

Customer satisfaction



CAMERA DI COMMERCIO
MODENA

Report dei risultati e benchmark nazionale annualità 2020

EXECUTIVE SUMMARY

Indagine realizzata da



SI.CAMERA

Ottobre 2020

con la collaborazione di





Target

Imprese iscritte nel Registro della CCIAA di Modena



Numerosità Campionaria

703 Interviste complete



Periodo di rilevazione

24 settembre - 13 ottobre 2020

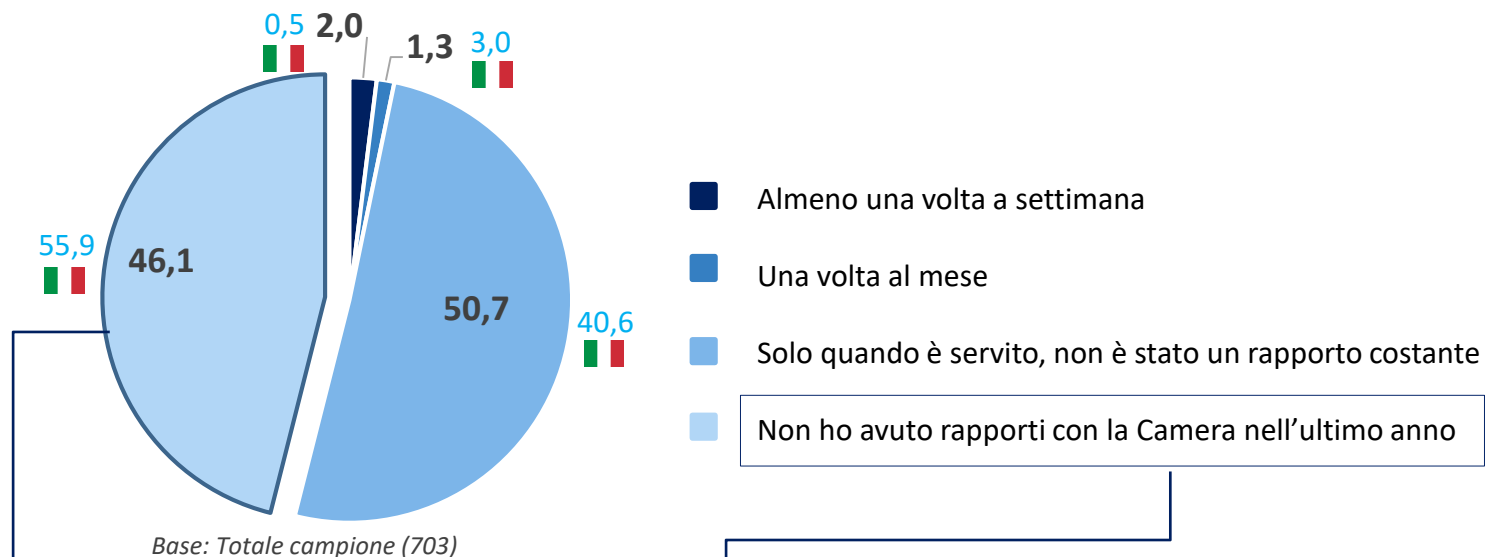


Tecniche di rilevazione

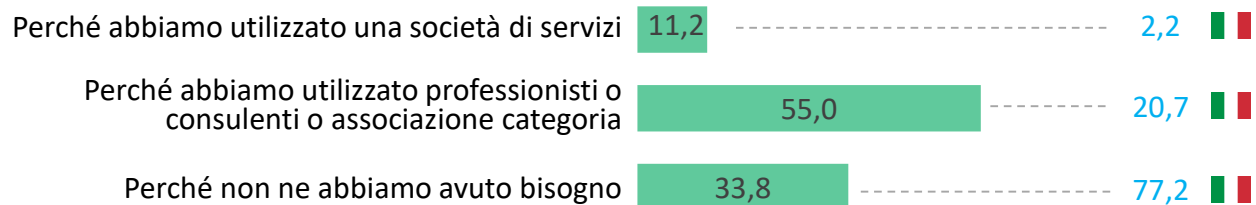
Interviste C.A.T.I. (telefoniche) e C.A.W.I (piattaforma web) su database nominativi estratti da lista delle imprese iscritte alla CCIAA di riferimento

