Customer Satisfaction Telemaco 2022

Metodologia d’indagine

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):

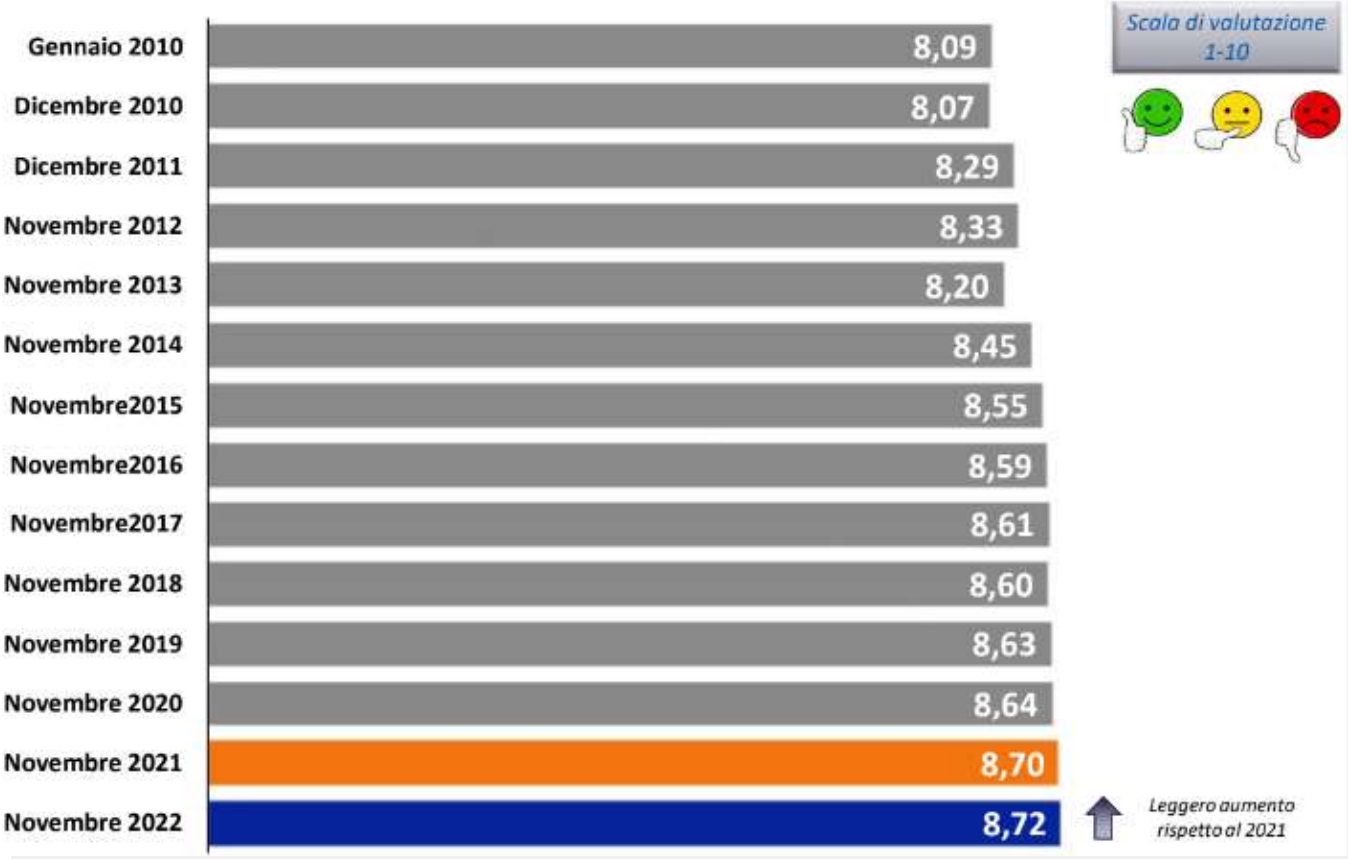
- 600 interviste sono state rivolte a clienti che hanno usufruito del servizio Telemaco a fini puramente consultativi (Inquiry)
- 600 interviste sono state rivolte a clienti che hanno usufruito del servizio Telemaco per l’invio di pratiche telematiche (Pratiche)

