Camera di Commercio di Venezia e Rovigo

Questionario di *customer satisfaction* 2019

La Camera di Commercio di Venezia e Rovigo, in qualità di ente di supporto quotidiano alle imprese del proprio territorio, diventa un soggetto che deve porre costantemente la propria attenzione alla creazione e al mantenimento di un solido rapporto con le imprese veneziane e rodigine.

Proprio per questo, diventa fondamentale ascoltare l'opinione delle proprie imprese in modo da individuarne le esigenze e meglio programmare le attività future al fine di rendere l'intero sistema produttivo più competitivo ed efficiente.

L'indagine di Customer Satisfaction Esterna 2019 è stata svolta per intero internamente dal Servizio Qualità e dall'Ufficio Comunicazione/Statistica, sulla base di un confronto con le altre Camere di Commercio del Veneto e con le Linee Guida per la gestione della Customer Satisfaction nelle Camere di Commercio, predisposto da Unioncamere.

Gli elementi oggetto di indagine presso imprese, professionisti, associazioni di categoria e cittadini, sono stati i seguenti:

- il grado di soddisfazione in merito ai servizi erogati;
- l'efficacia degli strumenti di comunicazione;
- le tematiche da implementare

L'analisi dei risultati, oltre ad offrire una panoramica sul punto di vista degli utenti camerali, servirà per:

- verificare il livello di efficienza ed efficacia percepito dagli utenti per ogni singola funzione svolta dalla Camera di Commercio, in un'ottica di miglioramento futuro;
- raccogliere informazioni utili alla pianificazione e programmazione
- rispondere alle esigenze di misurazione, analisi e miglioramento indicate dal sistema per la gestione della qualità (ISO 9001:2015).

Le interviste sono state condotte con metodologia CAWI, mediante invio di un questionario compilabile on line (anonimo e facoltativo) a indirizzi PEC di 25000 imprese, agli iscritti alla newsletter e tramite pubblicizzazione agli sportelli e sul sito.

La raccolta dati si è svolta tra ottobre e novembre 2019 ed ha portato un incremento notevole delle iscrizioni alla newsletter.

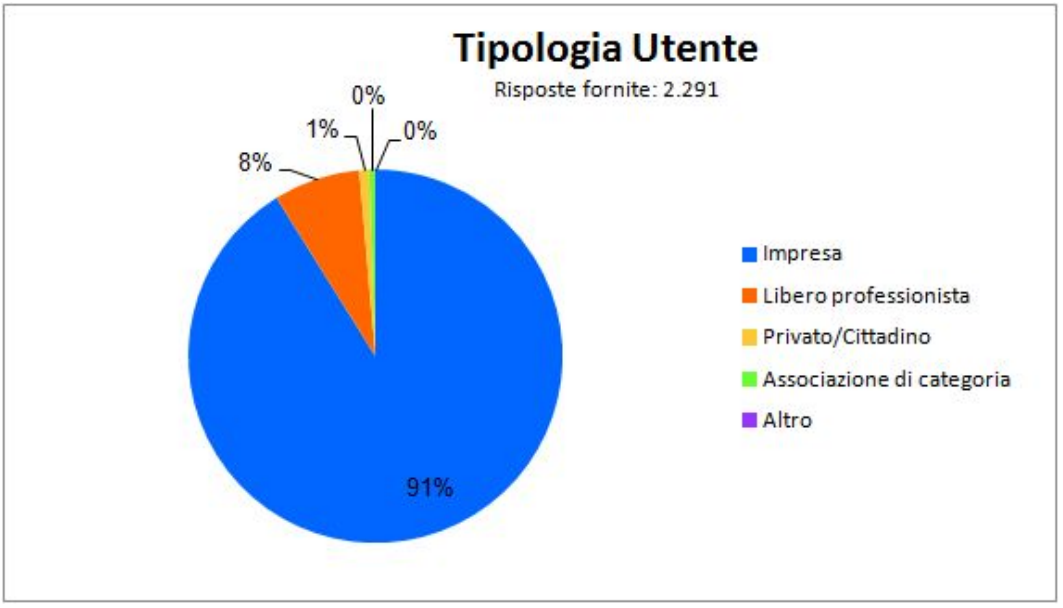
I rispondenti sono stati 2.291.

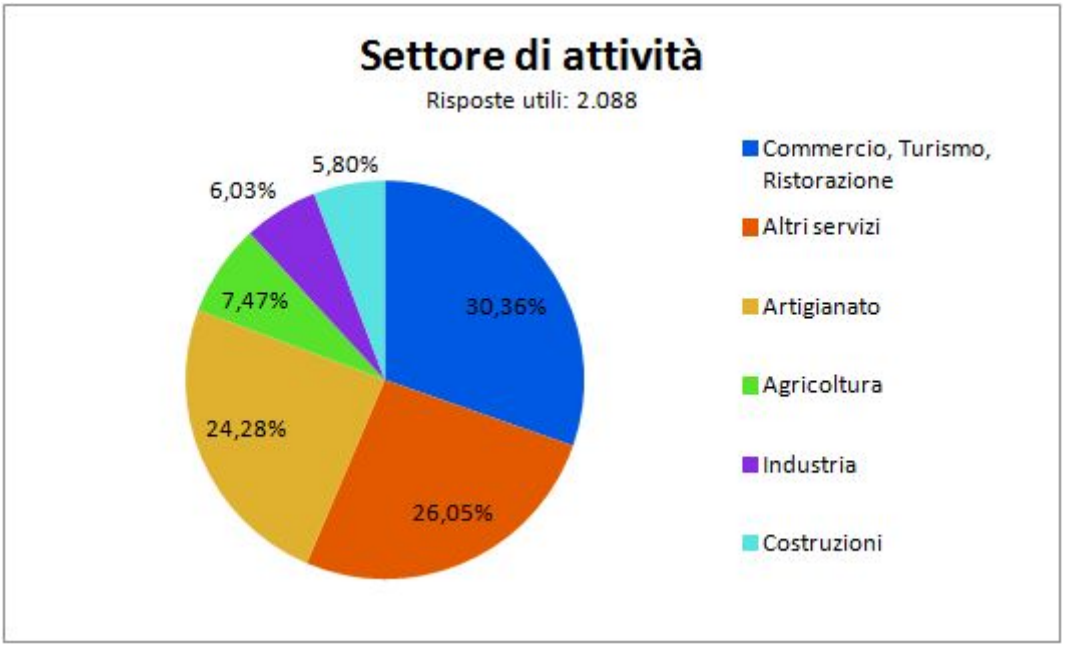
Di seguito i risultati raccolti.

Caratteristiche dei Rispondenti

La tipologia di utenza che ha preso parte all'indagine riguarda per poco più del 90% le imprese, seguite poi dai liberi professionisti, dai privati o cittadini ed infine dalle associazioni di categoria.

Circa il 30% degli utenti è attivo nel settore del commercio, del turismo e della ristorazione, il 26% in altri servizi, il 24% nel settore dell'artigianato ed il restante a quello dell'agricoltura, dell'industria e delle costruzioni.



