

Customer Satisfaction 2022

Risultati dell'indagine sui servizi:

- Bollatura e vidimazione dei libri sociali e contabili con rilascio a vista
- Certificazioni per l'estero

A cura del Servizio Studi della CCIAA di Brescia

Obiettivo dell'indagine

L'obiettivo generale dell'indagine è quello di misurare il livello di **Customer Satisfaction** espresso dalle imprese e dagli stakeholder nei confronti del **Servizio di bollatura e vidimazione dei libri sociali e contabili con rilascio a vista** e del **Servizio di certificazioni per l'estero** erogati dalla Camera di Commercio di Brescia nel corso del 2022.

Metodologia di rilevazione

Progettazione L'indagine è stata progettata, facendo riferimento al nuovo modello di rilevazione per le Camere di Commercio predisposto da Unioncamere, per monitorare il livello di soddisfazione delle imprese rispetto ai seguenti servizi erogati dall'Ente: il Servizio bollatura e vidimazione dei libri sociali e contabili con rilascio a vista e il Servizio certificazioni per l'estero.

Il target di riferimento definito riguarda le imprese del territorio provinciale di Brescia e stakeholder (liberi professionisti, rappresentanti della PA, associazioni di categoria, intermediari) che hanno usufruito del servizio nel corso del 2022, con l'obiettivo di conoscere **la qualità effettivamente percepita** nell'utilizzo del servizio erogato.

Rilevazione L'indagine è stata condotta utilizzando la modalità di rilevamento CAWI (Computer Assisted Web Interviewing), inviando tramite mail un questionario creato con Google Moduli. **La rilevazione è stata avviata il 17 Ottobre 2022 e si è conclusa il 16 Dicembre 2022.**

Le risposte al questionario, utilizzate in forma aggregata, per fini statistici ed istituzionali, sono state registrate in forma anonima, pertanto, non è stato raccolto alcun indirizzo e-mail dal quale sono state spedite le risposte, nè alcun altro tipo di dato che abbia consentito l'identificazione del soggetto compilatore.

Elaborazione I risultati della customer satisfaction sono stati elaborati in modo funzionale a interpretare la percezione delle imprese, per cui è stato costruito un **indice di soddisfazione (KPI)** quale misura sintetica del livello di soddisfazione. Per il calcolo dello stesso si sono aggregati le risposte caratterizzate da una maggiore positività (ottimo, buono) rispetto al giudizio complessivo.



I risultati:

Customer Satisfaction 2022

**SERVIZIO BOLLATURA E VIDIMAZIONE DEI LIBRI SOCIALI E
CONTABILI CON RILASCIO A VISTA**

Il campione

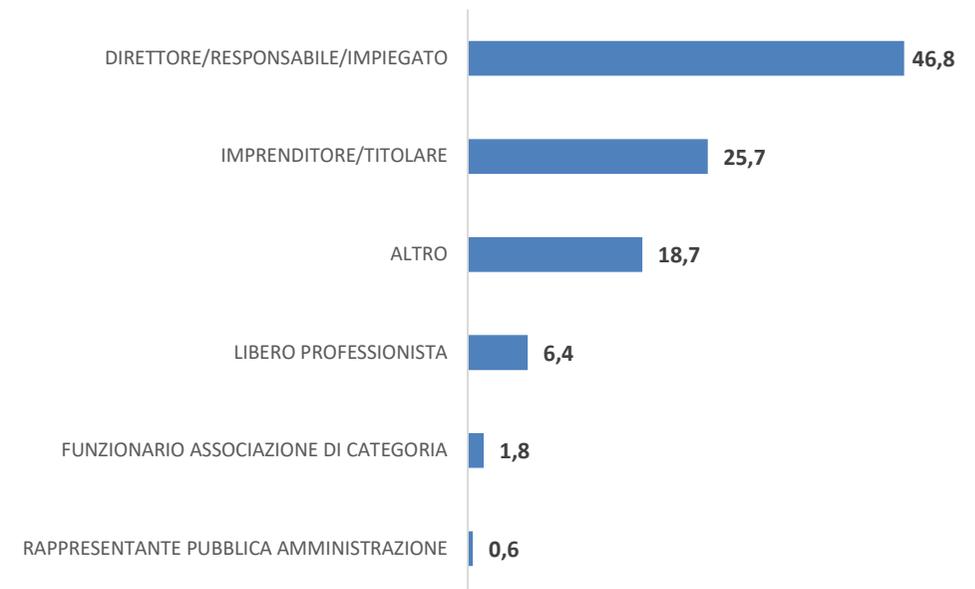
Il questionario è stato inviato a 401 imprese, hanno risposto 171 utenti.
Il tasso di risposta è stato pari a 42,6%.

