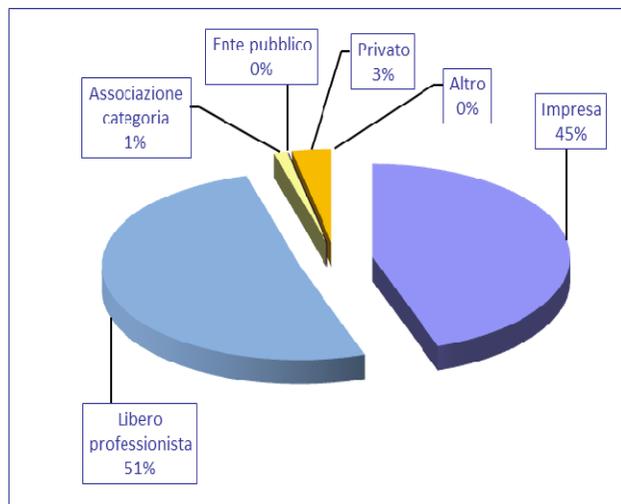


Risultati delle indagini di customer satisfaction condotte sulla qualità dei servizi erogati

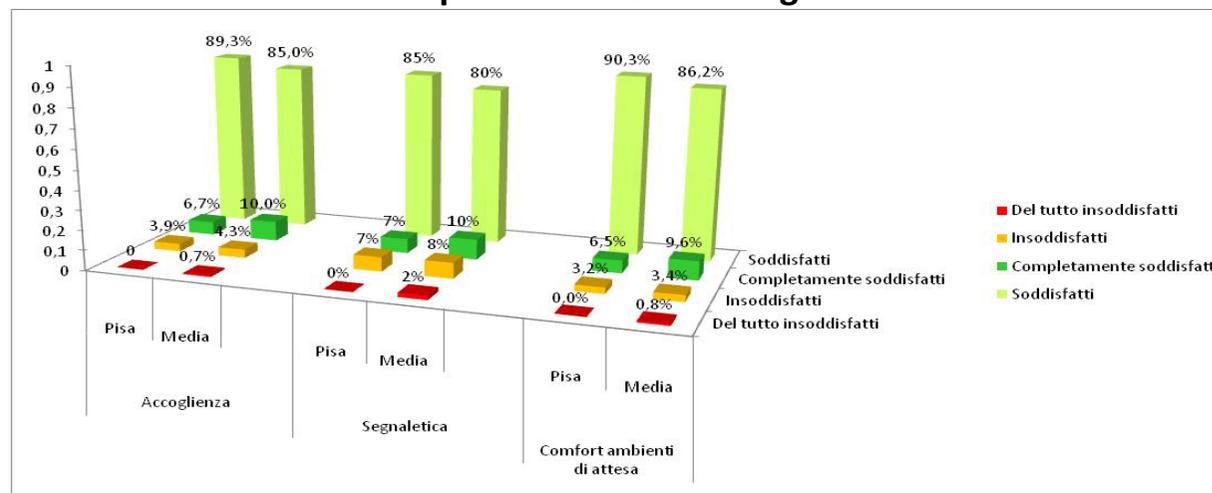
Decreto Legislativo 14.03.2013, n. 33 (art. 35, c. 1, lett. n)

La Camera di Pisa partecipa all'indagine biennale di customer satisfaction regionale sulle imprese coordinata da Unioncamere Toscana. Le altre CCIAA aderenti al progetto per l'annualità 2012-3 sono: Arezzo, Firenze, Grosseto, Massa Carrara, Livorno, Lucca, Pistoia, Siena. Di seguito si riporta la tipologia di utenza intervistata ed alcune principali risultanze dell'indagine condotta ad inizio estate 2013:

Tipologia di utenza intervistata



risultati delle indagini di customer satisfaction condotte sulla qualità dei servizi erogati



