

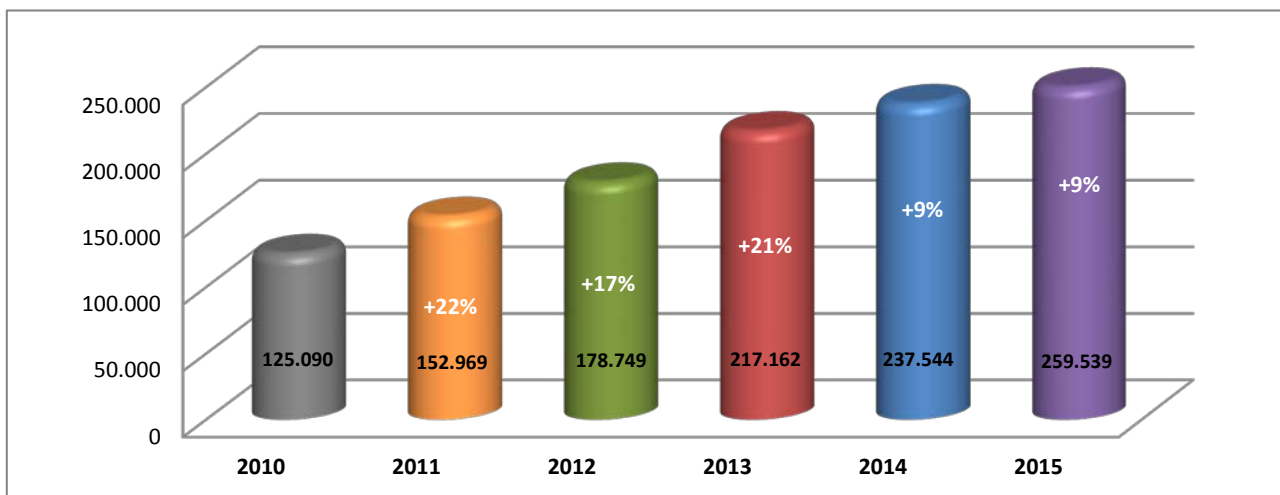
Registroimprese.it: i risultati dell'indagine 2015 di Customer Satisfaction

InfoCamere ha realizzato nel 2015, come ogni anno, una rilevazione di Customer Satisfaction sugli utenti che accedono ai **servizi offerti su www.registroimprese.it**, il Portale gestito per conto delle Camere di Commercio che registra quasi 8.000.000 di accessi annui. L'indagine è stata effettuata nel mese di novembre 2015 dalla società S.W.G. S.p.A. ¹ mediante interviste telefoniche a 1.200 utenti ripartiti tra le due seguenti **categorie**:

- **Utenti registrati per la sola Consultazione** che accedono al Portale per la consultazione delle banche dati e l'acquisizione di prospetti camerali;
- **Utenti registrati per la Consultazione e l'invio delle Pratiche** che consultano le banche dati ed effettuano anche l'invio di pratiche telematiche e richiedono certificati camerali.

L'indagine 2015, come già negli anni precedenti, ha avuto un riscontro molto positivo in termini di partecipazione da parte degli utenti contattati con un tasso di non risposta all'intervista particolarmente contenuto e sotto media rispetto ad altre indagini effettuate con metodologia CATI. Questo dato evidenzia il forte **apprezzamento nei confronti di questa rilevazione annuale** che coinvolge gli utenti nella crescita e nei miglioramenti che InfoCamere costantemente apporta ai propri servizi.

Nel 2015 gli utilizzatori complessivi dei **servizi offerti su www.registroimprese.it**, rappresentati da utenti registrati e occasionali che hanno effettuato almeno un'operazione all'anno, sono stati oltre 259.000 con un incremento del 9,3% sull'anno precedente. Il trend di costante crescita del bacino di utenza del servizio, registrato negli ultimi anni, costituisce un ulteriore stimolo nel continuare a dare voce agli utenti raccogliendone opinioni e suggerimenti attraverso questo tipo di rilevazione di gradimento.



