



Camera di Commercio
Verona

Indagine di Customer Satisfaction Esterna 2013: Camera di Commercio di Verona

A cura dello Staff Qualità

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 2013 è stata svolta dallo Staff Qualità 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 professionisti (**38%**) e di Società di capitali (**30%**). Rispetto alla precedente rilevazione è aumentato dal 6 al 11% il numero di imprese individuali che hanno risposto al questionario.

NATURA GIURIDICA	N. QUESTIONARI INVIATI	%
IMPRESE	1.945	51%
PROFESSIONISTI	1.802	47%
CONSORZI, ASSOCIAZIONI, DISTRETTI, ALTRO	66	2%
TOTALE	3.813	100%

NATURA GIURIDICA	N. RISPOSTE	%
PROFESSIONISTA	133	38%
SOCIETA' DI CAPITALI	104	30%
SOCIETA' DI PERSONE	46	13%
IMPRESA INDIVIDUALE	39	11%
ALTRO	10	3%
ASSOCIAZIONE	6	2%
COOPERATIVA	5	1%
NON RISPOSTO	3	1%
TOTALE	346	100%

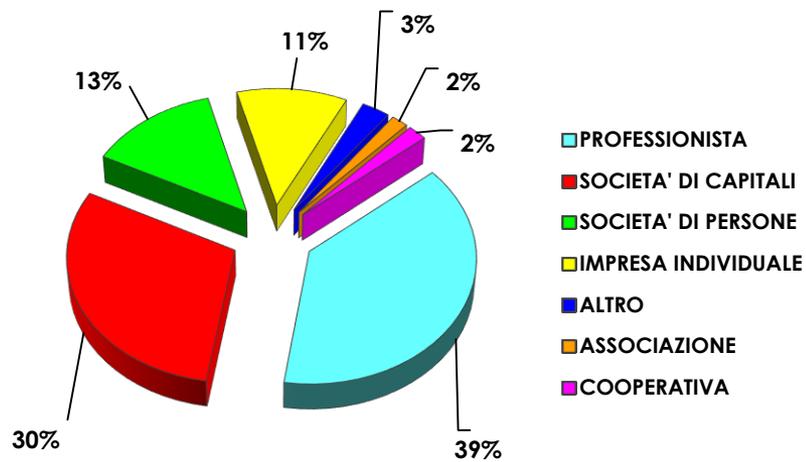


Popolazione di riferimento

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

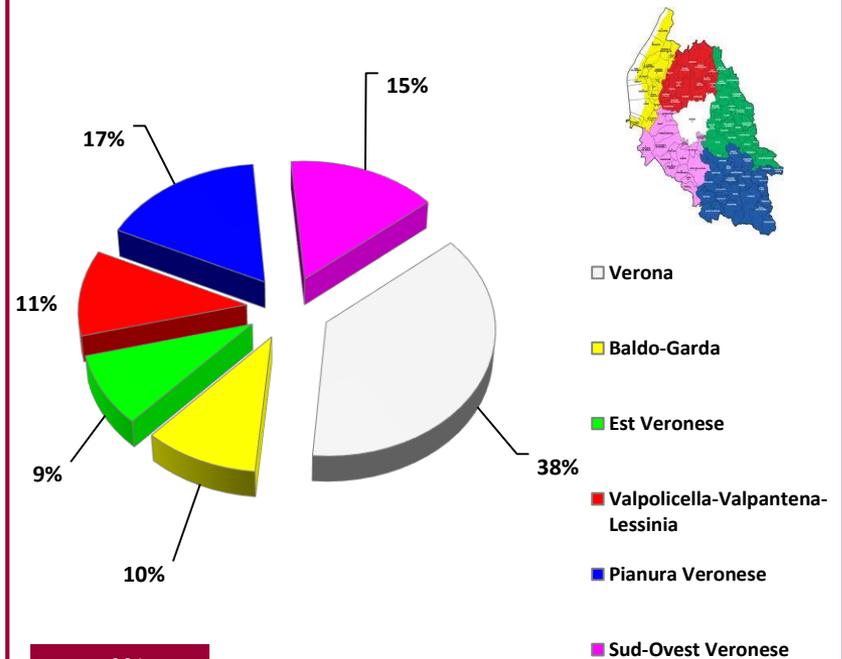
1. *Verona Capoluogo*
2. *Pianura Veronese*
3. *Sud – Ovest Veronese*
4. *Est Veronese*
5. *Valpolicella – Valpantena – Lessinia*
6. *Baldo – Garda*

Natura Giuridica



Base: 343 casi

Sede delle attività



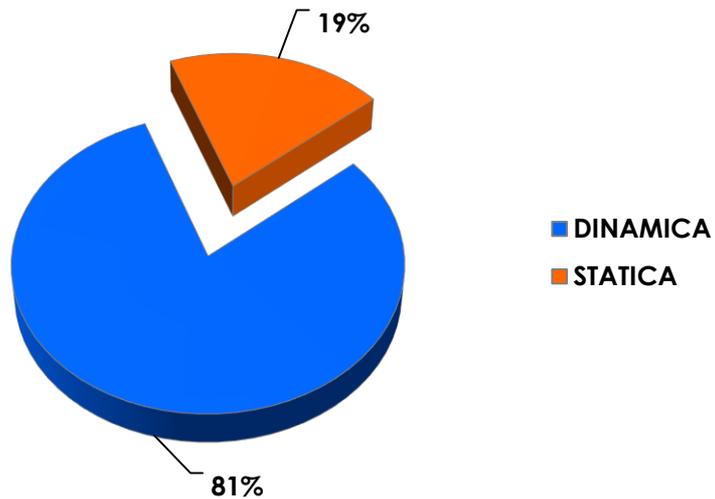
Base: 336 casi

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.

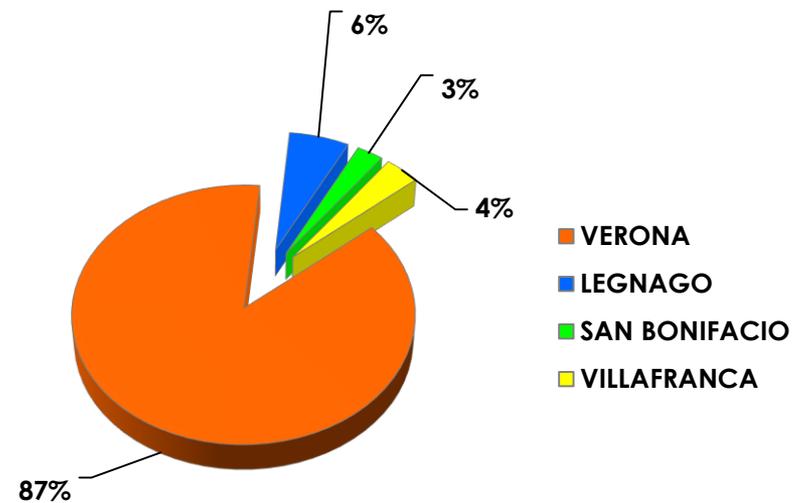
- L'**81%** degli utenti concepisce la Camera di Commercio come un **ente dinamico**, al passo con i tempi.
- L'**88%** degli utenti si è rivolto alla **sede principale** della Camera di Commercio di Verona.
- In linea con l'esito della precedente indagine, la modalità di contatto prevalente risulta essere quella telefonica (**44%**), seguita dal contatto attraverso posta elettronica (**24%**), mentre il contatto attraverso lo sportello si attesta al terzo posto registrando un **23%**. Anche quest'anno si conferma l'importanza dei servizi telematici (email ed internet) che registra un **34%**, salendo di un punto percentuale rispetto al 2012.
- Rispetto al 2012 la frequenza mensile è scesa dal 32% al **24%**, mentre quella annuale è salita dal 34 al **40%**. Scende di un solo punto percentuale la frequenza settimanale (una o più volte alla settimana) passando dal 22% al **21%**, mentre aumenta lievemente il ricorso alle società di servizi quali intermediari nei rapporti con la Camera di commercio (da 0% al **2%**).

