

Customer Satisfaction

Report dei risultati | annualità 2019



Camera di Commercio
Perugia

Indagine realizzata da



SI.CAMERA

Gennaio 2020

con la collaborazione di



Piano di indagine

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 di Perugia**

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

- Frequenza e modalità di contatto con la Camera di Commercio di Perugia
- Soddisfazione complessiva sui servizi erogati
- Conoscenza, utilizzo e soddisfazione su servizi specifici
- Giudizio su aspetti relativi all'interazione con il personale dell'Ente
- Valutazione del trend sulla qualità del servizio, Propensione all'utilizzo in futuro e Net Promoter Score (NPS)



Target

Imprese iscritte nel Registro della CCIAA di Perugia



Numerosità Campionaria

700 Interviste Complete



Periodo di rilevazione

Dicembre 2019 / Gennaio 2020



Tecniche di rilevazione

Interviste Telefoniche (C.A.T.I.) su database nominativi forniti dal Cliente

Profilo degli intervistati

Il profilo degli intervistati

	V.a.	%
TOTALE INTERVISTE	700	100%

Forma giuridica	V.a.	%
Imprese individuale	111	15,9%
Società di capitale	295	42,1%
Società di persone	264	37,7%
Altro	30	4,3%
Totale	700	100,0%

Classe di addetti	V.a.	%
Nessun addetto	119	17,0%
Da 1 a 9	510	72,9%
Da 10 a 49	59	8,4%
Da 50 a 250	12	1,7%
Totale	700	100,0%

Settore economico	V.a.	%
Agricoltura/Minerali/Energia	49	7,0%
- <i>Agricoltura</i>	46	6,6%
- <i>Minerali ed energia</i>	3	0,4%
Manifatturiero	97	13,9%
Costruzioni	85	12,1%
Commercio	169	24,1%
Trasporto	21	3,0%
Alloggio e ristorazione	70	10,0%
Altro	209	29,9%
Totale	700	100,0%

La numerosità campionaria è stata fissata in funzione delle linee guida di Unioncamere (700 per le CCIAA medio-grandi). Il piano di campionamento adottato è rappresentativo del bacino imprenditoriale del territorio di riferimento rispetto a settore economico, forma giuridica e classe addetti.



Contatto con la CCIAA di Perugia

Contatti diretti per poco meno di una impresa su due

Il 43% delle imprese intervistate dichiara di essersi relazionata con la Camera di Commercio di Perugia nel corso dell'ultimo anno, ma nella quasi totalità dei casi (9 su 10) il rapporto con l'Ente è stato circoscritto a situazioni ed esigenze specifiche dell'azienda.

Il ruolo della consulenza specialistica

La maggioranza assoluta delle imprese che non hanno avuto rapporti diretti con la CCIAA di Perugia si sono rivolte, in alternativa, ad altri soggetti, in primis professionisti, consulenti e associazioni di categoria e solo in minima parte società di servizi.

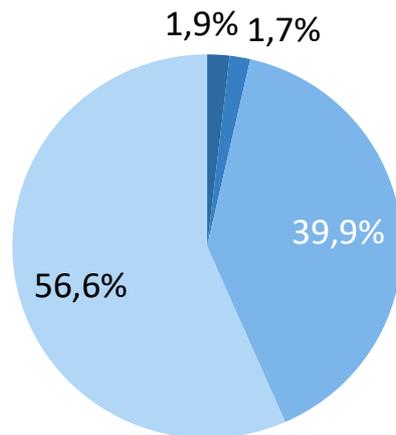
Una relazione a distanza ... ma non per tutti

Nei rapporti con l'Ente le imprese prediligono i canali a distanza (60,5%), per lo più tramite posta elettronica o accedendo al sito internet della Camera di Commercio (40,1%) e più raramente rivolgendosi al call center o utilizzando piattaforme online specializzate (es. CRM).

Le preferenze espresse circa le modalità di contatto diretto variano in base a caratteristiche dell'impresa quali classe dimensionale, settore di attività economica e forma giuridica; in particolare, le imprese individuali preferiscono il contatto di persona, che avviene recandosi direttamente presso gli uffici dell'Ente.

Frequenza di contatto

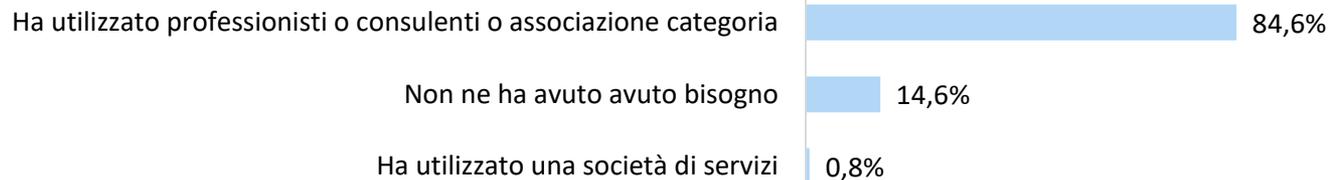
Con quale frequenza nel corso dell'ultimo anno lei o i suoi collaboratori avete avuto contatti con la Camera di Commercio di Perugia? (% , totale campione)



Base: Totale campione (700)

- 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 nel corso dell'ultimo anno

Come mai non ha avuto rapporti? (%)

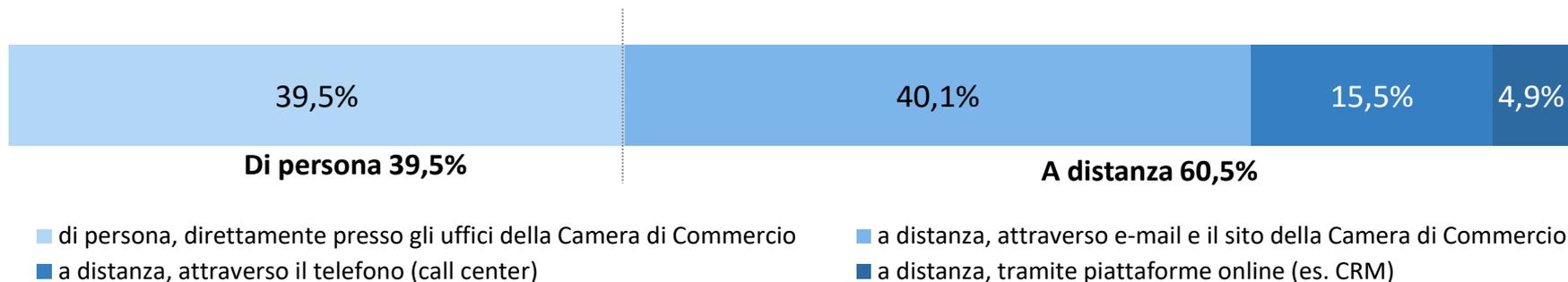


Base: Intervistati che non hanno avuto rapporti (396)



Modalità di contatto

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



	di persona, direttamente presso gli uffici della Camera di Commercio	a distanza, attraverso e-mail e il sito della Camera di Commercio	a distanza, attraverso il telefono (call center)	a distanza, tramite piattaforme online (es. CRM)
Impresa Individuale	60,0%	32,0%	8,0%	0,0%
Società di capitale	36,3%	41,7%	15,5%	6,6%
Società di persone	42,6%	35,1%	19,2%	3,2%
Altro	23,5%	64,7%	5,9%	5,9%

Base: Intervistati che hanno avuto rapporti (304)

Valutazione complessiva

9 imprese su 10 soddisfatte del servizio

Nel corso dell'intervista è stato chiesto alle imprese di esprimere un giudizio di merito sul funzionamento della Camera di Commercio di Perugia tenendo conto dell'insieme dei servizi erogati dall'Ente nelle diverse modalità (web, call center, sportello, etc.).

