



CAMERA DI COMMERCIO
FROSINONE LATINA

CUSTOMER SATISFACTION DELLA CCIAA DI FROSINONE E LATINA

REPORT 2024



CENTRO STUDI DELLE
CAMERE DI COMMERCIO
GUGLIELMO TAGLIACARNE

INDICE

Premessa e Nota metodologica	3
Frequenza e interazione con la CCIAA di riferimento	7
Conoscenza, utilizzo e valutazione dei servizi	10
Interazione con il personale della CCIAA di riferimento	27
Conoscenza, utilizzo e valutazione dei servizi on-line	30
KPI di qualità percepita	40
Transizione digitale ed ecologica	47

PREMESSA

La Camera di Commercio di Frosinone-Latina, 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», oltre che i bisogni e le aspettative delle imprese (indipendentemente da quelli che sono i servizi effettivamente offerti alle imprese).

Ove possibile, le risposte sono state confrontate con quelle relative alla precedente rilevazione del 2023.

Universo dell'indagine: Imprese attive della CCIAA di Frosinone-Latina: 86.498

Quantità interviste finali: **511**

Margine di errore: **+/-4,4%**

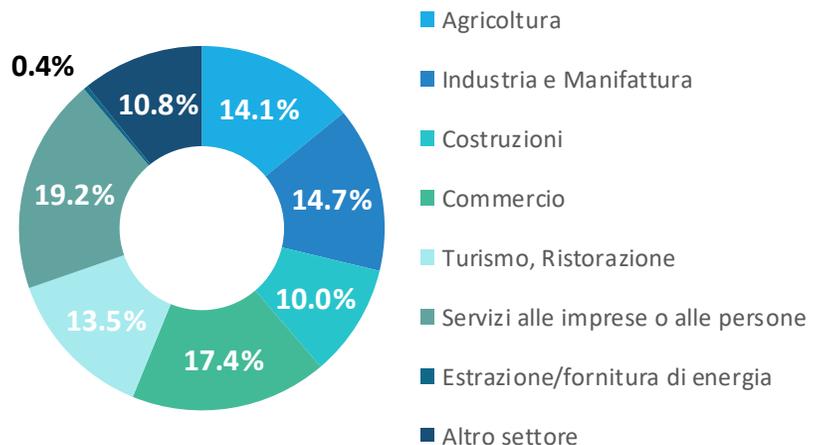
Livello di confidenza: **95,0%**

Sono state intervistate telefonicamente **511 imprese**, sulla base di un campione stratificato per macro settori, dimensione e localizzazione territoriale.

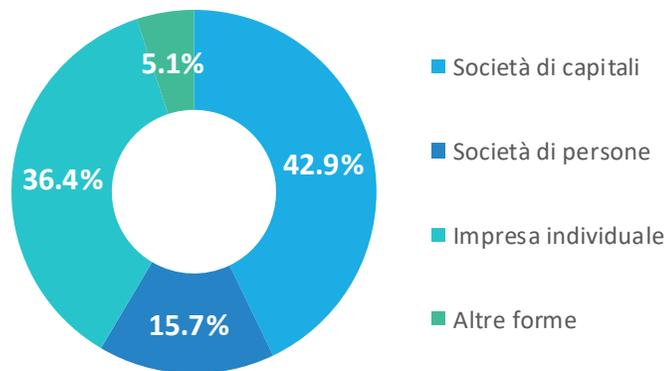
L'indagine è stata svolta nel periodo di **dicembre 2024 – gennaio 2025**.

Il profilo delle imprese intervistate

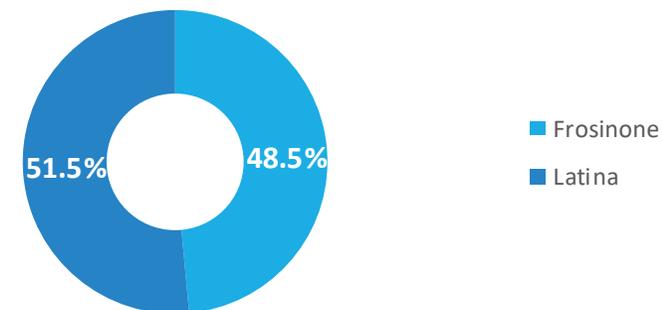
SETTORE DI ATTIVITA'



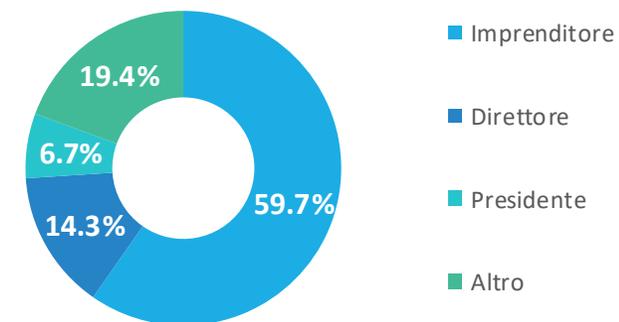
FORMA GIURIDICA



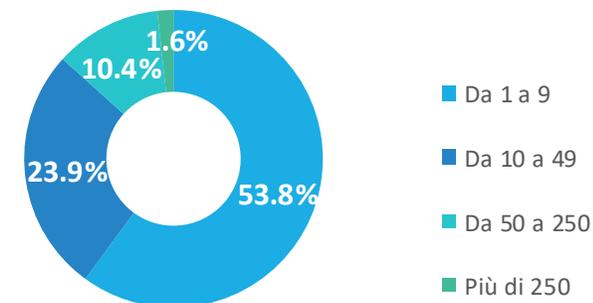
DISTRIBUZIONE TERRITORIALE



TIPOLOGIA D'IMPRESA



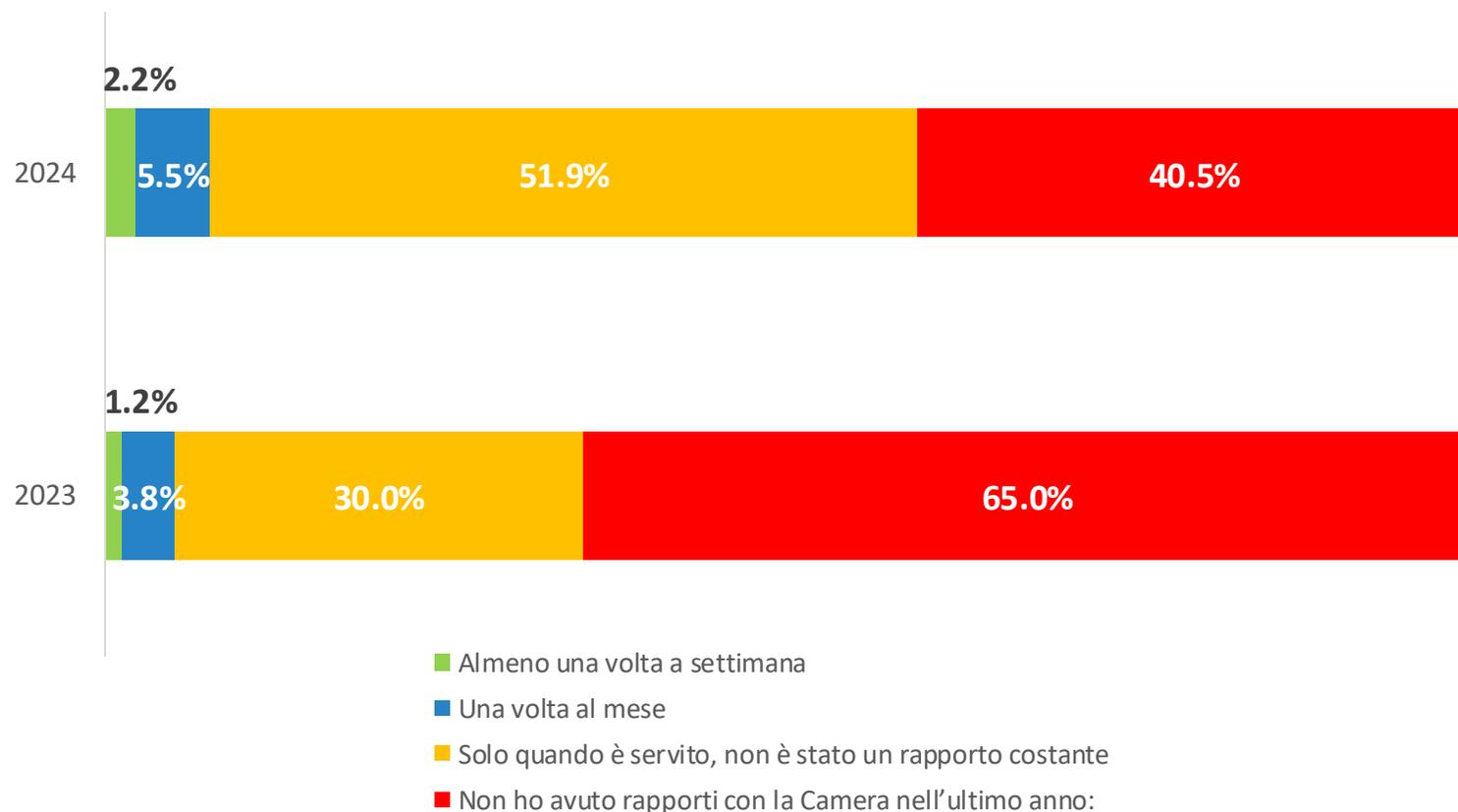
DIMENSIONE AZIENDALE



FREQUENZA E INTERAZIONE CON LA CCIAA DI RIFERIMENTO

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

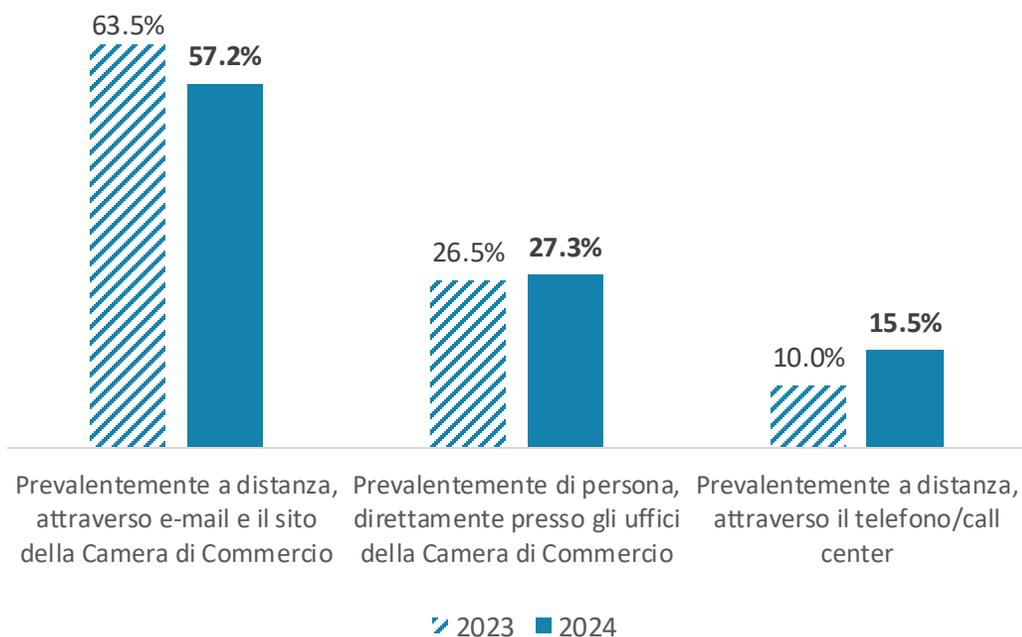
Quasi due terzi delle imprese di Frosinone e Latina (il 59,5%) ha avuto rapporti con la Camera di Commercio nell'ultimo anno, perlopiù con una frequenza sporadica. Rispetto a quanto emerso dalla rilevazione del 2023, **nel 2024 aumenta considerevolmente la quota di imprese che ha utilizzato la Camera di Commercio (40,5% vs 65,0%) anche se cresce la quota di imprese che fa un utilizzo sporadico della CCIAA (51,9% vs 30,0%) e quella di chi detiene rapporti mensili (5,5% vs 3,8%).**



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

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

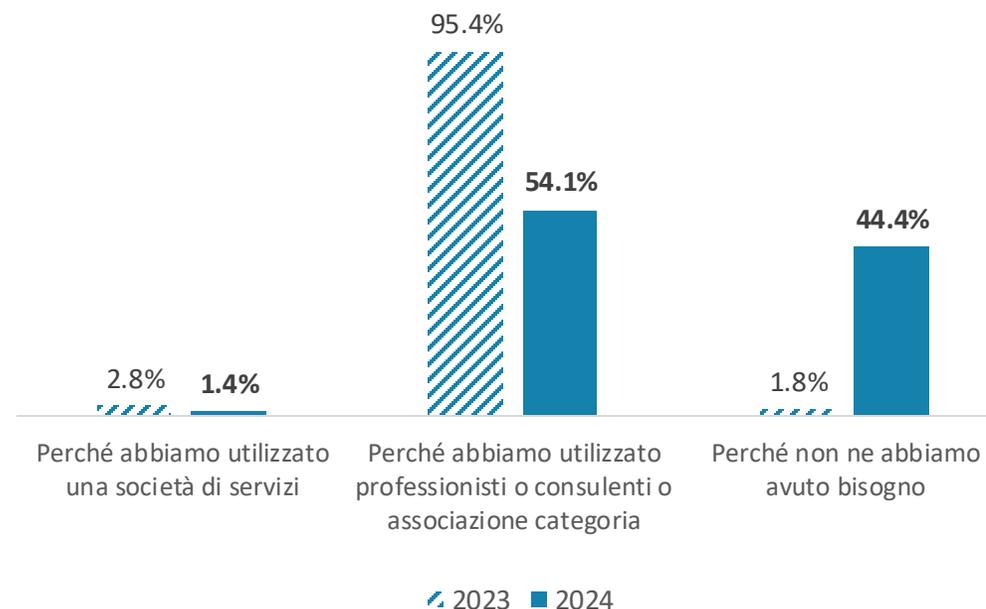
Più di sette imprese su dieci si sono rapportate «a distanza» con la CCIAA. Il 27,3% delle imprese ha prediletto un rapporto vis-à-vis con il personale della Camera di Commercio, **in aumento rispetto al dato del 2023** (26,5%). Tra i diversi canali di comunicazione a distanza, la piattaforma online è stata quella di gran lunga più utilizzata (57,2%), pur se in calo.



