

# Customer Satisfaction



CAMERA DI COMMERCIO  
FROSINONE LATINA

Report dei risultati e benchmark nazionale |  
annualità 2020

Indagine realizzata da



SI.CAMERA

Marzo 2021

con la collaborazione di



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

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

## **Interazione con il personale**

## **Conoscenza, utilizzo e valutazione dei servizi erogati**

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

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

- *Livello di conoscenza nazionale e analisi parametrica*
- *Livello di utilizzo nazionale e analisi parametrica*
- *Vantaggi e svantaggi percepiti*

## **KPI di qualità percepita**

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

## **Profilo degli intervistati e metodologia**

# **Contatto con la CCIAA di riferimento**

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

Tra le imprese di Frosinone e Latina, più di un'impresa su due (il 57,6%) ha avuto rapporti sporadici con la CCIAA di riferimento limitandosi a contattarla solo «all'occorrenza». Il 38,3% delle imprese invece non ha avuto rapporti diretti con la CCIAA di riferimento durante l'ultimo anno. Solo una minoranza di imprese (4,1%) ha dichiarato di aver avuto un rapporto continuo con la propria CCIAA (più di un contatto al mese). La frequenza di contatto tra le imprese del territorio e la CCIAA di FR-LT risulta leggermente superiore a quella riscontrata a livello nazionale.

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

Le ragioni per cui *non* ci si è rivolti alla CCIAA si ripartiscono equamente tra l'impiego di consulenti esterni o associazioni di categoria (48,1%) e il semplice fatto di *non aver avuto bisogno dei servizi offerti* dalla CCIAA (48,5%). Analogamente al livello nazionale, l'impiego di società di servizi risulta residuale (3,4%; Italia: 2,2%).

## Più di tre imprese su quattro si sono rapportate «a distanza» con la CCIAA

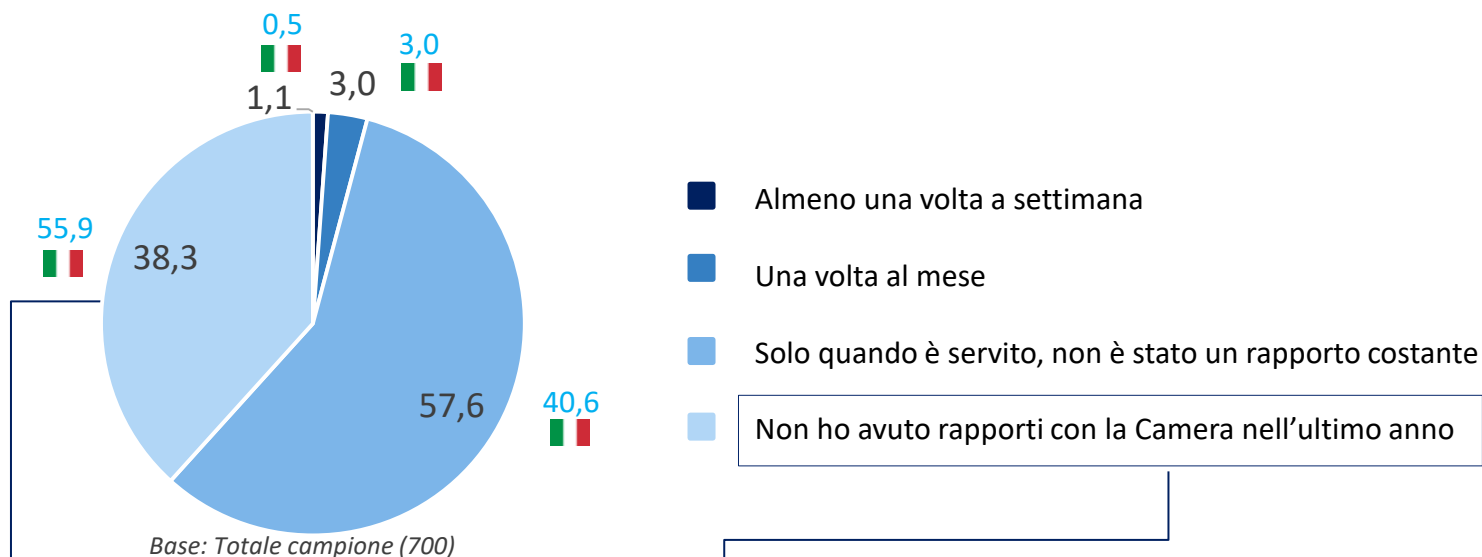
Complice anche la particolare situazione vissuta negli ultimi mesi, il 76,9% delle imprese di Frosinone e Latina ha utilizzato canali *da remoto* per rapportarsi con la CCIAA. Il rimanente 23,1% di imprese ha prediletto un rapporto *vis-à-vis* con il personale della Camera di Commercio, valore significativamente inferiore rispetto a quello nazionale (34,9%), dovuto verosimilmente anche ad un cambio di comportamento che poco a poco si sta istituzionalizzando ovunque.

Tra i due canali di comunicazione a distanza utilizzabili (telefono ed email/sito), l'email e il sito della CCIAA sono stati di gran lunga i più utilizzati (60,0%), mentre il telefono/call centre è stato utilizzato solo dal 16,9% degli utenti (Italia: 17,2%).

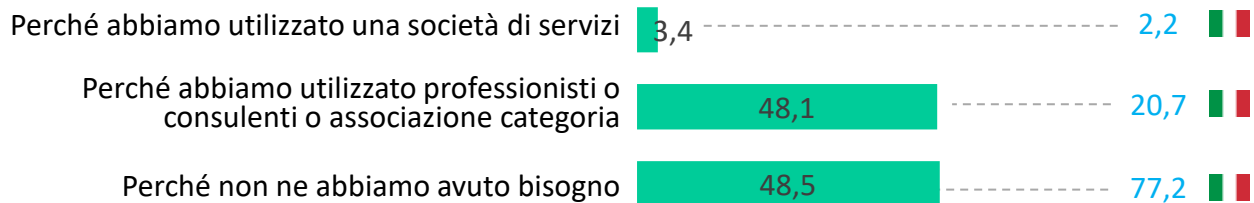
Un'analisi per *settore* e *dimensione aziendale* fa emergere la predilezione delle aziende più strutturate (*10 addetti*) e di quelle della *manifattura/industria* per la *visita personale allo sportello* (rispettivamente 27,9% e 30,4%). Le imprese più strutturate ( $\geq 10$  addetti) sono anche quelle che meno prediligono l'utilizzo del telefono (14,7%) preferendo tra i canali da remoto l'utilizzo del sito internet o dell'email della CCIAA.

# Frequenza di contatto

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



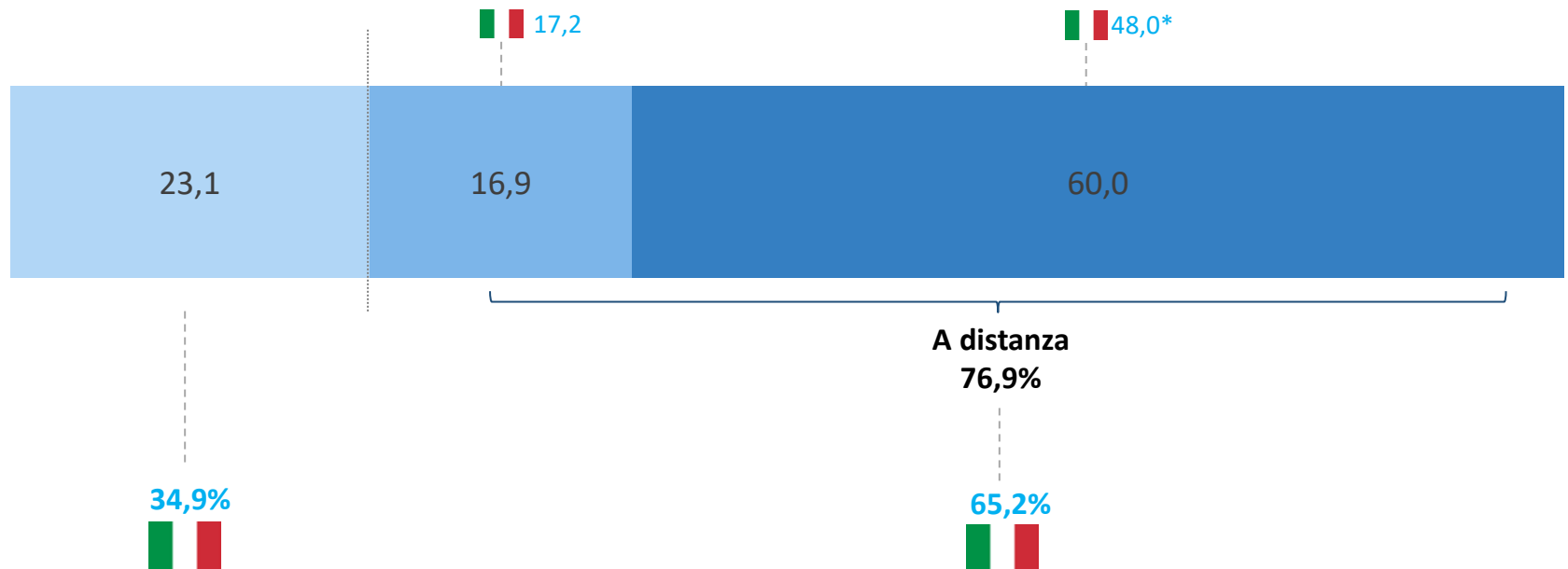
## Come mai non ha avuto rapporti? (%)



# Modalità di contatto

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

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



Base: Intervistati che hanno avuto rapporti con la CCIAA (432)

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



# Modalità di contatto: analisi parametrica

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

<b>MACRO-SETTORI</b>	Prevalentemente di persona, direttamente presso gli uffici della Camera di Commercio	Prevalentemente a distanza, attraverso il telefono / call center	Prevalentemente a distanza, attraverso e-mail e il sito della Camera di Commercio
Agricoltura*	17,9	7,1	75,0
Manifattura/Industria	30,4	14,2	55,4
Commercio	17,0	18,2	64,8
Servizi	23,3	18,0	58,6
Altro	11,4	28,6	60,0

\* Base campionaria bassa (28 casi)

<b>DIMENSIONE IMPRESA</b>	Prevalentemente di persona, direttamente presso gli uffici della Camera di Commercio	Prevalentemente a distanza, attraverso il telefono / call center	Prevalentemente a distanza, attraverso e-mail e il sito della Camera di Commercio
0 addetti	15,4	23,1	61,5
1-9 addetti	23,7	16,1	60,2
≥10 addetti	27,9	14,7	57,4

# **Conoscenza, utilizzo e valutazione dei servizi erogati**



# Principali evidenze

## La conoscenza e l'utilizzo dei servizi

I servizi maggiormente conosciuti dalle imprese di Frosinone e Latina (da più del 40% del campione) sono: il *Registro delle imprese e servizio qualifiche professionali* (82,9%), i *Servizi a supporto del pagamento del diritto annuale* (66,0%), il *Rilascio delle carte tachigrafiche* (59,6%), i *Servizi specifici per la digitalizzazione* (48,3%) e le *Pratiche ambientali varie* (43,3%). Emergono differenze significative nella conoscenza di alcuni servizi con il resto d'Italia, in particolare, le *Pratiche ambientali varie* sono più conosciute (43,3% vs 25,2%), mentre la *Transizione dalla scuola al mondo del lavoro* e la *Qualificazione delle imprese, delle filiere e delle produzioni* risultano meno conosciuti.

Per quanto riguarda l'utilizzo, i *Servizi a supporto del pagamento del diritto annuale*, il *Registro delle imprese e servizio qualifiche professionali* e il *Rilascio delle carte tachigrafiche* sono i servizi di gran lunga più utilizzati, attestandosi poco sotto il 40% (rispettivamente: 39,5%, 38,6% e 38,5%).

