



I servizi di InfoCamere

Rilevazione 2023

03/07/2023



Agenda

- 1 La rilevazione in ambito camerale
- 2 La rilevazione sugli utenti Telemaco Inquiry
- 3 La rilevazione sugli utenti Telemaco Pratiche





Obiettivo

Rilevare gli ambiti di miglioramento e i punti di forza dei servizi/prodotti che InfoCamere eroga alle Camere di Commercio.

InfoCamere rileva annualmente gli ambiti di miglioramento e i punti di forza delle applicazioni informatiche utilizzate dalle Camere di Commercio.

Le applicazioni, per una migliore focalizzazione, sono state raggruppate in 25 "famiglie di servizi" la cui valutazione si basa su una scala numerica da 1 a 10 con la possibilità di inserimento di segnalazioni e suggerimenti.

La rilevazione è stata eseguita dai primi giorni di marzo a fine aprile 2023.





Target e Metodologia adottata

È stato proposto ai Segretari Generali ed ai Responsabili degli uffici camerali, dirigenti e posizioni organizzative (figure apicali), un questionario on line realizzato di concerto con la Direzione CCIAA e Iniziative Territoriali.

Questionario articolato in 3 macro aree:

1. La valutazione delle 25 famiglie di servizi, che coprono quanto messo a disposizione da InfoCamere agli uffici camerali, per rilevare le azioni e i contributi messi in campo per ciascuna Camera di Commercio
2. L'indicazione di quali sono i 3 servizi di InfoCamere che Segretari Generali e figure apicali considerano più vicini alle proprie attese o ritengono maggiormente meritevoli di miglioramento
3. La valutazione di 7 ambiti che caratterizzano, in generale, l'interazione tra InfoCamere e la Camera di Commercio

Da ultimo, è presente una valutazione di sintesi su InfoCamere sempre su una scala di valori da 1 a 10



Executive Summary

La **valutazione di sintesi è di 8.17**, intesa come media complessiva, ed evidenzia in generale l'importanza dei servizi resi disponibili sia come strumenti per l'attività quotidiana sia come riferimento per l'azione strategica delle Camere nei confronti dei territori di loro competenza.

Emerge dai commenti, dalle indicazioni e dai suggerimenti una **sensibilità** in merito a:

- Capacità di ascolto
- Integrazioni e coerenza tra servizi, soluzioni organizzative e banche dati
- Attenzione all'usabilità e al continuo miglioramento funzionale di tutti i servizi
- Disponibilità di strumenti/cruscotti per una migliore capacità di monitoraggio dell'operatività camerale

Sono indicate come **best practice**:

- Assistenza e formazione
- L'efficacia dell'azione del Consulente InfoCamere presso le Camere



I dettagli | Le valutazioni

È stata data risposta al 72% degli oltre 650 questionari inviati. I Segretari Generali che hanno fornito riscontro sono stati il 78% del totale, gli Apicali il 69%

Valutazione di sintesi su InfoCamere

| | |
|---------------------------|-------------|
| Media Complessiva | 8,17 |
| Media Complessiva SG | 8,38 |
| Media Complessiva Apicali | 8,04 |

Valutazione di sintesi sulle famiglie di servizi InfoCamere

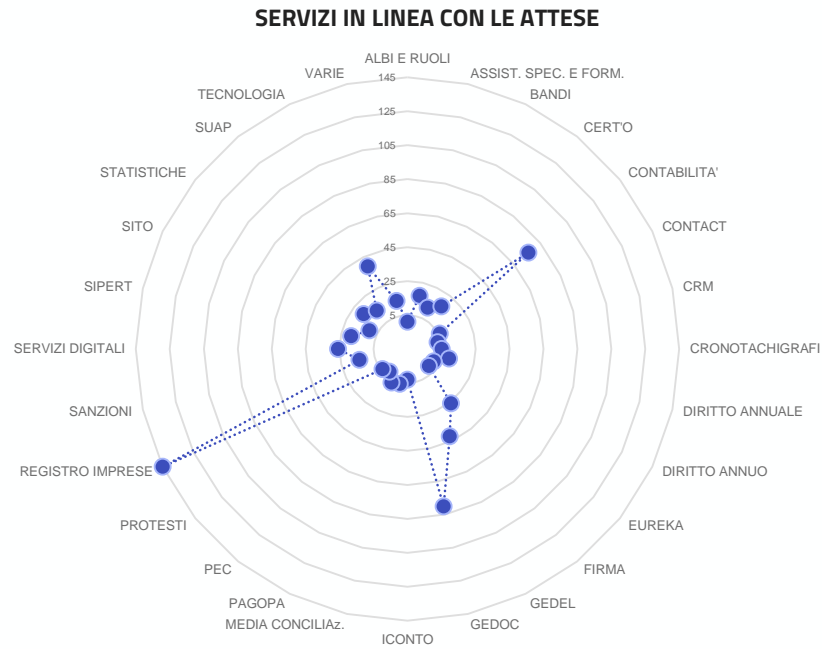
| | |
|---------------------------|-------------|
| Media Complessiva | 8,02 |
| Media Complessiva SG | 8,22 |
| Media Complessiva Apicali | 7,93 |

| | Affidabilità | Innovazione | Capacità di ascolto | Propensione al cambiamento | Tempi di adeguamento alle normative | Orientamento al cliente | Interoperabilità |
|---------------------------|--------------|-------------|---------------------|----------------------------|-------------------------------------|-------------------------|------------------|
| Media Complessiva | 8,46 | 8,21 | 7,97 | 7,95 | 8,13 | 7,89 | 7,86 |
| Media Complessiva SG | 8,69 | 8,48 | 8,04 | 8,13 | 8,44 | 7,96 | 7,87 |
| Media Complessiva Apicali | 8,30 | 8,07 | 7,93 | 7,87 | 7,95 | 7,86 | 7,86 |

