

Customer Satisfaction



Camera di Commercio
Pordenone - Udine

Report dei risultati e benchmark nazionale | annualità 2021

Indagine realizzata da



SI.CAMERA

Luglio 2021

con la collaborazione di



Contatto e interazione con la CCIAA

- *Frequenza di contatto*
- *Modalità di contatto*
- *Soddisfazione dell'interazione*

Servizi on-line offerti dalle CCIAA

- *Livello di conoscenza nazionale e analisi parametrica*
- *Livello di utilizzo nazionale e analisi parametrica*
- *Vantaggi e svantaggi percepiti*

Impatto emergenza sanitaria «Covid-19» e iniziative camerali per fronteggiare l'emergenza

Conoscenza, utilizzo e valutazione dei servizi erogati

- *Conoscenza e utilizzo dei servizi: ranking*
- *Conoscenza e utilizzo dei servizi: quadro di sintesi*
- *Relazione tra conoscenza e utilizzo dei servizi*
- *Valutazione dei servizi utilizzati*
- *Dettaglio conoscenza, utilizzo e valutazione dei servizi*
- *Soddisfazione generale sui servizi utilizzati*

KPI di qualità percepita

- *IDP – Indice di periodo*
- *IDR – Indice di riutilizzo*
- *CPS – Camera Promoter Score*

Profilo degli intervistati e metodologia

Contatto e interazione con la CCIAA di riferimento

Principali evidenze

Rapporti con la CCIAA «solo all'occorrenza»

Tra le imprese di Pordenone e Udine, più di un'impresa su due (il 53,4%) ha avuto rapporti sporadici con la CCIAA di riferimento limitandosi a contattarla solo «all'occorrenza». Il 40,2% delle imprese invece non ha avuto rapporti diretti con la CCIAA di riferimento durante l'ultimo anno. Solo una minoranza di imprese (6,4%) ha dichiarato di aver avuto un rapporto continuo con la propria CCIAA (più di un contatto al mese). La frequenza di contatto tra le imprese del territorio e la CCIAA di PN-UD risulta superiore a quella riscontrata a livello nazionale.

Le ragioni del *non* utilizzo dei servizi della CCIAA

Le ragioni per cui *non* ci si è rivolti alla CCIAA si ripartiscono soprattutto tra l'impiego di consulenti esterni o associazioni di categoria (40,3%) e il semplice fatto di *non aver avuto bisogno dei servizi offerti* dalla CCIAA (53,2%). L'impiego di società di servizi risulta leggermente superiore a quello riscontrato al livello nazionale (6,5%; Italia: 2,2%).

Tre imprese su quattro si sono rapportate «a distanza» con la CCIAA

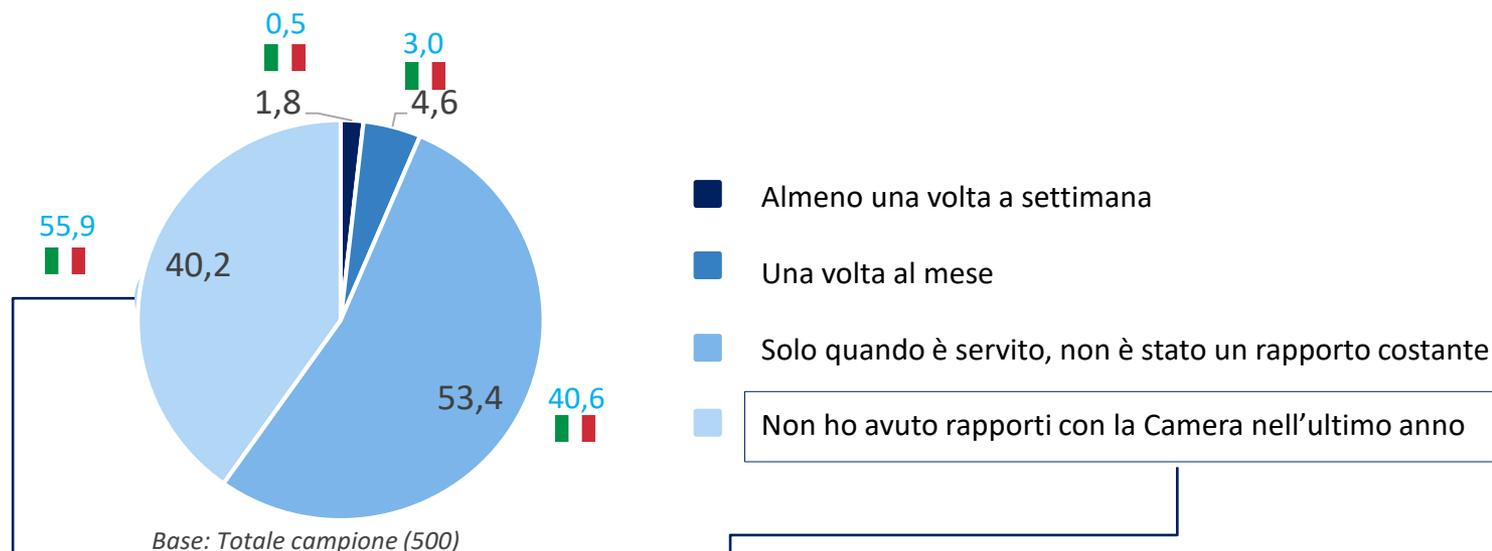
Complice anche la particolare situazione vissuta durante l'ultimo anno, il 74,9% delle imprese di Pordenone e Udine ha utilizzato canali *da remoto* per rapportarsi con la CCIAA. Il rimanente 25,1% di imprese ha prediletto un rapporto *vis-à-vis* con il personale della Camera di Commercio, valore significativamente inferiore rispetto a quello nazionale (34,9%), dovuto verosimilmente anche ad un cambio di comportamento che poco a poco si sta istituzionalizzando ovunque.

Alta la soddisfazione per l'interazione con la CCIAA

L'interazione tra le imprese di PN-UD e il personale della Camera di Commercio è decisamente positiva: il 69,0% la reputa «Buona», il 23,3% «Discreta» e il 7,0% «sufficiente» solo lo 0,8% di imprese la reputa «insufficiente» (nel resto dell'Italia questo dato è pari al 2,4%). Tra gli aspetti di relazione con il personale, la *Cortesia e rispetto verso l'utente* è quella che raccoglie i risultati più lusinghieri, con il 74,4% di utenti che la reputano «Buona» e il 16,3% che la reputano «Discreta».

Frequenza di contatto

Con quale frequenza nel corso dell'ultimo anno lei o i suoi collaboratori avete avuto rapporti con la Camera di Commercio? (%)



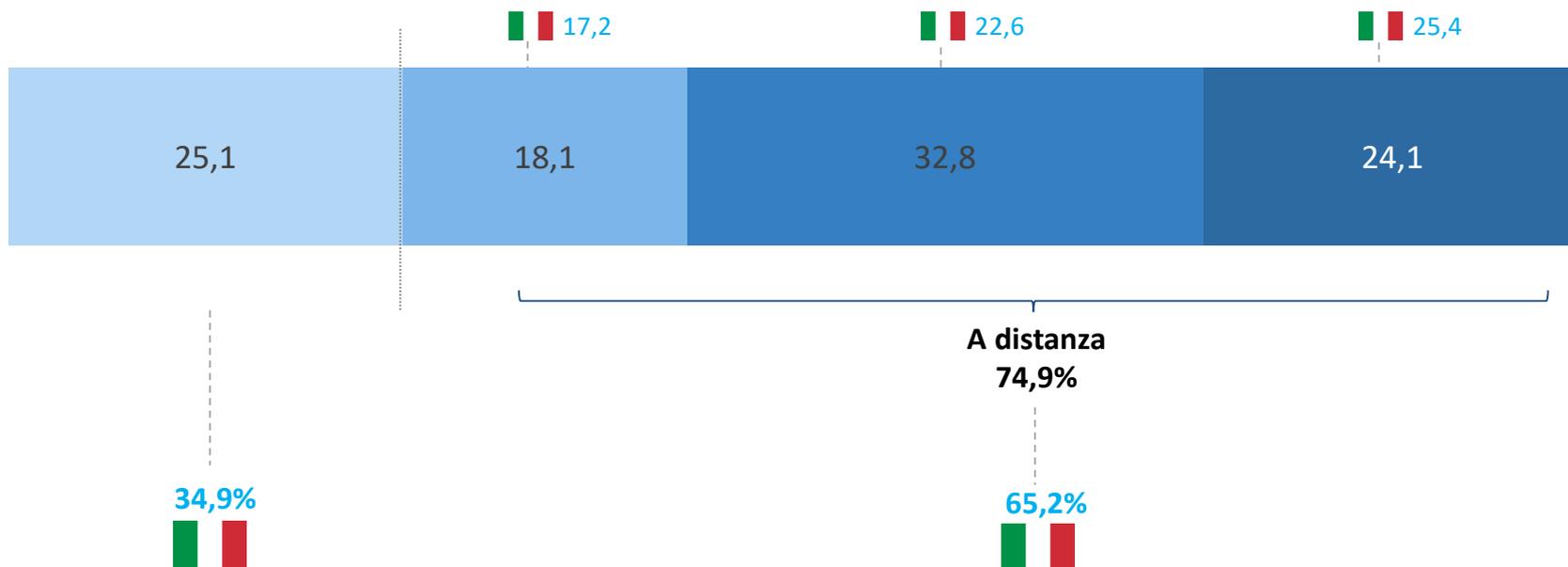
Come mai non ha avuto rapporti? (%)



Modalità di contatto

In prevalenza con quale modalità è entrato in contatto con la Camera di Commercio nell'ultimo anno? (%)

- Prevalentemente di persona, direttamente presso gli uffici della Camera di Commercio
- Prevalentemente a distanza, attraverso il telefono / call center
- Prevalentemente a distanza, attraverso e-mail e il sito della Camera di Commercio
- Prevalentemente a distanza, tramite piattaforme on-line



Base: Intervistati che hanno avuto rapporti con la CCIAA (299)

Modalità di contatto: analisi parametrica

Quale evoluzione ha avuto l'operatività aziendale a causa dell'emergenza sanitaria? (%)

MACRO-SETTORI	Prevalentemente di persona, direttamente presso gli uffici della Camera di Commercio	Prevalentemente a distanza, attraverso il telefono / call center	Prevalentemente a distanza, attraverso e-mail e il sito della Camera di Commercio	Prevalentemente a distanza, tramite piattaforme on-line
Agricoltura*	26,1	8,7	30,4	34,8
Manifattura/Industria	29,6	16,3	29,6	24,5
Commercio	31,5	16,7	29,6	22,2
Servizi	18,9	23,4	36,0	21,6

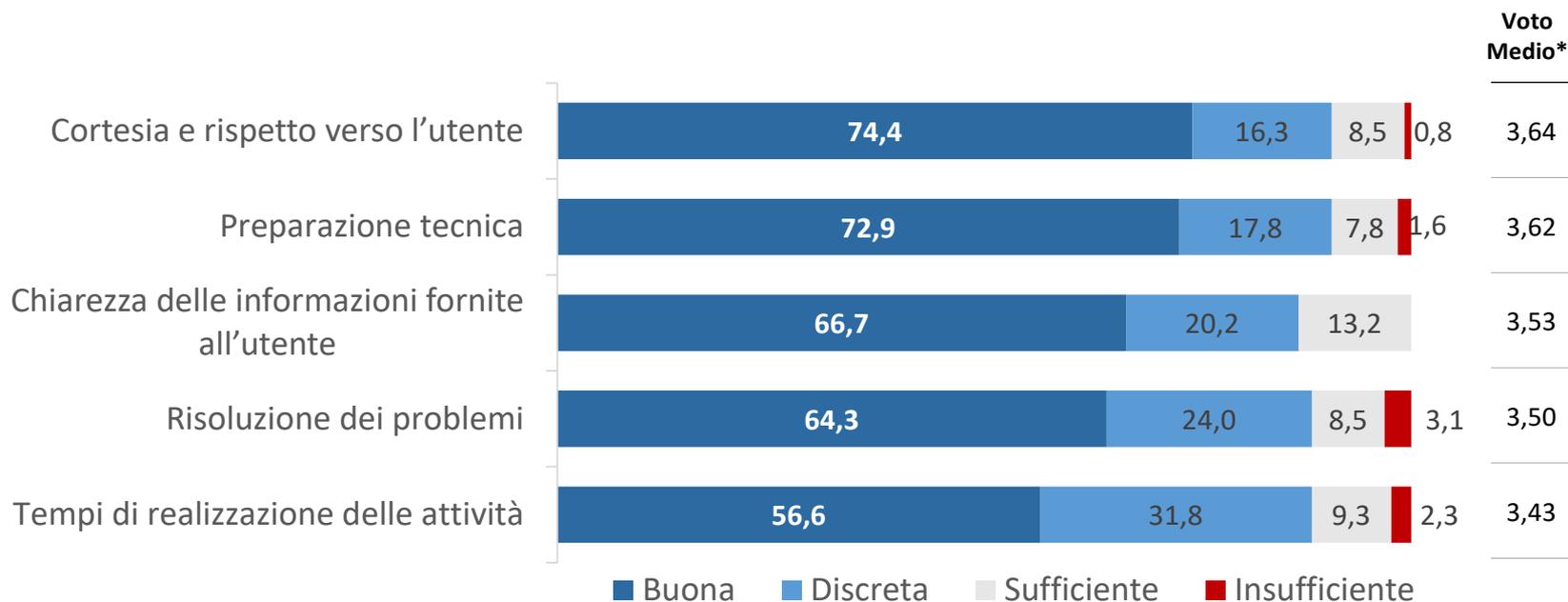
* Base campionaria bassa (23 casi)

DIMENSIONE IMPRESA	Prevalentemente di persona, direttamente presso gli uffici della Camera di Commercio	Prevalentemente a distanza, attraverso il telefono / call center	Prevalentemente a distanza, attraverso e-mail e il sito della Camera di Commercio	Prevalentemente a distanza, tramite piattaforme on-line
0 addetti**	29,4	11,8	23,5	35,3
1-9 addetti	25,8	17,7	33,8	22,7
≥10 addetti	22,6	20,2	32,1	25,0

* Base campionaria bassa (17 casi)

Soddisfazione su aspetti relativi all'interazione con il personale

Nelle occasioni in cui è entrato in contatto con il personale della Camera di commercio, come reputa i seguenti aspetti? (%)



In generale, come giudica l'interazione con il personale della camera di commercio?