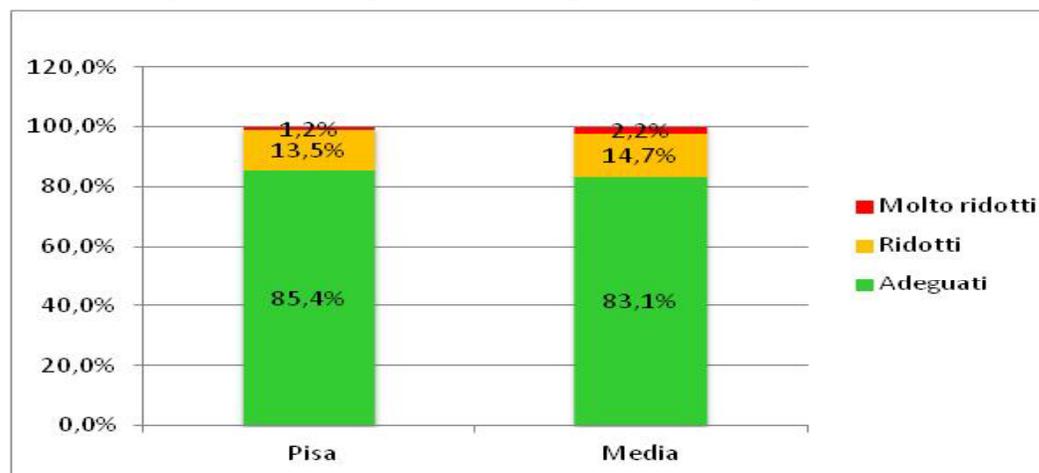
Camera di Commercio
Pisa

Dati riferiti al 2012 - Dati aggiornati al 27 settembre 2013 a cura del Servizio Controllo di gestione

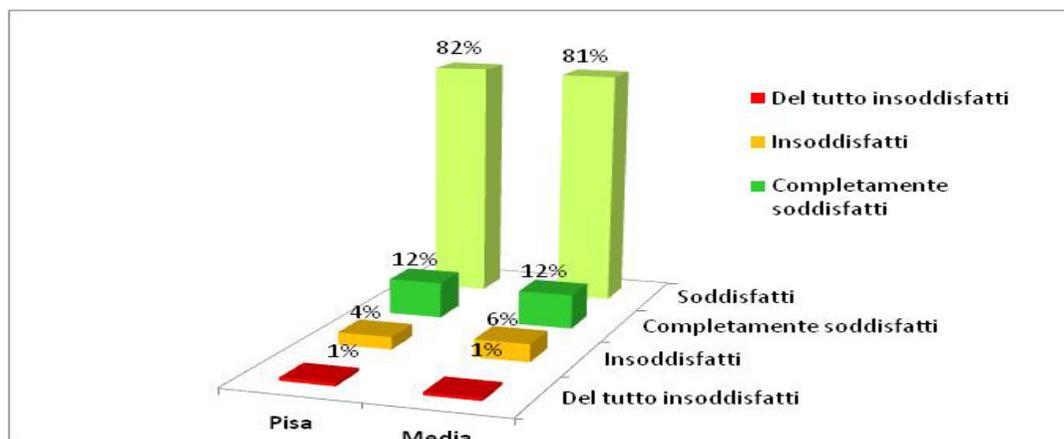
Sintesi dei giudizi assegnati dagli utenti

