

CUSTOMER SATISFACTION REPORT

L'OPINIONE SUI SERVIZI EROGATI NEL 2022

Camera di Commercio
Alessandria-Asti



L'indagine 2022

La Camera di Commercio da alcuni anni, realizza indagini di **Customer Satisfaction** con la finalità di rilevare il grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi offerti. L'opinione dei nostri utenti risulta particolarmente utile non solo per verificare la qualità percepita dei servizi camerali, ma anche per pianificare e programmare le attività future.

L'indagine permette inoltre di prestare attenzione alle opinioni e ai suggerimenti e di sviluppare servizi sempre più efficaci ed efficienti per il sistema economico di riferimento.

L'**indagine 2022** è stata progettata per monitorare, da un lato, la percezione di un target definito di utenza rappresentato da professionisti, consulenti, associazioni di categoria (che rappresentano interlocutori qualificati dell'Ente, essendo la loro opinione particolarmente significativa) e, dall'altro, la percezione delle imprese rispetto alle iniziative promozionali e ai servizi di supporto erogati dall'Ente.

Per rilevare la soddisfazione degli utenti sono stati utilizzati due diversi questionari compilabili on line, inviati tramite CRM camerale e pec.

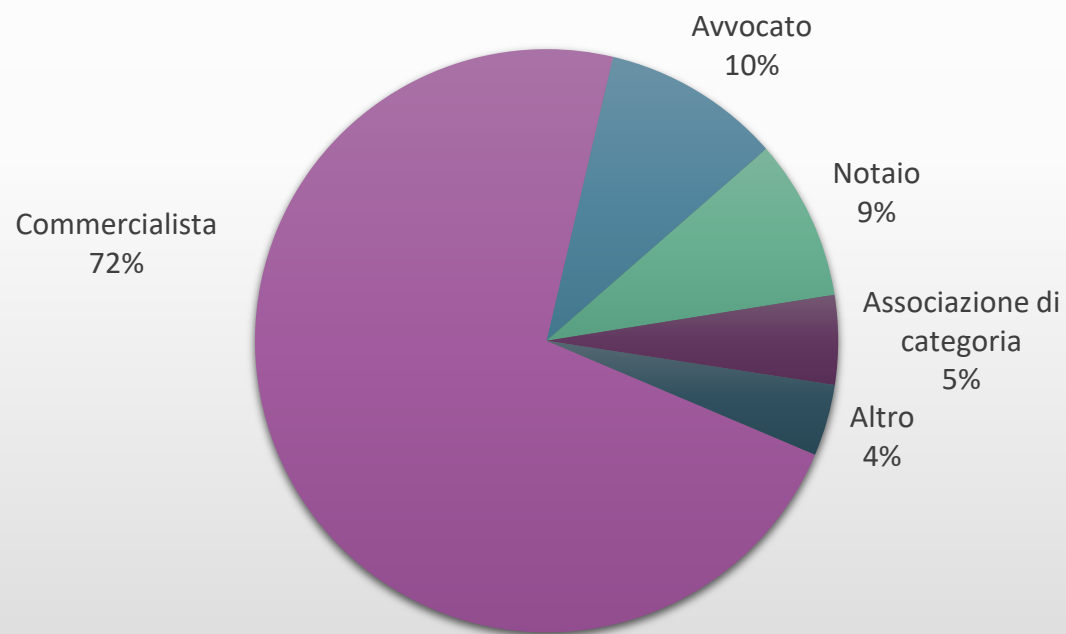
La raccolta dei dati si è svolta nel periodo dicembre 2022 - gennaio 2023.

I risultati della rilevazione sono stati rielaborati in forma aggregata e anonima.

