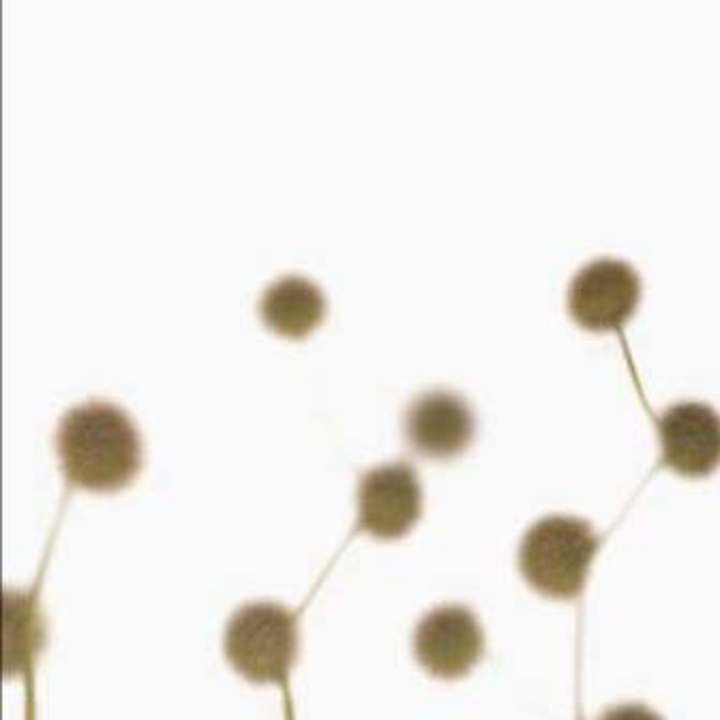




Camera di Commercio
Viterbo



INDAGINE DI
CUSTOMER SATISFACTION:
2015



RISULTATI DELL'INDAGINE

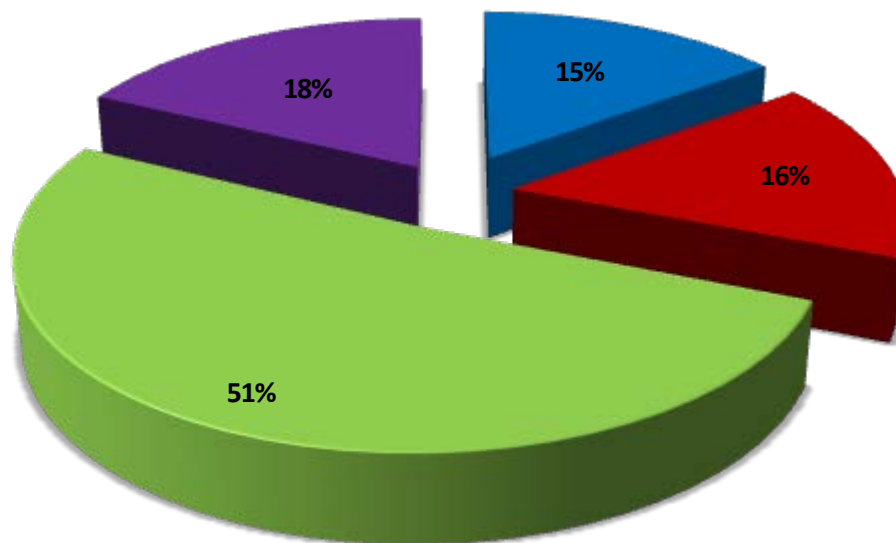
- Immagine della Camera di Commercio presso gli utenti
- I servizi erogati
- Modalità generali di funzionamento della Camera



IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI



1 - “Con quale frequenza, nel corso dell’ultimo anno, lei o i suoi collaboratori avete avuto rapporti con la Camera di Commercio?”



■ Almeno una volta a settimana

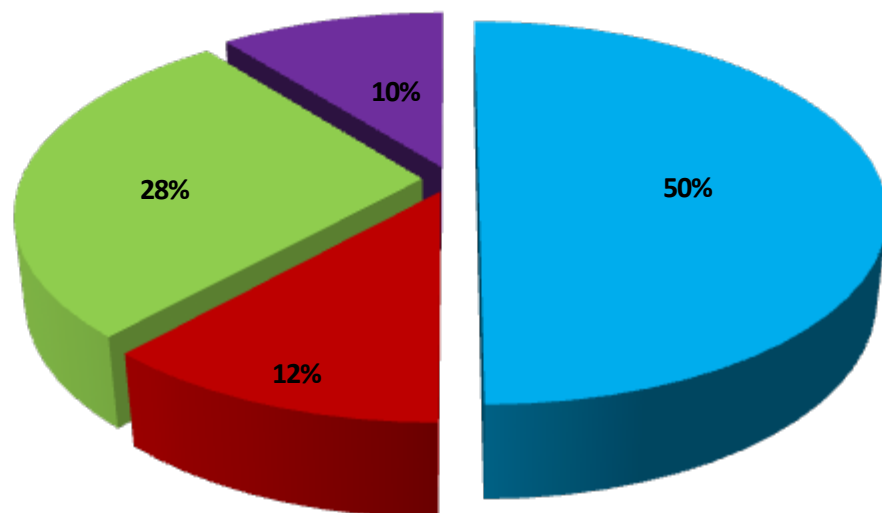
■ una volta al mese

■ Solo quando è servito, non è stato un rapporto costante

■ non ho avuto rapporti con la Camera nell’ultimo anno



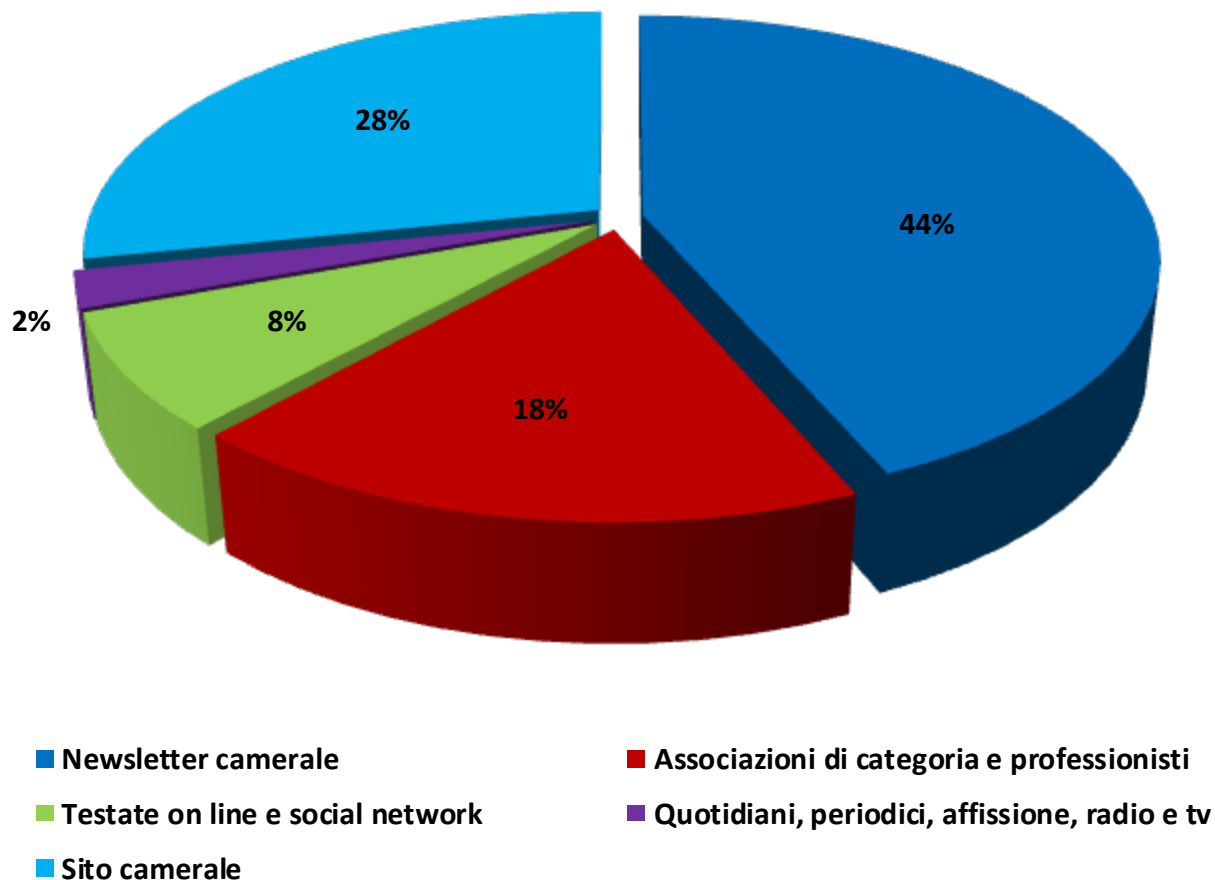
2 - “Come ha avuto rapporti con la Camera di Commercio nell’ultimo anno?”