Confronto Camera di Commercio di Pisa e media toscana

Il giudizio espresso sull'adeguatezza degli orari di apertura al pubblico

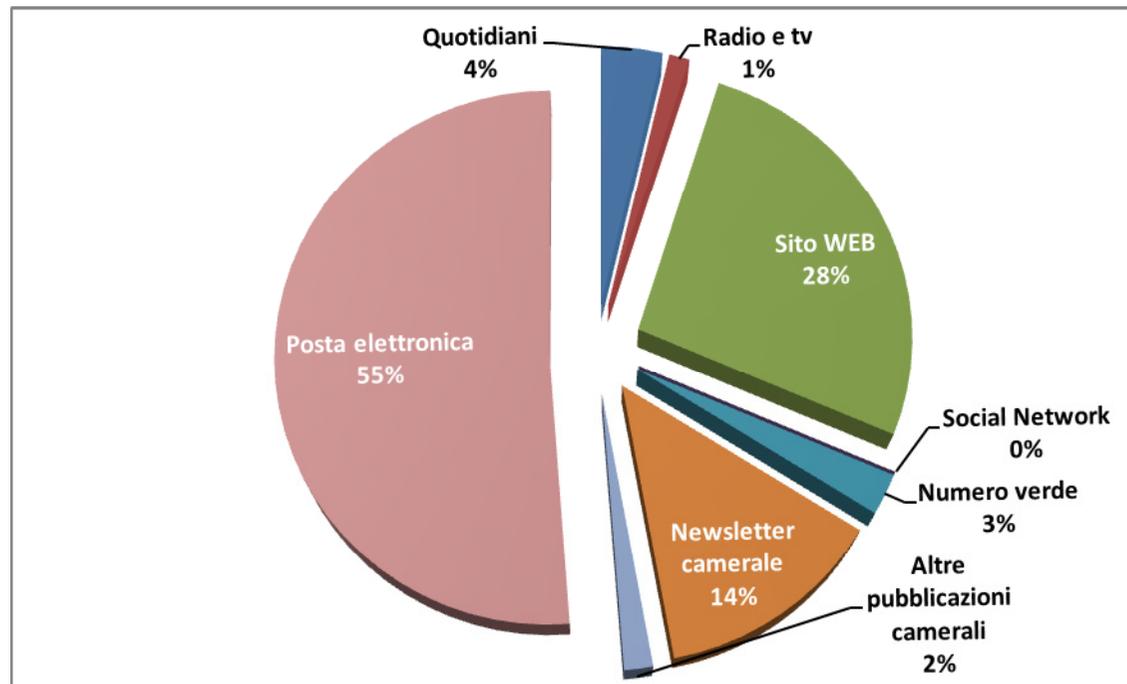


Valutazione complessiva sulla comunicazione della CCIAA



Camera di Commercio
Pisa

Gli strumenti della comunicazione



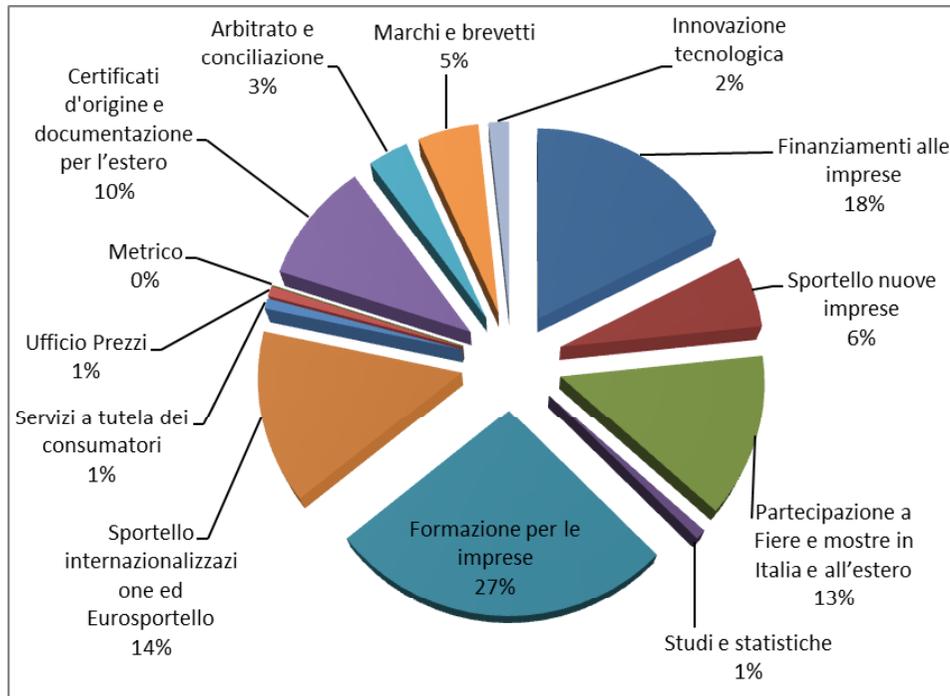
Mezzi ritenuti più efficaci per ricevere comunicazioni dalla CCIAA

I **mezzi di comunicazione ritenuti più efficaci** dagli utenti per ricevere informazioni dalla Camera di Pisa:

- Il 55% preferisce ricevere “Comunicazioni personalizzate tramite posta elettronica”.
- Il 28% ritiene efficace il “Sito Web” e il 14% la “Newsletter camerale” .
- Di scarso interesse per gli utenti i restanti canali di comunicazione: “Quotidiani” (4%), “Numero verde” (3%), “Altre pubblicazioni camerali” (2%).



