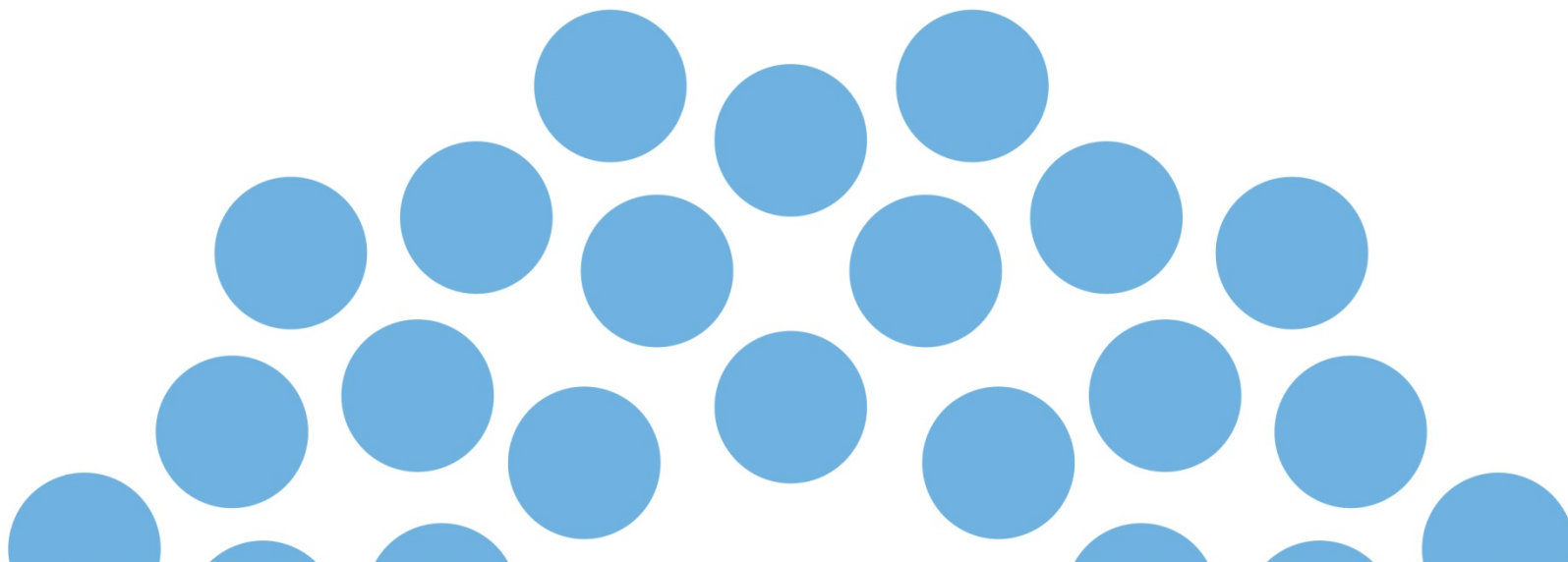


# Risultati Customer Satisfaction 2016

Allegato alla Lettera alle Camere e Unioni





## Customer Satisfaction 2016 Telemaco Utenti Diretti – Inquiry

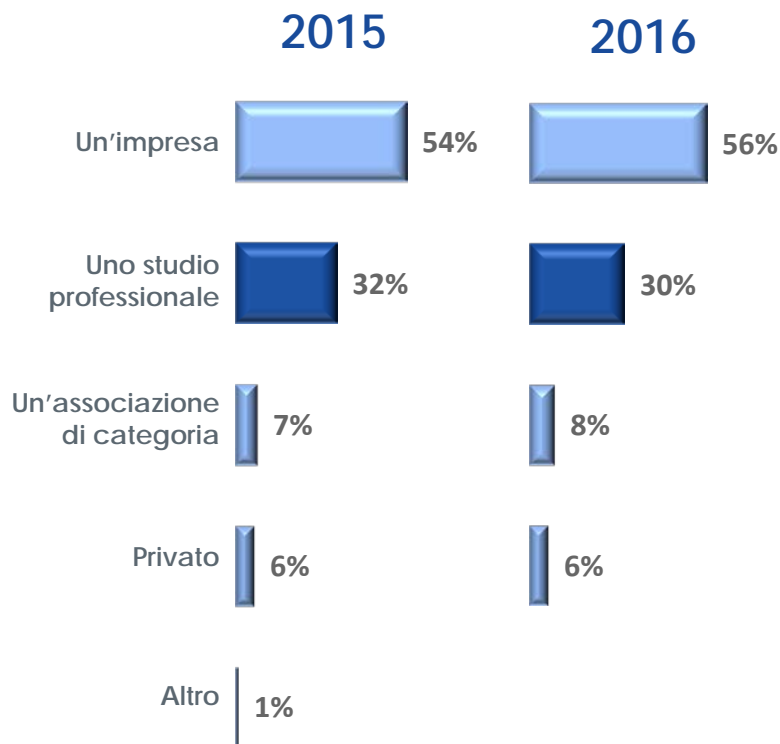
La rilevazione è stata effettuata dalla società **SWG S.p.A.** dal 7 novembre al 21 novembre 2016 attraverso la somministrazione di interviste telefoniche con metodologia CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing).

Il fornitore sottolinea che il tasso di non risposta all'intervista è molto contenuto e sotto media rispetto ad altre indagini effettuate attraverso la medesima metodologia e su DB forniti dal Committente; infatti tra i rispondenti, solo l'**1,2%**, contro l'**1,5%** dello scorso anno, dichiara di non essere interessato all'indagine (mediamente la percentuale di non risposta si aggira intorno al **60%-65%**).

Inoltre, è stato evidenziato che il DB fornito da InfoCamere risulta essere sopra la media in termini di qualità.

