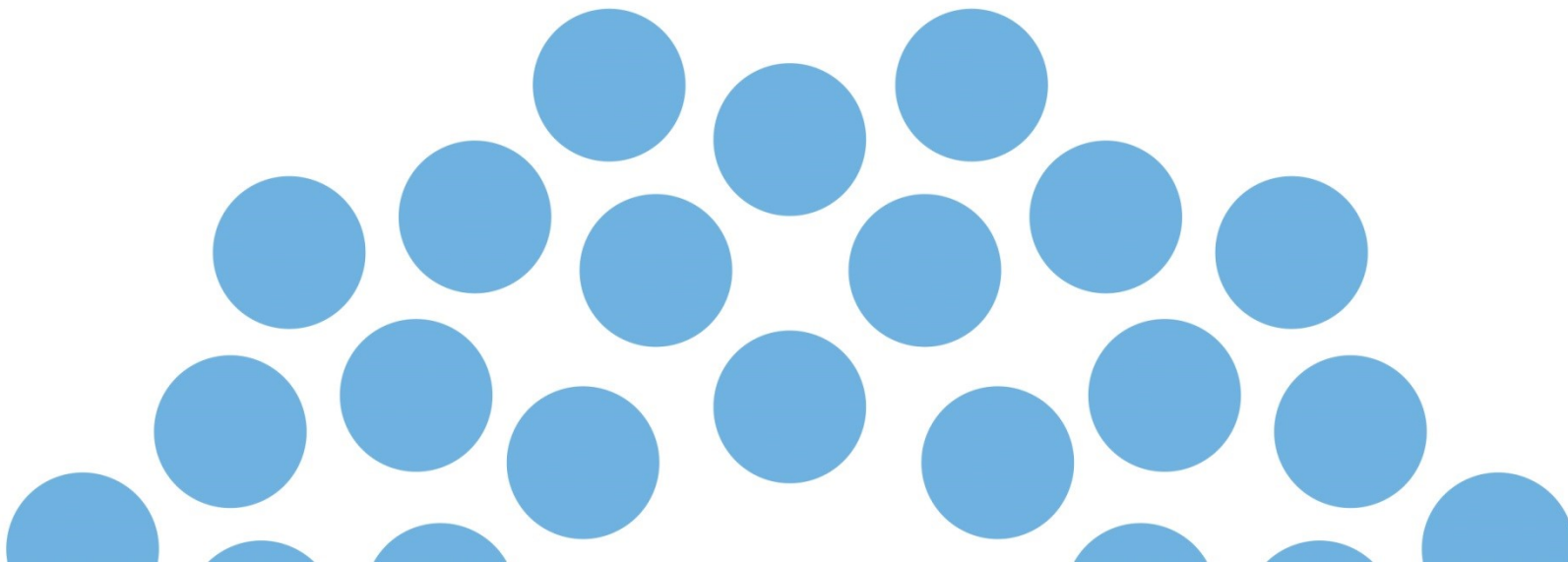


Risultati Customer Satisfaction 2020

Direzione Risorse Umane, Organizzazione e Affari Generali





Customer Satisfaction 2020 - CCIAA

- Interviste ai Segretari Generali: da *pag. 3 a pag. 6*
- Rilevazione Istituzionale: da *pag. 7 a pag. 10*

Customer Satisfaction 2020 - CCIAA

Interviste ai Segretari Generali

Quest'anno, visto lo stato emergenziale e la limitazione delle trasferte, 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 a supporto dell'emergenza Covid-19.

	2019	2020
N° Camere coinvolte	76 <i>(su 82)</i>	72 <i>(su 79)</i>
N° interviste effettuate	72	66 *
% Camere coinvolte	93%	91%
Valutazione generale	8,8	8,9

* 38 interviste de visu/via web pari al 58%
28 questionari pari al 42%

Customer Satisfaction 2020 - CCIAA

Interviste ai Segretari Generali – domande proposte

Capacità InfoCamere di supportare le nuove esigenze dovute alla pandemia

Domanda 1: Come ritiene che InfoCamere abbia operato per supportare e consentire alla Camera di attivare le nuove modalità di lavoro, in particolare in merito all'istituto dello **Smart Working**?

Gli strumenti tecnologici, quali **VPN, VDI, Webinar** messi a sua disposizione sono risultati utili e sufficienti?

Quali benefici i dipendenti della Camera hanno ottenuto dall'utilizzo degli strumenti sia in termini di efficacia lavorativa sia di accrescimento della loro cultura tecnologica?

