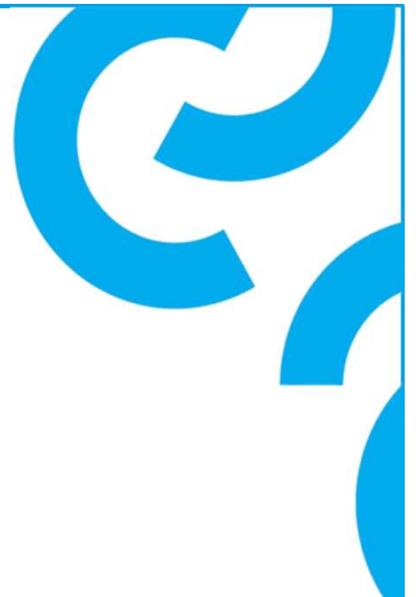




Indagine di Customer Satisfaction Esterna 2024 della Camera di Commercio di Verona





Sommario

- **Presentazione indagine di CSE**
- **I soggetti intervistati**
- **I Servizi della Camera di Commercio**
 - idea complessiva della Camera di Commercio
 - canali di contatto
 - le 4 tematiche fulcro delle attività camerale
- **Suggerimenti e soddisfazione**
 - tematiche su cui l'impresa sarebbe interessata a ricevere formazione
 - tematiche su cui la Camera di commercio dovrebbe svolgere maggiori attività
 - livelli di soddisfazione rispetto al contatto con il personale camerale
- **Giudizio complessivo sulle attività della Camera di commercio**
- **Indicazioni e suggerimenti**
- **Confronto con l'indagine precedente**
- **Nota metodologica**





Presentazione indagine di CSE

L'indagine di Customer Satisfaction Esterna 2024 è stata svolta dallo Staff Qualità e dal Servizio Studi e Ricerca della Camera di commercio di Verona, sulla base delle Linee Guida per la gestione della Customer Satisfaction delle Camere di Commercio predisposto da Unioncamere, con il supporto scientifico e metodologico di Retecamere e Gruppo CLAS.

Gli elementi oggetto di indagine presso imprese, professionisti e associazioni di categorie sono stati i seguenti:

- conoscenza e valutazione dei servizi della Camera di Commercio;
- immagine percepita della Camera di Commercio e livelli di soddisfazione;
- efficacia dei canali di contatto e degli strumenti di comunicazione;
- tematiche da implementare.

L'analisi dei risultati, oltre ad offrire una panoramica sul punto di vista degli utenti camerale, servirà per:

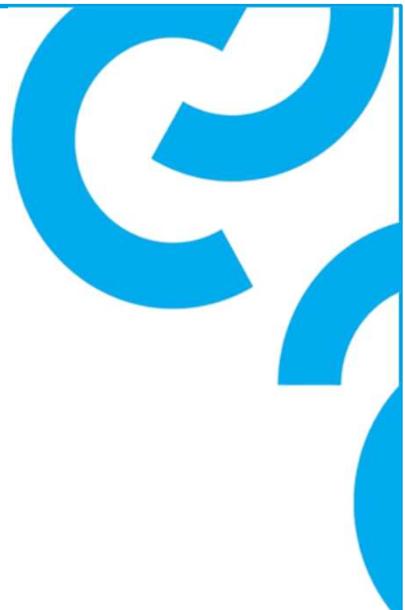
- verificare il livello di efficienza ed efficacia percepito dagli utenti, in un'ottica di miglioramento futuro;
- raccogliere informazioni utili alla pianificazione e programmazione;
- intraprendere azioni di comunicazione e rendicontazione interna ed esterna;
- rispondere alle esigenze di misurazione, analisi e miglioramento indicate dal sistema per la gestione della qualità (ISO 9001:2015).

Le interviste sono state condotte con metodologia CAWI, tramite invio a indirizzi di posta elettronica certificata di un questionario compilabile on-line; la rilevazione è stata effettuata mediante l'utilizzo di Moduli Google.

I dati qui illustrati si riferiscono ad un campione di utenti della provincia di Verona, come descritto nella nota metodologica.



I soggetti intervistati

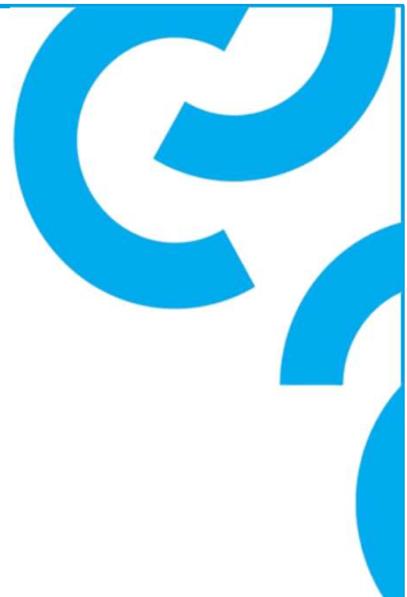


Soggetti rispondenti	numero risposte	comp. %
Sono un Imprenditore (impresa individuale)	1.060	52,6%
Rappresento una Società di capitali	584	29,0%
Rappresento una Società di persone	238	11,8%
Rappresento una Cooperativa	10	0,5%
Sono un libero professionista	79	3,9%
Rappresento una associazione di categoria	2	0,1%
Altro	41	2,0%
TOTALE	2.014	100,0%

