



Customer Satisfaction 2023

Risultati dell'indagine sui servizi:

- Cassetto digitale dell'imprenditore

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 dei Servizi relativi al **Cassetto digitale** erogato dalla Camera di Commercio di Brescia nel corso del 2023.

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 al CASSETTO DIGITALE DELL'IMPRENDITORE..

Il target di riferimento definito riguarda le imprese del territorio provinciale di Brescia che hanno usufruito del servizio nel corso del 2023, 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 Aprile e si è conclusa il 30 Novembre 2023.

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:

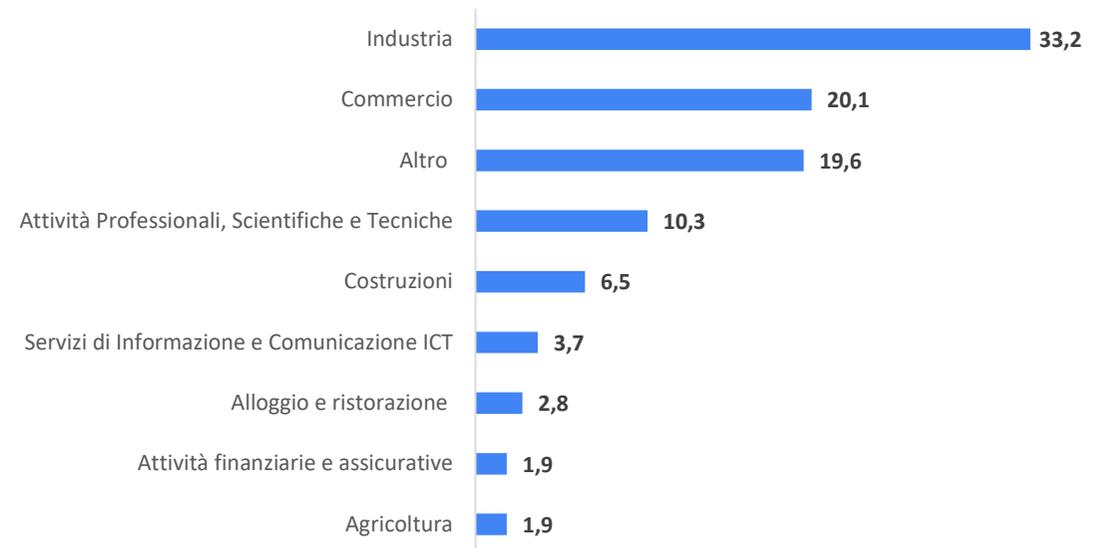
Customer Satisfaction 2023

CASSETTO DIGITALE DELL'IMPRENDITORE

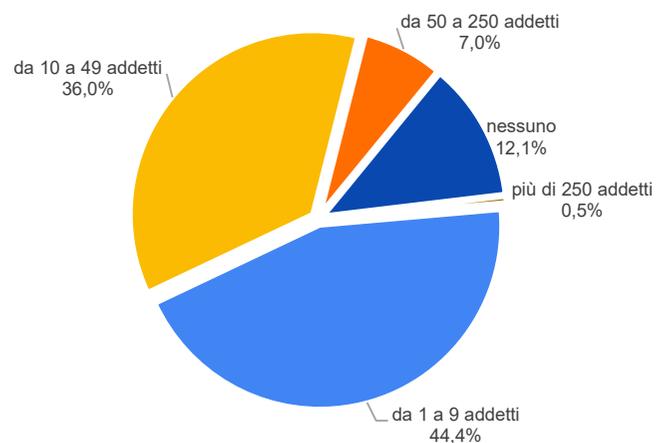
Le imprese intervistate

Il questionario è stato inviato a 5.788 imprese, hanno risposto 214 utenti.