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

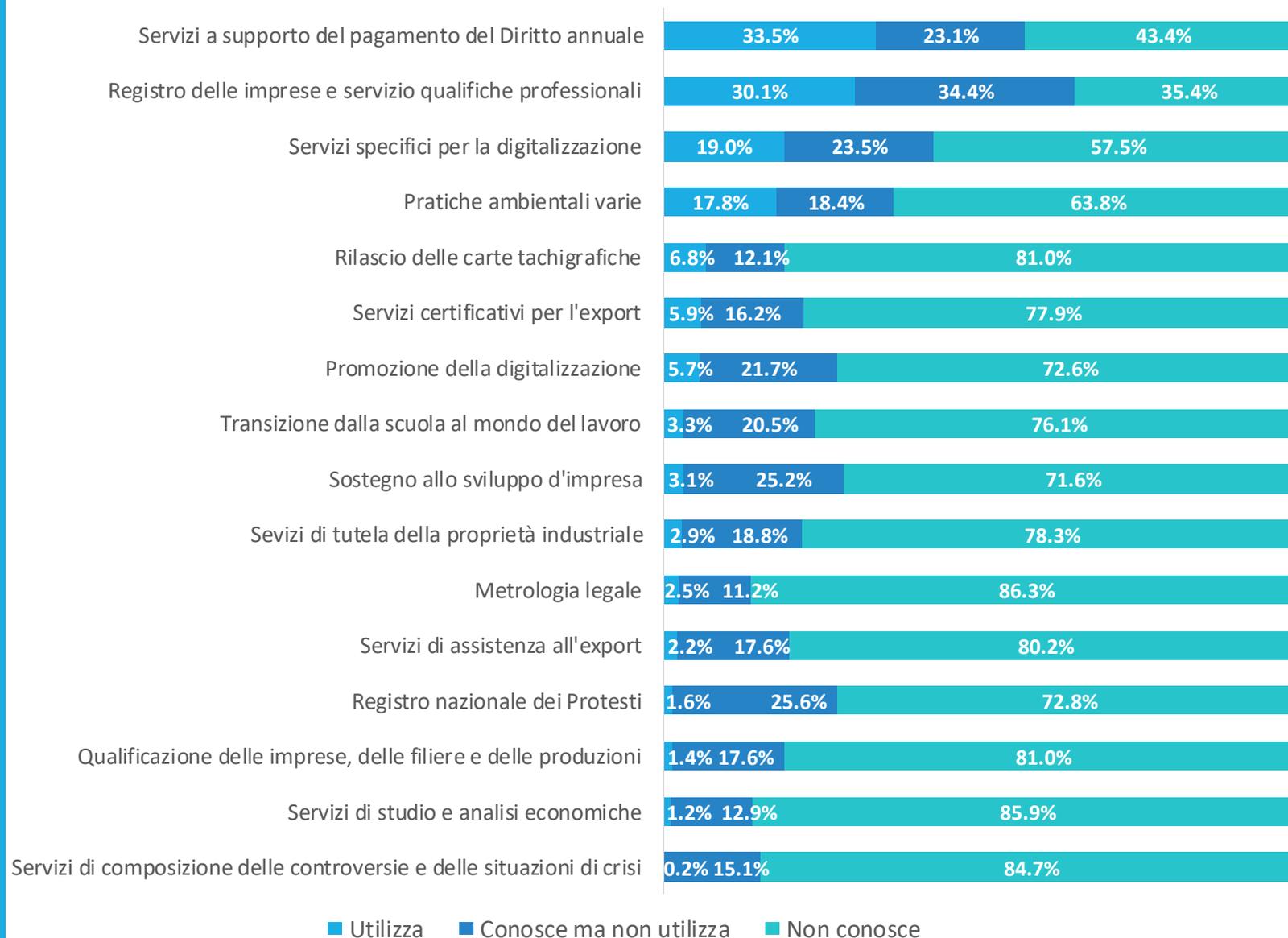
(tra quelli che non hanno avuto rapporti nell'ultimo anno)

La maggior parte delle imprese (il 54,1%) che non ha avuto rapporti con la CCIAA nel corso dell'ultimo anno dichiara di essersi avvalsa dei servizi offerti da professionisti/consulenti/associazioni di categoria (in netto calo rispetto al 2023, quando lo facevano il 95,4%). Il 44,4% delle imprese dichiara invece di non aver avuto bisogno di contattare la CCIAA. Ad aver scelto una società di servizi è stato l'1,4% delle imprese (2,8% nella rilevazione del 2023).



CONOSCENZA, UTILIZZO E VALUTAZIONE DEI SERVIZI

QUADRO DI SINTESI



CONOSCENZA DEI SERVIZI - RANKING

RANK	SERVIZIO	% DI CONOSCENZA
1	Registro delle imprese e servizio qualifiche professionali	64,6%
2	Servizi a supporto del pagamento del Diritto annuale	56,6%
3	Servizi specifici per la digitalizzazione	42,5%
4	Pratiche ambientali varie	36,2%
5	Sostegno allo sviluppo d'impresa	28,4%
6	Promozione della digitalizzazione	27,4%
7	Registro nazionale dei Protesti	27,2%
8	Transizione dalla scuola al mondo del lavoro	23,9%
9	Servizi certificativi per l'export	22,1%
10	Sevizi di tutela della proprietà industriale	21,7%
11	Servizi di assistenza all'export	19,8%
12	Qualificazione delle imprese, delle filiere e delle produzioni	19,0%
13	Rilascio delle carte tachigrafiche	19,0%
14	Servizi di composizione delle controversie e delle situazioni di crisi	15,3%
15	Servizi di studio e analisi economiche	14,1%
16	Metrologia legale	13,7%

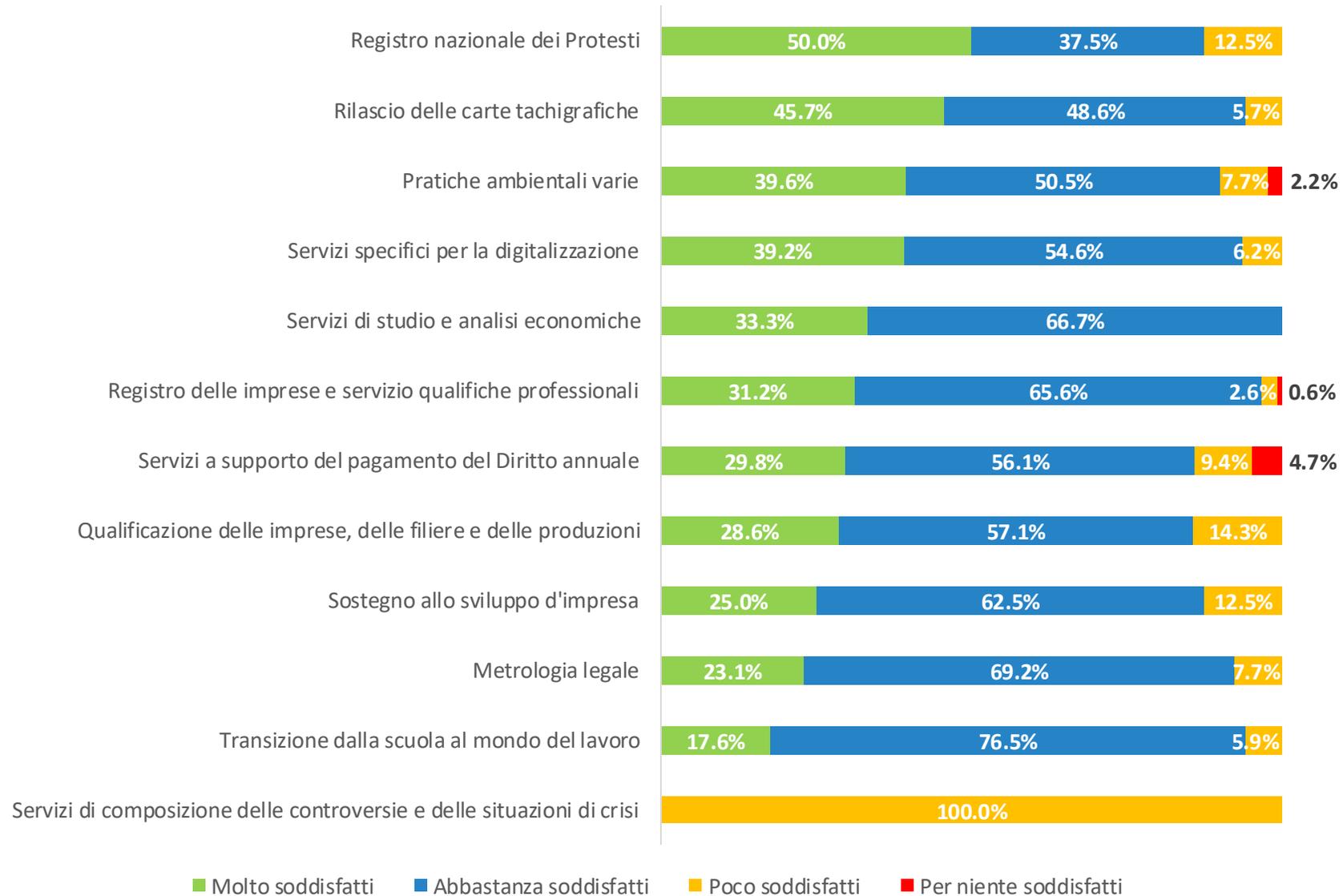
I servizi maggiormente conosciuti dalle imprese nelle province di Frosinone e Latina, come nel 2023, sono il **Registro Imprese e servizio qualifiche professionali** (64,6%), i **servizi a supporto del pagamento del diritto annuale** (56,6%) ed i **servizi specifici per la digitalizzazione** (42,5%). Quelli meno conosciuti sono la *Metrologia legale*, i *servizi di studio e analisi economiche* e quelli di *composizione delle controversie*. Fatta eccezione per i servizi più noti, meno di un terzo delle imprese si dimostra a conoscenza dei servizi offerti dalla CCIAA.

UTILIZZO DEI SERVIZI - RANKING

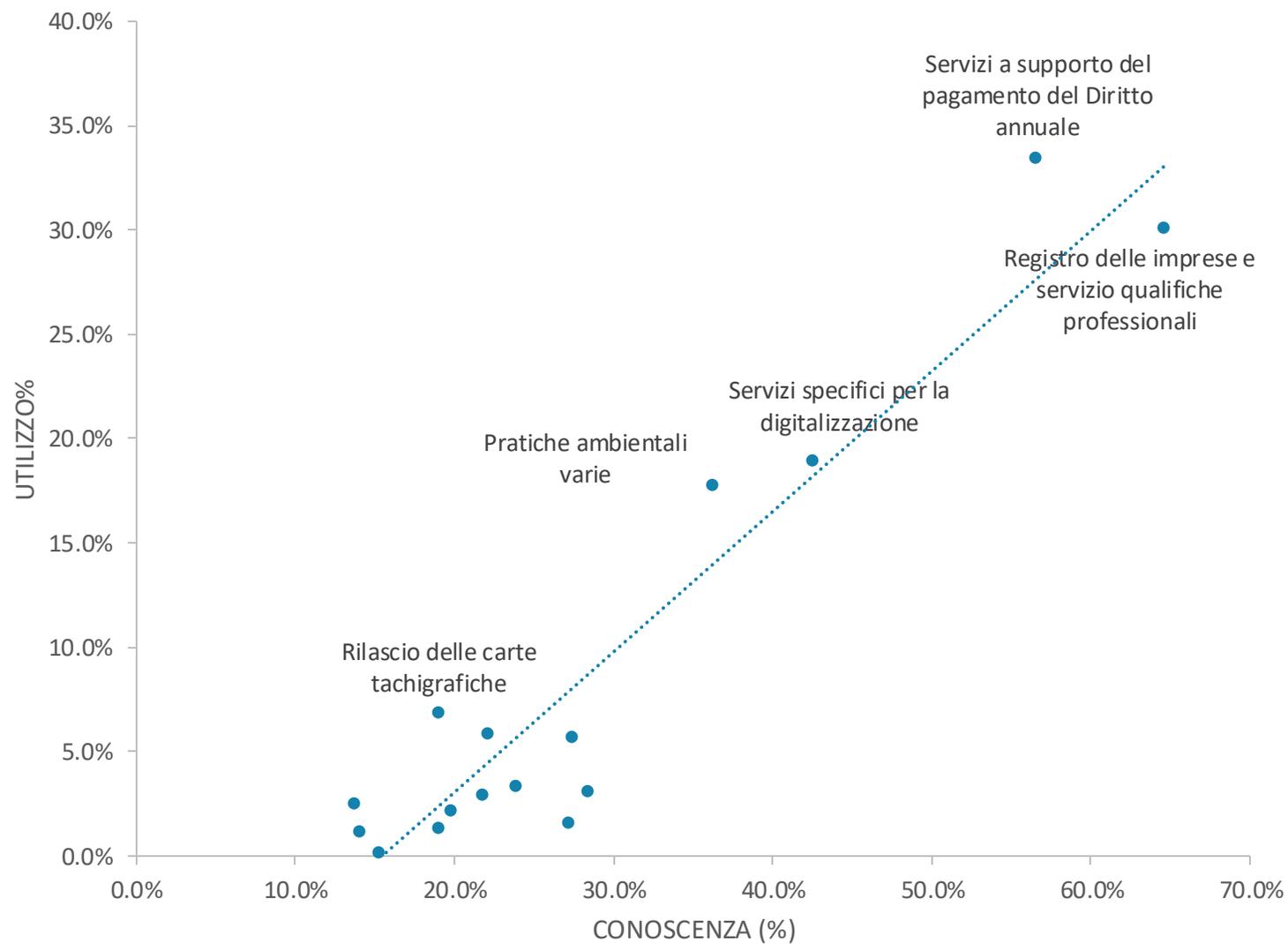
RANK	SERVIZIO	% DI UTILIZZO
1	Servizi a supporto del pagamento del Diritto annuale	33,5%
2	Registro delle imprese e servizio qualifiche professionali	30,1%
3	Servizi specifici per la digitalizzazione	19,0%
4	Pratiche ambientali varie	17,8%
5	Rilascio delle carte tachigrafiche	6,8%
6	Servizi certificativi per l'export	5,9%
7	Promozione della digitalizzazione	5,7%
8	Transizione dalla scuola al mondo del lavoro	3,3%
9	Sostegno allo sviluppo d'impresa	3,1%
10	Sevizi di tutela della proprietà industriale	2,9%
11	Metrologia legale	2,5%
12	Servizi di assistenza all'export	2,2%
13	Registro nazionale dei Protesti	1,6%
14	Qualificazione delle imprese, delle filiere e delle produzioni	1,4%
15	Servizi di studio e analisi economiche	1,2%
16	Servizi di composizione delle controversie e delle situazioni di crisi	0,2%

I servizi maggiormente utilizzati dalle imprese nel 2024, come nel 2023, sono i servizi a **supporto del pagamento del diritto annuale** (33,5%), il **Registro Imprese e servizio qualifiche professionali** (30,1%), ed i servizi **specifici per la digitalizzazione** (19,0%). Quelli meno utilizzati sono invece i *servizi di composizione delle controversie, i servizi di studio e analisi economiche e quelli di Qualificazione delle imprese, delle filiere e delle produzioni*. L'utilizzo di questi servizi si rivela relativamente contenuto dunque, fatta eccezione per i primi due, utilizzati da circa un'impresa su tre.

