CUSTOMER SATISFACTION

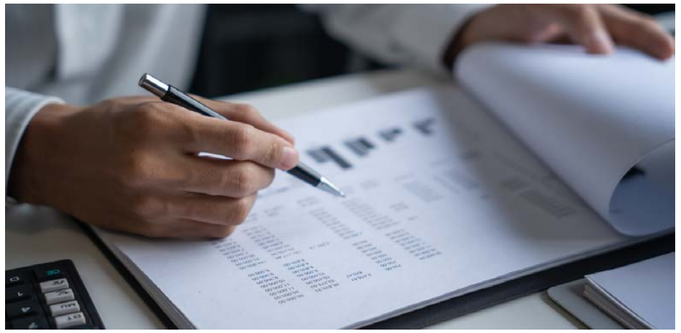
Report 2025

CAMERA DI COMMERCIO
ALESSANDRIA-ASTI

Obiettivi dell’indagine

Rilevare la soddisfazione dell’utenza rispetto ai servizi offerti

Conoscere le esigenze delle imprese



Partecipare alle scelte strategiche e nella programmazione delle attività dell’Ente

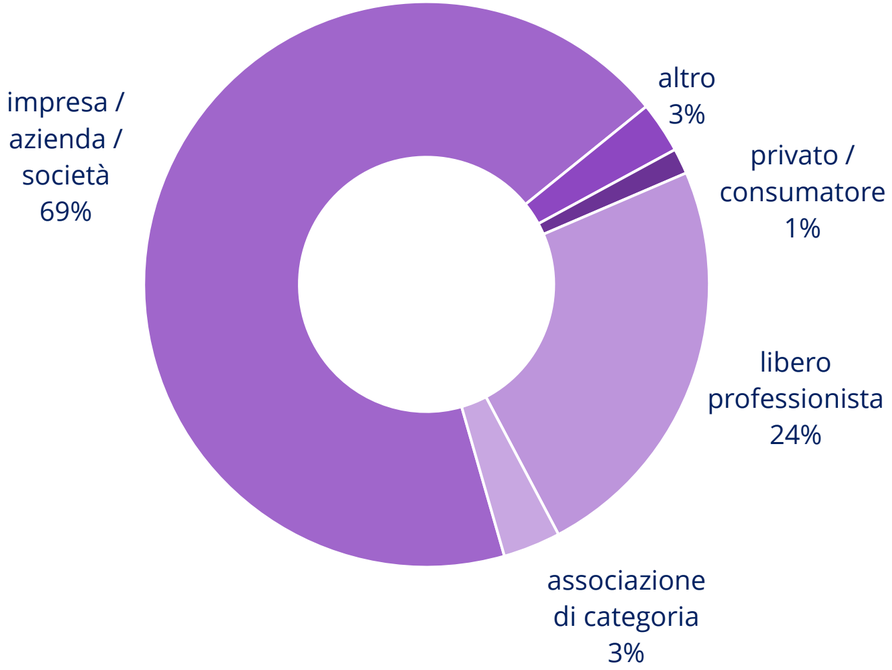
CAMERA DI COMMERCIO
ALESSANDRIA-ASTI

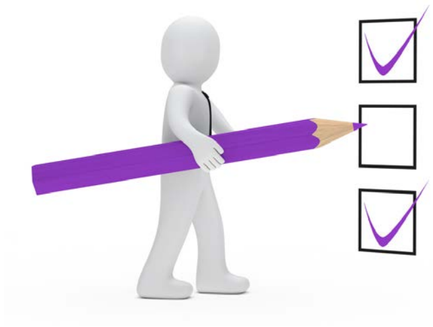
Metodologia applicata

Per rilevare la soddisfazione degli utenti sui servizi camerali nel 2025 è stato utilizzato un questionario compilabile on line, tramite apposito modulo Google, in linea con quello degli anni precedenti, inviato tramite CRM camerale ad imprese e professionisti e pubblicato sul sito istituzionale.

L'indagine si è svolta nel periodo ottobre-novembre 2025 e i risultati della rilevazione sono stati rielaborati in forma aggregata e anonima.