Domanda 2: 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:

- **Formazione** in modalità webinar rivolte ai funzionari camerali
- **Elenchi Covid** per le Prefetture
- **Servizi "remotizzati"** come, ad esempio, il riconoscimento da remoto degli utenti per il rilascio di certificazione digitale
- **Mailing** alle imprese per la gestione dell'emergenza: rinnovo dispositivo di firma digitale, Cassetto Digitale e accesso alle Banche Dati delle Camere per le imprese medio-grandi.
- **Presidio territoriale** di InfoCamere compatibilmente al periodo di lockdown

Supporto alle PMI sul territorio

Domanda 4: Sul suo specifico territorio, quali consigli e **suggerimenti** ci può dare per supportarvi nell'aiuto alle **piccole e medie imprese** ad attivare nuove modalità di lavoro e superare il gap nell'utilizzo dei servizi digitali.

Incontri periodici Segretari

Domanda 3: Ritiene che gli incontri periodici svolti con i Segretari Generali in modalità webconference siano stati utili e da riproporre? Altri temi di interesse da trattare nei prossimi incontri?

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

Domanda 5: 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 2020 - CCIAA

Interviste ai Segretari Generali - principali risultanze

Il voto generale 2020 in relazione all'anno precedente

Migliorato	Invariato	Peggiorato
27 cciaa	27 cciaa	18 cciaa

Aspetti largamente apprezzati

- Corale consenso per gli strumenti IC per supportare le Camere durante la pandemia: IC era preparata e in anticipo sui tempi
- Apprezzato il supporto verso le imprese: elenchi covid, remotizzazione servizi, mailing
- Utili le riunioni SG su temi tecnologici
- Ottima percezione del presidio dei CC e dell'apporto dei Consulenti Professionali, anche senza costante presenza fisica

Ambito miglioramento

- Presentare le iniziative in tempo utile per il Bilancio Camerale.
- Gestione dei centralini durante lo smart working
- Costi servizi per camere piccole
- Bollatura formulari ambientali
- Formazione su strumenti di produttività individuale
- Collegamenti/rete sul territorio per supporto smart-working (non direttamente IC)

Idee e novità proposte

- Digitalizzazione formulari all'interno dei libri contabili.
- 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
- Ricorso "scalabile" ai DNA onsite
- Servizi per la PA locale oltre il SUAP
- Possibilità di chiudere sportelli fisici: tutti i servizi da remoto

Customer Satisfaction 2020 - CCIAA

Interviste ai Segretari Generali – Aree di intervento

Suggerimenti per il supporto alle piccole e medie imprese

- 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
- supporto a ricerca e sviluppo, capacità innovativa e rete con centri di eccellenza (Università, Politecnici, Incubatori, Laboratori di idee, etc.)
- strumenti di partecipazione a bandi comunitari
- accesso a mercati internazionali

(alcuni timori di sovrapposizione con le Associazioni)

Temi da trattare nelle riunioni dei Segretari Generali

- argomenti Hi-Tech
- progetti strategici IC in corso
- formazione sui temi della riduzione di spesa in bilancio
temi manageriali e di gestione dello smart-working
- certificazione di prodotto
- lettura dati territoriali RI (settori in espansione, difficoltà, etc.)

(Maggior coordinamento con UC, se possibile partecipazione in presenza)

Customer Satisfaction 2020 - CCIAA

Rilevazione Istituzionale: confronto 2019 / 2020

Rilevazione attiva dal 16 Novembre al 18 Dicembre 2020 effettuata tramite compilazione di un questionario on-line		
	2019	2020
Destinatari	Responsabili/Dirigenti	Responsabili/Dirigenti
N° Questionari inviati	656	638
N° Questionari compilati	452	462
% compilazione	69%	72%
Valutazione generale	8,4	8,5