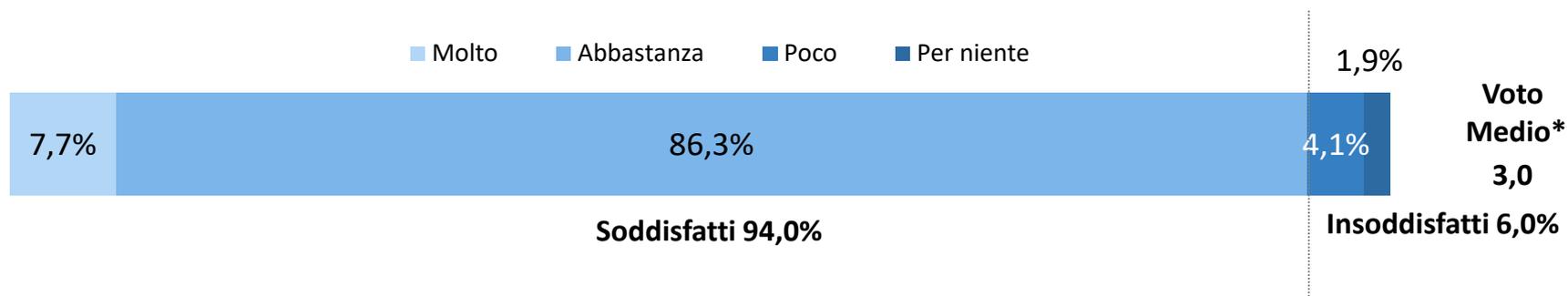
Le risposte fornite, riportate nelle pagine seguenti, rilevano anzitutto come **la quasi totalità delle imprese** (94% del campione) **si dichiarò complessivamente soddisfatta**, con poco meno dell'8% di molto soddisfatti.

Un giudizio universalmente positivo

La soddisfazione complessiva riscontrata rispetto ai servizi offerti dalla CCIAA di Perugia è trasversale. Quale che sia la forma giuridica, l'attività economica o la classe dimensionale, la percentuale di imprese che si dichiarano «molto» o «abbastanza soddisfatte» è, infatti, sempre superiore al 90% del campione, arrivando al 94% nelle società di capitali e aumentando costantemente al crescere del numero di addetti.

Valutazione complessiva dei servizi

Considerando l'insieme dei servizi erogati nelle diverse modalità (web, call center, sportello, etc.)
quanto si ritiene soddisfatto del funzionamento della Camera di Commercio?
(%, totale campione)



Base: Totale campione (700)

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



Valutazione complessiva dei servizi: analisi parametrica

Considerando l'insieme dei servizi erogati nelle diverse modalità (web, call center, sportello, etc.)
quanto si ritiene soddisfatto del funzionamento della Camera di Commercio?
(%, totale campione)

Forma giuridica	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente	Soddisfatti Molto + Abbastanza	Insoddisfatti Poco + Per niente	Voto Medio
Impresa Individuale	4,5%	88,3%	5,4%	1,8%	92,8%	7,2%	3,0
Società di capitale	11,2%	83,1%	3,7%	2,0%	94,2%	5,8%	3,0
Società di persone	5,3%	88,6%	4,2%	1,9%	93,9%	6,1%	3,0
Altro	6,7%	90,0%	3,3%	0,0%	96,7%	3,3%	3,0

Classe di addetti	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente	Soddisfatti Molto + Abbastanza	Insoddisfatti Poco + Per niente	Voto Medio
Nessun addetto	1,7%	89,9%	4,2%	4,2%	91,6%	8,4%	2,9
Da 1 a 9	7,7%	86,7%	4,7%	1,0%	94,3%	5,7%	3,0
Da 10 a 49	17,0%	78,0%	0,0%	5,1%	94,9%	5,1%	3,1
Da 50 a 250	25,0%	75,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	3,3

Base: Totale campione (700)



Conoscenza, utilizzo e valutazione dei servizi erogati

Conoscenza e utilizzo dei servizi

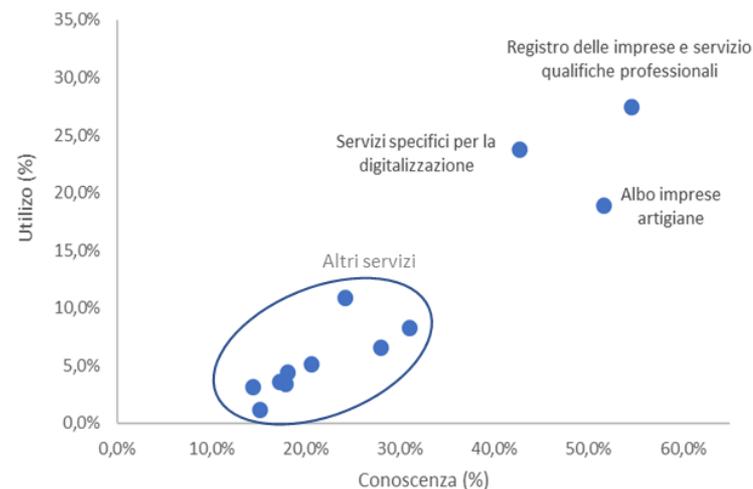
Oltre alla valutazione sul funzionamento della CCIAA di Perugia in generale, è stato chiesto alle imprese intervistate se fossero o meno al corrente di **12 specifici servizi erogati dall'Ente**, indicando, in caso affermativo, se ne avessero mai fatto uso nell'ultimo anno e, in caso di utilizzo, quanto ne fossero soddisfatti.

Complessivamente la consapevolezza circa la natura e la tipologia dei servizi offerti è disomogenea, con ampi margini di miglioramento. Le imprese sono, infatti, in grado di identificarne in media solo 3 su 12 e la percentuale di conoscenza sui singoli servizi supera la soglia del 50% del campione in soli due casi («Registro delle imprese e servizio qualifiche professionali» e «Albo imprese artigiane») e del 40% in uno solo («Servizi specifici per la digitalizzazione»). Di contro, per i servizi in fondo alla classifica, la stessa percentuale non arriva al 20% (meno di una impresa su cinque).

La classifica dei servizi in base alla frequenza di utilizzo da parte delle imprese intervistate riflette quella sul livello di conoscenza, a scala ridotta (da un minimo dell'1% del campione per «servizi di composizione delle controversie e delle situazioni di crisi» ad un massimo del 27% per il «Registro delle imprese e servizio qualifiche professionali») e con alcuni scostamenti marginali nel posizionamento nel ranking.

Si conferma inoltre chiaramente (come si evince dal grafico) la polarizzazione tra i 3 servizi posizionati ai vertici della classifica e tutti gli altri.