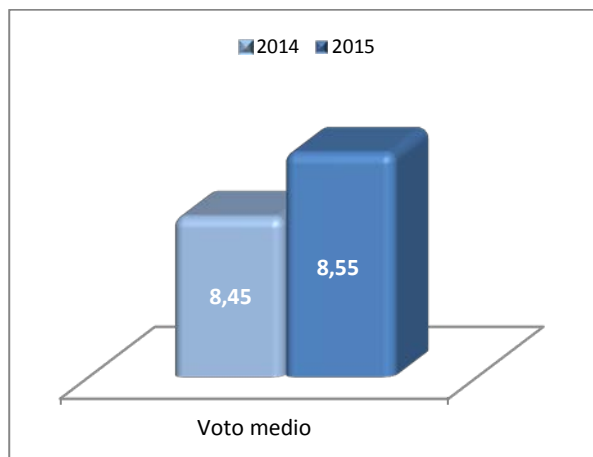
Utilizzatori complessivi del servizio con almeno un'operazione all'anno

Fig. 1: valori assoluti e tasso di crescita annuo

¹ I grafici riportati in questo documento sono rielaborazioni, effettuate da InfoCamere, sui dati raccolti tramite le interviste telefoniche effettuate da S.W.G. S.p.A.

Gradimento del servizio

Nel 2015 si conferma un **livello di gradimento complessivo del servizio molto elevato** per tutti gli utenti. Il grado di soddisfazione degli utenti dei **servizi di sola consultazione delle banche dati** è risultato molto positivo e ancora in crescita rispetto al 2014 con un voto medio pari a **8,55** contro l'8,45 del 2014 (su una scala da 1 a 10); il 26% degli utenti appartenenti a questa categoria ha anche dichiarato di ritenere complessivamente migliorato il servizio rispetto all'anno precedente.



Gradimento complessivo

Fig. 2 Utenti sola consultazione

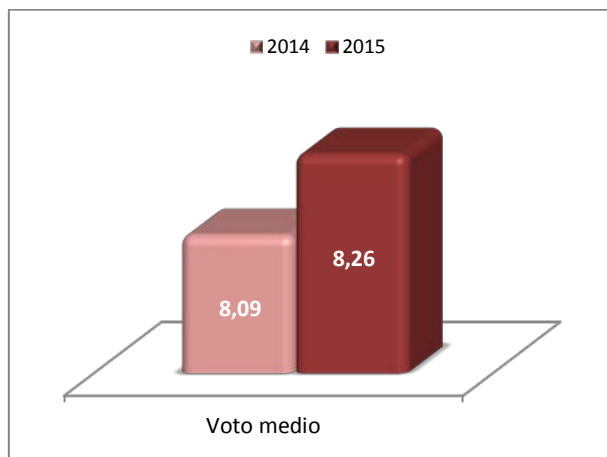
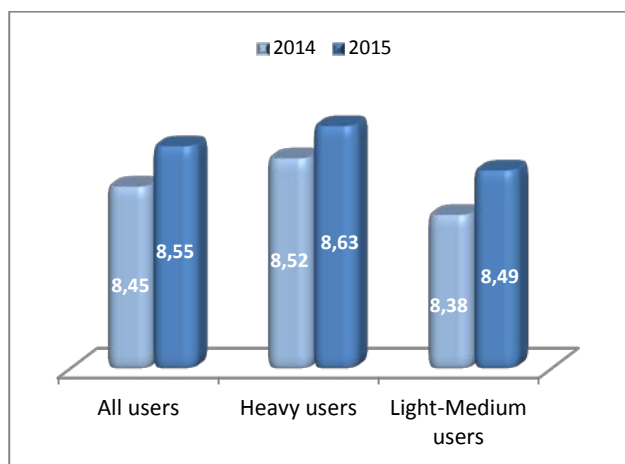


Fig. 3 Utenti consultazione e pratiche

La stessa valutazione positiva è stata espressa dagli **utenti che, oltre a consultare le banche dati, inviano anche pratiche telematiche**: il grado di soddisfazione medio espresso è di **8,26** contro l' 8,09 del 2014. Il grado di soddisfazione è ancora aumentato rispetto alle indagini degli anni precedenti da parte di questa categoria di utenti per i quali gioca un ruolo rilevante l'articolazione del servizio di sportello pratiche che permette di gestire più adempimenti correlati alla vita dell'impresa.