Legenda: Media complessiva = media del voto espresso considerando SG peso = 1 e Apicale peso = 1 per ogni Camera
 Media complessiva SG = media del voto espresso dai SG
 Media complessiva Apicali = media del voto espresso dagli Apicali di ogni Camera



I dettagli | Le osservazioni*



Vista Totale



Dall'analisi delle osservazioni prodotte dal target emerge una sempre più diffusa capacità di utilizzare la **Contabilità come efficace e apprezzato strumento di lavoro** meritevole comunque di miglioramenti funzionali e di usabilità. È altresì interessante osservare come la **Gestione documentale e la Gestione Delibere stiano guadagnando apprezzamento** pur se il percorso per una piena funzionalità è ancora prioritario.

Indicativa di quanto sia importante la famiglia dei **servizi legati al Registro Imprese** è la **contemporanea presenza nelle 2 viste**: è il servizio più apprezzato ma anche quello da cui ci si aspetta molto in termini di rinnovamento (funzionale, applicativo, interoperabilità) e di sviluppo di automatismi.

(*) è stato utilizzato oltre il 40% dei campi messi a disposizione per osservazioni e suggerimenti

I dettagli *Sintesi*

Le famiglie di servizi che coprono il 70% delle segnalazioni e dei suggerimenti "di valore" per un loro miglioramento sono:

- **Protocollo e gestione documentale**
- **Gestione delibere**
- **Istruttoria R.I.**
- **Sanzioni**
- **Contabilità**
- **Diritto Annuale**
- **Bandi**
- **Media Conciliazione**



- Mantenere alta l'attenzione su Usabilità/Funzionalità/Completezza delle applicazioni e sul loro aggiornamento
- Procedere sull'integrazione tra gli applicativi IC
- Incrementare gli strumenti di monitoraggio
- Mantenere la formazione in presenza, particolarmente apprezzata
- Mantenere alta l'attenzione sul tempestivo adeguamento dei servizi alle nuove normative

Sono servizi e strumenti che vengono utilizzati nelle aree core delle Camere e per i quali la sensibilità dei Segretari Generali e degli Apicali è naturalmente elevata



Customer Satisfaction Telemaco 2022



Metodologia d'indagine

MARKETING

La rilevazione è stata effettuata dalla società SWG S.p.A. nel mese di novembre 2022 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)
- 600 interviste sono state rivolte a clienti che hanno usufruito del servizio Telemaco per l'invio di pratiche telematiche (Pratiche)