Immagine percepita della Camera di Commercio



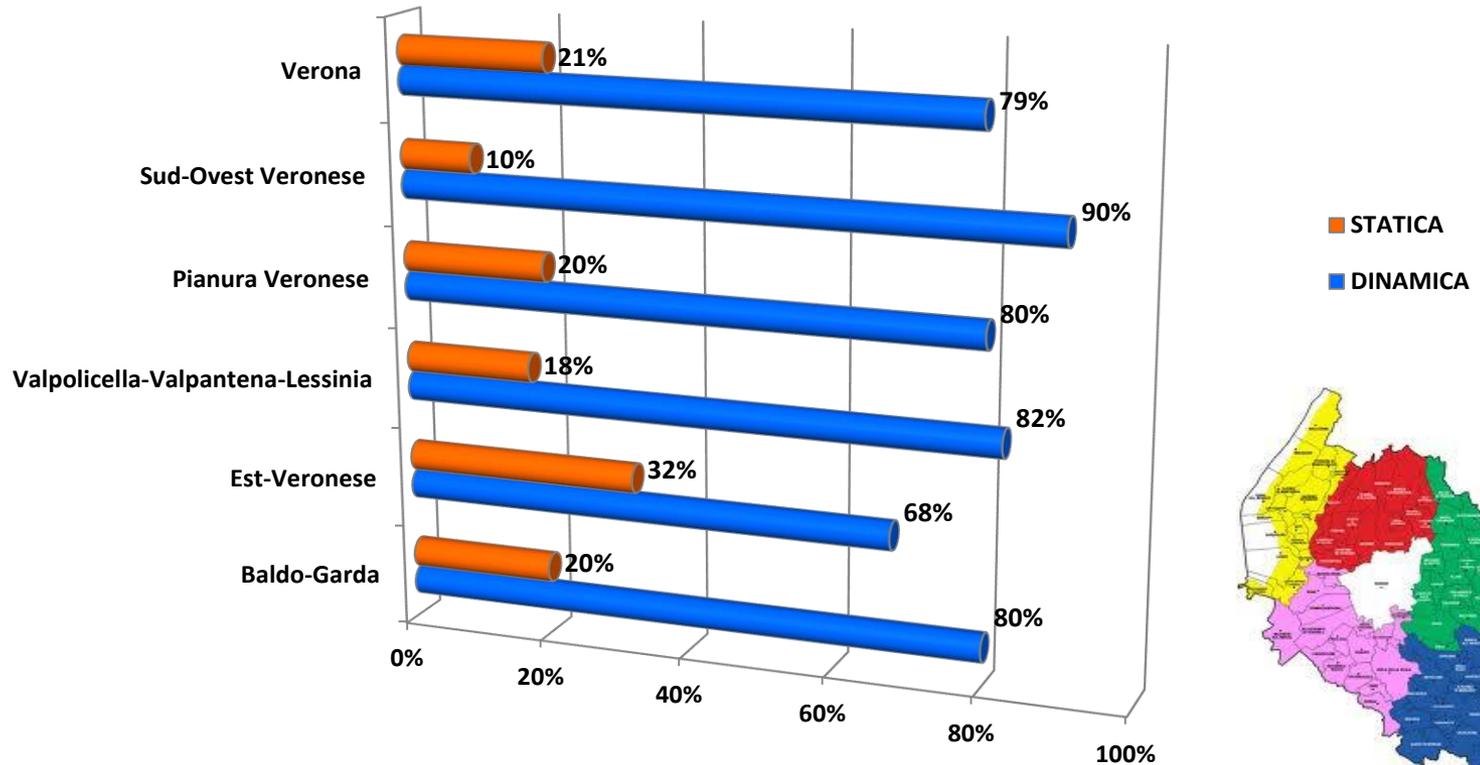
Base: 334 casi

Sede cui si sono rivolti prevalentemente



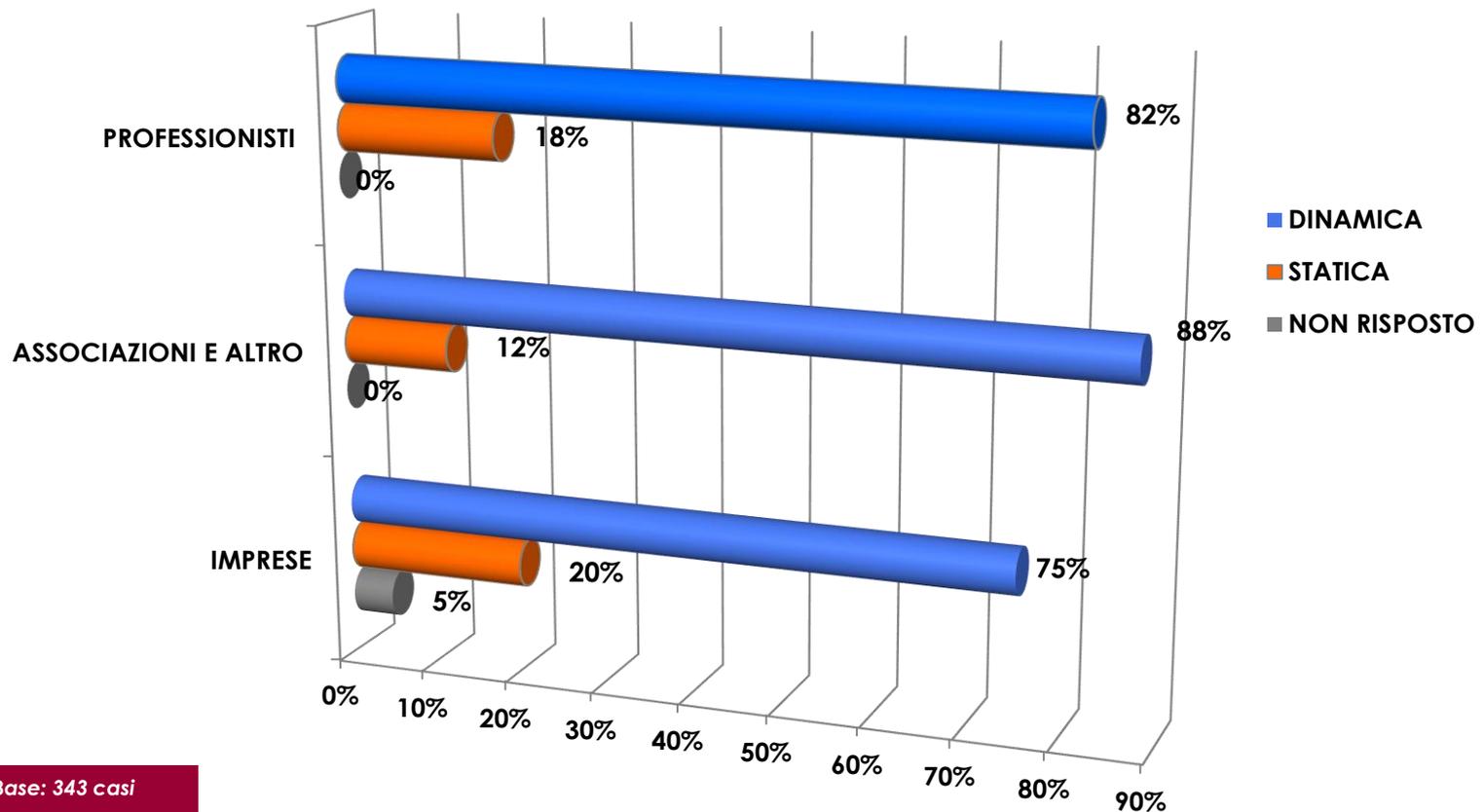
Base: 332 casi

Immagine percepita della Camera di Commercio

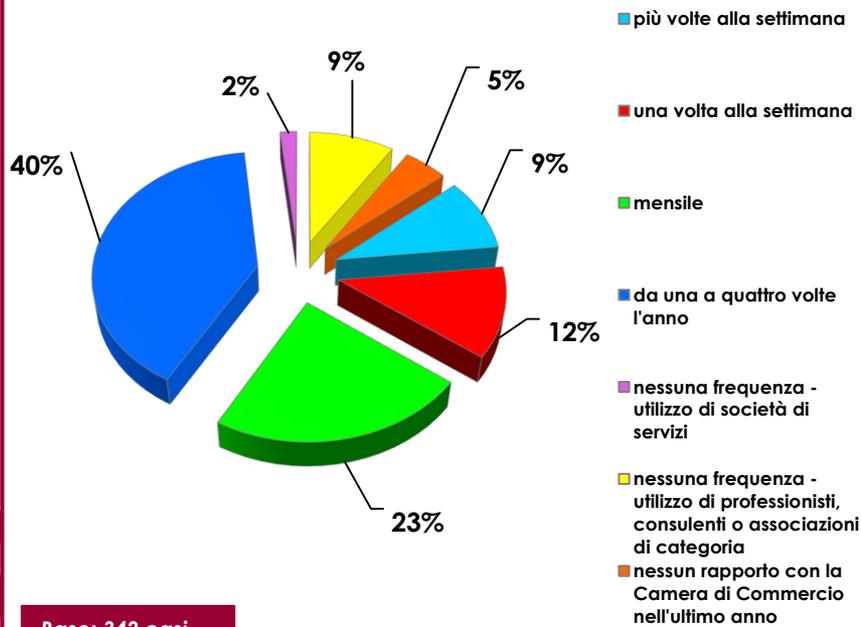


Base: 326 casi

Immagine percepita della Camera di Commercio

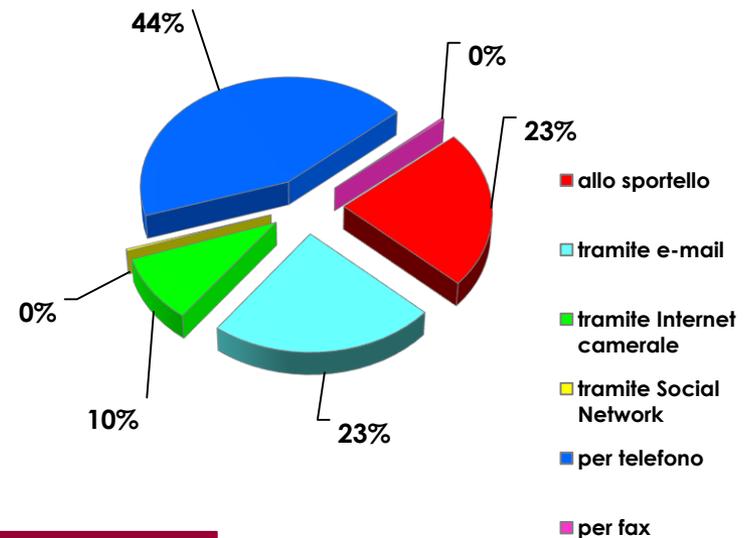


Frequenza contatti



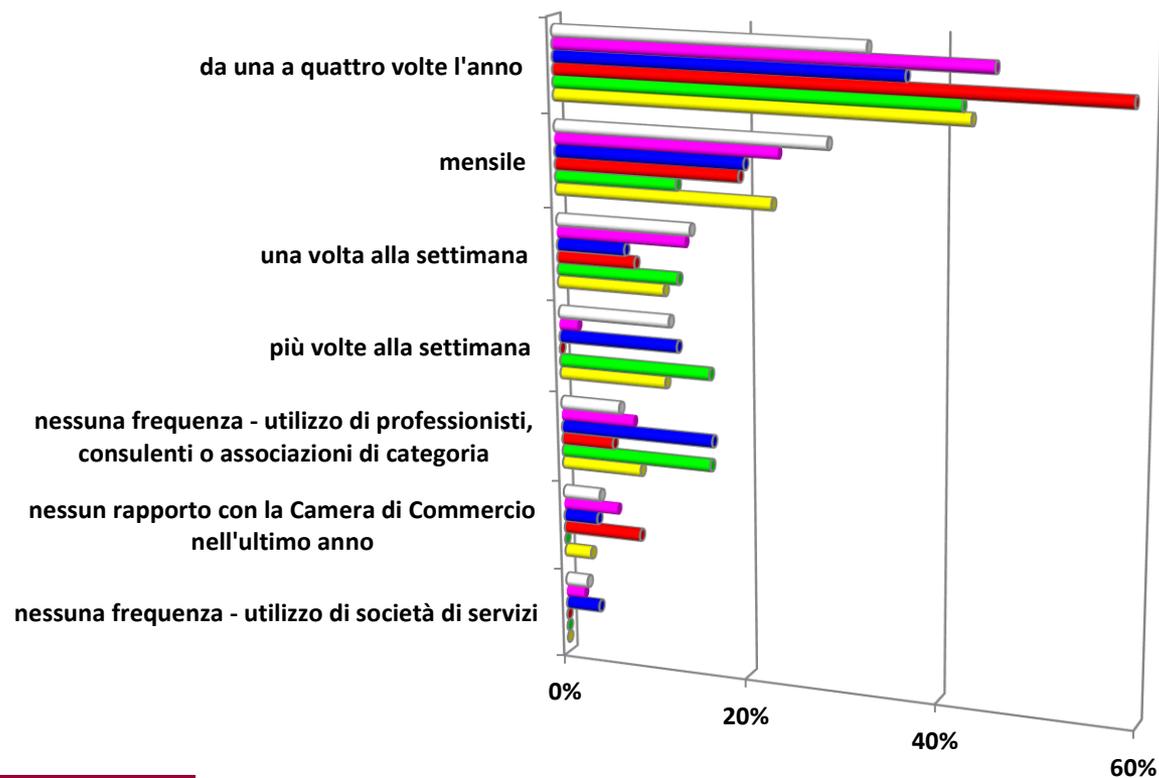
Base: 342 casi

Modalità di contatto



Base: 324 casi

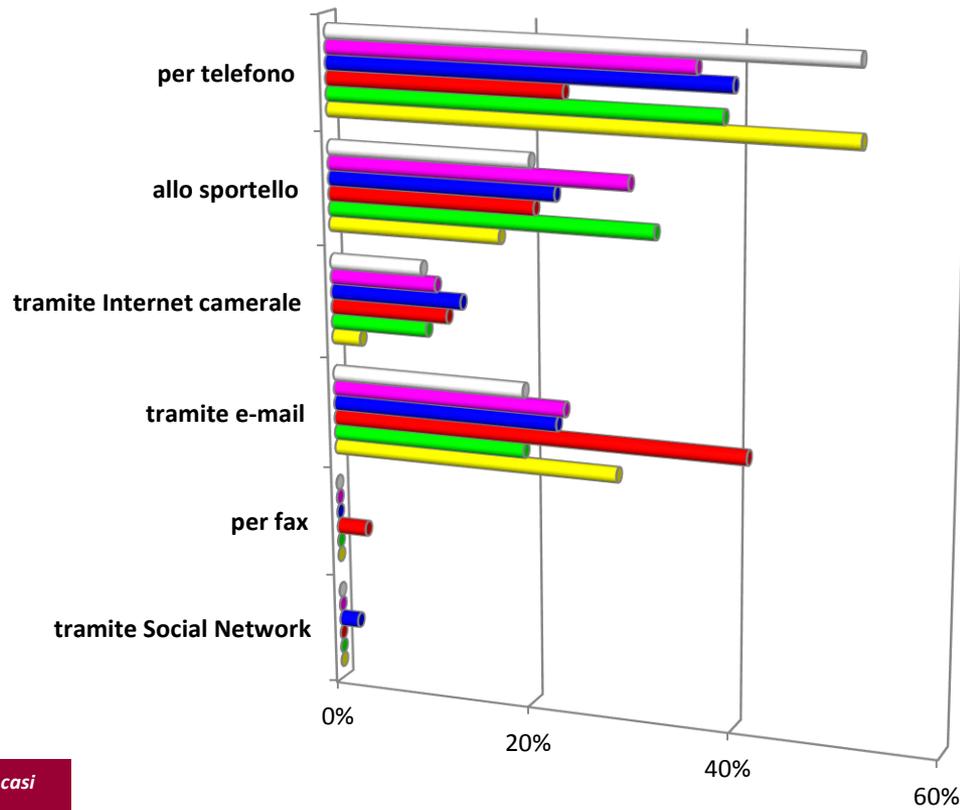
Frequenza contatti



