



CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO
AGRICOLTURA VERONA



Indagine di Customer Esterna 2022 della Camera di Commercio di Verona

Maggio 2023

- **Presentazione indagine di CSE**
- **I soggetti intervistati**
- **I Servizi della Camera di Commercio:**
 - Idea complessiva della Camera di Commercio
 - Canali di contatto
 - Le quattro tematiche fulcro delle attività della Camera di Commercio (Turismo e cultura, Transizione digitale ed ecologica, Internazionalizzazione, Formazione e orientamento al lavoro)
- **Suggerimenti e soddisfazione**
 - 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**
- **Indicazioni e suggerimenti**
- **Confronto con l'indagine precedente**
- **Nota metodologica**



Presentazione indagine di CSE

L'indagine di Customer Satisfaction Esterna 2022 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 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, tramite invio a indirizzi di posta elettronica certificata di un questionario compilabile on-line; la rilevazione è stata effettuata mediante l'utilizzo della piattaforma LimeSurvey.

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



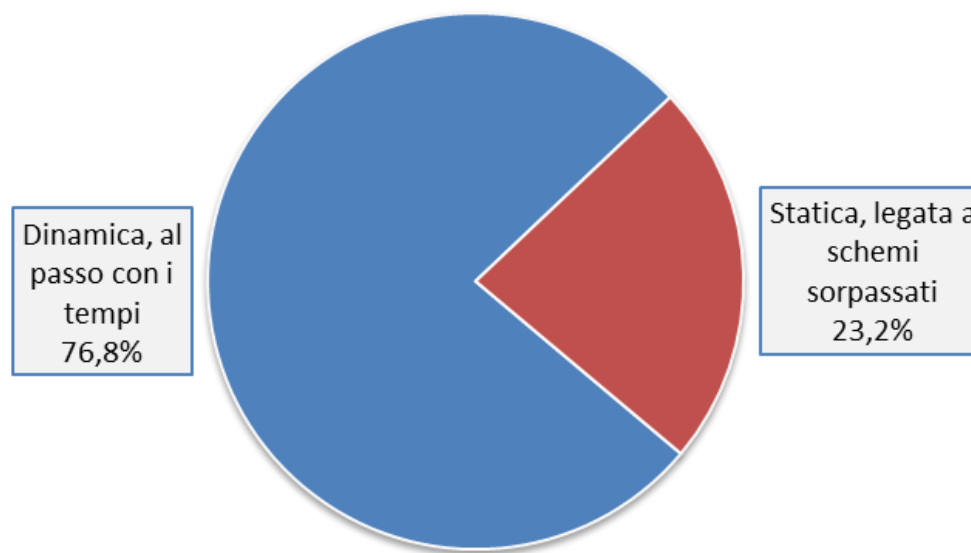
I soggetti intervistati

Soggetti rispondenti	numero risposte	comp. %
Sono un Imprenditore (impresa individuale)	522	31,4%
Rappresento una Società di capitali	575	34,6%
Rappresento una Società di persone	411	24,7%
Rappresento una Cooperativa	20	1,2%
Sono un libero professionista	82	4,9%
Rappresento una associazione di categoria	4	0,2%
Altro	48	2,9%
TOTALE RISPOSTE	1.662	100,0%

Sede dell'attività	numero risposte	comp. %
Verona	453	27,5%
Lago di Garda e suo entroterra	268	16,3%
Valpolicella	121	7,3%
Lessinia	62	3,8%
Soave-est veronese	287	17,4%
Pianura dei Dogi	456	27,7%
TOTALE	1.647	100,0%
non risponde	15	
TOTALE	1.662	



Che idea ha complessivamente della Camera di Commercio di Verona?



Base: 1.649 casi

GIUDIZIO PREVALENTE

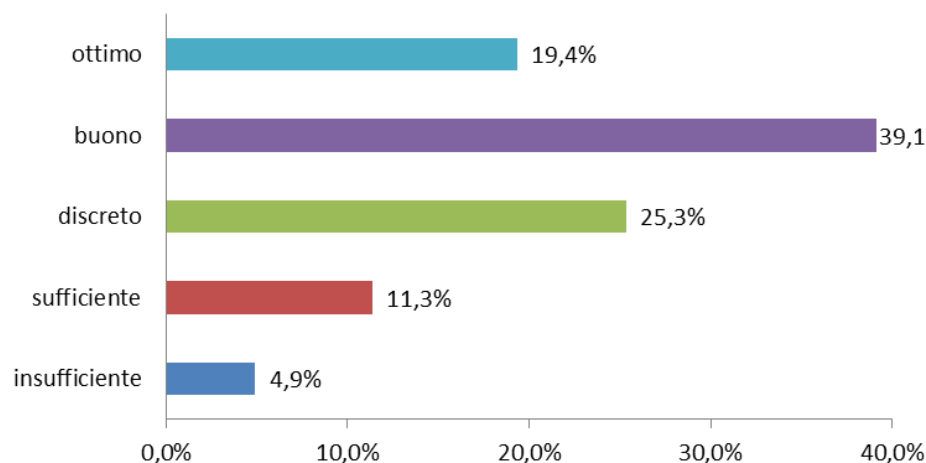




Se nel 2022 ha contattato la Camera di Commercio attraverso uno o più di questi canali, indichi il suo grado di soddisfazione

