

Customer Satisfaction

Report dei risultati | annualità 2019



Camera di Commercio
Terni



Marzo 2020

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 Terni**

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

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



Target

Imprese iscritte nel Registro della CCIAA di Terni



Numerosità Campionaria

350 Interviste Complete



Periodo di rilevazione

Febbraio 2020



Tecniche di rilevazione

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



Profilo degli intervistati



Il profilo degli intervistati

	V.a.	%
TOTALE INTERVISTE	350	100%
<hr/>		
Forma giuridica	V.a.	%
Imprese individuale	66	18,9%
Società di capitale	94	26,9%
Società di persone	176	50,2%
Altro	14	4,0%
Totale	350	100,0%
<hr/>		
Classe di addetti	V.a.	%
Nessun addetto	65	18,5%
Da 1 a 9	219	62,6%
Da 10 a 49	57	16,3%
Da 50 a 250	8	2,3%
Oltre 250 addetti	1	0,3%
Totale	350	100,0%

Settore economico	V.a.	%
Agricoltura/Minerali/Energia	45	12,9%
- <i>Agricoltura</i>	42	12,0%
- <i>Minerali ed energia</i>	3	0,9%
Manifatturiero	53	15,1%
Costruzioni	21	6,0%
Commercio	98	28,0%
Trasporto	14	4,0%
Alloggio e ristorazione	20	5,7%
Servizi alle persone e alle imprese	69	19,7%
Altro	30	8,6%
Totale	350	100,0%

La numerosità campionaria è stata fissata in funzione delle linee guida di Unioncamere. Il piano di campionamento adottato è rappresentativo del bacino imprenditoriale del territorio di riferimento rispetto a settore economico, forma giuridica e classe addetti.



Contatto con la CCIAA di Terni



Principali evidenze

Rapporti con la CCIAA di Terni «solo all'occorrenza»

La maggior parte delle imprese di Terni (65,7%) non ha avuto rapporti costanti con la CCIAA di Terni, ma si è limitata a contattarla solo quando necessario. Solo una minoranza di imprese (4,3%) ha avuto più di un contatto al mese. Quasi un'impresa su tre (30%), invece, durante l'ultimo anno, *non ha avuto alcun contatto* con la Camera di Commercio di Terni.

Le ragioni del *non* utilizzo dei servizi della CCIAA di Terni

Tra le imprese che hanno dichiarato di non aver avuto alcuna relazione con la CCIAA di Terni nel corso dell'ultimo anno (il 30% del campione), otto su dieci dichiarano semplicemente di non averne avuto il bisogno, mentre il 17% si è avvalso di consulenti esterni o associazioni di categoria e solo una parte residuale (3,8%) si è avvalsa di una società di servizi.

Il rapporto personale presso gli uffici della Camera di Commercio rimane un canale relazionale importante

Nonostante gli svariati canali di comunicazione a distanza utilizzabili (telefono, mail, piattaforma online), il 42,9% delle imprese ternane continua a prediligere un rapporto *vis-à-vis* con il personale della Camera di Commercio. Questa modalità di contatto è particolarmente utilizzata dalle imprese individuali (49%) e dalle società di persone (46,5%).

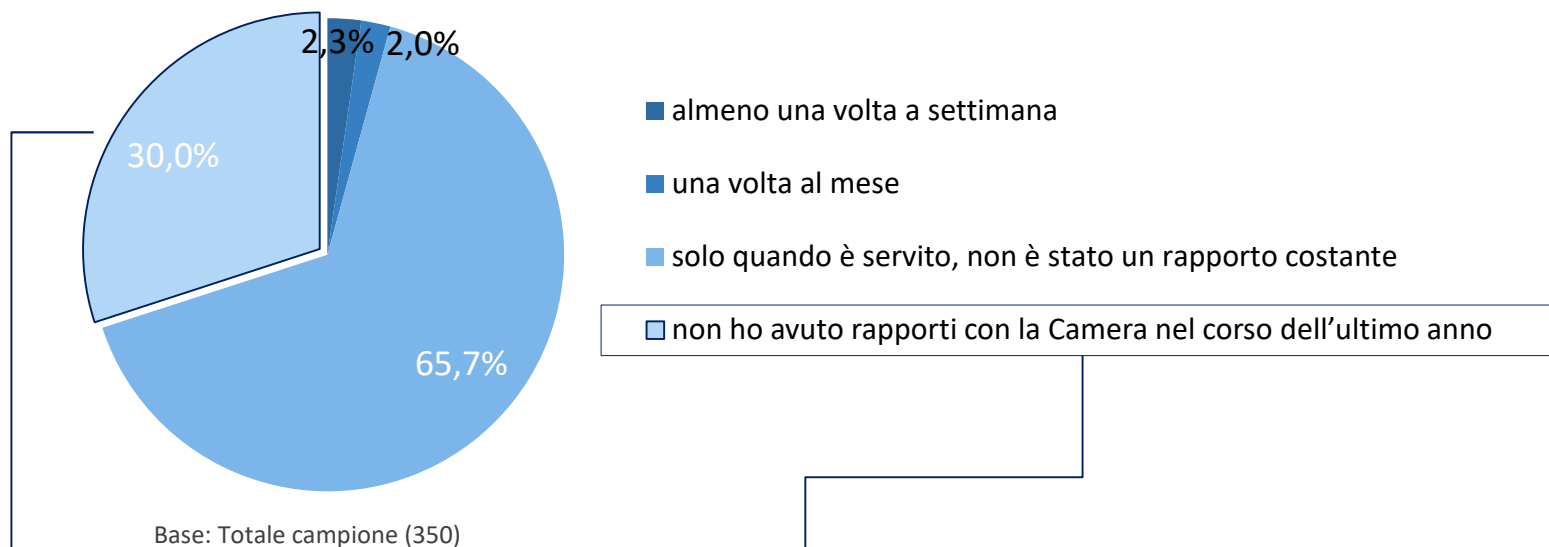
Tra le modalità di contatto «a distanza», il telefono o call center e l'interazione per email o attraverso il sito web dell'ente sono utilizzate rispettivamente dal 29,8% e dal 24,5% dell'intero campione di imprese. Risulta particolarmente alto l'utilizzo del telefono/call center da parte delle ditte individuali (40,8%)

Infine, rimane residuale l'utilizzo della piattaforma online, utilizzata solo dal 2,9% del campione, dato accentuato tra le società di capitali (6,1%).

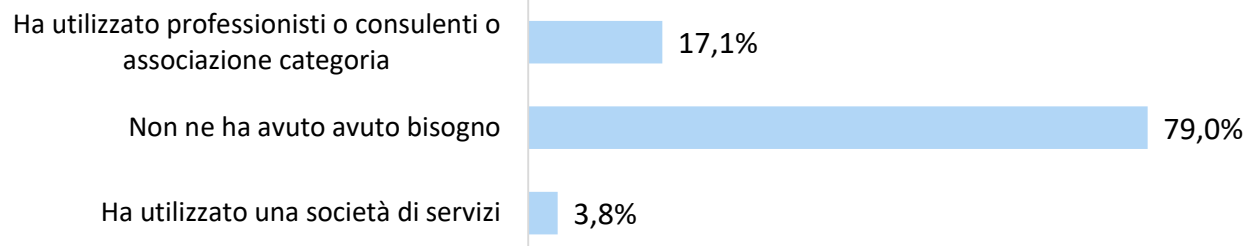


Frequenza di contatto

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

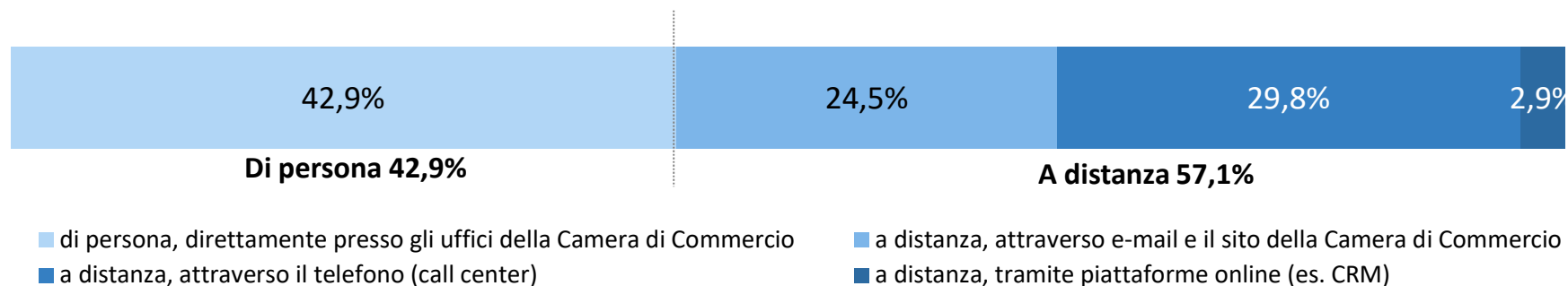


Come mai non ha avuto rapporti? (%)



Modalità di contatto

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



	di persona, direttamente presso gli uffici della Camera di Commercio	a distanza, attraverso e-mail e il sito della Camera di Commercio	a distanza, attraverso il telefono (call center)	a distanza, tramite piattaforme online (es. CRM)
Impresa Individuale	49,0%	10,2%	40,8%	0,0%
Società di capitale	35,4%	31,7%	26,8%	6,1%
Società di persone	46,5%	23,8%	27,7%	2,0%
Altro	38,5%	38,5%	23,1%	0,0%

Base: Intervistati che hanno avuto rapporti (245)

Valutazione complessiva



Principali evidenze

Il 97% di imprese è soddisfatto del funzionamento della CCIAA di Terni

Le imprese di Terni sono state chiamate ad esprimere una valutazione sul funzionamento della propria Camera di Commercio tenendo conto dell'insieme dei servizi erogati dall'Ente nelle diverse modalità (web, call center, sportello, etc.), la risposta ottenuta è lusinghiera: il 97,3% delle imprese si dichiara abbastanza (87,7%) o molto soddisfatta (9,6%).

Un residuale 2,7% si dichiara «poco soddisfatto», dato accentuato nelle imprese senza addetti (5,0%) e soprattutto nelle imprese del settore agricoltura/minerali/energia (10,5%).

Importante evidenziare che *nessuna* tra le 350 imprese del campione si è dichiarata «per niente» soddisfatta.

