



Camera di Commercio
Verona

Indagine di **Customer Esterna 2016:** 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 2016 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 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 9001:2008).

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	peso% 2016	Peso% 2015
Imprese	2.101	49	45
Professionisti	2.074	49	53
Consorzi, Associazioni, altro	79	2	2
TOTALE	4.254	100	100

La prevalenza tra i rispondenti è rappresentata da Professionisti (**32%**) e Società di capitali (**28%**), quest'ultime in diminuzione rispetto alla precedente rilevazione.

In aumento sono invece le risposte tra le Imprese individuali e le Società di persone.

Natura Giuridica	Numero risposte	Peso% 2016	Peso % 2015
Professionista	153	32	26
Società di capitali	134	28	42
Impresa individuale	73	15	12
Società di persone	71	15	14
Altro	21	5	4
Associazione	17	4	1
Cooperativa	5	1	0
TOTALE RISPOSTE	474	100	100
non risposto	0		
TOTALE	474		

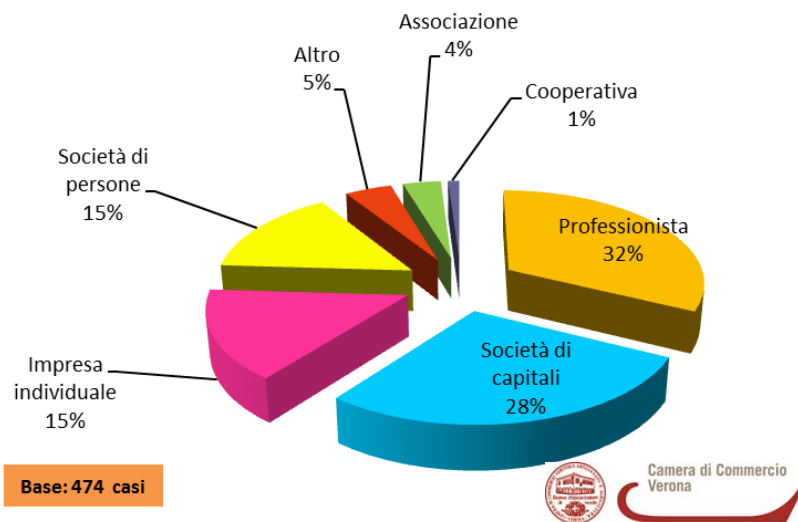


Popolazione di riferimento

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 2016:
natura giuridica soggetti rispondenti**



Customer Satisfaction Esterna 2016: sede rispondenti

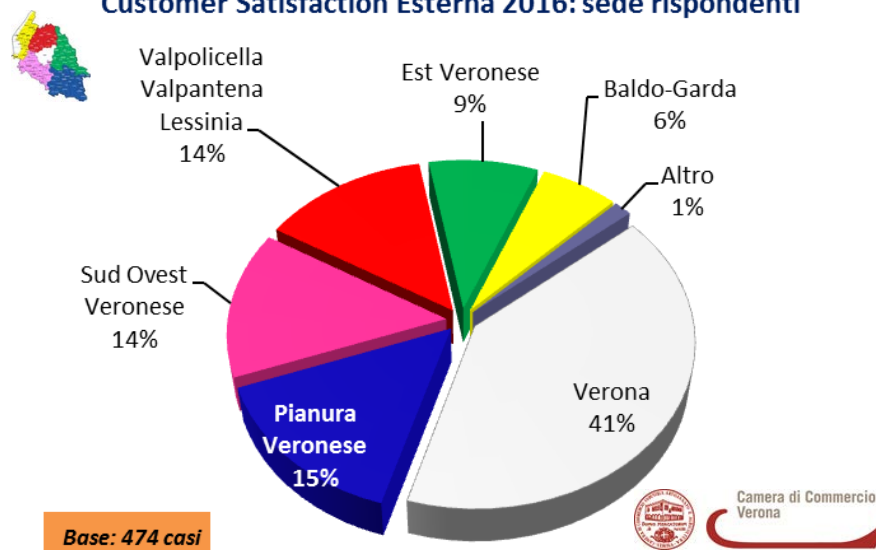
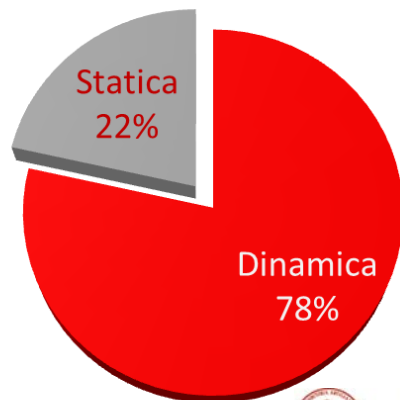


Immagine percepita della Camera di Commercio e modalità di contatto

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

- Il **78%** degli utenti concepisce la Camera di Commercio come un **ente dinamico**, al passo con i tempi (83% nel 2015).
- L'**87%** degli utenti si è rivolto alla **sede principale** della Camera di Commercio di Verona.
- La modalità di contatto prevalente continua ad essere quella telefonica, **30%** (34% nel 2015), seguono, entrambi con il **28%**, il contatto attraverso lo sportello (32% nel 2015), e attraverso posta elettronica (25% nel 2015). L'utilizzo dei servizi telematici (email ed internet) è del **42%**.
- Rispetto al 2015 la frequenza mensile è passata dal 22% al **19%**, mentre quella annuale è stata del **45%** (43% nel 2015), la frequenza settimanale (una o più volte alla settimana) è del **16%** (15% nel 2015).

