

Customer Satisfaction Audit
**Camera di Commercio
Frosinone-Latina**
Report 2023



Dicembre 2023
Lavoro realizzato da

STRATEGICA
diritti al obiettivo

Imprese iscritte nel registro della CCIAA
di Frosinone-Latina



SI.CAMERA



INDICE

Premessa e Nota metodologica	3

Contatto e interazione con la CCIAA di riferimento	12

Conoscenza, utilizzo e valutazione dei servizi	21

Interazione con il personale della CCIAA	31

Servizi online offerti dalle CCIAA	42

KPI di qualità percepita	47



PREMESSA

La misurazione della Customer Satisfaction (soddisfazione degli utenti) costituisce un momento conoscitivo di importanza fondamentale, sia come **metro di valutazione** per l'efficienza del servizio erogato, sia in quanto **punto di partenza** per le azioni future che l'azienda deciderà di effettuare con lo scopo di ottenere un miglioramento della qualità complessiva.

Il monitoraggio ci permette di conoscere le opinioni degli utenti per:

- Capire i bisogni, le esigenze e le aspettative
- Superare gli scostamenti tra la qualità percepita e la qualità erogata
- Stabilire degli standard di performance
- Capire in quale direzione orientare le scelte future
- Misurare il gradimento, l'impatto dei cambiamenti
- Avviare un processo di miglioramento continuo della qualità del servizio



FATTORI ANALIZZATI

Per costruire un **INDICE** di **Customer Satisfaction** abbiamo operato sui seguenti fattori del servizio:

CONTATTO E INTERAZIONE CON LA CCIAA DI RIFERIMENTO

CONOSCENZA, UTILIZZO E VALUTAZIONE DEI SERVIZI

INTERAZIONE CON IL PERSONALE DELLA CCIAA

SERVIZI ONLINE FORNITI DALLE CCIAA

KPI DI QUALITÀ PERCEPITA



SCHEDA TECNICA: il campione e la metodologia dell'indagine

Indagine realizzata da SI.CAMERA per la Camera di COMMERCIO DI FROSINONE -LATINA

Universo dell'indagine: imprese attive della CCAA di Frosinone-Latina: 86.757

Quantità interviste finali: **604**

Margine di errore: +/- 3,9%

Livello di confidenza: 95,0%

L'indagine si è svolta raccogliendo dati sul campo dal 23 gennaio al 9 febbraio 2024. L'attuale monitoraggio di Customer Satisfaction permette alla Camera di Commercio Frosinone-Latina di avere una valutazione complessiva della percezione della qualità del servizio da parte dell'utenza.

L'incorporazione strutturale dello strumento di valutazione aziendale si riafferma una procedura sistematica e scientifica di ascolto dell'utenza con l'obiettivo di migliorare permanentemente la qualità del servizio offerto.

Per garantire la qualità delle risposte, tutte le interviste sono state svolte in modalità CATI.

Questionario rivolto a colui/colei che all'interno dell'impresa gestisce il rapporto con la Camera di Commercio.



PROFILO DEGLI INTERVISTATI

SETTORE ECONOMICO	V.A	%
COMMERCIO	174	28,8
SERVIZI ALLE IMPRESE E ALLE PERSONE	168	27,8
COSTRUZIONI	96	15,9
INDUSTRIA E MANIFATTURA	80	13,2
TURISMO, RISTORAZIONE	40	6,6
AGRICOLTURA	37	6,1
ESTRAZIONI/FORNITURA DI ENERGIA	9	23,6

TIPOLOGIA D'IMPRESA	V.A	%
IMPRENDITORE	445	73,7
DIRETTORE	27	4,5
ALTRO	132	21,8

CLASSE DI ADDETTI	V.A	%
NESSUN ADDETTO	49	8,1
DA 1 A 9	471	78,0
DA 10 A 49	80	13,2
DA 50 A 249	4	0,7

FORME GIURIDICA	V.A	%
SOCIETÀ DI CAPITALI	146	24,2
SOCIETÀ DI PERSONE	181	30,0
IMPRESA INDIVIDUALE	242	40,0
ALTRE FORME	35	5,8



Valutazione importanza e soddisfazione CONTATTO E INTERAZIONE CON LA CCIAA DI RIFERIMENTO

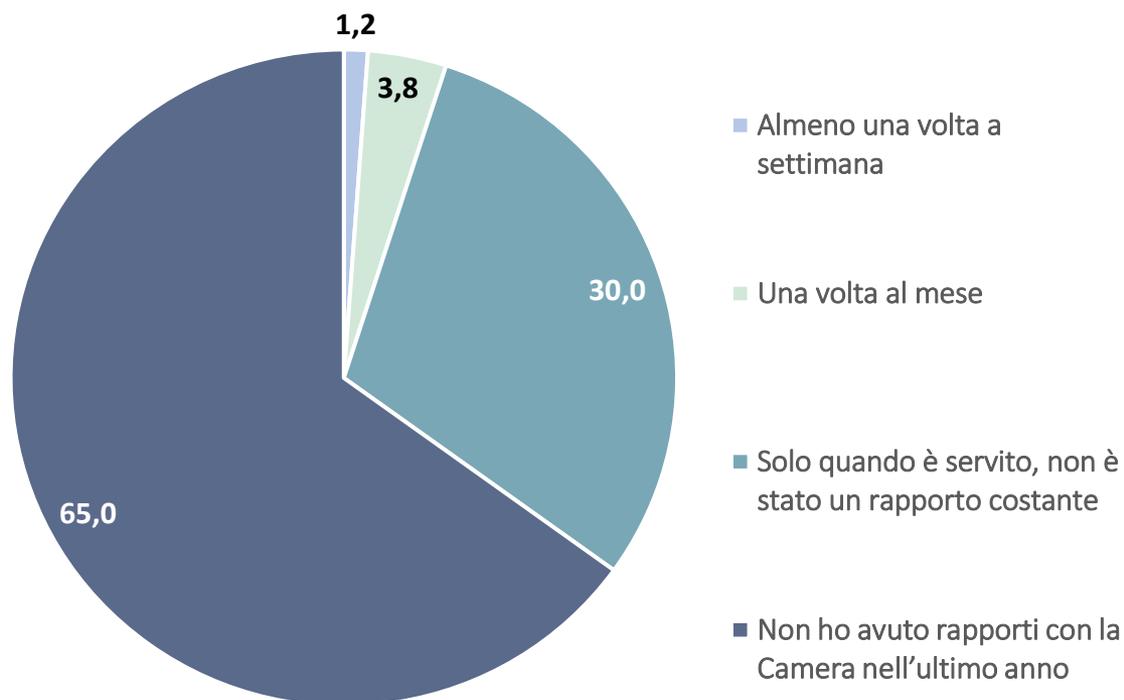
- ✓ Frequenza di contatto
- ✓ Modalità di contatto



CONTATTO E INTERAZIONE CON LA CCIAA DI RIFERIMENTO

Frequenza di contatto

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

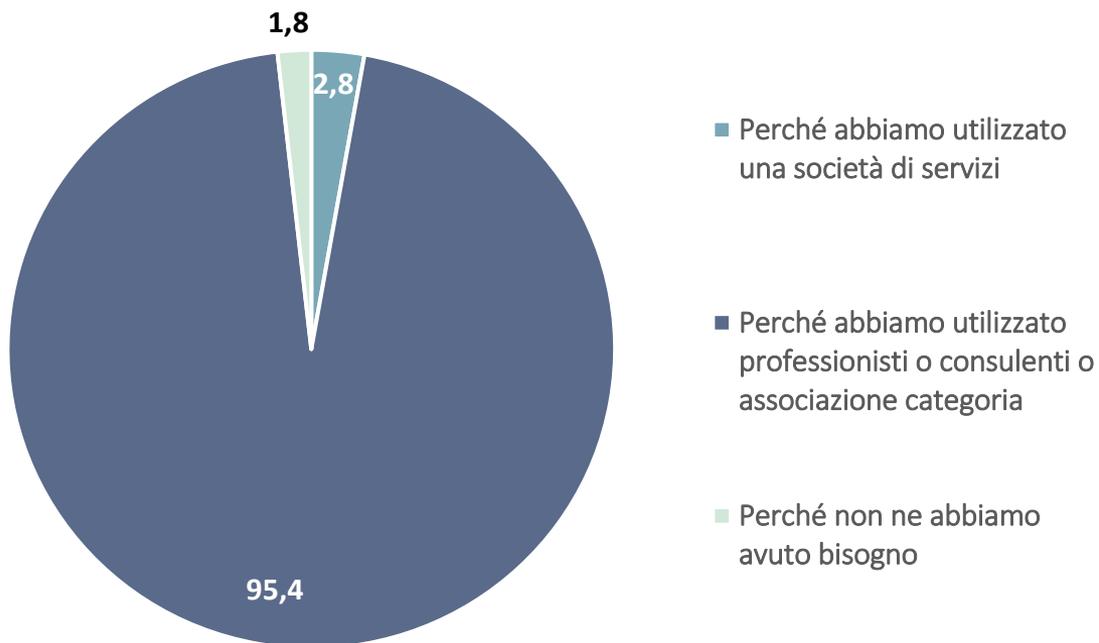




CONTATTO E INTERAZIONE CON LA CCIAA DI RIFERIMENTO

Frequenza di contatto

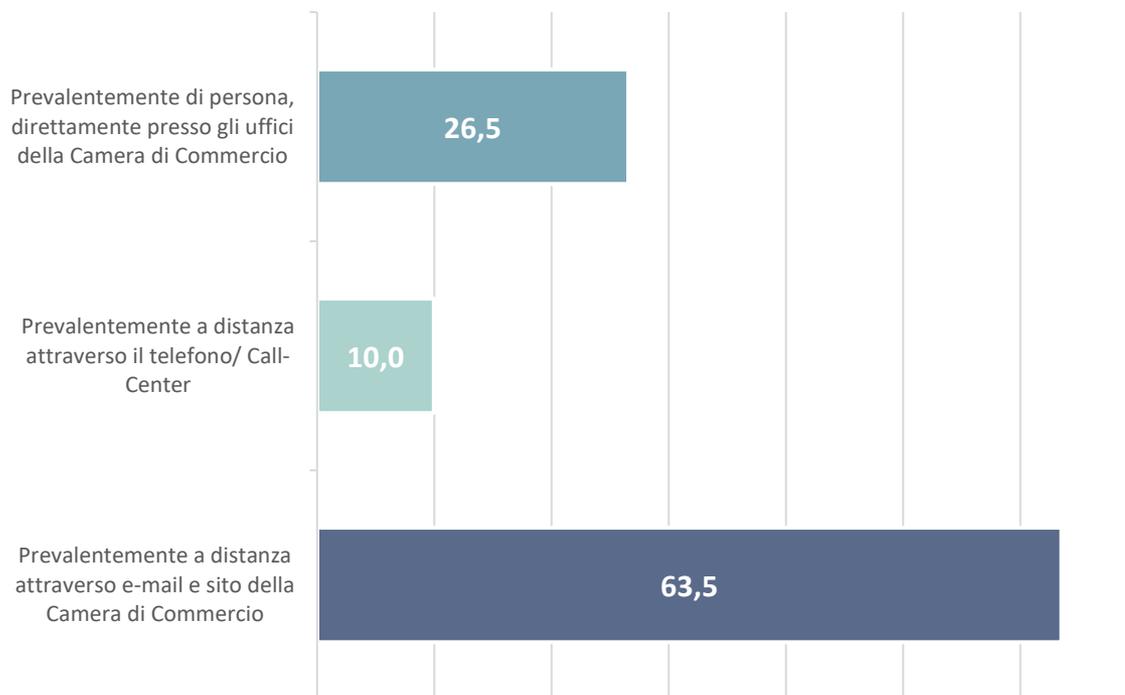
Se no, come mai non avete avuto rapporti nell'ultimo anno? (%)





CONTATTO E INTERAZIONE CON LA CCIAA DI RIFERIMENTO

Modalità di Contatto





CONTATTO E INTERAZIONE CON LA CCIAA DI RIFERIMENTO

Considerazioni

Il 65,1% delle imprese di Frosinone-Latina dichiarano di non avere avuto rapporti con la CCIAA di riferimento nell'ultimo anno. Il 30%, la seconda percentuale per ordine di grandezza, ha dichiarato di aver contattato "solo quando è servito", evidenziando un rapporto sporadico con la propria CCIAA. Solo il 5% delle imprese intervistate hanno avuto un rapporto mensile o settimanale con la CCIAA di riferimento.

