Customer Satisfaction

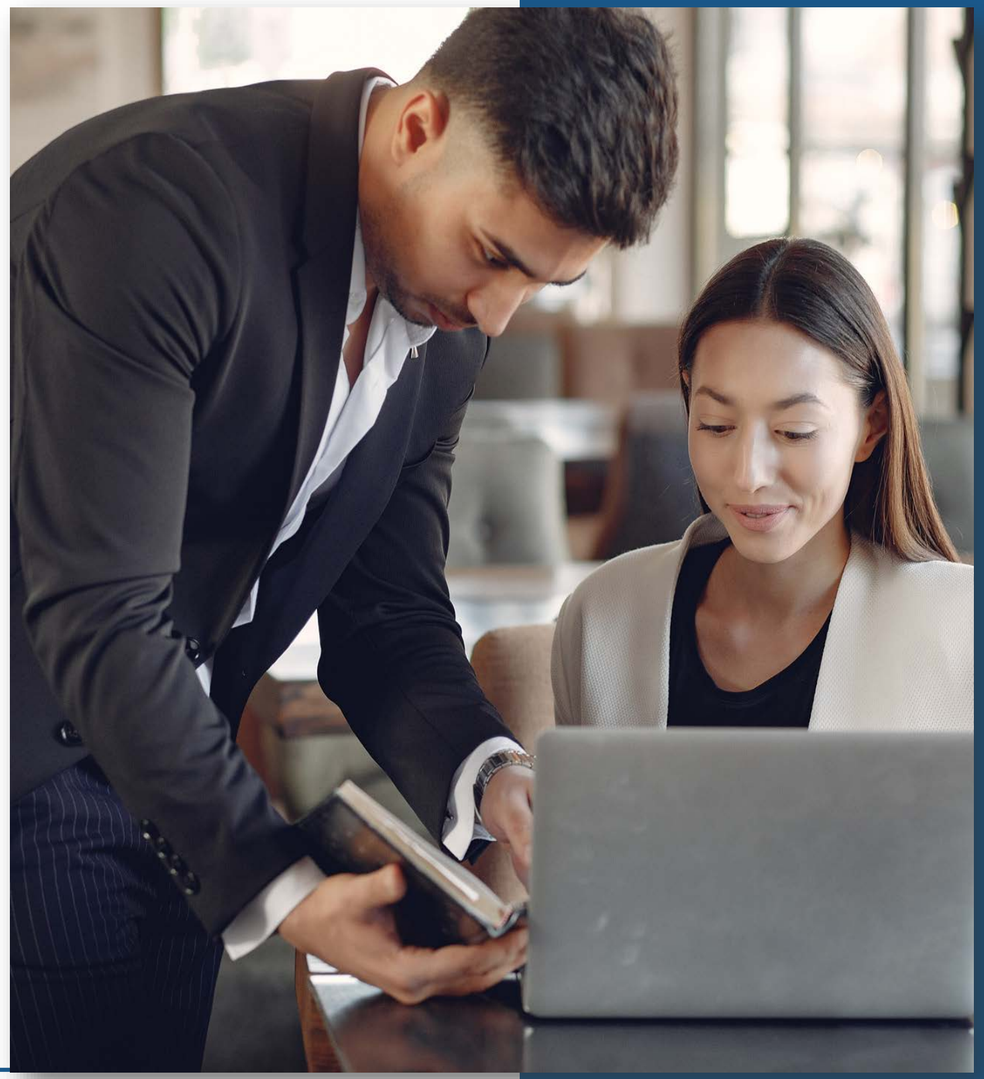
Report 2024

Camera di Commercio
Alessandria-Asti

novembre 2024

Obiettivi dell’indagine

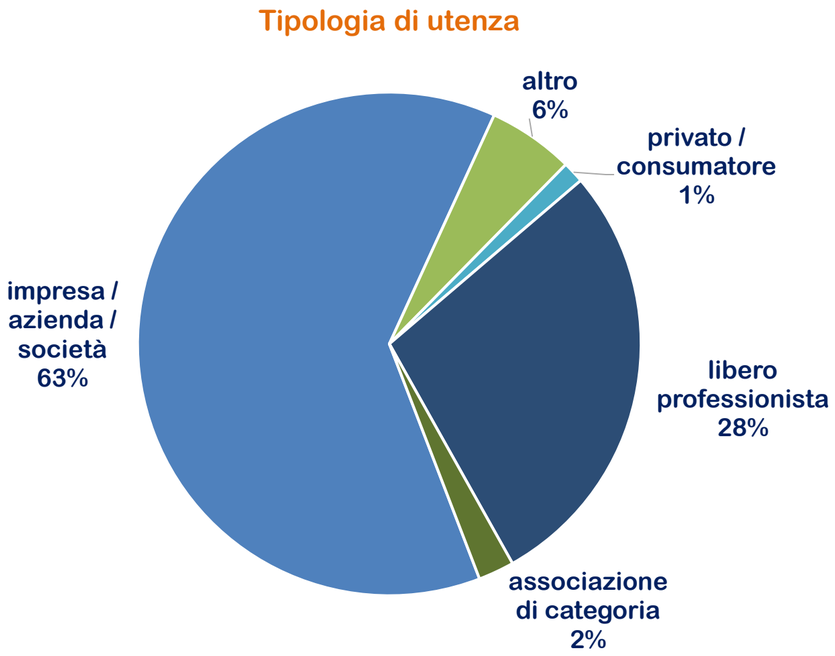
- Rilevare il grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi offerti
- Prestare attenzione alle opinioni ed ai suggerimenti per sviluppare servizi sempre più efficaci ed efficienti
- Partecipare alle scelte strategiche e alla programmazione delle attività dell’Ente

