



# Indagine di soddisfazione sul servizio di stampa in azienda dei documenti per l'estero

Ufficio delle Relazioni con il Pubblico  
marzo 2024



# Obiettivo dell'indagine

L'indagine è stata condotta con l'obiettivo di misurare il livello di soddisfazione delle imprese nei confronti del servizio di stampa in azienda dei documenti per l'estero erogati dalla Camera di commercio.

Il servizio Stampa in azienda è stato introdotto nel corso del 2023.



# Note metodologiche

## **Destinatari**

Sono state interpellate le 913 imprese del territorio che hanno aderito al servizio.

## **Rilevazione**

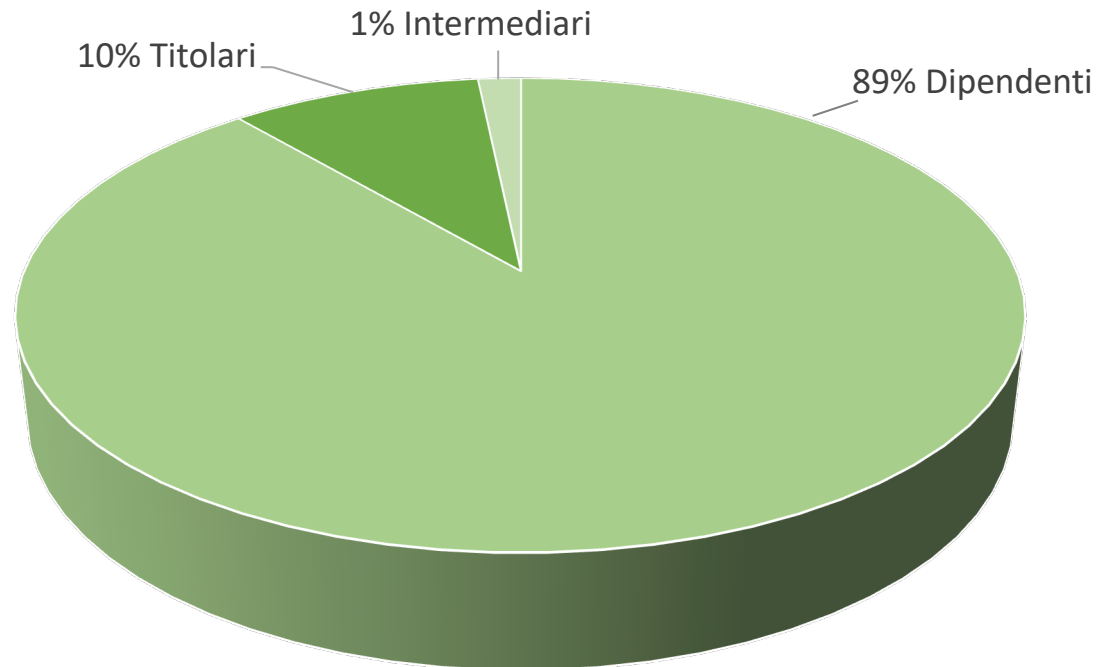
L'indagine è stata somministrata attraverso un'email inviata dal sistema CRM.

Il questionario è stato creato con i Moduli di Google.

# Il campione

Delle 913 imprese invitate hanno risposto 365, con un tasso di risposta del 40%.

