



CAMERA DI COMMERCIO INDUSTRIA E AGRICOLTURA



AVVIARE E GESTIRE
L'IMPRESA



FAR CRESCERE
L'IMPRESA



TUTELARE
IL MERCATO

ANALISI DEI RISULTATI ANNUALITA' 2020-2021 A CONFRONTO

DICEMBRE 2021



OBIETTIVI DELL'INDAGINE

La Camera di commercio di Cosenza ha svolto l'indagine di «***Customer Satisfaction***» nelle **annualità 2020 e 2021** 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

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.

2021

La rilevazione del 2021, 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

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.

2021

Novembre-dicembre

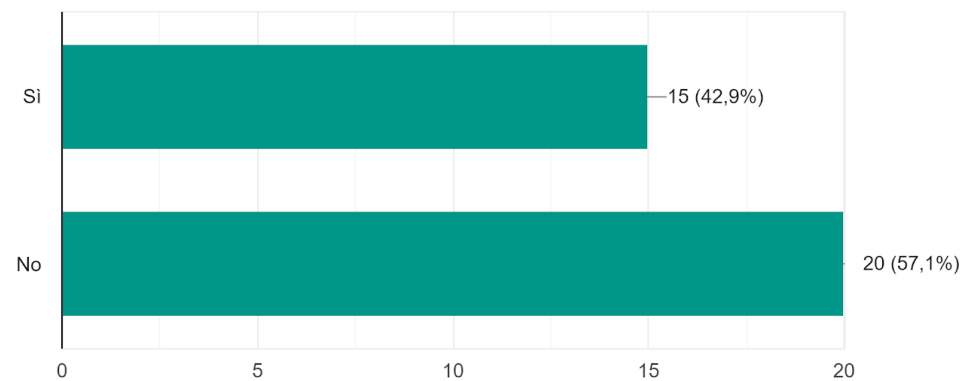
Le circostanze attuali legate all'emergenza sanitaria in corso hanno determinato una redemption inferiore agli anni precedenti, legata ai numerosi fattori tangibili e intangibili della situazione sanitaria e sociale in corso.

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



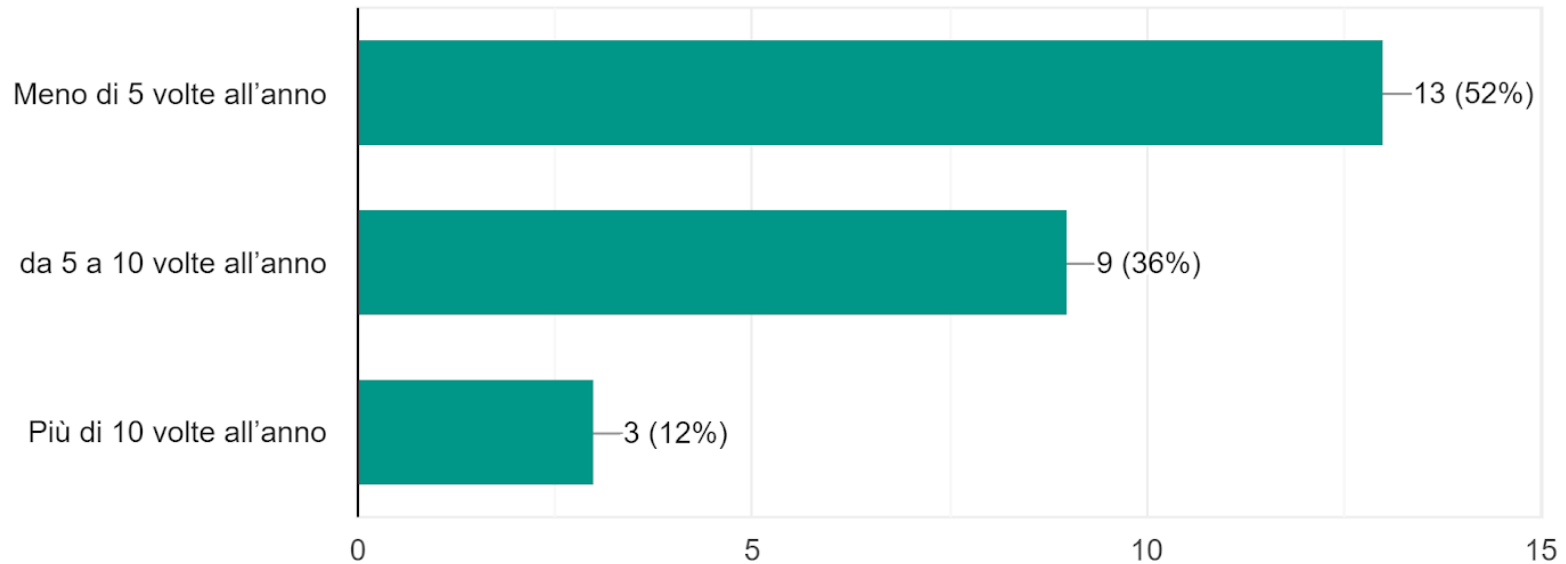
RISULTATI: QUESTIONARI CON ESITO POSITIVO

