



Camera di Commercio
Verona

Indagine di Customer Satisfaction Esterna 2014: Camera di Commercio di Verona

*A cura dello Staff Qualità e del Servizio Studi e Ricerca
CCIAA 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 2014 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 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 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;
- 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 9001:2008).

Le interviste sono state condotte con metodologia CAWI, mediante invio a indirizzi di posta elettronica tradizionale, di un questionario compilabile su pdf.

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.

In relazione alla natura giuridica è emersa, tra i rispondenti, una netta prevalenza di Società di capitali (**46%**) e di professionisti (**39%**). Rispetto alla precedente rilevazione è aumentato sensibilmente il numero di Società di capitali che hanno risposto al questionario, in contrapposizione al minor numero di risposte per le Società di persone e le imprese individuali.

| NATURA GIURIDICA | N. QUESTIONARI INVIATI | PESO % 2014 | PESO % 2013 |
|--|------------------------|-------------|-------------|
| Imprese | 2.116 | 54 | 51 |
| Professionisti | 1.777 | 45 | 47 |
| Consorzi, Associazioni, Distretti, altro | 59 | 1 | 2 |
| TOTALE | 3.952 | 100 | 100 |

| NATURA GIURIDICA | N.RISPOSTE | PESO % 2014 | PESO % 2013 |
|------------------------|------------|-------------|-------------|
| Società di capitali | 176 | 46 | 30 |
| Professionista | 149 | 39 | 39 |
| Impresa individuale | 27 | 7 | 11 |
| Altro | 17 | 4 | 3 |
| Associazione | 8 | 2 | 2 |
| Cooperativa | 5 | 1 | 2 |
| Società di persone | 2 | 1 | 13 |
| TOTALE RISPOSTE | 384 | 100 | 100 |
| non risposto | 3 | | |
| TOTALE | 387 | | |

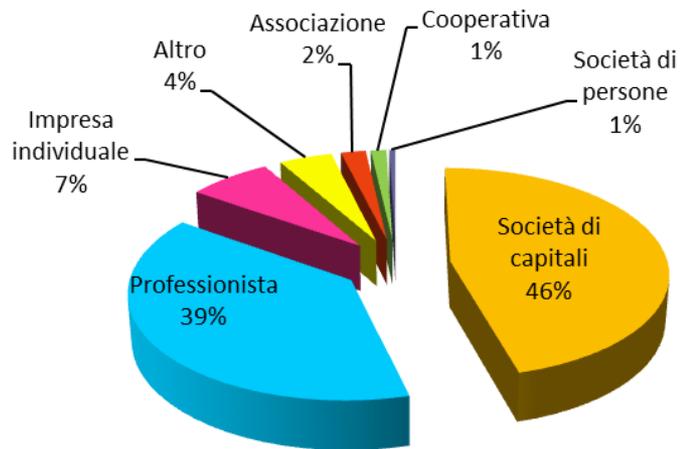


Popolazione di riferimento

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 2014:
natura giuridica soggetti rispondenti**

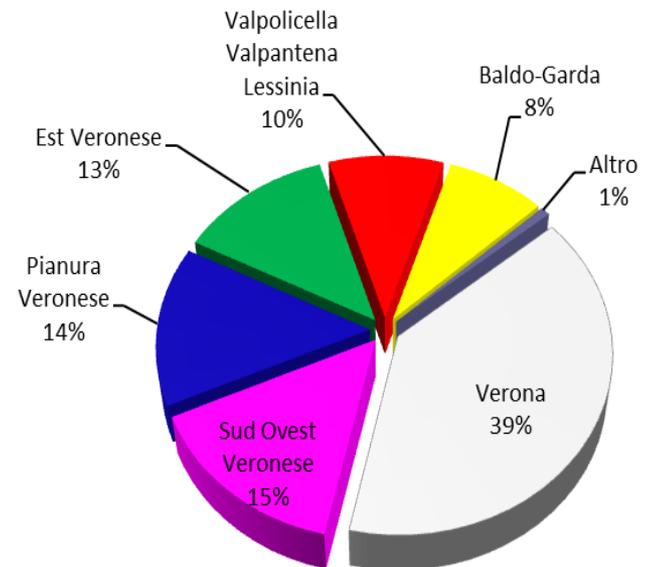


Base: 384 casi



Camera di Commercio
Verona

Customer Satisfaction Esterna 2014: sede rispondenti



Base: 377 casi



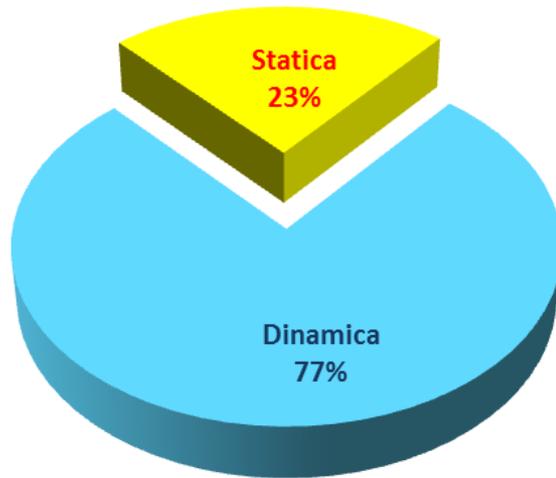
Camera di Commercio
Verona

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.

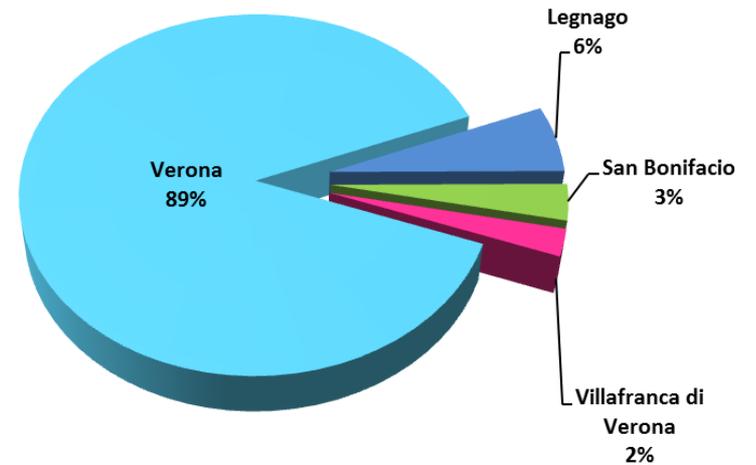
- Il **77%** degli utenti concepisce la Camera di Commercio come un **ente dinamico**, al passo con i tempi.
- L'**89%** degli utenti si è rivolto alla **sede principale** della Camera di Commercio di Verona.
- In linea con l'esito della precedente indagine, la modalità di contatto prevalente risulta essere quella telefonica (**47%**), seguita dal contatto attraverso posta elettronica (**25%**), mentre il contatto attraverso lo sportello si attesta al terzo posto registrando un **23%**. L'utilizzo dei servizi telematici (email ed internet) è del **30%**.
- Rispetto al 2013 la frequenza mensile è passata dal **24%** al **29%**, mentre quella annuale è stata del **37%**. Scende la frequenza settimanale (una o più volte alla settimana) passando dal **21%** al **19%**.

**Customer Satisfaction Esterna 2014:
Immagine percepita della Camera di Commercio**



Base: 379 casi

**Customer Satisfaction Esterna 2014:
sede Camera di Commercio contattata**



Base: 372 casi

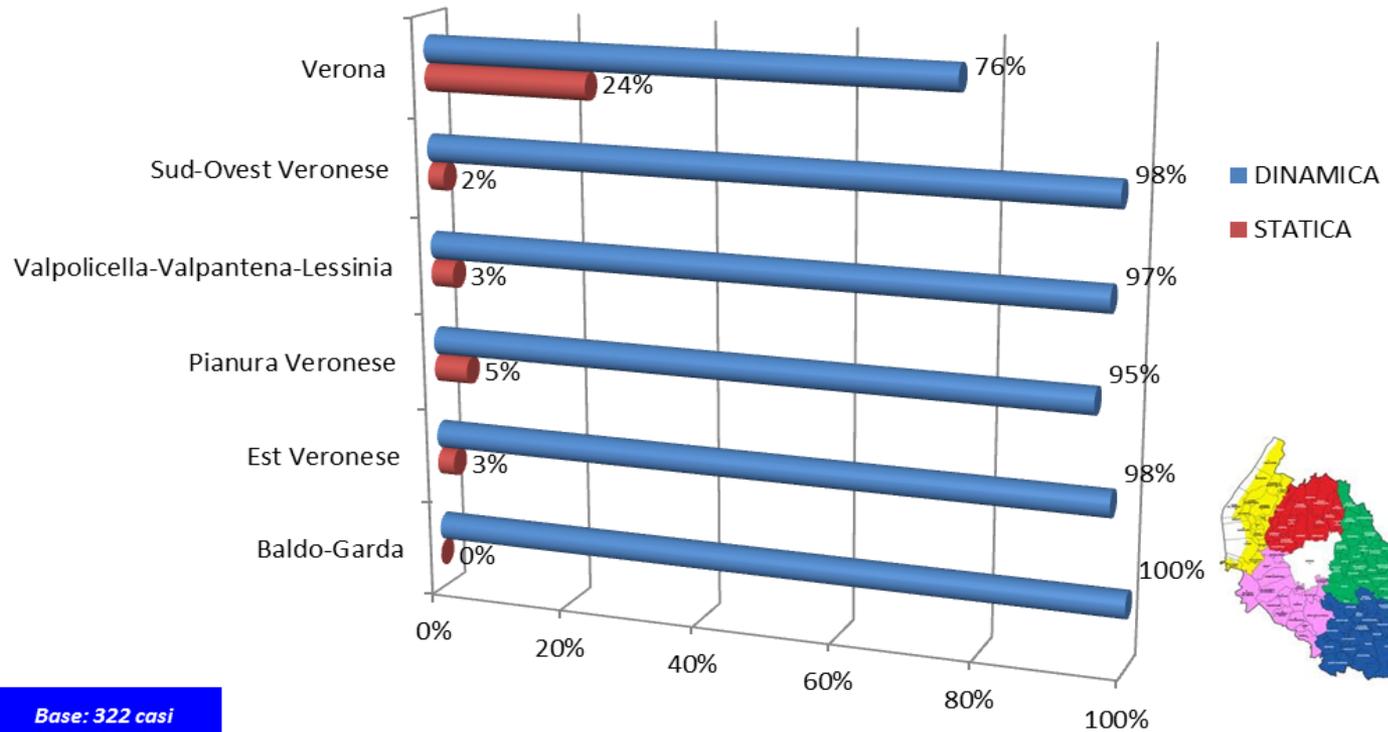


Camera di Commercio
Verona



Camera di Commercio
Verona

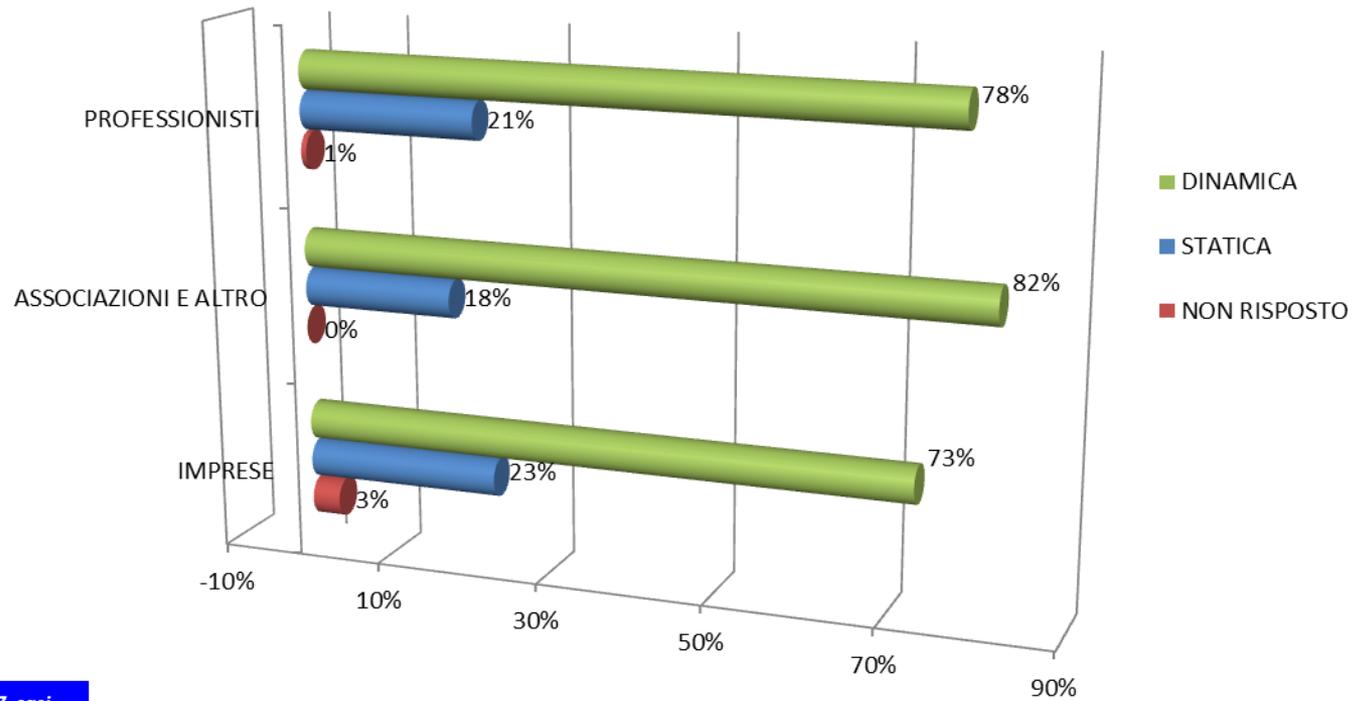
**Customer Satisfaction Esterna 2014:
immagine percepita della Camera di Commercio**