Conoscenza vs. Utilizzo
(%, totale campione)



Conoscenza e utilizzo dei servizi: classifica

Quali dei seguenti servizi offerti dalla Camera di Commercio di Perugia CONOSCE ?
(%, totale campione)

Rank	Servizio	% conoscenza
1°	Registro delle imprese e servizio qualifiche professionali	54,6%
2°	Albo imprese artigiane	51,6%
3°	Servizi specifici per la digitalizzazione	42,7%
4°	Promozione della digitalizzazione	31,0%
5°	Transizione dalla scuola al mondo del lavoro	28,0%
6°	Tenuta Albo gestori ambientali	24,1%
7°	Servizi certificativi per l'export	20,6%
8°	Iniziative a sostegno dei settori del turismo e della cultura	18,1%
9°	Servizi di assistenza all'export	17,9%
10°	Servizi di tutela della proprietà intellettuale	17,3%
11°	Servizi di composizione delle controversie e delle situazioni di crisi	15,1%
12°	Metrologia legale	14,4%

Quali dei seguenti servizi offerti dalla Camera di Commercio di Perugia UTILIZZA ?
(%, totale campione)

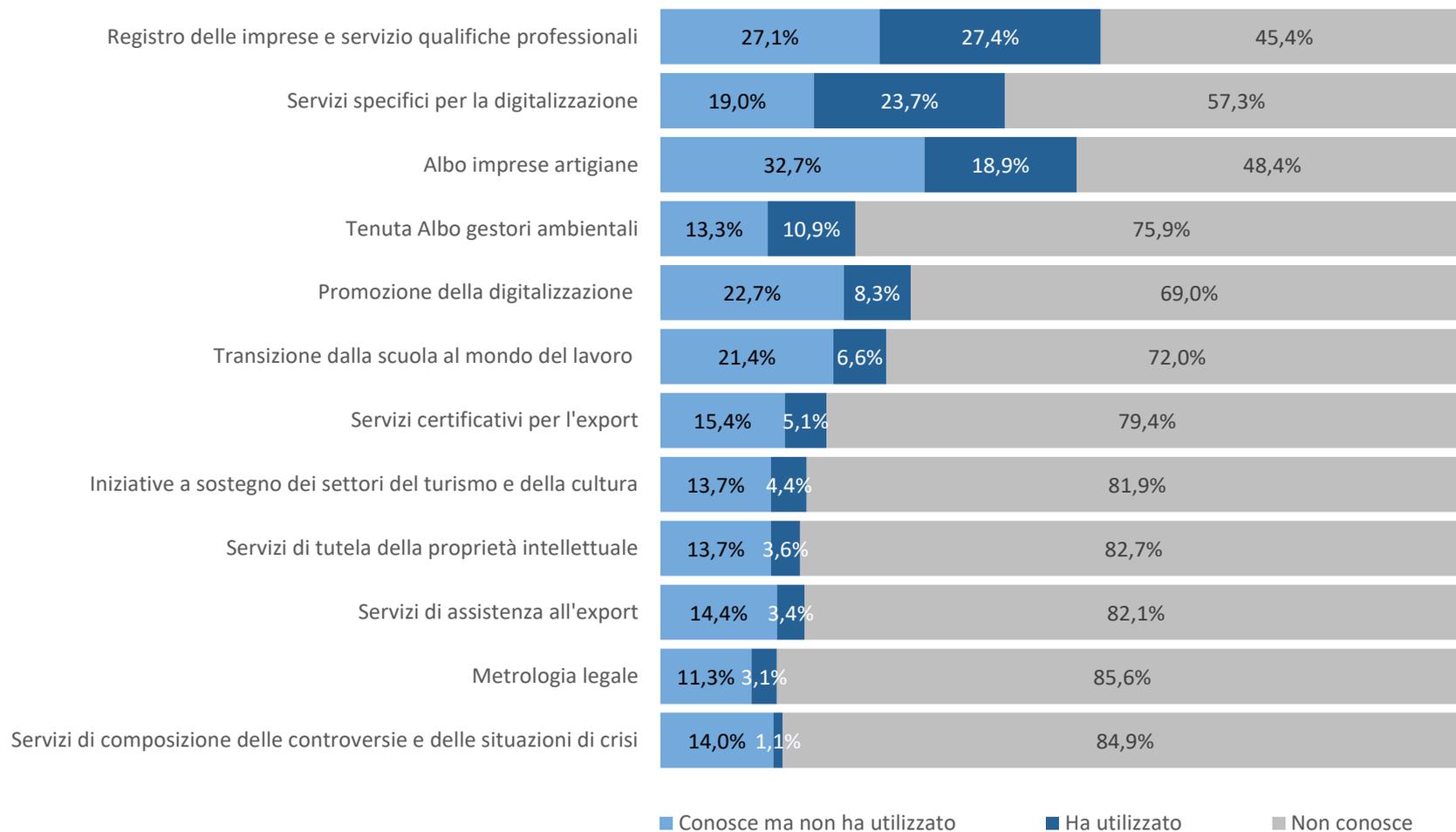
Rank	Servizio	% utilizzo
1°	Registro delle imprese e servizio qualifiche professionali	27,4%
2°	Servizi specifici per la digitalizzazione	23,7%
3°	Albo imprese artigiane	18,9%
4°	Tenuta Albo gestori ambientali	10,9%
5°	Promozione della digitalizzazione	8,3%
6°	Transizione dalla scuola al mondo del lavoro	6,6%
7°	Servizi certificativi per l'export	5,1%
8°	Iniziative a sostegno dei settori del turismo e della cultura	4,4%
9°	Servizi di tutela della proprietà intellettuale	3,6%
10°	Servizi di assistenza all'export	3,4%
11°	Metrologia legale	3,1%
12°	Servizi di composizione delle controversie e delle situazioni di crisi	1,1%

Base: Totale campione (700)



Conoscenza e utilizzo dei servizi: quadro di sintesi

Quali dei seguenti servizi offerti dalla Camera di Commercio di Perugia CONOSCE ? Quali UTILIZZA ?
(%, totale campione)