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

Base: 334 casi

Modalità di contatto



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

Base: 319 casi

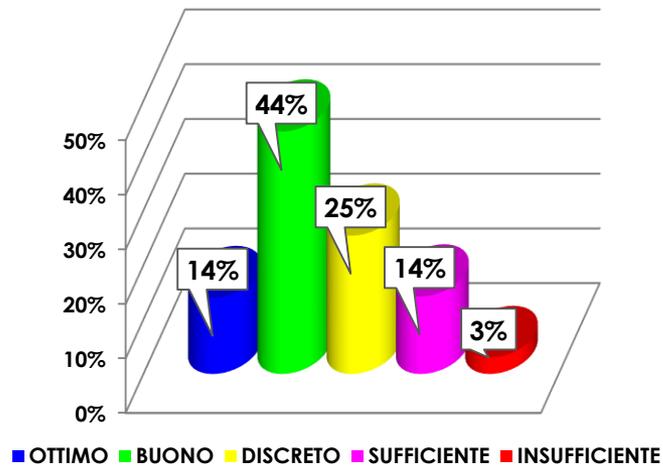
I servizi erogati

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 2012, si confermano quelli anagrafico-certificativi: Registro delle Imprese (**53%**), Call center (**35%**), Certificazioni e vidimazioni (**27%**) e Albi e Ruoli/Scia (**27%**).
- Per facilitare la comparazione tra l'indagine 2012 e l'indagine 2013, 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

