



CAMERA DI COMMERCIO
PORDENONE-UDINE

CUSTOMER SATISFACTION

REPORT DEI RISULTATI

ANNUALITÀ 2025

Indagine realizzata da InfoCamere

Studio elaborato dal
Centro Studi CCIAA di Pordenone Udine



OBIETTIVO

Misurare il livello di Customer Satisfaction espresso da imprese e stakeholder;



METODOLOGIA

Interviste CAWI a 6.431 imprese iscritte al Registro delle Imprese della CCIAA di Pordenone Udine (su un campione di 56.822 imprese);



SEDE AZIENDE

61,9% Udine, 38,1% Pordenone;



SETTORI ECONOMICI

Servizi alle imprese o alle persone (17,7%), Commercio (17,3%), Agricoltura (13,6%), Industria e manifattura (9,9%), Costruzioni (9,1%), Turismo e ristorazione (5%), Estrazione/fornitura di energia (0,4%), Altro settore (27%);



CLASSE DI ADDETTI (in media nell'ultimo anno)

Nessun addetto (43,4%), da 1 a 9 addetti (43,4%), 10 o più addetti (13,2%);

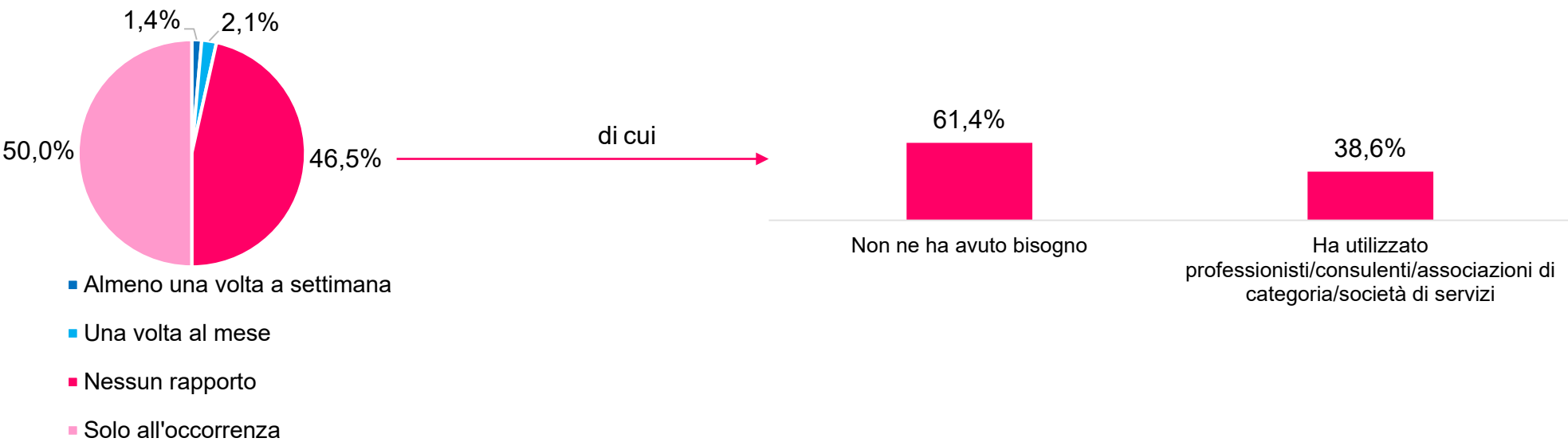


FORMA GIURIDICA

Impresa individuale (42,6%), società di capitali (34,6%), società di persone (20,5%), altre forme (2,3%).



FREQUENZA DI CONTATTO NELL'ULTIMO ANNO



(Anno 2024: 1,3% almeno una volta a settimana, 2,1% una al mese, 48% nessun rapporto, 48,6% solo all'occorrenza)

MODALITÀ DI CONTATTO

83,8% a distanza (soprattutto piattaforme online, email, sito), 16,2% di persona (Anno 2024: 78,7% a distanza)

INTERAZIONE CON IL PERSONALE (somma dei giudizi “sufficiente”, “discreto” e “buono”)

“Cortesìa e rispetto verso l’utente” (97,5%), “preparazione tecnica” (97,5%), “chiarezza delle informazioni fornite” (97%), “risoluzione dei problemi” (96,6%), “tempistiche” (96,5%)

L’interazione in generale è giudicata insufficiente dal 2,7% delle imprese (Anno 2024: 2%)