**Customer Satisfaction Esterna 2016:
Immagine percepita**

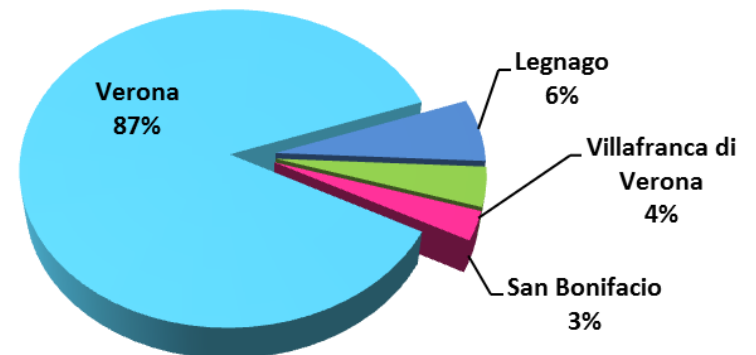


Base: 474 casi



Camera di Commercio
Verona

**Customer Satisfaction Esterna 2016:
sede CCIAA Vr contattata**



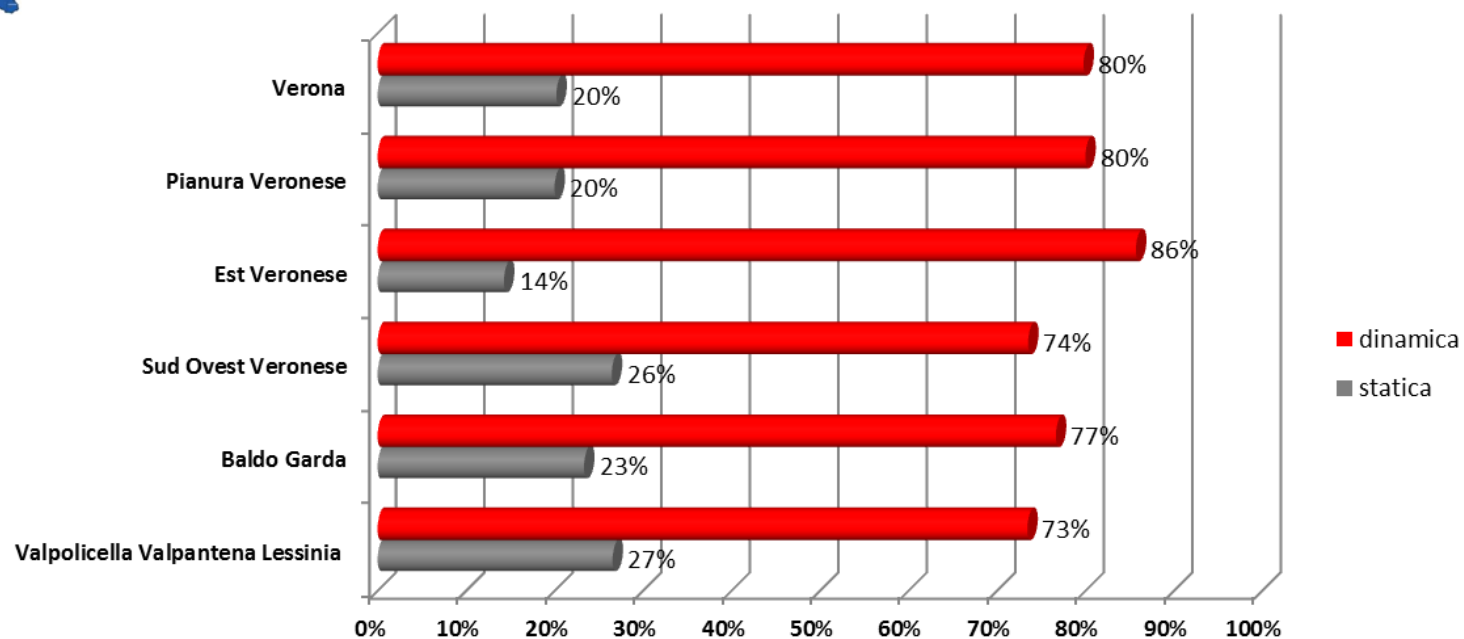
Base : 473 casi



Camera di Commercio
Verona



Customer Satisfaction Esterna 2016: immagine percepita della Camera di Commercio

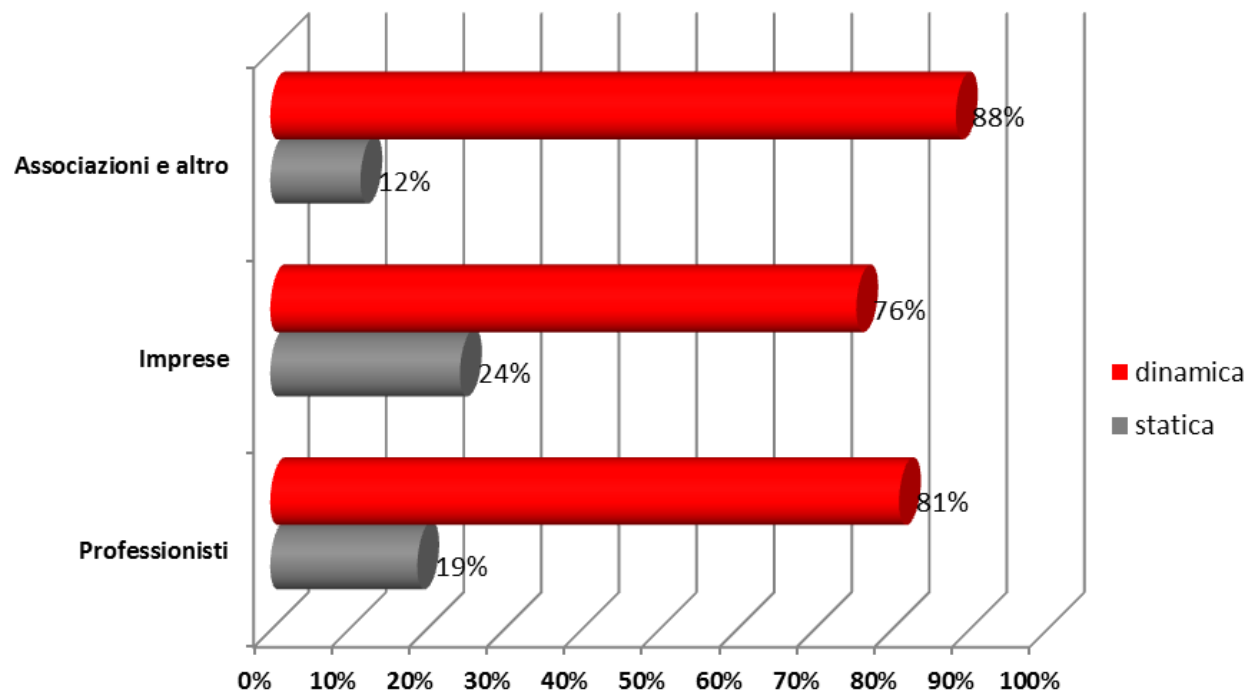


Base: 467 casi



Camera di Commercio
Verona

**Customer Satisfaction Esterna 2016:
immagine percepita della Camera di Commercio**

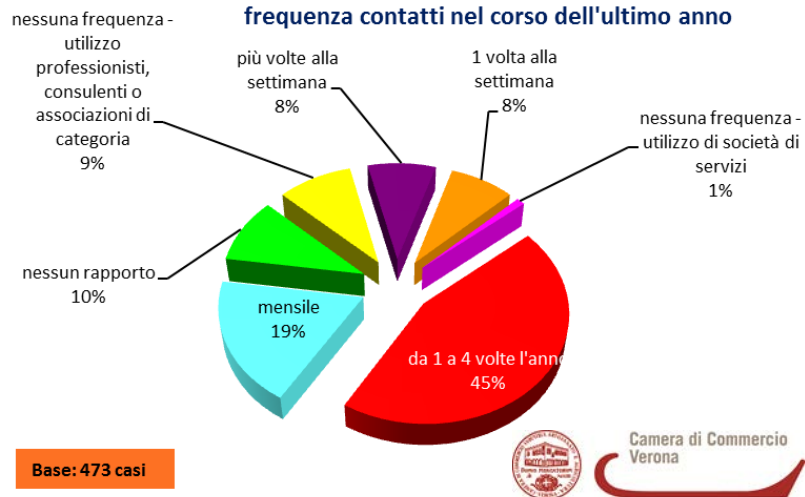


Base: 474 casi



Camera di Commercio
Verona

Customer Satisfaction Esterna 2016:
frequenza contatti nel corso dell'ultimo anno



Customer Satisfaction Esterna 2016:
modalità di contatto

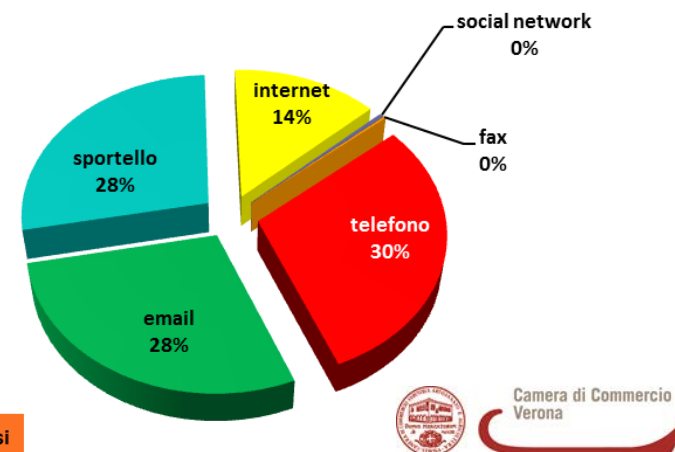
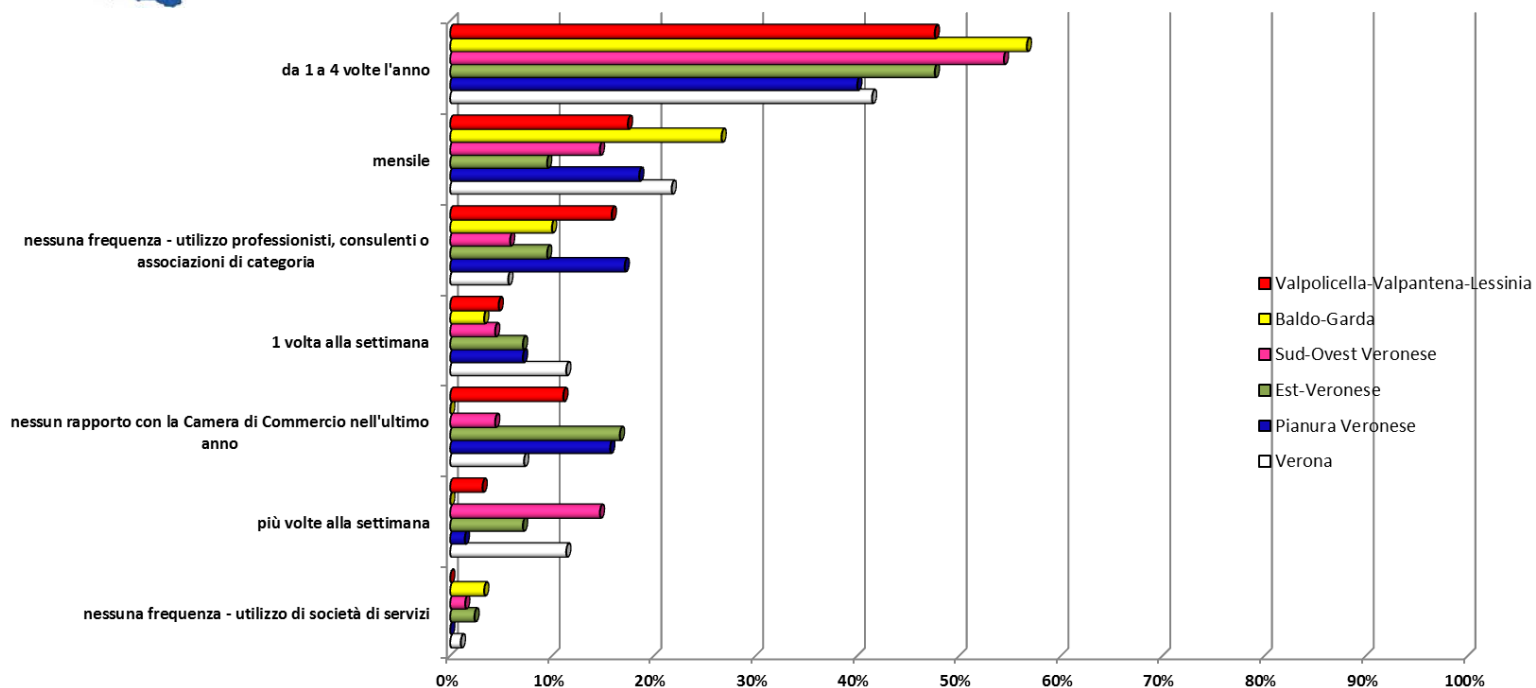


Immagine percepita e modalità di contatto



Customer Satisfaction Esterna 2016:
frequenza contatti nel corso dell'ultimo anno



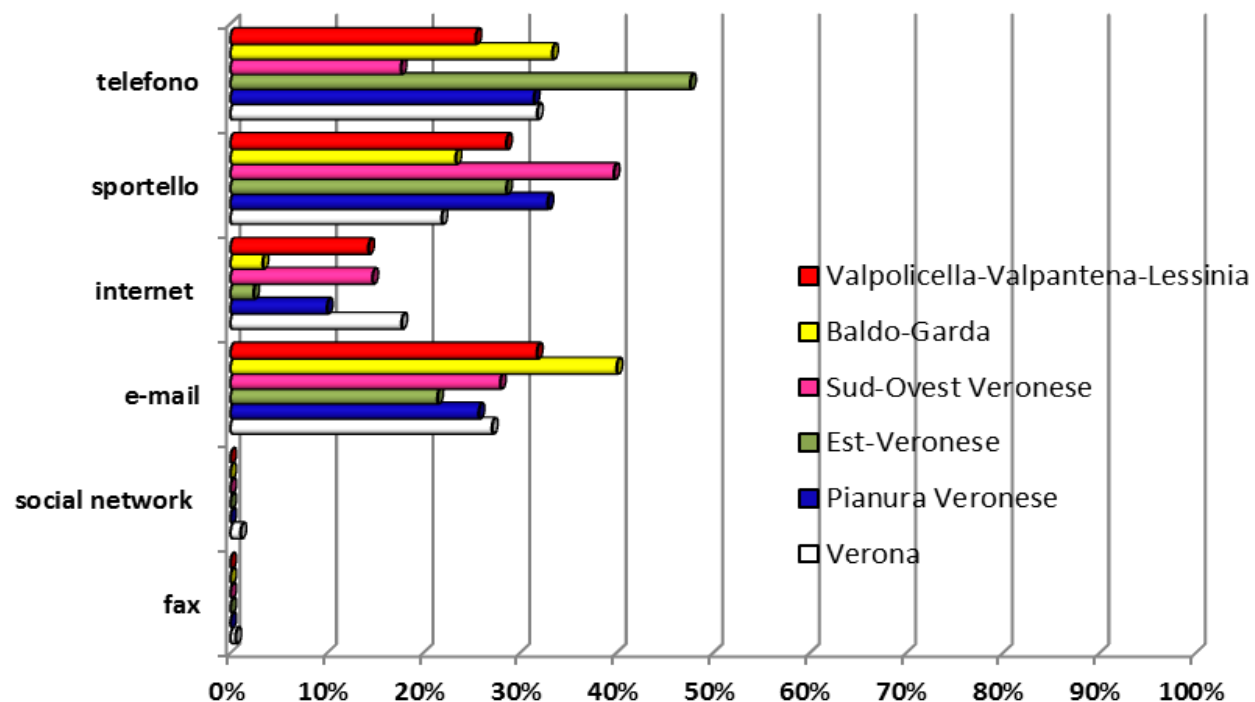
Base: 466 casi



Camera di Commercio
Verona



Customer Satisfactione Esterna 2016: modalità di contatto



Base: 465 casi



Camera di Commercio
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.

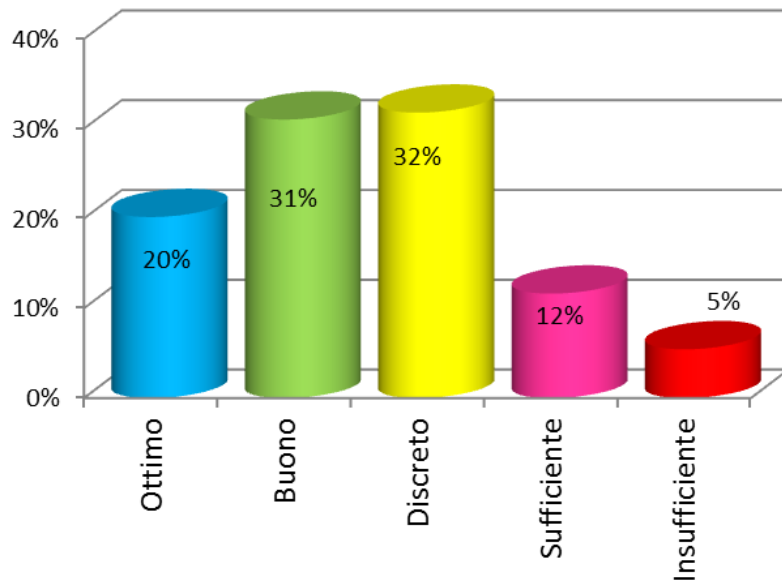
I servizi maggiormente utilizzati dai rispondenti si confermano quelli anagrafico-certificativi: Registro delle Imprese (**47%**), Call center (**36%**), Certificazioni e vidimazioni (**34%**), Carte Digitali (**30%**).

