

# Customer Satisfaction



CAMERA DI COMMERCIO  
FROSINONE LATINA

**Report dei risultati**  
annualità 2021

Aprile 2022

Indagine realizzata da



SI.CAMERA

con la collaborazione di



## **Contatto con la CCIAA di riferimento**

- *Frequenza di contatto*
- *Modalità di contatto*

## **Interazione con il personale**

## **Servizi on-line offerti dalle CCIAA**

- *Livello di conoscenza e utilizzo nell'ultimo anno*

## **KPI di qualità percepita**

- *IDP – Indice di periodo*
- *IDR – Indice di riutilizzo*
- *CPS – Camera Promoter Score*

## **Conoscenza, utilizzo nell'ultimo anno e valutazione dei servizi erogati**

- *Conoscenza e utilizzo dei servizi: ranking*
- *Conoscenza e utilizzo dei servizi: quadro di sintesi*
- *Relazione tra conoscenza e utilizzo dei servizi*
- *Valutazione dei servizi utilizzati*
- *Dettaglio conoscenza, utilizzo e valutazione dei servizi*
- *Soddisfazione generale sui servizi utilizzati*

## **Profilo degli intervistati e metodologia**

# **Contatto con la CCIAA di riferimento**

## Rapporti con la CCIAA «solo all'occorrenza»

Tra le imprese di Frosinone e Latina, più di un'impresa su due (il 59%) ha avuto rapporti sporadici con la CCIAA di riferimento limitandosi a contattarla solo «all'occorrenza». Il 34,4% delle imprese invece non ha avuto rapporti diretti con la CCIAA di riferimento durante l'ultimo anno. Solo una minoranza di imprese (4,1%) ha dichiarato di aver avuto un rapporto continuo con la propria CCIAA (più di un contatto al mese).

## Le ragioni del *non* utilizzo dei servizi della CCIAA

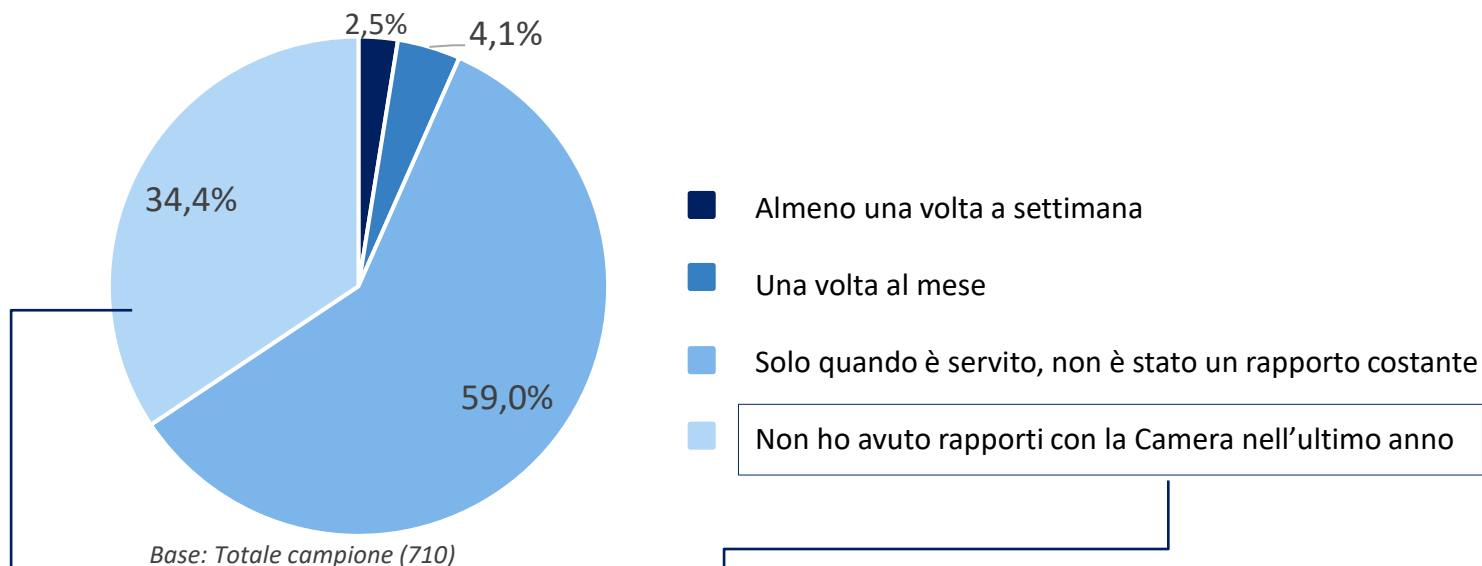
Le ragioni per cui *non* ci si è rivolti alla CCIAA si ripartiscono quasi equamente tra l'impiego di consulenti esterni o associazioni di categoria (48,9%) e il semplice fatto di *non aver avuto bisogno dei servizi offerti* dalla CCIAA (49,1%).

## I due terzi delle imprese si sono rapportate «a distanza» con la CCIAA

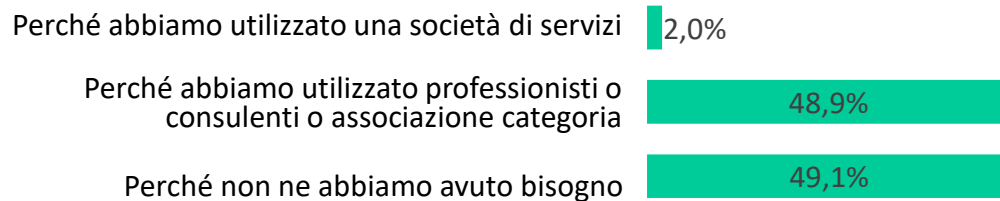
Complice anche la particolare situazione vissuta negli ultimi anni, il 66,2% delle imprese di Frosinone e Latina ha utilizzato canali *da remoto* per rapportarsi con la CCIAA. Il rimanente 33,8% di imprese ha prediletto un rapporto *vis-à-vis* con il personale della Camera di commercio.

# Frequenza di contatto

Con quale frequenza nel corso dell'ultimo anno lei o i suoi collaboratori avete avuto rapporti con la Camera di Commercio? (%)



## Come mai non ha avuto rapporti? (%)

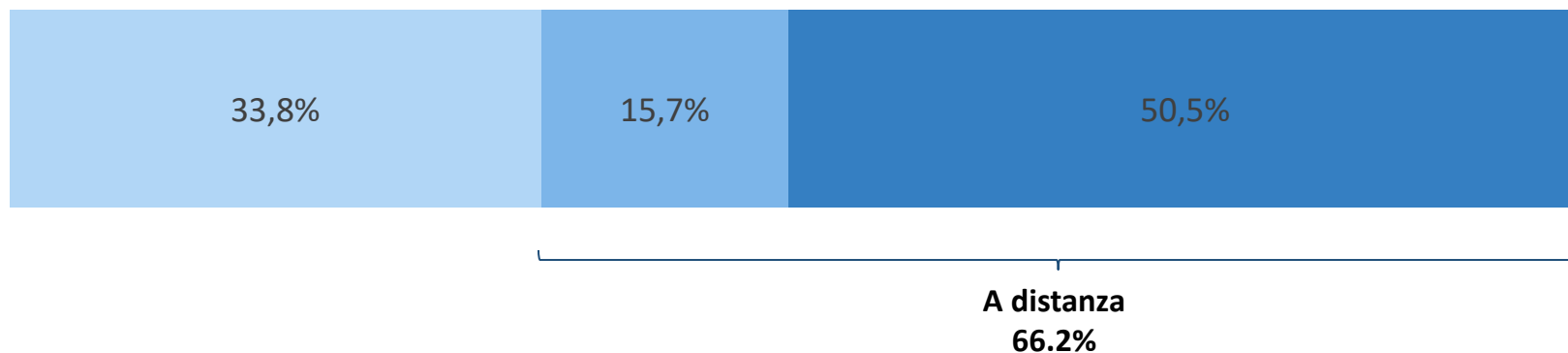


Base: Intervistati che non hanno avuto rapporti con la CCIAA (493)

# Modalità di contatto

In prevalenza con quale modalità è entrato in contatto con la Camera di commercio nell'ultimo anno? (%)

- Prevalentemente di persona, direttamente presso gli uffici della Camera di commercio
- Prevalentemente a distanza, attraverso il telefono/call center
- Prevalentemente a distanza, attraverso e-mail e il sito della Camera di commercio



Base: Intervistati che hanno avuto rapporti con la CCAA (216)

\* Sono stati accorpati i canali: email, sito e piattaforma online



# **Conoscenza, utilizzo nell'ultimo anno e valutazione dei servizi erogati**

# Principali evidenze

## La conoscenza e l'utilizzo nell'ultimo anno dei servizi

I servizi maggiormente conosciuti dalle imprese di Frosinone e Latina (da più del 40% del campione) sono: il *Registro delle imprese e servizio qualifiche professionali* (81,7%), i *Servizi a supporto del pagamento del diritto annuale* (63,4%), il *Rilascio delle carte tachigrafiche* (56,8%), i *Servizi specifici per la digitalizzazione* (47,0%) e le *Pratiche ambientali varie* (42,3%).

Per quanto riguarda l'utilizzo nell'ultimo anno, il *Registro delle imprese e servizio qualifiche professionali*, il *Rilascio delle carte tachigrafiche* e i *Servizi a supporto del pagamento del diritto annuale* sono i servizi di gran lunga più utilizzati, attestandosi poco sotto il 40% (rispettivamente: 36,9%, 35,2% e 36,6%).

