

Customer Satisfaction 2020

Risultati

A cura di:
Ufficio Comunicazione/Statistica
e Servizio Qualità



CAMERA DI COMMERCIO
VENEZIA ROVIGO



L'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION ESTERNA 2020

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 2020* è stata svolta dal **Servizio Qualità e dall'Ufficio Comunicazione/Statistica**, utilizzando un questionario in linea con quello del 2019 al quale sono stati aggiunti alcuni quesiti specifici sulle difficoltà derivanti dalla pandemia e sulle proposte per la nuova programmazione.



OBIETTIVI

Gli obiettivi che ci si è posti riguardano:

- il grado di **soddisfazione** in merito ai **servizi erogati**;
- l'**efficacia** degli strumenti di **comunicazione**;
- l'**efficienza** dei **servizi online** forniti durante il periodo di lockdown;
- le **tematiche da implementare**;
- le **difficoltà** attuali causate dal **Covid-19**.



ANALISI DEI RISULTATI

L'analisi dei risultati 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** anche con riferimento alle difficoltà causate dal Covid-19;
- rispondere alle **esigenze di misurazione, analisi e miglioramento** indicate dal sistema per la gestione della qualità (ISO 9001:2015).



RILEVAZIONE

Le interviste sono state condotte con metodologia CAWI (Computer Assisted Web Interviewing), mediante invio di un questionario compilabile on line (anonimo e facoltativo) agli **indirizzi PEC** delle imprese registrate alla CCIAA e agli iscritti alla newsletter.

Considerato il rinnovo degli organi si è ritenuto importante **allargare l'indagine a tutte le imprese attive con sede nelle province di Venezia e Rovigo**



TOTALI CONTATTATI

Il questionario è stato inviato alla PEC di 78.309 imprese (25.126 nel 2019) e a 1900 contatti iscritti alla newsletter.

Le **PEC effettivamente recapitate** sono state **74.974** (24.387 nel 2019 quando il questionario è stato inviato ad un campione).



PERIODO DI RACCOLTA DATI

La raccolta dati si è svolta dal **18 settembre 2020** al **25 ottobre 2020**.



NUMERO DI RISPONDENTI

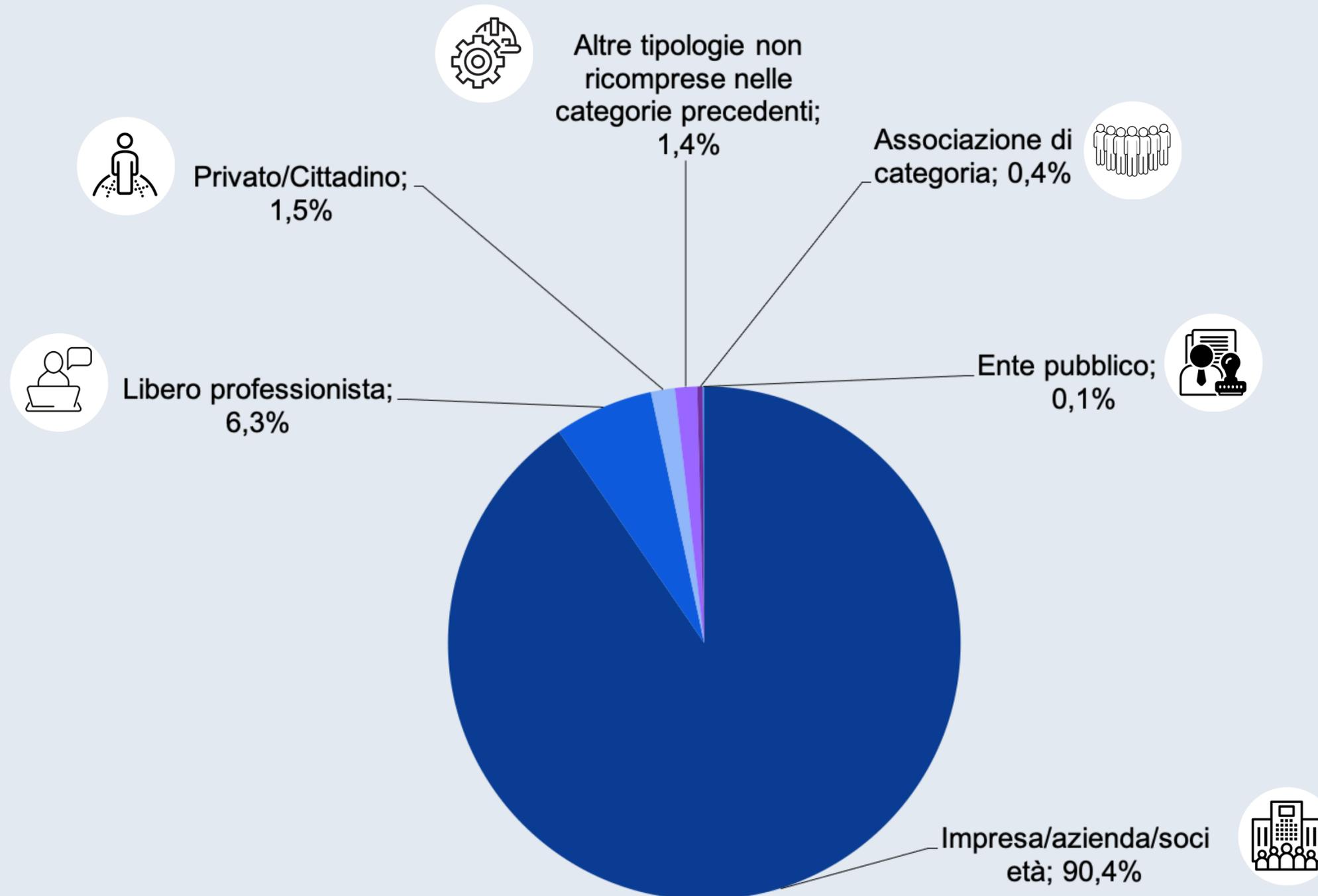
I rispondenti sono stati **5.824**,
con un **tasso di risposta vicino all'8%** (del 9% nel 2019).



La tipologia di utente

(Risposte utili 5.824)

La tipologia di utenza che ha preso parte all'indagine riguarda per poco più del **90% imprese, aziende e società** seguite poi dai **liberi professionisti (6,3%)** e dai **privati o cittadini (1,5%)**. Hanno partecipato alla rilevazione anche **21 associazioni di categoria** e **5 enti pubblici**.



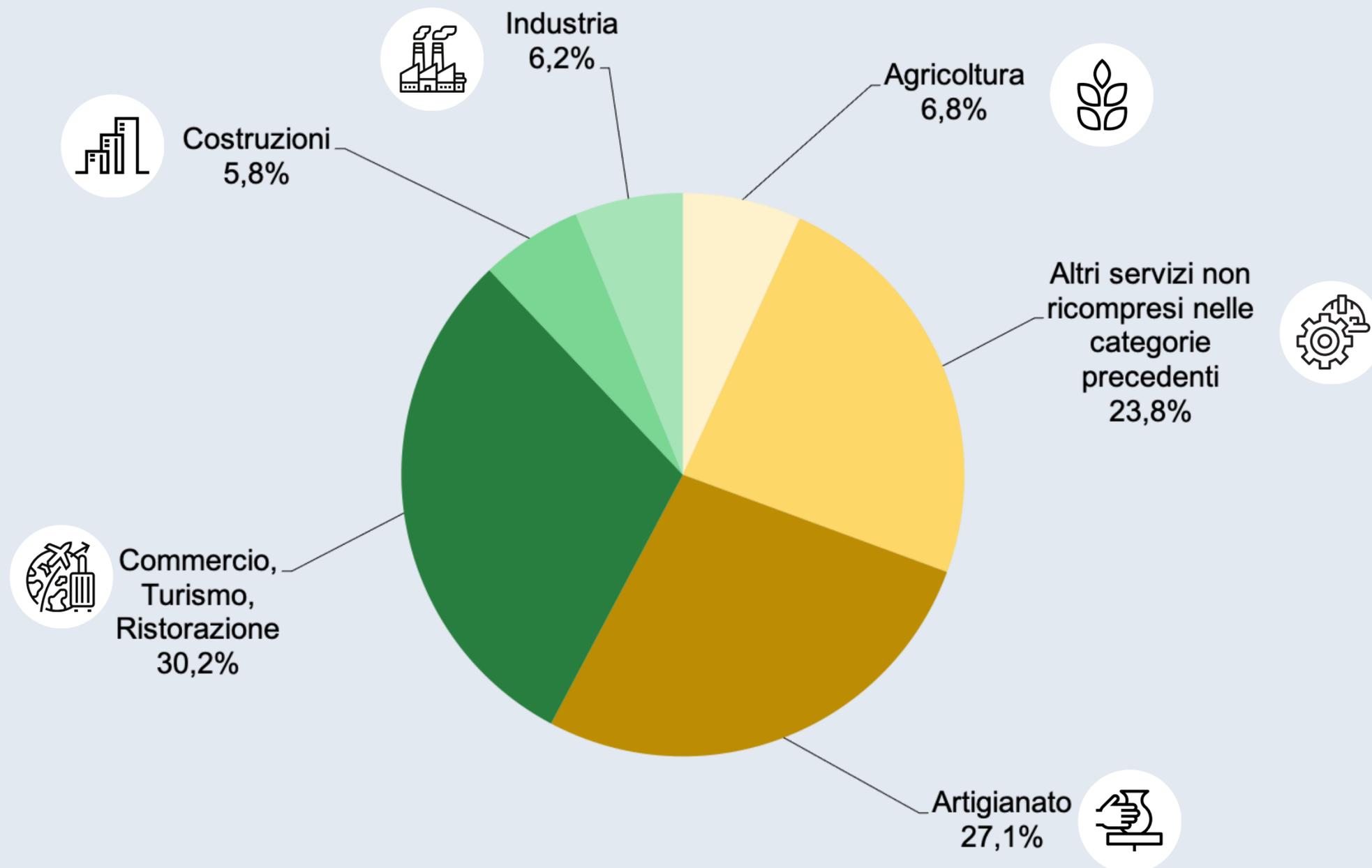
Le caratteristiche dei rispondenti





Il settore di attività (Risposte utili 5.265)

Per quanto riguarda il settore di attività di appartenenza, il **30,2%** degli utenti è attivo nel **settore del commercio, del turismo e della ristorazione**, il **27,1%** nell'**artigianato**, il **23,8%** negli **altri servizi**, il **6,8%** nell'**agricoltura**, il **6,2%** nell'**industria** e il **5,8%** nelle **costruzioni**.



Le caratteristiche dei rispondenti

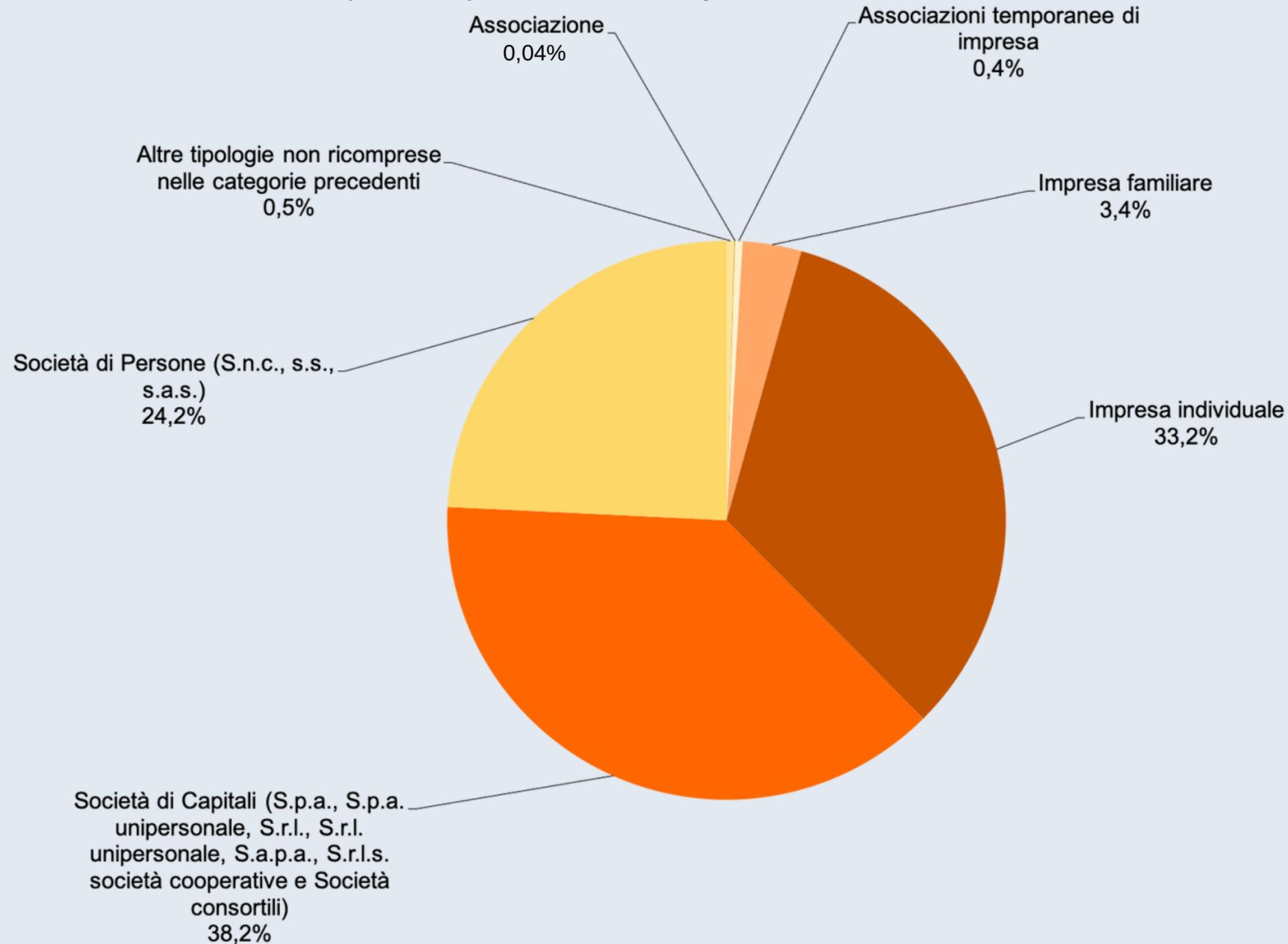


La natura giuridica e le imprese esportatrici

(Risposte utili 5.265)

Per quanto riguarda la natura giuridica delle imprese partecipanti, si tratta in maggioranza di **società di capitali (38,2%)**, **imprese individuali (33,2%)** e **società di persone (24,2%)**.

