

CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO
AGRICOLTURA VERONA

Indagine di

Customer Esterna 2019:

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 2019 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 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.

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	15.028
Società di capitali e persone	14.144
TOTALE	29.172

La prevalenza tra i rispondenti è rappresentata da Imprese individuali (**40%**) e Società di persone (**30%**).

Natura Giuridica	Numero risposte	Peso% 2019	Peso % 2018
Impresa individuale	1.602	40	48
Società di persone	1.193	30	18
Società di capitali	1.058	26	29
Altro	142	4	3
Cooperativa	7	0	0
Professionista	6	0	2
TOTALE RISPOSTE	4.008	100	100
non risposto	803		
TOTALE	4.811		

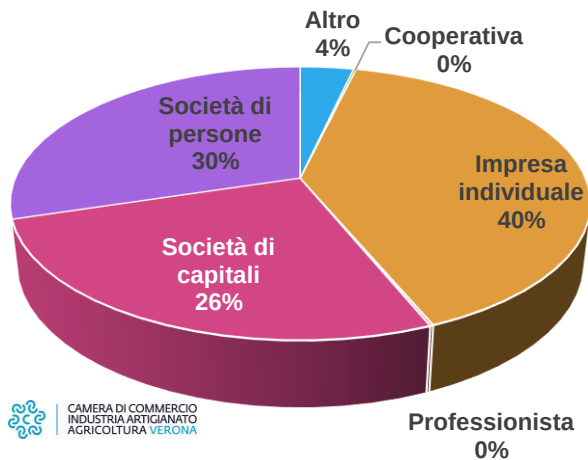


Popolazione di riferimento

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**

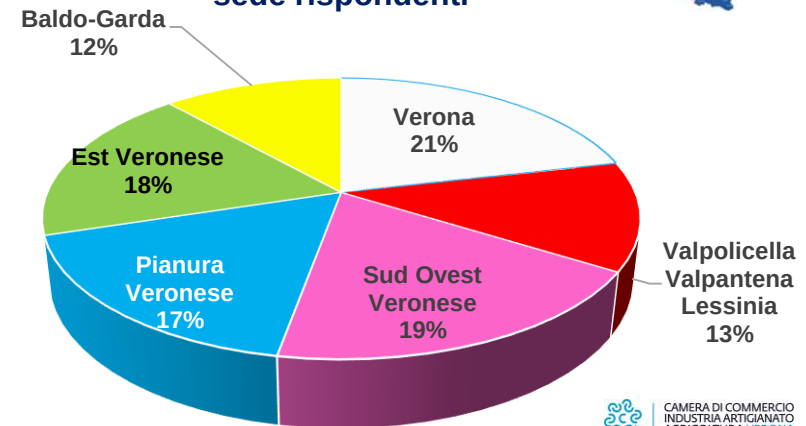
Customer Satisfaction Esterna 2019:
natura giuridica rispondenti



Base: 4.008 casi



Customer Satisfaction Esterna 2019:
sede rispondenti



Base: 3.979 casi

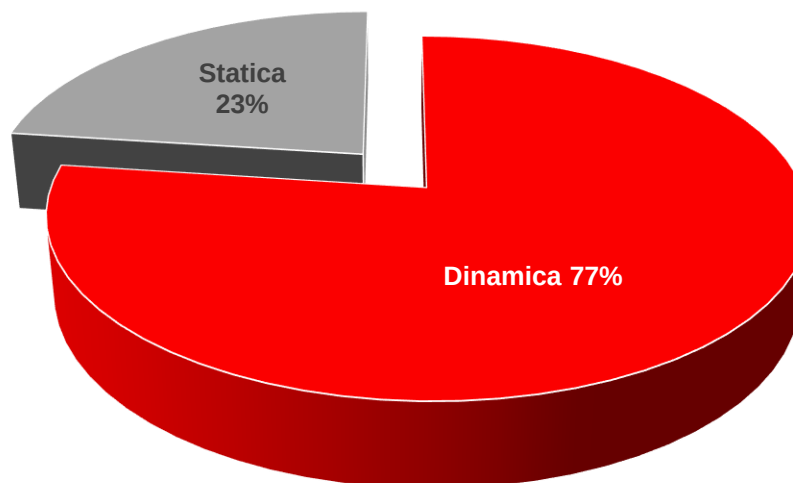


Immagine percepita della Camera di Commercio e modalità di contatto

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

- Il 77% degli utenti concepisce la Camera di Commercio come un **ente dinamico**, al passo con i tempi (79% nel 2018).
- Il 27% degli intervistati ha utilizzato i servizi della Camera di Commercio di Verona .
- Le modalità di contatto prevalenti sono: quella attraverso email con il 32% (29% nel 2018), quella attraverso sportello con il 29% (30% nel 2018) e quella attraverso telefono con il 27% (30% nel 2018). Seguono infine i contatti attraverso i social network con il 12% (11% nel 2018).

**Customer Satisfaction Esterna 2019:
immagine percepita**



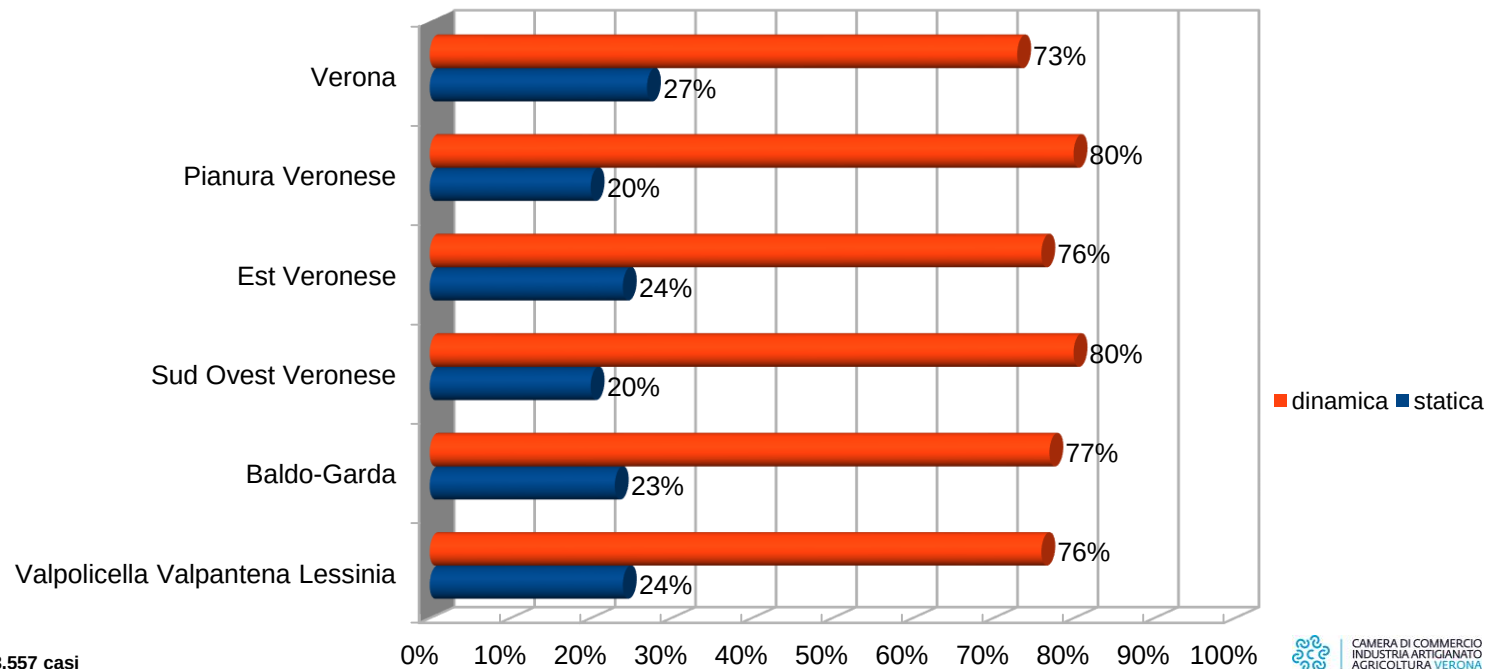
Base: 3.572 casi



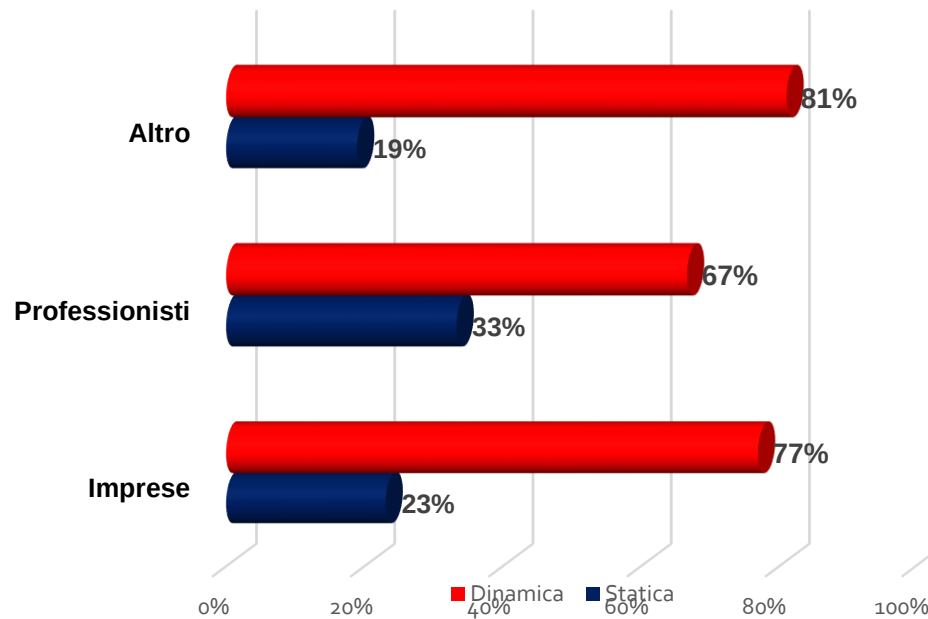
CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO
AGRICOLTURA VERONA



