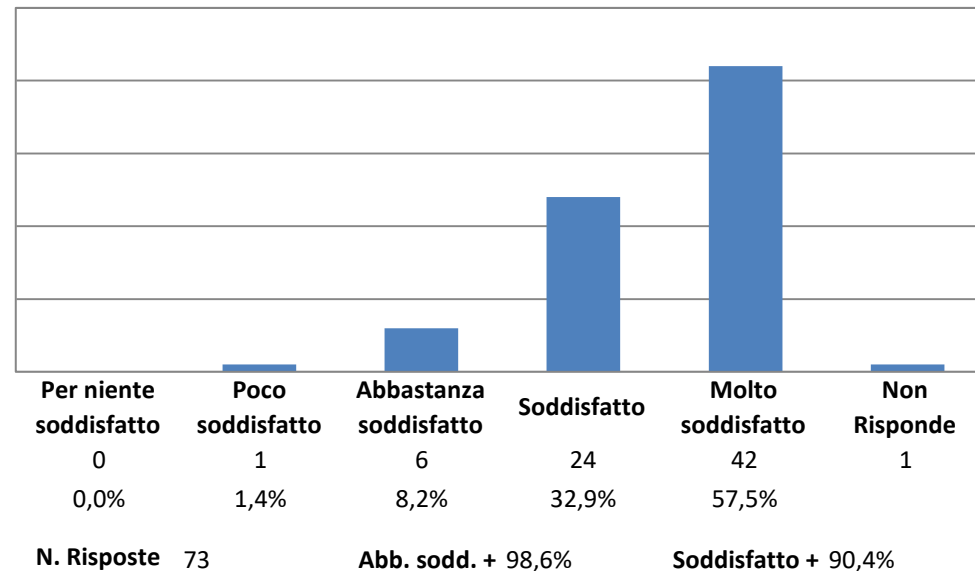


5. SEDE DI LUGO - Servizio

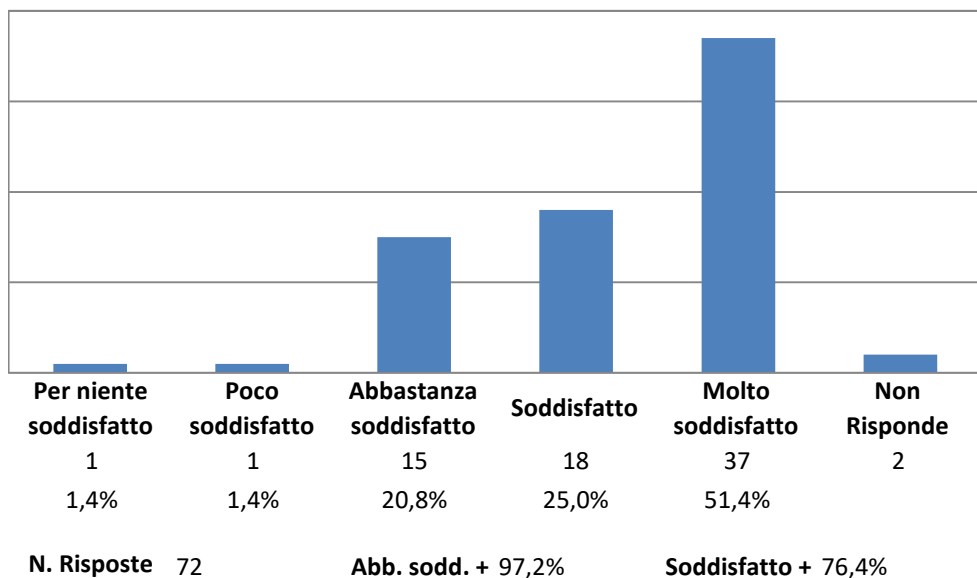
1.1. Il servizio nel suo complesso



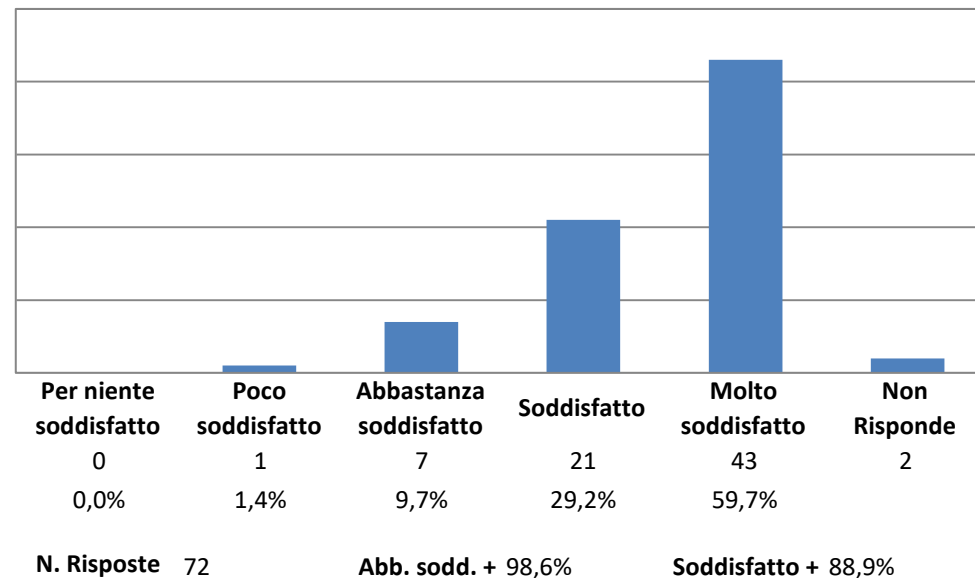
1.2. Tempi di svolgimento delle pratiche



1.3. Tempi di attesa allo sportello

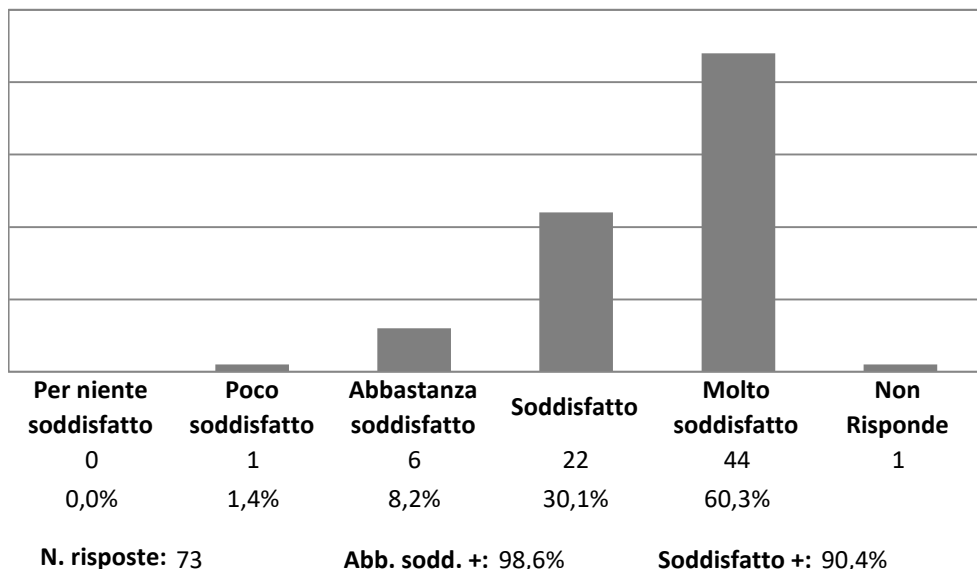


1.4. Il servizio di assistenza in ordine ai quesiti proposti

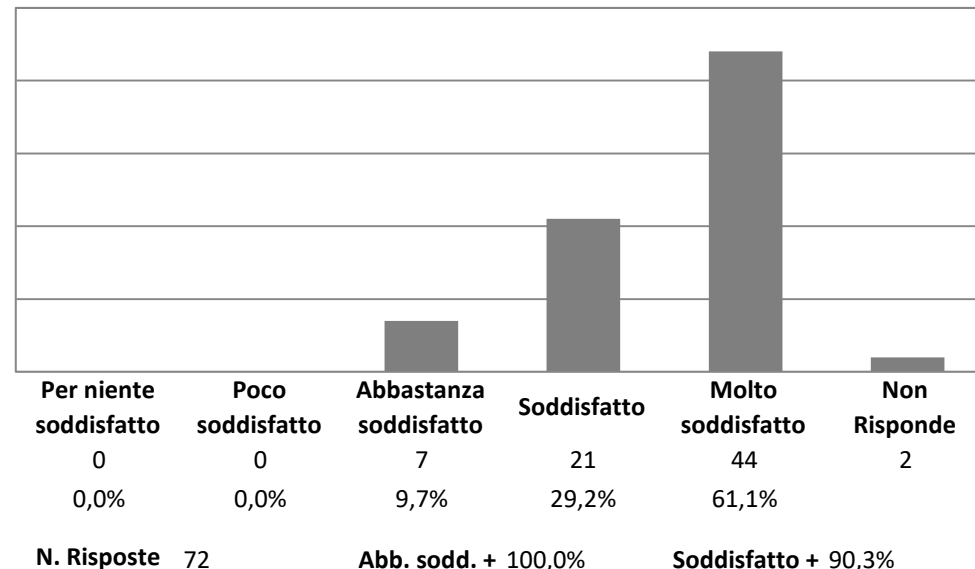


5. SEDE DI LUGO - Personale

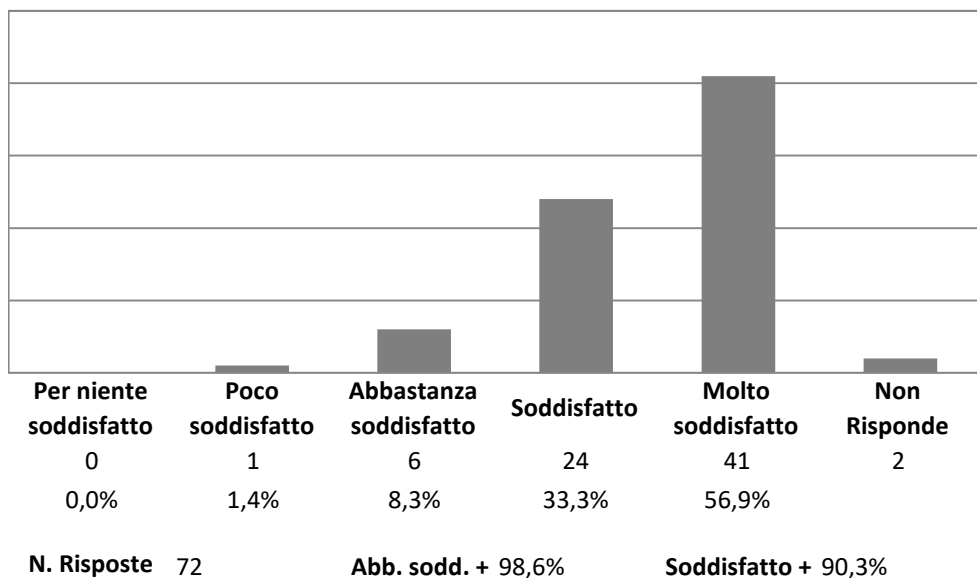
2.1. Capacità di risoluzione dei problemi



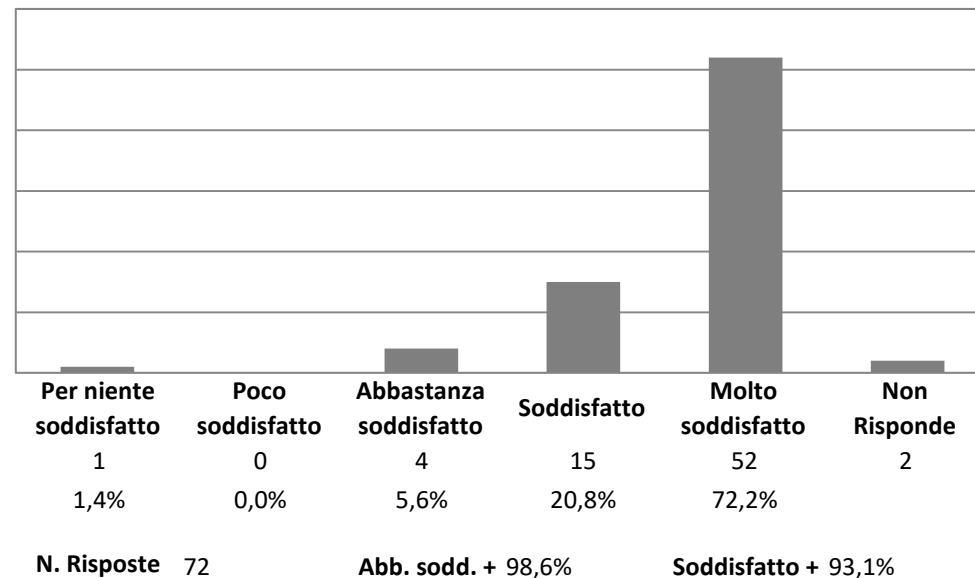
2.2. Chiarezza e completezza delle informazioni fornite



2.3. Preparazione tecnica e competenza

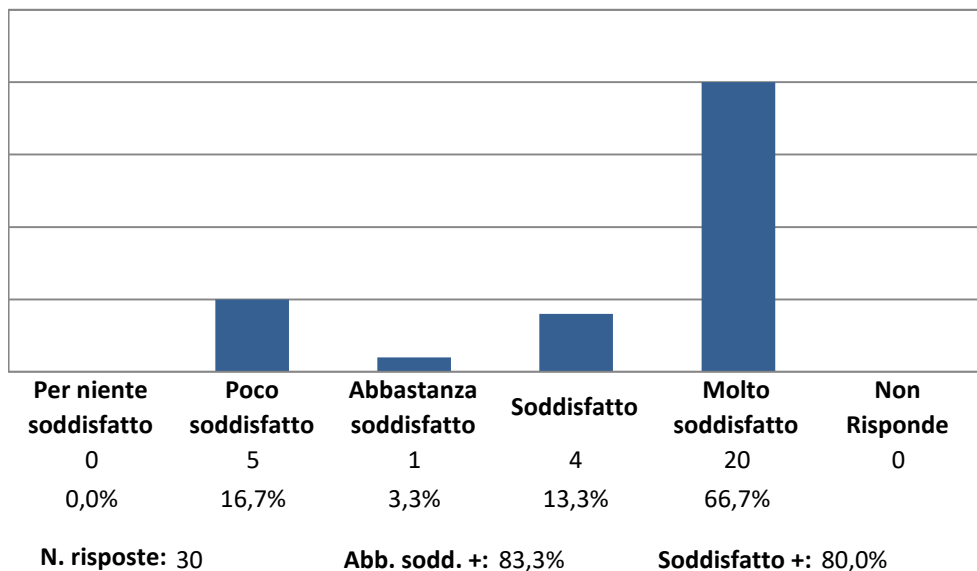


2.4. Disponibilità e cortesia

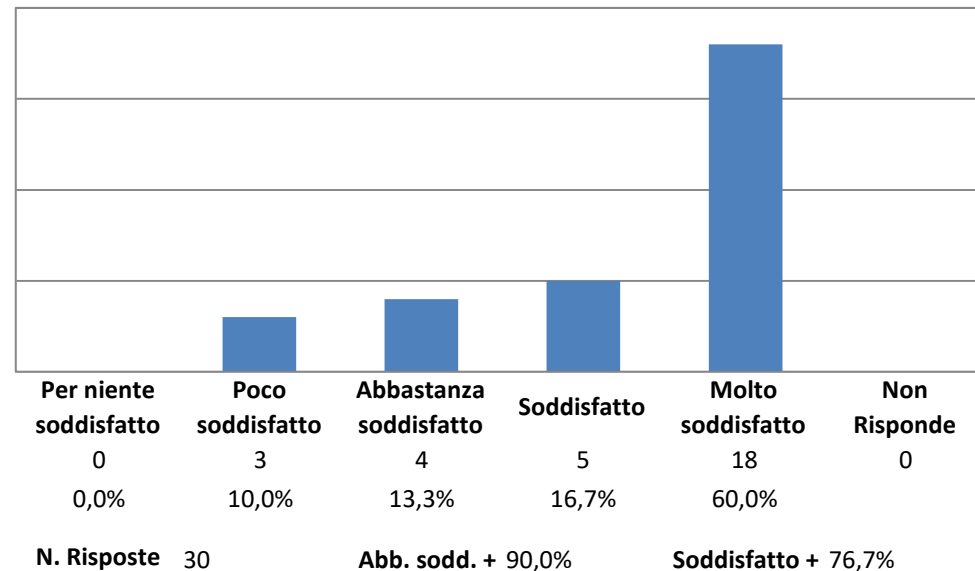


6. CERTIFICATI PER L'ESTERO - Servizio

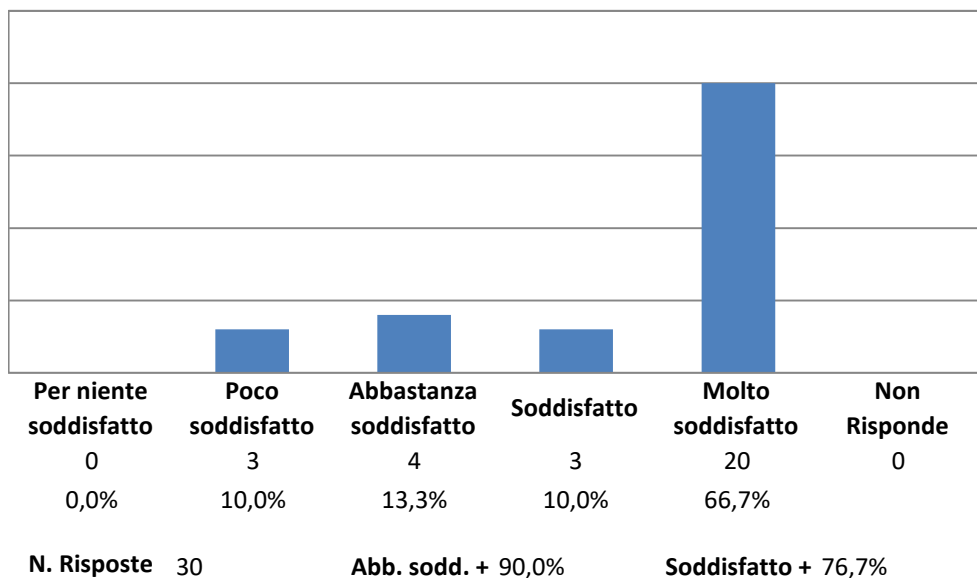
1.1. Il servizio nel suo complesso



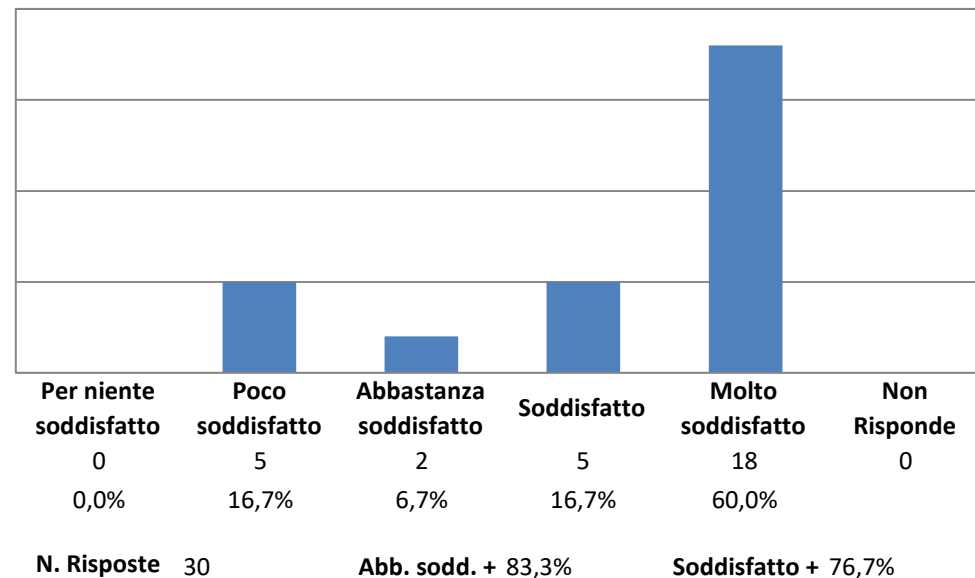
1.2. Tempi di svolgimento delle pratiche telematiche



