

CUSTOMER SATISFACTION



2025



OBIETTIVO

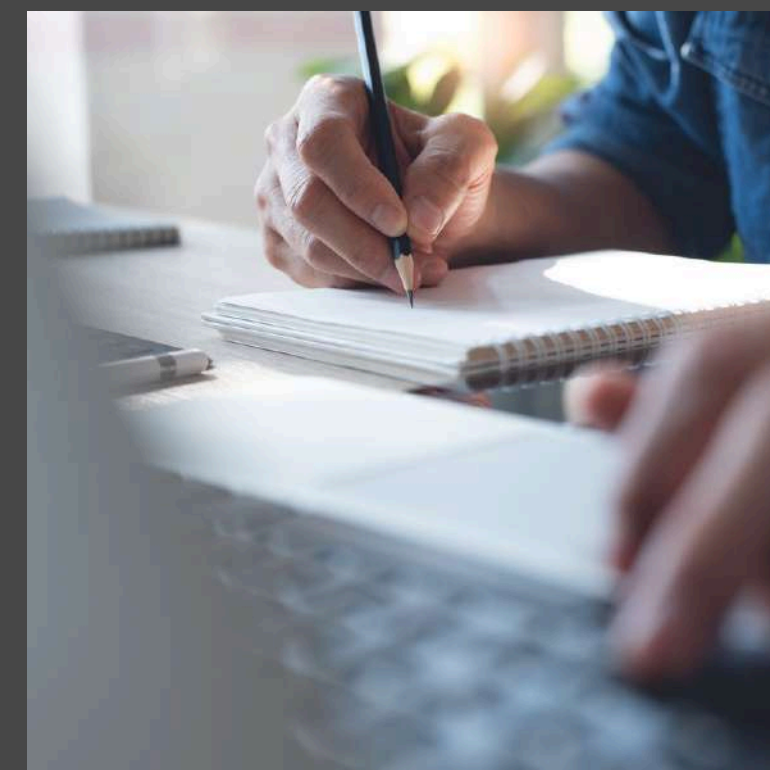
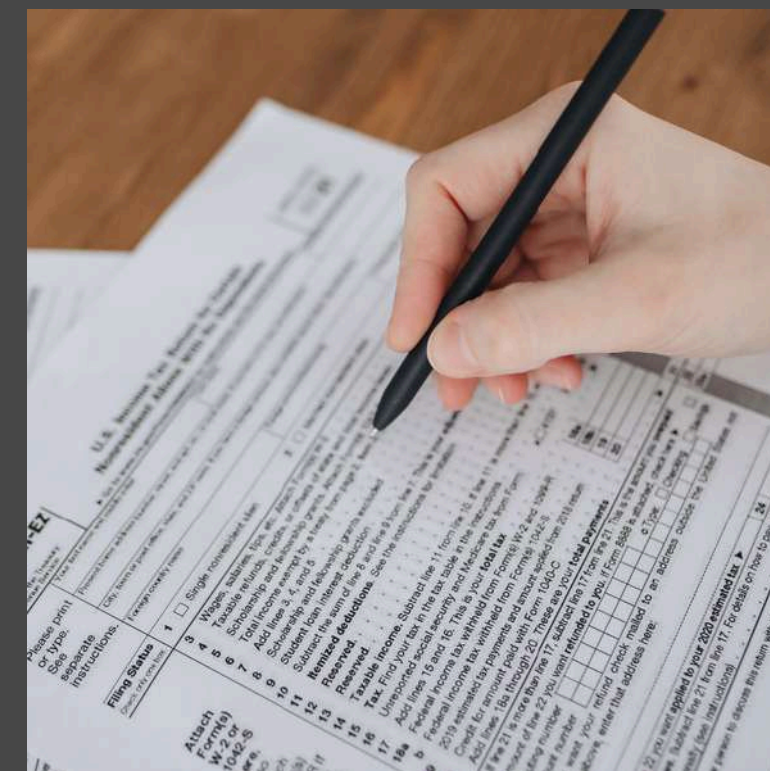
MISURARE IL LIVELLO DI CUSTOMER SATISFACTION
ESPRESSO DAGLI STAKEHOLDER SUI SEGUENTI
SERVIZI EROGATI NEL 2025:

CARNET ATA DIGITALE

AREA PROMOZIONE E REGOLAZIONE DEL MERCATO

DIRITTO ANNUALE E SERVIZIO IMPRESA.ITALIA

AREA ANAGRAFICA



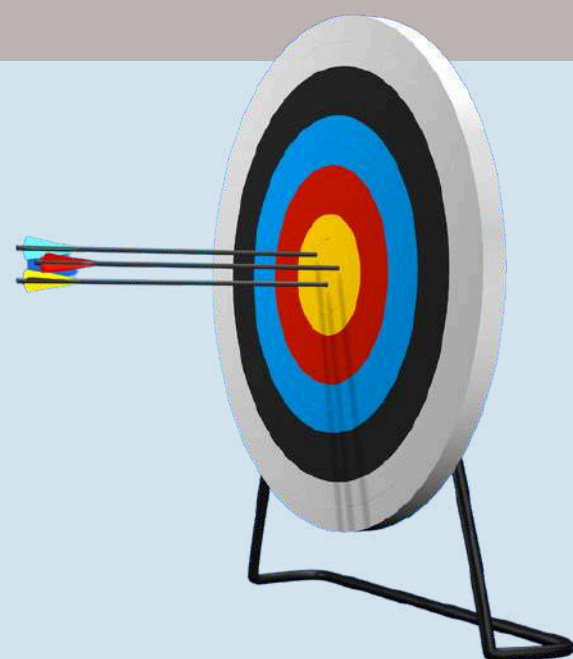
METODOLOGIA

MODALITÀ DI RILEVAZIONE

PROGETTAZIONE

MODELLO UNIONCAMERE

TARGET
=
POSSIBILI UTENTI
DEL SERVIZIO



RILEVAZIONE

CAWI, GOOGLE MODULI

PERIODO:

**DIRITTO ANNUALE
E SERVIZIO IMPRESA.ITALIA**
FINE MAGGIO - INIZIO AGOSTO

CARNET ATA
METÀ OTTOBRE - METÀ NOVEMBRE

RISPOSTE ANONIME,
UTILIZZATE IN FORMA AGGREGATA



ELABORAZIONE

COSTRUZIONE
INDICE DI SODDISFAZIONE
(KPI)

=

MISURA SINTETICA DEL
LIVELLO DI SODDISFAZIONE



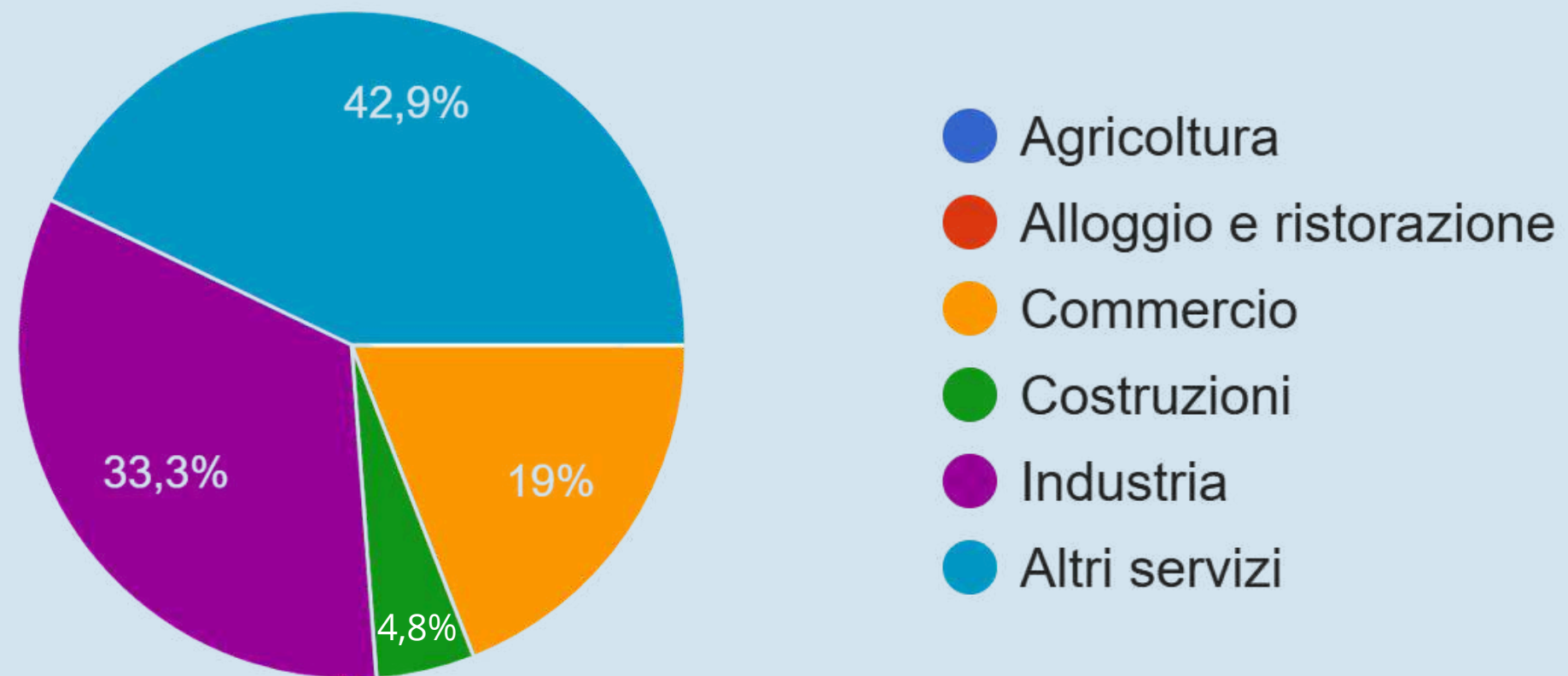
**PER IL CALCOLO SI SONO AGGREGATE
LE RISPOSTE CARATTERIZZATE
DA UNA MAGGIORE POSITIVITÀ
RISPETTO AL GIUDIZIO COMPLESSIVO**