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



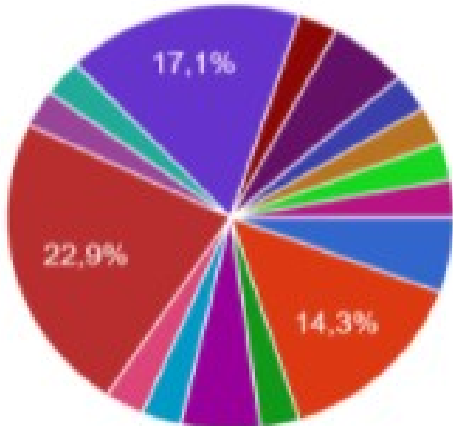
RISULTATI: QUESTIONARI CON ESITO POSITIVO

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



IL SERVIZIO PIÙ RICHIESTO

Quale servizio hai richiesto con maggiore frequenza?

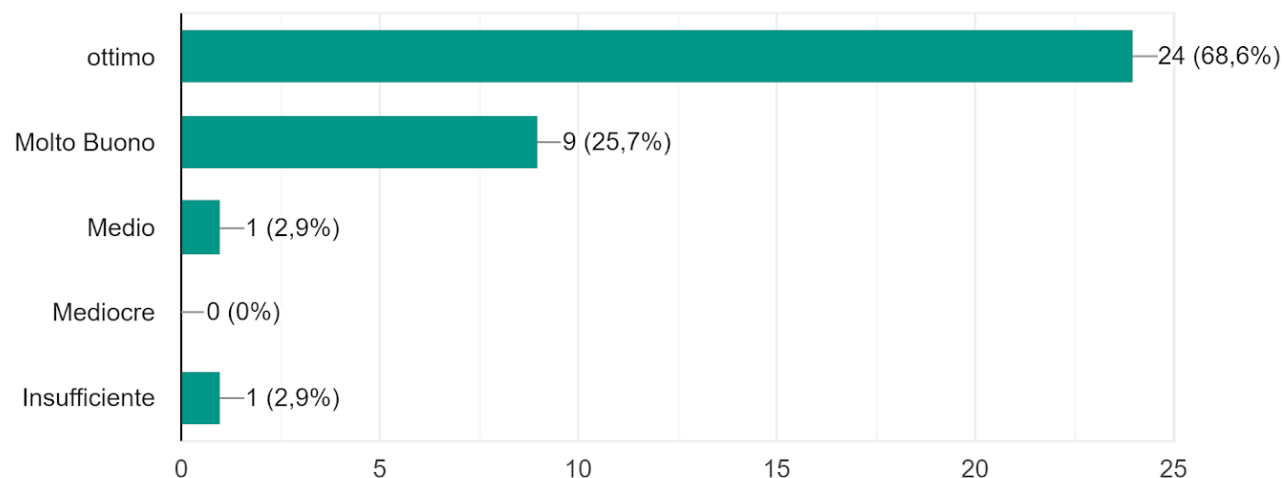


Il servizio più richiesto nel 2020 è la **Firma Digitale** e a seguire il **Registro delle Imprese**

