



Customer Satisfaction della CCIAA di Modena

OTTOBRE 2023

Premessa



La Camera di Commercio di Modena, in collaborazione con il Centro Studi Guglielmo Tagliacarne, ha realizzato un'indagine con lo scopo di **misurare il livello di *Customer Satisfaction* espresso dalle imprese** nei confronti dei servizi offerti dalla stessa.

L'indagine ha indagato i seguenti aspetti:

- frequenza e modalità di utilizzo dei servizi offerti,
- livello di soddisfazione sui servizi offerti,
- livello di soddisfazione rispetto all'interazione con il personale,
- valutazione sulla capacità comunicativa.

Inoltre, sono stati indagati i «desiderata» delle imprese (indipendentemente da quelli che sono i servizi effettivamente offerti alle imprese), la loro attitudine alla Transizione digitale e alla Transizione green, nonché il loro posizionamento rispetto alle opportunità offerte dal PNRR.

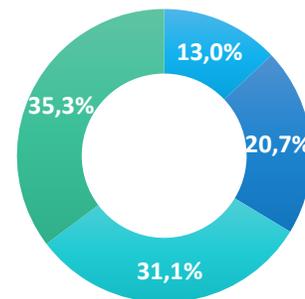
Ove possibile le risposte sono state confrontate con quelle relative alla precedente rilevazione del 2020.

Sono state intervistate telefonicamente **547 imprese**, sulla base di un campione stratificato per macro settori, dimensione e localizzazione territoriale (Capoluogo di provincia, altre aree urbane e aree non urbane).

L'indagine è stata svolta nel periodo **luglio-settembre 2023**.

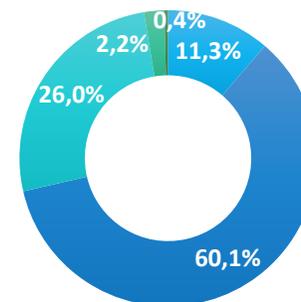
Il profilo delle imprese intervistate

SETTORI DI ATTIVITA'



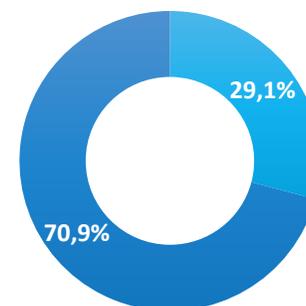
- Agricoltura
- Industria e costruzioni
- Commercio
- Servizi

DIMENSIONE AZIENDALE



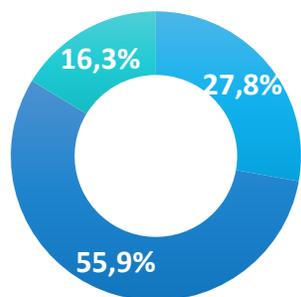
- Nessuno
- Da 1 a 9
- Da 10 a 49
- Da 50 a 250
- Più di 250

IMPRESA ARTIGIANALE



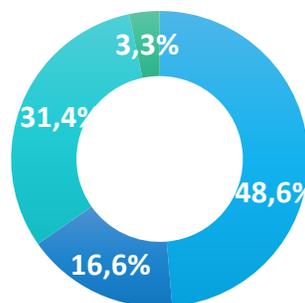
- Si
- No

AMPIEZZA DAL CENTRO



- Modena
- Oltre 10.000 ab.
- Fino a 10.000 ab.

FORMA GIURIDICA



- Società di Capitali
- Impresa individuale
- Società di persone
- Altre forme

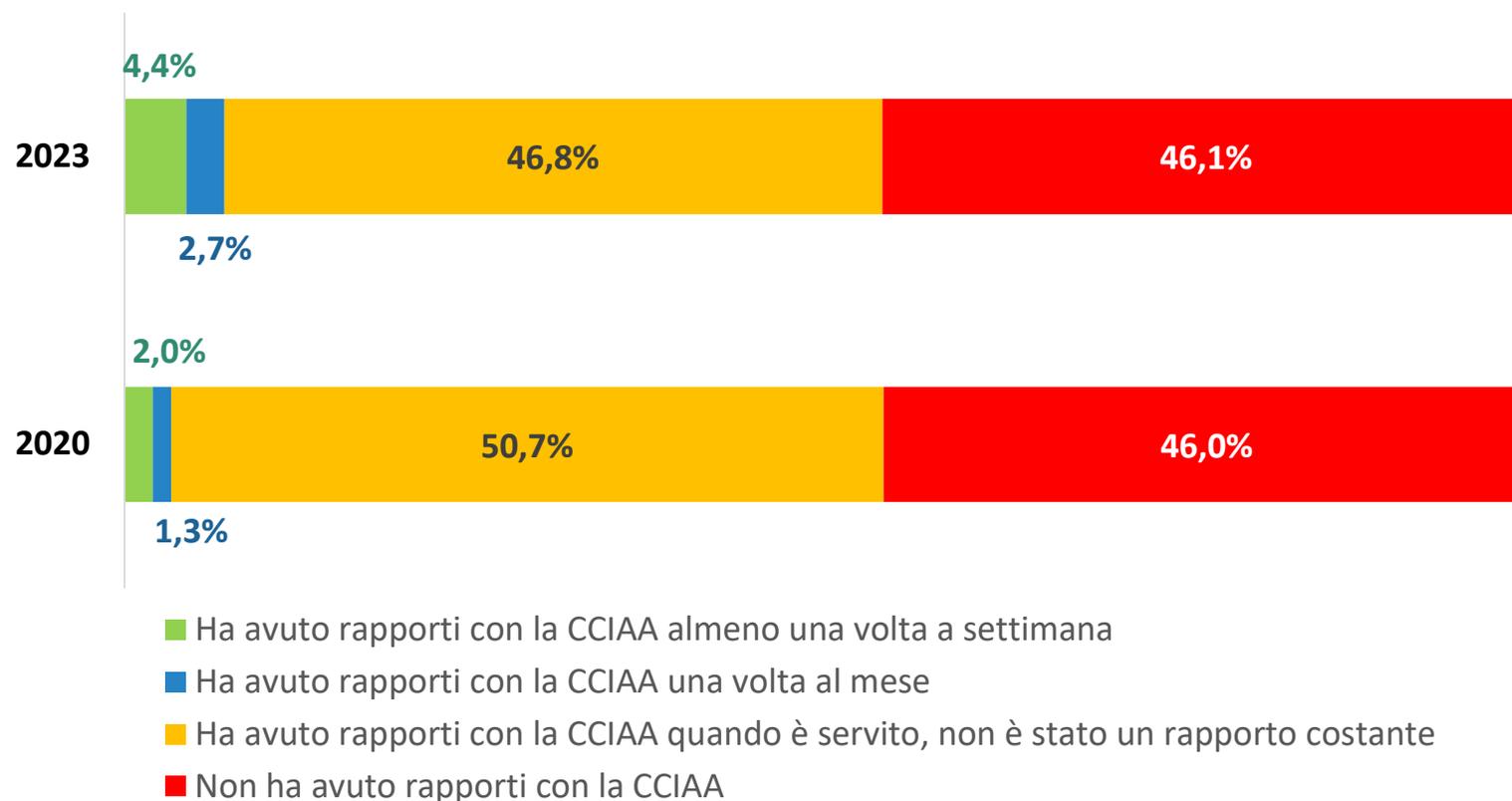
1. Frequenza e modalità di utilizzo dei servizi



1.1 Con quale frequenza lei o i suoi collaboratori avete avuto rapporti con la Camera di Commercio?

Più della metà delle imprese modenesi (il 53,9%) ha avuto rapporti con la Camera di Commercio nell'ultimo anno, perlopiù con una frequenza sporadica.

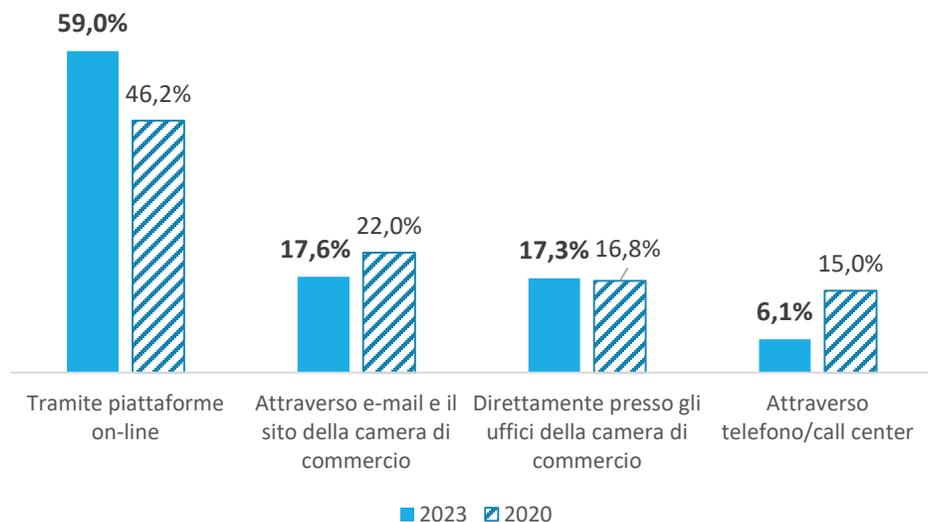
Rispetto a quanto emerso dalla rilevazione del 2020, **rimane quasi inalterata la percentuale di imprese che utilizzano i servizi della CCIAA (54%), anche se aumenta la quota di quelli che usufruiscono dei servizi almeno una volta alla settimana (4,4% vs 2,0%) e quelli che li utilizzano almeno una volta al mese (2,7% vs 1,3%).**



1.1.a Con quale modalità prevalente ha avuto rapporti con la Camera di Commercio nell'ultimo anno?

