



# Customer Satisfaction della CCIAA di Modena

DICEMBRE 2024



CAMERA DI COMMERCIO  
MODENA



CENTRO STUDI DELLE  
CAMERE DI COMMERCIO  
GUGLIELMO TAGLIACARNE

# Premessa

---



La Camera di Commercio di Modena, 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» delle imprese (indipendentemente da quelli che sono i servizi effettivamente offerti alle imprese), nonché la loro attitudine alla Transizione digitale e alla Transizione green.

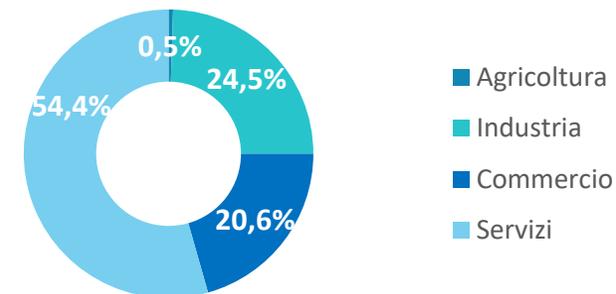
Ove possibile, le risposte sono state confrontate con quelle relative alla precedente rilevazione del 2023.

Sono state intervistate telefonicamente **515 imprese**, sulla base di un campione stratificato per macro settori, dimensione e localizzazione territoriale (Capoluogo di provincia, altre aree urbane e aree non urbane).

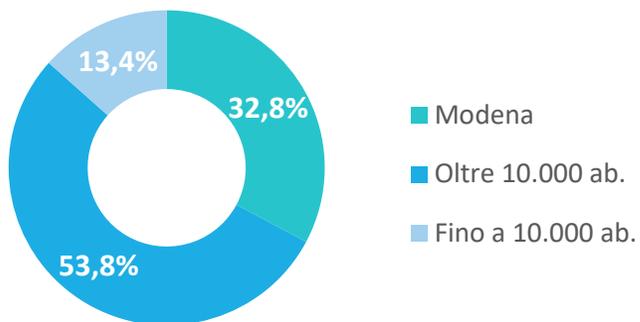
L'indagine è stata svolta nel periodo di **ottobre 2024**.

# Il profilo delle imprese intervistate

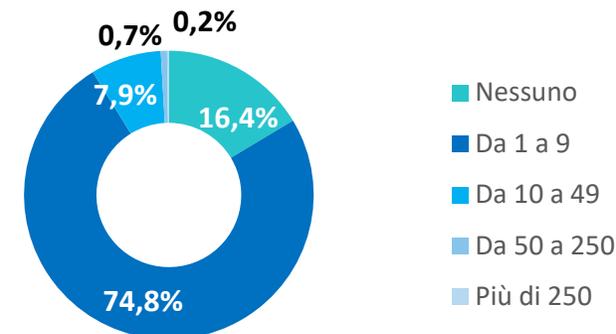
## SETTORI DI ATTIVITA'



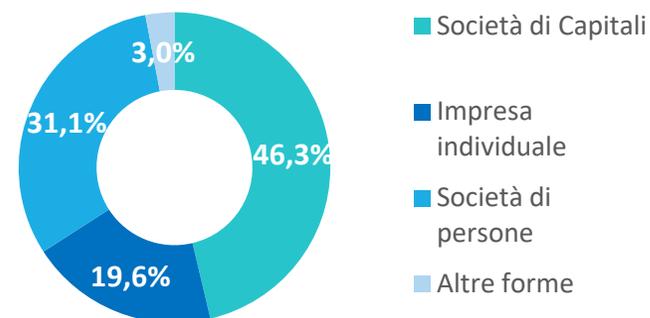
## AMPIEZZA DAL CENTRO



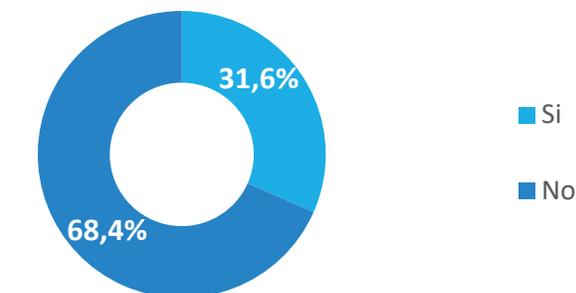
## DIMENSIONE AZIENDALE



## FORMA GIURIDICA



## IMPRESA ARTIGIANALE



# 1. Frequenza e modalità di utilizzo dei servizi

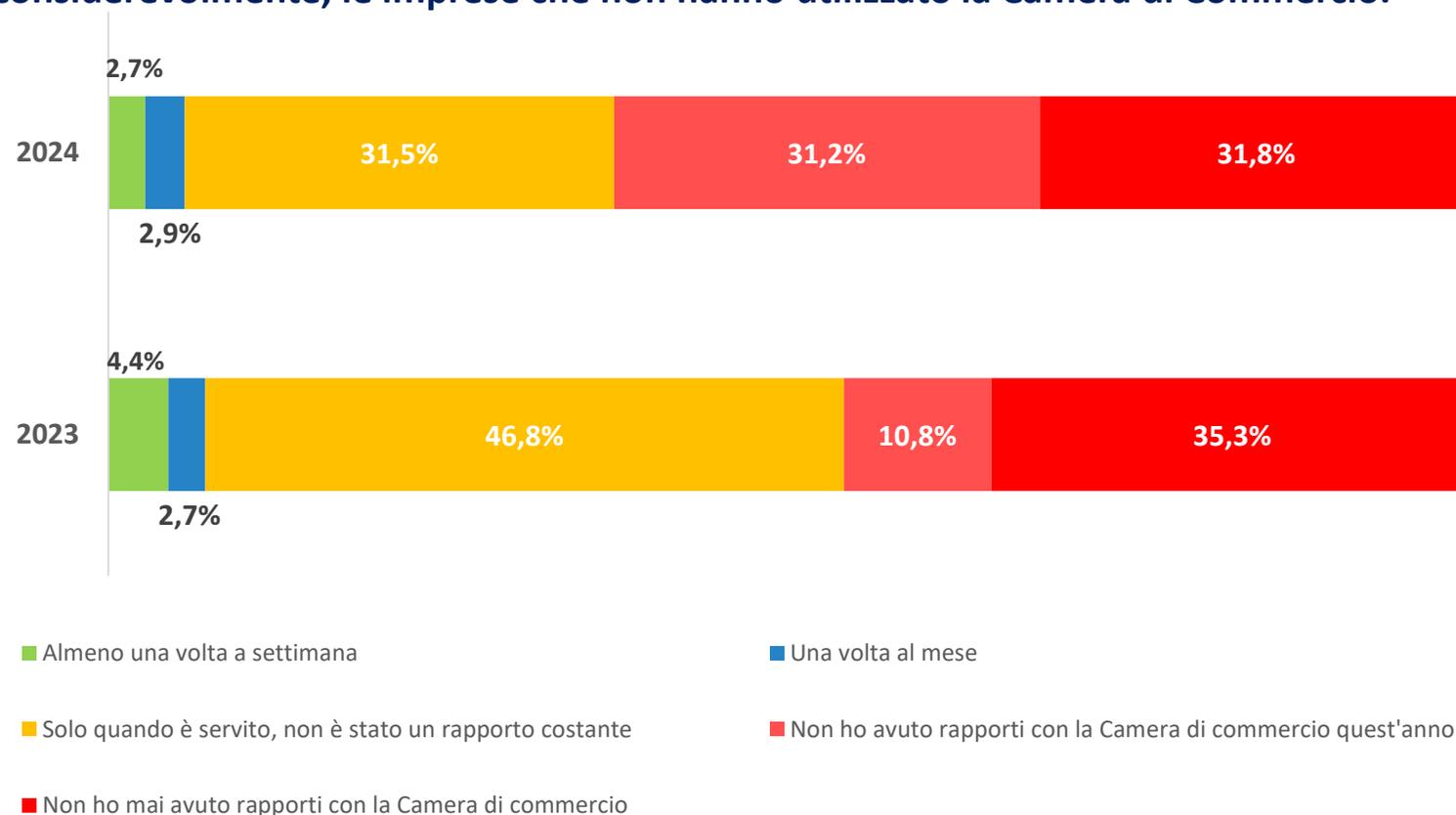
---



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

Più di un terzo delle imprese modenesi (il 37,1%) ha avuto rapporti con la Camera di Commercio nell'ultimo anno, perlopiù con una frequenza sporadica.

Rispetto a quanto emerso dalla rilevazione del 2023, **si riduce la quota di imprese che usufruisce dei servizi almeno una volta alla settimana (2,7% contro 4,4%), aumentano quelle che li utilizzano almeno una volta al mese (2,9% contro 2,7%), ma aumentano, considerevolmente, le imprese che non hanno utilizzato la Camera di Commercio.**



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

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

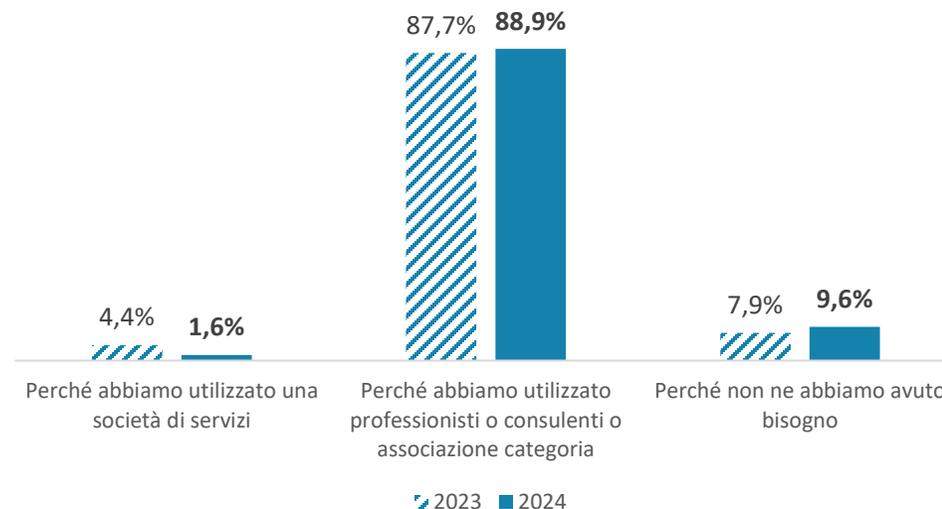
Più di otto imprese su dieci si sono rapportate «a distanza» con la CCIAA. Il 15,9% delle imprese ha prediletto un rapporto vis-à-vis con il personale della Camera di Commercio, **valore appena inferiore quello del 2023** (17,3%), dovuto verosimilmente anche ad un cambio di comportamento che poco a poco si sta istituzionalizzando. Tra i diversi canali di comunicazione a distanza, la piattaforma online è stata quella di gran lunga più utilizzata (58,4%), seguita dall'utilizzo di email/sito aziendale (21,8%, in aumento) e del telefono/call center (3,9%).



## 1.1.b 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 (l'88,9%) che non ha avuto rapporti con la CCIAA nel corso dell'ultimo anno dichiara di essersi avvalso dei servizi offerti da professionali/consulenti/associazioni di categoria (ancora in aumento rispetto al 2023, dopo quello registrato rispetto al **2020, quando questo dato era pari al 55%**). Il 9,6% delle imprese dichiara invece di non aver avuto bisogno di contattare la CCIAA. Ad aver scelto una società di servizi è stato il 4,4% delle imprese (1,6% nella rilevazione del 2023).