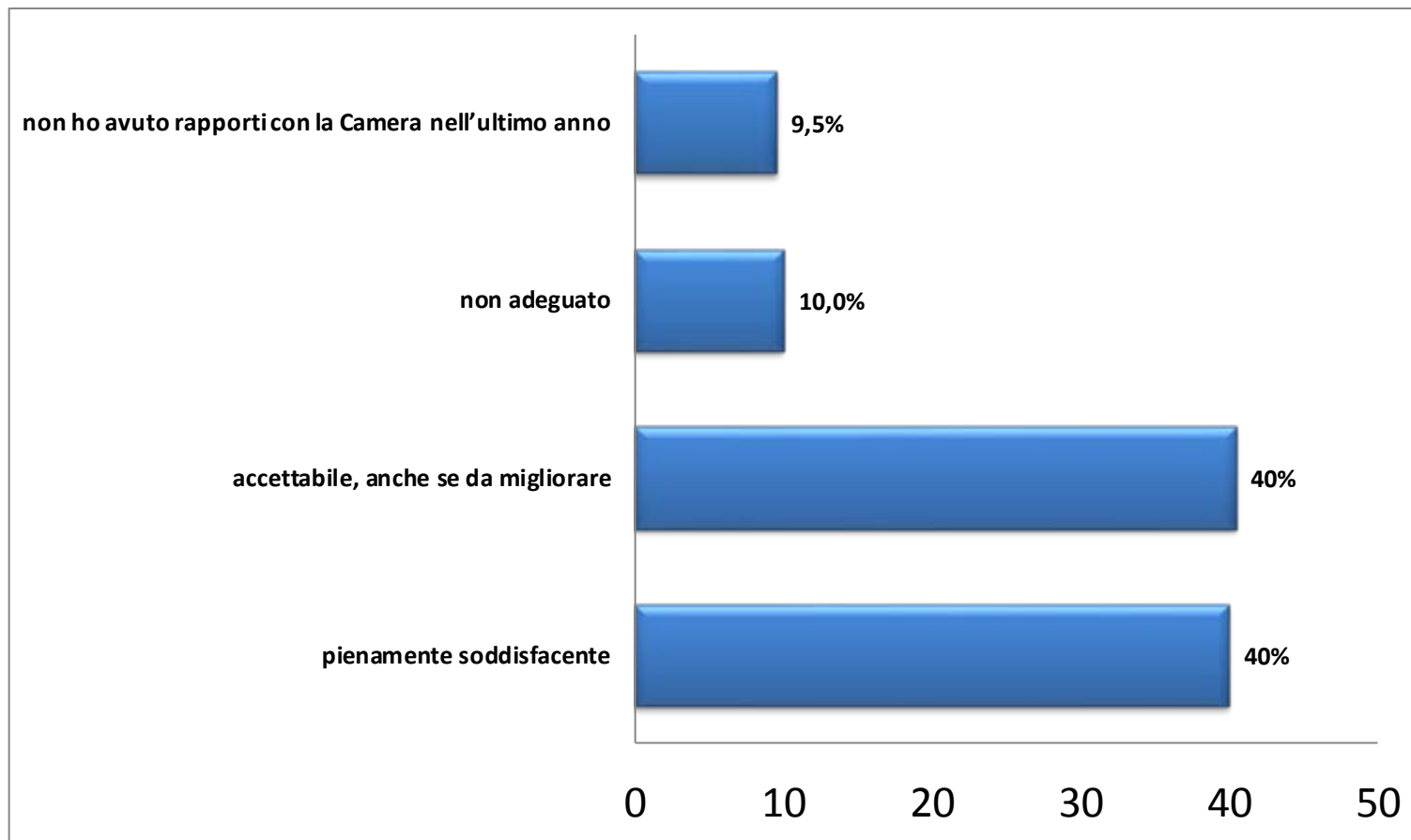
- prevalentemente di persona, direttamente presso gli uffici della Camera
- prevalentemente a distanza, attraverso il telefono
- prevalentemente a distanza utilizzando internet o posta elettronica
- indirettamente, tramite un intermediario



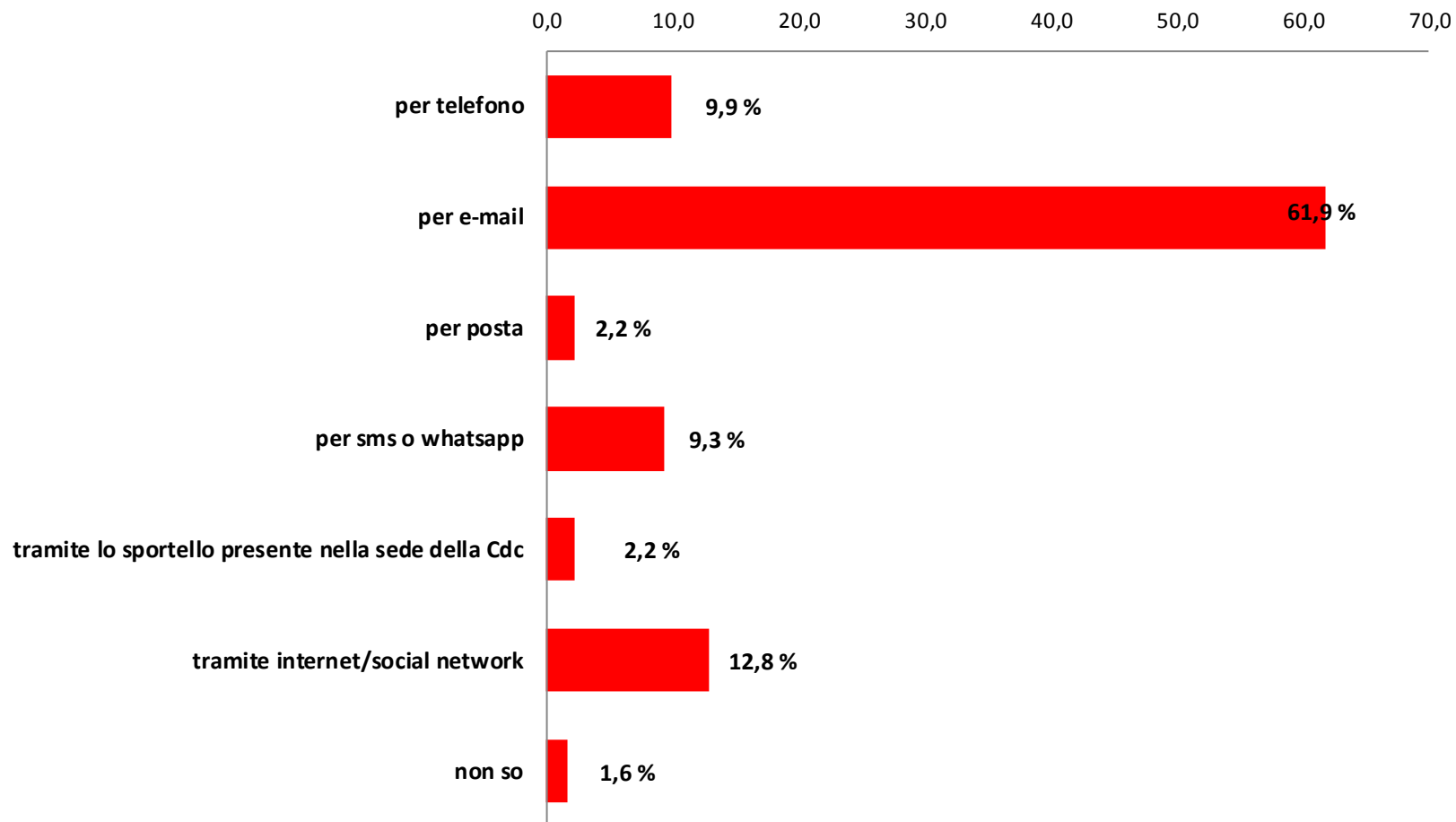
3 - Come viene a conoscenza dei servizi offerti dalla Camera di Commercio di Viterbo?



4 - Secondo lei la Camera di Commercio di Viterbo comunica i servizi che offre in modo?



5 - Con quali modalità preferisce essere informato sui servizi della Camera di Commercio di Viterbo

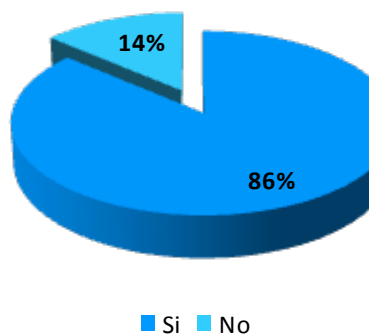




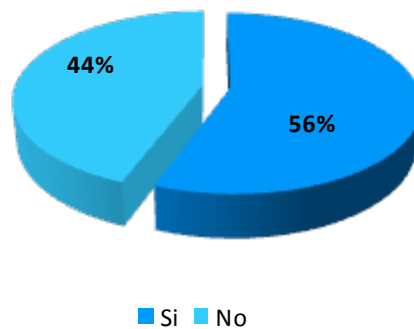
SERVIZI EROGATI

6 a) - Atti amministrativi obbligatori per l'impresa (registro imprese, albi e ruoli, artigianato, visure)

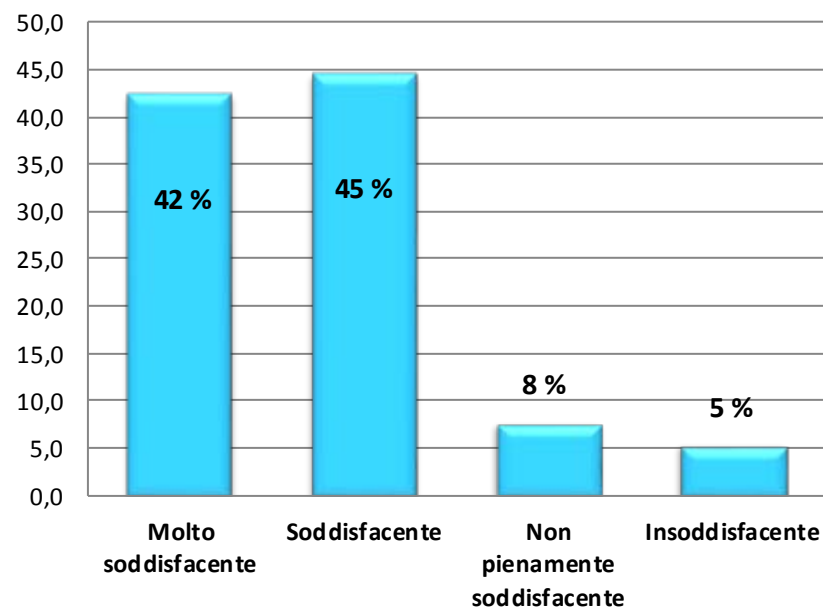
Conosce il servizio?