CARNET ATA DIGITALE

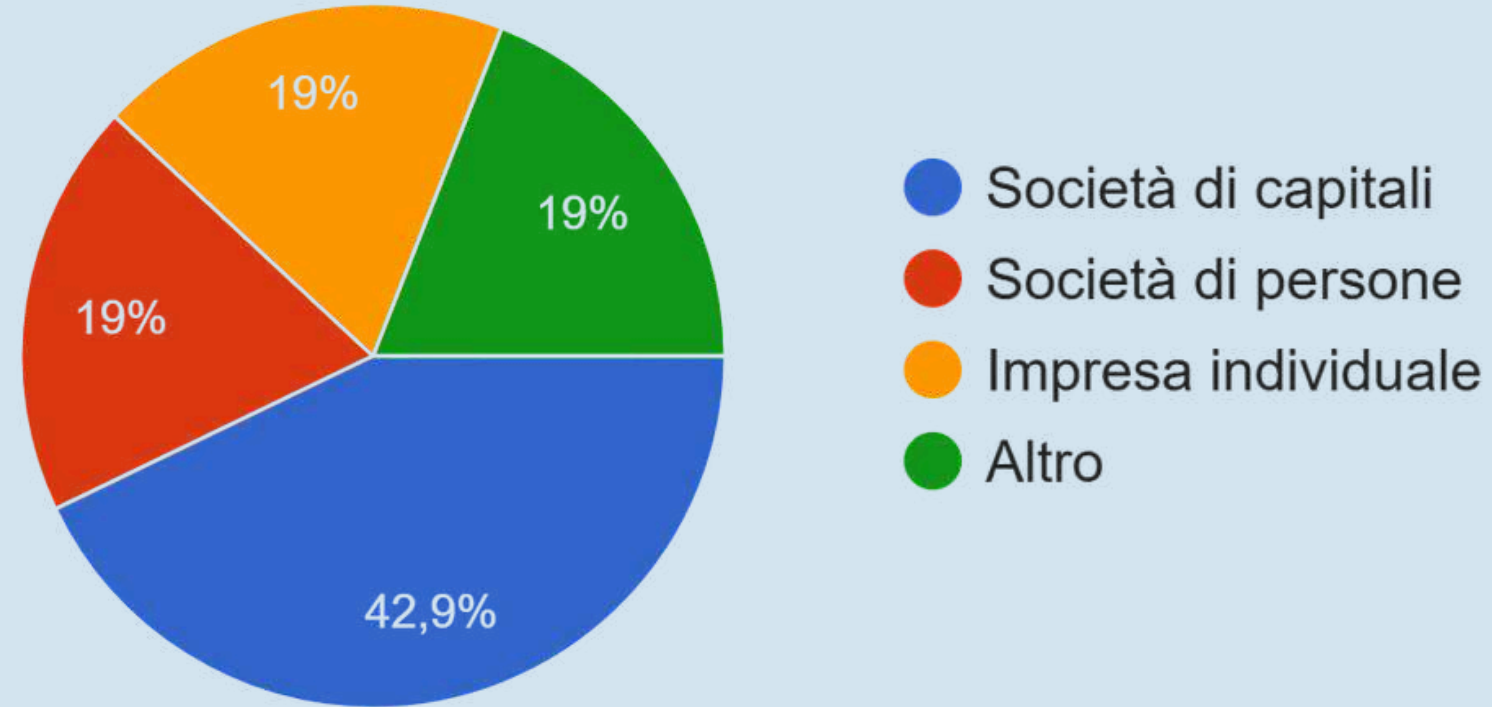
IL QUESTIONARIO È STATO INVIATO A **72** UTENTI FRUITORI DEL SERVIZIO CARNET ATA.

LE RISPOSTE RICEVUTE SONO STATE **21 (29,2% DEL CAMPIONE)**.