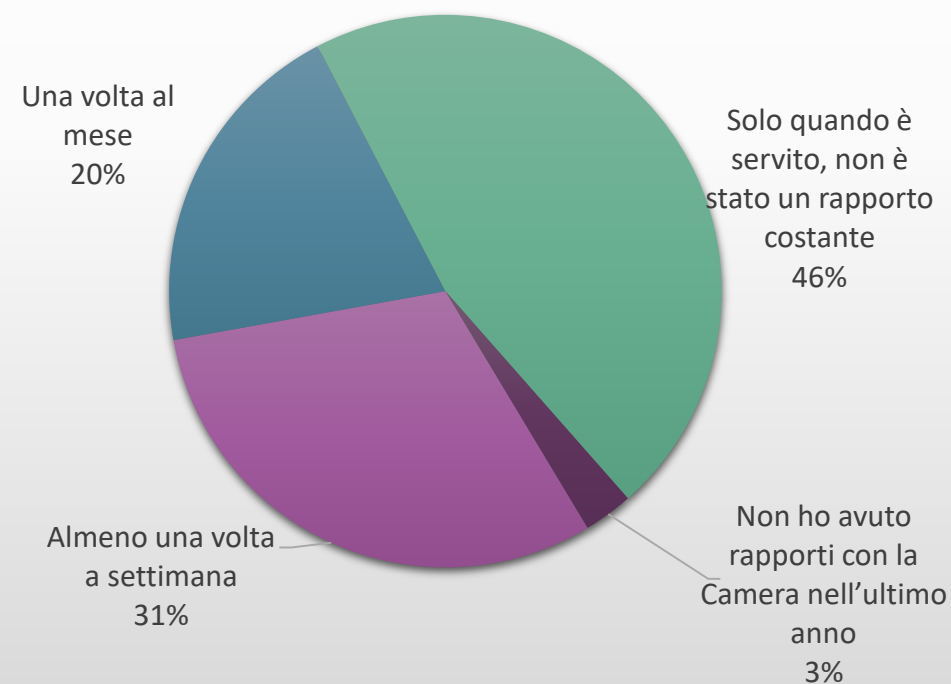


I professionisti /intermediari che hanno risposto al questionario

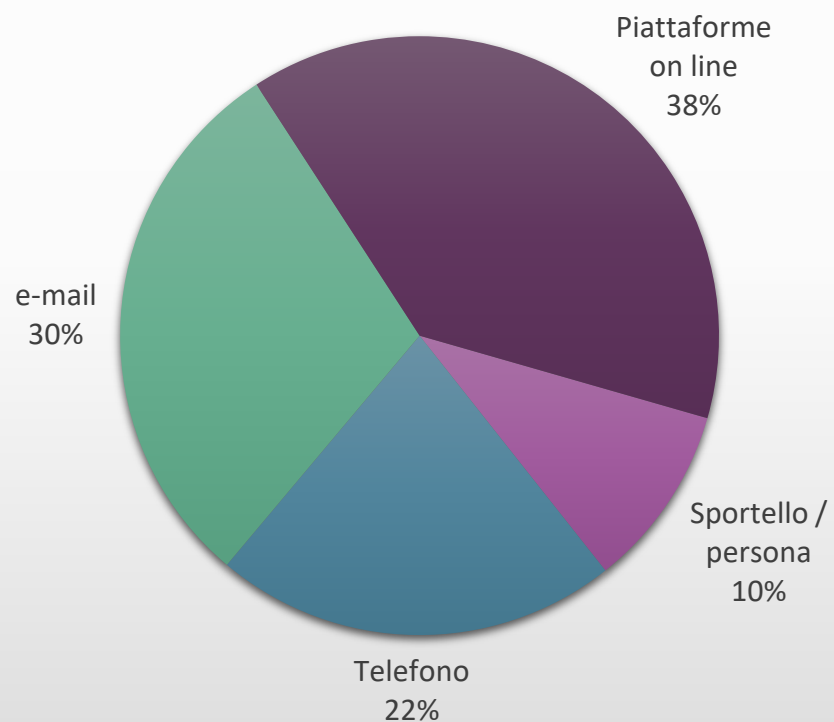
Tipologia di utenza



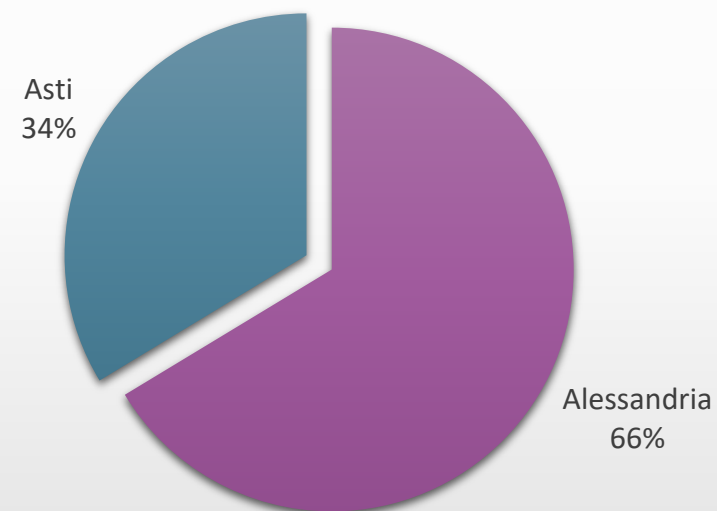
Frequenza del contatto



Modalità di contatto



Sede di riferimento

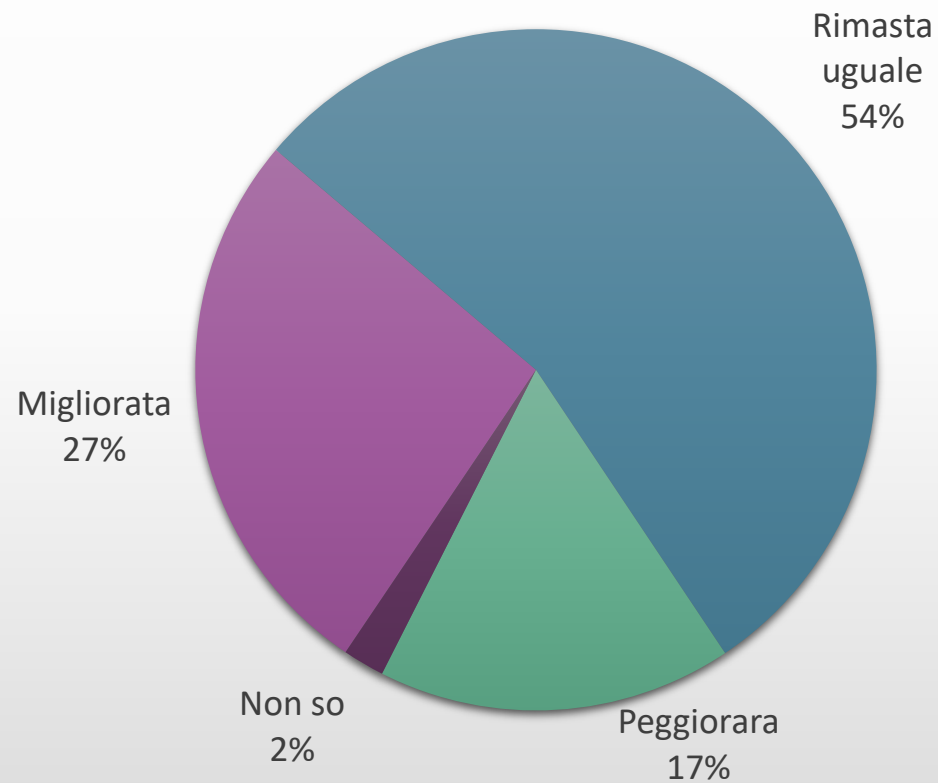


Nei rapporti con l'Ente i professionisti / intermediari prediligono i canali a distanza (90%), per lo più utilizzando piattaforme on line oppure via mail o telefono.

Qualità dei servizi negli ultimi 12 mesi

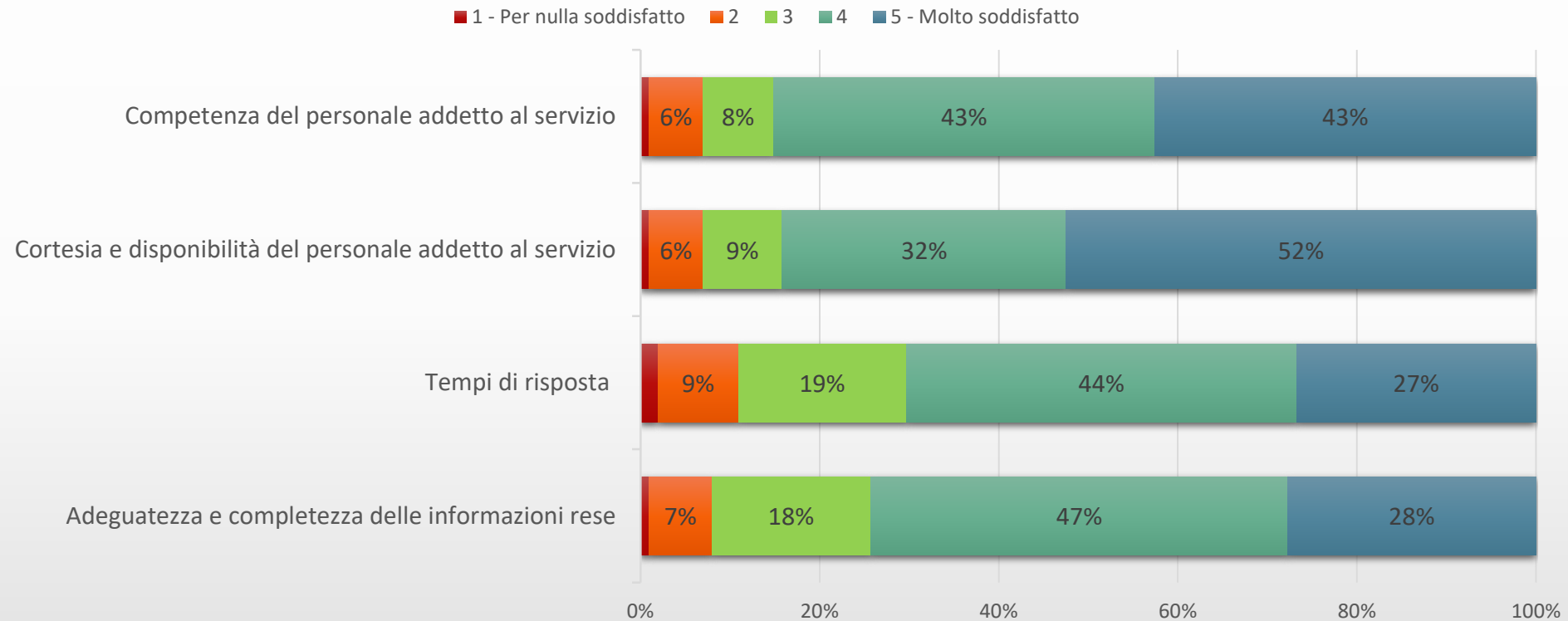


Rispetto agli ultimi 12 mesi il 54% ritiene che la qualità dei servizi sia rimasta invariata, il 27% ritiene sia migliorata contro il 17% per cui è peggiorata.