Scala di valutazione utilizzata: 1-10

Inquiry

Telemaco: soddisfazione complessiva (TREND)

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

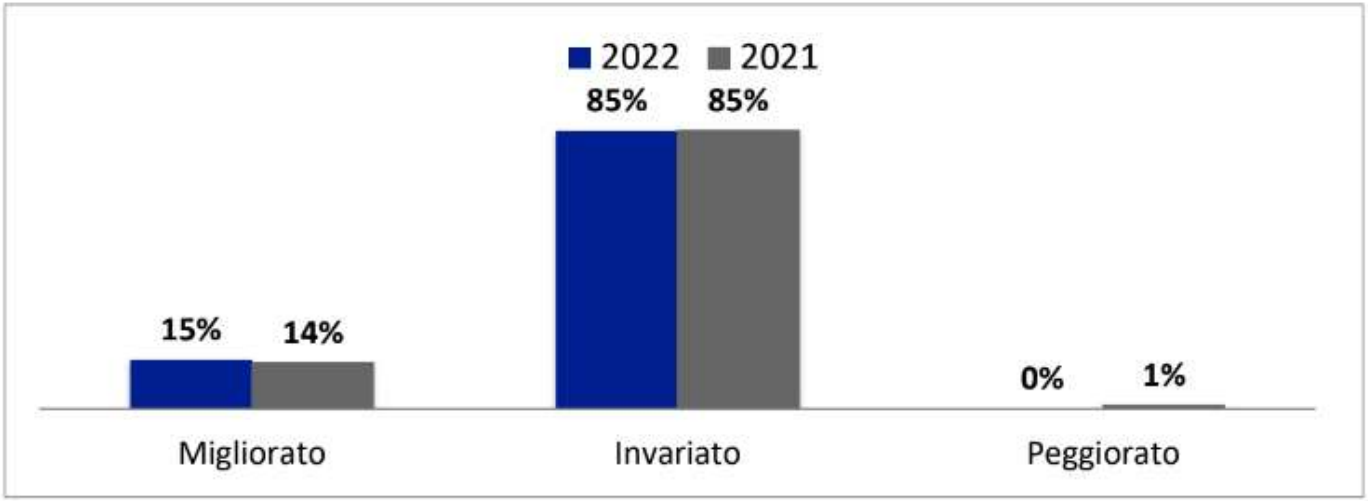


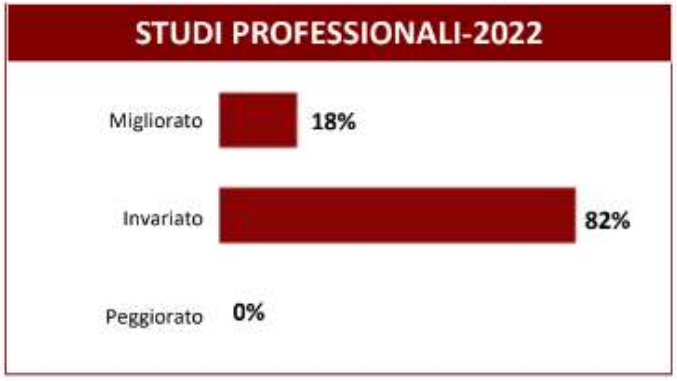
11

Inquiry

Valutazione complessiva

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

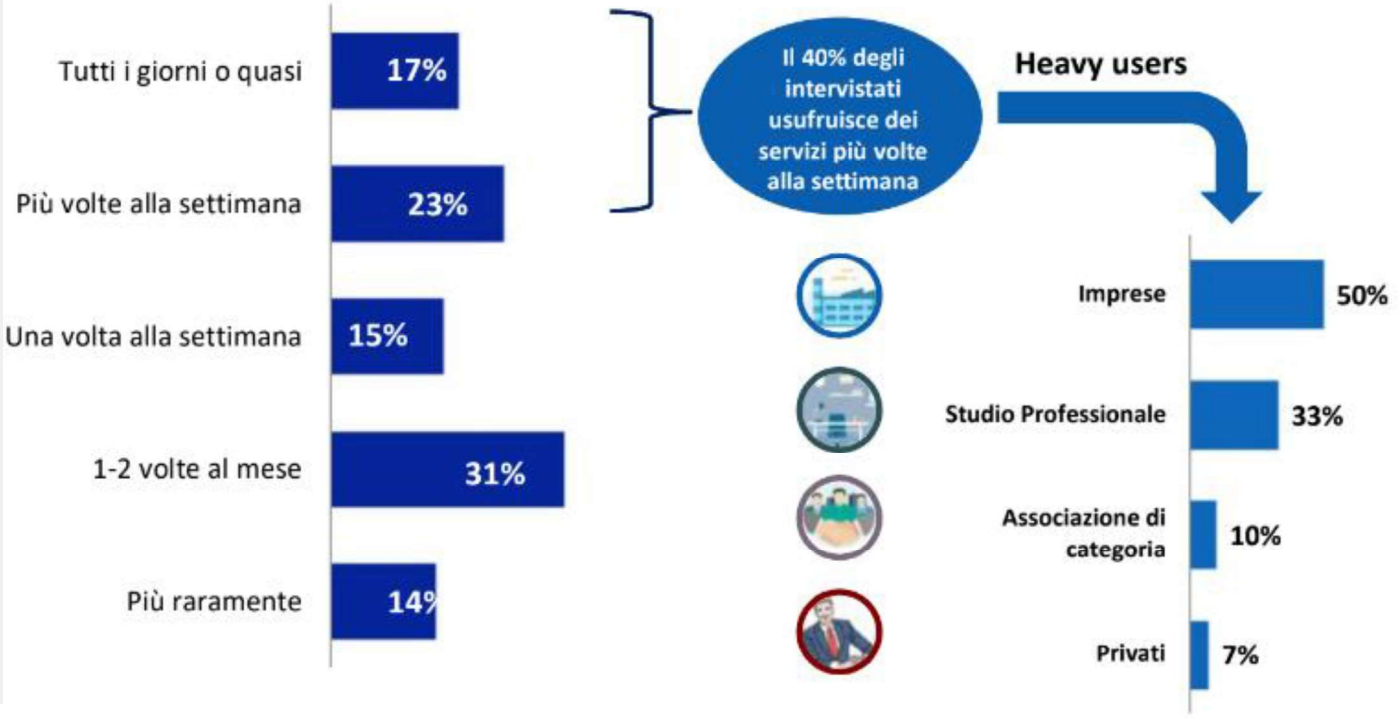




Inquiry

Frequenza di utilizzo dei servizi Telemaco

Con quale frequenza utilizza il servizio Telemaco?



Campione intervistato: 2022-600 utenti

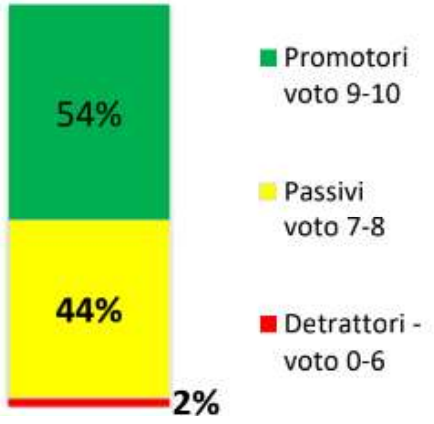
Campione intervistato: 241 Utilizzatori più volte a settimana- tutti i giorni

Inquiry

NPS (Net Promoter Scope)-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*

Campione intervistato: 2022- 600 utenti

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.

