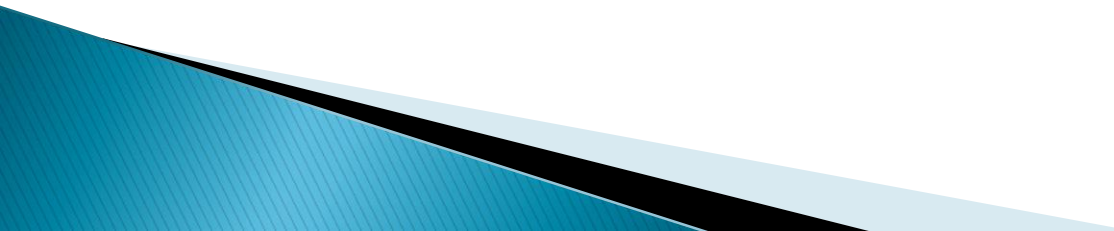




CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO
AGRICOLTURA VERONA

Indagine di
Customer Esterna 2018:
Camera di Commercio di Verona

SOMMARIO

- ▶ **Presentazione indagine di CSE**
 - ▶ **Anagrafica soggetti intervistati**
 - ▶ **Immagine percepita della Camera di Commercio e modalità di contatto**
 - ▶ **I servizi erogati**
 - ▶ **Efficacia degli strumenti di comunicazione**
 - ▶ **Modalità generali di funzionamento**
 - ▶ **Giudizio complessivo sulle attività della Camera di Commercio**
 - ▶ **Nota metodologica**
- 

Presentazione indagine di CSE

L'indagine di Customer Satisfaction Esterna 2018 è stata svolta dallo Staff Qualità e dall'Ufficio Organizzazione Eventi della Camera di Commercio di Verona, sulla base delle Linee Guida per la gestione della Customer Satisfaction nelle 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 categoria sono stati i seguenti:

- l'immagine percepita della Camera di Commercio;
- il grado di soddisfazione in merito ai servizi erogati;
- l'efficacia degli strumenti di comunicazione;
- le modalità generali di funzionamento e le 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;
- fare 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 tradizionale, 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.



► Anagrafica soggetti intervistati

La prima area del questionario è stata strutturata per ottenere informazioni circa la natura giuridica dell'impresa rispondente e la sede di attività.

Natura Giuridica	Questionari inviati
Impresa individuale e persone fisiche	12.998
Società di capitali e persone	15.081
TOTALE	28.079

La prevalenza tra i rispondenti è rappresentata da Imprese individuali (**48%**) e Società di capitali (**29%**).

Natura Giuridica	Numero risposte	Peso% 2018	Peso % 2017
Impresa individuale	1.696	48	13
Società di capitali	1.021	29	28
Società di persone	633	18	16
Altro	89	3	4
Professionista	71	2	34
Associazione	3	0	4
Cooperativa	2	0	1
TOTALE RISPOSTE	3.515	100	100
non risposto	651		
TOTALE	4.166		

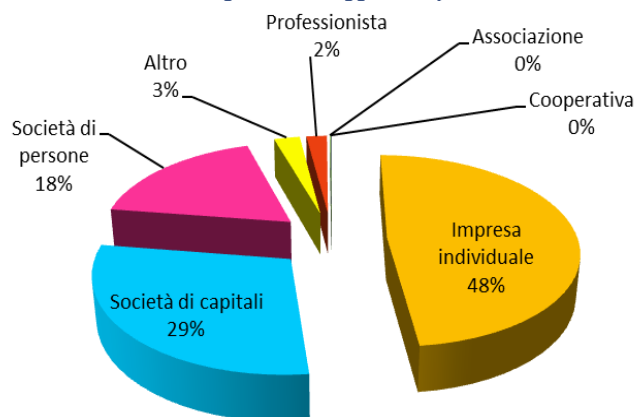


Popolazione di riferimento

L'indagine è stata indirizzata agli utenti del territorio veronese, suddiviso in sei aree:

1. **Verona Capoluogo**
2. **Pianura Veronese**
3. **Sud – Ovest Veronese**
4. **Est Veronese**
5. **Valpolicella – Valpantena – Lessinia**
6. **Baldo – Garda**

**Customer Satisfaction Esterna 2018:
natura giuridica soggetti rispondenti**

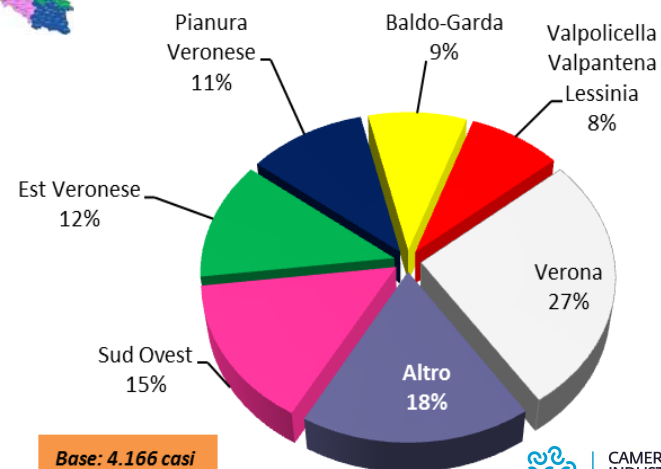


Base: 3.515 casi



CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO
AGRICOLTURA VERONA

Customer Satisfaction Esterna 2018: sede rispondenti



Base: 4.166 casi



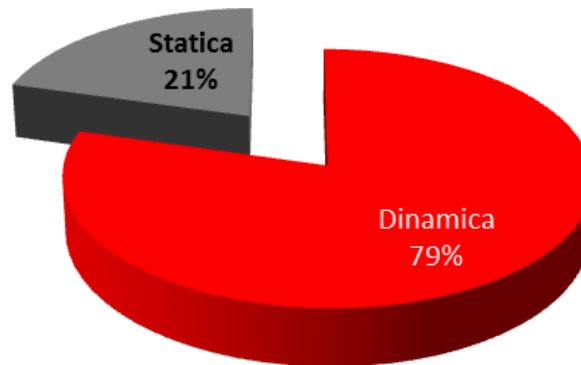
CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO
AGRICOLTURA VERONA

Immagine percepita della Camera di Commercio e modalità di contatto

La seconda area del questionario è stata strutturata per conoscere l'immagine della Camera di Commercio percepita dagli utenti.

- Il 79% degli utenti concepisce la Camera di Commercio come un **ente dinamico**, al passo con i tempi (83% nel 2017).
- Il 29% dei rispondenti ha utilizzato i servizi della Camera di Commercio di Verona.
- Le modalità di contatto prevalenti sono: quella attraverso sportello con il 30% (22% nel 2017), quella attraverso telefono con il 30% (29% nel 2017). Seguono in contatti via email con il 29%, ed infine i contatti attraverso i social network con l'11%.
- I contatti attraverso i social network passano dallo 0% (2017) all'11% nel 2018.