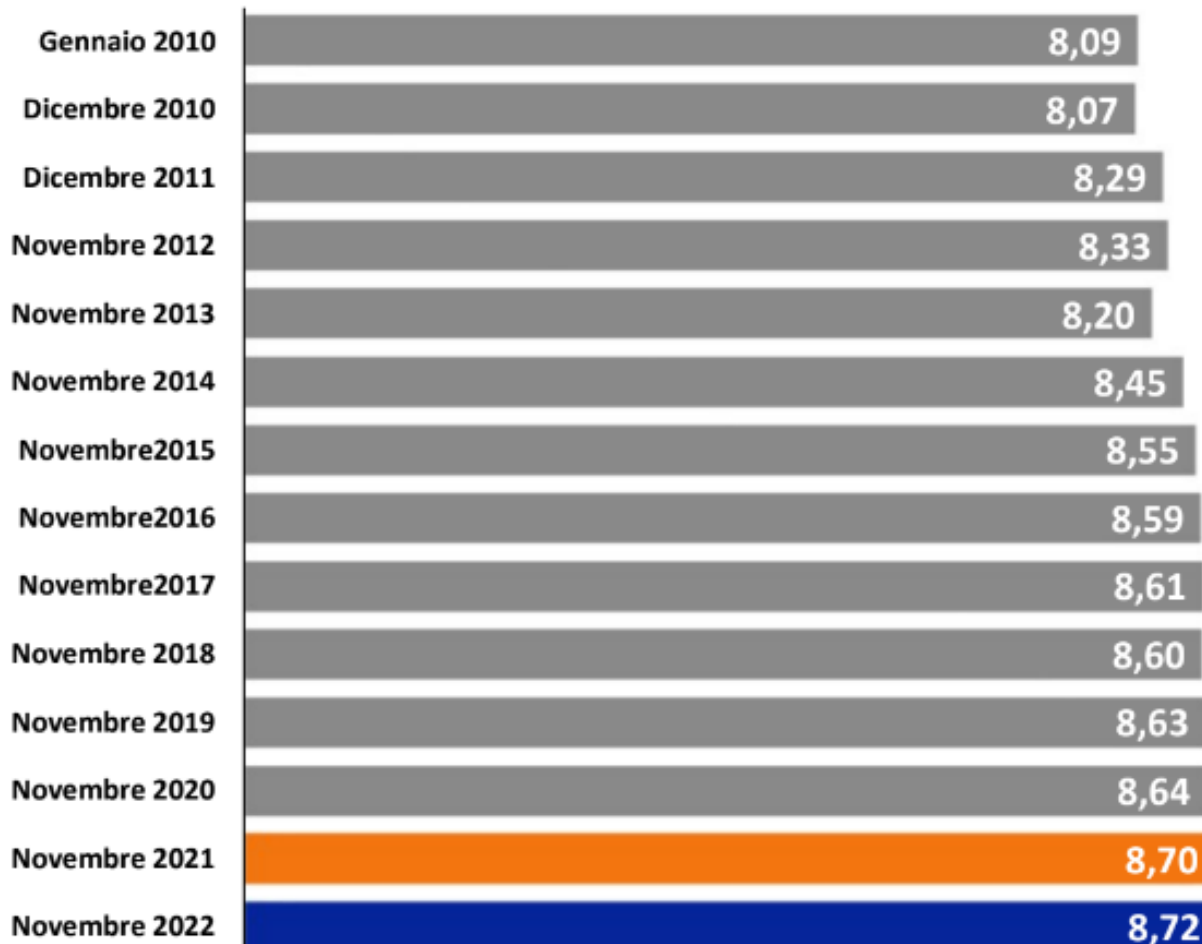
Scala di valutazione utilizzata: 1-10





Telemaco: soddisfazione complessiva (TREND)

Confronto del grado di soddisfazione del servizio offerto da Telemaco con le rilevazioni precedenti