Frequenza di contatto

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

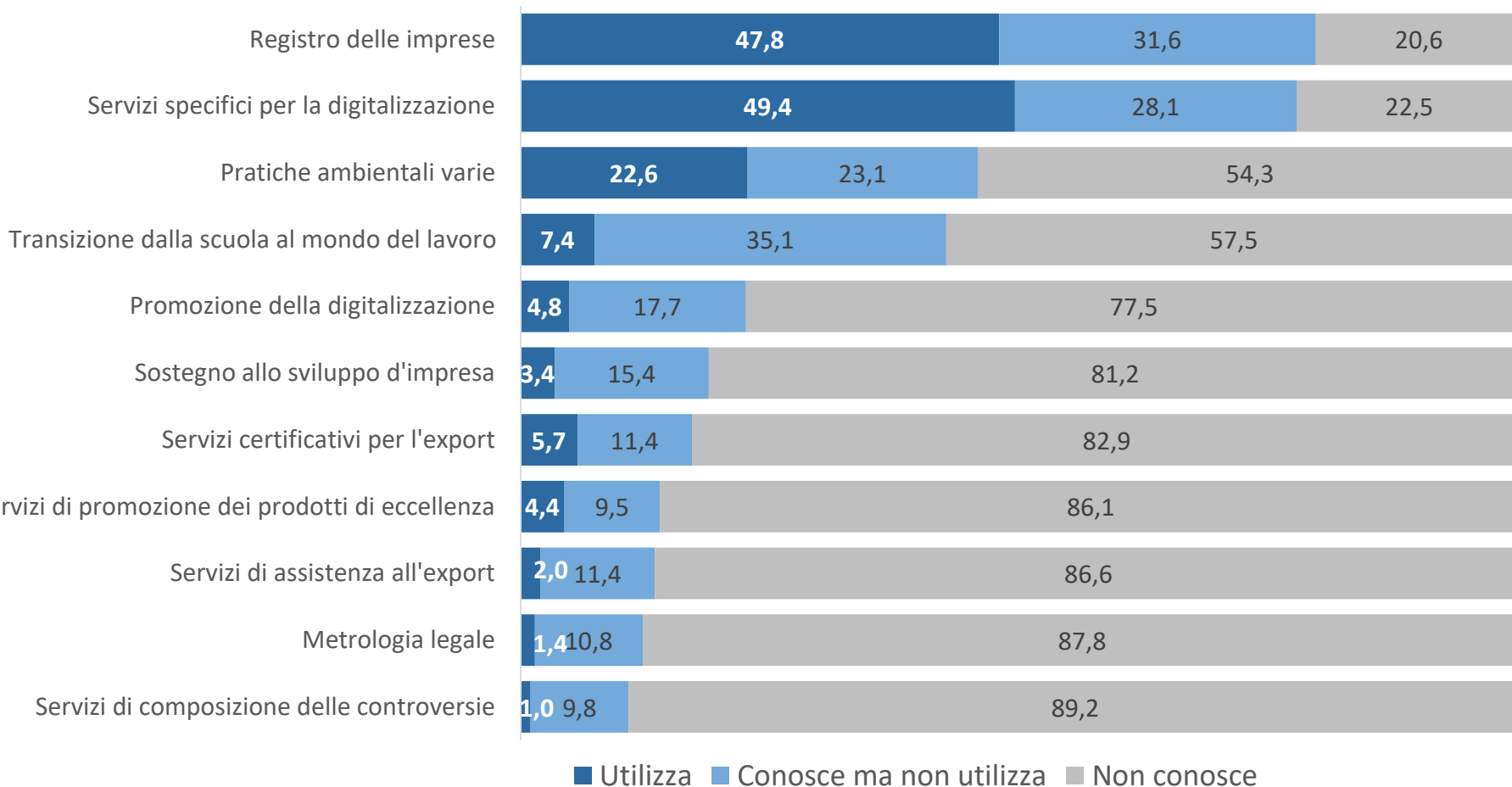


Come mai non ha avuto rapporti? (%)



Conoscenza e utilizzo dei servizi: quadro di sintesi

Quale dei seguenti servizi offerti dalla Camera di Commercio CONOSCE ?
Quali UTILIZZA ? (%)