Customer Satisfaction Esterna 2018: Immagine percepita



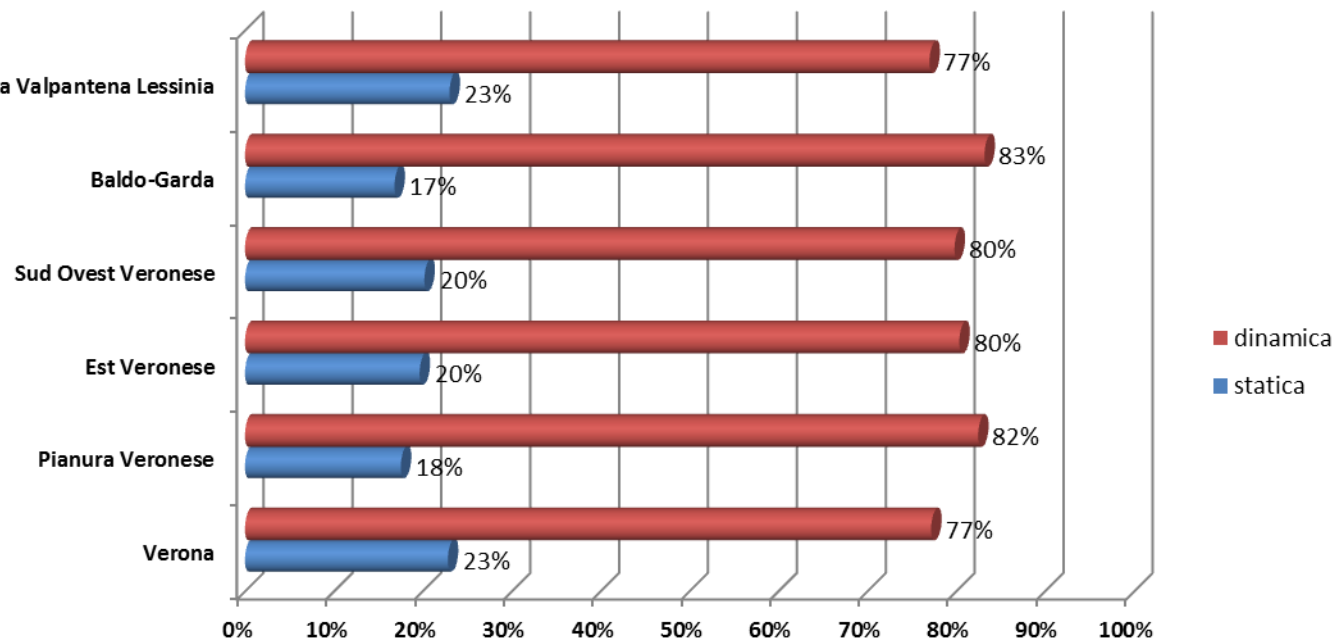
Base: 3.051 casi



CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO
AGRICOLTURA VERONA



Customer Satisfaction Esterna 2018:
immagine percepita della Camera di Commercio

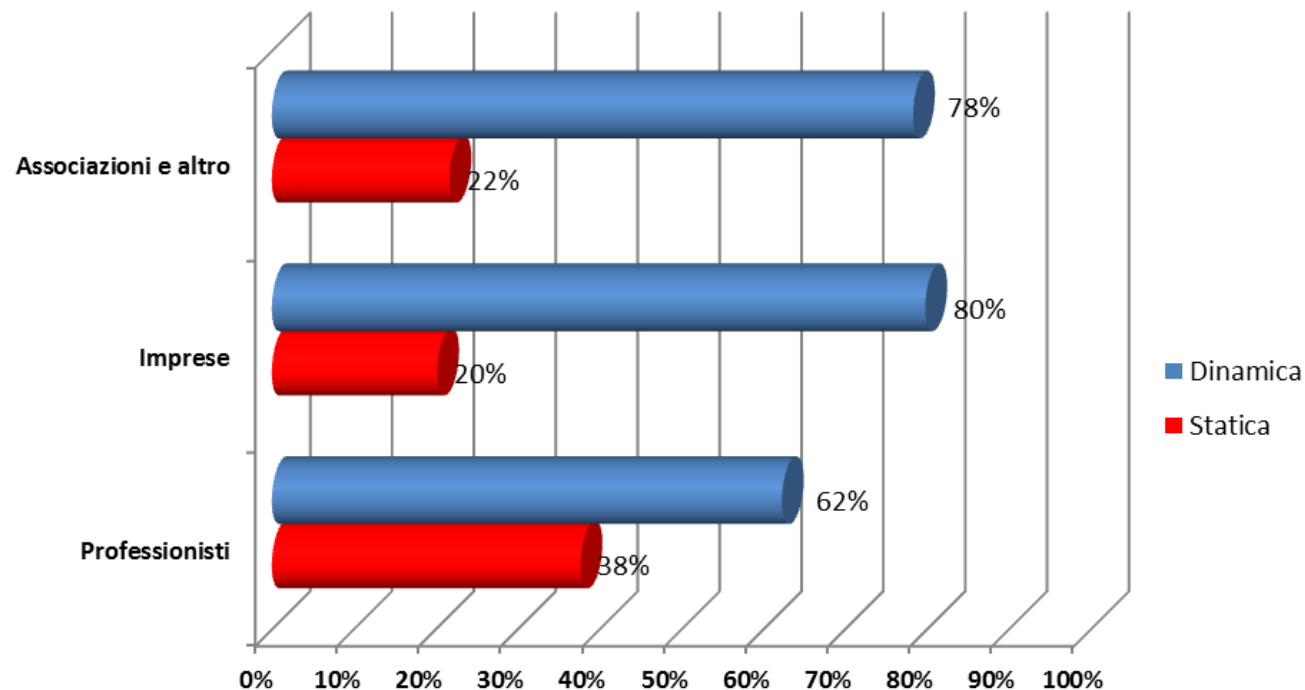


Base: 3.022 casi



CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO
AGRICOLTURA VERONA

Customer Satisfaction Esterna 2018: immagine percepita della Camera di Commercio

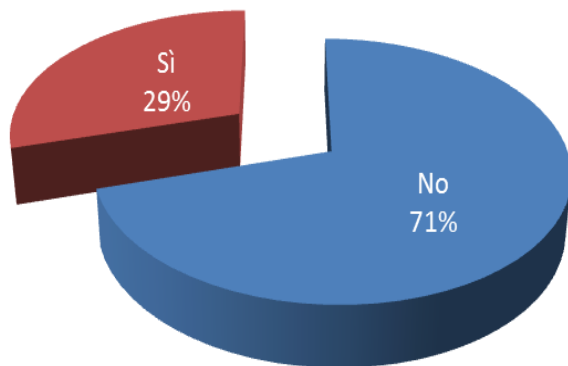


Base: 3.051 casi



CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO
AGRICOLTURA VERONA

Customer Satisfaction Esterna 2018:
contatti con Camera di Commercio di Verona

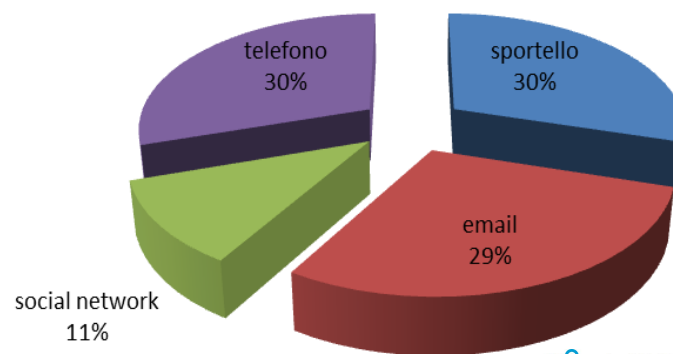


Base: 3.068 casi



CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO
AGRICOLTURA VERONA

Customer Satisfaction Esterna 2018:
modalità di contatto



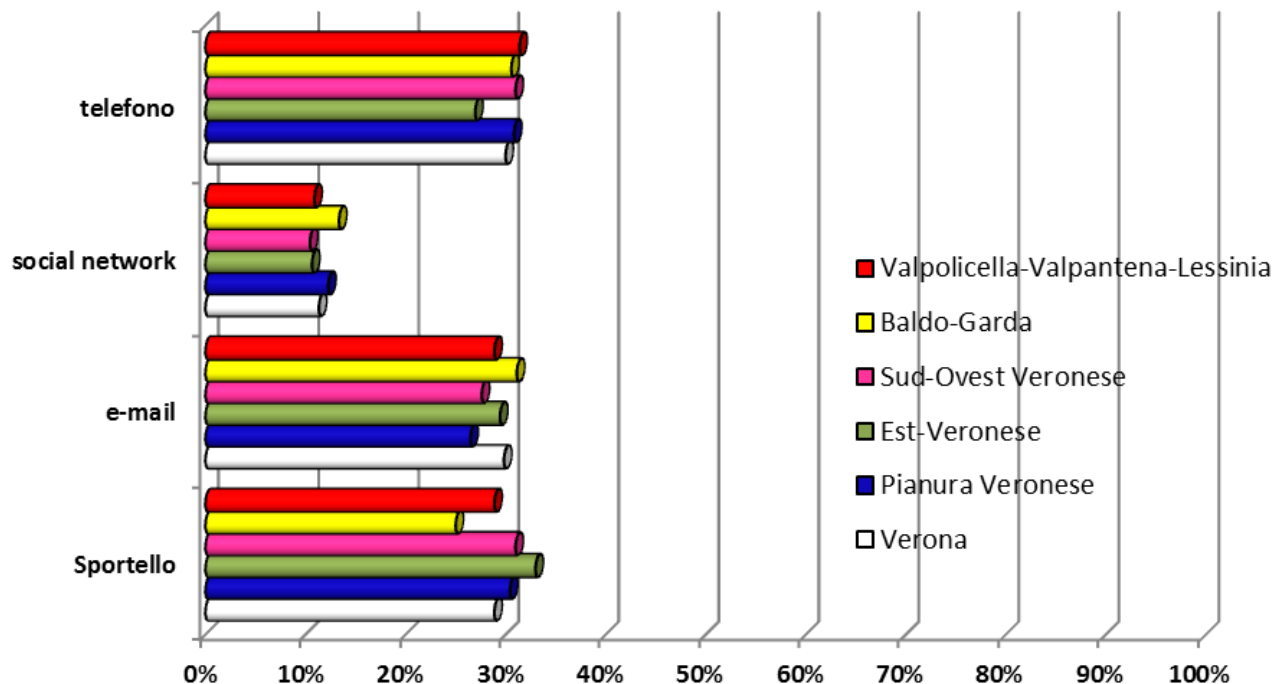
Base: 1.893 casi



CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO
AGRICOLTURA VERONA



Customer Satisfactione Esterna 2018: modalità di contatto



Base: 1.878 casi



CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO
AGRICOLTURA VERONA

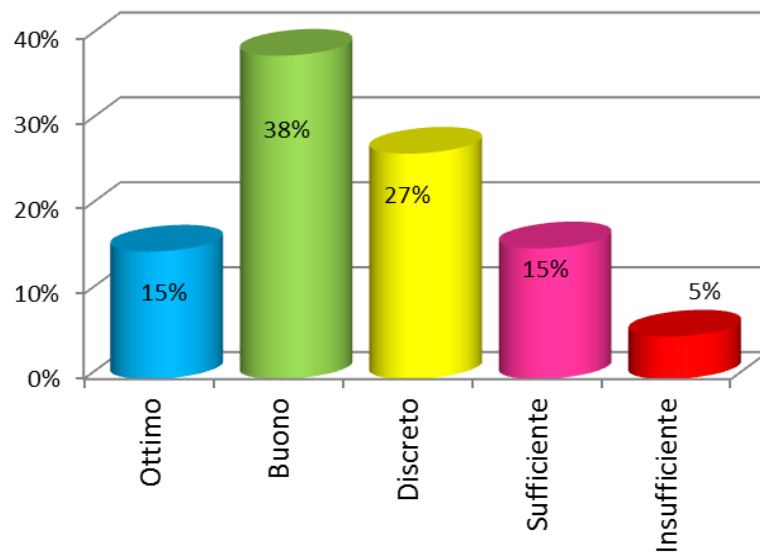
I servizi erogati

L'area di indagine relativa ai servizi erogati mirava a comprendere quali fossero i servizi maggiormente utilizzati dall'utente ed il rispettivo livello di soddisfazione.

