



CAMERA DI COMMERCIO
FROSINONE LATINA

CUSTOMER SATISFACTION DELLA CCIAA DI FROSINONE E LATINA

REPORT 2025



CENTRO STUDI DELLE
CAMERE DI COMMERCIO
GUGLIELMO TAGLIACARNE

INDICE

Premessa e nota metodologica	3
Frequenza e interazione con la CCIAA	7
Utilizzo e valutazione dei servizi amministrativi	10
Utilizzo e valutazione dei servizi promozionali	26
Utilizzo e valutazione dei servizi on line	33
L'attività di comunicazione della CCIAA	48
Interazione con il personale della CCIAA	55
L'evoluzione della qualità percepita	59
Transizione digitale ed ecologica	63

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 dalla Camera di commercio).

Ove possibile, le risposte sono state confrontate con quelle relative alle precedenti rilevazioni del 2023 e 2024.

Universo dell'indagine: Imprese attive della CCIAA di Frosinone-Latina: 86.860

Quantità interviste finali: **497**

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

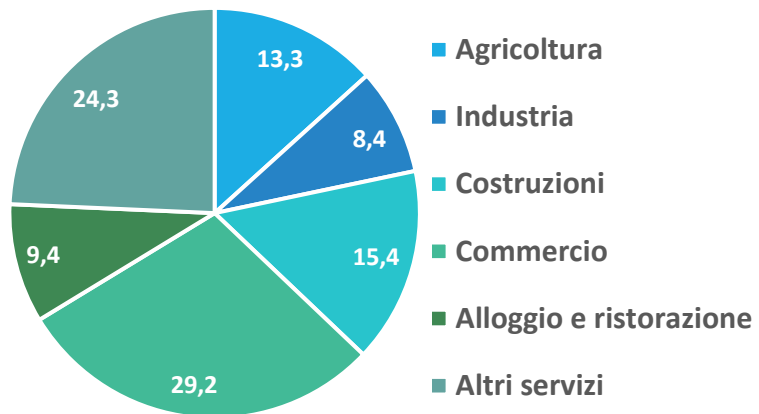
Livello di confidenza: **95,0%**

Sono state intervistate telefonicamente **497 imprese**, sulla base di un campione stratificato per macro settori, dimensione e localizzazione territoriale.

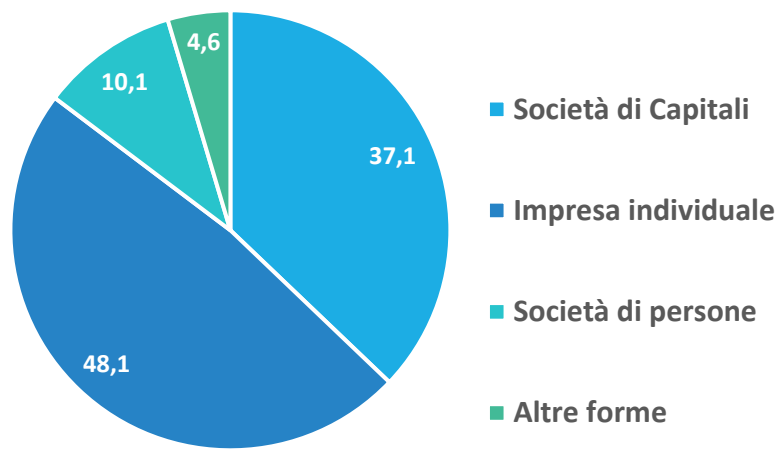
L'indagine è stata svolta nel periodo di **dicembre 2025**. I risultati sono espressi in %.

Il profilo delle imprese intervistate

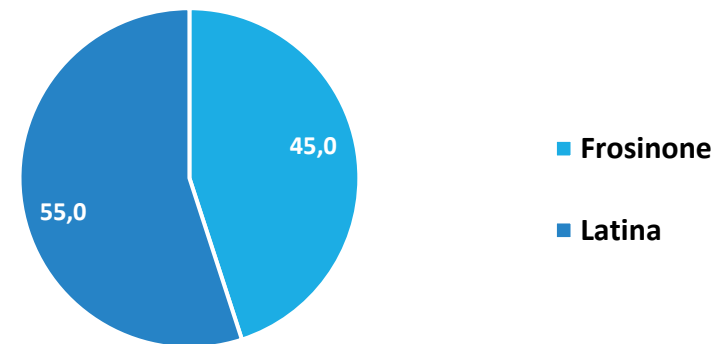
SETTORE DI ATTIVITA'



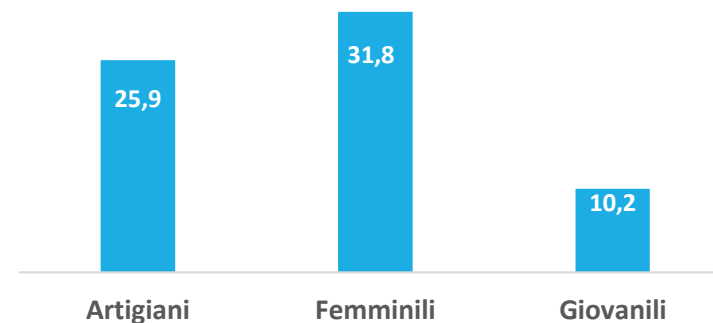
FORMA GIURIDICA



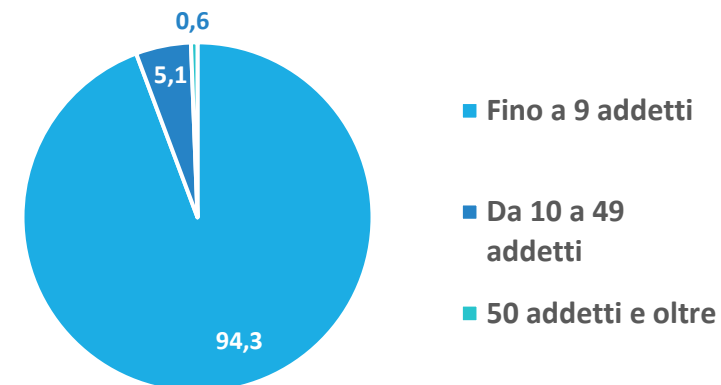
DISTRIBUZIONE TERRITORIALE



TIPOLOGIA D'IMPRESA



DIMENSIONE AZIENDALE

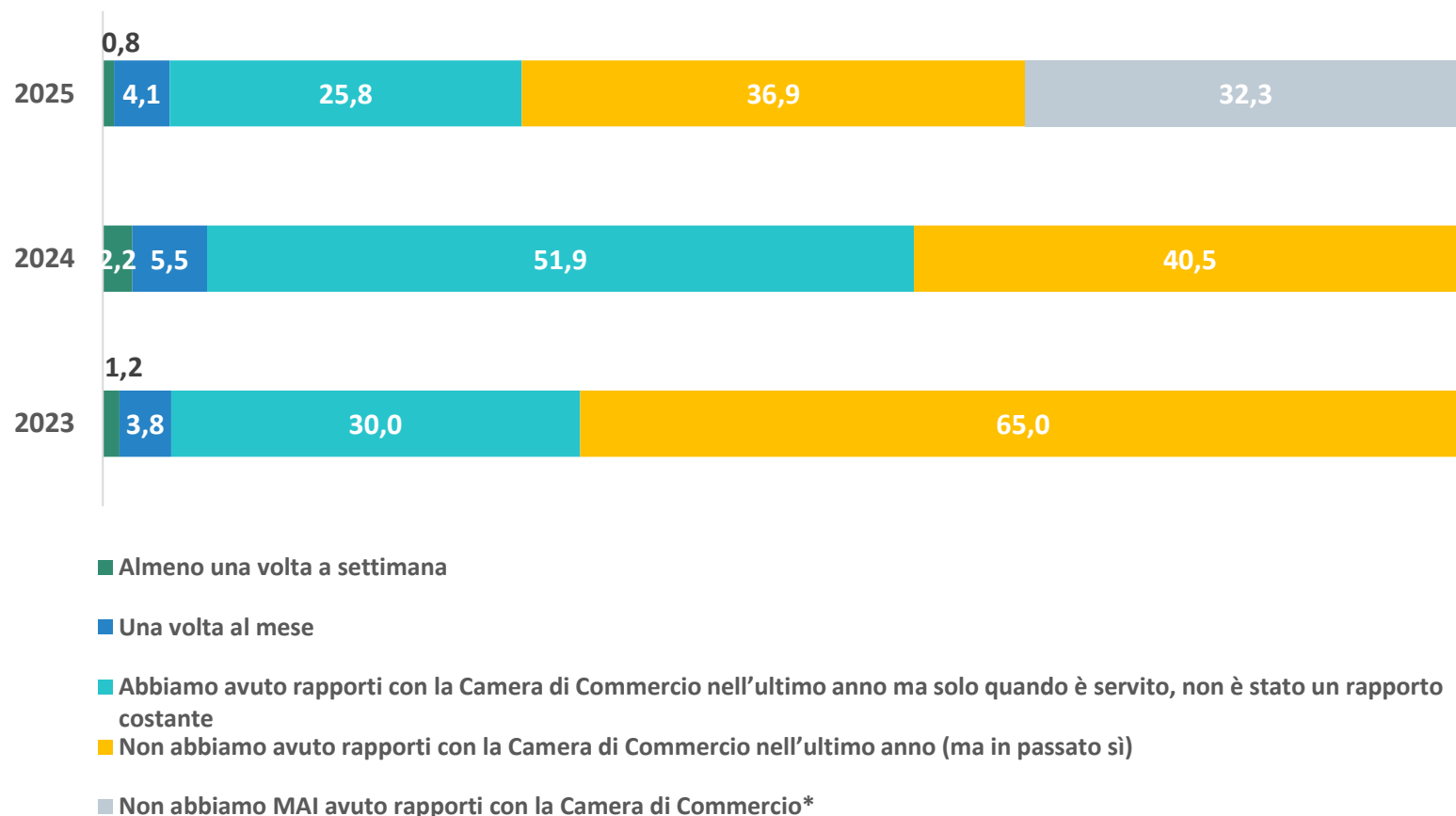


FREQUENZA E INTERAZIONE CON LA CCIAA

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

Il 30,7% delle imprese di Frosinone e Latina ha avuto rapporti con la Camera di Commercio nell'ultimo anno, perlopiù con una frequenza sporadica, solo quando è servito (25,8%).

Nel 2025, rispetto al 2024, flette la quota di imprese che ha utilizzato la Camera di commercio, ristabilizzandosi sui valori del 2023 (35%). Nel 2025, la quota di imprese che ha avuto un rapporto costante con la Camera di commercio è pari a circa il 5%, in linea con il dato del 2023.

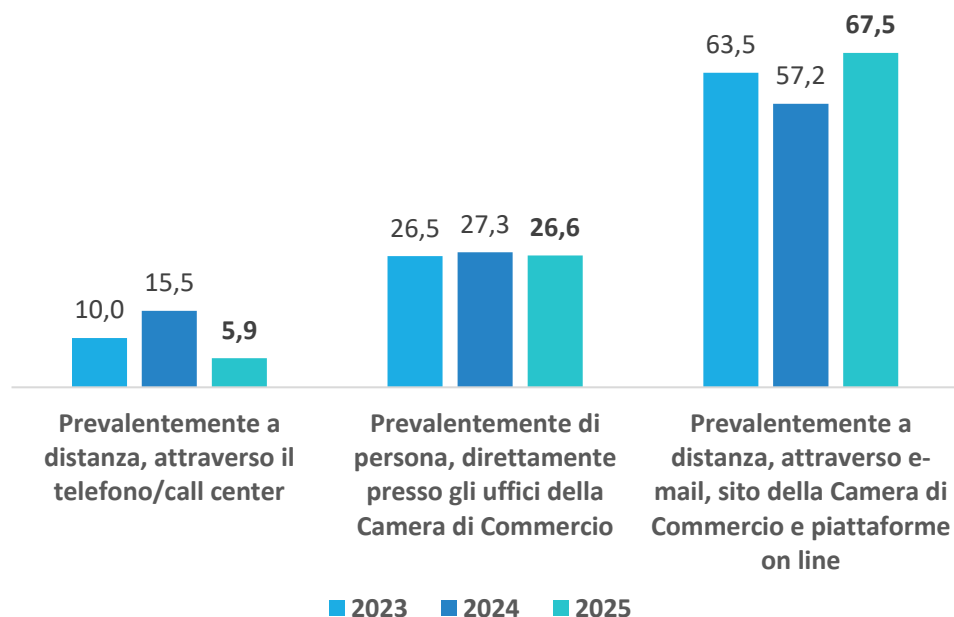


*Item di risposta inserito nel 2025; i dati relativi a questa classe di risposta, così come quelli della classe di nessun rapporto nell'ultimo anno, non sono immediatamente confrontabili con le risposte degli anni precedenti. Nella slide seguente si illustra la modalità di interazione tra queste imprese e la Camera.

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

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

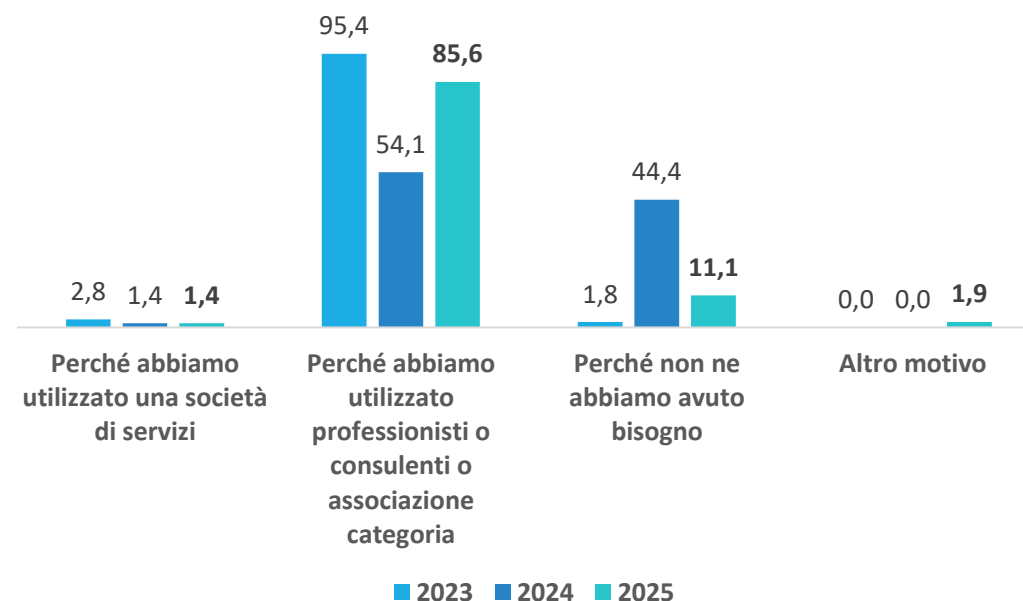
Più di sette imprese su dieci si sono rapportate «a distanza» con la CCIAA. Il 26,6% delle imprese ha prediletto un rapporto diretto (di persona) con il personale della Camera di Commercio, in linea rispetto al dato del 2023 (26,5%). Tra i diversi canali di comunicazione a distanza, il sito, le piattaforme online e la mail sono gli strumenti più utilizzati (67,5%), in crescita rispetto agli anni precedenti.



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 (85,6%) che non ha avuto rapporti con la CCIAA nel 2025 (il dato comprende anche le imprese che non hanno mai avuto rapporti con la CCIAA) **dichiara di essersi avvalsa dei servizi offerti da professionisti/consulenti/associazioni di categoria**. L'11,1% delle imprese dichiara invece di non aver avuto bisogno di avere rapporti con la CCIAA. Ad aver scelto una società di servizi è stato l'1,4% delle imprese (come nel 2024).

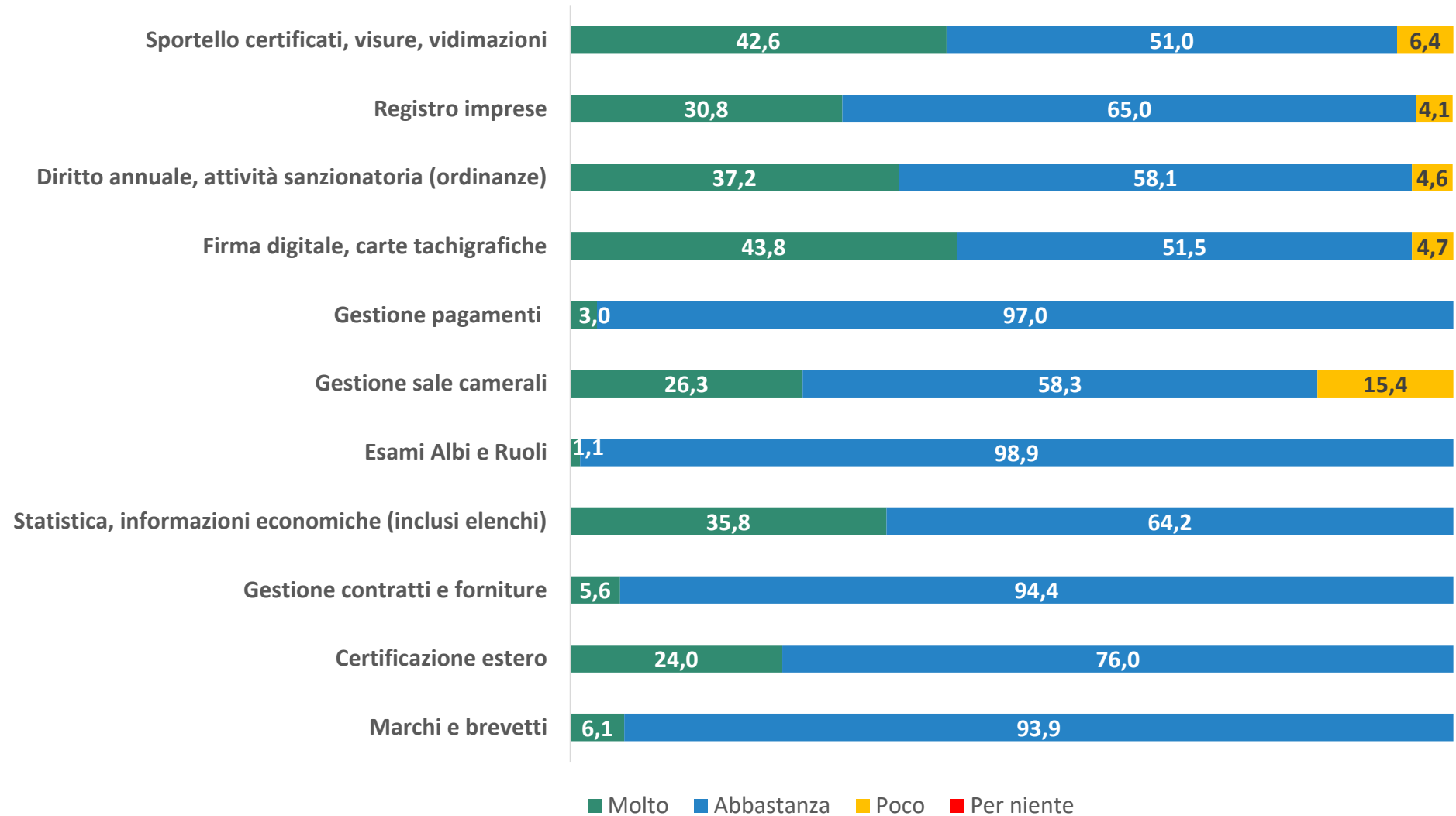


UTILIZZO E VALUTAZIONE DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI

Di quali tra questi servizi amministrativi messi a disposizione dalla Camera di Commercio, la sua azienda usufruisce/ha usufruito nel corso dell'ultimo anno?

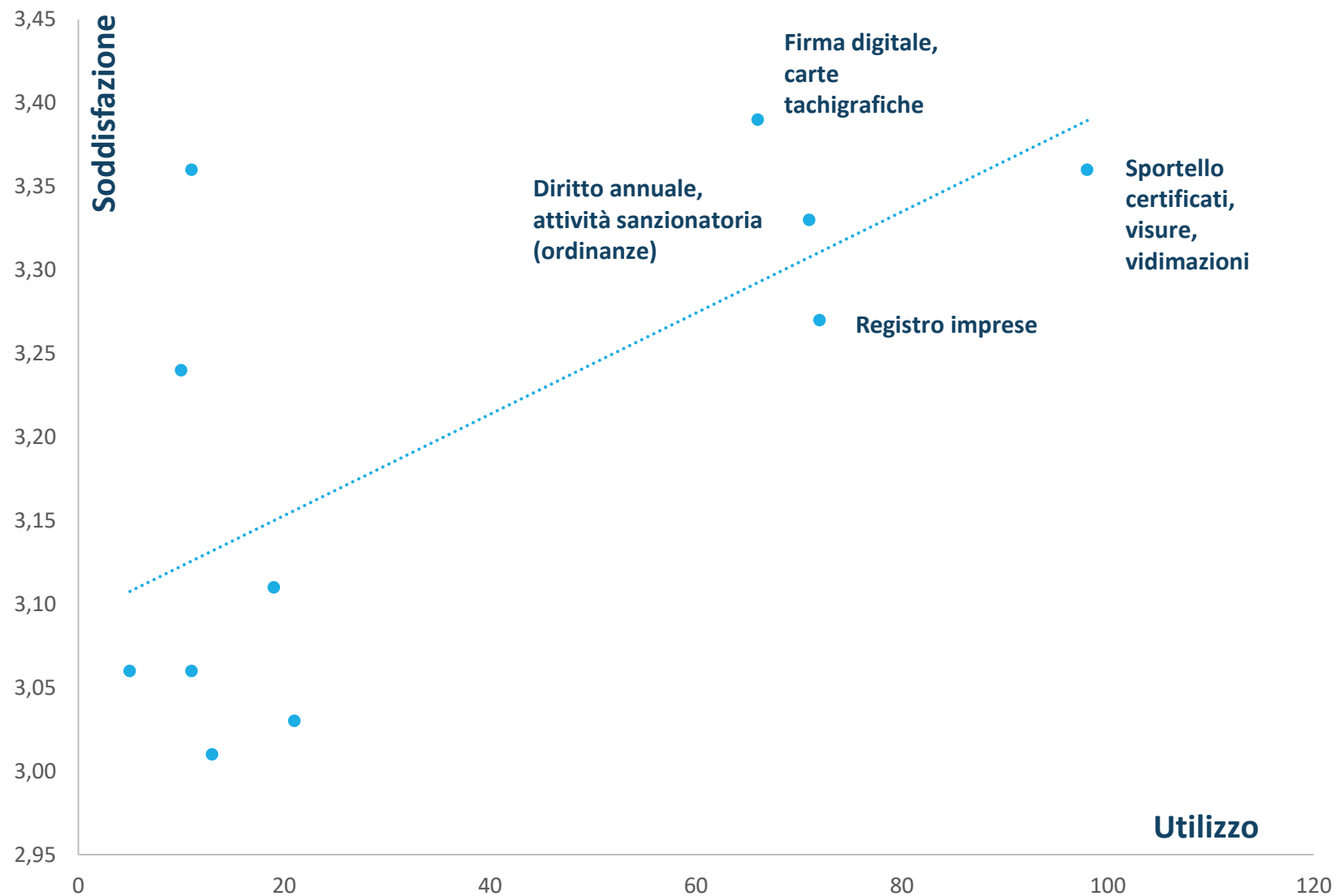


VALUTAZIONE DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI*



*Servizi con numero insufficiente di risposte: Metrologia legale, vigilanza prodotti; Arbitrato, mediazione e conciliazione, composizione negoziata della crisi d'impresa, protesti; Prezzi, Borsa merci, Ambiente (MUD).

