

Customer Satisfaction



CAMERA DI COMMERCIO
FROSINONE LATINA

Report dei risultati annualità 2022

Marzo 2023

CONTATTO E INTERAZIONE CON LA CCIAA

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

CONOSCENZA, UTILIZZO E VALUTAZIONE DEI SERVIZI EROGATI

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

INTERAZIONE CON IL PERSONALE DELLA CCIAA

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

SERVIZI ON-LINE OFFERTI DALLE CCIAA

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

KPI DI QUALITÀ PERCEPITA

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

PROFILO DEGLI INTERVISTATI E METODOLOGIA

Contatto e interazione con la CCIAA di riferimento

Principali evidenze

Rapporti con la CCIAA «solo all'occorrenza»

Il 61% delle imprese di Frosinone-Latina ha avuto nell'ultimo anno rapporti sporadici con la CCIAA di riferimento limitandosi a contattarla solo «all'occorrenza». Solo una minoranza di imprese (8,5%) ha dichiarato di aver avuto un rapporto continuo con la propria CCIAA (più di un contatto al mese). Mentre il 31,0% delle imprese non ha avuto affatto rapporti diretti con la CCIAA di riferimento durante l'ultimo anno.

Le ragioni del *non* utilizzo dei servizi della CCIAA

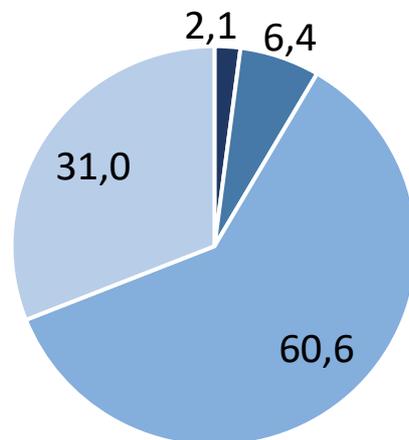
Le ragioni per cui *non* ci si è rivolti alla CCIAA riguardano principalmente l'aver utilizzato professionisti, consulenti o associazioni di categoria (52,8%), il semplice fatto di *non aver avuto bisogno dei servizi offerti* dalla CCIAA (30,5%), e l'impiego di società di servizi 16,7%.

Oltre Sei imprese su dieci si sono rapportate «a distanza» con la CCIAA

Nonostante la fine del periodo pandemico in senso stretto e la completa riapertura di tutte le attività, il 61,4% delle imprese di Frosinone-Latina nell'ultimo anno ha comunque utilizzato canali *da remoto* per rapportarsi con la CCIAA. Mentre il rimanente 38,6% di imprese ha preferito comunque recarsi di persona presso gli uffici 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? (%)



Base: Totale campione (602)

- Almeno una volta a settimana
- Una volta al mese
- Solo quando è servito, non è stato un rapporto costante
- Non ho avuto rapporti con la Camera nell'ultimo anno

Come mai non avete rapporti nell'ultimo anno? (%)

Perché abbiamo utilizzato una società di servizi

16,7

Perché abbiamo utilizzato professionisti o consulenti o associazione categoria

52,8

Perché non ne abbiamo avuto bisogno

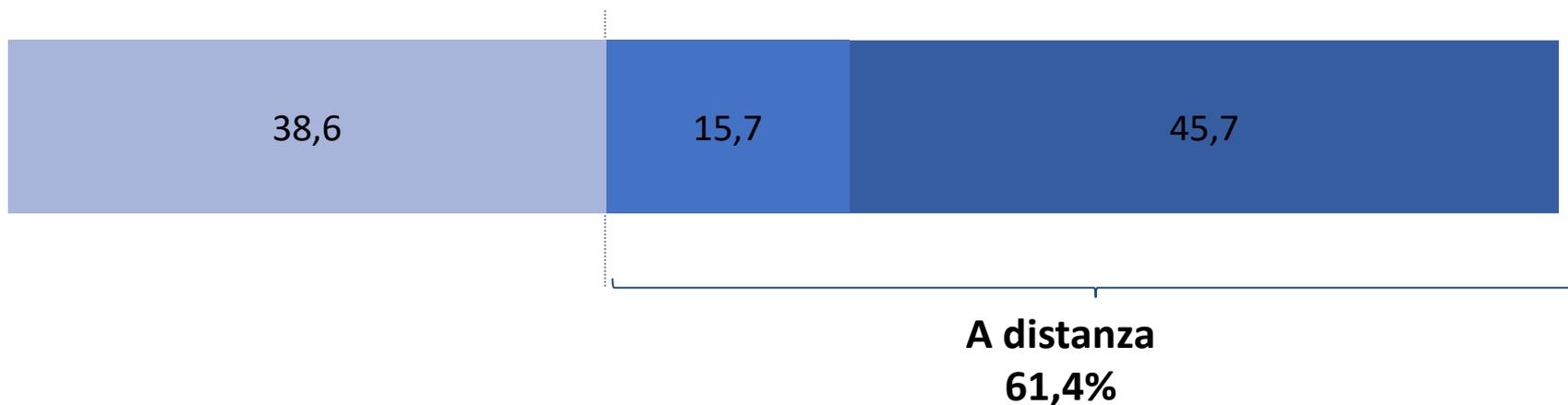
30,5

Base: Intervistati che non hanno avuto rapporti con la CCIAA (222)

Modalità di contatto

Con quale modalità ha avuto rapporti con la Camera di commercio nell'ultimo anno? (%)

- Prevalentemente a distanza attraverso e-mail e sito della Camera di Commercio
- Prevalentemente a distanzan attraverso il telefono/ Call-Center
- Prevalentemente di persona, direttamente presso gli uffici della Camera di Commercio



Base: Intervistati che hanno avuto rapporti con la CCIAA (380)

Conoscenza, utilizzo e valutazione dei servizi erogati

La conoscenza e l'utilizzo dei servizi

I servizi maggiormente conosciuti dalle imprese di Frosinone-Latina sono: il *registro delle imprese e servizio qualifiche professionali* (82,2%), i *Servizi a supporto del pagamento del diritto annuo* (74,7%) e il *rilascio delle carte tachigrafiche* (54,8%).

I *Servizi a supporto del pagamento del diritto annuo* e il *rilascio delle carte tachigrafiche* sono anche i servizi di gran lunga più utilizzati, attestandosi rispettivamente al 41,7% e 37,5% di utilizzo.