# 2. Valutazione dei servizi

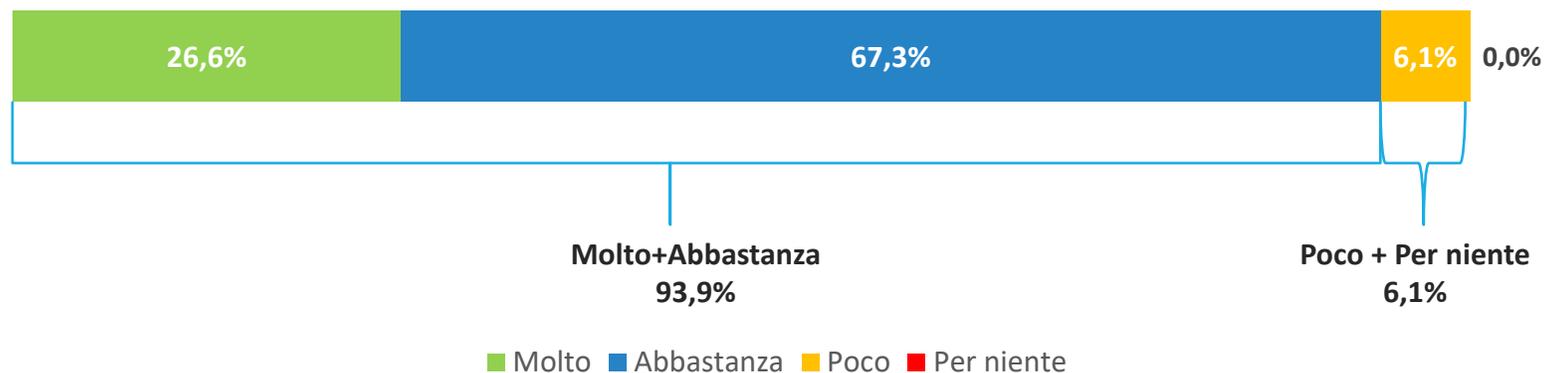
---



## 2.1 Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto del funzionamento della Camera di Commercio?

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

La maggioranza delle imprese si ritiene soddisfatta dei servizi offerti dalla Camera di commercio. Più precisamente, il **26,6%** dagli intervistati si è dichiarato «**molto soddisfatto**» dei servizi camerali, mentre il **67,3%** «**abbastanza soddisfatto**». **Complessivamente le imprese che hanno espresso soddisfazione sono il 94% del totale.** Nessuna azienda, tra quelle intervistate, ha invece espresso la propria totale insoddisfazione. Le valutazioni più favorevoli provengono dalle «Società di persone», dalle imprese del commercio e dalle imprese giovanili. Le valutazioni meno favorevoli provengono invece dalle «altre forme giuridiche», dalle «imprese individuali» e da quelle femminili.

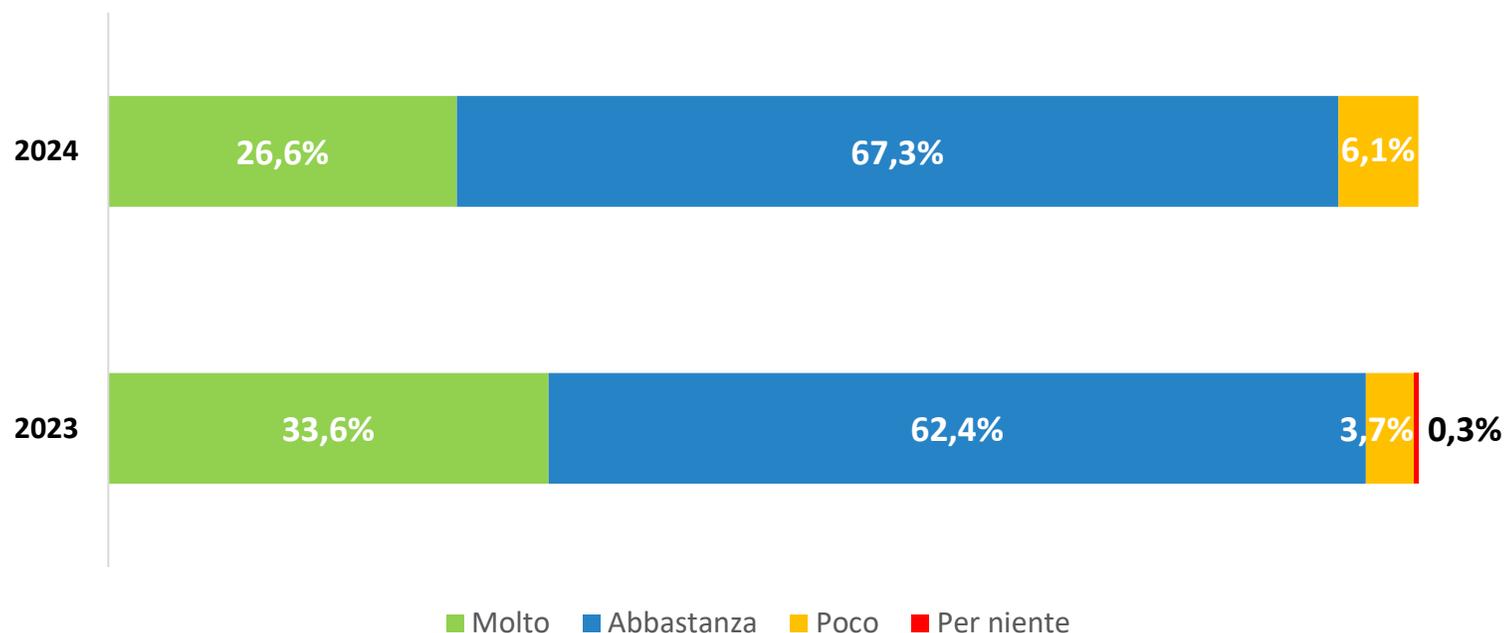


	FORMA GIURIDICA				SETTORI DI ATTIVITA'				Impresa femminile	Impresa giovanile
	Società di Capitali	Impresa individuale	Società di persone	Altre forme	Agricoltura	Industria	Commercio	Servizi		
<b>Molto + Abbastanza</b>	95,4	88,6	<b>96,5</b>	78,7	92,6	92,4	<b>99,8</b>	92,9	88,9	<b>100,0</b>
<b>Poco + Per niente</b>	4,6	<b>11,4</b>	3,5	<b>21,3</b>	7,4	7,6	0,2	7,1	<b>11,1</b>	0,0

## 2.1 Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto del funzionamento della Camera di Commercio?

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

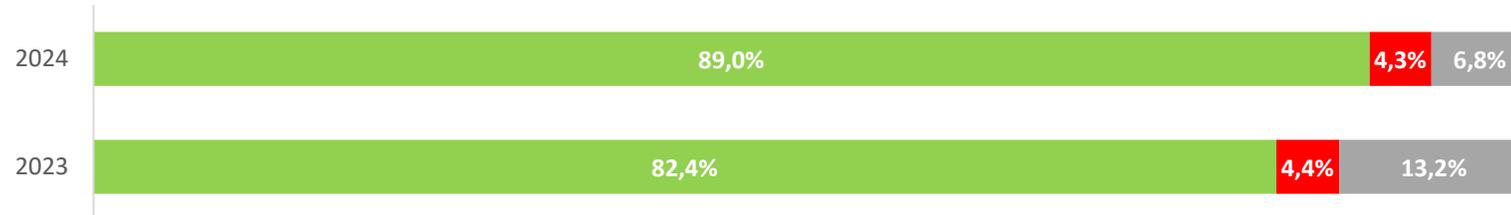
Rispetto al 2023, si osserva un calo nella soddisfazione delle imprese, che tuttavia rimane complessivamente elevata. La percentuale di imprese soddisfatte si mantiene relativamente stabile al 93,9%, nonostante una riduzione del 7,0% dei «molto soddisfatti», solo in parte compensata da un aumento del 4,9% degli «abbastanza soddisfatti». Parallelamente, di fronte ad un aumento dei «poco soddisfatti» di 2,4 punti percentuali, si registra, tuttavia, la totale assenza di imprese «per niente soddisfatte».



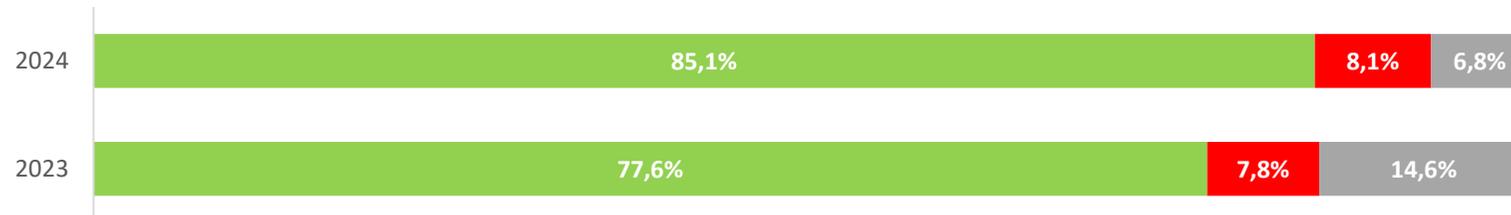
## Pensando agli ultimi 2/3 anni come valuta i seguenti servizi offerti dalla Camera di Commercio? (1/2)

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

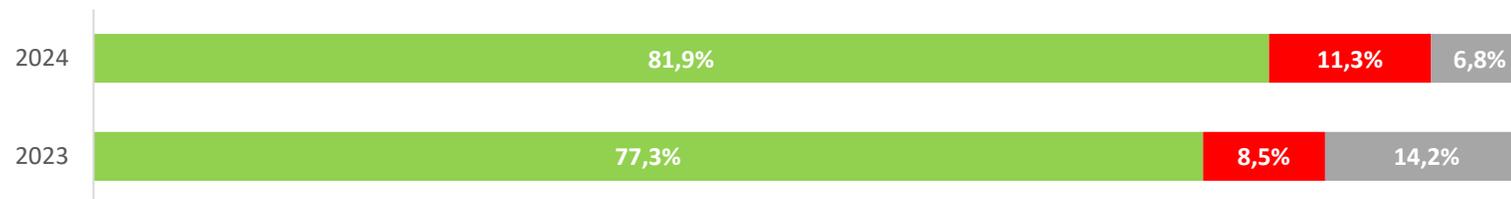
### Disponibilità dei servizi fruibili online



### Puntualità nell'ottenimento di informazioni e risposte



### Chiarezza delle informazioni



■ Migliorata / Rimasta uguale, positiva ■ Peggiorata / Rimasta uguale, negativa ■ È la prima volta / Non saprei / Non so giudicare

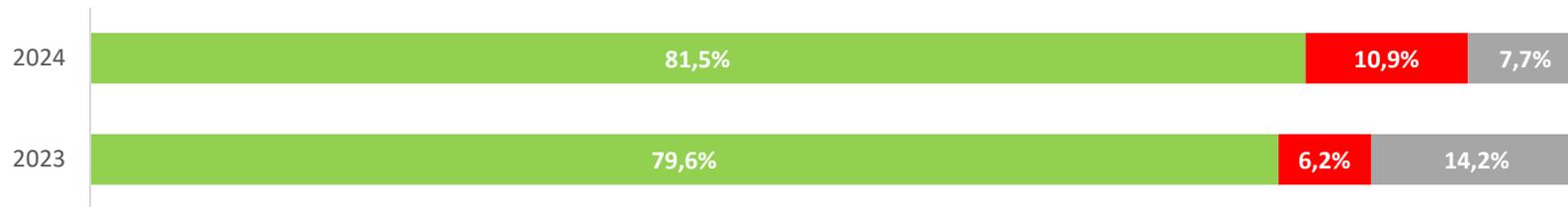
La maggioranza delle imprese di Modena ritiene che l'offerta di servizi da parte della Camera di Commercio sia migliorata nel corso degli ultimi 2/3 anni, o sia rimasta inalterata.

Quasi nove imprese su dieci hanno apprezzato un miglioramento della disponibilità di servizi telematici/digitali e della puntualità nell'ottenimento delle informazioni. L'81,9% ha inoltre evidenziato un miglioramento in termini di chiarezza delle informazioni.

