



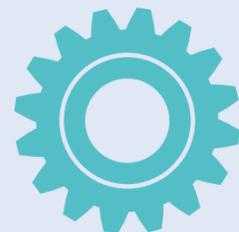
# L'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION ESTERNA 2024

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 2024 è stata condotta dall'Ufficio Comunicazione URP Statistica Sito in coordinamento con il Servizio Programmazione Controllo di Gestione Qualità, utilizzando un questionario in linea con quello degli anni precedenti.

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 giugno 2024.



## INVII

Il questionario è stato inviato alla PEC di 83.460 imprese (83.031 nel 2023, 80.702 nel 2022) e ai quasi 3.500 contatti iscritti alla newsletter.

Le PEC effettivamente recapitate sono state **80.838**, il 97% di quelle inviate.



## PERIODO DI RACCOLTA DATI

La raccolta dati si è svolta **dal 5 luglio al 31 agosto 2024**. Il periodo è stato allungato rispetto al 2023 includendo l'intero mese di agosto, ma la maggior parte delle risposte sono state date nella prima metà di luglio.



## NUMERO DI RISPONDENTI

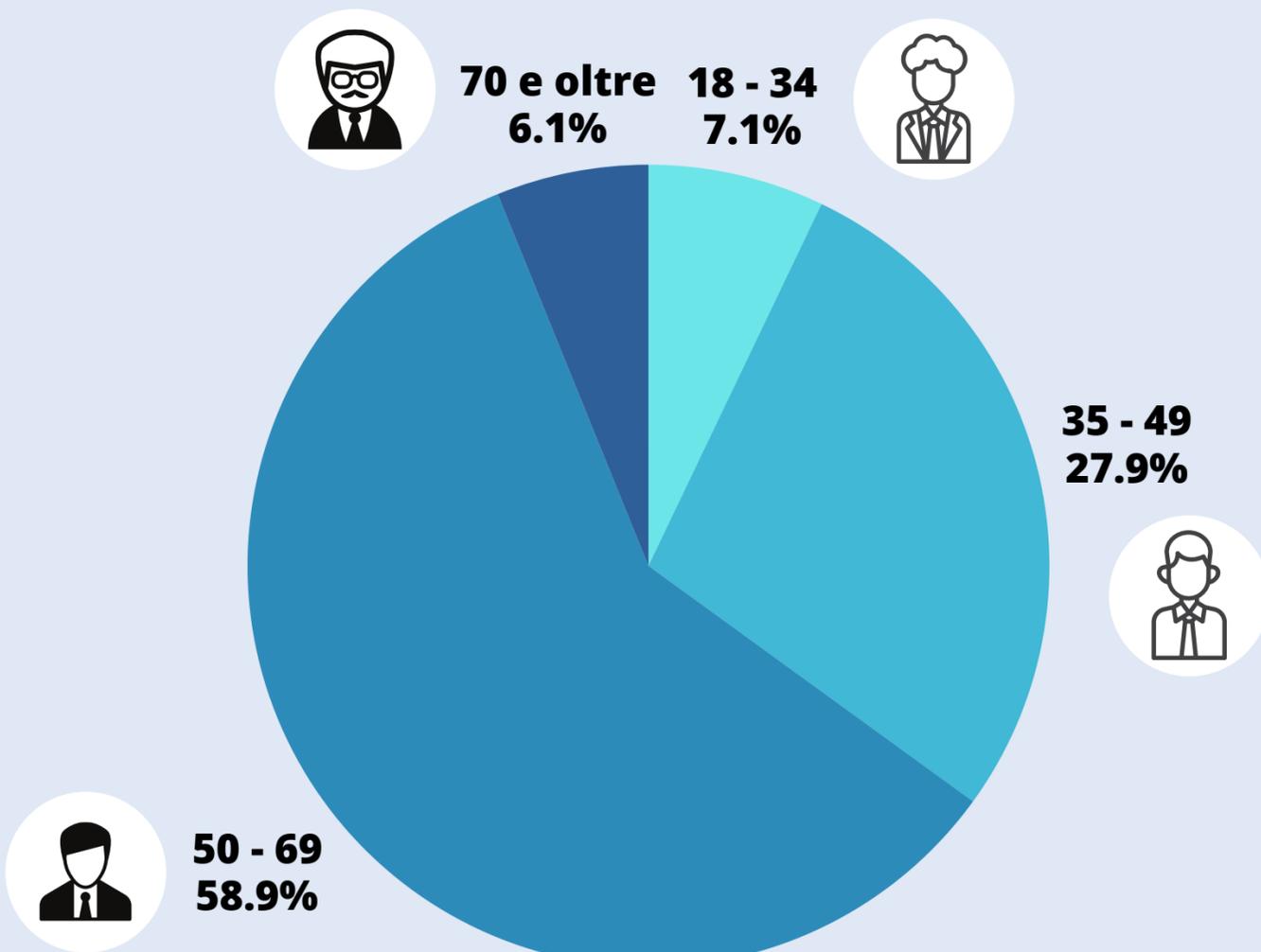
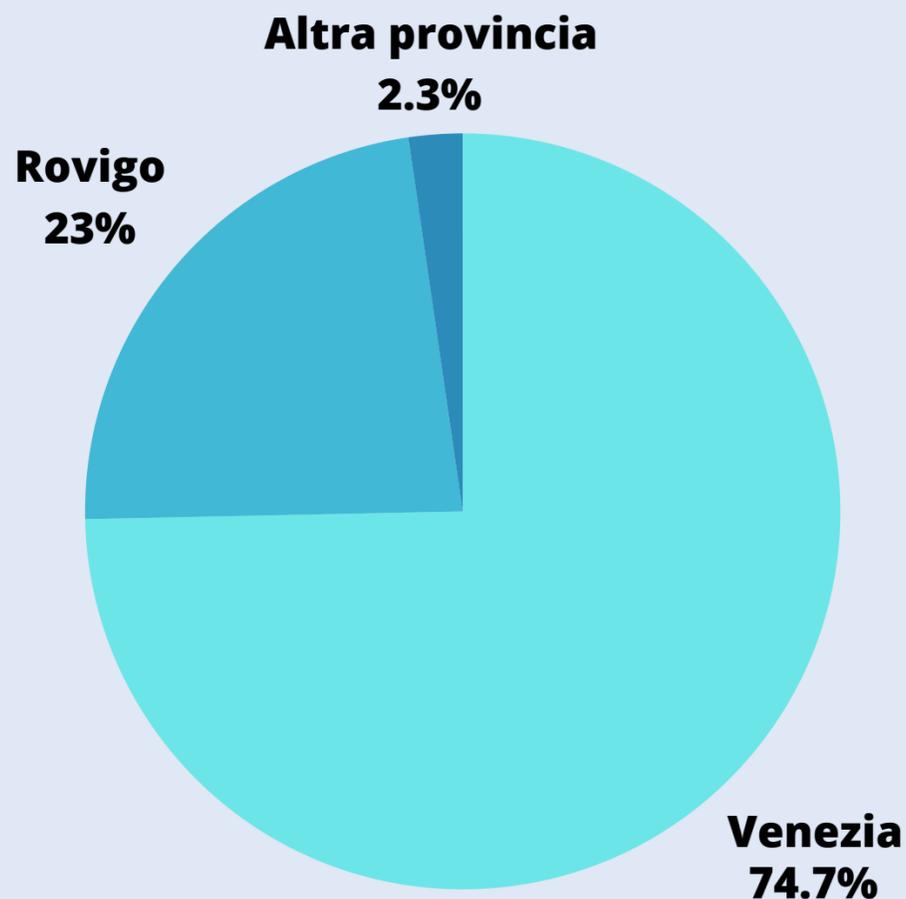
I **rispondenti** sono stati **4.433**, con un tasso di risposta del 5,5%, in forte diminuzione rispetto all'anno precedente quando si era attestato all'7%.

# Provincia di attività e fascia d'età

(Rispondenti: 4.433)

Il **74,7%** dei rispondenti ha individuato come sede di attività o residenza la provincia di **Venezia**, il **23%** la provincia di **Rovigo** e il **2,3% altre** Province.

Sono costituiti in maggioranza da soggetti con età da **50 a 69 anni (58,9%)**, mentre la fascia **35-49 anni** va a incidere per il **27,9%** del totale. Minoritarie le fasce dai 18 ai 35 e oltre i 70 anni, che costituiscono rispettivamente il 7,1% e il 6,1% del totale dei rispondenti.



