

CUSTOMER STATISFACTION 2019

INDAGINE SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI FORNITI E SUL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Aree di riferimento:

Informazione Economica
Ufficio Brevetti e Marchi
Registro Imprese e Servizi Digitali

dati II-IV trimestre 2019



Sommario

Risultati globali per le tre aree.....	3
Q1 – Qualità dell’accesso ai servizi.....	4
Q2 – Gestione dei tempi nel fornire i servizi richiesti.....	4
Q3 – Chiarezza e completezza delle informazioni e della modulistica.....	4
Q4 – Competenza e disponibilità del personale.....	5
Q5 – Livello generale dei servizi offerti.....	5
Suggerimenti.....	6
Risultati distinti per area.....	7
Area Informazione Economica.....	9
Q1 – Qualità dell’accesso ai servizi.....	9
Q2 – Gestione dei tempi nel fornire i servizi richiesti.....	9
Q3 – Chiarezza e completezza delle informazioni e della modulistica.....	10
Q4 – Competenza e disponibilità del personale.....	10
Q5 – Livello generale dei servizi offerti.....	11
Area Ufficio Brevetti e Marchi.....	12
Area Registro Imprese e Servizi Digitali.....	12
Q1 – Qualità dell’accesso ai servizi.....	14
Q2 – Gestione dei tempi nel fornire i servizi richiesti.....	14
Q3 – Chiarezza e completezza delle informazioni e della modulistica.....	14
Q4 – Competenza e disponibilità del personale.....	15
Q5 – Livello generale dei servizi offerti.....	15

Di seguito si riportano i risultati dell'indagine svolta sulla qualità dei servizi forniti agli utenti e sul livello di soddisfazione dell'utenza stessa nel periodo II-IV trimestre 2019, per le aree: Informazione Economica, Ufficio Brevetti e Marchi, Registro Imprese e Servizi Digitali.

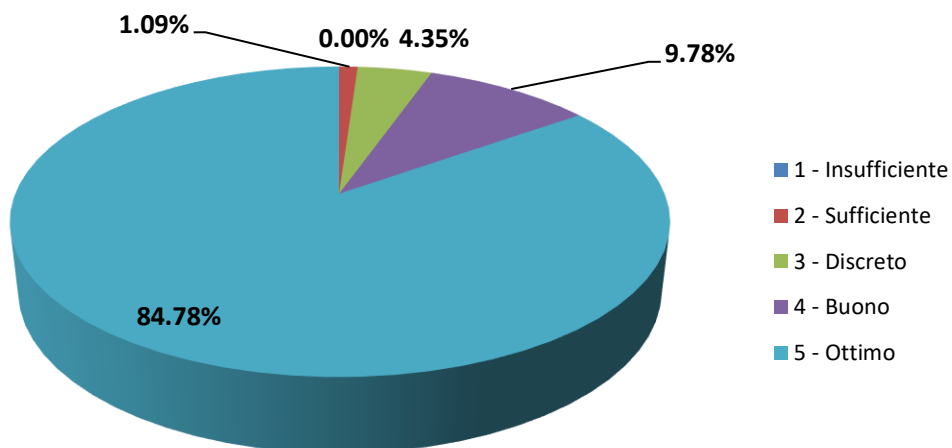
Risultati globali per le tre aree

Su un totale di **92** schede totali censite, il giudizio globale medio, per le tre aree di riferimento, nella scala di valori da 1 (insufficiente) a 5 (ottimo), il **100%** degli utenti valuta **ottimo** il servizio fornito, e nulle invece le percentuali di giudizio insufficiente, sufficiente discreto e buono.

