

CUSTOMER SATISFACTION



CAMERA DI COMMERCIO
PORDENONE-UDINE

REPORT DEI RISULTATI ANNUALITÀ 2024

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 7.805 imprese iscritte al Registro delle imprese della CCIAA di Pordenone Udine;



SEDE AZIENDE

62,3% Udine, 37,7% Pordenone;



SETTORI ECONOMICI

Commercio (17,9%), Servizi alle imprese o alle persone (17,5%), Agricoltura (12,9%), Costruzioni (10%), Industria e manifattura (9,6%), Turismo e ristorazione (5,2%), Estrazione/fornitura di energia (0,4%), Altro settore (26,5%);



CLASSE DI ADDETTI (in media nell'ultimo anno)

Da 1 a 9 addetti (44%), 10 o più addetti (11,8%), nessun addetto (44,2%);

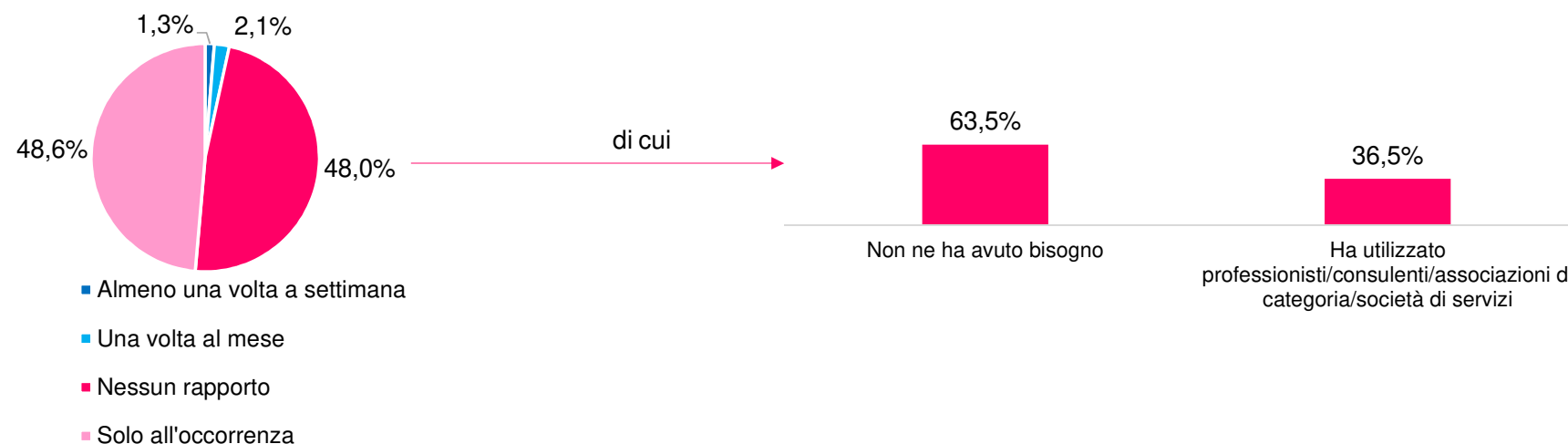


FORMA GIURIDICA

Impresa individuale (43,8%), società di capitali (30,7%), società di persone (21,6%), altre forme (3,9%).



FREQUENZA DI CONTATTO NELL'ULTIMO ANNO



(Anno 2023: 1,4% almeno una volta a settimana, 2,2% una al mese, 47,7% nessun rapporto, 48,7% solo all'occorrenza)

MODALITÀ DI CONTATTO

78,7%: a distanza (soprattutto piattaforme online, email, sito), 21,3%: di persona (Anno 2023: 77,6% a distanza)

INTERAZIONE CON IL PERSONALE

Soddisfazione alta in: "cortesia e rispetto verso l'utente" (98,3%), "preparazione tecnica" (98,2%), "chiarezza delle informazioni fornite" (97,7%), "risoluzione dei problemi" (97,4%), "tempistiche" (97,2%) (Tutti in crescita rispetto al 2023)

L'interazione in generale è giudicata insufficiente dal 2% delle imprese (Anno 2023: 2,4%)