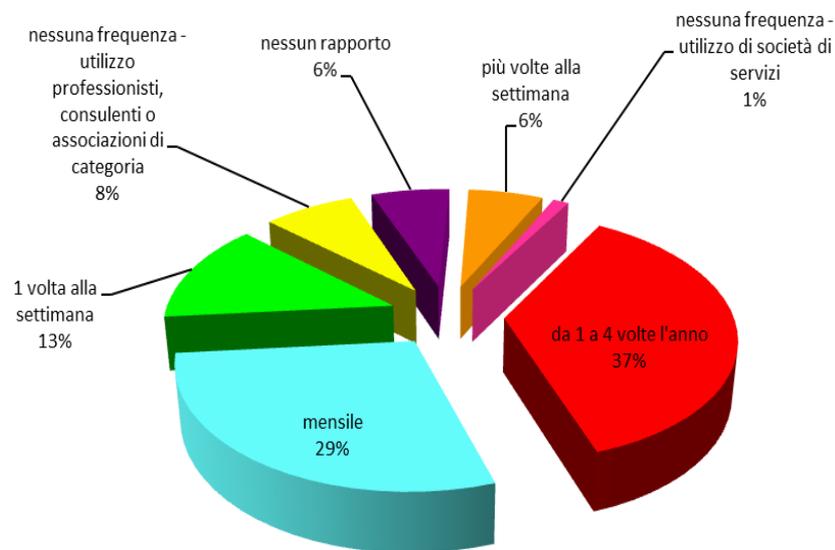
Camera di Commercio
Verona

**Customer Satisfaction Esterna 2014:
immagine percepita della Camera di Commercio**



Base: 387 casi

Customer Satisfaction Esterna 2014:
frequenza contatti nel corso dell'ultimo anno

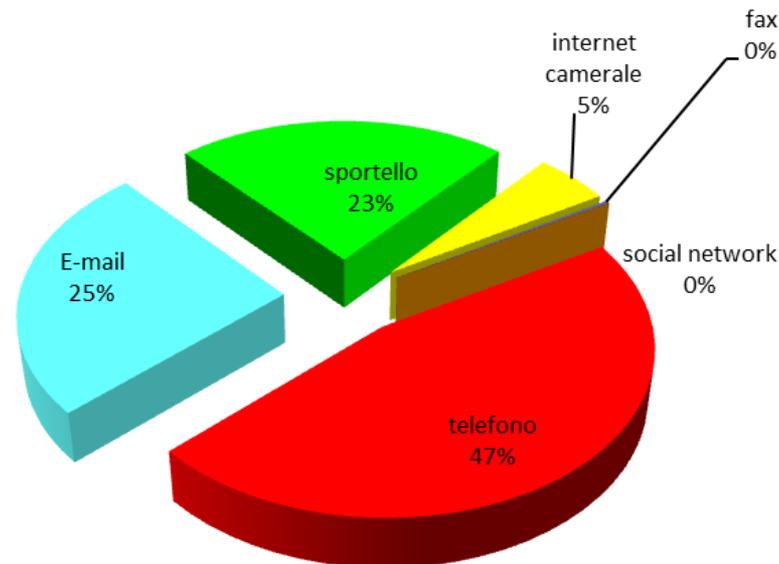


Base: 385 casi



Camera di Commercio
Verona

Customer Satisfaction Esterna 2014:
modalità di contatto



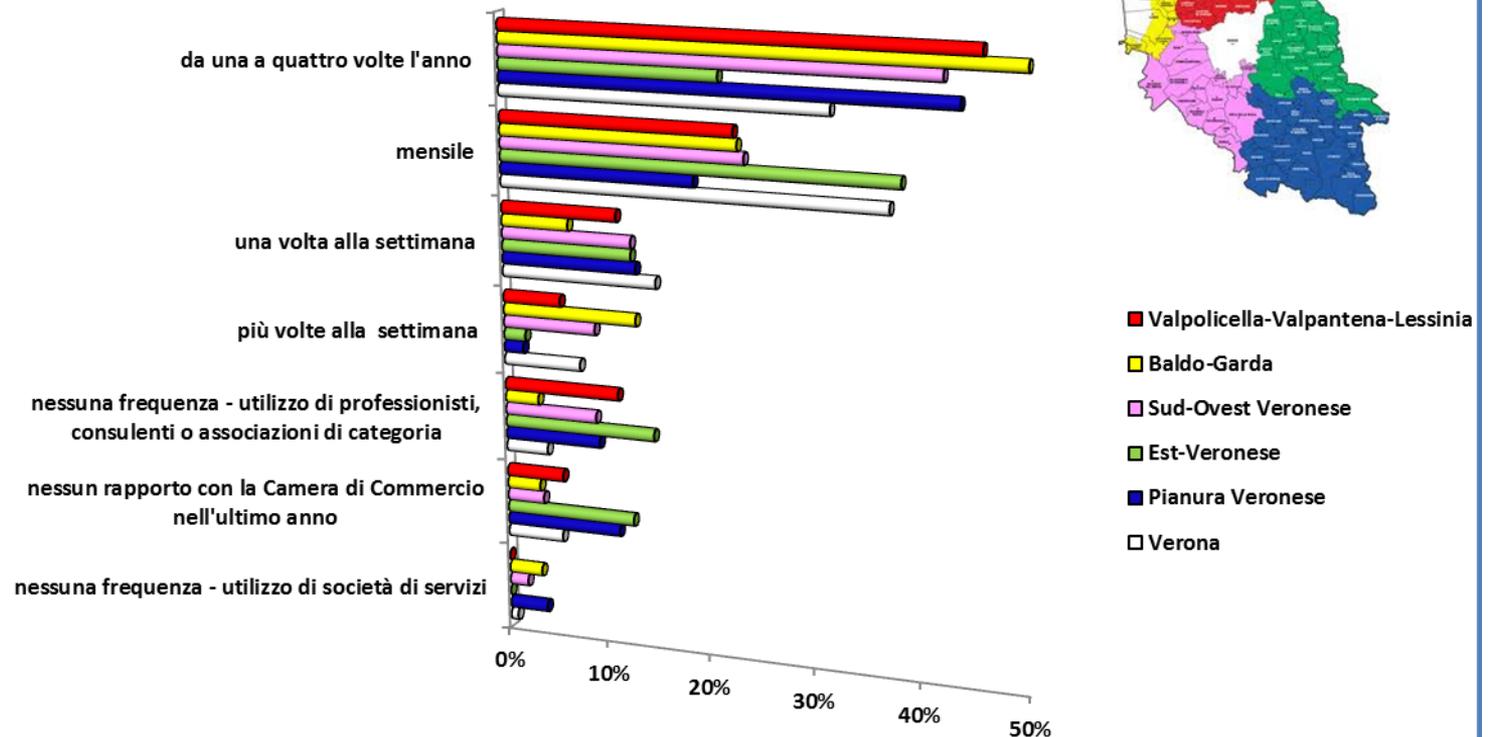
Base: 368 casi



Camera di Commercio
Verona

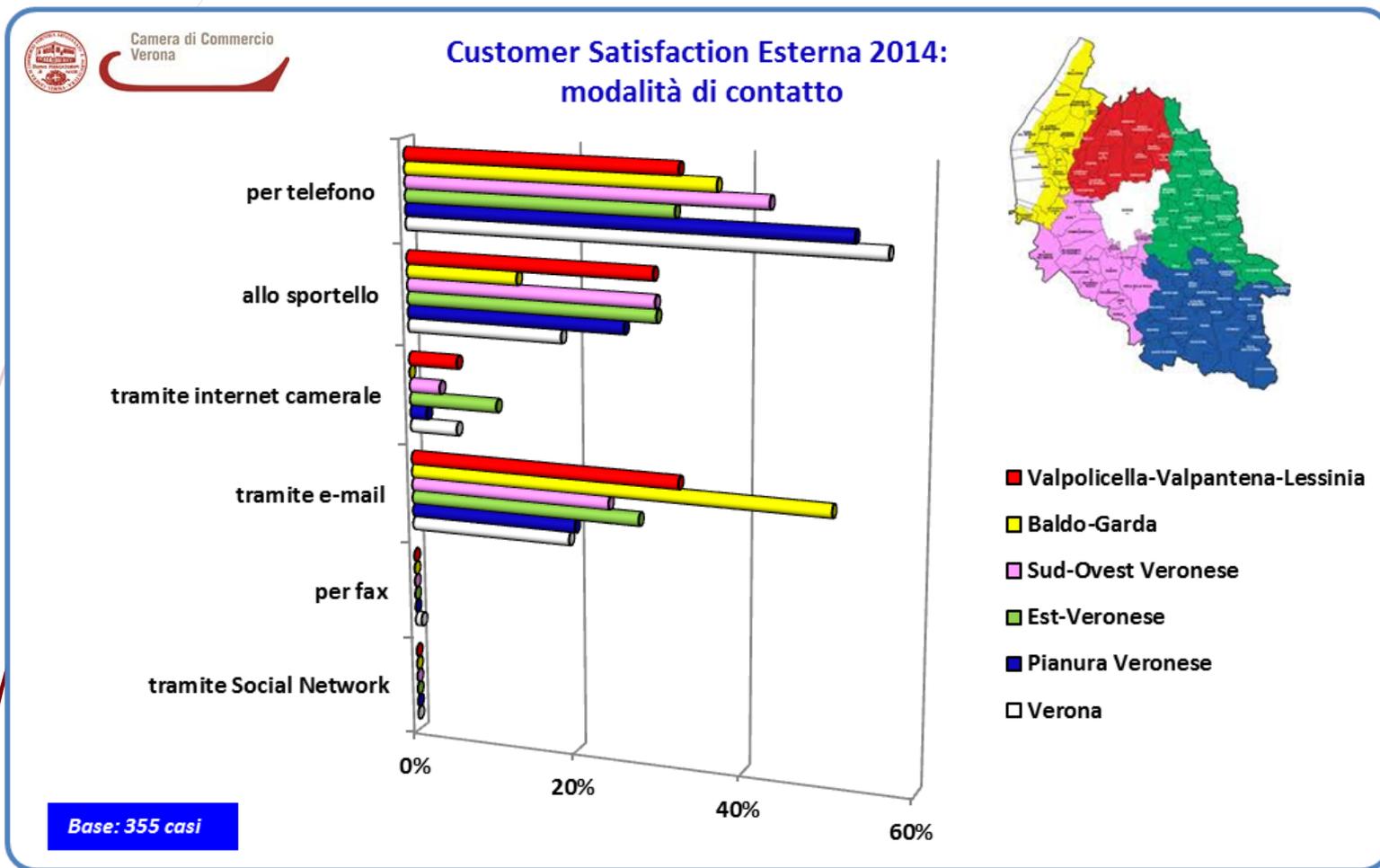


**Customer Satisfaction Esterna 2014:
frequenza contatti nel corso dell'ultimo anno**



- Valpolicella-Valpantena-Lessinia
- Baldo-Garda
- Sud-Ovest Veronese
- Est-Veronese
- Pianura Veronese
- Verona

Base: 373 casi



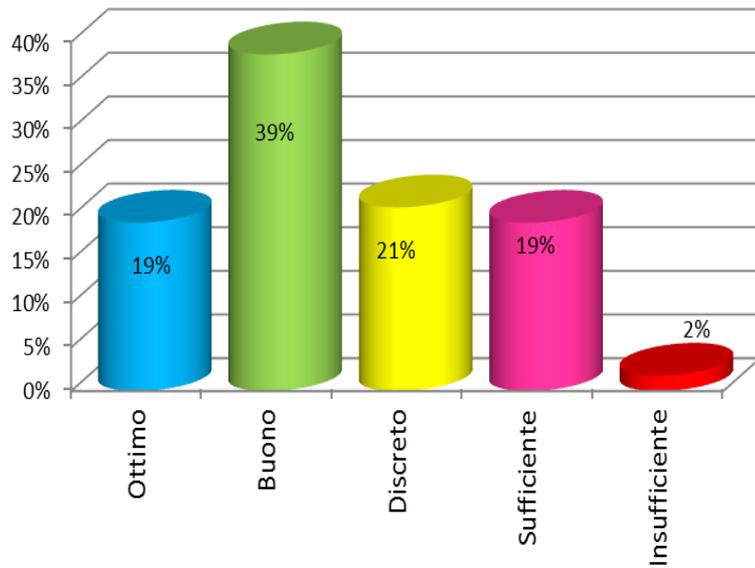
I servizi erogati

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, pur con un leggero calo rispetto alla rilevazione 2013, si confermano quelli anagrafico-certificativi: Registro delle Imprese (**55%**), Call center (**41%**), Carte Digitali (**36%**), Certificazioni e vidimazioni (**34%**) e Albi e Ruoli/Scia (**33%**).
- Per facilitare la comparazione tra l'indagine 2013 e l'indagine 2014, 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 camerati.
- Come nella precedente indagine, tutti i servizi camerati 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 2014:
URP Ufficio Relazioni con il pubblico