RELAZIONE TRA UTILIZZO E SODDISFAZIONE



VALUTAZIONE DEI SERVIZI UTILIZZATI

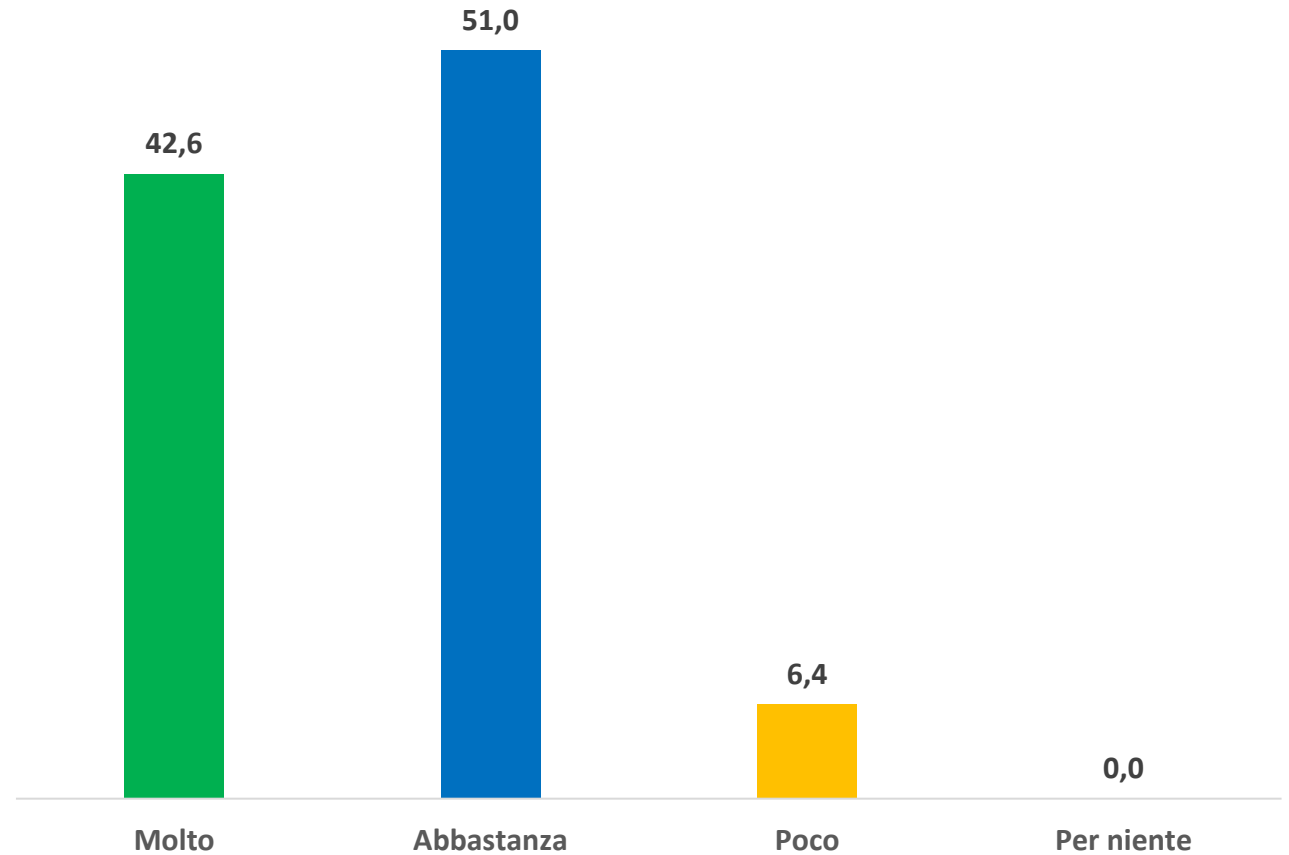
Sportello certificati, visure, vidimazioni

UTILIZZO

63,9%

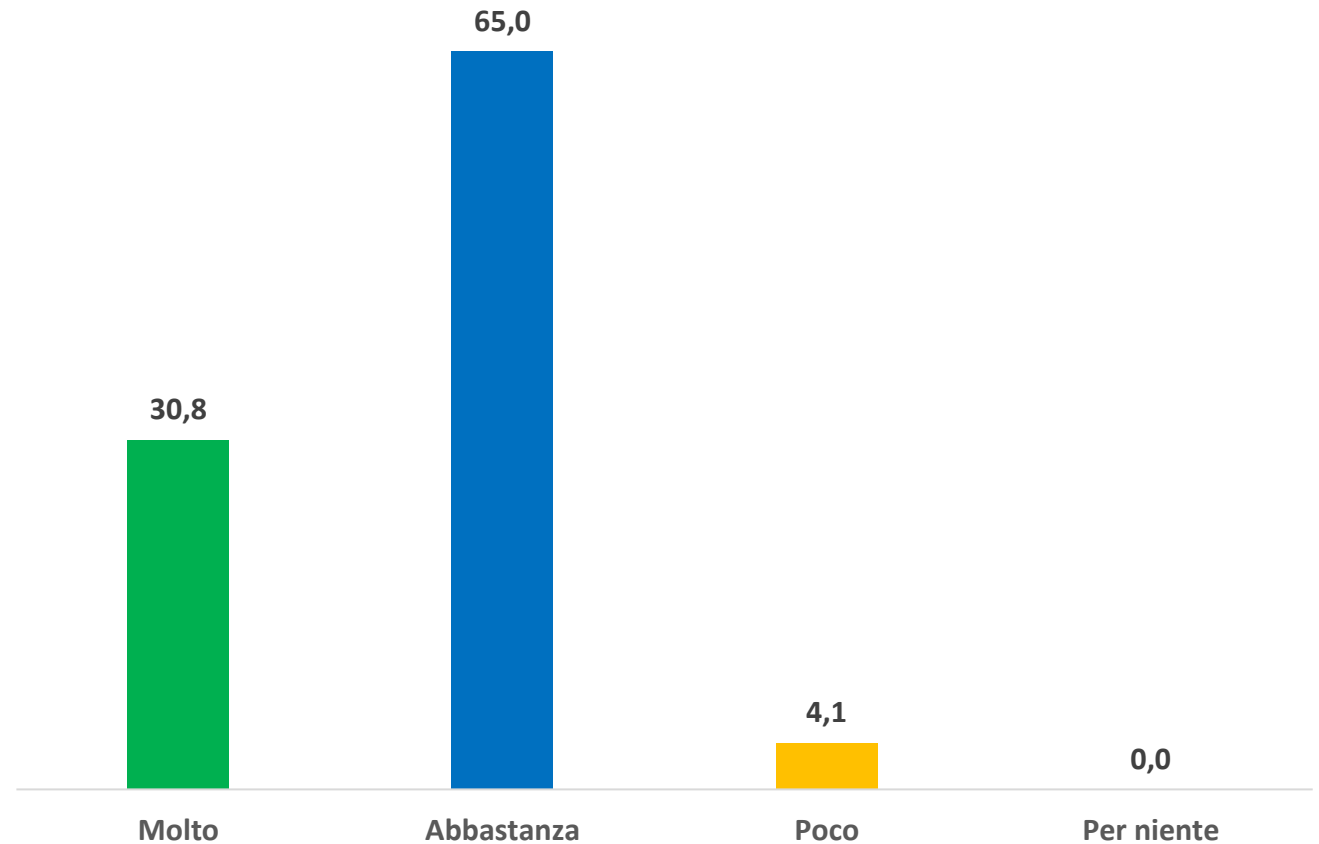
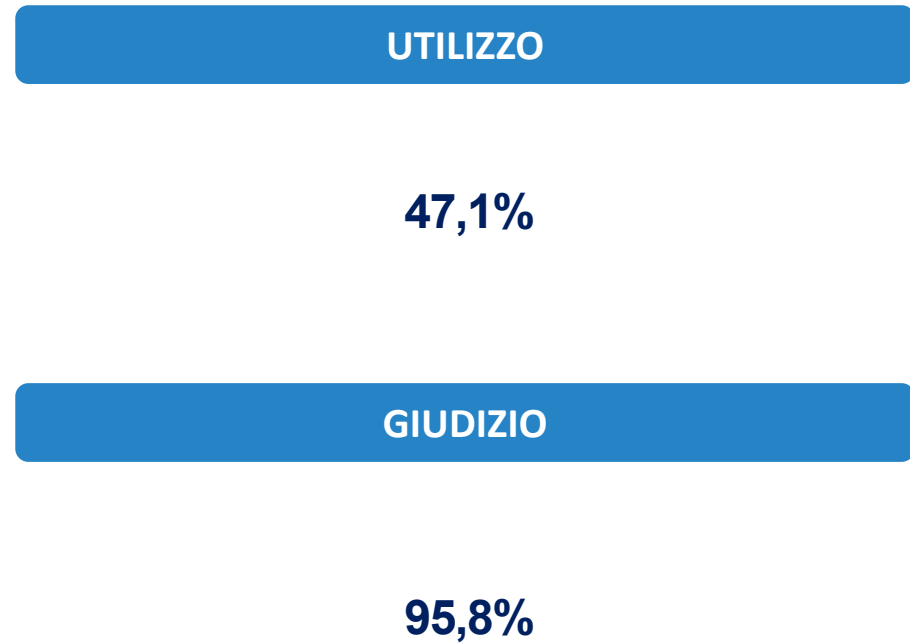
GIUDIZIO

93,6%



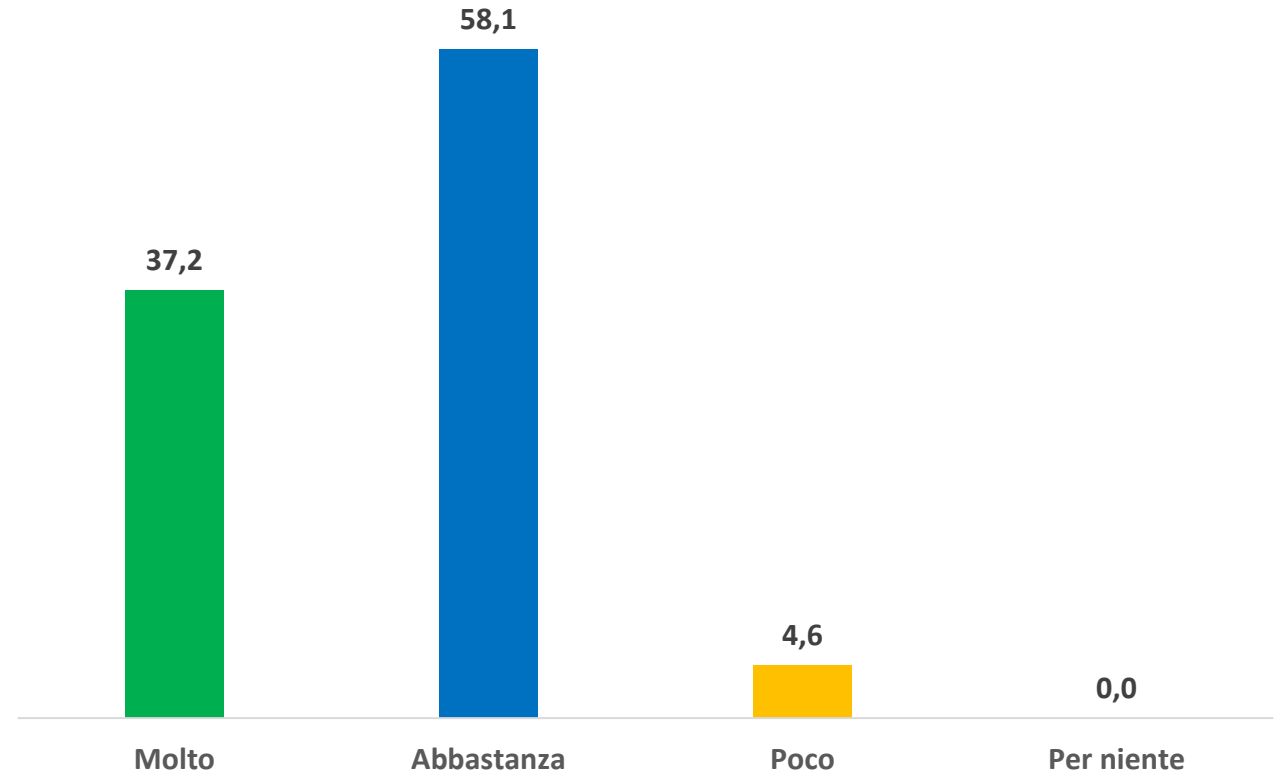
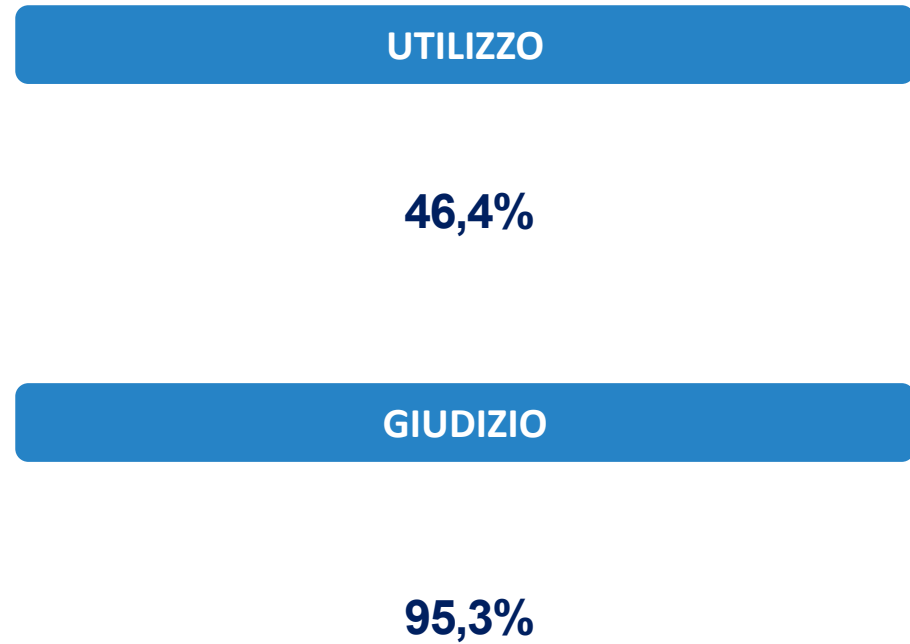
VALUTAZIONE DEI SERVIZI UTILIZZATI

Registro imprese



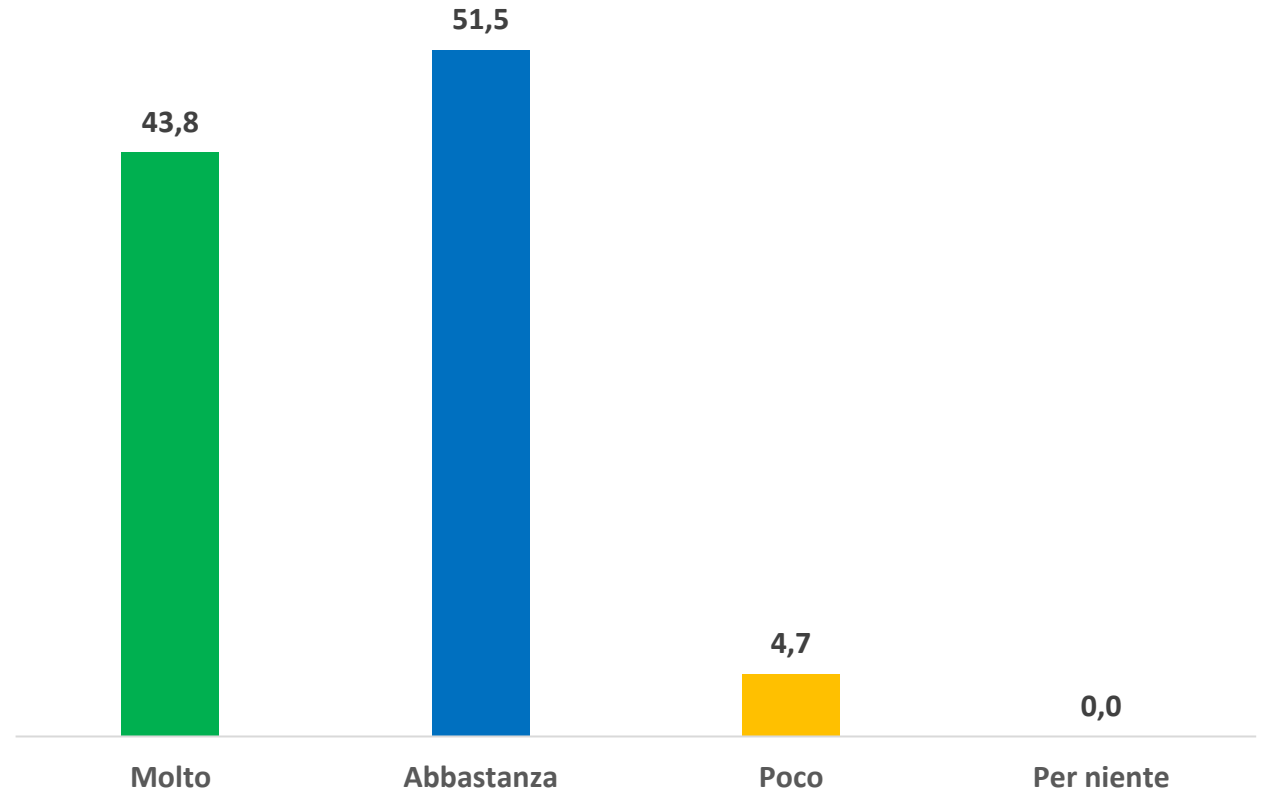
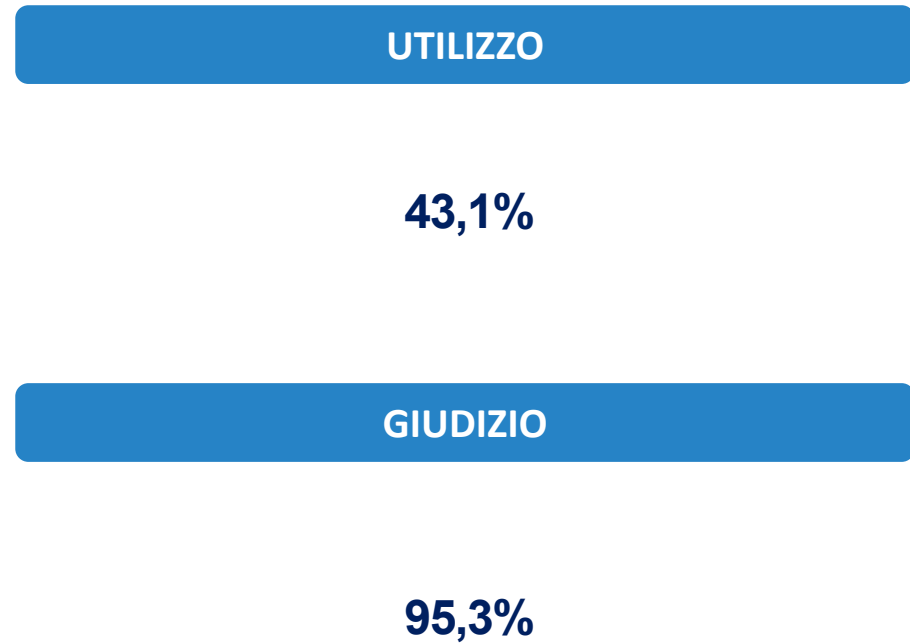
VALUTAZIONE DEI SERVIZI UTILIZZATI

Diritto annuale, attività sanzionatoria (ordinanze)



VALUTAZIONE DEI SERVIZI UTILIZZATI

Firma digitale, carte tachigrafiche



VALUTAZIONE DEI SERVIZI UTILIZZATI

Gestione pagamenti

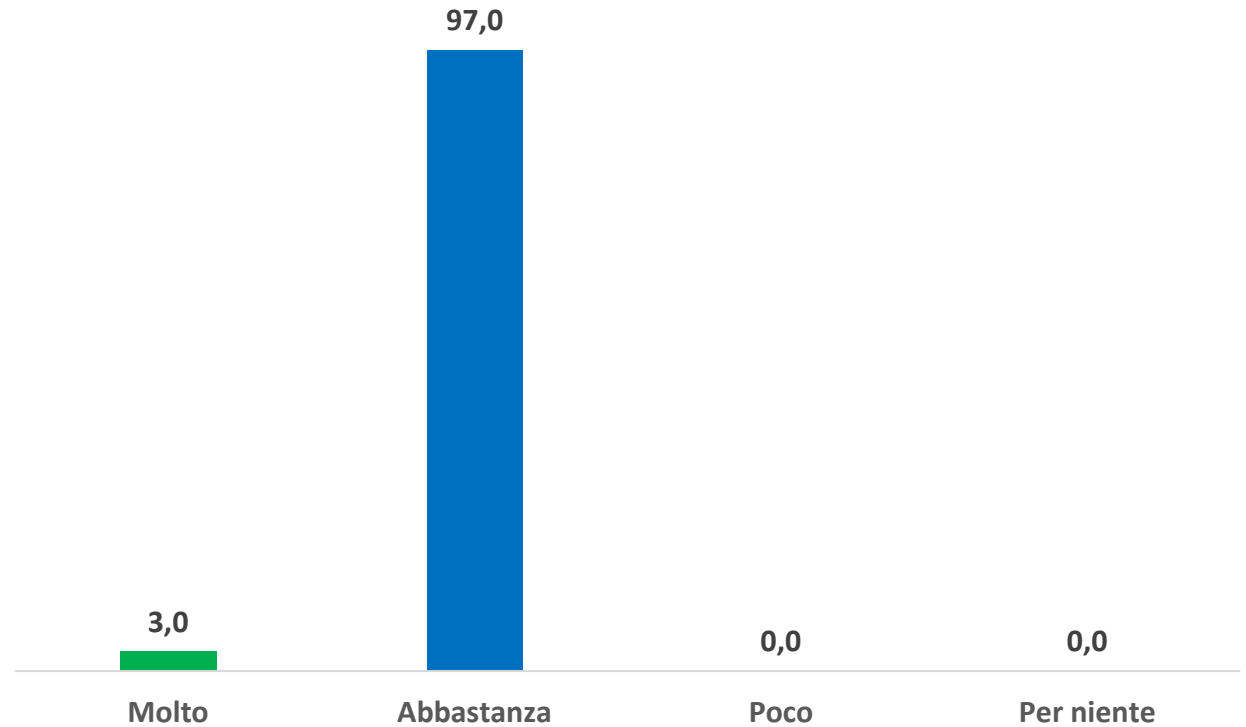
(fatture passive, contributi promozionali e rimborsi)

