

Customer Satisfaction 2021

Risultati

A cura di:
Ufficio Comunicazione/Statistica
e Servizio Qualità



CAMERA DI COMMERCIO
VENEZIA ROVIGO



L'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION ESTERNA 2021

La Camera di Commercio di Venezia e Rovigo, in qualità di ente di **supporto quotidiano alle imprese** del proprio territorio, pone costantemente la propria attenzione alla creazione e al mantenimento di un **solido rapporto** con le imprese veneziane e rodigine, soprattutto nel periodo storico di pandemia che si sta vivendo.

Ascoltare l'opinione delle proprie imprese è essenziale per **individuare le esigenze** e meglio **programmare le attività future** al fine di rendere l'intero sistema produttivo più competitivo, efficiente e reattivo.





PROGETTAZIONE

L'indagine di Customer Satisfaction Esterna 2021 è stata condotta dal Servizio Qualità e dall'Ufficio Comunicazione/Statistica, utilizzando un questionario in linea con quello del 2019 e 2020 al quale sono stati aggiunti alcuni quesiti specifici sui servizi di prenotazione a sui servizi on line.

I questionari sono in linea con quelli utilizzati dalle altre Camere di Commercio del Veneto e con il modello proposto da Unioncamere.



TEMI INDAGATI

- il grado di **soddisfazione** in merito ai **servizi erogati**;
- l'**efficacia** degli strumenti di **comunicazione**;
- l'**efficienza** dei **servizi online e di prenotazione**
- le **difficoltà** attuali riscontrate dagli imprenditori.

Sono stati inoltre chiesti suggerimenti liberi che sono stati consegnati alla dirigenza per una loro analisi.



RILEVAZIONE

Le interviste sono state condotte mediante invio di un questionario compilabile on line (anonimo e facoltativo) agli **indirizzi PEC** di un **campione casuale** delle imprese registrate alla CCIAA e agli iscritti alla newsletter.



TOTALI CONTATTATI

Il questionario è stato inviato alla PEC di 26.167 imprese (78.309 nel 2020 e 25.126 nel 2019) e ai 2300 contatti iscritti alla newsletter. Le PEC effettivamente recapitate sono state 24.782, il 95% di quelle inviate.



PERIODO DI RACCOLTA DATI

La raccolta dati si è svolta dal 27 settembre 2021 al 15 ottobre 2021.



NUMERO DI RISPONDENTI

I rispondenti sono stati 1734, con un tasso di risposta vicino al 7%, in diminuzione rispetto agli anni precedenti (8% nel 2020, 9% nel 2019)



Sede dove si svolge l'attività principale o di residenza

(Rispondenti: 1.734)

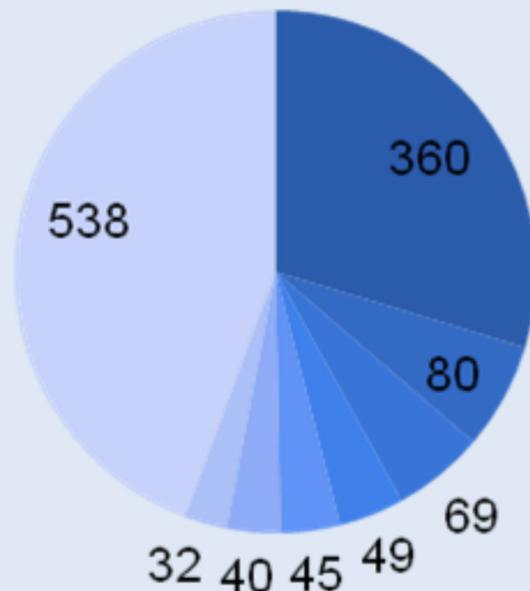
Il 70% dei rispondenti ha individuato come sede o residenza la provincia di Venezia, in particolare nel comune di Venezia, San Donà e Jesolo.

Ha sede nella provincia di Rovigo il 27% dei rispondenti, la maggior parte dei quali si trova nel comune di Rovigo, Porto Viro e Porto Tolle. Il 3% risiede o ha sede in altre province

70%

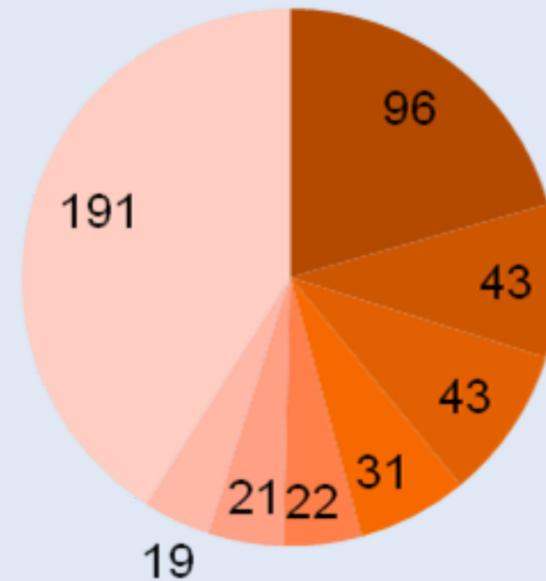
Provincia di Venezia

- Venezia
- San Donà di Piave
- Jesolo
- Chioggia
- Portogruaro
- Mirano
- Caorle



3%

Altra provincia



27%

Provincia di Rovigo

- Rovigo
- Porto Viro
- Porto Tolle
- Adria
- Lendinara
- Badia Polesine
- Rosolina
- Altri comuni

