

CUSTOMER SATISFACTION



CAMERA DI COMMERCIO
PORDENONE-UDINE

REPORT DEI RISULTATI ANNUALITÀ 2023

Indagine realizzata da InfoCamere

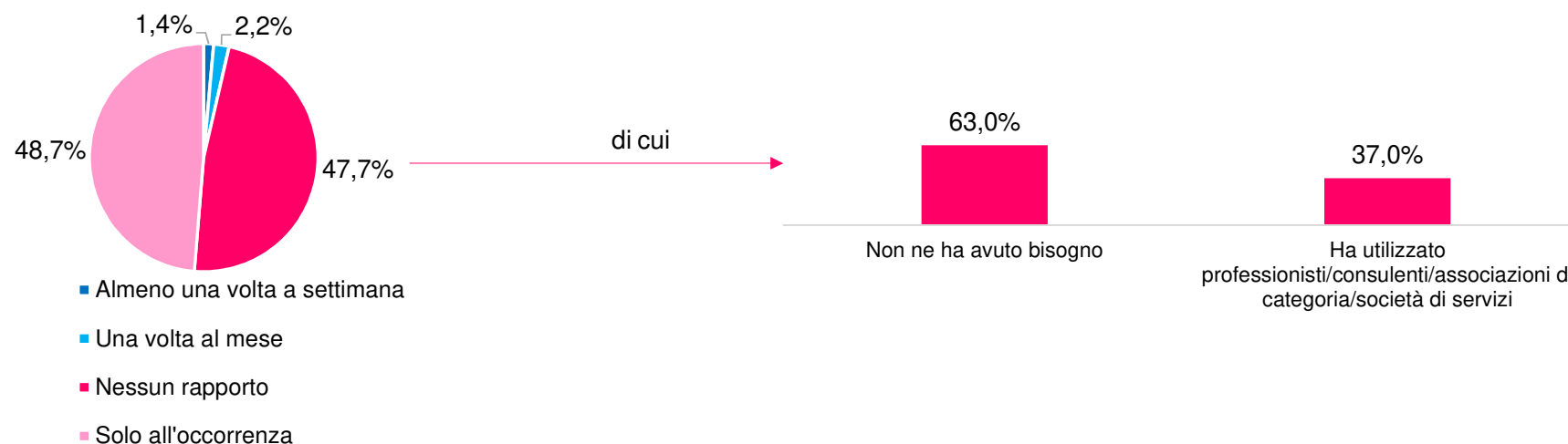
Studio elaborato dal
Centro Studi CCIAA di Pordenone Udine



- **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).



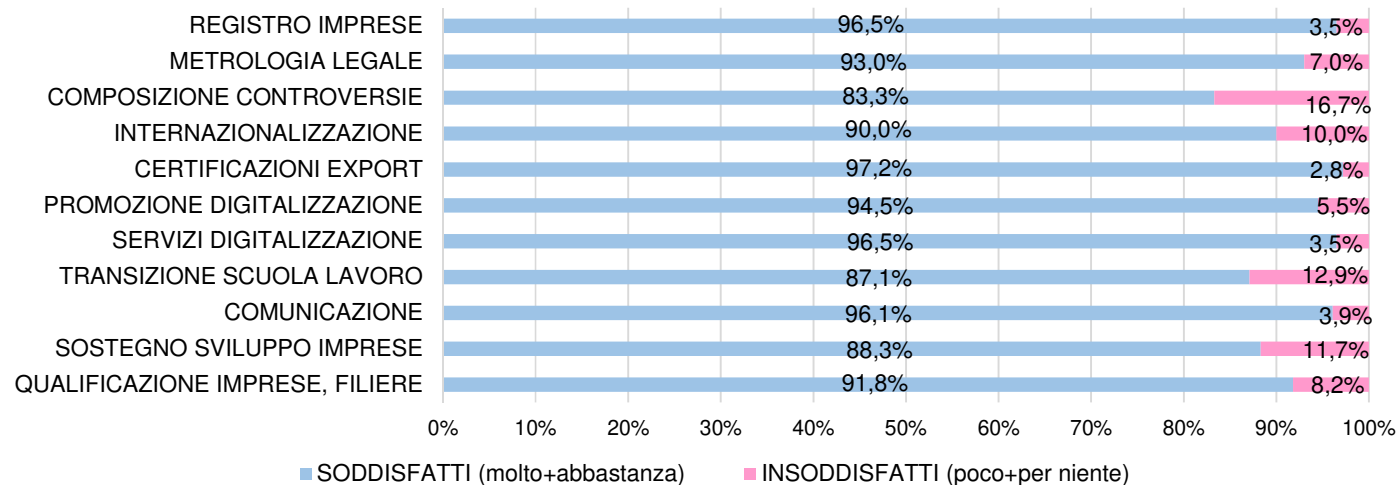
| RANKING CONOSCENZA (valori %) | ANNO 2023 | ANNO 2022 |
|--|------------------|------------------|
| 1. Registro delle imprese e servizio qualifiche professionali | 67,1% | 82,2% |
| 2. Servizi specifici per la digitalizzazione | 50,2% | 69,3% |
| 3. Sostegno allo sviluppo d'impresa | 30,2% | 29,0% |
| ... | | |
| 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% |