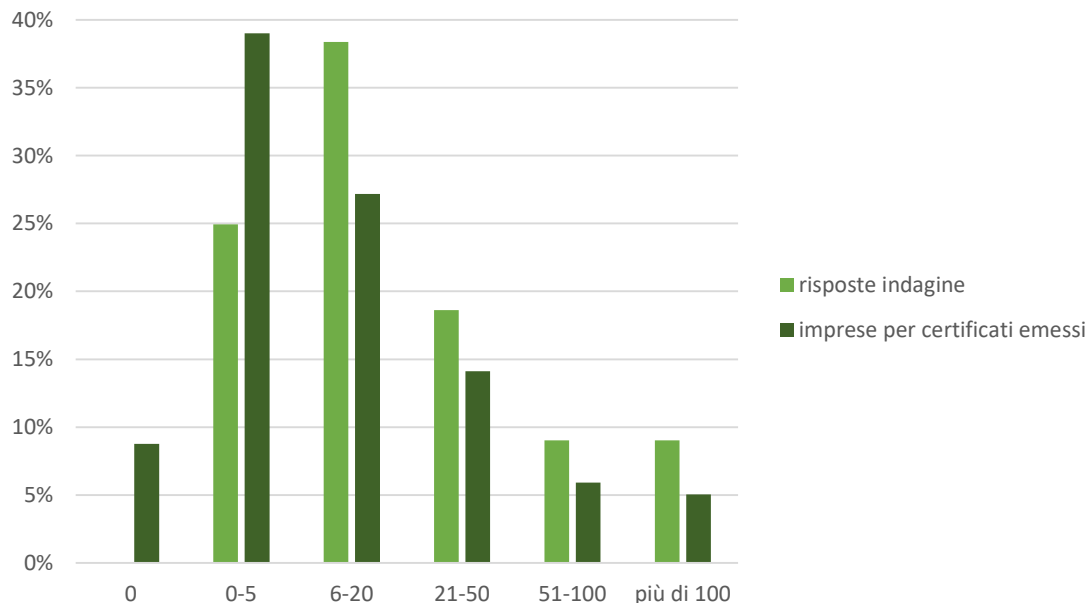
Rispetto al ruolo ricoperto, i dipendenti dell'impresa sono l'89%, gli imprenditori o i titolari sono il 10% e gli intermediari l'1%.



# Rappresentatività

**Campione:** Le imprese rispondenti suddivise per numero di certificati annui sono rappresentate dalle barre verde chiaro.

**Universo:** Il totale delle 913 imprese raggruppate per fasce di certificati annui sono rappresentate dalle barre verde scuro. Si può assumere che le 80 imprese che non hanno richiesto documenti nel 2023 non abbiano risposto al sondaggio. Sono pertanto state escluse dalla classe 0-5.



Dal confronto tra campione e universo risulta che:

- i rispondenti all'indagine rappresentano per difetto la fascia di 0-5
- il contrario avviene per tutte le fasce superiori.

# Esiti del sondaggio

I seguenti sono gli aspetti indagati:

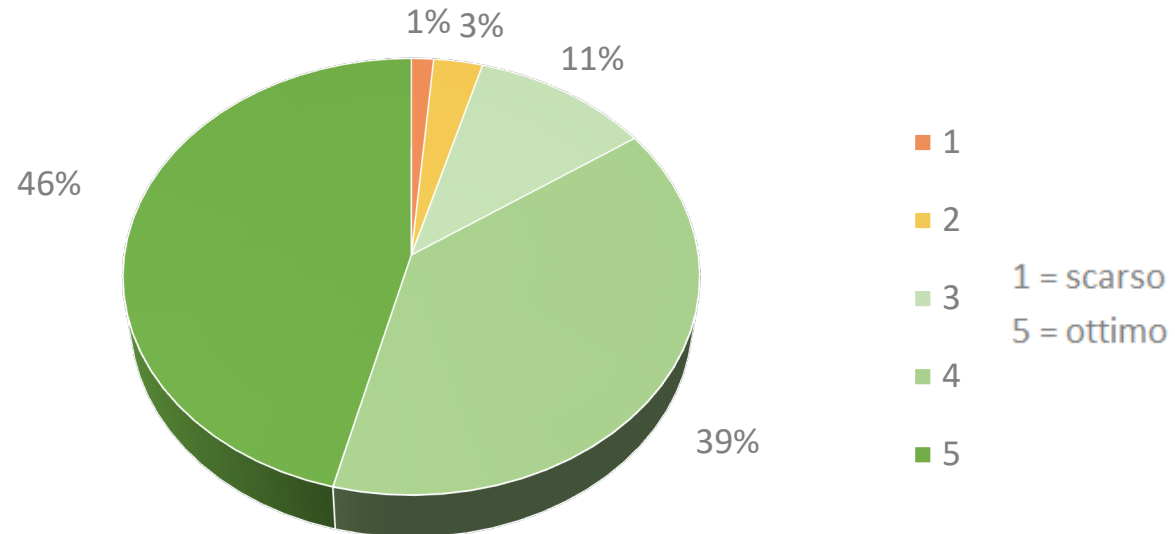
1. Gradimento del servizio
2. Stima degli effetti
3. Richieste di assistenza
4. Bisogni formativi
5. Verifica di autenticità
6. Tutela della riservatezza

# 1. Gradimento del servizio

Il 96% dei rispondenti valuta positivamente il nuovo servizio.