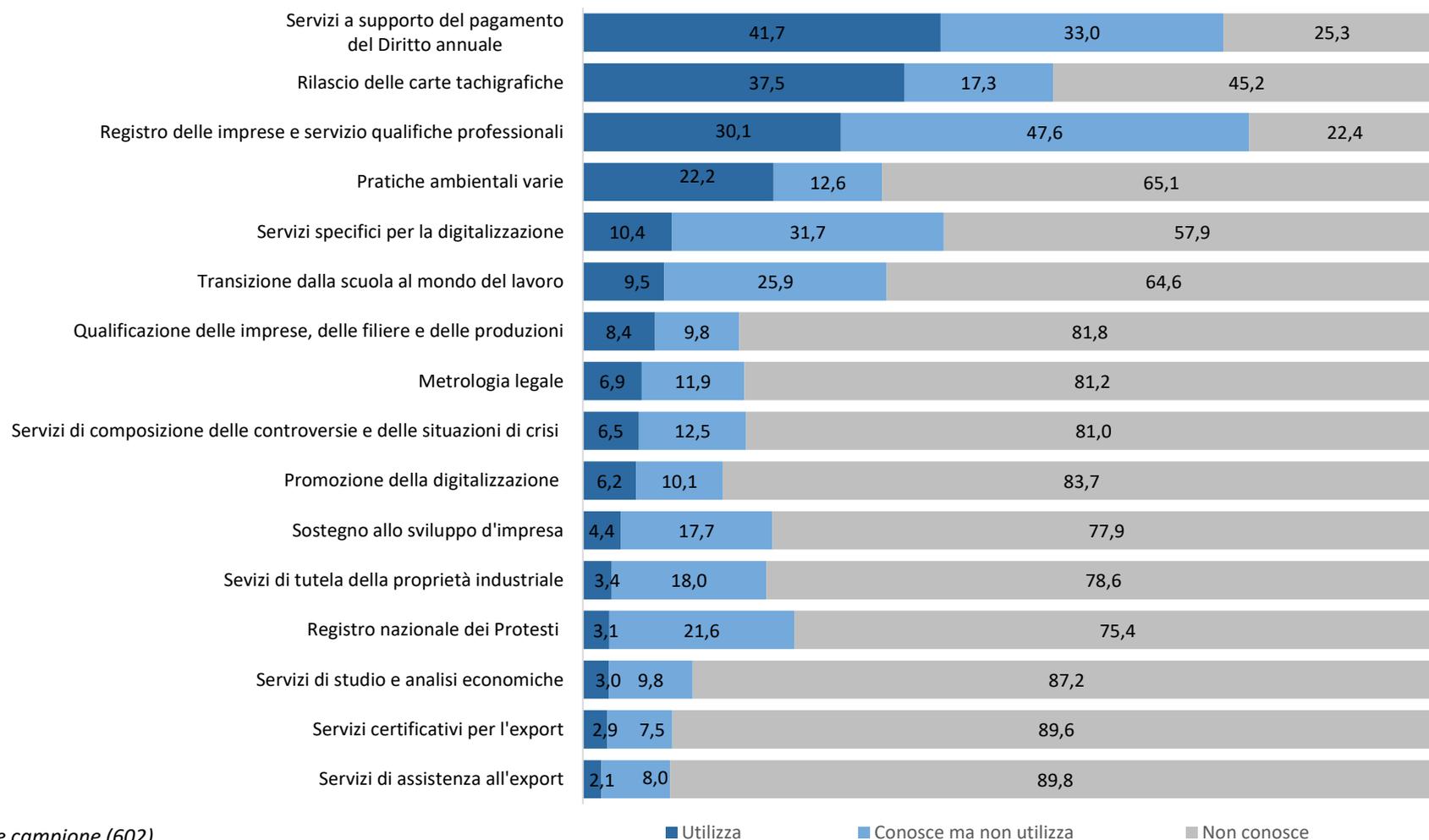
Il livello di soddisfazione dei servizi

Complessivamente il 91,5% delle imprese di Frosinone-Latina si dichiara soddisfatto dei servizi erogati dalla Camera di commercio di riferimento, con un voto medio pari a 3,2.

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

Le leggerò diversi servizi offerti dalle Camera di commercio, per ognuno mi dirà se lo CONOSCE? Lo ha UTILIZZATO nell'ultimo anno? (%)



Base: Totale campione (602)

Conoscenza dei servizi: ranking



CAMERA DI COMMERCIO
FROSINONE LATINA

Rank	Servizio	
1°	Registro delle imprese e servizio qualifiche professionali	77,6
2°	Servizi a supporto del pagamento del Diritto annuale	74,7
3°	Rilascio delle carte tachigrafiche	54,8
4°	Servizi specifici per la digitalizzazione	42,1
5°	Transizione dalla scuola al mondo del lavoro	35,4
6°	Pratiche ambientali varie	34,9
7°	Registro nazionale dei Protesti	24,6
8°	Sostegno allo sviluppo d'impresa	22,1
9°	Sevizi di tutela della proprietà industriale	21,4
10°	Servizi di composizione delle controversie e delle situazioni di crisi	19,0
11°	Metrologia legale	18,8
12°	Qualificazione delle imprese, delle filiere e delle produzioni	18,2
13°	Promozione della digitalizzazione	16,3
14°	Servizi di studio e analisi economiche	12,8
15°	Servizi certificativi per l'export	10,4
16°	Servizi di assistenza all'export	10,2

CONOSCENZA

Valori %

Le leggerò diversi servizi offerti dalle Camera di commercio, per ognuno mi dirà se lo CONOSCE?

Base: Totale campione (602)

Utilizzo dei servizi: ranking



CAMERA DI COMMERCIO
FROSINONE LATINA

UTILIZZO

Valori %

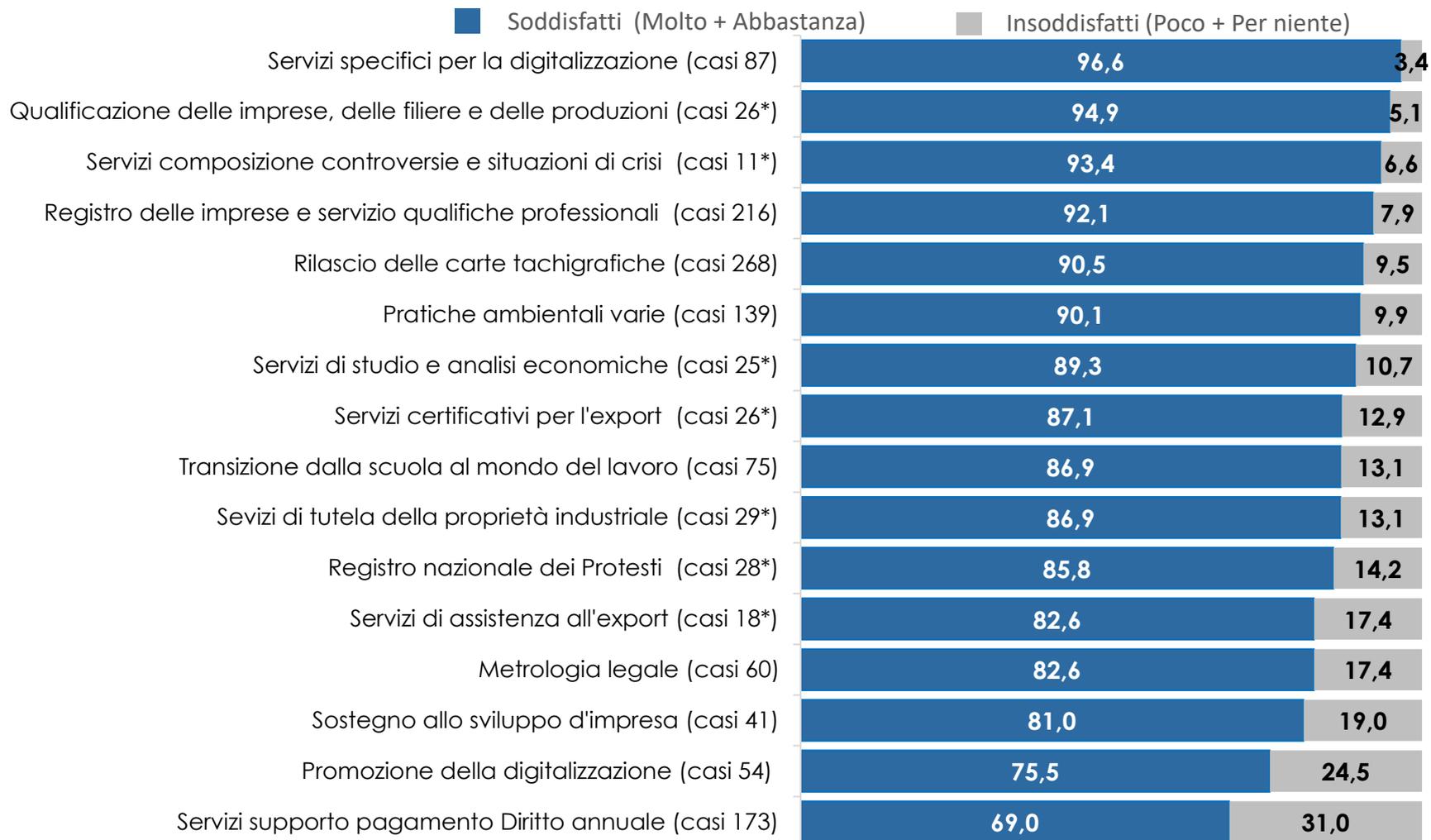
Le leggerò diversi servizi offerti dalle Camera di commercio, per ognuno mi dirà se lo ha UTILIZZATO nell'ultimo anno?

Rank	Servizio	
1°	Servizi a supporto del pagamento del Diritto annuale	41,7
2°	Rilascio delle carte tachigrafiche	37,5
3°	Registro delle imprese e servizio qualifiche professionali	30,1
4°	Pratiche ambientali varie	22,2
5°	Servizi specifici per la digitalizzazione	10,4
6°	Transizione dalla scuola al mondo del lavoro	9,5
7°	Qualificazione delle imprese, delle filiere e delle produzioni	8,4
8°	Metrologia legale	6,9
9°	Servizi di composizione delle controversie e delle situazioni di crisi	6,5
10°	Promozione della digitalizzazione	6,2
11°	Sostegno allo sviluppo d'impresa	4,4
12°	Sevizi di tutela della proprietà industriale	3,4
13°	Registro nazionale dei Protesti	3,1
14°	Servizi di studio e analisi economiche	3,0
15°	Servizi certificativi per l'export	2,9
16°	Servizi di assistenza all'export	2,1

Base: Totale campione (602)

