

Customer Satisfaction 2025

Risultati indagine

**A cura di:
Ufficio Comunicazione URP Statistica Sito e
Servizio Programmazione
Controllo di Gestione Qualità**



CAMERA DI COMMERCIO VENEZIA ROVIGO



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 2025 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 2025.



INVII

Il questionario è stato inviato alla PEC di 83.537 imprese (83.460 nel 2024, 83.031 nel 2023, 80.702 nel 2022) e ai quasi 3.500 contatti iscritti alla newsletter.

Le PEC effettivamente recapitate sono state **80490**, il 96% di quelle inviate.

PERIODO DI RACCOLTA DATI



La raccolta dati si è svolta **dal 1 al 24 settembre 2025**. Il periodo è stato spostato rispetto al 2024 evitando i mesi estivi di chiusura, ma il risultato in termini di numero di risposte è stato peggiore.



NUMERO DI RISPONDENTI

I **rispondenti** sono stati **3.195**, con un tasso di risposta del 4%, in diminuzione rispetto all'anno precedente quando si era attestato al 5,5%.

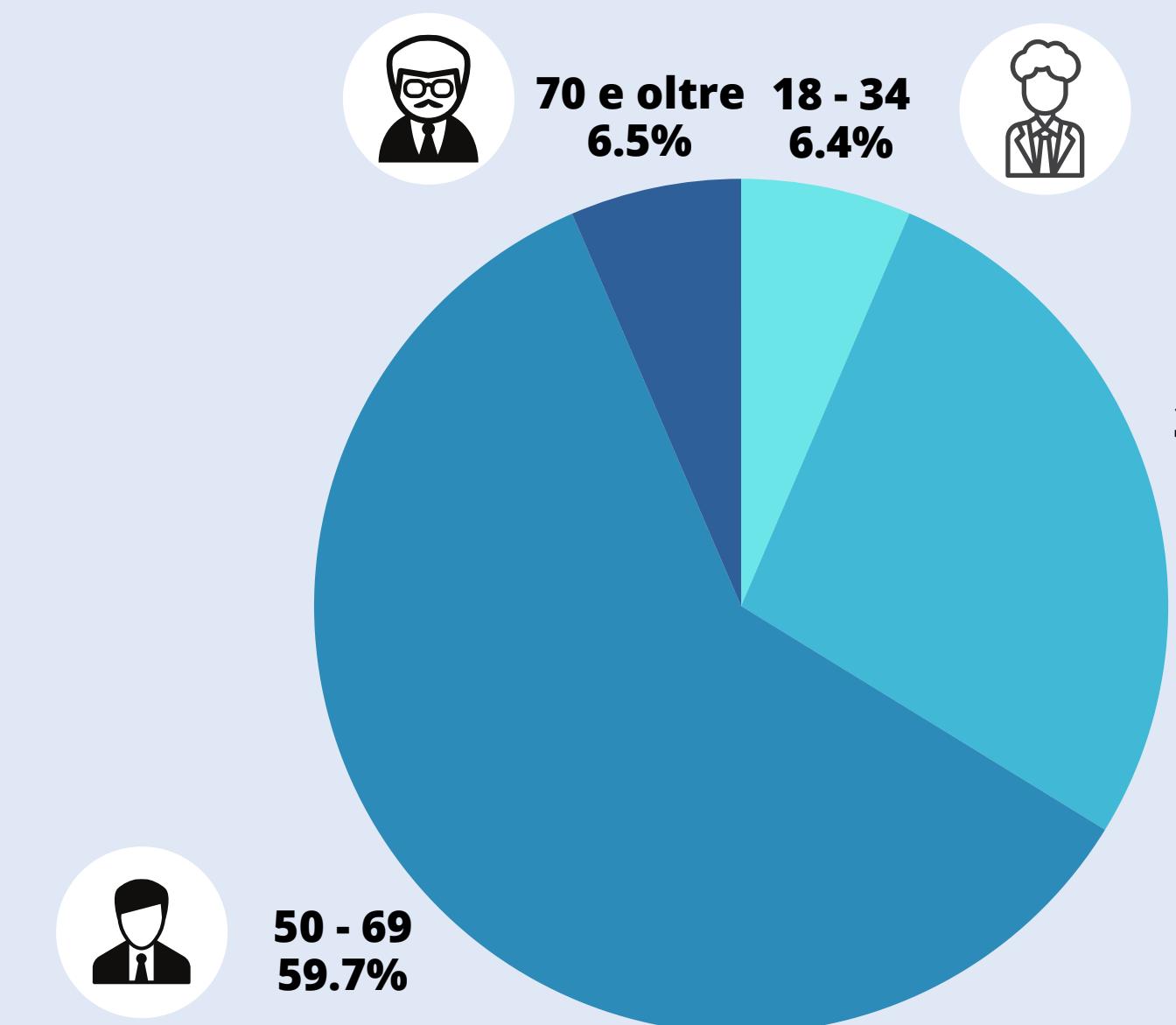
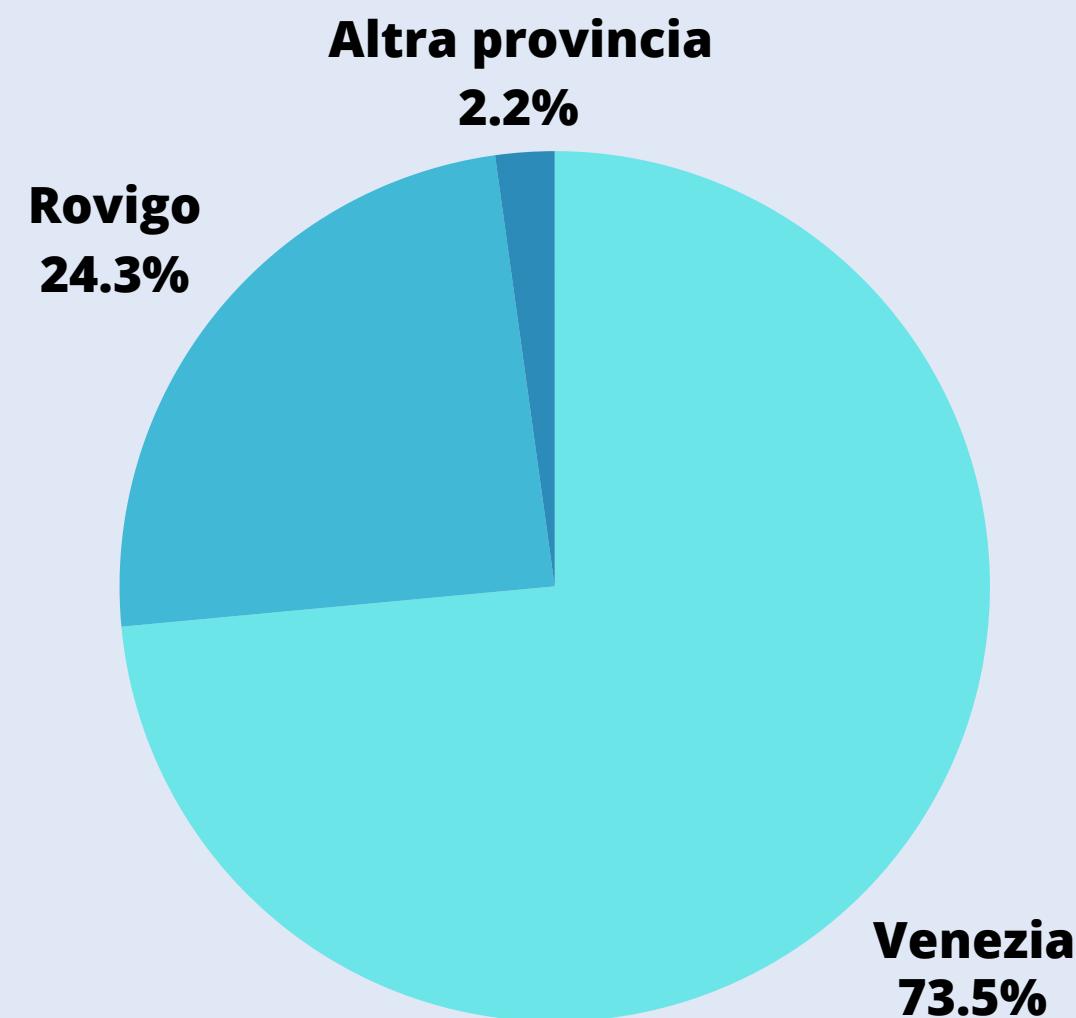


Provincia di attività e fascia d'età

(Rispondenti: 3.195)

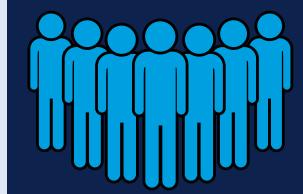
Il **73.5%** dei rispondenti ha individuato come sede di attività o residenza la provincia di **Venezia**, il **24.3%** la provincia di **Rovigo** e il **2,2% altre Province**.

Sono costituiti in maggioranza da soggetti con età da **50 a 69 anni (59.7%)**, mentre la fascia **35-49 anni** va a incidere per il **27,3%** del totale. Minoritarie le fasce dai 18 ai 35 e oltre i 70 anni.