- I servizi maggiormente utilizzati dai rispondenti sono: Registro delle Imprese (**10%**), Carte Digitali (**8%**), URP (**6%**).
- Per facilitare la comparazione tra l'indagine 2018 e l'indagine 2017, le valutazioni concernenti i servizi erogati dalla Camera di Commercio sono state quantificate utilizzando una scala semantica da 1 a 5 (1 = *insufficiente*, 2 = *sufficiente*; 3 = *discreto*; 4 = *buono*; 5 = *ottimo*). Seguendo le indicazioni della Linea Guida di Unioncamere per la predisposizione della Customer Satisfaction, si possono associare i livelli di valutazione ad un *emoticon*, come nella tabella di seguito riportata, ottenendo così una visualizzazione immediata del giudizio espresso dagli utenti camerali.
- Come nella precedente indagine, tutti i servizi camerali hanno ottenuto un giudizio ampiamente positivo.

Livelli di valutazione	Emoticon	Giudizio di soddisfazione
1		Giudizio negativo
2		Giudizio sufficiente
3-4-5		Giudizio positivo

Customer Satisfaction Esterna 2018:
URP Ufficio Relazioni con il pubblico



Base: 260 casi

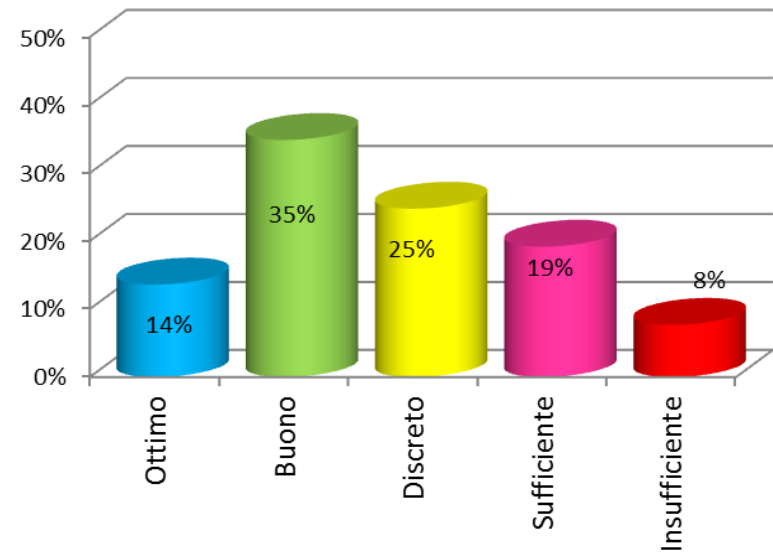


CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO
AGRICOLTURA VERONA

Giudizio prevalente



Customer Satisfaction Esterna 2018:
Call center



Base: 287 casi

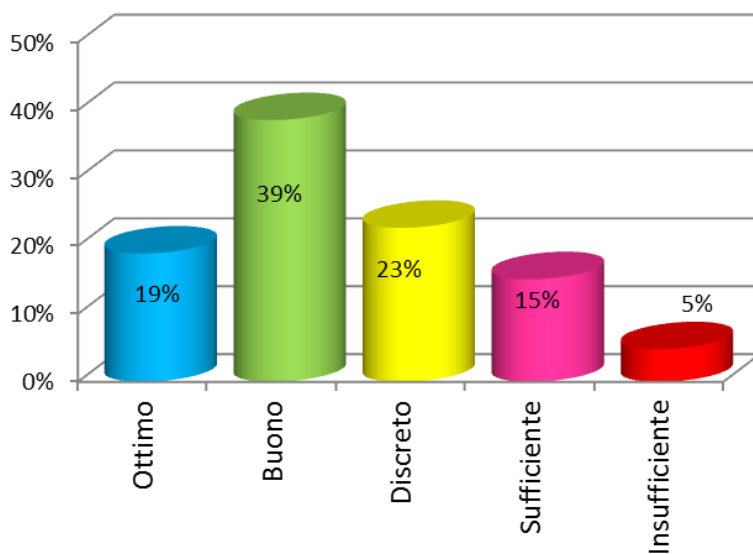


CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO
AGRICOLTURA VERONA

Giudizio prevalente



Customer Satisfaction Esterna 2018:
Registro Imprese/Comunica



Base: 397 casi

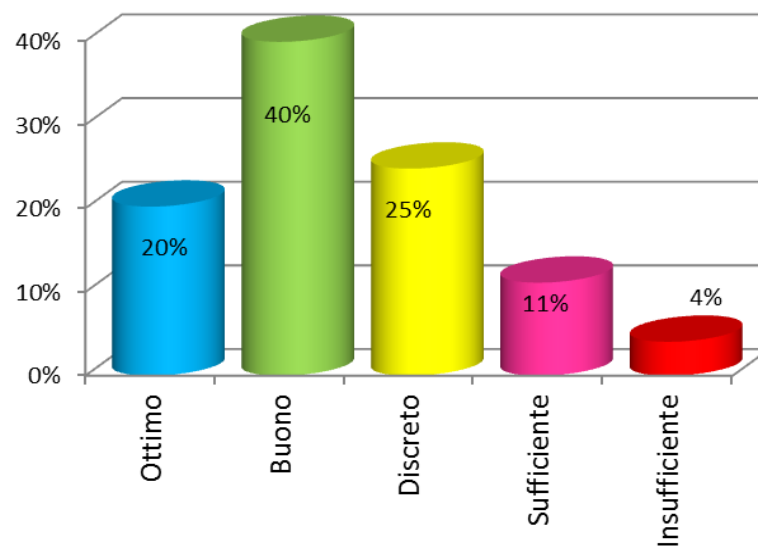


CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO
AGRICOLTURA VERONA

Giudizio prevalente



Customer Satisfaction Esterna 2018:
Albo Imprese Artigiane



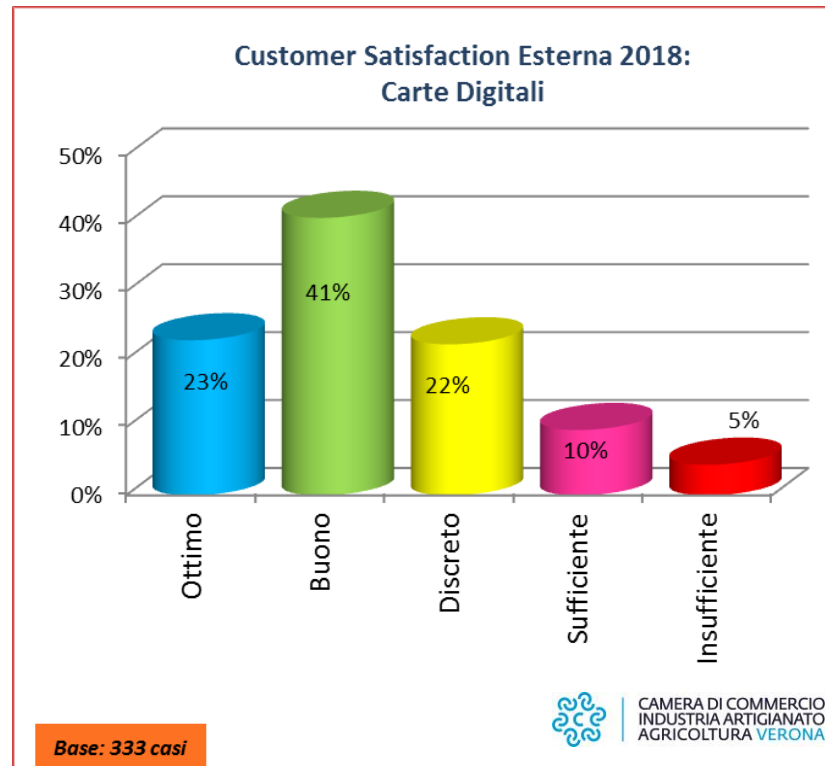
Base: 198 casi



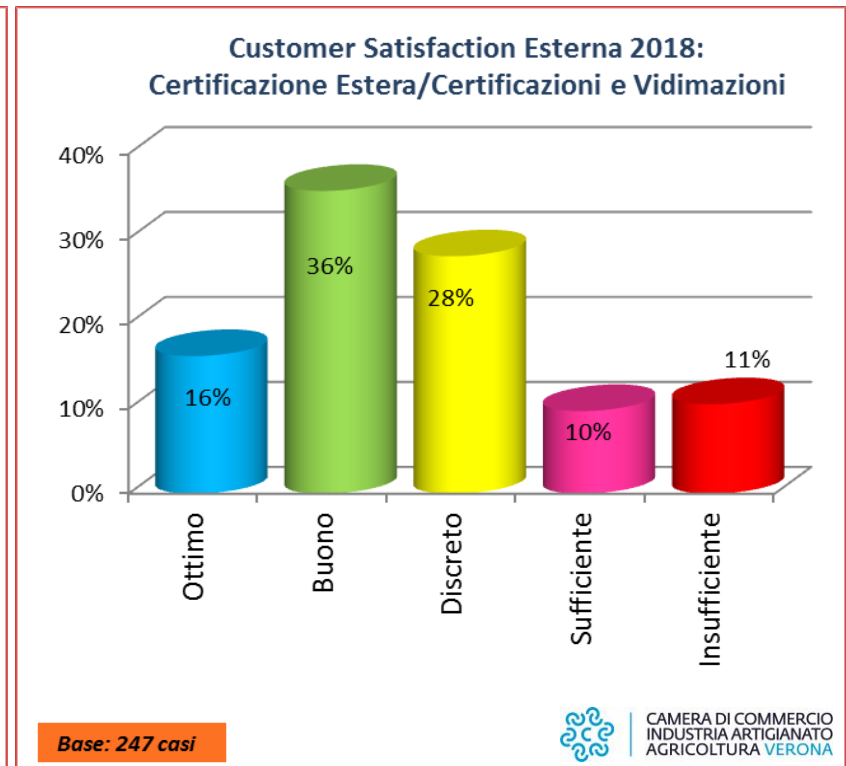
CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO
AGRICOLTURA VERONA

Giudizio prevalente





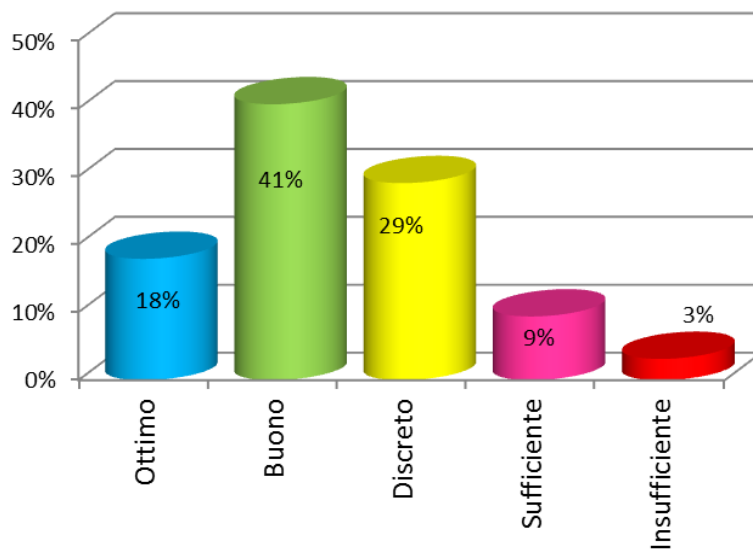
Giudizio prevalente



Giudizio prevalente



**Customer Satisfaction Esterna 2018:
Diritto Annuo**



Base: 224 casi

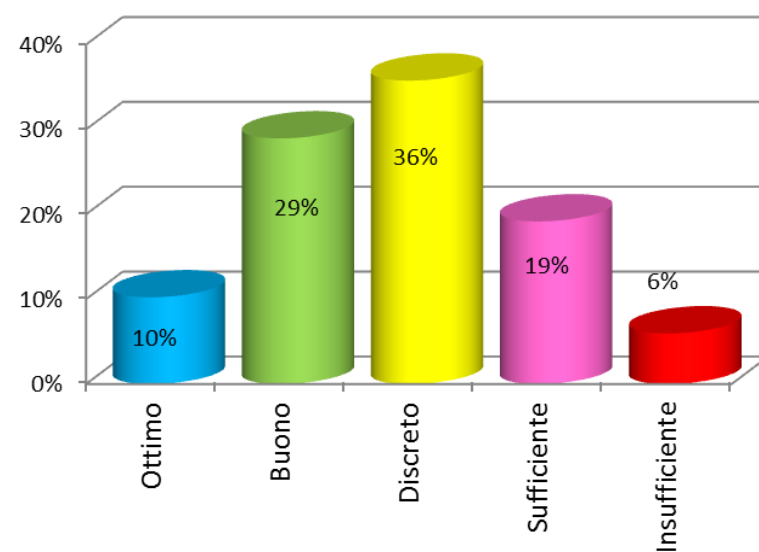


CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO
AGRICOLTURA VERONA

Giudizio prevalente



**Customer Satisfaction Esterna 2018:
Regolazione mercato (Mediazione-Arbitrato -Metrico-
Vigilanza Prodotti)/Tutela del Consumatore e Fede Pubblica**



