

# CUSTOMER SATISFACTION

## Aprile 2021 - Google form



Camera di Commercio  
Ravenna

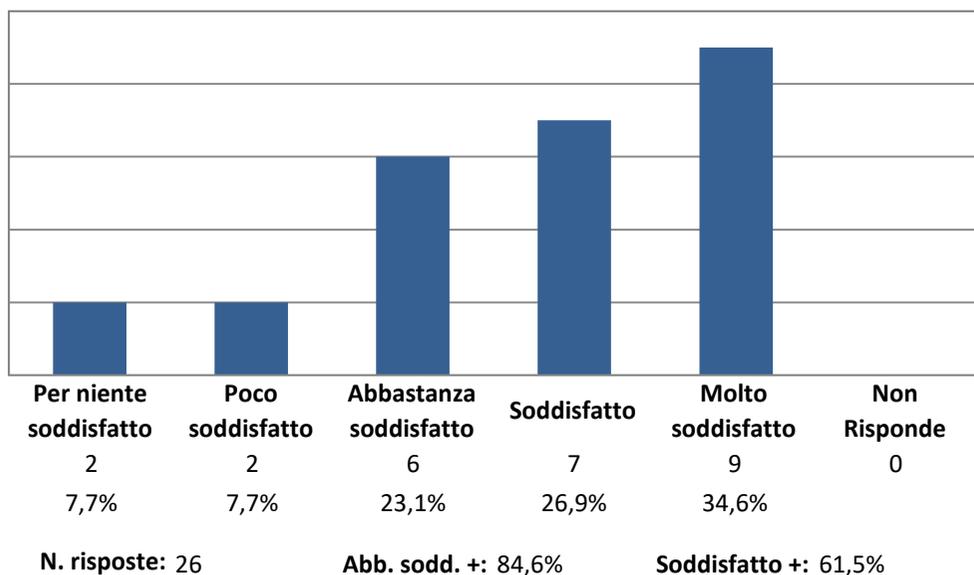
	N.RO UTENTI CHE HANNO RISPOSTO		SERVIZIO				PERSONALE	
			Valutazione complessiva servizio		Media risposte sul servizio		Media risposte sul personale	
	N	Distrib.%	Abbastanza sodd. o più	Soddisfatto o più	Abbastanza sodd. o più	Soddisfatto o più	Abbastanza sodd. o più	Soddisfatto o più
1. Promozione e contributi alle imprese	26	6,0%	84,6%	61,5%	78,6%	61,0%	88,0%	62,0%
2. Registro imprese - Sportelli (URP, Visure, ...)	41	9,4%	95,1%	90,2%	93,3%	86,6%	93,3%	90,9%
3. Registro imprese - Servizio Telematico	64	14,7%	93,8%	79,7%	91,0%	71,1%	96,9%	86,7%
4. Diritto annuale	28	6,4%	89,3%	89,3%	90,1%	90,1%	89,2%	89,2%
5. Sede di Lugo	80	18,4%	100,0%	97,5%	100,0%	97,8%	100,0%	98,7%
6. Certificati per l'estero	29	6,7%	96,6%	96,6%	96,6%	95,7%	96,5%	95,7%
7. Carte tachigrafiche, CNS e Firma digitale	8	1,8%	100,0%	87,5%	100,0%	87,5%	93,8%	87,5%
8. Marchi e Brevetti (*)	75	17,2%	100,0%	100,0%	100,0%	96,9%	100,0%	99,0%
9. Protesti (*)	39	9,0%	100,0%	100,0%	98,6%	97,9%	100,0%	100,0%
10. Statistica, Prezzi e Studi economici	21	4,8%	95,2%	95,2%	94,5%	93,2%	94,0%	92,5%
11. Metrologia legale	0	0,0%	-	-	-	-	-	-
12. Sito web camerale (www.ra.camcom.gov.it)	7	1,6%	100,0%	85,7%	94,1%	88,2%	-	-
13. Altri canali di comunicazione (**)	3	0,7%	-	-	-	-	-	-
14. Alternanza Scuola Lavoro - Orientamento	3	0,7%	100,0%	100,0%	100,0%	96,3%	91,7%	66,7%
15. Assistenza Qualificata Impresa	5	1,1%	100,0%	80,0%	95,0%	75,0%	100,0%	80,0%
16. Punto Impresa Digitale - P.I.D.	6	1,4%	100,0%	100,0%	95,8%	91,7%	100,0%	100,0%
<b>TOTALE</b>	<b>435</b>	-						

(\*) Questionari raccolti allo sportello

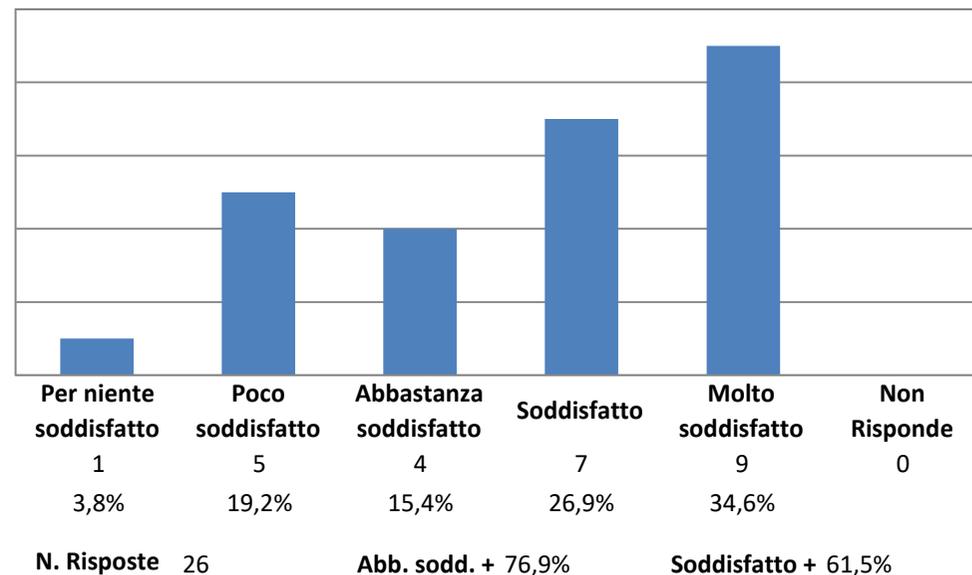
(\*\*) Sezione non valutativa

# 1. PROMOZIONE E CONTRIBUTI ALLE IMPRESE - Servizio

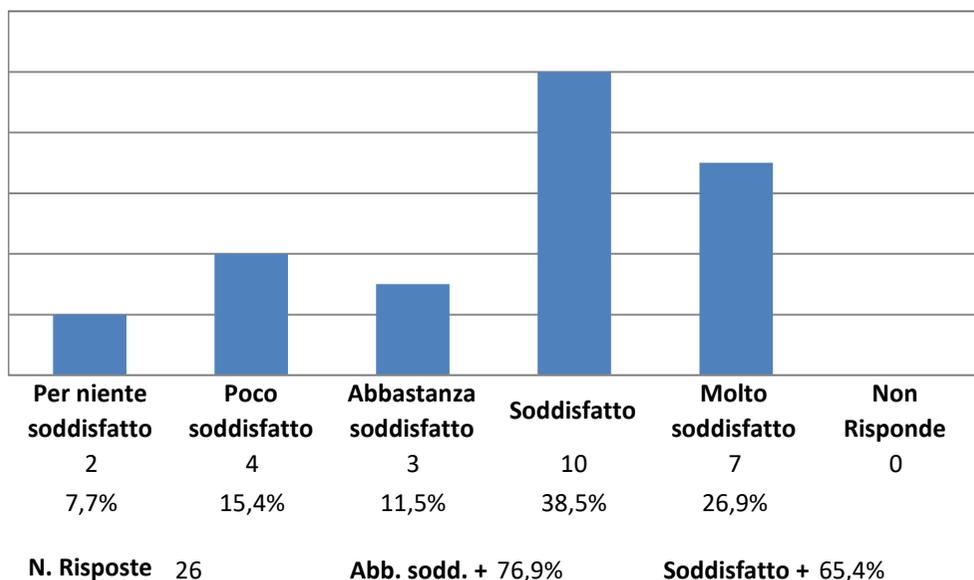
## 1.1. Il servizio nel suo complesso



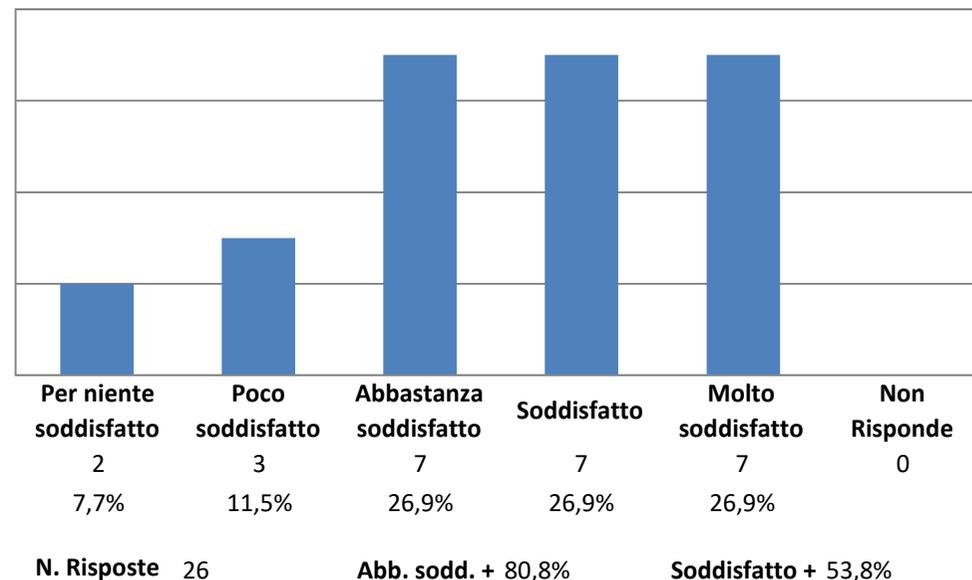
## 1.2. Contenuti dei bandi e relativa modulistica in termini di sempl...



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

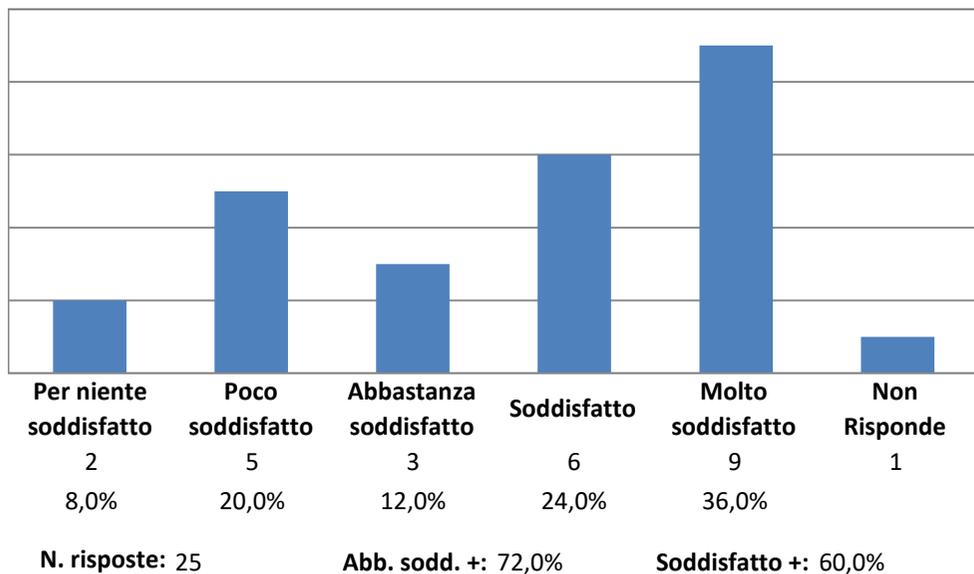


## 1.4. Chiarezza, aggiornamento e completezza della sezione "Contribu...

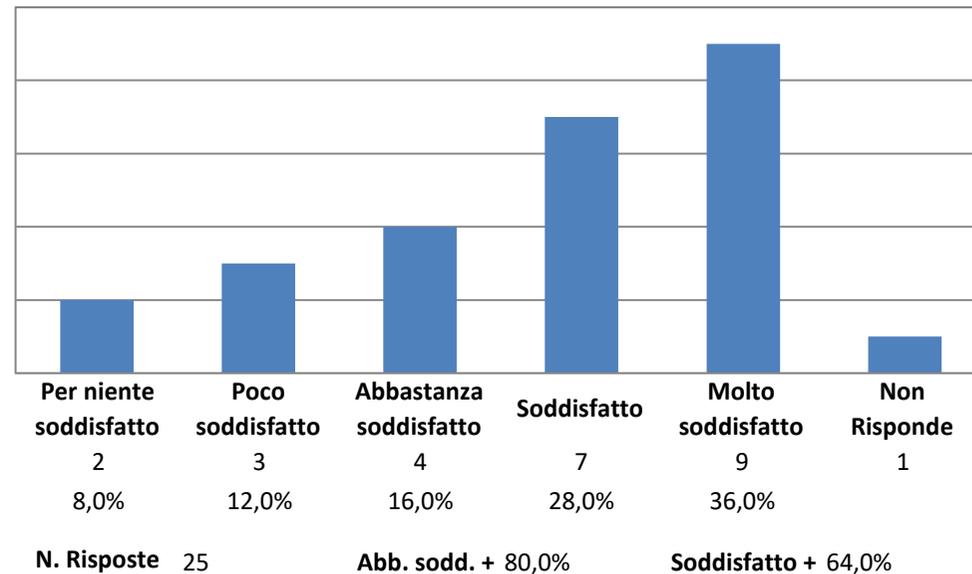


# 1. PROMOZIONE E CONTRIBUTI ALLE IMPRESE - Servizio/2

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

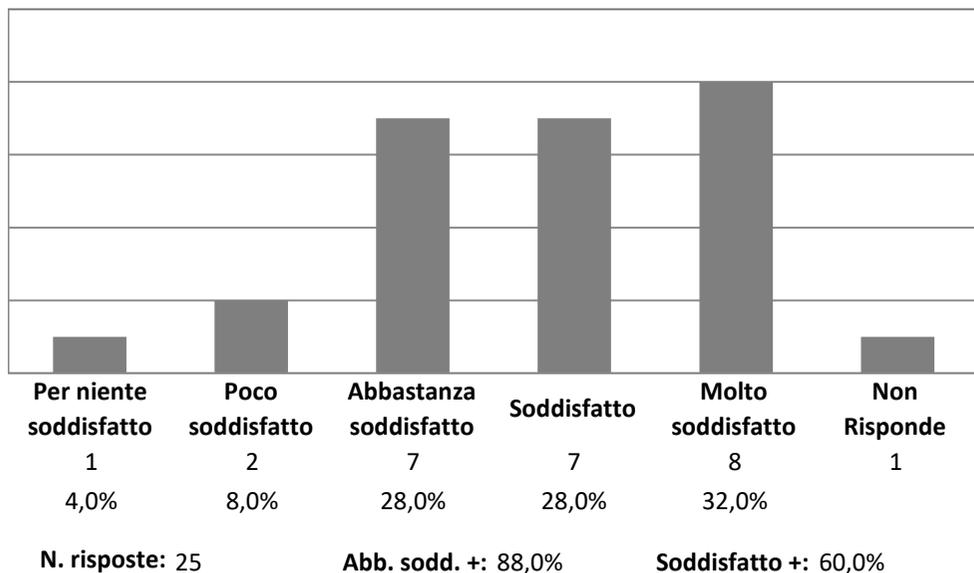


## 1.6. Qualità delle iniziative convegnistiche e seminariali

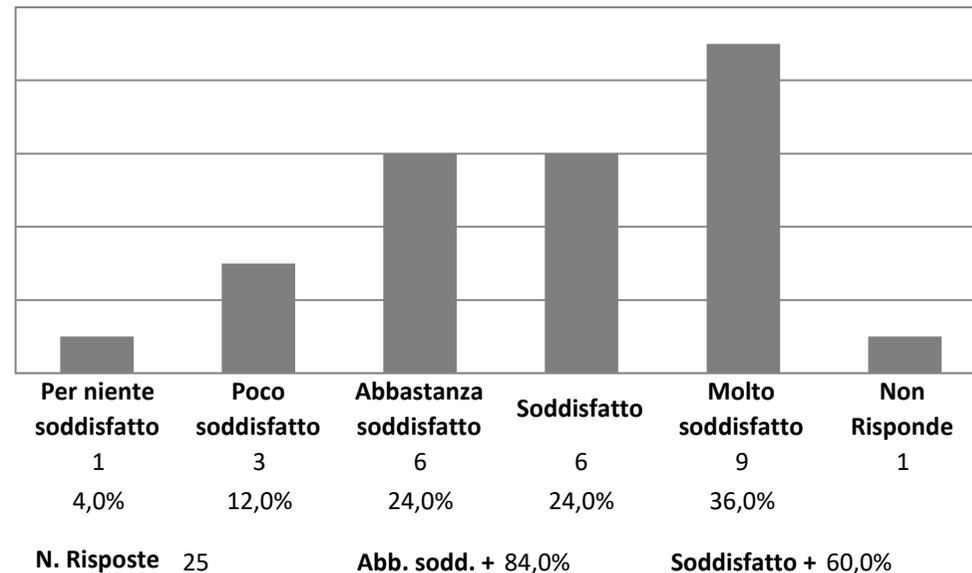


# 1. PROMOZIONE E CONTRIBUTI ALLE IMPRESE - Personale

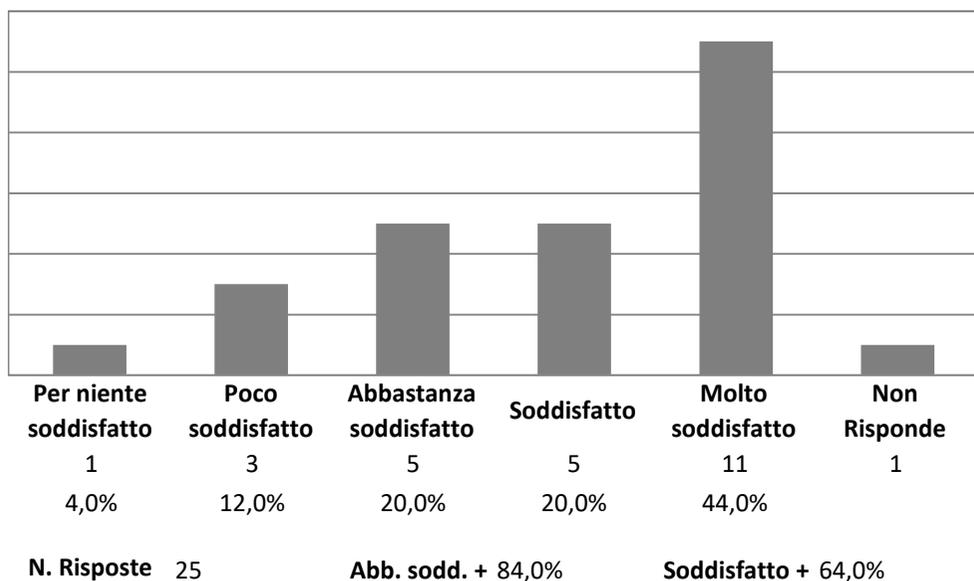
## 2.1. Capacità di risoluzione dei problemi



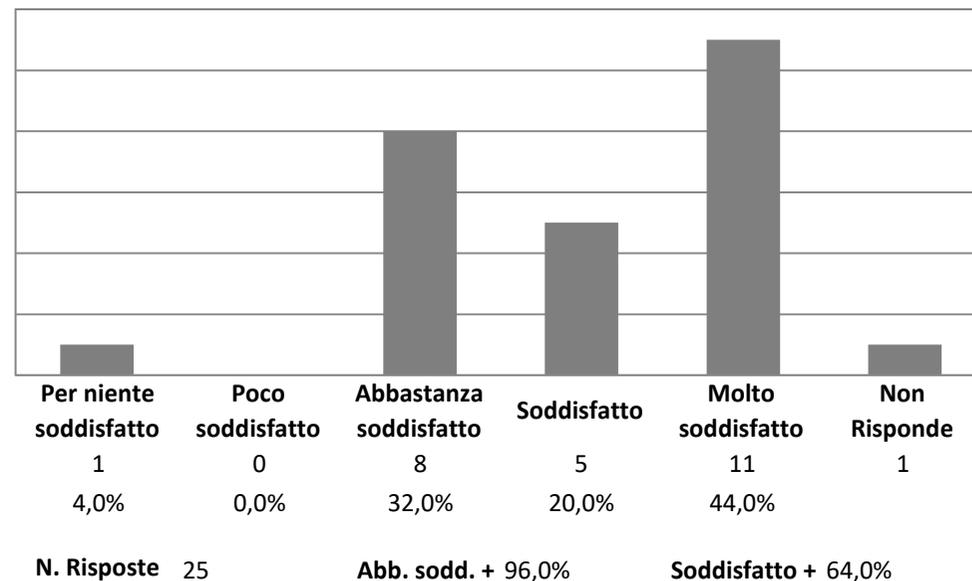
## 2.2. Chiarezza e completezza delle informazioni fornite



## 2.3. Preparazione tecnica e competenza

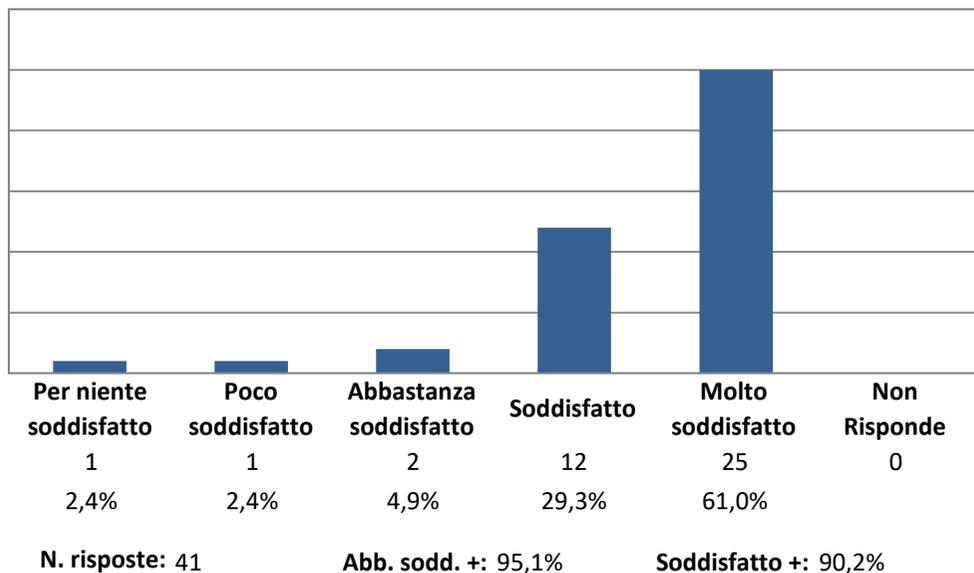


## 2.4. Disponibilità e cortesia

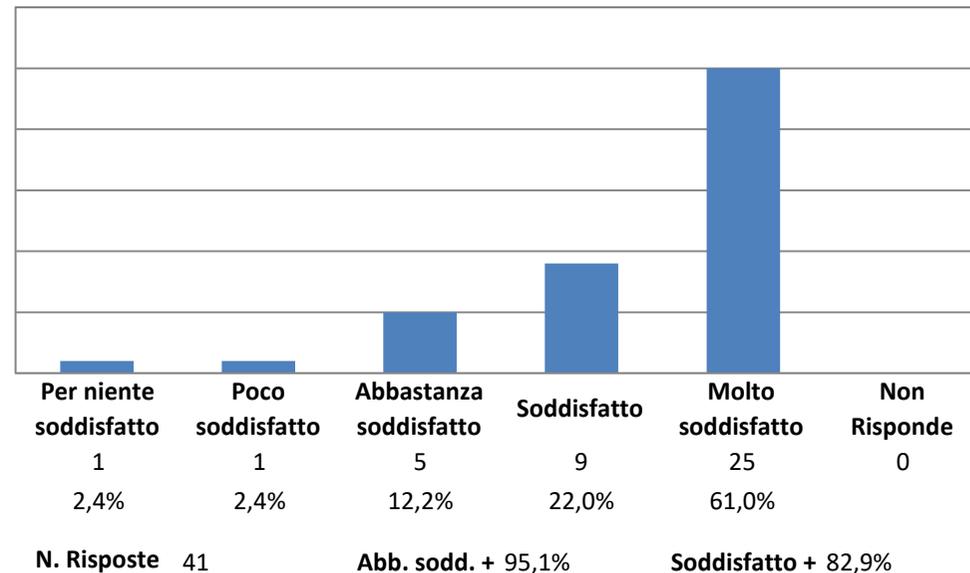


## 2. REGISTRO IMPRESE - SPORTELLI (URP, VISURE, CERTIFICATI, BOLLATURA, COPIA ATTI, ELENCHI) - Servizio

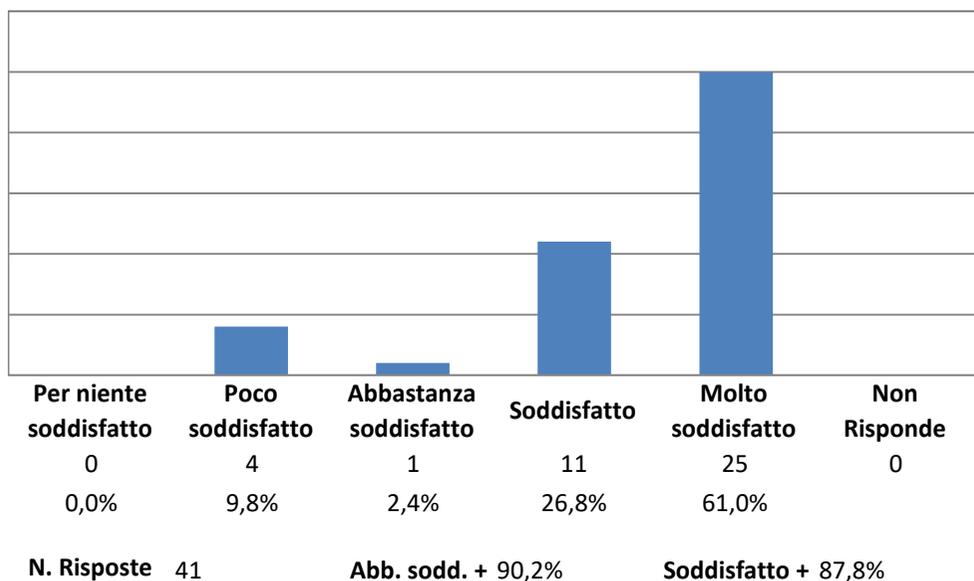
### 1.1. Il servizio nel suo complesso



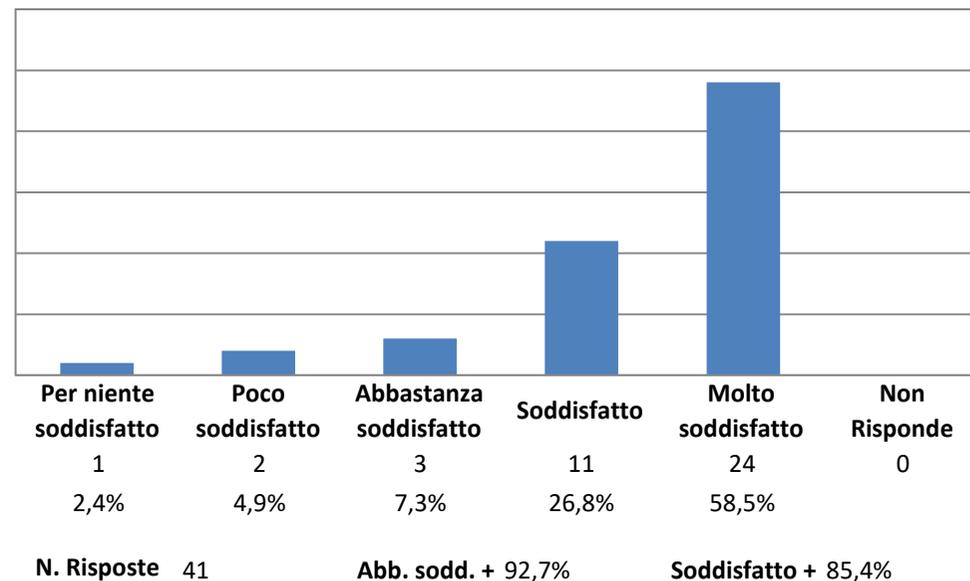
### 1.2. Tempi di svolgimento delle pratiche e/o per ottenere le infor...