Per facilitare la comparazione tra l'indagine 2014 e l'indagine 2015, 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 2016:
URP Ufficio Relazioni con il pubblico



Base: 129 casi

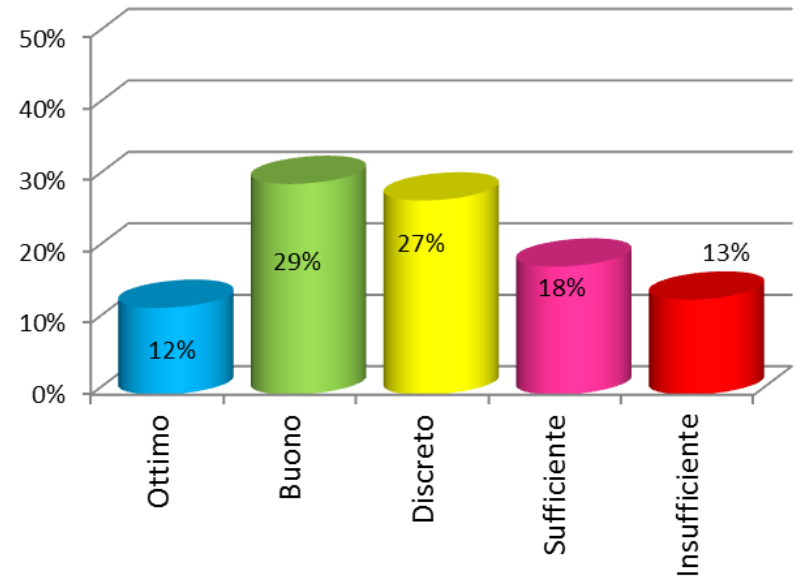


Camera di Commercio
Verona

Giudizio prevalente



Customer Satisfaction Esterna 2016:
Call center



Base: 173 casi

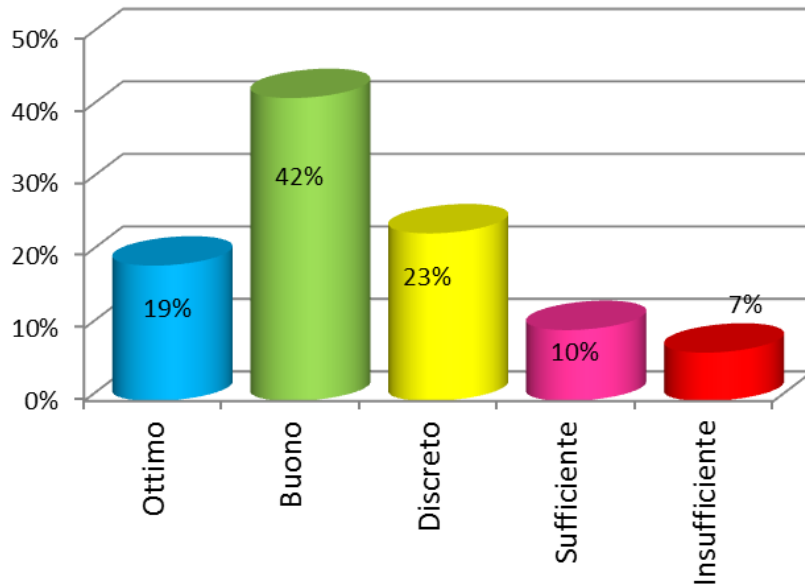


Camera di Commercio
Verona

Giudizio prevalente



Customer Satisfaction Esterna 2016:
Registro Imprese/Comunica



Base: 225 casi

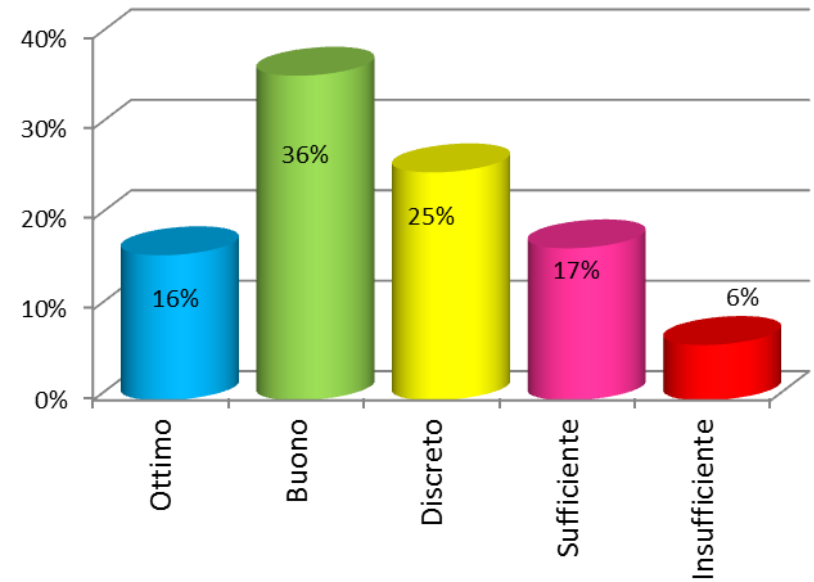


Camera di Commercio
Verona

Giudizio prevalente



Customer Satisfaction Esterna 2016:
Albi e Ruoli/Scia



Base: 131 casi

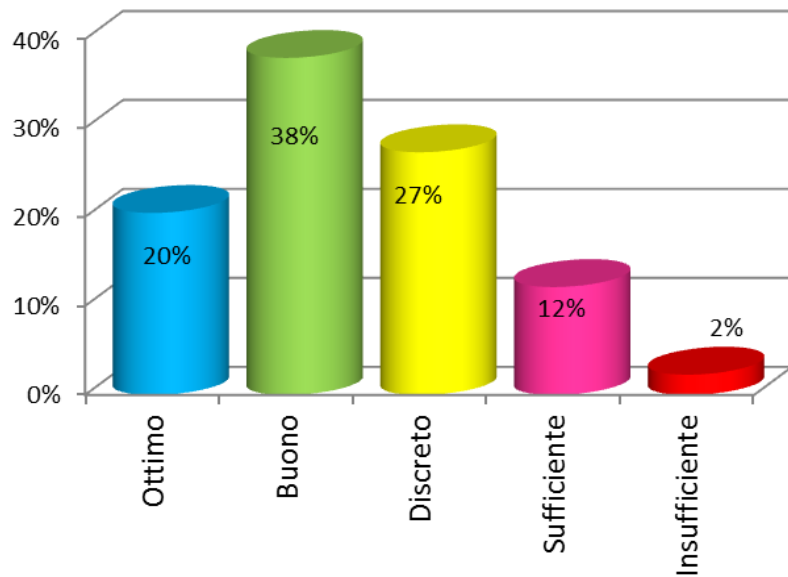


Camera di Commercio
Verona

Giudizio prevalente



Customer Satisfaction Esterna 2016
Albo Imprese Artigiane



Base: 132

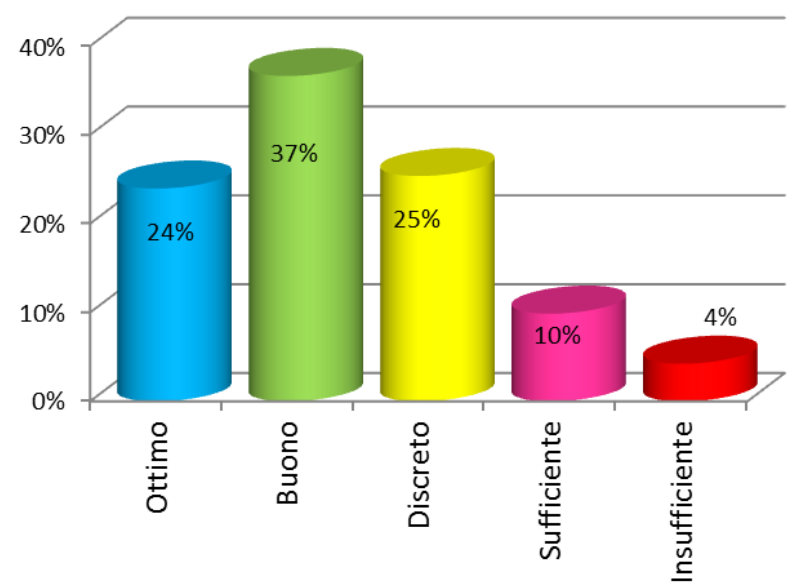


Camera di Commercio
Verona

Giudizio prevalente



Customer Satisfaction Esterna 2016:
Carte Digitali



Base: 142

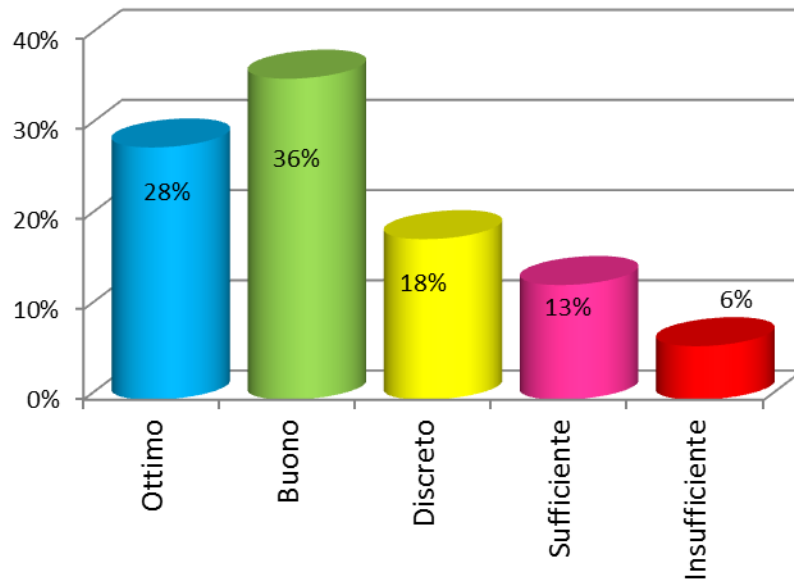


Camera di Commercio
Verona

Giudizio prevalente



Customer Satisfaction Esterna 2016
Certificazione Estera



Base: 118 casi

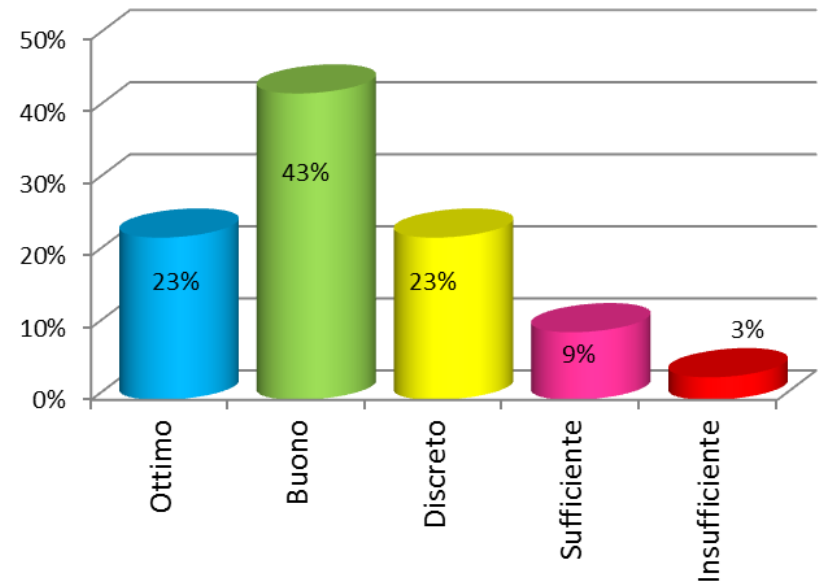


Camera di Commercio
Verona

Giudizio prevalente



Customer Satisfaction Esterna 2016:
Certificazioni e Vidimazioni



Base: 160 casi

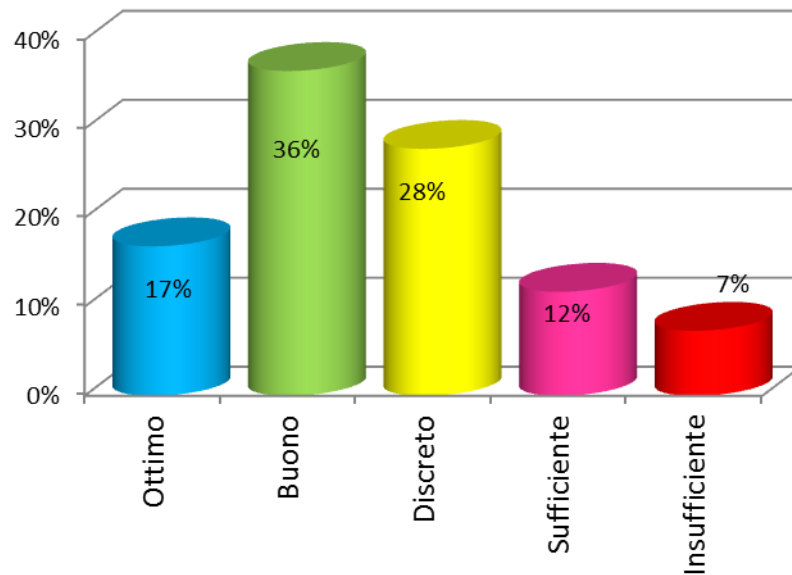


Camera di Commercio
Verona

Giudizio prevalente



Customer Satisfaction Esterna 2016:
Diritto Annuo



Base: 137 casi

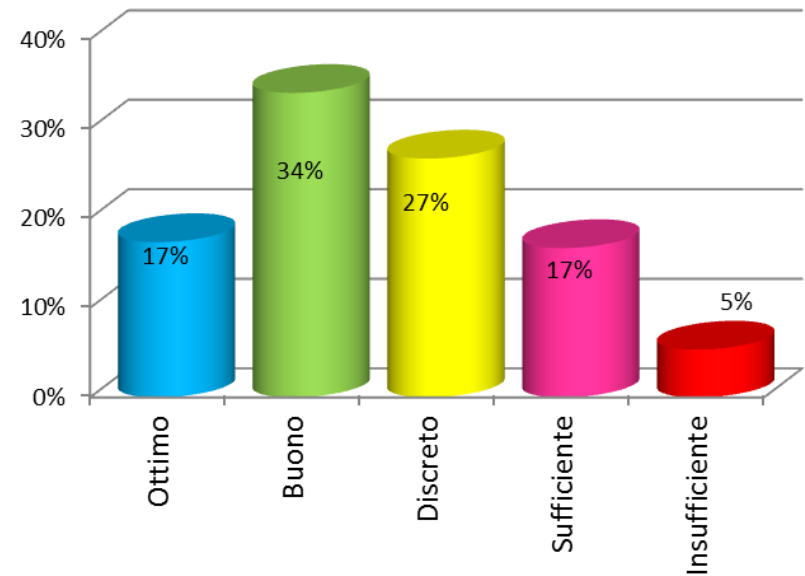


Camera di Commercio
Verona

Giudizio prevalente



Customer Satisfaction Esterna 2016:
Regolazione mercato (Mediazione-Arbitrato -Metrico-
Vigilanza Prodotti- Protesti-Prezzi), Concorsi a premi



