Customer Satisfaction 2022

Risultati

A cura di:
Ufficio Comunicazione/Statistica
e Servizio Qualità

CAMERA DI COMMERCIO
VENEZIA ROVIGO

L’INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION ESTERNA 2022

L'indagine di rilevazione della soddisfazione degli utenti è uno strumento irrinunciabile per il miglioramento continuo dei servizi che gli enti pubblici sono chiamati a garantire ed è esplicitamente previsto dalla normativa relativa alla misurazione e valutazione della Performance.

Nella stessa normativa è previsto che i risultati della rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti siano pubblicati, con cadenza annuale, sul sito dell'amministrazione.

Il monitoraggio della soddisfazione dell’utente è, inoltre, presupposto imprescindibile per la gestione del sistema qualità che la Camera di Commercio di Venezia Rovigo ha adottato ai fini del mantenimento della certificazione ISO 9001:2015 a conferma della capacità dell’organizzazione di mantenere l’uniformità del servizio offerto all’utenza nelle differenti sedi presenti nel territorio, di prestare attenzione alle opinioni e ai suggerimenti per lo sviluppo di servizi sempre più efficaci ed efficienti per il sistema economico di riferimento.

PROGETTAZIONE

L’indagine di Customer Satisfaction Esterna 2022 è stata condotta dall’Ufficio Comunicazione/Statistica in coordinamento col Servizio Qualità, utilizzando un questionario in linea con quello del 2019, 2020 e 2021 al quale sono stati aggiunti alcuni quesiti specifici sui nuovi servizi erogati dall'Ente camerale.

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 iscritti alla **newsletter** e agli **indirizzi PEC** di tutte le imprese con sede legale in provincia di Venezia e Rovigo che risultavano attive nel Registro Imprese a settembre 2022.

INVII

Il questionario è stato inviato alla PEC di 80.702 imprese (26.167 nel 2021 e 78.309 nel 2020) e agli oltre 2800 contatti iscritti alla newsletter.
Le PEC effettivamente recapitate sono state 75.712, il 94% di quelle inviate.

PERIODO DI RACCOLTA DATI

La raccolta dati si è svolta dal 30 settembre al 20 ottobre 2022.

NUMERO DI RISPONDENTI

I rispondenti sono stati 6033, con un tasso di risposta dell'8%, in aumento dell'1% rispetto all'anno precedente e stazionario in confronto al 2020.

Sede dove si svolge l'attività principale o di residenza

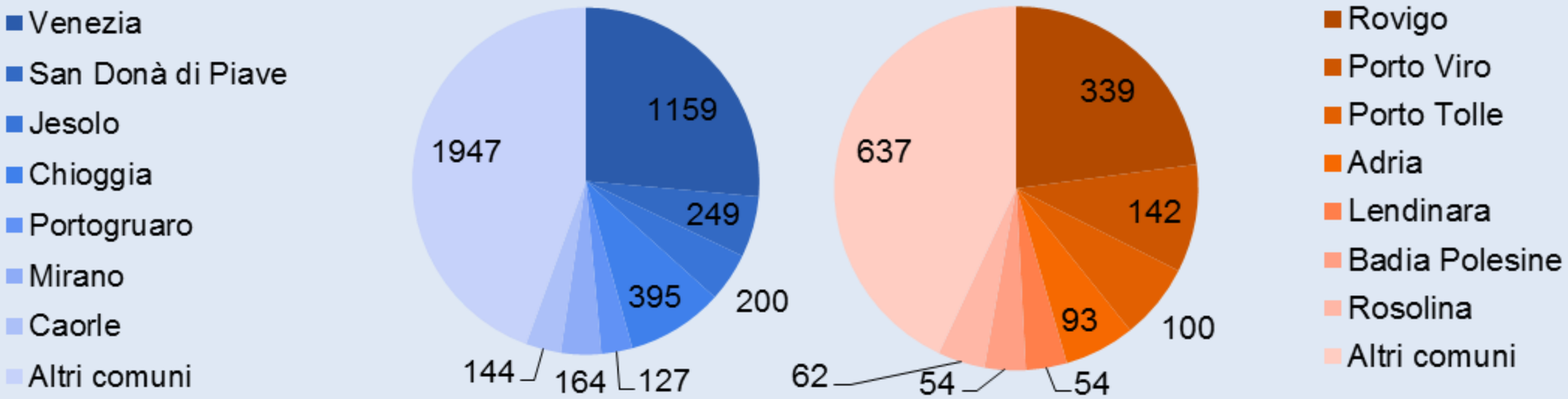
(Rispondenti: 6.033)

Il 73% dei rispondenti ha individuato come sede o residenza la provincia di Venezia, in particolare nel comune di Venezia, San Donà di Piave e Jesolo.
Ha sede nella provincia di Rovigo il 24% 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.

73%
Provincia di Venezia

3%
Altra provincia

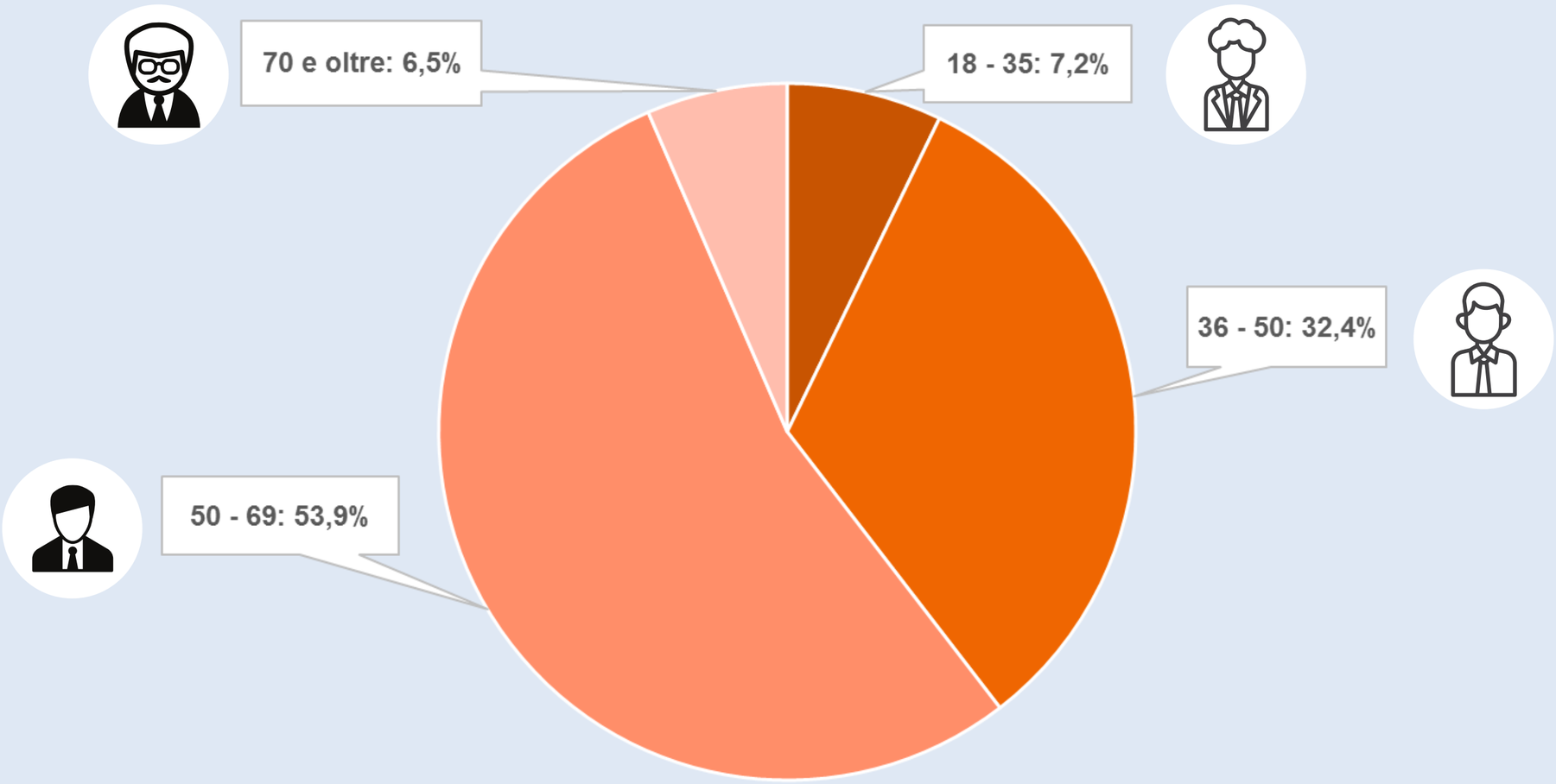
24%
Provincia di Rovigo



La fascia d'età

(Rispondenti: 6.033)

