

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)

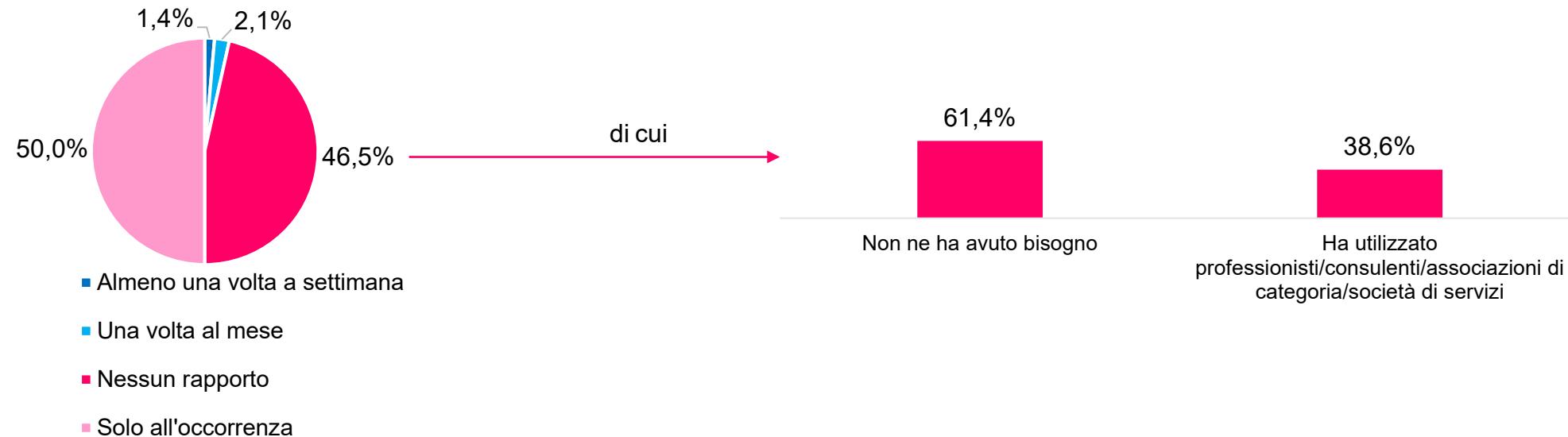
Nessun addetto (43,4%), da 1 a 9 addetti (43,4%), 10 o più addetti (13,2%);



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”)

“Cortesia 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%)



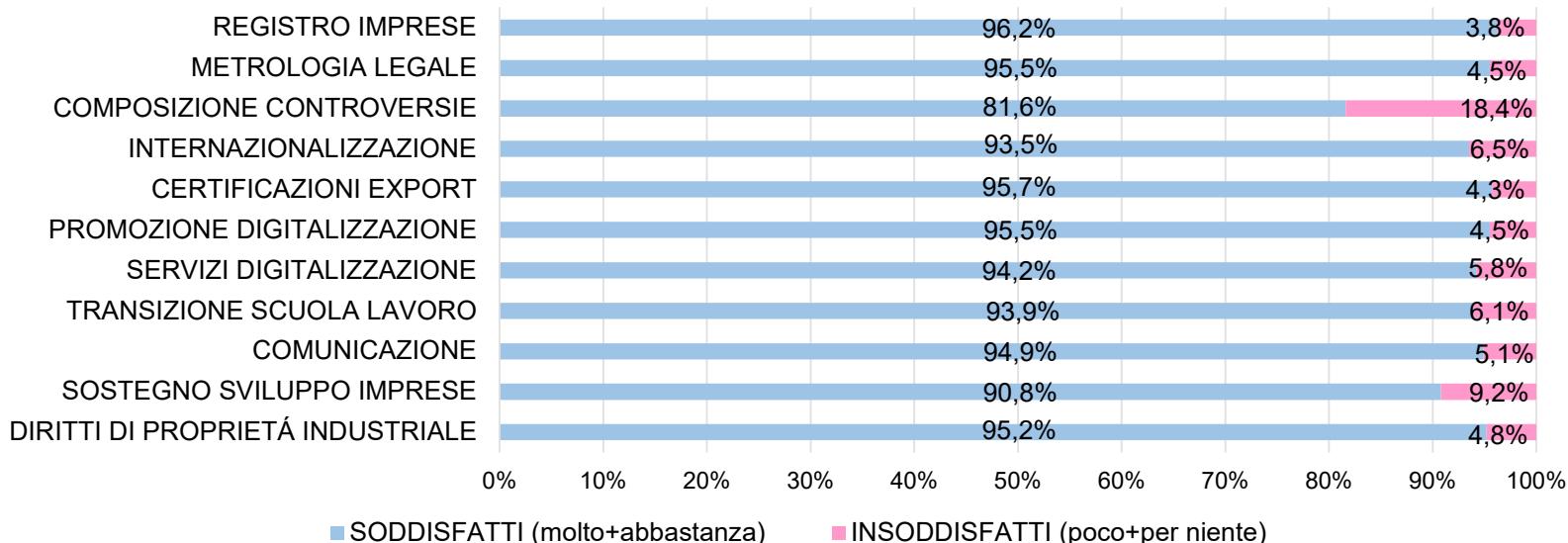
• RANKING CONOSCENZA (valori %)	ANNO 2025	ANNO 2024
1. Registro delle imprese e servizio qualifiche professionali	65,9%	67,0%
2. Servizi specifici per la digitalizzazione	48,0%	48,2%
3. Sostegno allo sviluppo d'impresa	32,3%	29,2%
4. Promozione della digitalizzazione	29,3%	25,4%
5. Comunicazione istituzionale 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 %)**