Il **93%** delle imprese rispondenti **non esporta**.



93%

NON esporta



Le caratteristiche dei rispondenti





Sede dove si svolge l'attività principale o di residenza

(Risposte utili 5.824)

Il **76%** dei rispondenti ha individuato come sede o residenza la **provincia di Venezia**, in particolare nel **comune di Venezia (28,3%)**, mentre il restante è diviso negli altri comuni della provincia.

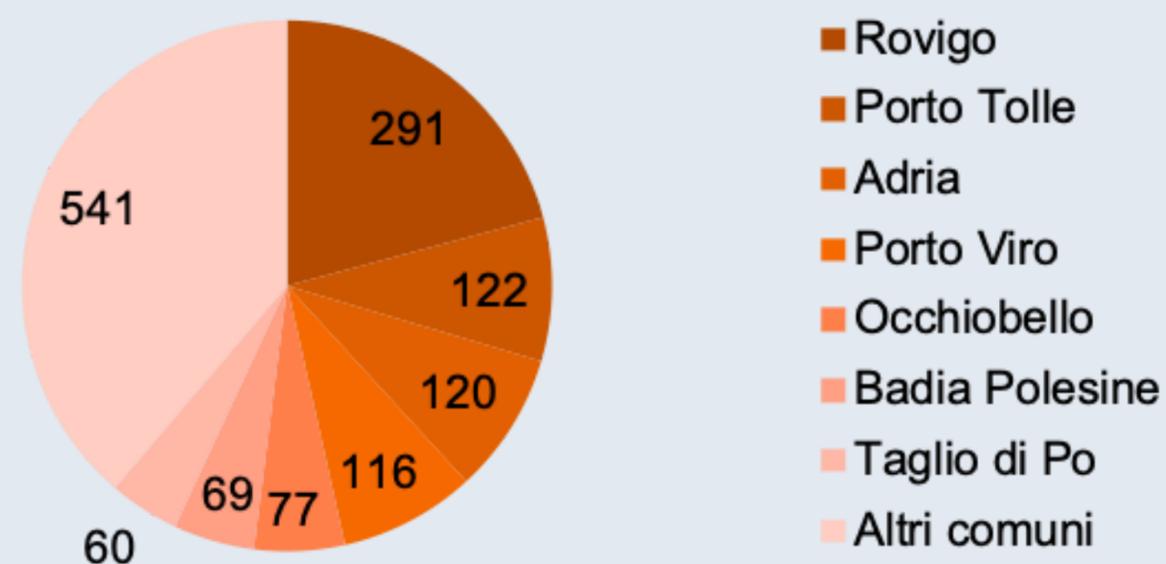
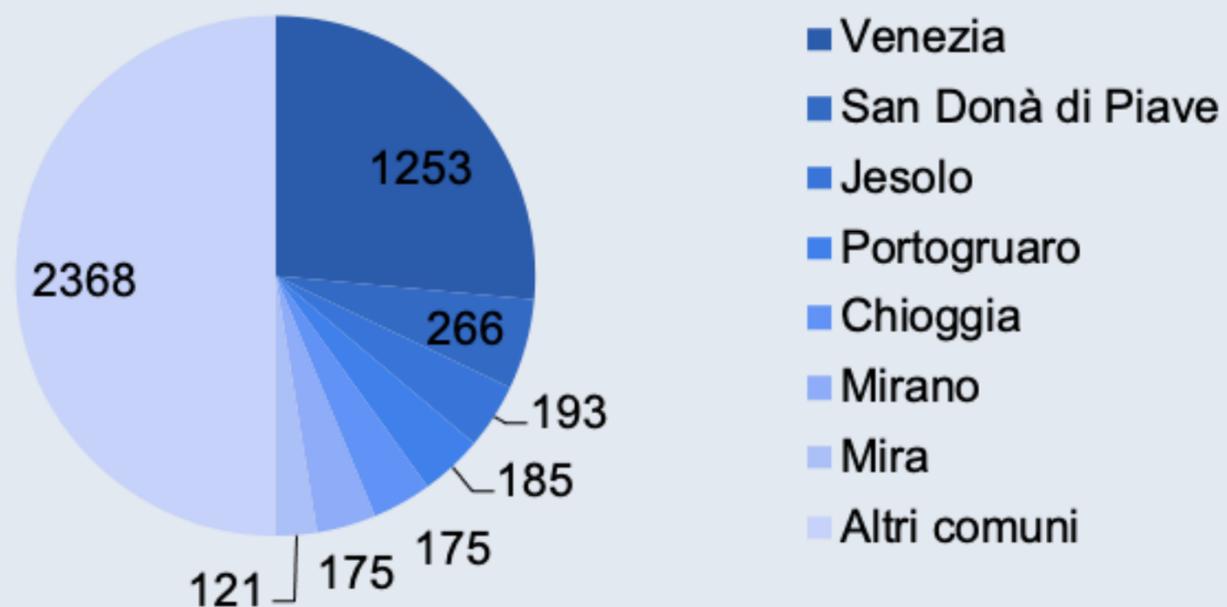
Ha sede nella **provincia di Rovigo** il **24%** dei rispondenti, la maggior parte dei quali si trova nel **comune di Rovigo (20,8%)**, nel **comune di Porto Tolle (8,7%)** e in quello di **Adria (8,6%)**.

76%

Provincia di Venezia

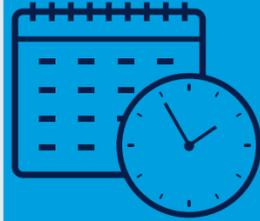
24%

Provincia di Rovigo



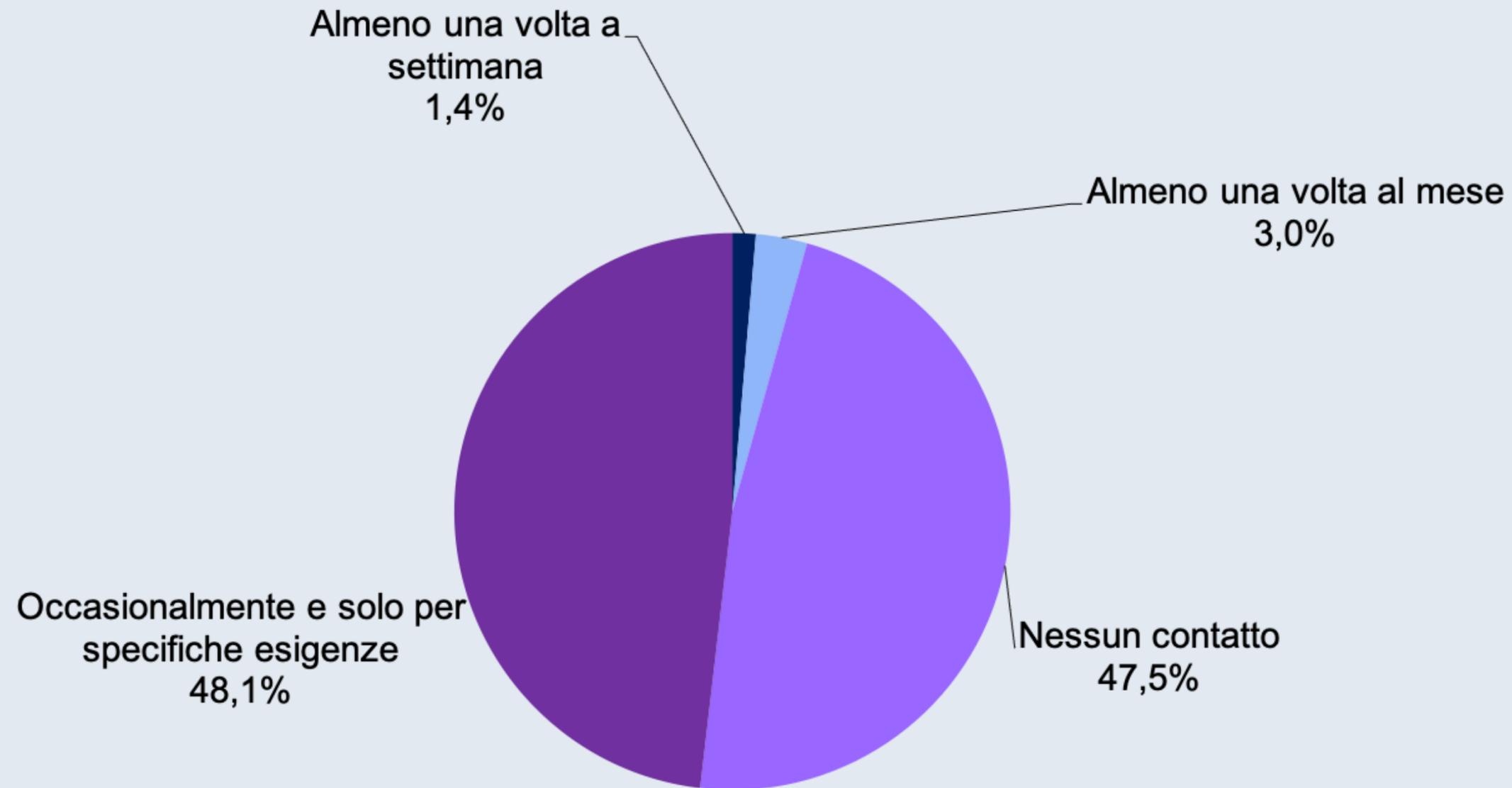
Le caratteristiche dei rispondenti





La frequenza di interazione degli utenti con il nostro ente (Risposte utili 5.824)

Si è poi approfondita l'interazione degli utenti con la Camera di Commercio nel corso dell'ultimo anno e si è visto come il **48,1%** ha avuto **contatti occasionali** e soltanto per **esigenze specifiche**, seguito poi dal **47,5%** che non ha **mai avuto alcun contatto**.



I servizi della Camera di Commercio

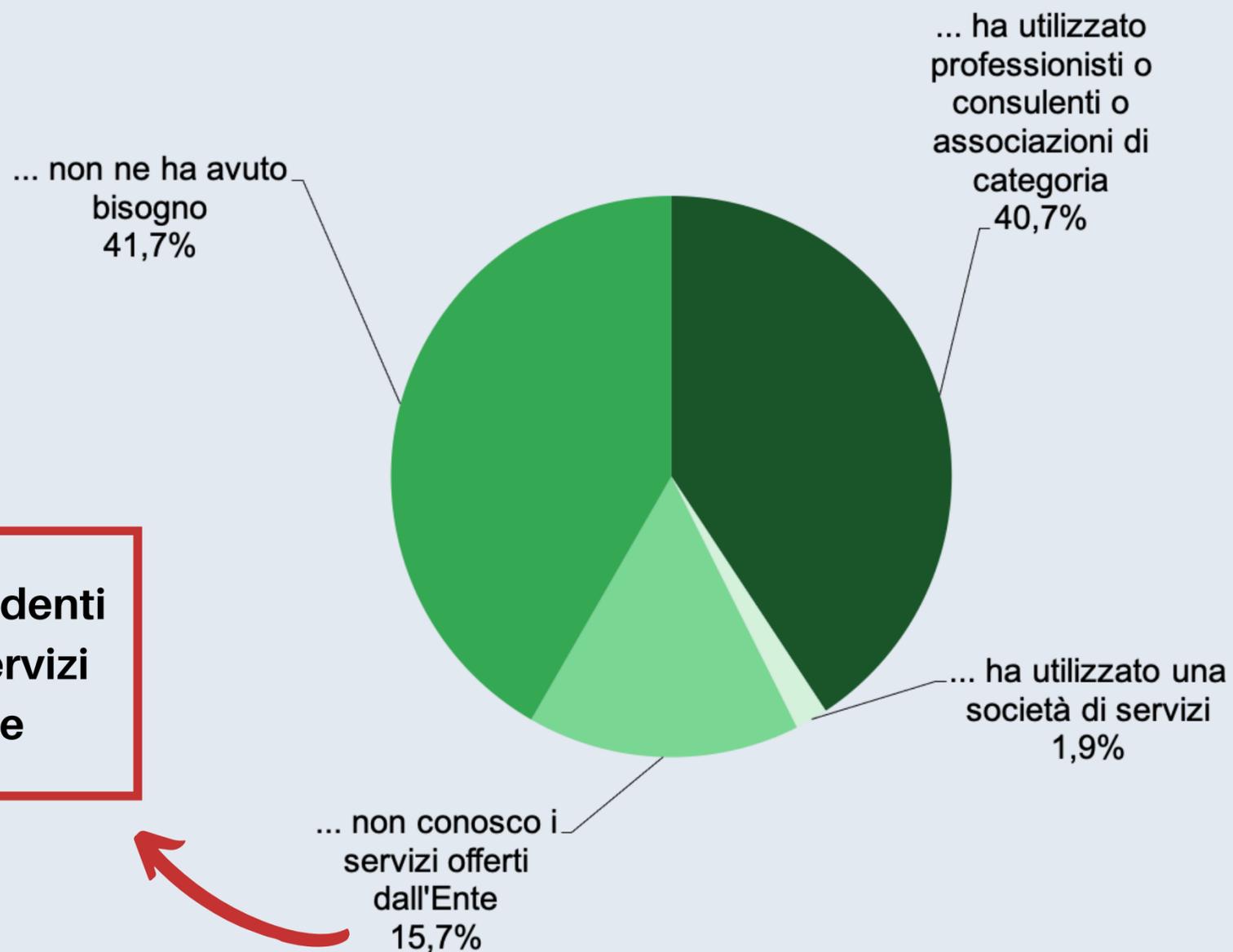




Le motivazioni che hanno spinto gli utenti a non interagire con la Camera

(Risposte utili 2.848)

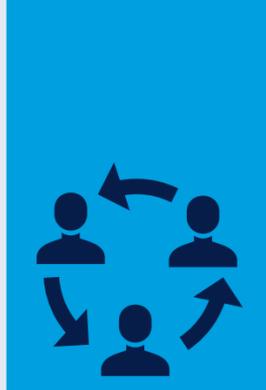
Coloro che non hanno avuto contatti con la Camera non lo hanno fatto in maggioranza per **mancanza di necessità (41,7%)** o perché si sono serviti di **professionisti, consulenti o associazioni di categoria (40,7%)**, mentre il **15,7%** non era a conoscenza dei servizi offerti dall'Ente.