Valutazione dei servizi utilizzati

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

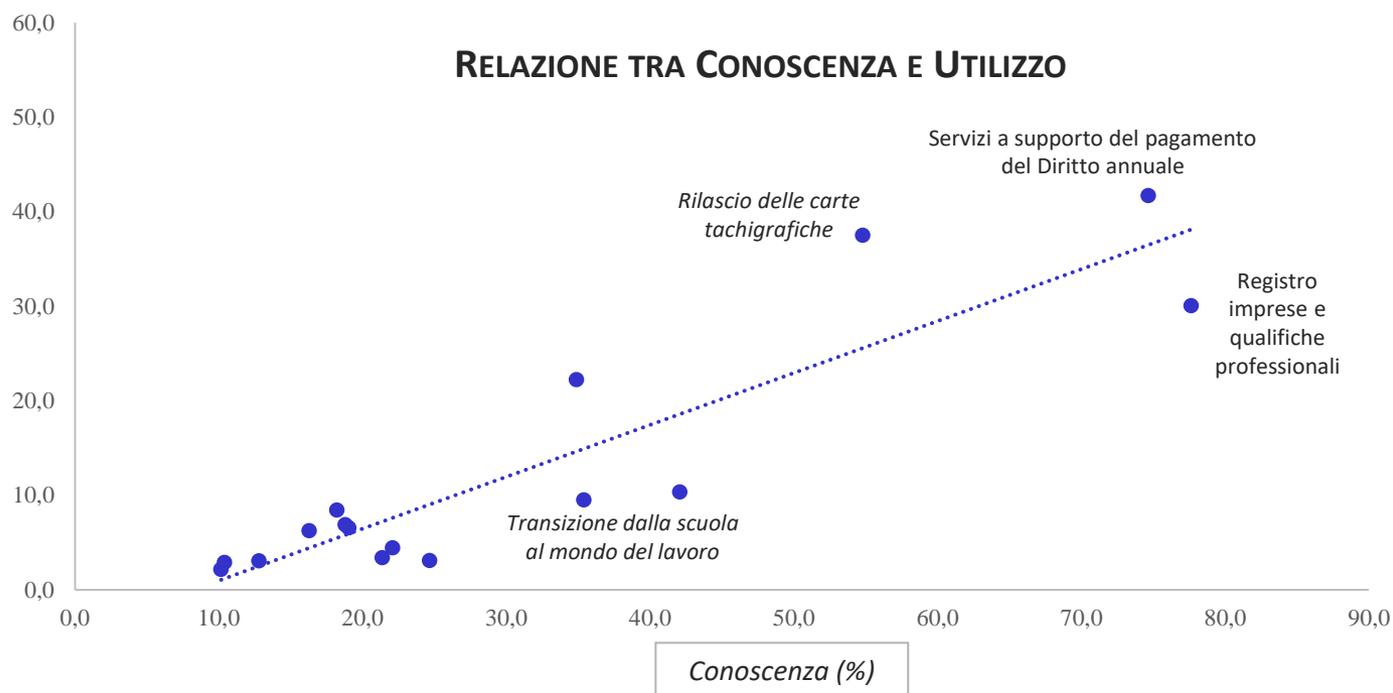


*Base campione troppo bassa per poter considerare statisticamente significativi i risultati.

Base: intervistati che hanno utilizzato il servizio

Relazione tra *conoscenza* e *utilizzo* dei servizi

Il rapporto tra conoscenza e utilizzo risulta altamente correlato ($p: 0,82$). Le poche eccezioni sono rappresentate dal *Rilascio delle carte tachigrafiche*, più utilizzato di quanto la sua conoscenza non lasciasse prevedere. I servizi di gran lunga più conosciuti e anche più utilizzati sono i *Servizi a supporto del pagamento del Diritto annuale*.



NOTA DI LETTURA: I servizi che si trovano sopra la linea di tendenza sono più utilizzati di quanto il loro livello di conoscenza lasci prevedere. Al contrario, i servizi sotto la linea di tendenza, hanno un utilizzo relativamente basso rispetto a quanto sono conosciuti. Ad es. i Servizi certificativi per l'export sono più utilizzati di quanto la loro conoscenza lascerebbe prevedere, al contrario della Promozione della digitalizzazione che infatti si trova al di sotto della linea di tendenza.

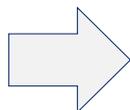
Dettaglio conoscenza, utilizzo e valutazione dei servizi

Registro delle imprese e servizio qualifiche professionali

CONOSCENZA

Base: Totale campione (602)

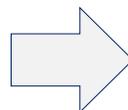
77,6%



UTILIZZO

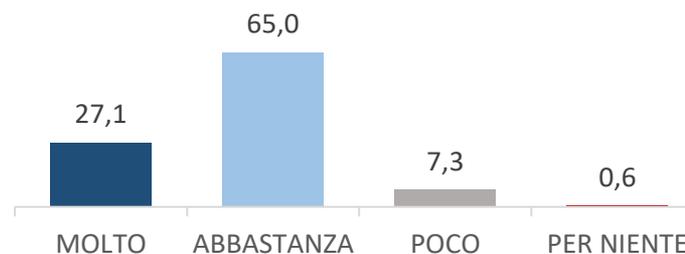
Base: Totale campione (575)

30,1%



SODDISFAZIONE

Base: imprese che utilizzano il servizio (216)



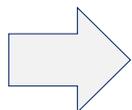
Dettaglio conoscenza, utilizzo e valutazione dei servizi

Servizi a supporto del pagamento del Diritto Annuale

CONOSCENZA

Base: Totale campione (602)

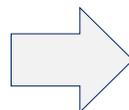
74,7%



UTILIZZO

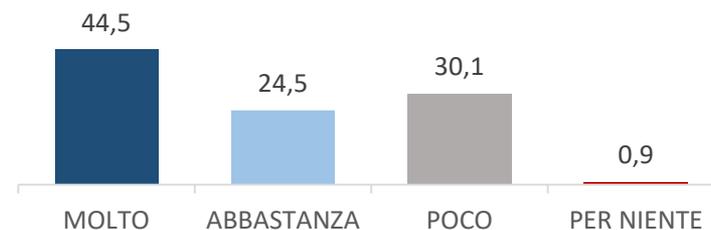
Base: Totale campione (459)

41,7%



SODDISFAZIONE

Base: imprese che utilizzano il servizio (173)



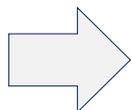
Dettaglio conoscenza, utilizzo e valutazione dei servizi

Rilascio delle carte tachigrafiche

CONOSCENZA

Base: Totale campione (602)

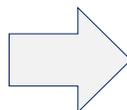
54,8%



UTILIZZO

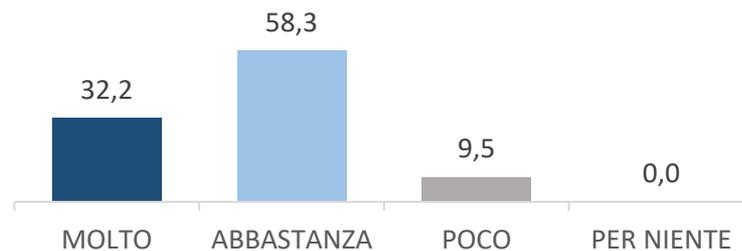
Base: Totale campione (415)

37,5%



SODDISFAZIONE

Base: imprese che utilizzano il servizio (268)



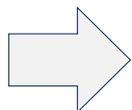
Dettaglio conoscenza, utilizzo e valutazione dei servizi

Servizi specifici per la digitalizzazione

CONOSCENZA

Base: Totale campione (602)

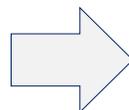
42,1%



UTILIZZO

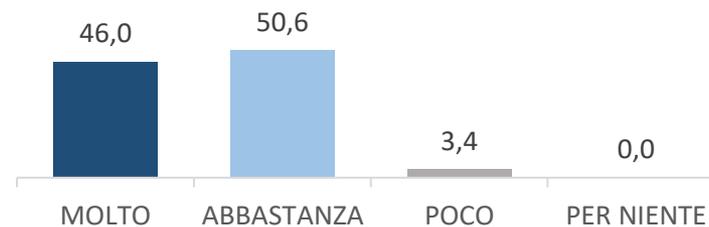
Base: Totale campione (304)

10,4%



SODDISFAZIONE

Base: imprese che utilizzano il servizio (87)

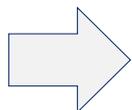


Transizione dalla scuola al mondo del lavoro

CONOSCENZA

Base: Totale campione (602)

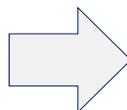
35,4%



UTILIZZO

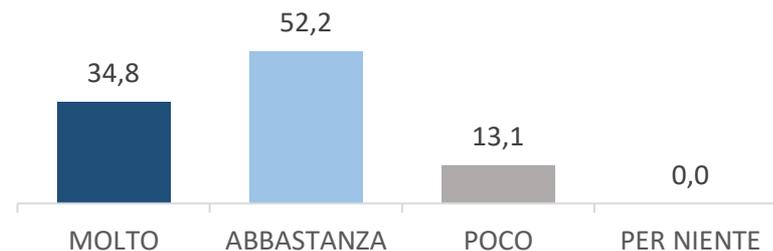
Base: Totale campione (312)

9,5%



SODDISFAZIONE

Base: imprese che utilizzano il servizio (75)