All'interno delle imprese che hanno dichiarato di non aver avuto rapporti con la CCIAA di riferimento possiamo identificare le **ragioni per cui non sono stati utilizzati i servizi** offerti. Notiamo che:

- Il 95,4% delle imprese hanno *utilizzato professionisti, consulenti o associazione di categoria*
- Il 2,8% afferma di *utilizzare una società di servizi*
- L'1,8% delle imprese *non ne hanno avuto bisogno*

Per quanto riguarda la **modalità di contatto** tra imprese e CCIAA, all'ascolto viene rilevato che:

- Il 73,5% delle imprese hanno utilizzato canali di contatto *prevalentemente a distanza*
 - Il 63,5% attraverso e-mail e sito della Camera di Commercio
 - Il 10% attraverso telefono / Call-Center
- Il 26,5%, invece, ha preferito un contatto *prevalentemente di persona*, presso gli uffici della Camera di Commercio



Valutazione importanza e soddisfazione

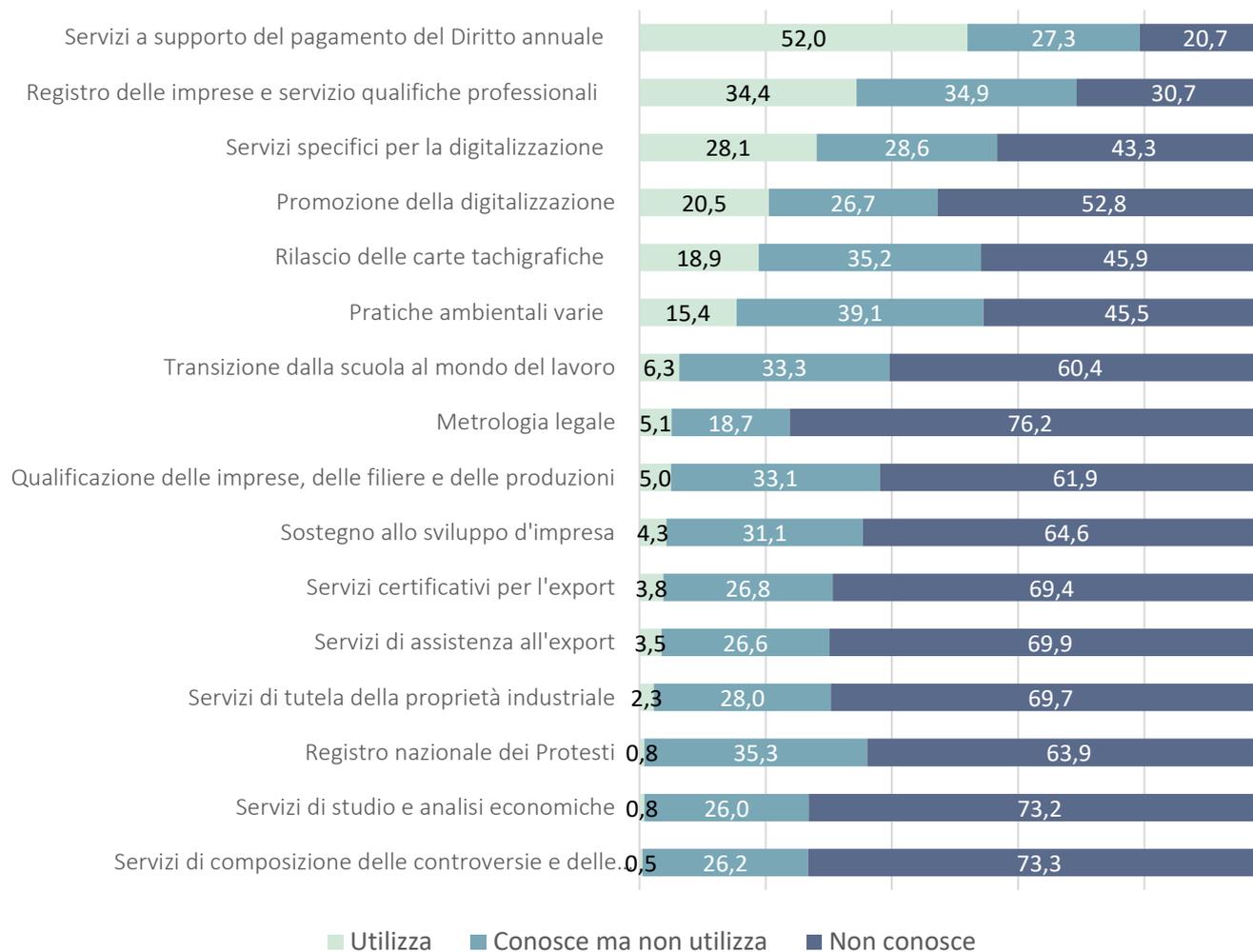
CONOSCENZA, UTILIZZO E VALUTAZIONE DEI SERVIZI

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



CONOSCENZA, UTILIZZO E VALUTAZIONE DEI SERVIZI

Quadro di sintesi





CONOSCENZA, UTILIZZO E VALUTAZIONE DEI SERVIZI

Conoscenza dei servizi - Ranking

RANK	SERVIZIO	
1°	SERVIZI A SUPPORTO DEL PAGAMENTO DEL DIRITTO ANNUALE	79,3
2°	REGISTRO DELLE IMPRESE E SERVIZIO QUALIFICHE PROFESSIONALI	69,3
3°	SERVIZI SPECIFICI PER LA DIGITALIZZAZIONE	56,7
4°	PRATICHE AMBIENTALI VARIE	54,5
5°	RILASCIO DELLE CARTE TACHIGRAFICHE	54,2
6°	PROMOZIONE DELLA DIGITALIZZAZIONE	47,2
7°	TRANSIZIONE DALLA SCUOLA AL MONDO DEL LAVORO	39,6
8°	QUALIFICAZIONE DELLE IMPRESE, DELLE FILIERE E DELLE PRODUZIONI	38,1
9°	REGISTRO NAZIONALE DEI PROTESTI	36,1
10°	SOSTEGNO ALLO SVILUPPO D'IMPRESA	35,4
11°	SERVIZI CERTIFICATIVI PER L'EXPORT	30,6
12°	SERVIZI DI TUTELA PER LA PROPRIETÀ INDUSTRIALE	30,3
13°	SERVIZI DI ASSISTENZA ALL'EXPORT	30,2
14°	SERVIZI DI STUDIO E ANALISI ECONOMICHE	26,8
15°	SERVIZI DI COMPOSIZIONE DELLE CONTROVERSIE	26,7
16°	METROLOGIA LEGALE	23,8



CONOSCENZA, UTILIZZO E VALUTAZIONE DEI SERVIZI

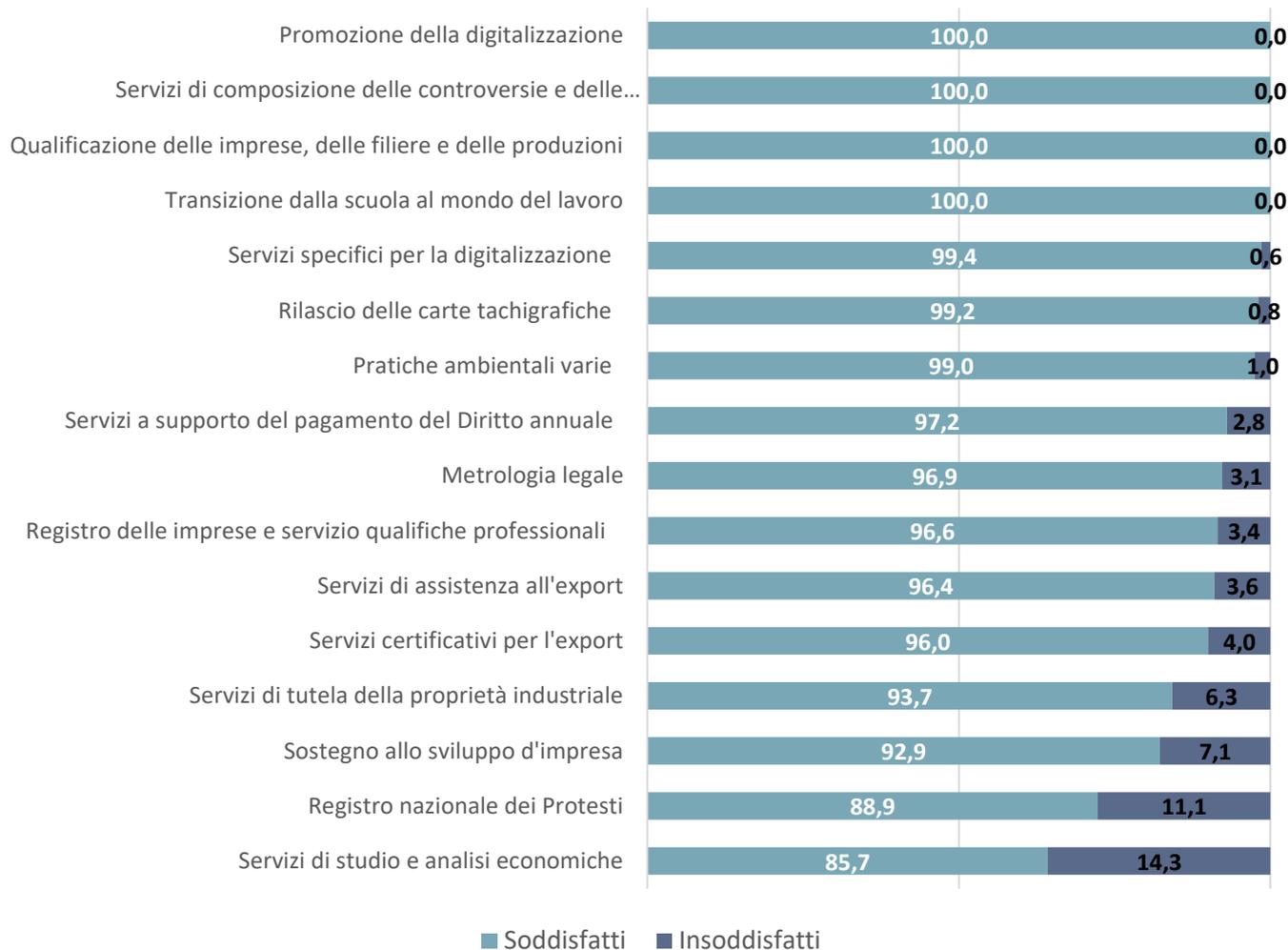
Utilizzo dei servizi - Ranking

RANK	SERVIZIO	
1°	SERVIZI A SUPPORTO DEL PAGAMENTO DEL DIRITTO ANNUALE	52,0
2°	REGISTRO DELLE IMPRESE E SERVIZIO QUALIFICHE PROFESSIONALI	34,4
3°	SERVIZI SPECIFICI PER LA DIGITALIZZAZIONE	28,1
4°	PROMOZIONE DELLA DIGITALIZZAZIONE	20,5
5°	RILASCIO DELLE CARTE TACHIGRAFICHE	18,9
6°	PRATICHE AMBIENTALI VARIE	15,4
7°	TRANSIZIONE DALLA SCUOLA AL MONDO DEL LAVORO	6,3
8°	METROLOGIA LEGALE	5,1
9°	QUALIFICAZIONE DELLE IMPRESE, DELLE FILIERE E DELLE PRODUZIONI	5,0
10°	SOSTEGNO ALLO SVILUPPO D'IMPRESA	4,3
11°	SERVIZI CERTIFICATIVI PER L'EXPORT	3,8
12°	SERVIZI DI ASSISTENZA ALL'EXPORT	3,5
13°	SERVIZI DI TUTELA DELLA PROPRIETÀ INDUSTRIALE	2,3
14°	REGISTRO NAZIONALE DEI PROTESTI	0,8
15°	SERVIZI DI STUDIO E ANALISI ECONOMICHE	0,8
16°	SERVIZI DI COMPOSIZIONE DELLE CONTROVERSIE	0,5



CONOSCENZA, UTILIZZO E VALUTAZIONE DEI SERVIZI

Valutazione dei servizi utilizzati

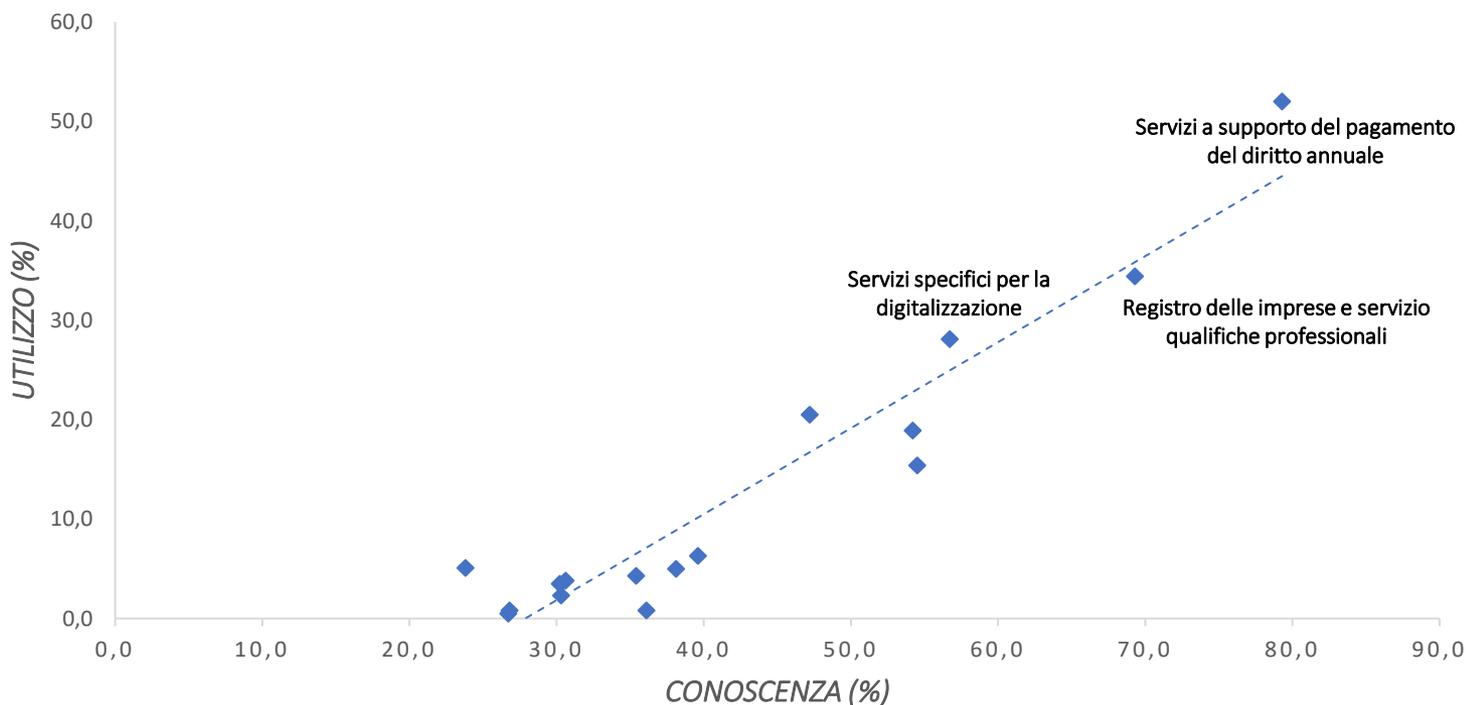




RELAZIONE TRA CONOSCENZA ED UTILIZZO

Valutazione dei servizi utilizzati

In questo grafico notiamo l'andamento congiunto della conoscenza e dell'utilizzo dei servizi sotto indagine: l'indice di correlazione è molto elevato ($\rho=0,95$), indicandoci nettamente che i servizi più conosciuti sono anche quelli più utilizzati. I servizi che si trovano al di sopra della linea di tendenza sono più utilizzati di quanto il rispettivo livello di conoscenza possa far prevedere (e viceversa).