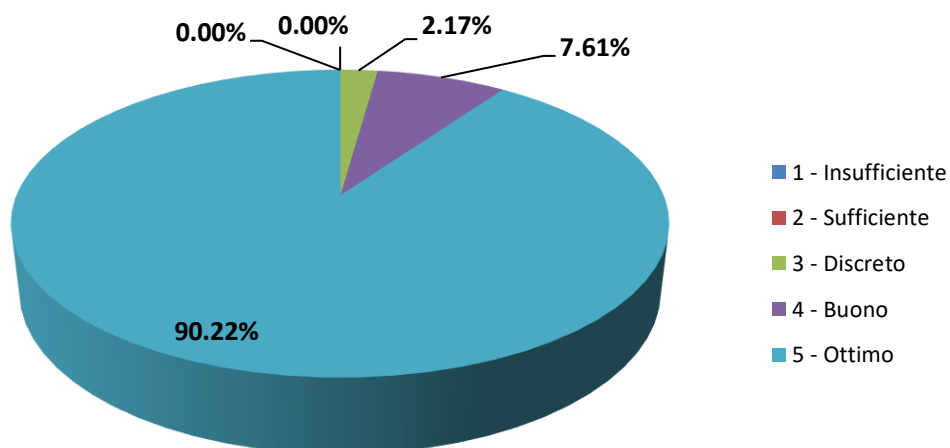
Grado del giudizio espresso	Domande										Total e giudizi per tipologia di giudizio	Valore percentuale
	Qualità dell'accesso ai servizi		Gestione dei tempi nel fornire i servizi richiesti		Chiarezza e completezza delle informazioni e della modulistica		Competenza e disponibilità del personale		Livello generale dei servizi offerti			
1 - Insufficiente	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
2 - Sufficiente	1	1,09%	0	0,00%	1	1,09%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,43%
3 - Discreto	4	4,35%	2	2,17%	1	1,09%	0	0,00%	3	3,26%	10	2,17%
4 - Buono	9	9,78%	7	7,61%	6	6,52%	4	4,35%	5	5,43%	31	6,74%
5 - Ottimo	78	84,78%	83	90,22%	84	91,30%	88	95,65%	84	91,30%	417	90,65%
Totale giudizi espressi per area di riferimento	92	100,00%	92	100,00%	92	100,00%	92	100,00%	92	100,00%	460	100,00%

Per ciascuno dei 5 quesiti si riportano di seguito i grafici della distribuzione delle valutazioni.

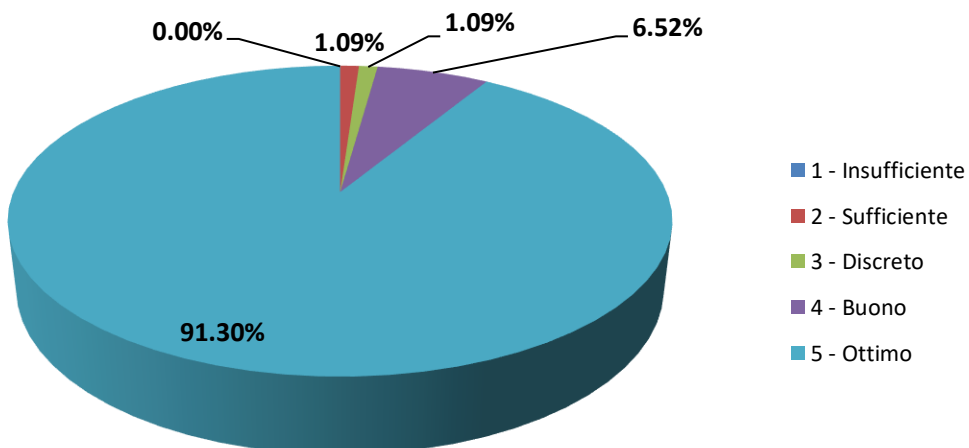
Q1 – Qualità dell'accesso ai servizi



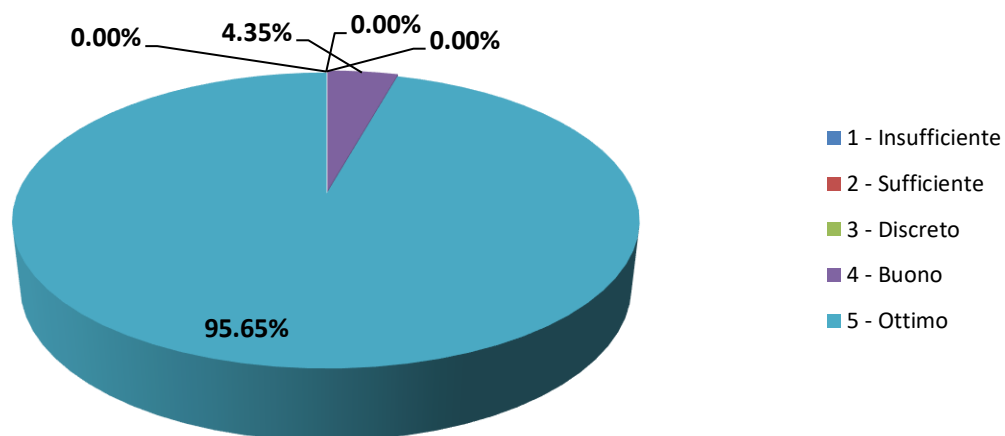
Q2 – Gestione dei tempi nel fornire i servizi richiesti