Customer Satisfaction 2019: l'immagine percepita della Camera di Commercio di Verona

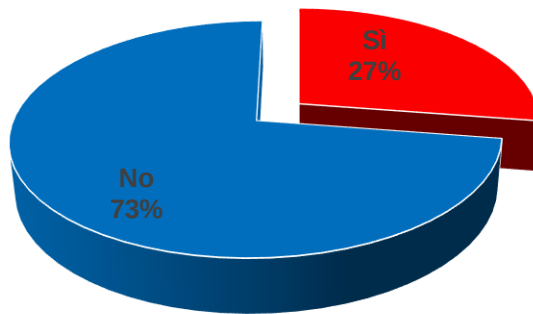


**Customer Satisfaction Esterna 2019:
immagine percepita della Camera di Commercio di Verona**



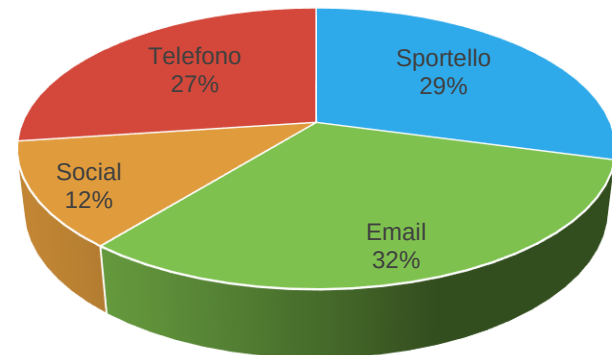
Base: 3.572 casi

**Customer Satisfaction Esterna 2019:
contatti con Camera di Commercio di Verona**



Base: 3.582 casi

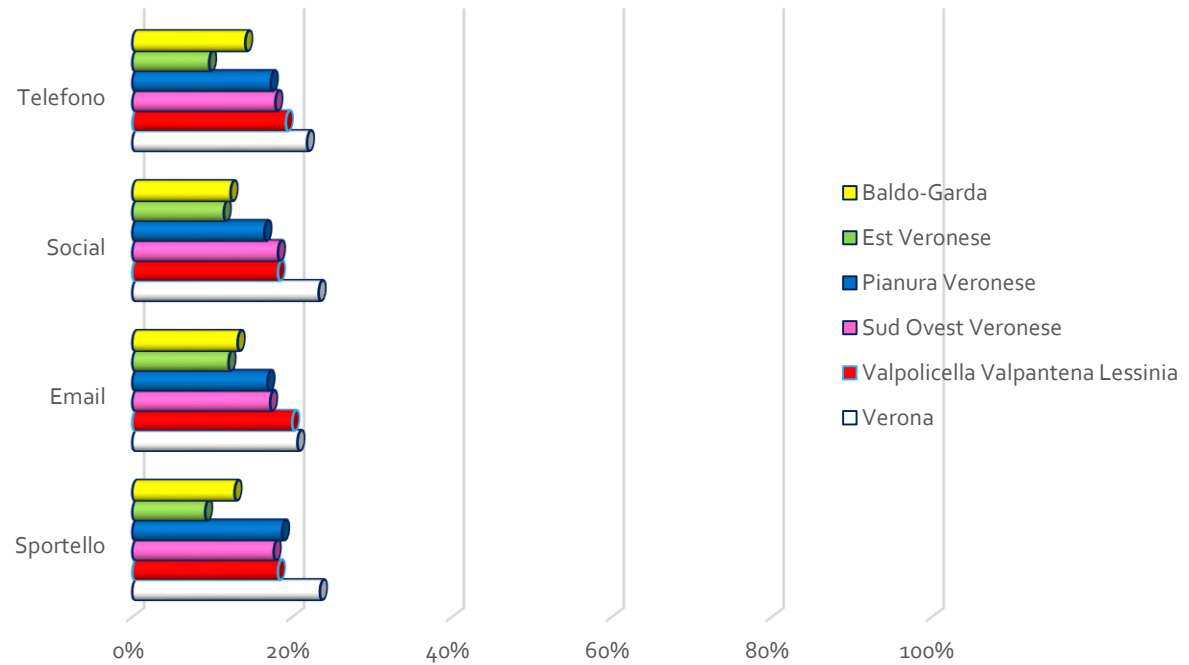
**Customer Satisfaction Esterna 2019:
modalità di contatto**



Base: 1.964 casi



Customer Satisfaction Esterna 2019: modalità di contatto



Base: 1.953 casi

I servizi erogati

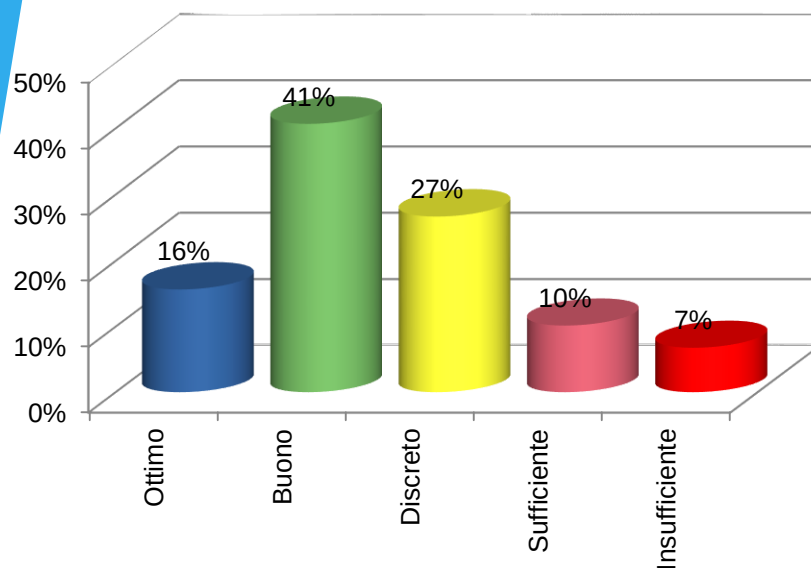
L'area di indagine relativa ai servizi erogati mirava a comprendere quali fossero i servizi maggiormente utilizzati dall'utente ed il rispettivo livello di soddisfazione.

- I servizi maggiormente utilizzati dai rispondenti sono: Registro delle Imprese (7%), Carte Digitali (7%), Certificazione Estera/Certificazioni e Vidimazioni (7%).
- Per facilitare la comparazione tra l'indagine 2019 e l'indagine 2018, 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

