



CUSTOMER SATISFACTION

REPORT DEI RISULTATI – ANNUALITÀ 2024 – (indagine InfoCamere)

OBIETTIVO:	misurare il livello di Customer Satisfaction espresso da imprese e stakeholder nei confronti dei servizi offerti dalla CCIAA.
METODOLOGIA:	interviste CAWI a 7.805 imprese iscritte al Registro delle Imprese della CCIAA di Pordenone Udine (campione significativo).
SEDE AZIENDE:	62,3% Udine e 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:	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%).

● **CONTATTO E INTERAZIONE CON LA CCIAA**

Frequenza di contatto

Report: Circa la metà delle imprese (48,6%) ha contattato la CCIAA di Pordenone Udine nell'ultimo anno solo all'occorrenza, il 48% non ha avuto rapporti diretti nell'ultimo anno (di cui il 63,5% perché non ne ha avuto bisogno mentre il 36,5% ha utilizzato professionisti/consulenti/associazioni di categoria/società di servizi), il 2,1% ha avuto almeno un contatto al mese, l'1,3% almeno uno a settimana.

Modalità di contatto

Report: Nell'ultimo anno il contatto è avvenuto principalmente a distanza (78,7%) attraverso telefono/call center, ma soprattutto tramite email, sito e piattaforme on line; per il 21,3% 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 supera il 98% in "cortesia e rispetto verso l'utente" e in "preparazione tecnica".
Solo il 2% 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 "Tutela dei diritti di proprietà industriale", "Transizione scuola – mondo del lavoro" e "Metrologia legale". In termini di utilizzo, invece, il servizio più utilizzato è "Comunicazione istituzionale e verso l'utenza" 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: 26,5% degli utenti molto soddisfatto e 65,8% abbastanza soddisfatto, per un totale di utenti soddisfatti pari al 92,3%.



- **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 (76,7%).

Report: Quasi la metà delle imprese che li conosce li ha anche effettivamente utilizzati (44,8%).

- **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 90,9% delle imprese si dichiarano soddisfatte.

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

Report: L'86% 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: L'81,6% raccomanderebbe la CCIAA ad amici e colleghi (promotori: hanno espresso un giudizio da 6 a 10), mentre il 18,4% no (detrattori: hanno espresso un giudizio da 0 a 5).

- **VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DI MEDIAZIONE**

OBIETTIVO: Valutare il servizio di mediazione per renderlo sempre più efficiente e adeguato alle aspettative delle imprese.

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

Report: 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.

Gradimento del servizio di mediazione

Report: 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.

Nei singoli aspetti valutati, spiccano per valori positivi (giudizi 4+5>98%) la disponibilità e cortesia dei funzionari e la riservatezza.

I mediatori sono stati giudicati in maniera estremamente positiva in tutti gli aspetti considerati.

Costo del servizio di mediazione

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



Conoscenza del servizio di mediazione

Report: Il 76,2% dei rispondenti ha conosciuto il servizio di mediazione tramite professionisti, il 9,5% tramite il sito web della CCIAA, il 6,7% tramite amici e conoscenti che ne avevano usufruito, il 5,7% da Associazioni di categoria, l'1% dalla televisione.

Promozione del servizio di mediazione

Report: Il 99,1% dei rispondenti consiglierebbe il servizio a familiari, amici, conoscenti e il 98,1% lo riutilizzerebbe in prima persona.

Considerazioni: Tra i suggerimenti, alcuni utenti hanno indicato la possibilità di migliorare le infrastrutture informatiche e la climatizzazione degli ambienti.