

OTTOBRE - 2025

CUSTOMER SATISFACTION

D E L L A C C I A A D I
M O D E N A



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 condotto un'indagine finalizzata a **misurare il livello di *Customer Satisfaction* espresso dalle imprese** nei confronti dei servizi camerali.

L'indagine ha indagato i seguenti aspetti:

- La frequenza e modalità di utilizzo dei servizi offerti,
- Il grado di soddisfazione rispetto ai servizi offerti,
- Il livello di soddisfazione rispetto all'interazione con il personale,
- La valutazione della capacità comunicativa.

Inoltre, sono stati indagati i bisogni e le aspettative delle imprese (indipendentemente da quelli che sono i servizi effettivamente offerti alle imprese), nonché la loro attitudine alla Transizione digitale e alla Transizione green.

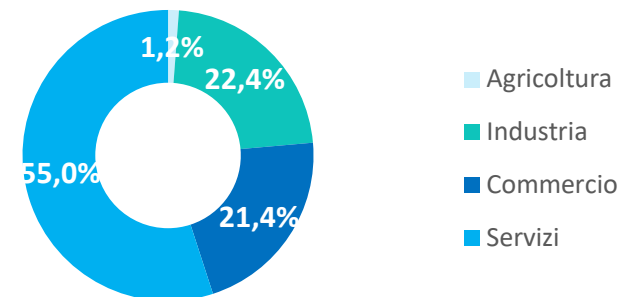
Ove possibile, le risposte sono state confrontate con quelle relative alla precedente rilevazione del 2024.

Sono state intervistate telefonicamente **521 imprese**, sulla base di un campione stratificato per macrosettori, dimensione e localizzazione territoriale (Capoluogo di provincia, altre aree urbane e aree non urbane).

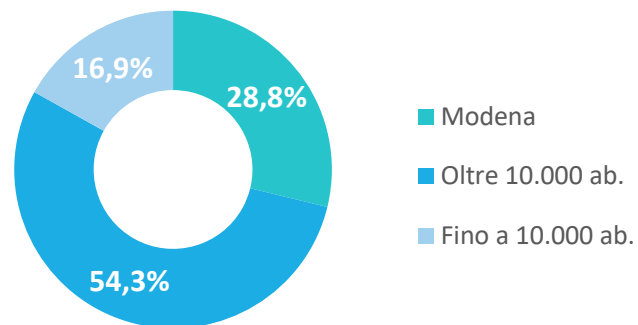
L'indagine è stata svolta nel periodo di **settembre-ottobre 2025**.

Il profilo delle imprese intervistate

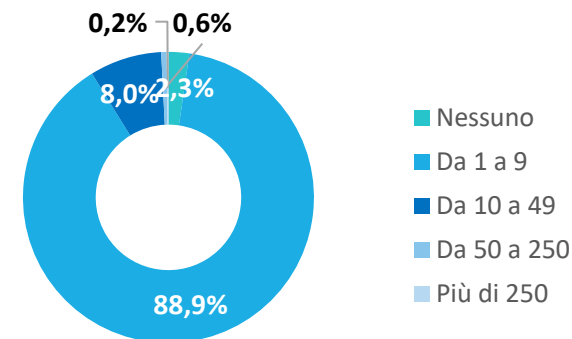
SETTORI DI ATTIVITA'



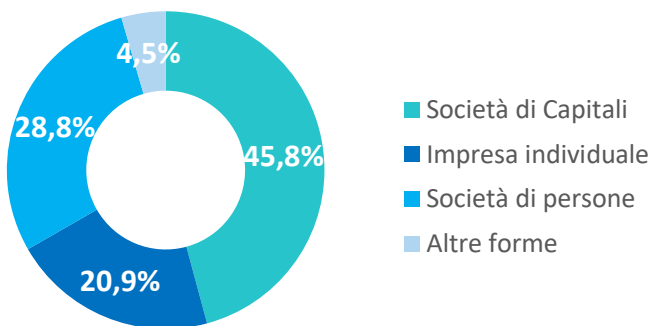
AMPIEZZA DAL CENTRO



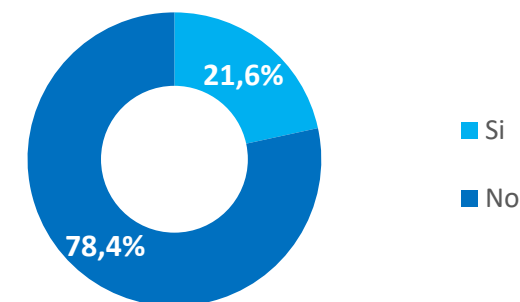
DIMENSIONE AZIENDALE



FORMA GIURIDICA



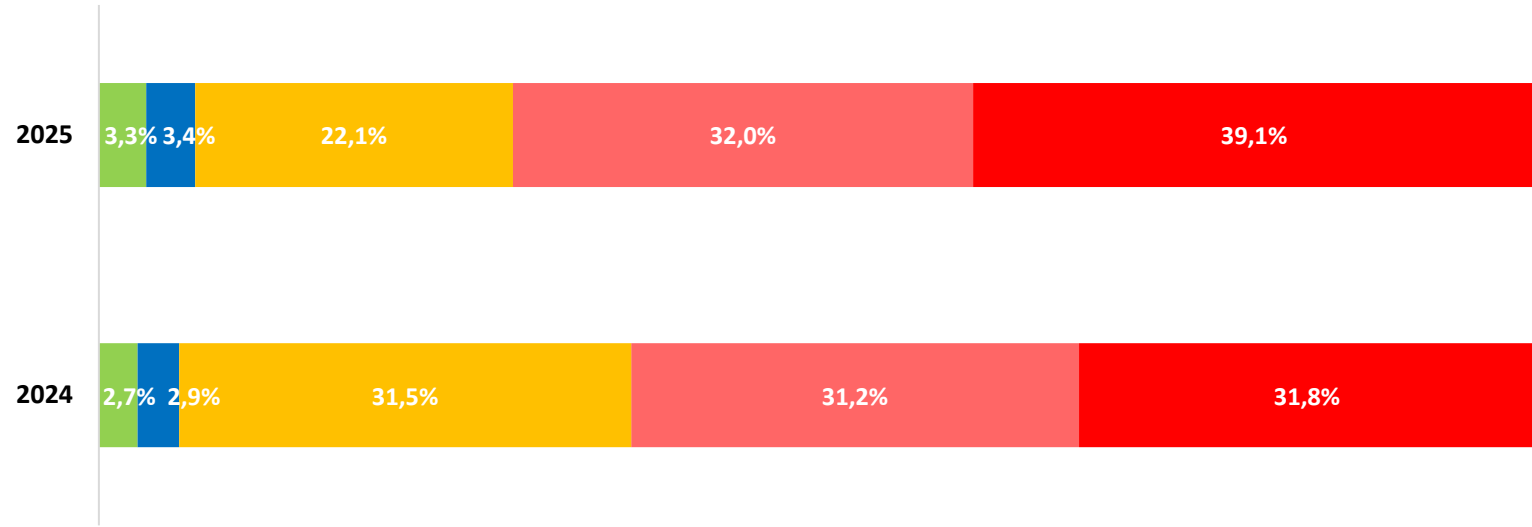
IMPRESA ARTIGIANALE



FREQUENZA E MODALITÀ DI UTILIZZO DEI SERVIZI

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

Quasi un terzo delle imprese modenesi (il 28,8%) ha avuto rapporti con la Camera di Commercio nell'ultimo anno, perlopiù con una frequenza sporadica. Rispetto a quanto emerso dalla precedente rilevazione, si registra un **aumento di imprese che usufruiscono dei servizi almeno una volta alla settimana (3,3% contro 2,7%) e di quelle che ne usufruiscono almeno una volta al mese (3,4% contro 2,9%). Tuttavia, aumentano considerevolmente anche le imprese che non hanno utilizzato la Camera di Commercio.**

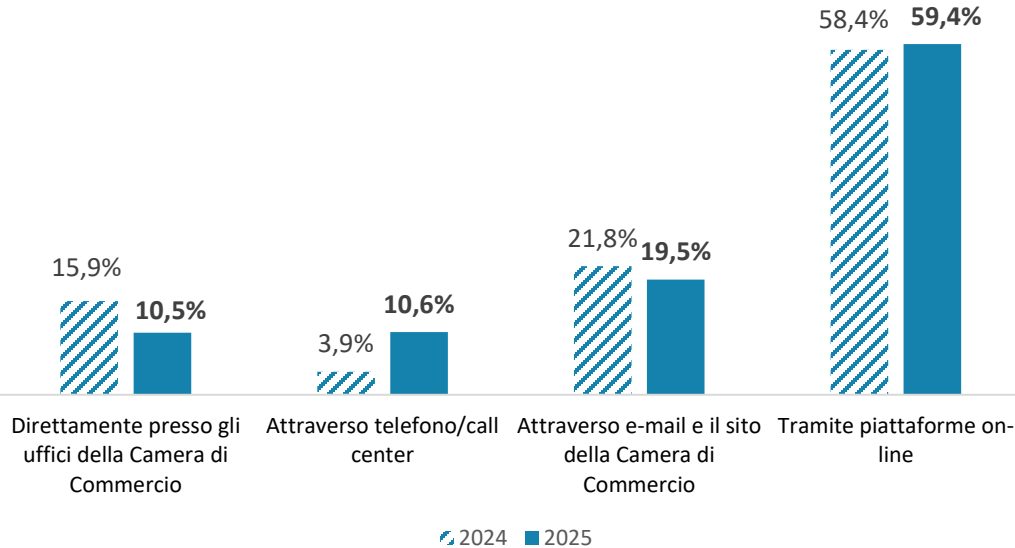


- Almeno una volta a settimana
- Una volta al mese
- Solo quando è servito, non è stato un rapporto costante
- Non abbiamo avuto rapporti con la Camera di Commercio quest'anno
- Non abbiamo MAI avuto rapporti con la Camera di Commercio

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

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

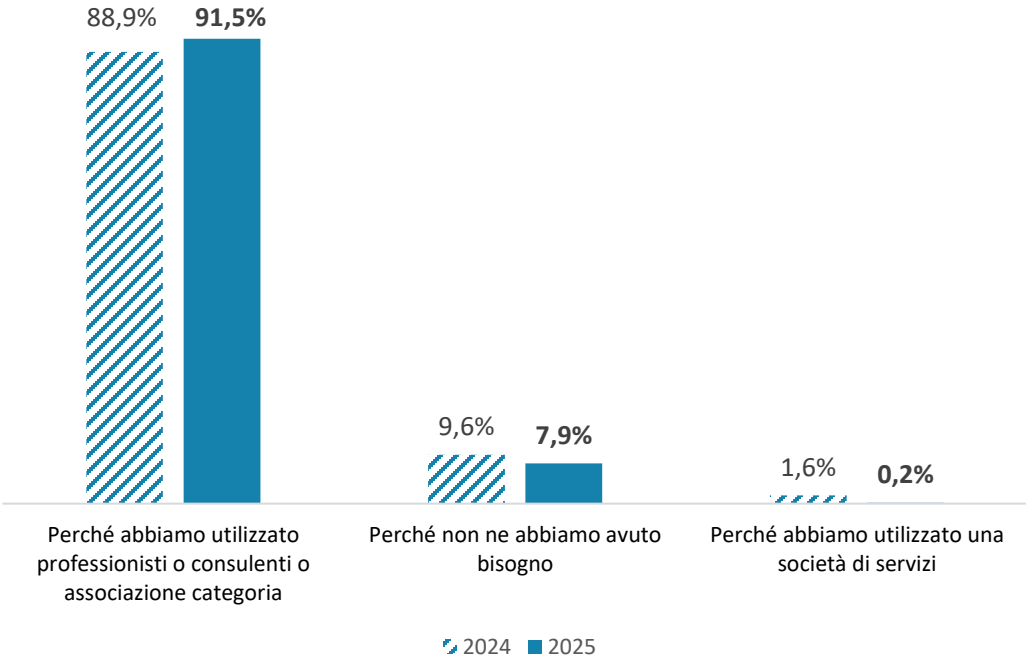
Quasi nove imprese su dieci si sono rapportate «a distanza» con la CCIAA. Prevalgono i canali di comunicazione tramite piattaforme on-line, utilizzati dal 59,4% delle aziende, e tramite e-mail (19,5%). Circa una impresa su dieci mantiene contatti telefonici (10,6%) e solo il 10,5% delle imprese ha prediletto un rapporto vis-à-vis con il personale della Camera di Commercio.



