

Customer Satisfaction

Report dei risultati | annualità 2019



CAMERA DI COMMERCIO
MODENA

Dicembre 2019

Indagine realizzata da



SI.CAMERA

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 Modena**

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

- Grado di conoscenza dei compiti e delle funzioni della Camera di Commercio
- Frequenza di utilizzo dei diversi canali di informazione sull'attività dell'Ente
- Soddisfazione complessiva sui servizi erogati
- Conoscenza, utilizzo e soddisfazione su servizi specifici attinenti diversi macro-ambiti
- Soddisfazione sul servizio di call center del Registro Imprese
- «Desiderata» e suggerimenti per il miglioramento dei servizi offerti



Target

Utilizzatori dei servizi della CCIAA di Modena
(da elenco nominativi fornito dal Committente)



Numerosità Campionaria

600 Interviste Complete



Periodo di rilevazione

Dicembre 2019



Tecniche di rilevazione

240 Interviste Telefoniche (C.A.T.I.)
360 Interviste on-line (C.A.W.I.)



Profilo degli intervistati



Il profilo degli intervistati

	V.a.	%
TOTALE INTERVISTE	600	100%
TIPOLOGIA		
	V.a.	%
Imprese	277	46,2%
Professionisti	252	42,0%
Associazioni di categoria	41	6,8%
Privati	25	4,2%
Altra PA / Altro	5	0,8%
Totale	600	100%

FORMA GIURIDICA	V.a.	%	SETTORE	V.a.	%
Società di Capitale	180	65,0%	Manifatturiero	111	40,1%
Società di Persone	50	18,1%	Commercio	64	23,1%
Impresa Individuale	31	11,2%	Servizi	19	6,9%
Cooperativa	10	3,6%	Costruzioni	14	5,1%
Altro	6	2,2%	Consulenza	14	5,1%
Totale	277	100,0%	Agricoltura/Minerali/Energia	11	4,0%
RUOLO IN AZIENDA			Informatica	7	2,5%
	V.a.	%	Alloggio e ristorazione	6	2,2%
Dipendente	179	64,6%	Finanza	6	2,2%
Titolare / Socio	78	28,2%	Alimentazione	4	1,4%
Consigliere/Dirigente	8	2,9%	Riparazione autoveicoli	2	0,7%
Altro	12	4,3%	Trasporto	1	0,4%
Totale	277	100,0%	Altro	18	6,5%
			Totale	277	100,0%

TIPOLOGIA ATTIVITÀ	V.a.	%	RUOLO NELLO STUDIO	V.a.	%
Commercialista	184	73,0%	Titolare/Socio	137	54,4%
Consulenza	17	6,7%	Dipendente	100	39,7%
Disbrigo Pratiche	12	4,8%	Consulente/Collaboratore	9	3,6%
Tributarista	11	4,4%	Altro	6	2,4%
Avvocato	7	2,8%	Totale	252	100,0%
Agente di commercio	5	2,0%			
Notaio	4	1,6%			
Geometra	4	1,6%			
Altro	8	3,2%			
Totale	252	100,0%			

Base: Totale campione (600)

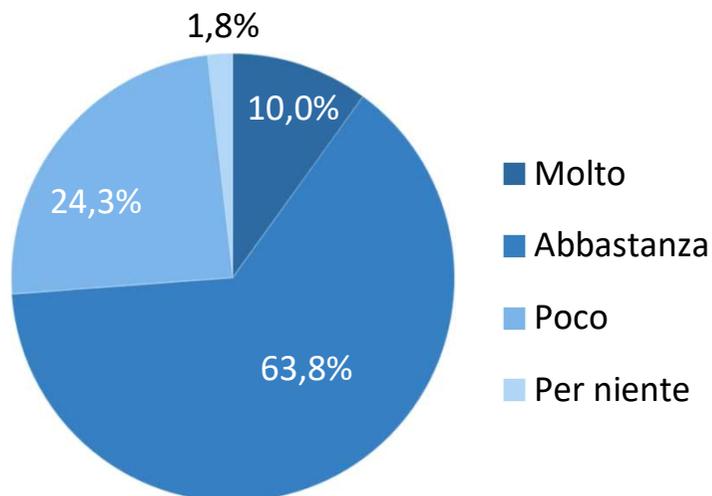


Attività della CCIAA di Modena



Grado di conoscenza dei compiti e delle funzioni

Quanto ritiene di essere a conoscenza dei compiti e delle funzioni svolte dalla Camera di commercio di Modena?
(%, totale campione)



La conoscenza è complessivamente buona:

3 intervistati su 4 si considerano «molto» o «abbastanza» a conoscenza dei compiti e delle funzioni svolte dell'Ente e meno del 2% si dichiara del tutto inconsapevole

... ma con alcuni distinguo:

Esiste un gap informativo piuttosto evidente tra le imprese, meno consapevoli in relazione a compiti e funzioni della CCIAA di Modena, e le altre tipologie di utenti intervistati (professionisti, privati etc.)

FORMA GIURIDICA	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente
Impresa	6,5%	60,6%	32,5%	0,4%
Professionista	11,9%	67,5%	18,2%	2,4%
Altro	16,9%	63,4%	14,1%	5,6%
TOTALE CAMPIONE	10,0%	63,8%	24,3%	1,8%

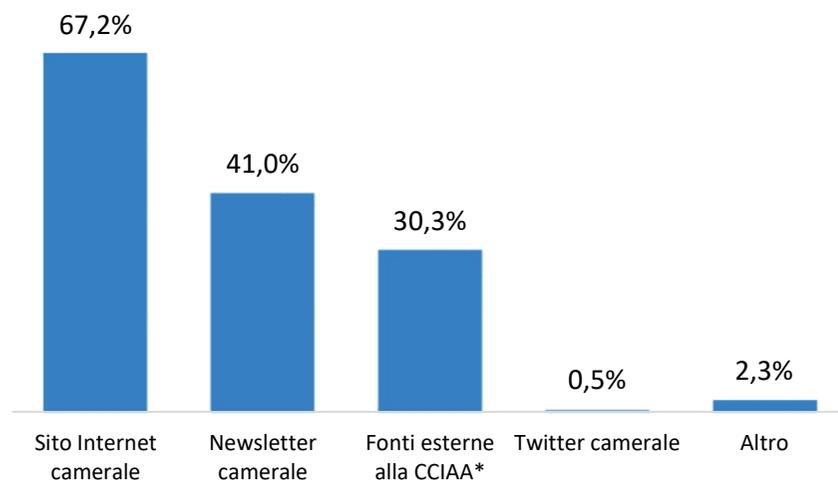
* comprende Privati, Associazioni di categoria, Altri Enti pubblici

Base: Totale campione (600)

Canali di informazioni sulle attività

Quali sono gli strumenti che utilizza per tenersi informato sulle attività della Camera di commercio di Modena?