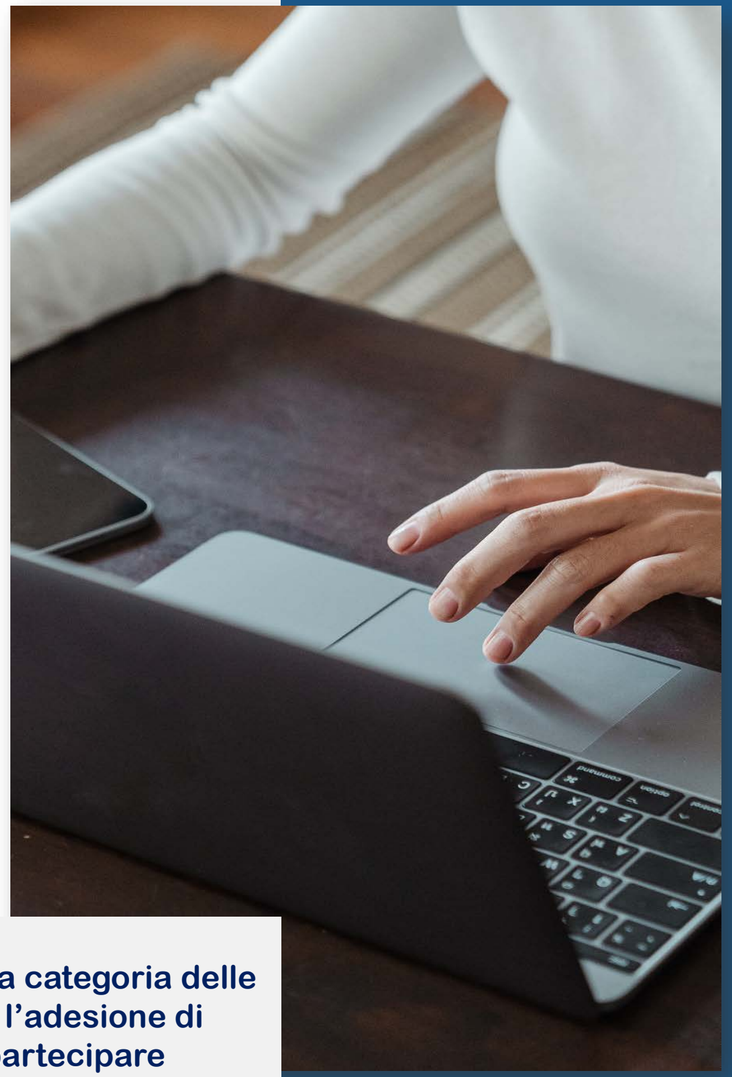


Metodologia applicata

Per rilevare la soddisfazione degli utenti sui servizi erogati nel 2024 è stato utilizzato un questionario compilabile on line, in linea con quello degli anni precedenti, inviato tramite CRM camerale ad imprese e professionisti e pubblicato sul sito istituzionale.
La raccolta dei dati si è svolta nel periodo settembre-ottobre 2024 e i risultati della rilevazione sono stati rielaborati in forma aggregata e anonima.

