



Camera di Commercio
Perugia

**INDAGINE DI CUSTOMER
SUL SERVIZIO DI CALL CENTER
Anno 2009
Sintesi dei risultati**



CUSTOMER SATISFACTION PRESSO GLI UTENTI DEL SERVIZIO DI CALL CENTER

N. questionari di customer elaborati: **275**

Media di contatti mensili del Call center: 1328

CHI SONO GLI INTERVISTATI (categorie di appartenenza)

78,5% libero professionista

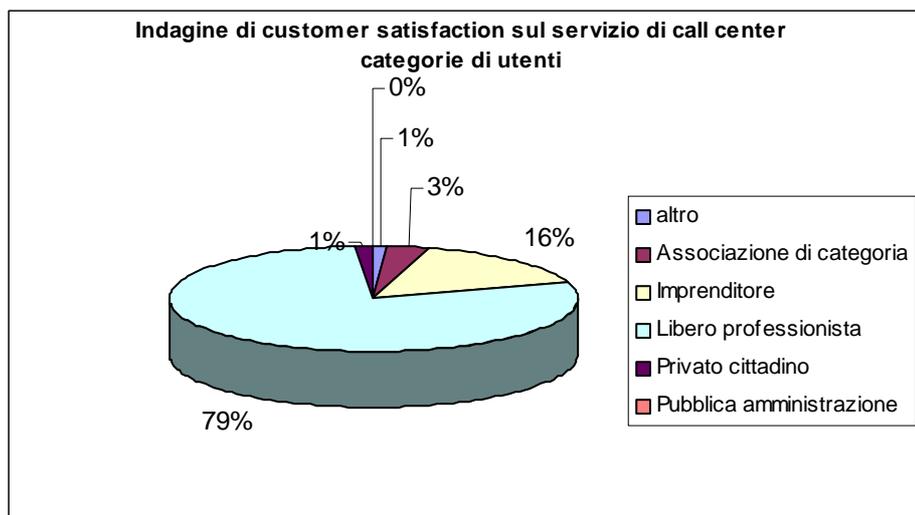
15,6% imprenditore

3,3% associazione di categoria

1,5% privato cittadino

1,1% altro

(0,0% pubblica amministrazione)



Servizi oggetto dell'indagine

L'indagine di customer presso gli utenti del servizio di call center ha avuto per oggetto i servizi camerali individuati nel contratto di contact center, ovvero: Registro imprese, Albo artigiani, Diritto Annuale.

Metodologia e rappresentatività

L'indagine, di tipo qualitativo, è stata realizzata attraverso interviste telefoniche condotte su un campione di utenti del servizio. **Ogni intervista è stata attribuita ad un utente singolo**, pertanto non ci sono state duplicazioni di utenti intervistati.

Il campione è stato estratto casualmente dalla lista dei contatti effettivi, così come fornita dal gestore del servizio. In proposito va quindi tenuto conto che il numero dei contatti è di molto

superiore al numero di utenti effettivi, dal momento che lo stesso utente può contattare più volte nell'arco dell'anno il servizio di call center.

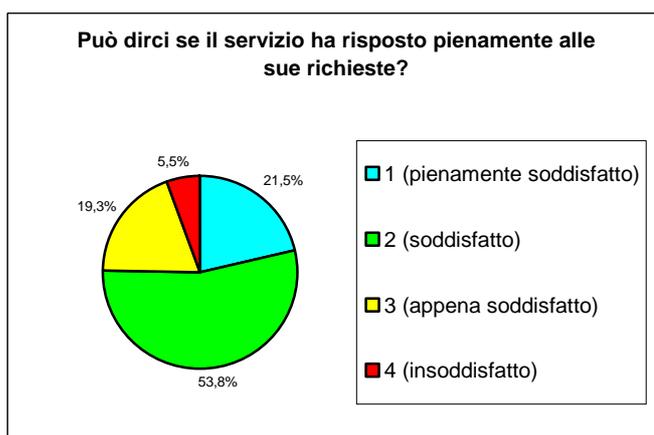
La rilevazione è stata articolata in tre sessioni annue e il campione è stato nuovamente estratto per ogni sessione, partendo ogni volta dall'ultima lista dei contatti mensili disponibile.

Le interviste sono state eseguite dal personale camerale e sono state finalizzate alla rilevazione di valutazioni sulla qualità del servizio, secondo una traccia d'intervista opportunamente predefinita.

Principali risultati

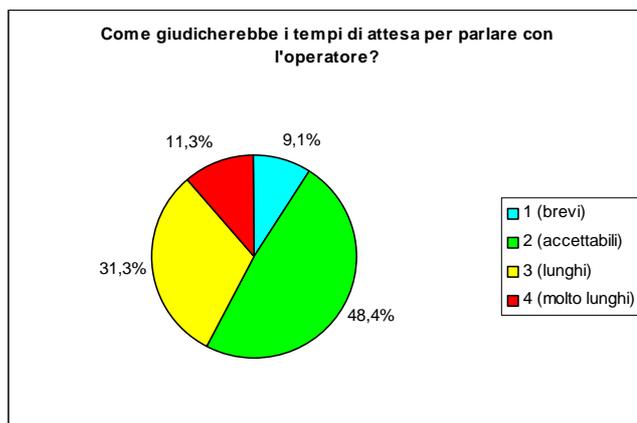
Il **60%** degli intervistati ha dato una valutazione complessivamente **buona** del servizio, mentre il grado di **massima soddisfazione** è stato espresso solo dal **17%** degli utenti intervistati; un rimanente 16% ha attribuito un giudizio "sufficiente" e un 7% un giudizio "mediocre".

Per quanto attiene invece alla **rispondenza del servizio alle richieste dell'utente**, il 21% degli utenti ha dato una valutazione di **massima soddisfazione**, a fronte di un **55%** che esprime una valutazione comunque positiva (**soddisfatto**); da rilevare anche che il 19% degli utenti si è dichiarato appena soddisfatto del servizio e il 5% del tutto insoddisfatto.



I **tempi di attesa** rappresentano senz'altro l'area di maggiore criticità.

Infatti per il 49% degli utenti sono ritenuti accettabili, solo il 9% li ha valutati brevi, mentre un consistente **31%** li considera **lunghi** e ben l'**11%** **molto lunghi** (queste ultime due casistiche rappresentano complessivamente un 42% di utenza insoddisfatta dei tempi di attesa).



La stragrande maggioranza degli utenti intervistati (93%) sono utenti "abituali" del servizio, il che rispecchia le caratteristiche dell'universo di riferimento.

Nonostante la criticità espressa in particolare sui tempi di attesa, il campione di intervistati ha dichiarato di volere utilizzare ancora il servizio (99%).