(%, totale campione)



CANALI	Impresa	Professionista	Altro
Sito Internet camerale	60,3%	75,8%	63,4%
Newsletter camerale	39,5%	44,1%	36,7%
Fonti esterne alla CCIAA*	37,9%	22,2%	29,6%
Twitter camerale	0,4%	0,4%	1,4%
Altro	2,2%	2,0%	4,2%

*Associazione di categoria, commercialista, stampa, web

Base: Totale campione (600)

▪ Sito Internet

È in assoluto il canale più utilizzato - il 67% degli intervistati lo usa per tenersi informato, con punte del 76% tra i professionisti

▪ Newsletter camerale e fonti esterne alla CCIAA

Il primo mediamente più diffuso del secondo (rispettivamente 41% e 30% degli intervistati), anche se il differenziale risente in misura significativa della tipologia di utente (meno del 2% tra le imprese - oltre 20 punti percentuali tra i professionisti)

▪ Fonti esterne alla Camera

È interessante notare come le imprese, che si ritengono meno informate su compiti e funzioni della CCIAA utilizzino in maggiore misura canali non istituzionali

▪ Twitter

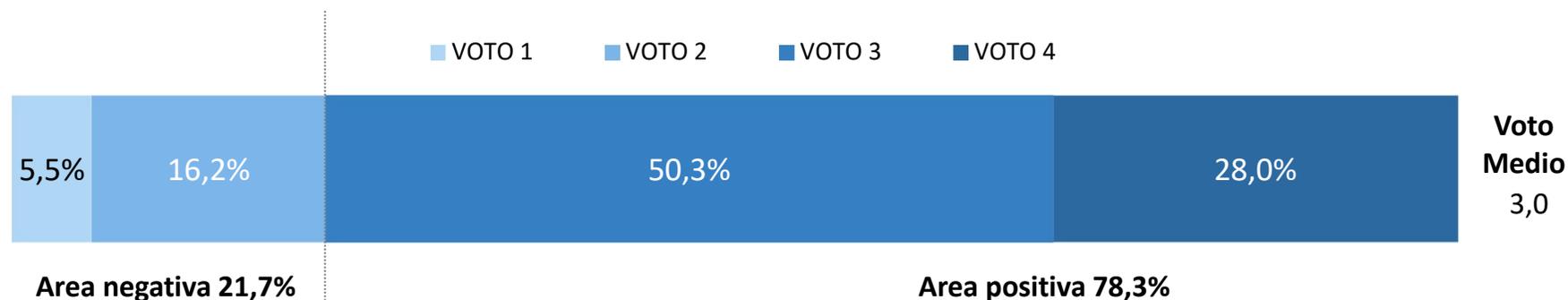
È un canale decisamente marginale: solo 3 intervistati su 200 dichiara, infatti, di utilizzarlo (0,5% del campione)

Valutazione complessiva



Valutazione complessiva dei servizi

Considerando l'insieme dei servizi (amministrativi, di regolazione del mercato, promozionali ecc.) della Camera di Commercio di Modena erogati nelle diverse modalità, come valuta il suo livello di soddisfazione?
(scala da 1 - valutazione più bassa a 4 – valutazione più alta, %, totale campione)



FORMA GIURIDICA	Area negativa (voto 1+2)	Area positiva (voto 3+4)	Voto Medio
Impresa	15,2%	84,8%	3,1
Professionista	26,2%	73,8%	2,9
Altro	30,9%	69,1%	2,8

4 utenti su 5 soddisfatti dei servizi

Complessivamente poco meno dell'80% degli intervistati esprimono valutazioni positive (voto 3 o 4) sull'insieme di servizi erogati dalla CCIAA di Modena e poco più di uno su quattro ne è molto soddisfatto (voto 4)

Gli utenti più critici

Pur confermandosi minoritaria, l'area di giudizio negativo (voto 1 o 2) cresce quando ad esprimere una valutazione complessiva sui servizi sono i professionisti, i privati, le associazioni di categoria e i rappresentanti di altri Enti pubblici

Base: Totale campione (600)



Servizi erogati



Conoscenza

Oltre al grado di conoscenza generale sui compiti e le funzioni svolte dalla Camera di commercio di Modena, è stato chiesto agli intervistati se fossero o meno al corrente di 26 **specifici servizi erogati dall'Ente ascrivibili a 6 ambiti tematici**, indicando, in caso affermativo, se ne avessero mai fatto uso nell'ultimo anno.

La consapevolezza circa la natura e la tipologia di servizi offerti dalla CCIAA di Modena è estremamente diversificata, con percentuali di conoscenza che vanno da un minimo del 20% («*gestione contratti forniture*» e «*carte tachigrafiche*») ad oltre l'80% («*registro imprese*», «*firma digitale*», «*sportello certificati, visure e vidimazioni*»).

L'eterogeneità della conoscenza è un elemento ricorrente, poiché rilevabile, seppur in misura più o meno accentuata, in tutti gli ambiti tematici oggetto di studio.

12 su 26 Il numero medio di servizi che gli intervistati dichiarano di conoscere

Quanti servizi conosce (%, totale campione)	25% Non più di 5 servizi
	24% Da 6 a 10
	18% Da 11 a 15
	14% Da 16 a 20
	19% Da 21 a 26

Servizi più conosciuti
(%, totale campione)

Rank	Servizio	Ambito Tematico	% conoscenza
1°	Registro Imprese	Servizi amministrativi	89,8%
2°	Firma Digitale	Servizi per il digitale	89,5%
3°	Sportello certificati, visure, vidimazioni	Servizi amministrativi	84,8%
4°	Sportello Diritto Annuale	Servizi strumentali	60,3%
5°	Marchi e Brevetti	Servizi di regolazione del mercato	56,5%

Servizi meno conosciuti
(%, totale campione)

Rank	Servizio	Ambito Tematico	% conoscenza
22°	Servizi di metrologia e vigilanza prodotti	Servizi di regolazione del mercato	32,0%
23°	Relazioni Esterne	Servizi strumentali	30,0%
24°	Gestione sale camerali	Servizi strumentali	29,0%
25°	Carte Tachigrafiche	Servizi per il digitale	21,8%
26°	Gestione contratti forniture	Servizi strumentali	21,8%

Base: Totale campione (600)



Utilizzo

Come per la conoscenza, anche l'utilizzo dei servizi offerti dalla CCIAA di Modena nell'ultimo anno varia in misura significativa in relazione all'ambito tematico e alla natura/tipologia dell'attività/procedura richiesta.