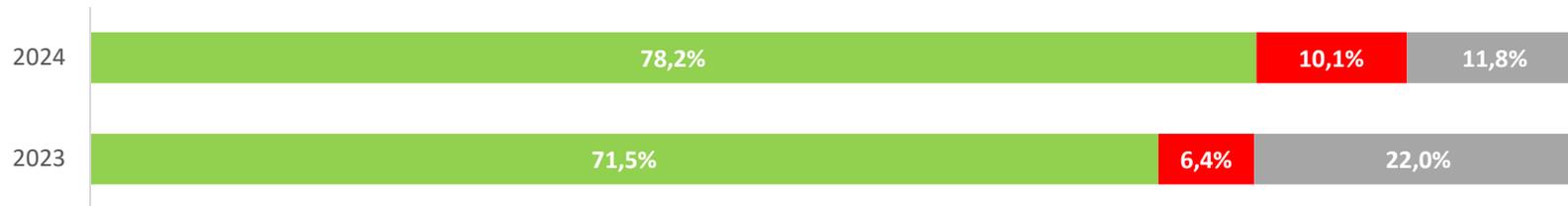
## Pensando agli ultimi 2/3 anni come valuta i seguenti servizi offerti dalla Camera di Commercio? (2/2)

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

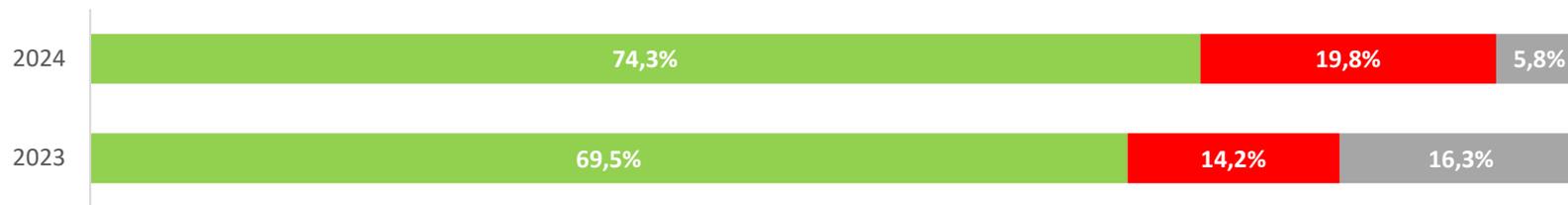
Velocità di risposta



Miglior conoscenza delle imprese



Possibilità di interfacciarsi con personale esperto e qualificato



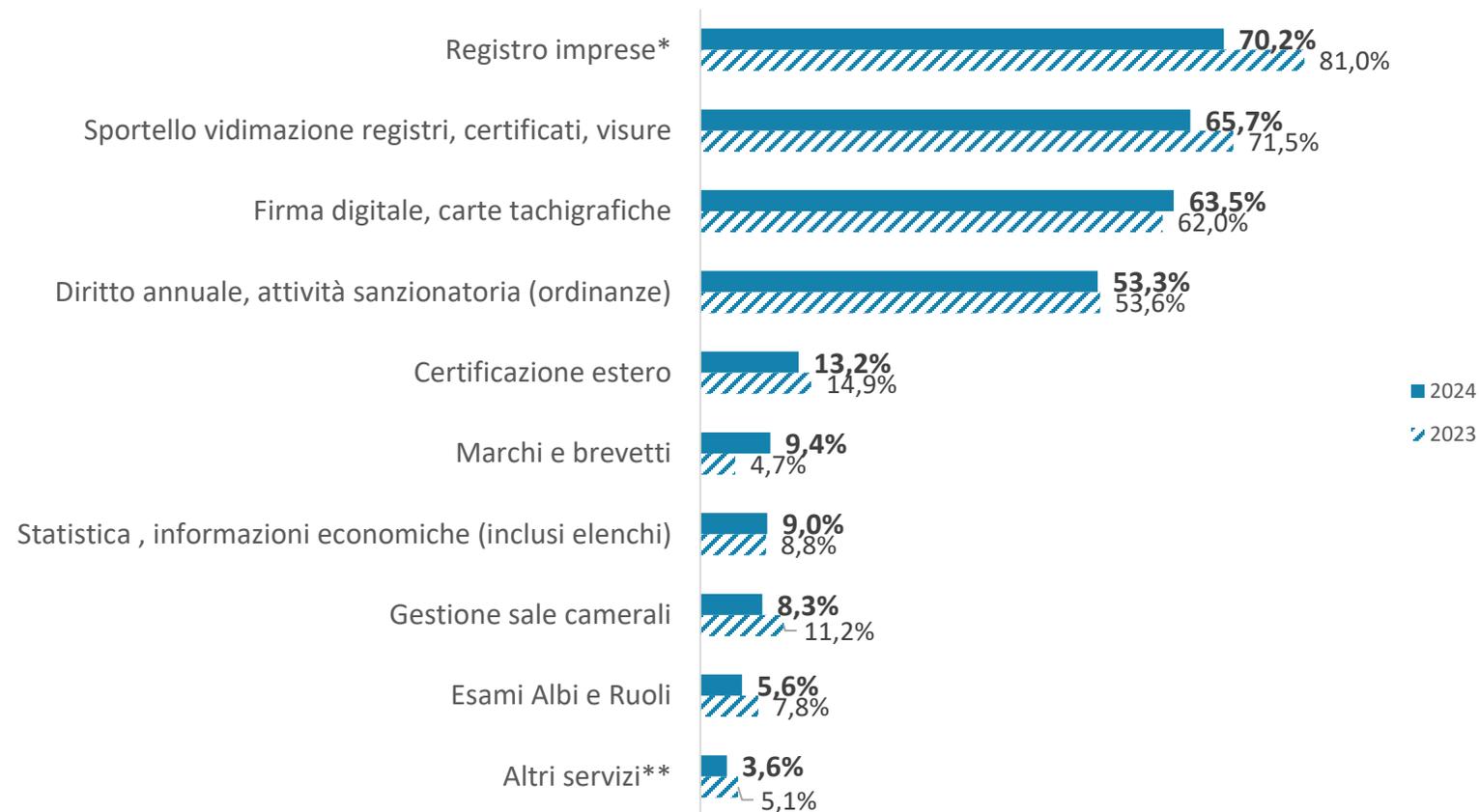
■ Migliorata / Rimasta uguale, positiva ■ Peggiorata / Rimasta uguale, negativa ■ È la prima volta / Non saprei / Non so giudicare

Ancora con riferimento agli ultimi 2/3 anni, le imprese notano un miglioramento per quanto riguarda la velocità di risposta (81,5% contro il 79,6% dell'anno scorso), una miglior conoscenza delle imprese e delle loro esigenze (78,2% contro il 71,5%) e la possibilità di interfacciarsi con personale esperto e qualificato (74,3% contro il 69,5%). Diminuisce sempre la quota di incerti, anche se parzialmente a discapito di un aumento di valutazioni negative, comunque ridotte.

## Di quale **SERVIZI AMMINISTRATIVI** messi a disposizione dalla Camera di Commercio la sua azienda usufruisce/ha usufruito?

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

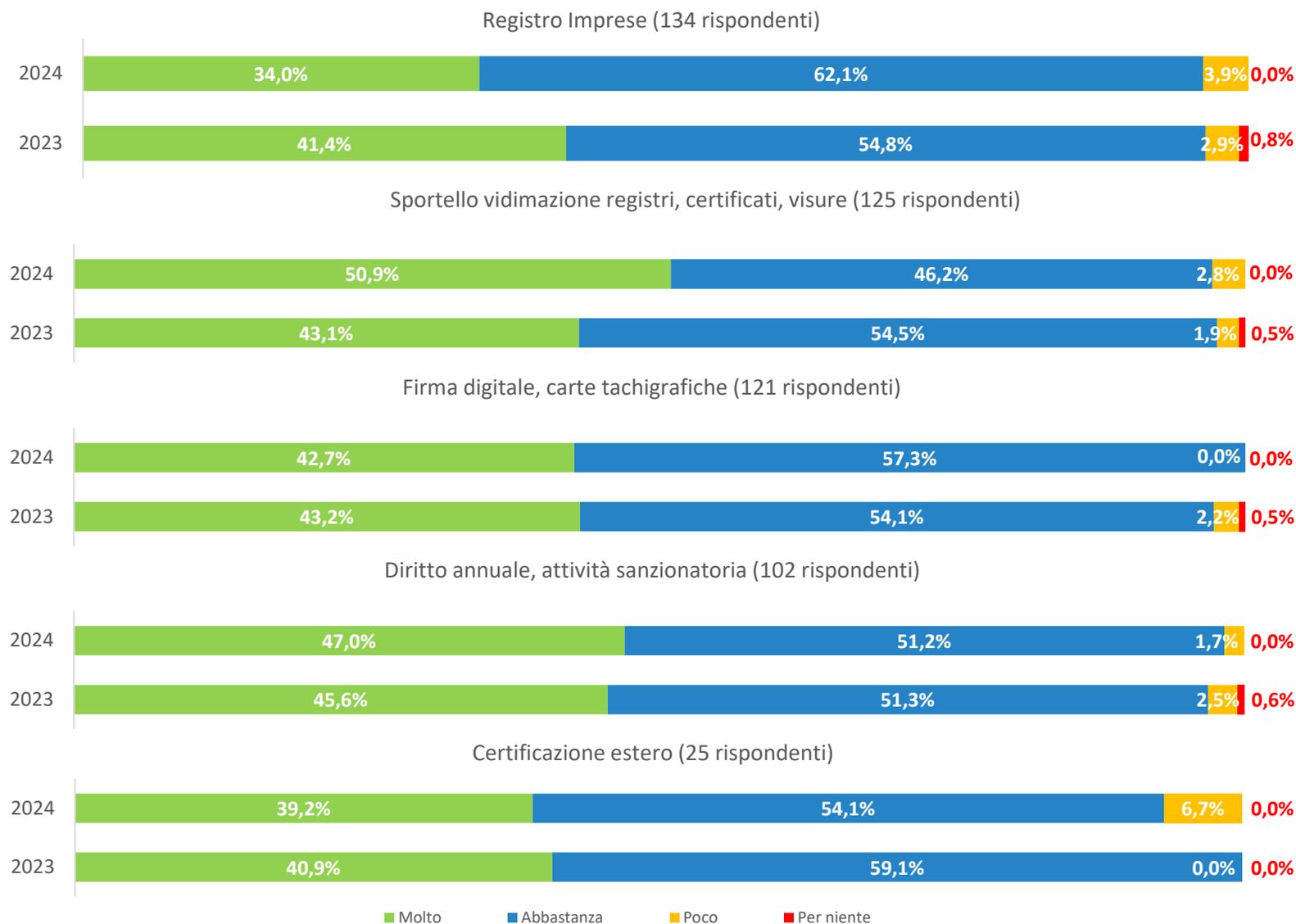
Tra i servizi amministrativi, quelli utilizzati da almeno la metà delle imprese modenesi sono, nell'ordine: il Registro delle imprese (70,2%), lo Sportello vidimazione registri, certificati, visure (65,7%), la firma digitale (63,5%) e il diritto annuale, attività sanzionatoria (53,3%), in linea con i dati del 2023.



\* Autorizzazione per l'avvio dell'attività-Scia, iscrizioni, modifiche, cancellazioni/deposito bilanci/accertamento infrazioni

\*\* Nella voce «Altri servizi» rientrano: Metrologia legale, vigilanza prodotti; prezzi, borsa merci, ambiente (MUD); Arbitrato, mediazione e conciliazione; Gestione contratti e forniture; Gestione pagamenti

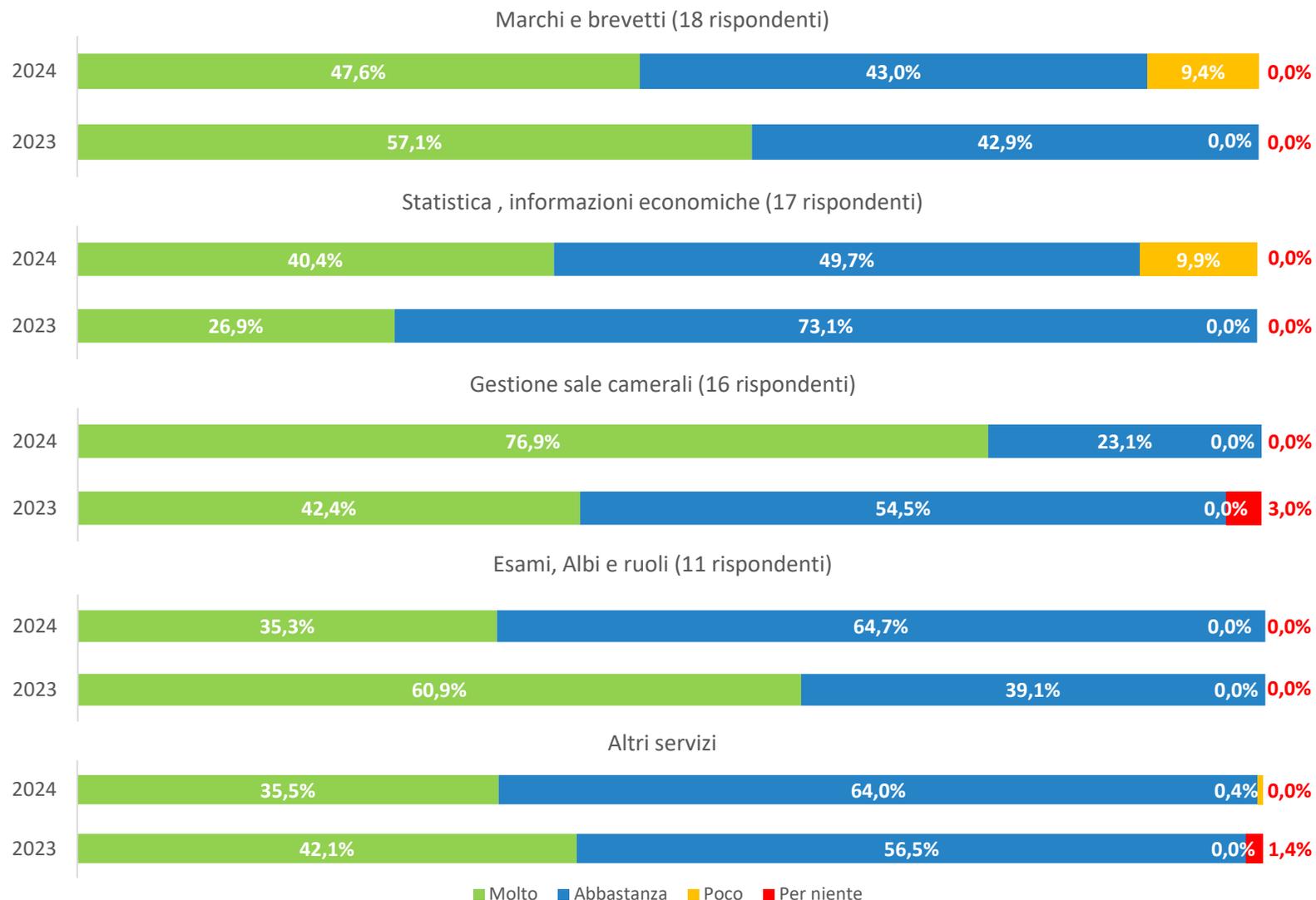
## 2.4.a Quanto si ritiene soddisfatto di ciascun servizio amministrativi (qualora ne avesse usufruito)? (1/2)



Nel 2024, la quota di imprese «soddisfatte» (molto o abbastanza) supera sempre il 90% per ciascun servizio amministrativo offerto.