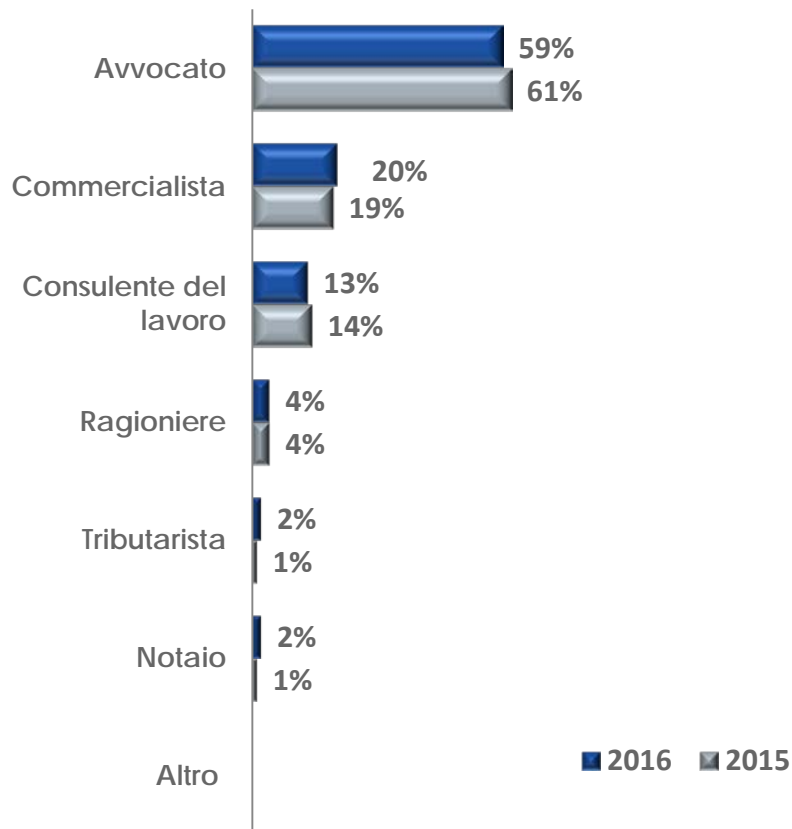
# Customer Satisfaction 2016 – Telemaco Utenti Diretti - Inquiry

La Sua organizzazione è ... ?



Campione intervistato:  
2015-601 clienti  
2016-605 clienti

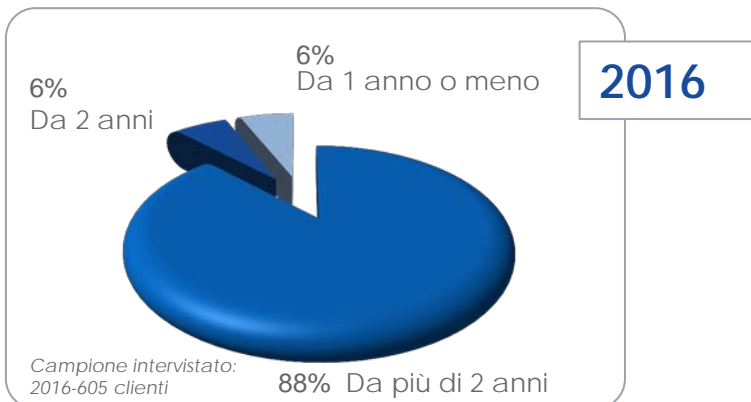
Il Suo studio professionale a quale tipologia appartiene?



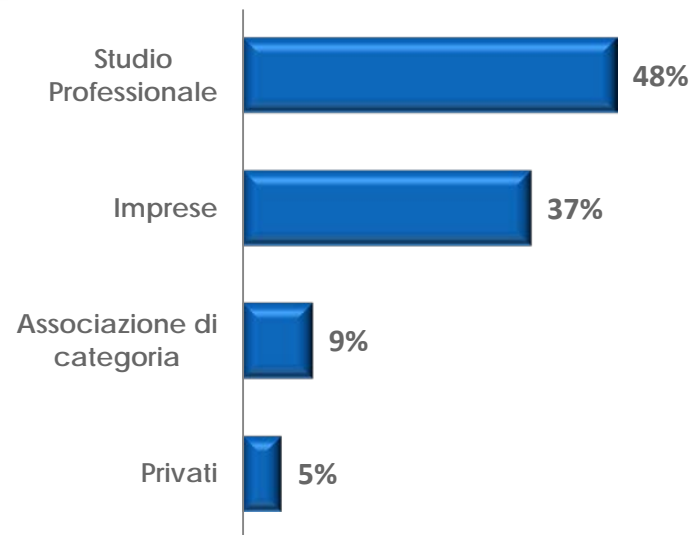
Campione intervistato:  
2016-185 clienti

# Customer Satisfaction 2016 – Telemaco Utenti Diretti - Inquiry

Da quanto tempo e con quale frequenza la sua organizzazione utilizza il servizio Telemaco?