## Il livello di soddisfazione dei servizi

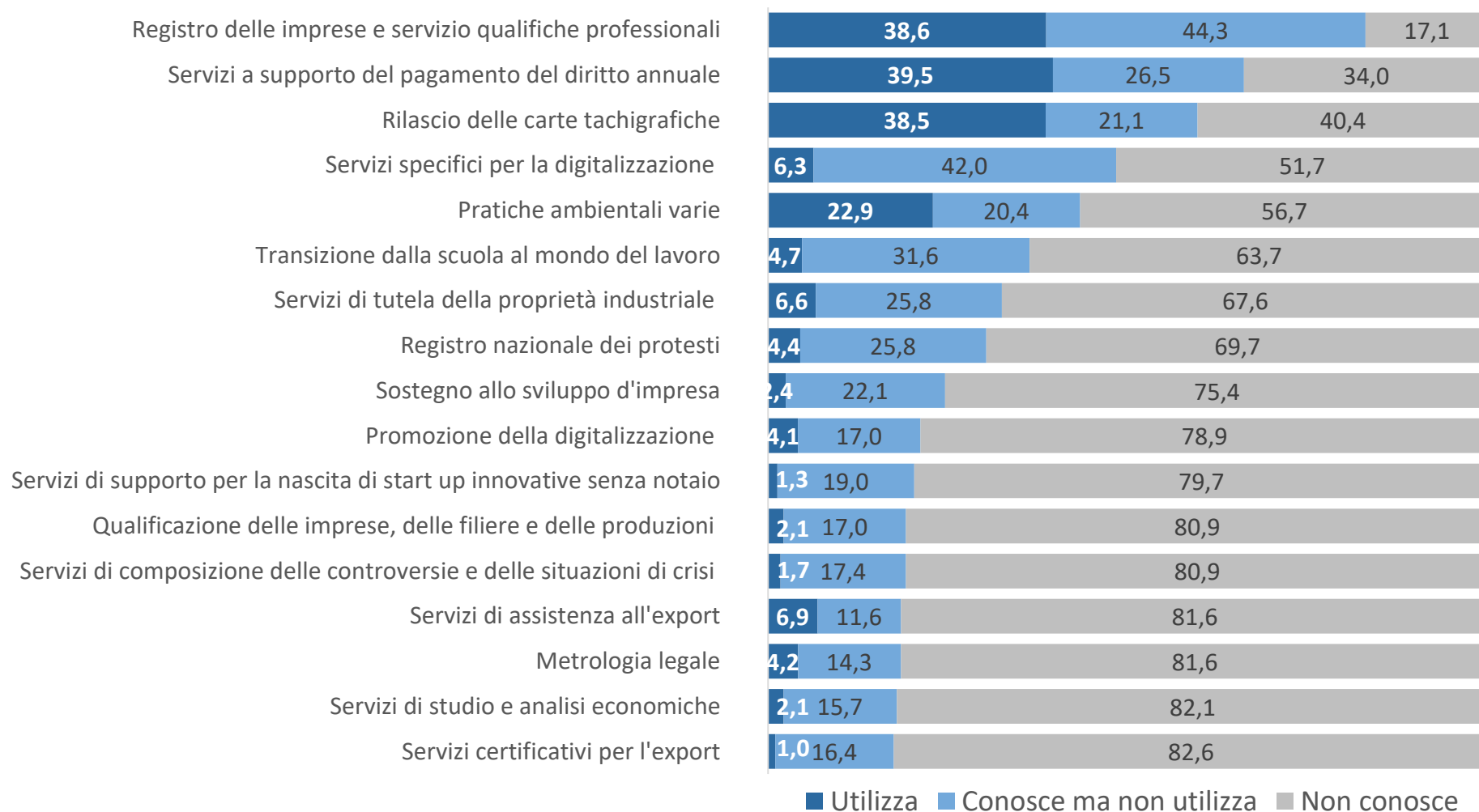
La soddisfazione delle imprese di FR-LT rispetto ai servizi utilizzati è leggermente più bassa rispetto a quella nazionale, ma rimane comunque ad un livello alto: gli utenti soddisfatti variano dal 75,6% (*Promozione della digitalizzazione*) al 90,7% (*Rilascio della carte tachigrafiche*).

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.

Inoltre, molti servizi forniti dalla CCIAA di FR-LT sono peculiari di questa Camera per cui per tali servizi non è stato possibile effettuare un benchmark di conoscenza, utilizzo o soddisfazione con il livello nazionale.

# Conoscenza e utilizzo dei servizi: quadro di sintesi

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



Base: Totale campione (700)



# Conoscenza dei servizi: ranking e benchmark



CAMERA DI COMMERCIO  
FROSINONE LATINA



Rank	Servizio		
1°	Registro delle imprese e servizio qualifiche professionali	82,9	94,9
2°	Servizi a supporto del pagamento del diritto annuale	66,0	nd
3°	Rilascio delle carte tachigrafiche	59,6	nd
4°	Servizi specifici per la digitalizzazione	48,3	62,8
5°	Pratiche ambientali varie	43,3	25,2
6°	Transizione dalla scuola al mondo del lavoro	36,3	61,5
7°	Servizi di tutela della proprietà industriale	32,4	nd
8°	Registro nazionale dei protesti	30,3	nd
9°	Sostegno allo sviluppo d'impresa	24,6	26,2
10°	Promozione della digitalizzazione	21,1	31,8
11°	Servizi di supporto per la nascita di start up innovative senza notaio	20,3	nd
12°	Qualificazione delle imprese, delle filiere e delle produzioni	19,1	40,4
13°	Servizi di composizione delle controversie e delle situazioni di crisi	19,1	26,1
14°	Servizi di assistenza all'export	18,4	22,5
15°	Metrologia legale	18,4	14,4
16°	Servizi di studio e analisi economiche	17,9	nd
17°	Servizi certificativi per l'export	17,4	25,0

## CONOSCENZA

Valori %

*Quali dei seguenti servizi  
offerti dalla Camera di  
Commercio CONOSCE ?*

Base: Totale campione (700)



CAMERA DI COMMERCIO  
FROSINONE LATINA

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

# Utilizzo dei servizi: ranking e benchmark



CAMERA DI COMMERCIO  
FROSINONE LATINA



Rank	Servizio		
1°	Servizi a supporto del pagamento del diritto annuale	39,5	nd
2°	Registro delle imprese e servizio qualifiche professionali	38,6	74,5
3°	Rilascio delle carte tachigrafiche	38,5	nd
4°	Pratiche ambientali varie	22,9	7,0
5°	Servizi di assistenza all'export	6,9	5,3
6°	Servizi di tutela della proprietà industriale	6,6	nd
7°	Servizi specifici per la digitalizzazione	6,3	39,0
8°	Transizione dalla scuola al mondo del lavoro	4,7	7,9
9°	Registro nazionale dei protesti	4,4	nd
10°	Metrologia legale	4,2	2,1
11°	Promozione della digitalizzazione	4,1	9,7
12°	Sostegno allo sviluppo d'impresa	2,4	3,2
13°	Qualificazione delle imprese, delle filiere e delle produzioni	2,1	18,3
14°	Servizi di studio e analisi economiche	2,1	nd
15°	Servizi di composizione delle controversie e delle situazioni di crisi	1,7	3,9
16°	Servizi di supporto per la nascita di start up innovative senza notaio	1,3	nd
17°	Servizi certificativi per l'export	1,0	5,6

## UTILIZZO

Valori %

Quali dei seguenti servizi  
offerti dalla Camera di  
Commercio UTILIZZA ?

Base: Totale campione (700)

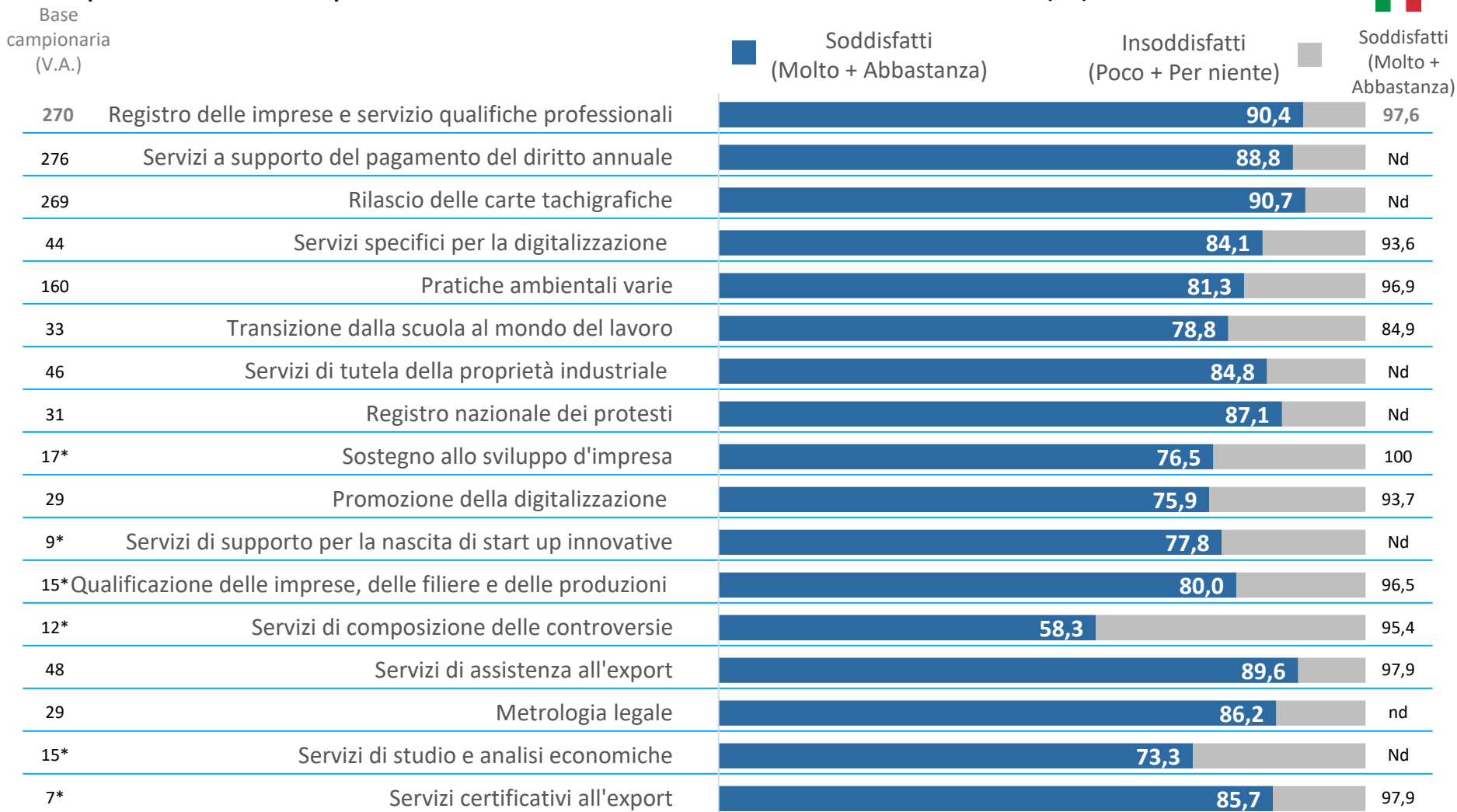


CAMERA DI COMMERCIO  
FROSINONE LATINA

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

# Valutazione dei servizi utilizzati

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



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

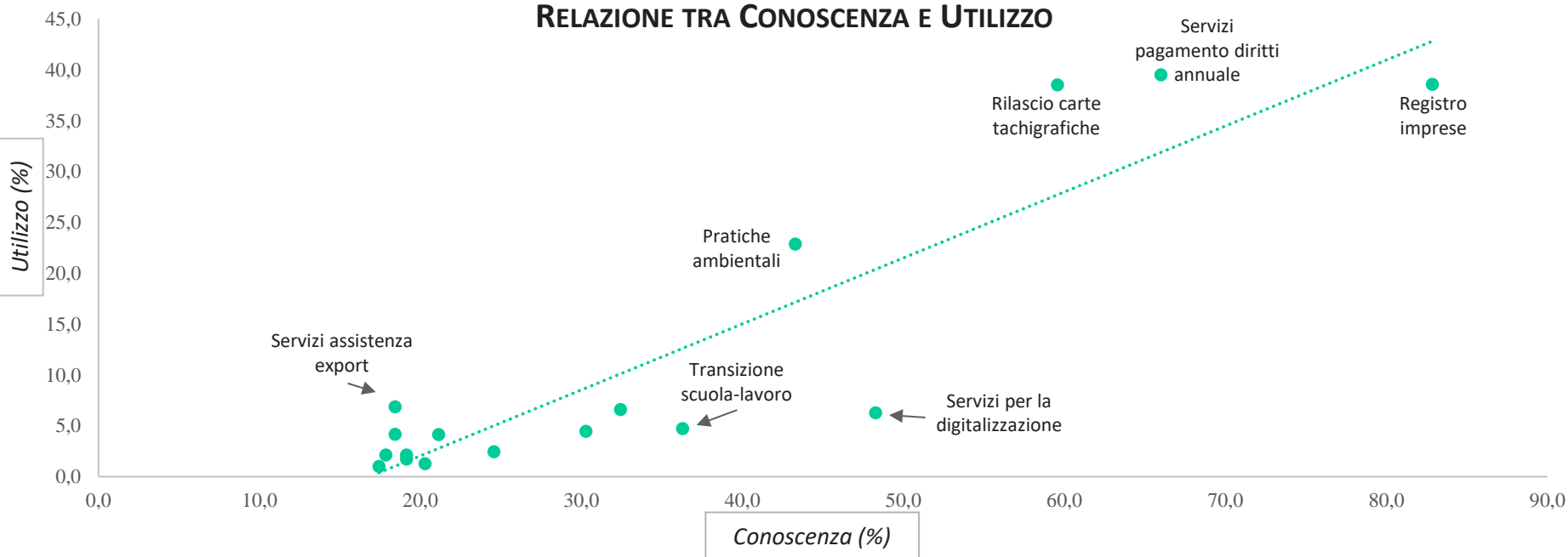
Base: intervistati che hanno utilizzato il servizio



# Relazione tra *conoscenza* e *utilizzo* dei servizi

Il rapporto tra conoscenza e utilizzo risulta molto correlato ( $\rho: 0,91$ ). L'unica vera eccezione è rappresentata dai *Servizi per la digitalizzazione* che, anche se molto conosciuto, è relativamente poco utilizzato. I servizi di gran lunga più conosciuti e anche più utilizzati sono il *Registro delle imprese*, i *Servizi a supporto del pagamento del diritto annuale* e il *Rilascio delle carte tachigrafiche*.