(tra quelli che hanno avuto rapporti nell'ultimo anno)

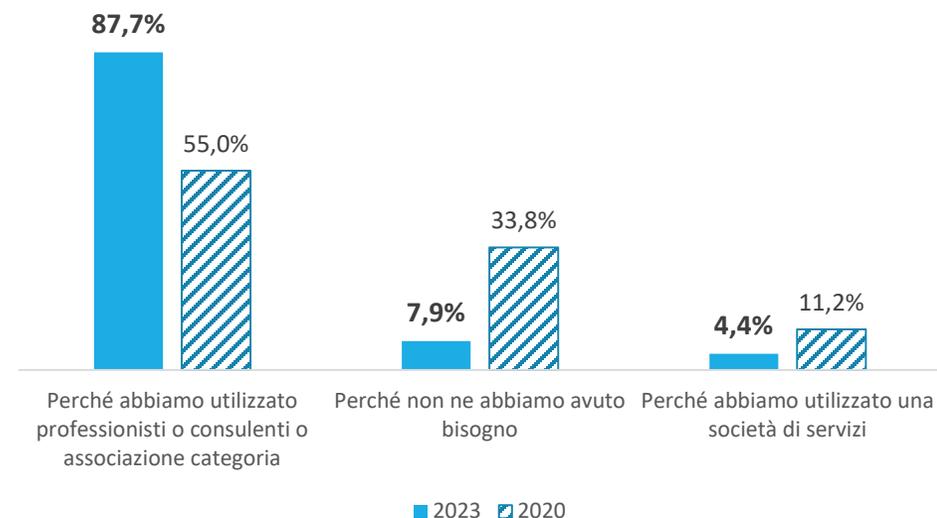
Più di otto imprese su dieci si sono rapportate «a distanza» con la CCIAA. Solamente il 17,3% delle imprese ha prediletto un rapporto vis-à-vis con il personale della Camera di Commercio, **valore in linea con quello del 2020**, dovuto verosimilmente anche ad un cambio di comportamento che poco a poco si sta istituzionalizzando. Tra i diversi canali di comunicazione a distanza, la piattaforma online è stata quella di gran lunga più utilizzata (59,0%), seguita dall'utilizzo di email/sito aziendale (17,6%) e del telefono/call center (6,1%).



1.1.b Perché NON ha avuto rapporti con la Camera di Commercio nell'ultimo anno?

(tra quelli che non hanno avuto rapporti nell'ultimo anno)

La maggior parte delle imprese (l'87,7%) che non ha avuto rapporti con la CCIAA nel corso dell'ultimo anno dichiara di essersi avvalso dei servizi offerti da professionisti/consulenti/associazioni di categoria (mentre **nel 2020 questo dato era pari al 55%**). Il 7,9% delle imprese dichiara invece di non aver avuto bisogno di contattare la CCIAA; anche in questo caso si tratta di un dato significativamente diverso da quello della rilevazione precedente (pari al 33,8%). Ad aver scelto una società di servizi è stato il 4,4% delle imprese (11,2% nella precedente rilevazione).



CUSTOMER SATISFACTION 2023



CAMERA DI COMMERCIO
MODENA



CENTRO STUDI DELLE
CAMERE DI COMMERCIO
GUGLIELMO TAGLIACARNE

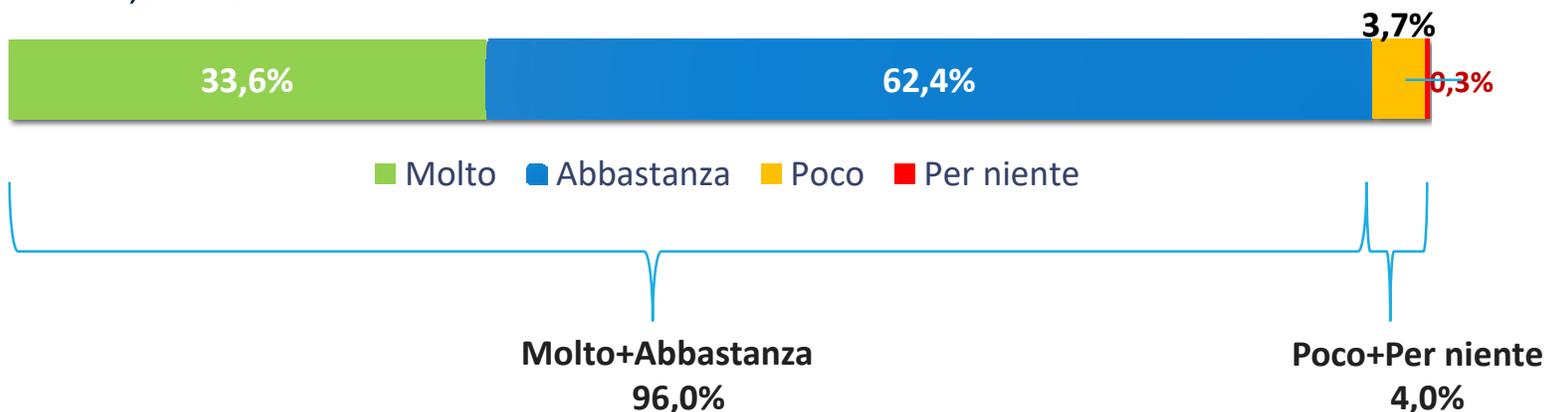
2. Valutazione dei servizi



2.1 Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto del funzionamento della Camera di Commercio?

(tra quelli che hanno avuto rapporti nell'ultimo anno)

La maggioranza delle imprese si ritiene soddisfatta dei servizi offerti dalla Camera di commercio. In particolare, il 33,6% dagli intervistati si è dichiarato «molto soddisfatto» dei servizi camerali e il 62,4% «abbastanza soddisfatto». **Complessivamente le imprese che hanno espresso soddisfazione sono il 96% del totale.** Solo una percentuale prossima allo zero si ritiene «per niente soddisfatto». Le valutazioni più favorevoli provengono dalle «altre forme» giuridiche, dalle imprese del commercio e dalle imprese giovanili (più che da quelle femminili). Di poco meno favorevoli le imprese agricole che si ritengono molto o abbastanza soddisfatte nell'88,6% dei casi.

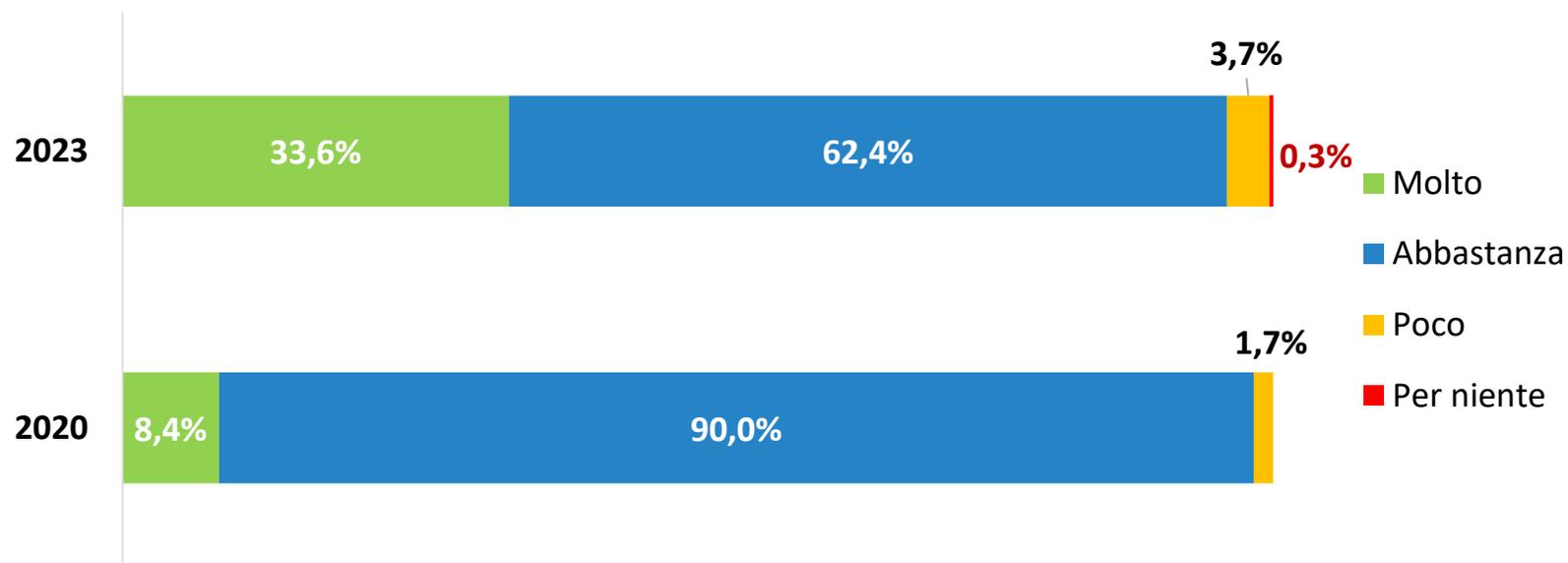


	FORMA GIURIDICA				SETTORI DI ATTIVITA'				Impresa femminile	Impresa giovanile
	Società di Capitali	Impresa individuale	Società di persone	Altre forme	Agricoltura	Industria	Commercio	Servizi		
Molto + Abbastanza	97,0	91,4	94,9	100,0	88,6	93,1	99,0	96,9	93,7	100,0
Poco + Per niente	3,0	8,6	5,1	0,0	11,4	6,9	1,0	3,1	6,3	0,0

2.1 Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto del funzionamento della Camera di Commercio?