Il 15,7% dei rispondenti NON conosce i servizi offerti dall'Ente

I servizi della Camera di Commercio

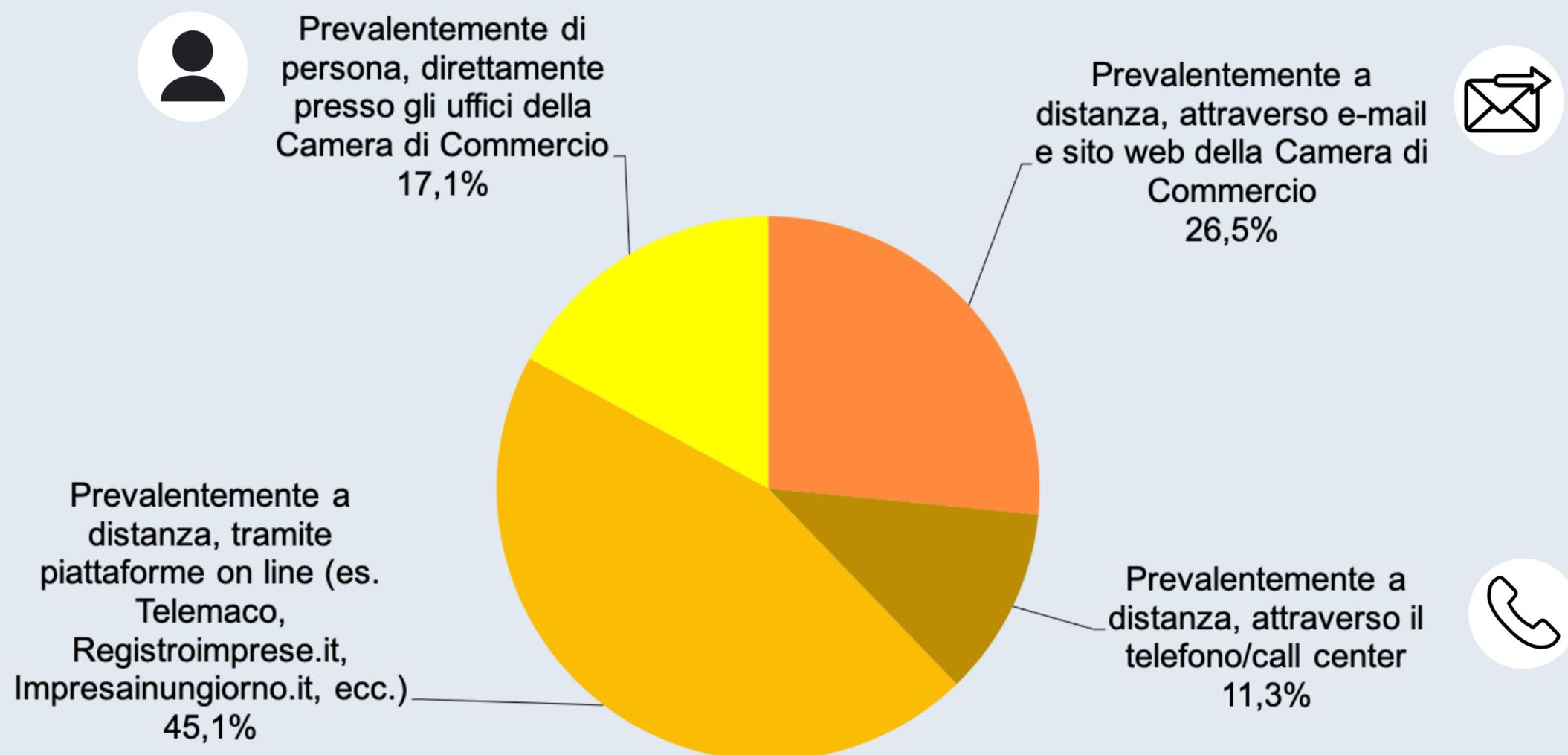




Le modalità di interazione degli utenti con la Camera

(Risposte utili 3.057)

Le modalità di interazione sono state per la maggior parte dei casi, ovvero per il **45,1%** a **distanza tramite piattaforme online** come Telemaco, Registroimprese.it o Impresainungiorno.it, mentre il restante, in ordine decrescente, ha utilizzato **email e il sito web** della Camera di Commercio (**26,5%**). Si sono recate **di persona presso gli uffici** il **17,1%** dei rispondenti e hanno utilizzato il **telefono e il call center** l'**11,3%**.



I servizi della Camera di Commercio



La valutazione dei servizi camerali

(Scala 1:6)



In generale, la valutazione per tutti i Servizi Camerali nell'anno 2020 è buona con una **media di 4,43** con una **percentuale di risposte positive del 79,3%**.

Mentre per quanto riguarda l'anno 2019, la media era leggermente più bassa ovvero di **4,41**.

Risposte utili: **5.824**

La valutazione dei servizi camerali

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

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



Registro imprese
Pratiche Telematiche



Diritto Annuale



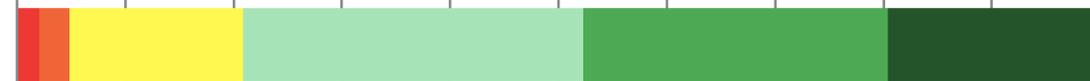
Servizi connessi
all'agenda digitale



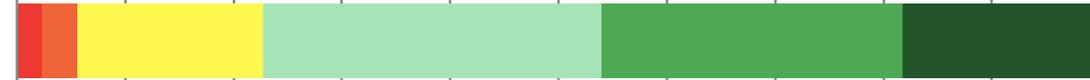
Ufficio Relazioni
con il Pubblico



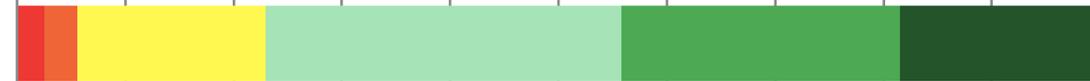
Servizi in materia Ambientale



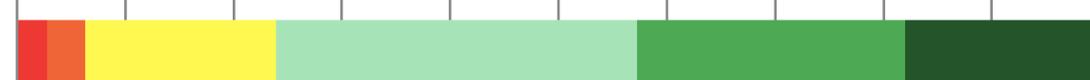
Registro informatico dei protesti



Marchi e Brevetti



Servizi di informazione Statistica,
prezzi e/o studi economici



	N. risposte	% risposte positive (4, 5, 6)	Media 2020	Media 2019
Registro Imprese - sportelli (informazioni, visure e certificati, bollatura, copia atti ed elenchi)	2535	87,7%	4,76	4,78
Registro imprese Pratiche Telematiche	2435	87,4%	4,70	4,59
Diritto Annuale	1629	81,6%	4,56	4,53
Servizi connessi all'agenda digitale	2397	82,8%	4,56	4,49
Ufficio Relazioni con il Pubblico	1388	79,8%	4,46	4,49
Servizi in materia Ambientale	1157	79,3%	4,40	4,36
Registro informatico dei protesti	1136	77,3%	4,34	4,32
Marchi e Brevetti	1065	77,0%	4,32	4,36
Servizi di informazione Statistica, prezzi e/o studi economici	1099	75,3%	4,30	4,34



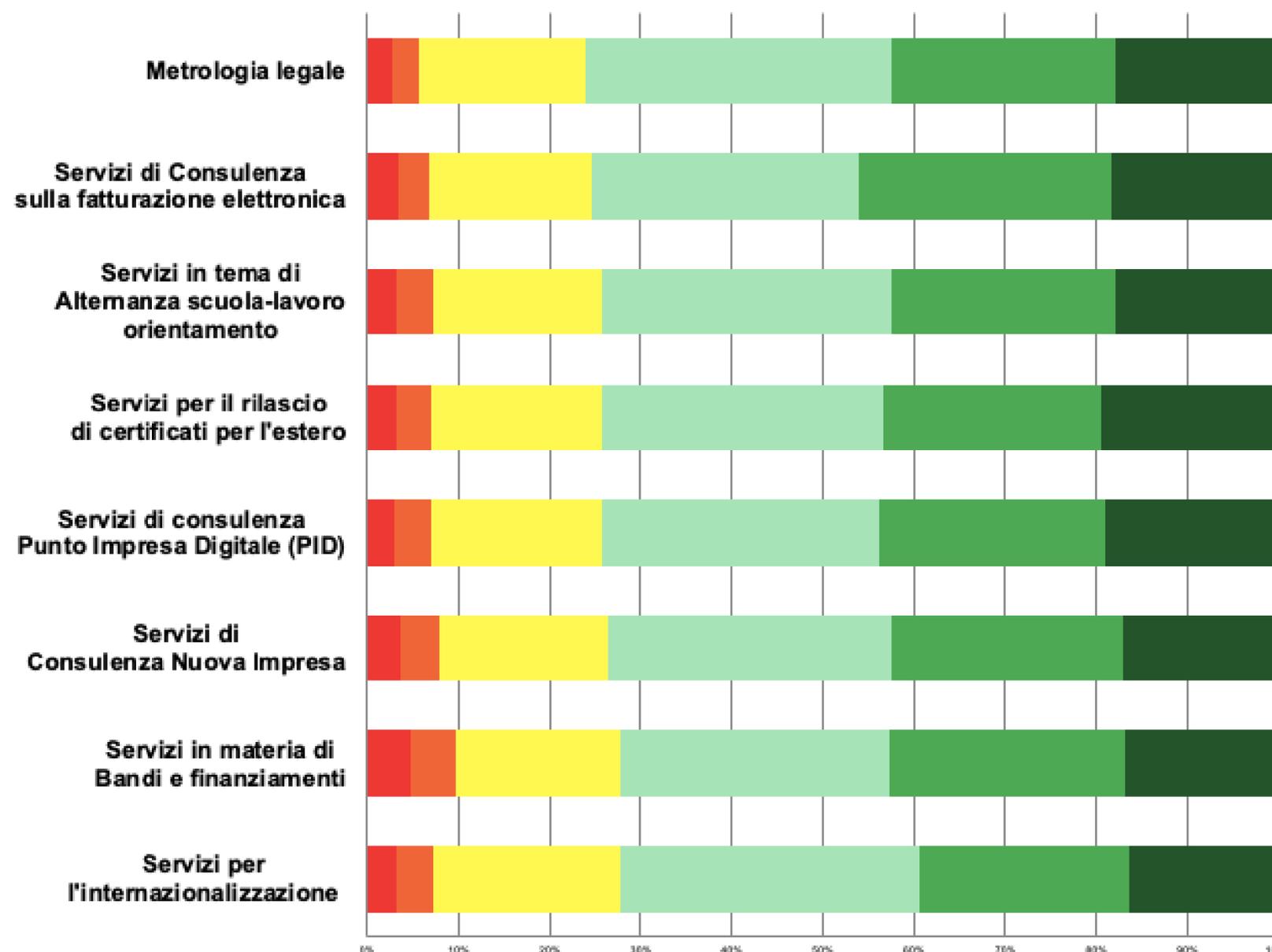
La valutazione dei servizi camerali

(Scala 1:6)

Risposte utili: **5.824**



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



	N. risposte	% risposte positive (4, 5, 6)	Media 2020	Media 2019
Metrologia legale	1016	76,0%	4,28	↓ 4,30
Servizi di Consulenza sulla fatturazione elettronica	1113	76,2%	4,28	↑ 4,26
Servizi in tema di Alternanza scuola-lavoro orientamento	1025	74,1%	4,27	↓ 4,31
Servizi per il rilascio di certificati per l'estero	1035	74,2%	4,27	↑ 4,23
Servizi di consulenza Punto Impresa Digitale (PID)	1079	74,2%	4,24	↓ 4,25
Servizi di Consulenza Nuova Impresa	1081	73,5%	4,21	↑ 4,20
Servizi in materia di Bandi e finanziamenti	1288	72,3%	4,17	↑ 4,08
Servizi per l'internazionalizzazione	972	72,2%	4,17	↑ 4,16