Il **servizio risulta ancora più apprezzato dagli utilizzatori abituali del servizio** (gli *heavy users*, ovvero coloro che lo usano più volte alla settimana), e in crescita rispetto all'anno precedente, con un voto medio nel 2015 pari ad 8,63 per utenti che fanno sola consultazione e ad 8,36 per gli utenti che inviano anche pratiche telematiche. Il livello di soddisfazione complessiva è comunque aumentato rispetto all'anno precedente anche per gli utilizzatori meno frequenti (i *Light-Medium users*) in entrambe le categorie di utenti.



Gradimento complessivo per frequenza di utilizzo

Fig. 4 Utenti sola consultazione

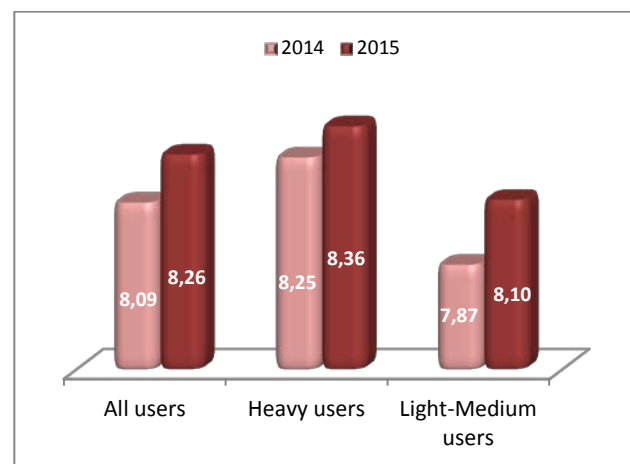
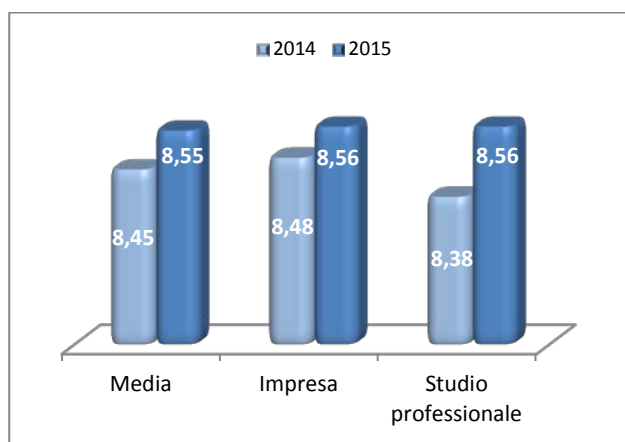


Fig. 5 Utenti consultazione e pratiche

Il **gradimento positivo complessivo** è confermato anche analizzando le risposte date dalle due categorie prevalenti di utilizzatori - Imprese e Studi Professionali - e **risulta in crescita** pressoché sempre rispetto alla rilevazione precedente sia per gli utenti di sola consultazione sia per quelli che inviano anche pratiche.