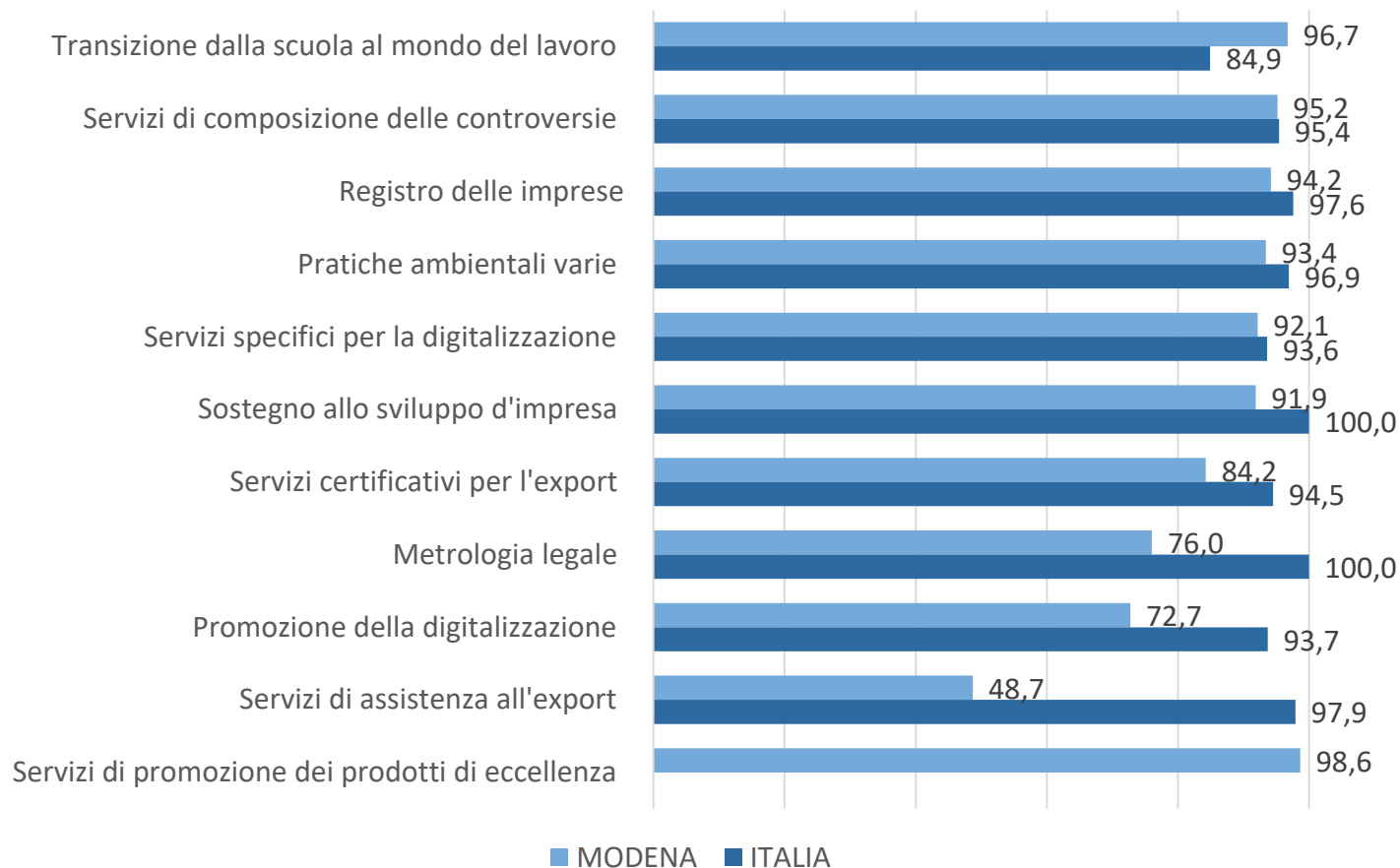


Base: Totale campione (703)



