



CAMERA DI COMMERCIO
CREMONA - MANTOVA - PAVIA

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

Presentazione dei risultati



A cura di
Ufficio Relazioni con il Pubblico

Anno 2025

SOMMARIO

Scopo dell'indagine e nota metodologica	3
Riepilogo e sintesi dei risultati	4
Questionario	5
Valutazione complessiva	6
Registro Imprese	12
Firma digitale	17
Vidimazione libri e registri	21
Carte tachigrafiche	25
Internazionalizzazione	29
Webinar per l'estero	34
Webinar PID	37

SCOPO DELL'INDAGINE

Indagine continuativa di customer satisfaction per conoscere il grado di soddisfazione degli utenti dei principali sportelli e servizi on line. Lo scopo è individuare eventuali criticità che richiedano la programmazione di interventi migliorativi aderenti alle aspettative ed esigenze della propria utenza e misurare la performance dell'Ente.

NOTA METODOLOGICA

Redazione dei questionari: per la prima rilevazione di customer satisfaction della Camera di Commercio di Cremona - Mantova - Pavia, costituita a fine 2024, sono stati utilizzati i questionari elaborati dall'ufficio URP in accordo tra i diversi uffici della accorpata Camera di commercio di Mantova. In particolare si è voluto sondare il gradimento dell'utenza circa le nuove modalità e/o strumenti di fruizione dei servizi digitali oltreché la qualità del servizio ricevuto per alcuni servizi della circoscrizione camerale.

Diffusione: il questionario è stato inviato via mail agli utenti che, almeno una volta nell'arco dello stesso anno, hanno usufruito dei servizi tramite gli sportelli telematici e a tutti gli utenti dei webinar.

Modalità di rilevazione: i questionari sono stati compilati in modalità CAWI (autocompilazione di questionario on line).

Periodo di rilevazione: rilevazione continuativa dal 1° gennaio al 31 dicembre 2025.

Report dei risultati: U.R.P.

Risposte pervenute: n. **2.743** questionari compilati. Le medie sono calcolate sul numero di risposte effettive per ciascuna domanda.

Valutazione: è stata utilizzata la scala Likert con punteggio da 1 a 5.

Codice deontologico: la rilevazione è stata realizzata in ottemperanza a quanto previsto dal Regolamento UE 679/2016. Le risposte al questionario sono state utilizzate in forma aggregata e solo per finalità statistiche.

RIEPILOGO E SINTESI DEI RISULTATI

Sono stati compilati in totale **2.743 questionari** a fronte di un invio di 7.735. La scarsa partecipazione è fisiologica nelle customer rilevate tramite autocompilazione, nonostante ciò la **redemption del 35%** è piuttosto elevata.

L'indice di soddisfazione complessiva dei servizi (percentuale dei risultati positivi sul totale delle risposte) è **95,8%**, mentre la **valutazione** in scala Likert (media aritmetica dei risultati positivi e negativi) è **4,4 su 5**. Sono molto buone le valutazioni anche per tutti gli altri servizi con una media sempre **superiore a 4**.

I commenti negativi registrati sono stati 81 (circa 3%) e sono per lo più emersi nei webinar per l'estero e nei servizi del Registro Imprese per il prolungarsi dei tempi di risposta o la mancanza di un contatto fisico (telefono o sportello). Entrambi i servizi comunque hanno avuto valutazioni positive dalla maggior parte degli utenti.

Per quanto riguarda il Registro Imprese, visto le diverse modalità di resa di alcuni servizi nei tre territori, i risultati dei servizi offerti sono stati raccolti in una sola scheda riepilogativa; si tratta di: consulenza pratiche di Cremona; rettifiche, assistenza specialistica e assistenza attività regolamentate di Mantova; consulenza specialistica di Pavia.

I servizi on line rilevati in totale sono stati 7: registro imprese, sportello estero, carte tachigrafiche, vidimazione libri e registri, rilascio firma digitale e inoltre i webinar per l'estero e PID che sono stati gestiti in forma condivisa tra le tre sedi.

Questionario

Indichi quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni dando un voto da 1 (per niente d'accordo) a 5 (completamente d'accordo)

1. Ritengo che il servizio fornito sia complessivamente soddisfacente
2. La richiesta è stata soddisfatta in tempi adeguati
3. Le informazioni sono fornite con un linguaggio chiaro
4. Le informazioni ricevute sono complete
5. L'assistenza è fornita con competenza e professionalità
6. Come ha richiesto il servizio? *(risposta multipla con proseguimento alternativo a domande del gruppo A oppure B)*
 - A 6.1 L'invio della richiesta on line è facile
 - A 6.2 Utilizzerò nuovamente il servizio on line
 - B 6.1 Il funzionario è cortese e disponibile
 - B 6.2 Prenotare l'appuntamento è stato facile e immediato
 - B 6.3 L'accesso su prenotazione mi ha fatto risparmiare tempo
7. In caso di risposte negative indichi il motivo della sua insoddisfazione *(risposta libera)*
8. Indicare la categoria di appartenenza del compilatore *(risposta facoltativa)*

La domanda 6 è stata somministrata solo nei questionari dei servizi con modalità di accesso plurimo (invio richiesta, telefono, agenda on line).

Nel caso dei seminari estero e PID, che hanno utilizzato questionari differenti, ai fini della valutazione complessiva sono state prese in considerazione solo le domande affini a quelle del questionario standard secondo questo schema di corrispondenza:

Domanda 1: corrisponde alla 1 dei seminari

Domanda 2: non è stata rilevata per i seminari

Domanda 3: corrisponde alla 2.1 dei seminari

Domanda 4: alla 2.3 dei seminari

Domanda 5: alla 2.2 dei seminari

Domande 6 e A6.1: non hanno corrispondenze nei seminari

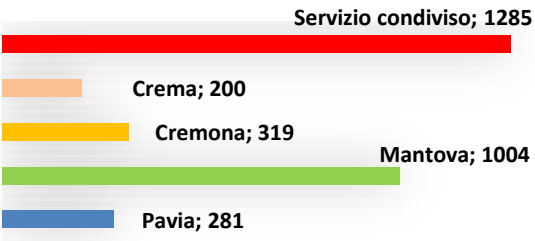
Domanda A6.2: non ha corrispondenze nei seminari

Domanda B6.1: non è stata rilevata per i seminari

Domande B6.2 e B6.3: non hanno corrispondenze nei seminari

Valutazione complessiva di Ente	4,44	Indice di soddisfazione	95,8%
Questionari inviati	7.735	Questionari compilati	2.743
		Redemption	35%

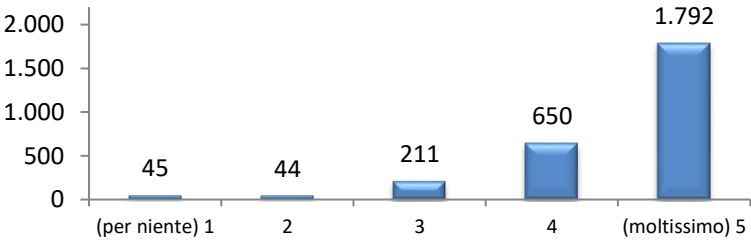
Sede che ha erogato il servizio



* Per Servizio condiviso si intendono i webinar ITZ e PID che sono stati gestiti in modo congiunto dagli uffici delle tre sedi

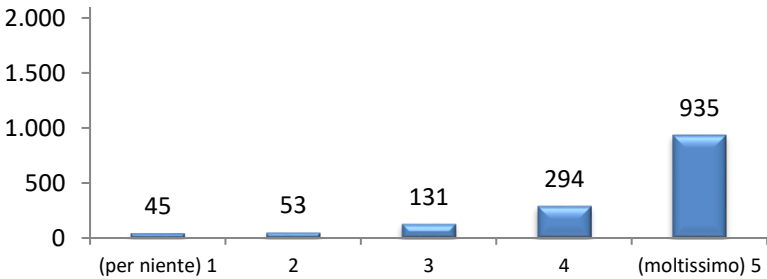
1. Ritengo che il servizio fornito sia complessivamente soddisfacente

(per niente) 1	45	1,6%
2	44	1,6%
3	211	7,7%
4	650	23,7%
(moltissimo) 5	1.792	65,4%
Risposte	2.742	1 non risponde
Punteggio	4,50	



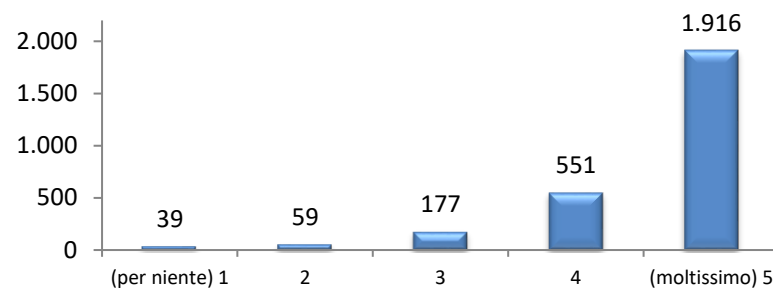
2. I tempi di attesa sono rapidi

(per niente) 1	45	3,1%
2	53	3,6%
3	131	9,0%
4	294	20,2%
(moltissimo) 5	935	64,1%
Risposte*	1458	
Punteggio	4,39	



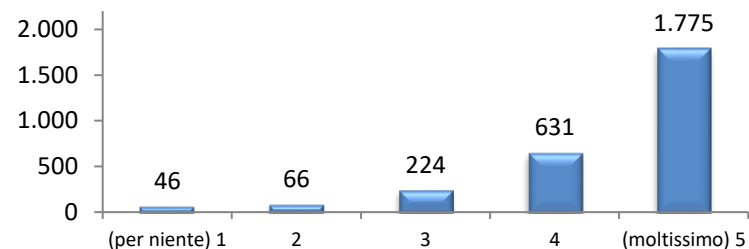
3. Le informazioni sono fornite con un linguaggio chiaro

	(per niente) 1	39	1,4%
	2	59	2,2%
	3	177	6,5%
	4	551	20,1%
	(moltissimo) 5	1.916	69,9%
Risposte		2.742	1 non risponde
Punteggio		4,55	



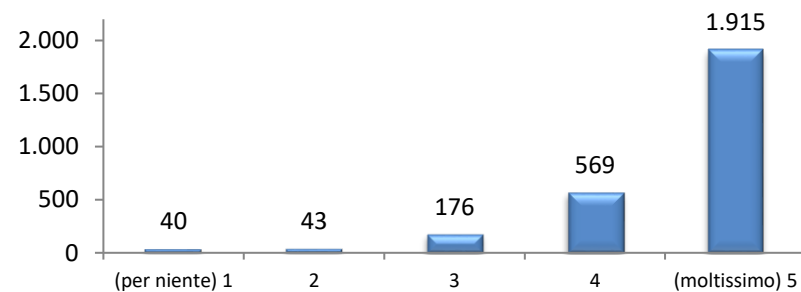
4. Le informazioni fornite sono complete

	(per niente) 1	46	1,7%
	2	66	2,4%
	3	224	8,2%
	4	631	23,0%
	(moltissimo) 5	1.775	64,7%
Risposte		2.742	1 non risponde
Punteggio		4,47	



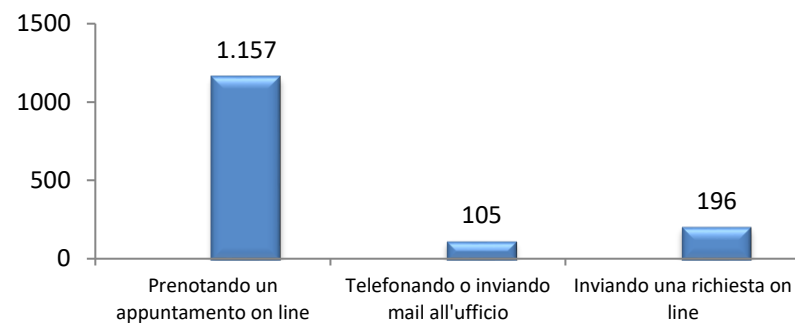
5. L'assistenza è fornita con competenza e professionalità

