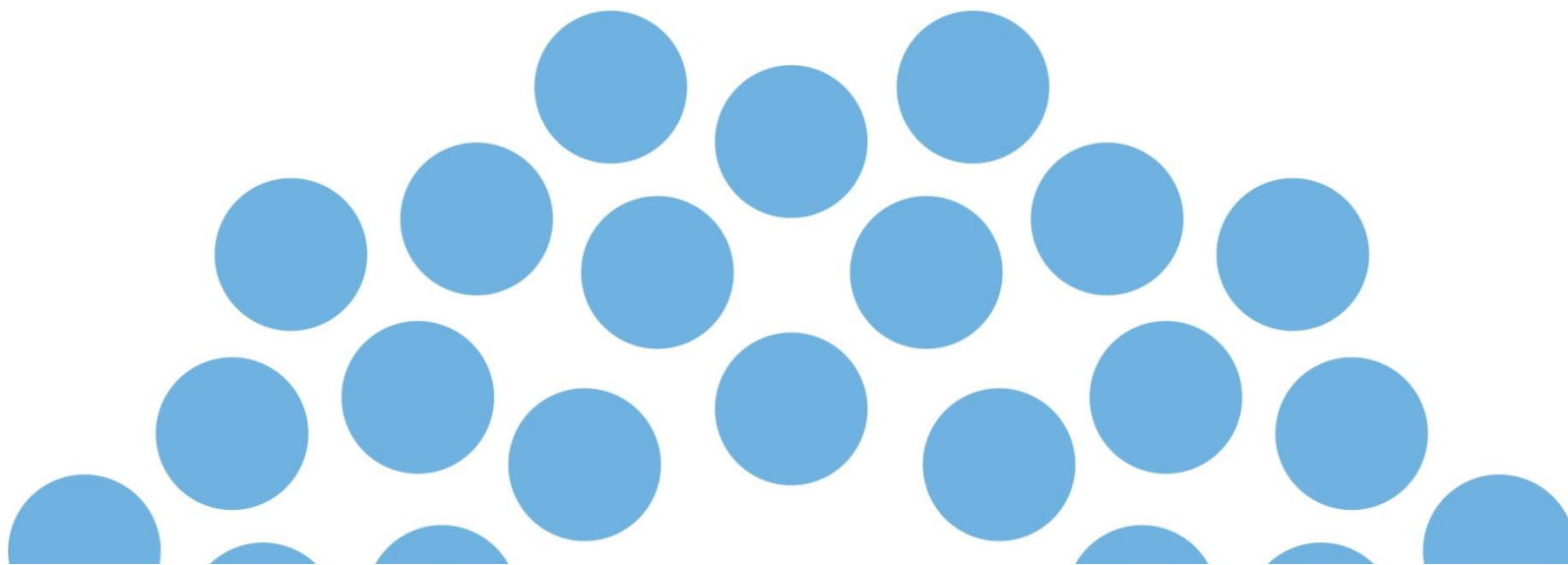


Risultati Customer Satisfaction 2021





Customer Satisfaction 2021 - CCIAA

- Interviste ai Segretari Generali: da *pag. 3 a pag. 7*
- Rilevazione Istituzionale: da *pag. 8 a pag. 11*

Customer Satisfaction 2021 – CCIAA

Interviste ai Segretari Generali

Quest'anno, compatibilmente con le difficoltà derivanti dal prolungarsi dello stato emergenziale, è stato proposto ai Segretari Generali di proseguire il confronto sui principali ambiti di indirizzo strategico di InfoCamere e, più in generale, sul supporto che la nostra Società può offrire nella realizzazione del percorso intrapreso dal Sistema Camerale, scegliendo tra l'intervista de visu/via web o la compilazione di un questionario.

Le domande proposte sono state formulate per raccogliere pareri e valutazioni in merito alle iniziative e alle strumentazioni messe a disposizione delle Camere e delle Imprese .

	2020	2021
N° Camere coinvolte	72 (su 79)	68 (su 73)
N° interviste effettuate	66	68*
% Camere coinvolte	91%	93%
Valutazione generale	8,9	9,1

* 64 interviste de visu/via web pari al 94%
4 questionari pari al 6%

Customer Satisfaction 2021 - CCIAA

Interviste ai Segretari Generali – domande proposte

Capacità InfoCamere di supportare le iniziative cardine e le nuove esigenze della Camera

Domanda 1: Mi può raccontare quali sono state le iniziative cardine della Camera nel 2021, e come valuta il supporto avuto da InfoCamere per realizzarle?

- E per il 2022?

Domanda 2: Nel 2021 con UC sono state fornite le linee guida per la trasformazione digitale. Come le ha valutate?

- Le ha adottate?

- La transizione digitale sarà un tema importante anche nel 2022. Come pensa che InfoCamere possa supportarla, in quale ruolo, con quali iniziative?

Domanda 3: Ritiene che le varie iniziative attivate e messe a disposizione per le Camere siano state utili e abbiano portato dei risultati?

Le ricordo le principali iniziative:

- **Attività sul Registro Imprese**
- **Nuove iniziative di agevolazione finanziaria per le imprese**
- **Servizi “remotizzati”** come, ad esempio, il riconoscimento da remoto degli utenti per il rilascio di certificazione digitale
- **Formazione** in modalità webinar ai funzionari camerali
- **Istituto cassiere gestito dall'Istituto di Pagamento** (Società Partecipata da InfoCamere)
- **Linee guida per la trasformazione digitale**
- **Novità sulla Certificazione d'Origine**
- **Nuovo sistema di Contabilità**
- **Pratica telematica online del servizio Carte Tachigrafiche (TACI)**
- **Libri digitali**

Supporto ai servizi infrastrutturali, applicativi e consulenziali

Domanda 4: Per la sua specifica Camera, rispetto all'erogazione dei servizi infrastrutturali, applicativi e consulenziali, quali consigli ci può fornire per supportarvi al meglio?

Supporto alle PMI sul territorio

Domanda 5: Sul suo specifico territorio, quali consigli e suggerimenti ci può fornire per supportarvi nelle iniziative a favore delle Pubbliche Amministrazioni centrali e locali e delle PMI del vostro territorio?

In continuità con le precedenti rilevazioni valutazione globale sull'operato di InfoCamere

Domanda 6: In una scala **da 1 a 10** che **punteggio** darebbe, complessivamente, alle azioni e ai contributi messi in campo da InfoCamere per la Sua Camera di Commercio?

