



CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO
AGRICOLTURA VERONA



Indagine di Customer Satisfaction Esterna 2023 della Camera di Commercio di Verona

Aprile 2024



Sommario

- 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
- 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 2023 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 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

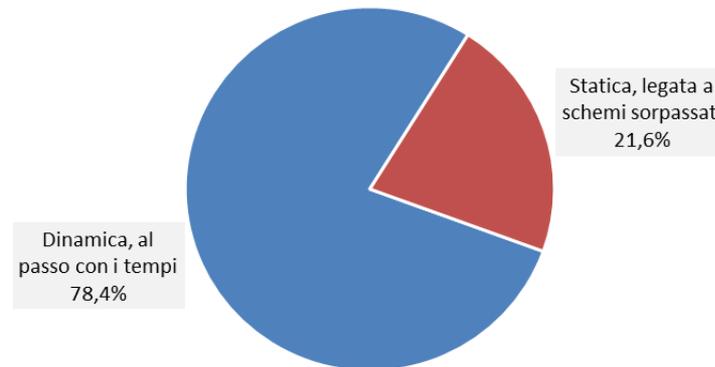
Soggetti rispondenti	numero risposte	comp. %
Sono un Imprenditore (impresa individuale)	556	32,1%
Rappresento una Società di capitali	590	34,1%
Rappresento una Società di persone	423	24,4%
Rappresento una Cooperativa	22	1,3%
Sono un libero professionista	86	5,0%
Rappresento una associazione di categoria	5	0,3%
Altro	49	2,8%
TOTALE RISPOSTE	1.731	100,0%

Sede dell'attività	numero risposte	comp. %
Verona	453	26,3%
Lago di Garda e suo entroterra	322	18,7%
Valpolicella	128	7,4%
Lessinia	60	3,5%
Soave-est veronese	268	15,6%
Pianura dei Dogi	492	28,6%
TOTALE	1.723	100,0%
non risponde	8	
TOTALE	1.731	



Che idea ha complessivamente della Camera di Commercio di Verona?

Risposta	numero risposte	comp %
Dinamica, al passo con i tempi	1.351	78,4%
Statica, legata a schemi sorpassati	373	21,6%
TOTALE RISPOSTE	1.724	100,0%
non risponde	7	
TOTALE	1.731	



Base: 1.724 casi

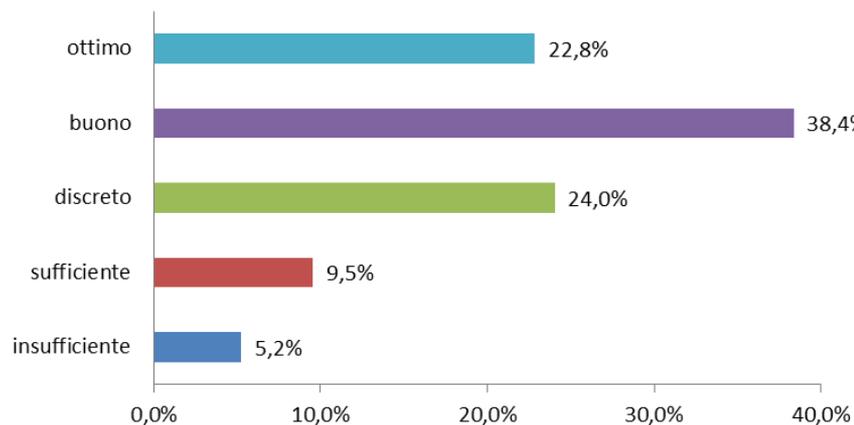
GIUDIZIO PREVALENTE



Se nel 2023 ha contattato la Camera di Commercio attraverso uno o più di questi canali, indichi il suo grado di soddisfazione