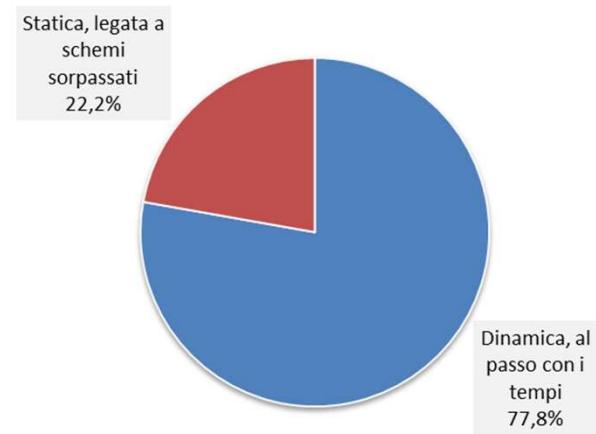
Sede dell'attività	numero risposte	comp. %
Verona	586	29,1%
Lago di Garda veneto	391	19,4%
Valpolicella	144	7,1%
Lessinia	54	2,7%
Soave-est veronese	309	15,3%
Pianura dei Dogi	530	26,3%
TOTALE	2.014	100,0%



Che idea ha complessivamente della Camera di commercio di Verona?



Risposta	numero risposte	comp %
Dinamica, al passo con i tempi	1.474	77,8%
Statica, legata a schemi sorpassati	421	22,2%
TOTALE RISPOSTE	1.895	100,0%
non risponde	119	
TOTALE	2.014	

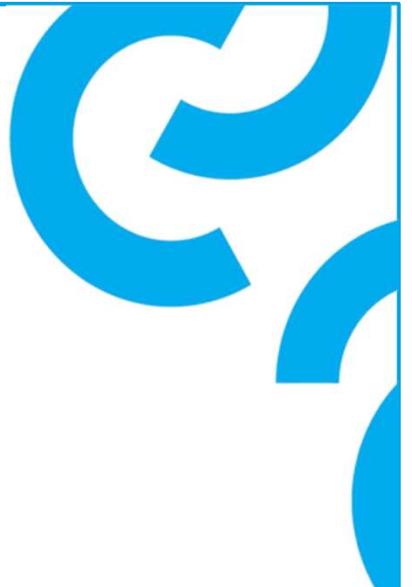


Base: 1.895 casi

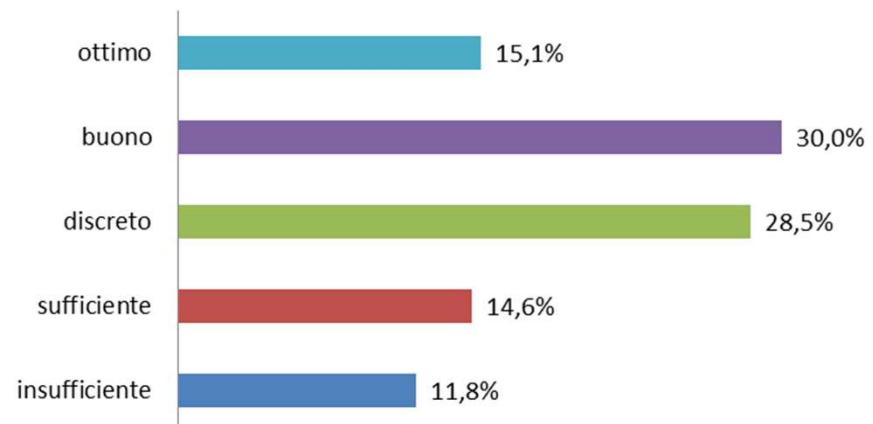
GIUDIZIO PREVALENTE



**Se nel 2024 ha contattato la Camera di commercio attraverso uno o più canali, indichi il suo grado di soddisfazione
(1 insufficiente, 2 sufficiente, 3 discreto, 4 buono, 5 ottimo)**