Le caratteristiche dei rispondenti



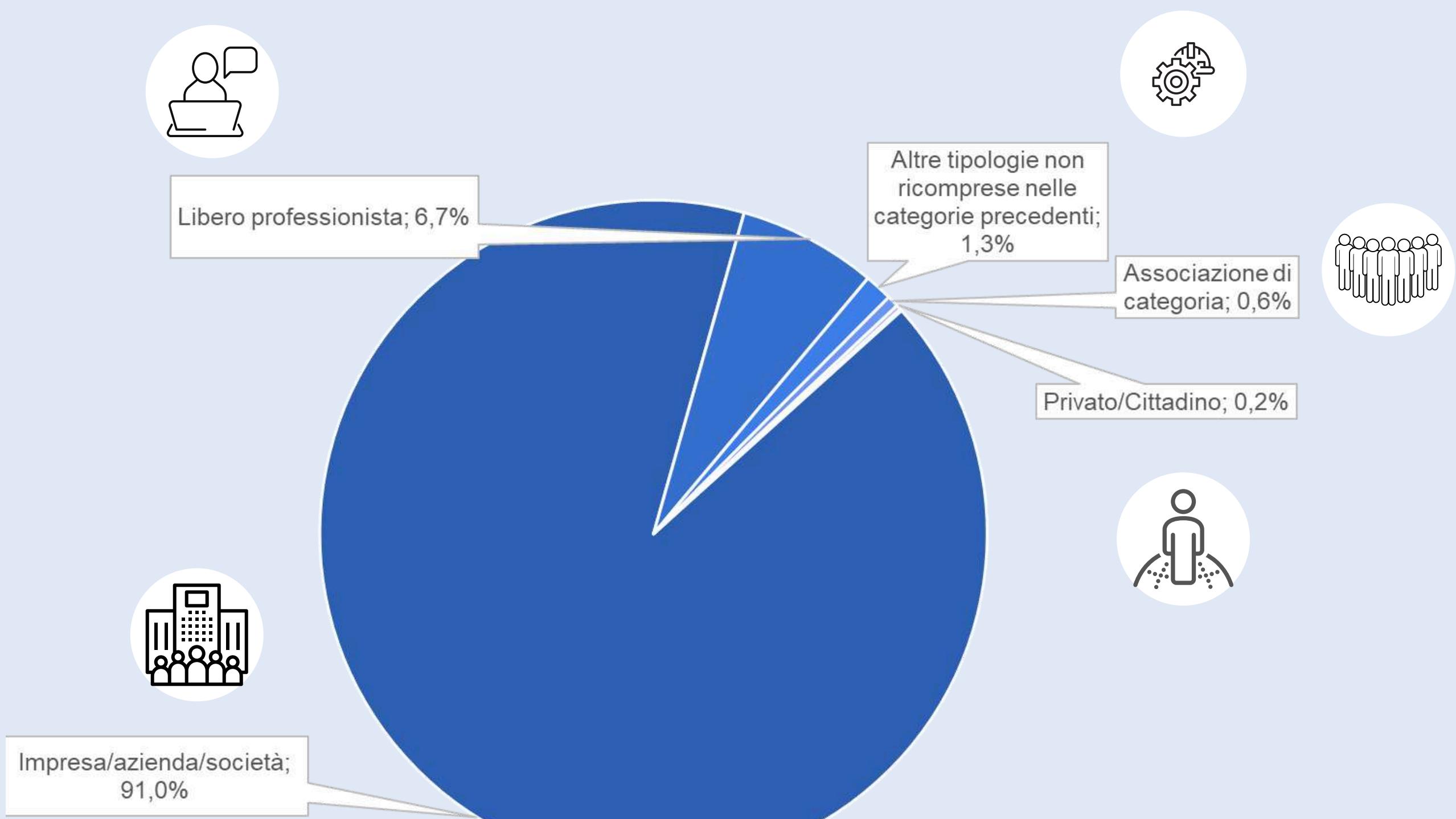


La tipologia di utente

(Rispondenti: 3.195)

Essendo stato fatto un massivo di PEC a circa 81 mila **imprese**, la maggior parte dei rispondenti, il **91%**, appartiene a questa categoria.

Il **6,7%** 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.





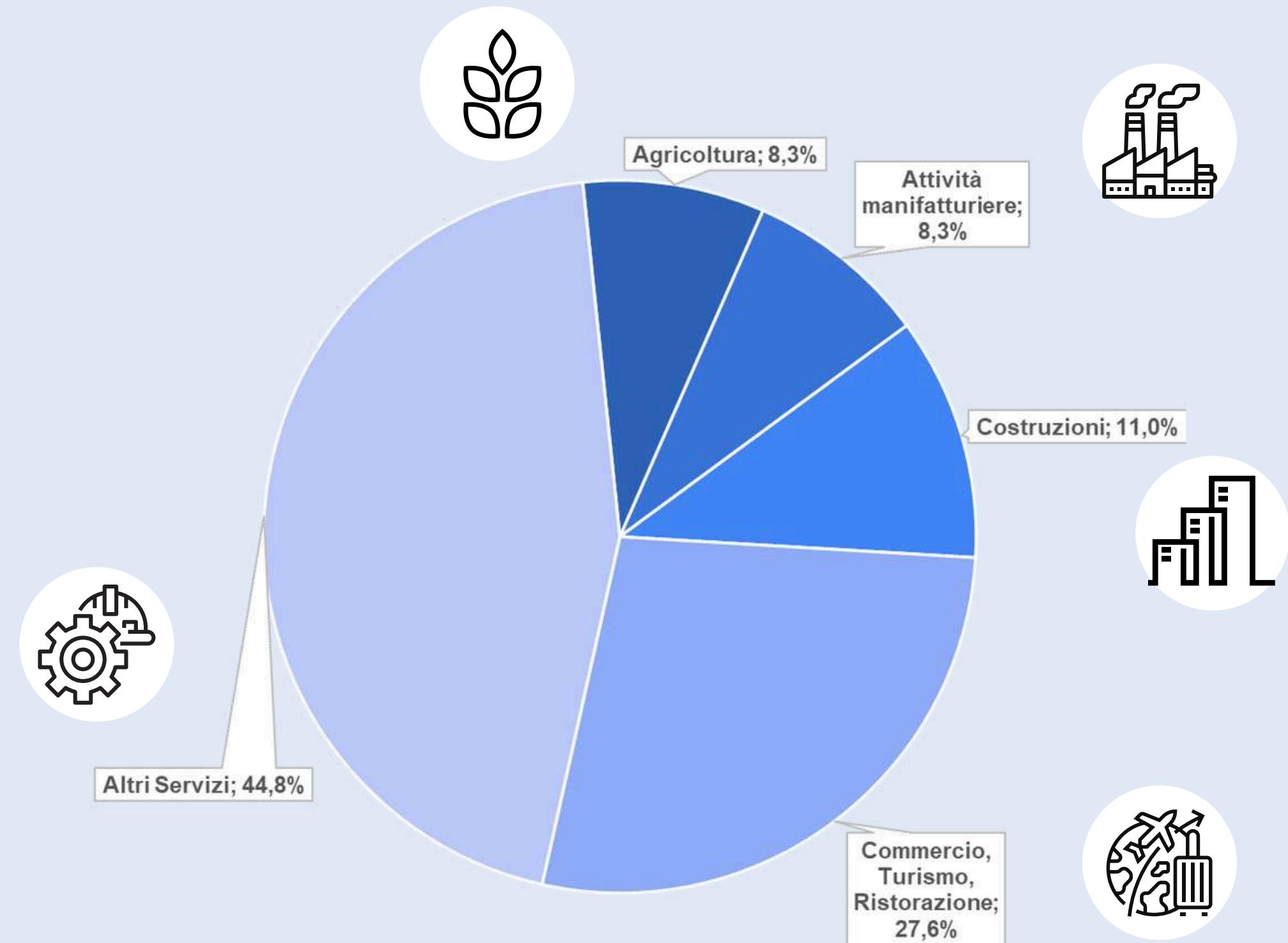
Il settore di attività

(Rispondenti 2909)

Più del 70% delle imprese rispondenti, **è attiva nei servizi**: il **27,6%** nel settore del **commercio, turismo e ristorazione** e il **44,8% negli altri servizi**. Seguono costruzioni (11%), agricoltura e attività manifatturiera (8,3%).

34,9%

delle Imprese
rispondenti è
artigiana



Le caratteristiche dei rispondenti



La natura giuridica e le imprese esportatrici

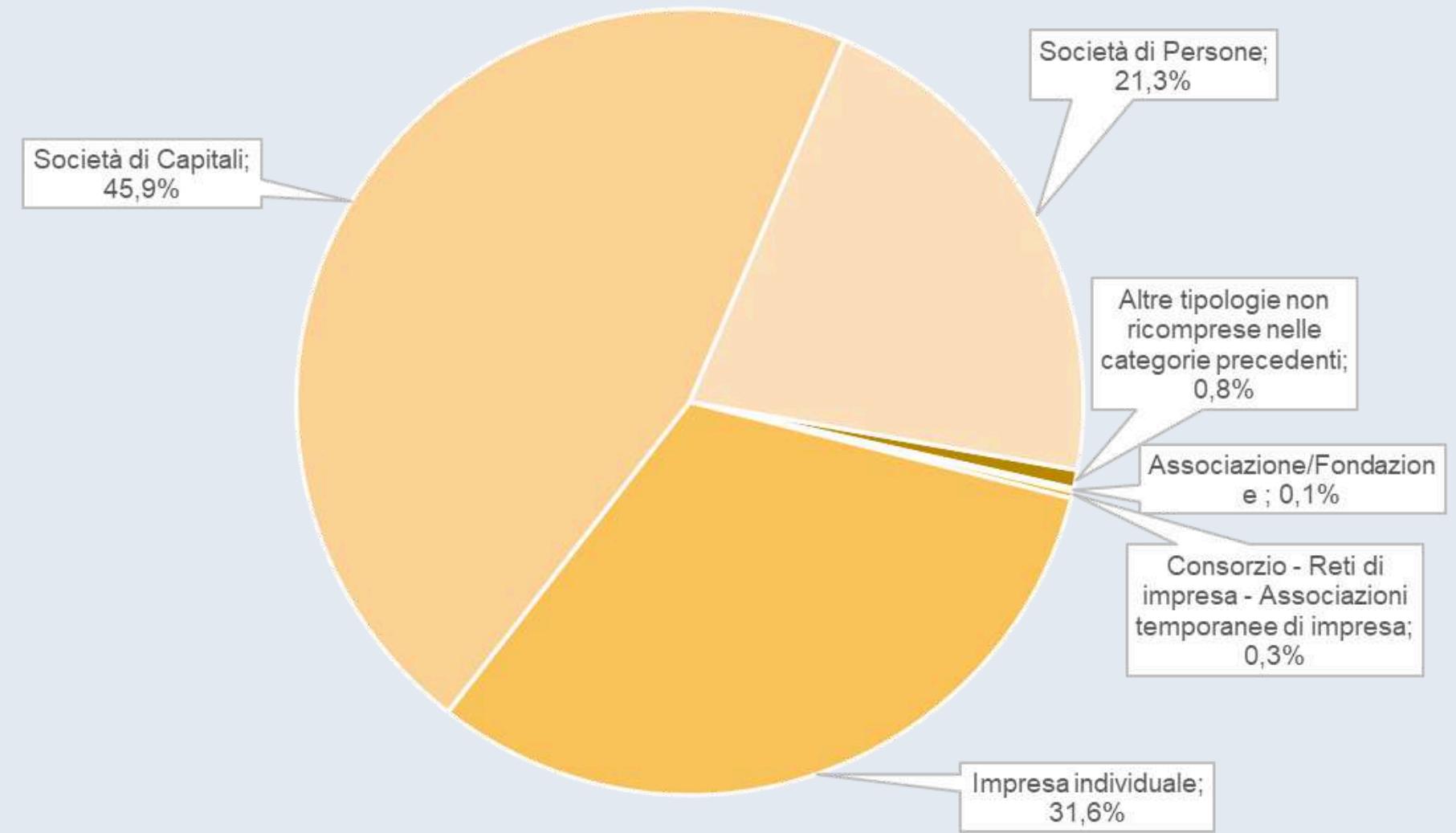
(Rispondenti: 2.909)