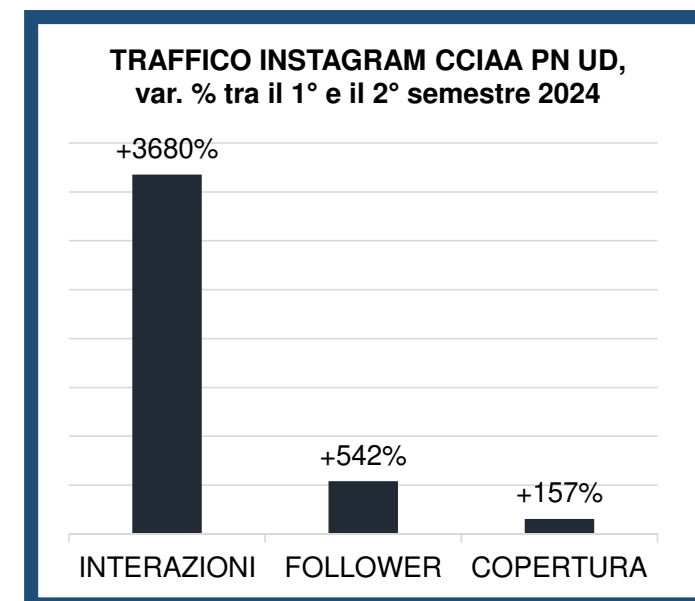


RANKING CONOSCENZA (valori %)	ANNO 2024	ANNO 2023
1. Registro delle imprese e servizio qualifiche professionali	67,0%	67,1%
2. Servizi specifici per la digitalizzazione	48,2%	50,2%
3. Sostegno allo sviluppo d'impresa	29,2%	30,2%
4. Promozione della digitalizzazione	25,4%	25,5%
5. Comunicazione istituzionale e verso l'utenza	22,3%	21,8%
6. Internazionalizzazione	22,0%	22,1%
7. Certificazioni per l'export	21,6%	21,1%
8. Composizione delle controversie	20,5%	18,5%
9. Tutela dei diritti di proprietà industriale	19,2%	17,3%
10. Transizione scuola - mondo del lavoro	16,5%	16,0%
11. Metrologia legale	13,6%	13,0%



• RANKING UTILIZZO (valori %)

	ANNO 2024	ANNO 2023
1. Comunicazione istituzionale e verso l'utenza	39,3%	15,2%
2. Servizi specifici per la digitalizzazione	36,9%	39,0%
3. Registro delle imprese e servizio qualifiche professionali	31,1%	29,6%
4. Certificazioni per l'export	12,3%	13,3%
5. Promozione della digitalizzazione	6,1%	6,6%
6. Sostegno allo sviluppo d'impresa	6,0%	5,5%
7. Metrologia legale	5,4%	6,0%
8. Internazionalizzazione	5,3%	5,9%
9. Transizione scuola - mondo del lavoro	4,8%	5,1%
10. Tutela dei diritti di proprietà industriale	3,3%	3,7%
11. Servizi di composizione delle controversie	1,9%	2,5%