Scala di valutazione
1-10

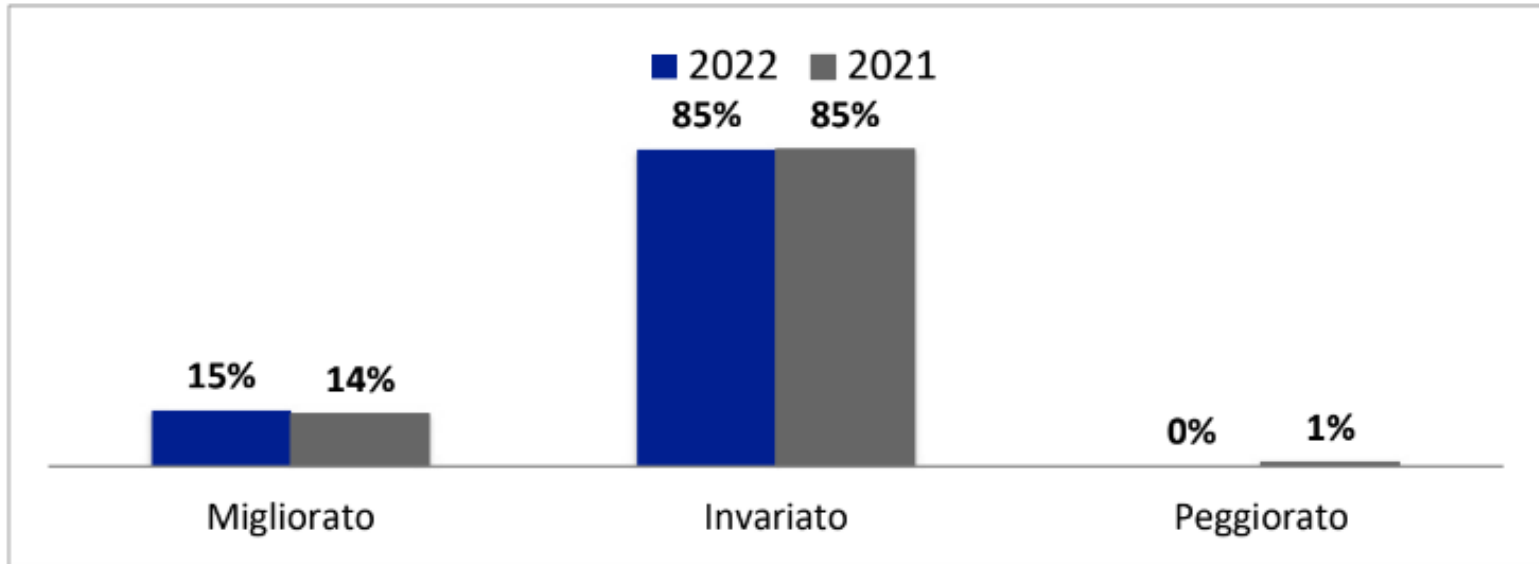


↑ Leggero aumento rispetto al 2021

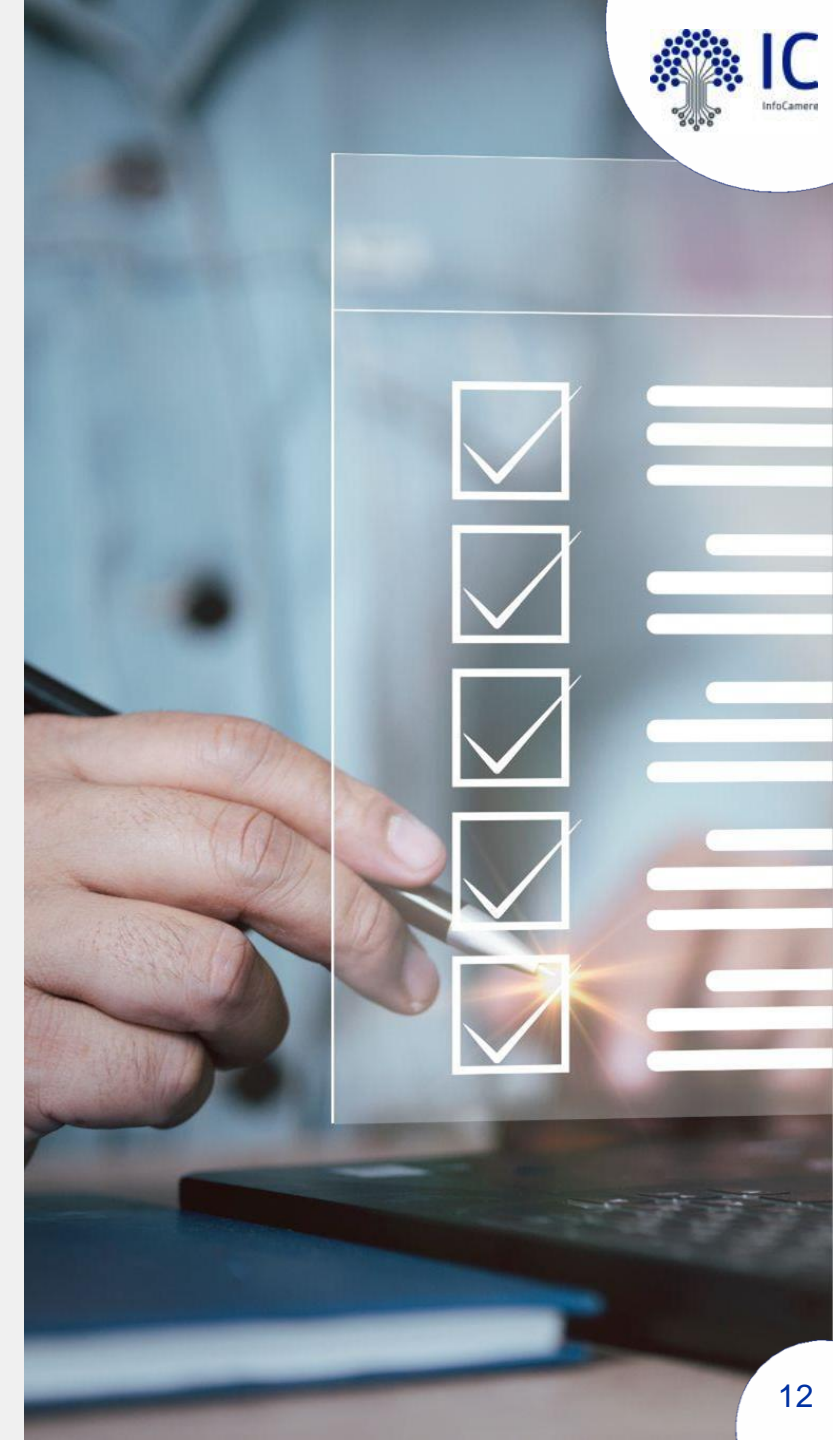
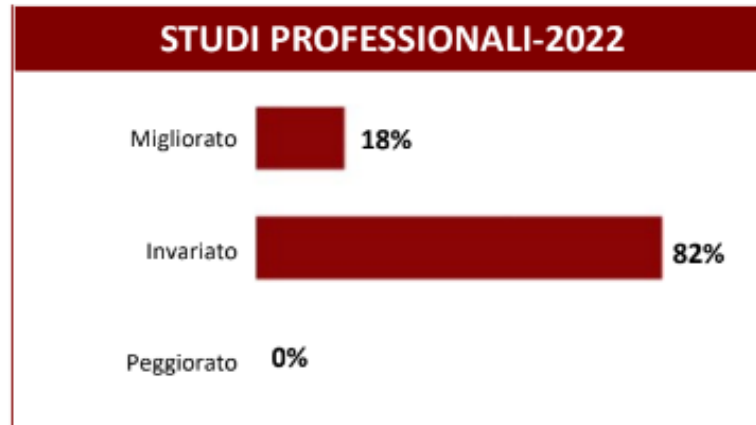


Valutazione complessiva

Ritiene che complessivamente nell'ultimo anno il servizio Telemaco sia:

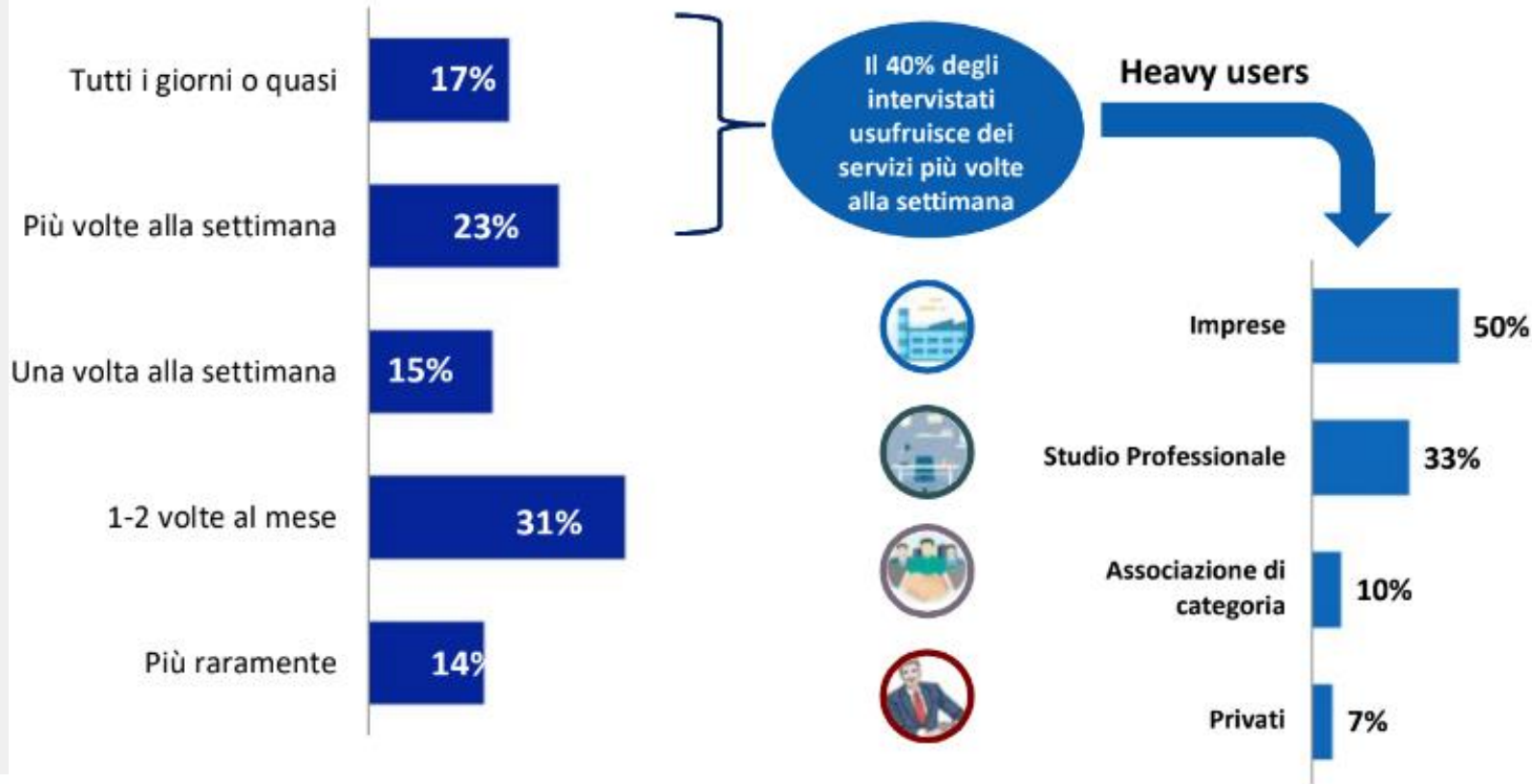


MARKETING



Frequenza di utilizzo dei servizi Telemaco

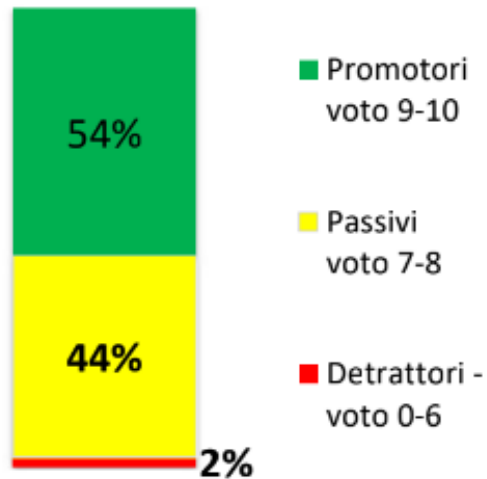
Con quale frequenza utilizza il servizio Telemaco?



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

Raccomanderebbe

- ✓ Funziona bene è un ottimo servizio
- ✓ Indispensabile, utile per le aziende
- ✓ Comodo, affidabile, veloce, preciso
- ✓ Rapidità di esecuzione, efficiente
- ✓ Servizio completo, rapido, semplice da utilizzare

Raccomanderebbe MA con riserva

- ✓ Pratico
- ✓ Affidabile, chiaro, facile
- ✓ Completo (ha molti dati)
- ✓ Servizio efficiente

PERO' da migliorare:

*I costi sono da rivedere e ridurre
Migliorare il supporto all'utente
Rendere maggiormente fruibile*

Perché non lo raccomanderebbe

- ✓ Troppo costoso
- ✓ Si trovano competitor più economici
- ✓ Complesso





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 15% degli intervistati ravvisa dei miglioramenti**, ed in particolare il target degli studi professionali (18%).

Compito di un'indagine di *Customer Satisfaction* è sì misurare il grado di soddisfazione complessivo del servizio offerto e dei singoli item che ne costituiscono il servizio offerto, 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 annualità ed anche tra i due target che maggiormente utilizzano il servizio (Imprese e Studi Professionali).