(tra quelli che hanno avuto rapporti nell'ultimo anno)

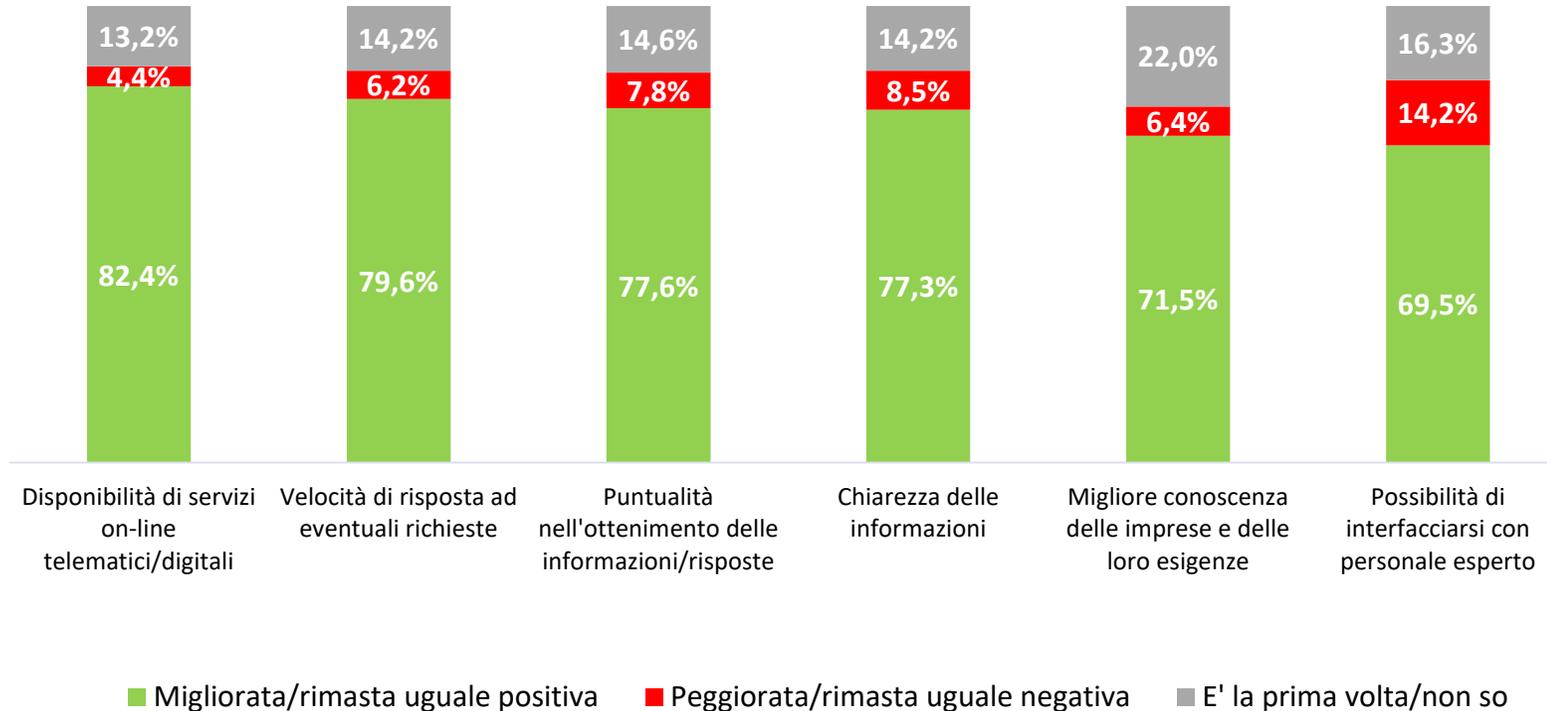
Rispetto al 2020, migliora la quota dei «molto soddisfatti» (33,6% vs 8,4%), ma si riduce la quota dei complessivamente «soddisfatti» (molto + abbastanza) di 2,4 punti percentuali. Infatti, nella precedente rilevazione si evidenziava una quota pari all'1,7% di «poco soddisfatti» (che sale al 3,7% nel 2023) e una piccolissima quota di «insoddisfatti» (lo 0,3%).



Da sottolineare come nel 2020, a seguito delle chiusure utili per arginare la diffusione del Covid, la Camera di Commercio abbia erogato servizi in via continuativa (il personale ha lavorato da remoto), diversamente da altre pubbliche amministrazioni, influenzando positivamente la percezione delle imprese e gli esiti della precedente rilevazione.

Pensando agli ultimi 2/3 anni come valuta i seguenti servizi offerti dalla Camera di Commercio?

(tra quelli che hanno avuto rapporti nell'ultimo anno)

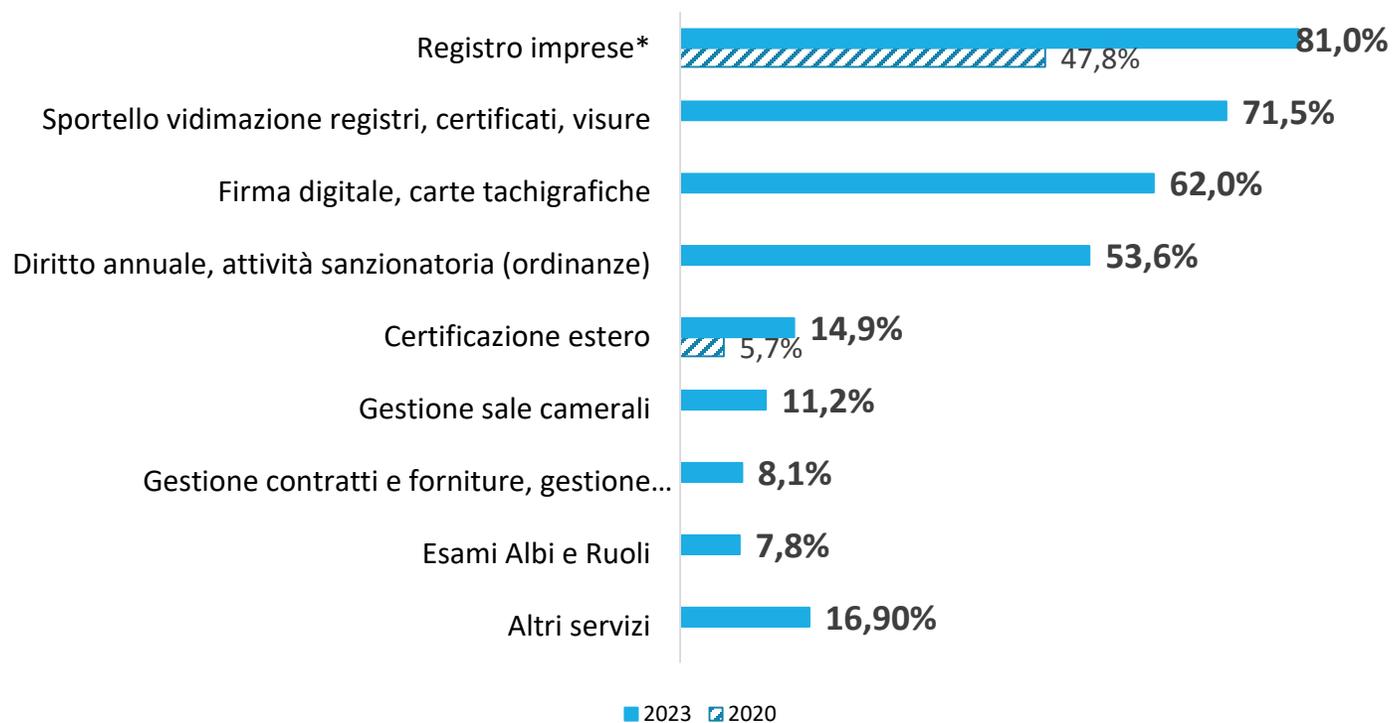


La maggior parte delle imprese di Modena ritiene che l'offerta di servizi da parte della Camera di Commercio sia migliorata nel corso degli ultimi 2/3 anni o rimasta inalterata, ma comunque positiva. Otto imprese su dieci hanno apprezzato un miglioramento della disponibilità di servizi telematici/digitali e della velocità di risposta alle richieste. Una quota superiore al 77% si è espresso positivamente su aspetti quali la puntualità e la chiarezza delle informazioni.