La valutazione dei servizi camerali



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

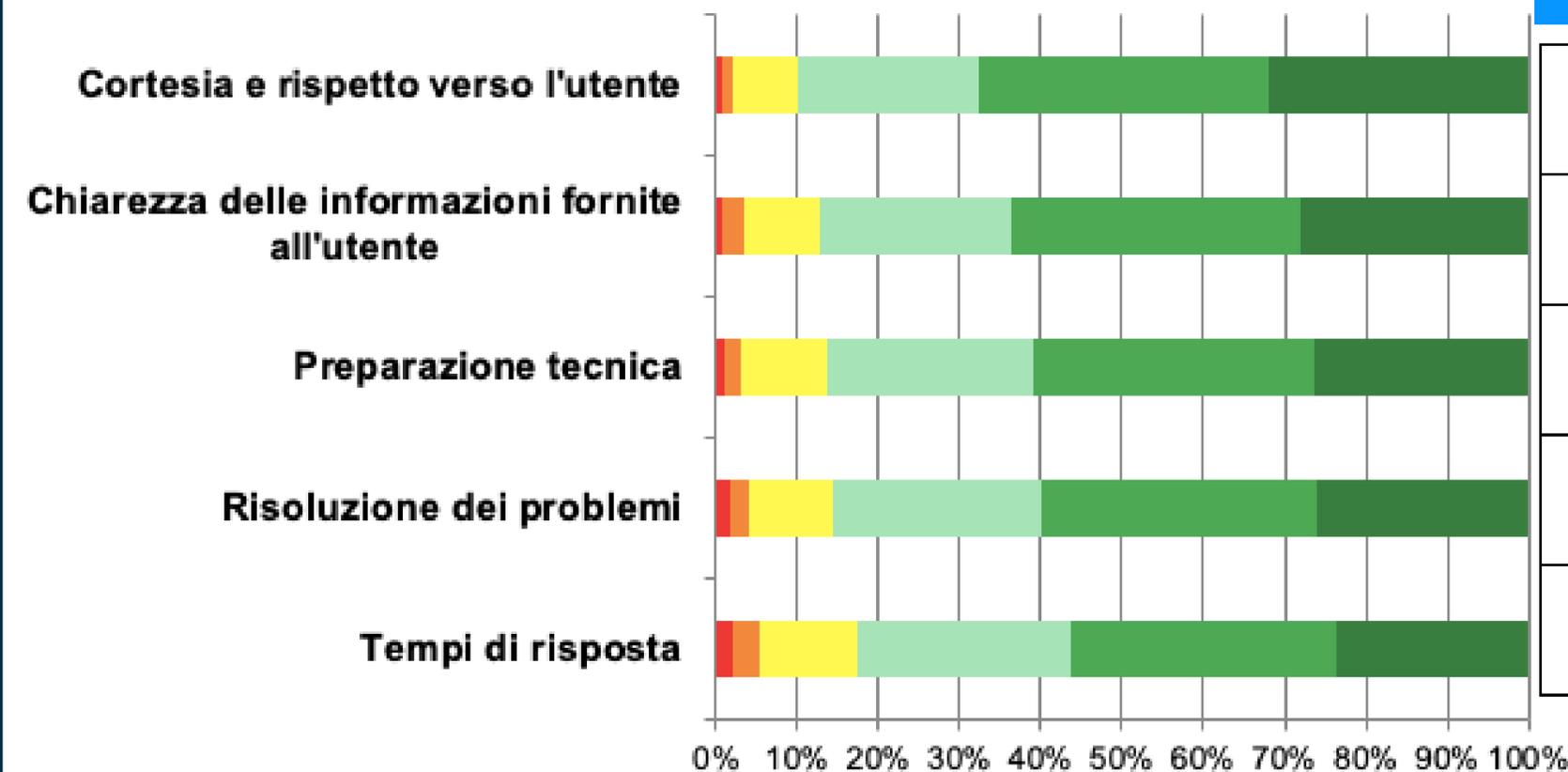


Passando poi alla tematica della qualità dei rapporti con il personale camerale, considerando una scala da 1 a 6 la **media complessiva è buona (4,70)**. Entrando più nello specifico e procedendo in ordine decrescente, troviamo **la cortesia e il rispetto verso l'utente (4,87)**, seguita poi dalla **chiarezza delle informazioni fornite all'utente (4,75)**, la **preparazione tecnica (4,69)**, la **risoluzione dei problemi (4,66)**, ed infine i **tempi di risposta (4,55)**.

Risposte utili: **5.824**

La valutazione dei rapporti con il personale camerale

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



N. risposte	% risposte positive (4, 5, 6)	Media 2020	Media 2019
2643	90,1%	4,87	4,85
2629	87,3%	4,75	4,74
2471	86,4%	4,69	4,69
2494	85,7%	4,66	4,65
2543	82,5%	4,55	4,55



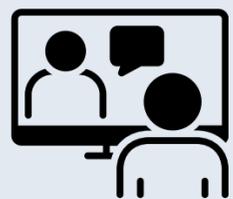
I servizi in periodo di lockdown



E' stata dedicata una sezione speciale per i quesiti relativi i servizi forniti durante il periodo di lockdown. Per prima cosa è stato richiesto agli utenti se avessero avuto necessità di usufruire dei servizi di prenotazione online durante il lockdown ed è risultato che l'**85,5%** dei rispondenti **non ne ha avuto bisogno**. (Risposte utili 3.057)

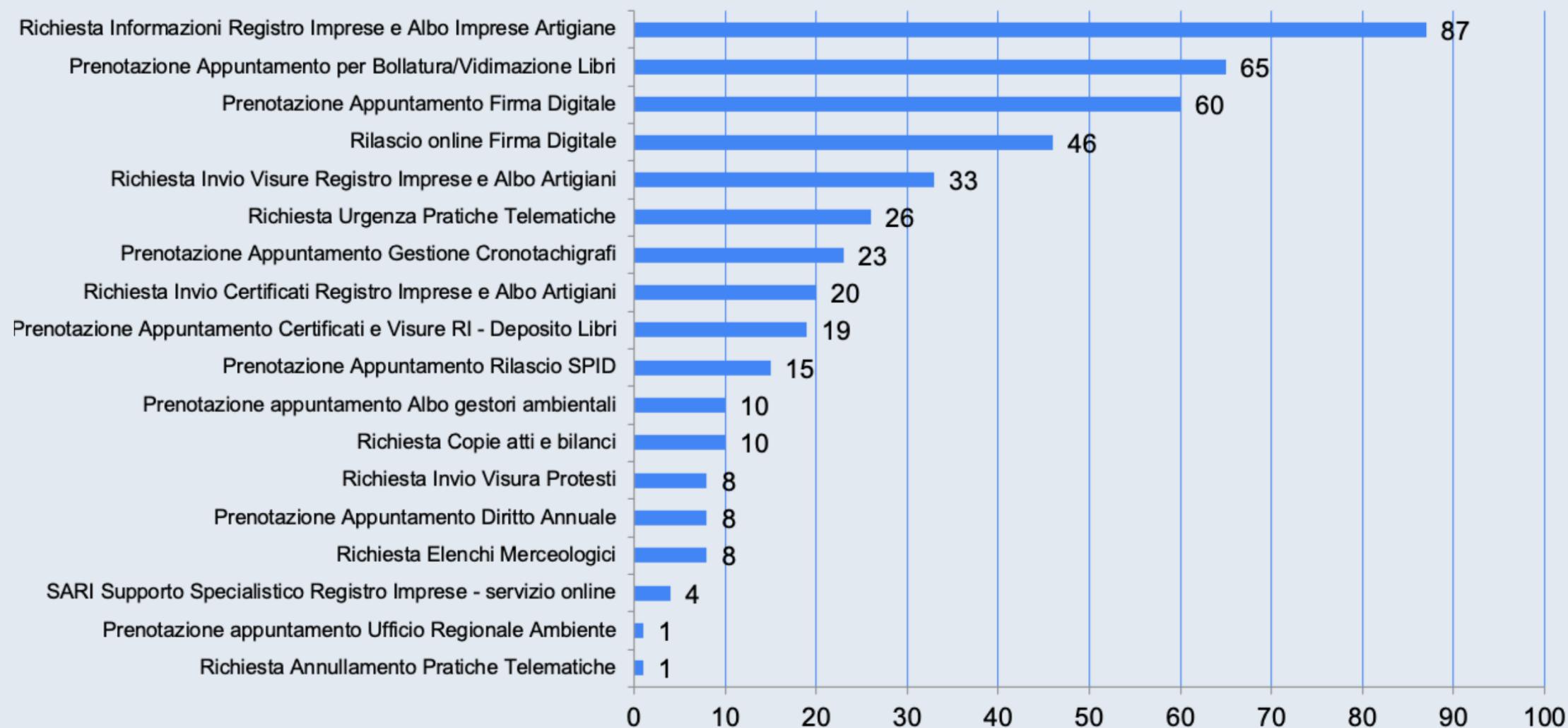
Del rimanente 14,5%, il **19,6%** ha utilizzato i **servizi online di richiesta informazioni al Registro Imprese e Albo Imprese Artigiane**, il **14,6%** la **prenotazione per l'appuntamento per la bollatura o la vidimazione di libri**, il **13,5%** la **prenotazione per l'appuntamento per ottenere la Firma Digitale** ed infine, il **10,4%** il **rilascio online della firma digitale**.

Risposte utili: **444**



14,5%

Ha usufruito dei servizi online



I servizi in periodo di lockdown

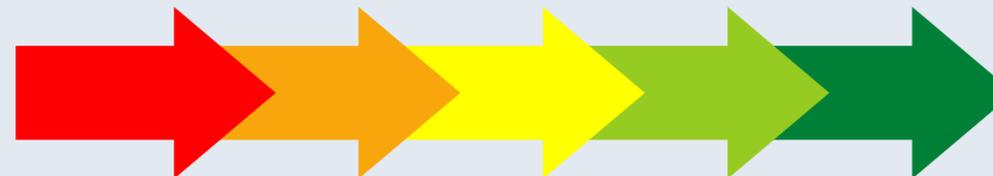
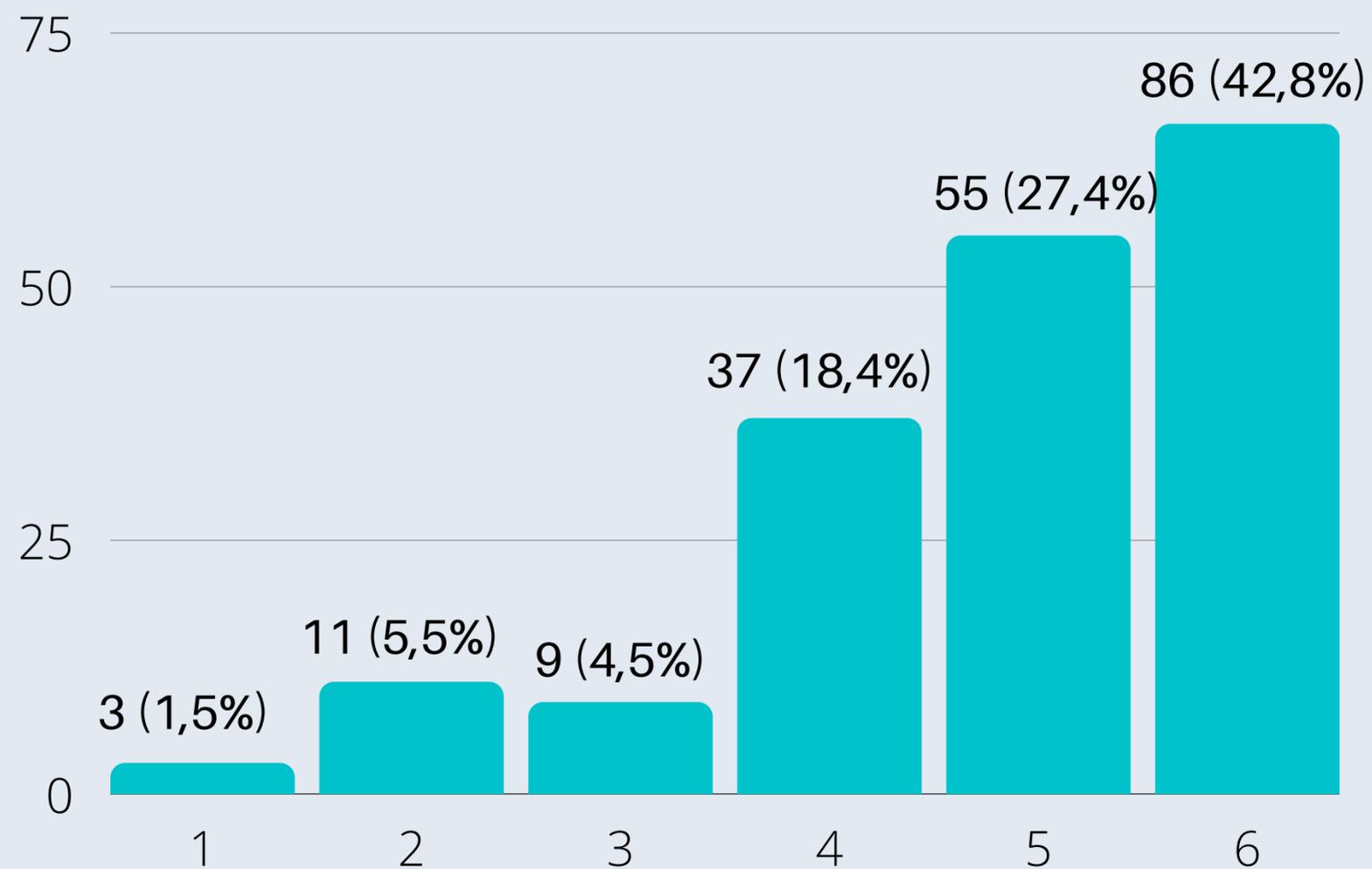




Il servizio di prenotazione online (Risposte utili: 201)

E' stata anche richiesta un'opinione riguardante il servizio di prenotazione online, il quale ha ricevuto una **valutazione molto positiva** con una valutazione media di **4,9 su 6**.

Valutazione media del
servizio:
4,9 su 6



I servizi in periodo di lockdown



Le differenze tra periodo pre e post Covid19 nella qualità dei servizi

Vista l'attuale situazione di emergenza epidemiologica, si è voluto indagare sulle differenze riscontrate nella qualità dei servizi rispetto al periodo precedente l'emergenza e ciò che è emerso è che sui 444 rispondenti **75,7% non ha riscontrato alcuna differenza nella qualità del servizio**, mentre il **24,3% ha affermato il contrario**.

Del 24,3% che ha affermato di aver riscontrato delle differenze, **29** non hanno dato alcuna motivazione, mentre **62** hanno riscontrato variazioni **in negativo** e **17** in positivo.

Solo il **24,3%** ha riscontrato differenze nella qualità del servizio

DIFFERENZE IN POSITIVO
17



riduzione tempi di evasione



più disponibilità del personale



0 5 10 15 20

DIFFERENZE IN NEGATIVO

62



allungamento tempi di risposta



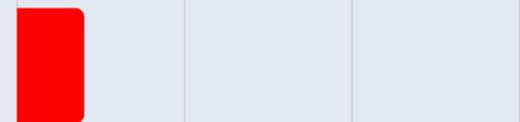
più ostacoli per operazioni standard



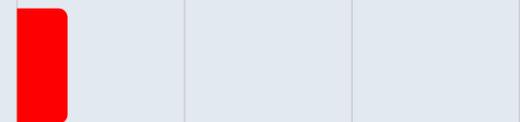
difficoltà nel contattare il personale



difficoltà ad avere appuntamenti



meno disponibilità del personale



0 10 20 30 40

29 rispondenti non hanno specificato che tipo di differenza hanno riscontrato

I servizi in periodo di lockdown



Le difficoltà attuali causate dal Covid19

(Risposte utili: 5.655)



Inoltre, è stato chiesto quali siano le maggiori difficoltà che attualmente si riscontrano nella propria attività ed è risultato che il **41,1%** ha subito una **diminuzione del fatturato e della clientela**, seguito poi dal **20,8%** che ha visto una **carenza di liquidità**, il **19,3%** ha riscontrato **difficoltà e poca chiarezza negli adempimenti amministrativi della propria attività**, il **6,5%** ha avuto **difficoltà di accesso al credito**, il **5,9%** difficoltà nella **digitalizzazione dei processi**, solo il **3,5%** ha manifestato **difficoltà nell'accesso e nella conoscenza degli strumenti di gestione della crisi d'impresa**, l'**1,5%** difficoltà nell'**accesso e nella permanenza ai mercati esteri**, ed infine, una piccola parte dei rispondenti, ovvero l'**1,5%** ha manifestato **ulteriori problematiche** oltre a quelle già proposte.