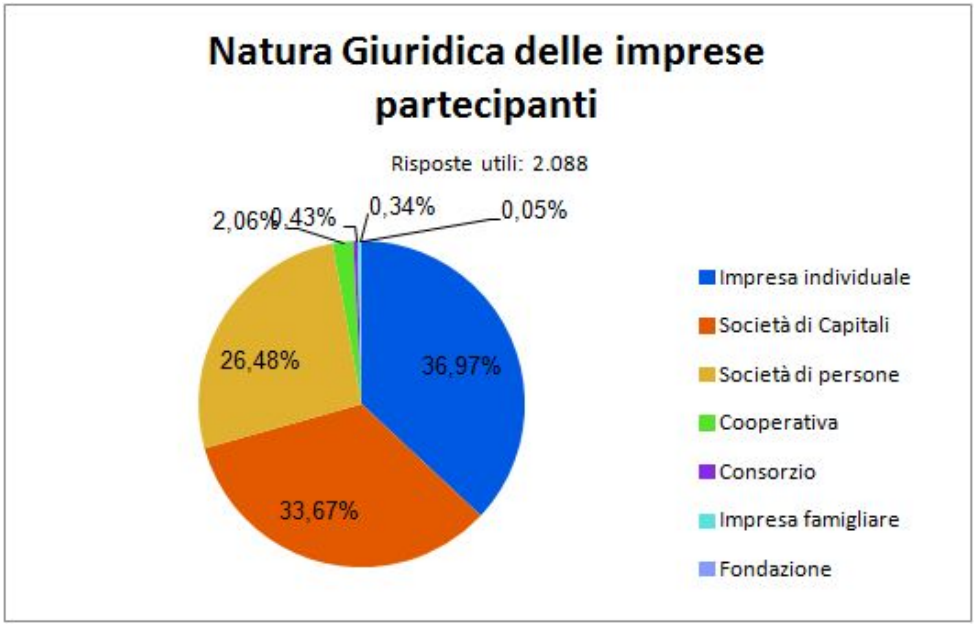


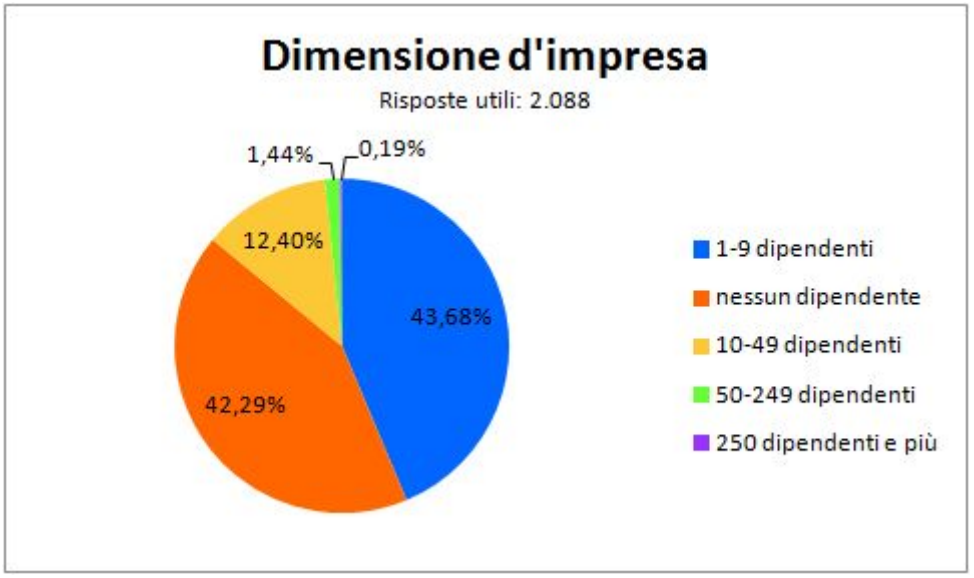
Per quanto riguarda la natura giuridica delle imprese partecipanti, principalmente sono imprese individuali (36,97%), società di capitali (33,67%) e società di persone (26,48%).

I rispondenti sono in larghissima maggioranza microimprese (86% tra 0 e 9 addetti) e sono soltanto 30 quelle che hanno un totale di dipendenti che va dai 50 ai 249 e 4 con più di 250 dipendenti.

Il 93,1% delle imprese rispondenti non esporta.

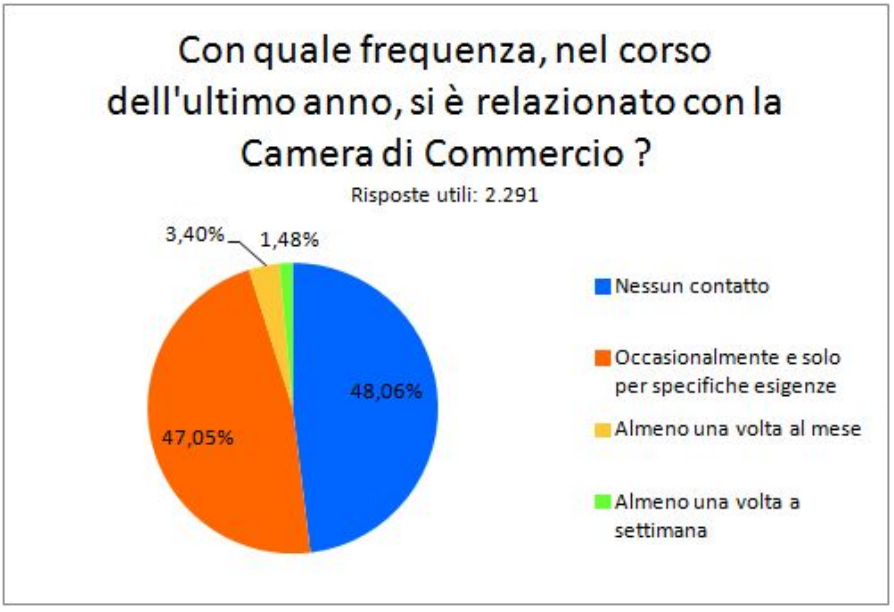
Si segnala una difficoltà abbastanza diffusa per i piccoli imprenditori a riconoscersi quali imprese individuali.



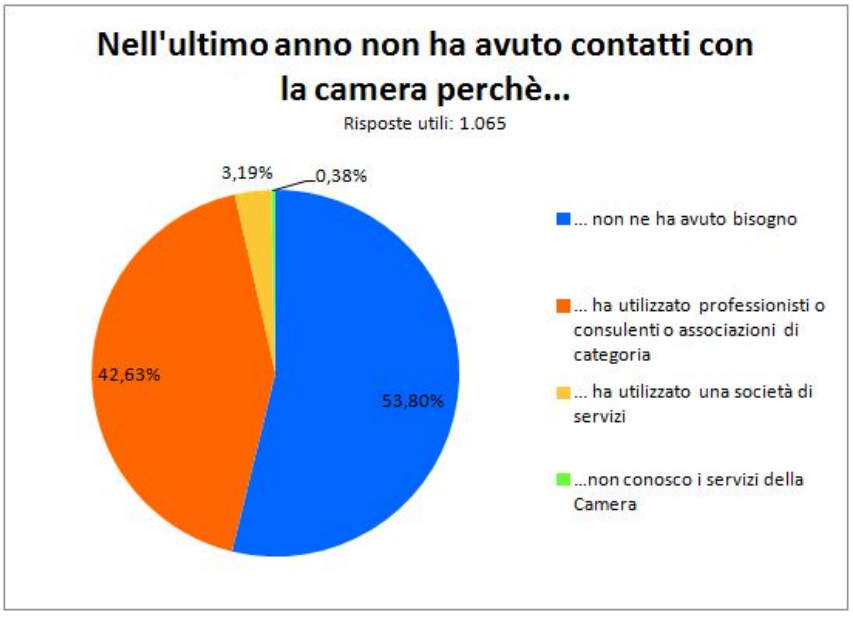


I servizi della Camera di Commercio di Venezia e Rovigo

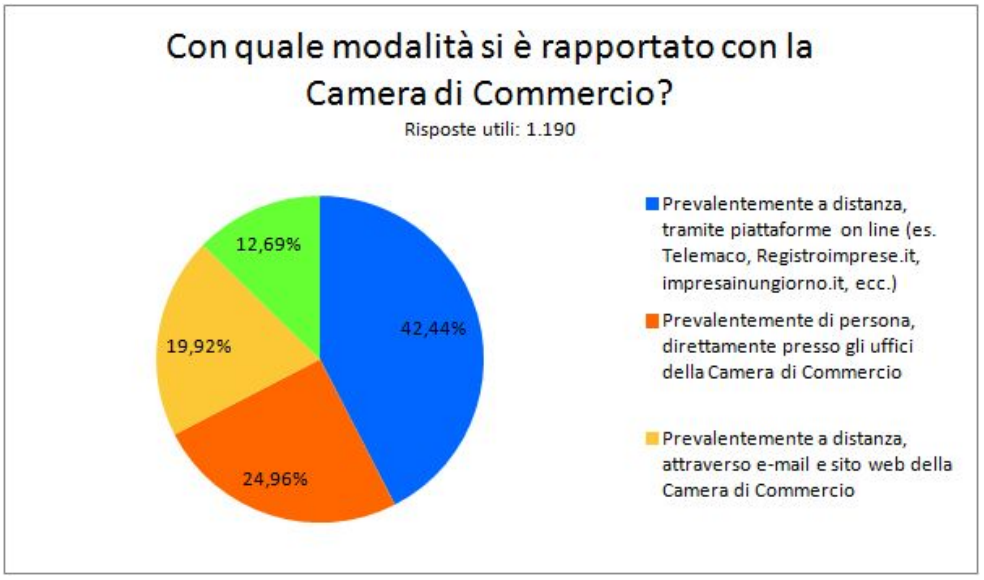
Si è poi approfondita l'interazione degli utenti con la Camera di Commercio nel corso dell'ultimo anno e si è visto come il 48,06% non si sia mai relazionato, mentre il 47,05% ha avuto contatti occasionali e soltanto per esigenze specifiche.



Coloro che non hanno avuto contatti con la Camera non lo hanno fatto in maggioranza per mancanza di necessità (53,80%) o perché si sono serviti di professionisti, consulenti o associazioni di categoria (42,63%).



