

Indagine di Customer Satisfaction 2014_ *Sintesi delle evidenze emerse*

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 15% 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, oppure si utilizza internet con e-mail/web.

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 per incrementarne la penetrazione (conoscenza).

Ottimi i risultati di gradimento per i servizi erogati sui temi **amministrativi/regolazione (87%)** e di **supporto alle imprese (94%)**.

Overall positiva al 92% anche per il **sito web camerale**, che risulta essere utilizzato dall'11% della popolazione intervistata.

Di spessore poi la performance prodotta dai **servizi allo sportello (personale 83% di soddisfazione e ambienti all'88%)**. Tra le richieste delle imprese ci sono:

- la semplificazione delle pratiche amministrative
- finanziamenti e contributi
- orario continuato degli uffici camerali.

Per gli indici generali si riscontra una insoddisfazione generale sotto il 3% ed un Indice di Periodo sulla qualità offerta negli ultimi 12 mesi, positiva per 1,8 punti.