

Indagine di Customer Satisfaction 2014_ *Sintesi delle evidenze emerse* , 19 marzo 2015

Come riportato nella nota metodologica, rispetto agli anni scorsi, ci sono stati alcuni cambiamenti nella struttura del questionario/metodologia e, più in generale, nel *sentiment* che la popolazione prova nei confronti del Sistema Camerale.

Da una parte la crisi con i suoi attuali effetti e dall'altra una pubblicità, a volte negativa, da parte di alcuni opinion leader, hanno probabilmente ampliato una certa fetta di detrattori oggi più pungenti del passato.

Nel 2014 circa il 13% delle imprese intervistate ha dichiarato di aver avuto rapporti diretti con la Camera, la **restante parte** li ha avuti attraverso l'intermediazione di stakeholder (es. commercialisti, notai, consulenti, avvocati, delegati, etc.).

In generale i **contatti** avvengono sostanzialmente in due maniere, o ci si reca negli **uffici Camerali (38%)**, oppure si utilizza **internet** con e-mail/web (**46%**).

Nell'immagine comune, la Camera è riconosciuta come **Ente autonomo che rappresenta le imprese**, con la funzione di promozione sviluppo territoriale, di supporto per le imprese e di certificazione amministrativa.

Generalmente intorno all'**80% di soddisfazione** la valutazione per gli **strumenti di comunicazione**, i quali dovrebbero però essere spinti maggiormente (mail/PEC/web) per incrementarne la penetrazione (conoscenza).

Ottimi i risultati di gradimento per i servizi erogati sui temi **amministrativi/regolazione (88%)** e di **supporto alle imprese**.

Overall positiva al 72% anche per il **sito web camerale**, che risulta essere utilizzato dal 17% della popolazione intervistata.

Molto positiva anche la performance prodotta dai **servizi allo sportello (personale 88%** di soddisfazione e **ambienti 85%)**.

Tra le **richieste** delle imprese ci sono:

- *la semplificazione delle pratiche amministrative*
- *finanziamenti e contributi*
- *orario continuato tutti i giorni degli uffici camerali*

Per gli indici generali si riscontra una insoddisfazione generale sotto il 4% ed un **Indice di Periodo sulla qualità** dei servizi offerta dalla Camera negli ultimi 12 mesi, **in ulteriore crescita +1.3%**.