La maggioranza delle imprese rispondenti è costituita da società di capitali (45,9%), imprese individuali (31,6%) e società di persone (21,3%).

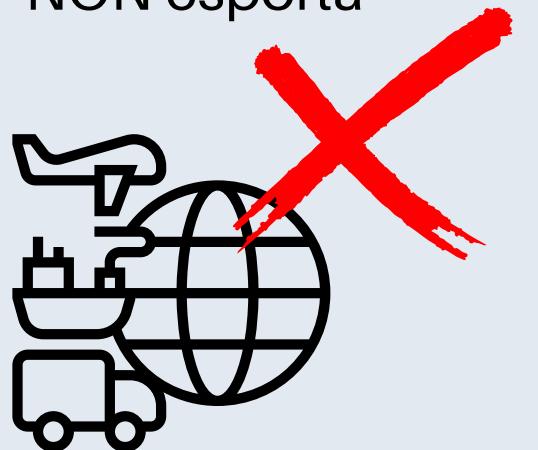
Il tasso di risposta è più alto per le società di capitali che rappresentano il 26% delle imprese di Venezia e Rovigo ed è in aumento rispetto all'anno precedente, mentre è più basso per le imprese individuali (54% delle nostre imprese).

Il 92% delle imprese rispondenti non esporta (nel 2023 e 2024 era il 93%).



92%

NON esporta



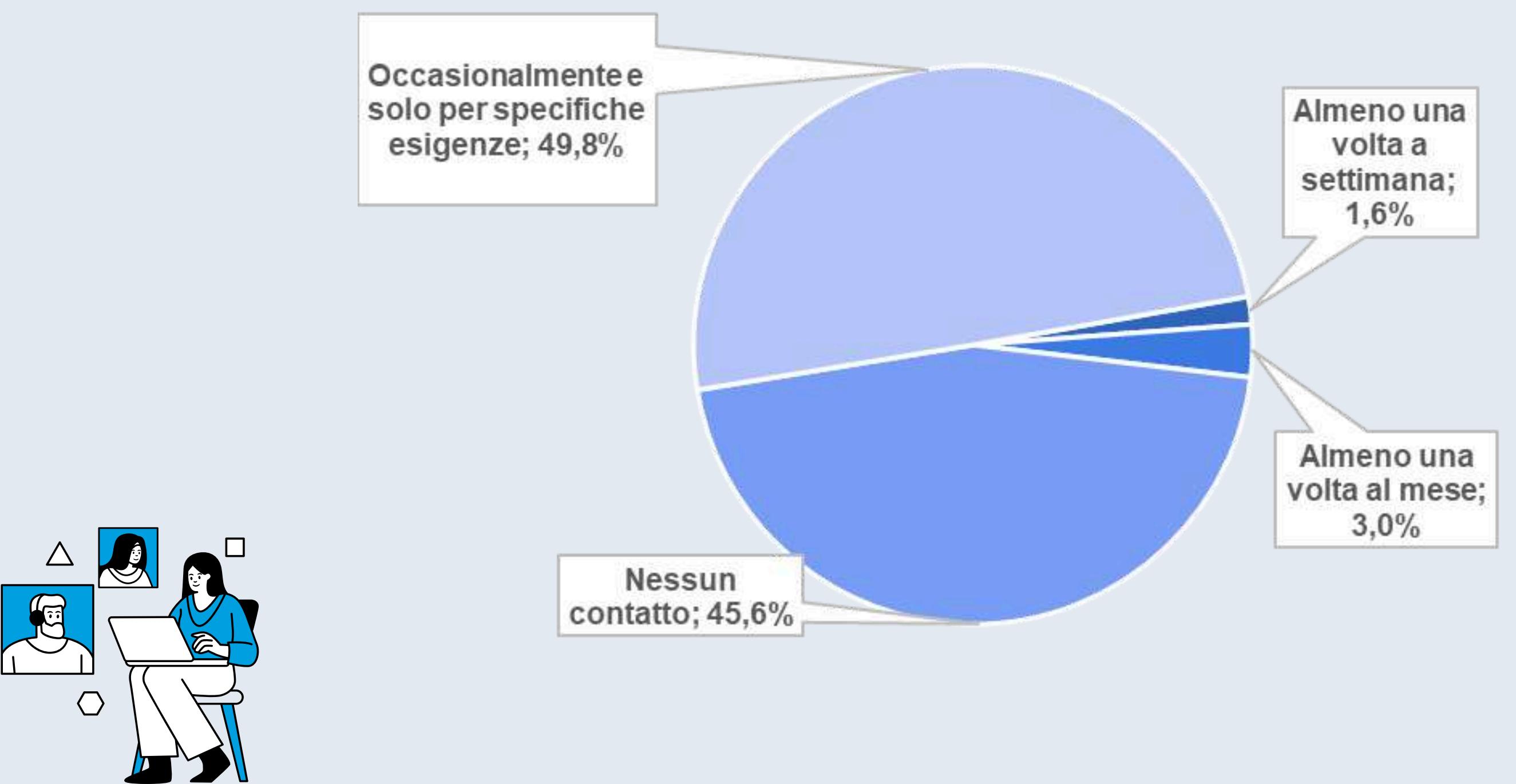


La frequenza di interazione degli utenti con il nostro ente

(Risposte utili: 3.195)

Continua a crescere la percentuale di utenti che **ha avuto contatti con la Camera di Commercio** che dal 46,8% del 2022 passa quest'anno **al 54,4%**.

La maggioranza (49,8%) si è rapportata solo occasionalmente per esigenza specifiche. In aumento la quota di rispondenti che si è rivolta alla CCIAA almeno una volta a settimana.

