



ANALISI DEI RISULTATI *ANNUALITA' 2019-2020 A* *CONFRONTO*

DICEMBRE 2020



OBIETTIVI DELL'INDAGINE

La Camera di commercio di Cosenza ha svolto l'indagine di «***Customer Satisfaction***» nelle **annualità 2019 e 2020** con l'obiettivo prioritario di:

- rilevare **il livello di soddisfazione dei servizi** che offre alle imprese;
 - misurare il **livello di gradimento dei propri utenti**;
 - raccogliere elementi utili per **azioni di miglioramento** dei servizi.
-

MODALITA' DI RILEVAZIONE E INTERVALLO TEMPORALE

2019

Sono state effettuate 2 rilevazioni:

- maggio – giugno
- novembre - dicembre

I risultati della **prima rilevazione** maggio – giugno sono riportati nel Report “Giugno 2019” **[CS19_1]**

Qui analizzeremo i risultati della **seconda rilevazione** novembre - dicembre confrontati con la rilevazione 2018 **[CS19_2]**

Novembre – dicembre

- somministrazione di un questionario **sperimentale semplificato** - composto da **2 domande** - **agli utenti che si sono recati agli sportelli** camerale dal 4 novembre al 30 dicembre 2019 **[CS19_2]**
- l'indagine è stata **cartacea**

2020

La rilevazione del 2020, caratterizzata dall'applicazione delle misure di sicurezza per l'emergenza Covid19, è stata effettuata nei mesi di novembre e dicembre in due modalità:

- digitale presso la Camera di Commercio – è stato messo a disposizione un pc sul quale compilare il modulo digitale
- on line attraverso la compilazione del modulo disponibile sul sito internet camerale, distribuito mediante campagna CMR alle imprese e tramite email per l'utenza gestita in remoto.

RISULTATI: QUESTIONARI CON ESITO POSITIVO

2019

Novembre-dicembre

Complessivamente **339 questionari**, di cui:

- [CS2019_2]: **339 questionari in presenza**, la **totalità dei questionari** è stata somministrata presso gli sportelli della Camera di commercio di Cosenza, n. **236** raccolti nella sede **centrale** di **Cosenza** e n. **103** nella sede **decentrata** di **Cantinella**.
- Su 339 questionari consegnati, n. **19** sono risultati **nulli** perché non correttamente compilati.
- Pertanto i questionari **validi** esaminati nel presente report sono **320**.

2020

Novembre-dicembre

Le circostanze attuali legate all'emergenza sanitaria in corso hanno determinato una redemption inferiore agli anni precedenti, legata ai numerosi fattori tangibili e intangibili della situazione sanitaria e sociale in corso.

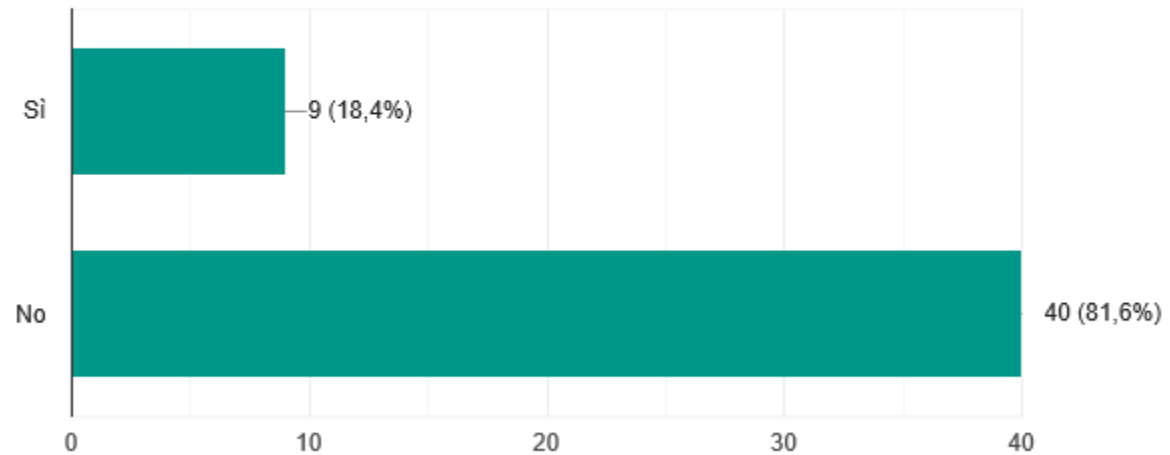
Pertanto, complessivamente sono stati raccolti **49 questionari**, tutti validi ed oggetto del presente report.



RISULTATI: QUESTIONARI CON ESITO POSITIVO

E' la prima volta che usufruisci dei servizi della Camera di commercio di Cosenza?