Gradimento complessivo per categorie di utenti

Fig. 6 Utenti sola consultazione

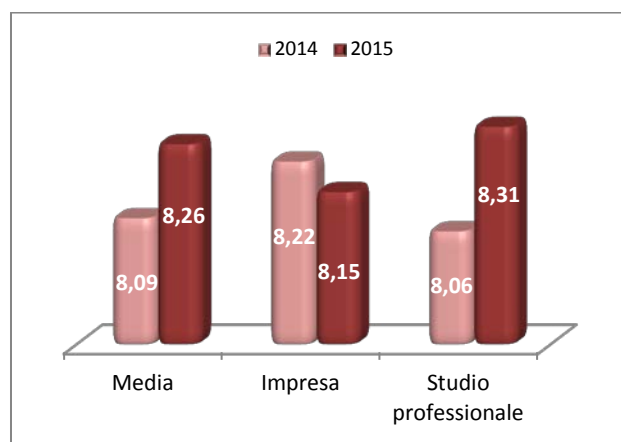
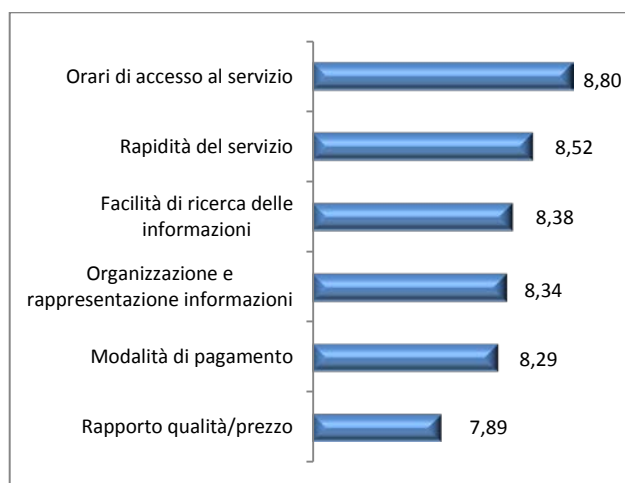


Fig. 7 Utenti consultazione e pratiche

Le caratteristiche specifiche del servizio sono valutate positivamente sia dagli utenti che fanno solo consultazione sia dagli utenti che fanno anche pratiche (il cui gradimento risulta in crescita rispetto all'anno precedente in quasi tutte le voci). Particolarmente apprezzate sono sia alcune funzionalità "trasversali" del servizio (orari di accesso, rapidità) sia altre più riferibili all'interazione (facilità di ricerca delle informazioni, organizzazione e rappresentazione delle informazioni). Da ricordare, per quanto riguarda il prezzo delle operazioni, che si tratta di Diritti di Segreteria stabiliti per Decreto Ministeriale.



Gradimento su caratteristiche specifiche del servizio

Fig. 8 Utenti sola consultazione

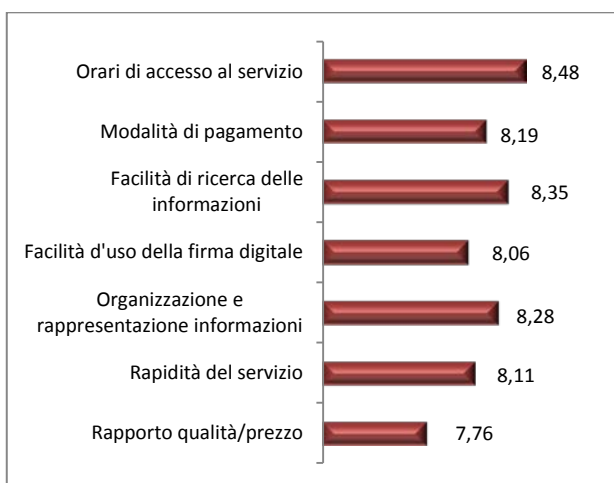


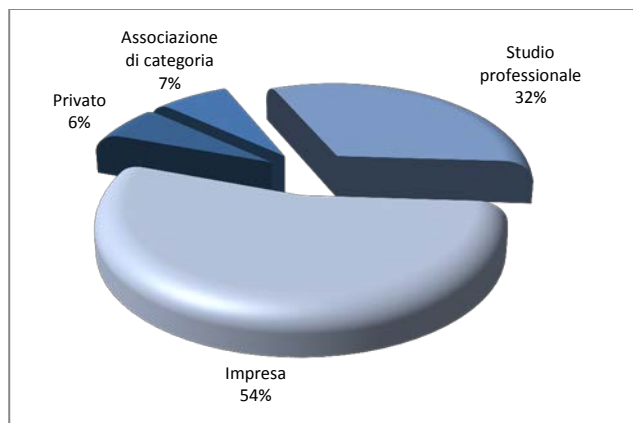
Fig. 9 Utenti consultazione e pratiche

I partecipanti **all'indagine hanno anche fornito importanti suggerimenti per un ulteriore miglioramento del servizio**. Entrambe le tipologie di utenti hanno indicato come principali aree su cui concentrare tali azioni le seguenti: Funzionalità di ricerca delle informazioni, Rapidità del servizio, Modalità di pagamento. Gli utenti che utilizzano il servizio per l'invio delle pratiche, oltre che per la consultazione, hanno segnalato come aree di intervento anche l'Integrazione tra gli applicativi inerenti alle pratiche e le Procedure di firma online.