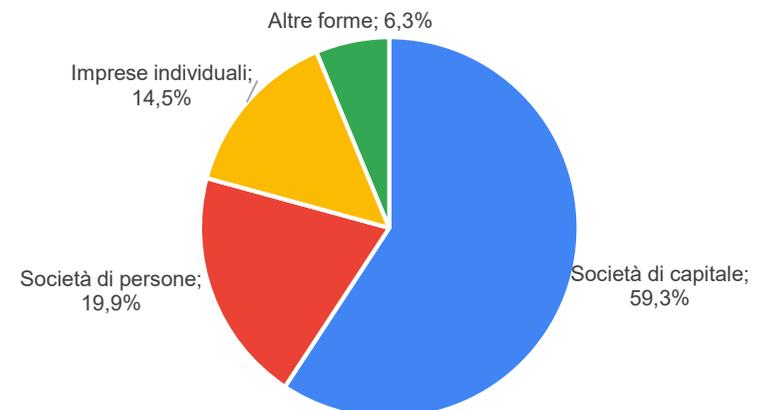
I settori di attività



La dimensione delle imprese

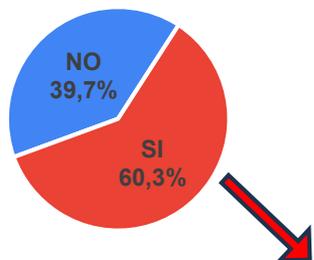


L'organizzazione giuridica



CASSETTO DIGITALE DELL'IMPRENDITORE – RISULTATI CUSTOMER SATISFACTION 2023

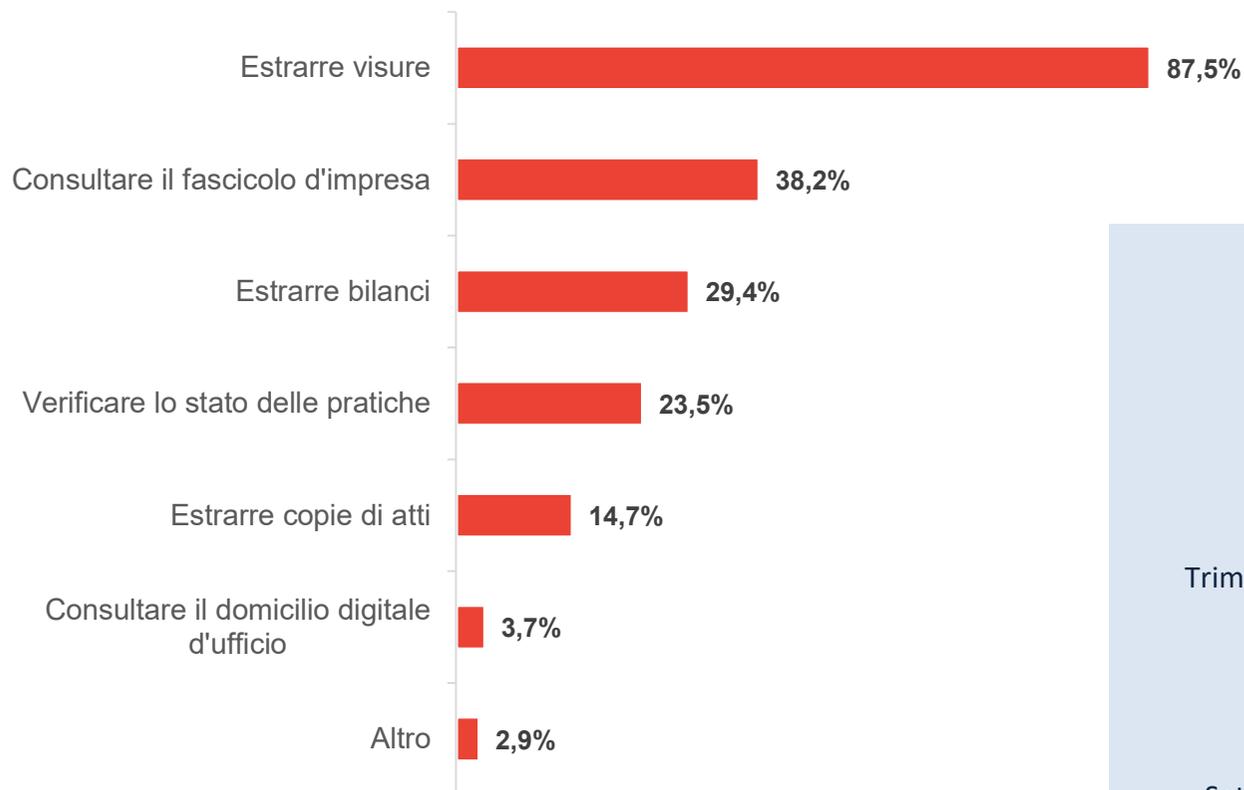
Ha già aperto e utilizzato il servizio ?
(quote%)



Nel corso del 2023 il 60% delle imprese intervistate ha aperto o utilizzato il servizio Cassetto Digitale. Di queste quasi 9 imprese su 10 hanno utilizzato il servizio per l'estrazione di visure, a seguire (4 imprese su 10) per consultare il fascicolo d'impresa e per estrarre i bilanci (il 29,4% delle imprese).