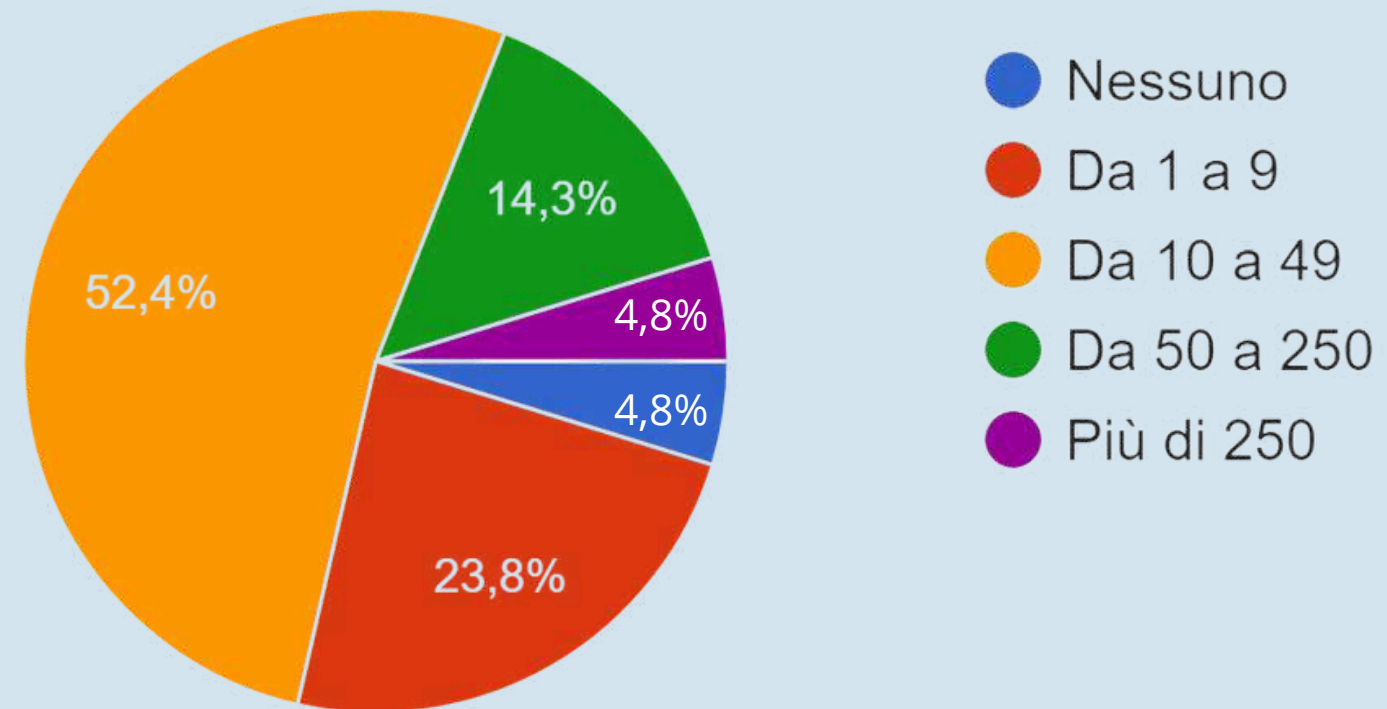
SETTORE DI APPARTENENZA



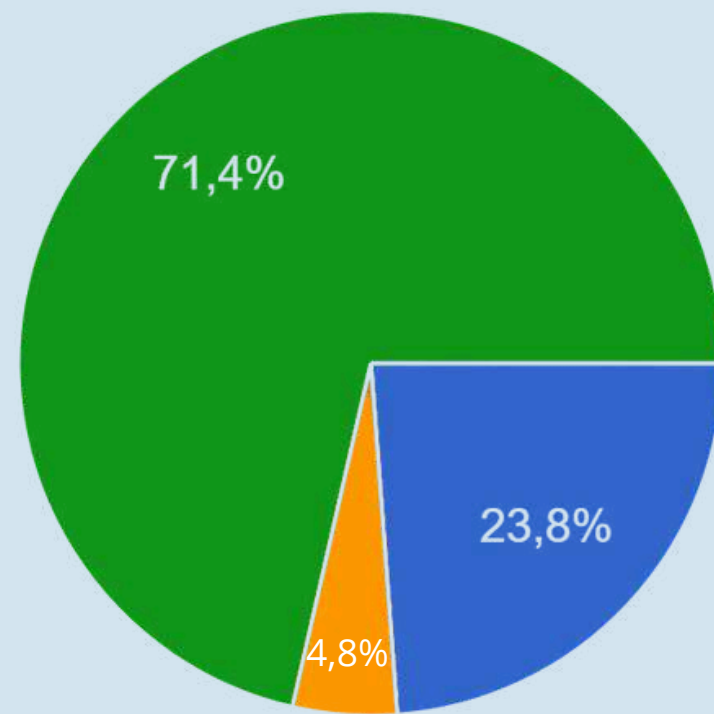
FORMA GIURIDICA



NUMERO MEDIO ADDETTI ULTIMO ANNO



POSIZIONE ALL'INTERNO DELL'IMPRESA

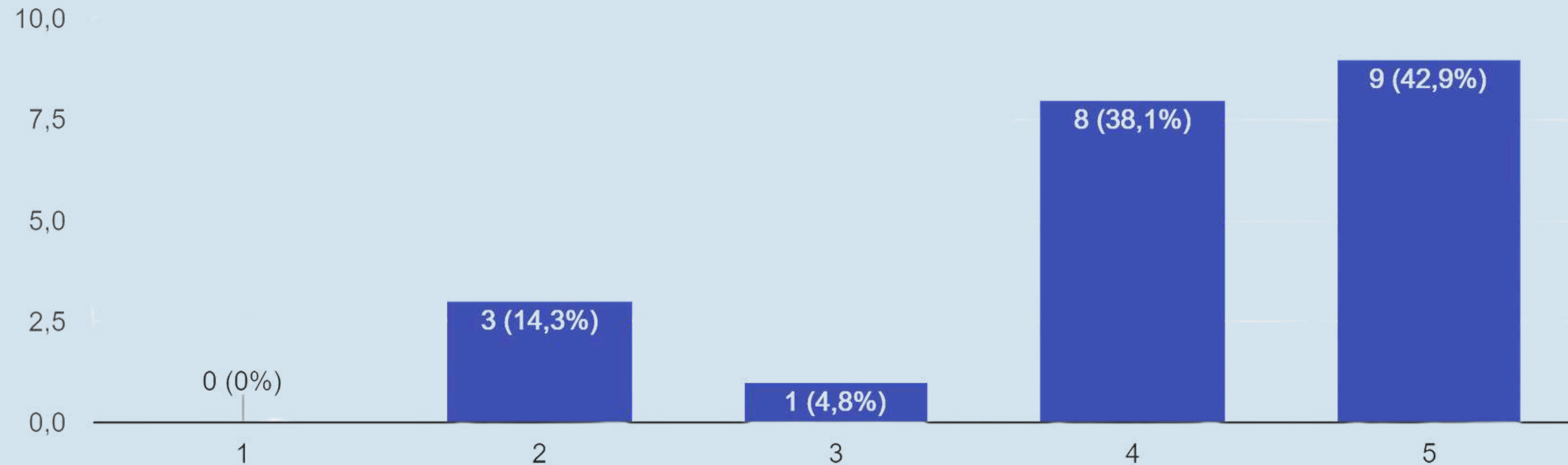


- Titolare/legale rappresentante
- Direttore
- Responsabile
- Impiegato
- Commercialista



GRADIMENTO COMPLESSIVO SUL SERVIZIO CARNET ATA

COME VALUTA IL SERVIZIO DI RILASCIO DEL CARNET ATA? (1=INSUFFICIENTE, 5=OTTIMO)



INDICE DI GRADIMENTO

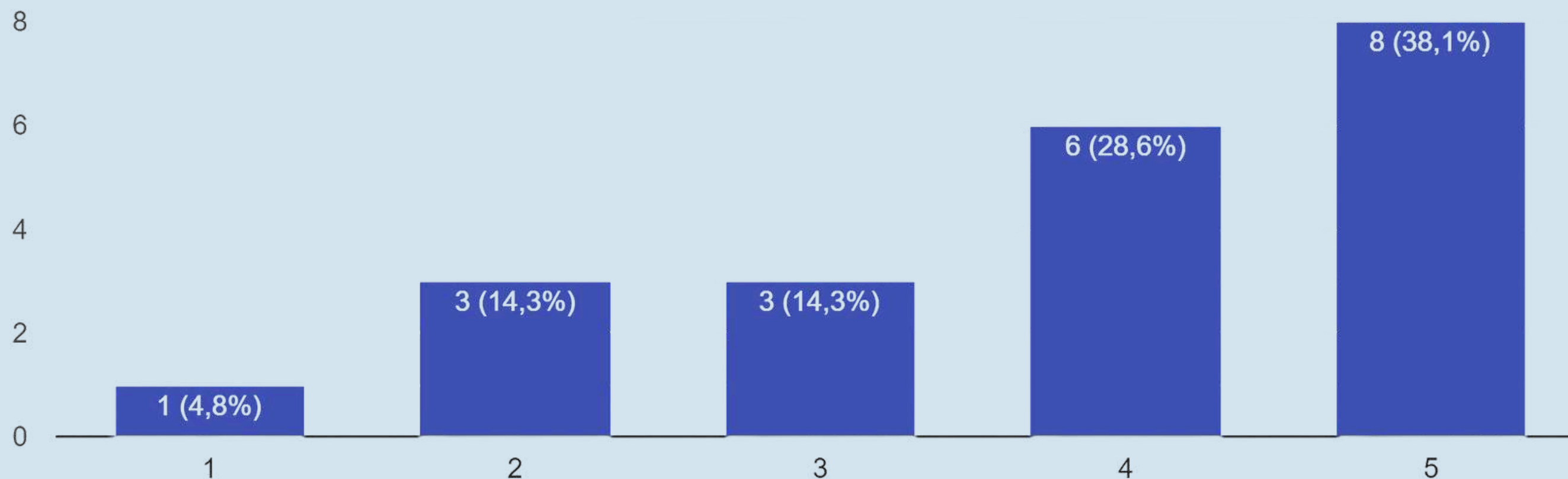
IL GRADIMENTO DEL SERVIZIO DI CARNET ATA È PARI ALL'81%.

PER CIRCA IL 43% DEL CAMPIONE

IL LIVELLO DI SODDISFAZIONE È MASSIMO.

NESSUNO RITIENE IL SERVIZIO INSUFFICIENTE.

CON RIGUARDO AL RILASCIO DEL CARNET ATA, COME GIUDICA L'UTILIZZO DEL PORTALE ONLINE CERT'O ATA PER LA RICHIESTA DEL CARNET?



INDICE DI GRADIMENTO

IL GRADIMENTO DEL PORTALE CERT'O ATA È PARI ALL'66,7%.