Molto soddisfatte soprattutto le imprese più strutturate

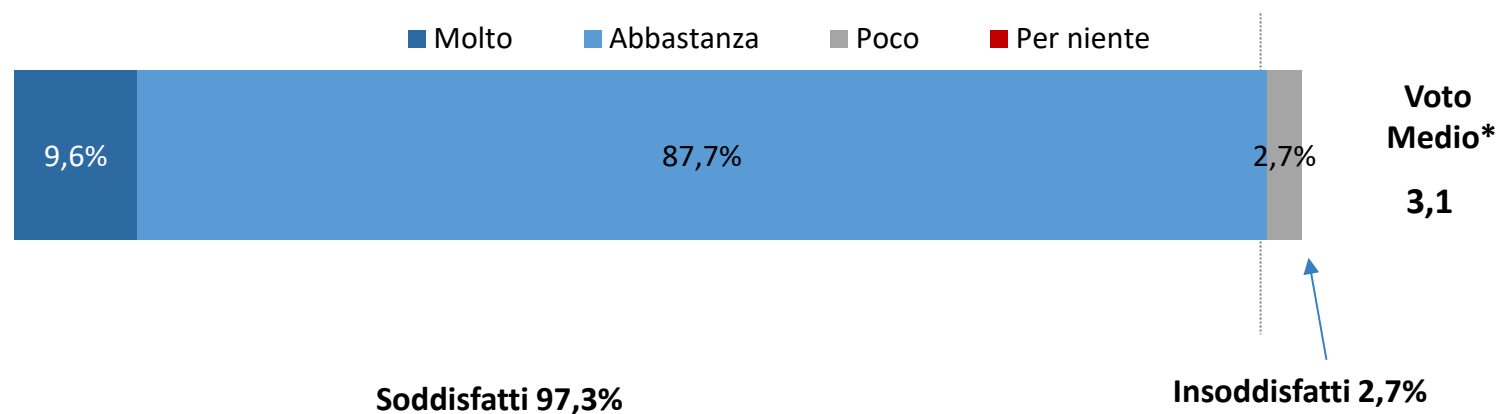
Con una percentuale di soddisfazione quasi unanime, è difficile trovare delle differenze per tipologia di impresa; si può affermare pacificamente che la soddisfazione risulta *trasversale* tra forme giuridiche, classi dimensionali e settori economici di attività.

Analizzando il dato relativo ai «molto soddisfatti» emerge una leggera accentuazione statistica tra le imprese societarie (rispetto a quelle individuali) e le imprese fino a 49 addetti.

Tra i settori economici, si riscontra un valore percentuale di imprese «molto soddisfatte» leggermente più alto della media nel settore del Commercio (12,1%) mentre il settore agricolo (comprensivo di minerali ed energia) risulta il meno soddisfatto (un'impresa su 10 è insoddisfatta).

Valutazione complessiva dei servizi

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



Base: Totale campione (350)

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



































Camera di Commercio
Terni

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION 2019

Valutazione complessiva dei servizi: analisi parametrica

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

Forma giuridica	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente	Soddisfatti Molto + Abbastanza	Insoddisfatti Poco + Per niente	Voto Medio
Impresa Individuale	 3,1%	 93,8%	 3,1%	 0,0%	96,9%	3,1%	3,0
Società di capitale	 13,0%	 84,8%	 2,2%	 0,0%	97,8%	2,2%	3,1
Società di persone	 11,0%	 85,8%	 3,2%	 0,0%	96,8%	3,2%	3,1
Altro	 0,0%	 100,0%	 0,0%	 0,0%	100,0%	0,0%	3,0

Classe di addetti	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente	Soddisfatti Molto + Abbastanza	Insoddisfatti Poco + Per niente	Voto Medio
Nessun addetto	 10,0%	 85,0%	 5,0%	 0,0%	95,0%	5,0%	3,1
Da 1 a 9	 9,0%	 88,9%	 2,0%	 0,0%	98,0%	2,0%	3,1
Da 10 a 49	 12,5%	 83,9%	 3,6%	 0,0%	96,4%	3,6%	3,1
Oltre 50 addetti	 0,0%	 100,0%	 0,0%	 0,0%	100,0%	0,0%	3,0

Base: Totale campione (350)























Camera di Commercio
Terni

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION 2019

Valutazione complessiva dei servizi: analisi parametrica

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

Settori	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente	Soddisfatti Molto + Abbastanza	Insoddisfatti Poco + Per niente	Voto Medio
Agricoltura/Minerali/Energia	 2,6%	 86,8%	 10,5%	 0,0%	89,5%	10,5%	2,9
Manifatturiero e Costruzioni	 8,6%	 90,0%	 1,4%	 0,0%	98,6%	1,4%	3,1
Commercio	 12,1%	 85,7%	 2,2%	 0,0%	97,8%	2,2%	3,1
Servizi	 9,4%	 88,5%	 2,1%	 0,0%	97,9%	2,1%	3,1
Altro	 13,8%	 86,2%	 0,0%	 0,0%	100,0%	0,0%	3,1

Base: Totale campione (350)



Camera di Commercio
Terni

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION 2019

Conoscenza, utilizzo e valutazione dei servizi erogati



Conoscenza e utilizzo dei servizi

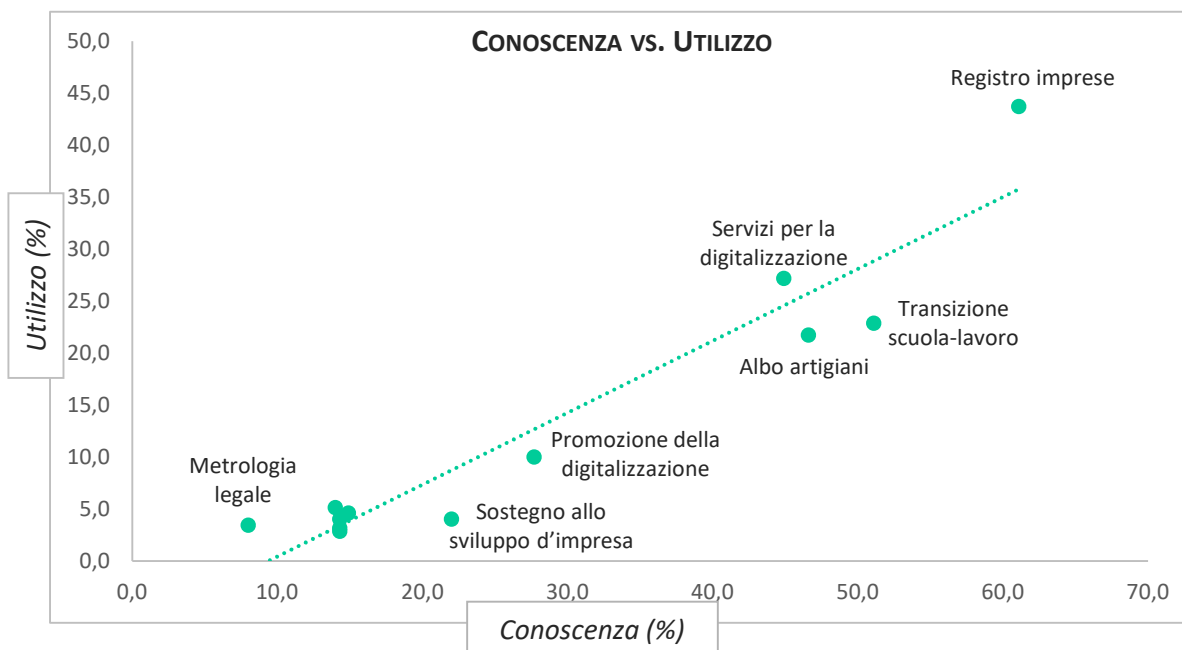
Oltre alla valutazione sul funzionamento della CCIAA di Terni in generale, è stato chiesto alle imprese intervistate se fossero o meno al corrente di 12 specifici servizi erogati dall'Ente, indicando, in caso affermativo, se ne avessero mai fatto uso nell'ultimo anno e, in caso di utilizzo, quanto ne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

La conoscenza circa la natura e la tipologia dei servizi offerti è correlata sia al tipo di attività svolta dall'impresa, sia alla sua dimensione e, in alcuni casi, alla forma giuridica.

Considerando i risultati generali, i servizi maggiormente conosciuti (da più del 40% del campione) sono: *Registro delle imprese e servizio qualifiche professionali, Transizione dalla scuola al mondo del lavoro, Albo imprese artigiane, Servizi specifici per la digitalizzazione*. Questi quattro servizi sono anche i più utilizzati (da oltre il 20% del campione).

Il rapporto tra conoscenza e utilizzo tuttavia non è sempre perfettamente lineare. Dal grafico a dispersione qui di fianco, emerge ad esempio che il servizio di *metrologia legale* ha lo stesso livello di utilizzo del *sostegno allo sviluppo d'impresa*, seppure quest'ultimo servizio sia molto più conosciuto. Analogamente, si nota come i *servizi per la digitalizzazione* pur essendo meno conosciuti degli *Albi artigiani* o della *Transizione scuola-lavoro*, sono però più utilizzati.

Il servizio più conosciuto ed utilizzato in assoluto, prevedibilmente, è il *Registro delle imprese e servizio qualifiche professionali*.



NOTA DI LETTURA: I servizi che si trovano alla sinistra della linea di tendenza sono più utilizzati di quanto il loro livello di conoscenza lasci prevedere. Al contrario, i servizi alla destra della linea di tendenza, hanno un utilizzo relativamente basso rispetto a quanto sono conosciuti.



