



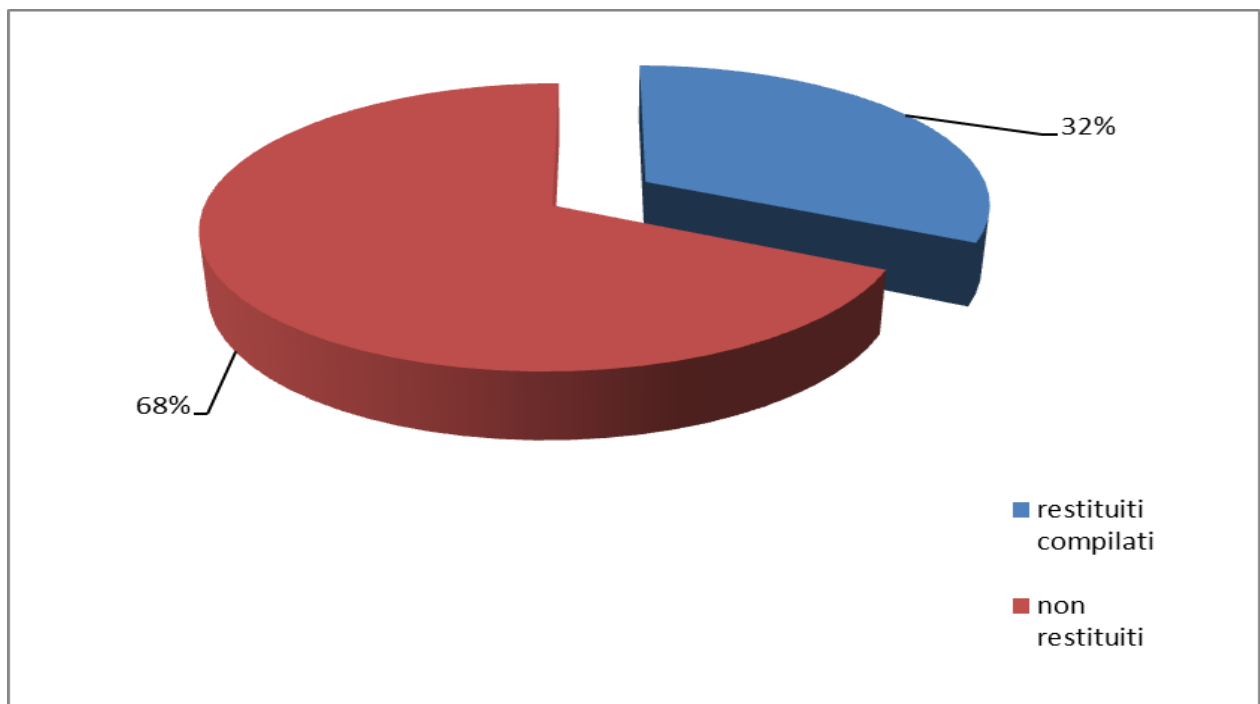
INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

Imprese che richiedono il rilascio dei Carnets TIR

DESTINATARI DELL'INDAGINE (TARGET DI RIFERIMENTO)	Imprese che fruiscono del servizio CARNETS TIR
METODO PER LA RACCOLTA DEI DATI	Indagine quantitativa attraverso la somministrazione di un questionario
FREQUENZA DELLA RACCOLTA DATI	Biennale
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 delle imprese;➤ 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.general@unioncamere.it" alle imprese che utilizzano il servizio Carnets TIR
STRUTTURA DEL QUESTIONARIO	Il questionario è stato strutturato in 24 proposizioni relative a 4 classi di indagine: <ul style="list-style-type: none">➤ Strumenti tecnici➤ Assistenza tecnica➤ Erogazione del servizio➤ Informazioni e valutazione complessiva sul servizio
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	Giugno-Luglio 2013