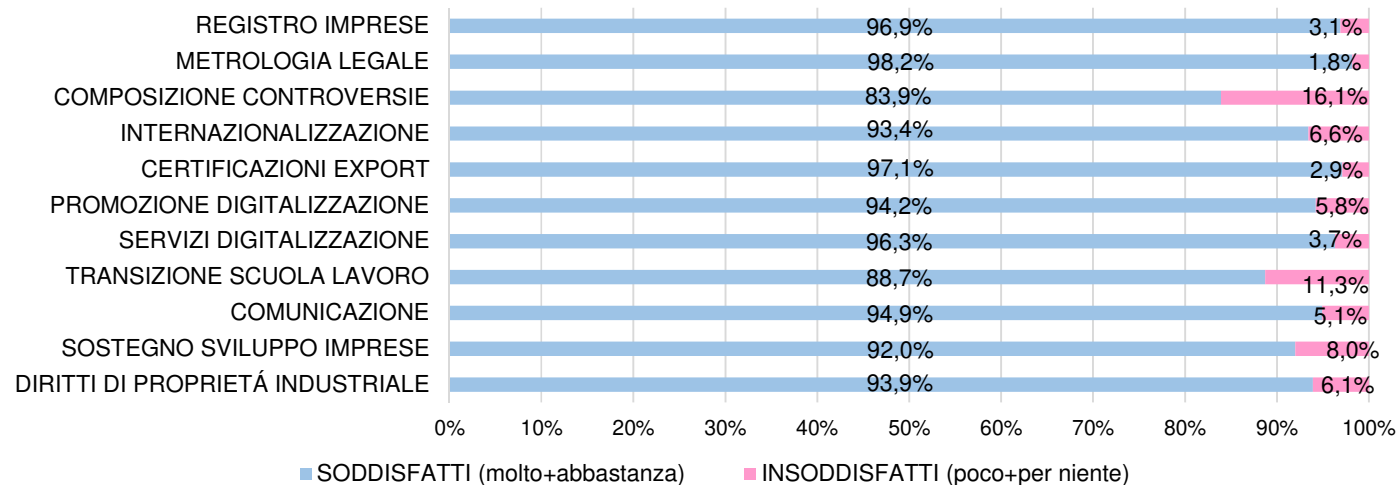


Fonte: Instagram Insights e Web Analytics.

-Copertura: n. di visitatori unici che hanno visualizzato i contenuti;
-Interazioni: n. di mi piace, reazioni, salvataggi, commenti, condivisioni...

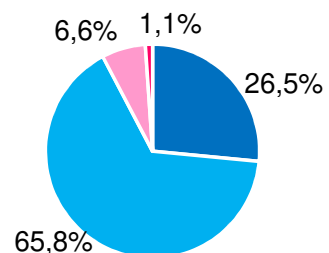


SODDISFAZIONE PER I SINGOLI SERVIZI EROGATI (valori %)



SODDISFAZIONE GENERALE PER I SERVIZI OFFERTI DALLA CCIAA

Il 92,3% delle imprese che hanno usufruito dei suddetti servizi sono soddisfatte.



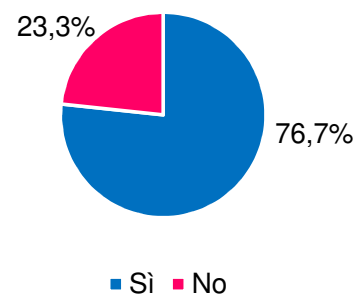
(Anno 2023: 90,4%)

22,2% molto,
68,2% abbastanza,
8,4% poco,
1,1% per niente)

■ Molto ■ Abbastanza
■ Poco ■ Per niente

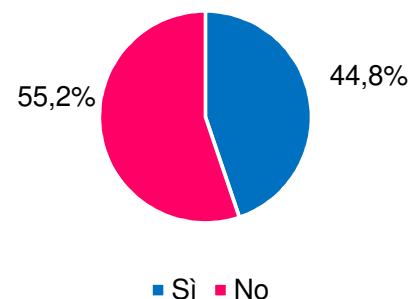


• LIVELLO DI CONOSCENZA DEI SERVIZI ONLINE



(Anno 2023: 75,4% sì, 24,6% no)

• LIVELLO DI UTILIZZO DEI SERVIZI ONLINE



(Anno 2023: 45,4% sì, 54,6% no)

• VANTAGGI E SVANTAGGI DEI SERVIZI ON-LINE

- ✓ Rapidità (87,4%), asincronicità (37,4%), multicanalità (27,9%);
- ✗ Impersonalità (71,3%), onerosità (28,2%), digital divide (13,8%).



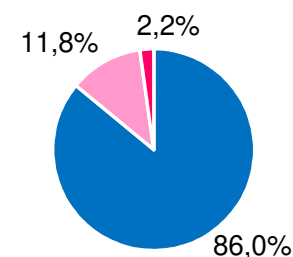
- SODDISFAZIONE GENERALE PER LE MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI**

Considerando l'insieme dei servizi erogati nelle diverse modalità (web, call center, a sportello, telefonici, etc.) dalla CCIAA, il 90,9% delle imprese del territorio si dichiarano soddisfatte. (Anno 2023: 90,3%)

- INDICE DI RIUTILIZZO (IDR)**

L'86% delle imprese riutilizzerà in futuro i servizi della CCIAA. Il 2,2%, se non obbligato, non li riutilizzerà (soglia critica al 3%).

(Anno 2023: 2,2%)

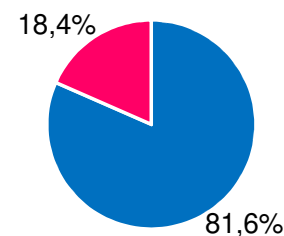


■ Sì ■ Probabilmente no ■ Certamente no

- CAMERA PROMOTER SCORE (CPS)**

L'81,6% raccomanderebbe la CCIAA ad amici/colleghi (promotori: hanno espresso un giudizio da 6 a 10), mentre il 18,4% no (detrattori: hanno espresso un giudizio da 0 a 5).