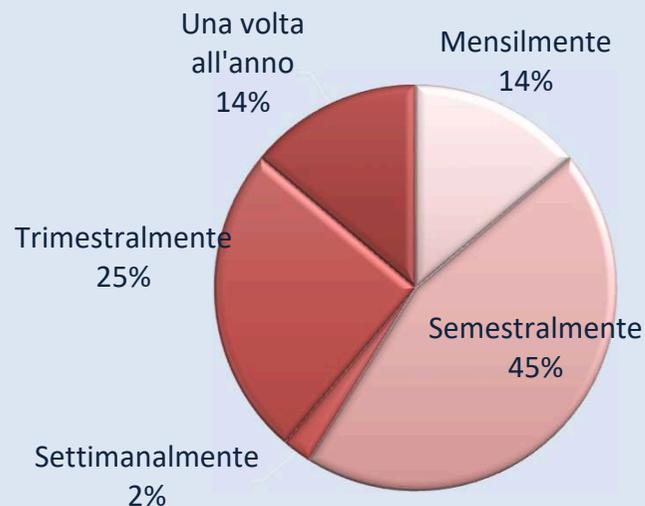
Per cosa hanno utilizzato il servizio

(possibili più risposte)



Circa la metà delle imprese (45%) utilizza il Cassetto Digitale con frequenza semestrale, 1 su 4 con cadenza trimestrale e appena il 2% settimanalmente.

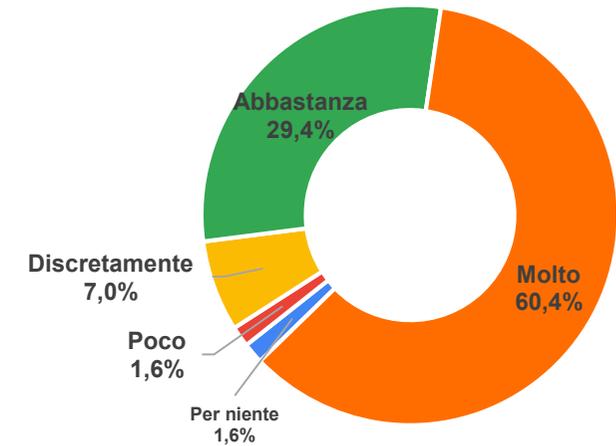
Periodicità di utilizzo del cassetto digitale