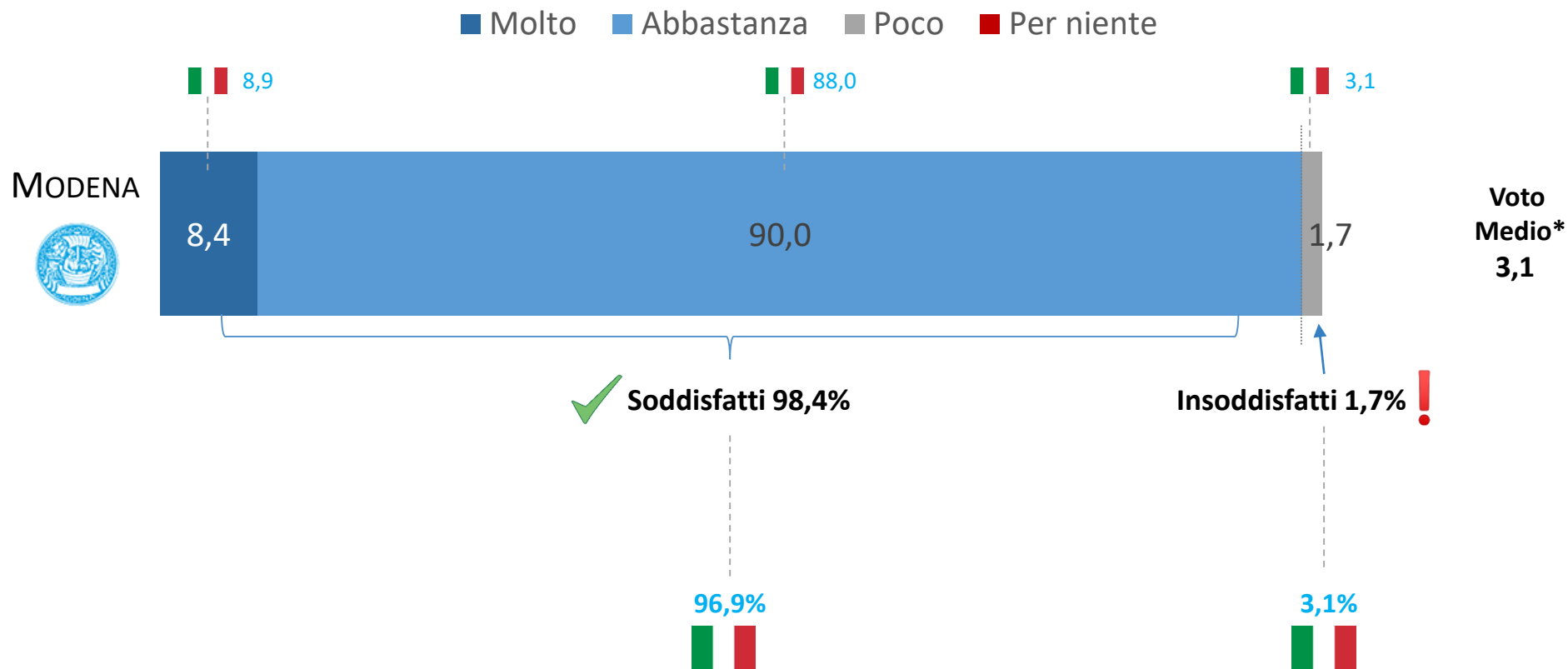
Valutazione dei servizi utilizzati

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



Soddisfazione generale sui servizi utilizzati: benchmark

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



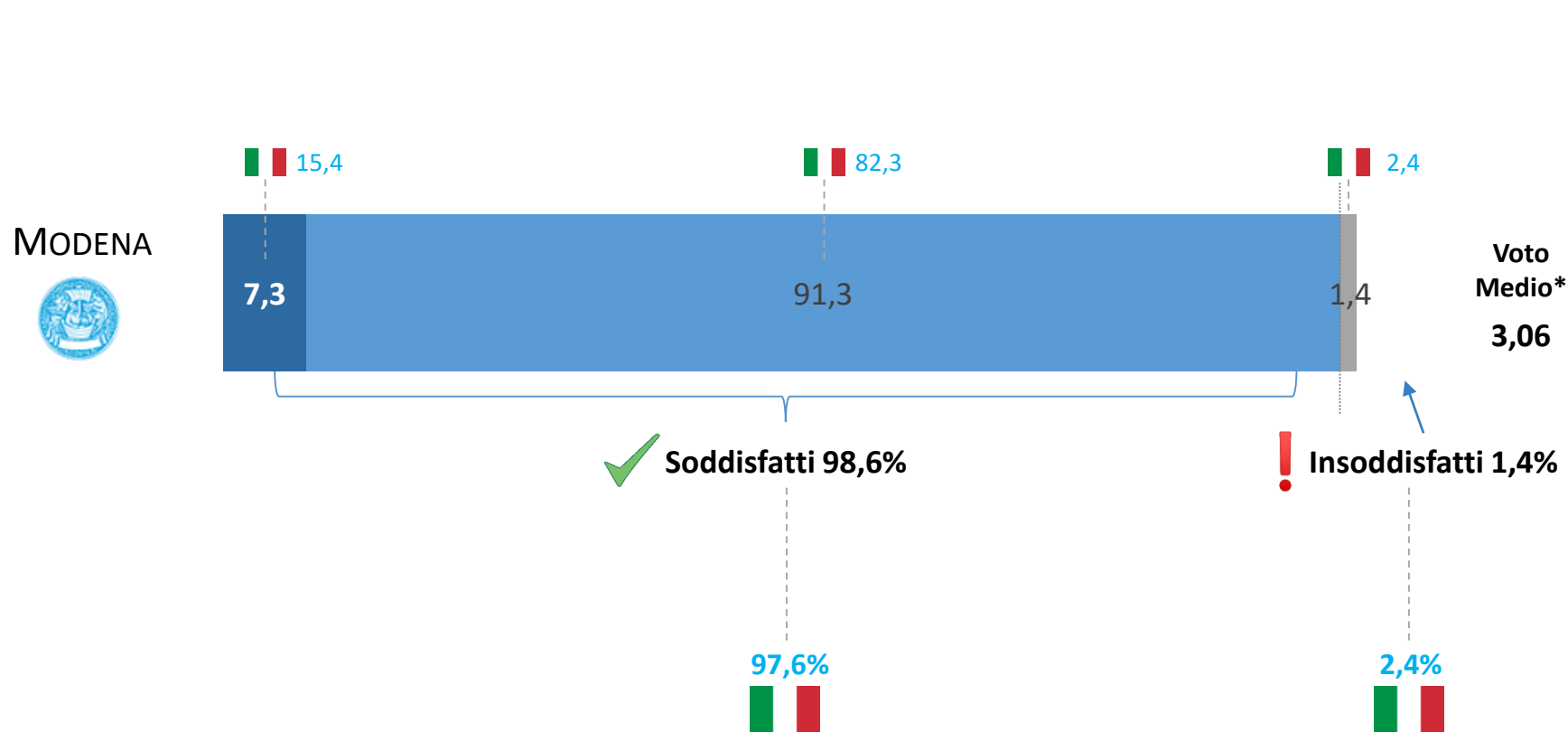
* Calcolato in base alla seguente attribuzione numerica:
«per niente» = 1 ; «poco» = 2 ; «abbastanza» = 3 ; «molto» = 4

Base: imprese che hanno utilizzato almeno due servizi (313)