Il 49% degli intervistati usufruisce dei servizi più volte alla settimana

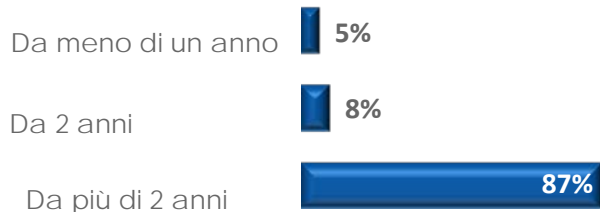


Campione intervistato: 295  
Utilizzatori più volte a settimana- tutti i giorni

## Studi Professionali-2016

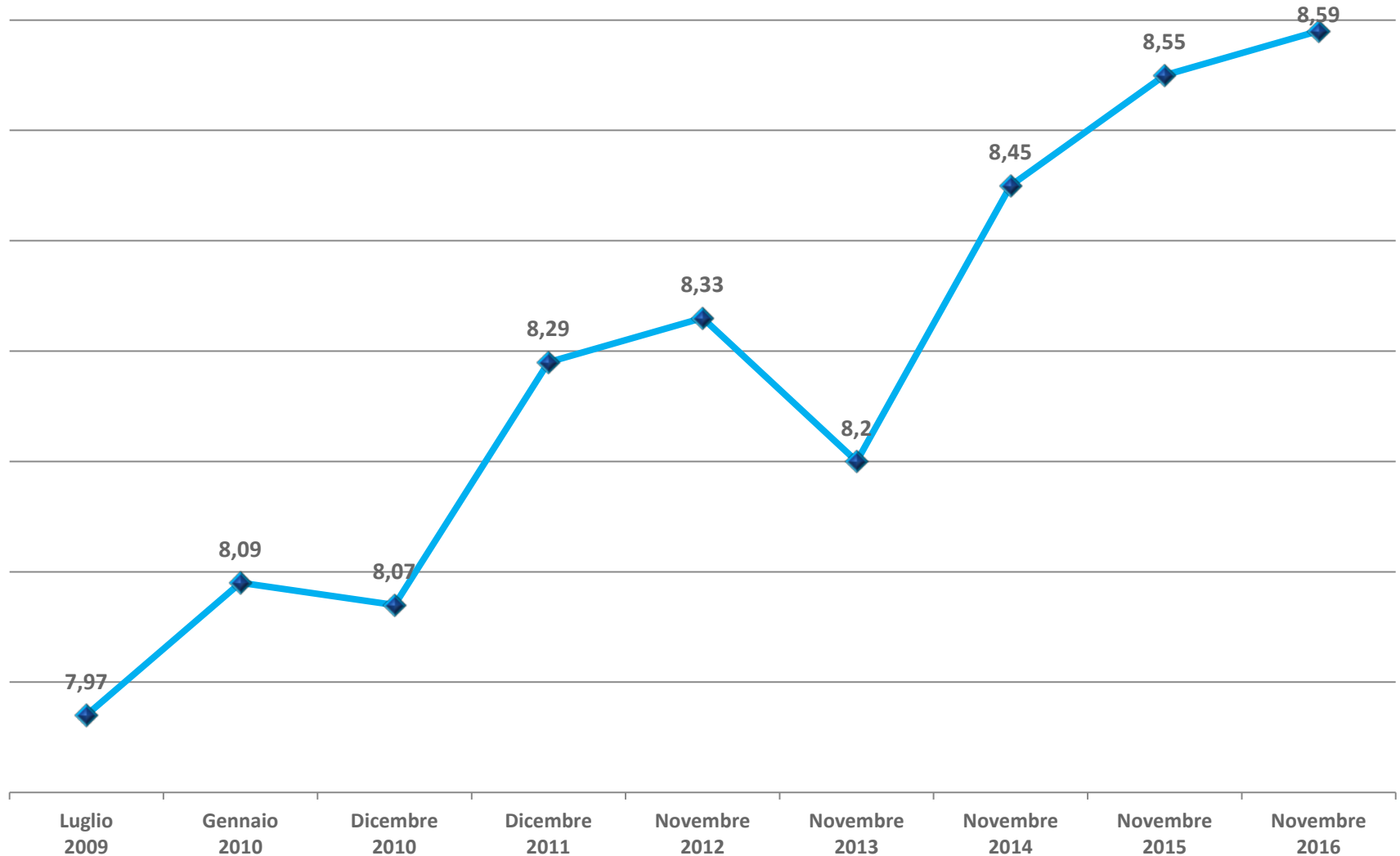


## Imprese-2016



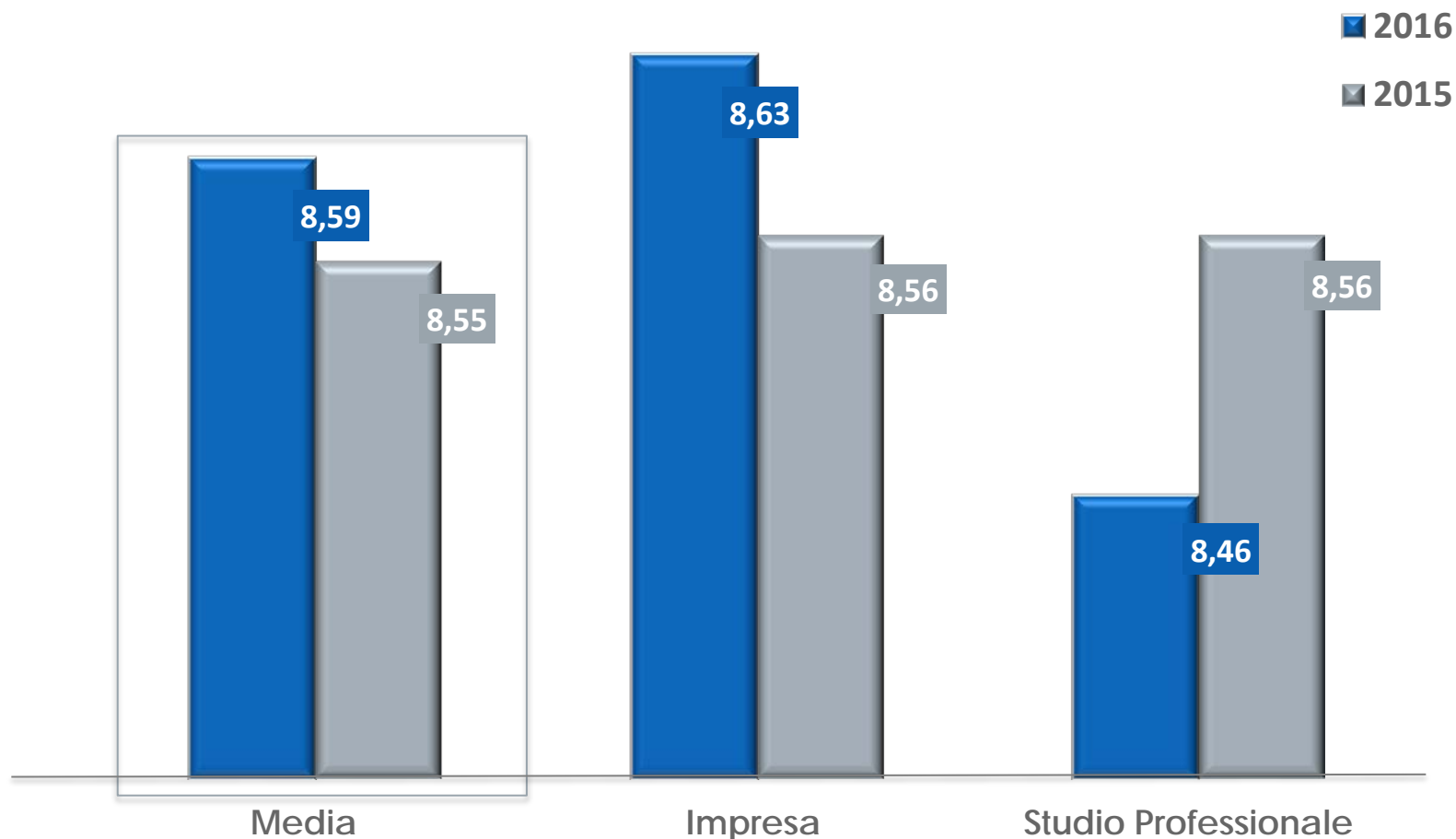
# Customer Satisfaction 2016 – Telemaco Utenti Diretti - Inquiry