Base: 57 casi

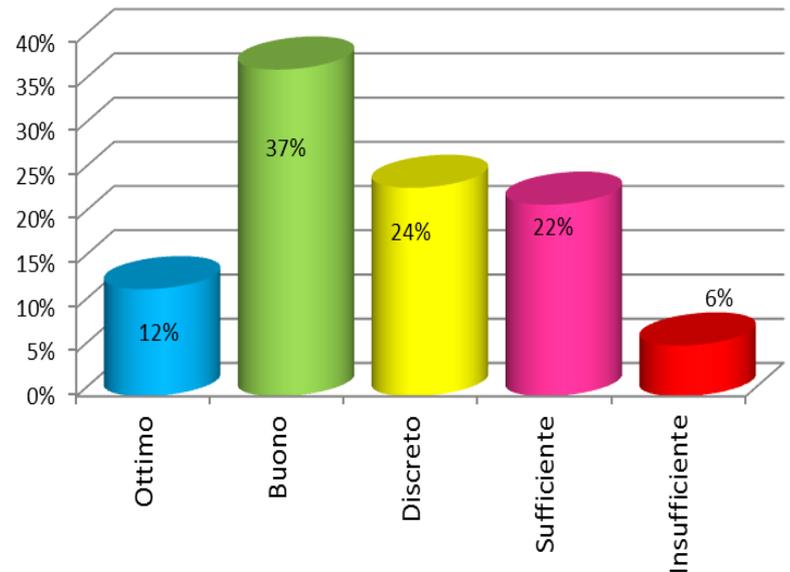


Camera di Commercio
Verona

Giudizio prevalente



Customer Satisfaction Esterna 2014:
Call Center



Base: 157 casi

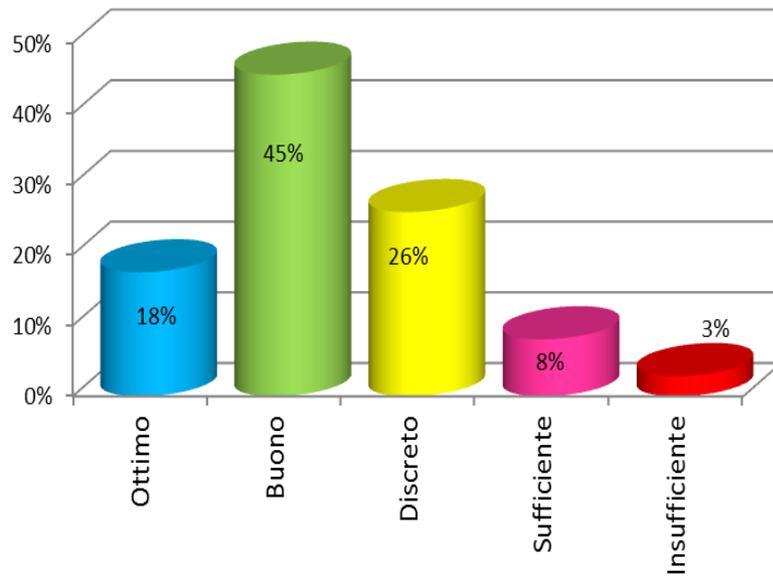


Camera di Commercio
Verona

Giudizio prevalente



Customer Satisfaction Esterna 2014:
Registro Imprese/Comunica



Base: 211 casi

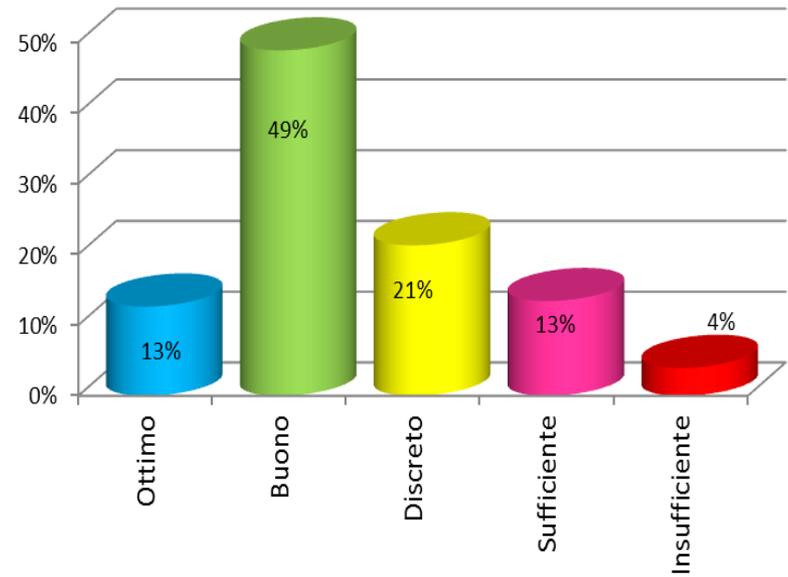


Camera di Commercio
Verona

Giudizio prevalente



Customer Satisfaction Esterna 2014:
Albi e Ruoli/Scia



Base: 127 casi

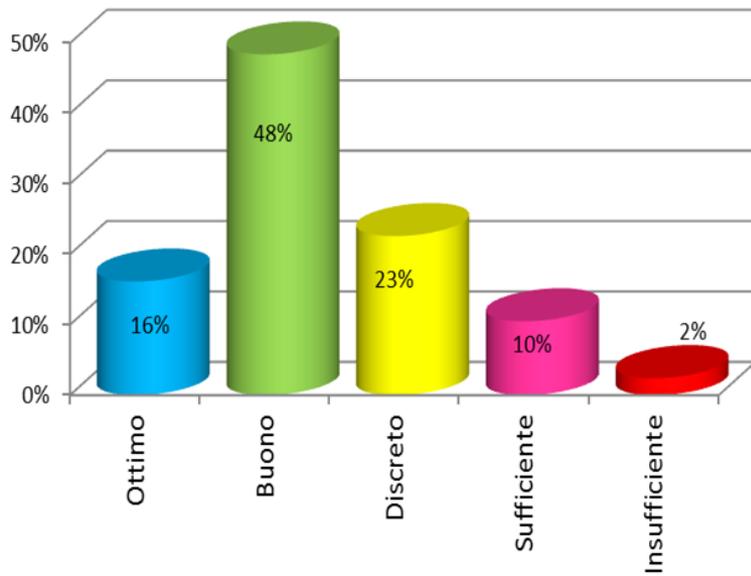


Camera di Commercio
Verona

Giudizio prevalente



Customer Satisfaction Esterna 2014:
Albo Imprese Artigiane



Base: 124 casi

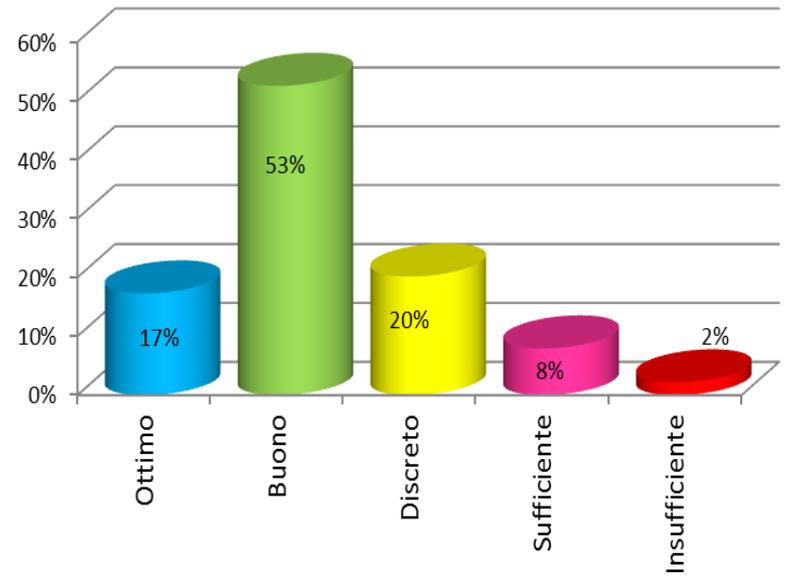


Camera di Commercio
Verona

Giudizio prevalente



Customer Satisfaction Esterna 2014:
Carte Digitali



Base: 139 casi

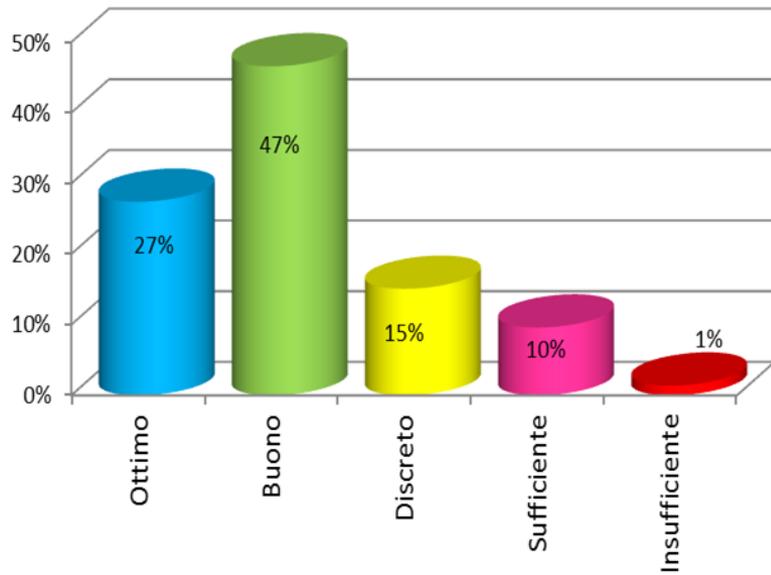


Camera di Commercio
Verona

Giudizio prevalente



Customer Satisfaction Esterna 2014:
Certificazione Estera



Base: 73 casi

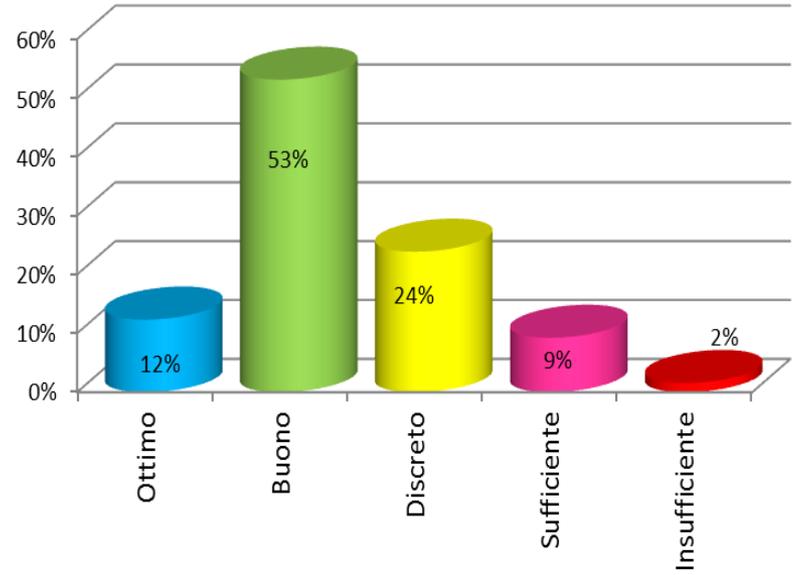


Camera di Commercio
Verona

Giudizio prevalente



Customer Satisfaction Esterna 2014:
Certificazioni e Vidimazioni



Base: 130 casi

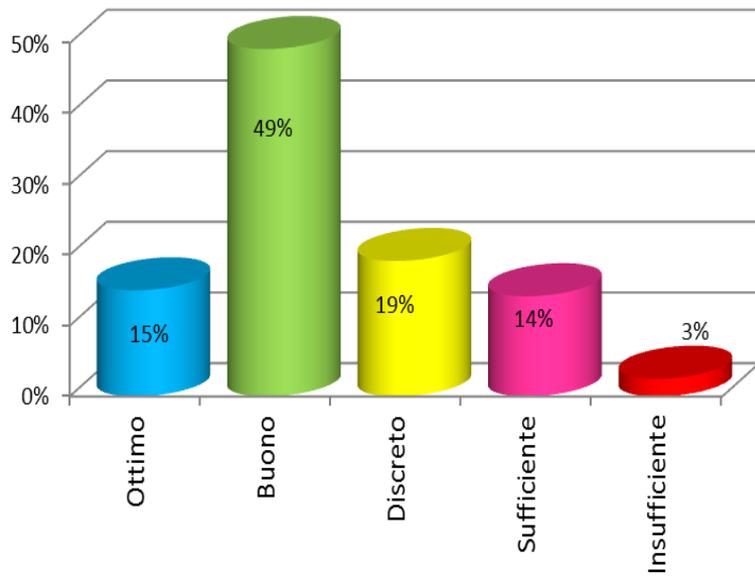


Camera di Commercio
Verona

Giudizio prevalente



Customer Satisfaction Esterna 2014:
Diritto Annuale



Base: 120 casi

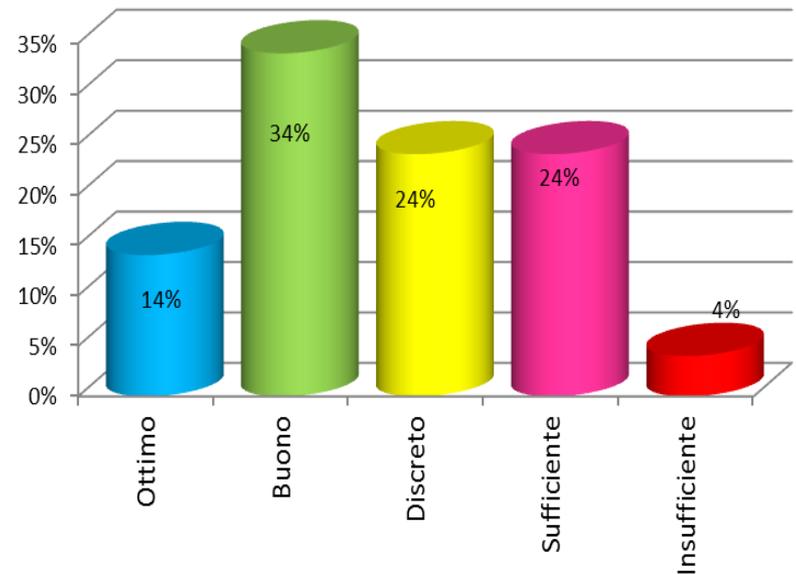


Camera di Commercio
Verona

Giudizio prevalente



Customer Satisfaction Esterna 2014:
Regolazione mercato (Mediazione-Arbitrato -Metrico-
Vigilanza Prodotti- Protesti-Prezzi)