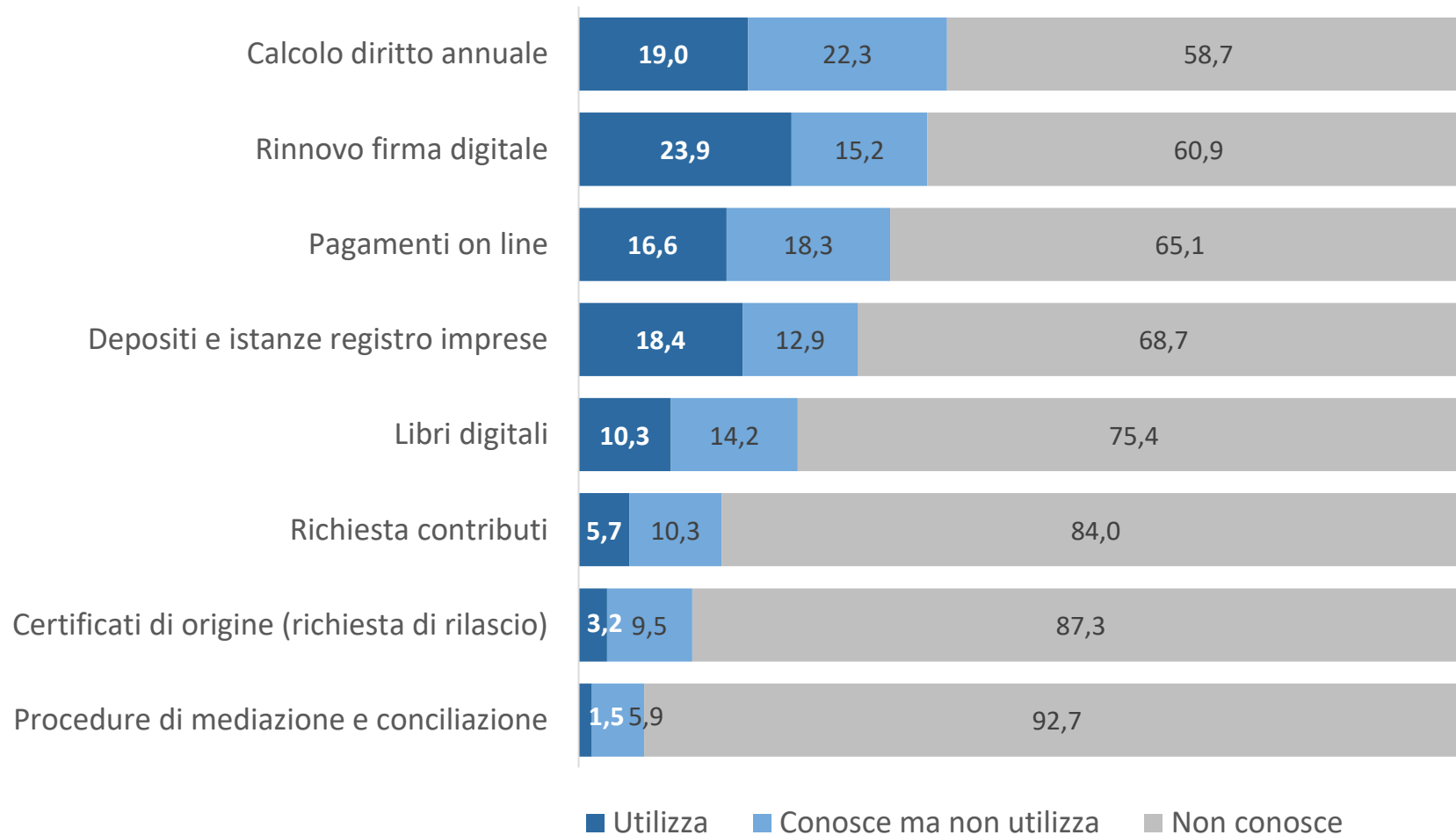
Soddisfazione su aspetti relativi all'interazione con il personale

Complessivamente, in che misura si ritiene soddisfatto dell'interazione con il personale della Camera di commercio? (%)



Base: intervistati che hanno interagito con il personale della CCAA (di persona o al telefono) (120)

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



Base: Totale campione (703)



Servizi on-line: vantaggi e svantaggi percepiti



VANTAGGI



MODENA



ITALIA

RAPIDITÀ

(possibilità di effettuare le operazioni in meno tempo)

77,0%

54,2%

MULTICANALITÀ

(possibilità di accedere ai servizi con diversi strumenti come PC, Smartphone, Tablet)

25,7%

44,2%

ASINCRONICITÀ

(possibilità di accedere ai servizi in qualsiasi momento e in qualsiasi luogo. Assenza dei vincoli di orario degli sportelli fisici)

8,0%

24,9%

NESSUN VANTAGGIO

14,6%

9,3%



SVANTAGGI



MODENA



ITALIA

IMPERSONALITÀ

(impossibilità di interloquire con un operatore in caso di necessità interpretative sulle procedure e/o pratiche)

47,2%

7,9%

ONEROSITÀ

(complessità delle procedure, poca usabilità dei software e delle interfacce)

6,8%

6,4%

DIGITAL DIVIDE

(necessità di tecnologia e connettività adeguate, non sempre disponibile presso la mia azienda)

5,8%

3,0%

NESSUNO SVANTAGGIO

45,5%

83,3%

Testo domanda: In base alla sua esperienza, quali vantaggi ha riscontrato?