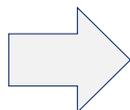
**Base campione troppo bassa per poter considerare statisticamente significativi i risultati.*

Pratiche ambientali varie

CONOSCENZA

Base: Totale campione (602)

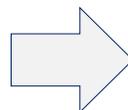
34,9%



UTILIZZO

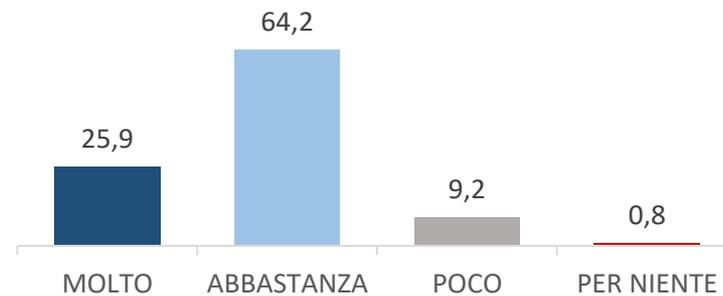
Base: Totale campione (250)

22,2%



SODDISFAZIONE

Base: imprese che utilizzano il servizio (139)

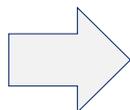


Registro nazionale dei Protesti

CONOSCENZA

Base: Totale campione (602)

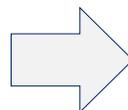
24,6%



UTILIZZO

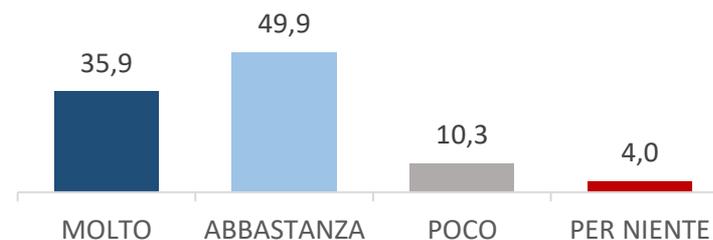
Base: Totale campione (223)

3,1%



SODDISFAZIONE

Base: imprese che utilizzano il servizio (28*)



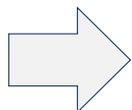
*Base campione troppo bassa per poter considerare statisticamente significativi i risultati.

Sostegno allo sviluppo d'impresa

CONOSCENZA

Base: Totale campione (602)

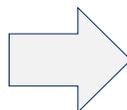
22,1%



UTILIZZO

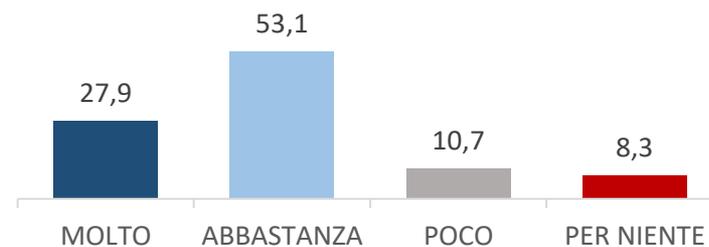
Base: Totale campione (197)

4,4%



SODDISFAZIONE

Base: imprese che utilizzano il servizio (41)

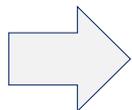


Servizi di tutela della proprietà industriale

CONOSCENZA

Base: Totale campione (602)

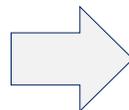
21,4%



UTILIZZO

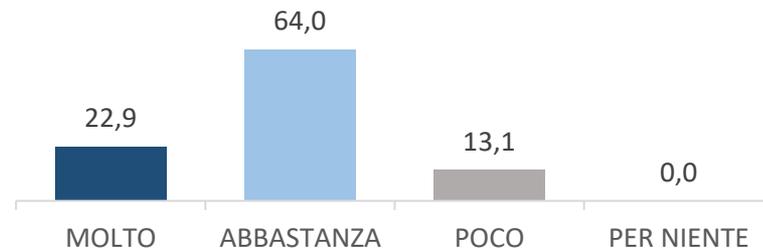
Base: Totale campione (180)

3,4%



SODDISFAZIONE

Base: imprese che utilizzano il servizio (29*)



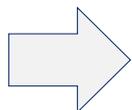
**Base campione troppo bassa per poter considerare statisticamente significativi i risultati.*

Servizi di composizione delle controversie e delle situazioni di crisi

CONOSCENZA

Base: Totale campione (602)

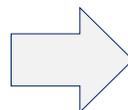
19,0%



UTILIZZO

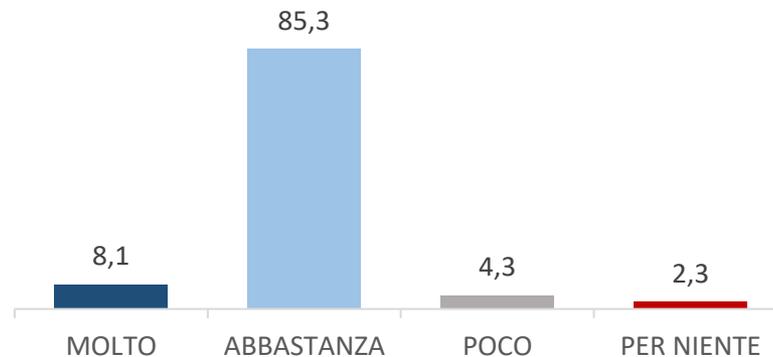
Base: Totale campione (120)

6,5%



SODDISFAZIONE

Base: imprese che utilizzano il servizio (11*)



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

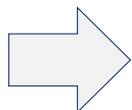
Dettaglio conoscenza, utilizzo e valutazione dei servizi

Metrologia legale

CONOSCENZA

Base: Totale campione (602)

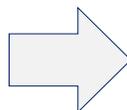
18,8%



UTILIZZO

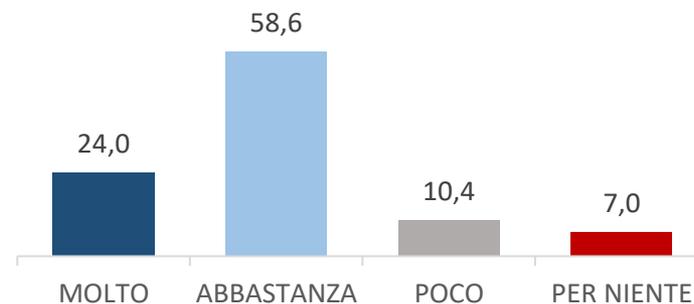
Base: Totale campione (154)

6,9%



SODDISFAZIONE

Base: imprese che utilizzano il servizio (60)



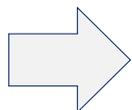
Dettaglio conoscenza, utilizzo e valutazione dei servizi

Qualificazione delle imprese, delle filiere, e delle produzioni

CONOSCENZA

Base: Totale campione (602)

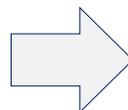
18,2%



UTILIZZO

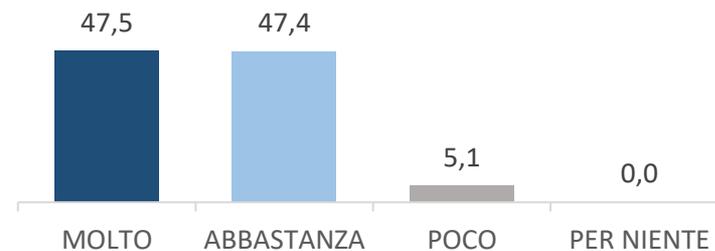
Base: Totale campione (107)

8,4%



SODDISFAZIONE

Base: imprese che utilizzano il servizio (26*)



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

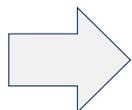
Dettaglio conoscenza, utilizzo e valutazione dei servizi

Promozione della digitalizzazione

CONOSCENZA

Base: Totale campione (602)

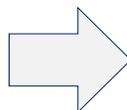
16,3%



UTILIZZO

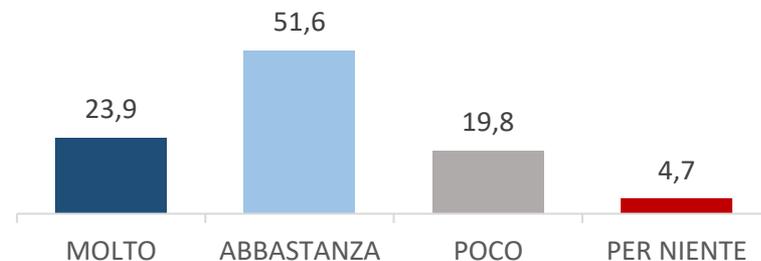
Base: Totale campione (142)

6,2%



SODDISFAZIONE

Base: imprese che utilizzano il servizio (54)