Base: 235 casi

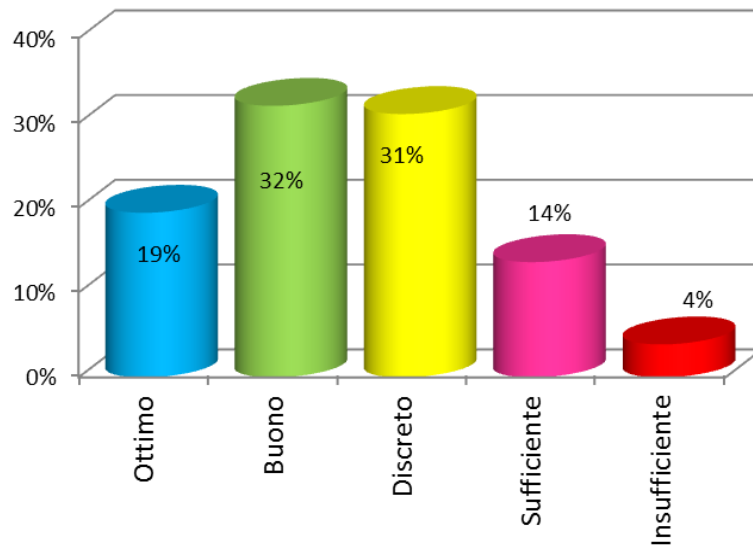


CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO
AGRICOLTURA VERONA

Giudizio prevalente



**Customer Satisfaction Esterna 2018:
Deposito Brevetti, Modelli e Marchi**



Base: 103 casi

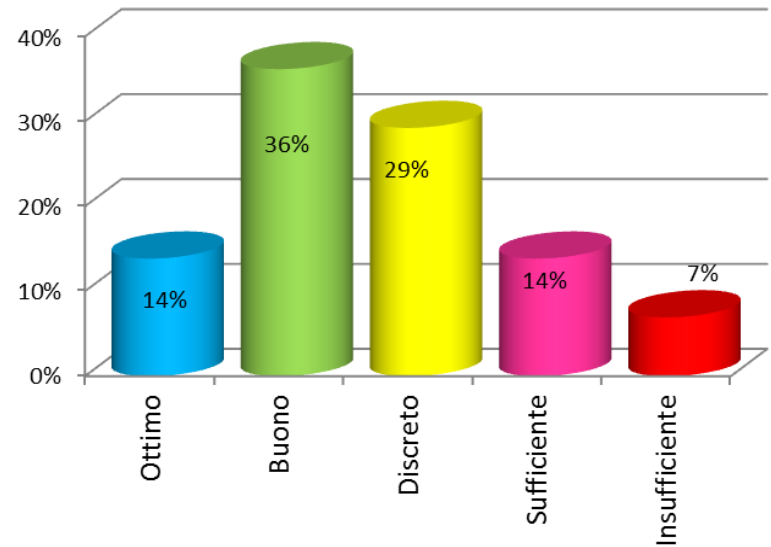


CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO
AGRICOLTURA VERONA

Giudizio prevalente



**Customer Satisfaction Esterna 2018:
Alternanza Scuola e Lavoro**



Base: 130 casi

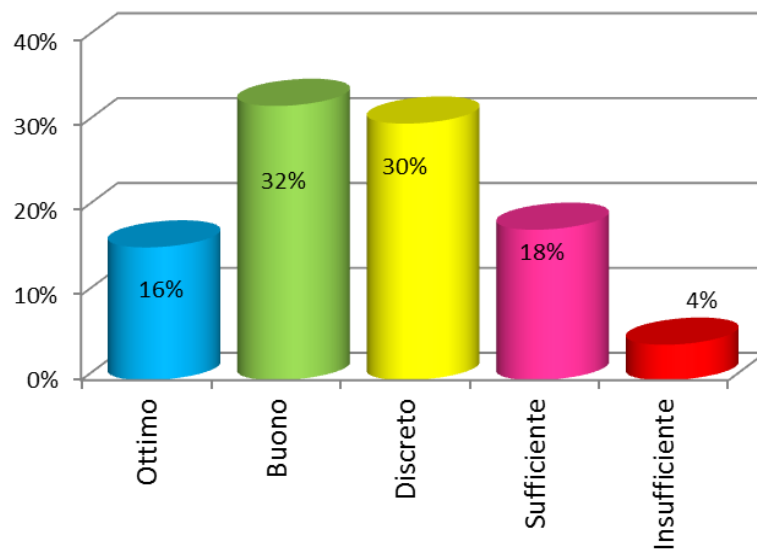


CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO
AGRICOLTURA VERONA

Giudizio prevalente



Customer Satisfaction Esterna 2018:
Promozione economica veronese



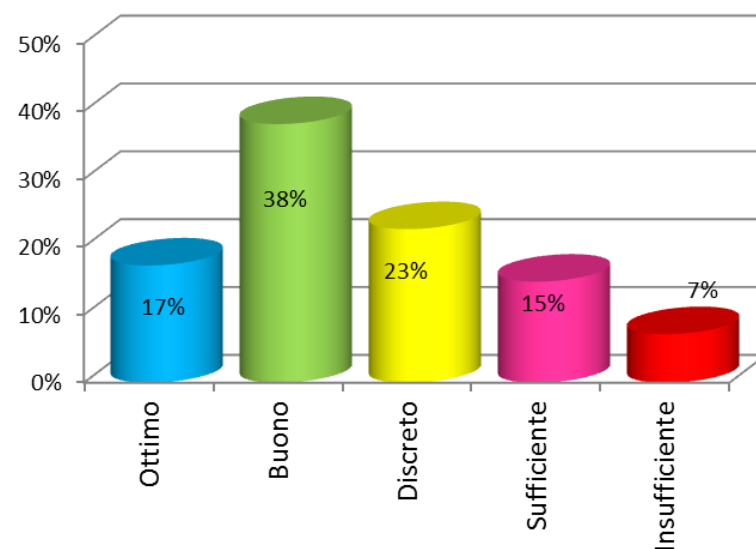
Base: 96 casi

CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO
AGRICOLTURA VERONA

Giudizio prevalente



Customer Satisfaction Esterna 2018:
Contributi

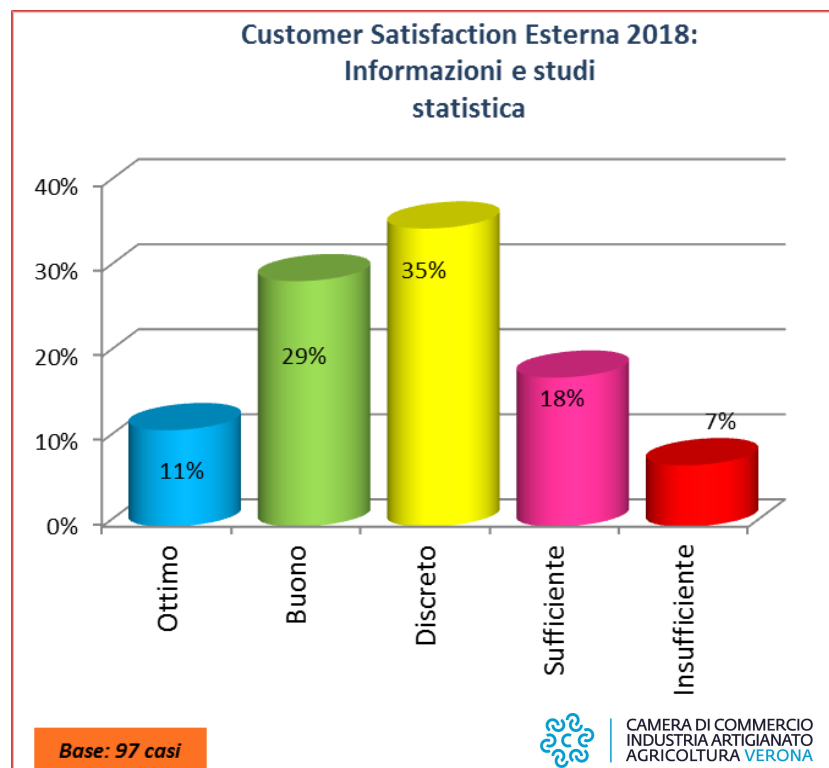


Base: 168 casi

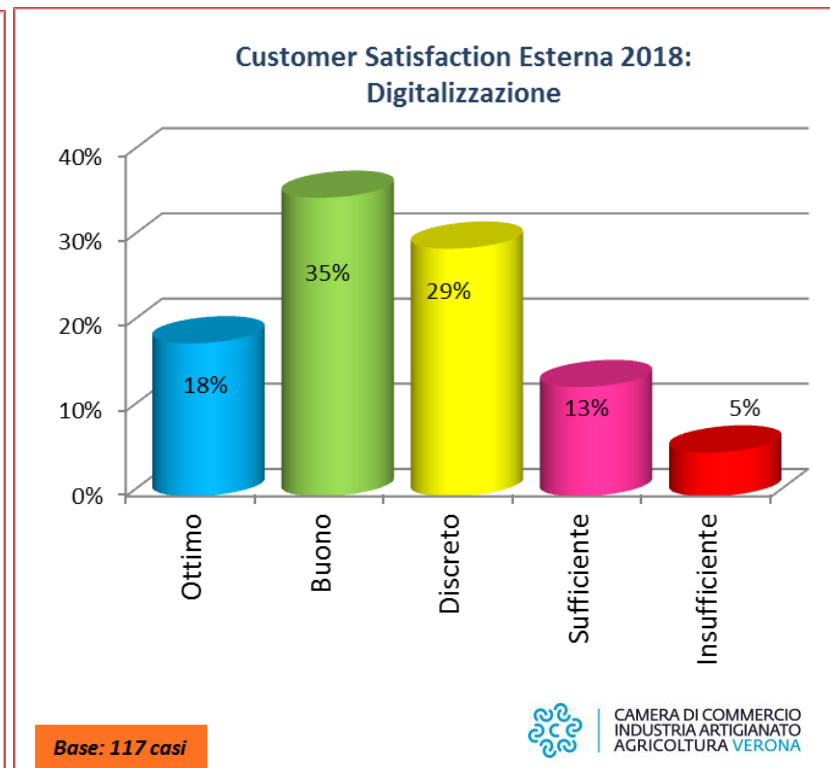
CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO
AGRICOLTURA VERONA

Giudizio prevalente



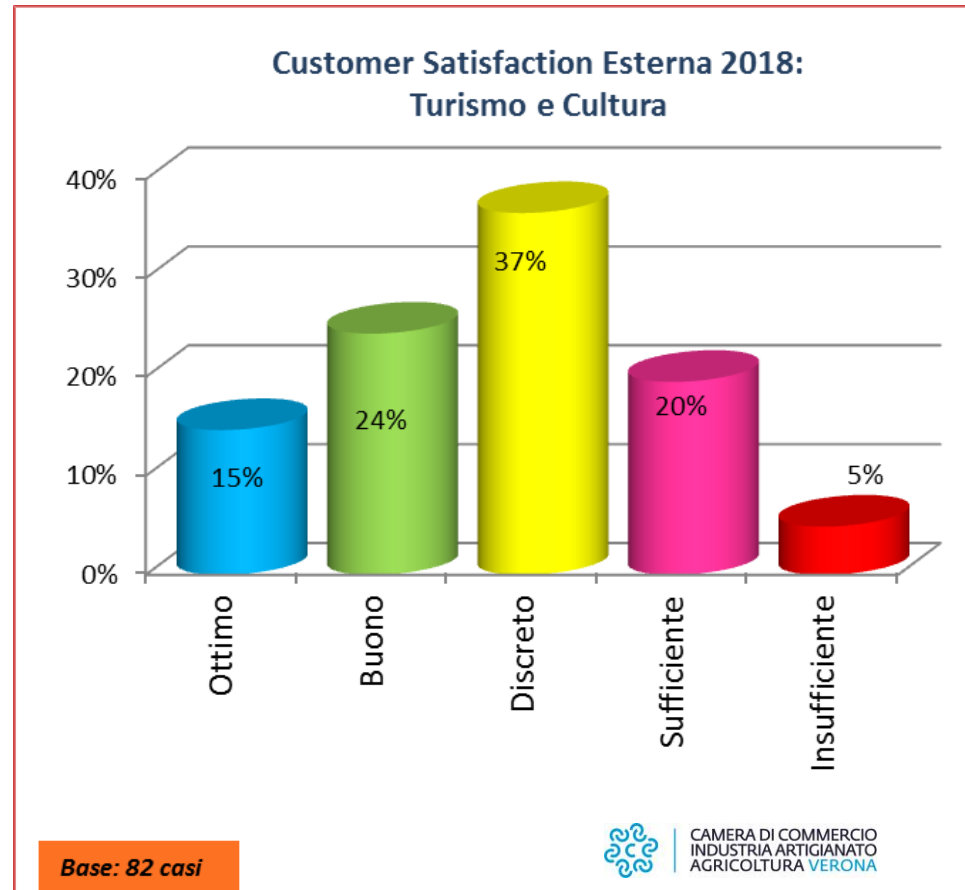


Giudizio prevalente



Giudizio prevalente





Giudizio prevalente



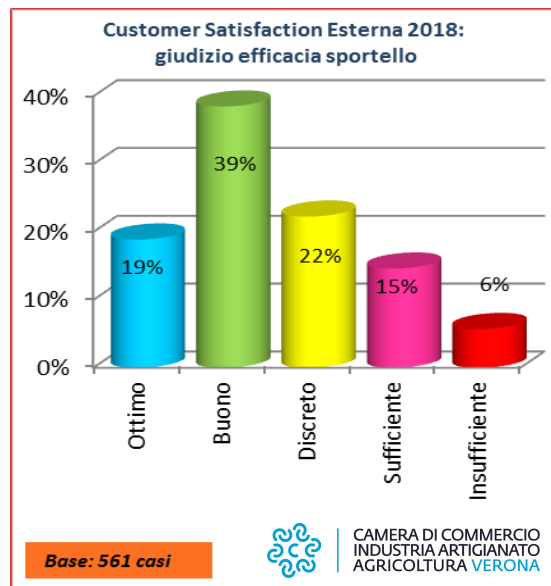
Efficacia degli strumenti di comunicazione

I giudizi espressi sull'efficacia degli strumenti di comunicazione della Camera di Commercio di Verona evidenziano un **elevato grado di soddisfazione**.