L'85% ha evidenziato un alto o un altissimo livello di soddisfazione, corrispondenti ai punteggi di 4 o 5.

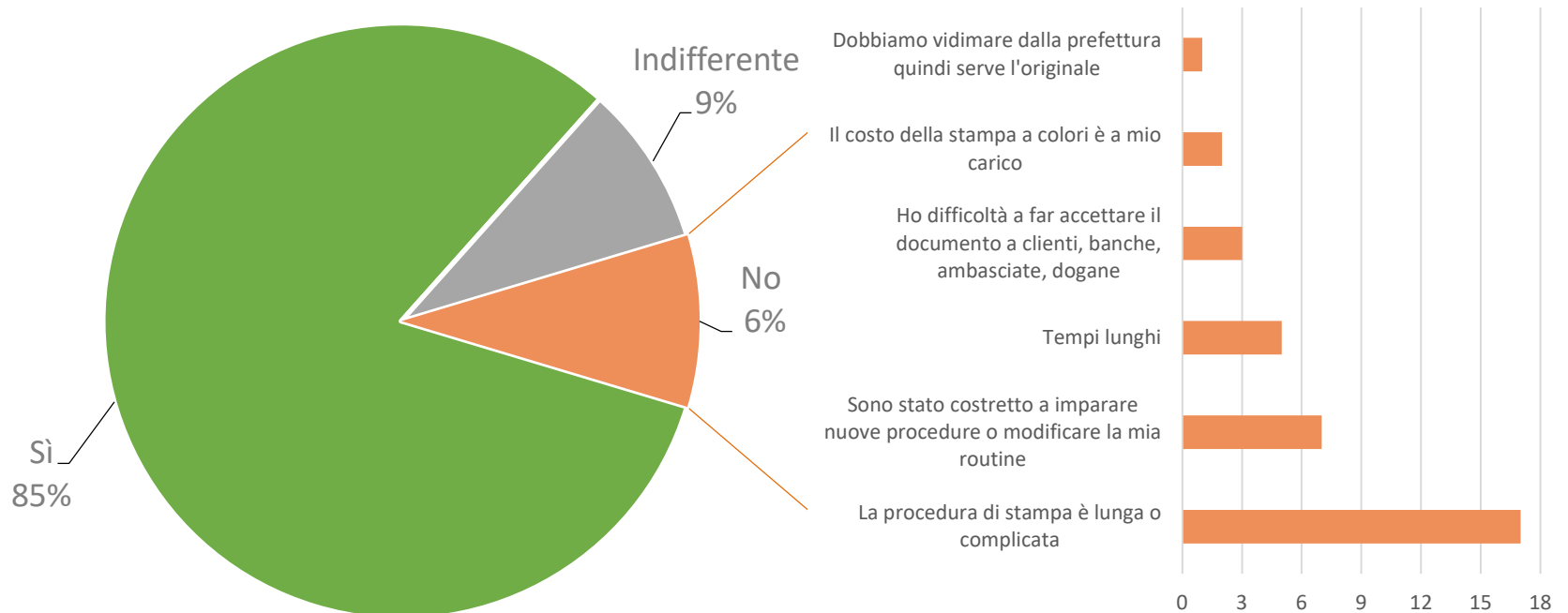
Come valuta l'organizzazione del servizio di stampa in azienda nel suo complesso?



## 2. Stima degli effetti

L'85% dei rispondenti ha trovato giovamento dal nuovo servizio.  
Solo al 6% non ha portato miglioramento, nel grafico le indicazioni fornite.

La nuova gestione ha portato un miglioramento per la sua impresa rispetto alla precedente modalità di emissione?