## Le caratteristiche dei rispondenti



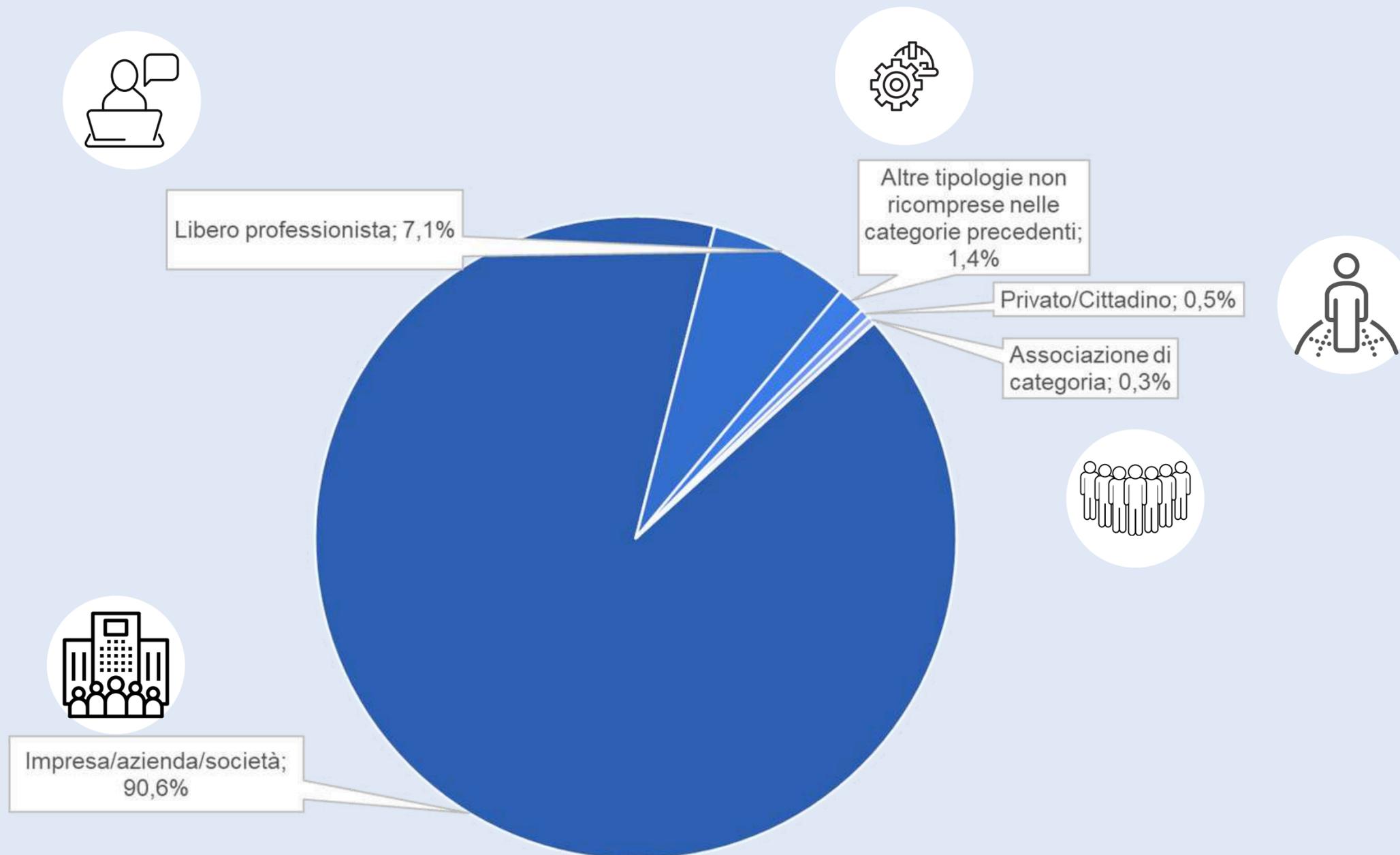


# La tipologia di utente

(Rispondenti: 4.433)

Essendo stato fatto un massivo di PEC a circa 81 mila **imprese**, la maggior parte dei rispondenti, il **90,6%**, appartiene a questa categoria.

Il **7,1%** 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





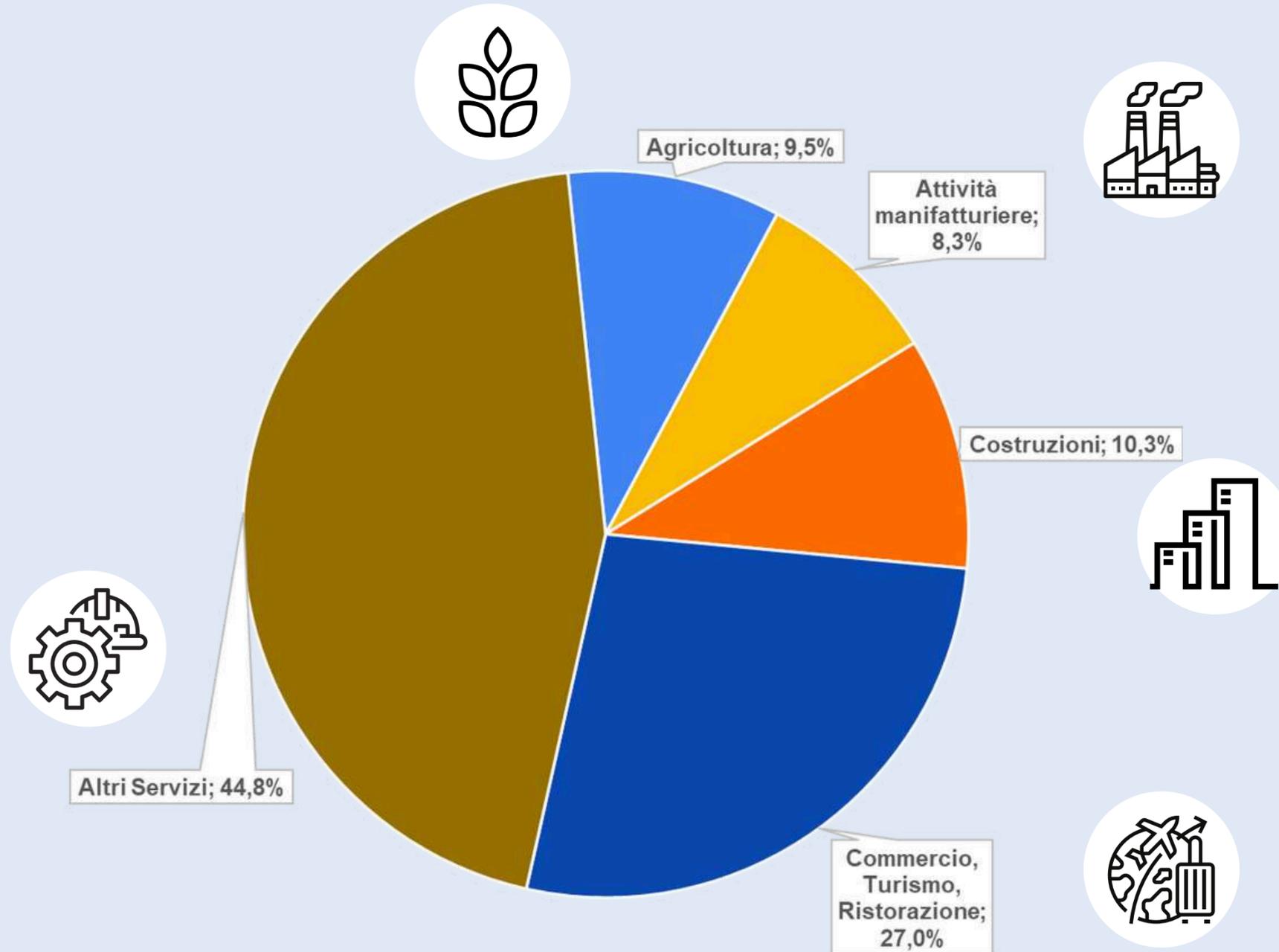
# Il settore di attività

(Rispondenti 4018)

Più del 70% delle imprese rispondenti, **è attiva nei servizi**: il **27%** nel settore del **commercio, turismo e ristorazione** e il **44,8% negli altri servizi**. Seguono costruzioni (10,3%), agricoltura (9,5%) e attività manifatturiere (8,3%).

## 33,8%

delle Imprese  
rispondenti è  
artigiana



## Le caratteristiche dei rispondenti



# La natura giuridica e le imprese esportatrici

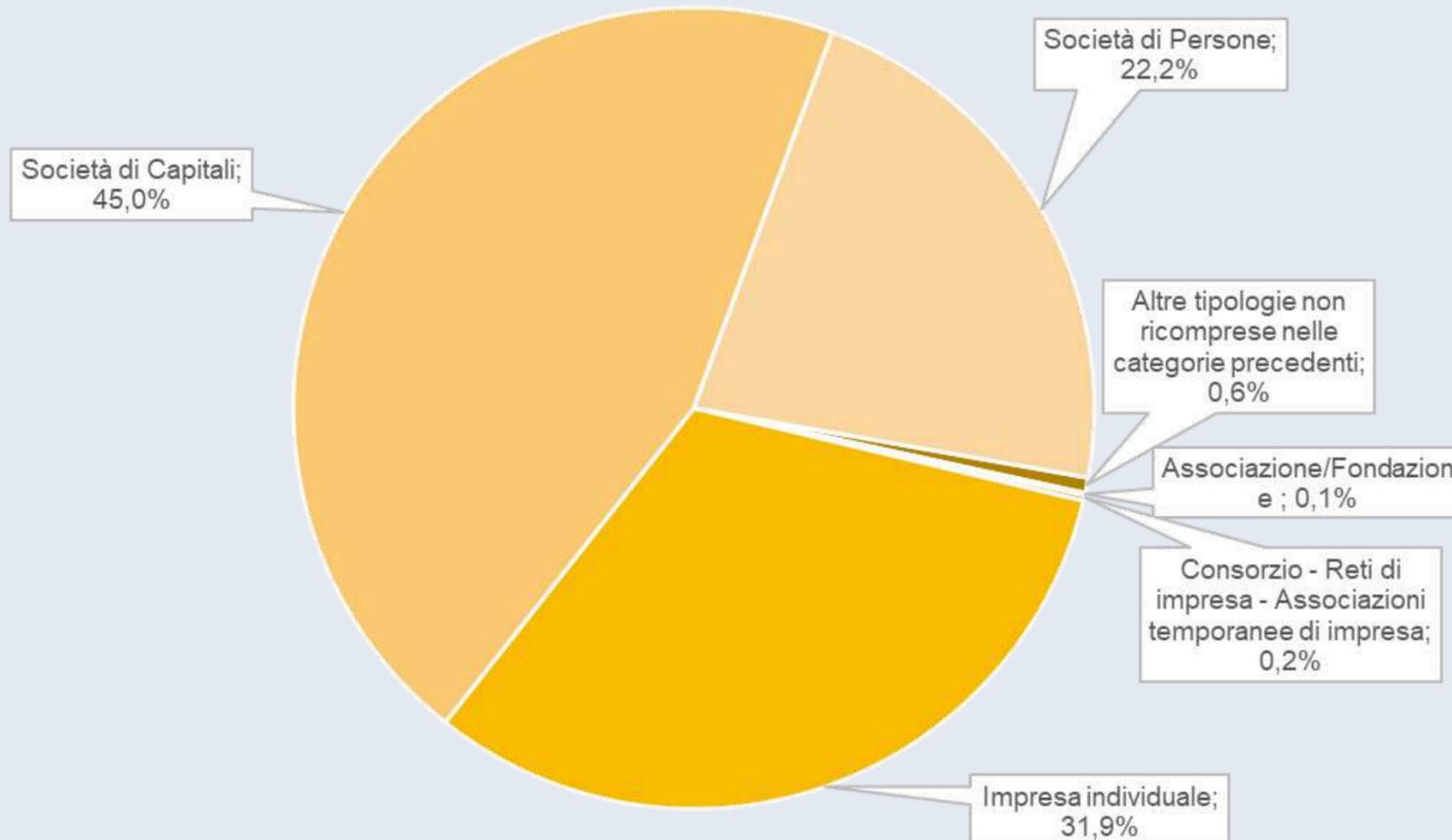
(Rispondenti: 4018)