CONOSCENZA, UTILIZZO E VALUTAZIONE DEI SERVIZI

Valutazione dei servizi utilizzati

Servizi a supporto del pagamento del Diritto annuale

CONOSCENZA

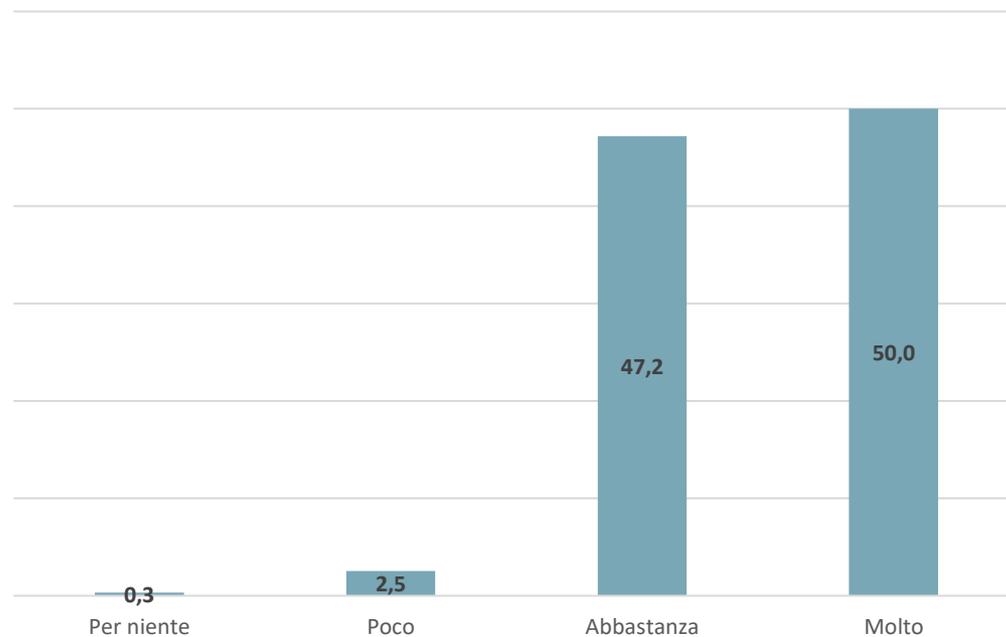
79,3%



UTILIZZO

52%

(318 risposte)





CONOSCENZA, UTILIZZO E VALUTAZIONE DEI SERVIZI

Valutazione dei servizi utilizzati

Rilascio delle carte tachigrafiche

CONOSCENZA

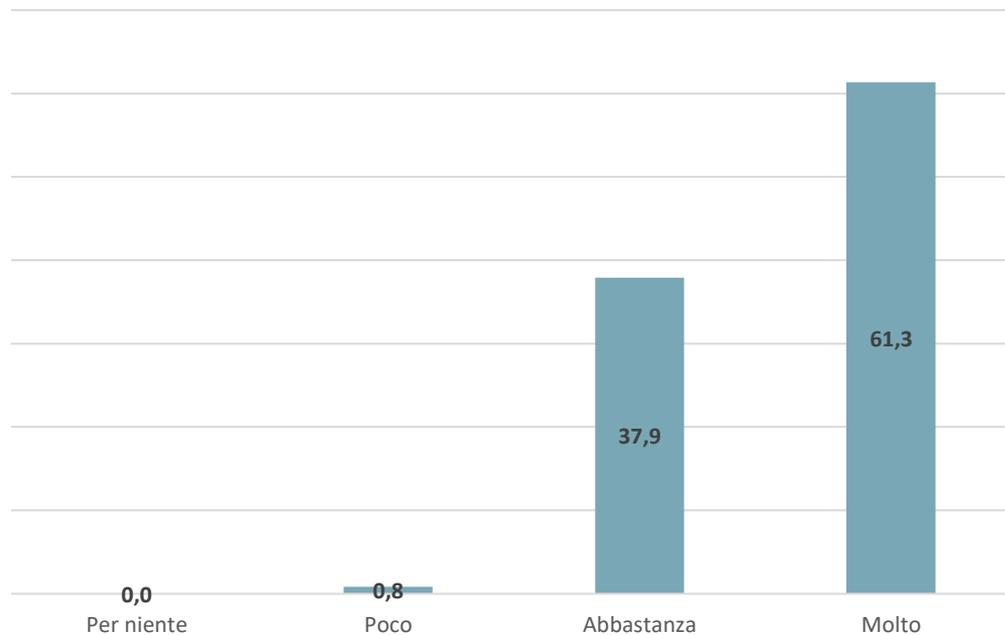
54,1%



UTILIZZO

18,1%

(119 risposte)





CONOSCENZA, UTILIZZO E VALUTAZIONE DEI SERVIZI

Valutazione dei servizi utilizzati

Registro delle imprese e servizio qualifiche professionali

CONOSCENZA

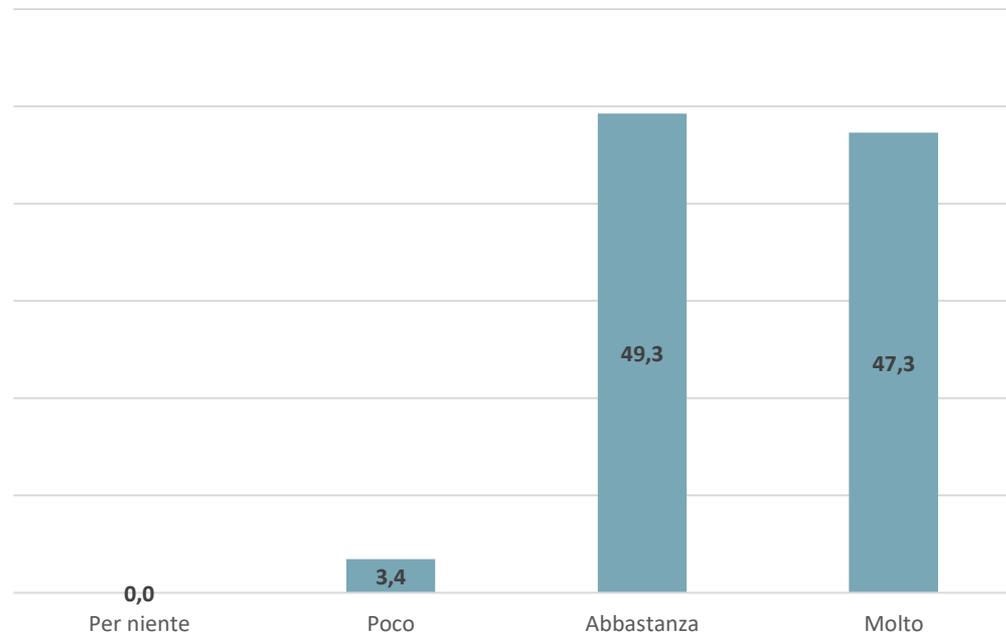
69,4%



UTILIZZO

34,4%

(203 risposte)





CONOSCENZA, UTILIZZO E VALUTAZIONE DEI SERVIZI

Valutazione dei servizi utilizzati

Pratiche ambientali varie

CONOSCENZA

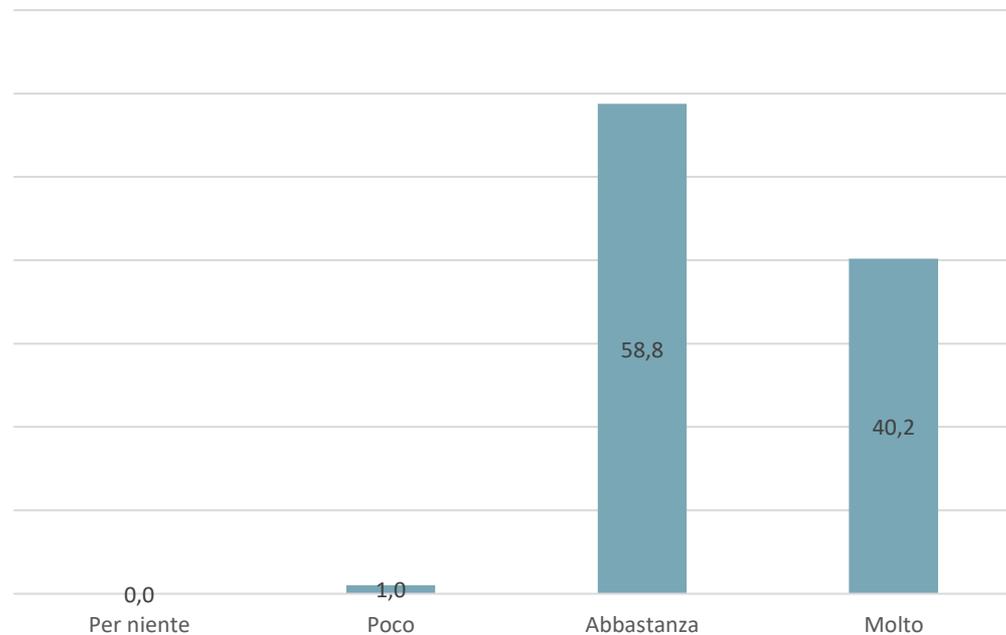
54,5%



UTILIZZO

15,4%

(97 risposte)





CONOSCENZA, UTILIZZO E VALUTAZIONE DEI SERVIZI

Valutazione dei servizi utilizzati

Servizi specifici per la digitalizzazione

CONOSCENZA

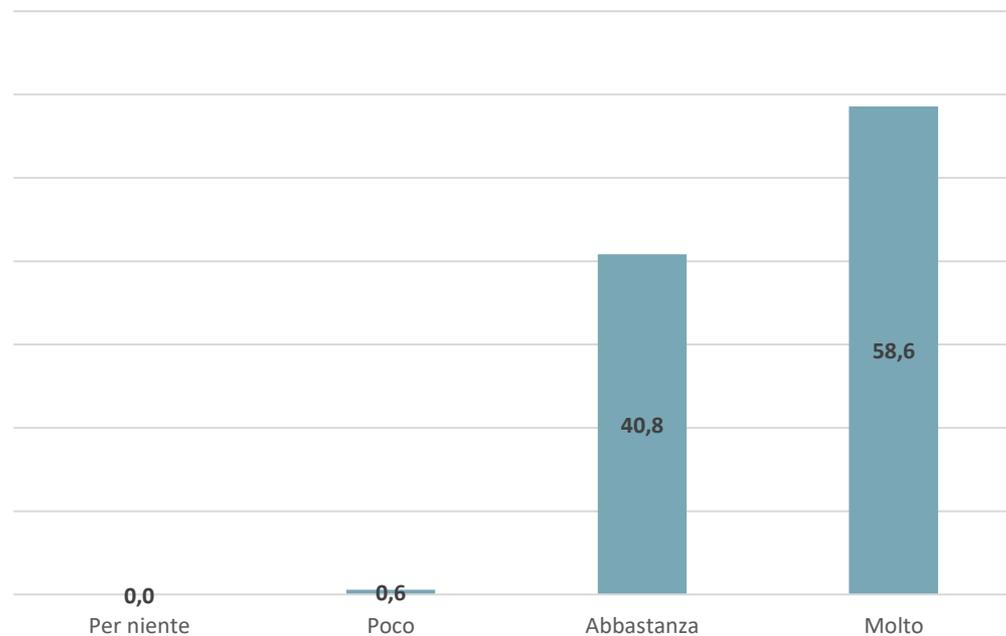
56,8%



UTILIZZO

28,1%

(169 risposte)