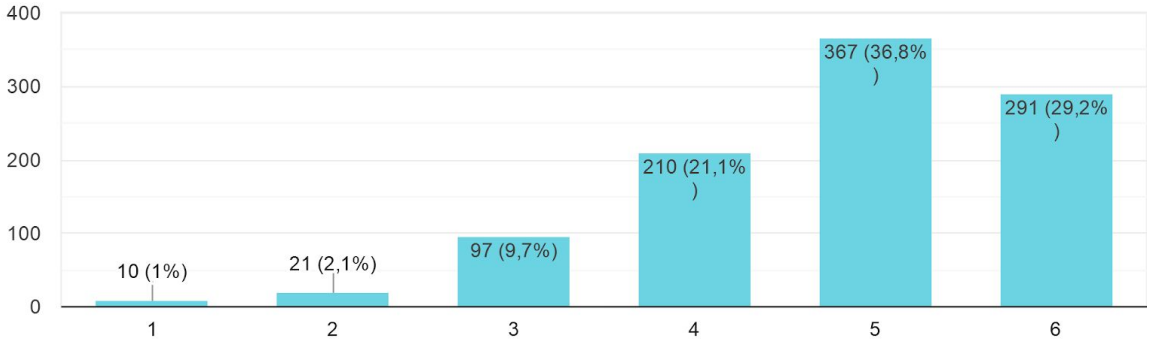
Le modalità di interazione sono state per la maggior parte dei casi attraverso piattaforme online (42,44%), per il 24,96% direttamente presso gli uffici della Camera di Commercio, per il 19,92% utilizzando e-mail e il sito web della Camera di Commercio e per il 12,69% attraverso il telefono o il call center.



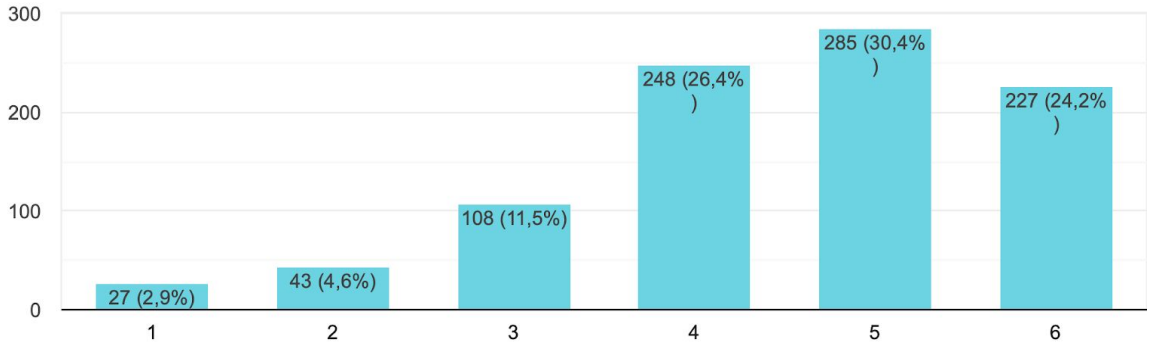
Valutazione dei servizi (scala da 1 a 6)

Per la parte di valutazione dei servizi offerti dalla Camera di Commercio, si è richiesta una valutazione su una scala da 1 (molto insoddisfatto) a 6 (molto soddisfatto), per ogni tipologia di servizio.

Registro Imprese - sportelli (informazioni, visure e certificati, bollatura, copia atti ed elenchi)
996 risposte