Customer Satisfaction 2021 – CCIAA

Interviste ai Segretari Generali - principali risultanze

Il voto generale 2021 in relazione all'anno precedente

Migliorato	Invariato	Peggiorato
19 CCIAA	43 CCIAA	6 CCIAA

Aspetti largamente apprezzati

- Unanimemente apprezzato il contributo, anche strumentale, fornito da IC alle varie iniziative promosse dalle CCIAA, considerate anche le difficoltà legate al periodo pandemico
- Considerata utile e positiva la coerenza mostrata da IC alle Linee Guida per la trasformazione digitale, ritenute strumento positivo e conforme al sistema camerale
- Unanime l'apprezzamento per le varie iniziative attivate e messe a disposizione per le Camere
- Utili e apprezzati i meet mensili con i SG
- Ottima la percezione del presidio dei CC e dell'apporto dei Consulenti Professionali, anche se alcune CCIAA auspicano il passaggio ad un presidio più consulenziale (TV-BL, MN, MILOMB, RE, Basilicata)

Ambito miglioramento

- Integrazione fra processi digitalizzati e non
- Interazione fra le diverse applicazioni
- Miglioramento del rapporto qualità/prezzo dei servizi applicativi personalizzati
- Ottimizzazione dei costi dei servizi di Contact
- Semplificazione e supporto alle imprese nella transizione digitale
- Comunicazione istituzionale IC verso l'esterno

Servizi in attenzione

Sono stati valutati positivamente e utili per la Camera nel suo relazionarsi con il territorio:

- REX in tema di legalità
- RESTART per i temi di ristoro e ripartenza

Sono stati segnalati come applicativi migliorabili

- GEDEL
- GEDOC
- La nuova contabilità e il servizio Istituto Cassiere

Una particolare menzione al Fascicolo di Impresa ritenuto strategico e un potenziale strumento di affermazione del ruolo camerale nei rapporti con le altre P.A.

Customer Satisfaction 2021 - CCIAA

Interviste ai Segretari Generali – principali risultanze

Suggerimenti per il supporto alle Pubbliche amministrazioni e alle piccole e medie imprese

- Cruscotto Regione e PPAA
- Formazione per avvicinamento delle imprese al digitale e all'e-commerce, sia webinar che in presenza
- Remotizzazione per tutti gli ambiti dello sportello camerale, oltre a quelli già offerti
- Ampliare il SUAP camerale e SARI
- Realizzare la Piattaforma Digitale Nazionale Dati
- Migliorare le procedure bandi
- Supporto a ricerca e sviluppo, capacità innovativa e rete con centri di eccellenza (Università, Politecnici, Incubatori, Laboratori di idee, etc.)
- Legalità come ponte verso le PPAA
- Semplificazione delle procedure

Idee e novità proposte

- Formazione del personale
- AGEF come volano per la firma digitale
- Ulteriore sviluppo del PID
- Corsi su nuovo applicativo contabilità
- Maggiore integrazione SUAP/pratiche RI
- Strumenti per la gestione del lavoro in smart-working, strumenti di co-working, strumenti per la misurazione della produttività in SW
- Servizi per la PA locale oltre il SUAP
- Possibilità di chiudere sportelli fisici: tutti i servizi da remoto

Idee e proposte particolari

- CCIAA di Firenze: Reingegnerizzazione dell'ambito urbano con negozi digitali verso le smart-city
- CCIAA di Sassari: richiesta di rafforzare la collaborazione per I-Lab – Laboratorio Digitale
- CCIAA di Frosinone-Latina: richiesta di avviare collaborazione IC-CCIAA-Centro di Innovazione
- CCIAA Marche: volontà di eliminare il pagamento in contanti
- CCIAA di Verona: Domicilio Digitale e progetto RIVER
- CCIAA di Genova: iniziative per la cyber security

Customer Satisfaction 2021 - CCIAA

Interviste ai Segretari Generali – attese per il 2022

Iniziative cardine previste dalle CCIAA: le attese per un supporto InfoCamere

- Diffusione dei servizi e dell'Identità digitale finalizzati a favorire la transizione digitale
- Più ampio utilizzo di Restart e, più in generale, delle azioni di promozione del territorio e di finanziamento delle imprese, per far ripartire il tessuto imprenditoriale locale
- Molte le Camere che si concentreranno sulle attività legate alla Composizione Assistita della Crisi e che si attendono in OCRI un valido supporto strumentale

Ambito interno e strumentale: le attese delle Camere verso InfoCamere

- Supporto sulle scelte organizzative fatte dalla Camera attraverso la definizione di strumenti di monitoraggio che garantiscano il controllo dei KPI attesi
- Supporto strumentale a maggior ragione richiesto per le Camere in accorpamento
- Integrazione tra applicativi IC: forte esigenza manifestata anche quest'anno
- Supporto su Identità Digitale e Transizione Digitale con anche la realizzazione di dashboard economiche, ritenuti fondamentali nel rafforzare il ruolo camerale sul territorio e nei rapporti con la P.A.

Customer Satisfaction 2021 - CCIAA

Rilevazione Istituzionale: confronto 2020 / 2021

Rilevazione attiva dal 3 Novembre al 13 Dicembre 2021 effettuata tramite compilazione di un questionario on-line		
	2020	2021
Destinatari	Responsabili/Dirigenti	Responsabili/Dirigenti
N° Questionari inviati	638	627
N° Questionari compilati	462	473
% compilazione	72%	75%
Valutazione generale	8,5	8,4

Customer Satisfaction 2021 - CCIAA

Rilevazione Istituzionale: riepilogo punteggio medio

DOMANDE	N° RISPOSTE	PUNTEGGIO MEDIO
<i>Secondo Lei InfoCamere soddisfa al meglio le esigenze della Sua Camera di Commercio?</i>	473	8,2 (= rispetto al 2020)
<i>Ritiene che il Consulente Cliente InfoCamere dedicato alla Sua Camera di Commercio, svolga il proprio incarico coerentemente con le esigenze da Voi manifestate?</i>	473	8,9 (+ 0,1 rispetto al 2020)
<i>Che punteggio darebbe, complessivamente, alle azioni e ai contributi messi in campo da InfoCamere per la Sua Camera di Commercio?</i>	473	8,2 (- 0,4 rispetto al 2020)
<i>Quanto é complessivamente soddisfatto dei Servizi da Lei prevalentemente utilizzati?</i>	473	8,2 (= rispetto al 2020)
MEDIA GENERALE		8,4