La maggioranza delle imprese rispondenti è costituita da società di capitali (45%), imprese individuali (31,9%) e società di persone (22,2%).

Il tasso di risposta è più alto per le società di capitali che rappresentano il 24,9% delle imprese di Venezia e Rovigo ed è in aumento rispetto all'anno precedente, mentre è più basso per le imprese individuali (55,2% delle nostre imprese).

Il 92,6% delle imprese rispondenti non esporta (nel 2023 era il 93%).



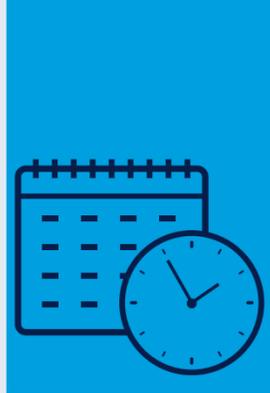
## 92,6%

NON esporta



## Le caratteristiche dei rispondenti



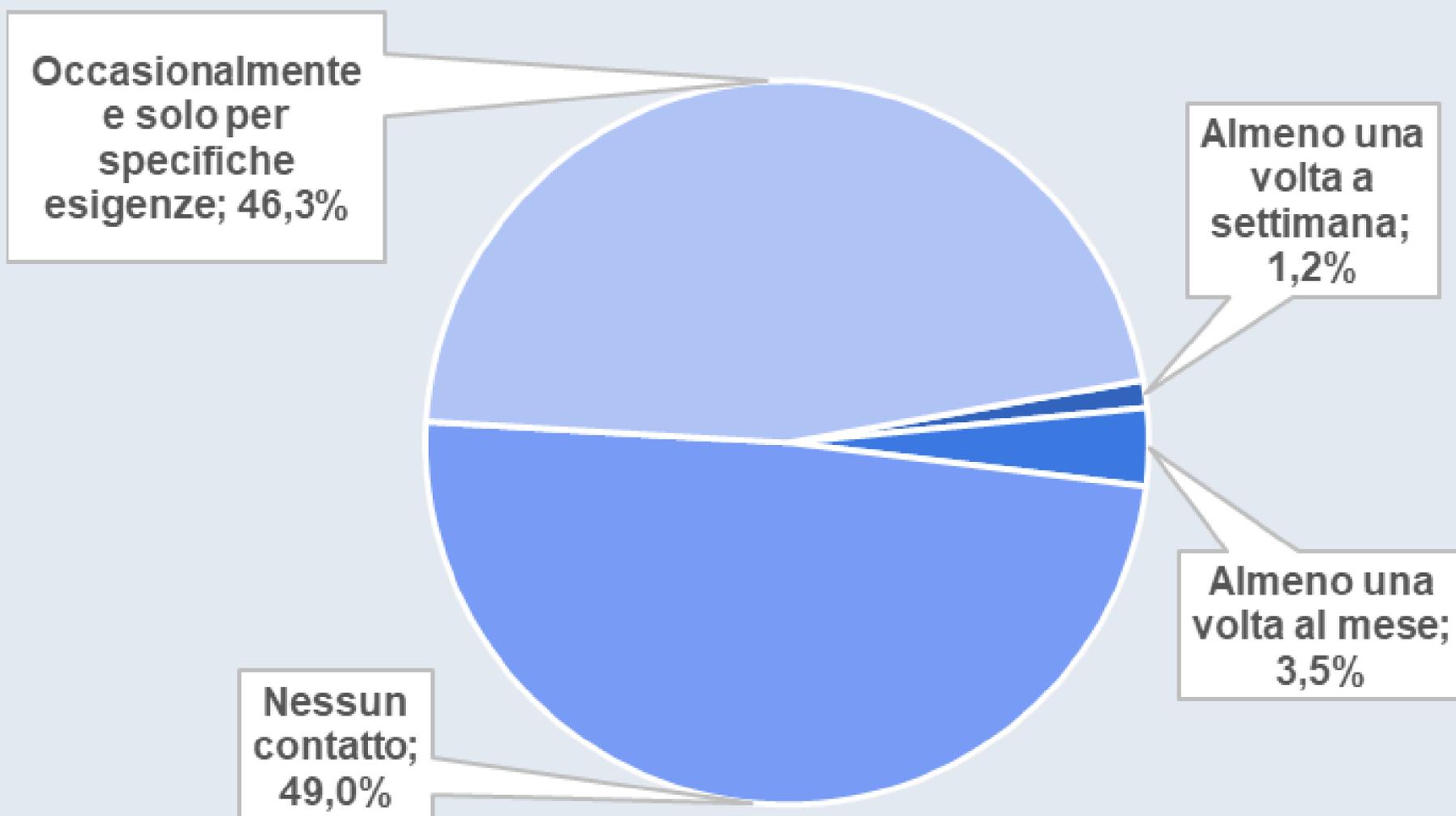


## La frequenza di interazione degli utenti con il nostro ente

(Risposte utili: 4.433)

Continua a crescere la percentuale di utenti che **ha avuto contatti con la Camera di Commercio** che dal 46,8% del 2022 e 49,9% del 2023 passa quest'anno **al 51%**.

La maggioranza (46,3%) si è rapportata solo occasionalmente per esigenze specifiche. In aumento la quota di rispondenti che si è rivolta alla CCIAA almeno una volta al mese.



## I servizi della Camera di Commercio





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

(Risposte utili: 2.160)

Coloro che non hanno avuto contatti con la Camera non lo hanno fatto in maggioranza per **mancanza di necessità (52,3%)**. Tale percentuale è in aumento rispetto al 2023 quando si attestava al 49%, mentre sono in aumento i rispondenti che hanno utilizzato società di servizi (1,4%)



Rispetto agli anni precedenti è costante la percentuale di chi NON conosce i servizi offerti dall'Ente (11%)

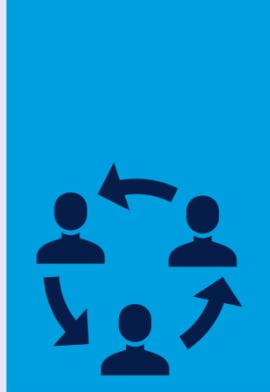
... non ne ha avuto bisogno  
52,3%

... ha utilizzato professionisti o consulenti o associazioni di categoria  
35,4%

... non conosco i servizi offerti dall'Ente  
10,8%

... ha utilizzato una società di servizi  
1,4%





# Le modalità di interazione degli utenti con la Camera

(Risposte utili: 2.160)

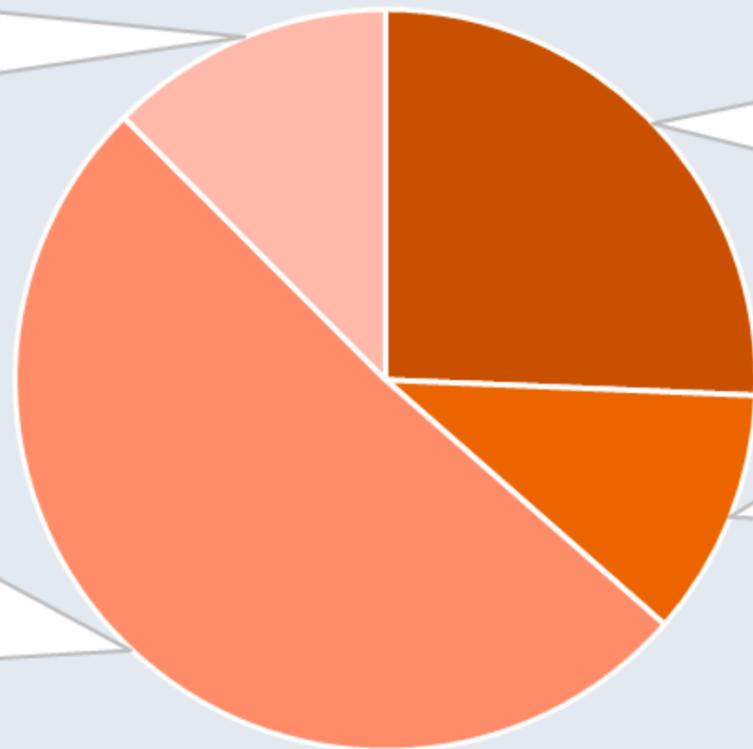
La maggior parte degli utenti interagisce a distanza, prevalentemente tramite piattaforme on line (51,1%, in crescita rispetto al 2023) e tramite e-mail o sito camerale (25,7%). Continua a diminuire la percentuale di chi interagisce prevalentemente di persona che arriva al 12,5% (era il 15% nel 2022 e il 13,2% nel 2023), mentre cresce di poco la percentuale di chi utilizza il telefono.