Base: 150 casi

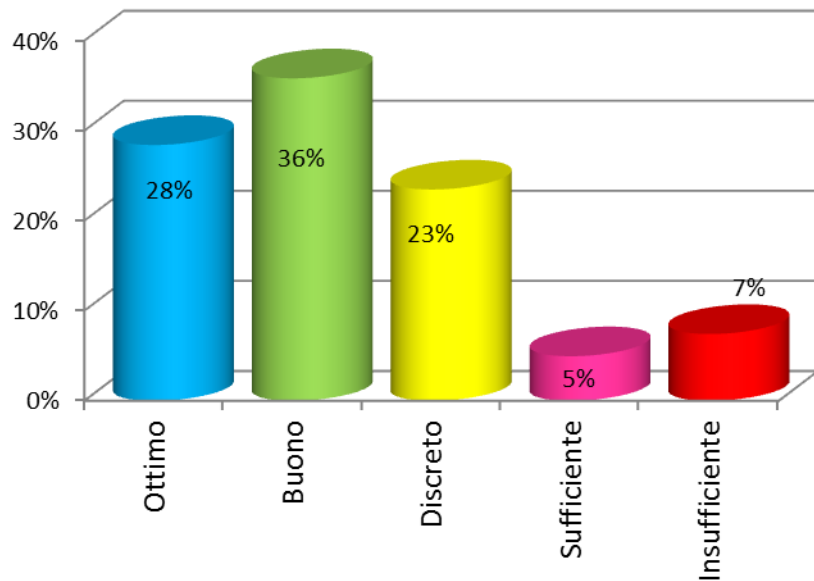


Camera di Commercio
Verona

Giudizio prevalente



Customer Satisfaction Esterna 2016:
Deposito Brevetti, Modelli e Marchi



Base: 81 casi

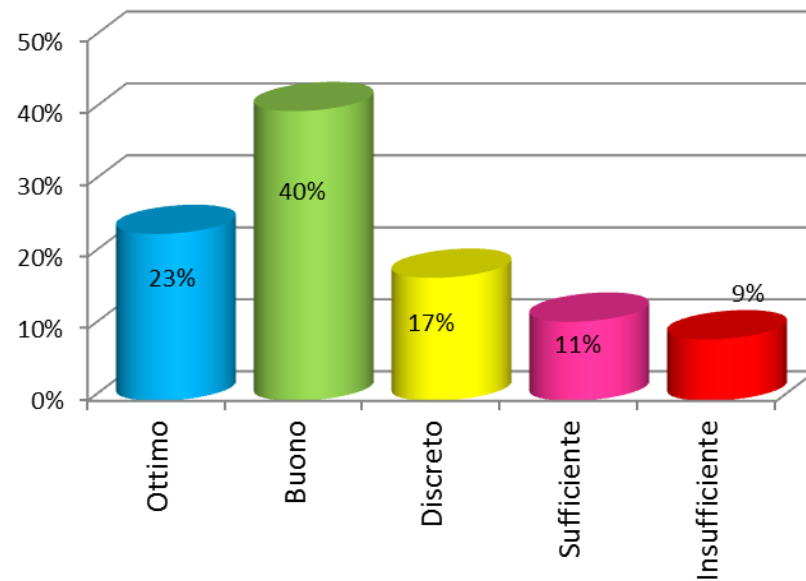


Camera di Commercio
Verona

Giudizio prevalente



Customer Satisfaction Esterna 2016:
Formazione alle imprese



Base: 82 casi

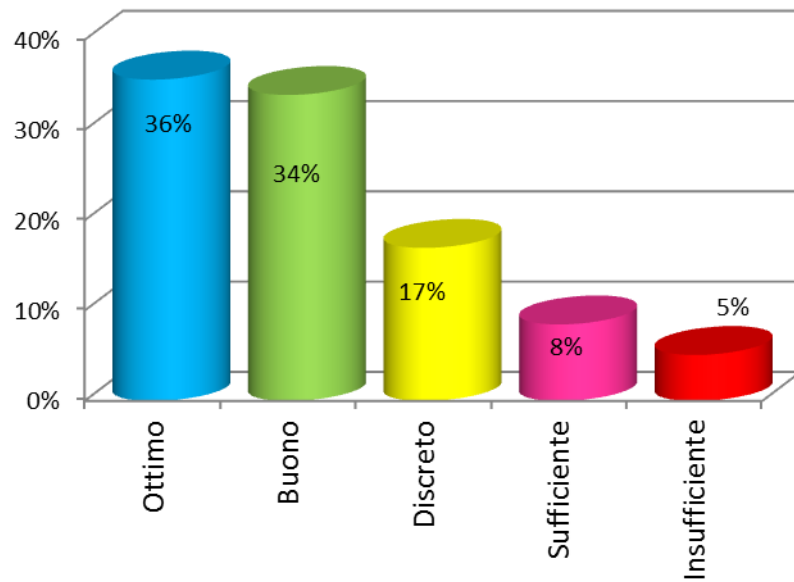


Camera di Commercio
Verona

Giudizio prevalente



Customer Satisfaction Esterna 2016:
Promozione economica veronese



Base: 118 casi

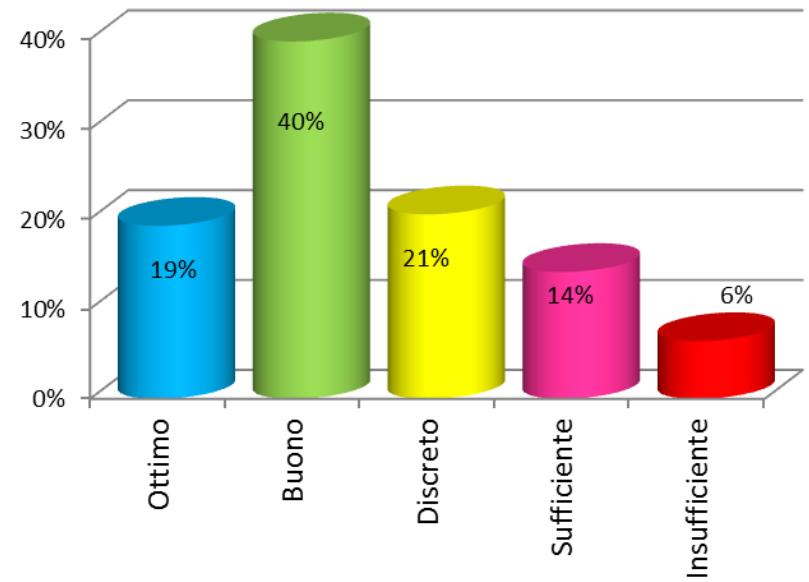


Camera di Commercio
Verona

Giudizio prevalente



Customer Satisfaction Esterna 2016:
Informazione consulenza estero



Base: 78 casi

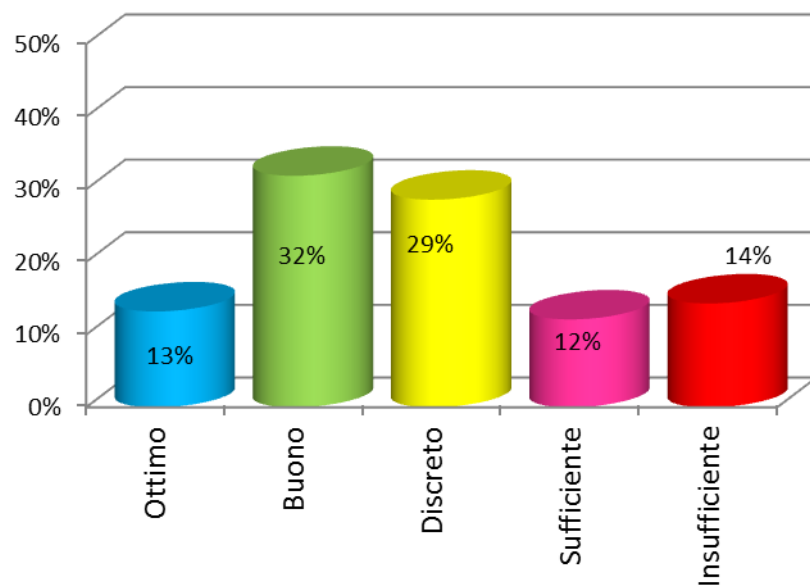


Camera di Commercio
Verona

Giudizio prevalente



Customer Satisfaction Esterna 2016:
Contributi



Base: 91 casi

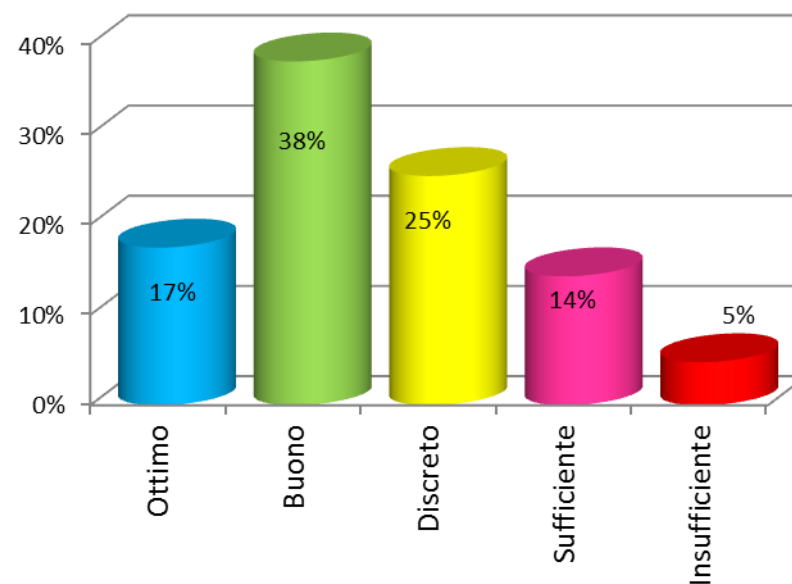


Camera di Commercio
Verona

Giudizio prevalente



Customer Satisfaction Esterna 2016:
Informazioni e studi
statistica



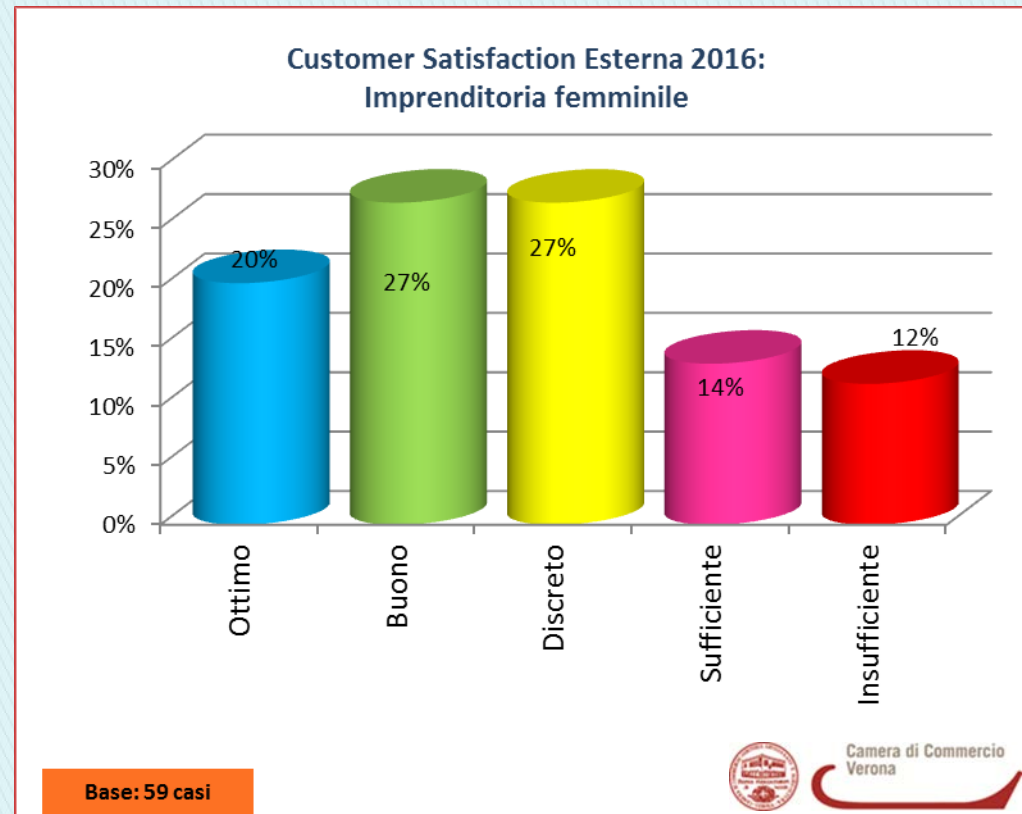
Base: 63 casi



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 **16%** vorrebbe ottenere informazioni attraverso il sito internet istituzionale, il **14%** via pec.

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):