Il gap tra i servizi ai vertici e agli ultimi posti della classifica è sostanzialmente analogo (da meno dell' 1% di utenti del servizio di «gestione contratti forniture» al 73% del «registro imprese» - che conferma quindi il suo primato).

Da segnalare l'assenza di intervistati che dichiarano di aver usufruito nell'ultimo anno di più di 15 dei 26 servizi monitorati.

4 su 26 Il numero medio di servizi utilizzati dagli intervistati

**Quanti servizi
utilizza**
(%, totale
campione)

25% Non più di 2
51% Da 3 a 5
22% Da 6 a 10
2% Da 11 a 15

Servizi più utilizzati
(%, totale campione)

Rank	Servizio	Ambito Tematico	% utilizzo
1°	Registro Imprese	Servizi amministrativi	72,8%
2°	Firma Digitale	Servizi per il digitale	68,5%
3°	Sportello certificati, visure, vidimazioni	Servizi amministrativi	67,5%
4°	Gestione pagamenti: da parte degli utenti	Servizi strumentali	37,7%
5°	Sportello Diritto Annuale	Servizi strumentali	31,0%

Servizi meno utilizzati
(%, totale campione)

Rank	Servizio	Ambito Tematico	% utilizzo
22°	Mediazione - Conciliazione – Gestione crisi da sovraindebitamento	Servizi di regolazione del mercato	2,2%
23°	Servizi di metrologia e vigilanza prodotti	Servizi di regolazione del mercato	2,2%
24°	Servizi di promozione dei prodotti tipici	Servizi promozionali	1,8%
25°	Arbitrato	Servizi di regolazione del mercato	1,8%
26°	Gestione contratti forniture	Servizi strumentali	0,8%

Base: Totale campione (600)



Conoscenza e utilizzo dei servizi: quadro di sintesi

SERVIZI AMMINISTRATIVI	Registro Imprese	17,0%	72,8%	10,2%
	Sportello certificati, visure, vidimazioni	17,3%	67,5%	15,2%
	Esami albi e ruoli	36,8%	15,0%	48,2%
	Corsi di formazione mediatori e conducenti	38,3%	6,0%	55,7%
SERVIZI DI REGOLAZIONE DEL MERCATO	Marchi e Brevetti	46,5%	10,0%	43,5%
	Borsa merci, Prezzi e Ambiente	28,8%	10,0%	61,2%
	Protesti	35,3%	9,3%	55,3%
	Attività Sanzionatoria (Ordinanze)	28,7%	5,8%	65,5%
	Servizi di metrologia e vigilanza prodotti	29,8%	2,2%	68,0%
	Mediazione - Conciliazione - Gestione crisi da... Arbitrato	33,7%	2,2%	64,2%
SERVIZI PER IL DIGITALE	Firma Digitale	21,0%	68,5%	10,5%
	Carte Tachigrafiche	18,3%	3,5%	78,2%
SERVIZI MERCATI ESTERI	Certificazione Estero	27,5%	28,8%	43,7%
SERVIZI PROMOZIONALI	Promozione e Servizi alle Imprese	40,2%	12,0%	47,8%
	Servizi promozionali per l'internazionalizzazione	37,7%	6,8%	55,5%
	Servizi promozionali per la digitalizzazione	35,3%	6,8%	57,8%
	Statistica e Informazione Economica	37,2%	6,3%	56,5%
	Servizi di orientamento al lavoro e alle professioni	31,8%	4,7%	63,5%
	Servizi di promozione dei prodotti tipici	39,8%	1,8%	58,3%
SERVIZI STRUMENTALI	Gestione pagamenti: da parte degli utenti	18,5%	37,7%	43,8%
	Sportello Diritto Annuale	29,3%	31,0%	39,7%
	Gestione pagamenti: da parte della CCIAA	25,3%	6,8%	67,8%
	Gestione sale camerali	23,2%	5,8%	71,0%
	Relazioni Esterne Gestione contratti forniture	26,0%	4,0%	70,0%
		21,0%	0,8%	78,2%

■ Conosce ma non ha utilizzato ■ Ha utilizzato ■ Non conosce

Base: Totale campione (600)



Valutazione

Agli utenti dei singoli servizi monitorati (coloro che hanno dichiarato di averne usufruito almeno una volta nell'ultimo anno) è stato infine chiesto di esprimere un giudizio di merito sulla loro qualità, adottando una scala valoriale da 1 (valutazione minimo) a 4 (valutazione massima)

Complessivamente la valutazione dei servizi offerti dalla CCIAA di Modena è positiva, con un percentuale di utenti soddisfatti (voto 3-4) superiore all'80% nella maggioranza assoluta dei casi (19 su 26), tra i quali spicca la «firma digitale» (al quinto posto nella classifica dei servizi più apprezzati ma con una più alta base campionaria rispetto ai servizi nelle prime 4 posizioni).

All'estremo opposto, tra i servizi meno apprezzati dagli utenti, troviamo l'«attività sanzionatoria (ordinanze)», con la quota di giudizi negativi più alta tra tutti i servizi valutati, seguita dai «Servizi di metrologia e vigilanza prodotti» e dalla «Gestione pagamenti: da parte della CCIAA». In tutti e tre i casi, tuttavia, il risultato va letto con cautela, trattandosi di basi campionarie limitate.