	(per niente) 1	40	1,5%
	2	43	1,6%
	3	176	6,4%
	4	569	20,7%
	(moltissimo) 5	1.915	69,8%
Risposte		2.743	
Punteggio		4,56	



6. Come ha richiesto il servizio?

Prenotando un appuntamento on line	1.157	79,4%
Telefonando o inviando mail all'ufficio	105	7,2%
Inviando una richiesta on line	196	13,4%
<i>Risposte*</i>	1.458	



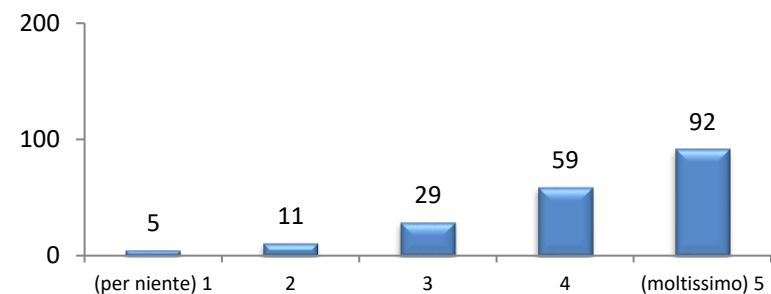
Domande sottoposte solo a chi ha inviato una richiesta on line

6.1 L'invio della richiesta on line è facile

(per niente) 1	5	2,6%
2	11	5,6%
3	29	14,8%
4	59	30,1%
(moltissimo) 5	92	46,9%

*Risposte** 196

Punteggio 4,13

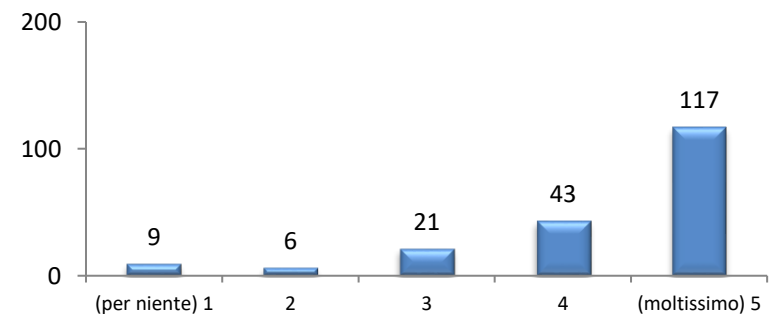


6.2 Utilizzerò nuovamente il servizio on line

(per niente) 1	9	4,6%
2	6	3,1%
3	21	10,7%
4	43	21,9%
(moltissimo) 5	117	59,7%

*Risposte** 196

Punteggio 4,29



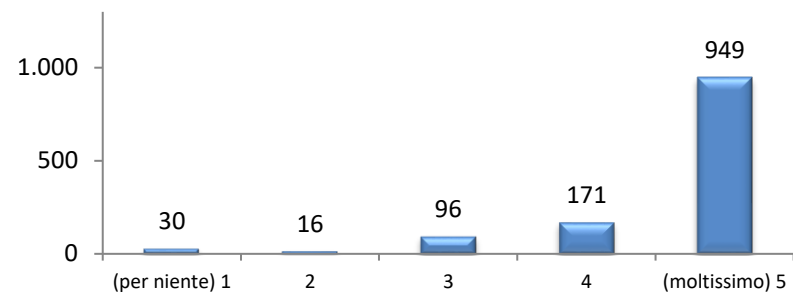
Domanda sottoposta solo a chi ha prenotato un appuntamento con l'agenda on line o ha telefonato

6.1 Il funzionario è cortese e disponibile

(per niente) 1	30	2,4%
2	16	1,3%
3	96	7,6%
4	171	13,5%
(moltissimo) 5	949	75,2%

Risposte* 1262

Punteggio 4,58



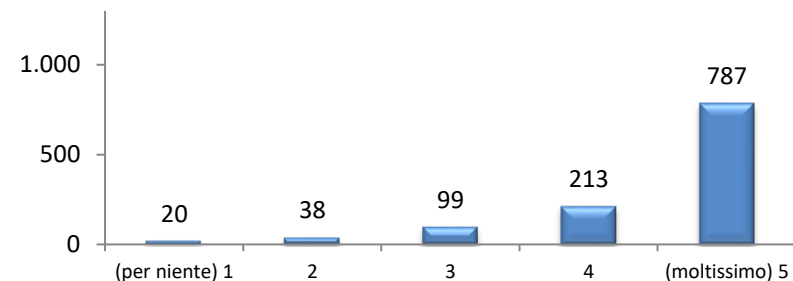
Domande sottoposte solo a chi ha prenotato un appuntamento con l'agenda on line

6.2 Prenotare l'appuntamento è stato facile e immediato

(per niente) 1	20	2,9%
2	38	3,5%
3	99	9,4%
4	213	15,7%
(moltissimo) 5	787	68,5%

Risposte* 1.157

Punteggio 4,48

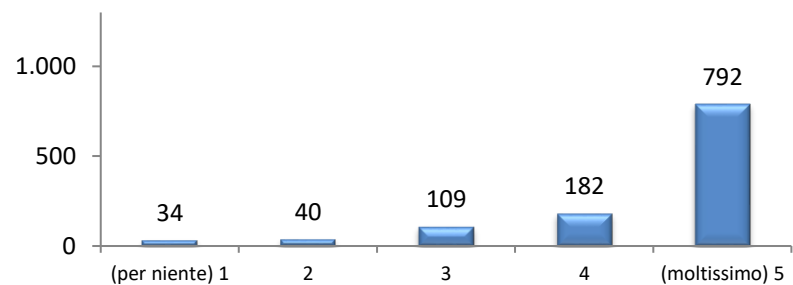


6.3 L'accesso su prenotazione mi ha fatto risparmiare tempo

(per niente) 1	34	2,9%
2	40	3,5%
3	109	9,4%
4	182	15,7%
(moltissimo) 5	792	68,5%

Risposte* 1.157

Punteggio 4,43

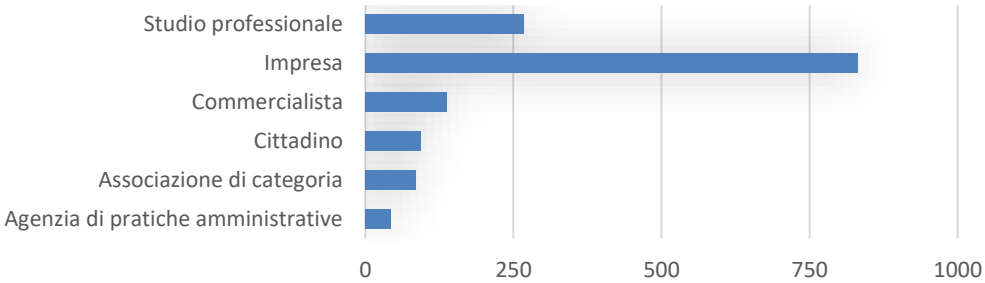


7. In caso di risposte negative indichi il motivo della sua insoddisfazione

Si rimanda alle singole schede

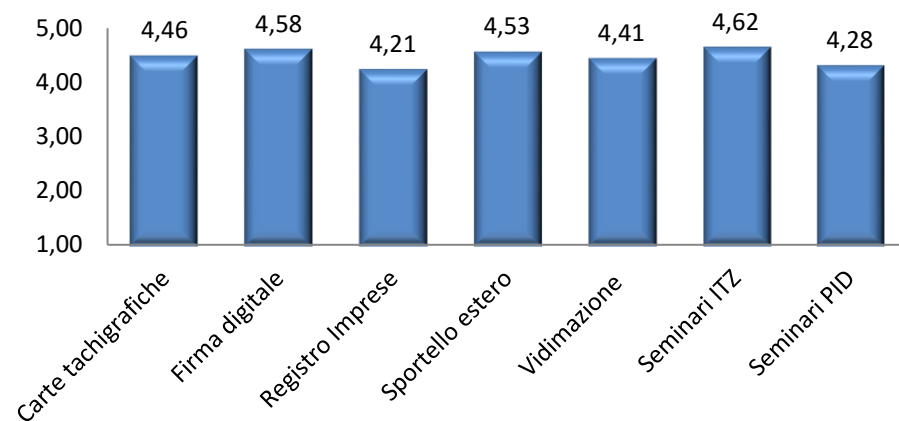
Ruolo o professione del compilatore

Agenzia di pratiche amministrative	43	2,9%
Associazione di categoria	86	5,9%
Cittadino	94	6,4%
Commercialista	137	9,4%
Impresa	831	57,0%
Studio professionale	267	18,3%
Risposte	1458	

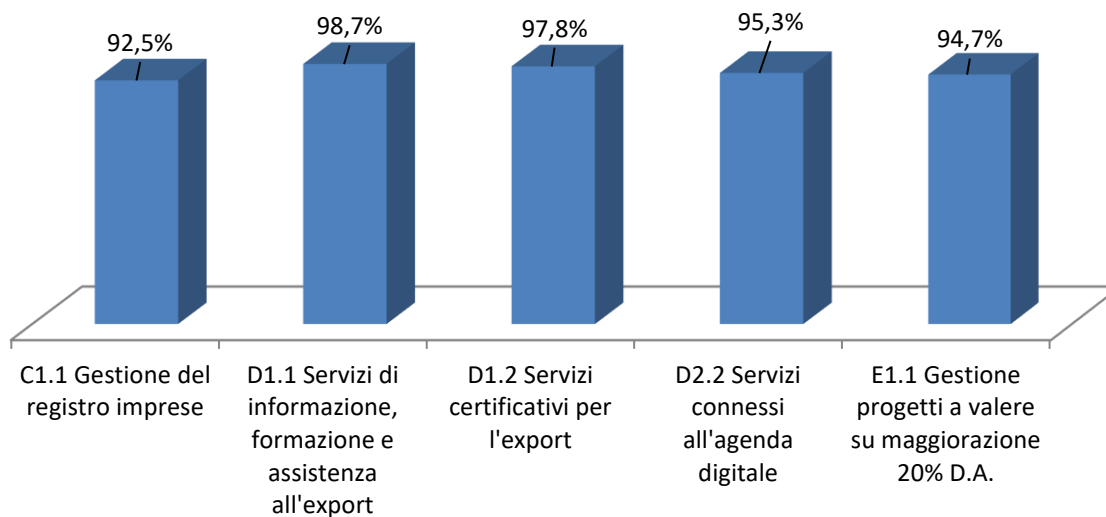


* Domande non sottoposte ai partecipanti ai seminari

Valutazione per servizio



Indice di soddisfazione complessiva per processo



L'indice di valutazione complessiva è la somma delle risposte positive sul totale delle risposte

Registro Imprese

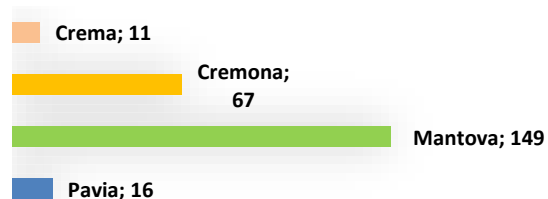
Valutazione 4,21 Indice di soddisfazione 91,1%