* Calcolato in base alla seguente attribuzione numerica: «Insufficiente» = 1 ;
«Sufficiente» = 2 ; «Discreta» = 3 ; «Buona» = 4

Base: intervistati che hanno interagito con il personale della CCIAA (di persona o al telefono) n=129

Soddisfazione su aspetti relativi all'interazione con il personale: analisi parametrica

In generale, come giudica l'interazione con il personale della camera di commercio?
(%)

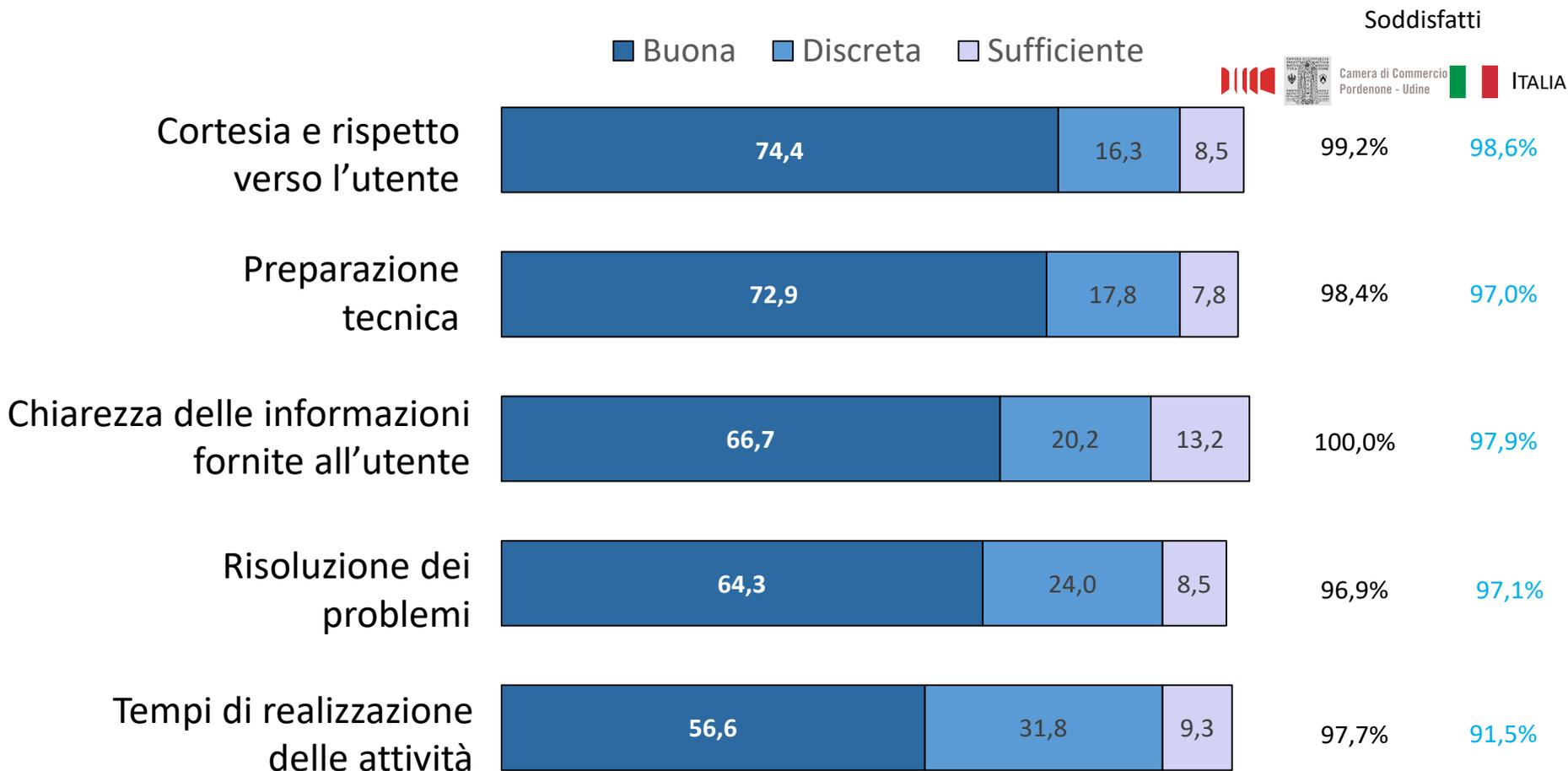
MACRO-SETTORI	Buona	Discreta	Sufficiente	Insufficiente	Voto medio*
Agricoltura	87,5	0,0	12,5	0,0	3,75
Manifattura/Industria	66,7	24,4	8,9	0,0	3,58
Commercio	65,4	26,9	7,7	0,0	3,58
Servizi	72,3	21,3	4,3	2,1	3,64

DIMENSIONE IMPRESA	Buona	Discreta	Sufficiente	Insufficiente	Voto medio*
0 addetti	71,4	14,3	14,3	0,0	3,57
1-9 addetti	67,4	23,3	8,1	1,2	3,57
≥10 addetti	72,2	25,0	2,8	0,0	3,69

* Calcolato in base alla seguente attribuzione numerica: «Insufficiente» = 1 ; «Sufficiente» = 2 ; «Discreta» = 3 ; «Buona» = 4

Soddisfazione su aspetti relativi all'interazione con il personale: benchmark

Nelle occasioni in cui è entrato in contatto con il personale della Camera di commercio, come reputa i seguenti aspetti? (%)

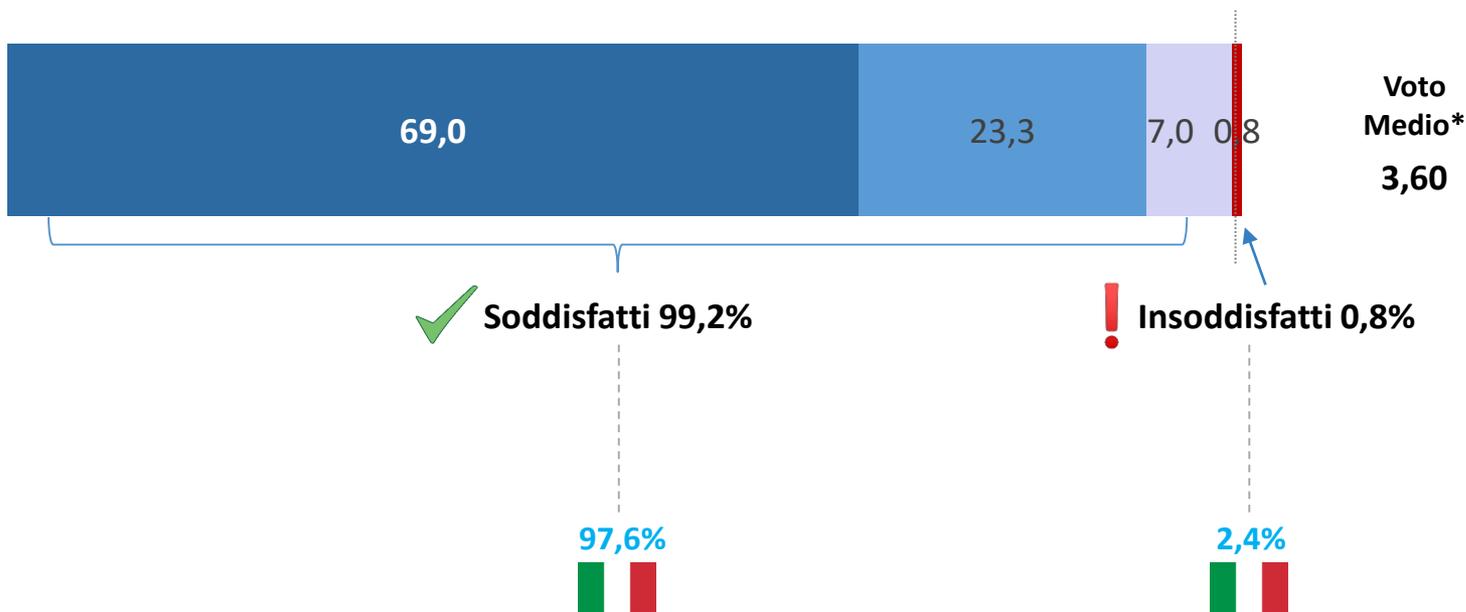


Base: intervistati che hanno interagito con il personale della CCIAA (di persona o al telefono) (129)

Soddisfazione su aspetti relativi all'interazione con il personale: benchmark

In generale, come giudica l'interazione con il personale della camera di commercio?
(%)

■ Buono ■ Discreto ■ Sufficiente ■ Insufficiente



Base: intervistati che hanno interagito con il personale della CCIAA (di persona o al telefono) (129)

* Calcolato in base alla seguente attribuzione numerica: «Insufficiente» = 1 ; «Sufficiente» = 2 ; «Discreta» = 3 ; «Buona» = 4

**IMPATTO EMERGENZA SANITARIA
«COVID-19» E INIZIATIVE CAMERALI
PER FRONTEGGIARE L'EMERGENZA**

Operatività aziendale durante l'emergenza sanitaria

La maggior parte delle imprese di Pordenone e Udine (58,0%) è stata costretta a diminuire o interrompere l'operatività aziendale a causa dell'emergenza sanitaria. Nello specifico, il 19,8% ha continuato ad operare (anche se solo parzialmente), mentre quattro imprese su dieci (il 38,2%) è stata costretta ad interrompere del tutto l'attività, che poi ha ripreso successivamente.

La conoscenza, l'utilizzo e la soddisfazione delle iniziative camerali per fronteggiare l'emergenza

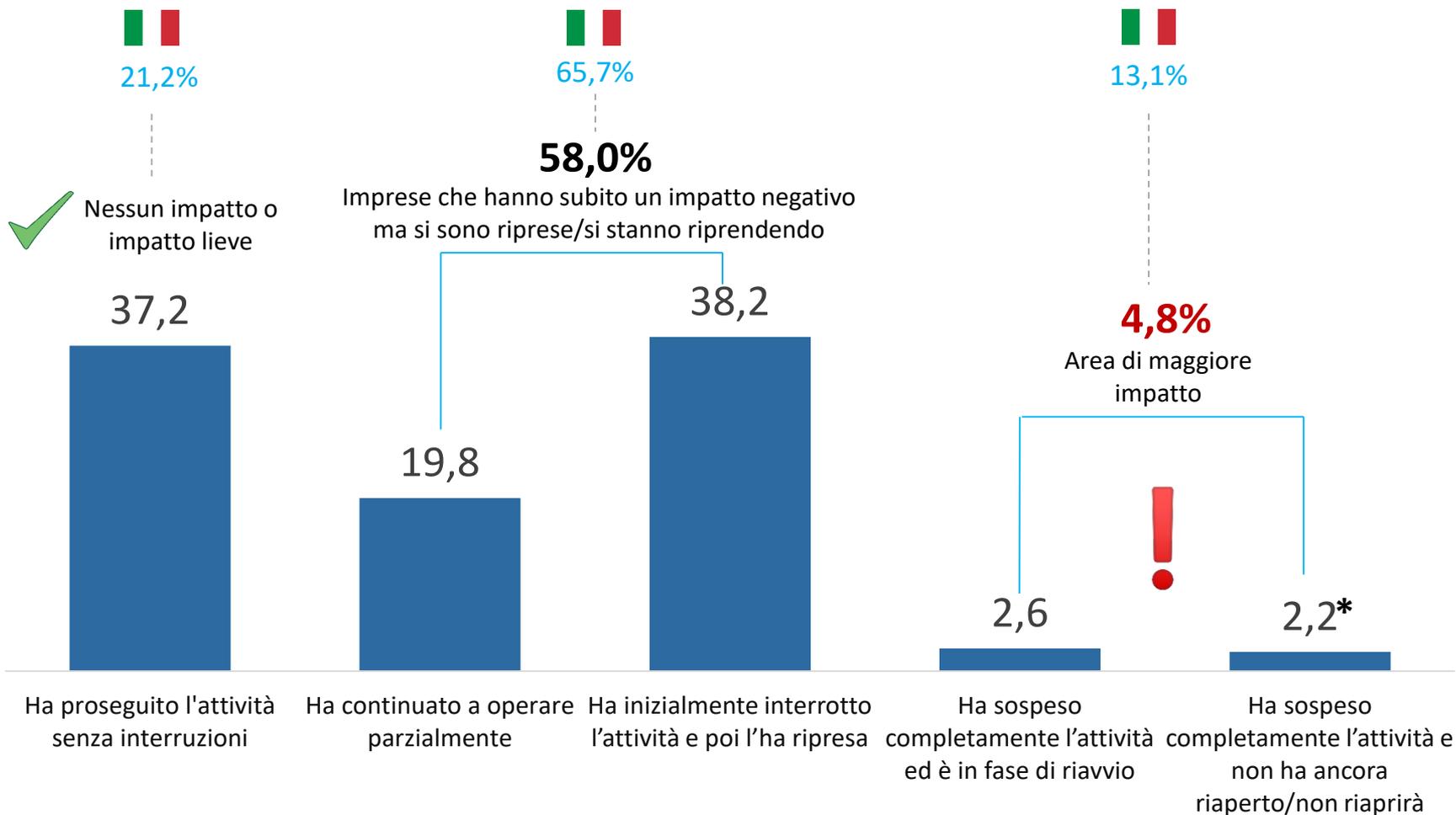
I servizi più conosciuti, tra quelli messi a disposizione dalla CCIAA per fronteggiare l'emergenza, sono: gli *interventi a supporto del credito e della liquidità* (46,2% vs Italia: 40,5%), lo *sviluppo di servizi, strumenti e pratiche digitali* (37,0% vs Italia: 43,8%) e i *servizi info-formativi* (36,8% vs Italia: 44,0%).