### 1.3. Tempi di attesa allo sportello



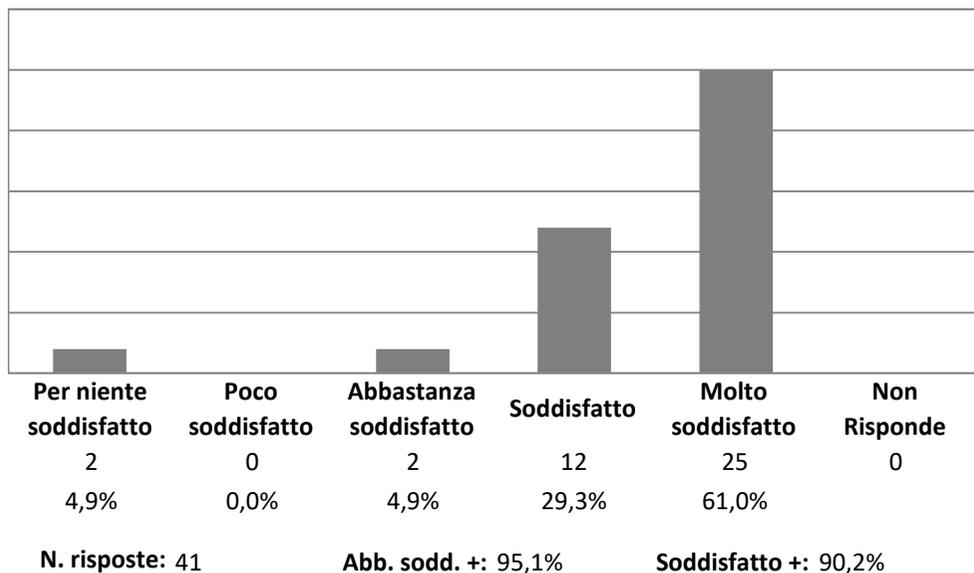
### 1.4. La relativa sezione nel sito internet



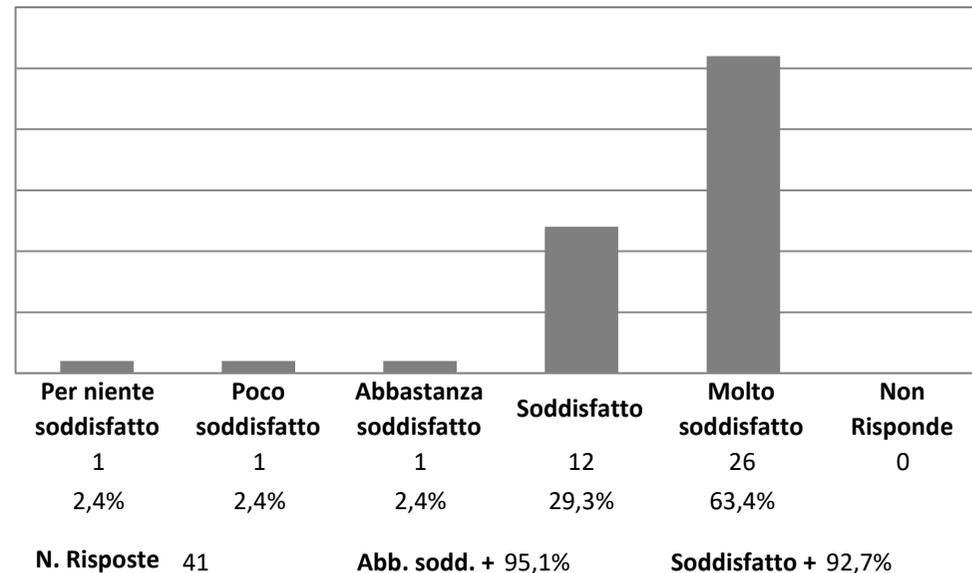
## 2. REGISTRO IMPRESE - SPORTELLI (URP, VISURE, CERTIFICATI, BOLLATURA, COPIA ATTI, ELENCHI) - Personale



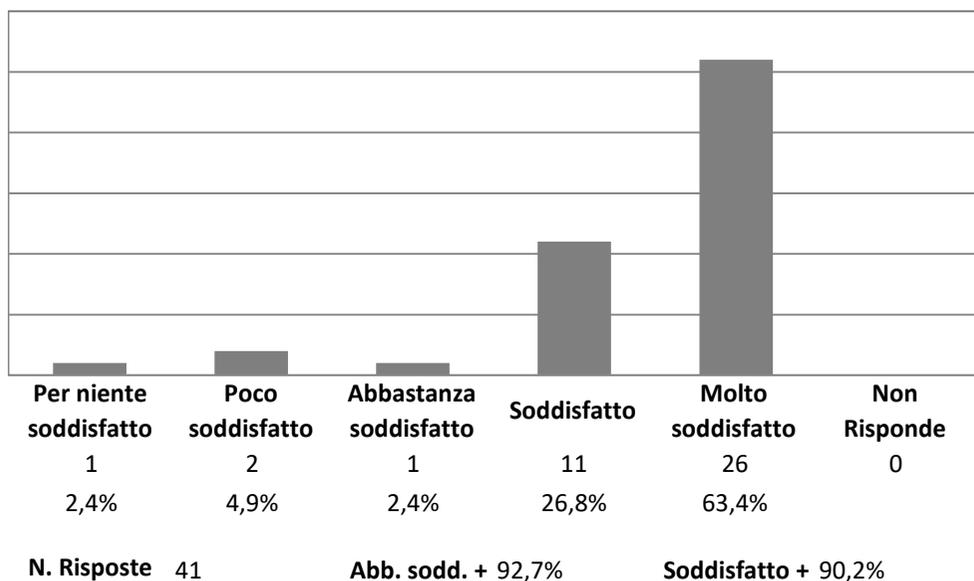
### 2.1. Capacità di risoluzione dei problemi



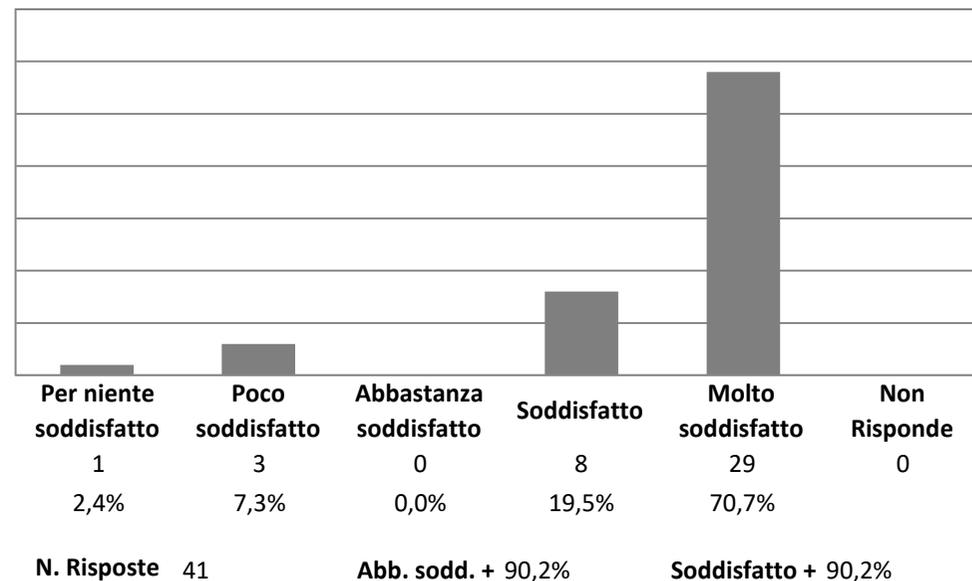
### 2.2. Chiarezza e completezza delle informazioni fornite



### 2.3. Preparazione tecnica e competenza

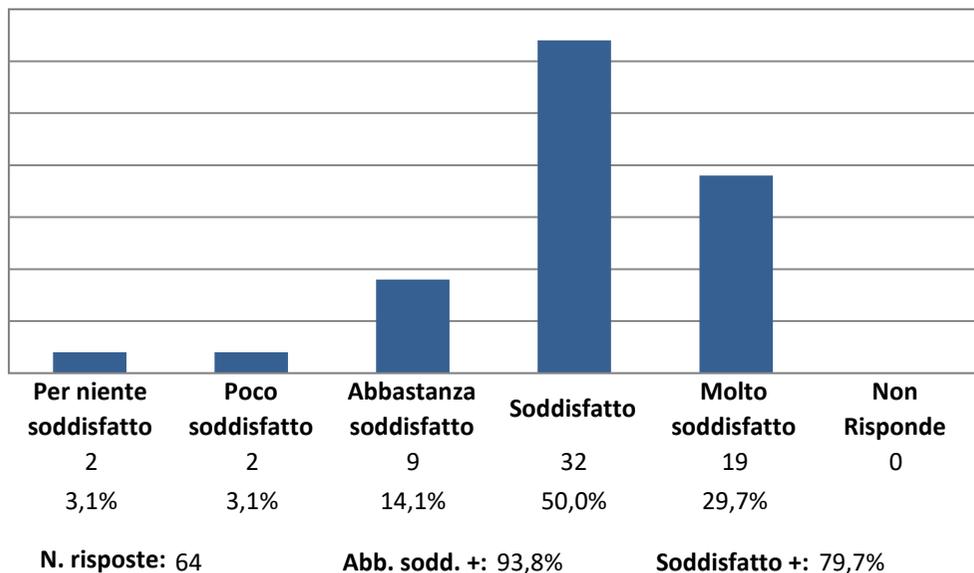


### 2.4. Disponibilità e cortesia

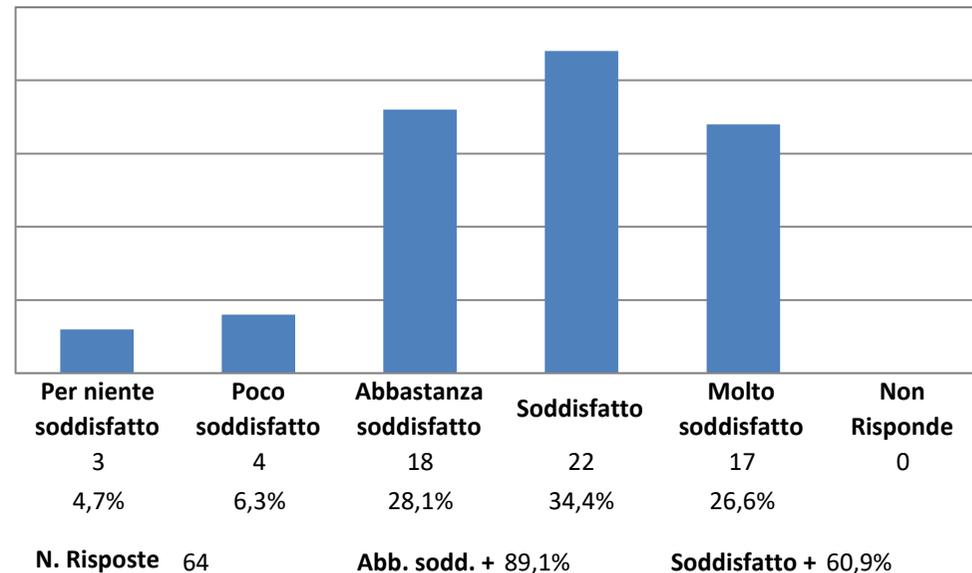


### 3. REGISTRO IMPRESE - SERVIZIO TELEMATICO - Servizio

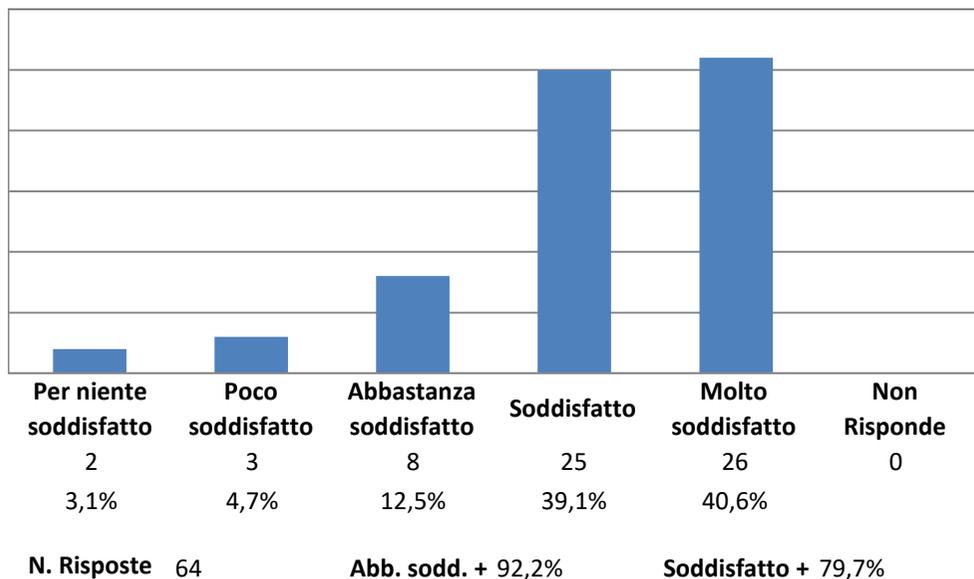
#### 1.1. Il servizio nel suo complesso



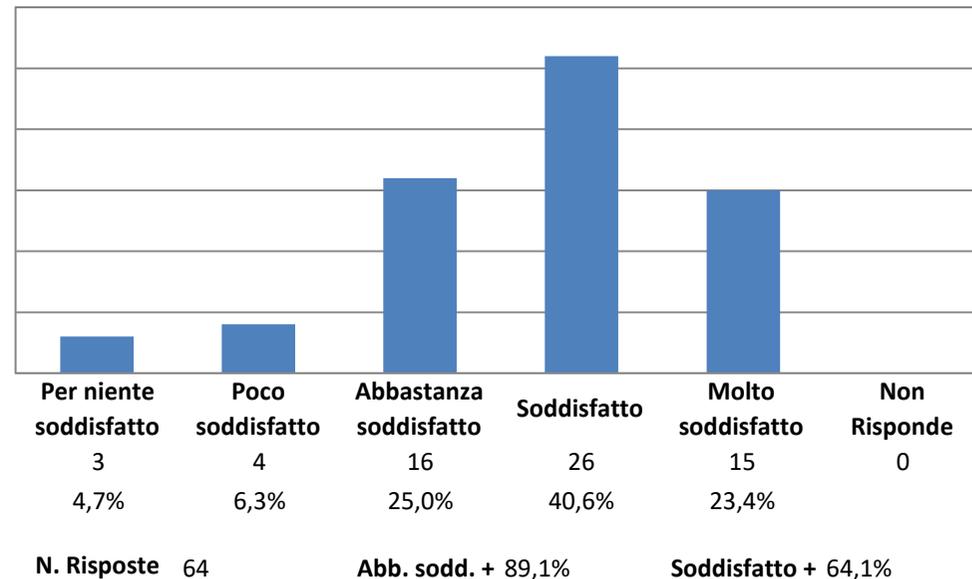
#### 1.2. Tempi di svolgimento delle pratiche



#### 1.3. Il servizio di assistenza in ordine ai quesiti proposti

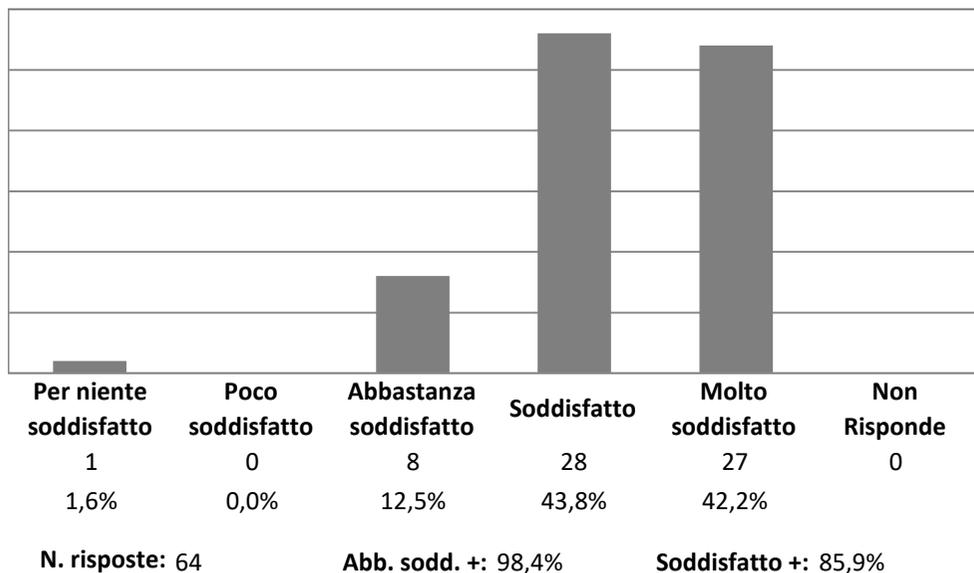


#### 1.4. La relativa sezione del sito internet

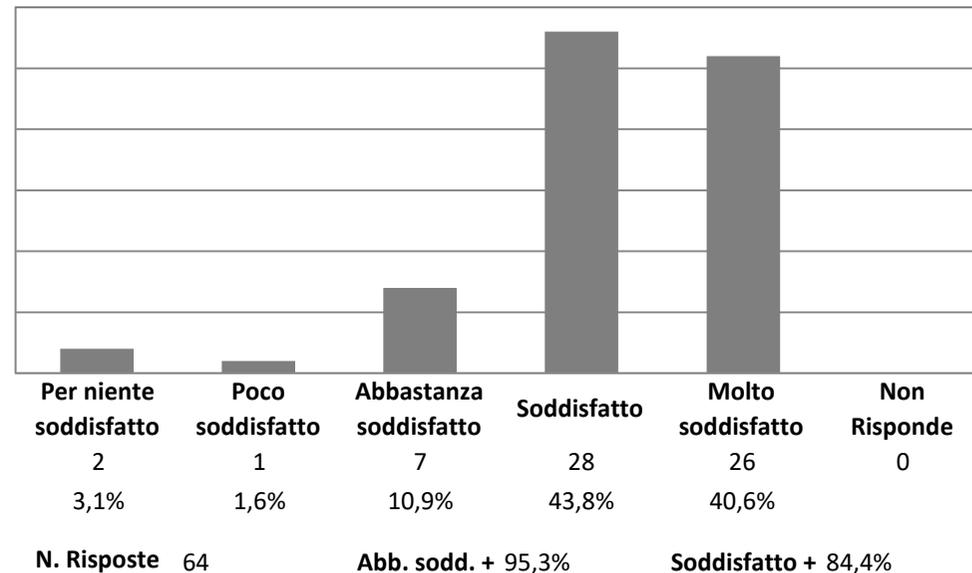


### 3. REGISTRO IMPRESE - SERVIZIO TELEMATICO - Personale

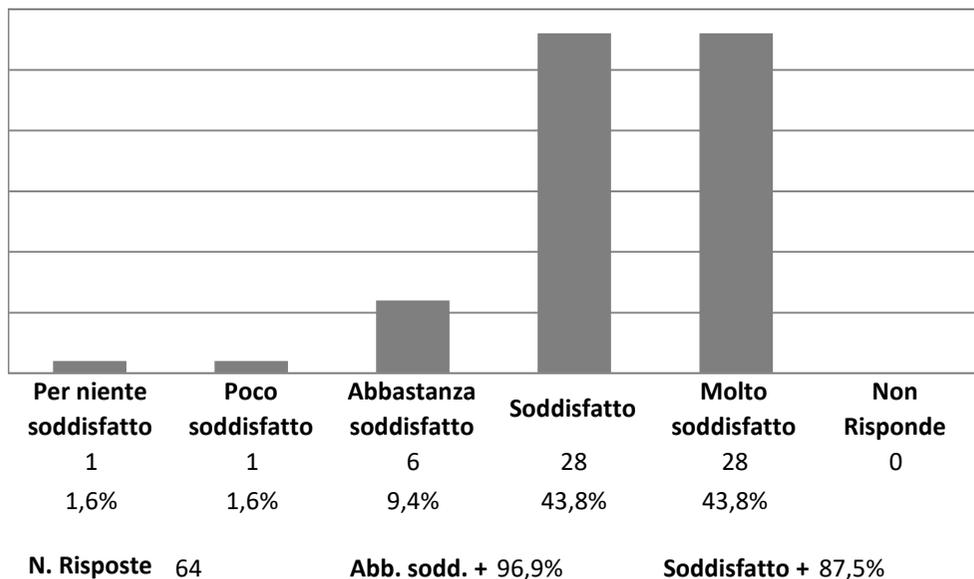
#### 2.1. Capacità di risoluzione dei problemi



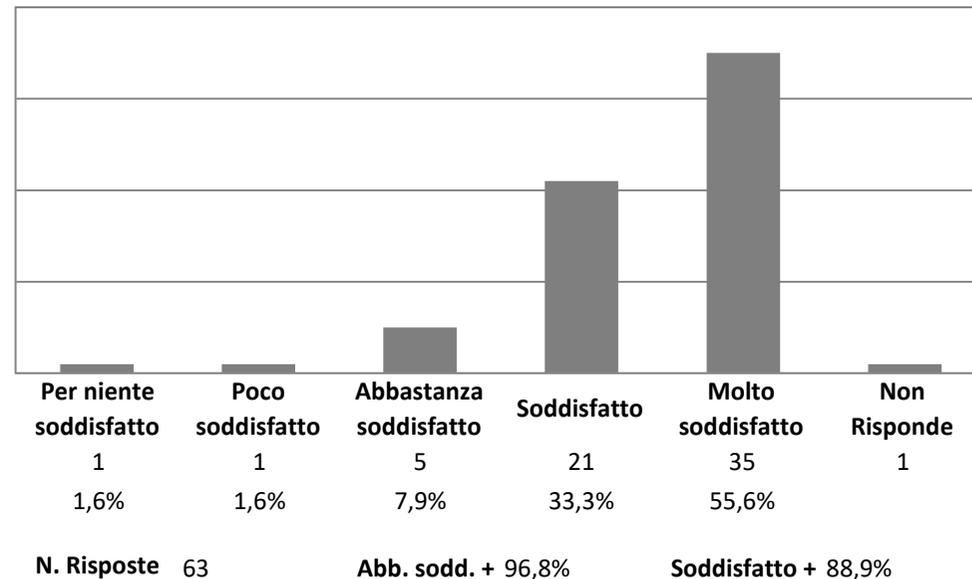
#### 2.2. Chiarezza e completezza delle informazioni fornite



