

CUSTOMER SATISFACTION

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

dati dall'11 Febbraio al 31 Marzo 2019



TOTALE DELLE SCHEDE CENSITE = 71

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	1	1,41%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,47%
2 - Sufficiente	0	0,00%	1	1,43%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,47%
3 - Discreto	3	4,23%	1	1,43%	1	1,41%	0	0,00%	1	1,43%	5	2,36%
4 - Buono	7	9,86%	4	5,71%	6	8,45%	5	7,04%	9	12,86%	17	8,02%
5 - Ottimo	60	84,51%	64	91,43%	64	90,14%	66	92,96%	60	85,71%	188	88,68%
Totale giudizi espressi per area di riferimento	71	100,00%	70	100,00%	71	100,00%	71	100,00%	70	100,00%	212	100,00%

INFORMAZIONE ECONOMICA

(TOTALE DELLE SCHEDE CENSITE = 4)

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	1	25,00%	1	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	16,67%
4 - Buono	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	25,00%	0	0,00%
5 - Ottimo	3	75,00%	3	75,00%	4	100,00%	4	100,00%	3	75,00%	10	83,33%
Totale giudizi espressi per area di riferimento	4	100,00%	4	100,00%	4	100,00%	4	100,00%	4	100,00%	12	100,00%

UFFICIO BREVETTI E MARCHI

(TOTALE DELLE SCHEDE CENSITE = 9)

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%	1	11,11%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	3,70%
3 - Discreto	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	11,11%	0	0,00%
4 - Buono	3	33,33%	1	11,11%	2	22,22%	2	22,22%	1	11,11%	6	22,22%
5 - Ottimo	6	66,67%	7	77,78%	7	77,78%	7	77,78%	7	77,78%	20	74,07%
Totale giudizi espressi per area di riferimento	9	100,00%	9	100,00%	9	100,00%	9	100,00%	9	100,00%	27	100,00%

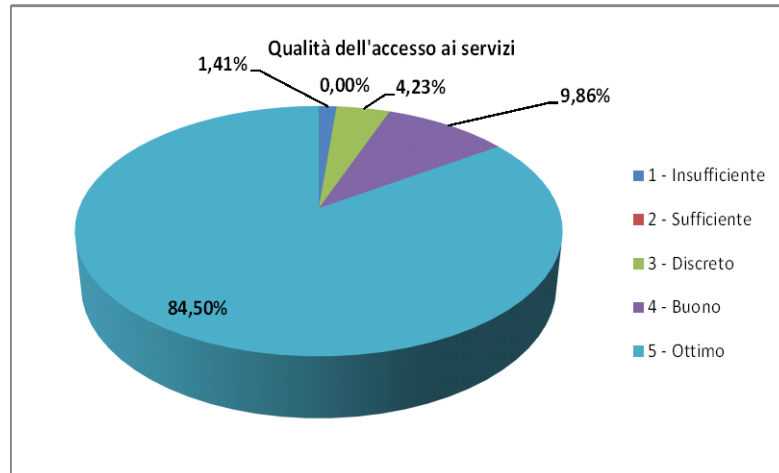
REGISTRO IMPRESE E SERVIZI DIGITALI

(TOTALE DELLE SCHEDE CENSITE = 58)

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	1	1,72%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	0,58%
2 - Sufficiente	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
3 - Discreto	2	3,45%	1	1,75%	1	1,72%	0	0,00%	0	0,00%	4	2,31%
4 - Buono	4	6,90%	2	3,51%	4	6,90%	3	5,17%	7	12,28%	10	5,78%
5 - Ottimo	51	87,93%	54	94,74%	53	91,38%	55	94,83%	50	87,72%	158	91,33%
Totale giudizi espressi per area di riferimento	58	100,00%	57	100,00%	58	100,00%	58	100,00%	57	100,00%	173	100,00%

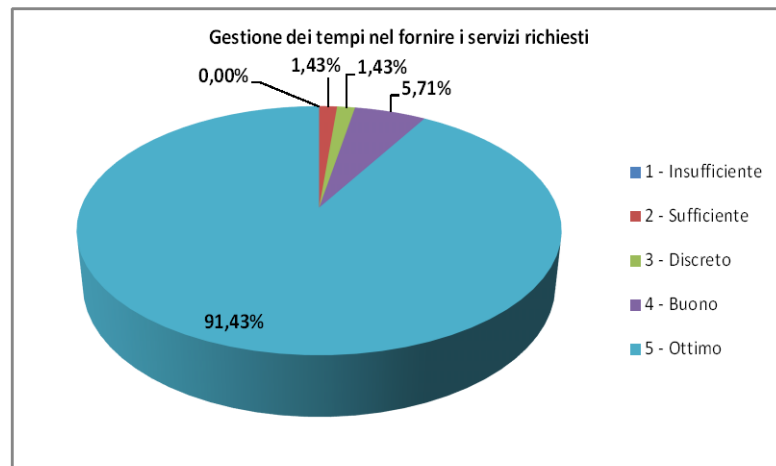
Qualità dell'accesso ai servizi

1 - Insufficiente	1,41%
2 - Sufficiente	0,00%
3 - Discreto	4,23%
4 - Buono	9,86%
5 - Ottimo	84,51%