Servizi più apprezzati (% voto 3-4, totale campione)

Rank	Servizio	Ambito Tematico	% voto 3-4	Base
1°	Arbitrato	Servizi di regolazione del mercato	100,0%	11
2°	Servizi di promozione dei prodotti tipici	Servizi promozionali	100,0%	11
3°	Gestione contratti forniture	Servizi strumentali	100,0%	5
4°	Gestione sale camerali	Servizi strumentali	94,3%	35
5°	Firma Digitale	Servizi per il digitale	92,0%	411

Servizi meno apprezzati (% voto 3-4, totale campione)

Rank	Servizio	Ambito Tematico	% voto 3-4	Base
22°	Borsa merci, Prezzi e Ambiente	Servizi di regolazione del mercato	75,0%	60
23°	Promozione e Servizi alle Imprese	Servizi promozionali	75,0%	72
24°	Gestione pagamenti: da parte della CCIAA	Servizi strumentali	73,2%	41
25°	Servizi di metrologia e vigilanza prodotti	Servizi di regolazione del mercato	69,2%	13
26°	Attività Sanzionatoria (Ordinanze)	Servizi di regolazione del mercato	51,4%	35

Base: Utenti dei servizi



Valutazione dei servizi utilizzati: quadro di sintesi

			Voto Medio	Base
SERVIZI AMMINISTRATIVI	Registro Imprese	19,7% 80,3%	3,1	407
	Sportello certificati, visure, vidimazioni	9,9% 90,1%	3,4	405
	Esami albi e ruoli	21,1% 78,9%	3,0	90
	Corsi di formazione mediatori e conducenti	11,1% 88,9%	3,3	36
SERVIZI DI REGOLAZIONE DEL MERCATO	Marchi e Brevetti	10,0% 90,0%	3,2	60
	Borsa merci, Prezzi e Ambiente	25,0% 75,0%	2,9	60
	Protesti	8,9% 91,1%	3,3	56
	Attività Sanzionatoria (Ordinanze)	48,6% 51,4%	2,5	35
	Servizi di metrologia e vigilanza prodotti	30,8% 69,2%	2,9	13
	Mediazione - Conciliazione - Gestione crisi da...	15,4% 84,6%	3,2	13
	Arbitrato	100,0%	3,7	11
SERVIZI PER IL DIGITALE	Firma Digitale	8,0% 92,0%	3,4	411
	Carte Tachigrafiche	14,3% 85,7%	3,5	21
SERVIZI MERCATI ESTERI	Certificazione Estero	13,9% 86,1%	3,2	173
SERVIZI PROMOZIONALI	Promozione e Servizi alle Imprese	25,0% 75,0%	3,0	72
	Servizi promozionali per l'internazionalizzazione	17,1% 82,9%	3,1	41
	Servizi promozionali per la digitalizzazione	9,8% 90,2%	3,3	41
	Statistica e Informazione Economica	23,7% 76,3%	3,1	38
	Servizi di orientamento al lavoro e alle professioni	17,9% 82,1%	3,0	28
	Servizi di promozione dei prodotti tipici	100,0%	3,5	11
SERVIZI STRUMENTALI	Gestione pagamenti: da parte degli utenti	12,4% 87,6%	3,2	226
	Sportello Diritto Annuale	11,8% 88,2%	3,2	186
	Gestione pagamenti: da parte della CCIAA	26,8% 73,2%	3,0	41
	Gestione sale camerali	5,7% 94,3%	3,4	35
	Relazioni Esterne	16,7% 83,3%	3,2	24
	Gestione contratti forniture	100,0%	3,2	5

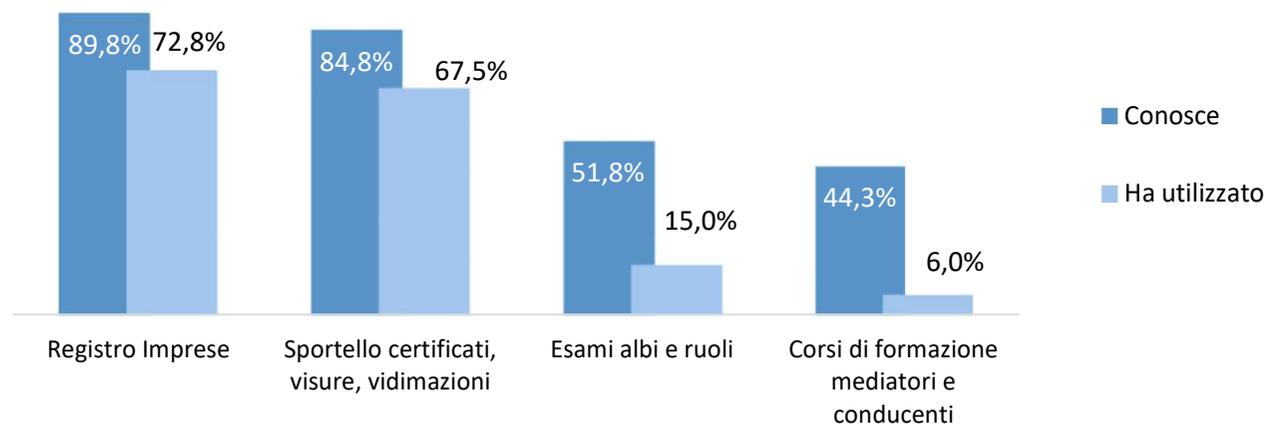
■ Valutazioni negative (VOTO 1+2)

■ Valutazioni positive (VOTO 3+4)

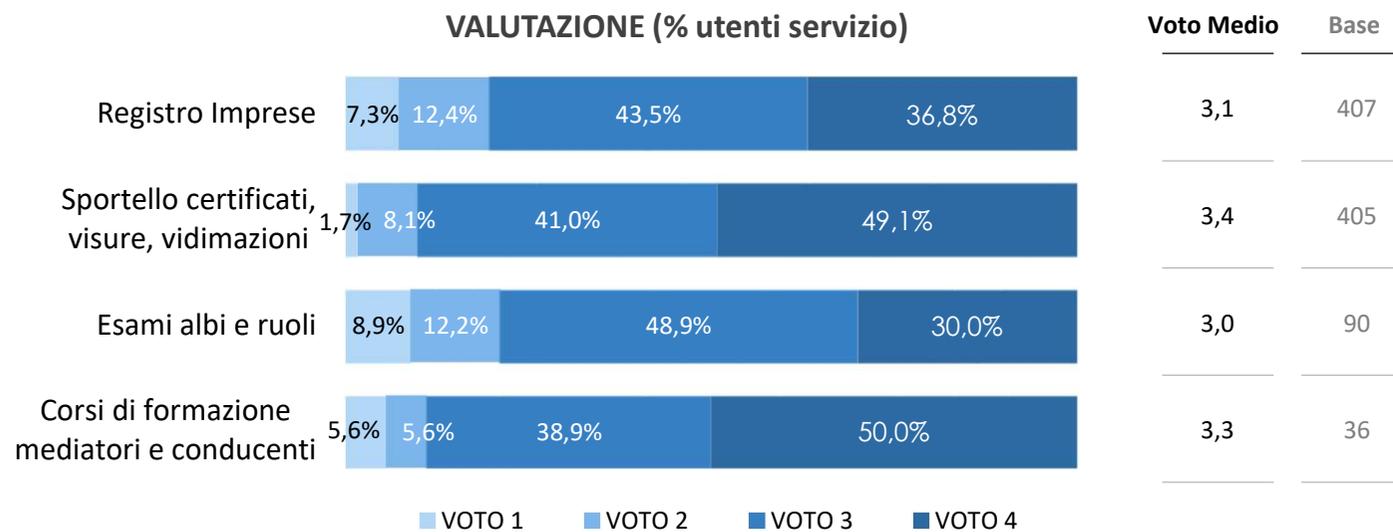


Dettaglio «Servizi amministrativi»