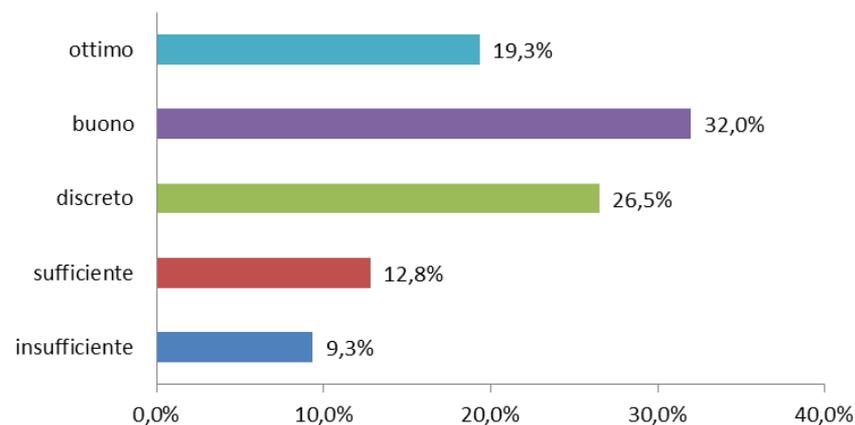
(1 insufficiente, 2 sufficiente, 3 discreto, 4 buono, 5 ottimo)

E-mail



Base: 998 casi

Sportello



Base: 750 casi

GIUDIZIO PREVALENTE

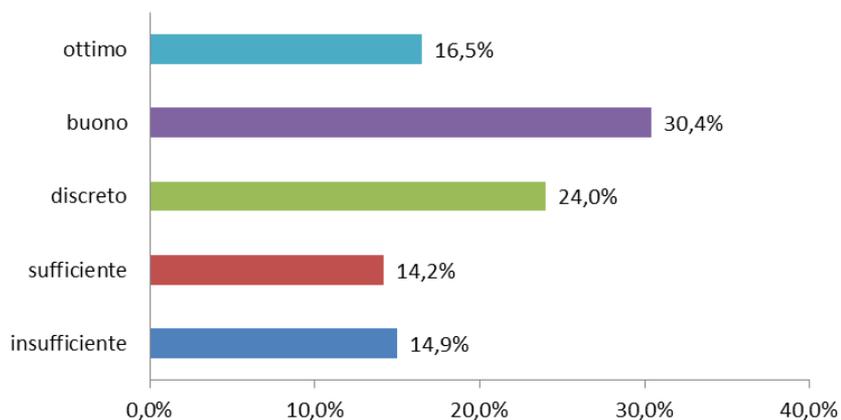




Se nel 2023 ha contattato la Camera di Commercio attraverso uno o più di questi canali, indichi il suo grado di soddisfazione

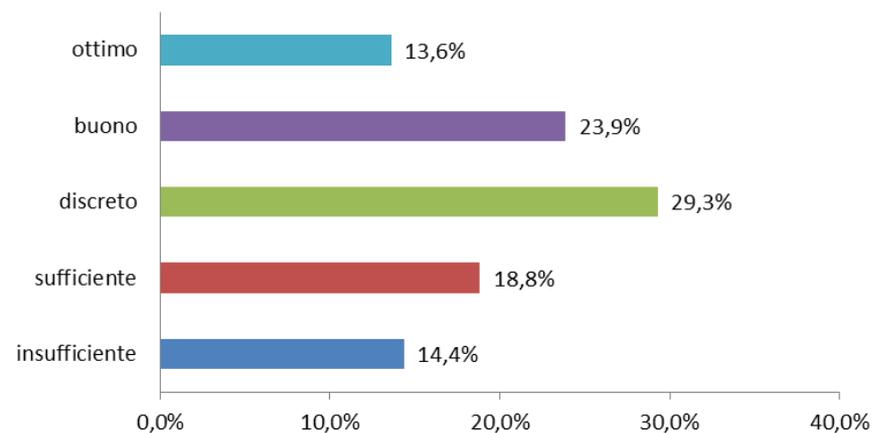
(1 insufficiente, 2 sufficiente, 3 discreto, 4 buono, 5 ottimo)

