CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO
AGRICOLTURA VERONA

Indagine di Customer Esterna 2020
Camera di Commercio di Verona

Sommario

- Presentazione indagine di CSE
- I soggetti intervistati
- Operatività aziendale a causa dell'emergenza sanitaria
- Conoscenza delle iniziative della Camera di Commercio
- Camera di Commercio e Smart Working
- Idea complessiva della Camera di Commercio
- Canali di contatto
- Servizi della Camera di Commercio
- Sito internet della Camera di Commercio di Verona
- Tematiche su cui la Camera di Commercio dovrebbe svolgere maggiori attività
- Livelli di soddisfazione rispetto a tempi di erogazione dei servizi, personale, trasparenza
- Giudizio complessivo sulle attività della Camera di Commercio
- Nota metodologica

Presentazione indagine di CSE

L'indagine di Customer Satisfaction Esterna 2020 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:

- operatività aziendale durante l'emergenza sanitaria;
- conoscenza e valutazione delle iniziative e 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 risultato, oltre ad offrire una panoramica sul punto di vista degli utenti camerali, 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 ;
- 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, mediante invio a indirizzi di posta elettronica certificata, di un questionario compilabile on-line.

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

I soggetti intervistati

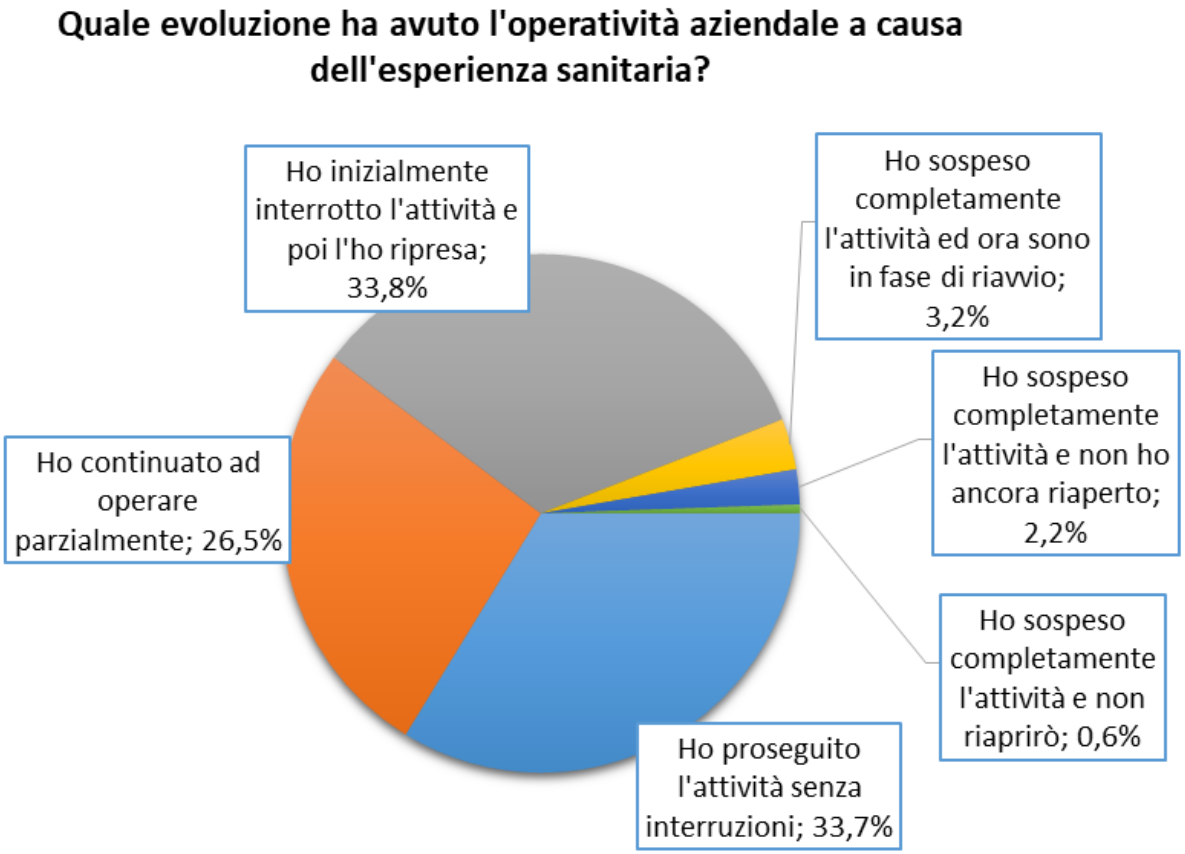
La sua attività è (indichi la natura giuridica):

	numero risposte	comp. %
Società di capitali	1.287	44,1%
Società di persone	890	30,5%
Impresa individuale	632	21,6%
Cooperativa	52	1,8%
Altro	31	1,1%
Professionista	25	0,9%
Associazione	4	0,1%
TOTALE RISPOSTE	**2.921**	**100%**
non risponde	12	
TOTALE	**2.933**	

Dove ha sede l'attività?

Aree della provincia di Verona	numero risposte	comp. %
Verona Capoluogo	777	26,7%
Villafranchese e zona Sud-Ovest	604	20,7%
Est Veronese	495	17,0%
Pianura Veronese	474	16,3%
Valpolicella-Valpantena Lessina	310	10,6%
Baldo-Garda	251	8,6%
Altro	4	0,1%
TOTALE RISPOSTE	**2.915**	**100,0%**
non risponde	18	
TOTALE	**2.933**	

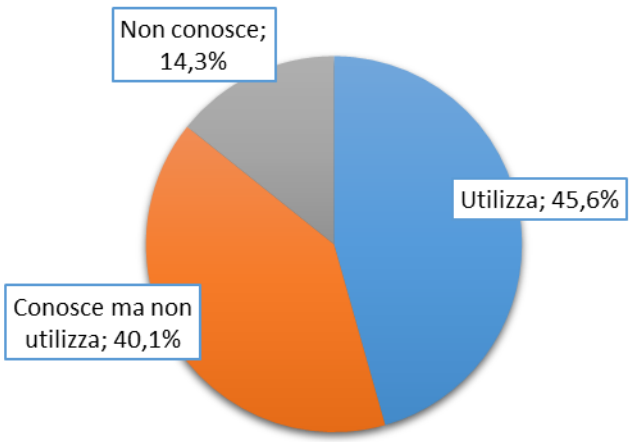
Operatività aziendale a causa dell'emergenza sanitaria



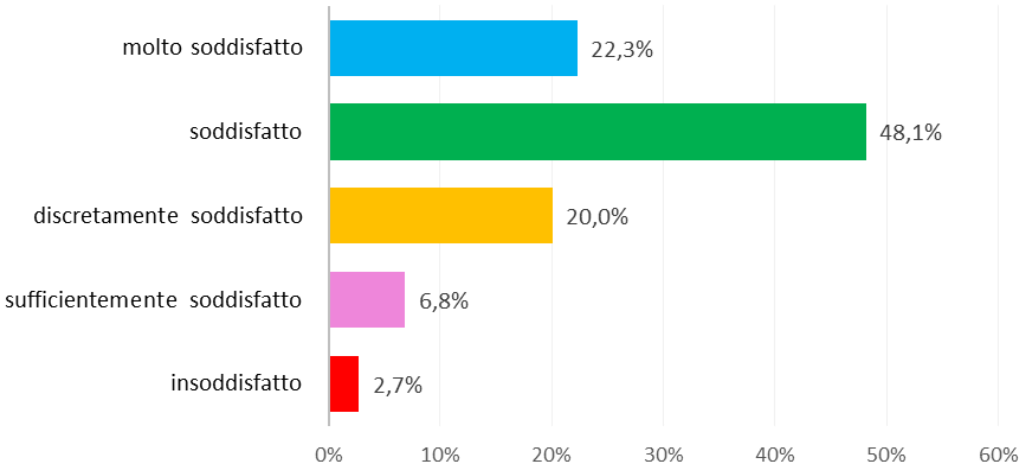
Base: 2.893 casi

Conosce e utilizza le seguenti iniziative della Camera di Commercio?

Strumenti digitali e pratiche digitali (*)



Se ha usufruito delle suddette iniziative camerali, indichi il livello di soddisfazione (*)



Base: 2.890 casi

(*) prenotazioni appuntamenti online, pratiche del Registro Imprese, richiesta visure e bilanci online, identità e firma digitale, fatture elettroniche gratuite, cassetto digitale dell'imprenditore etc...

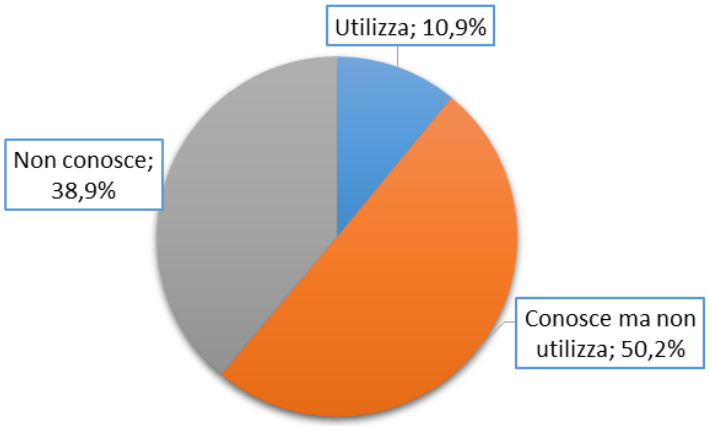
Base: 1.242 casi

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

GIUDIZIO PREVALENTE

Conosce e utilizza le seguenti iniziative della Camera di Commercio?