I partecipanti all’indagine

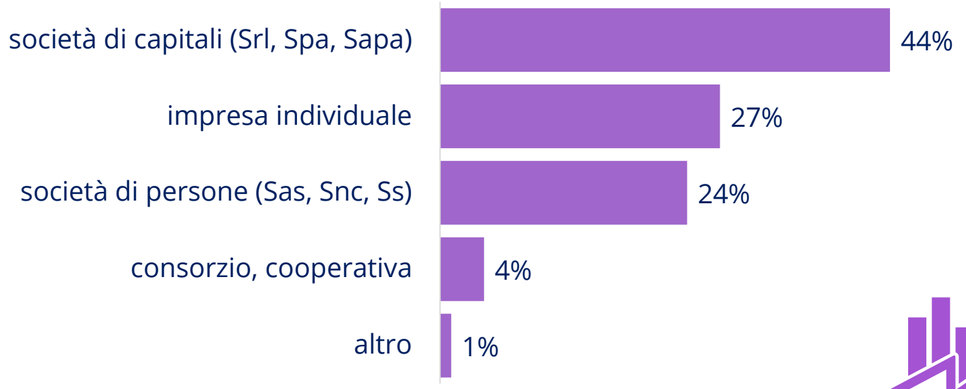




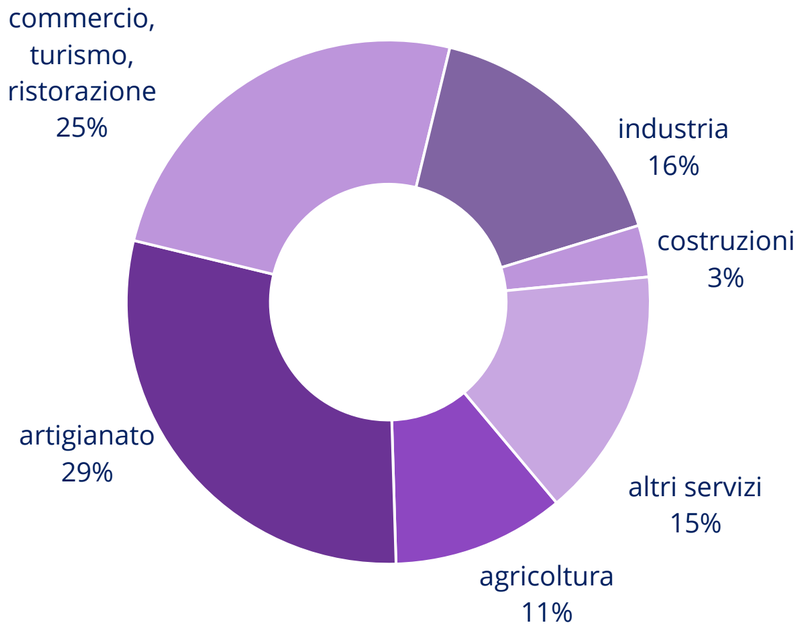
I partecipanti all’indagine sono stati 274, di questi 188 sono imprese, seguono a distanza i liberi professionisti, mentre minoritaria è la partecipazione delle associazioni di categoria e dei cittadini.