UTILIZZO

13,7%

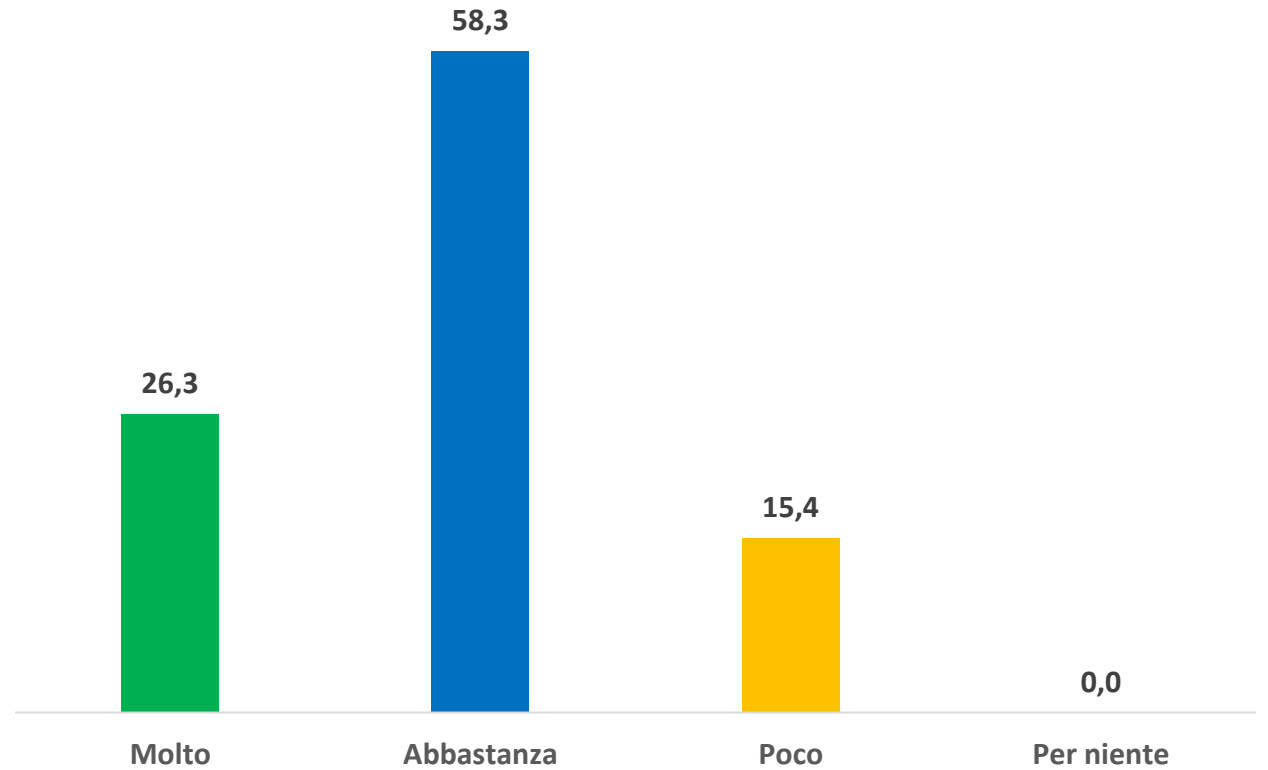
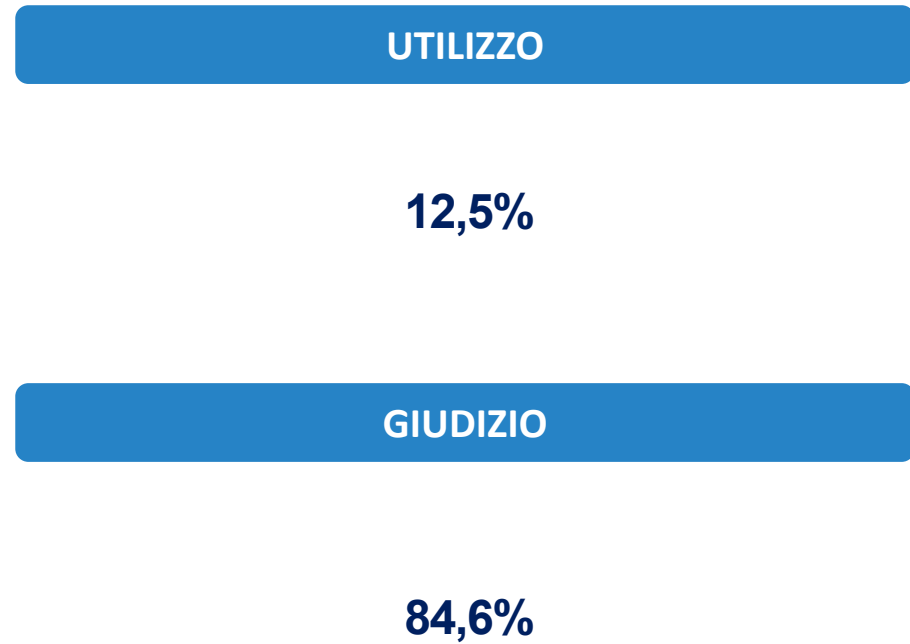
GIUDIZIO

100,0%



VALUTAZIONE DEI SERVIZI UTILIZZATI

Gestione sale camerali



VALUTAZIONE DEI SERVIZI UTILIZZATI

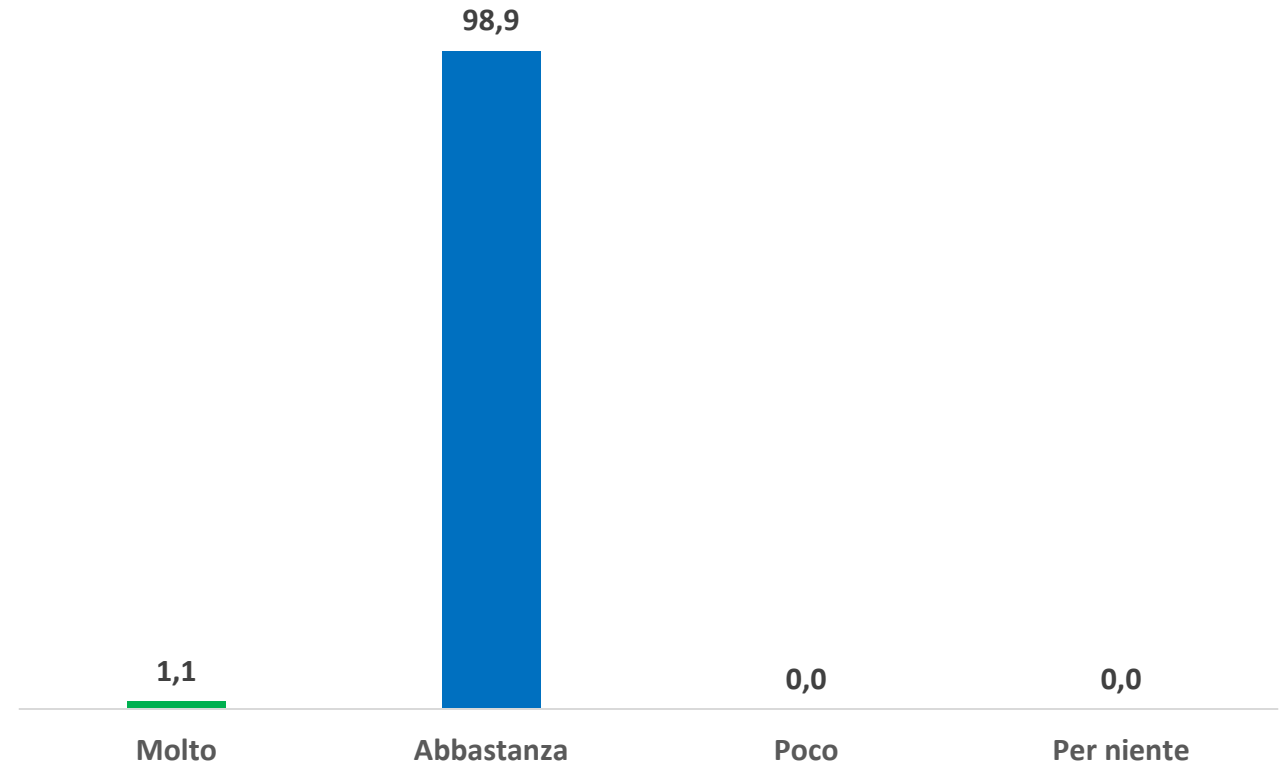
Esami Albi e Ruoli



8,4%

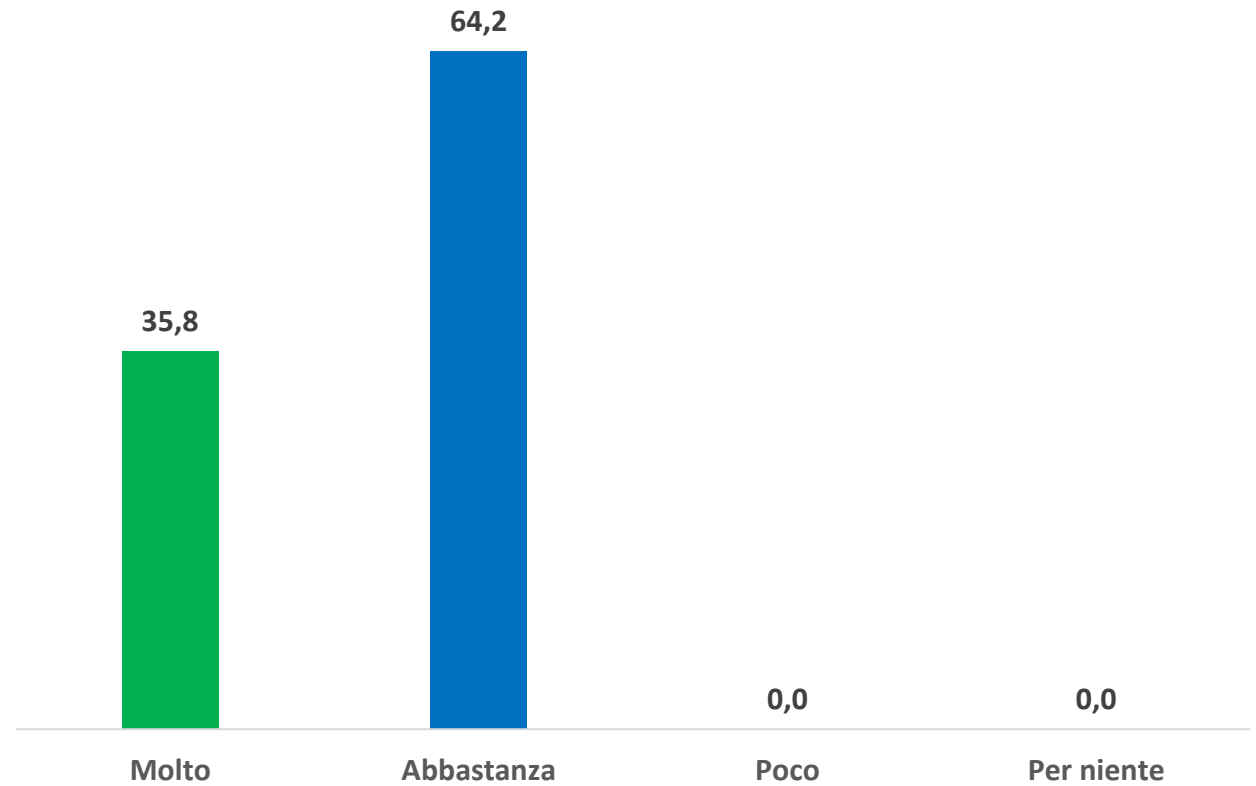
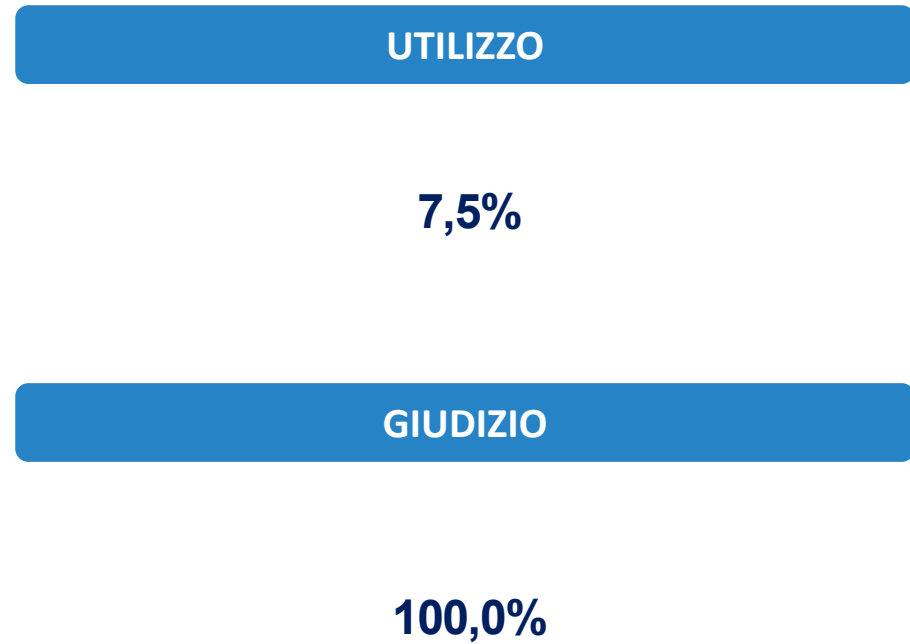


100,0%



VALUTAZIONE DEI SERVIZI UTILIZZATI

Statistica, informazioni economiche (inclusi elenchi)



VALUTAZIONE DEI SERVIZI UTILIZZATI

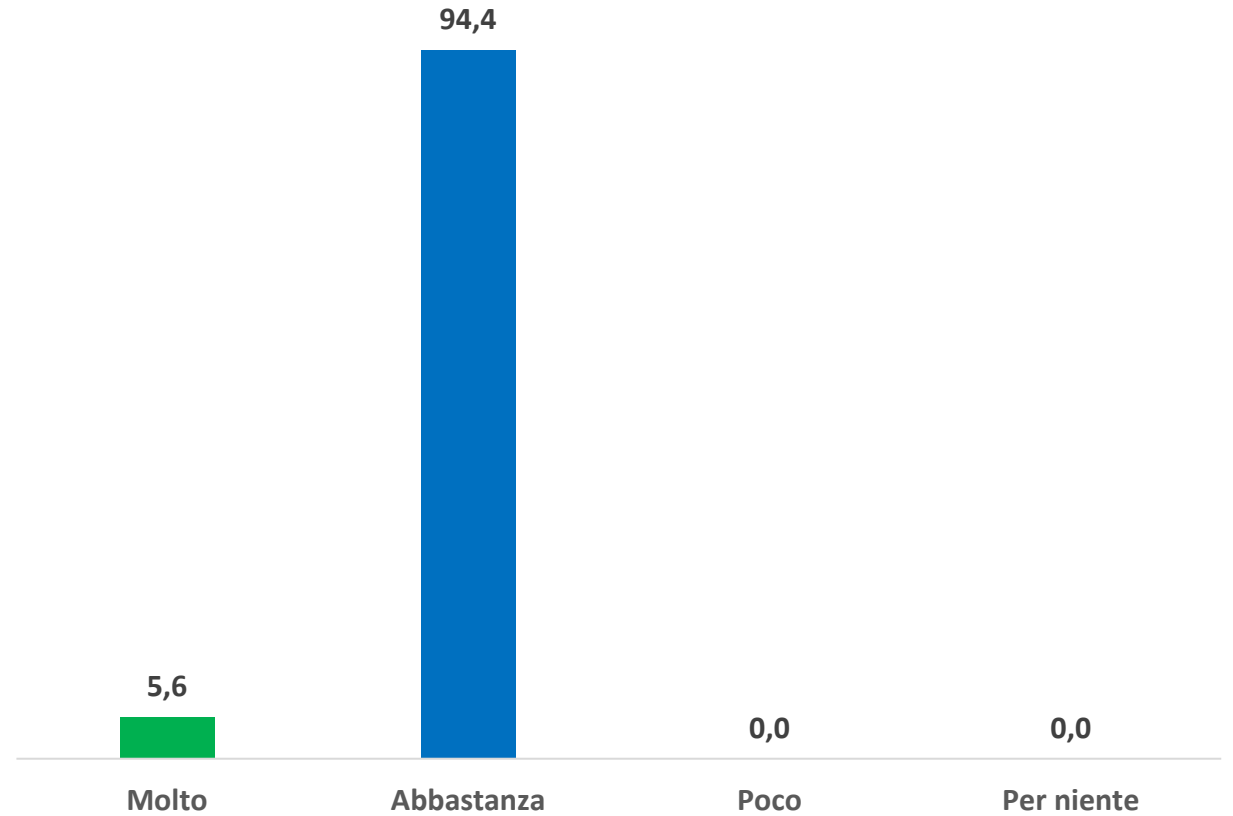
Gestione contratti e forniture

UTILIZZO

6,9%

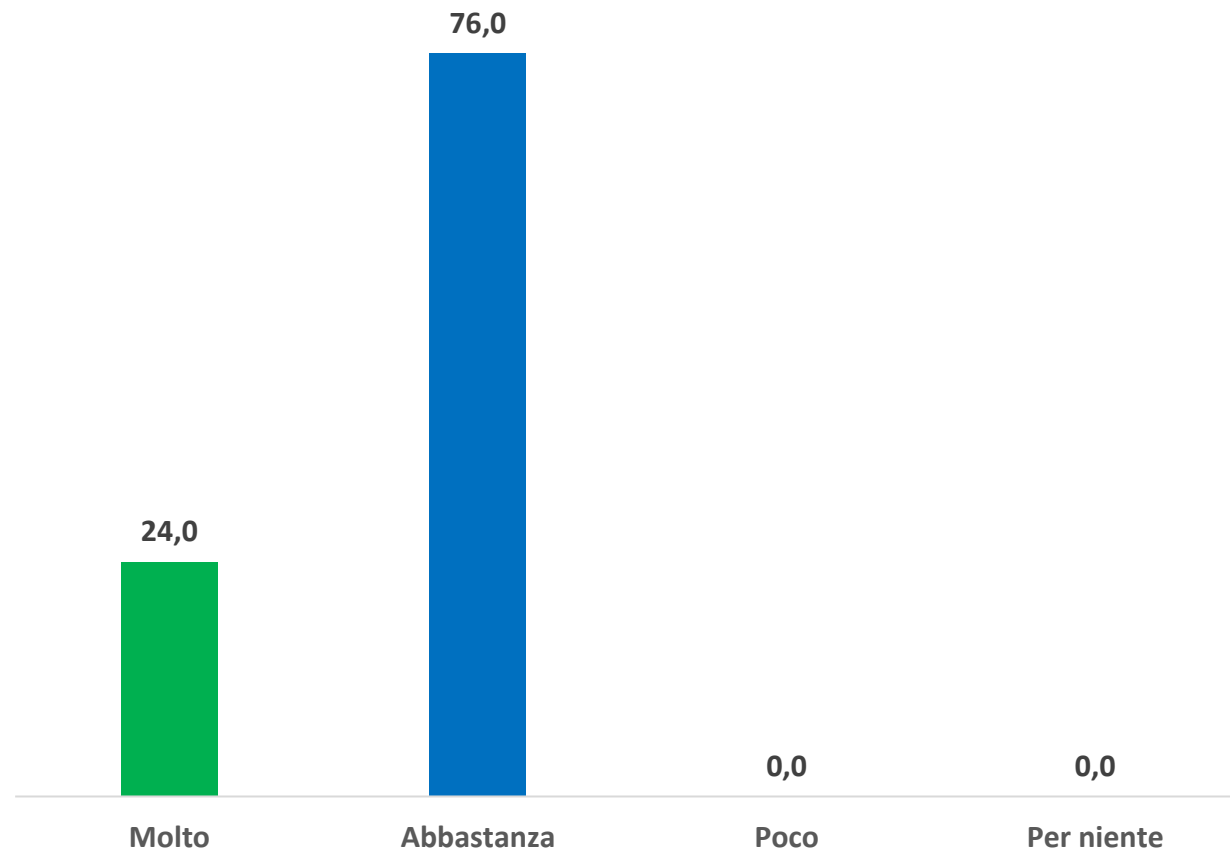
GIUDIZIO

100,0%



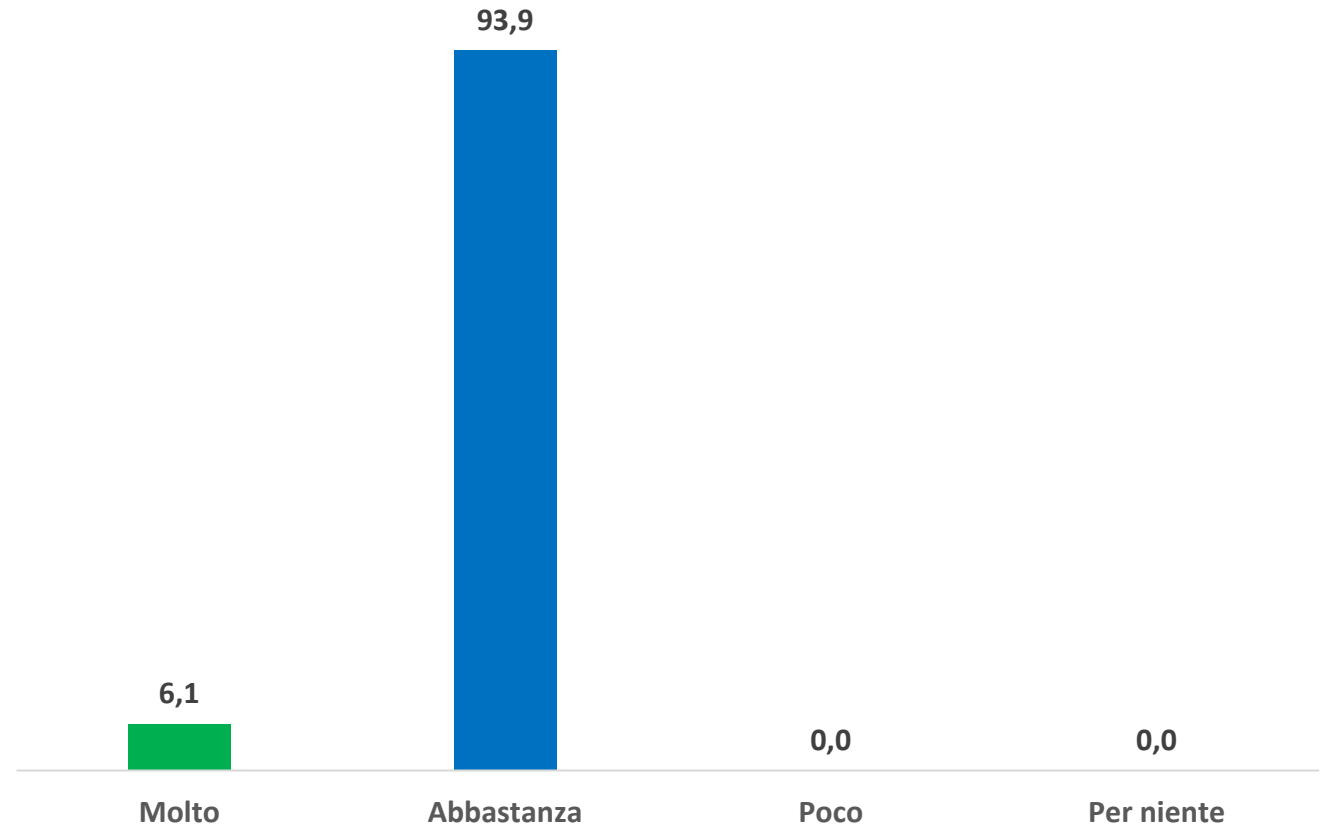
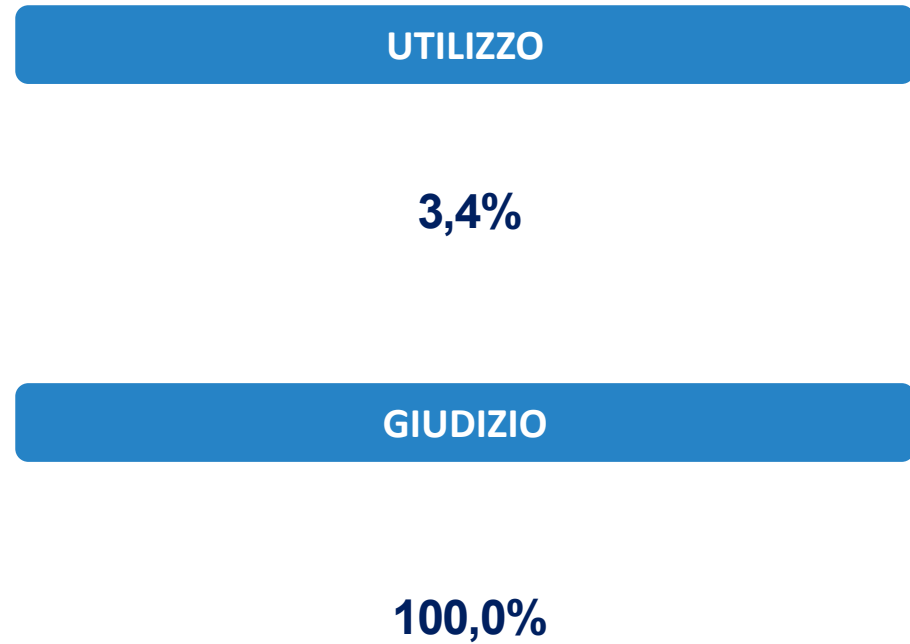
VALUTAZIONE DEI SERVIZI UTILIZZATI