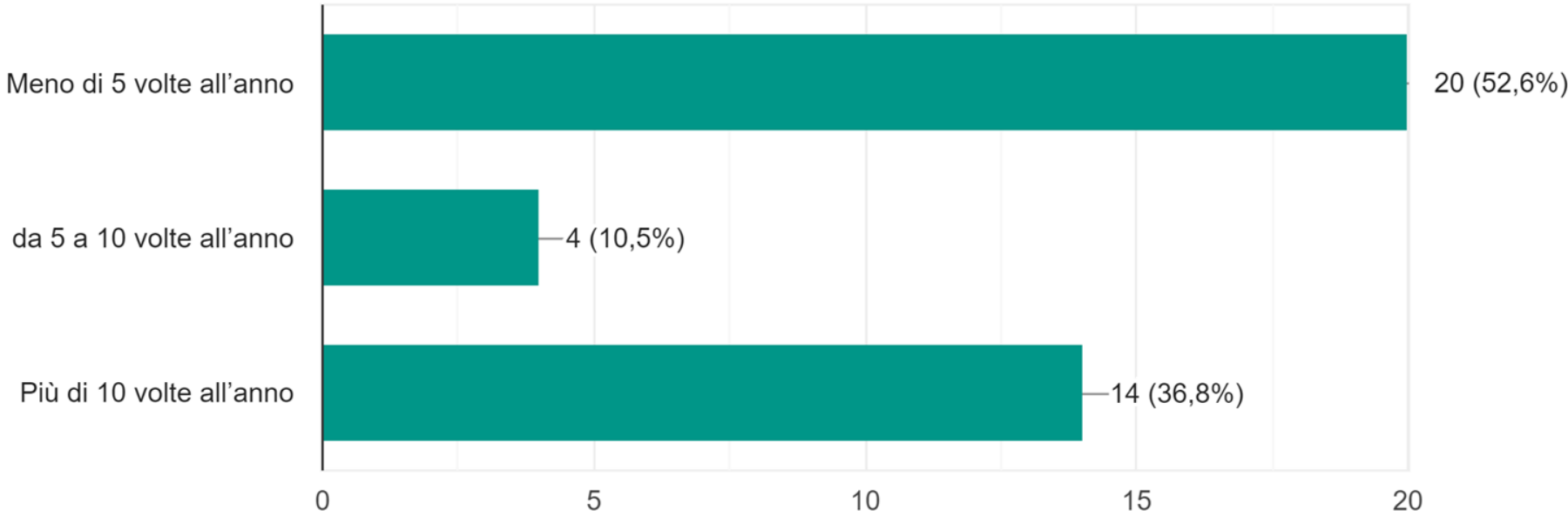
49 risposte





RISULTATI: QUESTIONARI CON ESITO POSITIVO

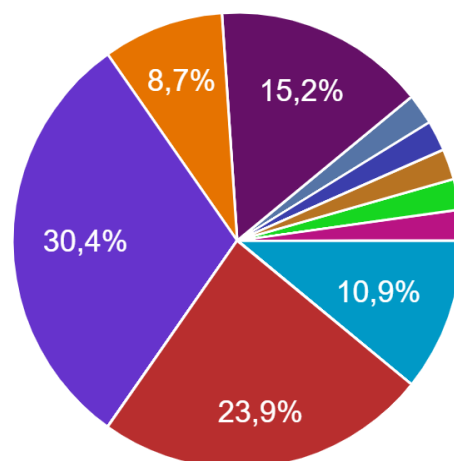
Se la risposta è NO, quante volte all'anno utilizzi i nostri servizi?



IL SERVIZIO PIÙ RICHIESTO

Quale servizio hai richiesto con maggiore frequenza?

46 risposte



- Albo periti ed esperti mediatori
- Alternanza scuola lavoro
- Ambiente
- Brevetti e marchi
- Camera arbitrale, Mediazione, Concili...
- Carte tachigrafiche
- Certificazioni per l'estero
- Controlli prodotti filiere made in Italy
- Firma digitale
- Metrologia legale e sicurezza prodotti
- Prezzi
- Programmazione finanziaria e svilupp...
- Protesti
- Registro imprese - certificati, visure
- Registro imprese - fascicolo d'impresa
- Sanzioni amministrative
- Tributi e diritto annuale
- URP
- Vidimazione libri
- Pratiche telemaco
- PRATICHE REGISTRO IMPRESE
- Formazione per la mua azienda
- Visura camerale

Il servizio più richiesto nel 2020 è il **Registro Imprese (30,4%)**, seguito da **Firma Digitale** e **Tributi e Diritto Annuale**

Novembre - Dicembre 2019

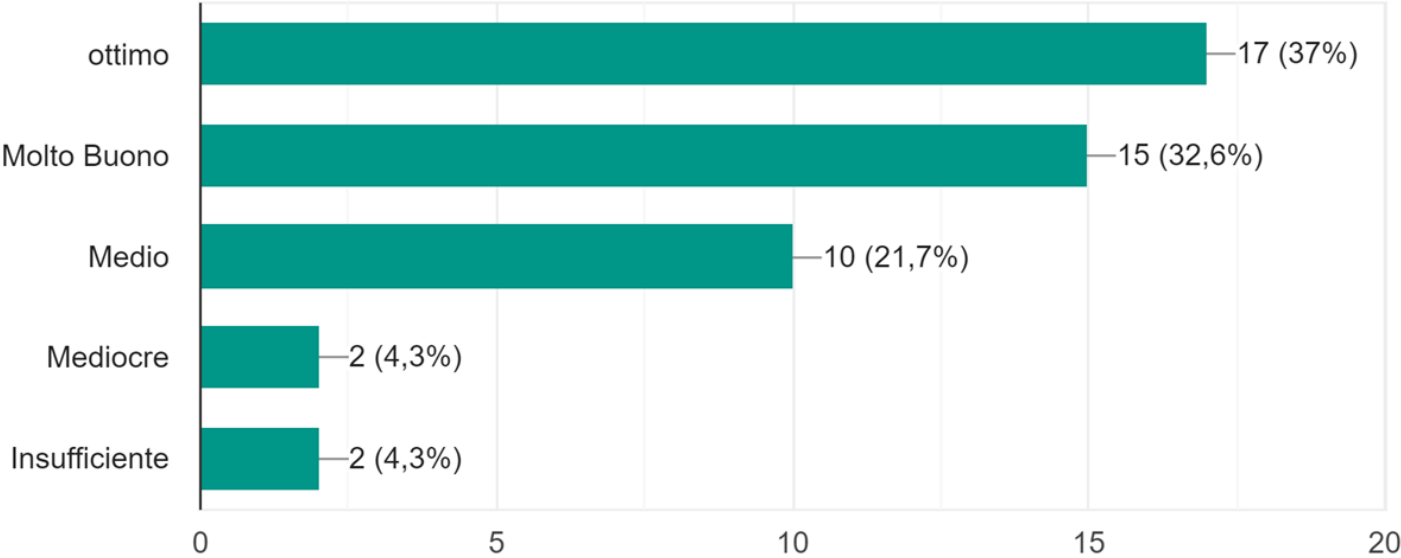
Il servizio più richiesto dagli intervistati è la **FIRMA DIGITALE (38%)**, seguito da **REGISTRO IMPRESE – Certificati e visure (12%)** e da **SANZIONI AMMINISTRATIVE (10%)**



GIUDIZIO SUI SERVIZI RICHIESTI

Che giudizio dai al servizio che ti è stato offerto?