CONOSCENZA, UTILIZZO E VALUTAZIONE DEI SERVIZI

Valutazione dei servizi utilizzati

Transizione dalla scuola al mondo del lavoro

CONOSCENZA

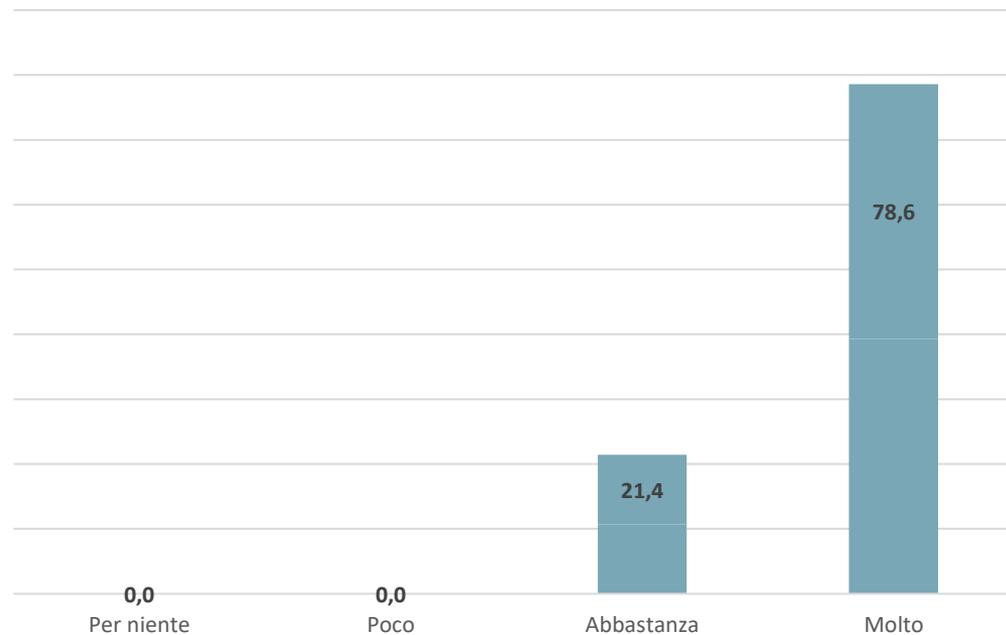
39,6%



UTILIZZO

6,3%

(42 risposte)*



* Risultato da considerare come indicatore di un possibile trend



CONOSCENZA, UTILIZZO E VALUTAZIONE DEI SERVIZI

Valutazione dei servizi utilizzati

Qualificazione delle imprese, delle filiere e delle produzioni

CONOSCENZA

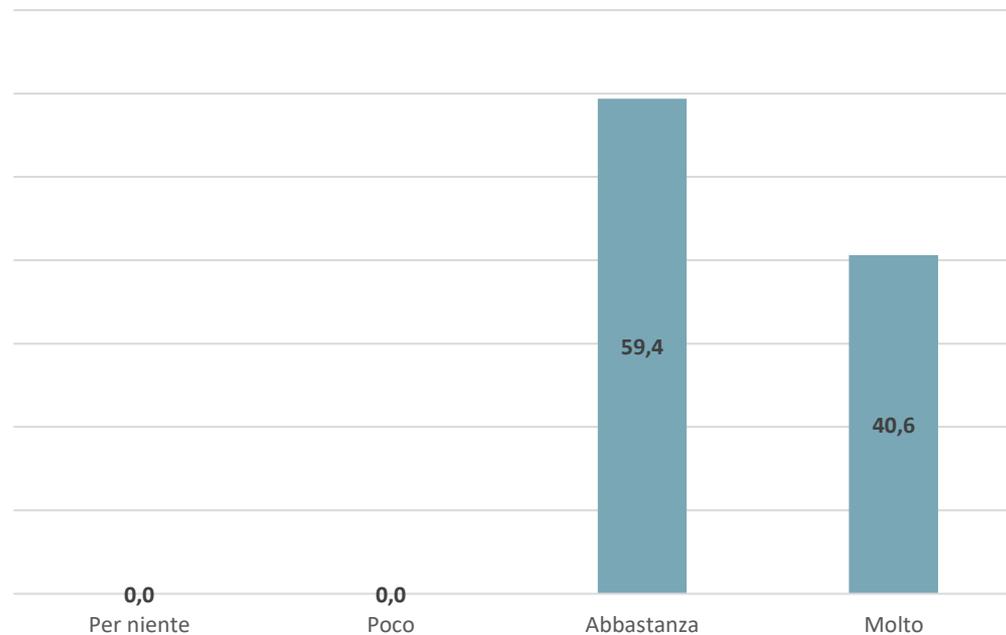
38,1%



UTILIZZO

5,0%

(32 risposte)*



* Risultato da considerare come indicatore di un possibile trend



CONOSCENZA, UTILIZZO E VALUTAZIONE DEI SERVIZI

Valutazione dei servizi utilizzati

Metrologia legale

CONOSCENZA

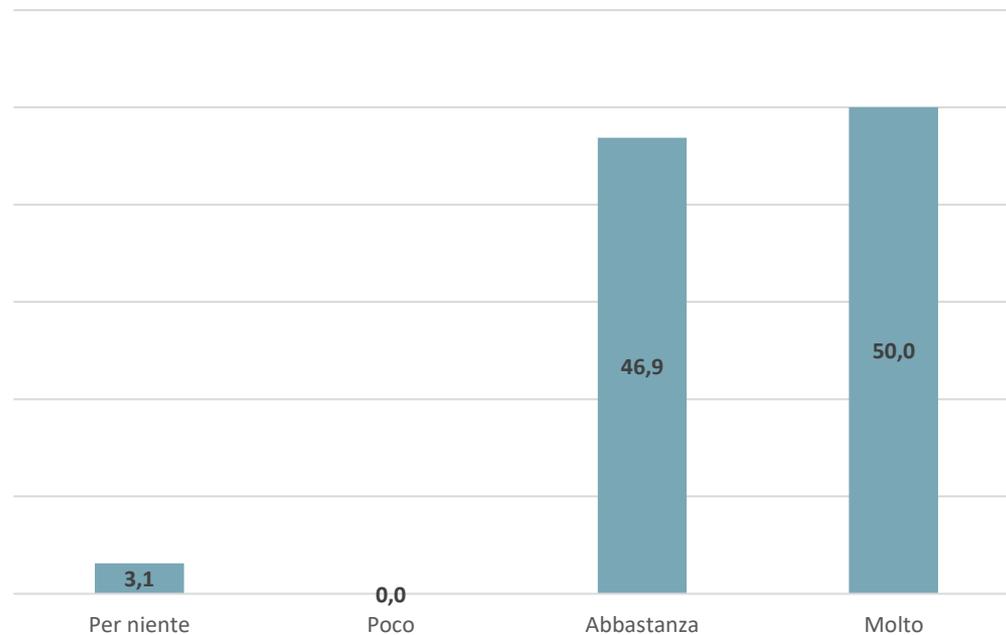
23,8%



UTILIZZO

5,1%

(32 risposte)*



* Risultato da considerare come indicatore di un possibile trend



CONOSCENZA, UTILIZZO E VALUTAZIONE DEI SERVIZI

Valutazione dei servizi utilizzati

Servizi di composizione delle controversie e delle situazione di crisi

CONOSCENZA

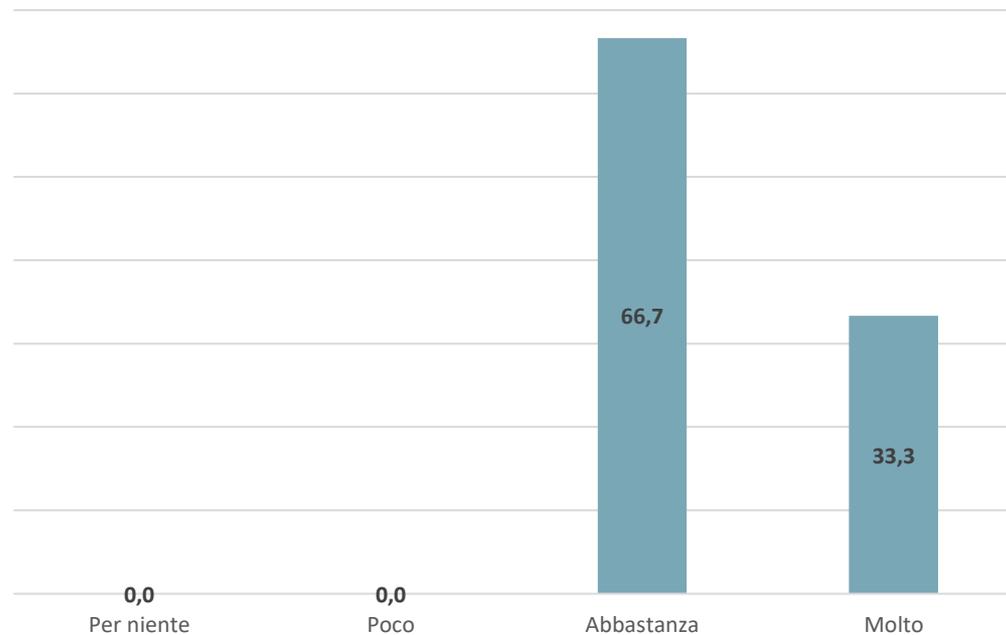
26,7%



UTILIZZO

0,5%

(6 risposte)*



* Risultato da considerare come indicatore di un possibile trend



CONOSCENZA, UTILIZZO E VALUTAZIONE DEI SERVIZI

Valutazione dei servizi utilizzati

Promozione della digitalizzazione

CONOSCENZA

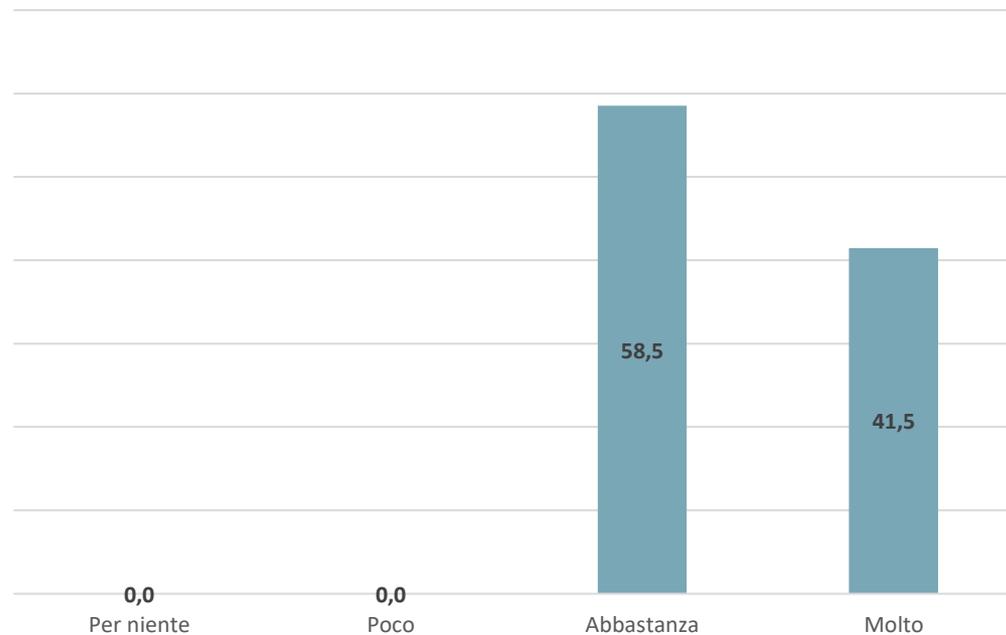
47,2%



UTILIZZO

20,5%

(123 risposte)