Certificazione estero



VALUTAZIONE DEI SERVIZI UTILIZZATI

Marchi e brevetti



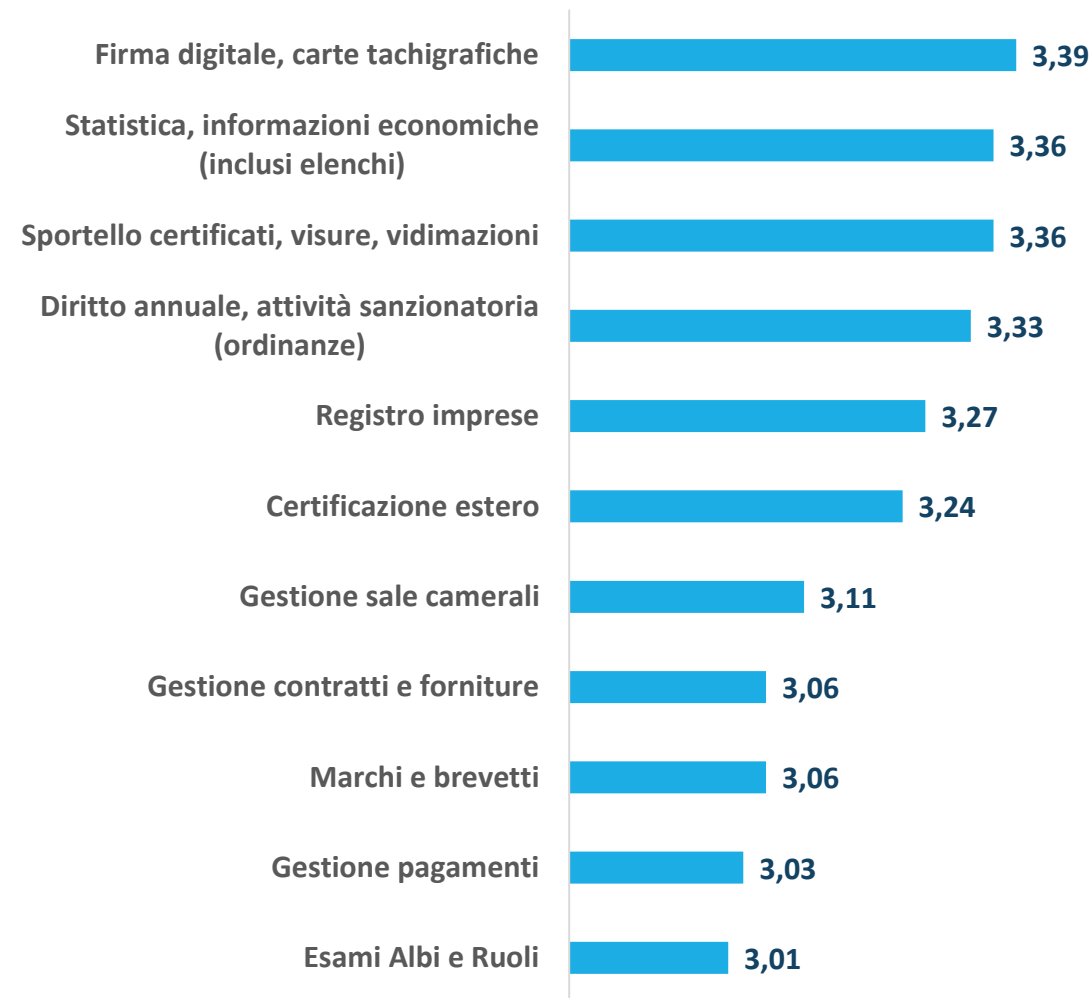
UTILIZZO E VALUTAZIONE DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI

Considerazioni complessive

Per quanto riguarda i servizi AMMINISTRATIVI offerti dalla CCIAA di Frosinone-Latina, in termini di **soddisfazione** delle imprese, i risultati sono piuttosto favorevoli, con una soddisfazione complessiva che, su una scala da 1 (minimo) a 4 (massimo), presenta tutti valori al di sopra del 3.

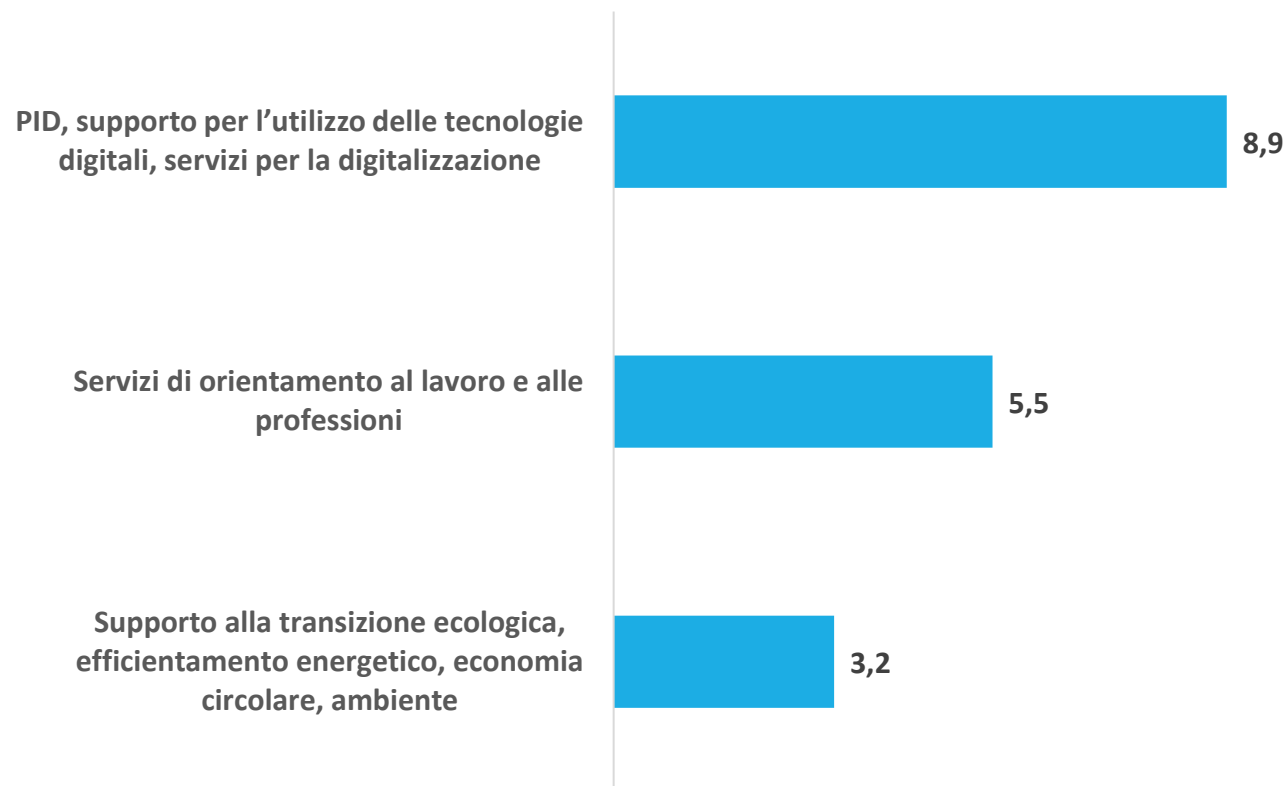
Per quanto concerne i servizi meno utilizzati (Marchi e brevetti, Certificazione estero, Gestione contratti e forniture, Statistica, informazioni economiche, Esami Albi e Ruoli), emergono giudizi di piena soddisfazione.

Considerando i vari servizi, **rispetto alla rilevazione del 2024, si riducono le affermazioni di scarsa o modesta soddisfazione.**

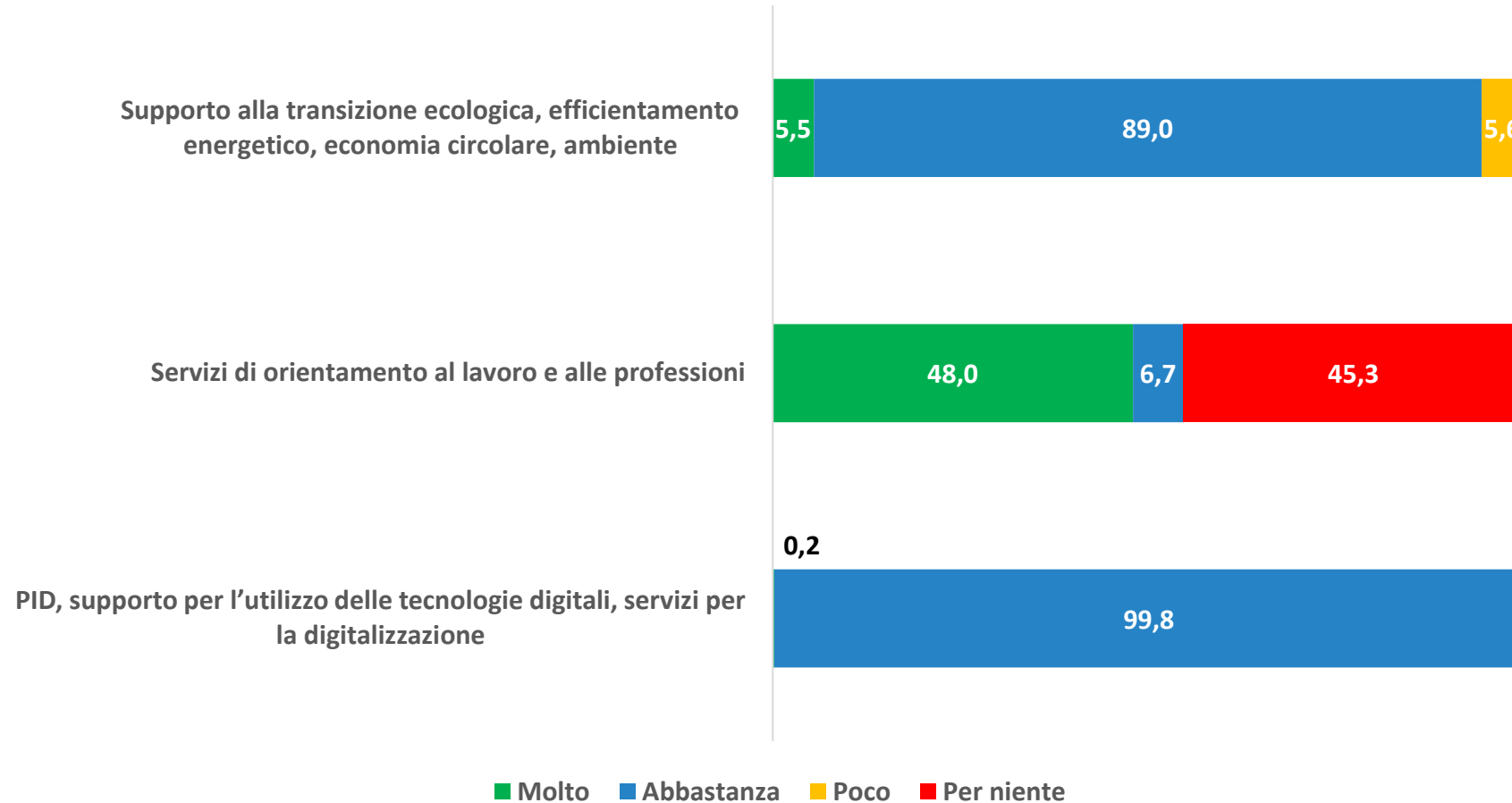


UTILIZZO E VALUTAZIONE DEI SERVIZI PROMOZIONALI

Di quali tra questi servizi promozionali messi a disposizione dalla Camera di Commercio, la sua azienda usufruisce/ha usufruito nel corso dell'ultimo anno?



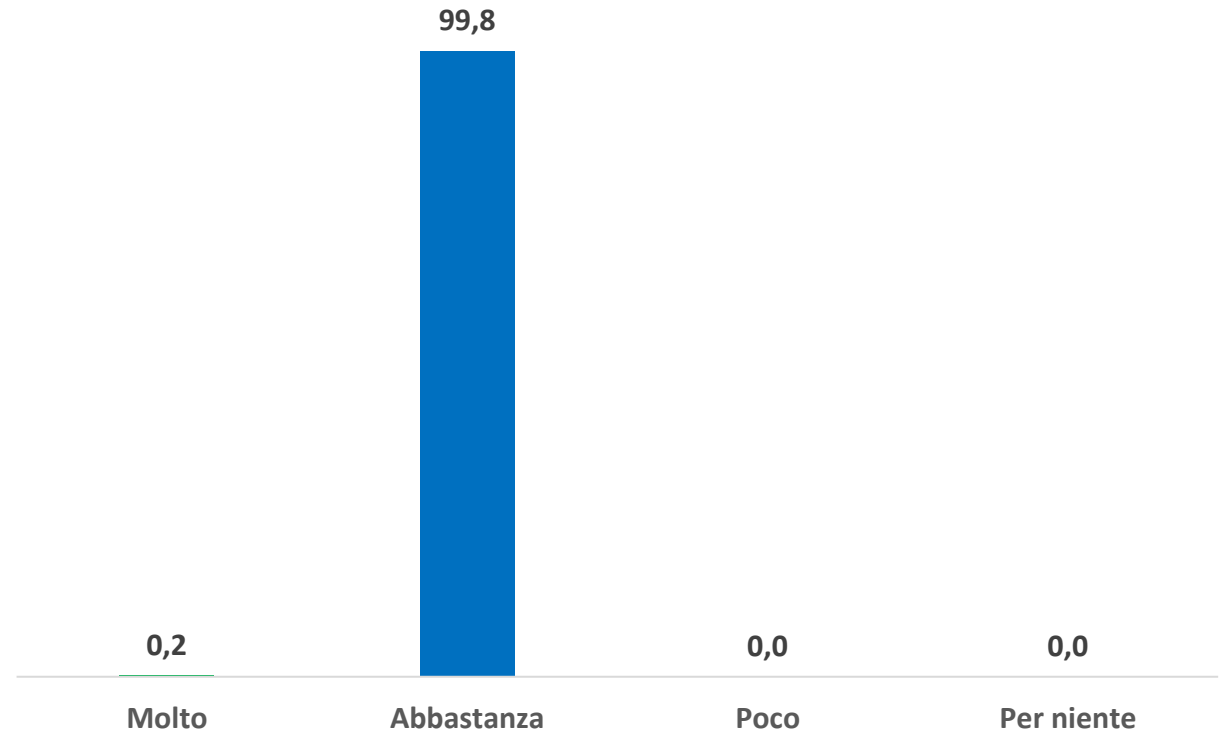
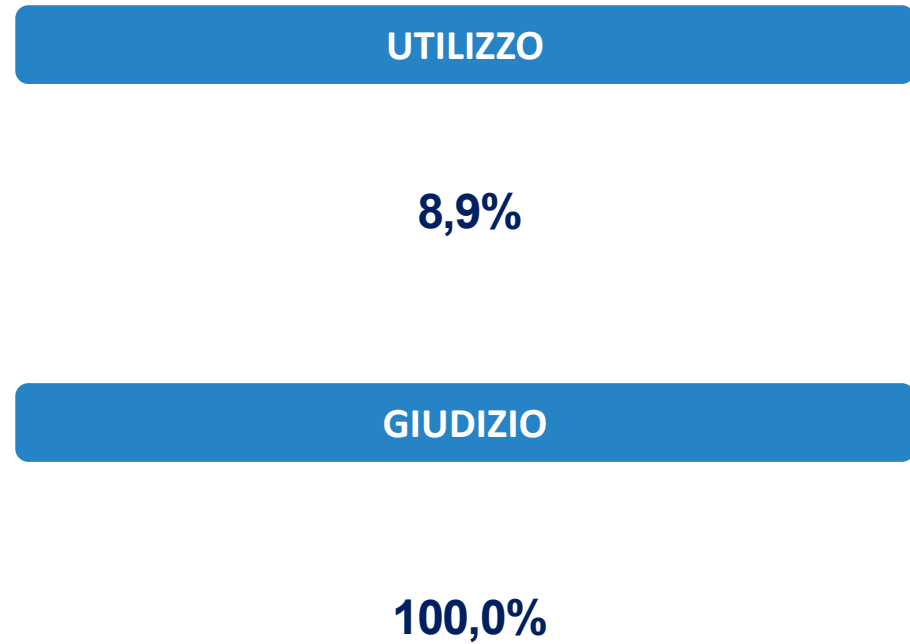
VALUTAZIONE DEI SERVIZI PROMOZIONALI*



*Servizi con numero insufficiente di risposte: Promozione e servizi alle imprese e allo sviluppo dell'imprenditoria; Supporto per l'export; Servizi di promozione di prodotti tipici o di eccellenza

VALUTAZIONE DEI SERVIZI UTILIZZATI

PID, supporto per l'utilizzo delle tecnologie digitali, servizi per la digitalizzazione



VALUTAZIONE DEI SERVIZI UTILIZZATI

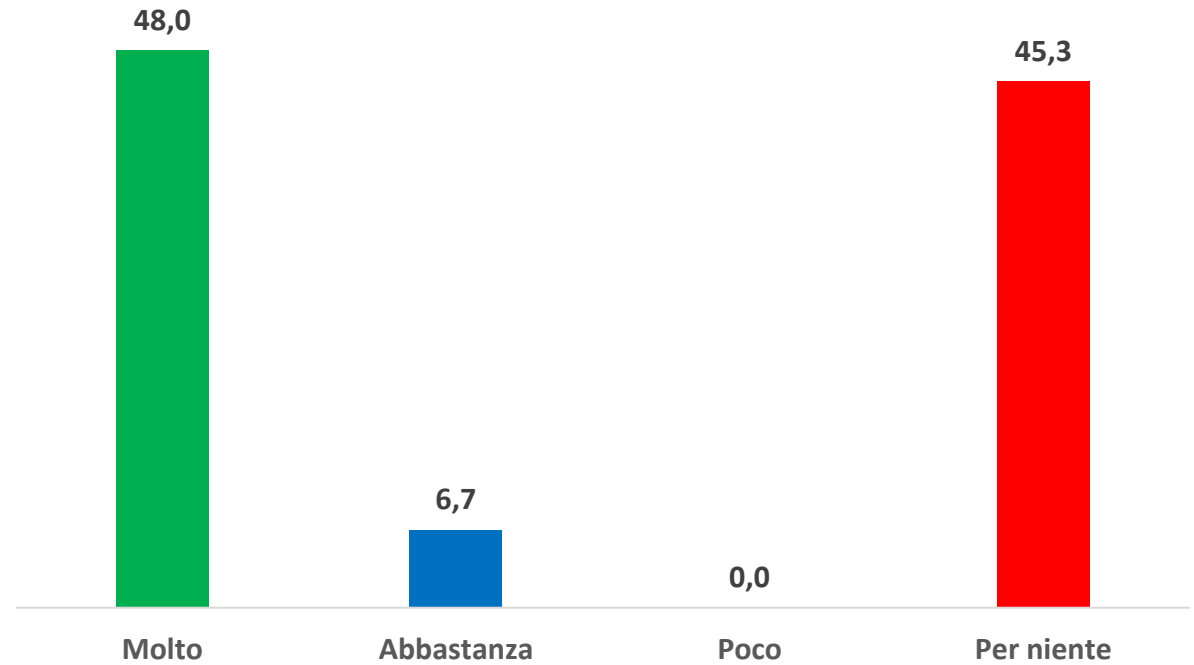
Servizi di orientamento al lavoro e alle professioni

UTILIZZO

5,5%

GIUDIZIO

54,7%



VALUTAZIONE DEI SERVIZI UTILIZZATI

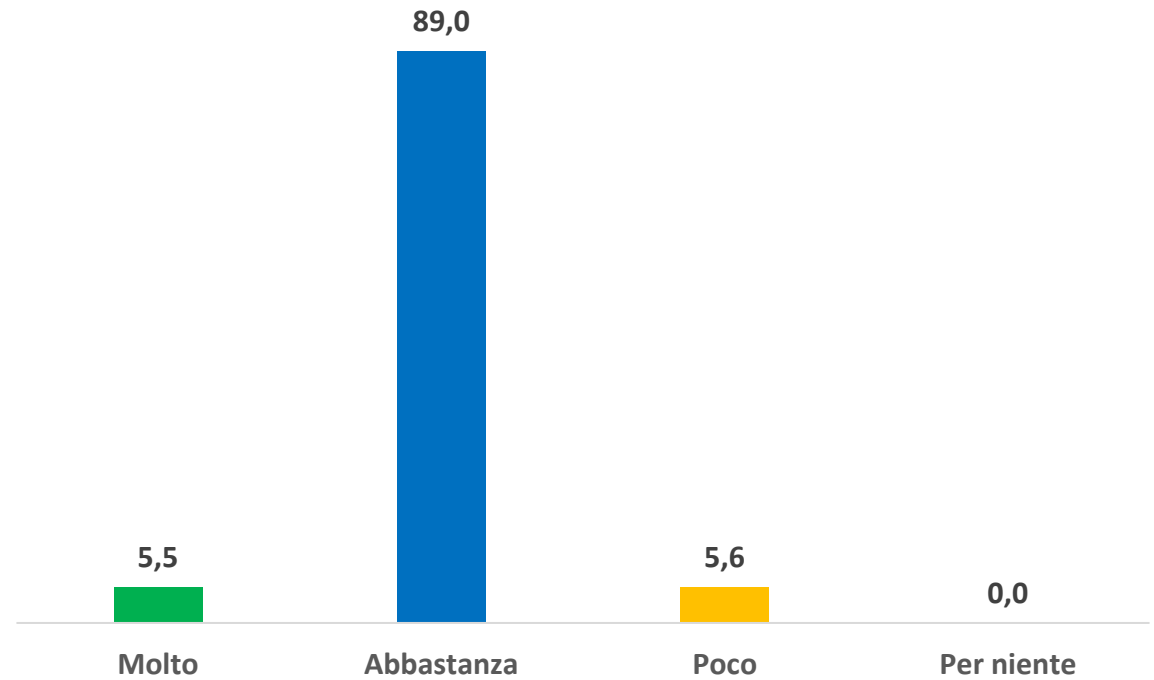
Supporto alla transizione ecologica, efficientamento energetico, economia circolare, ambiente