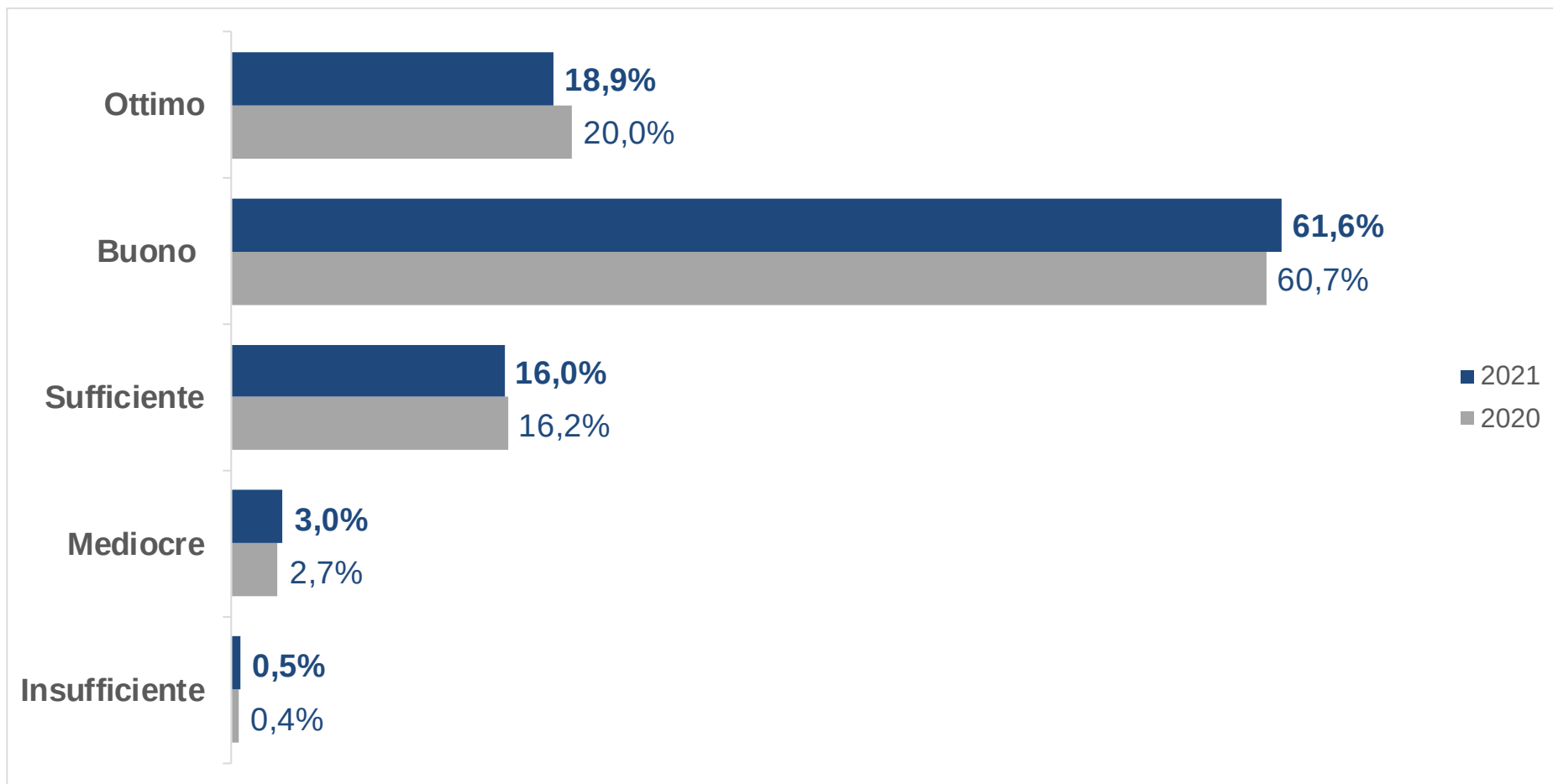
Customer Satisfaction 2021 - CCIAA

Rilevazione Istituzionale: Ambiti di Valutazione/Medie di Sintesi - confronto con l'anno precedente



Customer Satisfaction 2021 - CCIAA

Rilevazione Istituzionale: Come valuta l'operato del Contact Center sull'assistenza dei prodotti/servizi forniti da InfoCamere alla Sua Camera di Commercio?





Customer Satisfaction 2021

Telemaco Utenti Diretti

Inquiry e Pratiche

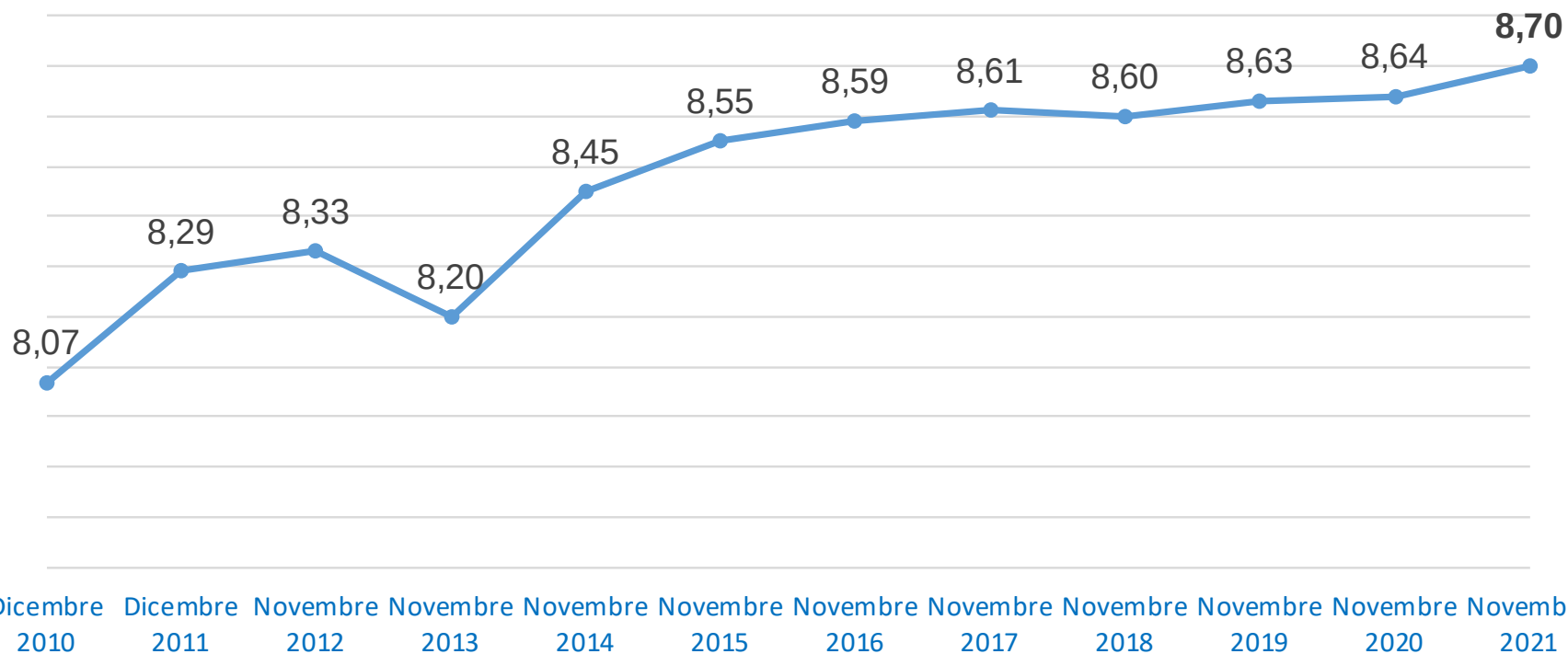
La rilevazione è stata effettuata dalla società **SWG S.p.A.** nel mese di novembre 2021 attraverso la somministrazione di 1.200 interviste telefoniche con metodologia CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing).