Telefono



Base: 776 casi

Social network



Base: 515 casi

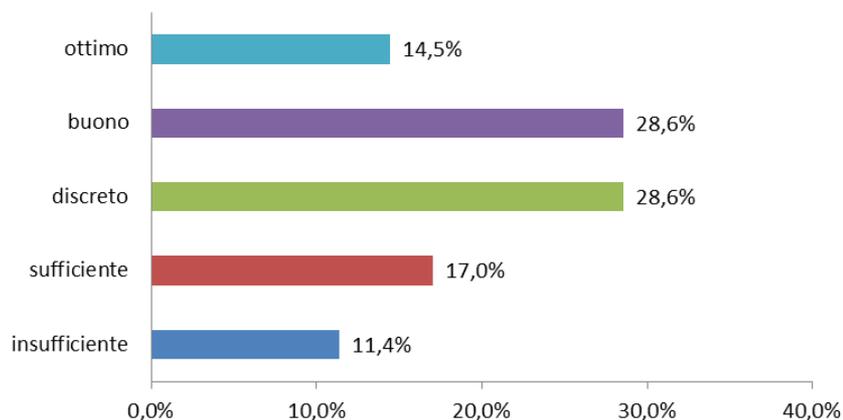
GIUDIZIO PREVALENTE



Se nel 2023 ha contattato la Camera di Commercio attraverso uno o più di questi canali, indichi il suo grado di soddisfazione

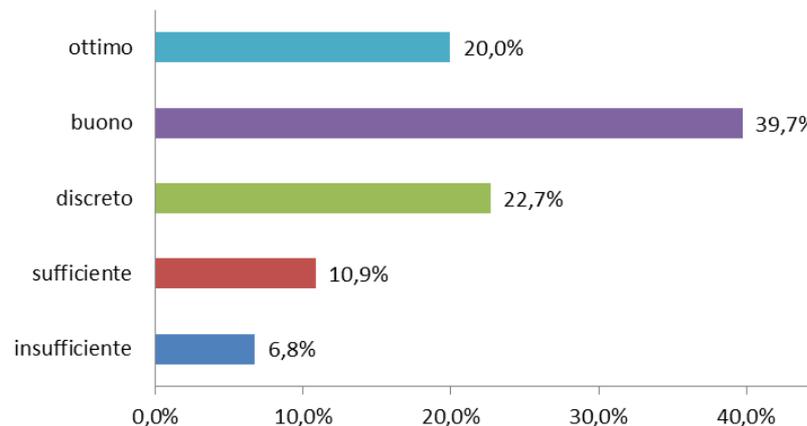
(1 insufficiente, 2 sufficiente, 3 discreto, 4 buono, 5 ottimo)

Newsletter



Base: 581 casi

Sito internet



Base: 1.022 casi

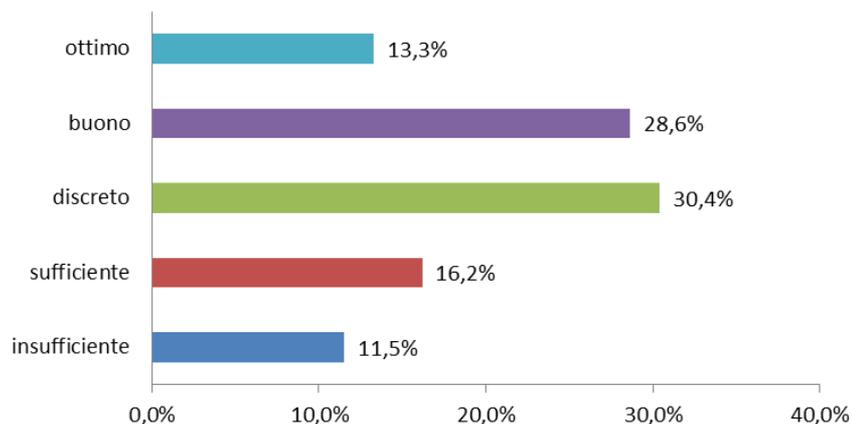
GIUDIZIO PREVALENTE



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.

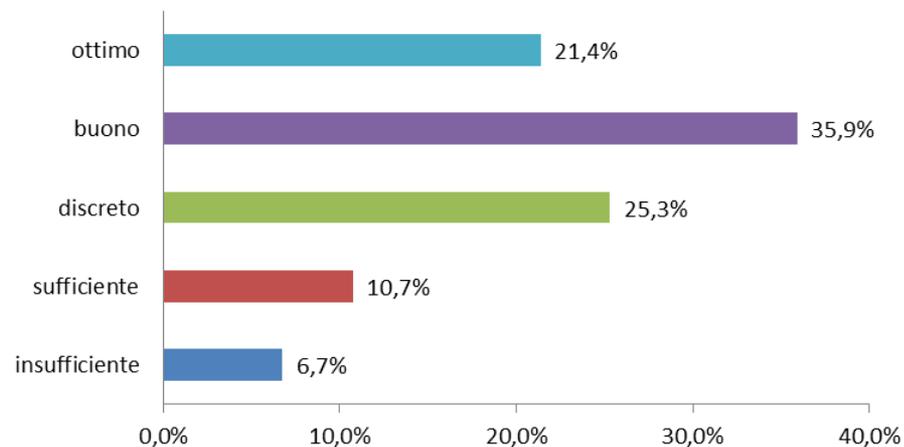
(1 insufficiente, 2 sufficiente, 3 discreto, 4 buono, 5 ottimo)