UTILIZZO

3,2%

GIUDIZIO

94,5%

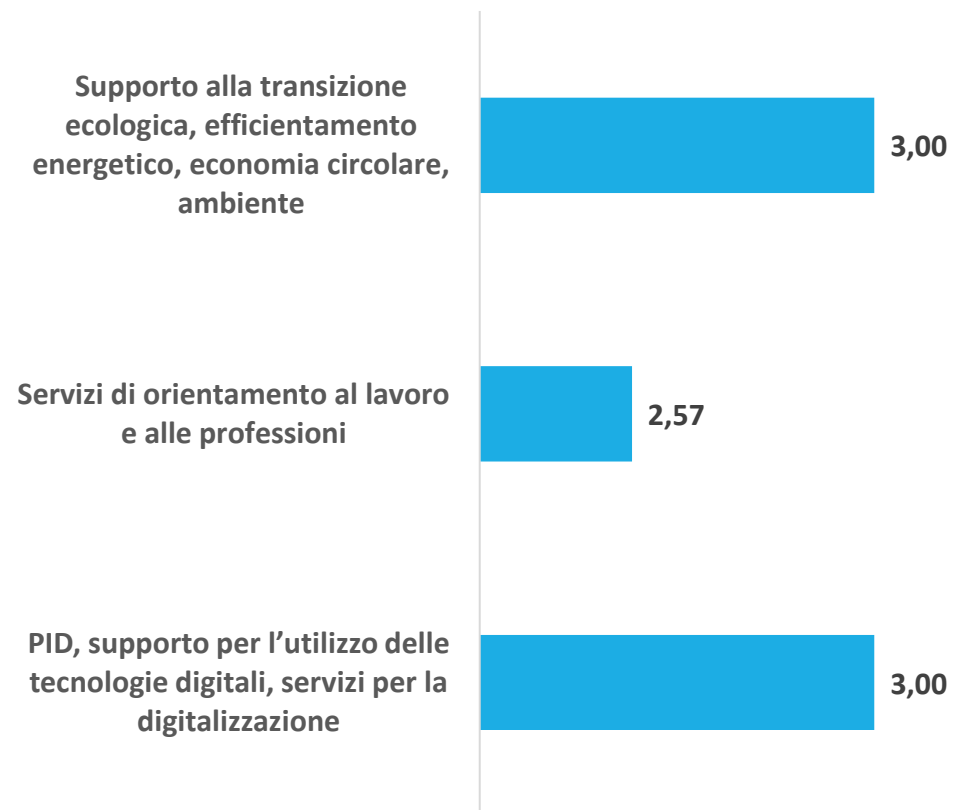


UTILIZZO E VALUTAZIONE DEI SERVIZI PROMOZIONALI

Considerazioni complessive

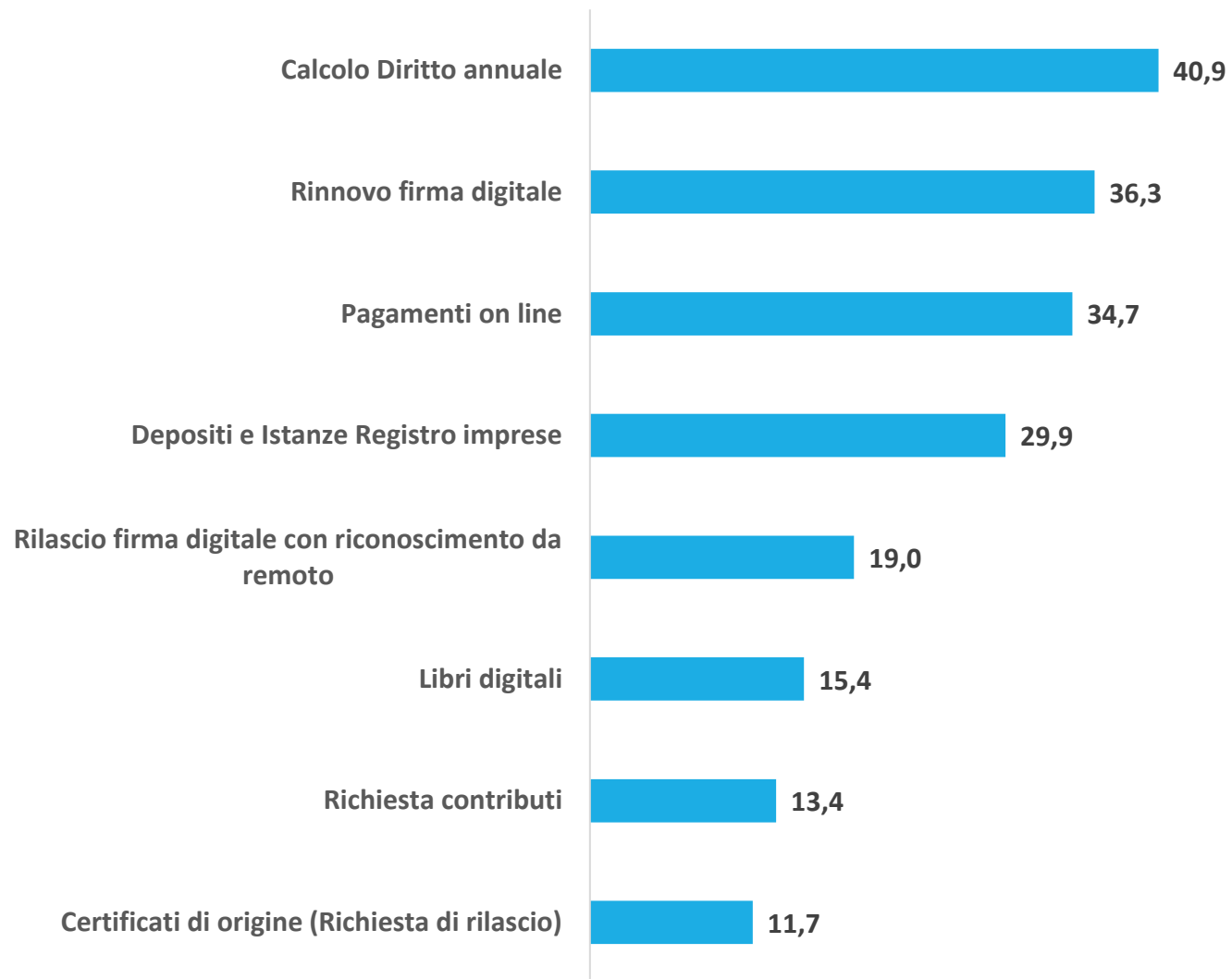
Per quanto riguarda i servizi PROMOZIONALI offerti dalla CCIAA di Frosinone-Latina, in termini di **soddisfazione** delle imprese, i risultati sono abbastanza favorevoli per quanto concerne il supporto alla transizione ecologica e le attività legate al PID, con una soddisfazione complessiva che, su una scala da 1 (minimo) a 4 (massimo), presenta valori pari a 3.

Per quanto concerne i servizi di orientamento al lavoro e alle professioni, il giudizio è legato al problema generale che interessa tutto il Paese, con quote di personale di difficile reperimento molto elevate (nel 2025: Frosinone 47,7%; Latina 43,8%; Italia 47%).

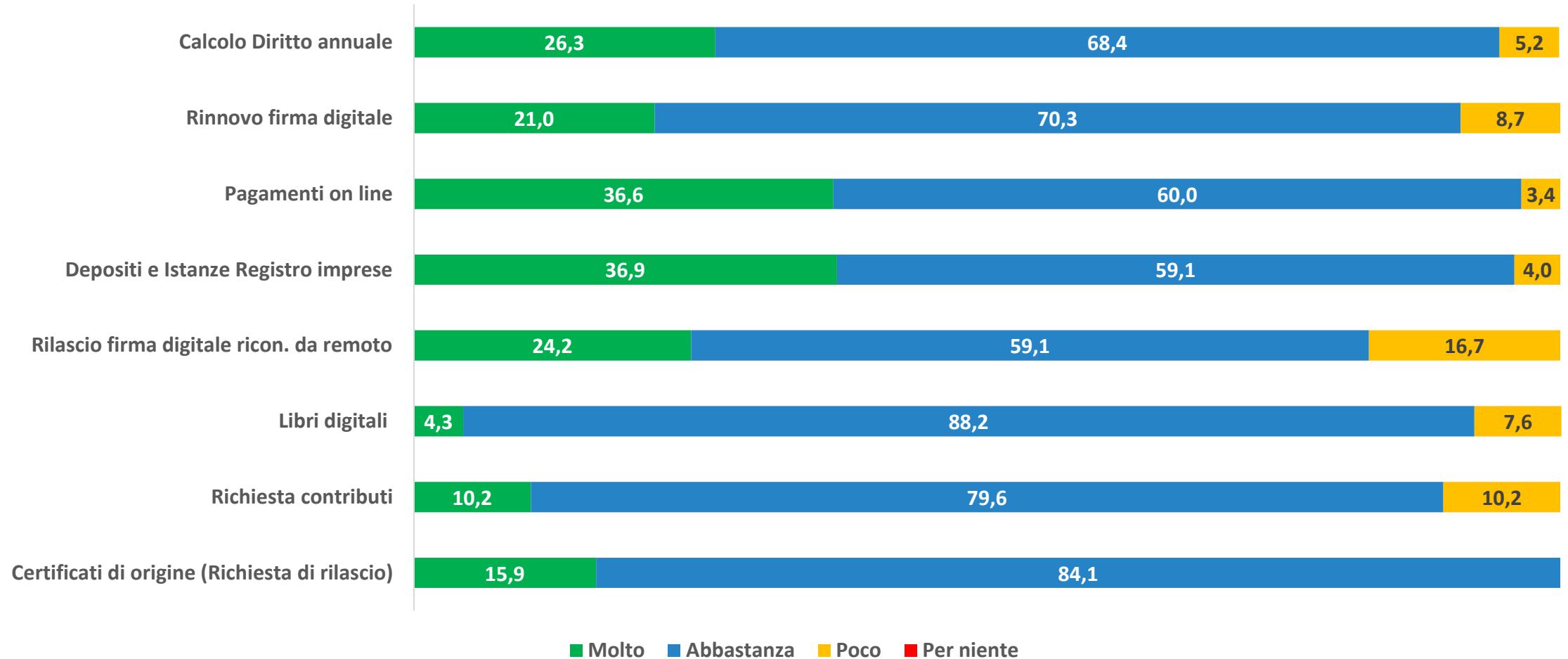


UTILIZZO E VALUTAZIONE DEI SERVIZI ON-LINE

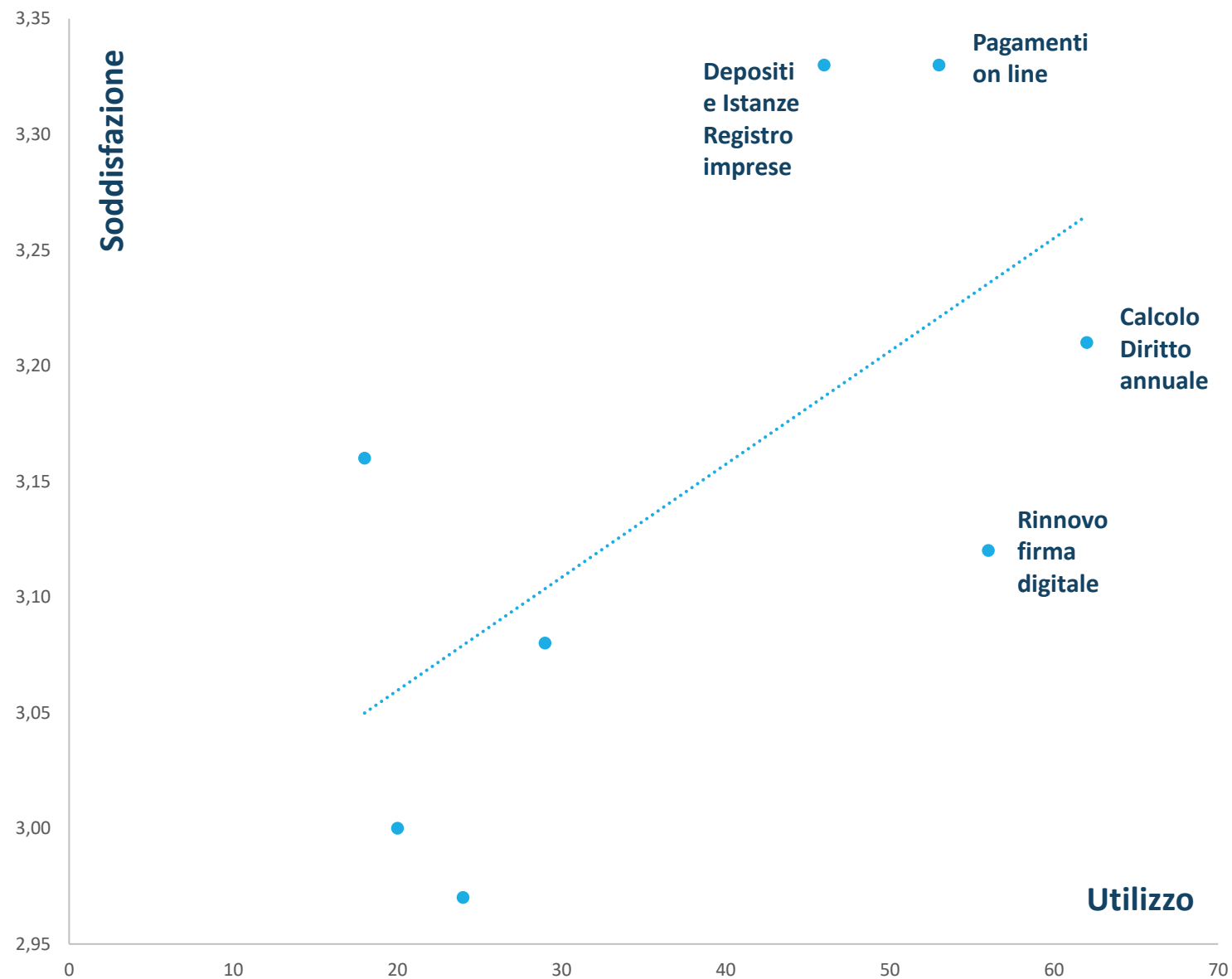
Di quali tra questi servizi offerti on-line dalla Camera di Commercio, la sua azienda usufruisce/ha usufruito nel corso dell'ultimo anno?



SODDISFAZIONE DEI SERVIZI ON-LINE

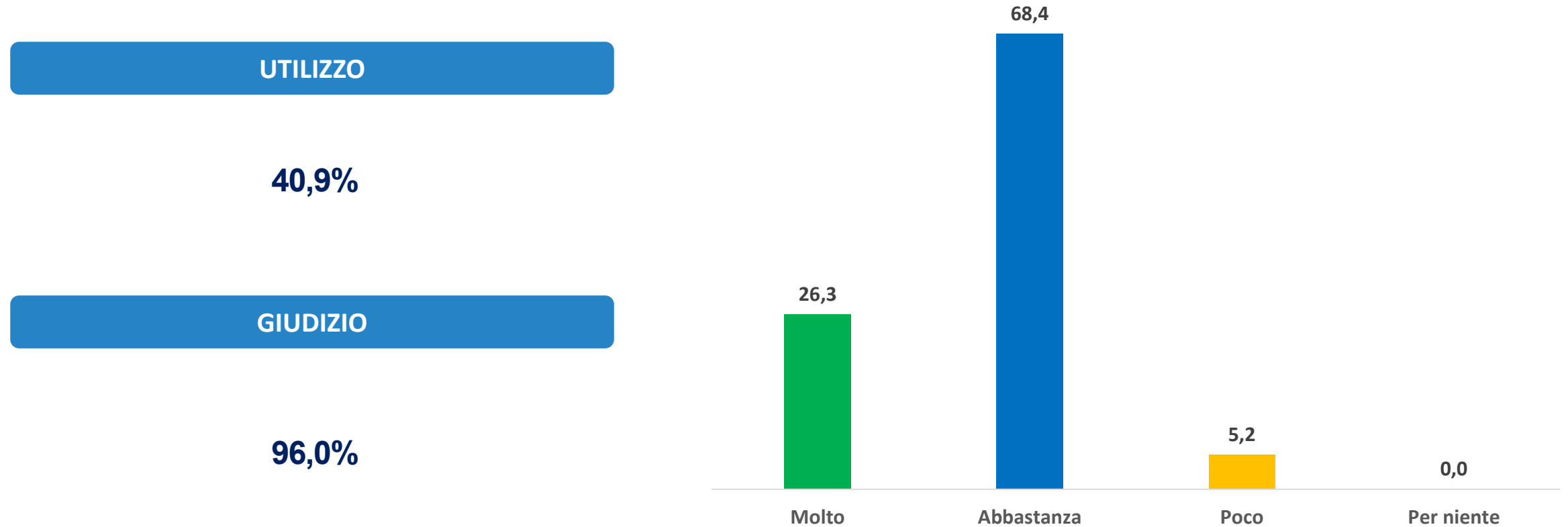


RELAZIONE TRA UTILIZZO E SODDISFAZIONE DEI SERVIZI ON LINE



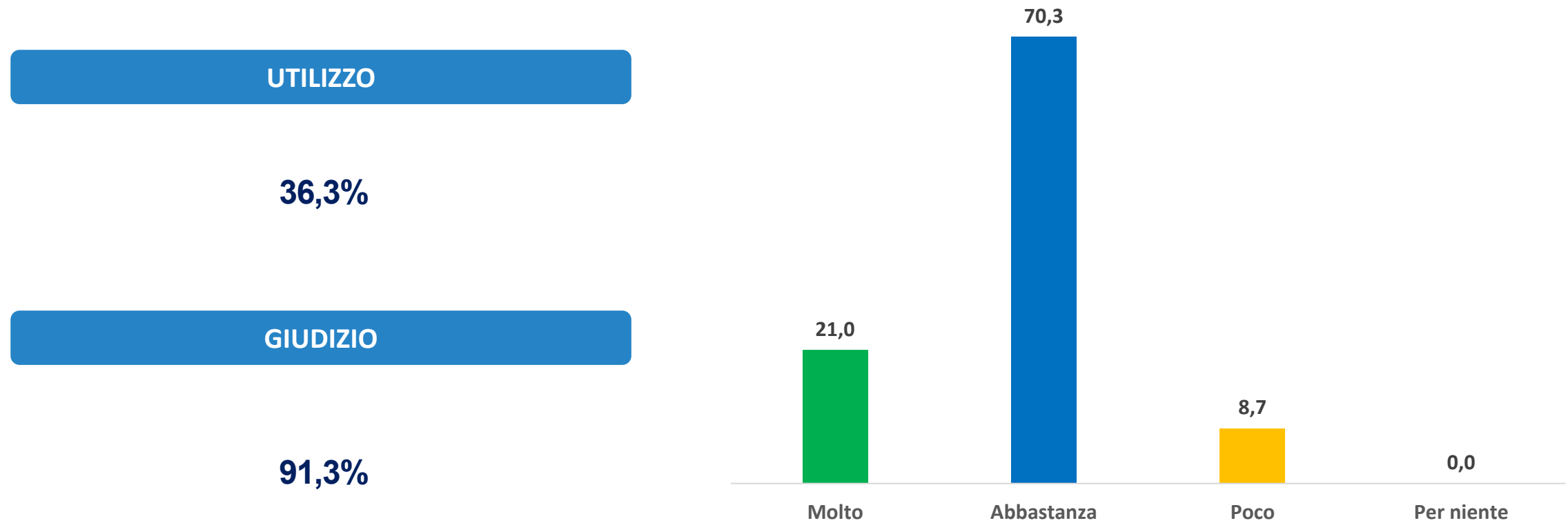
SODDISFAZIONE DEI SERVIZI ON LINE DELLA CCIAA

Calcolo Diritto annuale



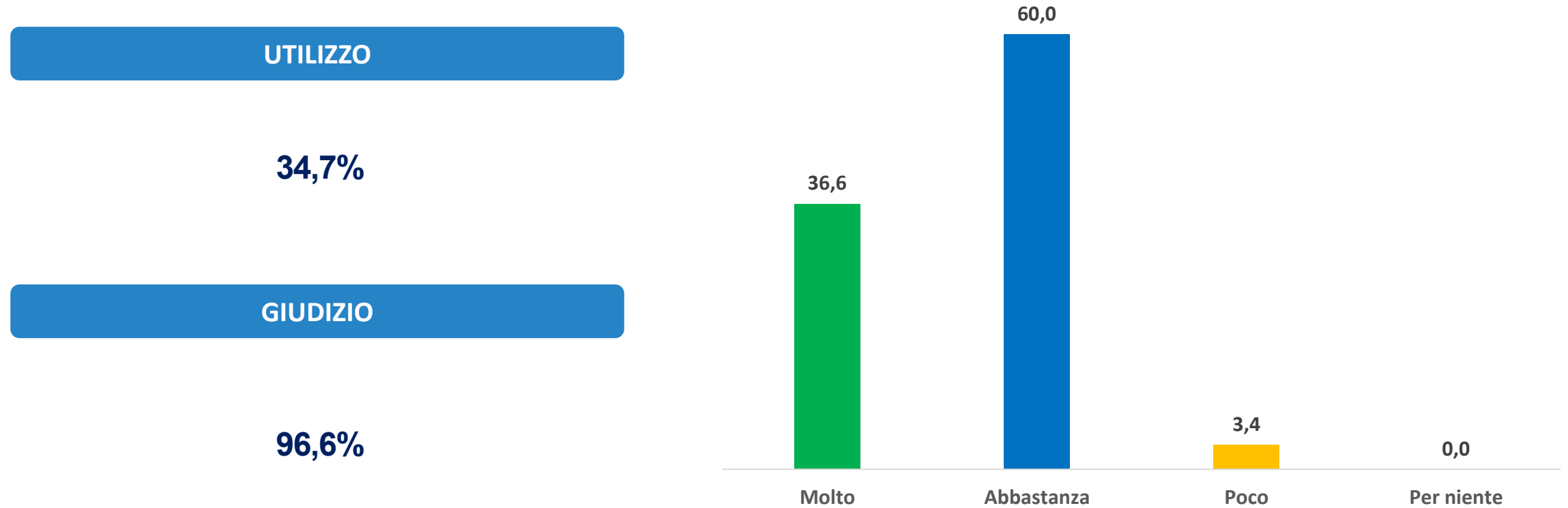
SODDISFAZIONE DEI SERVIZI ON LINE DELLA CCIAA