Prevalentemente di persona, direttamente presso gli uffici della Camera di Commercio  
12,5%



Prevalentemente a distanza, tramite piattaforme on line (es. Telemaco, Registroimprese.it, Impresainungiorno.it, ecc.)  
51,1%



Prevalentemente a distanza, attraverso e-mail e sito web della Camera di Commercio  
25,7%



Prevalentemente a distanza, attraverso il telefono/call center  
10,8%



## Formazione Camerale



Il **16,1%** dei rispondenti ha **partecipato a corsi di formazione, seminari o convegni** organizzati dalla Camera di Commercio di Venezia Rovigo (nel 2023 era il 14,4%)

## I servizi della Camera di Commercio

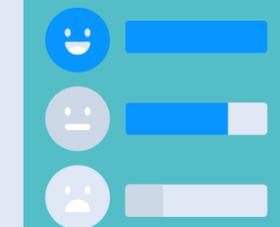


# La valutazione dei servizi camerali (1 di 2)

(Scala 1:6)

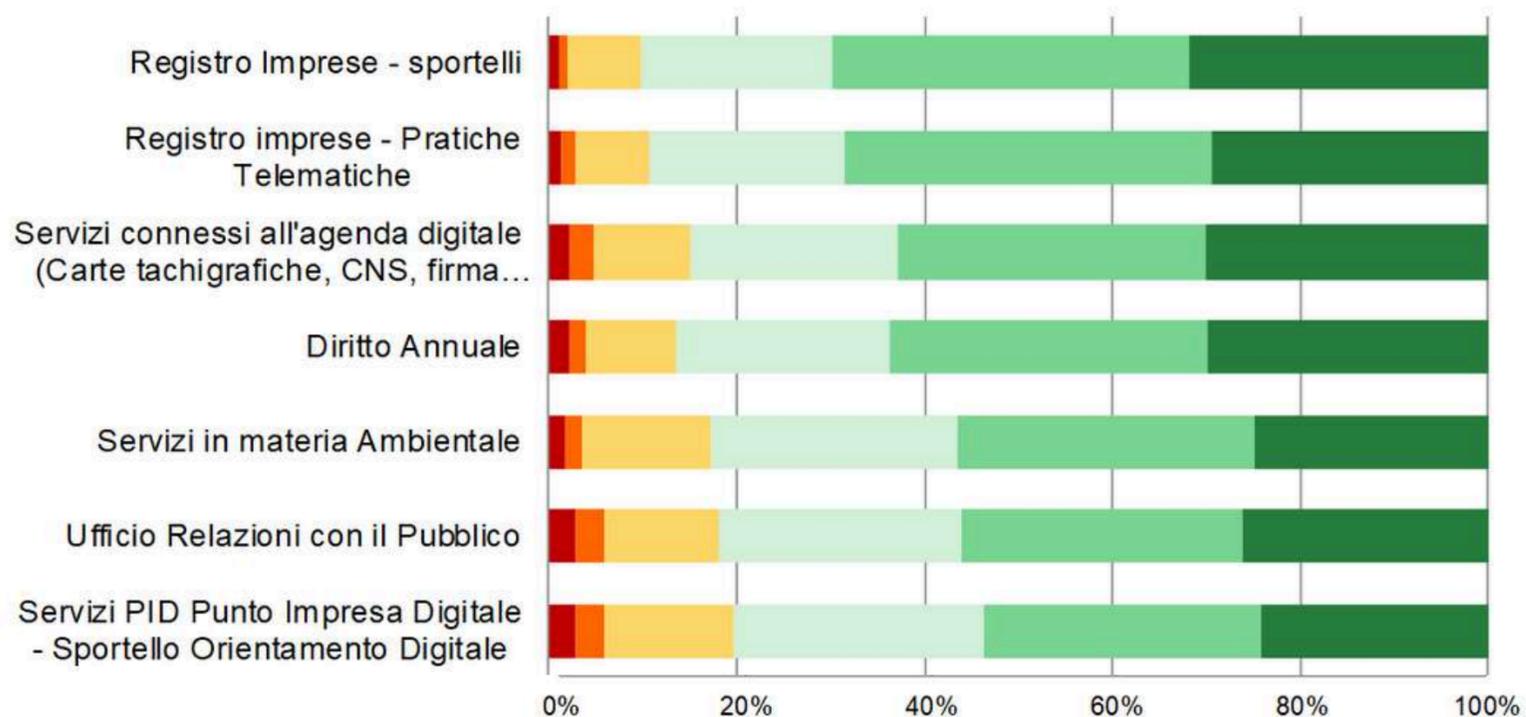
La valutazione media dei Servizi camerali è di **4,60 su 6** con una percentuale di risposte positive dell'83,1%, in aumento rispetto alla media dell'anno 2023 (4,55 su 6).

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.



## La valutazione dei servizi camerali

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

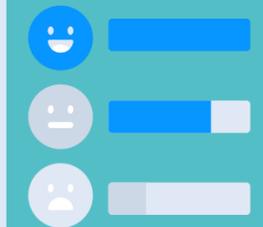


Numero di risposte	% risposte positive (4, 5, 6)	Media 2024	Media 2023	Media 2022	Media 2021
1874	90,1%	4,89	4,82	4,82	4,72
1842	89,4%	4,83	4,76	4,79	4,66
1375	84,9%	4,71	4,69	4,75	4,59
1847	86,4%	4,74	4,65	4,68	4,52
1100	82,7%	4,59	4,53	4,51	4,27
1097	82,0%	4,56	4,49	4,56	4,36
928	80,3%	4,49	4,44	4,44	4,28

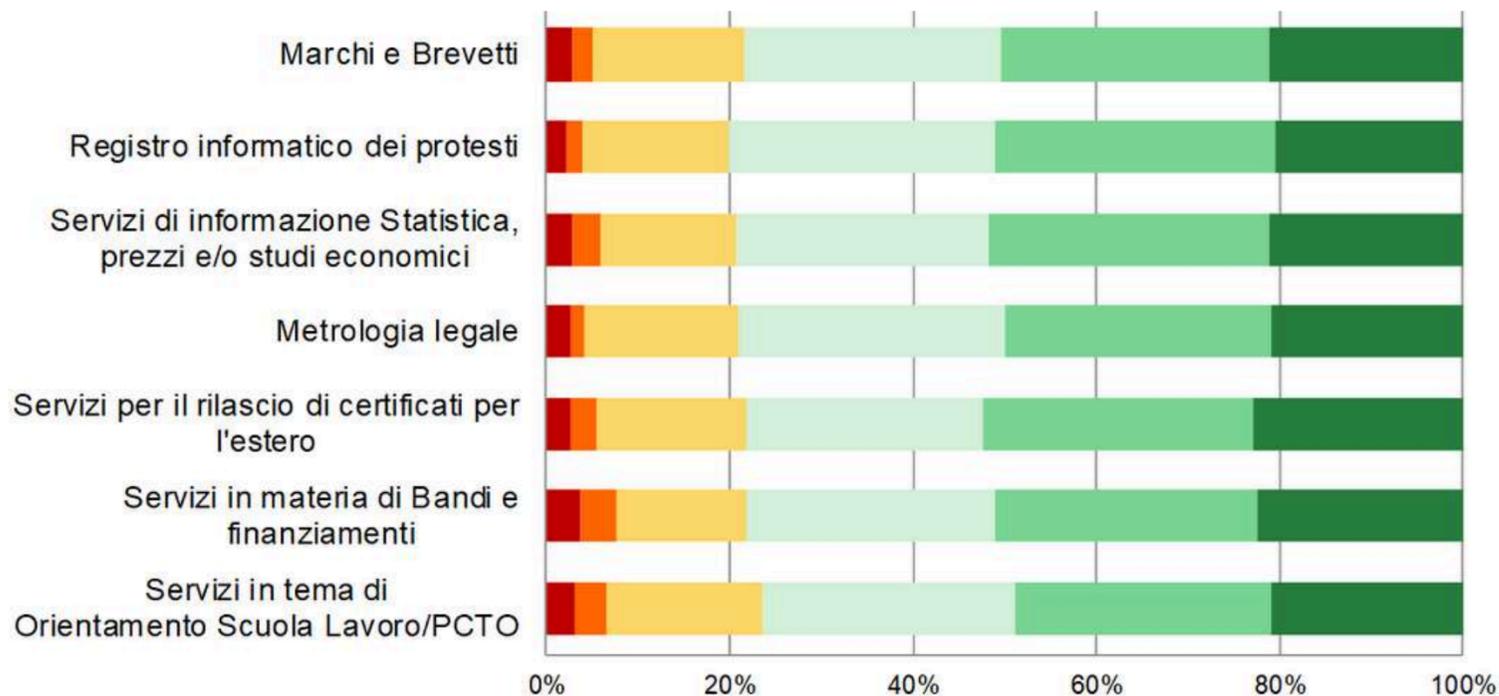


# La valutazione dei servizi camerali (2 di 2)

(Scala 1:6)