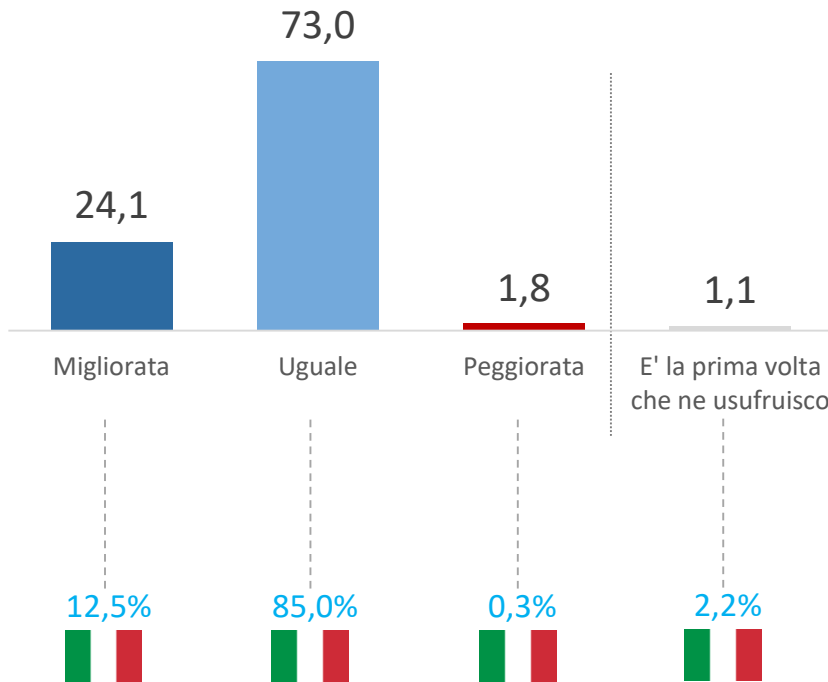
Testo domanda: Quali eventuali svantaggi ha riscontrato?

Base: Imprese che hanno utilizzato almeno un servizio online (348)

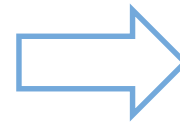


IDP – Indice di periodo

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», per la CCIAA di Modena, superano di 22,3 punti percentuali coloro che invece ravvisano un peggioramento



Indice di Periodo*
+22,3%

+12,2%

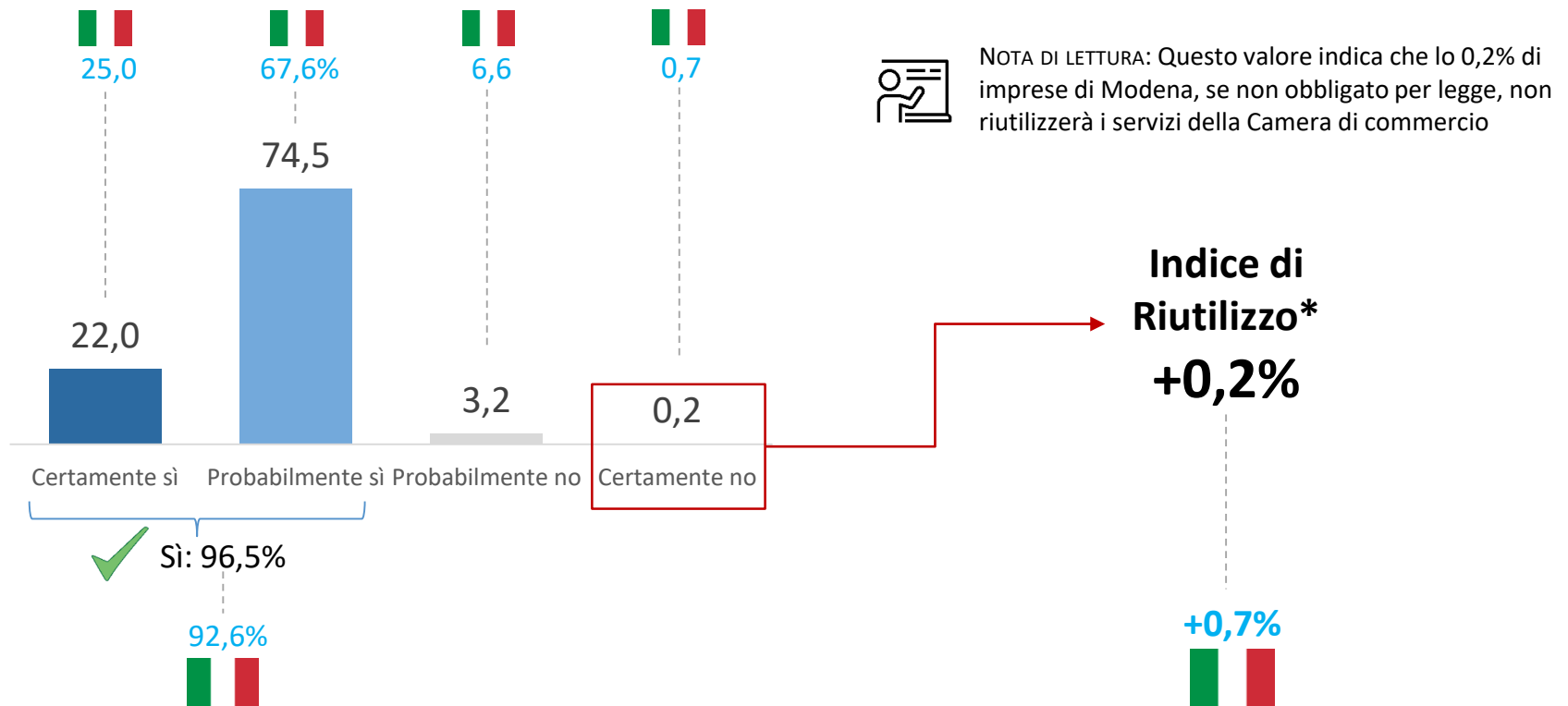
Base: Imprese che hanno utilizzato almeno un servizio (496)