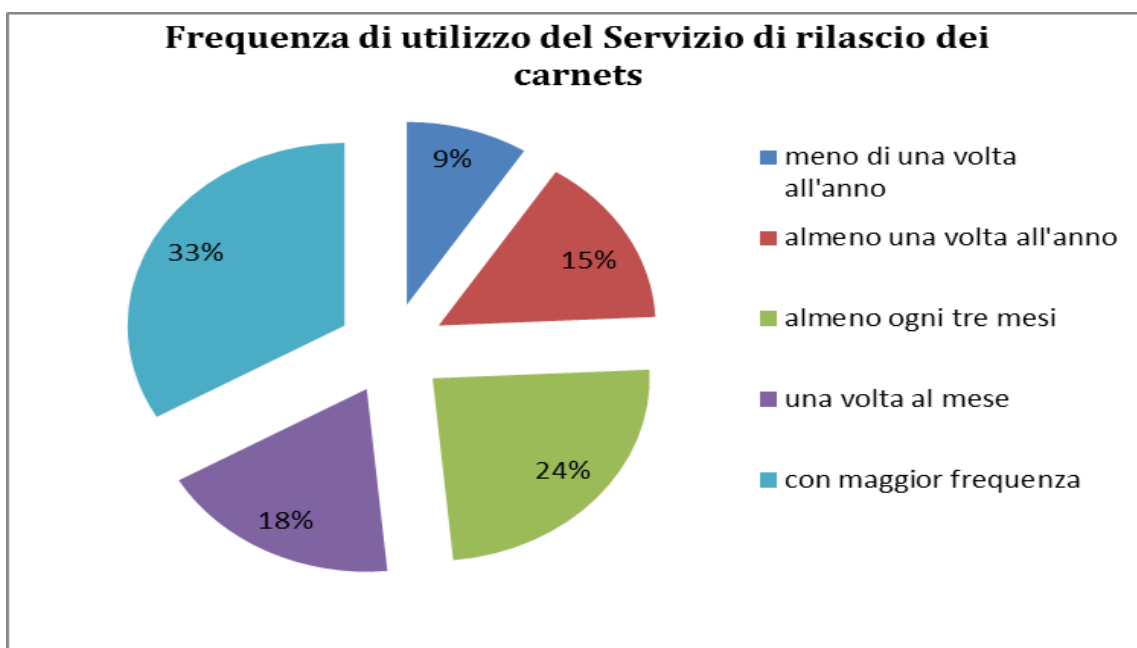
1 INFORMAZIONI GENERALI

Il questionario è stato somministrato a 103 imprese; hanno restituito il questionario compilato da 33 imprese (pari al 32%).



2 FREQUENZA DI UTILIZZO DEL SERVIZIO DI RILASCIO DEI CARNETS TIR

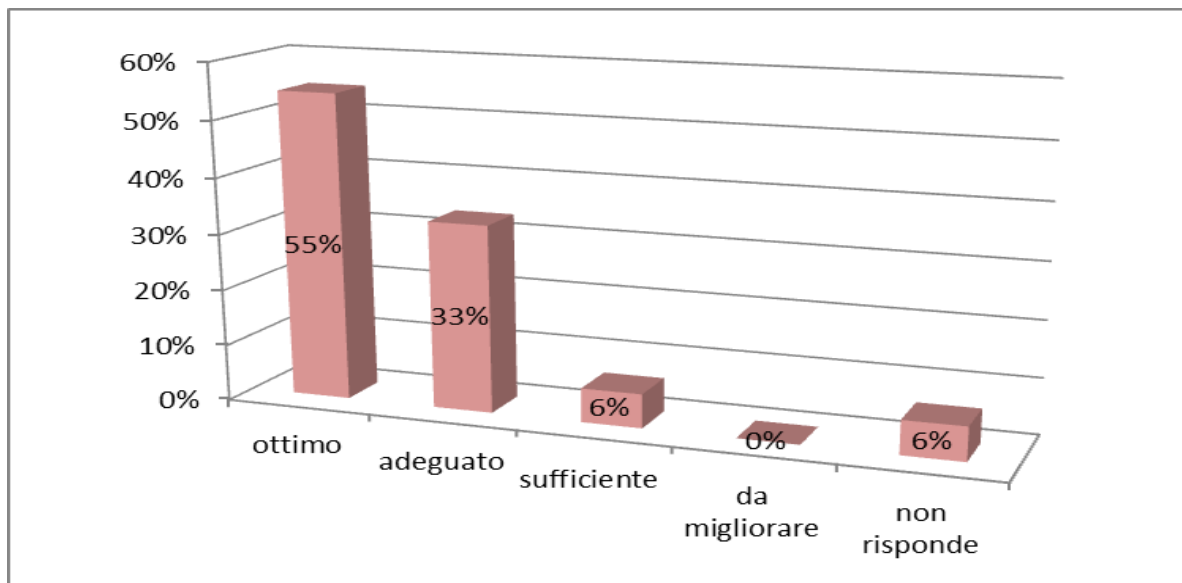
Il 33% delle imprese che hanno compilato il questionario utilizza il servizio con una frequenza maggiore al mese.



Si sintetizzano di seguito i risultati aggregati delle valutazioni ottenute alle diverse domande del questionario.

3 GIUDIZIO COMPLESSIVO

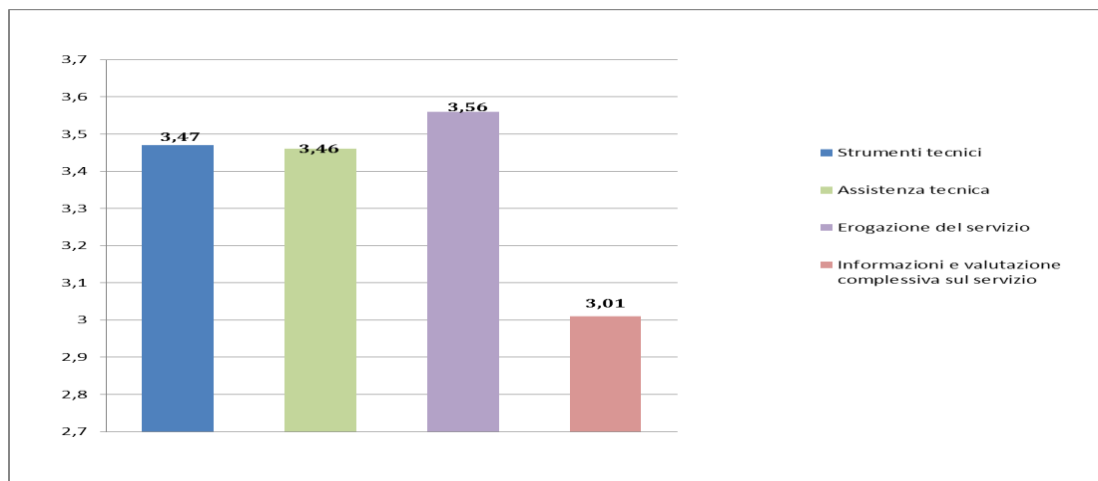
Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio di rilascio e gestione Carnets TIR