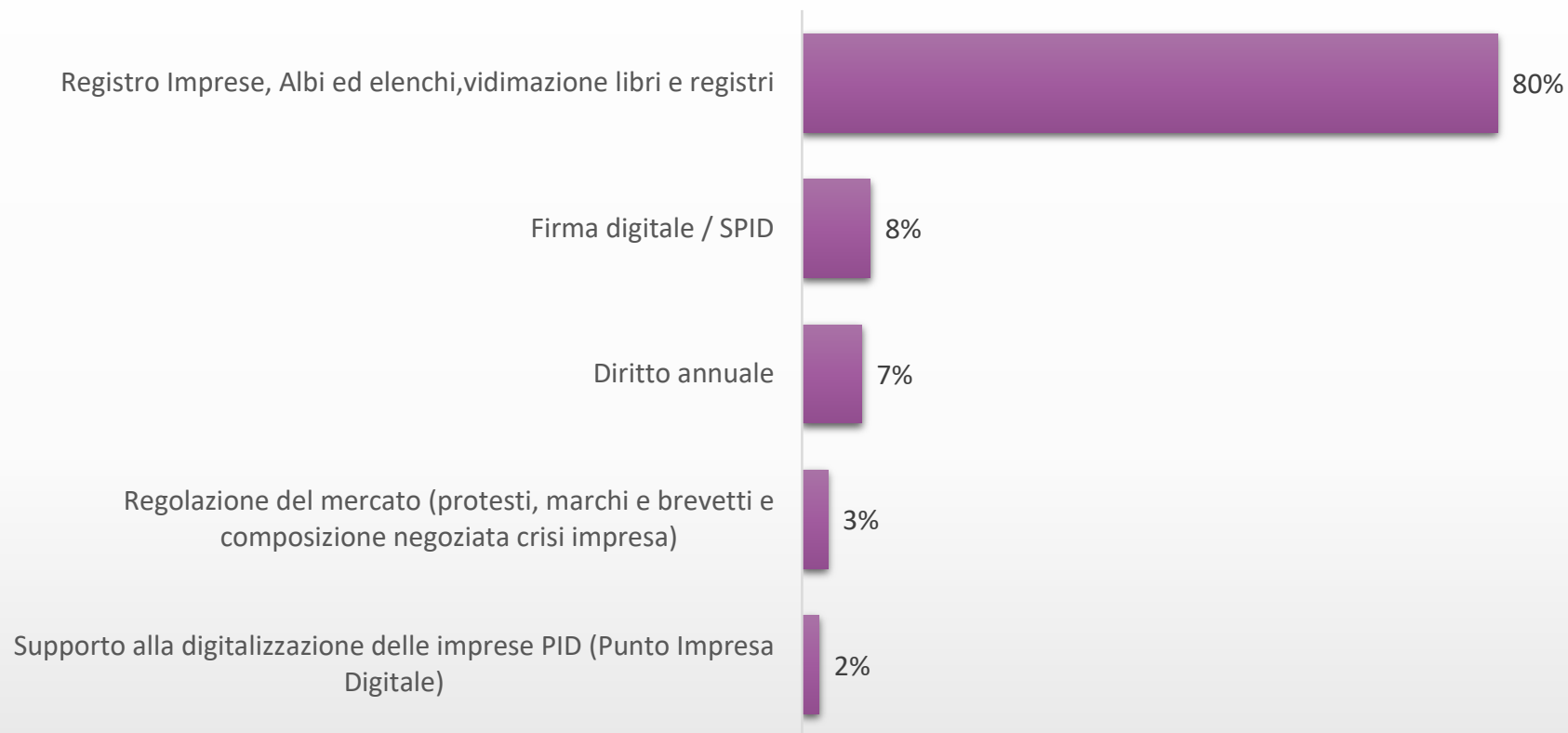
La qualità dei rapporti con il personale camerale

(valutazioni espresse su scala da 1 a 5)



Come emerge chiaramente dal grafico il giudizio è decisamente positivo (92% con valutazione ≥ 3). Ad essere particolarmente apprezzate sono la cortesia e la disponibilità verso l'utente, a seguire la competenza del personale e l'adeguatezza e completezza delle informazioni fornite.

I servizi utilizzati e valutati dai professionisti / intermediari

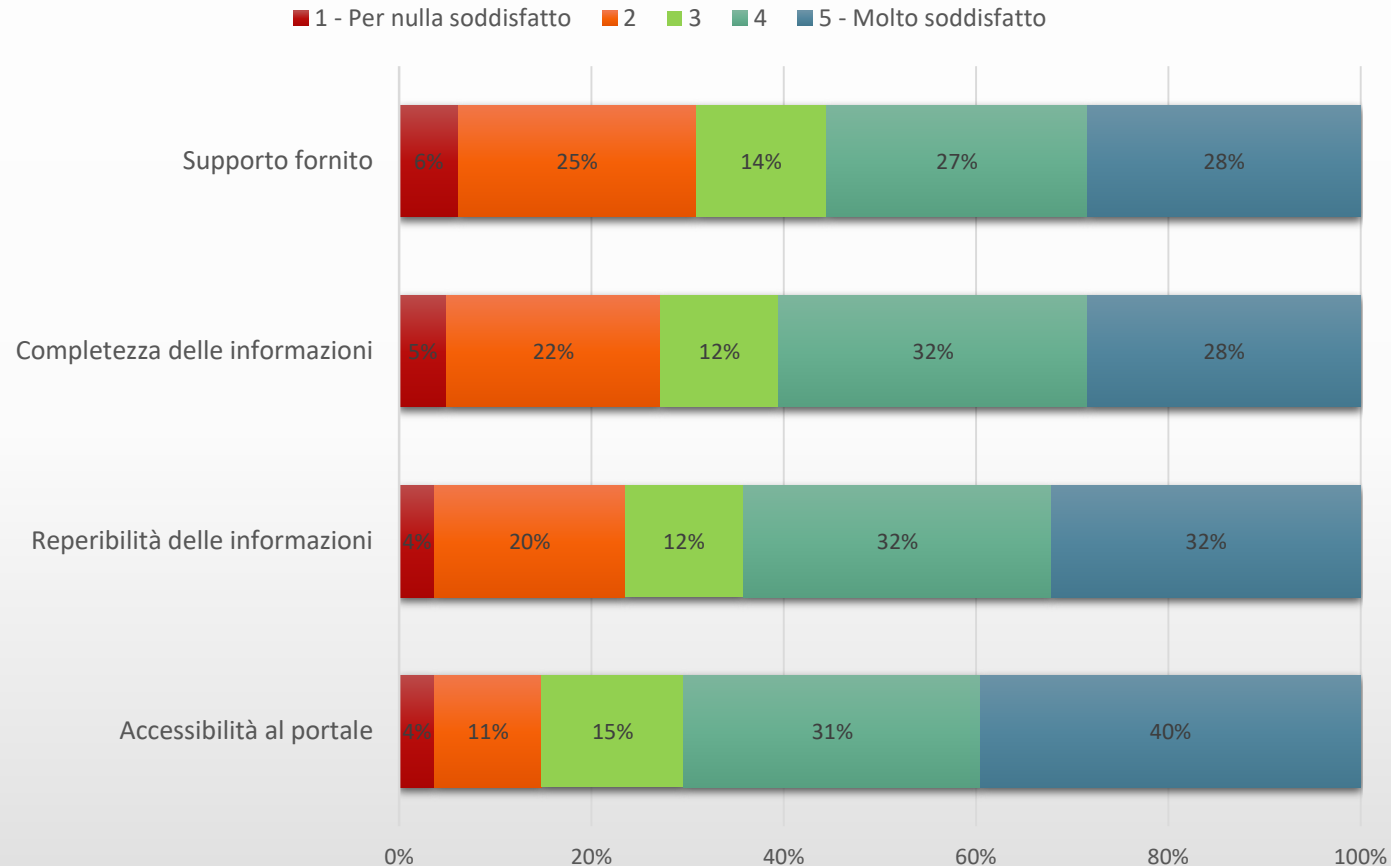


In continuità con gli anni scorsi, i servizi più utilizzati e valutati dai professionisti / intermediari sono stati quelli legati al **Registro Imprese, Albi ed elenchi e vidimazione libri e registri**.