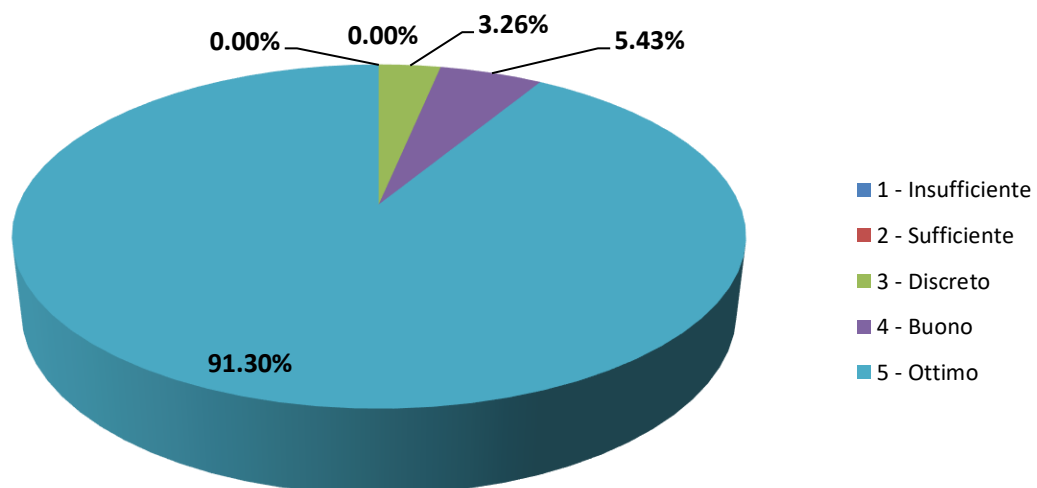
Q3 – Chiarezza e completezza delle informazioni e della modulistica



Q4 – Competenza e disponibilità del personale

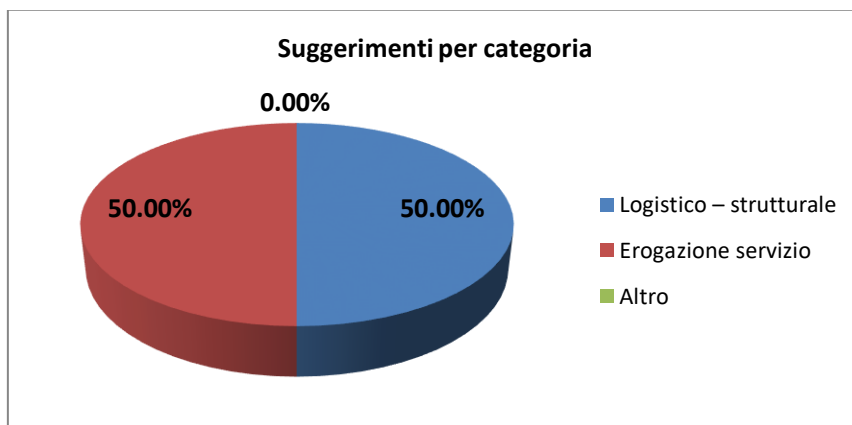


Q5 – Livello generale dei servizi offerti



Suggerimenti

Natura dei suggerimenti rilevati		Totale suggerimenti	Valore percentuale
CATEGORIA LOGISTICO-STRUTTURALE			
Suggerimenti	Numero	4	50,00%
Prevedere punti di ristoro	4		
CATEGORIA EROGAZIONE DEL SERVIZIO			
Suggerimenti	Numero	4	50,00%
Prevedere apertura pomeridiana	1		
Migliorare accesso online	1		
Rispondere al telefono	1		
Maggiore orario di apertura all'utenza	1		
CATEGORIA ALTRO			
Suggerimenti	Numero osservazioni	0	0,00%
Nessuno	0		
TOTALE GENERALE		8	100,00%



I suggerimenti per migliorare il servizio all'utenza sono stati indicati solo nel 8% dei casi (8 su 92).

Risultati distinti per area

INFORMAZIONE ECONOMICA

(TOTALE DELLE SCHEDE CENSITE = 3)

Grado del giudizio espresso	Domande										Totale giudizi per tipologia di giudizio	Valore percentuale
	Qualità dell'accesso ai servizi		Gestione dei tempi nel fornire i servizi richiesti		Chiarezza e completezza delle informazioni e della modulistica		Competenza e disponibilità del personale		Livello generale dei servizi offerti			
1 - Insufficiente	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
2 - Sufficiente	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
3 - Discreto	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
4 - Buono	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
5 - Ottimo	3	100,00%	3	100,00%	3	100,00%	3	100,00%	3	100,00%	15	100,00%
Totale giudizi espressi per area di riferimento	3	100,00%	3	100,00%	3	100,00%	3	100,00%	3	100,00%	15	100,00%

UFFICIO BREVETTI E MARCHI

(TOTALE DELLE SCHEDE CENSITE = 3)