## RELAZIONE TRA CONOSCENZA E UTILIZZO



**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 di assistenza all'export sono più utilizzati di quanto la loro conoscenza lascerebbe prevedere, al contrario della Transizione dalla scuola al mondo del lavoro che infatti si trova al di sotto della linea di tendenza.

# Dettaglio conoscenza, utilizzo e valutazione dei servizi

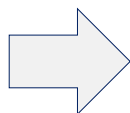
## Registro delle imprese e servizio qualifiche professionali

### CONOSCENZA

Base: Totale campione (700)

82,9%

94,9%

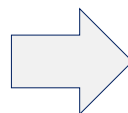


### UTILIZZO

Base: Totale campione (700)

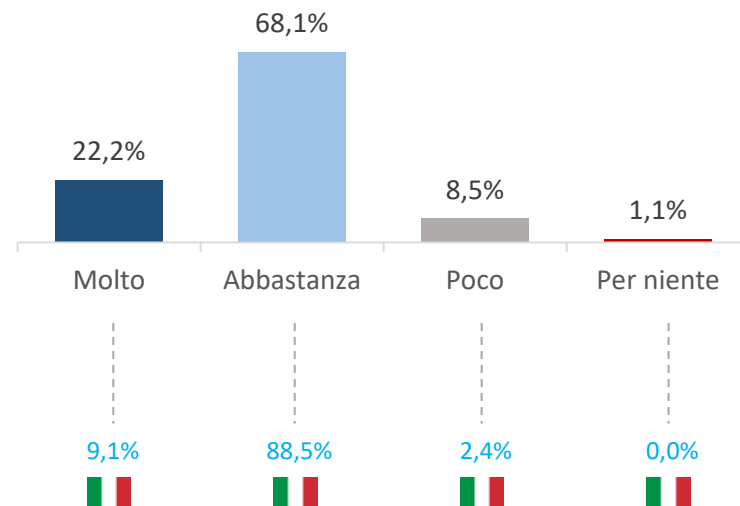
38,6%

74,5%



### SODDISFAZIONE

Base: imprese che utilizzano il servizio (270)



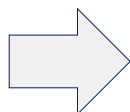
# Dettaglio conoscenza, utilizzo e valutazione dei servizi

## Servizi a supporto del pagamento del diritto annuale

### CONOSCENZA

Base: Totale campione (700)

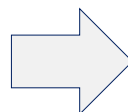
66,0%



### UTILIZZO

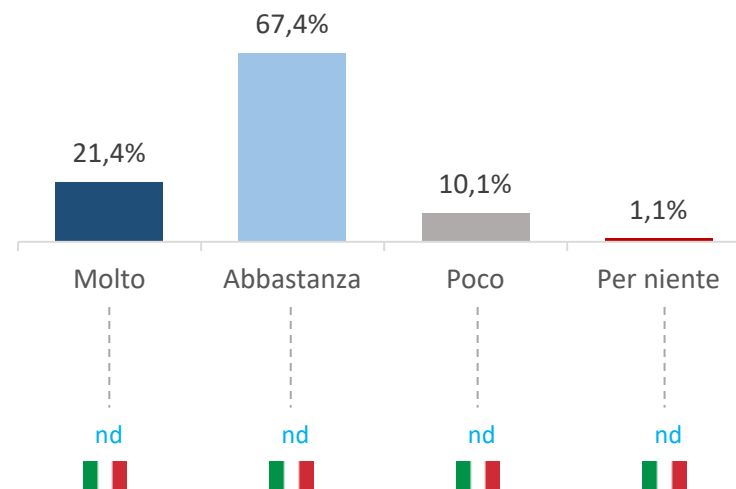
Base: Totale campione (700)

39,5%



### SODDISFAZIONE

Base: imprese che utilizzano il servizio (276)



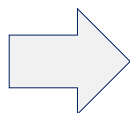


## Rilascio delle carte tachigrafiche

### CONOSCENZA

Base: Totale campione (700)

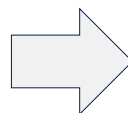
59,6%



### UTILIZZO

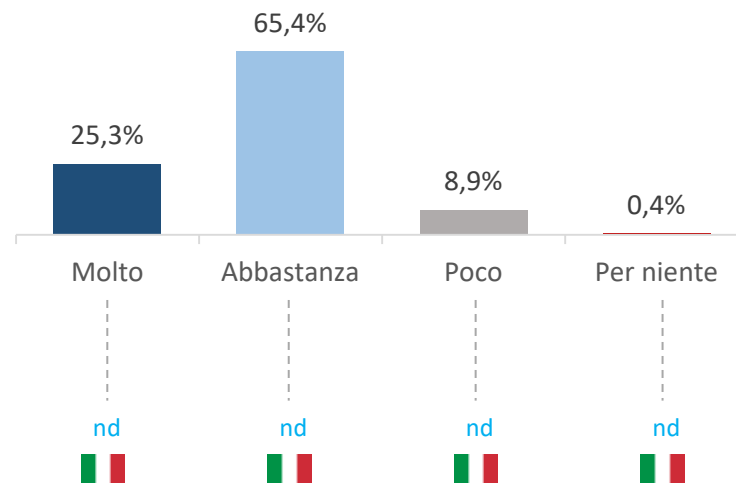
Base: Totale campione (700)

38,5%



### SODDISFAZIONE

Base: imprese che utilizzano il servizio (269)



# Dettaglio conoscenza, utilizzo e valutazione dei servizi

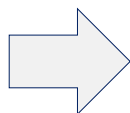
## Servizi specifici per la digitalizzazione

### CONOSCENZA

Base: Totale campione (700)

48,3%

62,8%

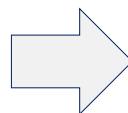


### UTILIZZO

Base: Totale campione (700)

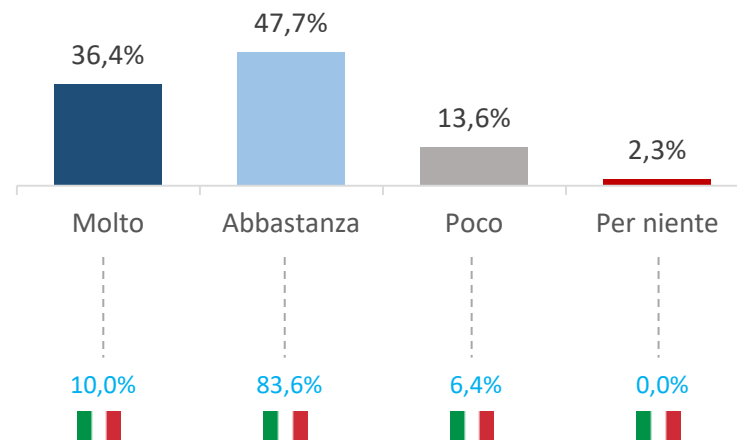
6,3%

39,0%



### SODDISFAZIONE

Base: imprese che utilizzano il servizio (44)



# Dettaglio conoscenza, utilizzo e valutazione dei servizi

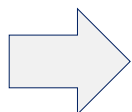
## Pratiche ambientali varie

### CONOSCENZA

Base: Totale campione (700)

43,3%

25,2%

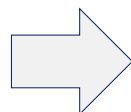


### UTILIZZO

Base: Totale campione (700)

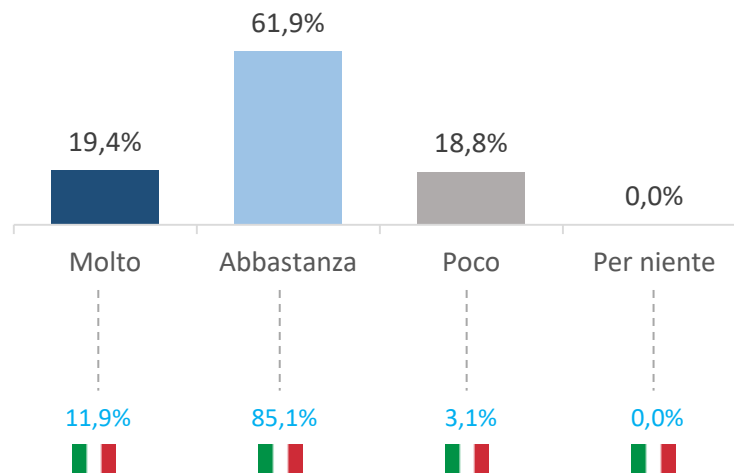
22,9%

7,0%



### SODDISFAZIONE

Base: imprese che utilizzano il servizio (160)



# Dettaglio conoscenza, utilizzo e valutazione dei servizi

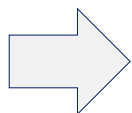
## Transizione dalla scuola al mondo del lavoro

### CONOSCENZA

Base: Totale campione (700)

36,3%

61,5%

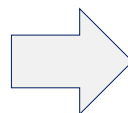


### UTILIZZO

Base: Totale campione (700)

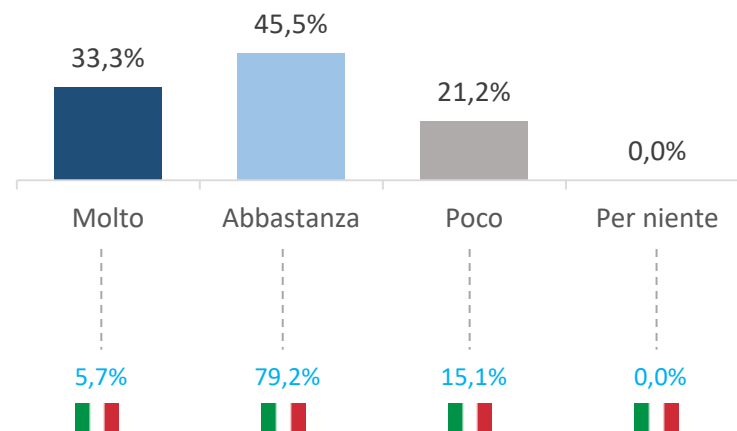
4,7%

7,9%



### SODDISFAZIONE

Base: imprese che utilizzano il servizio (33)

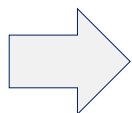


## Servizi di tutela della proprietà industriale

### CONOSCENZA

Base: Totale campione (700)

