

# CUSTOMER SATISFACTION



CAMERA DI COMMERCIO  
PORDENONE-UDINE

## REPORT DEI RISULTATI ANNUALITÀ 2023

Indagine realizzata da InfoCamere

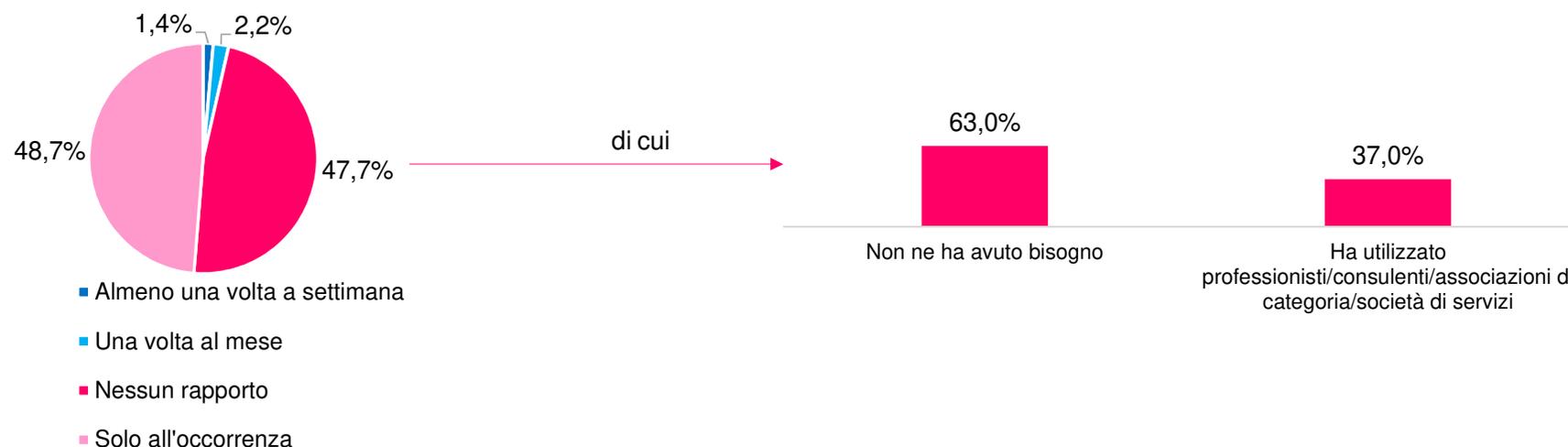
Studio elaborato dal  
Centro Studi CCIAA di Pordenone Udine



- **OBIETTIVO**  
misurare il livello di Customer Satisfaction espresso da imprese e stakeholder;
- **METODOLOGIA**  
interviste CAWI a 7.658 imprese iscritte al Registro delle imprese della CCIAA di Pordenone Udine;
- **SEDE AZIENDE**  
63,1% Udine, 36,9% Pordenone;
- **SETTORI ECONOMICI**  
Commercio (18,9%), Servizi alle imprese o alle persone (18,1%), Agricoltura (13%), Industria e manifattura (10,2%), Costruzioni (9,2%), Turismo e ristorazione (4,8%), Estrazione/fornitura di energia (0,5%), Altro settore (25,4%);
- **CLASSE DI ADDETTI (in media nell'ultimo anno)**  
da 1 a 9 addetti (44,5%), 10 o più addetti (12,1%), nessun addetto (43,4%);
- **FORMA GIURIDICA**  
impresa individuale (43,5%), società di capitali (30,6%), società di persone (22,1%), altre forme (3,8%).



## FREQUENZA DI CONTATTO NELL'ULTIMO ANNO



(Anno 2022: 1,3% almeno una volta a settimana, 2,6% una al mese, 41,1% nessun rapporto, 55% solo all'occorrenza)

## MODALITÀ DI CONTATTO

77,6%: a distanza (soprattutto piattaforme online, email, sito), 22,4%: di persona

(Anno 2022: 70% a distanza)

## INTERAZIONE CON IL PERSONALE

Soddisfazione alta in: "cortesia e rispetto verso l'utente" (98%), "preparazione tecnica" (97,8%), "chiarezza delle informazioni fornite" (97,5%), "risoluzione dei problemi" (97,2%), "tempistiche" (96,7%)

L'interazione in generale è giudicata insufficiente dal 2,4% delle imprese

(Anno 2022: 1,3%)

Nota: differenza significativa nel numero di imprese rispondenti tra l'anno 2022 (500) e il 2023 (7.658).