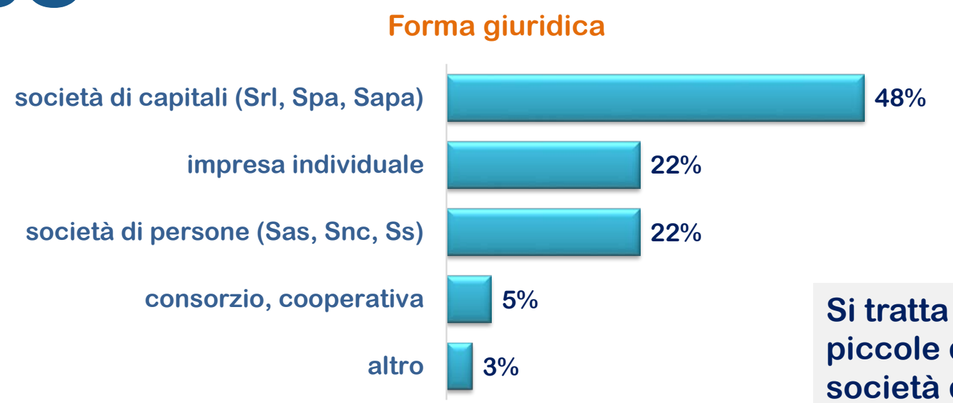
Chi ha risposto al questionario



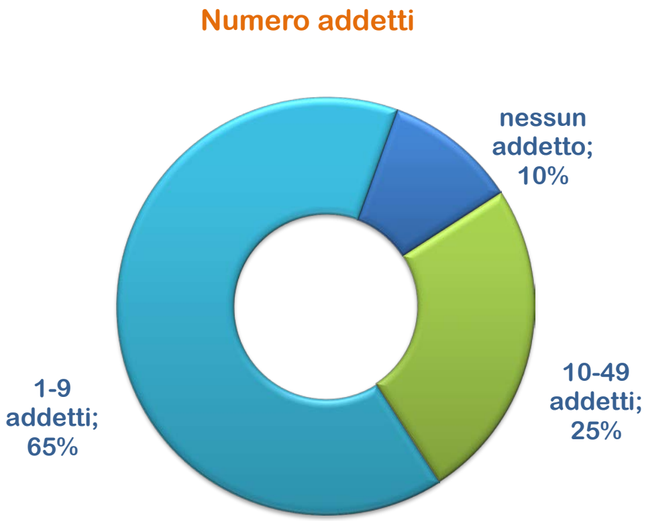


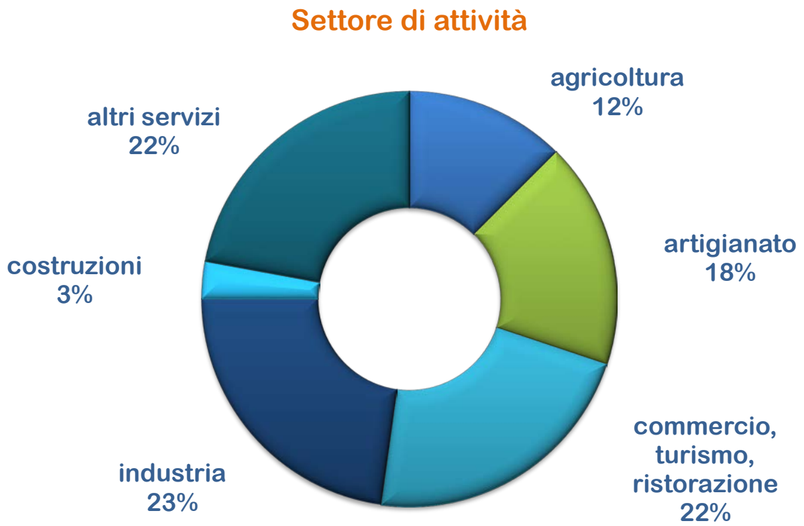
La maggior parte dei partecipanti all'indagine appartiene alla categoria delle imprese, seguono i liberi professionisti, mentre minoritaria è l'adesione di associazioni di categoria e cittadini che sono stati invitati a partecipare tramite avviso sul sito camerale

Dati sulle imprese rispondenti



Si tratta per lo più di imprese di piccole dimensioni (da 0 a 9 addetti), società di capitali, attive nell'industria, nel commercio, turismo, ristorazione, o che forniscono attività di servizi

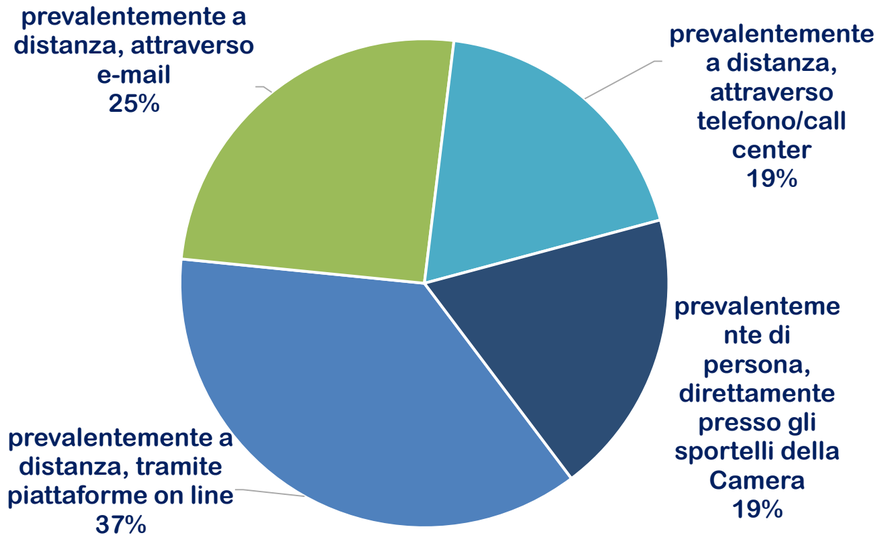




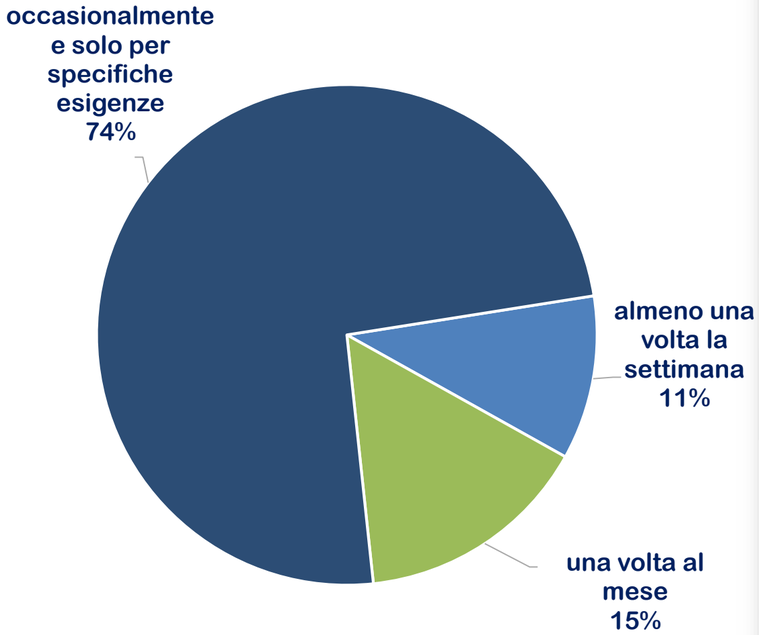
Contatto con il nostro Ente

La maggior parte rispondenti ha dichiarato di utilizzare i servizi camerali solo occasionalmente, prevalentemente a distanza tramite piattaforme on line, oppure tramite e-mail o telefono