Internazionalizzazione



Base: 618 casi

Transizione digitale ed ecologica



Base: 866 casi

GIUDIZIO PREVALENTE

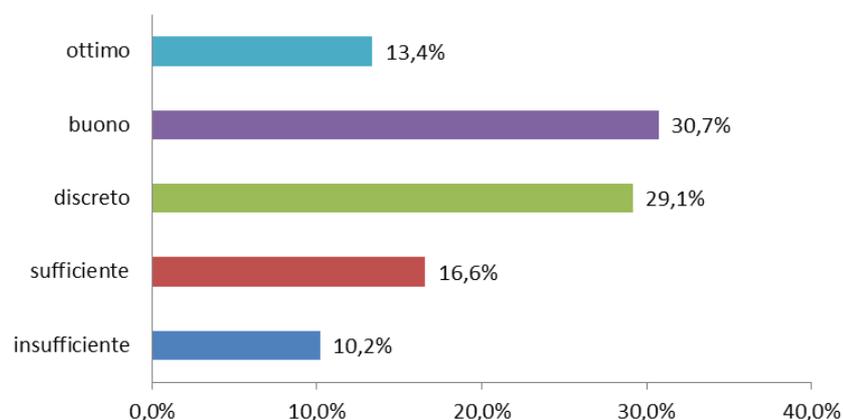




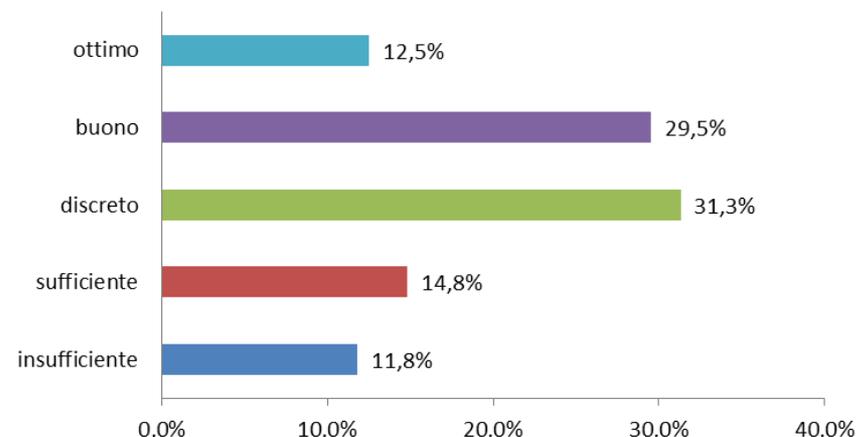
Le seguenti 4 tematiche rappresentano il fulcro delle attività su cui la Camera di Commercio sta concentrando la propria attenzione negli ultimi anni. Qualora abbia usufruito dei servizi correlati alle seguenti attività, le chiediamo di esprimere il suo grado di soddisfazione.