- 600 interviste sono state rivolte a clienti che hanno usufruito del servizio Telemaco a fini puramente consultativi (Inquiry): *da pag. 13 a pag. 18*
- 600 interviste sono state rivolte a clienti che hanno usufruito del servizio Telemaco per l'invio di pratiche telematiche (Pratiche): *da pag. 19 da pag. 24*

Scala di valutazione utilizzata: 1-10

Customer Satisfaction 2021 – Telemaco Utenti Diretti - *Inquiry*

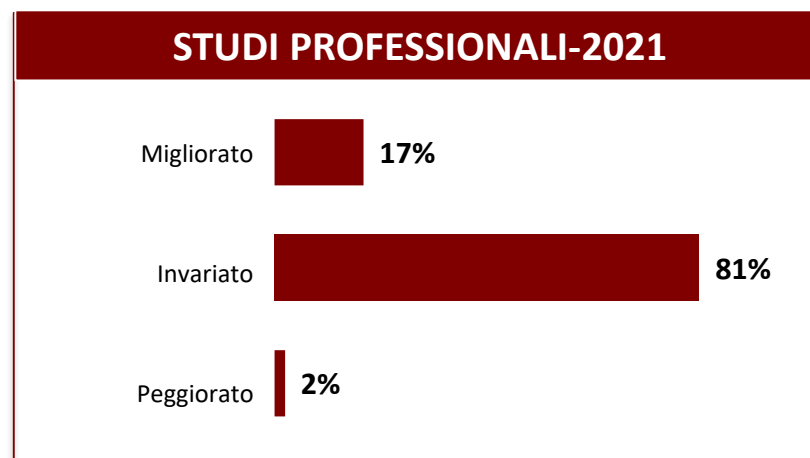
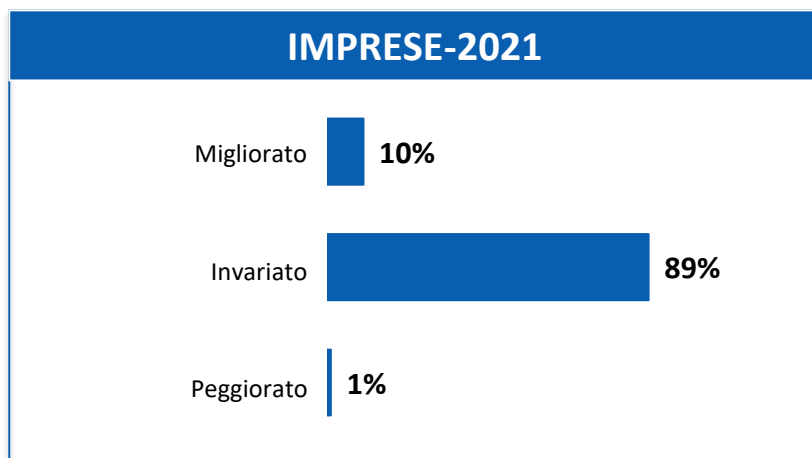
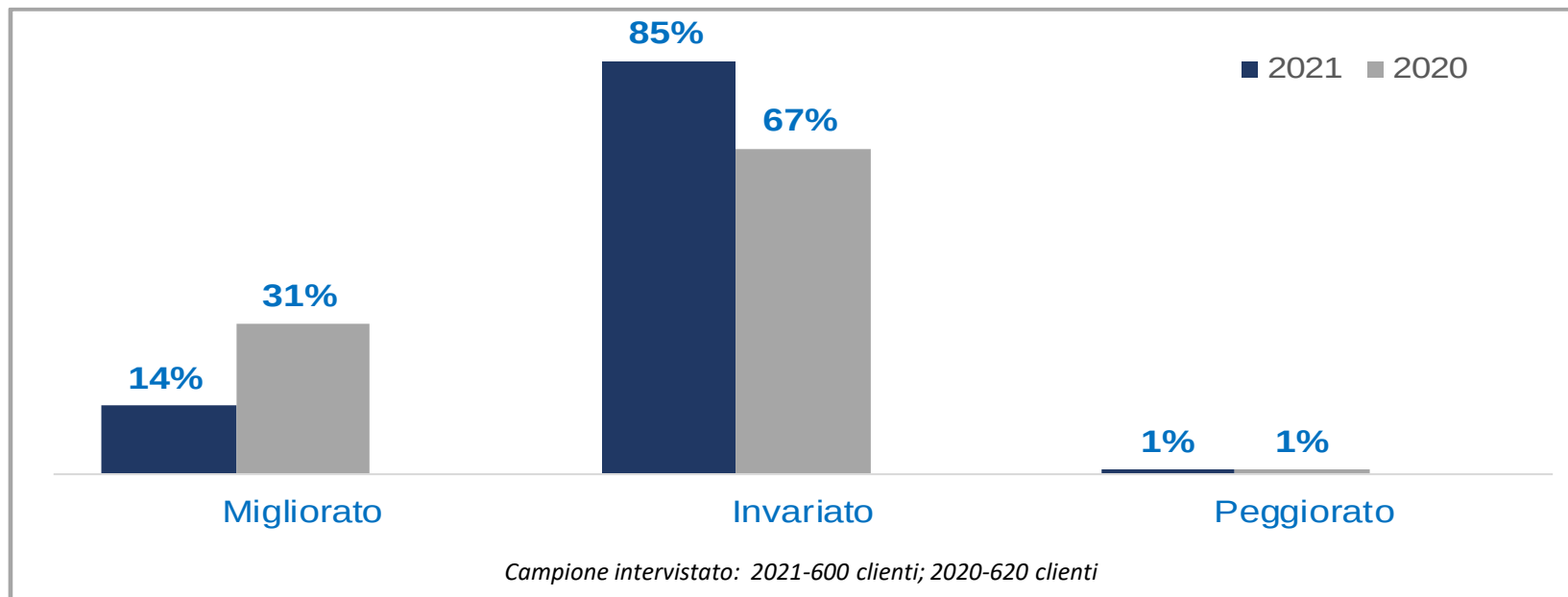
Trend storico del grado di soddisfazione del servizio Telemaco