Modalità di contatto

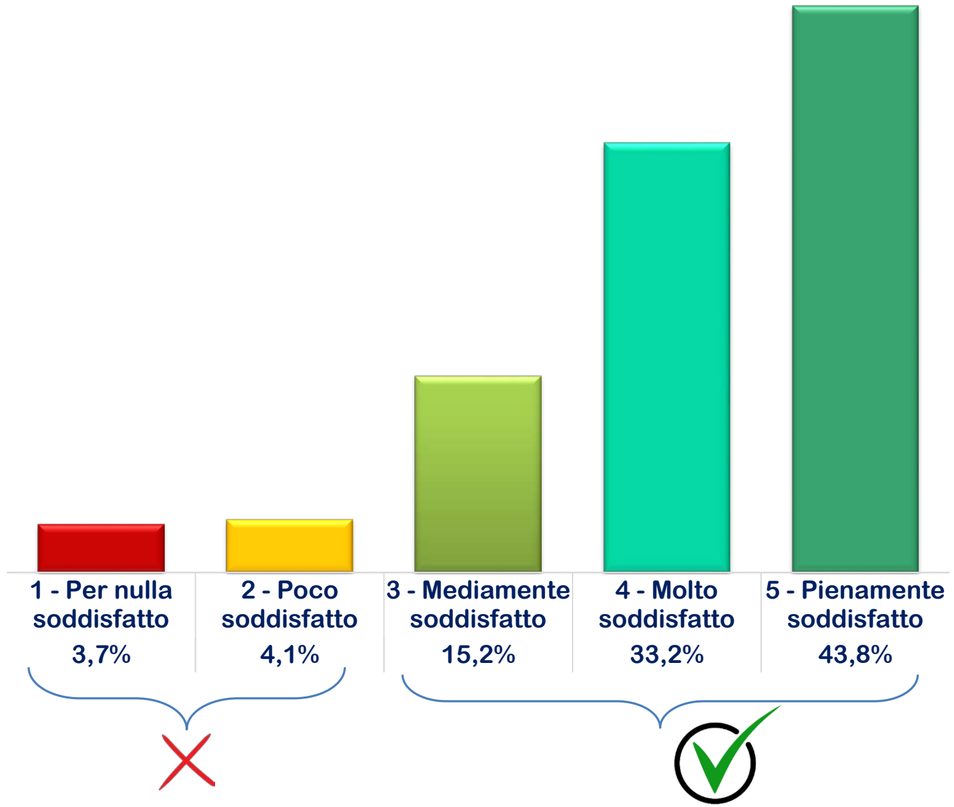


Frequenza del contatto



Le valutazioni espresse

Valutazione complessiva sulla qualità dei servizi

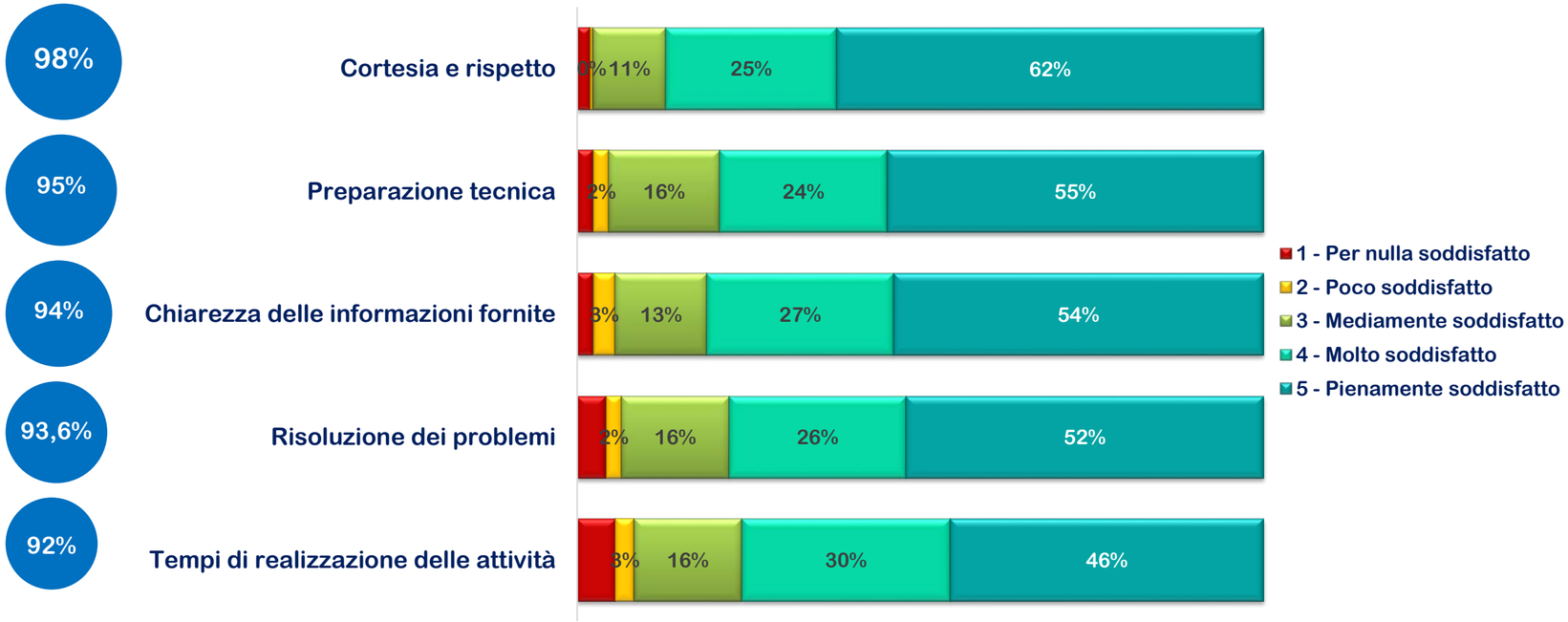


Considerando l'insieme dei servizi erogati nelle diverse modalità (web, sportello, telefono, ecc.), in una scala di valutazione da 1 a 5, i giudizi positivi, pari o superiore a 3, sono oltre il

92%

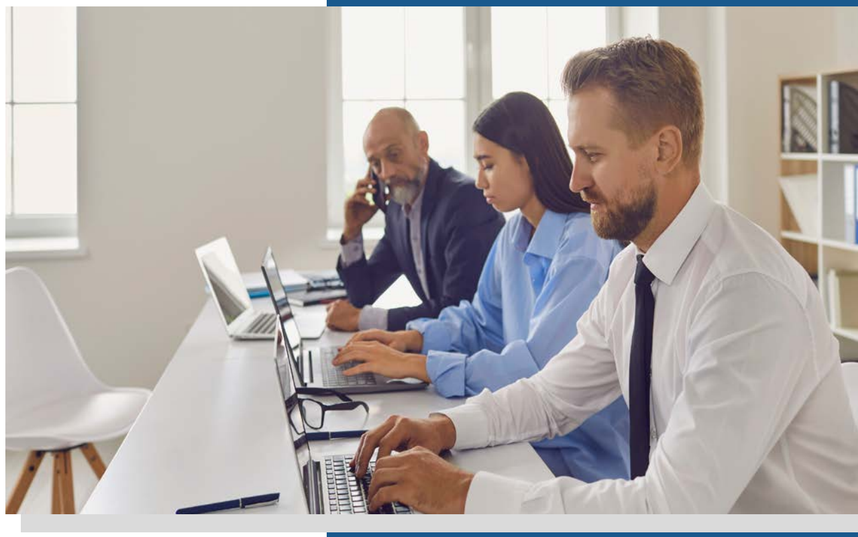
La qualità dei rapporti con il personale camerale

I rapporti con il personale camerale sono decisamente positivi, ad essere particolarmente apprezzati sono la cortesia e il rispetto, a seguire la preparazione tecnica e la chiarezza delle informazioni fornite



Giudizio sui servizi utilizzati (1 di 2)

Valutazioni espresse su una scala da 1 a 5 – giudizio positivo pari o superiore a 3



Registro imprese - sportelli (informazioni, visure e certificati, vidimazione, copia atti ed elenchi) (178 risposte)	94%
Registro imprese – pratiche telematiche (167 risposte)	92%
Diritto annuale (160 risposte)	96%
Servizi digitali (firma digitale / spid /carte tachigrafiche) (143 risposte)	94%
Servizi di sostegno allo sviluppo d'impresa (formazione, bandi di contributo) (114 risposte)	87%
Servizi certificativi per l'estero (104 risposte)	94%

Giudizio sui servizi utilizzati (2 di 2)

PID - punto impresa digitale
(102 risposte)
89%

Servizi per l'internazionalizzazione (b2b, informazione, formazione per l'export)
(99 risposte)
88%

Protesti, marchi e brevetti
(97 risposte)
89%

Metrologia legale e saggio metalli preziosi
(87 risposte)
90%

Statistica, prezzi e studi economici
(87 risposte)
85%

Servizi di orientamento al lavoro e alle professioni
(86 risposte)
87%

Proposte per migliorare i servizi:

- *Semplificare le procedure amministrative*
- *Aumentare i corsi di formazione e aggiornamento per le imprese sulle novità legislative o regolamentari*
- *Potenziare la comunicazione*