- 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

GIUDIZIO SUI SERVIZI RICHIESTI

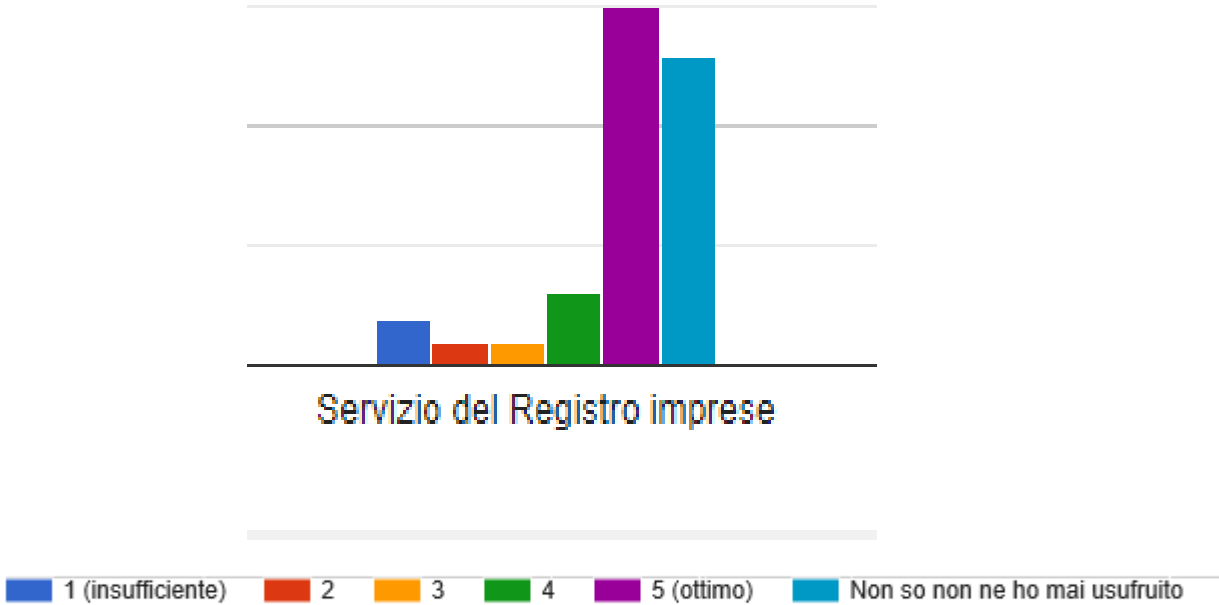
Che giudizio dai al servizio che ti è stato offerto?