Le imprese che hanno risposto al questionario

42,6%

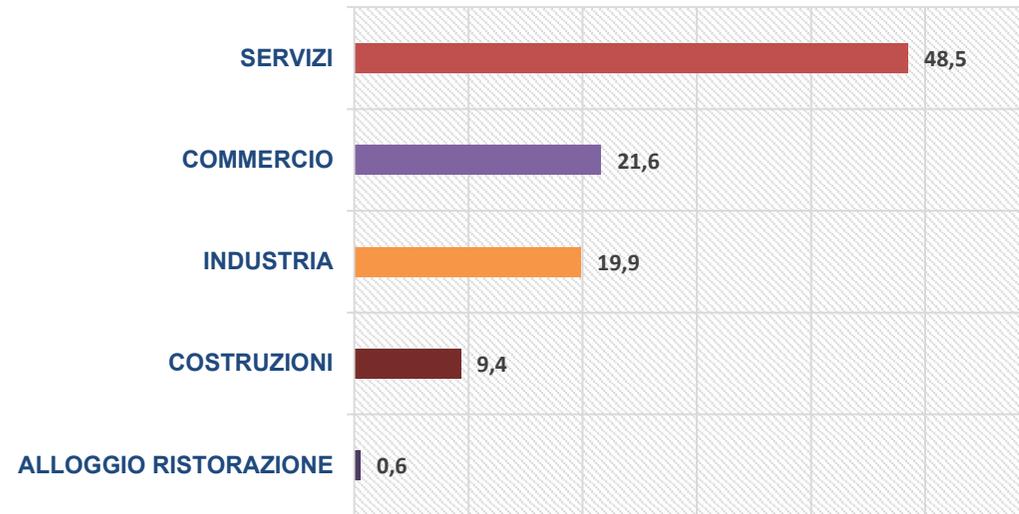
Con una dimensione campionaria pari a $n=171$ il margine di errore, con $p=0,906$ a un livello di confidenza del 95%, è pari a $\pm 4,14\%$

Il profilo di chi ha risposto



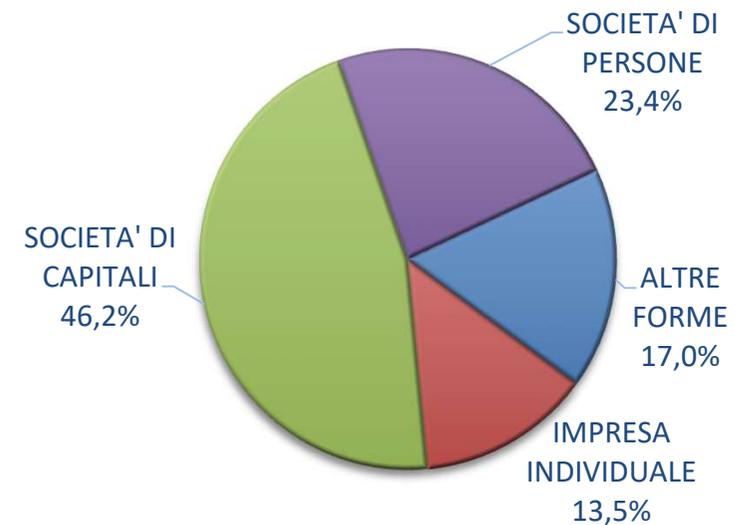
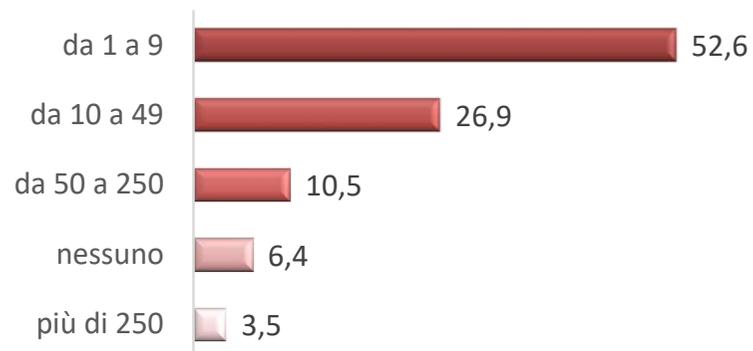
Le imprese intervistate