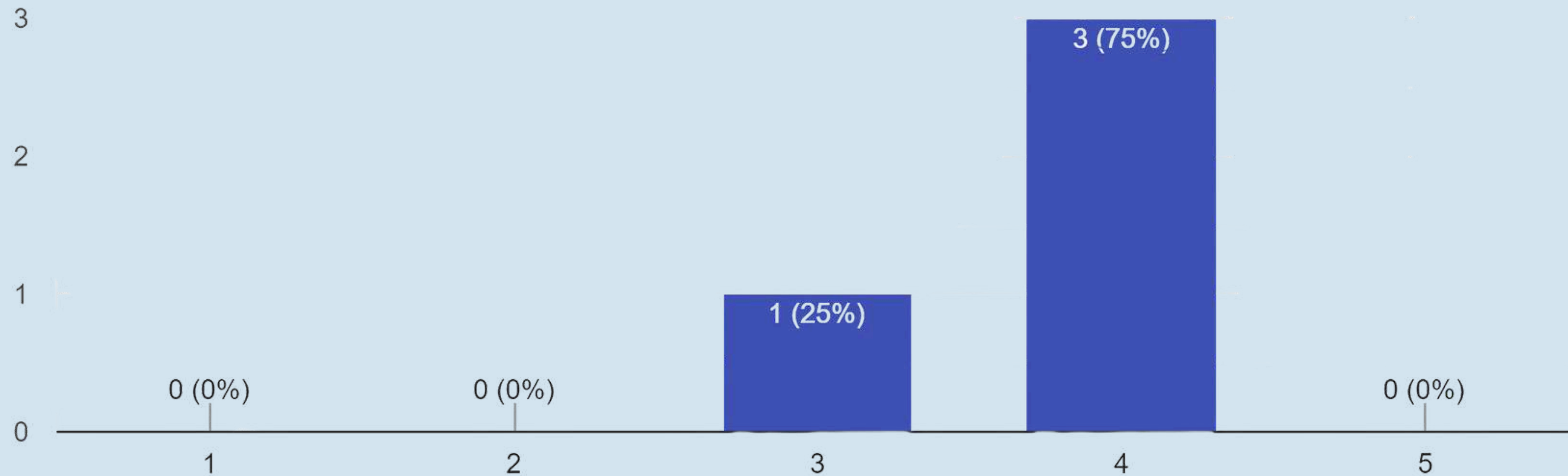
PER IL 38% DEL CAMPIONE

IL LIVELLO DI SODDISFAZIONE È MASSIMO.

SOLO UNA PERSONA RITIENE IL SERVIZIO INSUFFICIENTE.

CON RIGUARDO AL CARNET ATA,
HA MAI UTILIZZATO L'APP PER IL RILASCIO DEL CARNET ATA DIGITALE?

➔ SE SÌ, COME LA GIUDICA?



INDICE DI GRADIMENTO

IL GRADIMENTO DELL'APP CARNET ATA DIGITALE È PARI AL 75%.

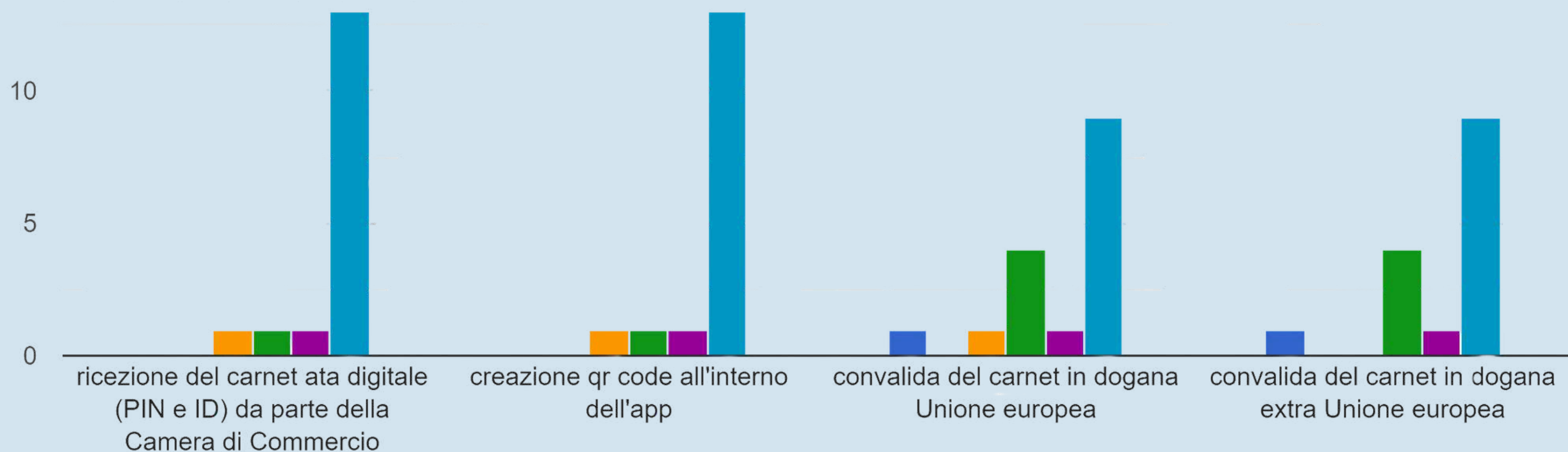
NESSUNO RITIENE IL SERVIZIO INSUFFICIENTE.

**OLTRE L'81% DI CHI NON USA L'APP PER CARNET ATA DIGITALE
NON LO FA PER LA POCA RICHIESTA DI CARNET.**

COME VALUTA IL GRADO DI SEMPLIFICAZIONE DI CIASCUNA DELLE SEGUENTI FASI?

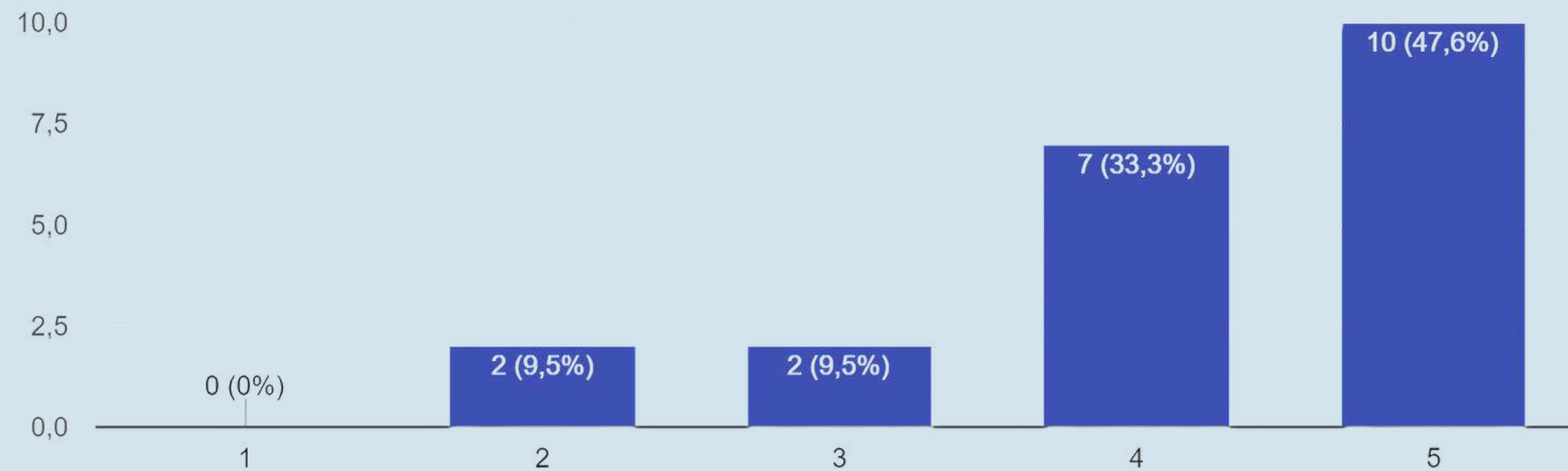
(1=INSUFFICIENTE, 5=OTTIMO)

1 2 3 4 5 Non ho effettuato questa operazione



**LA SEMPLIFICAZIONE È PERCEPITA PIÙ ALTA NELLE FASI DIGITALI INIZIALI.
LE OPERAZIONI DOGANALI RISULTANO MENO SPERIMENTATE E POTENZIALMENTE PIÙ COMPLESSE.
LE ULTIME 2 FASI SONO STATE MENO EFFETTUATE DAGLI UTENTI,
LIMITANDO LA RAPPRESENTATIVITÀ DELLA VALUTAZIONE.**