Rinnovo firma digitale



SODDISFAZIONE DEI SERVIZI ON LINE DELLA CCIAA

Pagamenti on line



SODDISFAZIONE DEI SERVIZI ON LINE DELLA CCIAA

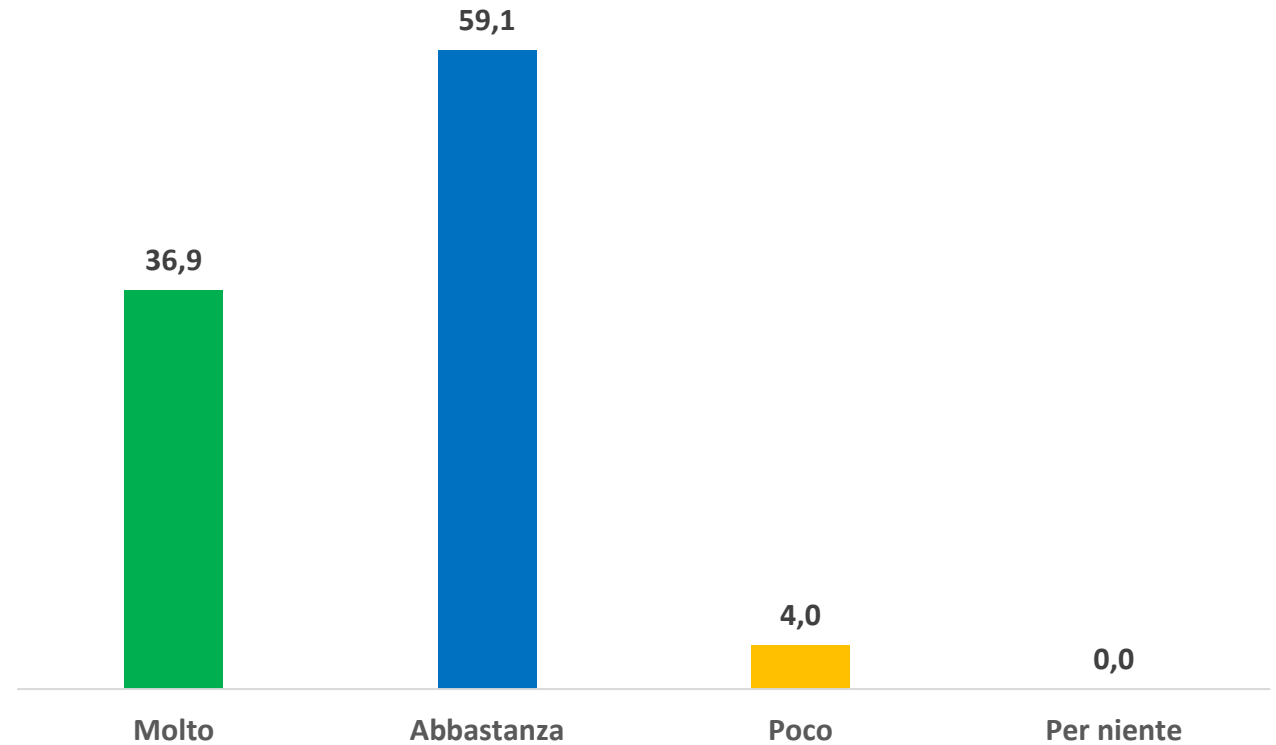
Depositi e Istanze Registro imprese

UTILIZZO

29,9%

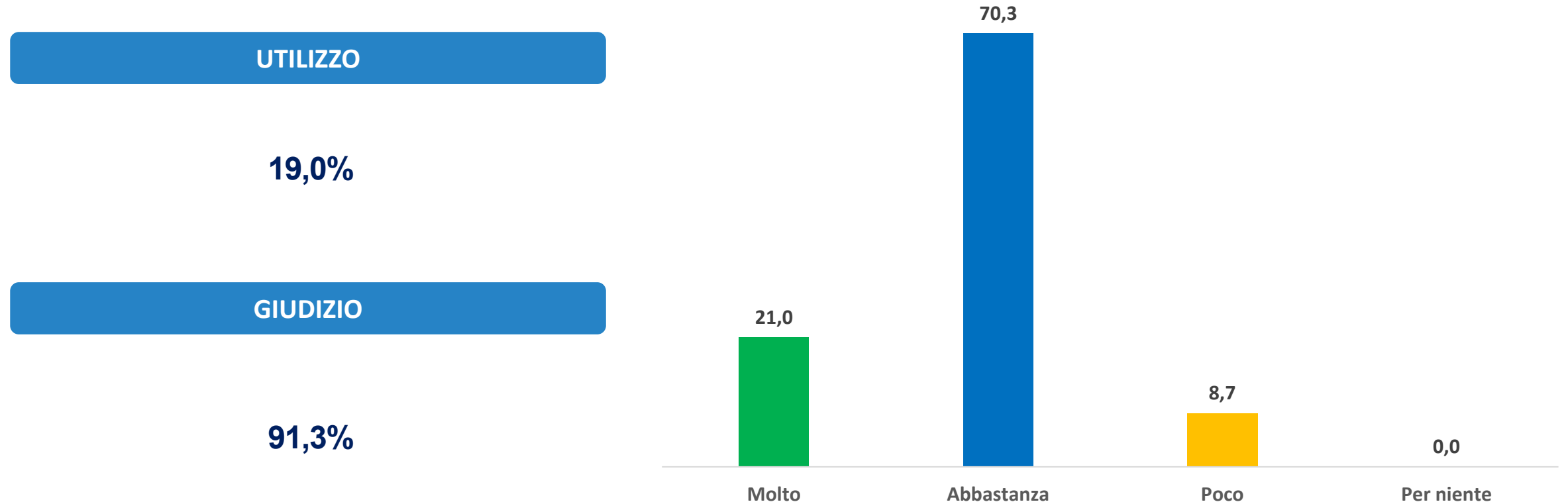
GIUDIZIO

96,0%



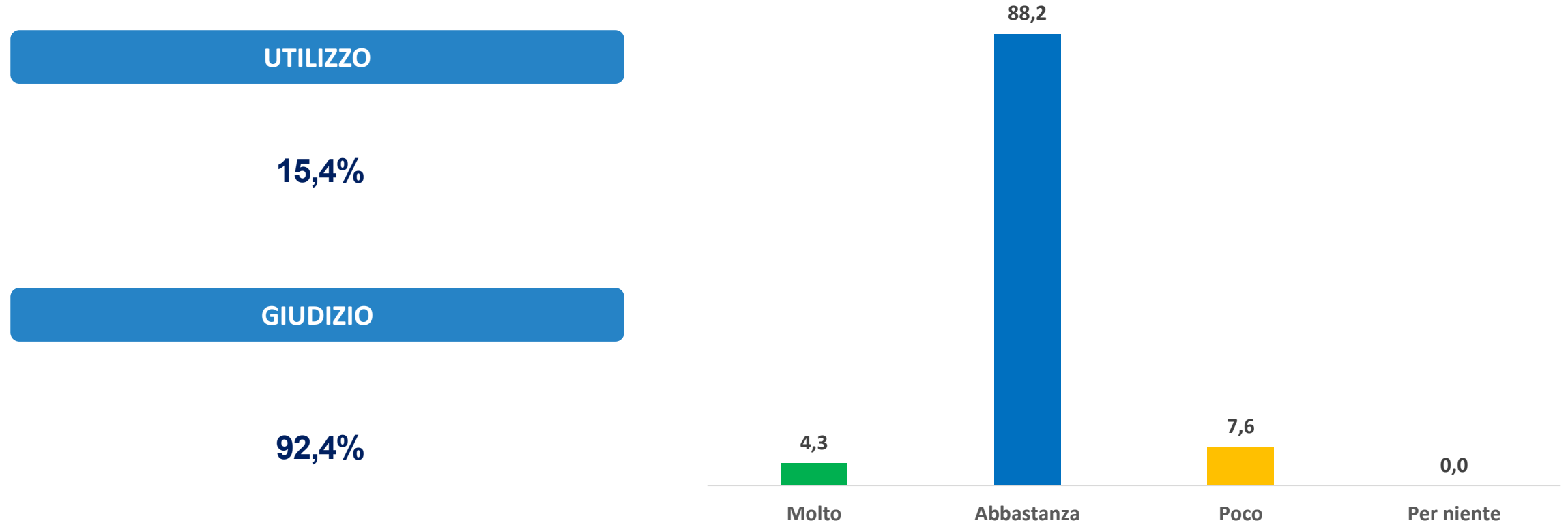
SODDISFAZIONE DEI SERVIZI ON LINE DELLA CCIAA

Rinnovo firma digitale



SODDISFAZIONE DEI SERVIZI ON LINE DELLA CCIAA

Libri digitali



SODDISFAZIONE DEI SERVIZI ON LINE DELLA CCIAA

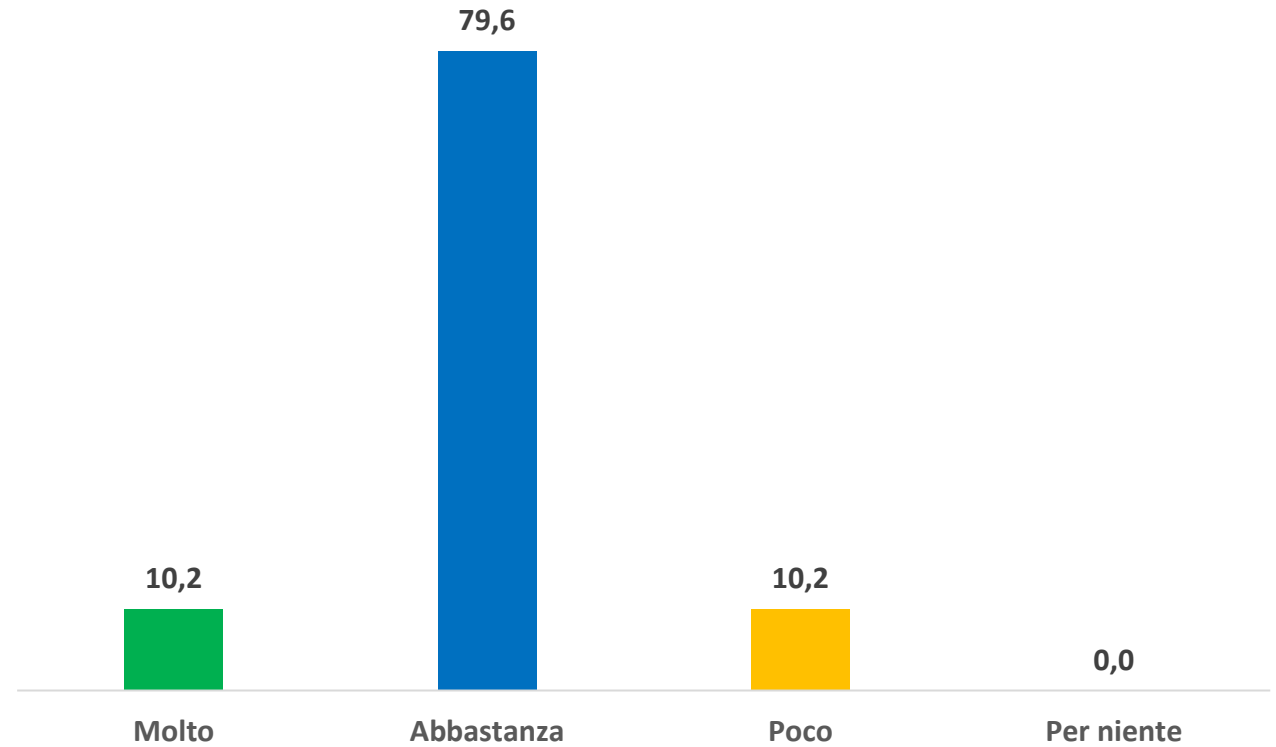
Richiesta contributi

UTILIZZO

13,4%

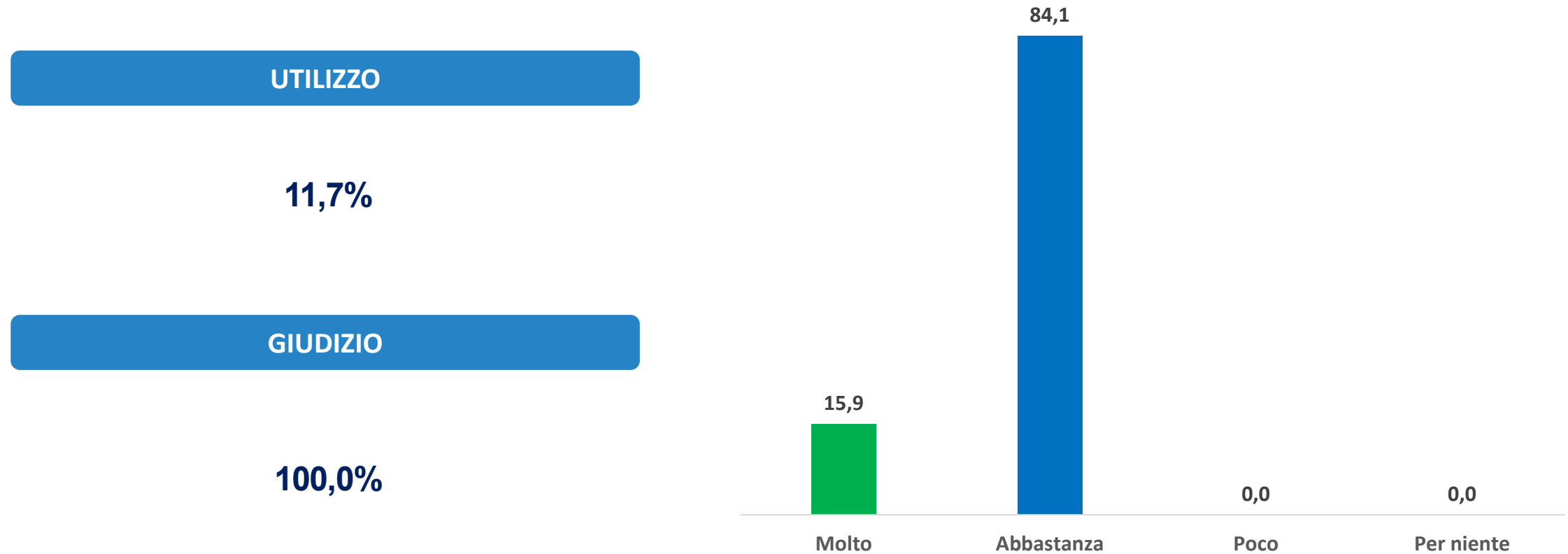
GIUDIZIO

89,8%



SODDISFAZIONE DEI SERVIZI ON LINE DELLA CCIAA

Richiesta contributi



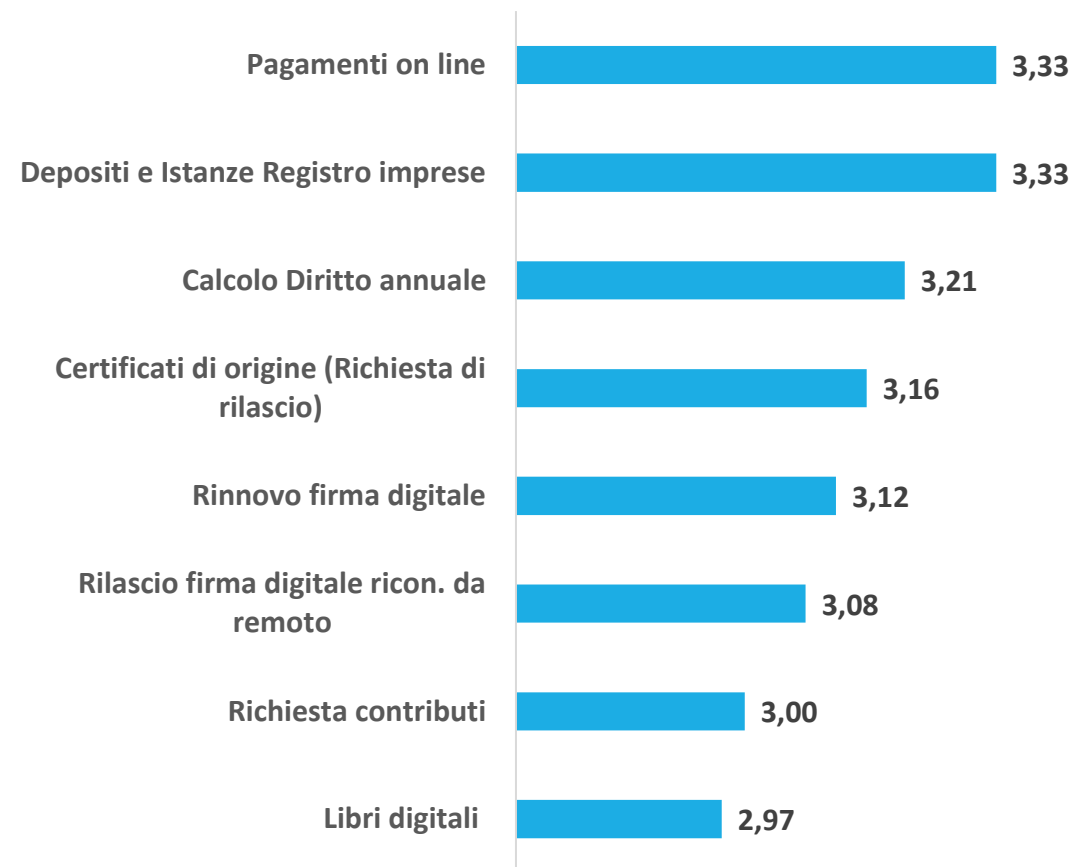
UTILIZZO E VALUTAZIONE DEI SERVIZI ONLINE

Considerazioni complessive

Per quanto riguarda i servizi ON-LINE offerti dalla CCIAA di Frosinone-Latina, in termini di **soddisfazione** delle imprese, i risultati sono complessivamente favorevoli. Considerando una scala da 1 (minimo) a 4 (massimo), solo un servizio si attesta su una valutazione appena inferiore a 3 (Libri digitali).

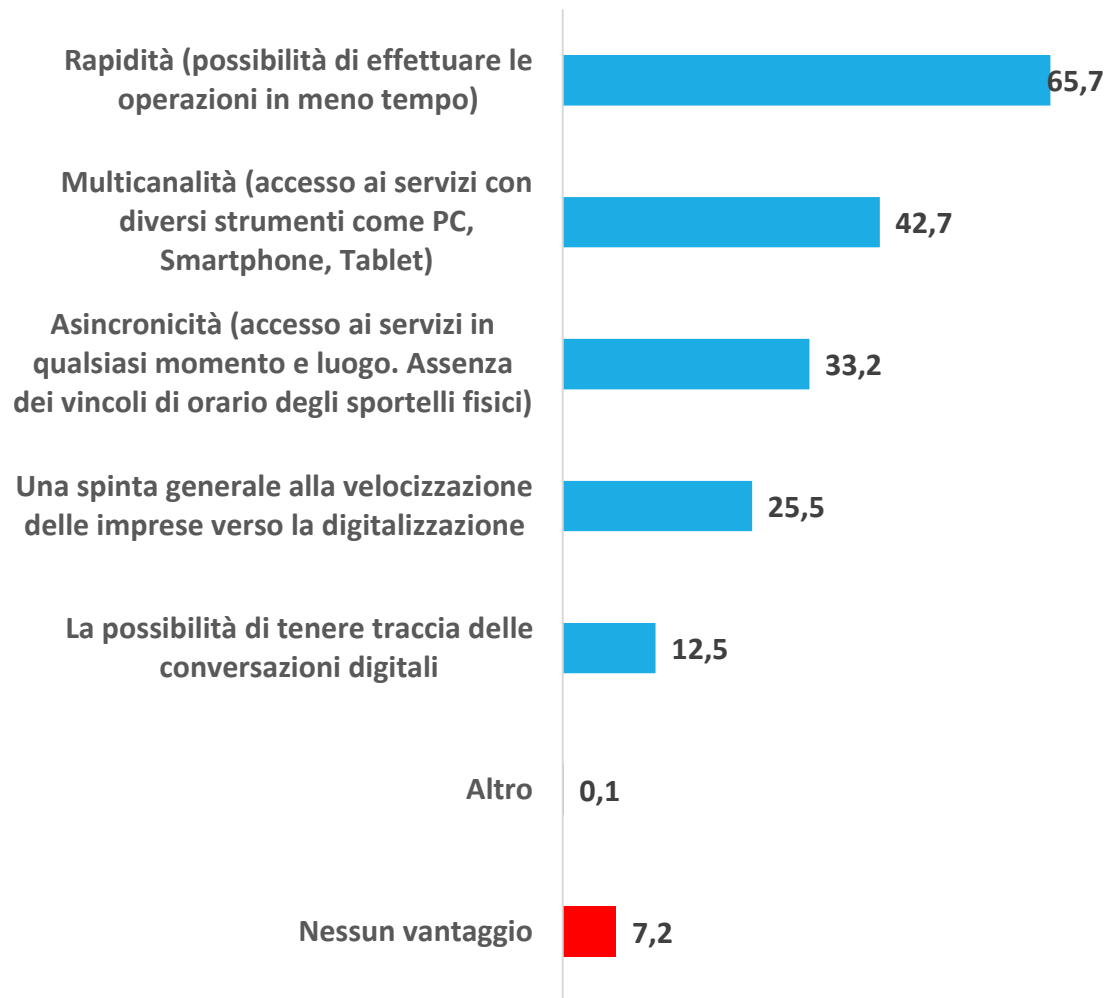
Fra le valutazioni non si rileva alcun giudizio «per niente soddisfatto»; anche le dichiarazioni di «poca soddisfazione» sono limitate.

Depositi e Istanze Registro imprese e Pagamenti on line sono i servizi che raccolgono le quote più elevate di elevata soddisfazione. Complessivamente, risultano elevate le quote di giudizio «abbastanza soddisfatto».