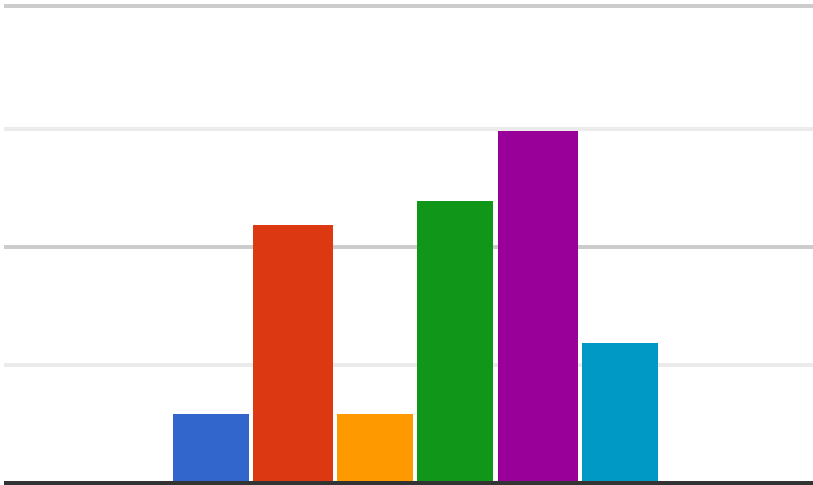
46 risposte



Per tutti gli sportelli presso i quali è stata effettuata la rilevazione la **valutazione espressa dagli utenti è più che positiva** («molto buono» e «ottimo» i giudizi prevalenti) CON UN DATO CHE CONFERMA IL RISULTATO DEL 2019



GIUDIZIO SUI SERVIZI RICHIESTI – Focus Registro Imprese



Servizio del Registro imprese

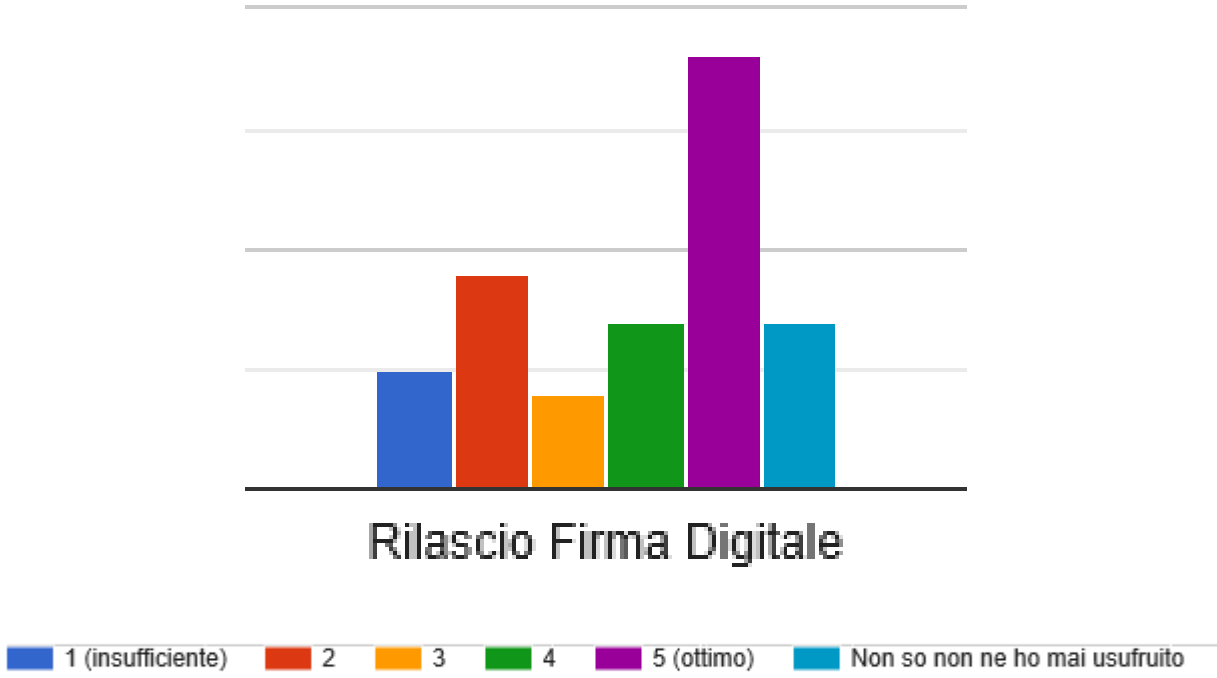
1 (insufficiente) 2 3 4 5 (ottimo) Non so non ne ho mai usufruito

Novembre – Dicembre 2019

Il GIUDIZIO GENERALE: 95% POSITIVO - 77% OTTIMO e 18% MOLTO BUONO.