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



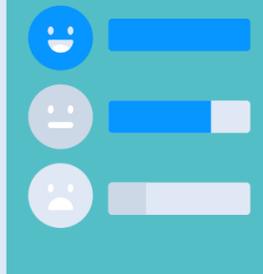
Numero di risposte	% risposte positive (4, 5, 6)	Media 2024	Media 2023	Media 2022	Media 2021
891	78,3%	4,42	4,41	4,41	4,27
920	80,1%	4,46	4,40	4,42	4,27
939	79,3%	4,43	4,39	4,42	4,26
878	78,9%	4,43	4,37	4,39	4,21
905	78,1%	4,46	4,35	4,38	4,15
1018	78,2%	4,40	4,32	4,32	4,19
862	76,5%	4,37	4,32	4,31	4,17

## La valutazione dei servizi camerali



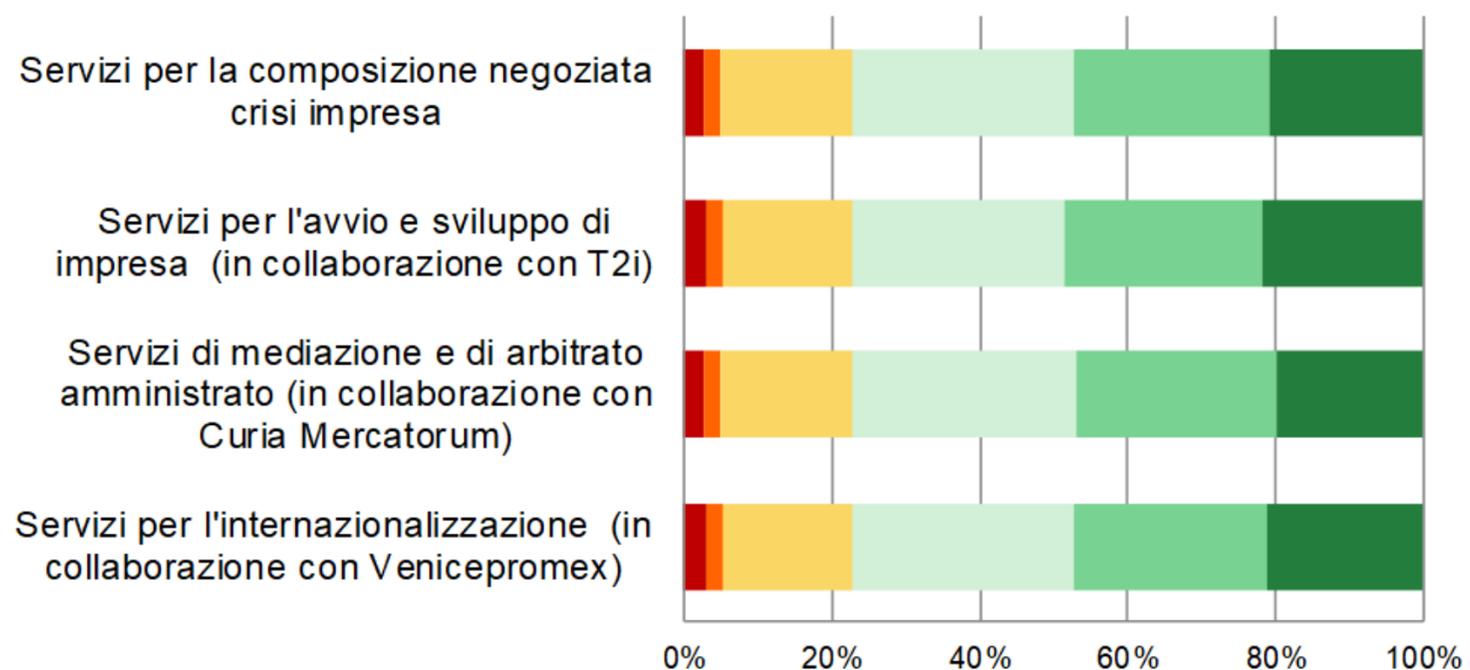
# La valutazione dei servizi in collaborazione organismi esterni

(Scala 1:6)



I Servizi camerali, organizzati in collaborazione con altri organismi collegati al sistema camerale sono meno conosciuti dei servizi sviluppati internamente e hanno una valutazione media più bassa, ma in miglioramento rispetto al 2023: **4,38 su 6** con una percentuale di risposte positive del 77,2%.

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



Numero di risposte	% risposte positive (4, 5, 6)	Media 2024	Media 2023	Media 2022
844	77,1%	4,38	4,35	4,31
835	77,2%	4,39	4,33	4,32
805	77,3%	4,36	4,31	4,30
815	77,3%	4,37	4,28	4,28