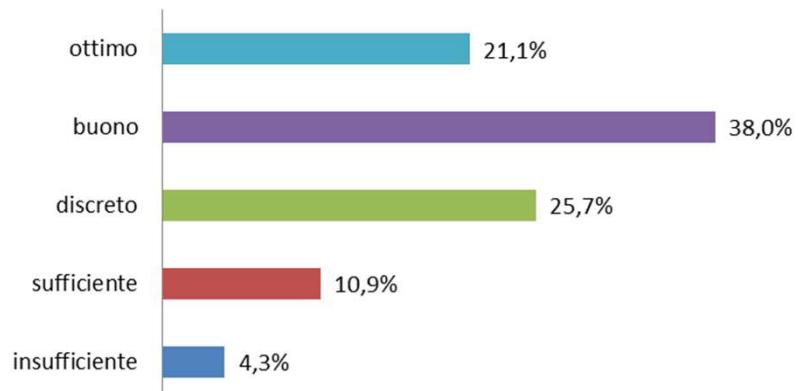


Telefono



Base: 903 casi

Email



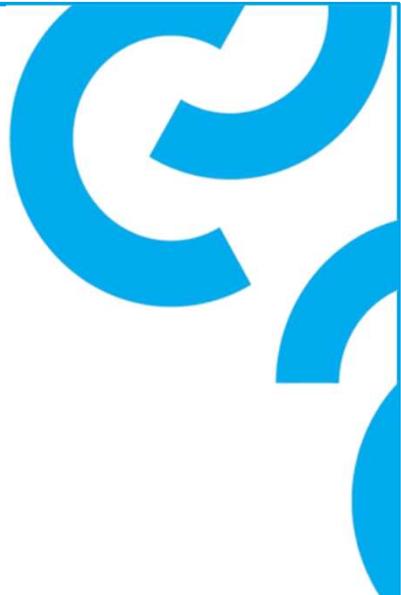
Base: 980 casi

GIUDIZIO PREVALENTE

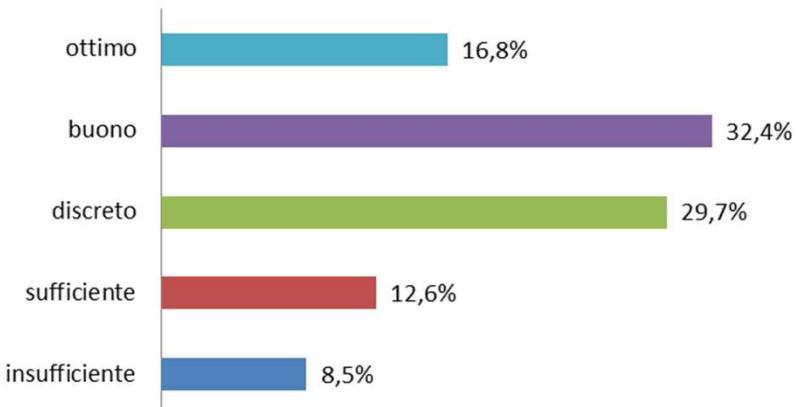


CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO
AGRICOLTURA **VERONA**

**Se nel 2024 ha contattato la Camera di commercio attraverso uno o più canali, indichi il suo grado di soddisfazione
(1 insufficiente, 2 sufficiente, 3 discreto, 4 buono, 5 ottimo)**

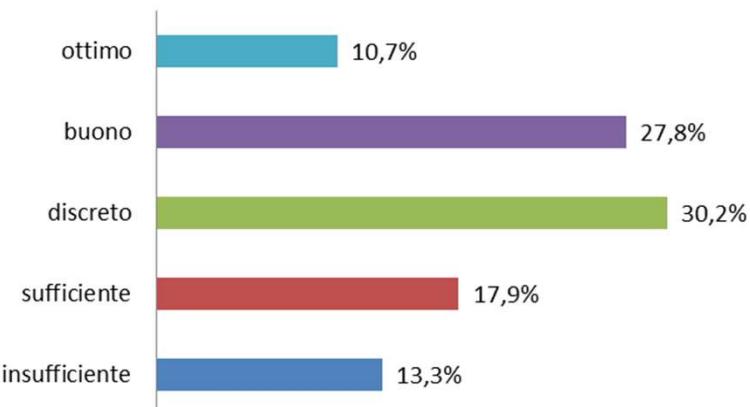


Sportello



Base: 754 casi

Social network



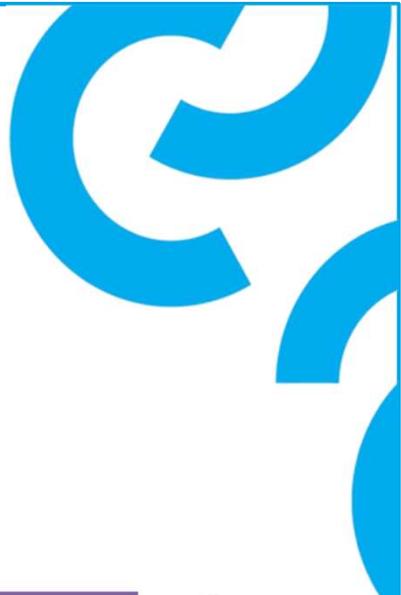
Base: 615 casi

GIUDIZIO PREVALENTE

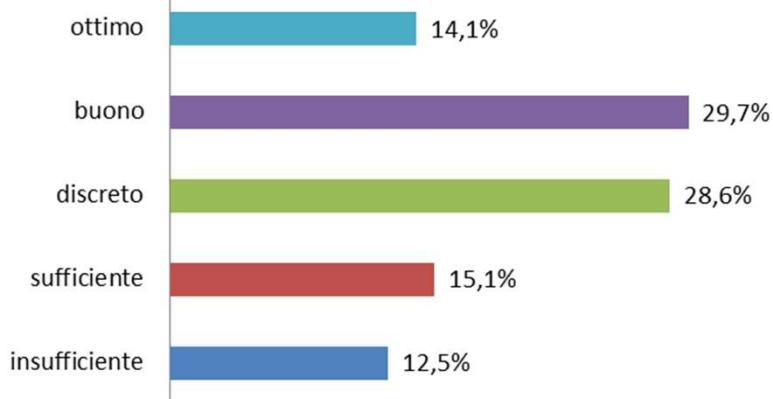


CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO
AGRICOLTURA **VERONA**

**Se nel 2024 ha contattato la Camera di commercio attraverso uno o più canali, indichi il suo grado di soddisfazione
(1 insufficiente, 2 sufficiente, 3 discreto, 4 buono, 5 ottimo)**

