
L'Ente camerale ha commissionato a Retecamere un'indagine campionaria telefonica sulle imprese della provincia di Lecce per rilevare il livello di soddisfazione dell'utenza sui servizi erogati. Il campione era costituito da 735 imprese rappresentativo dell'universo delle imprese registrate nella provincia salentina stratificato per: forma giuridica (società di capitali, società di persone, ditte individuali e altre forme), per settore di attività economica (agricoltura e pesca, industria in senso stretto, costruzioni, commercio, servizi) e per classe di addetti (1-9, 10-49, 50-249 e oltre i 250 addetti). L'indagine è stata condotta nel mese di **settembre 2013** attraverso interviste telefoniche somministrate con il sistema CATI (Computer-Assisted Telephone Interview).

L'indagine di Customer satisfaction ha indagato presso le imprese salentine:

- l'immagine percepita della Camera di Commercio
- il grado di soddisfazione in merito ai servizi erogati
- il grado di soddisfazione relativi agli aspetti del funzionamento e dell'organizzazione della Camera

I suoi risultati sono utili per:

- analizzare il punto di vista degli utenti camerali
- verificare il livello dei servizi in un'ottica di miglioramento futuro
- raccogliere informazioni utili alla pianificazione e programmazione
- fare azioni di comunicazione e rendicontazione interna ed esterna
- rispondere alle esigenze di misurazione, analisi e miglioramento indicate dal sistema per la gestione della qualità (ISO 9001:2000).

Negli allegati di questa pagina è possibile scaricare i risultati dell'indagine.

Ultimo aggiornamento: 06/12/2013

Allegati

File

[Customer satisfaction 2013.pdf](#)

Ultima modifica

Ven, 07/11/2025 - 16:33