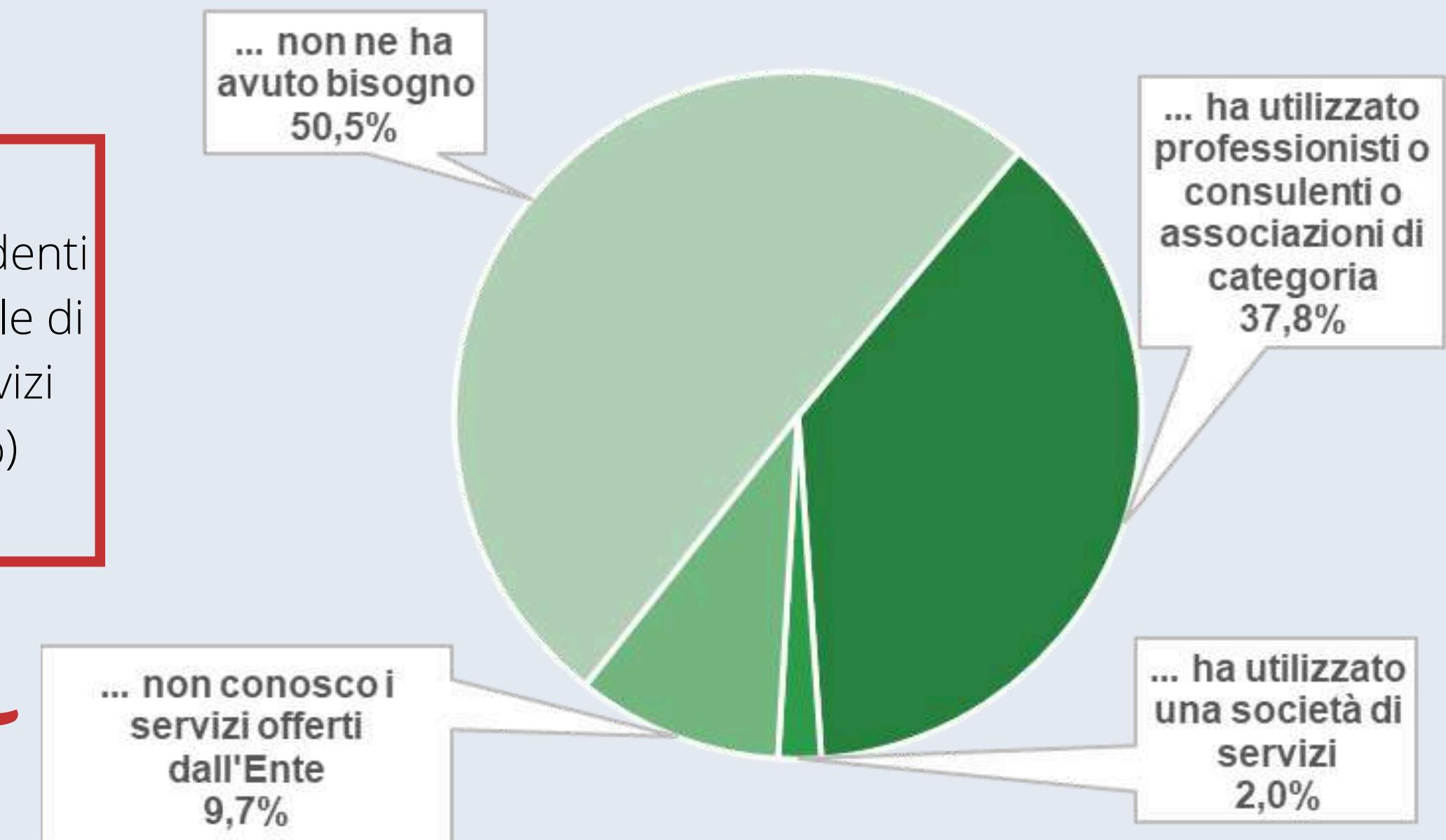
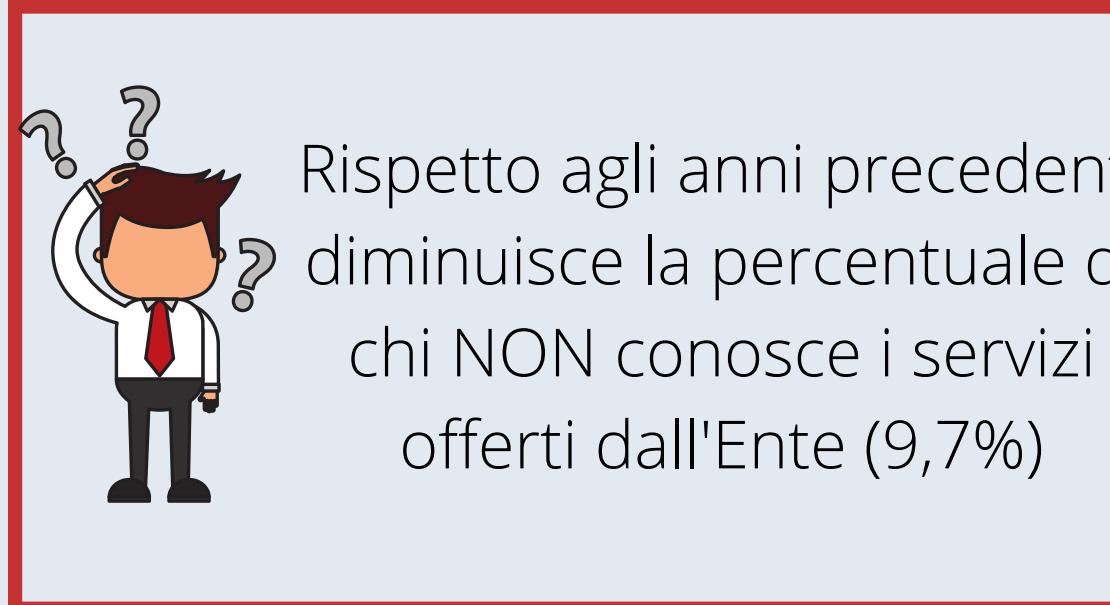


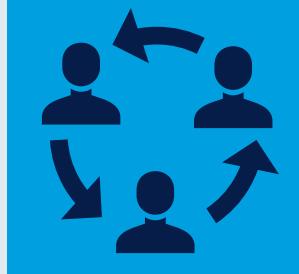


Le motivazioni che hanno spinto gli utenti a non interagire con la Camera

(Risposte utili: 1.444)

Coloro che non hanno avuto contatti con la Camera non lo hanno fatto in maggioranza per **mancanza di necessità (50,5%)**. Tale percentuale è in diminuzione rispetto al 2024 quando si attestava al 52,3%, mentre sono in aumento i rispondenti che hanno utilizzato professionisti, consulenti, associazioni di categoria e società di servizi.



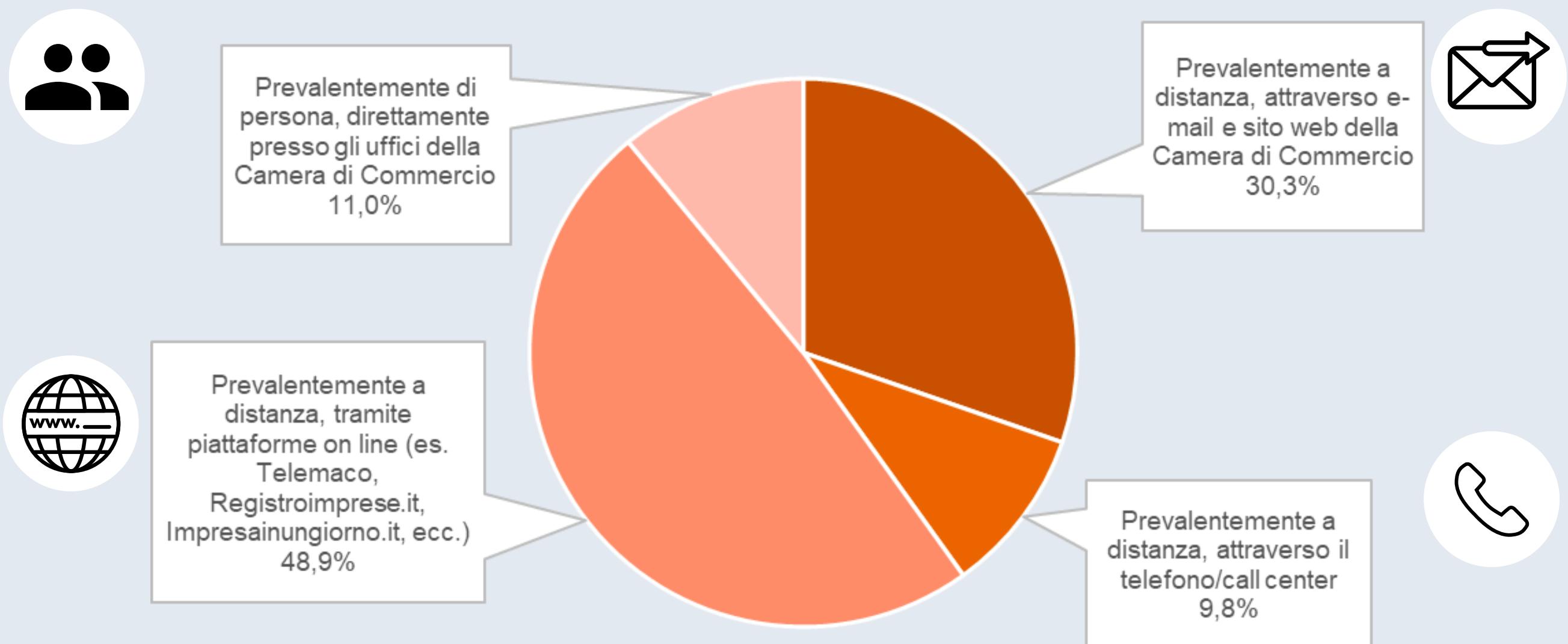


Le modalità di interazione degli utenti con la Camera

(Risposte utili: 1.739)

Tra gli utenti che hanno avuto contatti con la CCIAA, la maggior parte interagisce a distanza, prevalentemente tramite piattaforme on line (48,9%, in diminuzione rispetto al 2024) e tramite e-mail o sito camerale (30,3%).

Continua a diminuire la percentuale di chi interagisce prevalentemente di persona che arriva all'11% (era il 15% nel 2022).



Formazione Camerale



Il **17,1%** dei rispondenti ha **partecipato a corsi di formazione, seminari o convegni** organizzati dalla Camera di Commercio di Venezia Rovigo (nel 2024 era il 16,1%, nel 2022 il 14,4%).



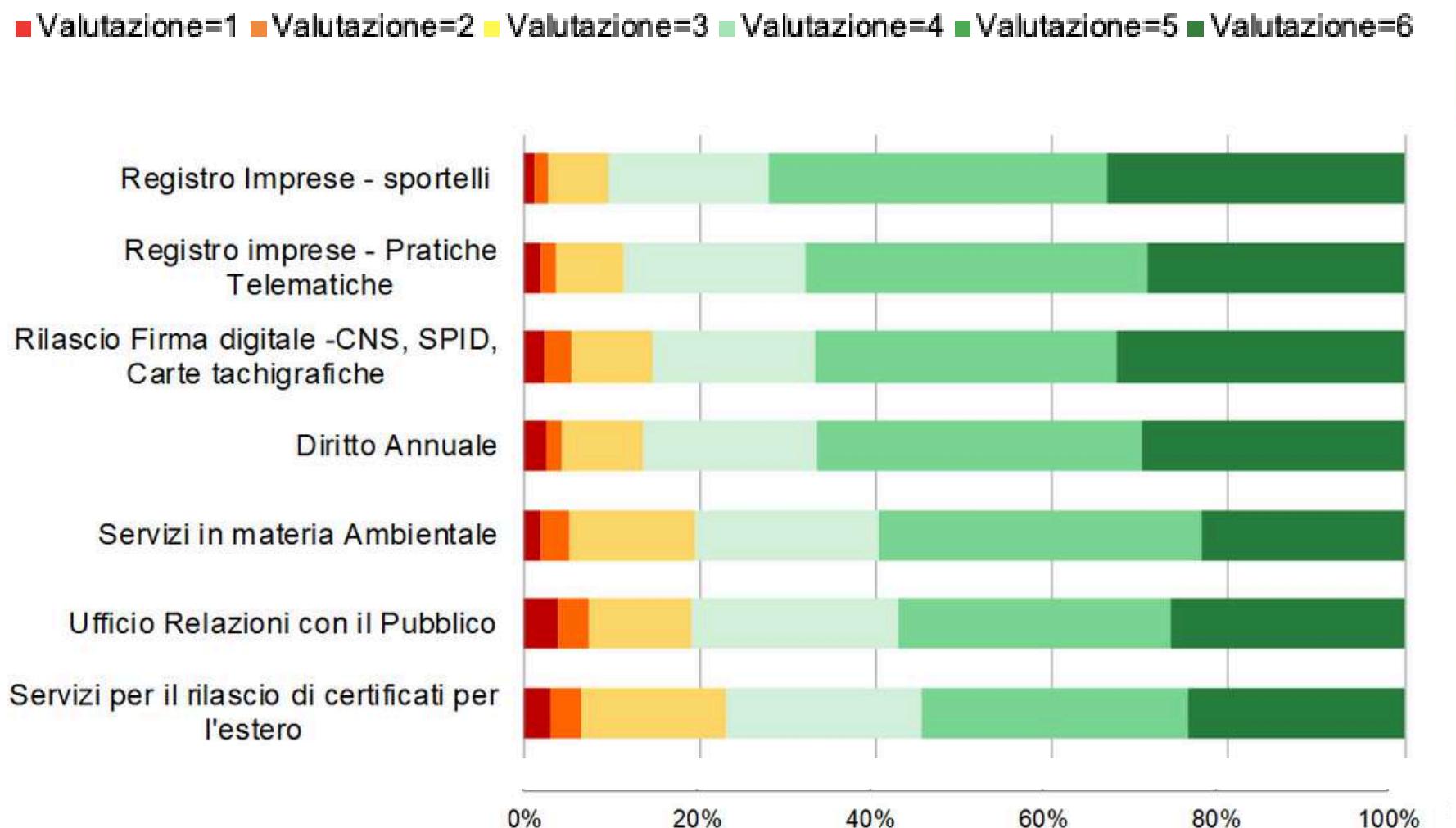
La valutazione dei servizi camerali (1 di 2)