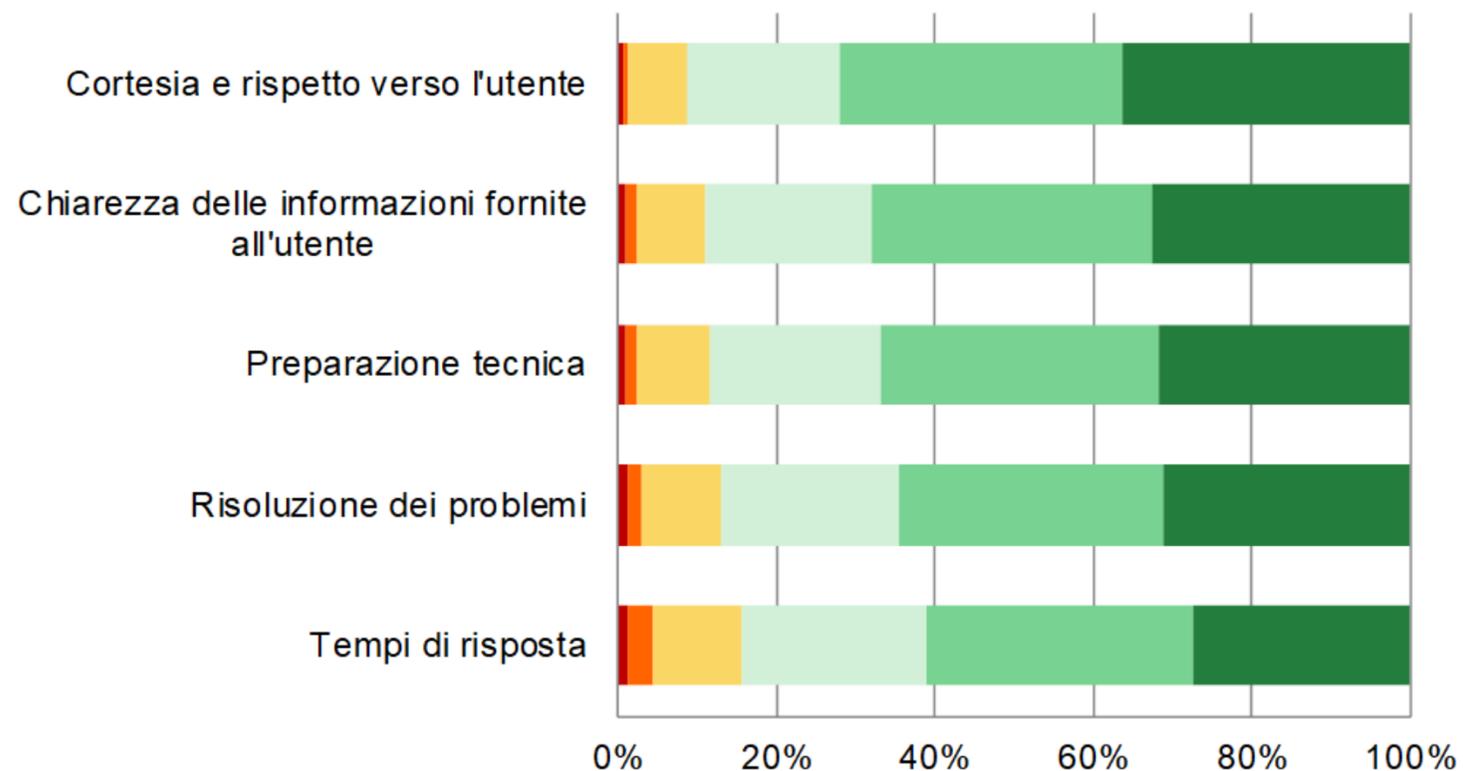


# La valutazione della qualità dei rapporti con il personale camerale (Scala 1:6)



## La valutazione dei servizi camerali

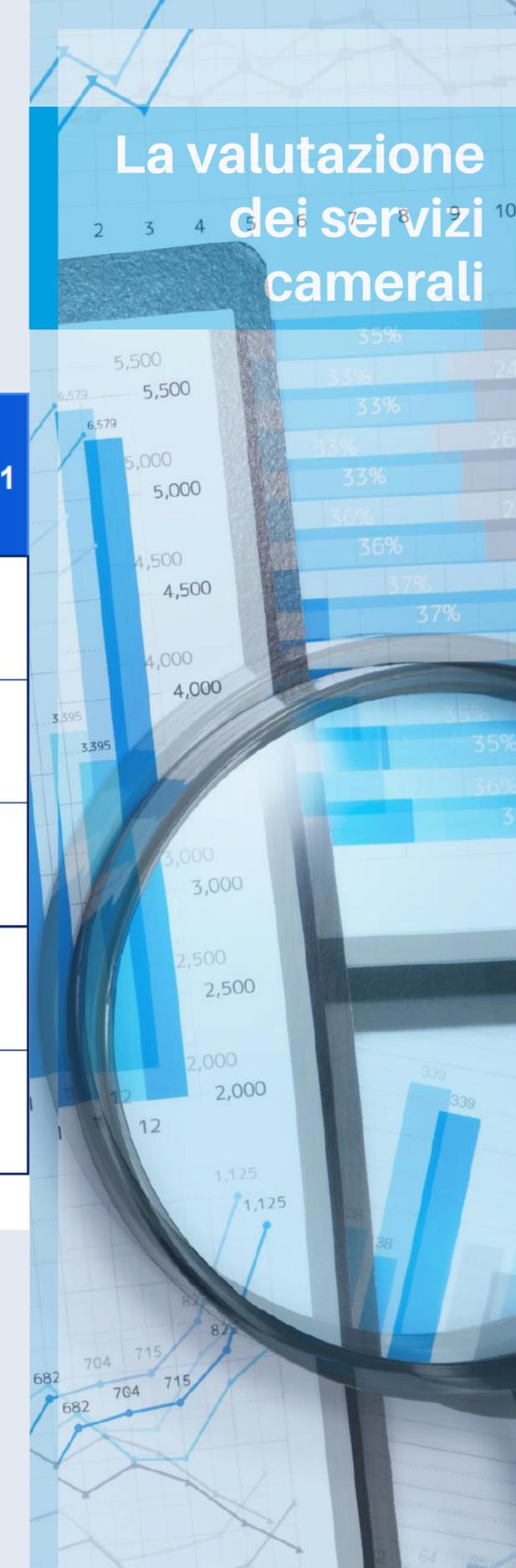
■ Valutazione=1 ■ Valutazione=2 ■ Valutazione=3 ■ Valutazione=4 ■ Valutazione=5 ■ Valutazione=6



Numero di risposte	% risposte positive (4, 5, 6)	Media 2024	Media 2023	Media 2022	Media 2021
1952	91,2%	4,97	4,89	4,89	4,83
1941	88,8%	4,86	4,79	4,80	4,70
1830	88,5%	4,84	4,76	4,76	4,66
1860	87,0%	4,78	4,70	4,72	4,65
1876	84,3%	4,67	4,58	4,60	4,49



L'**84,2%** dei rispondenti che ha fruito di servizi non obbligatori **consiglierebbe** ad altri utenti di rivolgersi alla **Camera di Commercio** come Ente in grado di rispondere ad esigenze simili.



# I servizi fruiti on line



Tra gli utenti che hanno avuto contatti con la CCIAA, continua la crescita della quota che ha fruito dei servizi on-line (dal 54% nel 2022, 74% nel 2023, 79,6% del 2024).

Utilizzati in particolare le **Richiesta di informazioni su Registro Imprese** e utilizzo del **Cassetto digitale**.

## I servizi on line

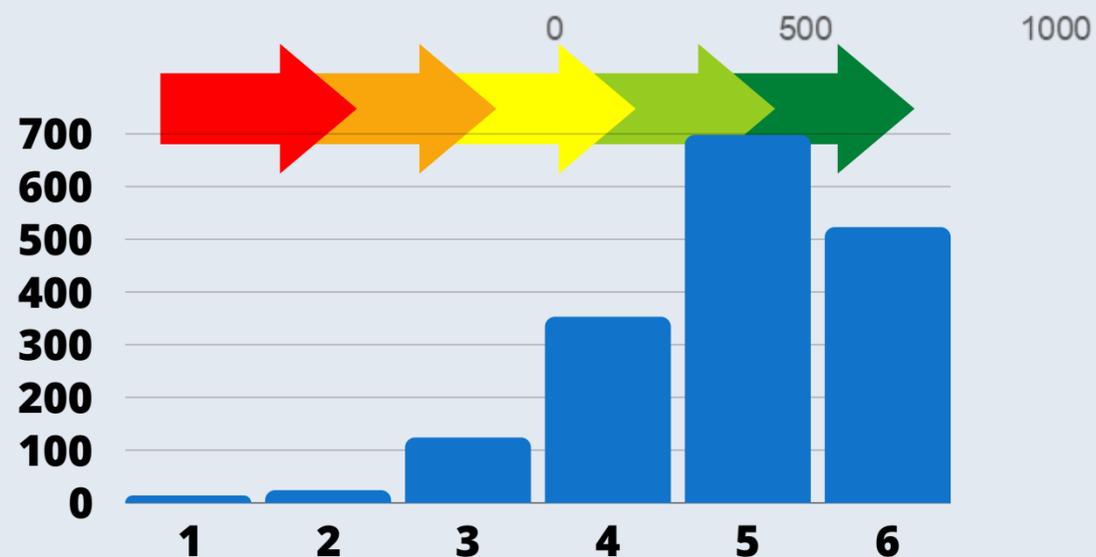
# 79,6%

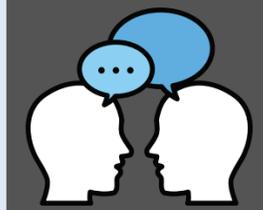
Ha usufruito dei servizi on line

**Risposte fruitori dei servizi on line: 1.800**



**Valutazione media del servizio:**  
**4,9 su 6** (in lieve aumento rispetto all'anno precedente)

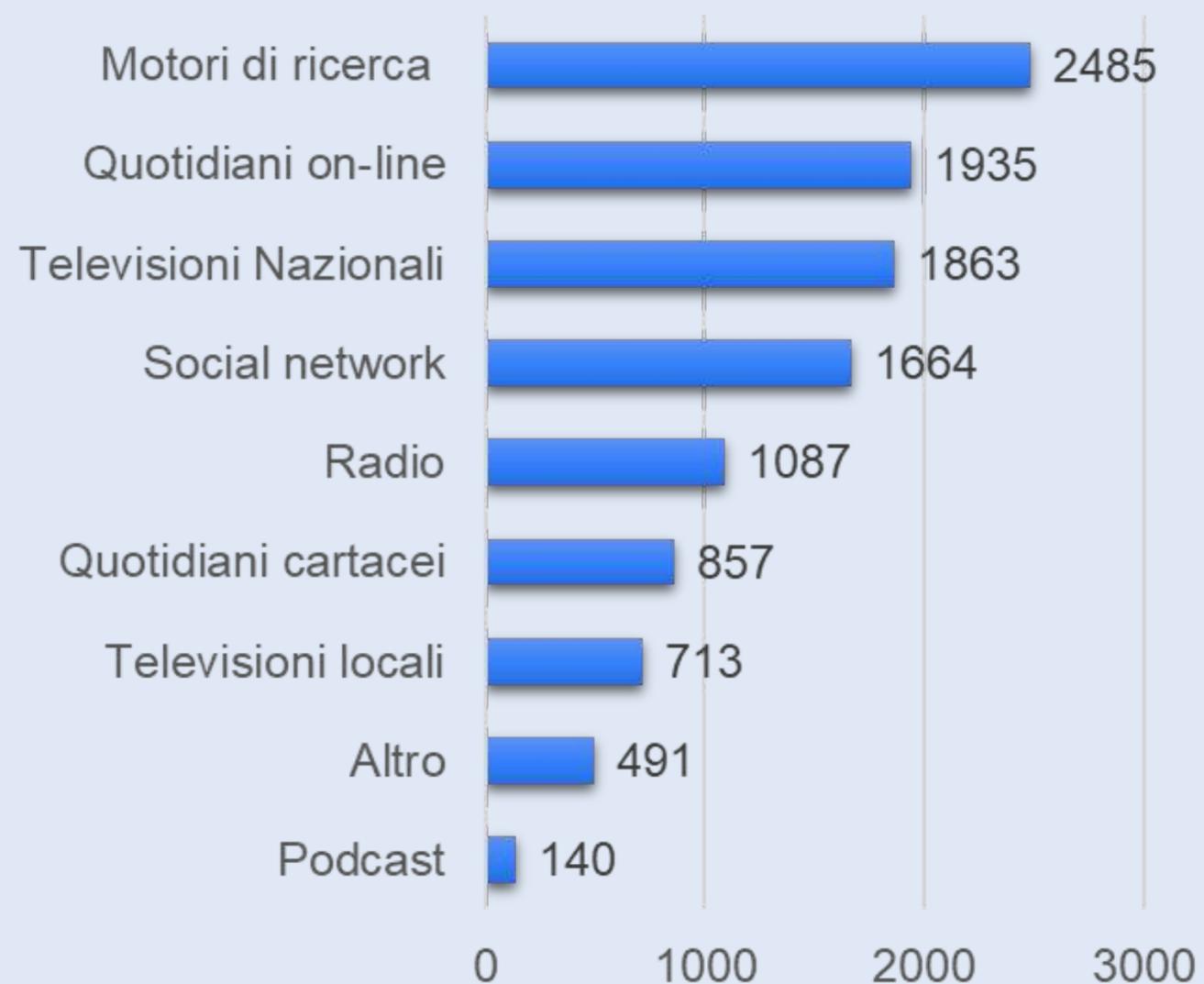




## Quali mezzi di informazione generale utilizzi abitualmente?

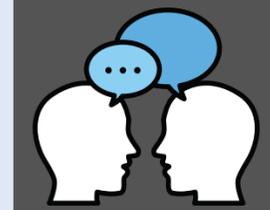
(Rispondenti, 4.433 possibili più risposte: 11.235 opzioni selezionate: )

Per questa indagine è stata inserita una domanda relativa ai mezzi di informazione più utilizzati. Il **56,1%** dei rispondenti dichiara di utilizzare principalmente i **motori di ricerca**, il **43,6%** i **quotidiani on line**, il **42%** le **televisioni Nazionali** e il **37,5%** i **Social Network**.