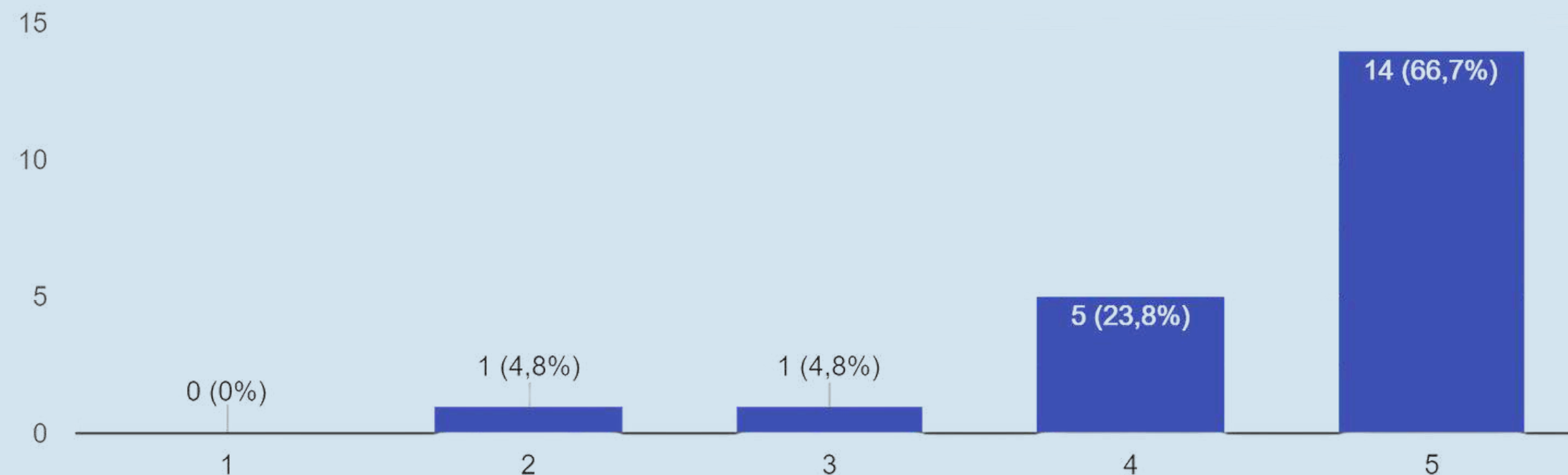
COME VALUTA IL LIVELLO DI COMPETENZA DEL PERSONALE NEL RISPONDERE ALLE SUE ESIGENZE? (1=INSUFFICIENTE, 5=OTTIMO)



INDICE DI GRADIMENTO

80,9%

COME VALUTA LA CORTESIA E LA COLLABORAZIONE DEL PERSONALE NEL RISPONDERE ALLE SUE ESIGENZE? (1=INSUFFICIENTE, 5=OTTIMO)



INDICE DI GRADIMENTO

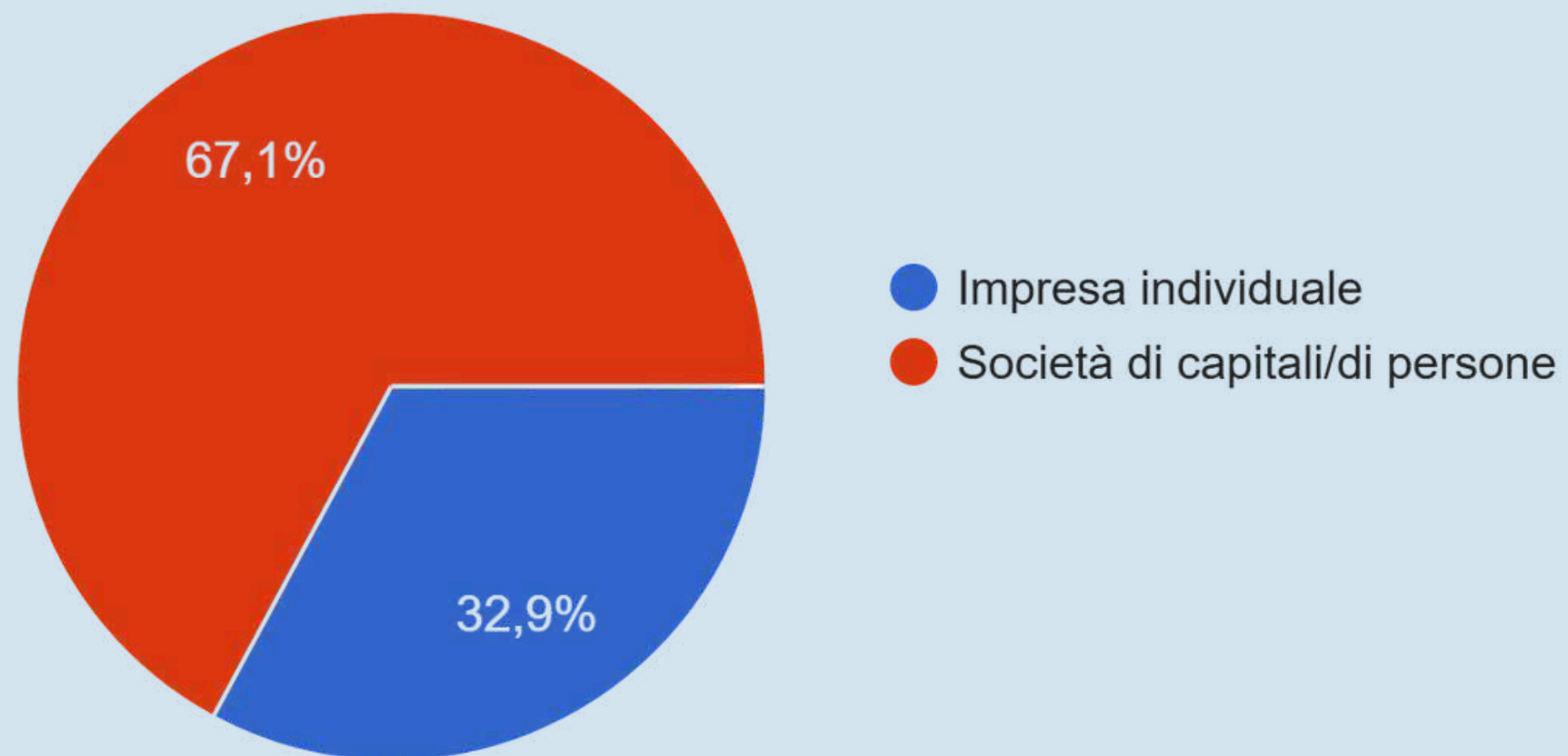
90,5%

DIRITTO ANNUALE E SERVIZIO IMPRESA .ITALIA

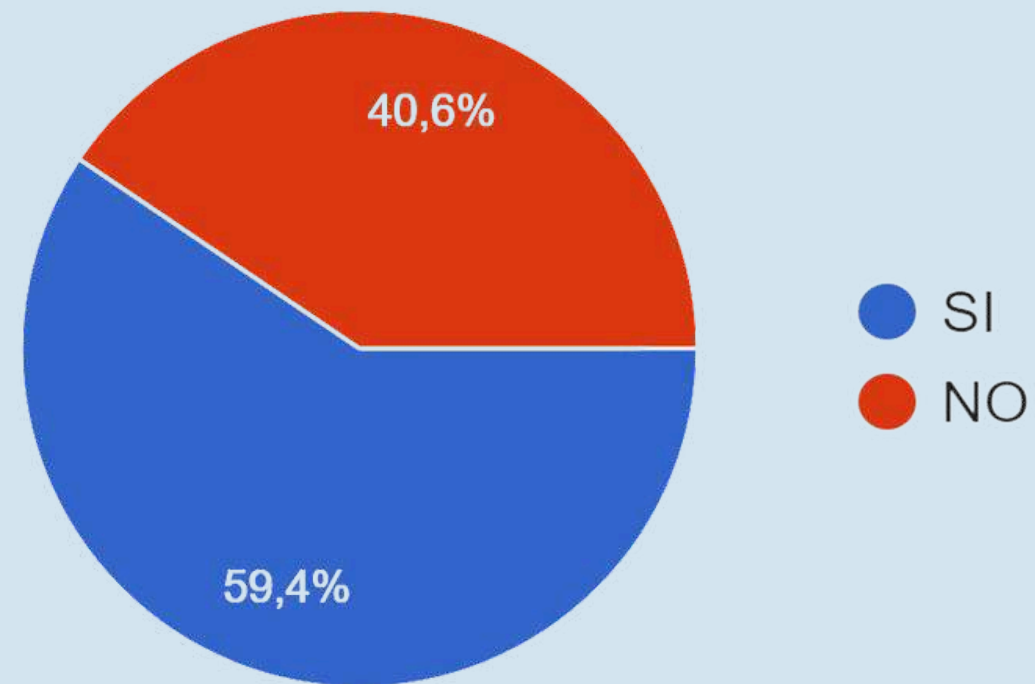
IL QUESTIONARIO HA AVUTO **1.366** RISPOSTE.

