



CUSTOMER SATISFACTION

REPORT DEI RISULTATI – ANNUALITÀ 2025 – (indagine InfoCamere)

OBIETTIVO:	misurare il livello di Customer Satisfaction espresso da imprese e stakeholder nei confronti dei servizi offerti dalla CCIAA.
METODOLOGIA:	interviste CAWI a 6.431 imprese iscritte al Registro delle Imprese della CCIAA di Pordenone Udine (campione significativo).
SEDE AZIENDE:	61,9% Udine e 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:	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%).

• CONTATTO E INTERAZIONE CON LA CCIAA

Frequenza di contatto

La metà delle imprese ha contattato la CCIAA di Pordenone Udine nell'ultimo anno solo all'occorrenza, il 46,5% non ha avuto rapporti diretti con l'Ente nell'ultimo anno (di cui il 61,4% perché non ne ha avuto bisogno, mentre il 38,6% ha utilizzato professionisti/consulenti/associazioni di categoria/società di servizi), il 2,1% ha avuto almeno un contatto al mese, l'1,4% almeno uno a settimana.

Modalità di contatto

Nell'ultimo anno il contatto è avvenuto principalmente a distanza (83,8%) attraverso telefono/call center, ma soprattutto tramite email, sito e piattaforme on line; per il 16,2% invece di persona. Cresce di 5,1 punti percentuali rispetto al 2024 la quota di utenti che utilizza il contatto a distanza.

Interazione con il personale

L'interazione tra imprese e personale della CCIAA è molto positiva, nello specifico il grado di soddisfazione (somma dei giudizi "sufficiente", "discreto", "buono") supera il 97% in " cortesia e rispetto verso l'utente", "preparazione tecnica" e in "chiarezza delle informazioni fornite".

Solo il 2,7% delle imprese reputa l'interazione insufficiente.

• CONOSCENZA, UTILIZZO E VALUTAZIONE DEI SERVIZI EROGATI

Conoscenza e utilizzo dei servizi

I servizi più conosciuti sono "Registro delle imprese e servizio qualifiche professionali", "Servizi specifici per la digitalizzazione", "Sostegno allo sviluppo d'impresa". I meno conosciuti sono invece i servizi di "Tutela dei diritti di proprietà industriale", "Transizione scuola – mondo del lavoro" e "Metrologia legale" (il livello di conoscenza è però aumentato per tutti e tre i servizi rispetto al 2024).



In termini di utilizzo, invece, il servizio più utilizzato è “Comunicazione istituzionale e verso l’utenza” e quello meno utilizzato è il “Servizio di composizione delle controversie”.

Il livello di soddisfazione generale per i servizi offerti è alto: 26,2% degli utenti molto soddisfatto e 65,7% abbastanza soddisfatto, per un totale di utenti soddisfatti pari al 91,9%.

- **SERVIZI ON-LINE OFFERTI DALLE CCIAA**

Vantaggi e svantaggi dei servizi online

Vantaggi: rapidità, asincronicità, multicanalità.

Svantaggi: impersonalità, onerosità, digital divide.

Le imprese sono a conoscenza del fatto che le CCIAA possono offrire i propri servizi on-line attraverso piattaforme digitali (72%).

Quasi la metà delle imprese che li conosce li ha anche effettivamente utilizzati (46,6%).

- **KPI DI QUALITÀ PERCEPITA – ottica prospettica**

Soddisfazione generale per i servizi erogati dalla CCIAA

Considerando l’insieme dei servizi erogati nelle diverse modalità (web, call center, a sportello, telefonici, etc.) dalla CCIAA, il 90,3% delle imprese si dichiarano soddisfatte.

IDR - Indice Di Riutilizzo (probabilità che l’anno prossimo le imprese continuino a rivolgersi all’Ente)

L’84,6% delle imprese si rivolgerà di nuovo alla CCIAA con certezza o probabilmente.

IDR: 3,2%, ossia il 3,2% delle imprese, se non obbligato, non riutilizzerà i servizi della CCIAA.

CPS - Camera Promoter Score (propensione a promuovere la CCIAA ad amici e colleghi)

L’85,9% raccomanderebbe la CCIAA ad amici e colleghi (promotori: hanno espresso un giudizio da 6 a 10), mentre il 14,1% no (detrattori: hanno espresso un giudizio da 0 a 5). La percentuale di promotori è in crescita di 4,3 punti percentuali rispetto al 2024.