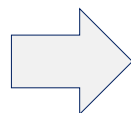
32,4%



### UTILIZZO

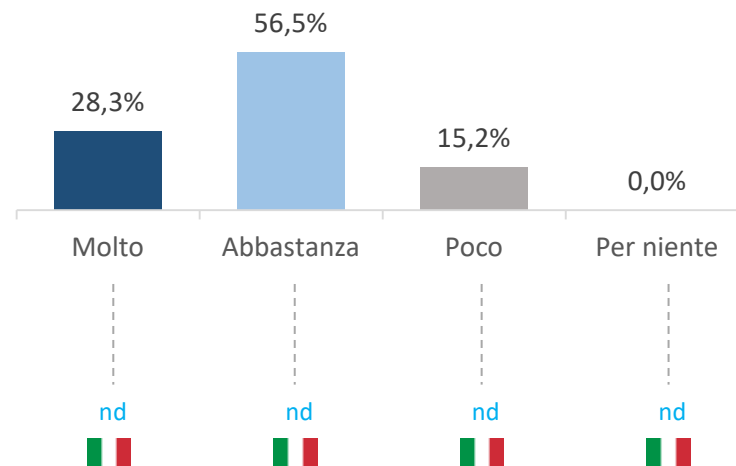
Base: Totale campione (700)

6,6%



### SODDISFAZIONE

Base: imprese che utilizzano il servizio (46)

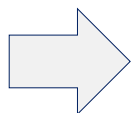


## Registro nazionale dei protesti

### CONOSCENZA

Base: Totale campione (700)

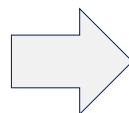
30,3%



### UTILIZZO

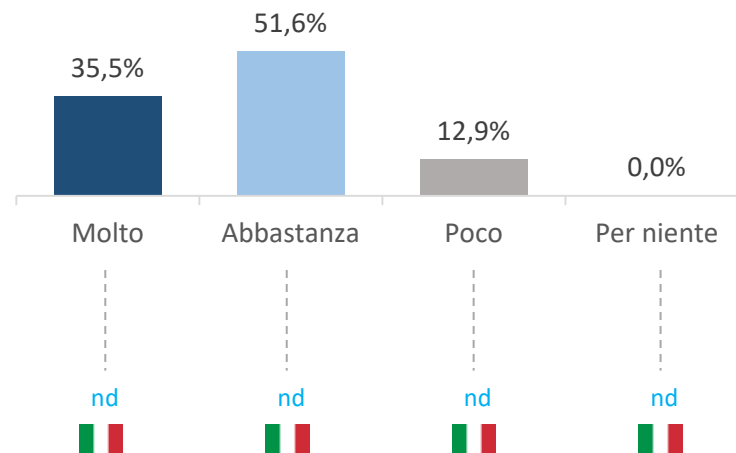
Base: Totale campione (700)

4,4%



### SODDISFAZIONE

Base: imprese che utilizzano il servizio (31)



# Dettaglio conoscenza, utilizzo e valutazione dei servizi

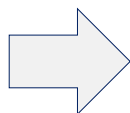
## Sostegno allo sviluppo d'impresa

### CONOSCENZA

Base: Totale campione (700)

24,6%

26,2%

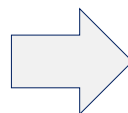


### UTILIZZO

Base: Totale campione (700)

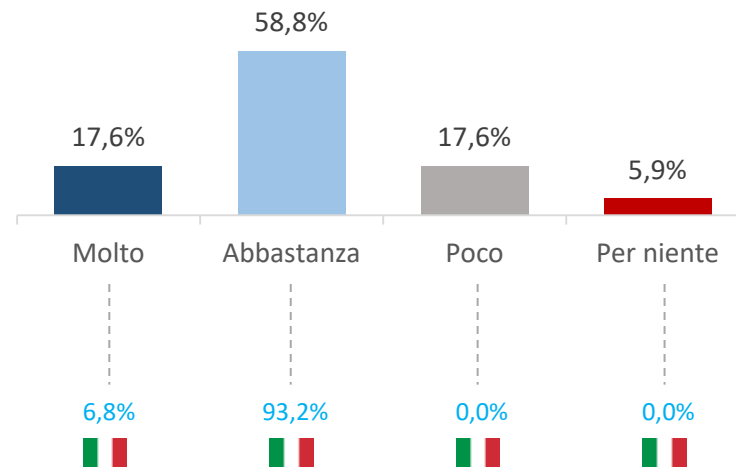
2,4%

3,2%



### SODDISFAZIONE

Base: imprese che utilizzano il servizio (17\*)



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

# Dettaglio conoscenza, utilizzo e valutazione dei servizi

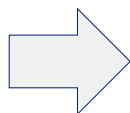
## Promozione della digitalizzazione

### CONOSCENZA

Base: Totale campione (700)

21,1%

31,8%

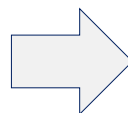


### UTILIZZO

Base: Totale campione (700)

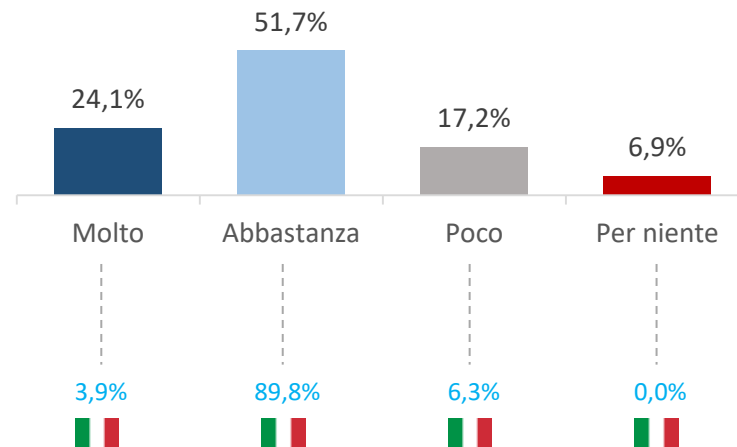
4,1%

9,7%



### SODDISFAZIONE

Base: imprese che utilizzano il servizio (29)





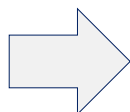
# Dettaglio conoscenza, utilizzo e valutazione dei servizi

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

### CONOSCENZA

Base: Totale campione (700)

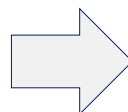
20,3%



### UTILIZZO

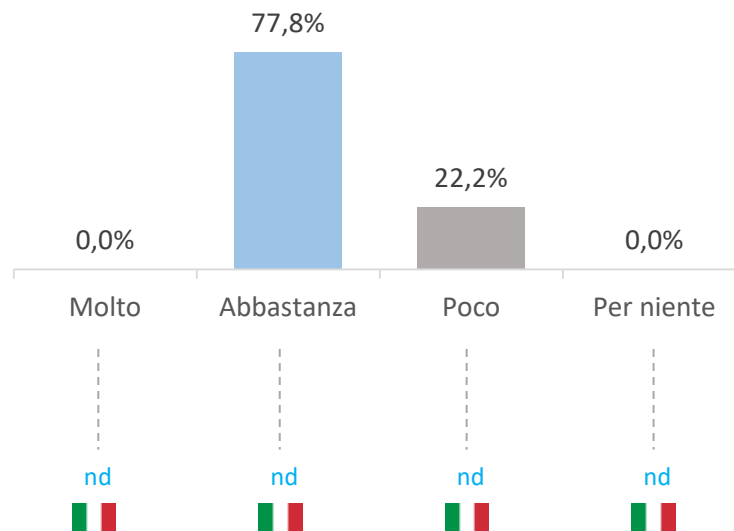
Base: Totale campione (700)

1,3%



### SODDISFAZIONE

Base: imprese che utilizzano il servizio (9\*)



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

# Dettaglio conoscenza, utilizzo e valutazione dei servizi

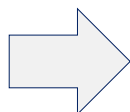
## Qualificazione delle imprese, delle filiere, e delle produzioni

### CONOSCENZA

Base: Totale campione (700)

19,1%

40,4%

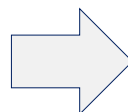


### UTILIZZO

Base: Totale campione (700)

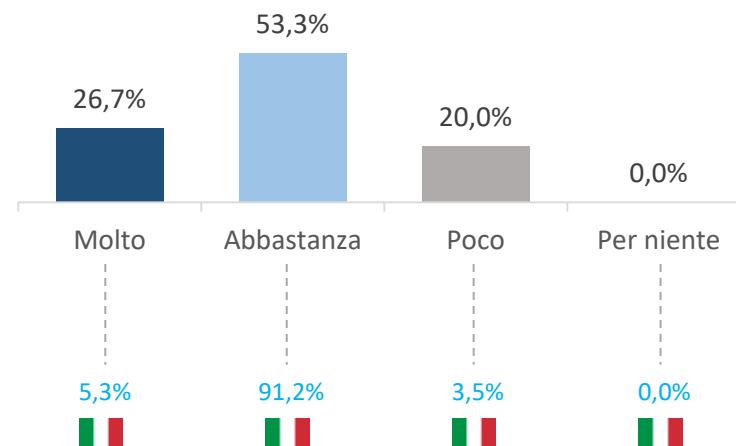
2,1%

18,3%



### SODDISFAZIONE

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



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

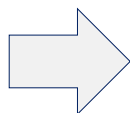
## Servizi di composizione delle controversie e delle situazioni di crisi

### CONOSCENZA

Base: Totale campione (700)

19,1%

26,1%

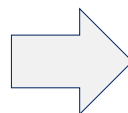


### UTILIZZO

Base: Totale campione (700)

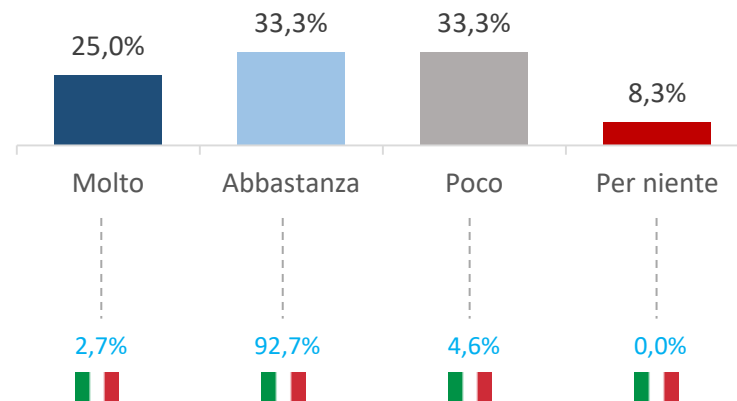
1,7%

3,9%



### SODDISFAZIONE

Base: imprese che utilizzano il servizio (12\*)



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

# Dettaglio conoscenza, utilizzo e valutazione dei servizi

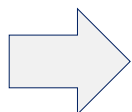
## Servizi di assistenza all'export

### CONOSCENZA

Base: Totale campione (700)

18,4%

22,5%

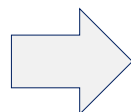


### UTILIZZO

Base: Totale campione (700)

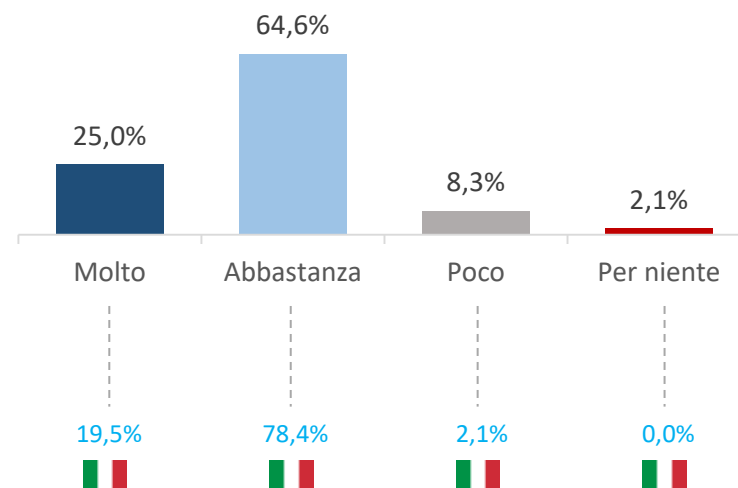
6,9%

5,3%



### SODDISFAZIONE

Base: imprese che utilizzano il servizio (48)



# Dettaglio conoscenza, utilizzo e valutazione dei servizi

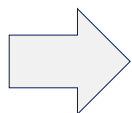
## Metrologia legale

### CONOSCENZA

Base: Totale campione (700)

18,4%

14,4%

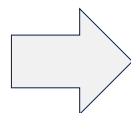


### UTILIZZO

Base: Totale campione (700)