1.3. Tempi di attesa allo sportello

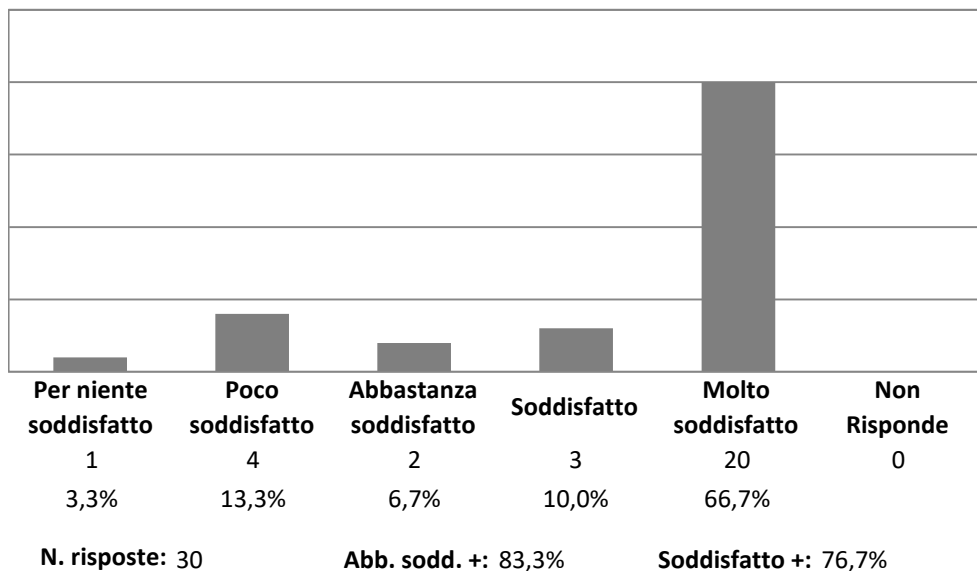


1.4. La relativa sezione nel sito internet

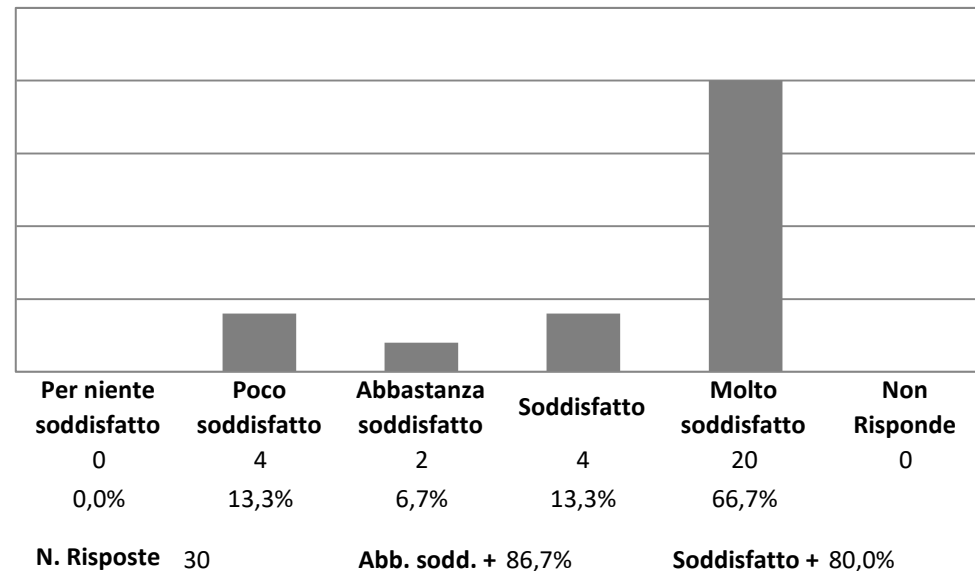


6. CERTIFICATI PER L'ESTERO - Personale

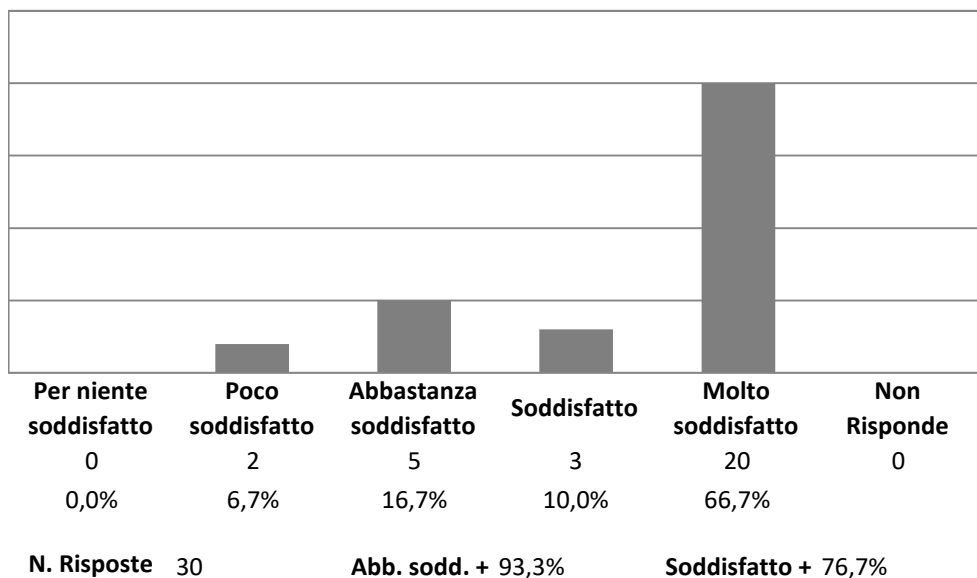
2.1. Capacità di risoluzione dei problemi



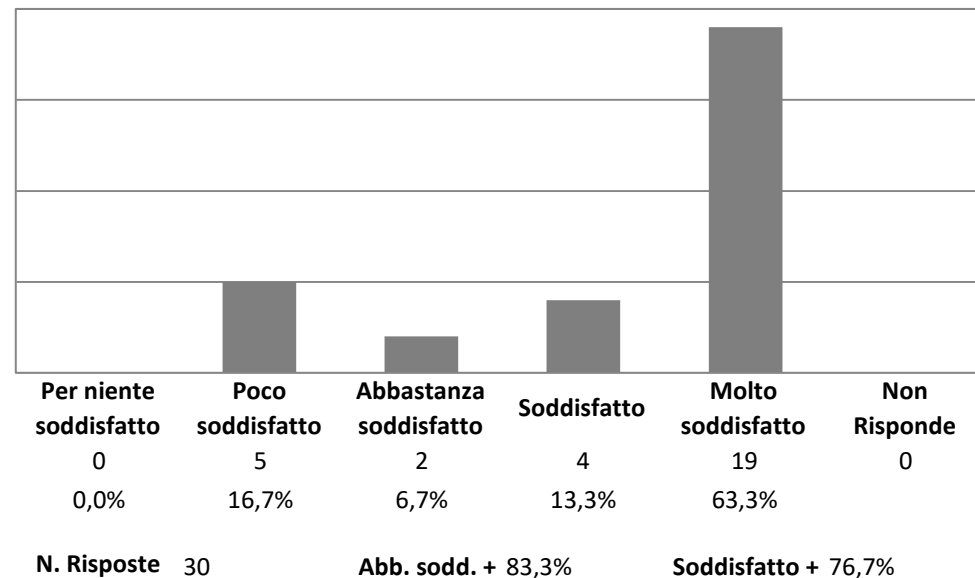
2.2. Chiarezza e completezza delle informazioni fornite



2.3. Preparazione tecnica e competenza

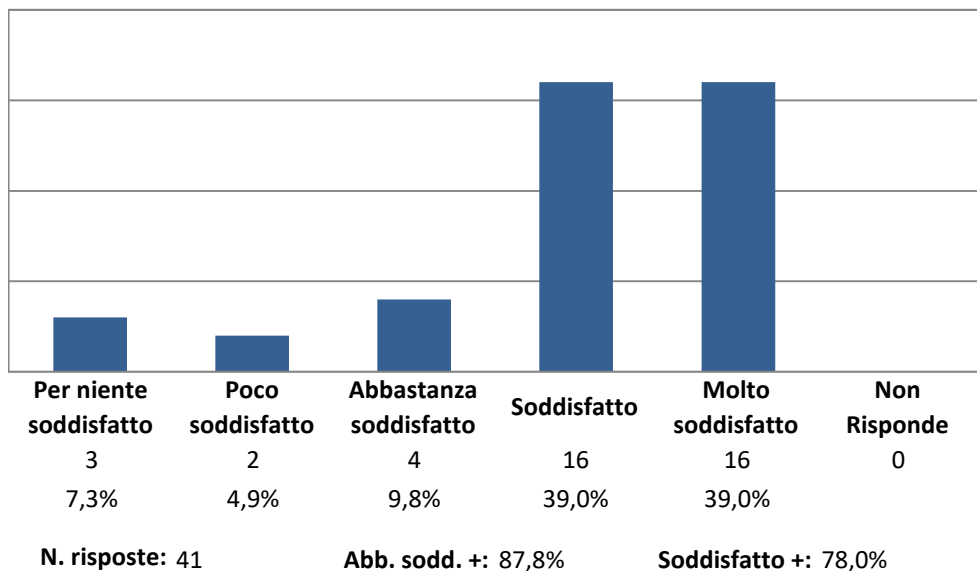


2.4. Disponibilità e cortesia

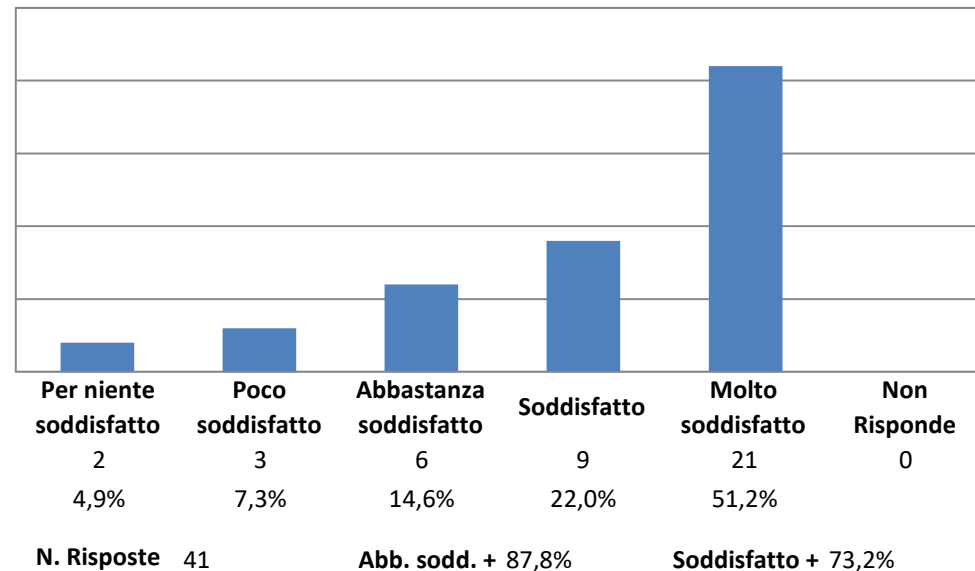


7. CARTE TACHIGRAFICHE, CNS E FIRMA DIGITALE - Servizio

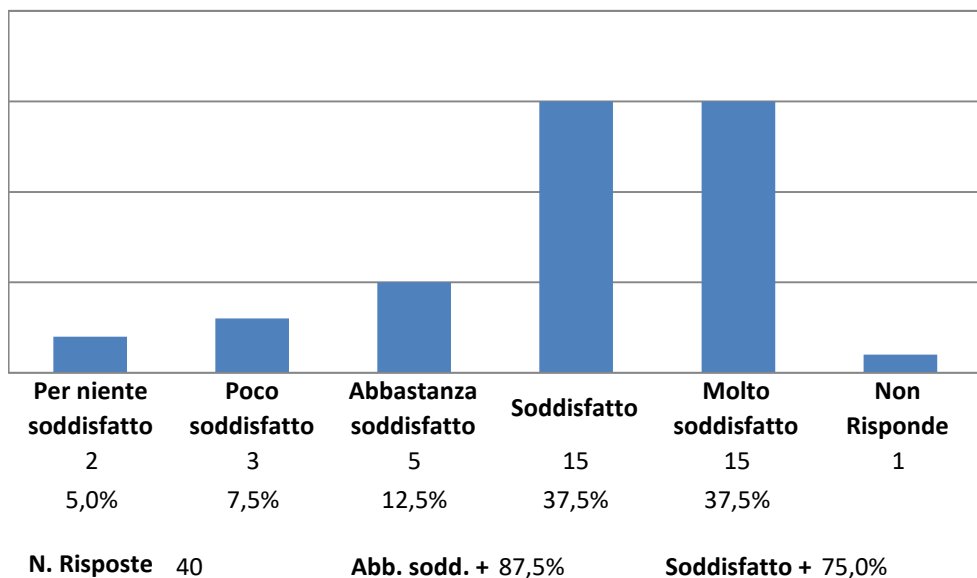
1.1. Il servizio nel suo complesso



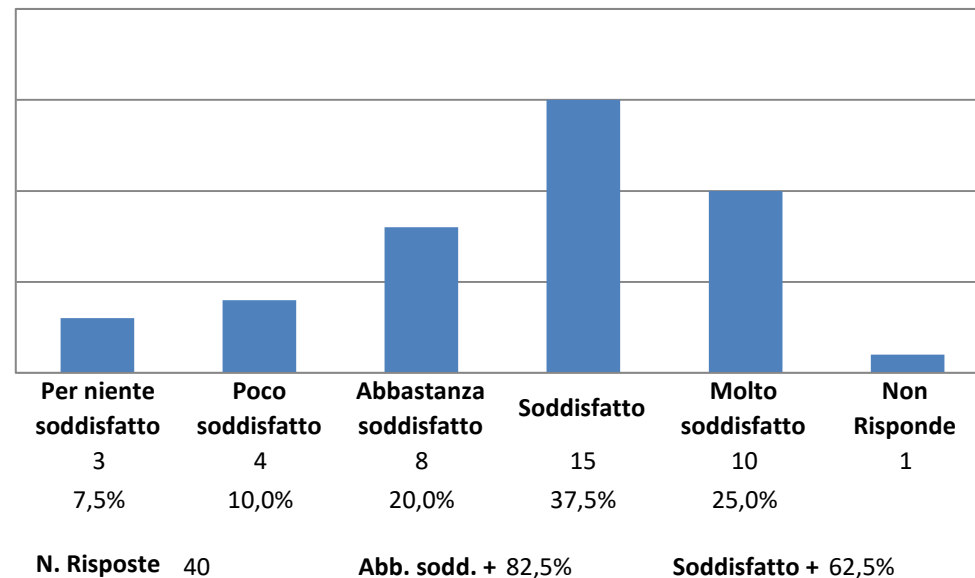
1.2. Tempi di svolgimento delle pratiche