Trend storico del grado di soddisfazione del servizio Telemaco



# Customer Satisfaction 2016 – Telemaco Utenti Diretti - Inquiry

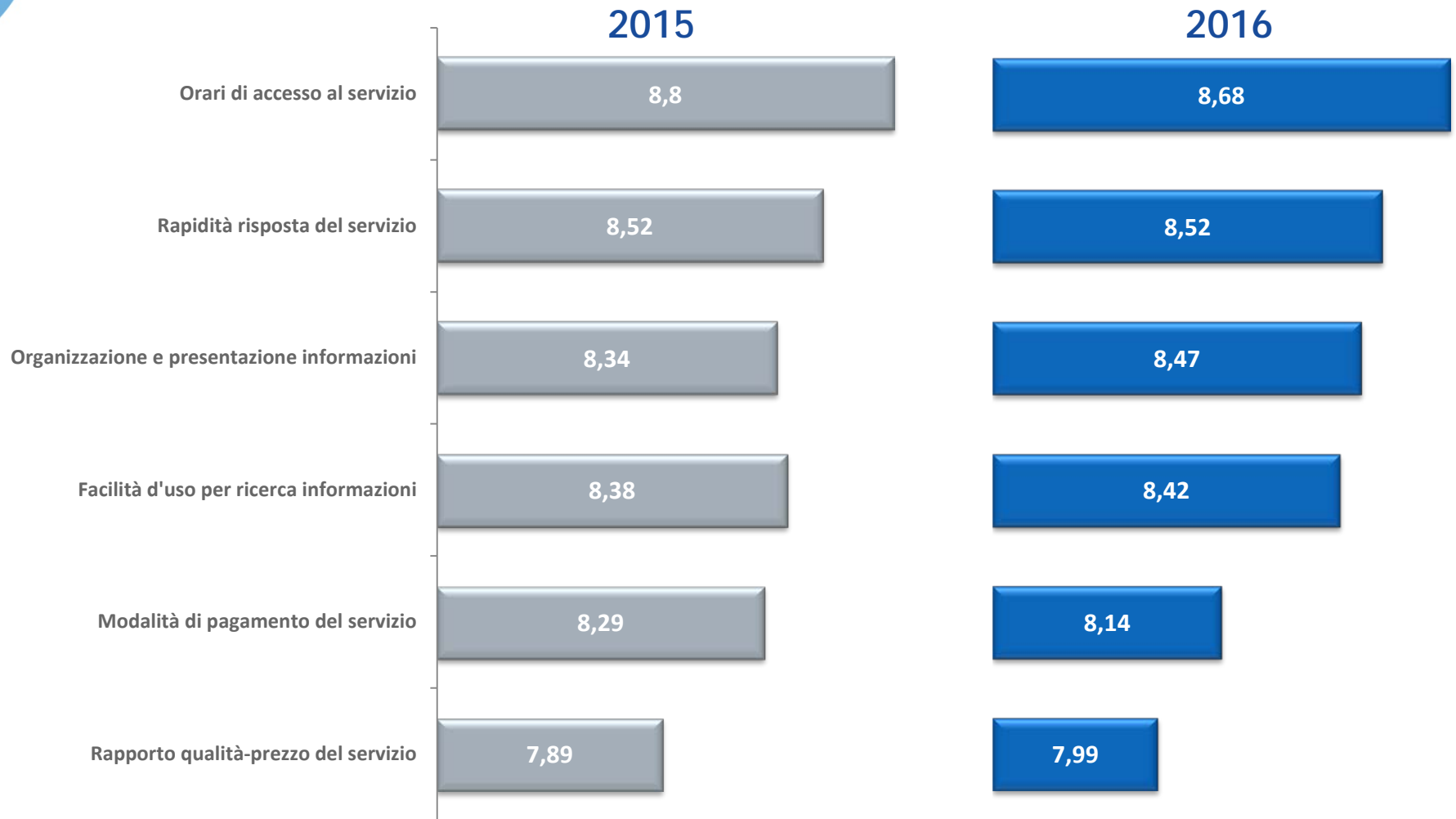
Confronto con la rilevazione precedente del grado di soddisfazione complessiva del servizio Telemaco con dettaglio utenti “Imprese” e “Studi Professionali”



Campione intervistato:  
2015-601 clienti  
2016-605 clienti

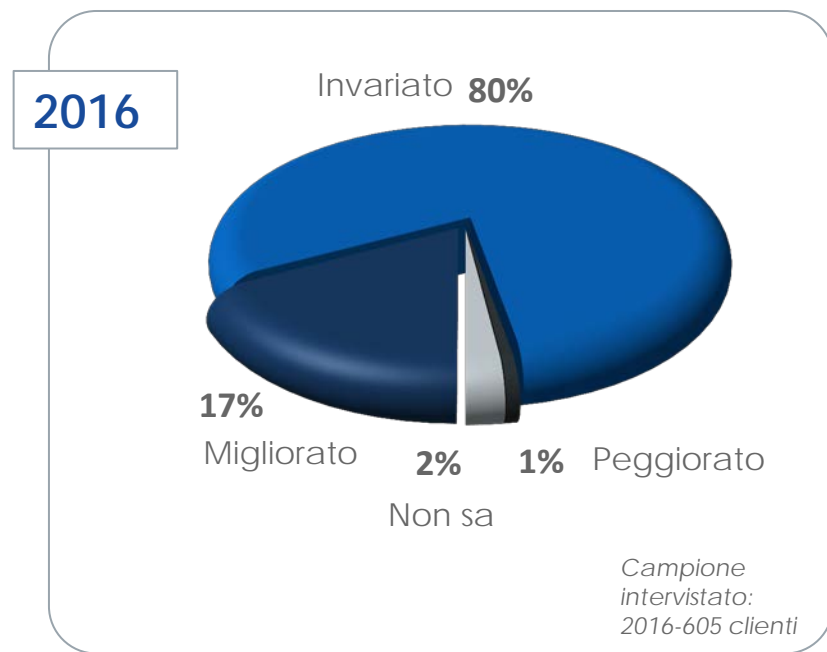
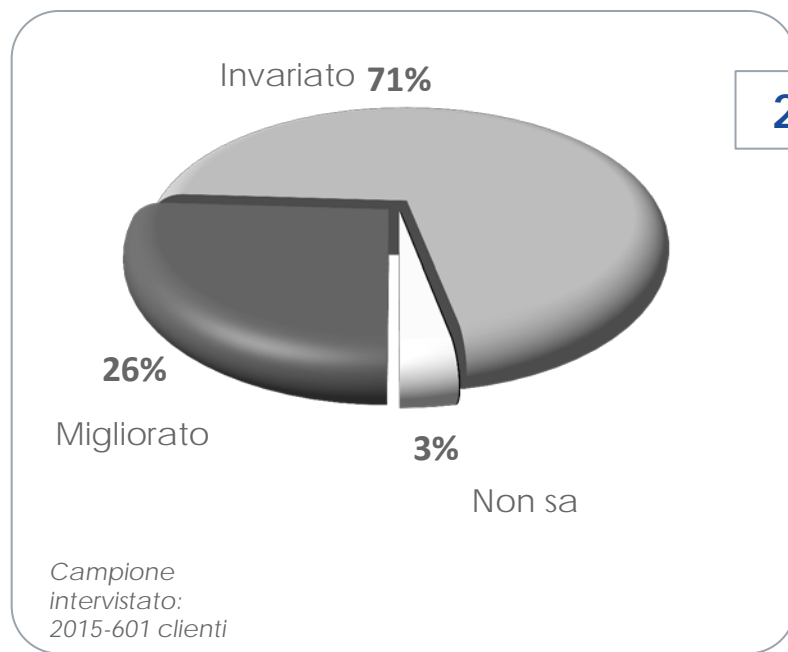
# Customer Satisfaction 2016 – Telemaco Utenti Diretti - Inquiry