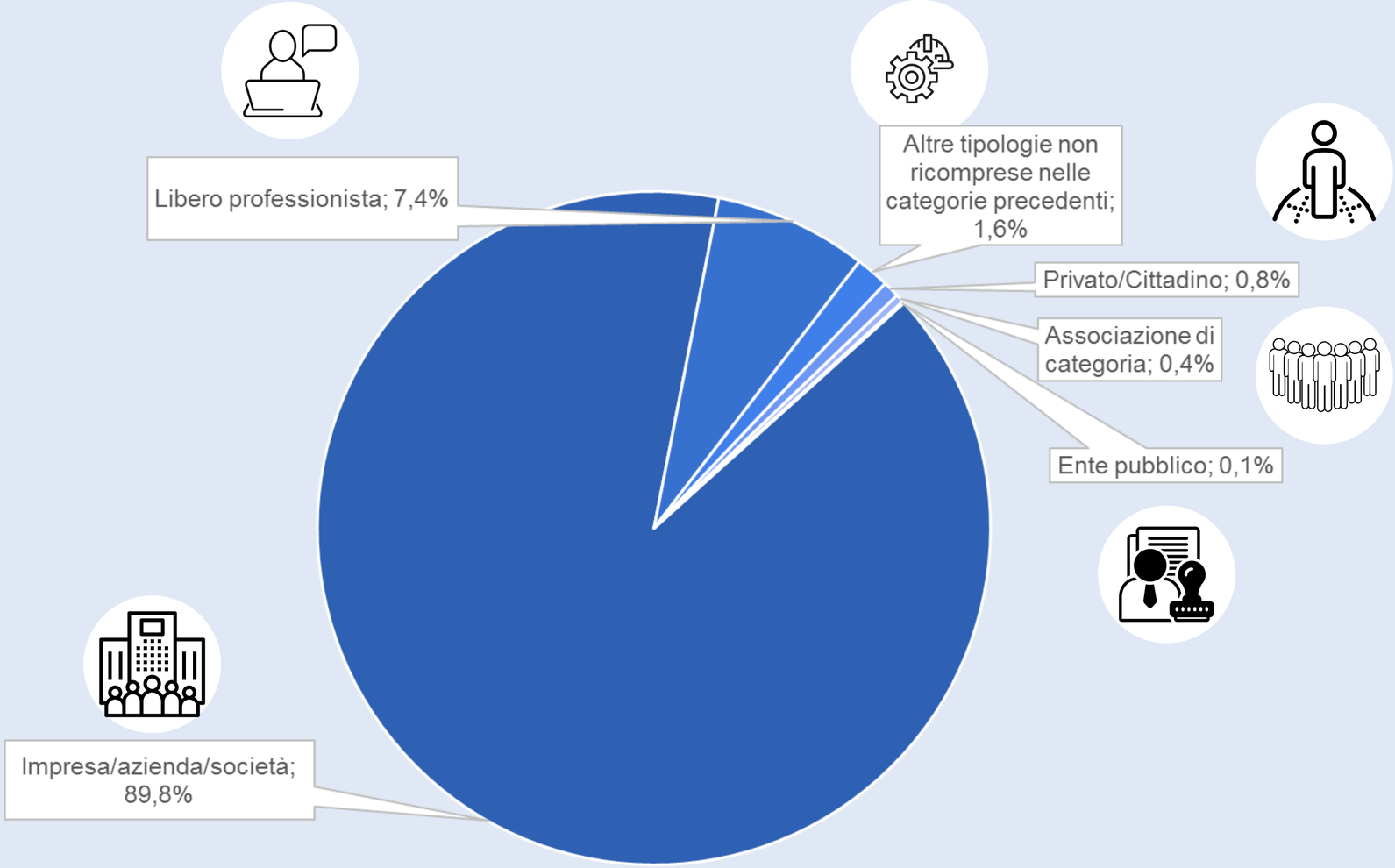
I rispondenti sono costituiti in maggioranza da soggetti con età da 50 a 69 anni (53,9%), mentre la fascia 36-50 anni va a incidere per il 32,4% del totale. Minoritarie le fasce dai 18 ai 35 e oltre i 70 anni, che costituiscono rispettivamente il 7,2% e il 6,5% del totale dei rispondenti.



La tipologia di utente

(Rispondenti: 6.033)

Essendo stato fatto un massivo di PEC a circa 81 mila imprese, la maggior parte dei rispondenti (l'89,8%) appartiene a questa categoria.
Il 7,4% 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.

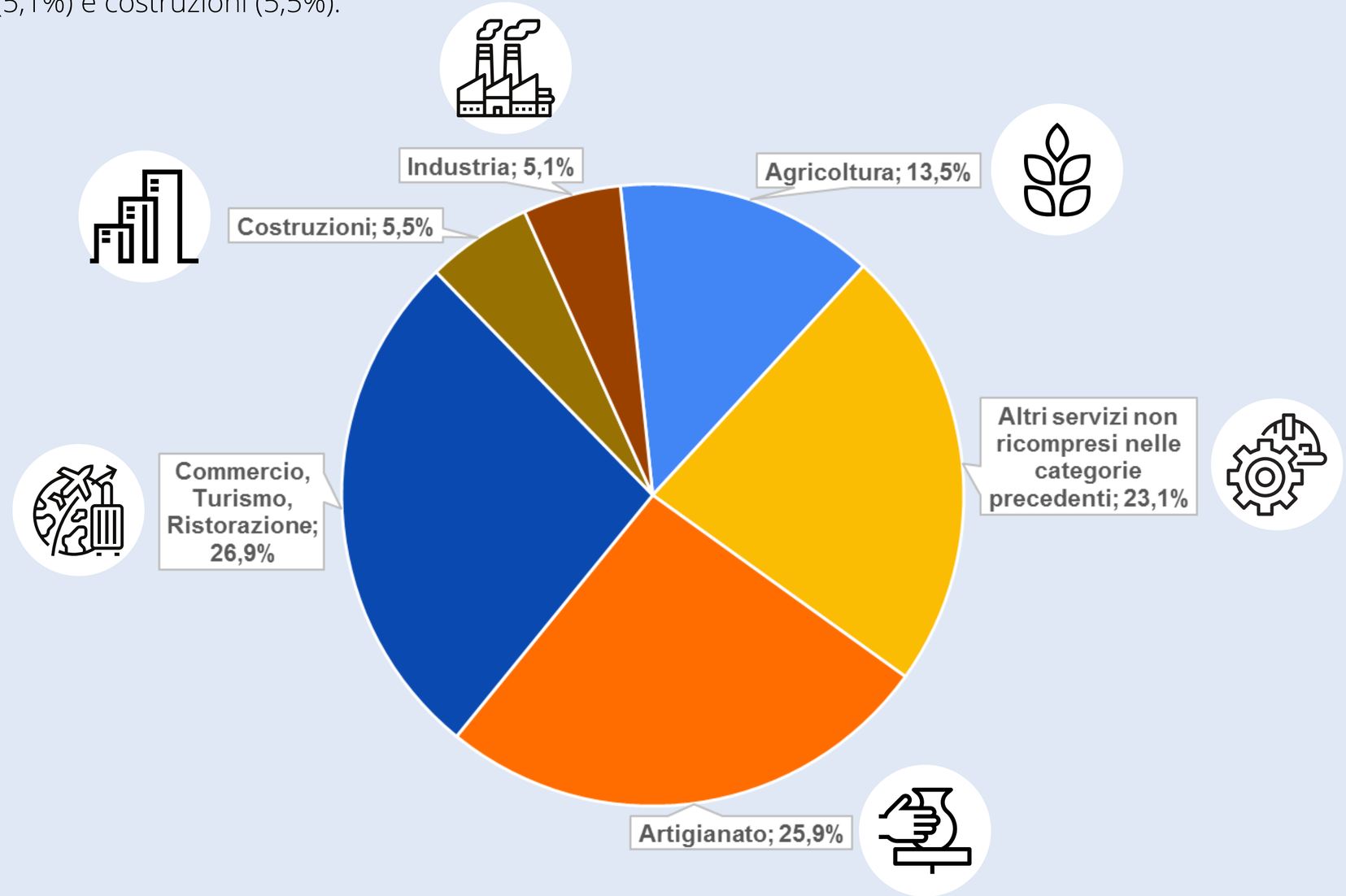


Le caratteristiche dei rispondenti

Il settore di attività

(Rispondenti 5.415)

