



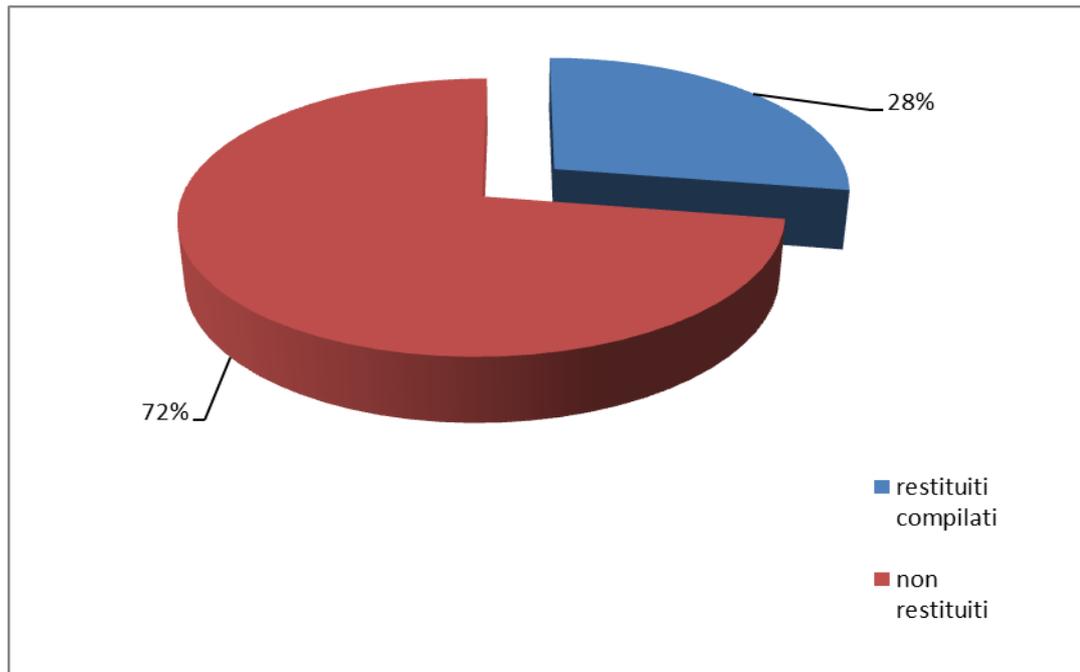
INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

Laboratori che presentano la SCIA (Segnalazione Certificata Inizio Attività) per ottenere il riconoscimento ad effettuare la verifica periodica sugli strumenti MID

DESTINATARI DELL'INDAGINE (TARGET DI RIFERIMENTO)	Laboratori che presentano la Scia per l'esecuzione dell'attività di verifica periodica sugli strumenti MID
METODO PER LA RACCOLTA DEI DATI	Indagine quantitativa attraverso la somministrazione di un questionario
FREQUENZA DELLA RACCOLTA DATI	Annuale
NUMEROSITÀ DEL CAMPIONE	Intera popolazione
OBIETTIVI ATTESI	Misurare il grado di soddisfazione del "cliente" al fine di definire azioni per: <ul style="list-style-type: none">➤ migliorare l'erogazione del servizio;➤ orientare le modalità di erogazione del servizio attraverso una migliore comprensione delle esigenze dei laboratori;➤ soddisfare il requisito 8.2.1 della UNI EN ISO 9001;➤ fornire elementi di ingresso per il Riesame della Direzione.
MODALITÀ DI SOMMINISTRAZIONE	Trasmissione del questionario dalla casella "affari.generali@unioncamere.it" ai laboratori che presentano la SCIA per ottenere il riconoscimento ad effettuare la verifica periodica sugli strumenti MID
STRUTTURA DEL QUESTIONARIO	Il questionario è stato strutturato in 11 proposizioni relative a 3 classi di indagine: <ul style="list-style-type: none">➤ Strumenti di comunicazione➤ Strumenti tecnici➤ Procedimento amministrativo
SCALA DI VALUTAZIONE	<ul style="list-style-type: none">➤ Ottimo (4)➤ Buono (3)➤ Sufficiente (2)➤ Aspetto da migliorare (1)➤ Non risponde
PERIODO DI RACCOLTA DATI	Luglio 2013

