



Customer Satisfaction sui diritti di proprietà industriale: marchi, brevetti, disegni, modelli (2021-2025)

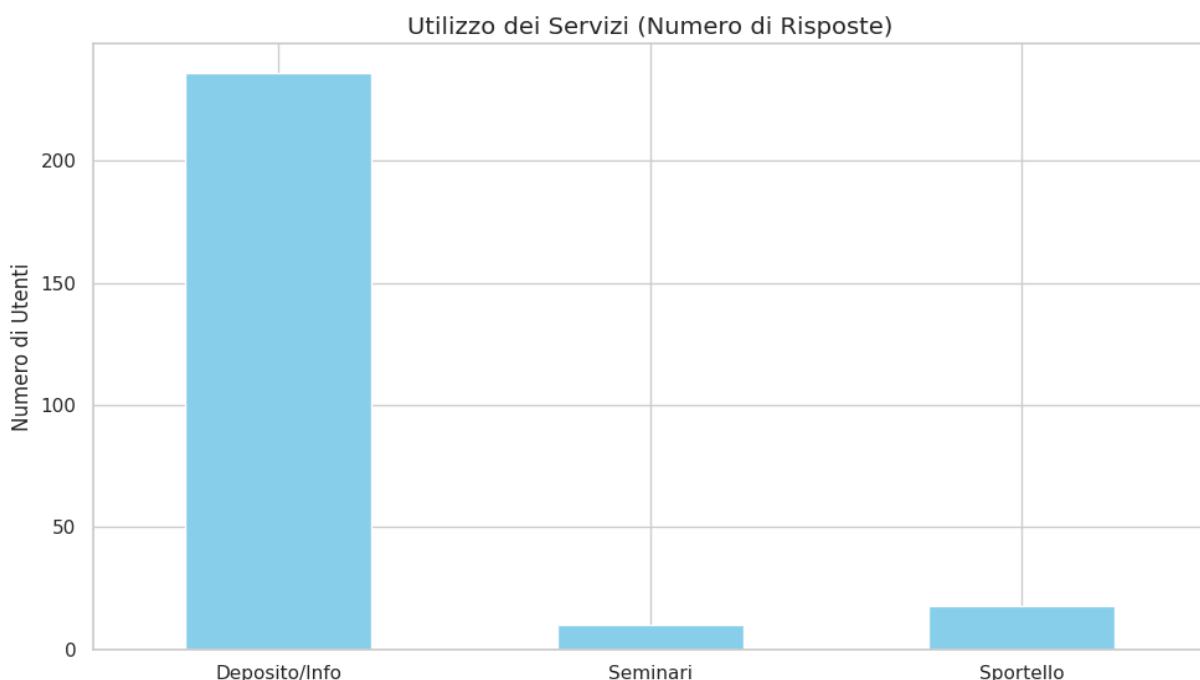
Il presente documento sintetizza i risultati della rilevazione della customer satisfaction per il periodo 2021-2025.

Il servizio si conferma un'eccellenza della CCIATA di Trento, con una valutazione media complessiva stabilmente superiore a **4,7/5**. Nonostante un sensibile aumento del volume di utenza nel **2024** (anno di picco con 75 attività registrate), la qualità percepita non ha subito flessioni critiche, dimostrando una forte resilienza della struttura organizzativa.

1. Panoramica dei quesiti proposti

Il dataset analizzato comprende **241 risposte** raccolte tra il 2021 e l'inizio del 2026 su attività relative ad annualità 2021 - 2025. La distribuzione dell'utenza tra le diverse attività indagate è la seguente:

- **Deposito e Informazioni Marchi/Brevetti:** 236 utenti (servizio principale).
- **Sportello di primo orientamento:** 18 utenti.
- **Seminari sulla proprietà industriale:** 10 utenti.