Le caratteristiche dei rispondenti



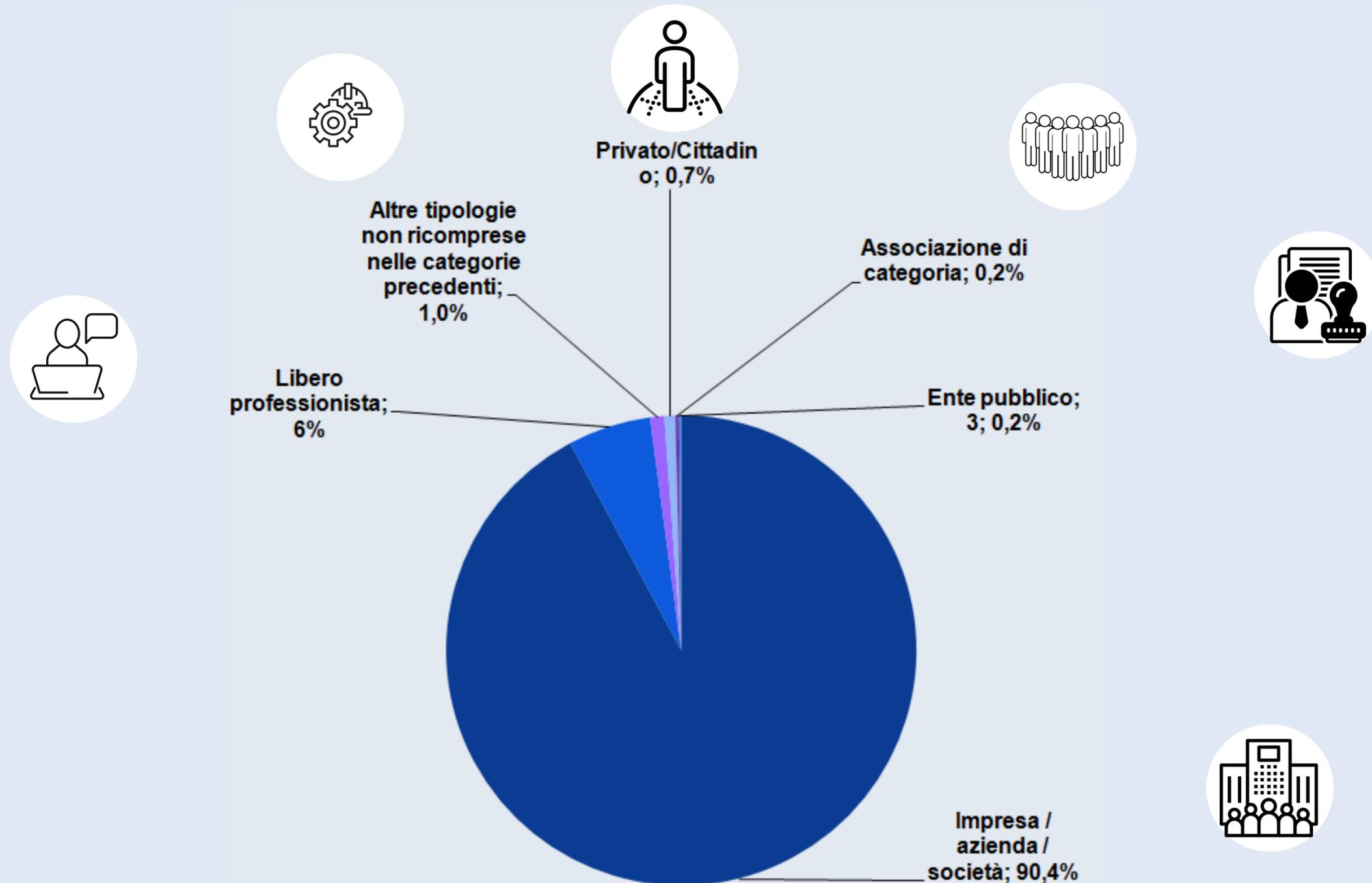


La tipologia di utente

(Rispondenti: 1.734)

Essendo stato fatto un massivo di PEC a circa 25 mila imprese, la maggior parte dei rispondenti (il 90,4%) appartiene a questa categoria.

Il 6% sono liberi professionisti, mentre è minoritaria la partecipazione da parte di cittadini, enti pubblici e associazioni di categoria che sono stati invitati a partecipare tramite newsletter e avviso sul sito.



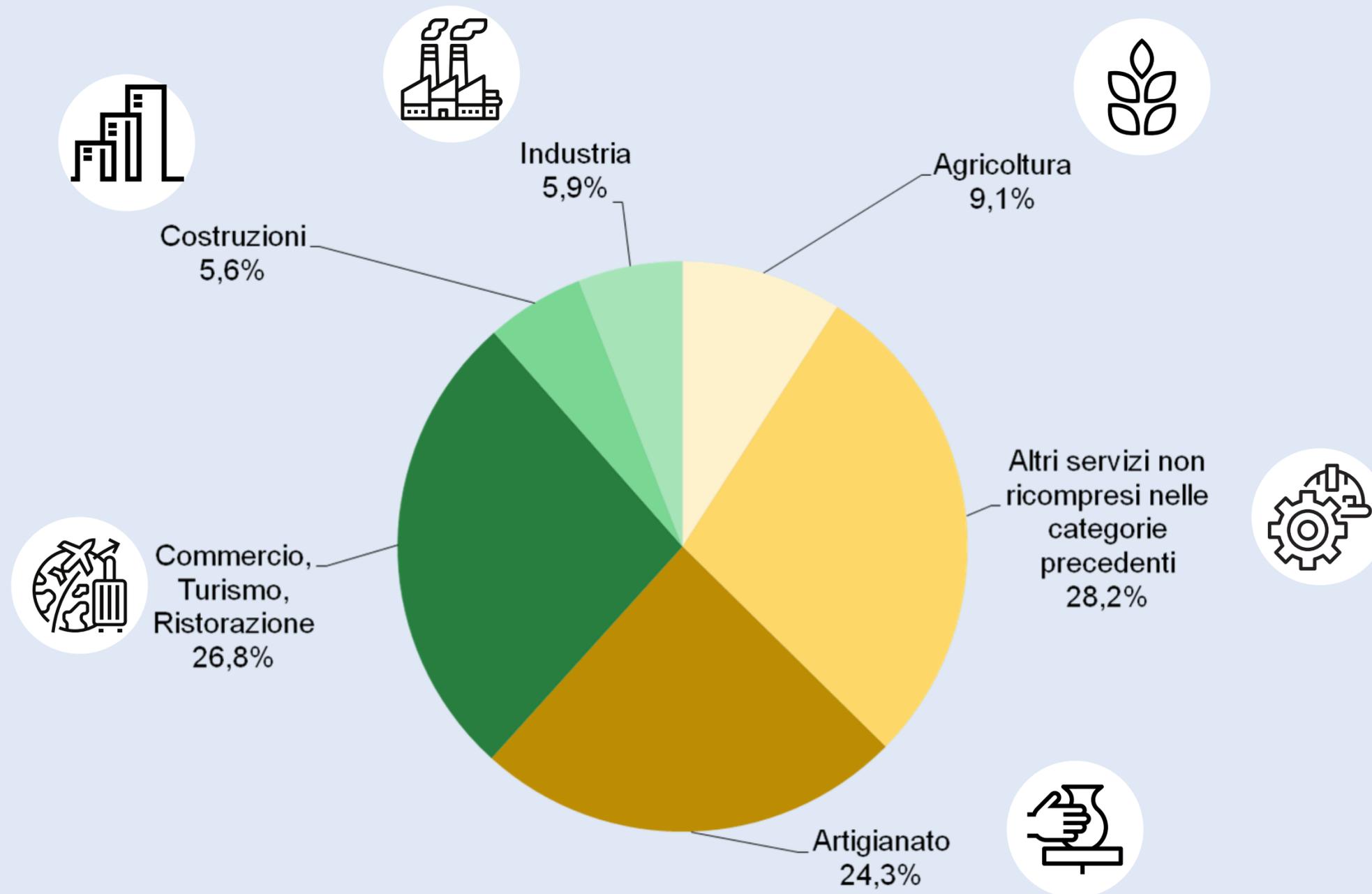
Le caratteristiche dei rispondenti





Il settore di attività (Rispondenti 1.598)

Tra le imprese rispondenti, il 28,2% dichiara di essere attivo nei Servizi, il 26,8% nel settore del commercio, turismo e ristorazione, il 24,3% nell'artigianato. Seguono agricoltura (9,1%), industria (5,9%) e costruzioni (5,6%).