Questionari inviati 892

Questionari compilati 243

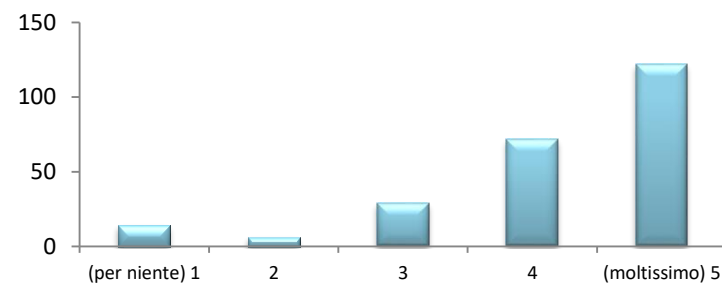
Redemption 27%

Sede che ha erogato il servizio



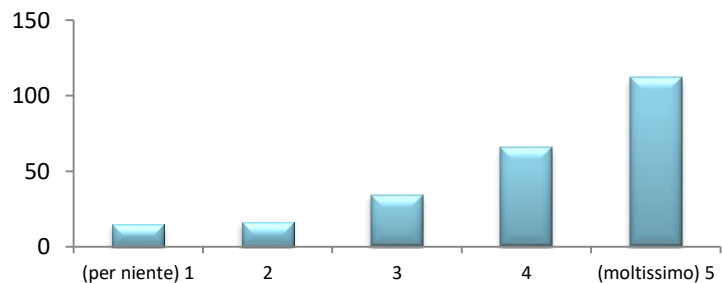
1. Ritengo che il servizio fornito sia complessivamente soddisfacente

(per niente) 1	14	5,8%
2	6	2,5%
3	29	11,9%
4	72	29,6%
(moltissimo) 5	122	50,2%
Risposte	243	
Punteggio	4,16	



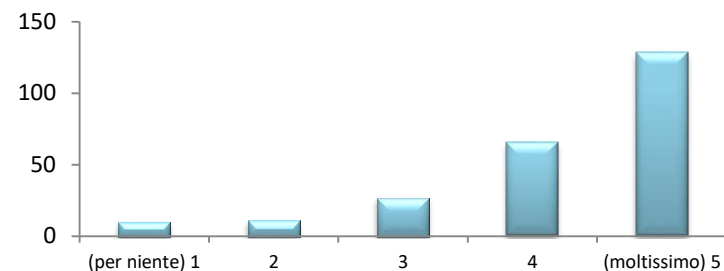
2. I tempi di attesa sono rapidi

(per niente) 1	15	6,2%
2	16	6,6%
3	34	14,0%
4	66	27,2%
(moltissimo) 5	112	46,1%
Risposte	243	
Punteggio	4,00	



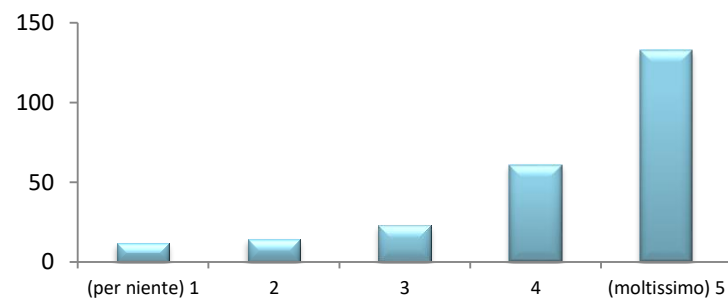
3. Le informazioni sono fornite con un linguaggio chiaro

(per niente) 1	10	4,1%
2	11	4,5%
3	27	11,1%
4	66	27,2%
(moltissimo) 5	129	53,1%
<i>Risposte</i>	243	
Punteggio	4,21	



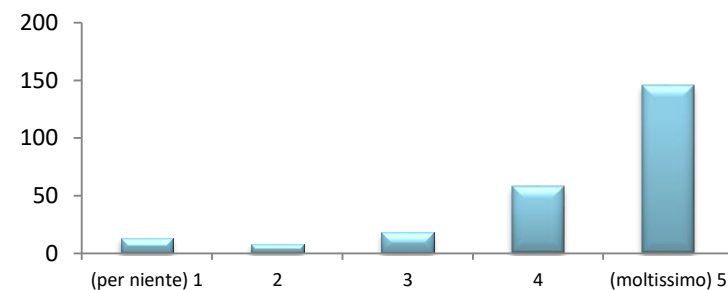
4. Le informazioni fornite sono complete

(per niente) 1	12	4,9%
2	14	5,8%
3	23	9,5%
4	61	25,1%
(moltissimo) 5	133	54,7%
<i>Risposte</i>	243	
Punteggio	4,19	



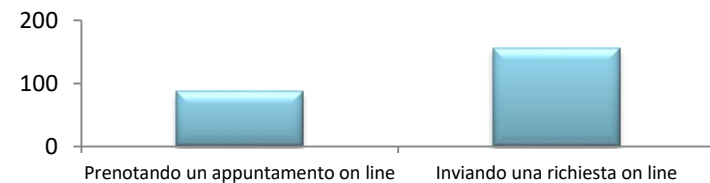
5. L'assistenza è fornita con competenza e professionalità

(per niente) 1	13	5,3%
2	8	3,3%
3	18	7,4%
4	58	23,9%
(moltissimo) 5	146	60,1%
<i>Risposte</i>	243	
Punteggio	4,30	



6. Come ha richiesto il servizio?

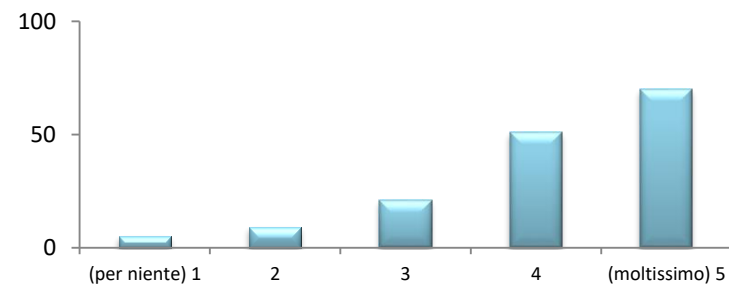
Prenotando un appuntamento on line	87	35,8%
Inviando una richiesta on line	156	64,2%
<i>Risposte</i>	243	



Domande sottoposte solo a chi ha inviato una richiesta on line

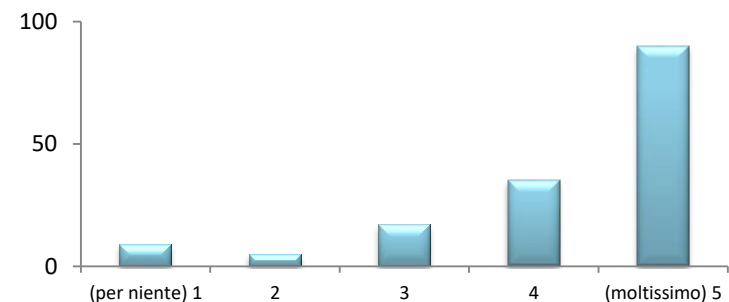
6.1 L'invio della richiesta on line è facile

(per niente) 1	5	3,2%
2	9	5,8%
3	21	13,5%
4	51	32,7%
(moltissimo) 5	70	44,9%
Risposte	156	
Punteggio	4,10	



6.2 Utilizzerò nuovamente il servizio on line

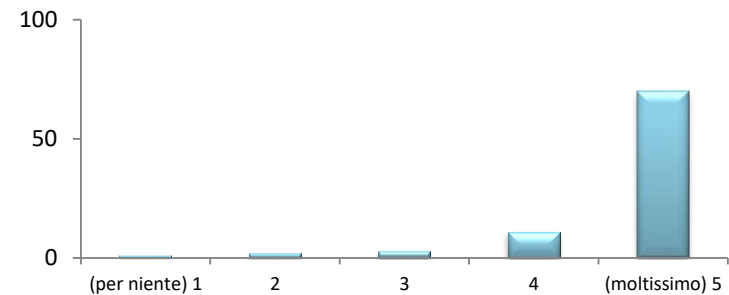
(per niente) 1	9	5,8%
2	5	3,2%
3	17	10,9%
4	35	22,4%
(moltissimo) 5	90	57,7%
Risposte	156	
Punteggio	4,23	



Domande sottoposte solo a chi ha prenotato un appuntamento con l'agenda on line

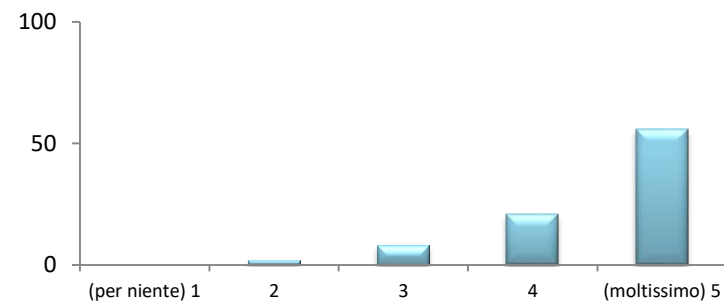
6.1 Il funzionario è cortese e disponibile

(per niente) 1	1	1,1%
2	2	2,3%
3	3	3,4%
4	11	12,6%
(moltissimo) 5	70	80,5%
Risposte	87	
Punteggio	4,69	



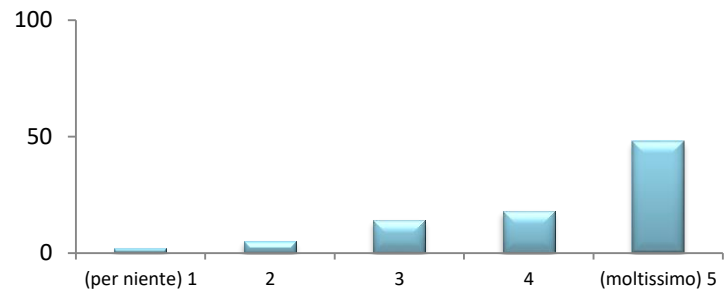
6.2 Prenotare l'appuntamento è stato facile e immediato

	(per niente) 1	0	0,0%
	2	2	2,3%
	3	8	9,2%
	4	21	24,1%
	(moltissimo) 5	56	64,4%
<i>Risposte</i>		87	
Punteggio		4,51	



6.3 L'accesso su prenotazione mi ha fatto risparmiare tempo

	(per niente) 1	2	2,3%
	2	5	5,7%
	3	14	16,1%
	4	18	20,7%
	(moltissimo) 5	48	55,2%
<i>Risposte</i>		87	
Punteggio		4,21	



7. In caso di risposte negative indichi il motivo della sua insoddisfazione

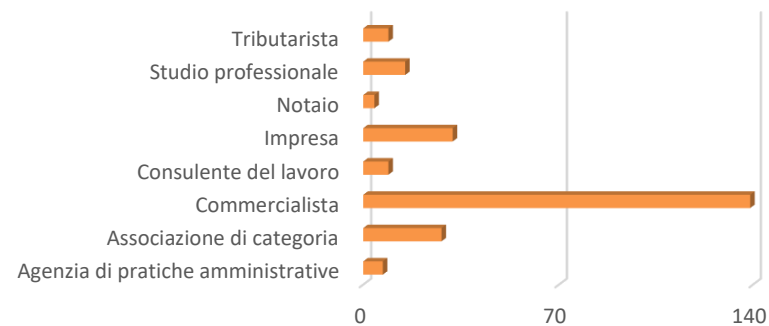
appuntamenti non sufficienti	2
scarsa reperibilità delle informazioni	2
impreparazione operatori	2
manca contatto diretto	6
piattaforma rigida	1
richiesta non soddisfatta	5
risposta non soddisfacente	8
tempi lunghi	13

N.B.: le risposte degli utenti sono state raggruppate per tema, il dettaglio delle risposte è disponibile presso l'URP

Categoria di appartenenza del compilatore

Agenzia di pratiche amministrative	7
Associazione di categoria	28
Commercialista	139
Consulente del lavoro	9
Impresa	32
Notaio	4
Studio professionale	15
Tributarista	9

Risposte 243



in questa rilevazione sono confluiti i seguenti servizi del Registro Imprese:

- consulenza pratiche di Cremona
- rettifiche, assistenza specialistica, assistenza attività regolamentate di Mantova
- consulenza specialistica di Pavia

Servizio rilascio firma digitale

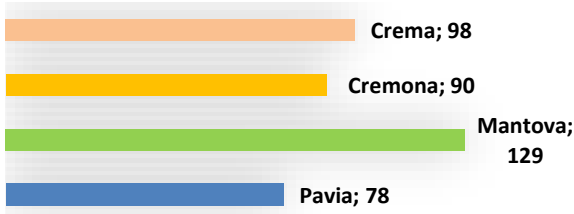
Valutazione 4,58 Indice di soddisfazione 96,3%

Questionari inviati 1.755

Questionari compilati 395

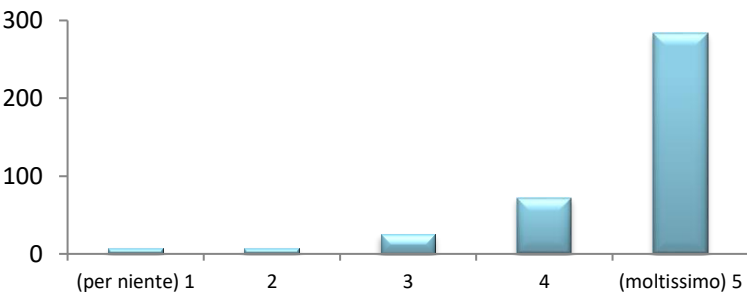
Redemption 23%

Sede che ha erogato il servizio



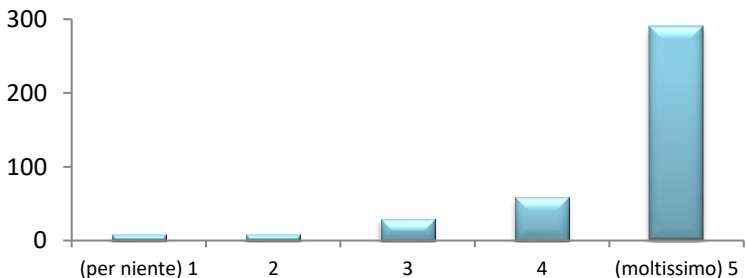
1. Ritengo che il servizio fornito sia complessivamente soddisfacente

(per niente) 1	7	1,8%
2	7	1,8%
3	25	6,3%
4	72	18,2%
(moltissimo) 5	284	71,9%
Risposte	395	
Punteggio	4,57	



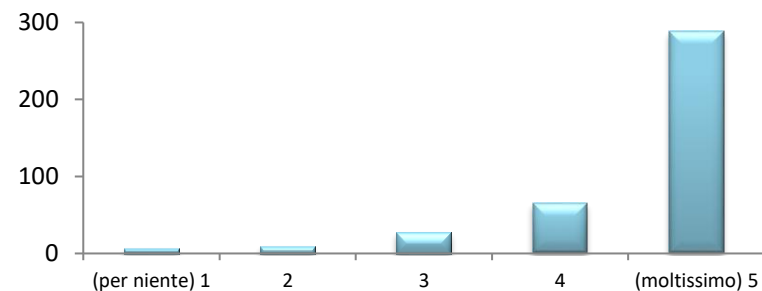
2. I tempi di attesa sono rapidi

(per niente) 1	8	2,0%
2	8	2,0%
3	29	7,3%
4	59	14,9%
(moltissimo) 5	291	73,7%
Risposte	395	
Punteggio	4,56	



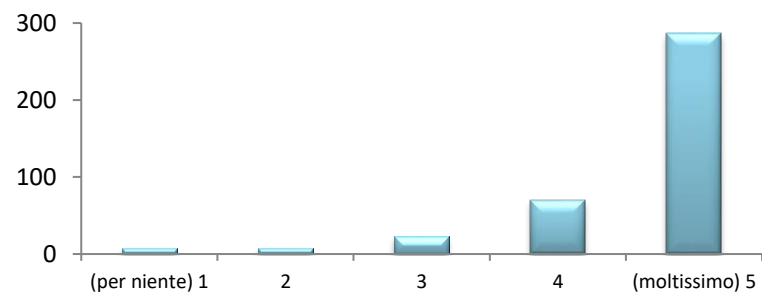
3. Le informazioni sono fornite con un linguaggio chiaro

(per niente) 1	6	1,5%
2	9	2,3%
3	27	6,8%
4	65	16,5%
(moltissimo) 5	288	72,9%
<i>Risposte</i>	395	
Punteggio	4,57	



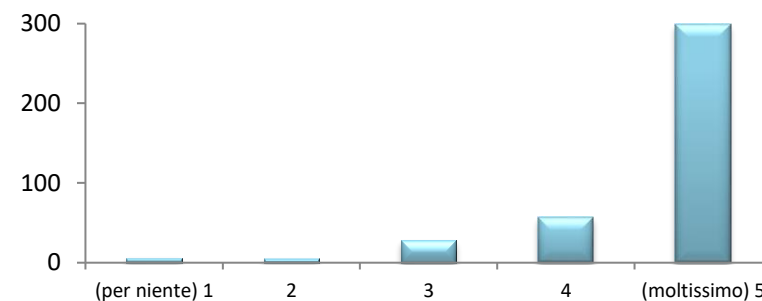
4. Le informazioni fornite sono complete

(per niente) 1	8	2,0%
2	8	2,0%
3	23	5,8%
4	70	17,7%
(moltissimo) 5	286	72,4%
<i>Risposte</i>	395	
Punteggio	4,56	



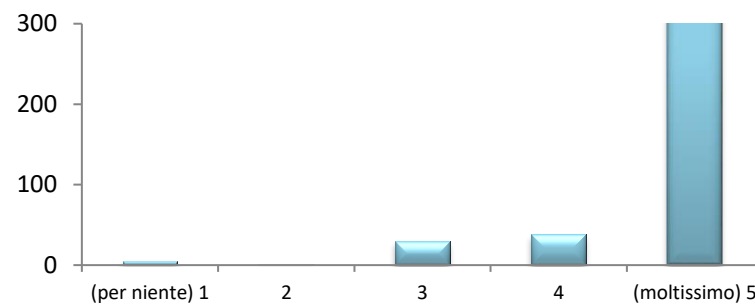
5. L'assistenza è fornita con competenza e professionalità

(per niente) 1	6	1,5%
2	5	1,3%
3	28	7,1%
4	57	14,4%
(moltissimo) 5	299	75,7%
<i>Risposte</i>	395	
Punteggio	4,62	



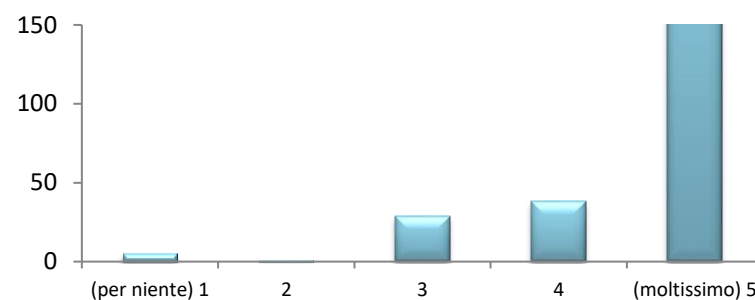
6.1 Il funzionario è cortese e disponibile

(per niente) 1	5	1,3%
2	1	0,3%
3	29	7,3%
4	38	9,6%
(moltissimo) 5	322	81,5%
<i>Risposte</i>	395	
Punteggio	4,70	



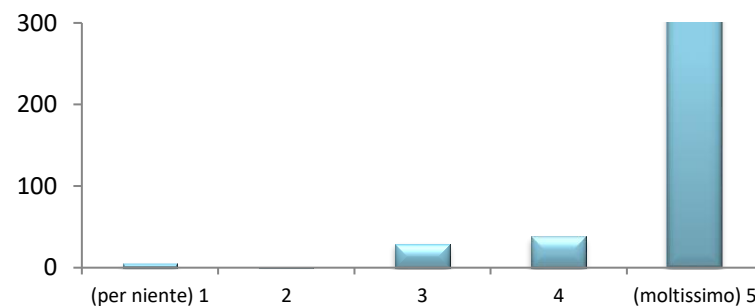
6.2 Prenotare l'appuntamento è stato facile e immediato

(per niente) 1	5	1,3%
2	14	3,5%
3	28	7,1%
4	69	17,5%
(moltissimo) 5	279	70,6%
<i>Risposte</i>	395	
Punteggio	4,53	



6.3 L'accesso su prenotazione mi ha fatto risparmiare tempo

(per niente) 1	9	2,3%
2	11	2,8%
3	34	8,6%
4	52	13,2%
(moltissimo) 5	289	73,2%
<i>Risposte</i>	395	
Punteggio	4,52	



Ruolo o professione del compilatore

Agenzia di pratiche amministrative	13
Associazione di categoria	30
Cittadino	39
Impresa	183
Studio professionale	130

Risposte 395



Servizio vidimazione

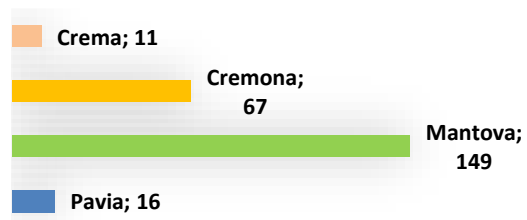
Valutazione 4,41 Indice di soddisfazione 93,9%

Questionari inviati 837

Questionari compilati 391

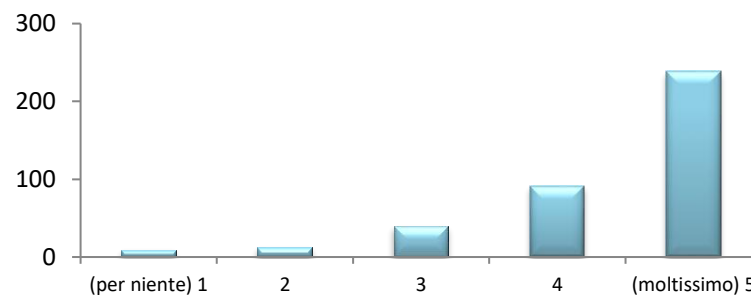
Redemption 47%

Sede che ha erogato il servizio



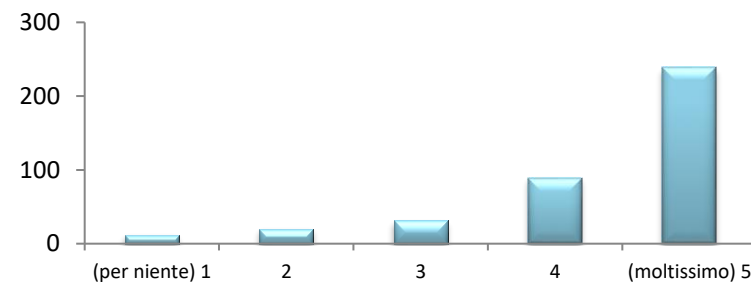
1. Ritengo che il servizio fornito sia complessivamente soddisfacente

(per niente) 1	9	2,3%
2	12	3,1%
3	40	10,2%
4	91	23,3%
(moltissimo) 5	239	61,1%
Risposte	391	
Punteggio	4,38	



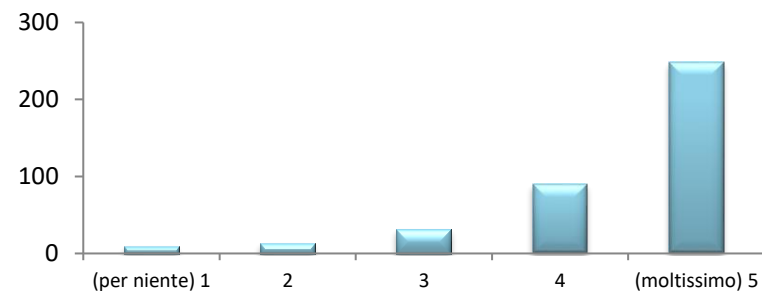
2. I tempi di attesa sono rapidi

(per niente) 1	12	3,1%
2	20	5,1%
3	31	7,9%
4	89	22,8%
(moltissimo) 5	239	61,1%
Risposte	391	
Punteggio	4,34	