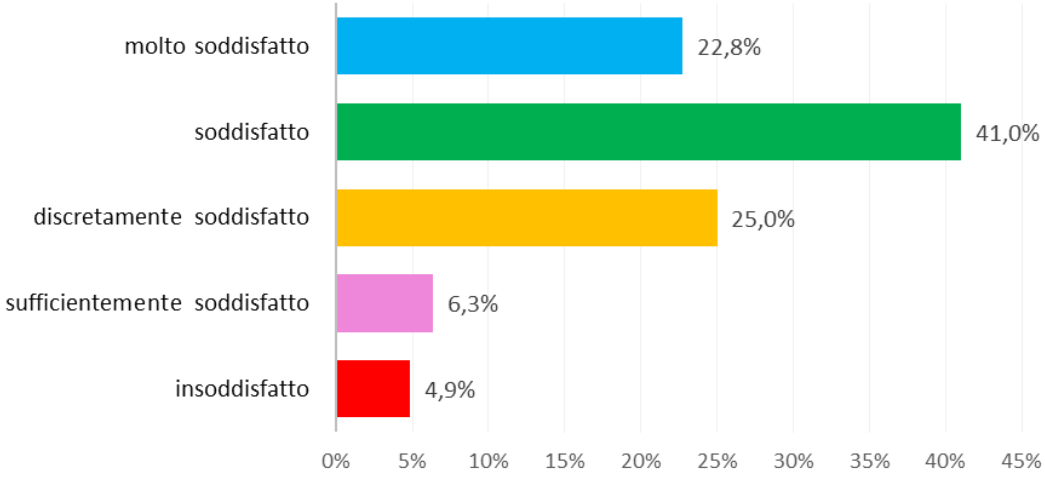
Servizi formativi e informativi (*)



Base: 2.753 casi

(*) es. Punto Impresa Digitale - Pid, webinar, Mentoring, etc..

Se ha usufruito delle suddette iniziative camerali, indichi il livello di soddisfazione (*)



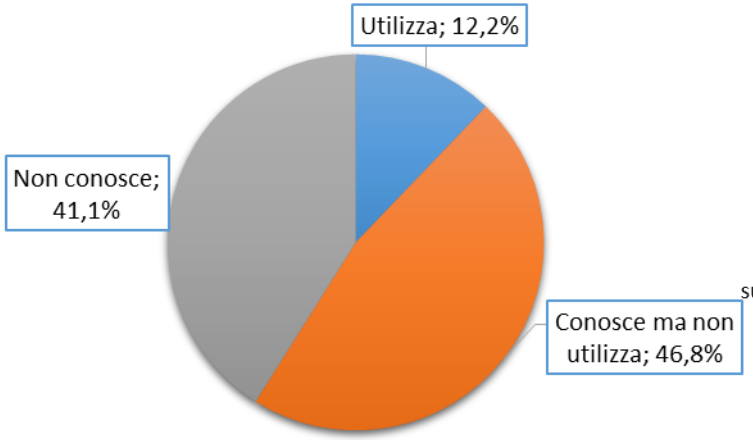
Base: 268 casi

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

GIUDIZIO PREVALENTE

Conosce e utilizza le seguenti iniziative della Camera di Commercio?

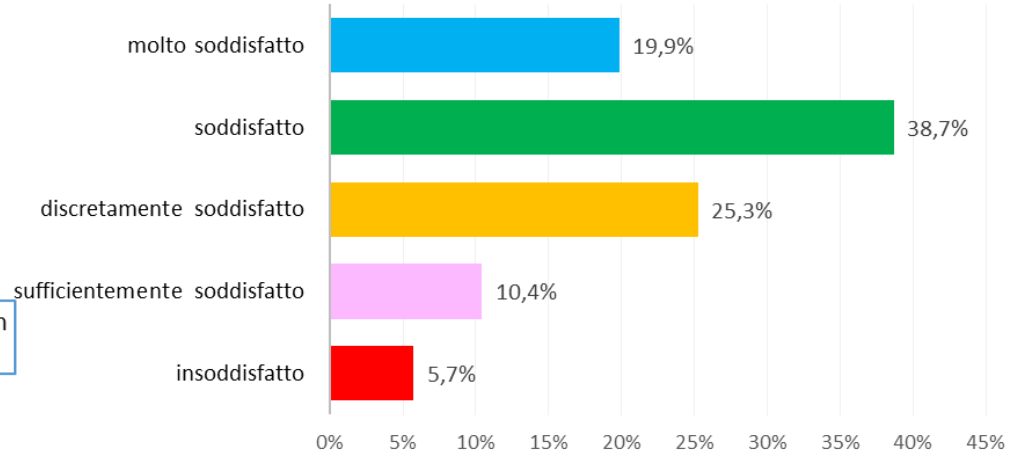
Interventi a supporto del credito e della liquidità (*)



Base: 2.747 casi

(*) es. bandi di contributi digitalizzazione, internazionalizzazione e liquidità del 2020

Se ha usufruito delle suddette iniziative camerali, indichi il livello di soddisfazione (*)

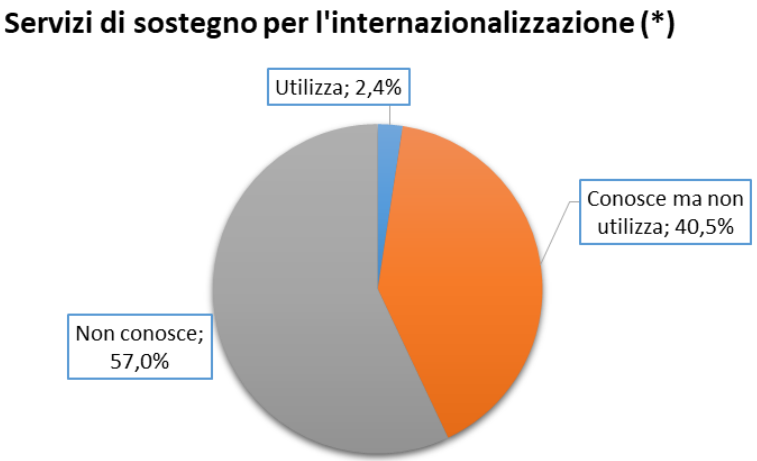


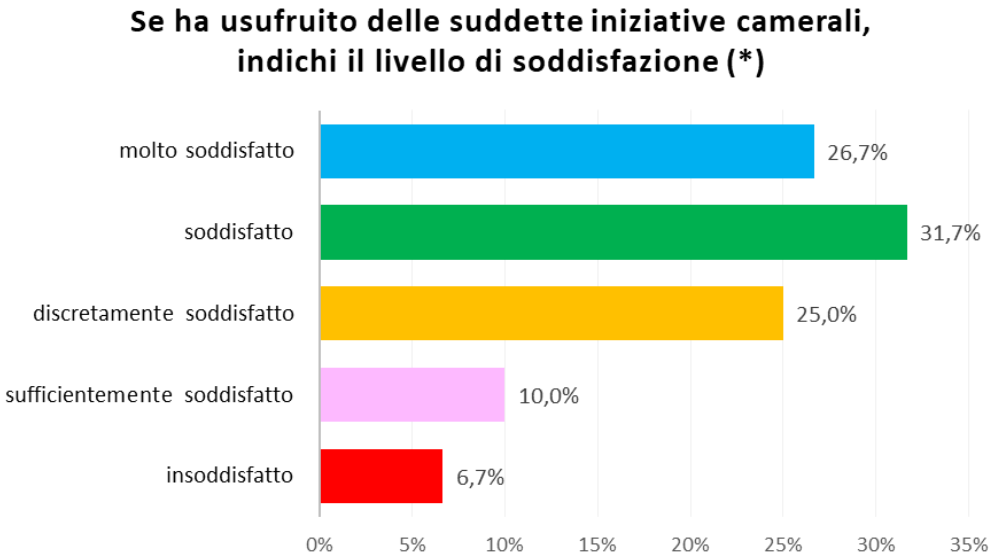
Base: 297 casi

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

GIUDIZIO PREVALENTE

Conosce e utilizza le seguenti iniziative della Camera di Commercio?





Base: 2.746 casi

(*) progetto SEI- Sostegno all'Export dell'Italia, progetto STAY Export, concorso Best of Wine Tourism, Webinar, etc...