| RANKING UTILIZZO (valori %) | ANNO 2023 | ANNO 2022 |
|--|------------------|------------------|
| 1. Servizi specifici per la digitalizzazione | 39,0% | 56,0% |
| 2. Registro delle imprese e servizio qualifiche professionali | 29,6% | 44,4% |
| 3. Comunicazione istituzionale | 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% |

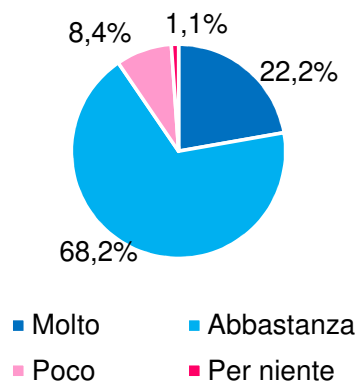
Nota: differenza significativa nel numero di imprese rispondenti tra l'anno 2022 (500) e il 2023 (7.658).



SODDISFAZIONE PER I SINGOLI SERVIZI EROGATI (valori %)



SODDISFAZIONE GENERALE PER I SERVIZI OFFERTI DALLA CCIAA



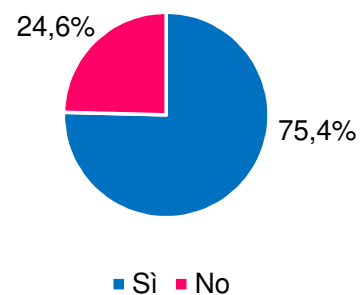
Anno 2022:

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).

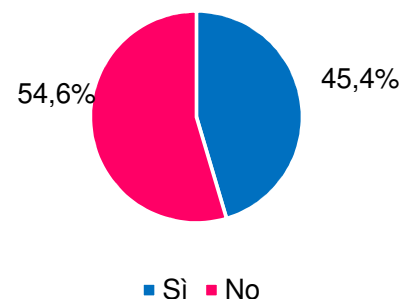


LIVELLO DI CONOSCENZA DEI SERVIZI ONLINE



(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%);

✗ 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).



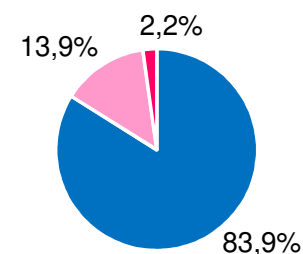
- SODDISFAZIONE GENERALE PER LE MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI**

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%).

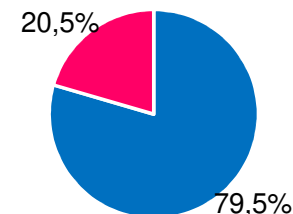
(Anno 2022: 0,8%)



■ 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).