#### 2.3. Preparazione tecnica e competenza

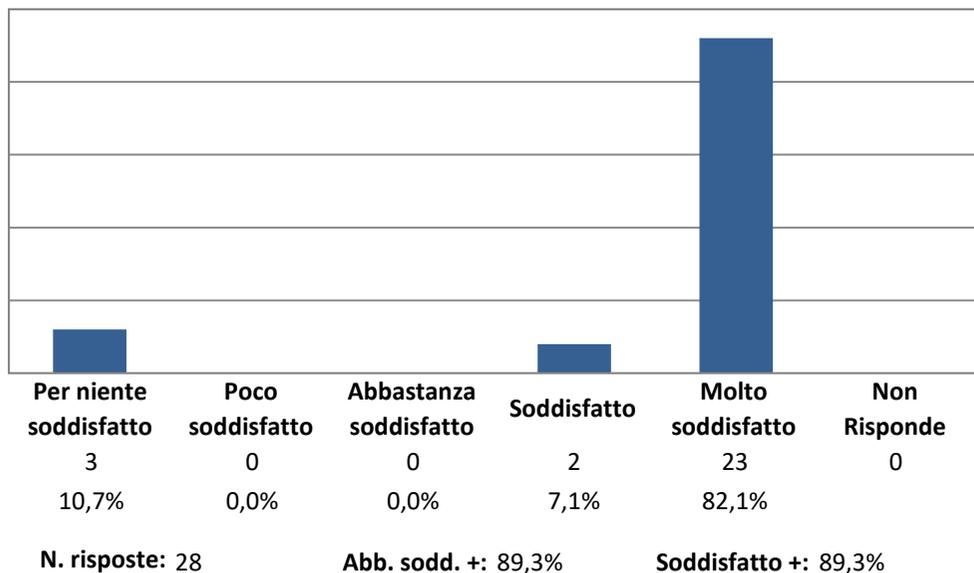


#### 2.4. Disponibilità e cortesia

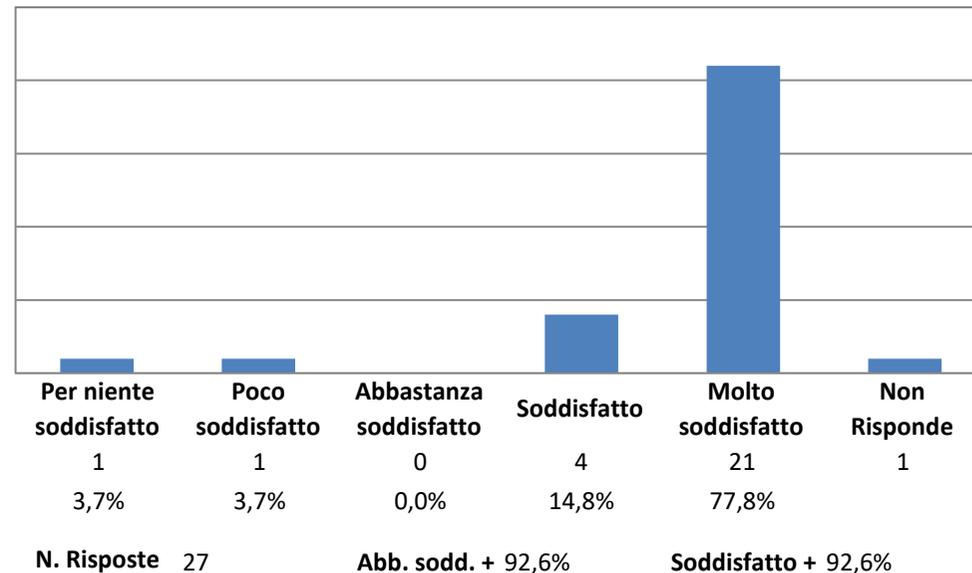


## 4. DIRITTO ANNUALE - Servizio

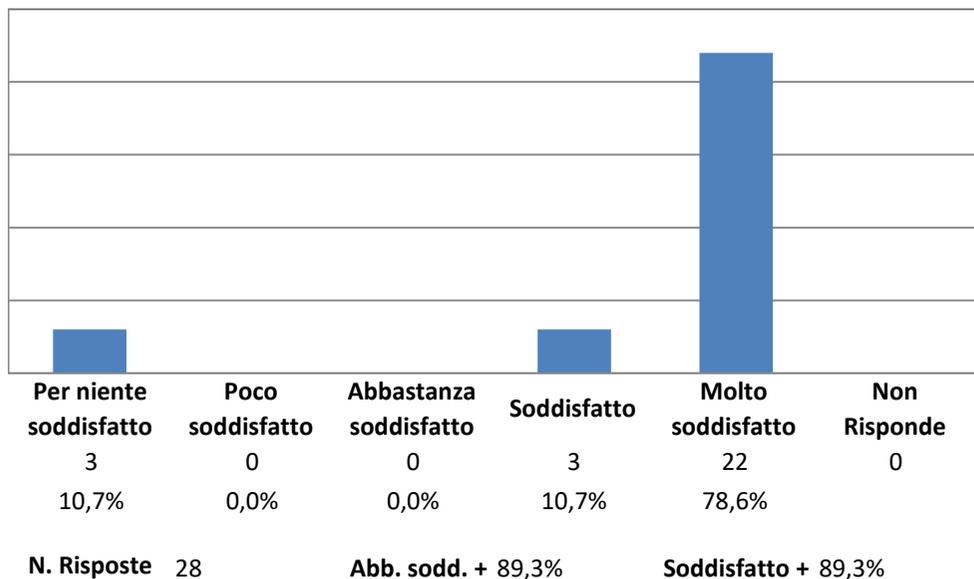
### 1.1. Il servizio nel suo complesso



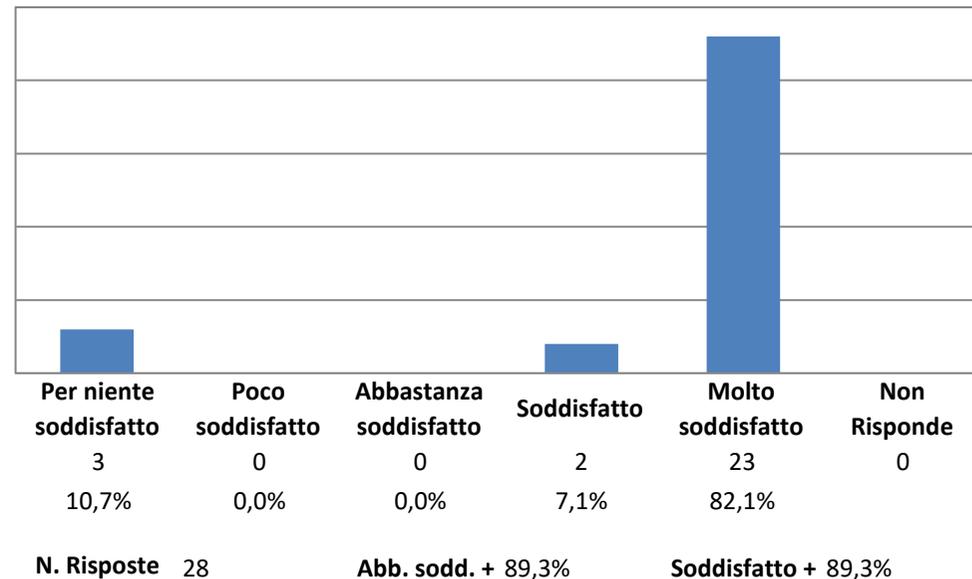
### 1.2. Tempi di attesa allo sportello



### 1.3. Il servizio di assistenza in ordine ai quesiti proposti

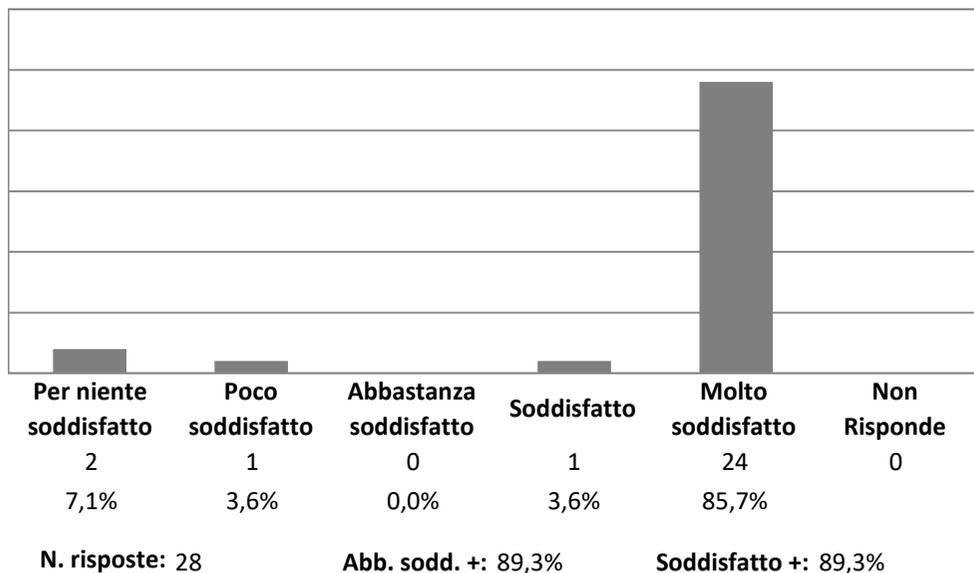


### 1.4. La relativa sezione del sito internet

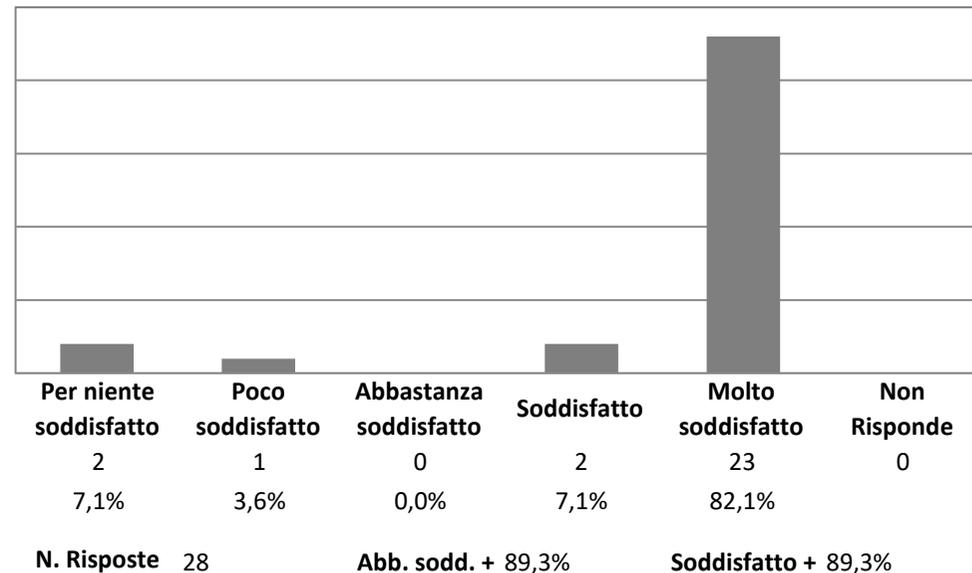


## 4. DIRITTO ANNUALE - Personale

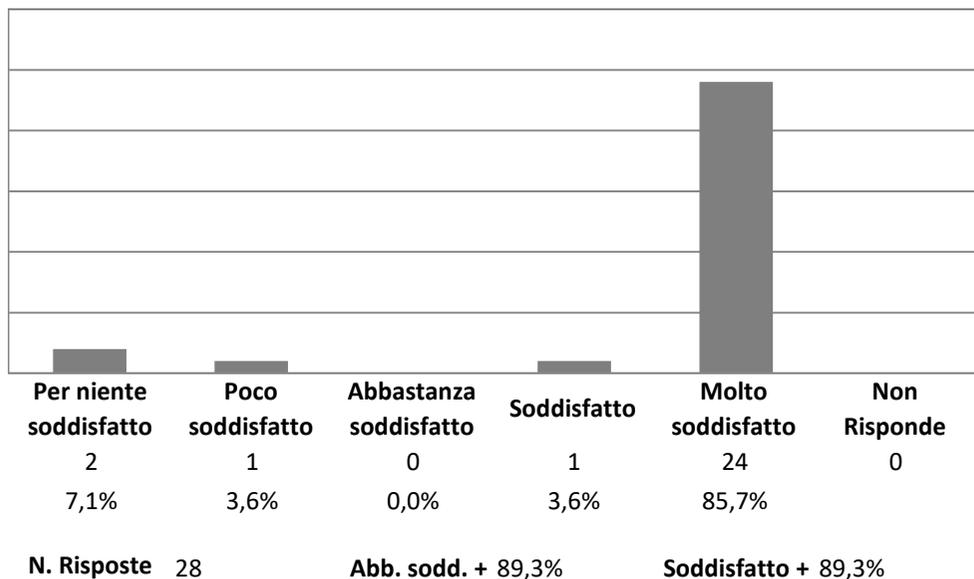
### 2.1. Capacità di risoluzione dei problemi



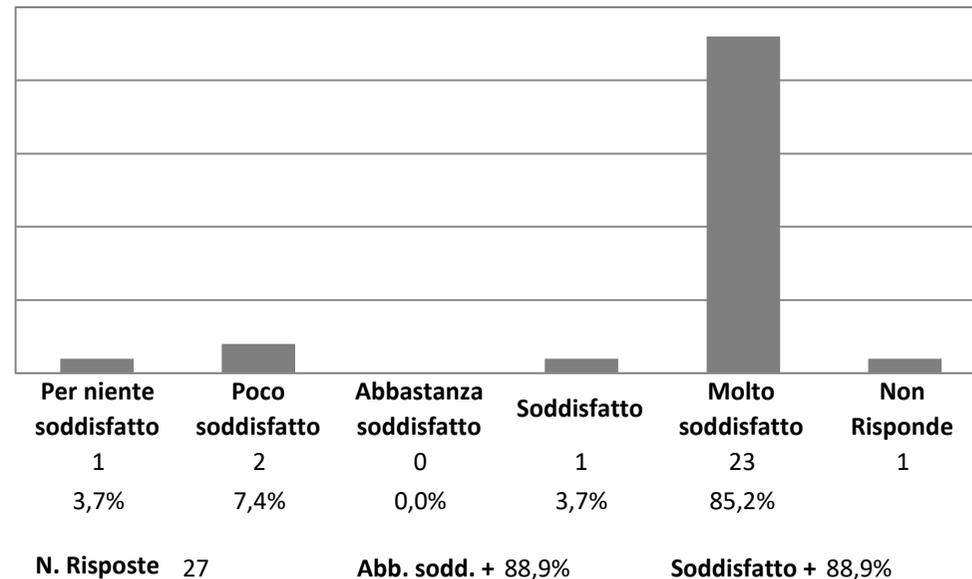
### 2.2. Chiarezza e completezza delle informazioni fornite



### 2.3. Preparazione tecnica e competenza

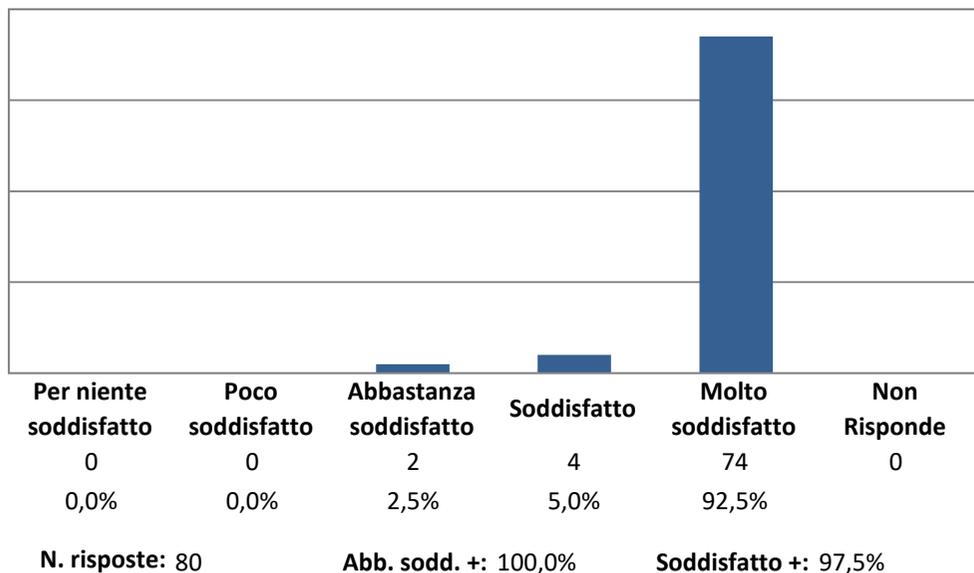


### 2.4. Disponibilità e cortesia

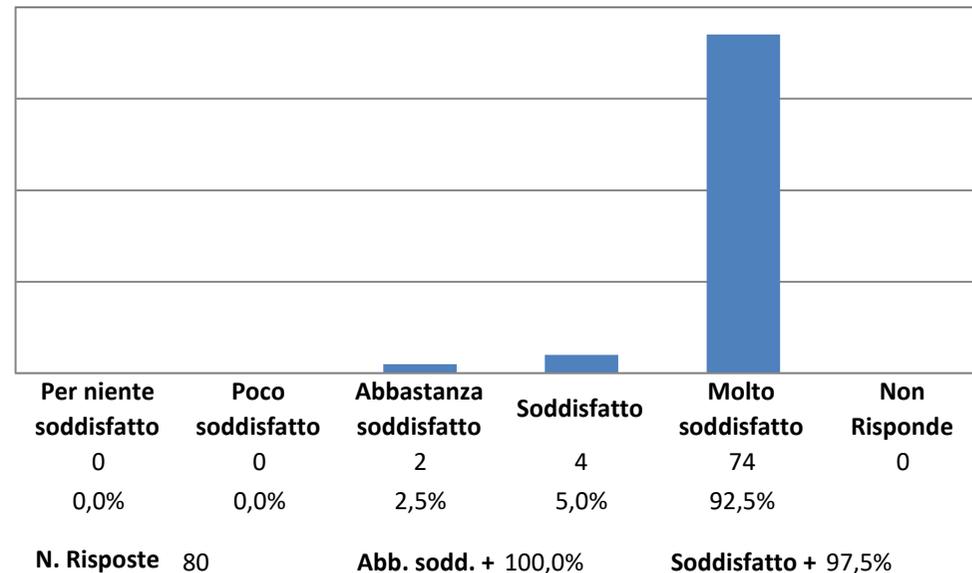


## 5. SEDE DI LUGO - Servizio

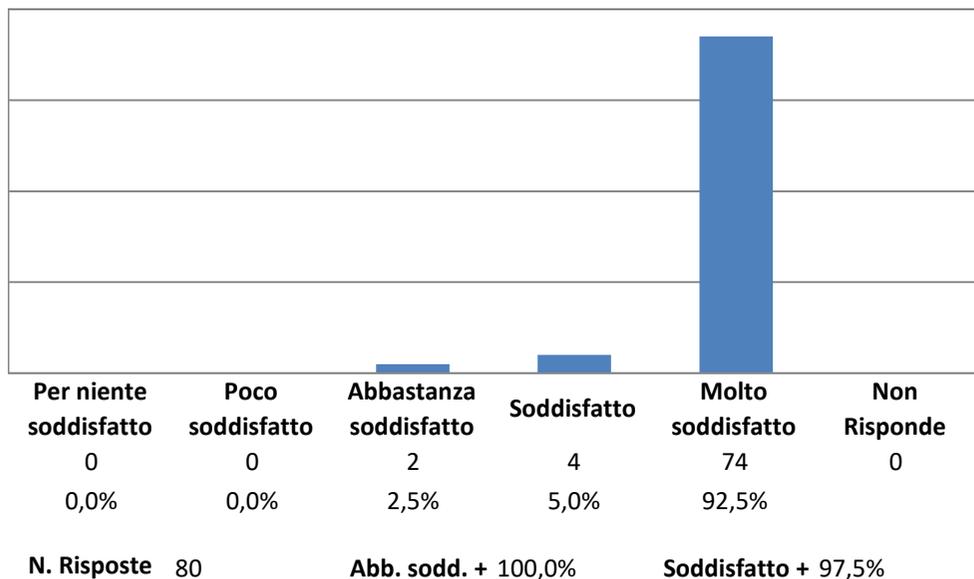
### 1.1. Il servizio nel suo complesso



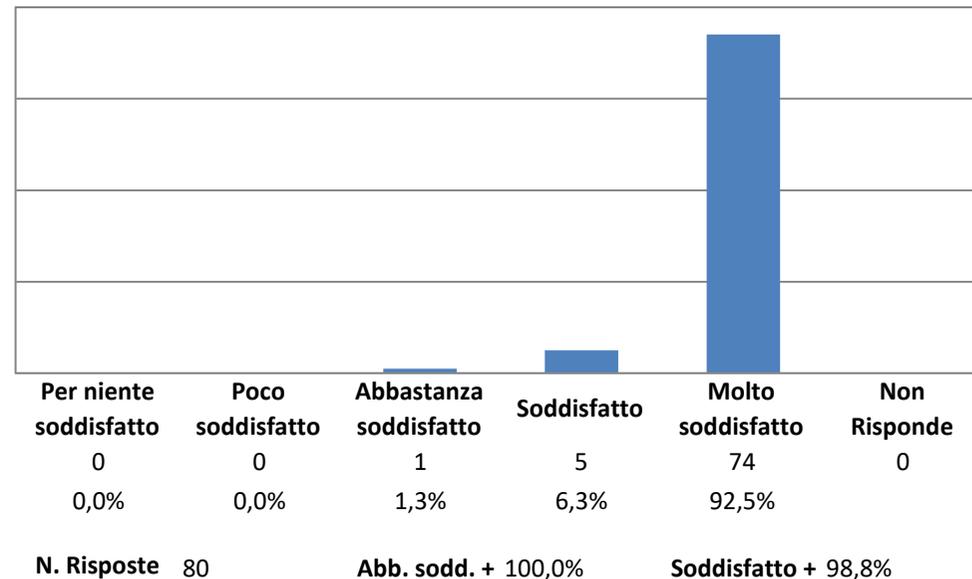
### 1.2. Tempi di svolgimento delle pratiche