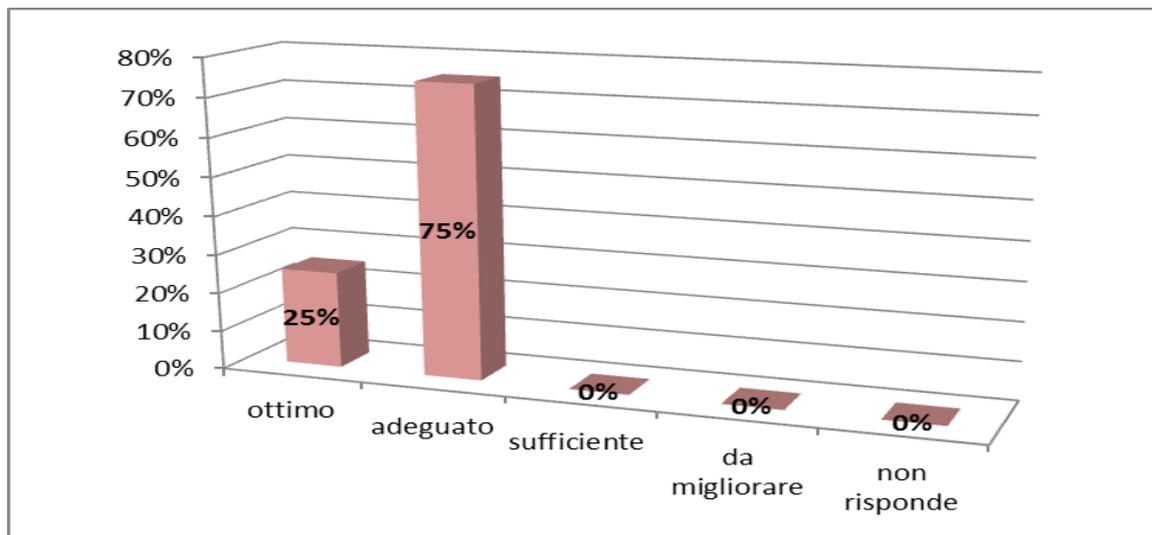
1 INFORMAZIONI GENERALI

Il questionario è stato somministrato a 29 laboratori; hanno restituito il questionario compilato 8 laboratori (pari al 28%).



2 GIUDIZIO COMPLESSIVO

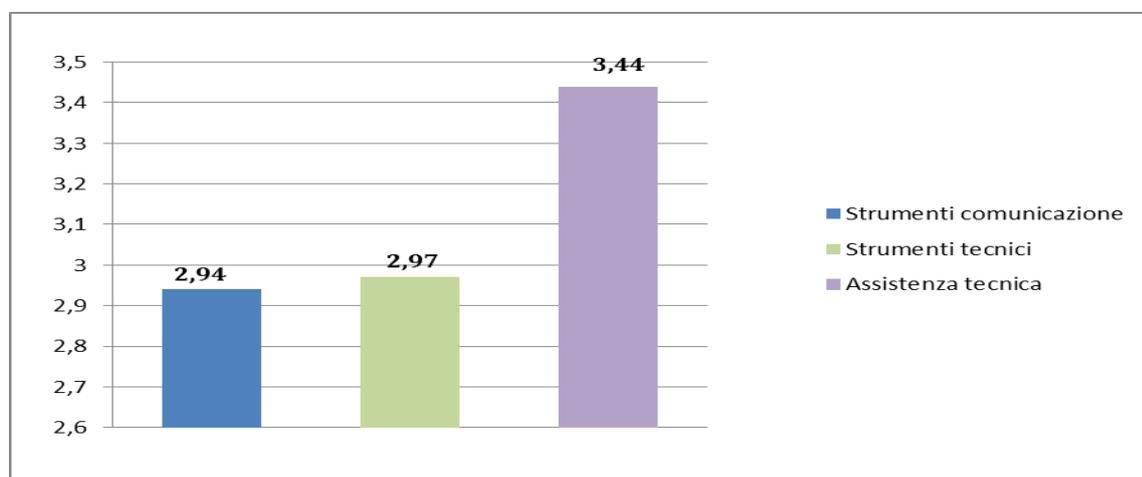
Qual è il suo giudizio complessivo sul procedimento amministrativo erogato da Unioncamere sulla metrologia legale



DOMANDA	VALUTAZIONE MEDIA
Qual è il suo giudizio complessivo sul procedimento amministrativo erogato da Unioncamere sulla metrologia legale	3,31