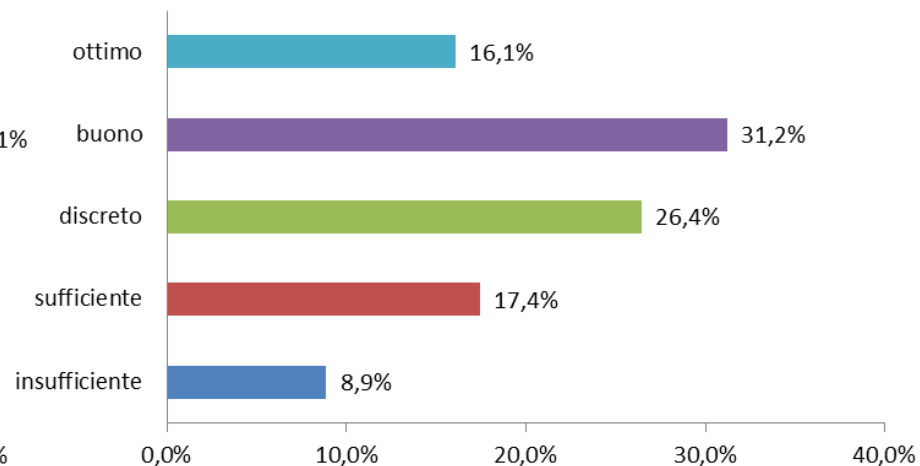
(1 insufficiente, 2 sufficiente, 3 discreto, 4 buono, 5 ottimo)

E-mail



Base: 987 casi

Sportello



Base: 734 casi

GIUDIZIO PREVALENTE

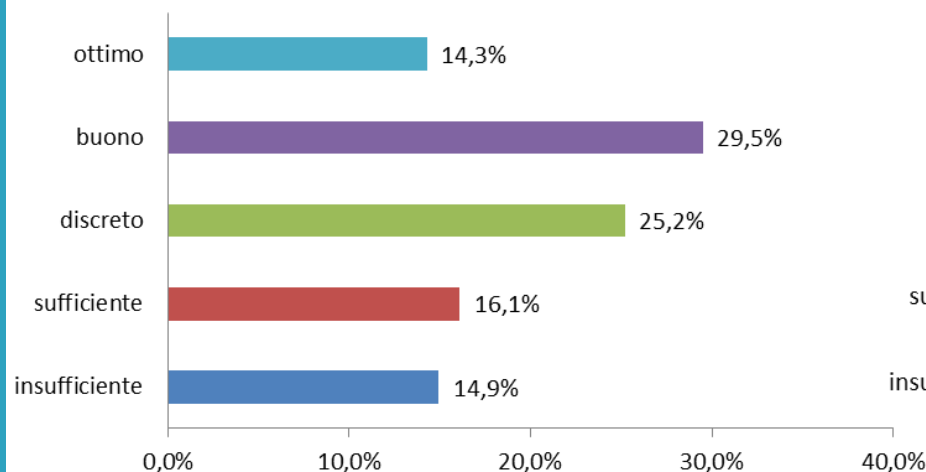




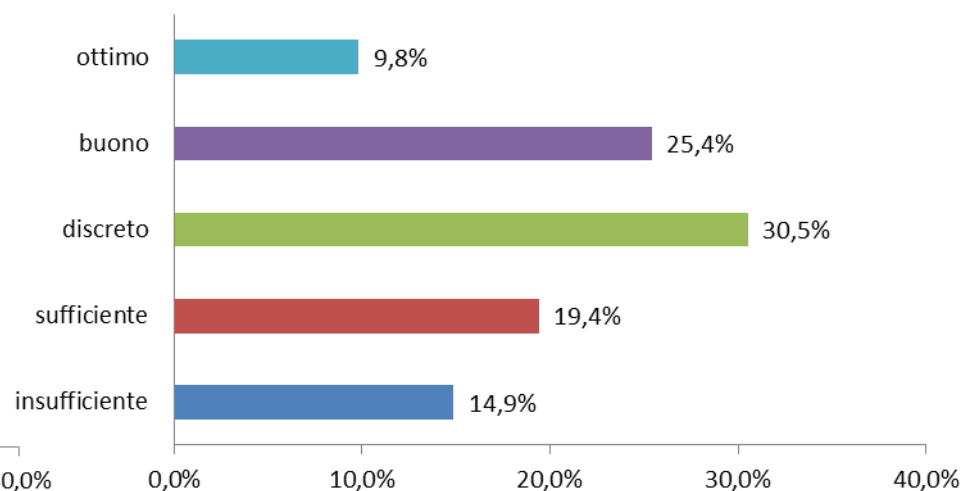
Se nel 2022 ha contattato la Camera di Commercio attraverso uno o più di questi canali, indichi il suo grado di soddisfazione