Le imprese partecipanti

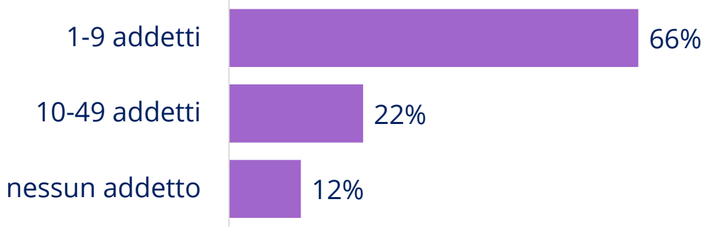
Forma giuridica



Settore di attività



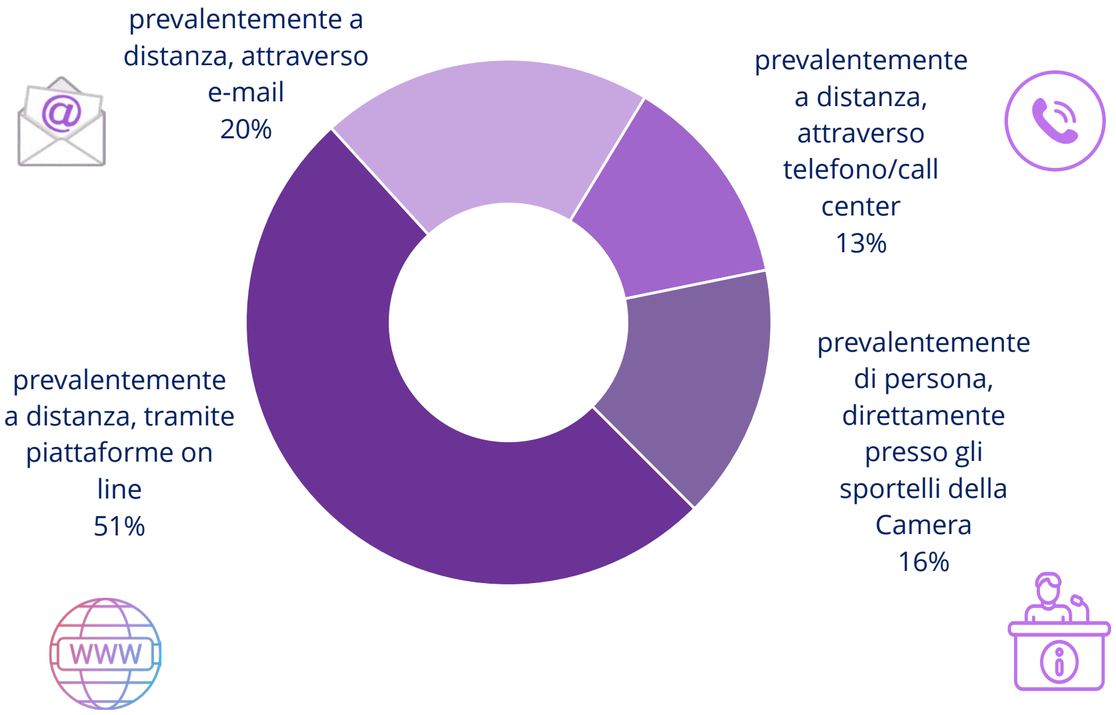
Numero di addetti



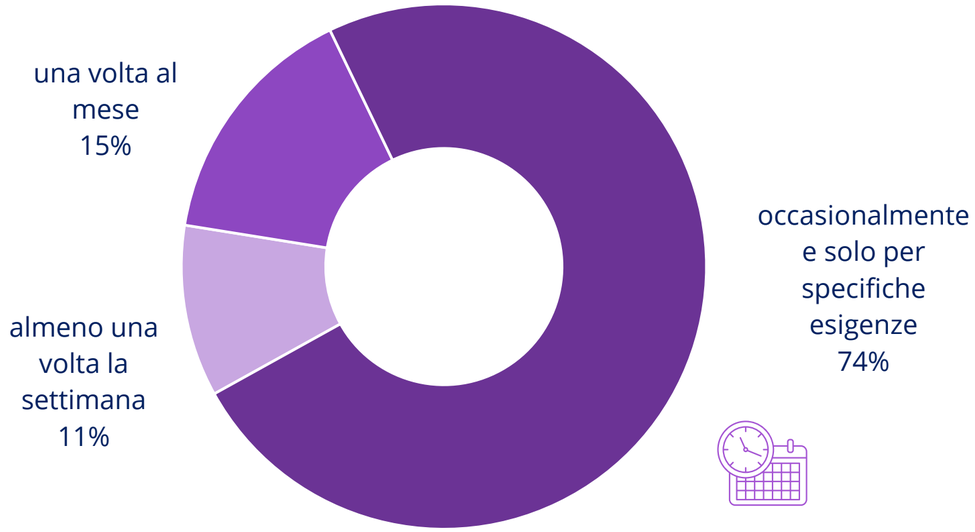
Il tasso di risposta è più alto per le società di capitali, seguono le imprese individuali e le società di persone; si tratta in gran parte di imprese di piccole dimensioni (da o a 9 addetti) attive principalmente nell'artigianato, nel commercio, turismo e ristorazione.