## Il livello di soddisfazione dei servizi

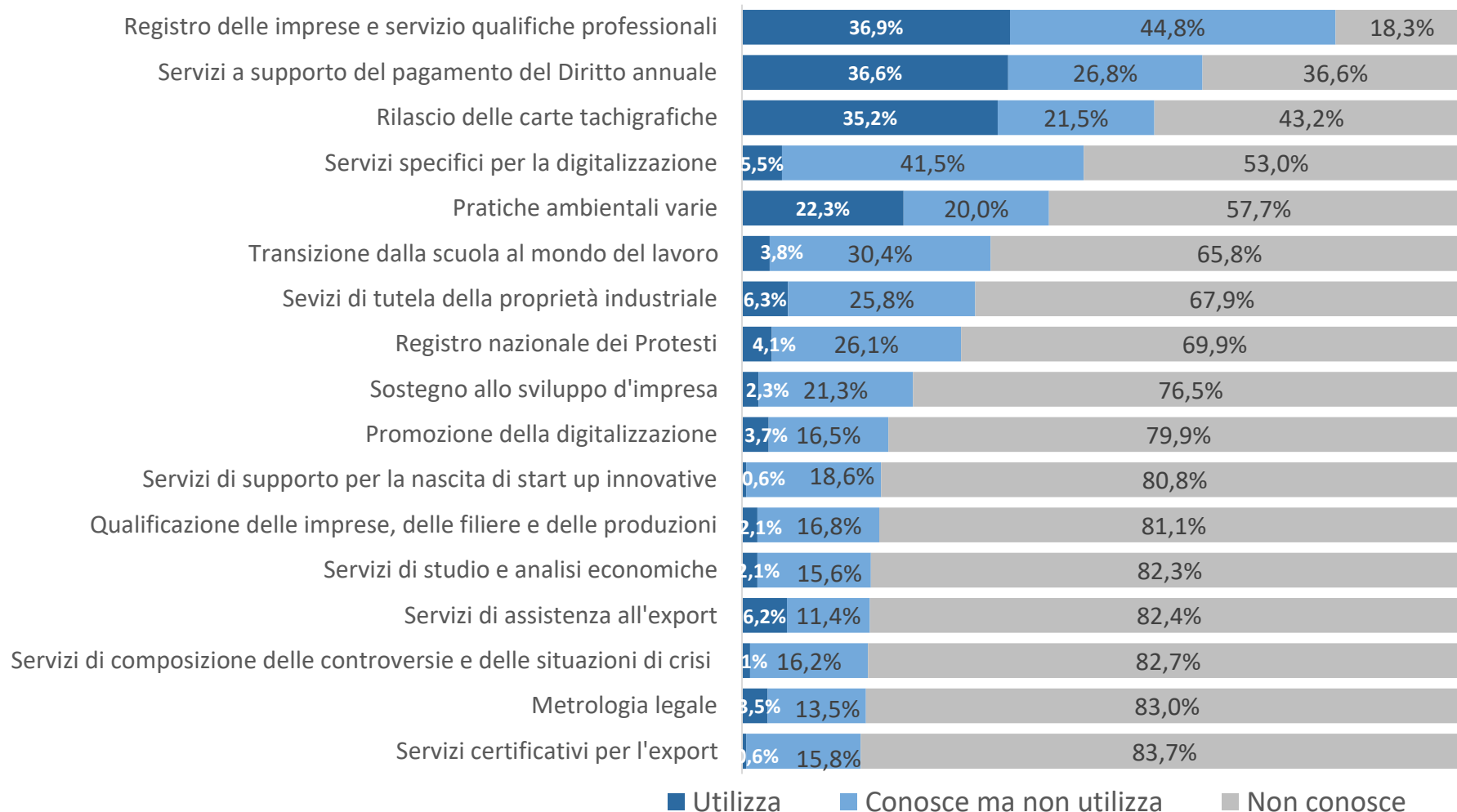
La soddisfazione delle imprese di FR-LT si attesta ad un livello alto: gli utenti soddisfatti variano dal 76,9% (*Promozione della digitalizzazione*) al 91,2% (*Registro delle imprese e servizio qualifiche professionali*).

Si evidenzia che per alcuni servizi, la base campionaria è stata troppo bassa per poter formulare delle conclusioni, per completezza di informazione i risultati sono ugualmente espressi nelle tavole ma sono da considerarsi alla stregua di indicazioni qualitative.



# Conoscenza e utilizzo dei servizi: quadro di sintesi

Quale dei seguenti servizi offerti dalla Camera di Commercio CONOSCE ?  
Quali ha UTILIZZATO nell'ultimo anno? (%)



Base: Totale campione (710)



# Conoscenza dei servizi: ranking e benchmark

## CONOSCENZA

Quali dei seguenti servizi offerti dalla Camera di Commercio CONOSCE ?

Rank	Servizio	
1	Registro delle imprese e servizio qualifiche professionali	81,7%
2	Servizi a supporto del pagamento del Diritto annuale	63,4%
3	Rilascio delle carte tachigrafiche	56,8%
4	Servizi specifici per la digitalizzazione	47,0%
5	Pratiche ambientali varie	42,3%
6	Transizione dalla scuola al mondo del lavoro	34,2%
7	Sevizi di tutela della proprietà industriale	32,1%
8	Registro nazionale dei Protesti	30,1%
9	Sostegno allo sviluppo d'impresa	23,5%
10	Promozione della digitalizzazione	20,1%
11	Servizi di supporto per la nascita di start up innovative	19,2%
12	Servizi di composizione delle controversie e delle situazioni di crisi	17,3%
13	Metrologia legale	17,0%
14	Qualificazione delle imprese, delle filiere e delle produzioni	18,9%
15	Servizi di assistenza all'export	17,6%
16	Servizi di studio e analisi economiche	17,7%
17	Servizi certificativi per l'export	16,3%

Base: Totale campione (710)



# Utilizzo dei servizi: ranking e benchmark

## UTILIZZO

*Quali dei seguenti servizi offerti dalla Camera di Commercio ha UTILIZZATO nell'ultimo anno?*

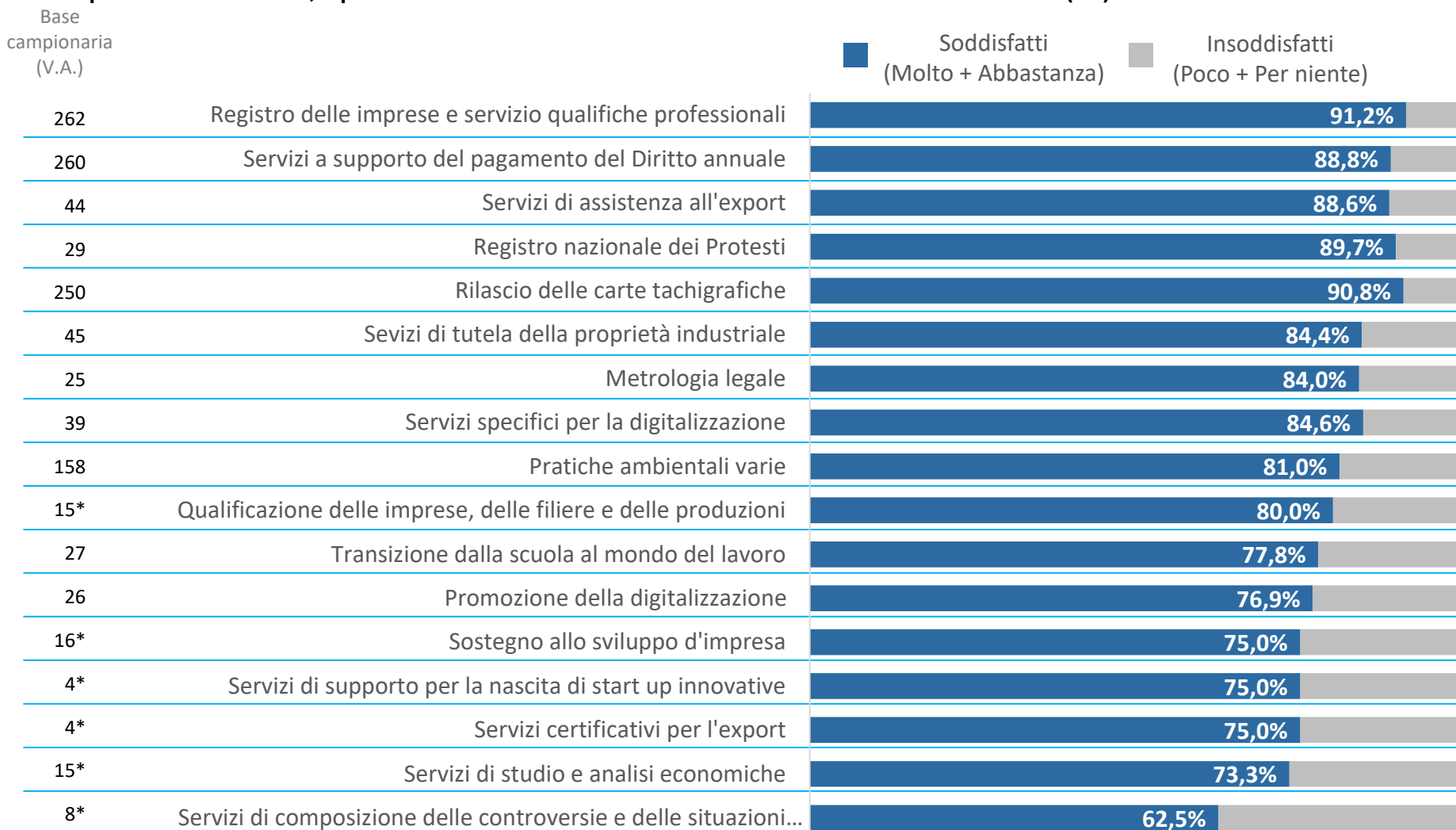
Rank	Servizio	
1	Registro delle imprese e servizio qualifiche professionali	36,9%
2	Rilascio delle carte tachigrafiche	35,2%
3	Servizi a supporto del pagamento del Diritto annuale	36,6%
4	Pratiche ambientali varie	22,3%
5	Servizi di assistenza all'export	6,2%
6	Sevizi di tutela della proprietà industriale	6,3%
7	Servizi specifici per la digitalizzazione	5,5%
8	Metrologia legale	3,5%
9	Registro nazionale dei Protesti	4,1%
10	Promozione della digitalizzazione	3,7%
11	Transizione dalla scuola al mondo del lavoro	3,8%
12	Sostegno allo sviluppo d'impresa	2,3%
13	Qualificazione delle imprese, delle filiere e delle produzioni	2,1%
14	Servizi di supporto per la nascita di start up innovative	0,6%
15	Servizi di studio e analisi economiche	2,1%
16	Servizi di composizione delle controversie e delle situazioni di crisi	1,1%
17	Servizi certificativi per l'export	0,6%

Base: Totale campione (710)



# Valutazione dei servizi utilizzati

## Complessivamente, quanto è soddisfatto dei servizi da lei utilizzati? (%)



\*Base campione troppo bassa per poter considerare statisticamente significativi i risultati.