Il settore di attività economica



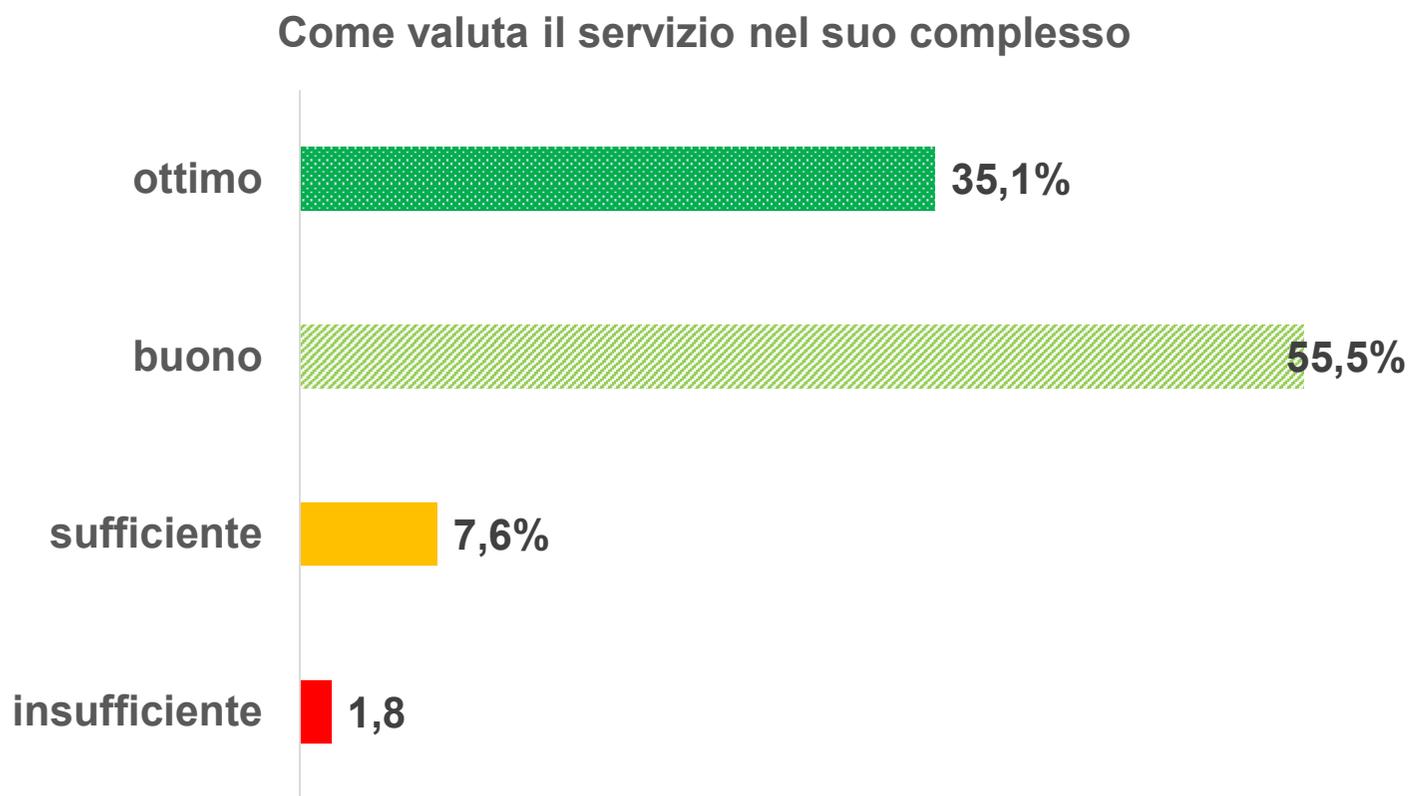
L'organizzazione giuridica

Le imprese per classi di addetti



Il gradimento

Il gradimento del servizio bollatura e vidimazione dei libri sociali con rilascio a vista è pari al 90,6%, ovvero oltre 9 utenti su dieci valutano il servizio «buono» o «ottimo». Un risultato significativo anche considerando solo le risposte “ottimo” che riguardano il 35,1% del campione intervistato.