DOMANDA	VALUTAZIONE MEDIA
Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio di rilascio e gestione carnets TIR	3,30

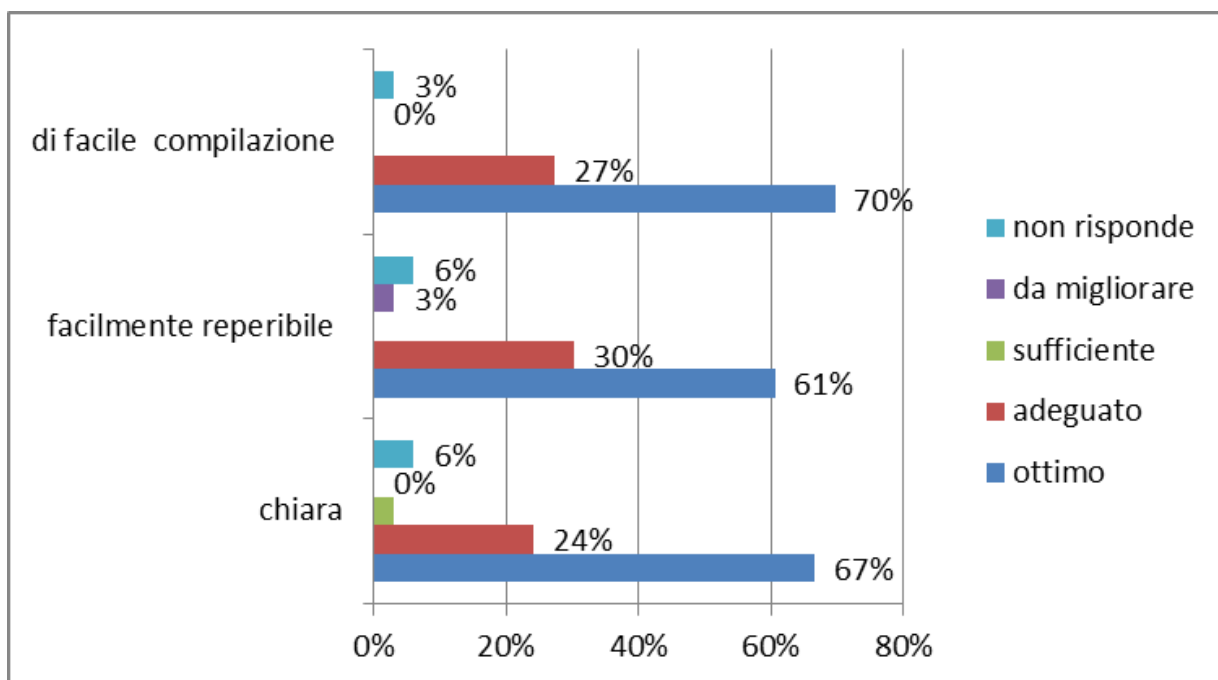
4 GIUDIZIO MEDIO: CLASSI DI INDAGINI

Si riporta di seguito il giudizio medio relativo alle 4 classi di indagine (strumenti tecnici, assistenza tecnica, erogazione del servizio, informazioni e valutazione complessiva del servizio) in cui è stato strutturato il questionario.