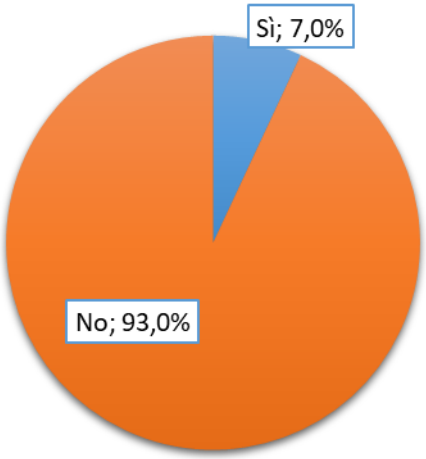
Base: 60 casi

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

GIUDIZIO PREVALENTE

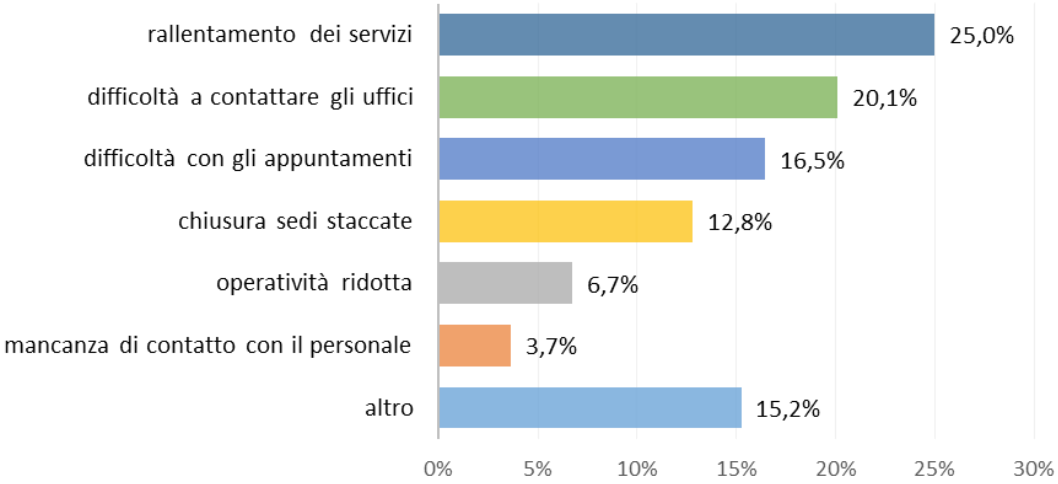
Camera di Commercio e Smart Working

L'emergenza sanitaria ha portato la Camera di commercio a ricorrere allo smart working, questo ha creato qualche difficoltà nei suoi rapporti con la Camera o nei servizi di cui ha usufruito?



Base: 2.729 casi

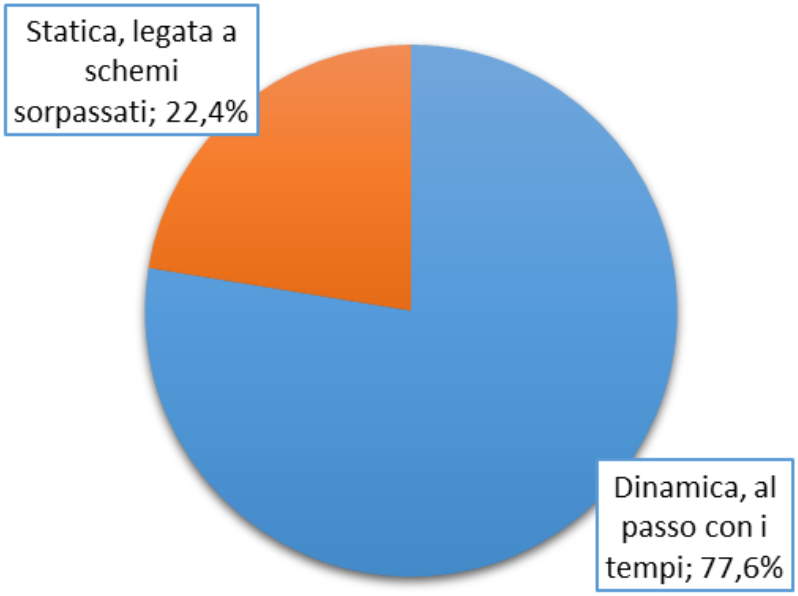
Se ha risposto Sì ci indichi quali problematiche ha riscontrato:



Base: 164 casi

GIUDIZIO PREVALENTE

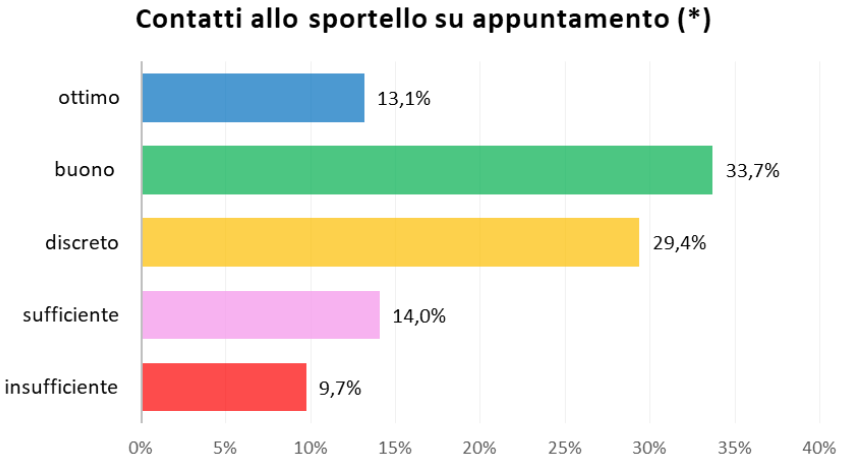
Che idea ha complessivamente della Camera di Commercio di Verona?



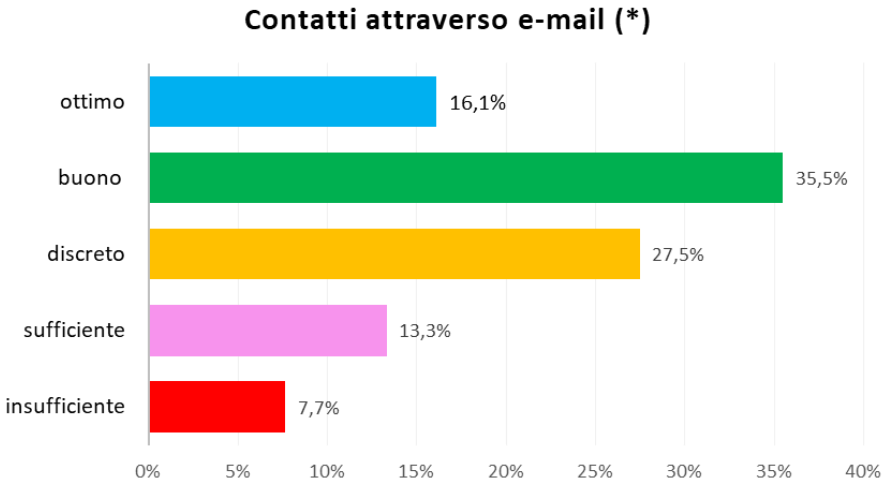
Base: 2.845 casi

GIUDIZIO PREVALENTE

Se nel 2020 ha contattato la Camera di Commercio attraverso uno o più di questi canali, indichi il suo grado di soddisfazione



Base: 997 casi

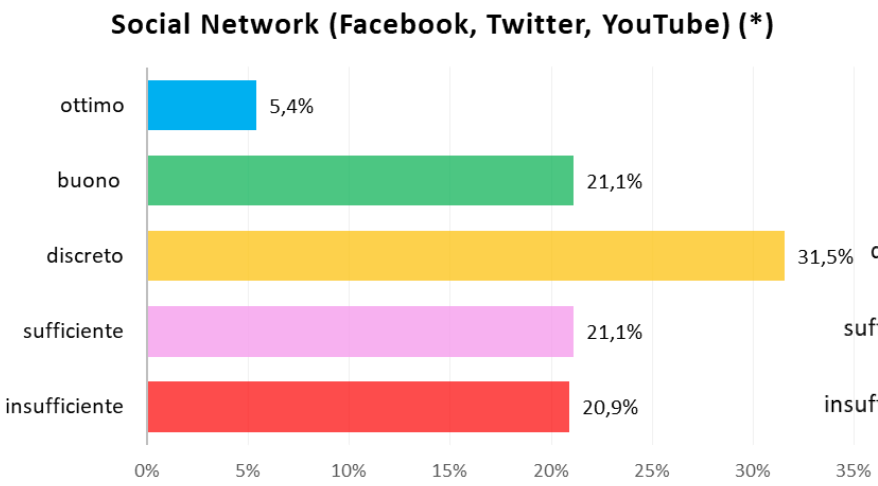


Base: 1.150 casi

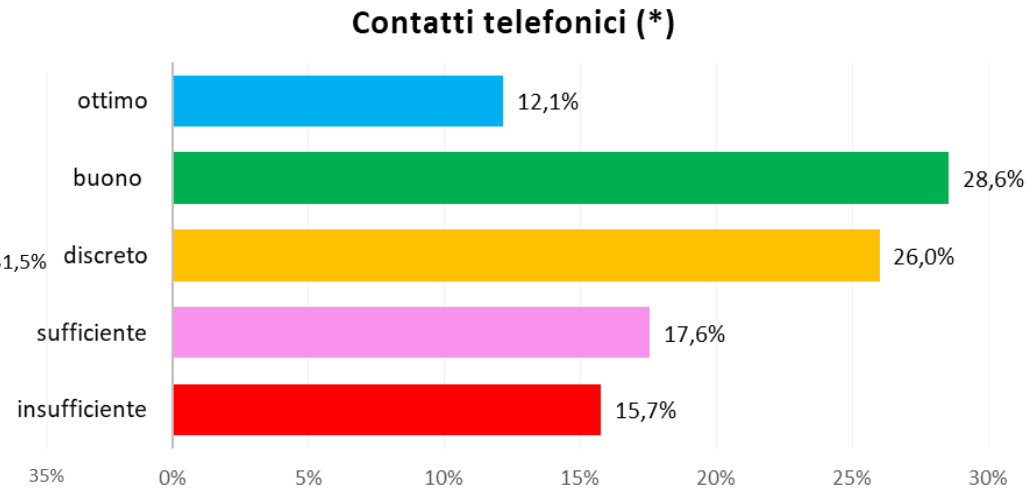
(*) 1 insufficiente, 2 sufficiente, 3 discreto, 4 buono, 5 ottimo