Di quali **SERVIZI AMMINISTRATIVI** messi a disposizione dalla Camera di Commercio la sua azienda usufruisce/ha usufruito?

(tra quelli che hanno avuto rapporti nell'ultimo anno)

Tra i servizi amministrativi, quelli utilizzati da almeno la metà delle imprese modenesi sono, nell'ordine: il Registro delle imprese (81,0%), lo Sportello vidimazione registri, certificati, visure (71,5%), la firma digitale (62,0%) e il diritto annuale, attività sanzionatoria (53,6%). **L'utilizzo dei servizi già mappati nella rilevazione del 2020 è sostanzialmente raddoppiata nel corso dell'ultimo biennio.**

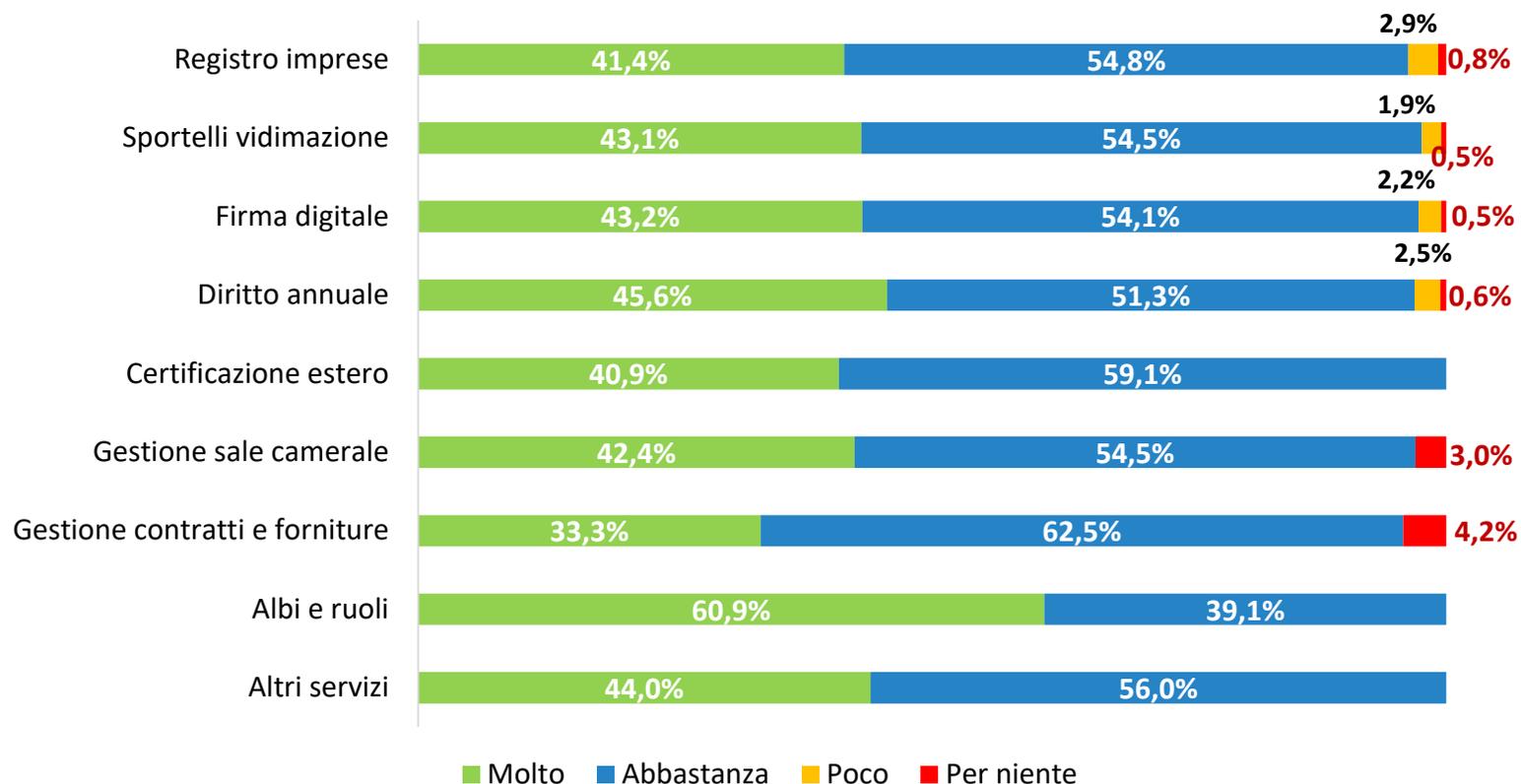


* Autorizzazione per l'avvio dell'attività-Scia, iscrizioni, modifiche, cancellazioni/deposito bilanci/accertamento infrazioni

** Fatture passive, contributi promozionali e rimborsi

Nella voce «Altri servizi» rientrano: Metrologia legale, vigilanza prodotti; marchi e brevetti; prezzi, borsa merci, ambiente (MUD); Arbitrato, mediazione e conciliazione, situazioni di crisi da sovraindebitamento, protesti

2.4.a Quanto si ritiene soddisfatto di ciascun servizio amministrativi (qualora ne avesse usufruito)?



La quota delle imprese «soddisfatte» (molto o abbastanza) supera sempre il 90% per ogni servizio analizzato.

Il livello maggiore di soddisfazione si registra nel caso del (poco utilizzato) servizio «albi e ruoli» (con la totalità dei fruitori soddisfatto).

Ma anche nel caso dei servizi più utilizzati la percentuale di soddisfazione è altissima, come nel caso del registro imprese (**96,2%, rispetto al 94,2% del 2020**), dello sportello vidimazione (97,6%), della firma digitale (97,3%) e del diritto annuale (96,9%).

Le imprese modenesi sono totalmente soddisfatte della certificazione estero (**nel 2020 lo era l'84,2% delle imprese**).

2.5 Di quali **SERVIZI PROMOZIONALI** messi a disposizione dalla Camera di Commercio la sua azienda usufruisce/ha usufruito?

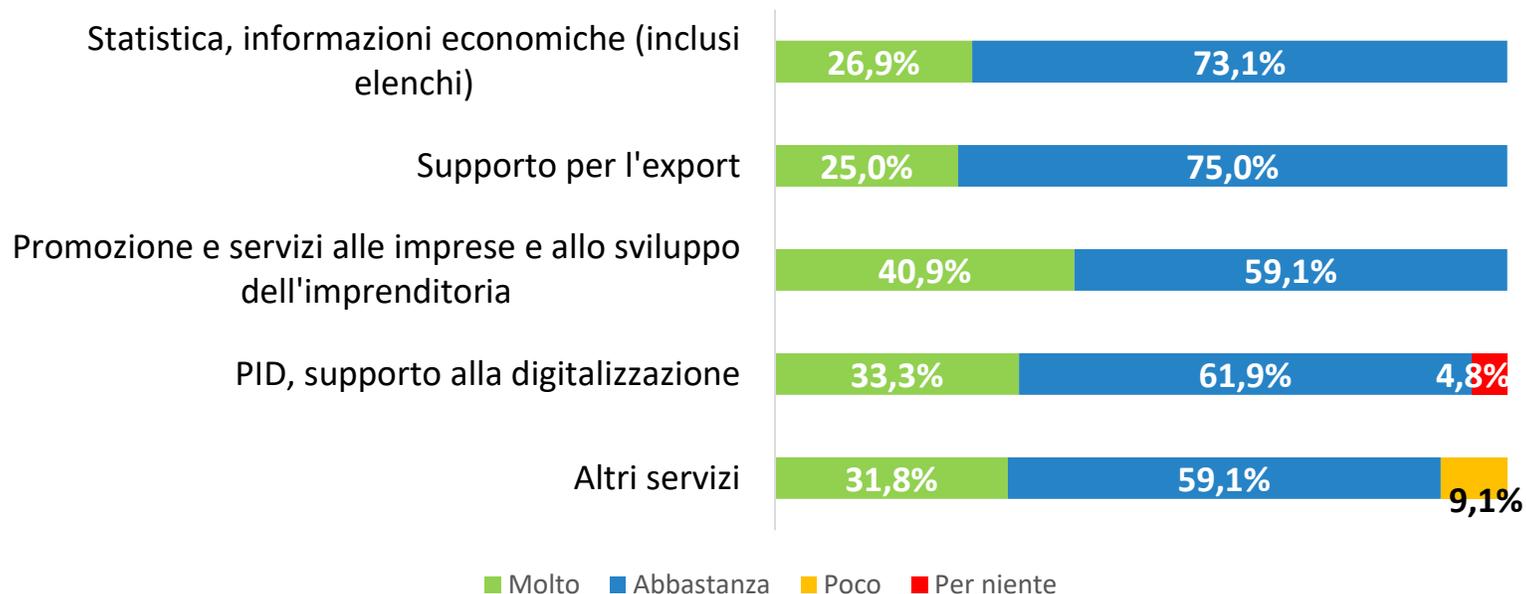
Tra i servizi promozionali quelli di statistica/informazioni economiche sono stati fruiti dall'8,8% delle imprese intervistate. Una percentuale leggermente più bassa si registra nel caso dei servizi di supporto all'export (8,1%), nel caso della promozione dei servizi alle imprese e allo sviluppo dell'imprenditoria (7,5%) e dei PID (7,1%).