1.3. Tempi di attesa allo sportello

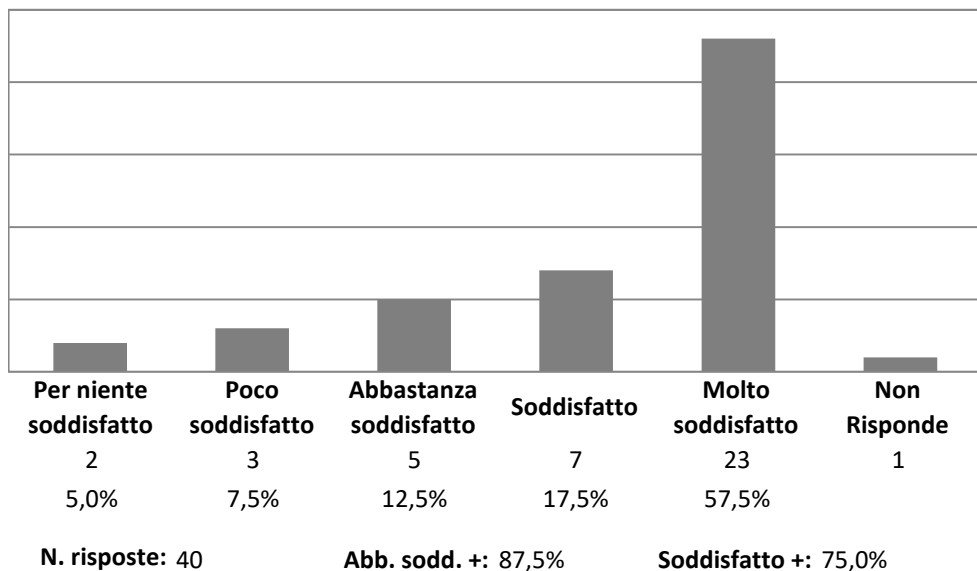


1.4. La relativa sezione nel sito internet

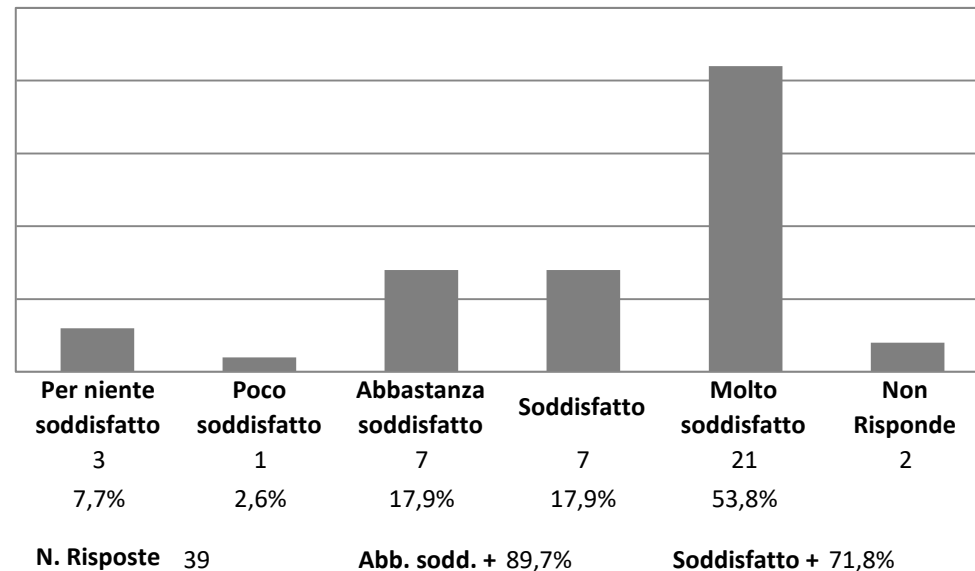


7. CARTE TACHIGRAFICHE, CNS E FIRMA DIGITALE - Personale

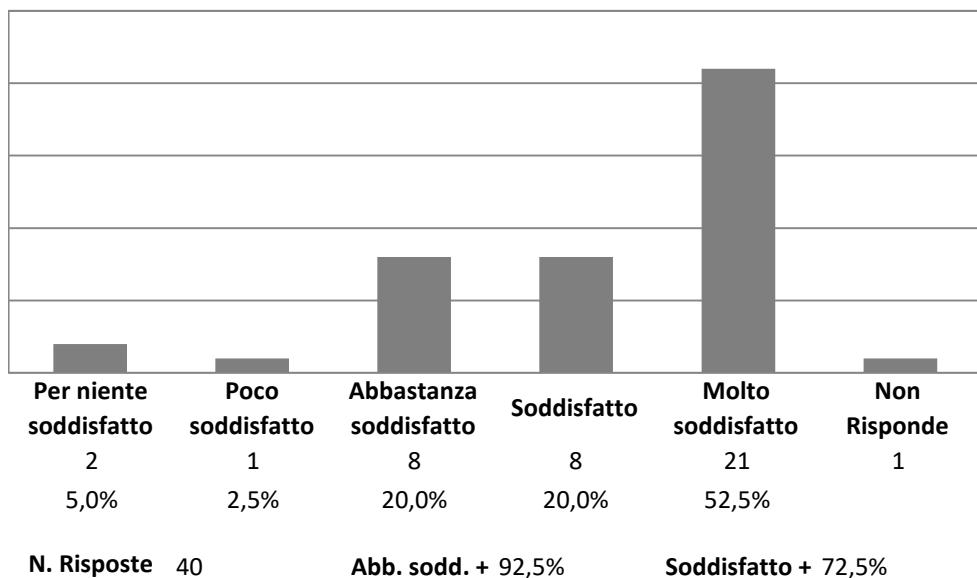
2.1. Capacità di risoluzione dei problemi



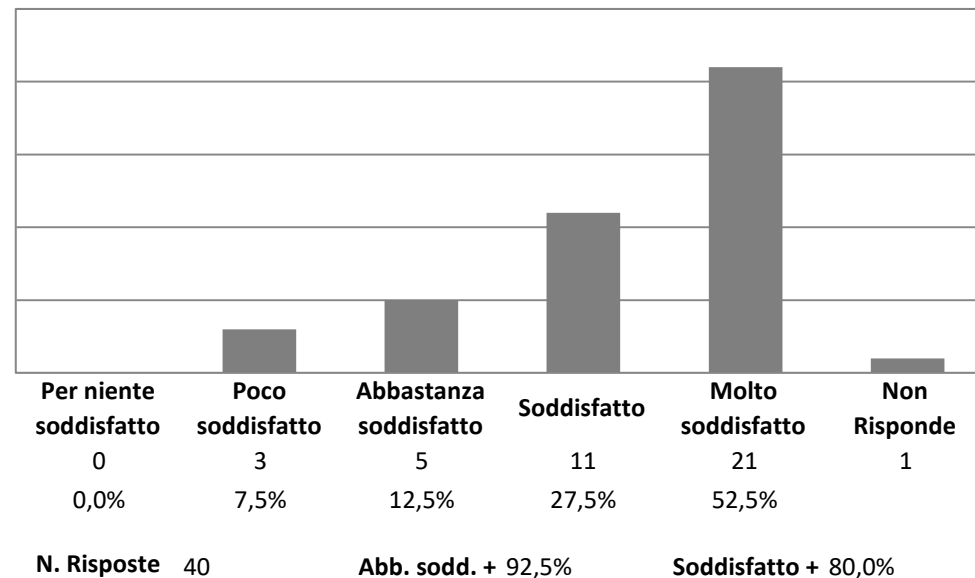
2.2. Chiarezza e completezza delle informazioni fornite



2.3. Preparazione tecnica e competenza

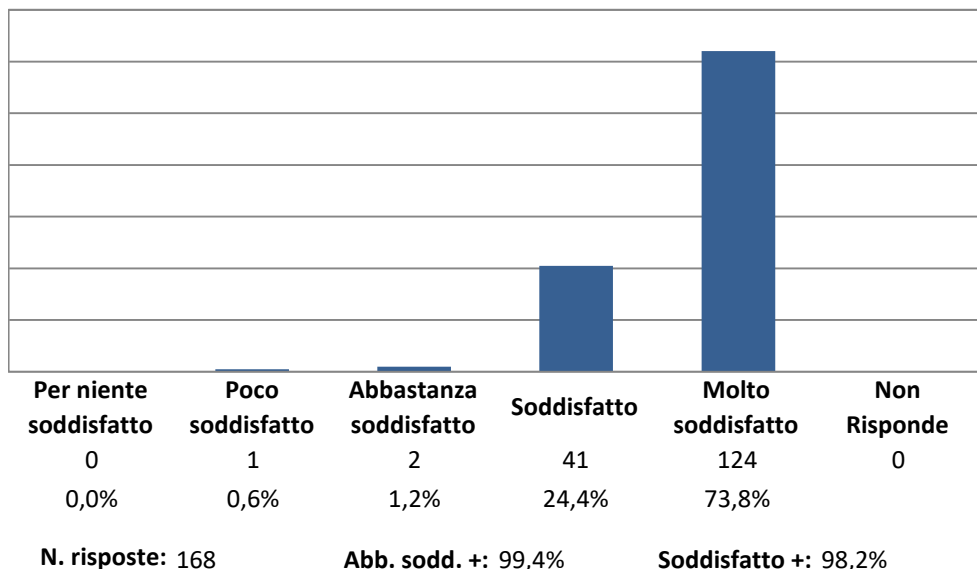


2.4. Disponibilità e cortesia

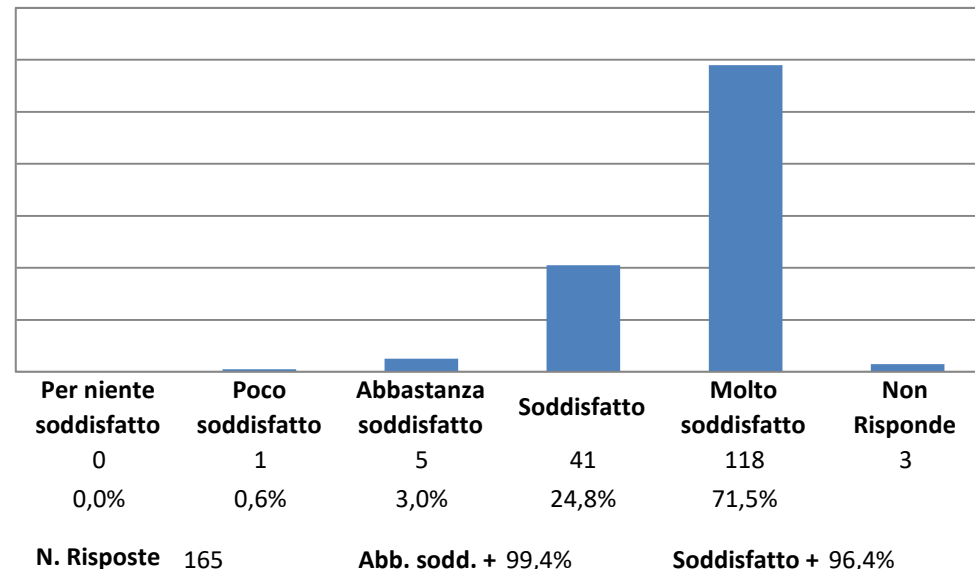


8. MARCHI E BREVETTI - Servizio

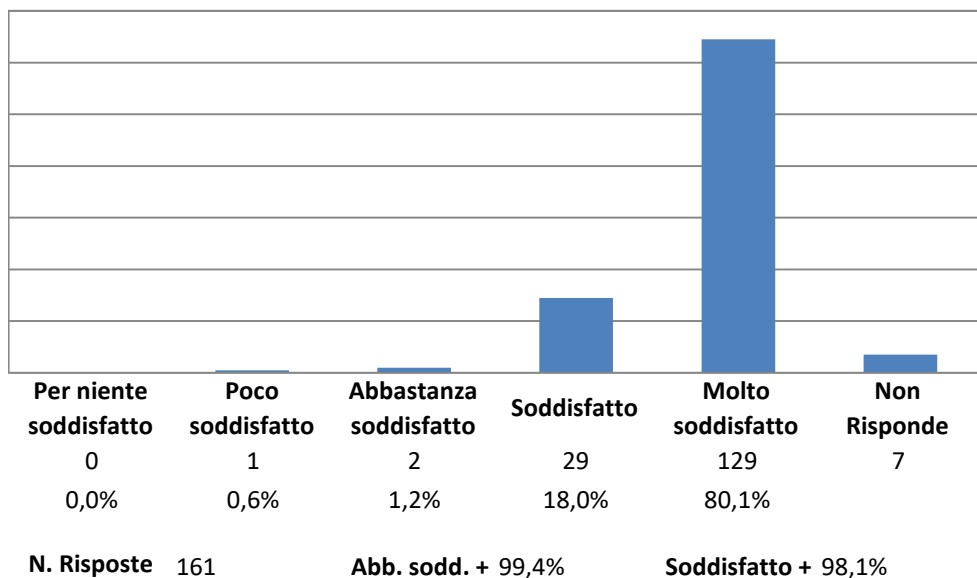
1.1. Il servizio nel suo complesso



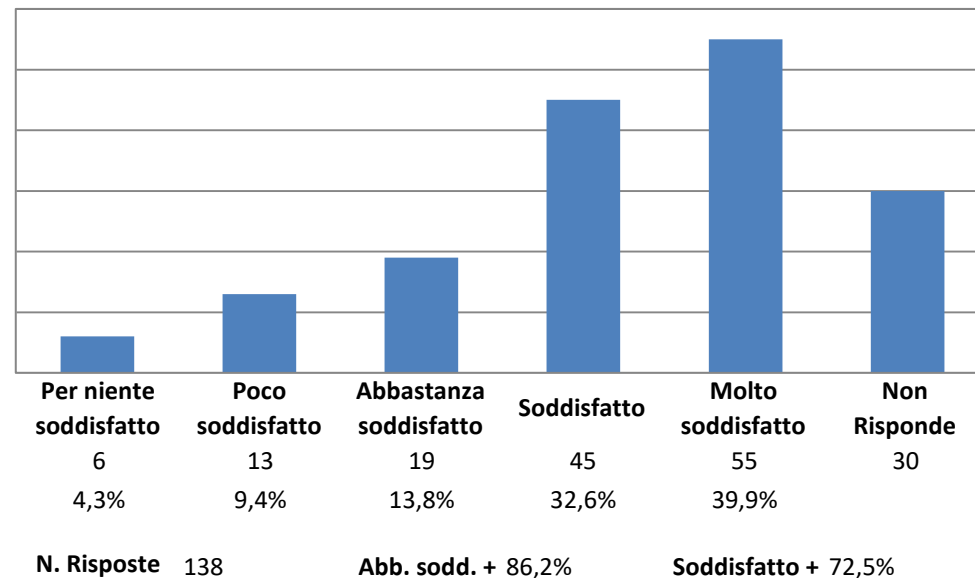
1.2. Tempi di svolgimento delle pratiche e/o per ottenere le infor...



1.3. Tempi di attesa allo sportello

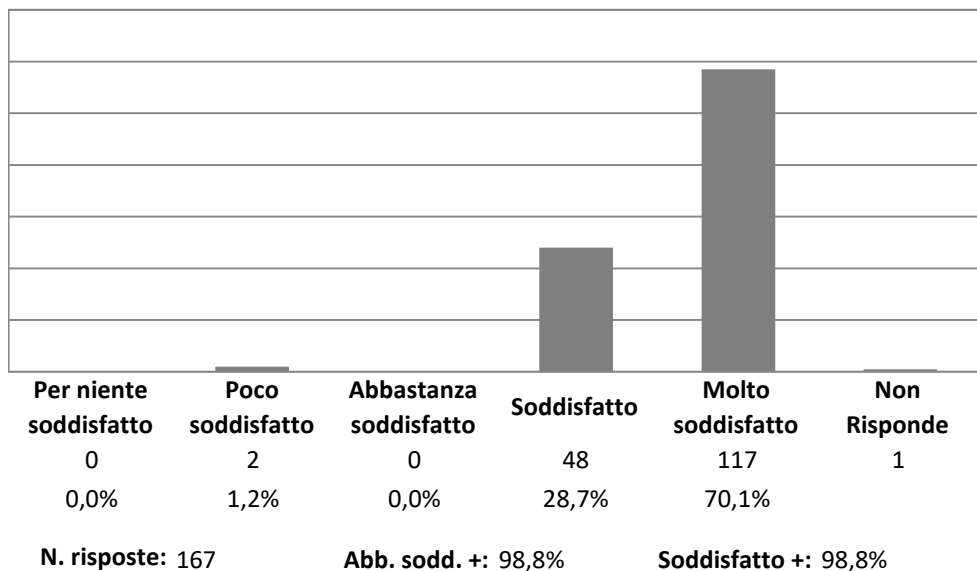


1.4. La relativa sezione nel sito internet

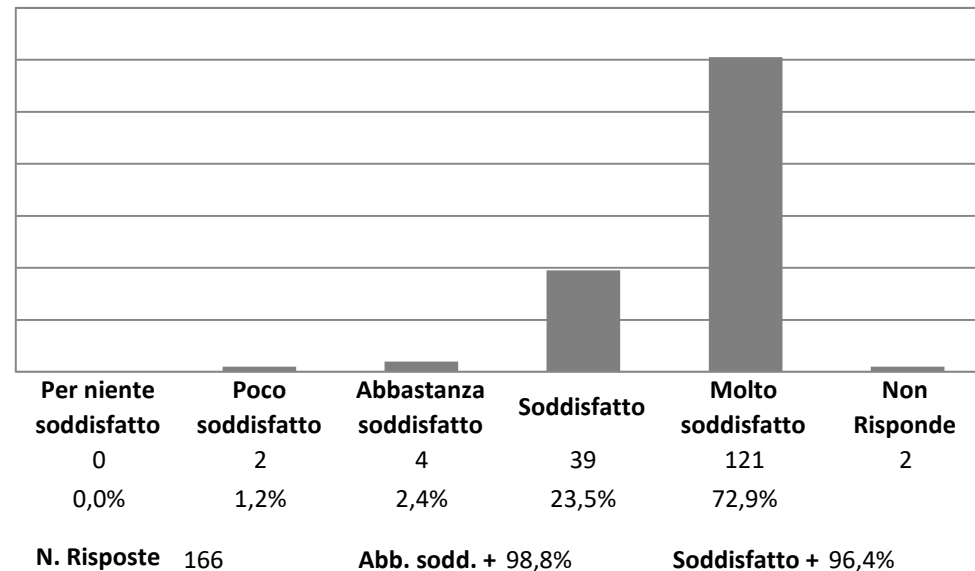


8. MARCHI E BREVETTI - Personale

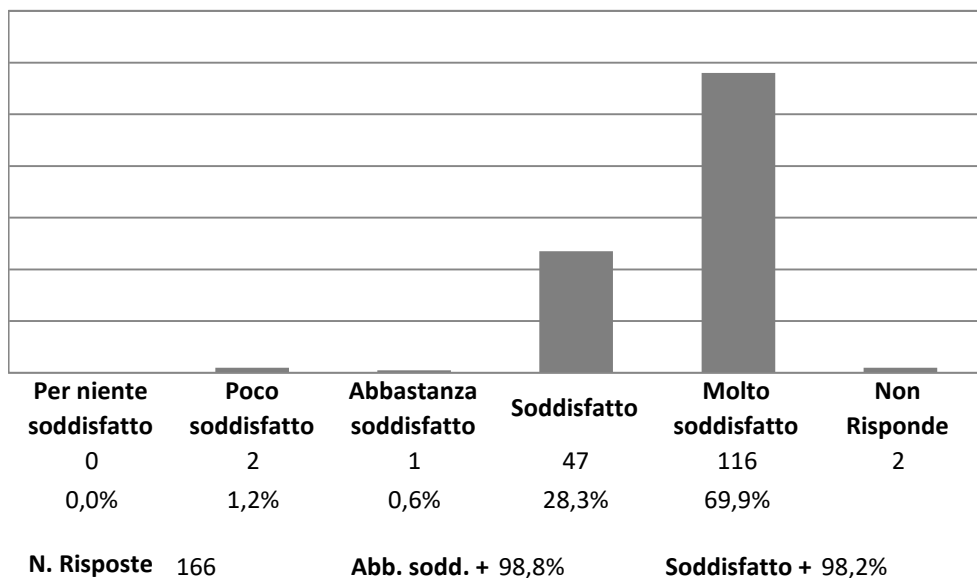
2.1. Capacità di risoluzione dei problemi