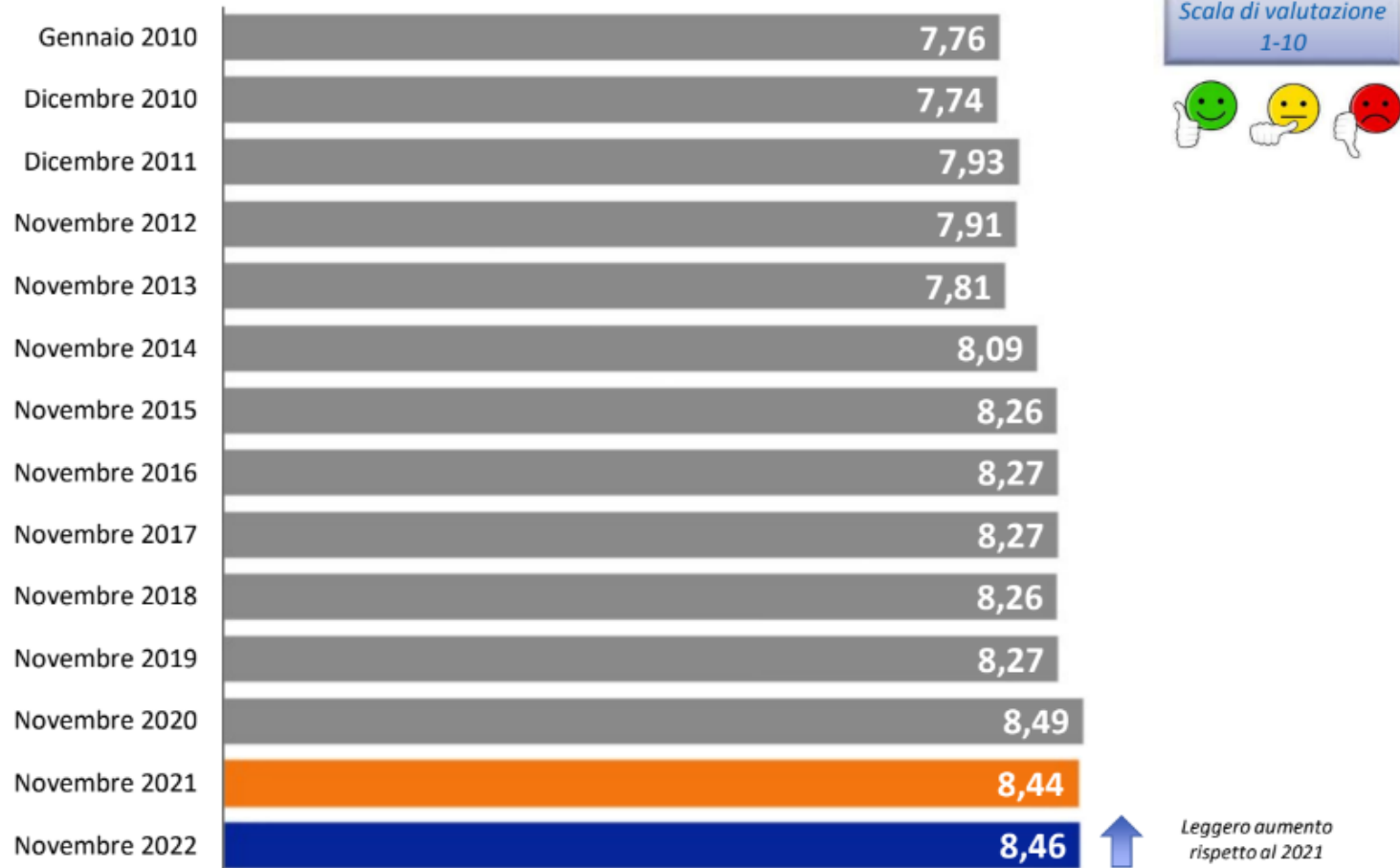
Gli heavy users registrano un livello di soddisfazione più alto della media (8.76). Questo dato è estremamente importante poiché fa emergere che il livello di soddisfazione maggiore proviene da un cliente fidelizzato e da un utilizzatore frequente del servizio, e quindi da un soggetto in grado di valutare il lavoro svolto negli anni da InfoCamera.





Telemaco: soddisfazione complessiva (TREND)

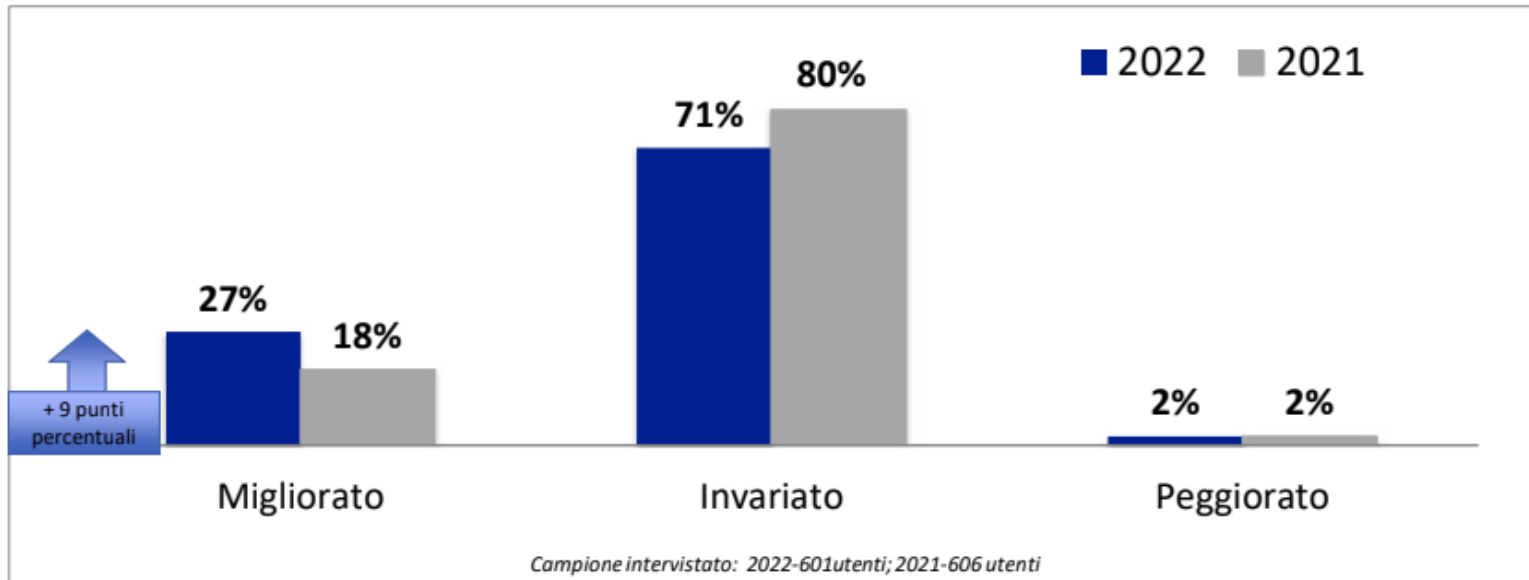
Confronto del grado di soddisfazione del servizio offerto da Telemaco con le rilevazioni precedenti