* Bandi, ricerca di mercati, servizi per l'internazionalizzazione

** Nella voce «Altri servizi» rientrano: Servizi di promozione di prodotti tipici o di eccellenze; Servizi di orientamento al lavoro e alle professioni; Supporto alla transizione ecologica, economia circolare, ambiente

2.5.a Quanto si ritiene soddisfatto di ciascun servizio promozionale (qualora ne avesse usufruito)?

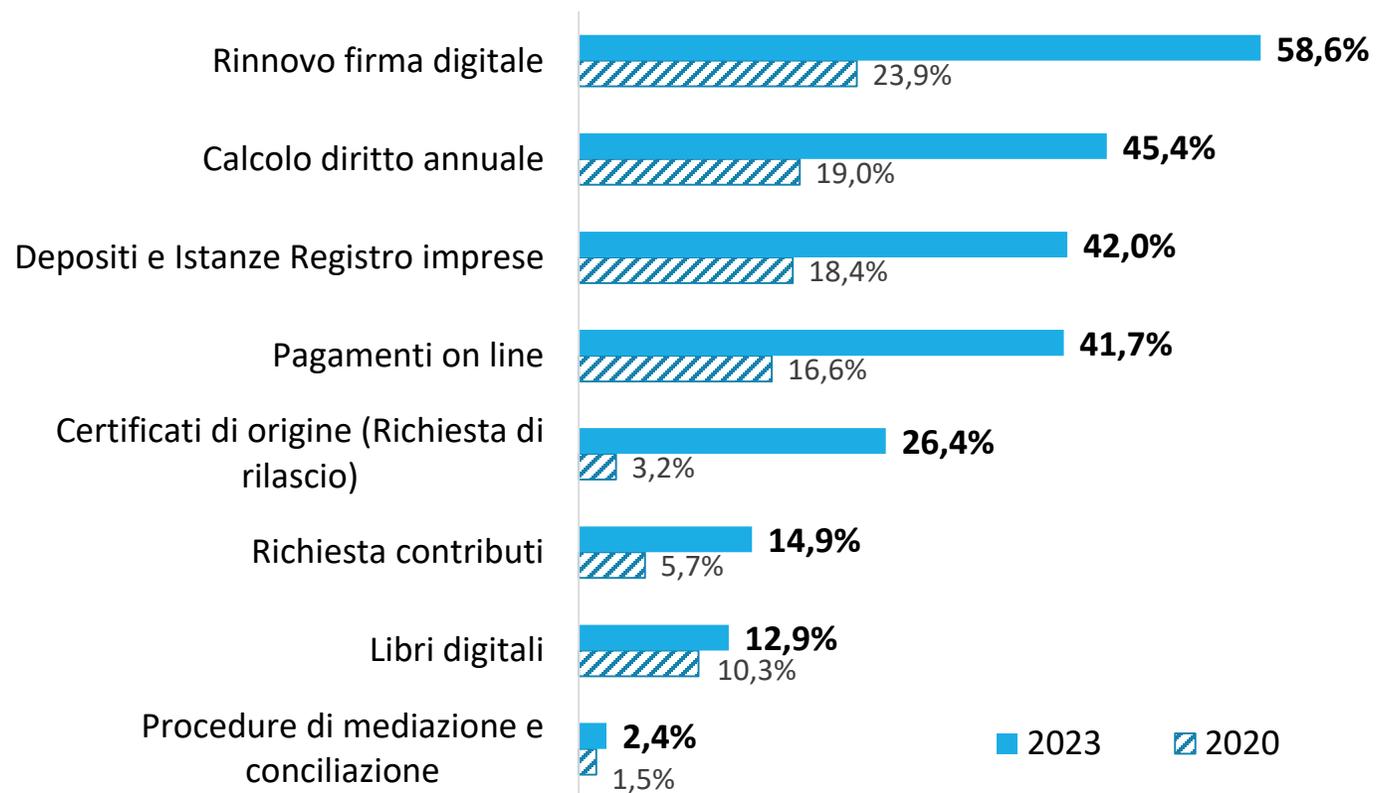


Le imprese di Modena si ritengono «soddisfatte» (molto o abbastanza) di tutti i principali servizi promozionali offerti dalla Camera di Commercio.

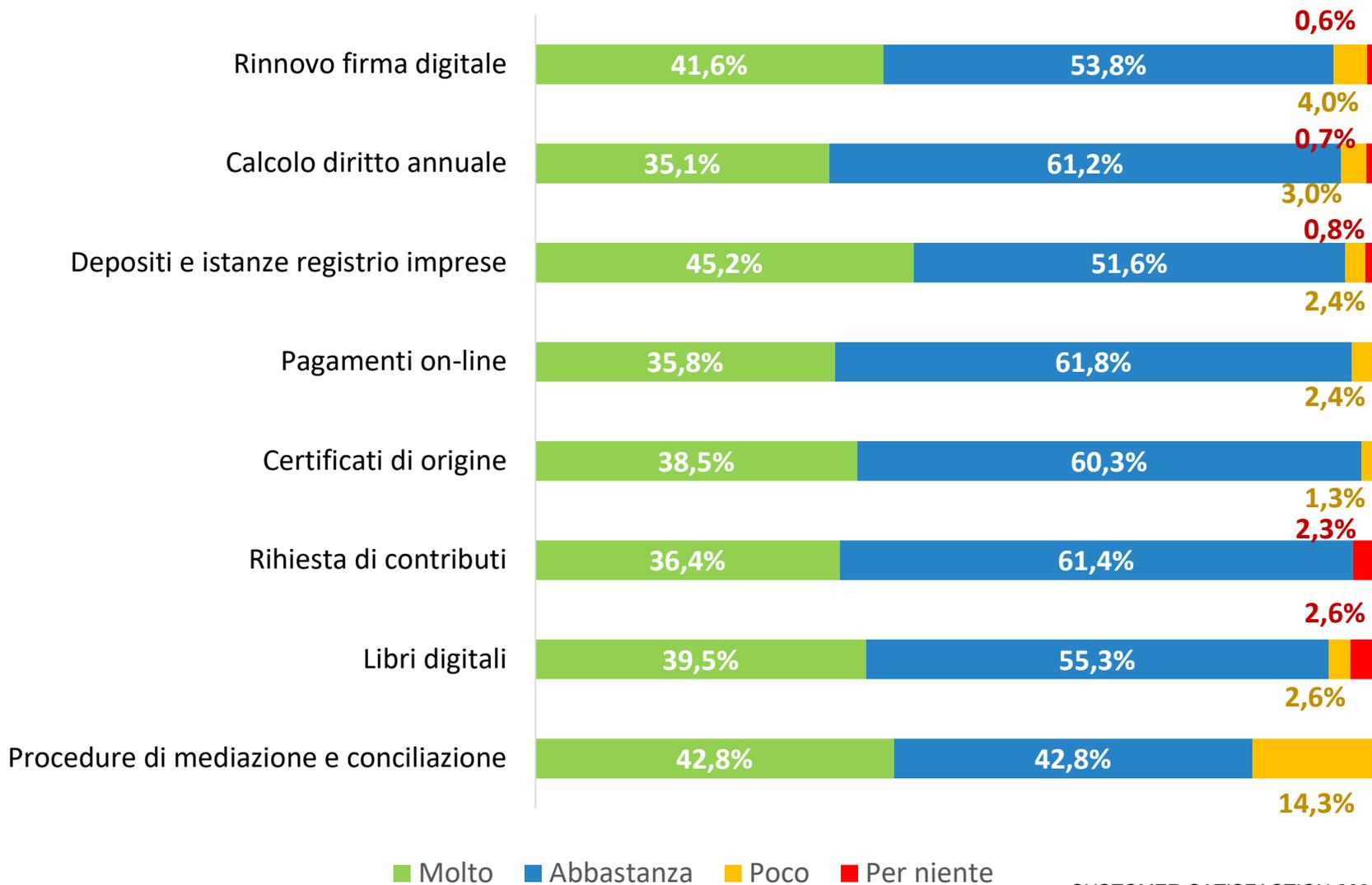
In riferimento ai servizi legati alla digitalizzazione (PID, supporto per l'utilizzo delle tecnologie digitali, ecc.) c'è una quota pari al 4,8% delle imprese che si è dichiarata «non soddisfatta». Mentre il 9,1% di coloro che hanno utilizzato gli «altri servizi» si sono dichiarati «poco soddisfatti».