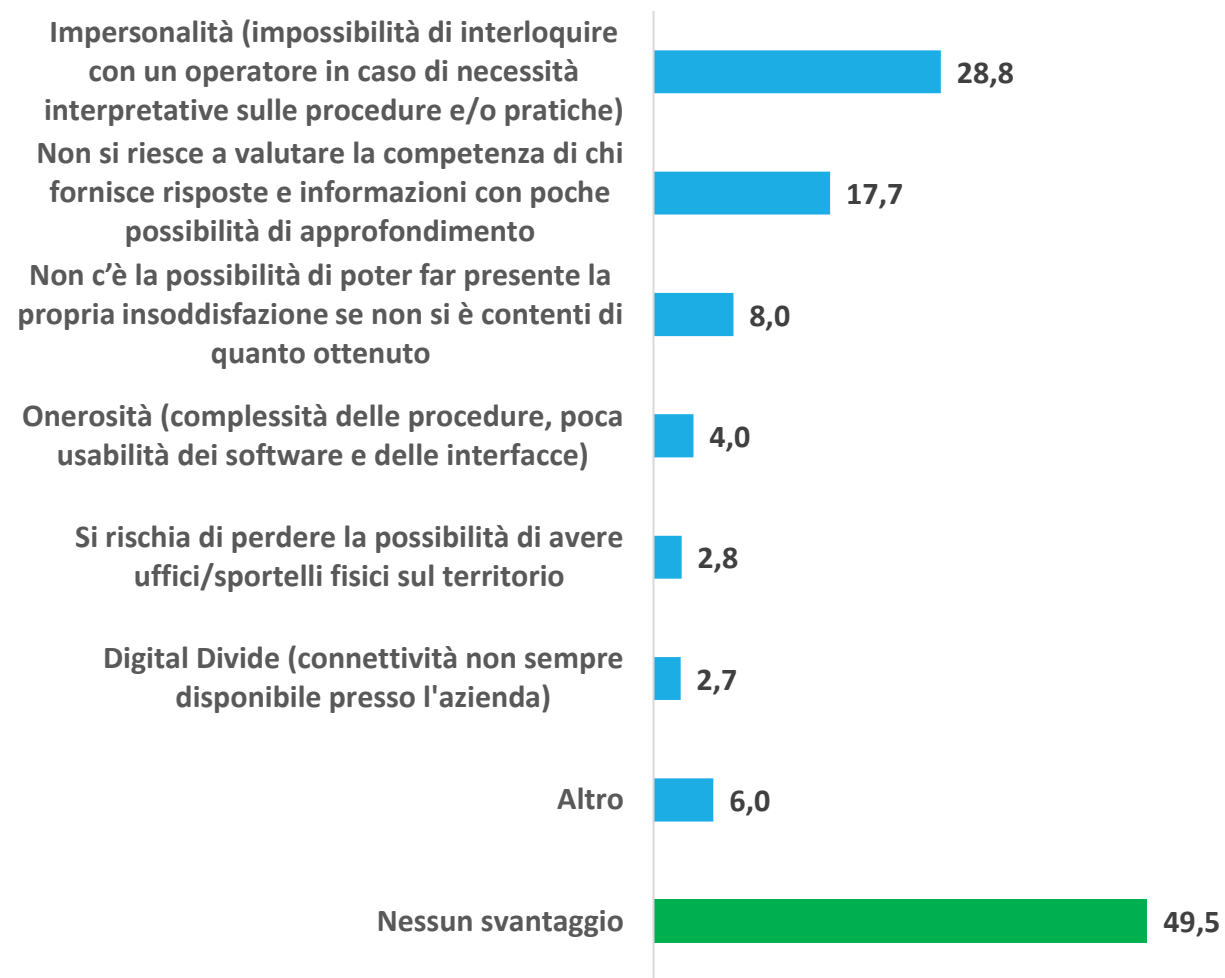


VANTAGGI E SVANTAGGI DEI SERVIZI ON LINE

VANTAGGI*

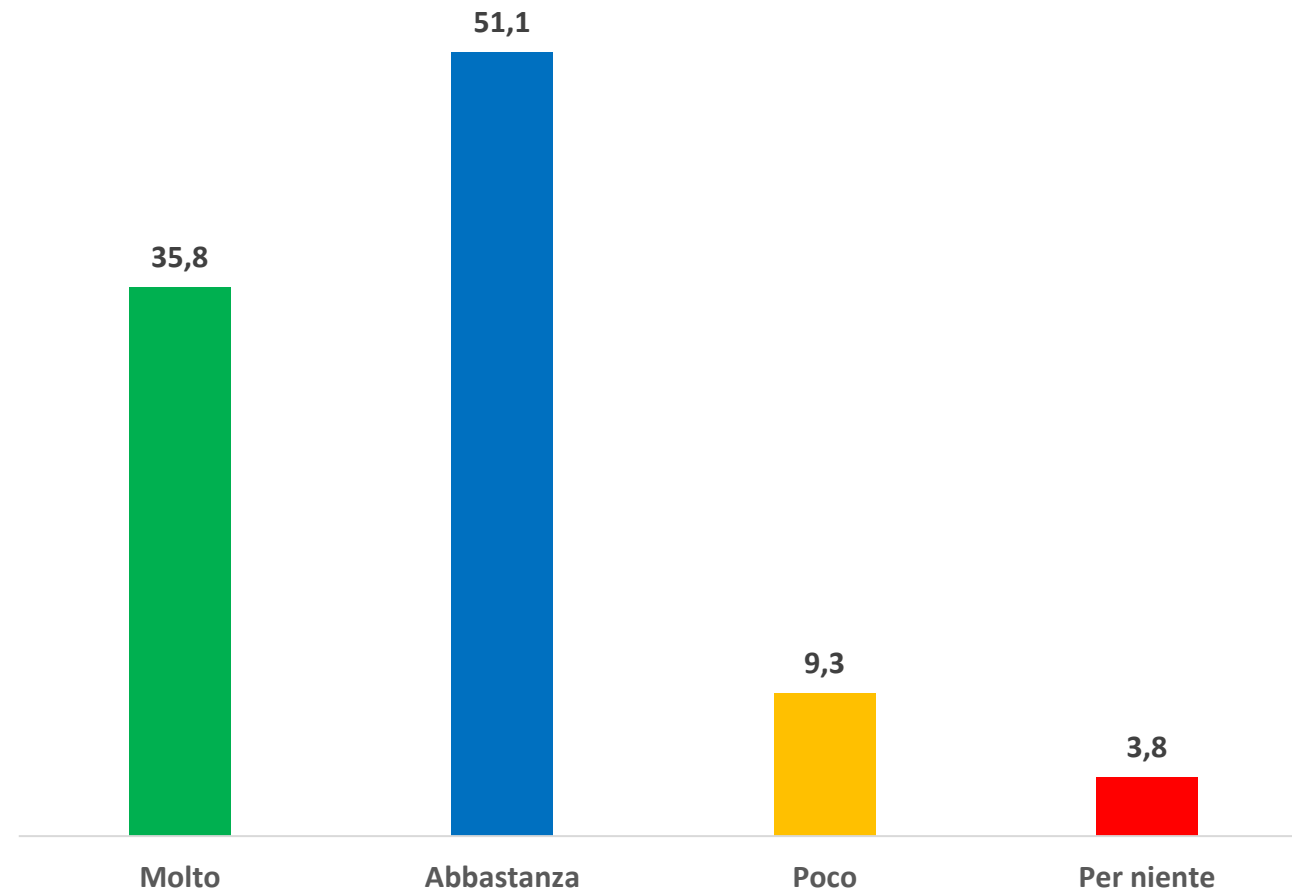


SVANTAGGI*



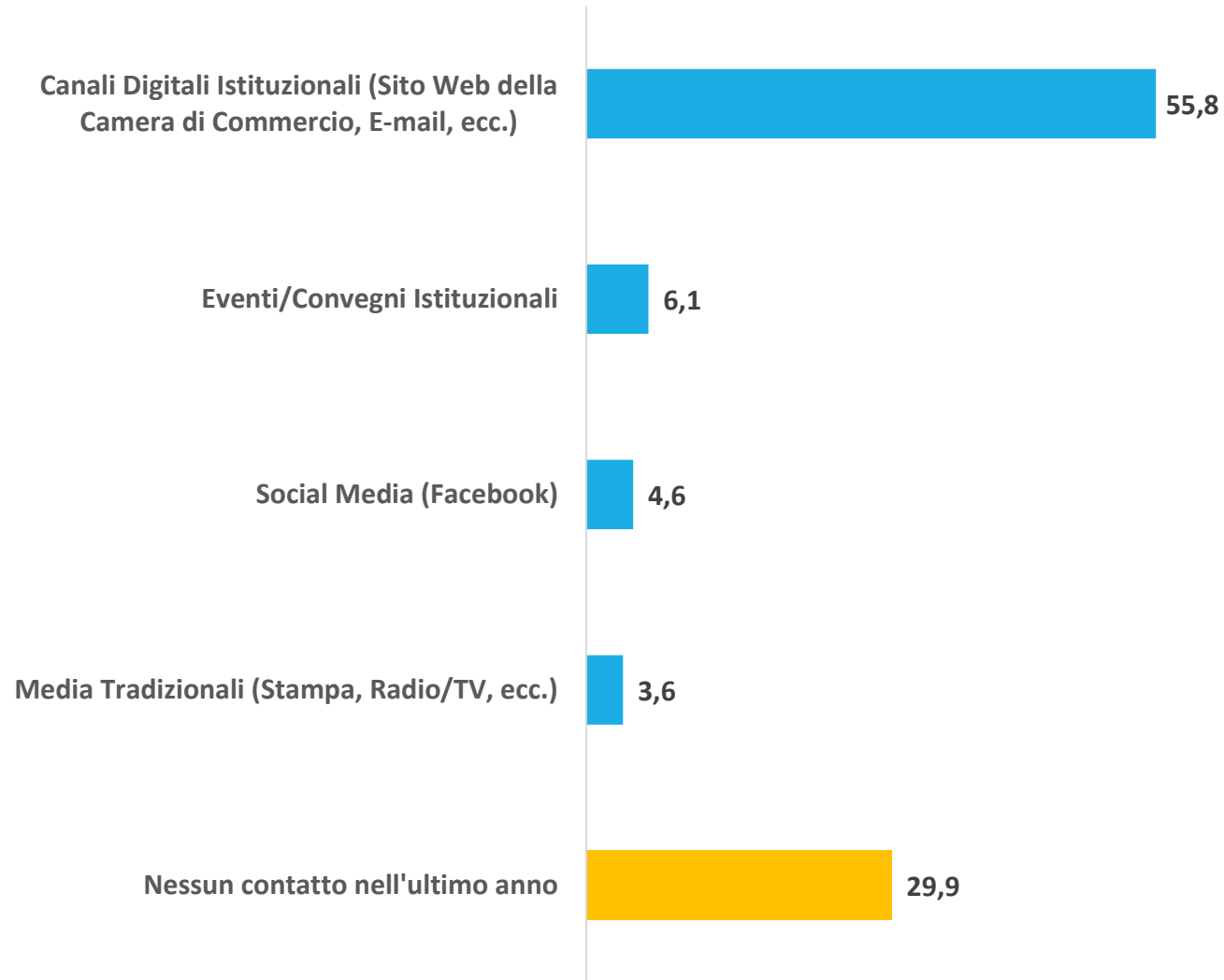
*Domanda a risposta multipla; totale diverso da 100

Considerando l'insieme dei servizi erogati nelle diverse modalità (web, call center, a sportello, telefonici, etc) quanto si ritiene soddisfatto sul funzionamento dalla Camera di Commercio?



L'ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE DELLA CCIAA

Con quali canali è venuto in contatto o ha utilizzato per ricevere comunicazioni/informazioni dalla Camera di Commercio nell'ultimo anno?

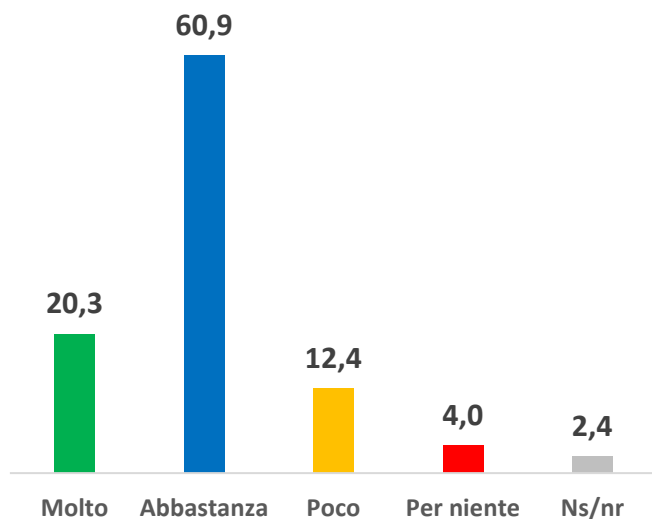


L'ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE DELLA CCIAA

CANALI DIGITALI ISTITUZIONALI (SITO WEB, E-MAIL, ECC.)

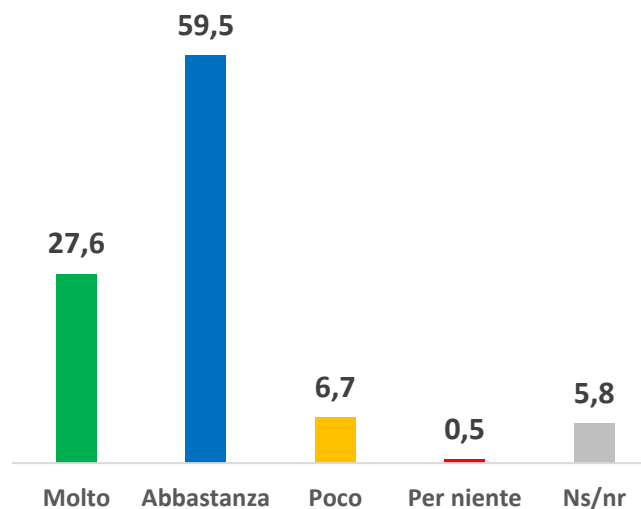
Rilevanza/Pertinenza

L'informazione è utile?



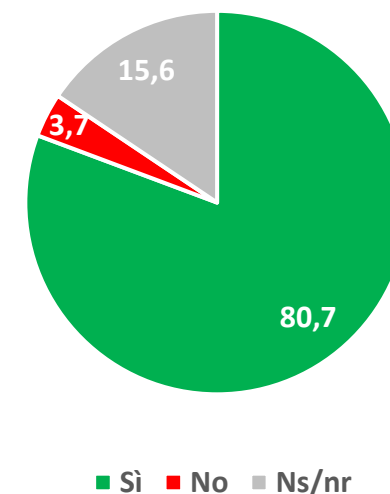
Comprensibilità

Il linguaggio è chiaro?



Tempestività

L'informazione arriva in tempo?

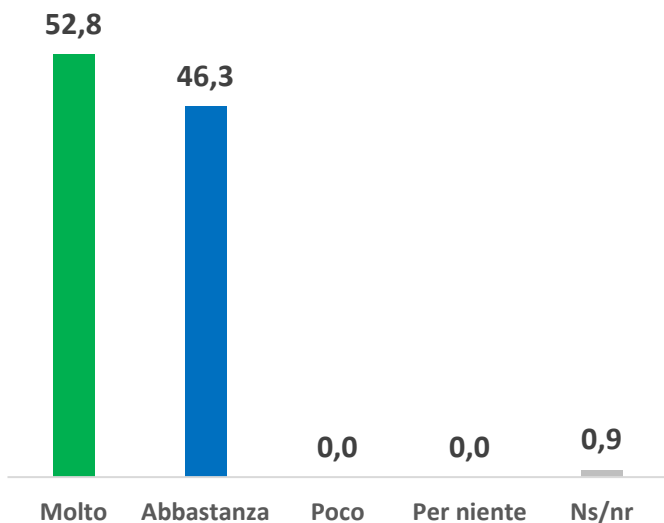


L'ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE DELLA CCIAA

EVENTI/CONVEGNI ISTITUZIONALI

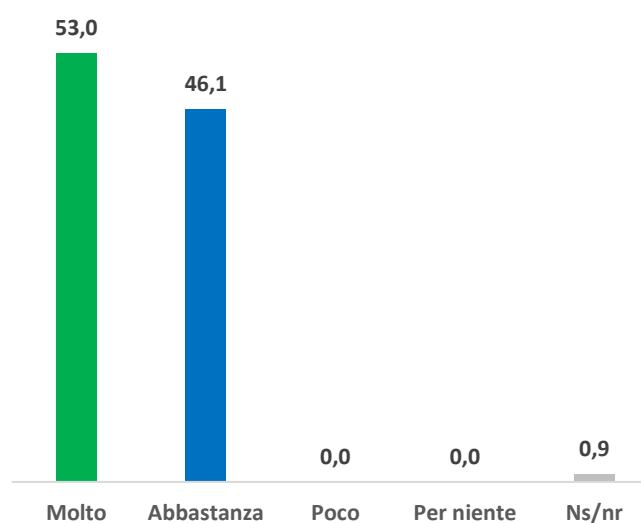
Rilevanza/Pertinenza

L'informazione è utile?



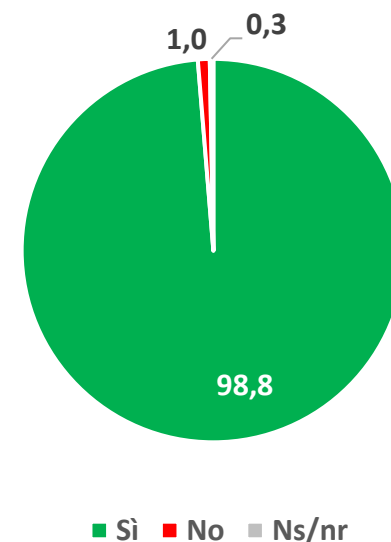
Comprensibilità

Il linguaggio è chiaro?



Tempestività

L'informazione arriva in tempo?

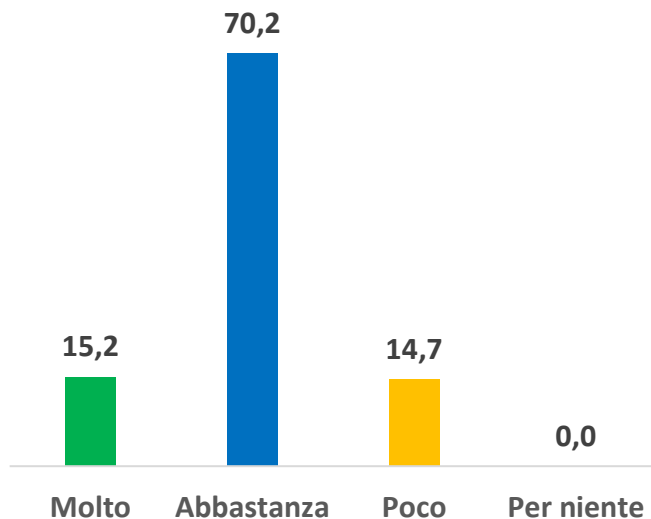


L'ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE DELLA CCIAA

SOCIAL MEDIA (FACEBOOK)

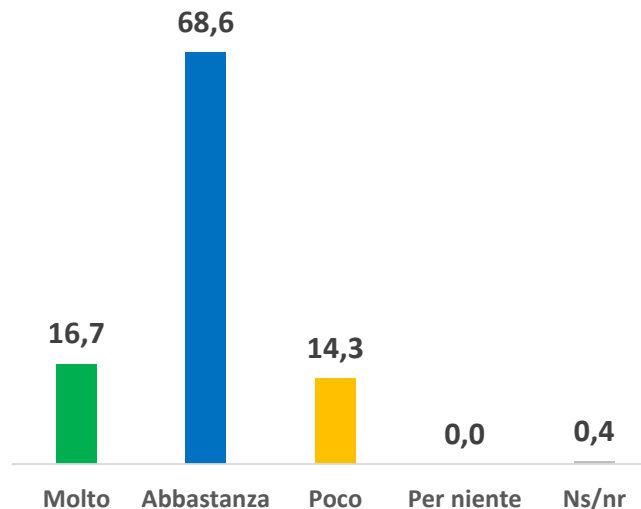
Rilevanza/Pertinenza

L'informazione è utile?



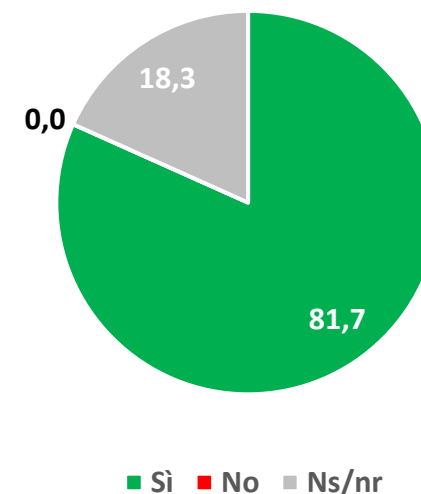
Comprensibilità

Il linguaggio è chiaro?



Tempestività

L'informazione arriva in tempo?

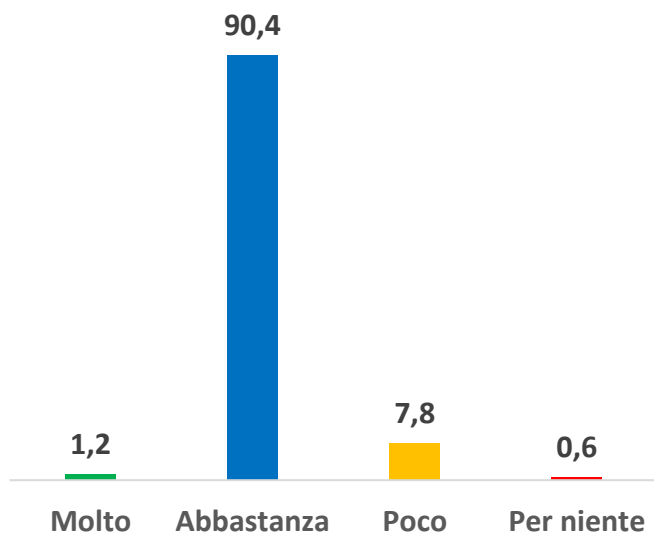


L'ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE DELLA CCIAA

MEDIA TRADIZIONALI (STAMPA, RADIO/TV, ECC.)

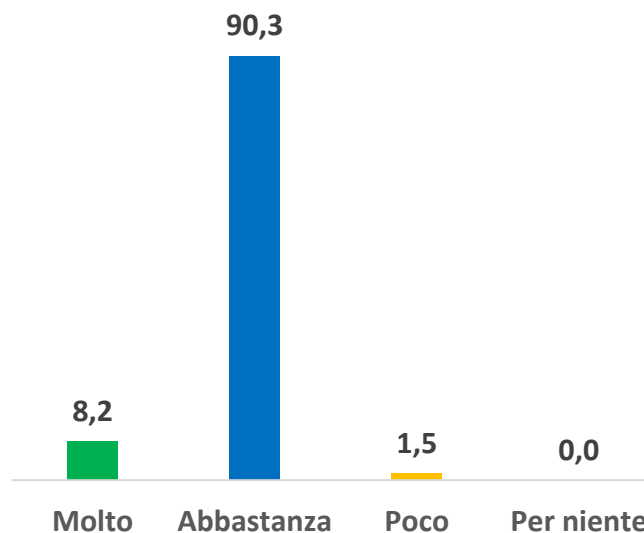
Rilevanza/Pertinenza

L'informazione è utile?



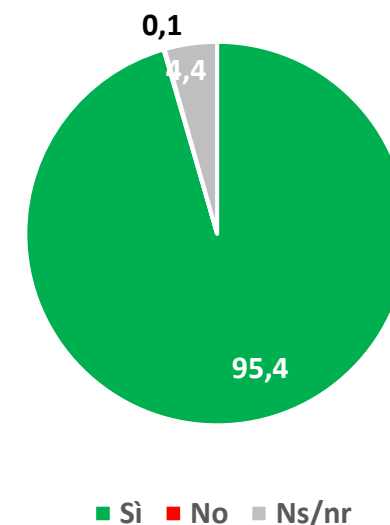
Comprensibilità

Il linguaggio è chiaro?



Tempestività

L'informazione arriva in tempo?



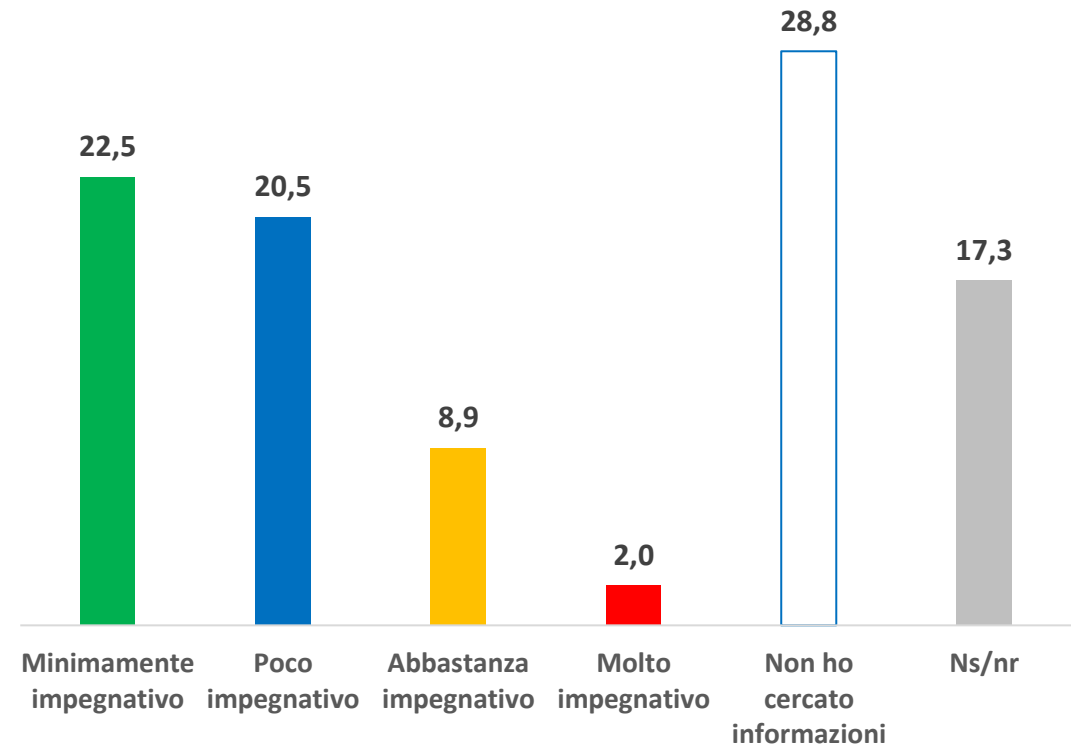
L'ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE DELLA CCIAA

Considerazioni complessive

L'apertura delle Camere di commercio attraverso la comunicazione è spesso tra le attività giudicate meno favorevolmente dalle imprese. Per la Camera di Frosinone – Latina, i tre fattori considerati (rilevanza, comprensibilità e tempestività dell'informazione offerta) rivelano giudizi complessivamente piuttosto favorevoli, sebbene emergano spazi di miglioramento, soprattutto per quanto concerne i canali digitali istituzionali e i social media utilizzati, i quali rappresentano il principale veicolo dell'informazione utilizzata dalle imprese.

Infatti, per circa l'11% delle imprese intervistate, il reperimento delle informazioni della Camera è stato abbastanza o molto impegnativo.

Complessivamente, quanto è stato impegnativo reperire informazioni (su normative, servizi, bandi, ecc.) dalla CCIAA?