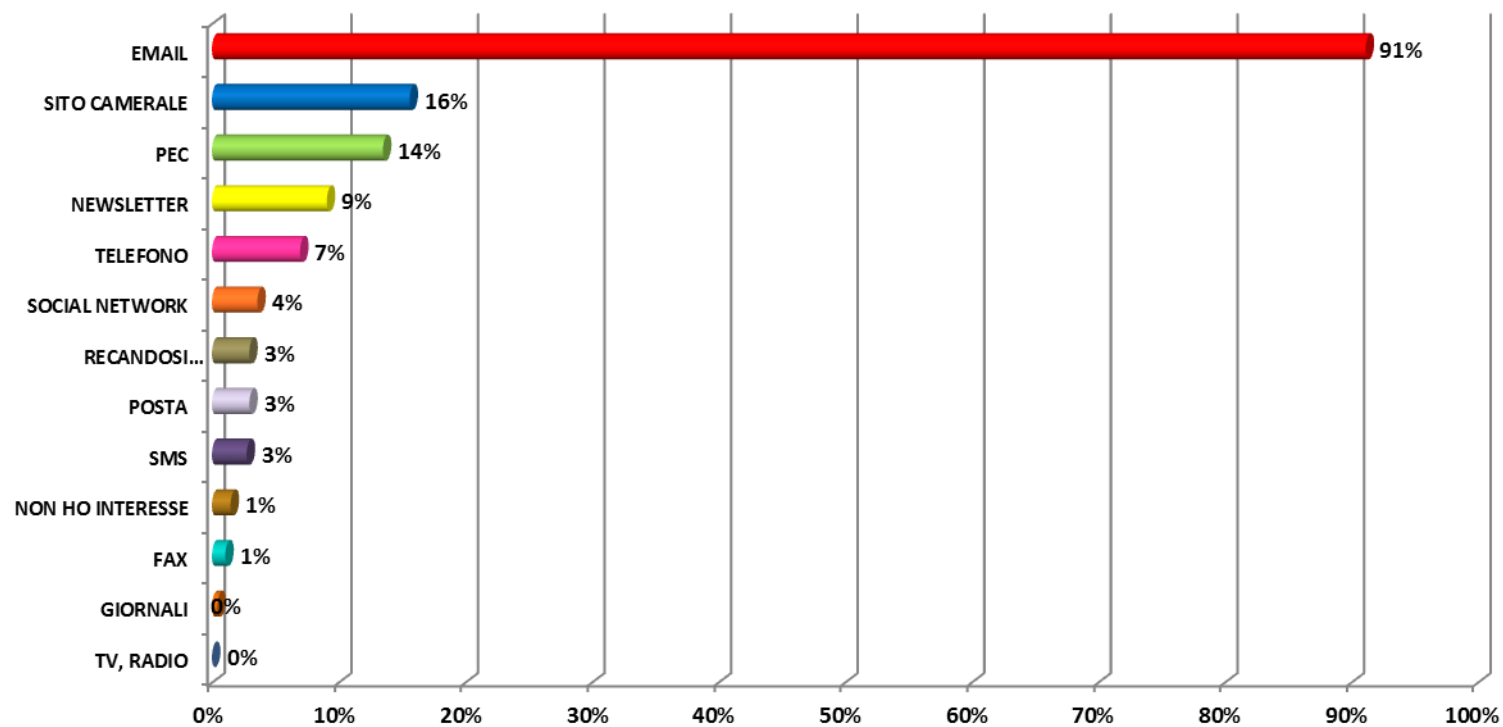
Il **52%** (48% nel 2015) consulta il sito internet per reperire modulistica; il **51%** (39% nel 2015) degli utenti utilizza il sito internet per la gestione di pratiche obbligatorie e servizi amministrativi;

il **46%** (39% nel 2015) 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 2015;

i punti di forza del sito istituzionale sono costituiti dalla chiarezza del linguaggio utilizzato e dall'utilità delle informazioni fornite.

Customer Satisfaction Esterna 2016: modalità ritenuta più utile per essere informati sui servizi della Camera di Commercio di Verona



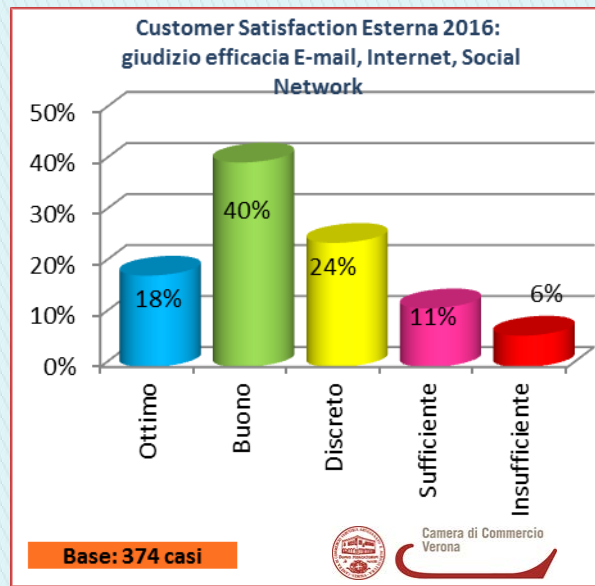
Quesito a risposta multipla



Camera di Commercio
Verona



Giudizio prevalente



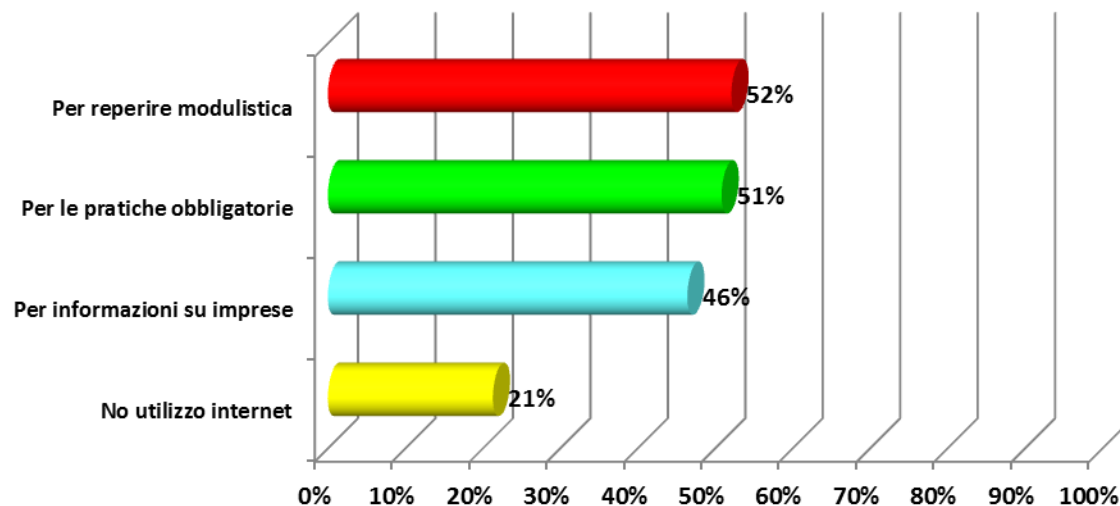
Giudizio prevalente



Giudizio prevalente



**Customer Satisfaction Esterna 2016:
servizi per i quali è stato utilizzato il Sito Internet**

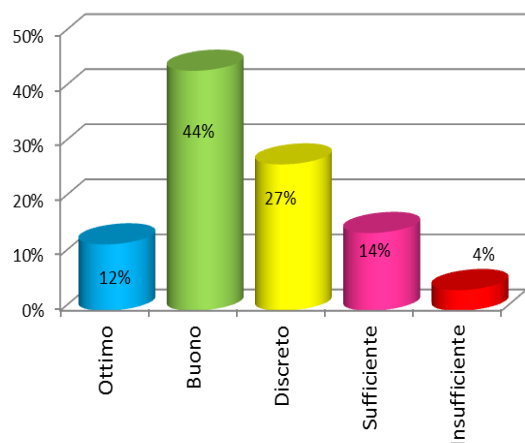


Quesito a risposta multipla



Camera di Commercio
Verona

Customer Satisfaction Esterna 2016:
utilizzo Sito Internet per pratiche obbligatorie

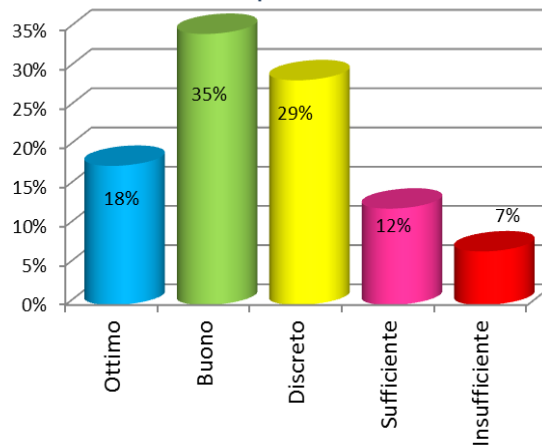


Base: 241 casi



Camera di Commercio
Verona

Customer Satisfaction Esterna 2016:
utilizzo Sito Internet per informazioni su
imprese