Il livello maggiore di soddisfazione si registra nel caso dei servizi «firma digitale», e «gestione sale camerali», con la totalità dei fruitori «molto» o «abbastanza» soddisfatti. Tuttavia, anche nel caso dei servizi maggiormente utilizzati, quali il «registro imprese» e lo «sportello vidimazione» la percentuale di soddisfazione è elevata (**96,1% e 97,2%**). Soprattutto, non si registrano imprese «per niente soddisfatte».

## 2.4.a Quanto si ritiene soddisfatto di ciascun servizio amministrativi (qualora ne avesse usufruito)? (2/2)

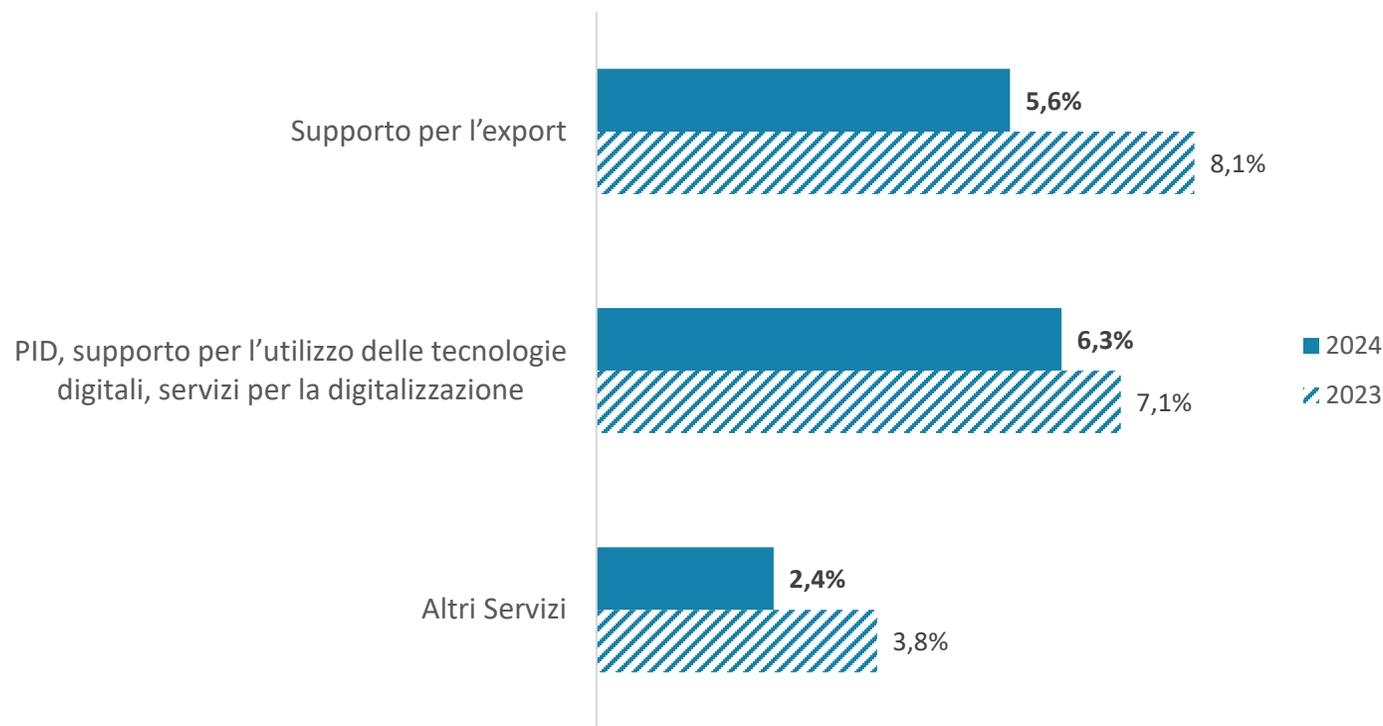


Dai dati emerge dunque un miglioramento rispetto al 2023. A fronte di una flessione della quota di imprese «molto» soddisfatte, si registra infatti la totale scomparsa di imprese «per niente» soddisfatte, prima presenti, seppur in maniera molto limitata.

Viceversa, risulta un leggero peggioramento per quanto concerne le imprese «poco soddisfatte», che però influisce in maniera ridotta sul generale soddisfacimento nei confronti dei servizi amministrativi.

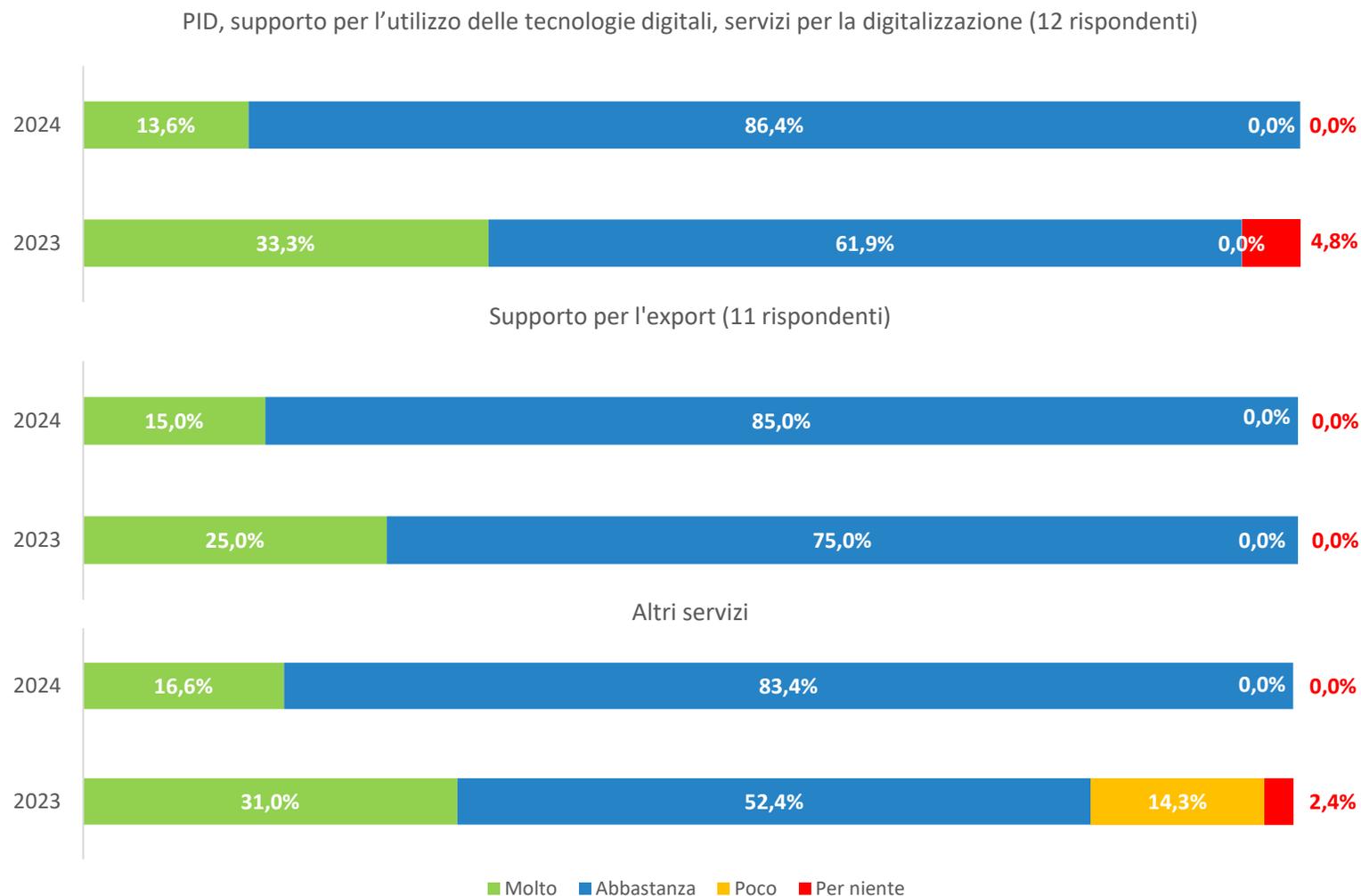
## 2.5 Di quale **SERVIZI PROMOZIONALI** messi a disposizione dalla Camera di Commercio la sua azienda usufruisce/ha usufruito?

Tra i servizi promozionali quelli per la digitalizzazione sono stati fruiti dal 6,3% delle imprese intervistate. Una percentuale leggermente più bassa si registra nel caso dei servizi di supporto all'export (5,6%), nel caso della promozione dei servizi alle imprese e allo sviluppo dell'imprenditoria (3,9%). In generale, questi servizi sono o utilizzati dalle imprese in maniera contenuta.



\*\* Nella voce «Altri servizi» rientrano: Servizi di promozione di prodotti tipici o di eccellenze; Servizi di orientamento al lavoro e alle professioni; Supporto alla transizione ecologica, economia circolare, ambiente; Promozione e servizi alle imprese e allo sviluppo dell'imprenditore.

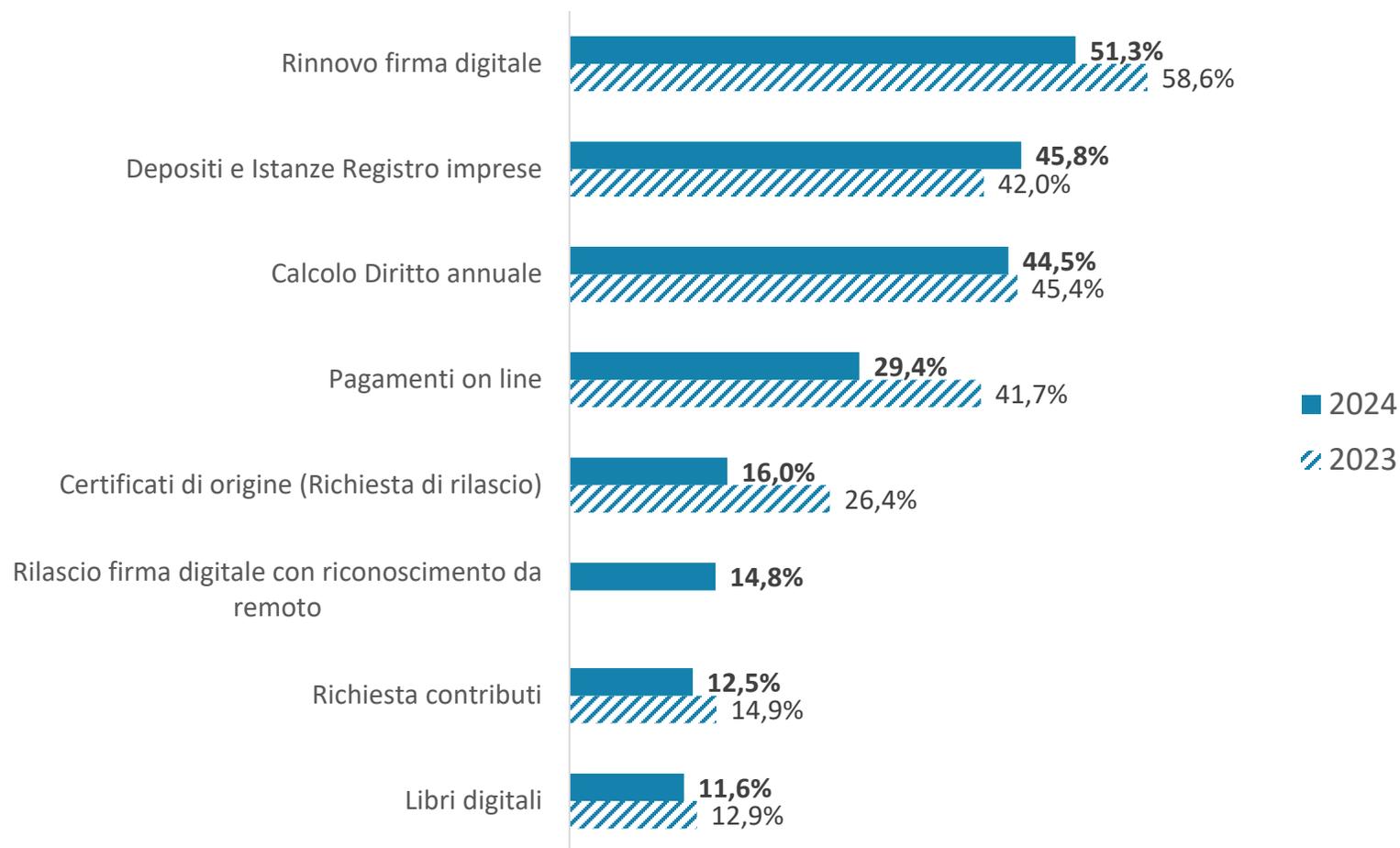
## 2.5.a Quanto si ritiene soddisfatto di ciascun servizio promozionale (qualora ne avesse usufruito)?