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

Telefono



Social Network (Facebook, Twitter, ecc.)



Base: 770 casi

Base: 531 casi

GIUDIZIO PREVALENTE

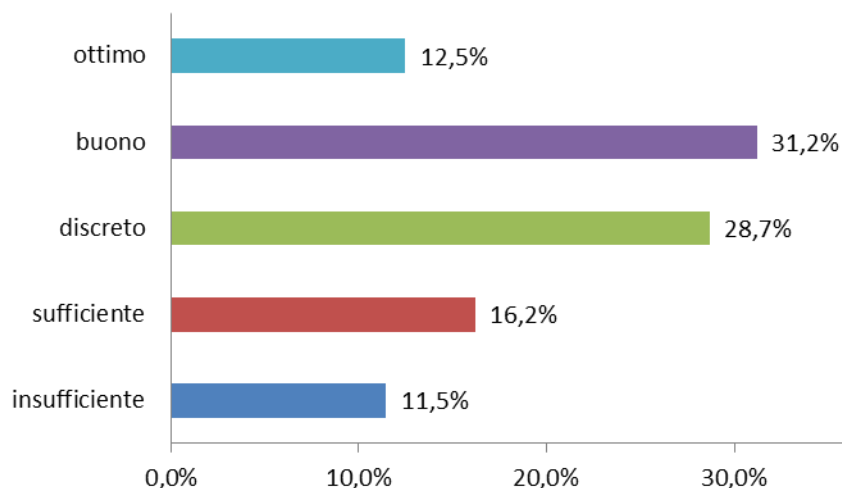




Se nel 2022 ha contattato la Camera di Commercio attraverso uno o più di questi canali, indichi il suo grado di soddisfazione

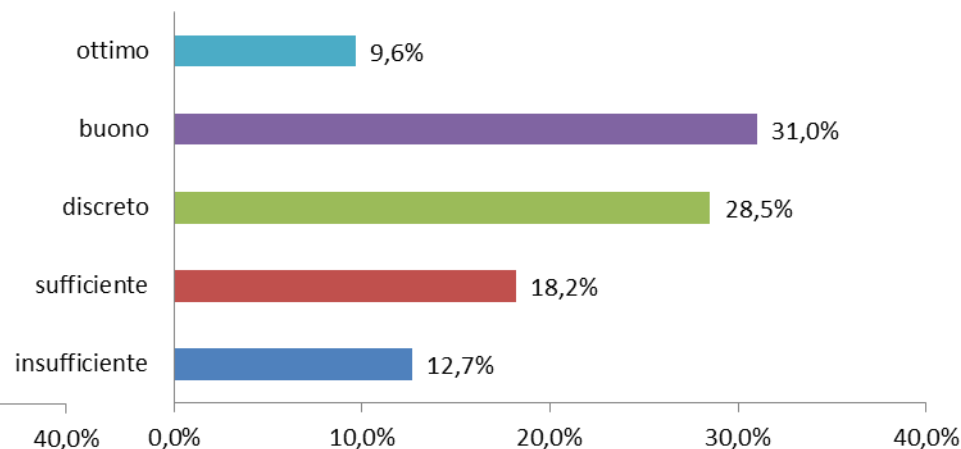
(1 insufficiente, 2 sufficiente, 3 discreto, 4 buono, 5 ottimo)

Newsletter



Base: 593 casi

Portali tematici (abbigliamento, agroalimentare, arredo, automazione, VeronaWineTop)