URP Ufficio Relazioni con il Pubblico

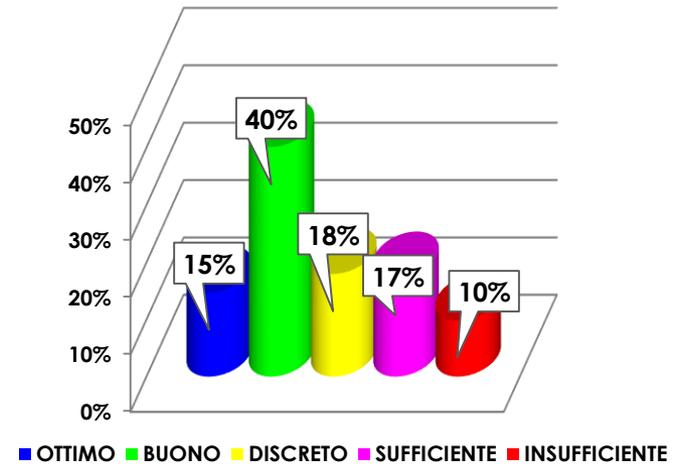


Base: 63 casi

Giudizio prevalente



Call Center

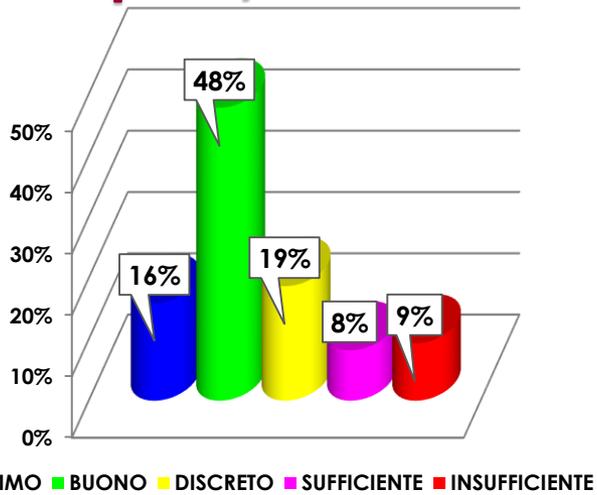


Base: 122 casi

Giudizio prevalente



Registro Imprese/Comunica

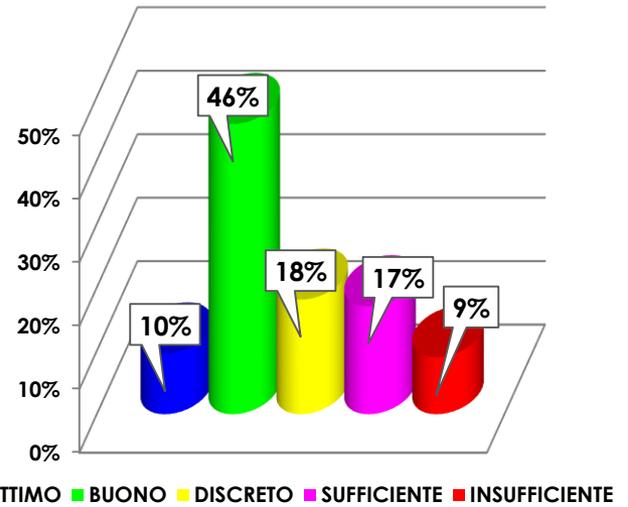


Base: 182 casi

Giudizio prevalente



Albi e Ruoli/Scia

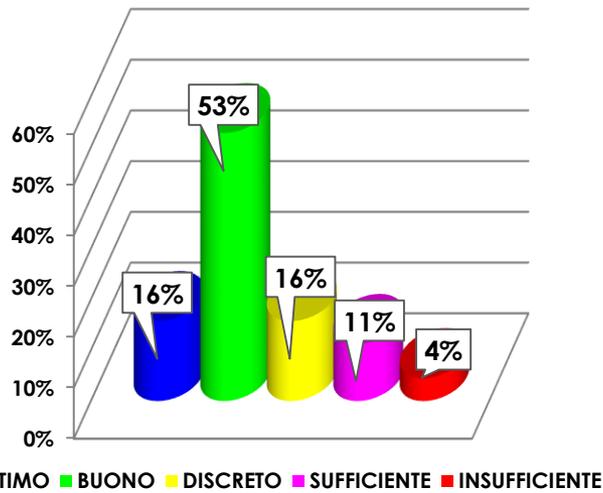


Base: 94 casi

Giudizio prevalente



Albo Imprese Artigiane

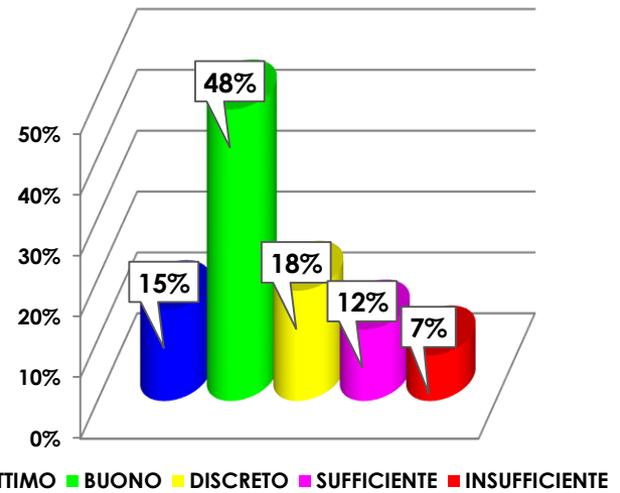


Base: 89 casi

Giudizio prevalente



Carte Digitali

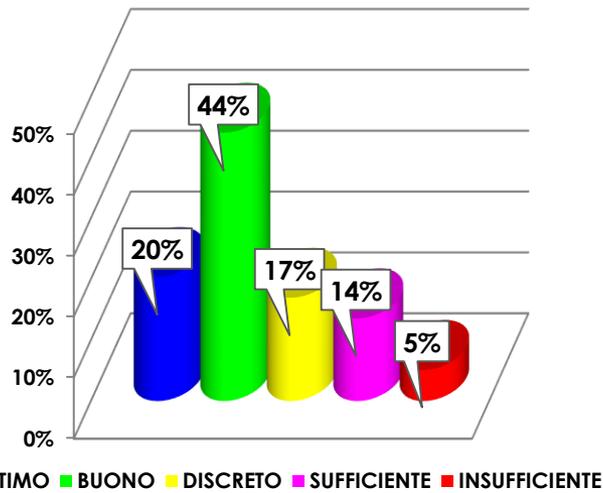


Base: 94 casi

Giudizio prevalente



Certificazione Estera

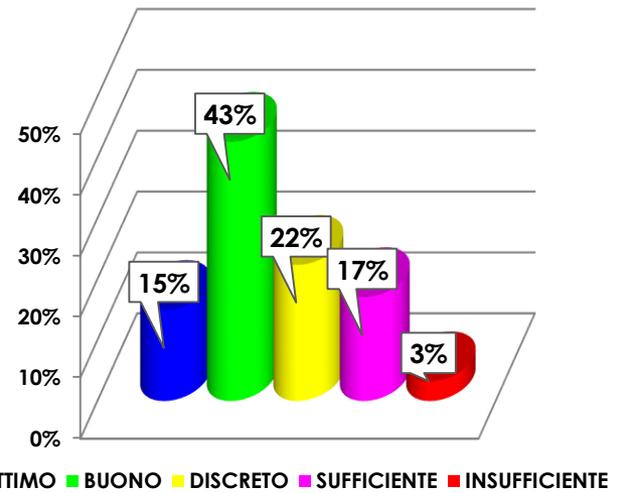


Base: 59 casi

Giudizio prevalente



Certificazioni e Vidimazione

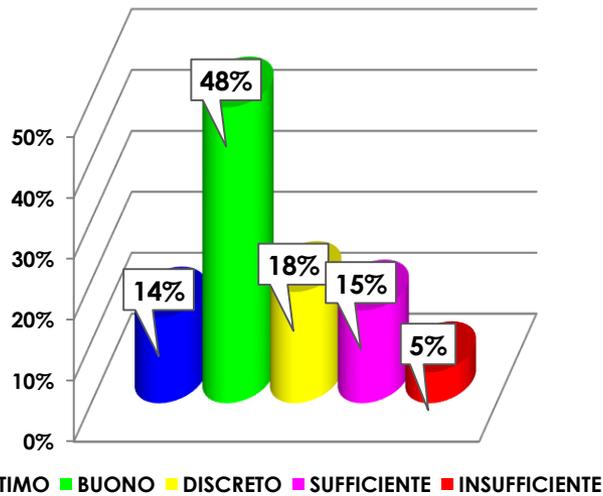


Base: 94 casi

Giudizio prevalente



Diritto Annuale

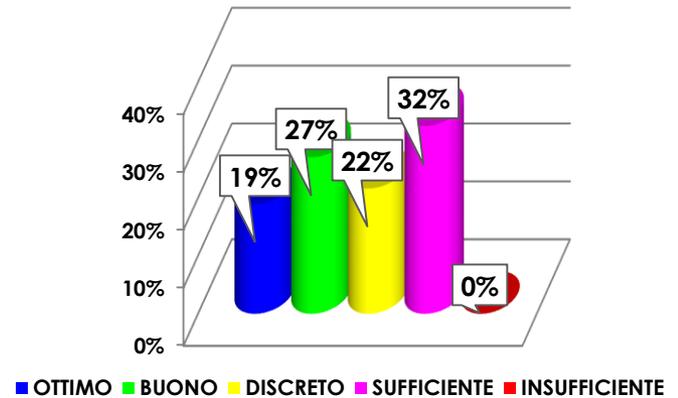


Base: 99 casi

Giudizio prevalente



Regolazione mercato (Mediazione - Arbitrato Metrico - Vigilanza Prodotti Protesti - Prezzi)