2.6 Di quali SERVIZI ON-LINE messi a disposizione dalla Camera di Commercio la sua azienda usufruisce/ha usufruito?

Tra i servizi on-line, quelli più utilizzati dalle imprese modenesi sono: il rinnovo della firma digitale (58,6%), il calcolo del diritto annuale (45,4%), i depositi e le istanze del registro imprese (42,0%) e i pagamenti on-line (41,7%). **Rispetto a quanto riportato nella precedente rilevazione, c'è stata una generale maggiore fruizione dei servizi on-line.**



2.6.a Quanto si ritiene soddisfatto di ciascun servizio on-line (qualora ne avesse usufruito)?



Anche nel caso dei servizi on-line, la quota delle imprese «soddisfatte» (molto o abbastanza) supera il 90% per ogni servizio analizzato.

Il livello maggiore di soddisfazione si registra nel caso del rilascio di certificati di origine per le esportazioni tramite la piattaforma Cert'O) con il 98,8% delle imprese che si sono espresse in tal senso. Un livello di soddisfazione molto alto (e di poco inferiore al 98%) si registra anche nel caso della richiesta di contributi (servizio per l'invio telematico delle pratiche di richiesta di contributi tramite l'applicativo AGEF) e nel caso dei pagamenti on-line (servizio per il pagamento on-line di servizi camerali tramite il sito della CCIAA).



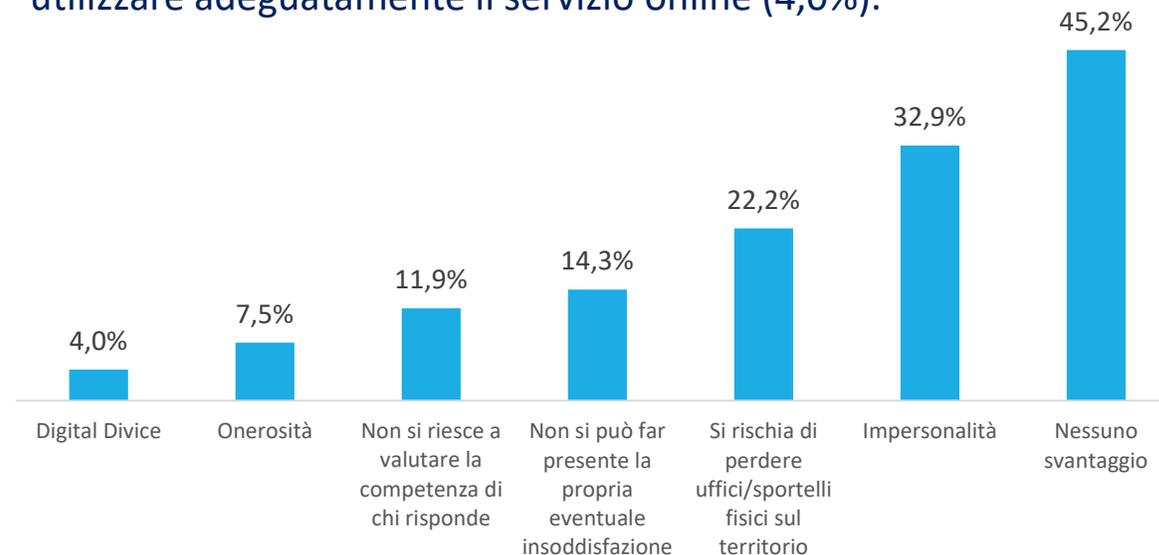
2.6.b VANTAGGI riscontrati nell'utilizzo di servizi on-line

Per le imprese di Modena che hanno utilizzato i servizi on-line, la Rapidità è il vantaggio più grande riscontrato (nel 66,3% dei casi), seguito a distanza dalla Asincronicità (38,5%) e dalla Multicanalità (30,6%). Il 12,3% delle imprese intervistate afferma di non aver ravvisato alcun vantaggio nell'utilizzare i servizi online.



2.6.c SVANTAGGI riscontrati nell'utilizzo di servizi on-line

Quasi la metà (il 45,2%) delle imprese di Modena non ha percepito svantaggi dall'utilizzo dei servizi on-line, mentre il principale svantaggio indicato riguarda nel 32,9% dei casi l'Impersonalità. Poche le imprese che indicano l'Onerosità intesa come complessità delle procedure o poca usabilità dell'interfaccia (7,5%) e il Digital Divide, cioè l'indisponibilità della tecnologia o della connettività necessaria in azienda per utilizzare adeguatamente il servizio online (4,0%).



*domanda con possibilità di più risposte/totale diverso da 100



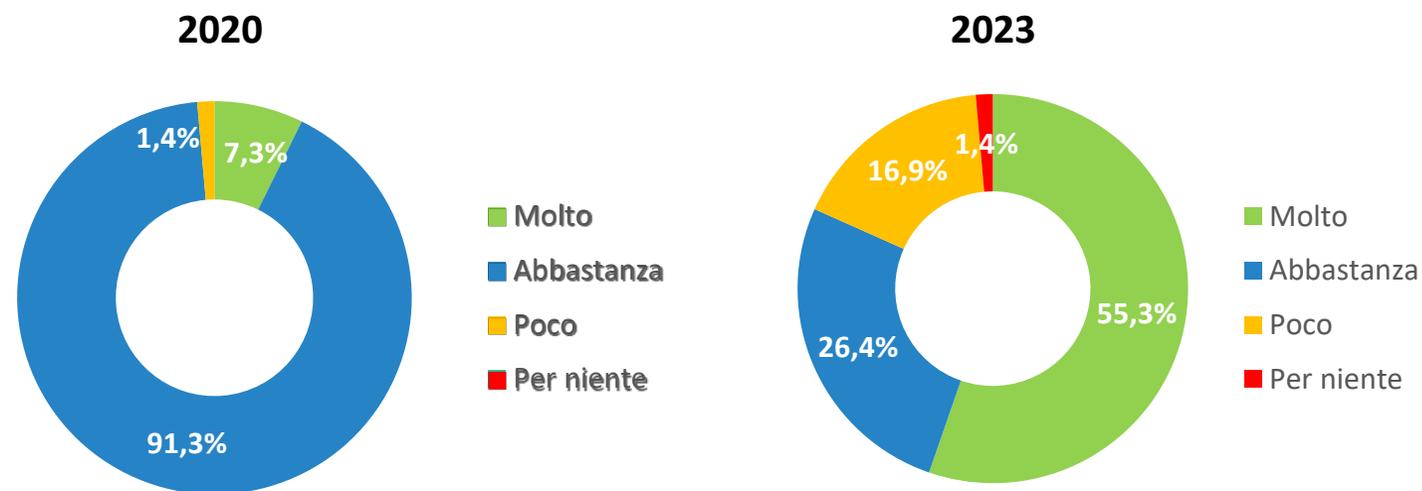
3. Interazione con il personale



3.1 In che misura si ritiene soddisfatto del personale della Camera di Commercio?

(tra quelli che hanno avuto rapporti nell'ultimo anno)

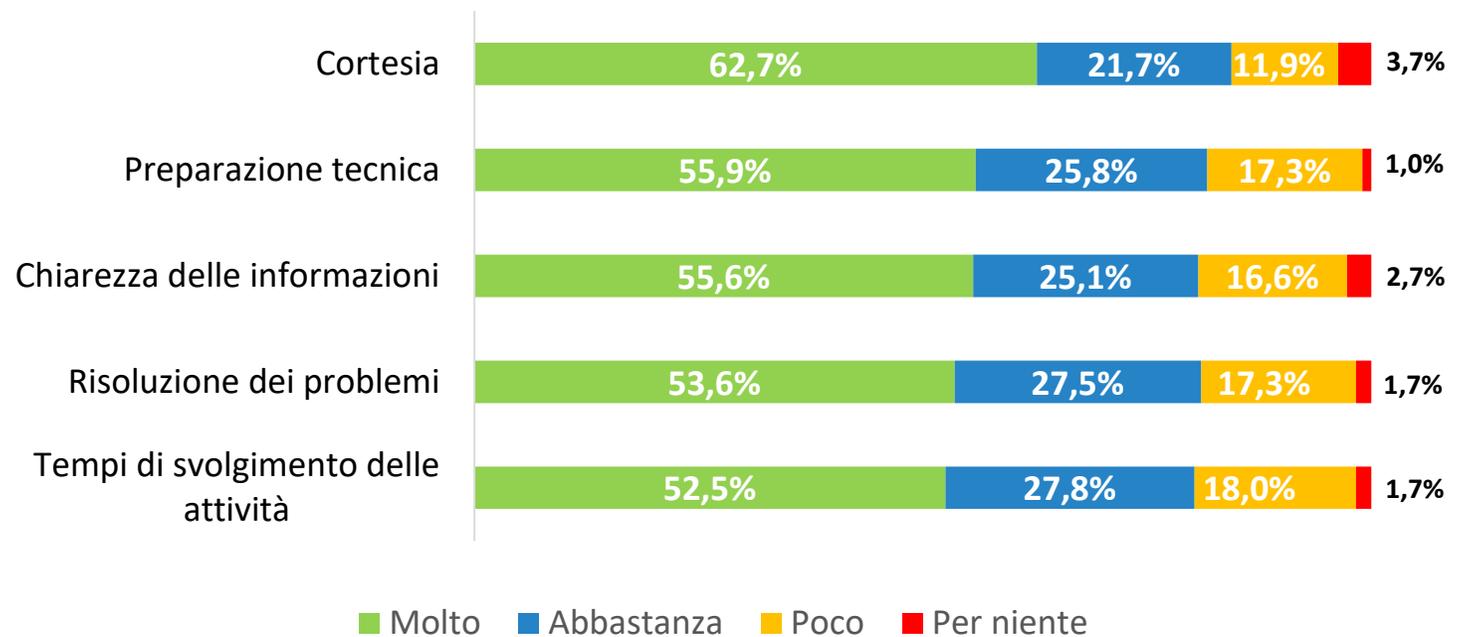
La soddisfazione delle imprese che si relazionano con la Camera di Commercio è stata misurata anche con riferimento all'interazione con il personale dell'Ente, sia su specifici aspetti che nel suo complesso. La valutazione complessiva delle imprese di Modena verso il personale della Camera di Commercio è decisamente positiva: il 55,3% delle imprese si dichiara «molto soddisfatto» rispetto all'interazione con il personale, il 26,4% si dichiara «abbastanza soddisfatto». Solamente per l'1,4% delle imprese il livello di soddisfazione è da considerarsi «insufficiente». **Rispetto al 2020, aumenta la quota delle «molto soddisfatte» (da 7,3% a 55,3%), ma anche delle «poco» o «per niente» soddisfatte (dall'1,4% al 18,3%).**