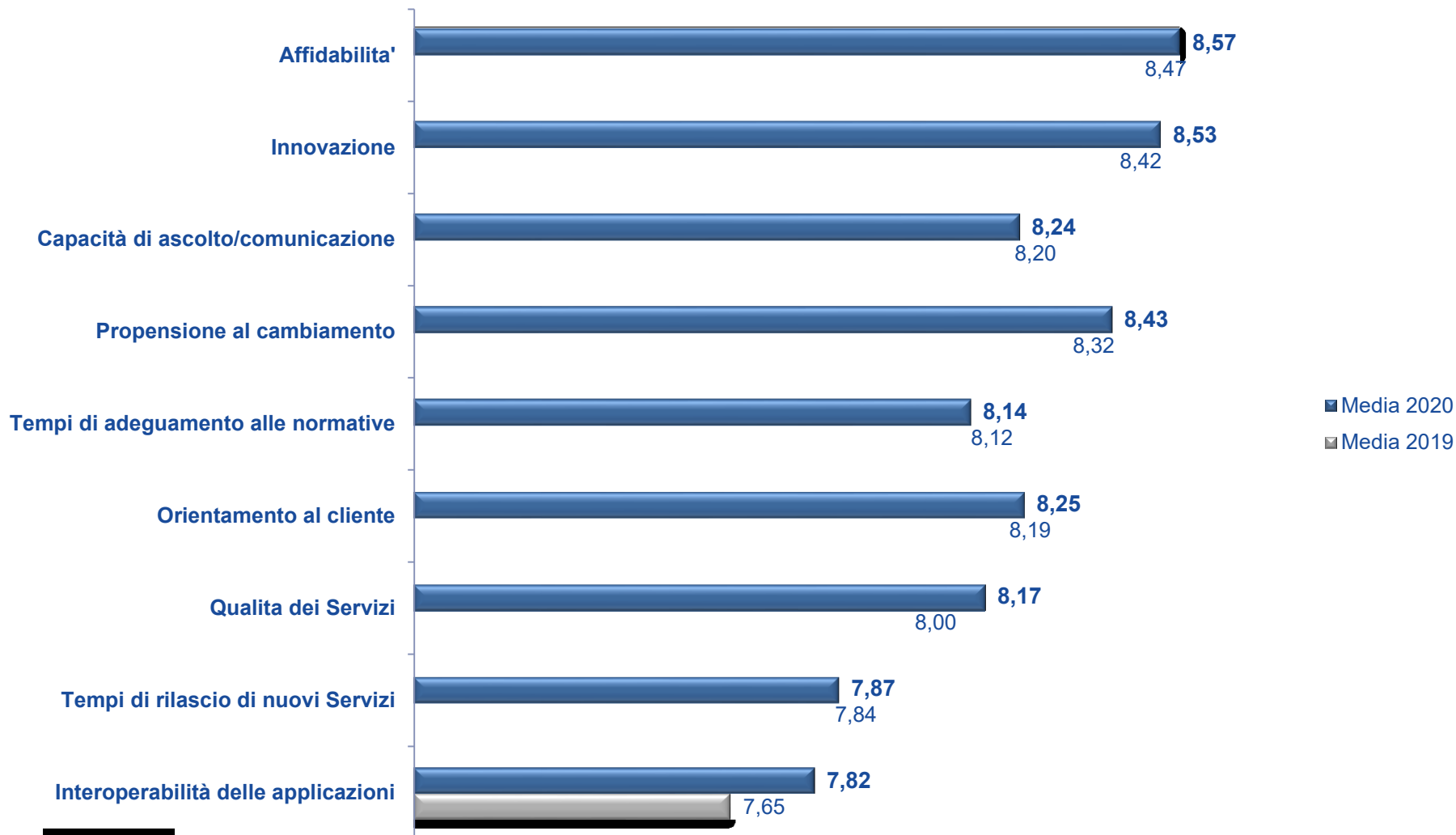
Customer Satisfaction 2020 - CCIAA

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>	462	8,2 (+ 0,1 rispetto al 2019)
<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>	462	8,9 (- 0,1 rispetto al 2019)
<i>Che punteggio darebbe, complessivamente, alle azioni e ai contributi messi in campo da InfoCamere per la Sua Camera di Commercio?</i>	534	8,6 (+ 0,3 rispetto al 2019)
<i>Quanto é complessivamente soddisfatto dei Servizi da Lei prevalentemente utilizzati?</i>	462	8,2 (+ 0,1 rispetto al 2019)
MEDIA GENERALE		8,5