VALUTAZIONE DEI SERVIZI



RELAZIONE TRA CONOSCENZA ED UTILIZZO



VALUTAZIONE DEI SERVIZI UTILIZZATI

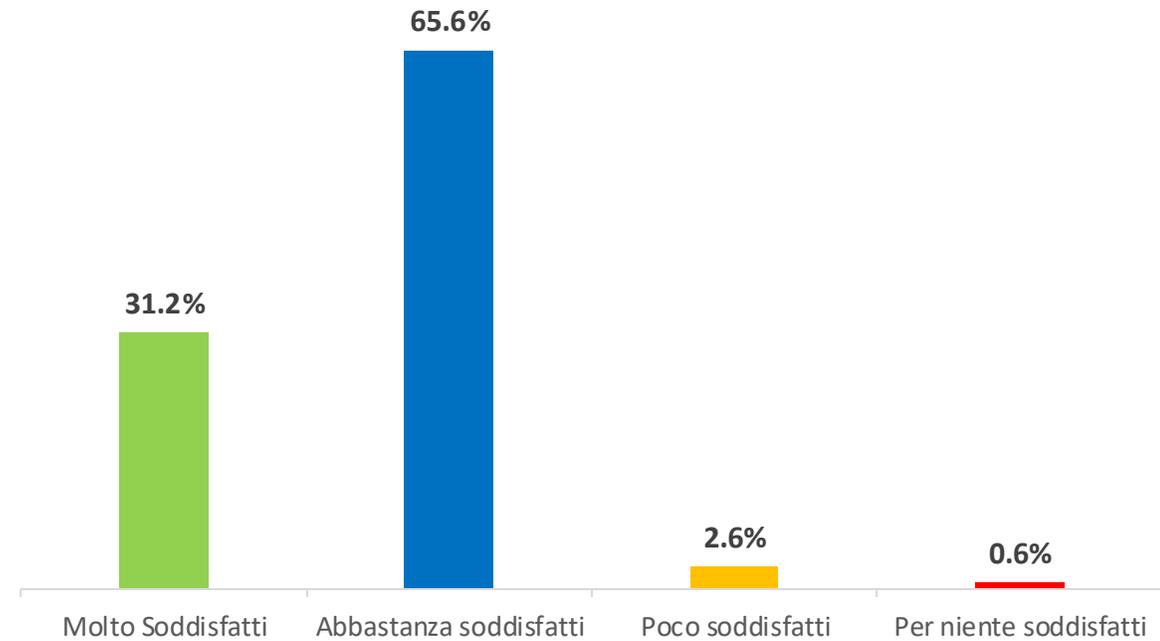
Registro imprese e servizio qualifiche professionali

CONOSCENZA

64,6%

UTILIZZO

30,1%



VALUTAZIONE DEI SERVIZI UTILIZZATI

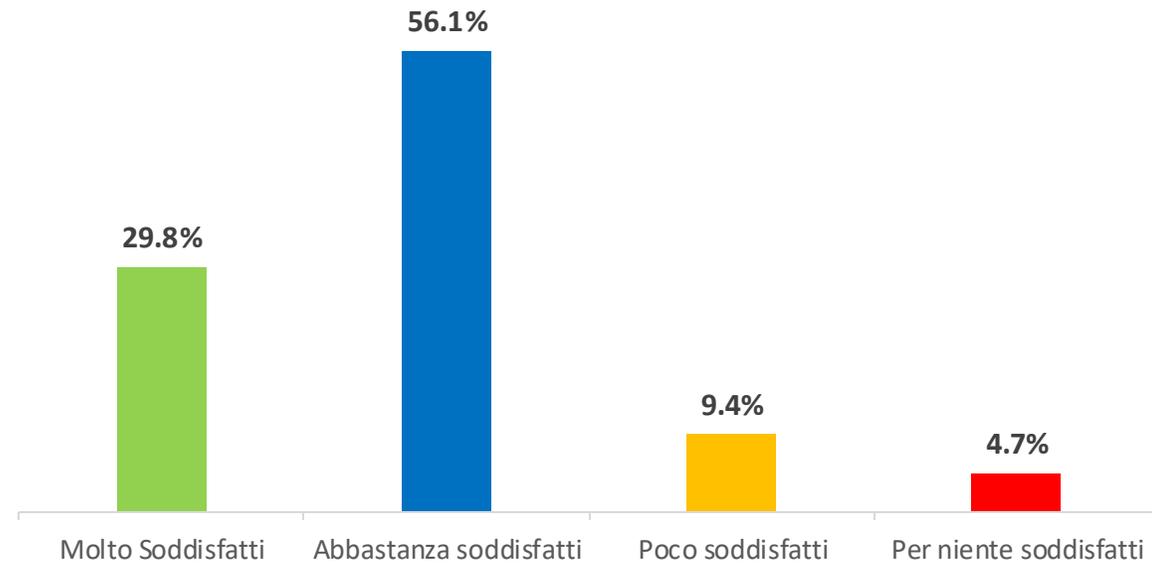
Servizi a supporto del pagamento del diritto annuale

CONOSCENZA

56,6%

UTILIZZO

33,5%



VALUTAZIONE DEI SERVIZI UTILIZZATI

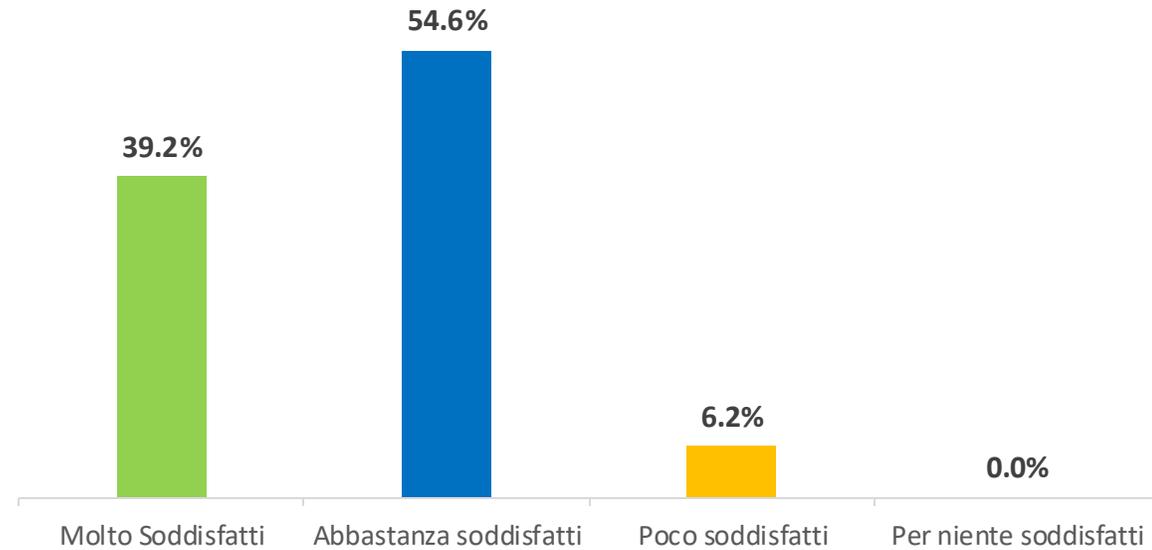
Servizi specifici per la digitalizzazione