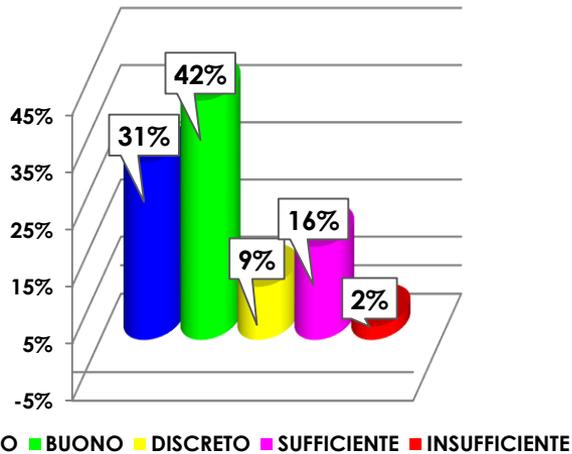


Base: 37 casi

Giudizio prevalente



Deposito Brevetti, Modelli e Marchi

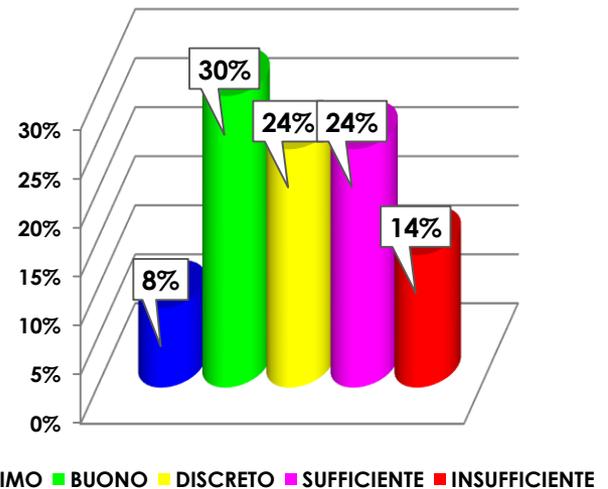


Base: 43 casi

Giudizio prevalente



Formazione alle imprese

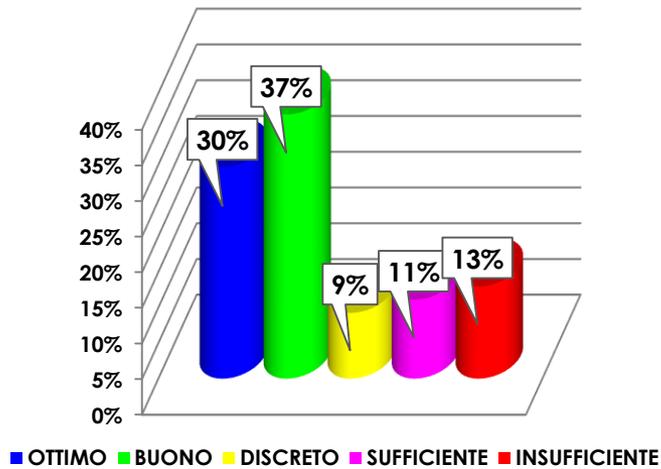


Base: 37 casi

Giudizio prevalente



Promozione economica veronese

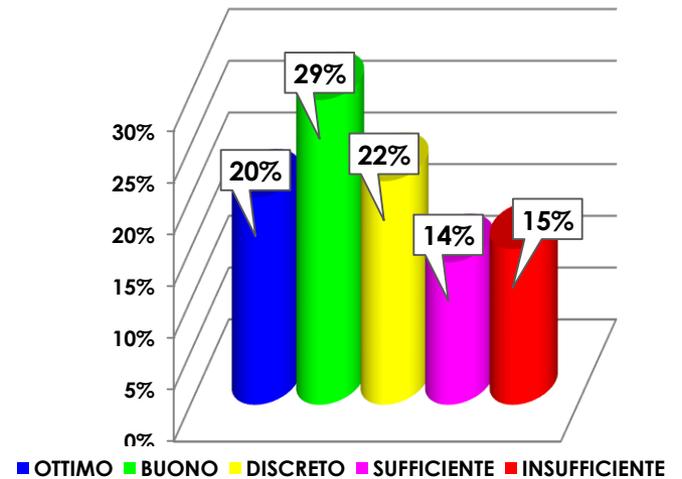


Base: 54 casi

Giudizio prevalente



Informazione consulenza estero

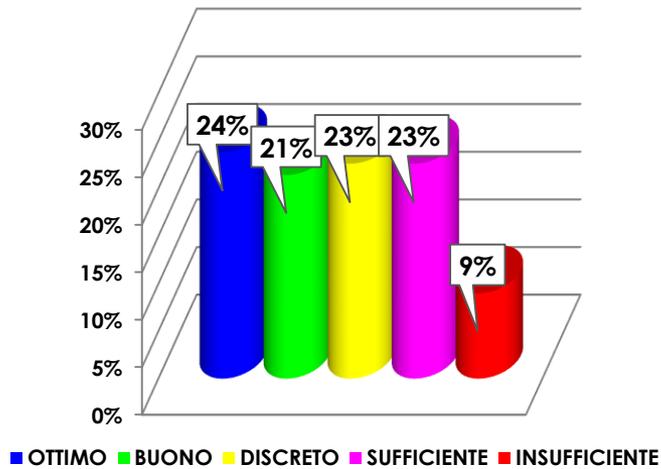


Base: 51 casi

Giudizio prevalente



Contributi

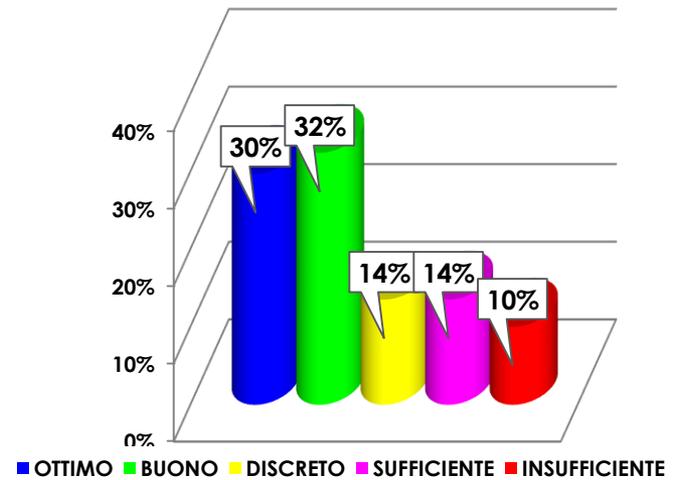


Base: 84 casi

Giudizio prevalente



Informazioni e studi statistica

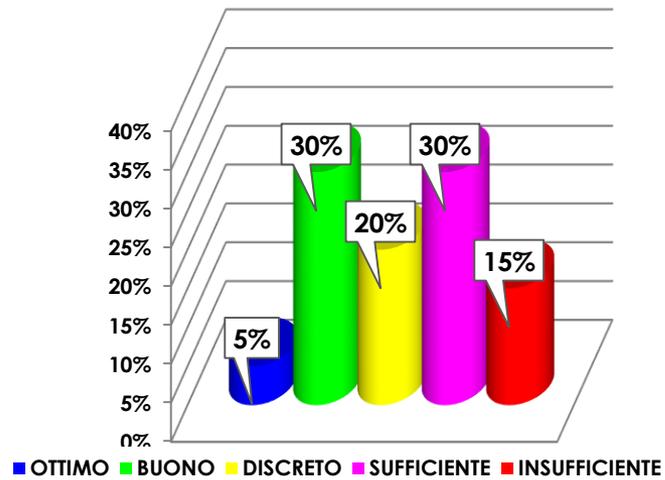


Base: 37 casi

Giudizio prevalente



Imprenditoria femminile



Base: 20 casi

Giudizio prevalente



Efficacia degli strumenti di comunicazione

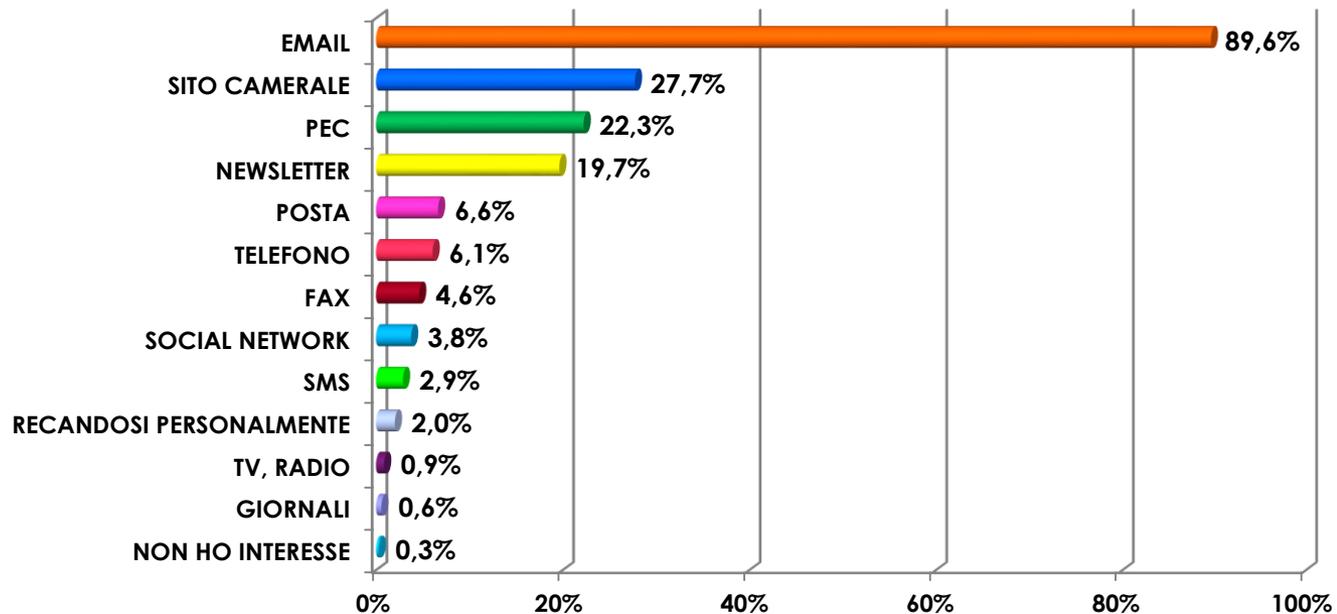
I giudizi espressi sull'efficacia degli strumenti di comunicazione della Camera di Commercio di Verona evidenziano un **elevato grado di soddisfazione**.

Confrontando le valutazioni con risultati della precedente indagine, viene confermato l'interesse per le nuove tecnologie: infatti l'**89,6%** degli utenti riterrebbe più utile essere informato sui servizi camerale via e-mail ed il **27,7%** vorrebbe ottenere informazioni attraverso il sito internet istituzionale. Rispetto all'indagine 2012, l'utilizzo delle pec viene segnalato da un maggior numero di rispondenti (**22,3%** contro il 20% del 2012). L'utilizzo della newsletter viene indicato dal **19,7%** degli utenti (21% nel 2012).

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):

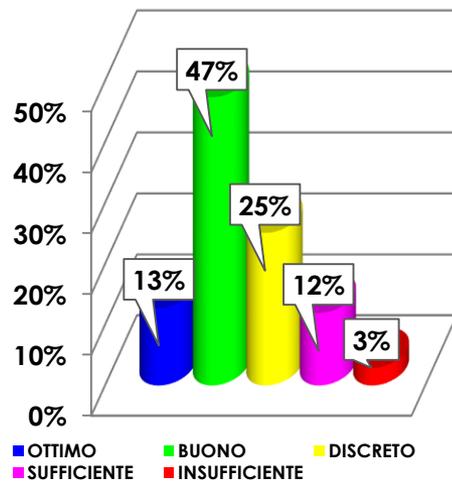
- la metà degli utenti consulta il sito internet per reperire modulistica (**52%**) e per la gestione di pratiche obbligatorie e servizi amministrativi (**50%**);
- il **40%** degli utenti utilizza il sito internet per reperire informazioni sulle imprese e sul mercato (banche dati camerale, statistiche, partecipazione a fiere, contributi, etc...);
- tutti gli aspetti valutati hanno ottenuto un giudizio prevalente positivo, grafica e accessibilità per ipovedenti hanno segnato un lieve miglioramento rispetto alla precedente indagine (in una scala da 1 a 5 si passa da una media di 3,07 a 3,13 per la grafica e da 2,90 a 3,00 per l'accessibilità ipovedenti);
- i punti di forza del sito istituzionale sono costituiti dalla chiarezza del linguaggio utilizzato e dall'utilità delle informazioni fornite.

Modalità ritenuta più utile per essere informati sui servizi della Camera di Commercio