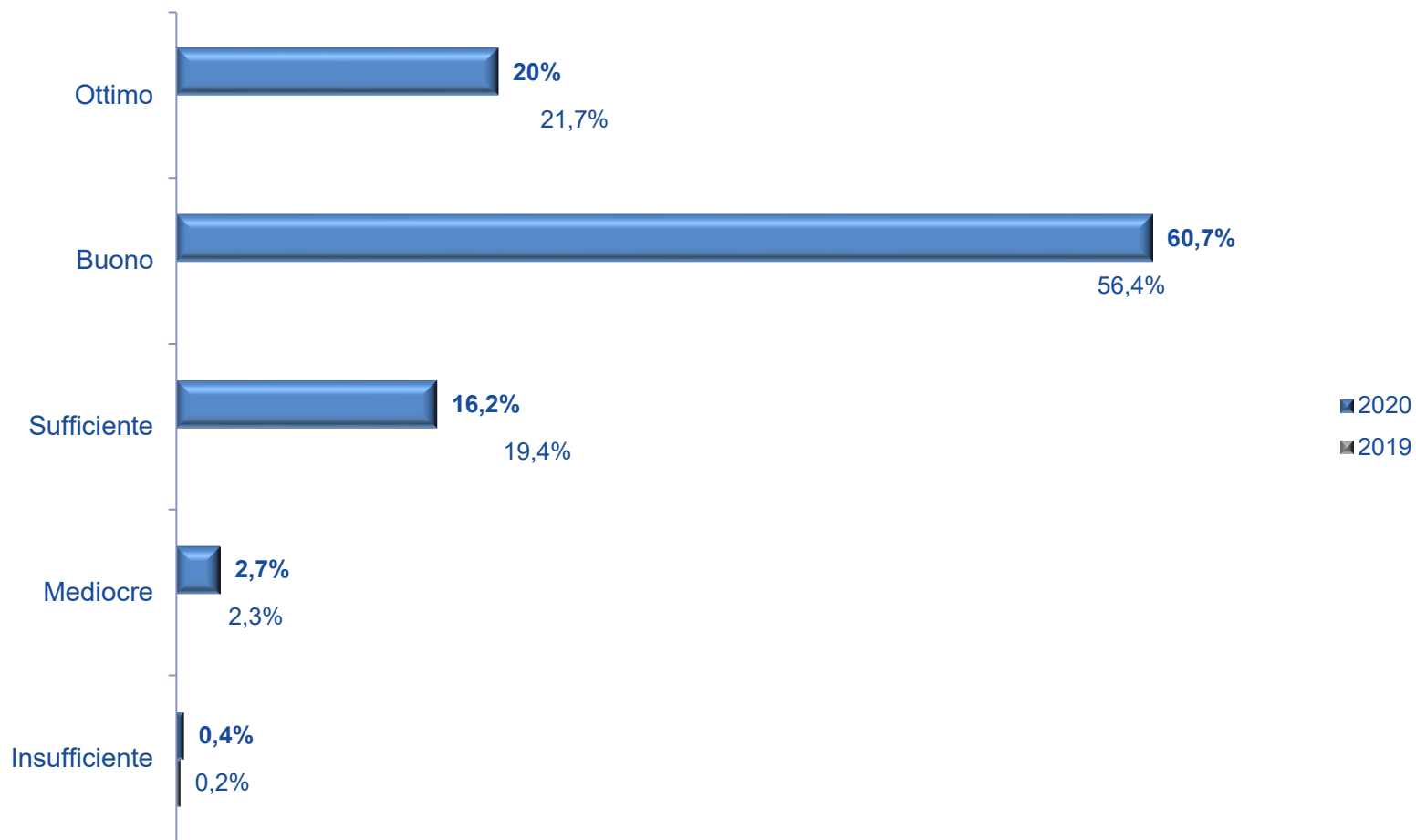
Customer Satisfaction 2020 - CCIAA

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



Customer Satisfaction 2020 - 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 2020