CONOSCENZA

42,5%

UTILIZZO

19,0%



VALUTAZIONE DEI SERVIZI UTILIZZATI

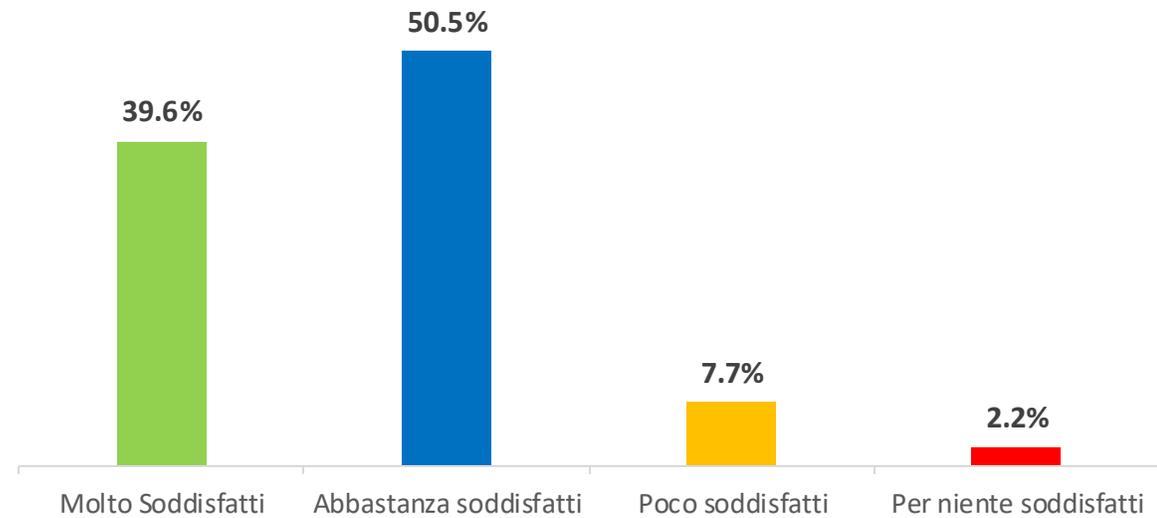
Pratiche ambientali varie

CONOSCENZA

36,2%

UTILIZZO

17,8%



VALUTAZIONE DEI SERVIZI UTILIZZATI

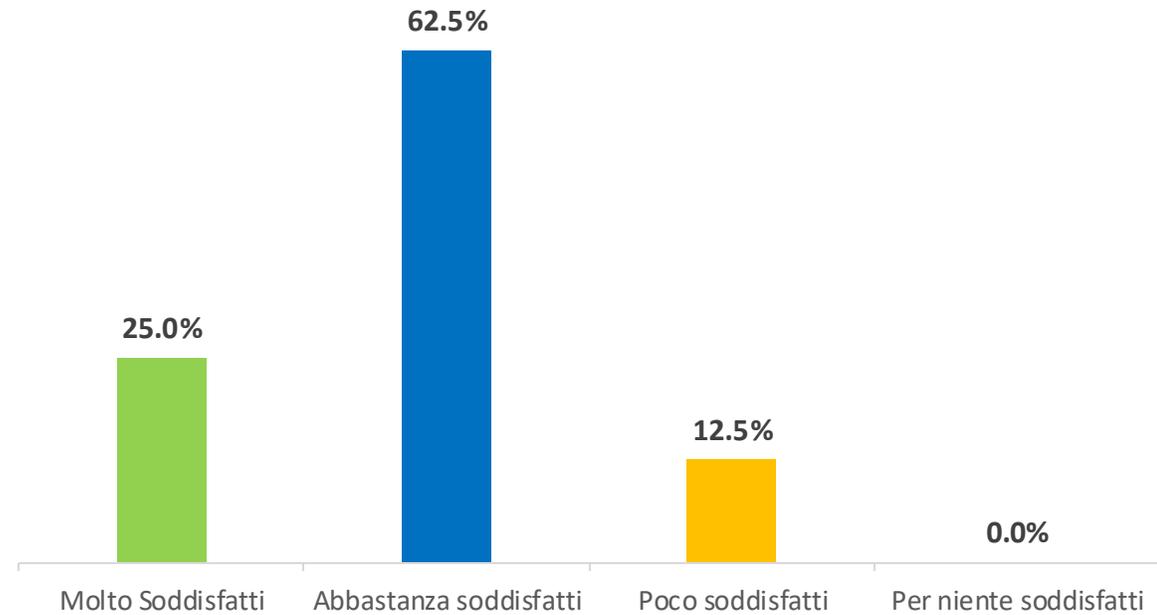
Sostegno allo sviluppo d'impresa

CONOSCENZA

28,4%

UTILIZZO

3,1%



VALUTAZIONE DEI SERVIZI UTILIZZATI

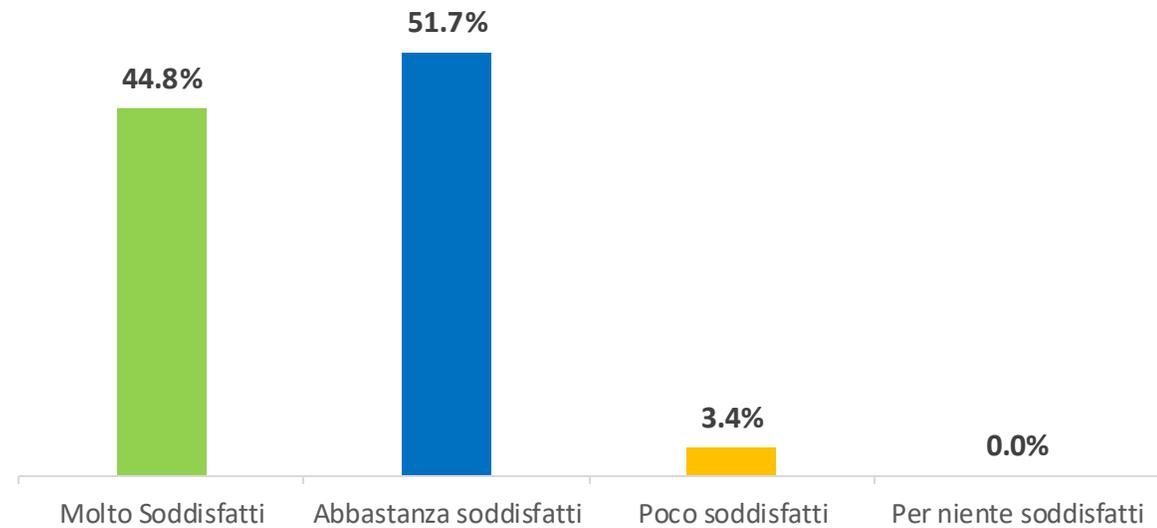
Promozione della digitalizzazione

CONOSCENZA

27,4%

UTILIZZO

5,7%



VALUTAZIONE DEI SERVIZI UTILIZZATI

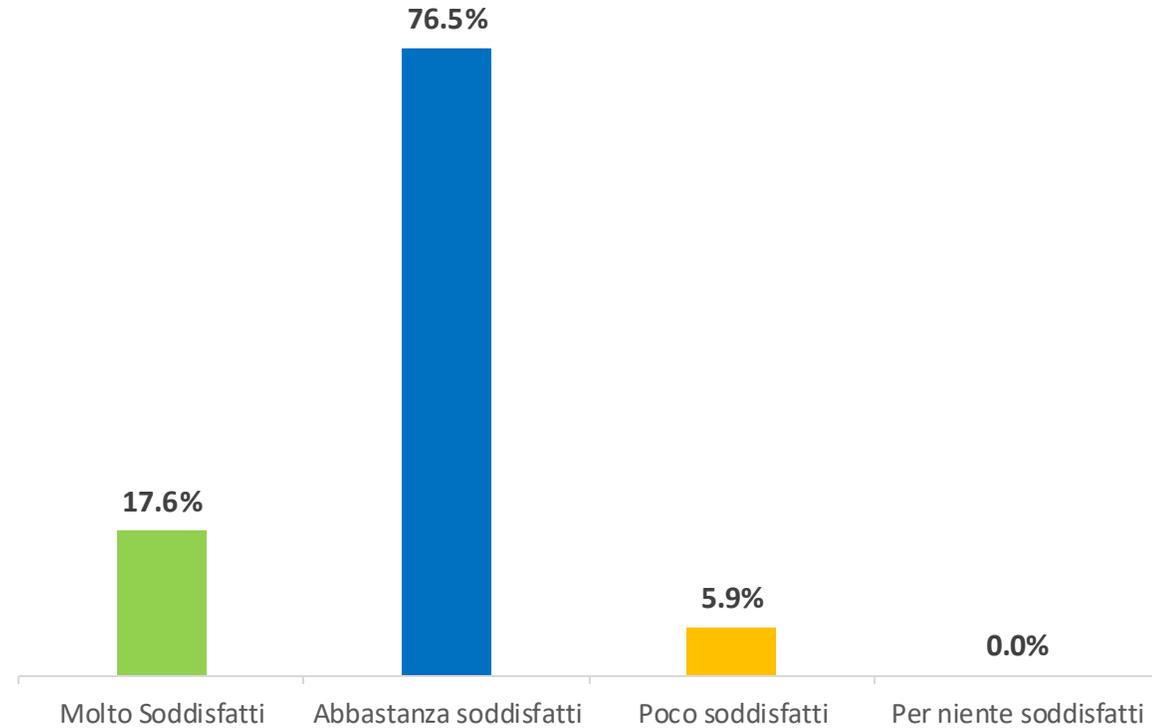
Transizione dalla scuola al mondo del lavoro

CONOSCENZA

23,9%

UTILIZZO

3,3%



VALUTAZIONE DEI SERVIZI UTILIZZATI

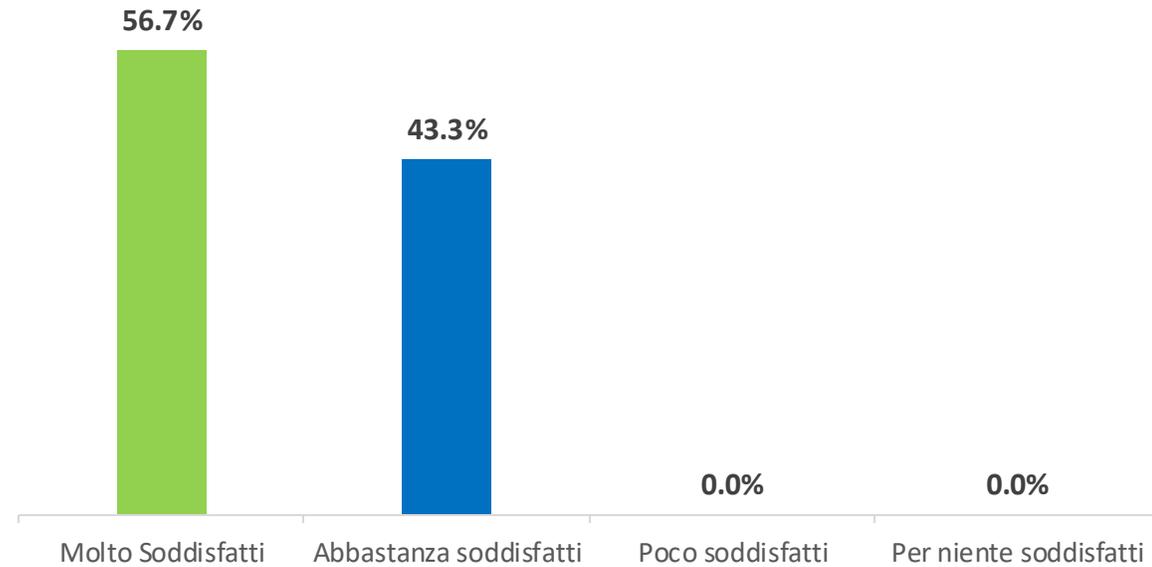
Servizi certificativi per l'export

CONOSCENZA

22,1%

UTILIZZO

5,9%



VALUTAZIONE DEI SERVIZI UTILIZZATI

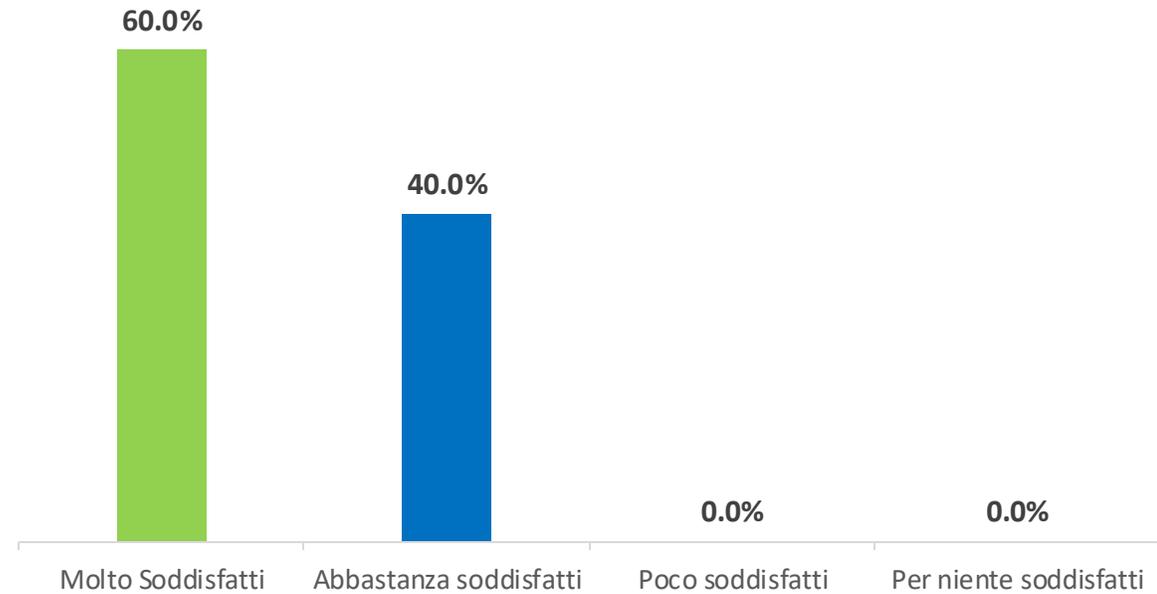
Servizi di tutela della proprietà industriale

CONOSCENZA

21,7%

UTILIZZO

2,9%



VALUTAZIONE DEI SERVIZI UTILIZZATI

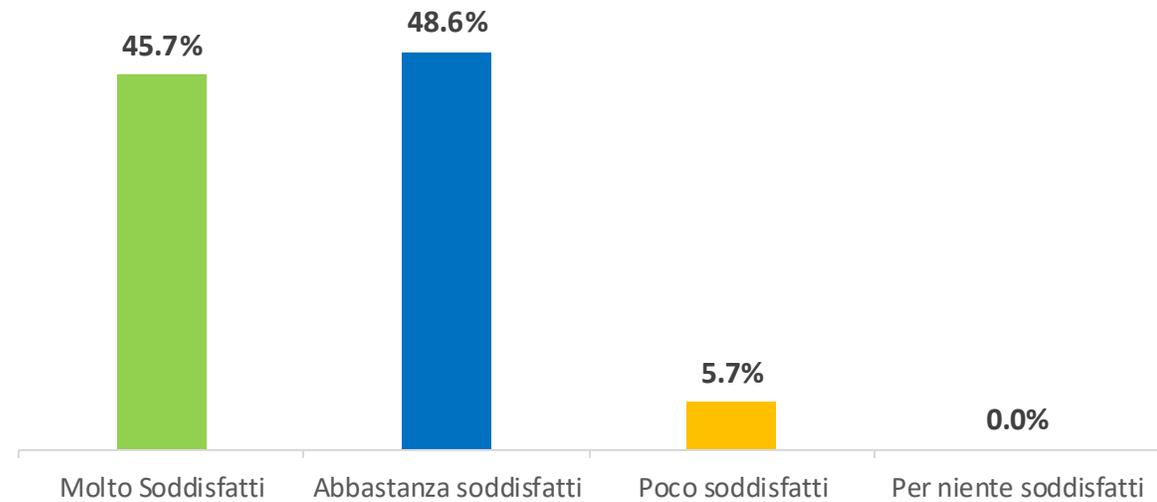
Rilascio delle carte tachigrafiche

CONOSCENZA

19,0%

UTILIZZO

6,8%



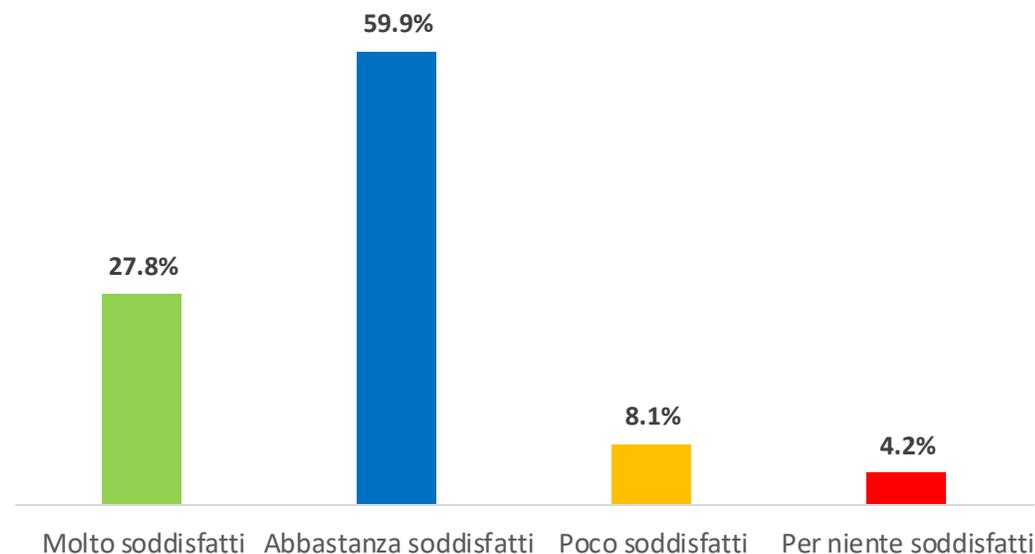
CONOSCENZA, UTILIZZO E VALUTAZIONE DEI SERVIZI

Considerazioni

Per quanto riguarda in generale i servizi offerti dalla CCIAA di Frosinone-Latina, in termini di **soddisfazione** delle imprese, i risultati sono molto rassicuranti, con una soddisfazione complessiva che, tra imprese «**molto**» o «**abbastanza**» **soddisfatte**, si attesta sull'87,7%.

Inoltre, la quota di imprese «**per niente**» soddisfatte si limita solamente al 4,2%, derivante dai soli *servizi a supporto del pagamento del Diritto annuale* (4,7%), dal *Registro delle imprese e servizio qualifiche professionali* (0,6%) e dalle *pratiche ambientali varie* (2,2%).

Tuttavia, se si confrontano i risultati con quelli dell'anno precedente, si evidenzia un lieve calo della soddisfazione nel 2024.