GIUDIZIO SUI SERVIZI RICHIESTI – Focus Firma Digitale



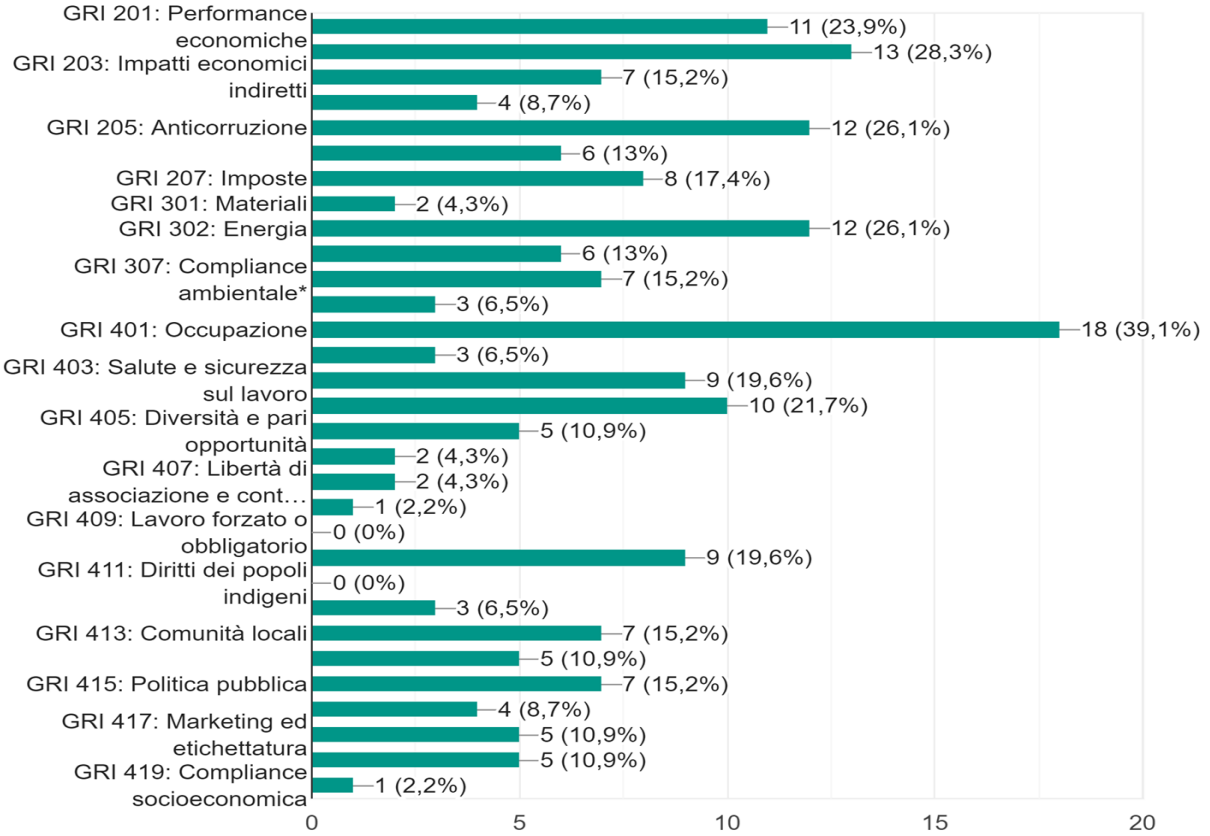
Novembre – Dicembre 2019

IL GIUDIZIO GENERALE: 95% POSITIVO - 77% OTTIMO e 18% MOLTO BUONO.



GIUDIZIO SUI SERVIZI RICHIESTI – Focus Rapporto di sostenibilità

La Camera di commercio di Cosenza nell'anno 2020 ha predisposto la struttura di raccolta dati per il primo Rapporto di sostenibilità, che sarà pubb...pubblico come la Camera di commercio di Cosenza?
46 risposte



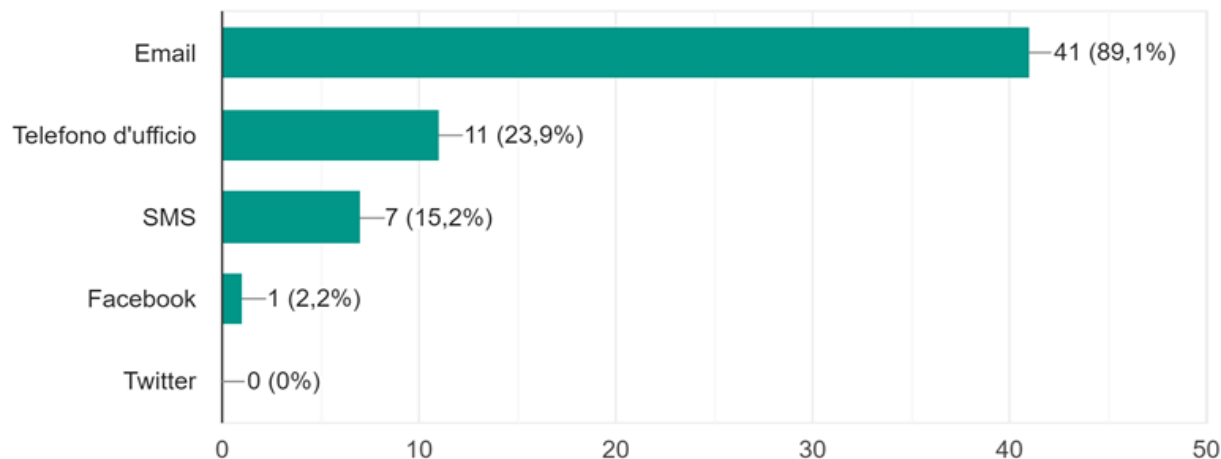
COMUNICAZIONE CON L'UTENZA

L'87% degli intervistati **RICEVE LE EMAIL CAMERALI** e il 90,9% di coloro i quali non le ricevono hanno manifestato **INTERESSE NEL RICEVERLE**.