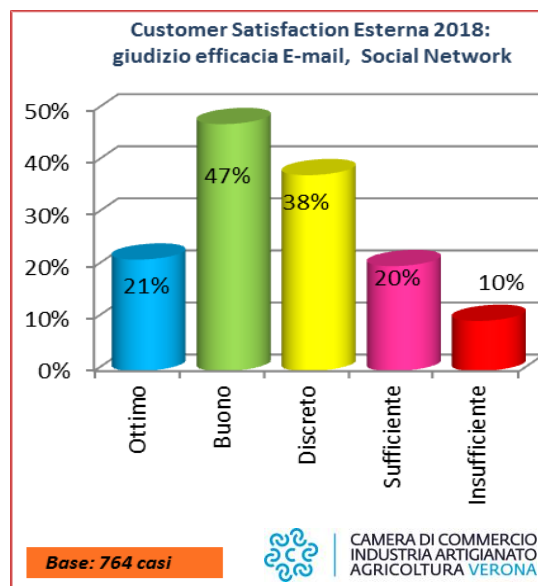
In relazione al sito internet istituzionale sono stati esaminati diversi aspetti (facilità di navigazione, completezza, utilità, chiarezza delle informazioni, livello di aggiornamento e usabilità sui dispositivi mobili):

Tutti gli aspetti valutati hanno confermato il giudizio prevalente positivo già espresso nel 2017.

I punti di forza del sito istituzionale sono costituiti dall'utilità e la completezza delle informazioni e dal livello di aggiornamento.