Agli utenti di questi servizi sono stati rivolti ulteriori quesiti che riguardano la valutazione del **Servizio di assistenza Registro imprese - SARI**

SARI - Servizio di assistenza Registro imprese

(valutazioni espresse su scala da 1 a 5)



Suggerimenti per migliorare il servizio:

- Supporto telefonico per casistiche complesse
- Maggiore chiarezza nelle istruzioni
- Maggiore rapidità nei contatti telefonici

Il 76% si ritiene soddisfatto del servizio SARI (valutazione ≥ 3), particolarmente apprezzata l'accessibilità al portale.

Report su iniziative e servizi a sostegno dello sviluppo d'impresa



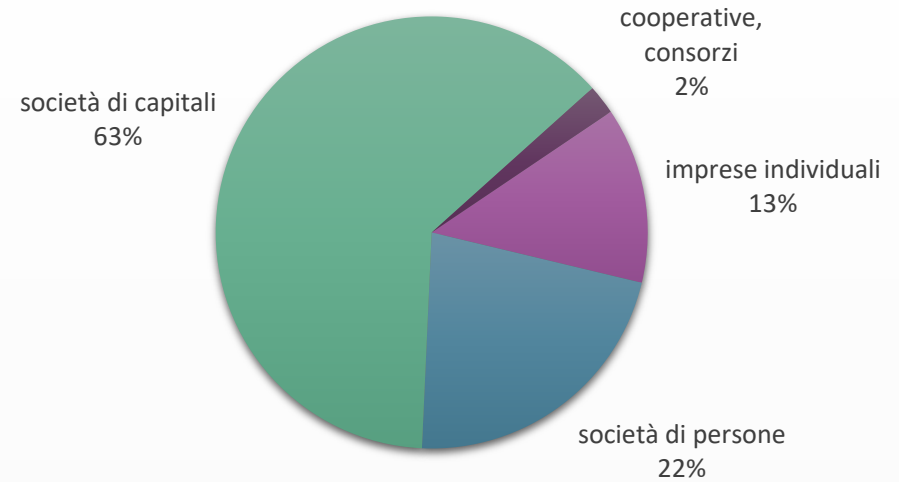
Bandi camerali, formazione, assistenza all'export, digitalizzazione e innovazione

Nel triennio 2020-2022 la Camera ha destinato notevoli risorse per finanziare iniziative e progetti promozionali a valenza strategica.

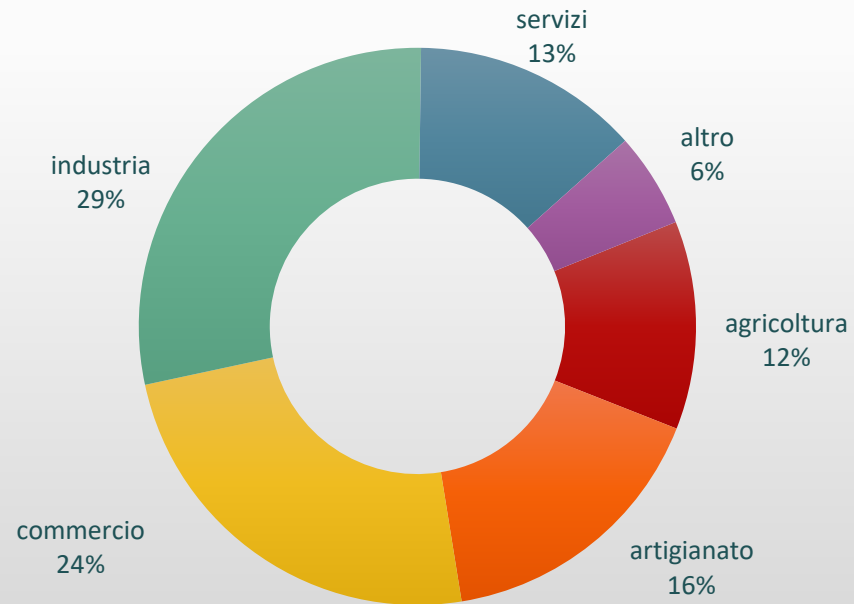
Alle imprese che hanno fruito dei servizi a sostegno dello sviluppo d'impresa sono stati rivolti quesiti specifici.