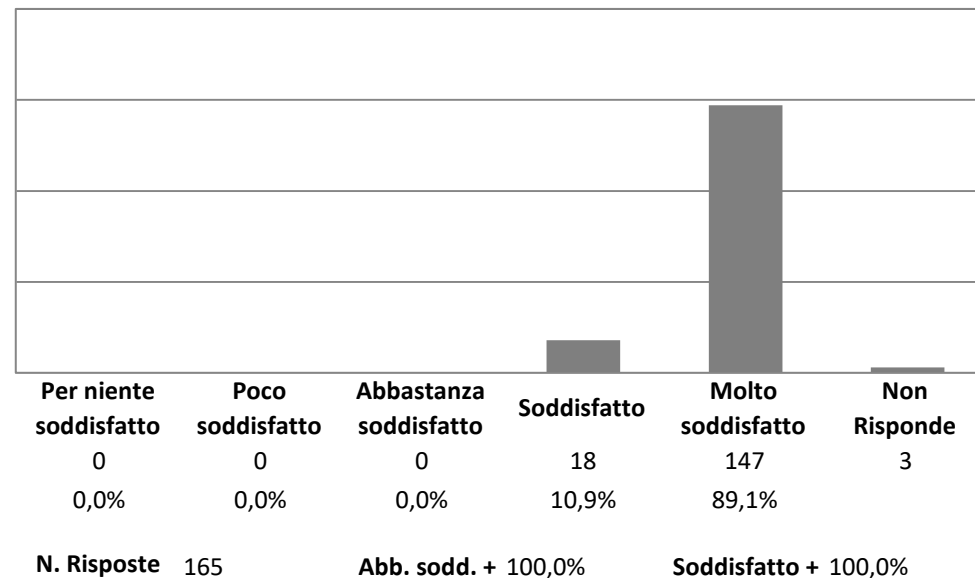
2.2. Chiarezza e completezza delle informazioni fornite



2.3. Preparazione tecnica e competenza

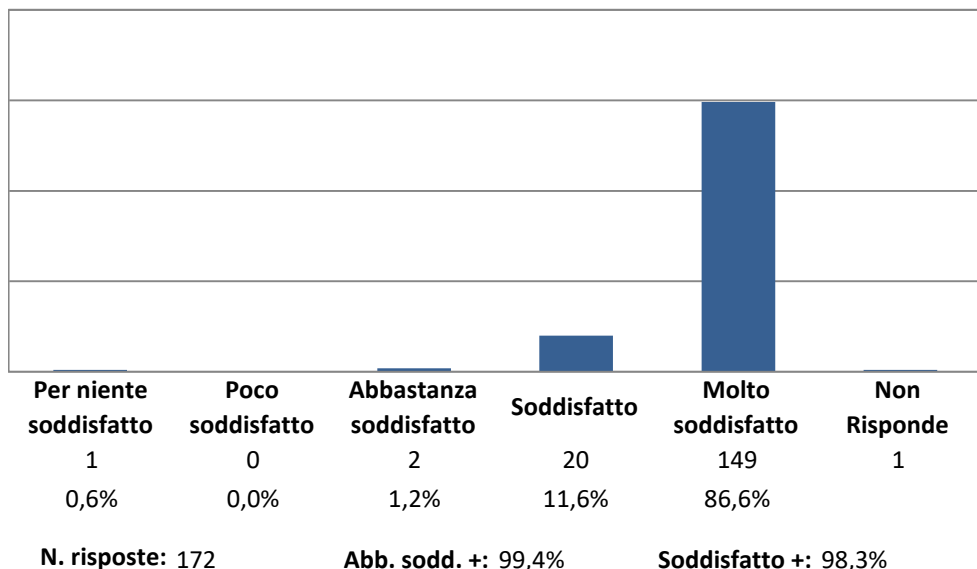


2.4. Disponibilità e cortesia

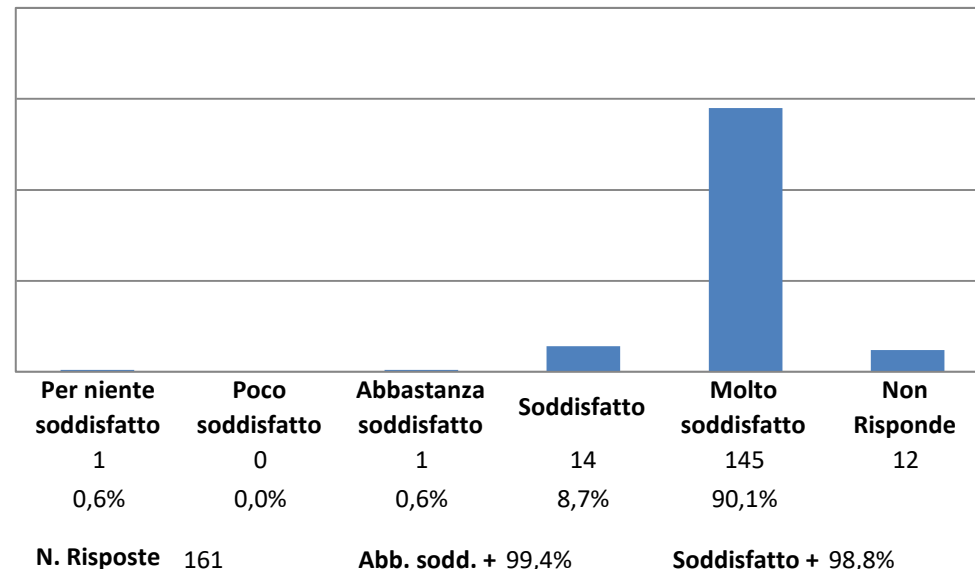


9. PROTESTI - Servizio

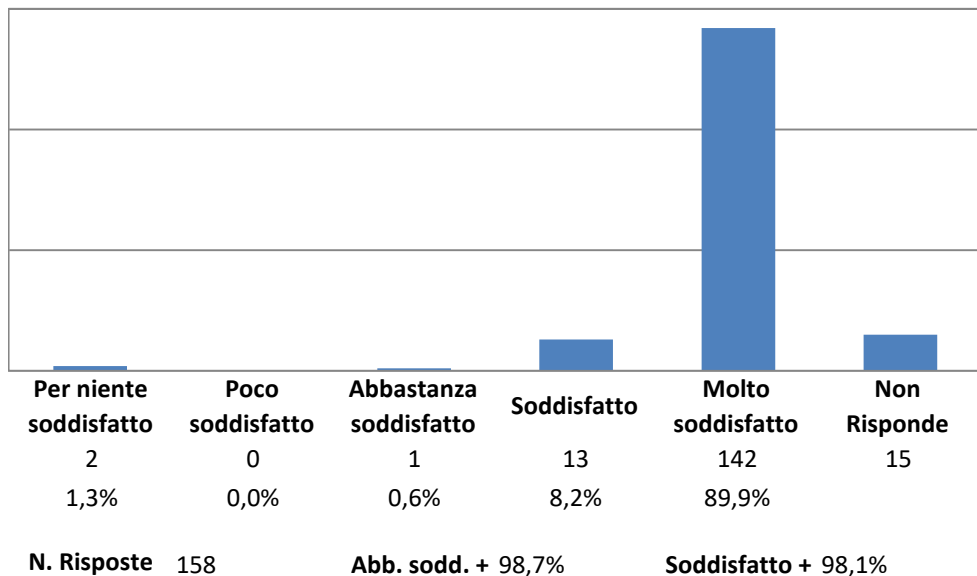
1.1. Il servizio nel suo complesso



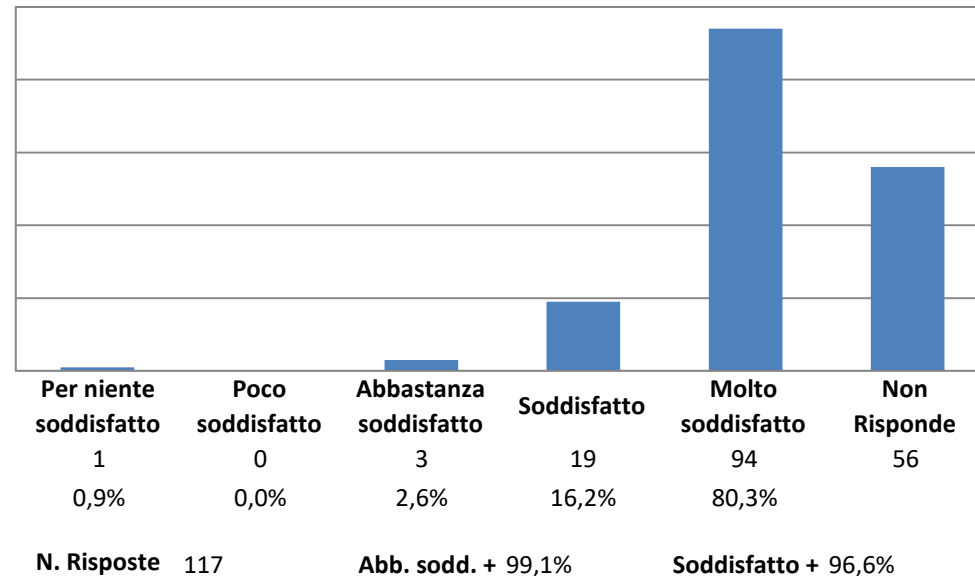
1.2. Tempi di svolgimento delle pratiche e/o per ottenere le infor...



1.3. Tempi di attesa allo sportello

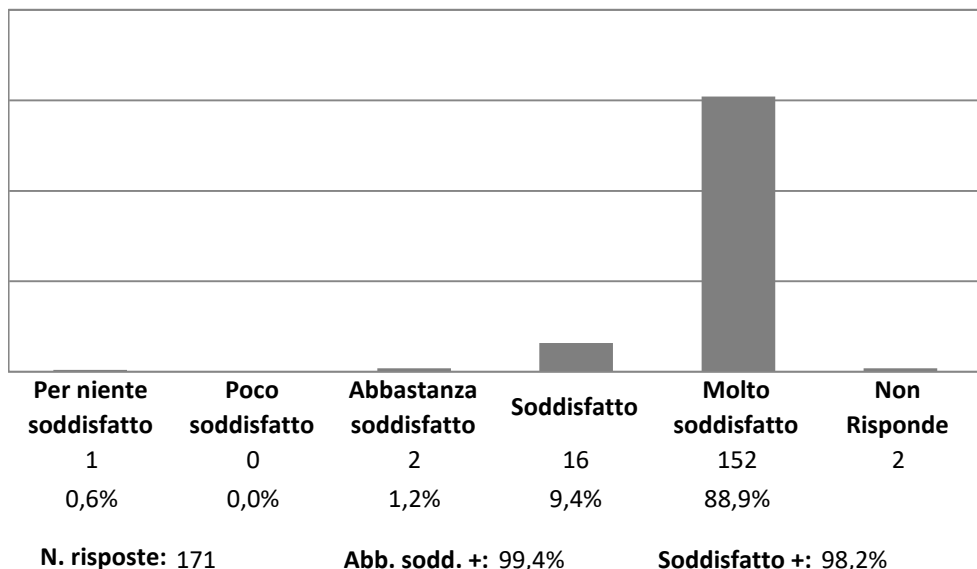


1.4. La relativa sezione nel sito internet

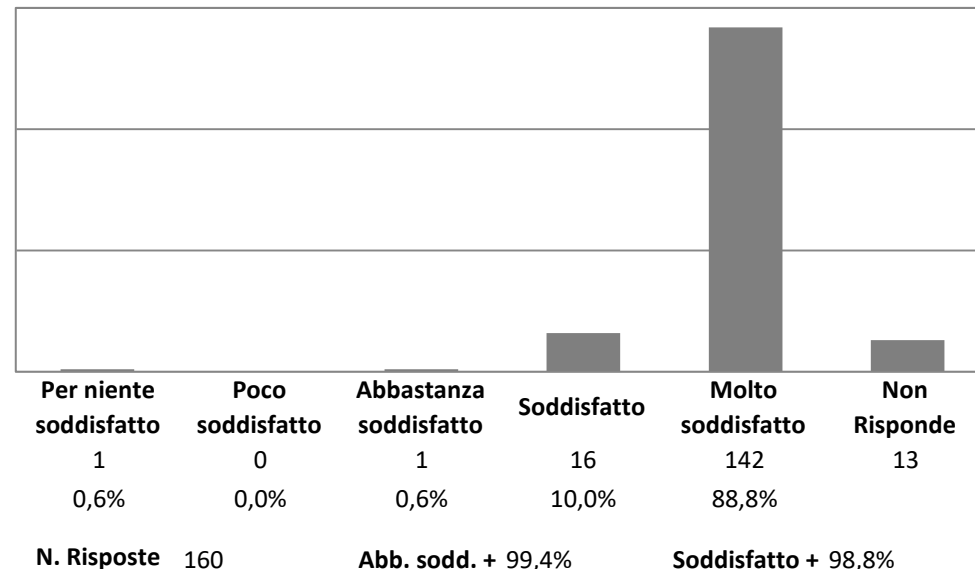


9. PROTESTI - Personale

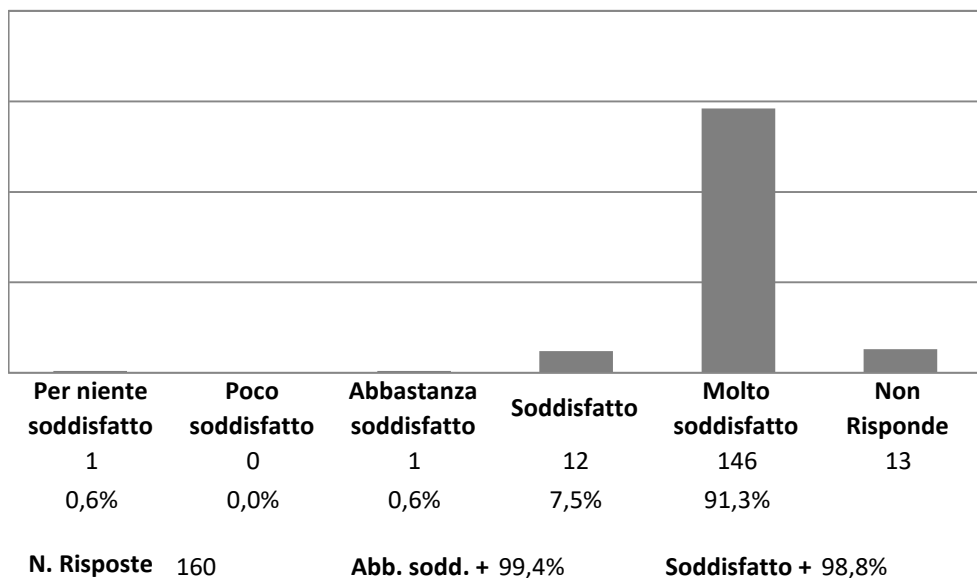
2.1. Capacità di risoluzione dei problemi



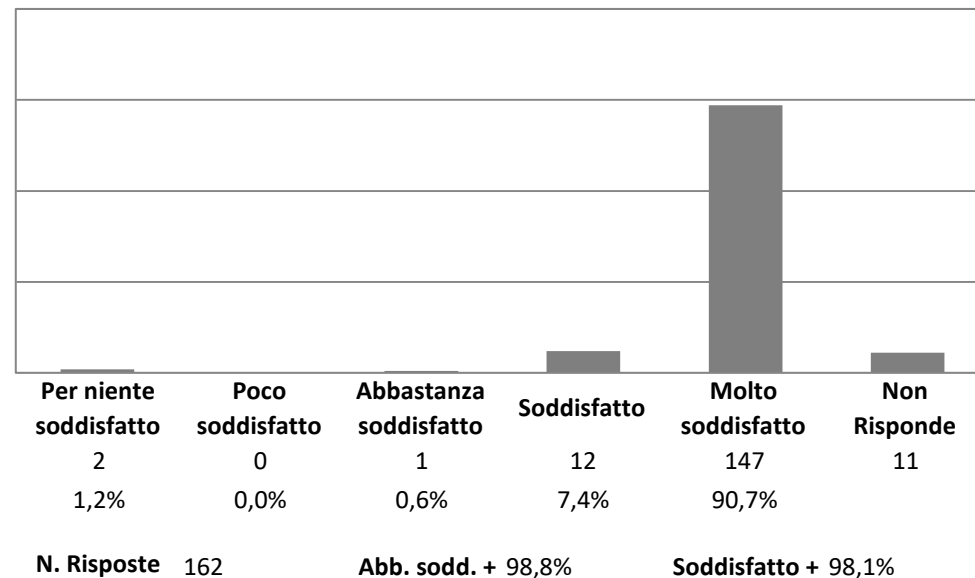
2.2. Chiarezza e completezza delle informazioni fornite