L’interazione con il nostro Ente

Modalità di contatto

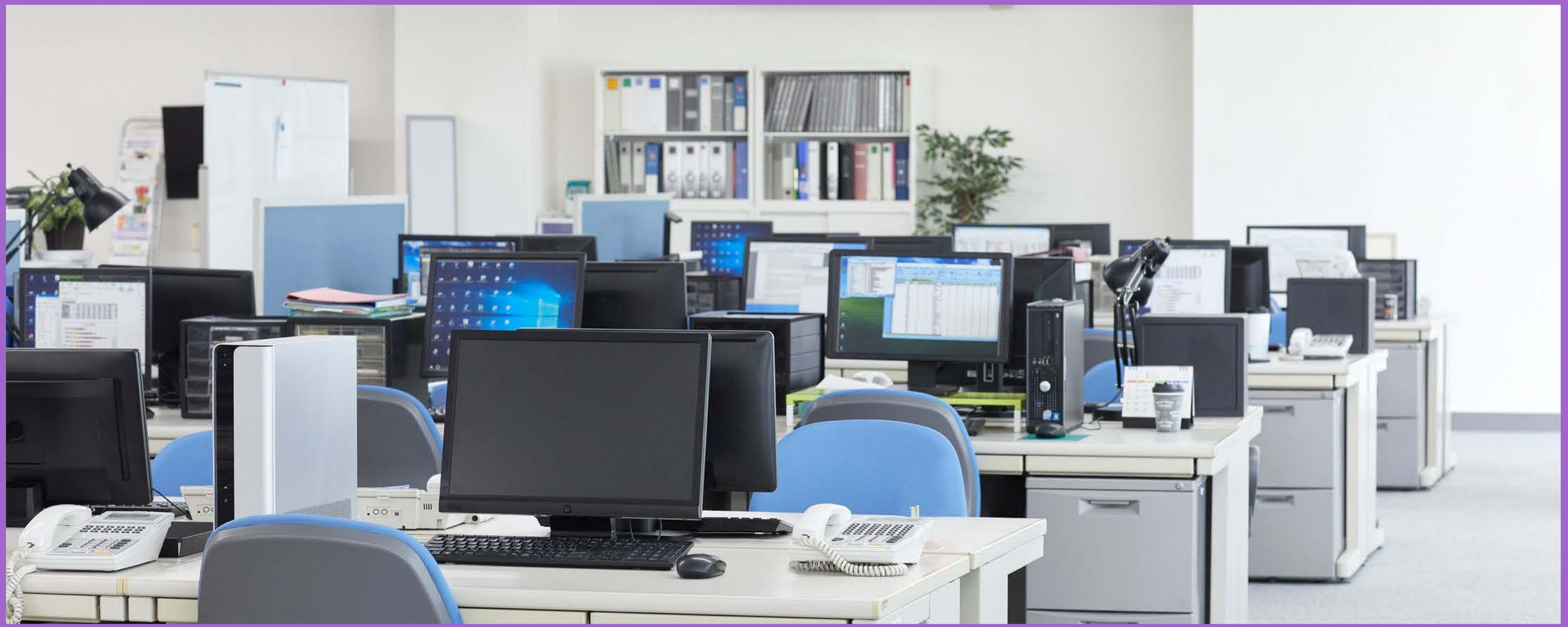


Frequenza del contatto



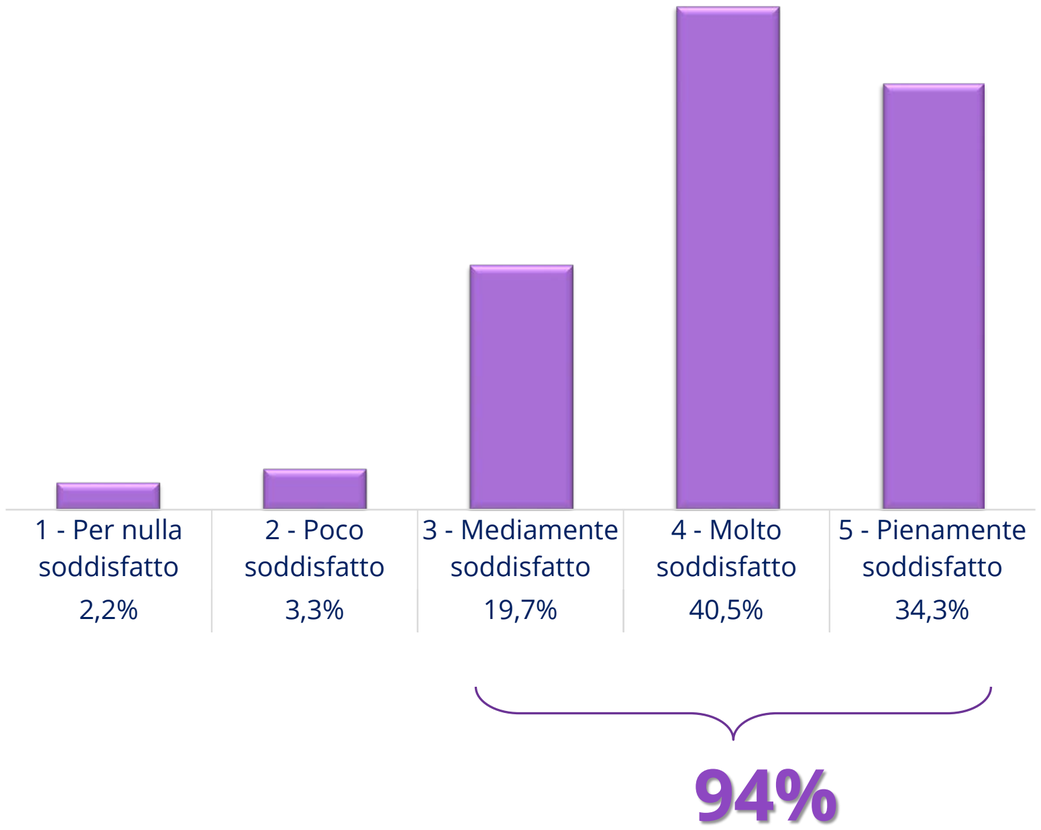
Nell’ultimo anno l’accesso ai servizi è avvenuto solo nel 16% di persona, presso gli sportelli delle sedi camerali, mentre nell’84% dei casi è avvenuto a distanza, tramite piattaforme on line, e-mail o telefono/call center. Oltre il 74% si è rapportata solo occasionalmente per esigenza specifiche.

Le valutazioni sull’utilizzo dei servizi camerali



Indice di gradimento generale

Indica la percentuale di gradimento dei servizi camerali espresso dagli utenti su una su una scala da 1 a 5 giudizio positivo pari o superiore a 3