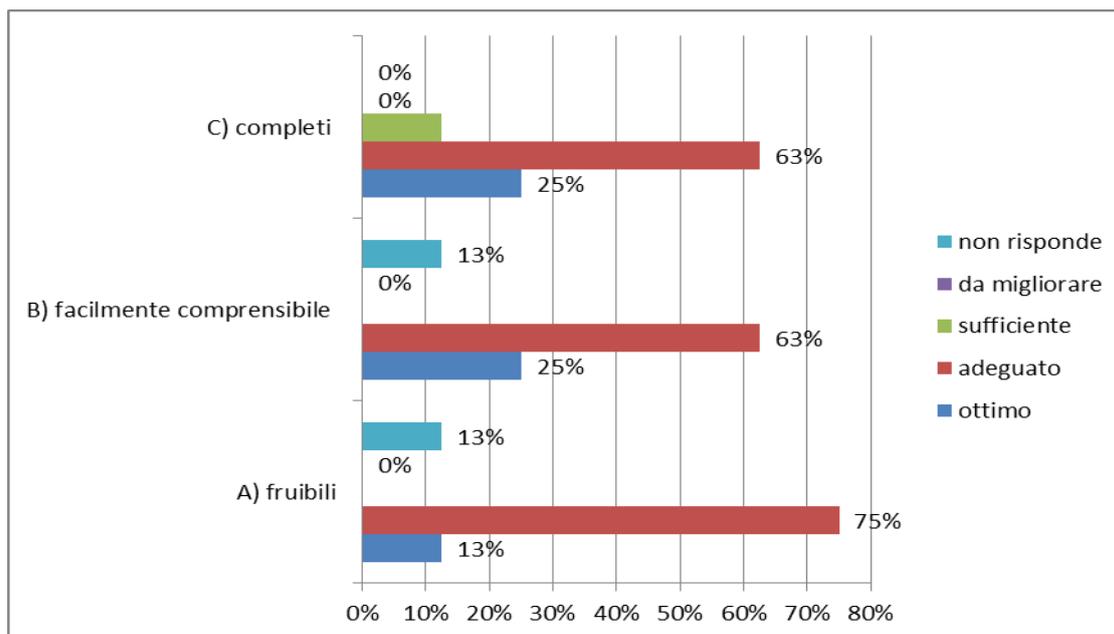
3 GIUDIZIO MEDIO: CLASSI DI INDAGINI

Si riporta di seguito il giudizio medio relativo alle 3 classi di indagine (strumenti comunicazione, strumenti tecnici, assistenza tecnica) in cui è stato strutturato il questionario.



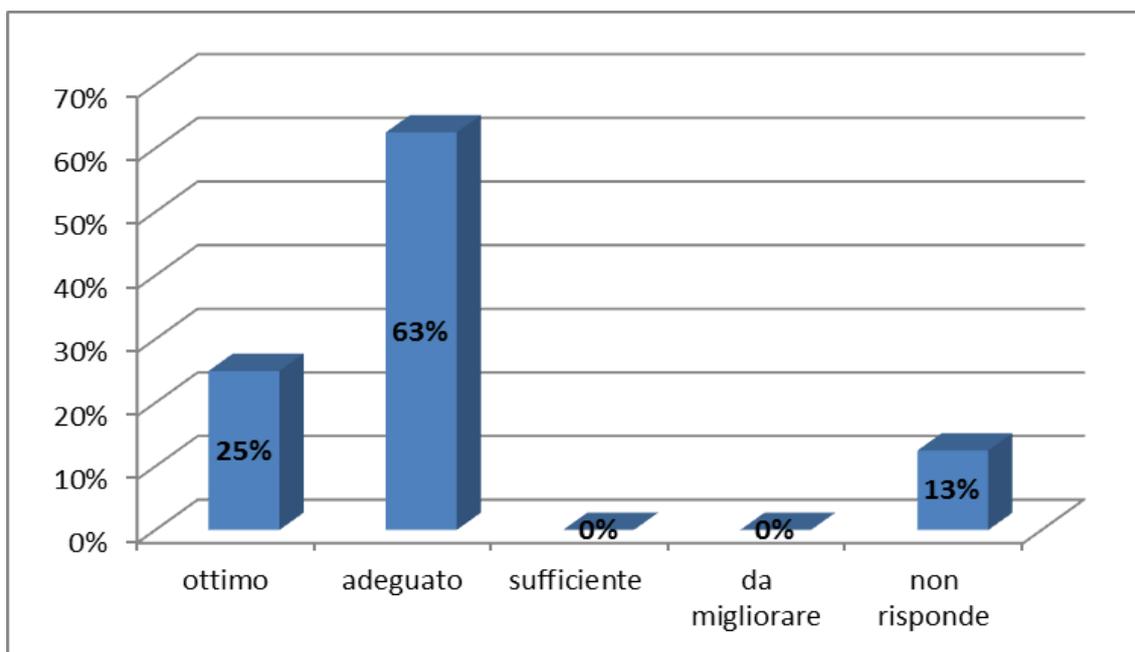
4 I CLASSE DI INDAGINE: STRUMENTI DI COMUNICAZIONE