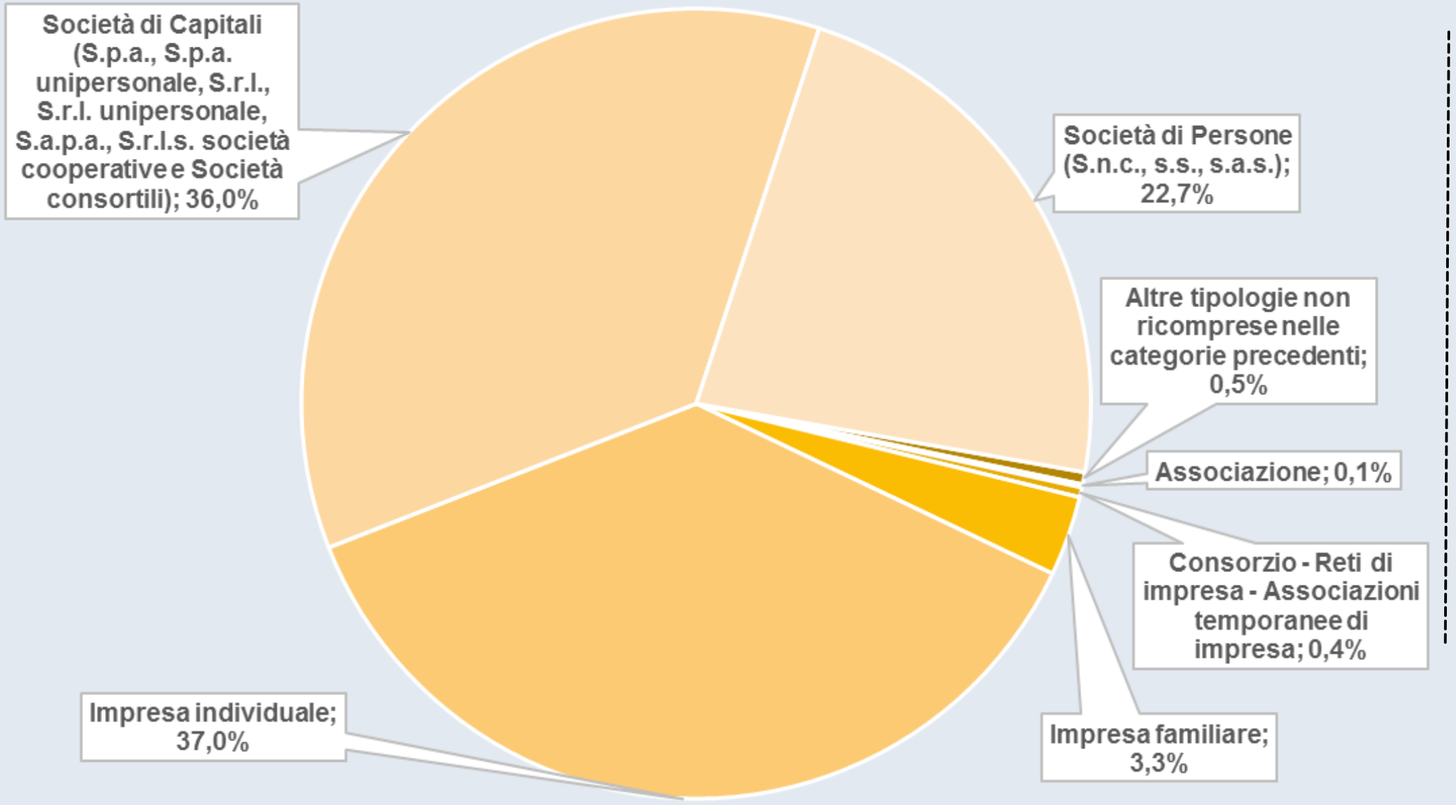
Tra le imprese rispondenti, il 26,9% dichiara di essere attivo nel settore del commercio, turismo e ristorazione, il 25,9% nell'artigianato e il 23,1% nei servizi. Seguono agricoltura (13,5%), industria (5,1%) e costruzioni (5,5%).



La natura giuridica e le imprese esportatrici

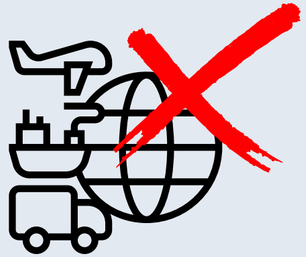
(Rispondenti: 5.415)

La maggioranza delle imprese rispondenti è costituita da imprese individuali (37%), società di capitali (36%) e società di persone (22,7%). Il tasso di risposta è più altro per le società di capitali che rappresentano il 23% delle imprese di Venezia e Rovigo, mentre è più basso per le imprese individuali (56% delle nostre imprese). Il 93,6% delle imprese rispondenti non esporta.



93,6%

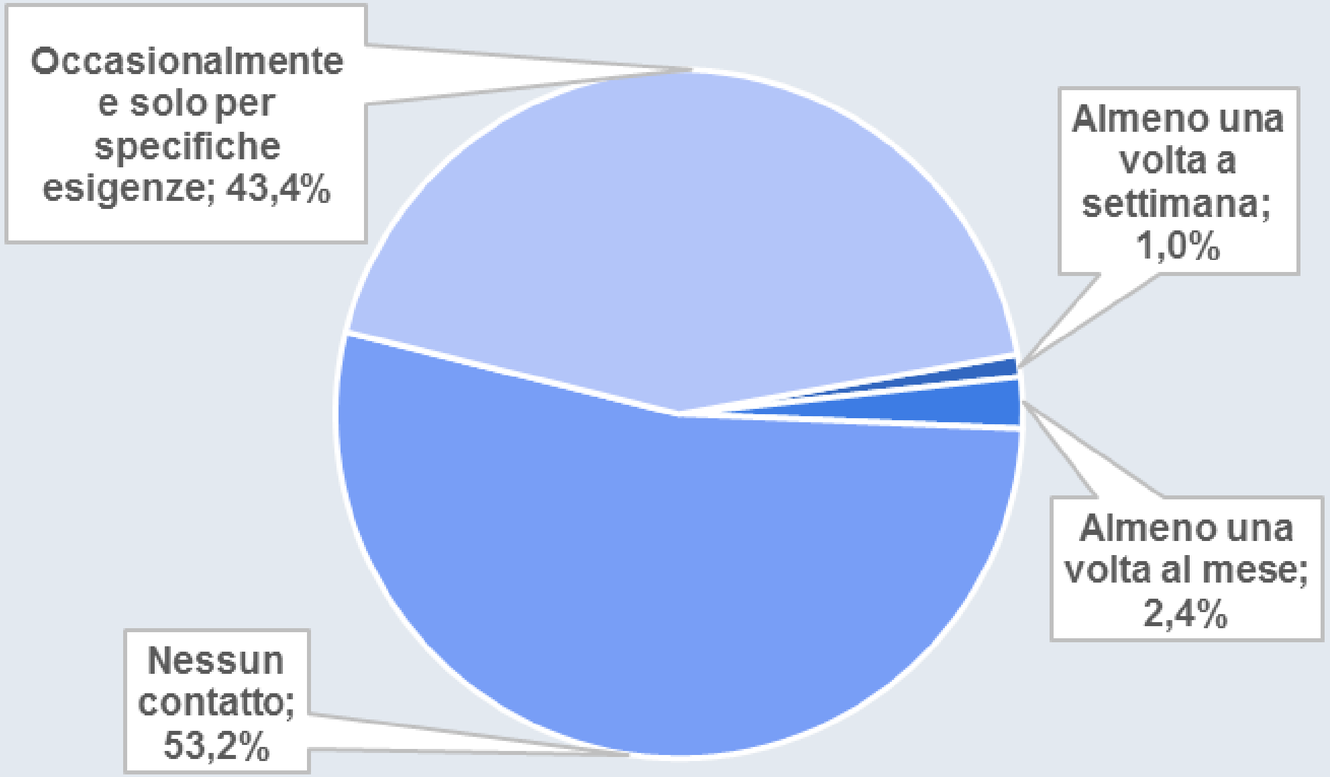
NON esporta



La frequenza di interazione degli utenti con il nostro ente

(Risposte utili: 6.033)

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 esigenza specifiche.