CONOSCENZA E UTILIZZO (% Totale campione)



VALUTAZIONE (% utenti servizio)

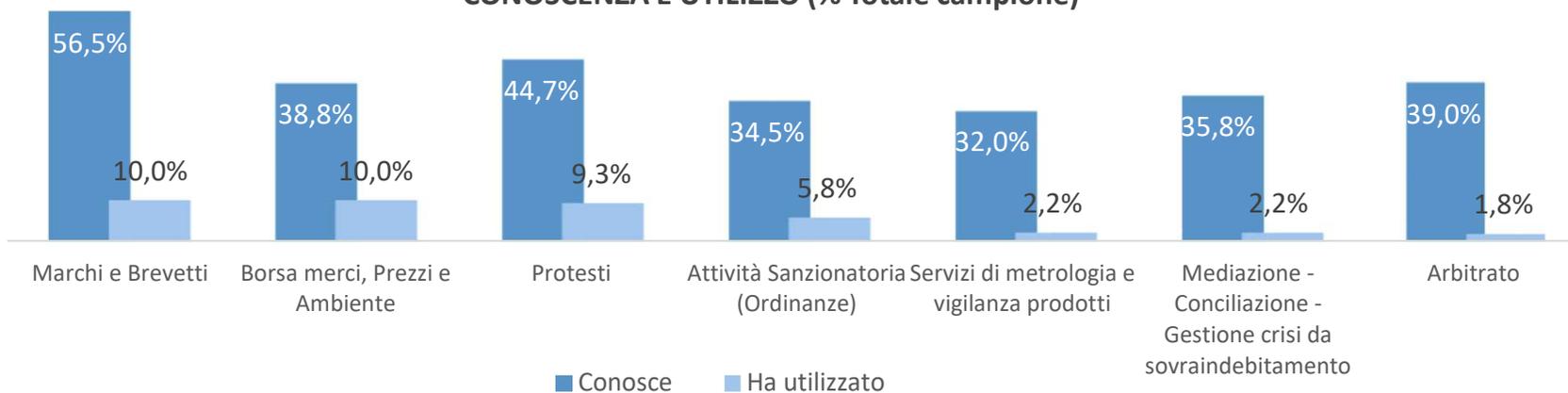


Base: Utenti dei servizi

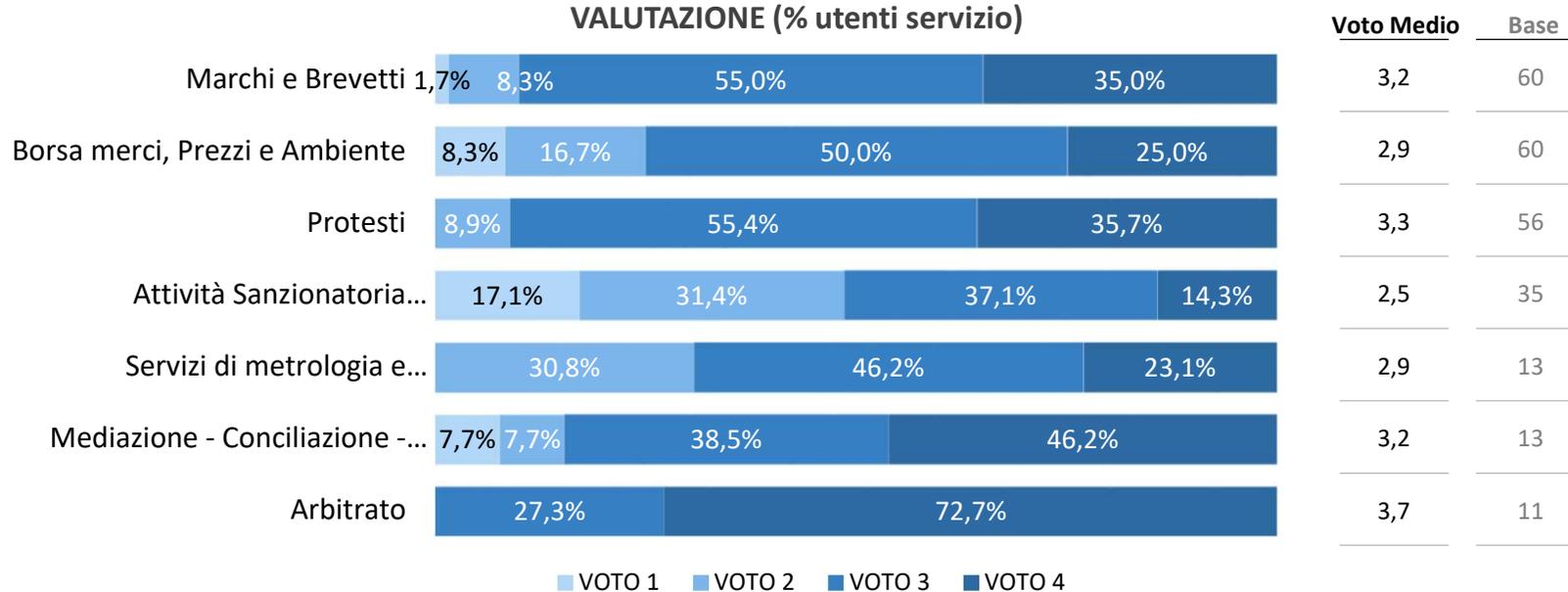


Dettaglio «Servizi di regolazione del mercato»

CONOSCENZA E UTILIZZO (% Totale campione)



VALUTAZIONE (% utenti servizio)