Grado del giudizio espresso	Domande										Totale giudizi per tipologia di giudizio	Valore percentuale
	Qualità dell'accesso ai servizi		Gestione dei tempi nel fornire i servizi richiesti		Chiarezza e completezza delle informazioni e della modulistica		Competenza e disponibilità del personale		Livello generale dei servizi offerti			
1 - Insufficiente	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
2 - Sufficiente	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
3 - Discreto	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
4 - Buono	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
5 - Ottimo	3	100,00%	3	100,00%	3	100,00%	3	100,00%	3	100,00%	15	100,00%
Totale giudizi espressi per area di riferimento	3	100,00%	3	100,00%	3	100,00%	3	100,00%	3	100,00%	15	100,00%

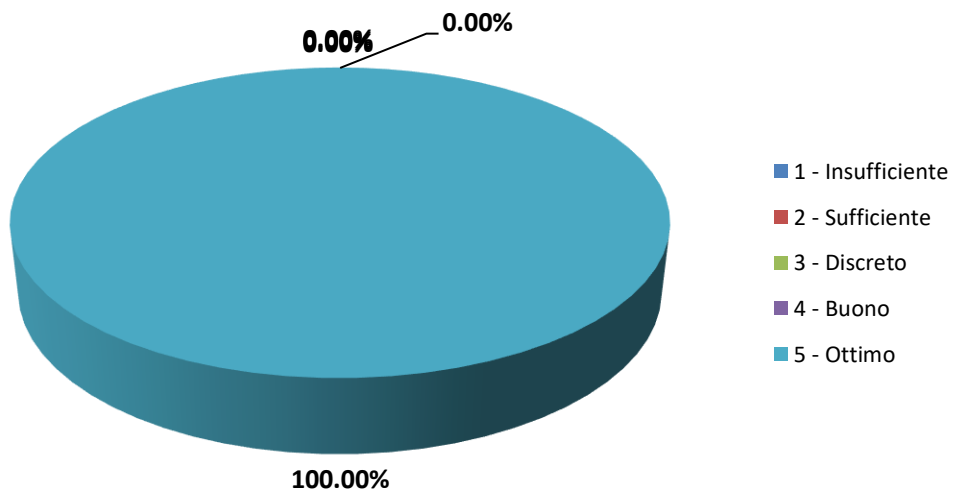
REGISTRO IMPRESE E SERVIZI DIGITALI

(TOTALE DELLE SCHEDE CENSITE = 86)

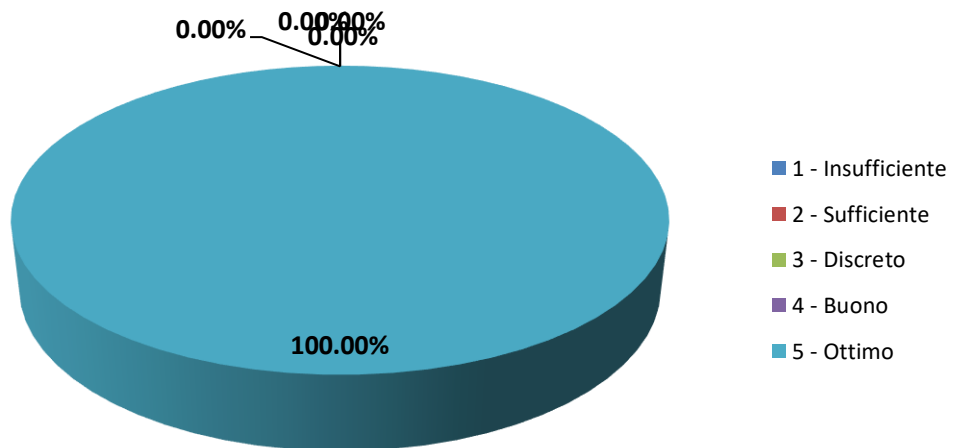
Grado del giudizio espresso	Domande										Totale giudizi per tipologia di giudizio	Valore percentuale
	Qualità dell'accesso ai servizi		Gestione dei tempi nel fornire i servizi richiesti		Chiarezza e completezza delle informazioni e della modulistica		Competenza e disponibilità del personale		Livello generale dei servizi offerti			
1 - Insufficiente	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
2 - Sufficiente	1	1,16%	0	0,00%	1	1,16%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,47%
3 - Discreto	4	4,65%	2	2,33%	1	1,16%	0	0,00%	3	3,49%	10	2,33%
4 - Buono	9	10,47%	7	8,14%	6	6,98%	4	4,65%	5	5,81%	31	7,21%
5 - Ottimo	72	83,72%	77	89,53%	78	90,70%	82	95,35%	78	90,70%	387	90,00%
Totale giudizi espressi per area di riferimento	86	100,00%	86	100,00%	86	100,00%	86	100,00%	86	100,00%	430	100,00%