Telemaco Utenti Diretti

Inquiry e Pratiche

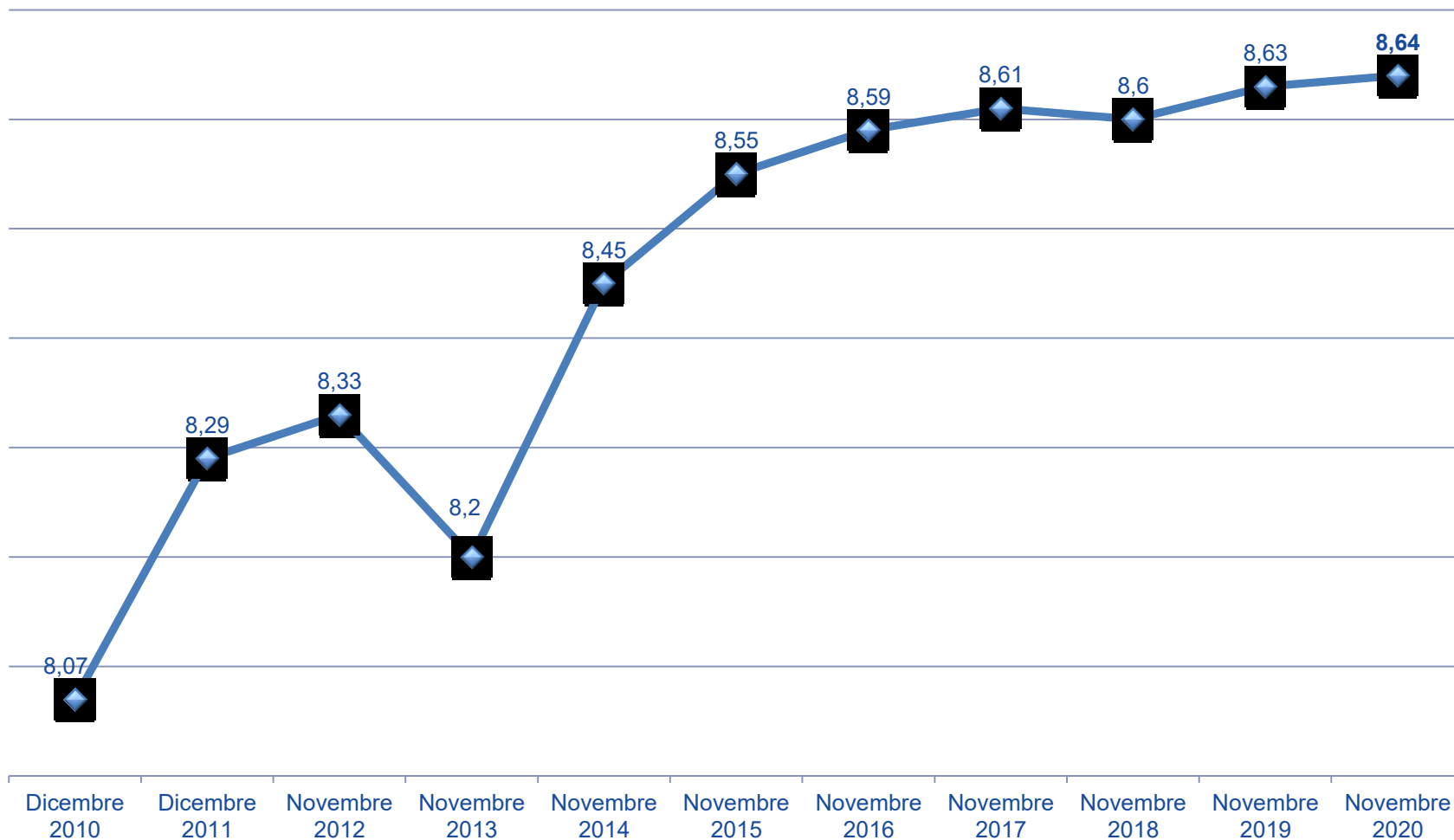
La rilevazione è stata effettuata dalla società **SWG S.p.A.** nel mese di novembre 2020 attraverso la somministrazione di 1.200 interviste telefoniche con metodologia CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing).

- 600 interviste sono state rivolte a clienti che hanno usufruito del servizio Telemaco a fini puramente consultativi (Inquiry): *pagg. 10 e 11*
- 600 interviste sono state rivolte a clienti che hanno usufruito del servizio Telemaco per l'invio di pratiche telematiche (Pratiche)): *pagg. 12 e 13*