Base: 561 casi

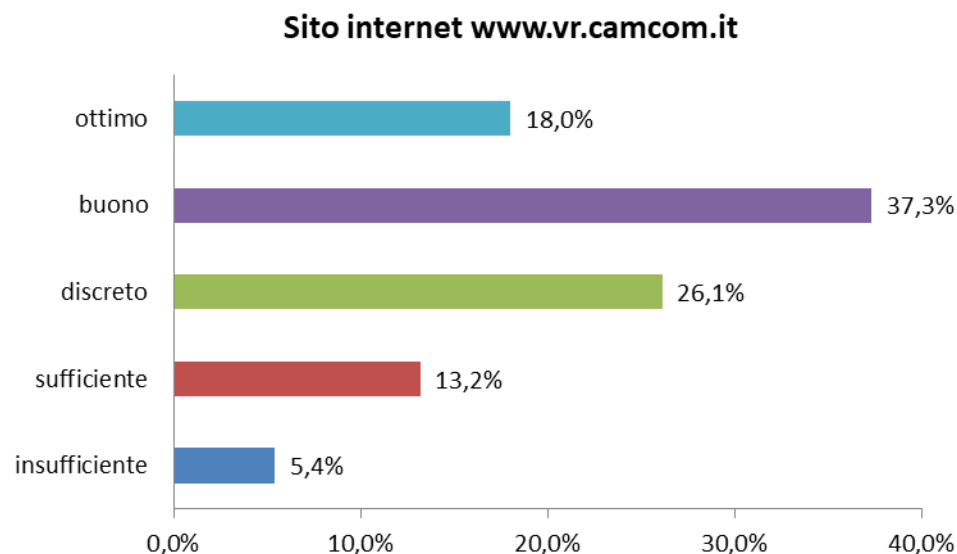
GIUDIZIO PREVALENTE





Se nel 2022 ha contattato la Camera di Commercio attraverso uno o più di questi canali, indichi il suo grado di soddisfazione

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



Base: 1.000 casi

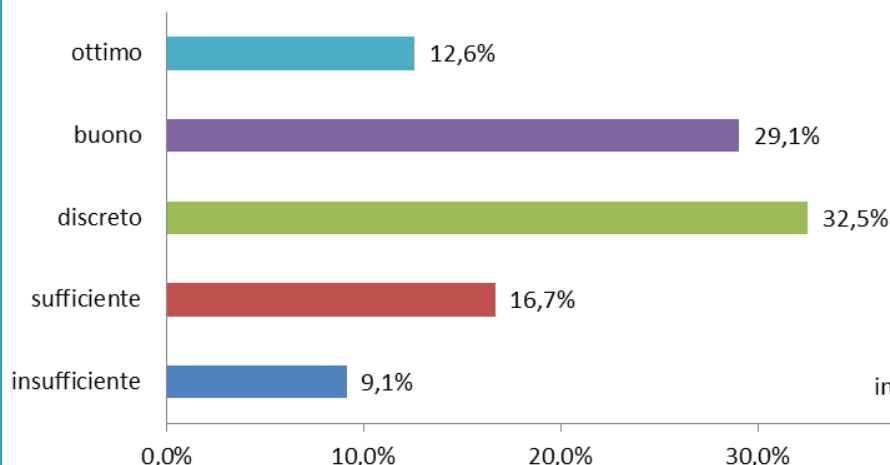
GIUDIZIO PREVALENTE



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.

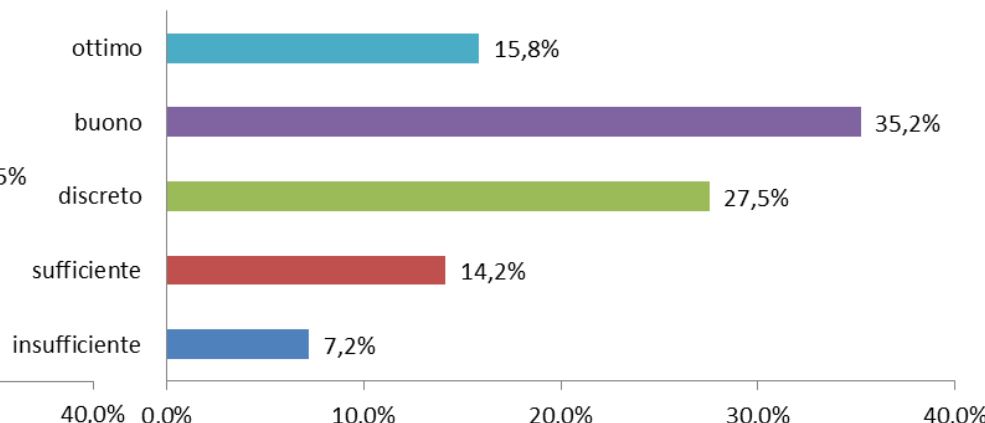
(1 insufficiente, 2 sufficiente, 3 discreto, 4 buono, 5 ottimo)

Turismo e cultura (es. enoturismo, oleoturismo, etc.)



Base: 492 casi

Transizione digitale ed ecologica (es. Punto Impresa Digitale-PID, etc.)