I servizi erogati – livello di gradimento

Customer Satisfaction Esterna 2019:
URP Ufficio Relazioni con il pubblico



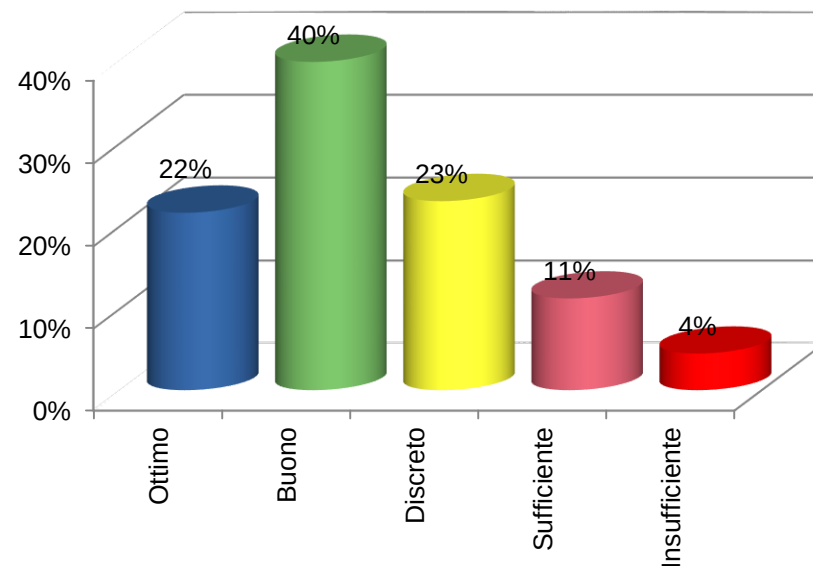
Base: 236 casi

CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO
AGRICOLTURA VERONA

Giudizio prevalente



Customer Satisfaction Esterna 2019:
Registro Imprese/Comunica



Base: 357 casi

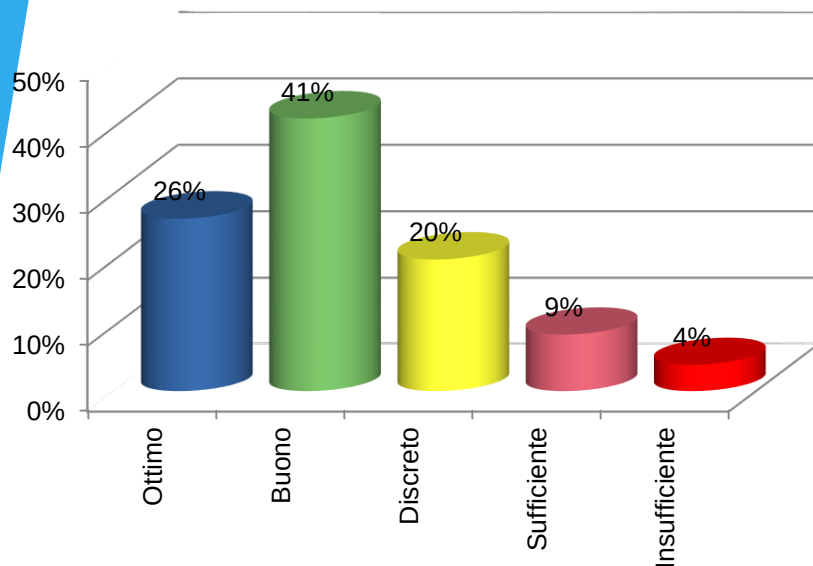
CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO
AGRICOLTURA VERONA

Giudizio prevalente



I servizi erogati – livello di gradimento

Customer Satisfaction Esterna 2019:
Carte Digitali



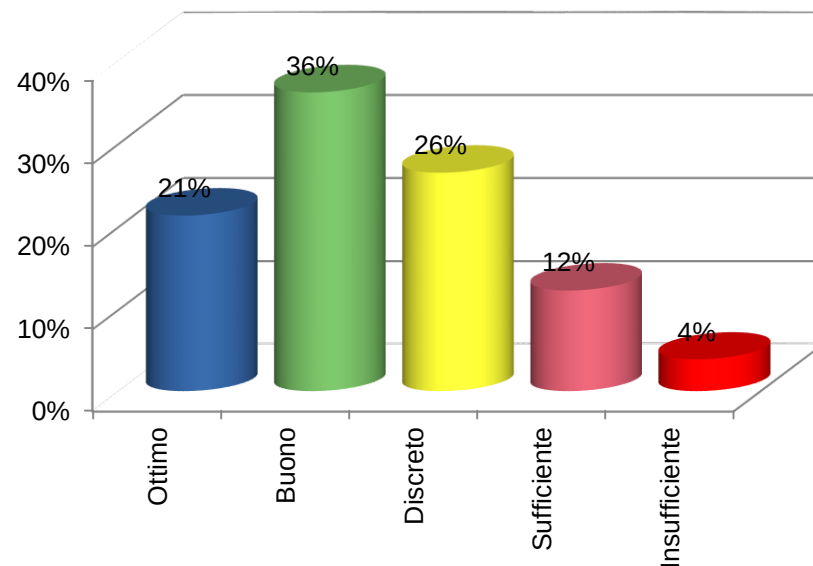
Base: 325 casi



Giudizio prevalente



Customer Satisfaction Esterna 2019:
Albo Artigiani



Base: 155 casi

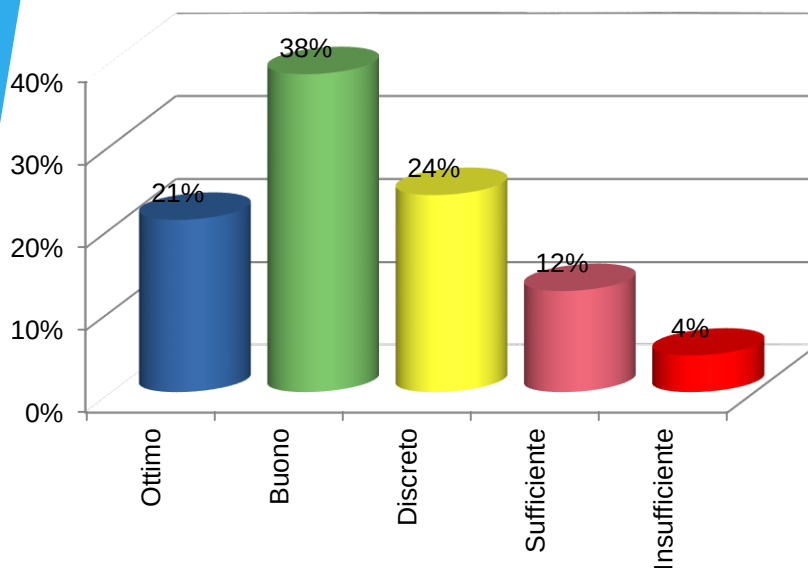


Giudizio prevalente



I servizi erogati – livello di gradimento

Customer Satisfaction Esterna 2019:
Diritto Annuo



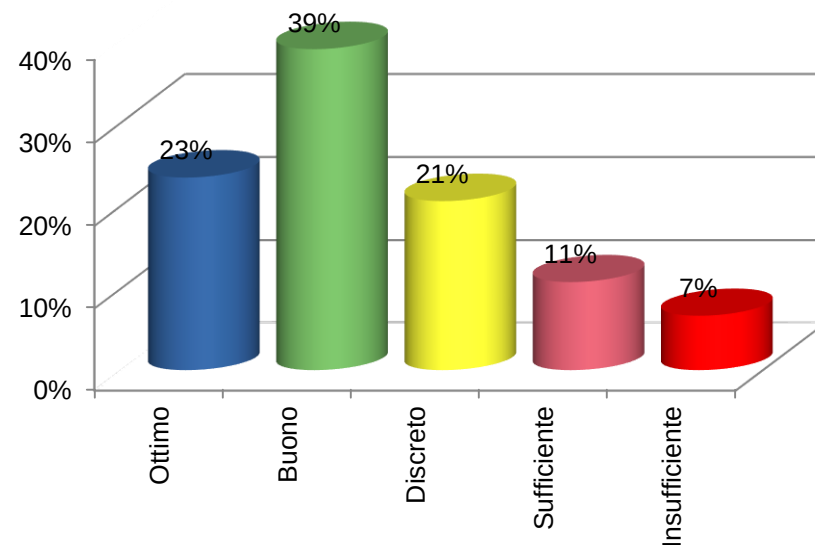
Base: 268 casi

CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO
AGRICOLTURA VERONA

Giudizio prevalente



Customer Satisfaction Esterna 2019:
Certificazione Estera/Certificazioni e Vidimazioni



Base: 317 casi

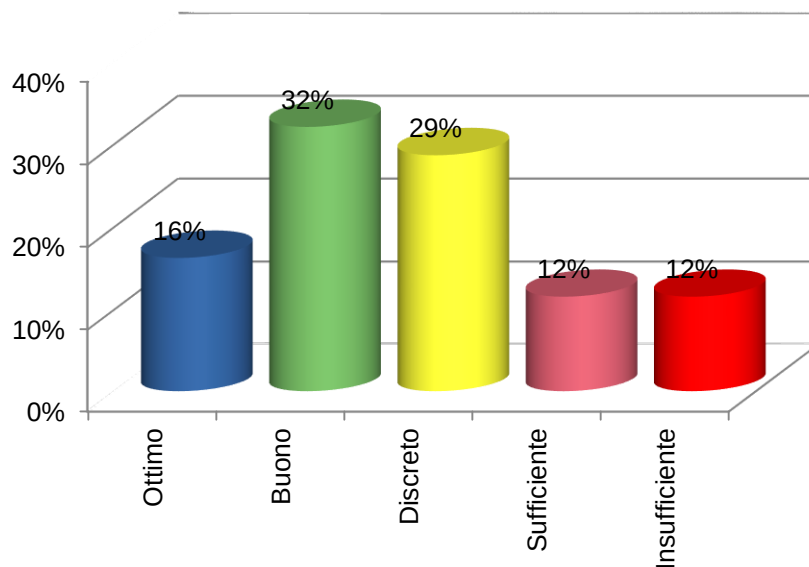
CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO
AGRICOLTURA VERONA

Giudizio prevalente



I servizi erogati – livello di gradimento

Customer Satisfaction Esterna 2019:
Regolazione Mercato (Mediazione-Arbitrato-Metrico
Vigilanza Prodotti)/Tutela del Consumatore e Fede
Pubblica