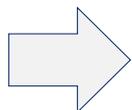


Servizi di studio e analisi economiche

CONOSCENZA

Base: Totale campione (602)

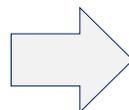
12,8%



UTILIZZO

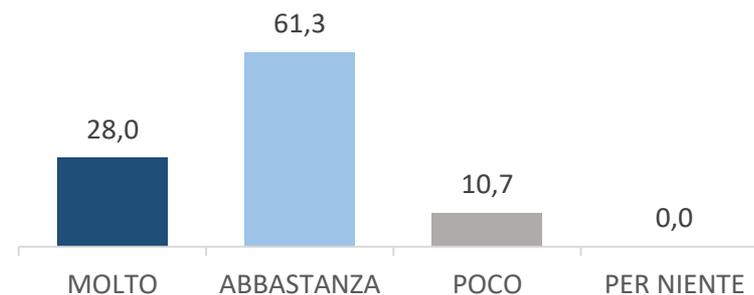
Base: Totale campione (106)

3,0%



SODDISFAZIONE

Base: imprese che utilizzano il servizio (25*)



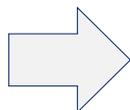
**Base campione troppo bassa per poter considerare statisticamente significativi i risultati.*

Servizi certificativi per l'export

CONOSCENZA

Base: Totale campione (602)

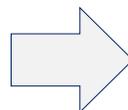
10,4%



UTILIZZO

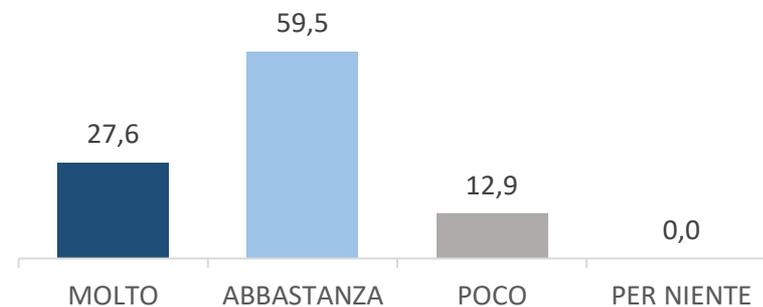
Base: Totale campione (89)

2,9%



SODDISFAZIONE

Base: imprese che utilizzano il servizio (26*)



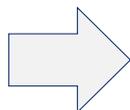
**Base campione troppo bassa per poter considerare statisticamente significativi i risultati.*

Servizi di assistenza per l'export

CONOSCENZA

Base: Totale campione (602)

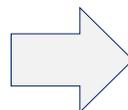
10,2%



UTILIZZO

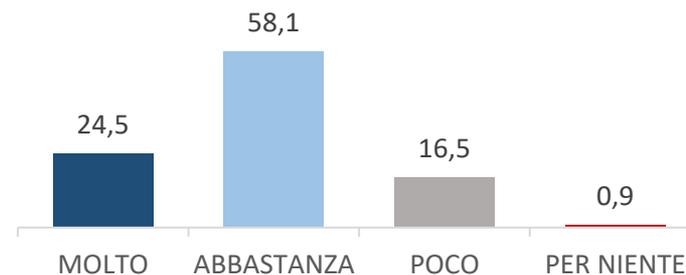
Base: Totale campione (81)

2,1%



SODDISFAZIONE

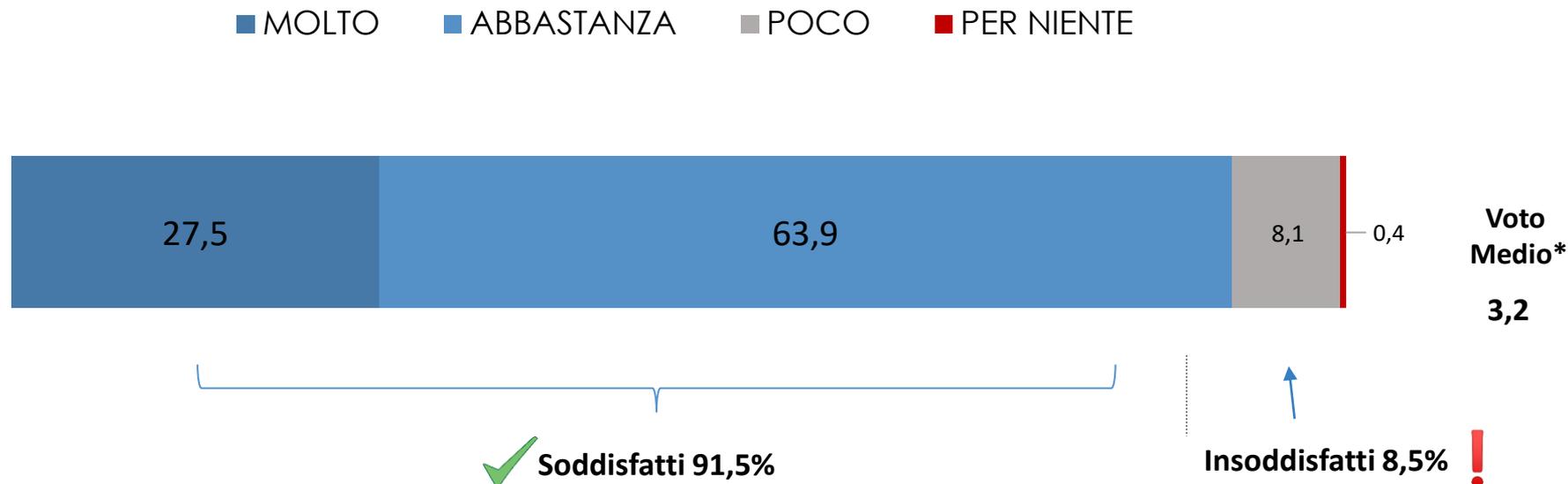
Base: imprese che utilizzano il servizio (18*)



*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 (354)

* 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 44,6% la reputa «Buona», il 30,6% «Discreta» e il 23,6% «sufficiente» solo l'1,2% «insufficiente».

Tra gli aspetti di relazione con il personale, la *Cortesìa e rispetto verso l'utente* è quella che raccoglie i risultati più lusinghieri, con il 55,7% di utenti che la reputano «Buona».

*NOTA METODOLOGICA

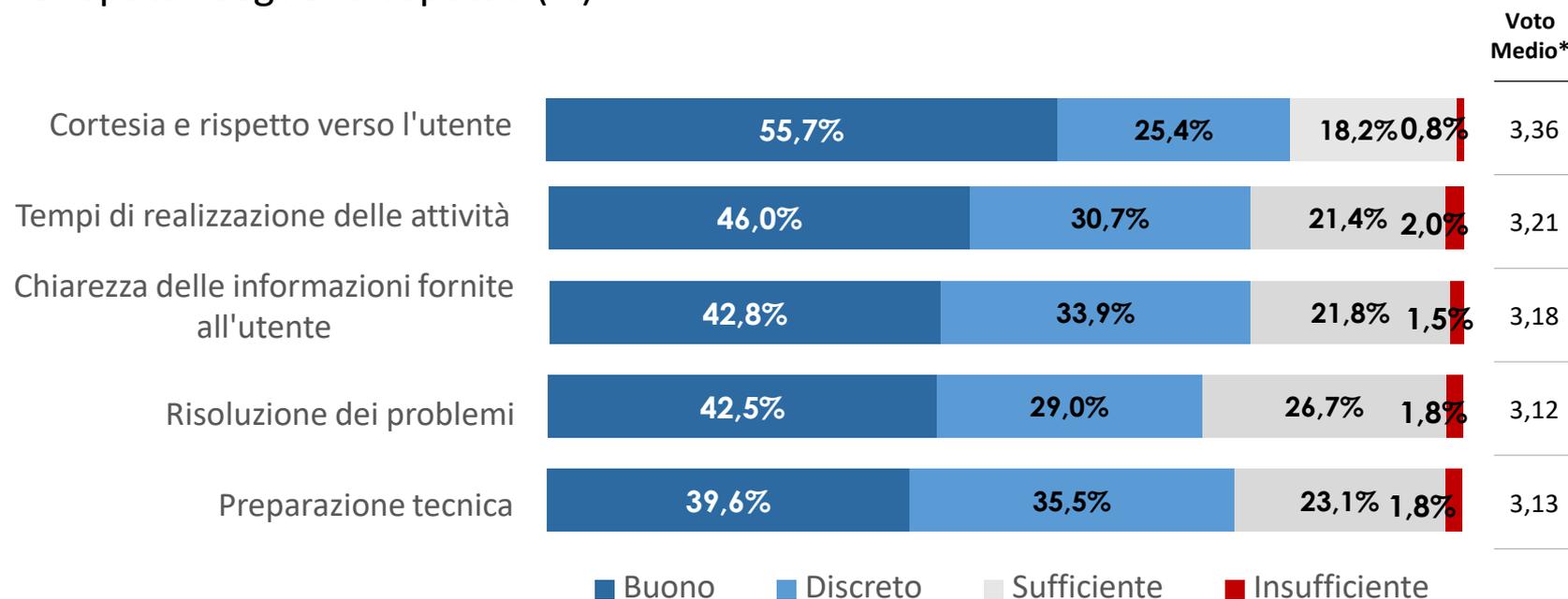
Il perimetro di questo specifico ambito di indagine è stato circoscritto alle sole imprese che:

-  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? (%)



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



* 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=186

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 *Rinnovo firma digitale* (conoscenza: 52,2%; utilizzo: 22,7%), il *Deposito bilanci* (50,6%; 31,6%) e la *Convenzione Telemaco* (42,6%; 19,4%). I servizi online meno conosciuti e meno utilizzati sono invece: il *SUAP* (conoscenza: 20,1%; utilizzo: 14,5%) e *Cert'ò* (21,3%; 4,7%).