### 1.3. Tempi di attesa allo sportello

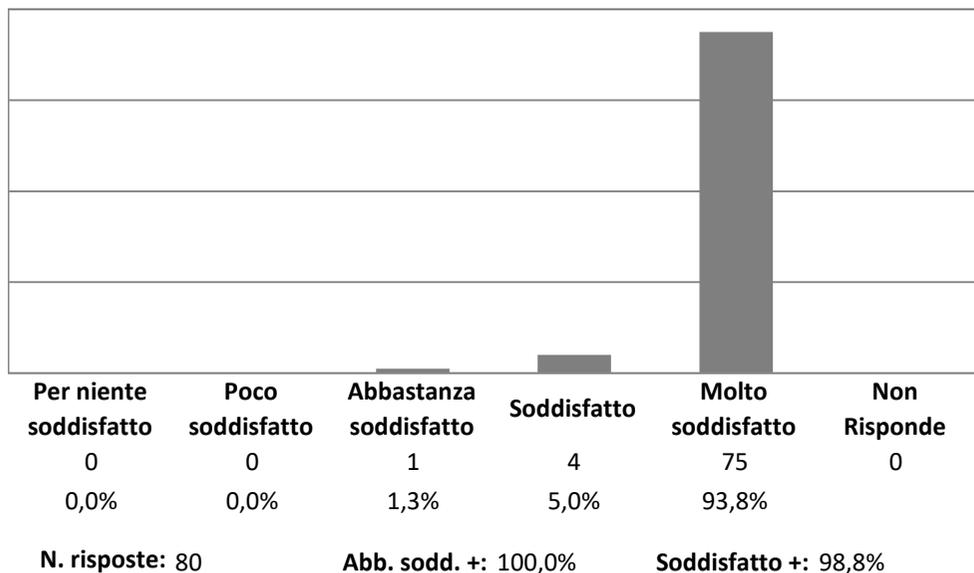


### 1.4. Il servizio di assistenza in ordine ai quesiti proposti

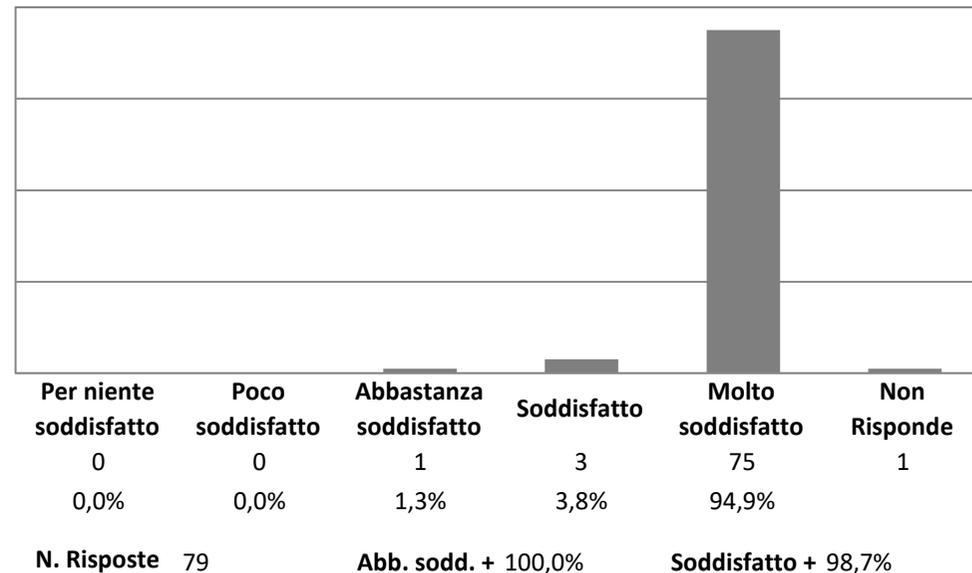


## 5. SEDE DI LUGO - Personale

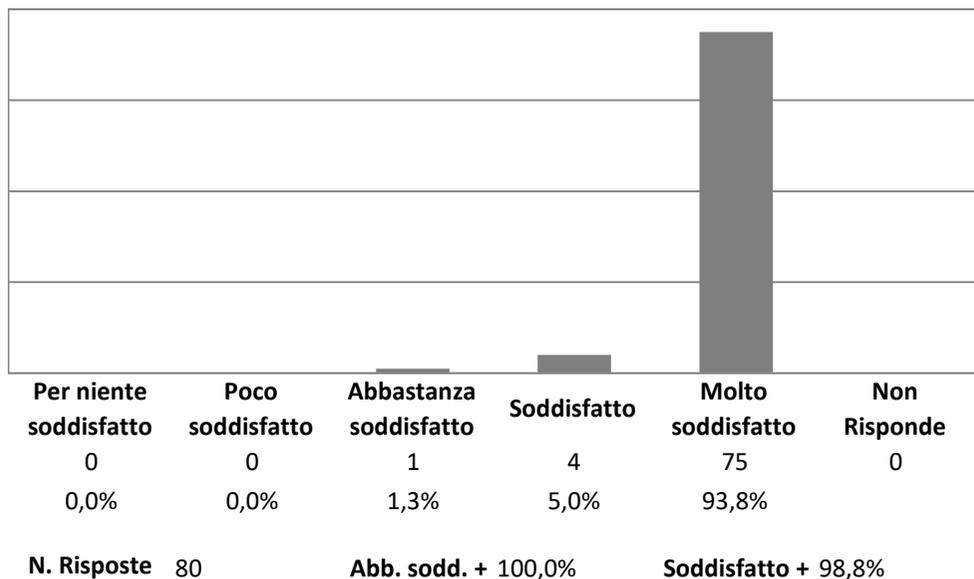
### 2.1. Capacità di risoluzione dei problemi



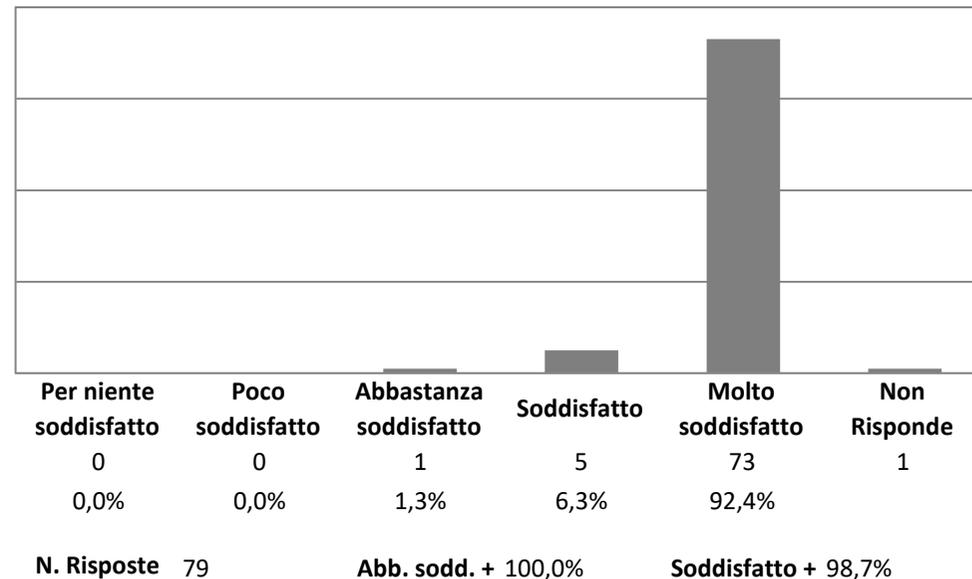
### 2.2. Chiarezza e completezza delle informazioni fornite



### 2.3. Preparazione tecnica e competenza

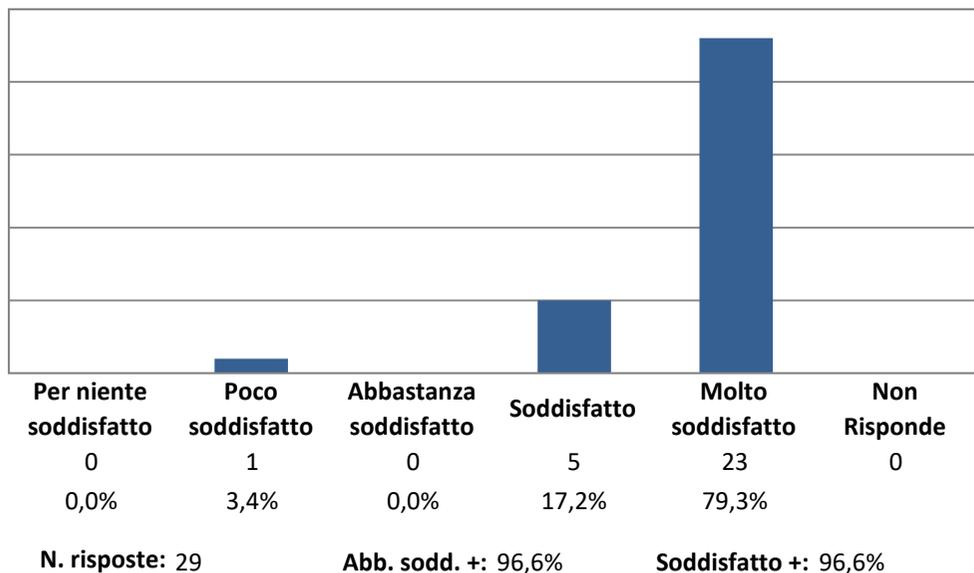


### 2.4. Disponibilità e cortesia

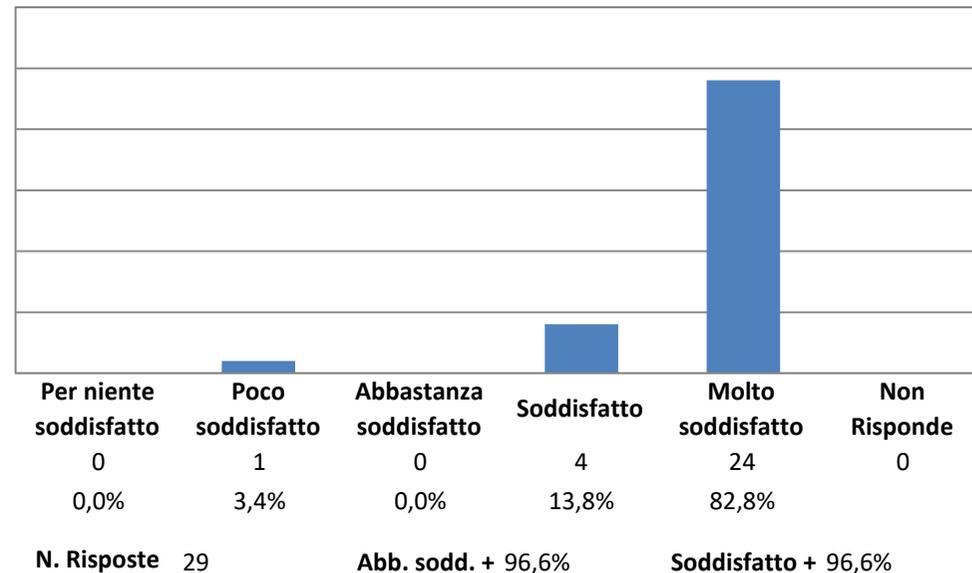


## 6. CERTIFICATI PER L'ESTERO - Servizio

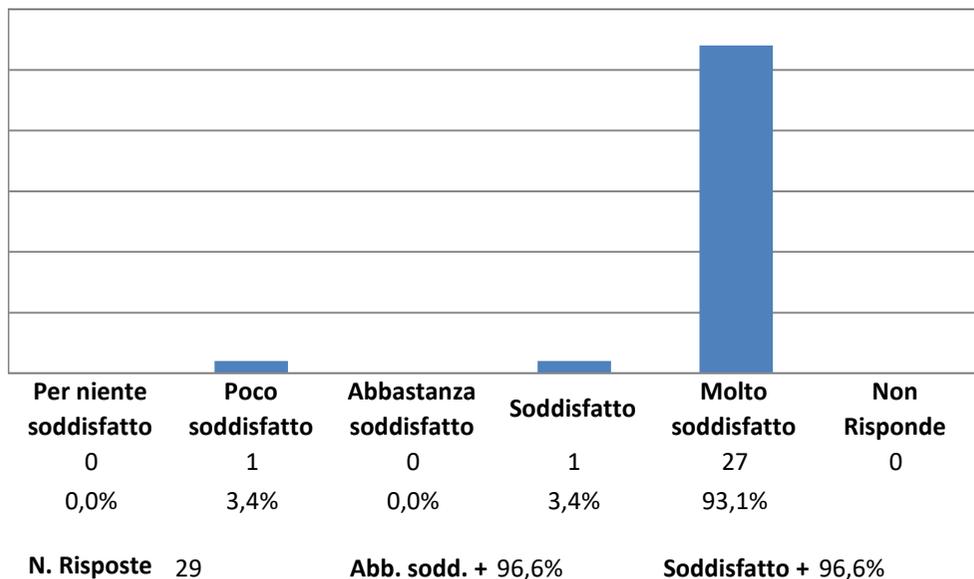
### 1.1. Il servizio nel suo complesso



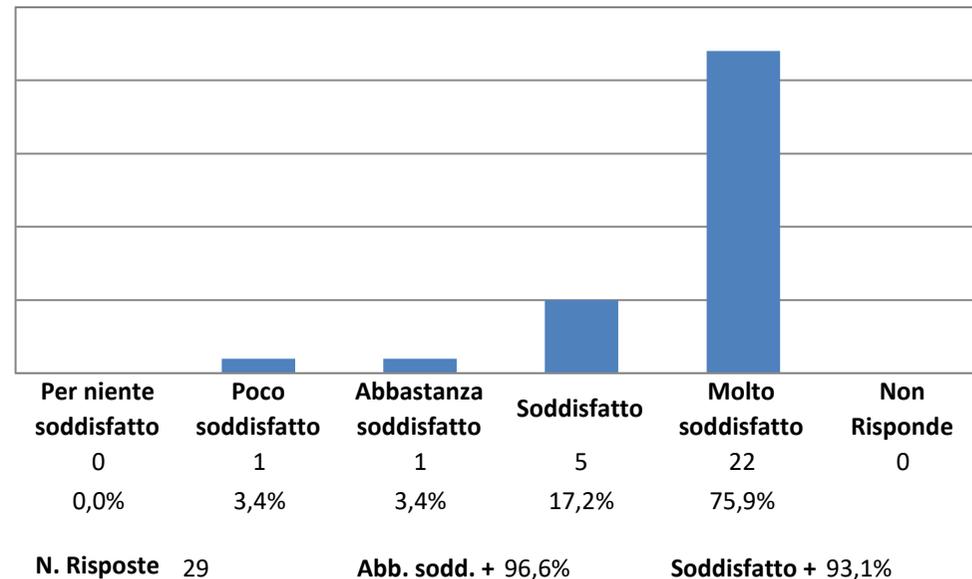
### 1.2. Tempi di svolgimento delle pratiche telematiche



### 1.3. Tempi di attesa allo sportello

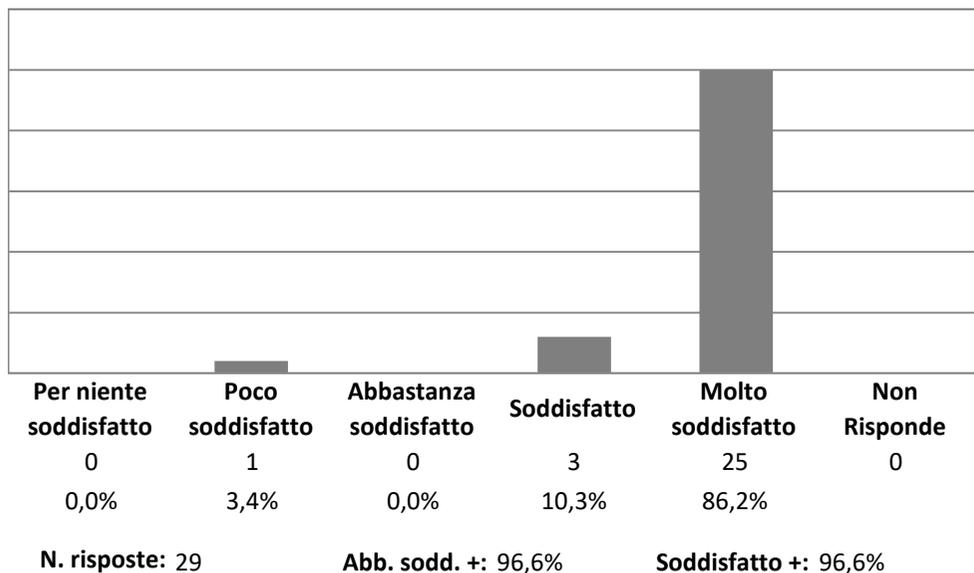


### 1.4. La relativa sezione nel sito internet

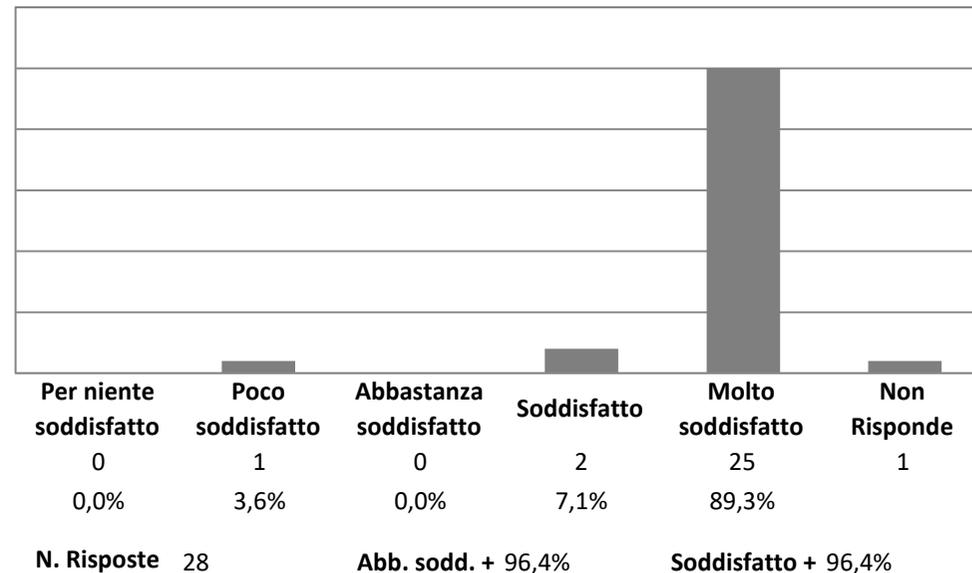


## 6. CERTIFICATI PER L'ESTERO - Personale

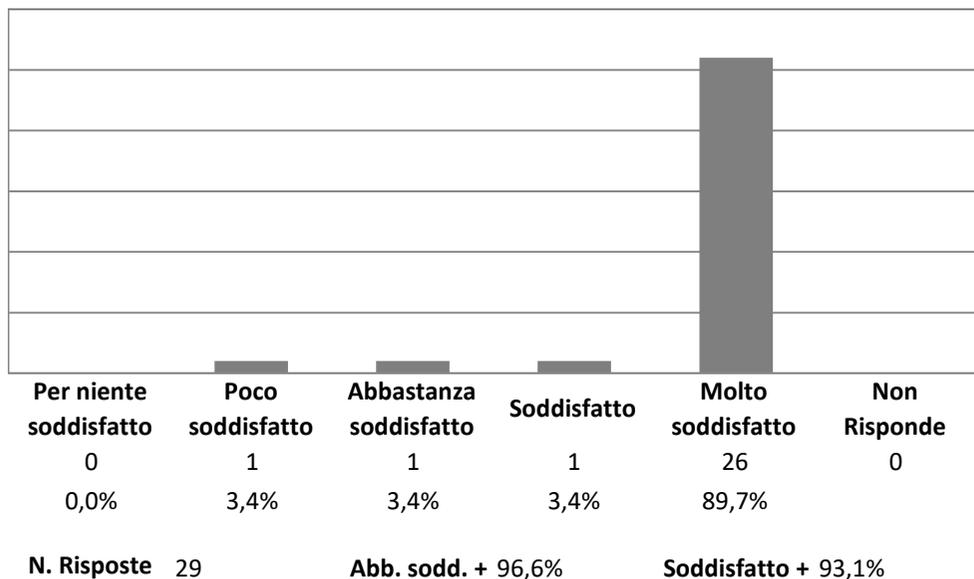
### 2.1. Capacità di risoluzione dei problemi



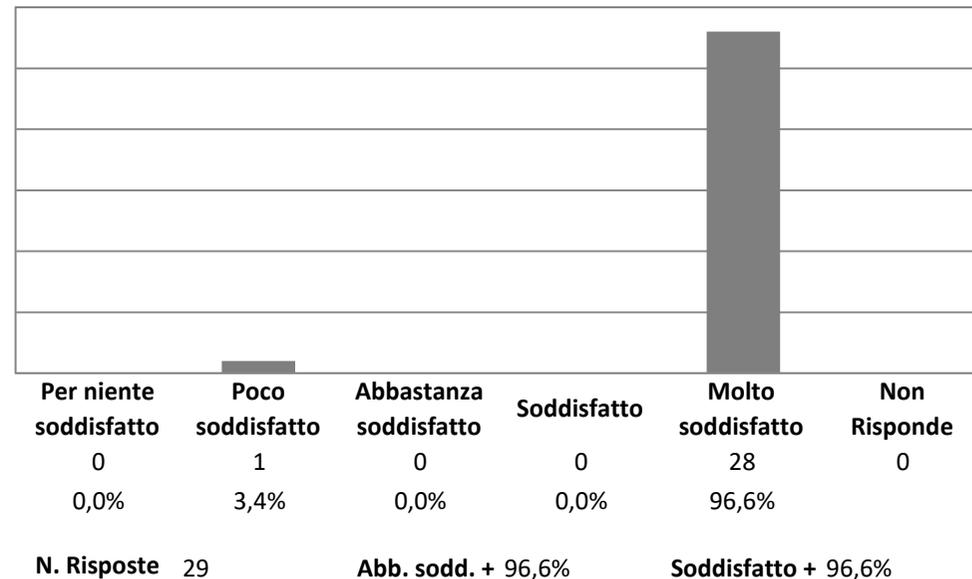
### 2.2. Chiarezza e completezza delle informazioni fornite



### 2.3. Preparazione tecnica e competenza

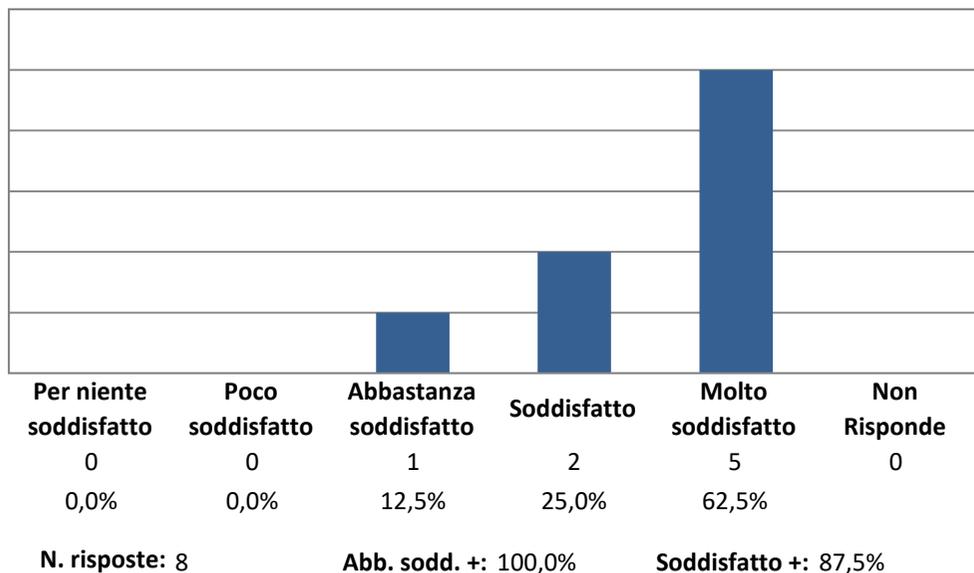


### 2.4. Disponibilità e cortesia

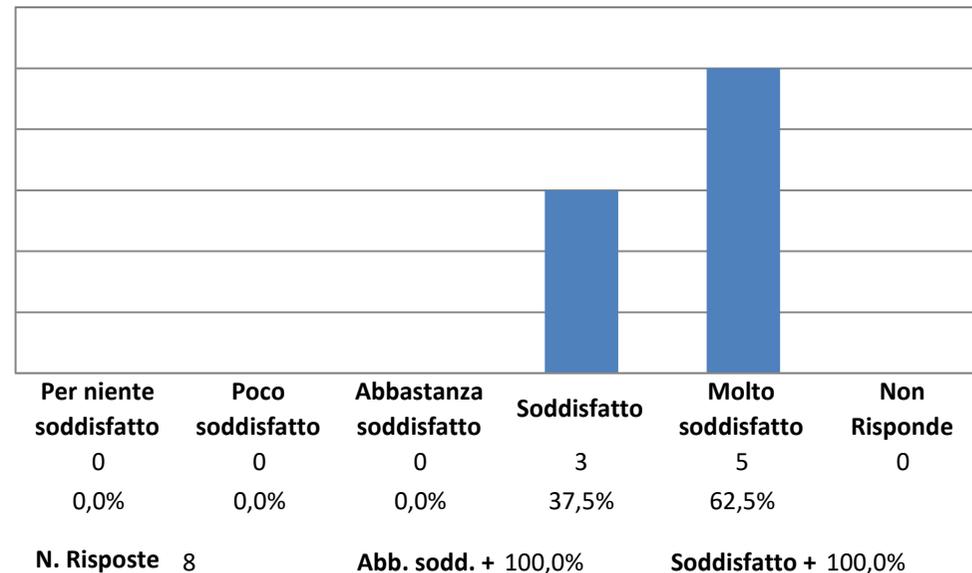


## 7. CARTE TACHIGRAFICHE, CNS E FIRMA DIGITALE - Servizio

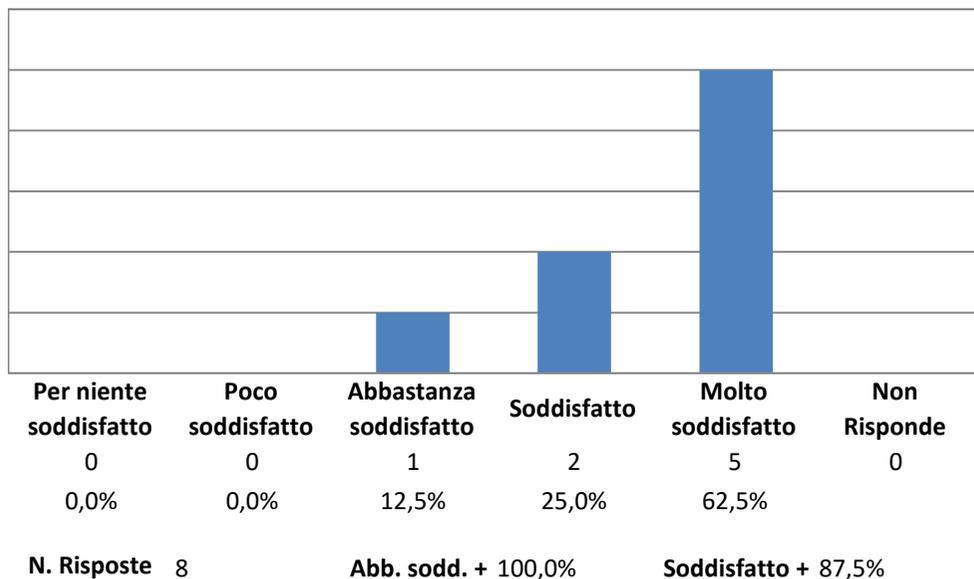
### 1.1. Il servizio nel suo complesso



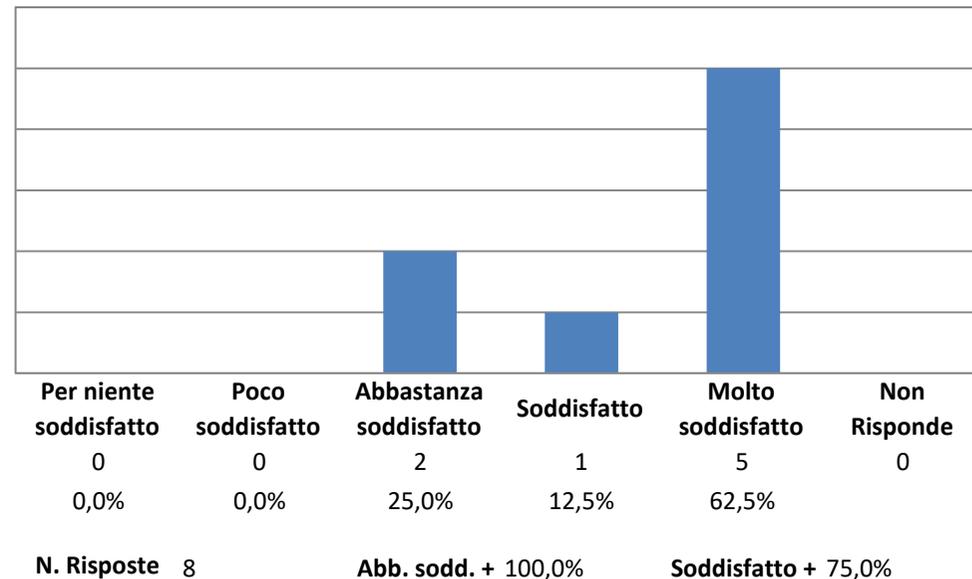
### 1.2. Tempi di svolgimento delle pratiche