## I canali di comunicazione

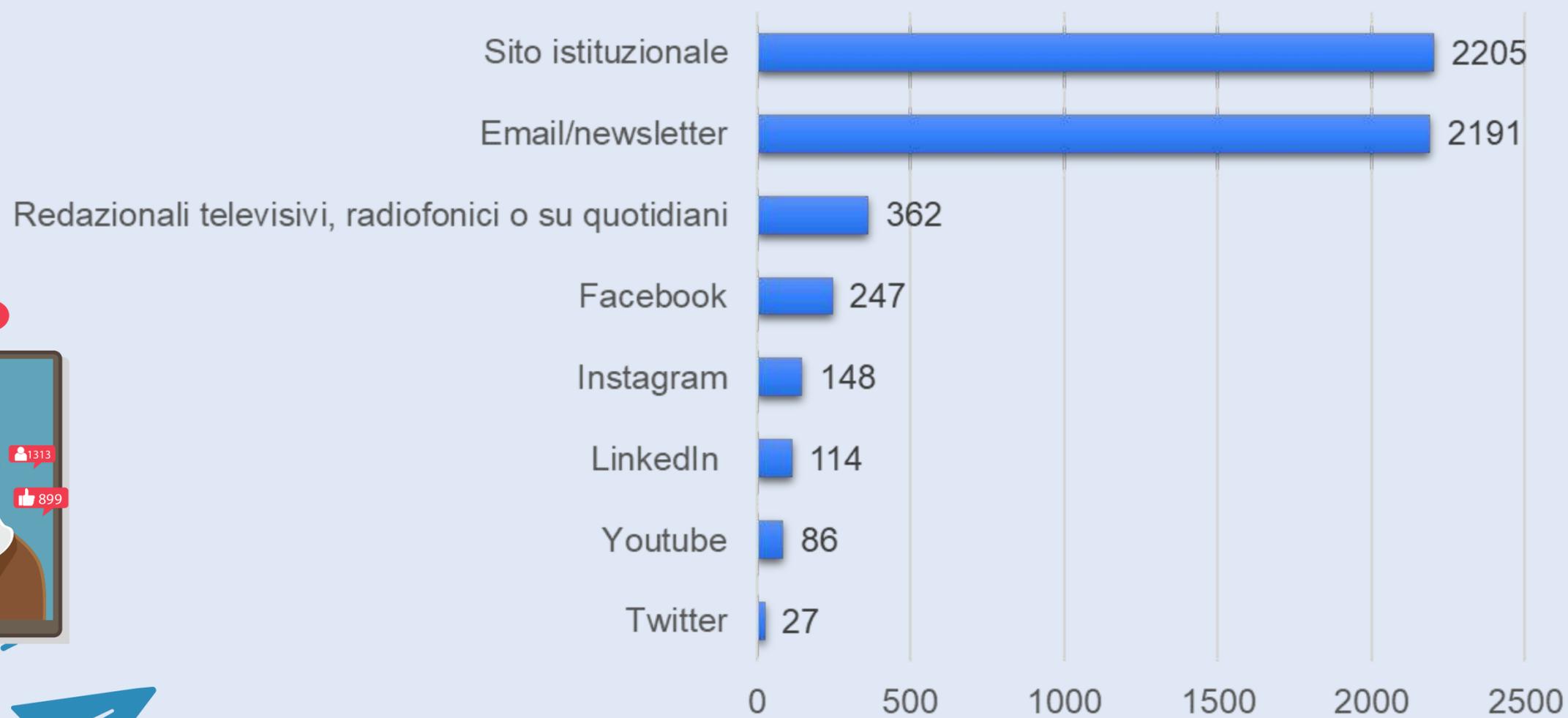




## Attraverso quali canali vorresti essere informato dalla Camera di Commercio tra i canali già utilizzati dalla CCIAA?

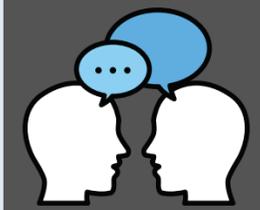
(Rispondenti, 3.995; possibili più risposte: opzioni selezionate: 5380)

Il **55,2%** dei rispondenti dichiara la preferenza per la ricezione di informazioni attraverso il **sito**, e il **54,8% via email/newsletter**. Il 9,1% dichiara preferenza per Redazionali televisivi, radiofonici o su quotidiani.



## I canali di comunicazione

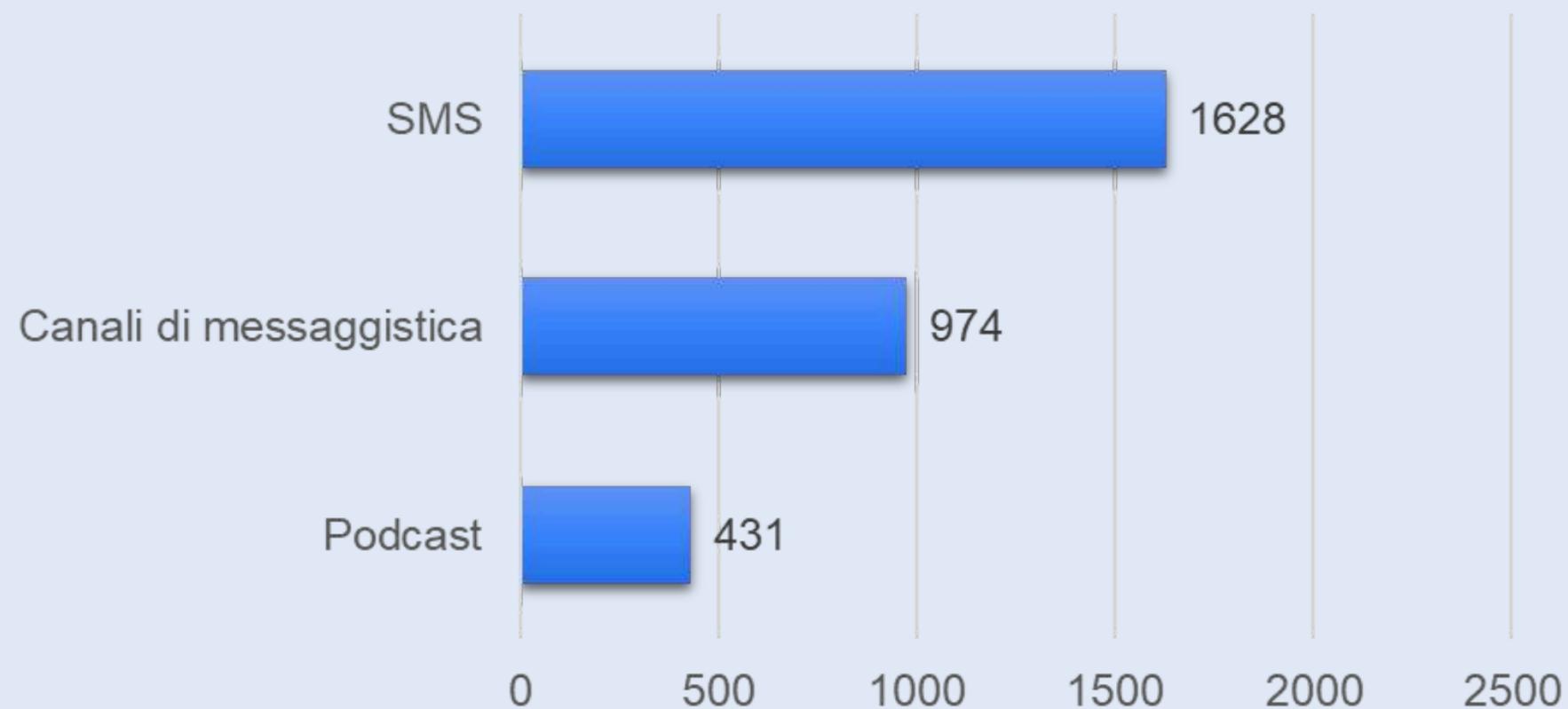




## Attraverso quali canali vorresti essere informato dalla Camera di Commercio tra i *canali non ancora utilizzati* dalla CCIAA?

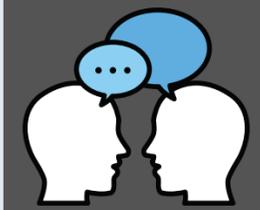
(Rispondenti, 2.518; possibili più risposte: opzioni selezionate: 3.033)

Il **64,7% dei rispondenti** dichiara la preferenza per la ricezione di informazioni attraverso **SMS**, il **38,7%** attraverso **canali di messaggistica** e il **17,1%** attraverso **Podcast**.



## I canali di comunicazione





# Conoscenza e valutazione dei canali di comunicazione: **NEWSLETTER**

In **aumento** la percentuale dei rispondenti iscritti alla **nostra newsletter**, pari al **19,6%** (era il 16,7% nel 2023)

Gli iscritti, hanno dato una valutazione media di 4,7, in linea con l'anno precedente.