Giudizio prevalente



Giudizio prevalente

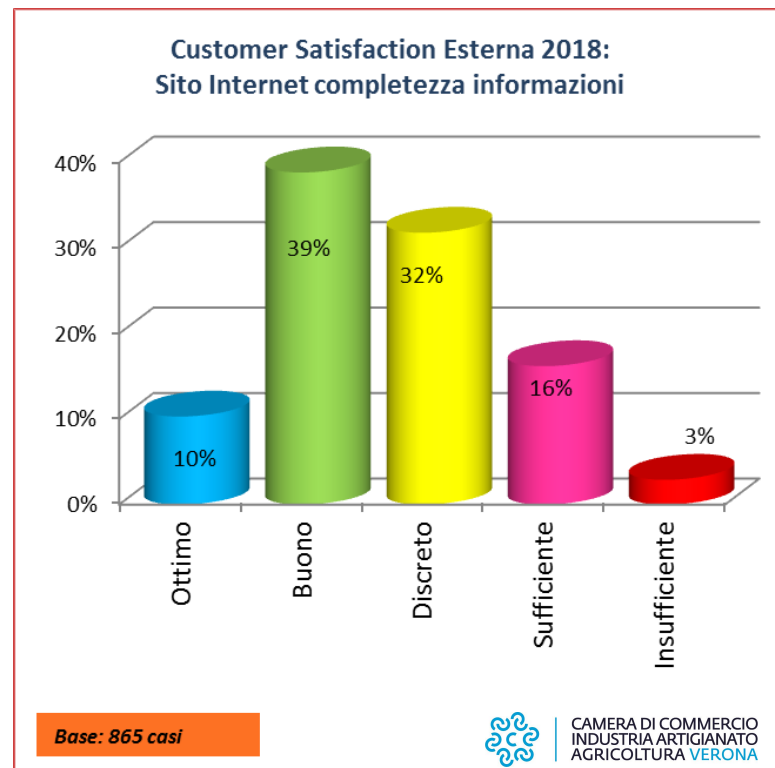


Giudizio prevalente





Giudizio prevalente

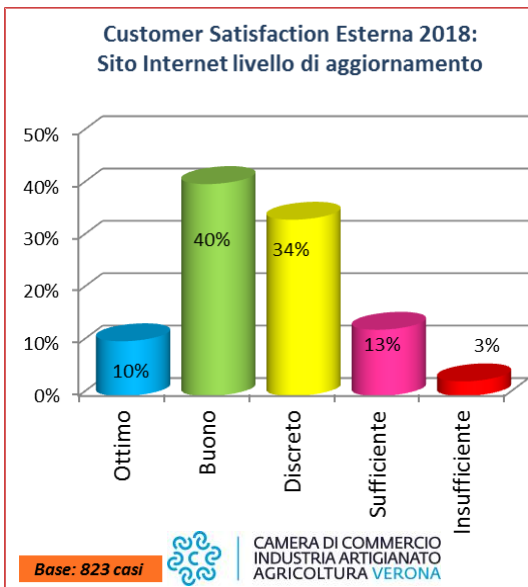


Giudizio prevalente

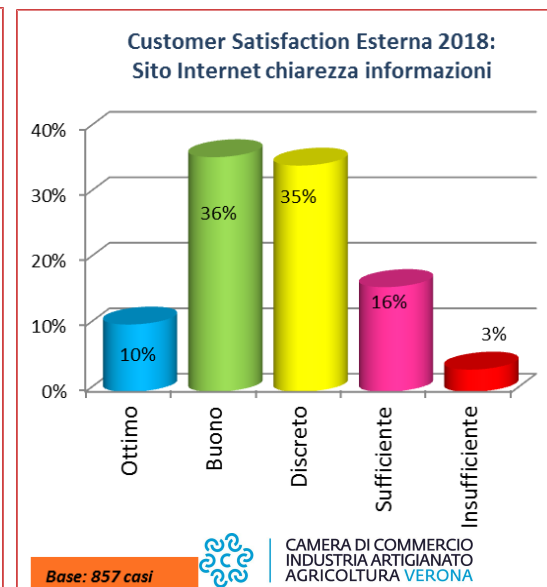




Giudizio prevalente

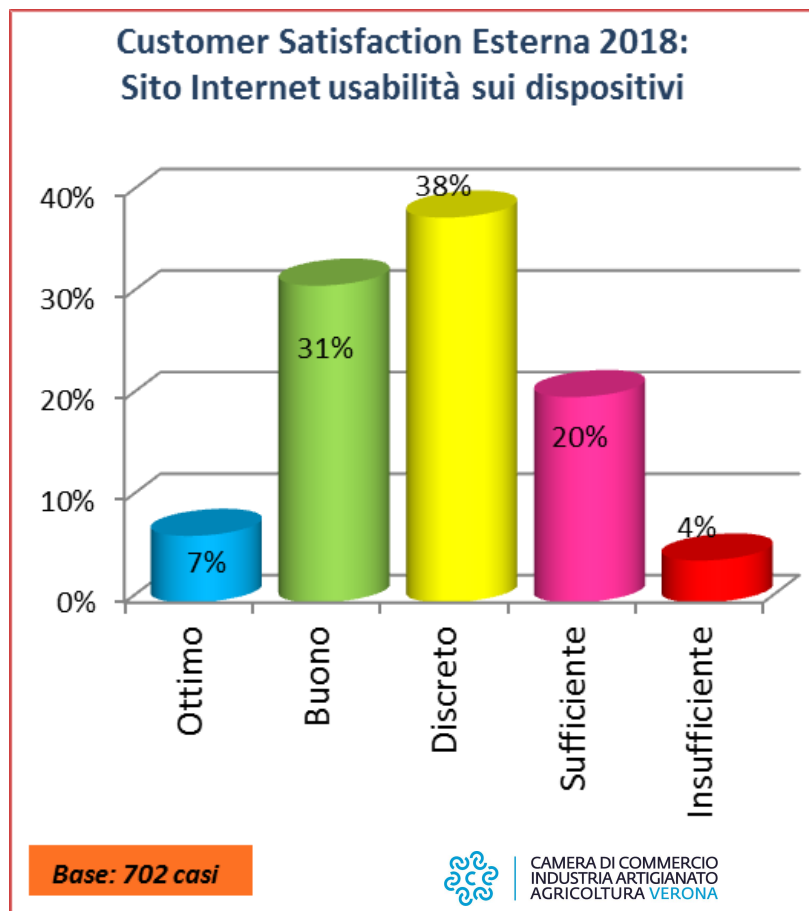


Giudizio prevalente



Giudizio prevalente





Giudizio prevalente



Modalità generali di funzionamento

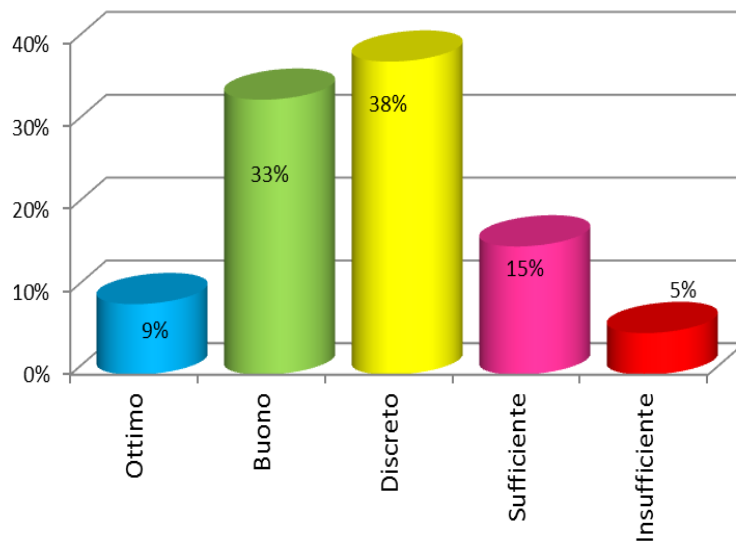
Si conferma, anche nel 2018, la valutazione positiva sugli aspetti generali connessi al funzionamento della Camera di commercio.

Cortesia e competenza del personale rimangono i punti di forza dell'ente camerale.

In linea con l'attenzione normativa alla trasparenza dell'attività amministrativa, dal 2013 è stata inserita una domanda specifica finalizzata a comprendere l'opinione dell'utenza su tale aspetto. Anche quest'anno l'attività camerale, sotto il profilo della trasparenza, ha ottenuto una valutazione positiva.

Per quanto riguarda le tematiche cui sono rivolte le maggiori aspettative di intervento da parte della Camera di Commercio vengono confermati i risultati della precedente indagine: la semplificazione amministrativa primeggia con il **13%**, seguita dalla richiesta di finanziamenti e contributi alle imprese con il **9%**. La richiesta di rendere più fruibile internet è al **4%**.