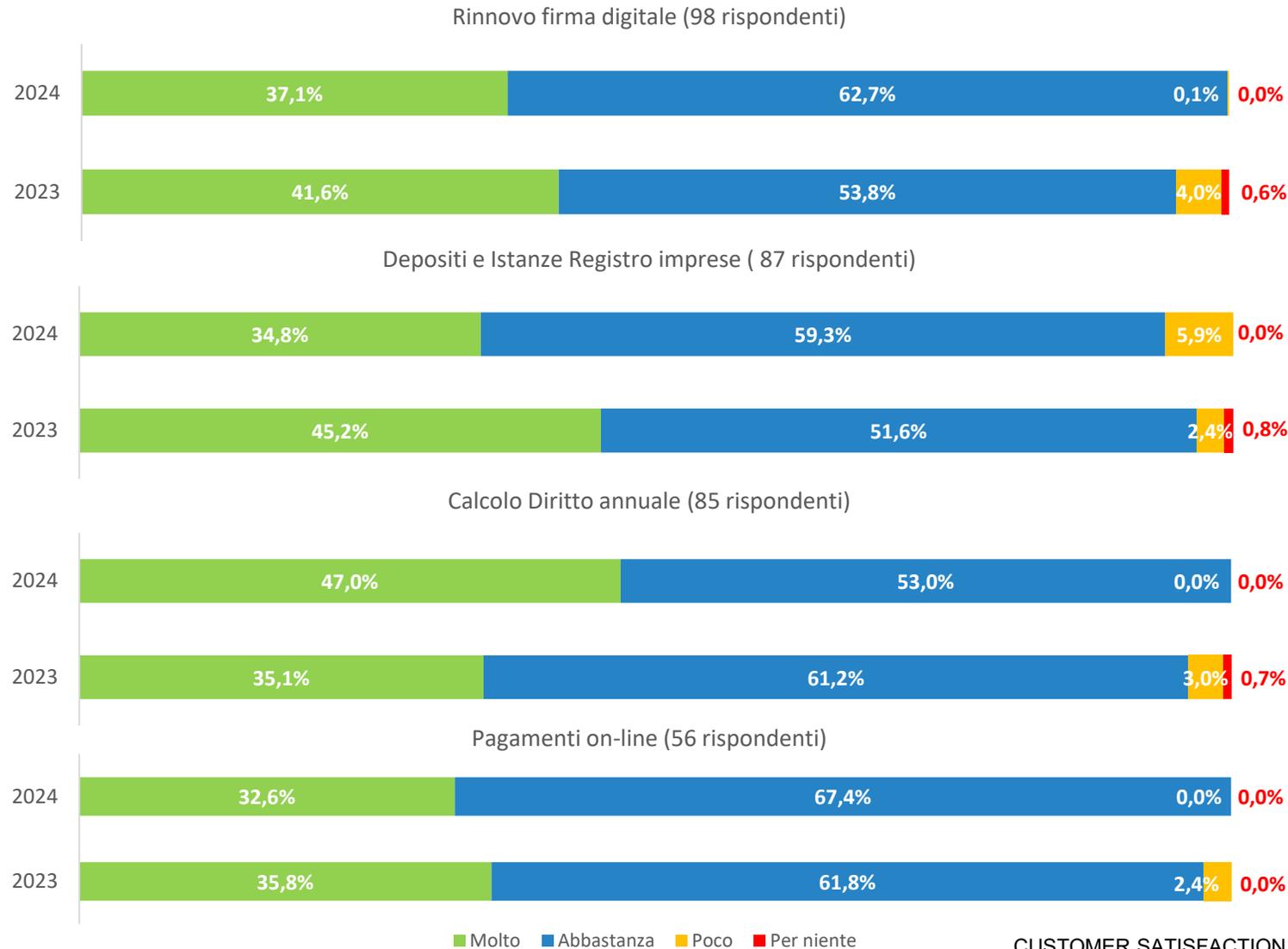
Le imprese di Modena si ritengono «soddisfatte» (molto o abbastanza) per tutti i principali servizi promozionali offerti dalla Camera di Commercio. Al netto di ciò, in virtù dello scarso utilizzo, i servizi registrano una generale svalutazione da «molto» ad «abbastanza» soddisfatti.

## 2.6 Di quale **SERVIZI ON-LINE** messi a disposizione dalla Camera di Commercio la sua azienda usufruisce/ha usufruito?

Tra i servizi on-line, quelli più utilizzati dalle imprese modenesi sono: il rinnovo della firma digitale (51,3%), i depositi e le istanze del registro imprese (45,8%), il calcolo del diritto annuale (44,5%), e i pagamenti on-line (29,4%). Si riducono, rispetto all'anno precedente, i certificati di origine (16,0%).



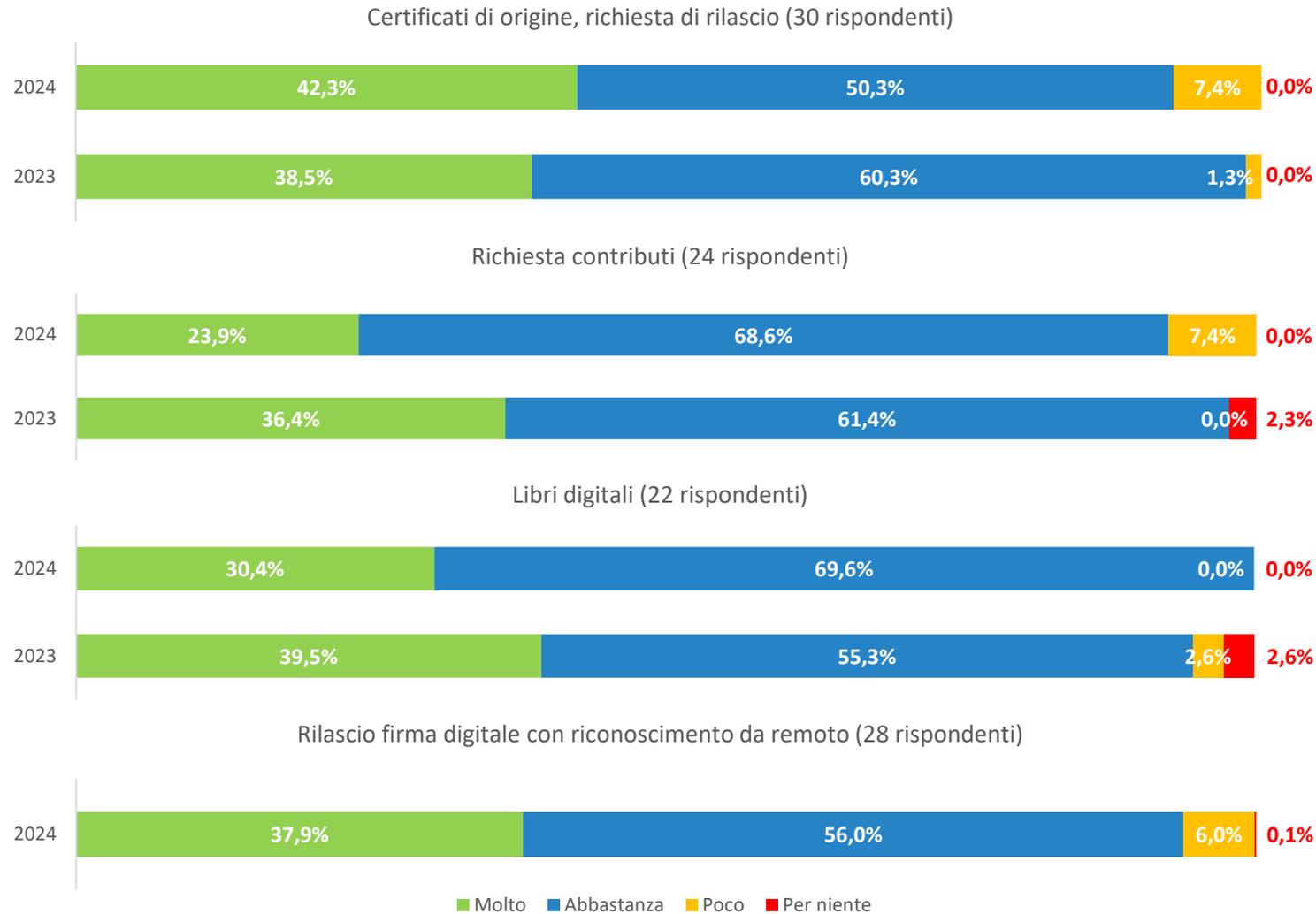
## 2.6.a Quanto si ritiene soddisfatto di ciascun servizio on-line (qualora ne avesse usufruito)? (1/2)



Anche nel caso dei servizi on-line, la quota delle imprese «soddisfatte» (molto o abbastanza) supera il 90% per ciascun servizio offerto.

Il livello maggiore di soddisfazione si registra nel caso di «calcolo di diritto annuale», nei «pagamenti online» e nei «libri digitali». Risultano elevati i livelli di soddisfazione anche per gli altri servizi.

## 2.6.a Quanto si ritiene soddisfatto di ciascun servizio on-line (qualora ne avesse usufruito)? (2/2)

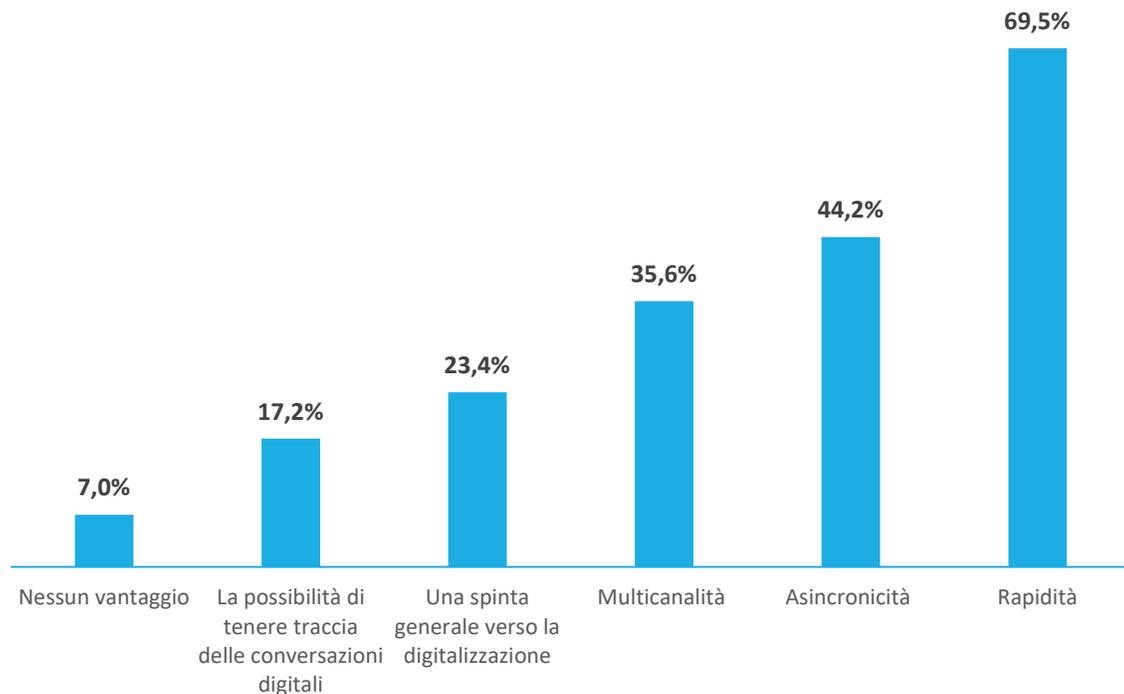


I risultati evidenziano, ancora una volta, un lieve miglioramento rispetto all'anno passato. Nel 2024, infatti, si registra la quasi totale assenza di imprese «per niente» soddisfatte. Viceversa, l'anno scorso, una quota, seppur limitata, di imprese «per niente» soddisfatte si rilevava per quasi tutti i servizi on-line.