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 (91,5%) che non hanno avuto rapporti con la CCIAA nel corso dell'ultimo anno dichiara di essersi avvalso dei servizi offerti da professionisti/consulenti/associazioni di categoria. Il 7,9% dichiara di non aver avuto bisogno di contattare la CCIAA, mentre lo 0,2% ha scelto una società di servizi.

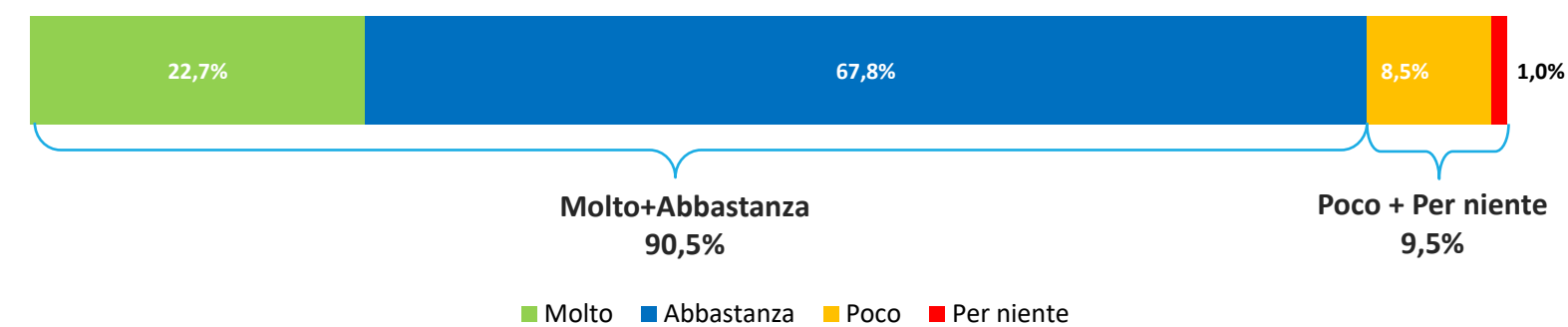


VALUTAZIONE DEI SERVIZI

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 **22,7%** degli intervistati si è dichiarato «**molto soddisfatto**», a cui si aggiunge un **67,8%** «**abbastanza soddisfatto**». **Complessivamente, nove imprese su dieci esprimono soddisfazione.** Solamente l'1% delle imprese intervistate ha invece espresso la propria totale insoddisfazione. Le valutazioni più favorevoli provengono dalle «Società di capitali», dalle imprese del commercio e dalle imprese giovanili.



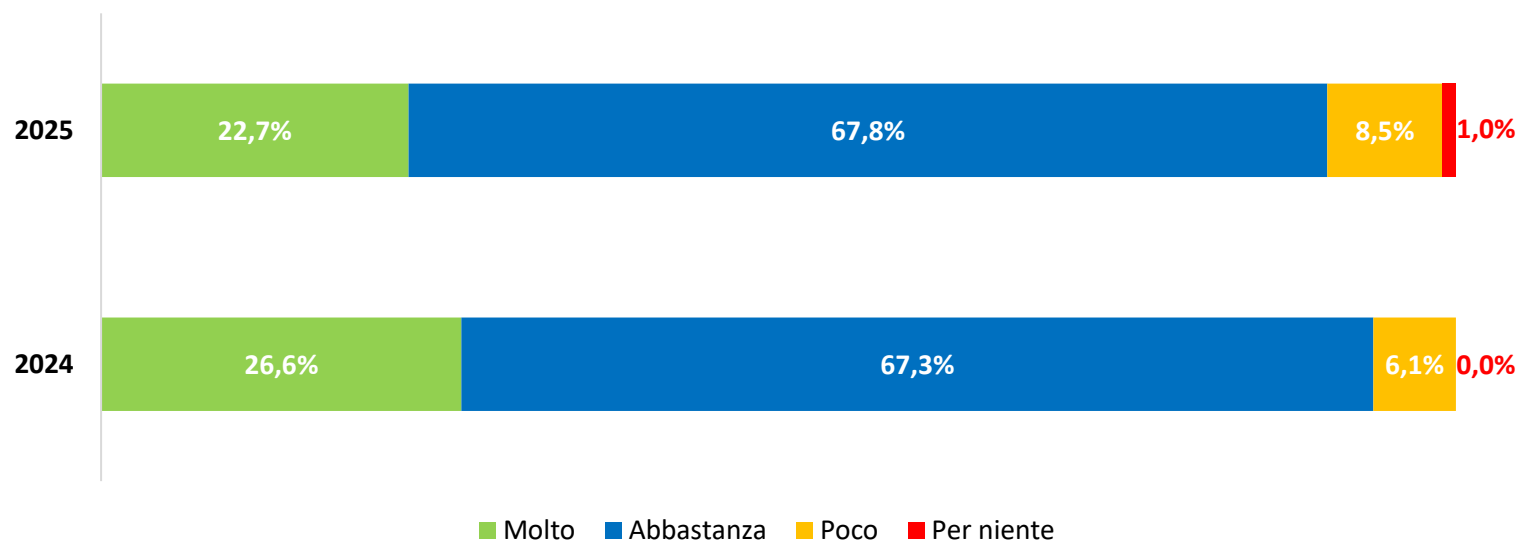
	FORMA GIURIDICA				SETTORI DI ATTIVITA'				Impresa femminile	Impresa giovanile
	Società di Capitali	Impresa individuale	Società di persone	Altre forme	Agricoltura	Industria	Commercio	Servizi		
Molto + Abbastanza	91,9	88,5	89,4	88,9	90,5	89,6	94,7	89,5	81,5	100,0
Poco + Per niente	8,1	11,6	10,6	11,1	9,5	10,4	5,3	10,4	18,4	0,0



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

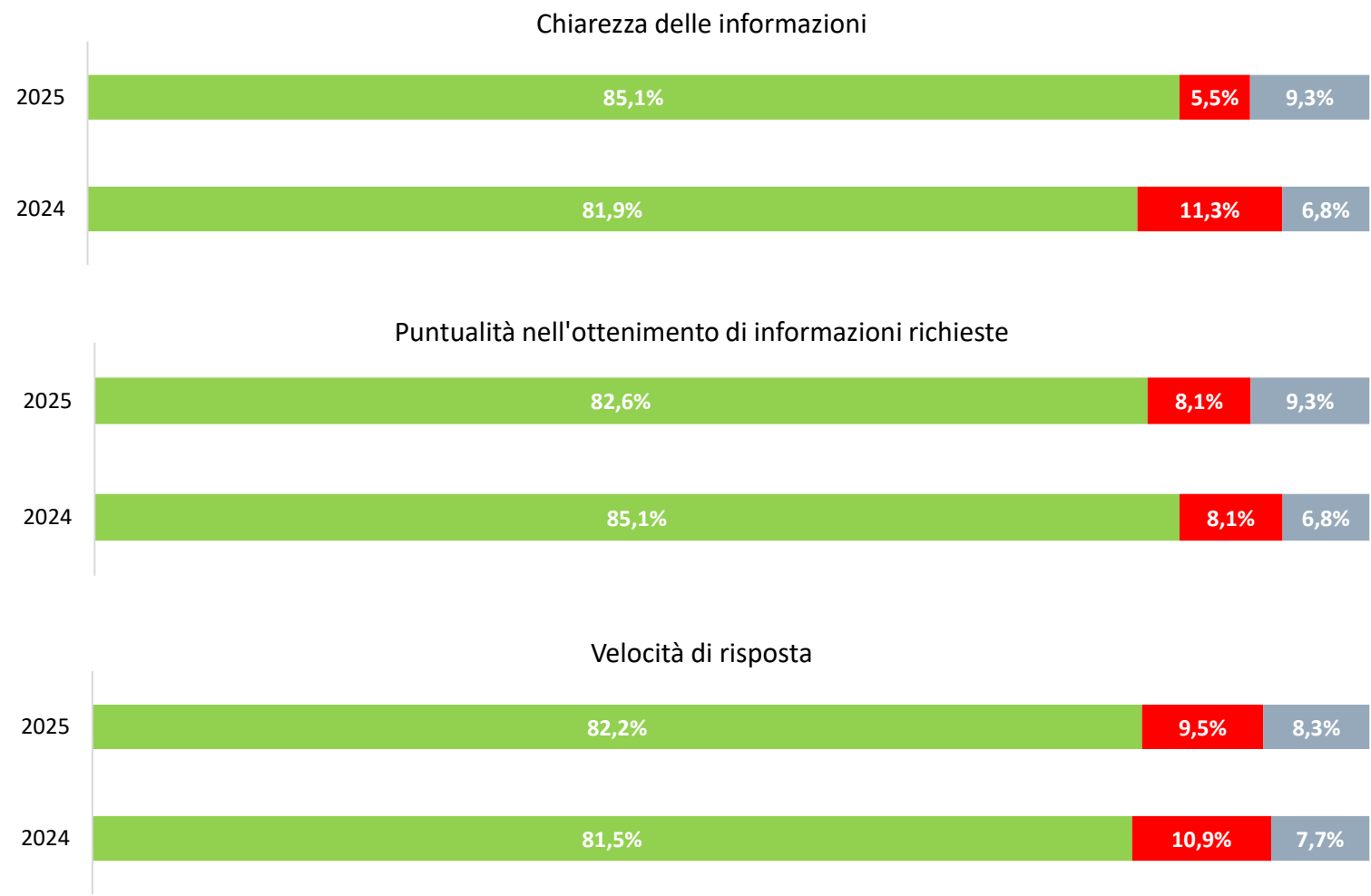
(tra quelli che hanno avuto rapporti nell'ultimo anno)

Rispetto al 2024, si osserva un calo nella soddisfazione delle imprese, che tuttavia rimane complessivamente elevata. La percentuale di imprese soddisfatte si mantiene relativamente stabile al 90%, nonostante una riduzione del 3,9% dei «molto soddisfatti», non compensata da un aumento dello 0,5% degli «abbastanza soddisfatti». Inoltre, si registra un 1% di imprese «per niente soddisfatte», in aumento rispetto all'anno scorso.