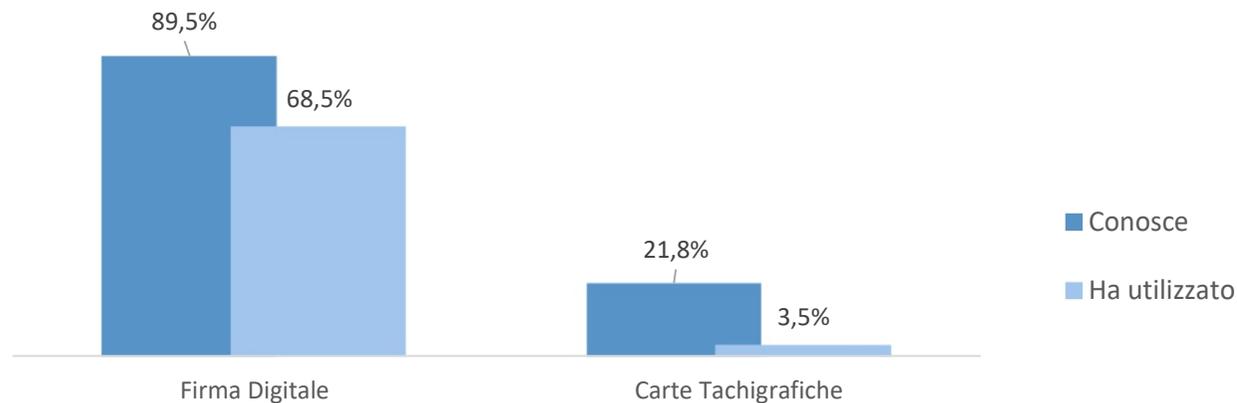


Base: Utenti dei servizi

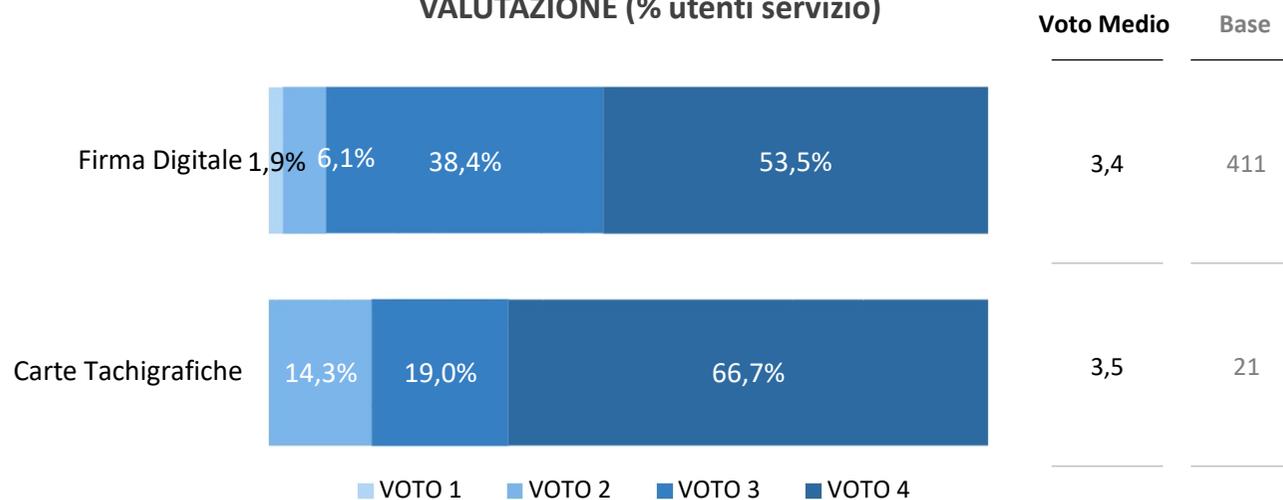


Dettaglio «Servizi per il digitale»

CONOSCENZA E UTILIZZO (% Totale campione)



VALUTAZIONE (% utenti servizio)

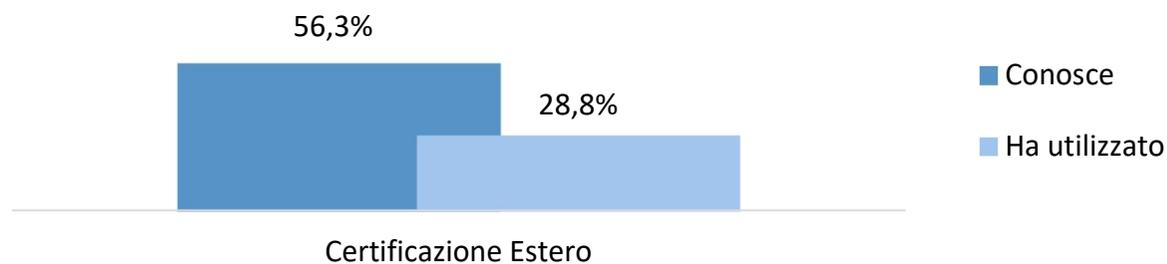


Base: Utenti dei servizi

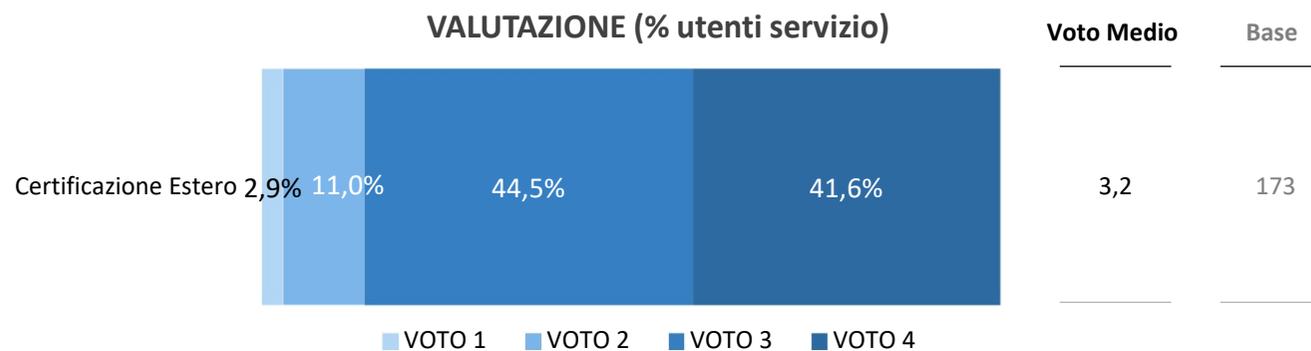


Dettaglio «Servizi mercati esteri»