Le caratteristiche dei rispondenti

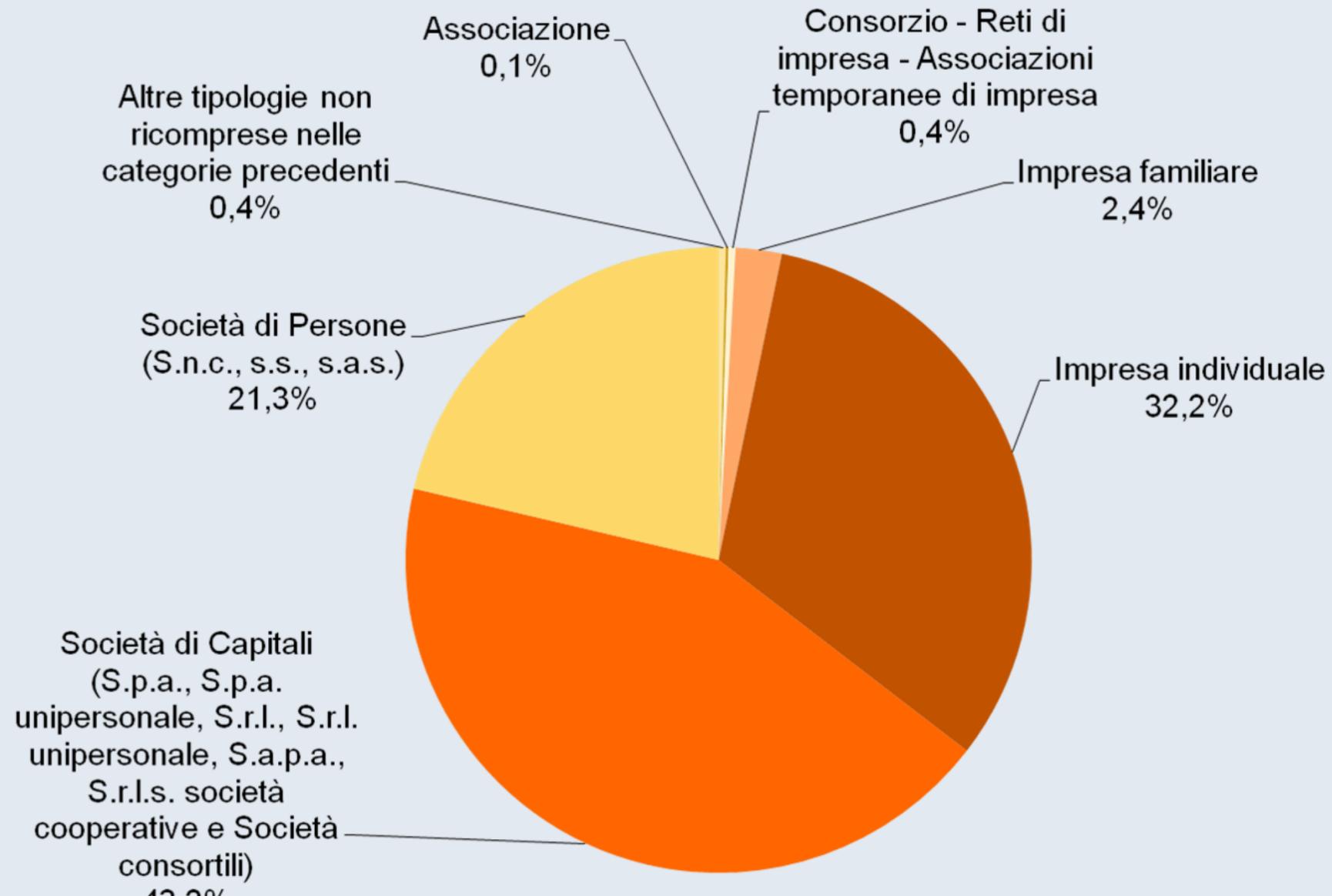


La natura giuridica e le imprese esportatrici

(Rispondenti: 1598)

La maggioranza delle imprese rispondenti è costituita da società di capitali (43,2%), imprese individuali (32,2%) e società di persone (21,3%). Il tasso di risposta è più alto per le società di capitali che rappresentano il 22% delle imprese di Venezia e Rovigo, mentre è più basso per le imprese individuali (57% delle nostre imprese).

Il 92,5% delle imprese rispondenti non esporta.



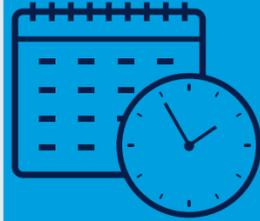
92,5%

NON esporta



Le caratteristiche dei rispondenti

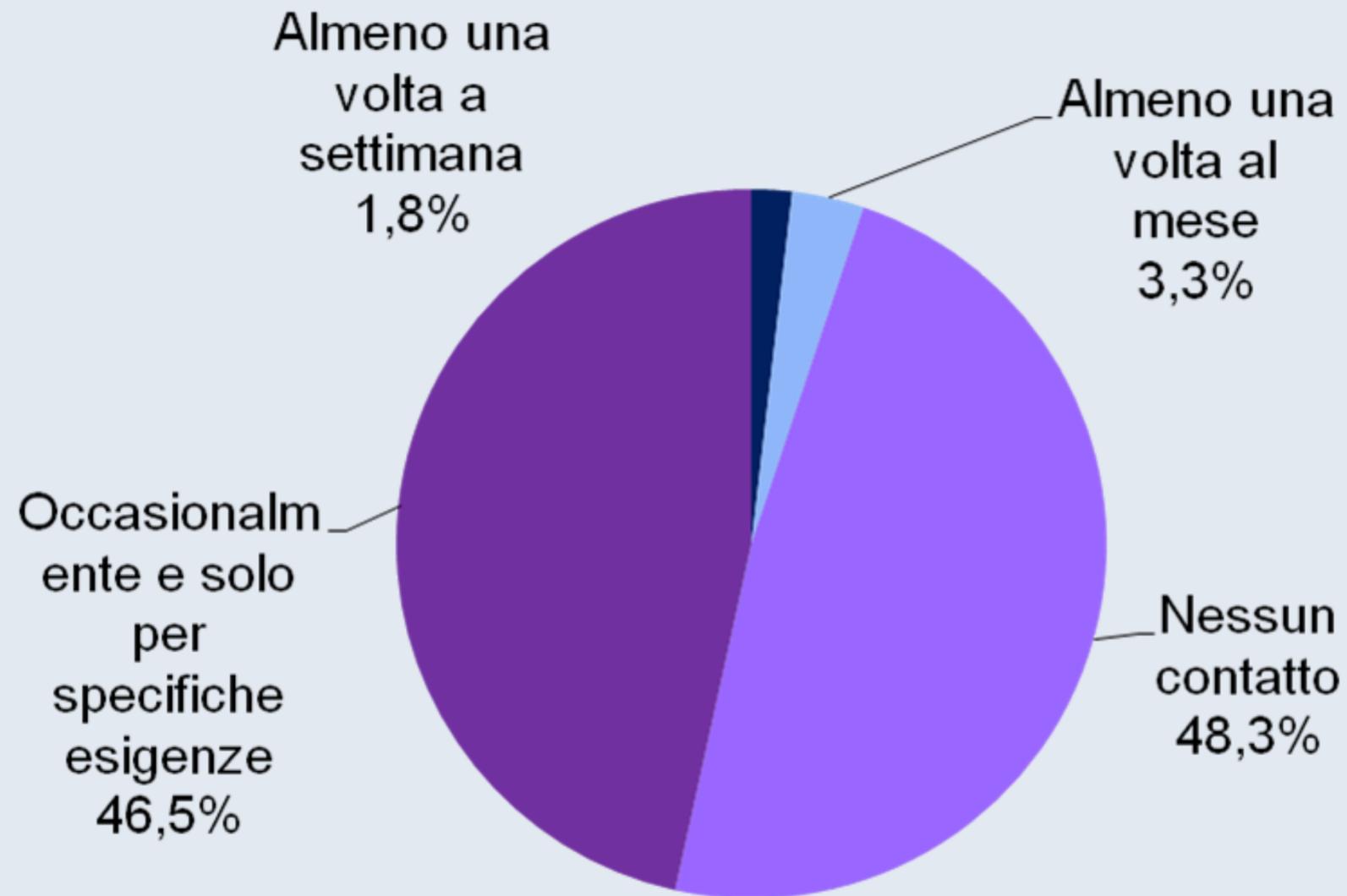




La frequenza di interazione degli utenti con il nostro ente

(Risposte utili:1734)

Si conferma un'alta percentuale di utenti che non ha alcun contatto con la camera di commercio. Tra chi ha avuto qualche contatto, la stragrande maggioranza si è rapportata solo occasionalmente per esigenze specifiche.



I servizi della Camera di Commercio





Le motivazioni che hanno spinto gli utenti a non interagire con la Camera

(Risposte utili: 830)

Coloro che non hanno avuto contatti con la Camera non lo hanno fatto in maggioranza per mancanza di necessità (47%) o perché si sono serviti di professionisti, consulenti o associazioni di categoria (41%).

... non ne ha avuto bisogno; 47%

... ha utilizzato professionisti o consulenti o associazioni di categoria; 41%

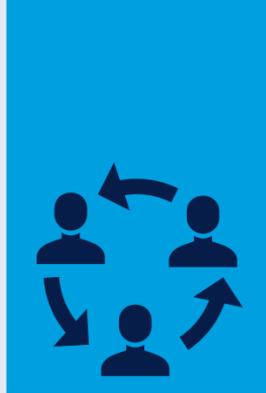
... ha utilizzato una società di servizi; 2%

... non conosco i servizi offerti dall'Ente; 10%



Rispetto al 2020 è **diminuita** la percentuale di chi NON conosce i servizi offerti dall'Ente (15.7% nel 2020)





Le modalità di interazione degli utenti con la Camera

(Risposte utili: 896)

La maggior parte degli utenti interagisce a distanza; la percentuale di chi interagisce prevalentemente di persona diminuisce rispetto al 2020 (da 17,1% a 16,4%).