La sezione del sito istituzionale dedicata alla metrologia legale (www.unioncamere.gov.it) e il sito tematico (www.metrologialeale.unioncamere.it) risultano:



DOMANDE	VALUTAZIONE MEDIA
La sezione del sito istituzionale dedicata alla metrologia legale (www.unioncamere.gov.it) e il sito tematico (www.metrologialeale.unioncamere.it) risultano:	
▪ fruibili	2,75
▪ facilmente comprensibili	2,88
▪ completi (inteso come valore dei contenuti pubblicati e aggiornati)	3,13

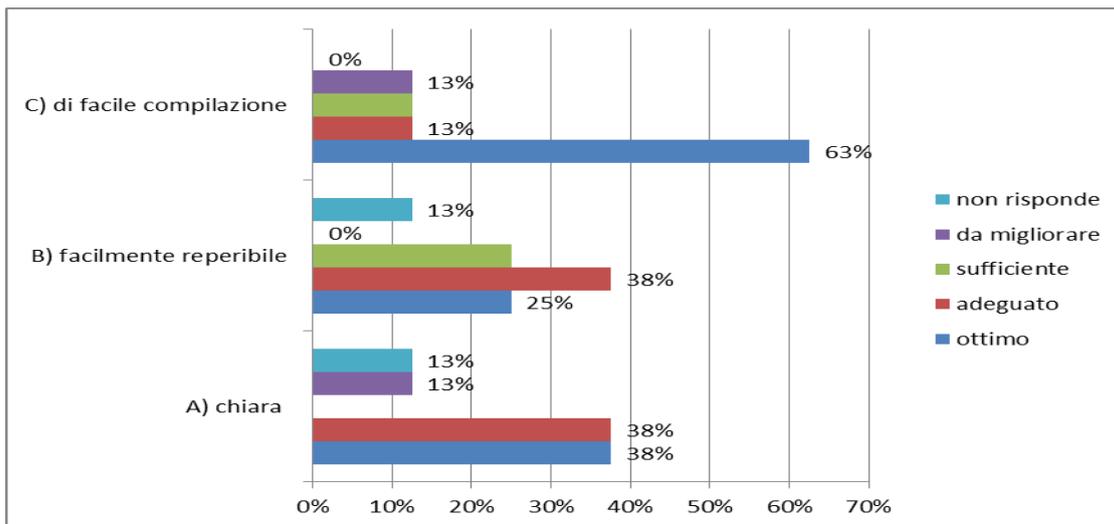
Qual è il suo giudizio, nel complesso, sui canali di comunicazione utilizzati da Unioncamere sul tema della metrologia legale (siti web, lettere, e-mail)



DOMANDE	VALUTAZIONE MEDIA
Qual è il suo giudizio, nel complesso, sui canali di comunicazione utilizzati da Unioncamere sul tema della metrologia legale (siti web, lettere, e-mail)	2,92

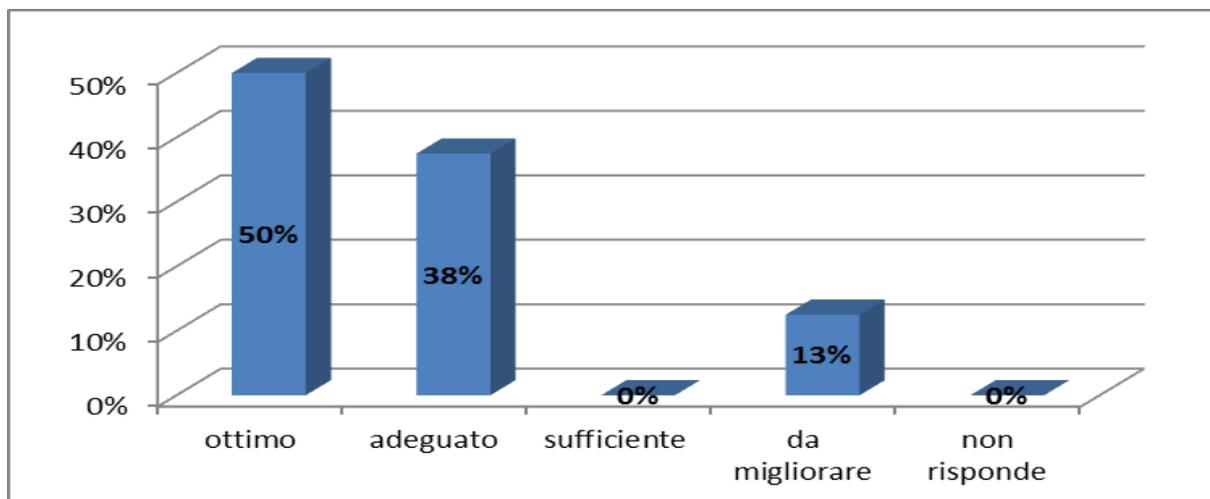
5 II CLASSE DI INDAGINE: STRUMENTI TECNICI

