



CAMERA
DI COMMERCIO
INDUSTRIA
ARTIGIANATO
TURISMO
E AGRICOLTURA
DI TRENTO

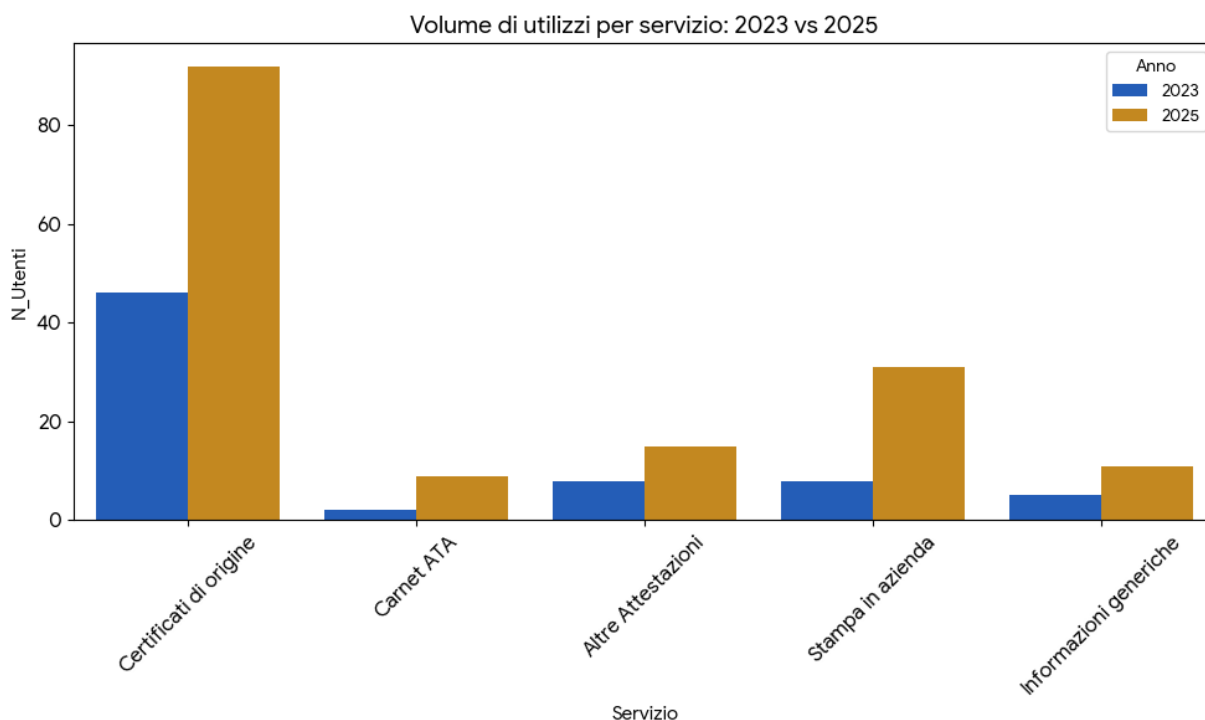
Pronti all'impresa

Report Comparativo Customer Satisfaction: 2023 vs 2025

1. Volume di Partecipazione e Utilizzo dei Servizi

Il numero di rispondenti è raddoppiato nel periodo considerato, passando da **47 risposte nel 2023** a **94 risposte nel 2025**.

- **Certificati di Origine:** Resta il servizio principale, con un incremento netto degli utilizzi (da 46 a 92).
- **Stampa in Azienda:** Ha visto una crescita esponenziale, passando da 8 a ben 31 utilizzatori, a dimostrazione del successo del servizio digitale.
- **Carnet ATA e Altre Attestazioni:** Anche questi servizi specialistici hanno registrato un aumento significativo nel numero di feedback raccolti.