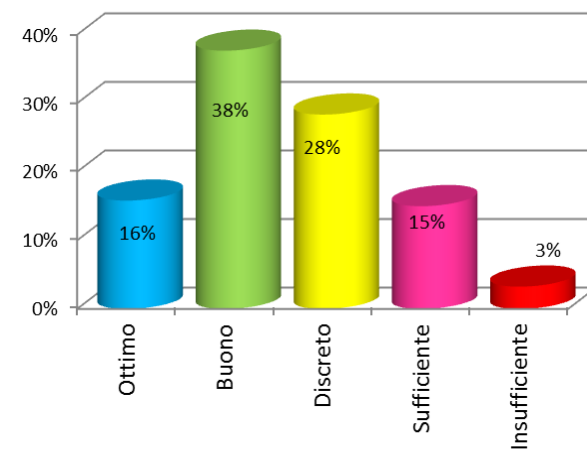


Base: 220 casi



Camera di Commercio
Verona

Customer Satisfaction Esterna 2016:
utilizzo Sito Internet per reperire modulistica



Base: 247

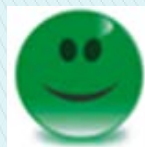


Camera di Commercio
Verona

Giudizio prevalente



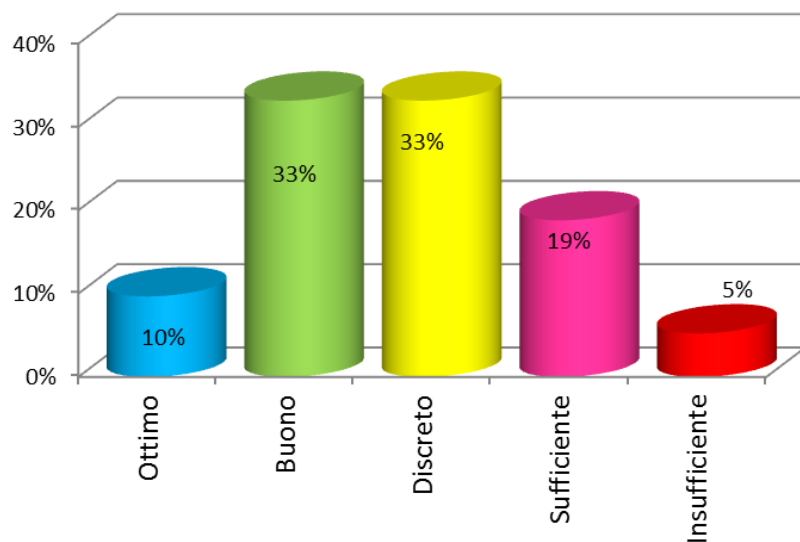
Giudizio prevalente



Giudizio prevalente



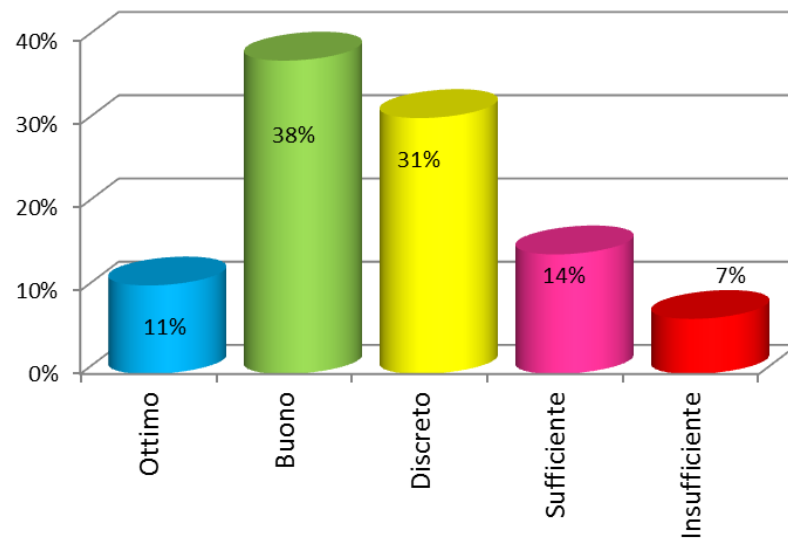
Customer Satisfaction Esterna 2016:
Sito Internet facilità accesso



Base: 383 casi



Customer Satisfaction Esterna 2016:
Sito Internet completezza informazioni



Base: 348 casi



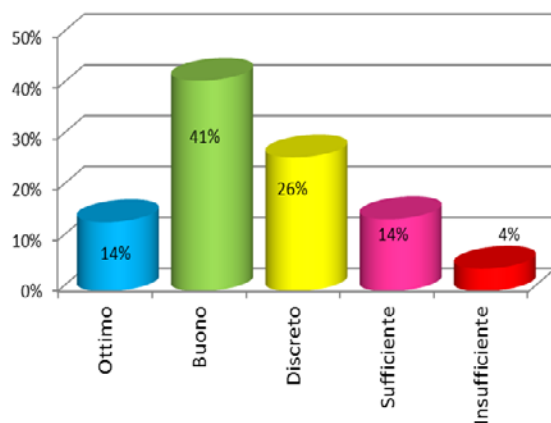
Giudizio prevalente



Giudizio prevalente



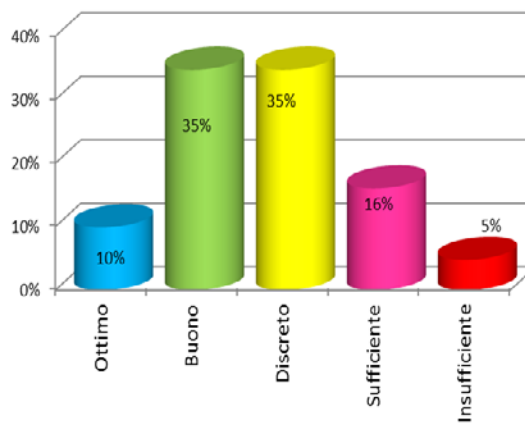
Customer Satisfaction Esterna 2016:
Sito Internet utilità informazioni



Base: 338 casi



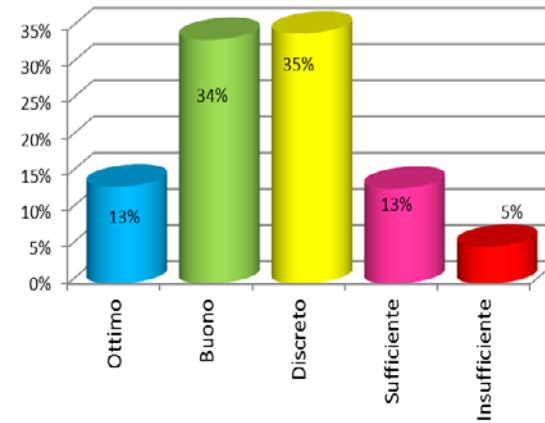
Customer Satisfaction Esterna 2016:
Sito Internet frequenza aggiornamenti



Base: 294 casi



Customer Satisfaction Esterna 2016:
Sito Internet chiarezza linguaggio



Base: 350 casi



Giudizio prevalente



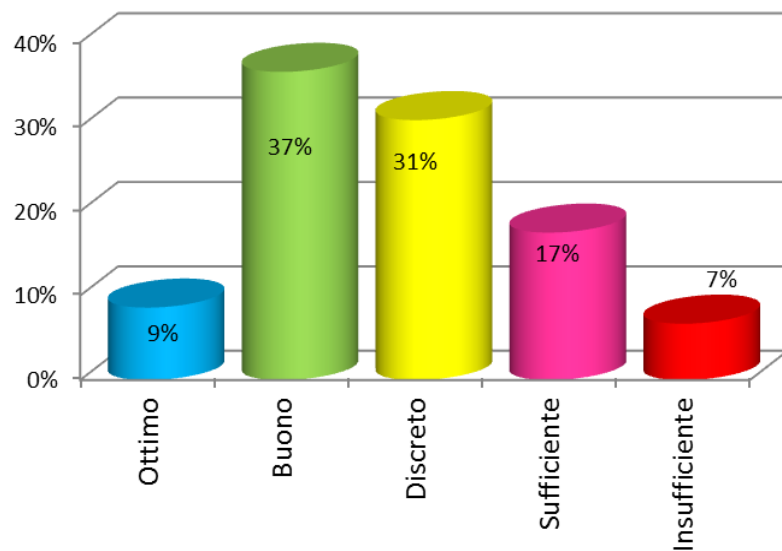
Giudizio prevalente



Giudizio prevalente



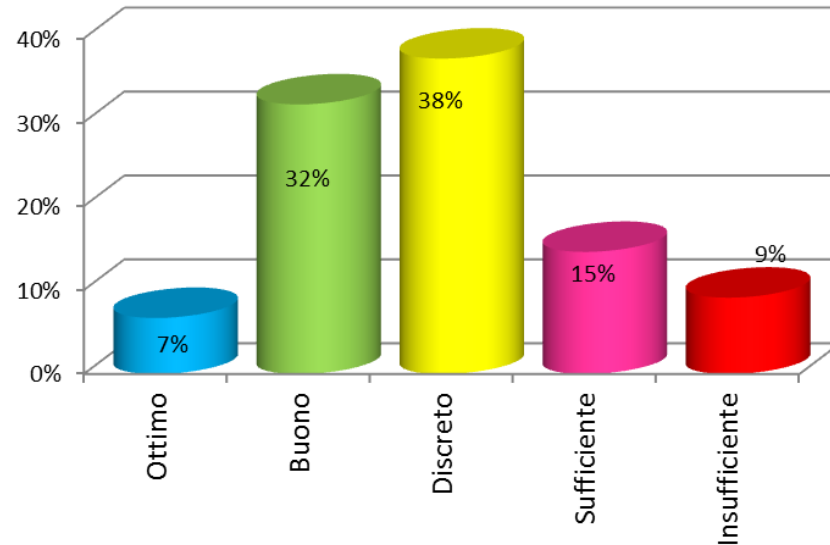
Customer Satisfaction Esterna 2016:
Sito Internet grafica



Base: 315 casi



Customer Satisfaction Esterna 2016:
Sito Internet accessibilità ipovedenti



Base: 165 casi



Giudizio prevalente



Giudizio prevalente



Modalità generali di funzionamento

Si conferma, anche nel 2016, 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.

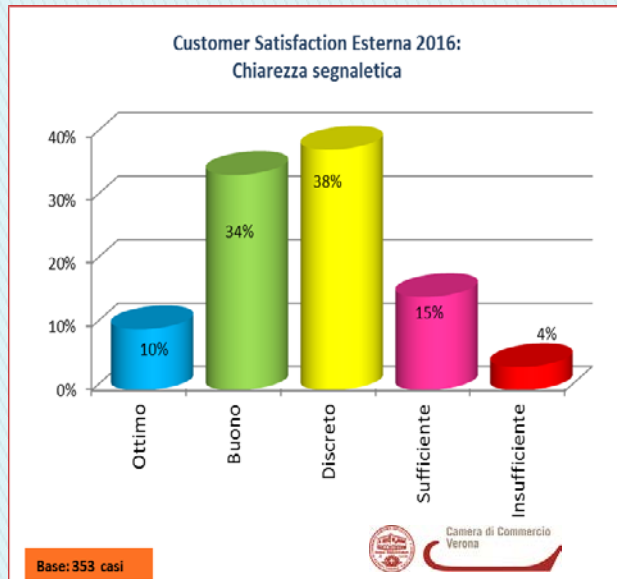
In linea con l'attenzione normativa alla trasparenza dell'attività amministrativa, dal 2013 è stata inserita una domanda specifica finalizzata a comprendere l'opinione dell'utenza su tale aspetto. Anche quest'anno l'attività camerale, sotto il profilo della trasparenza, ha ottenuto una valutazione positiva.

Gli orari degli uffici camerali sono considerati adeguati dal **40%** (35% nel 2015) degli utenti, mentre il **22%** preferirebbe un orario continuato tutti i giorni di apertura. Il **9%** vorrebbe posticipare la chiusura pomeridiana, il **4%** vorrebbe anticipare l'apertura al mattino, il **2%** propone altre soluzioni. Infine il **13%** non sa cosa rispondere e il **10%** non ha risposto.