Conoscenza e utilizzo dei servizi: classifica

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

Rank	Servizio	% conoscenza
1°	Registro delle imprese e servizio qualifiche professionali	61,1%
2°	Transizione dalla scuola al mondo del lavoro	51,1%
3°	Albo imprese artigiane	46,6%
4°	Servizi specifici per la digitalizzazione	44,9%
5°	Promozione della digitalizzazione	27,7%
6°	Sostegno allo sviluppo di impresa	22,0%
7°	Pratiche ambientali varie	14,9%
8°	Servizi di assistenza all'export	14,3%
9°	Tenuta Albo gestori ambientali	14,3%
10°	Qualificazione delle imprese, delle filiere e delle produzioni	14,3%
11°	Servizi certificativi per l'export	14,0%
12°	Metrologia legale	8,0%

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

Rank	Servizio	% utilizzo
1°	Registro delle imprese e servizio qualifiche professionali	43,7%
2°	Servizi specifici per la digitalizzazione	27,2%
3°	Transizione dalla scuola al mondo del lavoro	22,8%
4°	Albo imprese artigiane	21,7%
5°	Promozione della digitalizzazione	10,0%
6°	Servizi certificativi per l'export	5,1%
7°	Pratiche ambientali varie	4,6%
8°	Servizi di assistenza all'export	4,0%
9°	Sostegno allo sviluppo di impresa	4,0%
10°	Metrologia legale	3,4%
11°	Qualificazione delle imprese, delle filiere e delle produzioni	3,1%
12°	Tenuta Albo gestori ambientali	2,9%

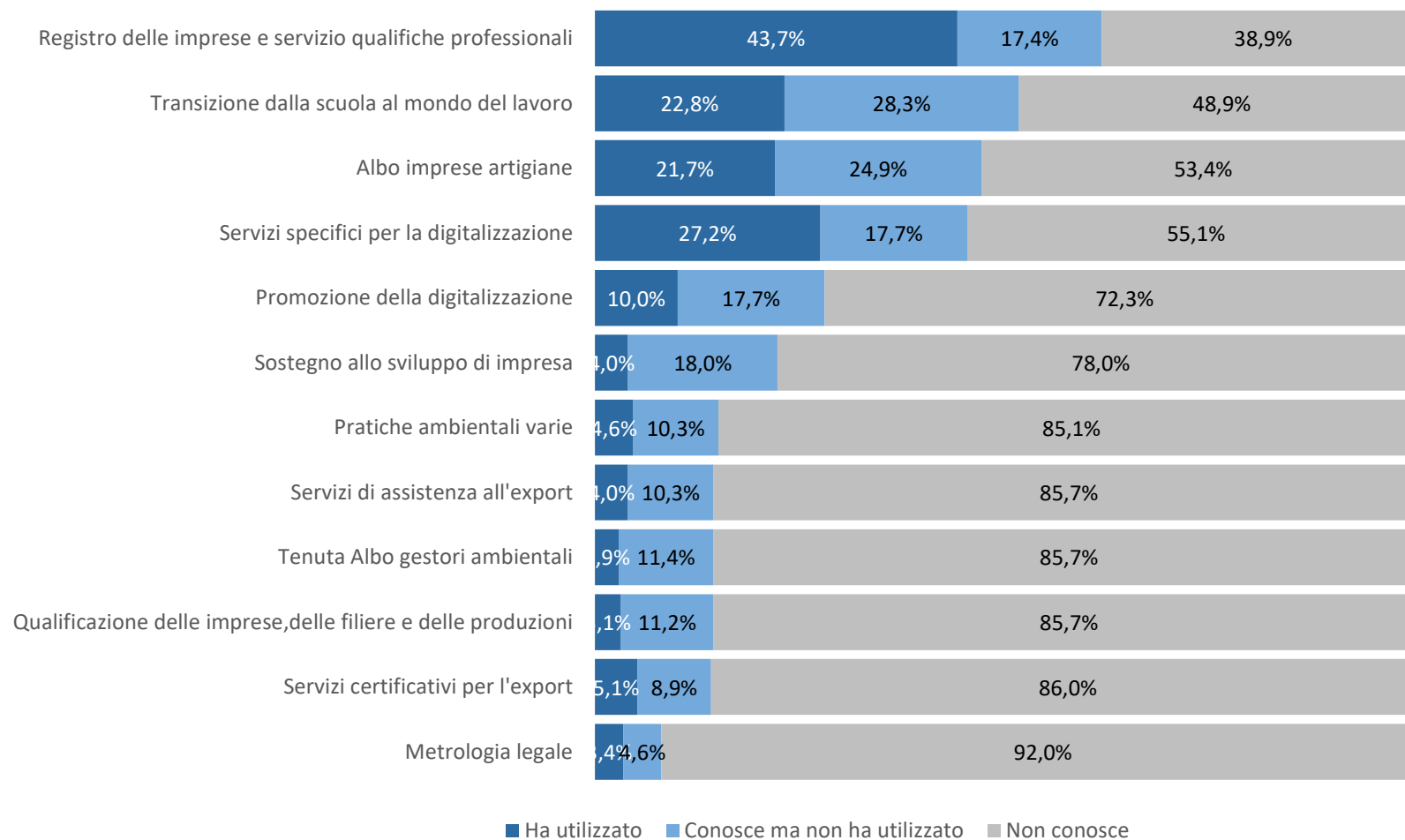
Base: Totale campione (350)



Camera di Commercio
Terni

Conoscenza e utilizzo dei servizi: quadro di sintesi

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



Base: Totale campione (350)

Conoscenza: accentuazioni statistiche

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

SERVIZIO	CONOSCENZA GENERALE	DATO ACCENTUATO
Registro delle imprese e servizio qualifiche professionali	61,1	○ Imprese con oltre 10 addetti: 72,7% ○ Settore servizi: 70,2%
Transizione dalla scuola al mondo del lavoro	51,1	▪ Imprese senza addetti: 58,5% ▪ Settore commercio: 56,1%
Albo imprese artigiane	46,6	○ Settore manifatturiero e costruzioni: 59,5%
Servizi specifici per la digitalizzazione	44,9	▪ Imprese con oltre 10 addetti: 62,1% ▪ Settore servizi: 53,8%
Promozione della digitalizzazione	27,7	○ Imprese con oltre 10 addetti: 43,9% ○ Settore manifatturiero e costruzioni: 33,8%
Sostegno allo sviluppo di impresa	22,0	▪ Imprese con oltre 10 addetti: 30,3% ▪ Settore manifatturiero e costruzioni: 29,7%
Pratiche ambientali varie	14,9	○ Agricoltura/Minerali/Energia: 20,0% ○ Imprese individuali: 19,7%
Servizi di assistenza all'export	14,3	▪ Società di capitali: 20,2% ▪ Settore servizi: 17,3%
Tenuta Albo gestori ambientali	14,3	○ Imprese individuali: 27,3% ○ Agricoltura/Minerali/Energia: 26,7%
Qualificazione delle imprese, delle filiere e delle produzioni	14,3	▪ Imprese con oltre 10 addetti: 24,2% ▪ Settore servizi: 19,2%
Servizi certificativi per l'export	14,0	○ Imprese con oltre 10 addetti: 19,7%
Metrologia legale	8,0	▪ Settore commercio: 11,2%

Base: Totale campione (350)



Utilizzo: accentuazioni statistiche

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

SERVIZIO	UTILIZZO GENERALE	DATO ACCENTUATO
Registro delle imprese e servizio qualifiche professionali	43,7	<ul style="list-style-type: none"> ○ Settore manifatturiero e costruzioni: 51,4% ○ Settore servizi e imprese con oltre 10 addetti: 51,0%
Transizione dalla scuola al mondo del lavoro	22,8	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Imprese con oltre 10 addetti: 27,6% ▪ Settore commercio: 26,5%
Albo imprese artigiane	21,7	<ul style="list-style-type: none"> ○ Settore manifatturiero e costruzioni: 31,1% ○ Imprese individuali: 24,2%
Servizi specifici per la digitalizzazione	27,2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Società di capitali: 41,5% ▪ Imprese con oltre 10 addetti: 39,1%
Promozione della digitalizzazione	10,0	<ul style="list-style-type: none"> ○ Società di capitali: 22,3% ○ Imprese con oltre 10 addetti: 20,8%
Sostegno allo sviluppo di impresa	4,0	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Imprese con oltre 10 addetti: 9,2%
Pratiche ambientali varie	4,6	<ul style="list-style-type: none"> ○ Agricoltura/Minerali/Energia: 6,7%
Servizi di assistenza all'export	4,0	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Società di capitali: 8,5%
Tenuta Albo gestori ambientali	2,9	<ul style="list-style-type: none"> ○ Settore manifatturiero e costruzioni: 6,8% ○ Imprese con oltre 10 addetti: 6,5%
Qualificazione delle imprese, delle filiere e delle produzioni	3,1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Imprese con oltre 10 addetti: 9,9%
Servizi certificativi per l'export	5,1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Imprese con oltre 10 addetti: 15,9% ▪ Società di capitali: 10,6%
Metrologia legale	3,4	<ul style="list-style-type: none"> ○ Settore commercio: 6,1%

Base: Totale campione (350)