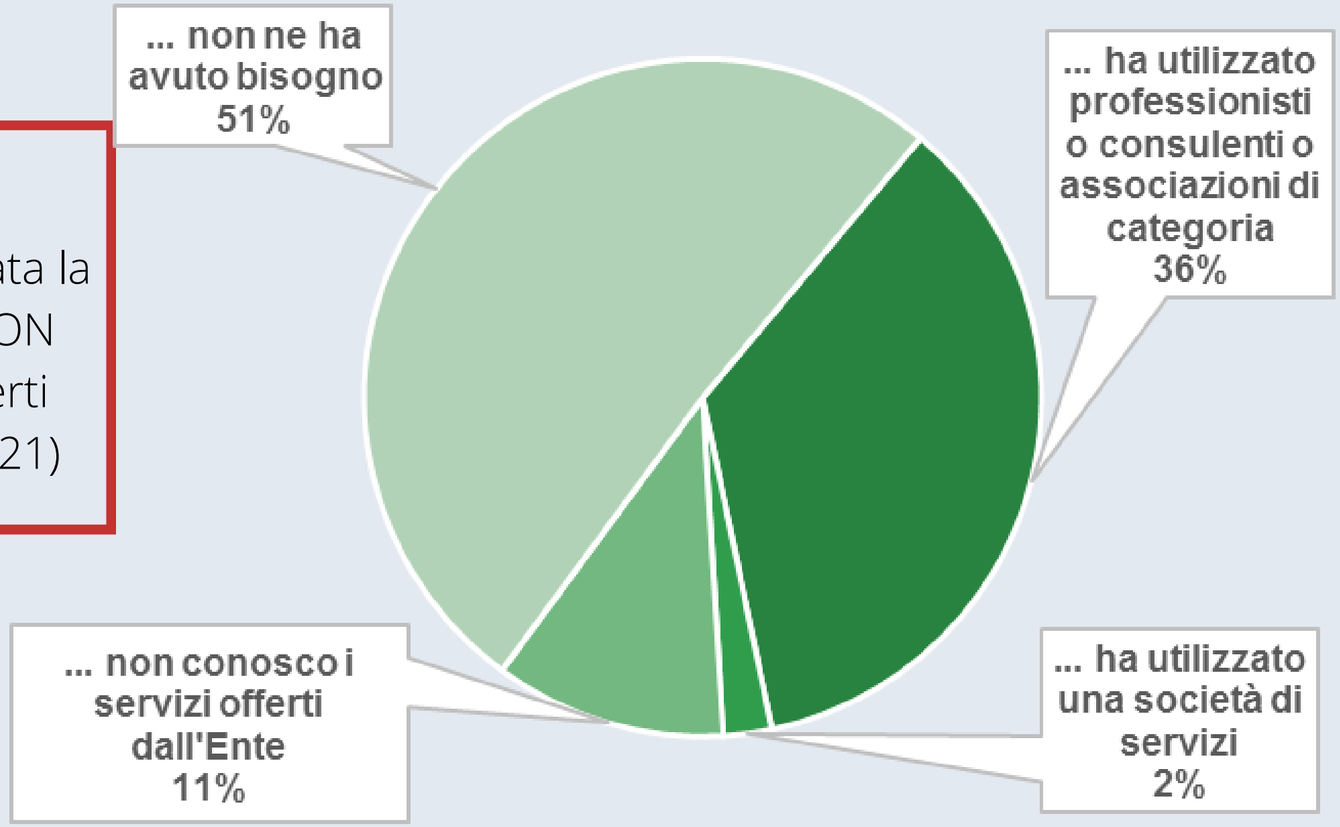


Le motivazioni che hanno spinto gli utenti a non interagire con la Camera

(Risposte utili: 3.196)

Coloro che non hanno avuto contatti con la Camera non lo hanno fatto in maggioranza per mancanza di necessità (51%) o perché si sono serviti di professionisti, consulenti o associazioni di categoria (36%).

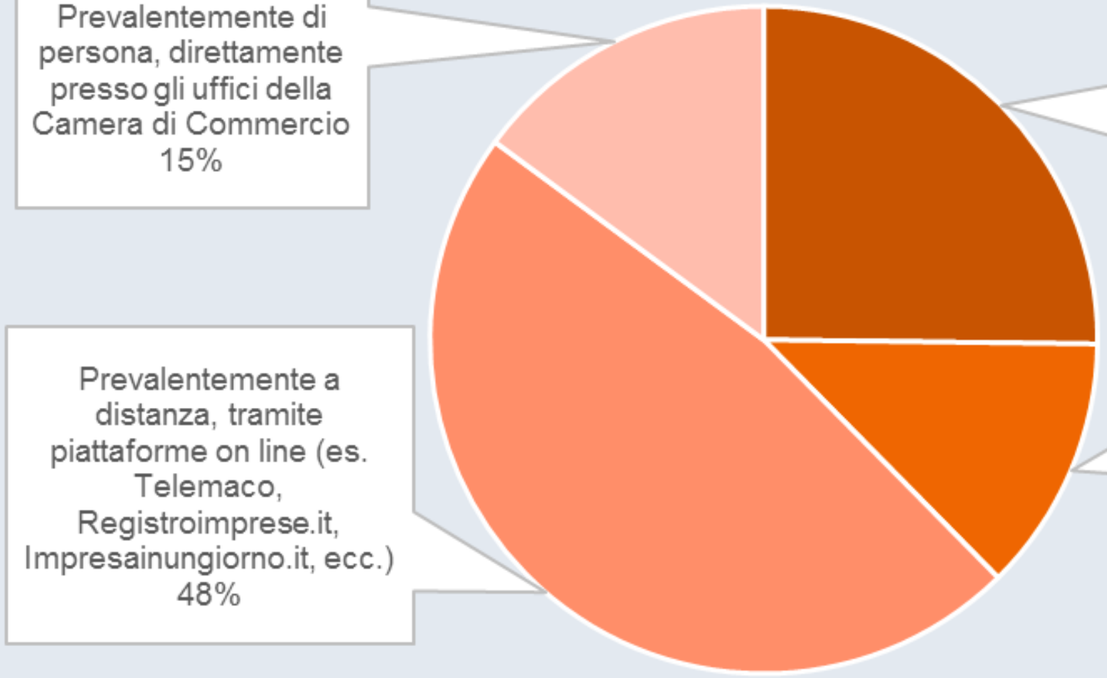
Rispetto al 2021 è leggermente aumentata la percentuale di chi NON conosce i servizi offerti dall'Ente (10% nel 2021)



Le modalità di interazione degli utenti con la Camera

(Risposte utili: 2.826)

La maggior parte degli utenti interagisce a distanza; la percentuale di chi interagisce prevalentemente di persona diminuisce rispetto al 2021 (da 16% a 15%).

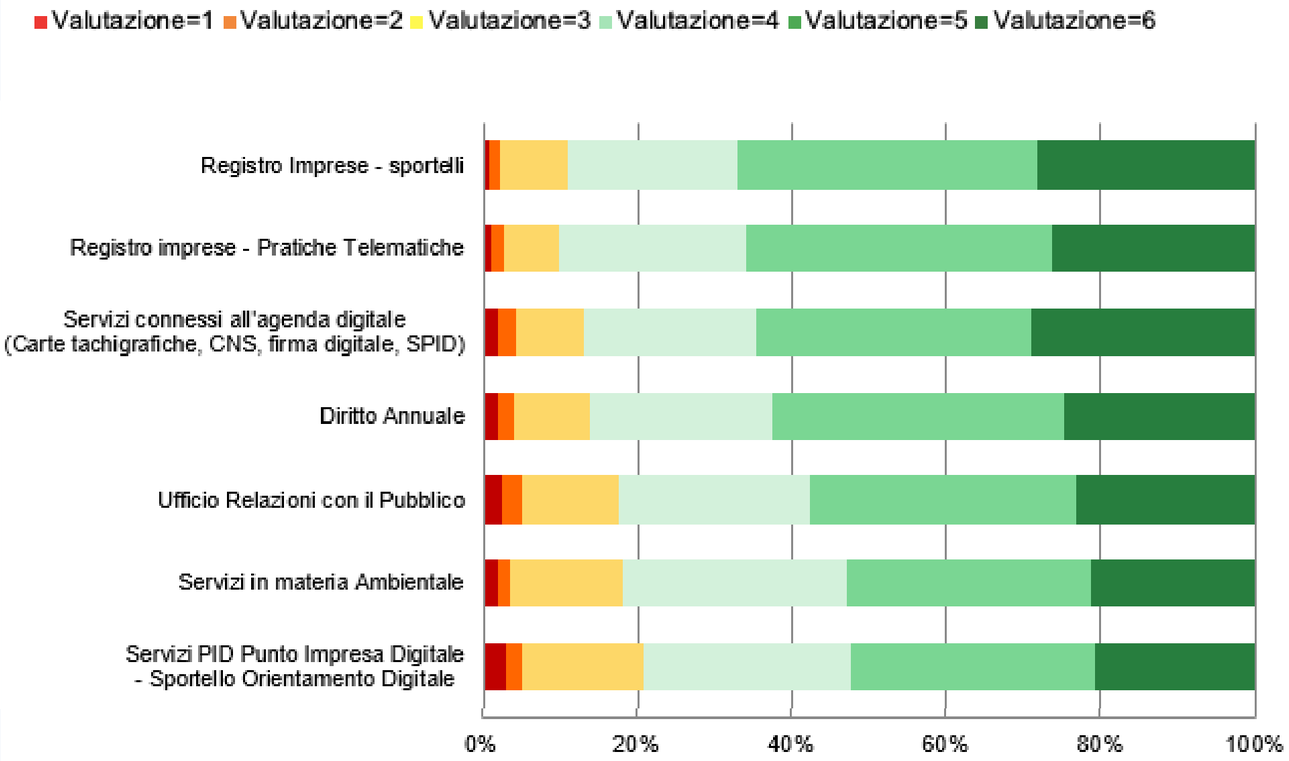


La valutazione dei servizi camerali *(1 di2)*

(Scala 1:6)

La valutazione media dei Servizi camerali e di **4,56 su 6** con una percentuale di risposte positive dell'83,1%, con un aumento del giudizio medio rispetto al 2021 (4,40 su 6).

