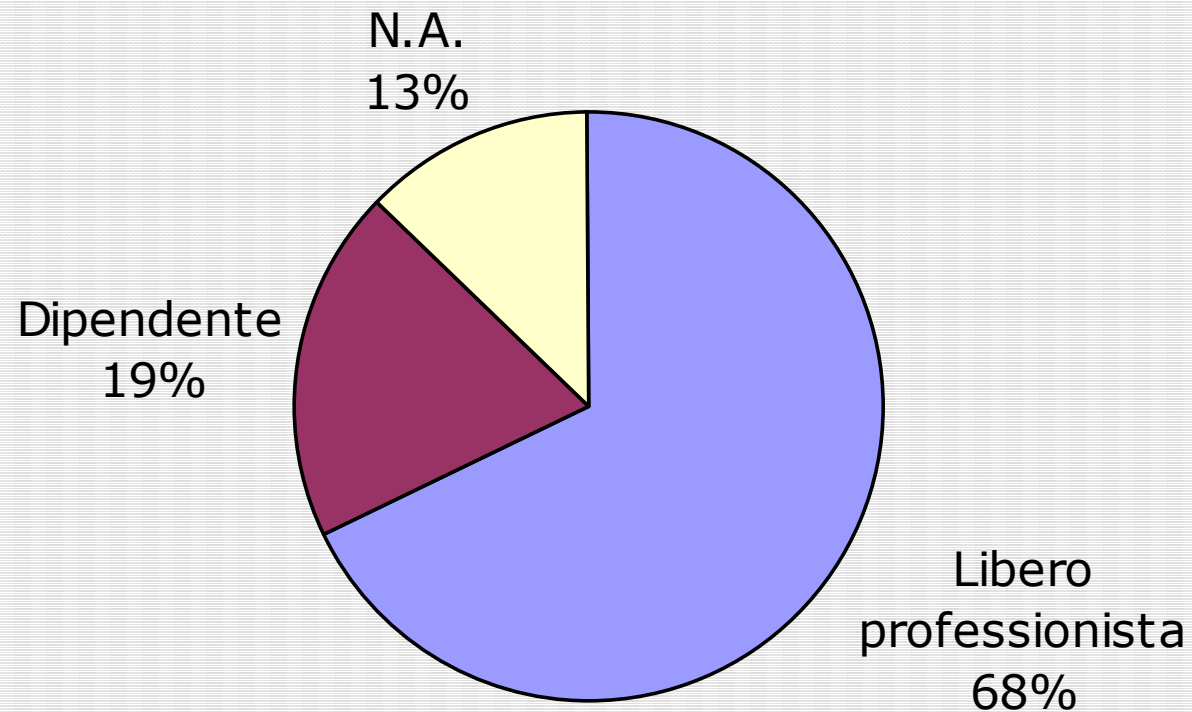




Indagine di Customer Satisfaction 2007 CEPAS

Indagine sulla Customer Satisfaction

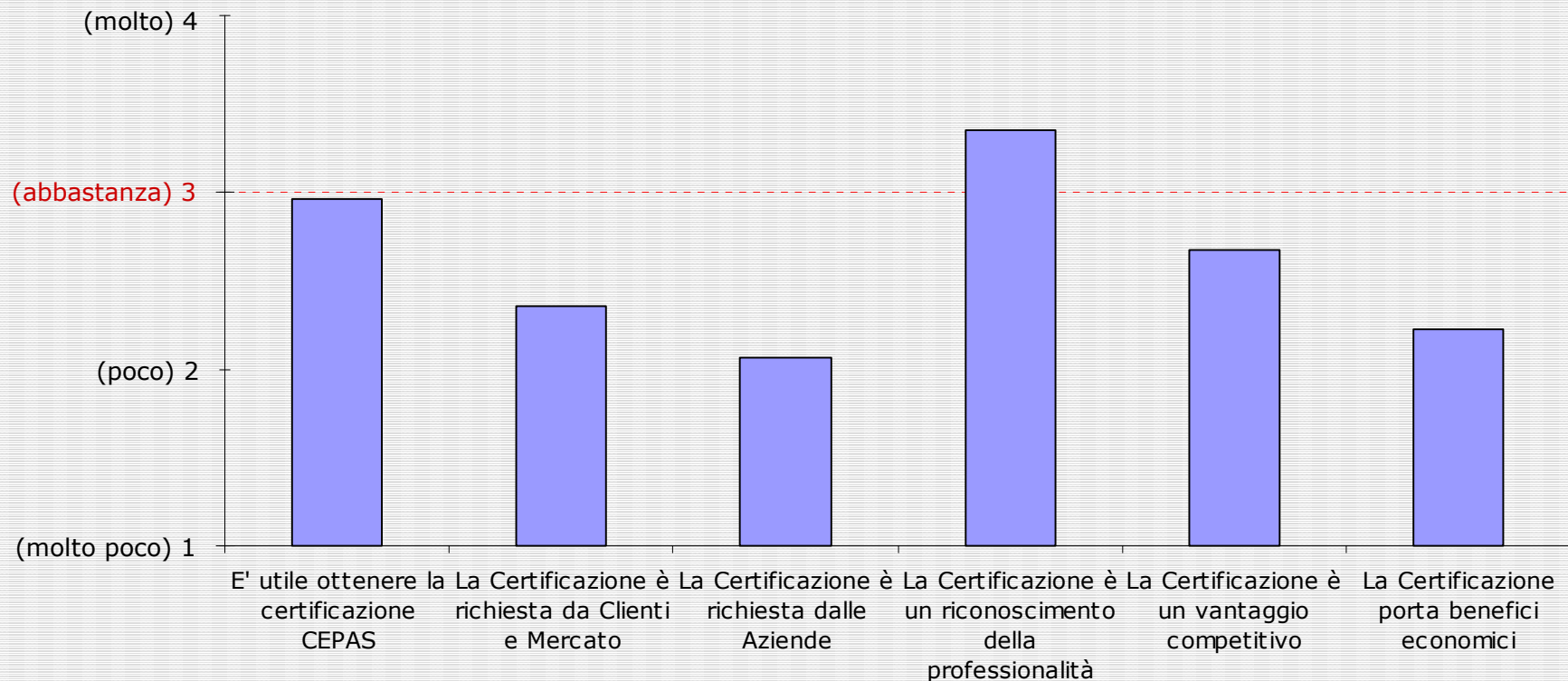
Il panel dei partecipanti all'indagine è risultato così ripartito:



Quindi maggioranza (68%) degli intervistati svolge la sua attività come libero professionista.