Grado di soddisfazione dei servizi Telemaco: confronto con la rilevazione precedente



# Customer Satisfaction 2016 – Telemaco Utenti Diretti - Inquiry

Lei ritiene che complessivamente nell'ultimo anno il servizio Telemaco sia migliorato, rimasto uguale o peggiorato?







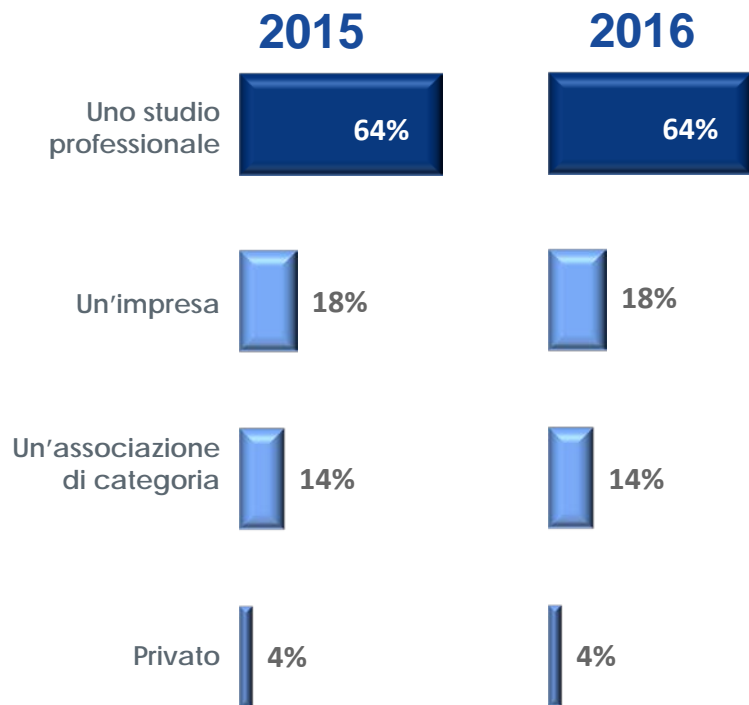
## Customer Satisfaction 2016 Telemaco Utenti Diretti – Pratiche

La rilevazione è stata effettuata dalla società **SWG S.p.A.** dal 7 novembre al 21 novembre 2016 attraverso la somministrazione di interviste telefoniche con metodologia CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing).

Anche in questo caso il tasso di non risposta all'intervista è di circa lo **0,7%** contro una media del **60%-65%**.

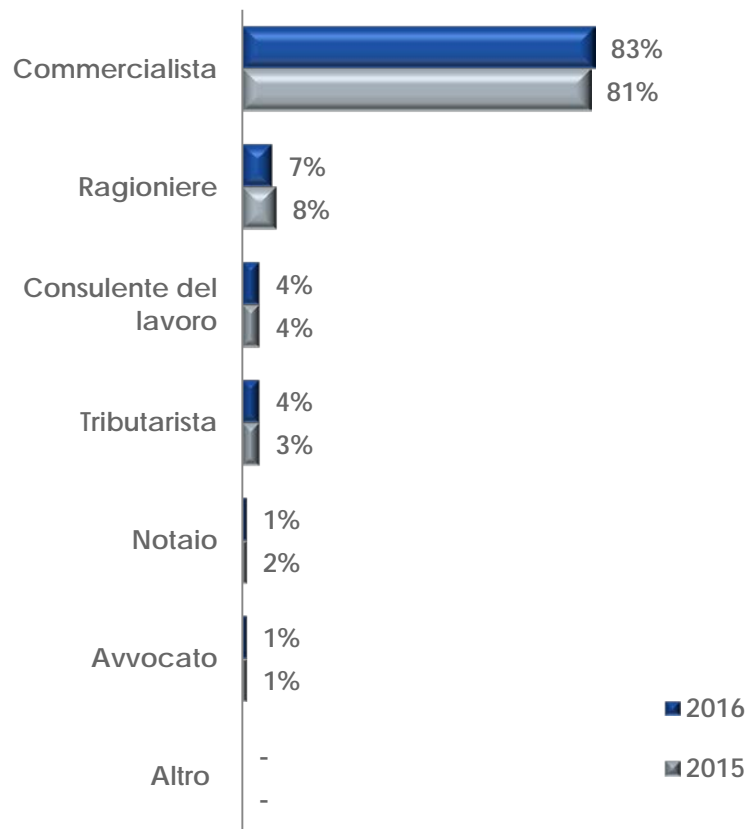
# Customer Satisfaction 2016 – Telemaco Utenti Diretti - Pratiche

La Sua organizzazione è ... ?



Campione intervistato:  
2015-600 clienti  
2016-600 clienti

Il Suo studio professionale a quale tipologia appartiene?



Campione intervistato:  
2016-384 clienti

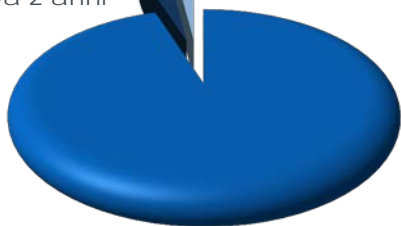
# Customer Satisfaction 2016 – Telemaco Utenti Diretti - Pratiche

Da quanto tempo e con quale frequenza la sua organizzazione utilizza il servizio Telemaco?