Scala di valutazione utilizzata: 1-10

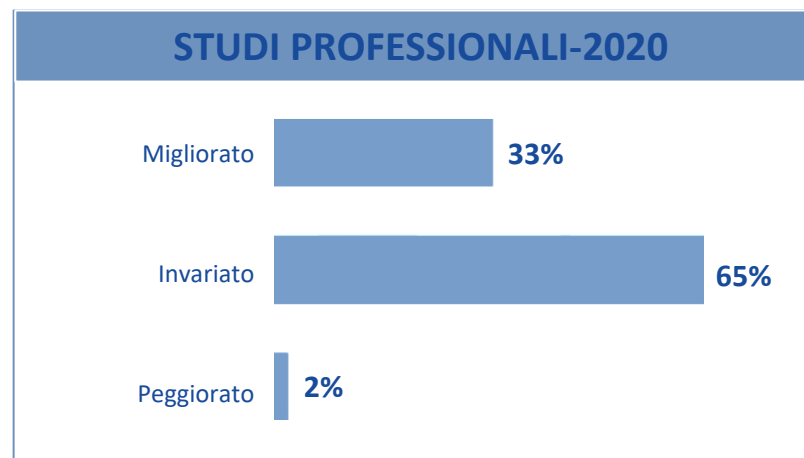
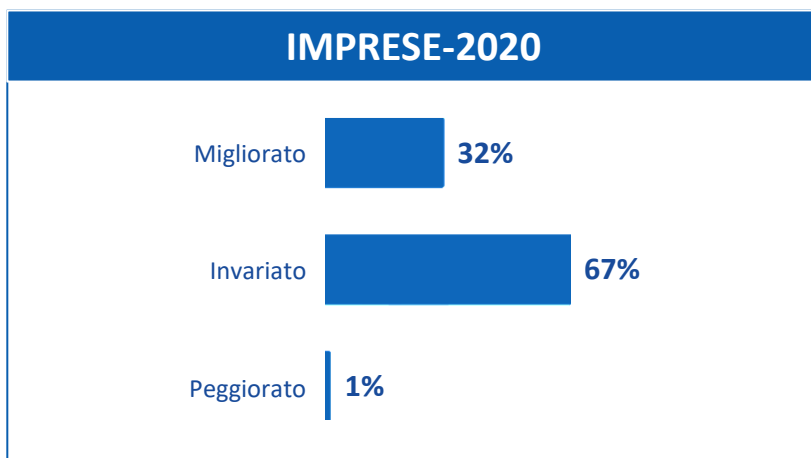
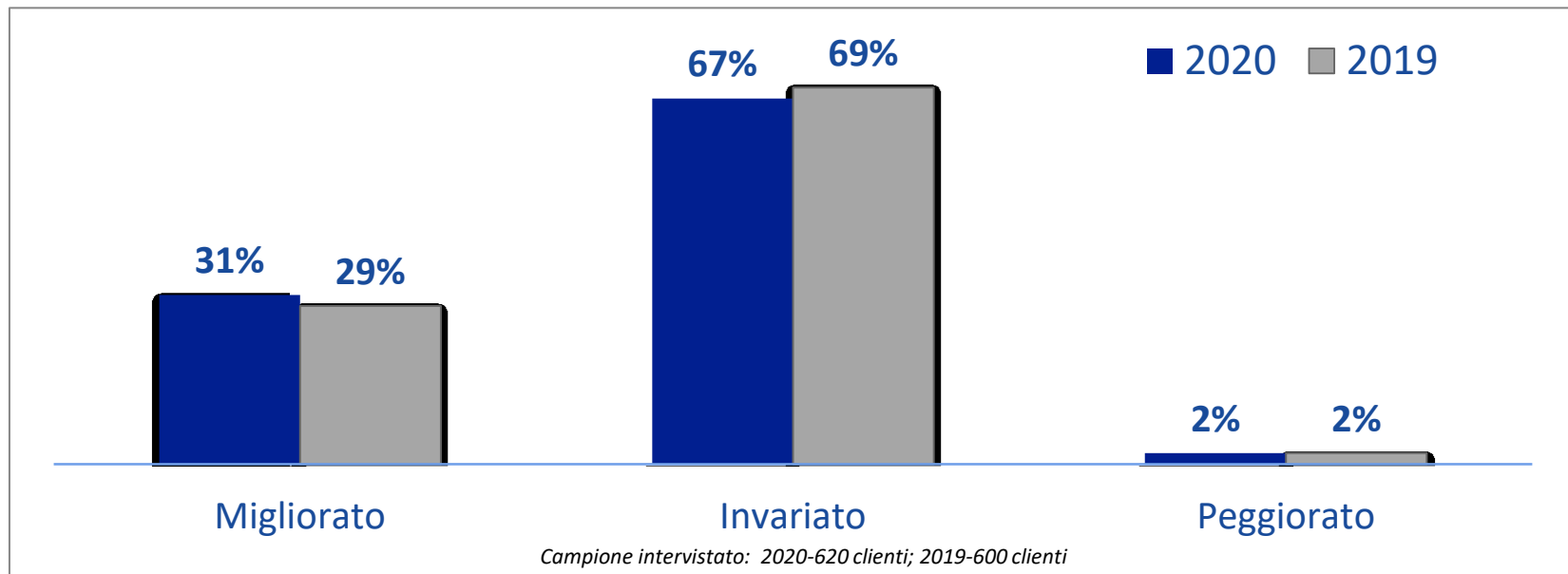
Customer Satisfaction 2020 – Telemaco Utenti Diretti - *Inquiry*