Prevalentemente di persona, direttamente presso gli uffici della Camera di Commercio
16,4%



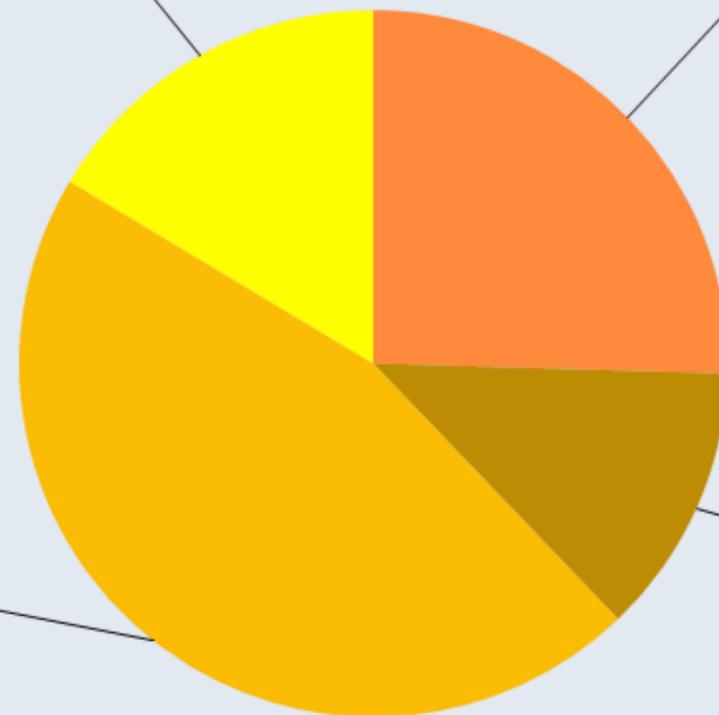
Prevalentemente a distanza, attraverso e-mail e sito web della Camera di Commercio
25,4%



Prevalentemente a distanza, tramite piattaforme on line (es. Telemaco, Registroimprese.it, Impresainungiorno.it, ecc.)
45,8%



Prevalentemente a distanza, attraverso il telefono/call center
12,4%

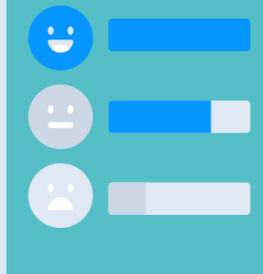


I servizi della Camera di Commercio



La valutazione dei servizi camerali (1 di 2)

(Scala 1:6)

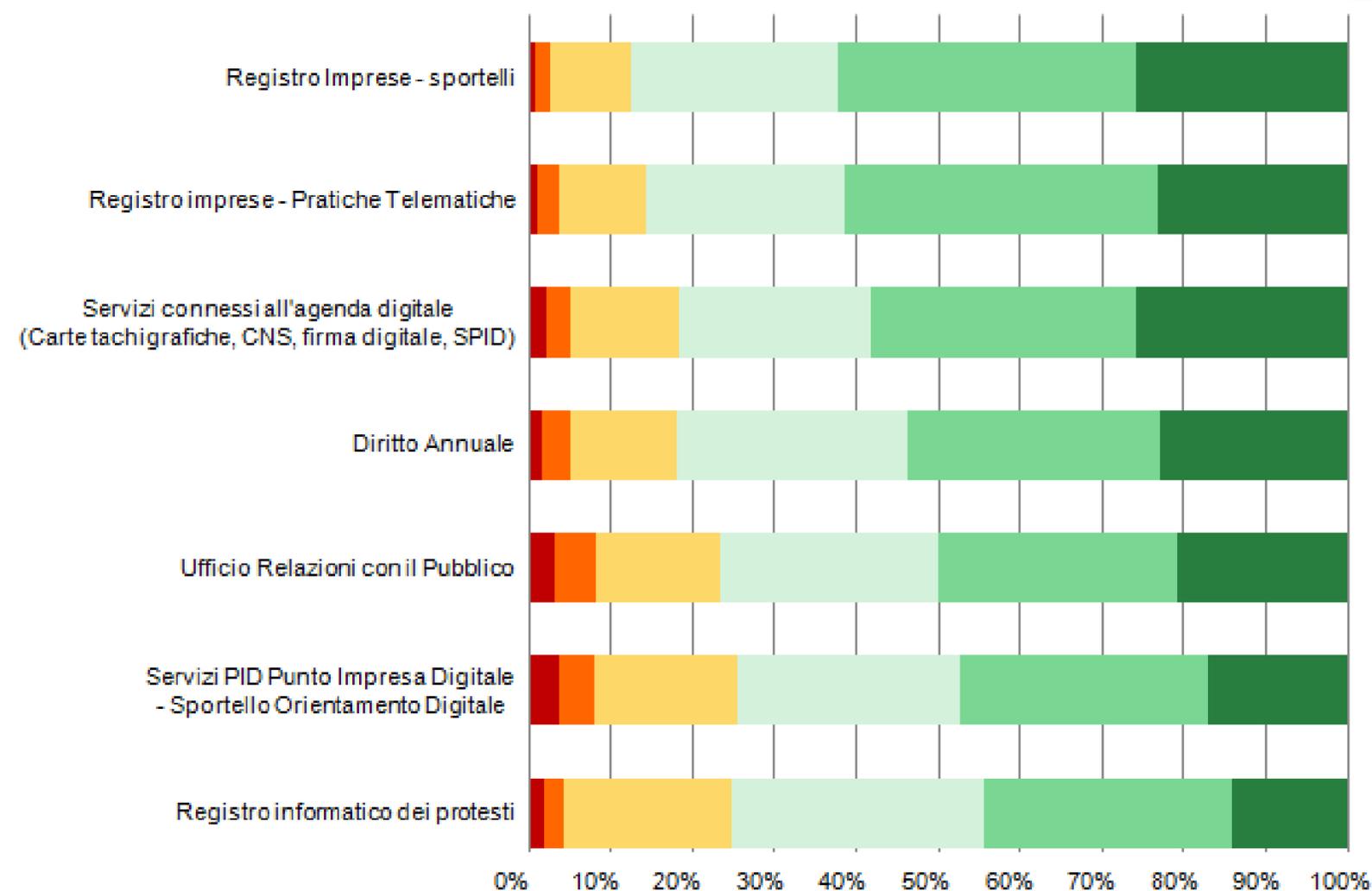


La valutazione media dei Servizi camerali è di **4,40 su 6** con una percentuale di risposte positive del 78,2%, con una lieve diminuzione del giudizio medio rispetto al 2020 (4,43 su 6).

I servizi più conosciuti e apprezzati sono quelli del Registro Imprese (sportelli e pratiche telematiche), al rilascio Carte tachigrafiche, CNS, firma digitale e al Diritto Annuale.

La valutazione dei servizi camerali

■ Valutazione=1 ■ Valutazione=2 ■ Valutazione=3 ■ Valutazione=4 ■ Valutazione=5 ■ Valutazione=6



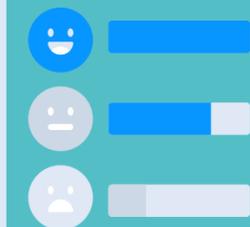
N. risposte	% risposte positive (4, 5, 6)	Media 2021	Media 2020*	Media 2019
770	87,4%	4,72	4,76	4,78
735	85,6%	4,66	4,70	4,59
587	81,8%	4,59	4,56	4,53
717	81,9%	4,52	4,56	4,49
481	76,7%	4,36	4,46	4,49
417	74,6%	4,28	4,27	4,31
415	75,2%	4,27	4,34	4,32

*L'indagine 2020 era stata inviata a tutte le imprese iscritte alla CCIAA di Venezia Rovigo