(Scala 1:6)



La valutazione media dei Servizi camerali è di **4,62 su 6** con una percentuale di risposte positive dell'83,1%, in aumento rispetto alla media dell'anno 2024 (4,60 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.

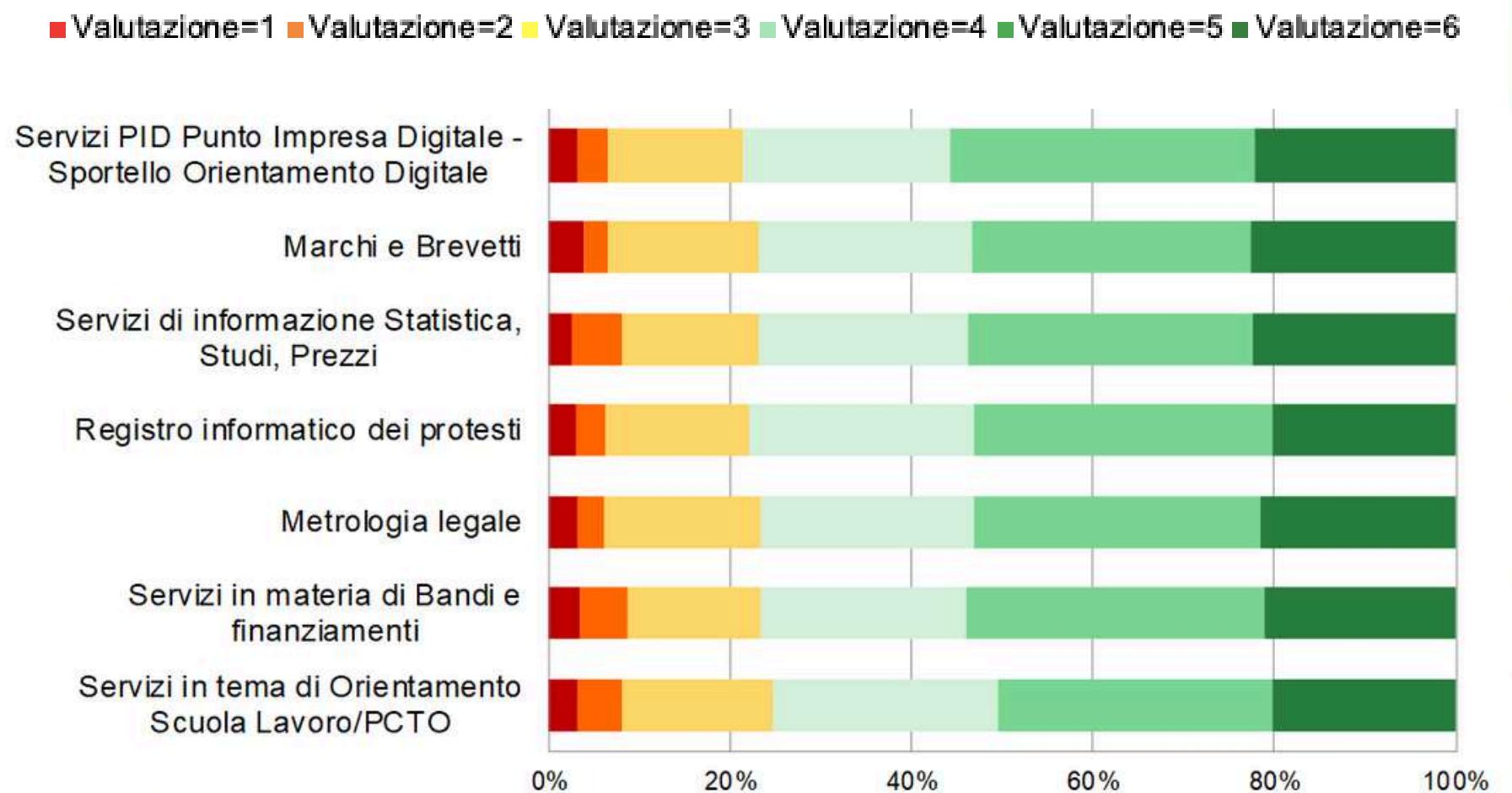
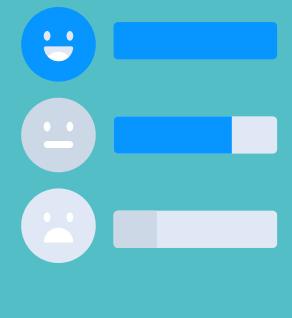


Numero di risposte	% risposte positive (4, 5, 6)	Media 2025	Media 2024	Media 2023	Media 2022
1347	90,4%	4,92	4,89	4,82	4,82
1302	88,6%	4,80	4,83	4,76	4,79
923	85,5%	4,77	4,71	4,69	4,75
1257	86,6%	4,76	4,74	4,65	4,68
664	80,6%	4,56	4,59	4,53	4,51
631	81,0%	4,54	4,56	4,49	4,56
523	77,1%	4,47	4,49	4,44	4,44



La valutazione dei servizi camerali (2 di 2)

(Scala 1:6)

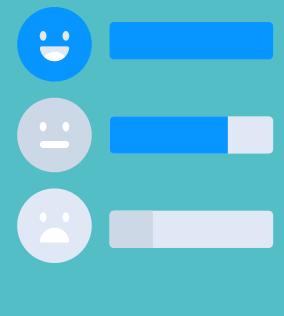


Numero di risposte	% risposte positive (4, 5, 6)	Media 2025	Media 2024	Media 2023	Media 2022
530	78,5%	4,47	4,42	4,41	4,41
507	76,9%	4,43	4,46	4,40	4,42
538	76,8%	4,42	4,43	4,39	4,42
521	77,9%	4,42	4,43	4,37	4,39
493	76,7%	4,42	4,46	4,35	4,38
616	76,6%	4,40	4,40	4,32	4,32
476	75,2%	4,35	4,37	4,32	4,31

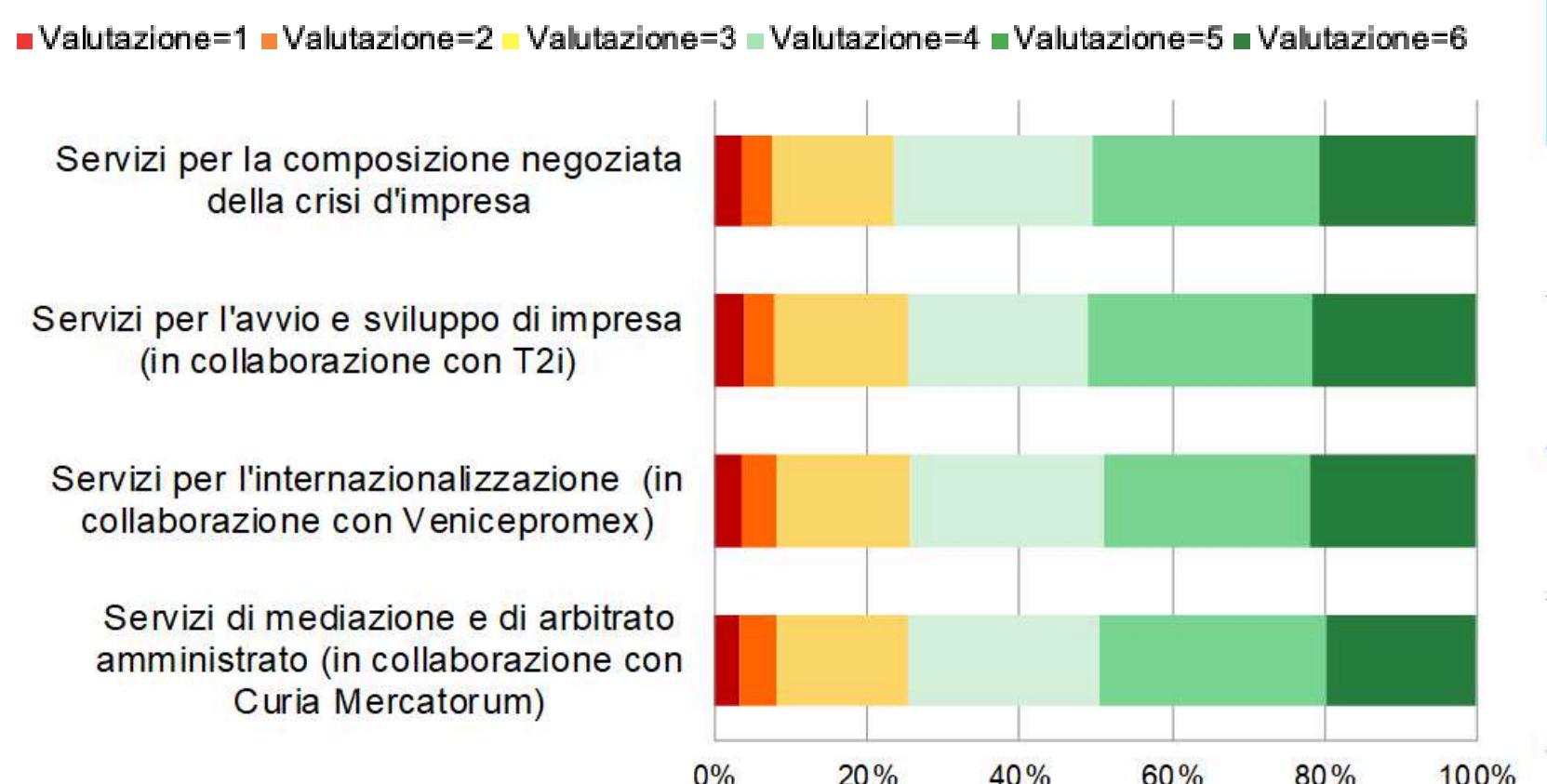


La valutazione dei servizi in collaborazione organismi esterni

(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, che si attesta a **4,34 su 6** con una percentuale di risposte positive del 77,2%.