Trend storico del grado di soddisfazione del servizio Telemaco



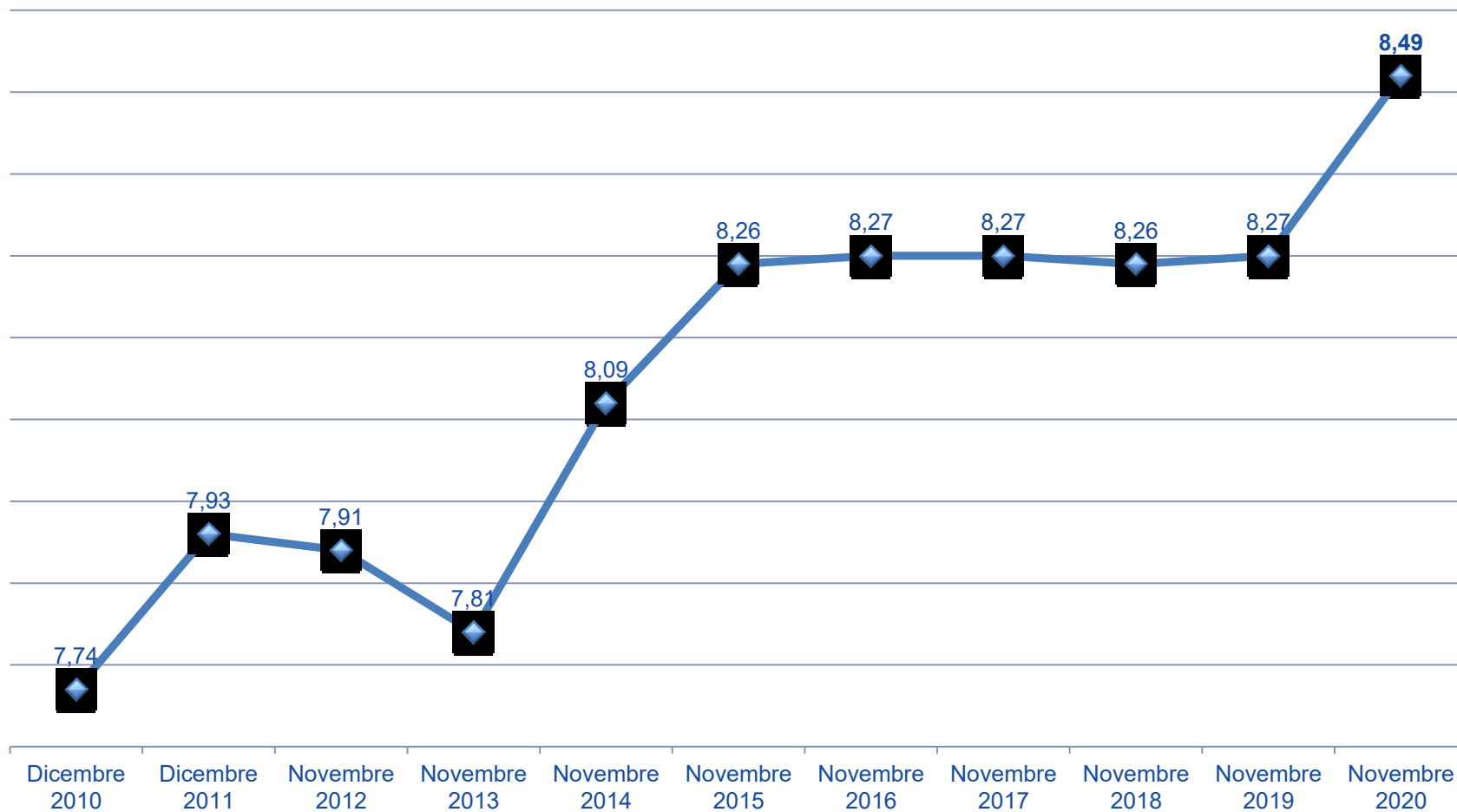
Customer Satisfaction 2020 – Telemaco Utenti Diretti - *Inquiry*