Quesito a risposta multipla

Sportello

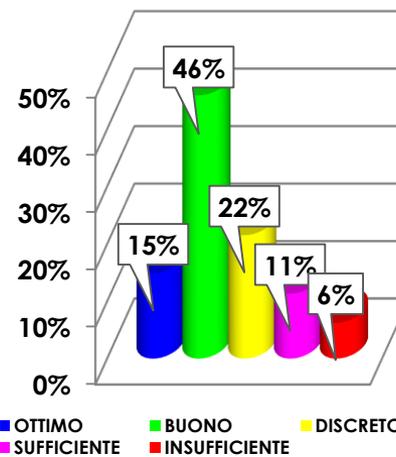


Base: 243 casi

Giudizio prevalente



E-mail Internet Social Network

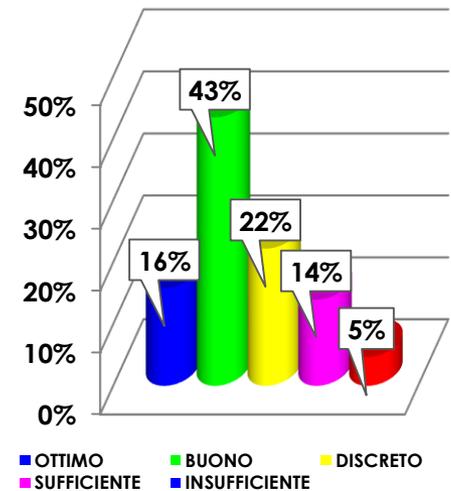


Base: 255 casi

Giudizio prevalente



Telefono

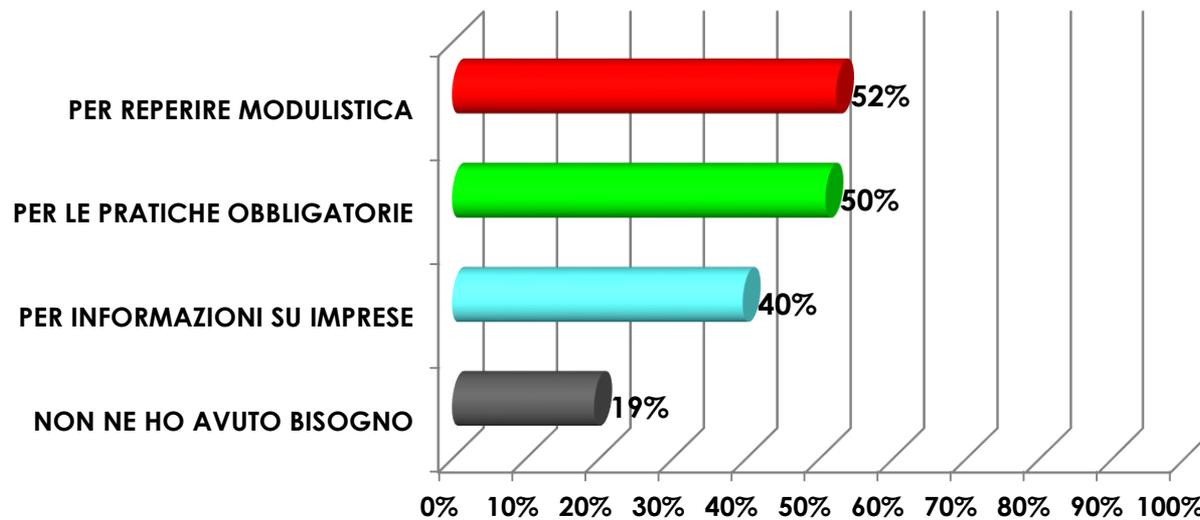


Base: 279 casi

Giudizio prevalente

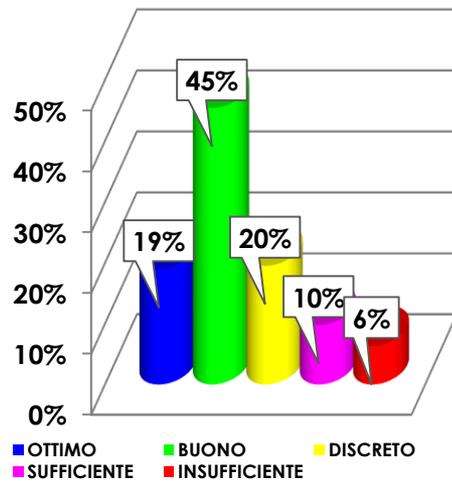


Servizi per i quali è stato utilizzato il Sito internet



Quesito a risposta multipla

Utilizzo Sito Internet per pratiche obbligatorie

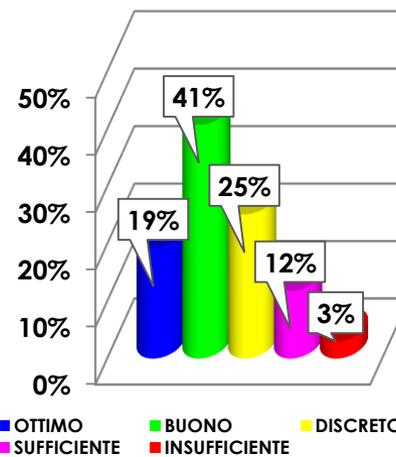


Base: 174 casi

Giudizio prevalente



Utilizzo Sito Internet per informazioni su imprese

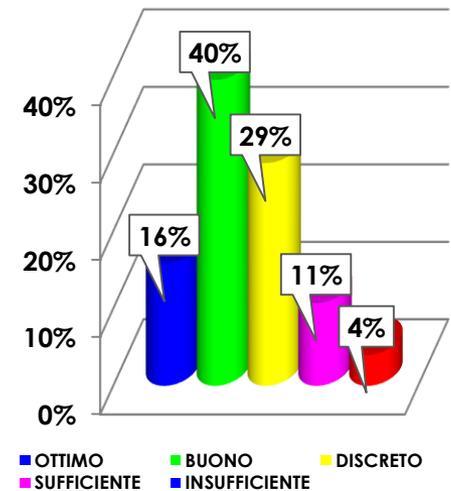


Base: 135 casi

Giudizio prevalente



Utilizzo Sito Internet per reperire modulistica

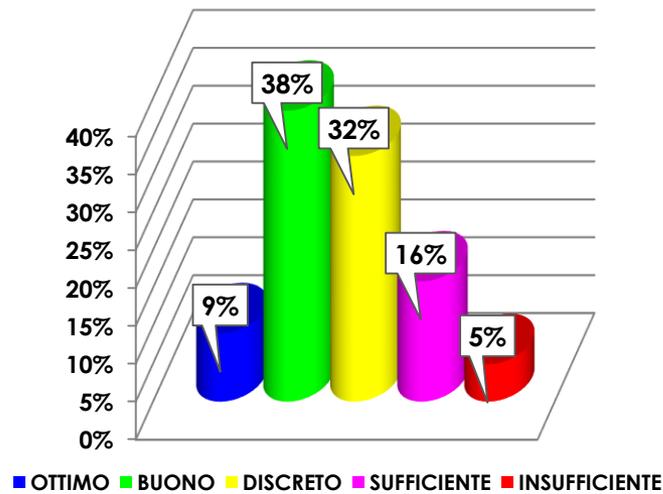


Base: 177 casi

Giudizio prevalente



Sito Internet facilità accesso

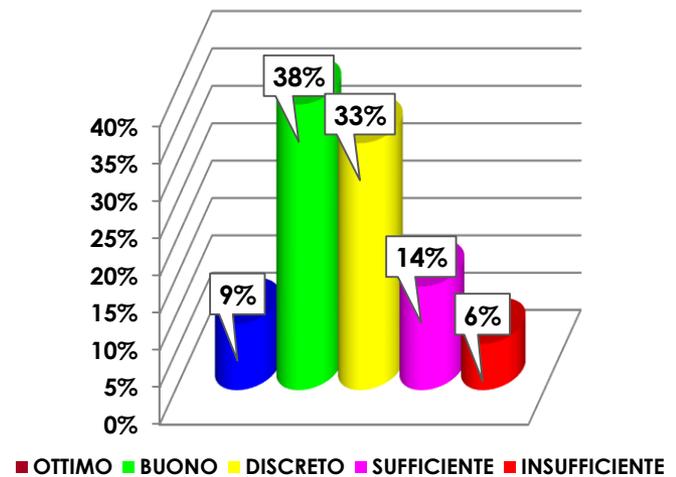


Base: 284 casi

Giudizio prevalente



Sito Internet completezza informazioni

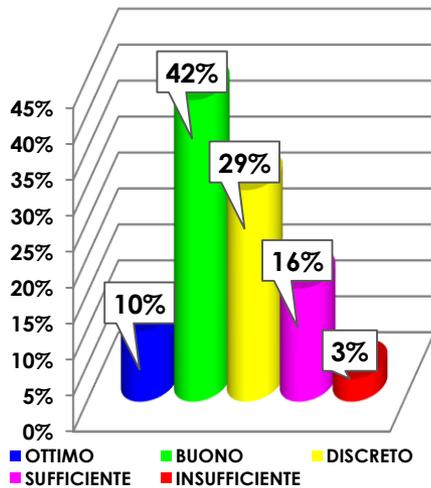


Base: 271 casi

Giudizio prevalente



Sito Internet Utilità informazioni

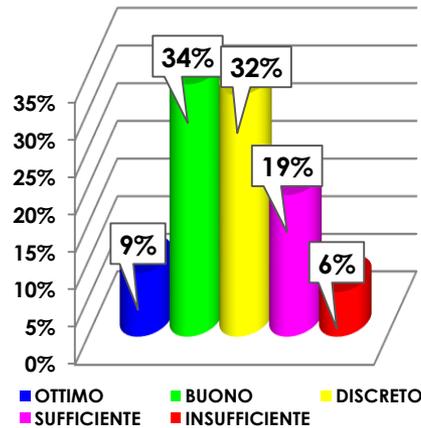


Base: 255 casi

Giudizio prevalente



Sito Internet frequenza aggiornamenti

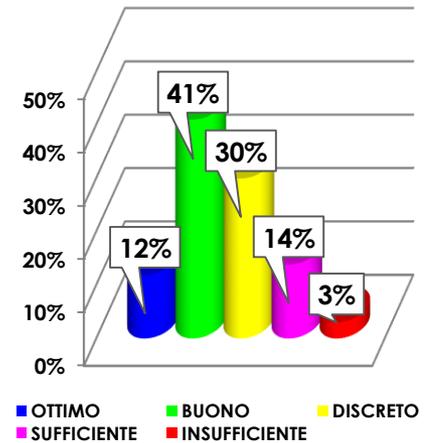


Base: 211 casi

Giudizio prevalente



Sito Internet chiarezza linguaggio

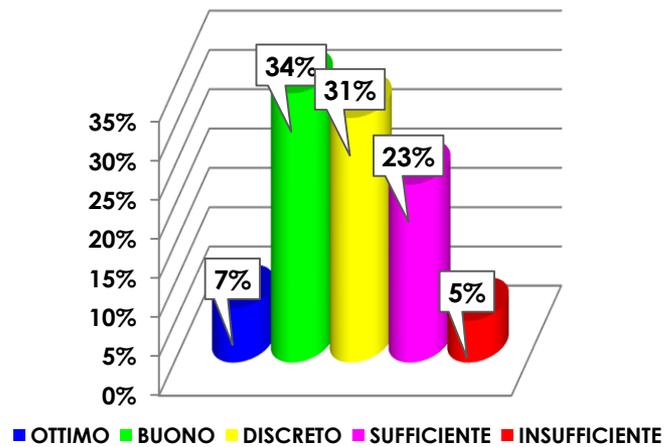


Base: 254 casi

Giudizio prevalente



Sito Internet grafica

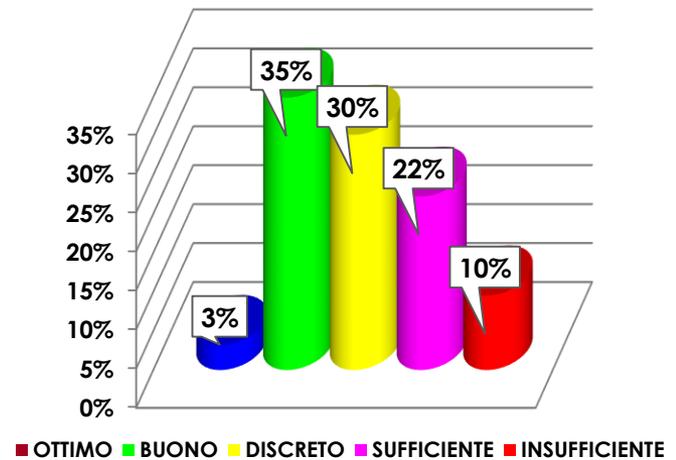


Base: 224 casi

Giudizio prevalente



Sito Internet accessibilità ipovedenti



Base: 63 casi

Giudizio prevalente



Modalità generali di funzionamento

Si conferma, anche nel 2013, 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.