Lo ha utilizzato
nell'ultimo anno

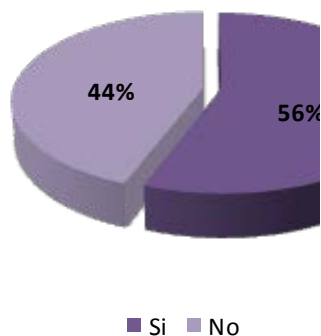


Se sì qual è il suo livello di
soddisfazione?

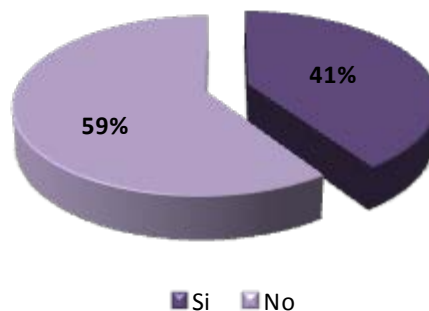


6 b) - "Regolazione del mercato (Ufficio metrico, Ufficio protesti, Usi e consuetudini, Arbitrato e mediazione, brevetti, modelli e marchi)"

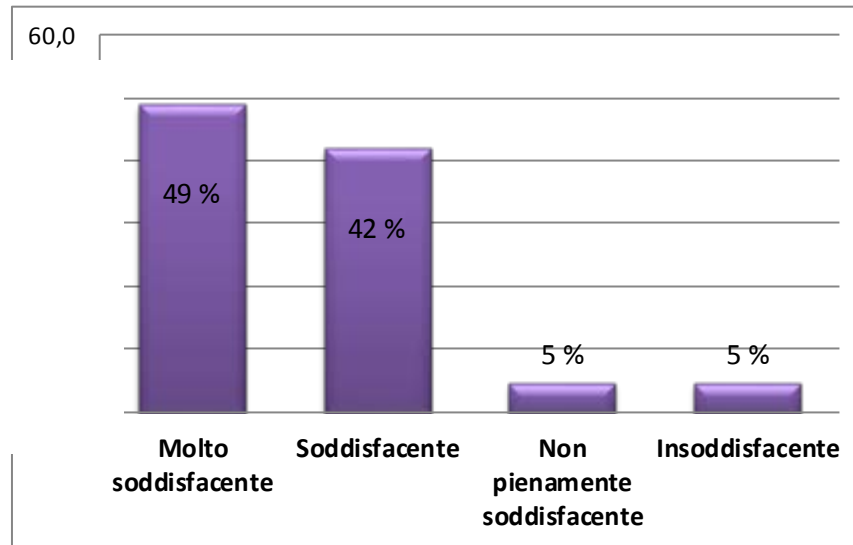
Conosce il servizio?



Lo ha utilizzato nell'ultimo anno

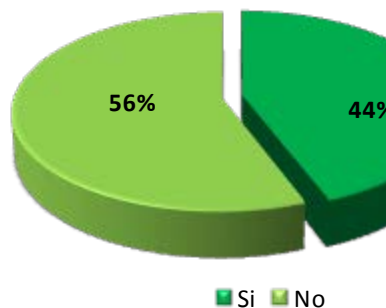


Se sì qual è il suo livello di soddisfazione?

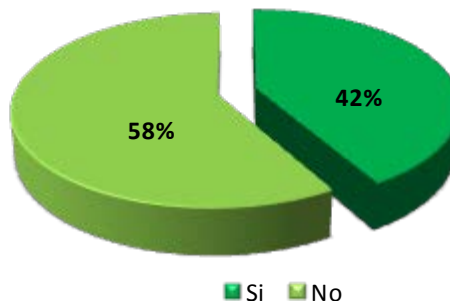


6 c) - "Informazioni sui prezzi, sulle statistiche e sulla situazione economica, studi ed analisi economiche, servizi per la creazione e successione di impresa."

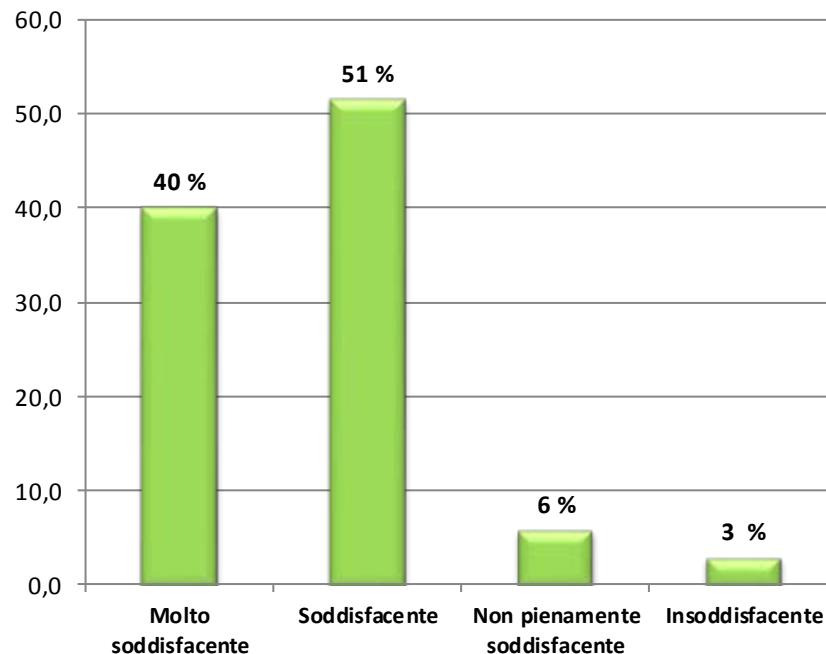
Conosce il servizio?



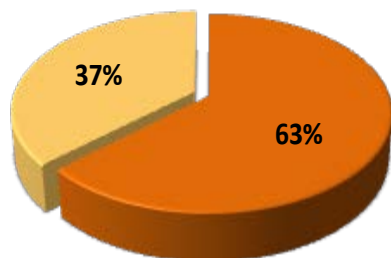
Lo ha utilizzato nell'ultimo anno



Se si qual è il suo livello di soddisfazione?

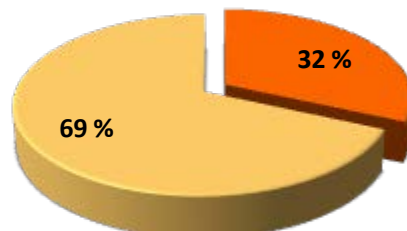


6 d) - "Informazioni sull'avvio di impresa, imprenditoria femminile e sui finanziamenti agevolati, incentivi e contributi alle imprese."



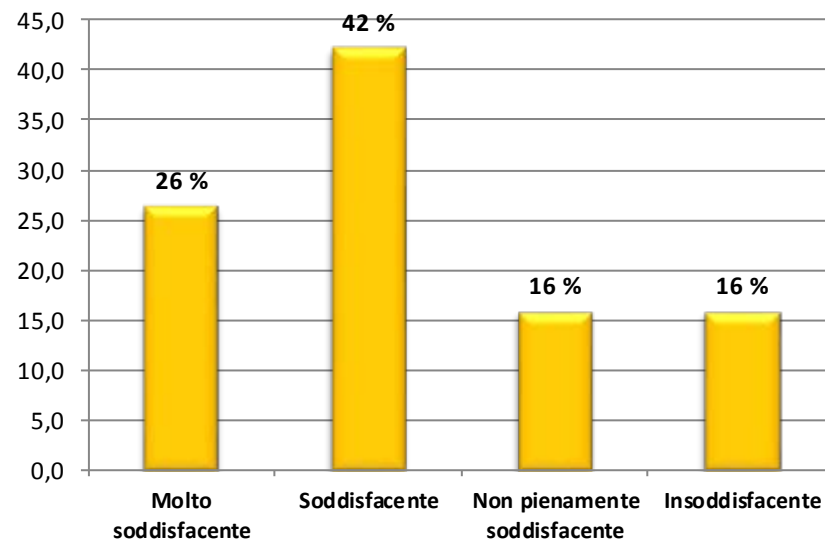
■ Si ■ No

Lo ha utilizzato
nell'ultimo anno



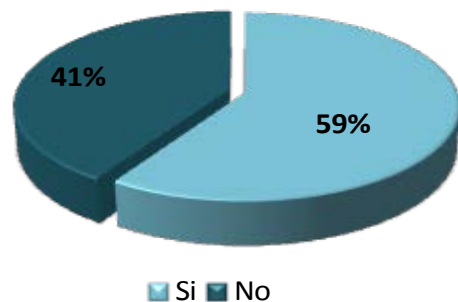
■ Si ■ No

Se sì qual è il suo livello di
soddisfazione?