Area Informazione Economica

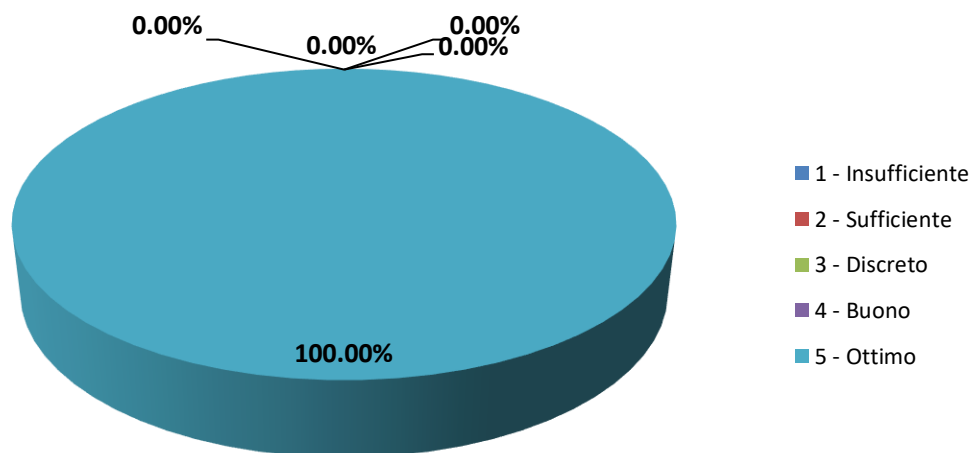
Q1 – Qualità dell'accesso ai servizi



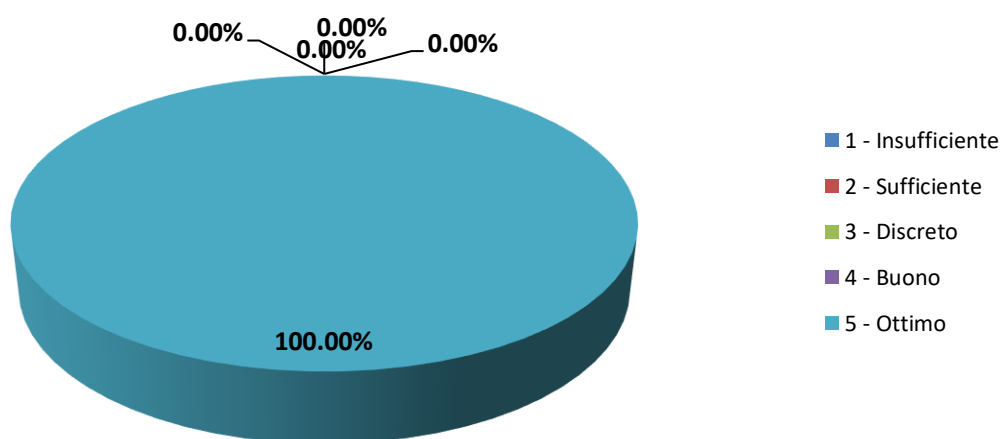
Q2 – Gestione dei tempi nel fornire i servizi richiesti



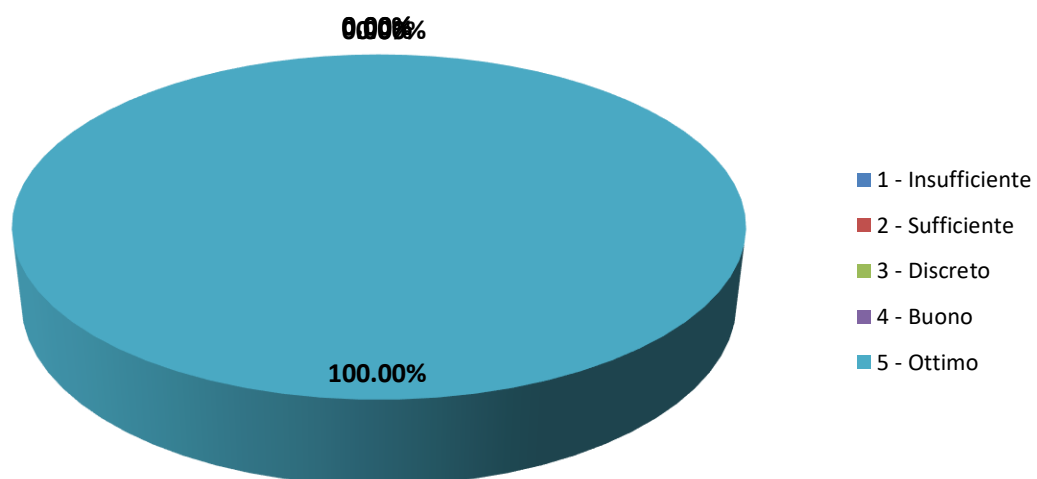
Q3 – Chiarezza e completezza delle informazioni e della modulistica



