



CAMERA DI COMMERCIO
PORDENONE-UDINE

CUSTOMER SATISFACTION

REPORT DEI RISULTATI

ANNUALITÀ 2022

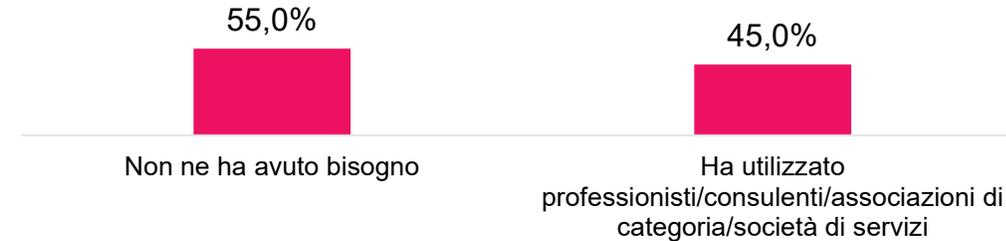
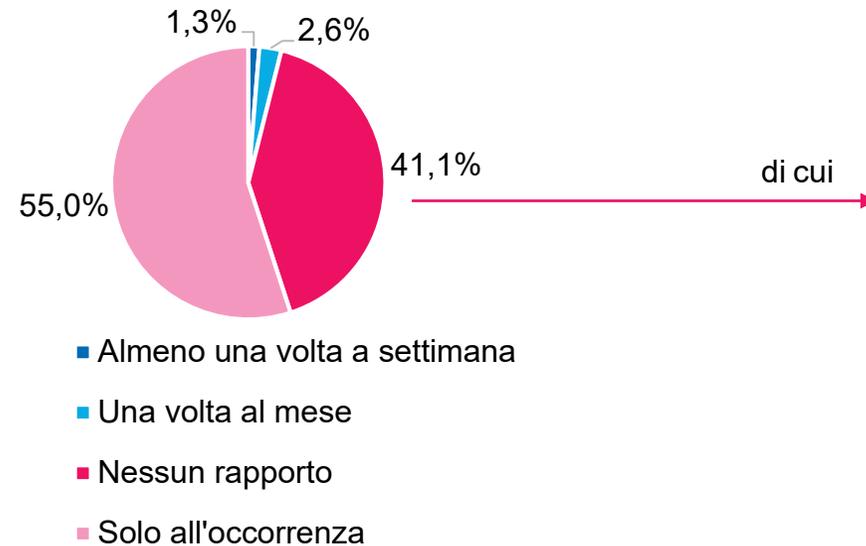
Indagine realizzata da SI.CAMERA



- **OBIETTIVO**
misurare il livello di Customer Satisfaction espresso da imprese e stakeholder;
- **METODOLOGIA**
interviste CATI e CAWI a 500 imprese iscritte al Registro delle imprese della CCIAA di Pordenone Udine;
- **SEDE AZIENDE**
63,8% Udine, 36,2% Pordenone;
- **SETTORI ECONOMICI**
Servizi alla persona o alle imprese (23,8%), Commercio (23,6%), Manifatturiero e Industria (13,2%), Agricoltura (12,4%), Costruzioni (11,8%), Alloggio e ristorazione (9%), Altro settore (5,8%), Minerali ed Energia (0,4%);
- **CLASSE DI ADDETTI**
da 1 a 9 addetti (56,8%), 10 o più addetti (11,8%), nessun addetto (30,4%);
- **FORMA GIURIDICA**
società di persone (28,8%), società di capitali (31%), imprese individuali (33,2%), altre forme (7%).



FREQUENZA DI CONTATTO NELL'ULTIMO ANNO



(Anno 2021: 1,8% almeno una volta a settimana, 4,6% una al mese, 40,2% nessun rapporto, 53,4% solo all'occorrenza)

MODALITÀ DI CONTATTO

70%: a distanza, 30%: di persona

(Anno 2021: 75% e 25%)

INTERAZIONE CON IL PERSONALE

Soddisfazione massima (100-99%) in:

“chiarezza delle informazioni fornite”, “risoluzione dei problemi”, “preparazione tecnica”

(Aspetti simili all'anno 2021)

L'interazione in generale è giudicata insufficiente solo dall'1,3% delle imprese

(Anno 2021: 0,8%)



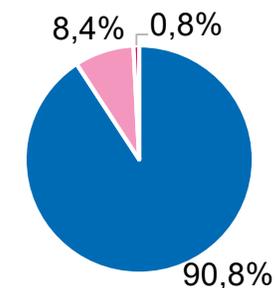
- **SODDISFAZIONE GENERALE PER LA CCIAA**

Considerando l'insieme dei servizi erogati nelle diverse modalità (web, call center, a sportello, telefonici, etc.) dalla CCIAA, il 94,1% delle imprese del territorio si dichiarano soddisfatte.