Indagine sulla Customer Satisfaction

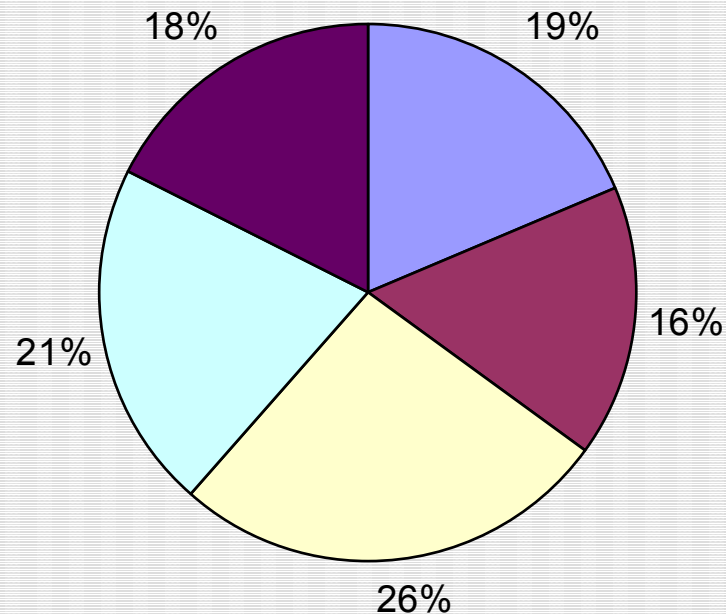
Inizialmente si è voluto capire cosa pensano le Persone certificate CEPAS della certificazione professionale:



La scala di valutazione varia da "molto poco" (1) a "molto" (4).