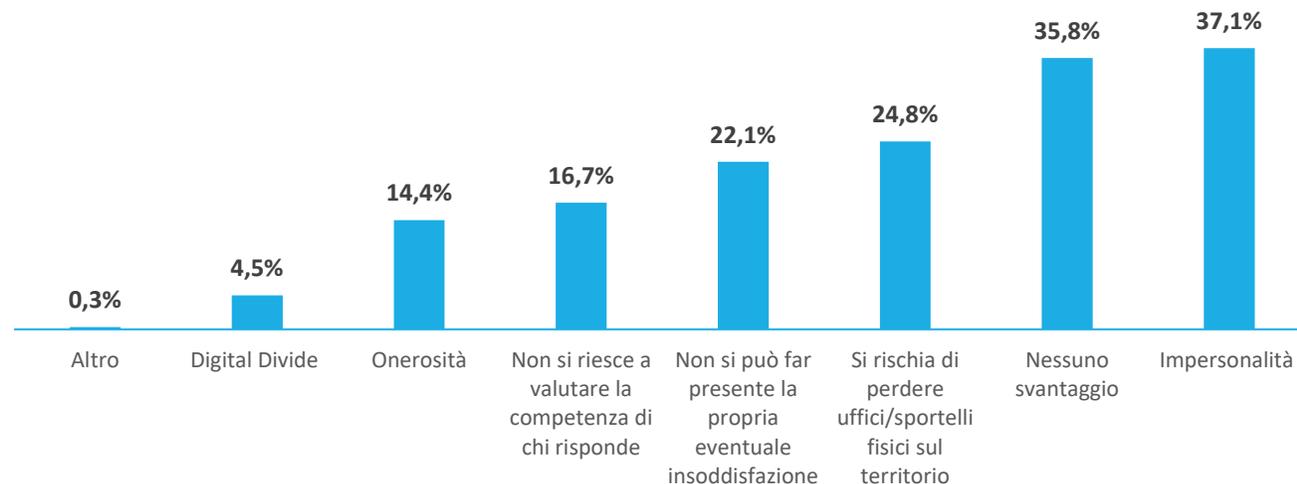
## 2.6.b VANTAGGI riscontrati nell'utilizzo di servizi on-line

Per le imprese di Modena che hanno utilizzato i servizi on-line, la **Rapidità** è il vantaggio riscontrato più rilevante (nel **69,5%** dei casi), seguito a distanza dalla **Asincronicità** (**44,2%**), dalla **Multicanalità** (**35,6%**) e da una spinta generale verso la **digitalizzazione** (**23,4%**). Il **7,0%** delle imprese intervistate afferma di non aver ravvisato alcun vantaggio nell'utilizzare i servizi online.



## 2.6.c SVANTAGGI riscontrati nell'utilizzo di servizi on-line

Oltre un terzo (il **35,8%**) delle imprese di Modena **non ha percepito svantaggi** dall'utilizzo dei servizi on-line. Il principale svantaggio indicato riguarda nel **37,1%** dei casi l'**Impersonalità**, seguito dal rischio di perdere uffici fisici (**24,8%**). Poche le imprese che indicano l'**Onerosità** intesa come complessità delle procedure o poca usabilità dell'interfaccia (**14,4%**) e il Digital Divide, cioè l'indisponibilità della tecnologia o della connettività necessaria in azienda per utilizzare adeguatamente il servizio online (**4,5%**).



# 3. Interazione con il personale

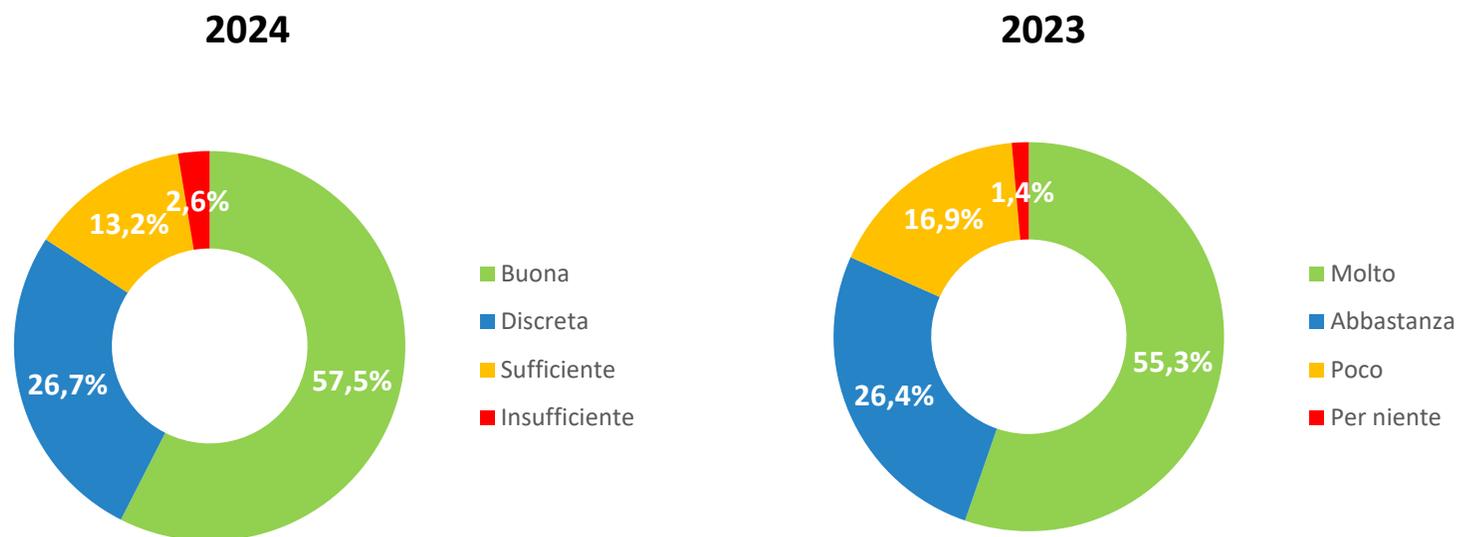
---



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

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

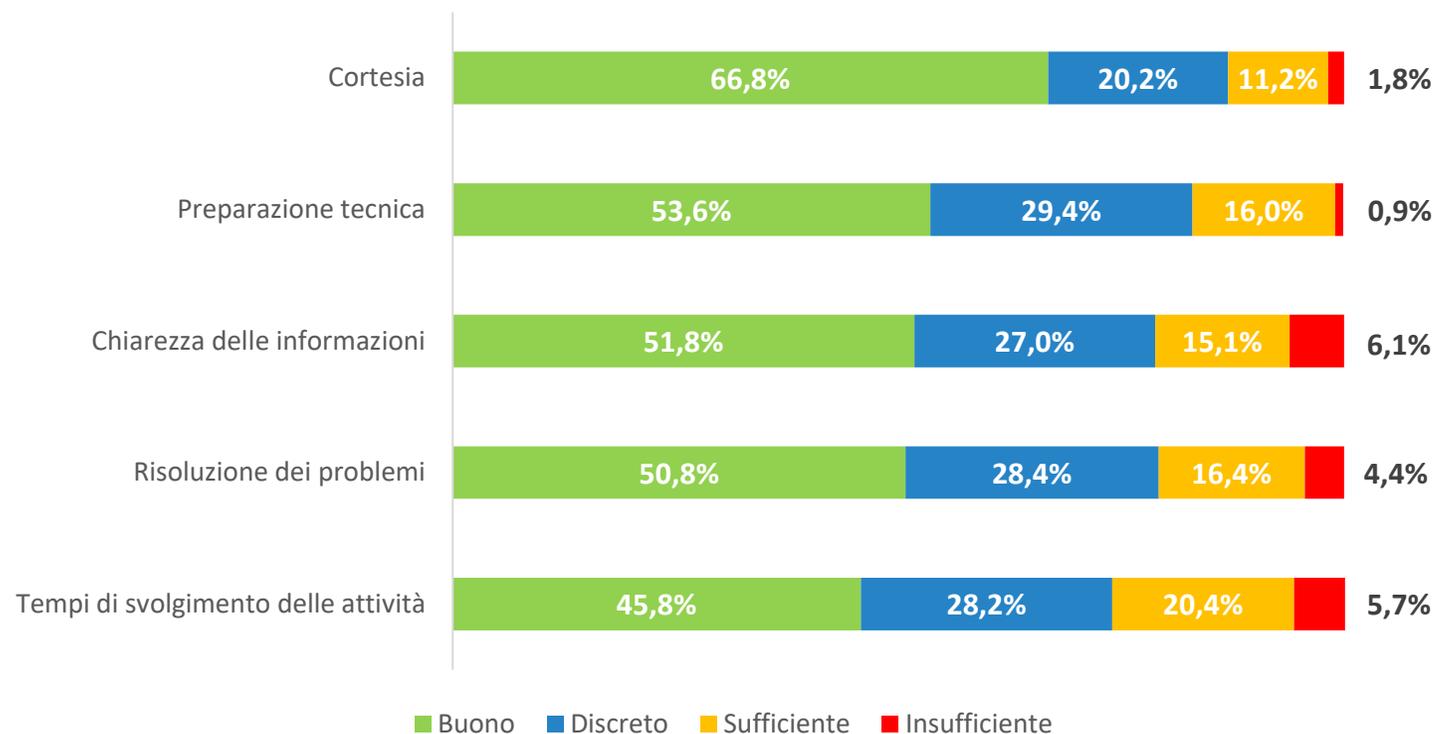
La soddisfazione delle imprese che si relazionano con la Camera di Commercio è stata misurata anche con riferimento **all'interazione con il personale** dell'Ente, sia su specifici aspetti che nel suo complesso. La valutazione complessiva delle imprese di Modena verso il personale della Camera di Commercio è positiva: il **57,5%** delle imprese si dichiara «molto soddisfatto» rispetto all'interazione con il personale, il **26,7%** si dichiara «abbastanza soddisfatto». Solamente per il 2,6% delle imprese il livello di soddisfazione è da considerarsi «insufficiente». **Rispetto al 2023, aumenta la quota delle «molto soddisfatte»** (da 55,3% a 57,5%), **diminuisce quella delle «poco»** ma aumentano, di poco, le «per niente» soddisfatte (dall'1,4% al 2,6%).



## 3.2 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)

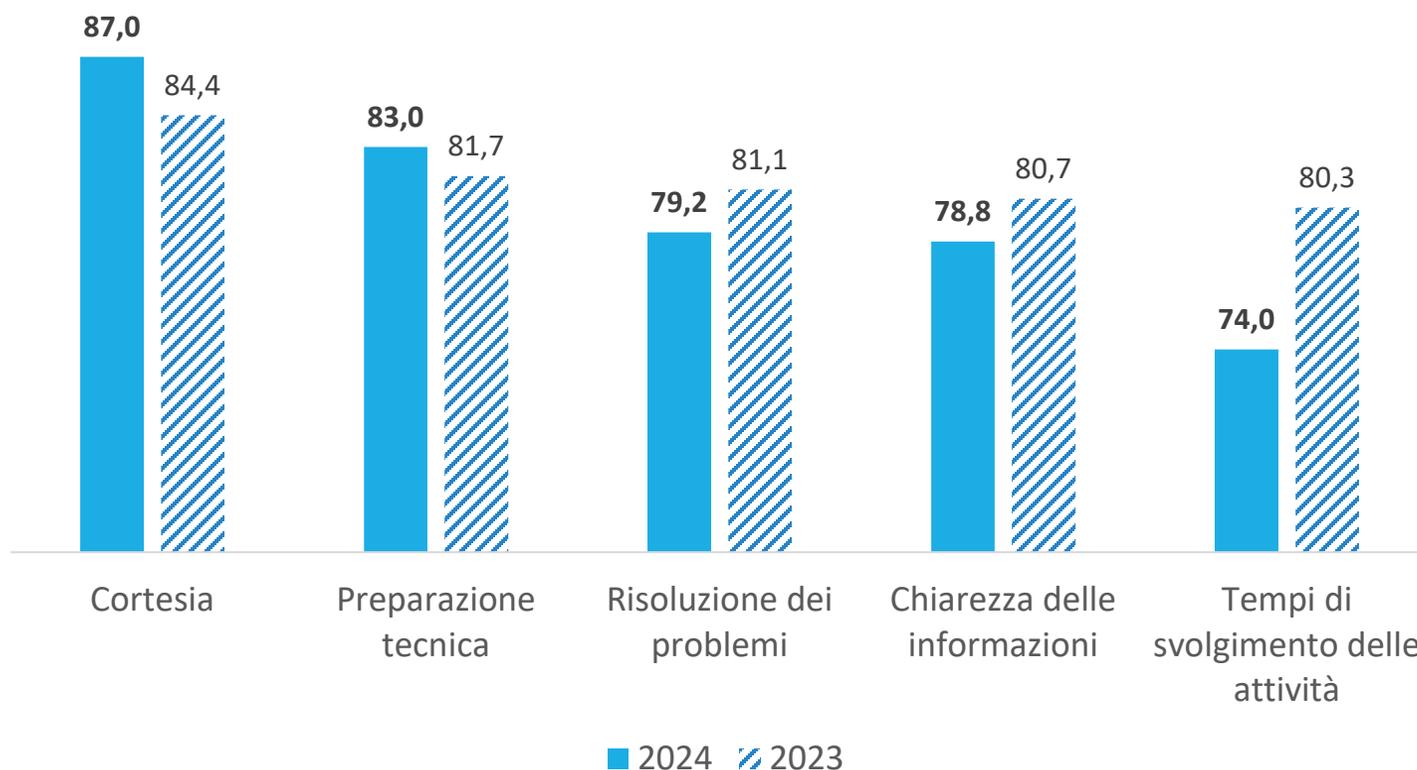
Tra gli aspetti indagati, la **Cortesia** e rispetto verso l'utente è quella che raccoglie i risultati più lusinghieri, con il 66,8% delle imprese che dichiara un buon livello di soddisfazione. Il livello di soddisfazione è elevato per più della metà delle imprese anche con riferimento ad altri aspetti, quali la preparazione tecnica, la chiarezza delle informazioni fornite all'utente, risoluzione dei problemi e i tempi di svolgimento delle attività.