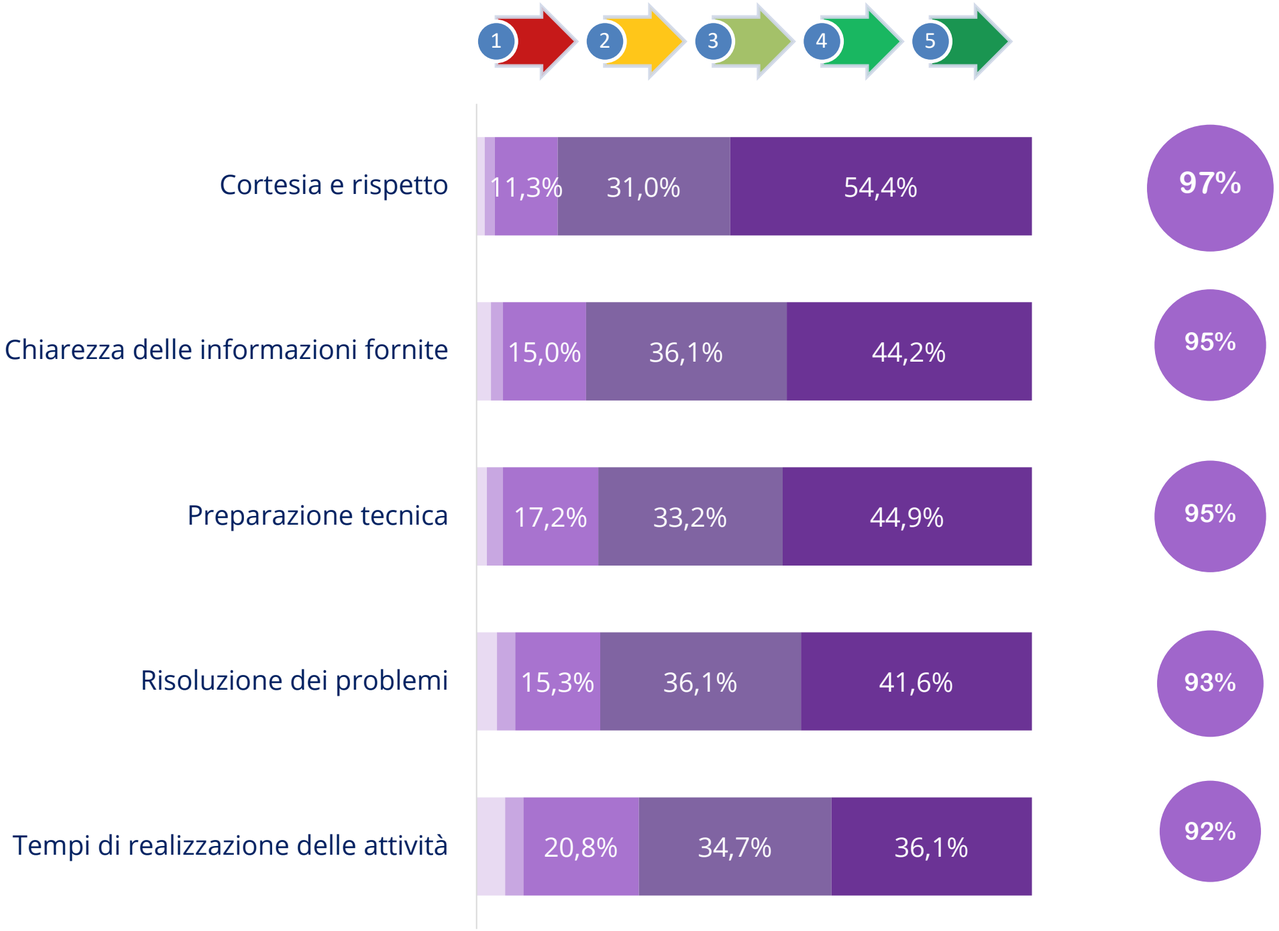


Gli utenti che hanno espresso un giudizio positivo relativamente ai servizi erogati nelle diverse modalità (web, sportello, telefono, ecc.) sono oltre il 94%, in aumento di due punti percentuali rispetto alla media dell'anno 2024.

CAMERA DI COMMERCIO
ALESSANDRIA-ASTI

La qualità dei rapporti con il personale

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



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

CAMERA DI COMMERCIO
ALESSANDRIA-ASTI

Il giudizio sui servizi utilizzati

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)
(226 risposte) — 95%

Registro imprese – pratiche telematiche
(218 risposte) — 90%