Base: 650 casi

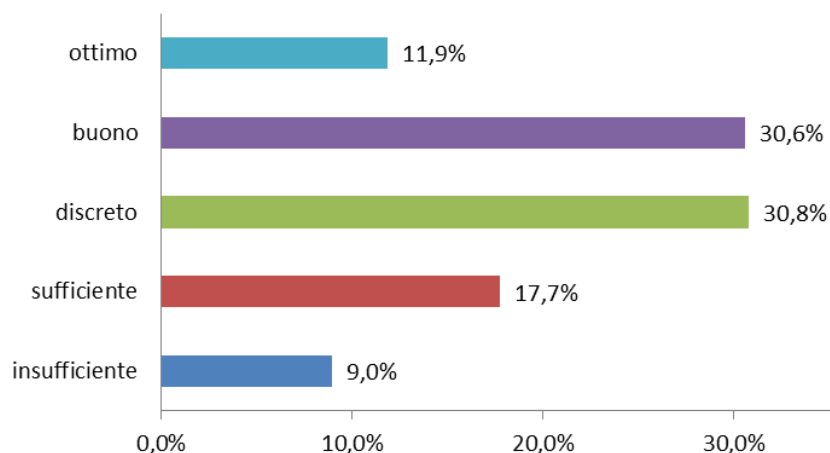
GIUDIZIO PREVALENTE



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.

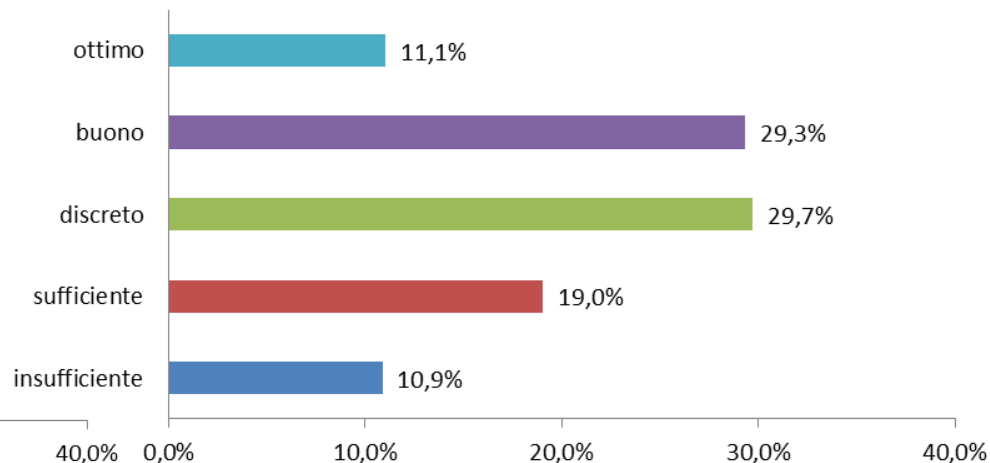
(1 insufficiente, 2 sufficiente, 3 discreto, 4 buono, 5 ottimo)