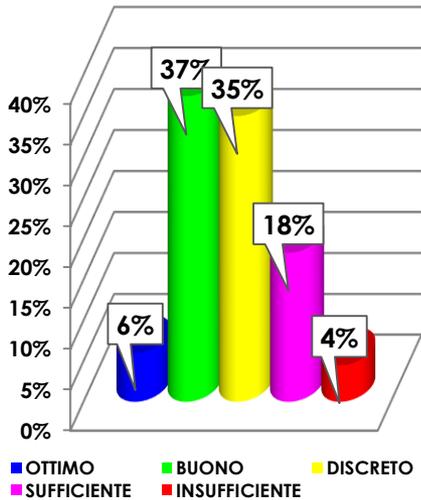
In linea con l'attenzione normativa alla trasparenza dell'attività amministrativa, nell'indagine 2013 è stata inserita una domanda specifica finalizzata a comprendere l'opinione dell'utenza su tale aspetto. Anche sotto il profilo della trasparenza l'attività camerale ha ottenuto una valutazione positiva.

Gli orari degli uffici camerali sono considerati adeguati dal **40%** degli utenti, mentre il **27%** preferirebbe un orario continuato tutti i giorni di apertura. Il **10%** vorrebbe posticipare la chiusura pomeridiana, l'**1%** vorrebbe anticipare l'apertura al mattino, il **3%** propone altre soluzioni (prevalentemente correlate ad un prolungamento dell'orario di apertura). Infine il **6%** non esprime alcuna opinione.

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%**. Segue, in linea con l'attuale fase di congiuntura economica sfavorevole, la richiesta di finanziamenti e contributi alle imprese (**47%**), nonché di promozione del Made in Verona (**20%**) e di internazionalizzazione (**16%**).

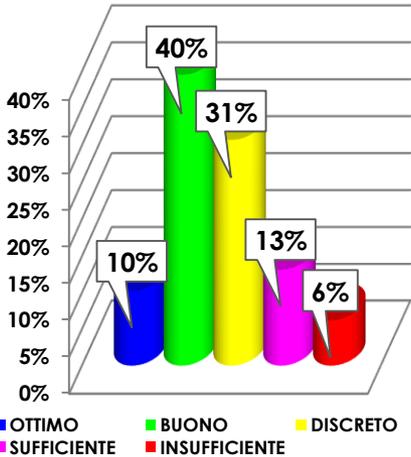
Sale anche la richiesta di incrementare i servizi on line (**18%**) rispetto alla precedente indagine (13%) .