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

Formazione e orientamento al lavoro



Turismo e cultura



Base: 628 casi

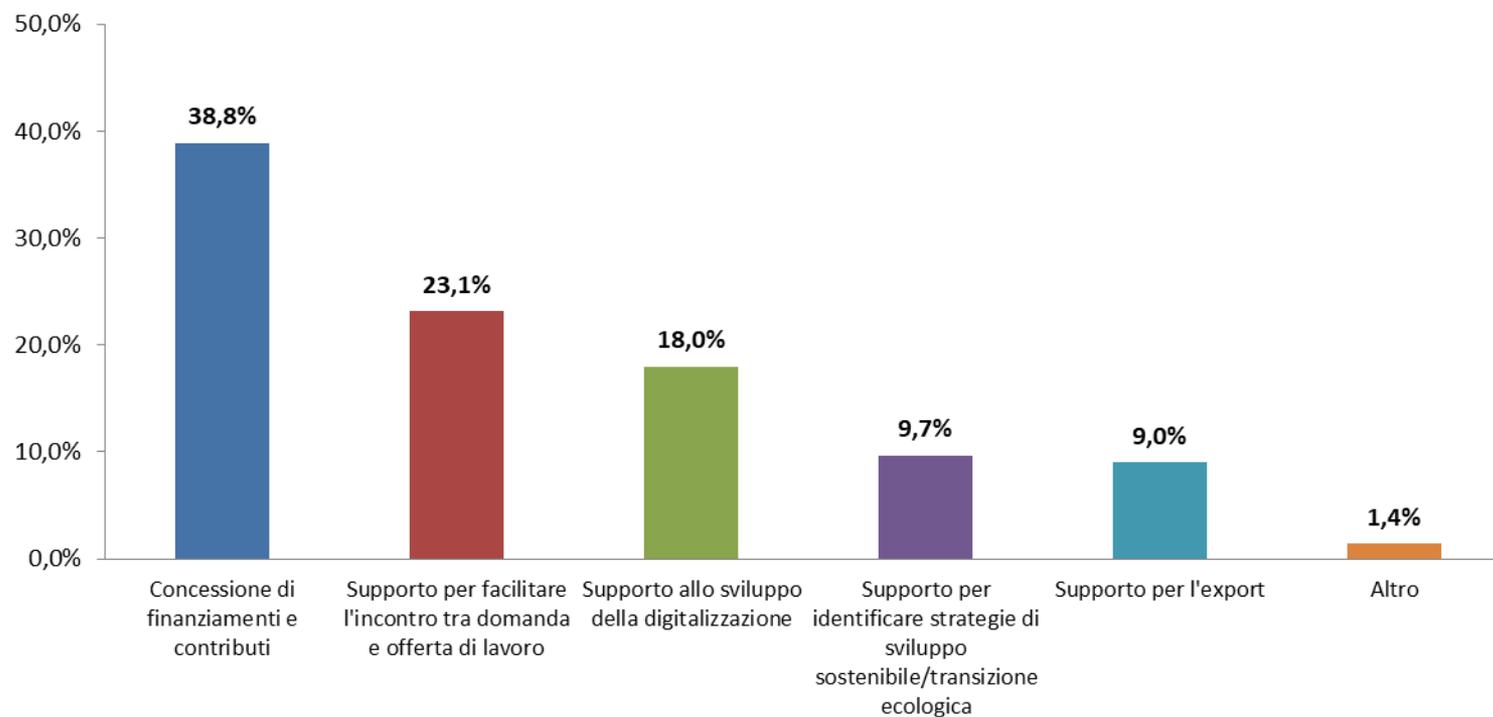
Base: 559 casi

GIUDIZIO PREVALENTE





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

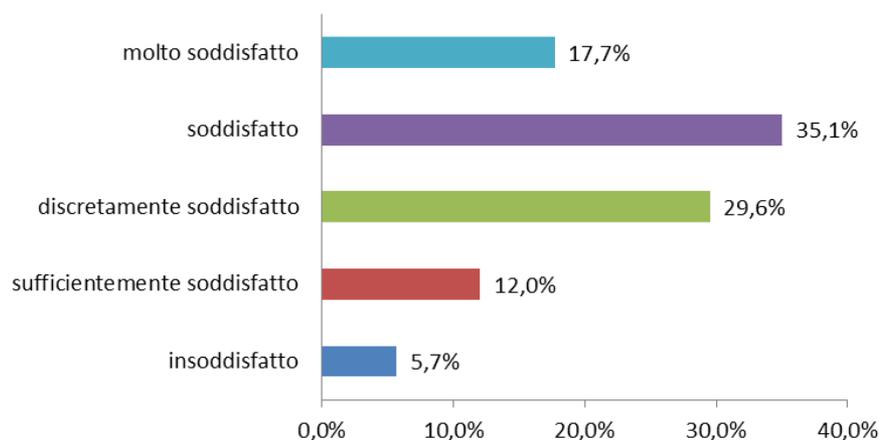


Domanda a risposta multipla
Totale indicazioni: 2.366
Base: 1.542 casi

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?