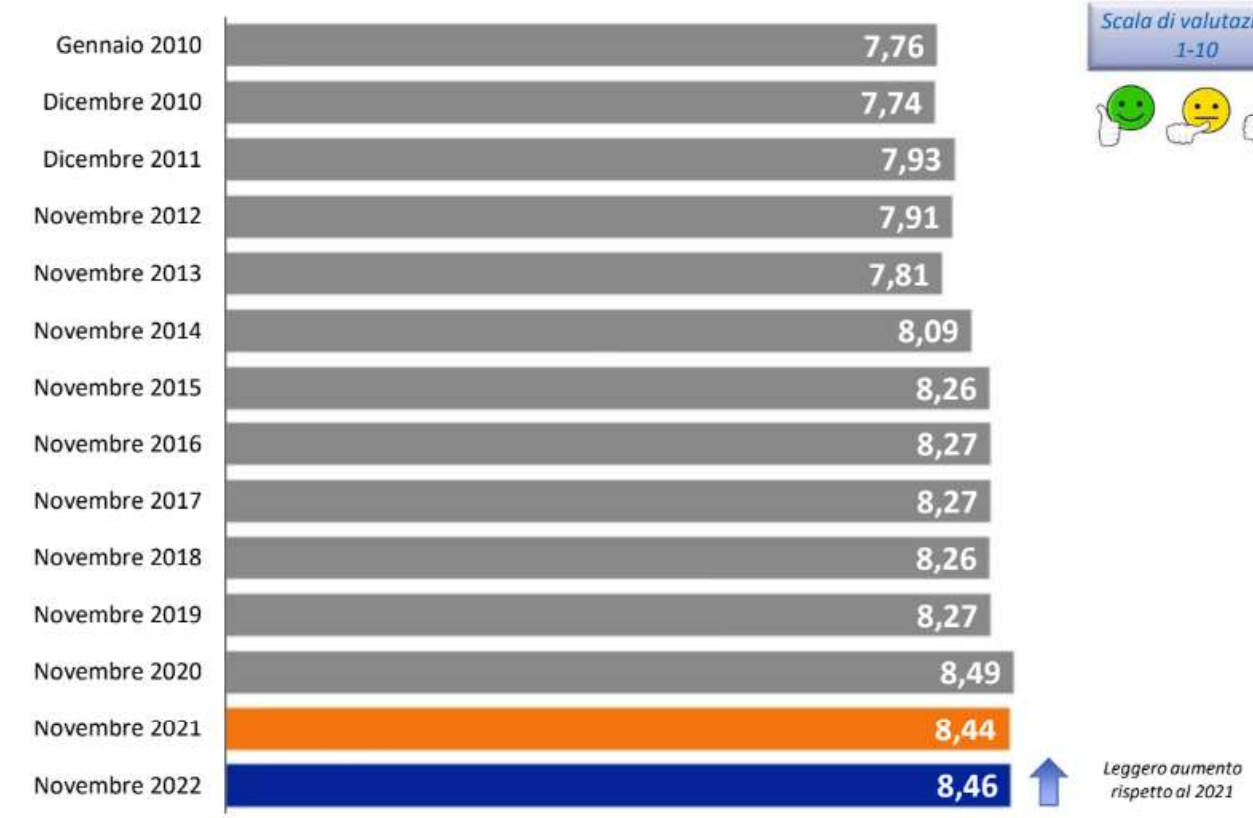
I valori sulla soddisfazione complessiva sono abbastanza in linea tra le annualità ed anche tra i due target che maggiormente utilizzano il servizio (Imprese e Studi Professionali).

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 InfoCamere.