Dati sulle imprese che hanno risposto al questionario

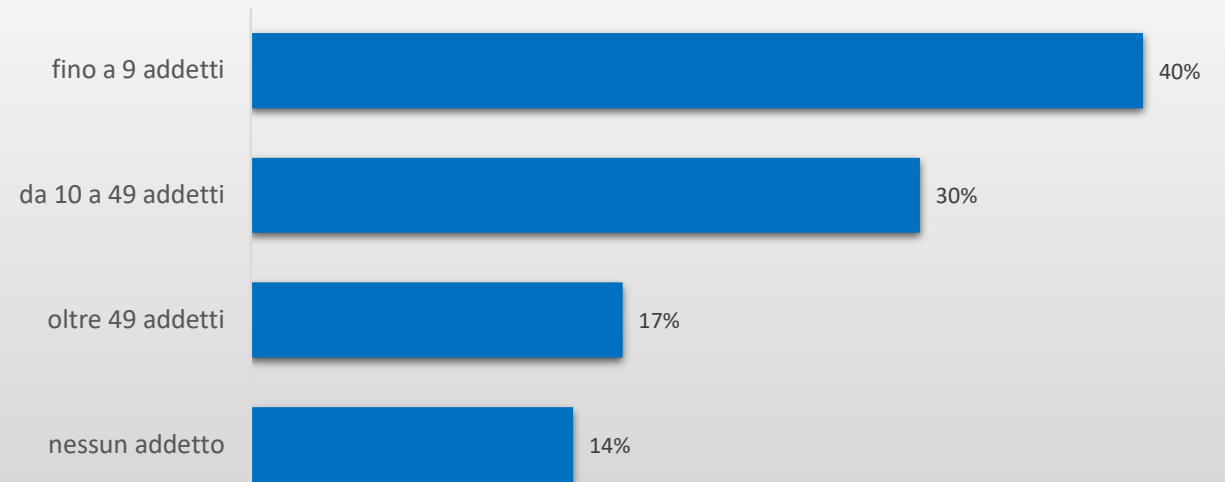
Forma giuridica



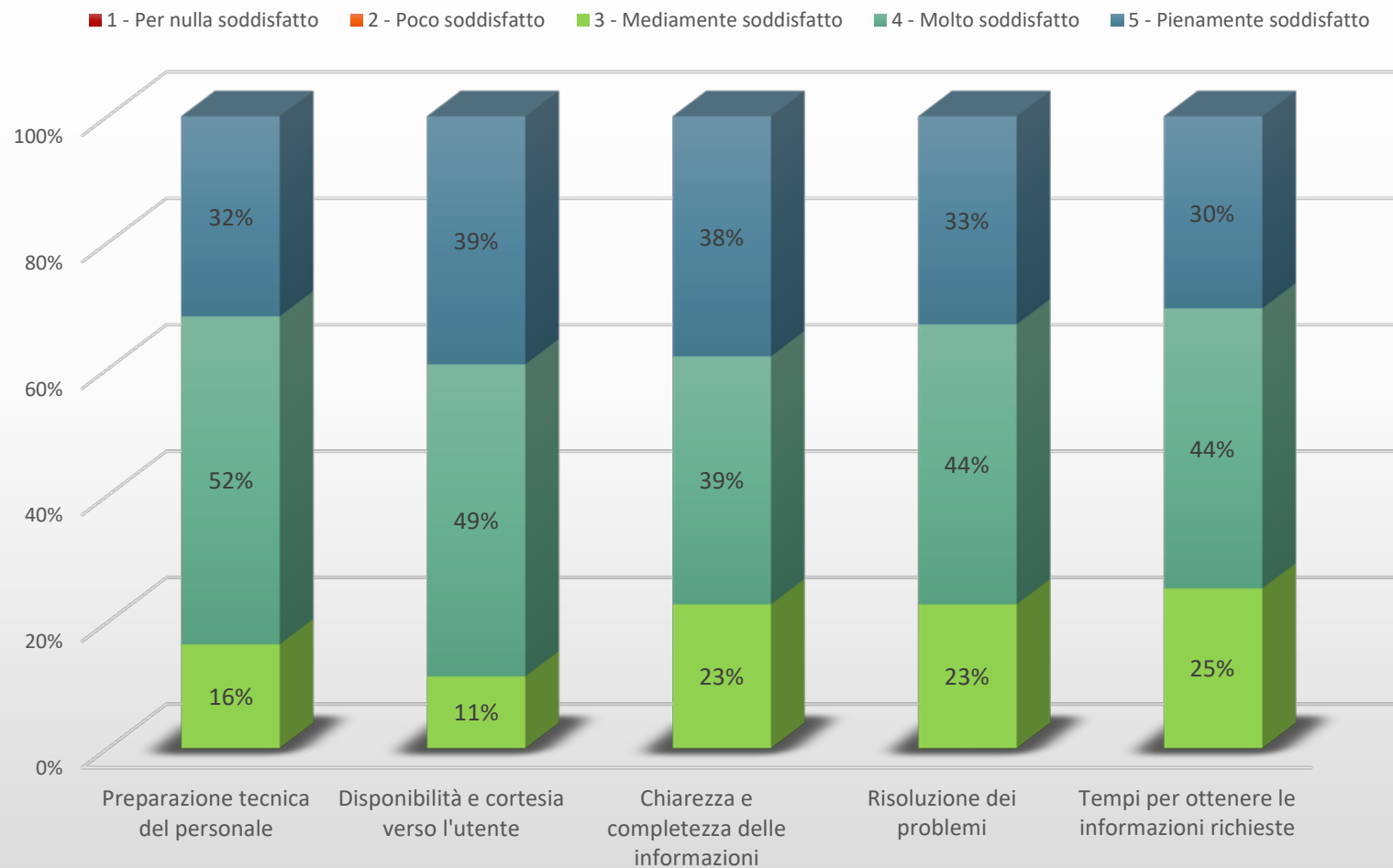
Settore di attività economica



Numero dipendenti



Le imprese e l'interazione con il personale camerale



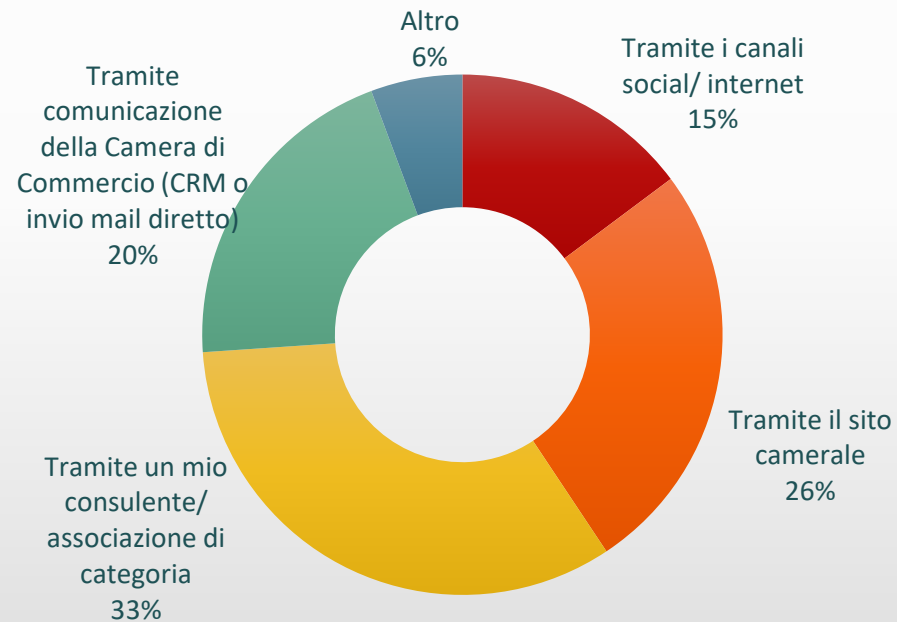
Le imprese sono molto soddisfatte della qualità dei rapporti con il personale camerale. Il 100% degli intervistati ha espresso una valutazione ≥ 3