2.3. Preparazione tecnica e competenza

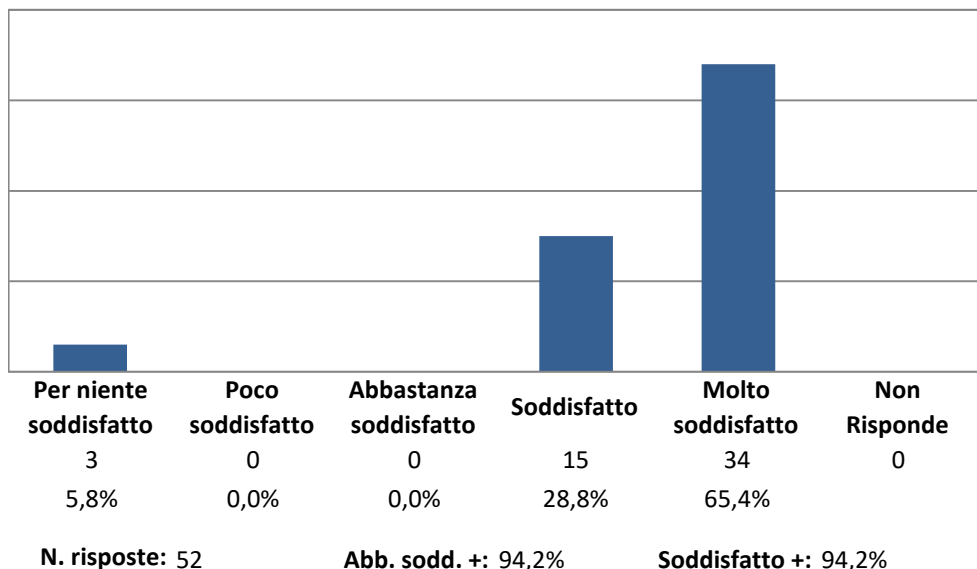


2.4. Disponibilità e cortesia

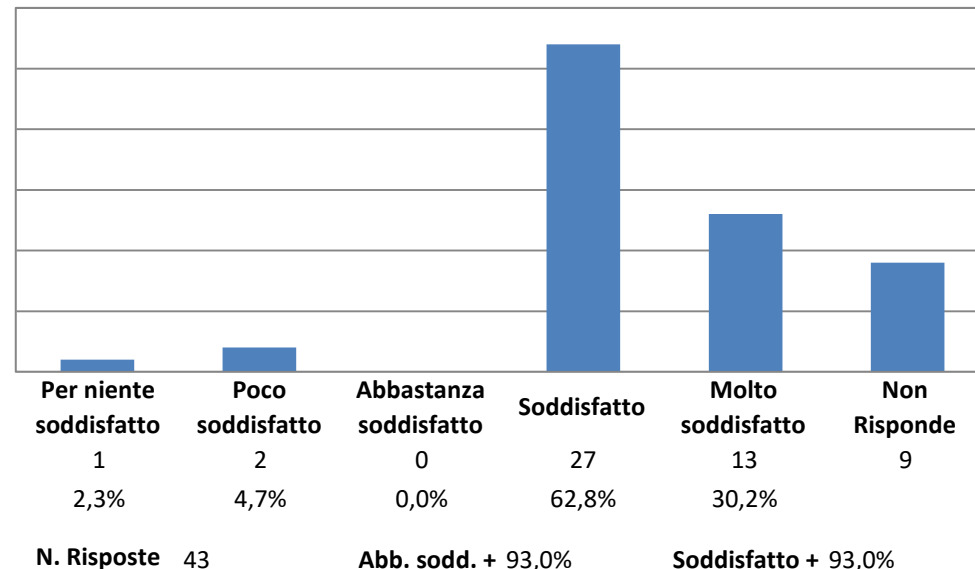


10. STATISTICA, PREZZI E STUDI ECONOMICI - Servizio

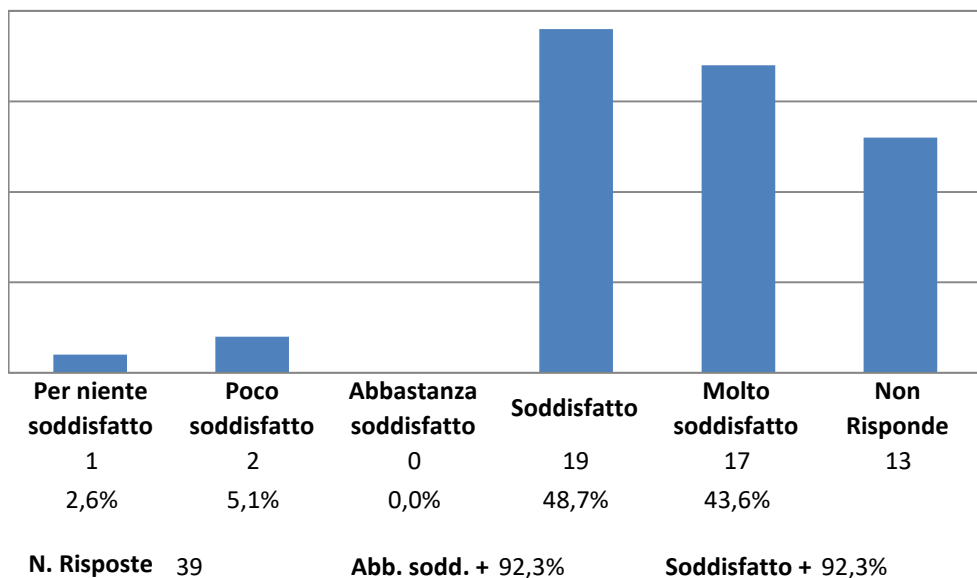
1.1. Il servizio nel suo complesso



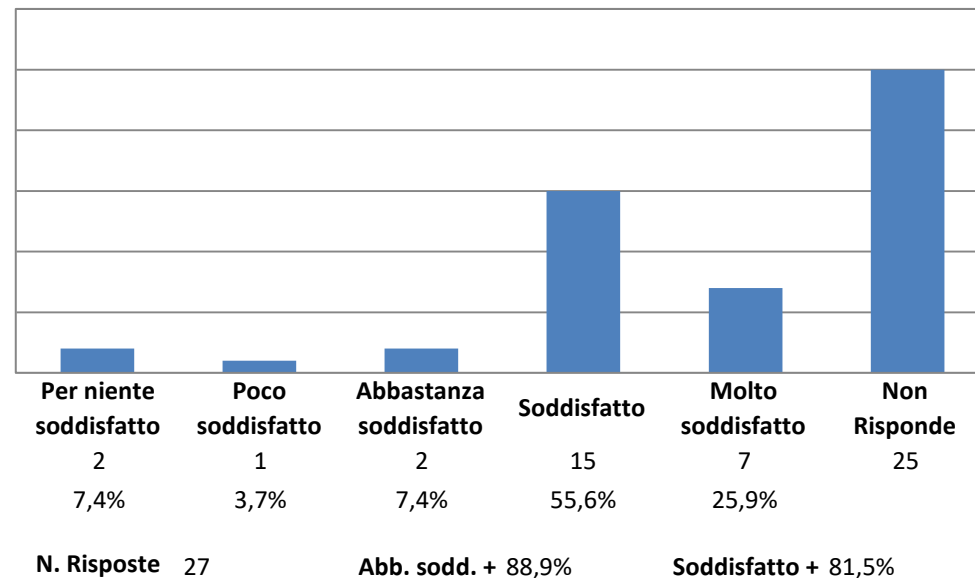
1.2. I tempi di attesa per ottenere le informazioni richieste



1.3. L'assistenza ricevuta

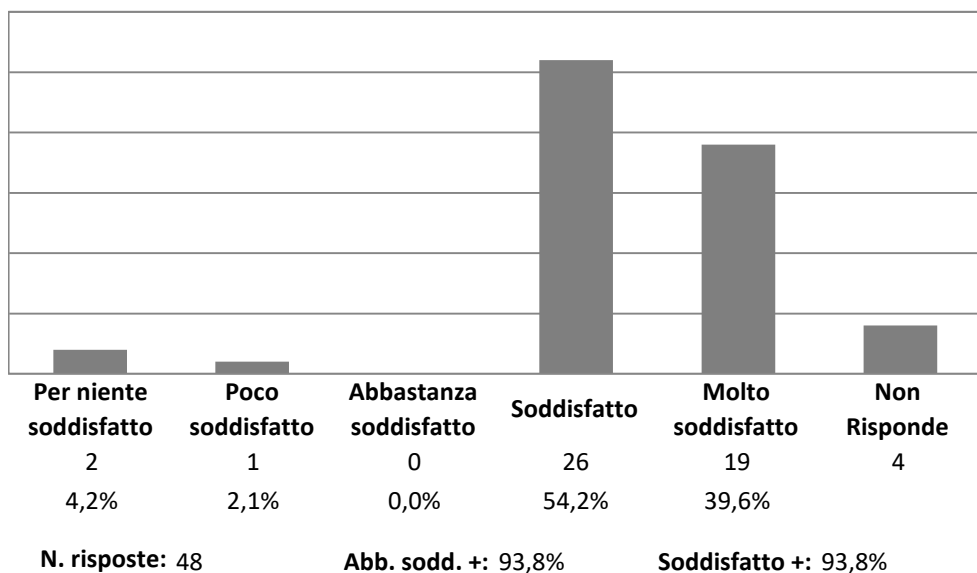


1.4. La relativa sezione nel sito internet

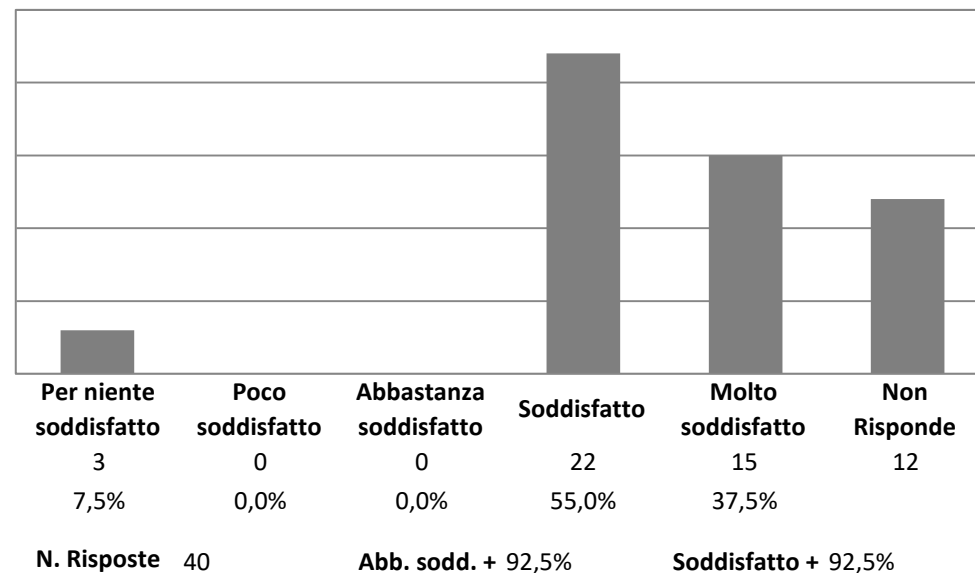


10. STATISTICA, PREZZI E STUDI ECONOMICI - Personale

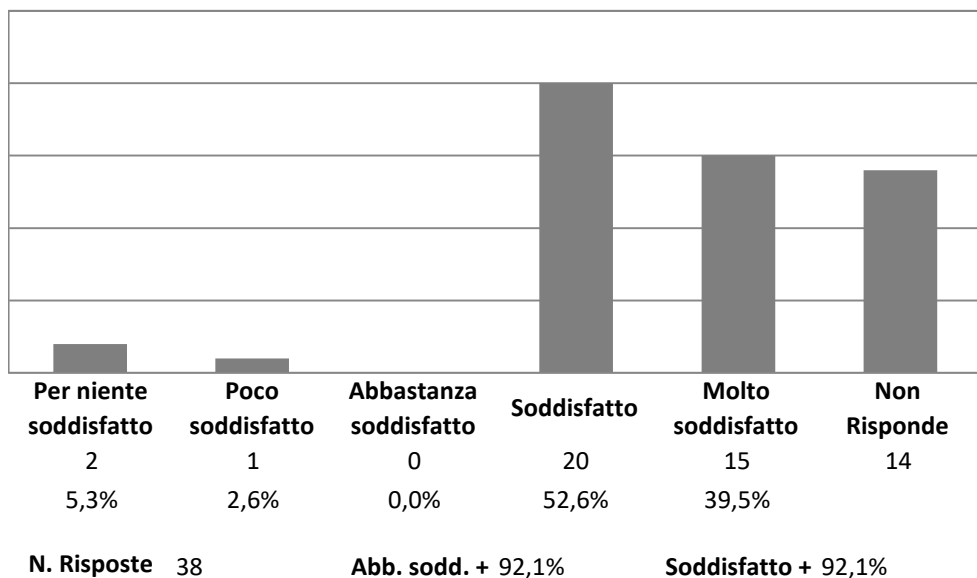
2.1. Capacità di risoluzione dei problemi



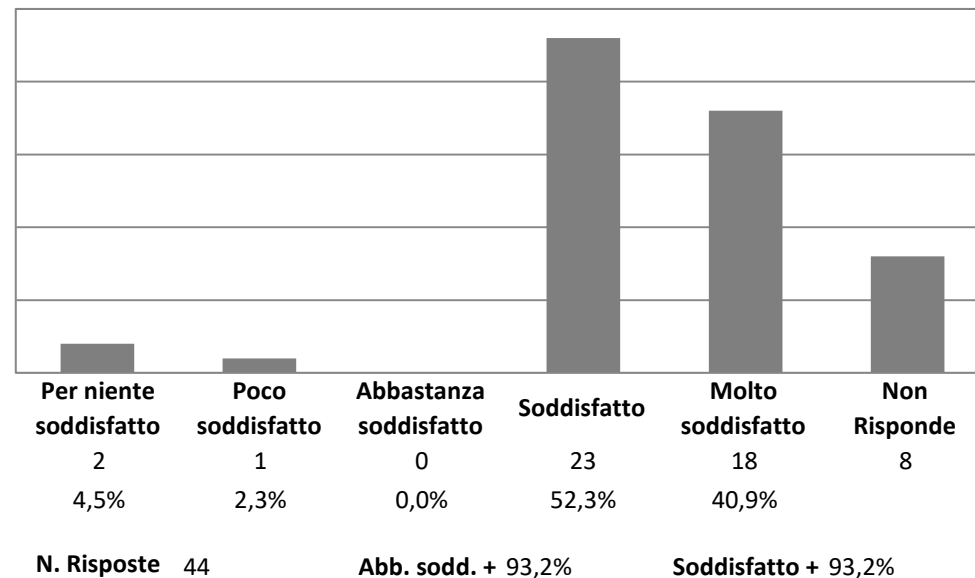
2.2. Chiarezza e completezza delle informazioni fornite