Utilizzo e soddisfazione del sito internet della CCIAA

Il sito internet della CCIAA FR-LT è utilizzato da quasi il 39,2% delle imprese (circa il 42,5% di queste negli ultimi due mesi) ed è ritenuto soddisfacente dalla maggior parte delle aziende.

In particolare, la *Qualità delle informazioni* è ritenuta «molto soddisfacente» dal 17,4% delle imprese e «abbastanza soddisfacente» dal 74,2%. Leggermente più basso il livello della soddisfazione per quanto riguarda la *Reperibilità delle informazioni*, su questo aspetto il 17,1% delle imprese si ritiene «molto soddisfatta» e il 72,0% «abbastanza soddisfatta».

Livelli di soddisfazione simili anche per l'*Aggiornamento delle sezioni* («molto soddisfacente»: 15,0% e «abbastanza soddisfacente»: 75,3%).

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°	Rinnovo firma digitale	52,2%
2°	Deposito bilanci (Bilanci on line)	50,6%
3°	Convenzione Telemaco	42,6%
4°	Adempimenti Pratica semplice	40,9%
5°	Servizi Libri digitali e Vidimazioni virtuali	37,7%
6°	Comunicazione Unica / Starweb /Di.Re	34,7%
7°	Cassetto digitale	33,4%
8°	Firma digitale con rilancio da remoto	32,3%
9°	Cert'ò	21,3%
10°	SUAP – Piattaforma delle Camere di Commercio	20,1%

UTILIZZO

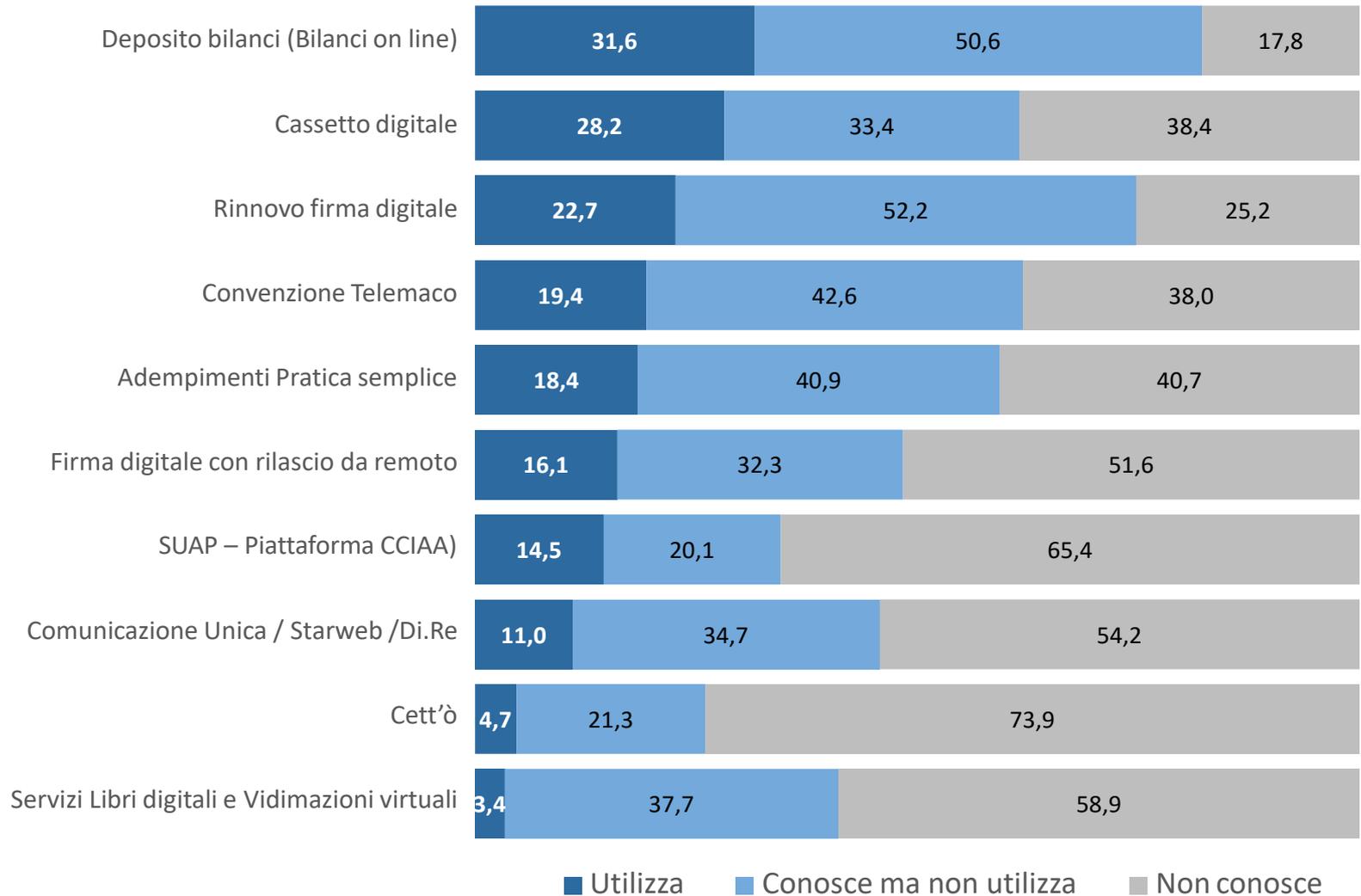
Valori %

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

Rank	Servizio	%
1°	Deposito bilanci (Bilanci on line)	31,6%
2°	Cassetto digitale	28,2%
3°	Rinnovo firma digitale	22,7%
4°	Convenzione Telemaco	19,4%
5°	Adempimenti pratica semplice	18,4%
6°	Firma digitale con rilancio da remoto	16,1%
7°	SUAP – Piattaforma delle Camere di Commercio	14,5%
8°	Comunicazione Unica / Starweb /Di.Re	11,0%
9°	Cert'ò	4,7%
10°	Servizi Libri digitali e Vidimazioni virtuali	3,4%

Base: Totale campione (602)

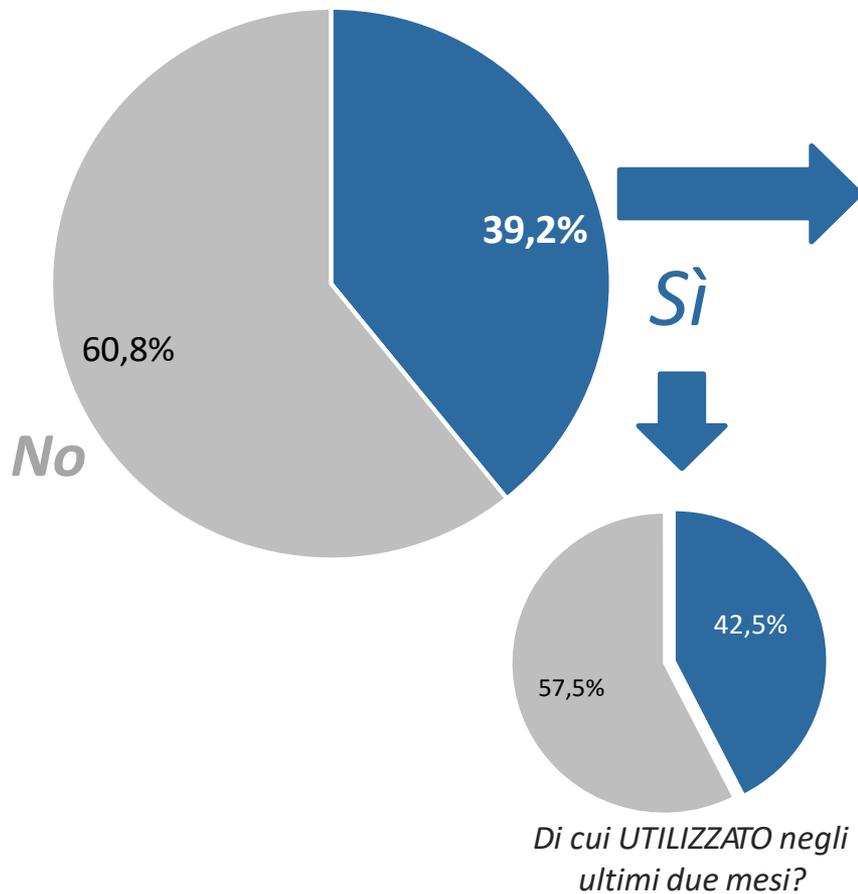
Conoscenza e utilizzo nell'ultimo anno dei servizi on-line: visione d'insieme