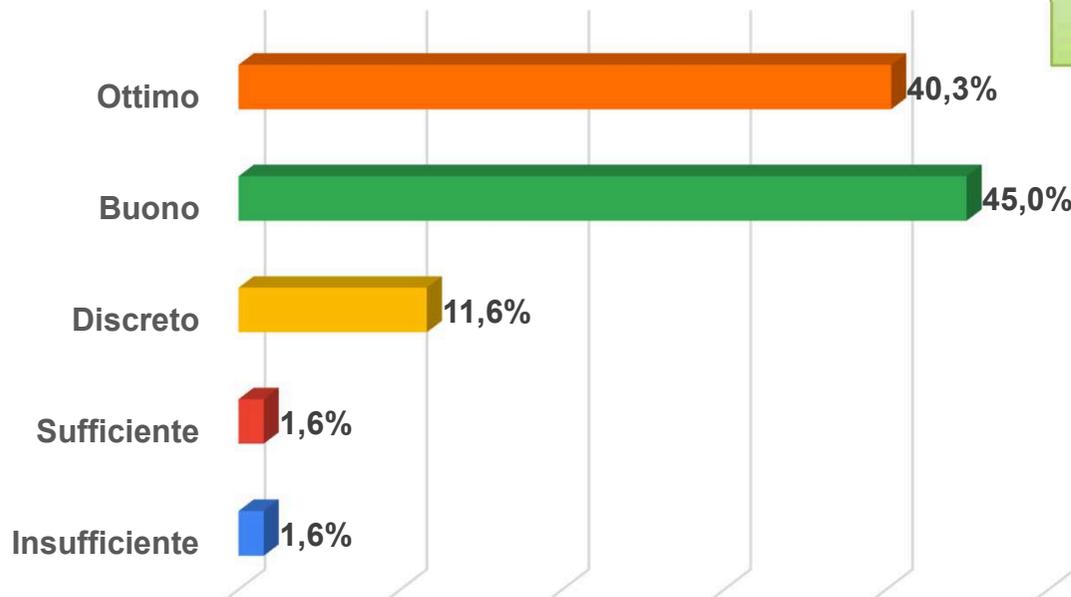
Il gradimento

Il servizio è ritenuto utile in maniera rilevante dal 90% delle imprese intervistate, per 6 su 10 è utilissimo.

Trova utile il servizio?



Come valuta il servizio nel suo complesso?



Indice di gradimento

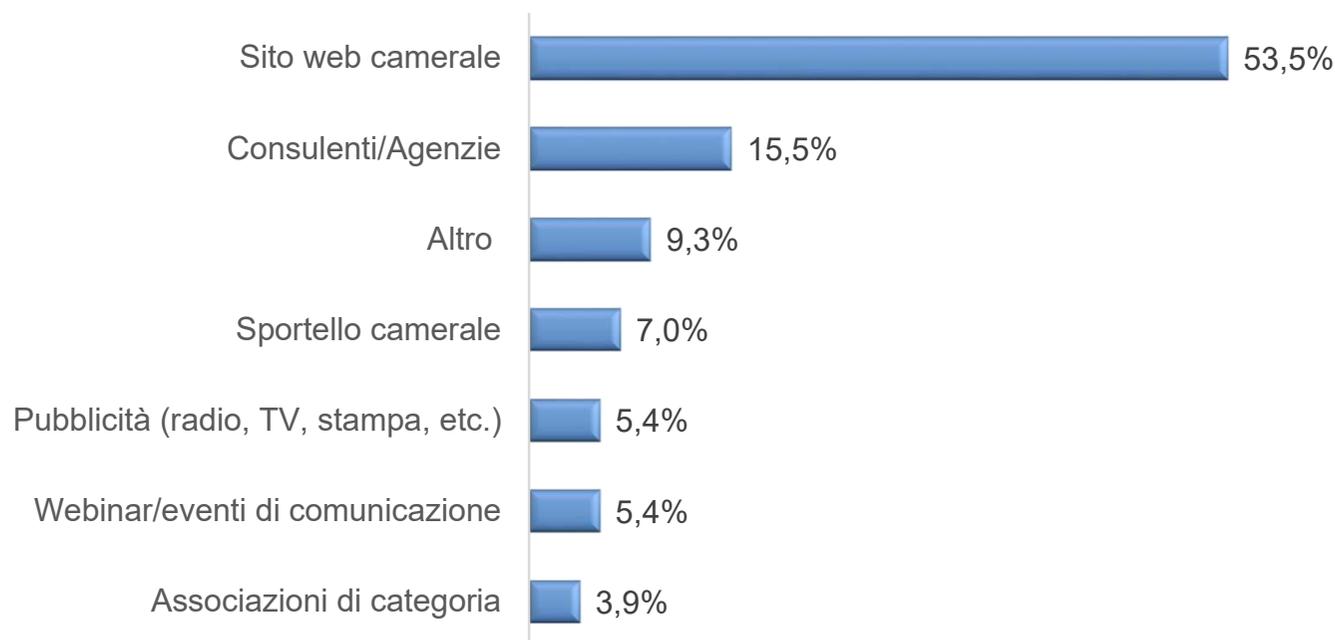
85,3%

Il gradimento del servizio Cassetto Digitale è pari all'85,3%, ovvero oltre 8,5 imprese su 10 valutano il servizio «buono» o «ottimo». Un risultato significativo anche considerando solo le risposte "ottimo" che riguardano il 40,3% del campione intervistato.

CASSETTO DIGITALE DELL'IMPRENDITORE – RISULTATI CUSTOMER SATISFACTION 2023

Il 53,5% delle imprese del campione ha dichiarato di essere venuto a conoscenza del servizio attraverso la consultazione delle pagine web del sito camerale; il 15,5% l'ha conosciuto tramite agenzie e consulenti; appena il 7,0% attraverso le informazioni ricevute allo sportello camerale.