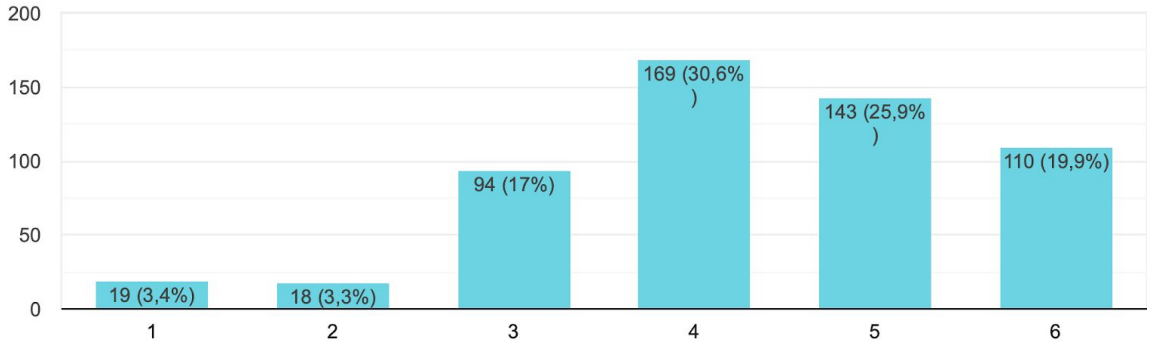


Diritto Annuale
938 risposte



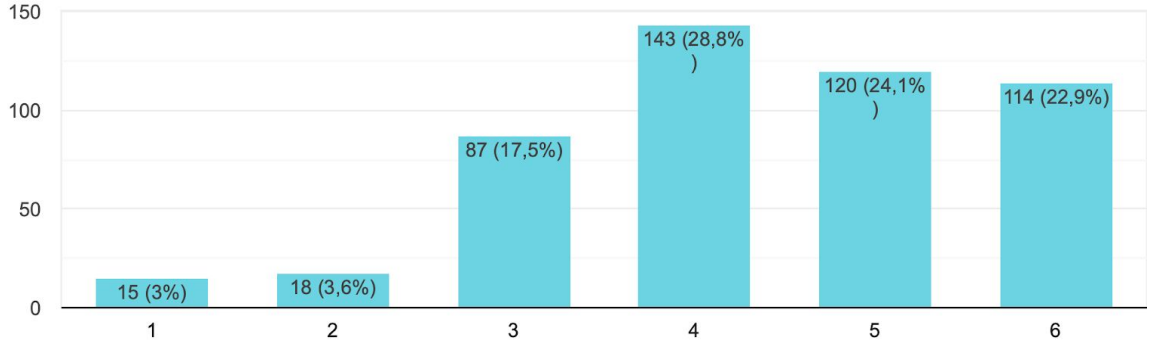
Registro informatico dei protesti

553 risposte



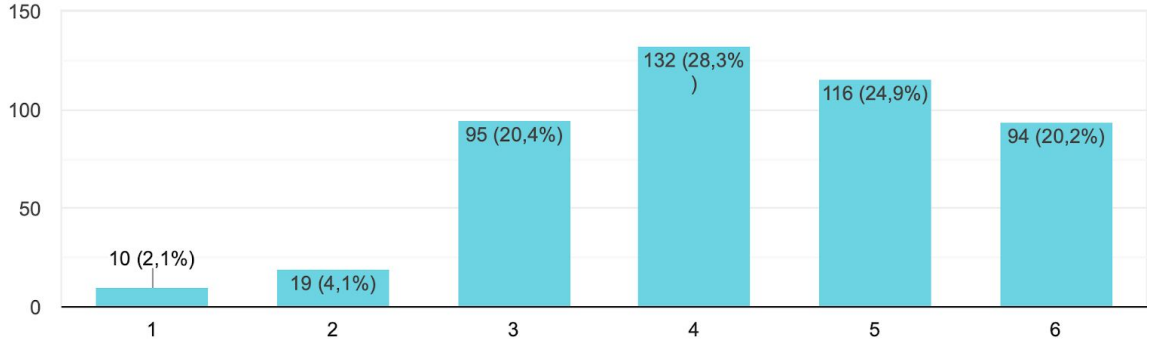
Marchi e Brevetti

497 risposte



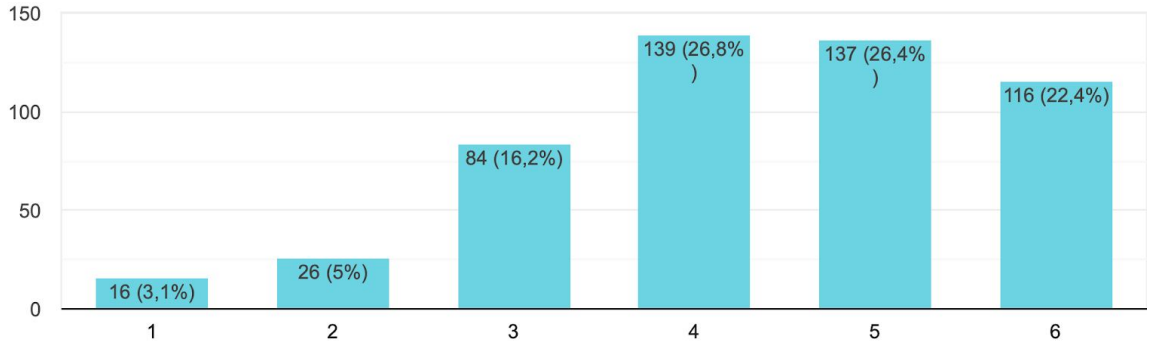
Metrologia legale

466 risposte



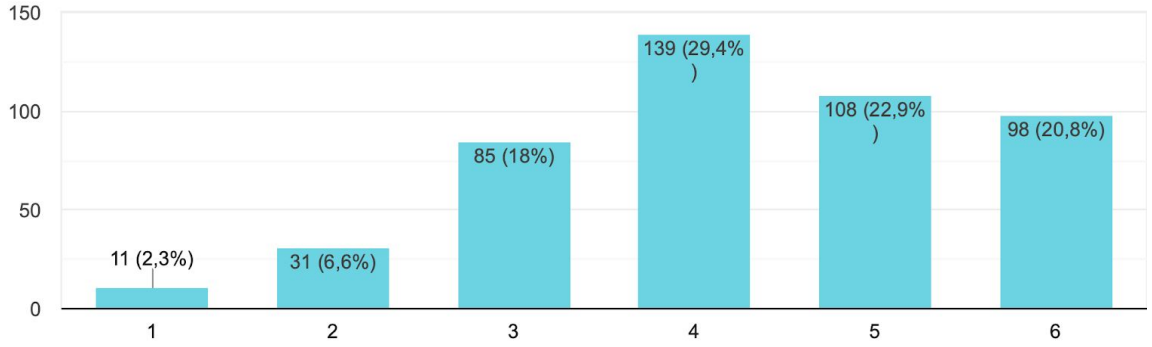
Servizi in materia Ambientale

518 risposte



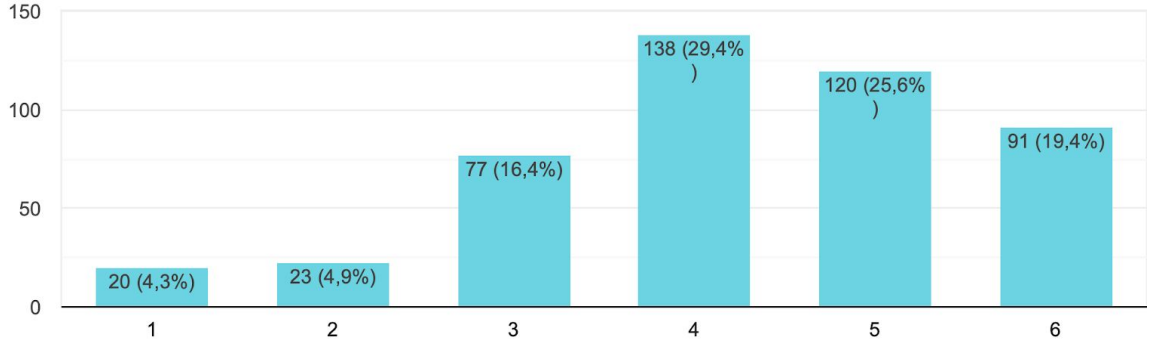
Servizi di informazione Statistica, prezzi e/o studi economici

472 risposte



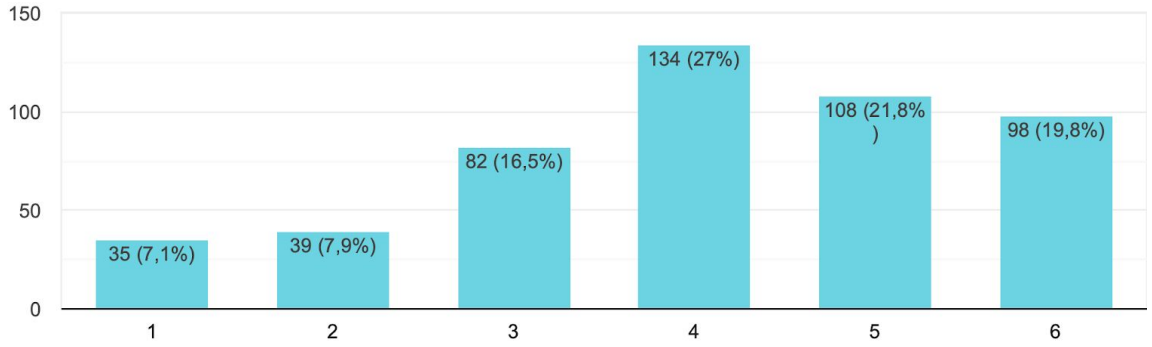
Servizi in tema di Alternanza scuola-lavoro/orientamento

469 risposte



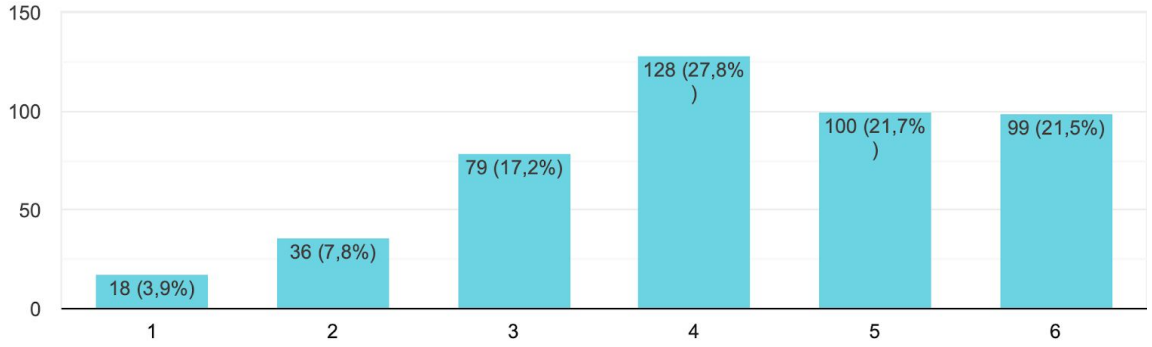
Servizi in materia di Bandi e finanziamenti

496 risposte



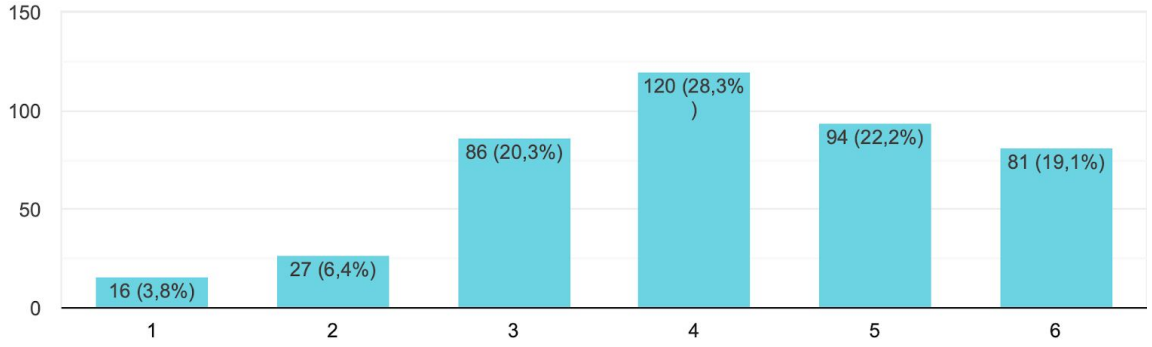
Servizi di Consulenza Nuova Impresa

460 risposte



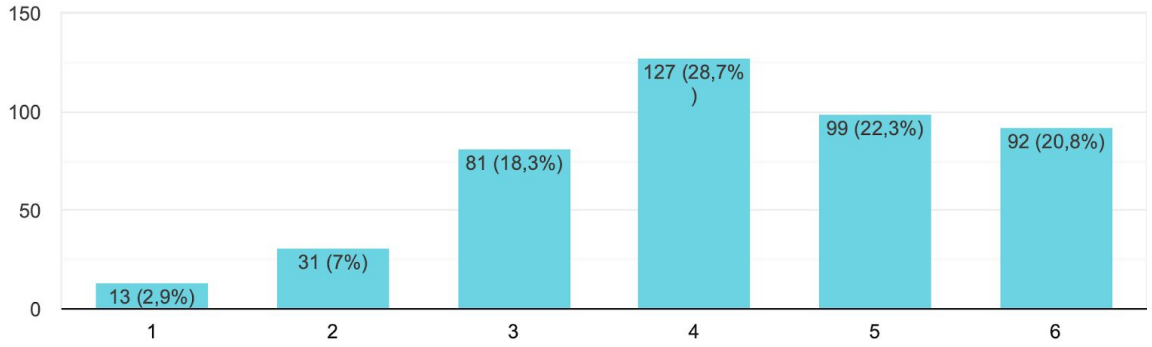
Servizi per l'internazionalizzazione (incoming, consulenza specializzata sui mercati esteri)