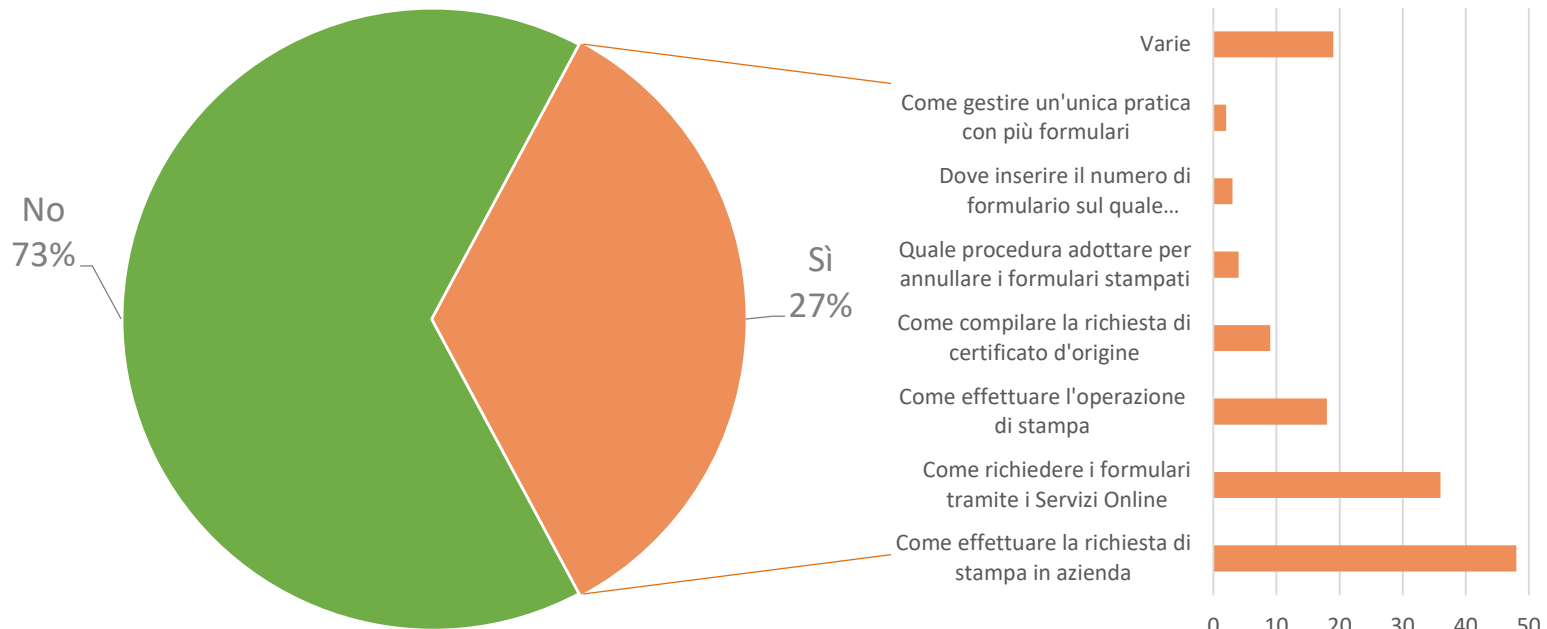


### 3. Richieste di assistenza

Le indicazioni per la compilazione delle pratiche sono sul sito camerale e nel portale Telemaco. Inoltre, l'ufficio ha inviato istruzioni operative alle imprese che hanno aderito al servizio.

Al 73% sono bastate queste informazioni. Al 27% che ha contattato l'assistenza è stato chiesto per quale argomento (risposte multiple).

Ha avuto bisogno di richiedere assistenza tramite email per usufruire del servizio?