Customer Satisfaction Esterna 2018:
Tempi erogazione servizi



Base: 717 casi

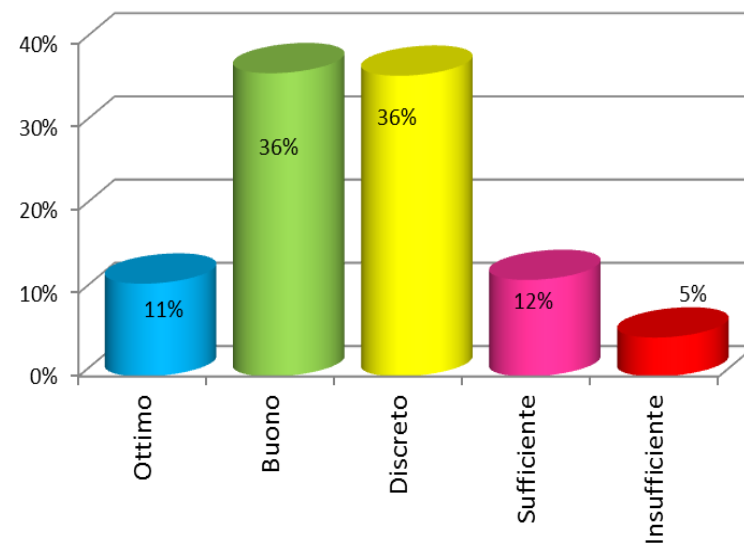


CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO
AGRICOLTURA VERONA

Giudizio prevalente



Customer Satisfaction Esterna 2018:
Trasparenza attività camerale



Base: 664 casi

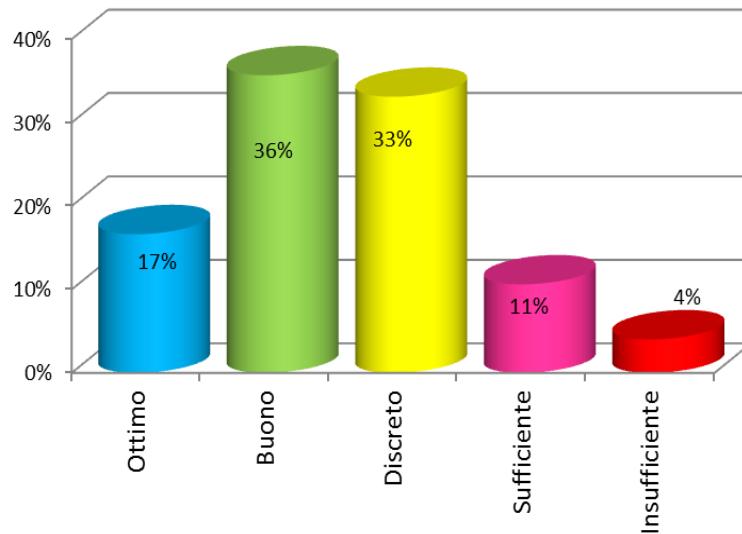


CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO
AGRICOLTURA VERONA

Giudizio prevalente



Customer Satisfaction Esterna 2018:
Cortesia e disponibilità del personale



Base: 698 casi

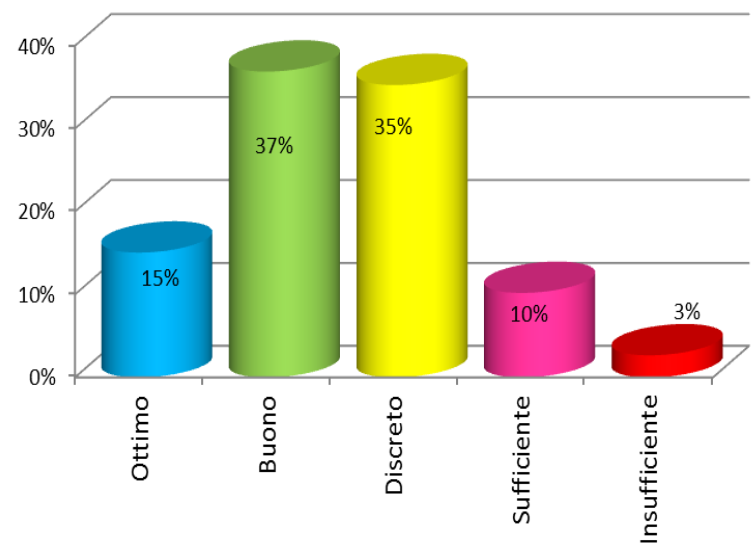


CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO
AGRICOLTURA VERONA

Giudizio prevalente



Customer Satisfaction Esterna 2018:
Competenza del personale



Base: 678 casi

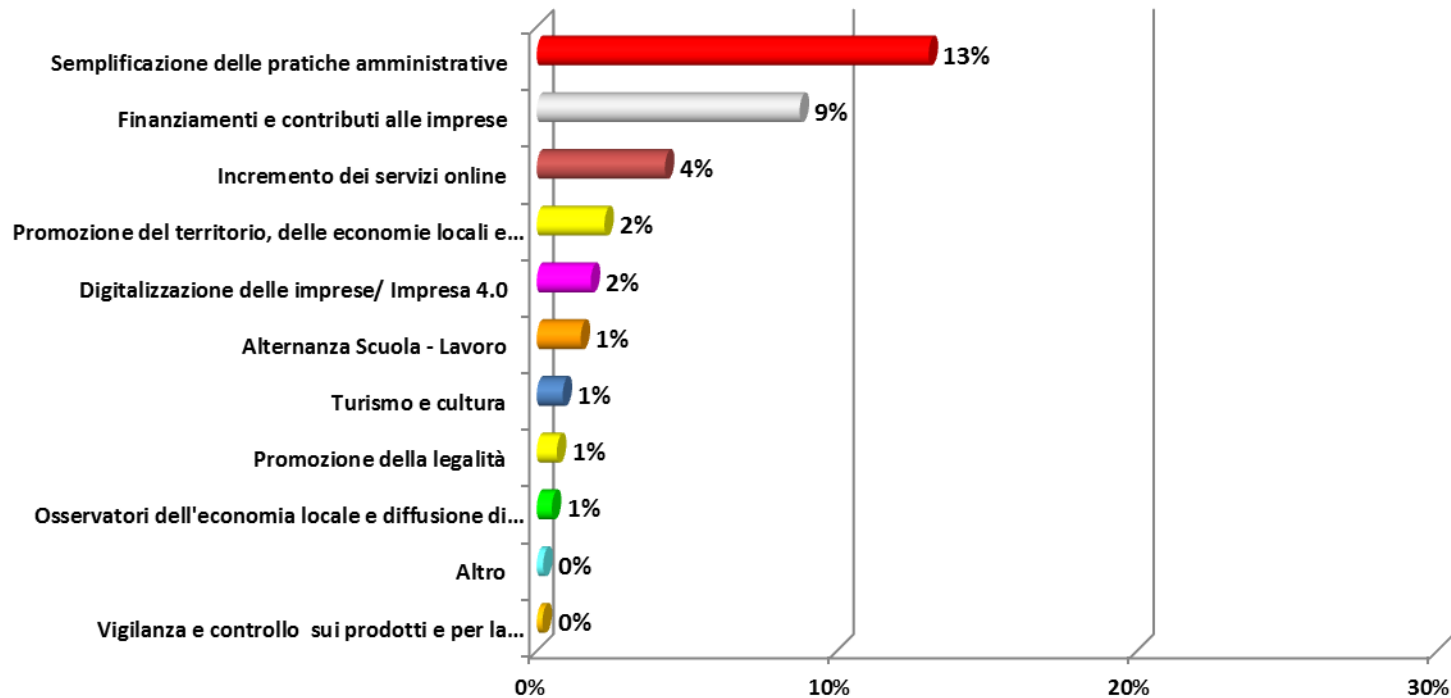


CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO
AGRICOLTURA VERONA

Giudizio prevalente



Customer Satisfactione Esterna 2018: tematiche sulle quali la Camera di Commercio dovrebbe svolgere maggiore attività