2016

3%  
Da 2 anni

2%  
Da 1 anno  
o meno



Campione intervistato:  
2016-600 clienti

95% Da più di 2 anni

Il 60% degli  
intervistati  
usufruisce dei  
servizi più volte  
alla settimana

## Imprese-2016

Da meno di un anno 9%

Da 2 anni 4%

Da più di 2 anni 87%

## Studi Professionali-2016

Da meno di un anno 1%

Da 2 anni 2%

Da più di 2 anni 97%

Studio Professionale 59%

Imprese 19%

Associazione di  
categoria 17%

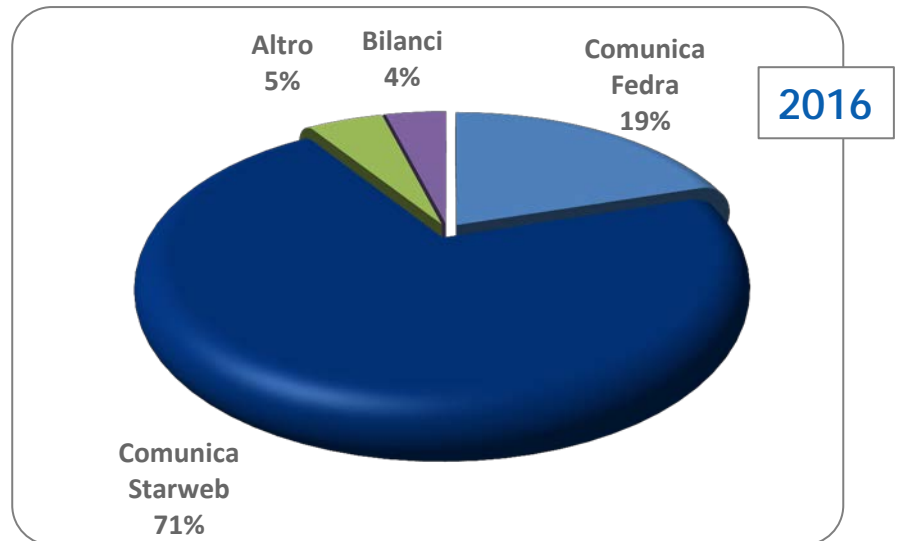
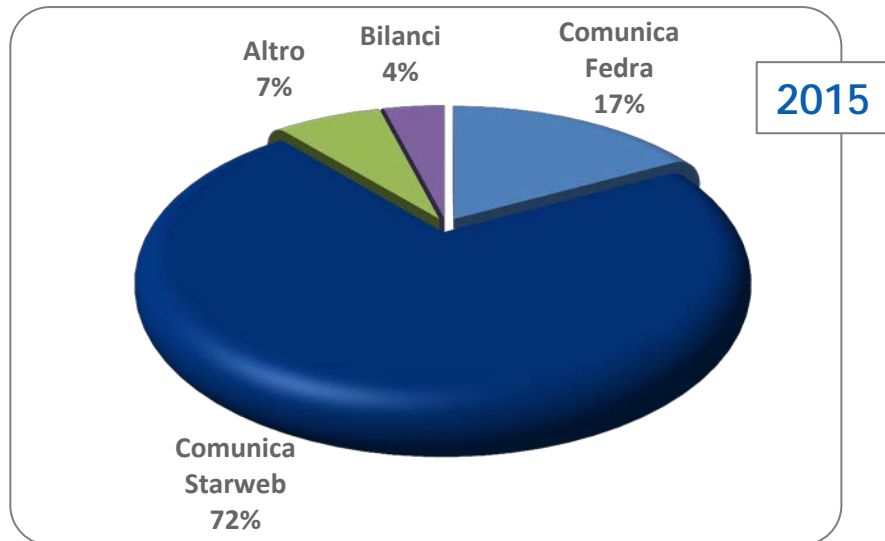
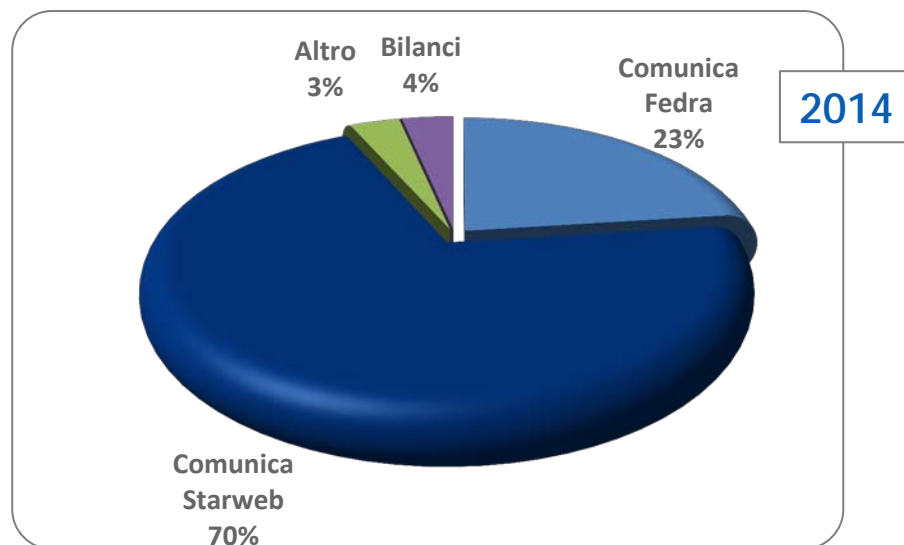
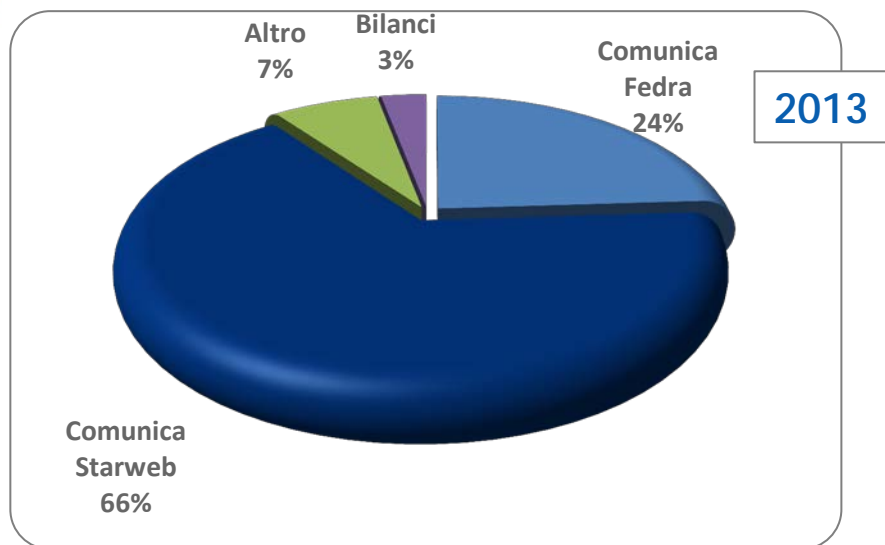
Privati 5%