Per quanto riguarda l'utilizzo, il *supporto del credito e della liquidità* risulta l'intervento più utilizzato dalle imprese del territorio (21,6%), meno del 2% sono invece le imprese che utilizzano *l'assistenza per la gestione del business online* e i *servizi di sostegno per l'internazionalizzazione*.

Le imprese che hanno utilizzato gli strumenti messi a disposizione dalla CCIAA di PN-UD, in media, si dichiarano «abbastanza soddisfatte» di ogni servizio utilizzato. Risultano leggermente meno soddisfatti gli utenti che hanno utilizzato gli *Interventi a supporto del credito e della liquidità*, in questo caso la quota degli insoddisfatti è del 30,5% (a livello nazionale è invece pari al 6,0%).

Impatto emergenza sanitaria sulle imprese

Quale evoluzione ha avuto l'operatività aziendale a causa dell'emergenza sanitaria?



* Il valore di chi ha sospeso del tutto l'attività è sottostimato, in quanto una parte delle imprese che non ha risposto all'indagine, non lo ha fatto proprio perché non ha più riaperto.

Base: Totale campione (500)

Impatto emergenza sanitaria sulle imprese: analisi parametrica

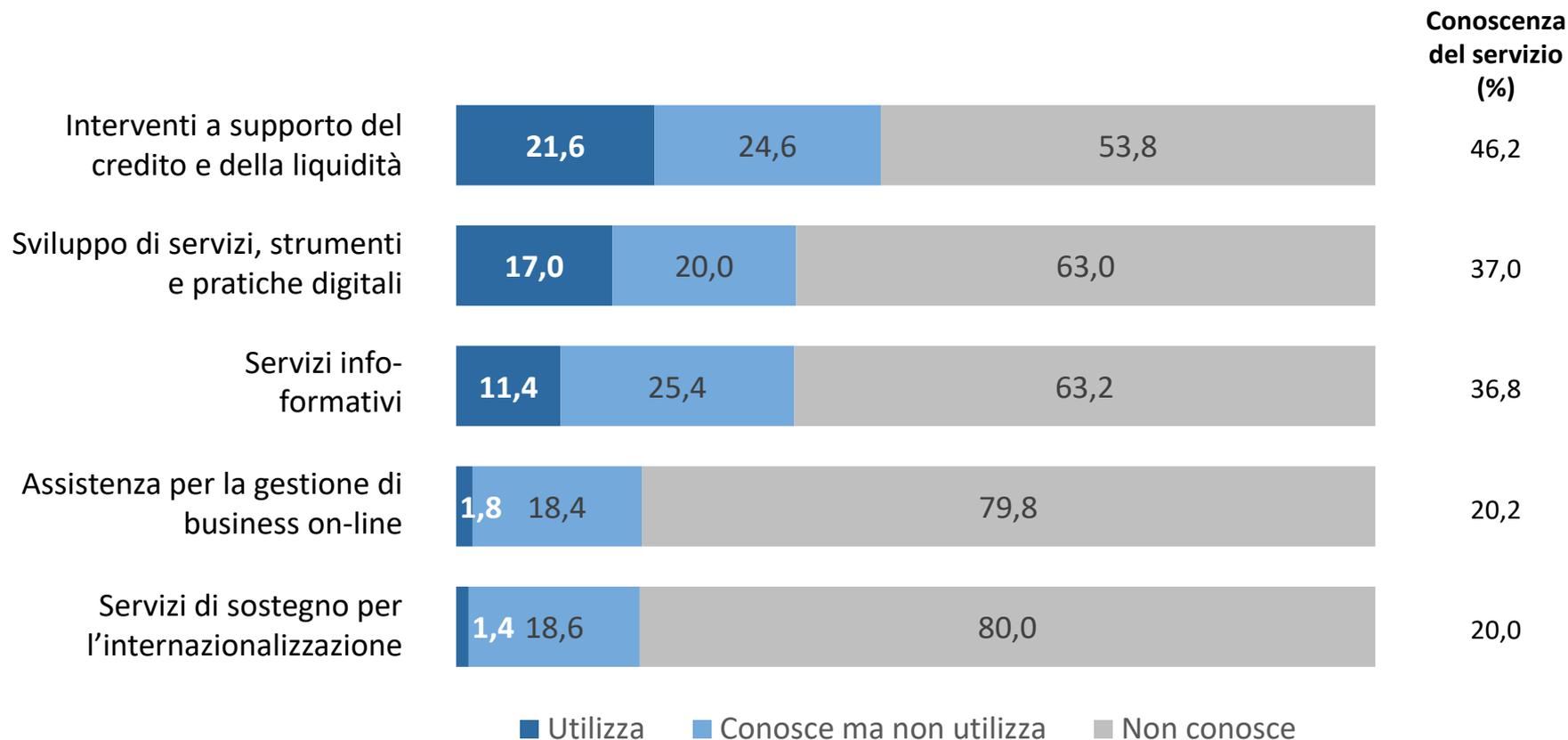
Quale evoluzione ha avuto l'operatività aziendale a causa dell'emergenza sanitaria?

MACRO-SETTORI	IMPATTO AZIENDALE			DIMENSIONE IMPRESA	IMPATTO AZIENDALE		
	Nessun impatto o impatto lieve 	Impatto medio	Impatto alto 		Nessun impatto o impatto lieve 	Impatto medio	Impatto alto 
Agricoltura	68,3	31,7	0,0	0 addetti	50,0	40,6	9,4
Manifattura/Industria	24,8	72,6	2,5	1-9 addetti	37,2	57,2	5,6
Commercio	32,7	65,4	1,9	≥10 addetti	33,3	65,7	0,9
Servizi	46,6	43,2	10,2				

Base: Totale campione (500)

Iniziative camerali per fronteggiare l'emergenza

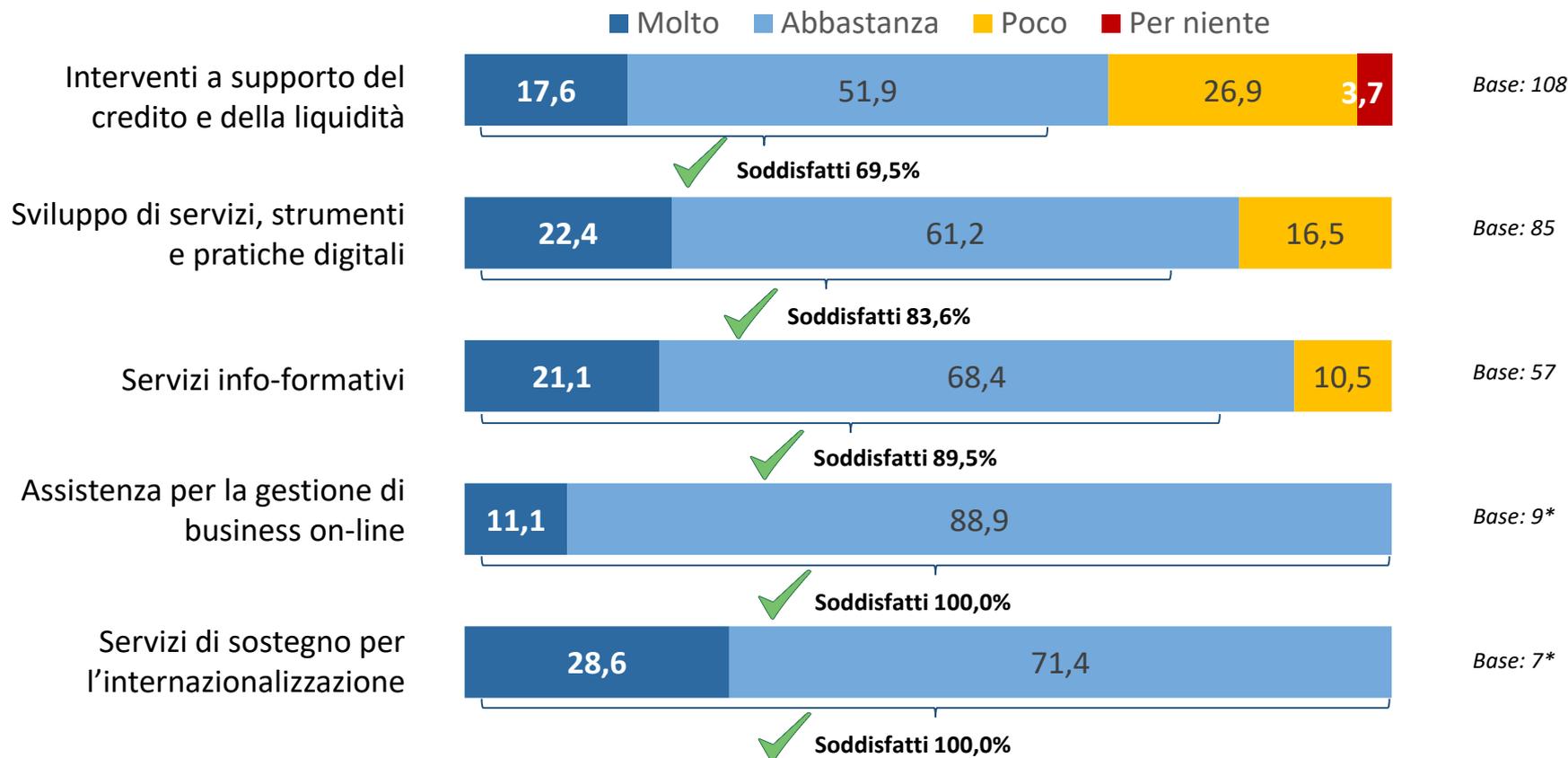
Qual è il livello di conoscenza e utilizzo delle iniziative camerali a supporto delle imprese per fronteggiare l'emergenza? (%)



Base: Totale campione (500)

Iniziative camerali per fronteggiare l'emergenza

LIVELLO DI SODDISFAZIONE DELLE INIZIATIVE CAMERALI A SUPPORTO DELLE IMPRESE PER FRONTEGGIARE L'EMERGENZA:

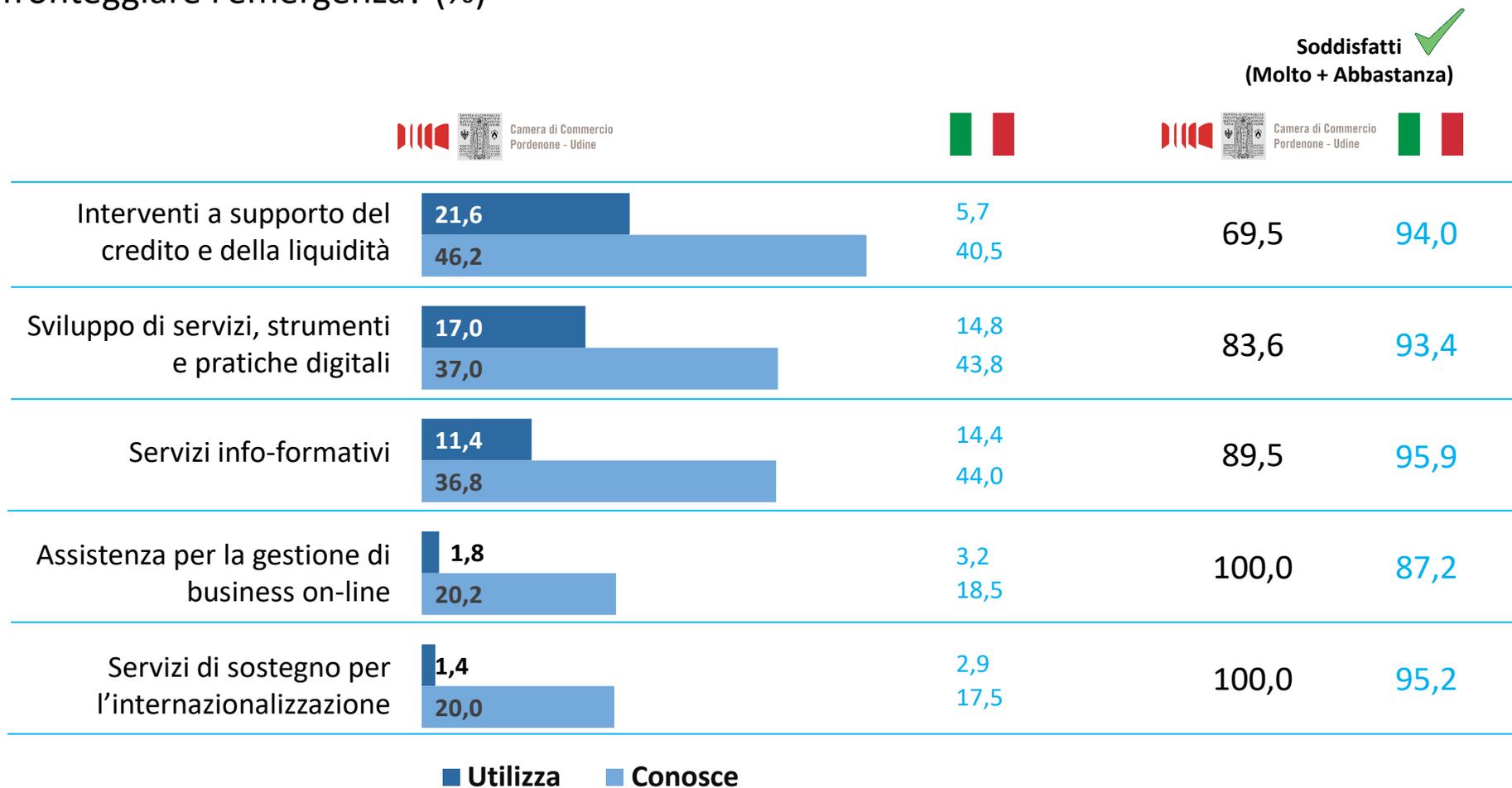


Base: solo chi ha utilizzato il servizio (vedi a destra degli istogrammi)

*Base campione troppo bassa per poter considerare statisticamente significativi i risultati.