Base: intervistati che hanno utilizzato il servizio



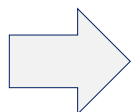
# Dettaglio conoscenza, utilizzo nell'ultimo anno e valutazione dei servizi

## Registro delle imprese e servizio qualifiche professionali

### CONOSCENZA

Base: Totale campione (710)

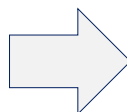
**81,7%**



### UTILIZZO

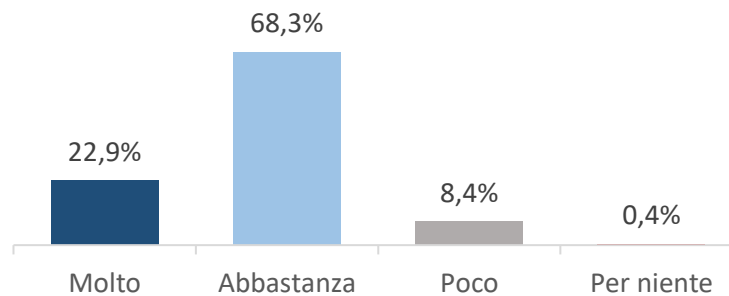
Base: Totale campione (580)

**36,9%**



### SODDISFAZIONE

Base: imprese che utilizzano il servizio (262)

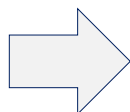


## Servizi a supporto del pagamento del diritto annuale

### CONOSCENZA

Base: Totale campione (710)

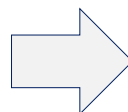
63,4%



### UTILIZZO

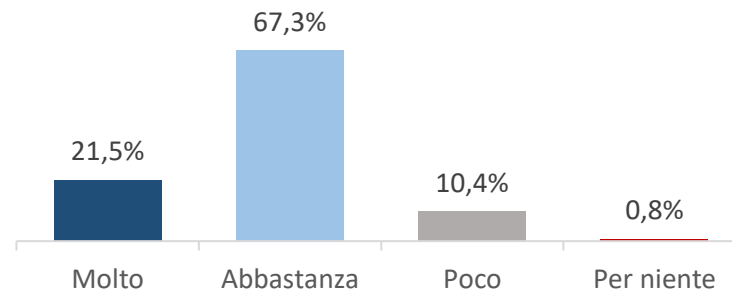
Base: Totale campione (450)

36,6%



### SODDISFAZIONE

Base: imprese che utilizzano il servizio (260)

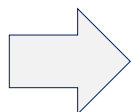


## Rilascio delle carte tachigrafiche

### CONOSCENZA

Base: Totale campione (710)

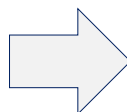
56,8%



### UTILIZZO

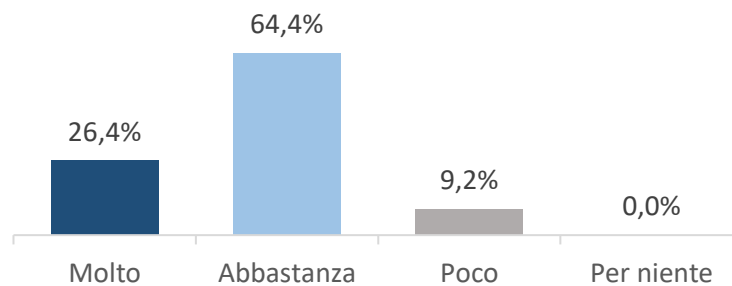
Base: Totale campione (403)

35,2%



### SODDISFAZIONE

Base: imprese che utilizzano il servizio (250)

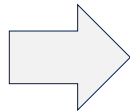


## Servizi specifici per la digitalizzazione

### CONOSCENZA

Base: Totale campione (710)

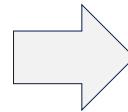
47,0%



### UTILIZZO

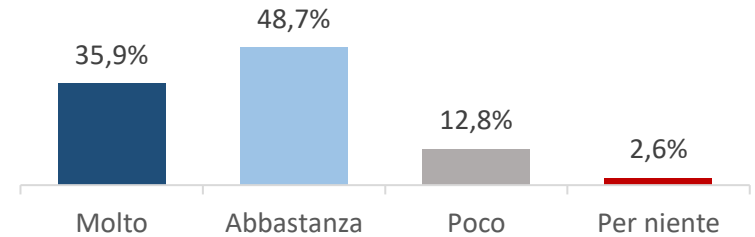
Base: Totale campione (334)

5,5%



### SODDISFAZIONE

Base: imprese che utilizzano il servizio (39)



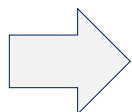


## Pratiche ambientali varie

### CONOSCENZA

Base: Totale campione (710)

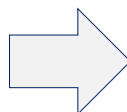
42,3%



### UTILIZZO

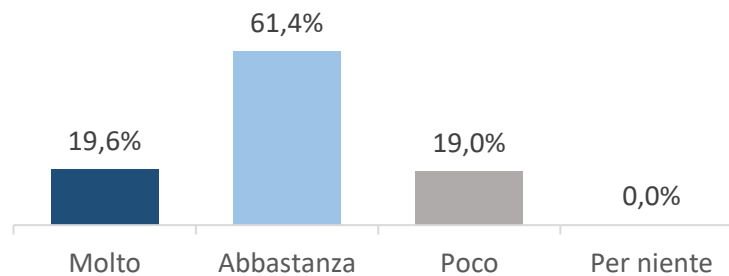
Base: Totale campione (300)

22,3%



### SODDISFAZIONE

Base: imprese che utilizzano il servizio (158)

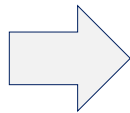


## Transizione dalla scuola al mondo del lavoro

### CONOSCENZA

Base: Totale campione (710)

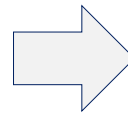
34,2%



### UTILIZZO

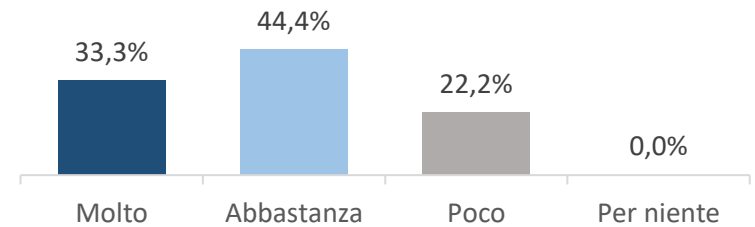
Base: Totale campione (243)

3,8%



### SODDISFAZIONE

Base: imprese che utilizzano il servizio (27)

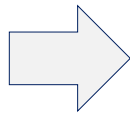


## Servizi di tutela della proprietà industriale

### CONOSCENZA

Base: Totale campione (710)

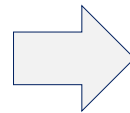
**32,1%**



### UTILIZZO

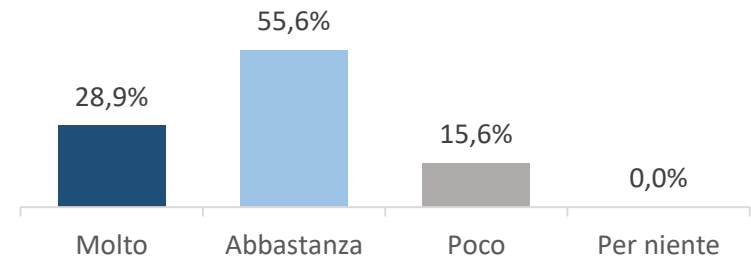
Base: Totale campione (228)

**6,3%**



### SODDISFAZIONE

Base: imprese che utilizzano il servizio (45)

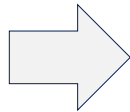


## Registro nazionale dei protesti

### CONOSCENZA

Base: Totale campione (710)

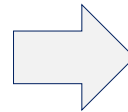
30,1%



### UTILIZZO

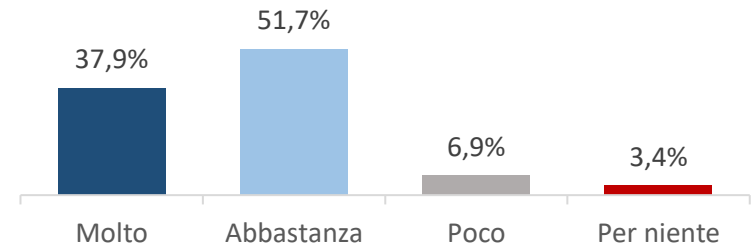
Base: Totale campione (214)