Base: 234 casi



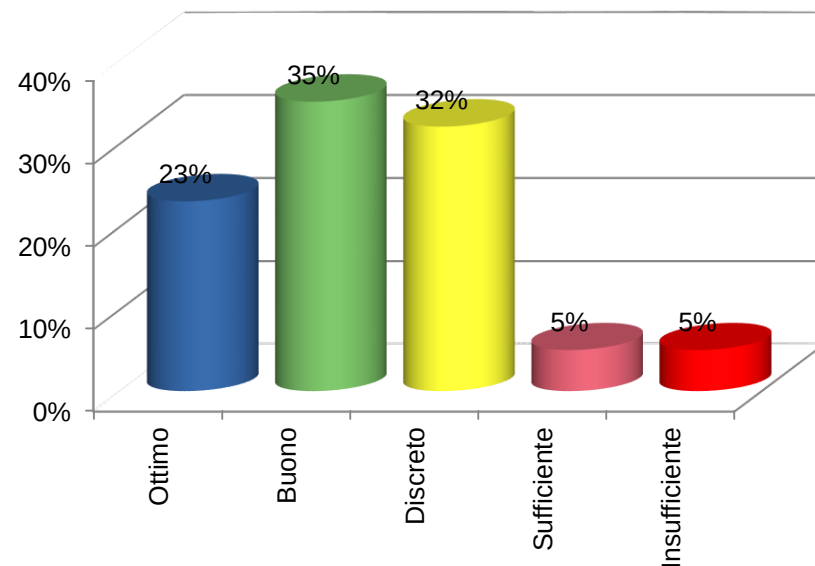
CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO
AGRICOLTURA VERONA

Base: 100 casi

Giudizio prevalente



Customer Satisfaction Esterna 2019:
Deposito Brevetti, Modelli e Marchi



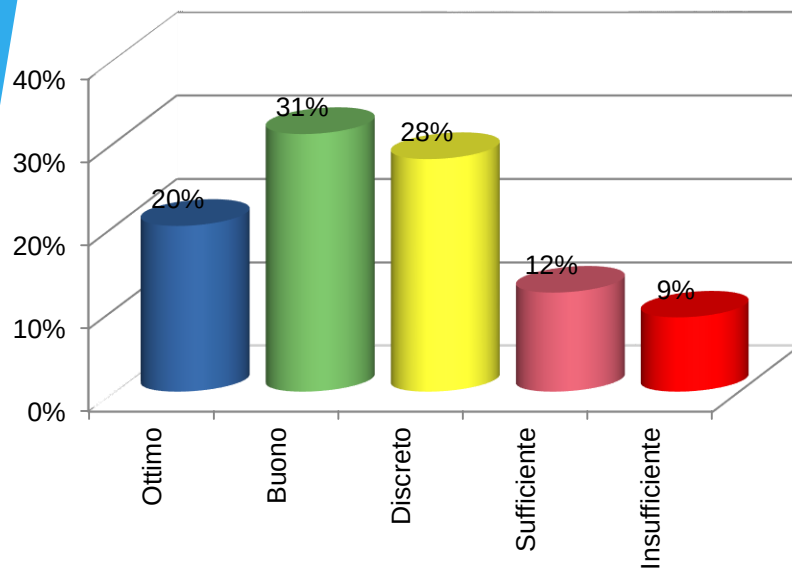
CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO
AGRICOLTURA VERONA