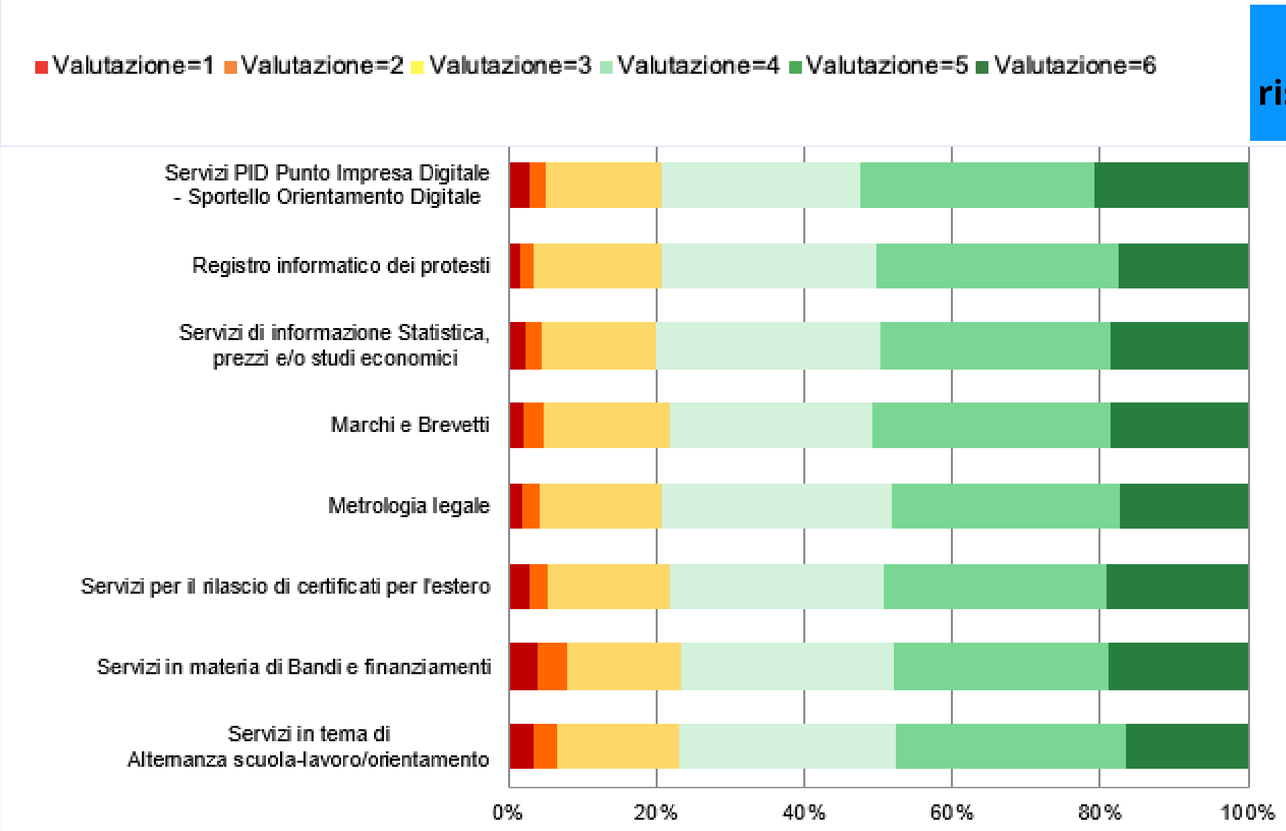
I servizi più conosciuti e apprezzati si confermano quelli del Registro Imprese (sportelli e pratiche telematiche), al rilascio Carte tachigrafiche, CNS, firma digitale e al Diritto Annuale.



N. risposte	% risposte positive (4, 5, 6)	Media 2022	Media 2021	Media 2020
2368	89,2%	4,82	4,72	4,76
2258	90,1%	4,79	4,66	4,70
1747	86,9%	4,75	4,59	4,56
2243	86,3%	4,68	4,52	4,56
1353	82,5%	4,56	4,36	4,46
1191	82,0%	4,51	4,27	4,40
1128	79,3%	4,44	4,28	4,27

La valutazione dei servizi camerali *(2 di2)*

(Scala 1:6)

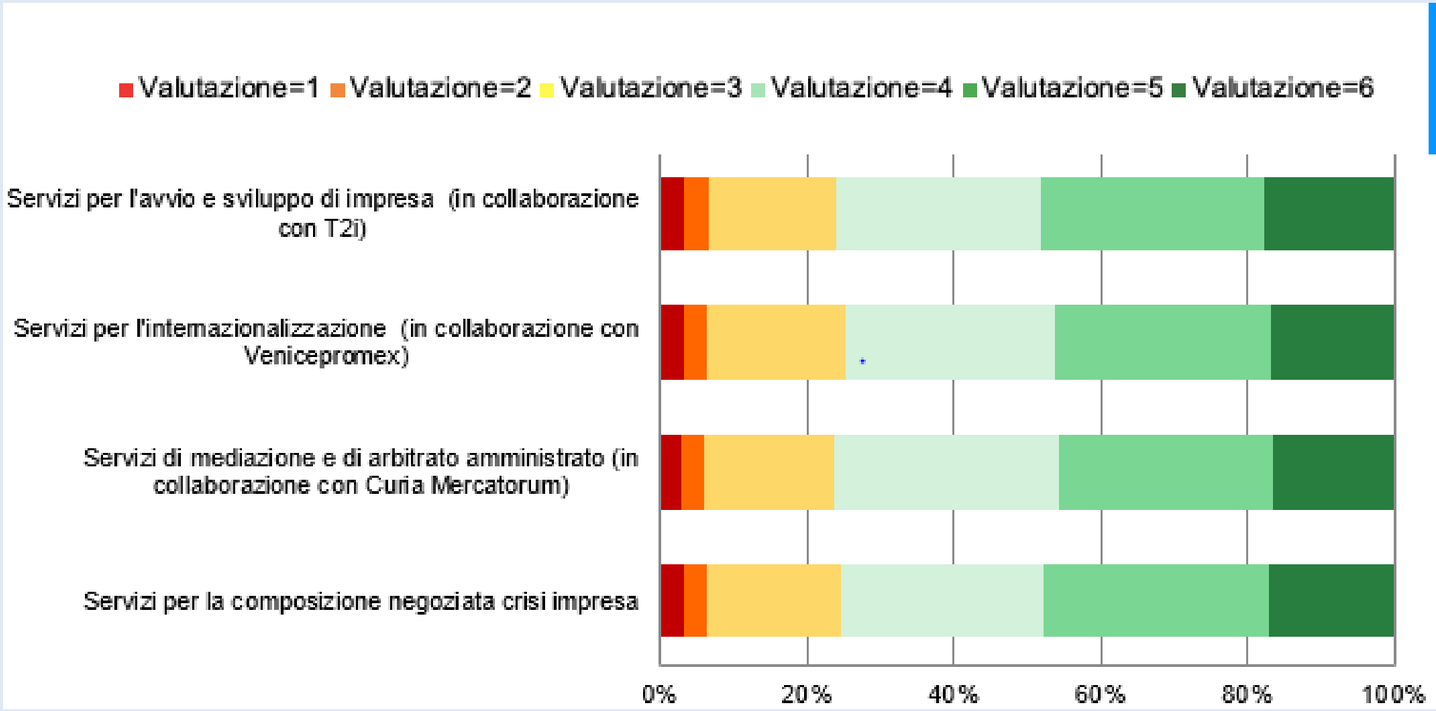


N. risposte	% risposte positive (4, 5, 6)	Media 2022	Media 2021	Media 2020
1128	79,3%	4,44	4,28	4,27
1120	79,3%	4,42	4,27	4,34
1122	79,9%	4,42	4,26	4,28
1100	78,1%	4,41	4,27	4,32
1068	79,2%	4,39	4,21	4,28
1091	78,2%	4,38	4,15	4,27
1250	76,7%	4,32	4,19	4,17
1057	76,9%	4,31	4,17	4,24

La valutazione dei servizi esternalizzati e nuovi

(Scala 1:6)