Base: 50 casi

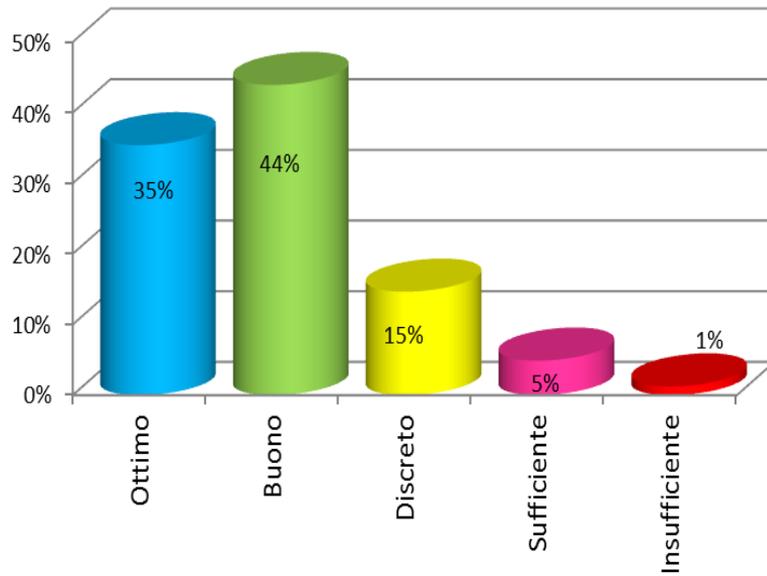


Camera di Commercio
Verona

Giudizio prevalente



Customer Satisfaction Esterna 2014:
Deposito Brevetti, Modelli e Marchi



Base: 82 casi

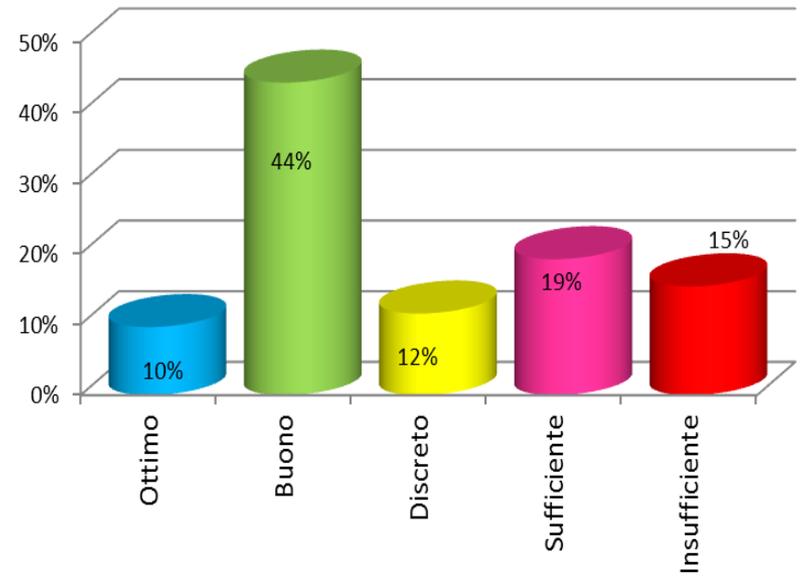


Camera di Commercio
Verona

Giudizio prevalente



Customer Satisfaction Esterna 2014:
Formazione alle imprese



Base: 52 casi

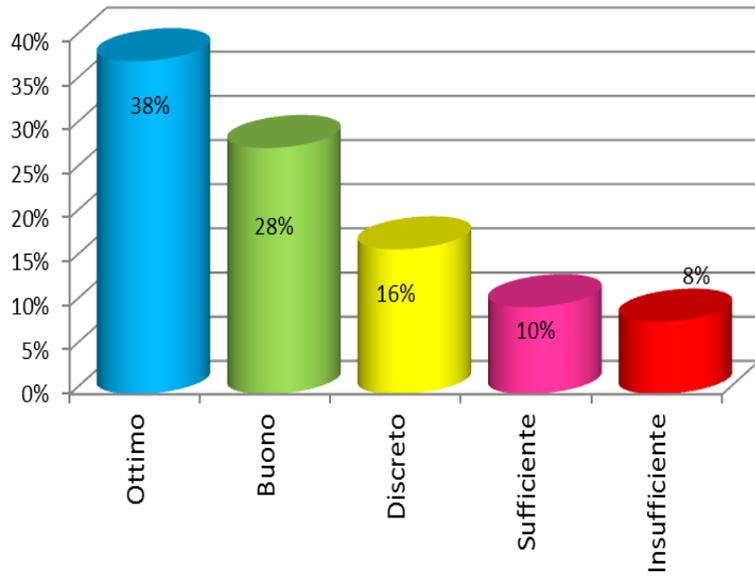


Camera di Commercio
Verona

Giudizio prevalente



Customer Satisfaction Esterna 2014:
Promozione economica veronese



Base: 61 casi

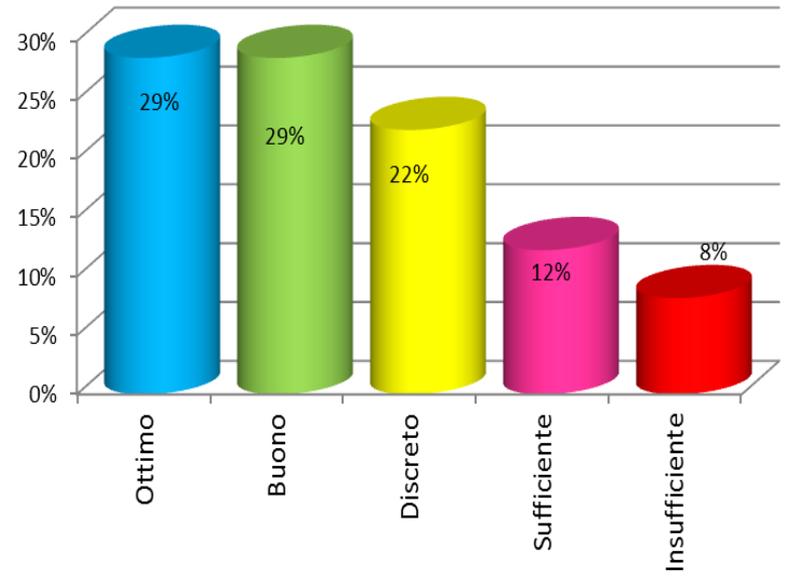


Camera di Commercio
Verona

Giudizio prevalente



Customer Satisfaction Esterna 2014:
Informazione consulenza estero



Base: 49 casi

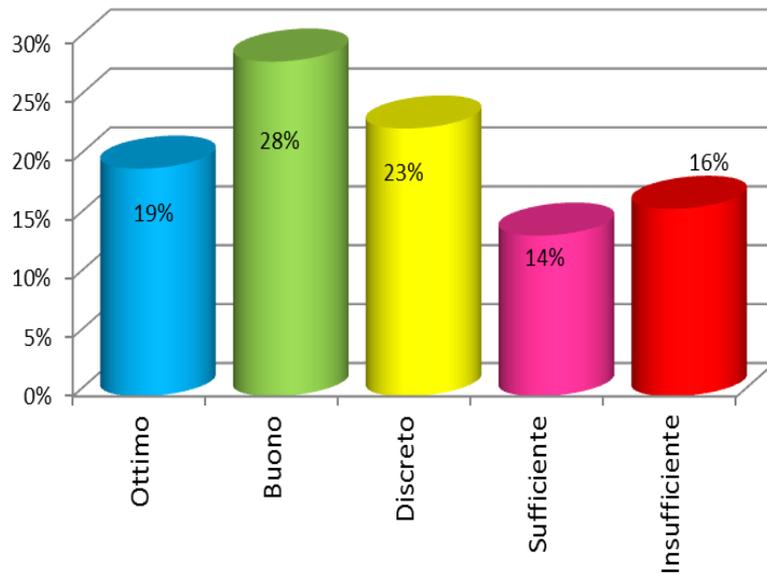


Camera di Commercio
Verona

Giudizio prevalente



Customer Satisfaction Esterna 2014:
Contributi



Base: 88 casi

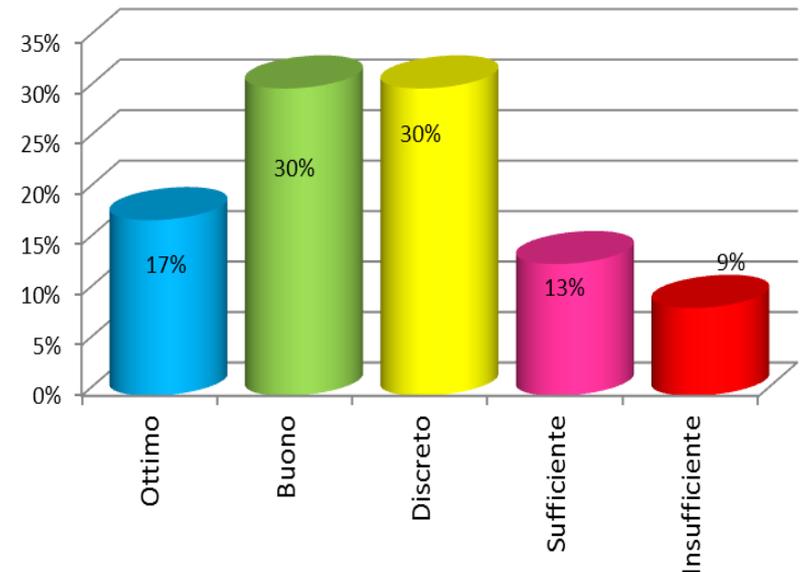


Camera di Commercio
Verona

Giudizio prevalente



Customer Satisfaction Esterna 2014:
Informazioni e studi
statistica



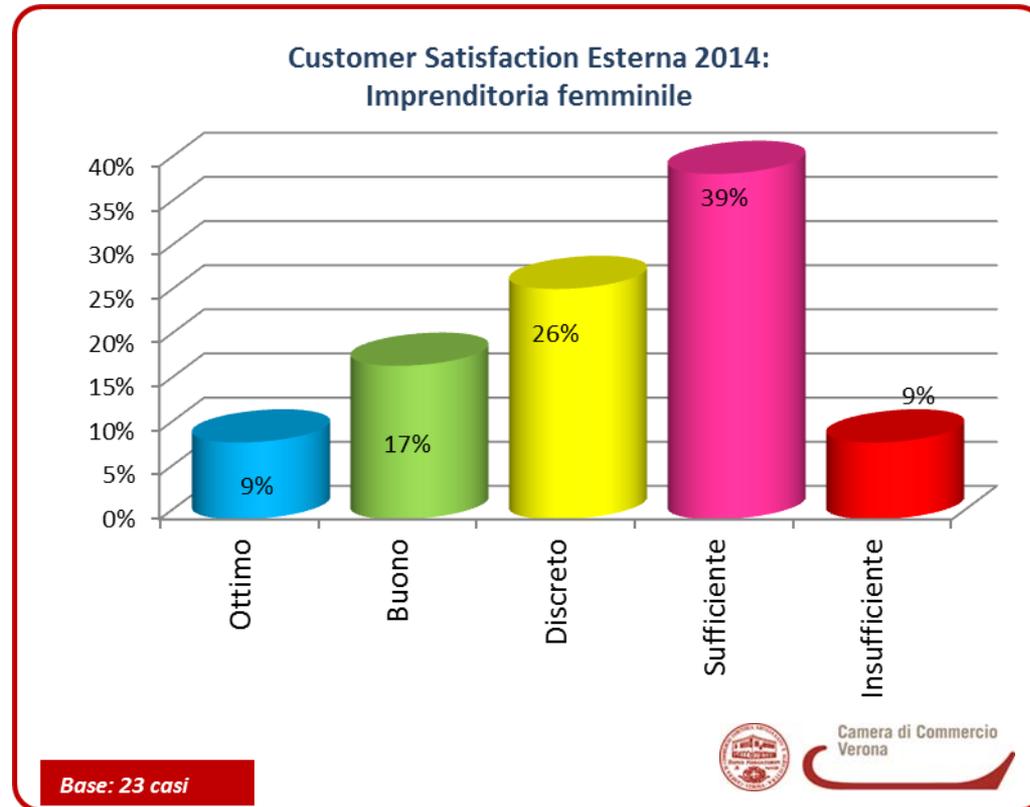
Base: 46 casi



Camera di Commercio
Verona

Giudizio prevalente





Giudizio prevalente



Efficacia degli strumenti di comunicazione

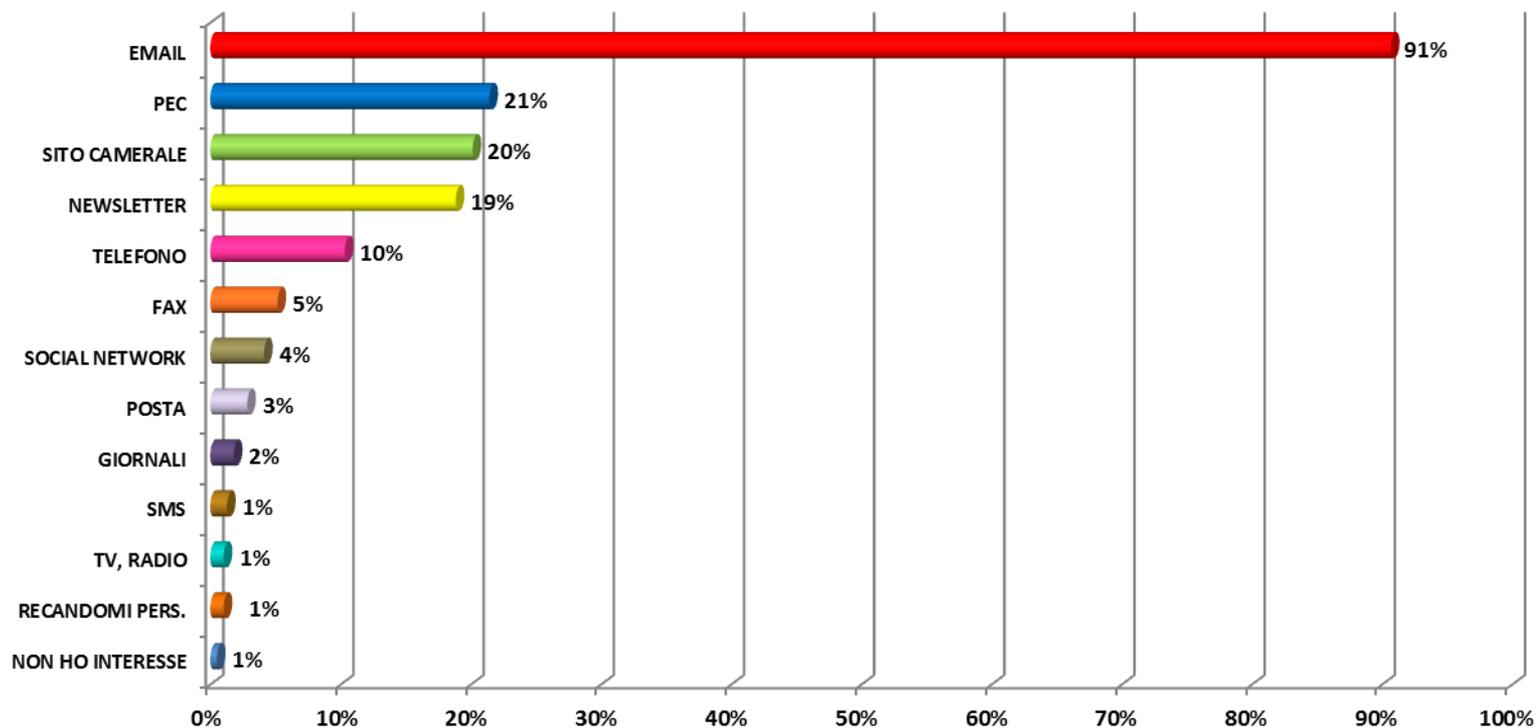
I giudizi espressi sull'efficacia degli strumenti di comunicazione della Camera di Commercio di Verona evidenziano un **elevato grado di soddisfazione**.

Confrontando le valutazioni con risultati della precedente indagine, viene confermato l'interesse per le nuove tecnologie: infatti il **91%** degli utenti riterrebbe più utile essere informato sui servizi camerali via e-mail, il **21%** via pec, e il **20%** vorrebbe ottenere informazioni attraverso il sito internet istituzionale. L'utilizzo della newsletter si conferma al **19%**.