2.3. Preparazione tecnica e competenza

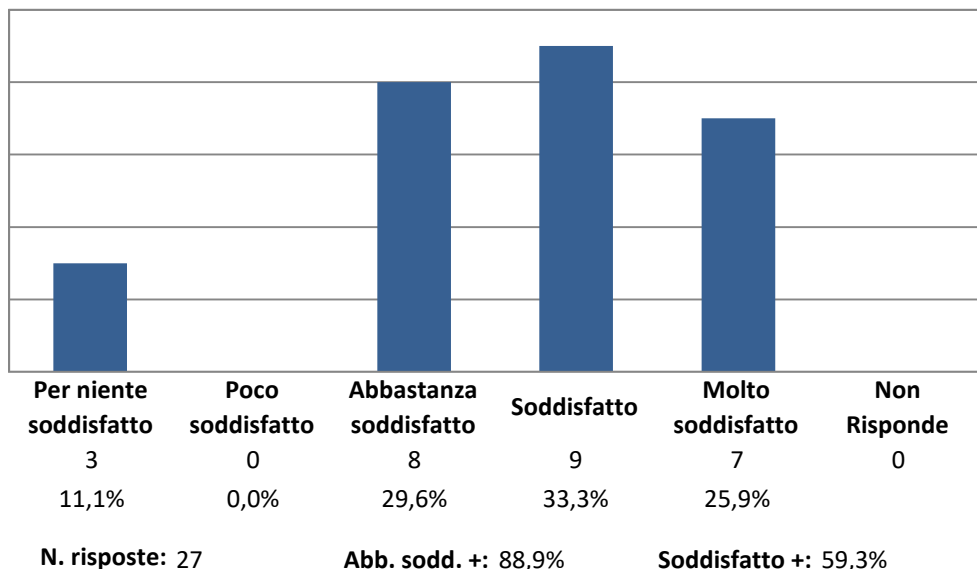


2.4. Disponibilità e cortesia

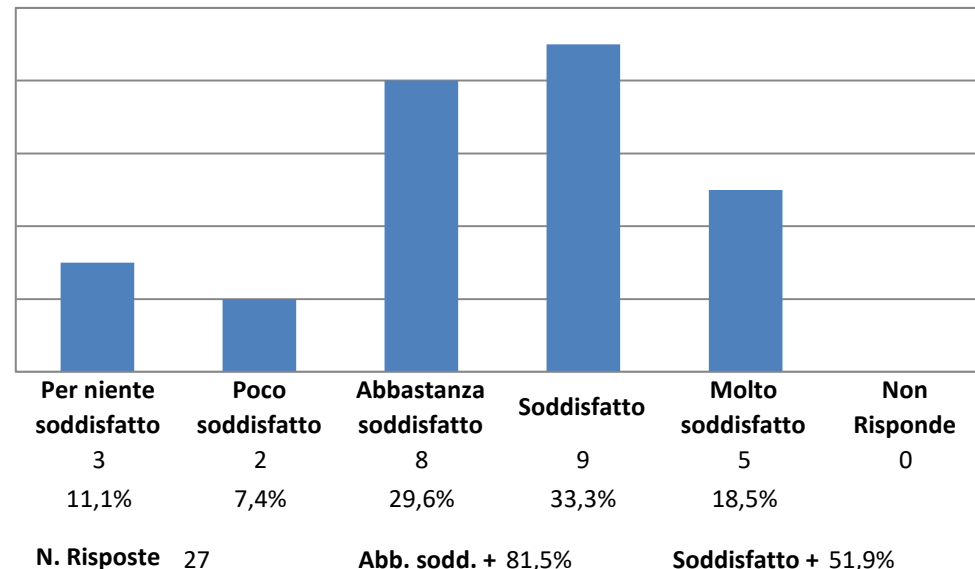


12. SITO WEB CAMERALE (WWW.RA.CAMCOM.GOV.IT) - Servizio

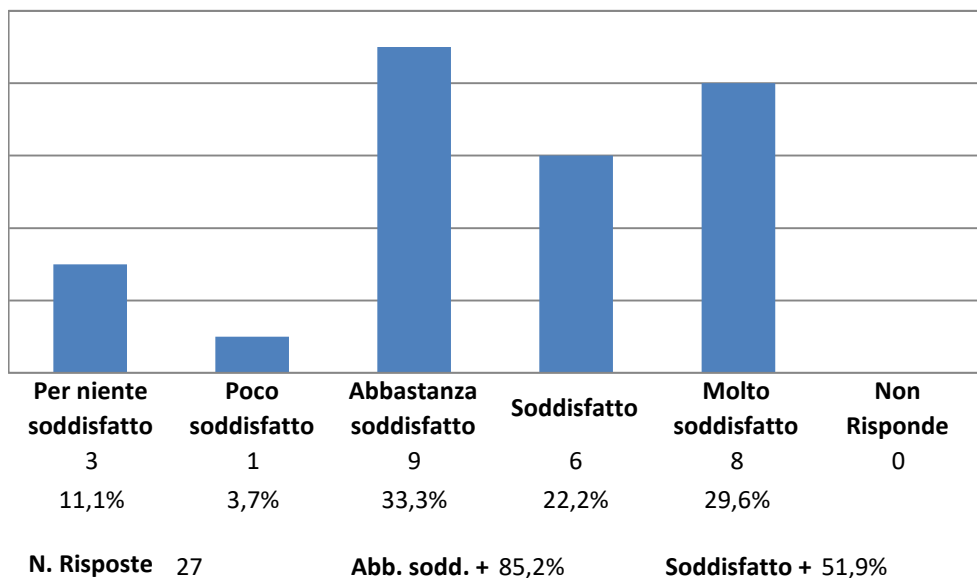
1.1. Contenuti



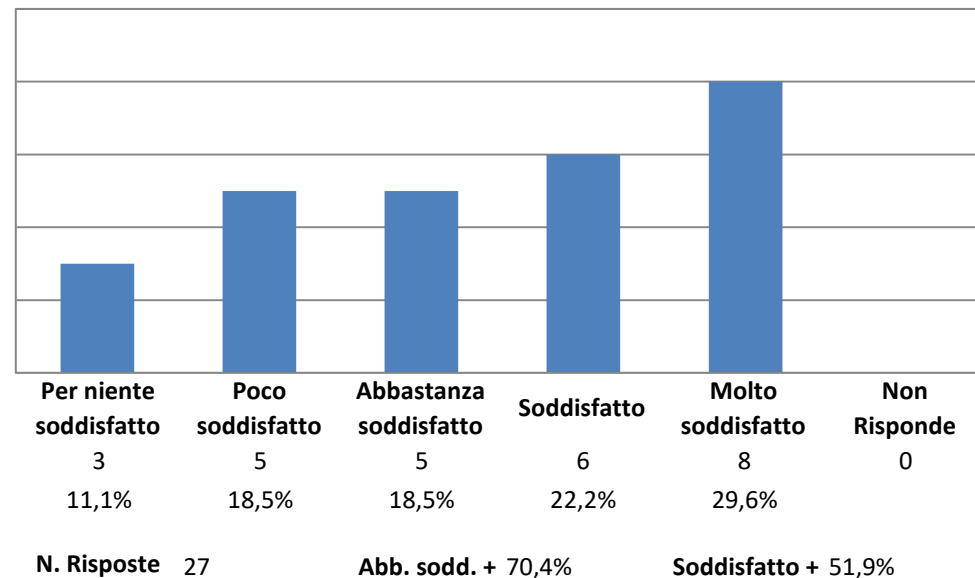
1.2. Facilità di consultazione



1.3. Chiarezza, precisione e completezza delle informazioni



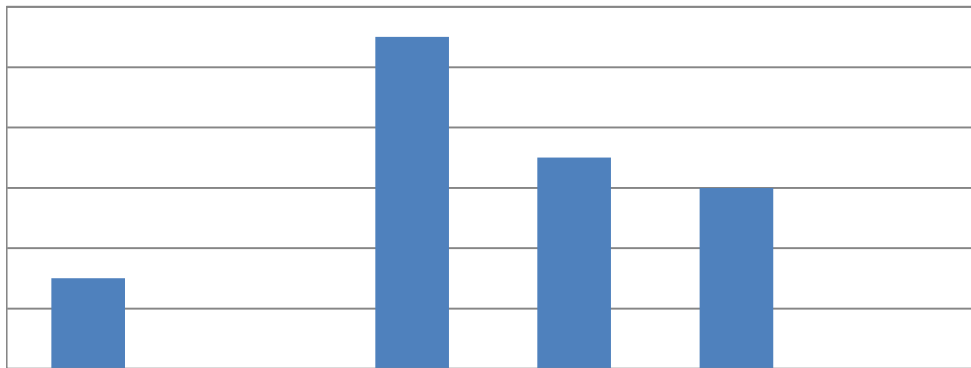
1.4. Facilità di reperimento ed utilizzo della modulistica



12. SITO WEB CAMERALE (WWW.RA.CAMCOM.GOV.IT) - Servizio/2



1.5. Qualità in termini di aggiornamento di notizie ed eventi



Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Non Risponde
3	0	11	7	6	0
11,1%	0,0%	40,7%	25,9%	22,2%	

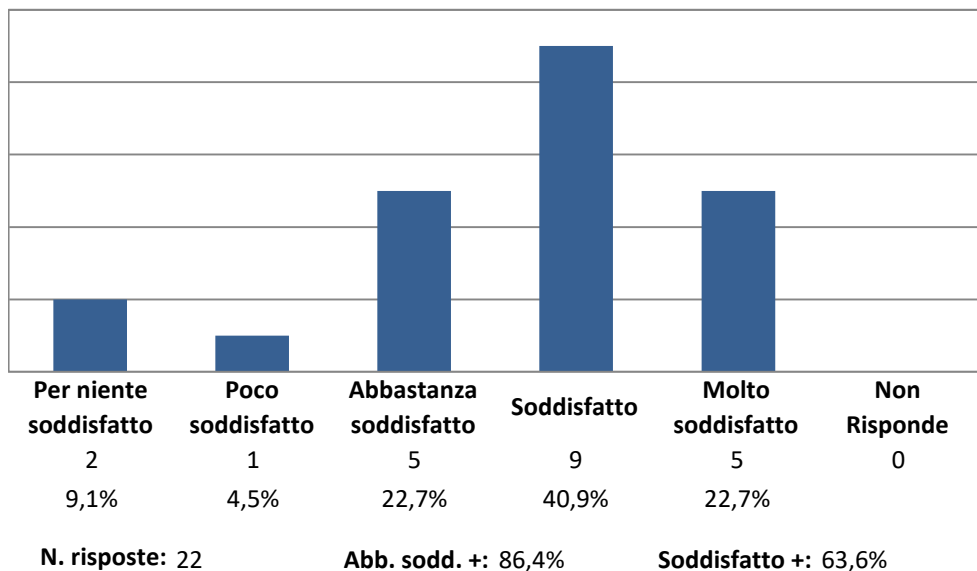
N. risposte: 27

Abb. sudd. +: 88,9%

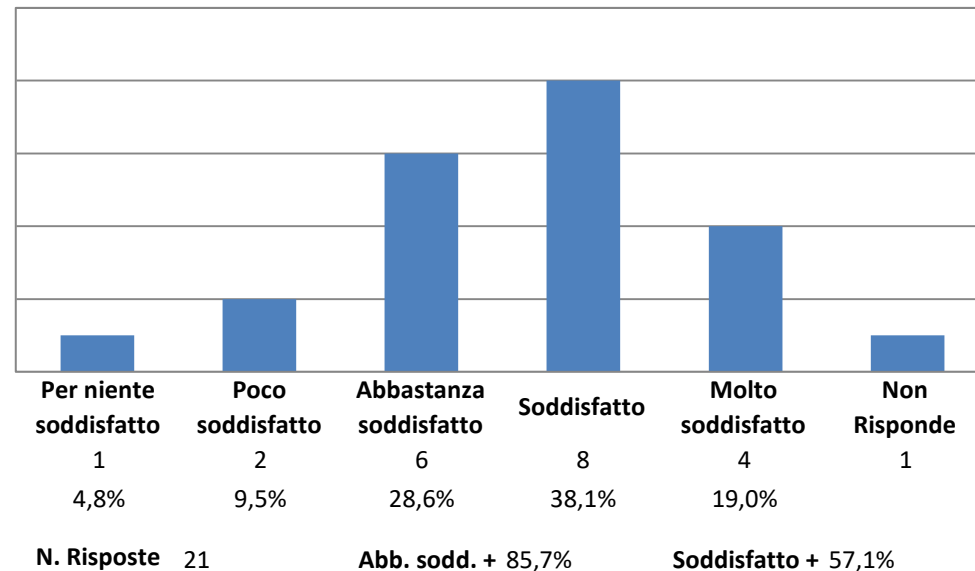
Soddisfatto +: 48,1%

14. ALTERNANZA SCUOLA LAVORO - ORIENTAMENTO (RASL, SISTEMA INFORMATIVO EXCELSIOR) - Servizio

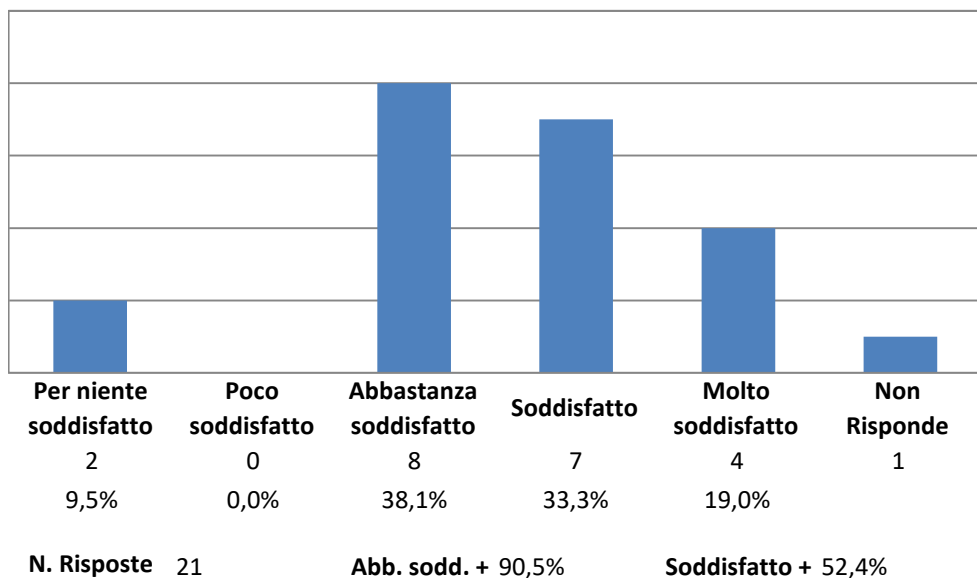
1.1. Il servizio nel suo complesso



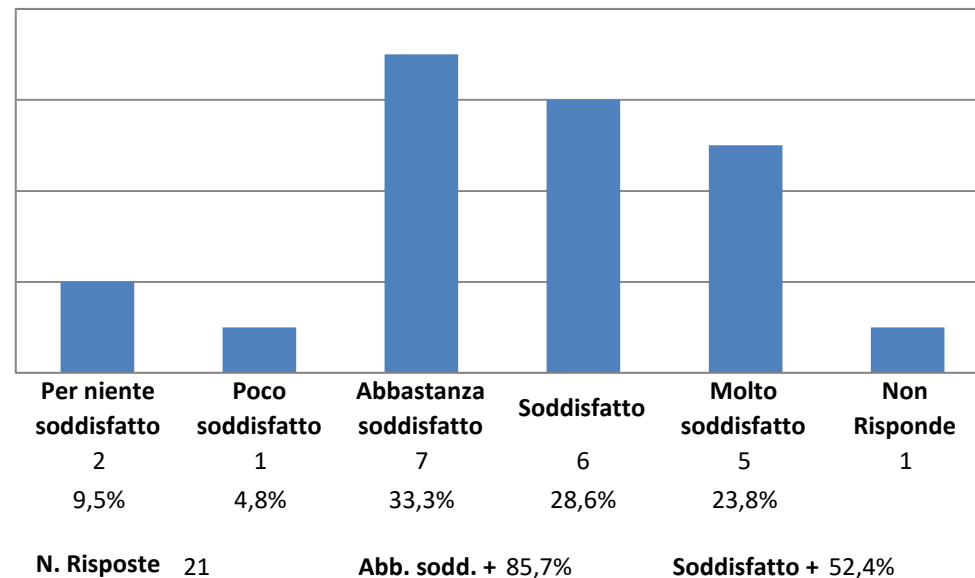
1.2. Semplicità di iscrizione ed accessibilità nella consultazione ...



1.3. Completezza delle informazioni pubblicate nel RASL



1.4. Semplicità e comprensività del bando e della relativa modulist...

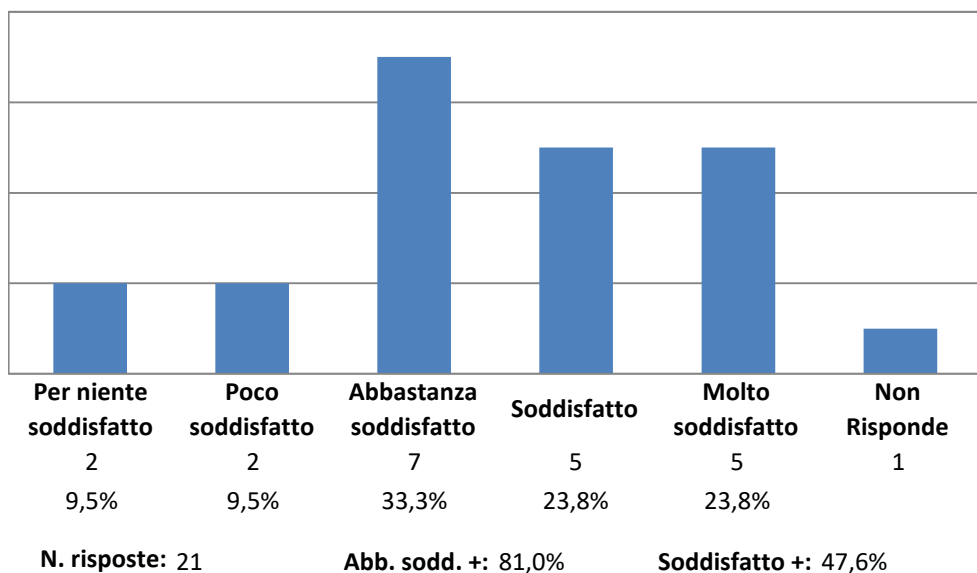


14. ALTERNANZA SCUOLA LAVORO - ORIENTAMENTO (RASL, SISTEMA INFORMATIVO EXCELSIOR) - Servizio/2

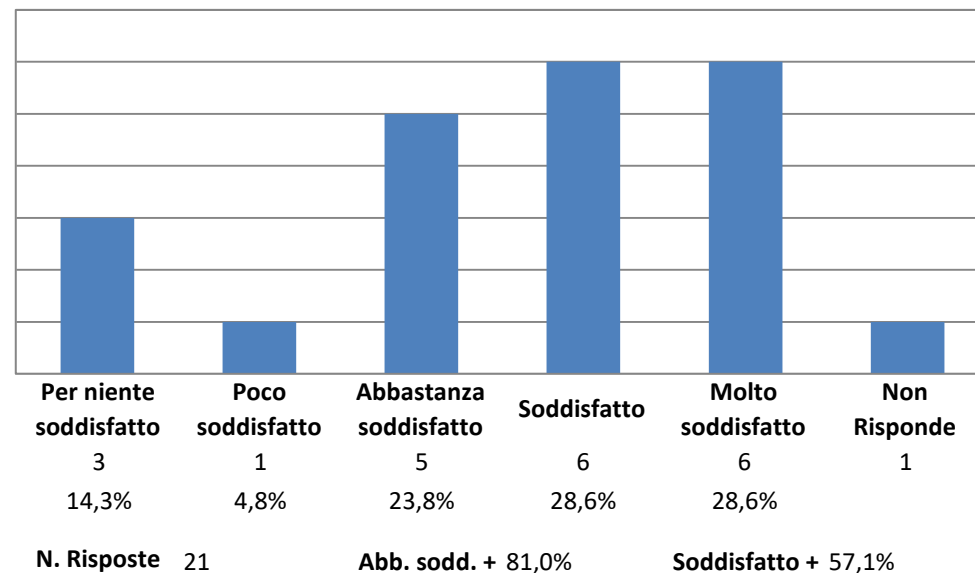


Camera di Commercio
Ravenna

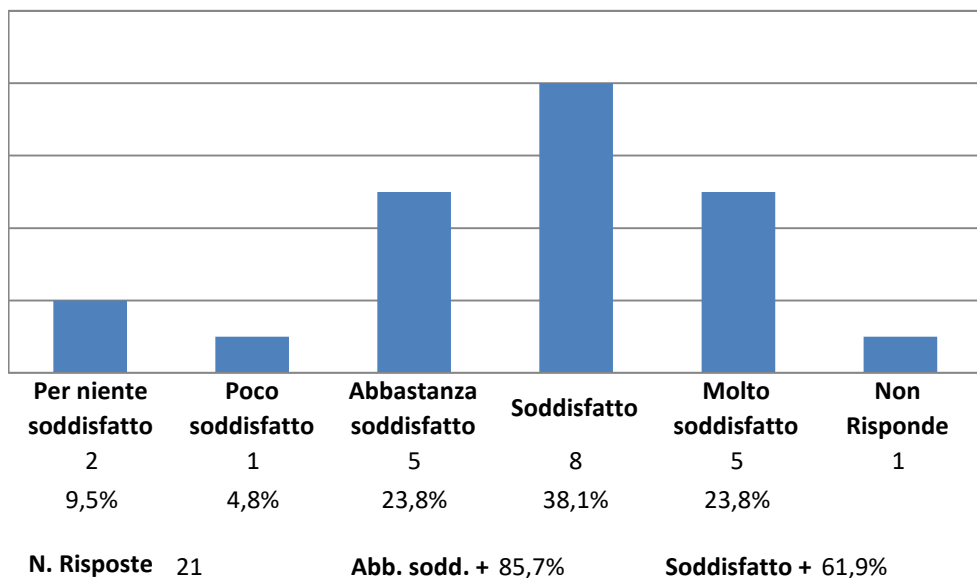
1.5. Modalità e strumenti di comunicazione del bando per contributi...



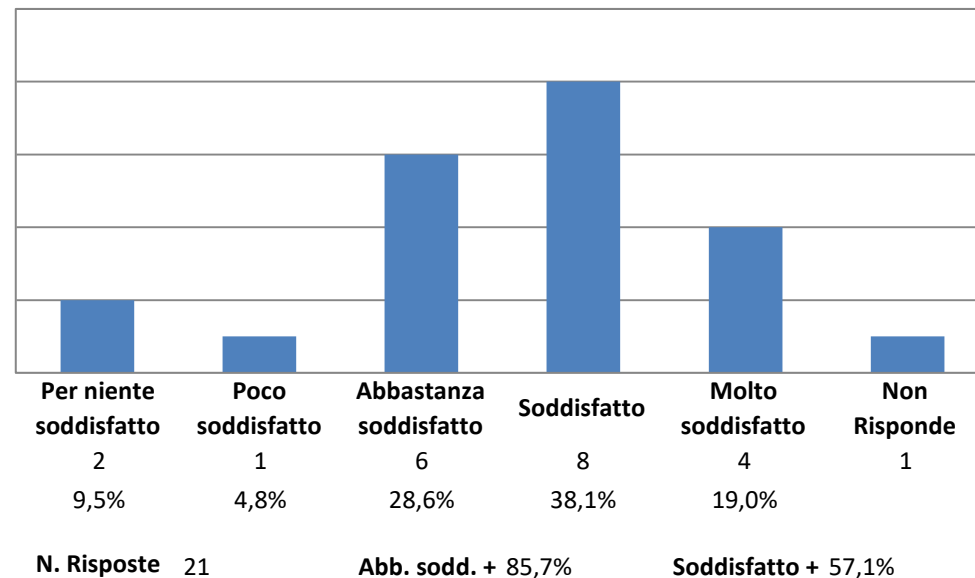
1.6. Qualità iniziative seminariali e promozionali in tema di alter...