Pratiche

Telemaco: soddisfazione complessiva (TREND)

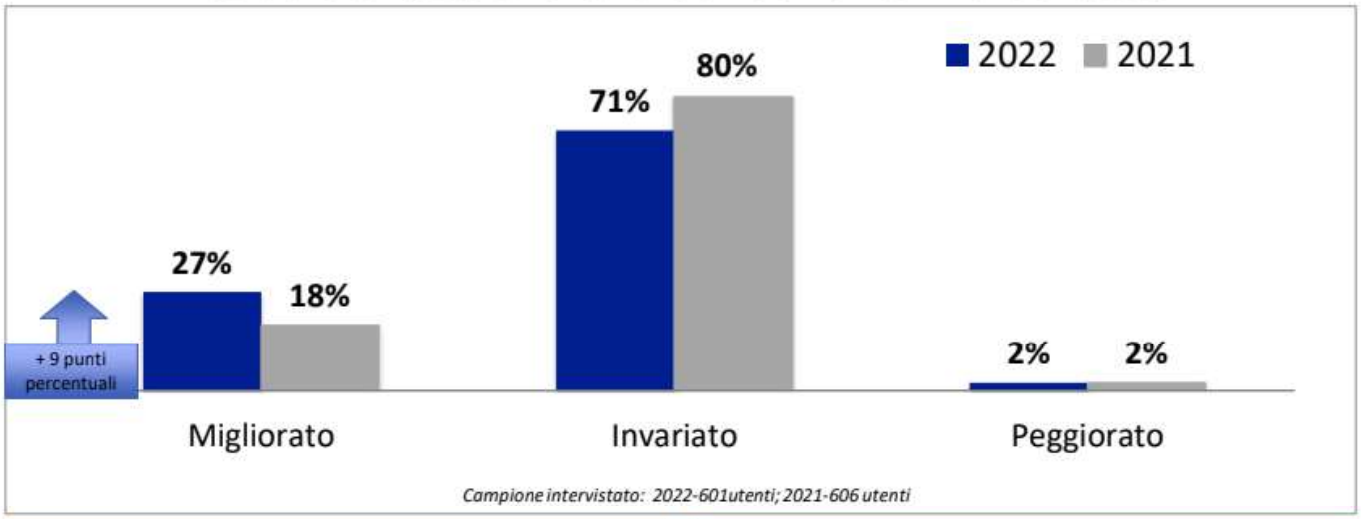
Confronto del grado di soddisfazione del servizio offerto da Telemaco con le rilevazioni precedenti