- **INDICE DI RIUTILIZZO (IDR)**

Il 90,8% delle imprese riutilizzerà in futuro i servizi della CCIAA. Solo lo 0,8%, se non obbligato, non li riutilizzerà (soglia critica al 3%).

(Anno 2021: IDR 0,8%)

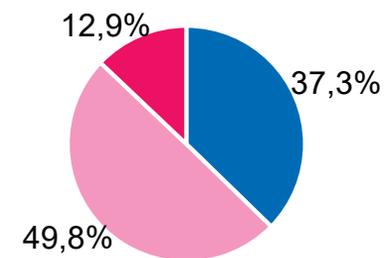


■ Sì ■ Probabilmente no ■ Certamente no

- **CAMERA PROMOTER SCORE (CPS)**

+24,5: calcolato per differenza tra chi raccomanderebbe la CCIAA ad amici/colleghi (i promotori) e chi no (i detrattori).

(Anno 2021: CPS +22,2)

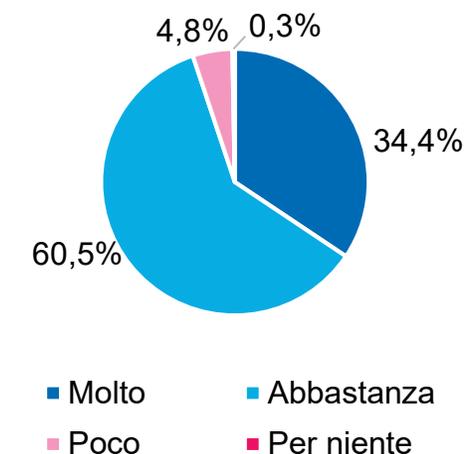


■ Promotori ■ Neutrali ■ Detrattori



	ANNO 2022	ANNO 2021
• RANKING CONOSCENZA (valori %)		
1. Registro delle imprese e servizio qualifiche professionali	82,2%	78,0%
2. Servizi specifici per la digitalizzazione	69,3%	66,2%
3. Pratiche ambientali varie	47,3%	45,8%
...		
10. Comunicazione istituzionale e verso l'utenza	21,6%	29,8%
11. Qualificazione delle imprese, delle filiere e delle produzioni	19,6%	22,6%
12. Metrologia legale	15,7%	18,2%
• RANKING UTILIZZO (valori %)		
1. Servizi specifici per la digitalizzazione	56,0%	54,6%
2. Registro delle imprese e servizio qualifiche professionali	44,4%	46,6%
3. Pratiche ambientali varie	18,5%	21,8%
...		
10. Transizione dalla scuola al mondo del lavoro	0,8%	3,0%
11. Qualificazione delle imprese, delle filiere e delle produzioni	0,3%	1,6%
12. Servizi di composizione delle controversie	0,2%	0,8%

SODDISFAZIONE GENERALE

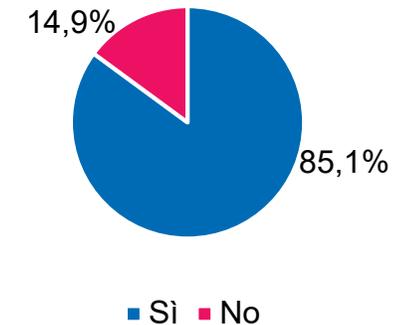


(Anno 2021: 20,6% molto
70,6% abbastanza
7,9% poco
0,9% per niente)



- **VANTAGGI E SVANTAGGI DEI SERVIZI ON-LINE**
✓ Rapidità (83,2%), asincronicità (29,7%), multicanalità (25,7%);
X Impersonalità (13,3%), onerosità (7,9%), digital divide (5,8%).
- **LIVELLO DI CONOSCENZA DEI SERVIZI ONLINE**

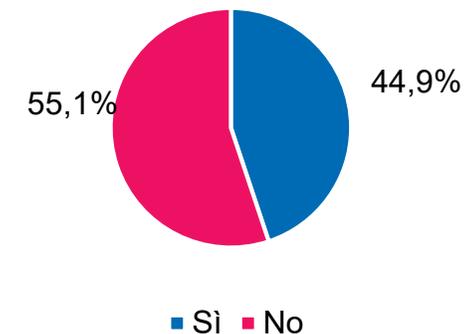
Considerazioni: I servizi online sono più conosciuti tra le imprese dai 10 addetti in su.



(Anno 2021: 84,6% sì, 15,4% no)

- **LIVELLO DI UTILIZZO DEI SERVIZI ONLINE**

Considerazioni: I servizi online sono meno utilizzati tra le imprese piccole e tra le imprese agricole.



(Anno 2021: 44,2% sì, 55,8% no)