Chi ha risposto all'indagine

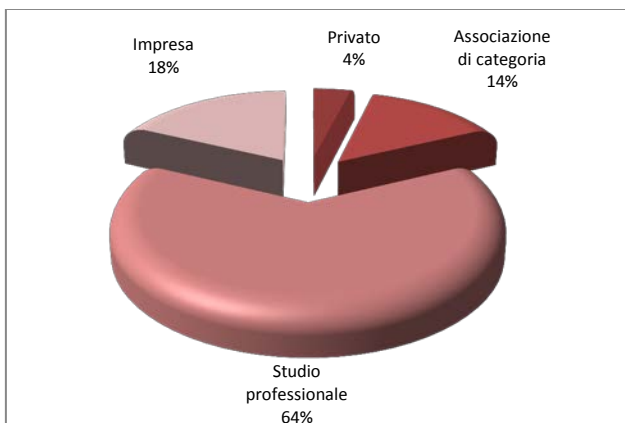
Categorie di utenti del servizio

Studi professionali e Imprese si confermano anche nel 2015 i maggior fruitori del servizio. Le due categorie insieme rappresentano infatti l'86% degli Utenti di sola Consultazione, con una netta prevalenza delle Imprese, pari al 54% del totale, e l'82% degli Utenti che inviano anche Pratiche telematiche, dove predominano invece gli Studi professionali (64% del totale).



Categorie di utenti del servizio di consultazione

Fig. 10 Utenti sola consultazione

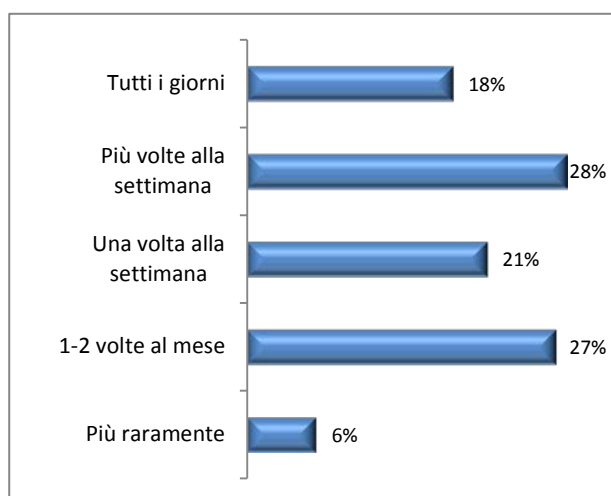


Categorie di utenti del servizio di consultazione e invio pratiche

Fig. 11 Utenti consultazione e pratiche

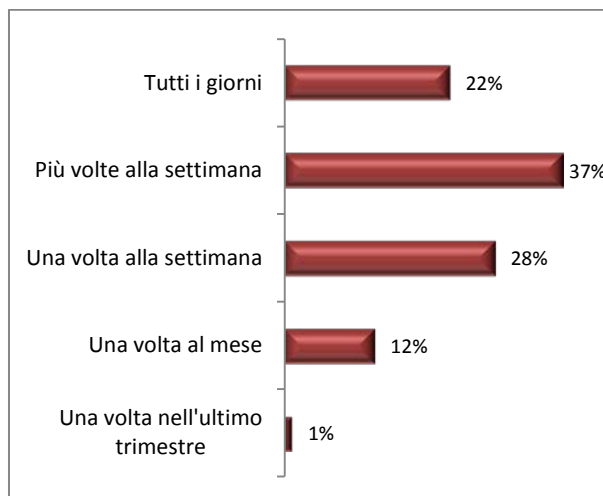
Frequenza di utilizzo del servizio

La rilevazione 2015 conferma l'elevata frequenza di utilizzo del servizio tra gli intervistati, ancora più accentuata da parte di coloro che inviano anche pratiche telematiche: il 46% degli utenti di sola consultazione usufruisce del servizio tutti i giorni o, comunque, più volte alla settimana, ed un altro 21% almeno una volta alla settimana; il 59% degli utenti che inviano anche pratiche telematiche utilizza il servizio tutti i giorni o più volte alla settimana e il 28% una volta alla settimana.