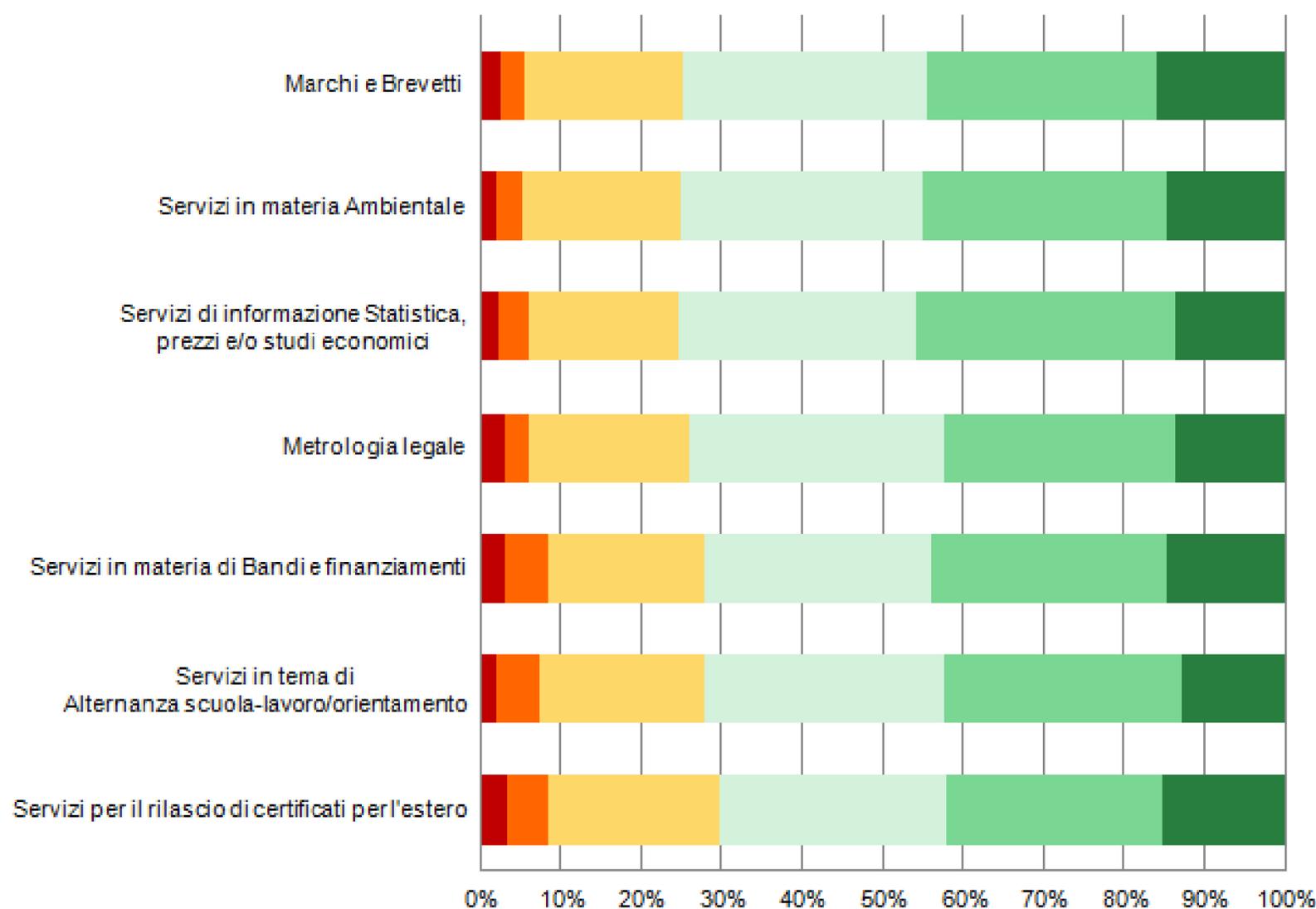


La valutazione dei servizi camerali (2 di 2)

(Scala 1:6)



■ Valutazione=1 ■ Valutazione=2 ■ Valutazione=3 ■ Valutazione=4 ■ Valutazione=5 ■ Valutazione=6



N. risposte	% risposte positive (4, 5, 6)	Media 2021	Media 2020 *	Media 2019
402	74,6%	4,27	4,32	4,36
426	74,9%	4,27	4,40	4,36
409	75,3%	4,26	4,28	4,26
392	74,0%	4,21	4,28	4,30
441	72,1%	4,19	4,17	4,08
403	72,0%	4,17	4,24	4,25
396	70,2%	4,15	4,27	4,23

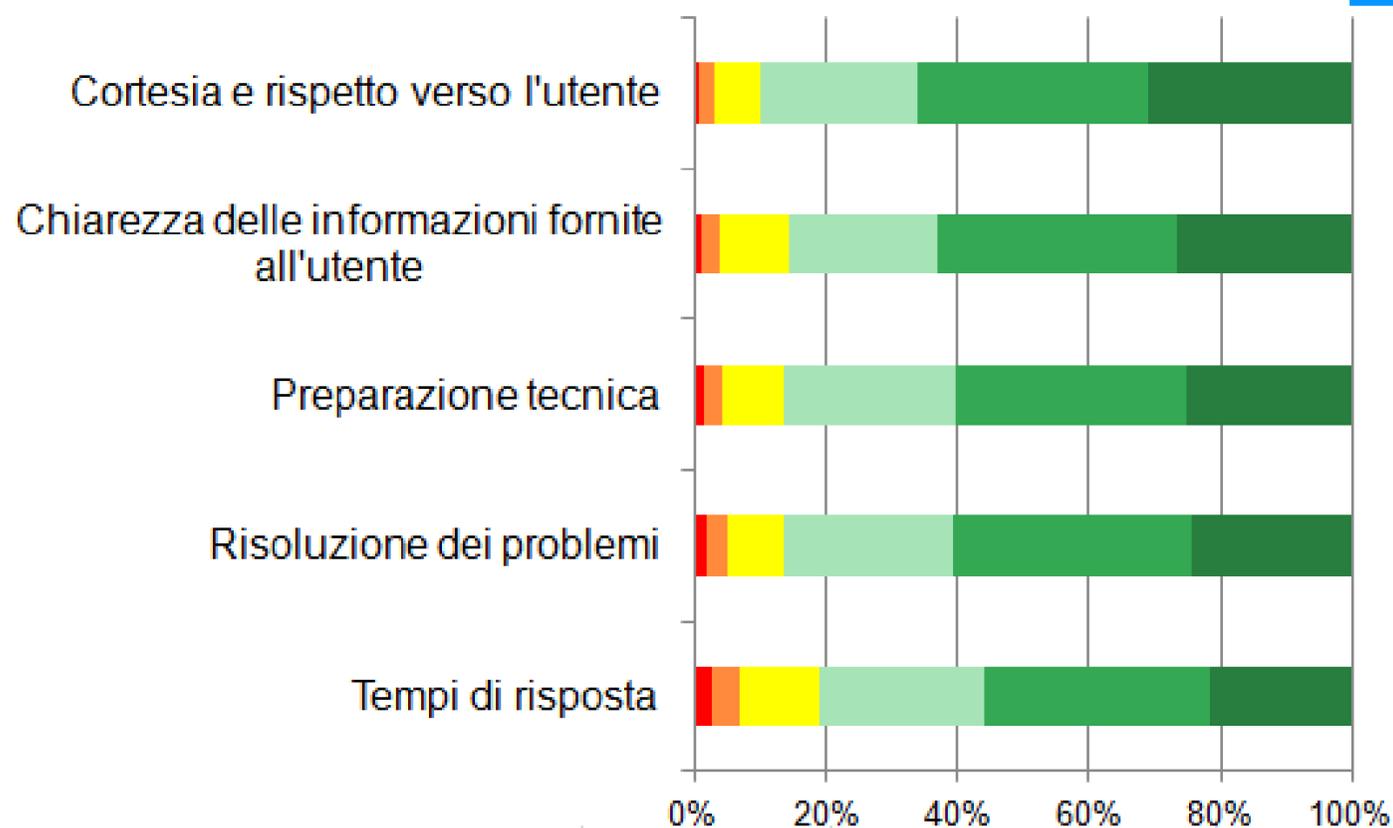
*L'indagine 2020 era stata inviata a tutte le imprese iscritte alla CCIAA di Venezia Rovigo