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



IDR – Indice di riutilizzo

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



Base: Imprese che hanno utilizzato almeno un servizio (496)

* 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

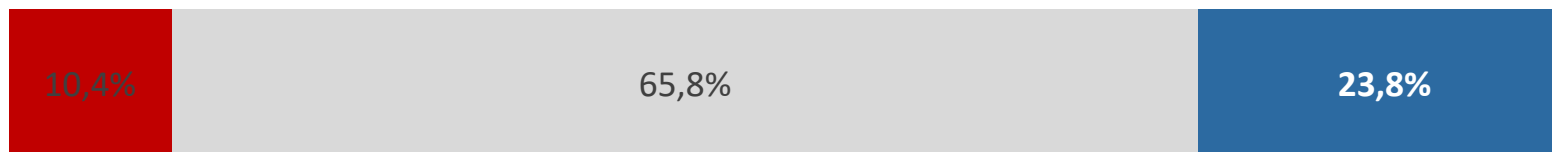
Quanto è probabile che lei consigli a amici e colleghi di rivolgersi alla Camera di Commercio come Ente in grado di rispondere alle loro esigenze, laddove non vi siano obblighi di legge?

(Scala da 0 "improbabile" a 10 "molto probabile" e 5 posizione neutra, %, totale campione)

Detrattori (0-5)

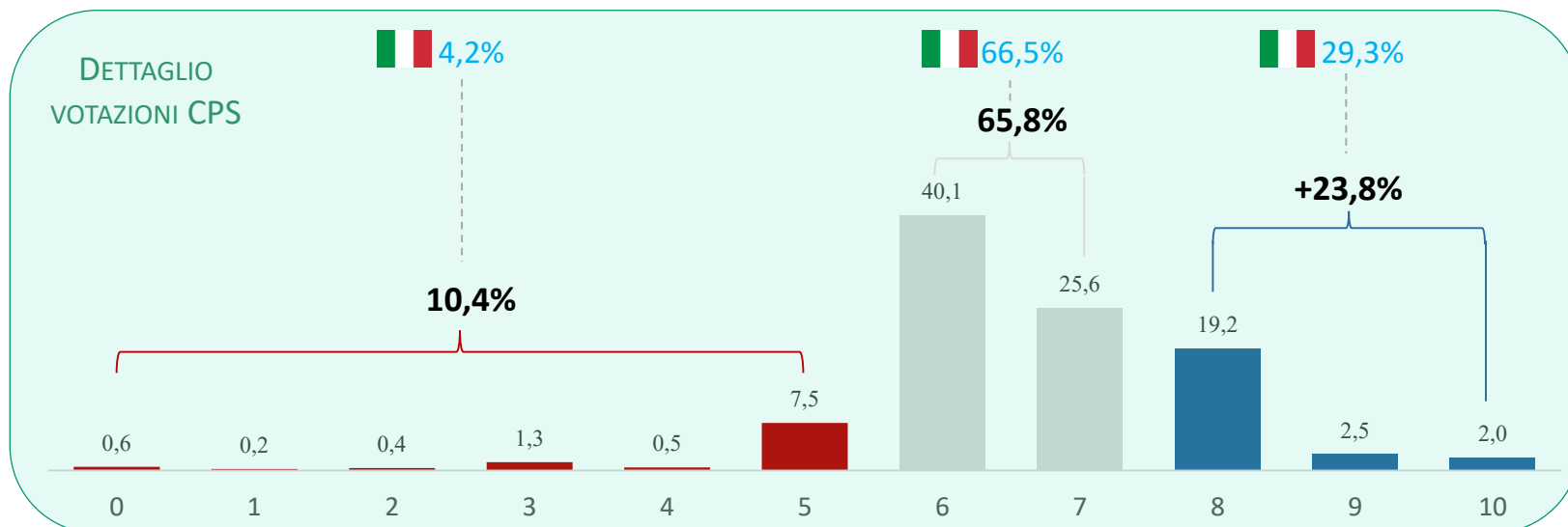
Neutrali (6-7)

Promotori (8-10)