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)

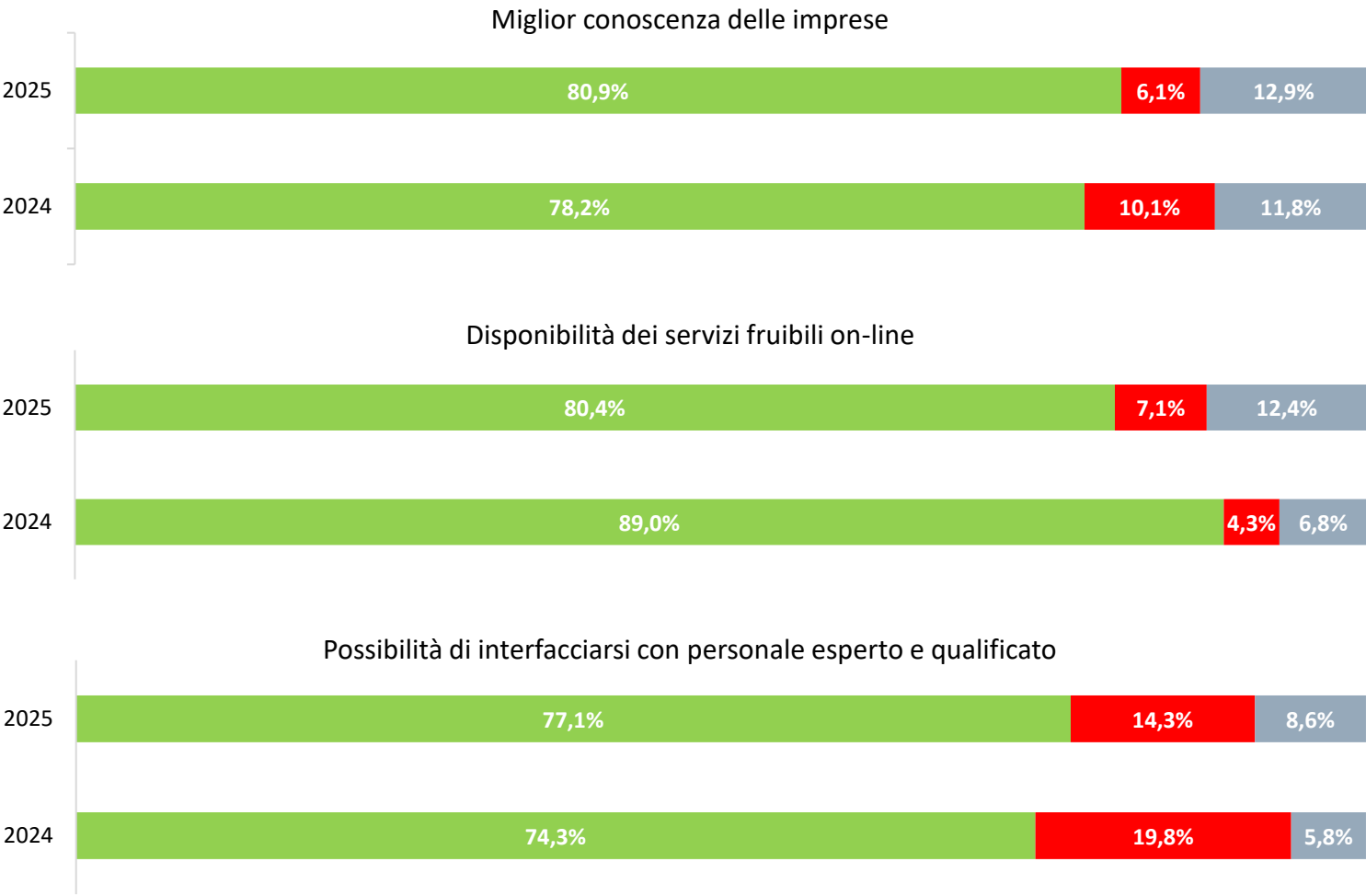


La maggioranza delle imprese di Modena ritiene che l'offerta di servizi da parte della Camera di Commercio sia migliorata nel corso degli ultimi 2/3 anni, o sia rimasta inalterata. L'85,1% delle imprese ha apprezzato un miglioramento in termini di chiarezza delle informazioni e più di otto imprese su dieci hanno sottolineato un miglioramento nella puntualità e velocità di risposta della Camera di Commercio.



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)



Ancora con riferimento all'ultimo biennio, le imprese notano un miglioramento per quanto riguarda la miglior conoscenza delle imprese (80,9% contro il 78,2% dell'anno scorso), una maggior disponibilità di servizi online (seppur in calo all'80,4%) e la possibilità di interfacciarsi con personale esperto e qualificato (77,1% contro il 74,3%). Diminuiscono, per tutte le valutazioni eccetto la disponibilità di servizi online, le valutazioni negative.



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)

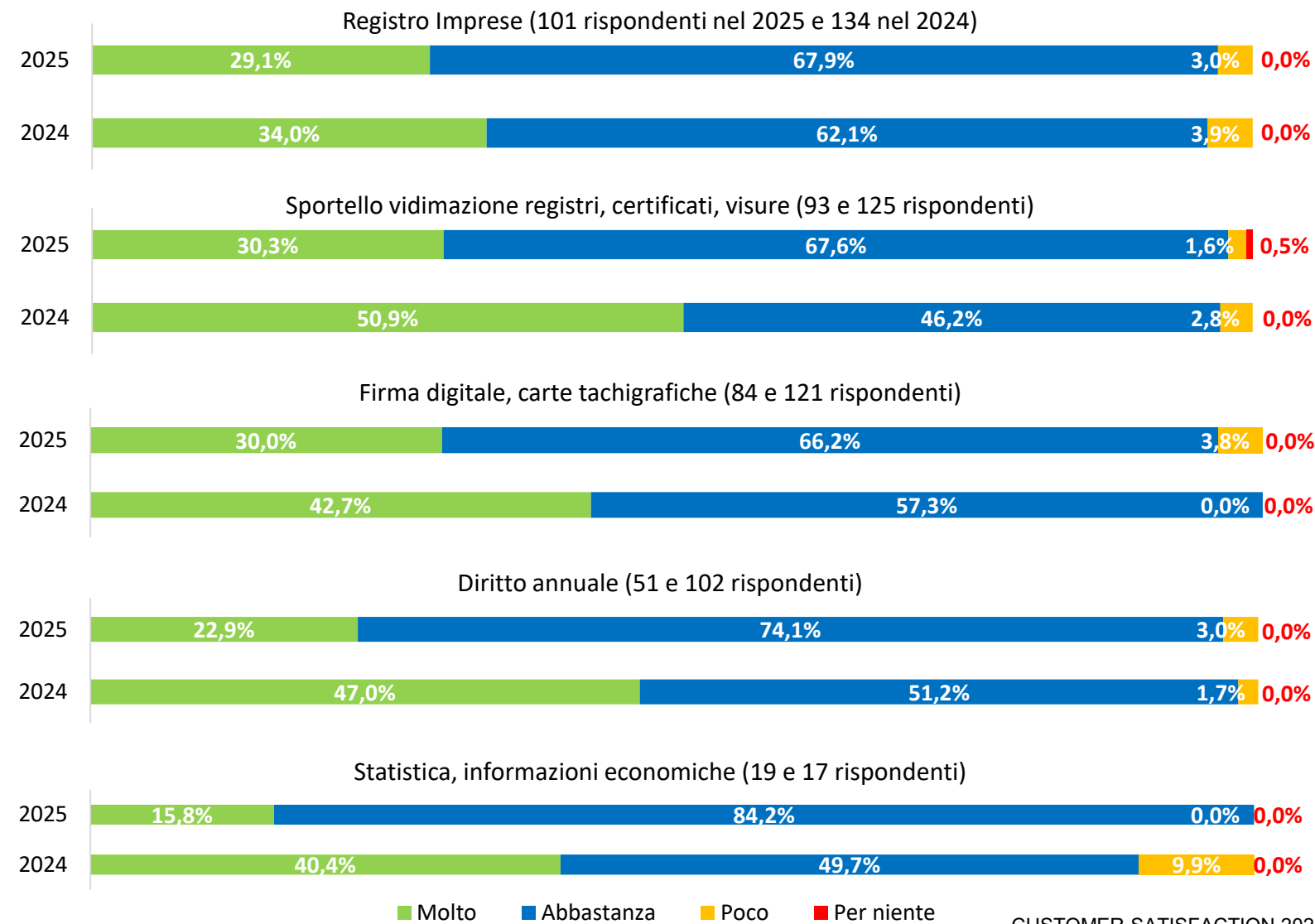
Tra i servizi amministrativi, quelli utilizzati da almeno la metà delle imprese modenesi sono, nell'ordine: il Registro delle imprese (67,3%), lo Sportello vidimazione registri, certificati, visure (61,8%) e la firma digitale (55,7%). Circa un terzo delle imprese ha usufruito dei servizi di Diritto annuale e attività sanzionatoria (33,6%).



* 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

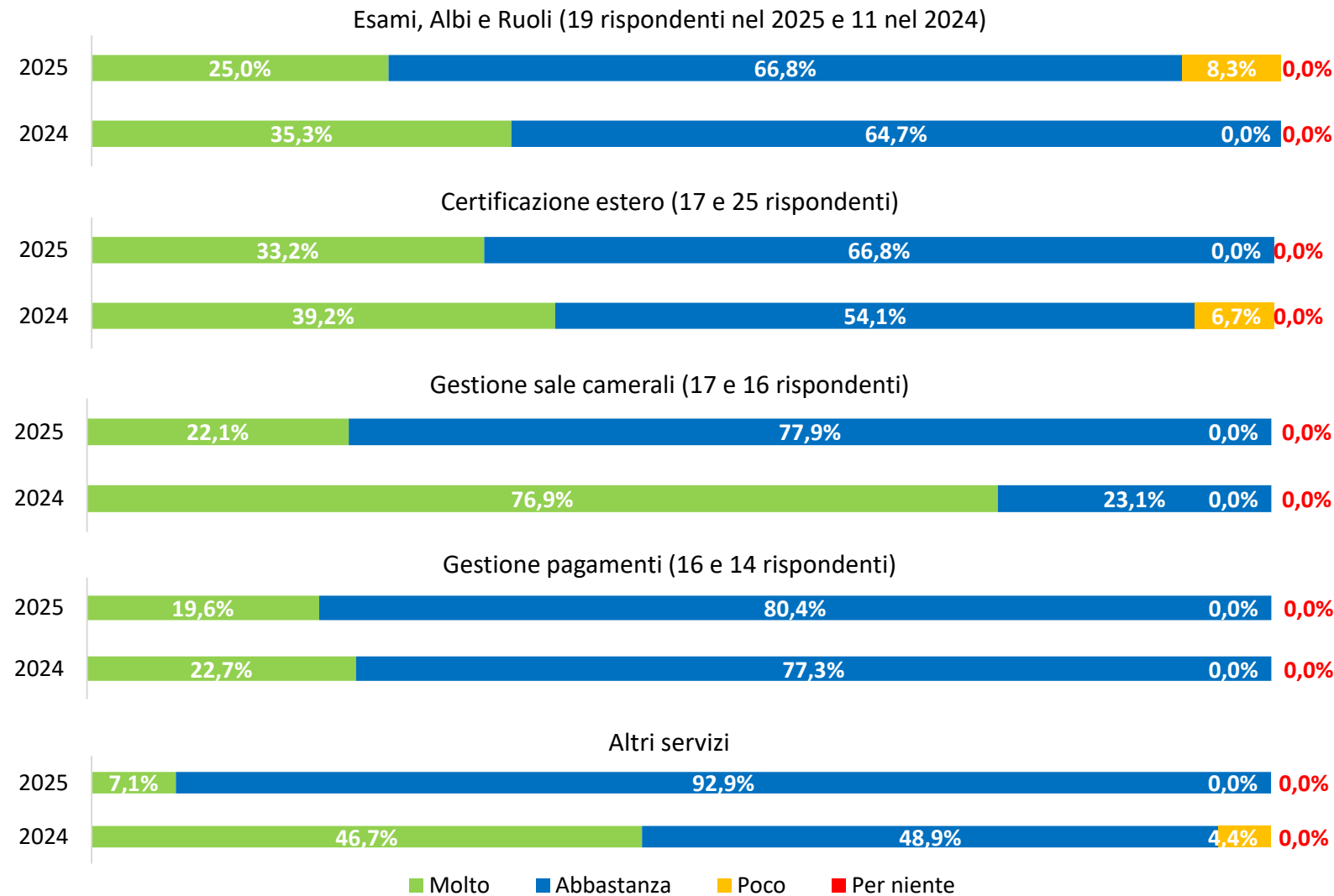
Quanto si ritiene soddisfatto di ciascun servizio amministrativi (qualora ne avesse usufruito)? (1/2)