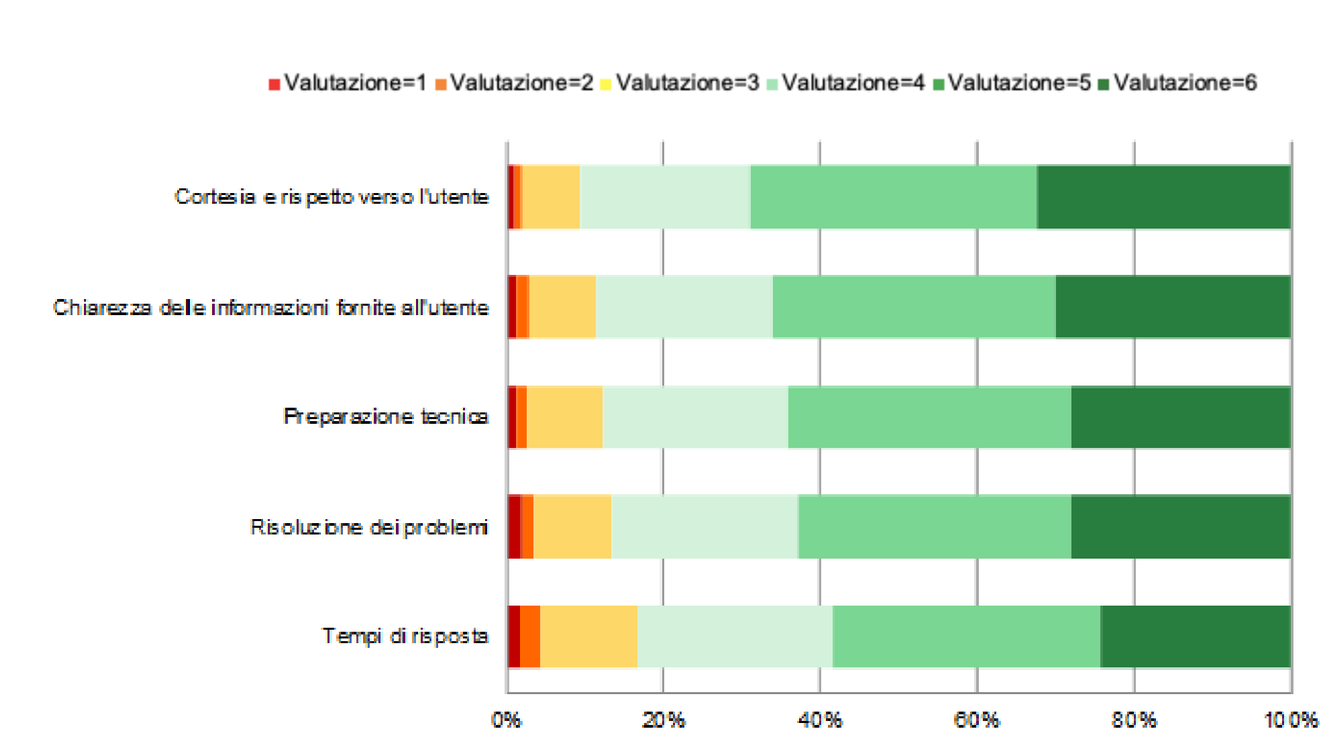
La valutazione media dei Servizi camerali, organizzati in collaborazione con altri organismi collegati al sistema camerale, erogati nel 2022 e non valutati negli anni precedenti è di **4,30 su 6** con una percentuale di risposte positive del 75,6%.



	N. risposte	% risposte positive (4, 5, 6)	Media 2021
Servizi per l'avvio e sviluppo di impresa (in collaborazione con T2i)	1039	76,0%	4,32
Servizi per l'internazionalizzazione (in collaborazione con Venicepromex)	1000	74,7%	4,28
Servizi di mediazione e di arbitrato amministrato (in collaborazione con Curia Mercatorum)	997	76,4%	4,30
Servizi per la composizione negoziata crisi impresa	1041	75,4%	4,31

La valutazione della qualità dei rapporti con il personale camerale

(Scala 1:6)



Numero di risposte	% di risposte positive (4, 5, 6)	media 2022	media 2021	media 2020
2431	90,5%	4,89	4,83	4,87
2421	88,5%	4,80	4,70	4,75
2296	87,7%	4,76	4,66	4,69
2322	86,6%	4,72	4,65	4,66
2368	83,4%	4,60	4,49	4,55

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

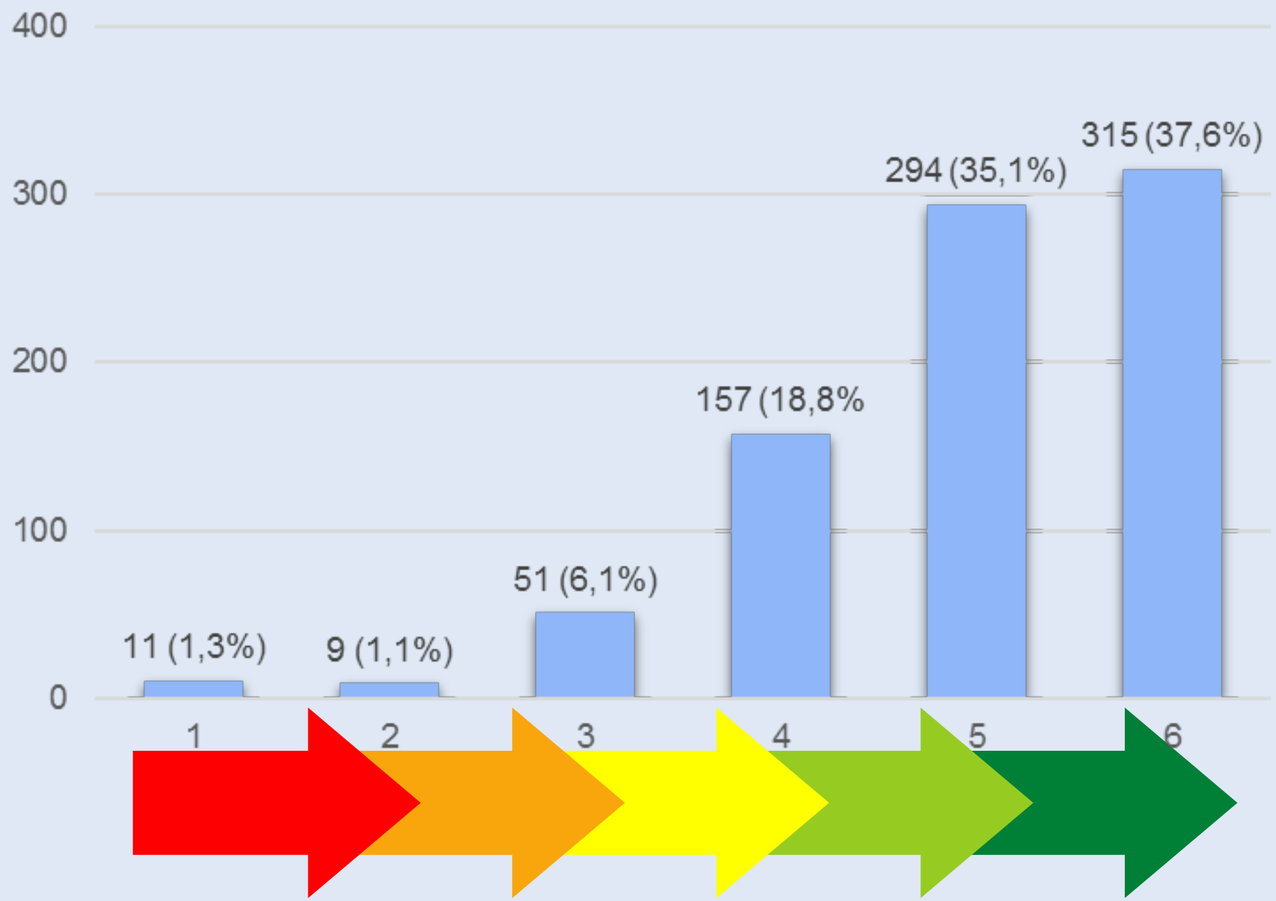
Il servizio di prenotazione

E' stata dedicata una sezione speciale relativa al servizio di prenotazione di appuntamenti agli sportelli fisici divenuta obbligatoria a seguito della pandemia e proseguito al termine dell'emergenza. 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.