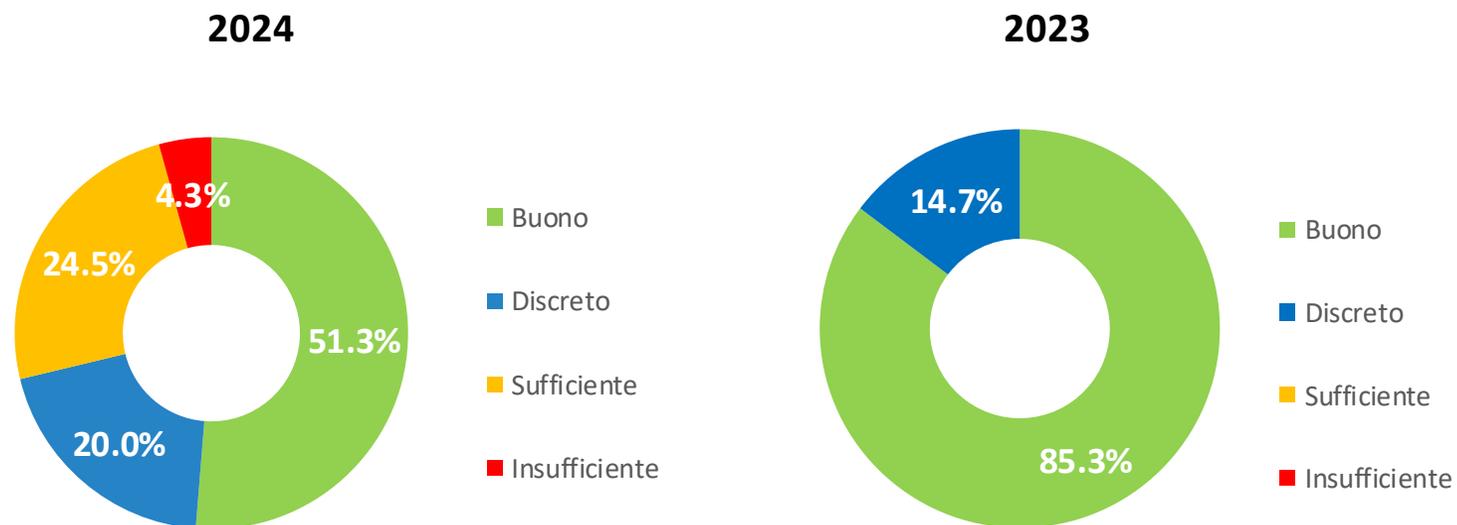


INTERAZIONE CON IL PERSONALE DELLA CCIAA DI RIFERIMENTO

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

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

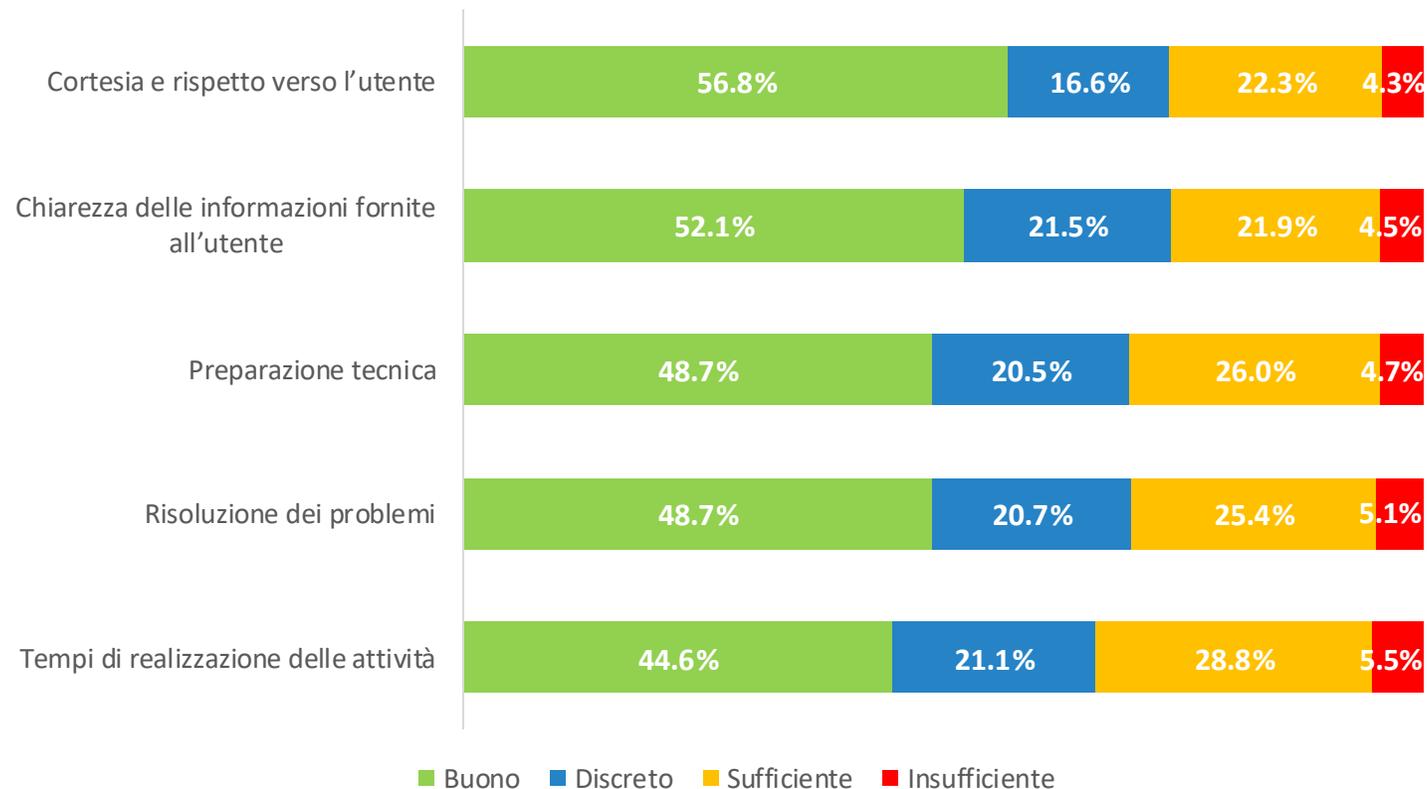
La valutazione complessiva delle imprese di Frosinone e Latina verso il personale della Camera di Commercio è positiva: il **51,3%** delle imprese considera le proprie relazioni col personale «buone», il **20,0%** le dichiara «discrete». Solamente per il **4,3%** delle imprese il livello di soddisfazione è da considerarsi «insufficiente». Rispetto all'anno precedente, tuttavia, si registra un calo della quota di imprese che esprimono un giudizio buono (da 85,3% a 51,3%) a favore delle altre categorie.



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

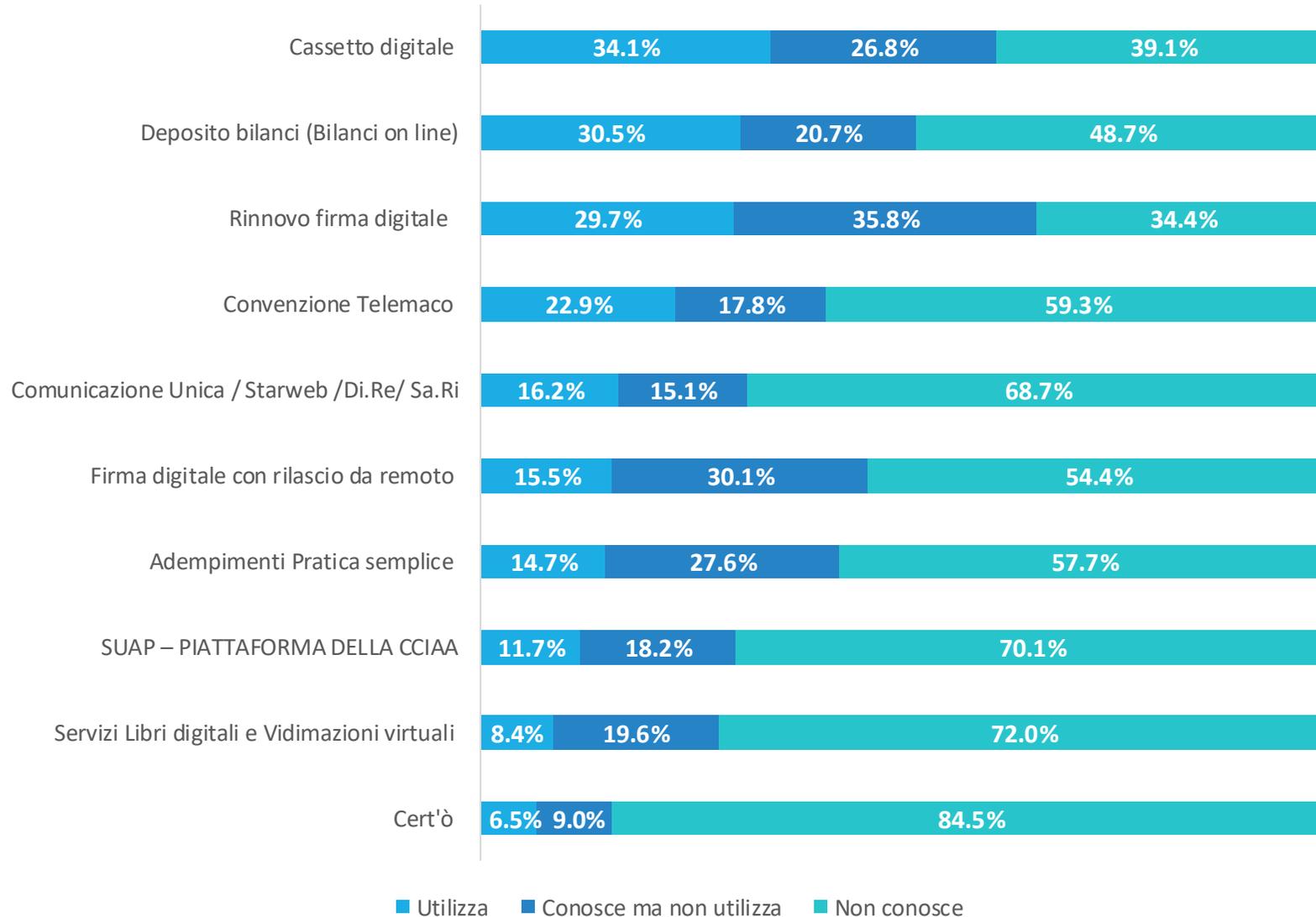
(tra quelli che hanno avuto rapporti nell'ultimo anno)

Tra gli aspetti indagati, la **Cortesìa** e rispetto verso l'utente è quella che raccoglie i risultati più lusinghieri, con il 56,8% delle imprese che dichiara un buon livello di soddisfazione. Il livello di soddisfazione è elevato anche con riferimento ad altri aspetti. Tuttavia, si registra un calo rispetto al 2023, quando non c'erano imprese che valutavano il personale come «sufficiente» o «insufficiente».



CONOSCENZA, UTILIZZO E VALUTAZIONE DEI SERVIZI ON- LINE

QUADRO DI SINTESI DEI SERVIZI ON-LINE



CONOSCENZA DEI SERVIZI ON-LINE- RANKING

RANK	SERVIZIO	% DI CONOSCENZA
1	Rinnovo firma digitale	65,6%
2	Cassetto digitale	60,9%
3	Deposito bilanci (Bilanci on line)	51,3%
4	Firma digitale con rilascio da remoto	45,6%
5	Adempimenti Pratica semplice	42,3%
6	Convenzione Telemaco	40,7%
7	Comunicazione Unica / Starweb /Di.Re/ Sa.Ri	31,3%
8	SUAP – Piattaforma delle Camere di commercio	29,9%
9	Servizi Libri digitali e Vidimazioni virtuali	28,0%
10	Cert'ò	15,5%

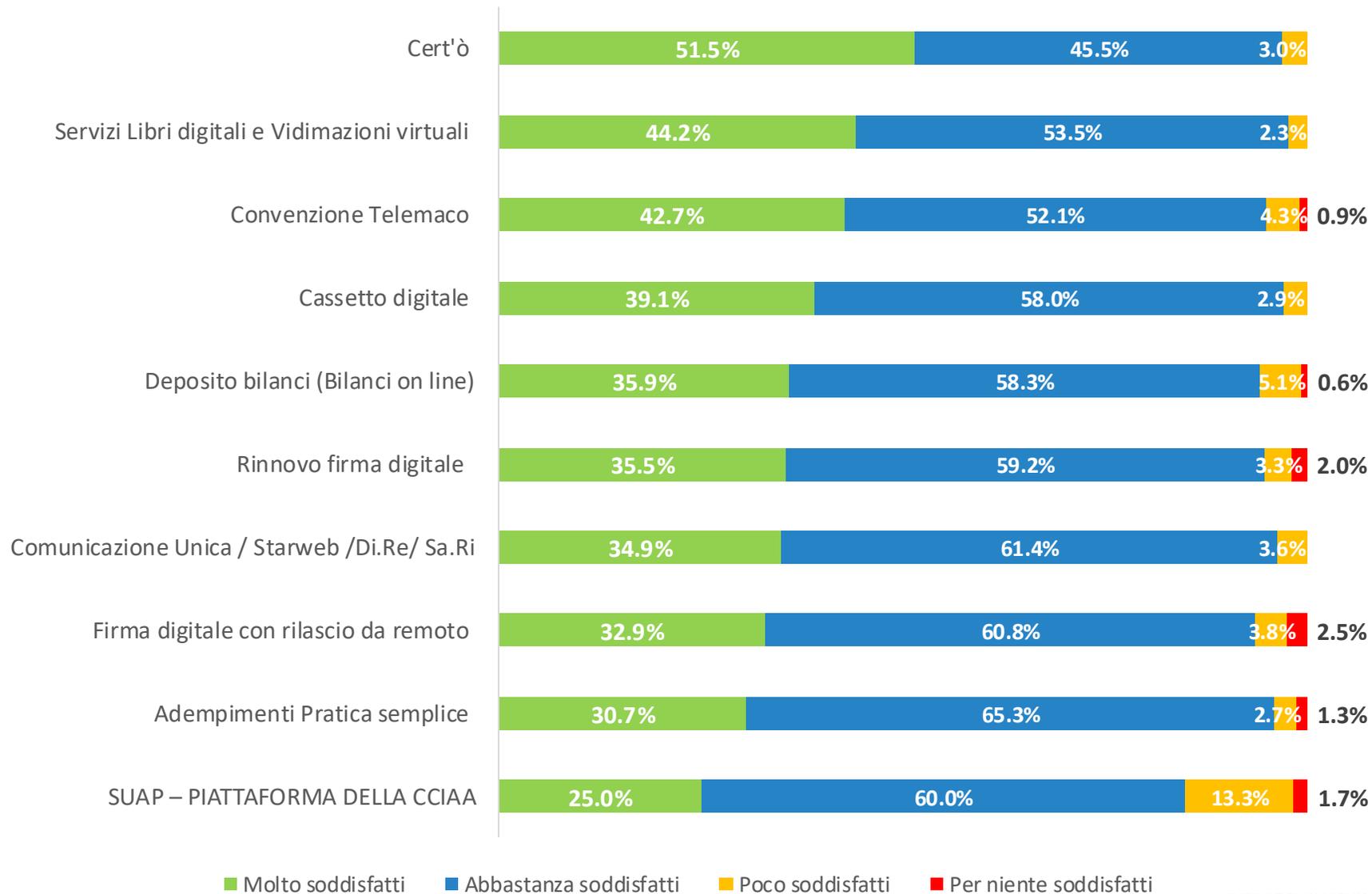
I servizi on-line maggiormente conosciuti dalle imprese nelle province di Frosinone e Latina, nel 2024 (come nel 2023), sono il **Rinnovo della firma digitale** (65,6%), il **cassetto digitale** (60,9%) ed il **deposito bilanci** (51,3%). Quelli meno conosciuti sono *Cert'ò*, i *servizi libri digitali e vidimazioni virtuali* ed il *SUAP*. I servizi on-line si rivelano, pertanto, maggiormente riconosciuti rispetto agli altri, con un tasso di conoscenza che va dal 15,5% al 65,6%.