424 risposte



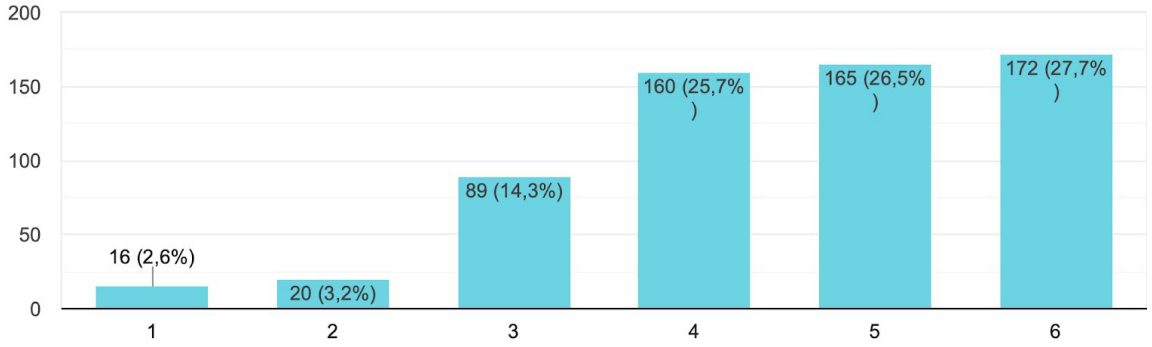
Servizi per il rilascio di certificati per l'estero

443 risposte



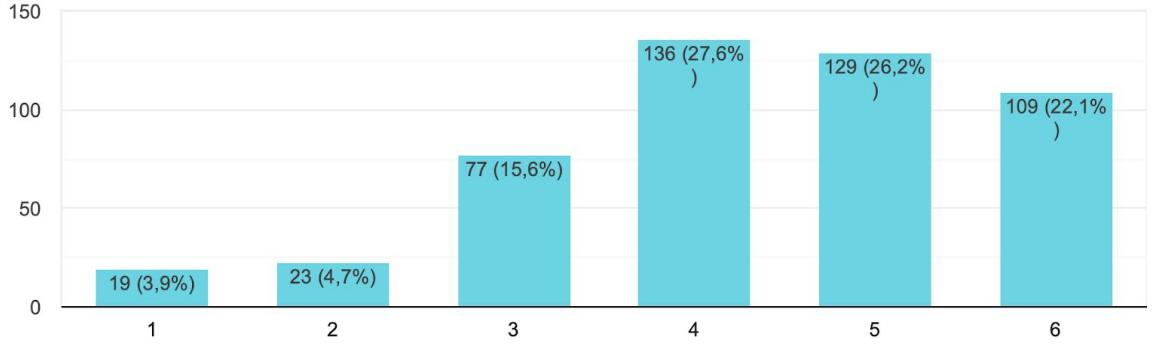
Servizi connessi all'agenda digitale (Carte tachigrafiche, CNS, firma digitale, SPID)

622 risposte



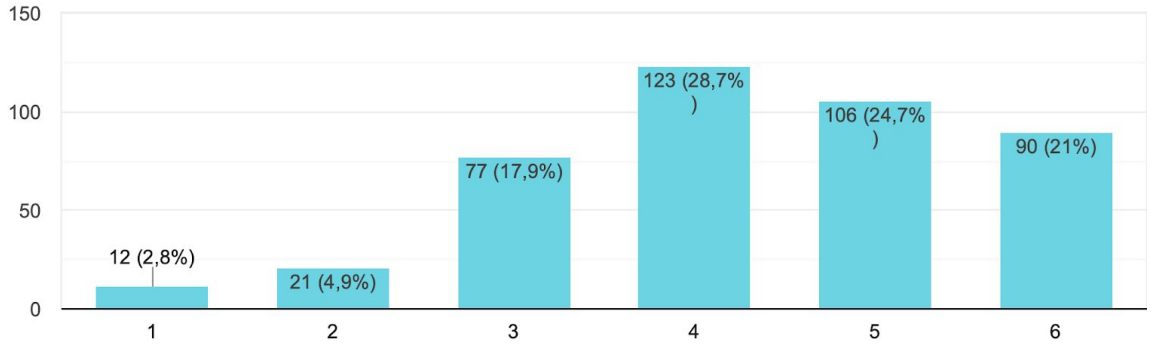
Servizi di Consulenza sulla fatturazione elettronica

493 risposte



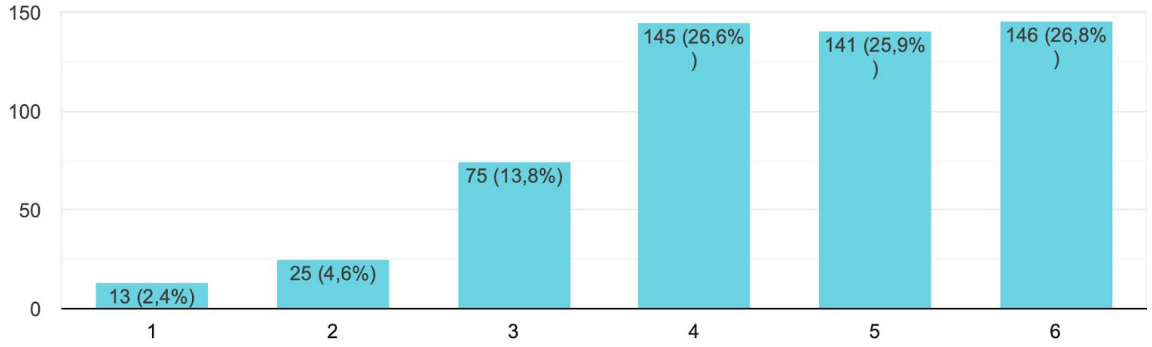
Servizi di consulenza Punto Impresa Digitale (PID)

429 risposte



Ufficio Relazioni con il Pubblico

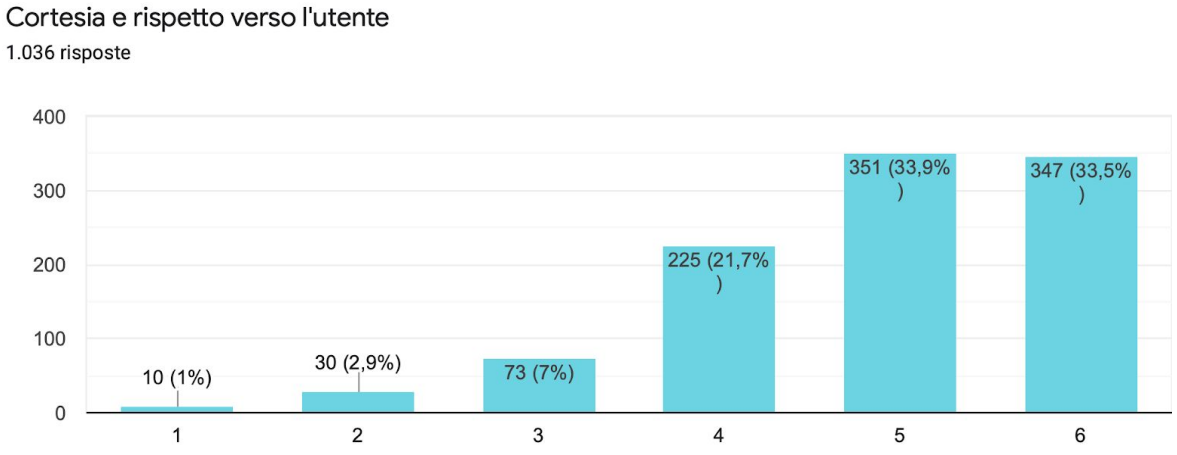
545 risposte

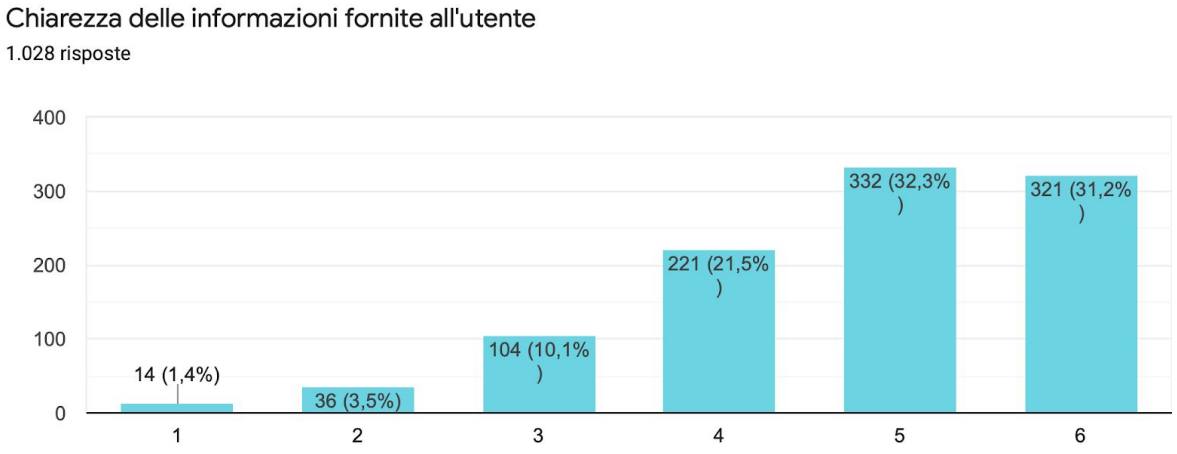


Esaminando questi dati nel complesso, si è dedotto che i servizi che hanno ricevuto una valutazione più alta, procedendo in ordine decrescente, sono gli sportelli del Registro Imprese, le pratiche telematiche del Registro Imprese, i servizi connessi all'agenda digitale, il Diritto Annuale e l'Ufficio Relazioni con il Pubblico. Comunque, in generale, la valutazione per tutti i Servizi Camerali è buona con una media che va dal 4 in su (sempre considerando la scala che va da 1 a 6).