## 3.2 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)

Rispetto al 2023, il livello di soddisfazione espresso dalle imprese nei confronti del personale della Camera di commercio registra delle variazioni, seppur di minore entità. In particolare, aumenta seppur in maniera marginale la soddisfazione nei confronti della «cortesia» e della «preparazione tecnica». Viceversa, vi è un peggioramento rispetto alle altre misure, soprattutto per quanto riguarda i «tempi di svolgimento delle attività». Complessivamente, tuttavia, le imprese si rivelano ampiamente soddisfatte sotto tutti i punti di vista.



# 4. Desiderata delle imprese

---



## 4.1 Quali sono le esigenze su cui le imprese hanno/avranno maggiore bisogno di supporto?\*

(Prime cinque richieste)

**41,6%**



Supporto per conoscere e accedere a finanziamenti

**25,7%**



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

**22,8%**



Supporto nel trovare nuovi clienti e nuovi mercati

**19,9%**



Supporto allo sviluppo della digitalizzazione aziendale

**13,0%**



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 (12,7%); il supporto per l'e-commerce (12,0%); e il supporto per la creazione di collaborazioni con altre aziende/realità del territorio/scuole e università (nel 10,5% dei casi).

\* Indipendentemente dai servizi offerti o meno dalla Camera di Commercio

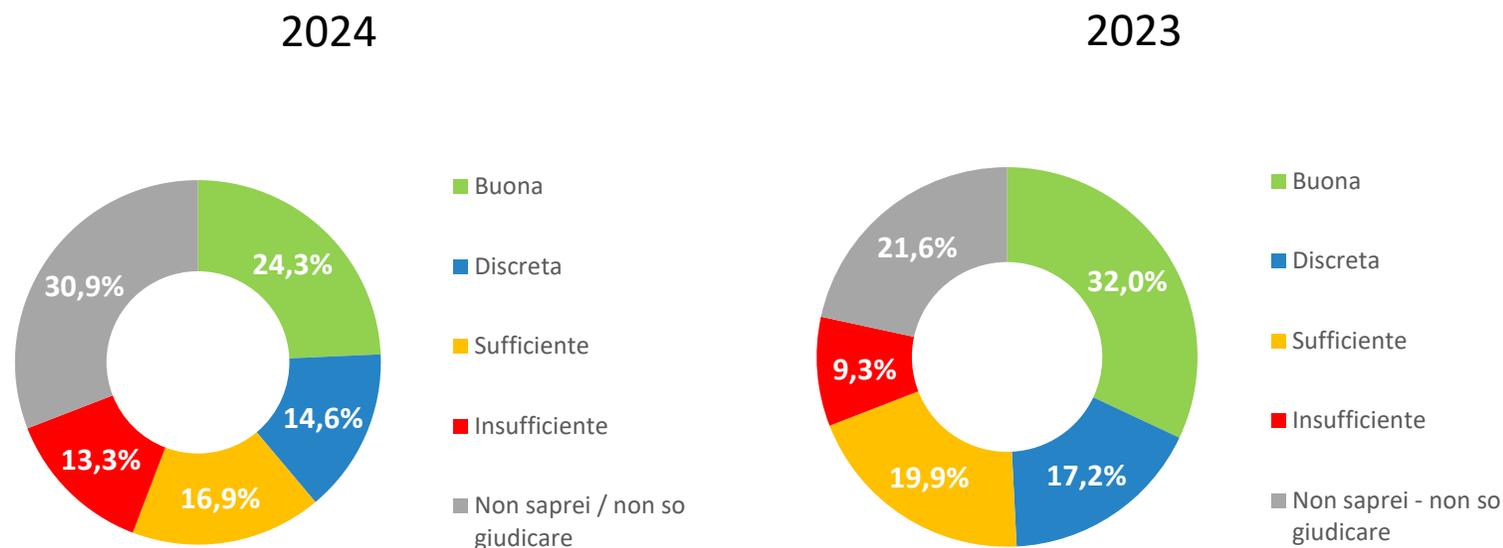
# 5. Valutazione della capacità comunicativa

---



## Come giudica l'attività di comunicazione della Camera di Commercio (o delle Camere di Commercio in generale) attraverso media, convegni e meeting?

Le imprese di Modena hanno giudicato meno positivamente l'attività di comunicazione della Camera di Commercio. Ciò in relazione, come visto in precedenza, ad una attività dell'Ente maggiormente orientata ad una formulazione ottimale di attività utili alle imprese. Le iniziative divulgative (attraverso media, convegni, meeting) sono giudicate «buone» dal 24,3% delle imprese (in calo rispetto al 2023, quando era il 32,0%) e «discrete» dal 14,6% (17,2% nel 2023). Circa un terzo delle imprese non sa esprimere un giudizio a riguardo, mentre il 13,3% la ritiene insufficiente.



# 6. Punti di forza e debolezza

---





## PUNTI DI FORZA

- Si è consolidata la quota di imprese che ha rapporti con la Camera di Commercio in maniera stabile e che si reca direttamente presso la struttura della CCIAA;
- Si riduce ulteriormente la quota relativa alle imprese che hanno dichiarato di non aver mai usufruito dei servizi camerali;
- La maggior parte delle imprese si ritiene soddisfatta dei servizi offerti dalla Camera di commercio;
- La maggior parte delle imprese ritiene che l'offerta di servizi sia migliorata nel corso degli ultimi 2/3 anni o rimasta inalterata in senso positivo;
- Emerge un consolidamento della fruizione dei servizi on-line registrata nel 2023, con un livello medio di soddisfazione superiore al 90%.

## PUNTI DI DEBOLEZZA

- Mancanza di rapporti con la Camera di Commercio da parte di una quota ancora rilevante di imprese;
- Rapporto con la Camera di Commercio spesso mediato da soggetti esterni (professionisti, consulenti, associazioni di categoria);
- Scarsa utilizzazione di alcuni servizi promozionali;
- Modesta percezione delle attività comunicative della Camera di Commercio.



# 7. Transizione digitale ed ecologica

---

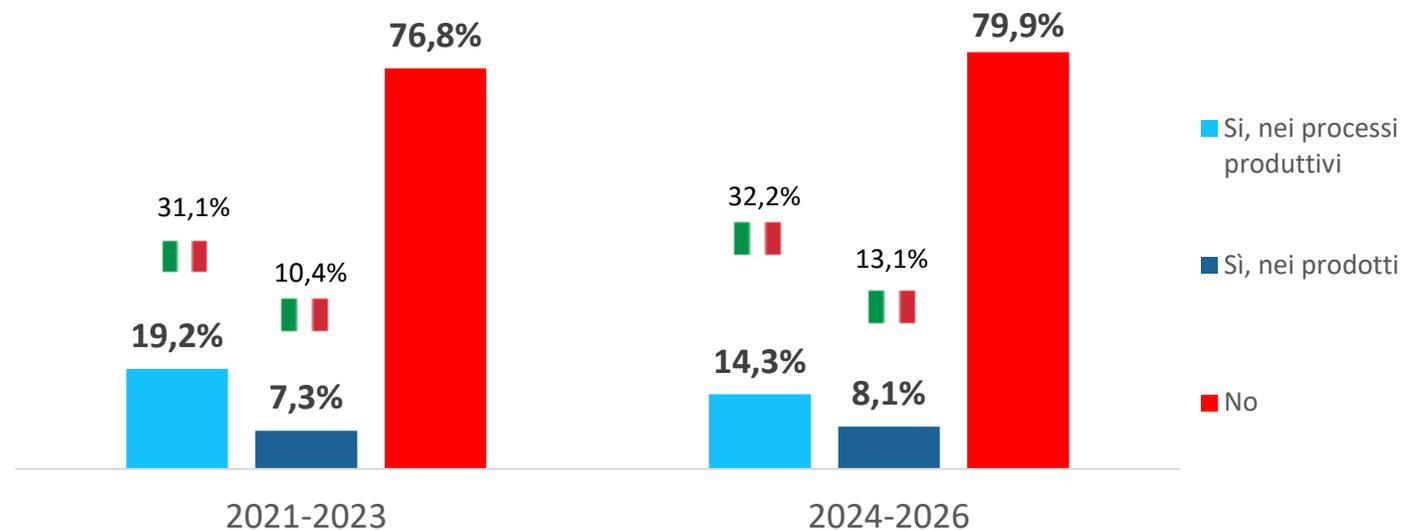


Tra il 2021 e il 2023, la sua azienda ha investito in processi e prodotti a maggior risparmio energetico, idrico e/o a minor impatto aziendale? E vi investirà tra il 2024 e il 2026?

**Il 19,2% delle imprese di Modena ha investito in processi produttivi più *green* e il 14,3% prevede di farlo anche nel periodo 2024-2026; a livello nazionale tali percentuali si attestano rispettivamente su valori pari a 31,1% e 32,2%.**

Più basse le percentuali relative agli investimenti *green* per la realizzazione di prodotti: il 7,3% delle imprese modenesi vi ha investito nel 2021-2023 (10,4% a livello nazionale) e l'8,1% lo farà nel periodo 2024-2026 (13,1% a livello nazionale).

Le imprese modenesi, dunque, hanno mediamente una minore sensibilità ai temi legati alla sostenibilità ambientale all'interno dei processi di produzione, anche se si colgono segnali di miglioramento per i prossimi anni.



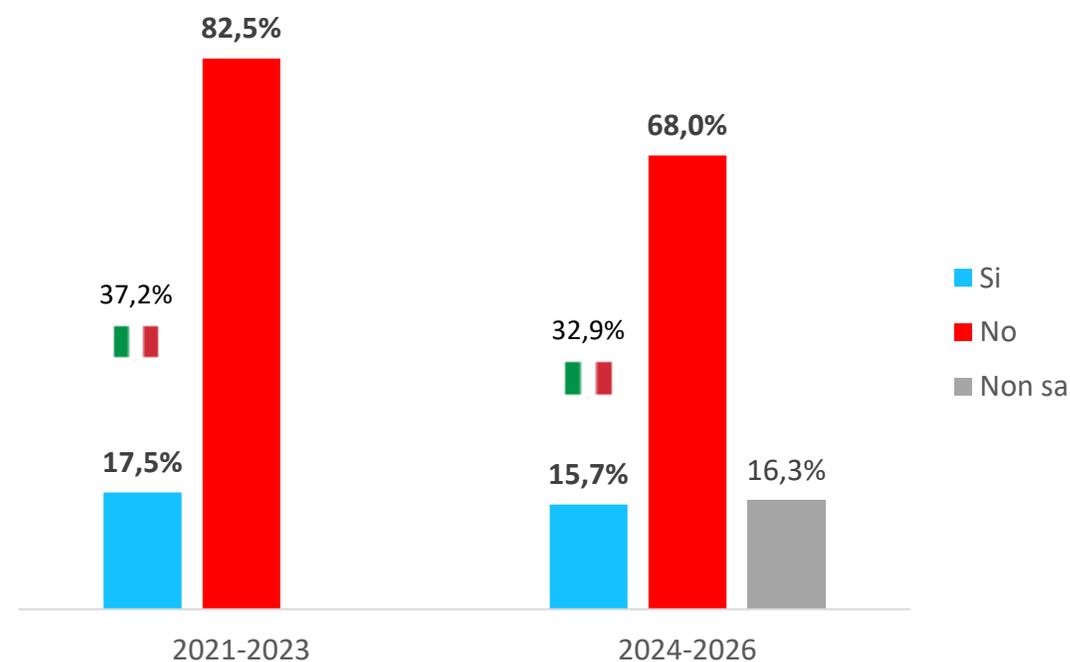
\* Efficientamento energetico, riduzione di emissioni, riduzione impiego idrico o di materie prime, utilizzo materie prime seconde, riduzione scarti di produzione, riduzione rifiuti non riciclabili

\*\*Ecoprogettazione, miglioramento del profilo ambientale dei prodotti e dell'imballaggio pensati in un'ottica di economia circolare, ecc.)