### 1.3. Tempi di attesa allo sportello

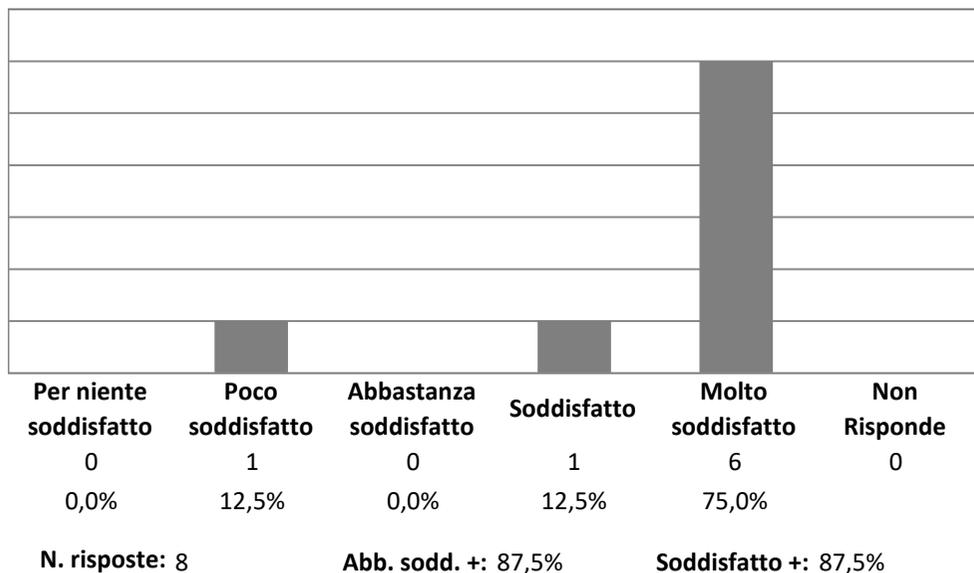


### 1.4. La relativa sezione nel sito internet

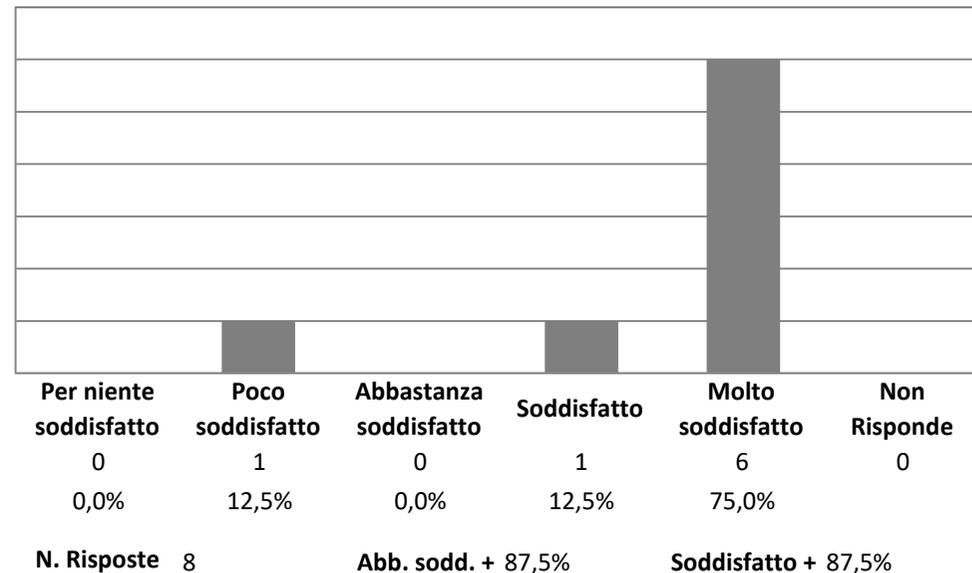


## 7. CARTE TACHIGRAFICHE, CNS E FIRMA DIGITALE - Personale

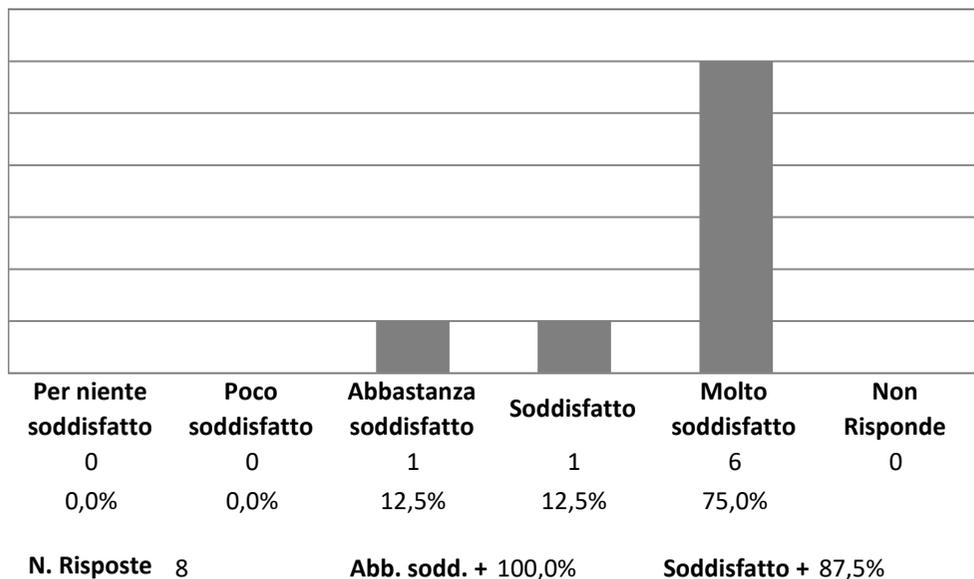
### 2.1. Capacità di risoluzione dei problemi



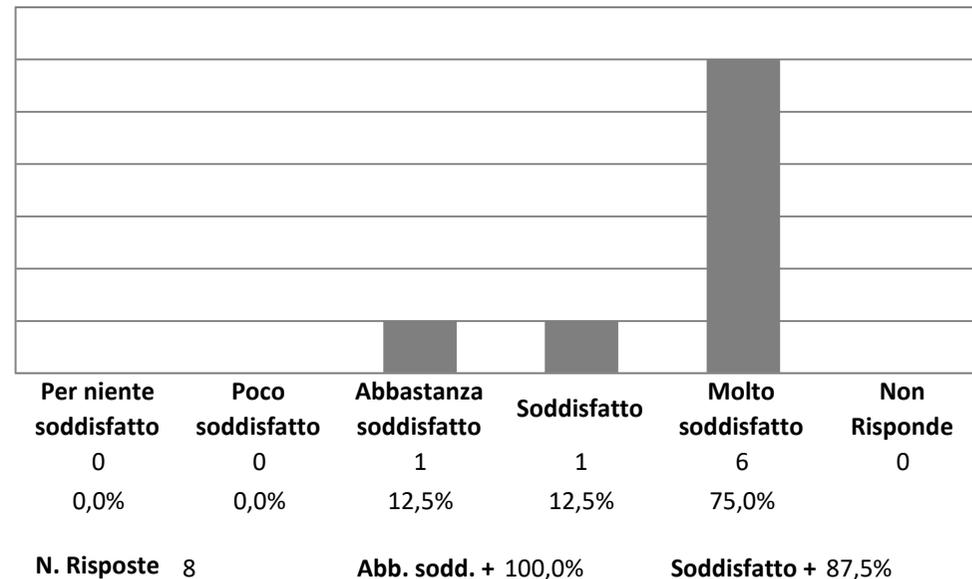
### 2.2. Chiarezza e completezza delle informazioni fornite



### 2.3. Preparazione tecnica e competenza

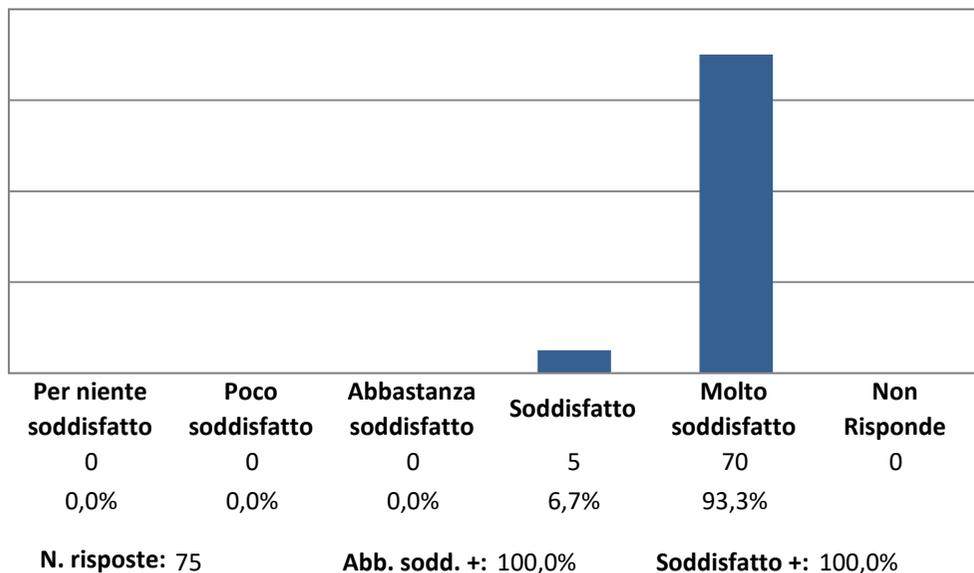


### 2.4. Disponibilità e cortesia

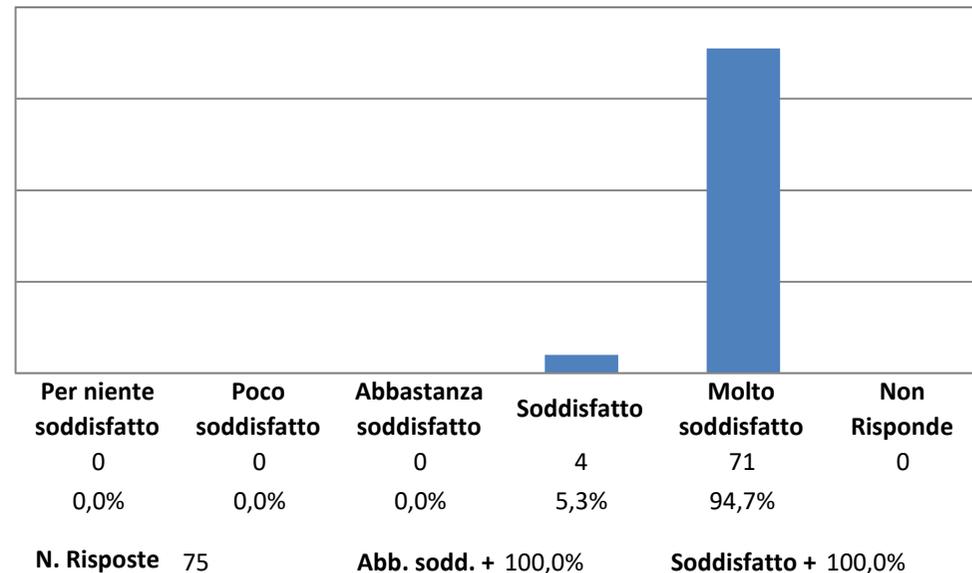


## 8. MARCHI E BREVETTI - Servizio

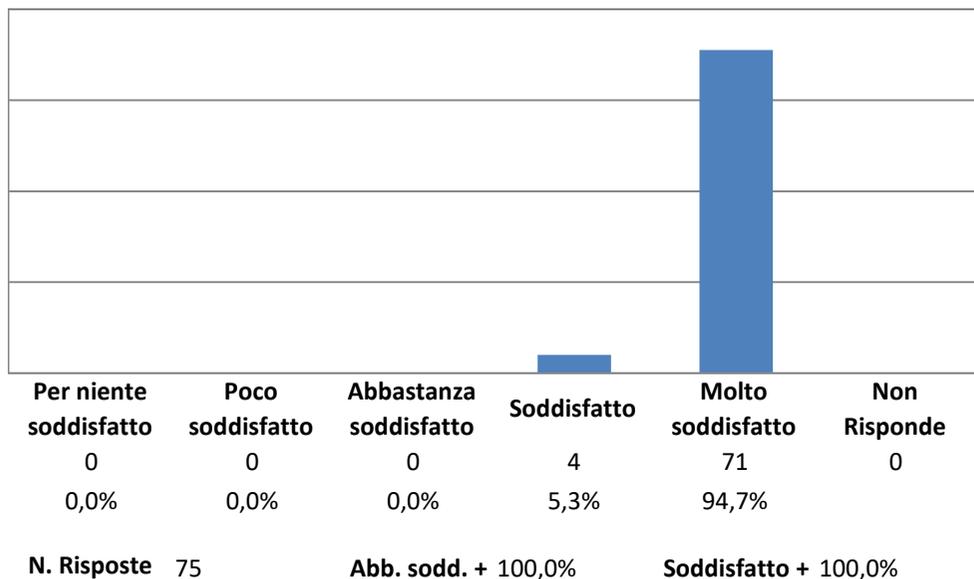
### 1.1. Il servizio nel suo complesso



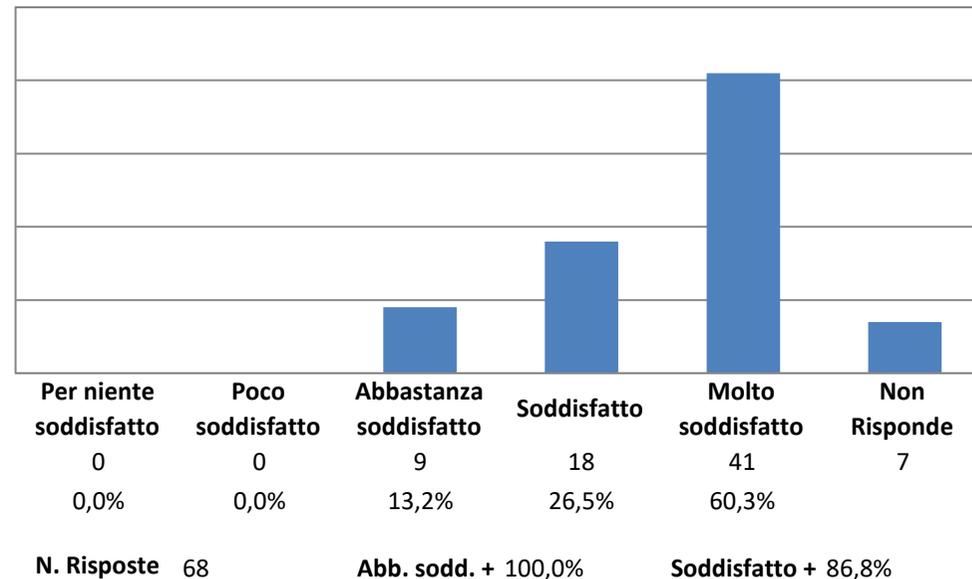
### 1.2. Tempi di svolgimento delle pratiche e/o per ottenere le infor...



### 1.3. Tempi di attesa allo sportello

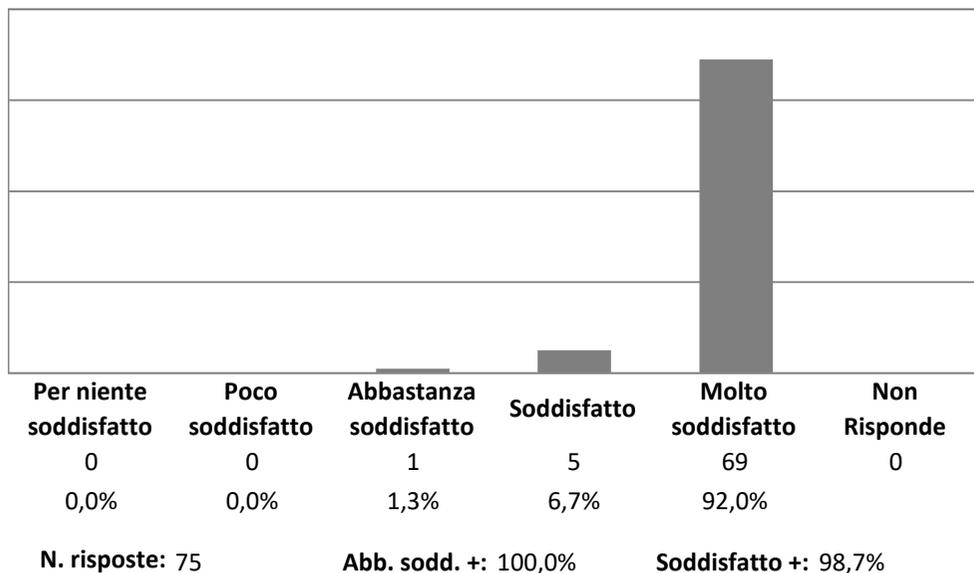


### 1.4. La relativa sezione nel sito internet

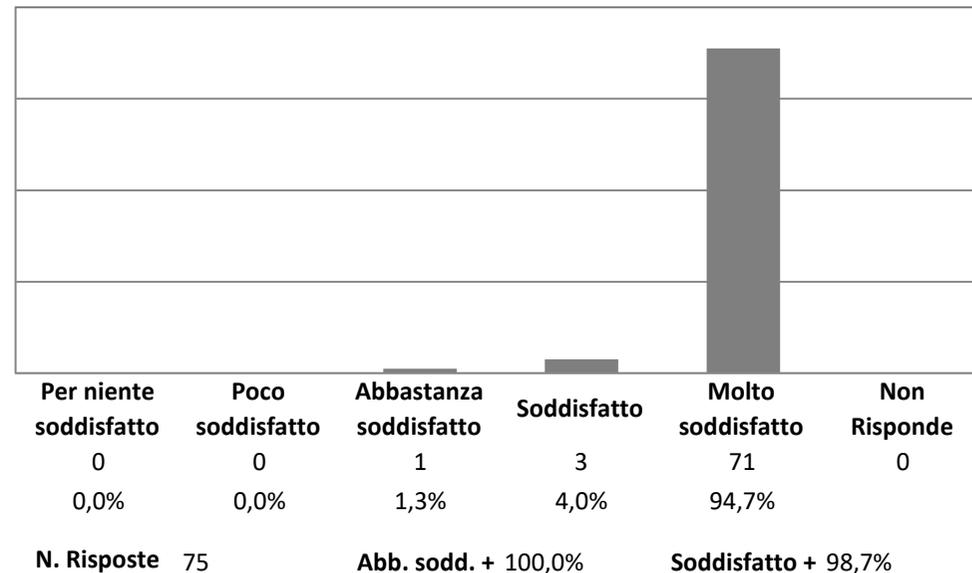


## 8. MARCHI E BREVETTI - Personale

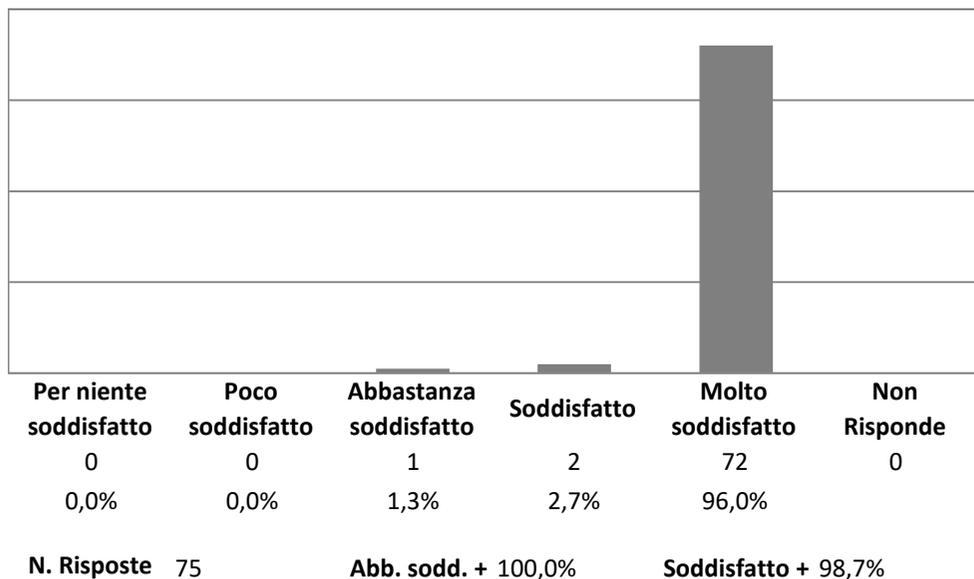
### 2.1. Capacità di risoluzione dei problemi



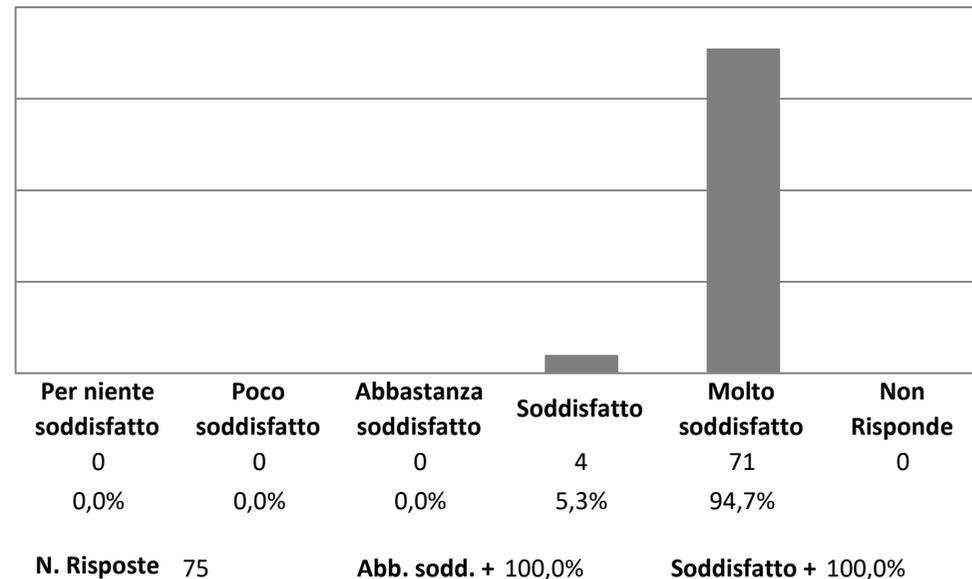
### 2.2. Chiarezza e completezza delle informazioni fornite