5 I CLASSE DI INDAGINE: STRUMENTI TECNICI

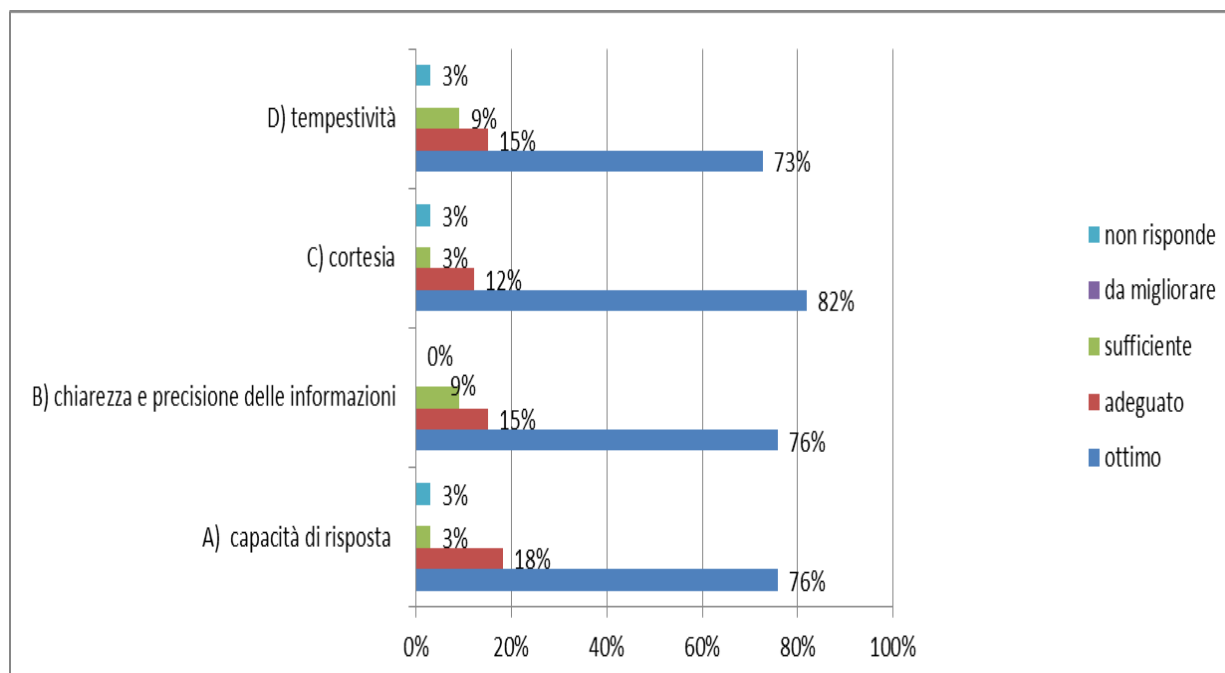
La documentazione (manualistica e modulistica) per richiedere il rilascio dei Carnet TIR è risultata:



DOMANDE	VALUTAZIONE MEDIA
La documentazione (manualistica e modulistica) per richiedere il rilascio dei Carnet TIR è risultata:	
▪ chiara	3,45
▪ facilmente reperibile	3,36
▪ di facile compilazione	3,61

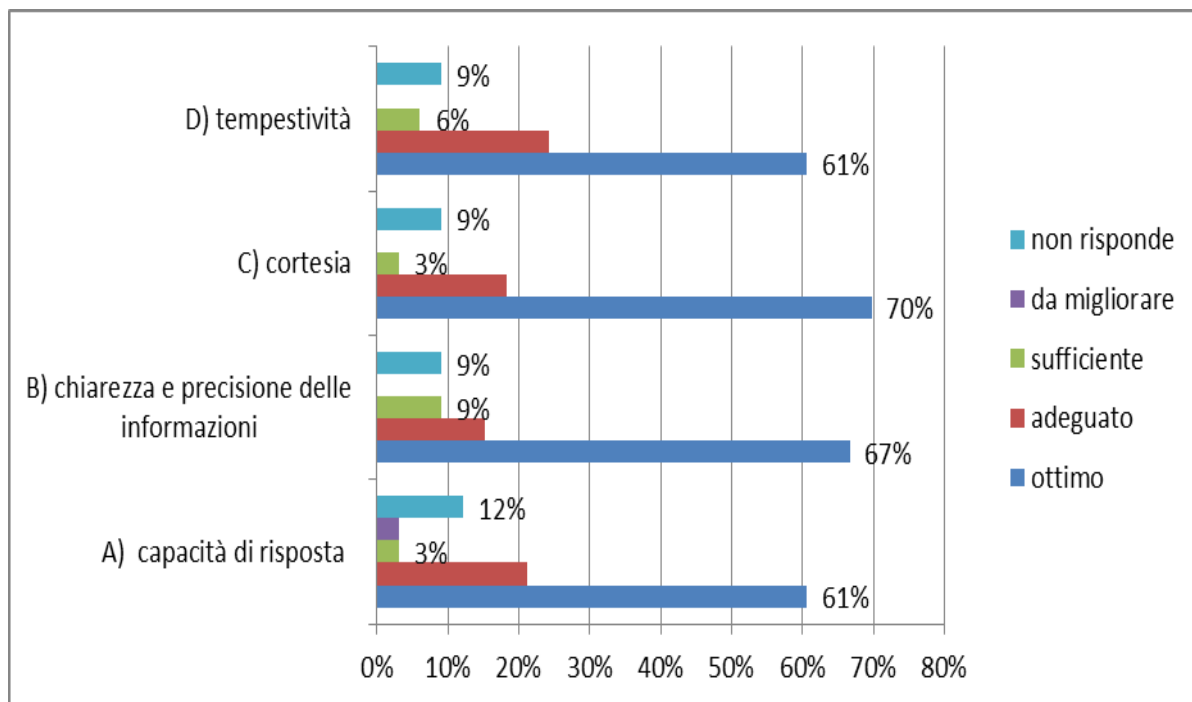
6 II CLASSE DI INDAGINE: ASSISTENZA TECNICA