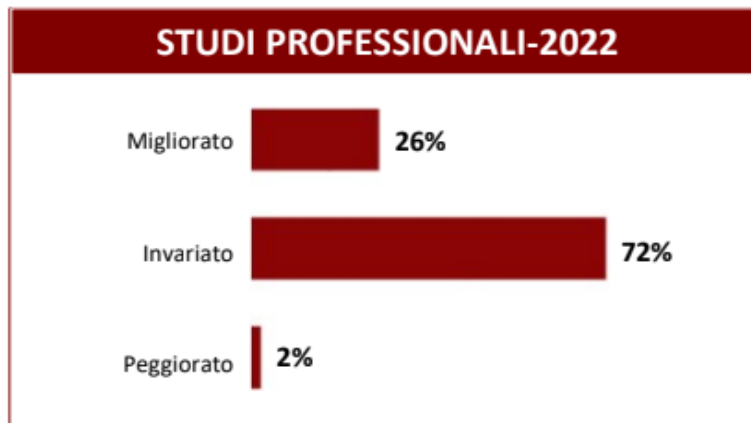
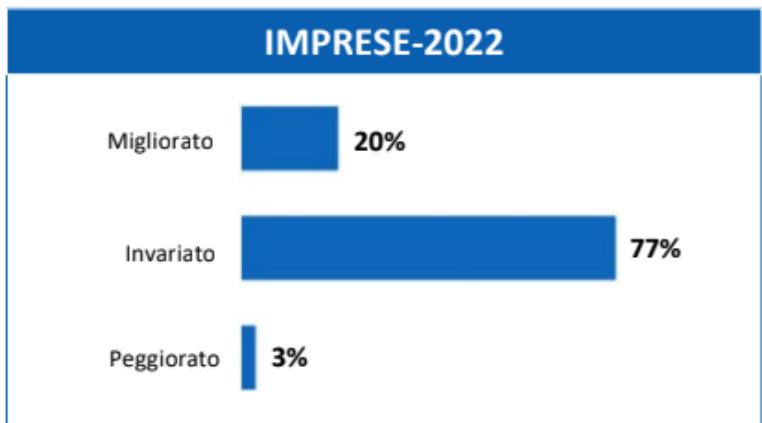


La valutazione complessiva

Ritiene che complessivamente nell'ultimo anno il servizio Telemaco sia:



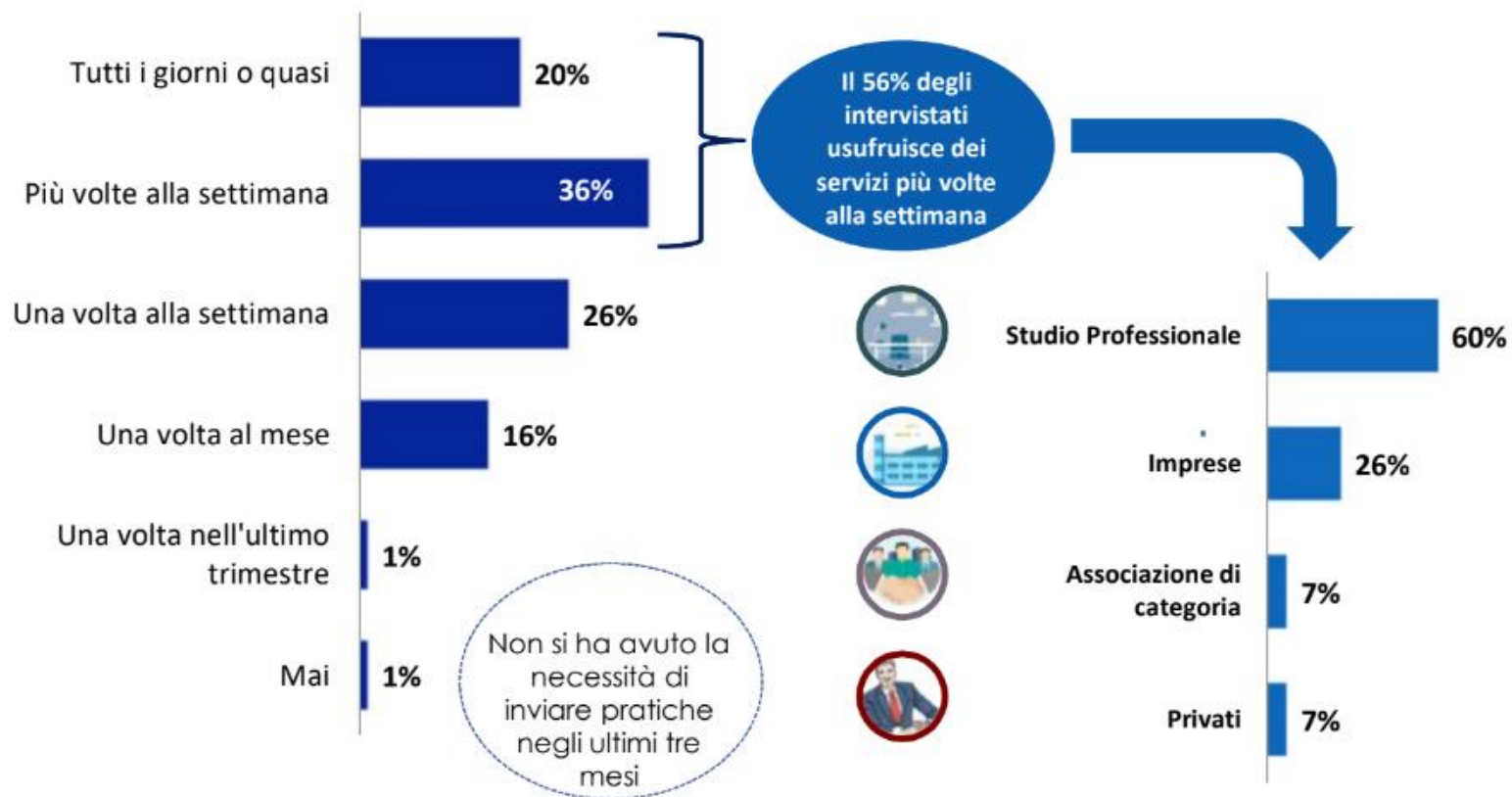
MARKETING





Frequenza di utilizzo dei servizi Telemaco

Con quale frequenza ha inviato delle pratiche telematiche negli ultimi 3 mesi attraverso il servizio Telemaco?



Campione intervistato: 2022-601 utenti

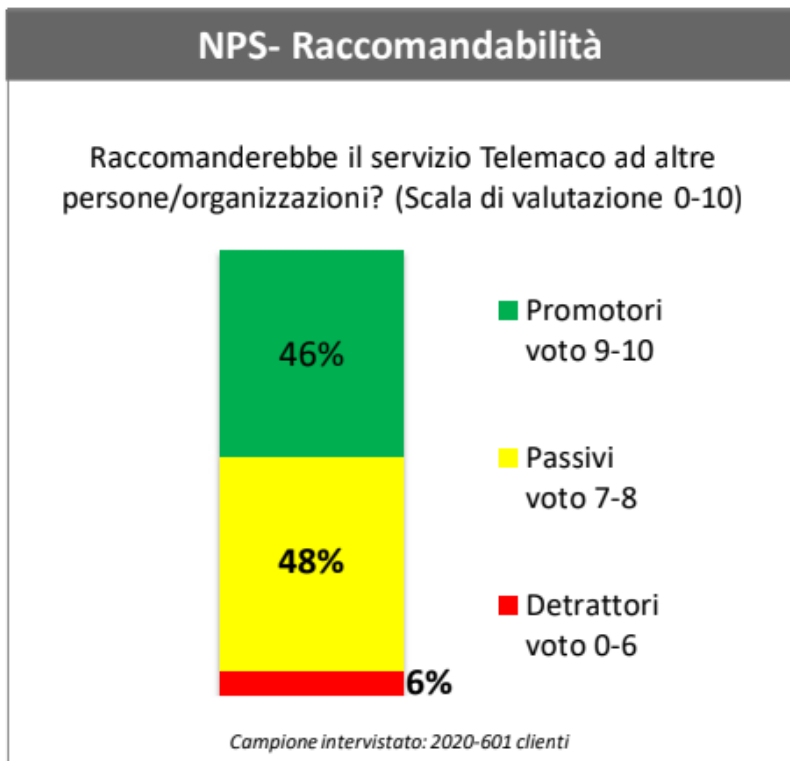
Campione intervistato: 339 Utilizzatori più volte a settimana-tutti i giorni





NPS (Net Promoter Score) - Raccomandabilità di Telemaco

MARKETING



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

- Raccomanderebbe**
- ✓ *Semplice nell'invio e compilazione delle pratiche*
 - ✓ *Intuitivo*
 - ✓ *Funzionale, completo*
 - ✓ *Flessibile*
 - ✓ *Ha molte informazioni*
 - ✓ *Immediato*
 - ✓ *Pratico, veloce, comodo*

- Raccomanderebbe MA con riserva**
- ✓ *Veloce, affidabile, intuitivo, funzionale*
 - ✓ *Utile, pratico*
 - ✓ *Completo*
- PERO' da migliorare:**
DIRE è da migliorare
Un po' costoso

- Perché non lo raccomanderebbe**
- ✓ *Mancanza di alternative*
 - ✓ *È costoso*
 - ✓ *Macchinoso*
 - ✓ *Complesso (DIRE)*
 - ✓ *Lento nei caricamenti*





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 accorpate 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 27% degli intervistati ravvisa dei miglioramenti (+9 punti percentuali rispetto al 2021)**, e in particolare il target degli studi professionali (26%).

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 Studi Professionali è quello con una soddisfazione maggiore (8,47).





Grazie per l'attenzione

InfoCamere S.c.p.A.

www.infocamere.it