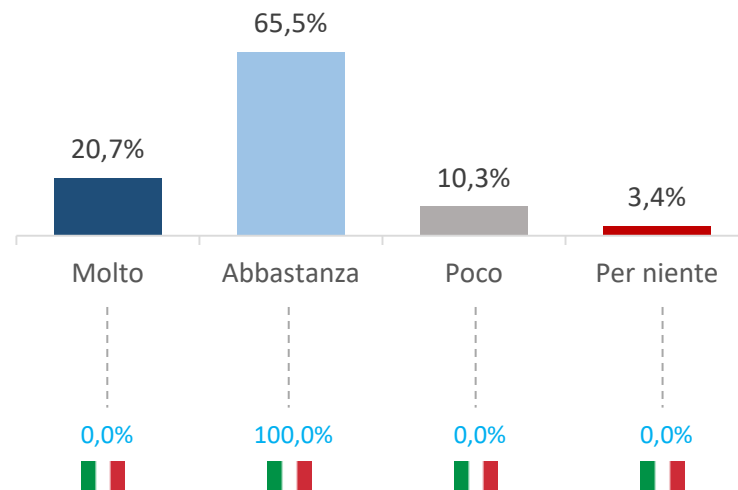
6,9%

2,1%



### SODDISFAZIONE

Base: imprese che utilizzano il servizio (29)



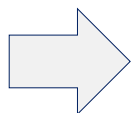
# Dettaglio conoscenza, utilizzo e valutazione dei servizi

## Servizi di studio e analisi economiche

### CONOSCENZA

Base: Totale campione (700)

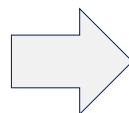
17,9%



### UTILIZZO

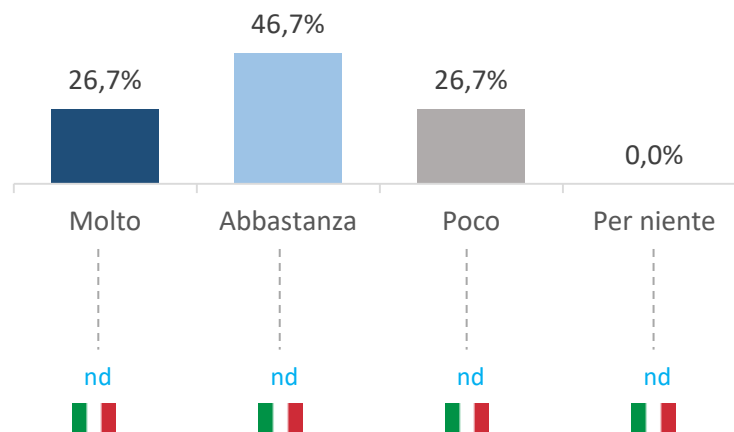
Base: Totale campione (700)

2,1%



### SODDISFAZIONE

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



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

# Dettaglio conoscenza, utilizzo e valutazione dei servizi

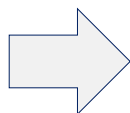
## Servizi certificativi per l'export

### CONOSCENZA

Base: Totale campione (700)

17,4%

25,0%

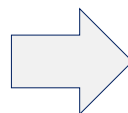


### UTILIZZO

Base: Totale campione (700)

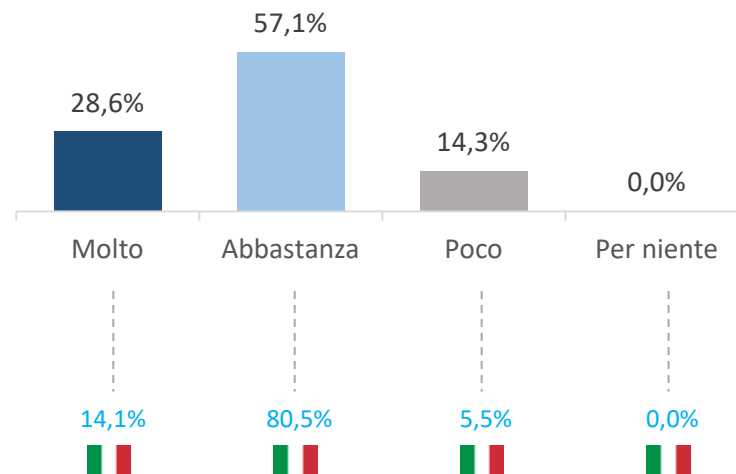
1,0%

5,6%



### SODDISFAZIONE

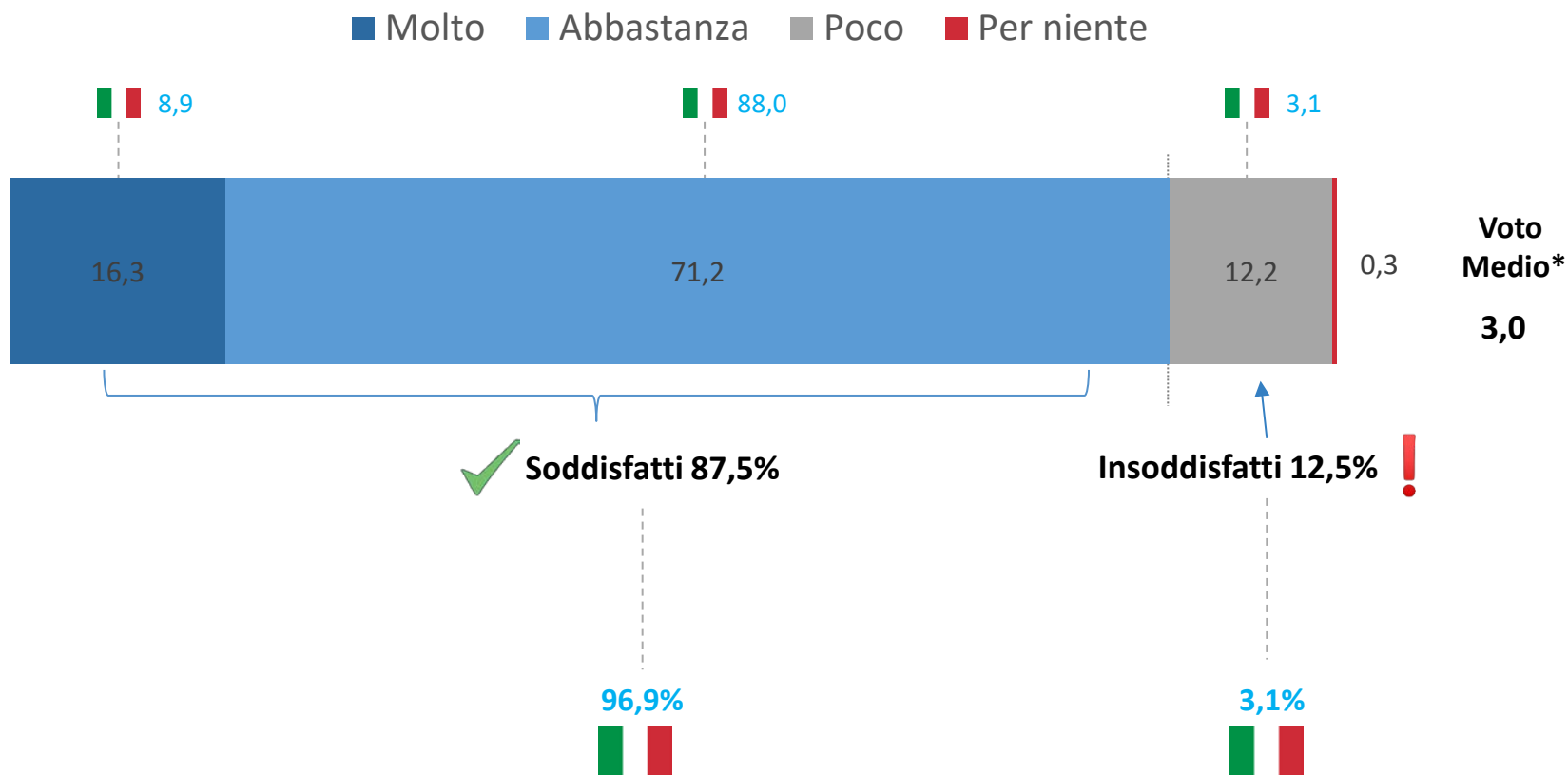
Base: imprese che utilizzano il servizio (7\*)



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

# Soddisfazione generale sui servizi utilizzati: benchmark

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



Base: imprese che hanno utilizzato almeno due servizi (344)

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



# Soddisfazione generale sui servizi utilizzati: analisi parametrica

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

<b>MACRO-SETTORI</b>	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente	<b>Voto medio*</b>
Agricoltura	24,0	64,0	12,0	0,0	3,12
Manifattura/Industria	12,4	76,1	10,6	0,9	3,00
Commercio	9,7	75,0	15,3	0,0	2,94
Servizi	23,4	62,2	14,4	0,0	3,09
Altro	13,0	87,0	0,0	0,0	3,13

<b>DIMENSIONE IMPRESA</b>	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente	<b>Voto medio*</b>
0 addetti	17,9	69,2	12,8	0,0	3,05
1-9 addetti	17,8	68,6	13,2	0,4	3,04
≥10 addetti	9,5	82,5	7,9	0,0	3,02

\* 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. Già a livello nazionale si era riscontrata una soddisfazione molto alta verso gli aspetti relazionali con le Camere, livello di soddisfazione che si conferma molto alto anche a Frosinone e Latina e, per quanto riguarda i *Tempi di realizzazione delle attività*, addirittura più alto (95,4% vs Italia: 91,5%).

L'interazione tra le imprese di FR-LT e il personale della Camera di Commercio è quindi decisamente positiva: il 48,0% la reputa «Buona», il 31,8% «Discreta» e il 16,8% «sufficiente» solo il 3,5% di imprese la reputa «insufficiente» (nel resto dell'Italia questo dato è pari al 2,4%).

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 52,6% di utenti che la reputano «Buona» e il 28,3% che la reputano «Discreta».

## \*NOTA METODOLOGICA

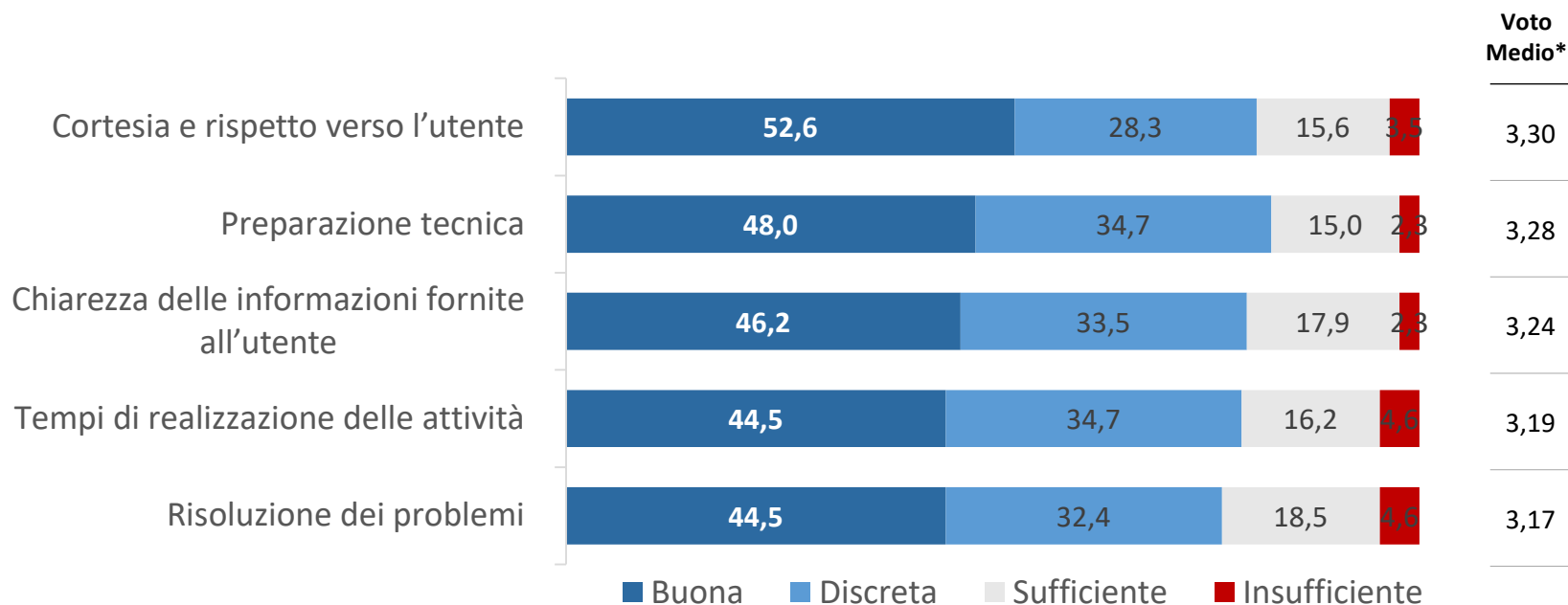
Il perimetro di questo specifico ambito di indagine è stato circoscritto alle sole imprese che:

-  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.