Q4 – Competenza e disponibilità del personale

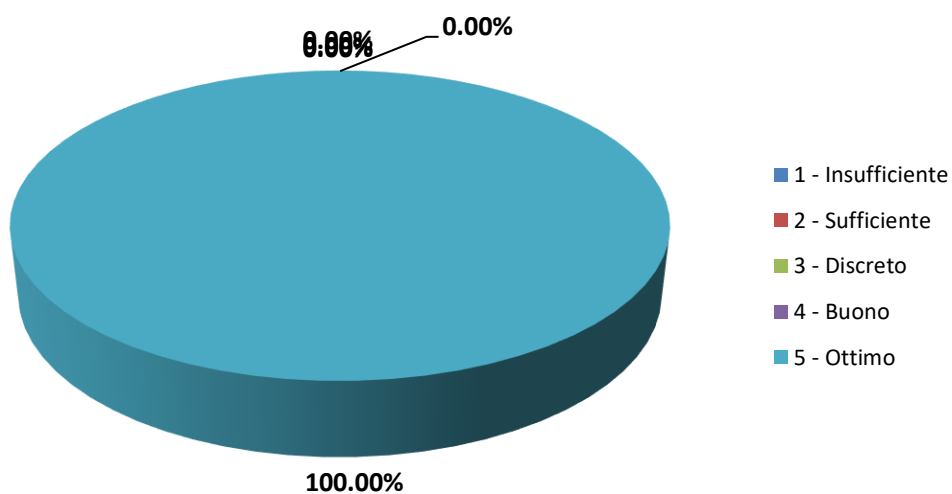


Q5 – Livello generale dei servizi offerti

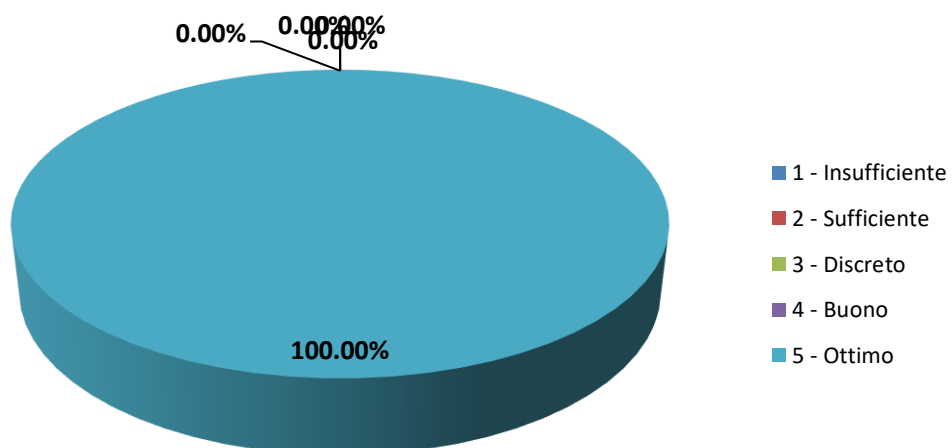


Area Ufficio Brevetti e Marchi

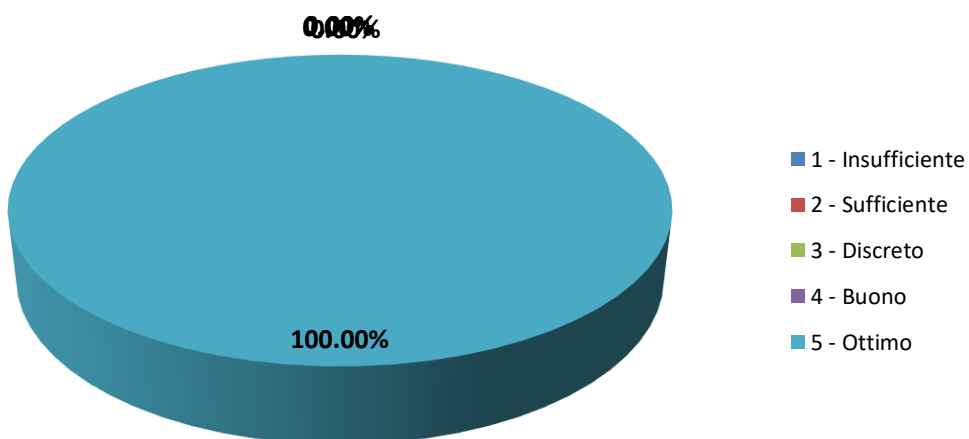