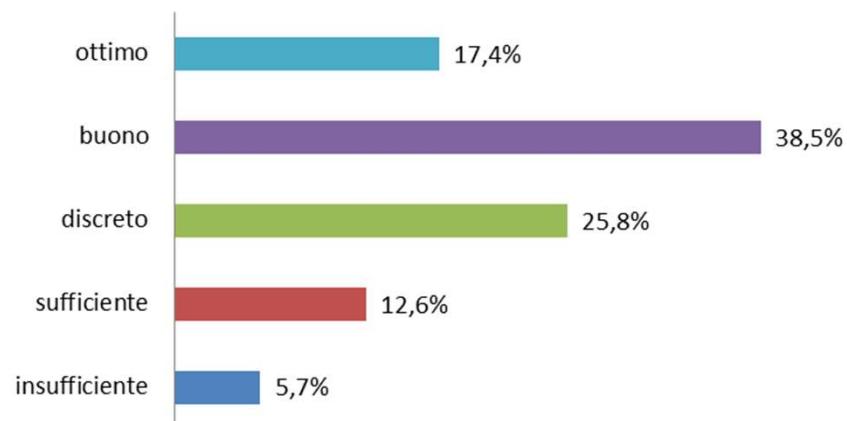


Newsletter



Base: 674 casi

Sito internet



Base: 1.096 casi

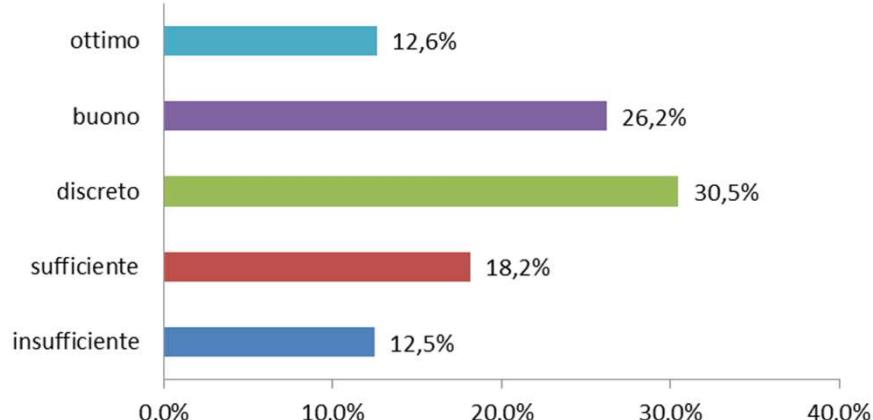
GIUDIZIO PREVALENTE



Le seguenti 4 tematiche rappresentano il fulcro delle attività su cui la Camera di commercio sta concentrando la propria attenzione negli ultimi anni. Qualora abbia usufruito dei servizi correlati alle seguenti attività, le chiediamo di esprimere il suo grado di soddisfazione (1 insufficiente, 2 sufficiente, 3 discreto, 4 buono, 5 ottimo)

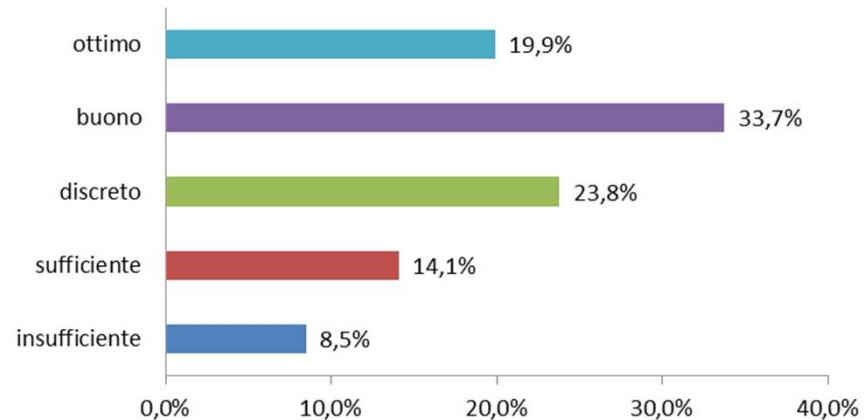


Internazionalizzazione



Base: 633 casi

Transizione digitale ed ecologica

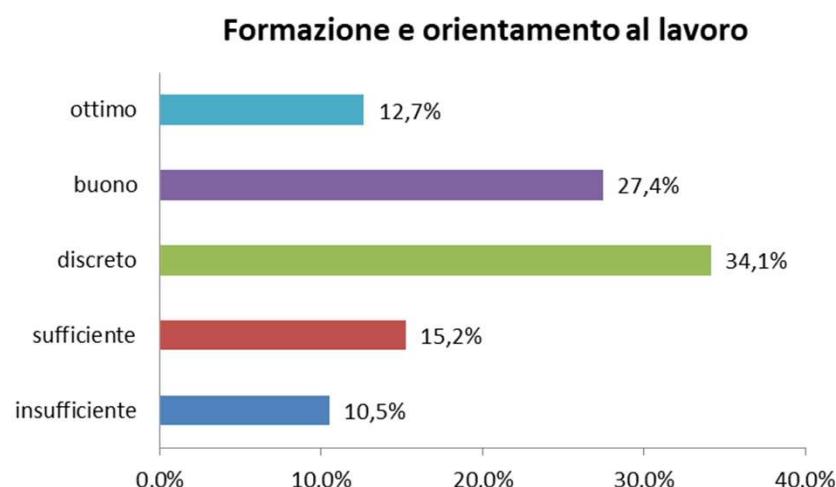


Base: 895 casi

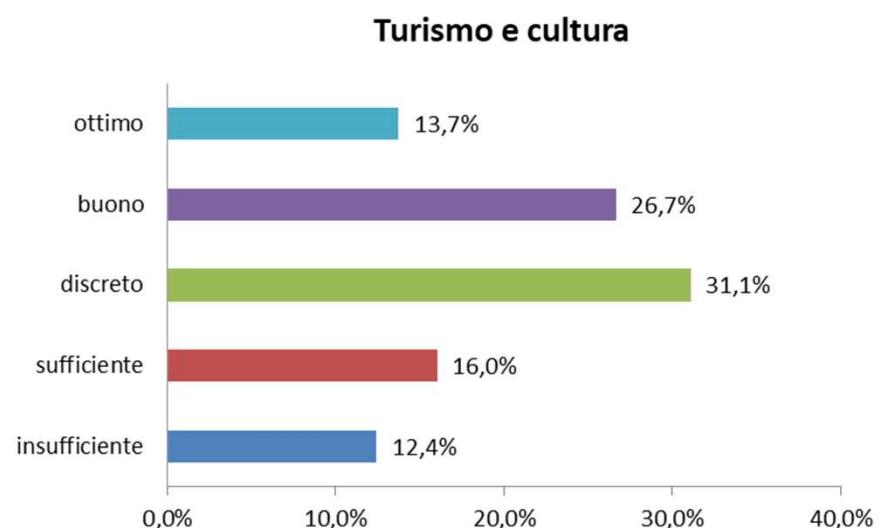
GIUDIZIO PREVALENTE



**Le seguenti 4 tematiche rappresentano il fulcro delle attività su cui la Camera di commercio sta concentrando la propria attenzione negli ultimi anni. Qualora abbia usufruito dei servizi correlati alle seguenti attività, le chiediamo di esprimere il suo grado di soddisfazione.
(1 insufficiente, 2 sufficiente, 3 discreto, 4 buono, 5 ottimo)**