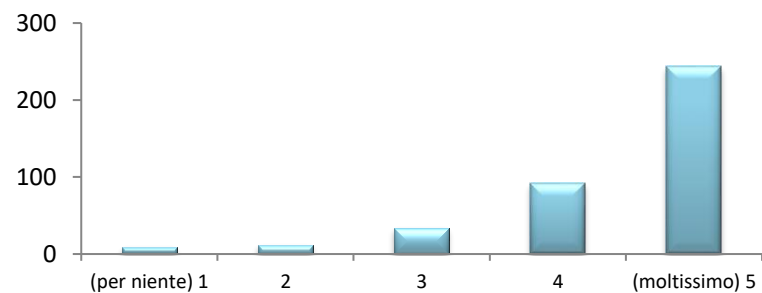
3. Le informazioni sono fornite con un linguaggio chiaro

(per niente) 1	9	2,3%
2	13	3,3%
3	31	7,9%
4	90	23,0%
(moltissimo) 5	248	63,4%
<i>Risposte</i>	391	
Punteggio	4,42	



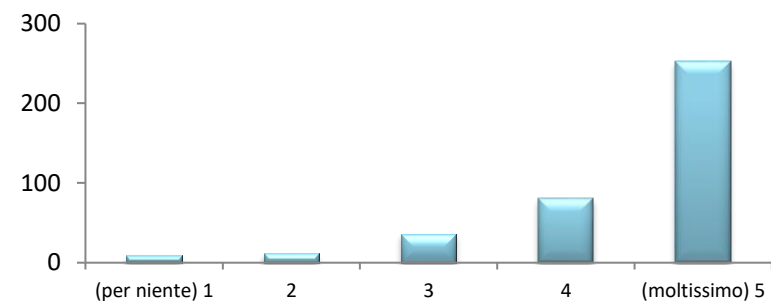
4. Le informazioni fornite sono complete

(per niente) 1	9	2,3%
2	12	3,1%
3	34	8,7%
4	92	23,5%
(moltissimo) 5	244	62,4%
<i>Risposte</i>	391	
Punteggio	4,41	



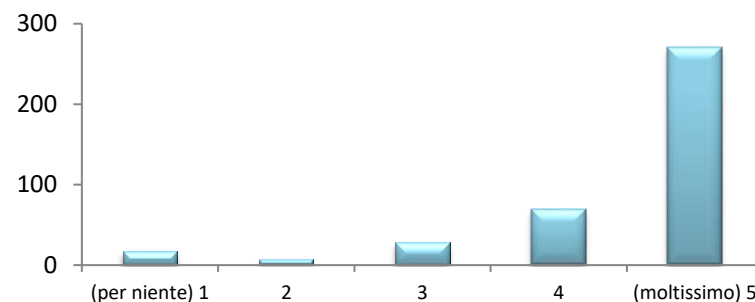
5. L'assistenza è fornita con competenza e professionalità

(per niente) 1	9	2,3%
2	12	3,1%
3	36	9,2%
4	81	20,7%
(moltissimo) 5	253	64,7%
<i>Risposte</i>	391	
Punteggio	4,42	



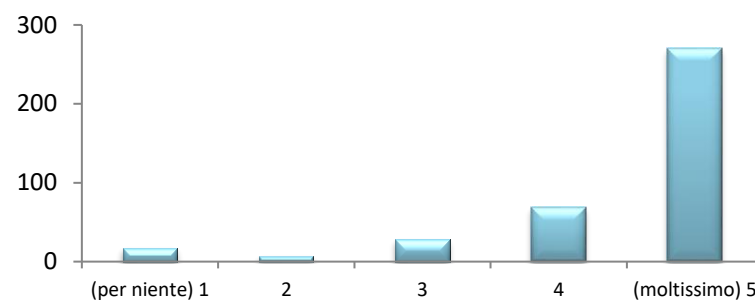
6.1 Il funzionario è cortese e disponibile

(per niente) 1	17	4,3%
2	7	1,8%
3	28	7,2%
4	69	17,6%
(moltissimo) 5	270	69,1%
<i>Risposte</i>	391	
Punteggio	4,45	



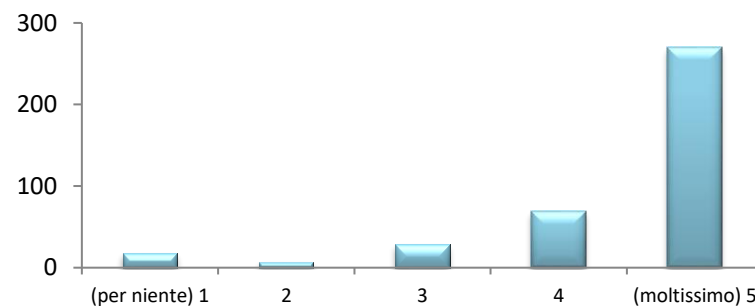
6.2 Prenotare l'appuntamento è stato facile e immediato

(per niente) 1	6	1,5%
2	16	4,1%
3	33	8,4%
4	83	21,2%
(moltissimo) 5	253	64,7%
<i>Risposte</i>	391	
Punteggio	4,43	



6.3 L'accesso su prenotazione mi ha fatto risparmiare tempo

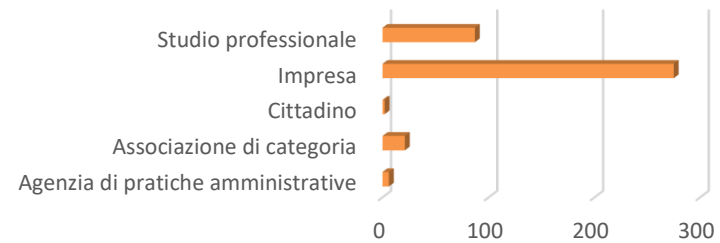
(per niente) 1	12	3,1%
2	15	3,8%
3	33	8,4%
4	75	19,2%
(moltissimo) 5	256	65,5%
<i>Risposte</i>	391	
Punteggio	4,40	



Ruolo o professione del compilatore

Agenzia di pratiche amministrative	6
Associazione di categoria	21
Cittadino	2
Impresa	275
Studio professionale	87

Risposte 391



Servizio rilascio carte tachigrafiche

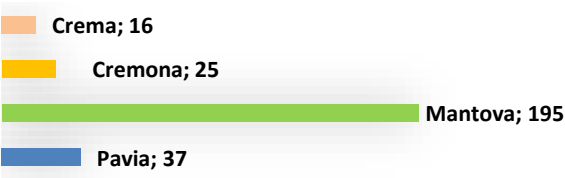
Valutazione 4,46 Indice di soddisfazione 94,3%

Questionari inviati 1.211

Questionari compilati 273

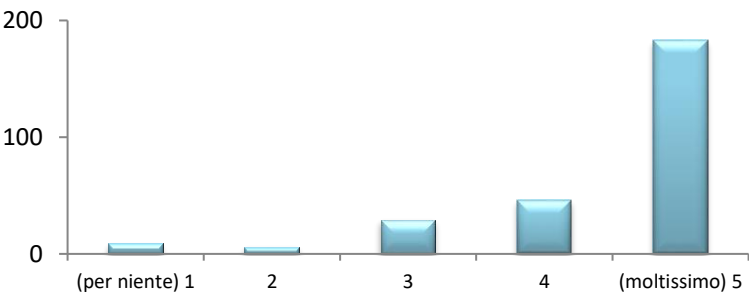
Redemption 23%

Sede che ha erogato il servizio



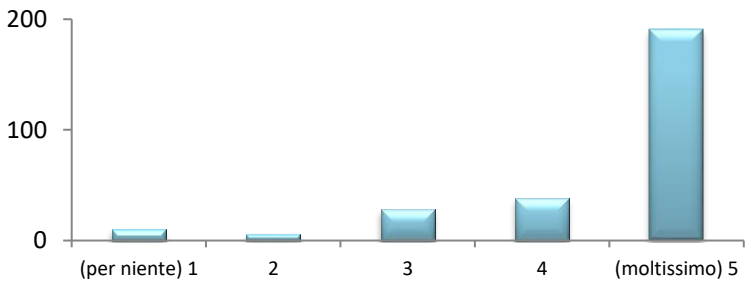
1. Ritengo che il servizio fornito sia complessivamente soddisfacente

	(per niente) 1	9	3,3%
	2	6	2,2%
	3	29	10,6%
	4	46	16,8%
	(moltissimo) 5	183	67,0%
Risposte		273	
Punteggio		4,42	



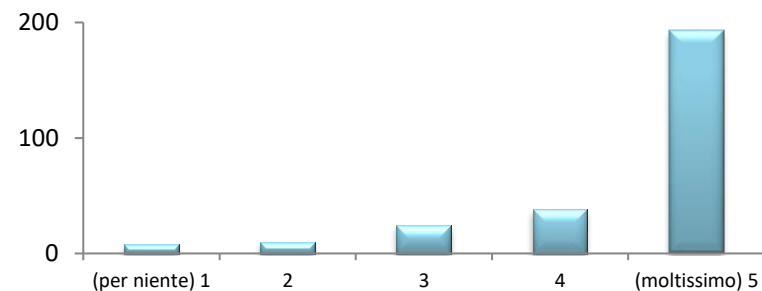
2. I tempi di attesa sono rapidi

	(per niente) 1	10	3,7%
	2	6	2,2%
	3	28	10,3%
	4	38	13,9%
	(moltissimo) 5	191	70,0%
Risposte		273	
Punteggio		4,44	



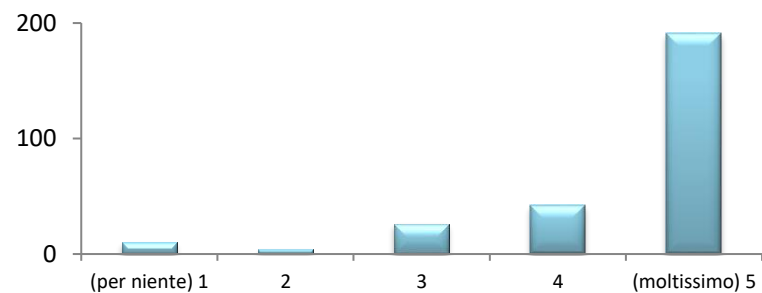
3. Le informazioni sono fornite con un linguaggio chiaro

(per niente) 1	8	2,9%
2	10	3,7%
3	24	8,8%
4	38	13,9%
(moltissimo) 5	193	70,7%
<i>Risposte</i>	273	
Punteggio	4,46	



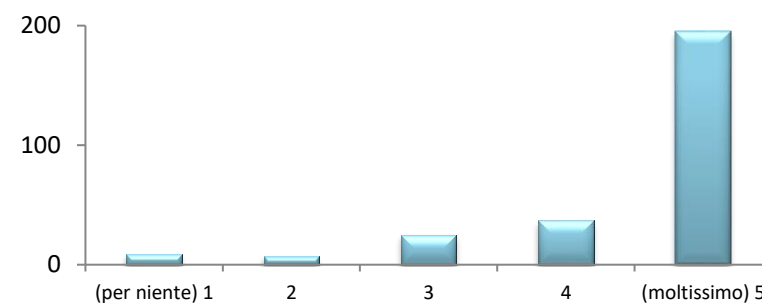
4. Le informazioni fornite sono complete

(per niente) 1	10	3,7%
2	4	1,5%
3	26	9,5%
4	42	15,4%
(moltissimo) 5	191	70,0%
<i>Risposte</i>	273	
Punteggio	4,47	