Chiarezza segnaletica



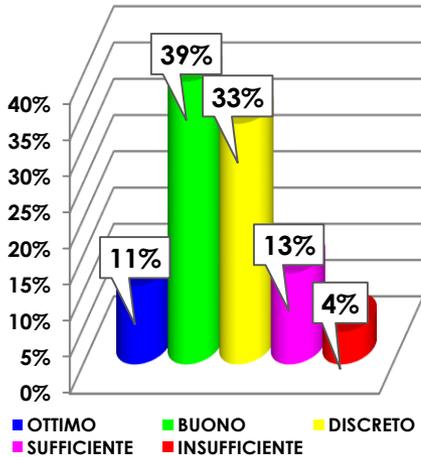
Base: 246 casi

Tempi di erogazione



Base: 273 casi

Trasparenza



Base: 223 casi

Giudizio prevalente



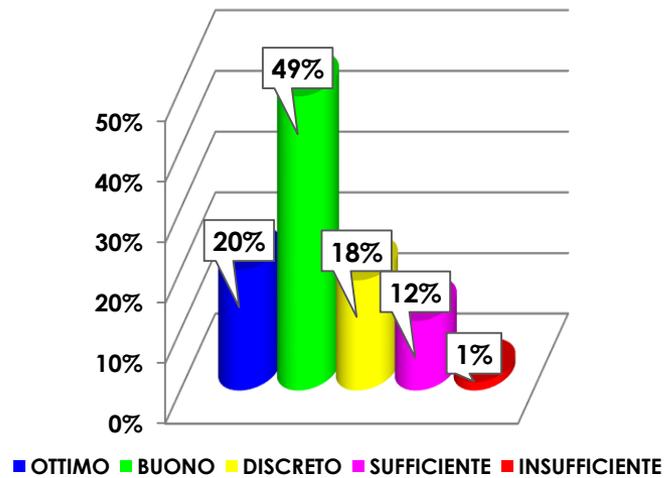
Giudizio prevalente



Giudizio prevalente



Cortesia

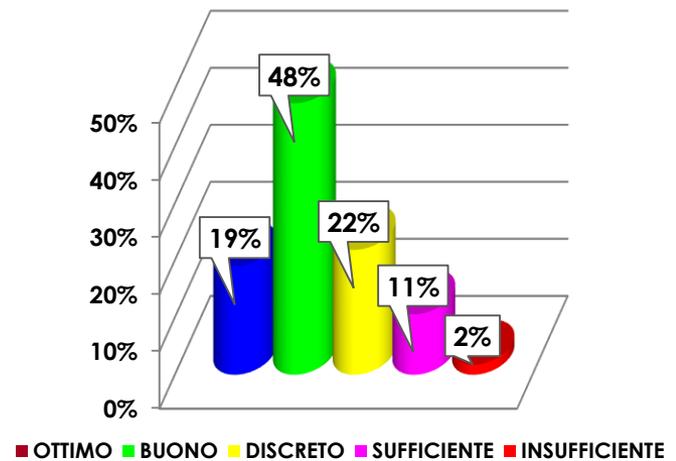


Base: 294 casi

Giudizio prevalente



Competenza del personale

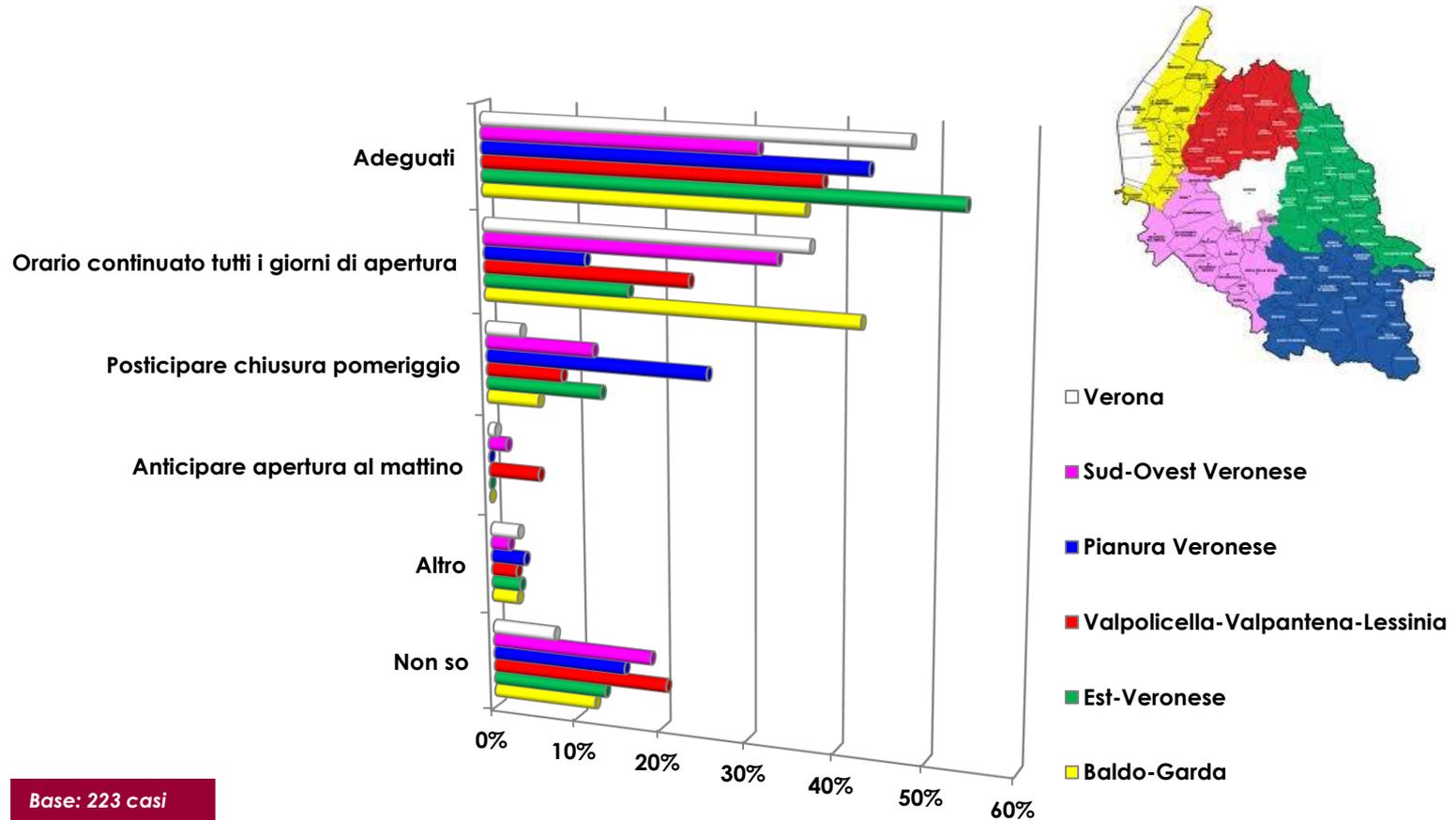


Base: 284 casi

Giudizio prevalente

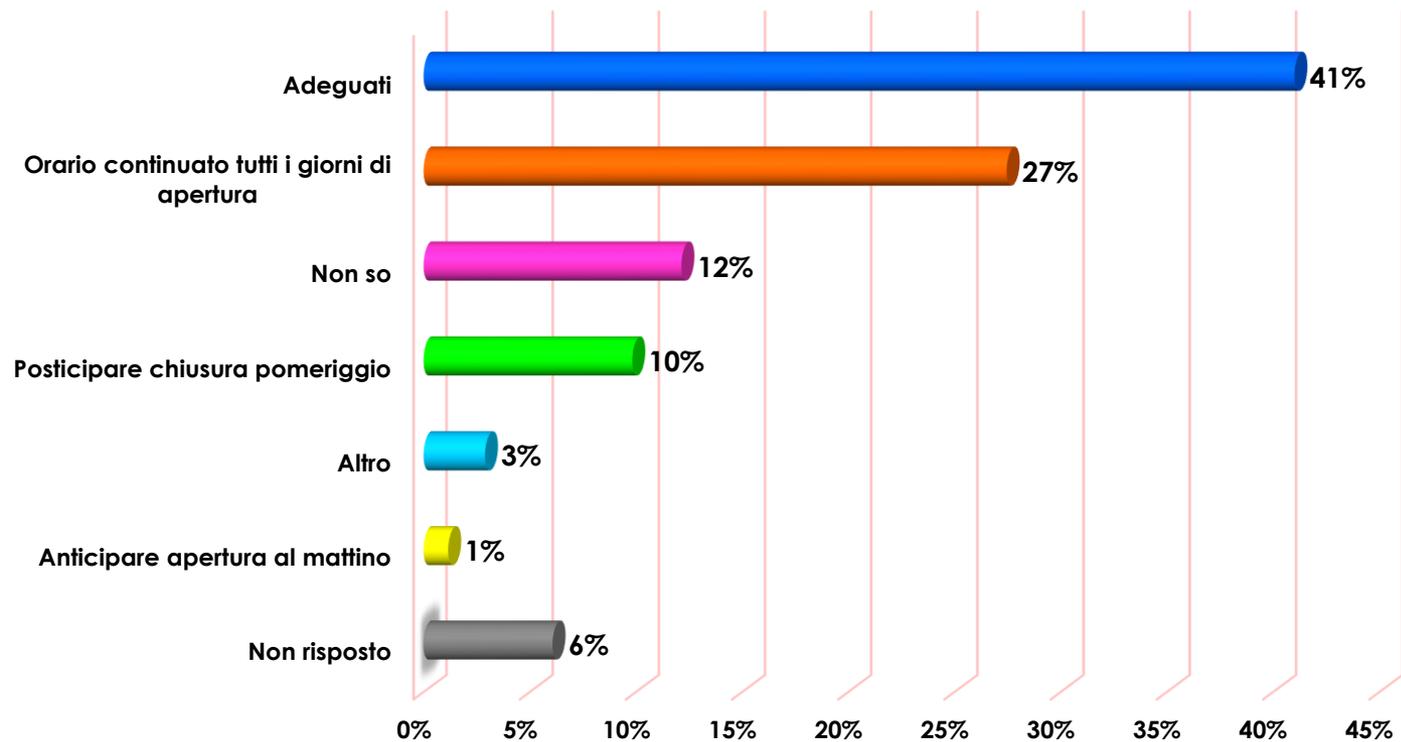


Considerazioni sull'orario di apertura



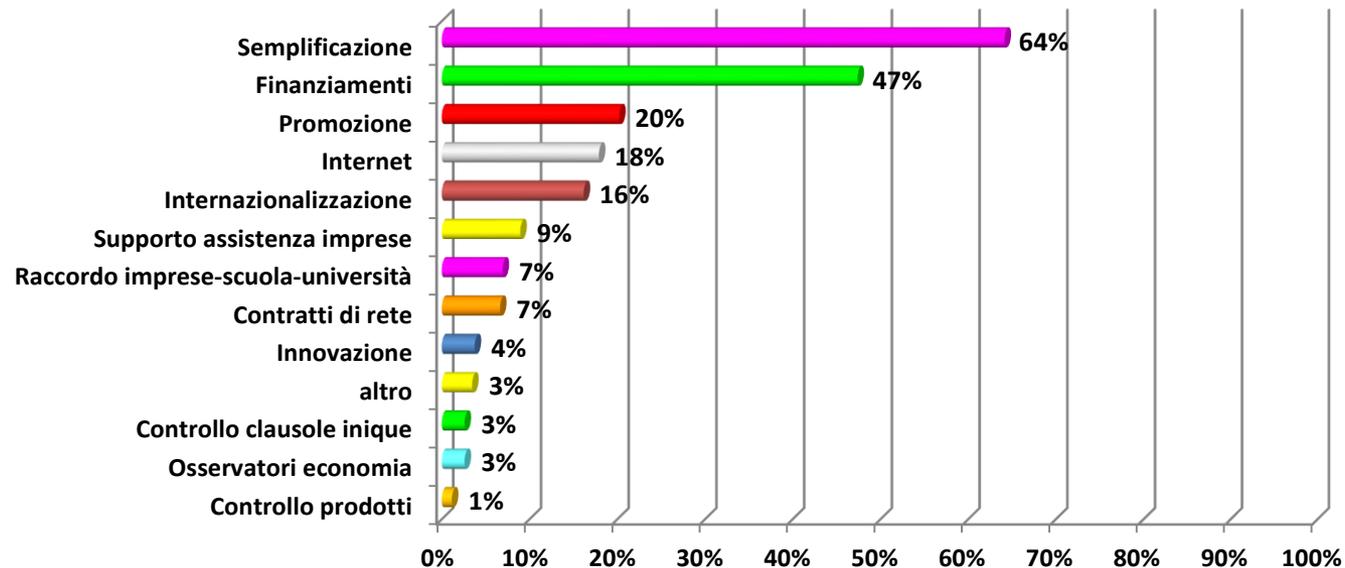
Base: 223 casi

Considerazioni sugli orari di apertura



Base: 346 casi

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:

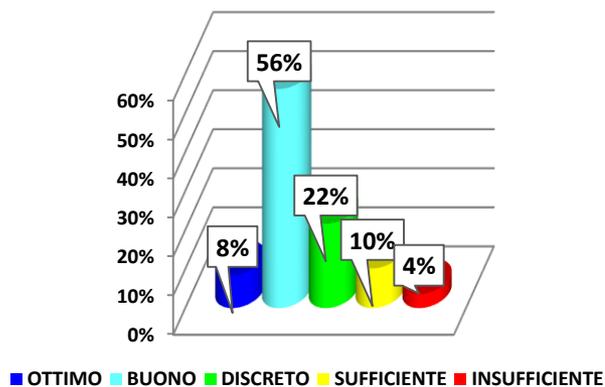
- il **56%** ha espresso il giudizio «**buono**»
- il **22%** ha espresso il giudizio «**discreto**»
- l'**8%** ha espresso il giudizio «**ottimo**»
- Il **10%** ha giudicato «**sufficiente**» l'operato camerale

Solo una netta minoranza, il **4%**, 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 **3,6**.

Giudizio complessivo

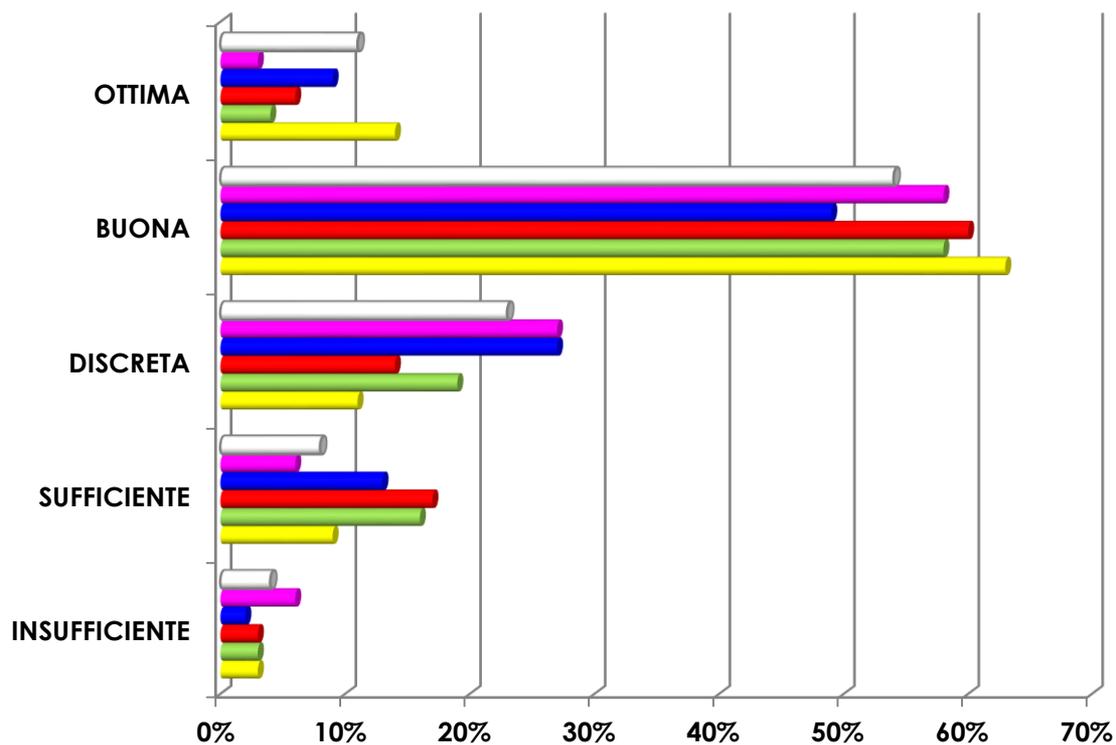
Valore medio: 3,6



Base: 333 casi

Livelli di valutazione	Numero di giudizi complessivi	% Livello di soddisfazione espresso	Emoticon	Giudizio di soddisfazione	Giudizio prevalente
1	12	4%		Giudizio negativo	
2	34	10%		Giudizio sufficiente	
3-4-5	287	86%		Giudizio positivo	

Giudizio complessivo



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

Base: 333 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 **3.813** questionari trasmessi, le interviste andate a buon fine sono risultate **346 (9,07%)**.

Periodo di riferimento: anno 2013.

Periodo di rilevazione: febbraio-marzo 2014.

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