Come valuta l'assistenza telefonica fornita dai referenti di Unioncamere, in termini di:



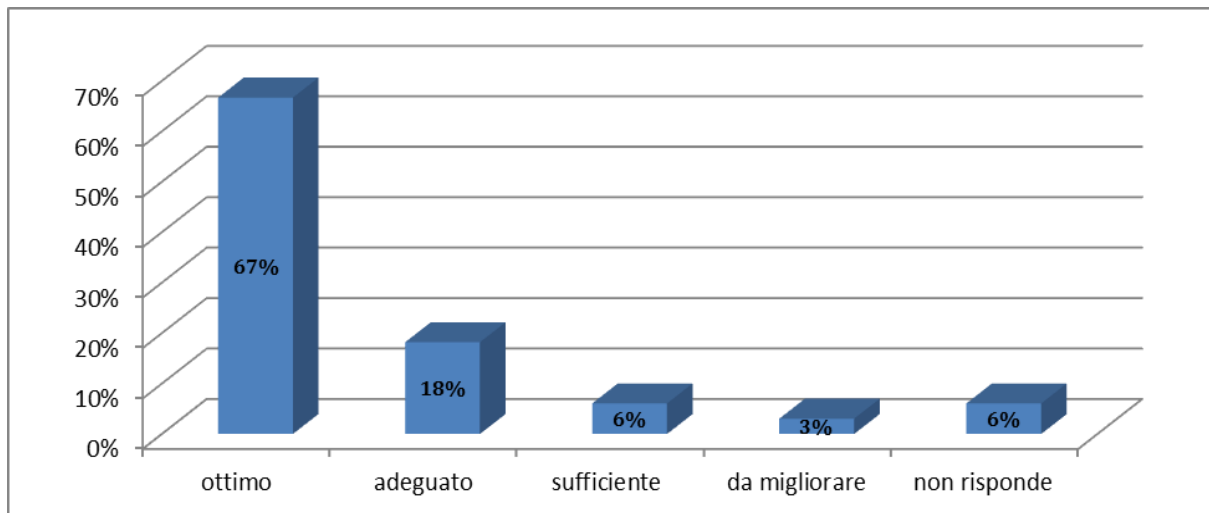
DOMANDE	VALUTAZIONE MEDIA
Come valuta l'assistenza telefonica fornita dai referenti di Unioncamere, in termini di:	
▪ capacità di risposta	3,64
▪ chiarezza e precisione delle informazioni	3,67
▪ cortesia	3,70
▪ tempestività	3,55

Come valuta l'assistenza on line (sito internet, e-mail) ricevuta dai referenti di Unioncamere, in termini di:



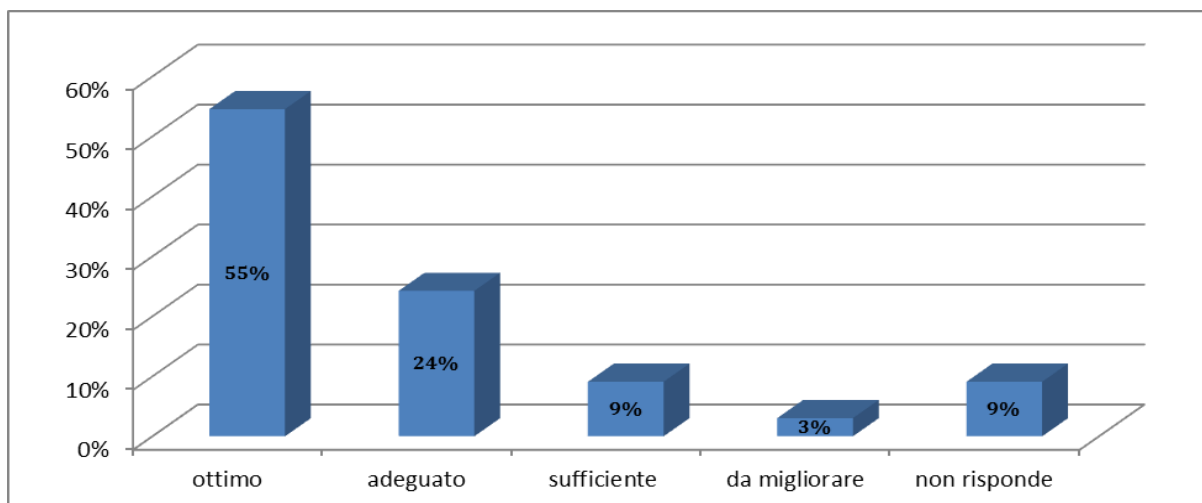
DOMANDE	VALUTAZIONE MEDIA
Come valuta l'assistenza on line (sito internet, e-mail) ricevuta dai referenti di Unioncamere, in termini di:	
▪ capacità di risposta	3,18
▪ chiarezza e precisione delle informazioni	3,30
▪ cortesia	3,39
▪ tempestività	3,27

Come valuta la reperibilità e la disponibilità dei referenti Unioncamere



DOMANDA	VALUTAZIONE MEDIA
Come valuta la reperibilità e la disponibilità dei referenti Unioncamere	3,36