In relazione al sito internet istituzionale sono stati esaminati diversi aspetti (scopo di utilizzo, facilità di accesso, completezza ed utilità delle informazioni, chiarezza del linguaggio, frequenza degli aggiornamenti, grafica ed accessibilità per ipovedenti):

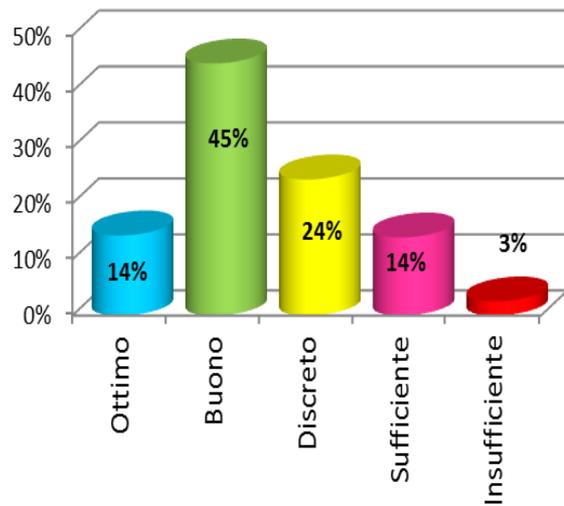
- Il **57%** (50% nel 2013) degli utenti utilizza il sito internet per la gestione di pratiche obbligatorie e servizi amministrativi, il **56%** (52% nel 2013) consulta il sito internet per reperire modulistica;
- il **45%** (40% nel 2013) degli utenti utilizza il sito internet per reperire informazioni sulle imprese e sul mercato (banche dati camerali, statistiche, partecipazione a fiere, contributi, etc...);
- tutti gli aspetti valutati hanno confermato il giudizio prevalente positivo già espresso nel 2013;
- i punti di forza del sito istituzionale sono costituiti dalla chiarezza del linguaggio utilizzato e dall'utilità delle informazioni fornite.

Customer Satisfaction Esterna 2014: modalità ritenuta più utile per essere informati sui servizi della Camera di Commercio di Verona



Quesito a risposta multipla

Customer Satisfaction Esterna 2014:
giudizio efficacia sportello



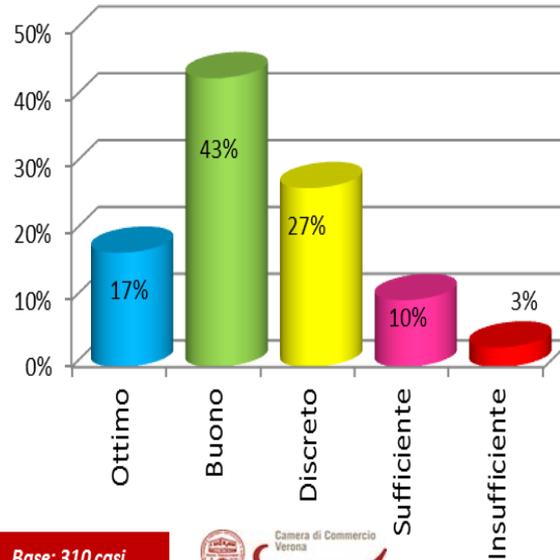
Base: 280 casi



Giudizio prevalente



Customer Satisfaction Esterna 2014:
giudizio efficacia E-mail, Internet, Social Network



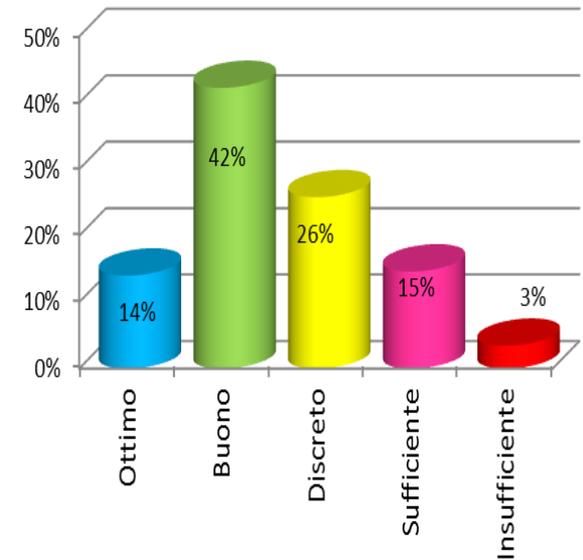
Base: 310 casi



Giudizio prevalente



Customer Satisfaction Esterna 2014:
giudizio efficacia telefono



Base: 322 casi

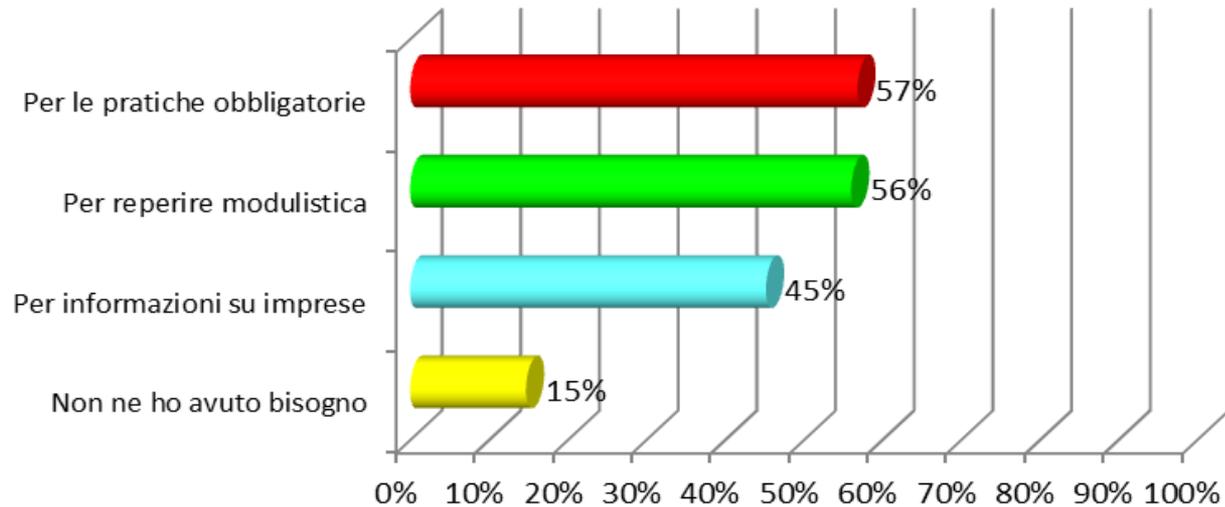


Giudizio prevalente



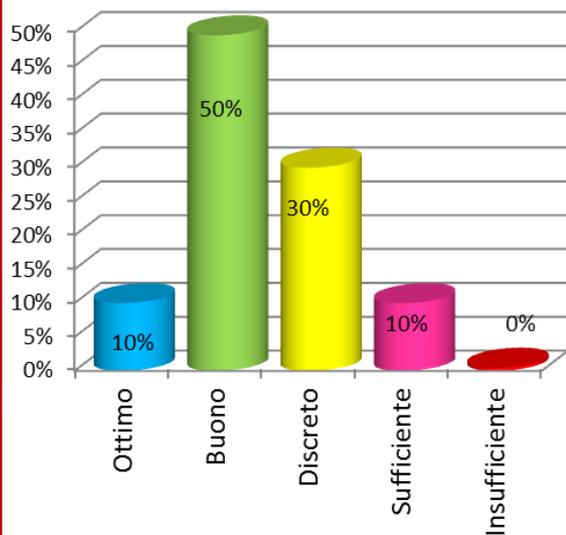


Customer Satisfaction Esterna 2014: servizi per i quali è stato utilizzato il Sito Internet