UTILIZZO DEI SERVIZI ON-LINE- RANKING

RANK	SERVIZIO	% DI UTILIZZO
1	Cassetto digitale	34,1%
2	Deposito bilanci (Bilanci on line)	30,5%
3	Rinnovo firma digitale	29,7%
4	Convenzione Telemaco	22,9%
5	Comunicazione Unica / Starweb / Di.Re/ Sa.Ri	16,2%
6	Firma digitale con rilascio da remoto	15,5%
7	Adempimenti Pratica semplice	14,7%
8	SUAP – PIATTAFORMA DELLE CAMERE DI COMMERCIO	11,7%
9	Servizi Libri digitali e Vidimazioni virtuali	8,4%
10	Cert'ò	6,5%

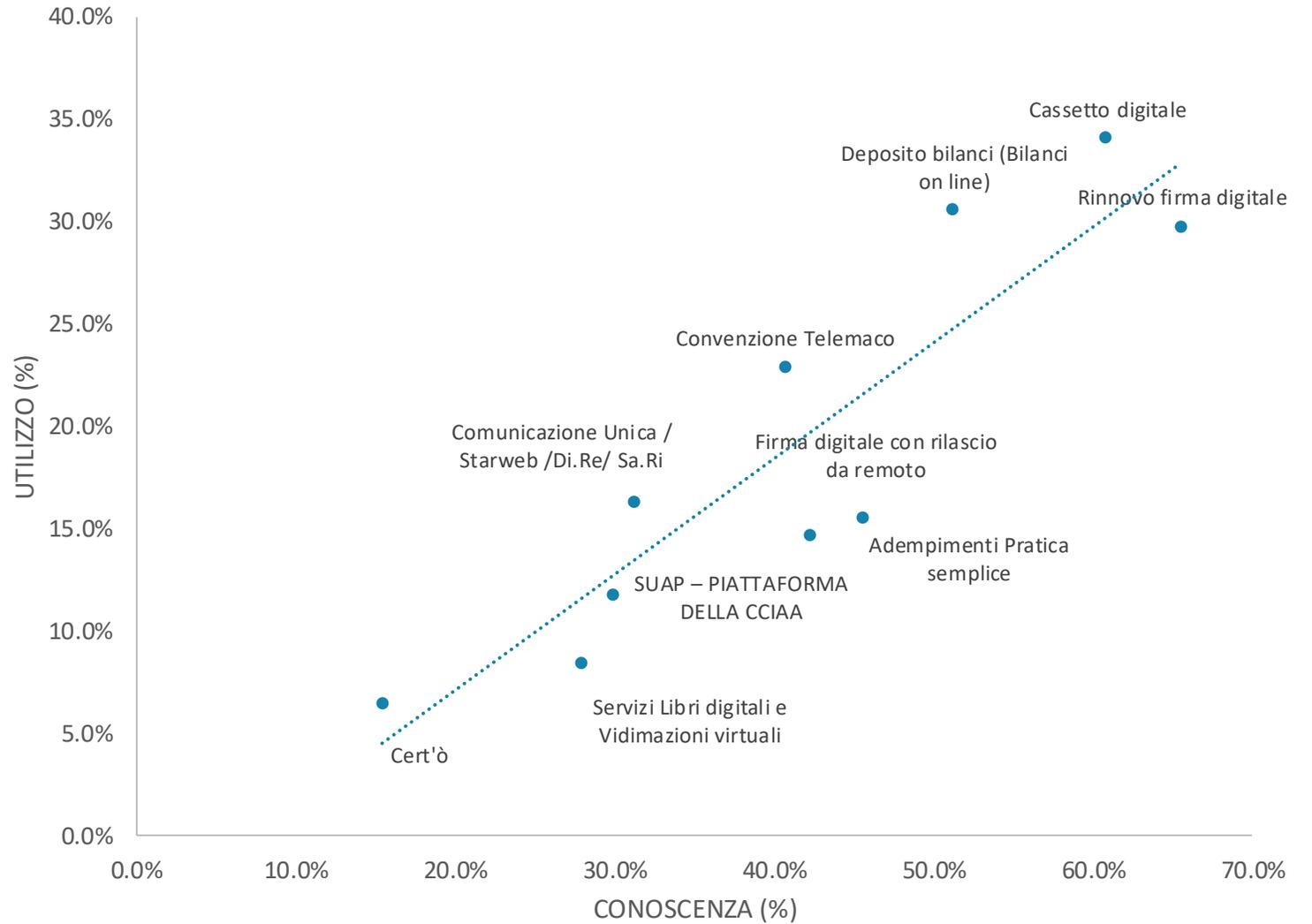
I servizi on-line maggiormente utilizzati dalle imprese, come nel 2023, sono il **cassetto digitale** (34,1%), il **Deposito bilanci** (30,5%), ed il **rinnovo firma digitale** (29,7%). Quelli meno utilizzati sono, ancora, *Cert'ò*, *i servizi libri digitali e vidimazioni virtuali* ed il *SUAP*. L'utilizzo di questi servizi si rivela relativamente più elevato rispetto agli altri, con una quota di utilizzo che va dal 6,5% al 34,1%.

VALUTAZIONE DEI SERVIZI ON-LINE



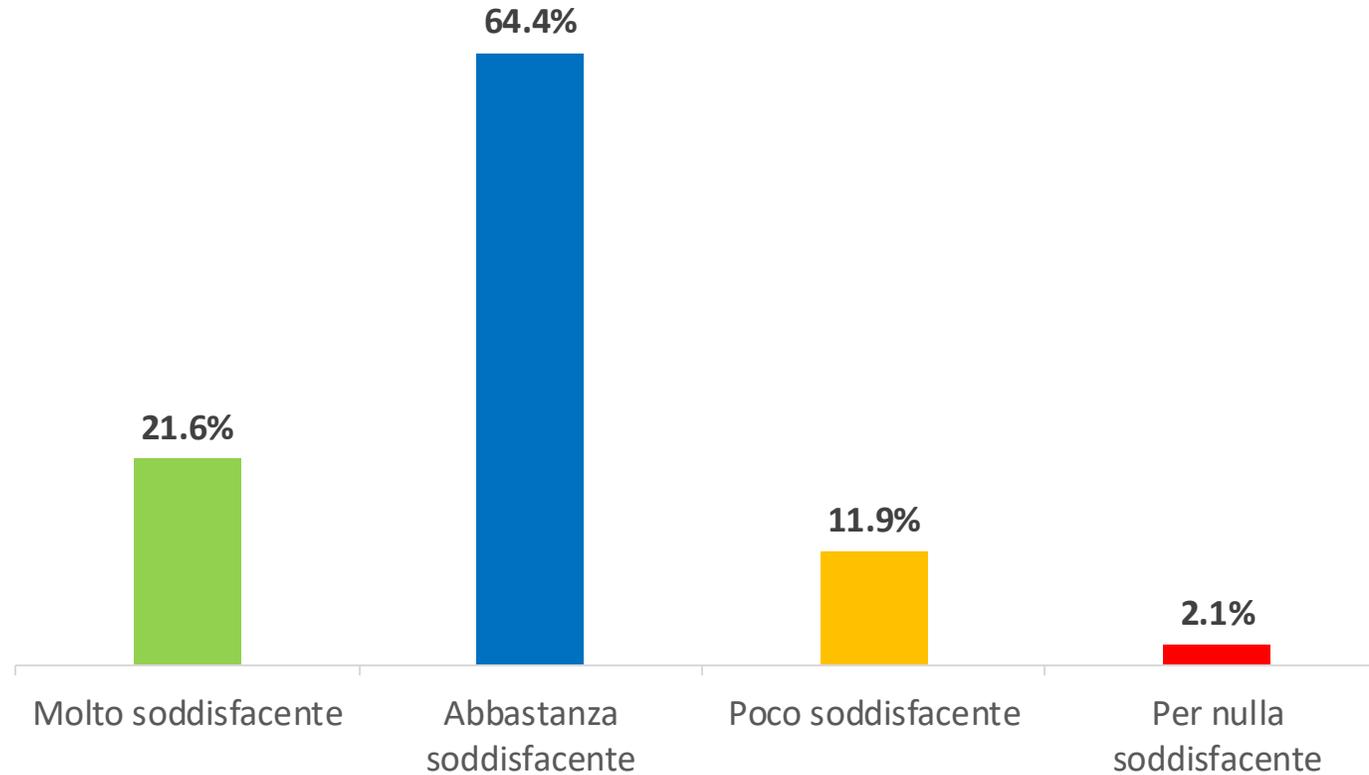
■ Molto soddisfatti
 ■ Abbastanza soddisfatti
 ■ Poco soddisfatti
 ■ Per niente soddisfatti

RELAZIONE TRA CONOSCENZA ED UTILIZZO DEI SERVIZI ON-LINE



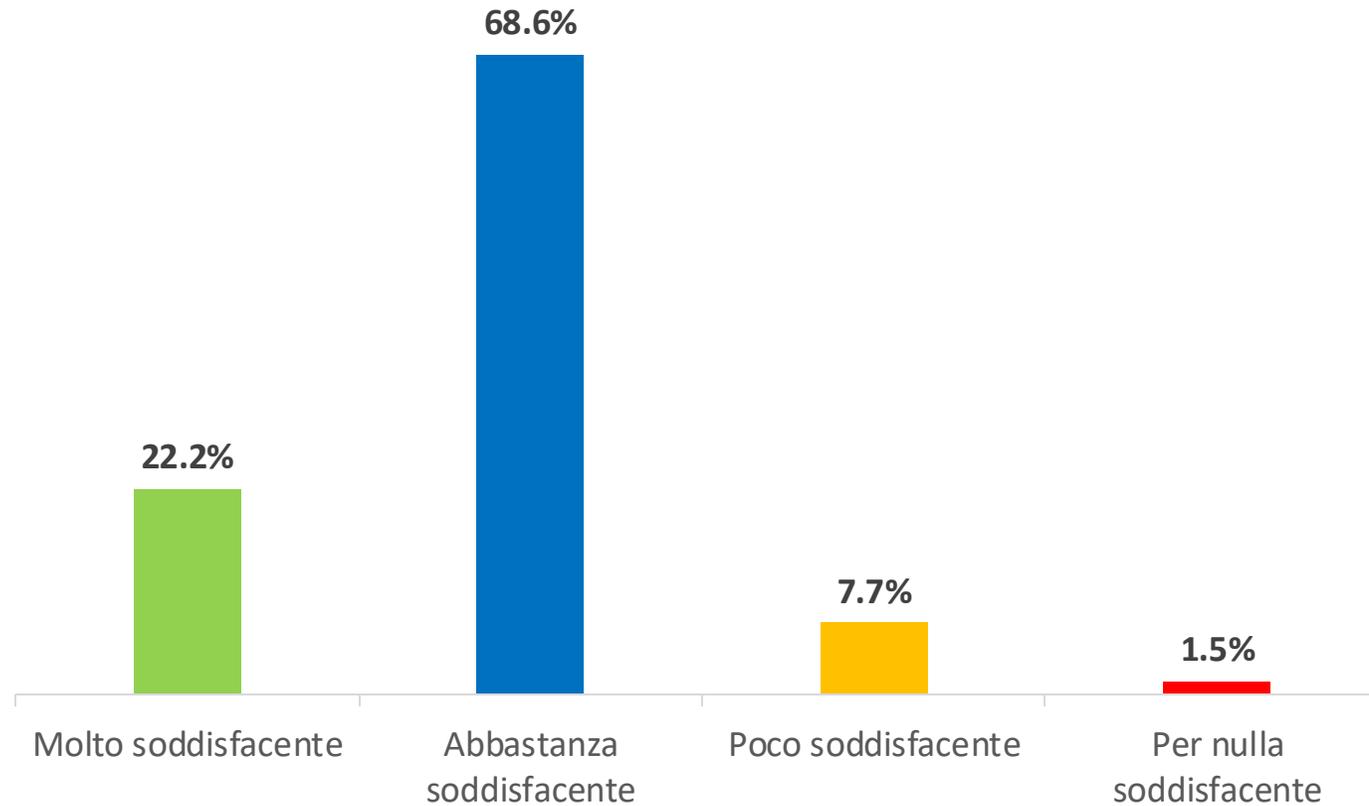
UTILIZZO E SODDISFAZIONE DEL SITO INTERNET DELLA CCIAA