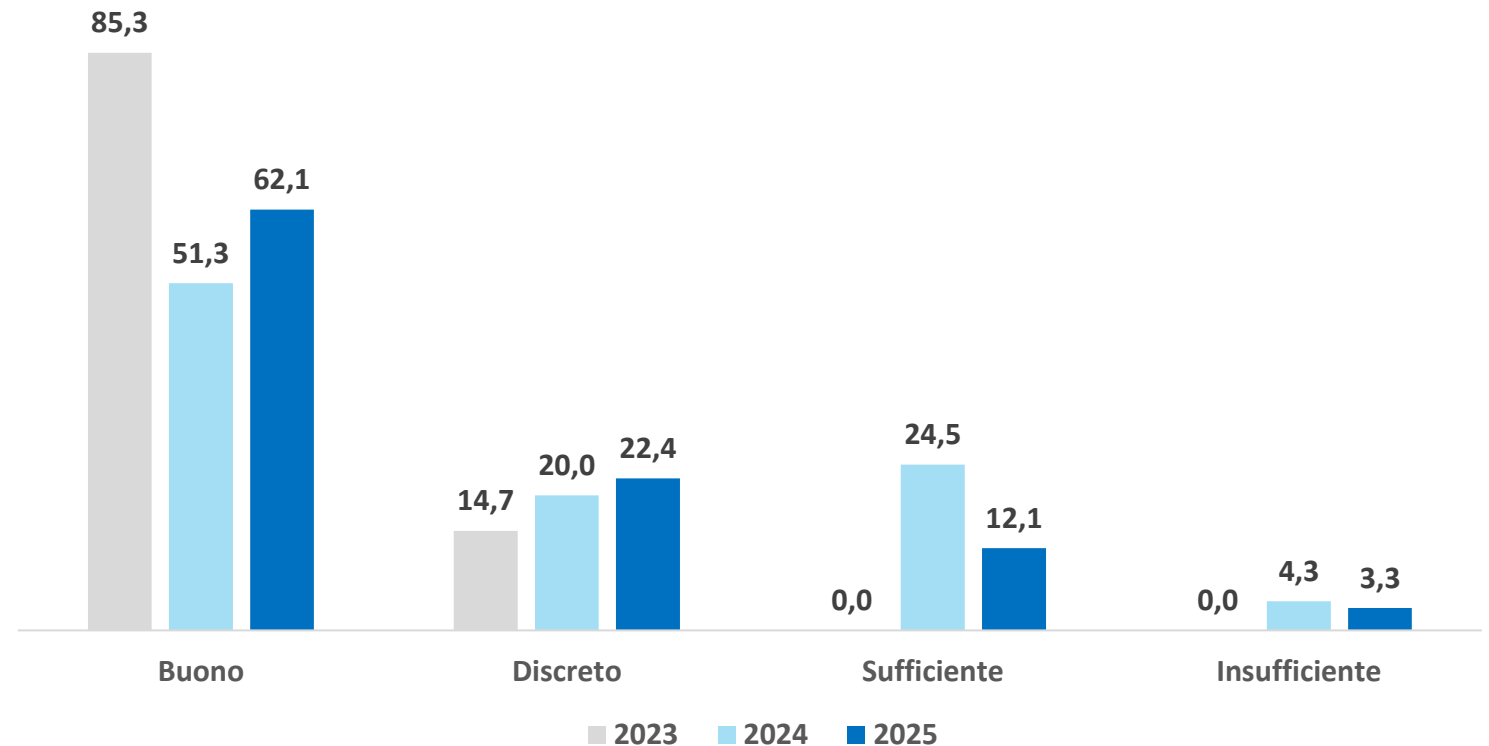


INTERAZIONE CON IL PERSONALE DELLA CCIAA

Complessivamente, come giudica l'interazione con il personale della Camera di Commercio di Frosinone e Latina?

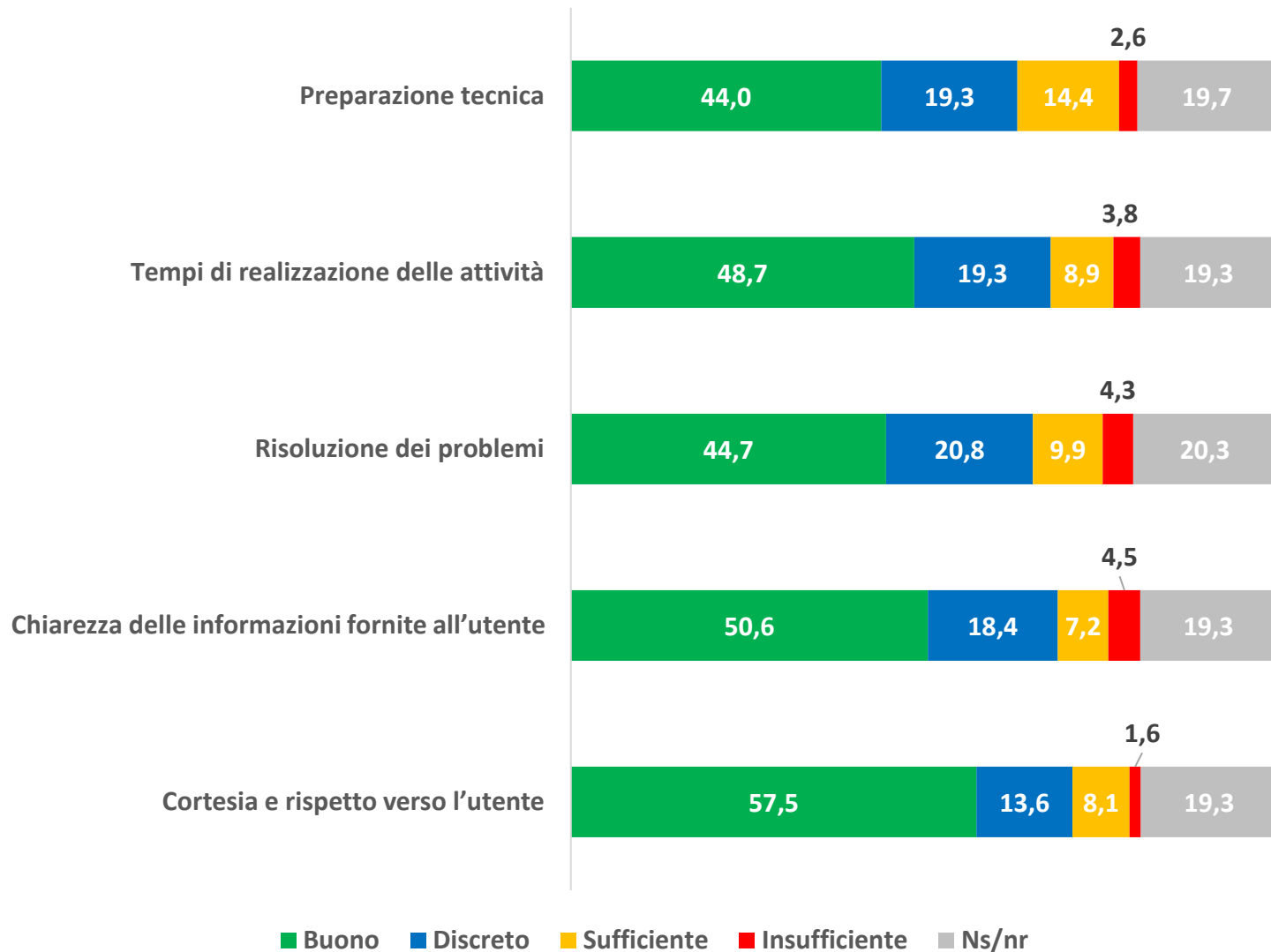
(tra quelli che hanno avuto rapporti nell'ultimo anno)

La valutazione complessiva delle imprese di Frosinone e Latina verso il personale della Camera di Commercio è positiva e migliore rispetto a quella del 2024: il **62,1%** delle imprese considera le proprie relazioni col personale «buone», il **22,4%** le dichiara «discrete». Solamente per il **3,3%** delle imprese il livello di soddisfazione è da considerarsi «insufficiente».



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)

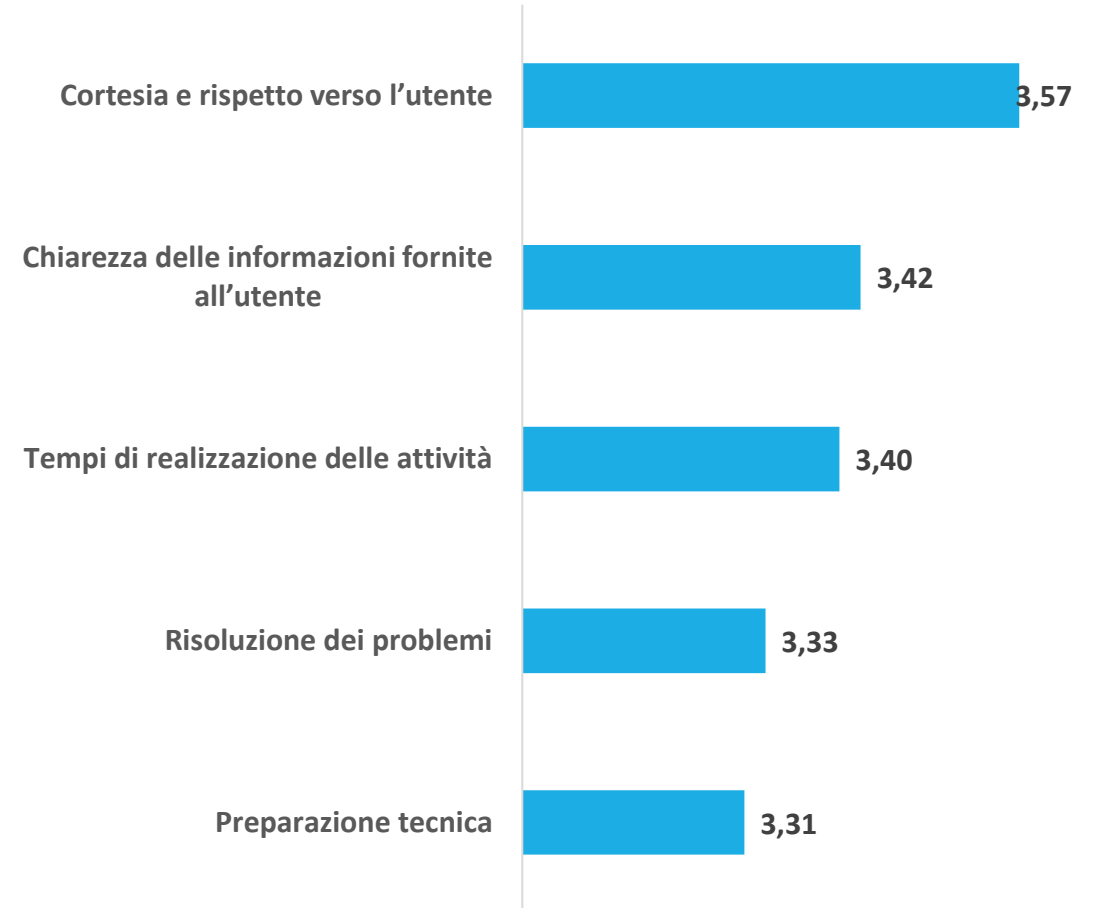


Considerazioni complessive

Sebbene circa il 20% degli intervistati non sa fornire indicazioni in merito, complessivamente emerge un livello di soddisfazione delle imprese rispetto al personale della Camera piuttosto favorevole.

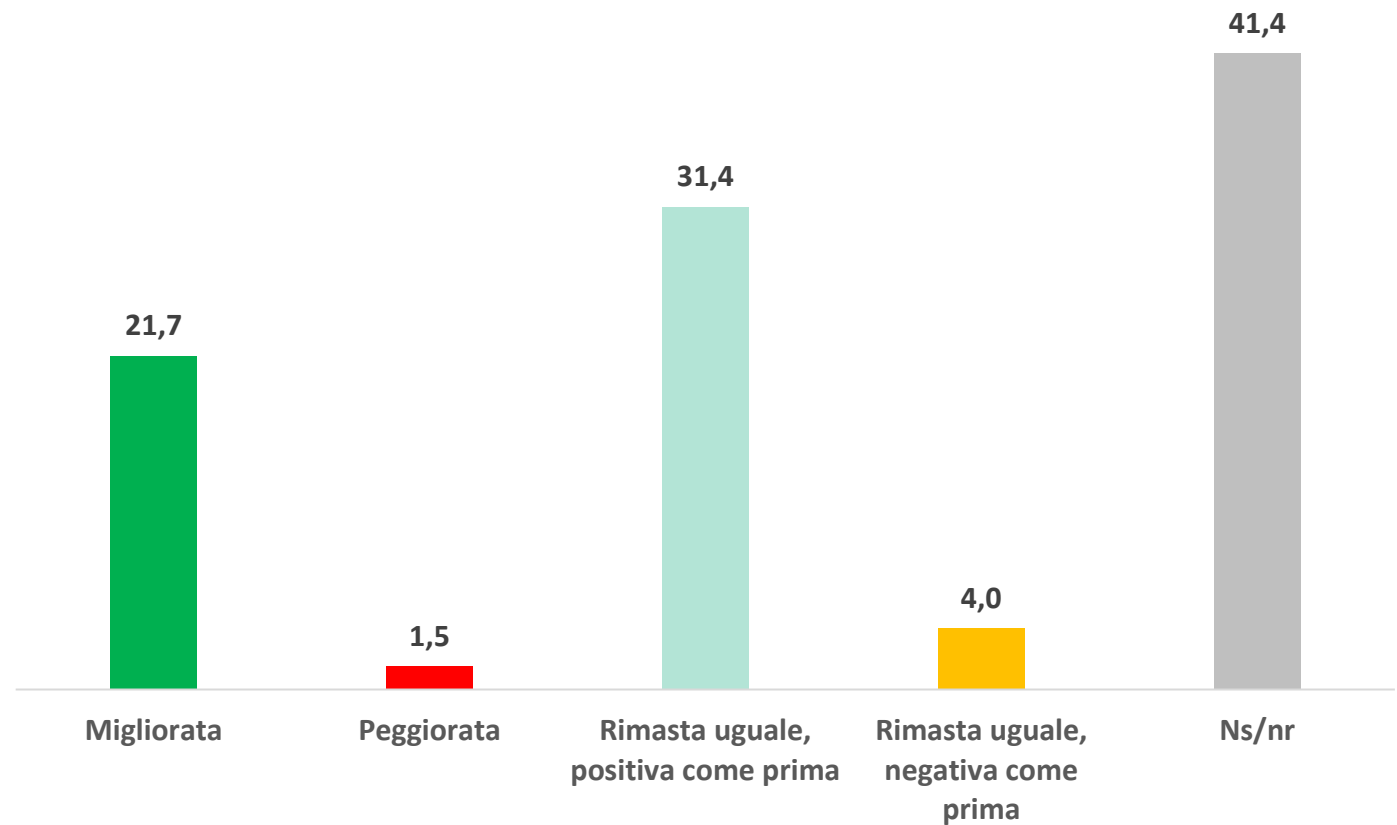
Considerando una scala da 1 (minimo) a 4 (massimo), nessun aspetto considerato si pone al di sotto di 3,3.

Tra gli aspetti indagati, la cortesia e rispetto verso l'utente è quella che raccoglie i risultati migliori (anche nel 2024).

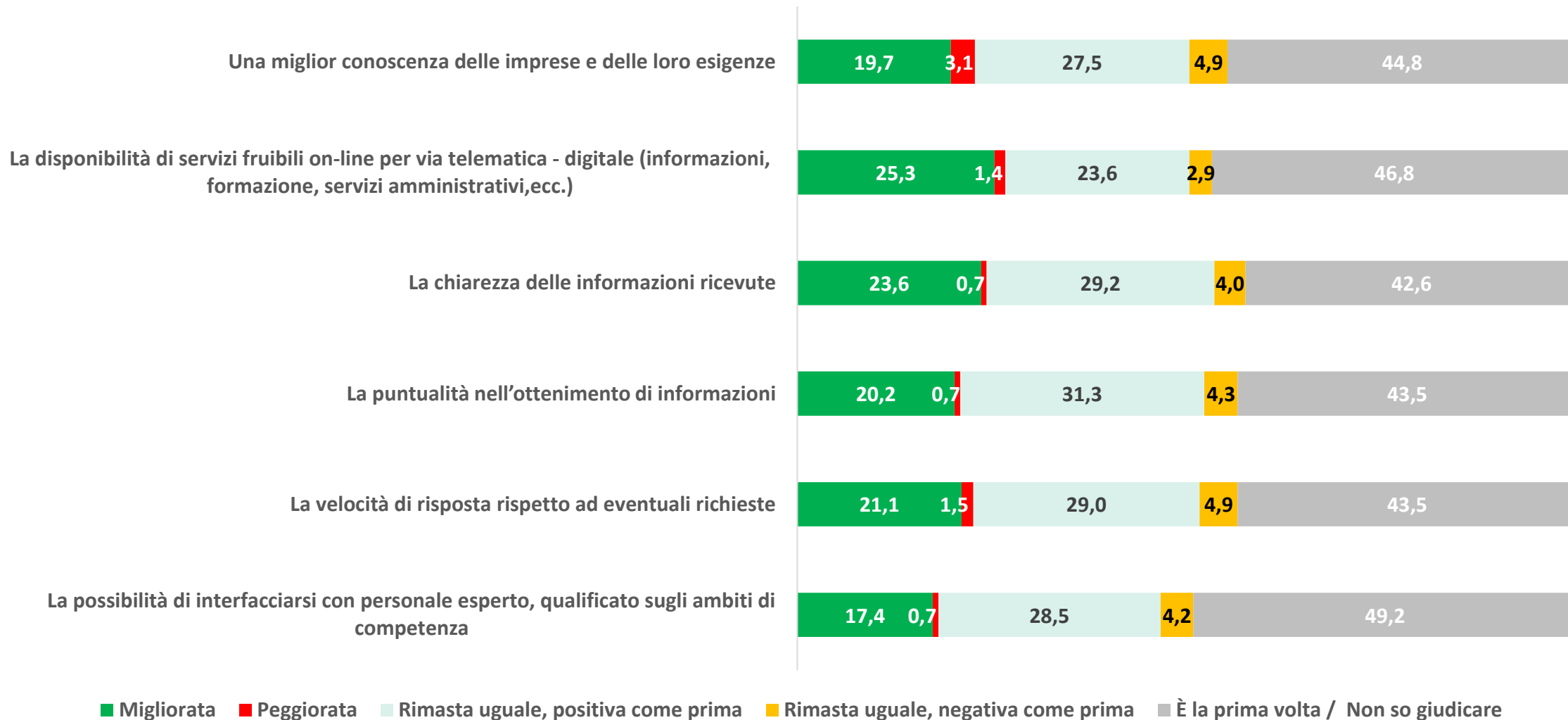


L'EVOLUZIONE DELLA QUALITA' PERCEPITA

Complessivamente, negli ultimi 2/3 anni come giudica l'interazione con il personale della Camera di Commercio di Frosinone e Latina?



L'EVOLUZIONE DELLA QUALITA' PERCEPITA



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

48,9%



Supporto per conoscere e accedere a finanziamenti

22,0%



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

18,2%



Supporto nel trovare nuovi clienti e nuovi mercati

15,6%



Supporto allo sviluppo della digitalizzazione aziendale

15,4%



Supporto in caso di concorrenza scorretta/sleale

Rispetto alle prime cinque esigenze riportate, le imprese segnalano anche: supporto alla formazione professionale (14,3%); l'ausilio all'introduzione dell'Intelligenza Artificiale (nel 12,3% dei casi) e il supporto per creare collaborazioni con altre aziende/realità del territorio/scuole e università (11,8%).

* Indipendentemente dai servizi offerti o meno dalla Camera di Commercio

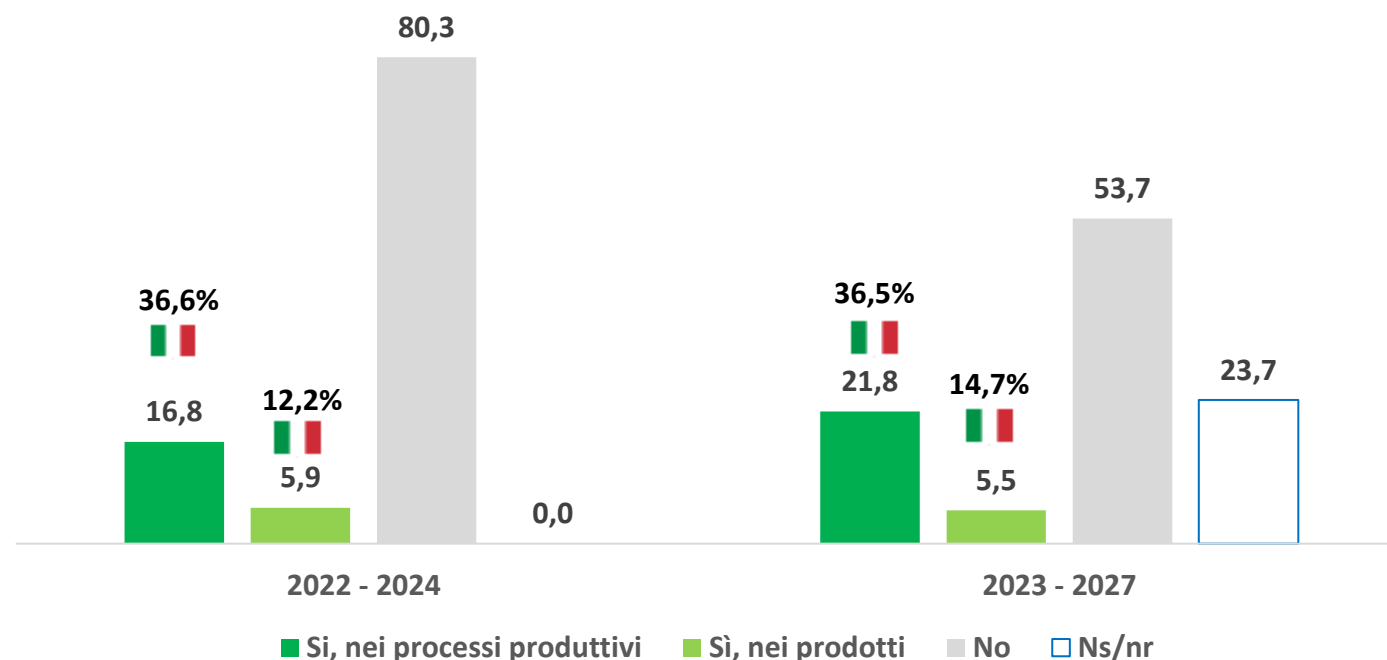
TRANSIZIONE DIGITALE ED ECOLOGICA

Tra il 2022 e il 2024, la sua azienda ha investito in processi e prodotti a maggior risparmio energetico, idrico e/o a minor impatto ambientale?

Vi investirà tra il 2025 e il 2027?

Il **16,8%** delle imprese di Frosinone e Latina ha investito in processi produttivi più **green** nel triennio 2022 - 2024 e il **21,8%** prevede di farlo nel periodo **2025-2027**; a livello nazionale tali percentuali si attestano su valori pari a oltre 36% per entrambi i periodi considerati

Più contenuta la quota relativa agli investimenti **green** per la realizzazione di **prodotti**: il 5,9% delle imprese vi ha investito nel 2022-2024 (12,2% a livello nazionale) e il 5,5% lo farà nel periodo 2025-2027 (14,7% a livello nazionale).



Tra il 2022 e il 2024, la sua azienda ha adottato tecnologie digitali 4.0? E le adotterà tra il 2025 e il 2027?

Il **17,8%** delle imprese di Frosinone e Latina ha **adottato tecnologie digitali 4.0 nel periodo 2022-2024 (Italia: 45%)** e il **21,8%** prevede di farlo nel periodo **2025-2027 (Italia 32,8%)**.