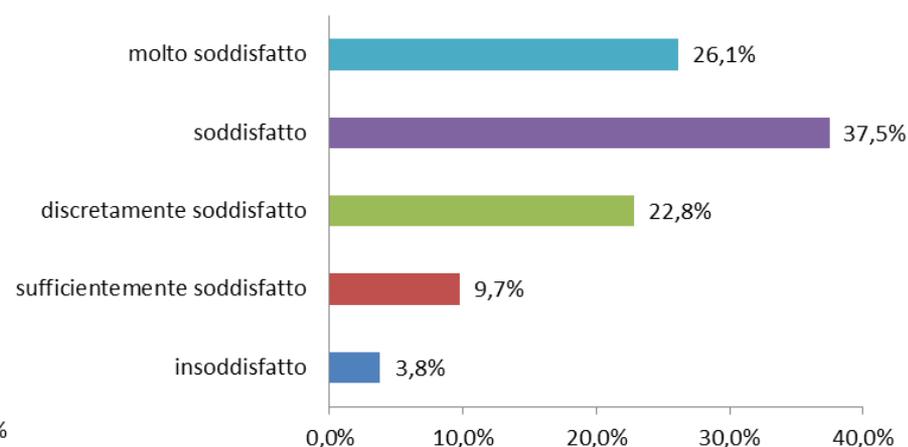
(1 insoddisfatto, 2 sufficientemente soddisfatto, 3 discretamente soddisfatto, 4 soddisfatto, 5 molto soddisfatto)

Tempi di erogazione dei servizi



Base: 1.238 casi

Cortesia/disponibilità del personale



Base: 1.243 casi

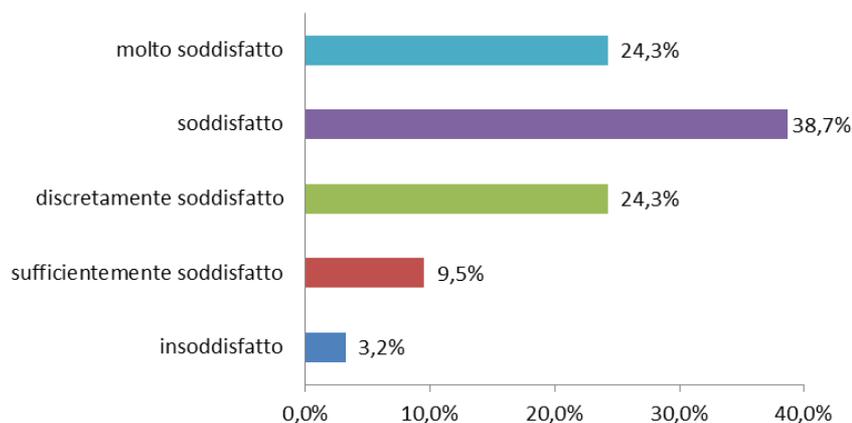
GIUDIZIO PREVALENTE



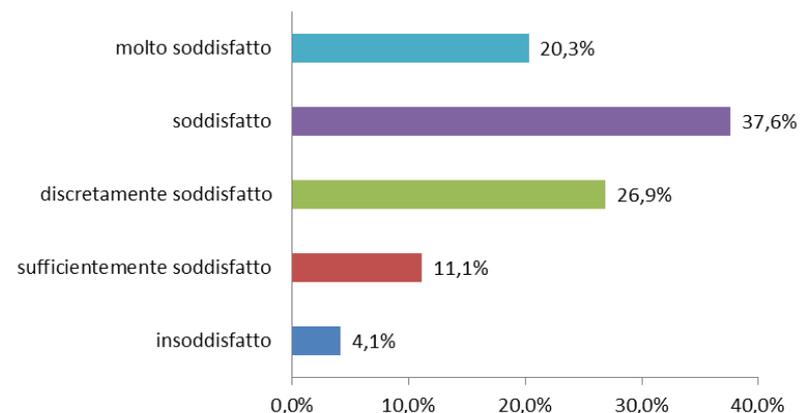
Nelle occasioni in cui è entrato in contatto con il personale della Camera di Commercio, in che misura si ritiene soddisfatto relativamente ai seguenti aspetti?