CONOSCENZA, UTILIZZO E VALUTAZIONE DEI SERVIZI

Valutazione dei servizi utilizzati

Sostegno allo sviluppo d'impresa

CONOSCENZA

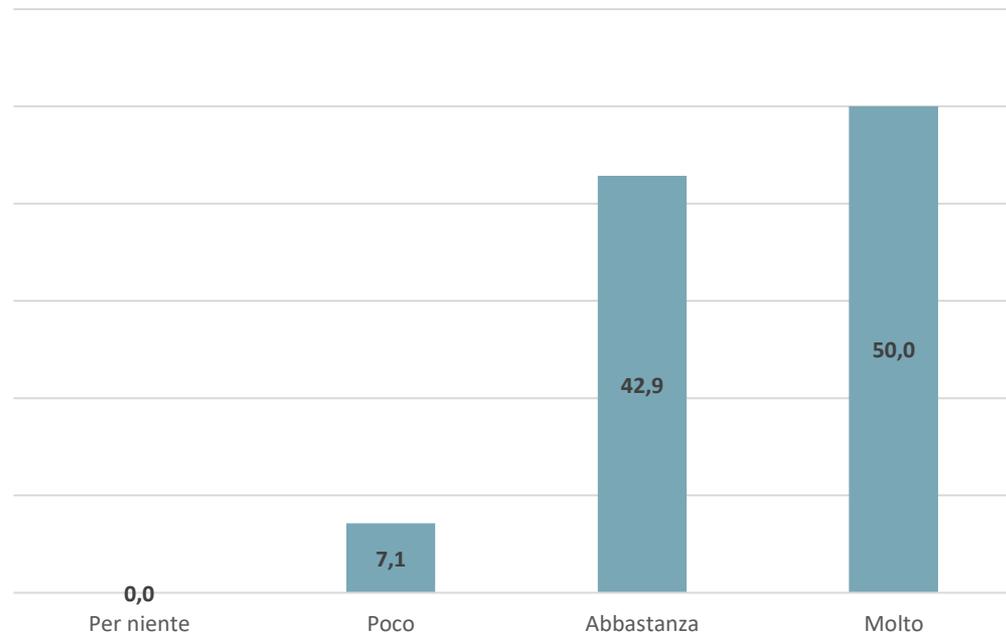
35,4%



UTILIZZO

4,3%

(28 risposte)*



* Risultato da considerare come indicatore di un possibile trend



CONOSCENZA, UTILIZZO E VALUTAZIONE DEI SERVIZI

Valutazione dei servizi utilizzati

Servizi di tutela della proprietà industriale

CONOSCENZA

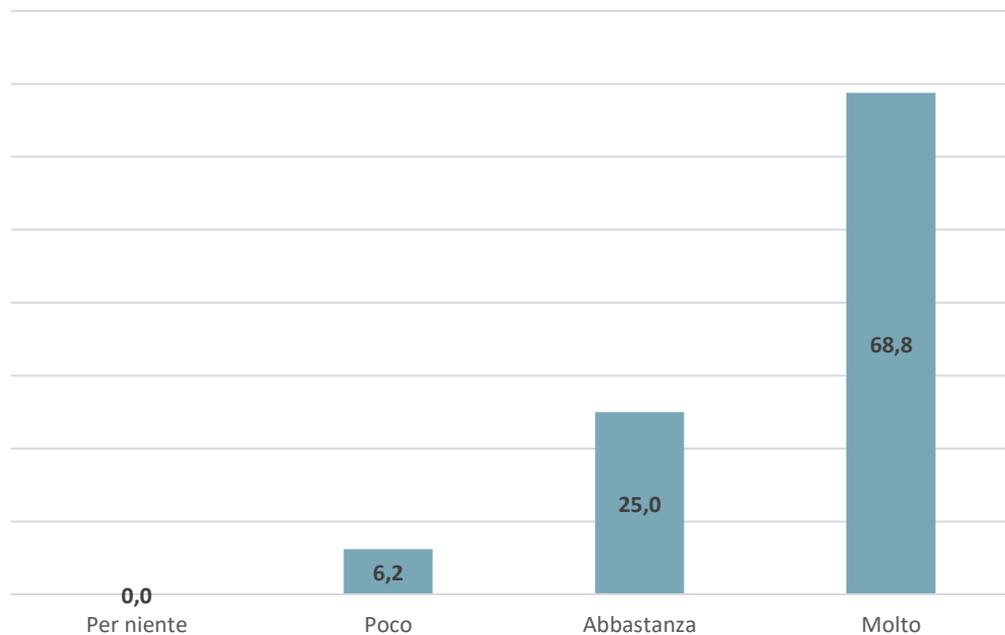
30,3%



UTILIZZO

2,3%

(16 risposte)*



* Risultato da considerare come indicatore di un possibile trend



CONOSCENZA, UTILIZZO E VALUTAZIONE DEI SERVIZI

Valutazione dei servizi utilizzati

Registro nazionale dei Protesti

CONOSCENZA

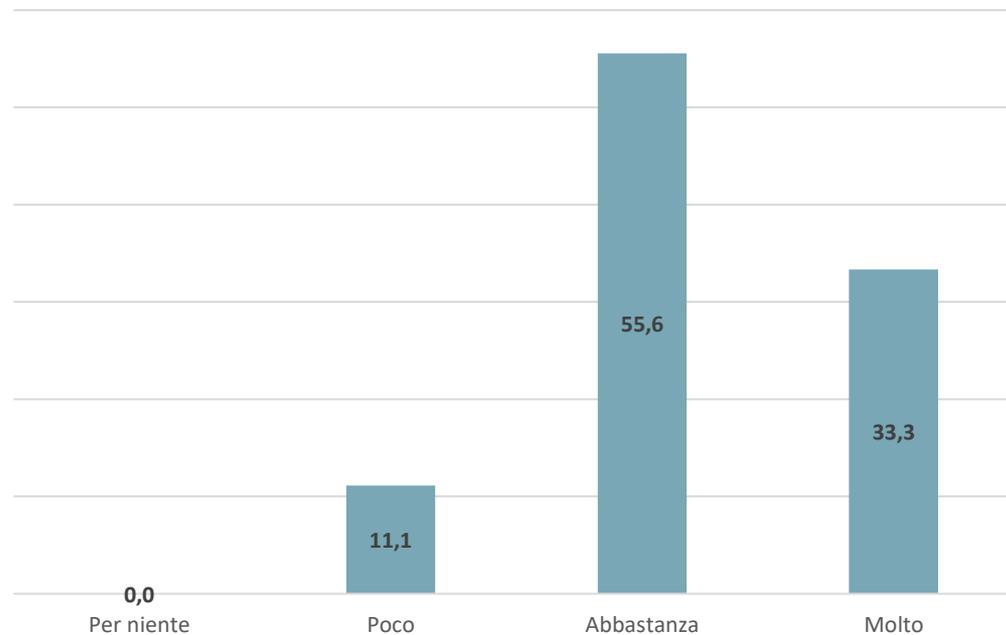
36,1%



UTILIZZO

0,8%

(9 risposte)*



* Risultato da considerare come indicatore di un possibile trend



CONOSCENZA, UTILIZZO E VALUTAZIONE DEI SERVIZI

Valutazione dei servizi utilizzati

Servizi di studio e analisi economiche

CONOSCENZA

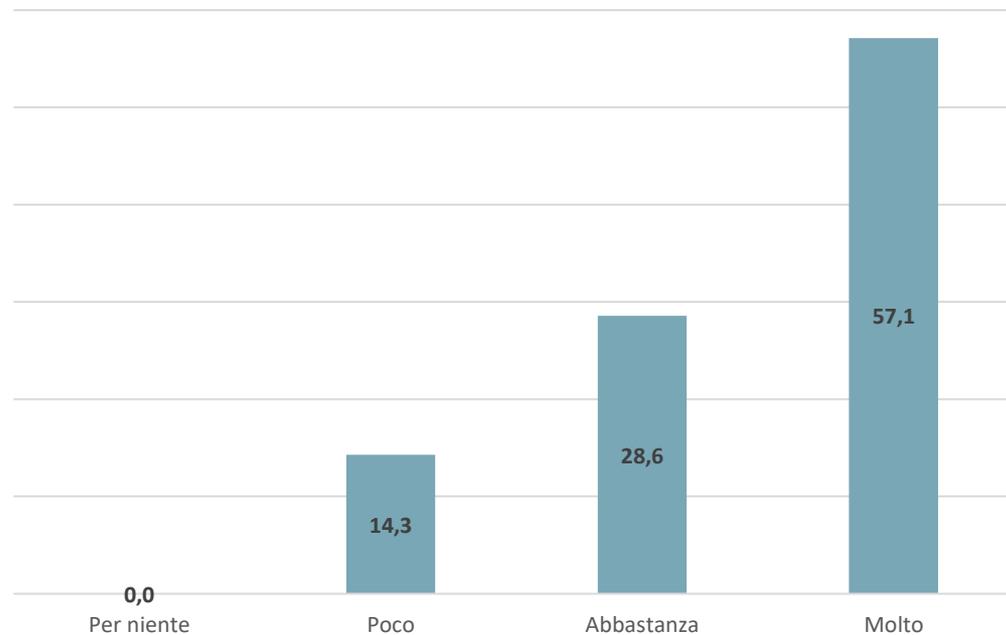
26,8%



UTILIZZO

0,8%

(7 risposte)*



* Risultato da considerare come indicatore di un possibile trend



CONOSCENZA, UTILIZZO E VALUTAZIONE DEI SERVIZI

Valutazione dei servizi utilizzati

Servizi certificativi per l'export

CONOSCENZA

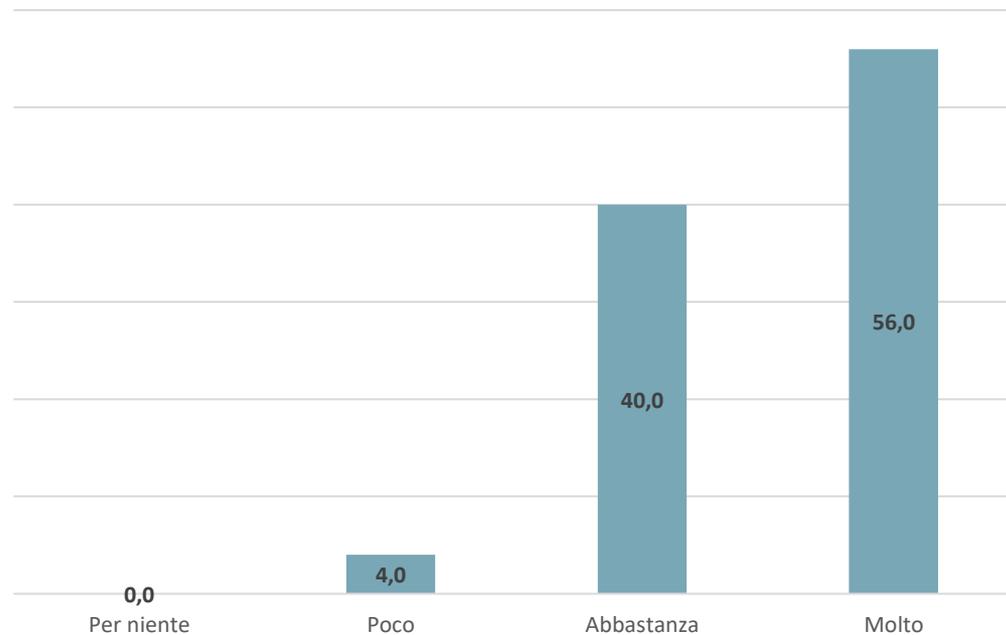
30,6%



UTILIZZO

3,8%

(25 risposte)*



* Risultato da considerare come indicatore di un possibile trend



CONOSCENZA, UTILIZZO E VALUTAZIONE DEI SERVIZI

Valutazione dei servizi utilizzati

Servizi di assistenza all'export

CONOSCENZA

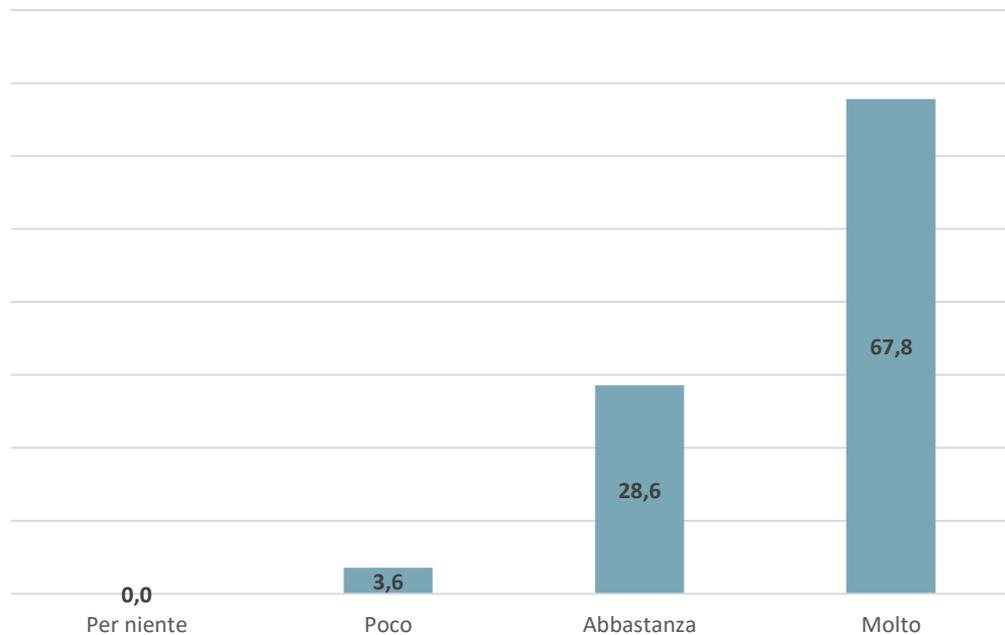
30,1%



UTILIZZO

3,5%

(28 risposte)*



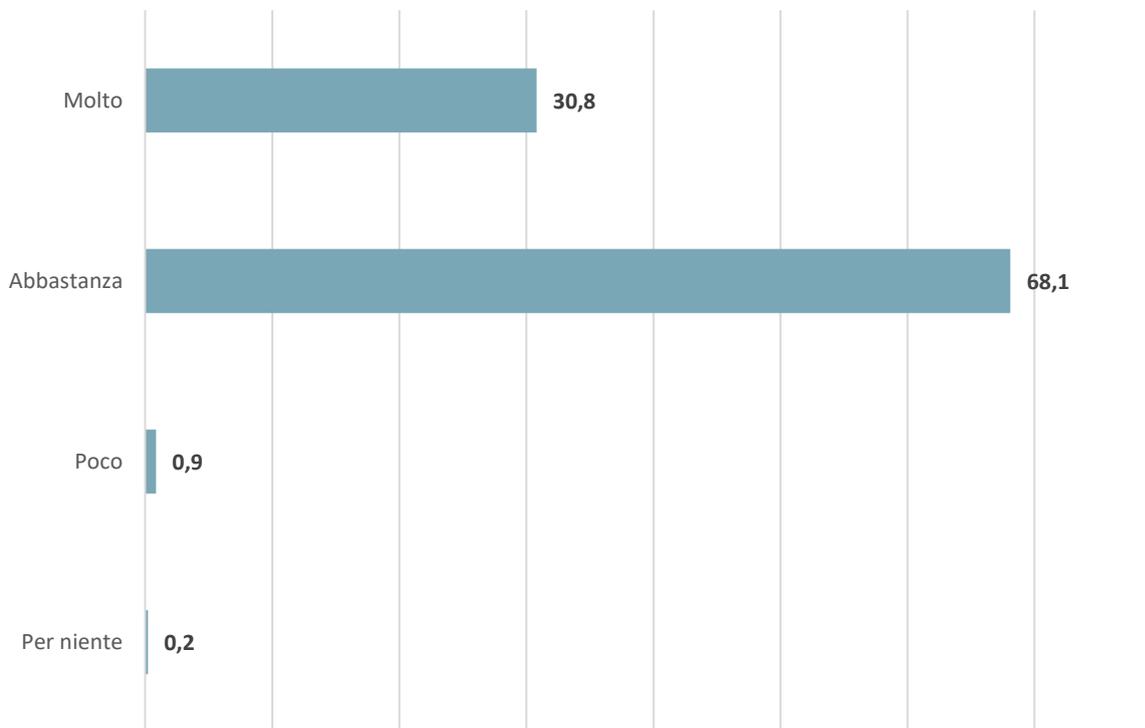
* Risultato da considerare come indicatore di un possibile trend



CONOSCENZA, UTILIZZO E VALUTAZIONE DEI SERVIZI

Valutazione dei servizi utilizzati

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



Voto Medio*

3,3

* «per niente» = 1, «poco» = 2,
«abbastanza» = 3, «molto» = 4

Risultato ricavato dalle imprese che hanno utilizzato almeno due servizi (464)



CONOSCENZA, UTILIZZO E VALUTAZIONE DEI SERVIZI

Considerazioni

I servizi **maggiormente conosciuti ed utilizzati** dalle imprese sono:

1. *Servizi a supporto del pagamento del diritto annuale*: 79,3% conoscenza, 52% utilizzo
2. *Registro delle imprese e servizio qualifiche professionali*: 69,3% conoscenza, 34,4% utilizzo
3. *Servizi specifici per la digitalizzazione*: 56,7% conoscenza, 28,1% utilizzo

I servizi che, invece, sono al contempo **meno conosciuti e meno utilizzati** sono il *Servizio di studio e analisi economiche*, i *Servizi di composizione delle controversie* e il servizio di *Metrologia legale*. Possiamo notare un'elevata correlazione positiva tra la conoscenza e l'utilizzo dei servizi ($\rho=0,95$).

Per quanto riguarda la soddisfazione sui servizi, i risultati sono molto rassicuranti, sebbene molti servizi non ricevano una quantità di rispondenti tale da garantirci una solidità statistica, ma ci forniscono dei possibili indicatori di tendenza.

Complessivamente viene registrato un **98,9% di soddisfatti**, migliorando il punteggio del 2022 (91,5%) di 7,4 punti percentuali; anche il voto medio subisce una leggera variazione positiva rispetto alla misurazione precedente, ricevendo un voto medio di 3,3 (+0,1).