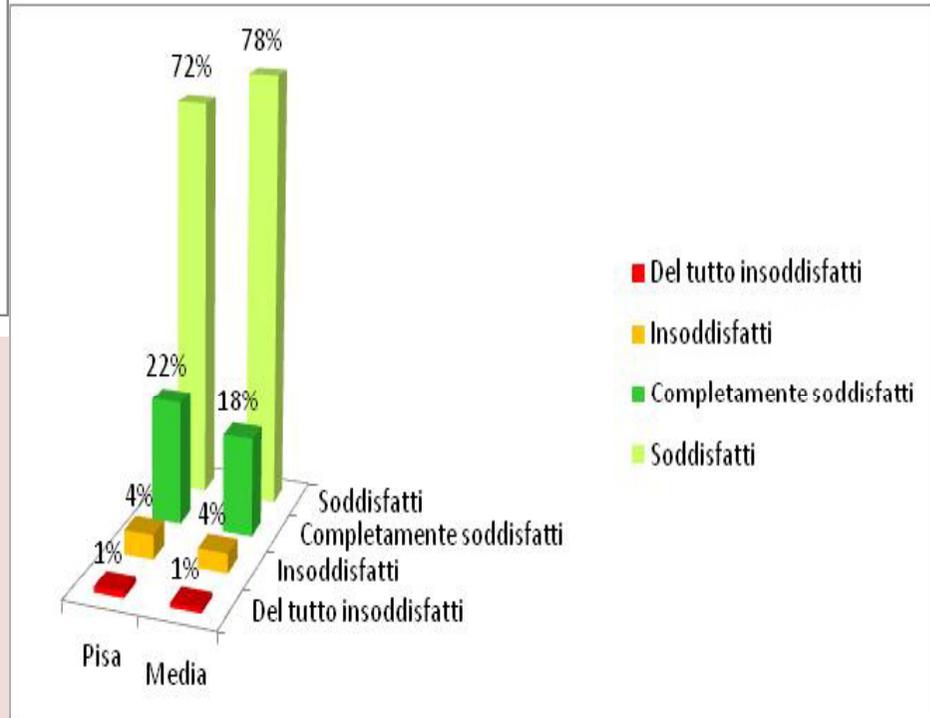
Servizi Area Promozione e Sviluppo



Di quali servizi promozionali ha usufruito?

I servizi di carattere promozionale che risultano **più utilizzati** dagli utenti intervistati risultano:

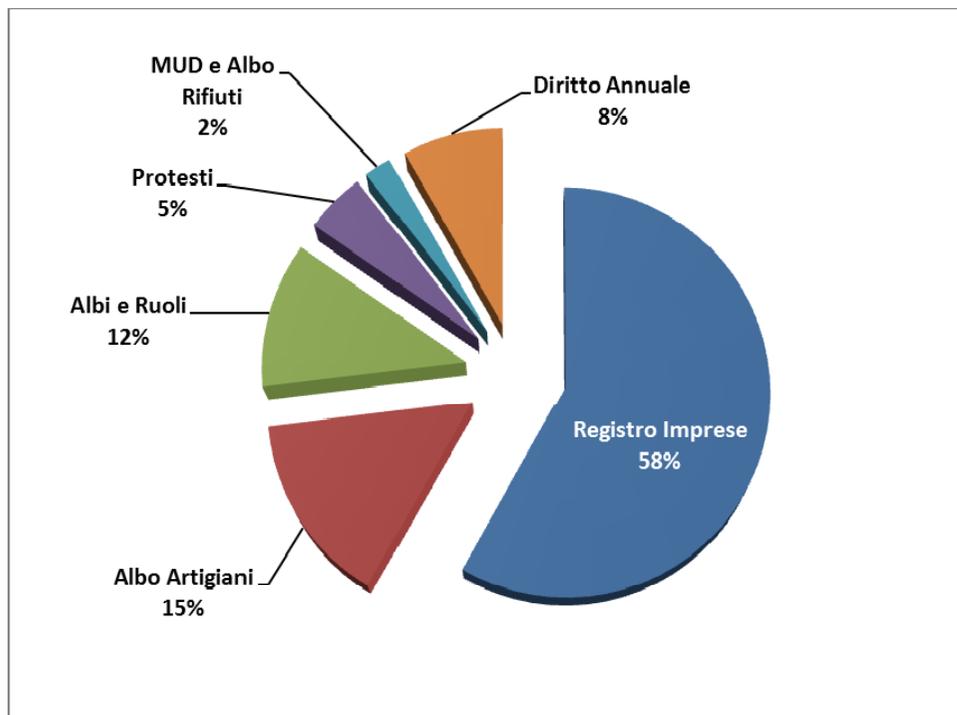
- *Formazione per le imprese* (utilizzato da 1 utente su 4)
- Finanziamenti alle imprese (18%), Sportello internazionalizzazione (14%), Partecipazione a fiere (13%), certificati d'origine e documentazione per l'estero (10%).



Pisa

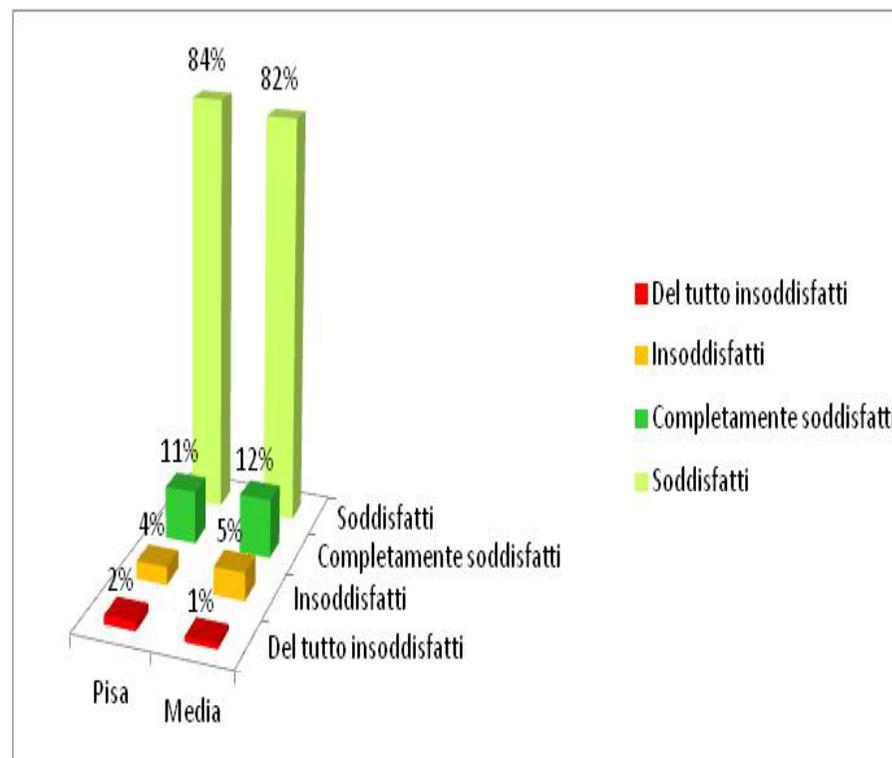
Servizi Area Anagrafica - Diritto Annuale

Quali uffici
contatta o
frequenta?



Gli uffici più contattati e/o frequentati dagli utenti intervistati risultano:

- *Registro delle Imprese* (58%)
- *Albo Artigiani* (15%)
- *Albi e Ruoli* (12%)
- *Diritto Annuale* (8%), *Protesti* (5%)



Camera di Commercio
Pisa