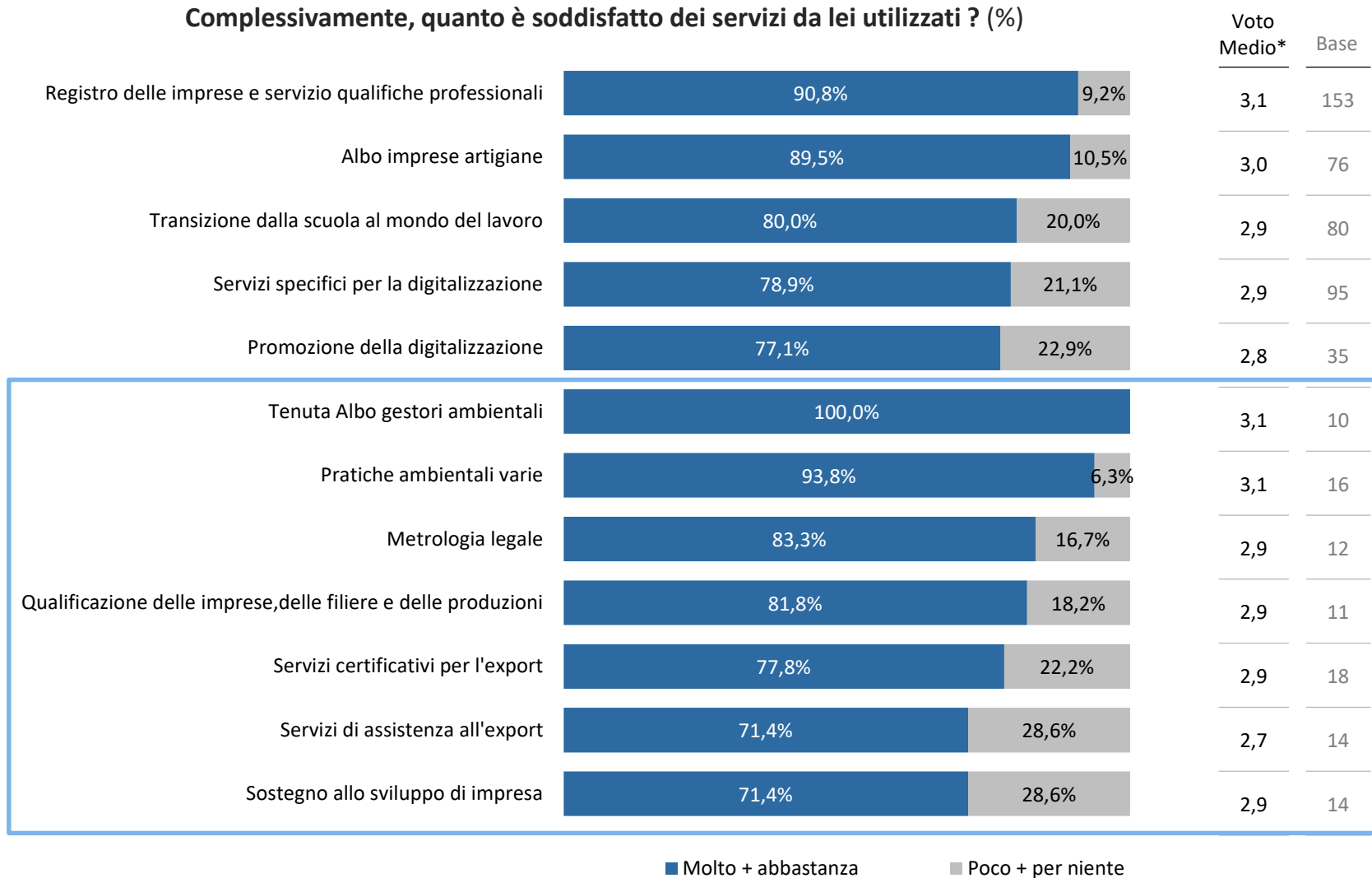


Camera di Commercio
Terni

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION 2019

Valutazione dei servizi utilizzati: quadro di sintesi

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



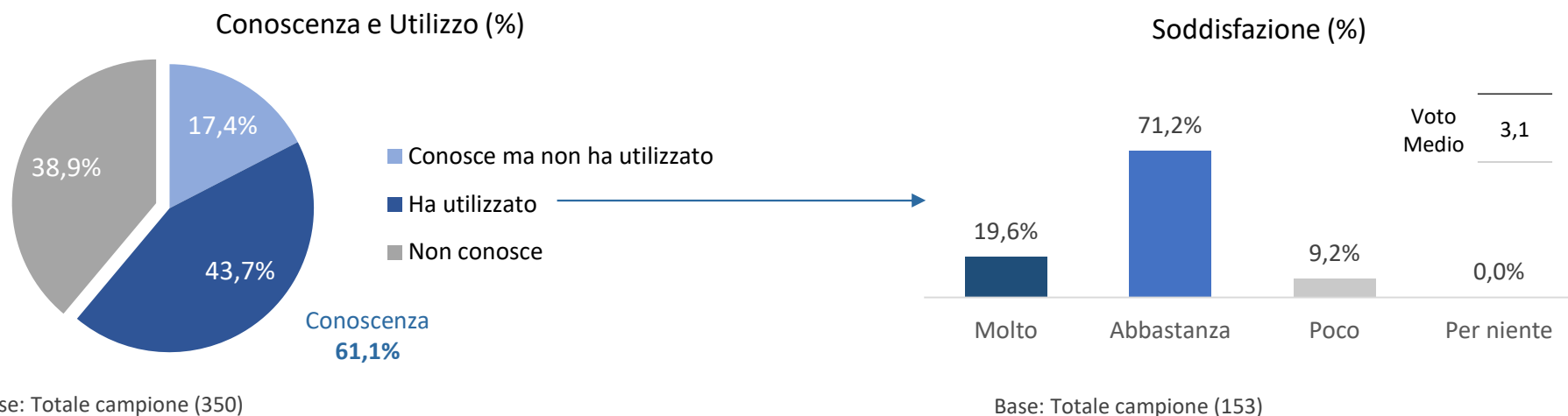
Base campionaria limitata

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

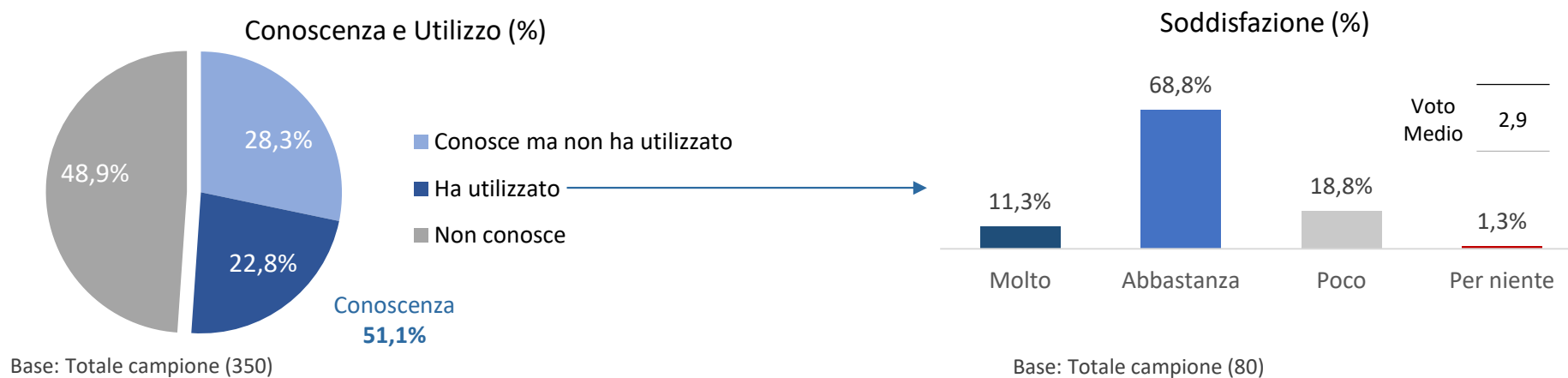


Dettaglio conoscenza, utilizzo e valutazione dei servizi

Registro delle imprese e servizio qualifiche professionali

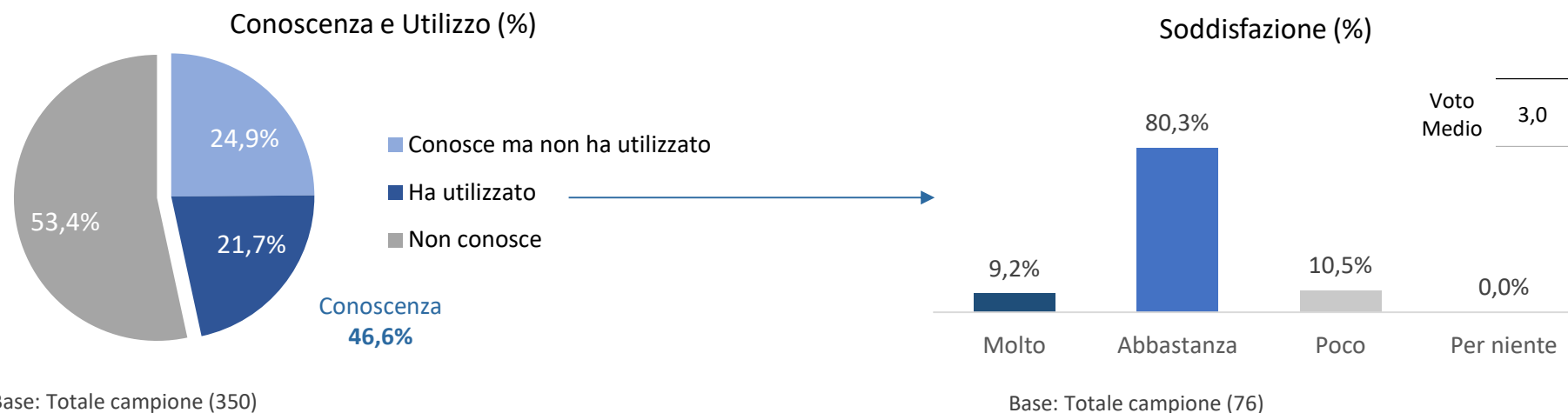


Transizione dalla scuola al mondo del lavoro

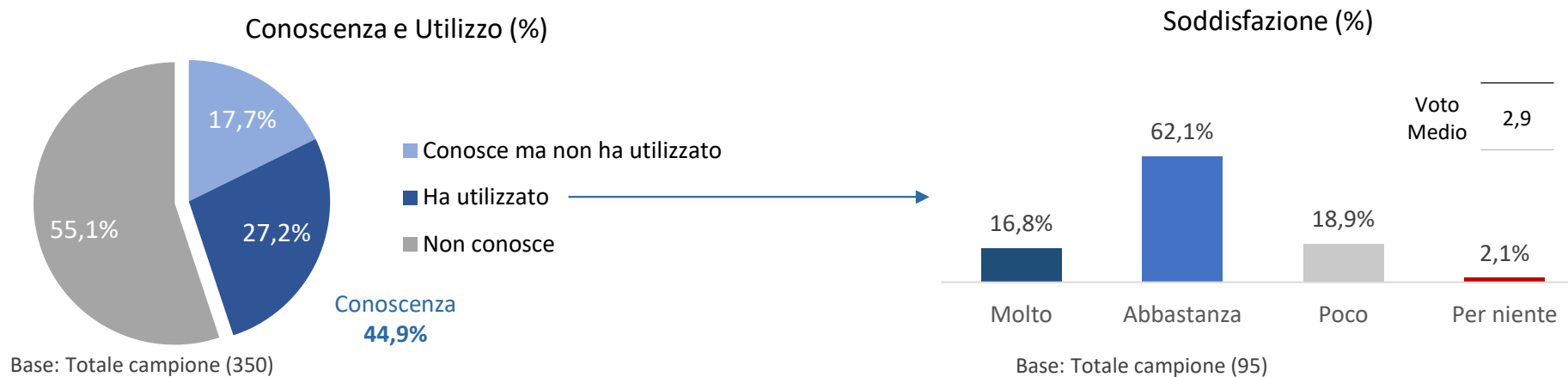


Dettaglio conoscenza, utilizzo e valutazione dei servizi

Albo imprese artigiane

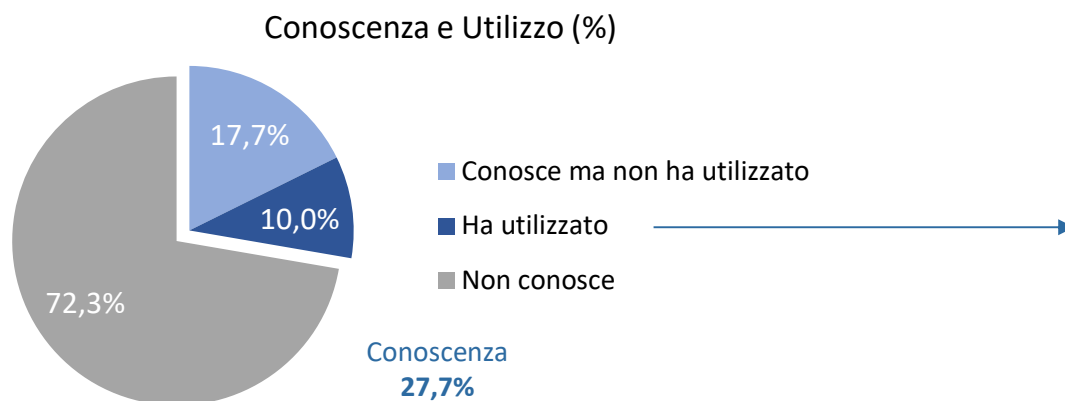