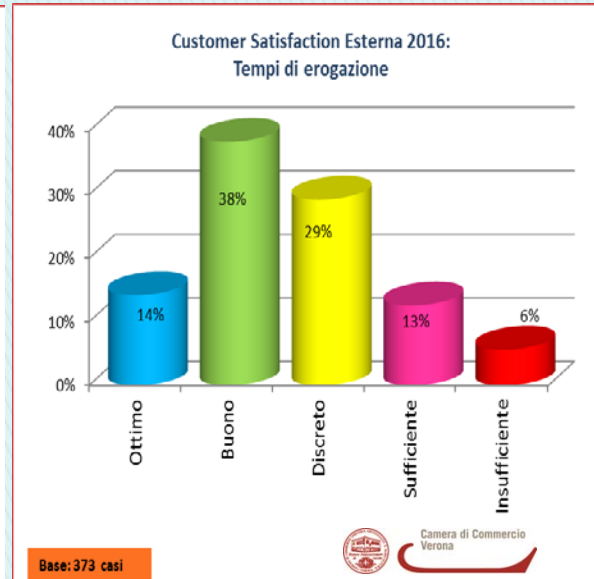
Per quanto riguarda le tematiche cui sono rivolte le maggiori aspettative di intervento da parte della Camera di Commercio vengono confermati i risultati della precedente indagine: la semplificazione amministrativa primeggia con **54%**, seguita con il **39%** (45% nel 2015) dalla richiesta di finanziamenti e contributi alle imprese. La richiesta di rendere più fruibile internet è al **18%**, seguita dalla richiesta di internazionalizzazione (**14%**) e di promozione del Made in Verona (**11%**).

A partire dal 2014, al fine di verificare la conoscenza da parte delle imprese della riduzione del diritto annuo, è stata inserita un'apposita domanda: il **72%** (71% nel 2015) ritiene che la quota di iscrizione rimarrà invariata, il **23%** (16% nel 2014) che sarà minore, il **5%** degli utenti ritiene che la stessa in futuro sarà maggiore.

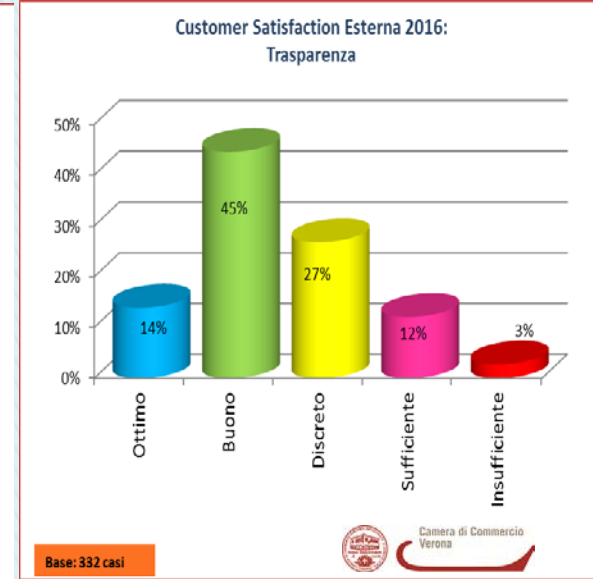
..



Giudizio prevalente



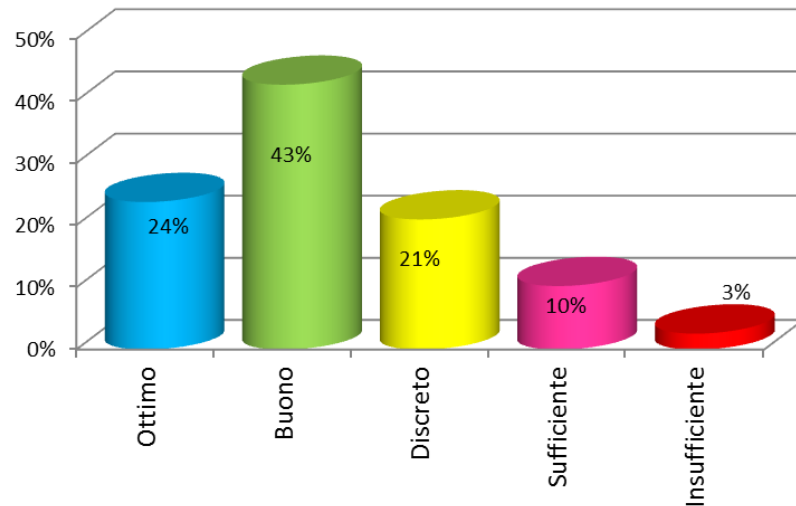
Giudizio prevalente



Giudizio prevalente



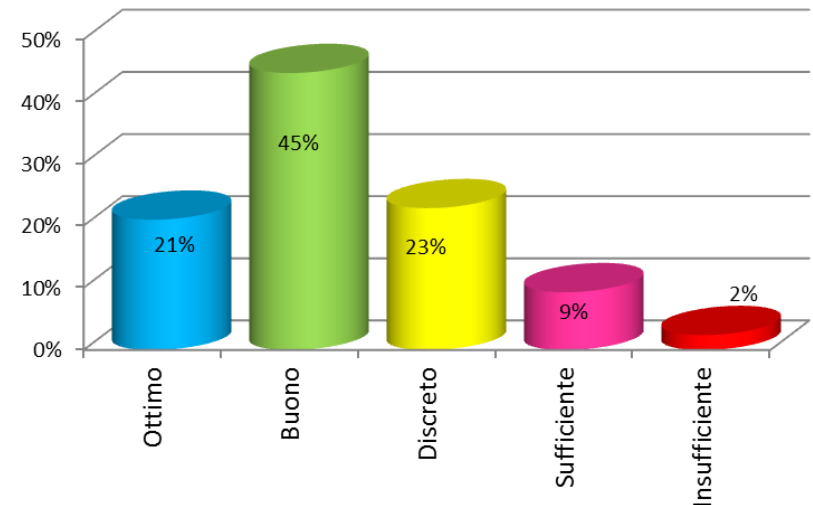
Customer Satisfaction Esterna 2016:
Cortesia