Iniziative camerali per fronteggiare l'emergenza: benchmark

Qual è il livello di conoscenza e utilizzo delle iniziative camerali a supporto delle imprese per fronteggiare l'emergenza? (%)



Conoscenza, utilizzo e valutazione dei servizi erogati

La conoscenza e l'utilizzo dei servizi

I servizi maggiormente conosciuti dalle imprese di Pordenone e Udine (da più del 40% del campione) sono: il *Registro delle imprese e servizio qualifiche professionali* (78,0%), i *Servizi specifici per la digitalizzazione* (66,2%) e le *Pratiche ambientali varie* (45,8%). Emergono differenze significative nella conoscenza di alcuni servizi con il resto d'Italia, in particolare, le *Pratiche ambientali varie* sono più conosciute (45,8% vs 25,2%), mentre la *Transizione dalla scuola al mondo del lavoro* e la *Qualificazione delle imprese, delle filiere e delle produzioni* risultano meno conosciuti.

Per quanto riguarda l'utilizzo, i *Servizi specifici per la digitalizzazione* e il *Registro delle imprese e servizio qualifiche professionali* sono i servizi di gran lunga più utilizzati, attestandosi rispettivamente al 54,6% e 46,6% di utilizzo.

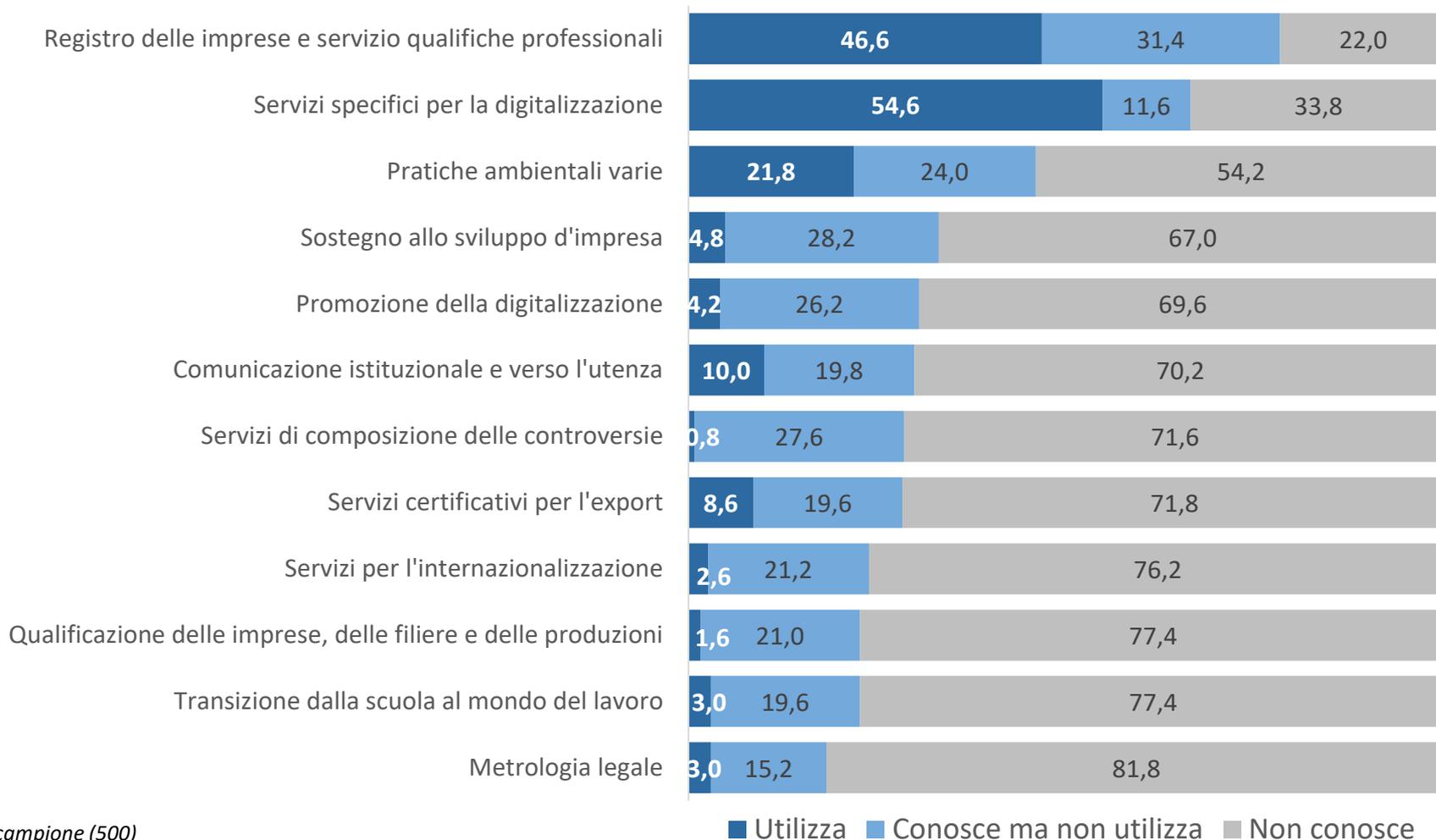
Il livello di soddisfazione dei servizi

La soddisfazione delle imprese di PN-UD rispetto ai servizi utilizzati è leggermente più bassa rispetto a quella nazionale, ma rimane comunque ad un livello alto: gli utenti soddisfatti variano dall'80,7% (*Pratiche ambientali varie*) al 93,0% (*Servizi certificativi per l'export*).

Si evidenzia che per molti servizi, la base campionaria è stata troppo bassa per poter formulare delle conclusioni, per completezza di informazione i risultati sono ugualmente espressi nelle tavole ma sono da considerarsi alla stregua di indicazioni qualitative.

Conoscenza e utilizzo dei servizi: quadro di sintesi

Quale dei seguenti servizi offerti dalla Camera di Commercio CONOSCE ?
Quali UTILIZZA ? (%)



Base: Totale campione (500)

Conoscenza dei servizi: ranking e benchmark



Camera di Commercio
Pordenone - Udine



Rank	Servizio		
1°	Registro delle imprese e servizio qualifiche professionali	78,0	94,9
2°	Servizi specifici per la digitalizzazione	66,2	62,8
3°	Pratiche ambientali varie	45,8	25,2
4°	Sostegno allo sviluppo d'impresa	33,0	26,2
5°	Promozione della digitalizzazione	30,4	31,8
6°	Comunicazione istituzionale e verso l'utenza	29,8	nd
7°	Servizi di composizione delle controversie	28,4	26,1
8°	Servizi certificativi per l'export	28,2	25,0
9°	Servizi per l'internazionalizzazione	23,8	22,5
10°	Transizione dalla scuola al mondo del lavoro	22,6	61,5
11°	Qualificazione delle imprese, delle filiere e delle produzioni	22,6	40,4
12°	Metrologia legale	18,2	14,4

CONOSCENZA

Valori %

*Quali dei seguenti servizi
offerti dalla Camera di
Commercio CONOSCE ?*

Base: Totale campione (500)



Camera di Commercio
Pordenone - Udine

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION 2021

Utilizzo dei servizi: ranking e benchmark



Camera di Commercio
Pordenone - Udine



Rank	Servizio		
1°	Servizi specifici per la digitalizzazione	54,6	39,0
2°	Registro delle imprese e servizio qualifiche professionali	46,6	74,5
3°	Pratiche ambientali varie	21,8	7,0
4°	Comunicazione istituzionale e verso l'utenza	10,0	nd
5°	Servizi certificativi per l'export	8,6	5,6
6°	Sostegno allo sviluppo d'impresa	4,8	3,2
7°	Promozione della digitalizzazione	4,2	9,7
8°	Transizione dalla scuola al mondo del lavoro	3,0	7,9
9°	Metrologia legale	3,0	2,1
10°	Servizi per l'internazionalizzazione	2,6	5,3
11°	Qualificazione delle imprese, delle filiere e delle produzioni	1,6	18,3
12°	Servizi di composizione delle controversie	0,8	3,9

UTILIZZO

Valori %

Quali dei seguenti servizi
offerti dalla Camera di
Commercio UTILIZZA ?

Base: Totale campione (500)

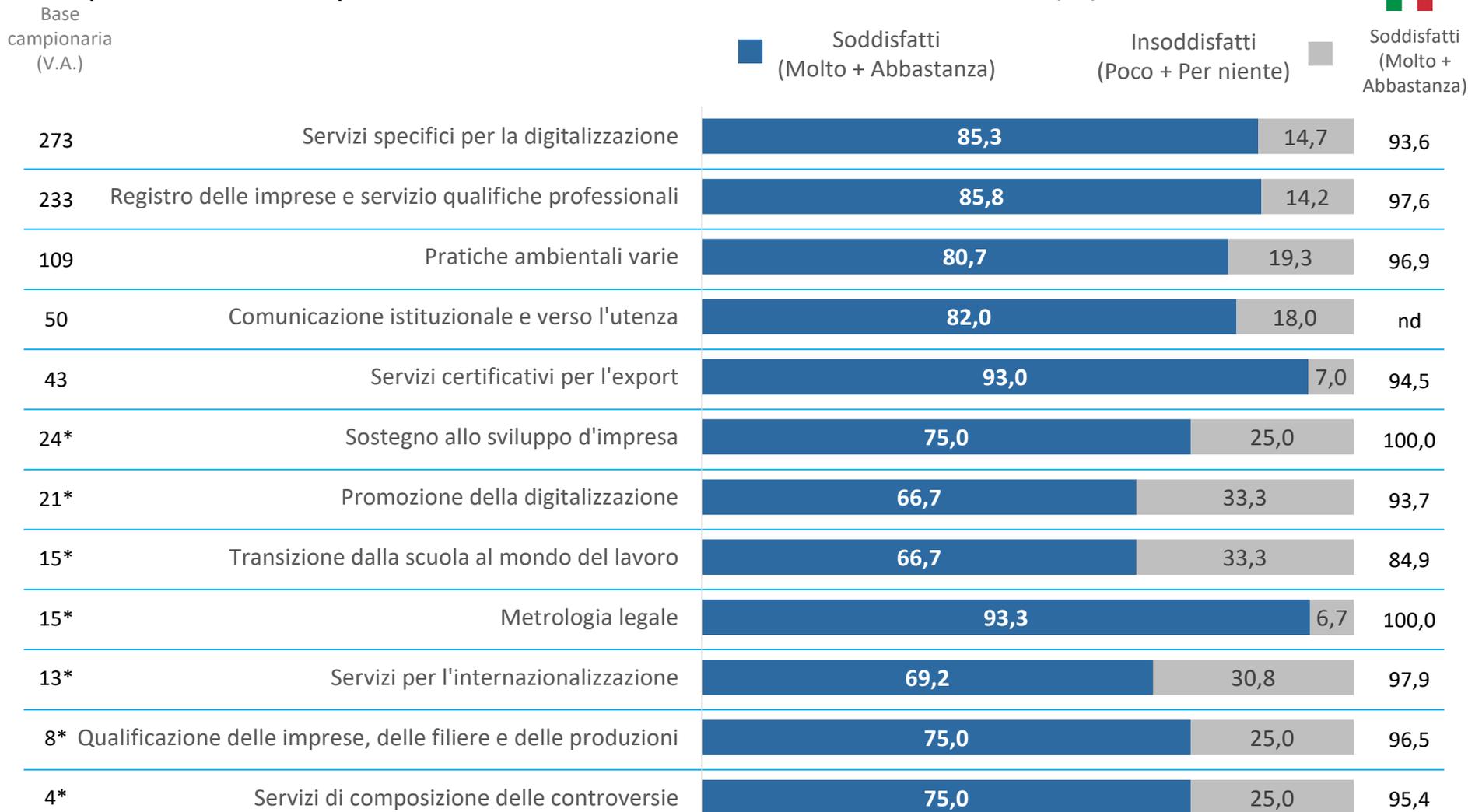


Camera di Commercio
Pordenone - Udine

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION 2021

Valutazione dei servizi utilizzati

Compressivamente, quanto è soddisfatto dei servizi da lei utilizzati? (%)