Nel 2025, la quota di imprese «soddisfatte» (molto o abbastanza) supera sempre il 90% per ciascun servizio amministrativo offerto. Per quanto riguarda i servizi maggiormente utilizzati, quali il «registro imprese», lo «sportello vidimazione» e la «firma digitale», la percentuale di soddisfazione è molto elevata (rispettivamente **97,0%, 97,9% e 96,2%**). Si registrano poi solo uno 0,5% di imprese «per niente soddisfatte» per quanto riguarda il servizio di Sportello.



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

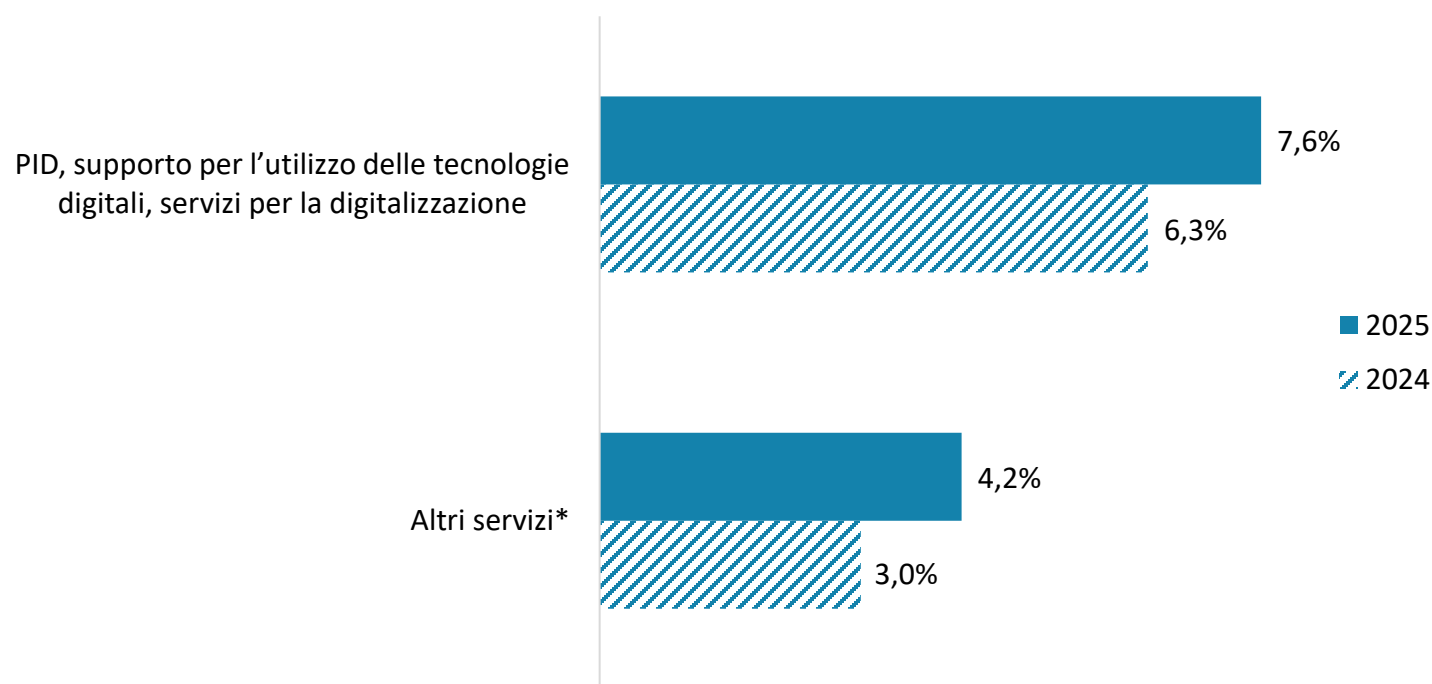


I dati evidenziano un gradimento in linea con i risultati del 2024, seppur sia evidente un calo della quota di imprese «molto» soddisfatte, solo parzialmente compensato dall'aumento di imprese «abbastanza» soddisfatte. Di contro, ad eccezione del servizio di Sportello, si registra ancora una volta una totale assenza di imprese «per niente» soddisfatte.



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

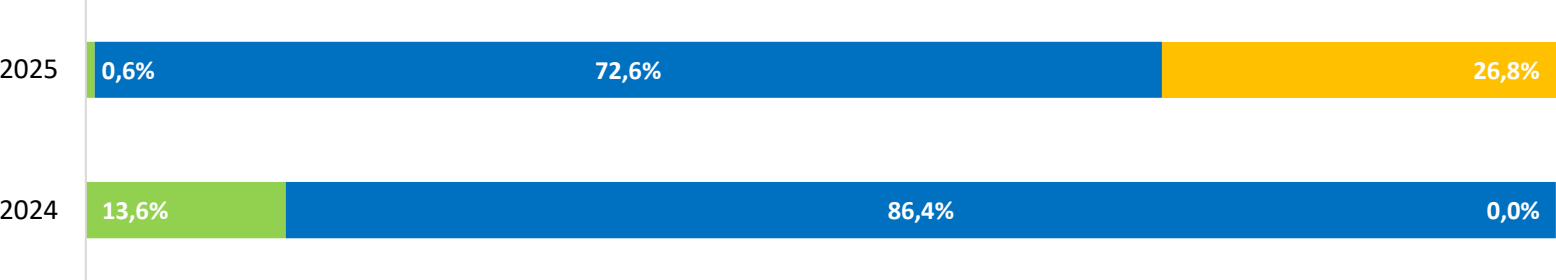
Tra i servizi promozionali quelli per la digitalizzazione sono stati fruiti dal 7,6% delle imprese intervistate. Tutti gli altri servizi, in media, sono stati utilizzati solamente dal 4,2% delle imprese.



* Nella voce «Altri servizi» rientrano: Servizi di supporto per l'export; 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.

Quanto si ritiene soddisfatto di ciascun servizio promozionale (qualora ne avesse usufruito)?

PID, supporto per l'utilizzo delle tecnologie digitali, servizi per la digitalizzazione (11 rispondenti nel 2025 e 12 nel 2024)



Altri servizi promozionali



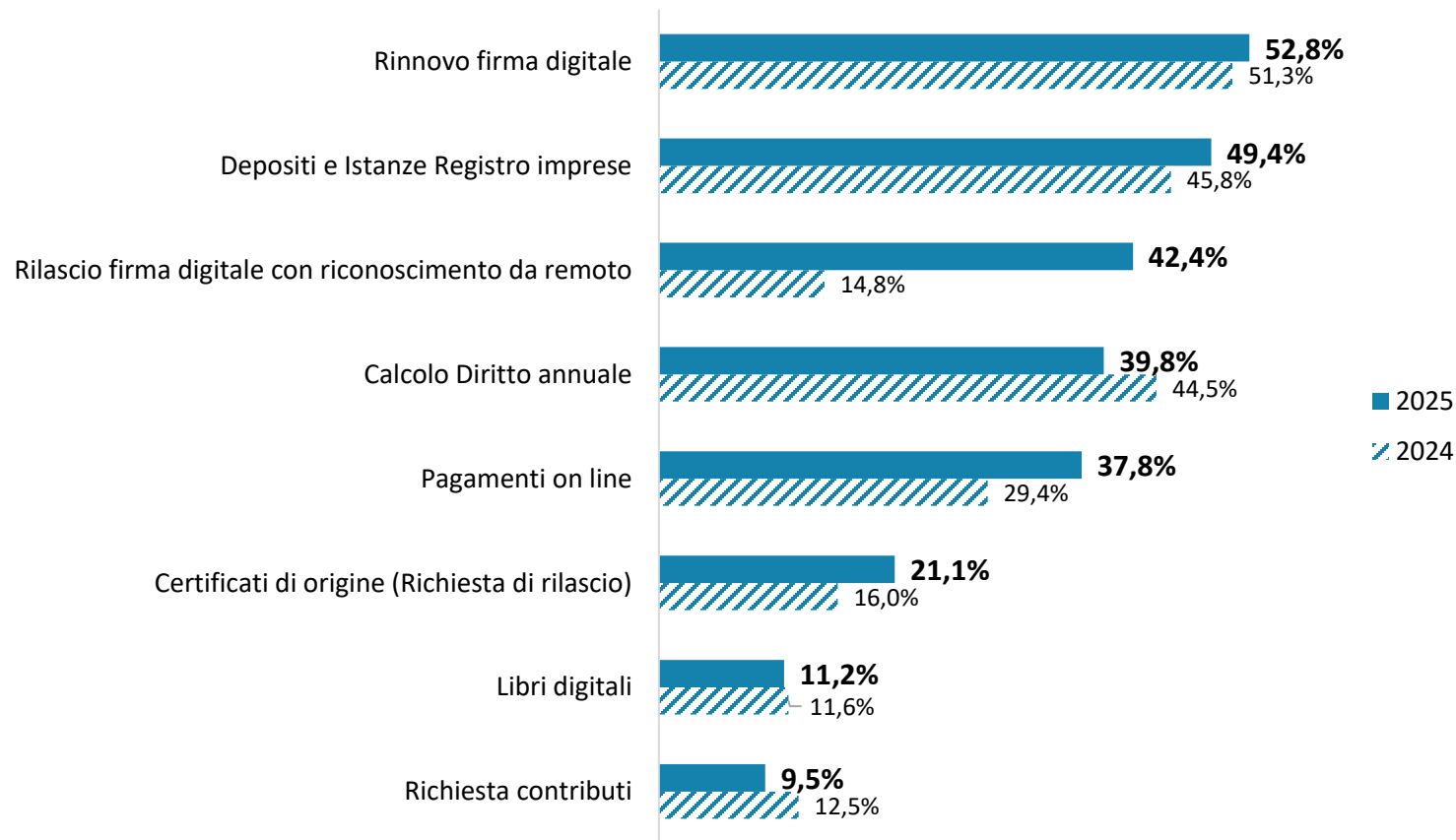
Molto Abbastanza Poco Per niente

Le imprese di Modena si ritengono in larga misura «soddisfatte» (molto o abbastanza) dei servizi di supporto per la digitalizzazione (73,2%), sebbene si registri un quarto di imprese «poco soddisfatte». Per quanto riguarda gli altri servizi, al netto dello scarso utilizzo, si rileva un apprezzamento in crescita rispetto all’anno precedente.