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



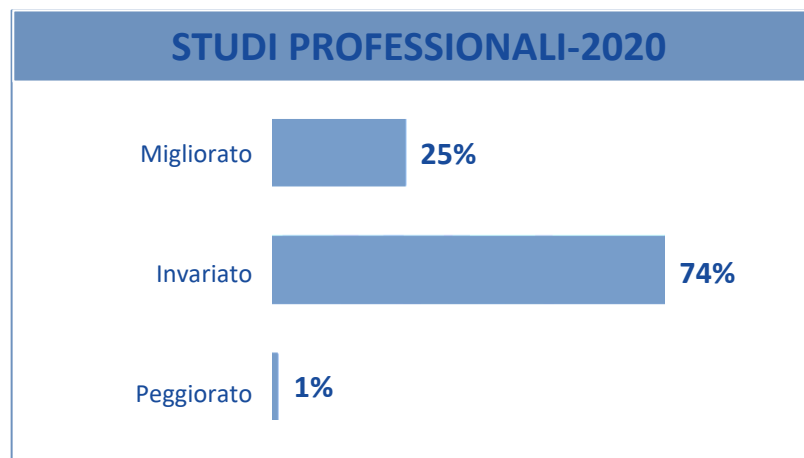
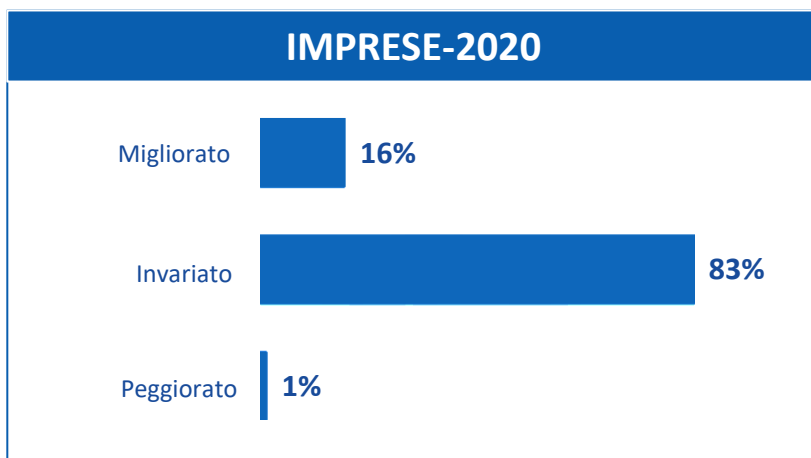
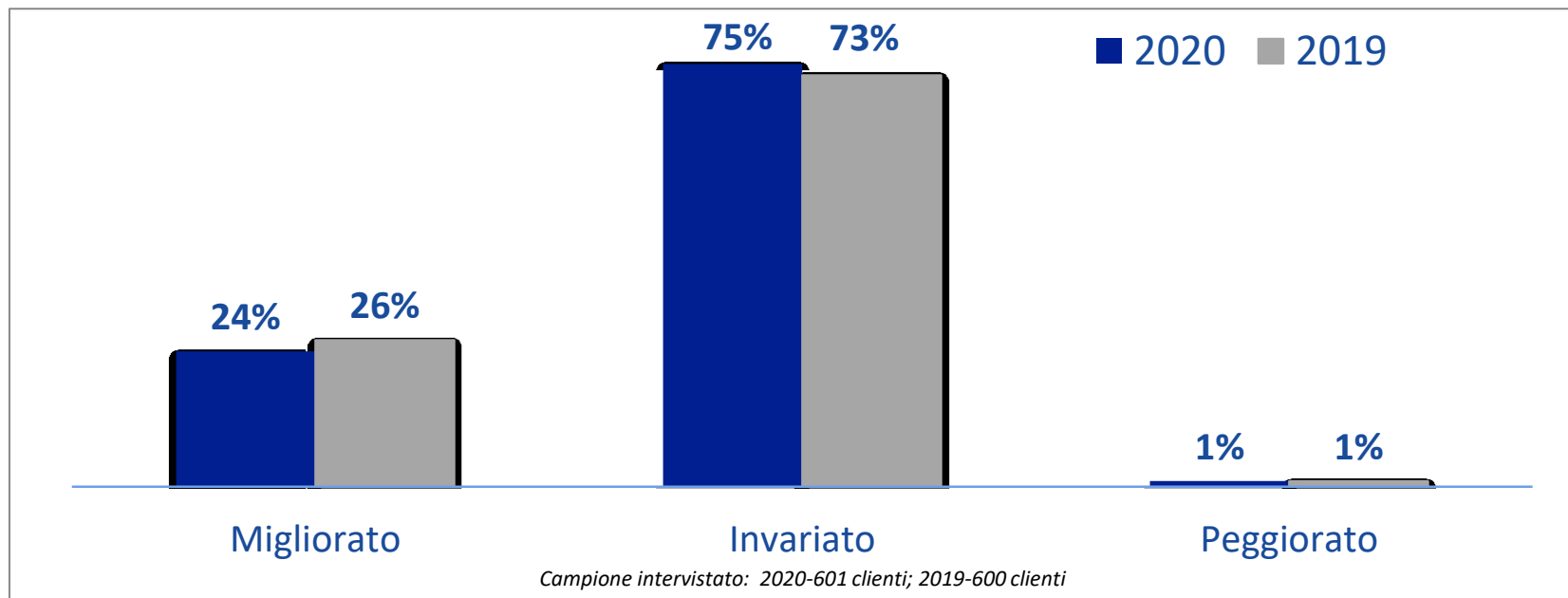
Customer Satisfaction 2020 – Telemaco Utenti Diretti - Pratiche

Trend storico del grado di soddisfazione del servizio Telemaco



Customer Satisfaction 2020 – Telemaco Utenti Diretti - Pratiche

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





Innovare è Crescere

Grazie per l'attenzione.

Direzione Risorse Umane, Organizzazione e Affari Generali

infocamere.it



twitter.com/infocamere