Giudizio prevalente



I servizi erogati – livello di gradimento

Customer Satisfaction Esterna 2019:
Promozione Economica Veronese



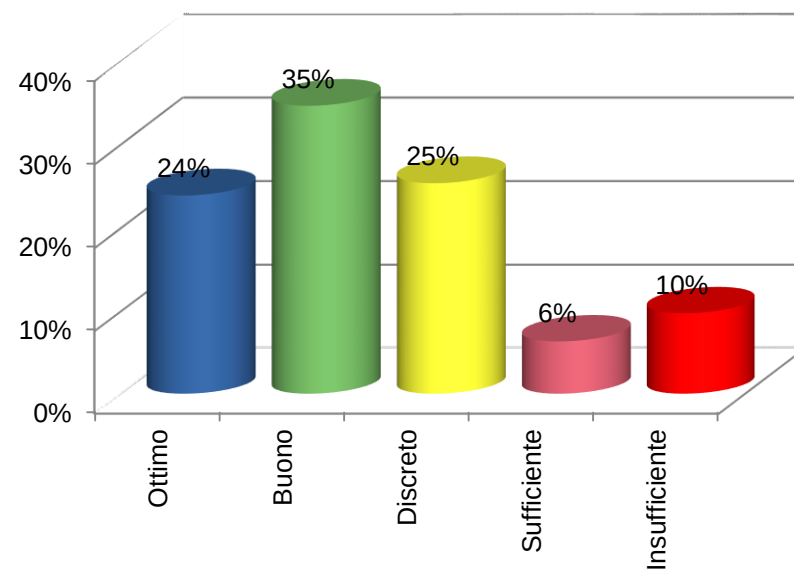
Base: 100 casi



Giudizio prevalente



Customer Satisfaction Esterna 2019:
Contributi



Base: 205 casi

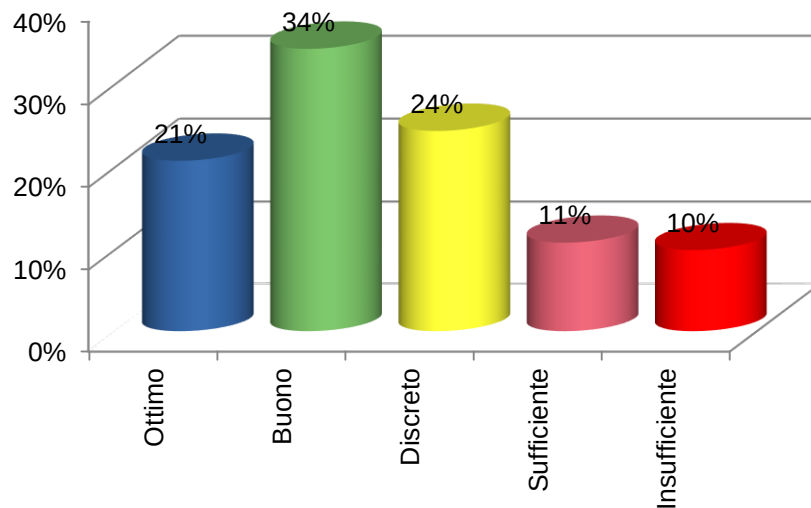


Giudizio prevalente



I servizi erogati – livello di gradimento

Customer Satisfaction Esterna 2019:
Digitalizzazione



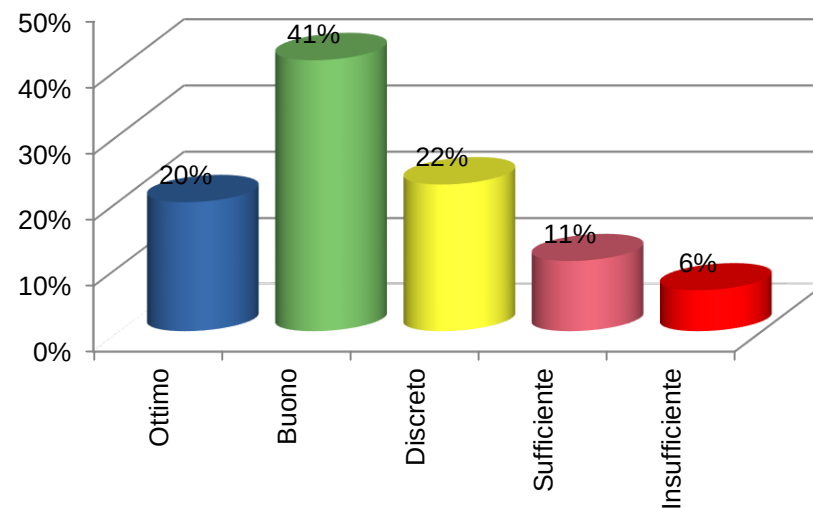
Base: 111 casi



Giudizio prevalente



Customer Satisfaction Esterna 2019:
Informazioni e studi
Statistica



Base: 112 casi

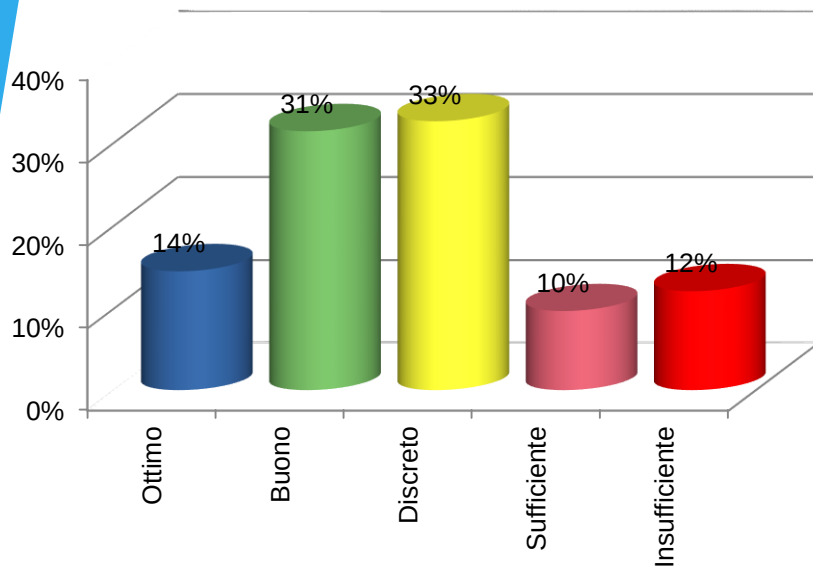


Giudizio prevalente



I servizi erogati – livello di gradimento

Customer Satisfaction Esterna 2019:
Turismo e Cultura



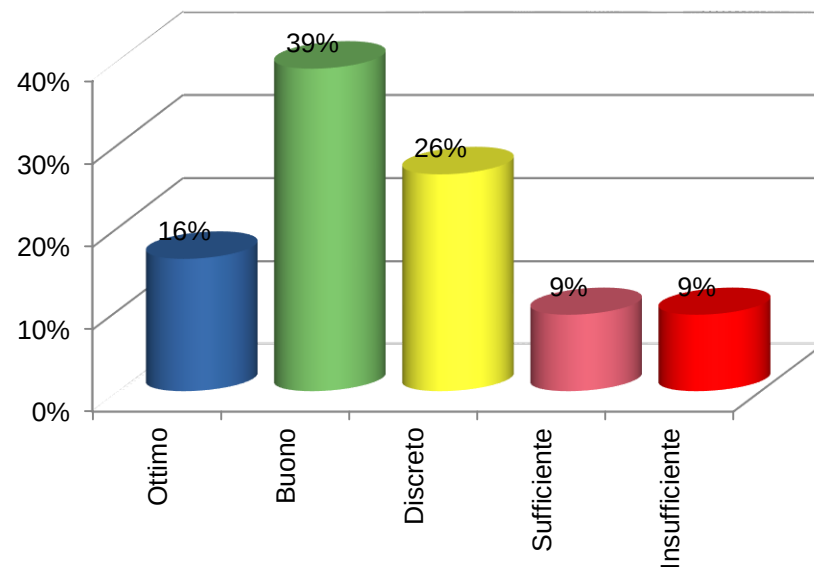
Base: 83 casi

CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO
AGRICOLTURA VERONA

Giudizio prevalente



Customer Satisfaction Esterna 2019:
Alternanza Scuola e Lavoro



Base: 118 casi

CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO
AGRICOLTURA VERONA

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**.

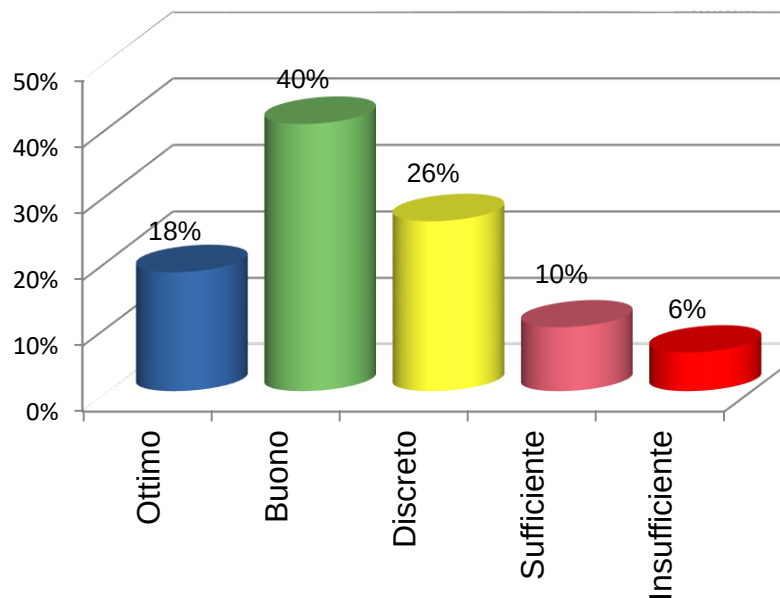
In relazione al sito internet istituzionale sono stati esaminati diversi aspetti (facilità di navigazione, completezza, utilità, chiarezza delle informazioni, livello di aggiornamento e usabilità dei dispositivi mobili).

Tutti gli aspetti valutati hanno confermato il giudizio prevalente positivo già espresso nel 2018.