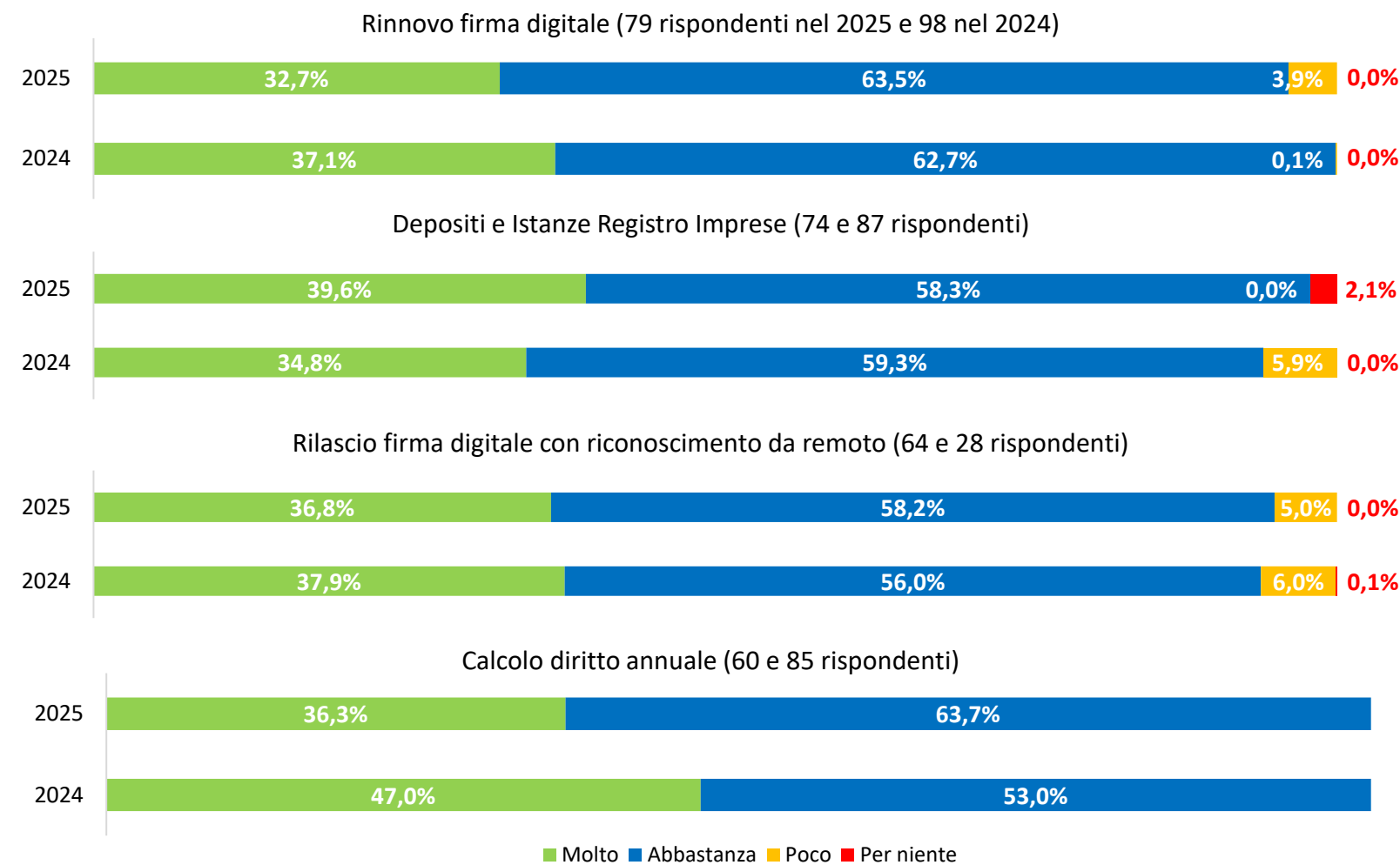


Di quale
SERVIZI ON-LINE
messi a disposizione dalla
Camera di Commercio la
sua azienda usufruisce/ha
usufruito?

Tra i servizi on-line, quelli più utilizzati dalle imprese modenesi sono: il rinnovo della firma digitale (52,8%), i depositi e le istanze del registro imprese (49,4%), il rilascio della firma digitale con riconoscimento da remoto (42,4%), il calcolo del diritto annuale (39,8%) e i pagamenti on-line (37,8%).



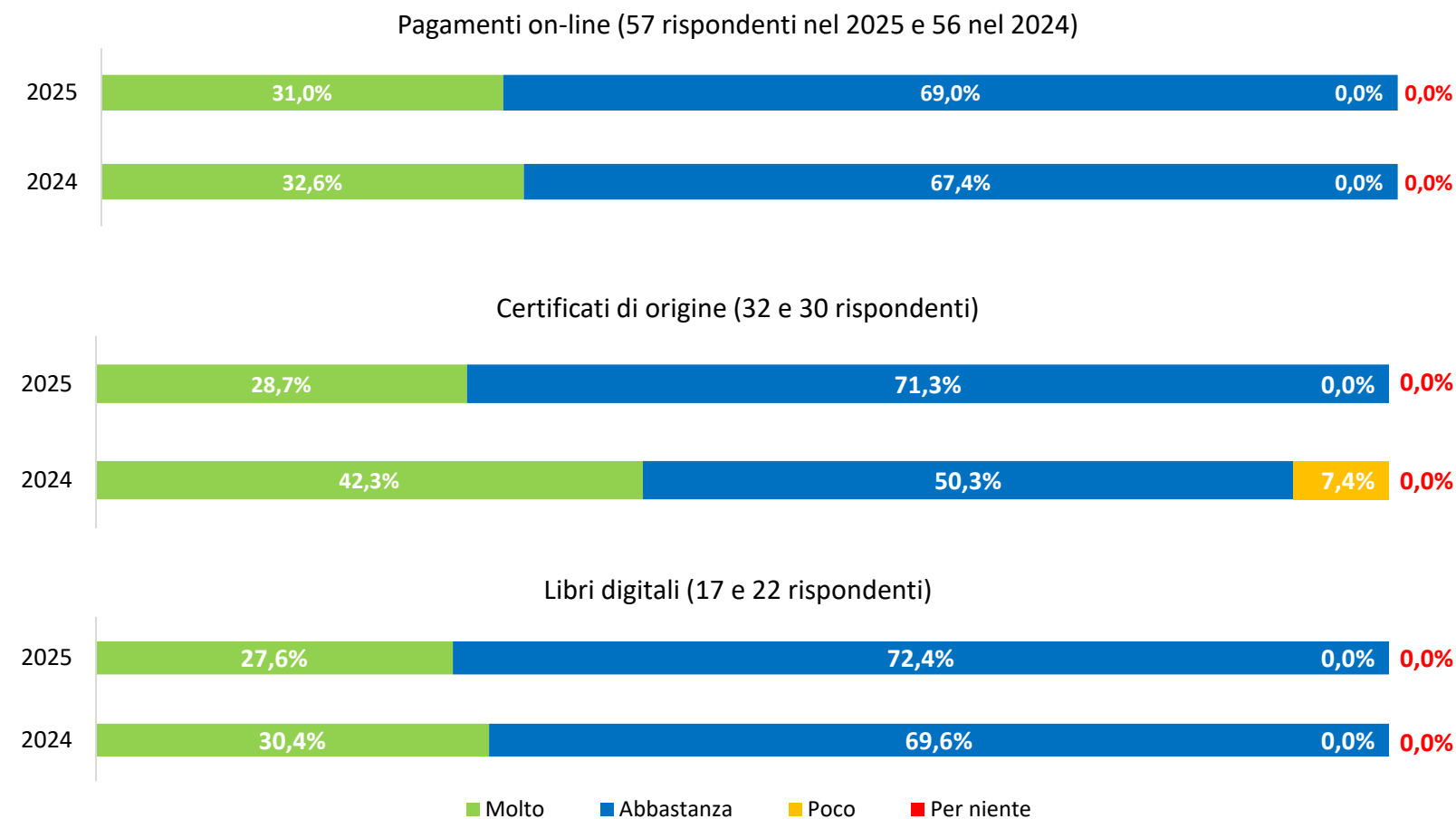
Quanto si ritiene soddisfatto di ciascun servizio on-line (qualora ne avesse usufruito)? (1/2)



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

Il livello maggiore di soddisfazione si registra nel caso di «calcolo di diritto annuale», nei «pagamenti online», nei «certificati di origine» e nei «libri digitali». Risultano elevati i livelli di soddisfazione anche per gli altri servizi. Solamente per i «Depositi e Istanze Registro Imprese» si rileva una quota, del 2,1%, di imprese «per niente soddisfatte».

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

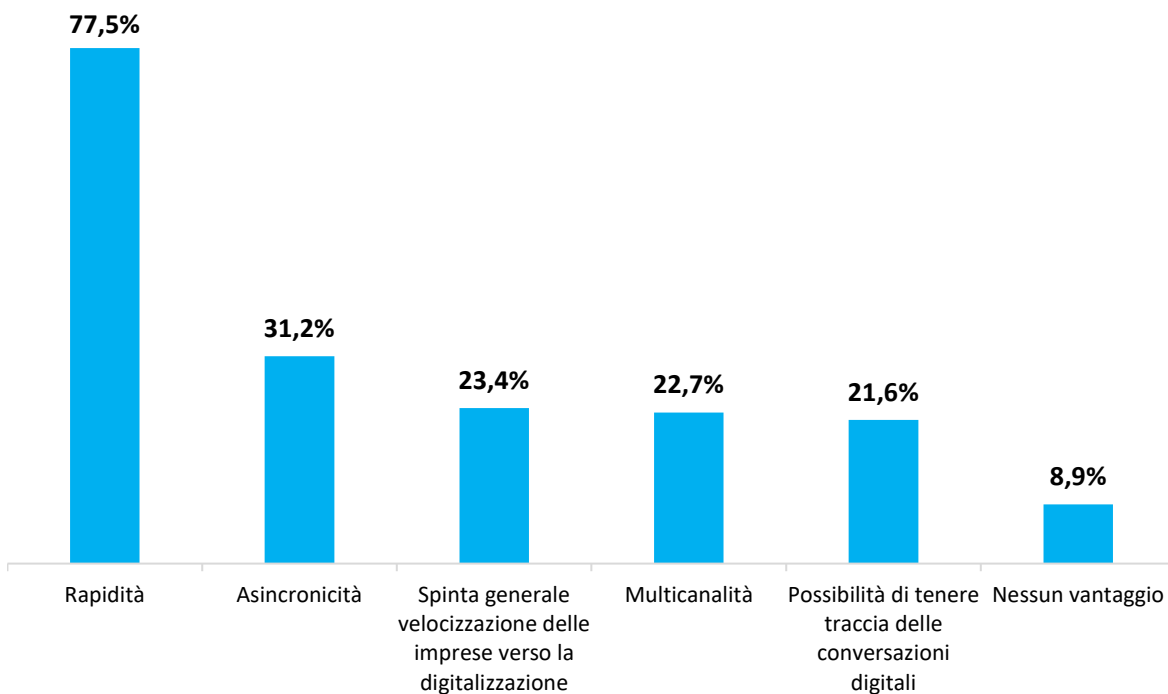


Rispetto al 2024, il grado di soddisfazione delle imprese migliora per quanto riguarda i «Depositi e Istanze Registro Imprese», il «Rilascio della Firma digitale da remoto» e i «Certificati di origine». Viceversa, l'apprezzamento delle imprese registra un lieve calo per quanto riguarda il «Rinnovo Firma Digitale».