Indagine sulla Customer Satisfaction

Percezioni circa la certificazione

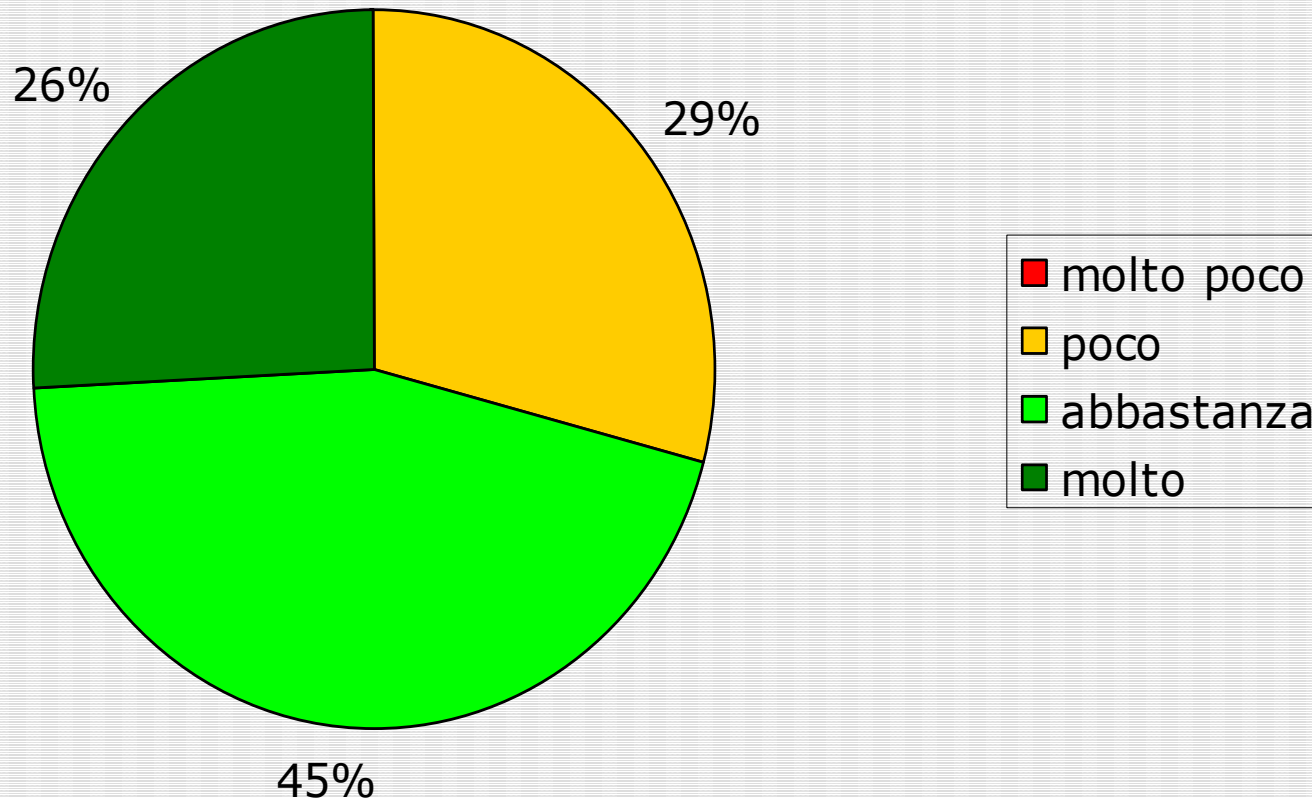


- La Certificazione è richiesta da Clienti e Mercato
- La Certificazione è richiesta dalle Aziende
- La Certificazione è un riconoscimento della professionalità
- La Certificazione è un vantaggio competitivo
- La Certificazione porta benefici economici

Gli intervistati ritengono che la certificazione sia senza dubbio un riconoscimento della loro professionalità e che, sebbene in misura inferiore, sia un vantaggio competitivo.