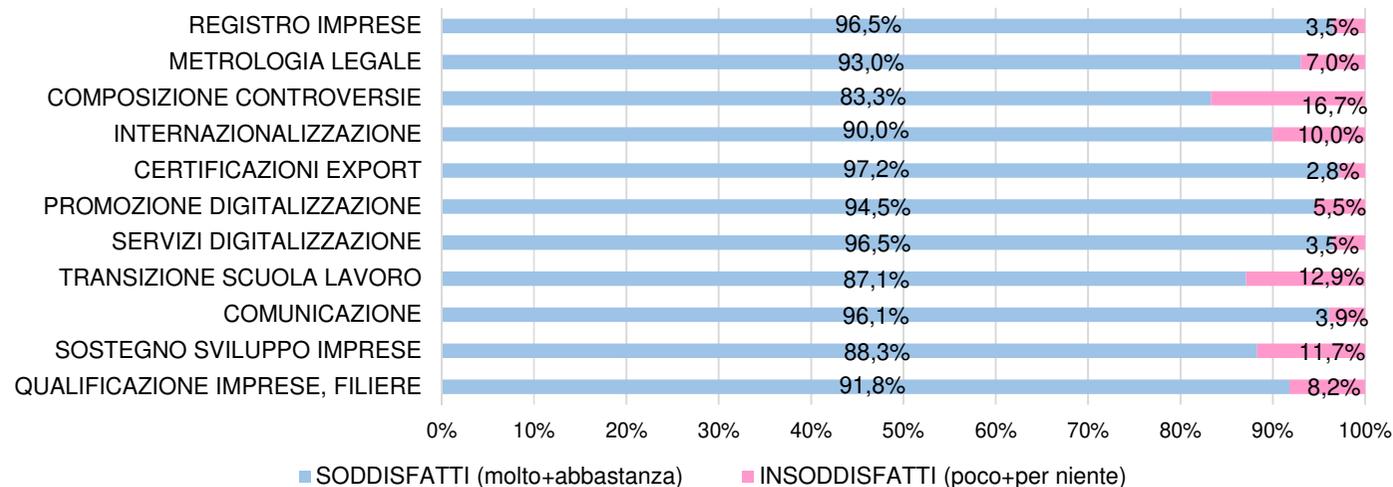
<b>RANKING CONOSCENZA (valori %)</b>	<b>ANNO 2023</b>	<b>ANNO 2022</b>
1. <b>Registro delle imprese e servizio qualifiche professionali</b>	67,1%	82,2%
2. <b>Servizi specifici per la digitalizzazione</b>	50,2%	69,3%
3. <b>Sostegno allo sviluppo d'impresa</b>	30,2%	29,0%
...		
9. Qualificazione delle imprese, delle filiere e delle produzioni	17,3%	19,6%
10. Transizione scuola - mondo del lavoro	16,0%	24,3%
11. Metrologia legale	13,0%	15,7%

<b>RANKING UTILIZZO (valori %)</b>	<b>ANNO 2023</b>	<b>ANNO 2022</b>
1. <b>Servizi specifici per la digitalizzazione</b>	39,0%	56,0%
2. <b>Registro delle imprese e servizio qualifiche professionali</b>	29,6%	44,4%
3. <b>Comunicazione istituzionale</b>	15,2%	2,8%
...		
9. Transizione scuola - mondo del lavoro	5,1%	0,8%
10. Qualificazione delle imprese, delle filiere e delle produzioni	3,7%	0,3%
11. Servizi di composizione delle controversie	2,5%	0,2%

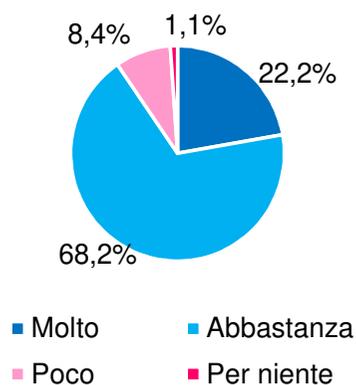
Nota: differenza significativa nel numero di imprese rispondenti tra l'anno 2022 (500) e il 2023 (7.658).



## SODDISFAZIONE PER I SINGOLI SERVIZI EROGATI (valori %)



## SODDISFAZIONE GENERALE PER I SERVIZI OFFERTI DALLA CCIAA



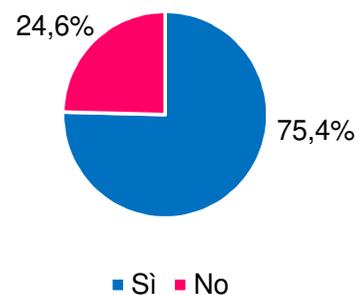
Anno 2022:

34,4% molto,  
60,5% abbastanza,  
4,8% poco,  
0,3% per niente

Nota: differenza significativa nel numero di imprese rispondenti tra l'anno 2022 (500) e il 2023 (7.658).