4,1%



### SODDISFAZIONE

Base: imprese che utilizzano il servizio (29)

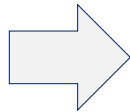


## Sostegno allo sviluppo d'impresa

### CONOSCENZA

Base: Totale campione (710)

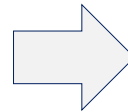
23,5%



### UTILIZZO

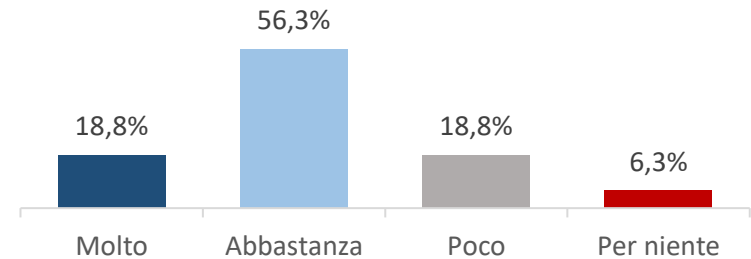
Base: Totale campione (167)

2,3%



### SODDISFAZIONE

Base: imprese che utilizzano il servizio (16\*)



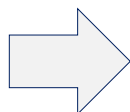
*\*Base campione troppo bassa per poter considerare statisticamente significativi i risultati.*

## Promozione della digitalizzazione

### CONOSCENZA

Base: Totale campione (710)

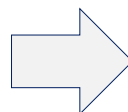
20,1%



### UTILIZZO

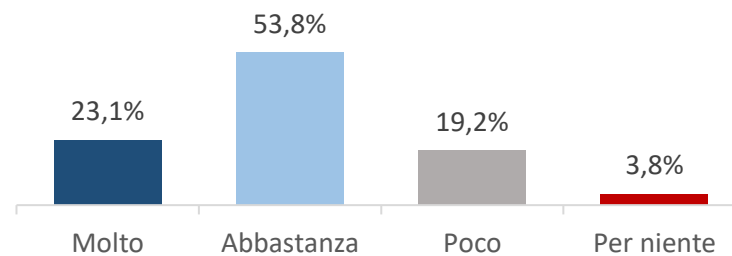
Base: Totale campione (143)

3,7%



### SODDISFAZIONE

Base: imprese che utilizzano il servizio (26)

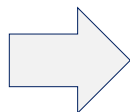


## Servizi di supporto per la nascita di start up innovative

### CONOSCENZA

Base: Totale campione (710)

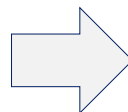
19,2%



### UTILIZZO

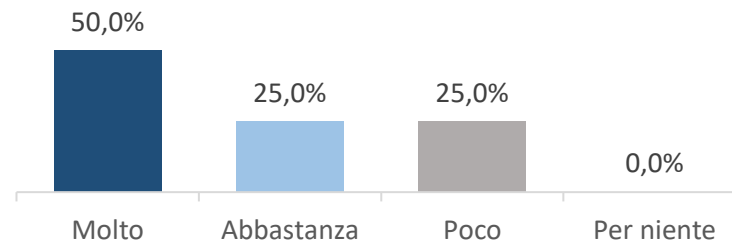
Base: Totale campione (136)

0,6%



### SODDISFAZIONE

Base: imprese che utilizzano il servizio (4\*)



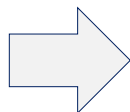
*\*Base campione troppo bassa per poter considerare statisticamente significativi i risultati.*

## Qualificazione delle imprese, delle filiere, e delle produzioni

### CONOSCENZA

Base: Totale campione (710)

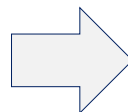
18,9%



### UTILIZZO

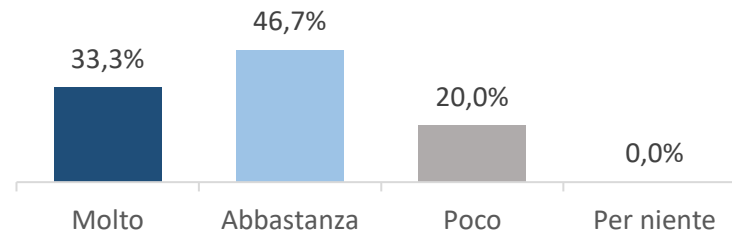
Base: Totale campione (134)

2,1%



### SODDISFAZIONE

Base: imprese che utilizzano il servizio (15\*)



*\*Base campione troppo bassa per poter considerare statisticamente significativi i risultati.*

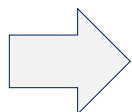


## Servizi di composizione delle controversie e delle situazioni di crisi

### CONOSCENZA

Base: Totale campione (710)

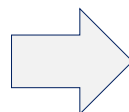
17,3%



### UTILIZZO

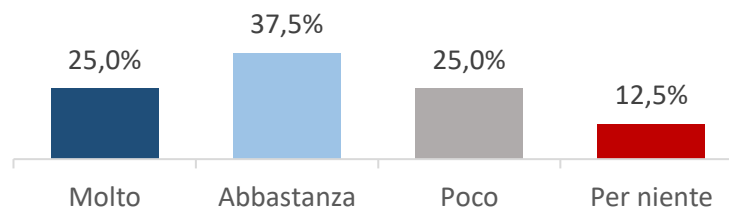
Base: Totale campione (123)

1,1%



### SODDISFAZIONE

Base: imprese che utilizzano il servizio (8\*)



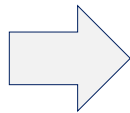
*\*Base campione troppo bassa per poter considerare statisticamente significativi i risultati.*

## Servizi di assistenza all'export

### CONOSCENZA

Base: Totale campione (710)

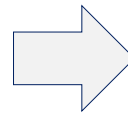
17,6%



### UTILIZZO

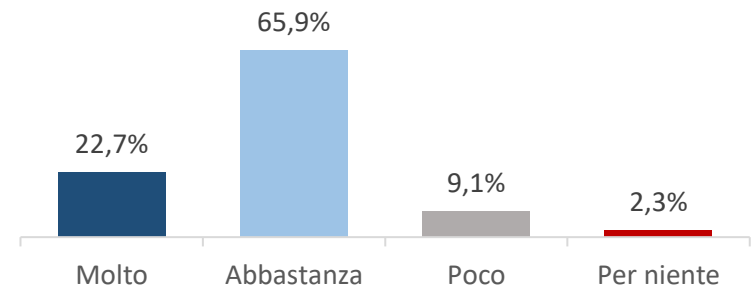
Base: Totale campione (125)

6,2%



### SODDISFAZIONE

Base: imprese che utilizzano il servizio (44)

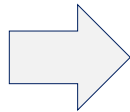


## Metrologia legale

### CONOSCENZA

Base: Totale campione (710)

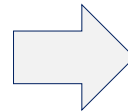
17%



### UTILIZZO

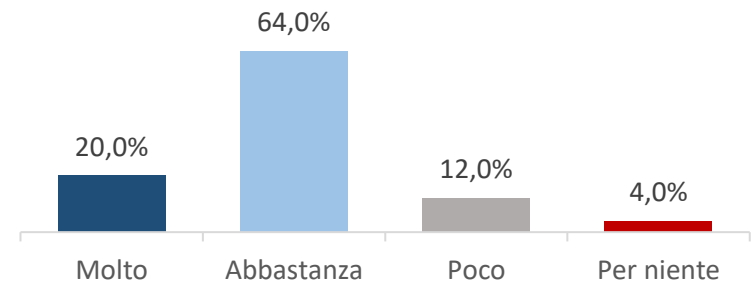
Base: Totale campione (121)

3,5%



### SODDISFAZIONE

Base: imprese che utilizzano il servizio (25)

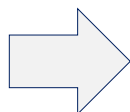


## Servizi di studio e analisi economiche

### CONOSCENZA

Base: Totale campione (710)

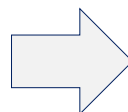
17,7%



### UTILIZZO

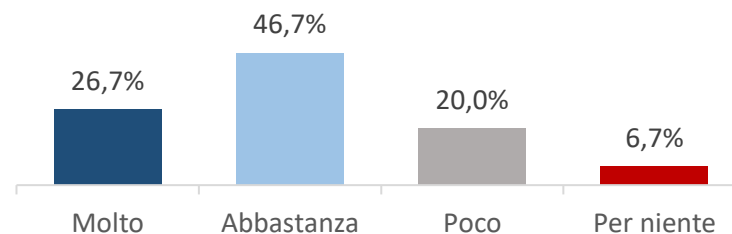
Base: Totale campione (126)

2,1%



### SODDISFAZIONE

Base: imprese che utilizzano il servizio (15\*)



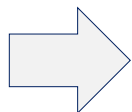
*\*Base campione troppo bassa per poter considerare statisticamente significativi i risultati.*

## Servizi certificativi per l'export

### CONOSCENZA

Base: Totale campione (710)

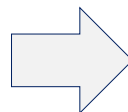
16,3%



### UTILIZZO

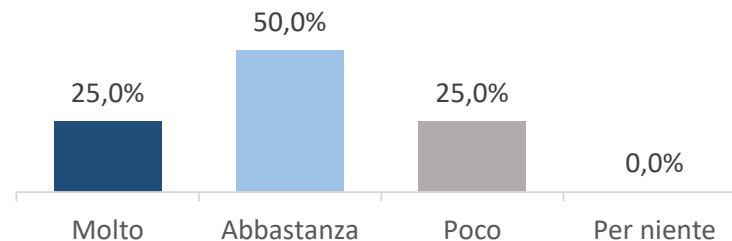
Base: Totale campione (116)