Com'è venuto a conoscenza del servizio?



CASSETTO DIGITALE DELL'IMPRENDITORE

Il gradimento

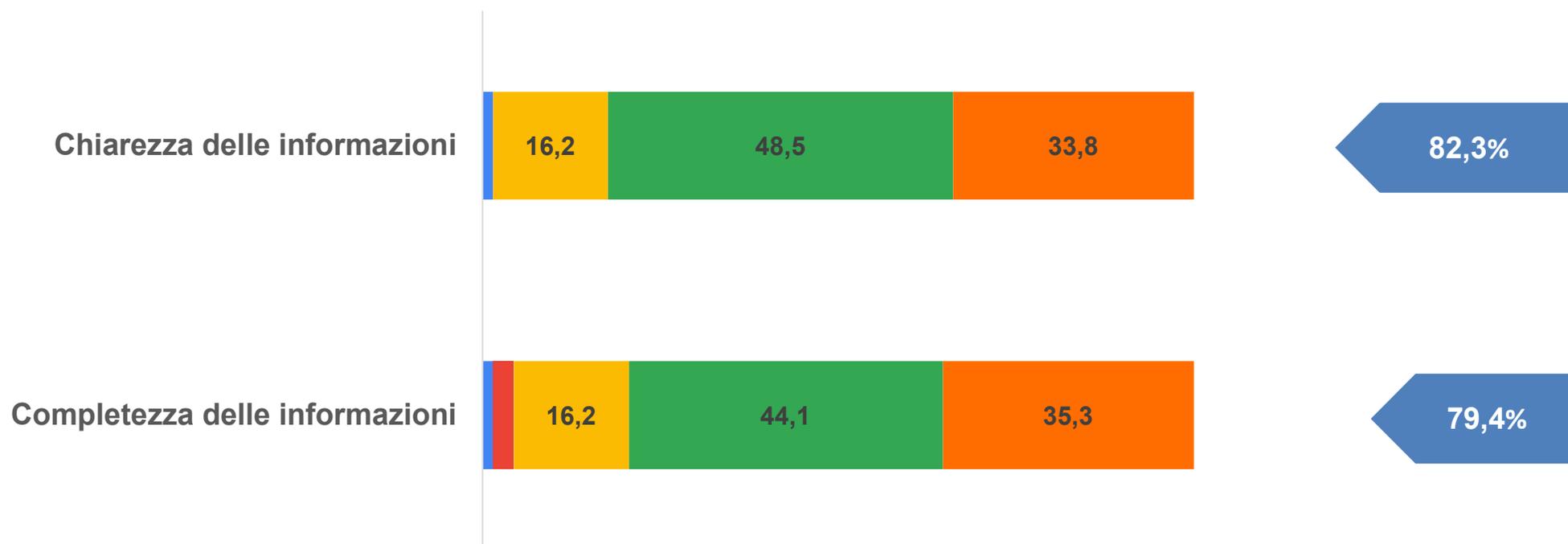
Le imprese che hanno conosciuto il servizio attraverso la consultazione delle pagine web del sito camerale – che rappresentano il 53,5% del campione - hanno espresso valutazioni ampiamente positive.

Nel dettaglio l'82,3% è soddisfatto della chiarezza delle informazioni; il 79,4% della completezza delle stesse, solo il 1,6% delle imprese si dichiara insoddisfatto.

Gradimento informazioni ricevute dalle pagine del sito camerale dedicate al Cassetto Digitale

■ Insufficiente ■ Sufficiente ■ Discreto ■ Buono ■ Ottimo

Indice di gradimento



CASSETTO DIGITALE DELL'IMPRENDITORE

Il gradimento

Le imprese che hanno conosciuto il servizio attraverso le informazioni ricevute allo sportello camerale – che rappresentano appena il 7% del campione - si dichiarano molto soddisfatti nel 66,5% dei casi della professionalità e competenza del personale; più della metà della disponibilità e cortesia.