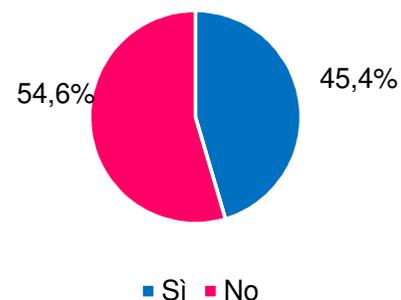


## • LIVELLO DI CONOSCENZA DEI SERVIZI ONLINE



(Anno 2022: 85,1% sì, 14,9% no)

## • LIVELLO DI UTILIZZO DEI SERVIZI ONLINE



(Anno 2022: 44,9% sì, 55,1% no)

## • VANTAGGI E SVANTAGGI DEI SERVIZI ON-LINE

✓ Rapidità (86,9%), asincronicità (39,3%), multicanalità (29,5%);

X Impersonalità (68%), onerosità (30%), digital divide (17,8%).

Nota: differenza significativa nel numero di imprese rispondenti tra l'anno 2022 (500) e il 2023 (7.658).



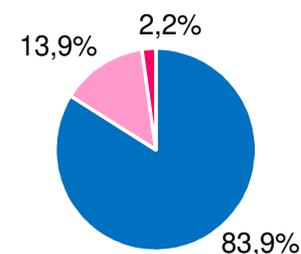
- SODDISFAZIONE GENERALE PER LE MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI**

Considerando l'insieme dei servizi erogati nelle diverse modalità (web, call center, a sportello, telefonici, etc.) dalla CCIAA, il 90,3% delle imprese del territorio si dichiarano soddisfatte. (Anno 2022: 94,1%)

- INDICE DI RIUTILIZZO (IDR)**

L'83,9% delle imprese riutilizzerà in futuro i servizi della CCIAA. Il 2,2%, se non obbligato, non li riutilizzerà (soglia critica al 3%).

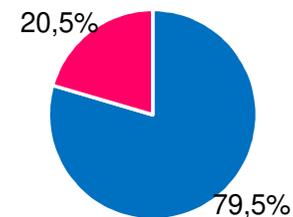
(Anno 2022: 0,8%)



■ Sì ■ Probabilmente no ■ Certamente no

- CAMERA PROMOTER SCORE (CPS)**

Il 79,5% raccomanderebbe la CCIAA ad amici/colleghi (promotori: hanno espresso un giudizio da 6 a 10), mentre il 20,5% no (detrattori: hanno espresso un giudizio da 0 a 5).

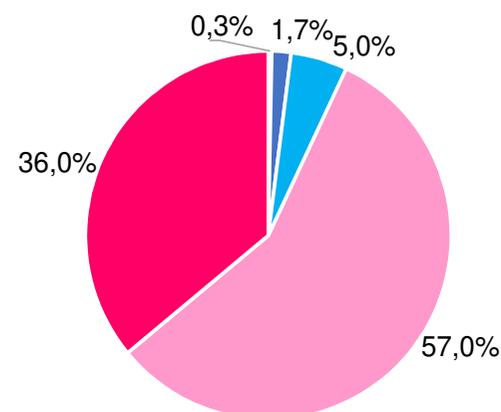


■ Promotori ■ Detrattori

Nota: differenza significativa nel numero di imprese rispondenti tra l'anno 2022 (500) e il 2023 (7.658).



## • FREQUENZA MEDIA DI ACCESSO AL SITO



- Ogni giorno
- Una/più volte a settimana
- Una/più volte al mese
- Occasionalmente
- Mai

## • FACILITÀ NEL TROVARE INFORMAZIONI

Il 36% dichiara di trovare spesso le informazioni di cui necessita, il 58,4% di trovarle talvolta, il 5,6% raramente.

## • FACILITÀ NEL TROVARE CONTATTI/INDIZZI/RIFERIMENTI TELEFONICI

Il 37,9% trova spesso contatti/indirizzi/riferimenti di cui necessita, il 54,9% talvolta, il 7,2% raramente.



- **UTILIZZO DI TECNOLOGIE ASSISTIVE**

Il 97,2% non utilizza tecnologie assistive.

Tra chi le utilizza, il 35,6% utilizza il lettore di schermo, l'1,5% le tastiere braille per non vedenti, l'8,9% i comunicatori, il 60,7% i puntatori mouse (possibilità di risposte multiple).