Valutazione della qualità dei rapporti con il personale camerale (scala da 1 a 6)

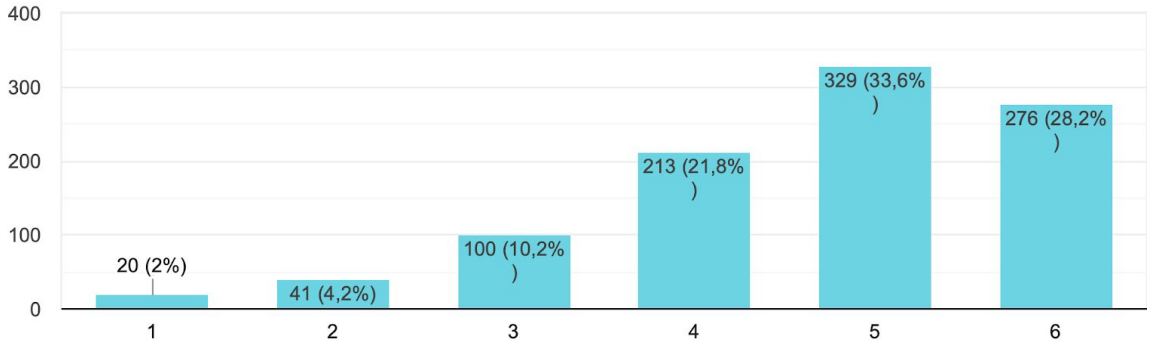
Passando poi alla tematica della qualità dei rapporti con il personale camerale, considerando una scala da 1 a 6 la media complessiva è buona, circa 4,7 su 6. Entrando più nello specifico e procedendo in ordine decrescente, la cortesia e il rispetto verso l'utente ha una valutazione media di 4,85, seguita poi dalla chiarezza delle informazioni fornite all'utente (4,74), la risoluzione dei problemi (4,65), la preparazione tecnica (4,69), ed infine ii tempi di risposta (4,55).





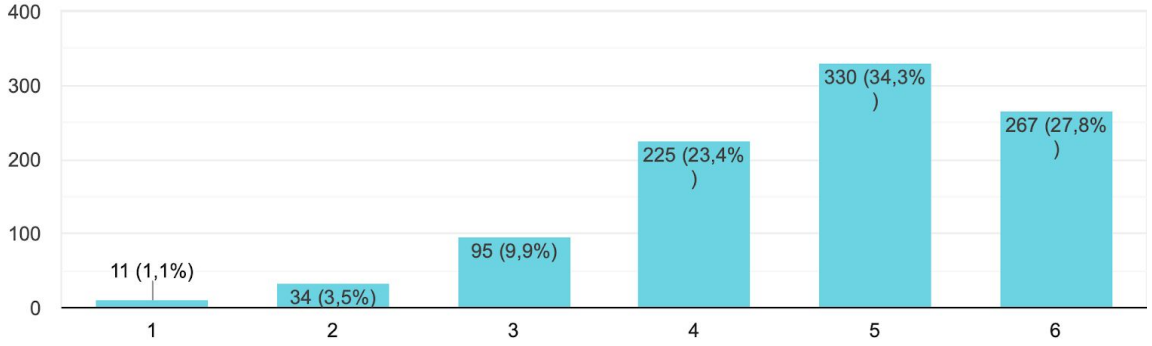
Risoluzione dei problemi

979 risposte



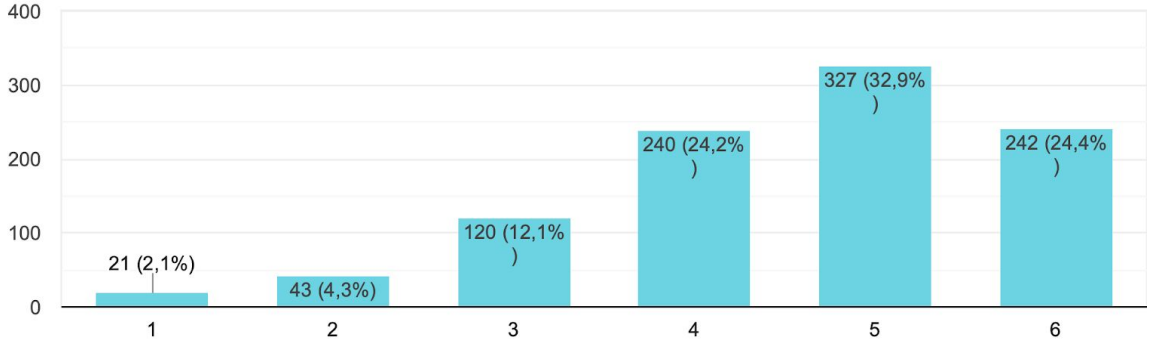
Preparazione tecnica

962 risposte



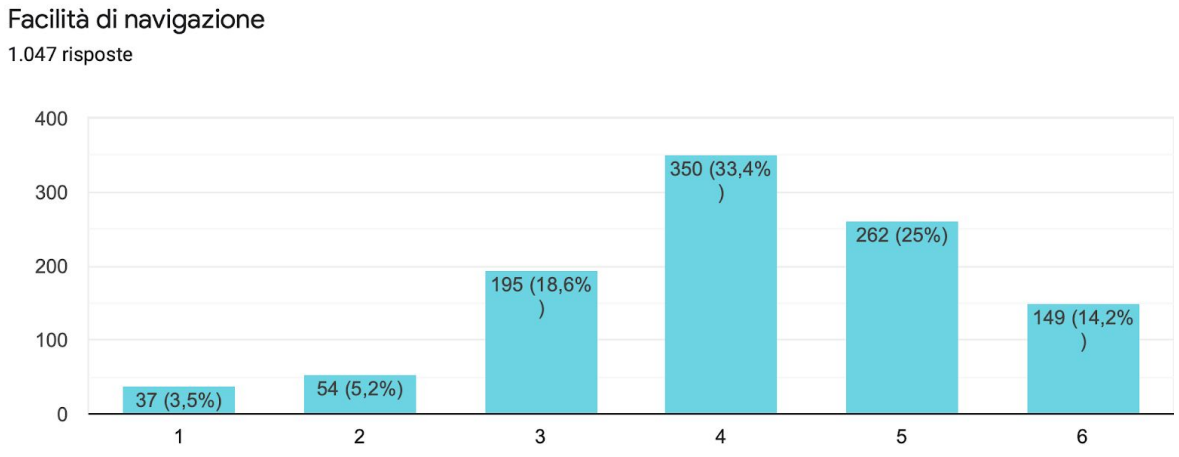
Tempi di risposta

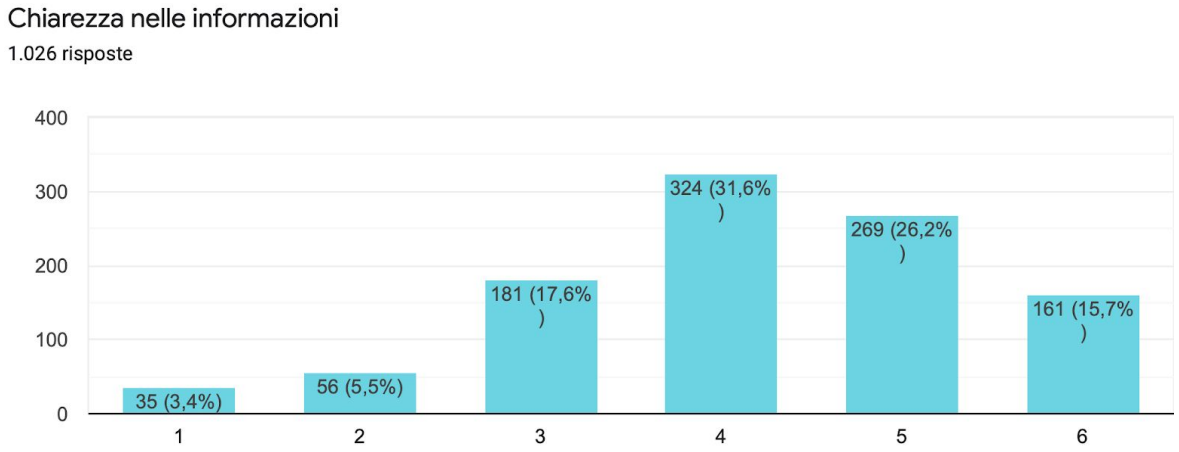
993 risposte



Valutazione del sito web camerale (scala da 1 a 6)