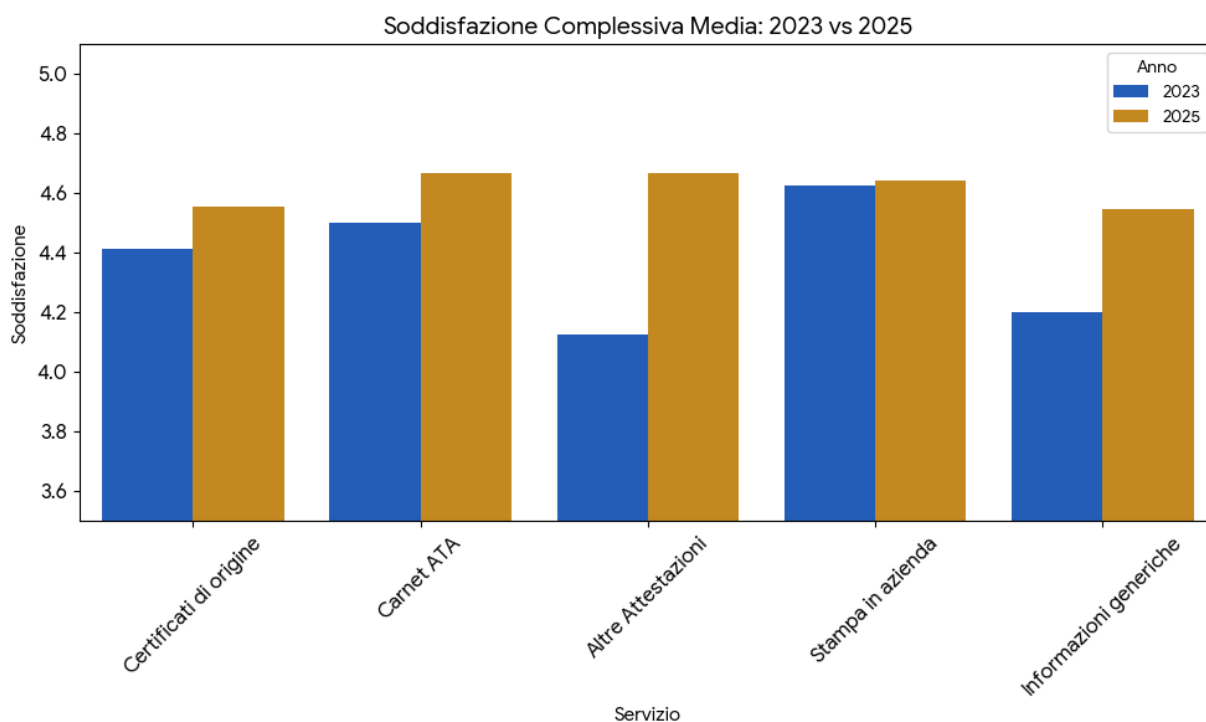


Il presente documento, se stampato, riproduce in copia l'originale informatico sottoscritto con firma digitale ai sensi del D.Lgs. 82/2005

2. Grado di Soddisfazione Complessiva (Scala 1-5)

Si osserva un miglioramento diffuso in quasi tutte le categorie di servizio:

- **Certificati di Origine:** La soddisfazione è salita da **4,41** (2023) a **4,55** (2025).
- **Altre Attestazioni:** Notevole balzo in avanti, passando da **4,12** a **4,67**.
- **Carnet ATA:** Raggiunge un eccellente **4,67** nel 2025.
- **Stampa in Azienda:** Si conferma uno dei servizi più apprezzati con una media di **4,65**.



3. Qualità del Servizio: Professionalità, Cortesia e Tempi

Gli indicatori qualitativi mostrano una tenuta eccellente con un trend positivo:

Indicatore	Media 2023	Media 2025	Trend
Professionalità del personale	4,47	4,67	↑ Miglioramento
Cortesia e Disponibilità	4,45	4,68	↑ Miglioramento
Adeguatezza delle Tempistiche	4,36	4,68	↑ Miglioramento

- **Professionalità e Cortesia:** Nel 2025, i punteggi medi per la professionalità e la cortesia del personale sono quasi prossimi al massimo (superiori a 4,65), indicando un'altissima percezione del valore umano dell'ufficio.
- **Tempistiche:** Le aziende sembrano molto più soddisfatte della velocità di evasione nel 2025 rispetto al 2023.

4. Analisi Qualitativa (Commenti e Suggerimenti)

Annualità 2023: Focus su Accessibilità e Software

Nel 2023, i commenti riflettono un alto apprezzamento per l'accorciamento dei tempi di emissione, ma evidenziano alcune criticità tecniche:

- **Apprezzamenti:** Numerosi feedback lodano la "massima cortesia", la "gentilezza" e la "competenza eccellente" del personale.
- **Criticità Telematiche:** Alcuni utenti segnalano problemi ricorrenti di accesso al portale Telemaco, criticando l'obbligo di utilizzare lo SPID/CNS del legale rappresentante (difficile da gestire in aziende strutturate).

- **User Interface:** Viene segnalato che il programma di richiesta per i certificati di origine risulta poco intuitivo ("fatto male") per alcuni operatori.

I suggerimenti acquisiti sono stati valutati dall'Ufficio interessato, il quale li ha tempestivamente segnalati per la parte di competenza alla società che gestisce il portale Telemaco.

Per quanto riguarda, invece, la problematica legata all'utilizzo di SPID/CNS non si è potuto intervenire, essendo la modalità prevista dall'attuale normativa dettata dal Codice dell'amministrazione digitale.

Annualità 2025: Focus su Digitalizzazione e User Experience

Nel 2025, pur confermando l'ottima opinione sul personale ("super efficiente", "passi da gigante rispetto al passato"), emergono suggerimenti più strutturati:

- **Automazione e Velocità:** Vi è una richiesta diffusa di rendere i servizi "ancora più automatizzati e online". Il sistema attuale viene definito da alcuni utenti "lento e macchinoso", specialmente per chi deve gestire volumi elevati (30-40 certificati a settimana).
- **Navigabilità:** Un utente segnala la difficoltà nel reperire il link esatto per la richiesta di emissione sul portale InfoCamere, suggerendo una migliore evidenziazione dei percorsi.
- **Relazione con l'operatore:** È emersa la proposta di poter parlare direttamente con l'operatore che sta redigendo il certificato in caso di dubbi.

L'esigenza di maggiore automazione e di intensificazione dei servizi on line è stata già presa in considerazione e attivata con l'implementazione, a partire dal mese di ottobre 2025, della nuova piattaforma per il commercio estero (in continua evoluzione e perfezionamento).

Relativamente alla relazione con l'operatore, l'Ufficio è sempre a disposizione per fornire il proprio supporto: forse c'è stato un inconveniente momentaneo, che ha impedito l'interlocuzione diretta con l'operatore.

Conclusioni

Il confronto tra i due anni evidenzia come il **Servizio Commercio Estero** non solo abbia gestito un volume maggiore di attività, ma sia riuscito contemporaneamente a elevare la qualità percepita. In particolare:

1. Il servizio di **Stampa in azienda** si è consolidato come asset fondamentale.
2. La **velocità di risposta (tempistiche)** è l'area che ha registrato il miglioramento relativo più marcato.
3. La **relazione con il personale** rimane il punto di forza distintivo del Servizio Commercio della CCIATA di Trento.