GIUDIZIO PREVALENTE

Se nel 2020 ha contattato la Camera di Commercio attraverso uno o più di questi canali, indichi il suo grado di soddisfazione



Base: 517 casi

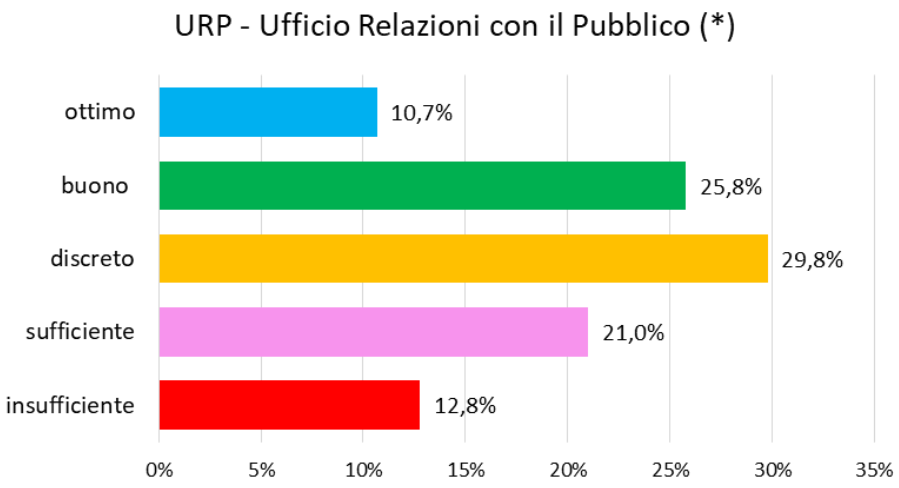


Base: 1.054 casi

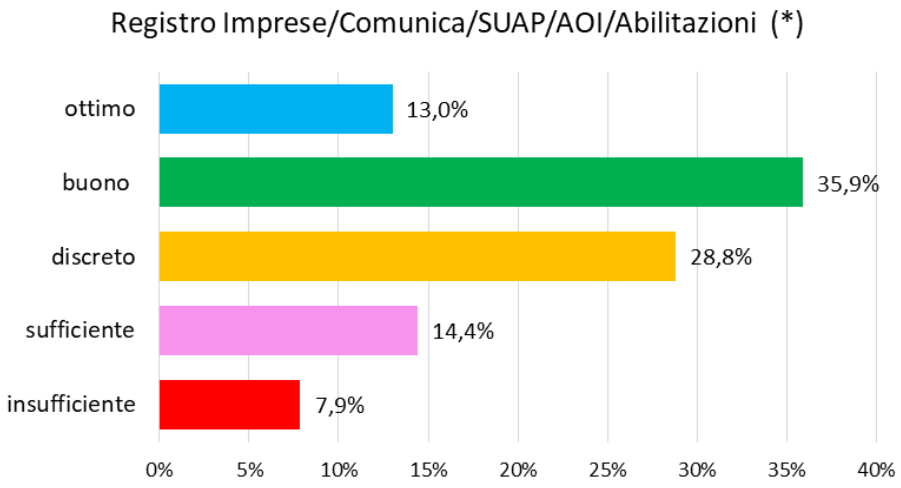
(*) 1 insufficiente, 2 sufficiente, 3 discreto, 4 buono, 5 ottimo

GIUDIZIO PREVALENTE

Se nel 2020 ha usufruito dei seguenti servizi offerti dalla Camera di Commercio, indichi il livello di soddisfazione



Base: 524 casi

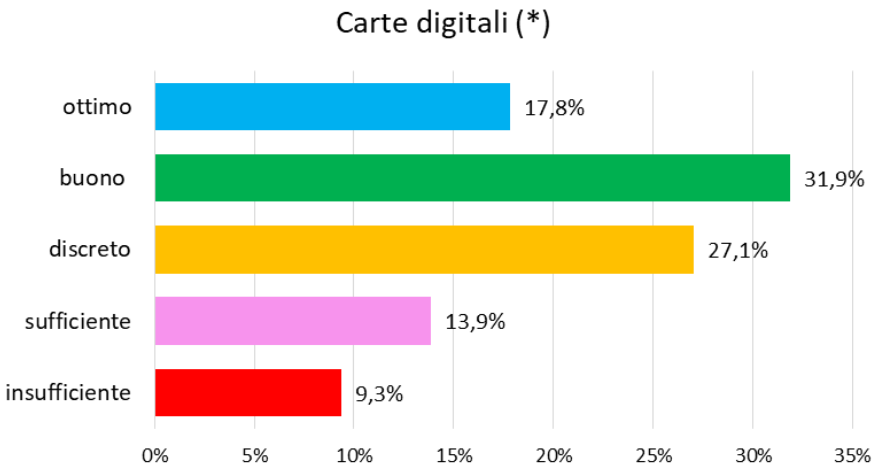


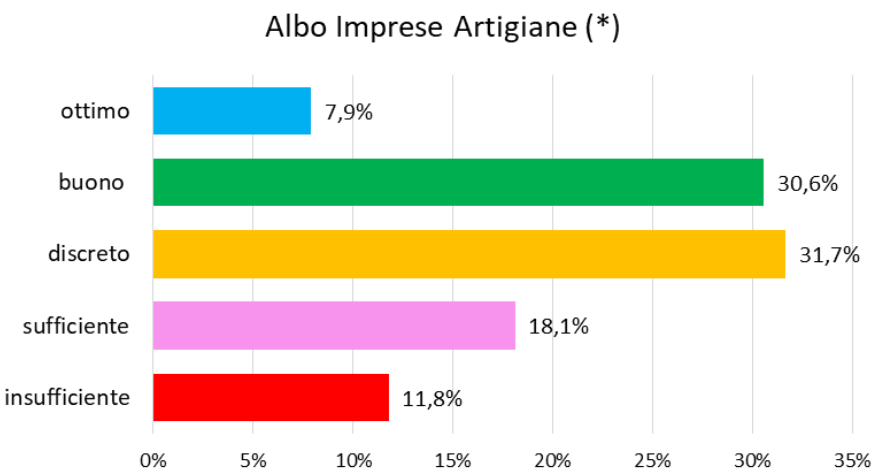
Base: 777 casi

(*) 1 insufficiente, 2 sufficiente, 3 discreto, 4 buono, 5 ottimo

GIUDIZIO PREVALENTE

Se nel 2020 ha usufruito dei seguenti servizi offerti dalla Camera di Commercio, indichi il livello di soddisfazione





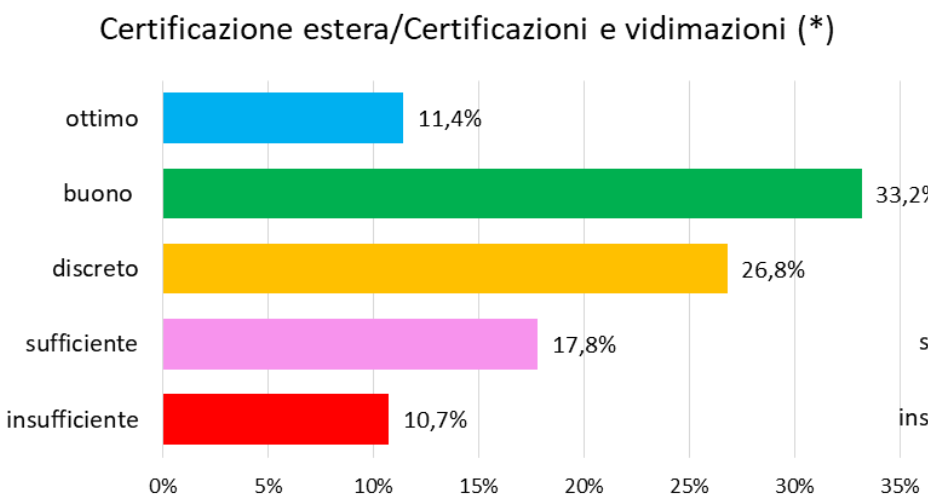
Base: 706 casi

Base: 458 casi

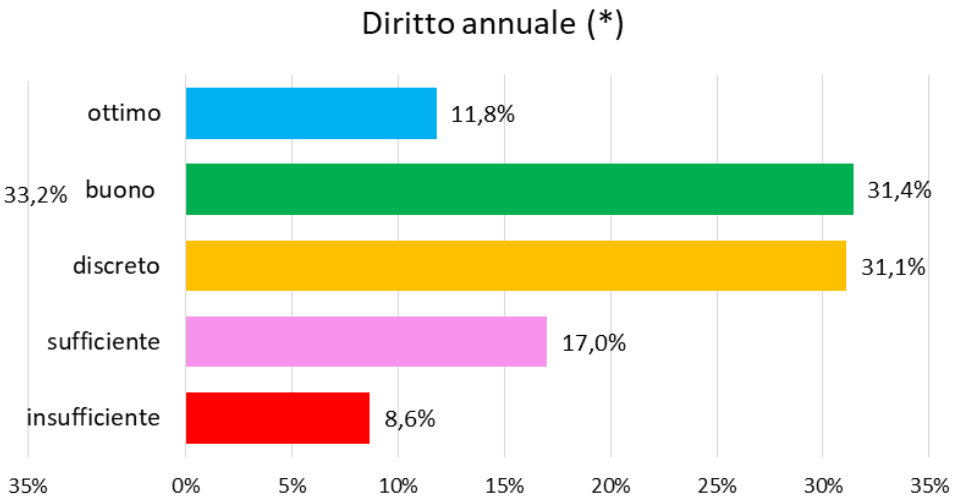
(*) 1 insufficiente, 2 sufficiente, 3 discreto, 4 buono, 5 ottimo