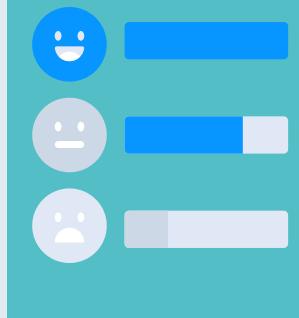


Numero di risposte	% risposte positive (4, 5, 6)	Media 2025	Media 2024	Media 2023	Media 2022
465	76,3%	4,37	4,38	4,35	4,31
469	74,6%	4,35	4,39	4,33	4,32
458	74,5%	4,33	4,37	4,28	4,28
453	74,6%	4,32	4,36	4,31	4,30

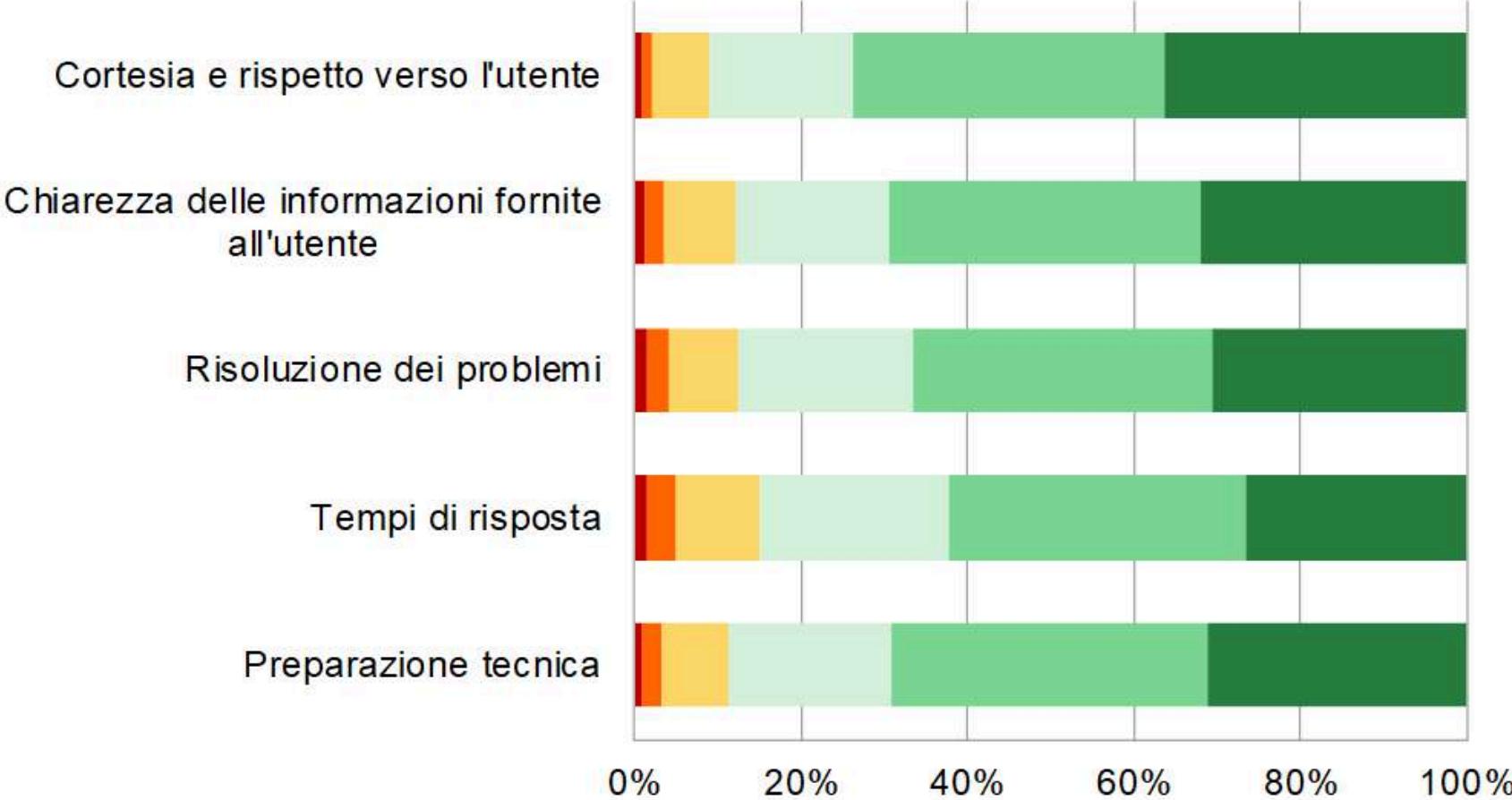


La valutazione della qualità dei rapporti con il personale camerale

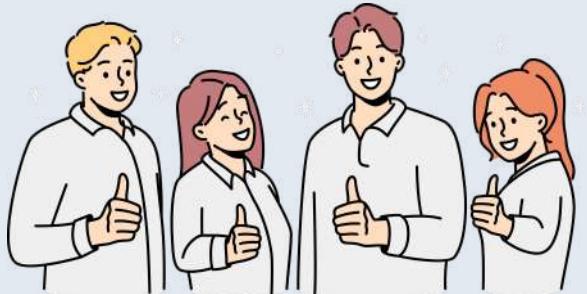
(Scala 1:6)



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



Numero di risposte	% risposte positive (4, 5, 6)	Media 2025	Media 2024	Media 2023	Media 2022
1458	90,9%	4,98	4,97	4,89	4,89
1453	87,9%	4,84	4,86	4,79	4,80
1414	87,5%	4,79	4,78	4,70	4,72
1420	85,0%	4,67	4,67	4,58	4,60
1365	88,7%	4,85	4,84	4,76	4,76



L'**85,7%** 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 CCI, continua la crescita della quota che ha fruito dei servizi on-line (dal 54% nel 2022, 74% nel 2023, 79,6% del 2024, 79,9% nel 2025).