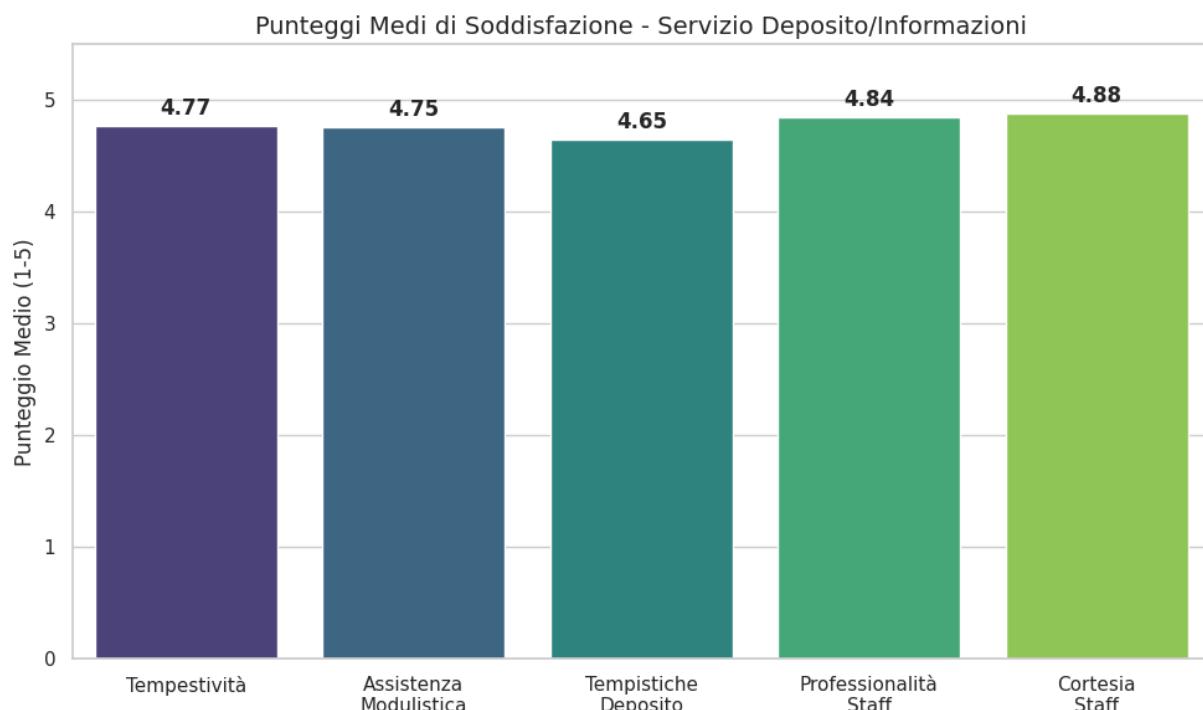


2. Analisi della Soddisfazione (Punteggi medi 1-5) in merito al Deposito e Informazioni Marchi/Brevetti

I risultati mostrano un livello di soddisfazione estremamente elevato in tutte le categorie monitorate:

- **Professionalità del personale:** 4,84 / 5
- **Cortesia del personale:** 4,88 / 5
- **Tempestività (telefono/email):** 4,77 / 5
- **Assistenza nella modulistica:** 4,75 / 5
- **Tempistiche di deposito:** 4,65 / 5

Il personale rappresenta chiaramente il punto di forza del Servizio, con punteggi che sfiorano l'eccellenza.



3. Analisi delle altre attività indagate

- **Sportello di primo orientamento:** Valutato molto positivamente con una media di **4,78** per l'organizzazione e la soddisfazione generale.
- **Seminari:** Presentano una media di **4,10**. Sebbene sia un ottimo risultato, è leggermente inferiore rispetto agli altri servizi, suggerendo margini di miglioramento (alcuni commenti suggeriscono l'inserimento di più casi studio pratici).

4. Evoluzione Temporale della soddisfazione media in merito ai Depositi e Informazioni Marchi/Brevetti

La soddisfazione media in merito ai Depositi e Informazioni Marchi/Brevetti si è mantenuta costantemente sopra il **4,7/5** nel corso degli anni di attività (2021-2025), dimostrando una grande stabilità nella qualità dell'erogazione dei servizi di deposito e informazione nonostante il passare del tempo.