GIUDIZIO PREVALENTE

Se nel 2020 ha usufruito dei seguenti servizi offerti dalla Camera di Commercio, indichi il livello di soddisfazione



Base: 578 casi

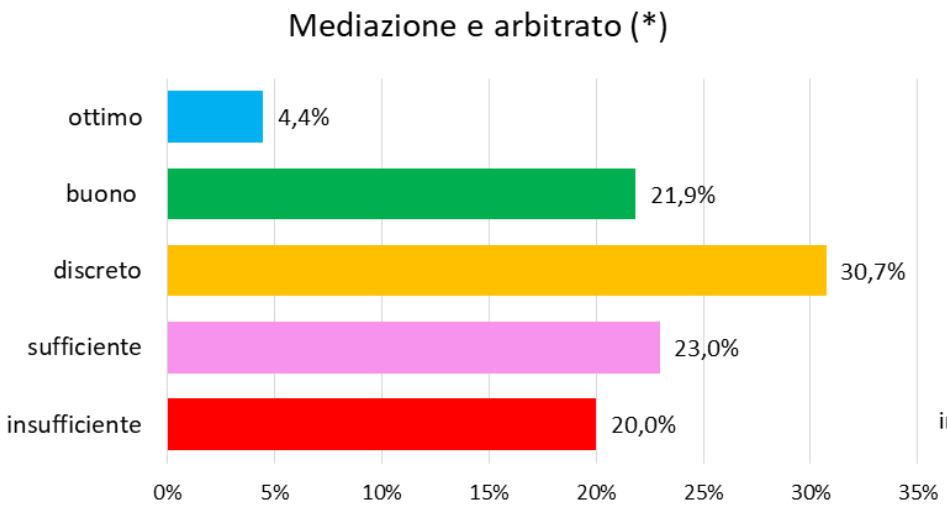


Base: 694 casi

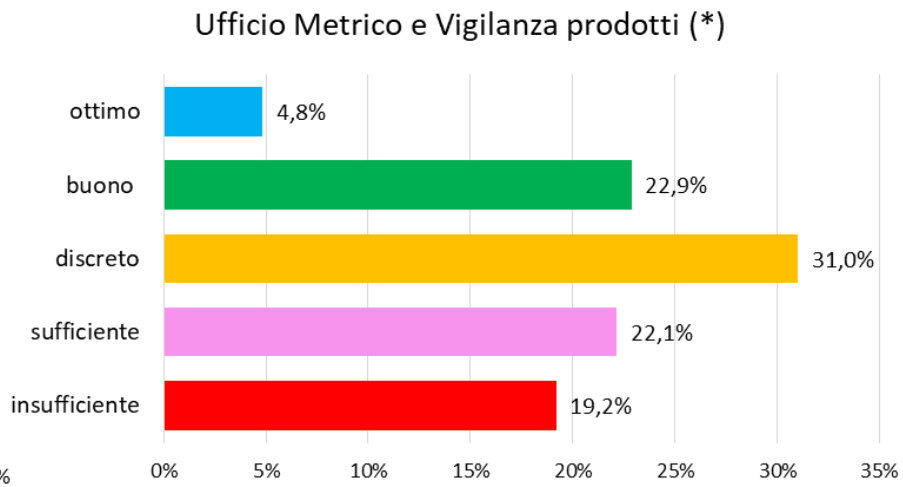
(*) 1 insufficiente, 2 sufficiente, 3 discreto, 4 buono, 5 ottimo

GIUDIZIO PREVALENTE

Se nel 2020 ha usufruito dei seguenti servizi offerti dalla Camera di Commercio, indichi il livello di soddisfazione



Base: 270 casi

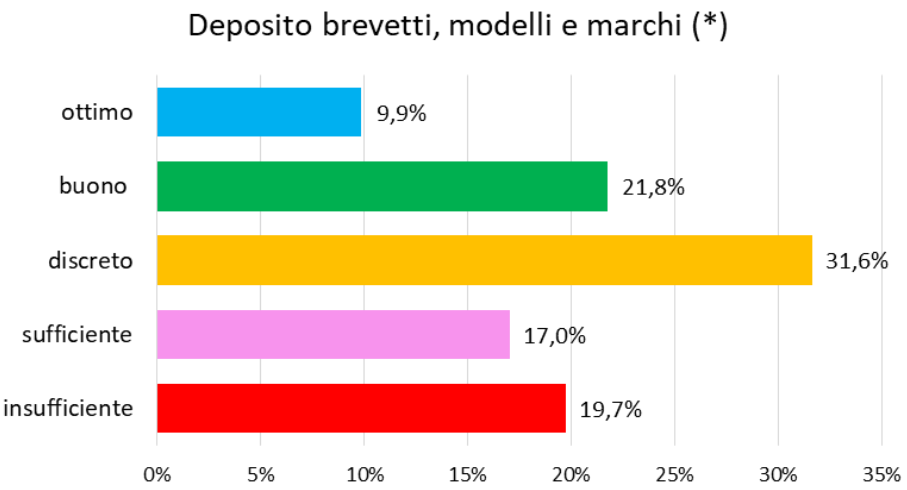


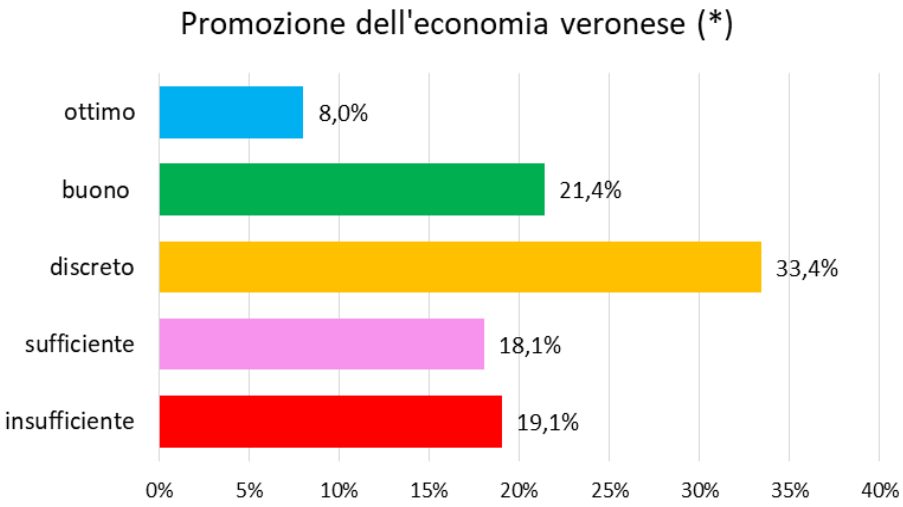
Base: 271 casi

(*) 1 insufficiente, 2 sufficiente, 3 discreto, 4 buono, 5 ottimo

GIUDIZIO PREVALENTE

Se nel 2020 ha usufruito dei seguenti servizi offerti dalla Camera di Commercio, indichi il livello di soddisfazione