Servizi specifici per la digitalizzazione

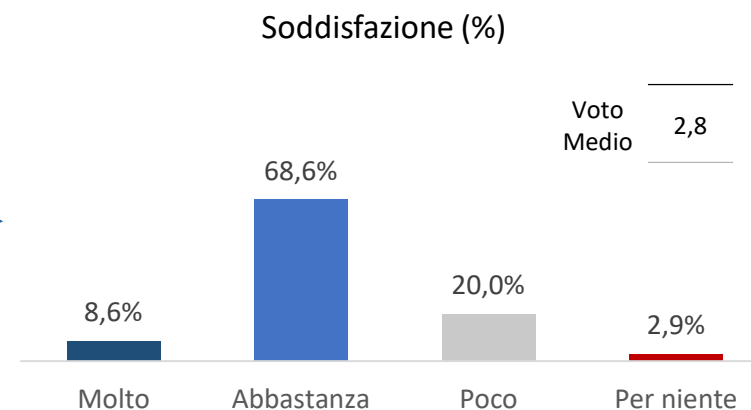


Dettaglio conoscenza, utilizzo e valutazione dei servizi

Promozione della digitalizzazione

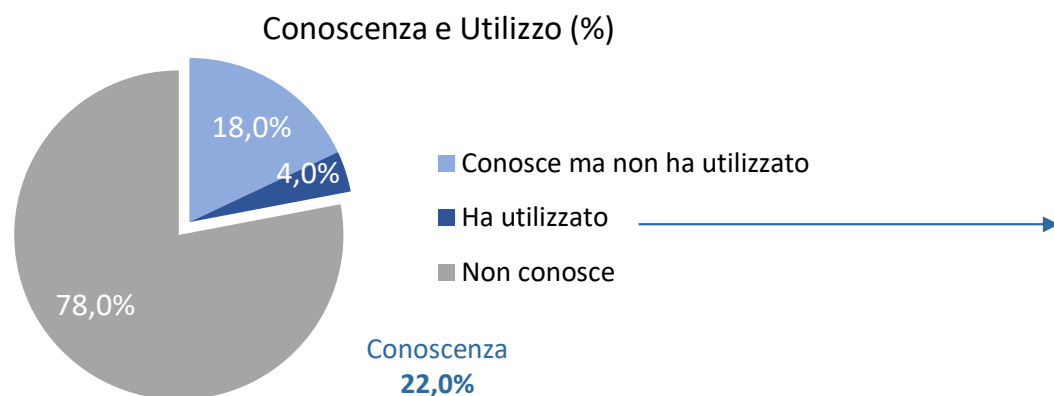


Base: Totale campione (350)

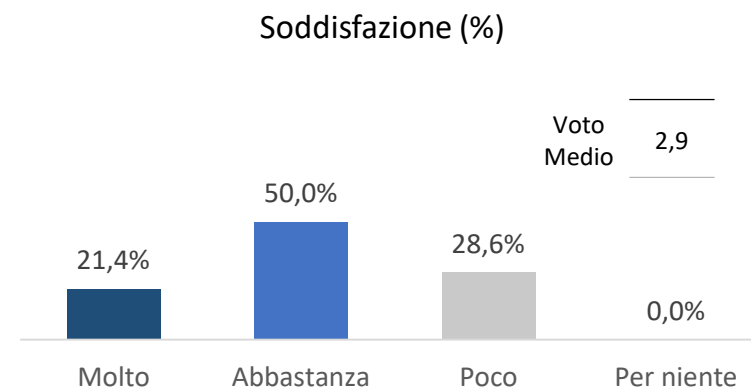


Base: Totale campione (35)

Sostegno allo sviluppo di impresa



Base: Totale campione (350)

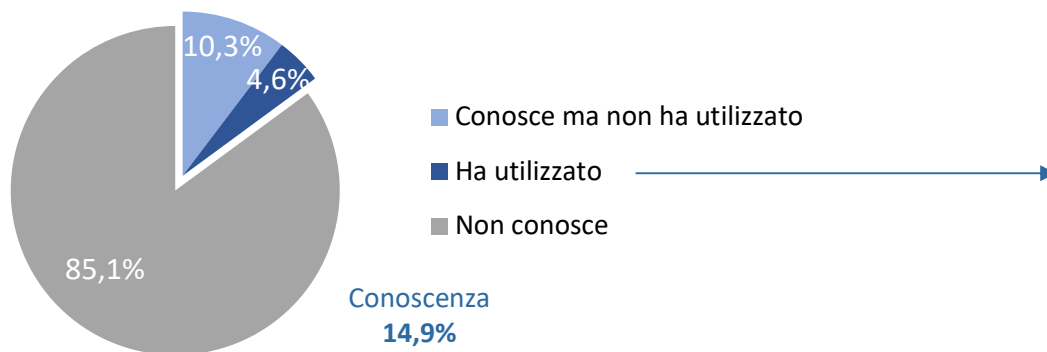


Base: Totale campione (14)

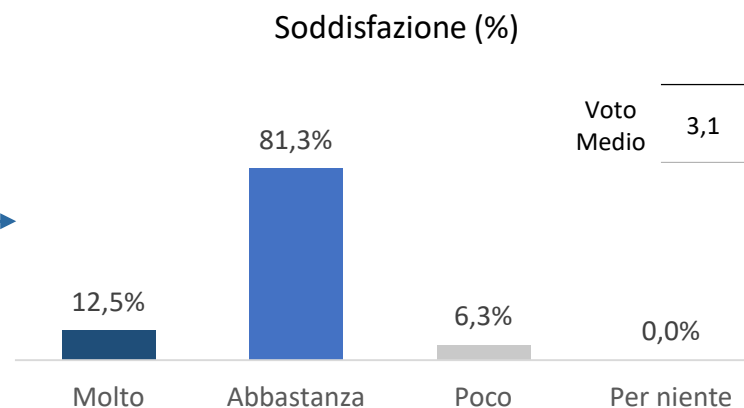


Dettaglio conoscenza, utilizzo e valutazione dei servizi

Pratiche ambientali varie

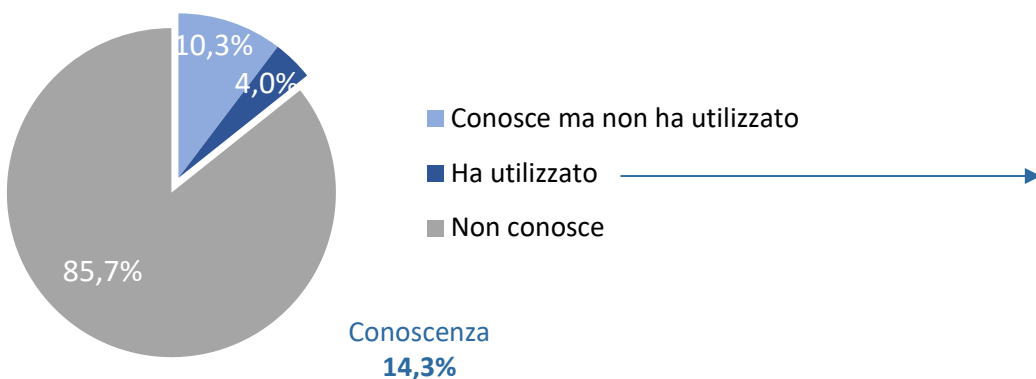


Base: Totale campione (350)

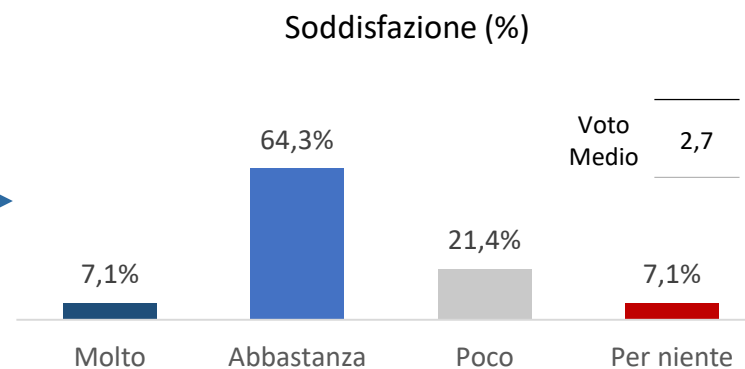


Base: Totale campione (16)

Servizi di assistenza all'export



Base: Totale campione (350)