Reperibilità delle informazioni



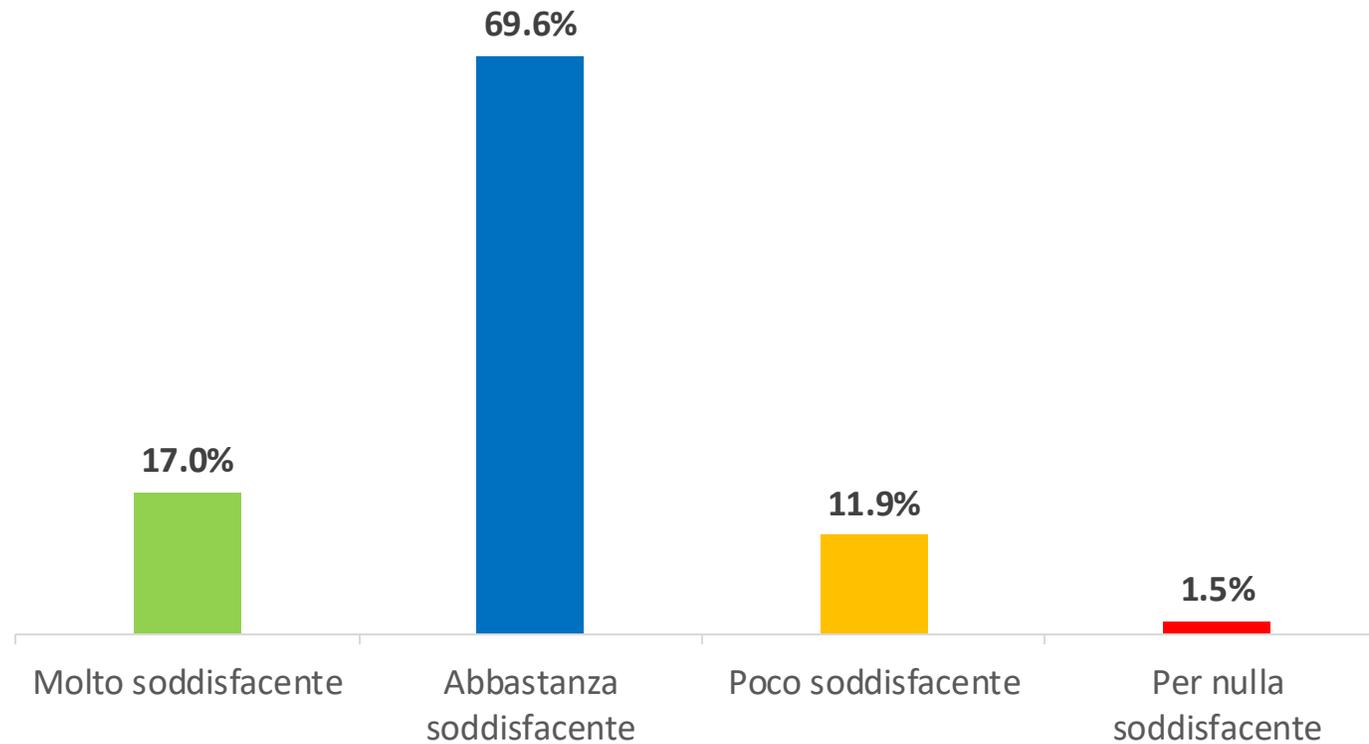
UTILIZZO E SODDISFAZIONE DEL SITO INTERNET DELLA CCIAA

Qualità delle informazioni



UTILIZZO E SODDISFAZIONE DEL SITO INTERNET DELLA CCIAA

Aggiornamento delle sezioni



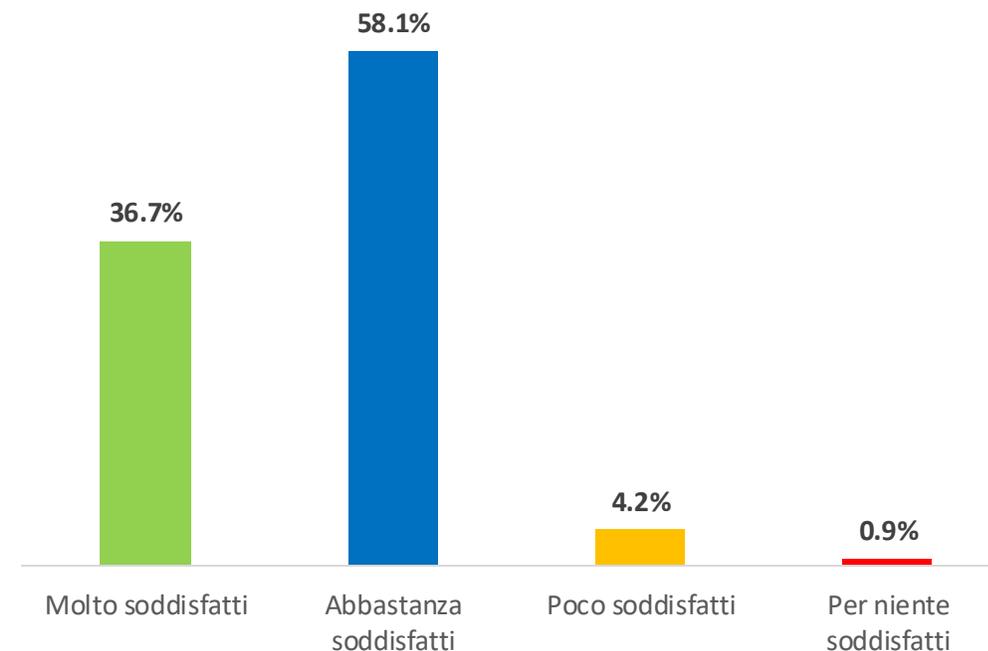
CONOSCENZA, UTILIZZO E VALUTAZIONE DEI SERVIZI ONLINE

Considerazioni

Per quanto riguarda i servizi on-line offerti dalla CCIAA di Frosinone-Latina, in termini di **soddisfazione** delle imprese, i risultati sono ancora più rassicuranti, con una percentuale complessiva di imprese «**molto**» o «**abbastanza**» **soddisfatte** che si assesta sul 94,8%.

Seppur qui si rilevano imprese «**per niente**» soddisfatte per quasi tutti i servizi, queste sono una minima parte, che non supera mai il 2,5% e si assesta, complessivamente su un valore inferiore all'1% delle imprese di Frosinone e Latina.

Anche per quanto riguarda il **sito internet** della CCIAA di Frosinone-Latina, utilizzato dal **38,0%** delle imprese intervistate (in calo rispetto all'anno scorso, 56,4%), emergono risultati pressoché simili, con **circa nove imprese su dieci** che si rivelano «**molto**» o «**abbastanza**» **soddisfatte** della *Reperibilità delle informazioni*, della *Qualità delle informazioni* e dell'*Aggiornamento delle sezioni*.

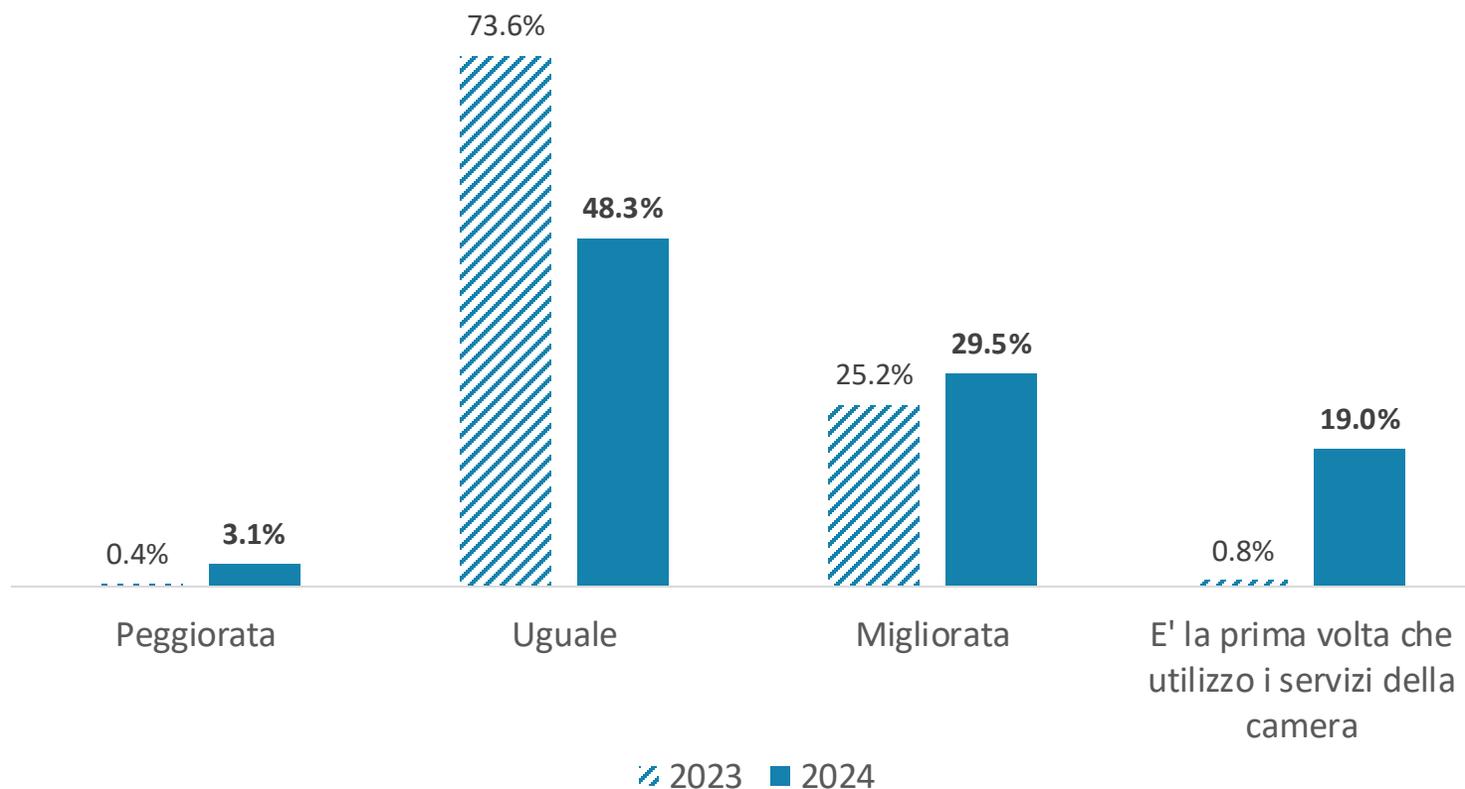


KPI DI QUALITA' PERCEPITA

KPI DI QUALITA' PERCEPITA

IDP – Indice di Periodo

Se aveva già utilizzato in passato i servizi della Camera di Commercio, ritiene che la qualità della prestazione offerta sia?



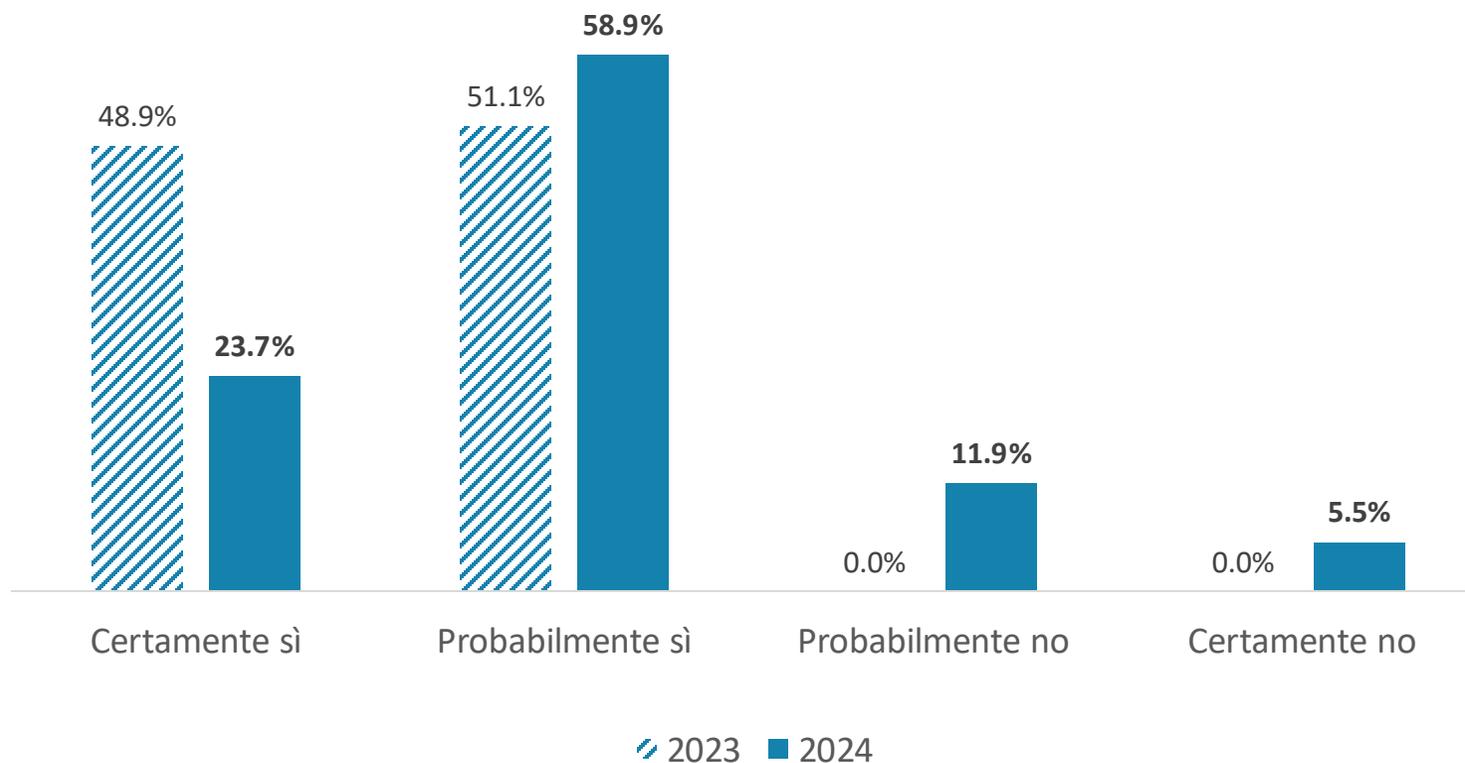
INDICE DI PERIODO*
26,4%

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

KPI DI QUALITA' PERCEPITA

IDR – Indice di Riutilizzo

Farebbe nuovamente ricorso ai servizi, ove non obbligato per legge, o parteciperebbe alle iniziative della Camera di commercio?