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

Solo il 17,5% delle imprese di Modena ha adottato tecnologie digitali 4.0 nel periodo 2021-2023 (Italia: 37,2%) e il 15,7% prevede di adottarli nel periodo 2024-2026 (Italia: 32,9%), cui si aggiunge una quota pari al 16% di imprese che ancora non hanno preso decisioni in merito.

Pertanto, le imprese modenesi investono mediamente meno del resto delle imprese italiane e gli investimenti in materia sono destinati a diminuire nell'immediato futuro, al netto della quota degli indecisi.



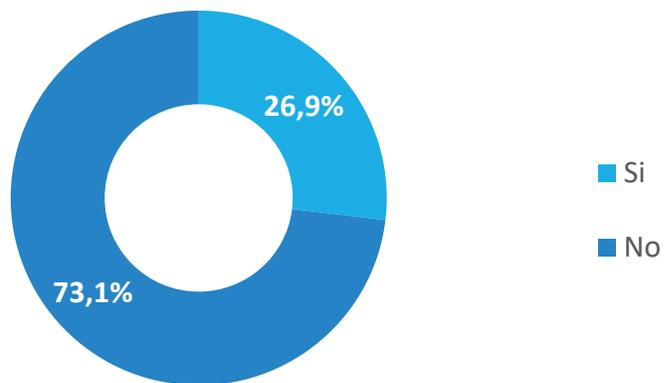
# 8. Competenze ed inserimento di nuove figure professionali

---

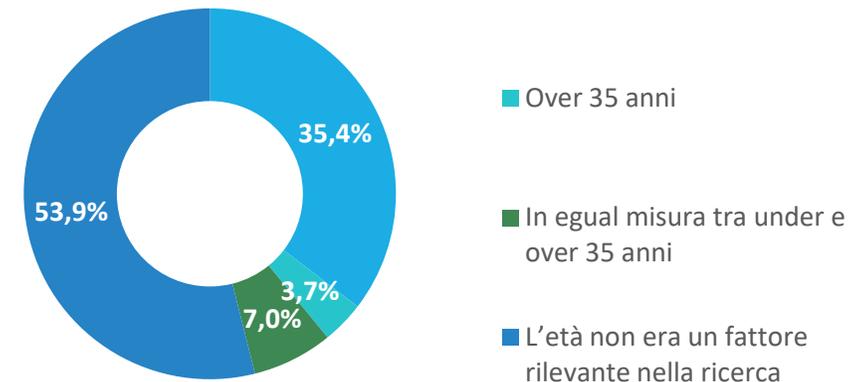


# La ricerca di nuovi profili professionali

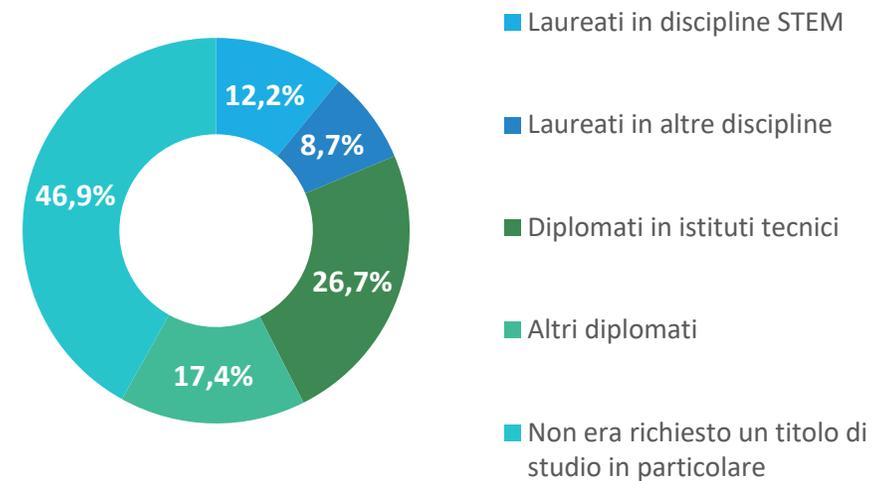
HA RICERCATO  
NUOVE FIGURE  
PROFESSIONALI



ETA'



TITOLO DI  
STUDIO



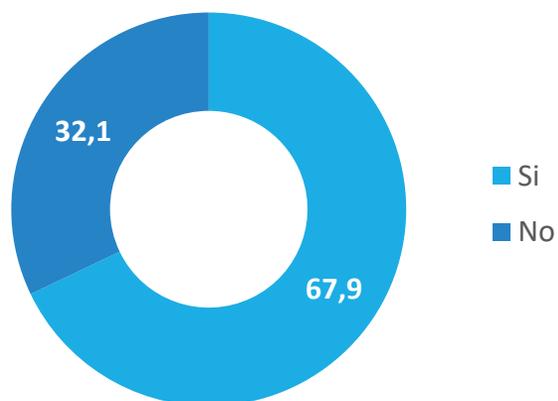
## 8.2 Le difficoltà di reperimento di figure professionali

Quasi un terzo delle imprese oggetto dell'indagine (32,1%) ammette di aver avuto difficoltà nel reperimento delle figure professionali ricercate.

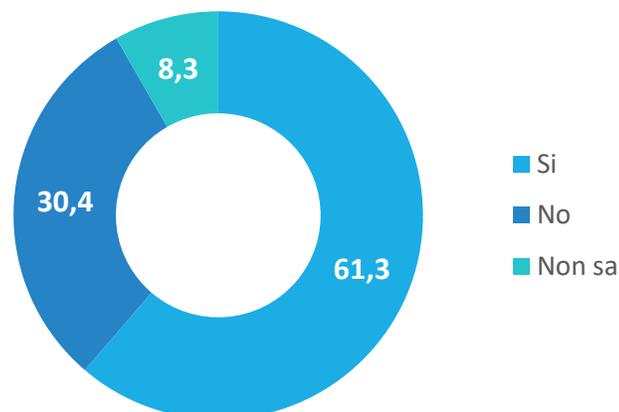
In aggiunta, il 61,3% ritiene che il problema di reperimento di figure professionali sia un problema del sistema economico provinciale nel suo complesso, a fronte di un 30,4% che non ritiene il problema di tipo strutturale.

Al fine di favorire l'incontro tra domanda e offerta, il 75,8% delle imprese intervistate ritiene che sia opportuno un maggior ruolo della Camera di Commercio attraverso il potenziamento dei servizi di orientamento al lavoro.

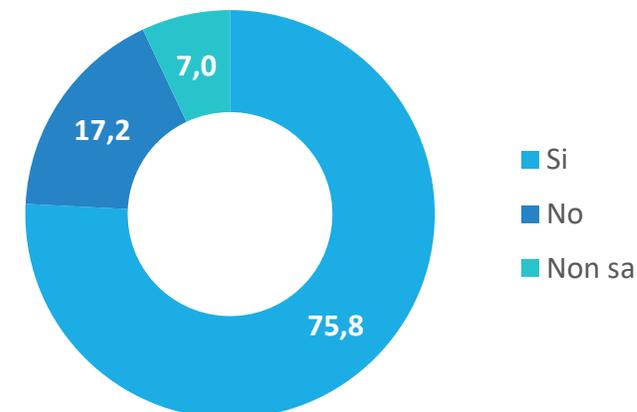
Difficoltà di reperimento dell'impresa



Difficoltà di reperimento della provincia

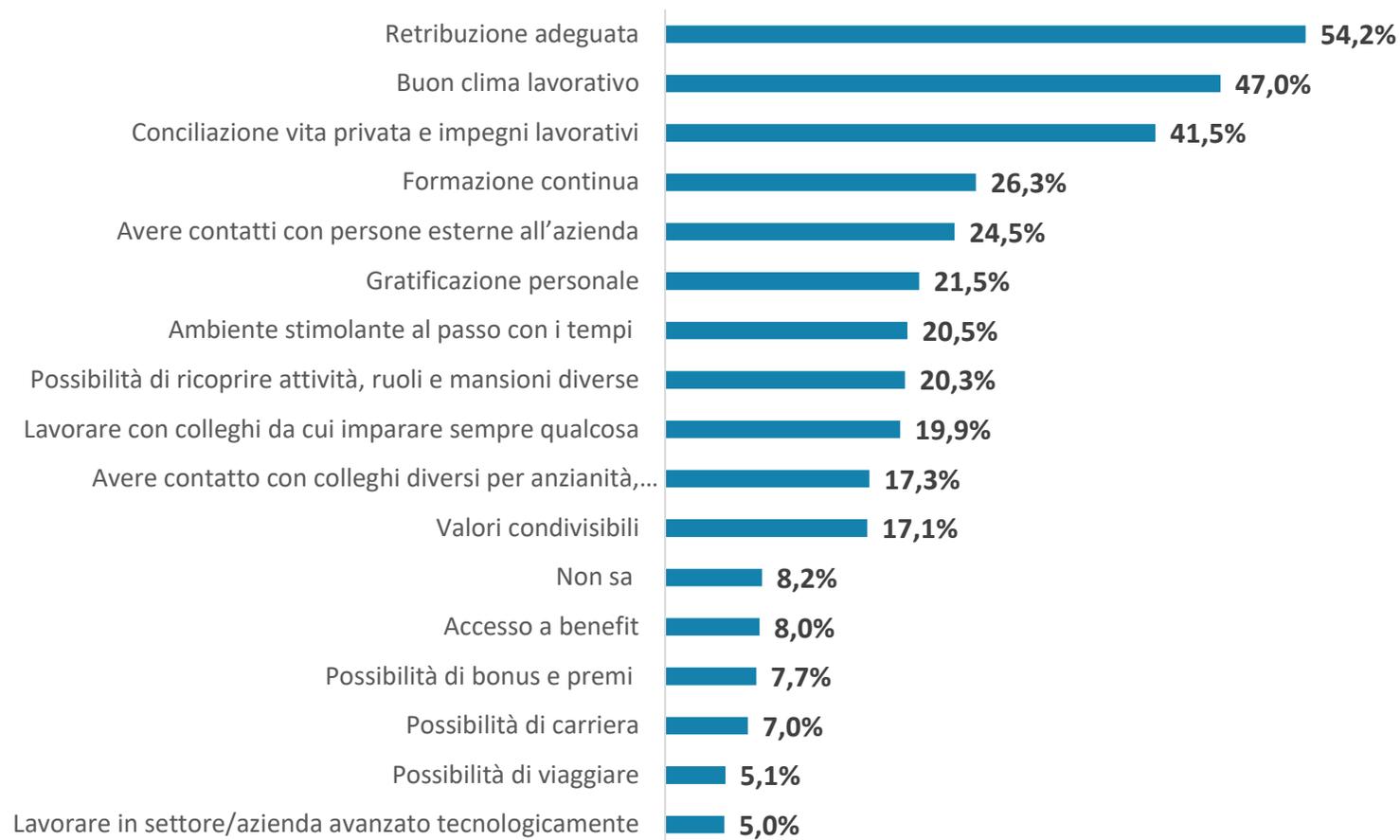


Maggior ruolo della Camera di Commercio



### 8.3 Quali aspetti la vostra impresa può offrire principalmente alle persone che vi lavorano?

Tra i principali fattori considerati dalle aziende di Modena, dominano la retribuzione, il clima lavorativo e la conciliazione vita privata-lavoro. Tra quelli meno rilevanti, viceversa, si registrano l'avanzamento tecnologico del settore, la possibilità di viaggiare e quella di far carriera.



## 8.4 Quali sono, tra i seguenti, i valori più rilevanti della vostra azienda?

Quasi la metà delle imprese (49,7%) individua nell'attenzione al cliente un valore rilevante per la propria azienda. Seguono l'integrità (44,1%), l'attenzione al benessere dei lavoratori (40,8%) e la collaborazione (30,8%).