L'INVITO ALLA COMPILAZIONE È STATO INTEGRATO AL MA.MA. CHE ANNUALMENTE INFOCAMERE INVIA ALLE IMPRESE BRESCIANE PER IL PAGAMENTO DEL DIRITTO ANNUALE.

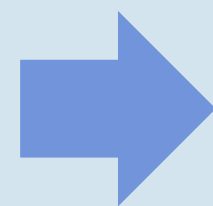
FORMA GIURIDICA IMPRESA



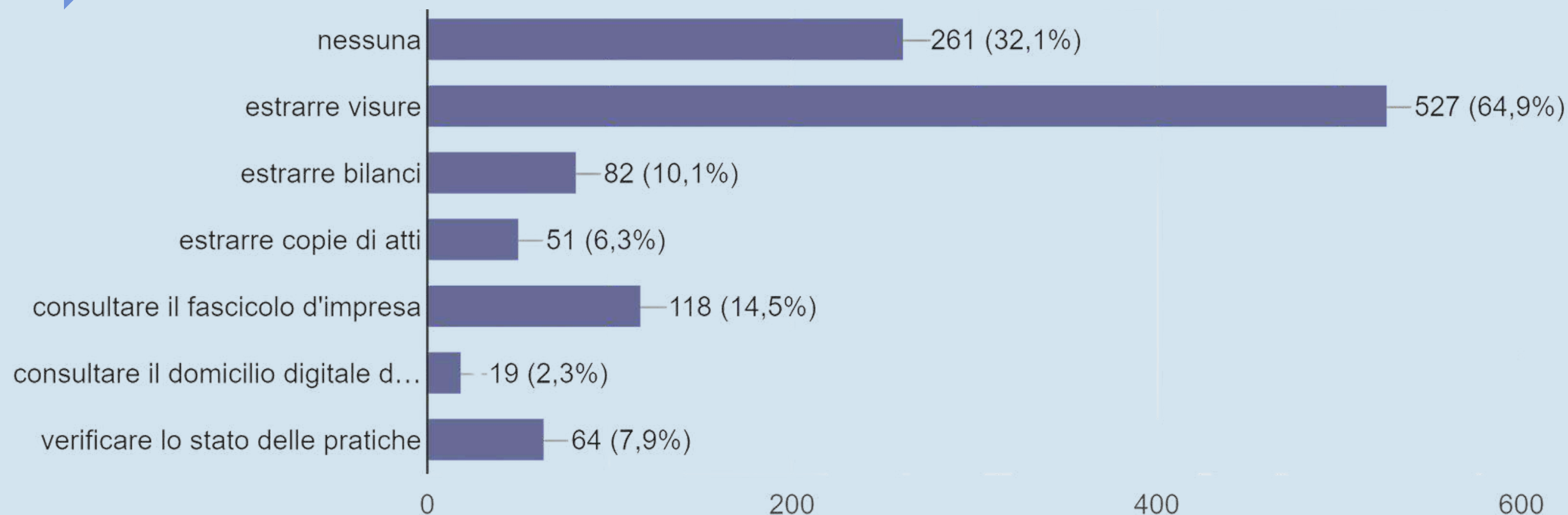
È A CONOSCENZA DEL SERVIZIO IMPRESA.ITALIA?



812 RISPONDENTI SONO A CONOSCENZA DEL SERVIZIO IMPRESA.ITALIA

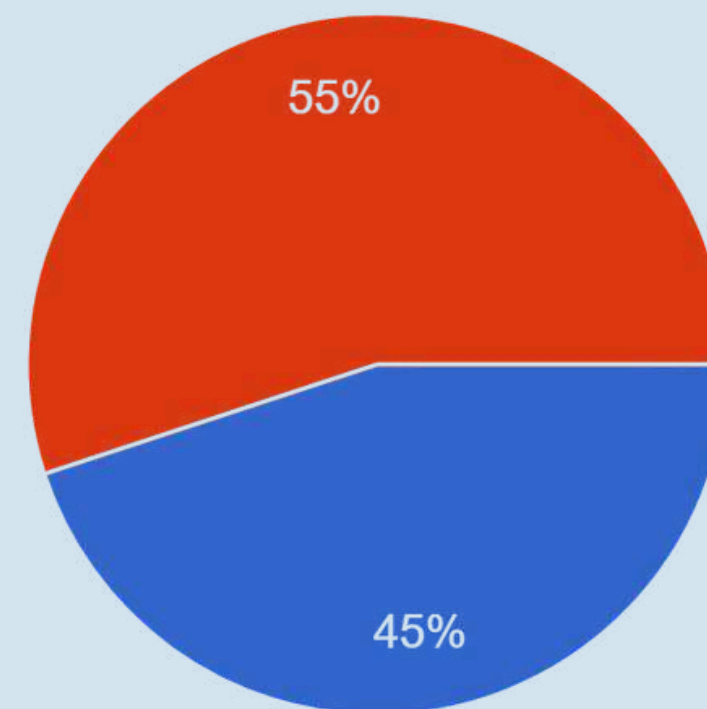


PER QUALI FUNZIONALITÀ HA USATO IMPRESA.ITALIA?



È A CONOSCENZA DELLA FUNZIONALITÀ DI PAGAMENTO DEL DIRITTO ANNUALE PRESENTE NELL'APP IMPRESA.ITALIA?

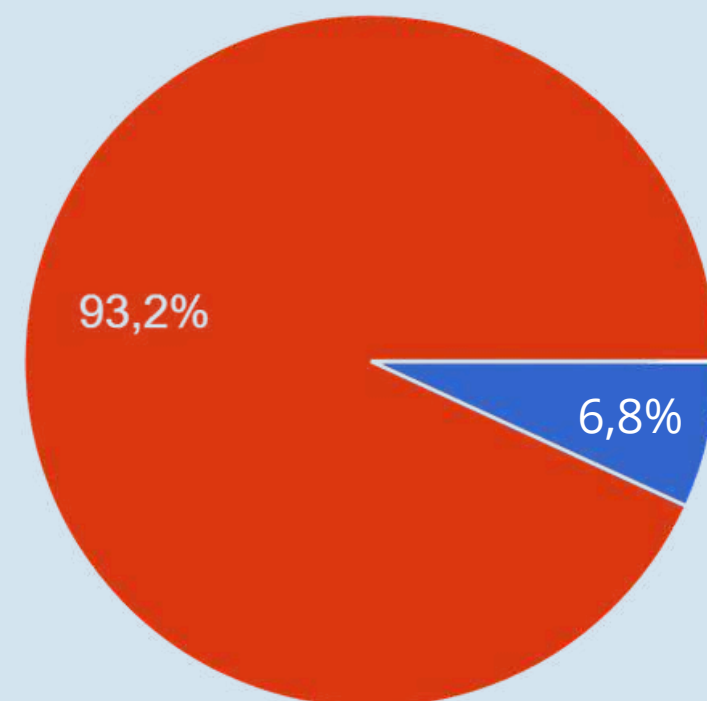
365 RISONDENTI RISULTANO A CONOSCENZA DELLA FUNZIONALITÀ PAGAMENTO DIRITTO ANNUALE TRAMITE APP IMPRESA.ITALIA



● SI
● NO

HA UTILIZZATO L'APP IMPRESA.ITALIA PER IL PAGAMENTO DEL DIRITTO ANNUALE 2024?