### 2.3. Preparazione tecnica e competenza

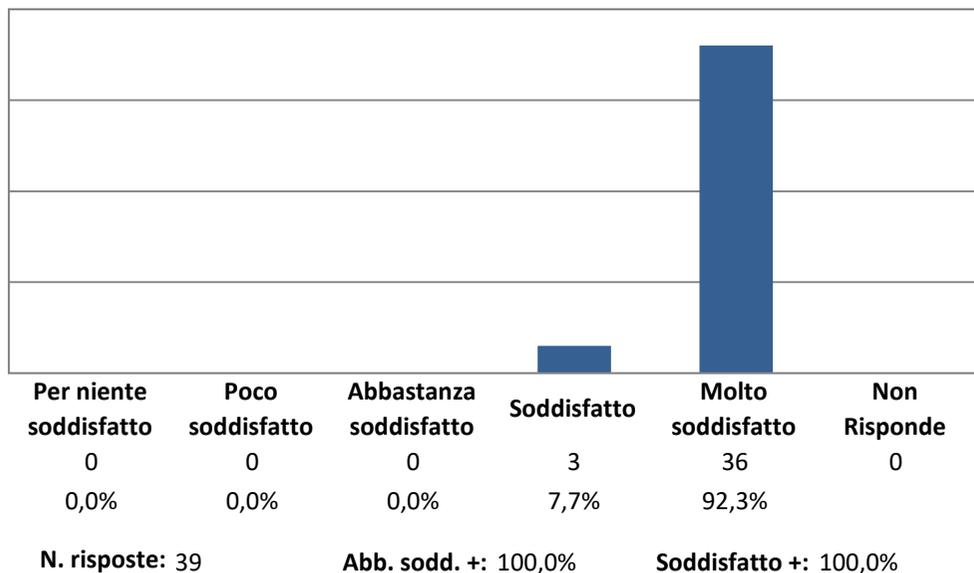


### 2.4. Disponibilità e cortesia

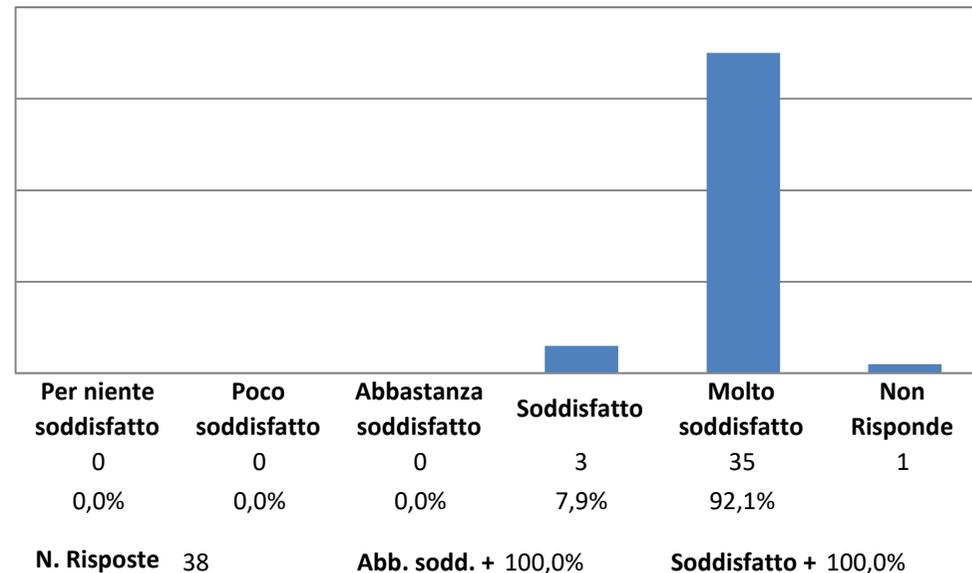


## 9. PROTESTI - Servizio

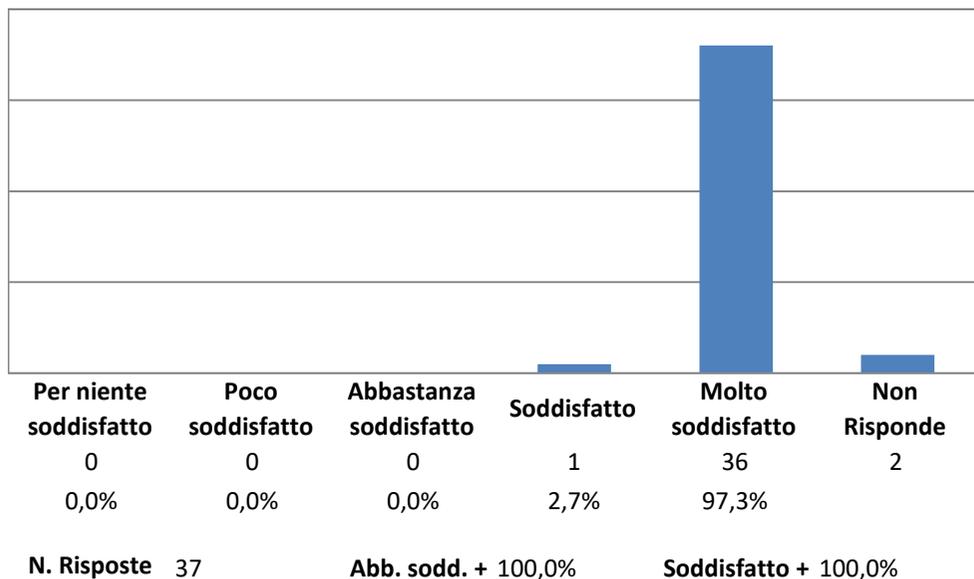
### 1.1. Il servizio nel suo complesso



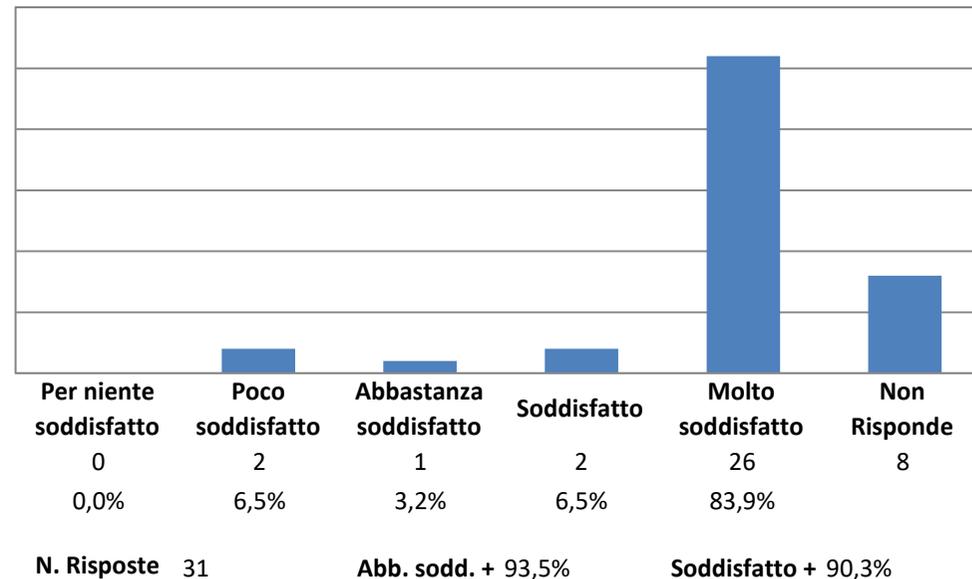
### 1.2. Tempi di svolgimento delle pratiche e/o per ottenere le infor...



### 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



Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Non Risponde
0	0	0	2	37	0
0,0%	0,0%	0,0%	5,1%	94,9%	

N. risposte: 39

Abb. sudd. +: 100,0%

Soddisfatto +: 100,0%

### 2.2. Chiarezza e completezza delle informazioni fornite



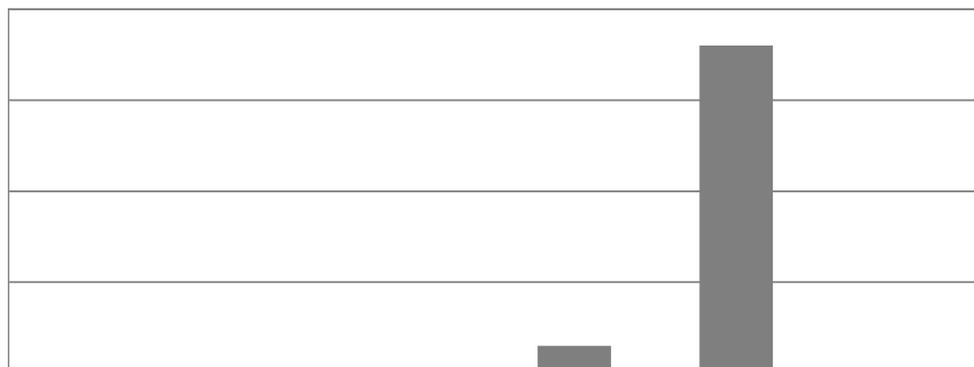
Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Non Risponde
0	0	0	1	38	0
0,0%	0,0%	0,0%	2,6%	97,4%	

N. Risposte 39

Abb. sudd. + 100,0%

Soddisfatto + 100,0%

### 2.3. Preparazione tecnica e competenza



Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Non Risponde
0	0	0	3	36	0
0,0%	0,0%	0,0%	7,7%	92,3%	

N. Risposte 39

Abb. sudd. + 100,0%

Soddisfatto + 100,0%

### 2.4. Disponibilità e cortesia



Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Non Risponde
0	0	0	0	39	0
0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	

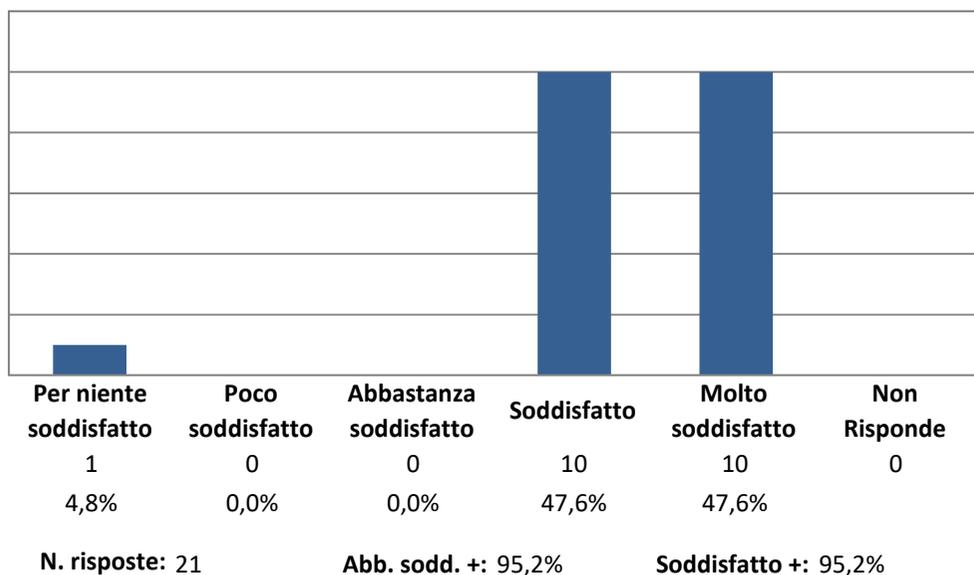
N. Risposte 39

Abb. sudd. + 100,0%

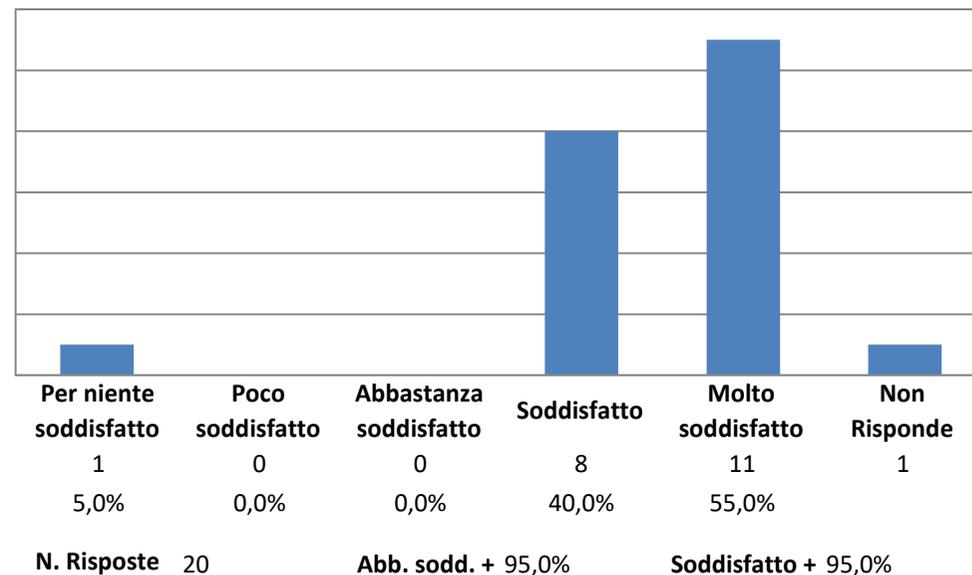
Soddisfatto + 100,0%

## 10. STATISTICA, PREZZI E STUDI ECONOMICI - Servizio

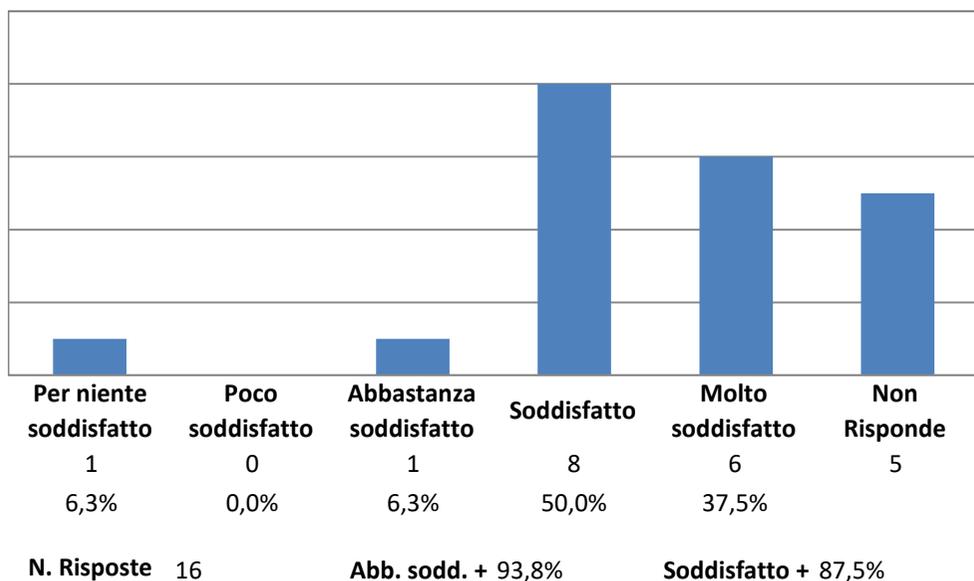
### 1.1. Il servizio nel suo complesso



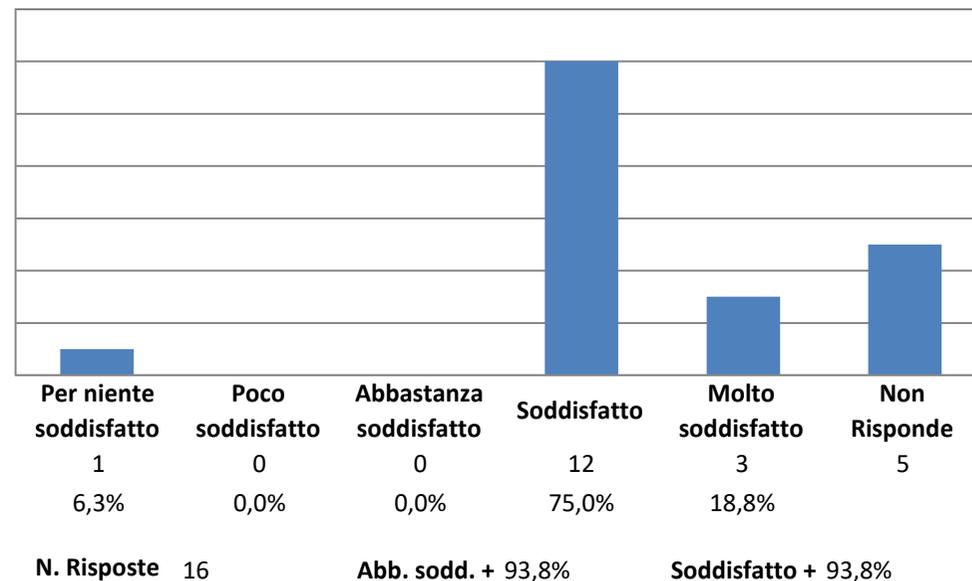
### 1.2. I tempi di attesa per ottenere le informazioni richieste



### 1.3. L'assistenza ricevuta

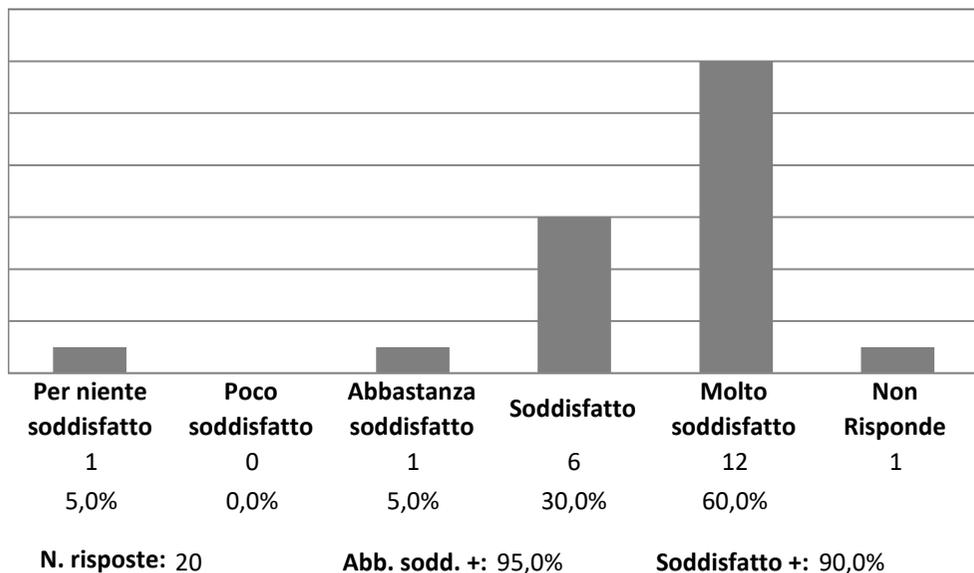


### 1.4. La relativa sezione nel sito internet

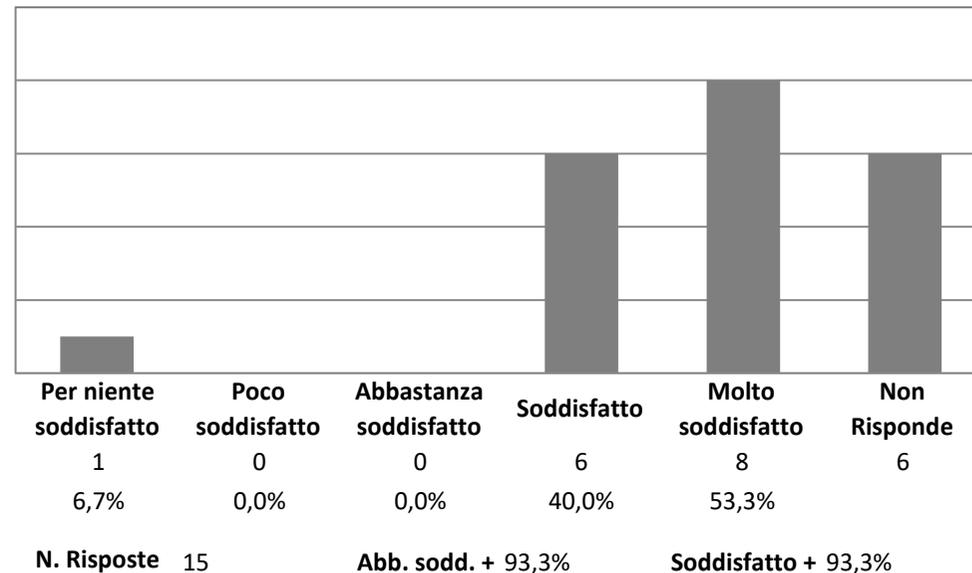


## 10. STATISTICA, PREZZI E STUDI ECONOMICI - Personale

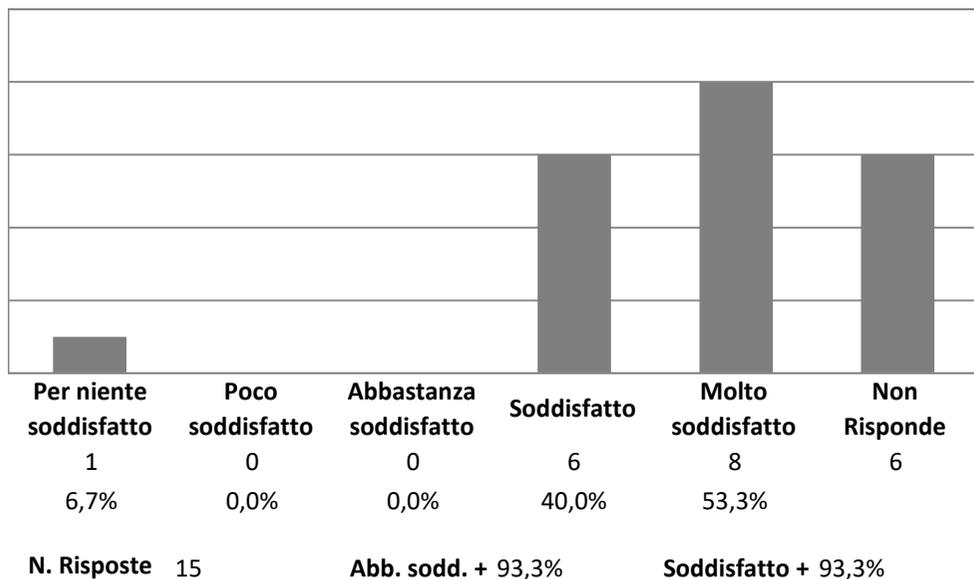
### 2.1. Capacità di risoluzione dei problemi



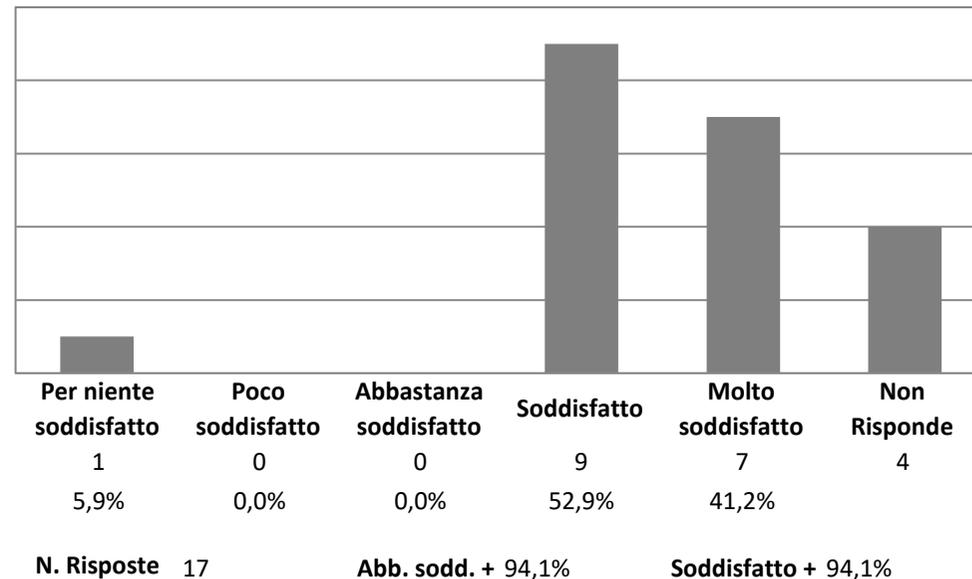
### 2.2. Chiarezza e completezza delle informazioni fornite