La valutazione della qualità dei rapporti con il personale camerale (Scala 1:6)



■ Valutazione=1 ■ Valutazione=2 ■ Valutazione=3 ■ Valutazione=4 ■ Valutazione=5 ■ Valutazione=6



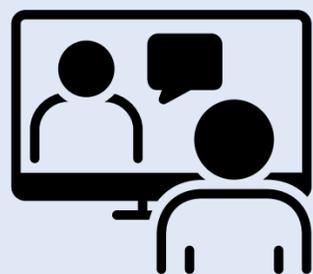
	N. risposte	% risposte positive (4, 5, 6)	Media 2021	Media 2020 *	Media 2019
Cortesia e rispetto verso l'utente	781	90,1%	4,83	4,87	4,85
Chiarezza delle informazioni fornite all'utente	778	85,6%	4,70	4,75	4,74
Preparazione tecnica	743	86,4%	4,66	4,69	4,69
Risoluzione dei problemi	751	86,3%	4,65	4,66	4,65
Tempi di risposta	758	80,9%	4,49	4,55	4,55

*L'indagine 2020 era stata inviata a tutte le imprese iscritte alla CCIAA di Venezia Rovigo



Il servizio di prenotazione

E' stata dedicata una sezione speciale relativa al servizio di prenotazione di appuntamenti agli sportelli fisici divenuta obbligatoria a seguito della pandemia. Il 29,6% di chi ha avuto qualche contatto con la camera di commercio ha utilizzato il servizio di prenotazione, principalmente per rilascio firme digitali, bollatura libri e certificati e visure.

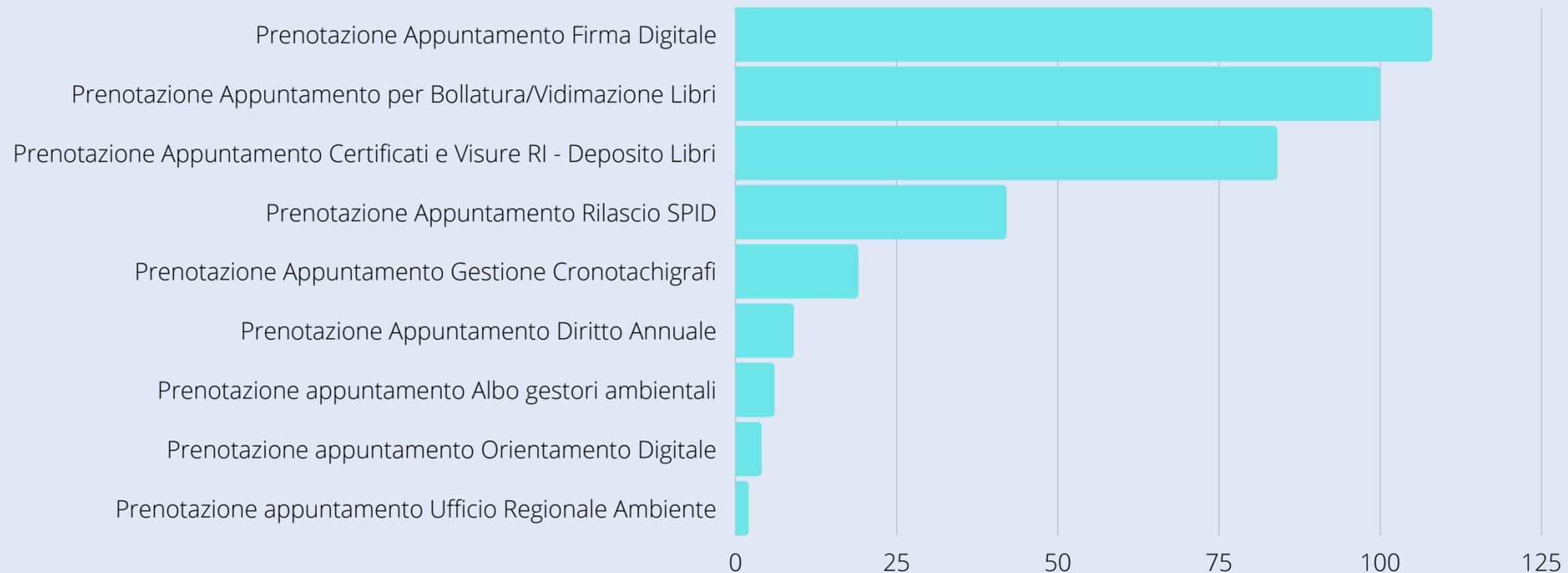


29,6%

Ha usufruito dei servizi di prenotazione



**Valutazione media del servizio:
5 su 6**

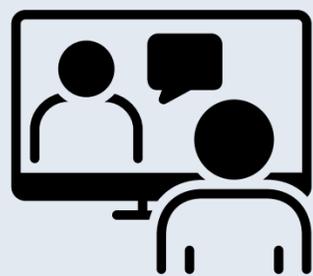


I servizi di prenotazione



I servizi fruiti on line

Il 60% degli utenti che hanno avuto contatti con la CCIAA ha fruito dei servizi on line in particolare richiesta di informazioni su registro Imprese e utilizzo del Cassetto digitale.

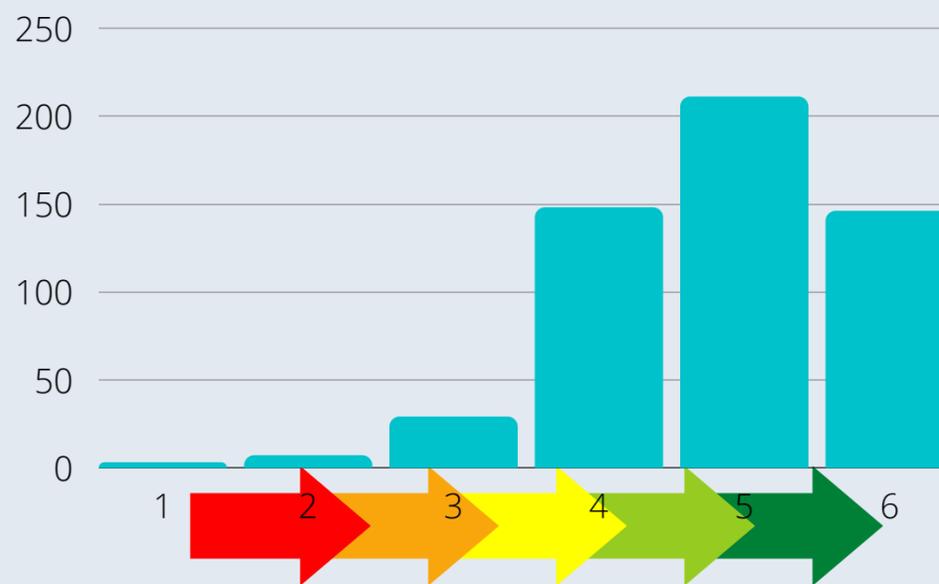
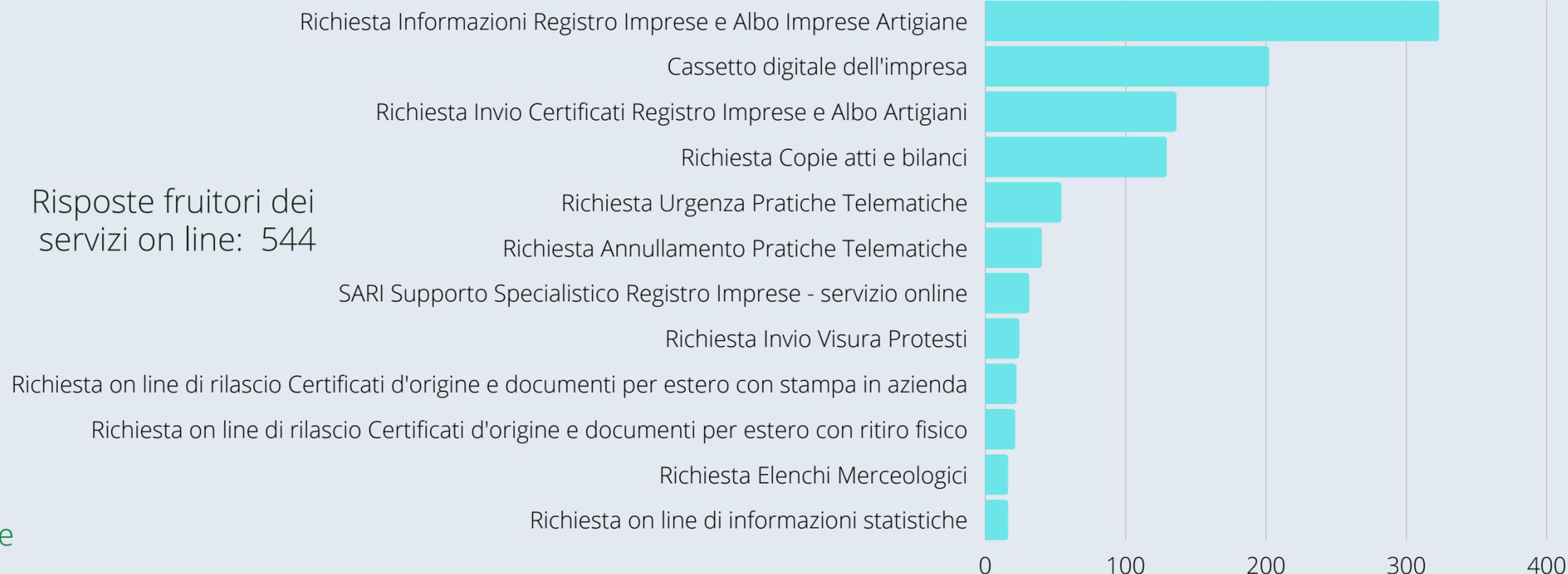