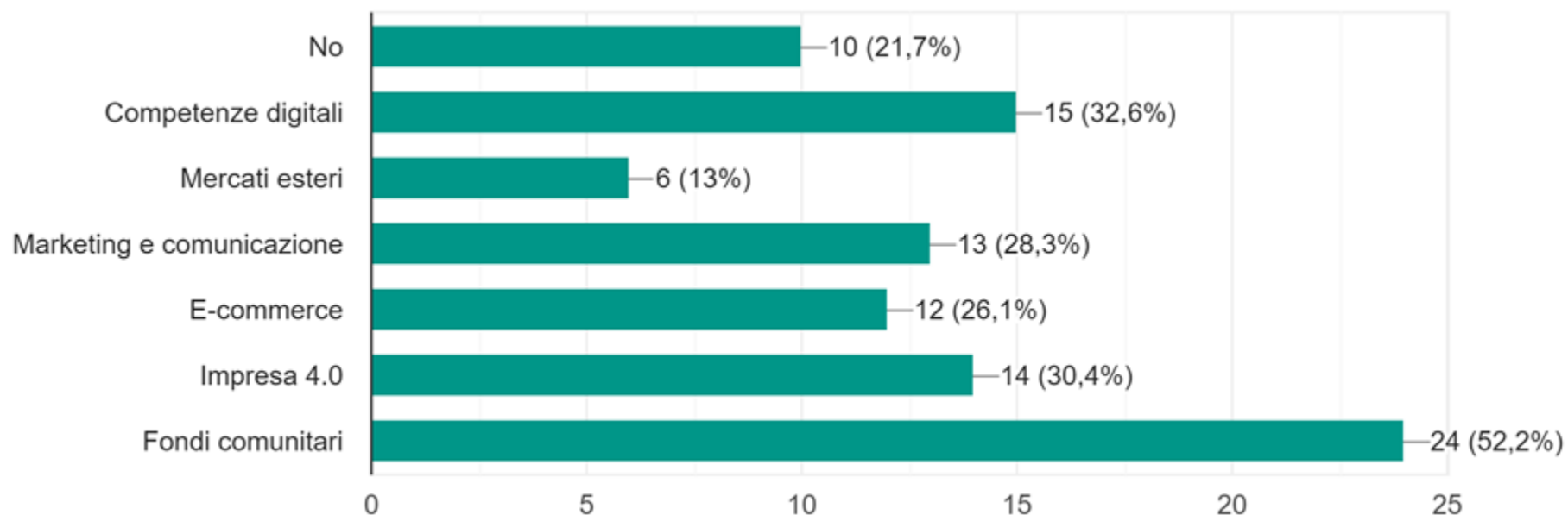
Il 76,1 % conosce la pagina **FACEBOOK** dell'ente

Il 63% è informato sulla presenza conosce il **Servizio SPID** mentre la conoscenza dell'erogazione di contributi alle imprese da parte dell'ente camerale è conosciuta dal 56,5%

In relazione alle **modalità di contatto** privilegiate prevale l'email con l'89,1%