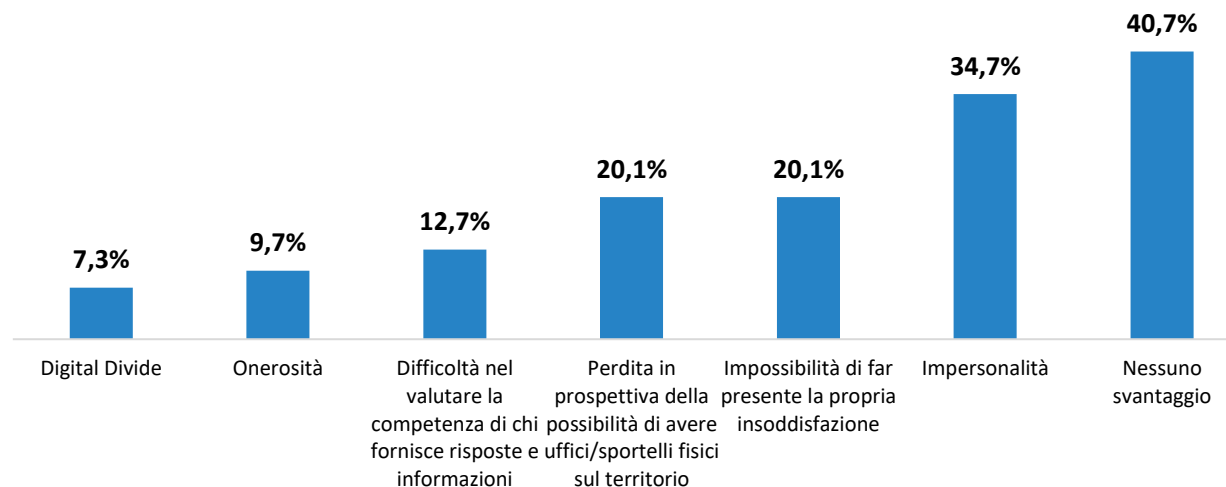
VANTAGGI riscontrati nell'utilizzo di servizi on-line

Per le imprese di Modena che hanno utilizzato i servizi on-line, la **rapidità** è il vantaggio riscontrato più rilevante (nel **77,5%** dei casi), seguito a distanza dall'asincronicità (**31,2%**), da una spinta generale verso la **digitalizzazione** (**23,4%**) e dalla **multicanalità** (**22,7%**). L'8,9% delle imprese intervistate afferma di non aver ravvisato alcun vantaggio nell'utilizzare i servizi online.



SVANTAGGI riscontrati nell'utilizzo di servizi on-line

Più di due imprese su cinque (40,7%) **non hanno percepito svantaggi dall'utilizzo dei servizi on-line**. Il principale svantaggio individuato dalle imprese riguarda, nel **34,7%** dei casi, l'**Impersonalità**, seguito dall'impossibilità di far presente la propria insoddisfazione (20,1%) e il rischio di perdere uffici fisici sul territorio (20,1%). Poche le imprese che indicano il Digital Divide, cioè l'indisponibilità della tecnologia in azienda per utilizzare adeguatamente il servizio online (7,3%).

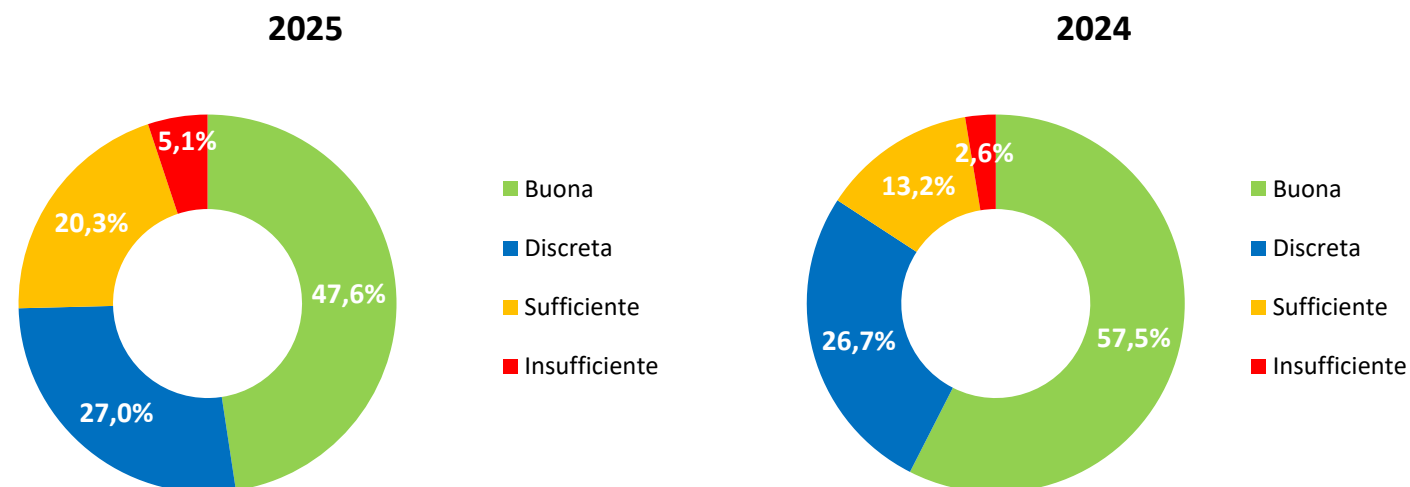


INTERAZIONE CON IL PERSONALE

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

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

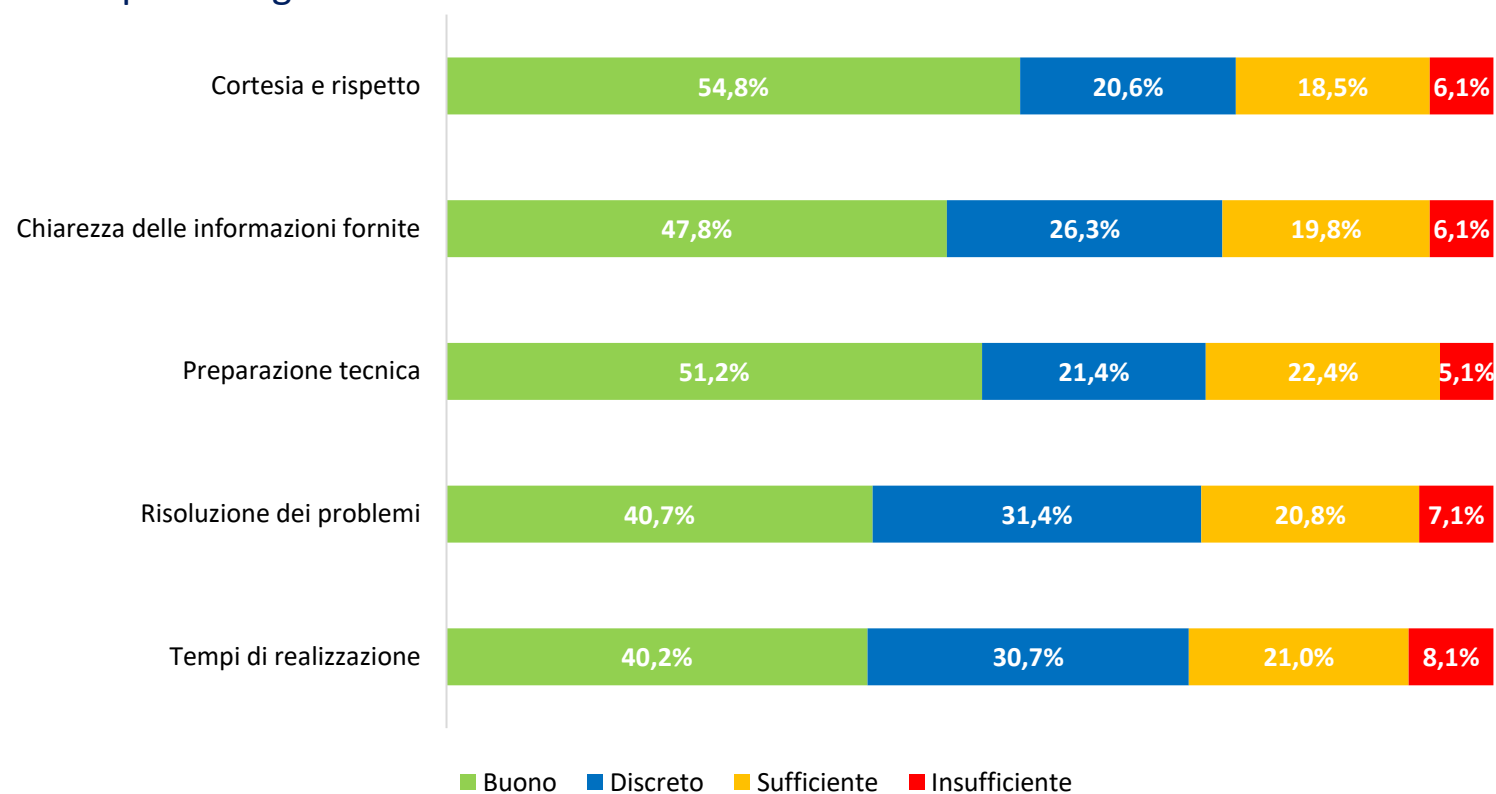
La soddisfazione delle imprese che si relazionano con la Camera di Commercio è stata misurata anche con riferimento **all'interazione con il personale** dell'Ente, sia su specifici aspetti che nel suo complesso. La valutazione complessiva delle imprese di Modena verso il personale della Camera di Commercio è positiva, seppur in calo: il **47,6%** delle imprese dichiara «Buona» l'interazione con il personale, il **27%** la dichiara «discreta» ed il **20,3%** «sufficiente». Solamente per il **5,1%** delle imprese il livello di soddisfazione è da considerarsi «insufficiente». Rispetto al 2023, però, **aumenta la quota sia degli «insufficienti»** (era 2,6%) **sia dei «sufficienti»**, a discapito 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)