Tra queste, sono emerse difficoltà nella **ricerca di personale** (31), **troppa tassazione** (19), **concorrenza** (17), hanno riscontrato **poca consulenza su bandi e agevolazioni** (7) ed una quantità esigua ha ritenuto che la **Pubblica Amministrazione sia inefficiente e costosa** (6).

Le difficoltà post Covid19





La valutazione del sito web camerale

La valutazione del sito web camerale evidenzia come sia stato visitato soltanto dal **29,5%** dei rispondenti (5.824), con un giudizio **mediamente positivo** sia in termini di **facilità di navigazione** sia in termini di **chiarezza e completezza delle informazioni**.

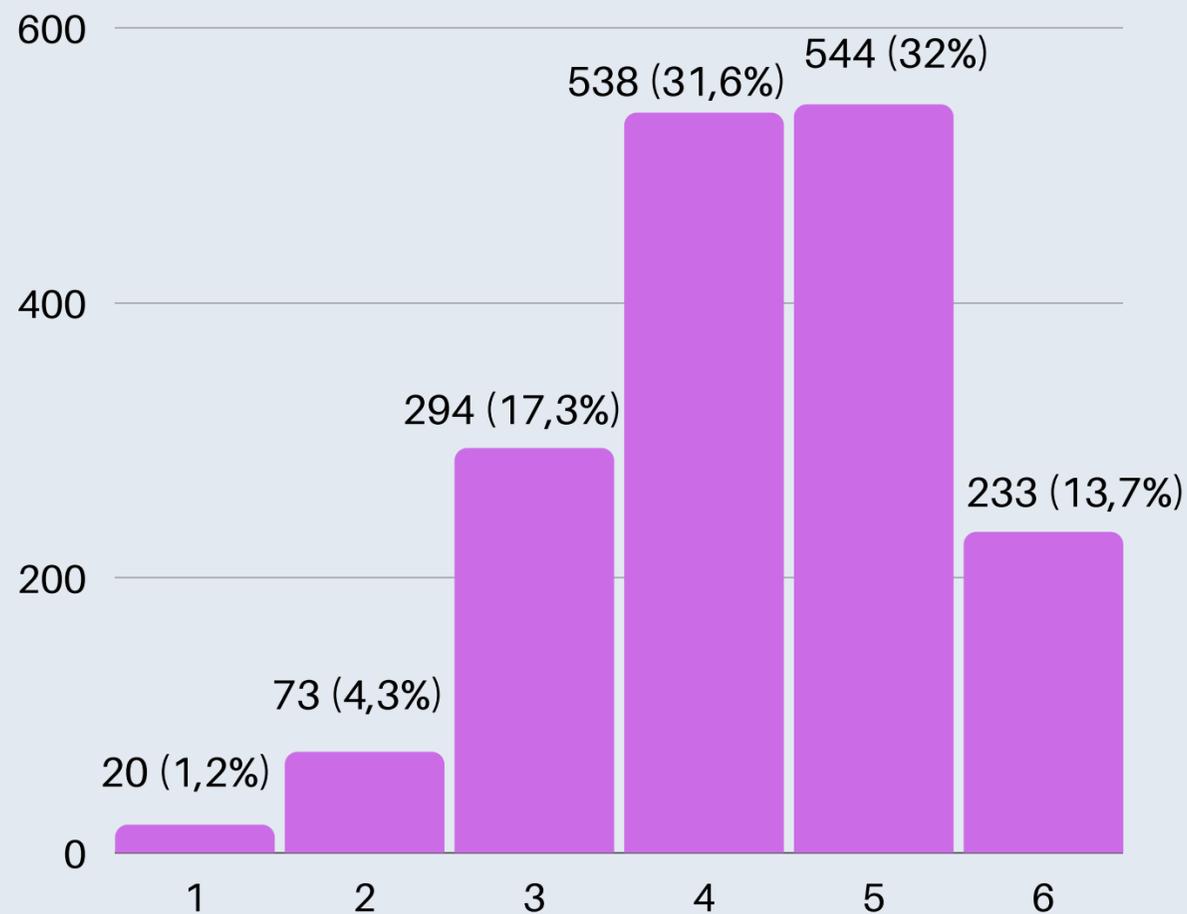
29,5%
ha visitato
il sito web camerale



Facilità di navigazione

(Risposte utili: 1.702)

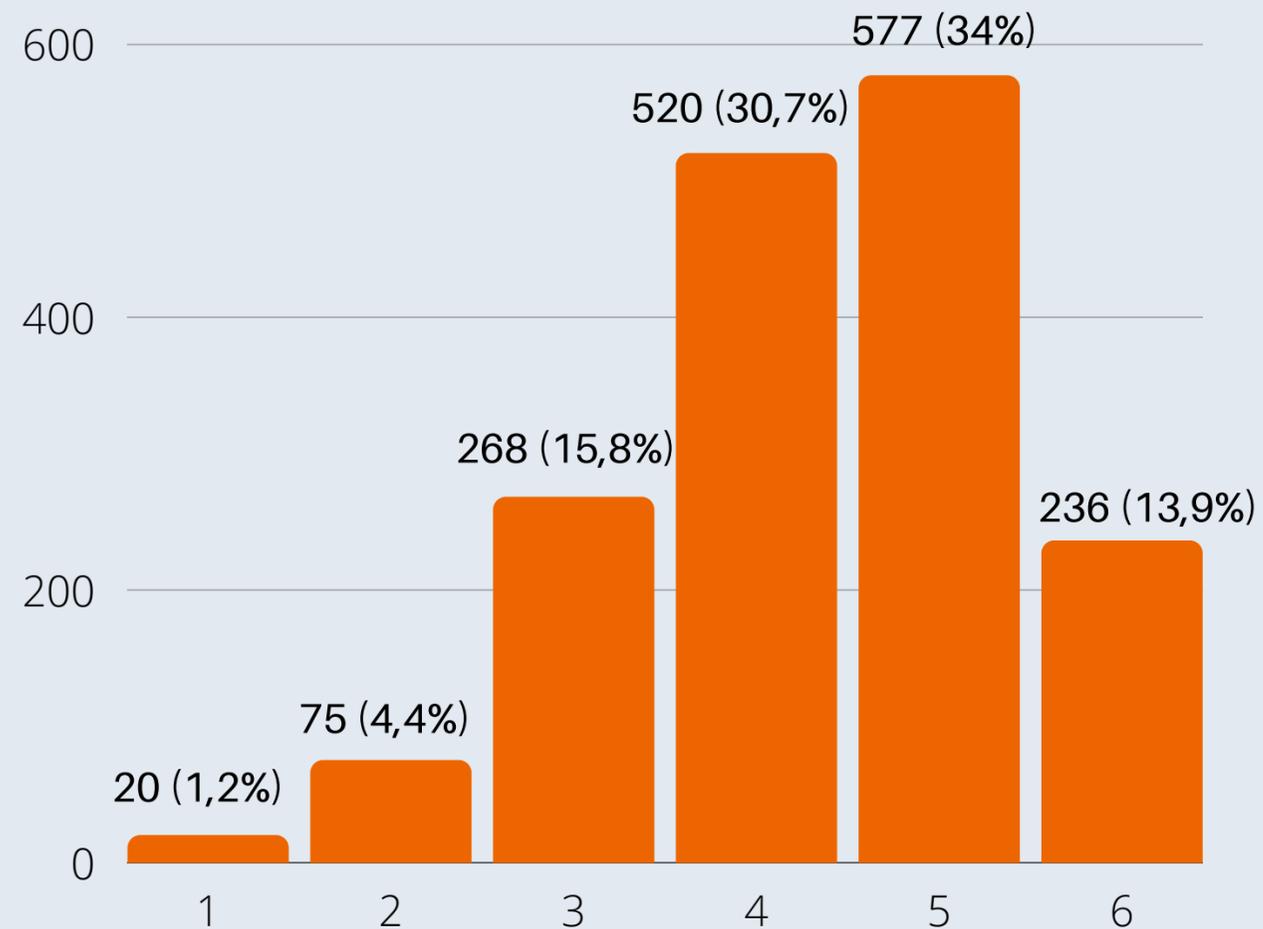
Nel **2020** la media è di **4,30**.
Nel **2019** la media era di **4,14**.



Chiarezza e completezza delle informazioni

(Risposte utili: 1.696)

Nel **2020** la media è di **4,34**.
Nel **2019** la media era di **4,19**.



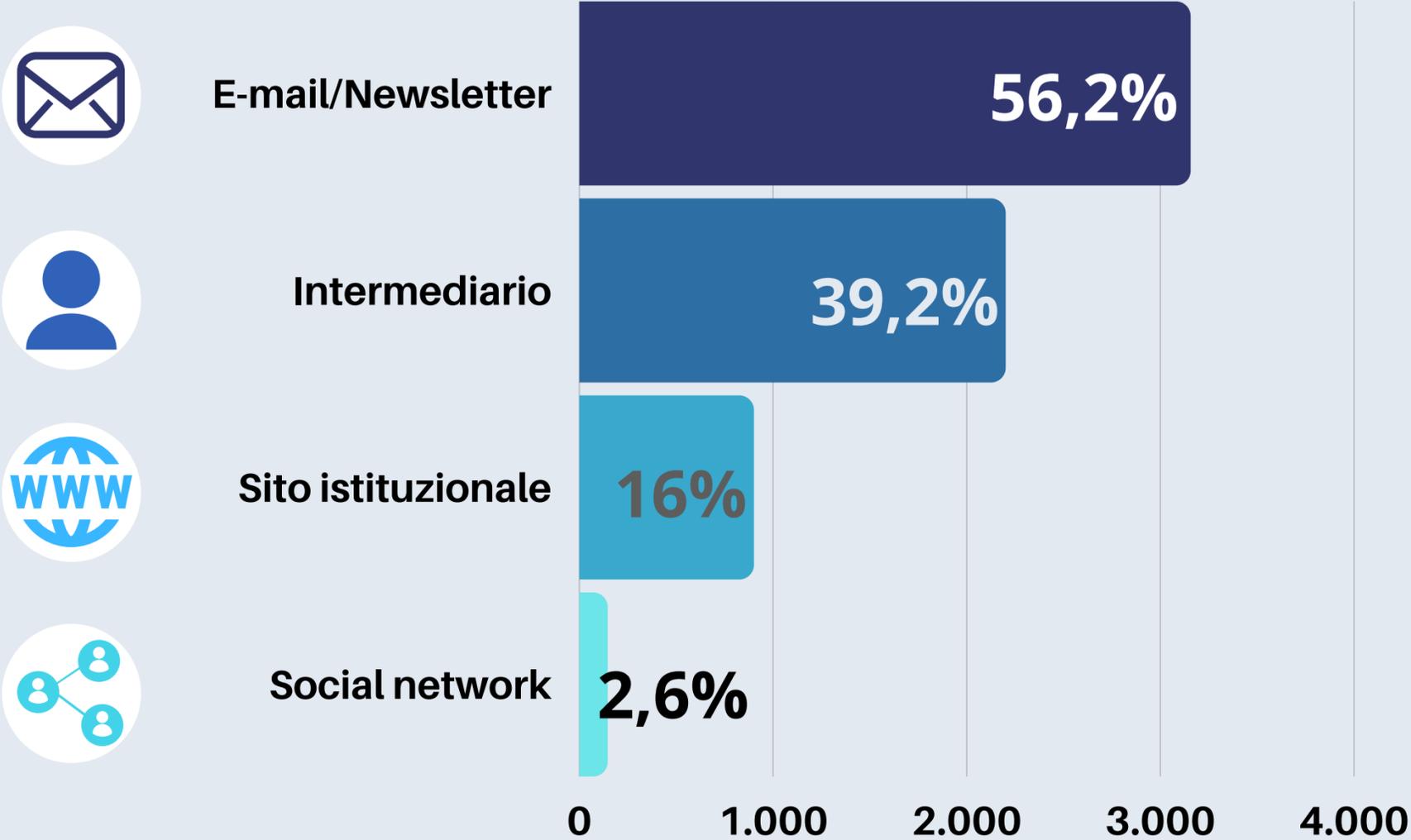
La valutazione dei canali di comunicazione



La valutazione generale 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 (56,2%)**, seguito dal **ricorso ad un intermediario (39,2%)**; il **sito istituzionale** viene considerato come canale di preferenza solo dal **16%** e i **social network** dal **2,6%**. (Rispondenti: 5.614)