Più di 9 intervistati su 10 si dichiara soddisfatto del servizio

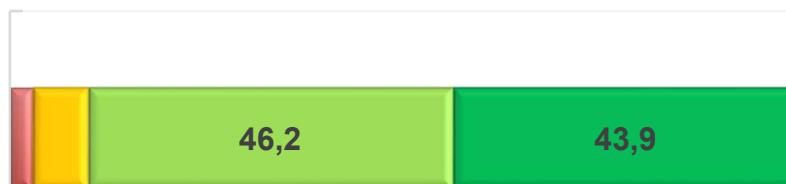
90,6%
Indice di gradimento

Le valutazioni nel dettaglio

■ insufficiente ■ sufficiente ■ buono ■ ottimo

L'Indice di Soddisfazione

Qualità di assistenza allo sportello



90,1%

Le modalità digitali di accesso al servizio



83,1%

Come valuta i tempi di svolgimento e/o per ottenere le informazioni richieste



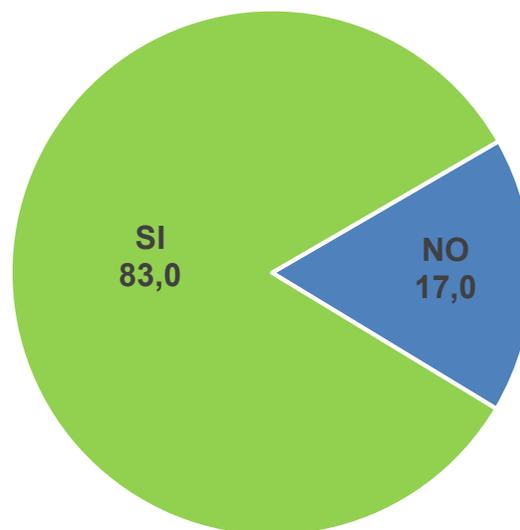
84,8%

SERVIZIO BOLLATURA E VIDIMAZIONE DEI LIBRI SOCIALI E CONTABILI CON RILASCIO A VISTA

I nuovi servizi

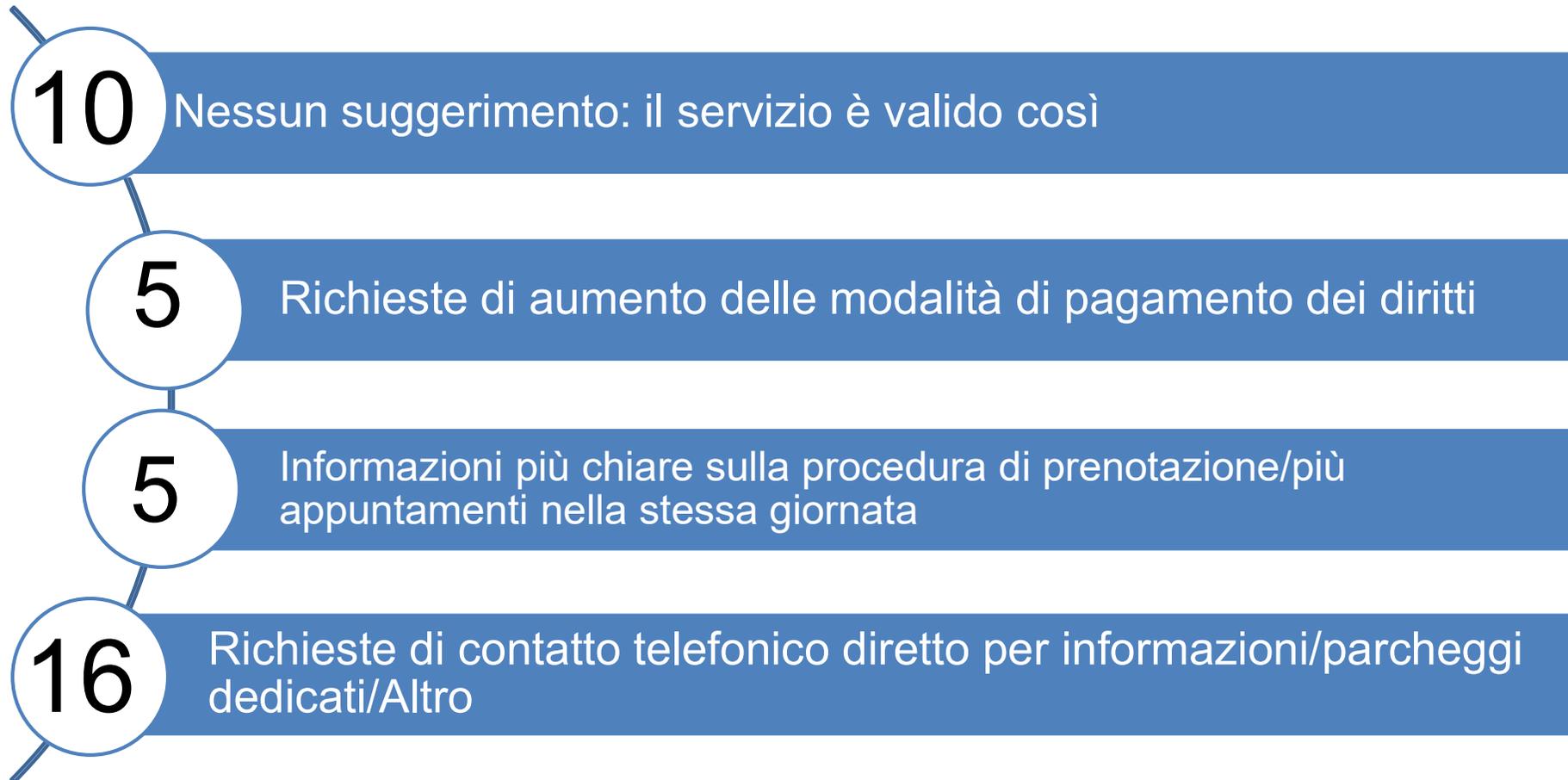
La rilevazione oltre a monitorare il livello di soddisfazione degli utenti rispetto al servizio di bollatura e vidimazione dei libri sociali e contabili con rilascio a vista erogato dall'Ente, ha indagato sul livello di conoscenza del nuovo sistema di vidimazione virtuale.

E' a conoscenza del sistema di vidimazione virtuale?



I SUGGERIMENTI LASCIATI DAGLI UTENTI

Il questionario sulla soddisfazione si chiude con un campo libero che ha consentito agli utenti di lasciare commenti personali, suggerimenti o segnalazioni. Hanno accolto questa disponibilità al dialogo 36 utenti con altrettanti commenti, proposte. Nel dettaglio:





I risultati:

Customer Satisfaction 2022

SERVIZIO CERTIFICAZIONI PER L'ESTERO

Il campione

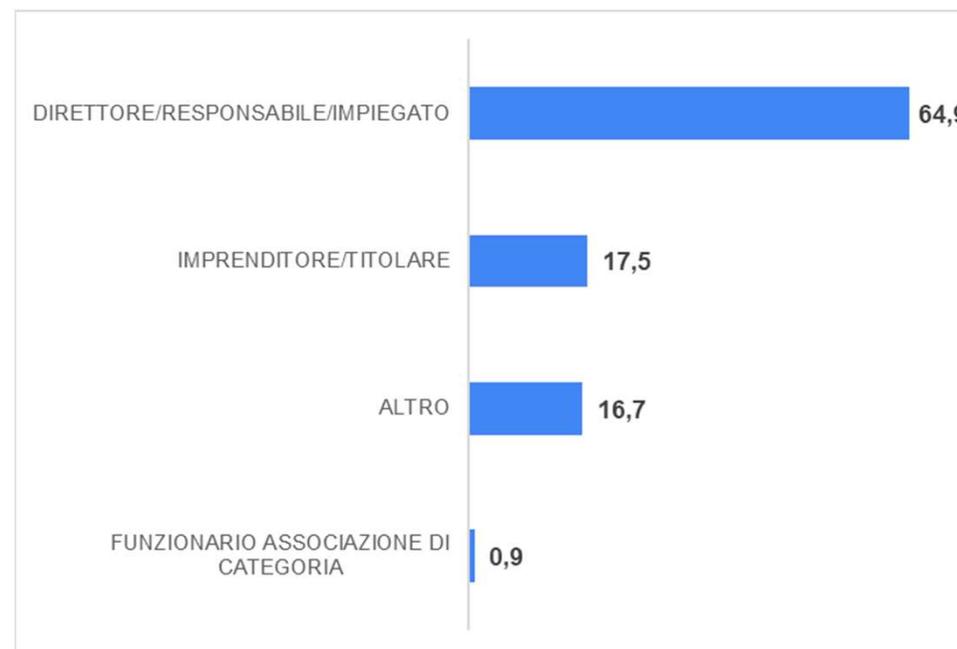
Il questionario è stato inviato a 633 imprese, hanno risposto 112 utenti.
Il tasso di risposta è stato pari a 17,7%.

Le imprese che hanno risposto al questionario

17,7%

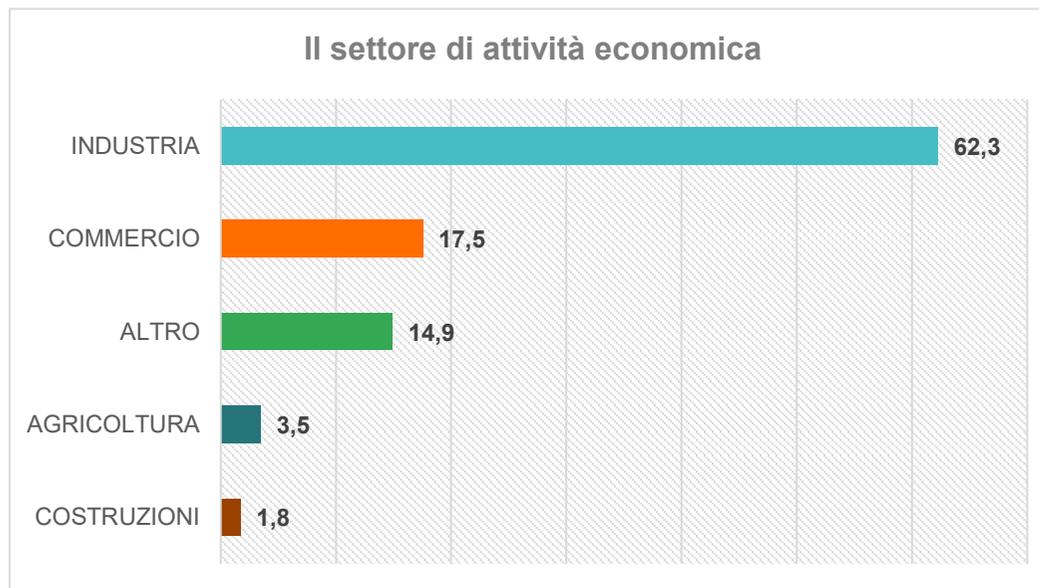
Con una dimensione campionaria pari a $n=112$ il margine di errore, con $p=0,921$ a un livello di confidenza del 95%, è pari a $\pm 4,75\%$