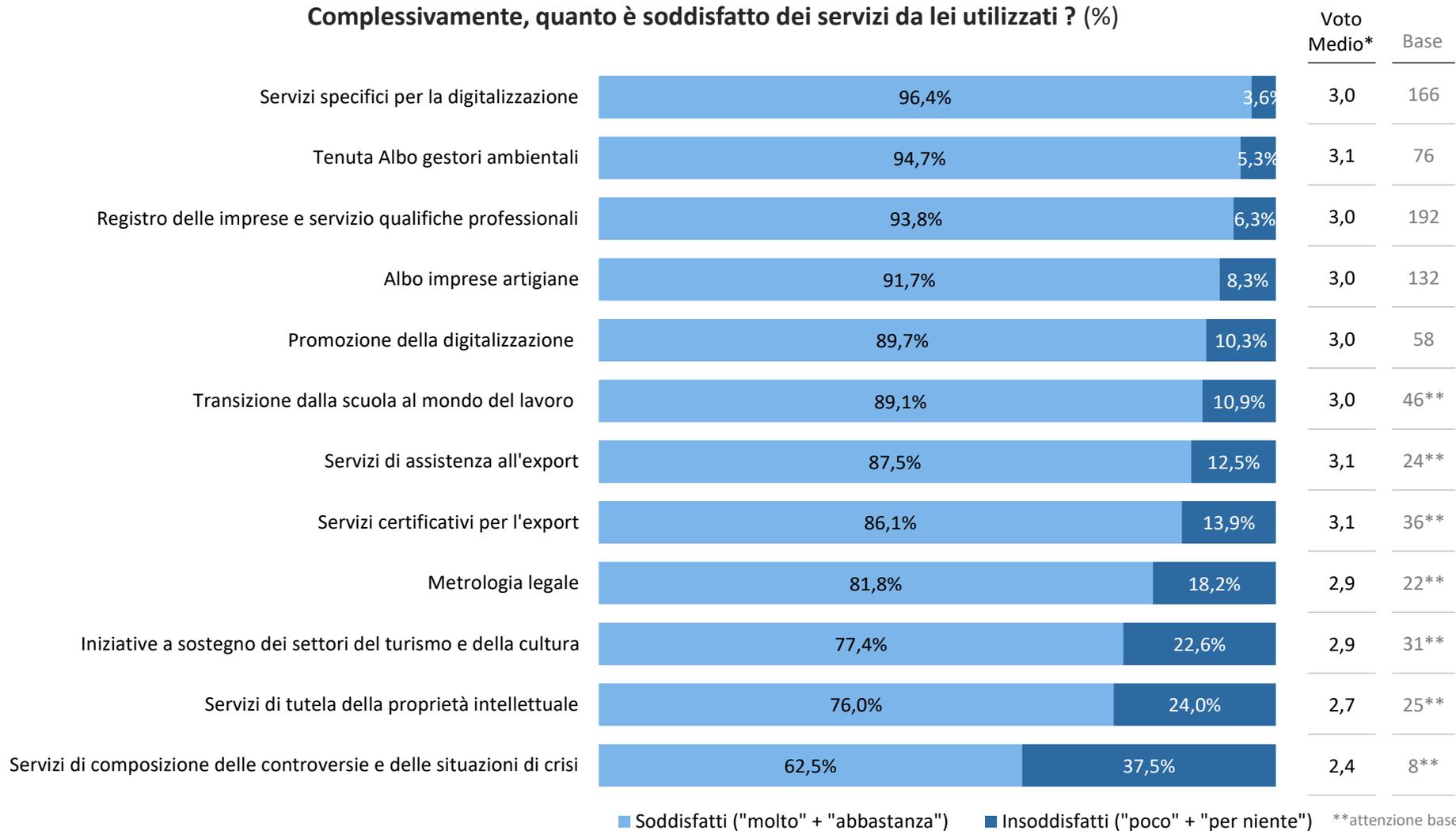


Base: Totale campione (700)



Valutazione dei servizi utilizzati: quadro di sintesi

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



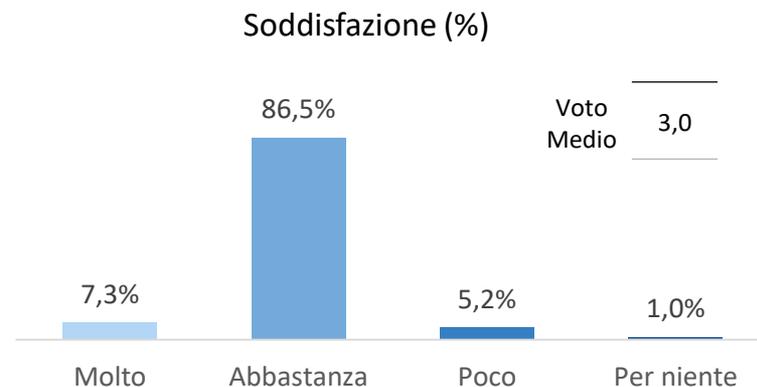
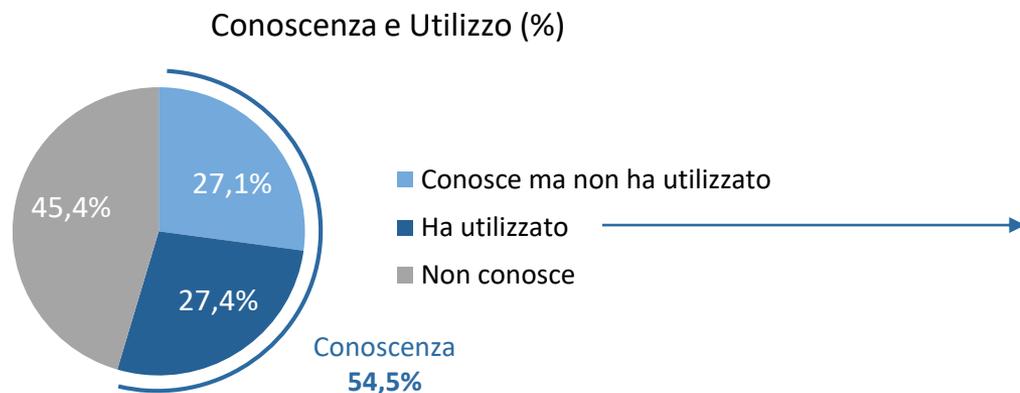
**attenzione base campionaria limitata

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

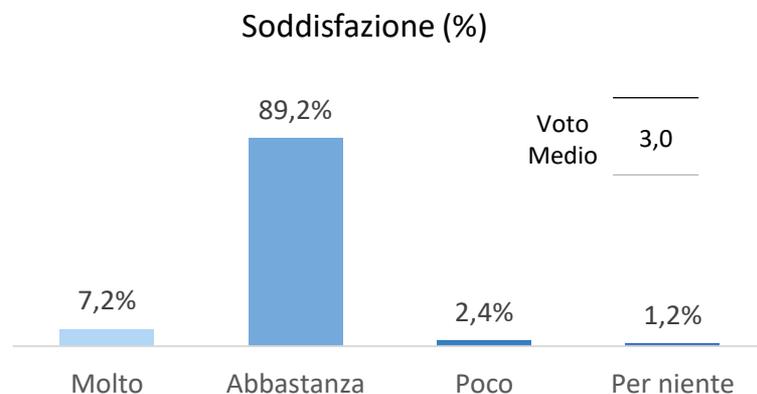
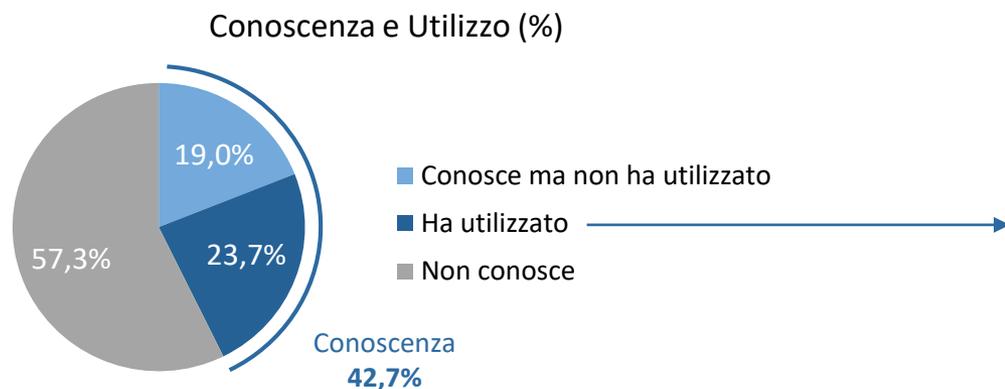