Scala di valutazione
1-10

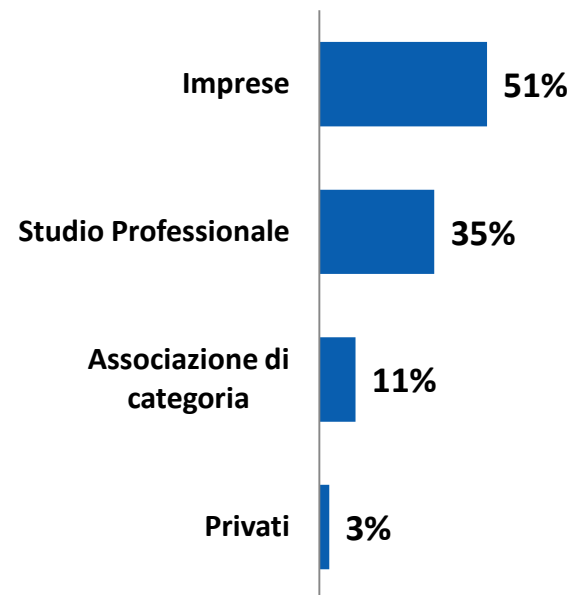
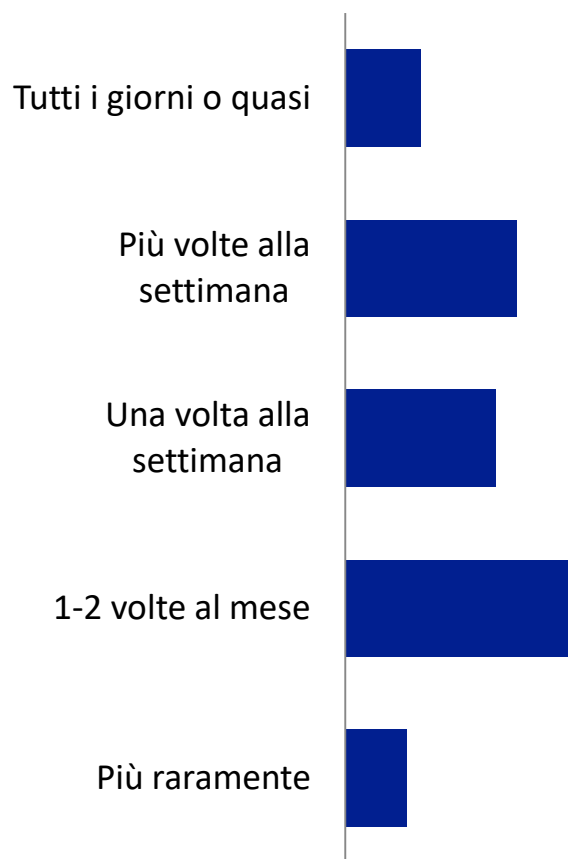
Customer Satisfaction 2021 – Telemaco Utenti Diretti - *Inquiry*

Ritiene che complessivamente nell'ultimo anno il servizio Telemaco sia migliorato, rimasto uguale o peggiorato?



Customer Satisfaction 2021 – Telemaco Utenti Diretti - Inquiry

Frequenza di utilizzo dei servizi Telemaco



Campione intervistato:
2021-600 clienti

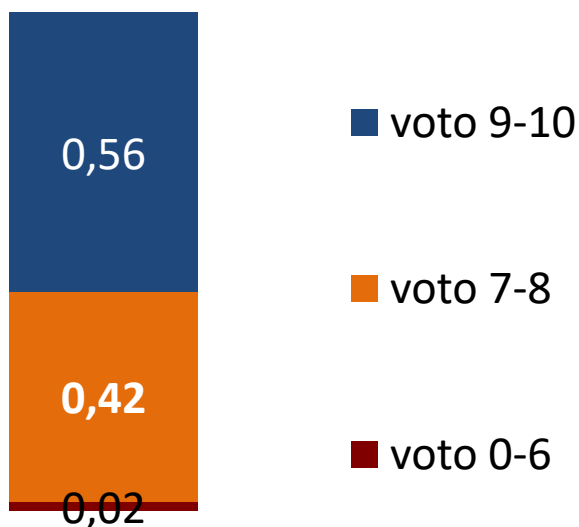
Campione intervistato: 214 Utilizzatori più volte a settimana- tutti i giorni

Customer Satisfaction 2021 – Telemaco Utenti Diretti - *Inquiry*

Indice NPS (Net Promoter Score) – Raccomandabilità di Telemaco

NPS- Raccomandabilità

Raccomanderebbe il servizio Telemaco ad altre persone/organizzazioni? (Scala di valutazione 0-10)



0 => non lo raccomanderei affatto
10 => lo raccomanderei sicuramente

Campione intervistato: 2020-600 clienti

Raccomanderebbe

- ✓ Affidabile, intuitivo, veloce
- ✓ Comodo e facile da usare
- ✓ Completo
- ✓ Facilita molto il lavoro
- ✓ Chiaro
- ✓ Affidabile

Raccomanderebbe MA con riserva

- ✓ Unico nel suo genere
- ✓ E' uno strumento fondamentale, utile e funziona bene
- ✓ Pratico, intuitivo, veloce, facile da usare

PERO' da migliorare:

Ridurre i costi
Ogni tanto da' dei problemi durante l'accesso
Capita di perdere un documento appena scaricato e lo devi ripagare
Dovrebbe esser più veloce

Perché non lo raccomanderebbe

- ✓ Troppo costoso
- ✓ Metodo di pagamento non flessibile
- ✓ Non è immediato
- ✓ Non si trovano tutti i dati necessari o alcuni sono molto vecchi

RACCOMANDABILITA'



Per un'azienda la reputazione è molto importante così come il «passaparola» dei propri clienti. Questo dato viene rilevato attraverso la «raccomandabilità del servizio» ovvero quanto un cliente raccomanderebbe ad altri professionisti del suo settore i servizi di InfoCamere. Su questo aspetto InfoCamere gode di una buona reputazione tanto che il 56% assegna un voto tra 9 e 10 ed un altro 42% degli intervistati un voto tra il 7 e l'otto. Solo un 2% dà un giudizio insufficiente poiché ritiene il servizio troppo costoso, complesso da utilizzare e soprattutto perché al momento non esiste un'alternativa. Rispetto allo scorso anno la percentuale di raccomandabilità è aumentato di un punto percentuale.