I servizi utilizzati e valutati dalle imprese

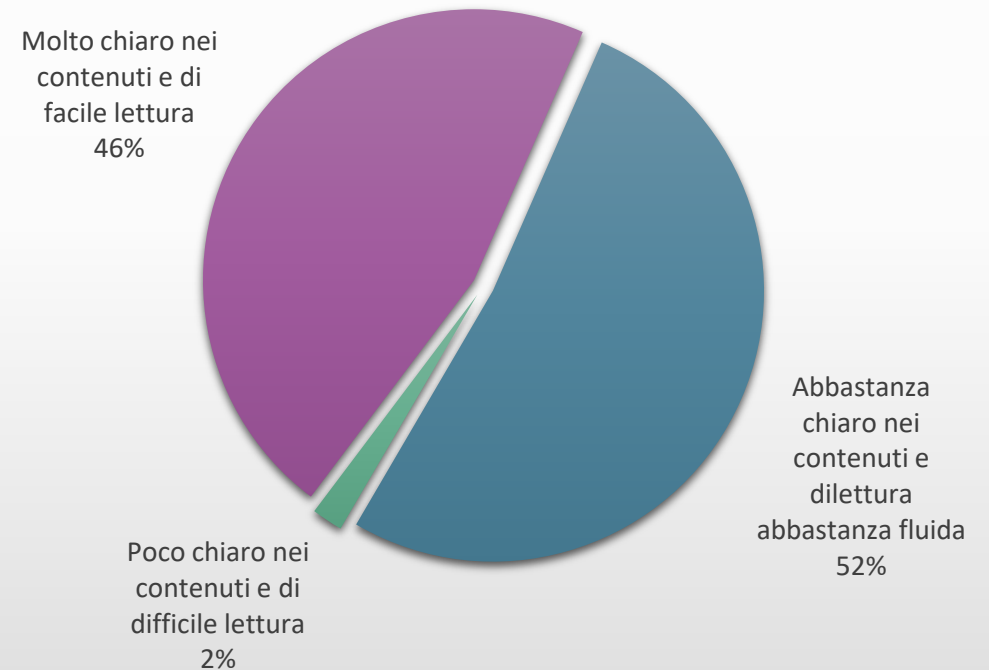


Contributi alle imprese: bandi camerali

Come le imprese sono venute a conoscenza del bando di contributo

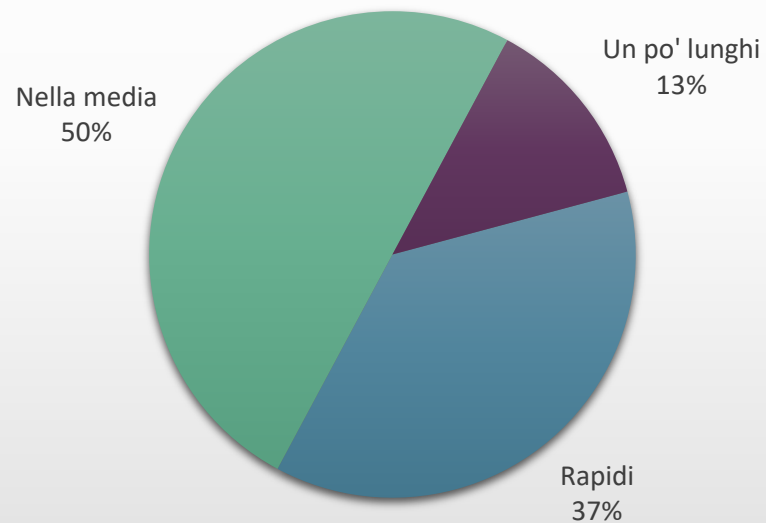


Giudizio su testo e contenuto del bando

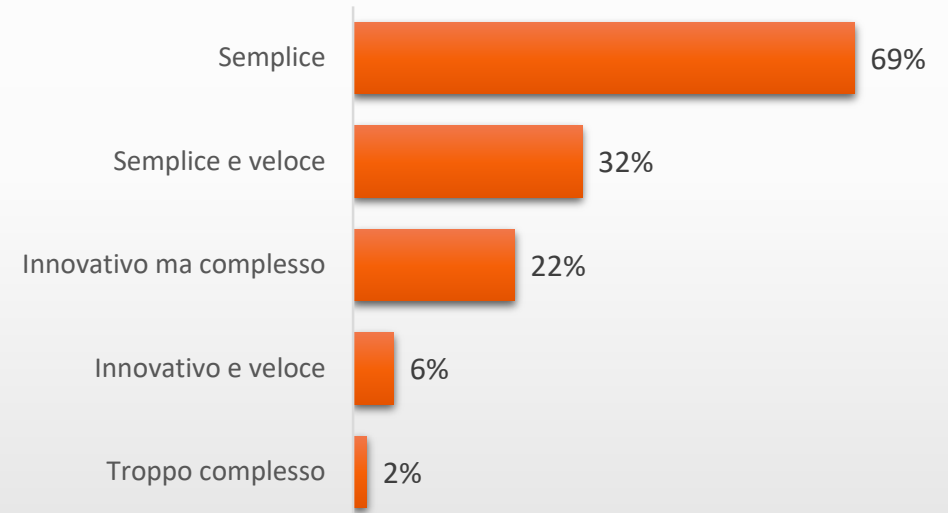


Contributi alle imprese: bandi camerali

Giudizio sui tempi di istruttoria



Giudizio sulle modalità di presentazione della domanda e degli allegati

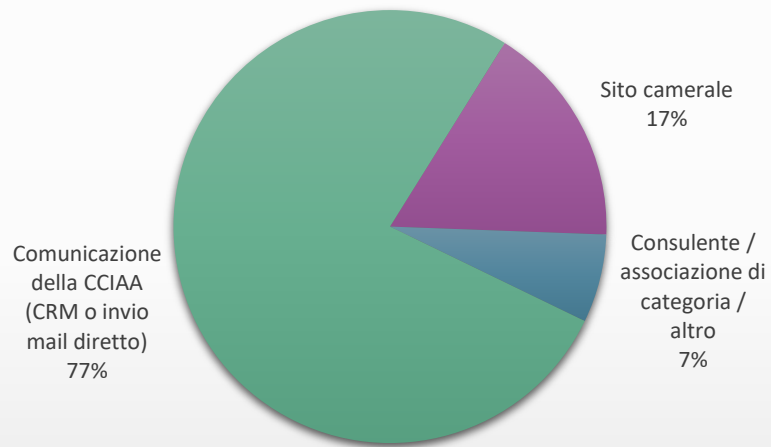


Il bando di contributo ha avuto un impatto positivo sull'azienda?

98% SI

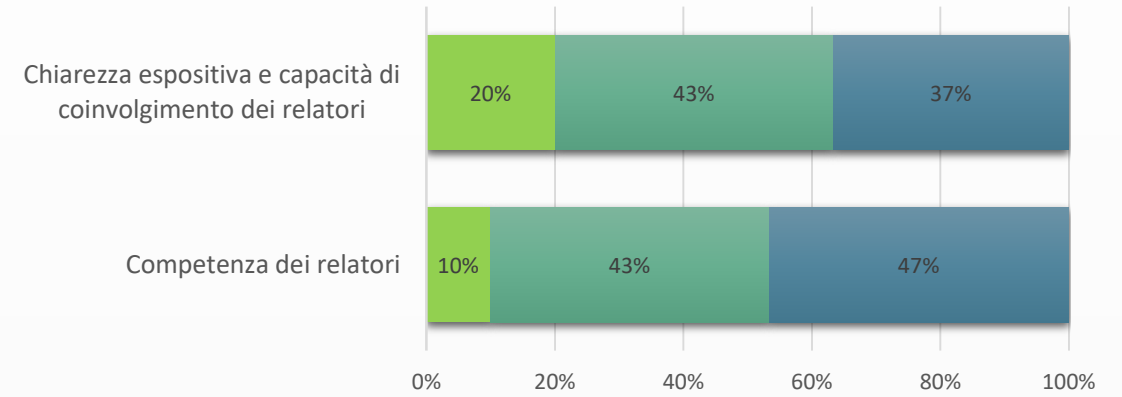
Servizi di formazione e orientamento - webinar

Come le imprese sono venute a conoscenza dei percorsi formativi

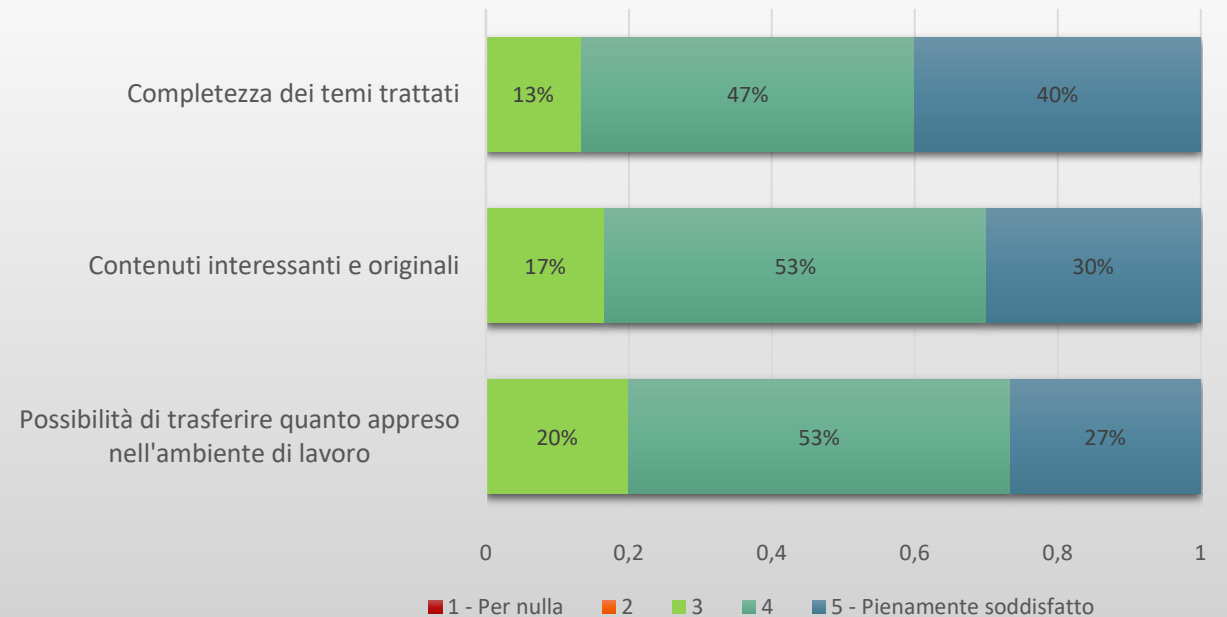


Il giudizio complessivo sulle iniziative formative è stato largamente positivo, il 100% degli intervistati ha espresso una valutazione ≥ 3