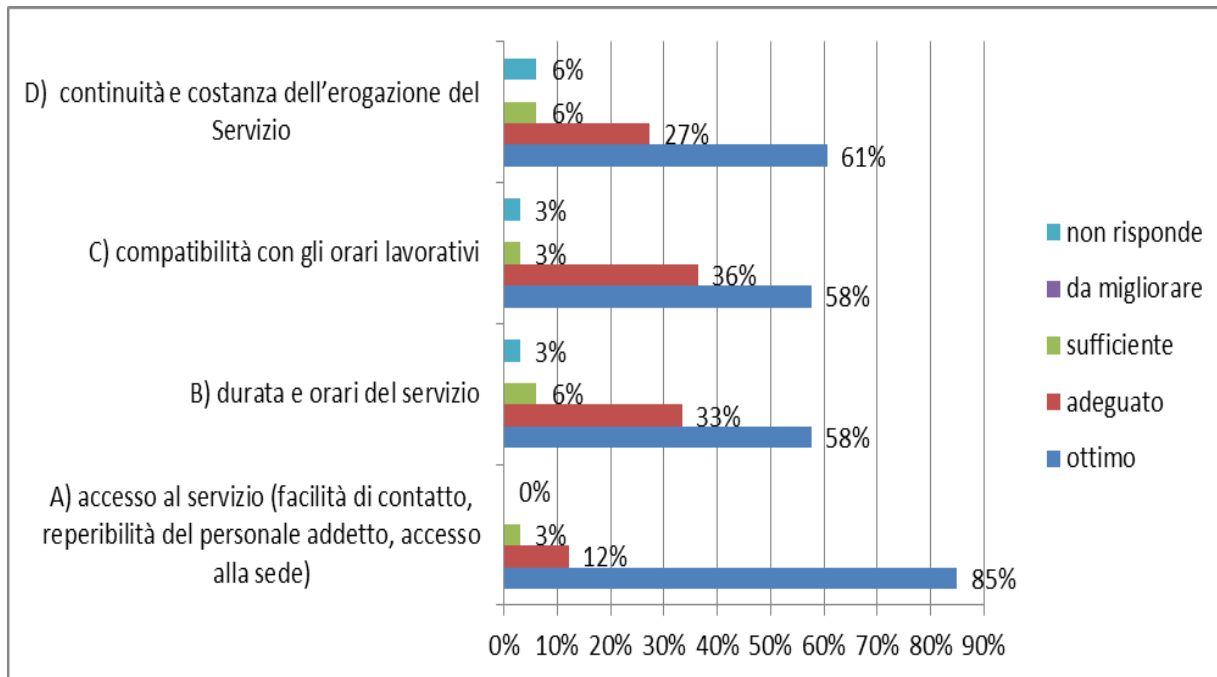
Come valuta il grado di flessibilità ed assistenza alla risoluzione di esigenze particolari



DOMANDA	VALUTAZIONE MEDIA
Come valuta il grado di flessibilità ed assistenza alla risoluzione di esigenze particolari	3,12

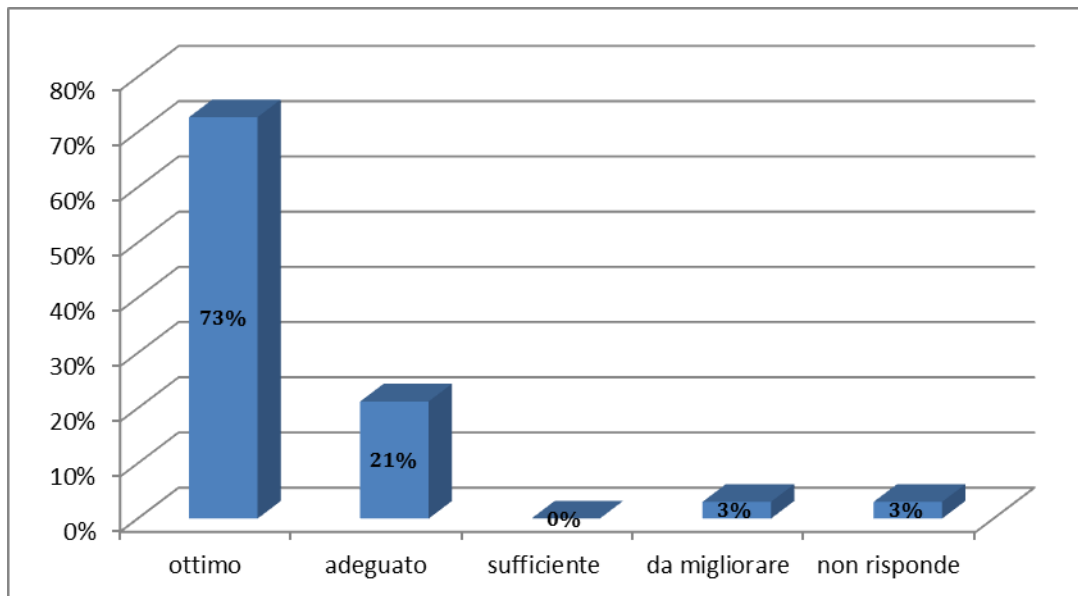
7 III CLASSE DI INDAGINE: EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Come valuta l'organizzazione dei tempi, orari e modalità del servizio, in termini di:



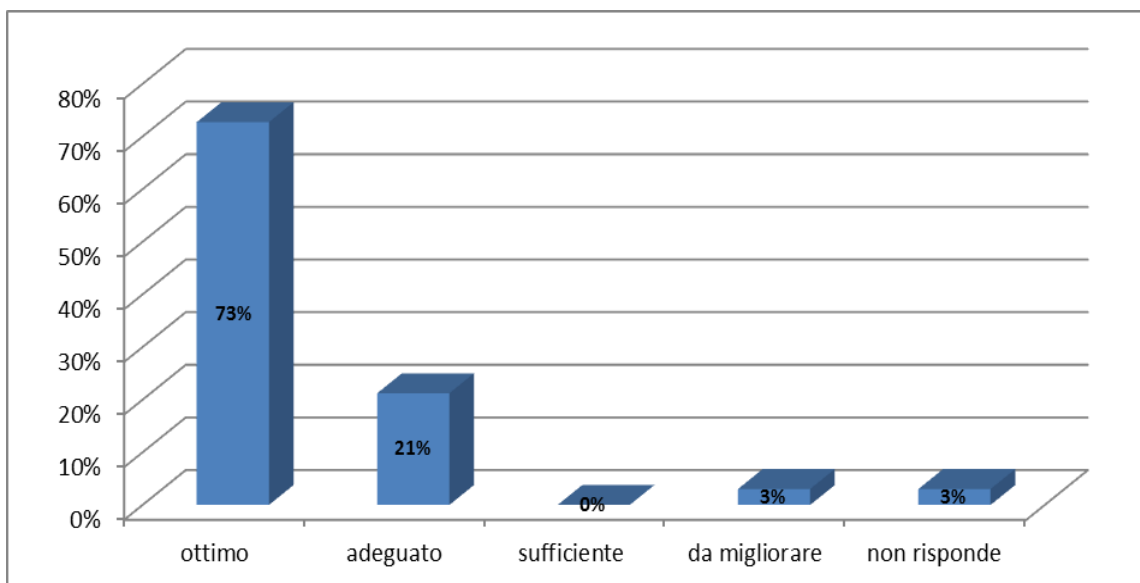
DOMANDE	VALUTAZIONE MEDIA
Come valuta l'organizzazione dei tempi, orari e modalità del servizio, in termini di:	
▪ accesso al servizio (facilità di contatto, reperibilità del personale addetto, accesso alla sede)	3,82
▪ durata e orari del servizio	3,42
▪ compatibilità con gli orari lavorativi	3,45
▪ continuità e costanza dell'erogazione del servizio	3,48

Come valuta i tempi di consegna dei documenti



DOMANDA	VALUTAZIONE MEDIA
Come valuta i tempi di consegna dei documenti	3,58

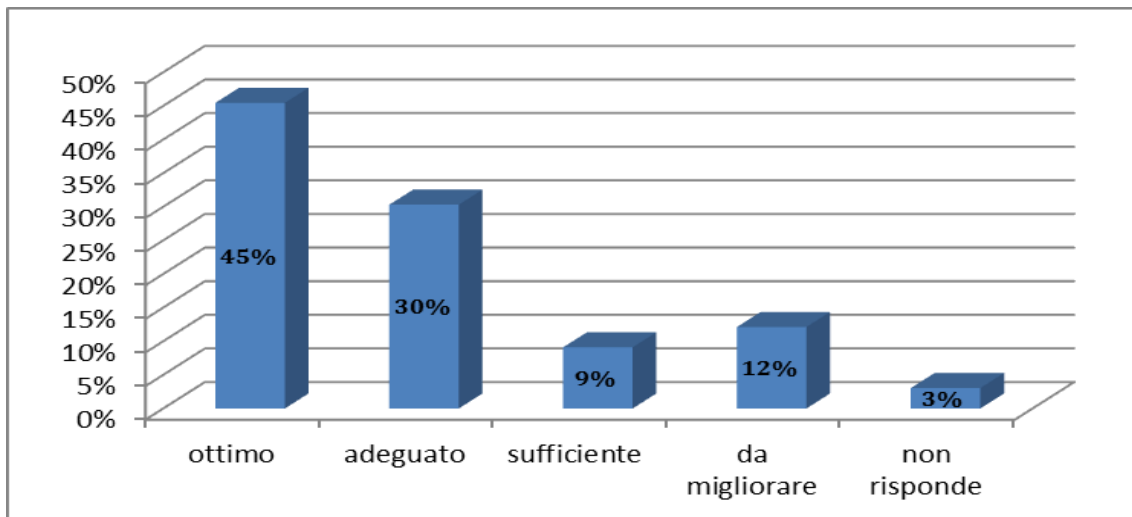
Come valuta il servizio di recapito e ritiro dei documenti