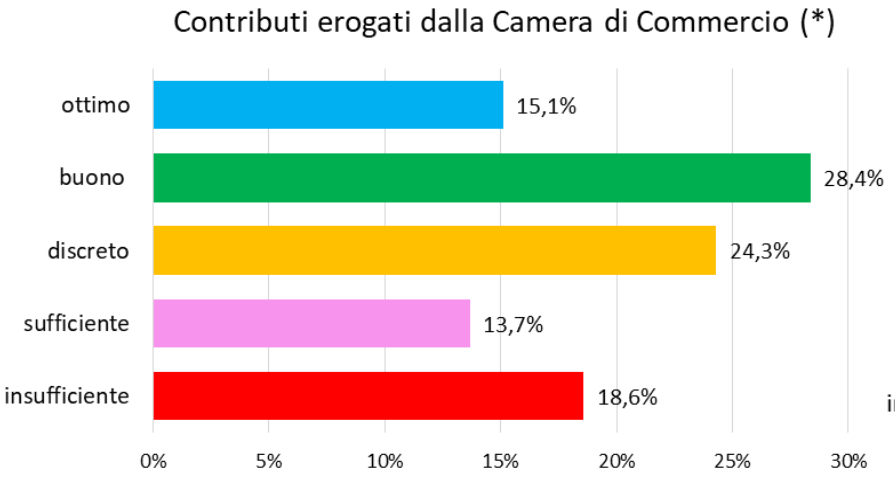
Base: 294 casi

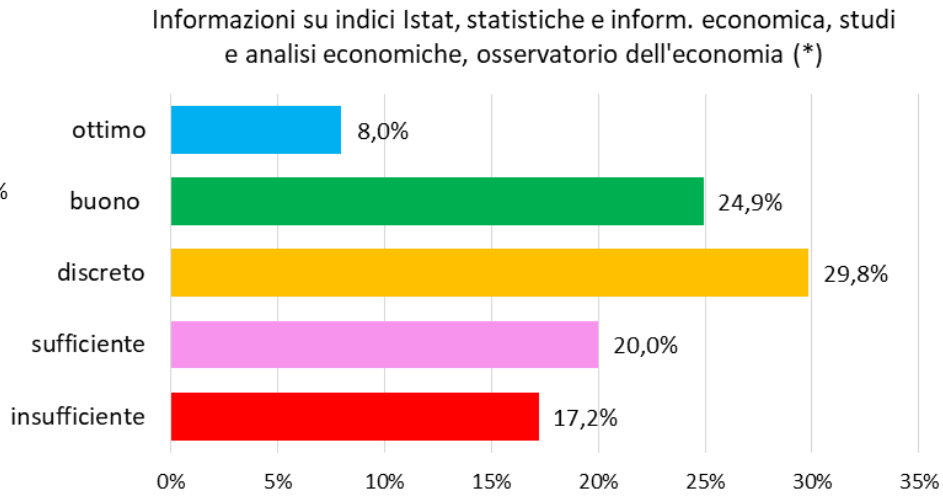
Base: 299 casi
Webinar, progetto SEI - Sostegno all'Export dell'Italia, progetto STAY EXPORT, etc...

(*) 1 insufficiente, 2 sufficiente, 3 discreto, 4 buono, 5 ottimo

GIUDIZIO PREVALENTE

Se nel 2020 ha usufruito dei seguenti servizi offerti dalla Camera di Commercio, indichi il livello di soddisfazione





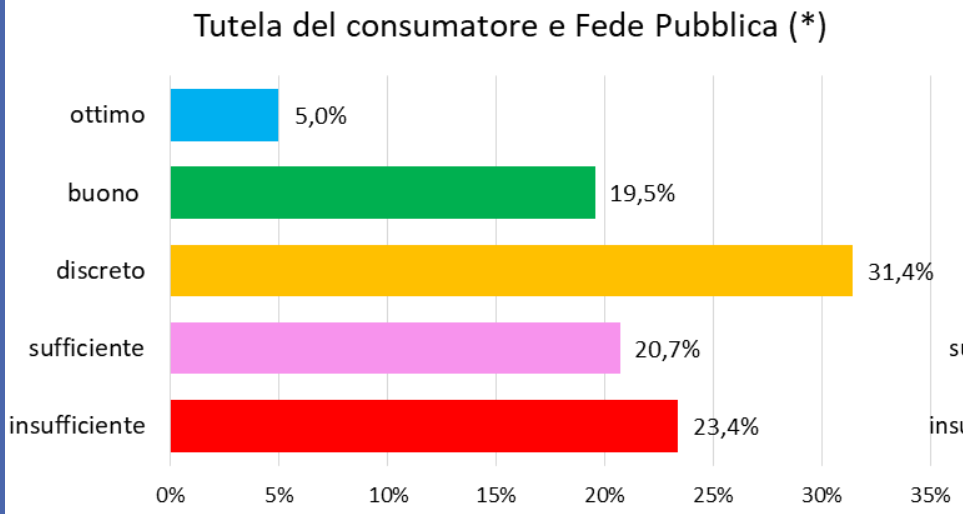
Base: 490 casi
Bandi digitalizzazione, internazionalizzazione, liquidità, etc...

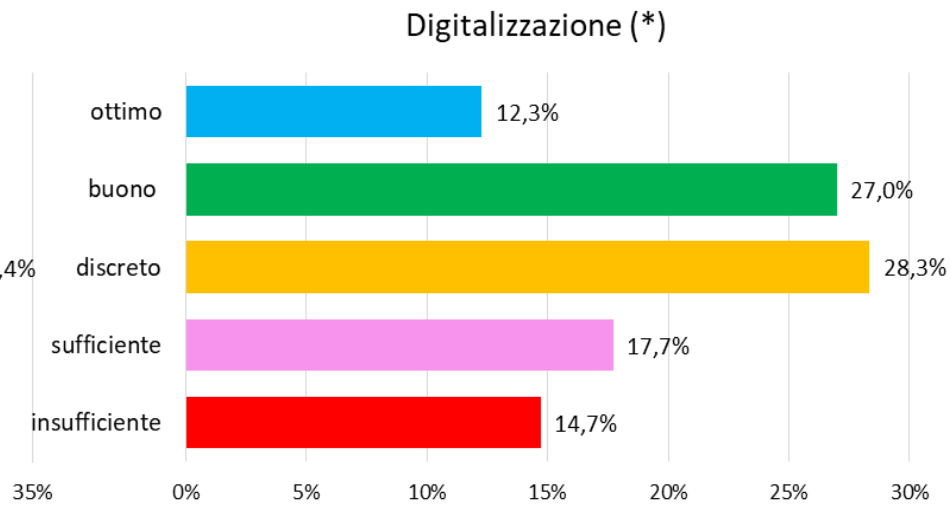
Base: 325 casi

(*) 1 insufficiente, 2 sufficiente, 3 discreto, 4 buono, 5 ottimo

GIUDIZIO PREVALENTE

Se nel 2020 ha usufruito dei seguenti servizi offerti dalla Camera di Commercio, indichi il livello di soddisfazione





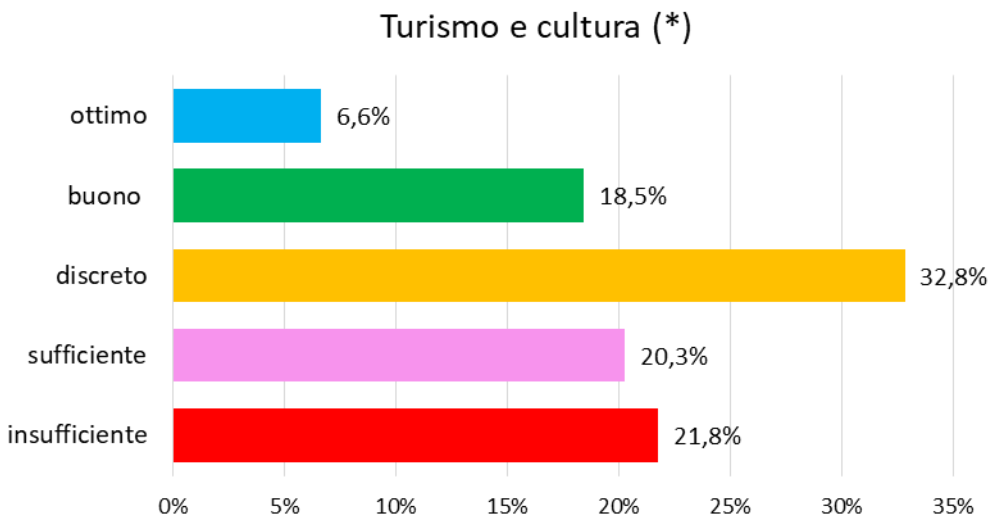
Base: 261 casi
Manifestazioni a premi, webinar tutela del consumatore, etc…

Base: 367 casi
Punto Impresa Digitale - Pid , valutazione maturità digitale, webinar, mentoring, incontri con digital promoter con zoom/meet etc...

(*) 1 insufficiente, 2 sufficiente, 3 discreto, 4 buono, 5 ottimo

GIUDIZIO PREVALENTE

Se nel 2020 ha usufruito dei seguenti servizi offerti dalla Camera di Commercio, indichi il livello di soddisfazione

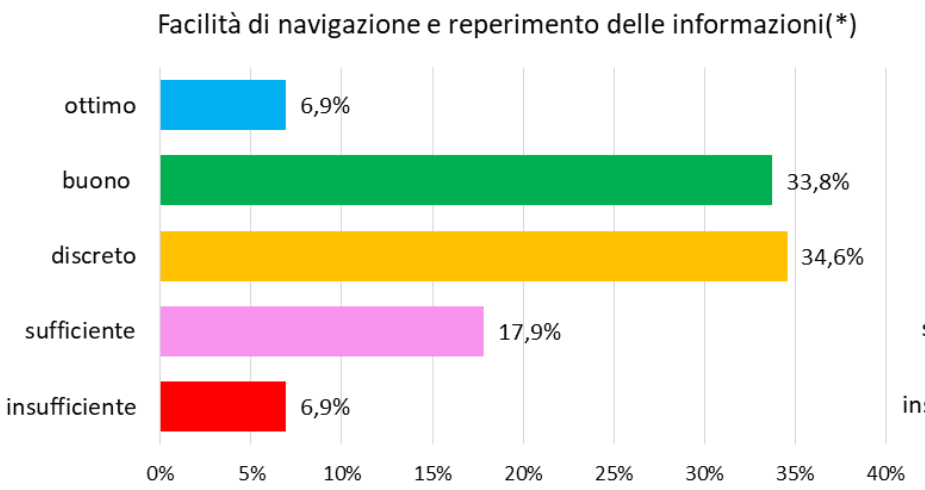


Base: 271 casi
Best of Wine Tourism, DMO etc...