Altro -

Campione intervistato: 357  
Utilizzatori più volte a settimana - tutti i giorni

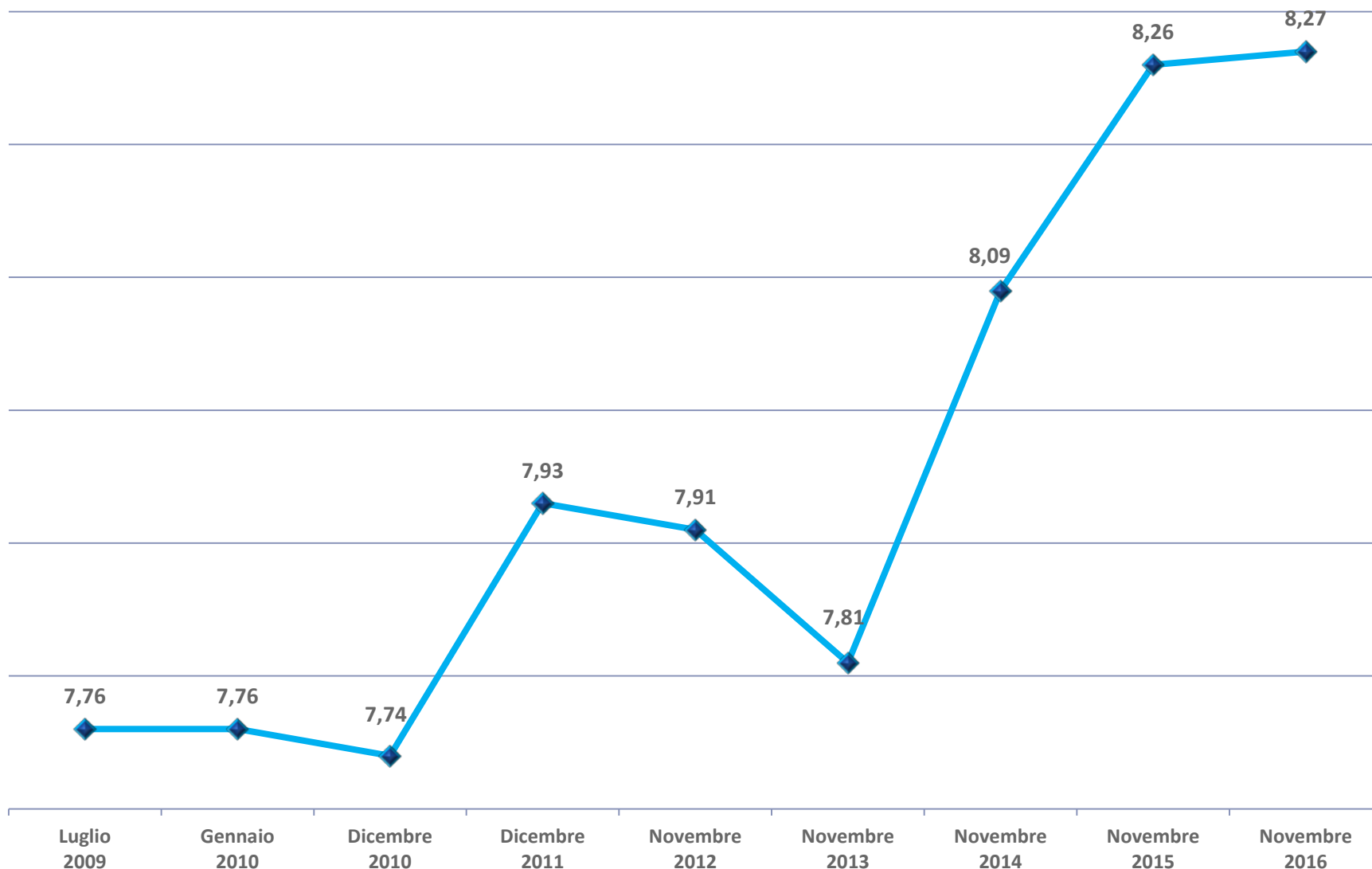
# Customer Satisfaction 2016 – Telemaco Utenti Diretti - Pratiche

Quale strumento utilizza per la compilazione delle pratiche?



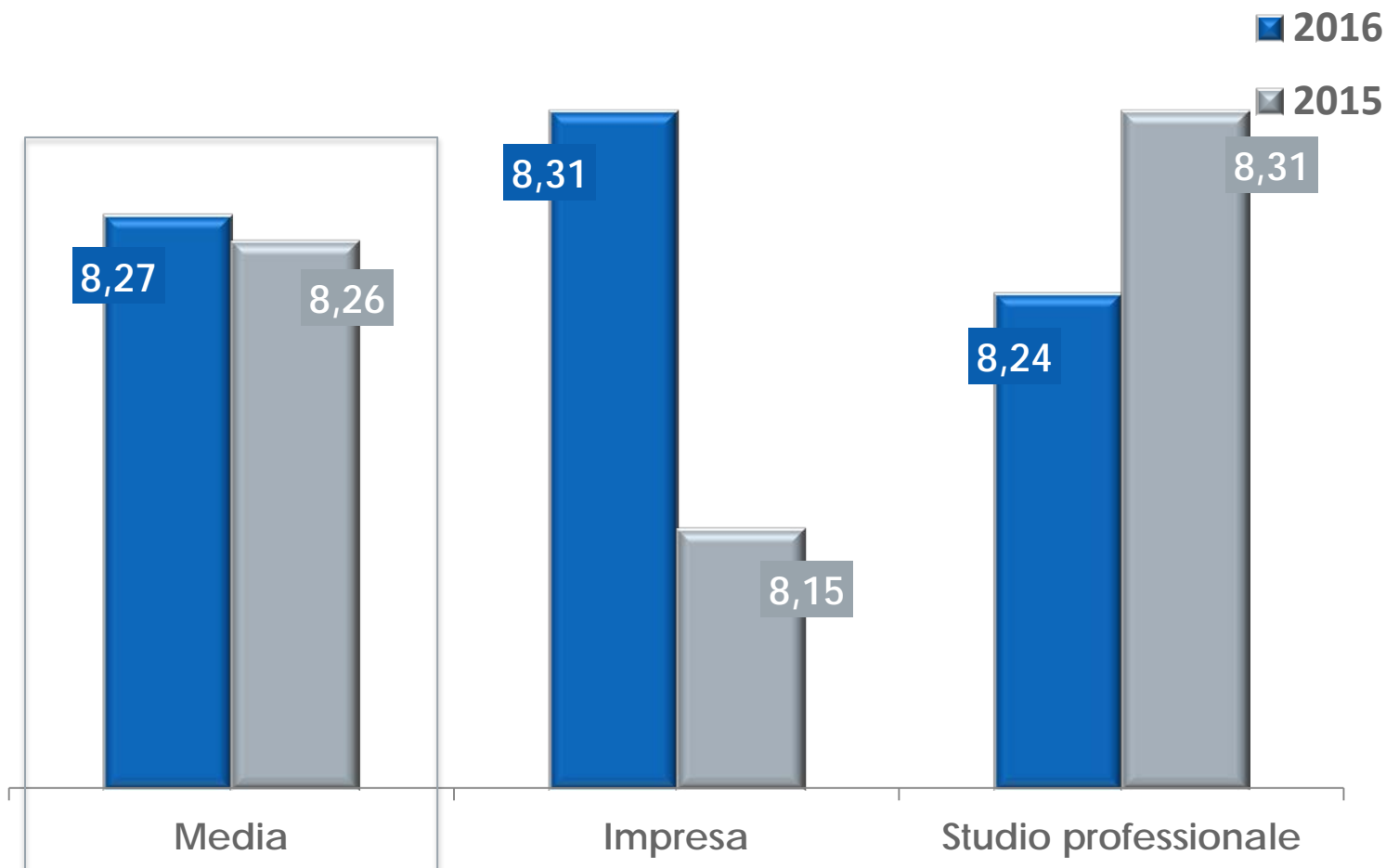
# Customer Satisfaction 2016 – Telemaco Utenti Diretti - Pratiche