Quesito a risposta multipla

**Customer Satisfaction Esterna 2014:
utilizzo Sito Internet per pratiche
obbligatorie**



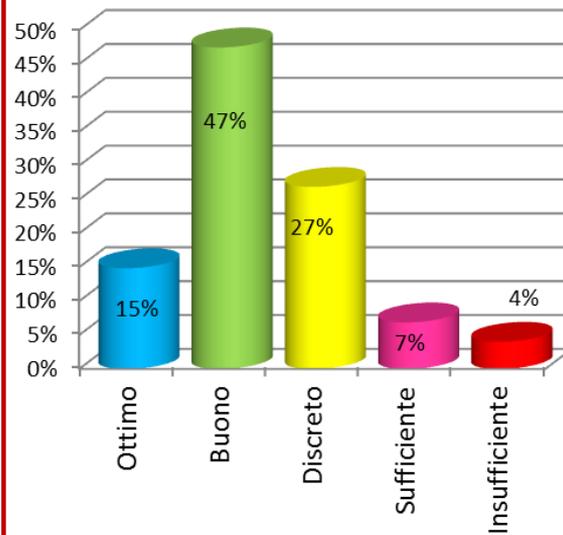
Base: 220 casi



Giudizio prevalente



**Customer Satisfaction Esterna 2014:
utilizzo Sito Internet per informazioni
su imprese**



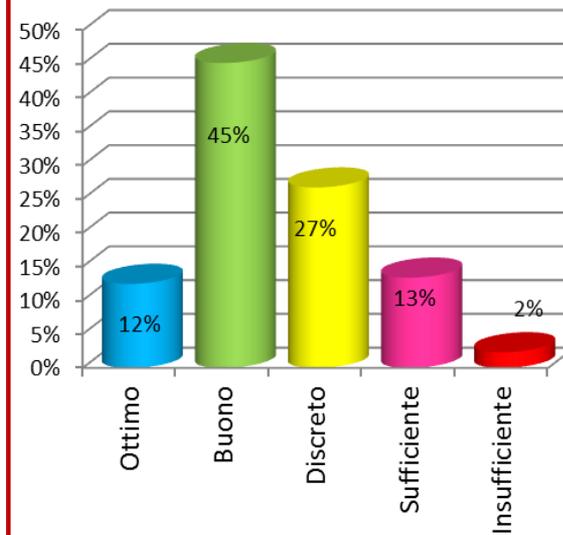
Base: 175 casi



Giudizio prevalente



**Customer Satisfaction Esterna 2014:
utilizzo Sito Internet per reperire
modulistica**



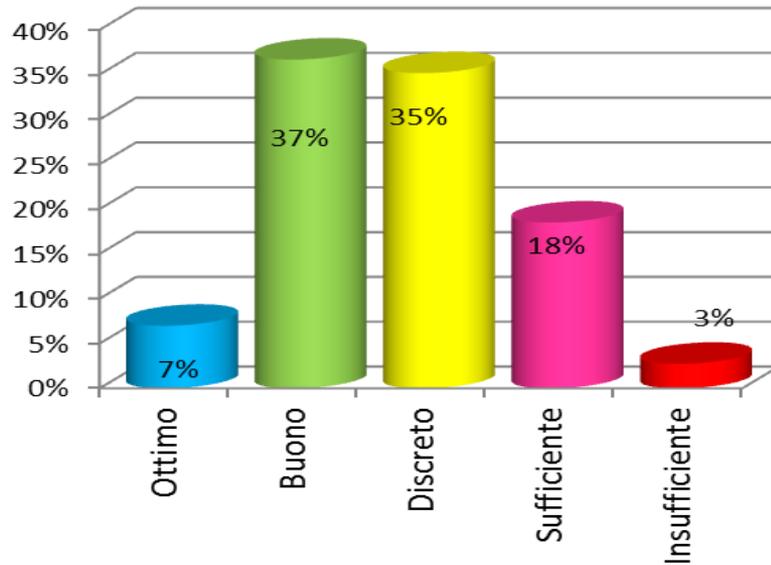
Base: 217 casi



Giudizio prevalente



**Customer Satisfaction Esterna 2014:
Sito Internet facilità accesso**



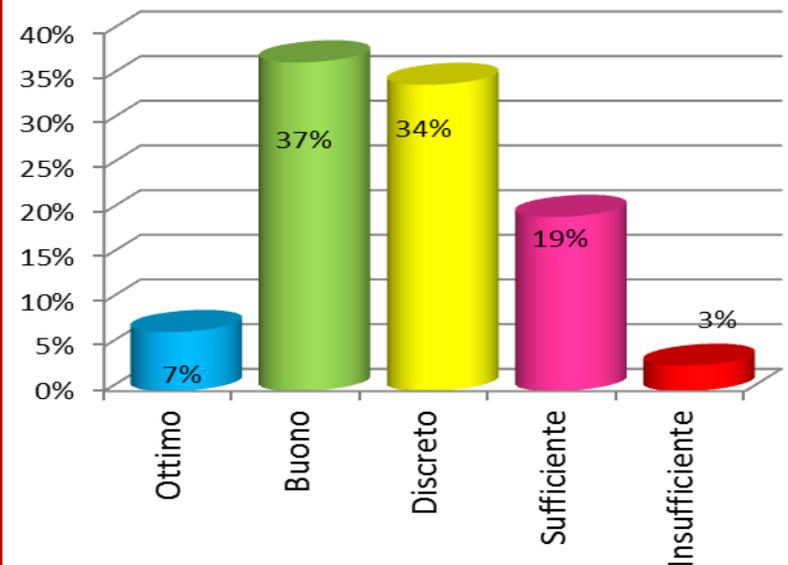
Base: 330 casi



Giudizio prevalente



**Customer Satisfaction Esterna 2014:
Sito Internet completezza informazioni**



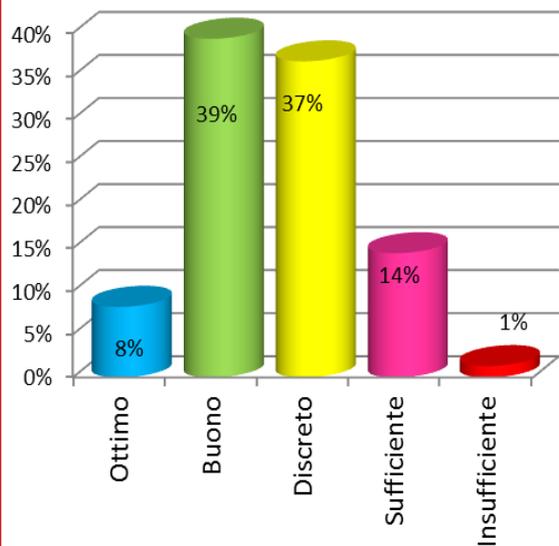
Base: 318 casi



Giudizio prevalente



Customer Satisfaction Esterna 2014:
Sito Internet utilità informazioni



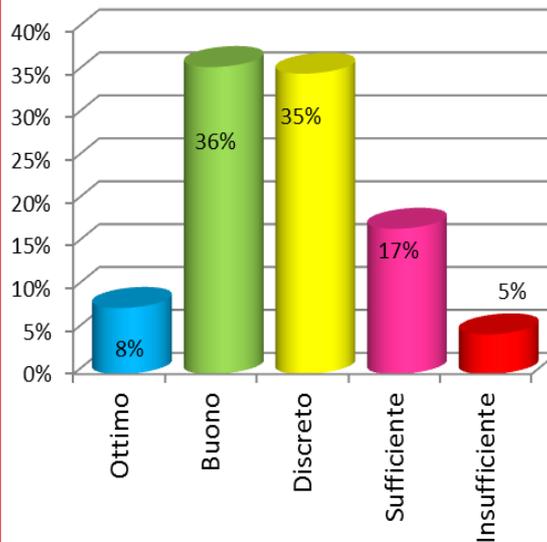
Base: 305 casi



Giudizio prevalente



Customer Satisfaction Esterna 2014:
Sito Internet frequenza aggiornamenti



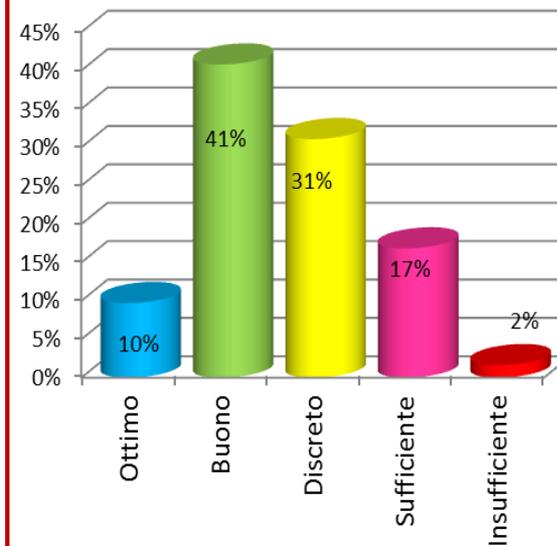
Base: 260 casi



Giudizio prevalente



Customer Satisfaction Esterna 2014:
Sito Internet chiarezza linguaggio



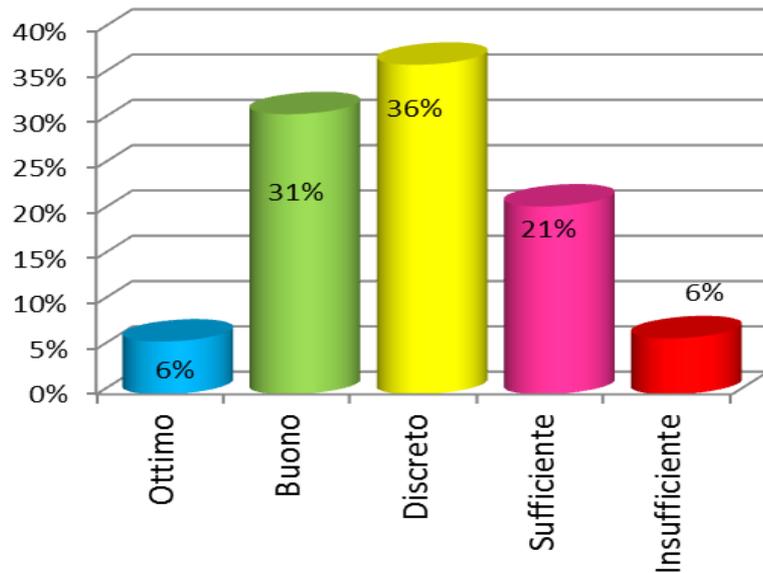
Base: 309 casi



Giudizio prevalente



**Customer Satisfaction Esterna 2014:
Sito Internet grafica**



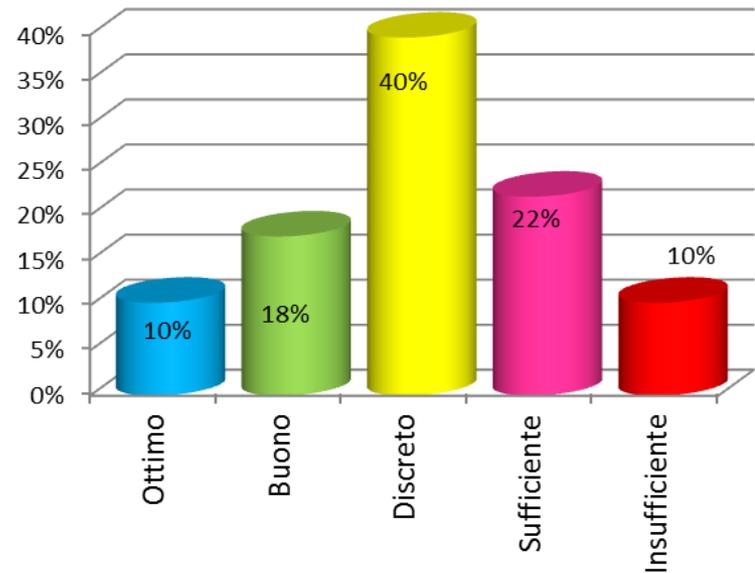
Base: 275 casi



Giudizio prevalente



**Customer Satisfaction Esterna 2014:
Sito Internet accessibilità ipovedenti**



Base: 68 casi



Giudizio prevalente



Modalità generali di funzionamento

Si conferma, anche nel 2014, 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.