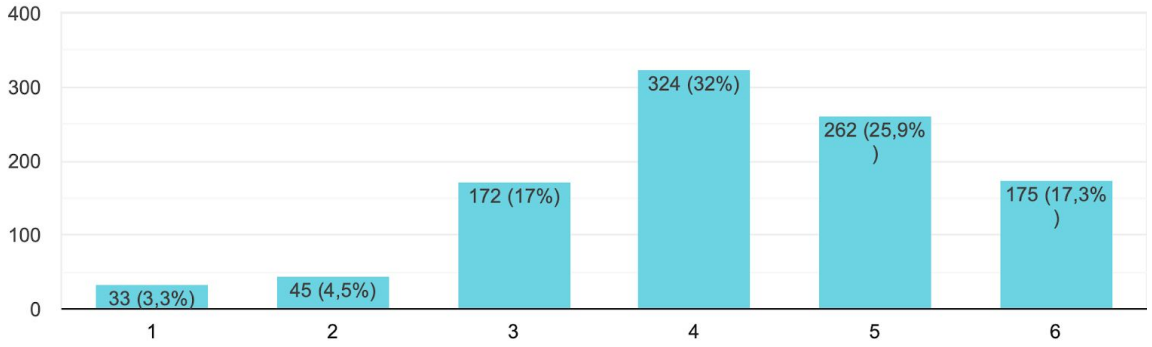
La valutazione del sito web camerale evidenzia come sia stato visitato soltanto dal 33,22% dei rispondenti, con un giudizio mediamente positivo.