Il profilo di chi ha risposto

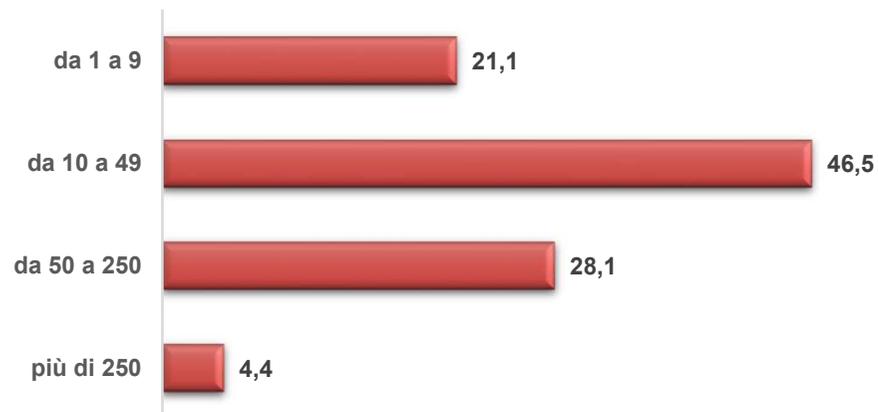


SERVIZIO CERTIFICAZIONI PER L'ESTERO

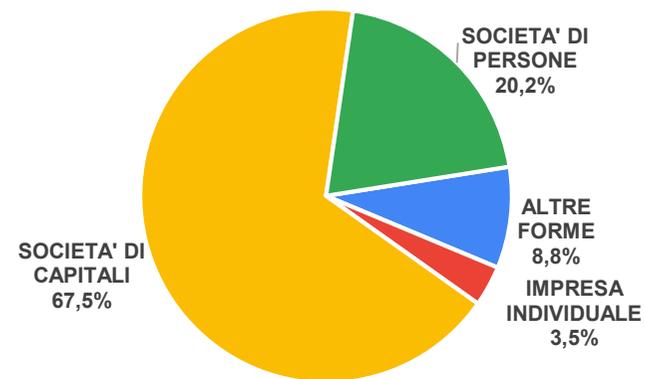
Le imprese intervistate



Le imprese per classi di addetti



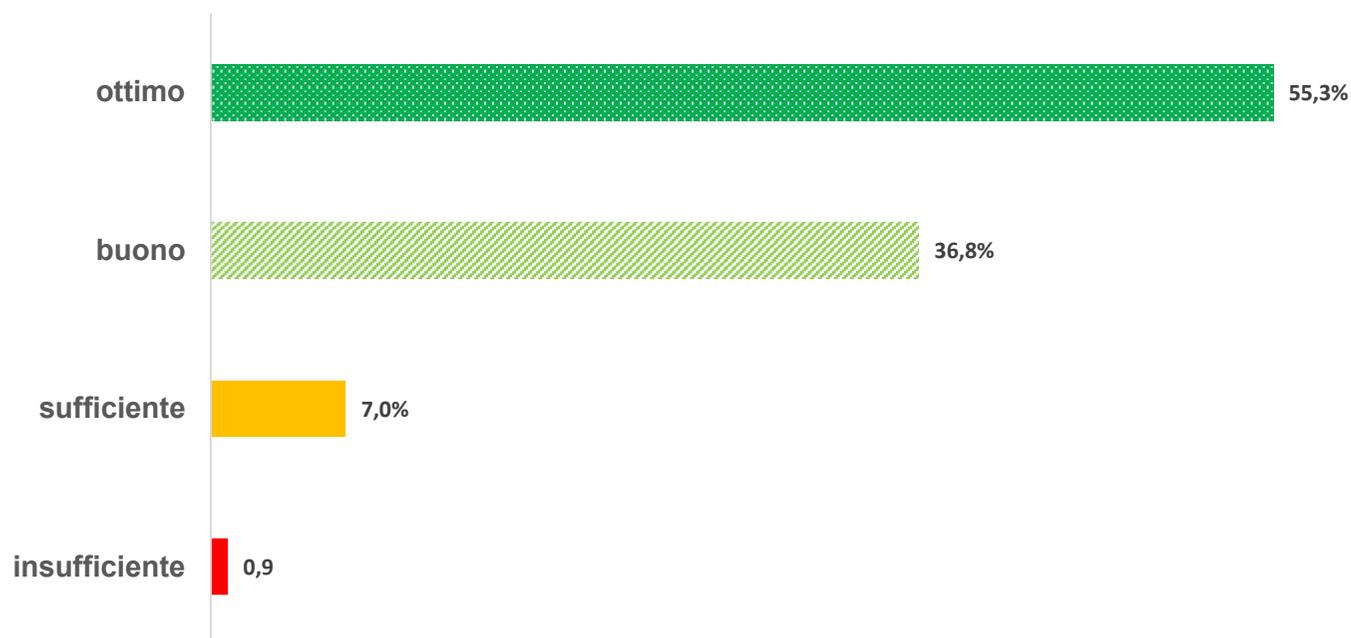
L'organizzazione giuridica



Il gradimento del servizio nel complesso

Il servizio di certificazioni per l'estero è stato valutato nel suo complesso positivamente dal 92,1% delle imprese che hanno utilizzato il servizio. Per più della metà delle imprese intervistate il livello di soddisfazione è massimo.

Come valuta il servizio nel suo complesso



Più di 9 intervistati su 10 si dichiarano soddisfatti del servizio

92,1%
Indice di gradimento

Le valutazioni nel dettaglio

■ insufficiente ■ sufficiente ■ buono ■ ottimo

L'Indice di Soddisfazione

Come valuta la cortesia e la collaborazione del personale nel rispondere alle Sue esigenze



87,8%

Come valuta le informazioni fornite sul sito web sul servizio internazionalizzazione?