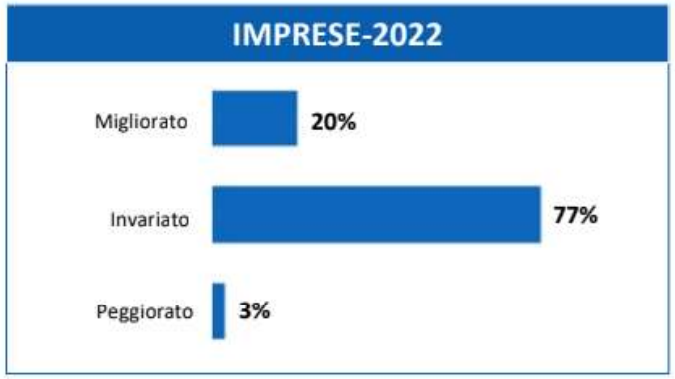
Pratiche

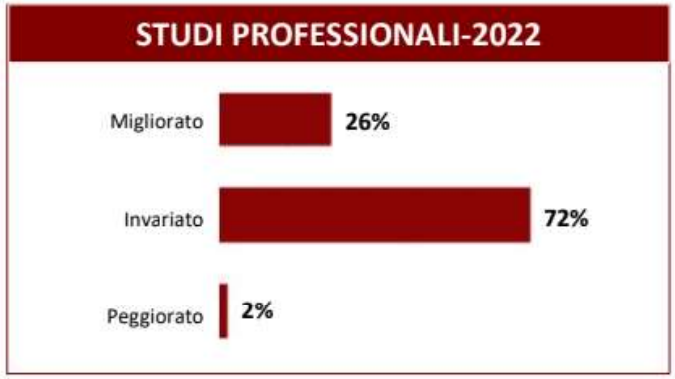
La valutazione complessiva

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



Campione intervistato: 2022-601utenti; 2021-606 utenti

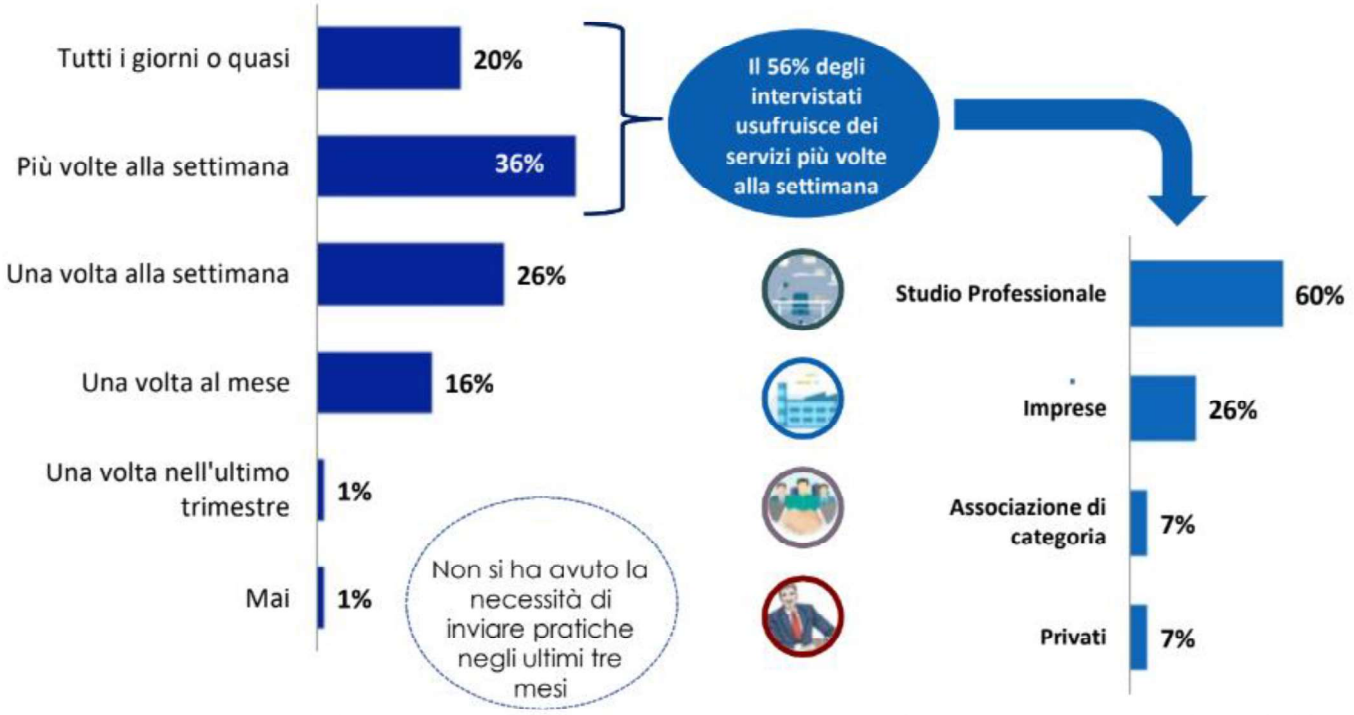




Pratiche

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

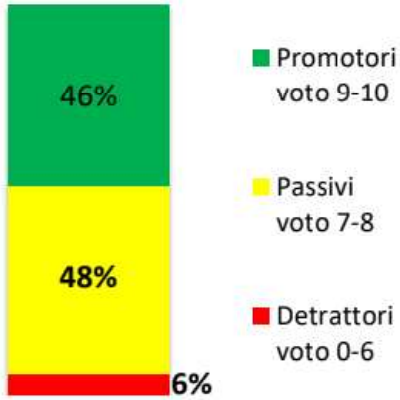
18

Pratiche

NPS (Net Promoter Scope) - Raccomandabilità di Telemaco

NPS- Raccomandabilità

Raccomanderebbe il servizio Telemaco ad altre persone/organizzazioni? (Scala di valutazione 0-10)



Campione intervistato: 2020-601 clienti

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*

Campione intervistato: 2022-601 utenti

Pratiche

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 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).