Q1 – Qualità dell'accesso ai servizi



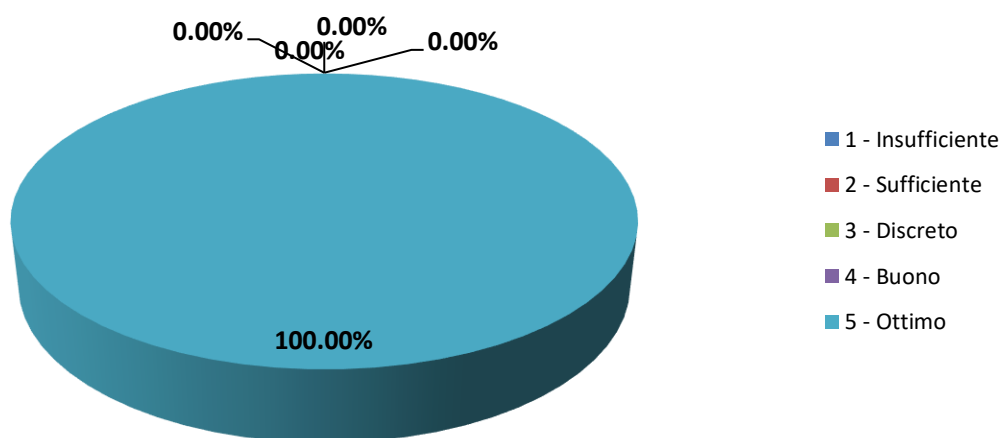
Q2 – Gestione dei tempi nel fornire i servizi richiesti



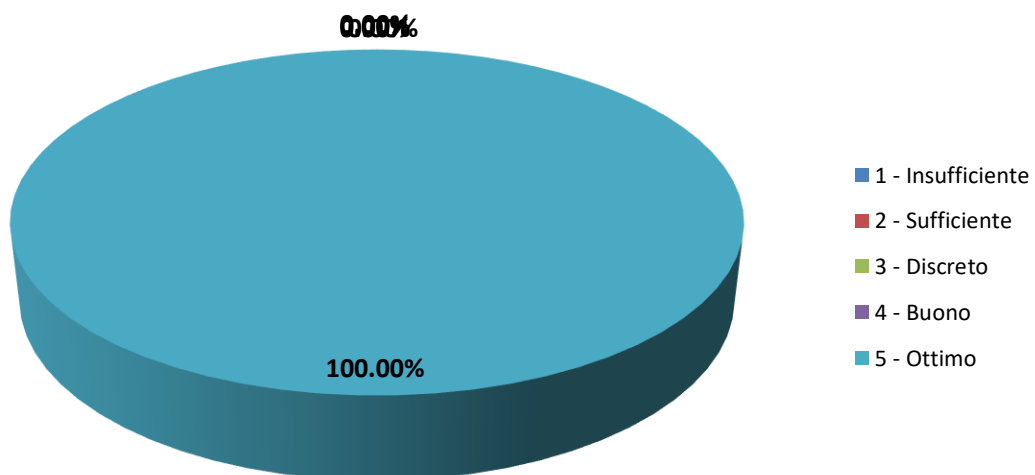
Q3 – Chiarezza e completezza delle informazioni e della modulistica