Valutazione importanza e soddisfazione INTERAZIONE CON IL PERSONALE DELLA CCIAA

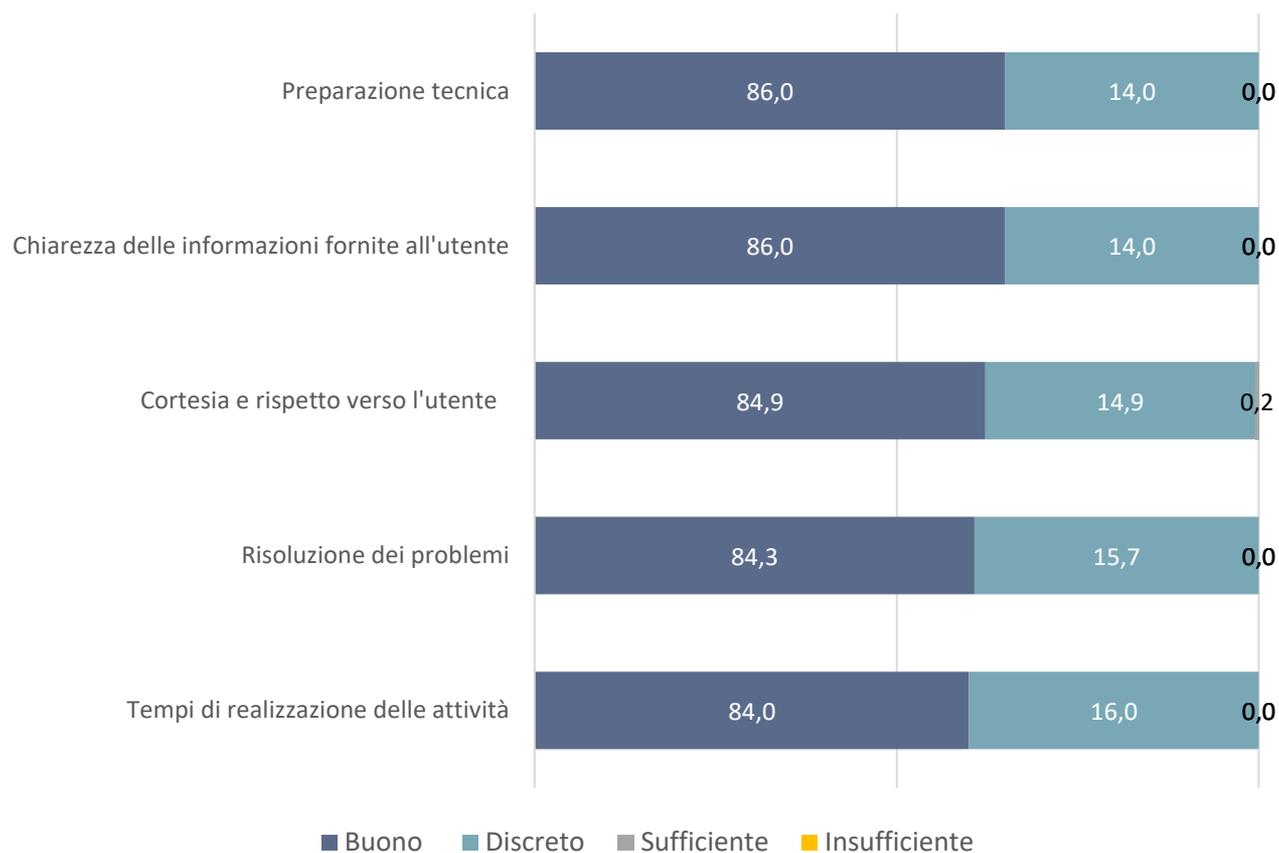
- ✓ Livello di soddisfazione generale rispetto all'interazione con il personale



INTERAZIONE CON IL PERSONALE DELLA CCIAA

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? (%)

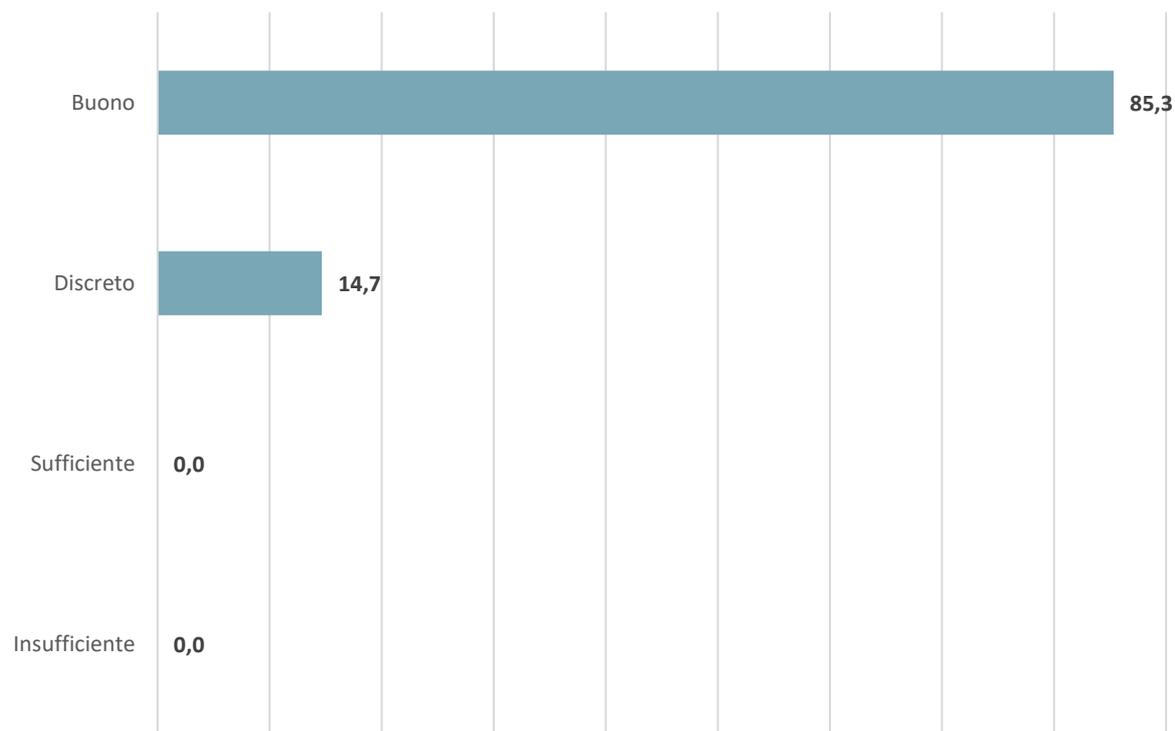




INTERAZIONE CON IL PERSONALE DELLA CCIAA

Soddisfazione su aspetti relativi all'interazione con il personale

In generale, come giudica l'interazione con il personale della Camera di commercio?



Risultato ricavato dalle imprese che hanno interagito con il personale delle CCIAA (450)



INTERAZIONE CON IL PERSONALE DELLA CCIAA

Considerazioni

Dopo aver indagato sui principali servizi offerti dalla Camera di Commercio, focalizziamo l'attenzione sulla parte relativa all'interazione con il personale della CCIAA di riferimento.

I risultati sono molto promettenti: tutti gli aspetti indagati raggiungono una quota di "buono" (voto più alto nella scala) superiore all'80%, mentre le restanti imprese forniscono un giudizio "discreto".

Quest'anno, quindi, **non vengono registrate quote di soddisfazione "sufficiente" o "insufficiente"**.

Il giudizio complessivo sull'interazione con il personale della Camera di Commercio riceve delle quote di "buono" (85,3%) e "discreto" (14,7%) perfettamente in linea con i risultati dei singoli aspetti, denotando un'elevata omogeneità nelle valutazioni.



Valutazione importanza e soddisfazione SERVIZI ONLINE OFFERTI DALLE CCIAA

- ✓ Livello di conoscenza e utilizzo dei servizi on-line
- ✓ Utilizzo e soddisfazione del sito della CCIAA di FR-LT



SERVIZI ONLINE OFFERTI DALLE CCIAA

Livello di conoscenza dei servizi on-line - Ranking

RANK	SERVIZIO	
1°	FIRMA DIGITALE CON RILASCIO DA REMOTO	82,9
2°	CONVENZIONE TELEMACO	81,3
3°	SERVIZI LIBRI DIGITALI E VIDIMAZIONI VIRTUALI	76,8
4°	CASSETTO DIGITALE	60,4
5°	RINNOVO FIRMA DIGITALE	58,5
6°	DEPOSITO BILANCI (BILANCI ONLINE)	56,8
7°	ADEMPIMENTI PRATICA SEMPLICE	23,6
8°	SUAP – PIATTAFORMA CCIAA	21,7
9°	COMUNICAZIONE UNICA / STARWEB / DI.RE	17,4
10°	CERT'Ò	14,6



SERVIZI ONLINE OFFERTI DALLE CCIAA

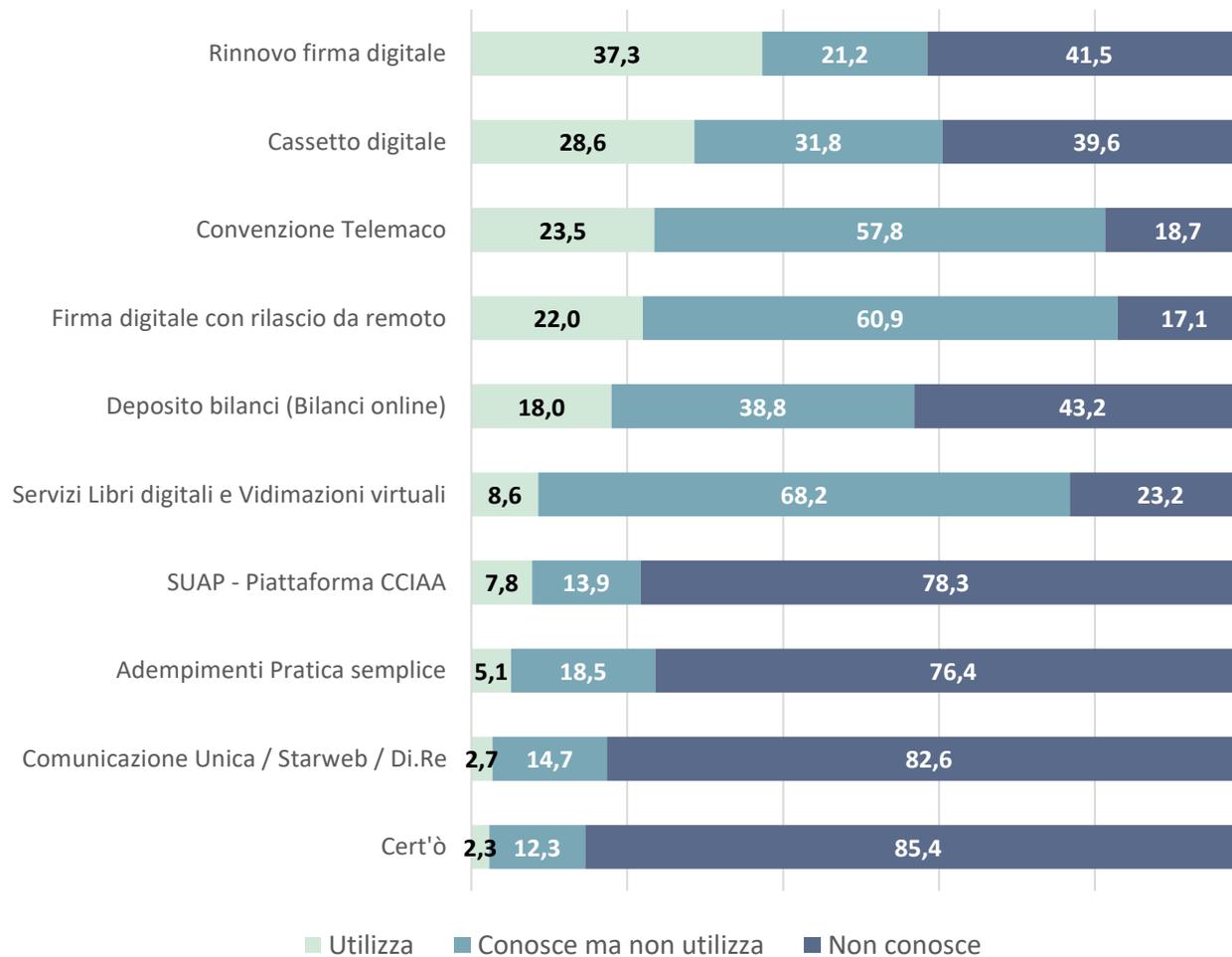
Livello di utilizzo dei servizi on-line - Ranking

RANK	SERVIZIO	
1°	RINNOVO FIRMA DIGITALE	37,3
2°	CASSETTO DIGITALE	28,6
3°	CONVENZIONE TELEMACO	23,5
4°	FIRMA DIGITALE CON RILASCIO DA REMOTO	22
5°	DEPOSITO BILANCI (BILANCI ONLINE)	18
6°	SERVIZI LIBRI DIGITALI E VIDIMAZIONI VIRTUALI	8,6
7°	SUAP – PIATTAFORMA CCIAA	7,8
8°	ADEMPIMENTI PRATICA SEMPLICE	5,1
9°	COMUNICAZIONE UNICA / STARWEB / DI.RE	2,7
10°	CERT'Ò	2,3