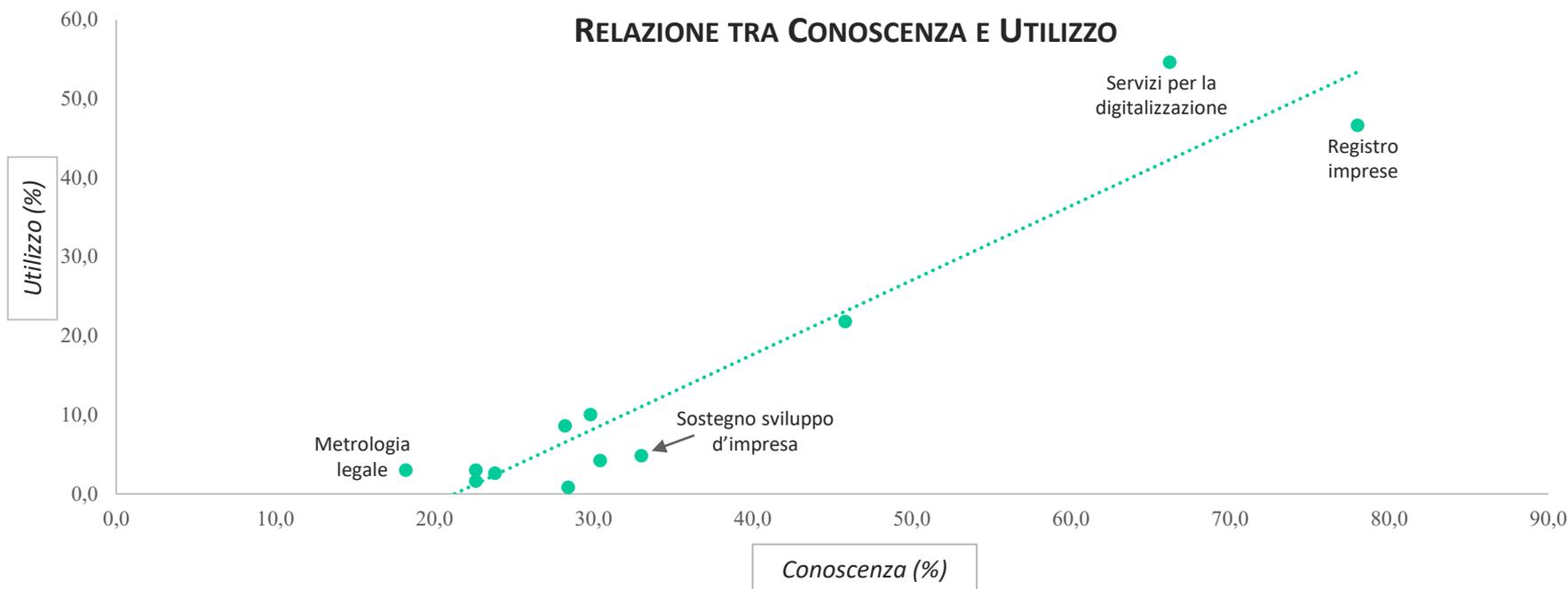
*Base campione troppo bassa per poter considerare statisticamente significativi i risultati.

Base: intervistati che hanno utilizzato il servizio

Relazione tra *conoscenza* e *utilizzo* dei servizi

Il rapporto tra conoscenza e utilizzo risulta quasi perfettamente correlato ($p: 0,95$). Le poche eccezioni sono rappresentati dalla *Metrologia legale* e dai *Servizi per la digitalizzazione* che sono *più utilizzati* di quanto la loro conoscenza non lasciasse prevedere. I servizi di gran lunga più conosciuti e anche più utilizzati sono il *Registro delle imprese* e i *Servizi per la digitalizzazione*.

RELAZIONE TRA CONOSCENZA E UTILIZZO



NOTA DI LETTURA: I servizi che si trovano sopra la linea di tendenza sono più utilizzati di quanto il loro livello di conoscenza lasci prevedere. Al contrario, i servizi sotto la linea di tendenza, hanno un utilizzo relativamente basso rispetto a quanto sono conosciuti. Ad es. i Servizi di assistenza all'export sono più utilizzati di quanto la loro conoscenza lascerebbe prevedere, al contrario della *Transizione dalla scuola al mondo del lavoro* che infatti si trova al di sotto della linea di tendenza.

Dettaglio conoscenza, utilizzo e valutazione dei servizi

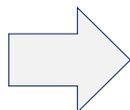
Registro delle imprese e servizio qualifiche professionali

CONOSCENZA

Base: Totale campione (500)

78,0%

94,9%

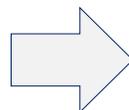


UTILIZZO

Base: Totale campione (500)

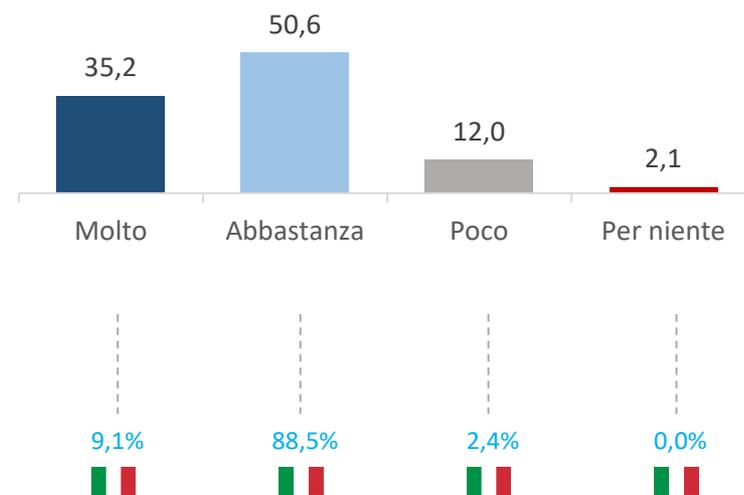
46,6%

74,5%



SODDISFAZIONE

Base: imprese che utilizzano il servizio (233)



Dettaglio conoscenza, utilizzo e valutazione dei servizi

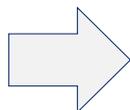
Servizi specifici per la digitalizzazione

CONOSCENZA

Base: Totale campione (500)

66,2%

62,8%

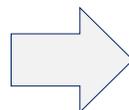


UTILIZZO

Base: Totale campione (500)

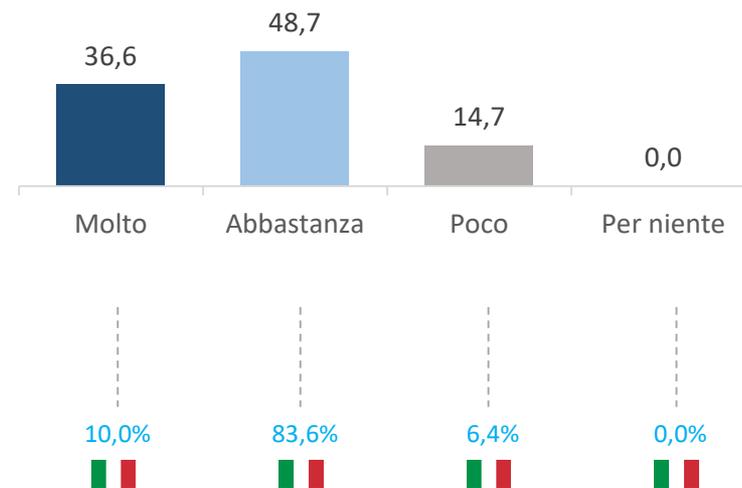
54,6%

39,0%



SODDISFAZIONE

Base: imprese che utilizzano il servizio (273)



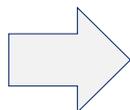
Pratiche ambientali varie

CONOSCENZA

Base: Totale campione (500)

45,8%

25,2%

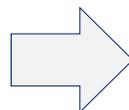


UTILIZZO

Base: Totale campione (500)

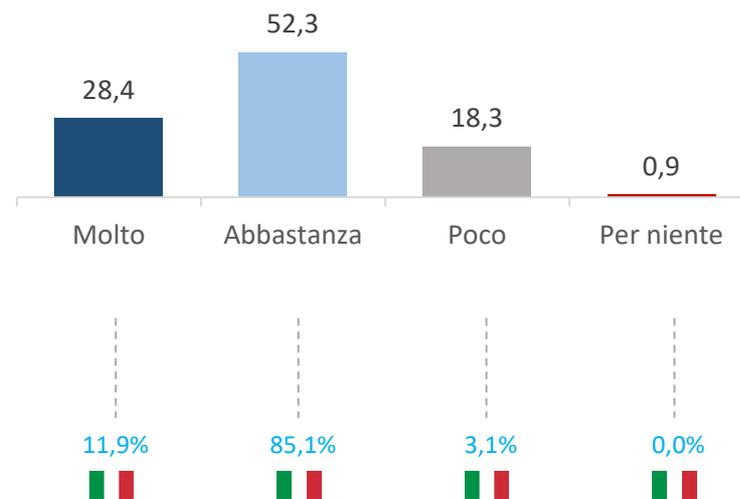
21,8%

7,0%



SODDISFAZIONE

Base: imprese che utilizzano il servizio (109)



Dettaglio conoscenza, utilizzo e valutazione dei servizi

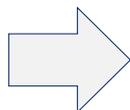
Transizione dalla scuola al mondo del lavoro

CONOSCENZA

Base: Totale campione (500)

22,6%

61,5%

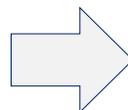


UTILIZZO

Base: Totale campione (500)

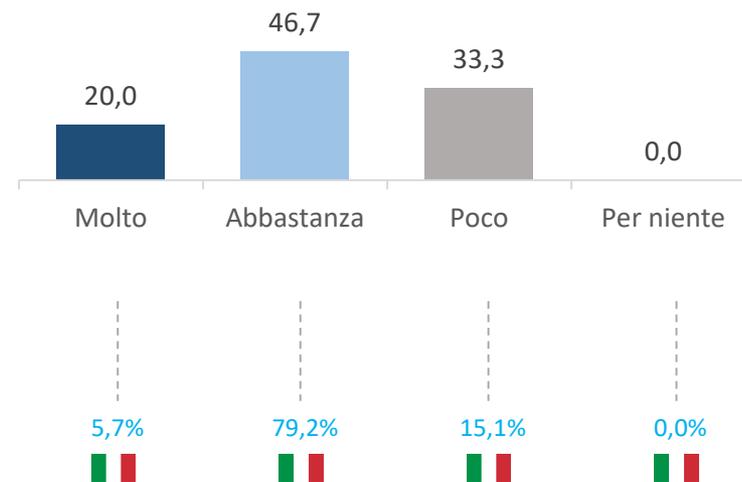
3,0%

7,9%



SODDISFAZIONE

Base: imprese che utilizzano il servizio (15*)



*Base campione troppo bassa per poter considerare statisticamente significativi i risultati.

Dettaglio conoscenza, utilizzo e valutazione dei servizi

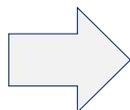
Sostegno allo sviluppo d'impresa

CONOSCENZA

Base: Totale campione (500)

33,0%

26,2%

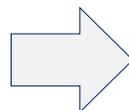


UTILIZZO

Base: Totale campione (500)

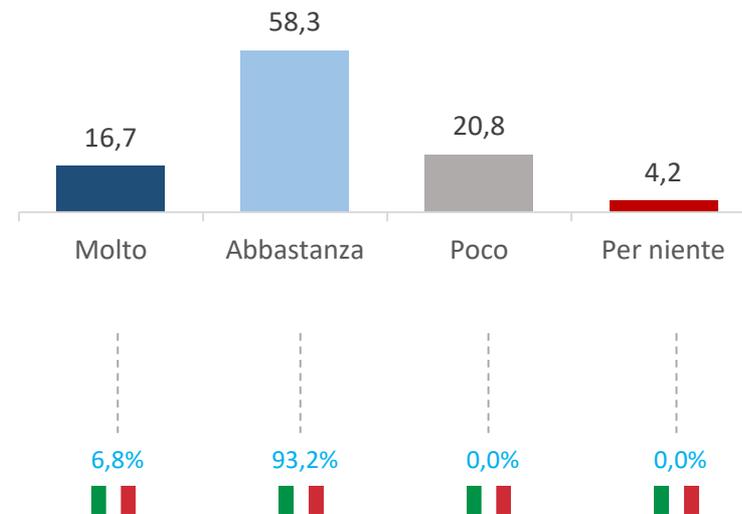
4,8%

3,2%



SODDISFAZIONE

Base: imprese che utilizzano il servizio (24*)



*Base campione troppo bassa per poter considerare statisticamente significativi i risultati.

Dettaglio conoscenza, utilizzo e valutazione dei servizi

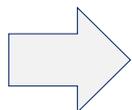
Promozione della digitalizzazione

CONOSCENZA

Base: Totale campione (500)

30,4%

31,8%

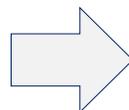


UTILIZZO

Base: Totale campione (500)

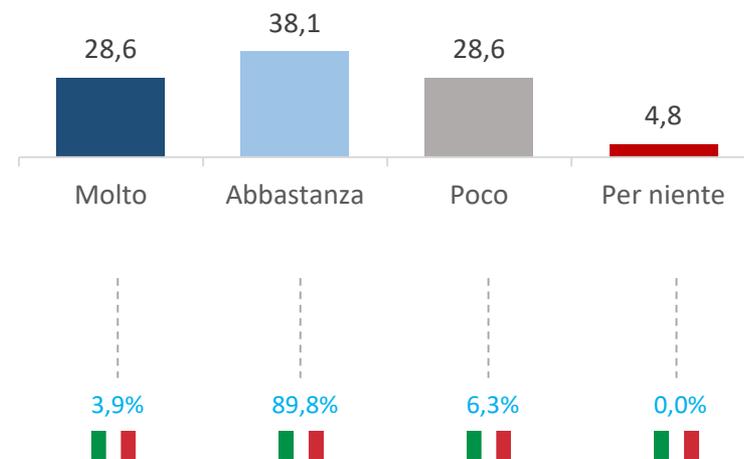
4,2%

9,7%



SODDISFAZIONE

Base: imprese che utilizzano il servizio (21*)



*Base campione troppo bassa per poter considerare statisticamente significativi i risultati.