Base: Totale campione (602)

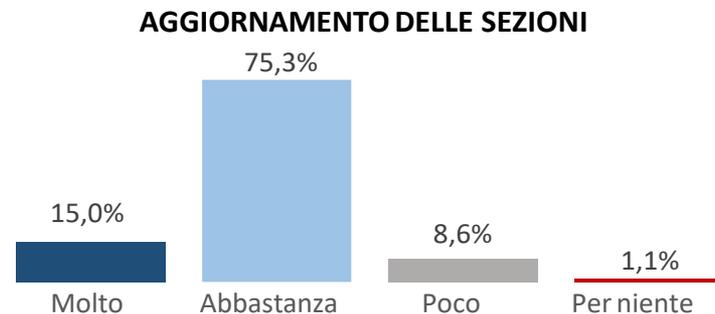
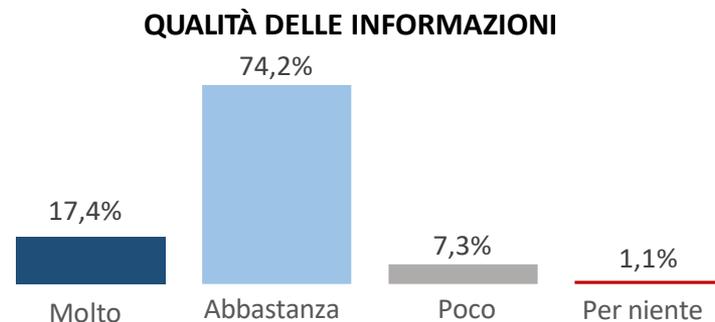
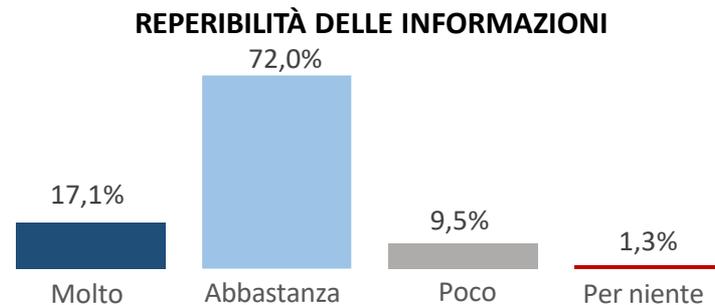
Utilizzo e soddisfazione del sito internet della CCIAA

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



Base: Totale campione (602)

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



Base: Totale campione (231)

Base: Utenti che hanno utilizzato il sito internet (231)

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 alle imprese come è variato rispetto al passato il grado di soddisfazione generale per i servizi erogati dalla CCIAA e, dall'altro, 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 miglioramento

IL 56,8% delle imprese ritiene che la qualità del servizio della CCIAA sia rimasto invariata rispetto al passato, per il 37,3% la qualità è migliorata, solo lo 0,9% degli intervistati la giudica in peggioramento. L'indice di periodo * (IDP) che ne deriva è decisamente positivo: +36,4%.

Oltre otto imprese su dieci si rivolgeranno ancora alla CCIAA

L'83,2% delle imprese di Frosinone e Latina pensa di utilizzare in futuro i servizi offerti dalla Camera di commercio (l'8,8% ne è fermamente convinto). Al contrario, le imprese che sono in dubbio o che sicuramente non lo riutilizzeranno sono il 2,1%.

L'indice di Riutilizzo* (IDR) di FR-LT è comunque estremamente basso, pari al 2,1%, valore inferiore alla soglia di attenzione (3% in base alle linee guida redatte da Unioncamere.

Il Camera Promoter Score è positivo

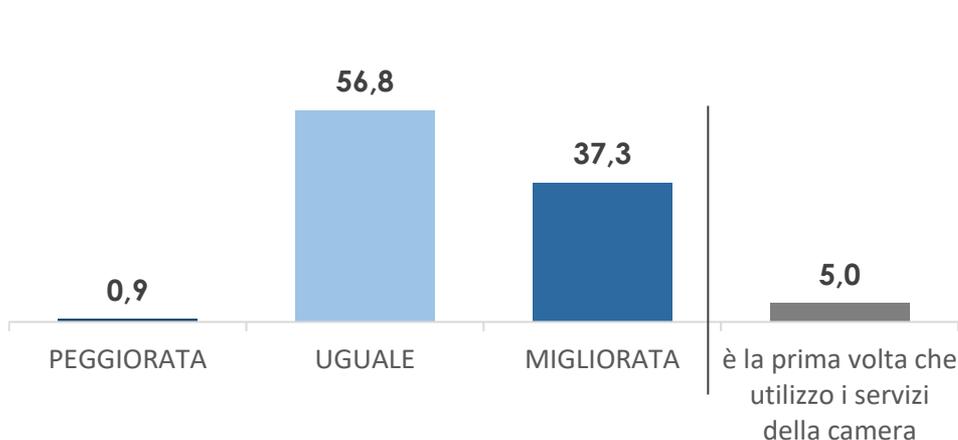
La probabilità che gli intervistati consiglino ad amici e colleghi di rivolgersi alla CCIAA come soggetto in grado di rispondere alle loro esigenze (laddove non vi siano obblighi di legge) è alta, il Camera Promoter Score** è infatti pari a +20,7.

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

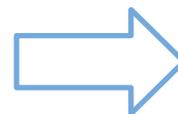
**Calcolato come differenza tra chi esprime un voto compreso tra 8 e 10 e chi esprime un voto compreso tra 0 e 5

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», sovrapazano di 36,4% punti percentuali coloro che invece ravvisano un peggioramento



Indice di Periodo*
+36,4%

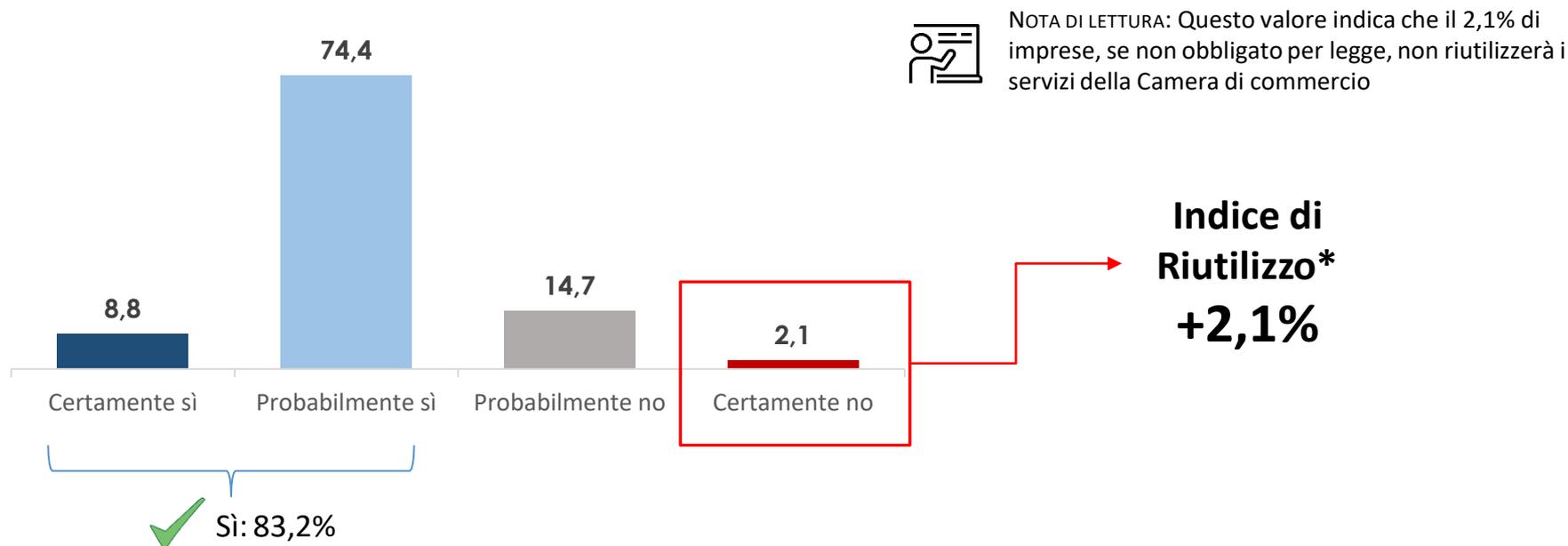
* Calcolato come differenza tra la percentuale di chi rileva un miglioramento del servizio e di chi, viceversa, un peggioramento