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

I servizi erogati – livello di gradimento

Customer Satisfaction Esterna 2019:
giudizio efficacia sportello



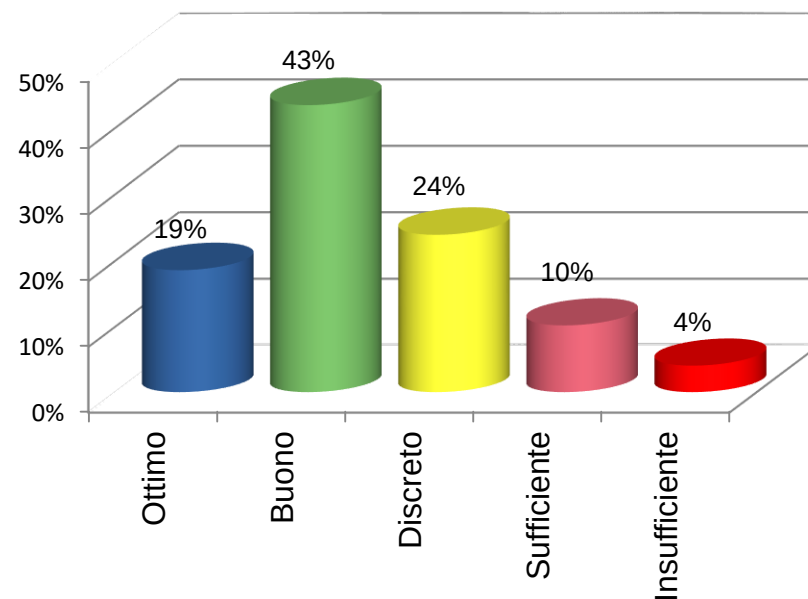
Base: 574 casi



Giudizio prevalente



Customer Satisfaction Esterna 2019:
giudizio efficacia E-mail



Base: 620 casi

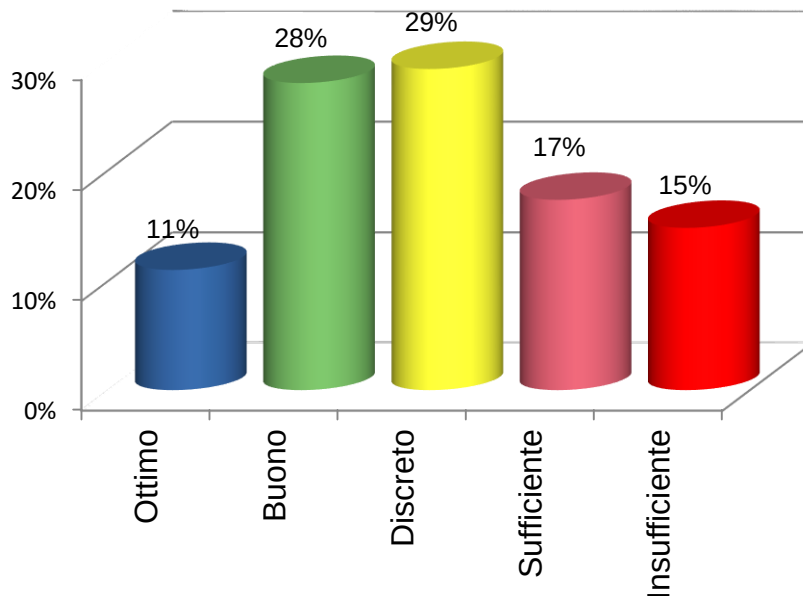


Giudizio prevalente



I servizi erogati – livello di gradimento

Customer Satisfaction Esterna 2019:
giudizio efficacia Social Network



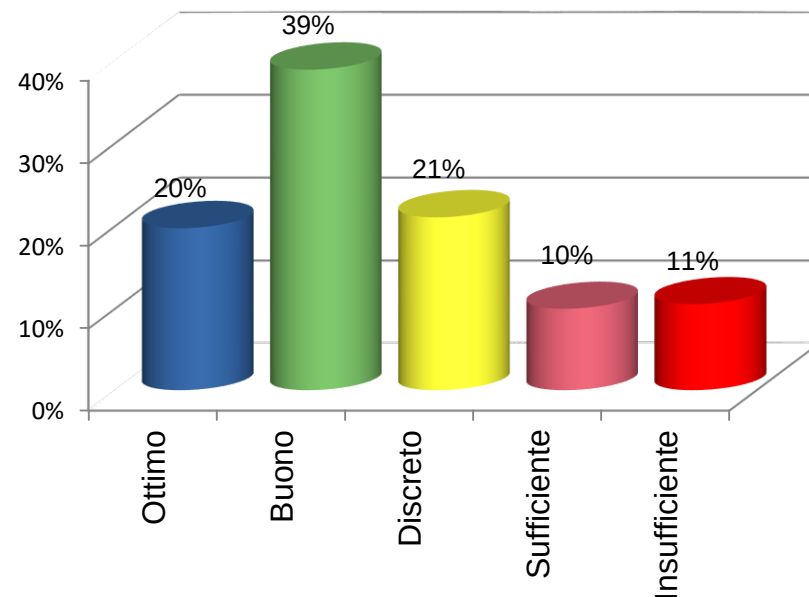
Base: 237 casi



Giudizio prevalente



Customer Satisfaction Esterna 2019:
giudizio efficacia telefono



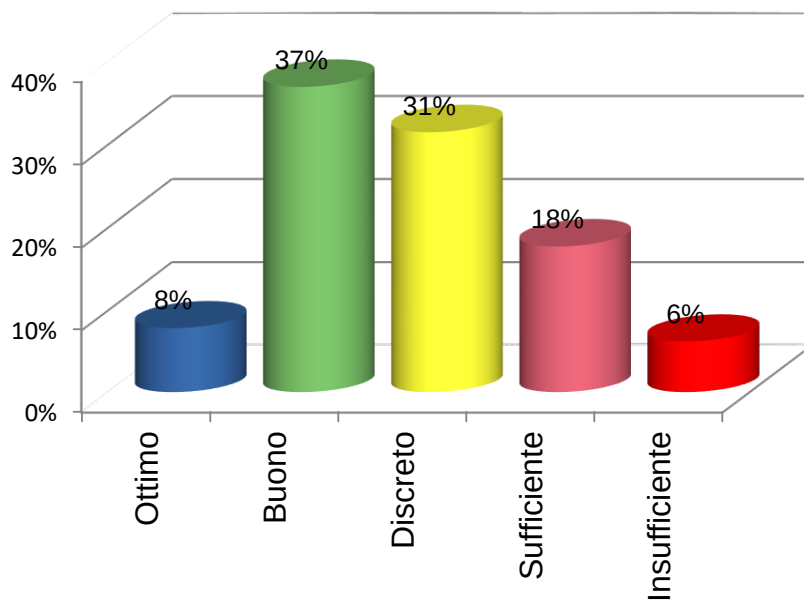
Base: 533 casi



Giudizio prevalente



Customer Satisfaction Esterna 2019:
Sito Internet facilità accesso

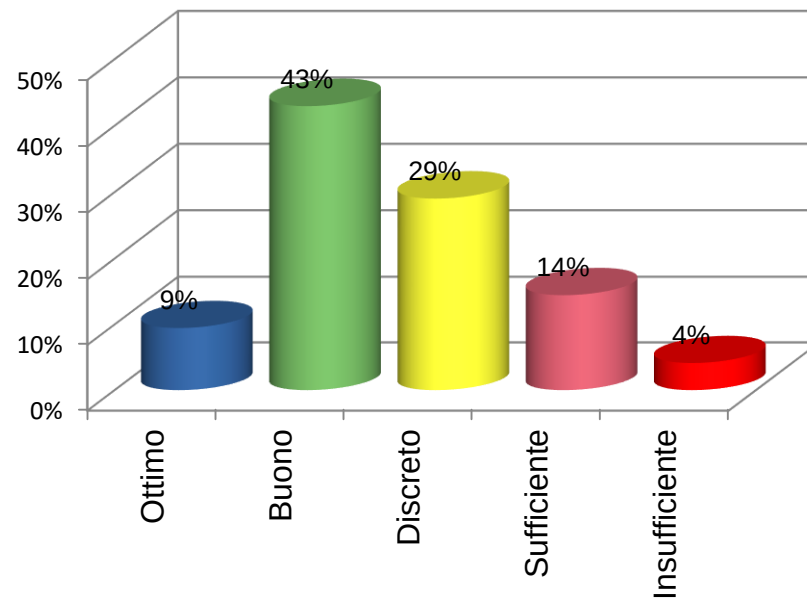


Base: 989 casi

Giudizio prevalente



Customer Satisfaction Esterna 2019:
Sito Internet completezza informazioni

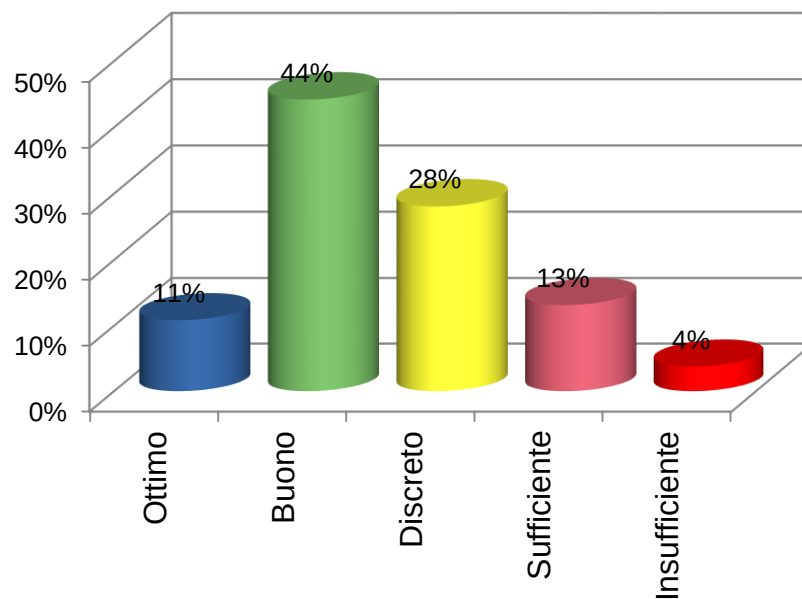