Q4 – Competenza e disponibilità del personale

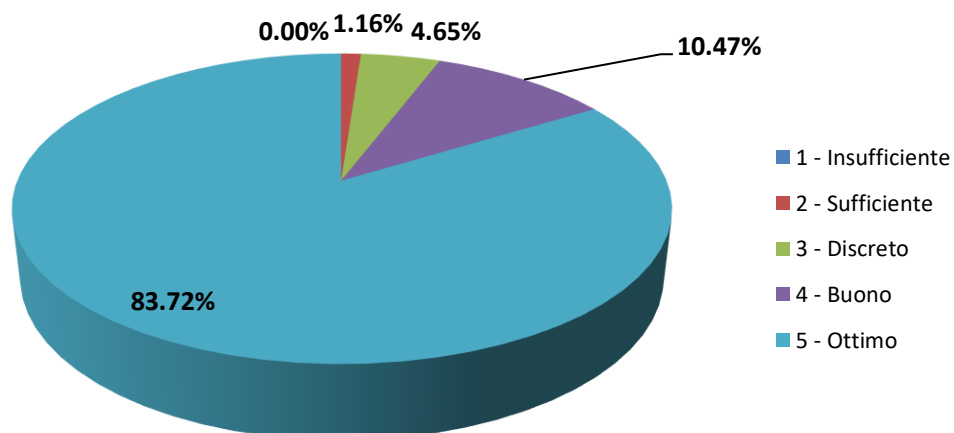


Q5 – Livello generale dei servizi offerti

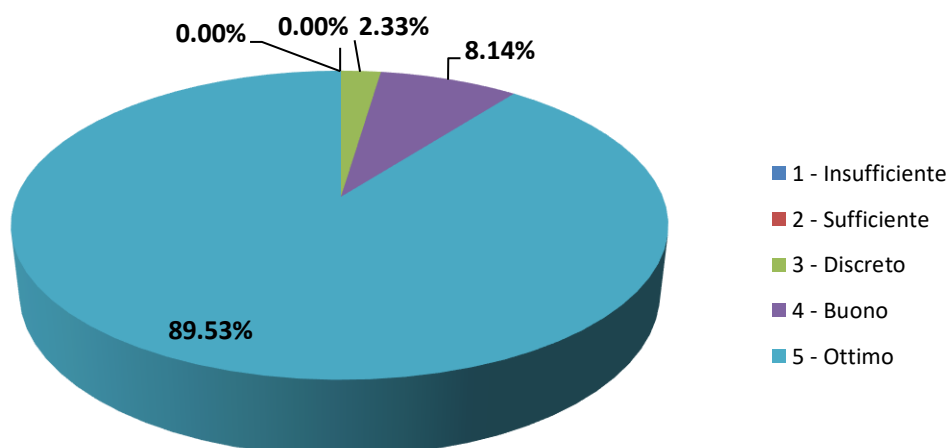


Area Registro Imprese e Servizi Digitali

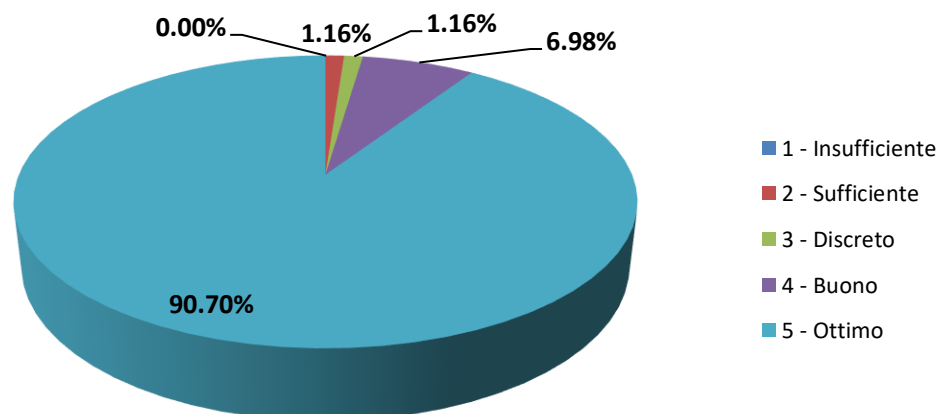
Q1 – Qualità dell'accesso ai servizi



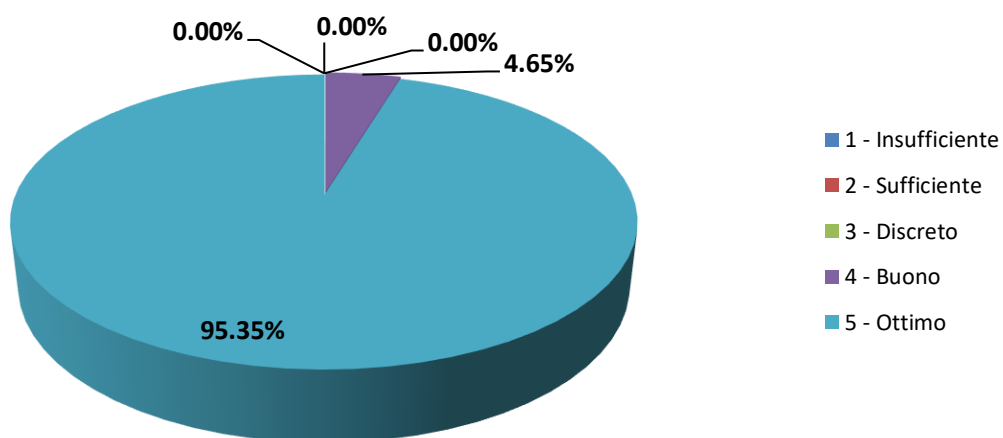
Q2 – Gestione dei tempi nel fornire i servizi richiesti



Q3 – Chiarezza e completezza delle informazioni e della modulistica



Q4 – Competenza e disponibilità del personale



Q5 – Livello generale dei servizi offerti