La documentazione per richiedere il riconoscimento a svolgere la verifica periodica risulta:



DOMANDE	VALUTAZIONE MEDIA
La documentazione per richiedere il riconoscimento a svolgere la verifica periodica risulta:	
▪ chiara	2,75
▪ facilmente reperibile	2,63
▪ di facile compilazione	3,65

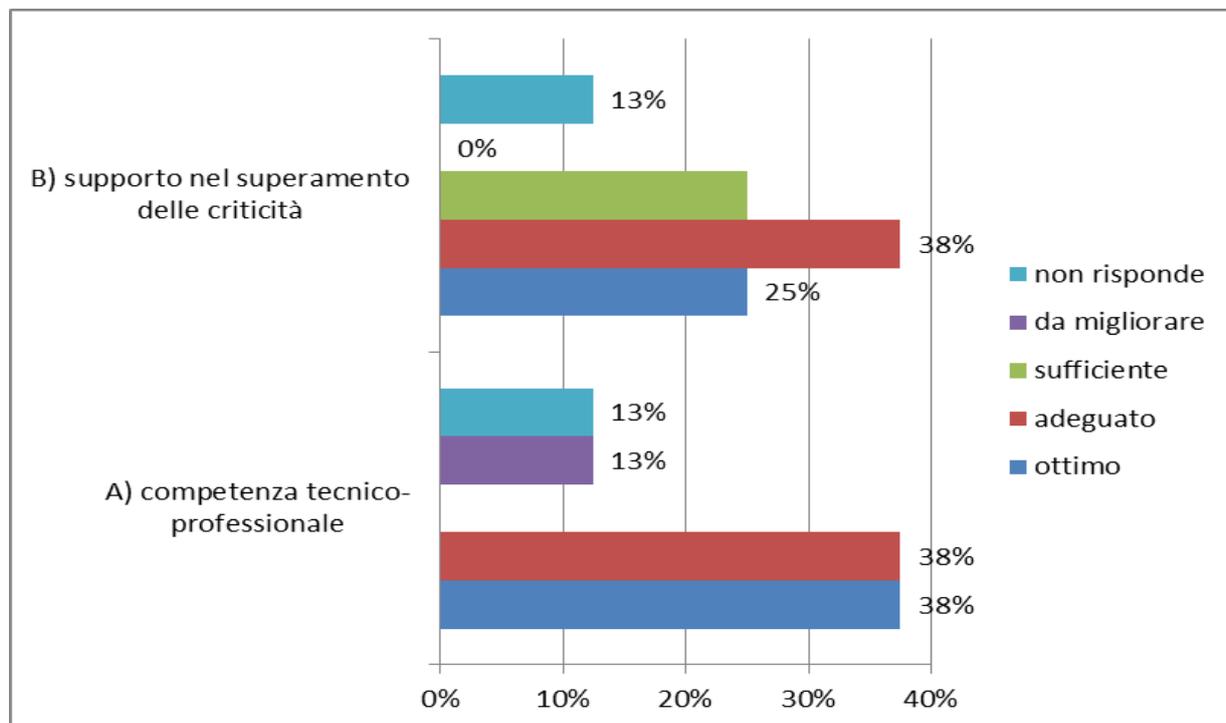
La documentazione di supporto (check list, modulistica, ecc.) presente sui siti dedicati alla metrologia legale è risultata utile per la presentazione della SCIA



DOMANDE	VALUTAZIONE MEDIA
La documentazione di supporto (check list, moduistica, ecc.) presente sui siti dedicati alla metrologia legale è risultata utile	2,88

6 III CLASSE DI INDAGINE: PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO

Qual è il suo giudizio sulla gestione del procedimento amministrativo della SCIA da parte del personale Unioncamere in relazione a:



DOMANDE	VALUTAZIONE MEDIA
Qual è il suo giudizio sulla gestione del procedimento amministrativo della SCIA da parte del personale Unioncamere in relazione a:	
• competenza tecnico-professionale	3,38
• supporto nel superamento delle criticità	3,50