INTERESSE PER LE INIZIATIVE CAMERALI di FORMAZIONE

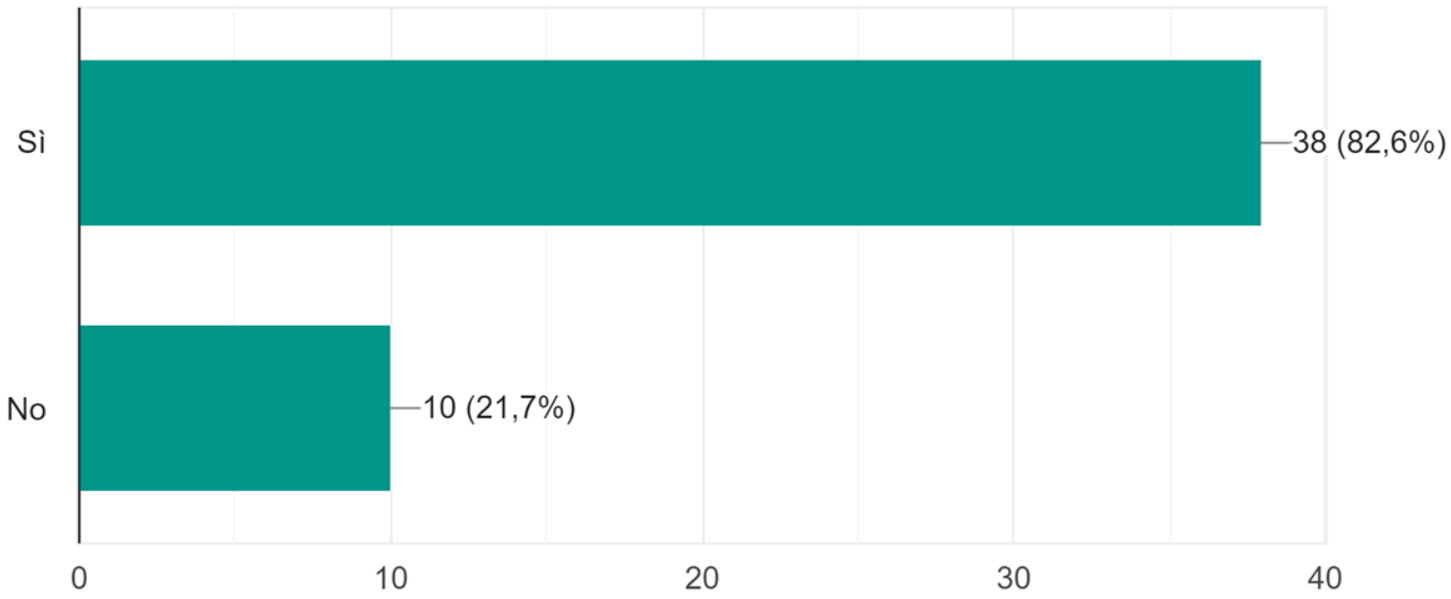


CRESCHE L'INTERESSE VERSO LE INIZIATIVE DI FORMAZIONE CAMERALE PASSANDO DAL 58% DELLO SCORSO ANNO AL 78,3%



MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

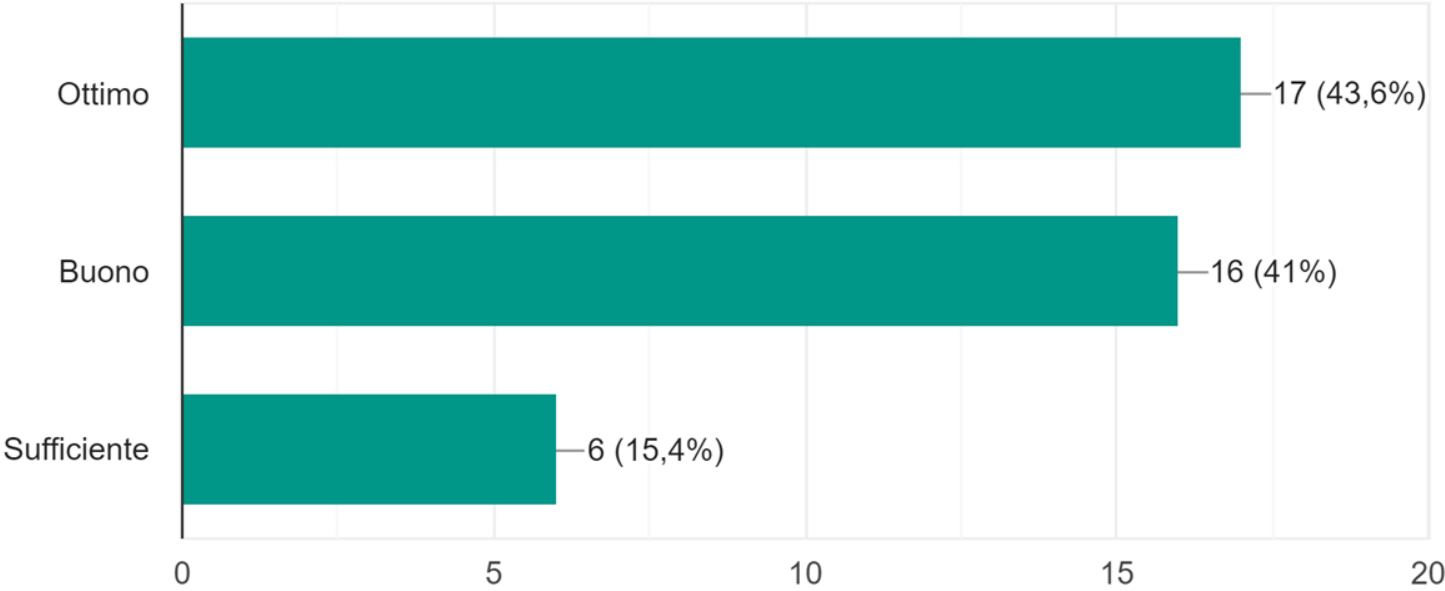
Sei soddisfatto della gestione dei servizi erogati dall'ente camerale a distanza a seguito delle misure di emergenza adottate per la pandemia per Covid19?





MODALITÀ DI EROGAZIONE A DISTANZA DEI SERVIZI

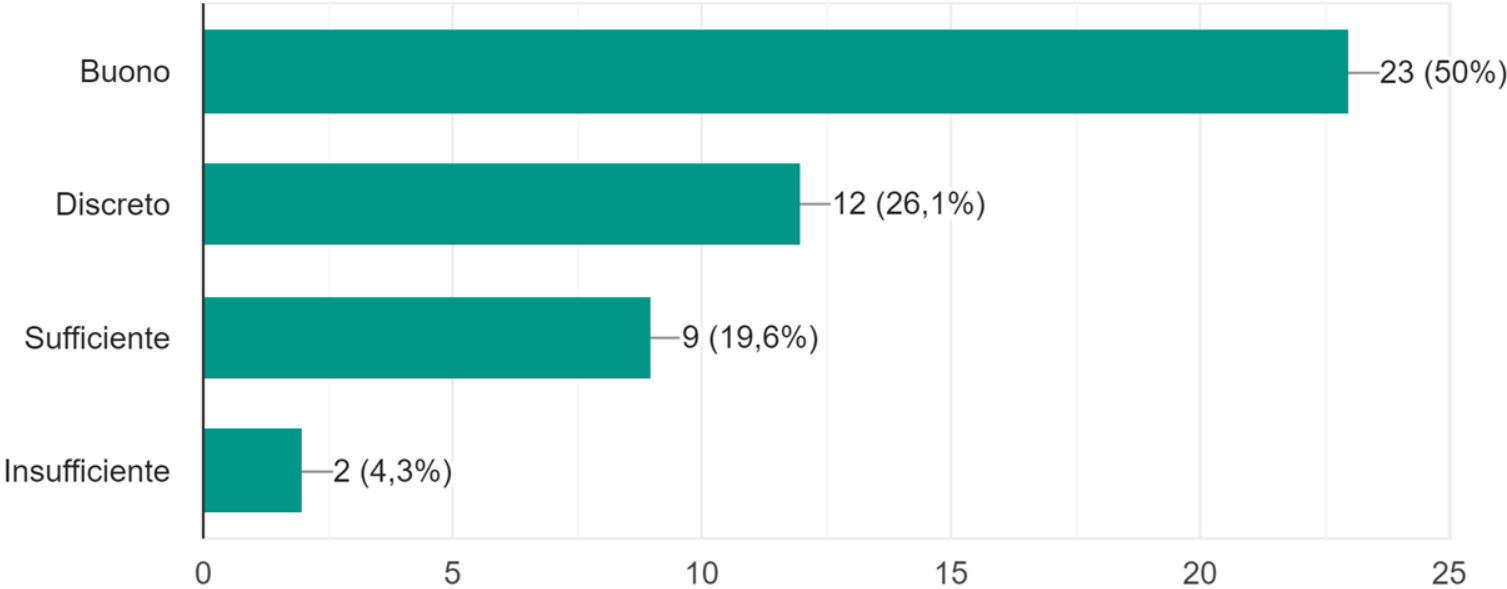
Se sì, come valuti i servizi erogati a distanza dalla Camera di Commercio?





MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI – GIUDIZIO COMPLESSIVO

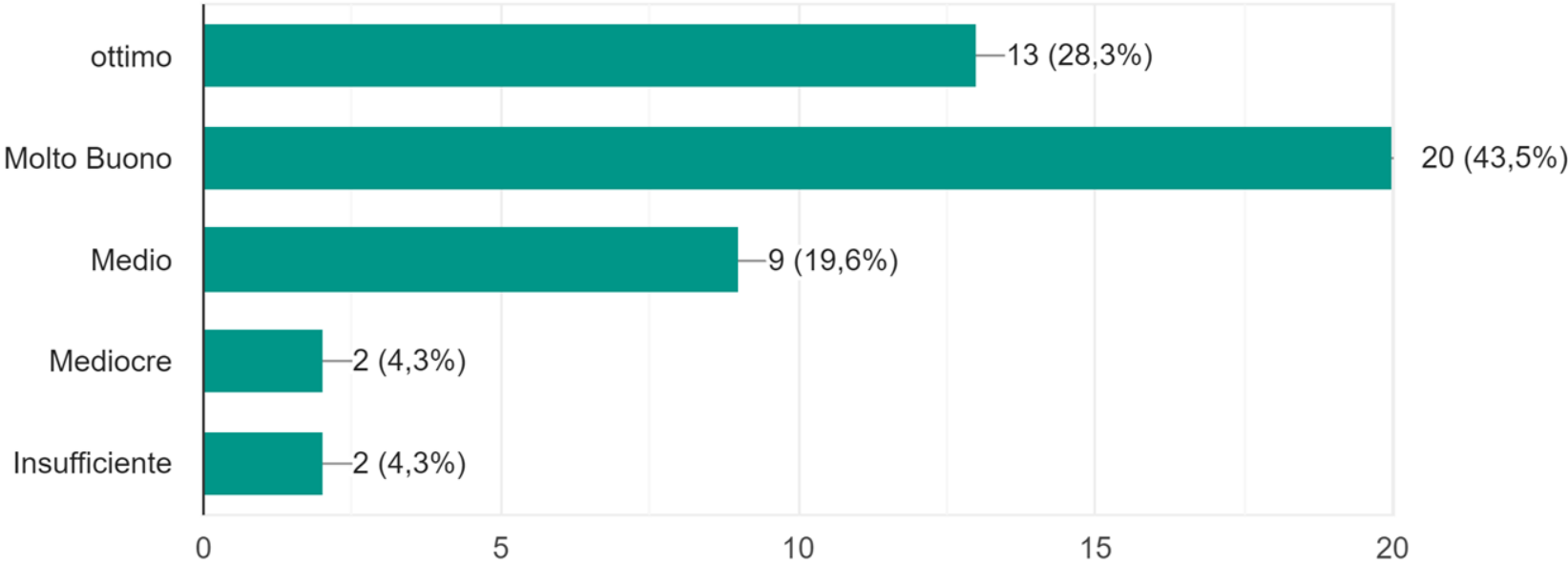
Come giudichi complessivamente i servizi erogati agli utenti nelle diverse modalità?