Dettaglio conoscenza, utilizzo e valutazione dei servizi

Registro delle imprese e servizio qualifiche professionali



Servizi specifici per la digitalizzazione

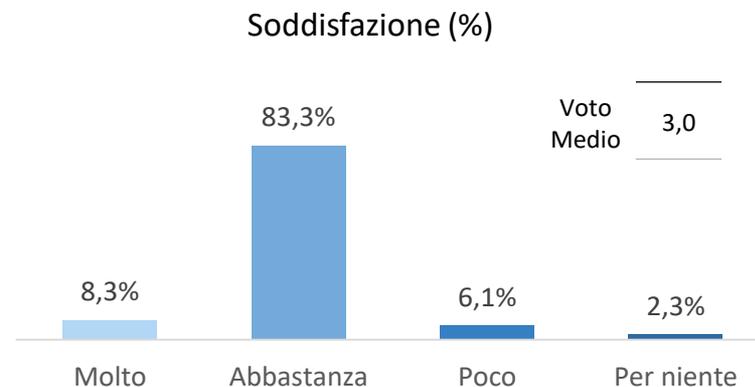
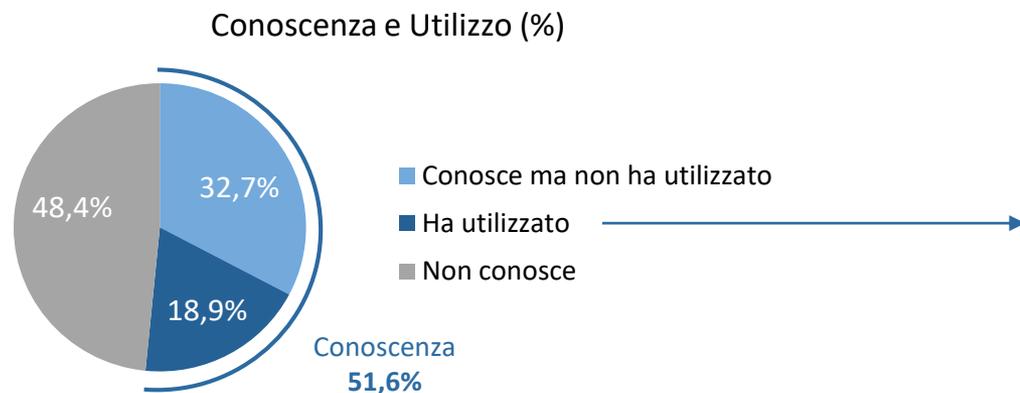


Base: Totale campione (700)

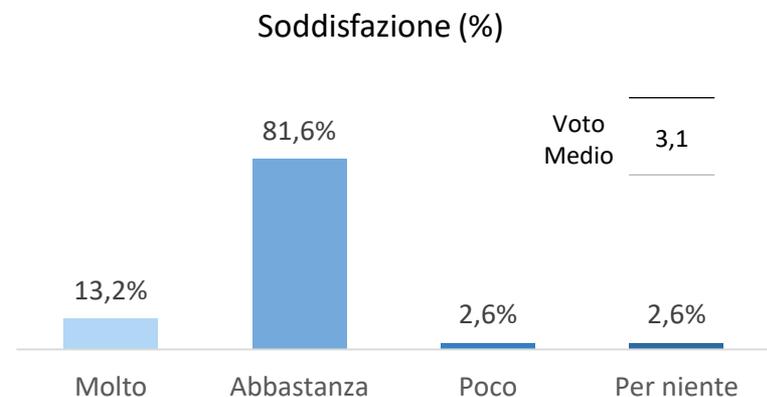
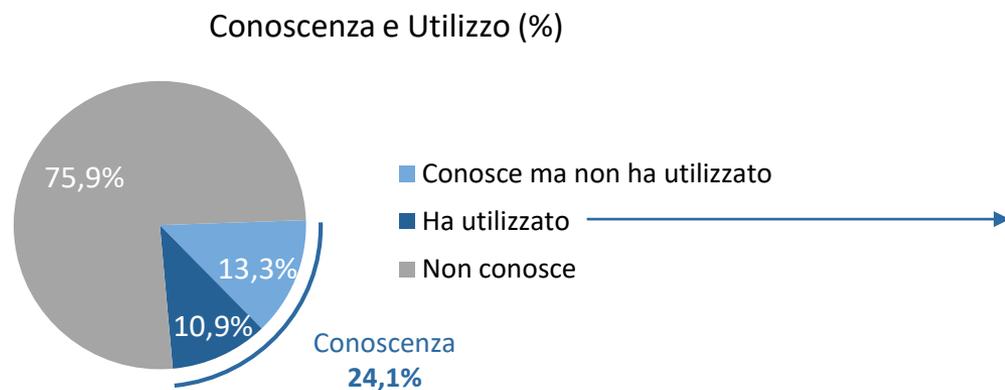


Dettaglio conoscenza, utilizzo e valutazione dei servizi

Albo imprese artigiane



Tenuta Albo gestori ambientali



Base: Totale campione (700)



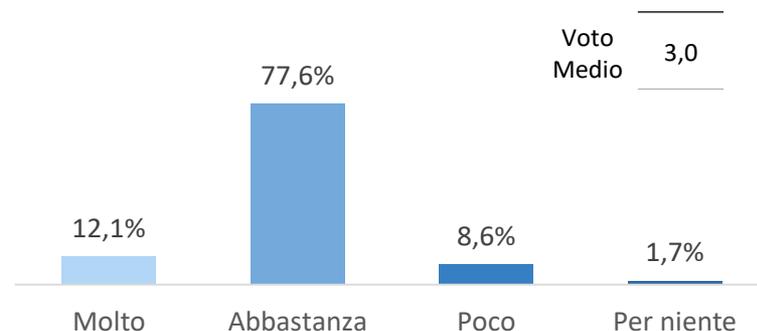
Dettaglio conoscenza, utilizzo e valutazione dei servizi

Promozione della digitalizzazione

Conoscenza e Utilizzo (%)



Soddisfazione (%)

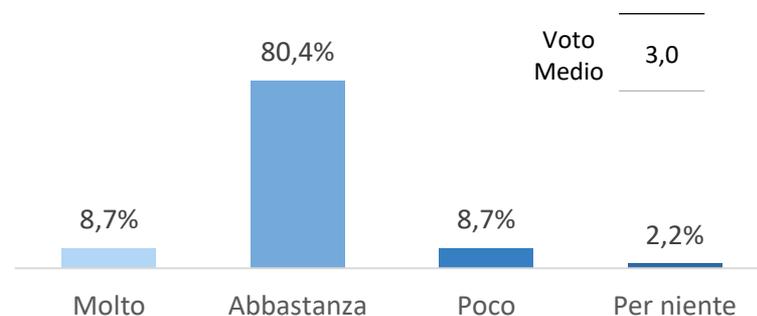


Transizione dalla scuola al mondo del lavoro

Conoscenza e Utilizzo (%)



Soddisfazione (%)

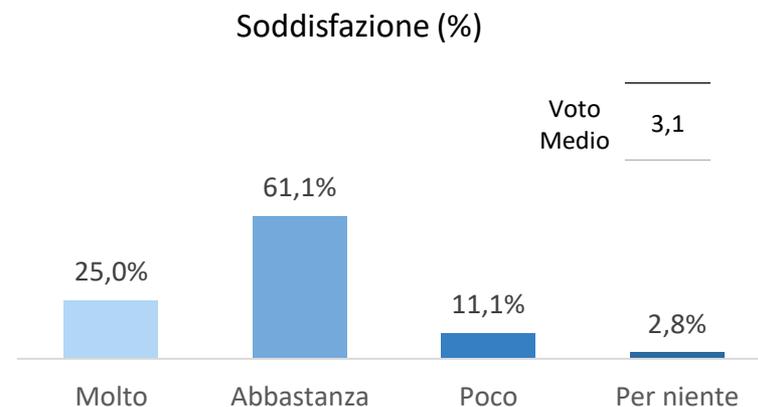
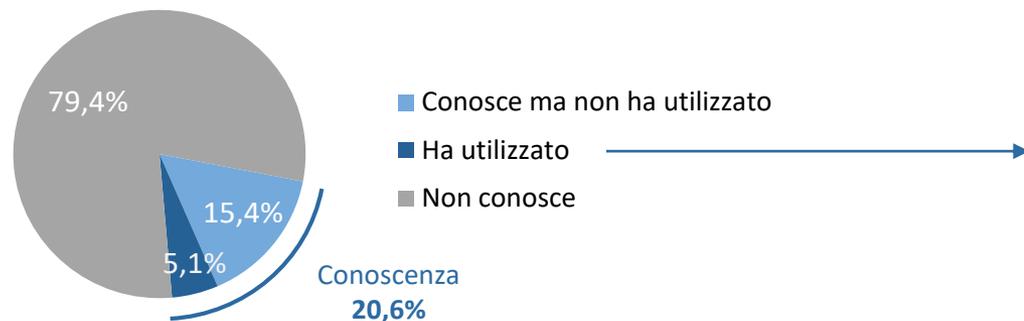


