



CUSTOMER SATISFACTION

REPORT DEI RISULTATI – ANNUALITÀ 2023 – (indagine InfoCamere)

OBIETTIVO:	misurare il livello di Customer Satisfaction espresso da imprese e stakeholder nei confronti dei servizi offerti dalle CCIAA.
METODOLOGIA:	interviste CAWI a 7.658 imprese iscritte al Registro delle imprese della CCIAA di Pordenone Udine (campione significativo).
SEDE AZIENDE:	63,1% Udine e 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:	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%).

● CONTATTO E INTERAZIONE CON LA CCIAA

Frequenza di contatto

Report: Circa la metà delle imprese (48,7%) ha contattato la CCIAA di Pordenone Udine nell'ultimo anno solo all'occorrenza, il 47,7% non ha avuto rapporti diretti nell'ultimo anno (di cui il 63% perché non ne ha avuto bisogno mentre il 37% ha utilizzato professionisti/consulenti/associazioni di categoria/società di servizi), il 2,2% ha avuto almeno un contatto al mese, l'1,4% almeno uno a settimana.

Modalità di contatto

Report: Nell'ultimo anno il contatto è avvenuto principalmente a distanza (77,6%) attraverso telefono/call center, ma soprattutto tramite email, sito e piattaforme on line; per il 22,4% invece di persona.

Interazione con il personale

Report: L'interazione tra imprese e personale della CCIAA è molto positiva, nello specifico il grado di soddisfazione raggiunge il 98% in "cortesia e rispetto verso l'utente" e supera il 97% in "preparazione tecnica", "chiarezza delle informazioni fornite" e "risoluzione dei problemi". Solo il 2,4% delle imprese reputa l'interazione insufficiente.

● 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", "Sostegno allo sviluppo d'impresa". I meno conosciuti sono invece i servizi di "Qualificazione delle imprese, filiere e produzioni", "Transizione scuola – mondo del lavoro" e "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. Esiste infatti una quasi perfetta correlazione lineare tra conoscenza e utilizzo dei servizi.

Report: Il livello di soddisfazione generale per i servizi offerti è alto: 22,2% degli utenti molto soddisfatto e 68,2% abbastanza soddisfatto, per un totale di utenti soddisfatti pari al 90,4%.



• **SERVIZI ON-LINE OFFERTI DALLE CCIAA**

Vantaggi e svantaggi dei servizi online

Report: Vantaggi: rapidità, asincronicità, multicanalità.

Svantaggi: impersonalità, onerosità, digital divide.

Report: Le imprese sono a conoscenza del fatto che le CCIAA possono offrire i propri servizi on-line attraverso piattaforme digitali (75,4%).

Considerazioni: I servizi online sono più conosciuti tra le imprese di grandi dimensioni.

Report: Quasi la metà delle imprese che li conosce li ha anche effettivamente utilizzati (45,4%).

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

• **KPI DI QUALITÀ PERCEPITA – ottica prospettica**

Soddisfazione generale per i servizi erogati dalla CCIAA

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

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

Report: L'83,9% delle imprese si rivolgerà di nuovo alla CCIAA con certezza o probabilmente.

IDR: 2,2%, ossia il 2,2% delle imprese, se non obbligato, non riutilizzerà i servizi della CCIAA.

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

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

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

• **VALUTAZIONE SITO WEB www.pnud.camcom.it**

Frequenza media di accesso e presenza sui social network

Report: Il 57% dei rispondenti accede al sito occasionalmente, il 36% mai, il 5% una/più volte al mese, l'1,7% una o più volte a settimana, lo 0,3% ogni giorno.

Il 51,5% sa che la CCIAA è presente sui social network e che l'accesso può avvenire dal sito.

Facilità nel trovare informazioni, contatti/indirizzi/riferimenti telefonici

Report: Il 94,4% degli utenti dichiara di trovare sul sito le informazioni di cui necessita, il 92,8% riesce a trovare i contatti/indirizzi/riferimenti telefonici ricercati.

Utilizzo di tecnologie e sistemi specifici

Report: Il 97,2% non utilizza tecnologie assistive, tra chi le utilizza prevalgono i puntatori mouse.

Il 96% non utilizza il sistema RSS per ricevere le notizie pubblicate online in real time.

Sezioni del sito più visitate (possibilità di risposta multipla)

Report: La sezioni più visitate sono "Registro imprese, albi e artigianato" (76,2%), "Digitalizzazione, strumenti e servizi informatici" (21%), "Contributi e accesso al credito" (16,1%).

Valutazione di alcuni aspetti sulla base del dispositivo di accesso

Considerazioni: La tipologia di dispositivo non determina differenze significative nella valutazione dei seguenti aspetti: chiarezza dei contenuti/linguaggio, completezza/aggiornamento delle info ecc.