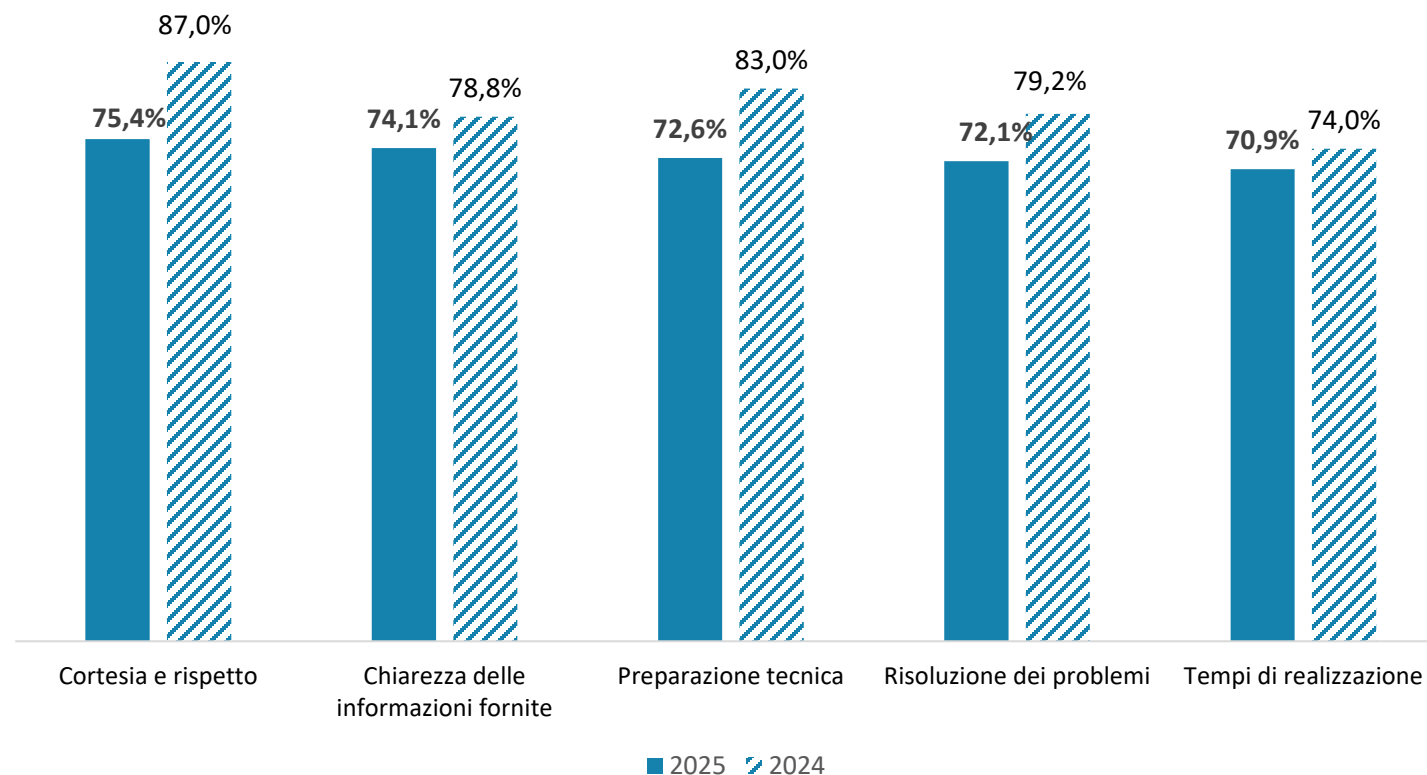
Tra gli aspetti indagati, la **cortesia e il rispetto verso l'utente** sono quelli che raccolgono i risultati più lusinghieri, con il 75,4% delle imprese che dichiara un buon livello di soddisfazione. Seguono la **chiarezza delle informazioni** (74,1%) e la **preparazione tecnica** (72,6%). Il livello 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.



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 2024, il **livello di soddisfazione espresso dalle imprese nei confronti del personale della Camera di commercio registra un calo**, seppur di misura ridotta. In particolare, si riduce di ben 11,6 punti percentuali il grado di soddisfazione nei confronti della «cortesia» e di 10,4 punti l'apprezzamento della «preparazione tecnica». Complessivamente, tuttavia, le imprese si rivelano ampiamente soddisfatte sotto tutti i punti di vista.



DESIDERATA DELLE IMPRESE

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

(Prime cinque richieste)

42,4%



Supporto per conoscere e accedere a finanziamenti

20,9%



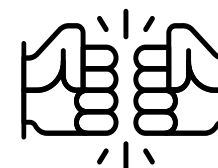
Supporto per la conoscenza di leggi e norme che regolano il mercato, attività di mediazione/conciliazione

20,9%



Supporto nel trovare nuovi clienti e nuovi mercati

18,1%



Supporto in caso di concorrenza scorretta/sleale

17,1%



Supporto allo sviluppo della digitalizzazione

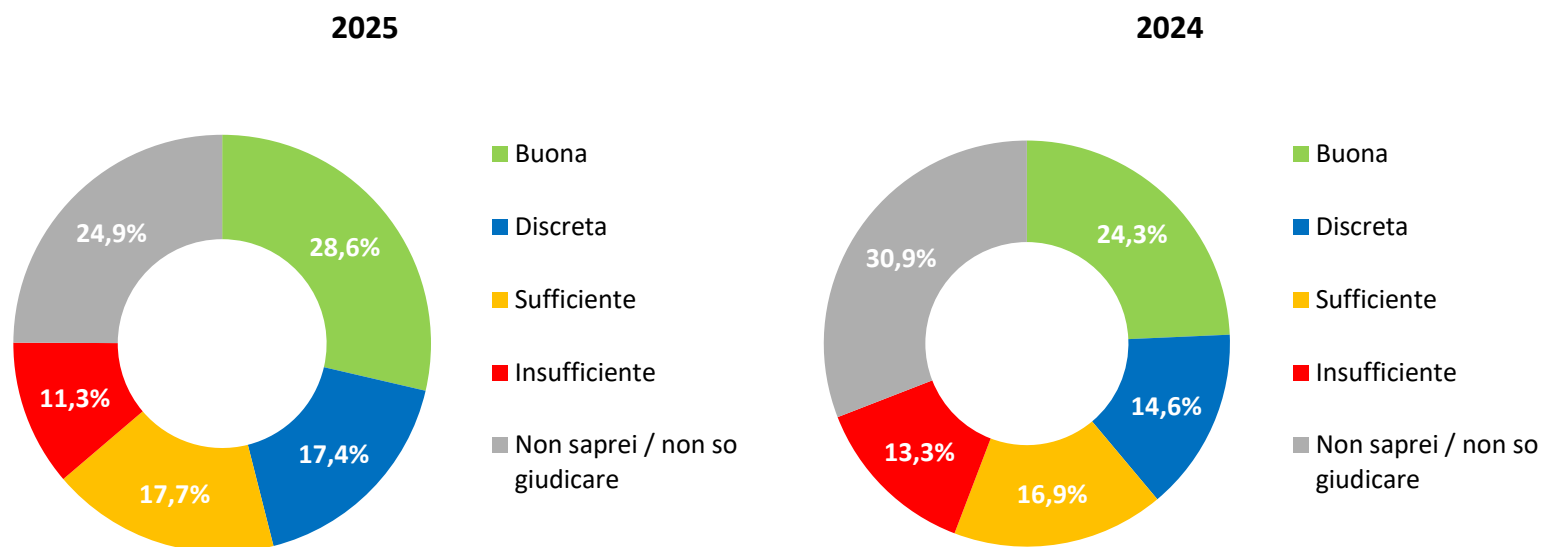
Rispetto alle prime cinque esigenze riportate, le imprese segnalano anche: il supporto per attività di recruiting di personale e professioni specifiche (15%); il supporto per la creazione di collaborazioni con altre aziende/realtà del territorio/scuole e università (12,1%), il supporto per identificare strategie di sviluppo sostenibile (6,4%) per l'e-commerce (6,3%). Poco richiesto invece il supporto per l'export (3,4%).

* Indipendentemente dai servizi offerti o meno dalla Camera di Commercio

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 molto positivamente l'attività di comunicazione della Camera di Commercio. Le iniziative divulgative (attraverso media, convegni, meeting) sono giudicate «buone» dal 28,6% delle imprese (in aumento rispetto al 2024, quando era il 24,3%) e «discrete» dal 17,4% (14,6% nel 2024). Una impresa su quattro non sa esprimere un giudizio a riguardo, mentre l'11,3% la ritiene insufficiente.



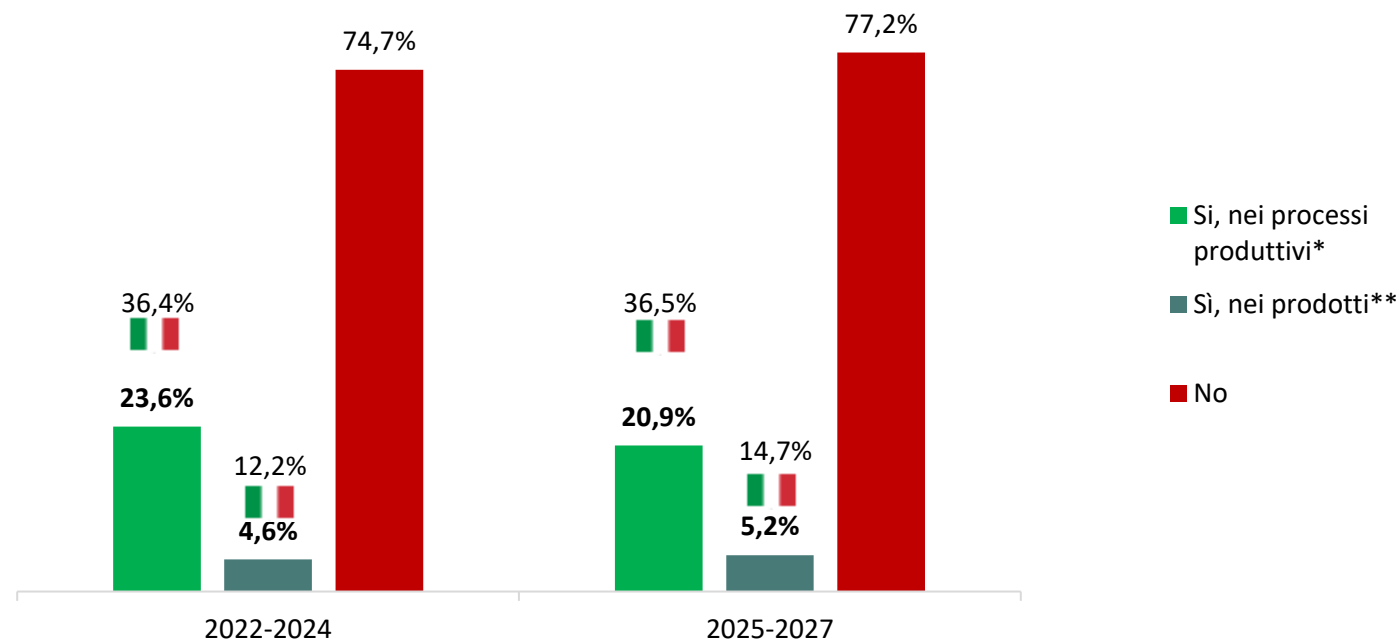
TRANSIZIONE DIGITALE ED ECOLOGICA

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 aziendale? E vi investirà tra il 2025 e il 2027?

Il 23,6% delle imprese di Modena ha investito in processi produttivi più *green* e il 20,9% prevede di farlo anche nel triennio 2025-2027; a livello nazionale tali percentuali si attestano rispettivamente su valori pari a 36,4% e 36,5%.