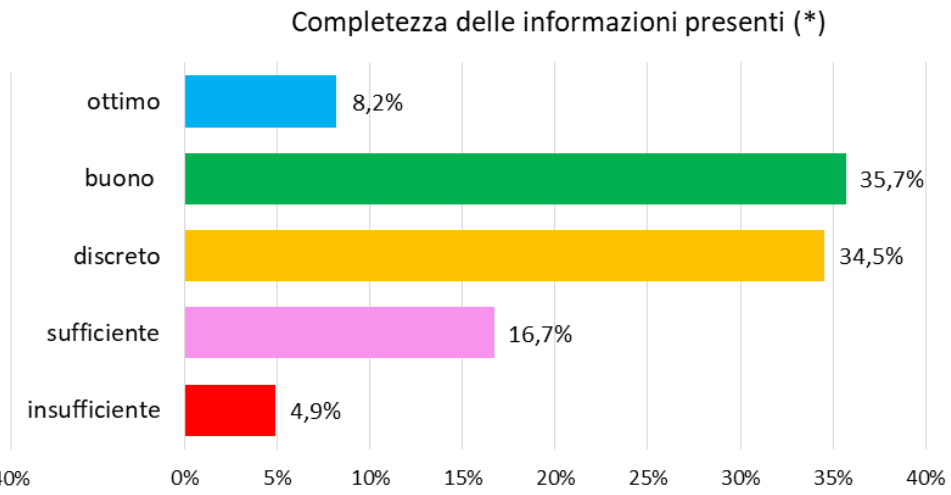
(*) 1 insufficiente, 2 sufficiente, 3 discreto, 4 buono, 5 ottimo

GIUDIZIO PREVALENTE

Se nel 2020 ha utilizzato il sito internet della Camera di Commercio di Verona come giudica i seguenti aspetti?



Base: 1.490 casi

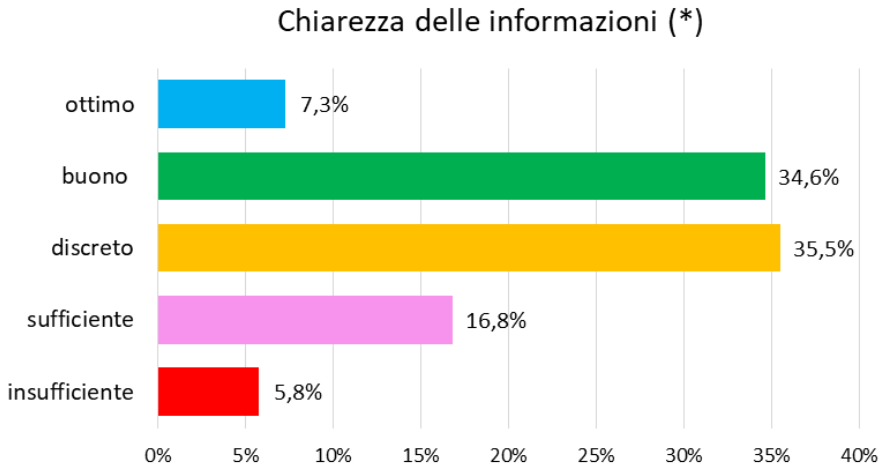


Base: 1.378 casi

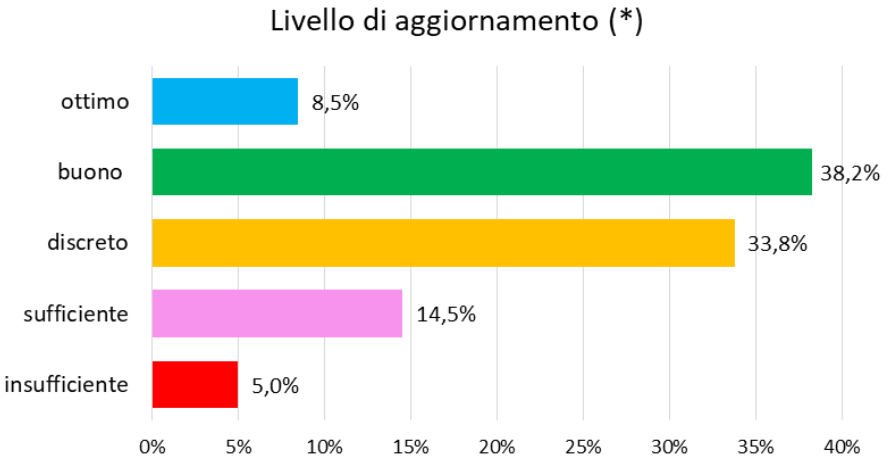
(*) 1 insufficiente, 2 sufficiente, 3 discreto, 4 buono, 5 ottimo

GIUDIZIO PREVALENTE

Se nel 2020 ha utilizzato il sito internet della Camera di Commercio di Verona come giudica i seguenti aspetti?



Base: 1.381 casi

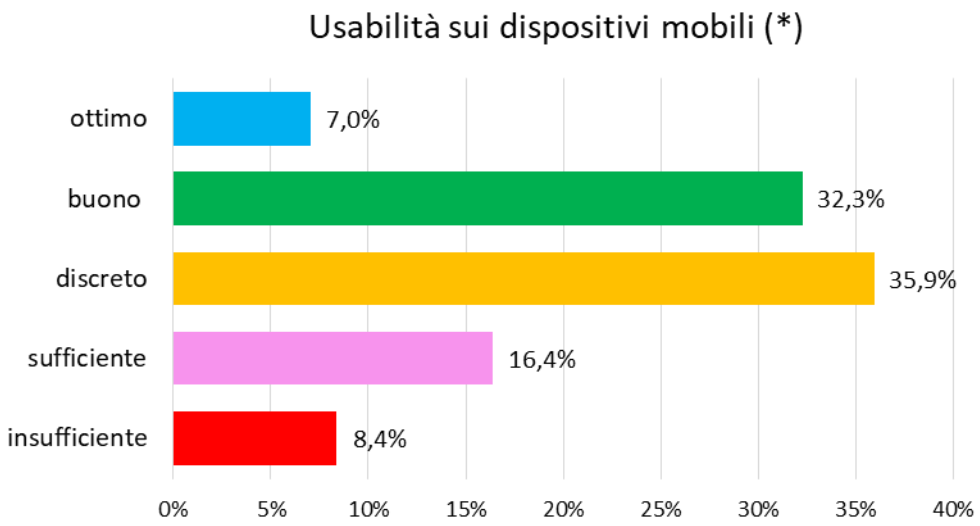


Base: 1.300 casi

(*) 1 insufficiente, 2 sufficiente, 3 discreto, 4 buono, 5 ottimo

GIUDIZIO PREVALENTE

Se nel 2020 ha utilizzato il sito internet della Camera di Commercio di Verona come giudica i seguenti aspetti?