Base: 392 casi



Customer Satisfaction Esterna 2016:
Competenza personale



Base: 377 casi



Giudizio prevalente

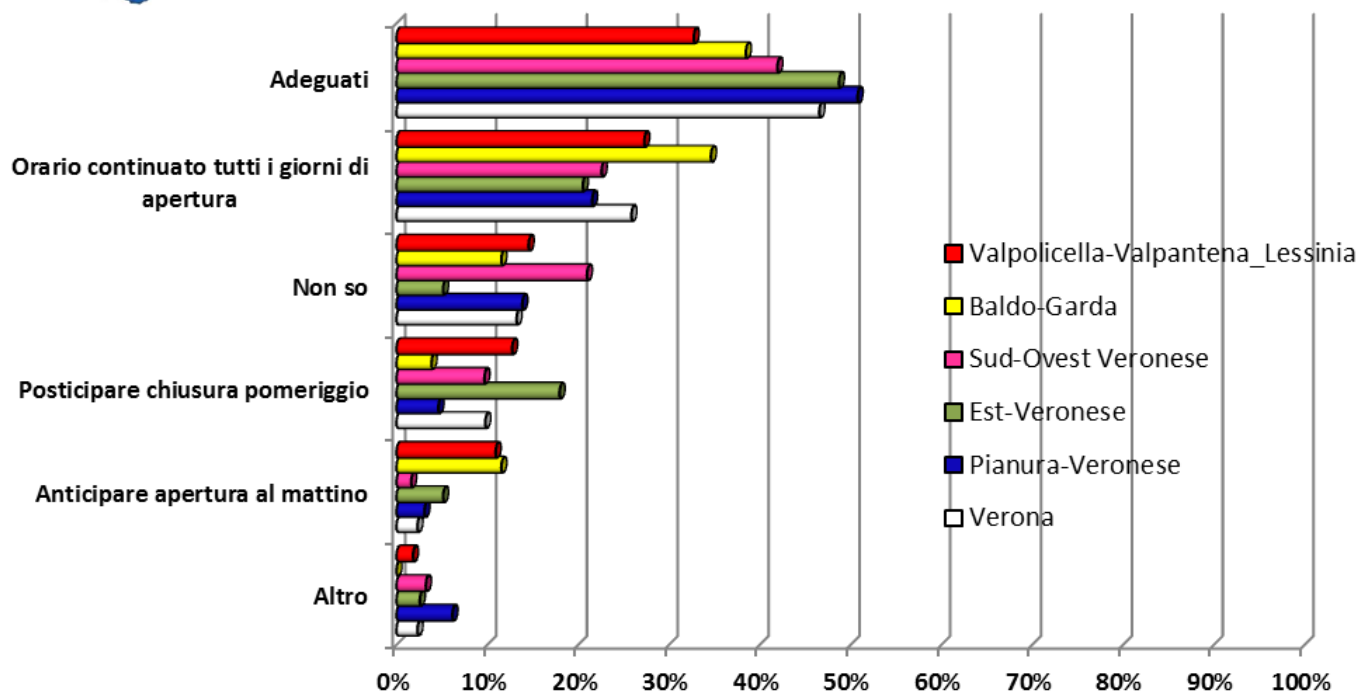


Giudizio prevalente





Customer Satisfactione Esterna 2016: considerazioni sull'orario di apertura

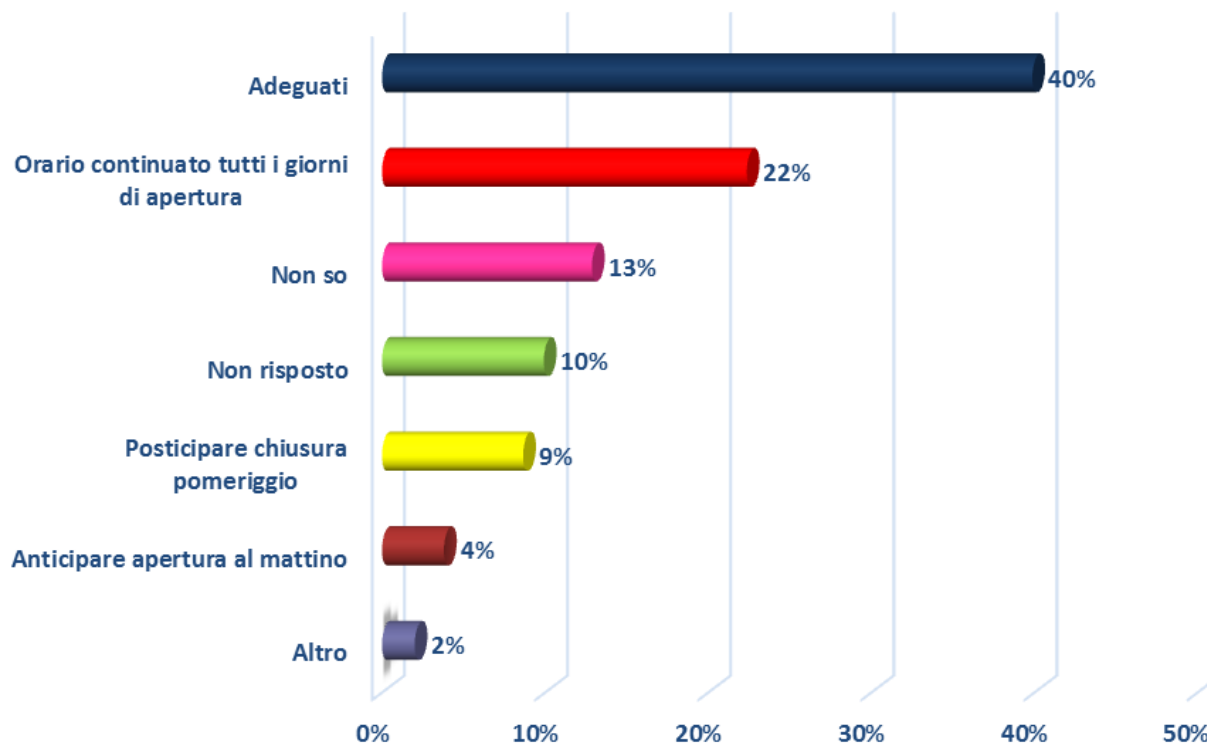


Base: 421 casi



Camera di Commercio
Verona

**Customer Satisfaction Esterna 2016:
considerazioni sugli orari di apertura**

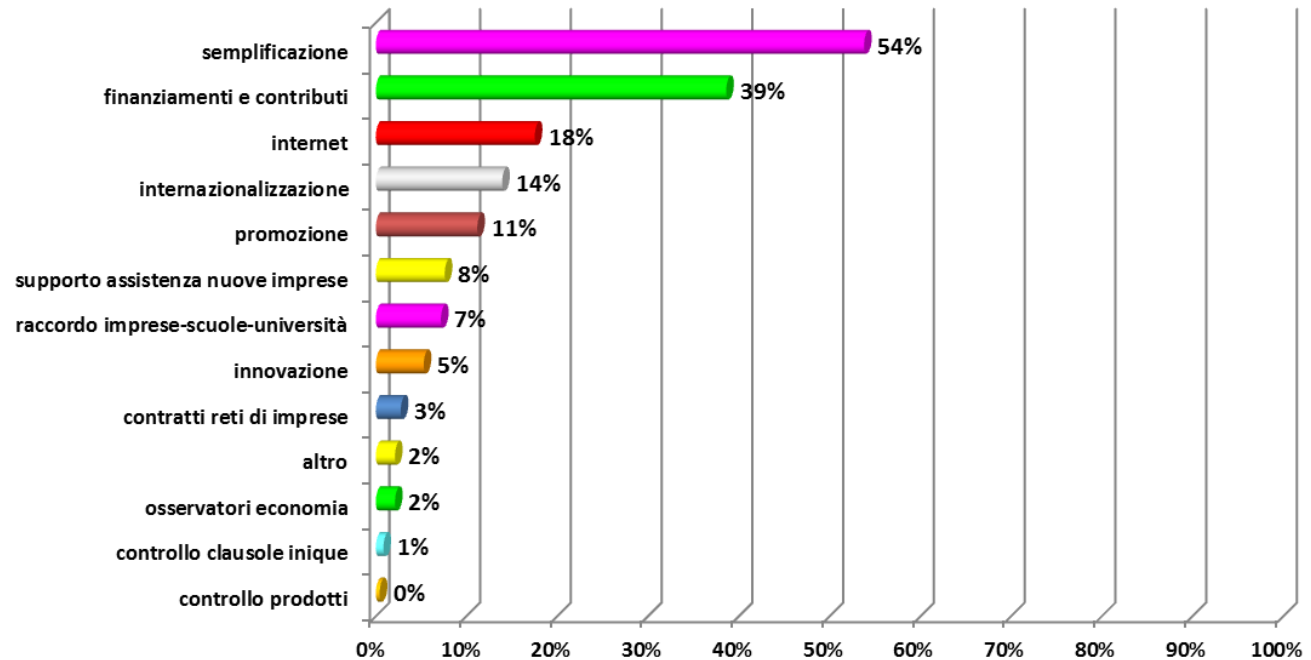


Base: 474 casi



Camera di Commercio
Verona

Customer Satisfaction Esterna 2016: tematiche sulle quali la Camera di Commercio dovrebbe svolgere maggiore attività

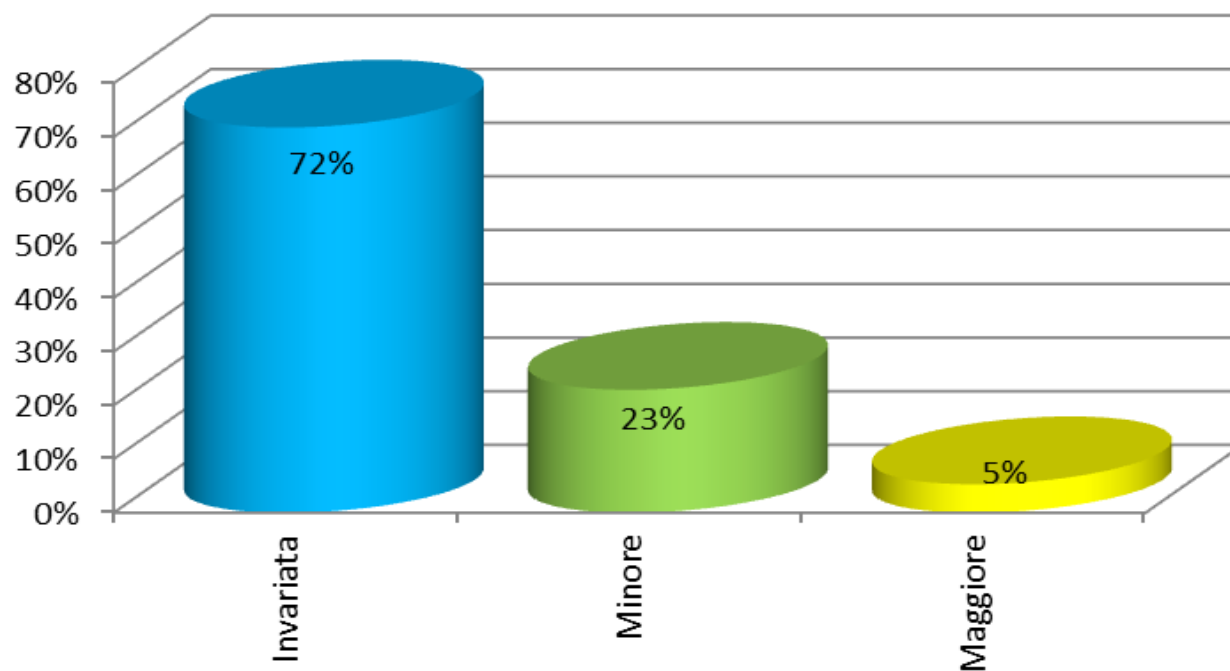


Quesito a risposta multipla



Camera di Commercio
Verona

**Customer Satisfaction Esterna 2016:
ritiene che la quota diritto annuo 2017 sarà:**



Base: 432 casi



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.

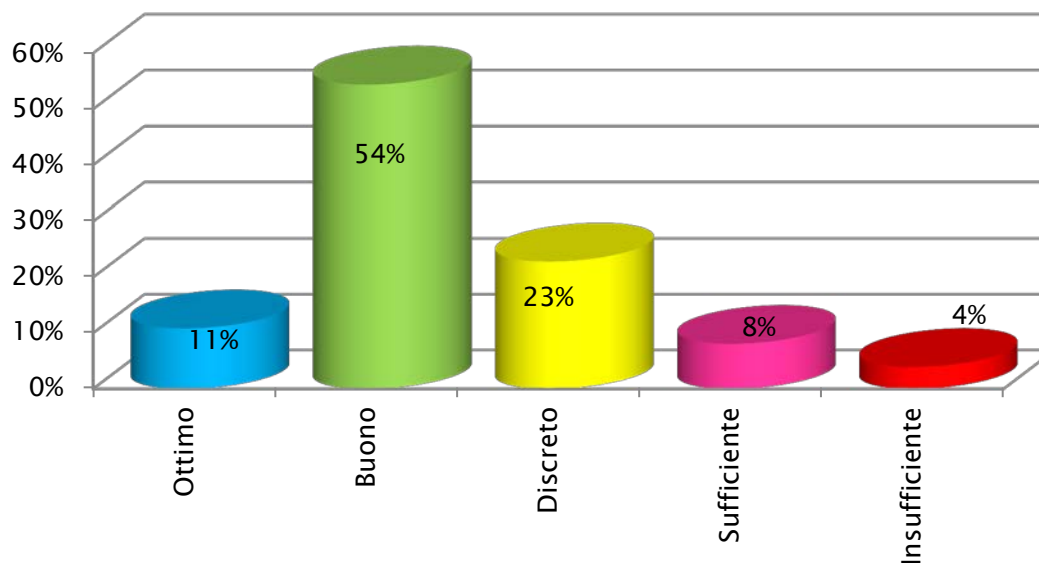
Il giudizio complessivo sulle attività svolte dalla Camera di Commercio si conferma **prevalentemente positivo** con le seguenti valutazioni:

- il **54%** (60% nel 2015) ha espresso il giudizio «**buono**»
- il **23%** (24% nel 2015) ha espresso il giudizio «**discreto**»
- l'**11%**, (8% nel 2015) ha espresso il giudizio «**ottimo**»
- l'**8%** (6% nel 2015) ha giudicato «**sufficiente**» l'operato camerale

Solo una netta minoranza, il **4%**, (2% nel 2015) 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 **3,60** (in linea con l'indagine precedente in cui il giudizio complessivo si attestava sul valore 3,65).

Customer Satisfaction Esterna 2016:
Valore medio giudizio complessivo 3,60



Base: 434 casi

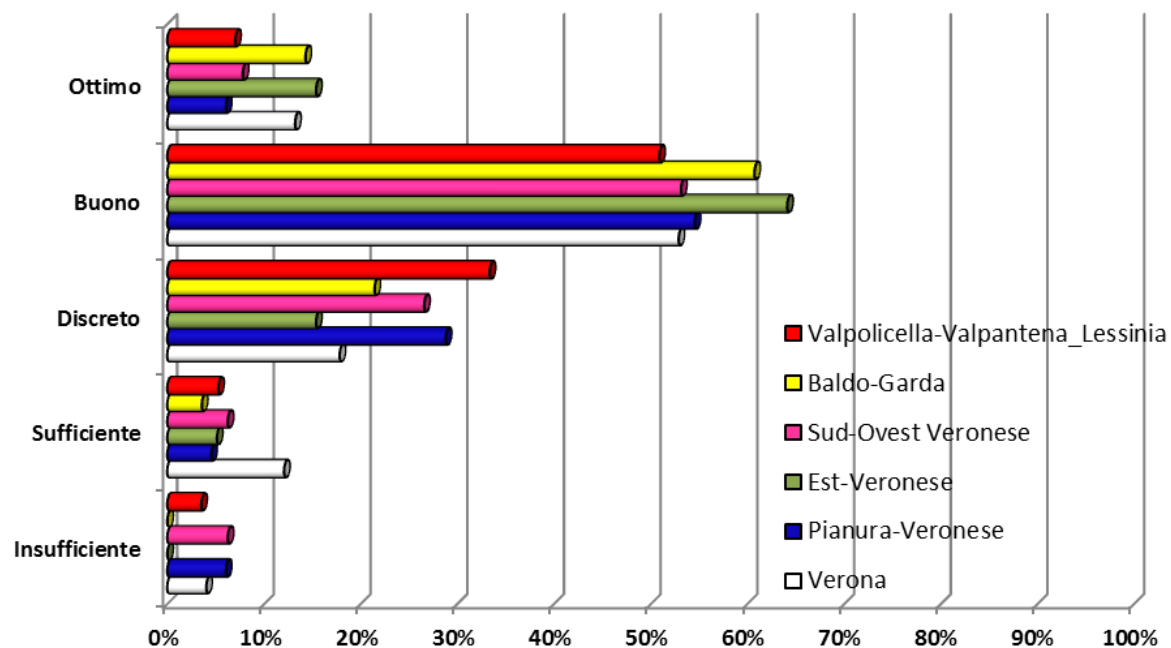


Camera di Commercio
Verona

Livelli di valutazione	Numero di giudizi complessivi	% Livello di soddisfazione espresso	Emoticon	Giudizio di soddisfazione	Giudizio prevalente
1	17	4%		Giudizio negativo	
2	35	8%		Giudizio sufficiente	
3-4-5	382	88%		Giudizio positivo	



Customer Satisfactione Esterna 2016: giudizio complessivo



Base: 467 casi



Camera di Commercio
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 **4.254** questionari trasmessi, le interviste andate a buon fine sono risultate **474 (11,1%)**.

Periodo di riferimento: anno 2016.

Periodo di rilevazione: aprile-maggio 2017.

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