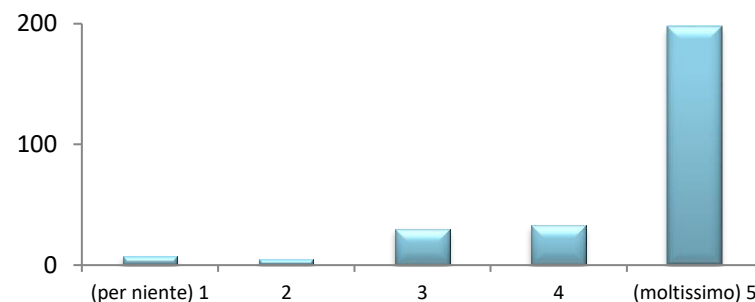
5. L'assistenza è fornita con competenza e professionalità

(per niente) 1	9	3,3%
2	7	2,6%
3	25	9,2%
4	37	13,6%
(moltissimo) 5	195	71,4%
<i>Risposte</i>	273	
Punteggio	4,47	



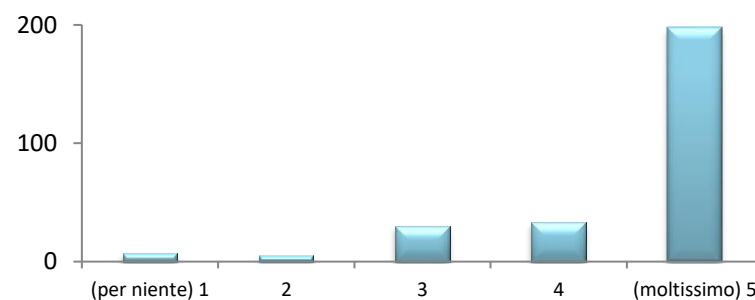
6.1 Il funzionario è cortese e disponibile

(per niente) 1	7	2,6%
2	5	1,8%
3	30	11,0%
4	33	12,1%
(moltissimo) 5	198	72,5%
<i>Risposte</i>	273	
Punteggio	4,50	



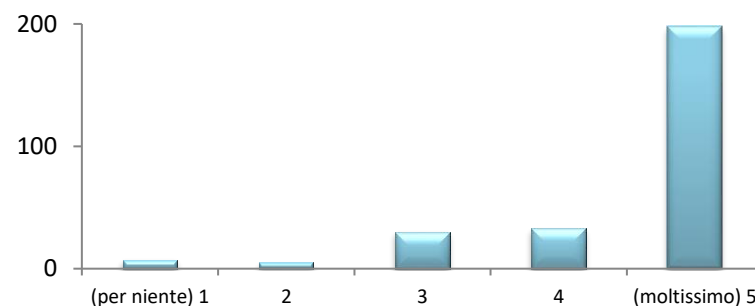
6.2 Prenotare l'appuntamento è stato facile e immediato

(per niente) 1	9	3,3%
2	5	1,8%
3	28	10,3%
4	39	14,3%
(moltissimo) 5	192	70,3%
<i>Risposte</i>	273	
Punteggio	4,47	



6.3 L'accesso su prenotazione mi ha fatto risparmiare tempo

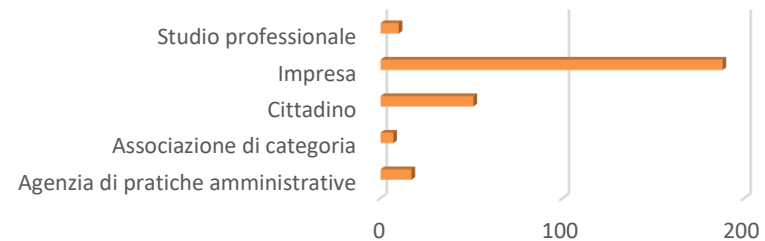
(per niente) 1	11	4,0%
2	8	2,9%
3	26	9,5%
4	37	13,6%
(moltissimo) 5	191	70,0%
<i>Risposte</i>	273	
Punteggio	4,42	



Ruolo o professione del compilatore

Agenzia di pratiche amministrative	17
Associazione di categoria	7
Cittadino	51
Impresa	188
Studio professionale	10

Risposte 273



Sportello Internazionalizzazione

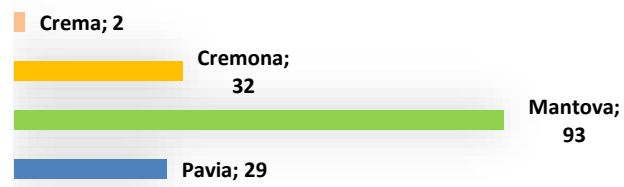
Valutazione 4,53 Indice di soddisfazione 97,8%

Questionari inviati 240

Questionari compilati 156

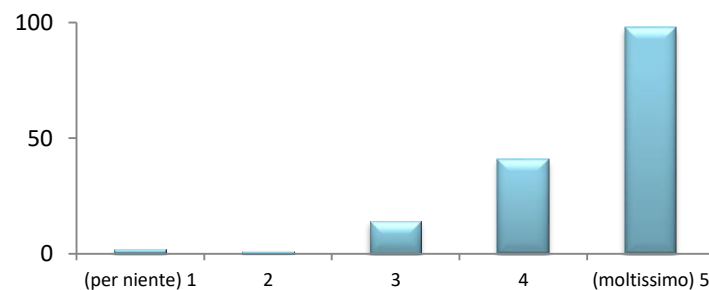
Redemption 65%

Sede che ha erogato il servizio



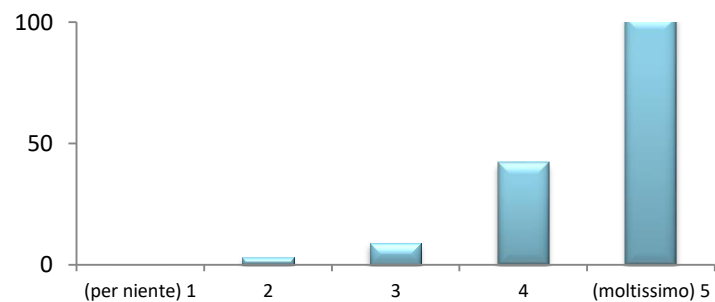
1. Ritengo che il servizio fornito sia complessivamente soddisfacente

(per niente) 1	2	1,3%
2	1	0,6%
3	14	9,0%
4	41	26,3%
(moltissimo) 5	98	62,8%
Risposte	156	
Punteggio	4,49	



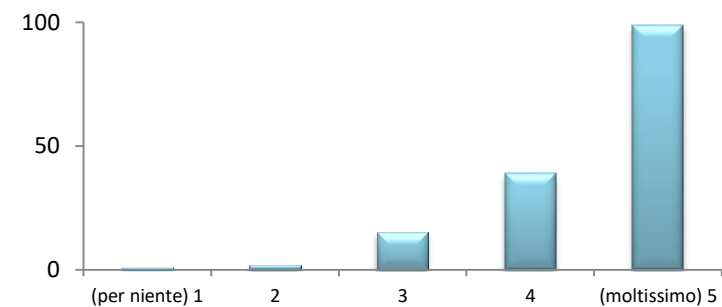
2. I tempi di attesa sono rapidi

(per niente) 1	0	0,0%
2	3	1,9%
3	9	5,8%
4	42	26,9%
(moltissimo) 5	102	65,4%
Risposte	156	
Punteggio	4,56	



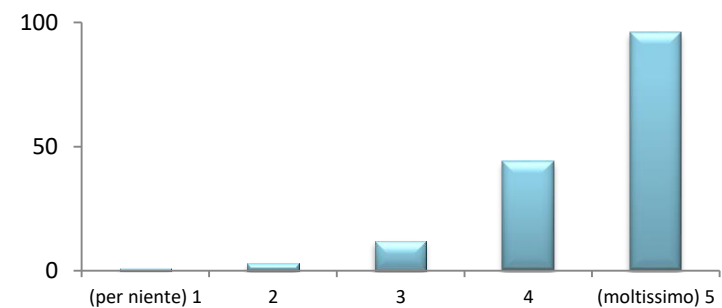
3. Le informazioni sono fornite con un linguaggio chiaro

(per niente) 1	1	0,6%
2	2	1,3%
3	15	9,6%
4	39	25,0%
(moltissimo) 5	99	63,5%
<i>Risposte</i>	156	
Punteggio	4,49	



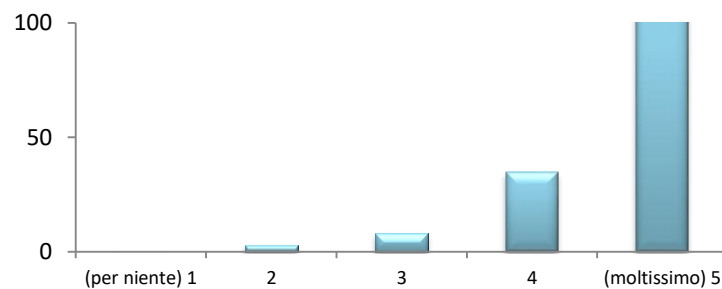
4. Le informazioni fornite sono complete

(per niente) 1	1	0,6%
2	3	1,9%
3	12	7,7%
4	44	28,2%
(moltissimo) 5	96	61,5%
<i>Risposte</i>	156	
Punteggio	4,48	



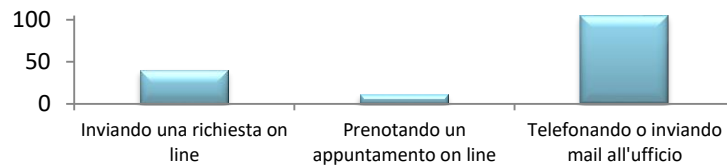
5. L'assistenza è fornita con competenza e professionalità

(per niente) 1	0	0,0%
2	3	1,9%
3	8	5,1%
4	35	22,4%
(moltissimo) 5	110	70,5%
<i>Risposte</i>	156	
Punteggio	4,62	



6. Come ha richiesto il servizio?

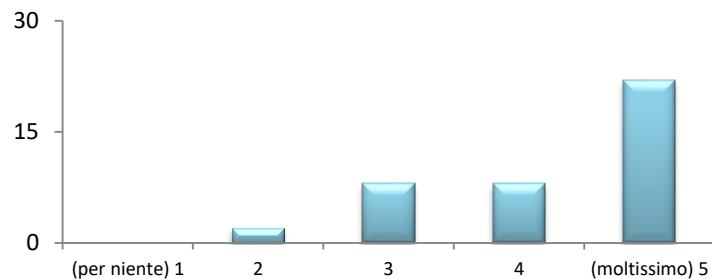
Inviando una richiesta on line	40	25,6%
Prenotando un appuntamento on line	11	7,1%
Telefonando o inviando mail all'ufficio	105	67,3%
<i>Risposte</i>	<i>156</i>	



Domande sottoposte solo a chi ha inviato una richiesta on line

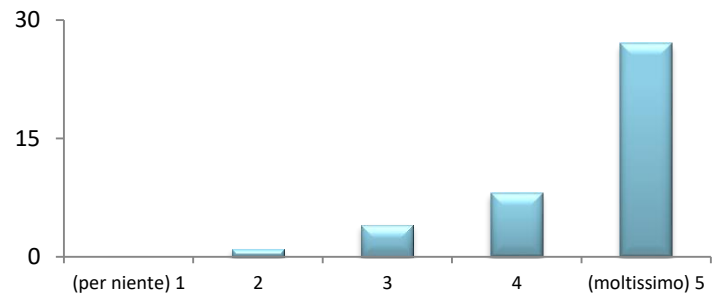
6.1 L'invio della richiesta on line è facile

(per niente) 1	0	0,0%
2	2	5,0%
3	8	20,0%
4	8	20,0%
(moltissimo) 5	22	55,0%
<i>Risposte</i>	<i>40</i>	
Punteggio	4,25	