Valutazione media del servizio: 5 su 6

29,6%

Ha usufruito dei servizi di prenotazione



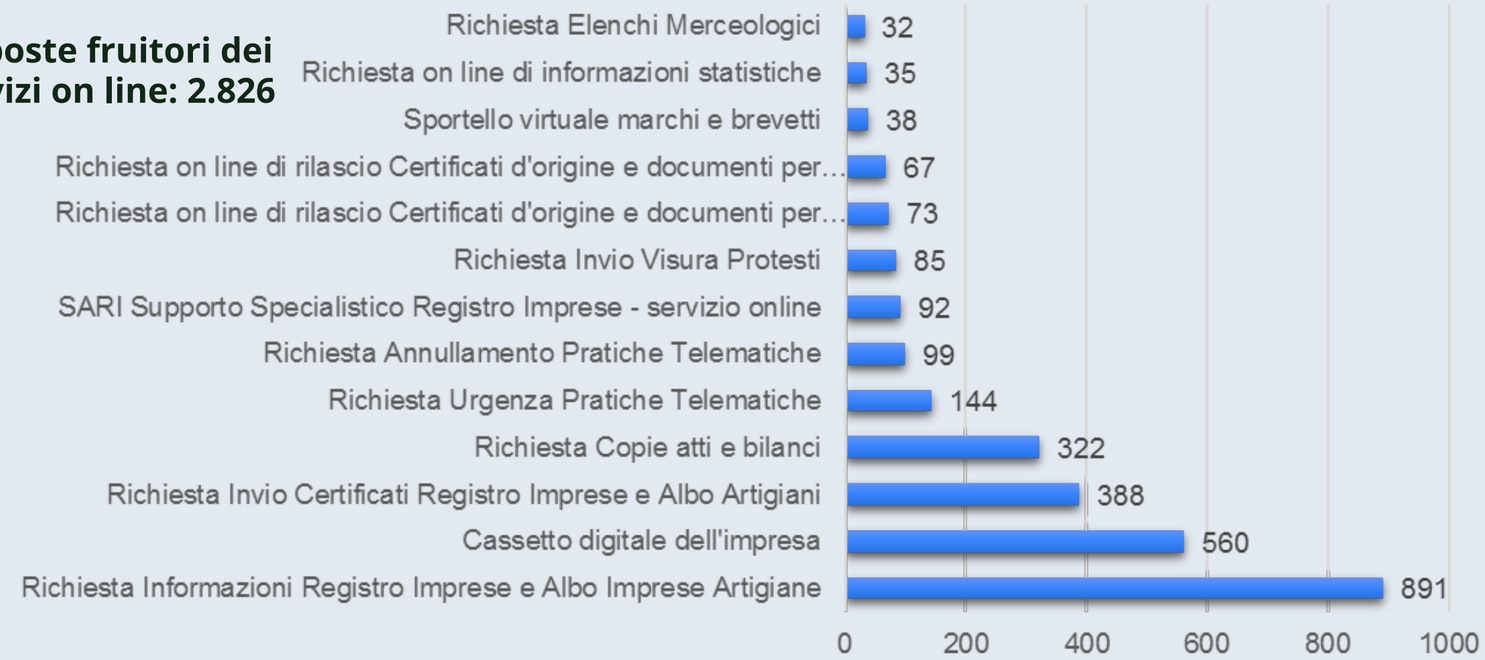
I servizi fruiti on line

Il 54% 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.

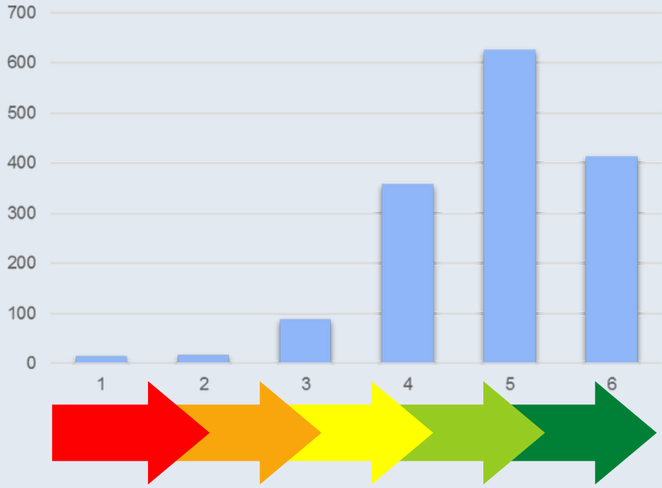
54%

Ha usufruito dei servizi on line

Risposte fruitori dei servizi on line: 2.826



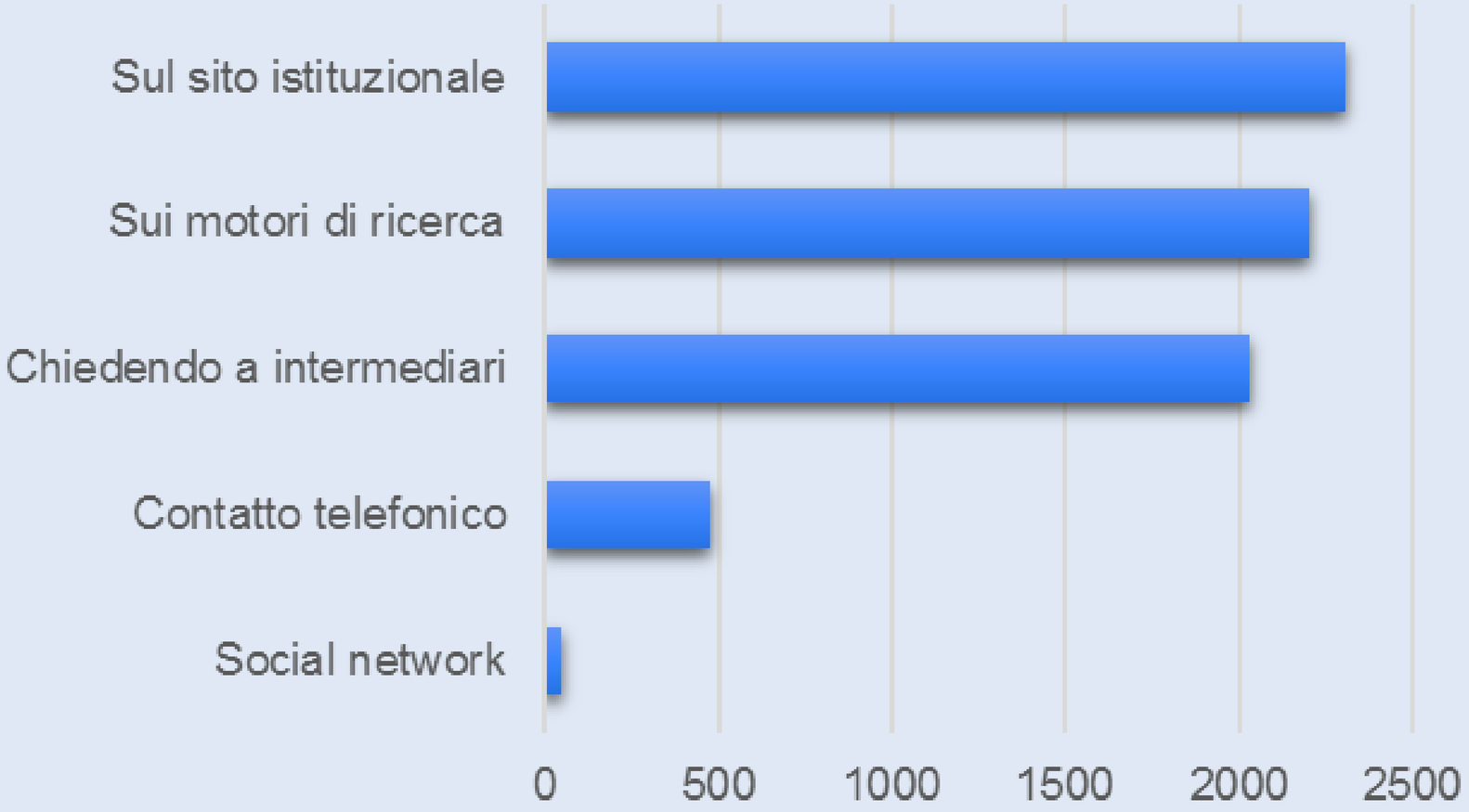
Valutazione media del servizio: 4,85 su 6



Come ricerchi informazioni sulla Camera di Commercio?