Customer Satisfaction 2021 – Telemaco Utenti Diretti - Inquiry

Conclusioni finali

LIVELLO DI SODDISFAZIONE - LA CUSTOMER SATISFACTION

Tutti i giudizi richiesti sono stati espressi con la medesima scala. La scala che è stata adottata è quella scolastica da 1 a 10. La scelta della scala da 1 a 10 ha permesso di accorpare i giudizi espressi in 3 classi contigue:



Nonostante il livello di soddisfazione registri oramai da anni livelli molto alti, il servizio se confrontato con l'anno precedente continua a migliorare. **Il 14% degli intervistati ravvisa dei miglioramenti**, ed in particolare il target degli studi professionali.

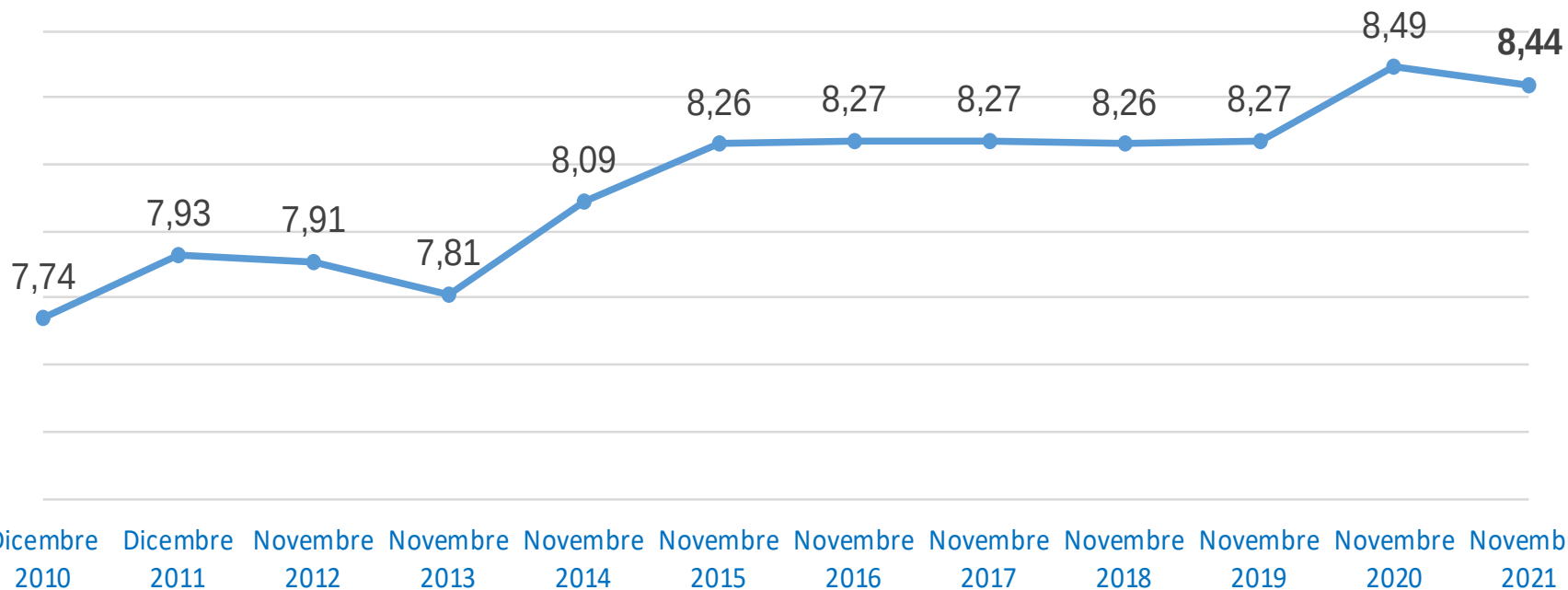
Compito di un'indagine di *customer satisfaction* è sì misurare il grado di soddisfazione complessivo del servizio offerto e di item di servizi, ma anche e soprattutto individuare quelle che sono le criticità e relative aree di miglioramento.

I valori sulla soddisfazione complessiva sono abbastanza in linea tra le due annualità ed anche tra i due target che maggiormente utilizzano il servizio (Imprese e Studi Professionali).

Gli heavy users registrano un livello di soddisfazione più alto della media. Questo dato è estremamente importante poiché fa emergere che il livello di soddisfazione maggiore proviene da un cliente fidelizzato e da un utilizzatore frequente del servizio, e quindi da un soggetto in grado di valutare il lavoro svolto negli anni da InfoCamere.