6.2 Utilizzerò nuovamente il servizio on line

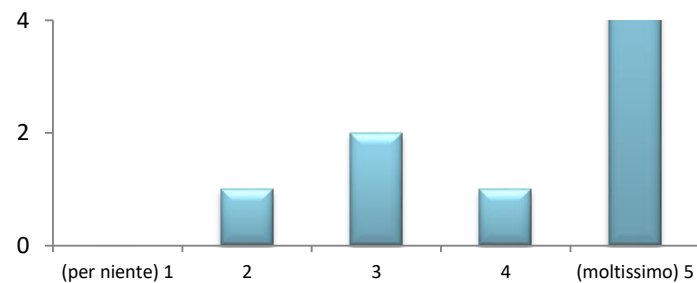
(per niente) 1	0	0,0%
2	1	2,5%
3	4	10,0%
4	8	20,0%
(moltissimo) 5	27	67,5%
<i>Risposte</i>	<i>40</i>	
Punteggio	4,53	



Domande sottoposte solo a chi ha prenotato un appuntamento con l'agenda on line

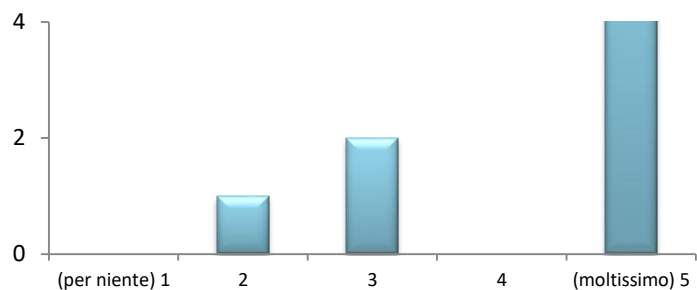
6.2 Prenotare l'appuntamento è stato facile e immediato

(per niente) 1	0	0,0%
2	1	9,1%
3	2	18,2%
4	1	9,1%
(moltissimo) 5	7	63,6%
Risposte	11	
Punteggio	4,27	



6.3 L'accesso su prenotazione mi ha fatto risparmiare tempo

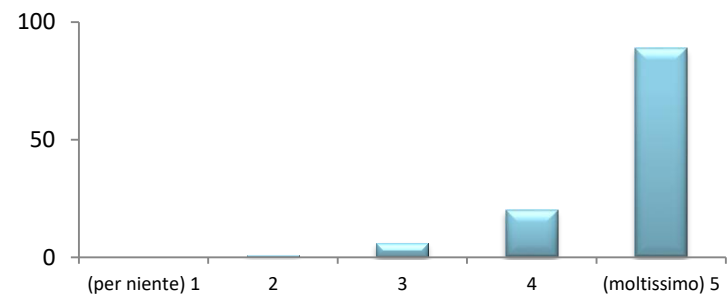
(per niente) 1	0	0,0%
2	1	9,1%
3	2	18,2%
4	0	0,0%
(moltissimo) 5	8	72,7%
Risposte	11	
Punteggio	4,36	



Domanda sottoposta solo a chi ha telefonato o inviato mail o prenotato appuntamento

6.1 Il funzionario è cortese e disponibile

(per niente) 1	0	0,0%
2	1	0,9%
3	6	5,2%
4	20	17,2%
(moltissimo) 5	89	76,7%
Risposte	116	
Punteggio	4,70	

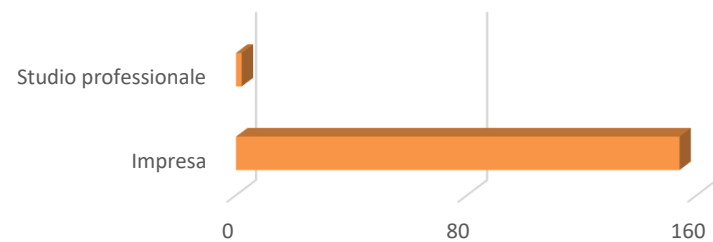


Categoria di appartenenza del compilatore

Impresa 154

Studio professionale 2

Risposte 156



7. In caso di risposte negative indichi il motivo della sua insoddisfazione

Servirebbe un indirizzario per i certificati d'origine 1

Strumenti inadeguati alle esigenze delle imprese 2

Webinar per l'estero

Questionari inviati 2.303

Realizzati 12

Valutazione 4,62

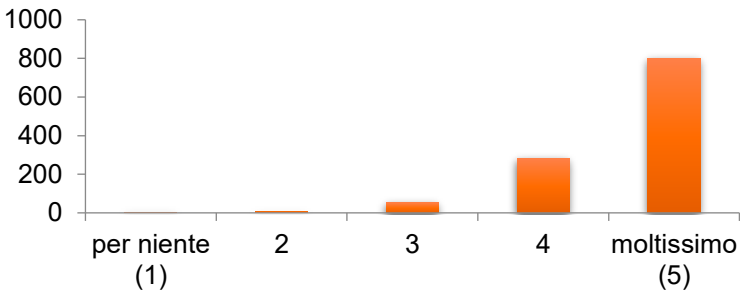
Indice di soddisfazione 98,7%

Questionari compilati 1151

Redemption 50%

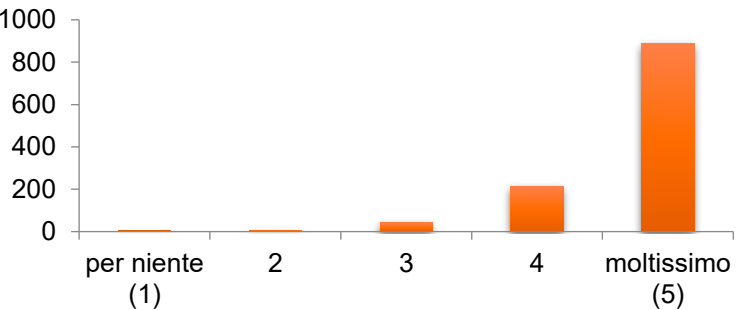
1. Complessivamente il webinar ha soddisfatto le mie aspettative

	per niente (1)	4	0,3%
	2	6	0,5%
	3	55	4,8%
	4	284	24,7%
	moltissimo (5)	802	69,7%
Risposte		1151	
Punteggio		4,6	



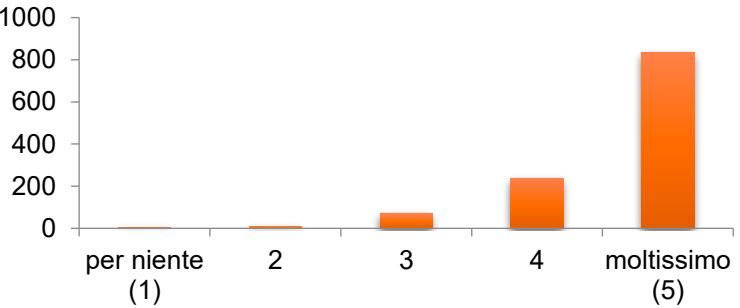
2.1 Il relatore ha esposto i contenuti esaurientemente

	per niente (1)	3	0,3%
	2	5	0,4%
	3	41	3,6%
	4	214	18,6%
	moltissimo (5)	888	77,2%
Risposte		1151	
Punteggio		4,7	



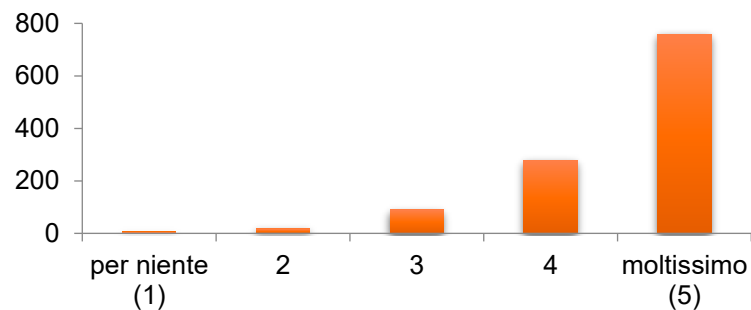
2.2 Il relatore ha coinvolto l'attenzione dei partecipanti

	per niente (1)	5	0,4%
	2	9	0,8%
	3	69	6,0%
	4	236	20,5%
	moltissimo (5)	832	72,3%
Risposte		1151	
Punteggio		4,6	



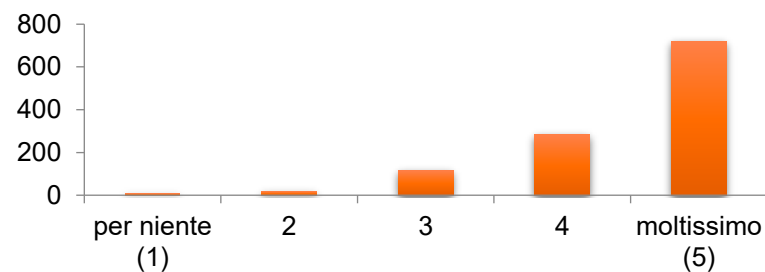
2.3 Le esercitazioni e/o i casi presentati sono stati efficaci

	per niente (1)	6	0,5%
	2	18	1,6%
	3	90	7,8%
	4	278	24,2%
	moltissimo (5)	759	65,9%
Risposte		1151	
Punteggio		4,5	



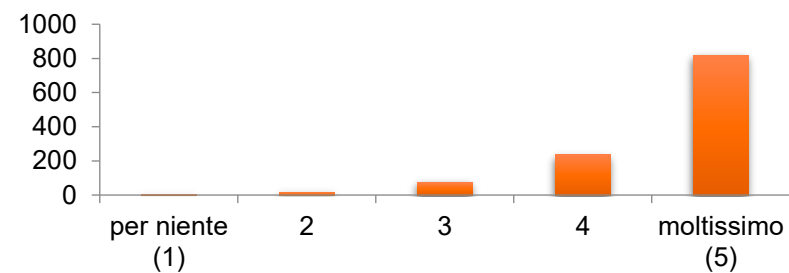
2.4 Il materiale didattico utilizzato è stato adeguato

	per niente (1)	10	0,9%
	2	19	1,7%
	3	117	10,2%
	4	285	24,8%
	moltissimo (5)	720	62,6%
Risposte		1151	
Punteggio		4,5	



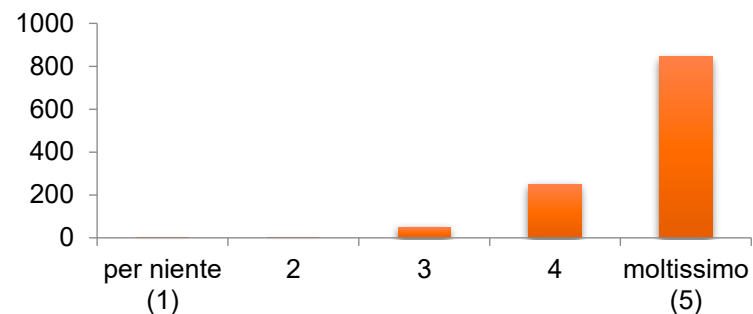
2.5 Quanto ho appreso sarà sicuramente utile nel mio lavoro

	per niente (1)	6	0,5%
	2	16	1,4%
	3	75	6,5%
	4	236	20,5%
	moltissimo (5)	818	71,1%
Risposte		1151	
Punteggio		4,6	