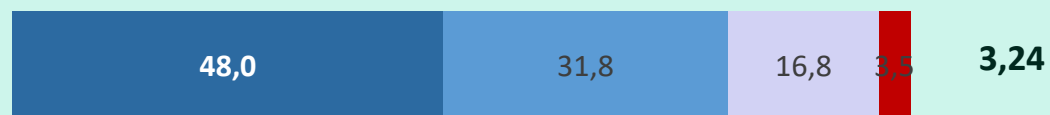
Pertanto sono stati esclusi da questo sub-campione, le imprese che non hanno utilizzato alcun servizio o le cui interazioni con la CCIAA sono state limitate ad un contatto via email, tramite sito istituzionale o piattaforma online.

# 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=173

# Soddisfazione su aspetti relativi all'interazione con il personale: analisi parametrica

In generale, come giudica l'interazione con il personale della camera di commercio?  
(%)

MACRO-SETTORI	Buona	Discreta	Sufficiente	Insufficiente	Voto medio*
Agricoltura	85,7	14,3	0,0	0,0	3,86
Manifattura/Industria	47,0	34,8	16,7	1,5	3,27
Commercio	32,3	38,7	19,4	9,7	2,94
Servizi	60,0	25,5	10,9	3,6	3,42
Altro	21,4	35,7	42,9	0,0	2,79

DIMENSIONE IMPRESA	Buona	Discreta	Sufficiente	Insufficiente	Voto medio*
0 addetti	48,0	32,0	16,0	4,0	3,24
1-9 addetti	45,4	34,5	17,6	2,5	3,23
≥10 addetti	58,6	20,7	13,8	6,9	3,31

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



# Soddisfazione su aspetti relativi all'interazione con il personale: benchmark

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

■ Buona ■ Discreta ■ Sufficiente

Soddisfatti



CAMERA DI COMMERCIO  
FROSINONE LATINA

ITALIA

Cortesìa e rispetto  
verso l'utente



96,5%

98,6%

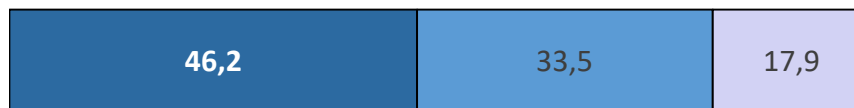
Preparazione  
tecnica



97,7%

97,0%

Chiarezza delle informazioni  
fornite all'utente



97,7%

97,9%

Tempi di realizzazione  
delle attività



95,4%

91,5%

Risoluzione dei  
problemi



95,4%

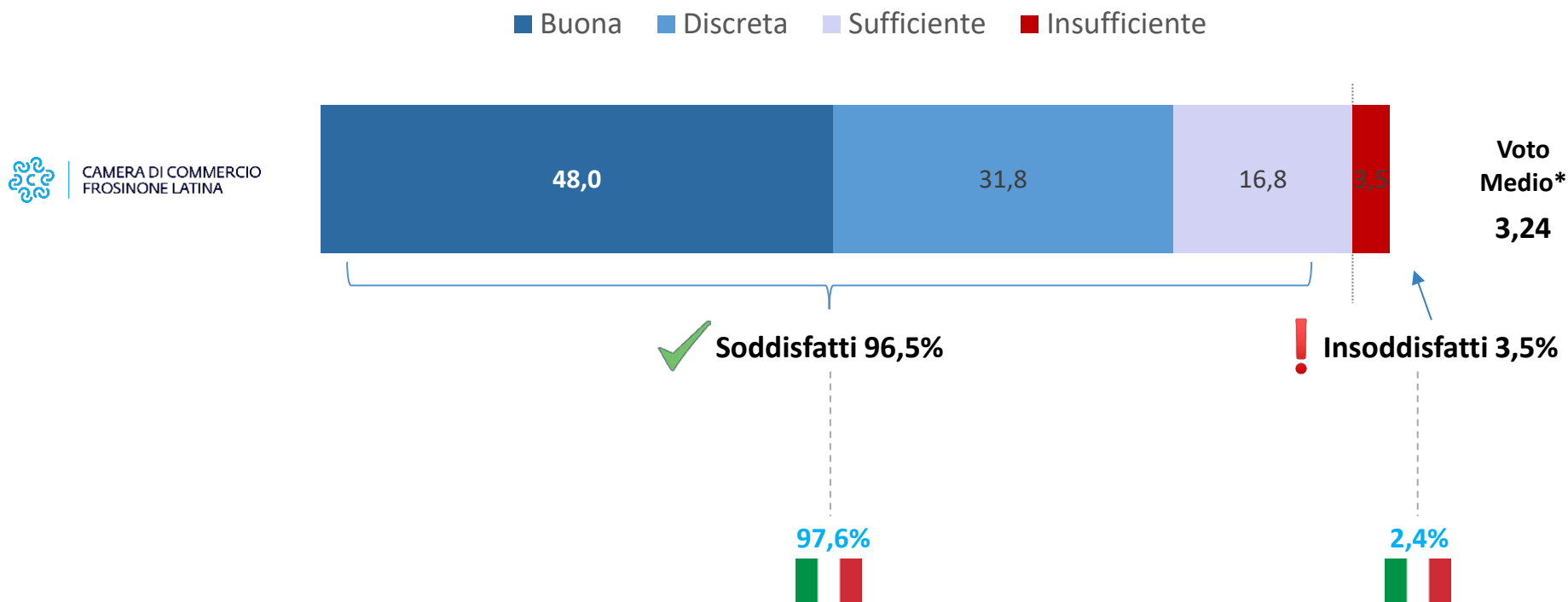
97,1%

Base: intervistati che hanno interagito con il personale della CCIAA (di persona o al telefono) (173)



# Soddisfazione su aspetti relativi all'interazione con il personale: benchmark

In generale, come giudica l'interazione con il personale della camera di commercio?  
(%)



Base: intervistati che hanno interagito con il personale della CCIAA (di persona o al telefono) (173)

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

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



## Conoscenza e utilizzo dei servizi online

I servizi online più conosciuti e utilizzati dalle imprese di FR-LT sono: il *Deposito bilanci* (conoscenza: 57,6%; utilizzo: 32,7%), il *Rinnovo firma digitale* (53,0%; 27,6%) e il *Cassetto digitale* (52,9%; 27,6%).

I servizi online meno conosciuti e meno utilizzati sono invece: i *Libri digitali* (conoscenza: 25,0%; utilizzo: 6,7%) e *Cert'ò* (11,7%; 3,9%).

## Utilizzo e soddisfazione del sito internet della CCIAA

Il sito internet della CCIAA FR-LT è utilizzato da un'impresa su tre (33,4%) ed è ritenuto soddisfacente dalla maggior parte delle aziende. In particolare, la *Qualità delle informazioni* è ritenuta «molto soddisfacente» dal 18,8% delle imprese e «abbastanza soddisfacente» dal 65,4%. Livelli di soddisfazione simili anche per l'*Aggiornamento delle sezioni* (molto soddisfacente: 17,9% e abbastanza soddisfacente: 63,7%). Leggermente più basso il livello della soddisfazione per quanto riguarda la *Reperibilità delle informazioni*, su questo aspetto il 17,5% delle imprese si ritiene «poco soddisfatta» e il 3,0% «per niente» sodisfatta.

# Conoscenza e utilizzo dei servizi on-line: ranking

## CONOSCENZA

Valori %

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

Rank	Servizio	%
1°	Deposito bilanci (bilanci on line)	57,6
2°	Rinnovo firma digitale	53,0
3°	Cassetto digitale	52,9
4°	Adempimenti pratica semplice	47,6
5°	Convenzione telemaco	43,1
6°	Firma digitale con rilascio da remoto	35,1
7°	Comunicazione unica / starweb	34,0
8°	Suap – piattaforma delle camere di commercio	31,7
9°	Libri digitali	25,0
10°	Cert'ò	11,7

## UTILIZZO

Valori %

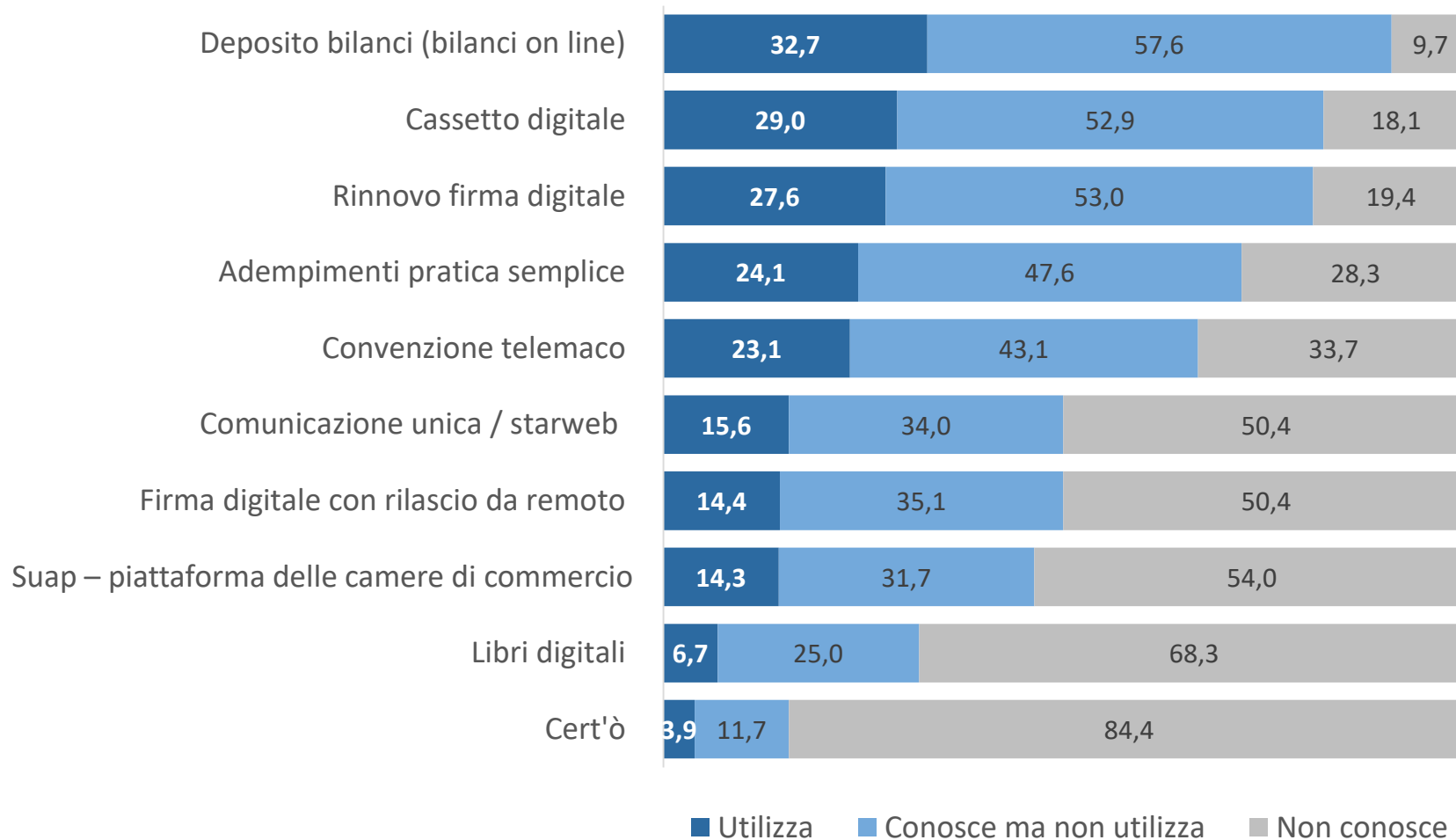
Quali dei seguenti servizi  
on-line offerti dalla  
Camera di Commercio  
UTILIZZA ?