Customer Satisfaction 2021 – Telemaco Utenti Diretti - Pratiche

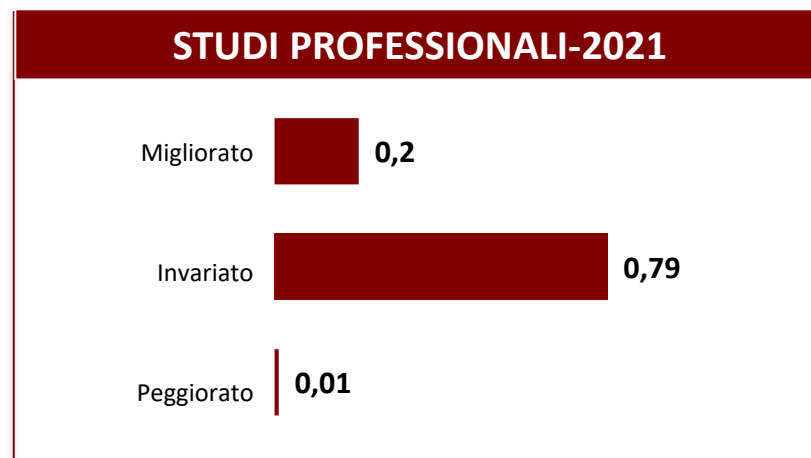
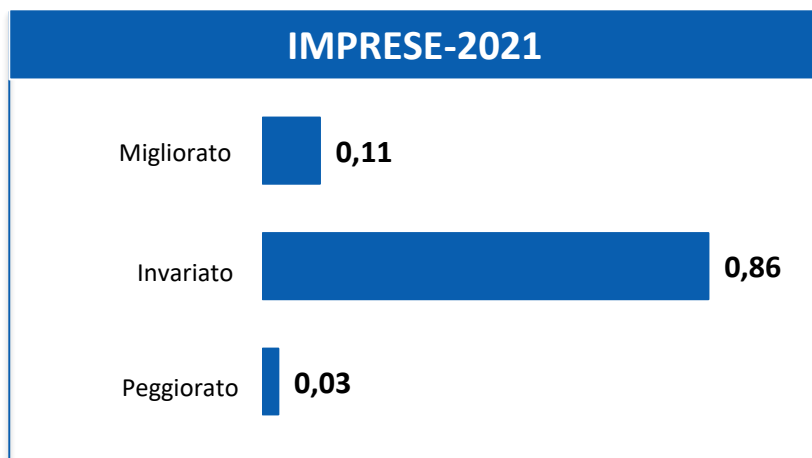
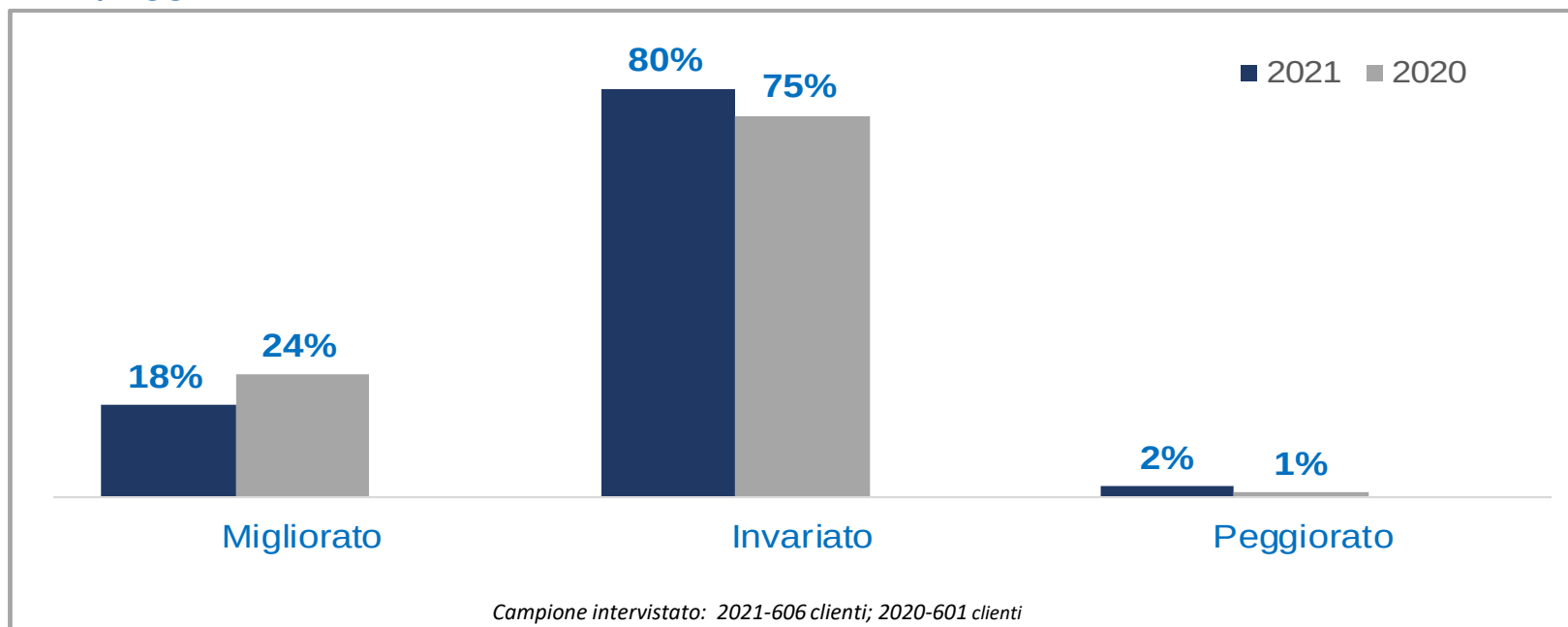
Trend storico del grado di soddisfazione del servizio Telemaco



Scala di valutazione
1-10

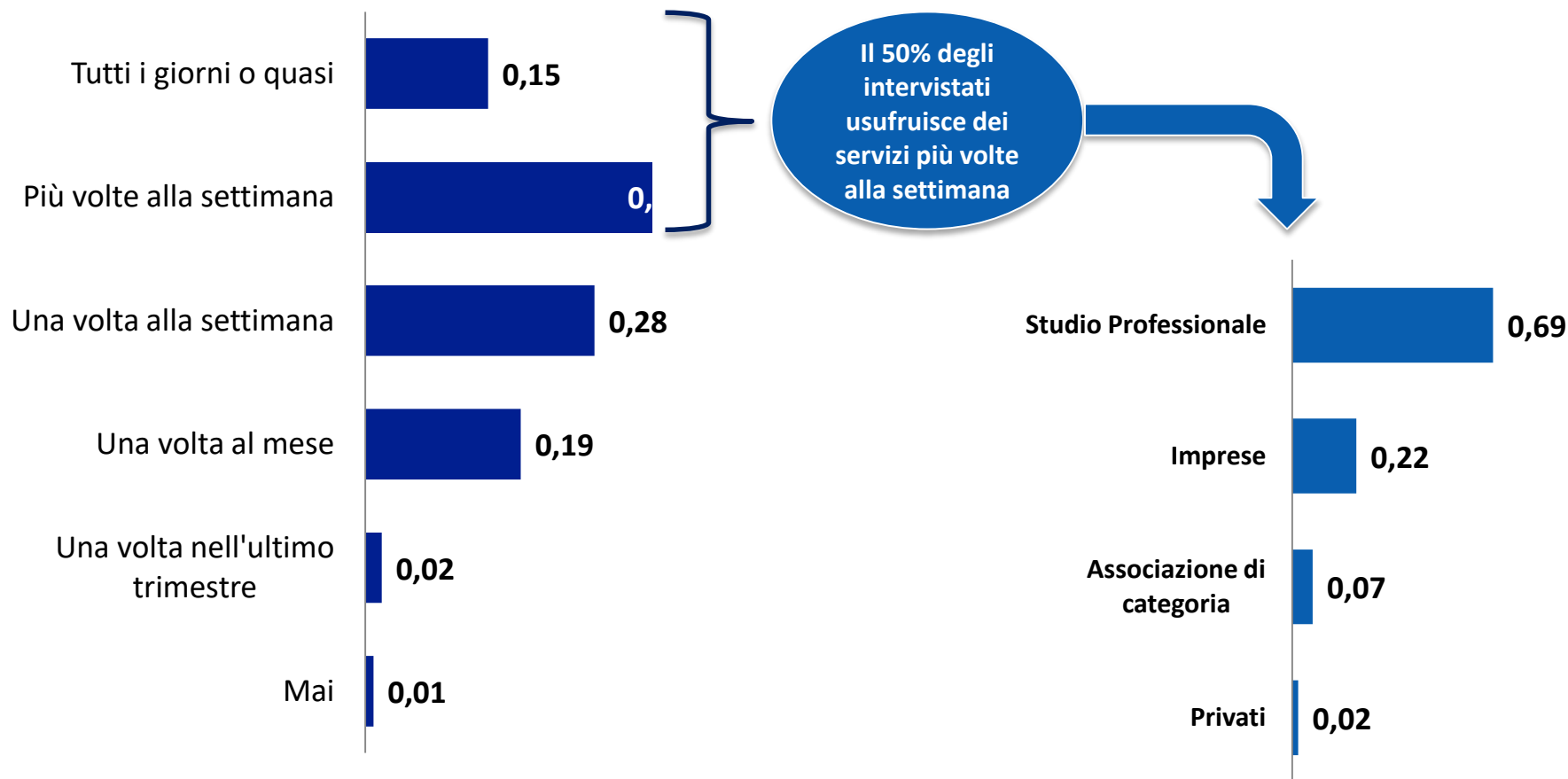
Customer Satisfaction 2021 – Telemaco Utenti Diretti - Pratiche