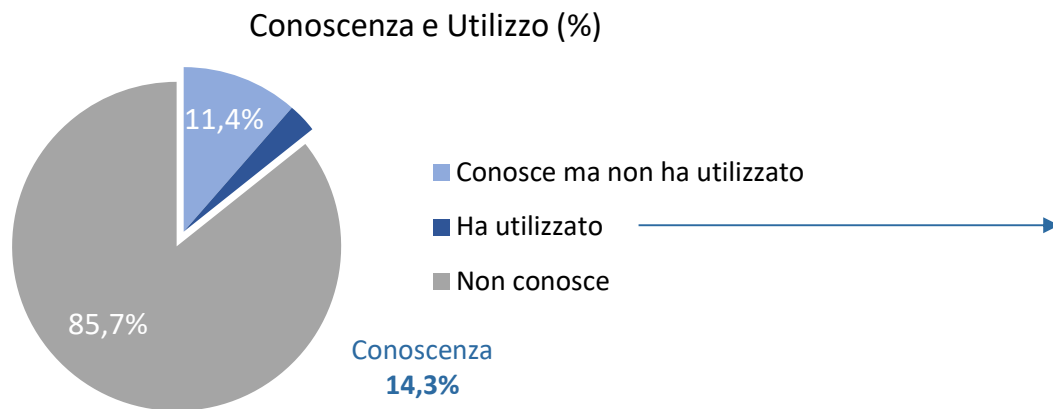


Base: Totale campione (14)

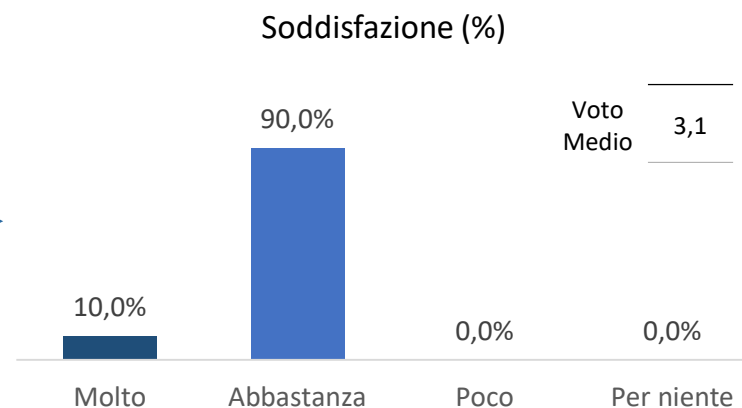


Dettaglio conoscenza, utilizzo e valutazione dei servizi

Tenuta Albo gestori ambientali

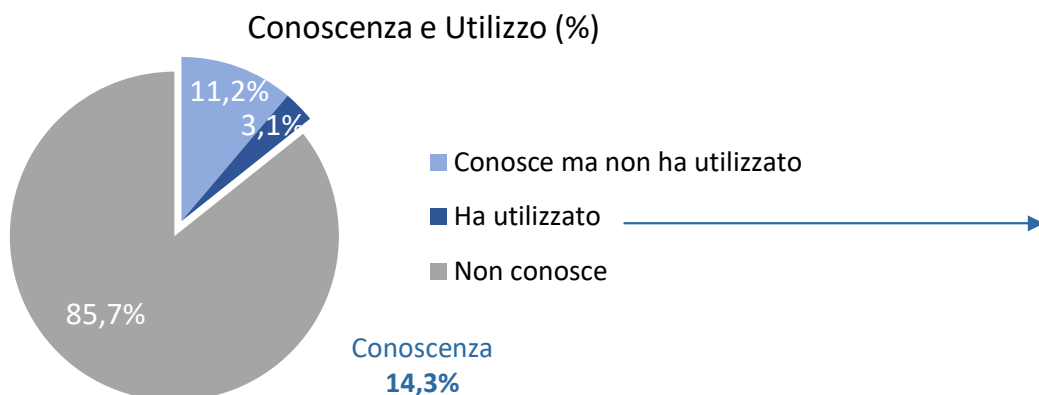


Base: Totale campione (350)

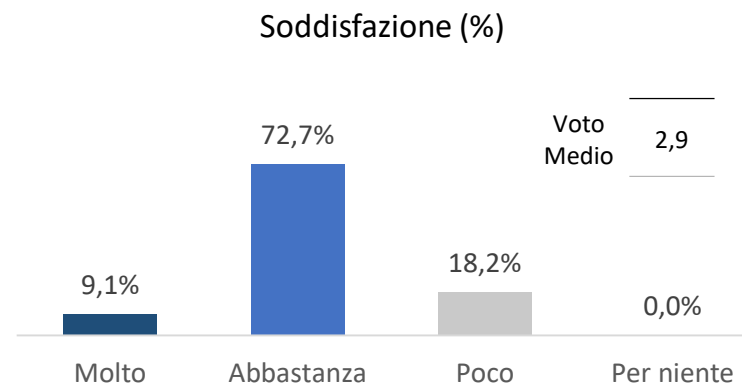


Base: Totale campione (10)

Qualificazione delle imprese, delle filiere e delle produzioni



Base: Totale campione (350)

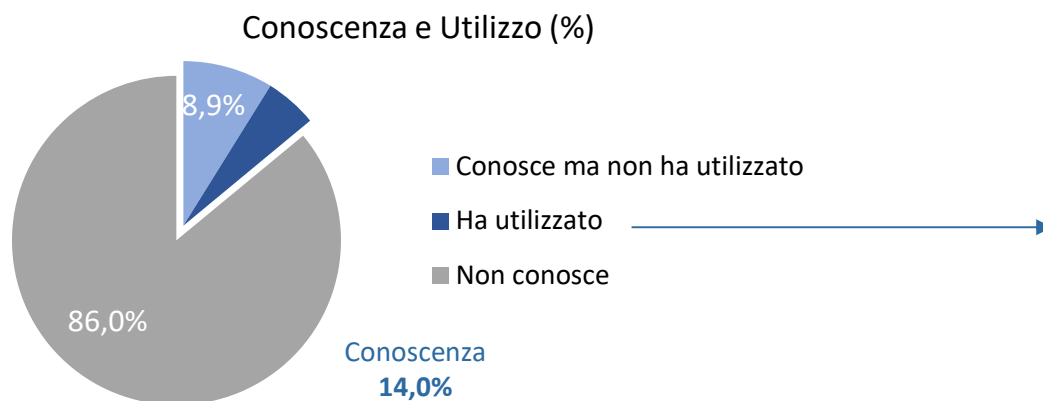


Base: Totale campione (11)

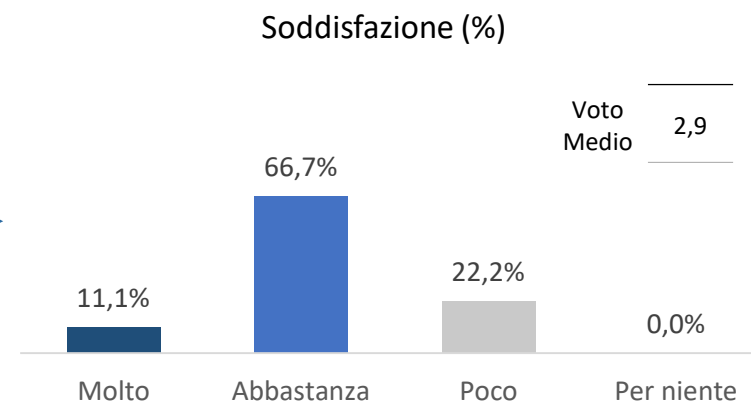


Dettaglio conoscenza, utilizzo e valutazione dei servizi

Servizi certificativi per l'export

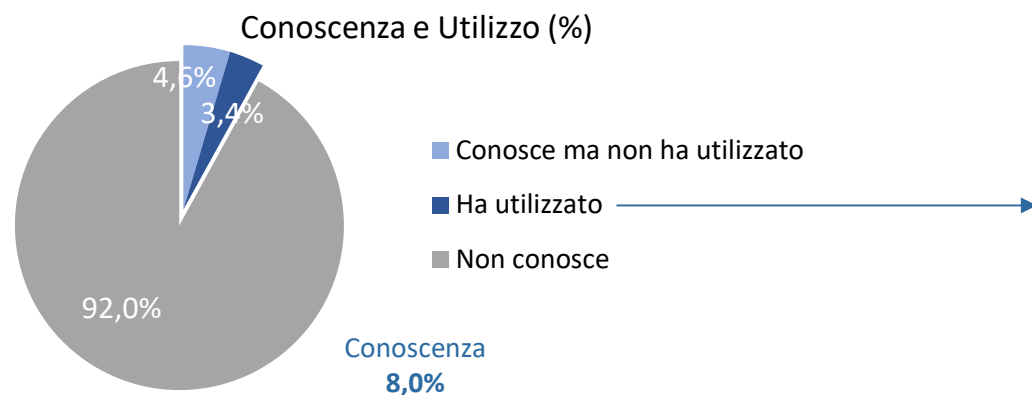


Base: Totale campione (350)

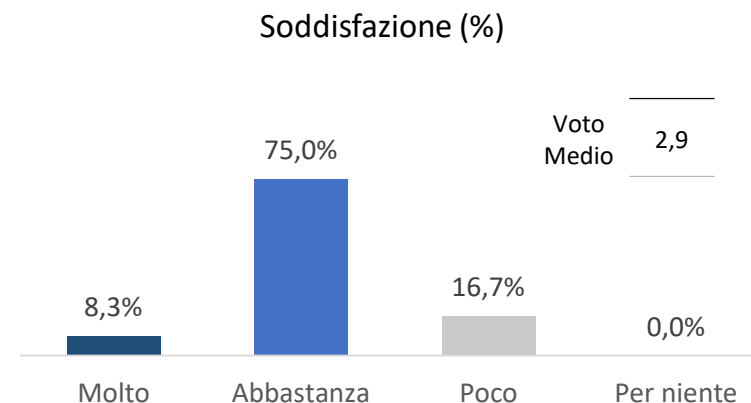


Base: Totale campione (18)

Metrologia legale



Base: Totale campione (350)



Base: Totale campione (12)



Interazione con il personale



Principali evidenze

La soddisfazione delle imprese che si relazionano con la Camera di Commercio di Terni è stata misurata non solo rispetto al funzionamento in generale e ai singoli servizi utilizzati nell'ultimo anno, ma anche relativamente all'interazione con il personale dell'Ente, sia su specifici aspetti che nel suo complesso.



La valutazione delle imprese ternane verso la propria Camera di Commercio è decisamente positiva: un'impresa su cinque (19,1%) si dichiara «molto soddisfatta» dell'interazione con il personale, il 78,9% si dichiara «soddisfatta» e solo il 2,0% di imprese si ritiene «poco soddisfatta». Anche in questo caso *nessuna impresa* del ternano si dichiara «per niente» soddisfatta.