Base: 920 casi

Giudizio prevalente



Customer Satisfaction Esterna 2019:
Sito Internet utilità informazioni



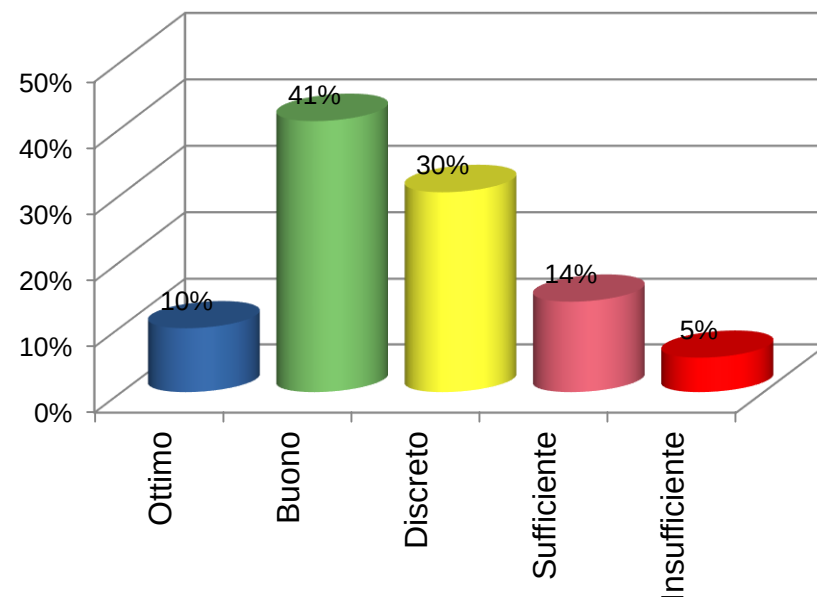
Base: 905 casi



Giudizio prevalente



Customer Satisfaction Esterna 2019:
Sito Internet chiarezza Informazioni



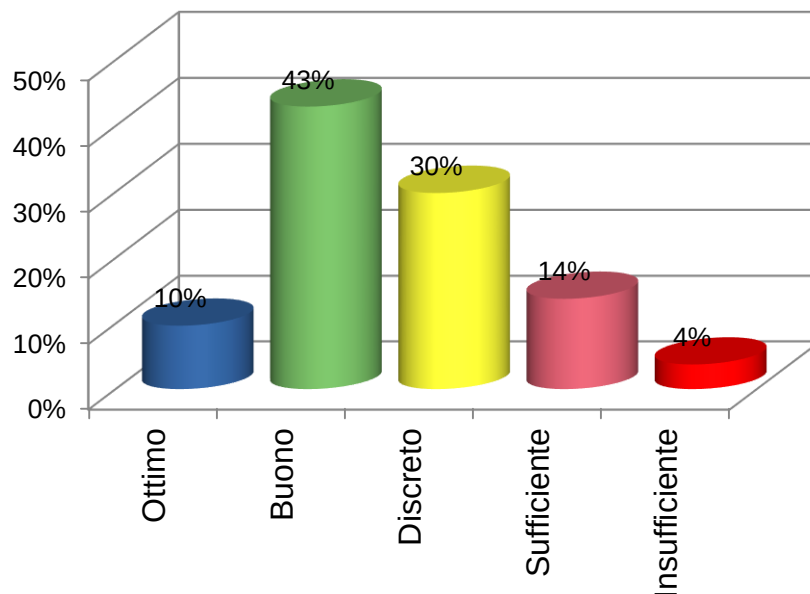
Base: 915 casi



Giudizio prevalente



Customer Satisfaction Esterna 2019:
Sito Internet livello di aggiornamento



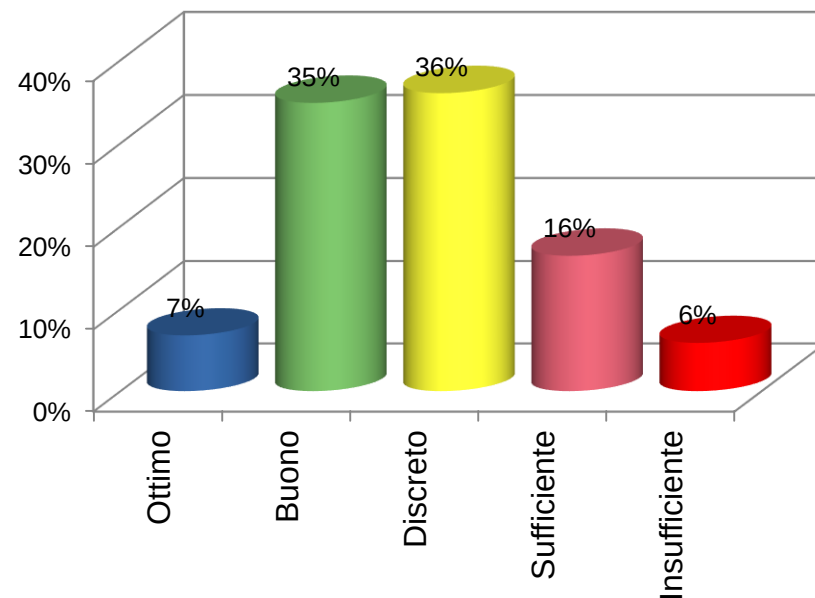
Base: 878 casi



Giudizio prevalente



Customer Satisfaction Esterna 2019:
Sito Internet usabilità sui dispositivi



Base: 766 casi



Giudizio prevalente



Modalità generali di funzionamento

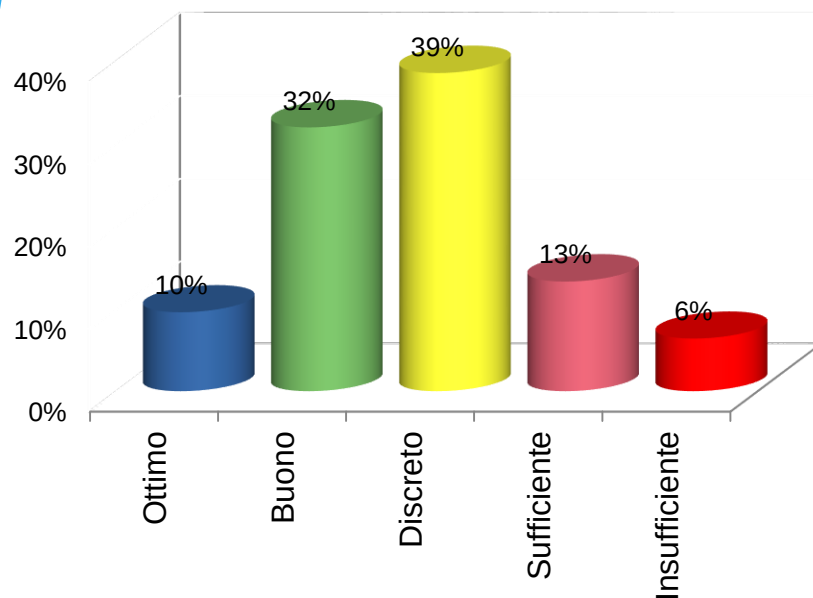
Si conferma, anche nel 2019, la valutazione positiva sugli aspetti generali connessi al funzionamento della Camera di commercio.

Cortesìa 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 **12%**, seguita con il **9%** dalla richiesta di finanziamenti e contributi alle imprese.