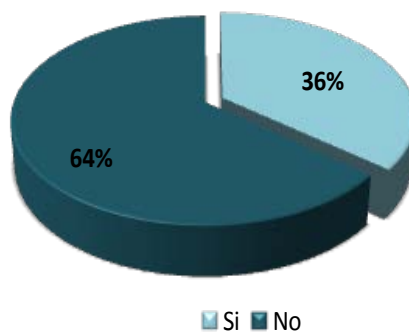


6 e) - "Promozione del commercio estero e dell'internazionalizzazione, partecipazione a fiere, mostre e missioni."

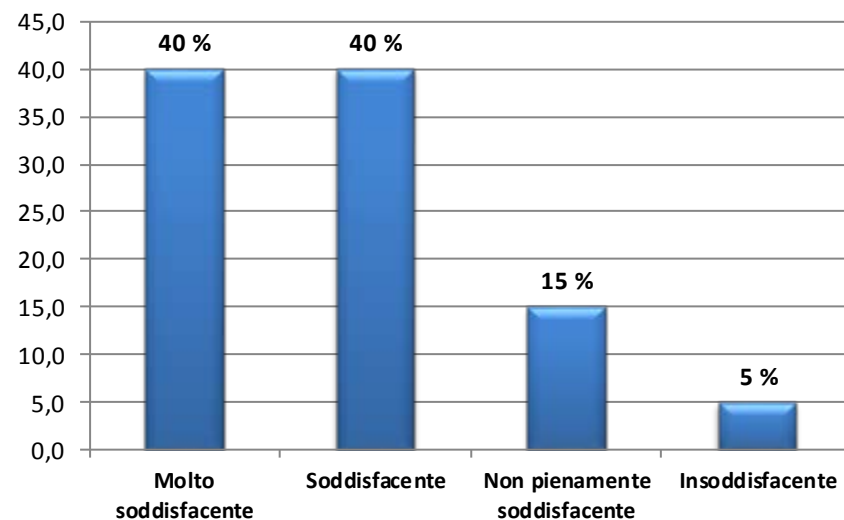
Conosce il servizio?



Lo ha utilizzato
nell'ultimo anno

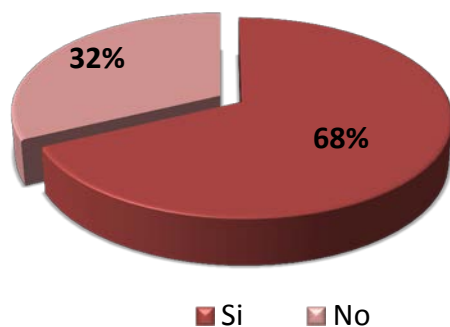


Se si qual è il suo livello di
soddisfazione?

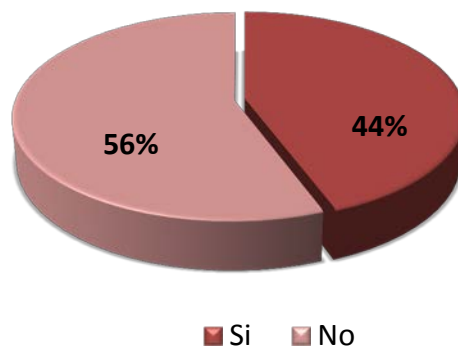


6 f) -“Corsi di formazione e tirocini formativi.”

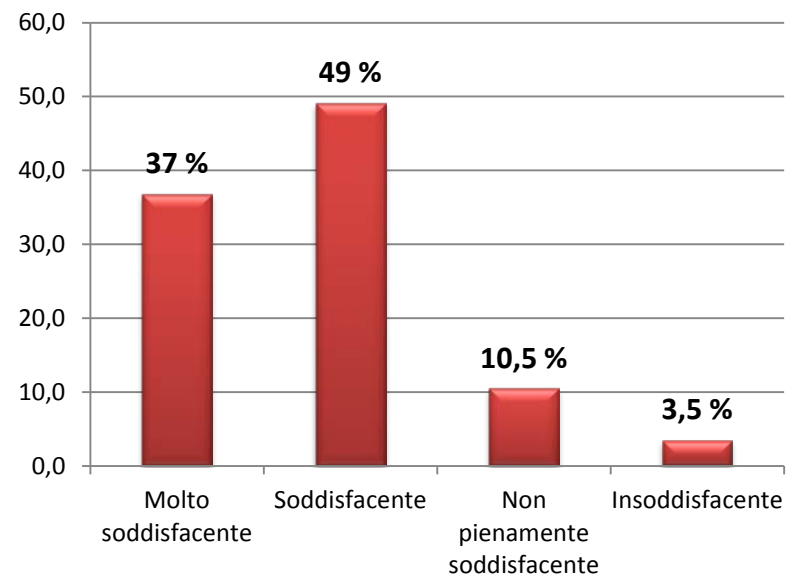
Conosce il servizio?



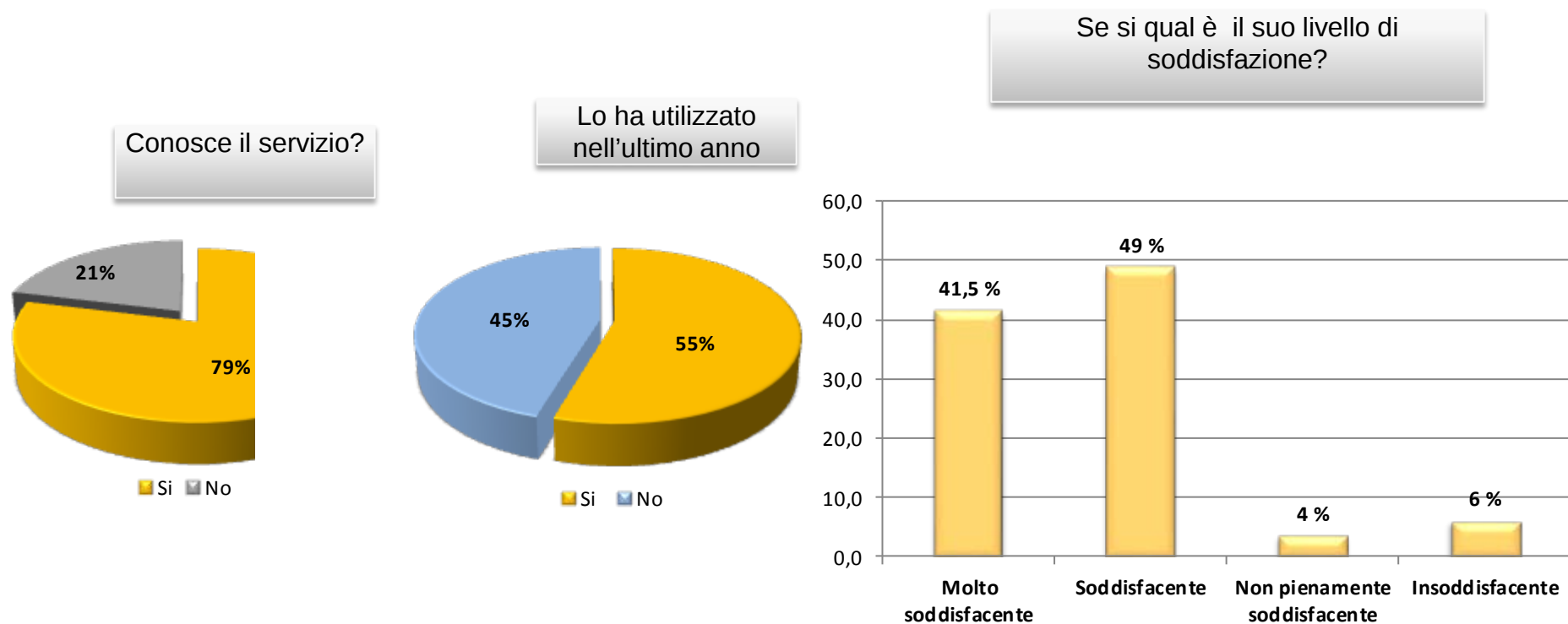
Lo ha utilizzato nell'ultimo anno



Se sì qual è il suo livello di soddisfazione?

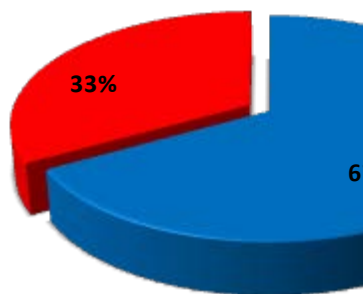


6 g) - "Firma digitale, fatturazione elettronica e supporto alla digitalizzazione delle imprese"



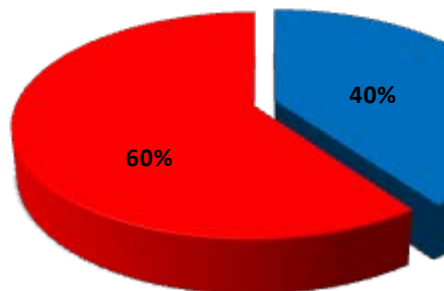
6 h) - “Assistenza, promozione e valorizzazione dei prodotti tipici (enogastronomici, marchi di qualità ecc).”

Conosce il servizio?