Gli aspetti di relazione con il personale oggetto di valutazione sono i seguenti: *Chiarezza delle informazioni fornite dall'utente, Preparazione tecnica, Risoluzione dei problemi, Cortesia e rispetto verso l'utente, Tempi di realizzazione delle attività*. La valutazione delle imprese è – per tutti e cinque gli aspetti – eccellente.

Non si ravvisano aspetti significativamente più apprezzati di altri, tanto che la percentuale di soddisfatti varia da un minimo di 94,5% (*Tempi di realizzazione delle attività*) ad un massimo di 97,5% (*Chiarezza delle informazioni fornite dall'utente*).

NOTA METODOLOGICA

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

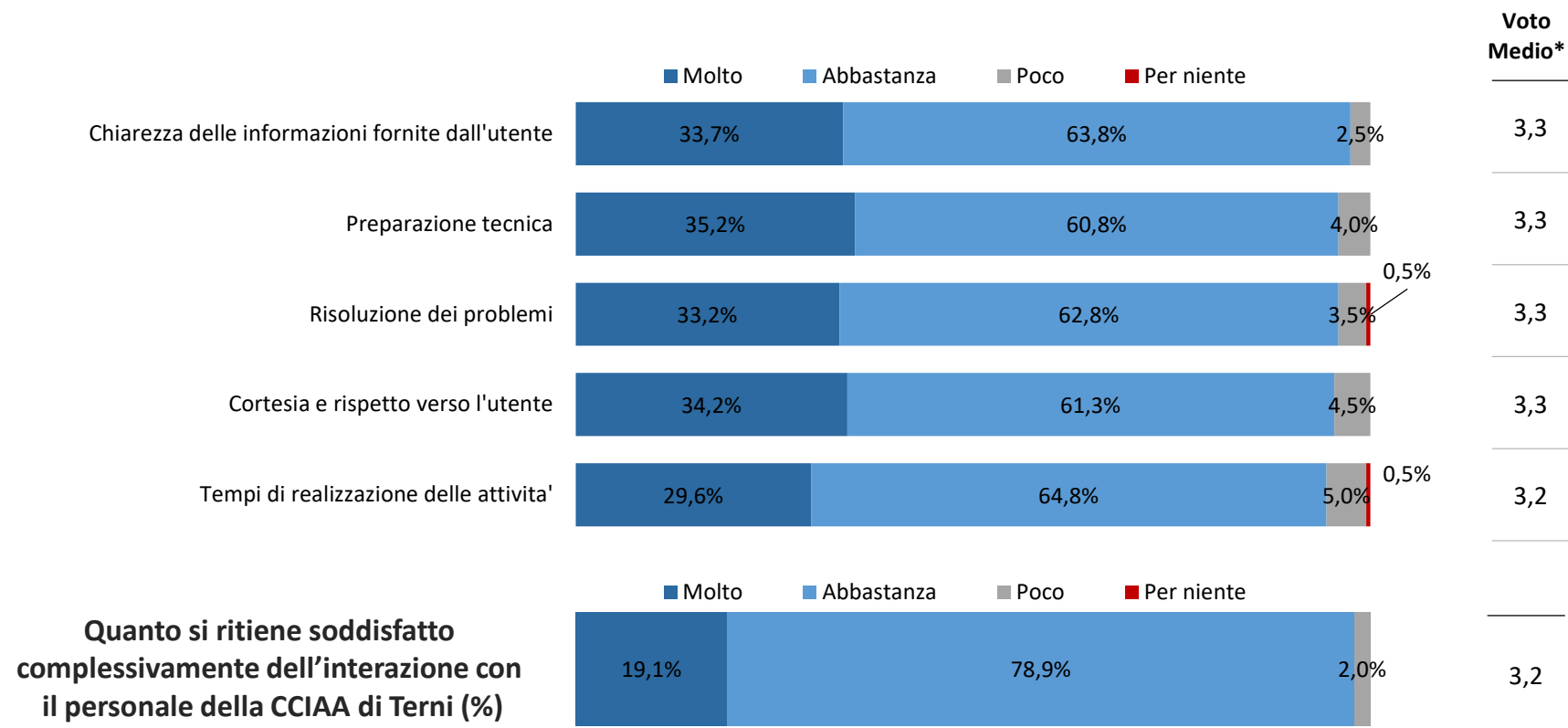
-  abbiano utilizzato nell'ultimo anno almeno un servizio tra quelli monitorati
-  siano venute a contatto con il personale dell'Ente, di persona (presso gli uffici della CCIAA) o tramite telefono/call center.

Pertanto sono stati esclusi da questo sub-campione, le imprese che non hanno utilizzato alcun servizio e 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

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



Base: intervistati che hanno interagito con il personale della CCIAA di Terni (di persona o a distanza) n=199

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

Trend, Proiezioni e NPS



Principali evidenze

In questa sezione si analizza il rapporto delle imprese con la CCIAA di Terni in un'ottica prospettica. Da un lato si chiede se ritengono migliorata la qualità dei servizi offerta 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 significativo miglioramento

La maggioranza delle imprese (58,6%) ritiene che la qualità dei servizi offerti dalla Camera di Commercio sia rimasta sostanzialmente la stessa, tuttavia, tra chi invece segnala un cambiamento, quelle che apprezzano un miglioramento sono nettamente superiori alle imprese che ravvisano un peggioramento (21,1% vs 0,9%), ne deriva un indice di periodo* ampiamente positivo (+20,2%), soprattutto tra le società di capitali (+30,9%) e tra le imprese nel settore dei servizi (+29,8%) e nel manifatturiero/costruzioni (+27,0%).

Più di otto imprese su dieci si rivolgeranno ancora alla CCIAA di Terni

L'83,7% delle imprese intervistate pensa di utilizzare in futuro i servizi offerti dalla Camera di Commercio di Terni (l'11,7% ne è fermamente convinto), al contrario, le imprese che prevedono di non usufruirne sono complessivamente il 9,2% (il 2,6% è sicura di non usufruirne), infine il 7,1% delle imprese non è in grado di fare previsioni a riguardo.

L'indice di Riutilizzo** è pari al 2,6%, valore molto vicino alla soglia di attenzione (3% in base alle linee guida redatte da Unioncamere), valore soglia superato (anche se di misura) tra le società di persone (3,4%) e nelle imprese più piccole (nessun addetto=3,1% e da 1 a 9 addetti=3,2%); soglia invece superata in modo rilevante nelle imprese del settore agricoltura/minerali/energia (4,4%).

CPS: i «promotori» superano sempre i «detrattori», tranne che nelle imprese agricole

La probabilità che gli intervistati consiglino ad amici e colleghi di rivolgersi alla CCIAA di Terni in caso di necessità è piuttosto alta, con il Camera Promoter Score*** pari a 14,8%. Il CPS risulta particolarmente alto tra le società di capitali (+27,8%), le imprese medio-grandi (da 10 a 49 addetti=26,3% e oltre i 50 addetti=44,4%) e le imprese del settore manifatturiero e costruzioni (27,0%). Risulta invece negativo il CPS delle imprese del settore Agricoltura/Minerali/Energia (-2,2%) e da attenzionare il CPS delle ditte individuali (+4,4%).

Una Camera di Commercio autonoma con sede a Terni è la soluzione preferita dalle imprese ternane

Al campione di imprese di Terni è stato infine chiesto quale fosse la soluzione più rispondente alle esigenze della loro attività rispetto alla presenza della CCIAA nel territorio, più di due imprese su tre (67,1%) preferiscono avere una Camera di Commercio autonoma con sede a Terni, il 31,4% è indifferente a questo aspetto e solo l'1,4% preferirebbe invece avere un'unica Camera di Commercio regionale con sede principale a Perugia.

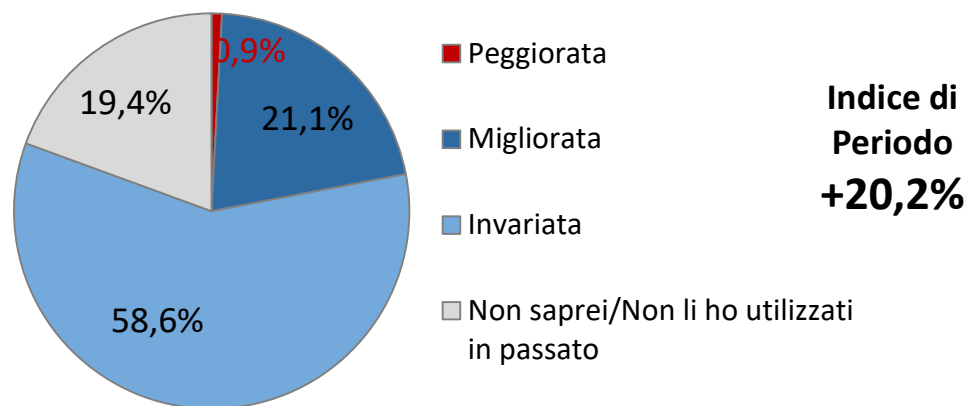
* Calcolato come differenza tra la percentuale di chi rileva un miglioramento del servizio e di chi, viceversa, un peggioramento

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

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



	Migliorata	Invariata	Peggiorata	Non sa	Indice di Periodo
Impresa Individuale	19,7%	57,6%	0,0%	22,7%	+19,7%
Società di capitale	33,0%	54,3%	2,1%	10,6%	+30,9%
Società di persone	16,5%	59,1%	0,6%	23,9%	+15,9%
Altro	7,1%	85,7%	0,0%	7,1%	+7,1%

Base: Totale campione (350)







