- **UTILIZZO DEL SISTEMA RSS (ricezione di notizie pubblicate online in tempo reale)**

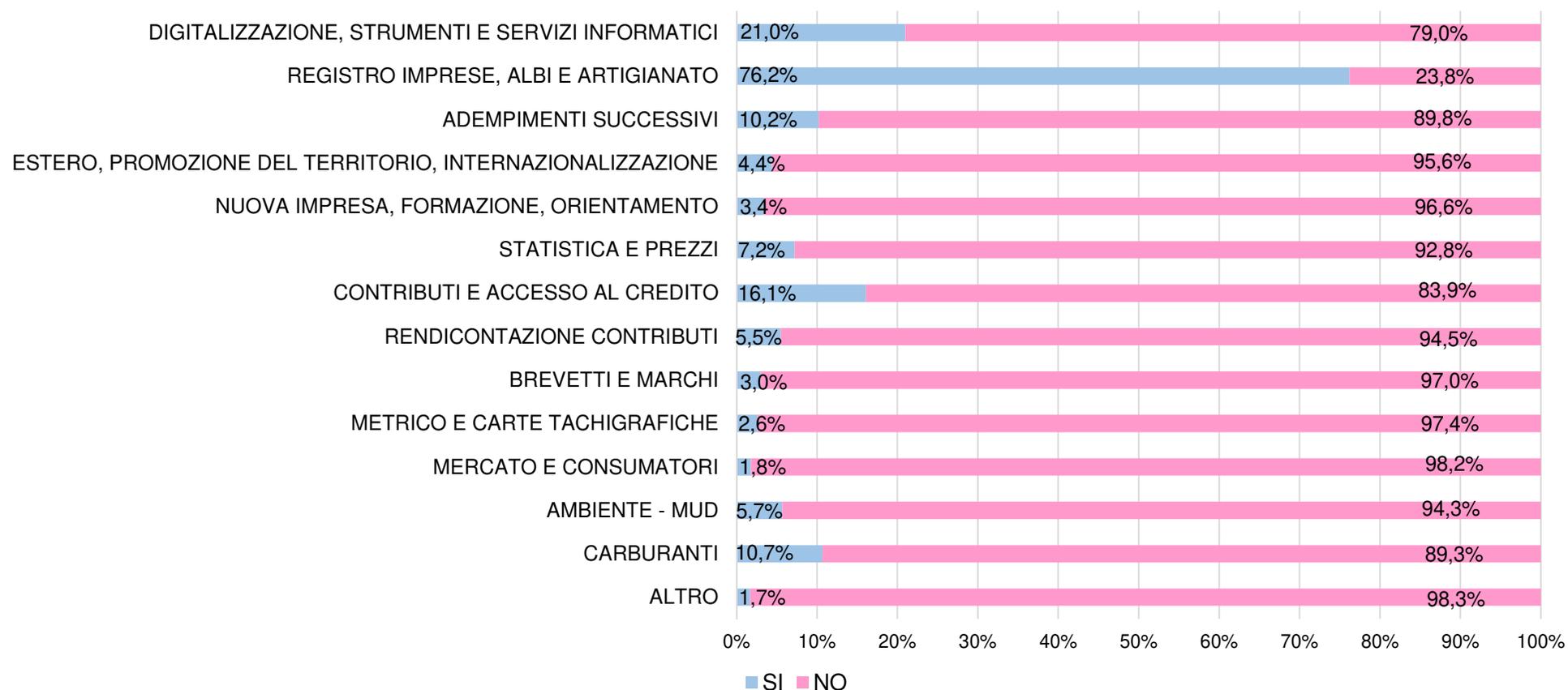
Il 96% non utilizza questo sistema.

- **PRESENZA SUI SOCIAL NETWORK**

La metà degli utenti (51,5%) sa che la CCIAA è presente sui principali social e che vi si può accedere dal sito.



• SEZIONI DEL SITO VISITATE (con possibilità di risposta multipla)





- VALUTAZIONE DI ALCUNI ASPETTI IN BASE AL DISPOSITIVO DI ACCESSO  
(% di soddisfatti)**

	<b>PC FISSO</b>	<b>PC PORTATILE</b>	<b>TABLET</b>	<b>CELL.</b>
-CHIAREZZA DEI CONTENUTI	99,0%	99,5%	100,0%	98,0%
-CHIAREZZA DEL LINGUAGGIO	98,9%	99,3%	100,0%	98,5%
-COMPLETEZZA DELLE INFO	98,7%	99,1%	100,0%	98,2%
-AGGIORNAMENTO DELLE INFO	99,3%	99,0%	100,0%	98,3%
-UTILITÀ DEI PDF COMPILABILI	99,3%	99,3%	99,3%	97,5%
-FACILITÀ/QUALITÀ DI NAVIGAZIONE	98,0%	98,8%	99,3%	97,2%
-QUALITÀ GRAFICA/GRADEVOLEZZA	98,9%	99,0%	99,3%	96,9%
-VELOCITÀ DI CARICAMENTO	99,0%	98,9%	99,3%	96,4%