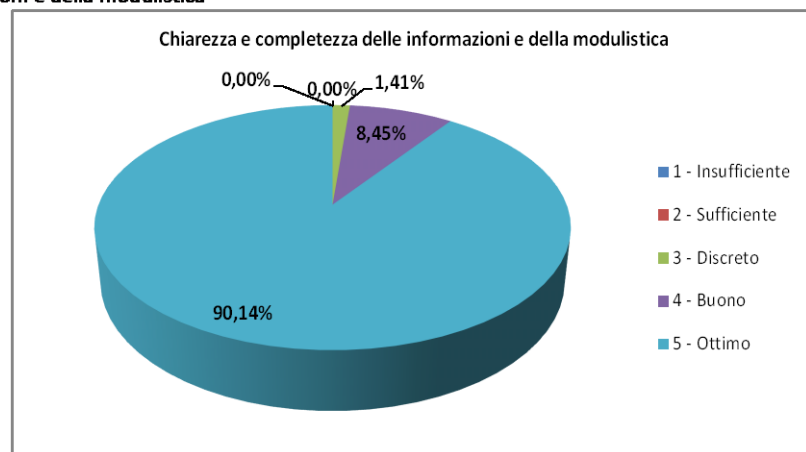
Gestione dei tempi nel fornire i servizi richiesti

1 - Insufficiente	0,00%
2 - Sufficiente	1,43%
3 - Discreto	1,43%
4 - Buono	5,71%
5 - Ottimo	91,43%



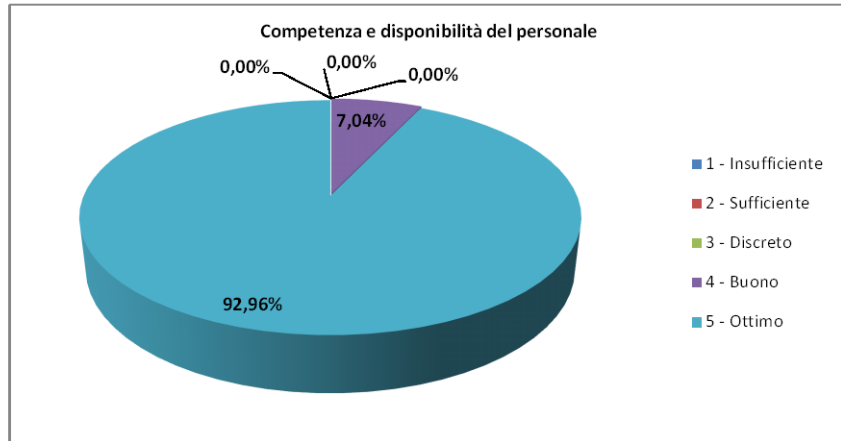
Chiarezza e completezza delle informazioni e della modulistica

1 - Insufficiente	0,00%
2 - Sufficiente	0,00%
3 - Discreto	1,41%
4 - Buono	8,45%
5 - Ottimo	90,14%



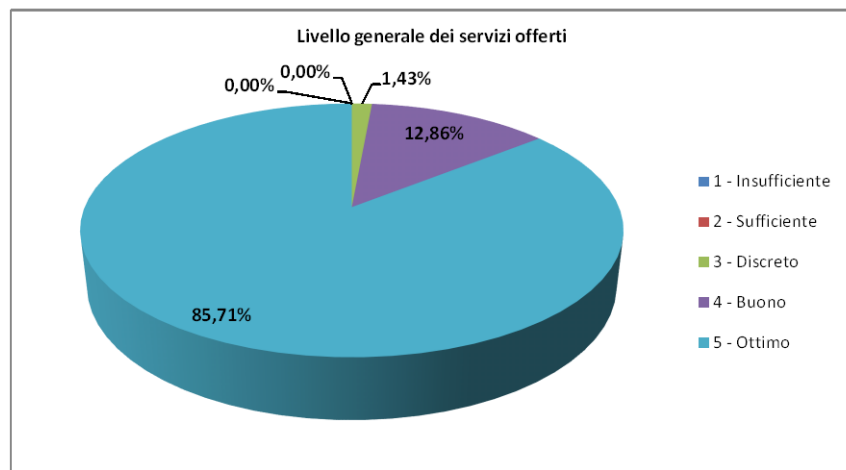
Competenza e disponibilità del personale

1 - Insufficiente	0,00%
2 - Sufficiente	0,00%
3 - Discreto	0,00%
4 - Buono	7,04%
5 - Ottimo	92,96%



Livello generale dei servizi offerti

1 - Insufficiente	0,00%
2 - Sufficiente	0,00%
3 - Discreto	1,43%
4 - Buono	12,86%
5 - Ottimo	85,71%



TOTALE DELLE SCHEDE CENSITE = 71

TOTALE SUGGERIMENTI = 4

Natura dei suggerimenti rilevati		Totale suggerimenti	Valore percentuale
CATEGORIA LOGISTICO-STRUTTURALE			
Suggerimenti	Numero		
Dotare lo stabile di distributori di bevande automatici	1	1	25,00%
CATEGORIA EROGAZIONE DEL SERVIZIO			
Suggerimenti	Numero		
Implementare le pratiche on line con firma digitale (Ufficio Marchi e Brevetti)	1	3	75,00%
Provvista di monete per il resto agli sportelli	1		
Sito internet non aggiornato sugli orari di apertura	1		
CATEGORIA ALTRO			
Suggerimenti	Numero osservazioni		
Nessuno	0	0	0,00%
TOTALE GENERALE		4	100,00%