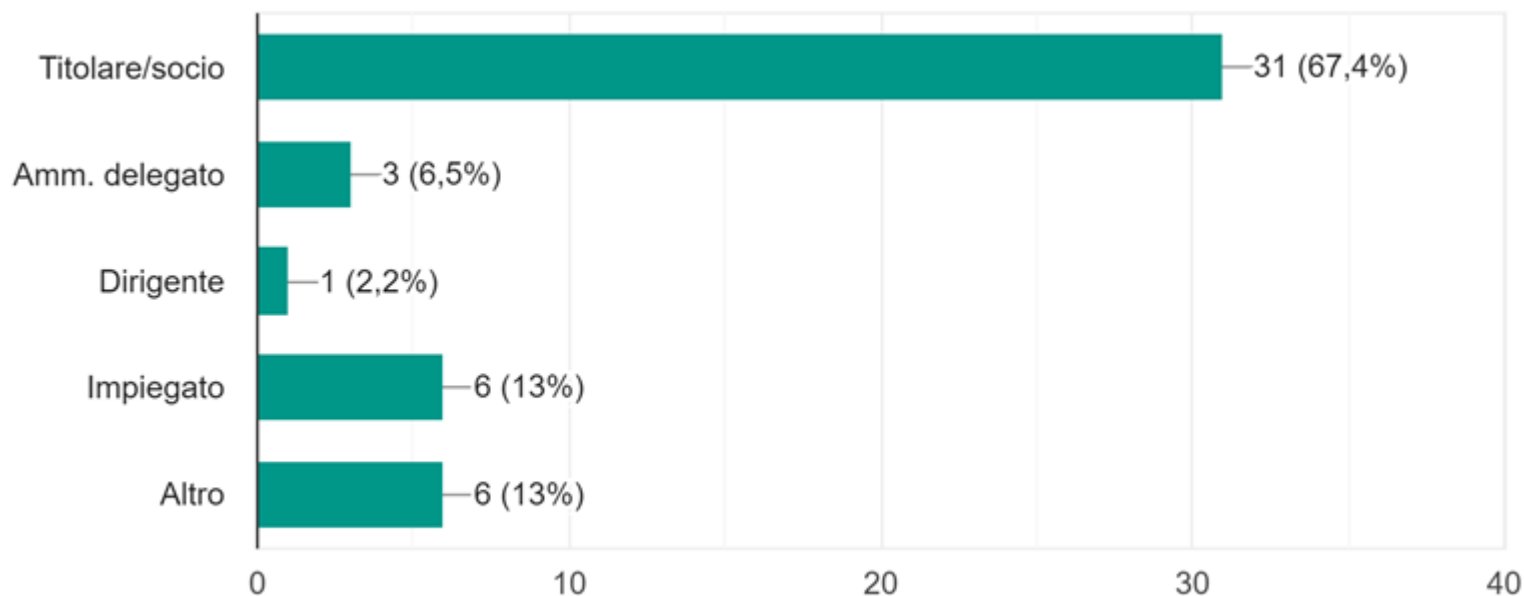


GIUDIZIO COMPLESSIVO SULLA CAMERA DI COMMERCIO

Che giudizio dai complessivamente alla Camera di commercio di Cosenza?



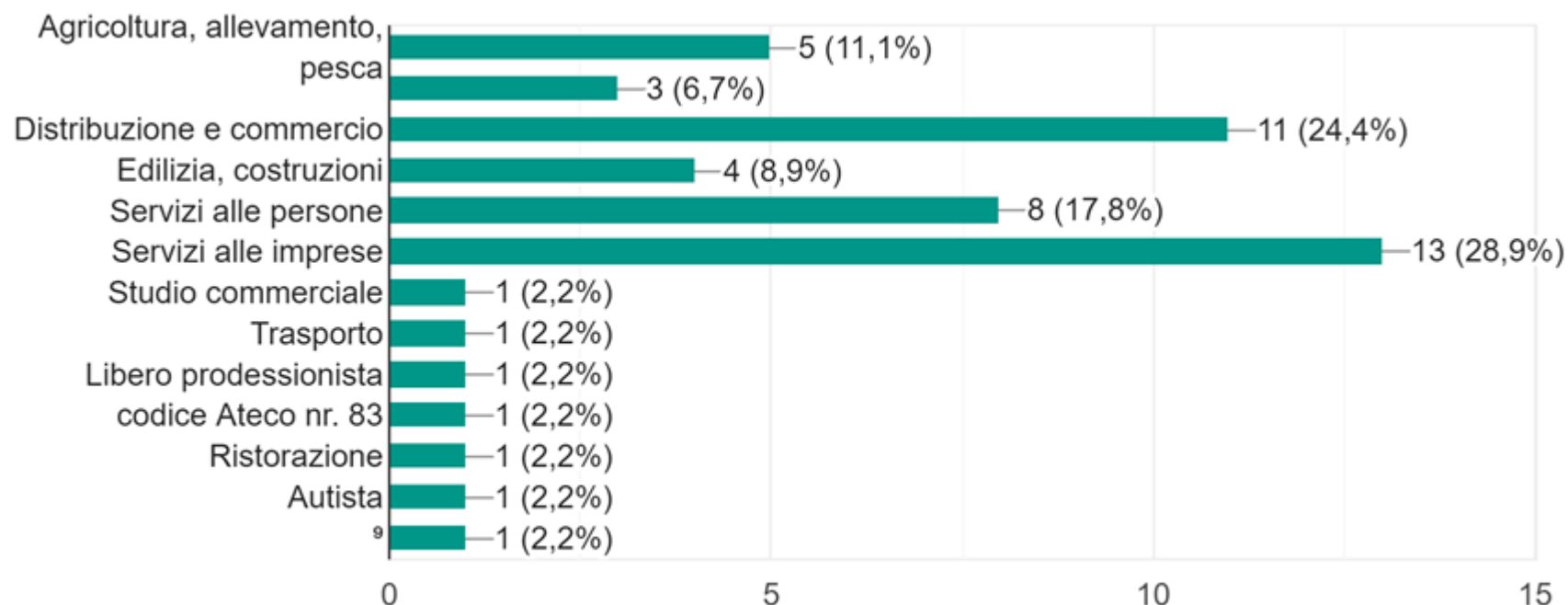
RUOLO IN AZIENDA



Nella seconda rilevazione **2019** gli utenti intervistati sono nella maggior parte **titolari/soci** dell'impresa (**64%**), **dato che viene confermato nel 2020 con una percentuale del 67,4%**.

L'età degli intervistati è prevalentemente nella fascia dei **45-54 (37%) a seguire 55-64 (30%) e 35-44 (21,7)**

SETTORE D'IMPRESA



Nel **2020** le imprese intervistate sono per lo più appartenenti al settore del **terziario (46,7%)** seguito dal **commercio (24,4%)**, ribaltando l'ordine del 2019 che vedeva in testa il **commercio (41%)** seguiti dal settore **terziario (26%)**.

Elaborazione dati e produzione report a cura di Camera di Commercio di Cosenza

Ufficio 2 – Business Intelligence

Dr.ssa Anna M. Sacco

Via Calabria, 33

87100 Cosenza

www.cs.camcom.gov.it