Base: Totale campione (700)

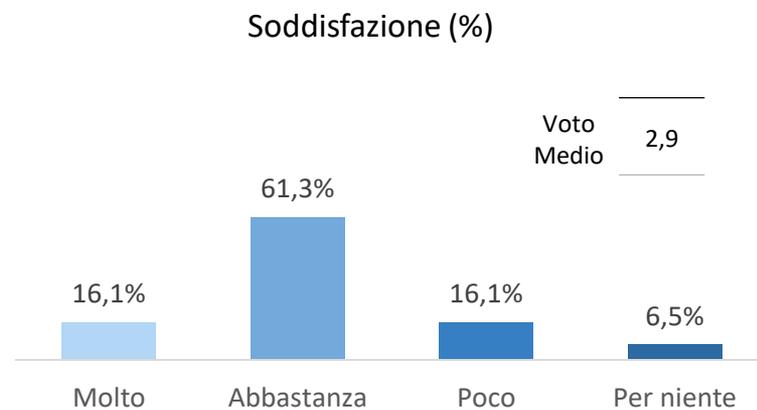
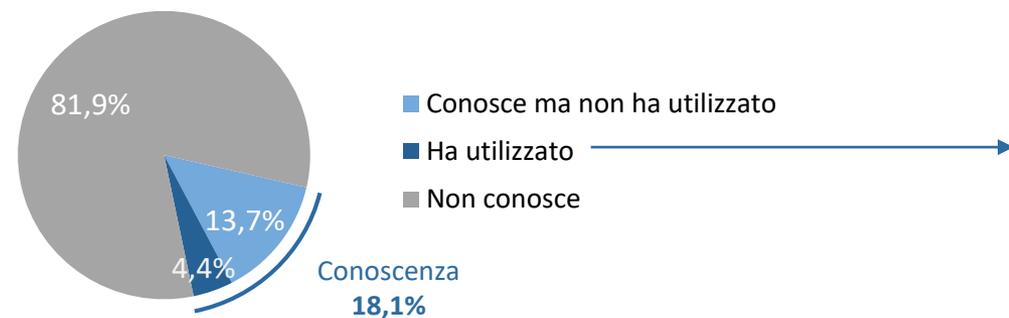


Dettaglio conoscenza, utilizzo e valutazione dei servizi

Servizi certificativi per l'export



Iniziative a sostegno dei settori del turismo e della cultura

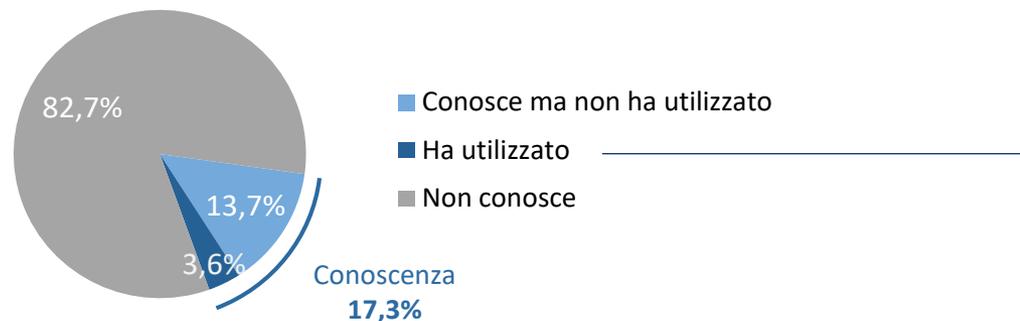


Base: Totale campione (700)

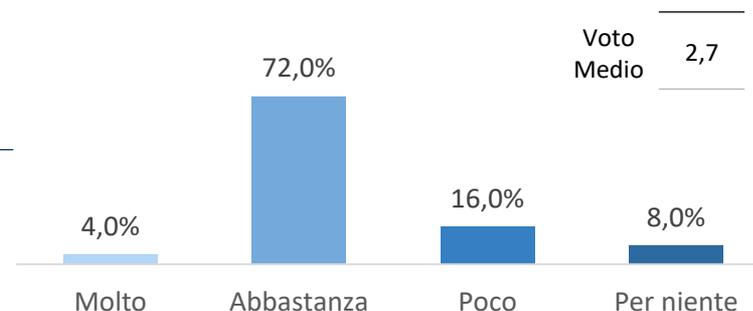
Dettaglio conoscenza, utilizzo e valutazione dei servizi

Servizi di tutela della proprietà intellettuale

Conoscenza e Utilizzo (%)

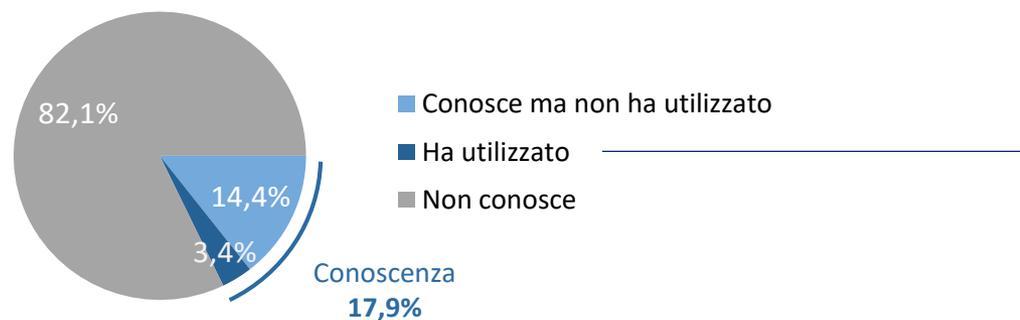


Soddisfazione (%)

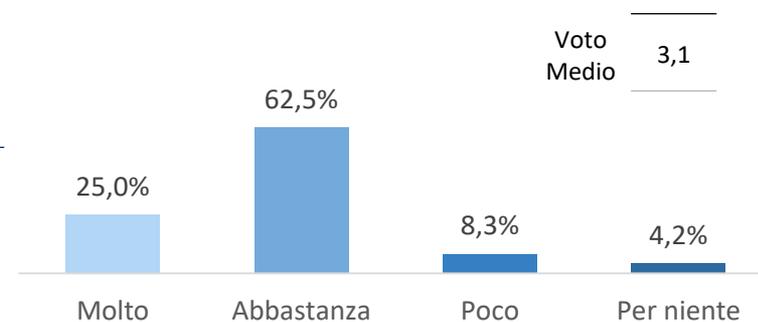


Servizi di assistenza all'export

Conoscenza e Utilizzo (%)



Soddisfazione (%)