Diritto annuale
(208 risposte) — 92%

Servizi digitali (firma digitale / spid /carte tachigrafiche)
(194 risposte) — 92%

Servizi di sostegno allo sviluppo d'impresa (formazione, bandi di contributo)
(129 risposte) — 84%

Servizi certificativi per l'estero
(123 risposte) — 89%

CAMERA DI COMMERCIO
ALESSANDRIA-ASTI

Il giudizio sui servizi utilizzati

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

Protesti, marchi e brevetti
(116 risposte) — 82%

Metrologia legale e saggio metalli preziosi
(116 risposte) — 84%

Statistica, prezzi e studi economici
(114 risposte) — 86%

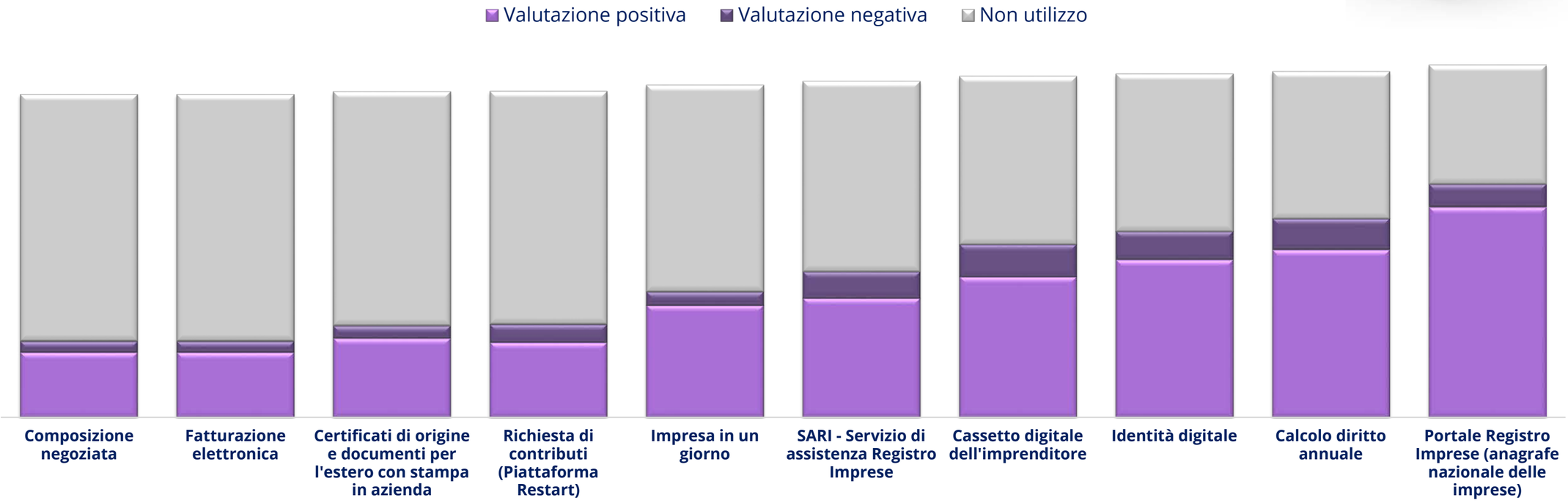
Servizi PID - punto impresa digitale
(112 risposte) — 90%