Rank	Servizio	%
1°	Deposito bilanci (bilanci on line)	32,7
2°	Cassetto digitale	29,0
3°	Rinnovo firma digitale	27,6
4°	Adempimenti pratica semplice	24,1
5°	Convenzione telemaco	23,1
6°	Comunicazione unica / starweb	15,6
7°	Firma digitale con rilascio da remoto	14,4
8°	Suap – piattaforma delle camere di commercio	14,3
9°	Libri digitali	6,7
10°	Cert'ò	3,9

Base: Totale campione (700)



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

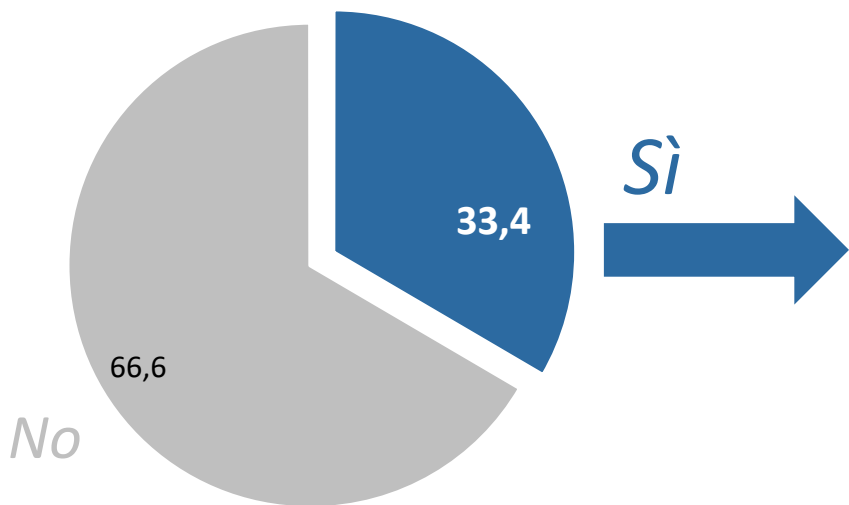


Base: Totale campione (700)

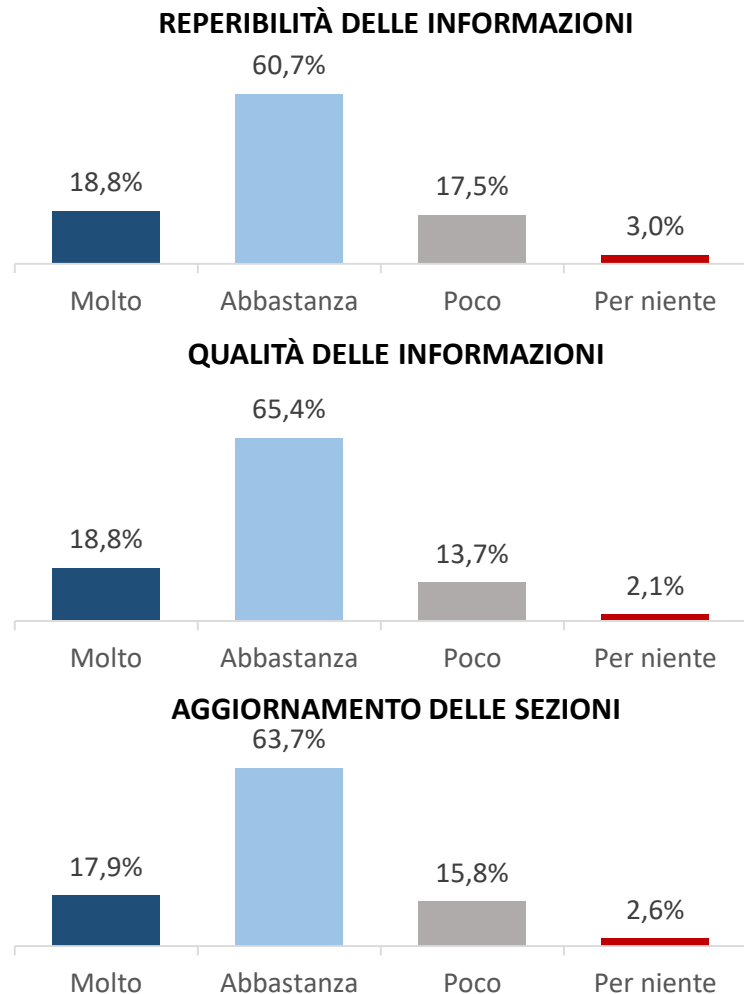


# Utilizzo e soddisfazione del sito internet della CCIAA

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



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



Base: Totale campione (700)

Base: Utenti che hanno utilizzato il sito internet (234)



# KPI di qualità percepita

# Principali evidenze

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

## Qualità dei servizi in netto miglioramento

La maggioranza delle imprese (56,2%) ritiene che la qualità dei servizi offerti dalla Camera di Commercio sia rimasta sostanzialmente invariata, tuttavia, tra chi invece segnala un cambiamento, quelle che apprezzano un miglioramento sono in numero nettamente superiore alle imprese che ravvisano un peggioramento (35,5% vs 1,8%), ne deriva un Indice di Periodo\* (IDP) molto positivo (+33,7), l'IDP riscontrato a livello nazionale è risultato significativamente più basso (+12,2). A livello settoriale, l'IDP più alto si è registrato tra le imprese di settori residuali (*Altro*: +51,2) e il più basso nel settore del *commercio* (+28,8), sono soprattutto le imprese maggiormente strutturate ad avere apprezzato un miglioramento dei servizi (IDP di imprese  $\geq 10$  addetti: +43,0)

## Quasi nove imprese su dieci si rivolgeranno ancora alla CCIAA

L'87,0% delle imprese di Frosinone e Latina pensa di utilizzare in futuro i servizi offerti dalla Camera di commercio (il 23,3% ne è fermamente convinto), al contrario, le imprese che *prevedono* di non usufruirne sono complessivamente il 13,0% (solo lo 0,6% è *sicura* di non usufruirne), dato leggermente superiore a quello nazionale dove solo il 7,3% delle imprese pensa di non utilizzare in futuro la CCIAA di riferimento (laddove non obbligata per legge).

L'indice di Riutilizzo\*\* (IDR) di FR-LT è comunque estremamente basso, pari allo 0,6%, valore lontanissimo dalla soglia di attenzione (3% in base alle linee guida redatte da Unioncamere), tale valore rimane molto basso in tutti i settori e in ogni dimensione di impresa.

## Il Camera Promoter Score è positivo in tutte le categorie di imprese

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 +17,3, valore leggermente più basso rispetto a quello nazionale (pari a +25,1). A far abbassare il CPS di FR-LT sono principalmente le imprese del *Commercio* (+10,5), mentre le imprese *agricole* (26,4) e le imprese più grandi ( $\geq 10$  addetti: 26,6) presentano valori di CPS allineati a quelli del resto d'Italia.

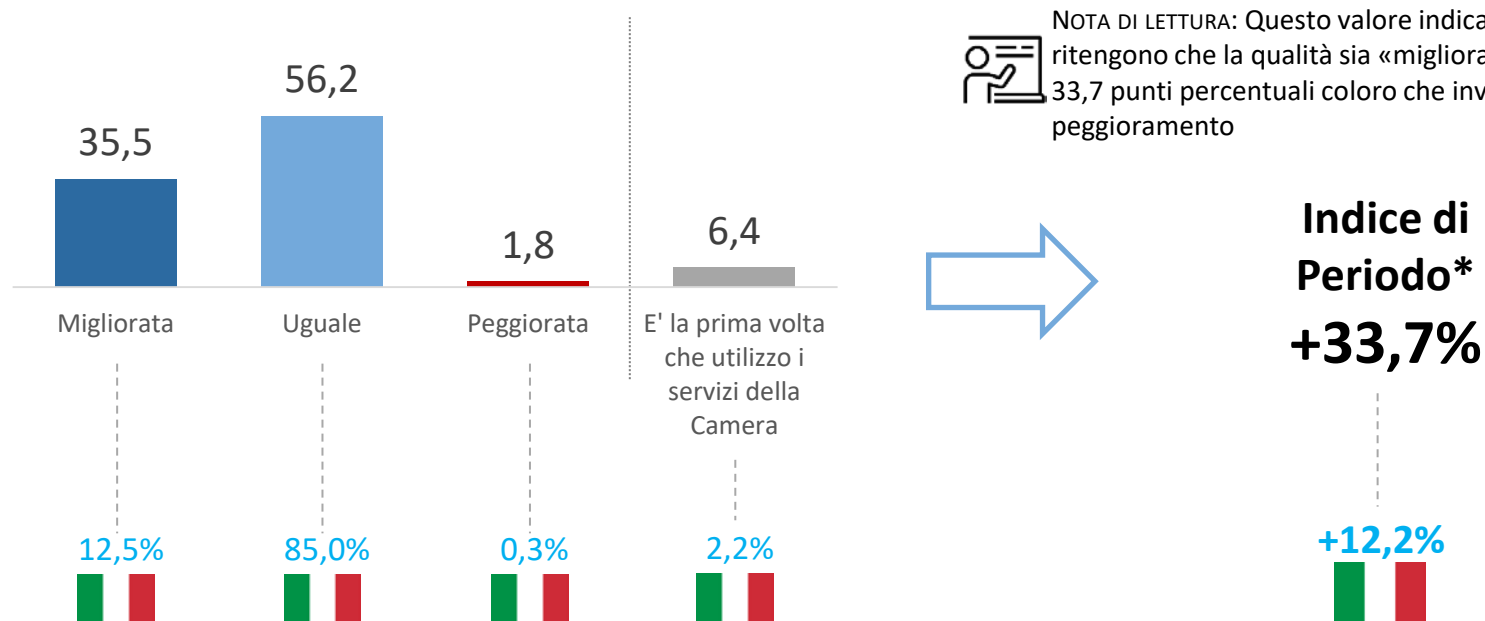
\* Calcolato come differenza tra la percentuale di chi rileva un miglioramento del servizio e di chi, viceversa, un peggioramento

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

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

# IDP – Indice di periodo

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



Base: Imprese che hanno utilizzato almeno un servizio (498)

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

# IDP – Indice di periodo: analisi parametrica

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

MACRO-SETTORI	Migliorata	Uguale	Peggiorata	E' la prima volta che ne usufruisco	IDP*
Agricoltura	36,1	44,4	0,0	19,4	+36,1
Manifattura/Industria	33,5	58,8	1,8	5,9	+31,8
Commercio	30,6	61,1	2,8	5,6	+27,8
Servizi	37,1	55,9	2,1	4,9	+35,0
Altro	51,2	43,9	0,0	4,9	+51,2

DIMENSIONE IMPRESA	Migliorata	Uguale	Peggiorata	E' la prima volta che ne usufruisco	IDP*
0 addetti	37,5	53,1	1,6	7,8	+35,9
1-9 addetti	33,5	57,7	2,3	6,5	+31,3
≥10 addetti	43,0	51,9	0,0	5,1	+43,0