Gradimento docenza



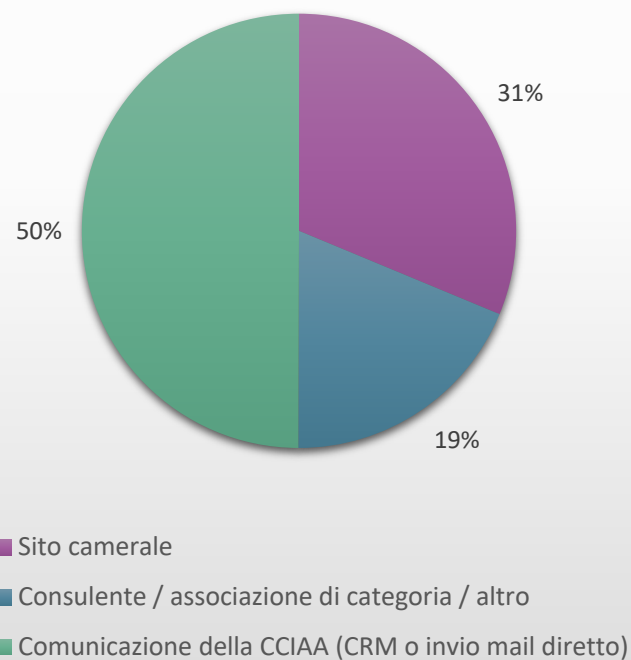
Gradimento degli argomenti



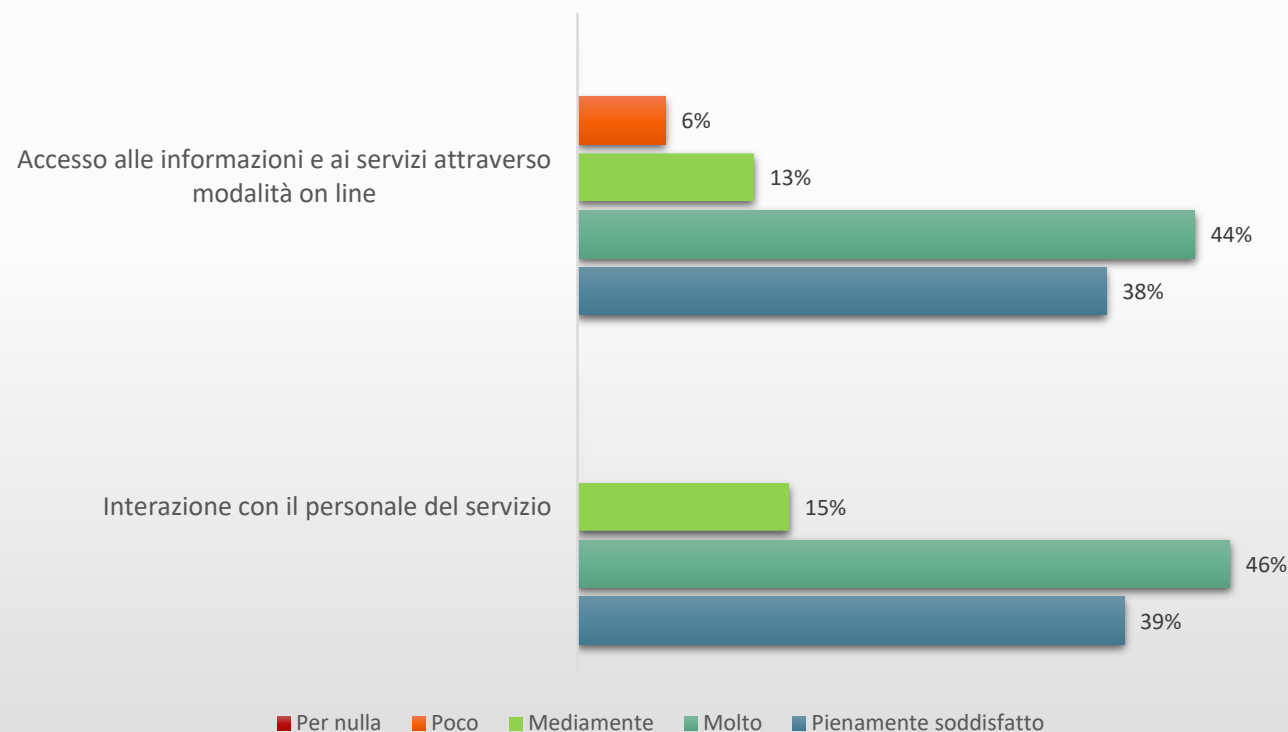
Servizi di assistenza all'export

B2B, focus paese, servizi certificativi per l'estero

Come le imprese sono venute a conoscenza delle iniziative e dei servizi di sostegno all'export