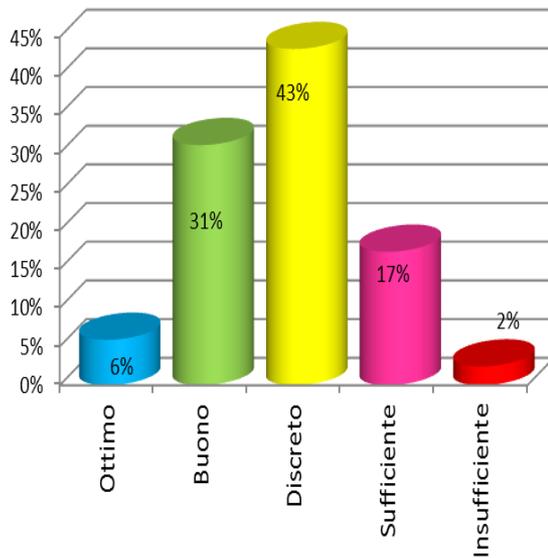
In linea con l'attenzione normativa alla trasparenza dell'attività amministrativa, dal 2013 è stata inserita una domanda specifica finalizzata a comprendere l'opinione dell'utenza su tale aspetto. Anche quest'anno l'attività camerale, sotto il profilo della trasparenza, ha ottenuto una valutazione positiva.

Gli orari degli uffici camerali sono considerati adeguati dal **44%** (41% nel 2013) degli utenti, mentre il **24%** (27% nel 2013) preferirebbe un orario continuato tutti i giorni di apertura. L'**11%** vorrebbe posticipare la chiusura pomeridiana, il **4%** (1% nel 2013) vorrebbe anticipare l'apertura al mattino, il **2%** propone altre soluzioni. Infine l'**11%** non sa cosa rispondere e il **5%** non ha risposto.

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 **64%**, seguita con il **42%** (47% nel 2013) dalla richiesta di finanziamenti e contributi alle imprese. La richiesta di rendere più fruibile internet sale al **28%** (18% nel 2013), seguita dalla richiesta di internazionalizzazione (**16%**) e promozione del Made in Verona (**15%**).

Nel 2014, al fine di verificare la conoscenza da parte delle imprese della riduzione del diritto annuo del 35%, è stata inserita un'apposita domanda: il **57%** ritiene che la quota di iscrizione rimarrà invariata, il **37%** che sarà minore, il **6%** degli utenti ritiene che la stessa in futuro sarà maggiore..

Customer Satisfaction Esterna 2014:
Chiarezza segnaletica



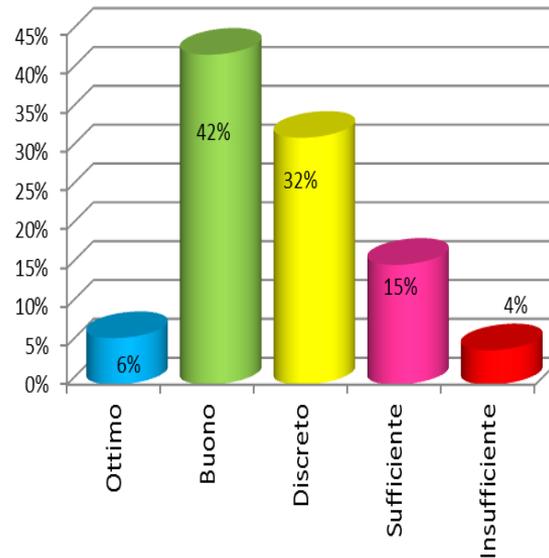
Base: 290 casi



Giudizio prevalente



Customer Satisfaction Esterna 2014:
Tempi di erogazione



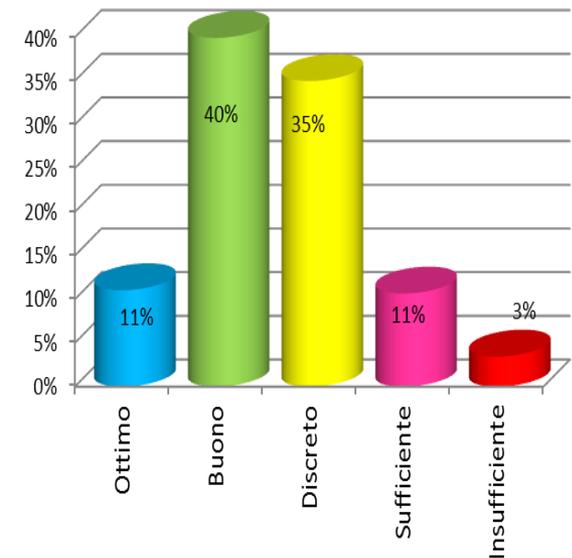
Base: 318 casi



Giudizio prevalente



Customer Satisfaction Esterna 2014:
Trasparenza



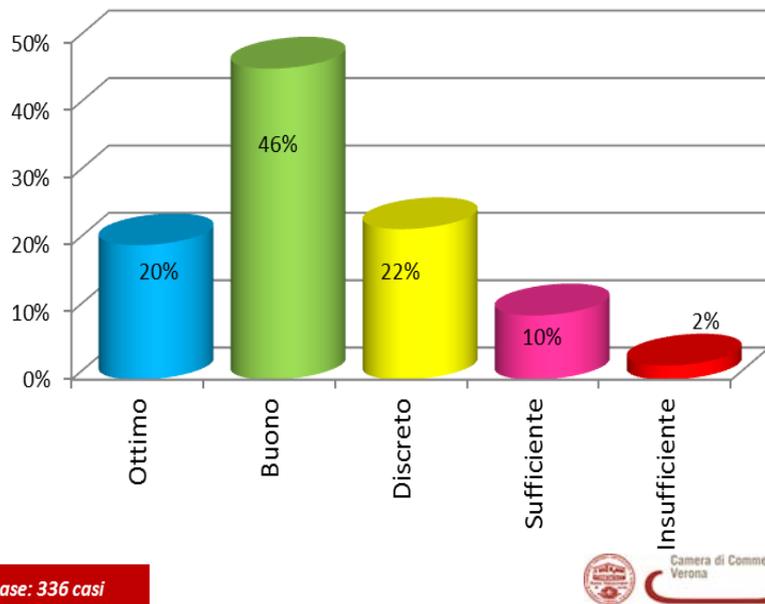
Base: 263 casi



Giudizio prevalente



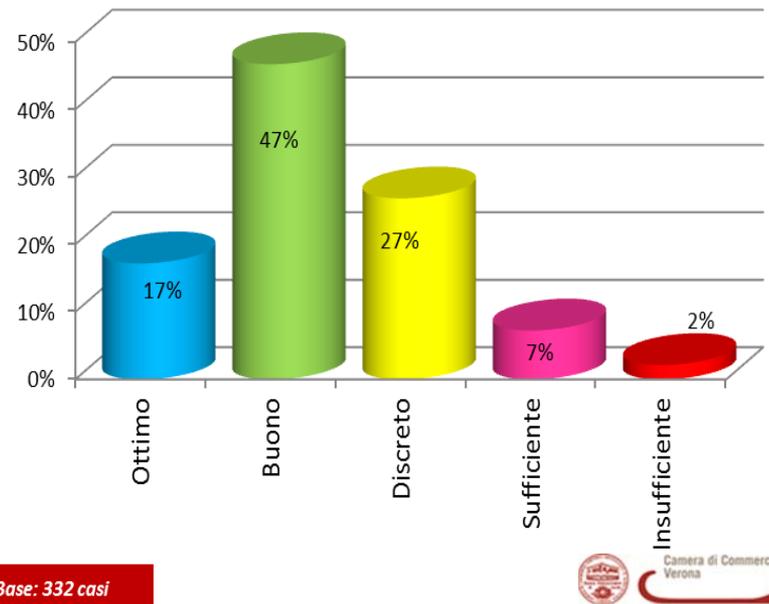
Customer Satisfaction Esterna 2014:
Cortesia



Giudizio prevalente



Customer Satisfaction Esterna 2014:
Competenza personale

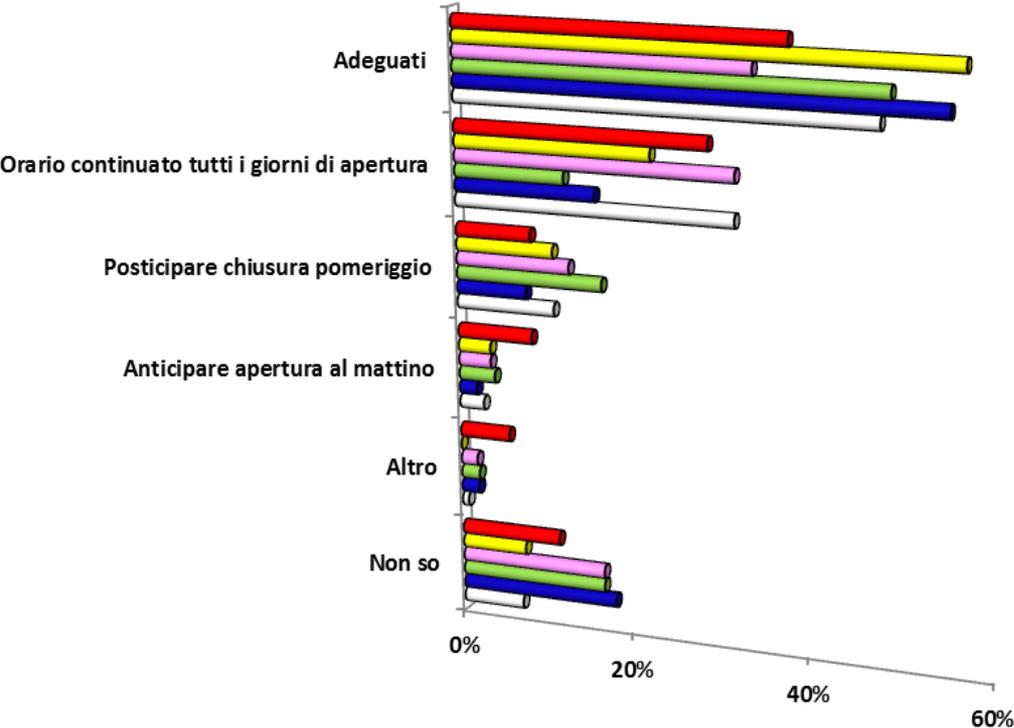


Giudizio prevalente





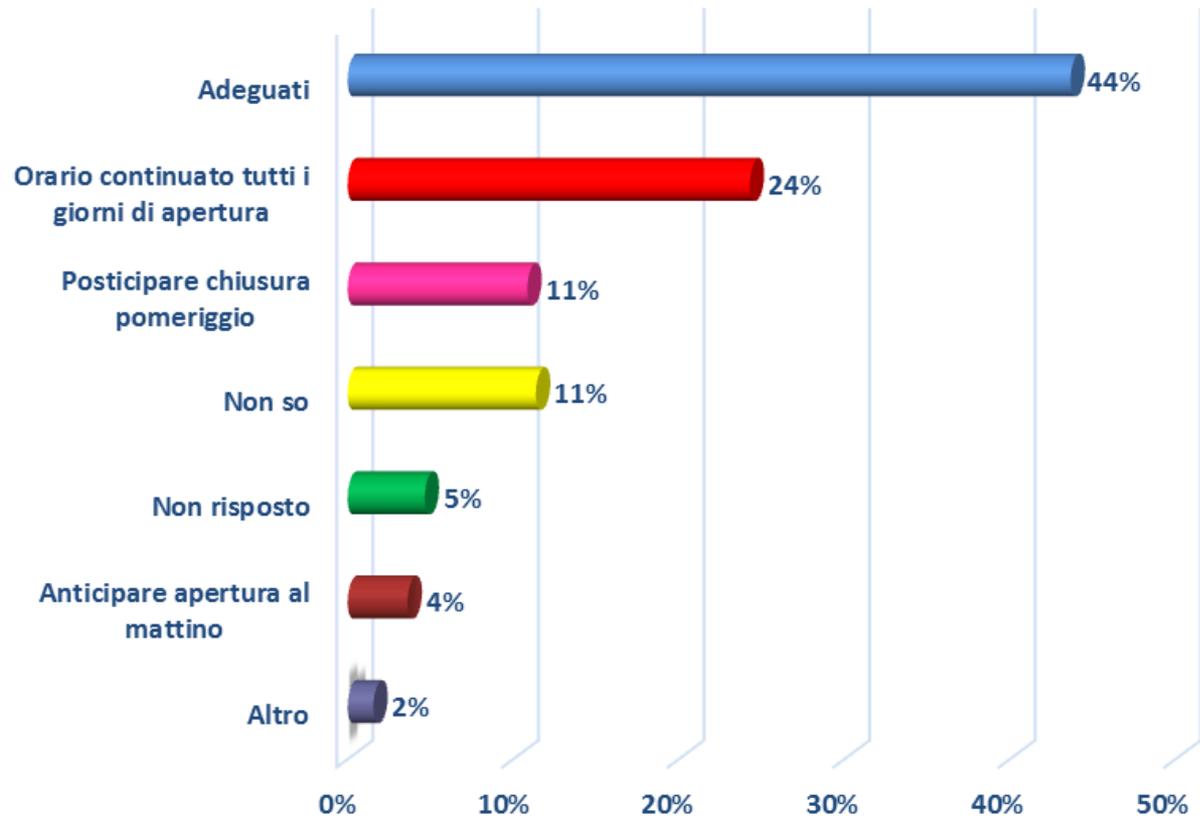
Customer Satisfaction Esterna 2014: considerazioni sull'orario di apertura