La valutazione dei canali di comunicazione



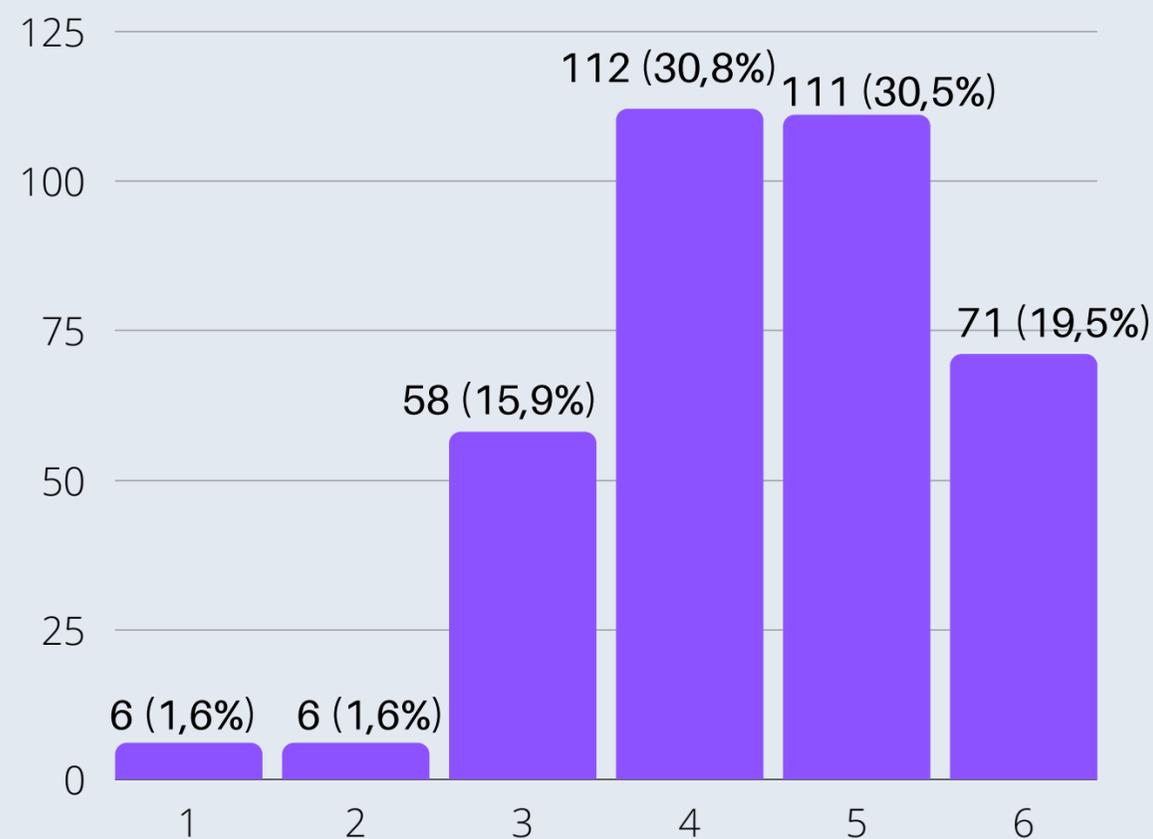
La valutazione dei canali di comunicazione: Newsletter, LinkedIn, Twitter e Facebook



Newsletter

 **6,4%** è iscritto alla Newsletter

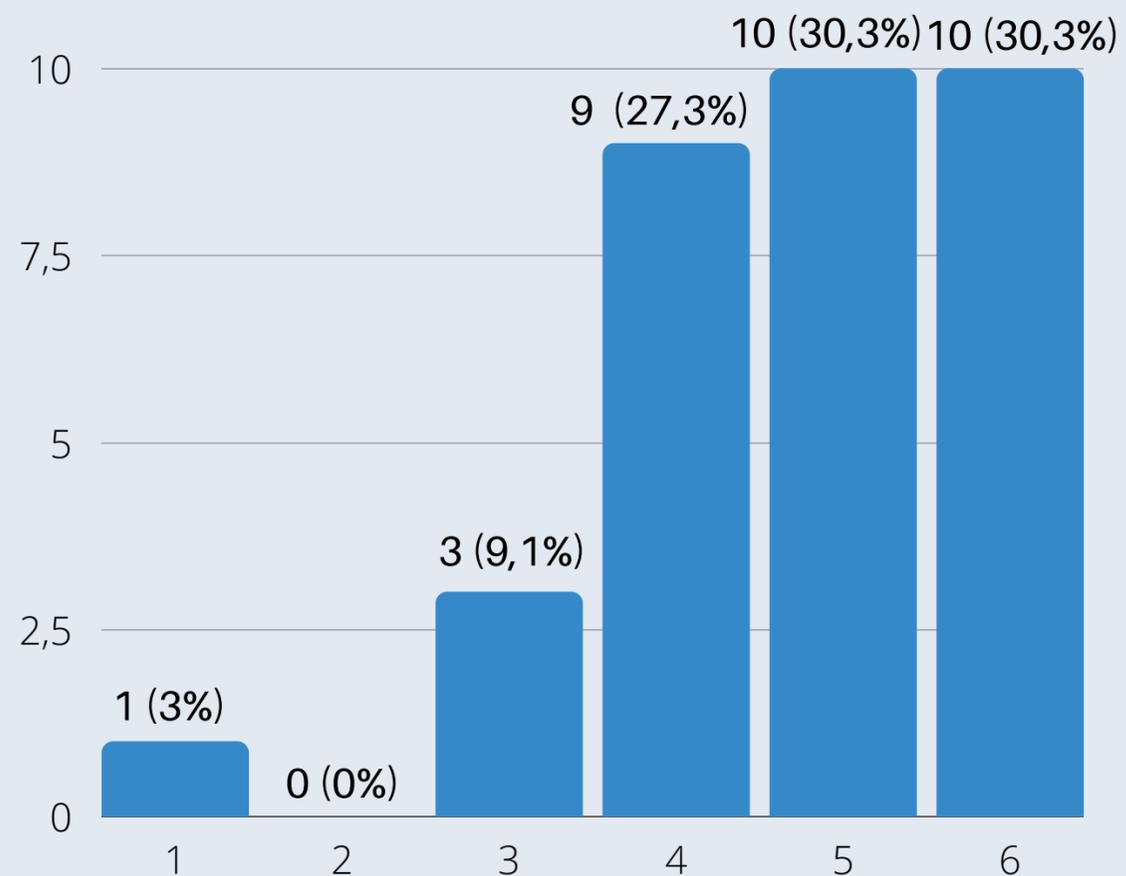
La valutazione media ricevuta: **4,45**



LinkedIn

 **0,6%** conosce la nostra pagina LinkedIn

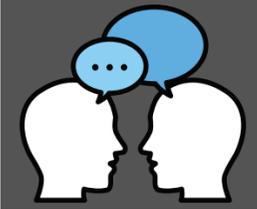
La valutazione media ricevuta: **4,72**



La valutazione dei canali di comunicazione



La valutazione dei canali di comunicazione: Newsletter, Facebook, Twitter e LinkedIn