Camera di Commercio
Terni

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION 2019

IDP – Indice di periodo: analisi parametrica

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

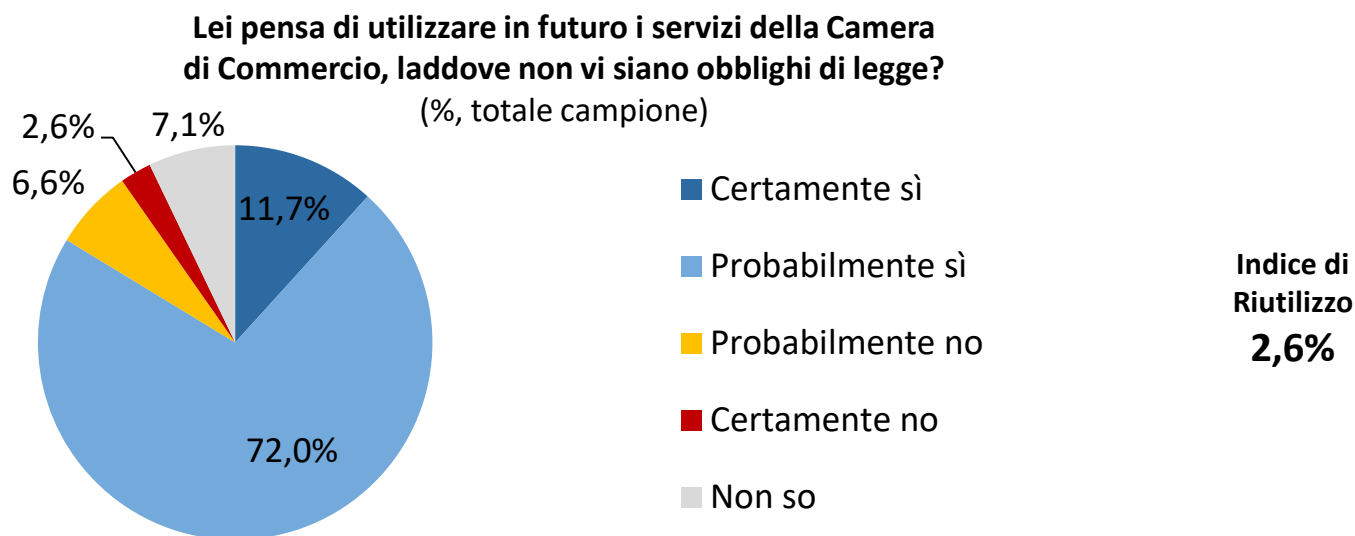
Classe di addetti	Migliorata	Invariata	Peggiorata	Non sa	Indice di Periodo
Nessun addetto	 15,4%	 63,1%	 0,0%	 21,5%	+15,4%
Da 1 a 9	 21,9%	 55,7%	 0,9%	 21,5%	+21,0%
Da 10 a 49	 22,8%	 64,9%	 1,8%	 10,5%	+21,1%
Oltre 50 addetti	 33,3%	 55,6%	 0,0%	 11,1%	+33,3%

Settori	Migliorata	Invariata	Peggiorata	Non sa	Indice di Periodo
Agricoltura/Minerali/Energia	 13,3%	 51,1%	 0,0%	 35,6%	+13,3%
Manifatturiero e Costruzioni	 27,0%	 56,8%	 0,0%	 16,2%	+27,0%
Commercio	 11,2%	 65,3%	 2,0%	 21,4%	+9,2%
Servizi	 29,8%	 54,8%	 0,0%	 15,4%	+29,8%
Altro	 20,7%	 65,5%	 3,4%	 10,3%	+17,2%

Base: Totale campione (350)



IDR – Indice di riutilizzo



	Certamente Sì	Probabilmente Sì	Probabilmente No	Certamente No	Non sa	Indice di Riutilizzo
Impresa Individuale	1,5%	81,8%	7,6%	1,5%	7,6%	1,5%
Società di capitale	23,4%	66,0%	4,3%	2,1%	4,3%	2,1%
Società di persone	9,7%	71,0%	7,4%	3,4%	8,5%	3,4%
Altro	7,1%	78,6%	7,1%	0,0%	7,1%	0,0%

Base: Totale campione (350)
















































Camera di Commercio
Terni

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION 2019

IDP – Indice di riutilizzo: analisi parametrica

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

Classe di addetti	Certamente Sì	Probabilmente Sì	Probabilmente No	Certamente No	Non sa	Indice di Riutilizzo
Nessun addetto	 9,2%	 70,8%	 7,7%	 3,1%	 9,2%	3,1%
Da 1 a 9	 10,0%	 72,6%	 6,8%	 3,2%	 7,3%	3,2%
Da 10 a 49	 15,8%	 75,4%	 5,3%	 0,0%	 3,5%	0,0%
Oltre 50 addetti	 44,4%	 44,4%	 0,0%	 0,0%	 11,1%	0,0%
Settori	Certamente Sì	Probabilmente Sì	Probabilmente No	Certamente No	Non sa	Indice di Riutilizzo
Agricoltura/Minerali/Energia	 2,2%	 71,1%	 8,9%	 4,4%	 13,3%	4,4%
Manifatturiero e Costruzioni	 16,2%	 73,0%	 4,1%	 2,7%	 4,1%	2,7%
Commercio	 8,2%	 73,5%	 9,2%	 1,0%	 8,2%	1,0%
Servizi	 16,3%	 70,2%	 5,8%	 2,9%	 4,8%	2,9%
Altro	 10,3%	 72,4%	 3,4%	 3,4%	 10,3%	3,4%



CPS – Camera Promoter Score

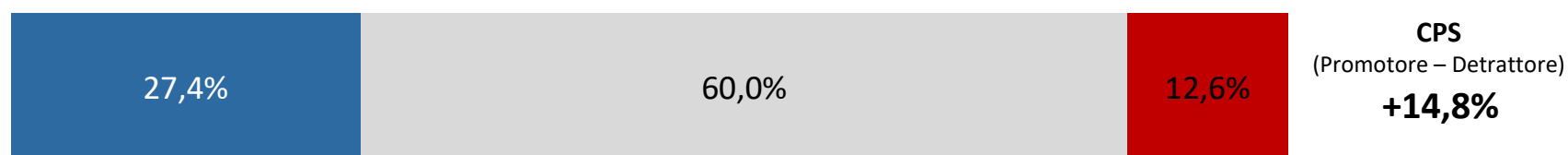
Quanto è probabile che lei consigli a amici e colleghi di rivolgersi alla Camera di Commercio come Ente in grado di rispondere alle loro esigenze, laddove non vi siano obblighi di legge?

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

■ Promotori (voto 8-10)

■ Passivi (voto 6-7)

■ Detrattori (voto 0-5)



	Promotori (VOTO 8 - 10)	Passivi (VOTO 6 - 7)	Detrattori (VOTO 0 - 5)	CPS
Impresa Individuale	15,2%	74,2%	10,6%	+4,6%
Società di capitale	36,2%	55,3%	8,5%	+27,8%
Società di persone	27,3%	57,4%	15,3%	+12,0%
Altro	28,6%	57,1%	14,3%	+14,3%

Base: Totale campione (350)






























Camera di Commercio
Terni

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION 2019

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” e 5 posizione neutra, %, totale campione)

	Promotori (VOTO 8 - 10)	Passivi (VOTO 6 - 7)	Detrattori (VOTO 0 - 5)	CPS
Nessun addetto	 26,2%	 61,5%	 12,3%	+13,9%
Da 1 a 9	 25,1%	 60,7%	 14,2%	+10,9%
Da 10 a 49	 35,1%	 56,1%	 8,8%	+26,3%
Oltre 50 addetti	 44,4%	 55,6%	 0,0%	+44,4%
Settori	Promotori (VOTO 8 - 10)	Passivi (VOTO 6 - 7)	Detrattori (VOTO 0 - 5)	CPS
Agricoltura/Minerali/Energia	 15,6%	 66,7%	 17,8%	-2,2%
Manifatturiero e Costruzioni	 35,1%	 56,8%	 8,1%	+27,0%
Commercio	 30,6%	 56,1%	 13,3%	+17,3%
Servizi	 24,0%	 62,5%	 13,5%	+10,5%
Altro	 27,6%	 62,1%	 10,3%	+17,3%

Base: Totale campione (350)

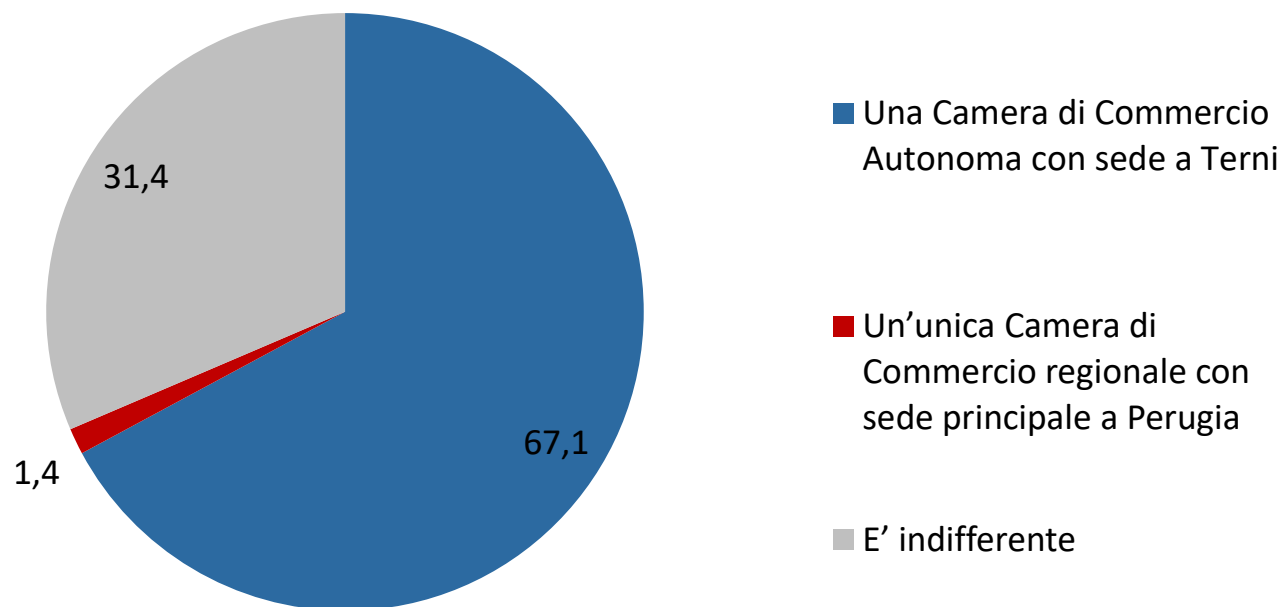


Camera di Commercio
Terni

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION 2019

Sede maggiormente rispondente alle esigenze delle imprese

Rispetto alla presenza della CCIAA nel territorio, quale ritiene possa essere la soluzione più rispondente alle esigenze della sua attività?



Base: Totale campione (350)



Camera di Commercio
Terni

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION 2019