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

80,3%

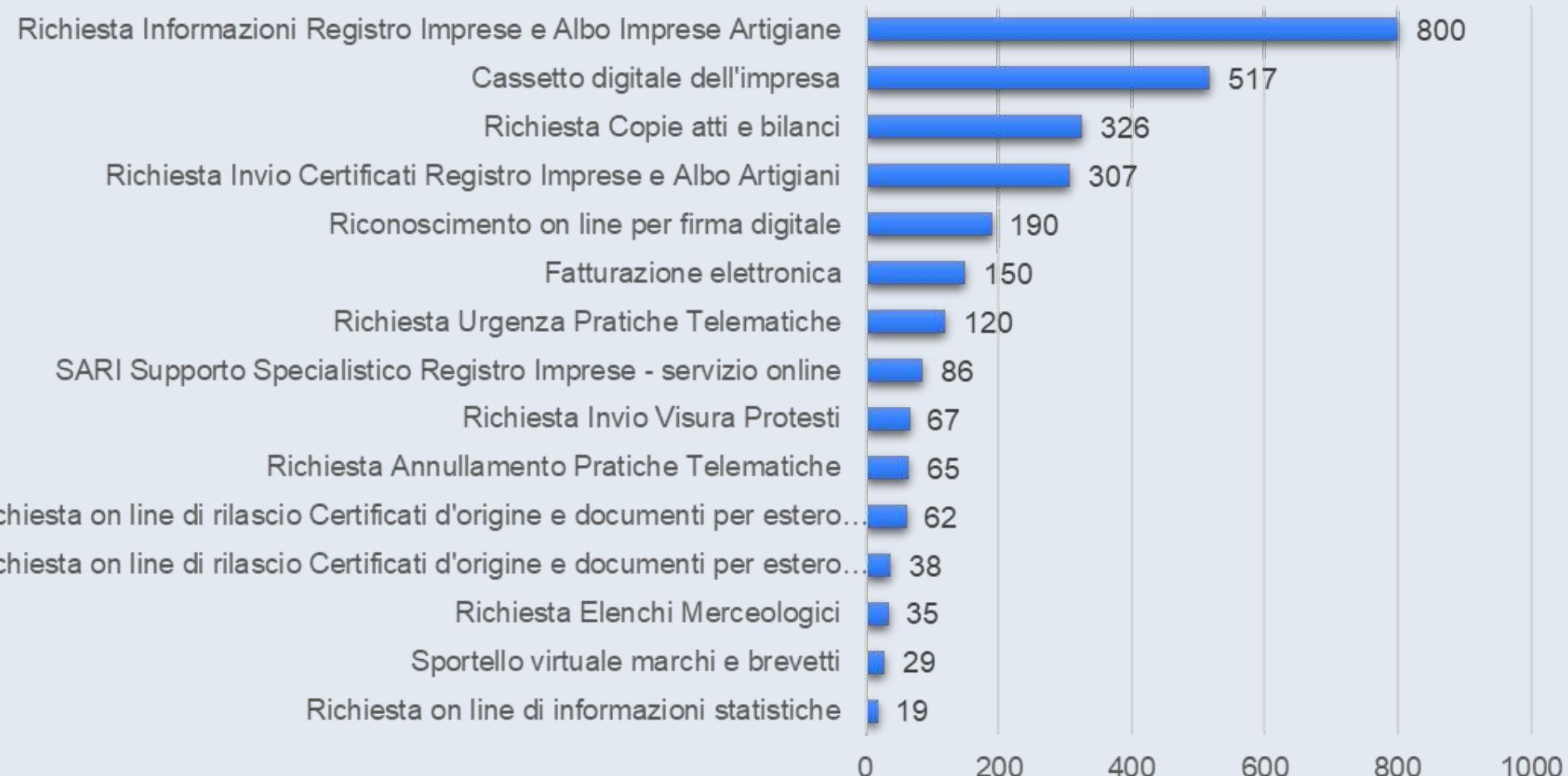
Ha usufruito dei servizi on line

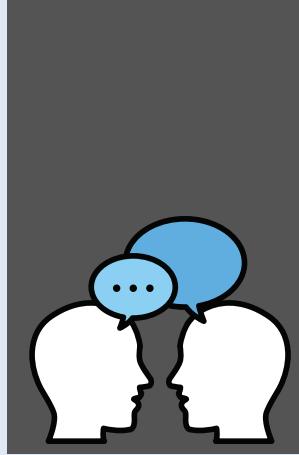
Risposte fruitori dei servizi on line: 1.340



Valutazione media del servizio:
4,83 su 6

(in lieve diminuzione rispetto all'anno precedente)

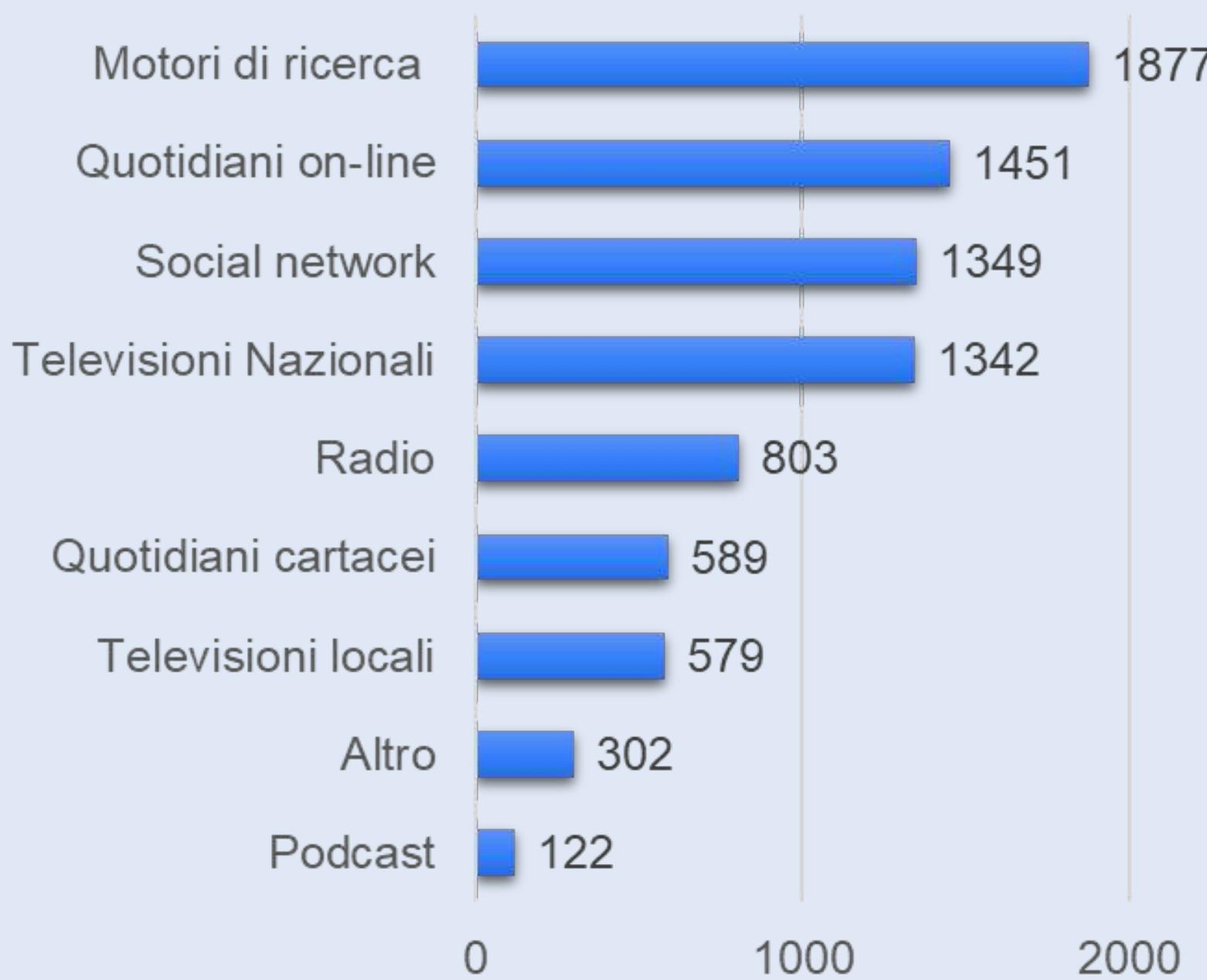




Quali mezzi di informazione generale utilizzi abitualmente?

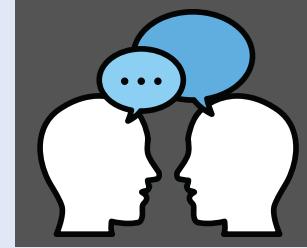
(Rispondenti, 3195 possibili più risposte: 8414 opzioni selezionate)

Per questa indagine è stata inserita una domanda relativa ai mezzi di informazione più utilizzati. Il **58,7%** dei rispondenti dichiara di utilizzare principalmente i **motori di ricerca**, il **45,4% i quotidiani on line**, il **42,2% i Social Network**, e il **42% le televisioni Nazionali**.



I canali di comunicazione



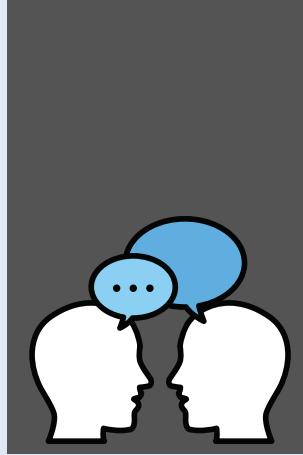


Attraverso quali canali vorresti essere informato dalla Camera di Commercio tra i canali già utilizzati dalla CCIAA?

(Rispondenti, 2.854; possibili più risposte: opzioni selezionate: 3.821)

Il 58,3% dei rispondenti dichiara la preferenza per la ricezione di informazioni via email/newsletter (nel 2024 era il 54,8%), il 54,4% attraverso il sito e il 7,5% con Redazionali televisivi, radiofonici o su quotidiani.

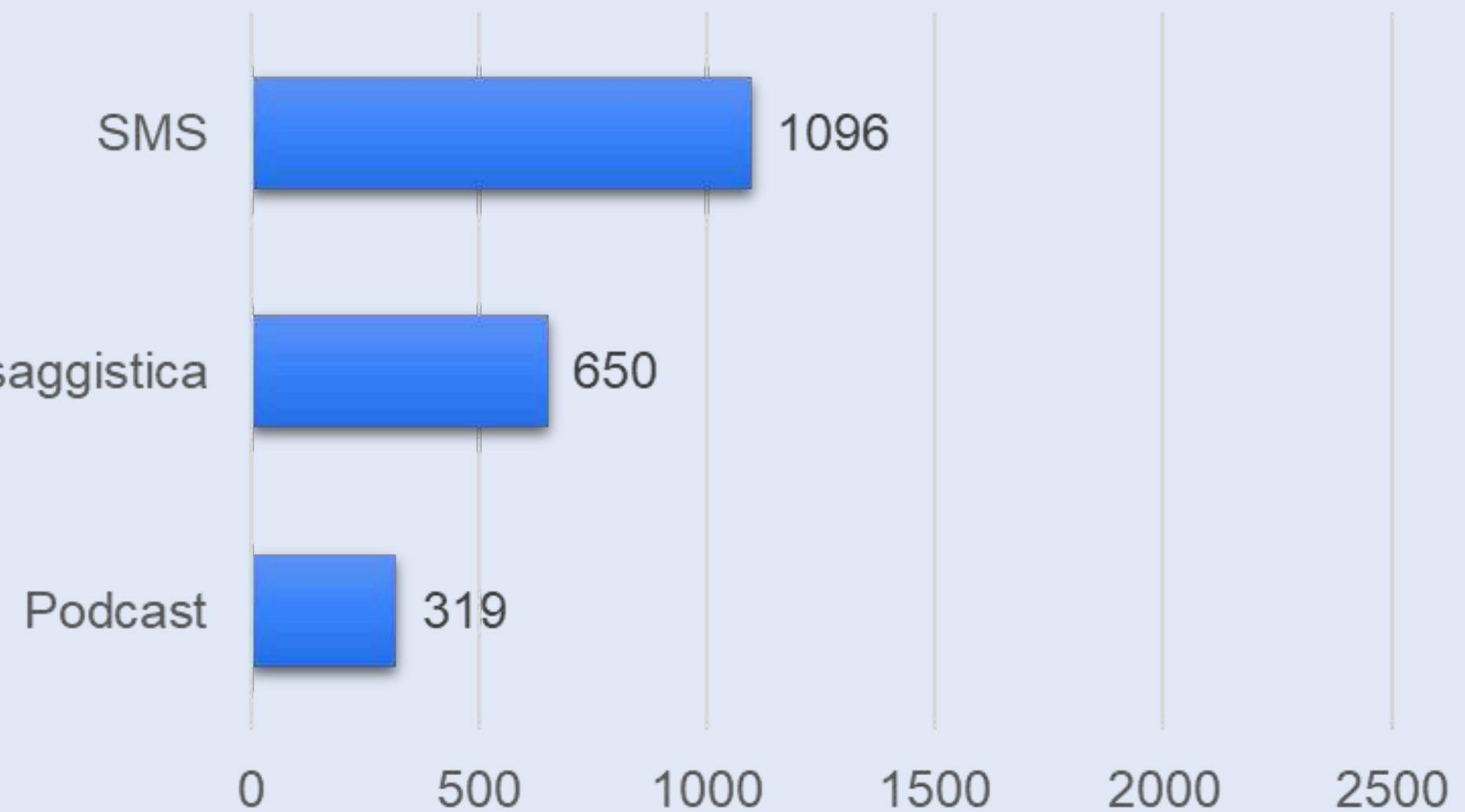




Attraverso quali canali vorresti essere informato dalla Camera di Commercio tra i *canali non ancora utilizzati dalla CCIAA?*