Dettaglio conoscenza, utilizzo e valutazione dei servizi

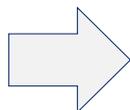
Qualificazione delle imprese, delle filiere, e delle produzioni

CONOSCENZA

Base: Totale campione (500)

22,6%

40,4%

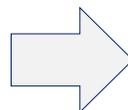


UTILIZZO

Base: Totale campione (500)

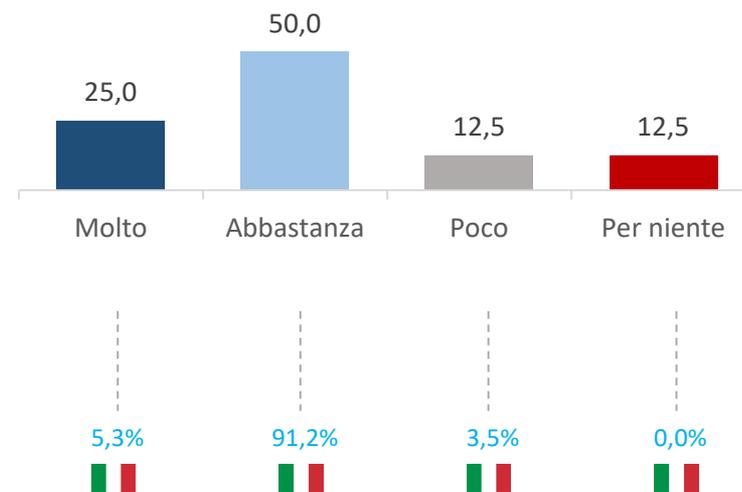
1,6%

18,3%



SODDISFAZIONE

Base: imprese che utilizzano il servizio (8*)



*Base campione troppo bassa per poter considerare statisticamente significativi i risultati.

Dettaglio conoscenza, utilizzo e valutazione dei servizi

Servizi di composizione delle controversie e delle situazioni di crisi

CONOSCENZA

Base: Totale campione (500)

28,4%

26,1%



UTILIZZO

Base: Totale campione (500)

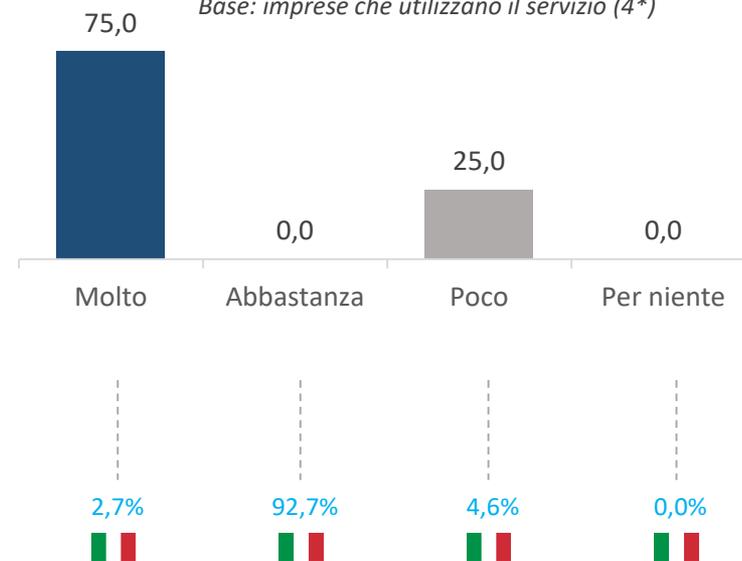
0,8%

3,9%



SODDISFAZIONE

Base: imprese che utilizzano il servizio (4*)



*Base campione troppo bassa per poter considerare statisticamente significativi i risultati.

Dettaglio conoscenza, utilizzo e valutazione dei servizi

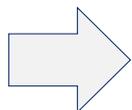
Servizi per l'internazionalizzazione

CONOSCENZA

Base: Totale campione (500)

23,8%

22,5%

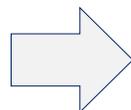


UTILIZZO

Base: Totale campione (500)

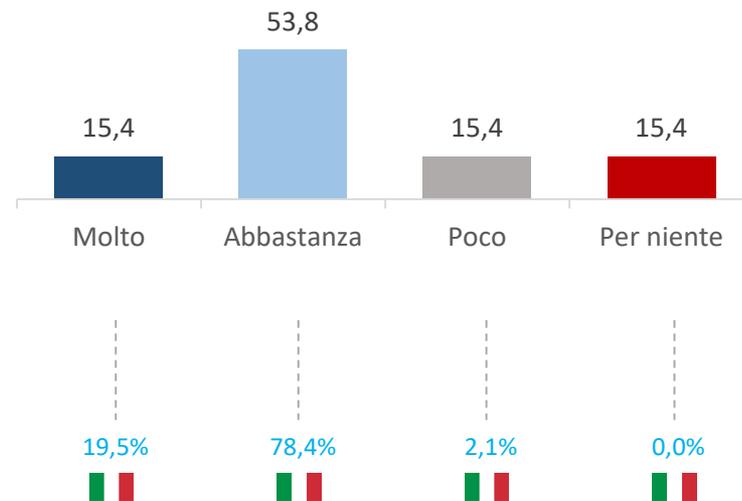
2,6%

5,3%



SODDISFAZIONE

Base: imprese che utilizzano il servizio (13*)



*Base campione troppo bassa per poter considerare statisticamente significativi i risultati.

Dettaglio conoscenza, utilizzo e valutazione dei servizi

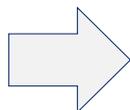
Metrologia legale

CONOSCENZA

Base: Totale campione (500)

18,2%

14,4%

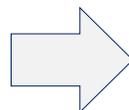


UTILIZZO

Base: Totale campione (500)

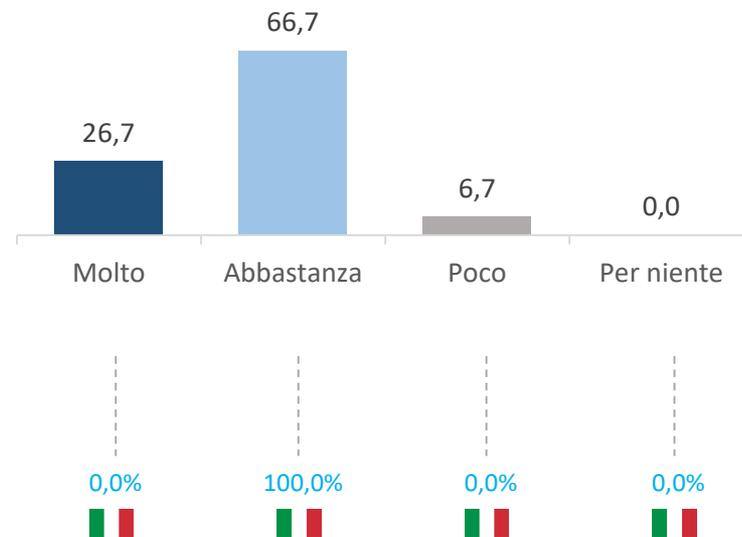
3,0%

2,1%



SODDISFAZIONE

Base: imprese che utilizzano il servizio (15*)



*Base campione troppo bassa per poter considerare statisticamente significativi i risultati.

Dettaglio conoscenza, utilizzo e valutazione dei servizi

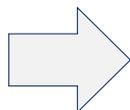
Servizi certificativi per l'export

CONOSCENZA

Base: Totale campione (500)

28,2%

25,0%

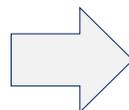


UTILIZZO

Base: Totale campione (500)

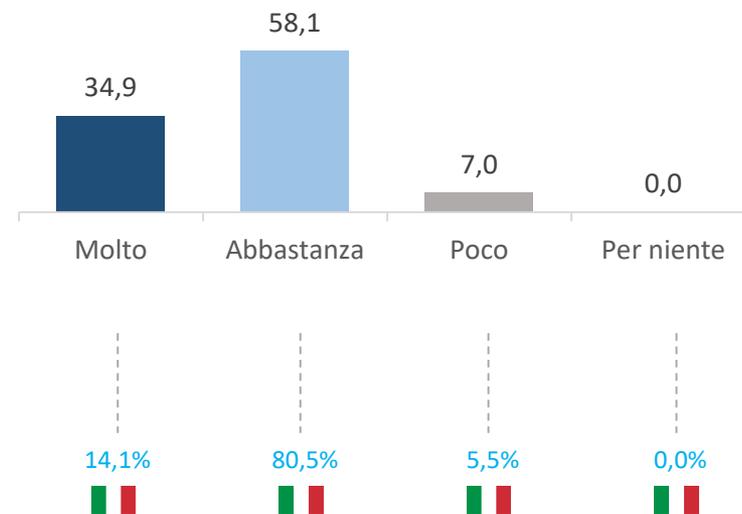
8,6%

5,6%



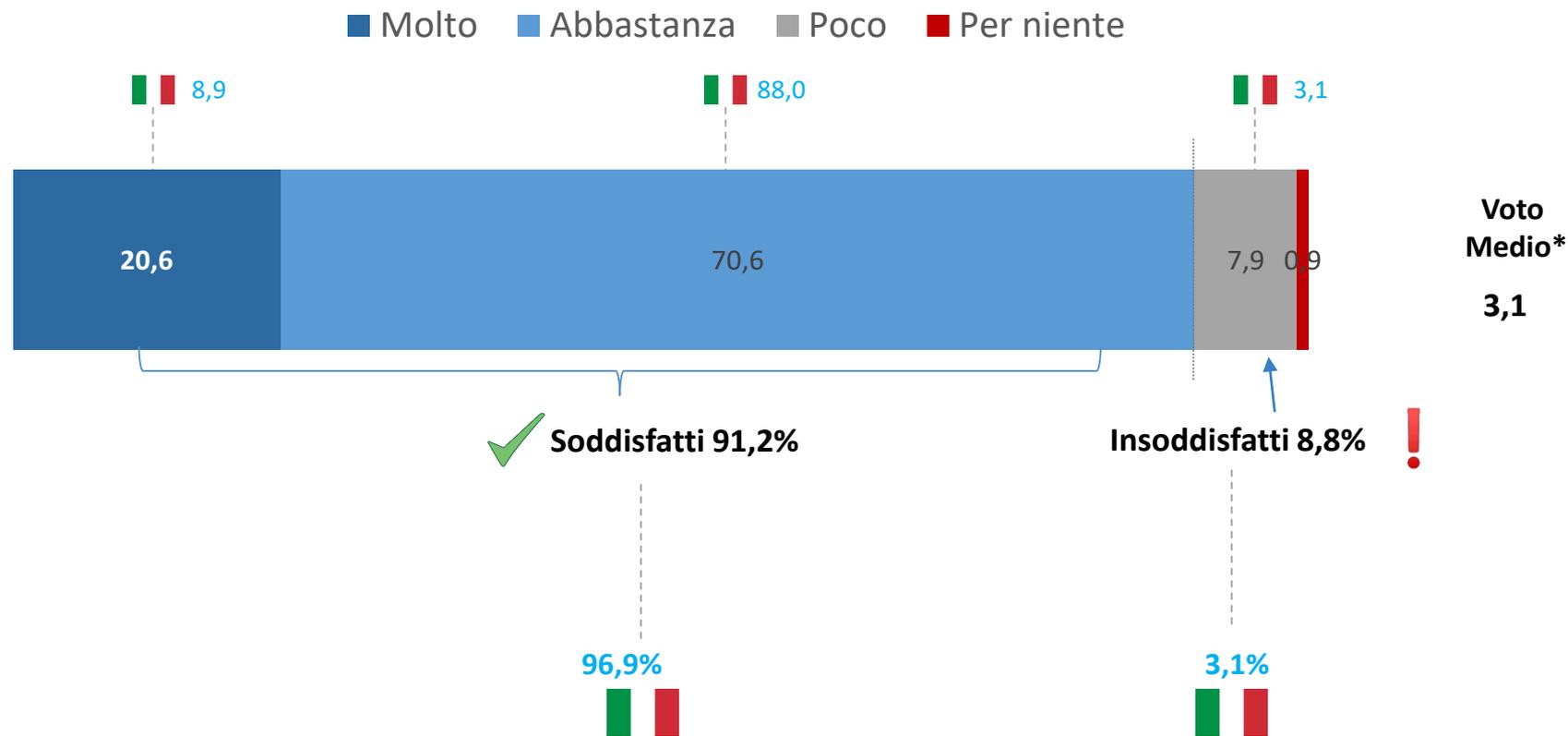
SODDISFAZIONE

Base: imprese che utilizzano il servizio (43)



Soddisfazione generale sui servizi utilizzati: benchmark

In generale, quanto si ritiene soddisfatto dei suddetti servizi offerti dalla Camera di commercio?