60%

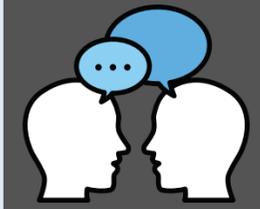
Ha usufruito dei servizi on line



**Valutazione media del servizio:
4,8 su 6**



**I servizi
on line**

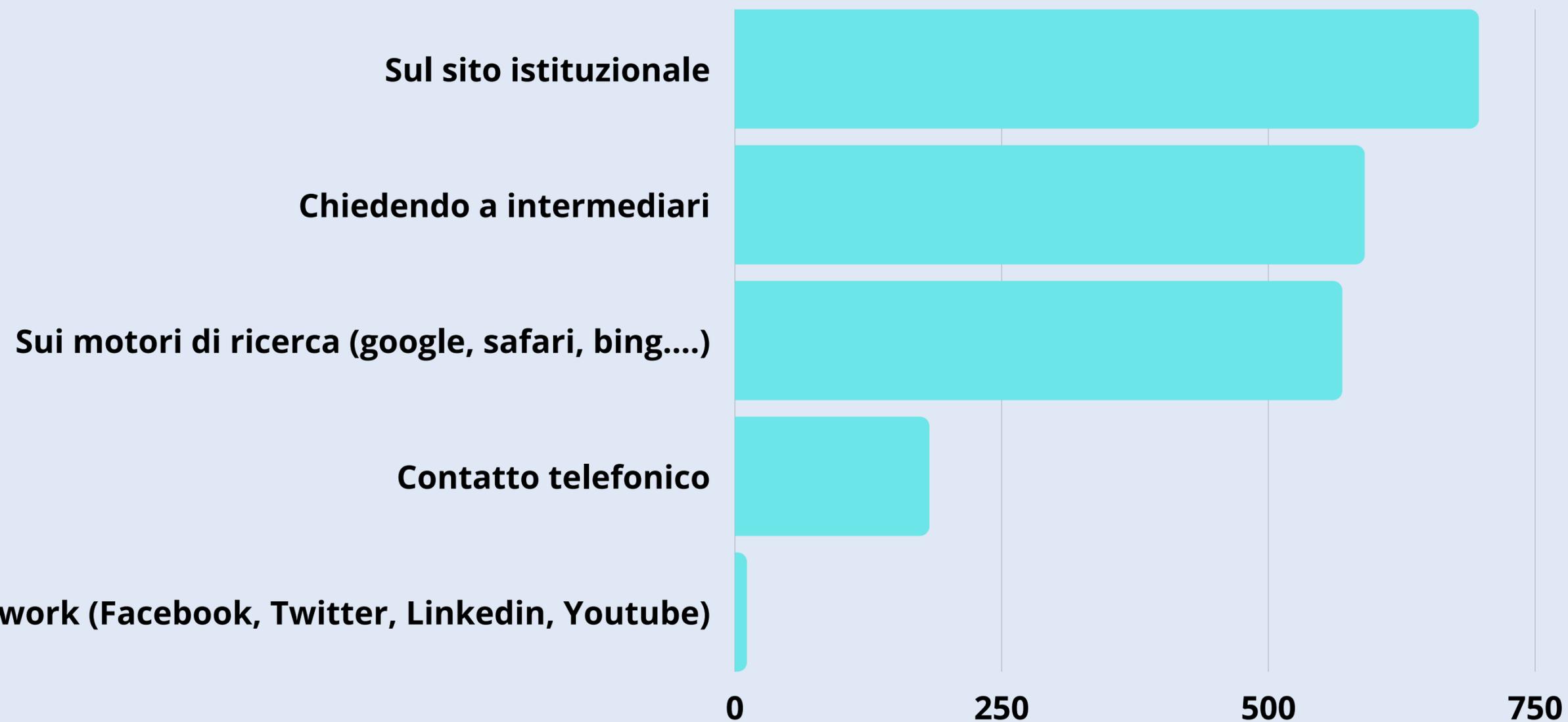


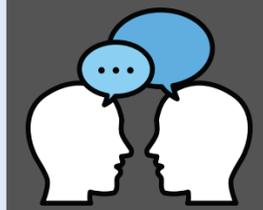
Come ricerchi informazioni sulla Camera di Commercio?

(Rispondenti, 1734; possibili più risposte: opzioni selezionate: 2049)

Il 40% dei rispondenti dichiara di ricercare le informazioni attraverso il sito camerale. Rilevante la richiesta ad intermediari. Permane comunque una quota di utenti che ricorre al contatto telefonico, mentre i social sono molto poco utilizzati.