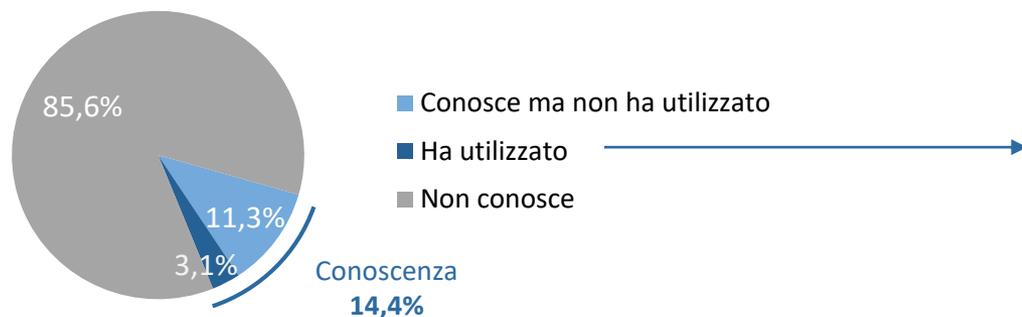
Base: Totale campione (700)



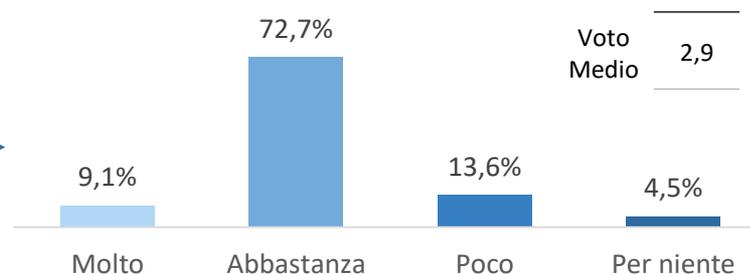
Dettaglio conoscenza, utilizzo e valutazione dei servizi

Metrologia legale

Conoscenza e Utilizzo (%)



Soddisfazione (%)

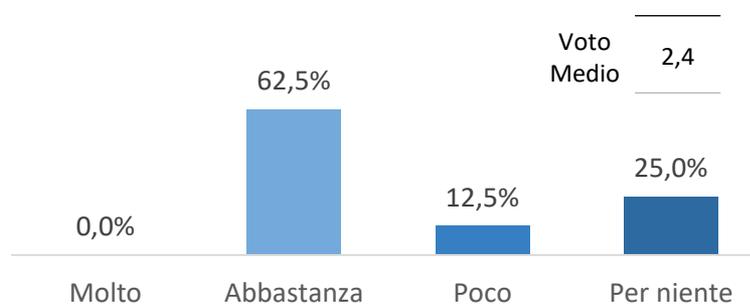


Servizi di composizione delle controversie e delle situazioni di crisi

Conoscenza e Utilizzo (%)



Soddisfazione (%)



Base: Totale campione (700)

Interazione con il personale

La soddisfazione delle imprese che si relazionano con la Camera di Commercio di Perugia è stata misurata non solo rispetto al funzionamento in generale e ai singoli servizi utilizzati nell'ultimo anno ma anche **relativamente all'interazione con il personale dell'Ente**, su specifici aspetti (cortesia, chiarezza, tempi di risposta etc.) e nel complesso.

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

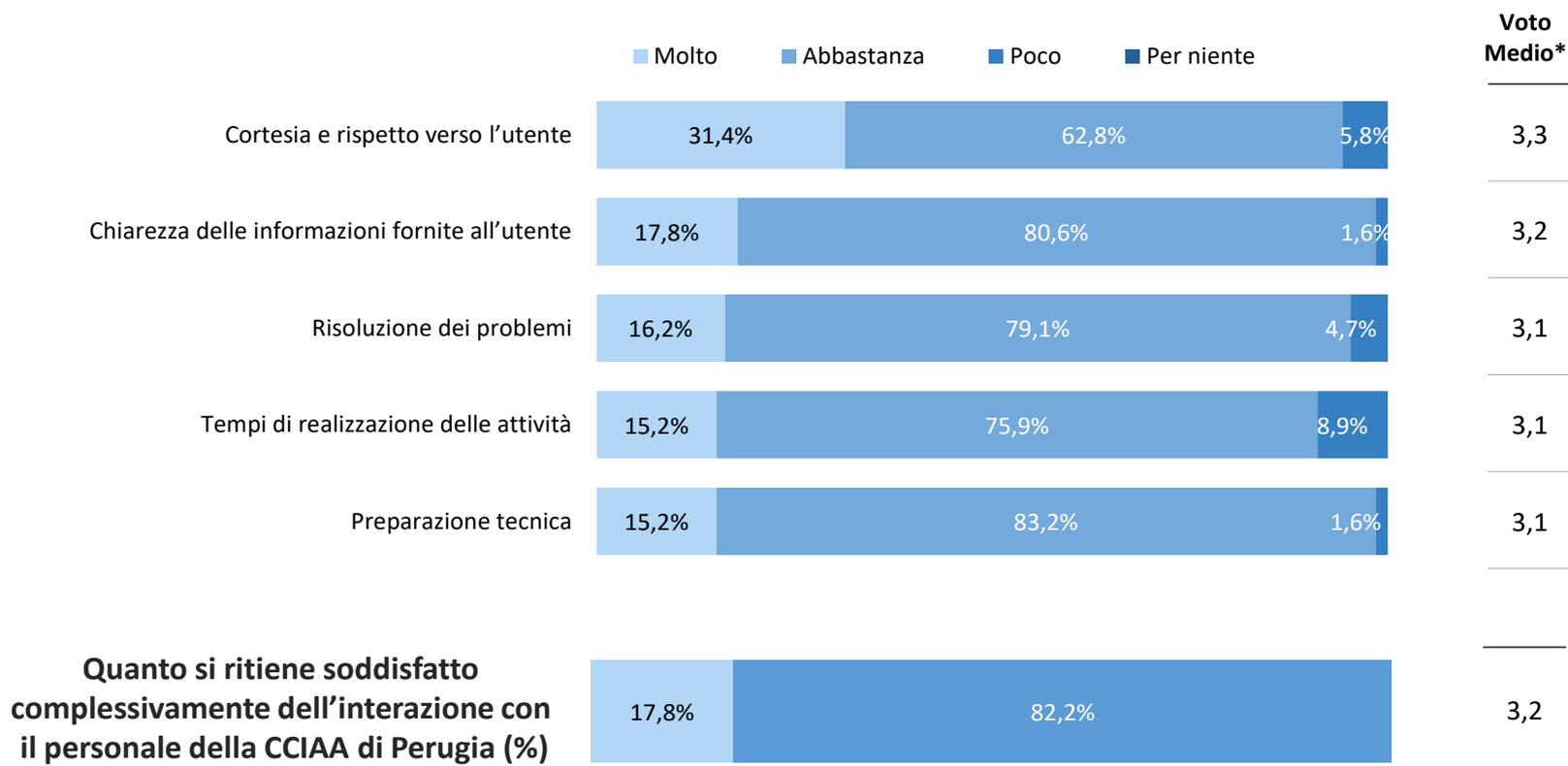
- 🔗 abbiano utilizzato nell'ultimo anno almeno un servizio tra quelli monitorati
- 🔗 siano venute a contatto con il personale dell'Ente, di persona (presso gli uffici della CCIAA) o tramite call center.

Come emerge chiaramente dai grafici seguenti, anche in questo caso il giudizio è decisamente positivo: le **imprese si dichiarano complessivamente soddisfatte dell'interazione con il personale**, laddove sia avvenuta, e circa il 18% ne è «molto» soddisfatto.