Customer Satisfaction Esterna 2019:
Tempi erogazione servizi

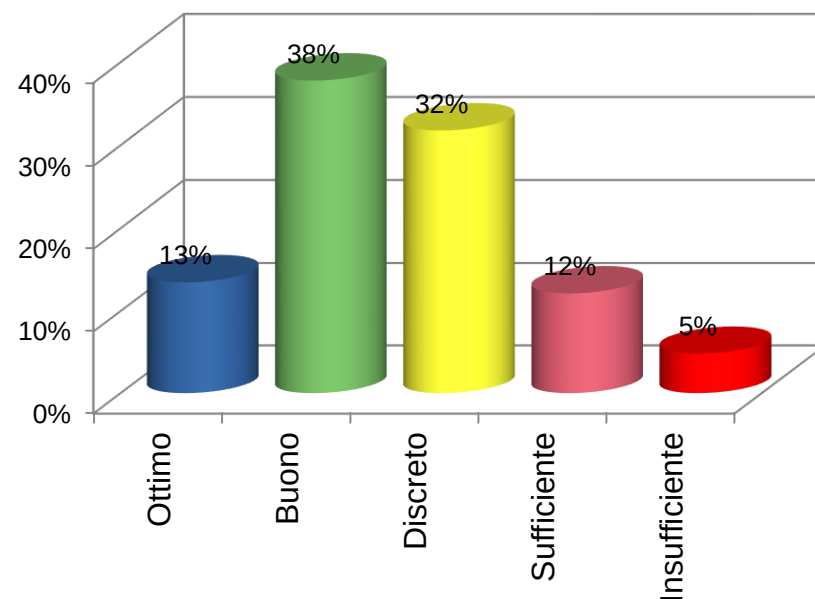


Base: 747 casi

Giudizio prevalente



Customer Satisfaction Esterna 2019:
Cortesia e disponibilità del personale

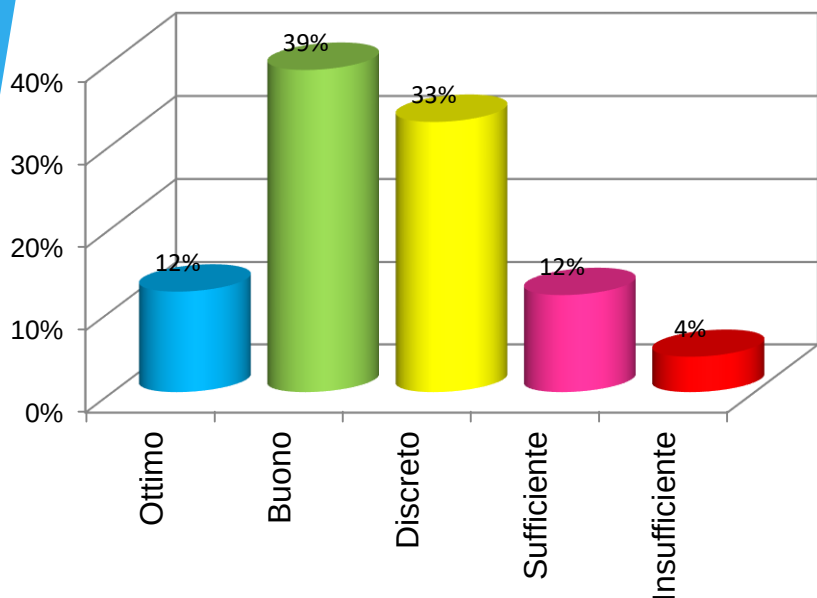


Base: 704 casi

Giudizio prevalente



Customer Satisfaction Esterna 2019:
Competenza del personale

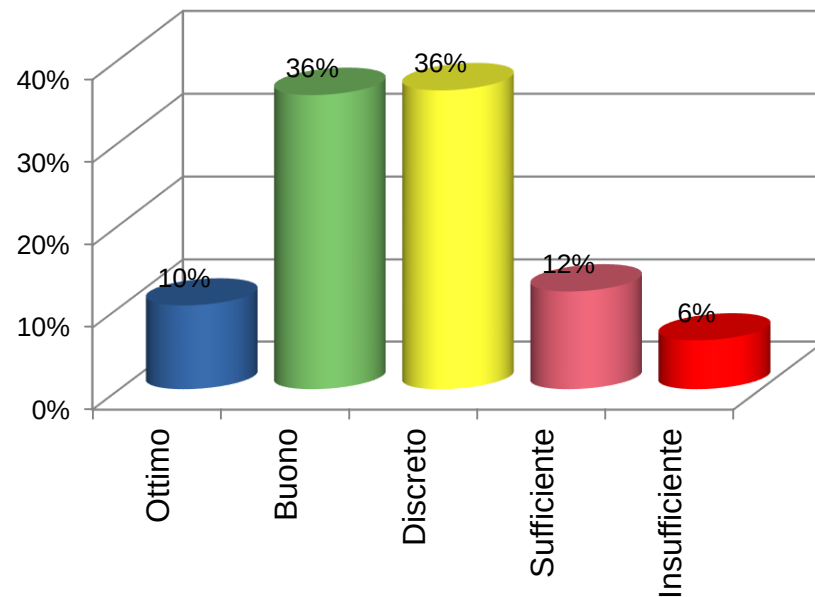


Base: 719 casi

Giudizio prevalente



Customer Satisfaction Esterna 2019
Trasparenza attività camerale

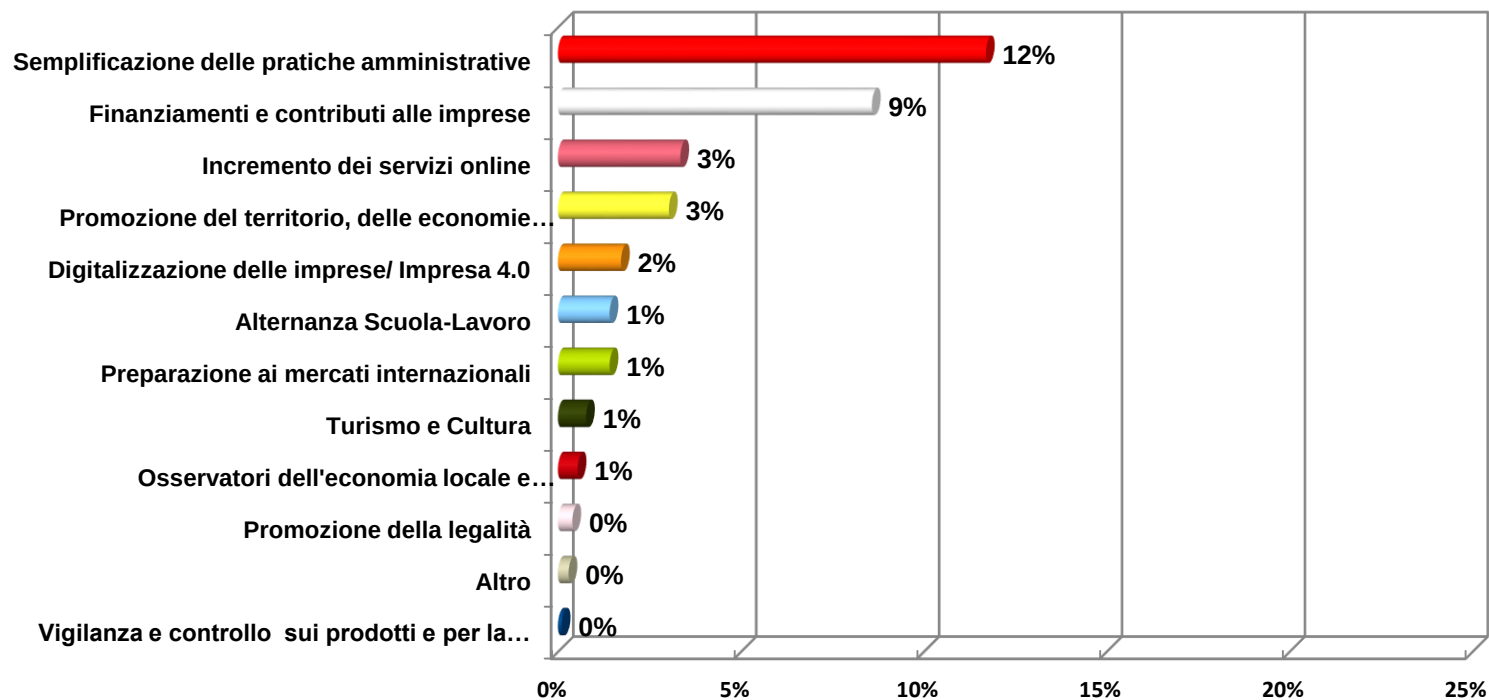


Base: 704 casi

Giudizio prevalente



Customer Satisfaction Esterna 2019:
tematiche sulle quali la Camera di Commercio dovrebbe svolgere maggiore attività



Quesito a risposta multipla

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.

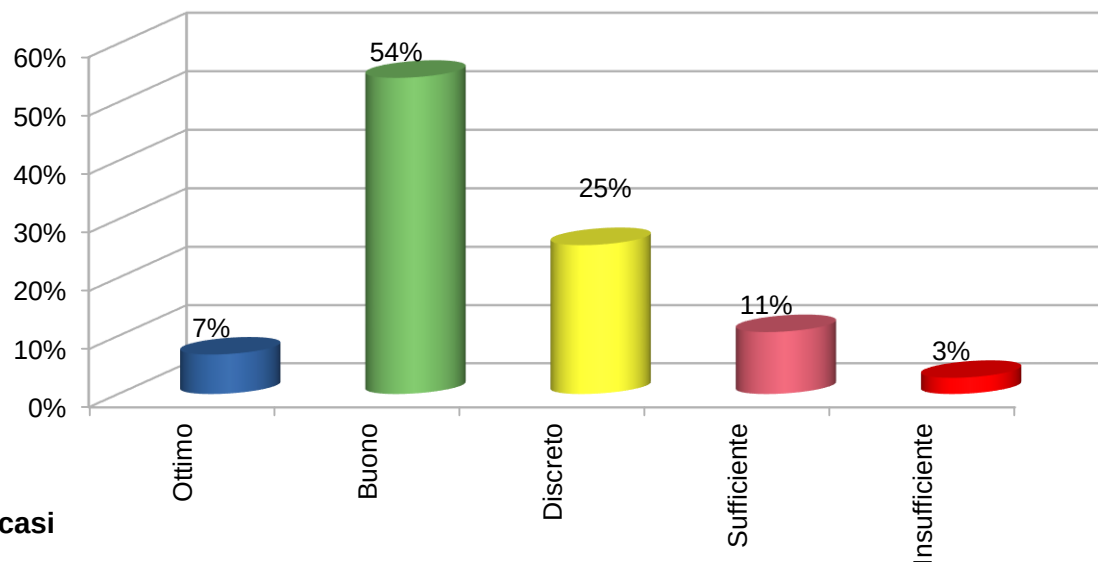
Il giudizio complessivo sulle attività svolte dalla Camera di Commercio si conferma **prevalentemente positivo** con le seguenti valutazioni:

- Il **7%** (9% nel 2018) ha giudicato **«ottimo»** l'operato camerale
- il **25%** (22% nel 2018) ha espresso il giudizio **«discreto»**
- il **54%** (57% nel 2018) ha espresso il giudizio **«buono»**
- l'**11%** (10% nel 2018) ha espresso il giudizio **«sufficiente»**

Solo una netta minoranza, il **3%**, (2% nel 2018) ha espresso il giudizio **«insufficiente»**.

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

Customer Satisfaction Esterna 2019: Valore medio giudizio complessivo 3,5

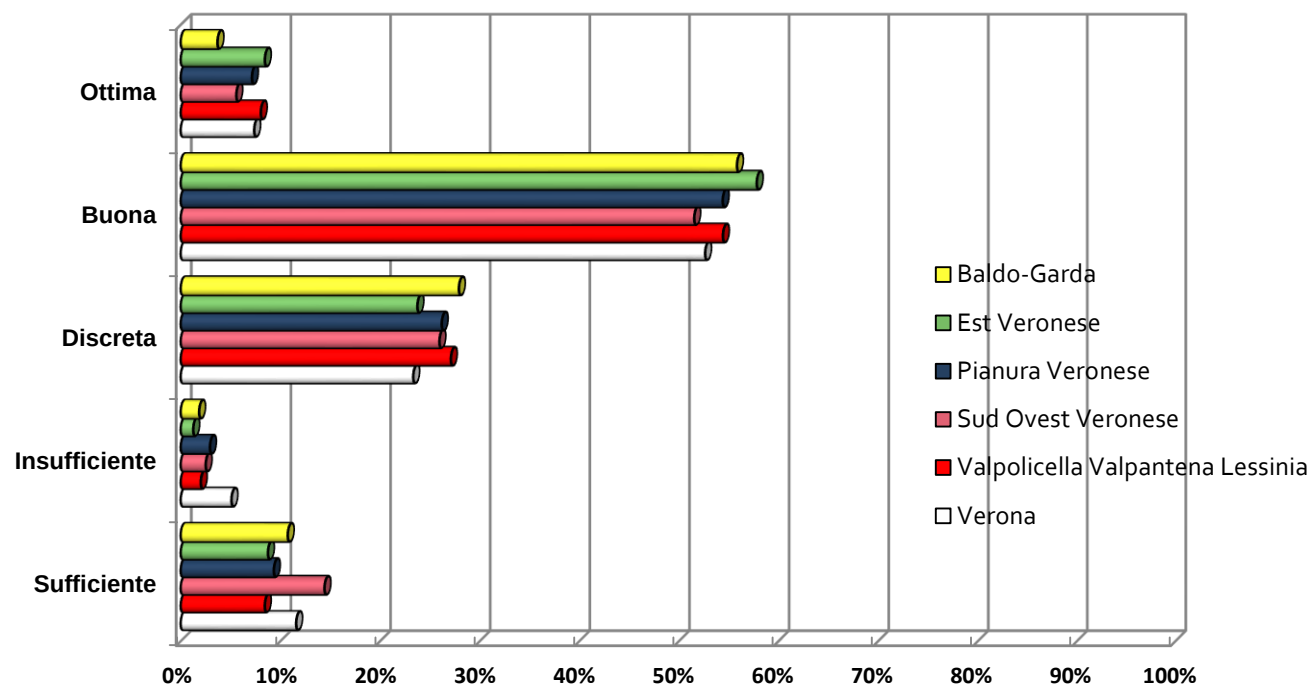


Base: 2.795 casi

Livelli di valutazione	Numero di giudizi complessivi	% Livello di soddisfazione espresso	Emoticon	Giudizio di soddisfazione	Giudizio prevalente
1	78	3%		Giudizio negativo	
2	298	11%		Giudizio sufficiente	
3-4-5	2.419	86%		Giudizio positivo	



Customer Satisfactione Esterna 2019: giudizio complessivo



Base: 2.795 casi

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) sono state utilizzate le banche dati in uso alla Camera di Commercio di Verona. A fronte di **29.172** questionari trasmessi, le interviste andate a buon fine sono risultate **4.811 (16,5%)**.

Periodo di riferimento: anno 2019

Periodo di rilevazione: marzo 2020

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