Servizi di orientamento al lavoro e alle professioni / PCTO
(111 risposte) — 83%

Servizi per l'internazionalizzazione
(109 risposte) — 84%

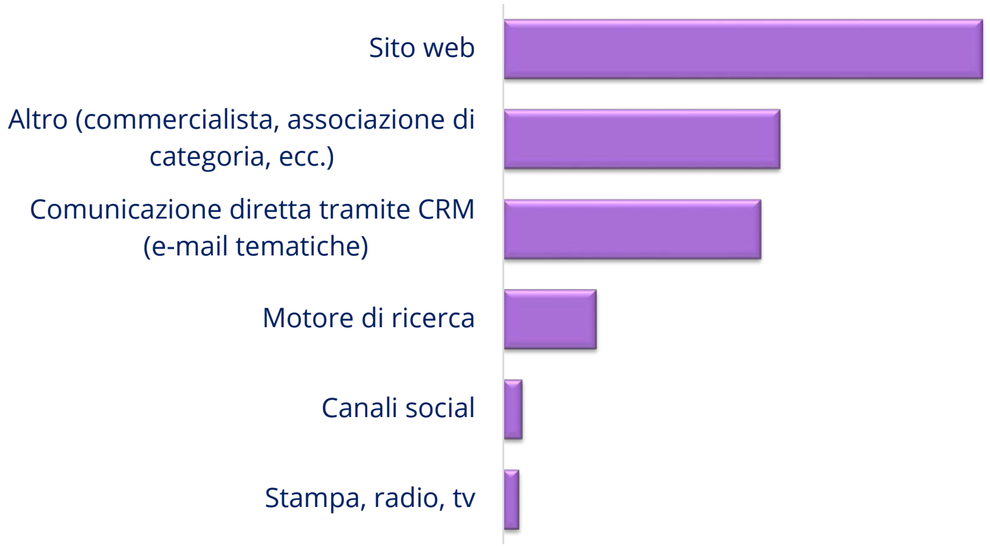
CAMERA DI COMMERCIO
ALESSANDRIA-ASTI

I servizi on line



Tra i servizi online offerti dalla Camera, quello che registra il maggior utilizzo e gradimento è il portale Registro Imprese, l'anagrafe nazionale delle imprese, seguito dal sito Diritto annuale e dalle soluzioni di identità digitale delle Camere di Commercio (firma digitale, spid ecc.)