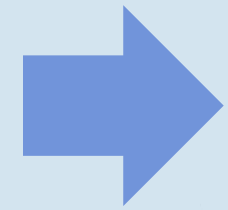
25 UTENTI HANNO UTILIZZATO L'APP PER IL PAGAMENTO DEL DIRITTO ANNUALE 2024



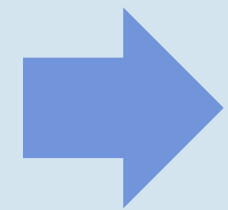
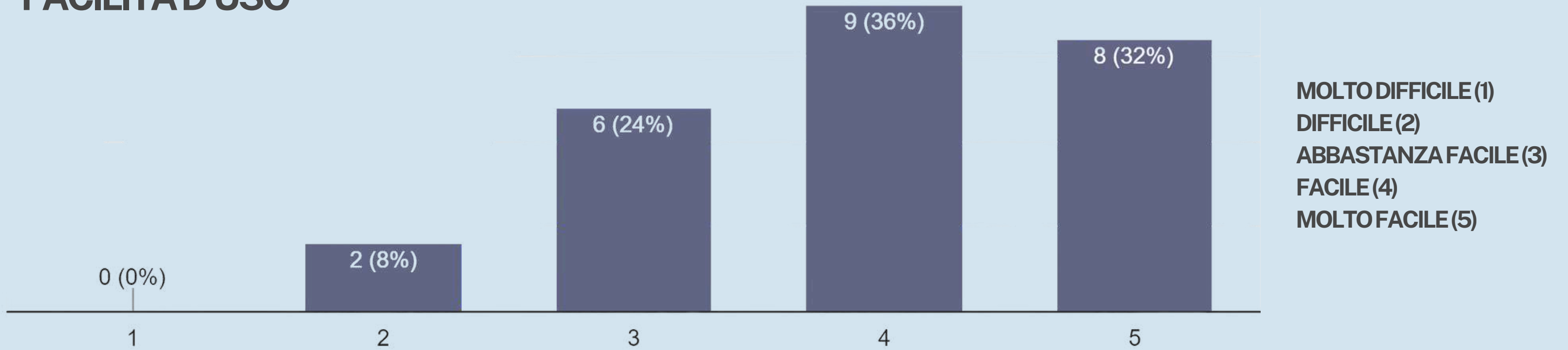
● SI
● NO



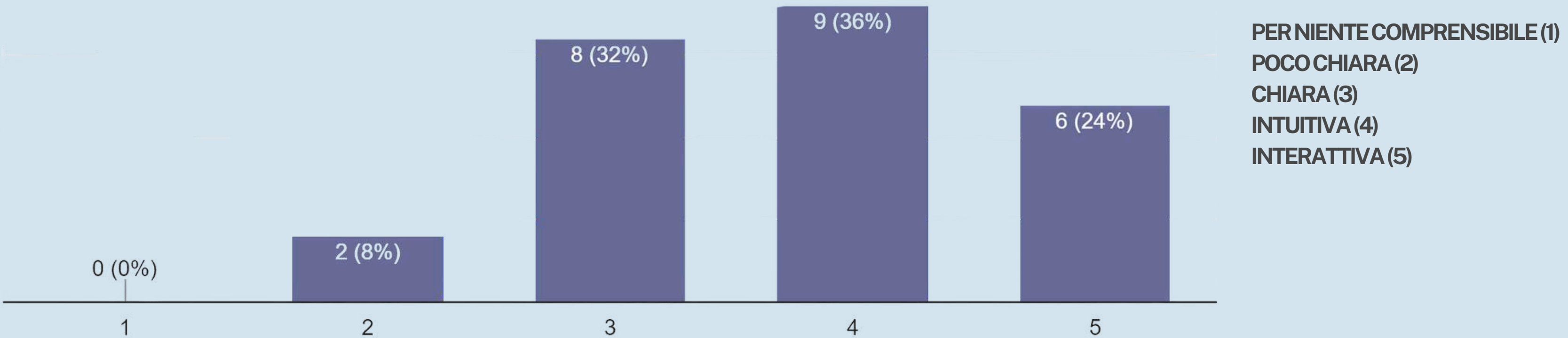
APP IMPRESA.ITALIA PER IL PAGAMENTO DEL DIRITTO ANNUALE 2024



FACILITÀ D'USO

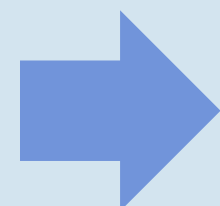


VESTE GRAFICA



GRADIMENTO COMPLESSIVO SUL SERVIZIO APP IMPRESA.ITALIA PER IL PAGAMENTO DEL DIRITTO ANNUALE 2024

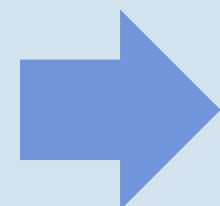
INDICE DI GRADIMENTO



FACILITÀ D'USO

**IL GRADIMENTO SULLA FACILITÀ D'USO DEL SERVIZIO È PARI AL 68%.
PER OLTRE IL 30% DEL CAMPIONE LA FACILITÀ D'USO È MASSIMA.
NESSUNO RITIENE LA FRUIZIONE DEL SERVIZIO INSUFFICIENTE.**