Ritiene che complessivamente nell'ultimo anno il servizio Telemaco sia migliorato, rimasto uguale o peggiorato?



Customer Satisfaction 2021 – Telemaco Utenti Diretti - Pratiche

Frequenza di utilizzo dei servizi Telemaco



Campione intervistato:
2021-606 clienti

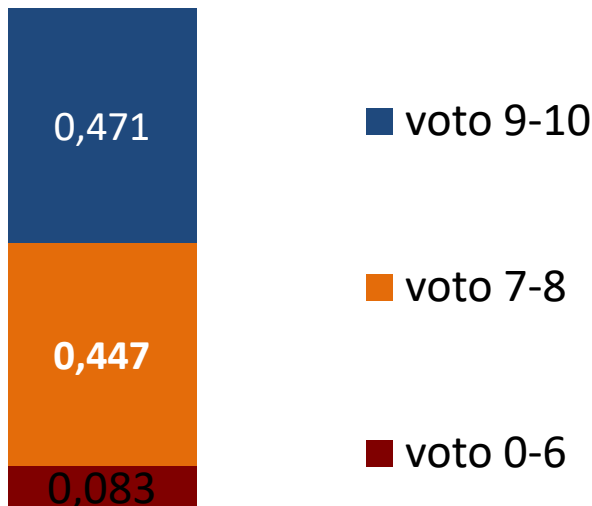
Campione intervistato: 304 Utilizzatori più volte a settimana- tutti i giorni

Customer Satisfaction 2021 – Telemaco Utenti Diretti - Pratiche

Indice NPS (Net Promoter Score) – Raccomandabilità di Telemaco

NPS- Raccomandabilità

Raccomanderebbe il servizio Telemaco ad altre persone/organizzazioni? (Scala di valutazione 0-10)



0 => non lo raccomanderei affatto
10 => lo raccomanderei sicuramente

Campione intervistato: 2020-601 clienti

Raccomanderebbe

- ✓ Affidabile, intuitivo, veloce
- ✓ Comodo e facile da usare
- ✓ Completo
- ✓ Facilita molto il lavoro
- ✓ Chiaro
- ✓ Affidabile

Raccomanderebbe MA con riserva

- ✓ Efficace, veloce, di facile utilizzo
- ✓ Affidabile, intuitivo

PERO' da migliorare:

Migliorare i prezzi
Poco chiari i modelli da compilare
La veste grafica
Migliorare il servizio di assistenza
Risposte poco immediate

Perché non lo raccomanderebbe

- ✓ Troppo costoso
- ✓ Metodo di pagamento non flessibile
- ✓ Non è immediato
- ✓ Non si trovano tutti i dati necessari o alcuni sono molto vecchi

RACCOMANDABILITA'



Per un'azienda la reputazione è molto importante così come il «passaparola» dei propri clienti. Questo dato viene rilevato attraverso la «raccomandabilità del servizio» ovvero quanto un cliente raccomanderebbe ad altri professionisti del suo settore i servizi di InfoCamere. Su questo aspetto InfoCamere gode di una buona reputazione tanto che il 47% assegna un voto tra 9 e 10 ed un altro 45% degli intervistati un voto tra il 7 e l'otto. L'8% dà un giudizio insufficiente poiché ritiene il servizio troppo costoso, complesso da utilizzare, con tempistiche lunghe e un'assistenza da migliorare (sia essa telefonica che on-line)

Customer Satisfaction 2021 – Telemaco Utenti Diretti - Pratiche

Conclusioni finali

LIVELLO DI SODDISFAZIONE - LA CUSTOMER SATISFACTION

Tutti i giudizi richiesti sono stati espressi con la medesima scala. La scala che è stata adottata è quella scolastica da 1 a 10. La scelta della scala da 1 a 10 ha permesso di accorpare i giudizi espressi in 3 classi contigue:



Nonostante il livello di soddisfazione registri oramai da anni livelli molto alti, il servizio se confrontato con l'anno precedente continua a migliorare. **Il 18% degli intervistati ravvisa dei miglioramenti**, ed in particolare il target degli studi professionali (20%).

Compito di un'indagine di *customer satisfaction* è sì misurare il grado di soddisfazione complessivo del servizio offerto e di item di servizi, ma anche e soprattutto individuare quelle che sono le criticità e relative aree di miglioramento.

I valori sulla soddisfazione complessiva sono in linea tra le due annualità, mentre tra i due target che maggiormente utilizzano il servizio, il target Imprese è quello con una soddisfazione maggiore (8,51).

Gli heavy users registrano un livello di soddisfazione più alto della media. Questo dato è estremamente importante poiché fa emergere che il livello di soddisfazione maggiore proviene da un cliente fidelizzato e da un utilizzatore frequente del servizio, e quindi da un soggetto in grado di valutare il lavoro svolto negli anni da InfoCamere.



Innovare è Crescere

Grazie per l'attenzione.

Marketing

infocamere.it



twitter.com/infocamere