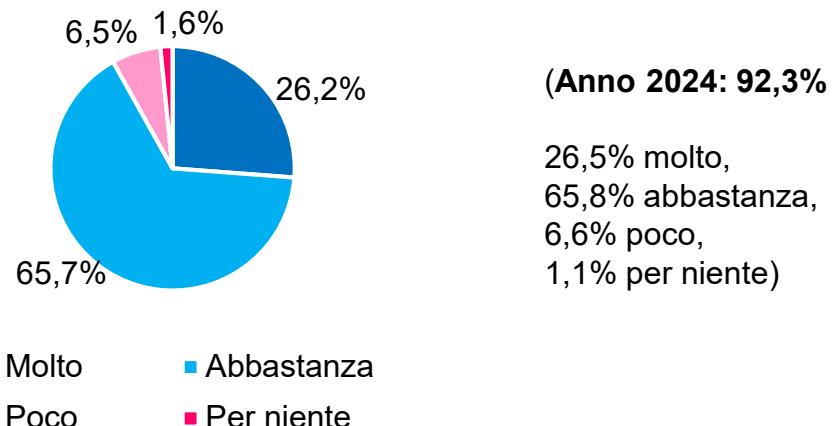
	ANNO 2025	ANNO 2024
1. Comunicazione istituzionale e verso l'utenza	37,7%	39,3%
2. Servizi specifici per la digitalizzazione	35,8%	36,9%
3. Registro delle imprese e servizio qualifiche professionali	29,4%	31,1%
4. Certificazioni per l'export	13,7%	12,3%
5. Promozione della digitalizzazione	5,9%	6,1%
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 %)**

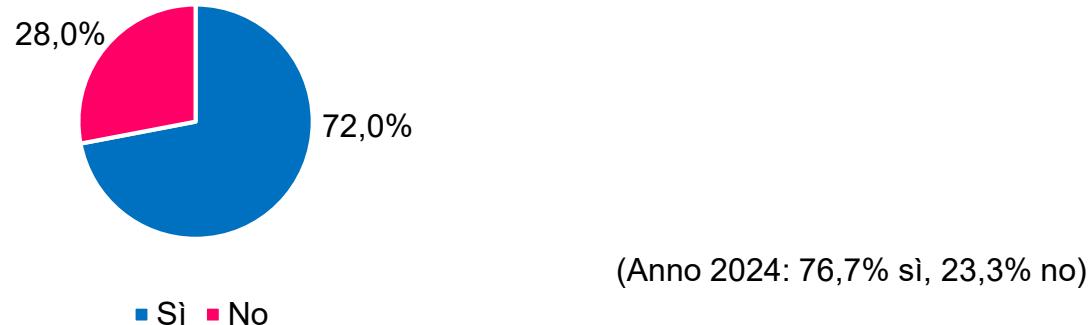


- SODDISFAZIONE GENERALE PER I SERVIZI OFFERTI DALLA CCIAA**

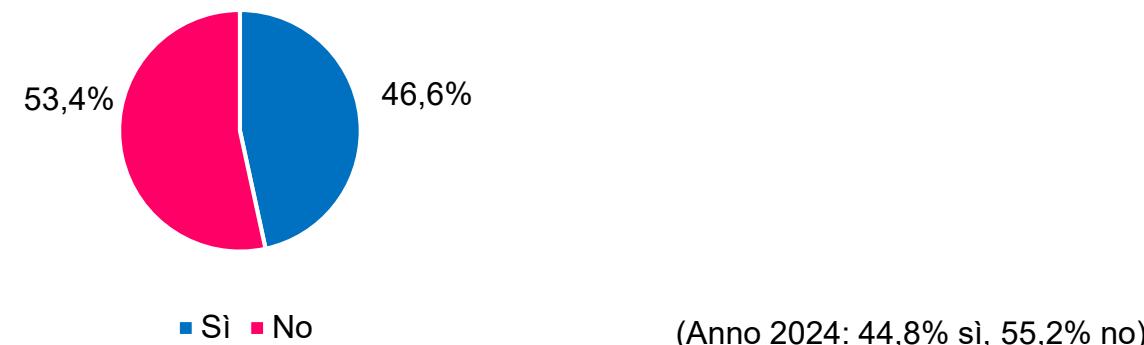
Il 91,9% delle imprese che hanno usufruito dei suddetti servizi sono soddisfatte.



- **LIVELLO DI CONOSCENZA DEI SERVIZI ONLINE**



- **LIVELLO DI UTILIZZO DEI SERVIZI ONLINE**



- **VANTAGGI E SVANTAGGI DEI SERVIZI ON-LINE**

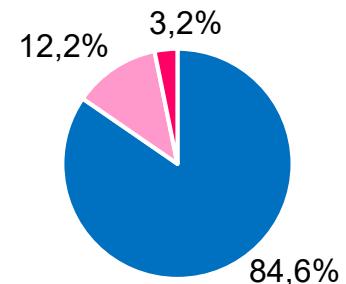
- ✓ Rapidità (86%), asincronicità (35,8%), multicanalità (30,2%);
- ✗ Impersonalità (66,2%), onerosità (25,2%), digital divide (23%).

- 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)**

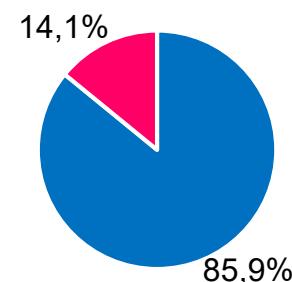
L'84,6% delle imprese riutilizzerà in futuro i servizi della CCIAA.
Il 3,2%, se non obbligato, non li riutilizzerà.
(Anno 2024: 2,2%)



■ 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)