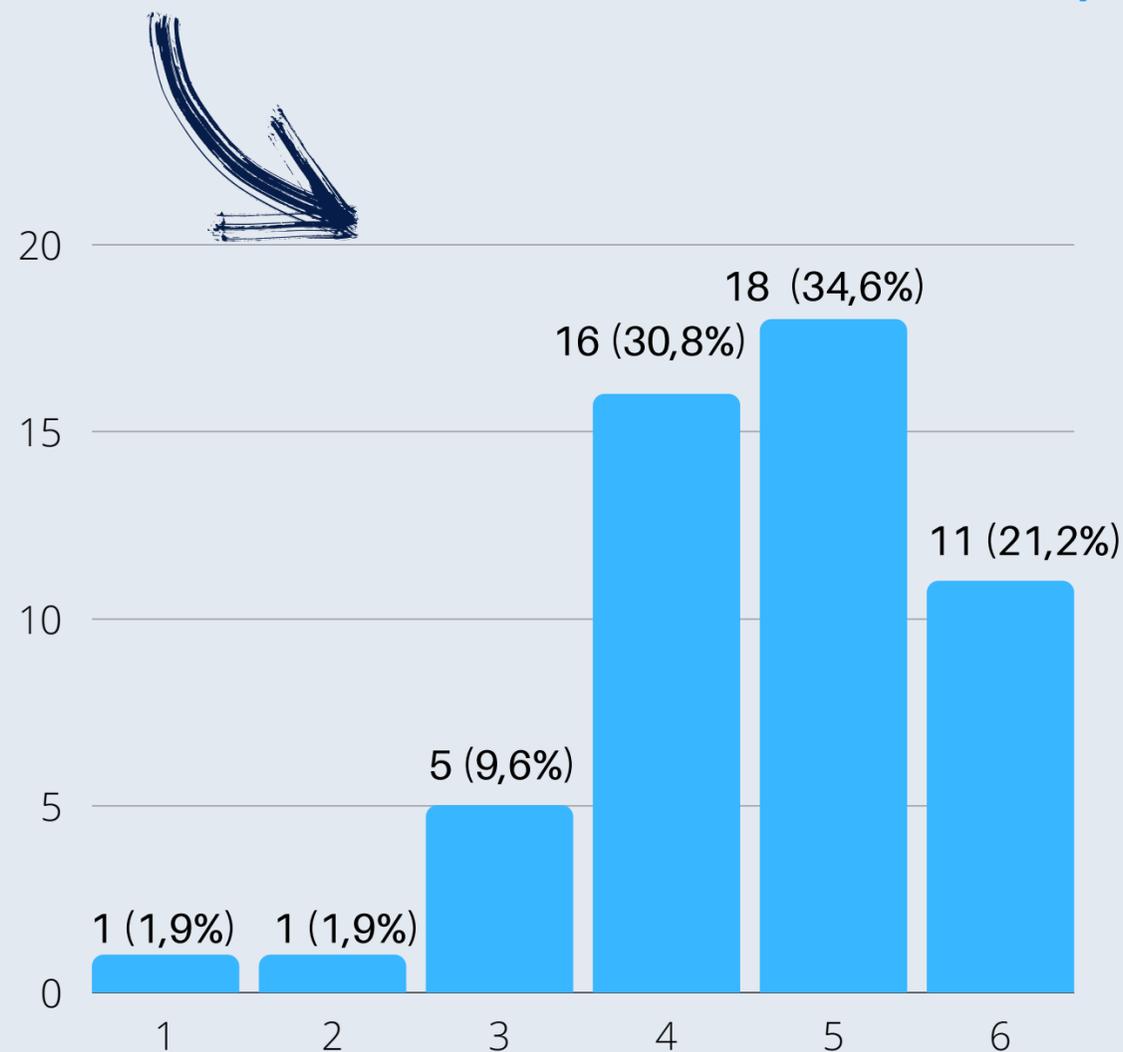
Twitter

 **0,9%** conosce il nostro profilo Twitter

Nel 2019 l' **1,2%** conosceva il nostro profilo Twitter

La valutazione media ricevuta: **4,57**

La valutazione media ricevuta: **3,22**



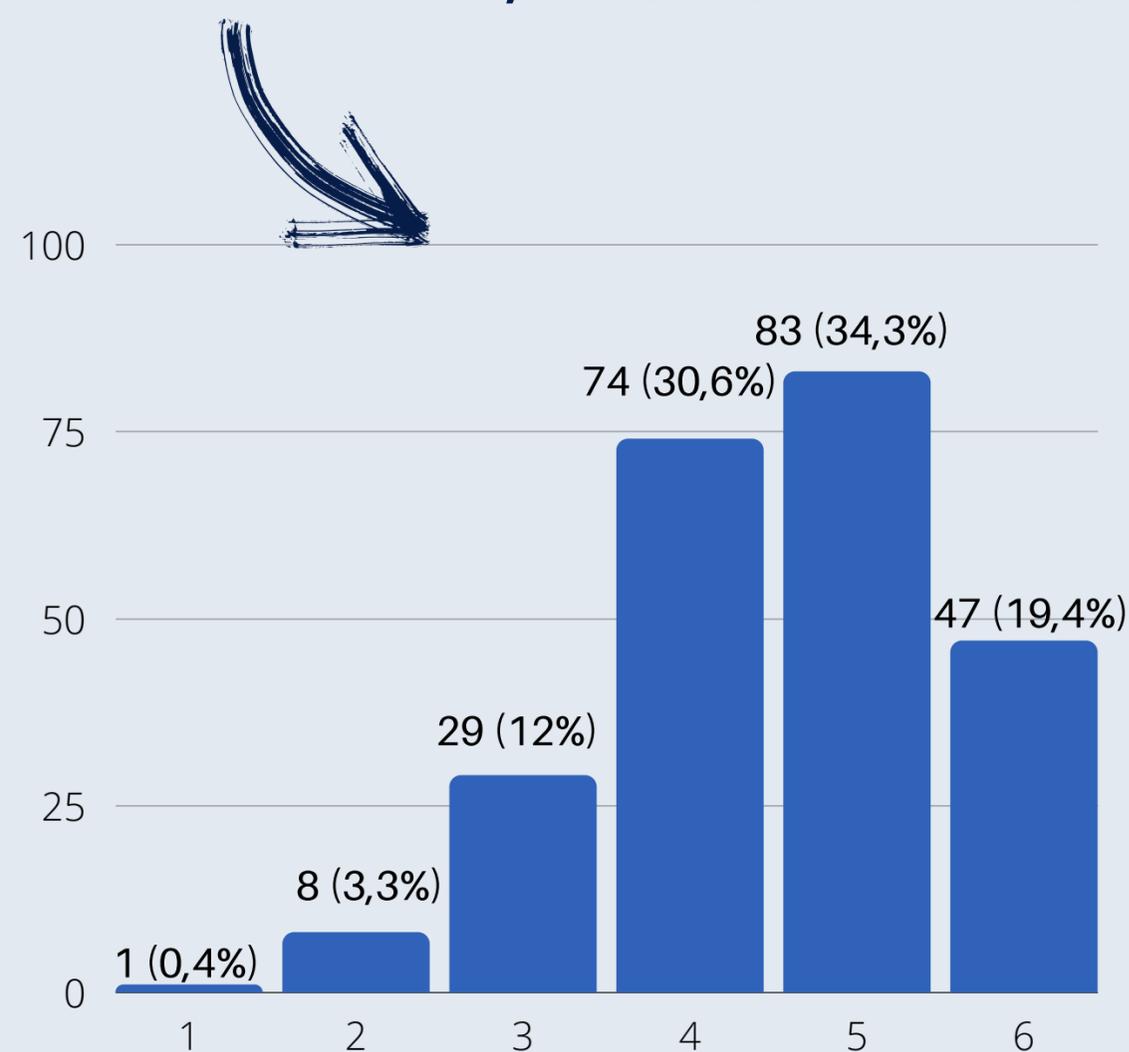
Facebook

 **4,2%** conosce la nostra pagina Facebook

Nel 2019 il **3,2%** conosceva la nostra pagina Fb

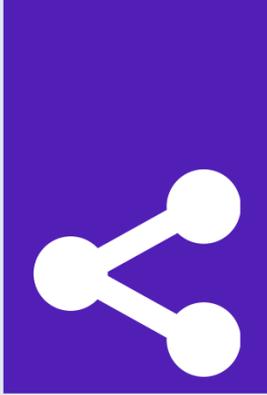
La valutazione media ricevuta: **4,53**

La valutazione media ricevuta: **3,6**



La valutazione dei canali di comunicazione



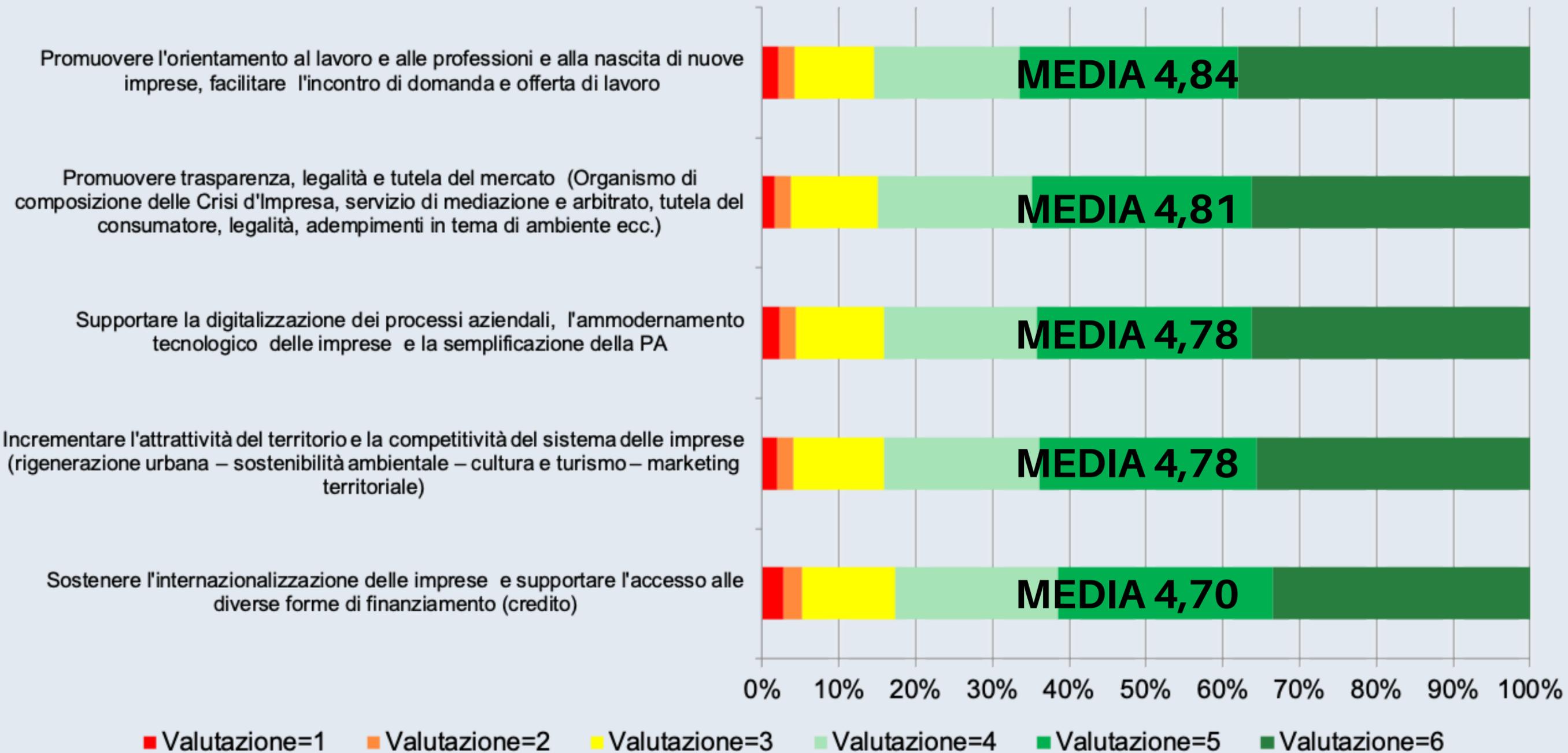


La programmazione condivisa

(Scala 1:6)

Nel 2020 essendo previsto il rinnovo degli organi camerali (Giunta e Consiglio) è stato richiesto agli utenti di dare una votazione da **1 (poco importante)** a **6 (molto importante)** a delle proposte per una futura programmazione. Qui di seguito i risultati emersi.

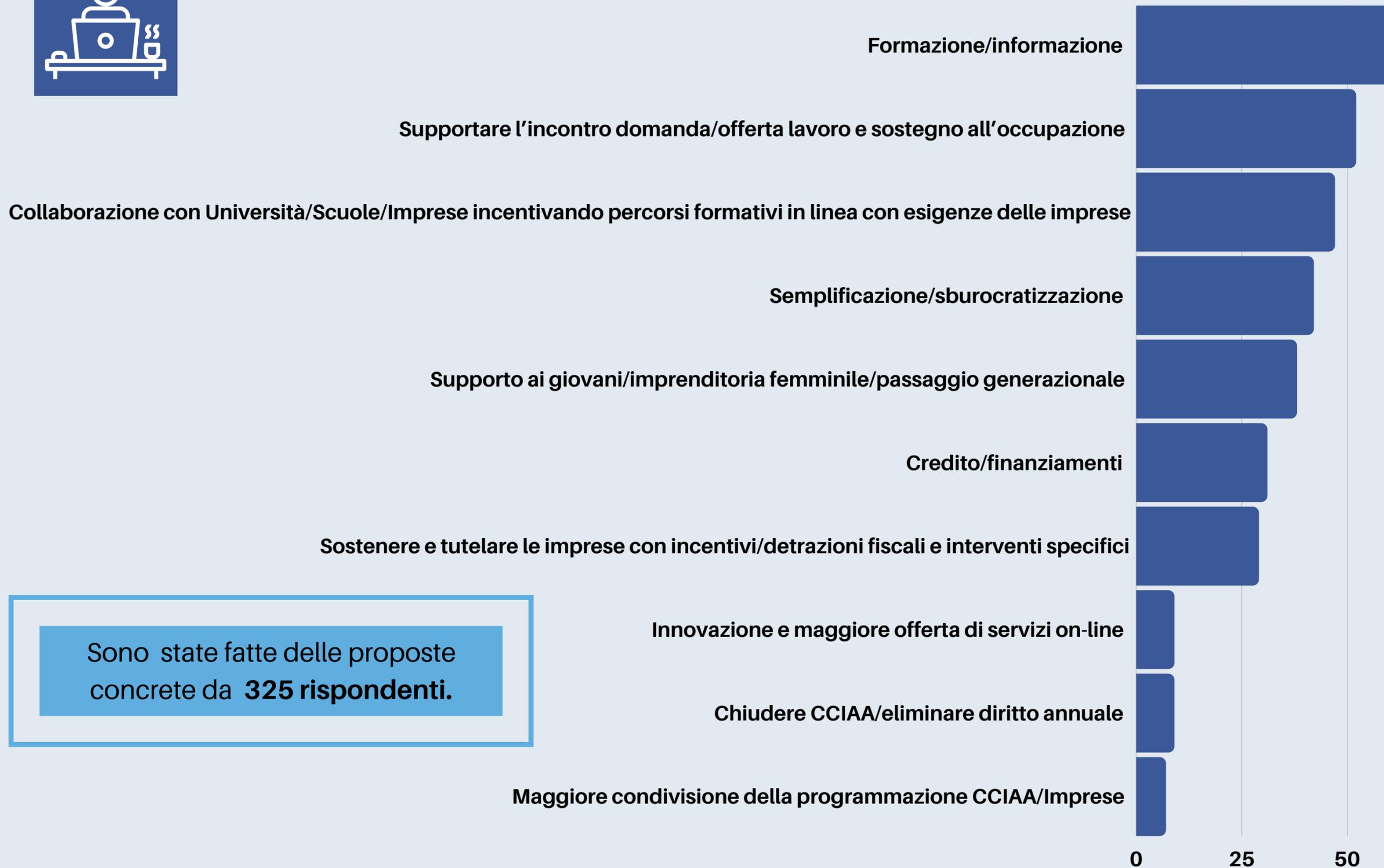
La programmazione condivisa





Tematica: Orientamento al lavoro - Start-up - nuova impresa

(Risposte utili: 642)



Sono state fatte delle proposte concrete da **325 rispondenti**.

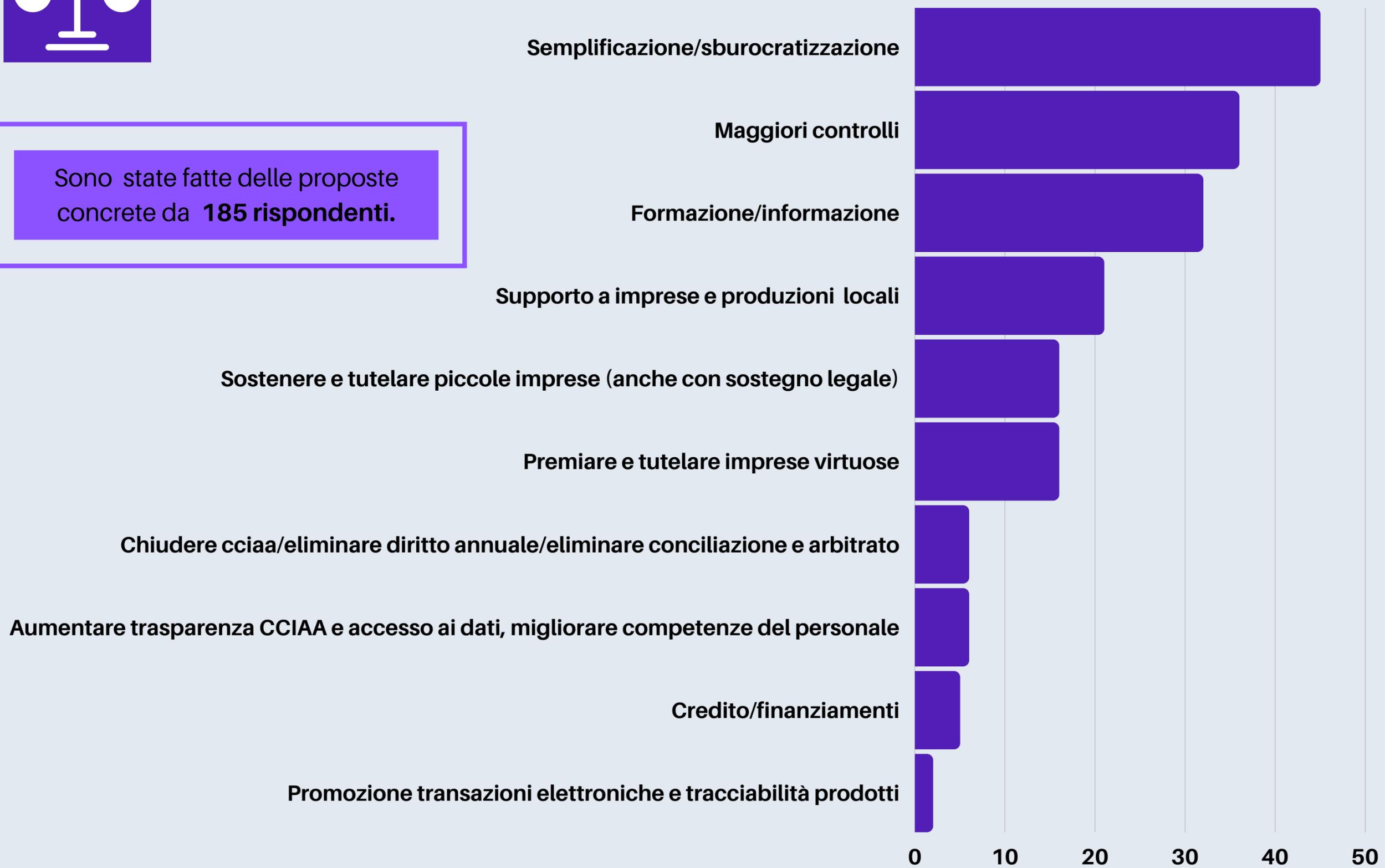


Tematica: Trasparenza - legalità - tutela del mercato - adempimenti in tema di ambiente

(Risposte utili: 538)

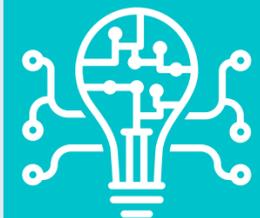


Sono state fatte delle proposte concrete da **185 rispondenti**.