(Rispondenti, 6.033 possibili più risposte: opzioni selezionate: 7.060)

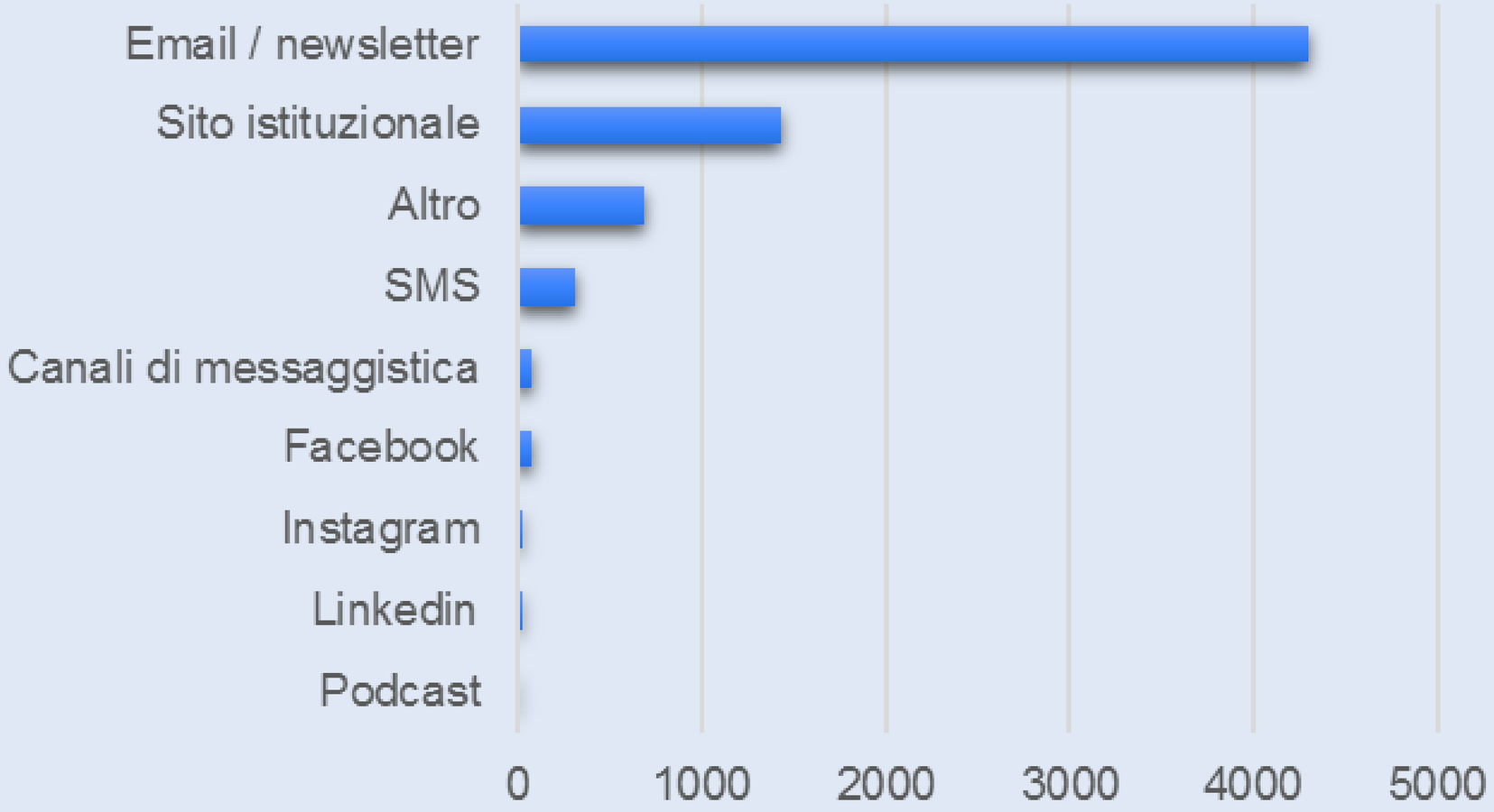
Il 38,2% dei rispondenti dichiara di ricercare le informazioni attraverso il sito camerale. Rilevante la richiesta ad intermediari (33,7%). Permane comunque una quota di utenti che ricorre al contatto telefonico (7,9%), mentre i social sono molto poco utilizzati (0,7%).



Attraverso quali canali vorresti essere informato sulla Camera di Commercio?

(Rispondenti, 6.033; possibili più risposte: opzioni selezionate: 6.926)

Il 71% dei rispondenti dichiara la preferenza per la ricezione di informazioni via email/newsletter.



Conoscenza e valutazione dei canali di comunicazione

Nel 2022 si è riscontrato un calo generalizzato del grado di conoscenza dei canali di comunicazione probabilmente collegato all'aumento dei rispondenti e alla minore necessità di fruizione di servizi a distanza a causa del termine dell'emergenza sanitaria.

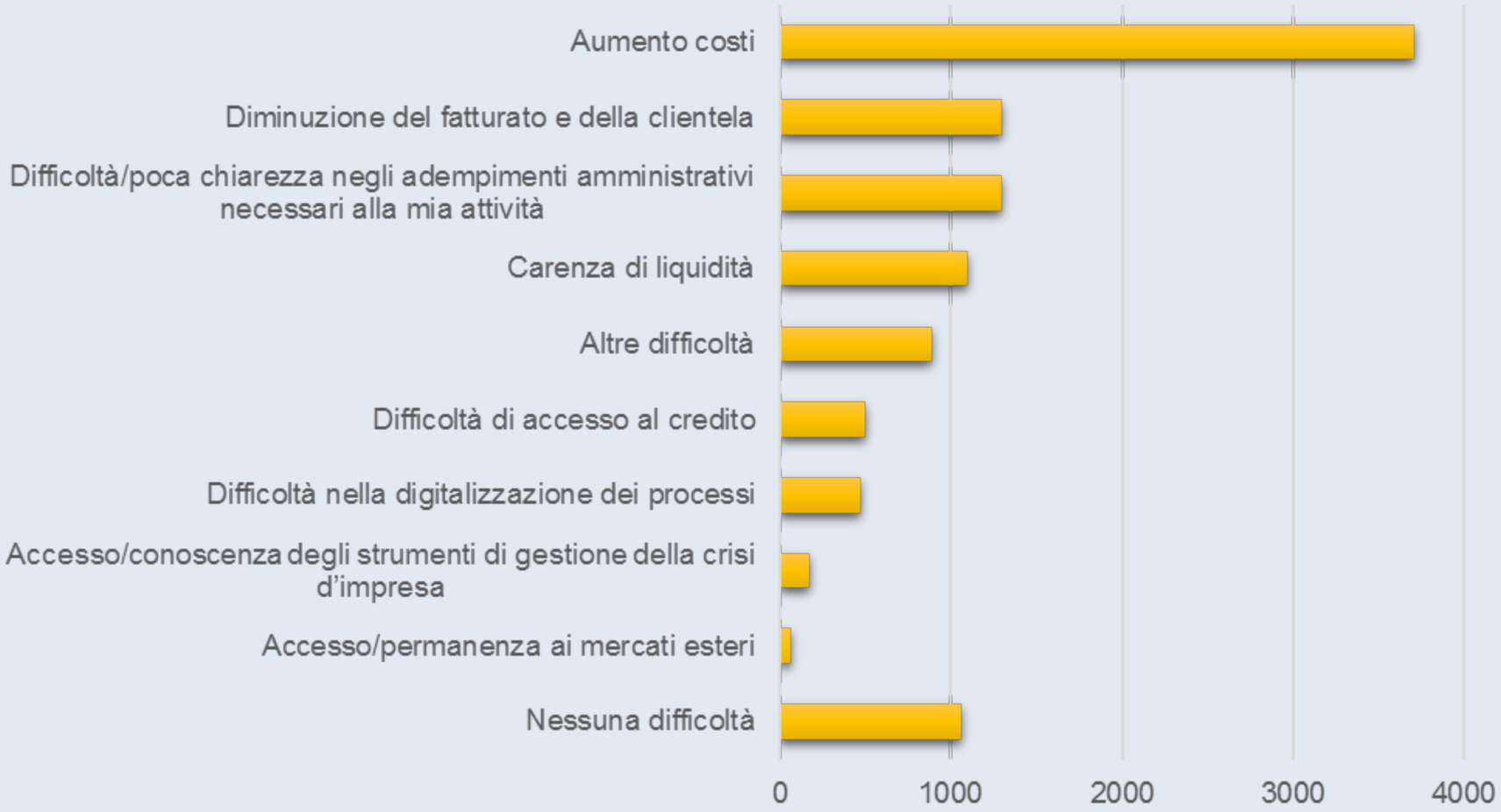
	Grado di conoscenza		Valutazione media	
	2022	2021	2022	2021
Sito web	35,6%	39,6%%	4,4	4,4
Newsletter	14,3	15,5%%	4,6	4,6
Facebook	4,8%	5,0%%	4,6	4,5
Linkedin	3,0%	2,8%	4,6	4,7
Twitter	1,0%	1,2%	4,6	4,5

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

(Rispondenti, 6.033; possibili più risposte: opzioni selezionate: 10.547)

Il **18% degli utenti dichiara di non avere difficoltà (nel 2021 era il 31%).**

Tra le difficoltà evidenziate quella decisamente più diffusa è l'aumento dei costi (61%), seguito dalla diminuzione del fatturato e della clientela (22%) e dalle difficoltà collegate agli adempimenti amministrativi (21%).



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