Base: 656 casi



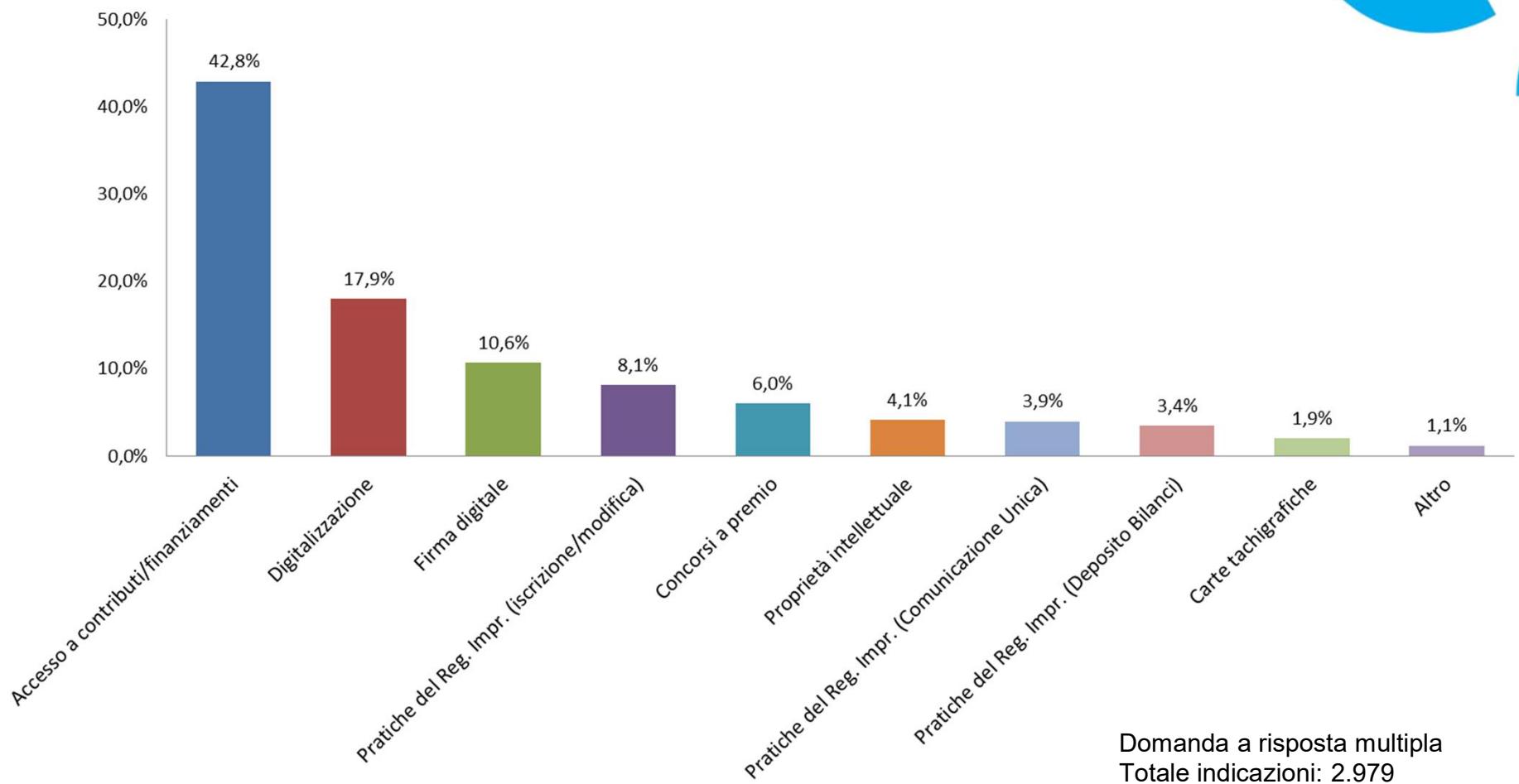
Base: 611 casi

GIUDIZIO PREVALENTE

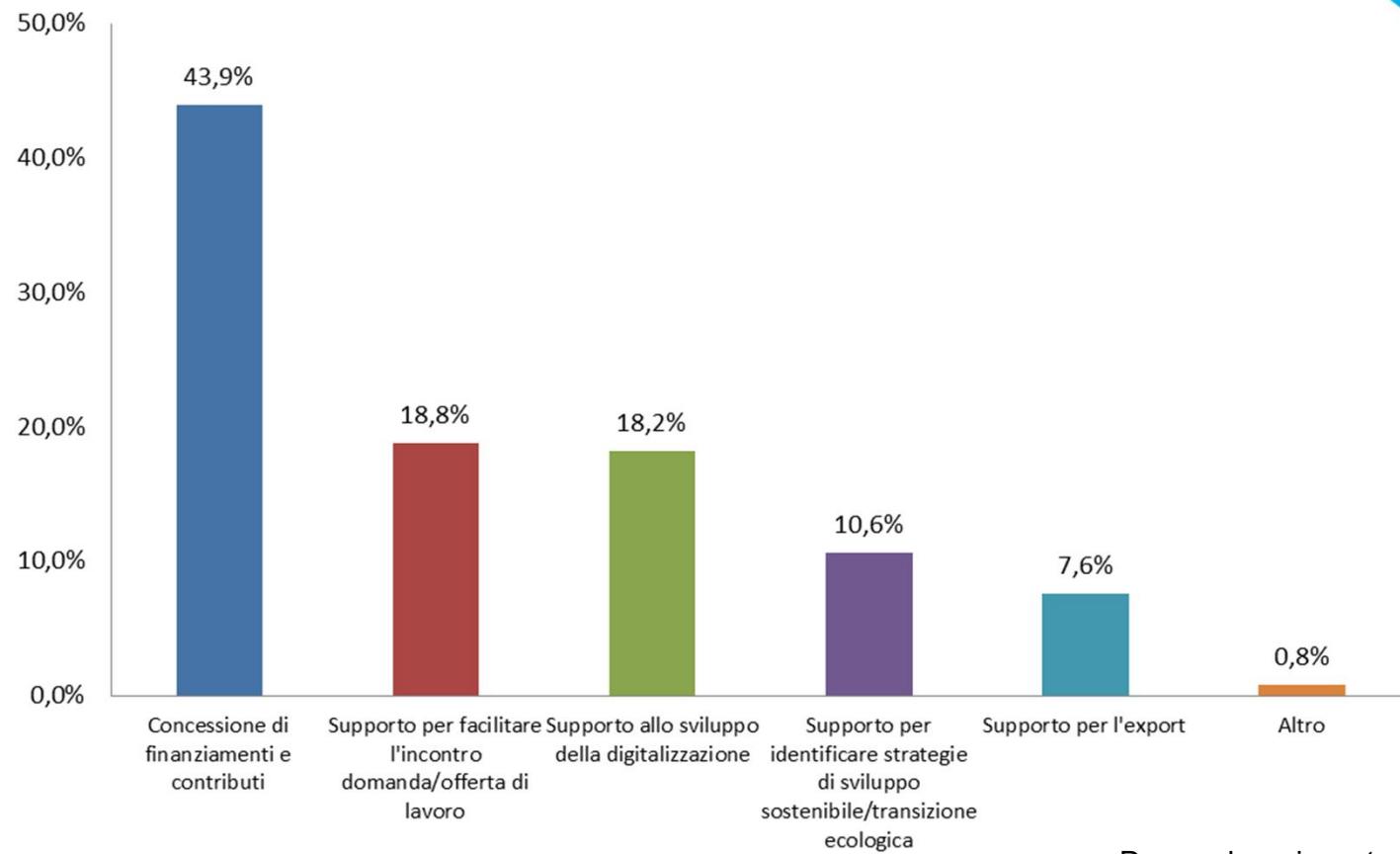


CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO
AGRICOLTURA **VERONA**

Su quali delle seguenti tematiche la sua impresa sarebbe interessata a ricevere formazione dalla Camera di commercio di Verona?