0,6%



### SODDISFAZIONE

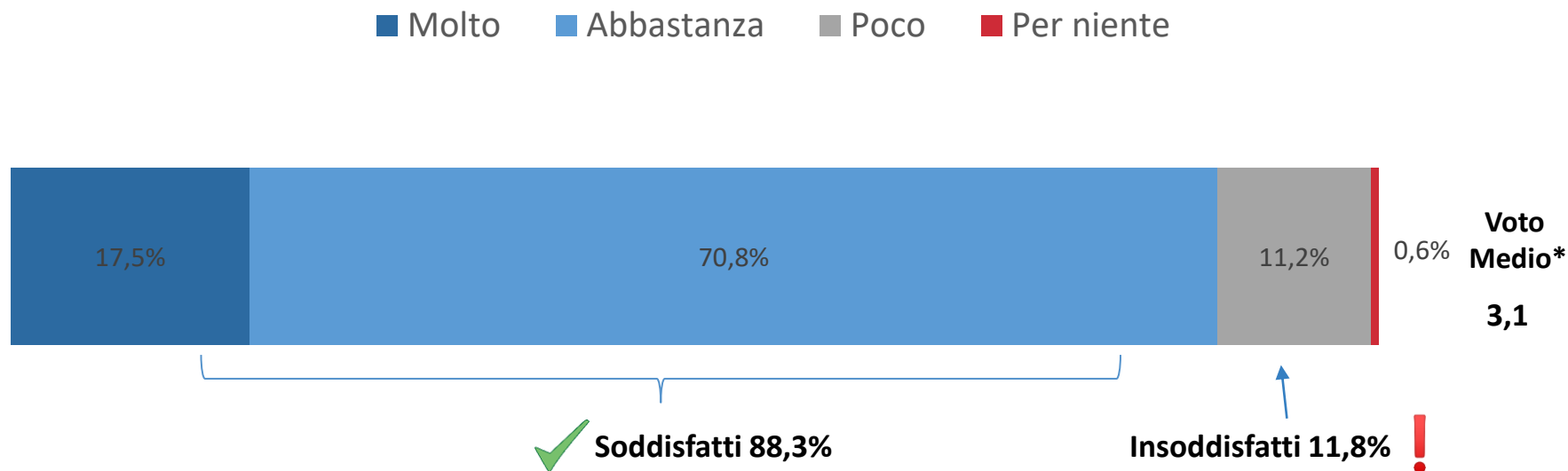
Base: imprese che utilizzano il servizio (4\*)



*\*Base campione troppo bassa per poter considerare statisticamente significativi i risultati.*

# Soddisfazione generale sui servizi utilizzati

In generale, quanto si ritiene soddisfatto dei suddetti servizi offerti dalla Camera di commercio?



Base: imprese che hanno utilizzato almeno due servizi (349)

\* Calcolato in base alla seguente attribuzione numerica: «per niente» = 1 ; «poco» = 2 ; «abbastanza» = 3 ; «molto» = 4

# Interazione con il personale



La soddisfazione delle imprese che si relazionano con la Camera di commercio è stata misurata non solo rispetto alle modalità di contatto e ai singoli servizi utilizzati nell'ultimo anno, ma anche relativamente all'interazione con il personale della Camera, sia su specifici aspetti che nel suo complesso. Soddisfazione che si registra a livello molto alto per Frosinone-Latina.

L'interazione tra le imprese di FR-LT e il personale della Camera di commercio è quindi decisamente positiva: poco più del 47,3% la reputa «Buona», il 33,7% «Discreta» e il 16,8% «sufficiente» solo il 2,6% «insufficiente».

Tra gli aspetti di relazione con il personale, la *Cortesia e rispetto verso l'utente* è quella che raccoglie i risultati più lusinghieri, con il 51,6% di utenti che la reputano «Buona».

## \*NOTA METODOLOGICA

Il perimetro di questo specifico ambito di indagine è stato circoscritto alle sole imprese che:

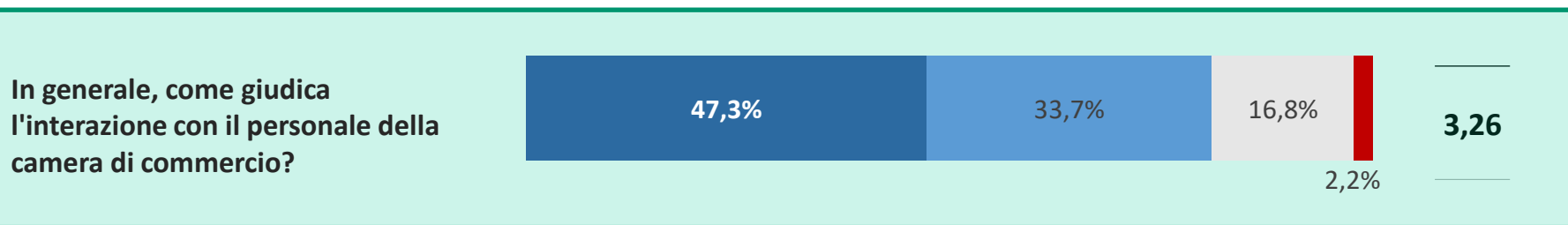
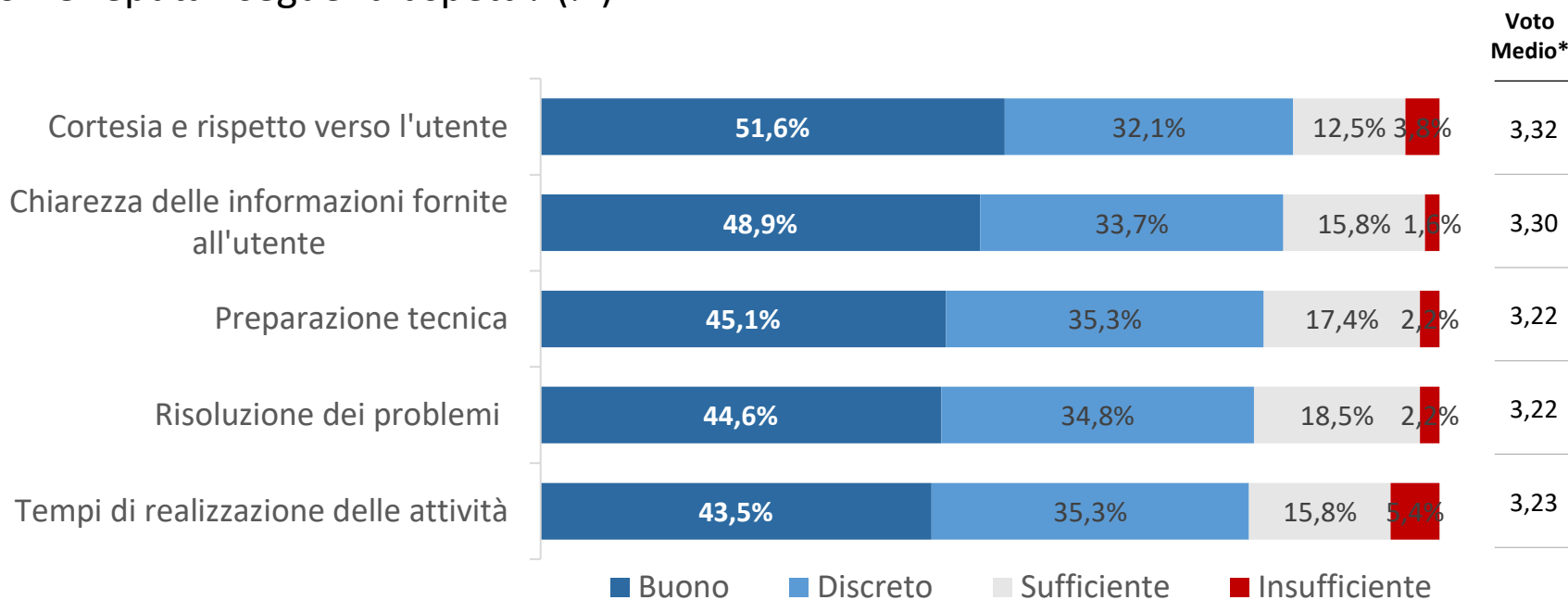
-  abbiano utilizzato nell'ultimo anno almeno un servizio tra quelli monitorati
-  siano venute a contatto con il personale della Camera, di persona (presso gli uffici della CCIAA) o tramite telefono/call center.

Pertanto sono stati esclusi da questo sub-campione, le imprese che non hanno utilizzato alcun servizio o le cui interazioni con la CCIAA sono state limitate ad un contatto via email o sito istituzionale.



# Soddisfazione su aspetti relativi all'interazione con il personale

Nelle occasioni in cui è entrato in contatto con il personale della Camera di commercio, come reputa i seguenti aspetti? (%)



\* Calcolato in base alla seguente attribuzione numerica: «Insufficiente» = 1 ; «Sufficiente» = 2 ; «Discreta» = 3 ; «Buona» = 4

Base: intervistati che hanno interagito con il personale della CCIAA (di persona o al telefono) n=184

# **Servizi on-line offerti dalle CCIAA**

## Conoscenza e utilizzo nell'ultimo anno dei servizi online

I servizi online più conosciuti e utilizzati nell'ultimo anno dalle imprese di FR-LT sono: il *Deposito bilanci* (conoscenza: 58,9%; utilizzo: 33,7%), il *Rinnovo firma digitale* (54,6%; 28,7%) e il *Cassetto digitale* (53,8%; 30,7%). I servizi online meno conosciuti e meno utilizzati sono invece: i *Servizi Libri digitali e Vidimazioni virtuali* (conoscenza: 23,1%; utilizzo: 5,9%) e *Cert'ò* (13,7%; 4,8%).