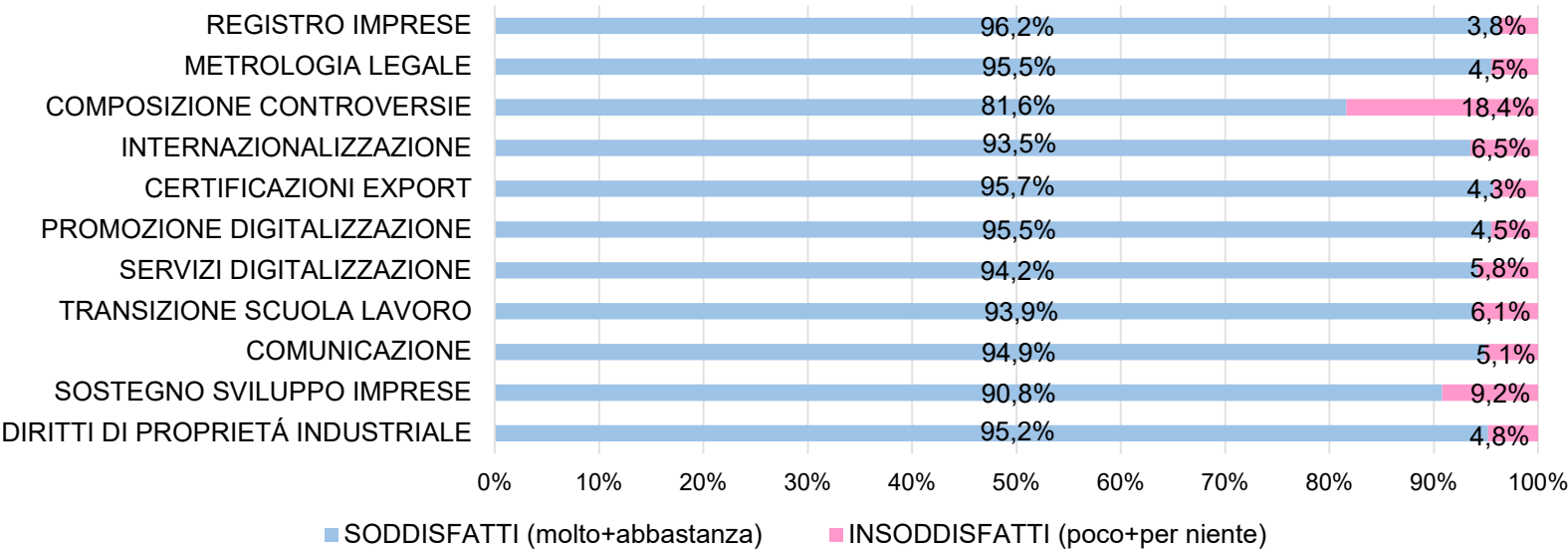
• RANKING CONOSCENZA (valori %)	ANNO 2025	ANNO 2024
1. Registro delle imprese e servizio qualifiche professionali	65,9%	67,0%
2. Servizi specifici per la digitalizzazione	48,0%	48,2%
3. Sostegno allo sviluppo d'impresa	32,3%	29,2%
4. Promozione della digitalizzazione	29,3%	25,4%
5. Comunicazione istituzionale e verso l'utenza	24,1%	22,3%
6. Internazionalizzazione	24,1%	22,0%
7. Certificazioni per l'export	23,5%	21,6%
8. Composizione delle controversie	23,4%	20,5%
9. Tutela dei diritti di proprietà industriale	21,3%	19,2%
10. Transizione scuola - mondo del lavoro	19,6%	16,5%
11. Metrologia legale	15,6%	13,6%



• RANKING UTILIZZO (valori %)	ANNO 2025	ANNO 2024
1. Comunicazione istituzionale e verso l'utenza	37,7%	39,3%
2. Servizi specifici per la digitalizzazione	35,8%	36,9%
3. Registro delle imprese e servizio qualifiche professionali	29,4%	31,1%
4. Certificazioni per l'export	13,7%	12,3%
5. Promozione della digitalizzazione	5,9%	6,1%
6. Internazionalizzazione	5,9%	5,3%
7. Sostegno allo sviluppo d'impresa	5,8%	6,0%
8. Metrologia legale	4,4%	5,4%
9. Transizione scuola - mondo del lavoro	3,9%	4,8%
10. Tutela dei diritti di proprietà industriale	3,1%	3,3%
11. Servizi di composizione delle controversie	2,5%	1,9%