3.2 Nelle occasioni in cui è entrato in contatto con il personale della Camera di Commercio in che misura si ritiene soddisfatto dei seguenti aspetti:

(tra quelli che hanno avuto rapporti nell'ultimo anno)

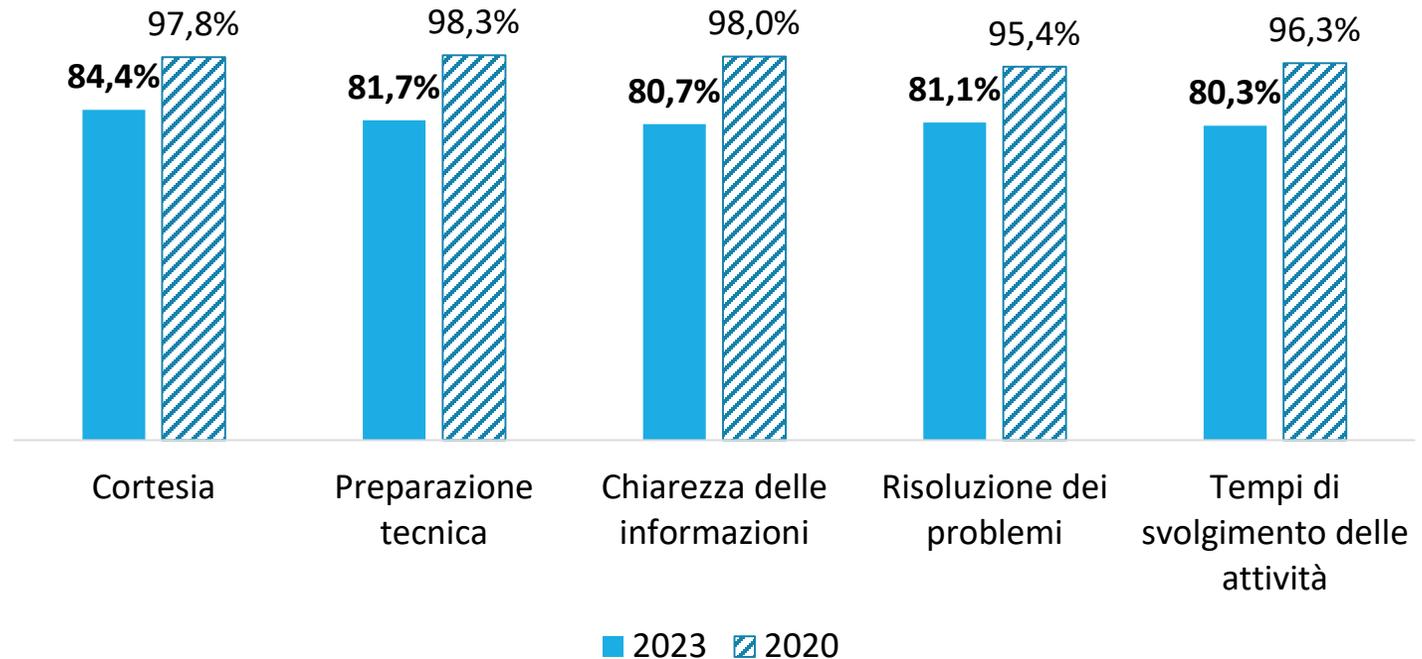
Tra gli aspetti indagati, la Cortesia e rispetto verso l'utente è quella che raccoglie i risultati più lusinghieri, con il 62,7% delle imprese che dichiara un buon livello di soddisfazione. Il livello di soddisfazione è elevato per più della metà delle imprese anche con riferimento ad altri aspetti, quali la preparazione tecnica, la chiarezza delle informazioni fornite all'utente, risoluzione dei problemi, tempi di svolgimento delle attività.



3.2 Nelle occasioni in cui è entrato in contatto con il personale della Camera di Commercio in che misura si ritiene soddisfatto dei seguenti aspetti:

(tra quelli che hanno avuto rapporti nell'ultimo anno)

Nonostante il livello molto alto di soddisfazione espresso dalle imprese di Modena nei confronti del personale della Camera di Commercio, lo stesso risulta essere **leggermente più basso rispetto a quello emerso nella precedente rilevazione del 2020 per tutti gli aspetti indagati.**



4. Desiderata delle imprese



4.1 Quali sono le esigenze su cui le imprese hanno/avranno maggiore bisogno di supporto?*

(Prime cinque richieste)

52,1%



Supporto per conoscere e accedere a finanziamenti, inclusi quelli del PNRR

34,2%



Supporto per la conoscenza di leggi e norme che regolano il mercato, attività di mediazione/conciliazione

26,0%



Supporto allo sviluppo della digitalizzazione aziendale

24,1%



Supporto in caso di concorrenza scorretta/sleale

23,9%



Supporto nel trovare nuovi clienti e nuovi mercati

Rispetto alle prime cinque esigenze riportate, le imprese segnalano anche: il supporto alla creazione di collaborazioni con altre aziende/realtà del territorio/scuole e università (nel 19,6% dei casi); supporto nell'identificazione delle strategie di sviluppo sostenibile/transizione ecologica (17,0%); supporto all'export e all'e-commerce (13,3% in entrambi i casi).

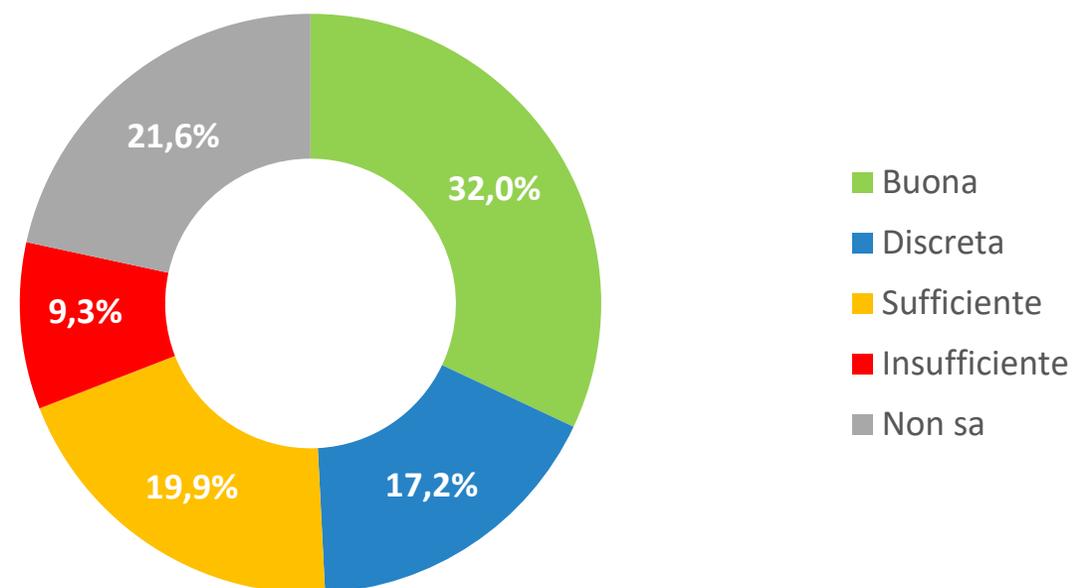
* Indipendentemente dai servizi offerti o meno dalla Camera di Commercio

5. Valutazione della capacità comunicativa



Come giudica l'attività di comunicazione della Camera di Commercio (o delle Camere di Commercio in generale) attraverso media, convegni e meeting?