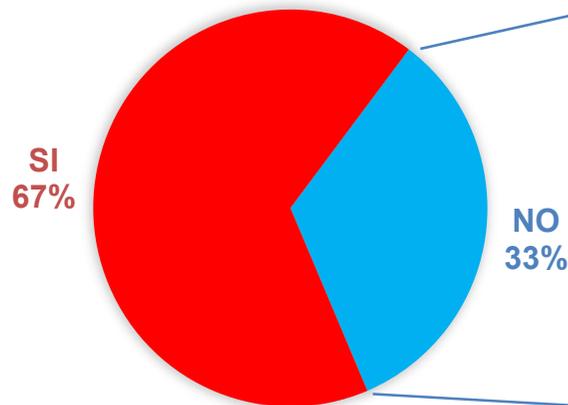
81,6%

SERVIZIO CERTIFICAZIONI PER L'ESTERO

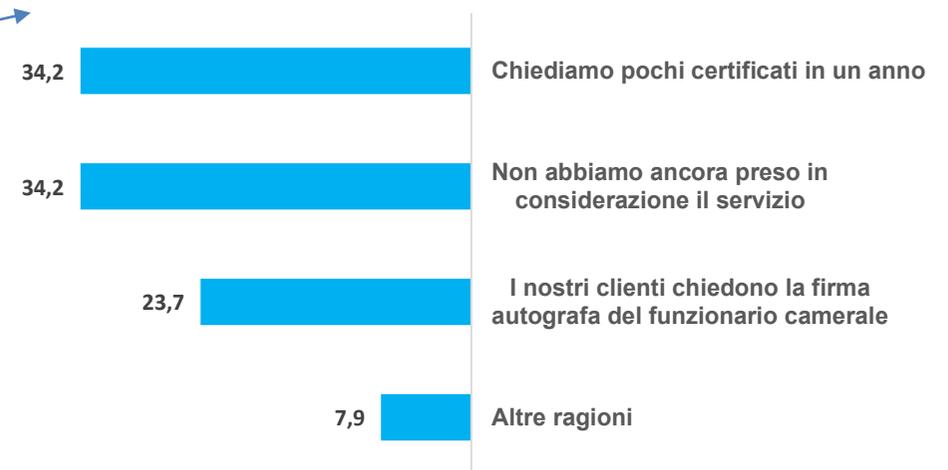
Le valutazioni sul servizio di stampa in azienda dei certificati per l'estero

La rilevazione è stata progettata oltre che per monitorare il livello di soddisfazione delle imprese rispetto al servizio di certificazione erogato dall'Ente, anche per rilevare la percezione degli utenti che hanno utilizzato nello specifico il **servizio di stampa in azienda nel corso dell'anno**.

QUANTI UTILIZZANO IL SERVIZIO DI STAMPA IN AZIENDA

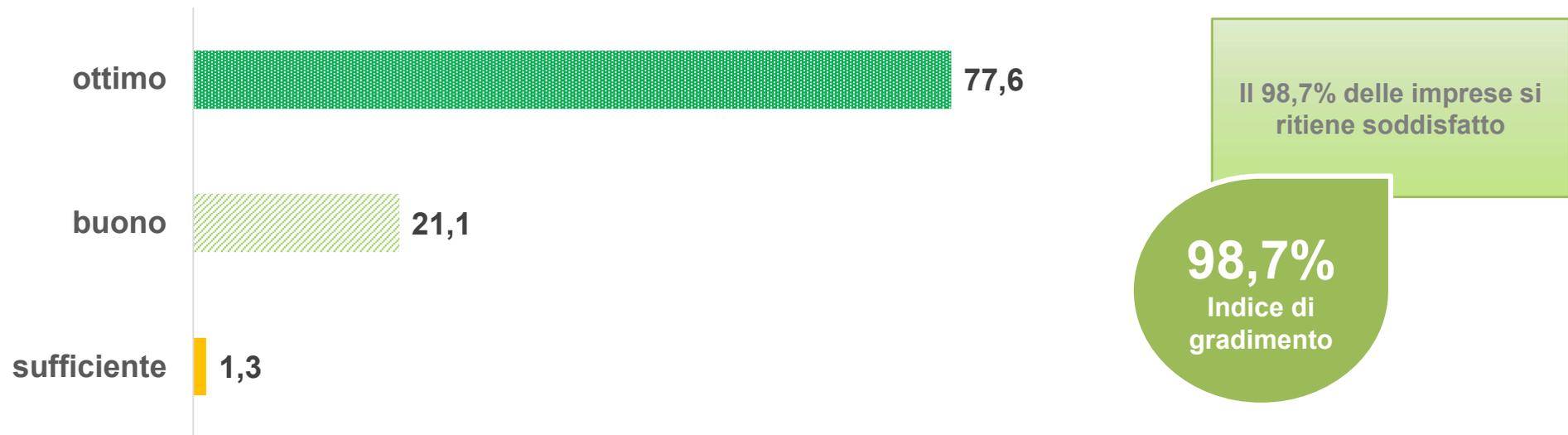


Perchè non utilizzano il servizio di stampa in azienda



SERVIZIO CERTIFICAZIONI PER L'ESTERO

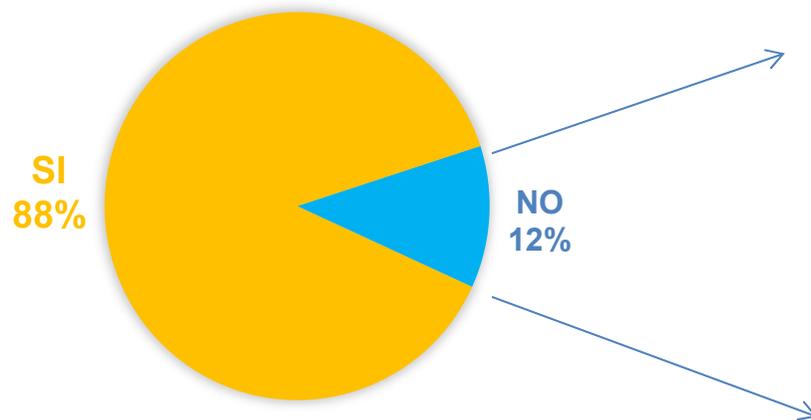
Il servizio di stampa in azienda dei certificati per l'estero: il gradimento



SERVIZIO CERTIFICAZIONI PER L'ESTERO

Il servizio di stampa in azienda dei certificati per l'estero: LA STAMPA SU FOGLIO BIANCO

Con riguardo al servizio di stampa in azienda, utilizza la modalità di stampa in azienda dei certificati di origine su foglio bianco?