## Utilizzo e soddisfazione del sito internet della CCIAA

Il sito internet della CCIAA FR-LT è utilizzato da quasi il 36% delle imprese (circa il 40% negli ultimi due mesi) ed è ritenuto soddisfacente dalla maggior parte delle aziende. In particolare, la *Qualità delle informazioni* è ritenuta «molto soddisfacente» dal 19,3% delle imprese e «abbastanza soddisfacente» dal 66,9%. Livelli di soddisfazione simili anche per l'*Aggiornamento delle sezioni* (molto soddisfacente: 18,9% e abbastanza soddisfacente: 63,8%). Leggermente più basso il livello della soddisfazione per quanto riguarda la *Reperibilità delle informazioni*, su questo aspetto il 17,7% delle imprese si ritiene «poco soddisfatta» e il 2,4% «per niente» soddisfatta.

# Conoscenza e utilizzo nell'ultimo anno dei servizi on-line: ranking

## CONOSCENZA

Valori %

Quali dei seguenti servizi  
on-line offerti dalla  
Camera di Commercio  
CONOSCE ?

Rank	Servizio	%
1°	Deposito bilanci (Bilanci on line)	58,9%
2°	Rinnovo firma digitale	54,6%
3°	Cassetto digitale	53,8%
4°	Adempimenti Pratica semplice	47,7%
5°	Convenzione Telemaco	44,8%
6°	Comunicazione Unica / Starweb /Di.Re	35,5%
7°	Firma digitale con rilascio da remoto	34,9%
8°	SUAP – Piattaforma CCIAA (e Portale Impresainungiorno.gov.it)	32,4%
9°	Servizi Libri digitali e Vidimazioni virtuali	23,1%
10°	Cert'ò	13,7%

## UTILIZZO

Valori %

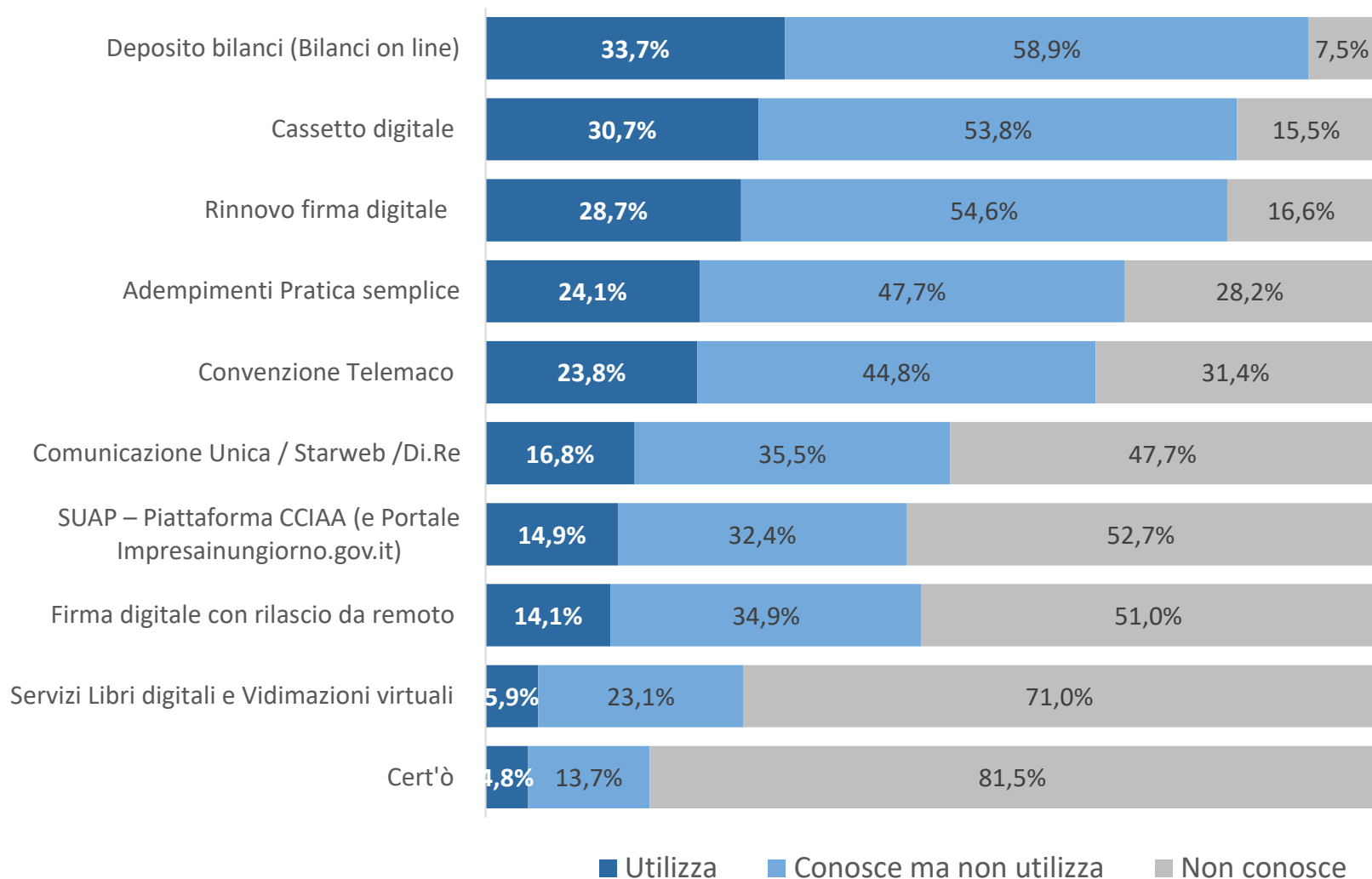
Quali dei seguenti servizi  
on-line offerti dalla  
Camera di Commercio  
Ha UTILIZZATO nell'ultimo  
anno?

Rank	Servizio	%
1°	Deposito bilanci (Bilanci on line)	33,7%
2°	Cassetto digitale	30,7%
3°	Rinnovo firma digitale	28,7%
4°	Adempimenti Pratica semplice	24,1%
5°	Convenzione Telemaco	23,8%
6°	Comunicazione Unica / Starweb /Di.Re	16,8%
7°	SUAP – Piattaforma CCIAA (e Portale Impresainungiorno.gov.it)	14,9%
8°	Firma digitale con rilascio da remoto	14,1%
9°	Servizi Libri digitali e Vidimazioni virtuali	5,9%
10°	Cert'ò	4,8%

Base: Totale campione (710)



# Conoscenza e utilizzo nell'ultimo anno dei servizi on-line: visione d'insieme

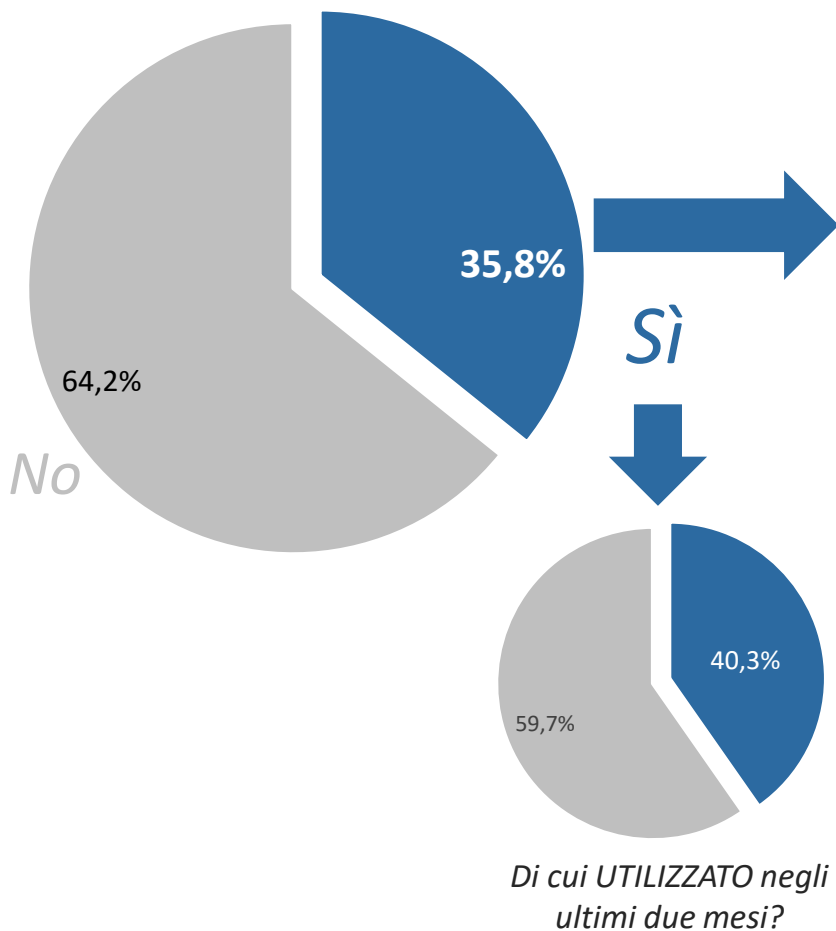


Base: Totale campione (710)