Base: imprese che hanno utilizzato almeno due servizi (228)

* Calcolato in base alla seguente attribuzione numerica: «per niente» = 1 ; «poco» = 2 ; «abbastanza» = 3 ; «molto» = 4

Soddisfazione generale sui servizi utilizzati: analisi parametrica

In generale, quanto si ritiene soddisfatto dei suddetti servizi offerti dalla Camera di commercio?

MACRO-SETTORI	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente	Voto medio*
Agricoltura	29,4	58,8	11,8	0,0	3,18
Manifattura/Industria	22,6	67,9	8,3	1,2	3,12
Commercio	19,0	81,0	0,0	0,0	3,19
Servizi	17,9	70,5	10,3	1,3	3,05

DIMENSIONE IMPRESA	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente	Voto medio*
0 addetti	58,3	8,3	0,0	58,3	3,25
1-9 addetti	73,8	9,2	1,4	73,8	3,04
≥10 addetti	66,7	5,3	0,0	66,7	3,23

* Calcolato in base alla seguente attribuzione numerica: «per niente» = 1 ; «poco» = 2 ; «abbastanza» = 3 ; «molto» = 4

Servizi on-line offerti dalle CCIAA

Principali evidenze

Conoscenza e utilizzo dei servizi online

L'84,6% delle imprese del territorio dichiara di essere a conoscenza del fatto che le Camere di commercio sono in grado di offrire i propri servizi on-line attraverso piattaforme digitali; il livello di conoscenza appare più accentuato tra le imprese di maggiori dimensioni (*oltre 10 addetti*: 93,5%) e meno tra quelle più piccole (*0 addetti*: 68,8%).

Il 44,2% ha effettivamente utilizzato uno o più di questi servizi. Si riscontra un livello di utilizzo leggermente più alto tra le imprese del settore della Manifattura/Industria (52,2%), tra le imprese maggiormente strutturate (*oltre 10 addetti*: 57,4%). Al contrario, l'utilizzo di questi *tool online* appare meno diffuso tra le imprese più piccole (*0 addetti*: 37,5%), tra le *imprese agricole* (31,7%).

Si evidenzia sia una maggiore *conoscenza* sia un maggiore *utilizzo* dei servizi online della CCIAA rispetto alla media nazionale (Conoscenza → 84,6% Vs Italia: 66,7%; Utilizzo → 44,2% Vs Italia: 20,9%).

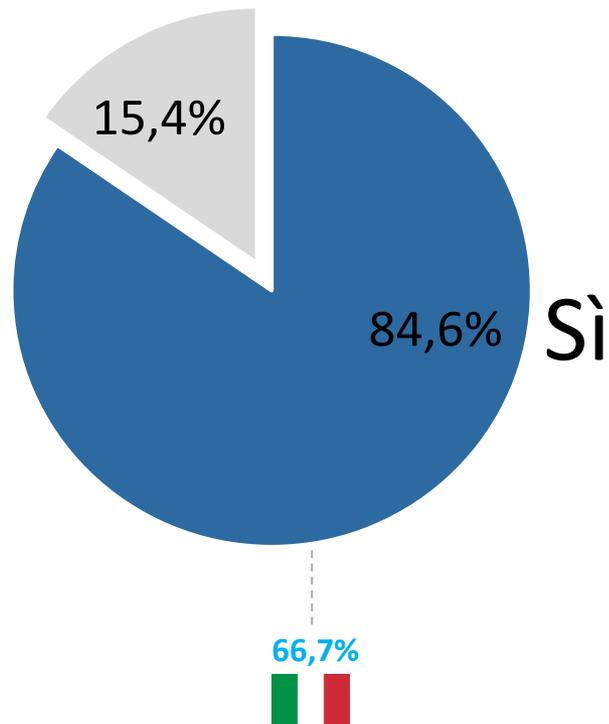
Vantaggi e svantaggi dei servizi online

La *Rapidità* è il vantaggio più grande riscontrato dalle imprese che hanno utilizzato i servizi online (85,5%), seguito dalla *Asincronicità* (29,4%) e dalla *Multicanalità* (22,2%).

Appena il 3,2% di imprese afferma di non aver ravvisato alcun vantaggio nell'utilizzare i servizi online (dato nazionale: 9,3%). Interrogate sugli svantaggi riscontrati, la maggior parte delle imprese ha dichiarato *di non aver ravvisato alcuno svantaggio* (73,3%; Italia: 83,3%); tra gli svantaggi citati il principale è l'*Impersonalità* del contatto (17,2%), seguito dall'*Onerosità* (6,3%) intesa come complessità delle procedure o poca usabilità dell'interfaccia e infine dal *Digital Divide* (5,0%), cioè dall'indisponibilità della tecnologia o della connettività necessaria in azienda per utilizzare adeguatamente il servizio online.

Servizi on-line: livello di conoscenza nazionale e analisi parametrica

È a conoscenza del fatto che le Camere di commercio sono in grado di offrire i propri servizi on-line attraverso piattaforme digitali?



LIVELLO DI CONOSCENZA DEI SERVIZI ONLINE

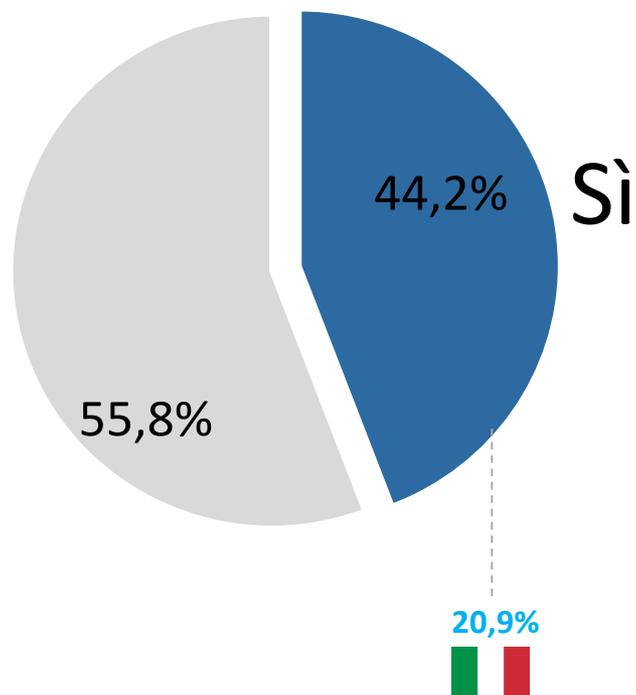
MACROSETTORI	%
Agricoltura	75,6
Manifattura/Industria	89,2
Commercio	83,7
Servizi	83,5

DIMENSIONE	%
0 addetti	68,8
1-9 addetti	83,3
≥10 addetti	93,5

Base: Totale campione (500)

Servizi on-line: livello di utilizzo nazionale e analisi parametrica

Ha avuto modo di utilizzarli nell'ultimo anno?



LIVELLO DI UTILIZZO DEI SERVIZI ONLINE

MACROSETTORI	%
Agricoltura	31,7
Manifattura/Industria	52,2
Commercio	40,4
Servizi	42,0

DIMENSIONE	%
0 addetti	37,5
1-9 addetti	40,8
≥10 addetti	57,4

Base: Totale campione (500)

Servizi on-line: vantaggi e svantaggi percepiti



VANTAGGI



RAPIDITÀ

(possibilità di effettuare le operazioni in meno tempo)

85,5%

54,2%

ASINCRONICITÀ

(possibilità di accedere ai servizi in qualsiasi momento e in qualsiasi luogo. Assenza dei vincoli di orario degli sportelli fisici)

29,4%

24,9%

MULTICANALITÀ

(possibilità di accedere ai servizi con diversi strumenti come PC, Smartphone, Tablet)

22,2%

44,2%

NESSUN VANTAGGIO

3,2%

9,3%



SVANTAGGI



IMPERSONALITÀ

(impossibilità di interloquire con un operatore in caso di necessità interpretative sulle procedure e/o pratiche)

17,2%

7,9%

ONEROSITÀ

(complessità delle procedure, poca usabilità dei software e delle interfacce)

6,3%

6,4%

DIGITAL DIVIDE

(necessità di tecnologia e connettività adeguate, non sempre disponibile presso la mia azienda)

5,0%

3,0%

NESSUNO SVANTAGGIO

73,3%

83,3%

Testo domanda: In base alla sua esperienza, quali vantaggi ha riscontrato?

Testo domanda: Quali eventuali svantaggi ha riscontrato?

Base: Imprese che hanno utilizzato almeno un servizio online (221)

KPI di qualità percepita

Principali evidenze

In questa sezione si analizza il rapporto delle imprese con la CCIAA in un'ottica prospettica. Da un lato si chiede se ritengono migliorata la qualità dei servizi offerti dalla CCIAA nell'ultimo anno rispetto all'anno precedente e, dall'altro lato, si chiede quanto è probabile che l'anno prossimo continuino a rivolgersi all'Ente e la propensione a promuovere la Camera di Commercio a loro amici e colleghi.

Qualità dei servizi in netto miglioramento

La maggioranza delle imprese (53,5%) ritiene che la qualità dei servizi offerti dalla Camera di Commercio sia rimasta sostanzialmente invariata, tuttavia, tra chi invece segnala un cambiamento, quelle che apprezzano un miglioramento sono in numero nettamente superiore alle imprese che ravvisano un peggioramento (39,4% vs 2,8%), ne deriva un Indice di Periodo* (IDP) molto positivo (+36,6%), l'IDP riscontrato a livello nazionale è risultato significativamente più basso (+12,2). L'IDP più alto si è registrato tra le imprese maggiormente strutturate (IDP di imprese ≥ 10 addetti: +39,4) e tra le imprese dell'industria e della manifattura (IDP: +43,0%).

Quasi nove imprese su dieci si rivolgeranno ancora alla CCIAA

L'88,4% delle imprese di Pordenone e Udine pensa di utilizzare in futuro i servizi offerti dalla Camera di commercio (il 28,7% ne è fermamente convinto), al contrario, le imprese che *prevedono* di non usufruirne sono complessivamente l'11,5% (solo lo 0,8% è *sicura* di non usufruirne), dato leggermente superiore a quello nazionale dove solo il 7,3% delle imprese pensa di non utilizzare in futuro la CCIAA di riferimento (laddove non obbligata per legge).

L'indice di Riutilizzo** (IDR) di PN-UD è comunque estremamente basso, pari allo 0,8%, valore lontanissimo dalla soglia di attenzione (3% in base alle linee guida redatte da Unioncamere), tale valore rimane molto basso in tutti i settori e in ogni dimensione di impresa.

Il Camera Promoter Score è positivo in tutte le categorie di imprese

La probabilità che gli intervistati consiglino ad amici e colleghi di rivolgersi alla CCIAA come soggetto in grado di rispondere alle loro esigenze (laddove non vi siano obblighi di legge) è alta, il Camera Promoter Score*** è infatti pari a +22,2, valore leggermente più basso rispetto a quello nazionale (pari a +25,1).

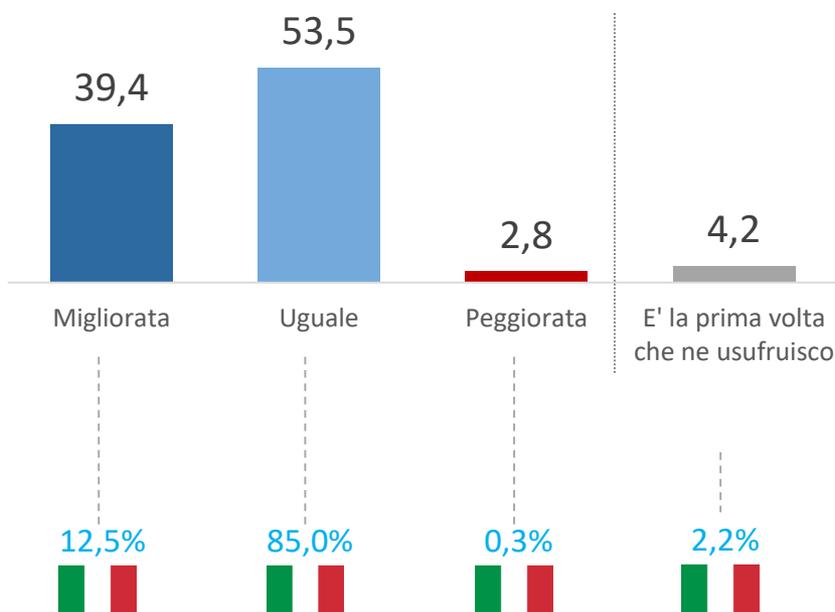
* Calcolato come differenza tra la percentuale di chi rileva un miglioramento del servizio e di chi, viceversa, un peggioramento

** Corrisponde alla percentuale di imprese che si dicono certe di non utilizzare i servizi della CCIAA in futuro

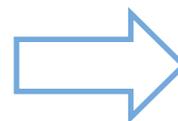
*** Calcolato come differenza tra chi esprime un voto compreso tra 8 e 10 e chi esprime un voto compreso tra 0 e 5

IDP – Indice di periodo

Se aveva già utilizzato in passato i servizi della Camera di Commercio, ritiene che la qualità della prestazione offerta sia.. (%)



NOTA DI LETTURA: Questo valore indica che coloro che ritengono che la qualità sia «migliorata», superano di 36,6 punti percentuali coloro che invece ravvisano un peggioramento



Indice di Periodo*
+36,6%

+12,2%

Base: Imprese che hanno utilizzato almeno un servizio (355)

* Calcolato come differenza tra la percentuale di chi rileva un miglioramento del servizio e di chi, viceversa, un peggioramento

IDP – Indice di periodo: analisi parametrica

Se aveva già utilizzato in passato i servizi della Camera di Commercio, ritiene che la qualità della prestazione offerta sia.. (%)