Ad essere particolarmente apprezzate sono la **cortesia ed il rispetto verso l'utente** (circa un terzo delle imprese ne è molto soddisfatto), mentre l'aspetto relativamente più critico è legato ai tempi di risposta e realizzazione delle attività richieste (insoddisfacente in un caso su dieci)

Soddisfazione su aspetti relativi all'interazione con il personale

Quanto si ritiene soddisfatto dei seguenti aspetti relativi all'interazione con il personale della CCIAA di Perugia (% totale campione)



Base: intervistati che hanno interagito con il personale della CCIAA di Perugia (di persona o a distanza (191))

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

Trend, Proiezioni e NPS

Principali evidenze

Un ulteriore elemento di indagine rilevato nel corso dell'intervista ha riguardato l'analisi del rapporto delle imprese con la CCIAA di Perugia in un'ottica temporale, con un occhio al passato (trend sulla qualità dei servizi offerti) e uno al futuro (propensione a rivolgersi ancora all'Ente e promuoverne l'utilizzo tra amici e colleghi).

Qualità dei servizi per lo più stabile

Rispetto al passato l'opinione prevalente tra le imprese (quasi 8 su 10) è che la qualità dei servizi offerti dalla Camera di Commercio sia rimasta sostanzialmente la stessa, mentre chi rileva un cambiamento lo fa per lo più in positivo, riscontrando un miglioramento degli standard: ne deriva un indice di periodo* positivo, mediamente del +8,7% e più alto tra le società di capitale (+12,2%).

8 imprese su 10 si rivolgeranno ancora alla CCIAA di Perugia

L'80,7% delle imprese intervistate pensa di utilizzare in futuro i servizi offerti dalla Camera di Commercio di Perugia (il 14,7% ne è fermamente convinto) contro il 6,8% che non prevede di farlo mentre il 12% non è in grado di fare previsioni a riguardo. L'indice di Riutilizzo** è pari all'1,7%, ma tra le imprese individuali cresce sensibilmente superando, seppur di poco, la soglia di attenzione (3% in base alle linee guida redatte da Unioncamere) attestandosi al 3,1%

I «promotori» superano i «detrattori», ma non nelle imprese individuali

La probabilità che gli intervistati consiglino ad amici e colleghi di rivolgersi alla CCIAA di Perugia in caso di necessità è piuttosto alta, con il Camera Promoter Score*** di +13,7%. Questo valore mostra una forte variabilità in base alla forma giuridica, dal 21,3% delle imprese di capitali al valore negativo delle imprese individuali (-4,5%).

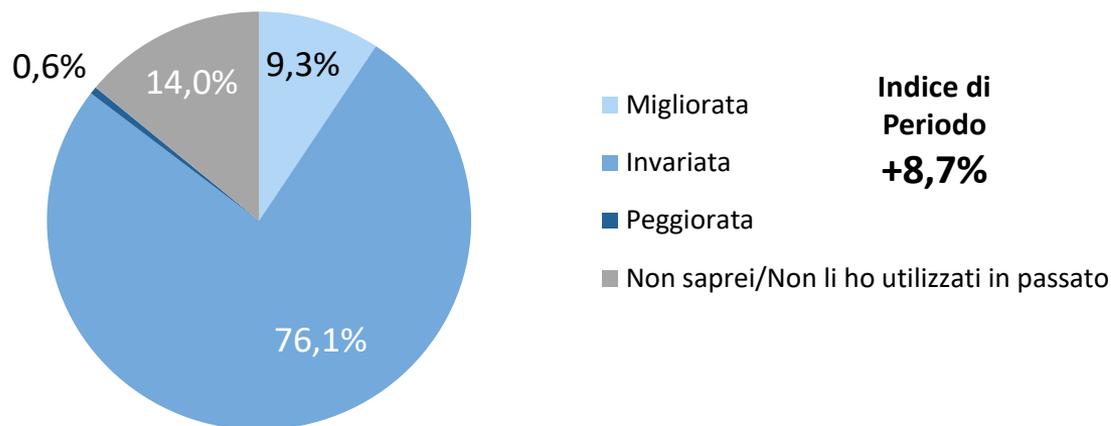
* Calcolato come differenza tra la percentuale di chi rileva un miglioramento del servizio e di chi, viceversa, un peggioramento

** Corrisponde alla percentuale di imprese che si dicono certe di non utilizzare i servizi di CCIAA di Perugia 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



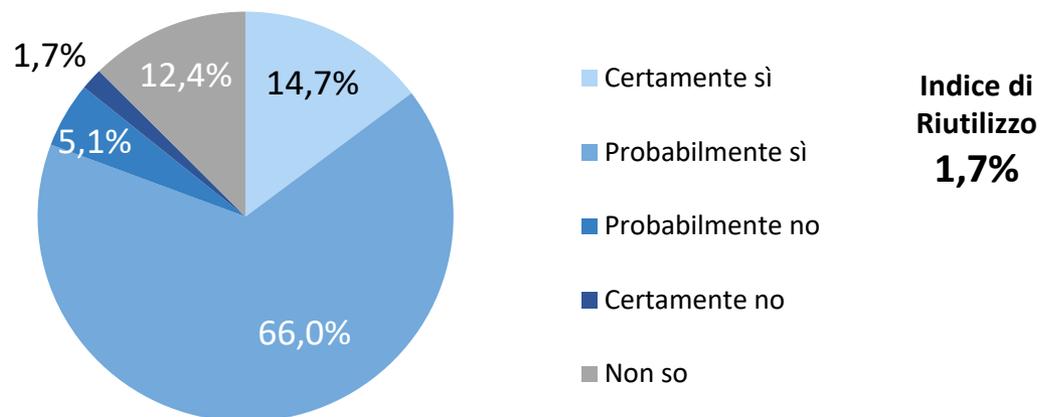
Rispetto agli ultimi 12 mesi, lei ritiene che la qualità dei servizi offerta dalla Camera di Commercio sia.. (% , totale campione)



	Migliorata	Invariata	Peggiorata	Non sa	Indice di Periodo
Impresa Individuale	6,3%	75,7%	0,0%	18,0%	+6,3%
Società di capitale	12,5%	74,6%	0,3%	12,5%	+12,2%
Società di persone	7,2%	77,3%	1,1%	14,4%	+6,1%
Altro	6,7%	83,3%	0,0%	10,0%	+6,7%

Base: Totale campione (700)

Lei pensa di utilizzare in futuro i servizi della Camera di Commercio, laddove non vi siano obblighi di legge?
(%, totale campione)



	Certamente Sì	Probabilmente Sì	Probabilmente No	Certamente No	Non sa	Indice di Riutilizzo
Impresa Individuale	6,3%	58,6%	9,9%	3,6%	21,6%	3,6%
Società di capitale	23,1%	60,3%	5,4%	1,4%	9,8%	1,4%
Società di persone	10,6%	72,0%	3,0%	1,5%	12,9%	1,5%
Altro	0,0%	96,7%	3,3%	0,0%	0,0%	0,0%

Base: Totale campione (700)

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” e 5 posizione neutra, %, totale campione)

■ Promotore (Voto 8 - 10)

■ Passivo (Voto 6 - 7)

■ Detrattore (Voto 0 - 5)



CPS
 (Promotore – Detrattore)
+14%

	Promotore (VOTO 8 - 10)	Passivo (VOTO 6 - 7)	Detrattore (VOTO 5 - 0)	CPS
Impresa Individuale	18,0%	59,5%	22,5%	-4,5%
Società di capitale	34,2%	52,9%	12,9%	+21,3%
Società di persone	21,2%	64,4%	14,4%	+6,8%
Altro	76,7%	20,0%	3,3%	+73,3%

Base: Totale campione (700)