Le imprese di Modena hanno giudicato meno positivamente l'attività di comunicazione della Camera di Commercio. Ciò in relazione, come visto in precedenza, ad una attività dell'Ente maggiormente orientata ad una formulazione ottimale di attività utili alle imprese. Le iniziative divulgative (attraverso media, convegni, meeting) sono giudicate «buone» dal 32,0% delle imprese e «discrete» dal 17,2% delle imprese. Una terzo circa delle imprese la giudica «insufficiente» o non sa esprimere un giudizio a riguardo.



6. Punti di forza e debolezza





PUNTI DI FORZA

- è aumentata la quota di imprese che ha rapporti con la Camera di Commercio in maniera stabile e che si reca direttamente presso la struttura della CCIAA;
- si riduce notevolmente la quota relativa alle imprese che hanno dichiarato di non aver usufruito dei servizi camerali in quanto non ne hanno avuto bisogno;
- la maggior parte delle imprese si ritiene soddisfatta dei servizi offerti dalla Camera di commercio;
- la maggior parte delle imprese ritiene che l'offerta di servizi sia migliorata nel corso degli ultimi 2/3 anni o rimasta inalterata ma comunque positiva;
- la fruizione dei servizi on-line è aumentata considerevolmente rispetto al 2020 con un livello medio di soddisfazione pari al 90%.

PUNTI DI DEBOLEZZA

- mancanza di rapporti con la Camera di Commercio da parte di una quota rilevante di imprese;
- rapporto con la Camera di Commercio spesso mediato da soggetti esterni (professionisti, consulenti, associazioni di categoria), in misura ancora maggiore rispetto a quanto rilevato nel 2020;
- scarsa utilizzazione di alcuni servizi amministrative e dei servizi promozionali;
- modesta percezione delle attività comunicative della Camera di Commercio.



Uno sguardo al futuro...

Transizione digitale, Transizione green e PNRR

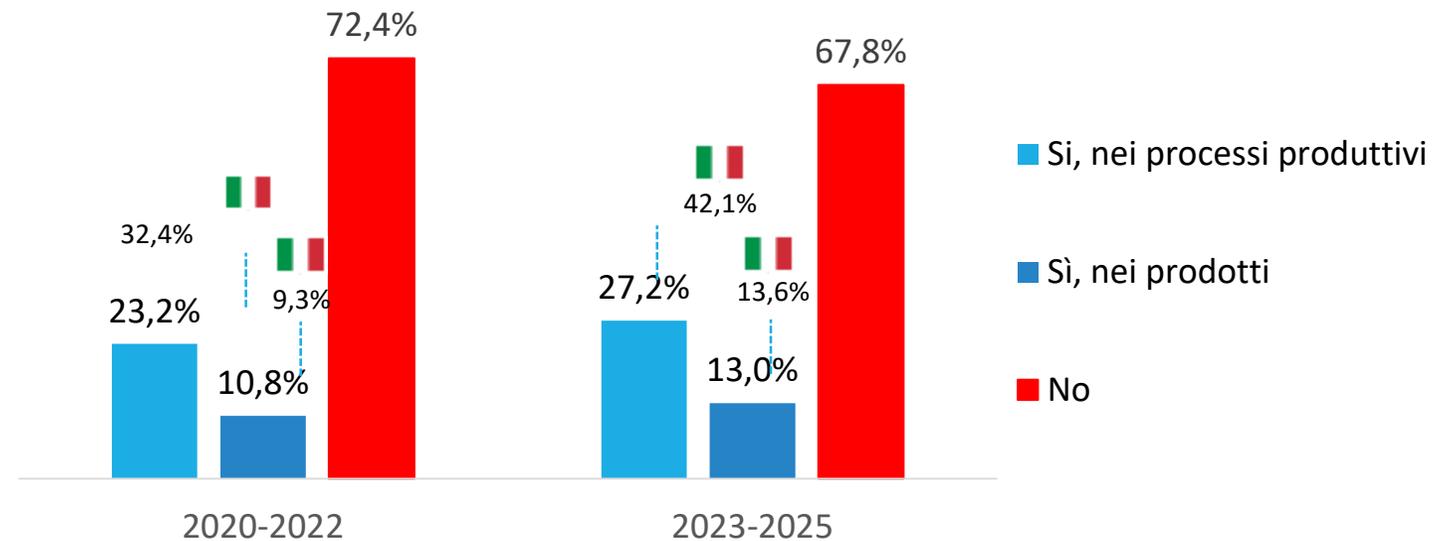


Tra il 2020 e il 2022, la sua azienda ha investito in processi e prodotti a maggior risparmio energetico, idrico e/o a minor impatto aziendale? E vi investirà tra il 2023 e il 2025?

Il 23,2% delle imprese di Modena ha investito in processi produttivi più *green* e il 27,2% prevede di farlo anche nel periodo 2023-2025; a livello nazionale tali percentuali si attestano rispettivamente su valori pari a 32,4% e 42,1%.

Più basse le percentuali relative agli investimenti *green* per la realizzazione di prodotti: il 10,8% delle imprese modenesi vi ha investito nel 2020-2022 (9,3% a livello nazionale) e il 13,0% lo farà nel periodo 2023-2025 (13,6% a livello nazionale).

Le imprese modenesi, dunque, hanno mediamente una minore sensibilità ai temi legati alla sostenibilità ambientale all'interno dei processi di produzione, anche se si colgono segnali di miglioramento per i prossimi anni.



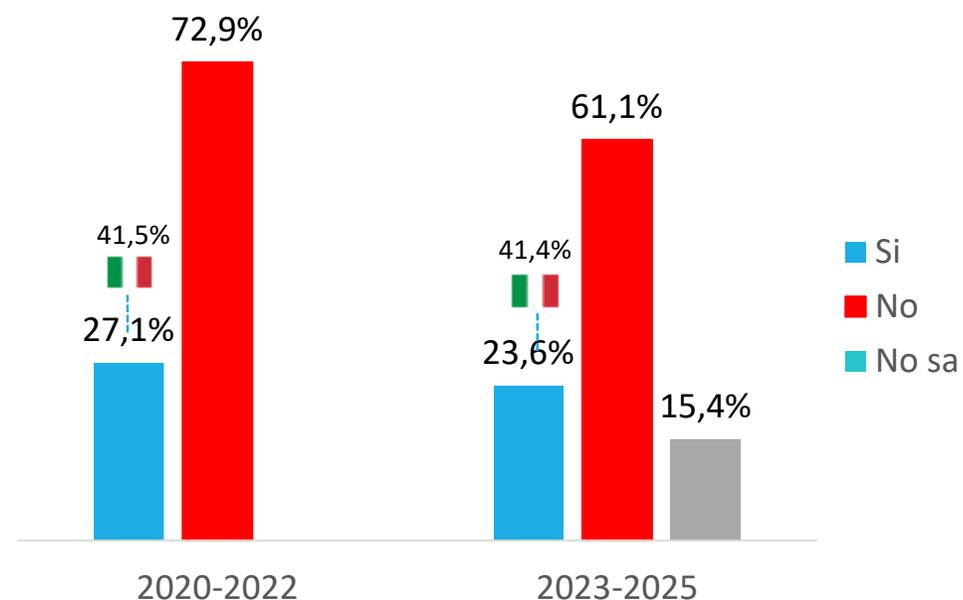
* Efficiamento energetico, riduzione di emissioni, riduzione impiego idrico o di materie prime, utilizzo materie prime seconde, riduzione scarti di produzione, riduzione rifiuti non riciclabili

**Ecoprogettazione, miglioramento del profilo ambientale dei prodotti e dell'imballaggio pensati in un'ottica di economia circolare, ecc.)

Tra il 2020 e il 2022, la sua azienda ha adottato tecnologie digitali 4.0? E le adotterà tra il 2023 e il 2025?

Poco meno di un terzo (il 27,1%) delle imprese di Modena ha adottato tecnologie digitali 4.0 nel periodo 2020-2022 (Italia: 41,5%) e il 23,6% prevede di adottarli nel periodo 2023-2025 (dato Italia: 41,4%), cui si aggiunge una quota pari al 15% di imprese che ancora non hanno preso decisioni in merito.

Pertanto, le imprese modenesi investono mediamente meno del resto delle imprese italiane e gli investimenti in materia sono destinati a diminuire nell'immediato futuro, al netto della quota degli indecisi.



La sua azienda si è già attivata o ha in programma di attivarsi per aderire ai programmi di supporto alle imprese (risorse/agevolazioni per investimenti su innovazione, sostenibilità ambientale, formazione, ecc.) legati al Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR)?

Il 6,2% delle imprese di Modena si è già attivata sul PNRR e un ulteriore 13,0% prevede di attivarsi; a livello nazionale le percentuali sono rispettivamente pari all'8,8% e al 17,4%.

Tra le imprese che non si sono attivate, c'è una quota pari al 31,8% che non lo ha fatto perché non conosce il PNRR, un'ulteriore quota del 5,5% che avrebbe voluto attivarsi ma non c'è riuscita e una complementare quota del 43,5% che non è interessata ad attivarsi, pur conoscendo le opportunità del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza.