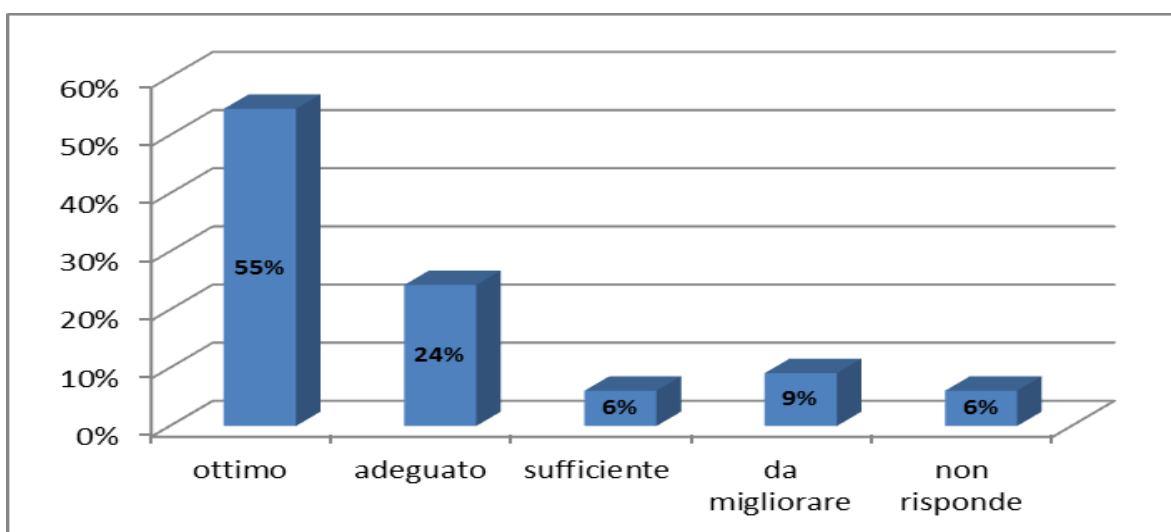
DOMANDA	VALUTAZIONE MEDIA
Come valuta il servizio di recapito e ritiro dei documenti	3,58

8 IV CLASSE DI INDAGINE: INFORMAZIONI E VALUTAZIONE COMPLESSIVA SUL SERVIZIO

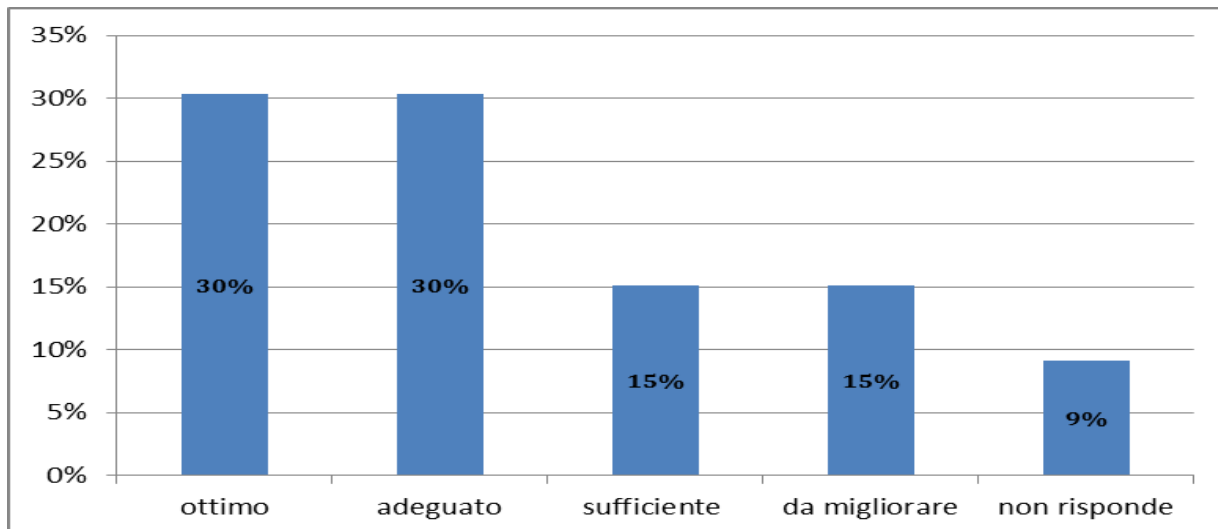
Ritiene che farà uso dell'applicazione per la richiesta on-line dei carnets



Ritiene utile avere la possibilità di accedere on-line alle sue pratiche TIR (richieste evase, plafond disponibile, carnets restituiti, chiusi e inviati all'IRU)



E' interessato all'introduzione del pagamento elettronico



DOMANDE	VALUTAZIONE MEDIA
Ritiene che farà uso dell'applicazione per la richiesta on-line dei carnets	3,03
Ritiene utile avere la possibilità di accedere on-line alle sue pratiche TIR (richieste evase, plafond disponibile, carnets restituiti, chiusi e inviati all'IRU)	3,12
E' interessato all'introduzione del pagamento elettronico	2,58

Come valuta il servizio rispetto alla precedente rilevazione