Valutazioni del personale camerale

■ Discreto ■ Buono ■ Ottimo

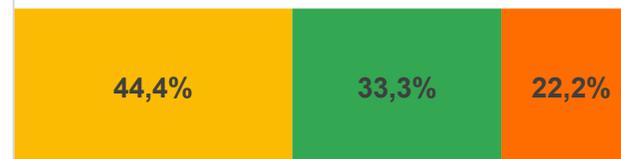
Indice di gradimento

Professionalità e competenza nel rendere il servizio



66,5%

Disponibilità e cortesia nel rendere informazioni e supporto



55,5%

CASSETTO DIGITALE DELL'IMPRENDITORE

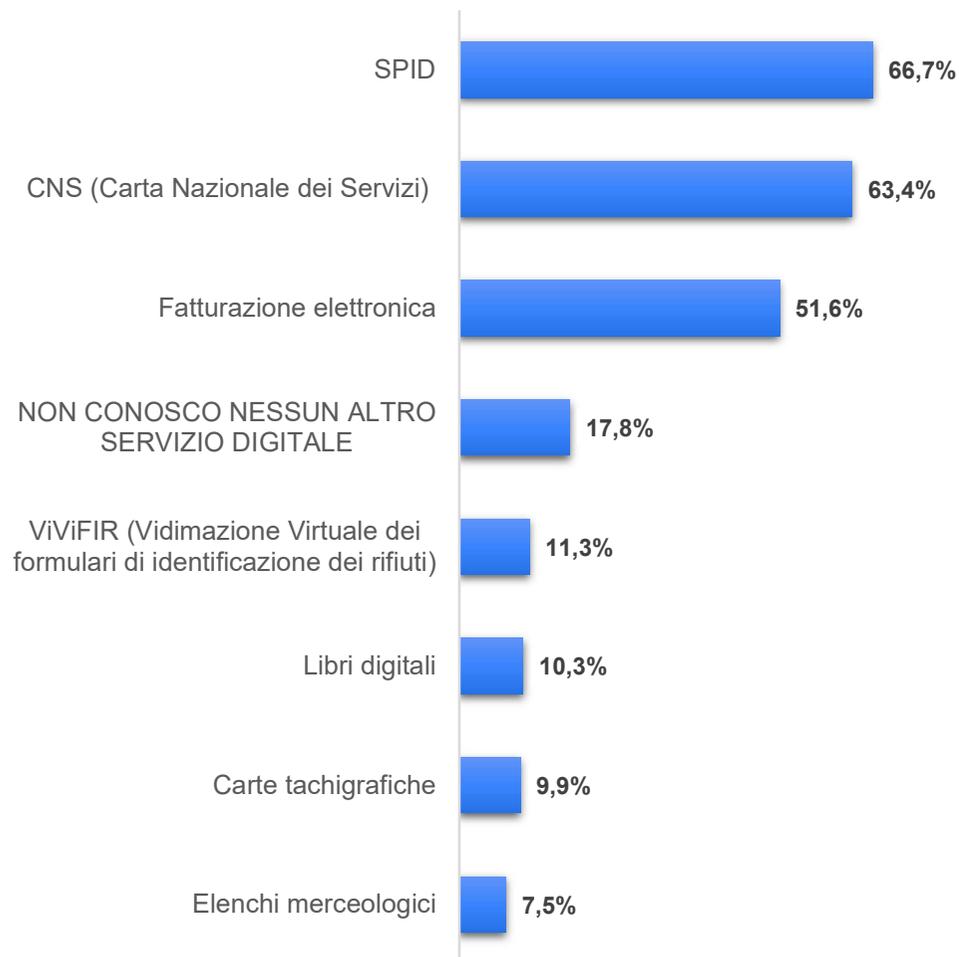
La rilevazione oltre a monitorare il livello di soddisfazione degli utenti rispetto al servizio Cassetto Digitale ha indagato sul livello di conoscenza dei servizi digitali erogati dall'Ente.

Emerge che i servizi digitali più conosciuti e utilizzati dalle imprese sono lo SPID, la CNS (Carta Nazionale dei Servizi) e la Fatturazione elettronica.

Resta una quota del 17,8% di imprese che dichiara di non conoscere nessun altro servizio digitale offerto dall'Ente.

Quali servizi digitali offerti dall'Ente conosce?

(possibili più risposte)



Quali altri servizi UTILIZZA maggiormente?

(possibili più risposte)