### 2.3. Preparazione tecnica e competenza

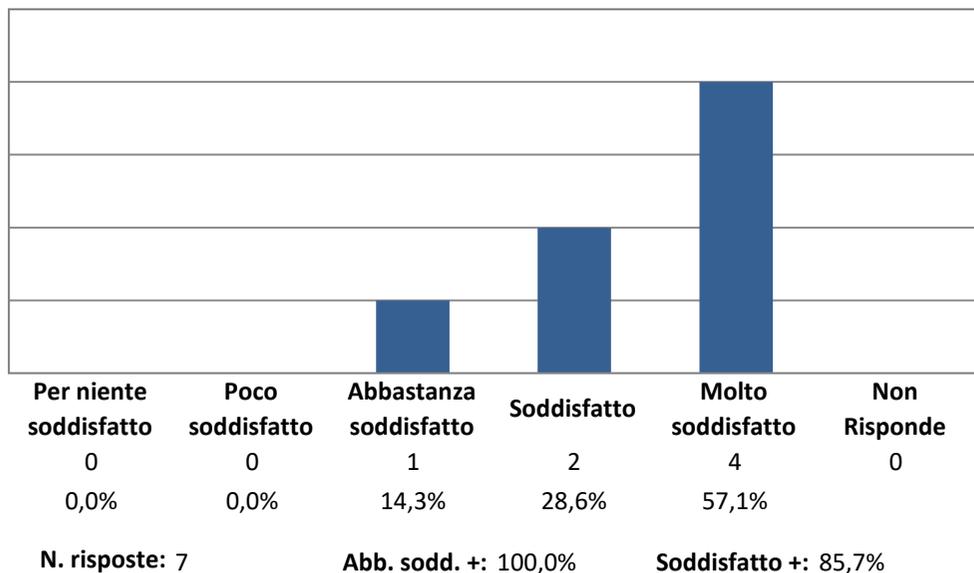


### 2.4. Disponibilità e cortesia

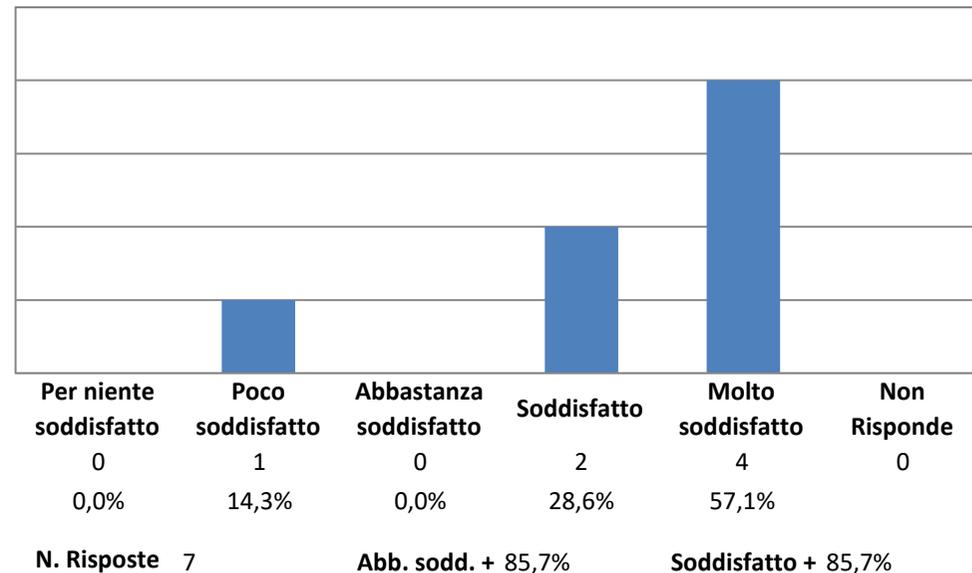


## 12. SITO WEB CAMERALE (WWW.RA.CAMCOM.GOV.IT) - Servizio

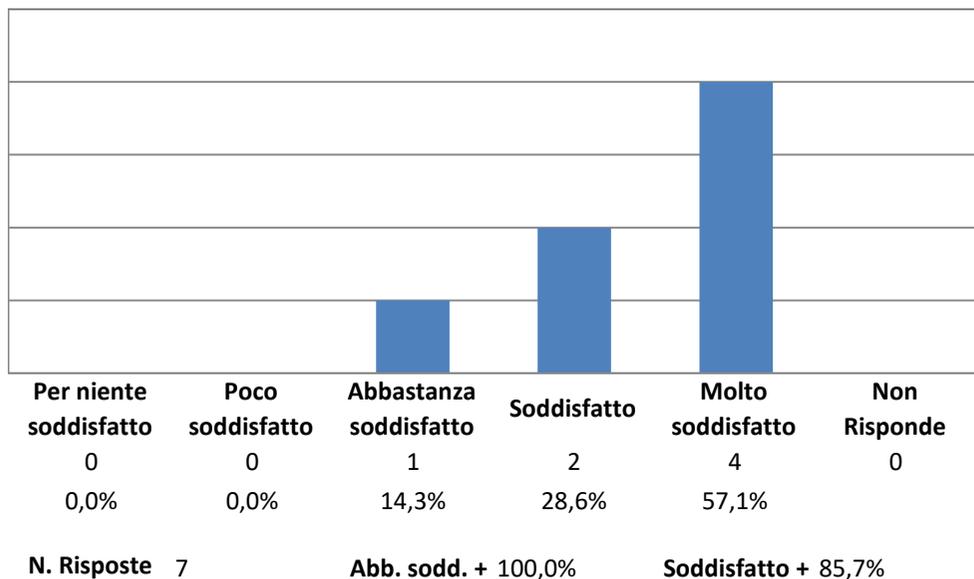
### 1.1. Contenuti



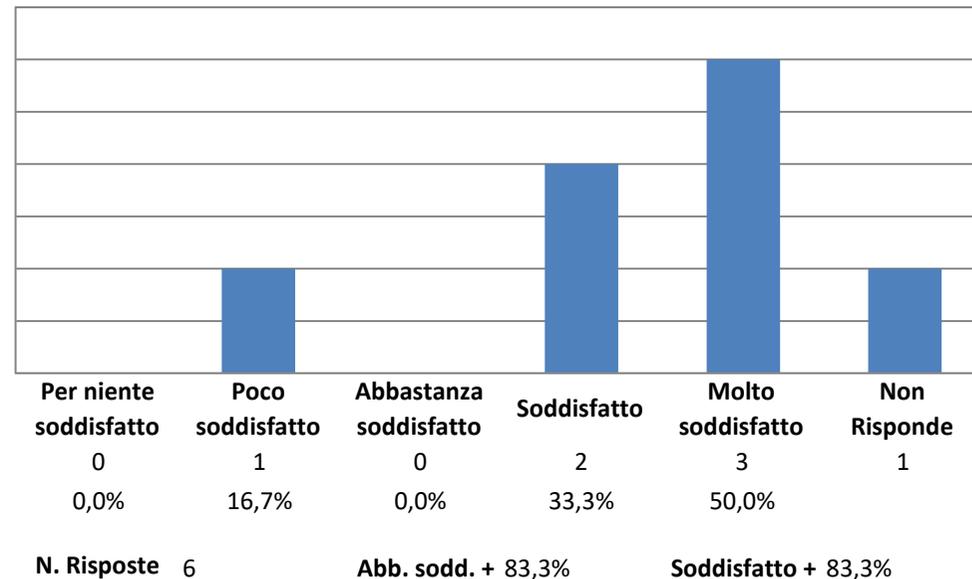
### 1.2. Facilità di consultazione



### 1.3. Chiarezza, precisione e completezza delle informazioni

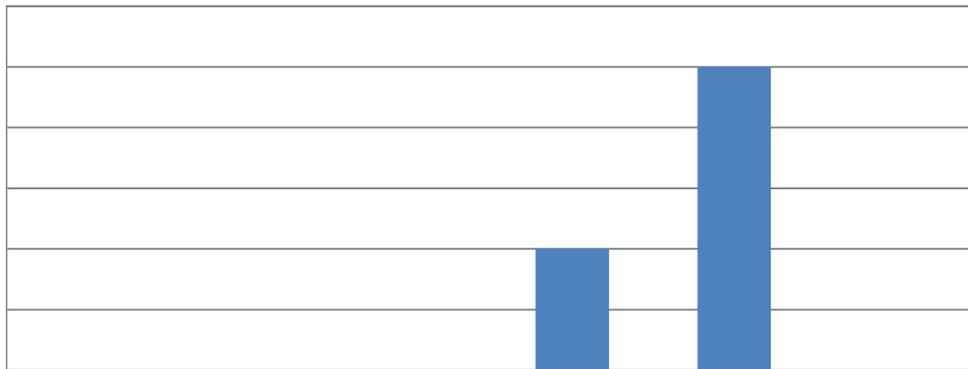


### 1.4. Facilità di reperimento ed utilizzo della modulistica



## 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
0	0	0	2	5	0
0,0%	0,0%	0,0%	28,6%	71,4%	

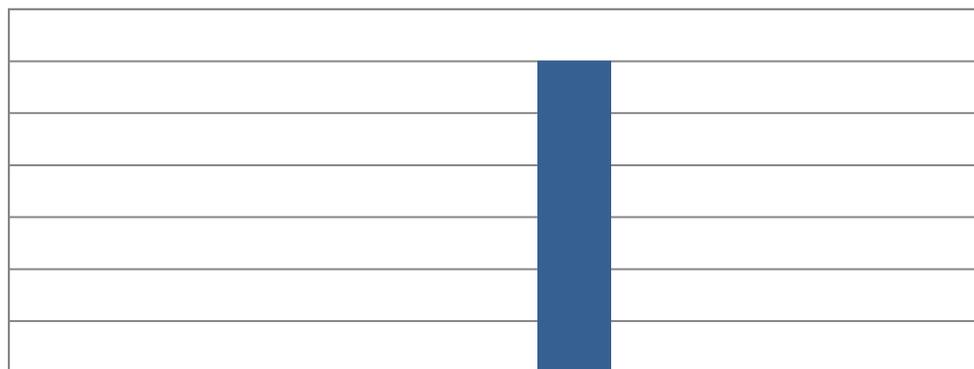
**N. risposte:** 7

**Abb. sudd. +:** 100,0%

**Soddisfatto +:** 100,0%

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

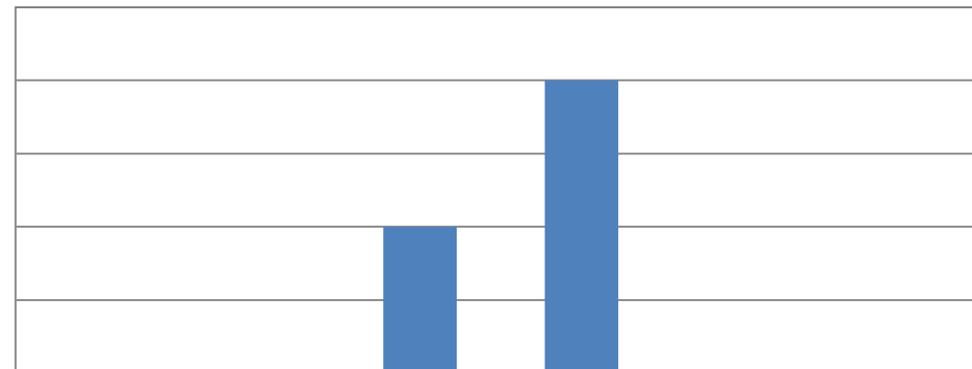
### 1.1. Il servizio nel suo complesso



Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Non Risponde
0	0	0	3	0	0
0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	

N. risposte: 3      Abb. sudd. +: 100,0%      Soddisfatto +: 100,0%

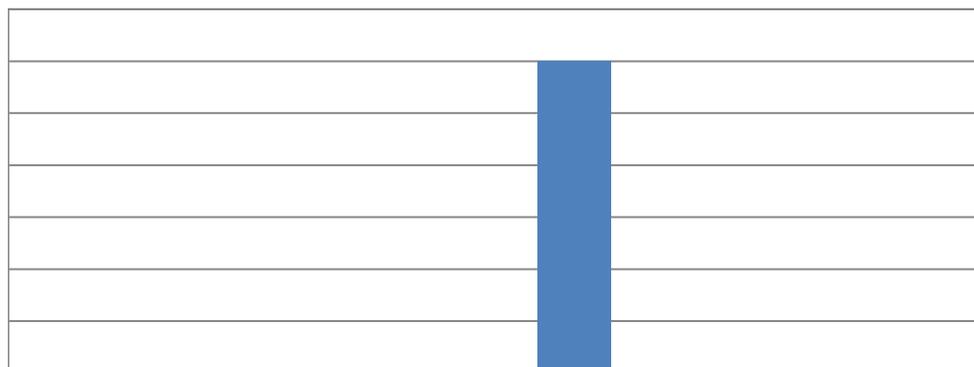
### 1.2. Semplicità di iscrizione ed accessibilità nella consultazione ...



Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Non Risponde
0	0	1	2	0	0
0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%	

N. Risposte 3      Abb. sudd. + 100,0%      Soddisfatto + 66,7%

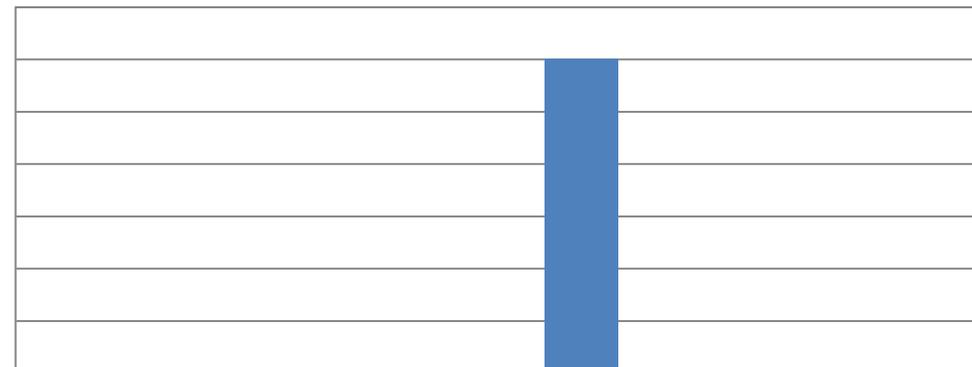
### 1.3. Completezza delle informazioni pubblicate nel RASL



Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Non Risponde
0	0	0	3	0	0
0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	

N. Risposte 3      Abb. sudd. + 100,0%      Soddisfatto + 100,0%

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



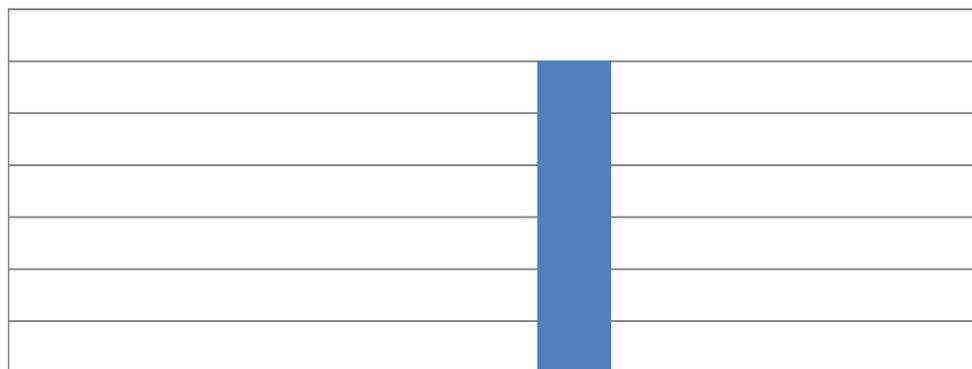
Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Non Risponde
0	0	0	3	0	0
0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	

N. Risposte 3      Abb. sudd. + 100,0%      Soddisfatto + 100,0%

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



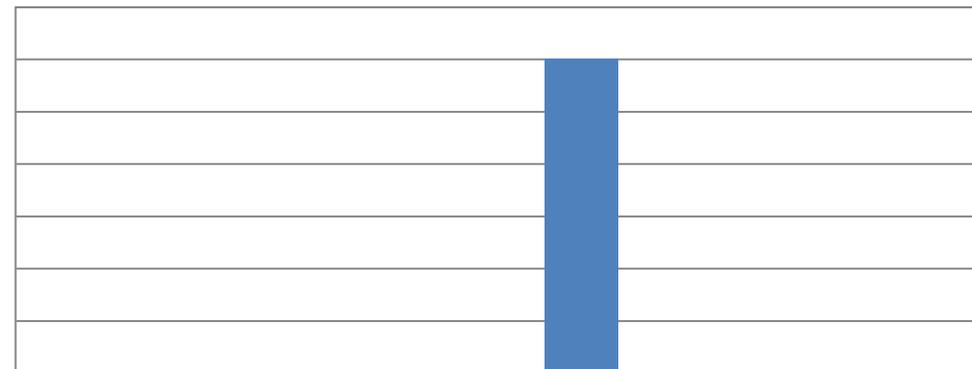
## 1.5. Modalità e strumenti di comunicazione del bando per contributi...



Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Non Risponde
0	0	0	3	0	0
0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	

N. risposte: 3      Abb. sudd. +: 100,0%      Soddisfatto +: 100,0%

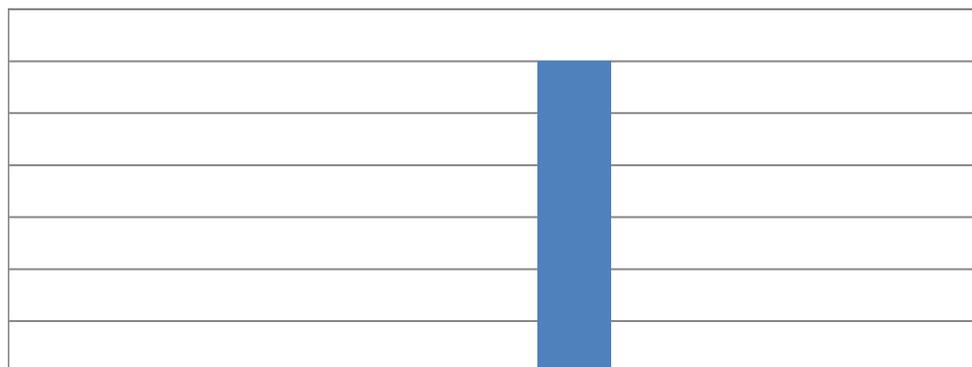
## 1.6. Qualità iniziative seminariali e promozionali in tema di alter...



Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Non Risponde
0	0	0	3	0	0
0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	

N. Risposte 3      Abb. sudd. + 100,0%      Soddisfatto + 100,0%

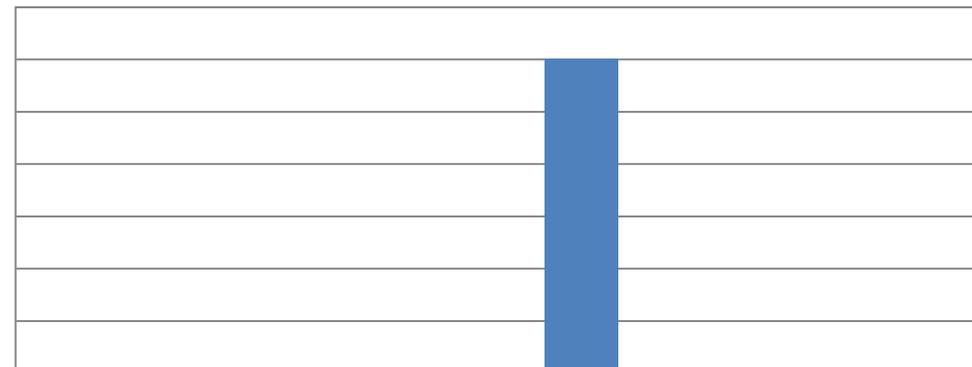
## 1.7. Efficacia della azioni di supporto alle scuole per i percorsi ...



Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Non Risponde
0	0	0	3	0	0
0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	

N. Risposte 3      Abb. sudd. + 100,0%      Soddisfatto + 100,0%

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



Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Non Risponde
0	0	0	3	0	0
0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	

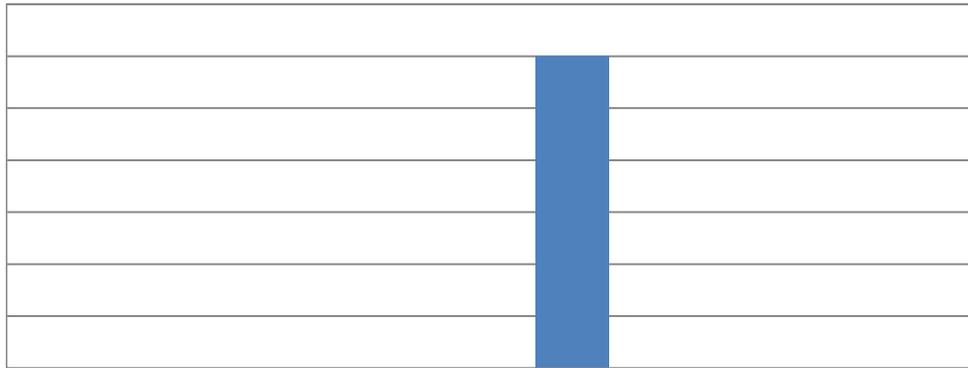
N. Risposte 3      Abb. sudd. + 100,0%      Soddisfatto + 100,0%

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



Camera di Commercio  
Ravenna

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



Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Non Risponde
0	0	0	3	0	0
0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	

**N. risposte:** 3

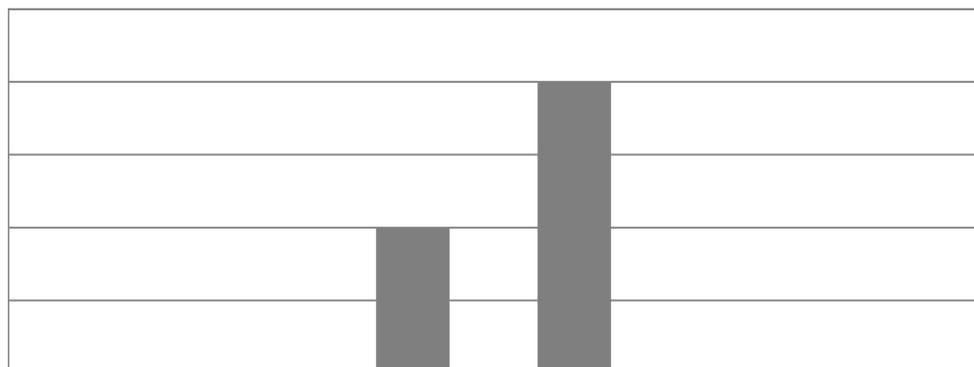
**Abb. sudd. +:** 100,0%

**Soddisfatto +:** 100,0%

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



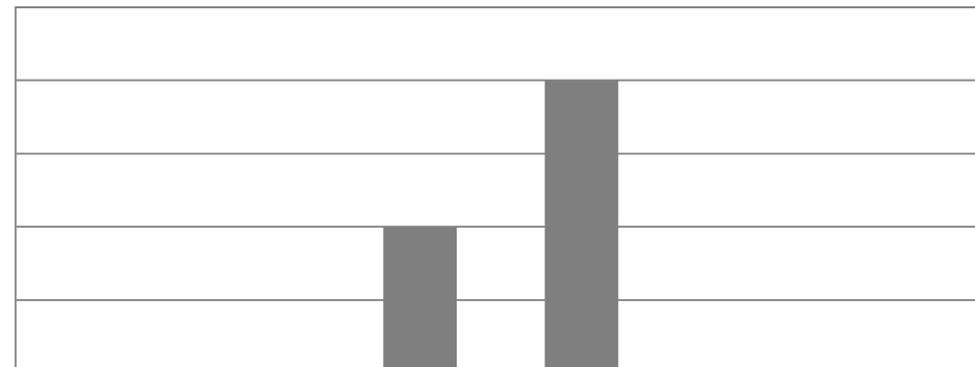
## 2.1. Capacità di risoluzione dei problemi



Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Non Risponde
0	0	1	2	0	0
0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%	

N. risposte: 3      **Abb. sudd. +:** 100,0%      **Soddisfatto +:** 66,7%

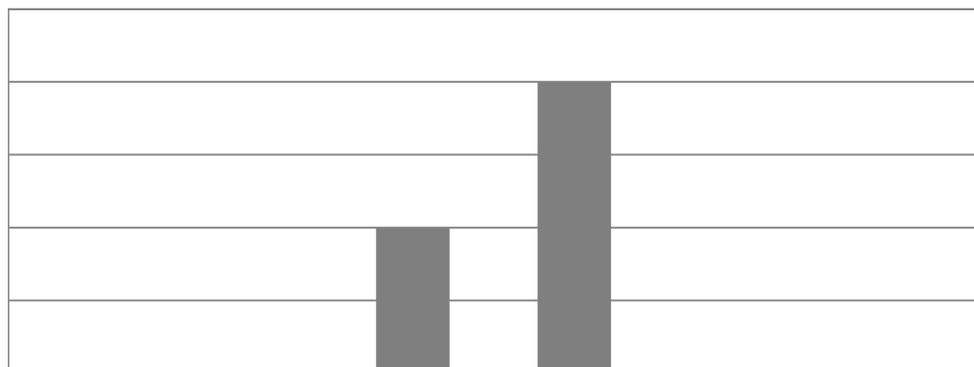
## 2.2. Chiarezza e completezza delle informazioni fornite



Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Non Risponde
0	0	1	2	0	0
0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%	

N. Risposte 3      **Abb. sudd. +** 100,0%      **Soddisfatto +** 66,7%

## 2.3. Preparazione tecnica e competenza



Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Non Risponde
0	0	1	2	0	0
0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%	