CPS*
+13,4

+25,1%



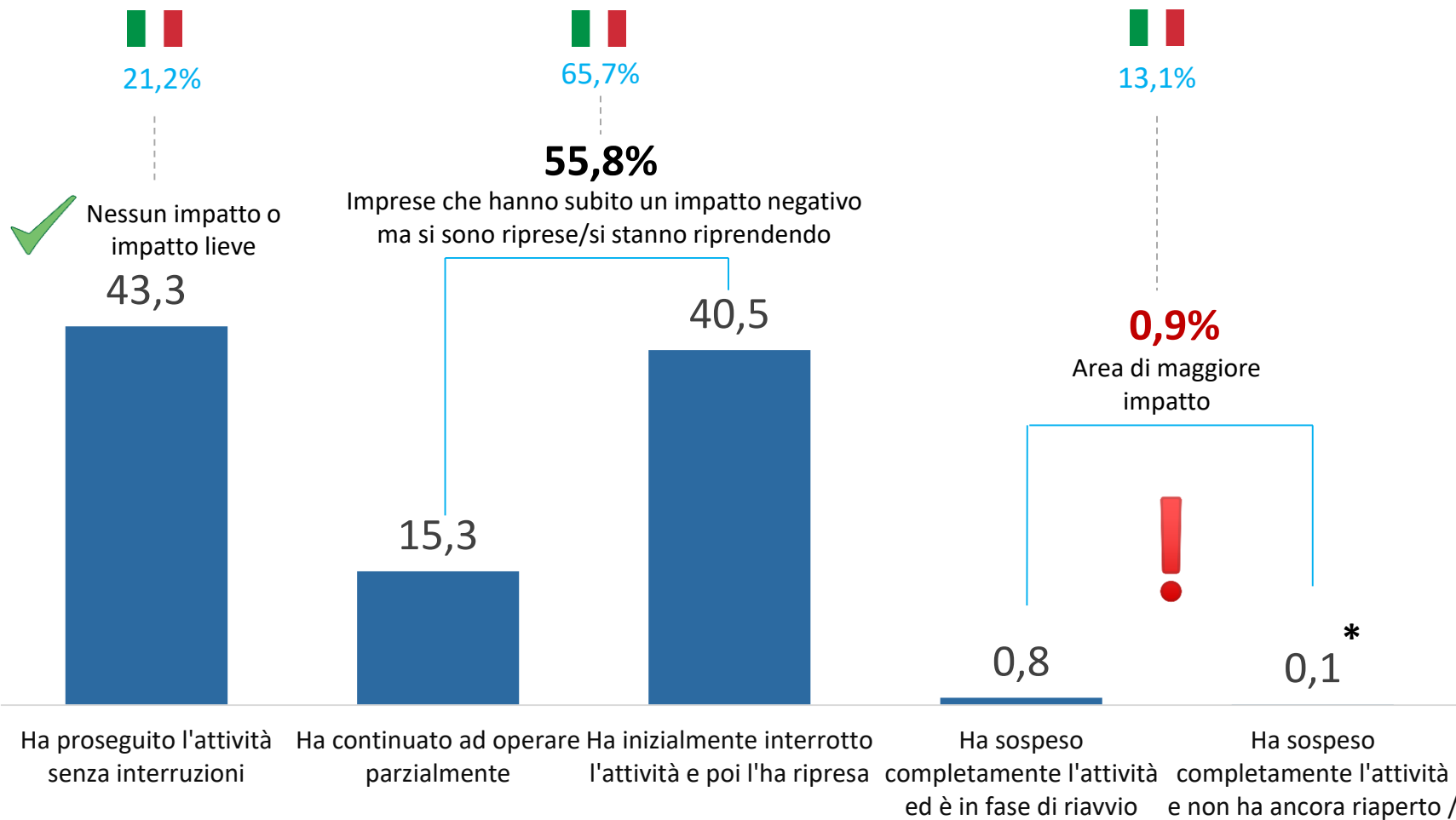
Base:
Totale campione
(703)

*NOTA DI LETTURA: Il Camera Promoter Score (CPS) indica il tasso di passaparola positivo. Se il 23,8% delle imprese di Modena raccomanderebbe la CCIAA e solo il 10,4% non lo farebbe, allora il tasso di passaparola positivo è pari a +13,4. Corrisponde alla differenza tra le imprese che consiglierebbero la CCIAA («promotori») e le imprese che invece non la consiglierebbero («detrattori»)



Impatto emergenza sanitaria sulle imprese

Quale evoluzione ha avuto l'operatività aziendale a causa dell'emergenza sanitaria?



* Il valore di chi ha sospeso del tutto l'attività è sottostimato, in quanto una parte delle imprese che non ha risposto all'indagine, non lo ha fatto proprio perché non ha più riaperto.

Base: Totale campione (703)





PUNTI DI FORZA

- un numero elevato delle imprese di Modena si dichiara in generale soddisfatto dei servizi utilizzati
- valutazione complessiva decisamente positiva per l'interazione con il personale
- numero degli intervistati che hanno dichiarato di aver percepito un miglioramento dei servizi superiore a quello di coloro che hanno ravvisato un peggioramento
- propensione a utilizzare anche in futuro i servizi offerti dalla Camera, laddove già utilizzati



PUNTI DI DEBOLEZZA

- mancanza di rapporti diretti con la CCIAA per una quota cospicua delle imprese
- rapporto con l'ente mediato da consulenti esterni o associazioni di categoria per la maggior parte delle imprese (in una misura ancora maggiore di quanto avviene a livello nazionale)
- valutazione al di sotto della media per alcuni servizi (es. digitalizzazione, certificazione export)