Indagine sulla Customer Satisfaction

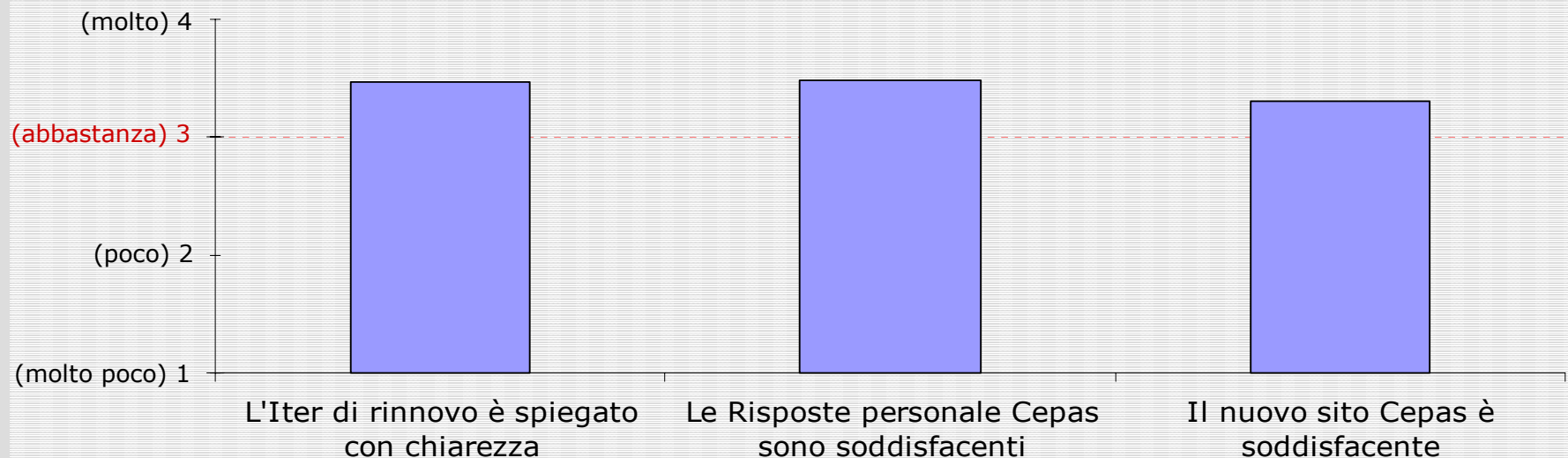
Ritiene utile la certificazione CEPAS



Il grafico evidenzia che la maggior parte degli intervistati ritiene abbastanza utile la propria certificazione, ed in particolare nessuno la ritiene inutile.

Indagine sulla Customer Satisfaction

L'indagine prevede anche una serie di domande inerenti il grado di soddisfazione dell'intervistato circa alcuni aspetti peculiari dell'attività di CEPAS. Anche in questo caso è stata utilizzata la stessa scala numerica di giudizio, volta ad indicare il grado di soddisfazione percepito dall'intervistato.

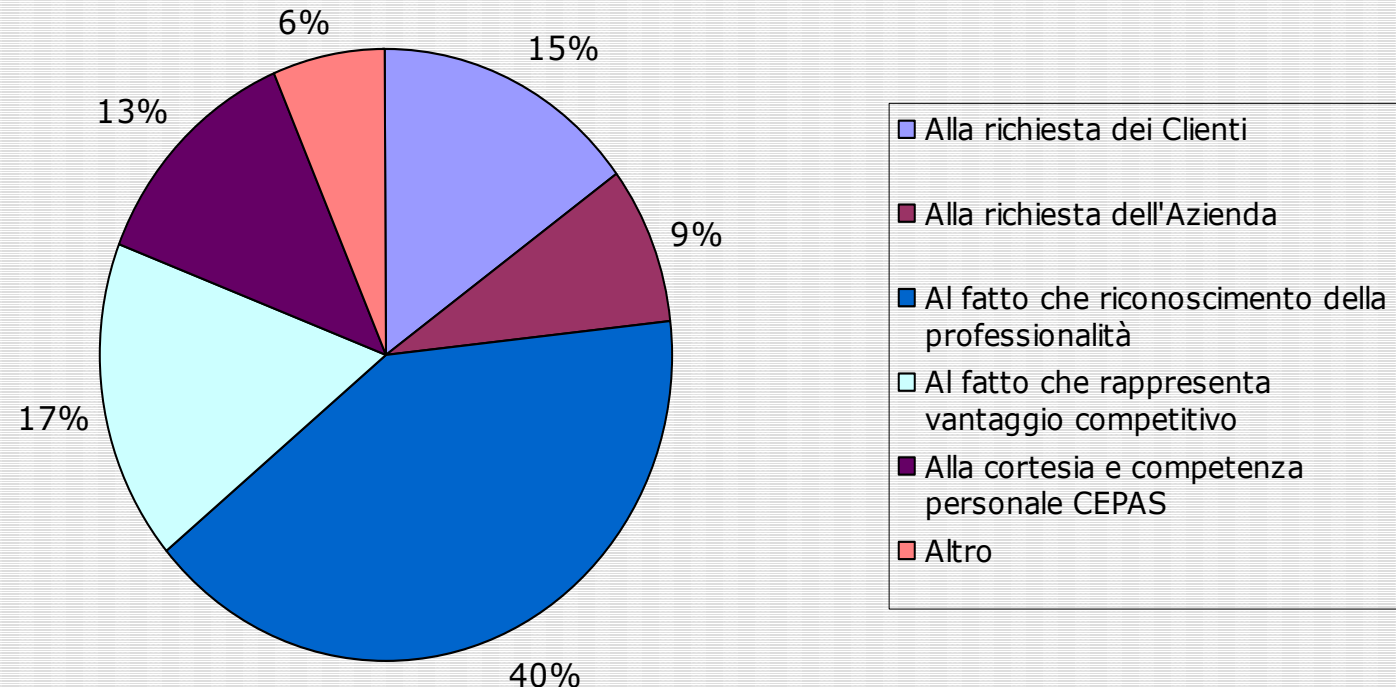


Come risulta evidente dal grafico la soddisfazione percepita dagli iscritti supera le aspettative (valore 3).