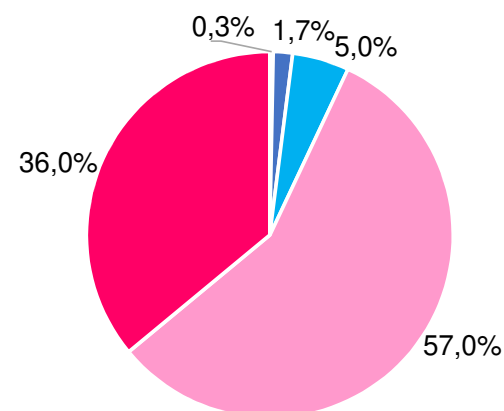


■ Promotori ■ Detrattori

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)**

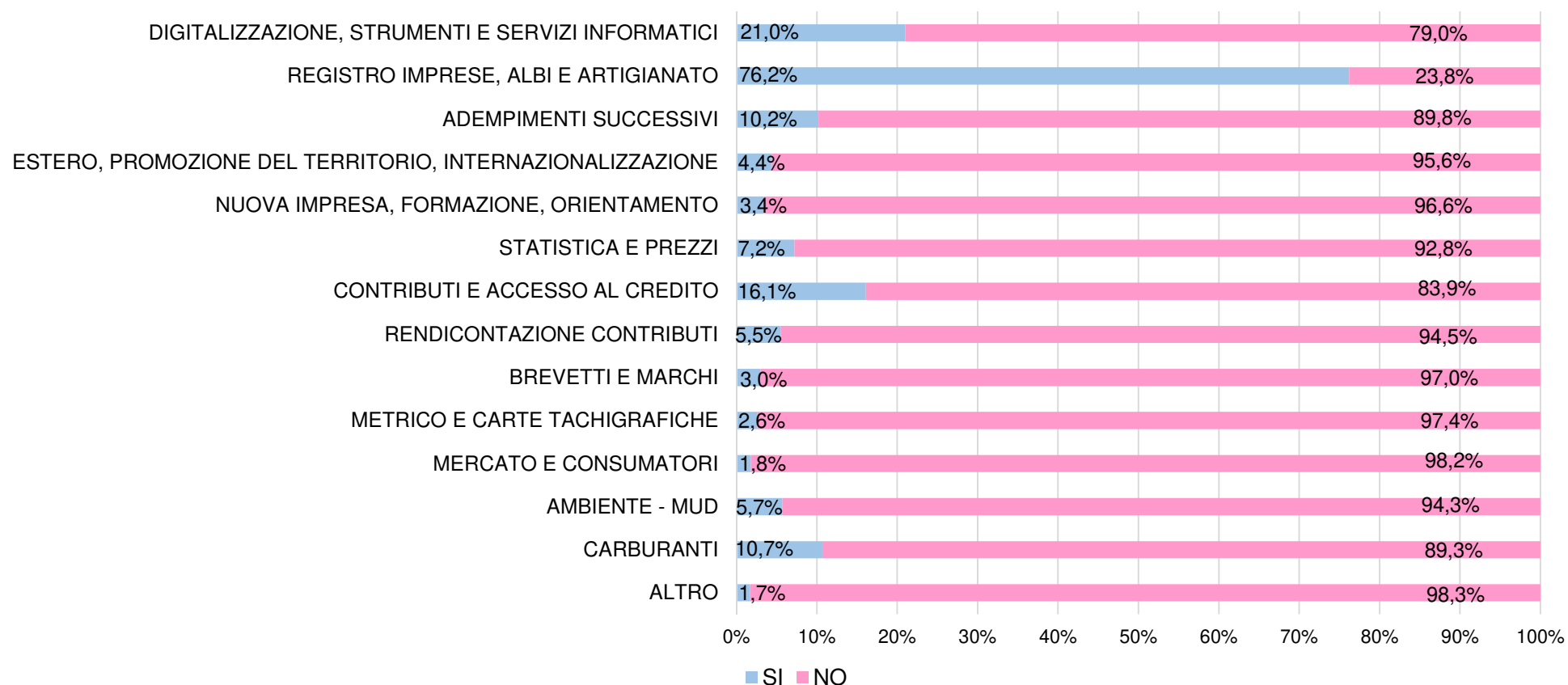
Il 96% non utilizza questo sistema.

- **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)**

| | PC FISSO | PC PORTATILE | TABLET | CELL. |
|----------------------------------|-----------------|---------------------|---------------|--------------|
| -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% |