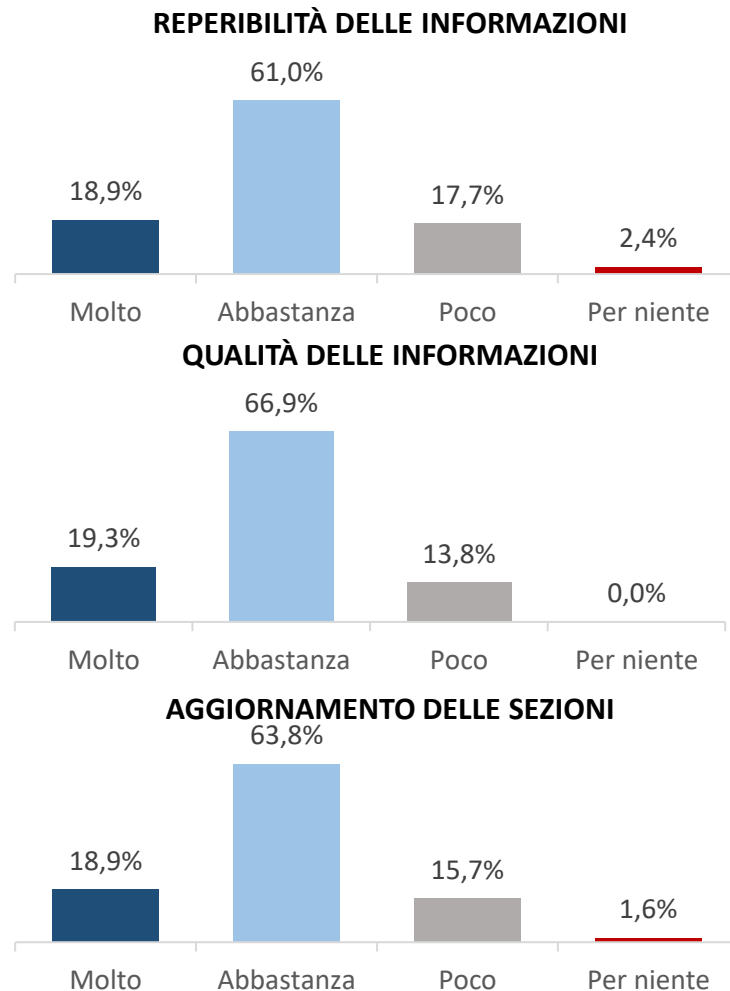
# Utilizzo e soddisfazione del sito internet della CCIAA

In riferimento al sito internet della camera di commercio di Frosinone-Latina lo ha utilizzato?



Base: Totale campione (710)

In merito ai seguenti aspetti, ritiene il sito internet un servizio soddisfacente?



Base: Utenti che hanno utilizzato il sito internet (254)



# KPI di qualità percepita

# Principali evidenze

In questa sezione si analizza il rapporto delle imprese con la CCIAA in un'ottica prospettica. Da un lato si chiede se ritengono migliorata la qualità dei servizi offerti dalla CCIAA nell'ultimo anno rispetto all'anno precedente e, dall'altro lato, si chiede quanto è probabile che l'anno prossimo continuino a rivolgersi all'Ente e la propensione a promuovere la Camera di commercio a loro amici e colleghi.

## Qualità dei servizi in netto miglioramento

La maggioranza delle imprese (58,3%) ritiene che la qualità dei servizi offerti dalla Camera di commercio sia rimasta sostanzialmente invariata, tuttavia, tra chi invece segnala un cambiamento, quelle che apprezzano un miglioramento sono in numero nettamente superiore alle imprese che ravvisano un peggioramento (34,2% vs 1,7%), ne deriva un Indice di Periodo\* (IDP) molto positivo (+32,5).

## Più di 8 imprese su dieci si rivolgeranno ancora alla CCIAA

L'85,2% delle imprese di Frosinone-Latina pensa di utilizzare in futuro i servizi offerti dalla Camera di commercio (il 10,1% ne è fermamente convinto), al contrario, le imprese che *prevedono* di non usufruirne sono complessivamente il 14,8% (solo lo 0,8% è *sicura* di non usufruirne). L'indice di Riutilizzo\*\* (IDR) di FR-LT è quindi estremamente basso, pari allo 0,8%, valore lontanissimo dalla soglia di attenzione (3% in base alle linee guida redatte da Unioncamere).

## Il Camera Promoter Score è molto positivo

La probabilità che gli intervistati consiglino ad amici e colleghi di rivolgersi alla CCIAA come soggetto in grado di rispondere alle loro esigenze (laddove non vi siano obblighi di legge) è alta, il Camera Promoter Score\*\*\* è infatti pari a +14,6.

\* Calcolato come differenza tra la percentuale di chi rileva un miglioramento del servizio e di chi, viceversa, un peggioramento

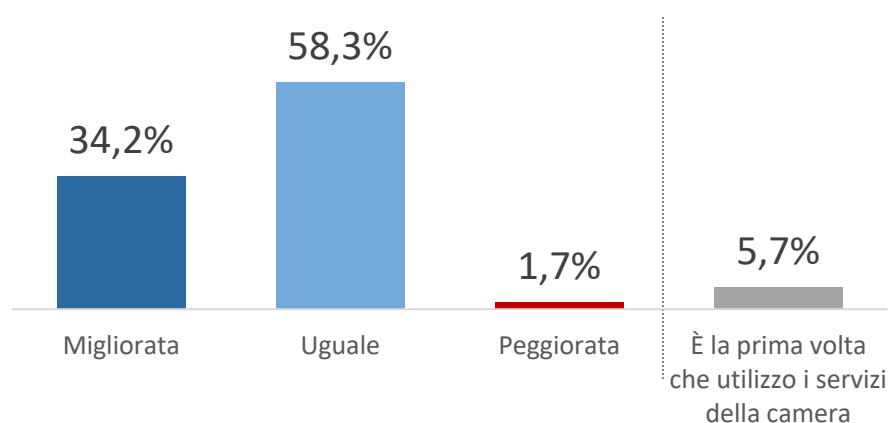
\*\* Corrisponde alla percentuale di imprese che si dicono certe di non utilizzare i servizi della CCIAA in futuro

\*\*\* Calcolato come differenza tra chi esprime un voto compreso tra 8 e 10 e chi esprime un voto compreso tra 0 e 5

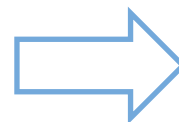


# IDP – Indice di periodo

Se aveva già utilizzato in passato i servizi della Camera di Commercio, ritiene che la qualità della prestazione offerta sia.. (%)



NOTA DI LETTURA: Questo valore indica che coloro che ritengono che la qualità sia «migliorata», superano di 32,5 punti percentuali coloro che invece ravvisano un peggioramento



**Indice di Periodo\***  
**+32,5%**

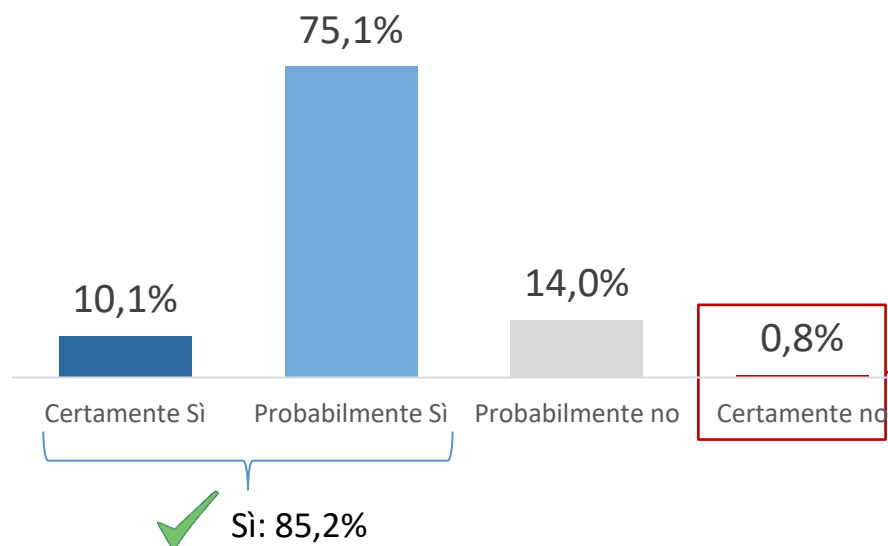
Base: Imprese che hanno utilizzato almeno un servizio (523)

\* Calcolato come differenza tra la percentuale di chi rileva un miglioramento del servizio e di chi, viceversa, un peggioramento



# IDR – Indice di riutilizzo

Farebbe nuovamente ricorso ai servizi, ove non obbligato per legge, o parteciperebbe alle iniziative della Camera di commercio? (%)



NOTA DI LETTURA: Questo valore indica che lo 0,8% di imprese, se non obbligato per legge, non riutilizzerà i servizi della Camera di commercio

**Indice di Riutilizzo\***  
**+0,8%**

Base: Imprese che hanno utilizzato almeno un servizio (523)

\* Corrisponde alla percentuale di imprese che, se non obbligate per legge, si dicono certe di non utilizzare i servizi delle CCIAA in futuro



# CPS – Camera Promoter Score

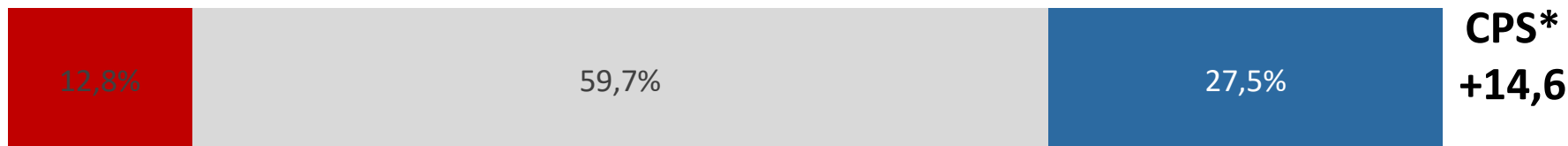
Quanto è probabile che lei consigli a amici e colleghi di rivolgersi alla Camera di Commercio come Ente in grado di rispondere alle loro esigenze, laddove non vi siano obblighi di legge?