Newsletter



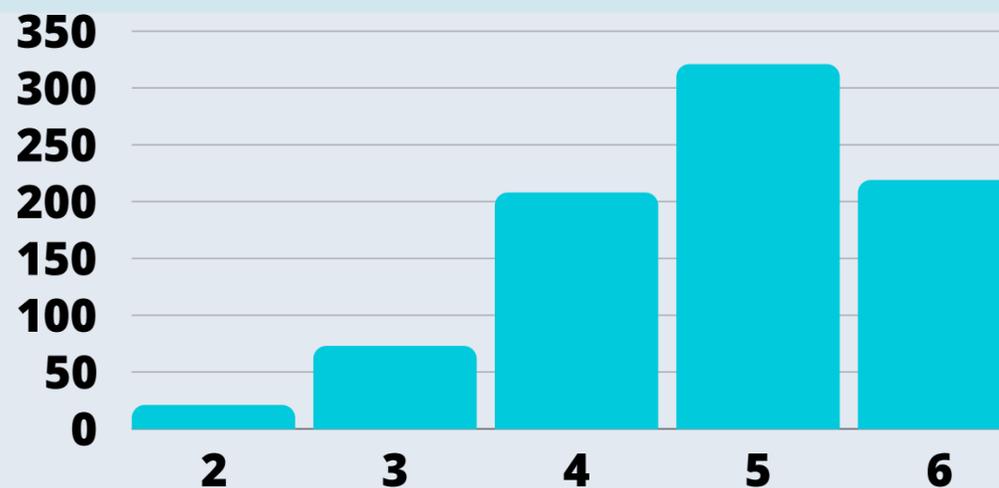
## Grado di conoscenza

2024	2023	2022
19,6%	16,7%	14,3%



## Valutazione media

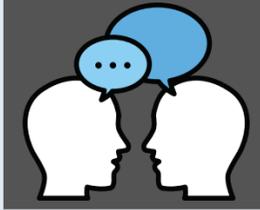
2024	2023	2022
4,7	4,7	4,6



## I canali di comunicazione



# Conoscenza e valutazione dei canali di comunicazione: *SITO ISTITUZIONALE (www.dl.camcom.it)*



Sito web



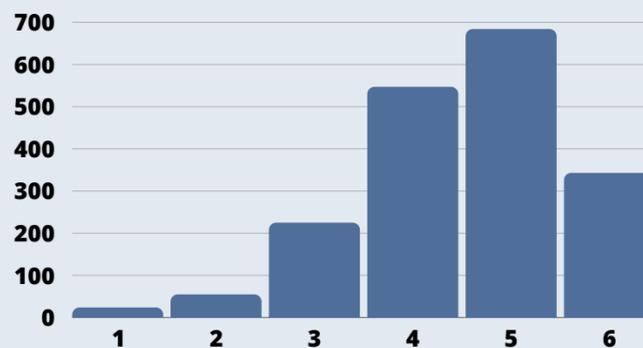
Il **42,8%** dei rispondenti nel corso dell'anno ha **visitato il sito** della Camera di Commercio

## Grado di conoscenza

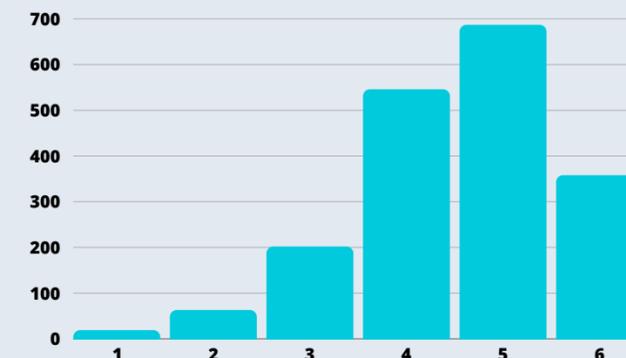
2024	2023	2022
42,8% 	40,7%	35,6%

## Valutazione media

2024	2023	2022
4,5 	4,4	4,4



**Facilità Navigazione**  
Voto medio 4,5



**Chiarezza e completezza delle informazioni**  
Voto medio 4,5

I canali di comunicazione



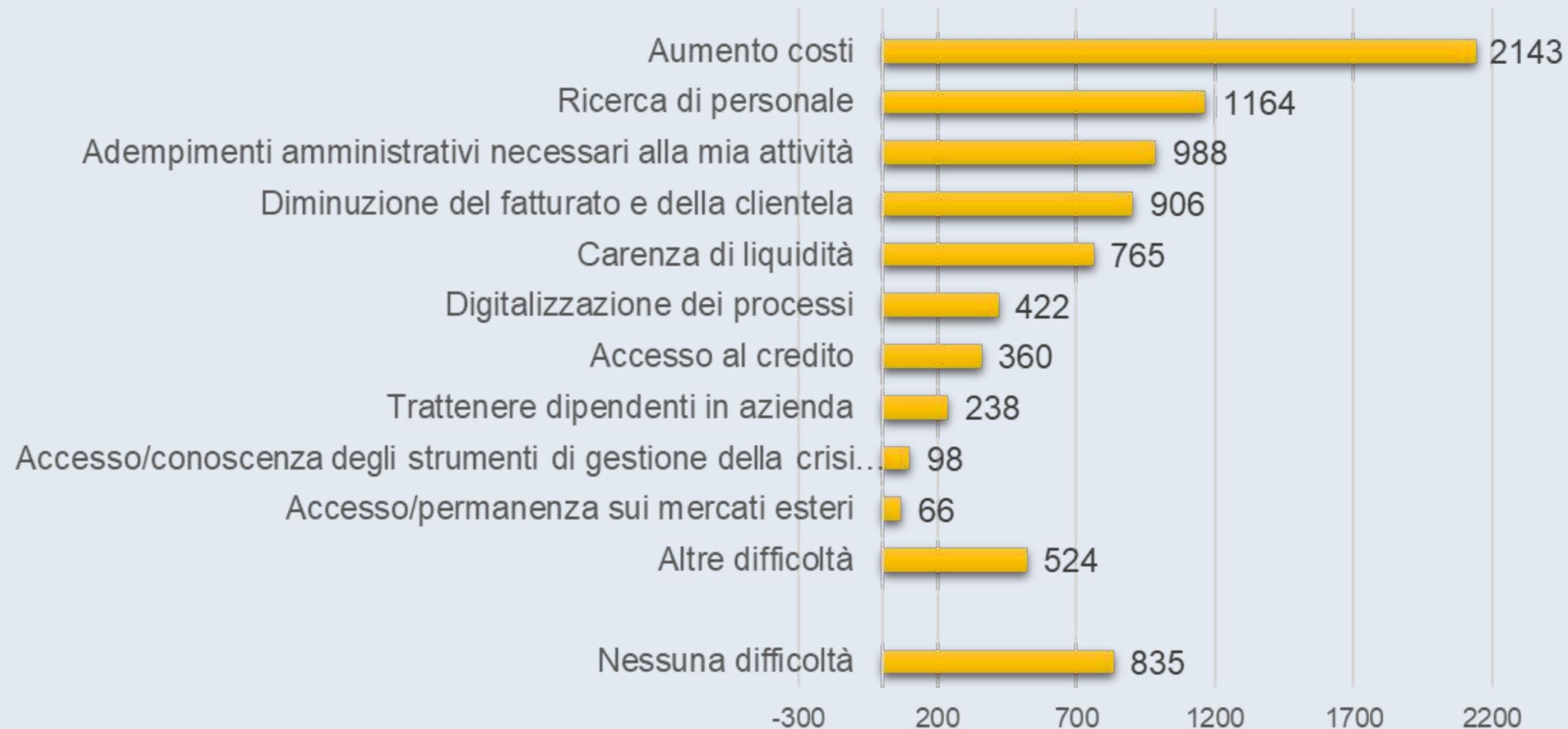


# Quali sono le maggiori difficoltà che attualmente riscontra nella sua attività?

(Rispondenti, 4.433; possibili più risposte: opzioni selezionate diverse da "nessuna": 7674)

Il **18,8%** degli utenti dichiara di **non avere difficoltà** (nel 2023 era il 16,5%, nel 2022 il 18%)

Tra le difficoltà evidenziate quella decisamente più diffusa è l'aumento dei costi, seguito dalla difficoltà nella ricerca di personale, dalle difficoltà collegate agli adempimenti amministrativi.

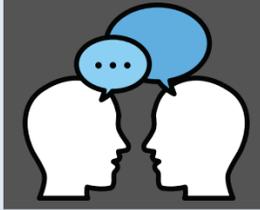


# Su cosa ritieni la Camera di Commercio dovrebbe investire maggiormente nel 2025?

(Rispondenti, 4.433; possibili più risposte: opzioni selezionate diverse da "nessuno": 8.691)

Il **28,4%** dei rispondenti non ha dato suggerimenti.

La maggior parte degli intervistati ha indicato la *Semplificazione delle procedure amministrative* (39% dei rispondenti, 19,9% delle opzioni) come la priorità principale. A seguire, la *Formazione per imprese e dipendenti* (24,4% dei rispondenti 12,5% delle opzioni) e l'*Incremento di bandi, contributi, finanziamenti camerali* (21,8 % dei rispondenti, 11,1% delle opzioni).



## Alcuni suggerimenti nella voce "Altro":

Eliminazione del diritto annuo,  
Riduzione della tassazione  
Semplificazione amministrativa  
Lotta contro l'abusivismo e la concorrenza sleale,  
Maggiori controlli e sostegno per le piccole imprese  
Rapporto più diretto e meno virtuale con le istituzioni, Formazione, Finanziamenti a fondo perduto



## I suggerimenti per il 2025



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](http://www.dl.camcom.gov.it)



CAMERA DI COMMERCIO  
VENEZIA ROVIGO