SERVIZI ONLINE OFFERTI DALLE CCIAA

Livello di conoscenza e utilizzo dei servizi on-line – Visione d'insieme

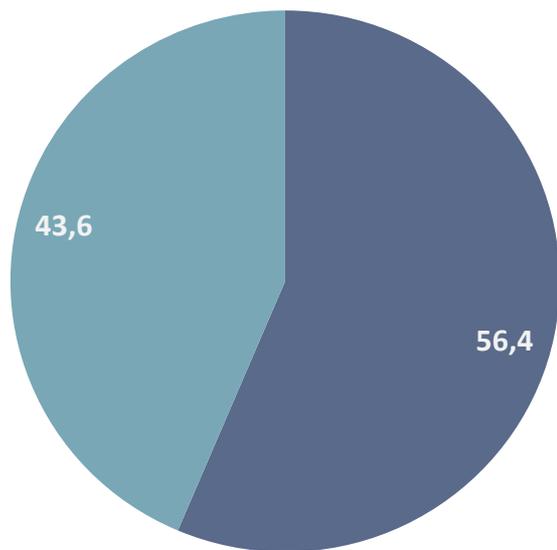




SERVIZI ONLINE OFFERTI DALLE CCIAA

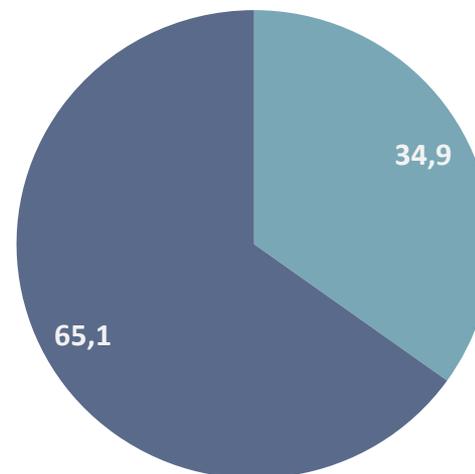
Utilizzo e soddisfazione del sito internet della CCIAA

UTILIZZO GENERALE



■ Si
■ No

UTILIZZO NEGLI ULTIMI DUE MESI



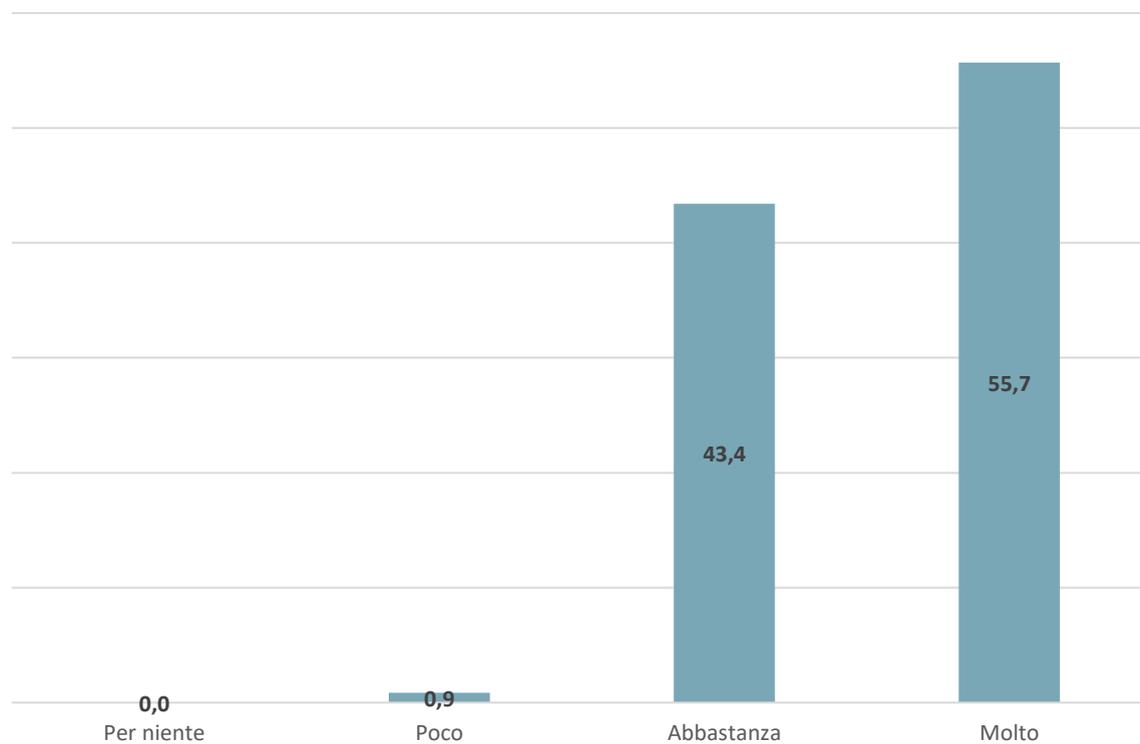
■ Si
■ No



SERVIZI ONLINE OFFERTI DALLE CCIAA

Utilizzo e soddisfazione del sito internet della CCIAA

Reperibilità delle informazioni

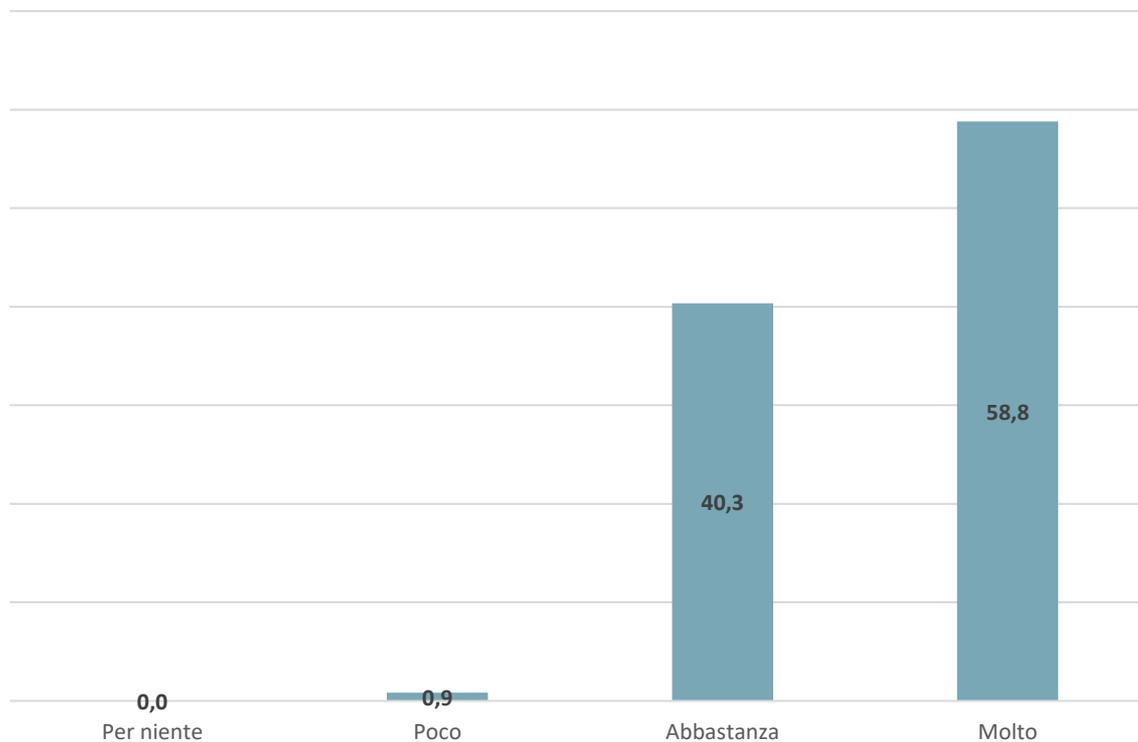




SERVIZI ONLINE OFFERTI DALLE CCIAA

Utilizzo e soddisfazione del sito internet della CCIAA

Qualità delle informazioni

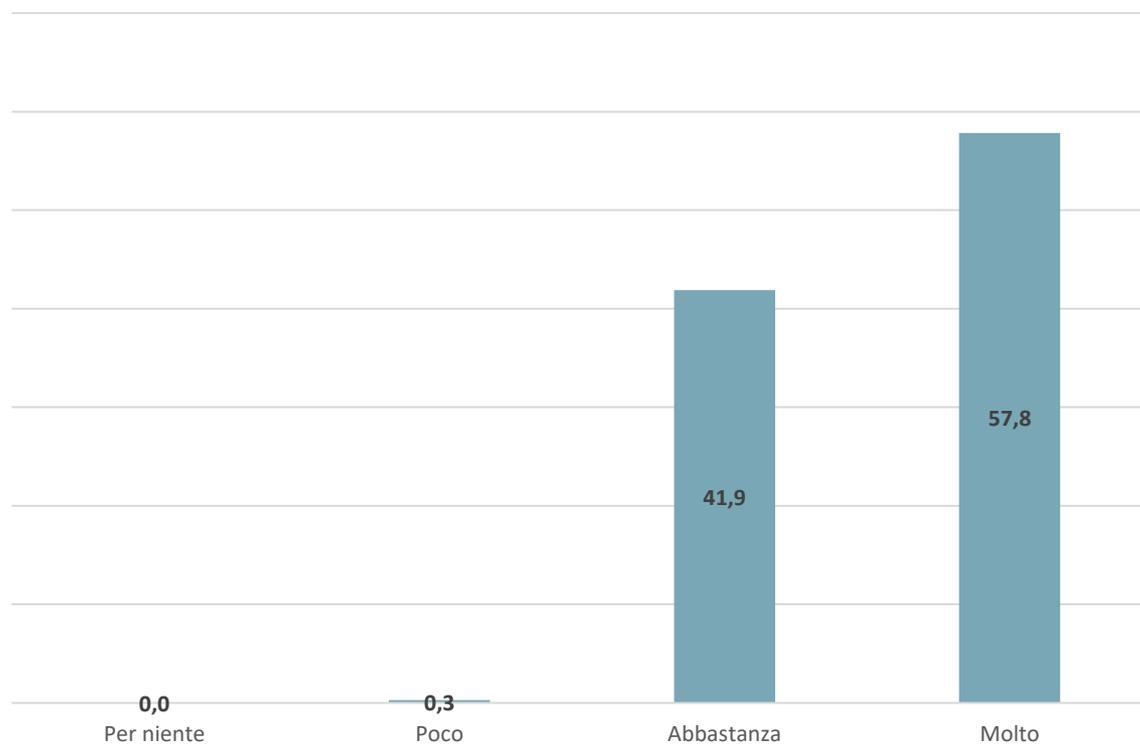




SERVIZI ONLINE OFFERTI DALLE CCIAA

Utilizzo e soddisfazione del sito internet della CCIAA

Aggiornamento delle sezioni





SERVIZI ONLINE OFFERTI DALLE CCIAA

Considerazioni

I **servizi maggiormente conosciuti** dalle imprese di Frosinone-Latina sono:

1. *Firma digitale con rilascio da remoto*: 82,9% conoscenza
2. *Convenzione Telemaco*: 81,3% conoscenza
3. *Servizi libri e vidimazioni digitali*: 76,8% conoscenza

I **servizi maggiormente utilizzati**, invece, sono:

1. *Rinnovo firma digitale*: 37,3% utilizzo
2. *Cassetto digitale*: 28,6% utilizzo
3. *Convenzione Telemaco*: 23,5% utilizzo

I servizi che, invece, sono al contempo meno conosciuti e meno utilizzati sono la *Comunicazione unica / Starweb / Di.Re, Cert'ò* e *SUAP*.

Rispetto ai servizi precedentemente analizzati, notiamo come la correlazione tra conoscenza ed utilizzo in questo caso risulta nettamente inferiore ($p=0,66$), indicandoci una corrispondenza positiva, ma meno marcata.

Il sito internet della CCIAA di Frosinone-Latina è stato utilizzato dal 56,4% delle imprese intervistate; di queste, il 34,9% afferma di averne fatto uso negli ultimi due mesi. I tre aspetti indagati raggiungono dei risultati molto simili tra loro, con percentuali di “abbastanza” e “molto” soddisfatto che superano rispettivamente il 40% ed il 50%. *Aggiornamento delle sezioni* riceve una valutazione leggermente migliore rispetto agli altri due aspetti, grazie alla minor percentuale di “poco” soddisfatti (0,3%).



Valutazione importanza e soddisfazione KPI DI QUALITÀ PERCEPITA

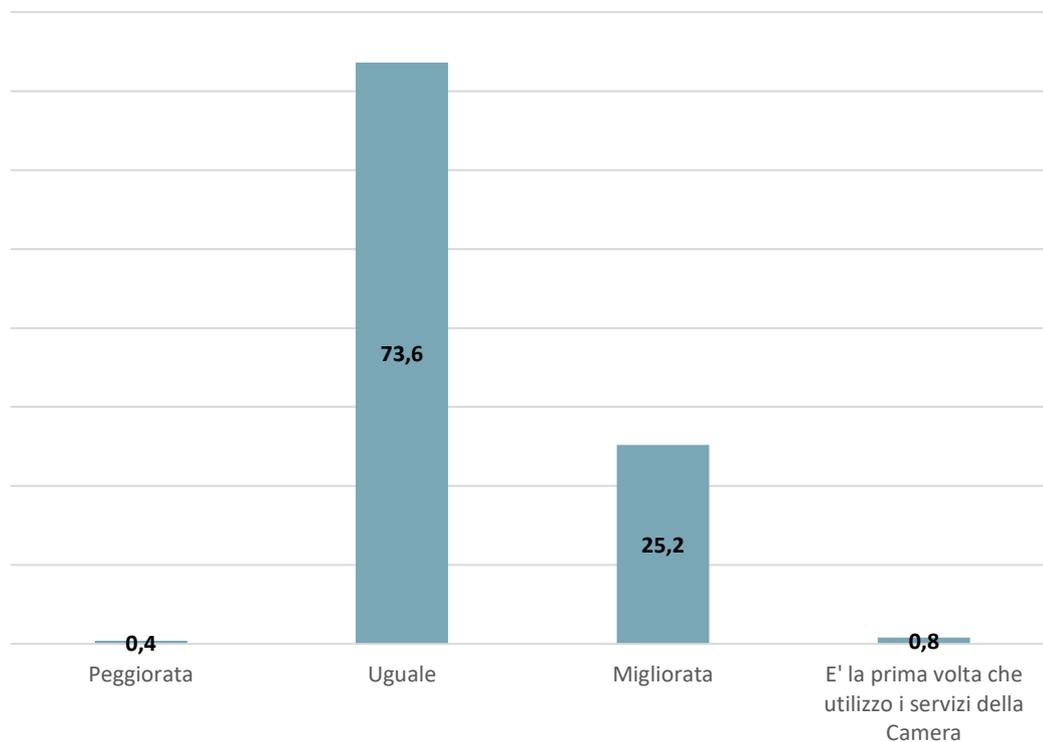
- ✓ IDP – indice di periodo
- ✓ IDR – Indice di riutilizzo
- ✓ CPS – Camera Promoter Score