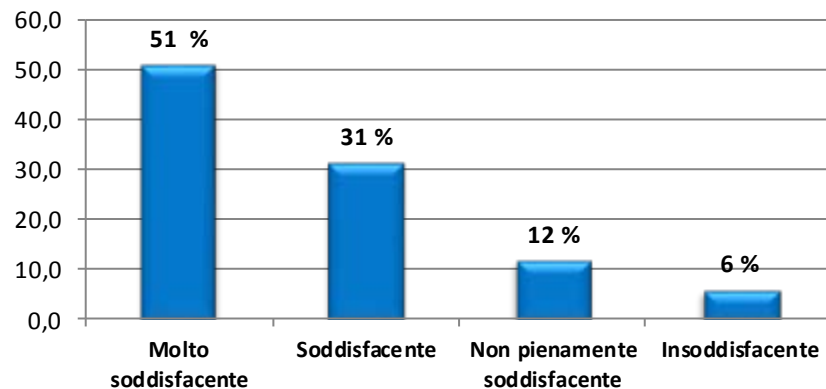
■ Si ■ No

Lo ha utilizzato nell'ultimo anno

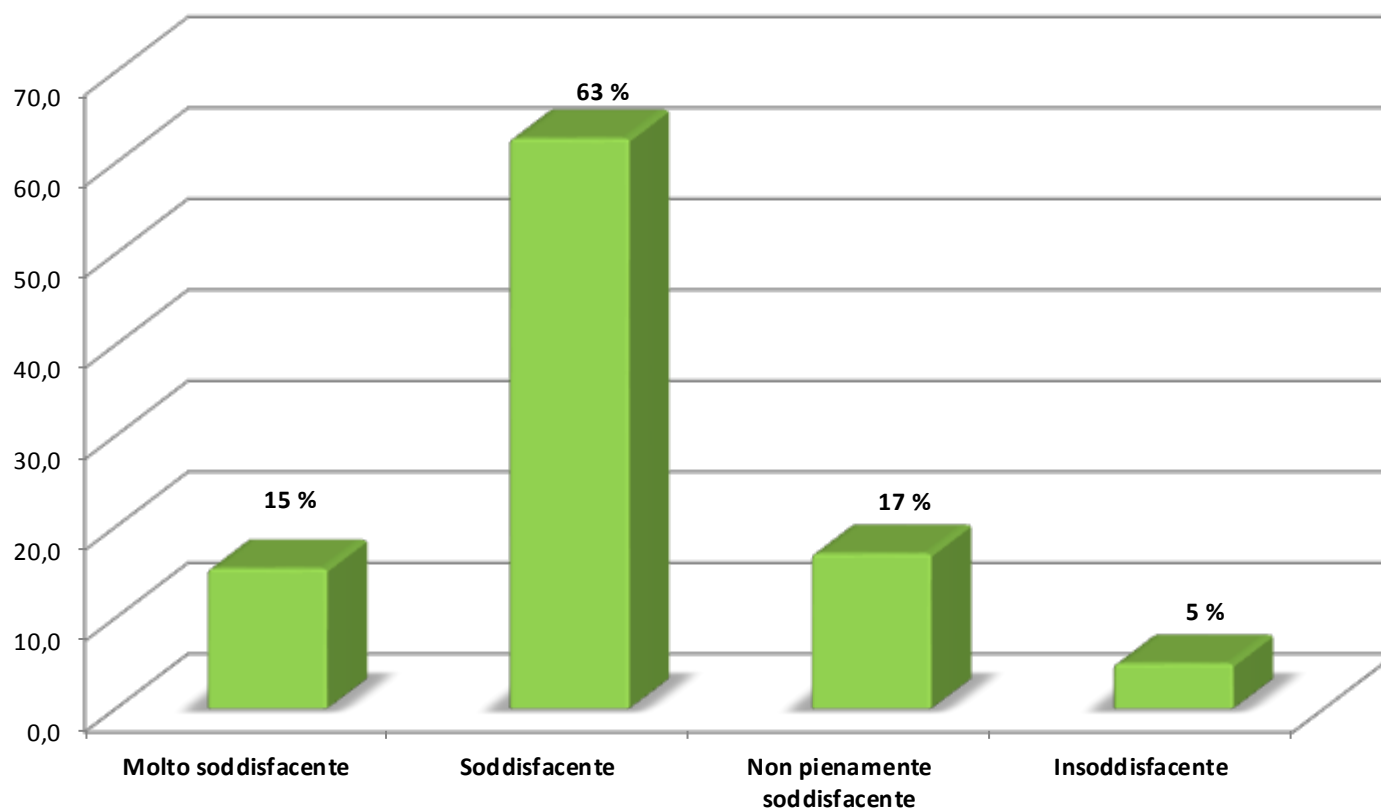


■ Si ■ No

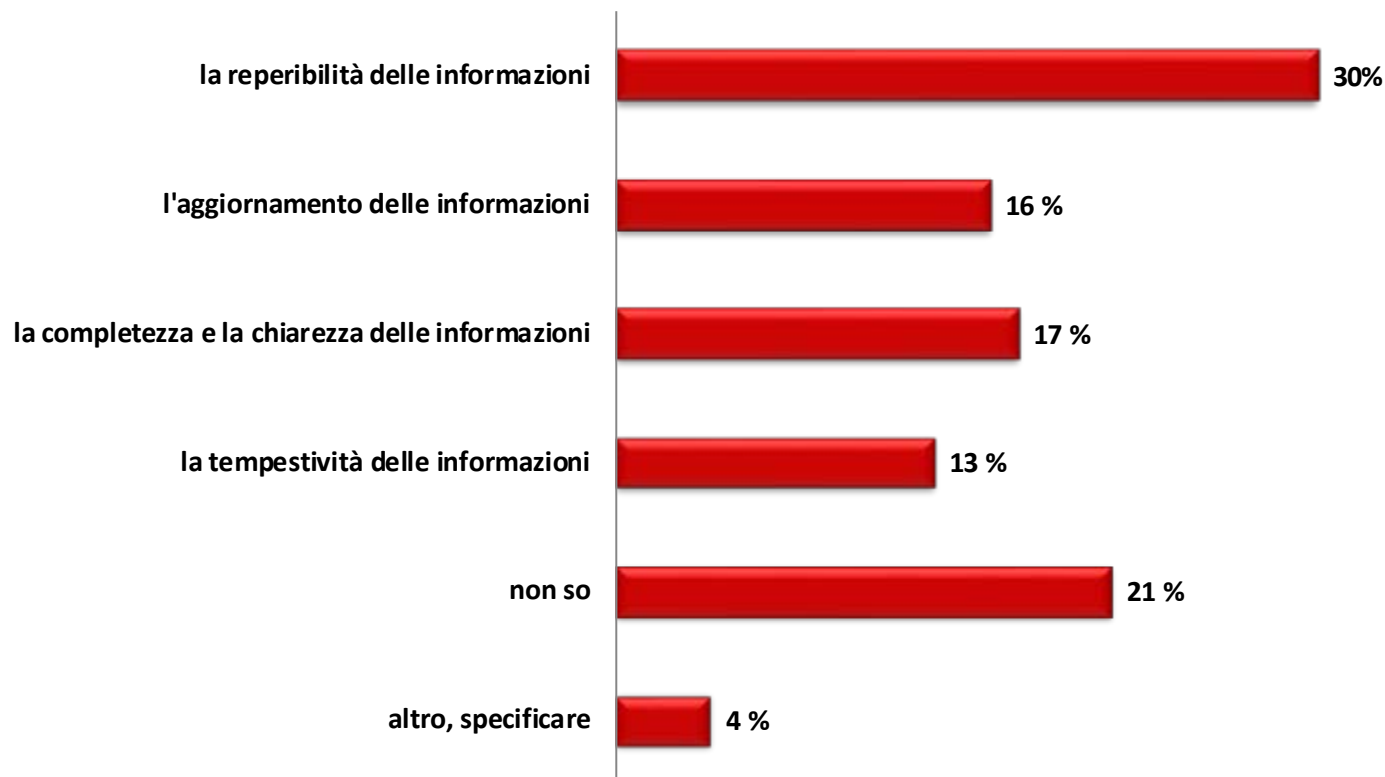
Se si qual è il suo livello di soddisfazione?



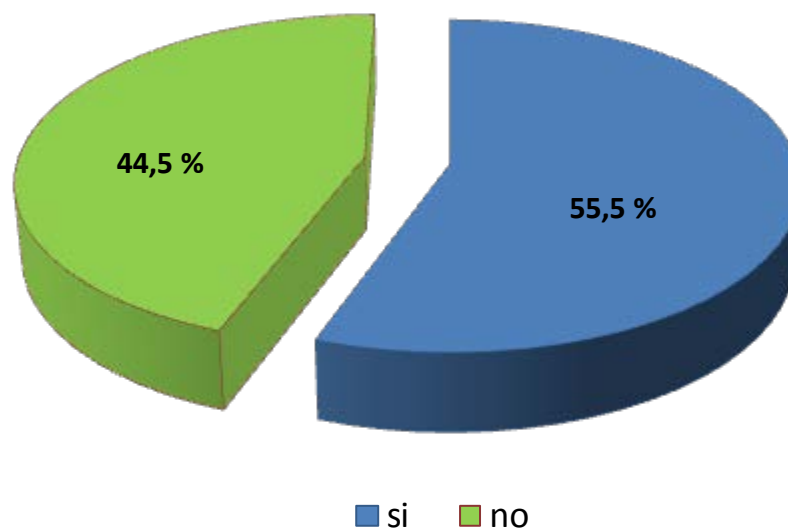
7 - Come valuta il sito internet della Camera di Commercio di Viterbo?