- Valpolicella-Valpantena-Lessinia
- Baldo-Garda
- Sud-Ovest Veronese
- Est Veronese
- Pianura Veronese
- Verona

Base: 357 casi

Customer Satisfaction Esterna 2014: considerazioni sugli orari di apertura

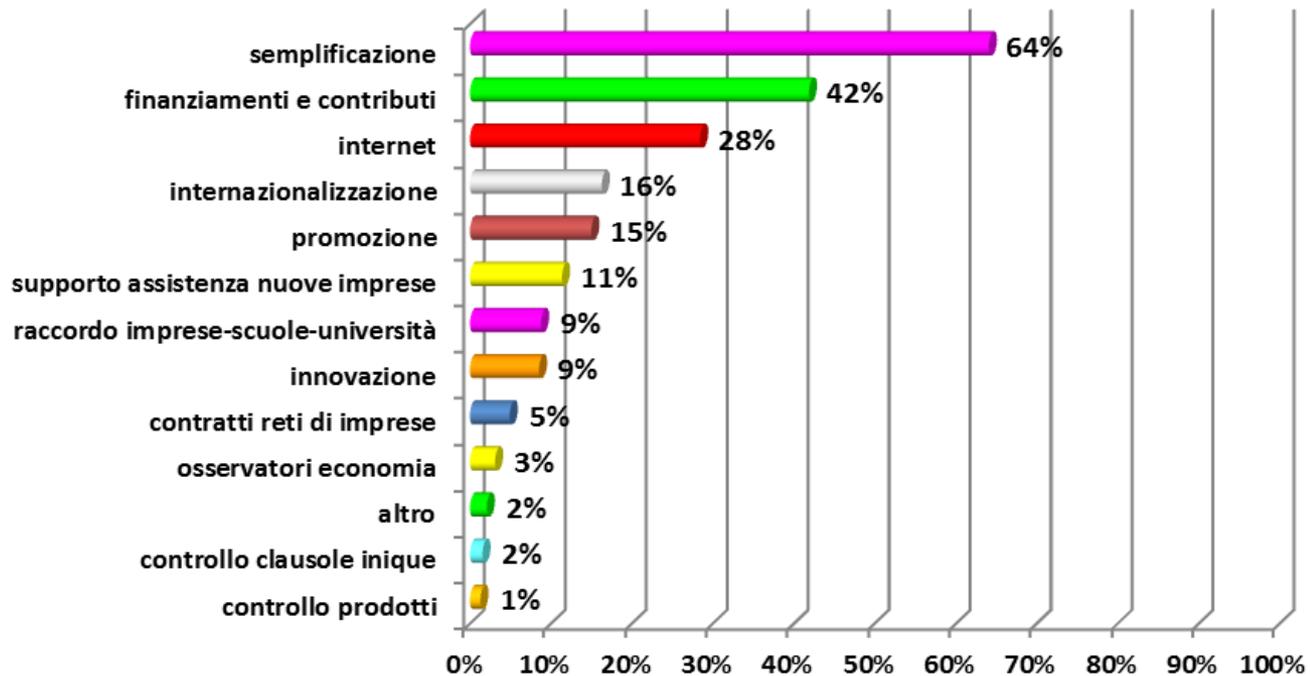


Base: 387 casi



Camera di Commercio
Verona

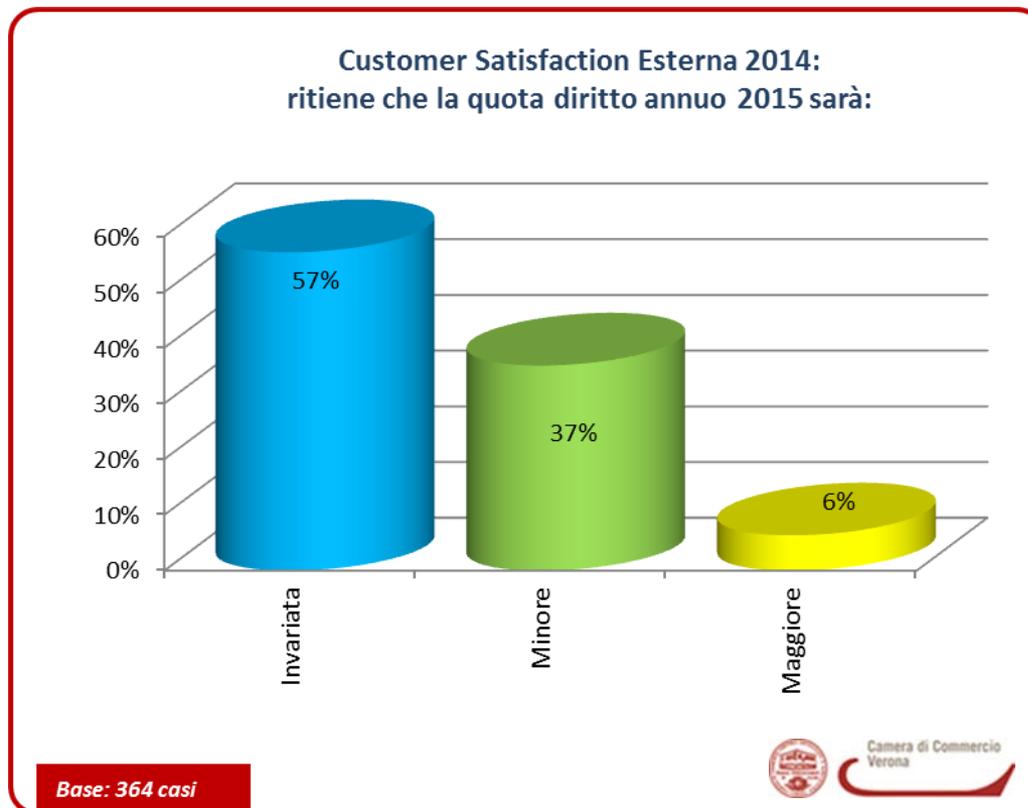
**Customer Satisfaction Esterna 2014:
tematiche sulle quali la Camera di Commercio dovrebbe svolgere
maggiore attività**



Quesito a risposta multipla



Camera di Commercio
Verona



Giudizio complessivo sulle attività della Camera di Commercio

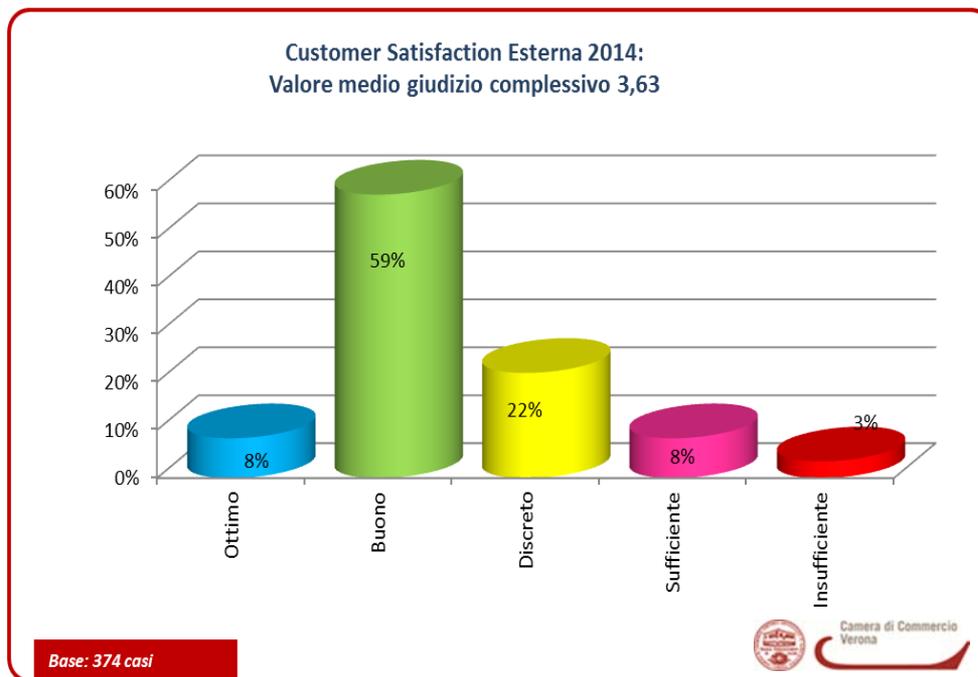
Allo scopo di verificare l'attendibilità delle precedenti valutazioni, nella sezione conclusiva del questionario è stata posta una domanda di controllo per conoscere il giudizio complessivo sulle attività svolte dalla Camera di Commercio.

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

- il **59%** (56% nel 2013) ha espresso il giudizio «**buono**»
- il **22%** , confermando il dato del 2013, ha espresso il giudizio «**discreto**»
- l'**8%** ha espresso il giudizio «**ottimo**»
- l'**8%** (10% nel 2013) ha giudicato «**sufficiente**» l'operato camerale

Solo una netta minoranza, il **3%**,(4% nel 2013) ha espresso il giudizio «**insufficiente**».

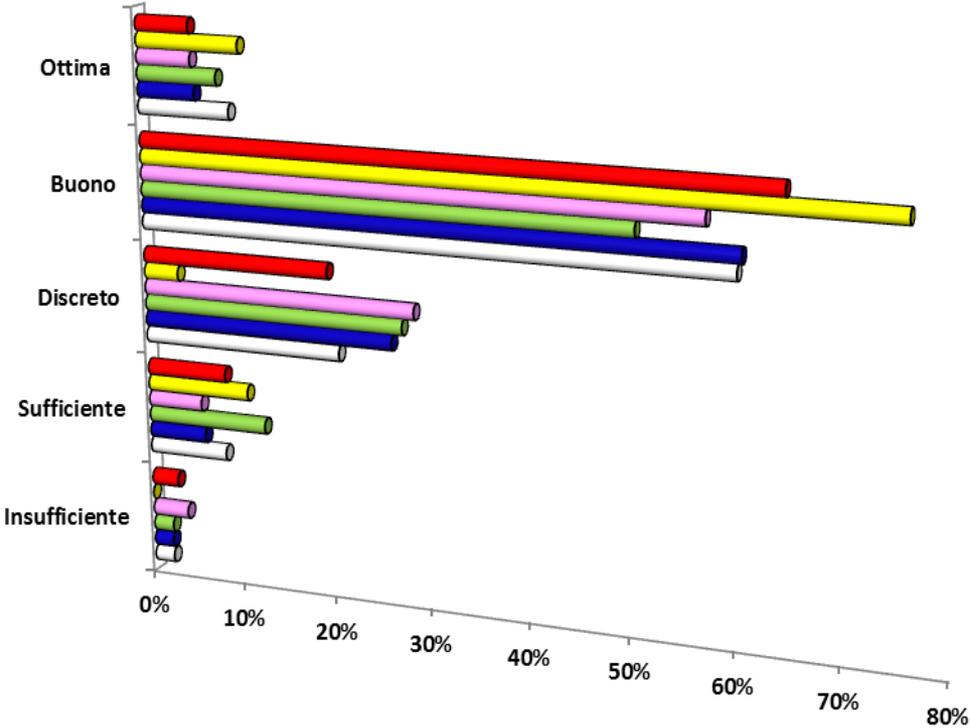
In una scala da 1 a 5 il giudizio complessivo sulle attività della Camera di Commercio di Verona si conferma sul valore di **3,63**.



| Livelli di valutazione | Numero di giudizi complessivi | % Livello di soddisfazione espresso | Emoticon | Giudizio di soddisfazione | Giudizio prevalente |
|------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|---|---------------------------|---|
| 1 | 9 | 3% |  | Giudizio negativo |  |
| 2 | 31 | 8% |  | Giudizio sufficiente | |
| 3-4-5 | 334 | 89% |  | Giudizio positivo | |



Customer Satisfactione Esterna 2014: giudizio complessivo



- Valpolicella-Valpantena-Lessinia
- Baldo-Garda
- Sud-Ovest Veronese
- Est-Veronese
- Pianura Veronese
- Verona

Base: 361 casi

Nota metodologica

Tecnica di rilevazione: l'indagine, che mirava a raggiungere un campione di almeno 3.000 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 **3.952** questionari trasmessi, le interviste andate a buon fine sono risultate **387 (9,8%)**, in aumento rispetto al 2013 (**9,07%**).

Periodo di riferimento: anno 2014.

Periodo di rilevazione: marzo-aprile 2015.

Codice deontologico: la rilevazione è stata realizzata in ottemperanza a quanto previsto dalla Legge sulla Privacy n. 196/03.