CONOSCENZA E UTILIZZO (% Totale campione)



VALUTAZIONE (% utenti servizio)



Base: Utenti dei servizi

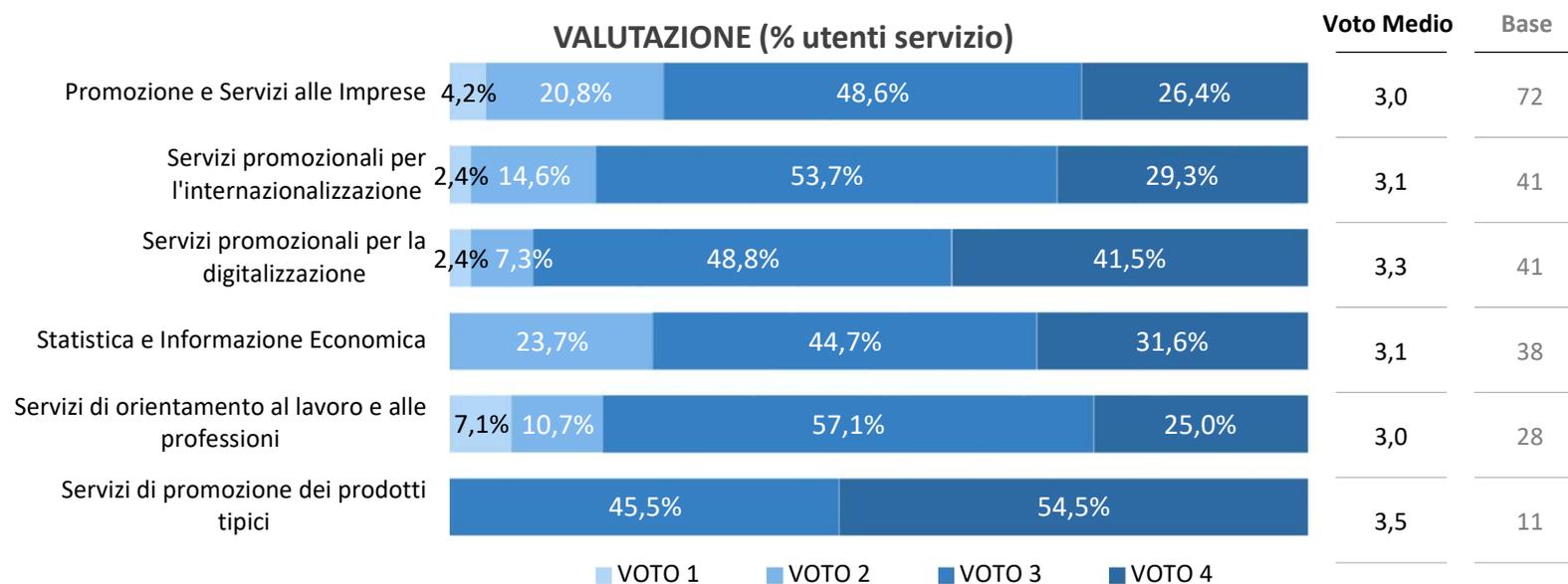


Dettaglio «Servizi promozionali»

CONOSCENZA E UTILIZZO (% Totale campione)



VALUTAZIONE (% utenti servizio)