(Scala da 0 “improbabile” a 10 “molto probabile”, %, totale campione)

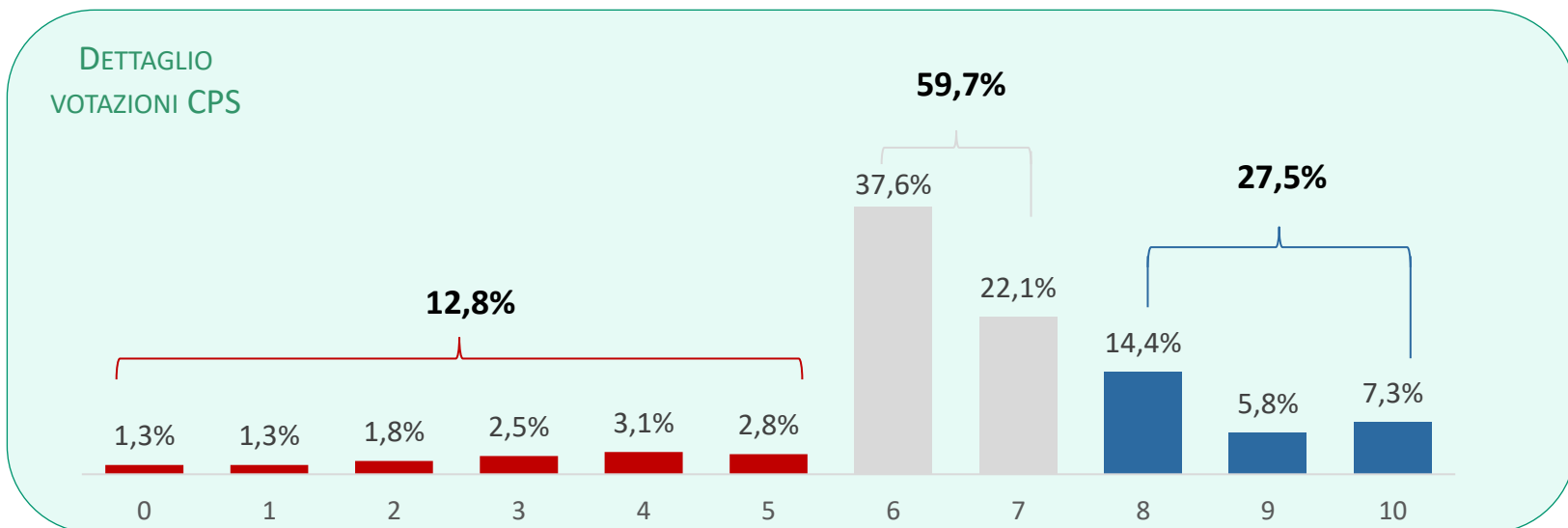
Detrattori (0-5)

Neutrali (6-7)

Promotori (8-10)



DETTAGLIO  
VOTAZIONI CPS



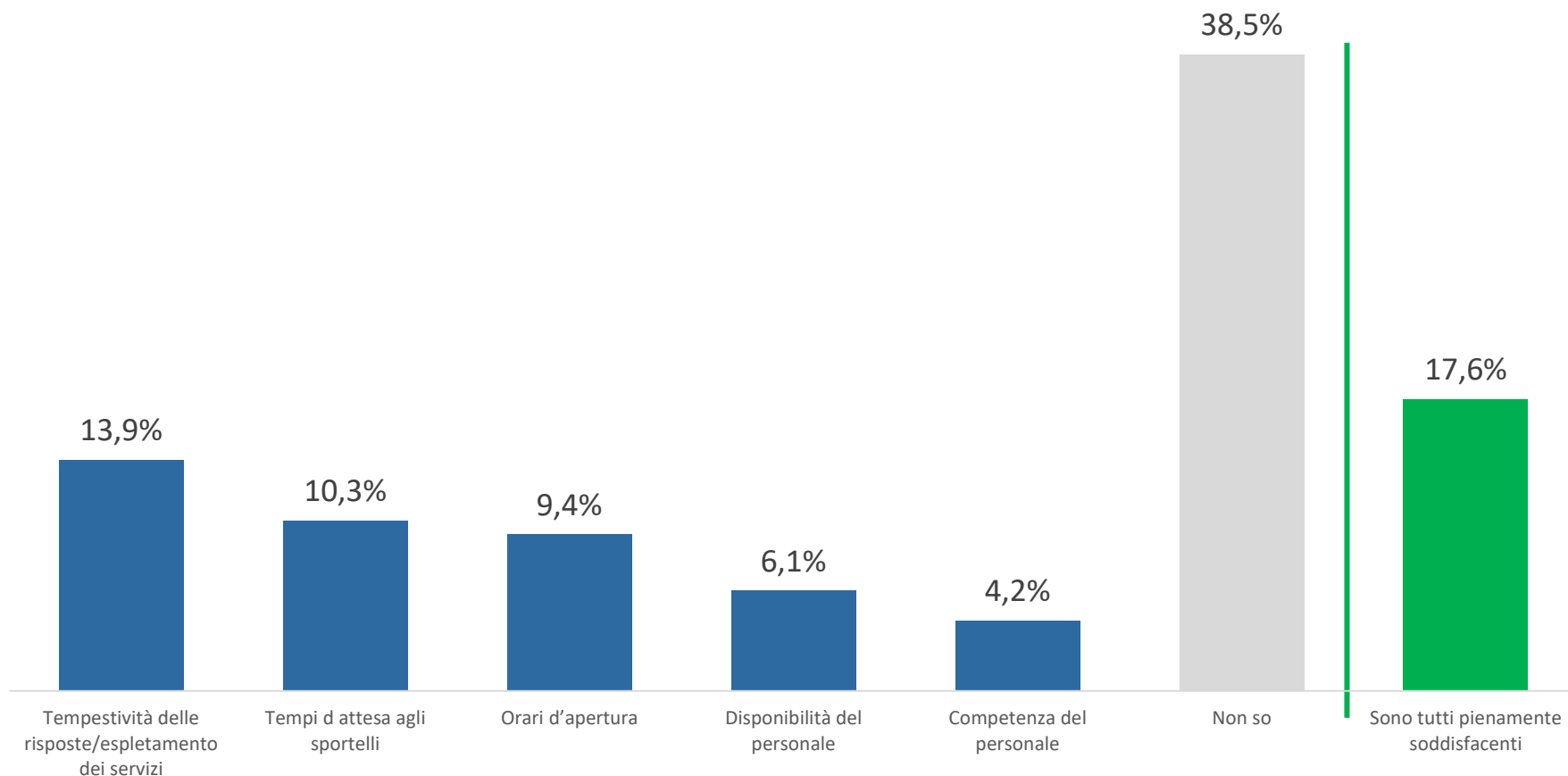
Base:  
Totale  
campione  
(710)

\*NOTA DI LETTURA: Il Camera Promoter Score (CPS) indica il tasso di passaparola positivo. Se il 27,5% delle imprese di FR-LT raccomanderebbe la CCIAA e solo il 12,8% non lo farebbe, allora il tasso di passaparola positivo è pari a +14,6. Corrisponde alla differenza tra le imprese che consiglierebbero la CCIAA («promotori») e le imprese che invece non la consiglierebbero («detrattori»)



# Aspetti da migliorare

*In relazione ai seguenti aspetti, quale considera prioritario da migliorare?*



# **Profilo degli intervistati e metodologia**

# Il profilo degli intervistati

SETTORE ECONOMICO	V.A.	%
Agricoltura	107	15,1%
Estrazione/Fornitura di energia	3	0,4%
Industria e Manifattura	58	8,2%
Costruzioni	95	13,4%
Commercio	200	28,2%
Turismo, Ristorazione	61	8,6%
Servizi alle imprese o alle persone	112	15,8%
Altro Settore	74	10,4%
<b>Totale</b>	<b>710</b>	<b>100,0%</b>

TIPOLOGIA IMPRESA	V.A.	%
Impresa artigiana	88	12,4%
Altre imprese	622	87,6%
<b>Totale</b>	<b>710</b>	<b>100,0%</b>

CLASSE DI ADDETTI	V.A.	%
Nessun addetto	20	2,8%
Da 1 a 9 addetti	612	86,2%
10-49 addetti	65	9,2%
≥50 addetti	13	1,8%
<b>Totale</b>	<b>710</b>	<b>100,0%</b>

FORMA GIURIDICA	V.A.	%
Società di Capitale	386	54,4%
Società di Persone	111	15,6%
Imprese Individuali	198	27,9%
Altre Forme	15	2,1%
<b>Totale</b>	<b>710</b>	<b>100,0%</b>

La numerosità campionaria è stata fissata in funzione delle linee guida di Unioncamere.

I risultati sono stati riportati all'universo delle imprese iscritte alle CCIAA di riferimento mediante un sistema di pesi che considera il settore economico, la forma giuridica e la classe di addetti delle imprese.

# Obiettivi e metodologia

L'obiettivo generale dell'indagine è quello di **misurare il livello di Customer Satisfaction espresso dalle imprese e dagli stakeholder nei confronti dei servizi offerti dalle Camera di Commercio.**

Nello specifico, l'indagine è indirizzata a soddisfare le seguenti esigenze informative:

- Frequenza e modalità di contatto con la Camera di commercio di riferimento
- Soddisfazione complessiva sui servizi erogati
- Conoscenza, utilizzo e soddisfazione su servizi specifici
- Giudizio su aspetti relativi all'interazione con il personale della CCIAA
- Valutazione del trend sulla qualità del servizio
- Propensione all'utilizzo in futuro e Camera Promoter Score (CPS)



## Target

Imprese iscritte nel Registro della CCIAA di Frosinone-Latina



## Numerosità Campionaria

710 Interviste complete



## Periodo di rilevazione

16 febbraio - 22 marzo 2022



## Tecniche di rilevazione

Interviste C.A.T.I. (telefoniche) su database nominativi estratti da lista delle imprese iscritte alla CCIAA