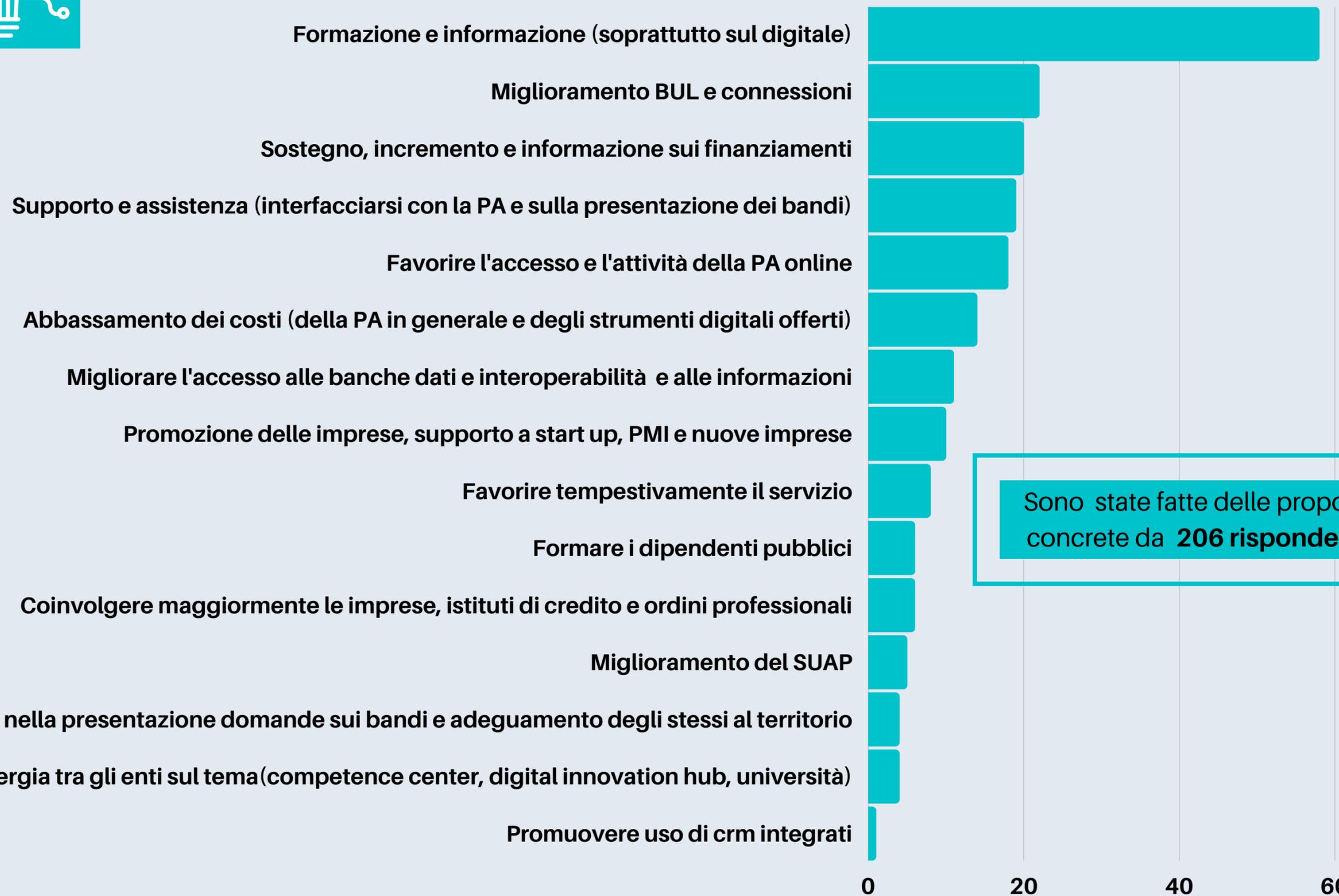
La programmazione futura





Tematica: Digitalizzazione - innovazione - semplificazione della Pubblica Amministrazione

(Risposte utili: 952)



Sono state fatte delle proposte concrete da **206 rispondenti**.

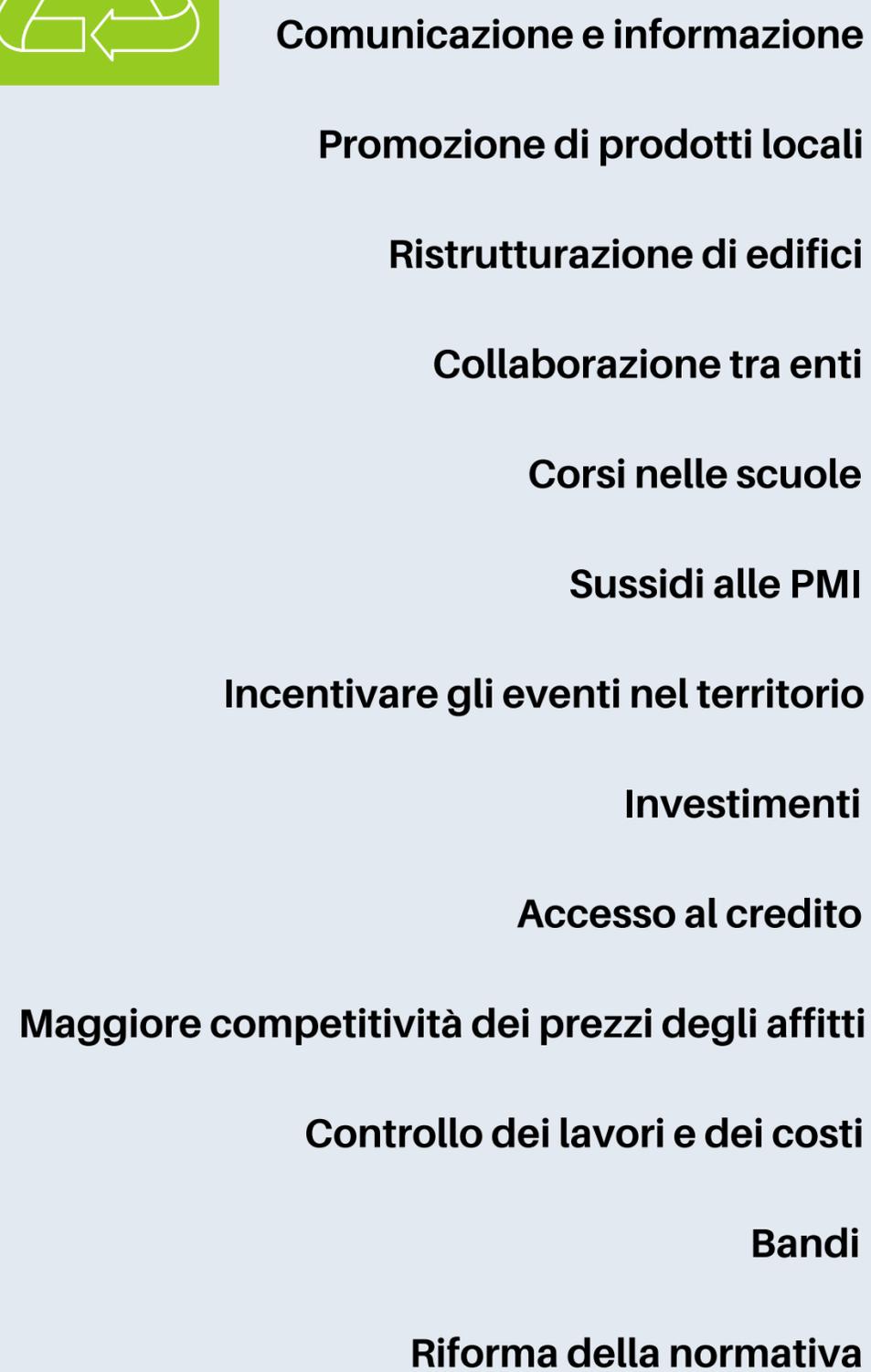
La programmazione futura





Tematica: Rigenerazione urbana - sostenibilità ambientale - cultura e turismo - marketing territoriale

(Risposte utili: 517)



Sono state fatte delle proposte concrete da **197** rispondenti.

La programmazione futura



Tematica: Internazionalizzazione - credito

(Risposte utili: 276)



Agevolazioni e supporti operativi per l'accesso al credito (anche crowdfunding ed intermediari non bancari)

Sviluppo di servizi di informazione e formazione

Incontro domanda/offerta a livello internazionale, anche con attività di incoming

Erogazione di finanziamenti per internazionalizzazione dedicati alle PMI

Servizi di accompagnamento e promozione all'estero

Promozione di azioni digitali per l'internazionalizzazione

Attivazione di servizi di consulenza per l'internazionalizzazione

Accesso gratuito a piattaforme e banche dati per il commercio internazionale

Erogazione di finanziamenti per internazionalizzazione dedicati alle PMI

Agevolazioni finanziarie per la partecipazione a fiere internazionali

Tutela del Made in Italy

Agevolare e supportare i raggruppamenti e le reti di imprese dedicate all'internazionalizzazione

Maggiore vigilanza sull'attività bancaria

Semplificazione e omologazione normativa a livello internazionale nelle pratiche per l'export

Stipula di accordi tra sistema camerale e sistema bancario

Sono state fatte delle proposte concrete da **276 rispondenti**.

ALTRE PROPOSTE

- Attivazione servizi di traduzione e corsi di lingue
- Centralizzare le attività di internazionalizzazione c/o MISE e MAE
- Maggior peso dei Confidi
- Sviluppo di servizi di supporto operativo per la partecipazione a bandi europei
- Unica piattaforma per tutti i bandi e i finanziamenti disponibili a livello europeo, nazionale e locale

La programmazione futura



Le preferenze dei rispondenti



Per ogni tematica proposta, alcuni rispondenti hanno solamente espresso delle preferenze ed è emerso quanto riportato sotto (ordine decrescente per numero di rispondenti).

Orientamento al lavoro Start up Nuova impresa

- Orientamento al lavoro: **131**
- Tutte le tematiche sono importanti: **103**
- Start up e nuova impresa: **83**



Trasparenza legalità tutela del mercato adempimenti in tema di ambiente

- Trasparenza: **138**
- Legalità: **102**
- Tutela del mercato: **76**
- Ambiente: **37**



Digitalizzazione innovazione semplificazione della Pubblica Amministrazione

- Semplificazione della PA: **662**
- Digitalizzazione: **98**
- Innovazione: **43**



La
programmazione
futura



Le preferenze dei rispondenti

Per ogni tematica proposta, alcuni rispondenti hanno solamente espresso delle preferenze ed è emerso quanto riportato sotto (ordine decrescente per numero di rispondenti).

Rigenerazione urbana sostenibilità ambientale cultura e turismo marketing territoriale

- Sostenibilità ambientale: **136**
- Marketing territoriale: **95**
- Turismo: **70**
- Cultura: **62**
- Rigenerazione urbana: **43**



Internazionalizzazione Credito

- Credito: **255**
- Internazionalizzazione: **32**



La
programmazione
futura



Altre proposte su tematiche specifiche non elencate in precedenza

(Risposte utili: 235)

Di seguito le proposte raccolte disposte in ordine decrescente.

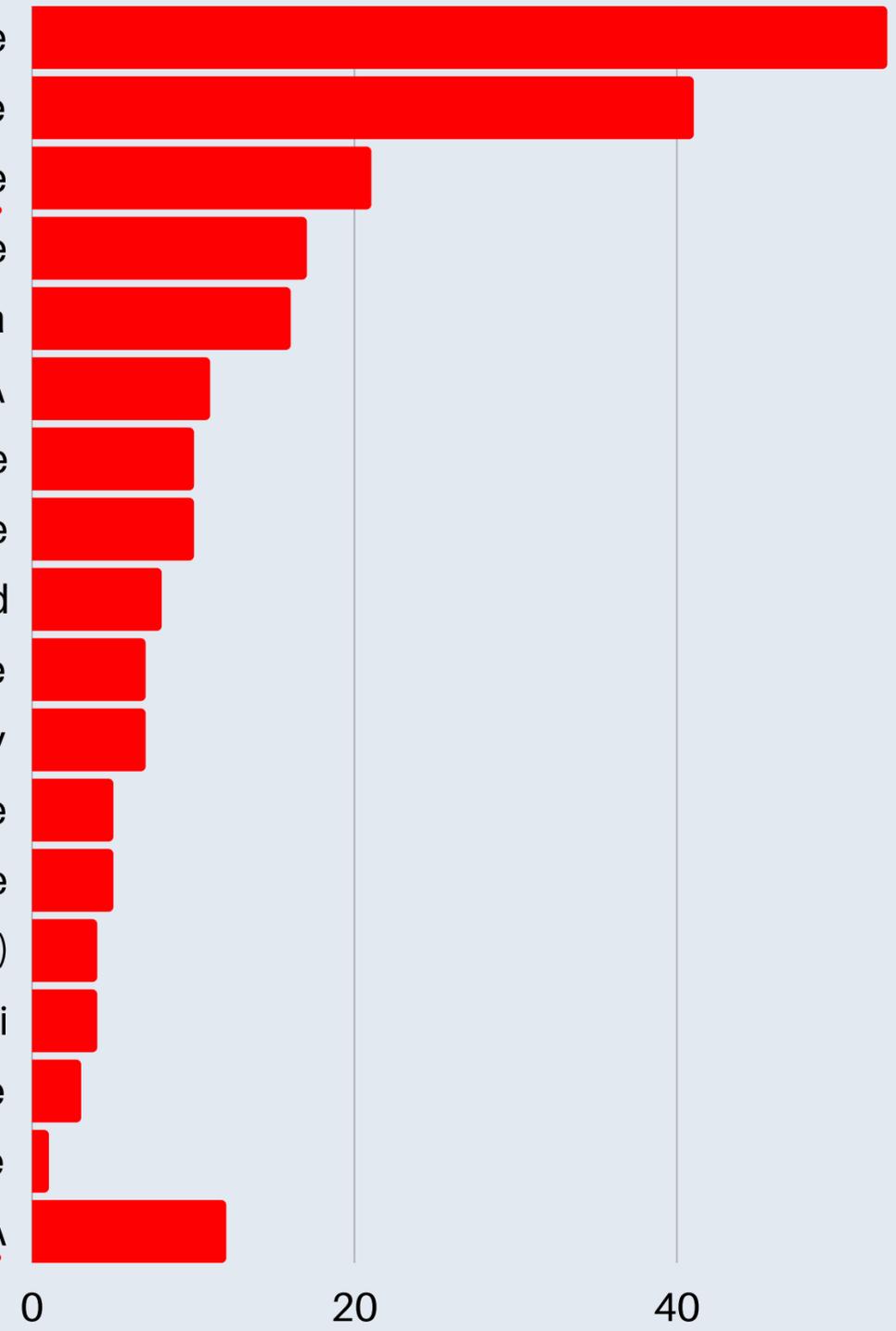


gratuità dei servizi, maggiore ascolto e promozione delle imprese, accessibilità agli uffici, più presenza nel territorio, fare da ente mediatore



- Semplificazione/sburocratizzazione
- Formazione/informazione
- Migliorare la CCIAA e la PA in generale
- Sostegno e tutela delle piccole imprese
- Finanziamenti/consulenza
- Chiudere la CCIAA
- Incentivare imprenditoria giovanile e innovazione
- Maggiori controlli e tutela legale per le imprese
- Messa a disposizione di dati sulle imprese e studi sui nuovi trend
- Promozione internazionale
- Tutela del made in italy
- Premiare e tutelare imprese virtuose
- Sostegno digitalizzazione e accesso alla rete
- Fare rete (tra le associazioni di categoria, le imprese del territorio)
- Supporto alle imprese per tutela e riscossione crediti
- Tutela dell'ambiente
- Infrastrutture
- Non di competenza della CCIAA

riduzione delle tasse, diminuire la concorrenza, riduzione del costo del lavoro



La programmazione futura