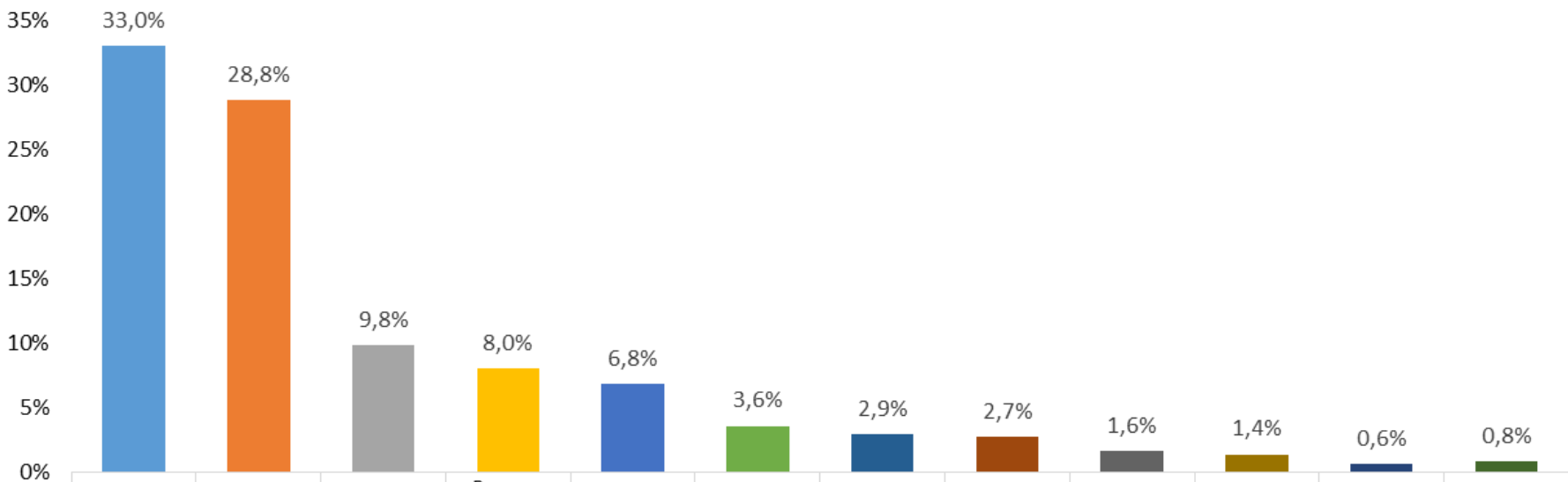


Base: 1.038 casi

(*) 1 insufficiente, 2 sufficiente, 3 discreto, 4 buono, 5 ottimo

GIUDIZIO PREVALENTE

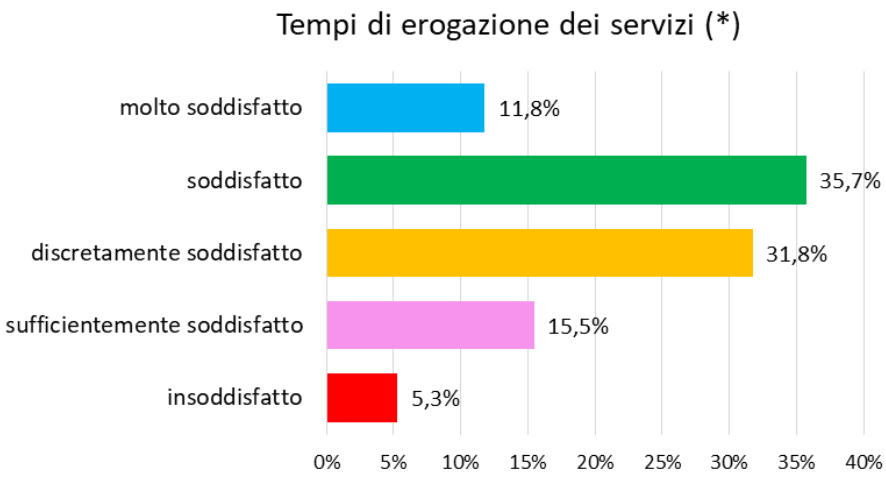
Su quali tra queste tematiche ritiene che la Camera di Commercio dovrebbe svolgere maggiori attività?

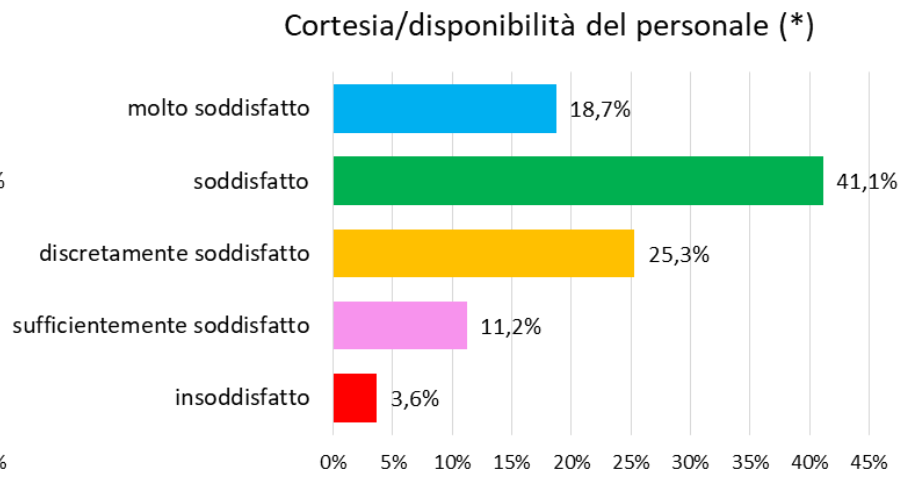


	Semplific. pratiche amm.ve	Finanziam. e contributi alle imprese	Incremento dei servizi online	Promoz. territorio, economie locali e tutela delle prod. Made in Italy	Digitalizzaz. imprese/ Impresa 4.0	Alternanza Scuola - Lavoro	Turismo e cultura	Preparaz. ai mercati internazionali	Promoz. della legalità	Osservatori dell'econ. locale e diffusione di informaz. economica	Vigilanza e controllo sui prodotti e per la metrologia legale	Altro
tematiche	33,0%	28,8%	9,8%	8,0%	6,8%	3,6%	2,9%	2,7%	1,6%	1,4%	0,6%	0,8%

Base: 2.583 casi
Domanda a risposta multipla (4.691 indicazioni)

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?





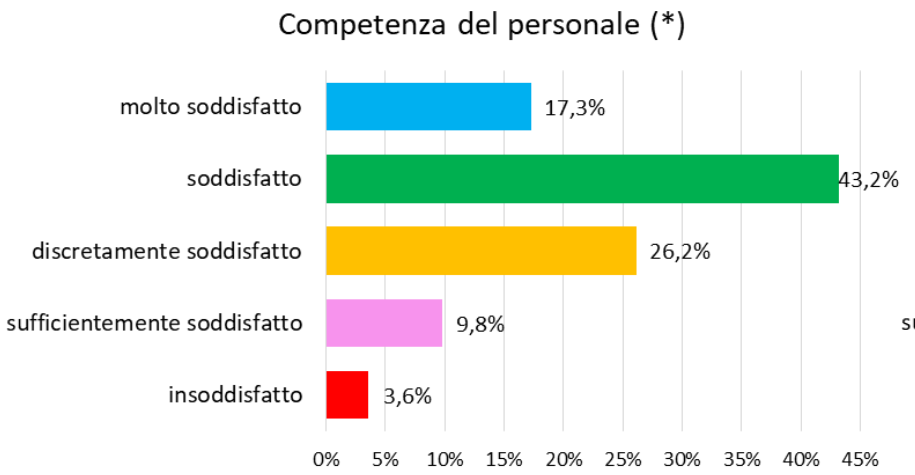
Base: 1.861 casi

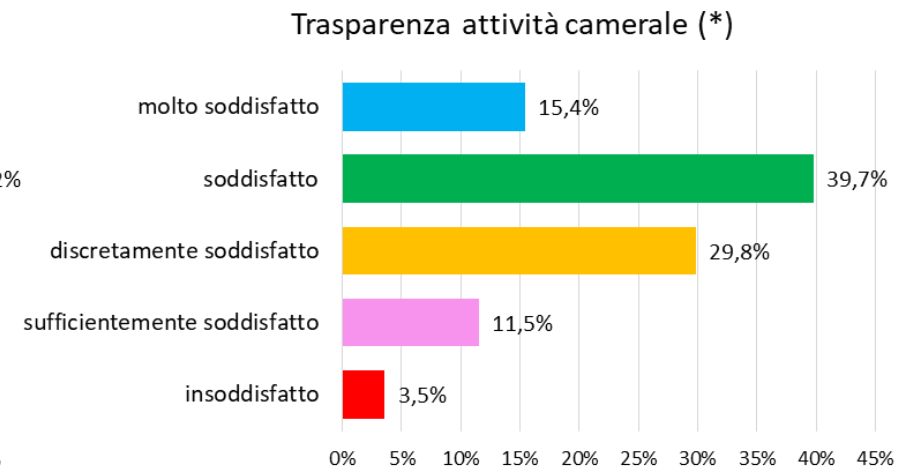
Base: 1.837 casi

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

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?





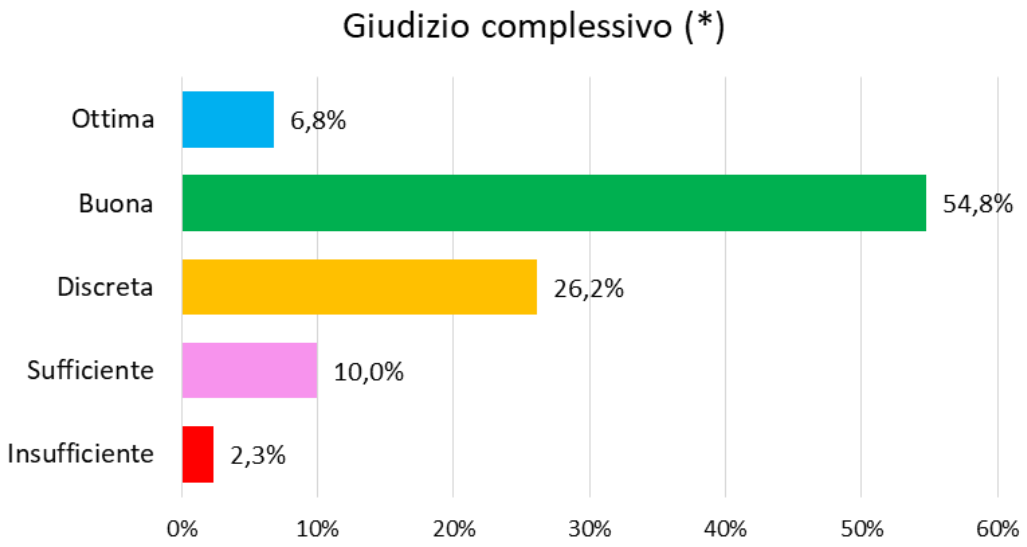
Base: 1.801 casi

Base: 1.676 casi

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

GIUDIZIO PREVALENTE

Nel complesso come giudica l'attività della Camera di Commercio di Verona?



VALORE MEDIO GIUDIZIO COMPLESSIVO = 3,5

Base: 2.541 casi

(*) 1 insufficiente, 2 sufficiente, 3 discreta, 4 buona, 5 ottima

GIUDIZIO PREVALENTE

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 sistama CAWI (Computer-Assisted Web Interview), con l'invio tramite posta elettronica certificata di un questionario compilabile.

Trattamento del campione: per la costruzione del campione di anagrafiche (comprendente imprese e professionisti) sono state utilizzate le banche dati in uso alla Camera di Commercio di Verona. A fronte di **27.104** questionari trasmessi, le interviste andate a buon fine sono state **2.933 (10,8%)**.

Periodo di riferimento: anno 2020

Periodo di rilevazione: febbraio-marzo 2021

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