Su quali delle seguenti tematiche ritiene che la Camera di commercio dovrebbe svolgere maggiori attività?



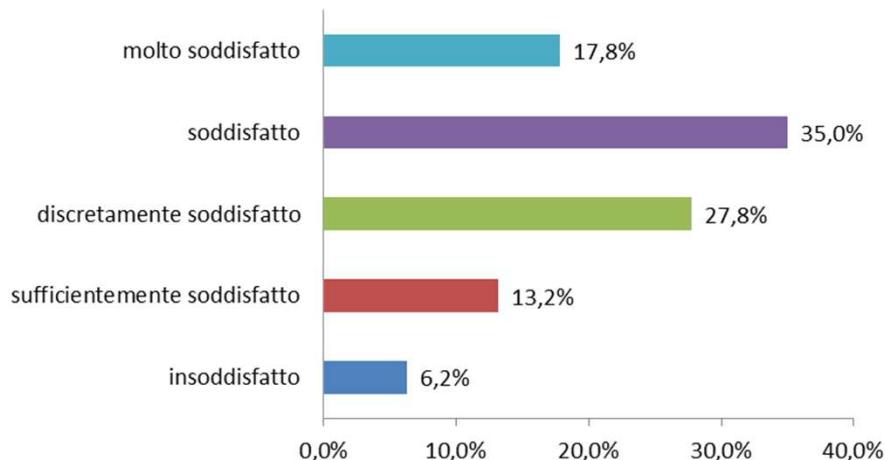
Domanda a risposta multipla
Totale indicazioni: 2.908
Base: 1.752 casi

Nelle occasioni in cui è entrato in contatto con il personale della Camera di Commercio, in che misura si ritiene soddisfatto relativamente ai seguenti aspetti?