Gradimento dei servizi di formazione

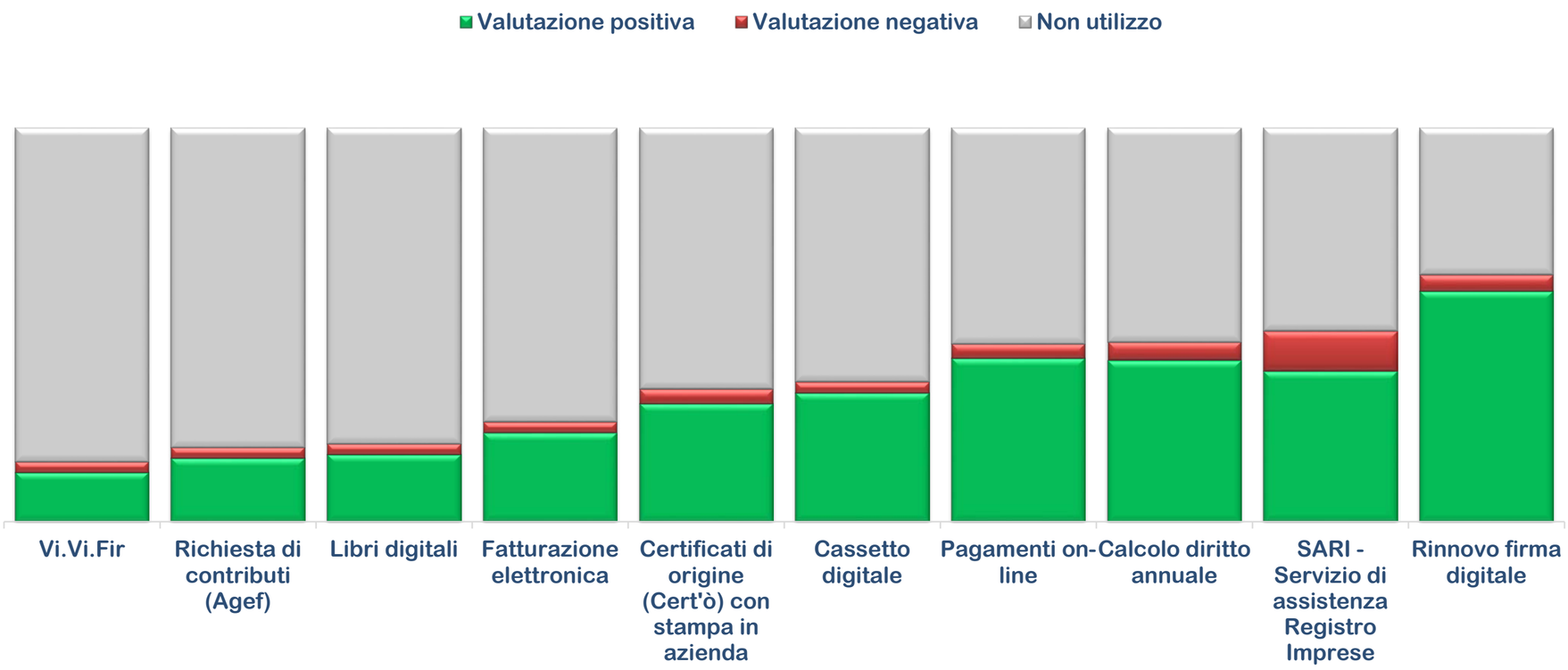
I percorsi formativi promossi - webinar

- Vendere in UE ed in paesi Extra UE: aggiornamenti fiscali e doganali e risposta a quesiti
- Il contratto internazionale per gestire in sicurezza i rischi di aumenti dei prezzi e le crisi economiche.
- I Pagamenti Internazionali: Analisi delle diverse tipologie e criteri di valutazione per scegliere le più idonee in base ai diversi paesi.
- Le accise, la Dogana e l'IVA nelle cessioni dei prodotti alcolici e prodotti contenenti alcolici.
- La Garanzia di conformità della merce: prevenire e gestire in sicurezza le contestazioni nella vendita "tradizionale" e on-line nazionale e internazionale.

107 questionari somministrati in modalità informatica relativi a iniziative formative in tema internazionalizzazione, realizzati in collaborazione con CeiPiemonte.