Internazionalizzazione



Base: 513 casi

Formazione e orientamento al lavoro



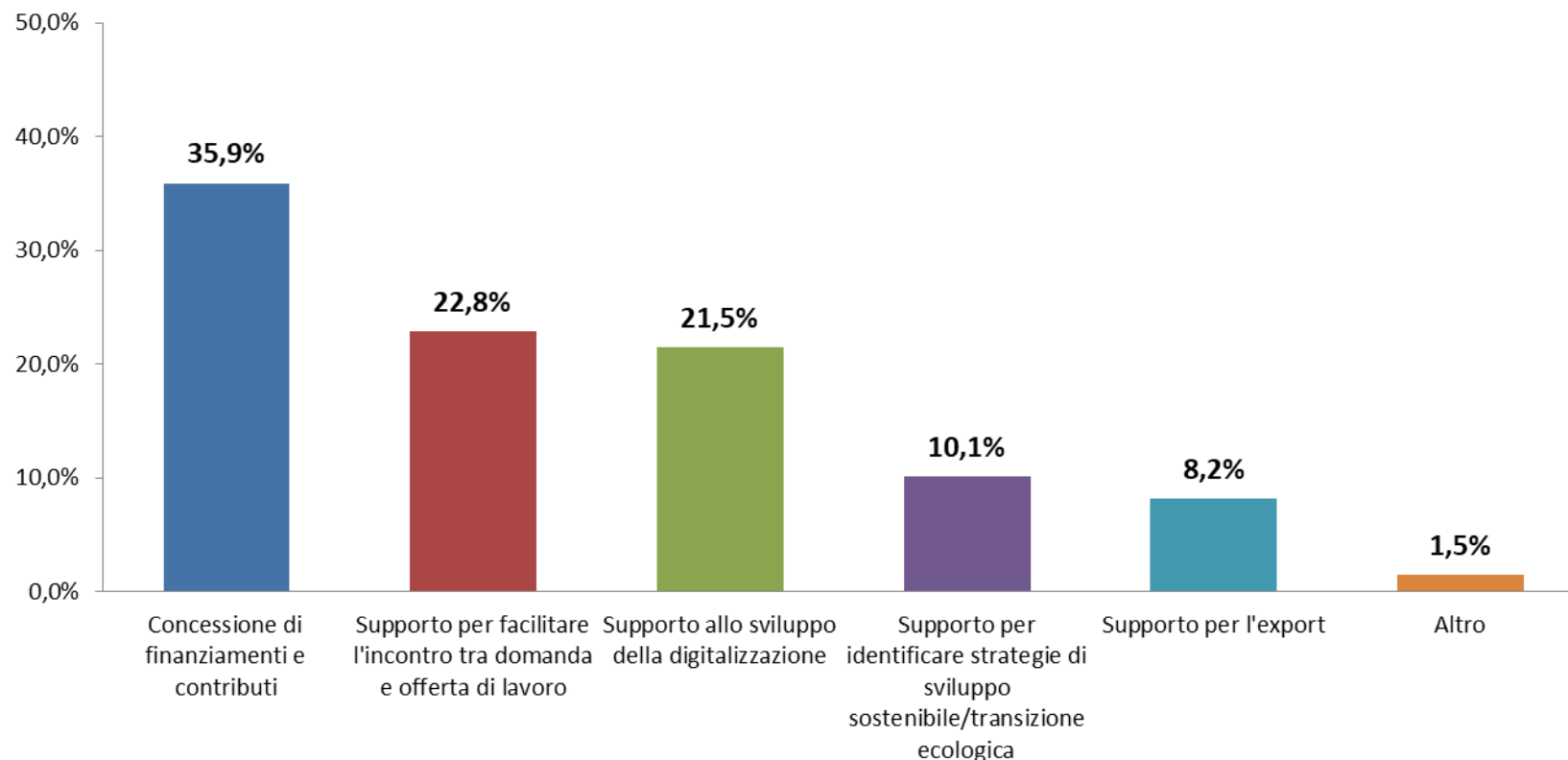
Base: 552 casi

GIUDIZIO PREVALENTE





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



Domanda a risposta multipla

Base: 1.457 casi

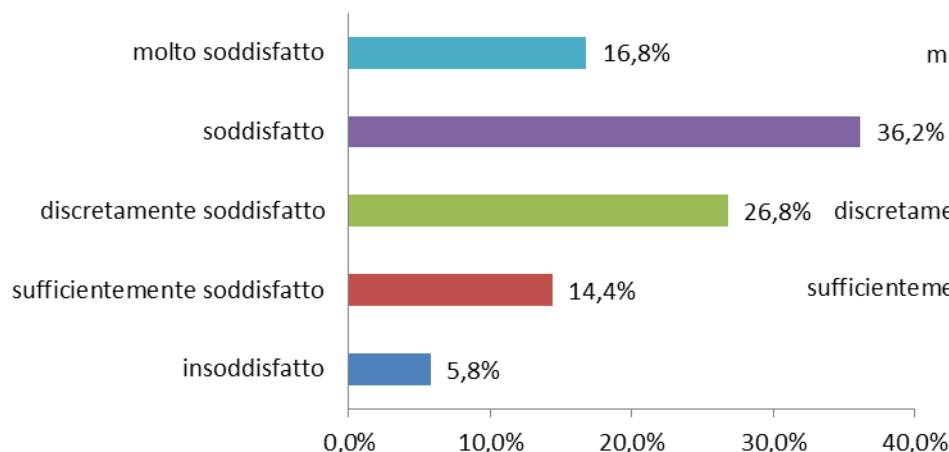
Totale indicazioni: 2.298



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?