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

Competenza del personale



Trasparenza attività camerale



Base: 1.219 casi

Base: 1.124 casi

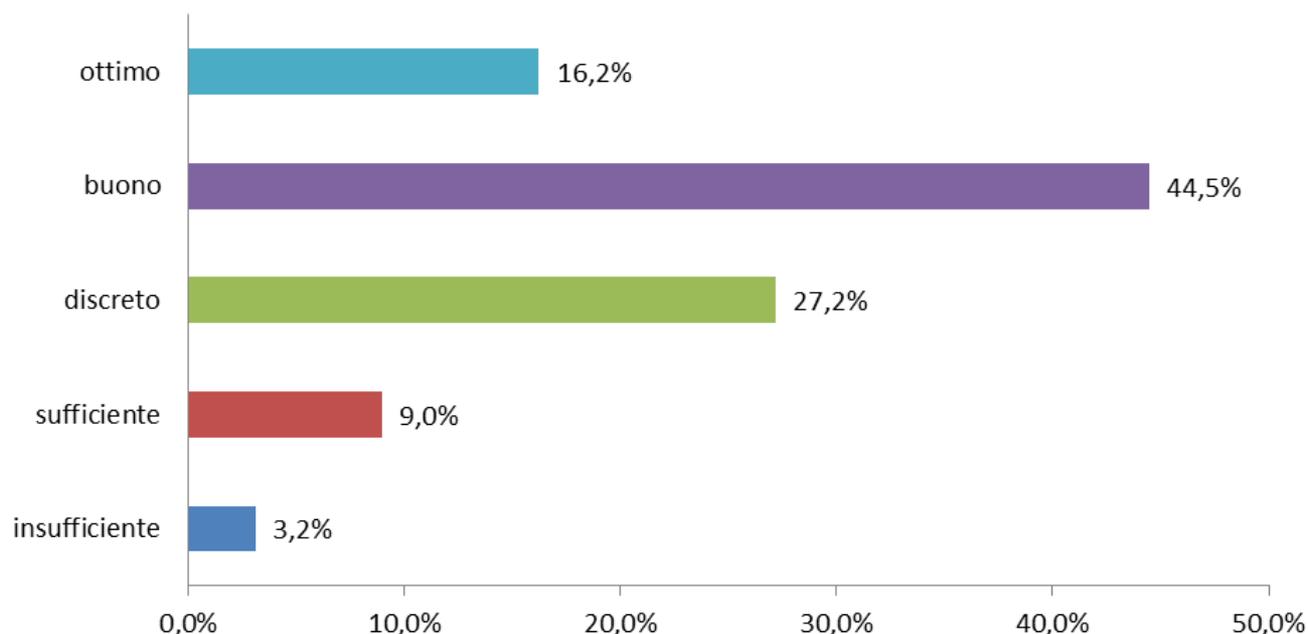
GIUDIZIO PREVALENTE





Nel caso abbia usufruito dei servizi camerali nel 2023 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: 3,62

Base: 1.300 casi

GIUDIZIO PREVALENTE





Indicazioni e suggerimenti

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

- Semplificazione amministrativa (meno burocrazia, digitalizzazione, facilitare l'accesso ai servizi, tempi di attesa, minori costi...)
- Rafforzamento della comunicazione delle attività della Camera di Commercio alle imprese e ai professionisti; presenza sul territorio
- 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



2022	2023
------	------

Idea complessiva della Camera di Commercio

Dinamica, al passo con i tempi	76,8%	78,4%
--------------------------------	-------	-------

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

E-mail	83,8%	85,3%
Sportello	73,7%	77,9%
Telefono	69,0%	70,9%
Social network	65,7%	66,8%
Newsletter	72,3%	71,6%
Sito internet	81,4%	82,4%

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)

Internazionalizzazione	73,3%	72,3%
Transizione digitale ed ecologica	78,6%	82,6%
Formazione e orientamento al lavoro	70,1%	73,2%
Turismo e cultura	74,2%	73,3%

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

Tempi di erogazione dei servizi	79,8%	82,3%
Cortesia/disponibilità del personale	84,4%	86,5%
Competenza del personale	86,5%	87,3%
Trasparenza attività camerale	84,0%	84,8%

Giudizio complessivo (somma giudizi da discreto a ottimo)	85,8%	87,8%
Valore medio giudizio complessivo	3,56	3,62

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 29.743 email inviate e ricevute, le interviste andate a buon fine ed elaborate sono state **1.731** (il 5,8%).

Periodo di riferimento: anno 2023

Periodo di rilevazione: 1 - 29 marzo 2024

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