Quesito a risposta multipla



CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO
AGRICOLTURA VERONA

Giudizio complessivo sulle attività della Camera di Commercio

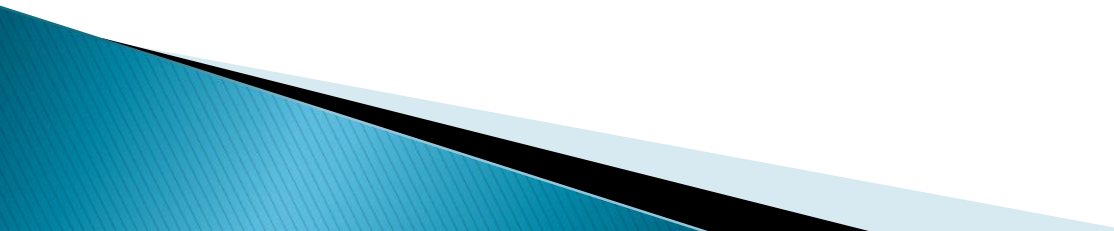
Allo scopo di verificare l'attendibilità delle precedenti valutazioni, nella sezione conclusiva del questionario è stata posta una domanda di controllo per conoscere il giudizio complessivo sulle attività svolte dalla Camera di Commercio da parte degli utenti che hanno utilizzato i servizi camerali.

Il giudizio complessivo sulle attività svolte dalla Camera di Commercio si conferma **prevalentemente positivo** con le seguenti valutazioni:

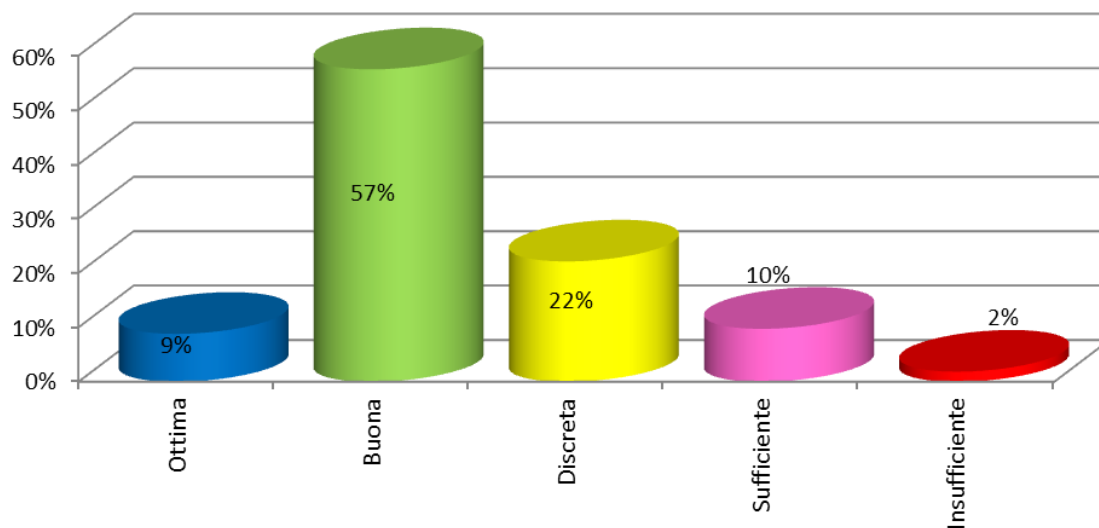
- il **57%** (54% nel 2017) ha espresso il giudizio «**buono**»
- il **22%** (22% nel 2017) ha espresso il giudizio «**discreto**»
- Il **10%**, (7% nel 2017) ha espresso il giudizio «**sufficiente**»
- il **9%** (14% nel 2017) ha giudicato «**ottimo**» l'operato camerale

Solo una netta minoranza, il **2%** (3% nel 2017 e 4% nel 2016) ha espresso il giudizio «**insufficiente**».

In una scala da 1 a 5 il giudizio complessivo sulle attività della Camera di Commercio di Verona è di **3,5**.



Customer Satisfaction Esterna 2018:
Valore medio giudizio complessivo 3,5



Base: 863 casi

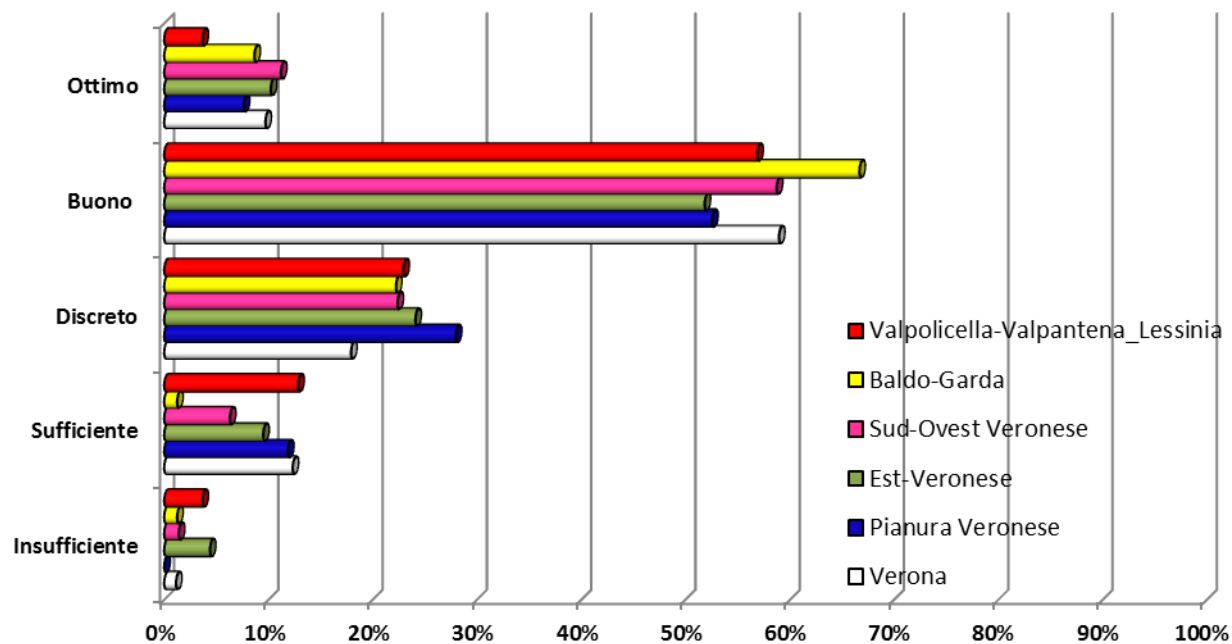


CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO
AGRICOLTURA VERONA

Livelli di valutazione	Numero di giudizi complessivi	% Livello di soddisfazione espresso	Emoticon	Giudizio di soddisfazione	Giudizio prevalente
1	16	2%		Giudizio negativo	
2	84	10%		Giudizio sufficiente	
3-4-5	763	88%		Giudizio positivo	



Customer Satisfactione Esterna 2018: giudizio complessivo



Base: 856 casi



CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO
AGRICOLTURA VERONA

Nota metodologica

Tecnica di rilevazione: l'indagine, che mirava a raggiungere un campione di almeno 4.000 soggetti tra imprese, associazioni e professionisti del territorio veronese, è stata condotta con il Sistema CAWI (Computer-Assisted Web Interview) con l'invio tramite posta elettronica di un questionario compilabile.

Trattamento del campione: per la costruzione del campione di anagrafiche (comprendente imprese, professionisti, associazioni di categoria del territorio veronese) sono state utilizzate le banche dati in uso alla Camera di Commercio di Verona. A fronte di **28.079** questionari trasmessi, le interviste andate a buon fine sono risultate **4.166 (14,8%)**.

Periodo di riferimento: anno 2018.

Periodo di rilevazione: aprile-maggio 2019

Codice deontologico: la rilevazione è stata realizzata in ottemperanza a quanto previsto dal Regolamento UE n. 2016/679.