



CUSTOMER SATISFACTION

REPORT DEI RISULTATI – ANNUALITÀ 2022 – (indagine SI.CAMERA)

| | |
|---------------------------|---|
| OBIETTIVO: | misurare il livello di Customer Satisfaction espresso da imprese e stakeholder nei confronti dei servizi offerti dalle CCIAA. |
| METODOLOGIA: | interviste CATI e CAWI a 500 imprese iscritte al Registro delle imprese della CCIAA di Pordenone Udine (campione significativo). |
| SEDE AZIENDE: | 63,8% Udine e 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%). |

1 CONTATTO E INTERAZIONE CON LA CCIAA

Frequenza di contatto

Report: Poco più della metà delle imprese (55%) ha contattato la CCIAA di Pordenone Udine nell'ultimo anno solo all'occorrenza, il 41,1% non ha avuto rapporti diretti nell'ultimo anno (di cui il 55% perché non ne ha avuto bisogno mentre il 45% ha utilizzato professionisti/consulenti/associazioni di categoria/società di servizi), il 2,6% ha avuto almeno un contatto al mese, l'1,3% uno a settimana.

Modalità di contatto

Report: Nonostante la fine del periodo pandemico in senso stretto e la completa riapertura di tutte le attività, nell'ultimo anno il contatto è avvenuto ancora principalmente a distanza (70%) attraverso telefono/call center, email, sito e piattaforme on line; per il 30% invece di persona.

Considerazioni: Il contatto di persona è avvenuto prevalentemente per le imprese con più piccole.

Interazione con il personale

Report: L'interazione tra imprese e personale della CCIAA è molto positiva, il grado di soddisfazione complessivo degli utenti raggiunge il 98,7% (nello specifico 100% in "chiarezza delle informazioni fornite" e oltre il 99% in "risoluzione dei problemi" e "preparazione tecnica"). Solo lo l'1,3% delle imprese reputa l'interazione insufficiente.

2 KPI DI QUALITÀ PERCEPITA – ottica prospettica

Soddisfazione generale per la CCIAA

Report: Considerando l'insieme dei servizi erogati nelle diverse modalità (web, call center, a sportello, telefonici, etc.) dalla CCIAA, il 94,1% delle imprese si dichiarano soddisfatte. Nello specifico, il 49,1% delle imprese si ritiene molto soddisfatta mentre il 45,0% abbastanza soddisfatta.

Considerazioni: Sono maggiormente soddisfatte le imprese del settore Agricoltura e quelle più strutturate.

IDR - Indice Di Riutilizzo (probabilità che l'anno prossimo le imprese continuino a rivolgersi all'Ente)

Report: Il 90,8% delle imprese si rivolgerà di nuovo alla CCIAA con certezza o probabilmente, il 27,5% ne è fermamente convinto.

IDR: +0,8%, ossia solo lo 0,8% delle imprese, se non obbligato, non riutilizzerà i servizi della CCIAA (la maggior parte nel settore manifattura/industria).



Considerazioni: La soglia critica di attenzione è molto lontana perché è pari al 3% (linee guida Unioncamere).

CPS - Camera Promoter Score (propensione a promuovere la CCIAA ad amici e colleghi)

Report: La probabilità che gli utenti consiglino ad amici e colleghi di rivolgersi alla CCIAA è alta, il CPS è pari a +24,5% (si calcola per differenza tra chi raccomanderebbe la CCIAA ad amici e colleghi, ossia il 37,3%, e chi non la raccomanderebbe, ossia il 12,9%).

Considerazioni: La maggior quota di detrattori si ravvisa nelle classi dimensionali più piccole.

3 CONOSCENZA, UTILIZZO E VALUTAZIONE DEI SERVIZI EROGATI

Conoscenza e utilizzo dei servizi

Report: I servizi più conosciuti sono “Registro delle imprese e servizio qualifiche professionali”, “Servizi specifici per la digitalizzazione”, “Pratiche ambientali varie”. I meno conosciuti sono invece i servizi di “Qualificazione delle imprese, filiere e produzioni” e di “Metrologia legale”. In termini di utilizzo, invece, il servizio più utilizzato è “Servizi specifici per la digitalizzazione” e quello meno utilizzato è il “Servizio di composizione delle controversie”.

Considerazioni: I servizi, se più conosciuti, si tradurrebbero in maggiori percentuali di utilizzo. Ciò si ricava dalla quasi perfetta correlazione lineare esistente tra conoscenza e utilizzo dei servizi (correlazione pari a 0,89).

Report: Il livello di soddisfazione per i servizi utilizzati è alto, 34,4% degli utenti molto soddisfatto e 60,5% abbastanza soddisfatto, per un totale di utenti soddisfatti pari al 94,9%.

Considerazioni: I dati sono però significativi solo se valutati riguardo ai “Servizi di Registro Imprese”, “Servizi specifici per la digitalizzazione”, “Pratiche ambientali”, “Promozione della digitalizzazione” e “Servizi certificativi per l’export”. Gli altri aspetti valutati hanno una base campionaria bassa.

4 SERVIZI ON-LINE OFFERTI DALLE CCIAA

Vantaggi e svantaggi dei servizi online

Report: Vantaggi: rapidità, asincronicità, multicanalità.
Svantaggi: impersonalità, onerosità e digital divide.

Considerazioni: Vantaggi e svantaggi sono in generale quelli attesi.

Report: Le imprese sono quasi pienamente a conoscenza del fatto che le CCIAA possono offrire i propri servizi on-line attraverso piattaforme digitali (85,1%). Ne sono consapevoli soprattutto le imprese di medio-grande dimensione (98,8%).

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

Report: Quasi la metà delle imprese che li conosce li ha anche effettivamente utilizzati (44,9%).

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