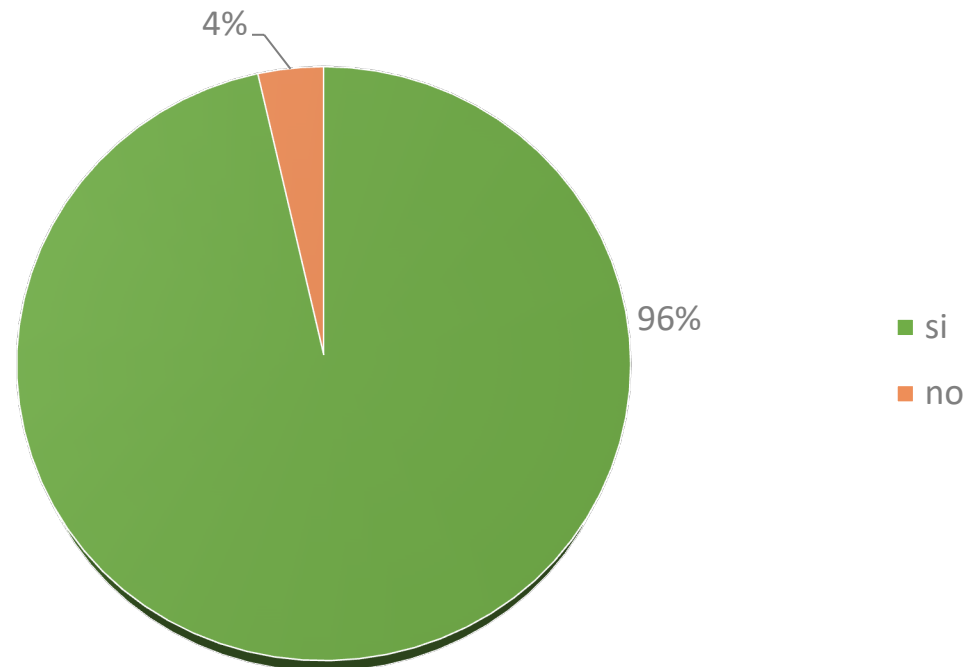


## 4. Bisogni formativi

Solo 13 imprese manifestano esigenze formative.

9 imprese sulle normative che regolano il rilascio di certificati e documenti per l'estero, 3 sulle normative inerenti la determinazione dell'origine e 1 sugli applicativi.

L'impresa si ritiene preparata per la redazione delle pratiche?

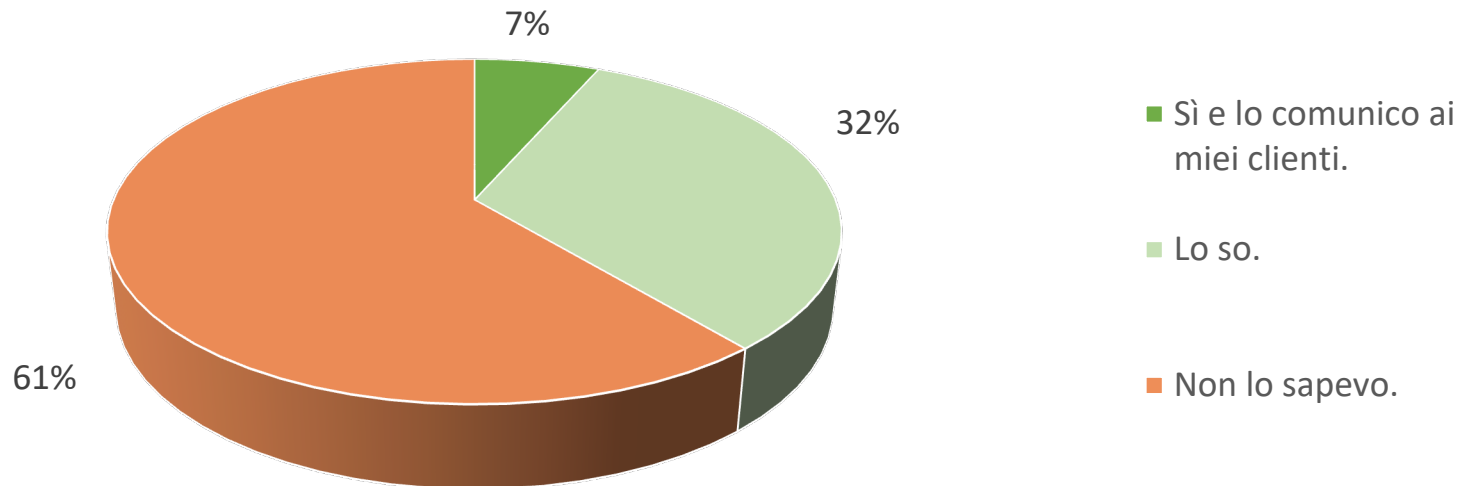


## 5. Verifica di autenticità

Solo il 7% degli intervistati sa che è possibile verificare tramite il codice QR l'autenticità e il contenuto dei certificati d'origine e lo comunica ai suoi clienti.

Il 32% pur sapendolo non diffonde la notizia e ben il 61% lo ignora.

È al corrente della possibilità di verificare l'autenticità del certificato?  
Lo comunica ai clienti?



## 6. Tutela della riservatezza

La Camera di commercio adotta tutte le misure per tutelare la riservatezza dei dati commerciali nel rilascio dei certificati e documenti per l'estero.

Il 91% degli utenti si sente da mediamente a molto tutelato. Nessuno non sente tutelato.

Quanto si sente tutelato?