Più basse le percentuali relative agli investimenti *green* per la realizzazione di prodotti: il 4,6% delle imprese modenesi vi ha investito nel triennio (12,2% a livello nazionale) e il 5,2% lo farà nel triennio successivo (14,7% a livello nazionale).

Le imprese modenesi, dunque, investono meno nella transizione.



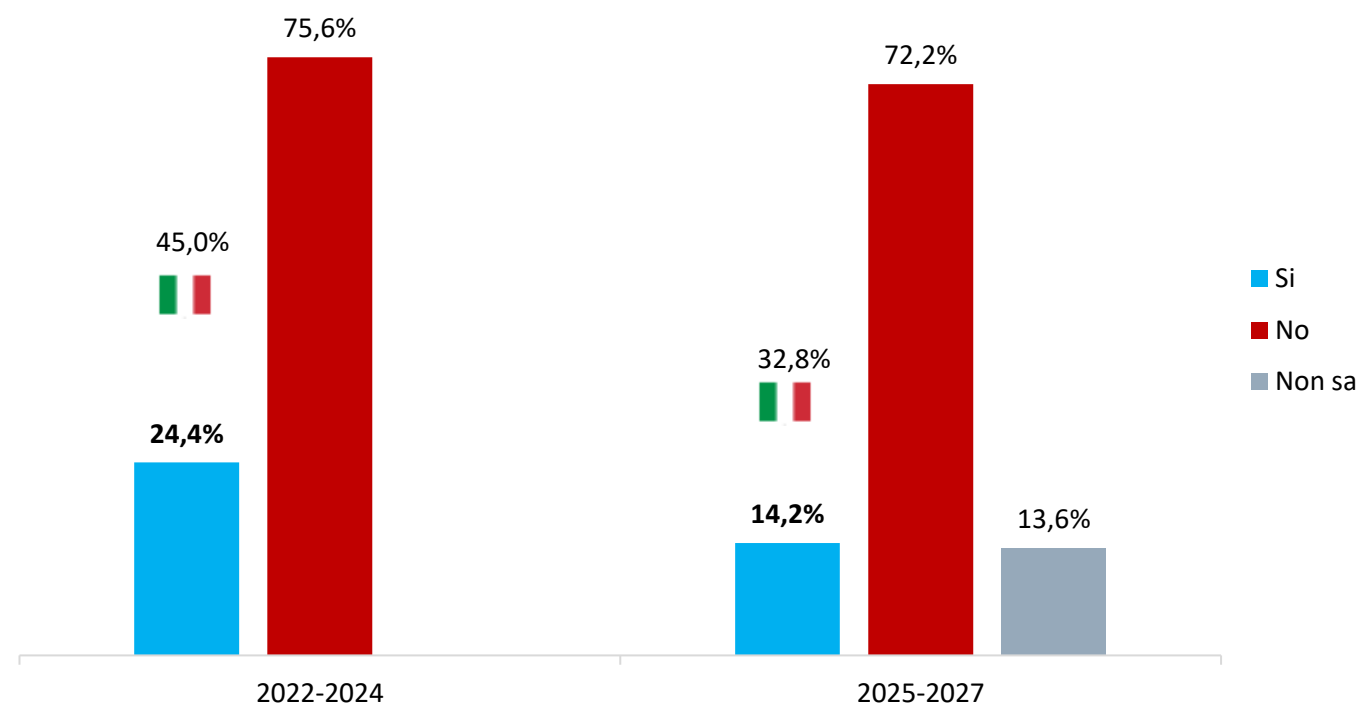
* Efficientamento energetico, riduzione di emissioni, riduzione impiego idrico o di materie prime, utilizzo materie prime seconde, riduzione scarti di produzione, riduzione rifiuti non riciclabili

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

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

Solo il 24,4% delle imprese di Modena ha adottato tecnologie digitali 4.0 nel periodo 2022-2024 (Italia: 45%) e il 14,2% prevede di adottarle nel periodo 2025-2027 (Italia: 32,8%), a cui si aggiunge una quota pari al 13,6% di imprese che ancora non hanno preso decisioni in merito.

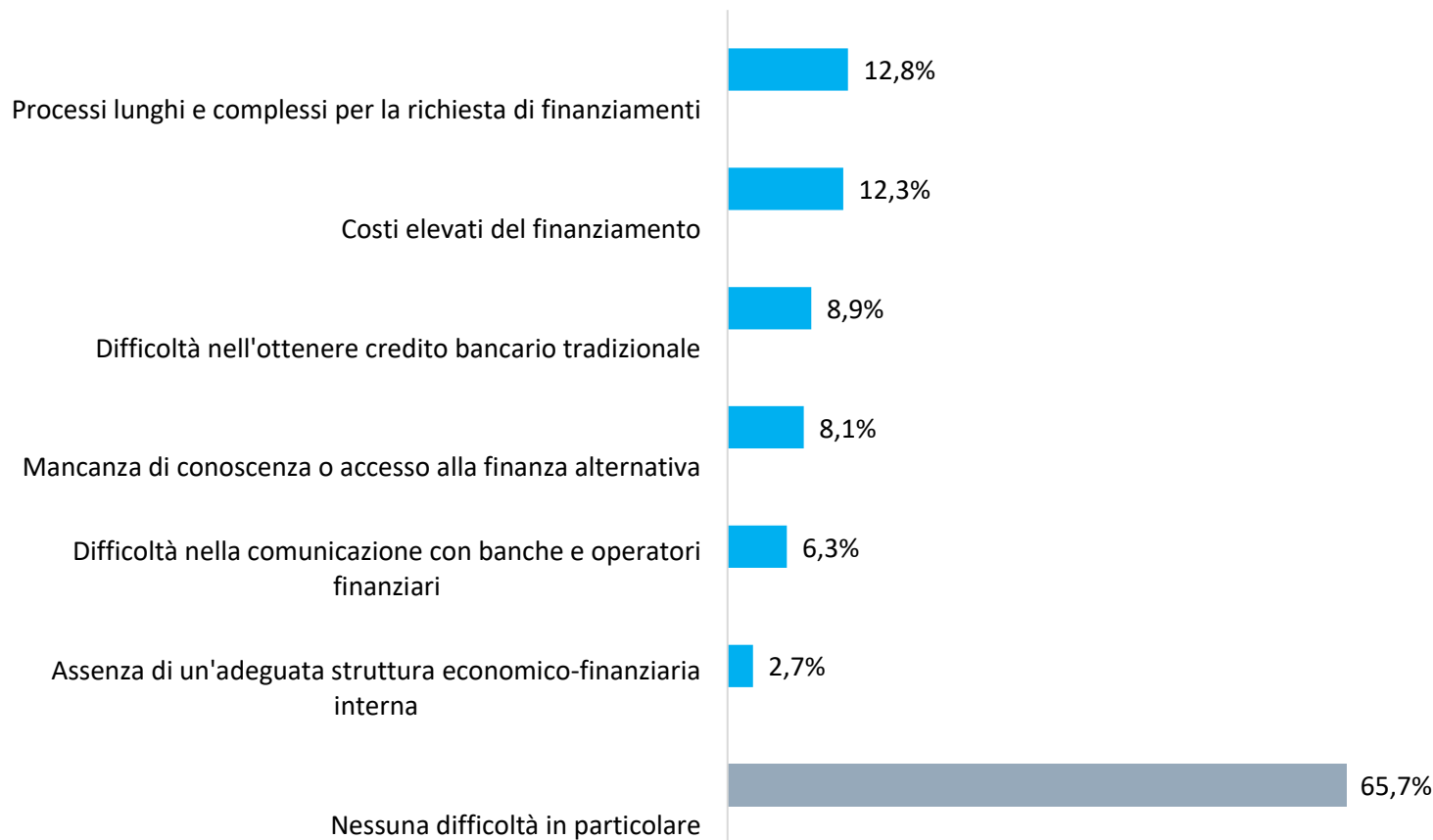
Pertanto, le imprese modenesi investono mediamente meno del resto delle imprese italiane e gli investimenti in materia sono destinati a diminuire nell'immediato futuro, al netto della quota degli indecisi.



ACCESSO AI FINANZIAMENTI E REPERIMENTO DI CAPITALE

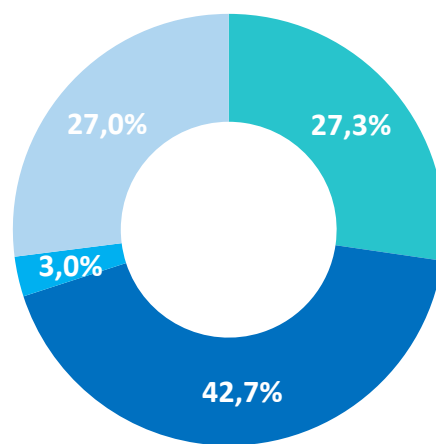
Quali sono le principali difficoltà che la sua impresa incontra attualmente nell'accesso a finanziamenti o nel reperimento di capitale?

Il 34,3% delle imprese modenesi ha qualche difficoltà ad accedere a fonti di finanziamento. Le principali difficoltà derivano da processi lunghi ed eccessivamente complessi (12,8%) e dai costi elevati del finanziamento (12,3%). Seguono la difficoltà nell'ottenere credito bancario tradizionale (8,9%), una mancanza di conoscenza o accesso a finanza alternativa (8,1%) e la difficoltà nella comunicazione (6,2%).

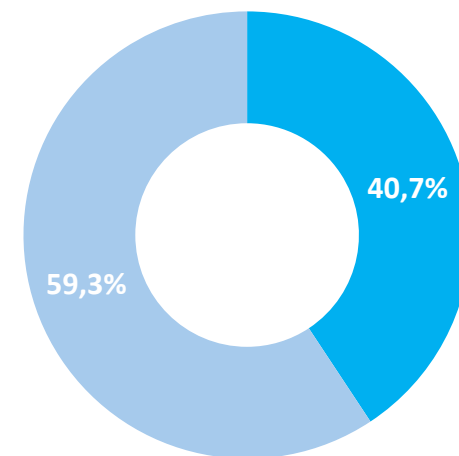


Quanto si ritiene informato riguardo alle diverse tipologie di finanza disponibili per le imprese, in particolare la finanza innovativa?

La **maggioranza delle imprese si ritiene «molto» (27,3%) o «abbastanza» (42,7%) informata** riguardo alle tipologie di finanza disponibili. Tuttavia, quasi una impresa su tre (30%) si ritiene «per niente» o «poco» informata. La scarsa conoscenza riguarda in particolare la finanza innovativa (es. FinTech, crowdfunding, minibond, venture capital) e la finanza agevolata (bandi ed incentivi). Due imprese su 5 (40,7%) sarebbero interessate ad ottenere informazioni e supporto specifico su questi strumenti da parte della Camera di Commercio.



■ Molto informato
■ Abbastanza informato
■ Poco informato
■ Per niente informato



■ Sì
■ No

Quali tra i seguenti servizi o attività ritiene più utile che la Camera di commercio potenzi per la sua impresa in ambito finanziario o di prevenzione delle crisi?

Le imprese chiedono innanzitutto maggiore formazione ed informazione (43,7%). Ritenuti molto utili anche gli strumenti di e-learning (19,8%) e voucher per favorire l'accesso delle imprese alla finanza innovativa (15,7%). Seguono incontri one-on-one e affiancamento personalizzato (12,4%) e strumenti digitali di assessment (12,2%).