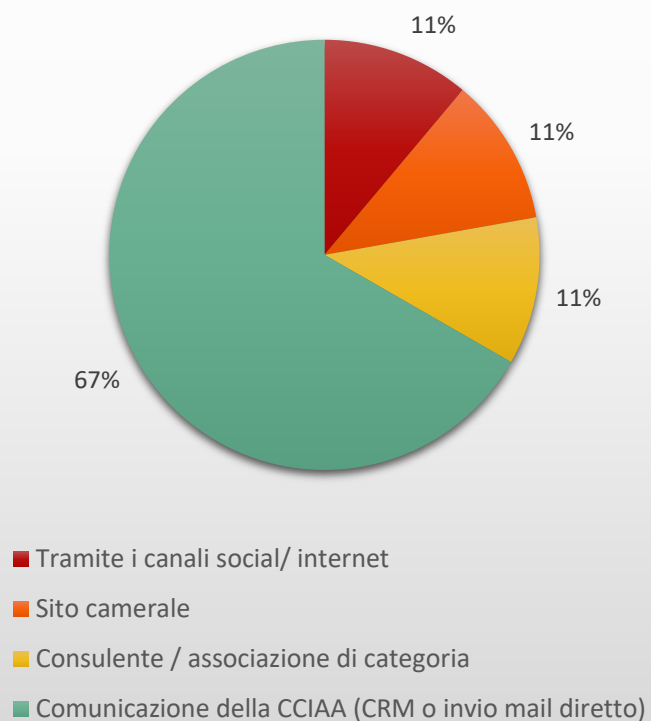


Gradimento di alcuni aspetti

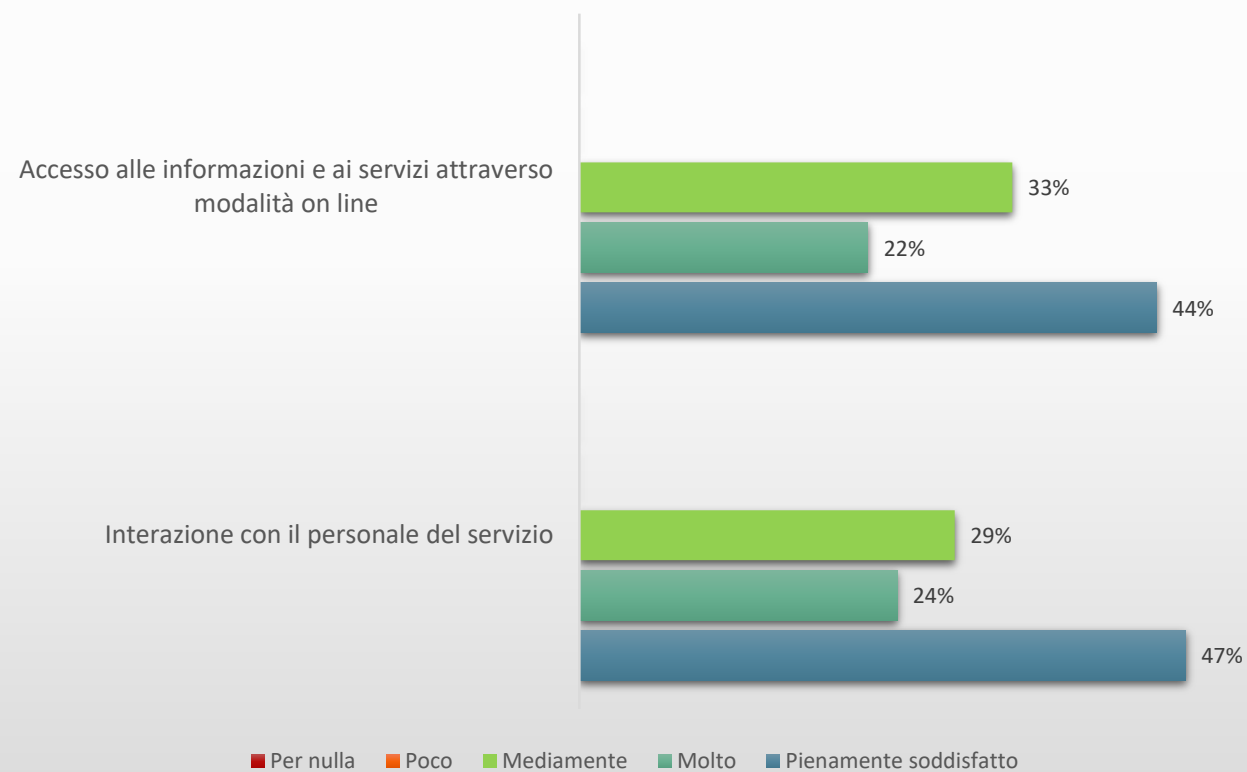


Servizi di supporto alla digitalizzazione

Come le imprese sono venute a conoscenza delle iniziative e dei servizi a supporto della digitalizzazione

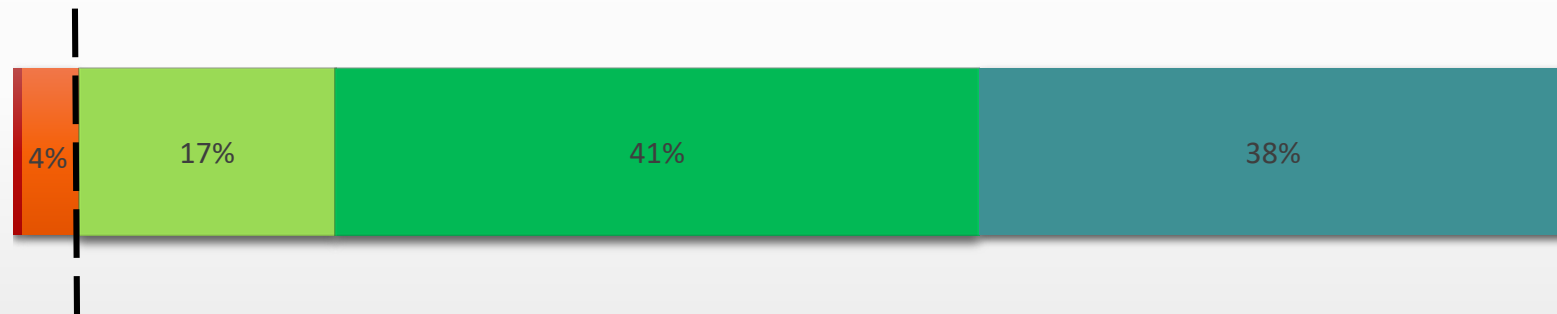


Gradimento di alcuni aspetti



Soddisfazione generale sui servizi utilizzati

- 1 - Per nulla soddisfatto
- 2 - Poco soddisfatto
- 3 - Abbastanza soddisfatto
- 4 - Soddisfatto
- 5 - Molto soddisfatto



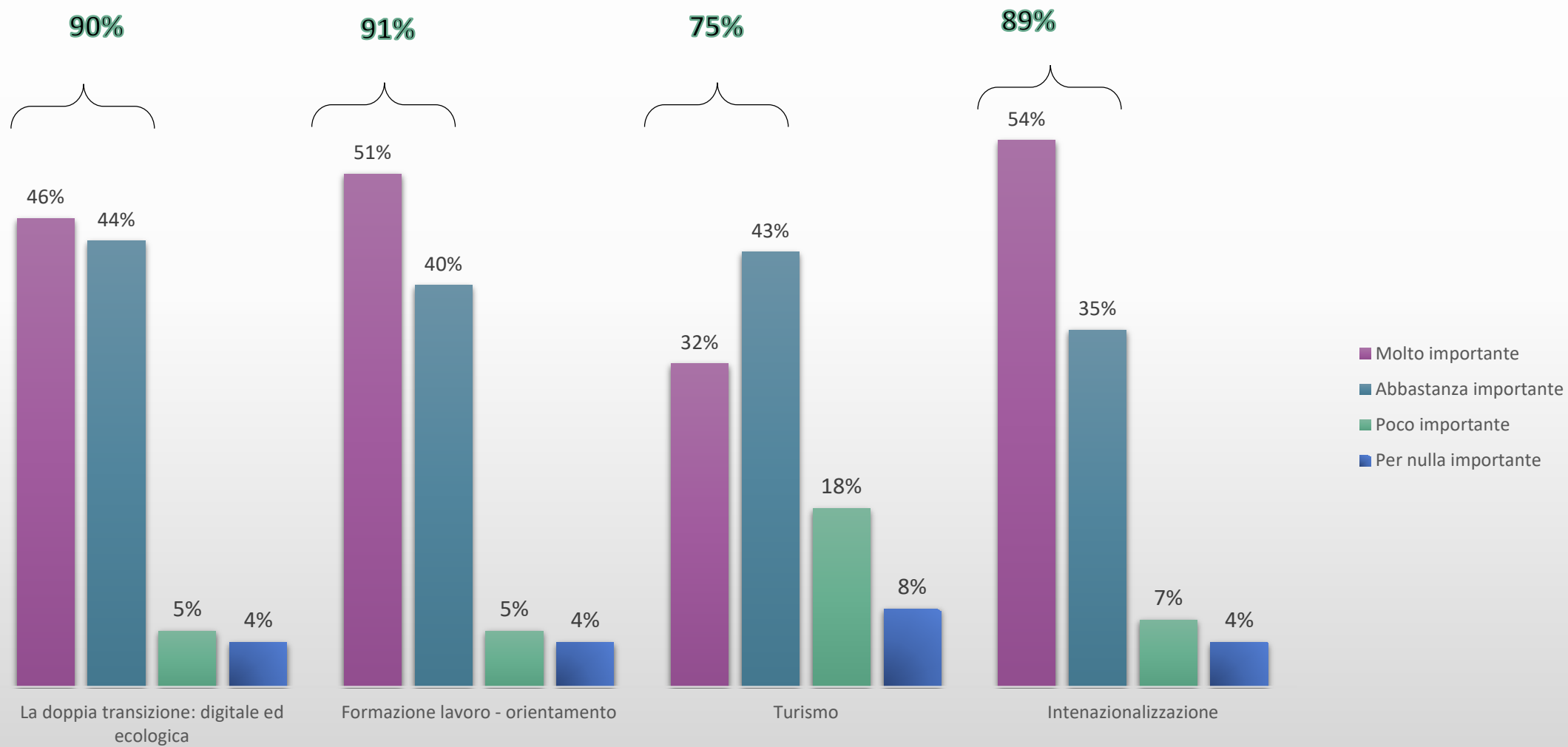
Soddisfatti 96%



La programmazione futura della Camera di Commercio

La Camera di Commercio ha chiesto alle imprese di esprimere un'opinione sugli interventi strategici individuati a livello nazionale

I progetti strategici del sistema camerale



La Camera di Commercio di Alessandria – Asti ringrazia gli utenti che hanno partecipato all'indagine per il prezioso contributo offerto, per i suggerimenti forniti, e si impegna a garantire anche per il futuro un alto standard di qualità dei servizi, la vicinanza ai bisogni degli stakeholder e l'utilizzo di strumenti/formule organizzative altamente innovativi.