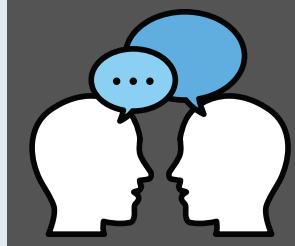
(Rispondenti, 1.743; possibili più risposte: opzioni selezionate: 2.065)

Il **62,9% dei rispondenti** dichiara la preferenza per la ricezione di informazioni attraverso **SMS**, il **37,3%** attraverso **canali di messaggistica** e il **18,3%** attraverso **Podcast (nel 2024 era il 17,1%)**.



I canali di comunicazione

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



In aumento la percentuale dei rispondenti iscritti alla **nostra newsletter**, pari al **20,8%**. Gli iscritti, hanno dato una valutazione media di 4,6, in lieve diminuzione rispetto all'anno precedente.

Newsletter

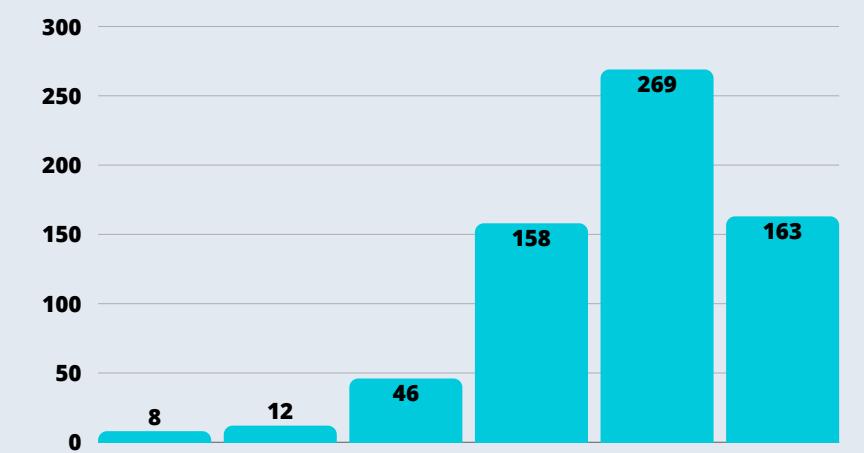


Grado di conoscenza

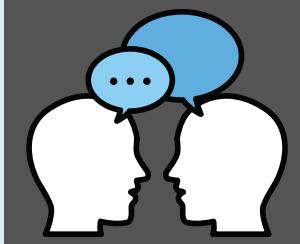
2025	2024	2023	2022
20,8%	19,6%	16,7%	14,3%

Valutazione media

2025	2024	2023	2022
4,8	4,7	4,7	4,6



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



Sito web



Il **34,1%** dei rispondenti nel corso dell'anno ha **visitato il sito** della Camera di Commercio, percentuale in diminuzione rispetto al 2023

Grado di conoscenza

2025	2024	2023	2022
------	------	------	------

34,1%	42,8%	40,7%	35,6%
-------	-------	-------	-------

Le informazioni più ricercate sono state su Bandi e agevolazioni, Visure Camerali e certificazioni, Firme digitali e CNS, Pratiche ambiente e Rientri

Valutazione media

2025	2024	2023	2022
------	------	------	------

4,5	4,5	4,4	4,4
-----	-----	-----	-----

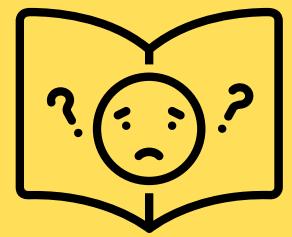


Facilità Navigazione
Voto medio 4,4

Chiarezza e completezza delle informazioni
Voto medio 4,5



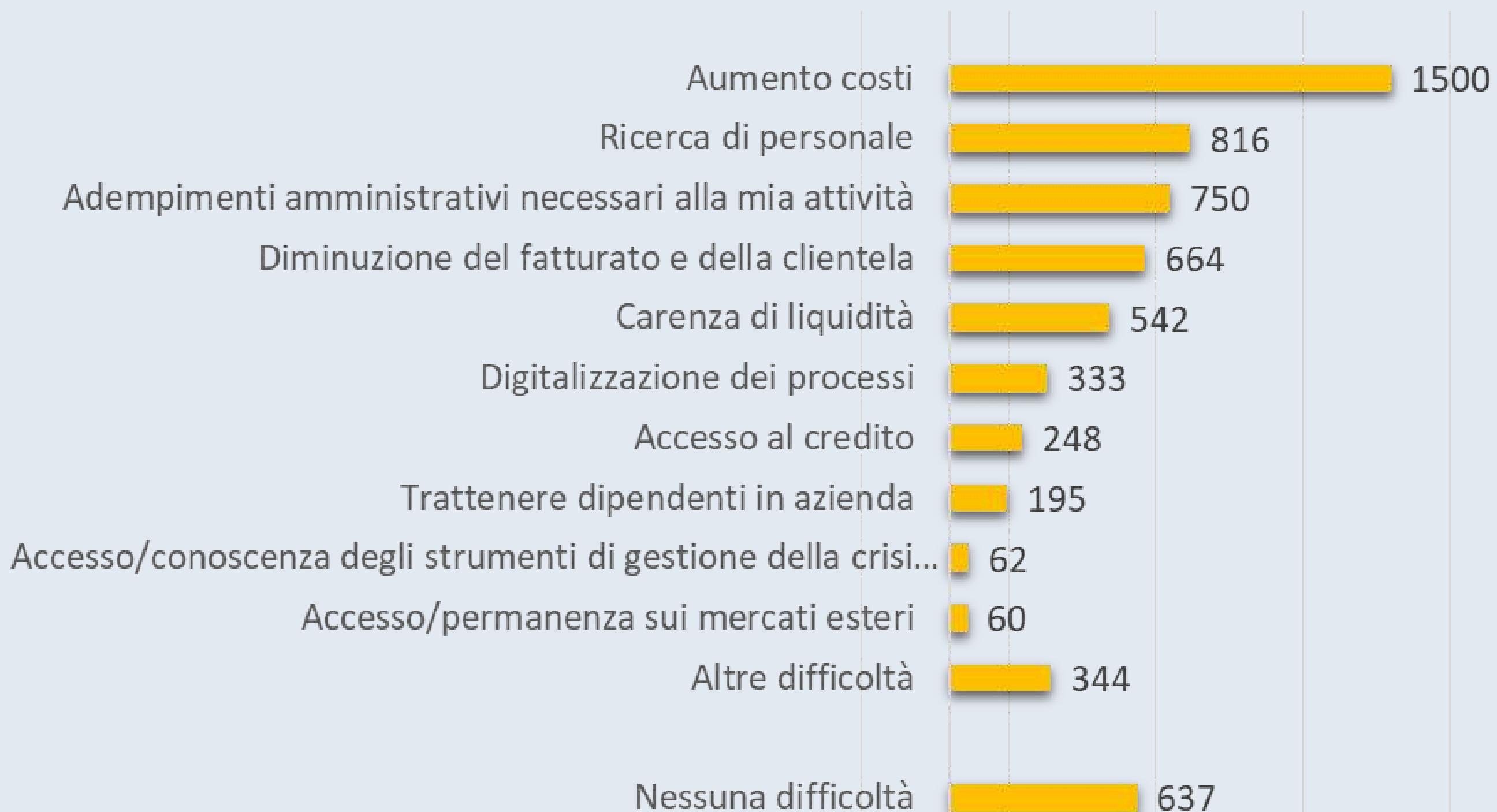
Quali sono le maggiori difficoltà che attualmente riscontra nella sua attività?



(Rispondenti, 3195; possibili più risposte: opzioni selezionate diverse da "nessuna": 5514)

Il **19,9%** degli utenti dichiara di **non avere difficoltà** (nel 2024 era il 18,8%, nel 2023 il 16,5%).

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.

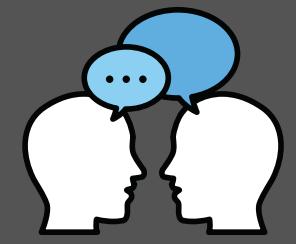


Le difficoltà attuali



Su cosa ritieni la Camera di Commercio dovrebbe investire maggiormente nel 2026?

(Rispondenti, 3195; possibili più risposte: opzioni selezionate diverse da "nessuno": 5452)



il 38,4% dei rispondenti non ha dato suggerimenti.

Tra le opzioni predefinite, la *Semplificazione delle procedure amministrative* è stata indicata come la priorità principale (34,6% dei rispondenti, 20,3% delle opzioni). A seguire, l'*Incremento di bandi, contributi, finanziamenti camerali* (20,9 % dei rispondenti, 12,2% delle opzioni) e la *Formazione per imprese e dipendenti* (19,7% dei rispondenti 11,6% delle opzioni).



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 Comercio 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