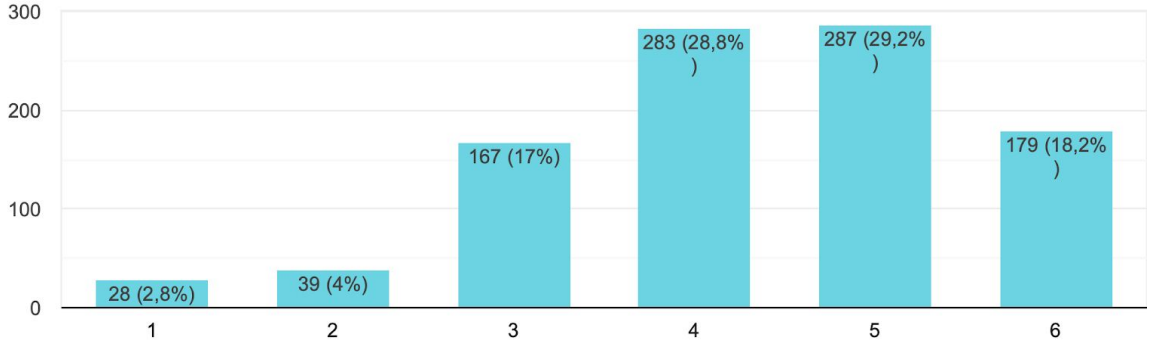
Completezza delle informazioni

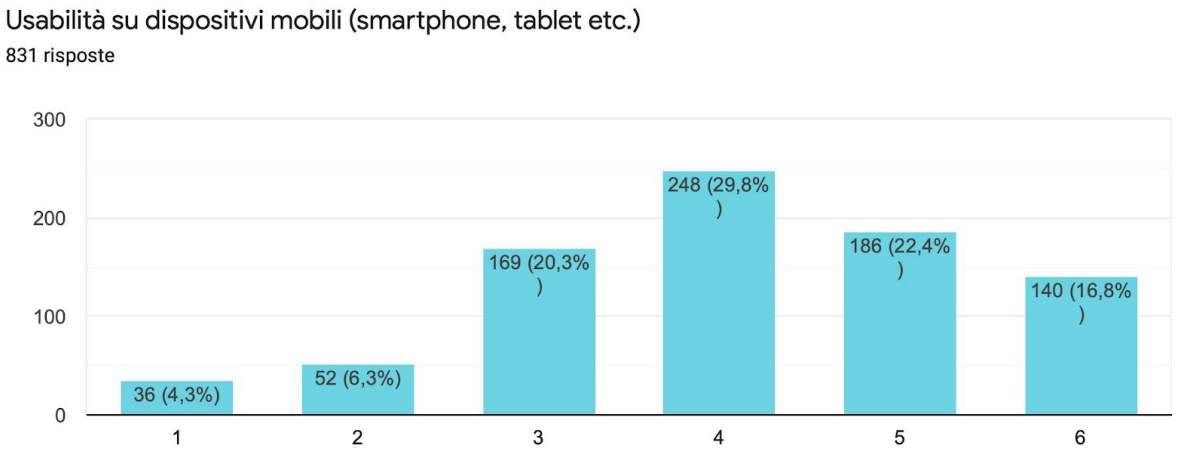
1.011 risposte



Livello di aggiornamento delle informazioni

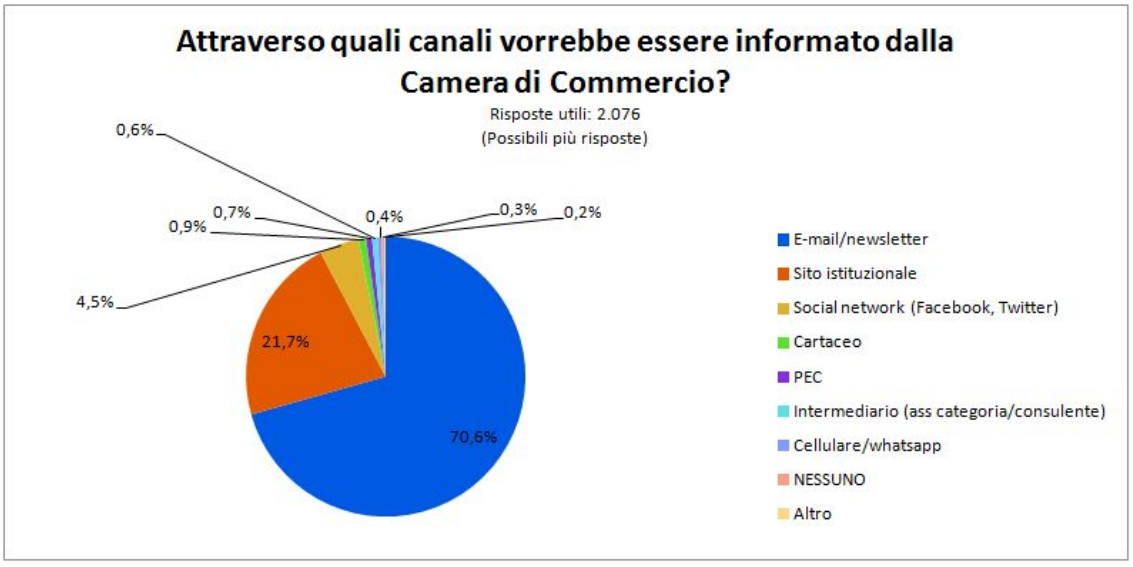
983 risposte

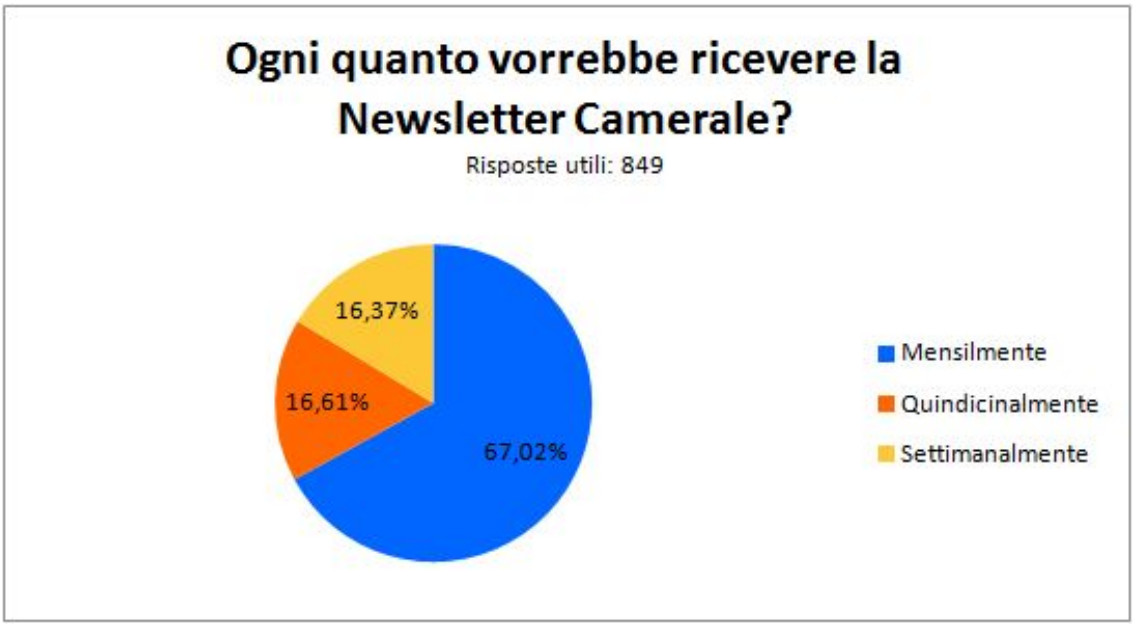




Valutazione dei canali di comunicazione

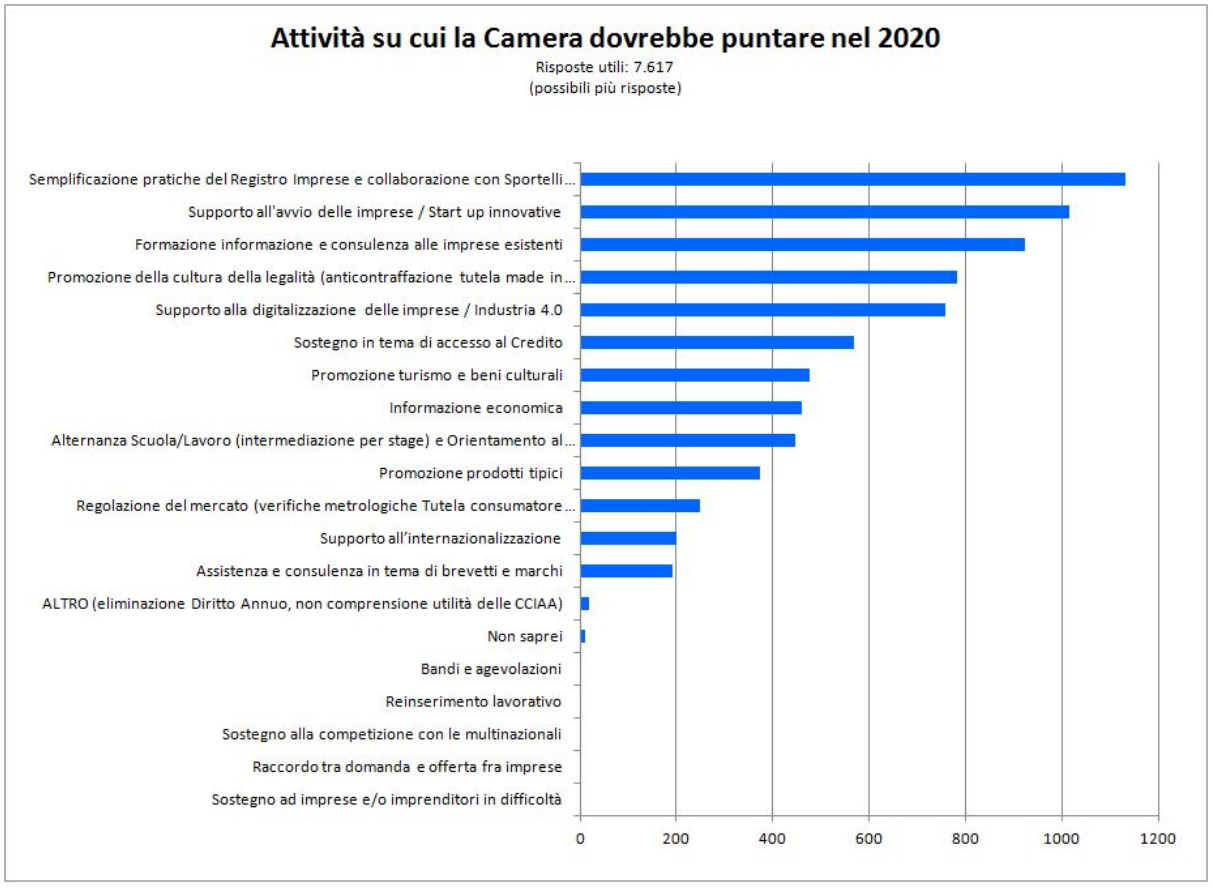
Per quanto riguarda i canali attraverso cui gli utenti vorrebbero essere informati dalla Camera di Commercio, la maggior parte dei rispondenti ha dimostrato una preferenza per le email e le newsletter (71%), seguito poi dal sito istituzionale (22%) e dai social network (4%). C'è ancora una piccola percentuale di utenti che vorrebbe ricevere comunicazioni cartacee.
Ciò nonostante , la maggior parte non è iscritta alla nostra Newsletter (87%) e il 67,02% degli utenti vorrebbe ricevere la Newsletter Camerale mensilmente.
Inoltre, la stragrande maggioranza degli utenti non conosce la nostra pagina Facebook (97%) e il profilo twitter (99%).




Ogni quanto vorrebbe ricevere la Newsletter Camerale?
Risposte utili: 849
16,37%
16,61%
67,02%
Mensilmente
Quindicinalmente
Settimanalmente

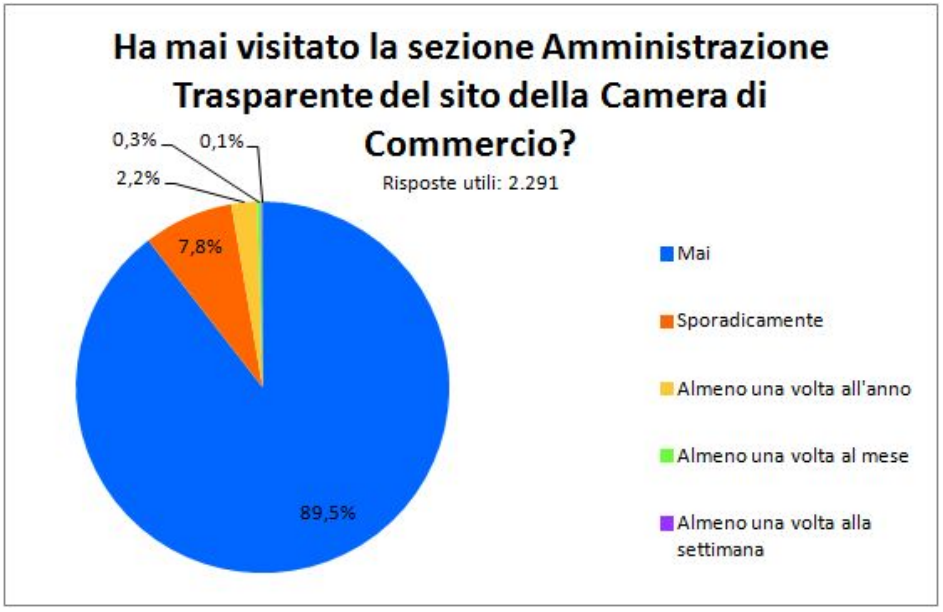
Programmazione futura

Si è, inoltre, chiesto agli utenti quali ritengono che siano le attività principali su cui la Camera di Commercio dovrebbe puntare per l'anno 2020: la semplificazione amministrativa e il supporto e consulenza alla nascita e sviluppo di impresa sono le attività più richieste.



La sezione Amministrazione Trasparente del sito della Camera di Commercio

Infine, con riferimento alla sezione Amministrazione trasparente del sito della Camera di Commercio, è emerso che più del 10% dei rispondenti dichiara di averla visitata.



Le sezioni visitate più frequentemente sono quelle riguardanti le disposizioni generali, seguita poi dai bandi concorso e dai servizi erogati.

Quali sezioni ha visitato più frequentemente?
Risposte utili: 1.407
(Possibili più risposte)
Disposizioni Generali
Bandi di concorso
Altri contenuti
Servizi erogati
Bandi di gara e contratti
Bilanci
Attività e procedimenti
Pagamenti dell'amministrazione
Consulenti e collaboratori
Provvedimenti
Organizzazione
Personale
Opere pubbliche
Enti controllati
Beni immobili e gestione patrimonio
Controlli e rilievi sull'amministrazione
Performance
0
50
100
150
200
250
300