Le risposte fornite in relazione al nuovo sito, pur mostrando un minor grado di apprezzamento, indicano comunque che è gradito agli intervistati.

Indagine sulla Customer Satisfaction

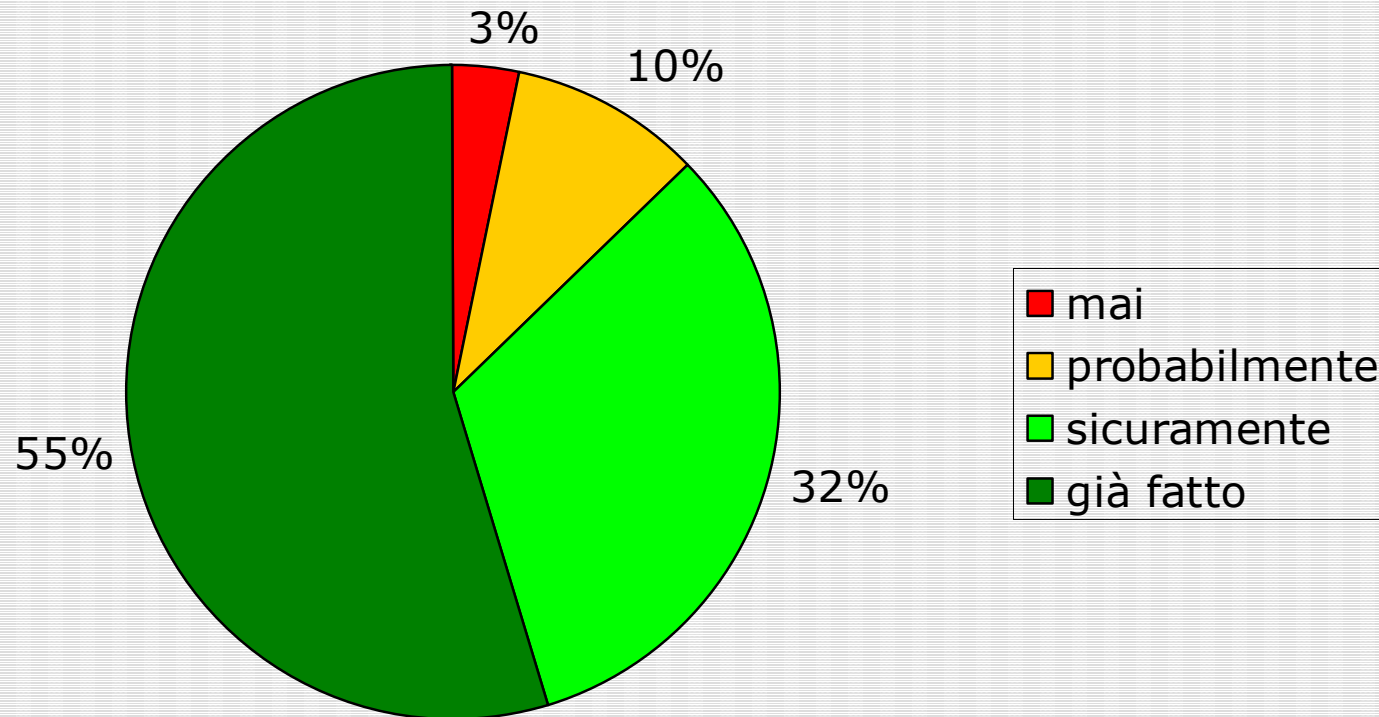
Spinte alla rinnovo



La motivazione predominante al rinnovo della certificazione risulta essere il riconoscimento oggettivo della propria professionalità. Motivazioni rilevanti sono anche il vantaggio competitivo e la richiesta da parte dei clienti. Inoltre, il 13% degli intervistati dichiara che tra i motivi che lo hanno portato al rinnovo della certificazione c'è la cortesia e la competenza del personale CEPAS.

Indagine sulla Customer Satisfaction

Consiglierebbe la certificazione CEPAS



Il dato che emerge indica che più della metà dei partecipanti dichiara di averla già consigliata, mentre un terzo si dice sicuramente disposto a farlo. Solo una minima percentuale (3%) non la consiglierebbe.