Trend storico del grado di soddisfazione del servizio Telemaco



# Customer Satisfaction 2016 – Telemaco Utenti Diretti - Pratiche

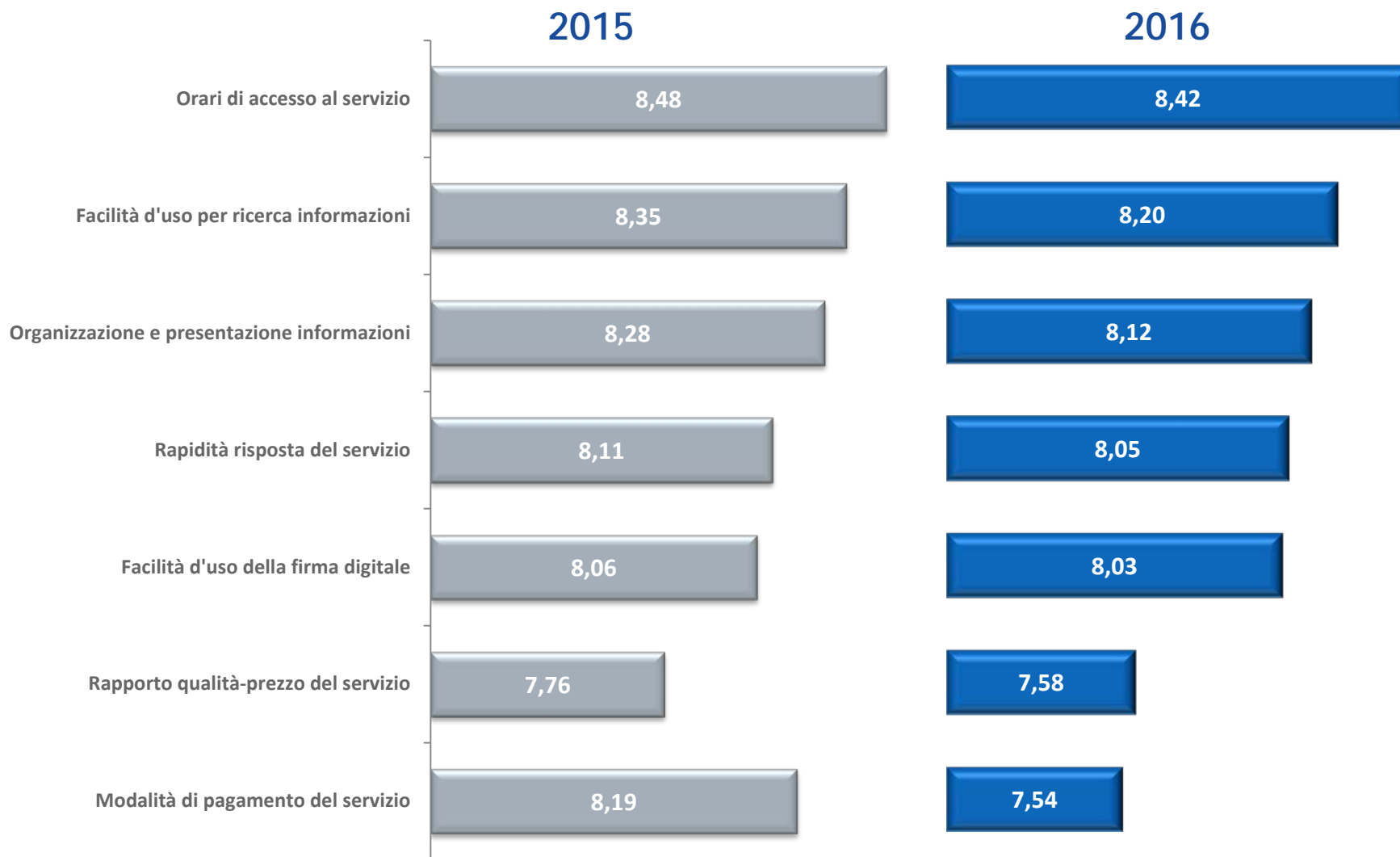
Confronto con la rilevazione precedente del grado di soddisfazione complessiva del servizio Telemaco con dettaglio utenti “Imprese” e “Studi Professionali”



Campione intervistato:  
2015-600 clienti  
2016-600 clienti

# Customer Satisfaction 2016 – Telemaco Utenti Diretti - Pratiche

Grado di soddisfazione dei servizi Telemaco: confronto con la rilevazione precedente



# Customer Satisfaction 2016 – Telemaco Utenti Diretti - Pratiche

Lei ritiene che complessivamente nell'ultimo anno il servizio Telemaco sia migliorato, rimasto uguale o peggiorato?