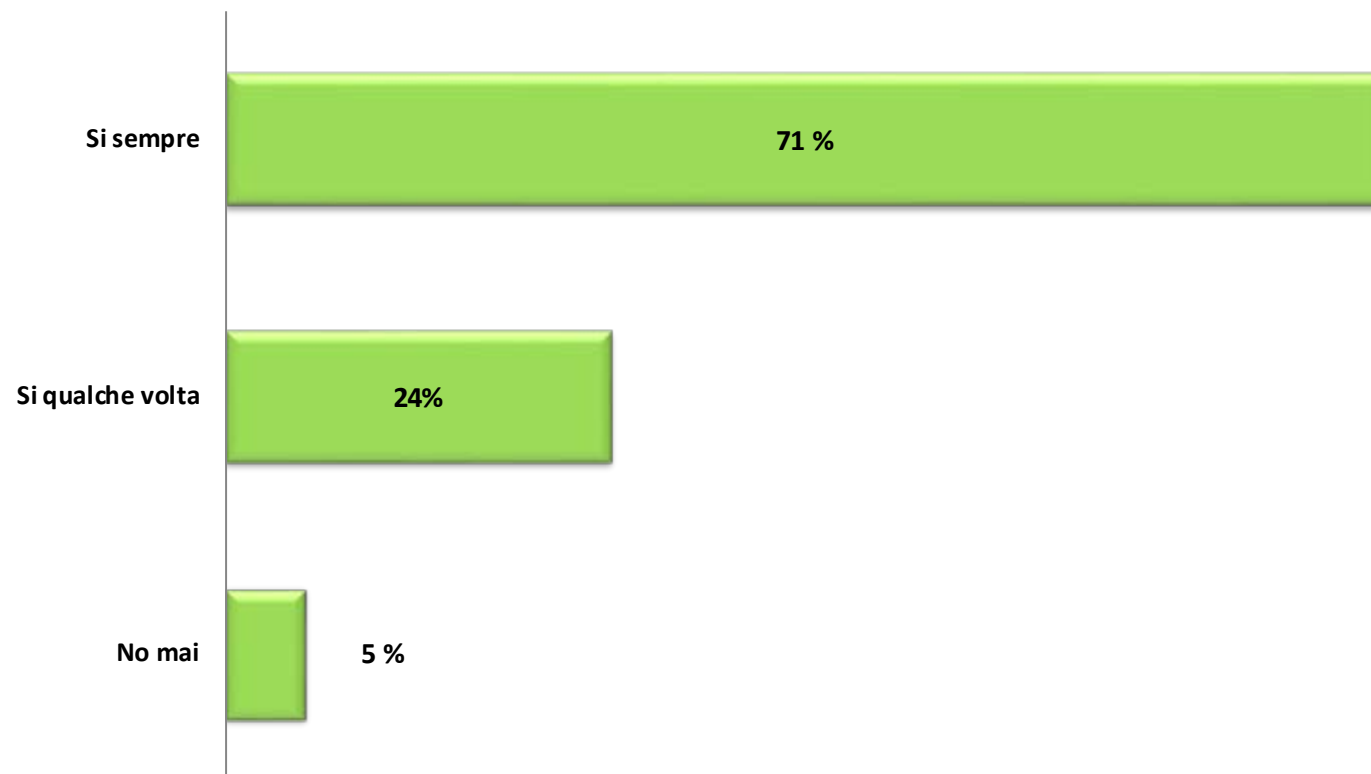
8 - "Secondo lei cosa potrebbe essere migliorato nella gestione del sito?"



9 - Riceve la newsletter della Camera di Commercio di Viterbo "Tuscia Economica"?

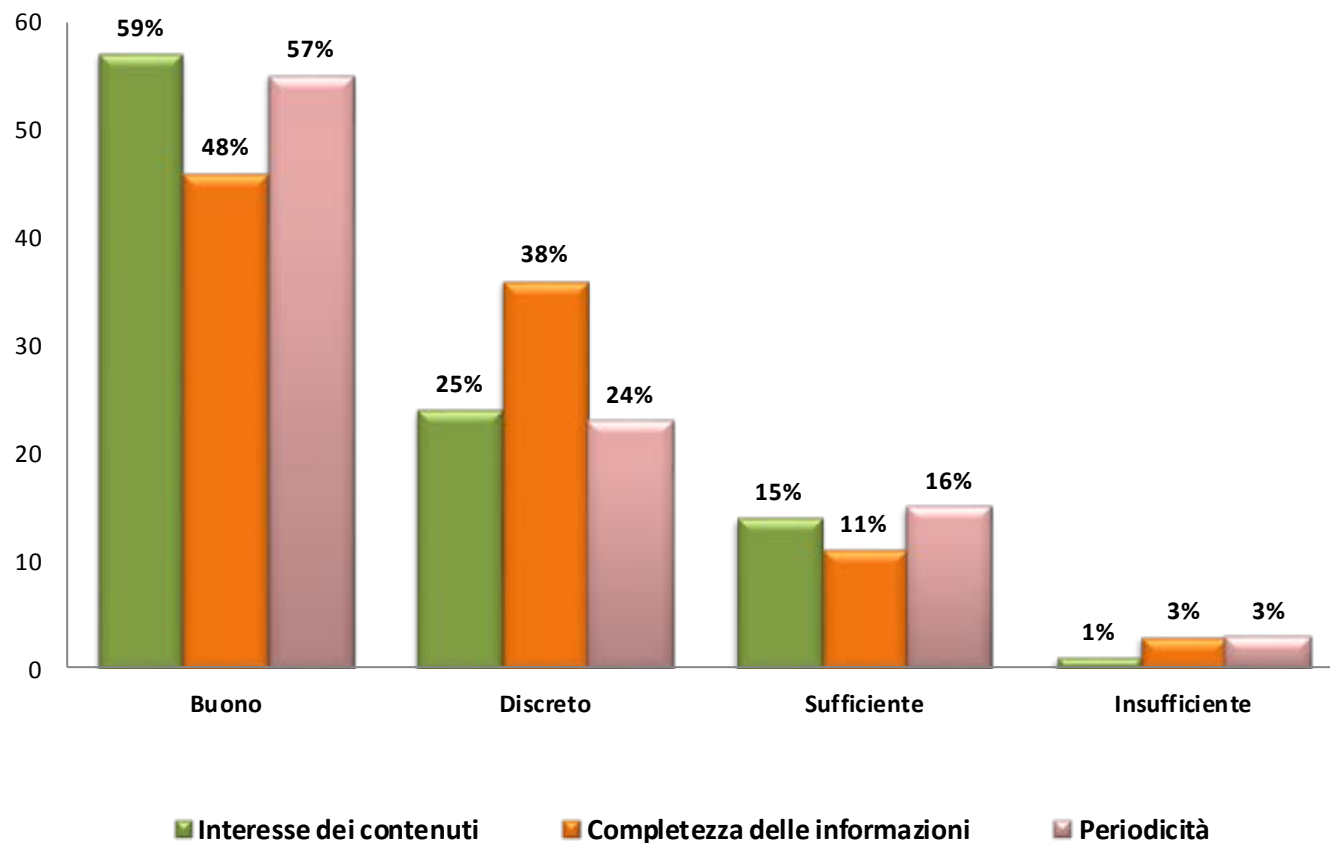


10 - La legge?



11 - Con riferimento alla sua lettura può esprimere un grado di giudizio su:

- interesse dei contenuti
- completezza informazioni
- periodicità



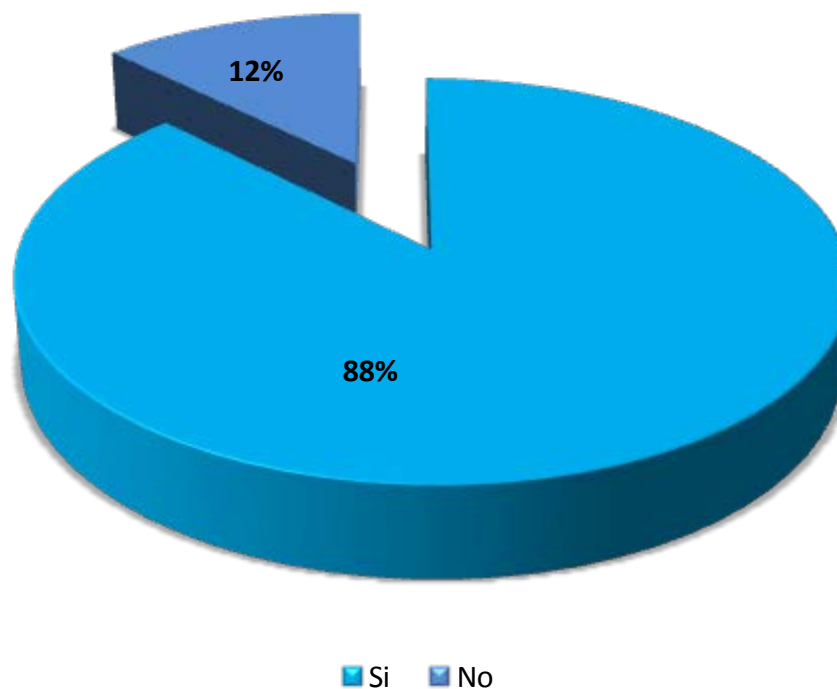


MODALITA' GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO





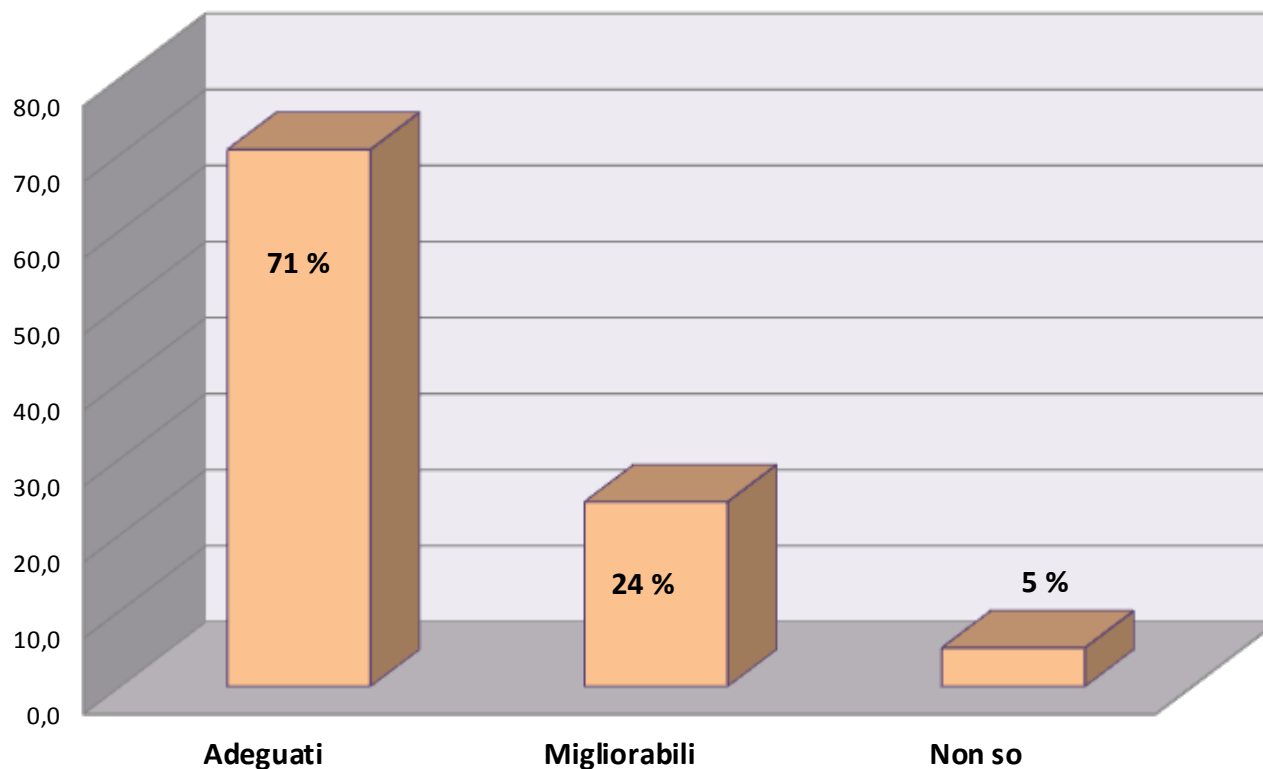
12 - “Ritiene che gli uffici della Camera di Commercio siano facilmente raggiungibili?”



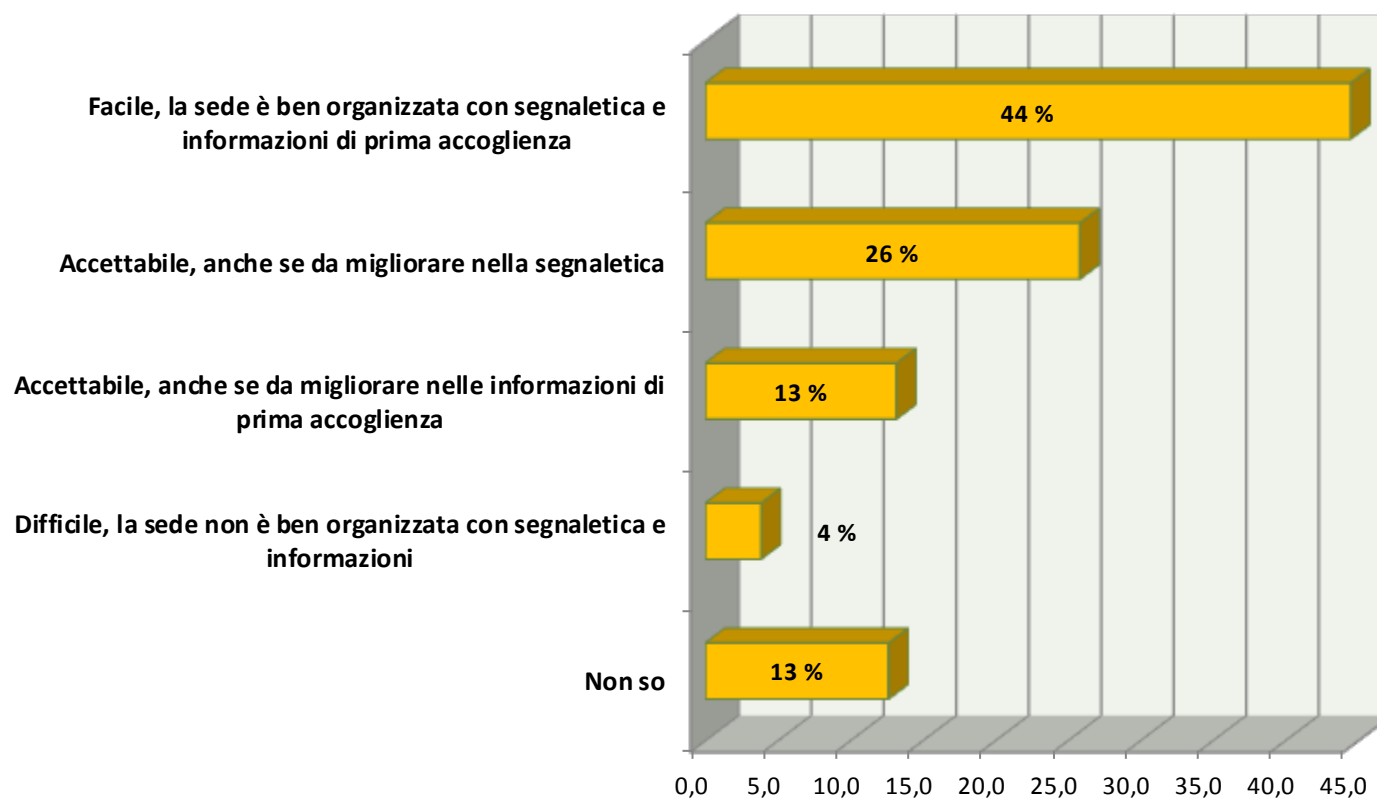


13 - "Ritiene che gli orari di apertura della Camera di Commercio

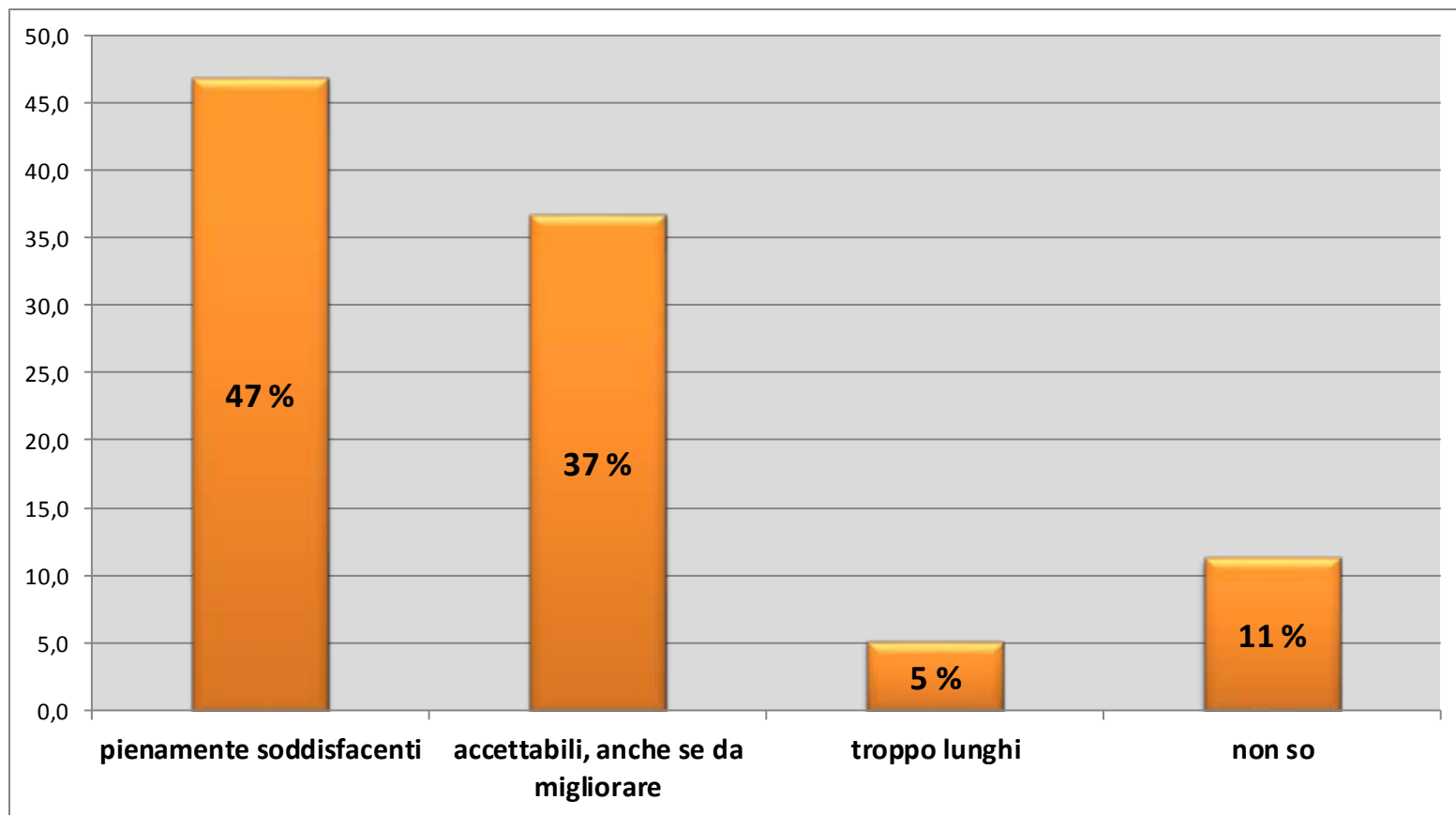
(Dal Lunedì al Venerdì 8,45 – 13,00; Martedì 15,30 – 16,45; Giovedì 8,45 – 16,45 no-stop) siano...?"