1.7. Efficacia della azioni di supporto alle scuole per i percorsi ...



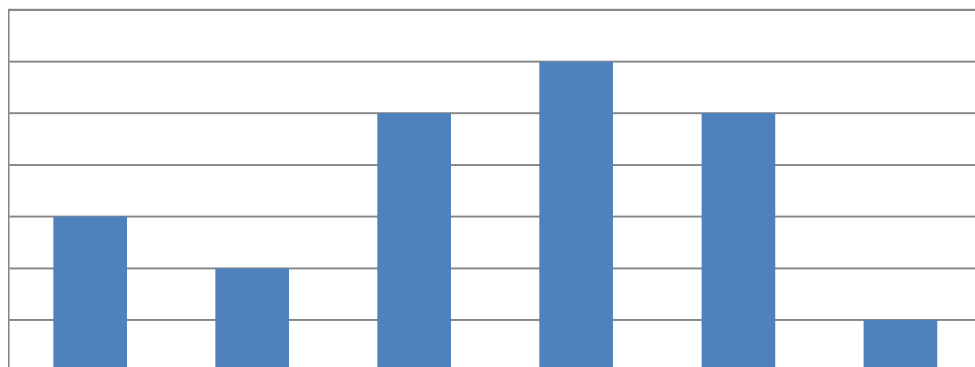
1.8. Chiarezza e completezza della sezione del sito web relativa ad...



14. ALTERNANZA SCUOLA LAVORO - ORIENTAMENTO (RASL, SISTEMA INFORMATIVO EXCELSIOR) - Servizio/3



1.9. Qualità dei dati e delle informazioni del Sistema Informativo ...



Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Non Risponde
3	2	5	6	5	1
14,3%	9,5%	23,8%	28,6%	23,8%	

N. risposte: 21

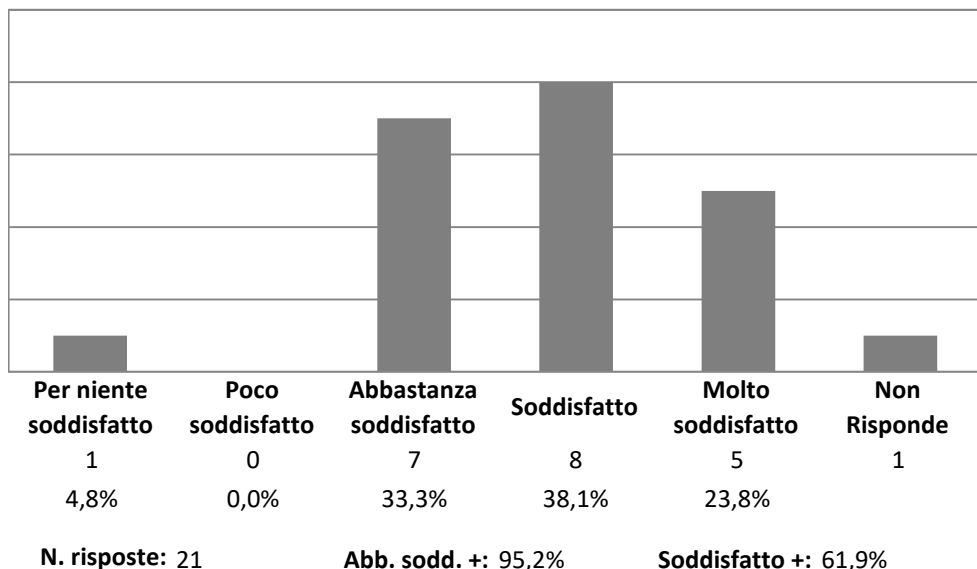
Abb. sudd. +: 76,2%

Soddisfatto +: 52,4%

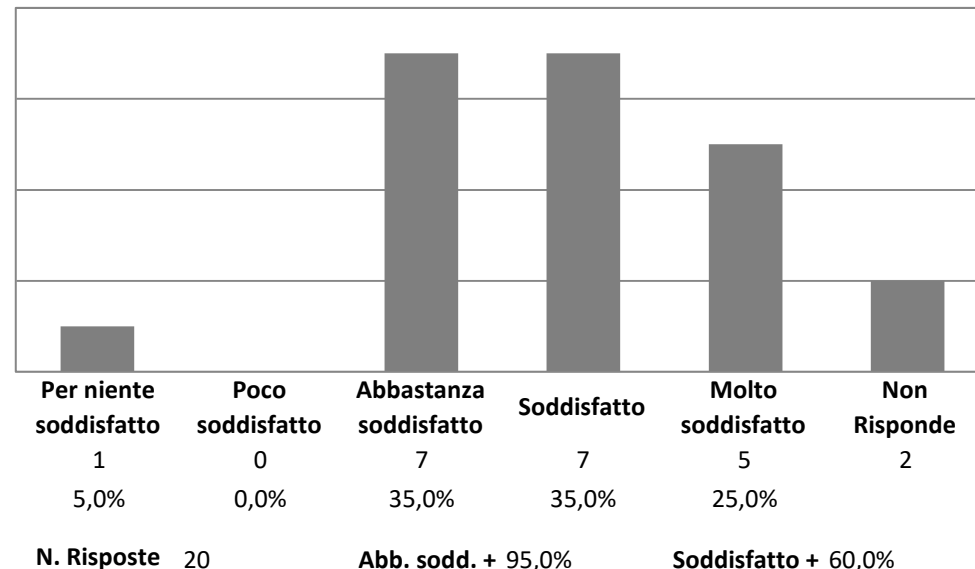
14. ALTERNANZA SCUOLA LAVORO - ORIENTAMENTO (RASL, SISTEMA INFORMATIVO EXCELSIOR) - Personale



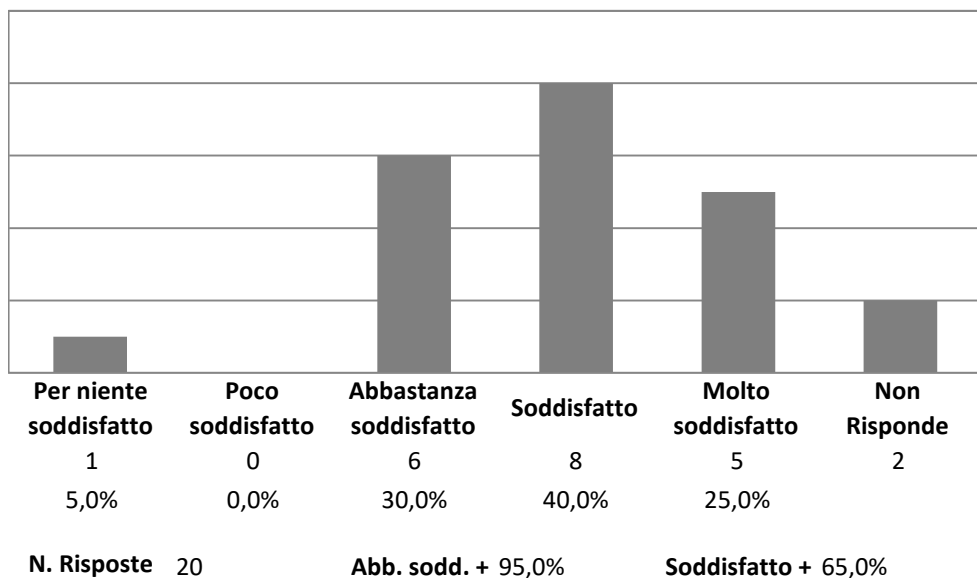
2.1. Capacità di risoluzione dei problemi



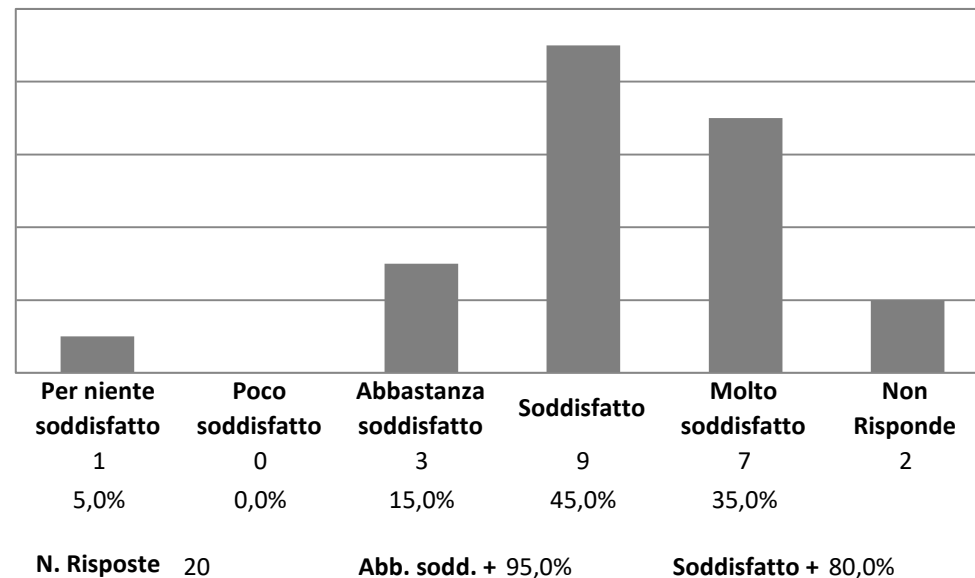
2.2. Chiarezza e completezza delle informazioni fornite



2.3. Preparazione tecnica e competenza



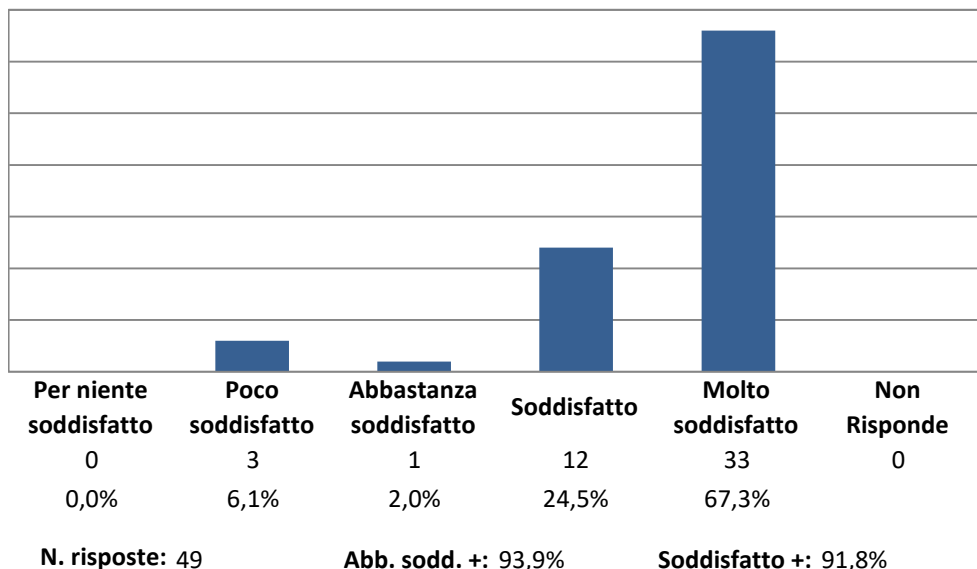
2.4. Disponibilità e cortesia



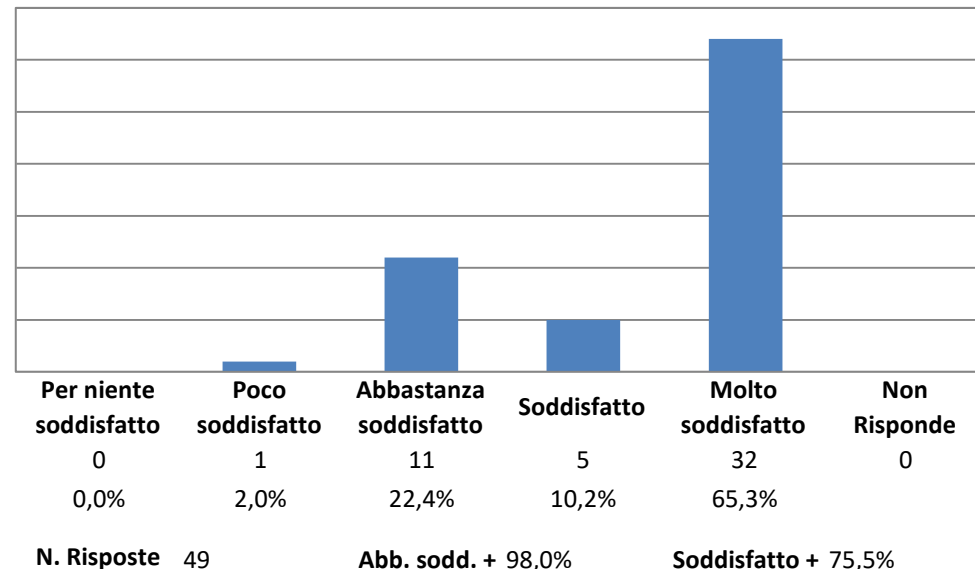
15. ASSISTENZA QUALIFICATA IMPRESA PER LA COSTITUZIONE E MODIFICA DI STARTUP INNOVATIVE - Servizio



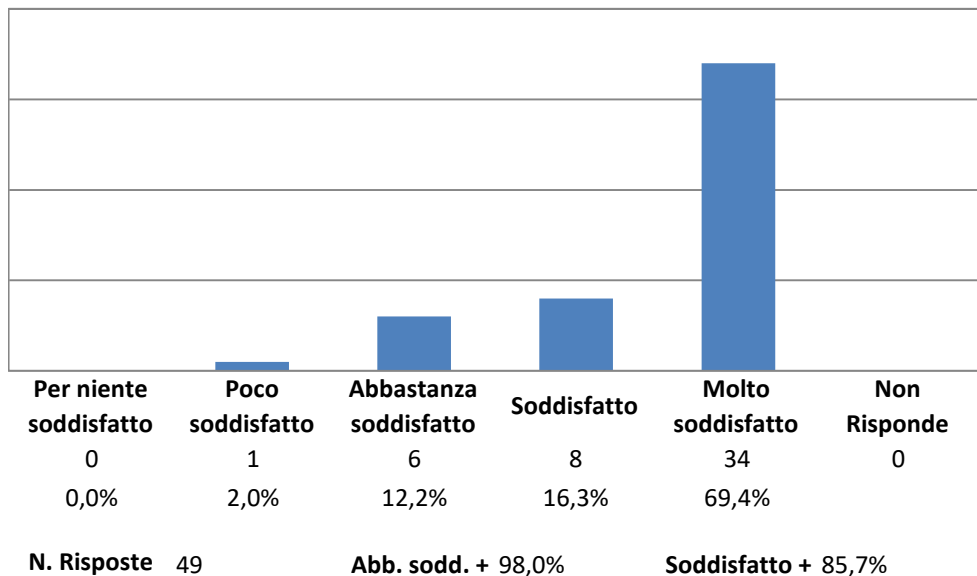
1.1. Il servizio nel suo complesso



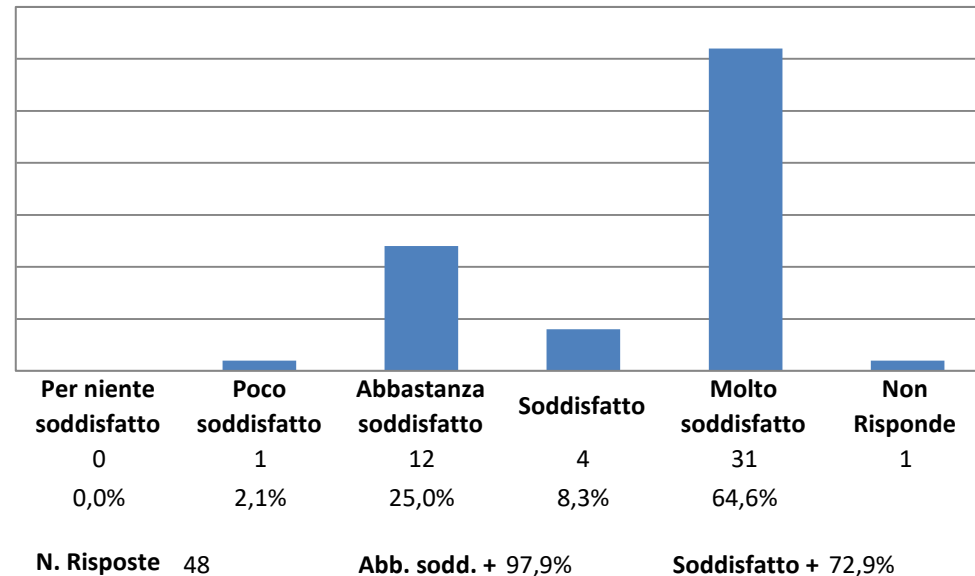
1.2. Tempi di svolgimento delle pratiche e/o per ottenere informazi...