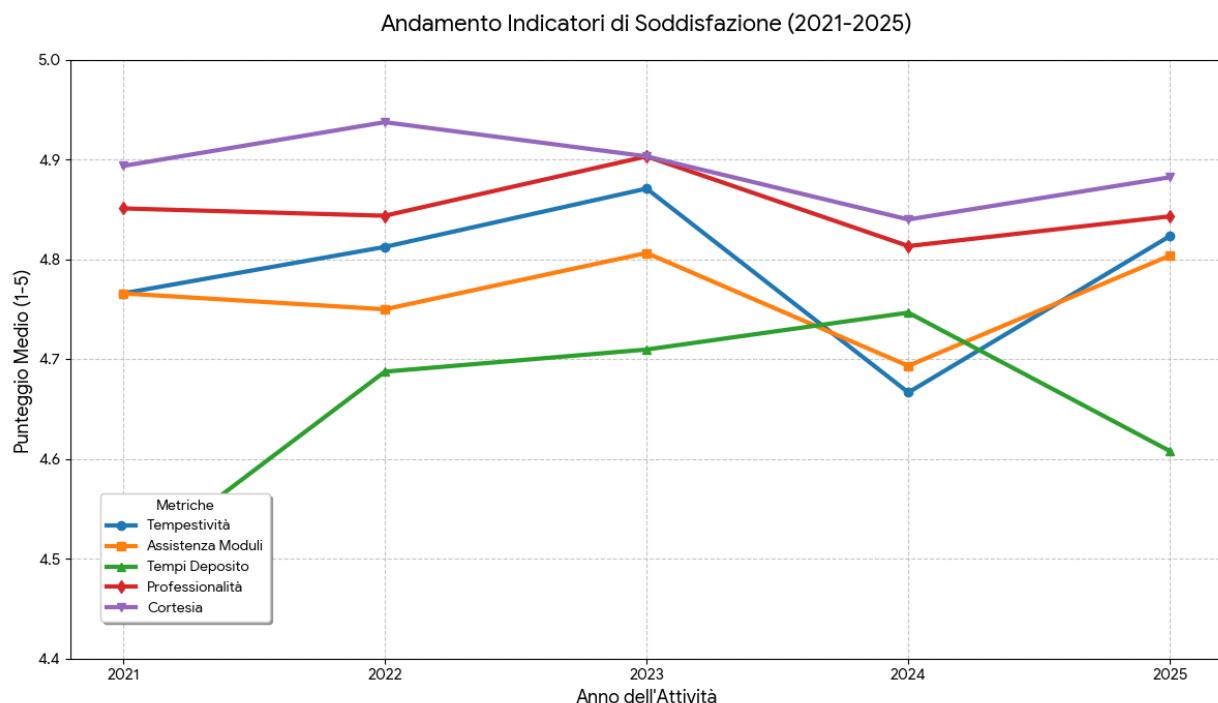


Tabella Comparativa per Anno

Anno	Risposte	Tempestività	Assistenza Moduli	Tempi Deposito	Professionalità	Cortesia
2021	49	4,77	4,77	4,49	4,85	4,89
2022	34	4,81	4,75	4,69	4,84	4,94
2023	31	4,87	4,81	4,71	4,90	4,90
2024	75	4,67	4,69	4,75	4,81	4,84
2025	52	4,82	4,80	4,61	4,84	4,88

5. Analisi Qualitativa (Commenti e Suggerimenti)

Sono stati estratti **54 commenti testuali**. Le tematiche principali emerse sono:

- **Elogi al Personale:** Molti utenti citano esplicitamente la competenza e la disponibilità degli operatori.
- **Efficienza e Cortesia:** Sono le parole chiave più ricorrenti ("Grazie", "Cortesia", "Efficienza").
- **Digitalizzazione:** Alcuni utenti suggeriscono di potenziare ulteriormente i servizi online e le procedure telematiche per i depositi e i rinnovi. *"Sarebbe interessante avere un servizio completo on-line come per il certificato di Origine."* - *"Deposito brevetto e rinnovi in modalità totalmente telematica."*
- **Seminari:** Richiesta di un approccio meno frontale e più orientato a esempi pratici. *"I seminari sono momenti molto frontali e con pochi casi di studio."*

Conclusioni

Il Servizio Innovazione e Crescita d'impresa che si occupa dei diritti di proprietà industriale gode di un'ottima reputazione.

Il valore umano e la competenza tecnica del personale sono i pilastri della soddisfazione dell'utente.

L'unica area di potenziale sviluppo riguarda l'ulteriore spinta verso la digitalizzazione completa delle pratiche e un aggiornamento del format dei seminari per renderli più interattivi.