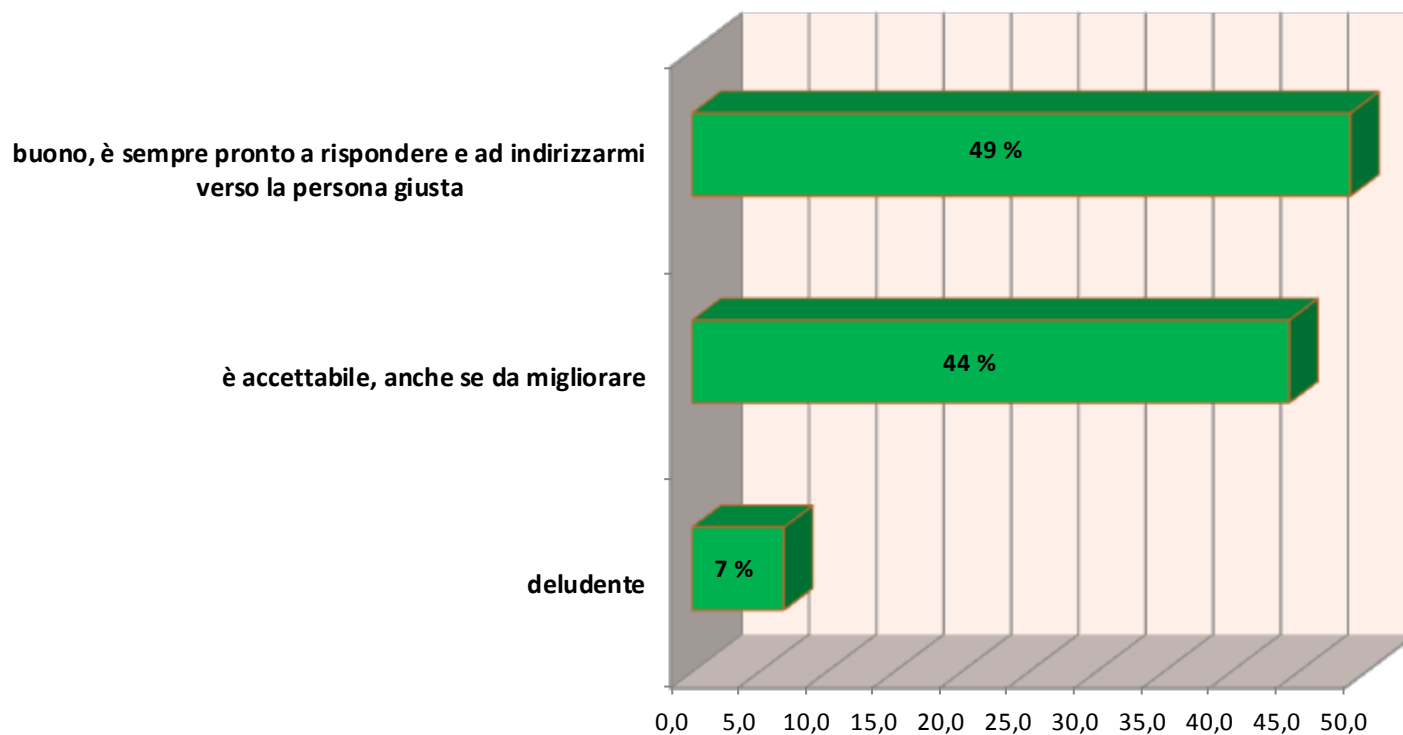
14 - "Come considera l'accesso ai servizi quando si reca direttamente alla Camera di Commercio?"



15 - "Ritiene che i tempi di attesa agli uffici o agli sportelli siano...?"

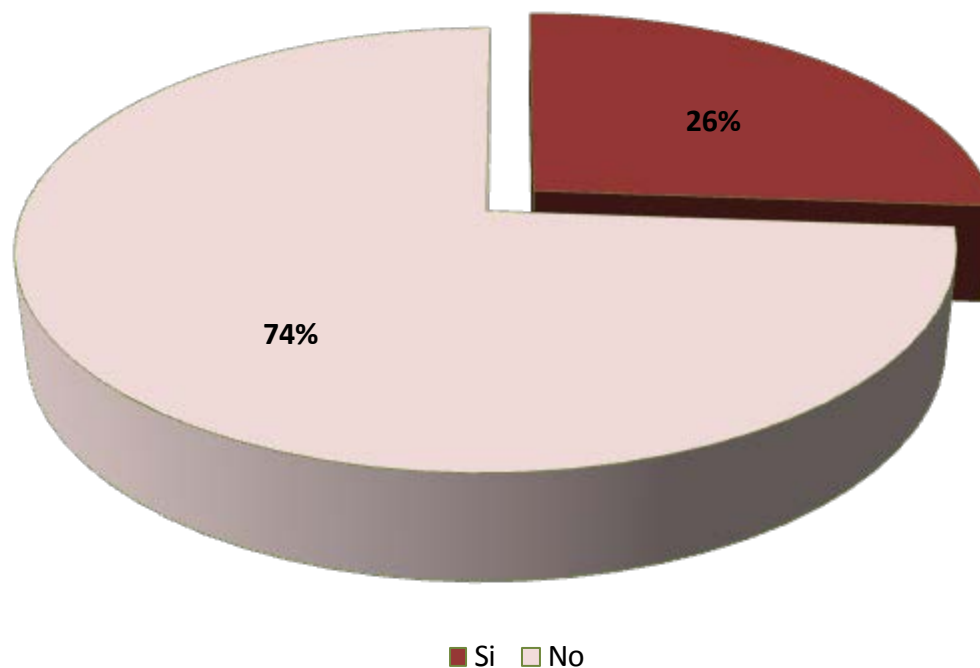


16 - "Come giudica il servizio di centralino?"

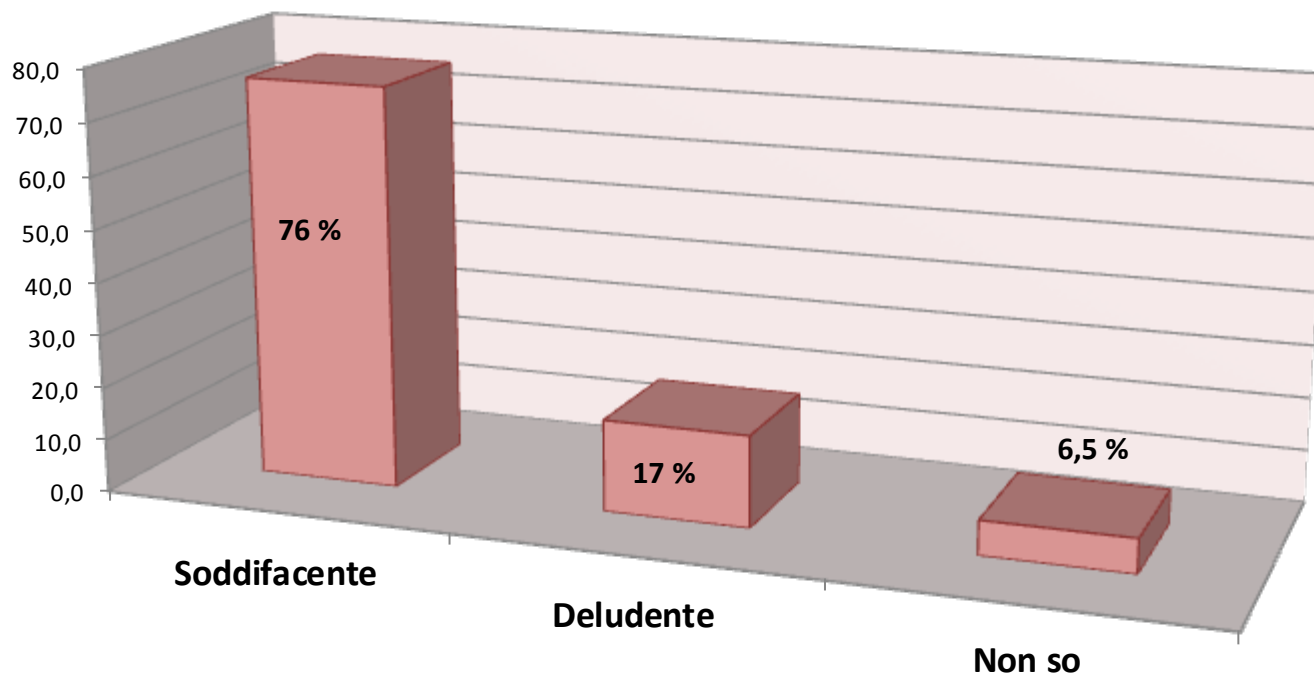




17 - “Negli ultimi sei mesi ha contattato l'ufficio relazioni con il pubblico (Urp)?”



18 - “Come giudica il servizio dell’Ufficio relazioni con il pubblico (Urp)?”



19 - “Complessivamente ritiene che la qualità dei servizi della sua Camera di Commercio, negli ultimi tre anni, sia ...?”