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

Base: Imprese che hanno utilizzato almeno un servizio (505)

IDR – Indice di riutilizzo

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



Base: Imprese che hanno utilizzato almeno un servizio (505)

* 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

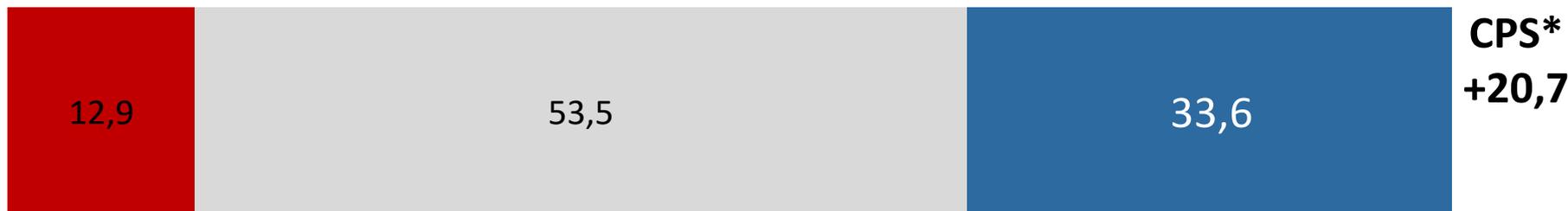
Quanto è probabile che lei consigli a amici e colleghi di rivolgersi alla Camera di commercio come Ente in grado di rispondere alle loro esigenze, laddove non vi siano obblighi di legge?

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

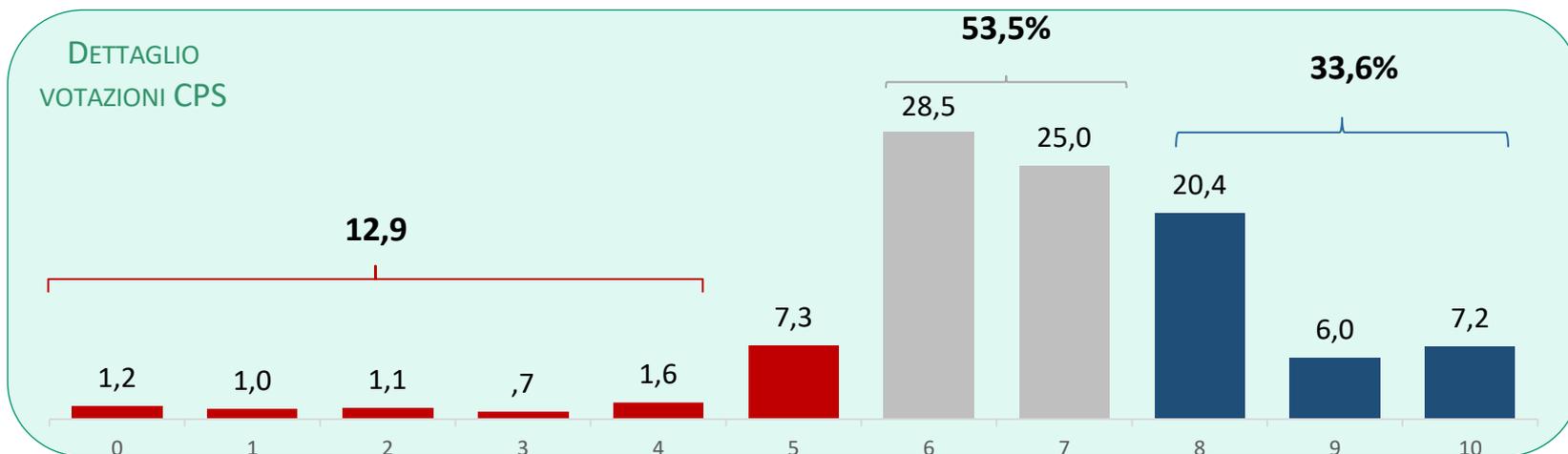
Detrattori (0-5)

Neutrali (6-7)

Promotori (8-10)



DETTAGLIO
VOTAZIONI CPS

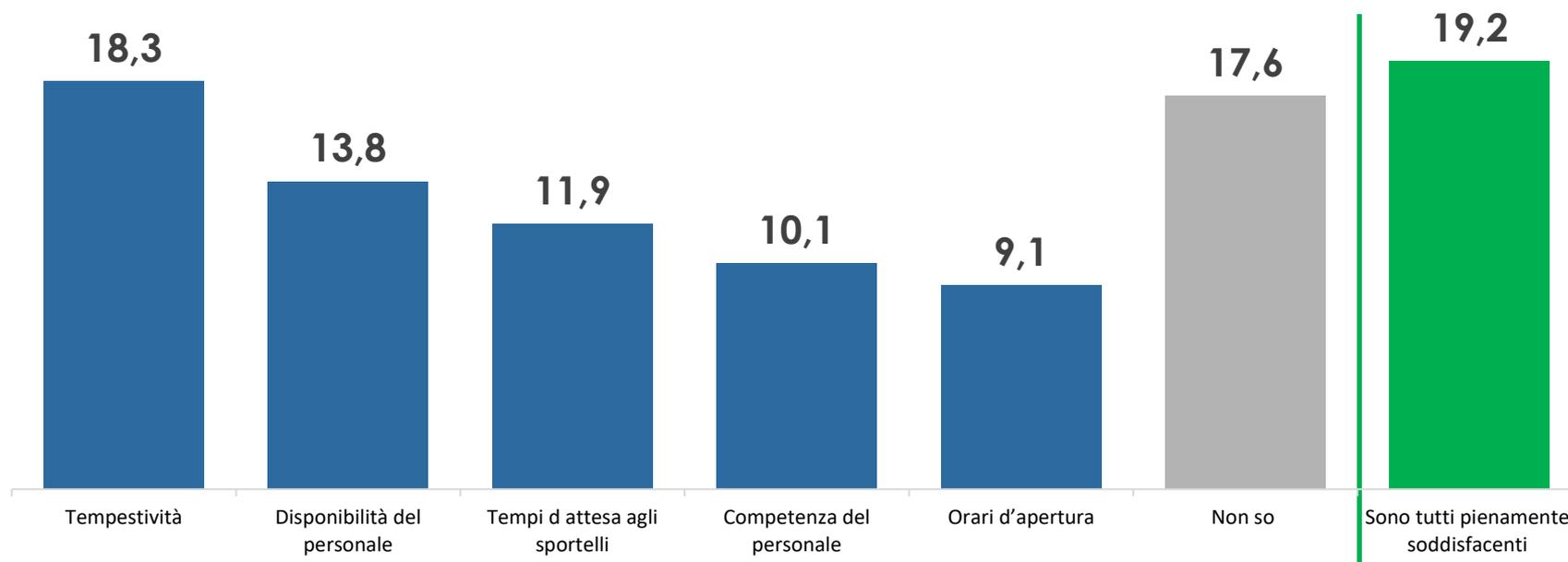


Base:
Totale
campione
(602)

*NOTA DI LETTURA: Il Camera Promoter Score (CPS) indica il tasso di passaparola positivo. Se il 33,6% delle imprese di FR-LT raccomanderebbe la CCIAA e solo il 12,9% non lo farebbe, allora il tasso di passaparola positivo è pari a +20,7. 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.	%	TIPOLOGIA IMPRESA	V.A.	%
Agricoltura	34	5,6%	Impresa artigiana	88	12,4%
Estrazione/Fornitura di energia	7	1,2%	Altre imprese	622	87,6%
Industria e Manifattura	74	12,3%	Totale	602	100,0%
Costruzioni	92	15,3%	CLASSE DI ADDETTI	V.A.	%
Commercio	148	24,6%	Nessun addetto	227	37,7%
Turismo, Ristorazione	37	6,1%	Da 1 a 9 addetti	321	53,3%
Servizi alle imprese o alle persone	204	33,9%	≥10 ddetti	54	9,0%
Altro Settore	6	1,0%	Totale	602	100,0%
Totale	602	100,0%	FORMA GIURIDICA	V.A.	%
			Società di Capitale	405	67,2%
			Società di Persone	114	18,9%
			Imprese Individuali	25	27,9%
			Altre Forme	58	4,2%
			Totale	602	100,0%

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 dalla 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

602 Interviste complete



Periodo di rilevazione

14 febbraio - 17 marzo 2023



Tecniche di rilevazione

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