I canali di comunicazione

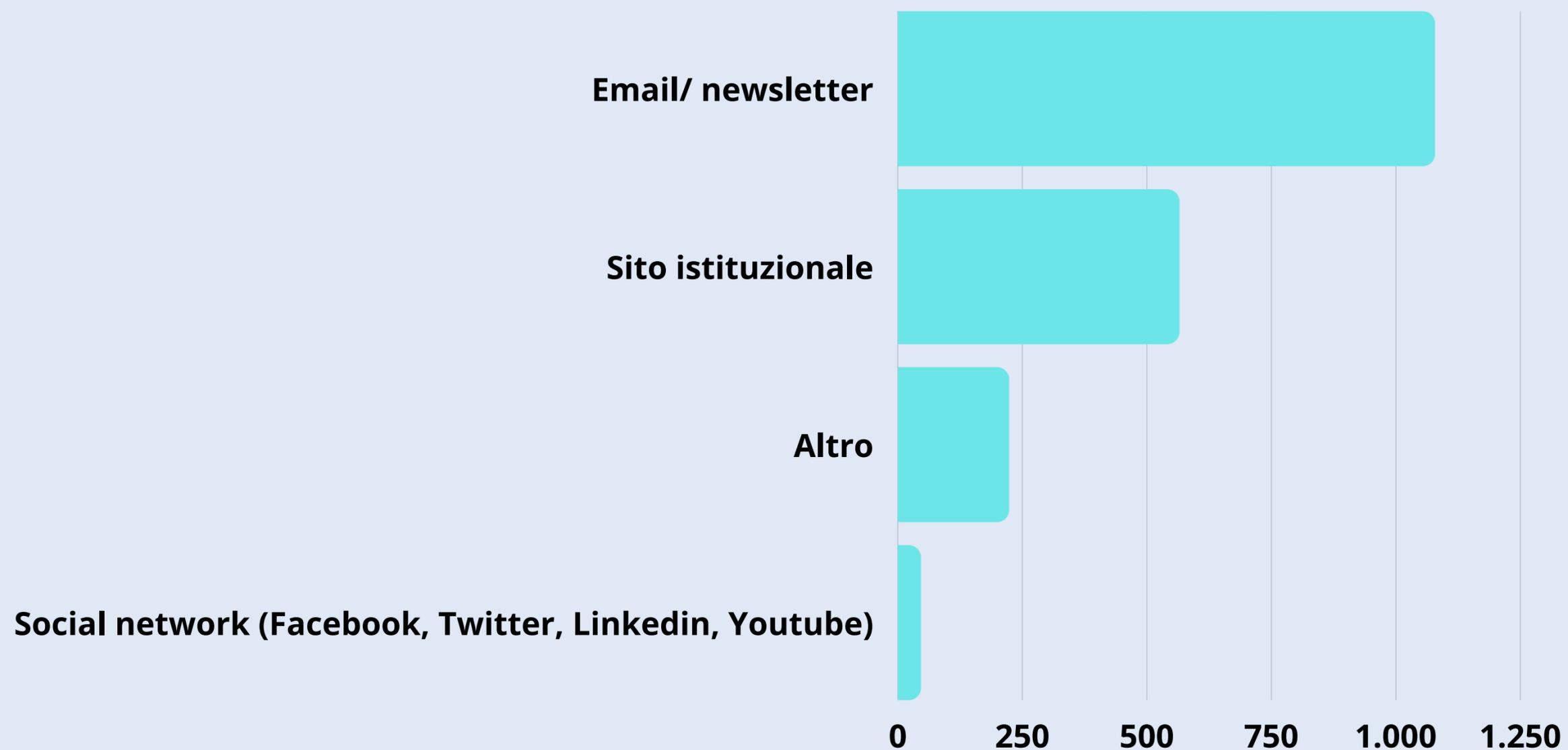




Attraverso quali canali vorresti essere informato sulla Camera di Commercio?

(Rispondenti, 1734; possibili più risposte: opzioni selezionate: 1912)

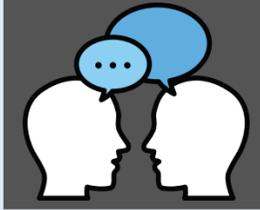
Il 60% dei rispondenti dichiara la preferenza per la ricezione di informazioni via email/newsletter.



I canali di comunicazione



Conoscenza e valutazione dei canali di comunicazione



Nel 2021 si è riscontrato un aumento generalizzato del grado di conoscenza dei canali di comunicazione sicuramente collegato alla necessità di prenotazione e di fruizione di servizi a distanza a causa della pandemia.

	Grado di conoscenza		Valutazione media	
	2021	2020	2021	2020
 Sito web	39.6%	29.5%	4.4	4.3
 Newsletter	15.5%	6.4%	4.6	4.5
 Facebook	5.0%	4.2%	4.5	4.5
 Linkedin	2.8%	0.6%	4.7	4.7
 Twitter	1.2%	0.9%	4.5	4.6

I canali di comunicazione



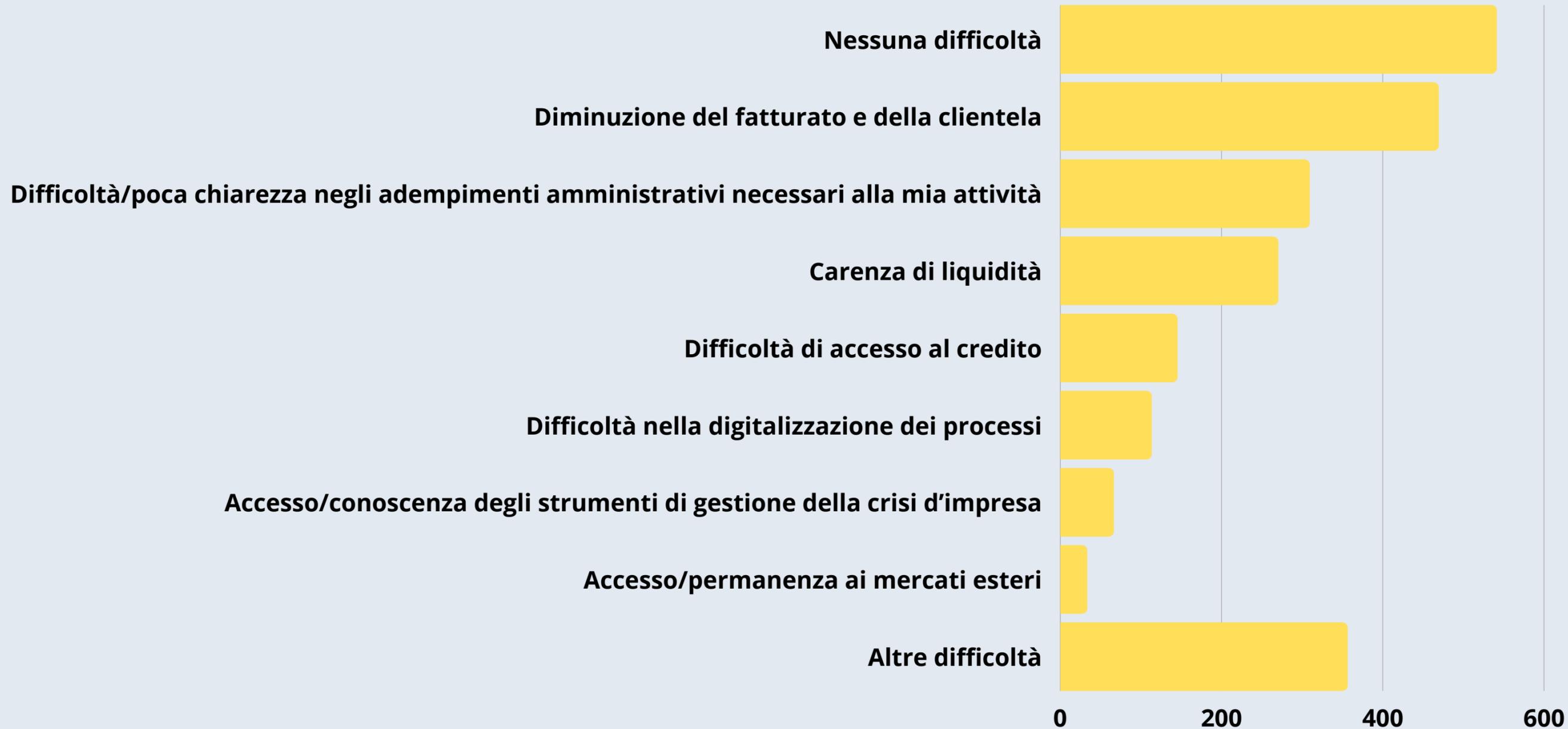


Quali sono le maggiori difficoltà che attualmente riscontra nella sua attività?

(Rispondenti, 1734; possibili più risposte: opzioni selezionate: 2302)

Il **31%** degli utenti dichiara di non avere difficoltà.

Tra le difficoltà evidenziate quelle più diffuse sono la diminuzione del fatturato e della clientela e le difficoltà collegate agli adempimenti amministrativi.



Gli utenti hanno inoltre fornito alcuni suggerimenti per l'attività del prossimo anno che saranno analizzati dalla dirigenza.

**I risultati vengono annualmente pubblicati nel sito camerale alla pagina:
<https://www.dl.camcom.it/camera/trasparenza/amministrazione-trasparente/altri-contenuti/Dati-ulteriori>**

A cura di:
Camera di Commercio Venezia Rovigo
Ufficio Comunicazione/Statistica
e Servizio Qualità

Per informazioni:
tel. 041-786223/222/232
statistica@dl.camcom.it
www.dl.camcom.gov.it



**CAMERA DI COMMERCIO
VENEZIA ROVIGO**