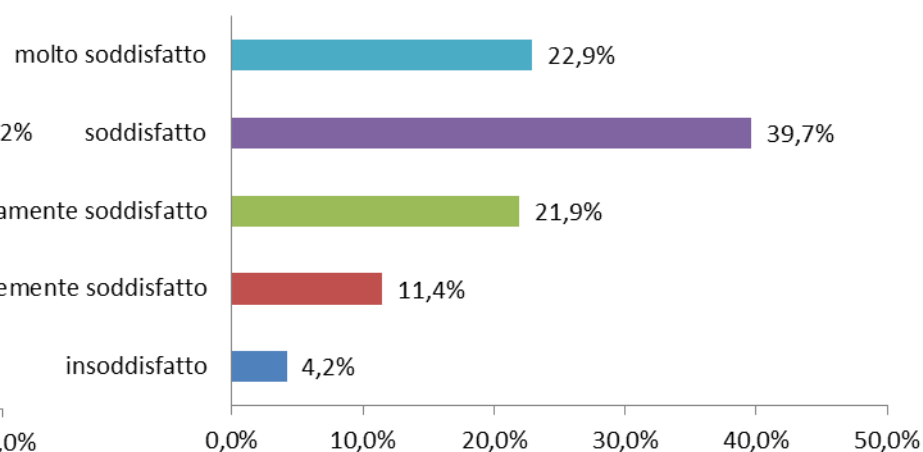
(1 insoddisfatto, 2 sufficientemente soddisfatto, 3 discretamente soddisfatto, 4 soddisfatto, 5 molto soddisfatto)

Tempi di erogazione dei servizi



Base: 1.174 casi

Cortesia/disponibilità del personale



Base: 1.175 casi

GIUDIZIO PREVALENTE

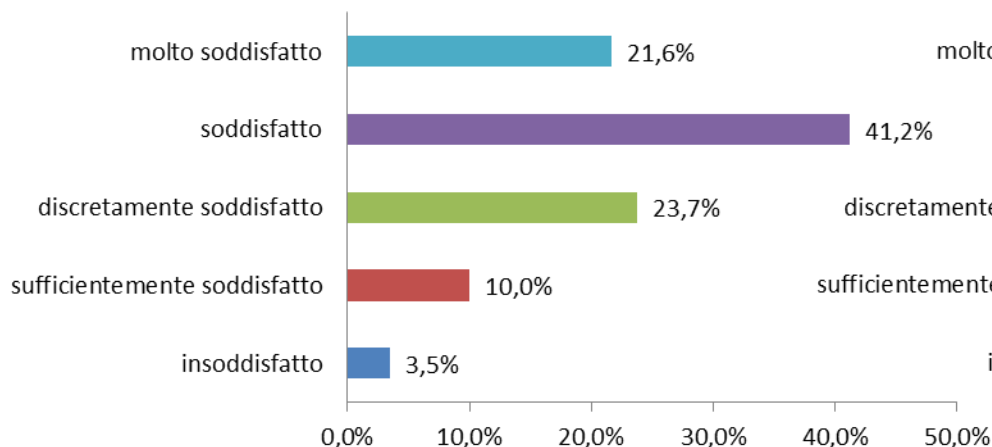




Nelle occasioni in cui è entrato in contatto con il personale della Camera di Commercio, in che misura si ritiene soddisfatto relativamente ai seguenti aspetti?

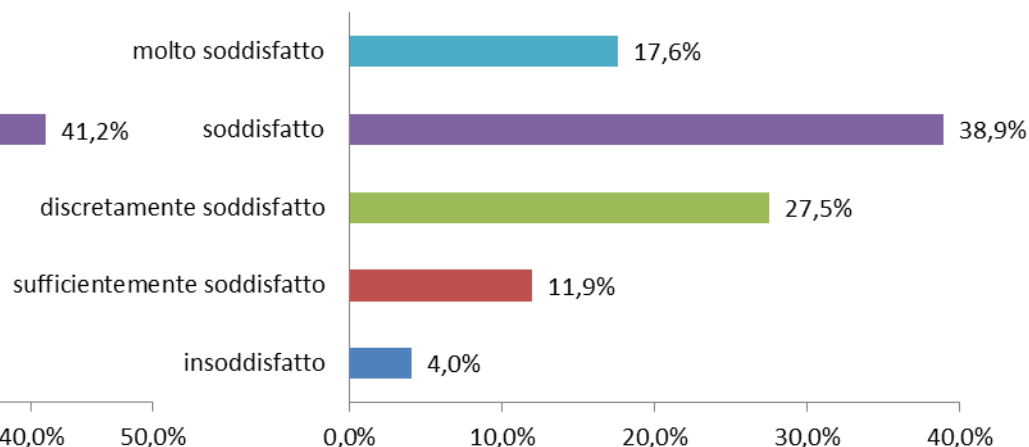
(1 insoddisfatto, 2 sufficientemente soddisfatto, 3 discretamente soddisfatto, 4 soddisfatto, 5 molto soddisfatto)