INDICE DI GRADIMENTO

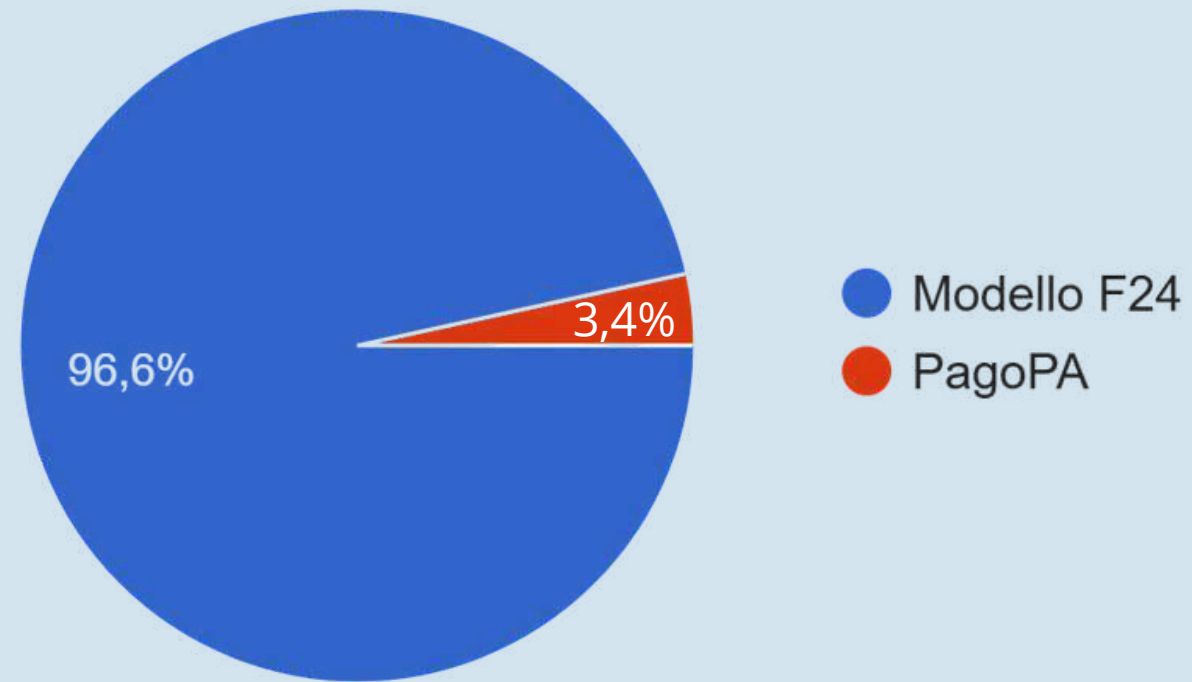


VESTE GRAFICA

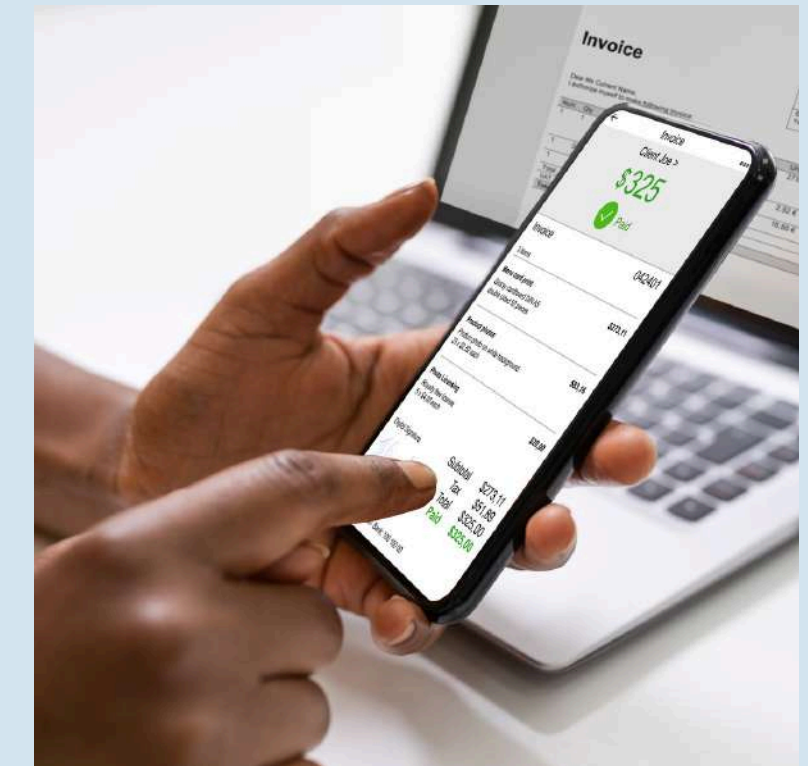
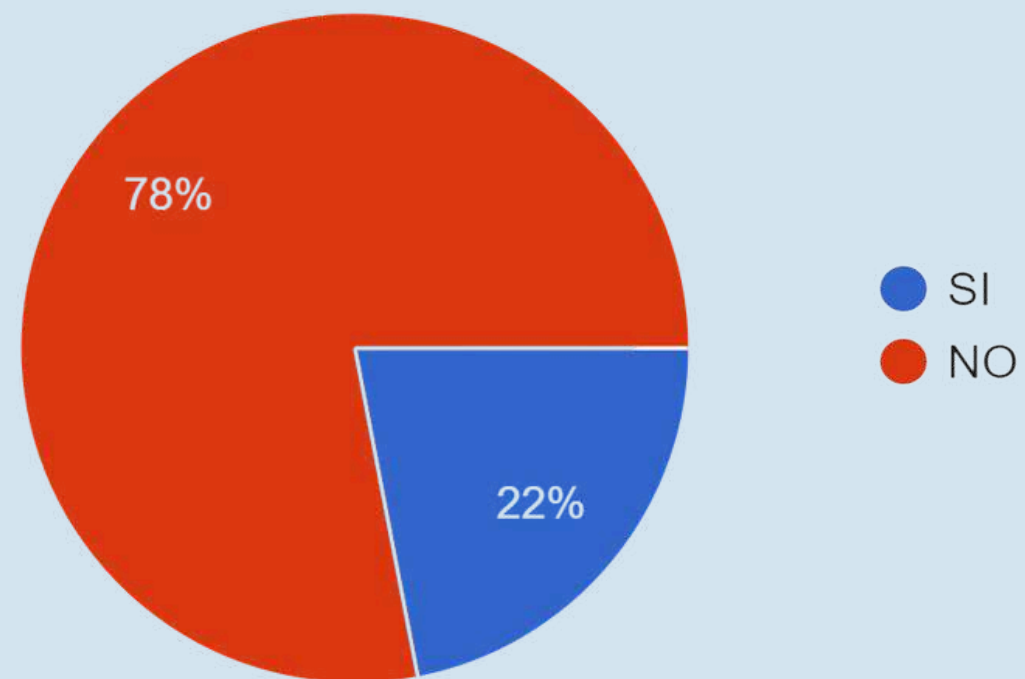
**IL GRADIMENTO SULLA VESTE GRAFICA DEL SERVIZIO È PARI AL 60%.
PER OLTRE IL 35% DEL CAMPIONE LA GRAFICA È INTUITIVA.
NESSUNO RITIENE IL SERVIZIO GRAFICAMENTE INSUFFICIENTE.**

➔ SE NON È A CONOSCENZA O NON HA UTILIZZATO IL SERVIZIO IMPRESA.ITALIA PER IL PAGAMENTO DEL DIRITTO ANNUALE

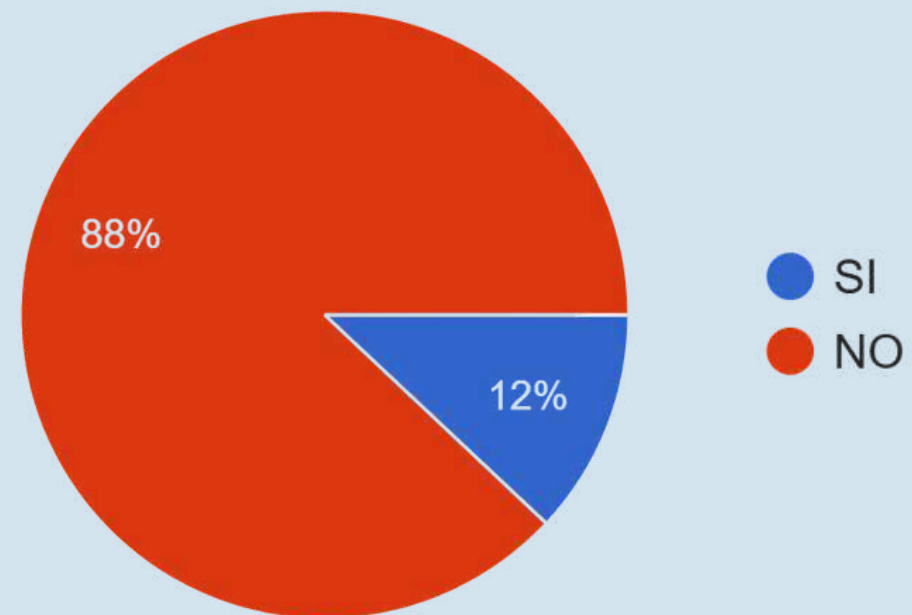
QUALE CANALE HA UTILIZZATO PER EFFETTUARE IL PAGAMENTO RELATIVO ALL'ANNO 2024?



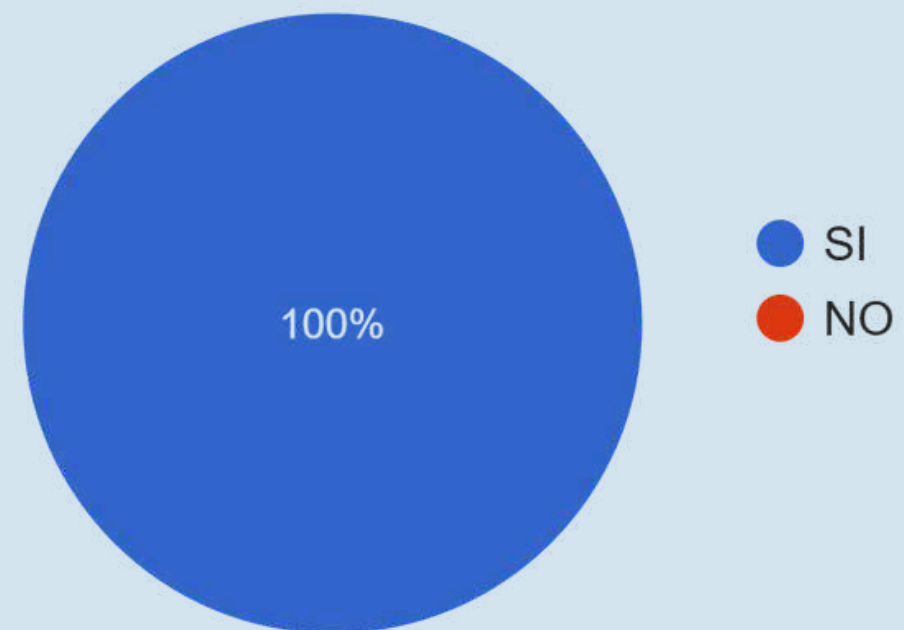
HA INTENZIONE DI UTILIZZARE IN FUTURO IL SERVIZIO IMPRESA ITALIA PER IL PAGAMENTO DEL DIRITTO ANNUALE?



**RISPETTO AL PAGAMENTO TRAMITE F24 O PAGOPA,
HA TROVATO PIÙ COMPLESSA L'ATTUALE MODALITÀ D'IMPRESA ITALIA?**



**HA INTENZIONE DI CONTINUARE, IN FUTURO,
A UTILIZZARE TALE SERVIZIO PER IL PAGAMENTO DEL DIRITTO ANNUALE?**



SERVIZIO AFFARI GENERALI E RELAZIONI ESTERNE



<https://bs.camcom.it>