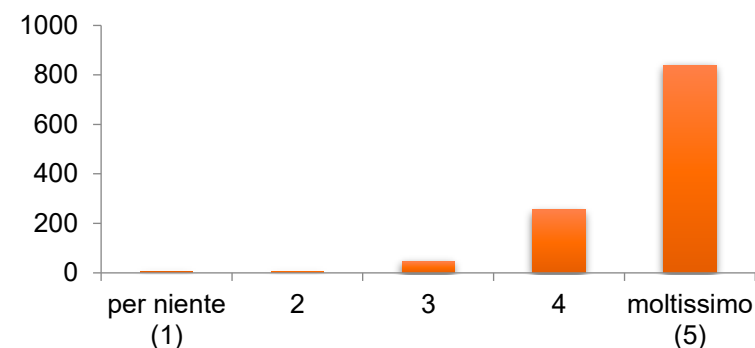
3.1 La segreteria organizzativa e l'assistenza sono state adeguate

per niente (1)	3	0,3%
2	3	0,3%
3	50	4,3%
4	250	21,7%
moltissimo (5)	845	73,4%
Risposte	1151	
Punteggio	4,7	



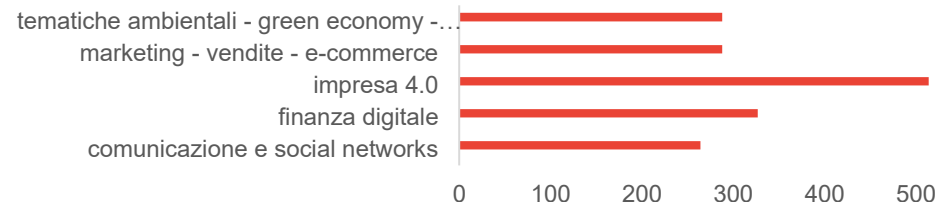
3.2 La strumentazione tecnica e le infrastrutture utilizzate sono state adeguate

per niente (1)	4	0,3%
2	5	0,4%
3	47	4,1%
4	255	22,2%
moltissimo (5)	840	73,0%
Risposte	1151	
Punteggio	4,7	



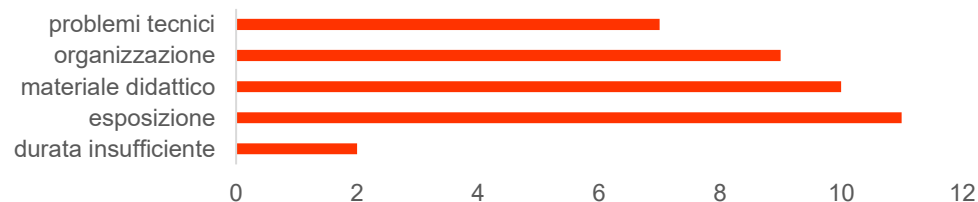
4. Tematiche di interesse per nuovi corsi di formazione

comunicazione e social networks	264	15,7%
finanza digitale	327	19,5%
impresa 4.0	514	30,6%
marketing - vendite - e-commerce	288	17,1%
tematiche ambientali - green economy - economia circolare	288	17,1%



Carenze segnalate

durata insufficiente	2	5,1%
esposizione	11	28,2%
materiale didattico	10	25,6%
organizzazione	9	23,1%
problemi tecnici	7	17,9%



N.B.: le risposte degli utenti sono state raggruppate per tema, il dettaglio delle risposte è disponibile presso l'URP

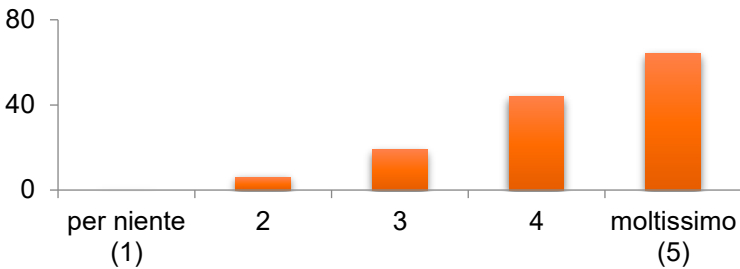
Webinar PID*

	Realizzati	6	Valutazione	4,28	Indice di soddisfazione	94,7%
Questionari inviati	497		Questionari compilati	134	Redemption	27%

* I seminari sono stati organizzati dal PID in collaborazione con lo Sportello Ambiente & Sostenibilità di PromolImpresa Borsa Merci di Mantova

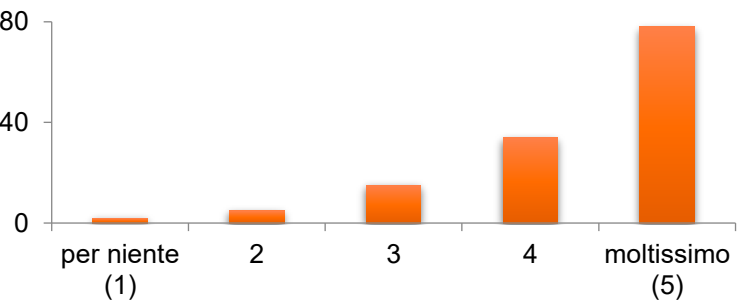
1. Complessivamente il webinar ha soddisfatto le mie aspettative

	per niente (1)	0	0,0%
	2	6	4,5%
	3	19	14,2%
	4	44	32,8%
	moltissimo (5)	64	47,8%
Risposte		133	1 non risponde
Punteggio		4,2	



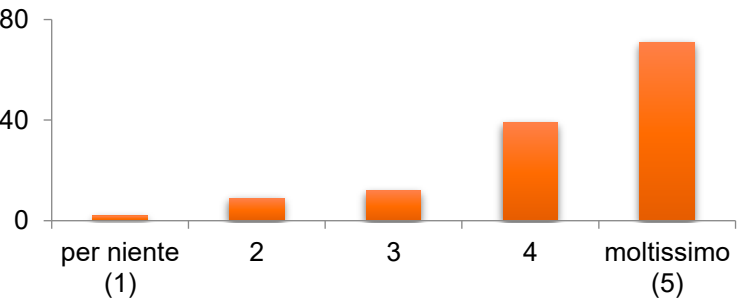
2.1 Il relatore ha esposto i contenuti esaurientemente

	per niente (1)	2	1,5%
	2	5	3,7%
	3	15	11,2%
	4	34	25,4%
	moltissimo (5)	78	58,2%
Risposte		134	
Punteggio		4,4	



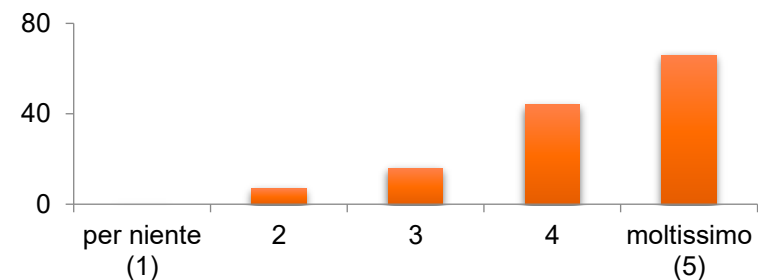
2.2 Il relatore ha coinvolto l'attenzione dei partecipanti

	per niente (1)	2	1,5%
	2	9	6,7%
	3	12	9,0%
	4	39	29,1%
	moltissimo (5)	71	53,0%
Risposte		133	1 non risponde
Punteggio		4,2	



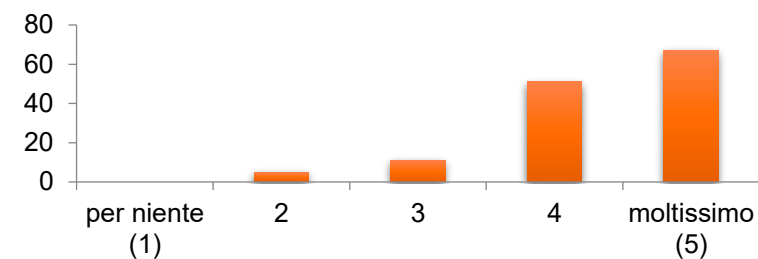
2.3 Le esercitazioni e/o i casi presentati sono stati efficaci

	per niente (1)	0	0,0%
	2	7	5,2%
	3	16	11,9%
	4	44	32,8%
	moltissimo (5)	66	49,3%
Risposte		133	1 non risponde
Punteggio		4,2	



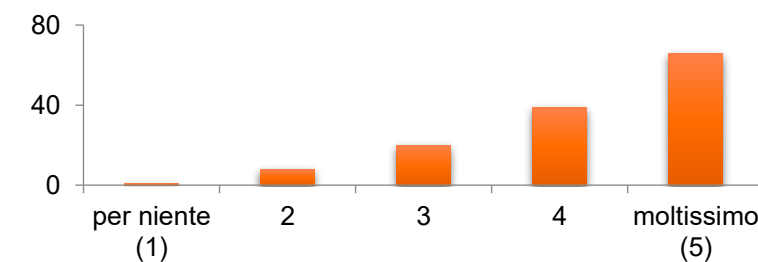
2.4 Il materiale didattico utilizzato è stato adeguato

	per niente (1)	0	0,0%
	2	5	3,7%
	3	11	8,2%
	4	51	38,1%
	moltissimo (5)	67	50,0%
Risposte		134	
Punteggio		4,3	



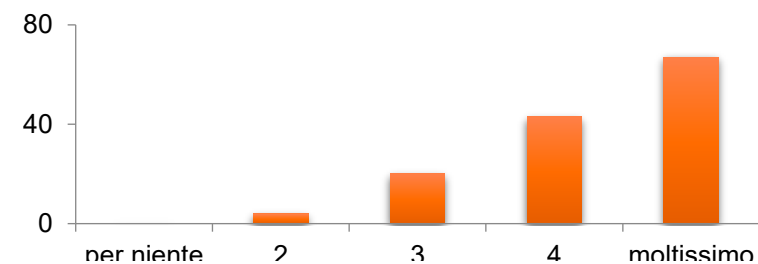
2.5 Quanto ho appreso sarà sicuramente utile nel mio lavoro

	per niente (1)	1	0,7%
	2	8	6,0%
	3	20	14,9%
	4	39	29,1%
	moltissimo (5)	66	49,3%
Risposte		134	
Punteggio		4,2	



3.1 La segreteria organizzativa e l'assistenza sono state adeguate

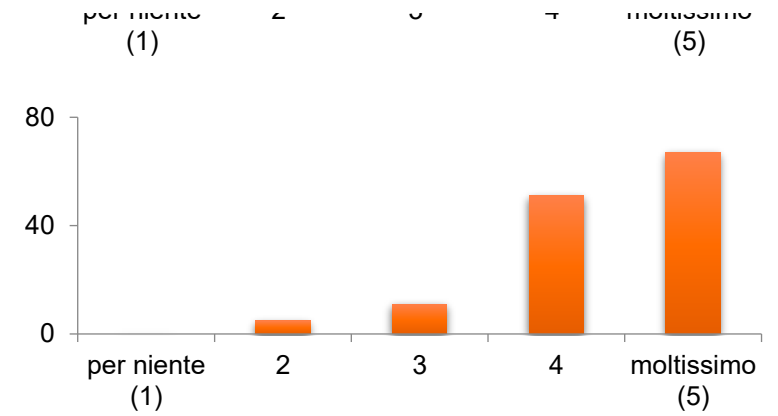
	per niente (1)	0	0,0%
	2	4	3,0%
	3	20	14,9%
	4	43	32,1%
	moltissimo (5)	67	50,0%
Risposte		134	



Punteggio 4,3

3.2 La strumentazione tecnica e le infrastrutture utilizzate sono state adeguate

	per niente (1)	0	0,0%
	2	5	3,7%
	3	11	8,2%
	4	51	38,1%
	moltissimo (5)	67	50,0%
Risposte		134	
Punteggio		4,3	



4. Tematiche di interesse per nuovi corsi di formazione

Amministrazione/Finanza/Controllo	19	6,7%
Comunicazione	21	7,4%
Gestione risorse umane	16	5,6%
Informatica	20	7,0%
Marketing/Vendite	16	5,6%
Organizzazione/Direzionale	19	6,7%
Produzione/Qualità	54	18,9%
Tematiche ambientali	104	36,5%
Altro	16	5,6%