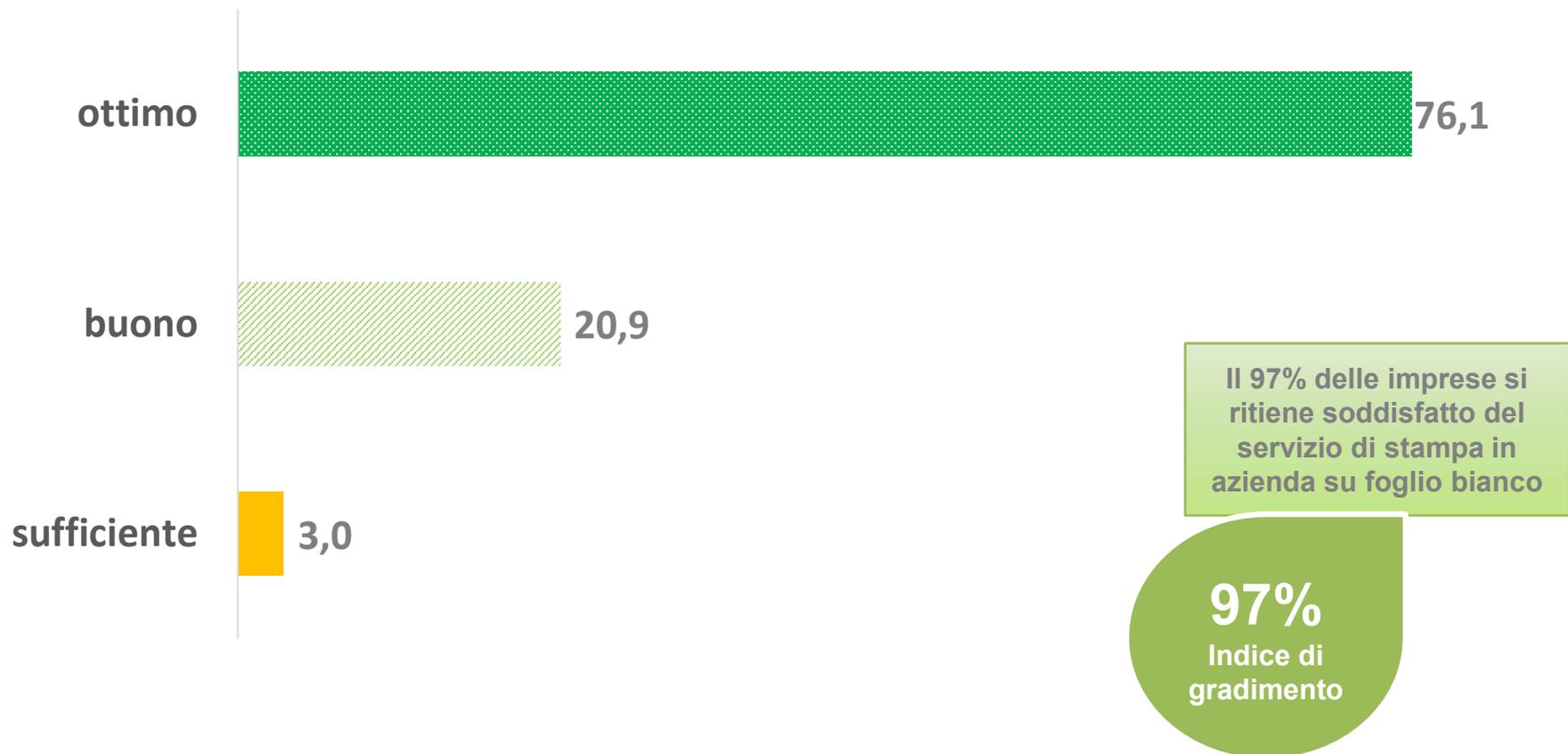


Perchè non utilizzano il servizio di stampa in azienda su foglio bianco



Il servizio di stampa in azienda dei certificati per l'estero: LA STAMPA SU FOGLIO BIANCO - IL GRADIMENTO

Come valuta il servizio di stampa in azienda su foglio bianco?



I SUGGERIMENTI LASCIATI DAGLI UTENTI

Il questionario sulla soddisfazione si chiude con un campo libero che ha consentito agli utenti di lasciare commenti personali, suggerimenti o segnalazioni. Hanno accolto questa disponibilità al dialogo 14 utenti con altrettanti commenti, proposte. Nel dettaglio:

- 5 Servizio efficiente/Ottimo risparmio di tempo
- 4 Richieste mail o telefono diretti a cui chiedere informazioni / Indicazioni uniformi tra i vari funzionari
- 3 Richieste di abbassare il costo della stampa su foglio bianco pagando solo l'originale
- 1 Richiesta di approfondimento per i paesi che non accettano i certificati su foglio bianco
- 1 Richiesta di aggiornamenti e informazioni sul sito