1.3. Il servizio di assistenza rispetto ai quesiti proposti



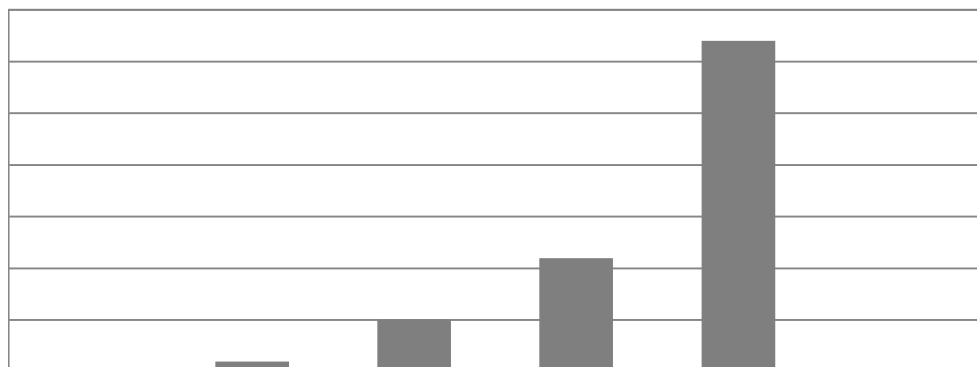
1.4. La relativa sezione del sito internet



15. ASSISTENZA QUALIFICATA IMPRESA PER LA COSTITUZIONE E MODIFICA DI STARTUP INNOVATIVE - Personale



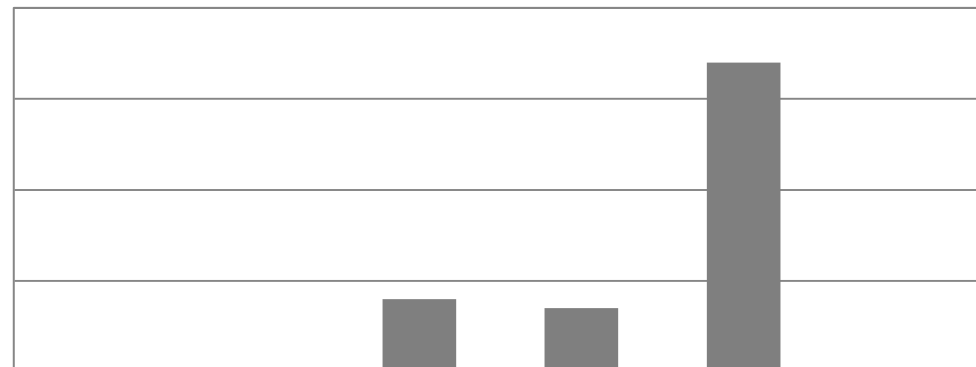
2.1. Capacità di risoluzione dei problemi



Categoria	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Non Risponde
Numero	0	1	5	11	32	0
Percentuale	0,0%	2,0%	10,2%	22,4%	65,3%	0

N. risposte: 49 Abb. sudd. +: 98,0% Soddisfatto +: 87,8%

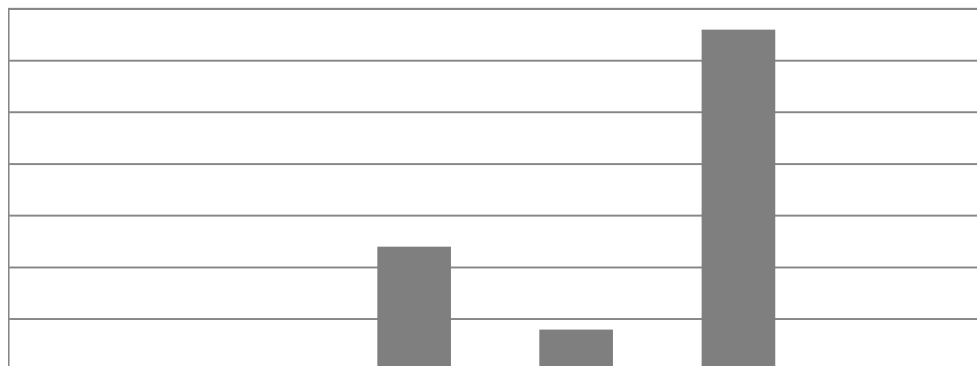
2.2. Chiarezza e completezza delle informazioni fornite



Categoria	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Non Risponde
Numero	0	0	8	7	34	0
Percentuale	0,0%	0,0%	16,3%	14,3%	69,4%	0

N. Risposte 49 Abb. sudd. + 100,0% Soddisfatto + 83,7%

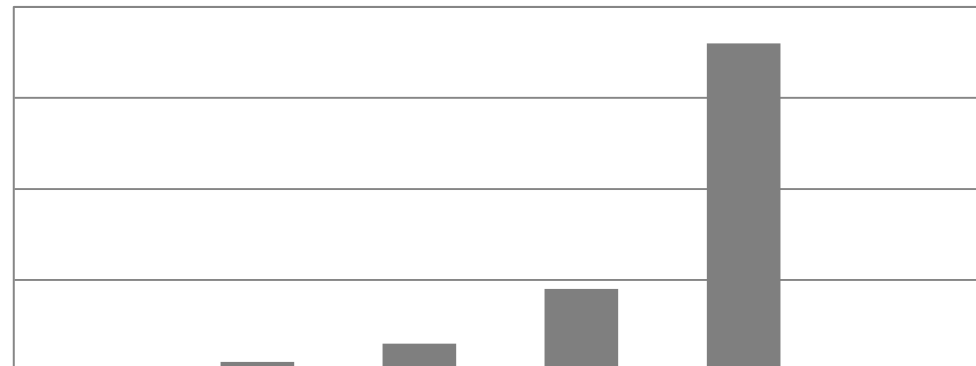
2.3. Preparazione tecnica e competenza



Categoria	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Non Risponde
Numero	0	0	12	4	33	0
Percentuale	0,0%	0,0%	24,5%	8,2%	67,3%	0

N. Risposte 49 Abb. sudd. + 100,0% Soddisfatto + 75,5%

2.4. Disponibilità e cortesia

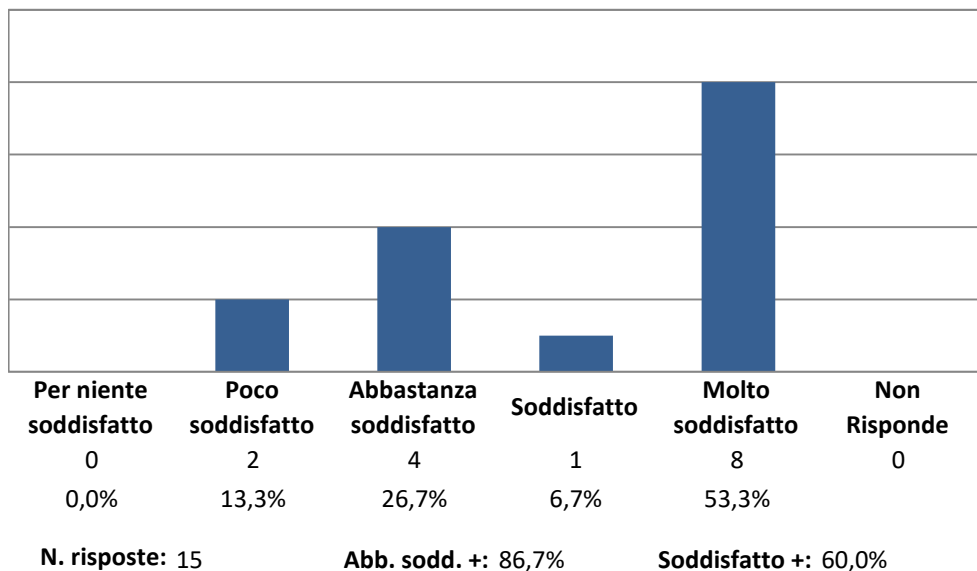


Categoria	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Non Risponde
Numero	0	1	3	9	36	0
Percentuale	0,0%	2,0%	6,1%	18,4%	73,5%	0

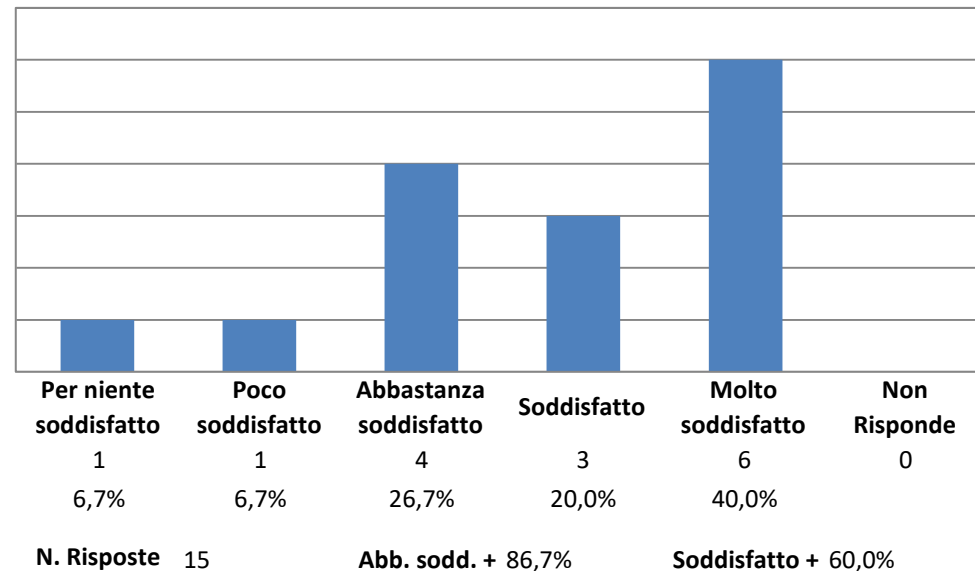
N. Risposte 49 Abb. sudd. + 98,0% Soddisfatto + 91,8%

16. PUNTO IMPRESA DIGITALE - P.I.D. - Servizio

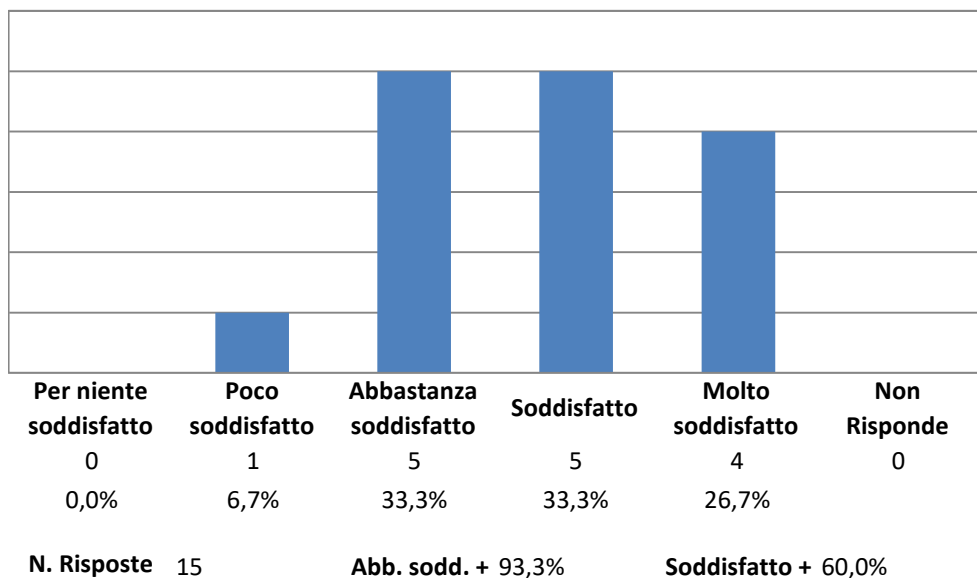
1.1. Il servizio nel suo complesso



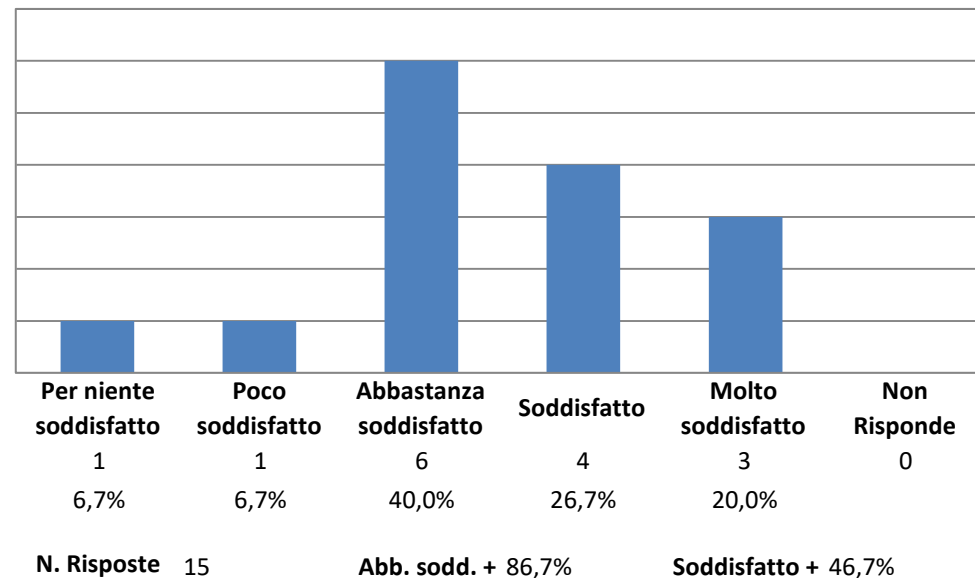
1.2. Tempi di svolgimento delle pratiche e/o per ottenere informazi...



1.3. Il servizio di assistenza rispetto ai quesiti proposti

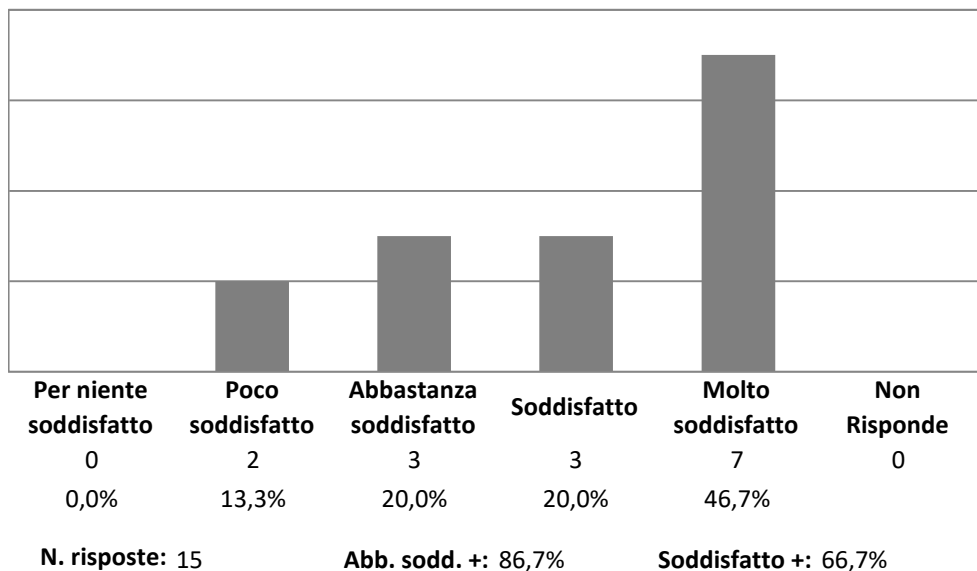


1.4. La relativa sezione del sito internet

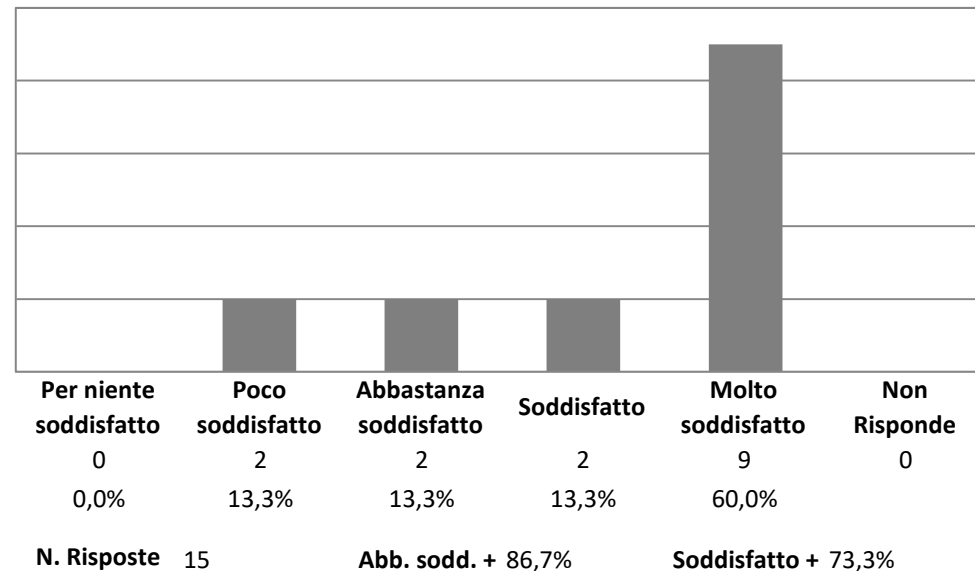


16. PUNTO IMPRESA DIGITALE - P.I.D. - Personale

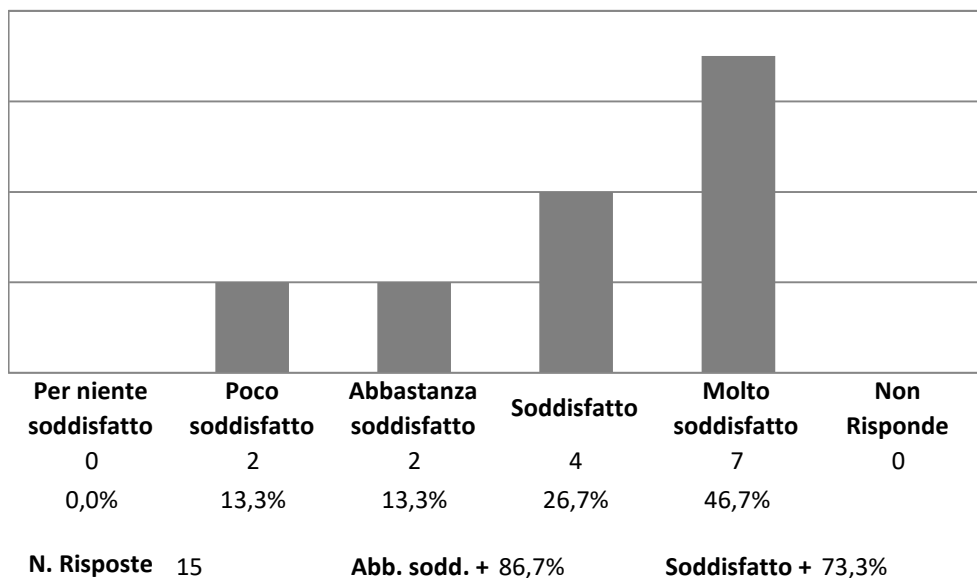
2.1. Capacità di risoluzione dei problemi



2.2. Chiarezza e completezza delle informazioni fornite



2.3. Preparazione tecnica e competenza



2.4. Disponibilità e cortesia