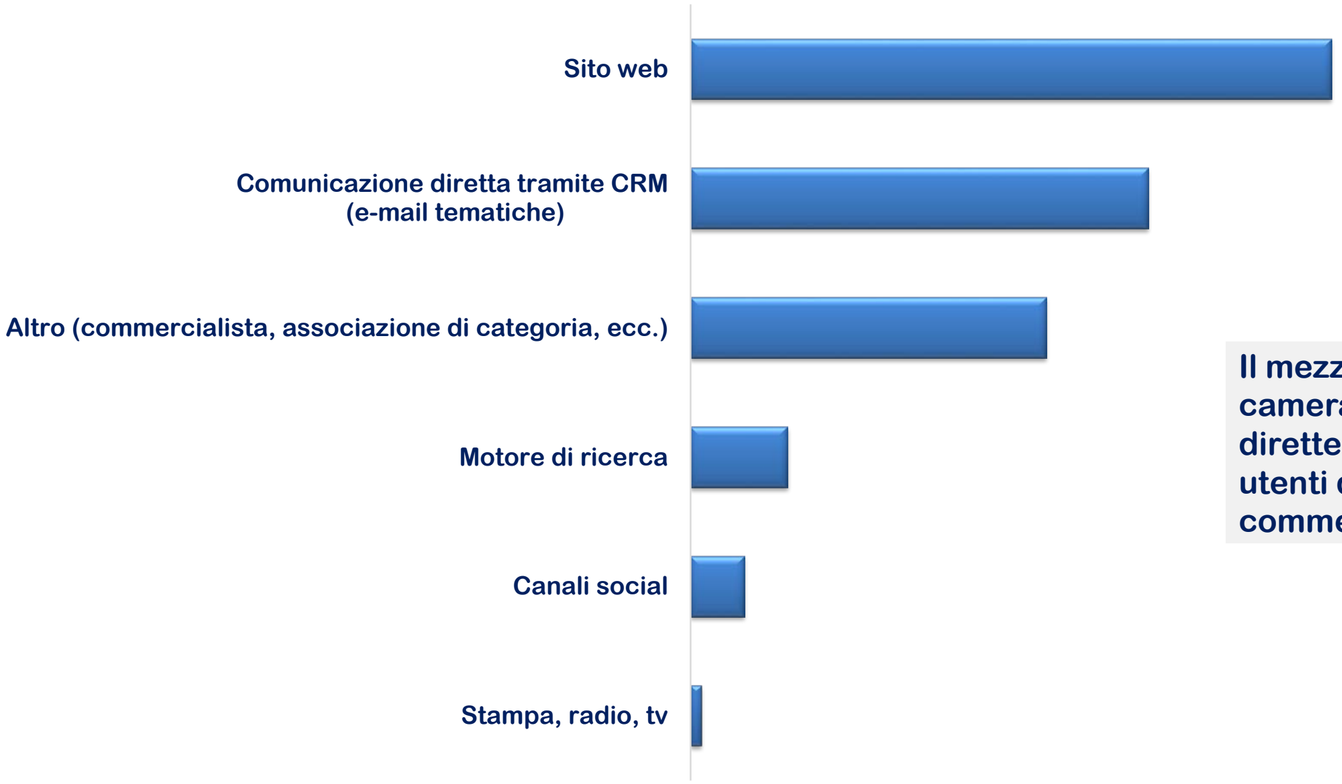
Tutti i partecipanti hanno attribuito un giudizio pari o superiore a 3. Tale valutazione riflette un apprezzamento generale sia per l'utilità e la completezza dei temi trattati, sia per l'elevata competenza e la chiarezza espositiva dimostrata dai relatori durante le presentazioni

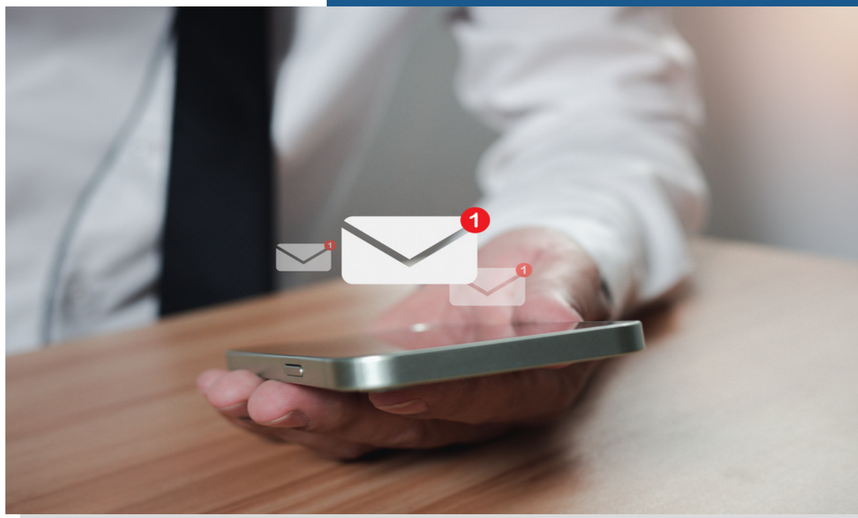
Utilizzo e gradimento dei servizi on line



Tra i servizi on line messi a disposizione dalla Camera il maggior utilizzo e gradimento si registra nel caso di rinnovo della firma digitale, seguono i pagamenti on line e il cassetto digitale dell'imprenditore

La comunicazione istituzionale



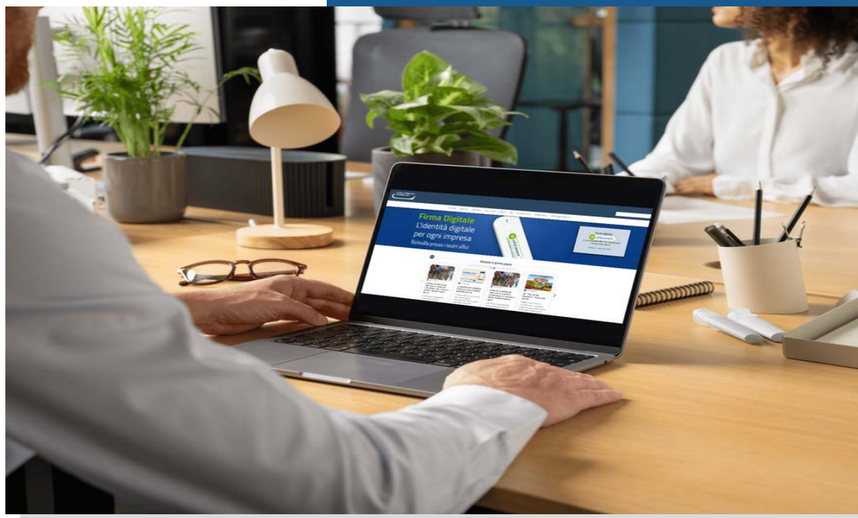


Il mezzo più utilizzato per trovare informazioni su iniziative camerali è il sito istituzionale, seguono le comunicazioni dirette inviate tramite CRM (e-mail tematiche), anche se molti utenti dichiarano di affidarsi a intermediari quali commercialisti, associazioni di categoria ecc.