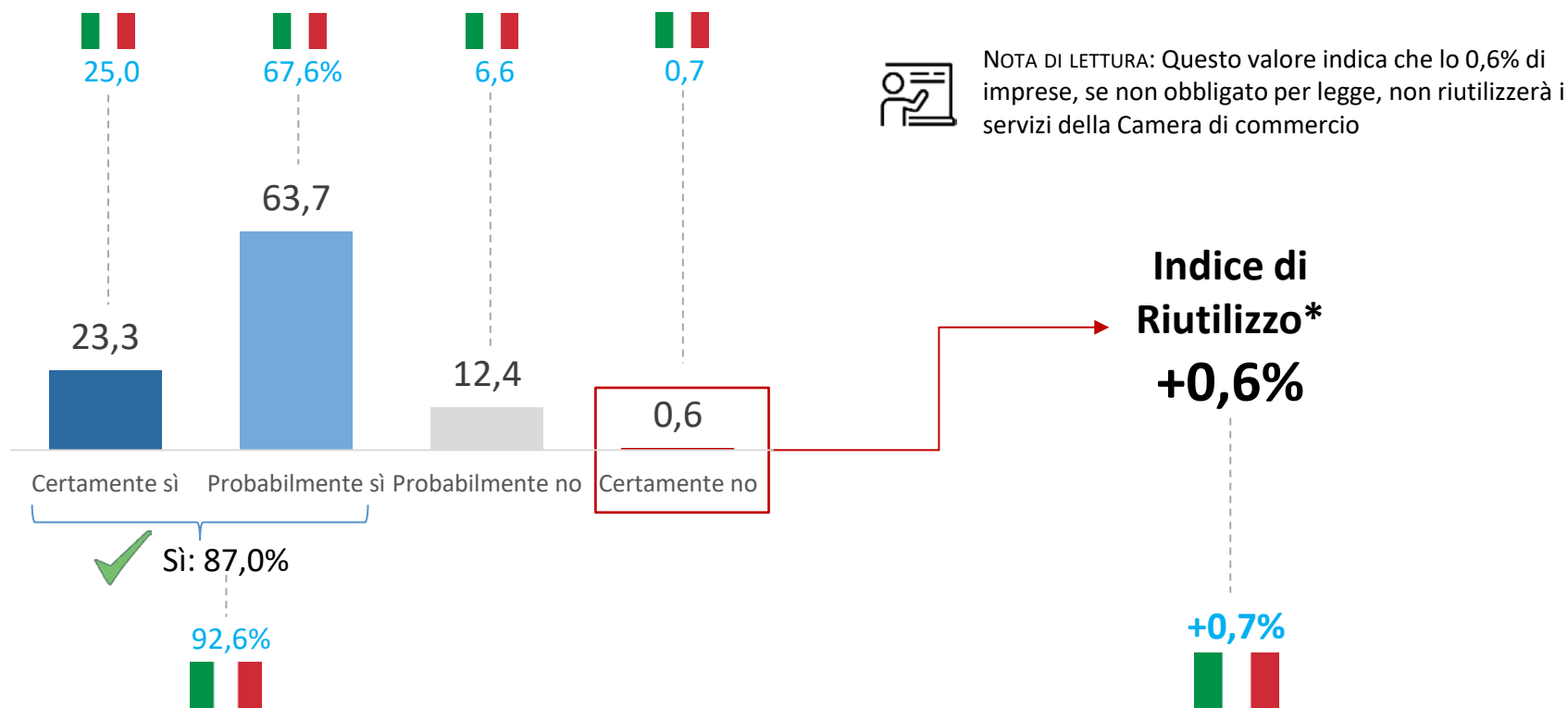
\* Calcolato come differenza tra la percentuale di chi rileva un miglioramento del servizio e di chi, viceversa, un peggioramento





# 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 (498)

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

# IDR – Indice di riutilizzo: analisi parametrica

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

<b>MACRO-SETTORI</b>	Certamente sì	Probabilmente sì	Probabilmente no	Certamente no	<b>IDR*</b>
Agricoltura	13,9	83,3	2,8	0,0	0,0
Manifattura/Industria	22,4	62,9	13,5	1,2	1,2
Commercio	21,3	63,9	14,8	0,0	0,0
Servizi	26,6	60,1	12,6	0,7	0,7
Altro	29,3	61,0	9,8	0,0	0,0

<b>DIMENSIONE IMPRESA</b>	Certamente sì	Probabilmente sì	Probabilmente no	Certamente no	<b>IDR*</b>
0 addetti	23,4	62,5	14,1	0,0	0,0
1-9 addetti	22,3	64,2	13,0	0,6	0,6
≥10 addetti	27,8	62,0	8,9	1,3	1,3

\* 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)

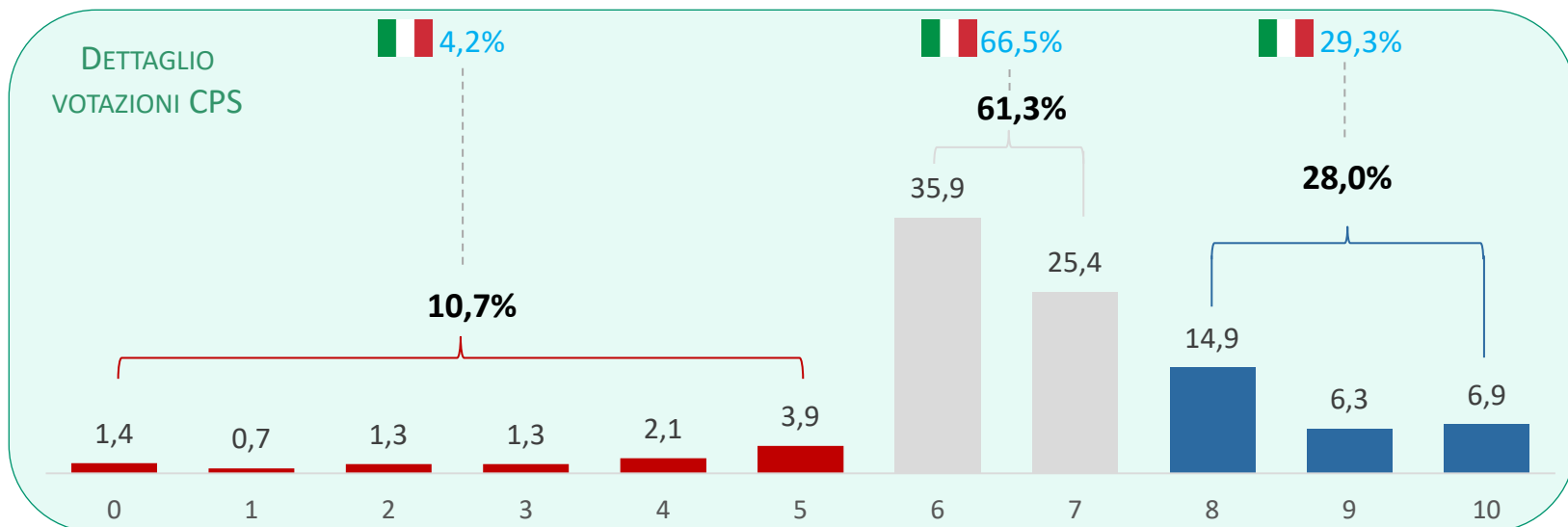
Neutrali (6-7)

Promotori (8-10)



CPS\*  
**+17,3**

+25,1%



Base:  
Totale  
campione  
(700)

\*NOTA DI LETTURA: Il Camera Promoter Score (CPS) indica il tasso di passaparola positivo. Se il 28,0% delle imprese di FR-LT raccomanderebbe la CCIAA e solo il 10,7% non lo farebbe, allora il tasso di passaparola positivo è pari a +17,3. Corrisponde alla differenza tra le imprese che consiglierebbero la CCIAA («promotori») e le imprese che invece non la consiglierebbero («detrattori»)



# CPS – Camera Promoter Score: analisi parametrica

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)

MACRO-SETTORI	Detrattori	Neutrali	Promotori	CPS*
Agricoltura	3,8	66,0	30,2	+26,4
Manifattura/Industria	10,9	61,5	27,6	+16,7
Commercio	9,3	71,0	19,8	+10,5
Servizi	13,0	53,8	33,2	+20,2
Altro	12,5	55,4	32,1	+19,6

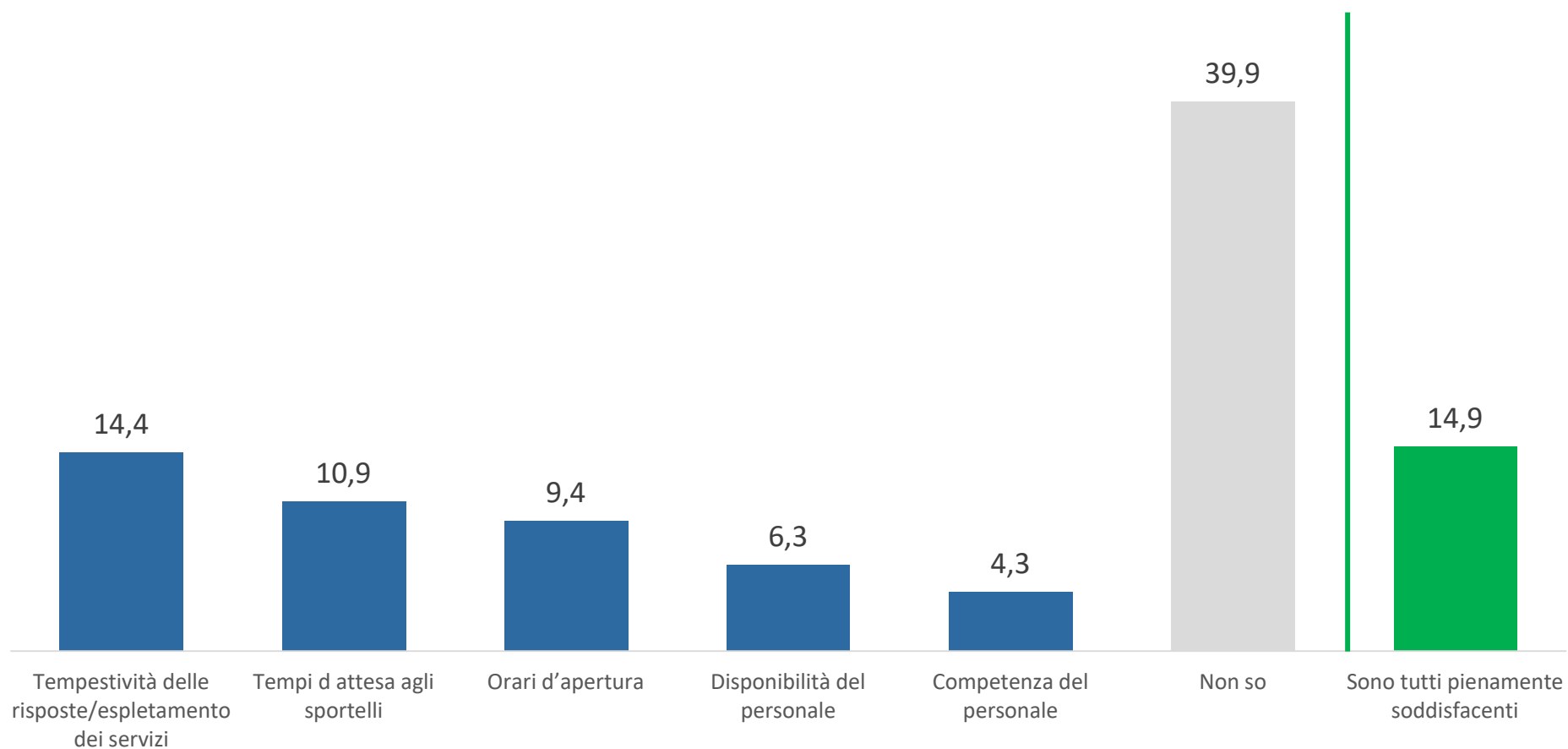
DIMENSIONE IMPRESA	Detrattori	Neutrali	Promotori	CPS*
0 addetti	10,3	59,8	29,9	+19,6
1-9 addetti	11,6	61,7	26,7	+15,1
≥10 addetti	6,4	60,6	33,0	+26,6

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



# Aspetti da migliorare

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



# **Profilo degli intervistati e metodologia**

# Il profilo degli intervistati

TIPOLOGIA INTERVISTA	V.A.	%
CATI	490	70,0%
CAWI	210	30,0%
<b>TOTALE INTERVISTE</b>	<b>700</b>	<b>100,0%</b>

SETTORE ECONOMICO	V.A.	%
Agricoltura	49	7,0%
Minerali/Energia	4	0,6%
Manifatturiero/Industria	93	13,3%
Costruzioni	128	18,3%
Commercio	162	23,1%
Alloggio e ristorazione	57	8,1%
Servizi alle persone o alle imprese	151	21,6%
Altro settore	56	8,0%
<b>Totale</b>	<b>700</b>	<b>100,0%</b>

TIPOLOGIA IMPRESA	V.A.	%
Impresa artigiana	75	10,7%
Altre imprese	625	89,3%
<b>Totale</b>	<b>700</b>	<b>100,0%</b>
CLASSE DI ADDETTI	V.A.	%
Nessun addetto	97	13,9%
Da 1 a 9 addetti	509	72,7%
10-49 addetti	78	11,1%
≥50 addetti	16	2,3%
<b>Totale</b>	<b>700</b>	<b>100,0%</b>
FORMA GIURIDICA	V.A.	%
Società di Capitale	434	62,0%
Società di Persone	159	22,7%
Imprese Individuali	50	7,1%
Altre Forme	57	8,1%
<b>Totale</b>	<b>700</b>	<b>100,0%</b>

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

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

# Obiettivi e metodologia

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

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

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



## Target

Imprese iscritte nel Registro della CCIAA di Frosinone-Latina



## Numerosità Campionaria

700 Interviste complete



## Periodo di rilevazione

18 febbraio - 9 marzo 2021



## 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