N. Risposte 3      **Abb. sudd. +** 100,0%      **Soddisfatto +** 66,7%

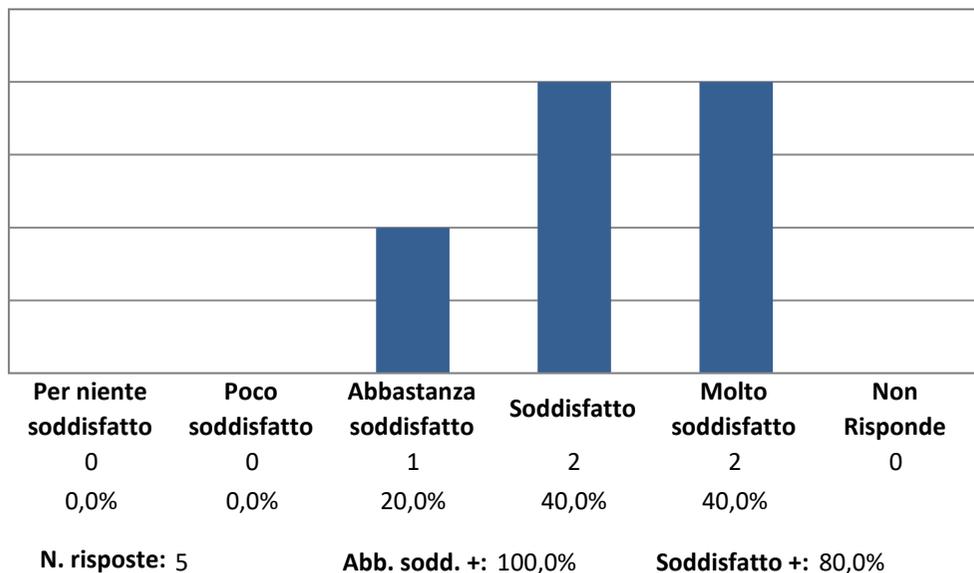
## 2.4. Disponibilità e cortesia



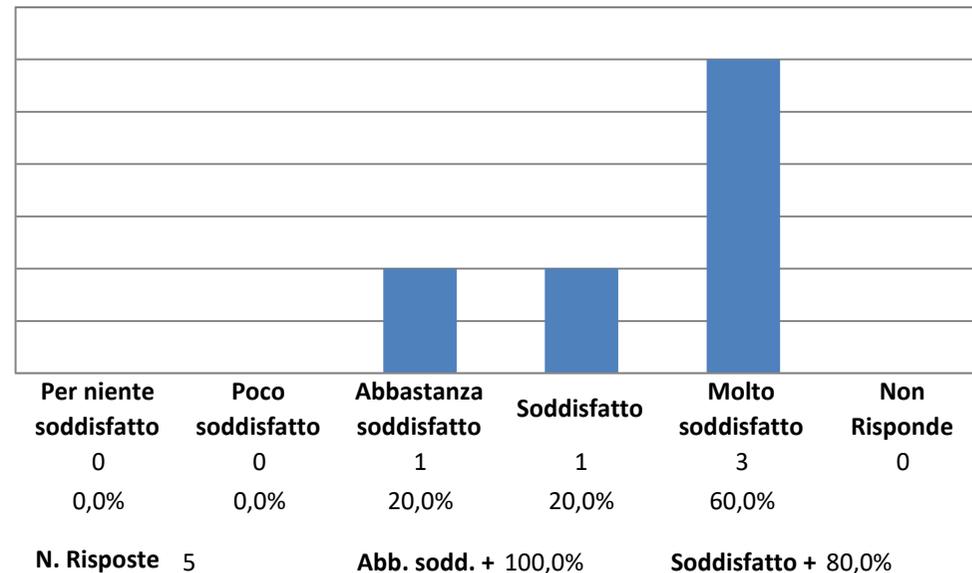
Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Non Risponde
0	1	0	2	0	0
0,0%	33,3%	0,0%	66,7%	0,0%	

N. Risposte 3      **Abb. sudd. +** 66,7%      **Soddisfatto +** 66,7%

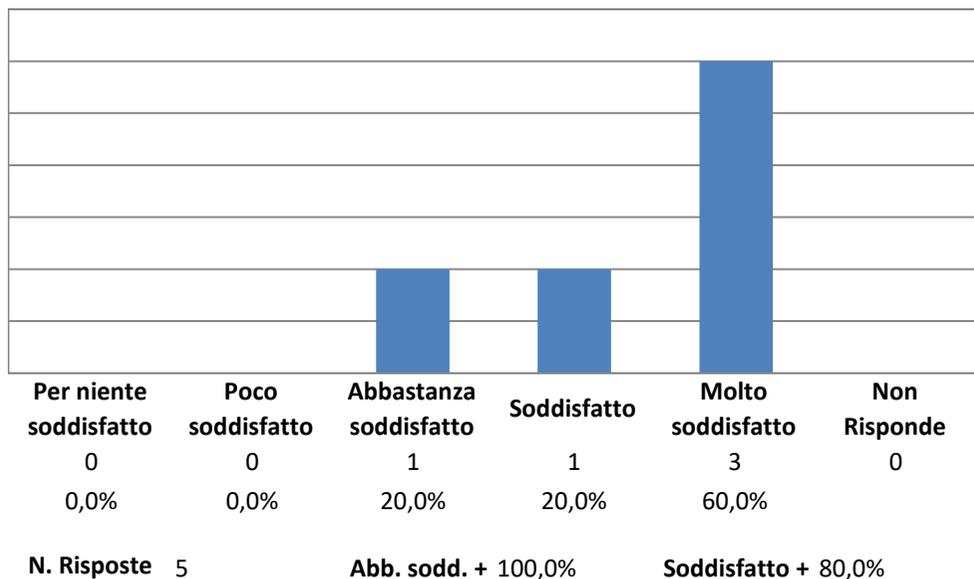
1.1. Il servizio nel suo complesso



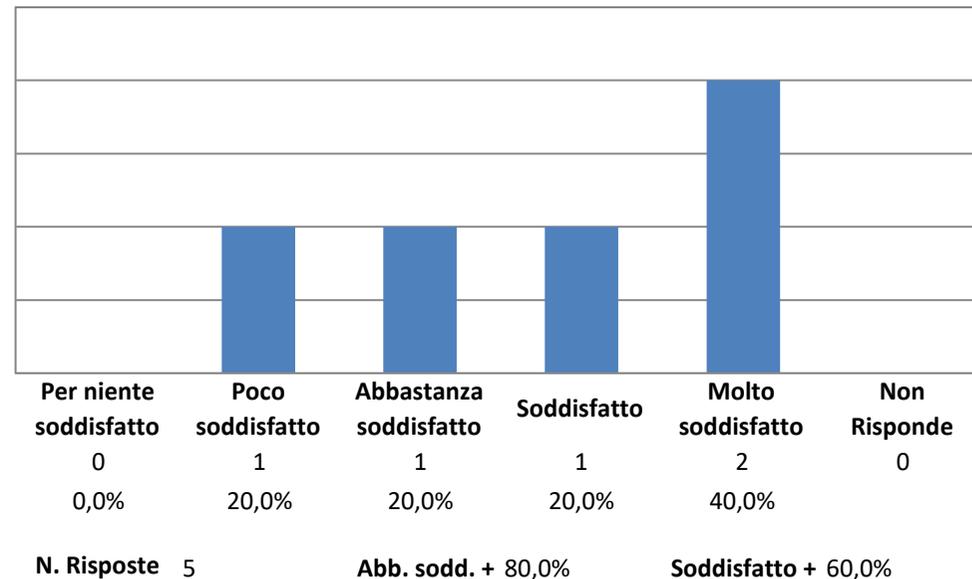
1.2. Tempi di svolgimento delle pratiche e/o per ottenere informazi...



1.3. Il servizio di assistenza rispetto ai quesiti proposti



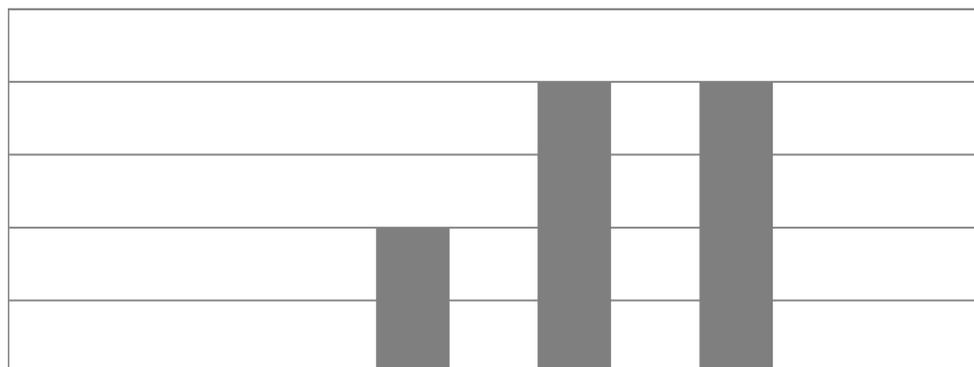
1.4. La relativa sezione del sito internet



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



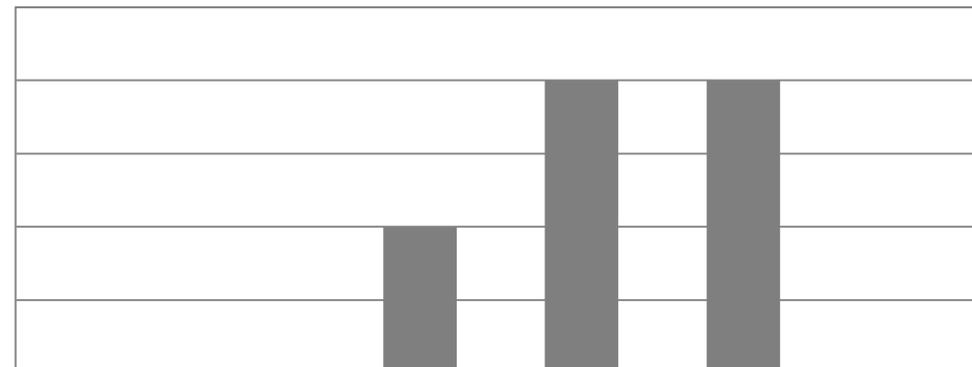
## 2.1. Capacità di risoluzione dei problemi



Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Non Risponde
0	0	1	2	2	0
0,0%	0,0%	20,0%	40,0%	40,0%	

N. risposte: 5      Abb. sudd. +: 100,0%      Soddisfatto +: 80,0%

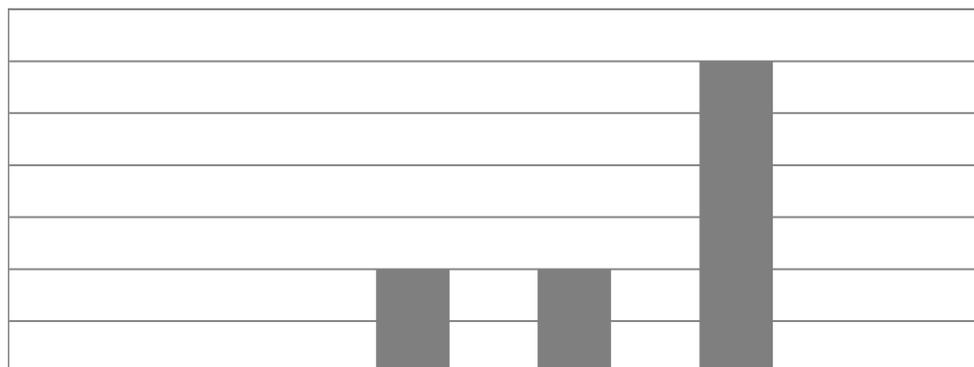
## 2.2. Chiarezza e completezza delle informazioni fornite



Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Non Risponde
0	0	1	2	2	0
0,0%	0,0%	20,0%	40,0%	40,0%	

N. Risposte 5      Abb. sudd. + 100,0%      Soddisfatto + 80,0%

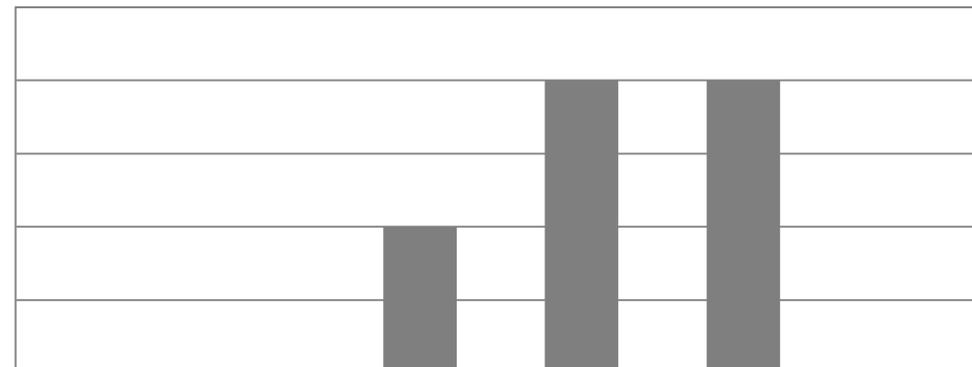
## 2.3. Preparazione tecnica e competenza



Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Non Risponde
0	0	1	1	3	0
0,0%	0,0%	20,0%	20,0%	60,0%	

N. Risposte 5      Abb. sudd. + 100,0%      Soddisfatto + 80,0%

## 2.4. Disponibilità e cortesia

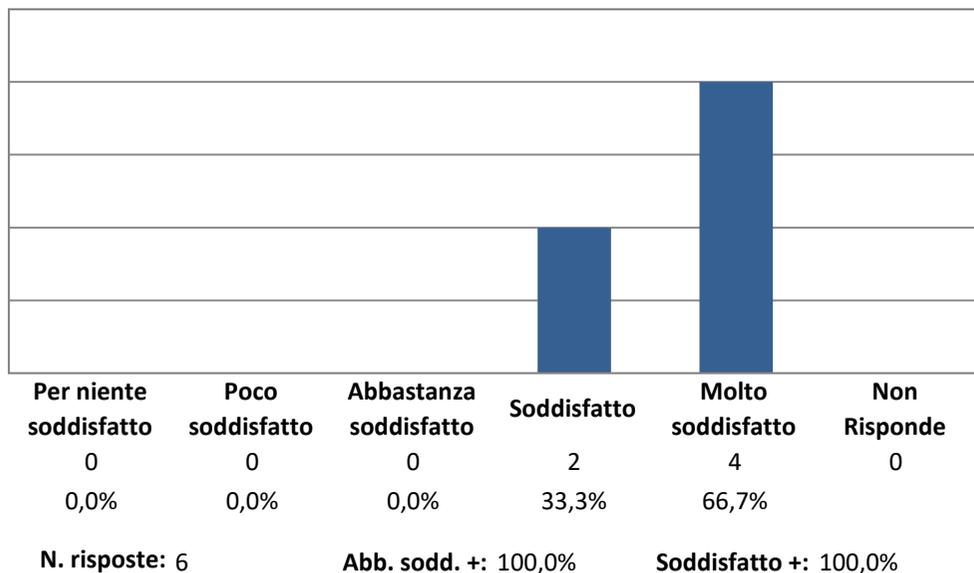


Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Non Risponde
0	0	1	2	2	0
0,0%	0,0%	20,0%	40,0%	40,0%	

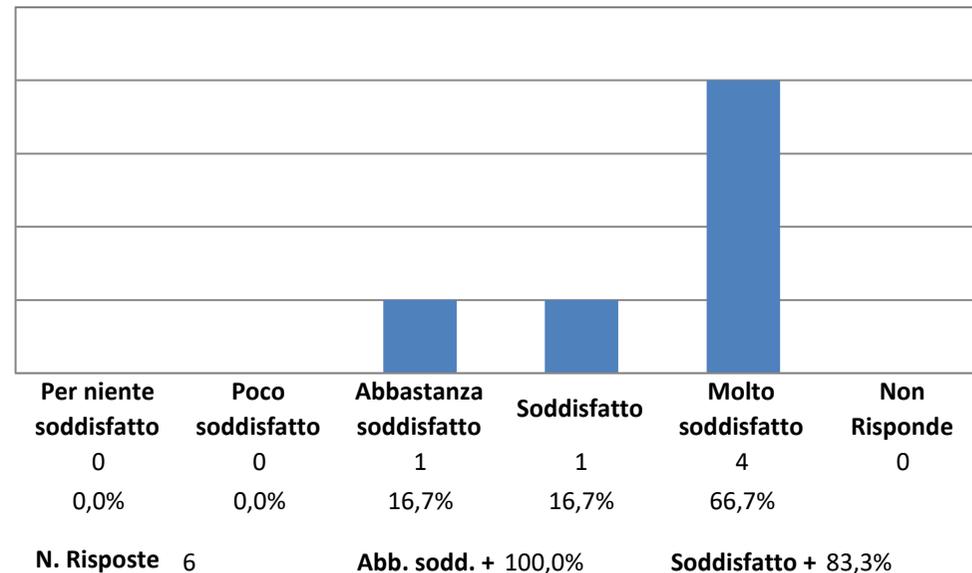
N. Risposte 5      Abb. sudd. + 100,0%      Soddisfatto + 80,0%

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

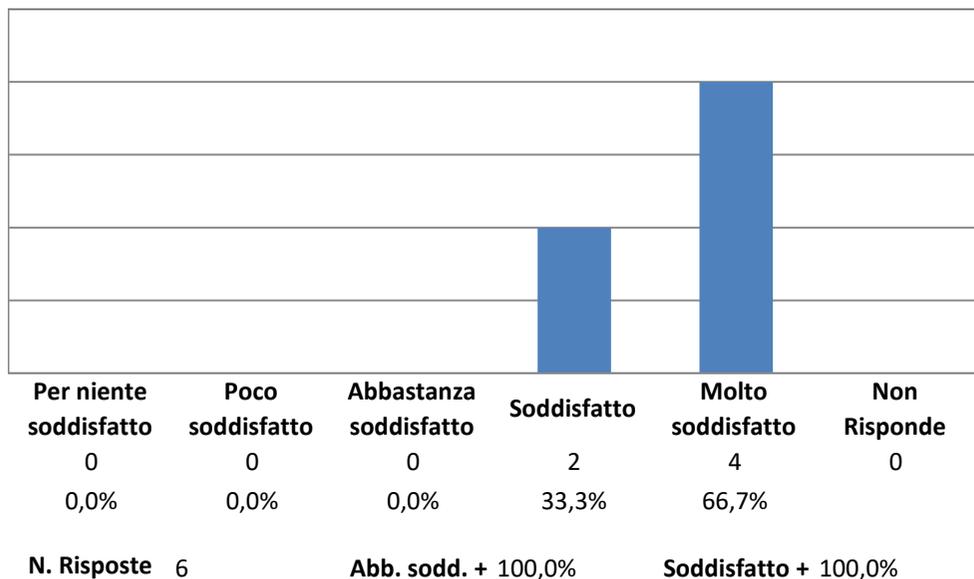
### 1.1. Il servizio nel suo complesso



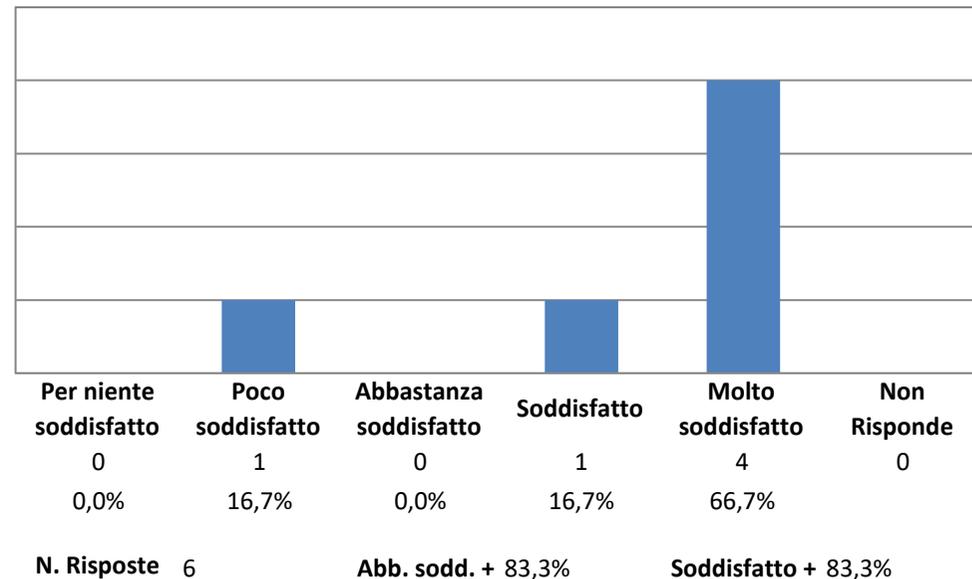
### 1.2. Tempi di svolgimento delle pratiche e/o per ottenere informazi...



### 1.3. Il servizio di assistenza rispetto ai quesiti proposti

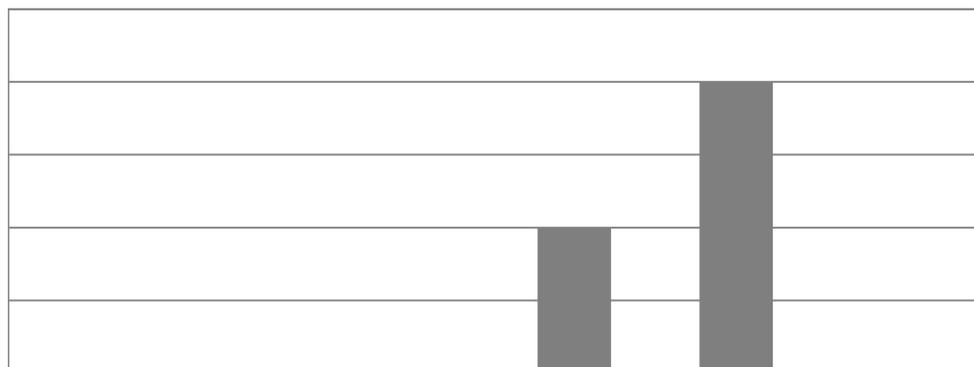


### 1.4. La relativa sezione del sito internet



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

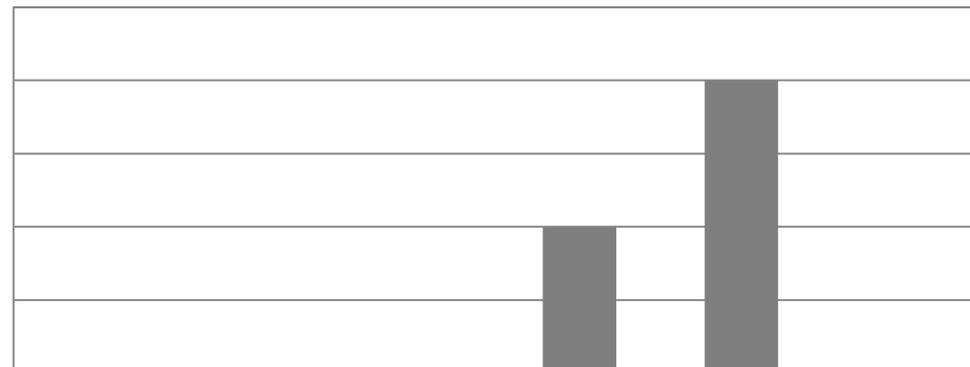
### 2.1. Capacità di risoluzione dei problemi



Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Non Risponde
0	0	0	2	4	0
0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	

N. risposte: 6      Abb. sudd. +: 100,0%      Soddisfatto +: 100,0%

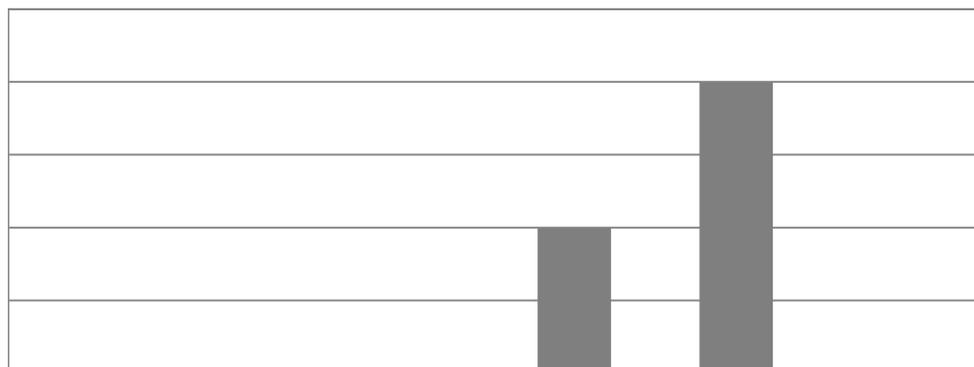
### 2.2. Chiarezza e completezza delle informazioni fornite



Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Non Risponde
0	0	0	2	4	0
0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	

N. Risposte 6      Abb. sudd. + 100,0%      Soddisfatto + 100,0%

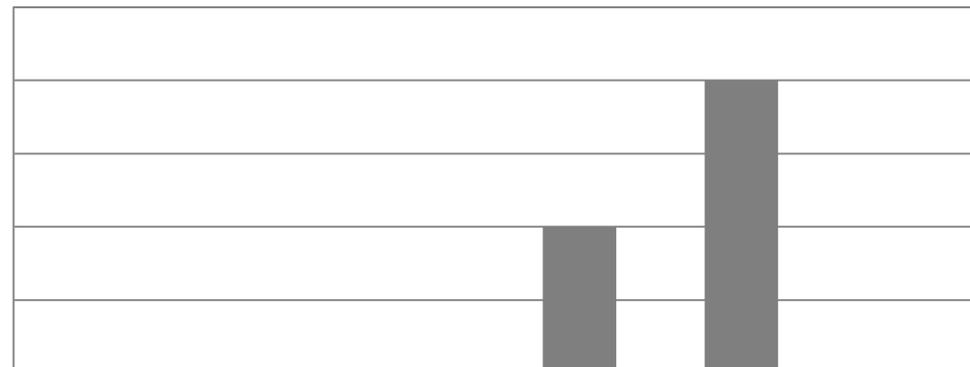
### 2.3. Preparazione tecnica e competenza



Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Non Risponde
0	0	0	2	4	0
0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	

N. Risposte 6      Abb. sudd. + 100,0%      Soddisfatto + 100,0%

### 2.4. Disponibilità e cortesia



Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Non Risponde
0	0	0	2	4	0
0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	

N. Risposte 6      Abb. sudd. + 100,0%      Soddisfatto + 100,0%