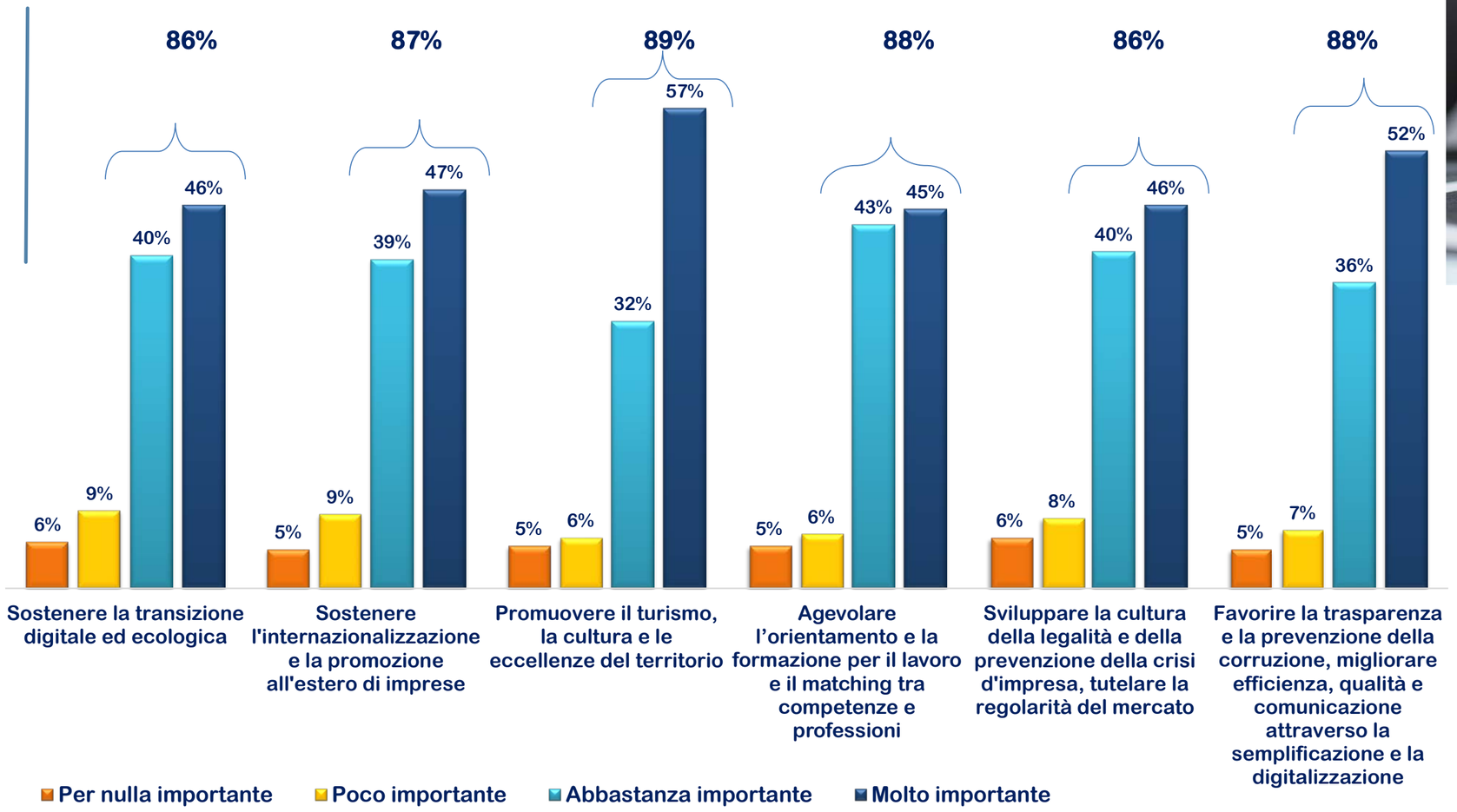
Il nuovo sito camerale

Valutazioni espresse su una scala da 1 a 5 – giudizio positivo pari o superiore a 3

Accessibilità ai contenuti e alle informazioni	91%
Chiarezza, precisione e completezza delle informazioni fornite	90%
Facilità di reperimento della modulistica	88%
Qualità in termini di aggiornamento di notizie ed eventi	92%



Interventi e azioni prioritarie



In merito alle iniziative intraprese direttamente dalla Camera per promuovere lo sviluppo del territorio, gli utenti hanno avuto l'opportunità di esprimere il loro parere sull'importanza delle scelte strategiche.
Queste azioni sono state riconosciute come fondamentali per sostenere la crescita economica, valorizzare le risorse locali e rispondere alle esigenze specifiche del contesto territoriale

Conclusioni

L'indagine di Customer Satisfaction 2024, come lo scorso anno, ha portato risultati al di sopra delle aspettative e conferma un apprezzamento generale da parte degli utenti per il lavoro svolto dall'Ente nello stare a fianco delle imprese del proprio territorio.

Un ringraziamento a tutti coloro che hanno partecipato per aver messo a disposizione il proprio tempo per rispondere al nostro questionario.

A cura di:
Camera di Commercio di Alessandria-Asti
Michela Navone - Ufficio Compliance, pianificazione, programmazione e controllo

Per informazioni:
tel. 0141 535268
comunicazione@aa.camcom.it