(1 insoddisfatto, 2 sufficientemente soddisfatto, 3 discretamente soddisfatto, 4 soddisfatto, 5 molto soddisfatto)

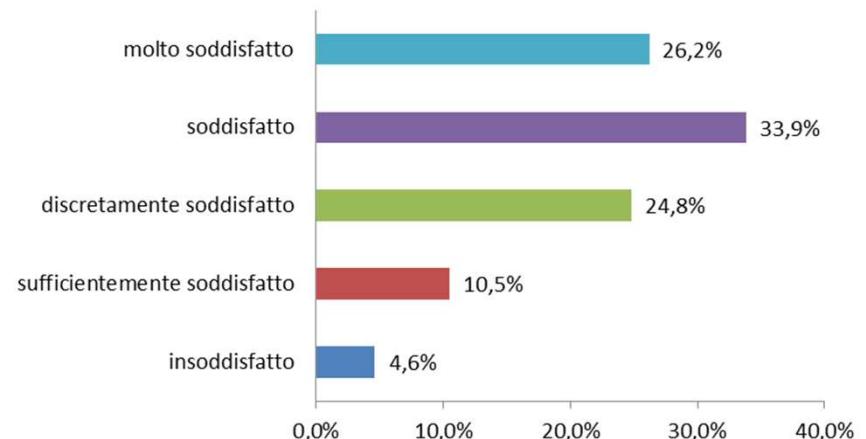


Tempi di erogazione dei servizi



Base: 1.236 casi

Cortesia/disponibilità del personale



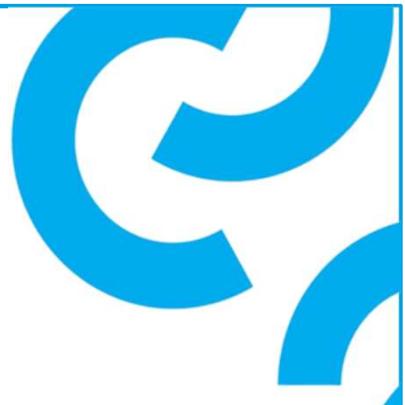
Base: 1.258 casi

GIUDIZIO PREVALENTE

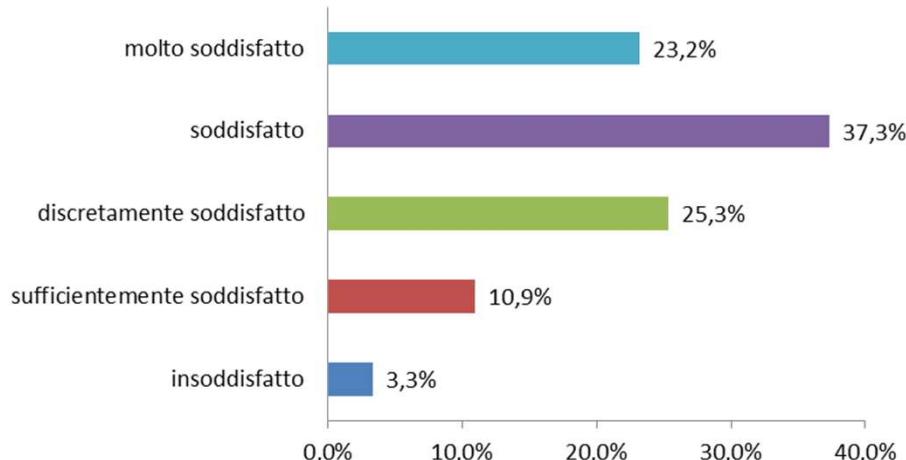


Nelle occasioni in cui è entrato in contatto con il personale della Camera di Commercio, in che misura si ritiene soddisfatto relativamente ai seguenti aspetti?

(1 insoddisfatto, 2 sufficientemente soddisfatto, 3 discretamente soddisfatto, 4 soddisfatto, 5 molto soddisfatto)