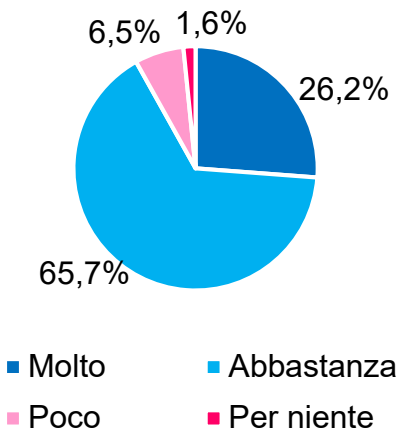


SODDISFAZIONE PER I SINGOLI SERVIZI EROGATI (valori %)



SODDISFAZIONE GENERALE PER I SERVIZI OFFERTI DALLA CCIAA

Il 91,9% delle imprese che hanno usufruito dei suddetti servizi sono soddisfatte.

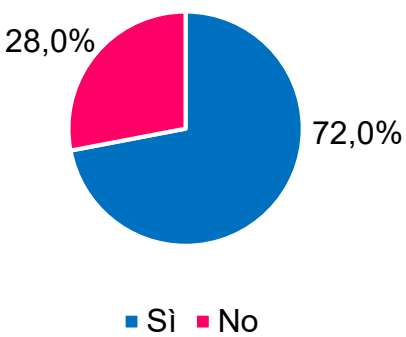


(Anno 2024: 92,3%)

26,5% molto,
65,8% abbastanza,
6,6% poco,
1,1% per niente)

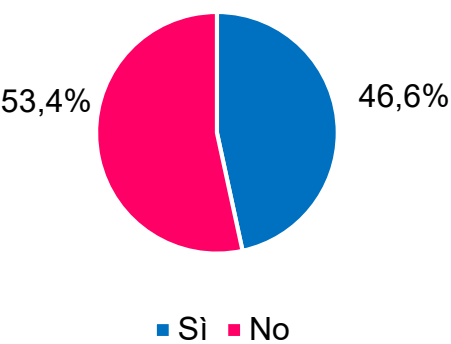


• LIVELLO DI CONOSCENZA DEI SERVIZI ONLINE



(Anno 2024: 76,7% sì, 23,3% no)

• LIVELLO DI UTILIZZO DEI SERVIZI ONLINE



(Anno 2024: 44,8% sì, 55,2% no)

• VANTAGGI E SVANTAGGI DEI SERVIZI ON-LINE

- ✓ Rapidità (86%), asincronicità (35,8%), multicanalità (30,2%);
- X Impersonalità (66,2%), onerosità (25,2%), digital divide (23%).



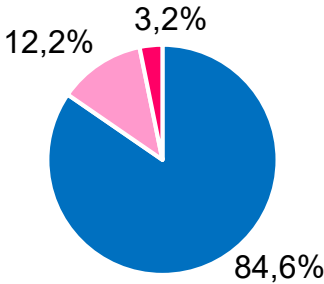
• **SODDISFAZIONE GENERALE PER LE MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI**

Considerando l'insieme dei servizi erogati nelle diverse modalità (web, call center, a sportello, telefonici, etc.) dalla CCIAA, il 90,3% delle imprese del territorio si dichiarano soddisfatte. (Anno 2024: 90,9%)

• **INDICE DI RIUTILIZZO (IDR)**

L'84,6% delle imprese riutilizzerà in futuro i servizi della CCIAA. Il 3,2%, se non obbligato, non li riutilizzerà.

(Anno 2024: 2,2%)

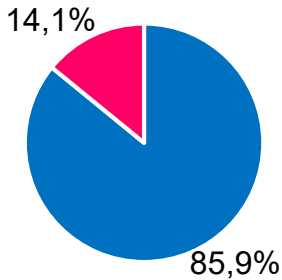


■ Sì ■ Probabilmente no ■ Certamente no

• **CAMERA PROMOTER SCORE (CPS)**

L'85,9% raccomanderebbe la CCIAA ad amici/colleghi (promotori: hanno espresso un giudizio da 6 a 10), mentre il 14,1% no (detrattori: hanno espresso un giudizio da 0 a 5).

(Anno 2024: 81,6% promotori)



■ Promotori ■ Detrattori