Competenza del personale



Base: 1.151 casi

Trasparenza attività camerale



Base: 1.063 casi

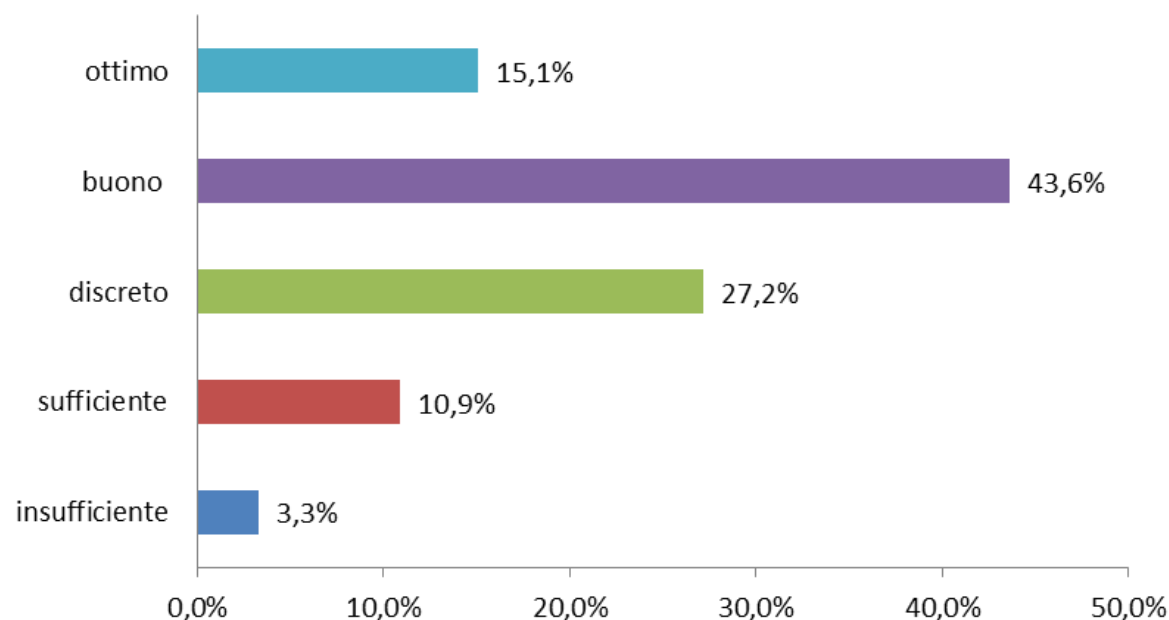
GIUDIZIO PREVALENTE





Nel caso abbia usufruito dei servizi camerali nel 2022 come giudica, nel complesso, l'attività della Camera di Commercio di Verona?

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



VALORE MEDIO GIUDIZIO COMPLESSIVO: 3,56

Base: 1.248 casi

GIUDIZIO PREVALENTE





Indicazioni e suggerimenti

I suggerimenti (oltre 100) indicati dai rispondenti possono essere raggruppati nelle seguenti tematiche:

- Semplificazione amministrativa (meno burocrazia, facilitare l'accesso ai servizi, tempi di attesa...)
- Rafforzamento della comunicazione delle attività della Camera di Commercio alle imprese e ai professionisti
- Miglioramento di alcuni aspetti riguardanti il personale (contatti diretti, cortesia e competenza)
- Richiesta di maggiore supporto alle attività di impresa, soprattutto micro e piccola

Confronto con l'indagine precedente



CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO
AGRICOLTURA VERONA

2021

2022

Idea complessiva della Camera di Commercio

Dinamica, al passo con i tempi	80,4%	76,8%
--------------------------------	-------	-------

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

E-mail	83,3%	83,8%
Sportello	77,0%	73,7%
Telefono	71,6%	69,0%
Social Network	65,5%	65,7%
Newsletter	-	72,3%
Portali tematici	-	69,2%
Sito internet	-	81,4%

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)

Turismo e cultura	69,0%	74,2%
<i>Firma digitale, carte tachigrafiche, digitalizzazione (2021)</i>	85,2%	-
Transizione digitale ed ecologica	-	78,6%
<i>Certificazione estera e supporto all'export (2021)</i>	75,2%	-
Internazionalizzazione	-	73,3%
Formazione e orientamento al lavoro	-	70,1%

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

Tempi di erogazione dei servizi	81,3%	79,8%
Cortesia/disponibilità del personale	85,3%	84,4%
Competenza del personale	87,1%	86,5%
Trasparenza attività camerale	84,2%	84,0%
Giudizio complessivo (somma giudizi da discreto a ottimo)	87,5%	85,8%
Valore medio giudizio complessivo	3,63	3,56



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 mediante l'utilizzo della piattaforma LimeSurvey.

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 30.312 questionari trasmessi, le interviste andate a buon fine ed elaborate sono state **1.662** (il 5,5%).

Periodo di riferimento: anno 2022

Periodo di rilevazione: dal 27 marzo al 28 aprile 2023

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