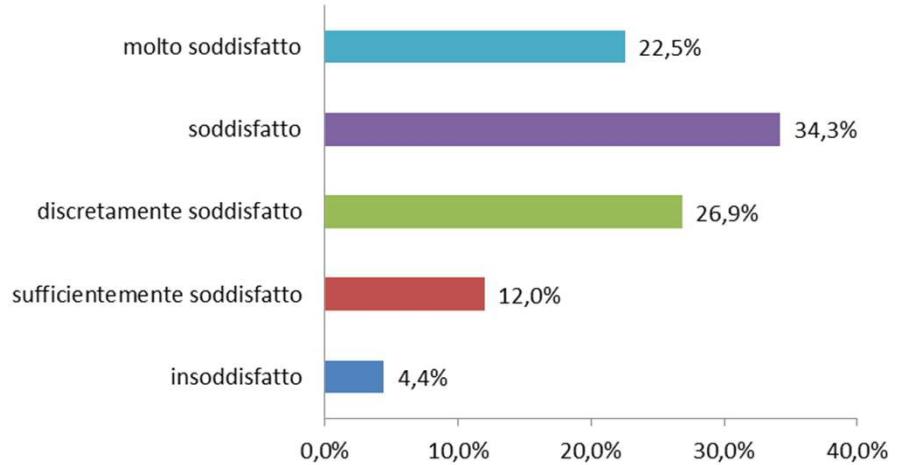


Competenza del personale



Base: 1.221 casi

Trasparenza dell'attività della Camera di commercio

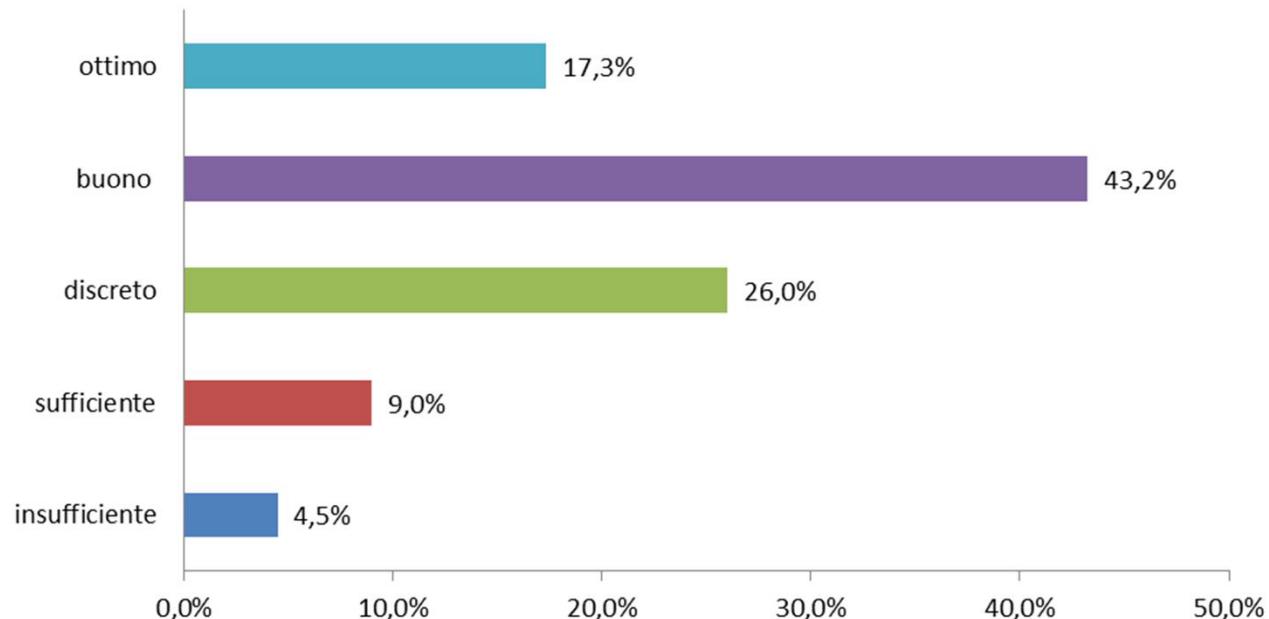


Base: 1.162 casi

GIUDIZIO PREVALENTE



Nel caso in cui abbia usufruito dei servizi della Camera di Commercio di Verona nel 2024 come giudica, nel complesso, l'attività dell'ente?
(1 insufficiente, 2 sufficiente, 3 discreto, 4 buono, 5 ottimo)



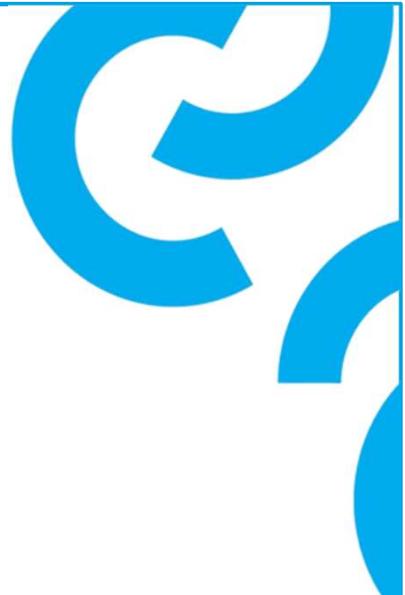
VALORE MEDIO GIUDIZIO COMPLESSIVO: 3,60

Base: 1.270 casi

GIUDIZIO PREVALENTE



Indicazioni e suggerimenti



I suggerimenti indicati dai rispondenti possono essere raggruppati nelle seguenti tematiche:

- Semplificazione amministrativa e digitalizzazione dei servizi
- Rafforzamento della comunicazione delle attività della Camera di Comercio alle imprese e ai professionisti; radicamento territoriale
- Sostegno allo sviluppo delle micro e piccole imprese
- Miglioramento di alcuni aspetti riguardanti il personale (qualità relazionale)

Confronto con l'indagine precedente



2023	2024
------	------

Idea complessiva della Camera di Commercio

Dinamica, al passo con i tempi	78,4%	77,8%
--------------------------------	-------	-------

Canali di contatto: livelli di soddisfazione (somma giudizi da discreto a ottimo)

Telefono	70,9%	73,5%
E-mail	85,3%	84,8%
Sportello	77,9%	78,9%
Social network	66,8%	68,8%
Newsletter	71,6%	72,4%
Sito internet	82,4%	81,8%

Le 4 tematiche fulcro delle attività su cui la CCIAA sta concentrando la propria attenzione negli ultimi anni: livello di soddisfazione (somma giudizi da discreto a ottimo)

Internazionalizzazione	72,3%	69,4%
Transizione digitale ed ecologica	82,6%	77,4%
Formazione e orientamento al lavoro	73,2%	74,2%
Turismo e cultura	73,3%	71,5%

Personale della Camera di Commercio: livello di soddisfazione (somma giudizi da discretamente soddisfatto a soddisfatto)

Tempi di erogazione dei servizi	82,3%	80,6%
Cortesia/disponibilità del personale	86,5%	84,9%
Competenza del personale	87,3%	85,8%
Trasparenza attività camerale	84,8%	83,6%

Giudizio complessivo (somma giudizi da discreto a ottimo)	87,8%	86,5%
Valore medio giudizio complessivo	3,62	3,60



Nota metodologica



Tecnica di rilevazione: l'indagine, indirizzata ad un campione di imprese, associazioni e professionisti della provincia di Verona, è stata condotta con il sistema CAWI (Computer-Assisted Web Interview), con l'invio tramite posta elettronica certificata di un link per la compilazione di un questionario on line; la rilevazione è stata effettuata mediate l'utilizzo di Moduli Google.

Trattamento del campione: per la costruzione del campione di anagrafiche sono state utilizzate le banche dati in uso alla Camera di Commercio di Verona. A fronte di 29.552 email inviate, le interviste andate a buon fine ed elaborate sono state 2.014 (il 6,8%).

Periodo di riferimento: anno 2024

Periodo di rilevazione: 11 aprile – 10 maggio 2025

Codice deontologico: la rilevazione è stata realizzata in ottemperanza a quanto previsto dalla Legge sulla Privacy GDPR (Reg. UE 679/16).

