

Customer Satisfaction

12 maggio 2016

L'Ente ha ritenuto opportuno avviare un'indagine finalizzata al monitoraggio e alla valutazione della qualità dei servizi della Camera e di quelli della propria Azienda Speciale Cesp da parte di imprese, professionisti e utenti. La modalità individuata è quella della somministrazione di un questionario d'indagine distribuito direttamente agli sportelli dei vari uffici o, attraverso la compilazione del questionario che vi invitiamo a scaricare, compilare e inviare all'indirizzo di posta elettronica: bruna.corazza@mt.camcom.it

Il sistema di customer condotto dalla Camera di commercio di Matera ha come obiettivo quello di indagare su:

- > l'immagine percepita della Camere di commercio;
- > il grado di soddisfazione nei confronti dei servizi erogati;
- > il grado di soddisfazione relativo agli aspetti del funzionamento e dell'organizzazione della Camera di commercio

I suoi risultati possono essere utilizzati per:

- > elaborare il Bilancio sociale;
- > predisporre il Programma pluriennale e il Budget annuale;
- > elaborare gli indicatori di qualità da utilizzare nell'ambito del Ciclo di gestione della performance;
- > migliorare i servizi e le modalità di rapporto con gli stakeholder.

Nell'arco del medio-lungo periodo l'indagine permette di:

- > monitorare l'andamento del livello qualitativo dei servizi e dei prodotti percepito dall'utenza;
- > misurare gli effetti delle azioni di miglioramento.

Le chiediamo, pertanto, qualche minuto del Suo tempo da dedicare alla compilazione e all'invio del questionario. Il Suo contributo sarà molto gradito e fondamentale per la buona riuscita dell'iniziativa.

Nel ringraziarLa per la collaborazione, cogliamo l'occasione per porgere i nostri più cordiali saluti.

Scarica il questionario e invialo a bruna.corazza@mt.camcom.it

ANALISI DELLA CUSTOMER SATISFACTION DELLA CAMERA DI COMMERCIO DI MATERA NEW