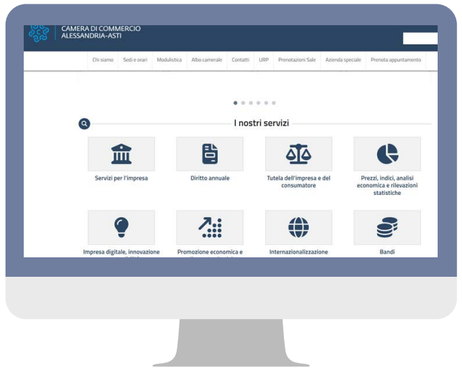
La comunicazione istituzionale



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

Il sito istituzionale

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



Qualità in termini di aggiornamento di notizie ed eventi — **89%**

Accessibilità ai contenuti e alle informazioni — **89%**

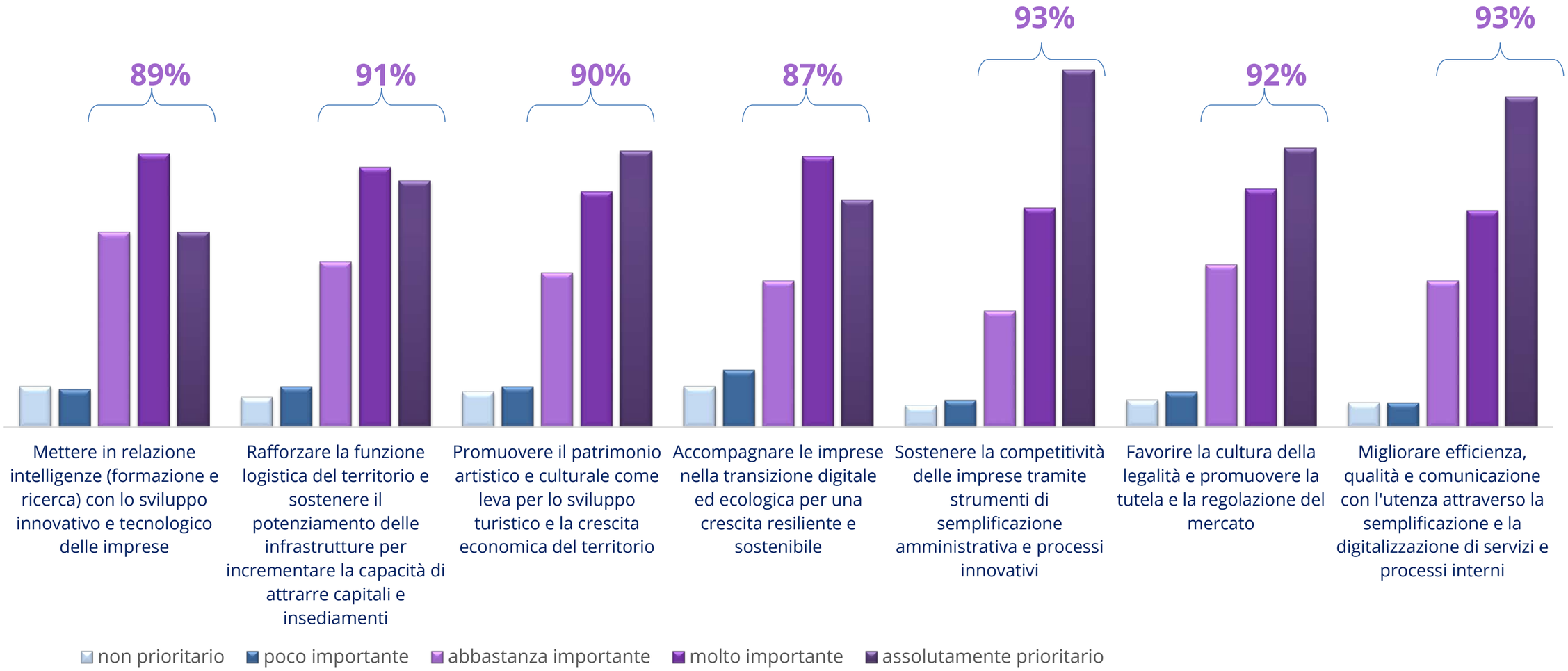
Chiarezza, precisione e completezza delle informazioni fornite — **88%**

Facilità di reperimento della modulistica — **86%**

Il giudizio complessivo degli utenti sul sito istituzionale è più che positivo; risultano particolarmente apprezzati l'aggiornamento di notizie ed eventi e la facilità di accesso ai contenuti e alle informazioni.

Gli ambiti prioritari di intervento

Nell'ambito del perimetro delle attività camerali, è stato chiesto di valutare l'importanza degli interventi per lo sviluppo del territorio, in una scala da 1 a 5, dove 1 indica intervento non prioritario e 5 intervento assolutamente prioritario



CAMERA DI COMMERCIO
ALESSANDRIA-ASTI

I dati dell’indagine 2025 indicano una struttura efficiente, accessibile e ben valutata dall’utenza, con un apprezzamento in crescita e un uso sempre più diffuso dei canali digitali.

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