(Anno 2023: 79,5 promotori%)



■ Promotori ■ Detrattori



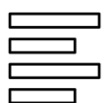
OBIETTIVO

Valutare il servizio di mediazione per renderlo sempre più efficiente e adeguato alle aspettative delle imprese, dei consumatori e dei cittadini che ad esso si rivolgono.



METODOLOGIA

Somministrazione di questionari cartacei a tutti coloro che hanno utilizzato il servizio di mediazione nell'anno 2024. Le risposte ottenute sono state 112. Le valutazioni sono state espresse attraverso un punteggio che va da un minimo di 1 "insufficiente" ad una soddisfazione massima pari a 5 "ottimo".



MOTIVAZIONI PRINCIPALI CHE HANNO PORTATO A RICORRERE AL SERVIZIO DI MEDIAZIONE

Nel 43,5% dei casi ci si è rivolti al servizio di mediazione in quanto la legge prevede un tentativo obbligatorio di mediazione, nel 26,8% dei casi a seguito del deposito della domanda presso l'Organismo di mediazione effettuata dalla controparte, per il 14,8% dei rispondenti su suggerimento di un consulente, nel 12% dei casi su invito del giudice. In un numero molto ristretto di casi si è ricorsi al servizio su base volontaria (2,7%).



• GRADIMENTO DEL SERVIZIO DI MEDIAZIONE DELLA CCAA NEL COMPLESSO

Il giudizio espresso verso il servizio è stato molto positivo nell'88,9% dei casi (65,6% voto pari a 5, 23,3% voto pari a 4). Nel 10% dei casi il voto è stato pari a 3 e solo un rispondente ha espresso un giudizio di 2. Nessuno ha espresso un voto pari a 1.

• GRADIMENTO DI SINGOLI ASPETTI

(VOTO 4+5)

1. Disponibilità e cortesia dei funzionari	98,2%
2. Preparazione e professionalità dei funzionari	96,4%
3. Semplicità della procedura	89,3%
4. Chiarezza delle informazioni ricevute	96,4%
5. Precisione e completezza delle informazioni ottenute	96,4%
6. Chiarezza e comprensibilità della modulistica	91,8%
7. Trasparenza delle procedure	96,4%
8. Gestione dei tempi	92,7%
9. Comfort degli ambienti (ampiezza sale, luminosità)	89,2%
10. Riservatezza	98,2%

• GIUDIZIO SUL MEDIATORE

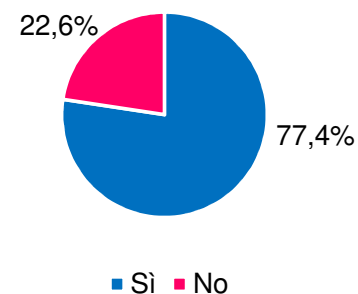
Anche i mediatori spiccano (voto 4+5) per disponibilità e cortesia (98,2%), preparazione e professionalità (96,3%), chiarezza espositiva (97,3%), imparzialità (97,2%) e riservatezza (98,1%).

• COSTO SOSTENUTO

Nell'87,4% dei casi il costo è stato ritenuto conforme al servizio ricevuto.



- **CONOSCENZA DEL SITO WEB DELLA CCIAA**

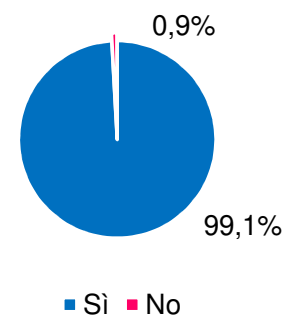


- **COME È VENUTO A CONOSCENZA DEL SERVIZIO DI MEDIAZIONE DELLA CCIAA**

Il 76,2% dei rispondenti tramite professionisti (avvocato, commercialista, ecc.), il 9,5% dal sito internet della CCIAA, il 6,7% tramite amici e conoscenti che avevano già testato il servizio, il 5,7% dalle Associazioni di categoria, l'1% dalla televisione.



- PROMOZIONE DEL SERVIZIO A FAMILIARI, AMICI, ECC.



- INTENZIONE DI RIUTILIZZO DEL SERVIZIO