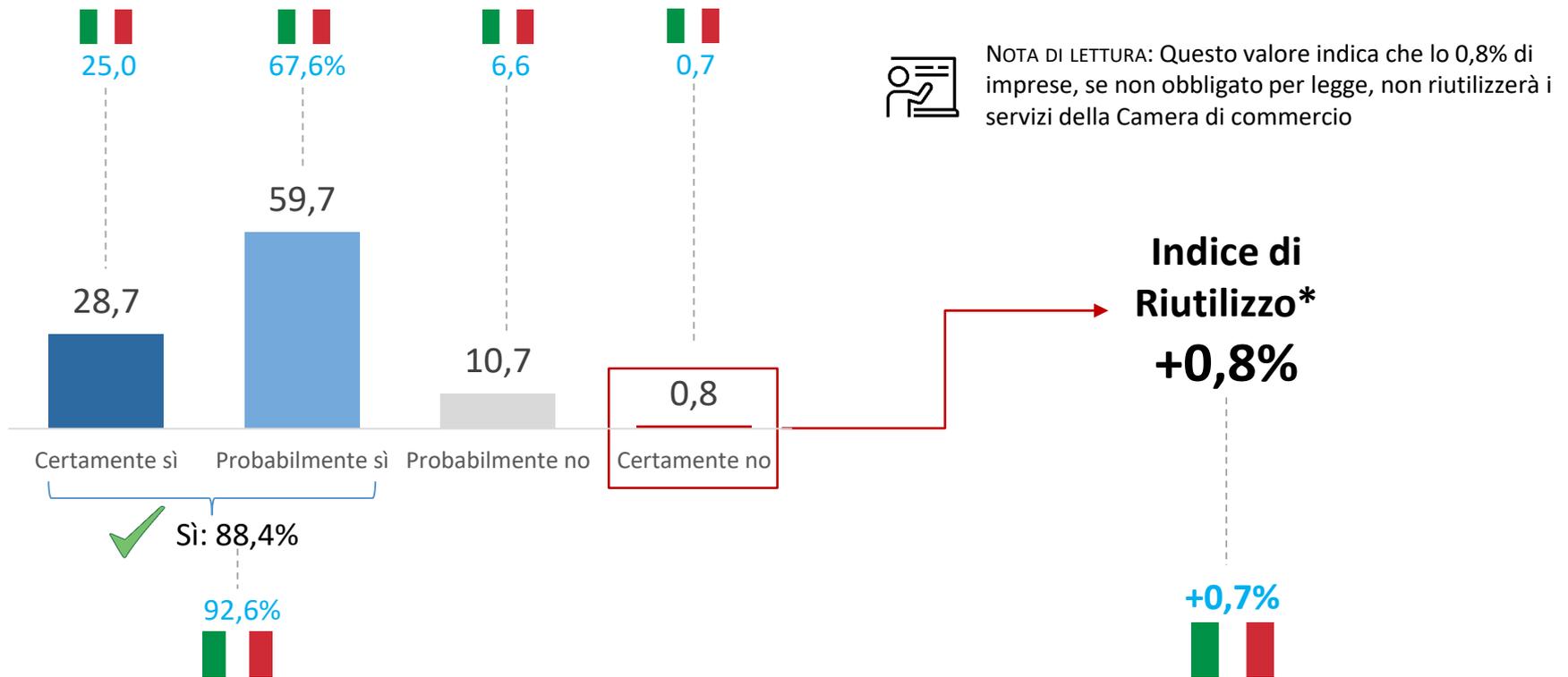
MACRO-SETTORI	Migliorata	Uguale	Peggiorata	E' la prima volta che ne usufruisco	IDP*
Agricoltura	39,3	57,1	0,0	3,6	+39,3
Manifattura/Industria	44,6	52,1	1,7	1,7	+43,0
Commercio	32,8	59,7	1,5	6,0	+31,3
Servizi	36,3	54,0	4,0	5,6	+32,3

DIMENSIONE IMPRESA	Migliorata	Uguale	Peggiorata	E' la prima volta che ne usufruisco	IDP*
0 addetti	31,8	59,1	0,0	9,1	+31,8
1-9 addetti	39,7	51,7	3,8	4,7	+35,9
≥10 addetti	40,4	56,6	1,0	2,0	+39,4

* Calcolato come differenza tra la percentuale di chi rileva un miglioramento del servizio e di chi, viceversa, un peggioramento

IDR – Indice di riutilizzo

Farebbe nuovamente ricorso ai servizi, ove non obbligato per legge, o parteciperebbe alle iniziative della Camera di commercio? (%)



Base: Imprese che hanno utilizzato almeno un servizio (355)

* Corrisponde alla percentuale di imprese che, se non obbligate per legge, si dicono certe di non utilizzare i servizi delle CCAA in futuro

IDR – Indice di riutilizzo: analisi parametrica

Farebbe nuovamente ricorso ai servizi, ove non obbligato per legge, o parteciperebbe alle iniziative della Camera di commercio? (%)

MACRO-SETTORI	Certamente sì	Probabilmente sì	Probabilmente no	Certamente no	IDR*
Agricoltura	35,7	57,1	7,1	0,0	0,0
Manifattura/Industria	28,1	57,0	13,2	1,7	1,7
Commercio	22,4	70,1	7,5	0,0	0,0
Servizi	32,3	57,3	10,5	0,0	0,0

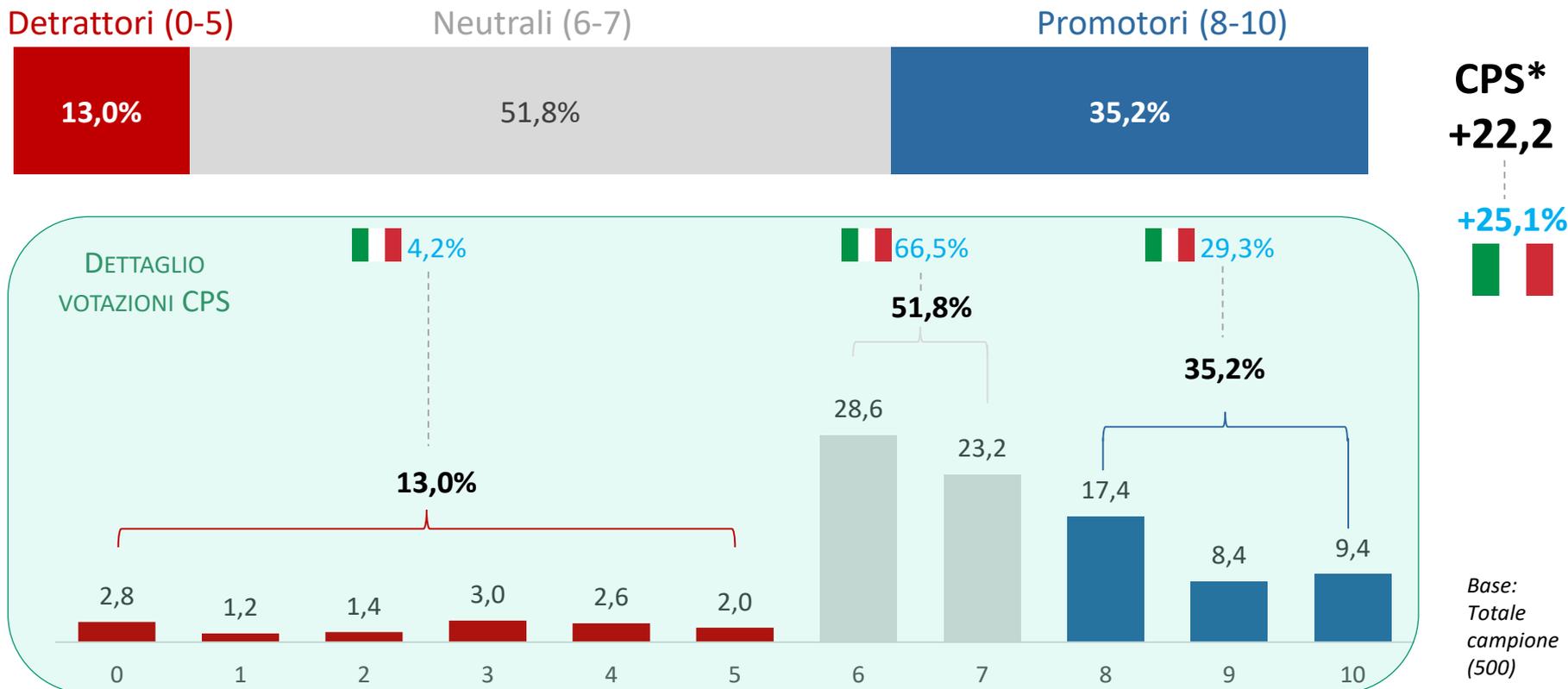
DIMENSIONE IMPRESA	Certamente sì	Probabilmente sì	Probabilmente no	Certamente no	IDR*
0 addetti	36,4	59,1	4,5	0,0	0,0
1-9 addetti	25,6	62,0	11,1	1,3	1,3
≥10 addetti	34,3	54,5	11,1	0,0	0,0

* Corrisponde alla percentuale di imprese che, se non obbligate per legge, si dicono certe di non utilizzare i servizi delle CCIAA in futuro

CPS – Camera Promoter Score

Quanto è probabile che lei consigli a amici e colleghi di rivolgersi alla Camera di Commercio come Ente in grado di rispondere alle loro esigenze, laddove non vi siano obblighi di legge?

(Scala da 0 "improbabile" a 10 "molto probabile", %, totale campione)



*NOTA DI LETTURA: Il Camera Promoter Score (CPS) indica il tasso di passaparola positivo. Se il 35,2% delle imprese di PN-UD raccomanderebbe la CCIAA e solo il 13,0% non lo farebbe, allora il tasso di passaparola positivo è pari a +22,2. Corrisponde alla differenza tra le imprese che consiglierebbero la CCIAA («promotori») e le imprese che invece non la consiglierebbero («detrattori»)



CPS – Camera Promoter Score: analisi parametrica

Quanto è probabile che lei consigli a amici e colleghi di rivolgersi alla Camera di Commercio come Ente in grado di rispondere alle loro esigenze, laddove non vi siano obblighi di legge?

(Scala da 0 “improbabile” a 10 “molto probabile”, %, totale campione)

MACRO-SETTORI	Detrattori	Neutrali	Promotori	CPS*
Agricoltura	12,2	48,8	39,0	+26,8
Manifattura/Industria	13,4	51,0	35,7	+22,3
Commercio	10,6	55,8	33,7	+23,1
Servizi	14,2	51,1	34,7	+20,5

DIMENSIONE IMPRESA	Detrattori	Neutrali	Promotori	CPS*
0 addetti	15,6	43,8	40,6	+25,0
1-9 addetti	14,4	52,5	33,1	+18,6
≥10 addetti	7,4	51,9	40,7	+33,3

*Corrisponde alla differenza tra le imprese che consiglierebbero la CCIAA («promotori») e le imprese che invece non la consiglierebbero («detrattori»)

Profilo degli intervistati e metodologia

Il profilo degli intervistati

TIPOLOGIA INTERVISTA	V.A.	%
CATI	350	70,0%
CAWI	150	30,0%
TOTALE INTERVISTE	500	100,0%

SEDE AZIENDA	V.A.	%
Pordenone	175	35,0%
Udine	325	65,0%
TOTALE INTERVISTE	500	100,0%

SETTORE ECONOMICO	V.A.	%
Agricoltura	39	7,8%
Minerali/Energia	2	0,4%
Manifatturiero/Industria	88	17,6%
Costruzioni	69	13,8%
Commercio	104	20,8%
Alloggio e ristorazione	39	7,8%
Servizi alle persone o alle imprese	137	27,4%
Altro settore	22	4,4%
Totale	500	100,0%

CLASSE DI ADDETTI	V.A.	%
Nessun addetto	32	6,4%
Da 1 a 9 addetti	360	72,0%
≥10 addetti	108	21,6%
Totale	500	100,0%

FORMA GIURIDICA	V.A.	%
Società di Capitale	192	38,4%
Società di Persone	218	43,6%
Imprese Individuali	76	15,2%
Altre Forme	14	2,8%
Totale	500	100,0%

La numerosità campionaria è stata fissata in funzione delle linee guida di Unioncamere.

I risultati sono stati riportati all'universo delle imprese iscritte alle CCIAA di riferimento mediante un sistema di pesi che considera il settore economico, la forma giuridica e la classe di addetti delle imprese.

Obiettivi e metodologia

L'obiettivo generale dell'indagine è quello di **misurare il livello di Customer Satisfaction espresso dalle imprese e dagli stakeholder nei confronti dei servizi offerti dalle Camera di Commercio.**

Nello specifico, l'indagine è indirizzata a soddisfare le seguenti esigenze informative:

- Frequenza e modalità di contatto con la Camera di Commercio di riferimento
- Soddisfazione complessiva sui servizi erogati
- Conoscenza, utilizzo e soddisfazione su servizi specifici
- Giudizio su aspetti relativi all'interazione con il personale della CCIAA
- Valutazione del trend sulla qualità del servizio
- Propensione all'utilizzo in futuro e Camera Promoter Score (CPS)



Target

Imprese iscritte nel Registro della CCIAA di Pordenone-Udine



Numerosità Campionaria

500 Interviste complete



Periodo di rilevazione

26 maggio - 21 giugno 2021



Tecniche di rilevazione

Interviste C.A.T.I. (telefoniche) e C.A.W.I (piattaforma web) su database nominativi estratti da lista delle imprese iscritte alla CCIAA di riferimento