KPI DI QUALITÀ PERCEPITA

IDP – Indice di Periodo

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



INDICE DI PERIODO*

24,8%

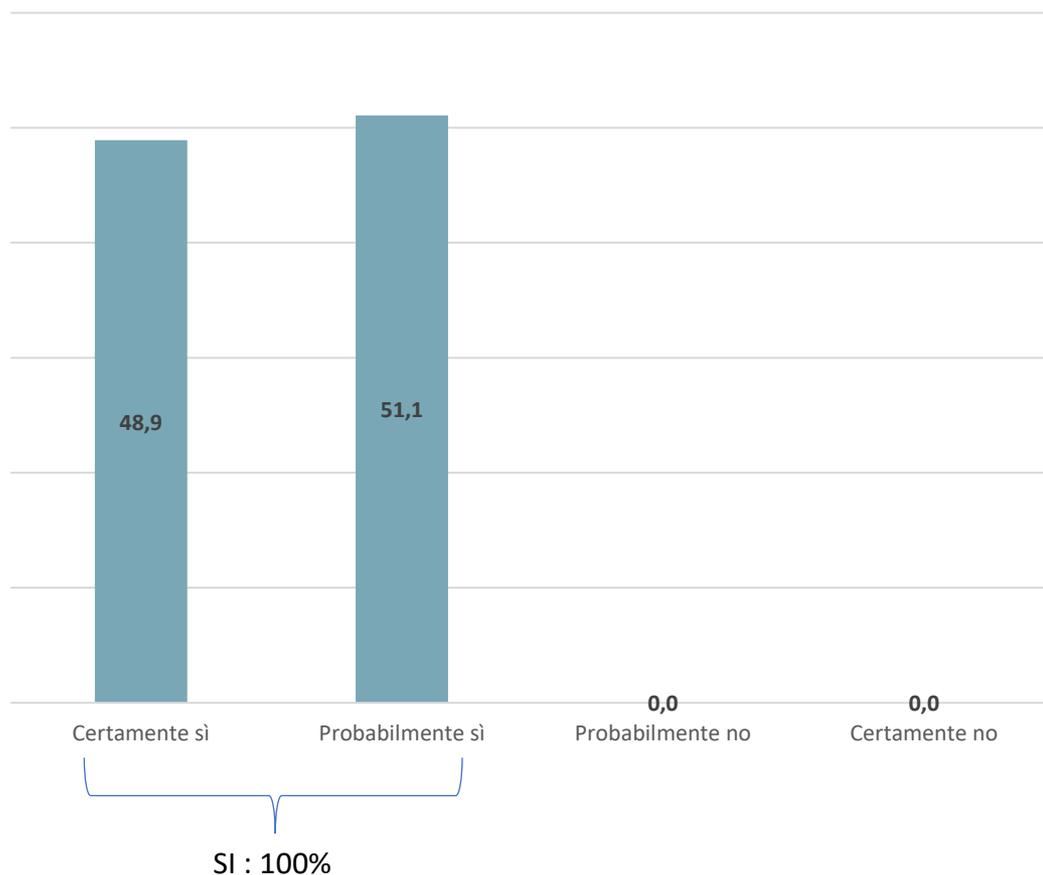
*Calcolato come differenza tra la percentuale di chi rileva un miglioramento del servizio e di chi, viceversa, un peggioramento



KPI DI QUALITÀ PERCEPITA

IDR – Indice di Riutilizzo

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



INDICE DI RIUTILIZZO*

0,0%

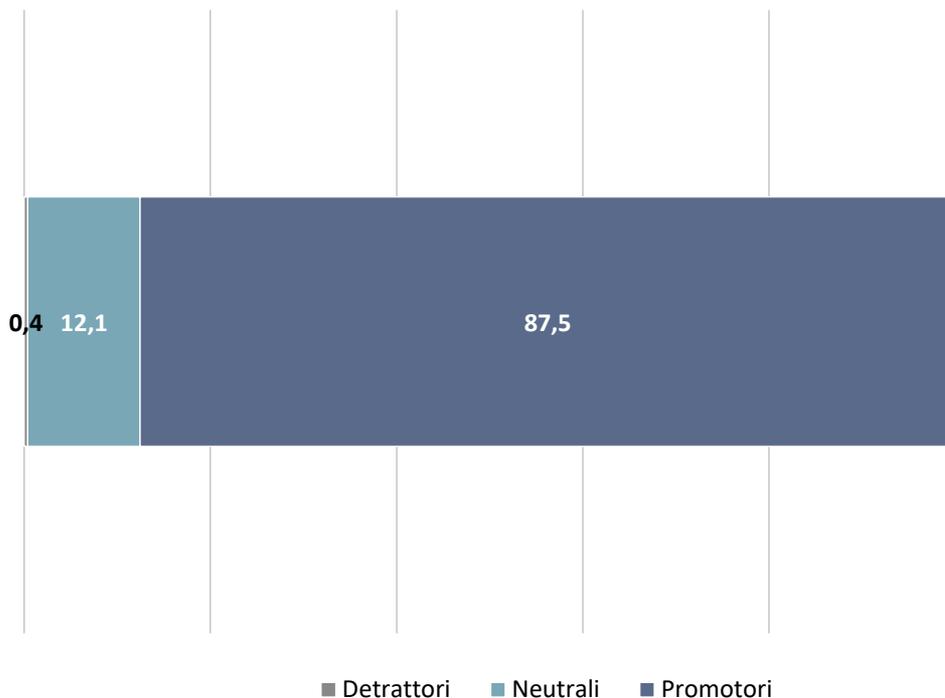
*Corrisponde alla percentuale di imprese che, se non obbligate per legge, si dicono certe di non utilizzare i servizi delle CCAA in futuro



KPI DI QUALITÀ PERCEPITA

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?



CPS*

87,1%

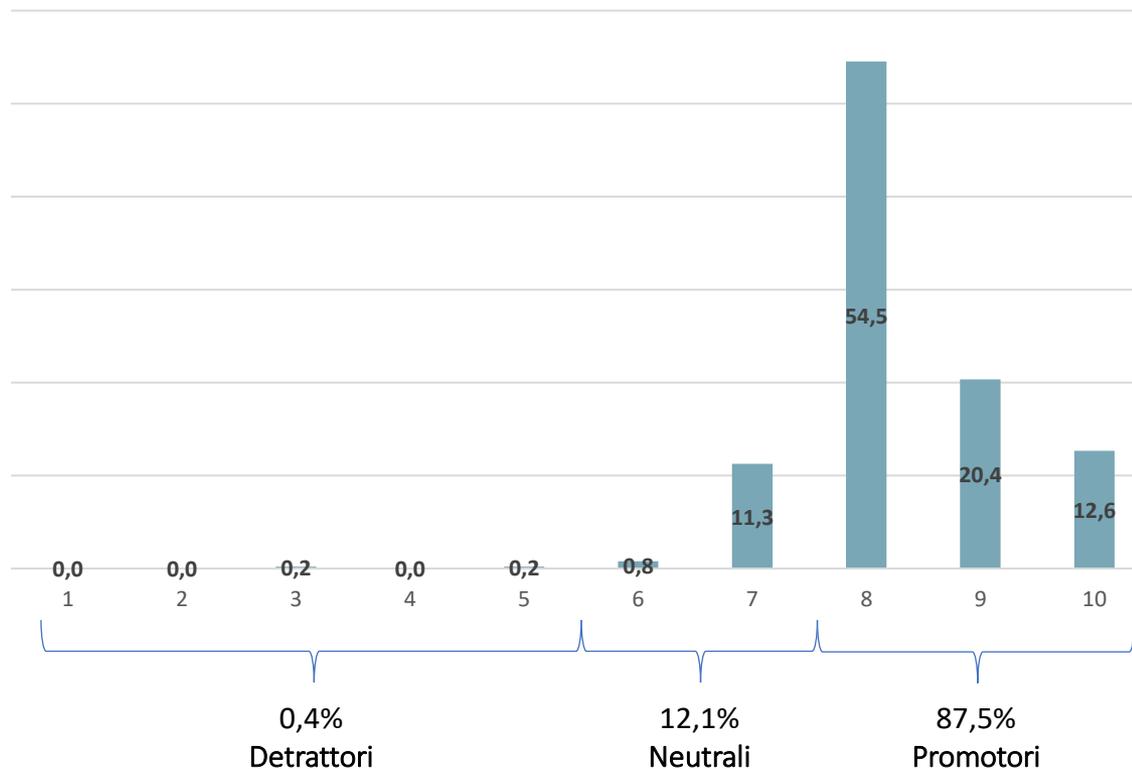
*Corrisponde alla differenza tra le imprese che consiglierebbero la CCIAA («promotori») e le imprese che invece non la consiglierebbero («detrattori»)



KPI DI QUALITÀ PERCEPITA

CPS – Camera Promoter Score

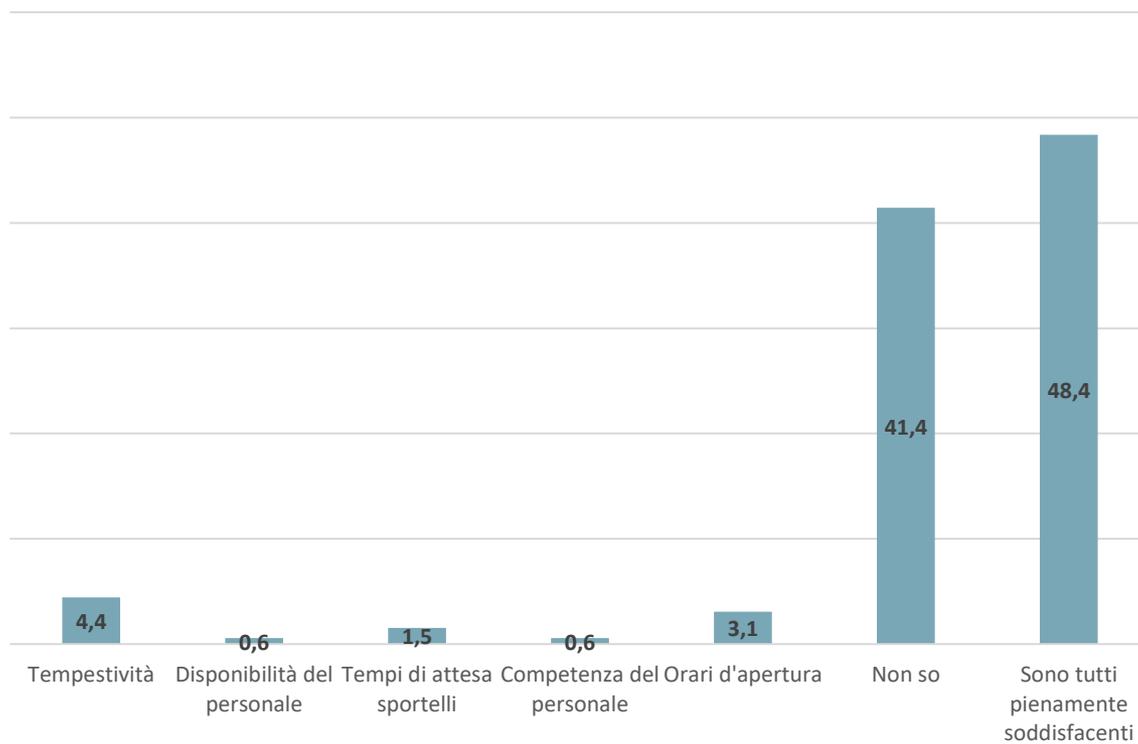
Quanto è probabile che lei consigli a amici e colleghi di rivolgersi alla Camera di commercio come Ente in grado di rispondere alle loro esigenze, laddove non vi siano obblighi di legge?





KPI DI QUALITÀ PERCEPITA

Aspetti da migliorare





KPI DI QUALITÀ PERCEPITA

Considerazioni

IDP – Indice di Periodo

Il 73,6% delle imprese intervistate affermano che la qualità del servizio erogata sia rimasta “uguale”, mentre il 25,2% ritiene sia “migliorata”. In percentuali nettamente inferiori troviamo un 0,4% di imprese che affermano sia “peggiorato” ed un 0,8% che utilizza “per la prima volta” i servizi della Camera. L’indice di periodo registrato in questo 2023 è pari al 24,8%, un risultato positivo che, tuttavia, riceve un punteggio minore rispetto al 2022 (-11,6%).

IDR – Indice di Riutilizzo

Il 100% delle imprese intervistate farebbero nuovamente ricorso ai servizi offerti e parteciperebbe alle iniziative della Camera di Commercio: di questi, il 51,1% afferma che è “probabile” mentre il 48,9% ne è “certa”. Pertanto, l’Indice di Riutilizzo segna un ottimo 0,0%, un punteggio migliorato rispetto al 2022 dove si segnava un 2,1%.

CPS – Camera Promoter Score

La probabilità che gli intervistati consiglino ad amici e colleghi di rivolgersi alla CCIAA come soggetto in grado di rispondere alle loro esigenze è molto alta: l’87,5% delle imprese intervistate sono “promotori”, il 12,1% sono “neutrali” ed uno strettissimo 0,4% “detrattori”. Il Camera Promoter Score, di conseguenza, segna in questo 2023 un solido 87,1%, un risultato eccezionale.

L’89,8% delle imprese intervistate affermano che i servizi sono pienamente soddisfacenti o, alternativamente, non saprebbero indicare un aspetto in particolare da dover migliorare.

STRATEGICA

dritti all'obiettivo ●

Strategica SRLS

Amministratore unico-David Buccini

Sede Legale

Via Borgo Forno, 31 (66010) Miglianico (CH)

CF: 02739110696- P.IVA: 02739110696

Area Commerciale

Massimiliano Scioli

Area Tecnica

Eduardo Sulpizio

Team Leader

Eugenio Di Cesare

www.strategicaweb.com