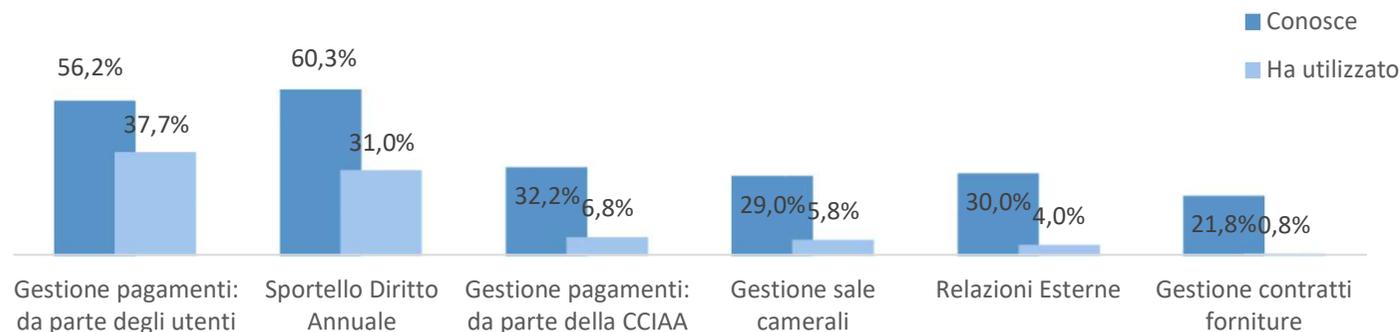


Base: Utenti dei servizi

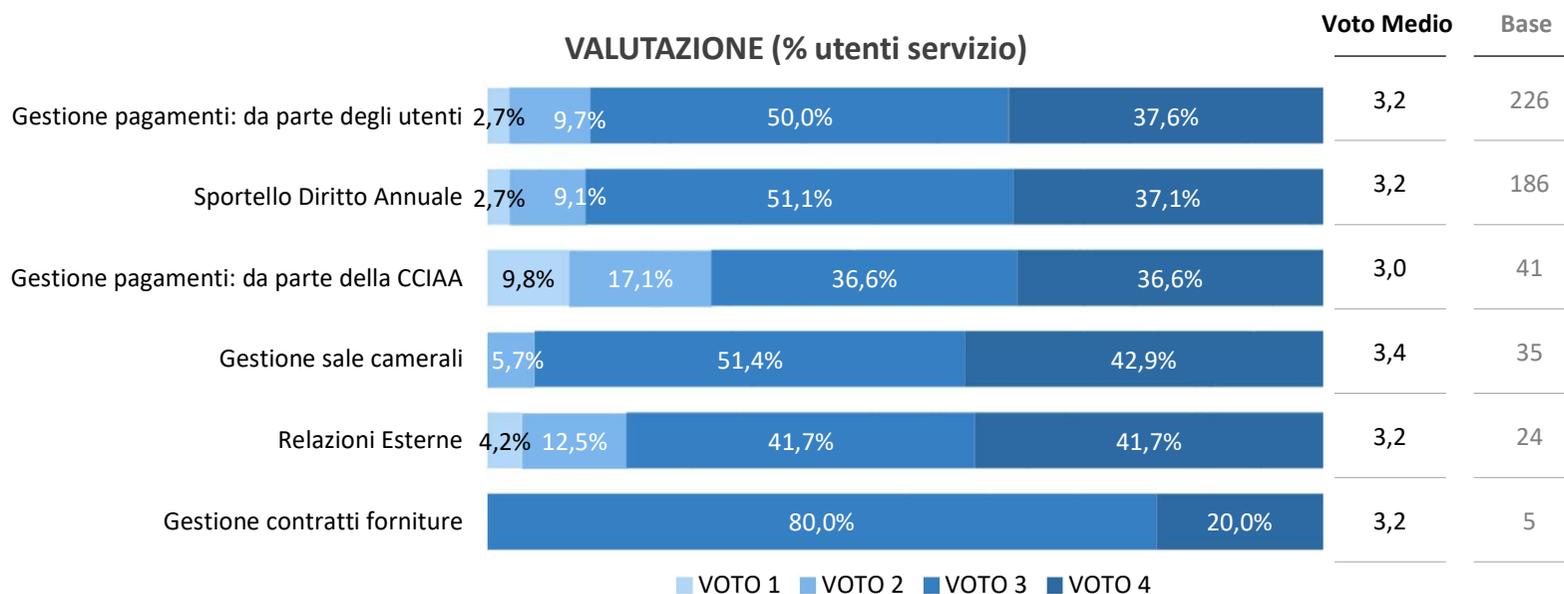


Dettaglio «Servizi strumentali»

CONOSCENZA E UTILIZZO (% Totale campione)



VALUTAZIONE (% utenti servizio)



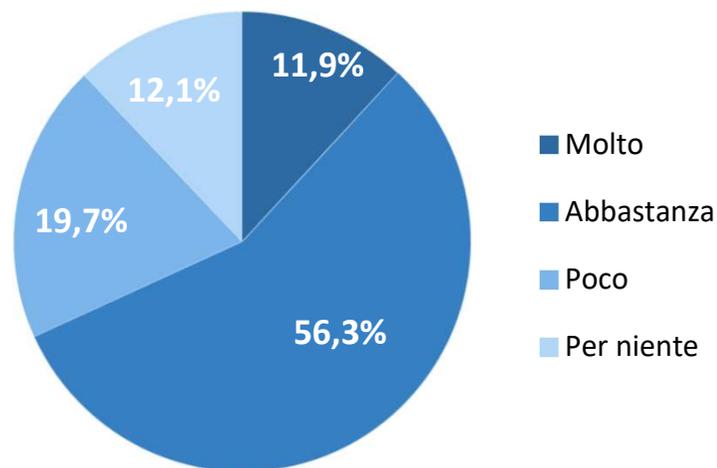
Base: Utenti dei servizi



Dettaglio «Servizi amministrativi» - Call Center Registro Imprese

Quanto ritiene di essere soddisfatto del servizio call center dedicato al Registro Imprese?

(%, utenti del servizio)



Utenti mediamente soddisfatti del servizio

Poco meno del 70% degli utenti valuta positivamente la qualità del Call Center del Registro Imprese

Si rileva inoltre un sostanziale bilanciamento tra gli utenti più critici (12,1% di intervistati «per niente» soddisfatti del servizio) e i più soddisfatti (11,9% «molto» soddisfatti)

In linea con quanto rilevato in merito alla valutazione complessiva dei servizi erogati dalla CCIAA di Modena, anche rispetto all'attività del call center del Registro Imprese i più critici sono in assoluto i professionisti (16,4% «per niente» soddisfatti contro il 6,5% delle imprese)

TIPOLOGIA	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente
Impresa	11,2%	64,1%	18,2%	6,5%
Professionista	14,6%	49,1%	20,0%	16,4%
Altro	2,1%	61,7%	23,4%	12,8%

Base: Utenti servizio Call Center (437)

Suggerimenti della clientela



I suggerimenti della clientela

Ha dei suggerimenti da dare alla Camera di commercio di Modena in relazione a nuovi servizi da prevedere?

(%, totale campione)



Un servizio personalizzato, di qualità e facilmente fruibile

E' certamente questo il minimo comun denominatore delle istanze espresse dagli intervistati in relazione al miglioramento del servizio da parte della CCIAA di Modena, promuovendo contatti diretti con l'utenza (telefonici e/o in presenza), garantendo la presenza di personale competente, disponibili e professionale, in un'ottica di semplificazione e di velocizzazione degli iter procedurali (in primis quelle per la certificazione d'origine ma non solo).

Quali ? (%TOP10)

1° - Agevolare contatti diretti/telefonici con il personale (no call center/mail)	« a volte una telefonata di pochi secondi può sostituire 10 mail impersonali »	« manca il contatto telefonico con gli addetti al Registro Imprese »
2° - Migliorare standard qualità del personale (preparazione, disponibilità, professionalità)	« il personale sia più cortese e disponibile e più competente »	« più collaborazione da parte del personale »
3° - Più informazione e comunicazione (su servizi, iniziative, procedure etc.)	« fare una comunicazione più ad ampio raggio dei propri servizi »	« maggior chiarezza nella modalità di compilazione ed invio pratiche »
4° - Ripristino Servizio Call Center	« Il call center del registro imprese era molto comodo »	« Aver eliminato il call center ha reso le cose molto più complicate »
5° - Minore burocrazia/semplificazione procedure (generico)	« snellire la parte burocratica di alcuni servizi »	« snellire procedure amministrative per i depositi di pratiche camerali »
6° - Migliorare/snellire pratiche certificazione d'origine	« accorciare i tempi di emissione dei certificati di origine »	« iniziare iter in via telematica e poi dover andare allo sportello allunga i tempi »
7° - Velocizzare tempi delle pratiche	« minore attesa per le risposte »	« Migliorare la tempistica di rilascio dei certificati originali »
8° - Maggiore capillarità della rete sul territorio	« aprire uno sportello a Sassuolo »	« fare in modo che ci sia un ufficio fisico in ogni città »
9° - Migliorare il sito web	« realizzare un sito un po' più semplice ed intuitivo »	« sito funzionale con schede più precise sugli adempimenti da fare »
10° - Maggiore omogeneità procedure / pratiche con le altre CCIAA	« Omogeneizzarsi con gli altri Registri Imprese, anche vicini, sulle modalità pratiche di adempimento delle pratiche »	