Frequenza di utilizzo del servizio di consultazione

Fig. 12 Utenti sola consultazione

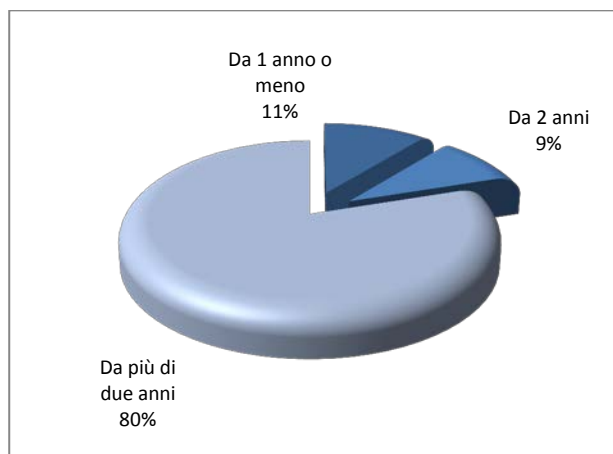


Frequenza di utilizzo del servizio di consultazione e invio pratiche

Fig. 13 Utenti consultazione e pratiche

Fidelizzazione al servizio

Si conferma l'elevato grado di fidelizzazione al servizio da parte degli intervistati: gli utilizzatori abituali (cioè registrati al servizio da più di due anni) si attestano all'80% del totale tra gli utenti di sola consultazione e al 91% degli utenti dei servizi di consultazione e invio pratiche.



Data di avvio dell'adesione al servizio

Fig. 14 Utenti sola consultazione

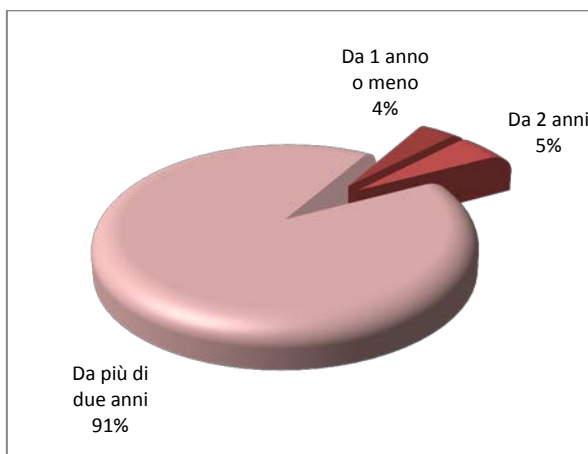


Fig. 15 Utenti consultazione e pratiche

L'elevato grado di frequenza di utilizzo e di fidelizzazione relativi ai servizi offerti su www.registroimprese.it, confermato dall'indagine di gradimento 2015, attribuisce particolare valore alle opinioni e, ancora di più, ai suggerimenti, espressi dagli utenti intervistati che mettono a disposizione, nell'ambito dell'indagine, tutto il proprio bagaglio di esperienza, spesso quasi quotidiana, sia nella sola consultazione delle banche dati sia anche nell'invio delle pratiche telematiche.

InfoCamere ringrazia tutti coloro che hanno partecipato all'indagine 2015 di gradimento dei servizi offerti sul Portale www.registroimprese.it fornendo opinioni e suggerimenti preziosi. La verifica costante del grado di soddisfazione degli utenti è essenziale per perseguire il miglioramento dei servizi erogati, la cui qualità deve essere costantemente adeguata alle esigenze del mercato.