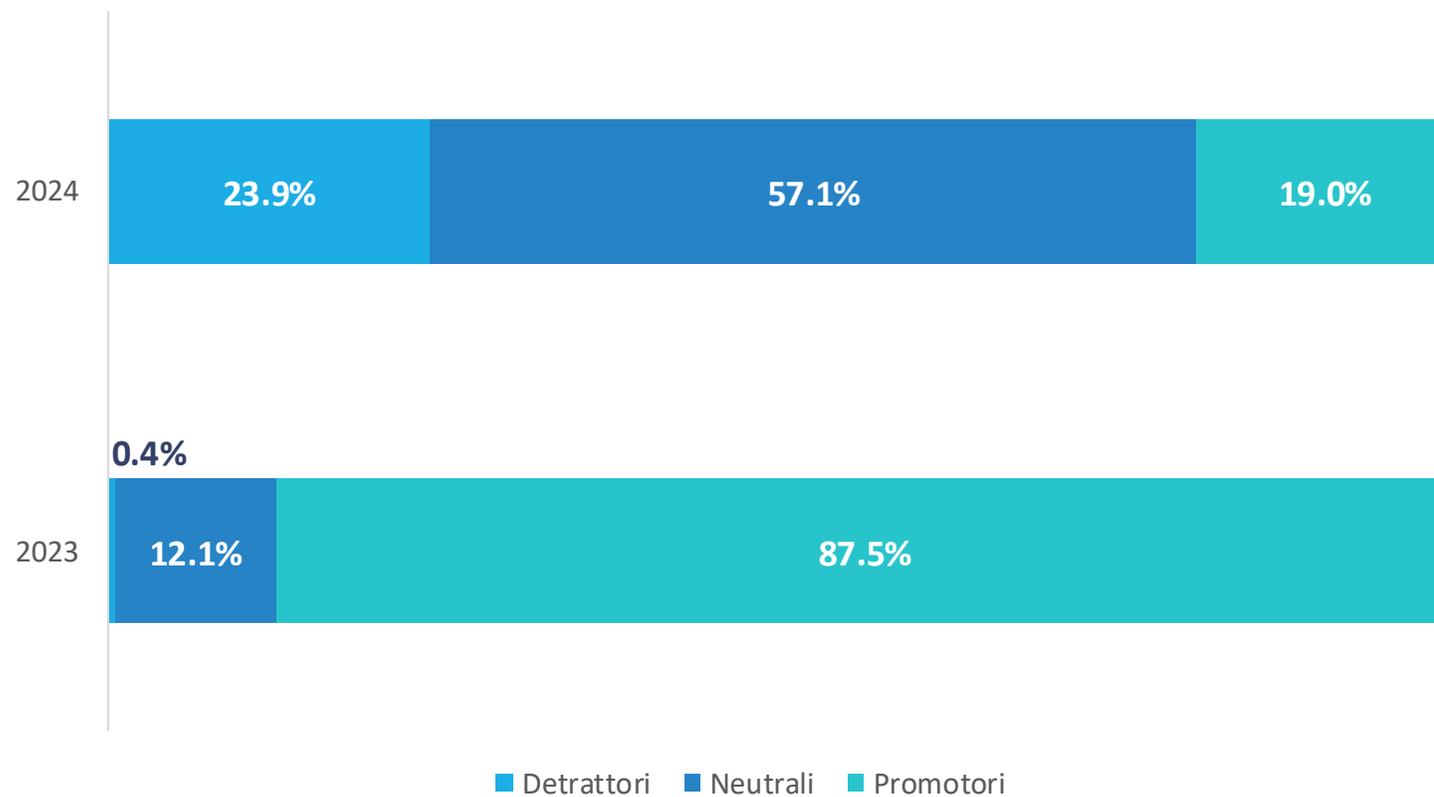
INDICE DI RIUTILIZZO*
82,6%

* Corrisponde alla percentuale di imprese che riutilizzerebbero i servizi della CCIAA in futuro, anche se non obbligate per legge

KPI DI QUALITA' PERCEPITA

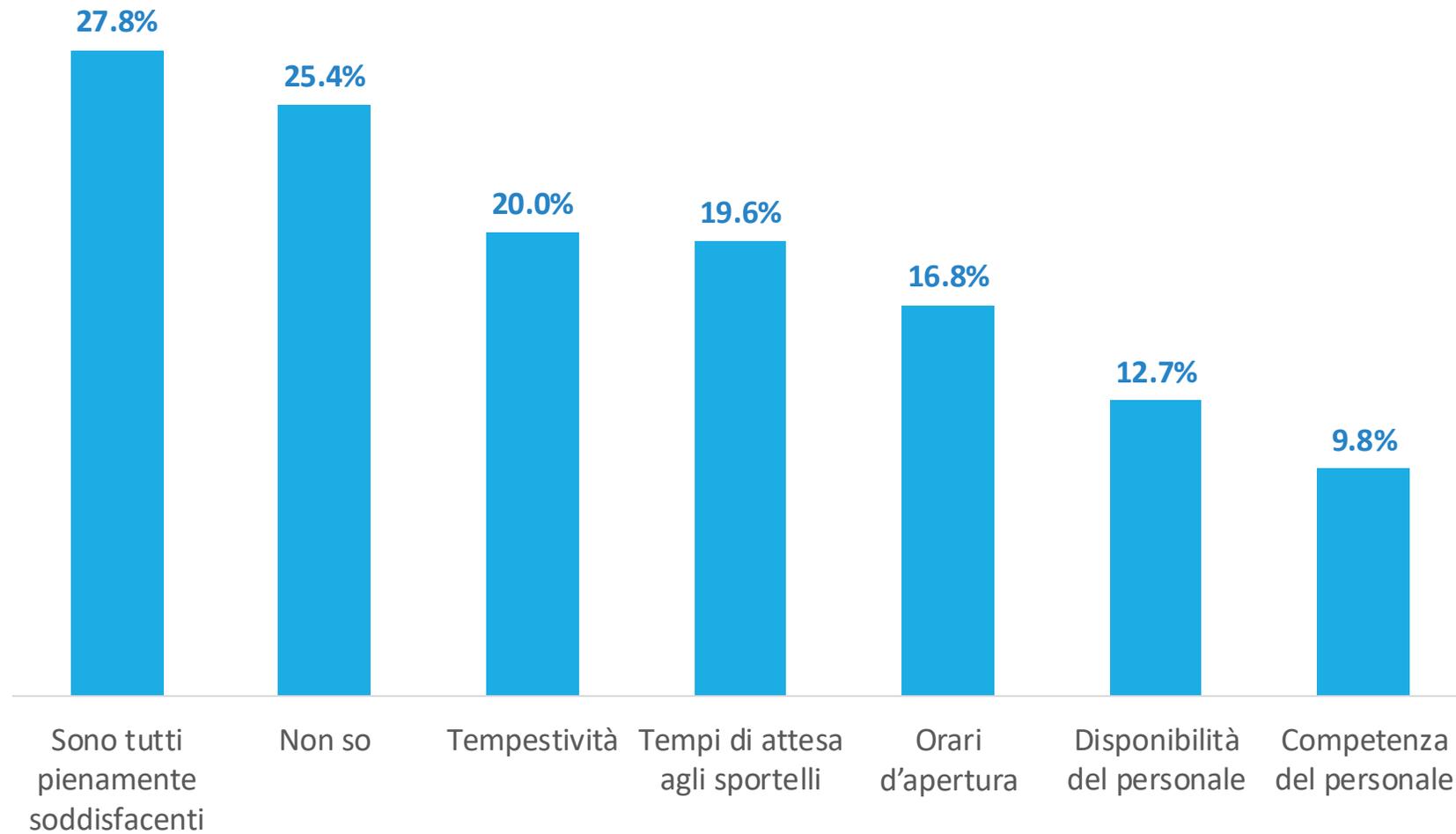
CPS – Camera Promoter Score

Consiglierebbe a colleghi o altri utenti, ove non obbligato per legge, di rivolgersi alla Camera di Commercio come ente in grado di rispondere alle loro esigenze, simili alla sua?



KPI DI QUALITA' PERCEPITA

Aspetti da migliorare



KPI DI QUALITA' PERCEPITA

Considerazioni

IDP – Indice di Periodo

Il 48,3% delle imprese intervistate afferma che la qualità del servizio erogata sia rimasta “uguale”, mentre il 29,5% ritiene sia “migliorata”. In percentuali nettamente inferiori troviamo un 3,1% di imprese che affermano sia “peggiorato” ed un 19,0% che utilizza “per la prima volta” i servizi della Camera.

IDR – Indice di Riutilizzo

L'82,6% delle imprese intervistate farebbe nuovamente ricorso ai servizi offerti e parteciperebbe alle iniziative della Camera di Commercio: di questi, il 58,9% afferma che è “probabile” mentre il 23,7% ne è “certa”.

CPS – Camera Promoter Score

La probabilità che gli intervistati consiglino ad amici e colleghi di rivolgersi alla CCIAA come soggetto in grado di rispondere alle loro esigenze è contenuta: il 19,0% delle imprese intervistate sono “promotori”, il 57,1% sono “neutrali” ed un 23,9% di “detrattori”.

Relativamente agli aspetti da migliorare, il 27,8% delle imprese intervistate afferma che i servizi sono pienamente soddisfacenti, mentre il 25,4% non saprebbe indicare un aspetto in particolare. Un quinto delle imprese migliorerebbe la tempestività della CCIAA. Seguono miglioramenti ai tempi di attesa degli sportelli (19,6%) ed agli orari di apertura (16,8%). Infine, una quota minore di segnalazioni riguarda la disponibilità e la competenza del personale (rispettivamente 12,7% e 9,8%).

QUALI SONO LE ESIGENZE SU CUI LE IMPRESE HANNO/AVRANNO MAGGIORE BISOGNO DI SUPPORTO?

42,5%



Supporto per conoscere e accedere a finanziamenti

29,2%



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

21,3%



Supporto allo sviluppo della digitalizzazione aziendale

20,9%



Supporto nel trovare nuovi clienti e nuovi mercati

19,6%



Supporto per attività di recruiting di personale e professioni specifiche

Rispetto alle prime cinque esigenze riportate, le imprese segnalano anche: il supporto in caso di concorrenza scorretta o sleale (12,9%); il supporto per la creazione di collaborazioni con altre aziende/realità del territorio/scuole e università (nel 12,5% dei casi) e il supporto per l'e-commerce (9,6%).

* Indipendentemente dai servizi offerti o meno dalla Camera di Commercio

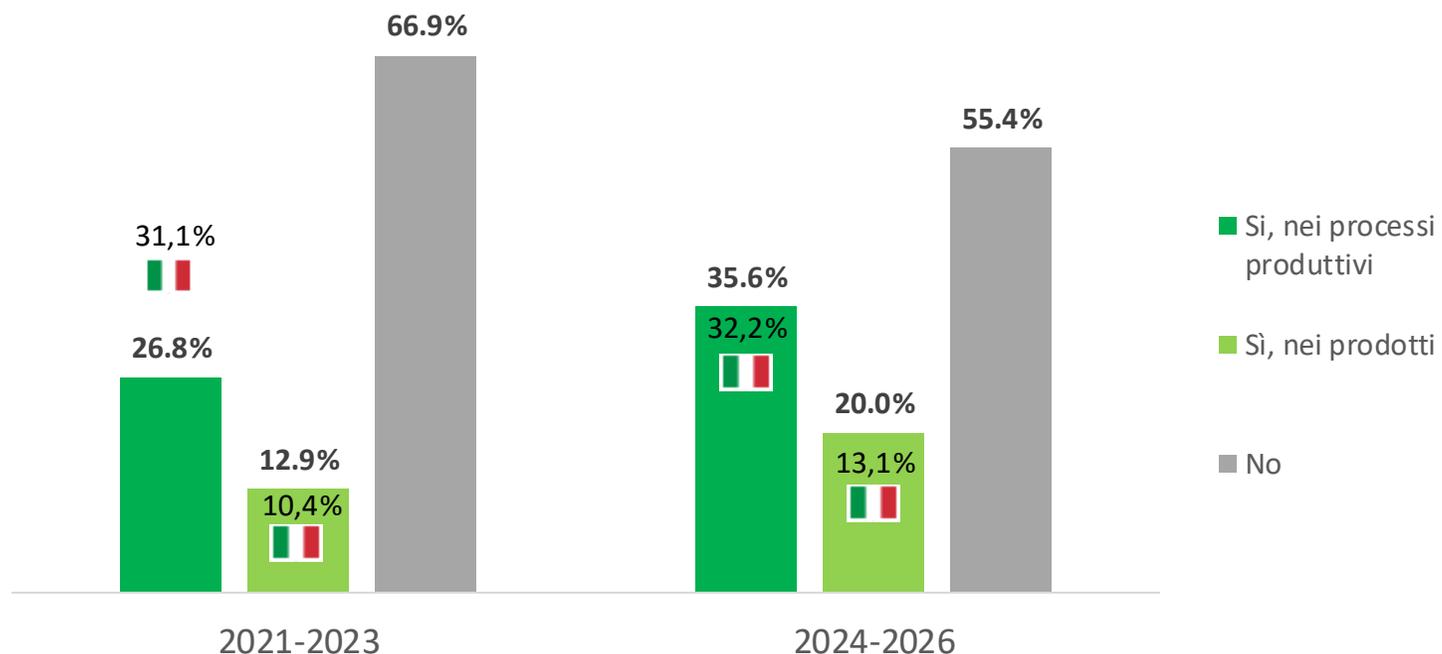
TRANSIZIONE DIGITALE ED ECOLOGICA

Tra il 2021 e il 2023, la sua azienda ha investito in processi e prodotti a maggior risparmio energetico, idrico e/o a minor impatto ambientale?

Vi investirà tra il 2024 e il 2026?

Il **26,8%** delle imprese di Frosinone e Latina **ha investito in processi produttivi più green** e il **35,6%** **prevede di farlo nel periodo 2024-2026**; a livello nazionale tali percentuali si attestano rispettivamente su valori pari a 31,1% e 32,2%.

Più bassa, ma superiore alla media nazionale, la quota relativa agli **investimenti green per la realizzazione di prodotti**: il 12,9% delle imprese vi ha investito nel 2021-2023 (10,4% a livello nazionale) e addirittura il 20,0% lo farà nel periodo 2024-2026 (13,1% a livello nazionale).



Tra il 2021 e il 2023, la sua azienda ha adottato tecnologie digitali 4.0? E le adotterà tra il 2024 e il 2026?

Il **30,9%** delle imprese di Frosinone e Latina ha **adottato tecnologie digitali 4.0 nel periodo 2021-2023 (Italia: 37,2%)** e il **44,4%** prevede di farlo nel periodo **2024-2026 (Italia 32,9%)**.