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 2020

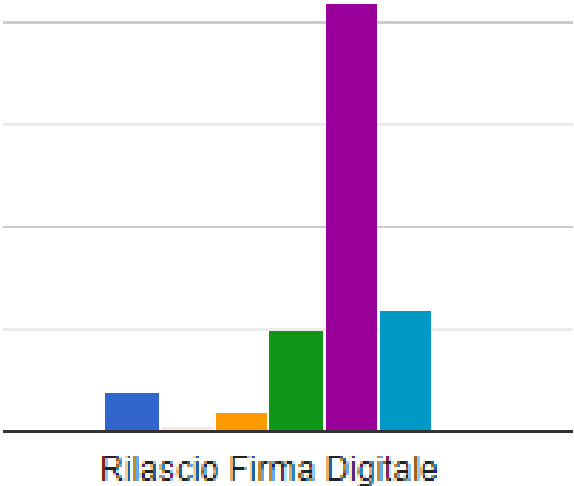


GIUDIZIO SUI SERVIZI RICHIESTI – Focus Registro Imprese





GIUDIZIO SUI SERVIZI RICHIESTI – Focus Firma Digitale

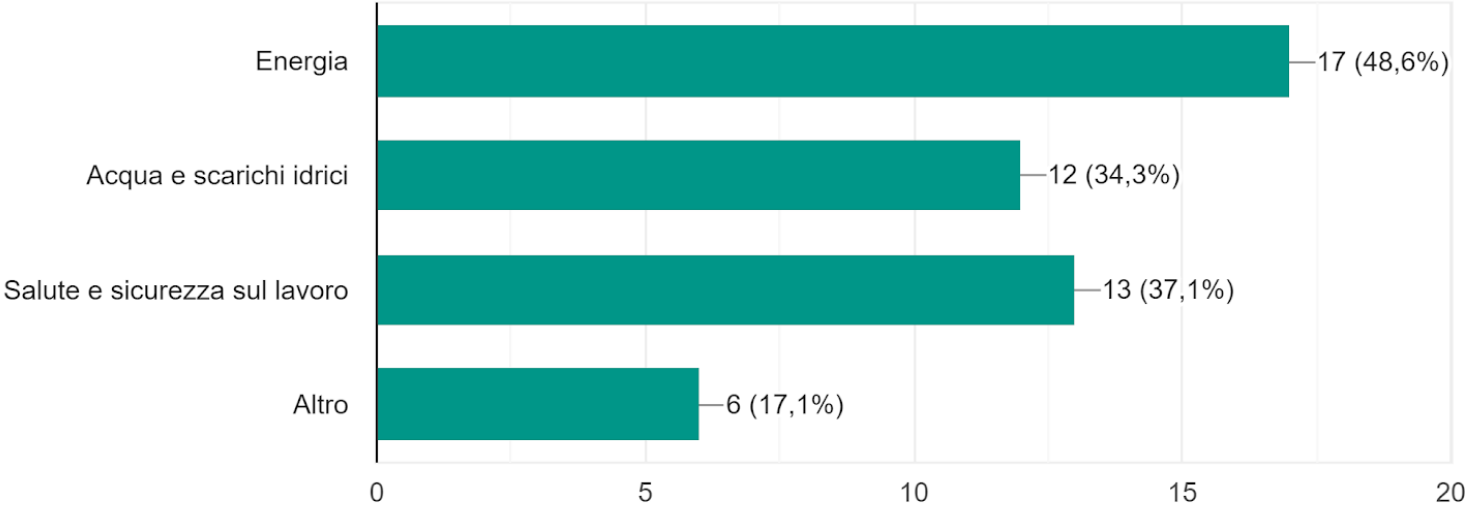


■ 1 (insufficiente) ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 (ottimo) ■ Non so non ne ho mai usufruito



GIUDIZIO SUI SERVIZI RICHIESTI – Focus Rapporto di sostenibilità

La Camera di commercio di Cosenza nell'anno 2021 ha pubblicato il primo bilancio di sostenibilità, qual'è secondo te la materia principa...ma di sostenibilità ambientale di un ente pubblico?



COMUNICAZIONE CON L'UTENZA

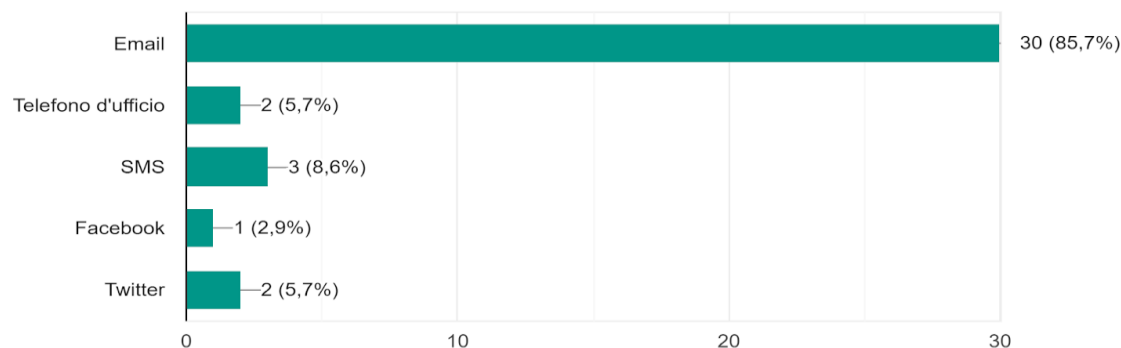
L'62,9% degli intervistati RICEVE LE **EMAIL CAMERALI** e il 47,6 % (contro il 90,9% del 2020) di coloro i quali NON le ricevono hanno manifestato INTERESSE NEL RICEVERLE.

Il 57,1% (76,1 % nel 2020) conosce la pagina **FACEBOOK** dell'ente

Il 88,6% (63% nel 2020) conosce il **Servizio SPID** mentre la conoscenza dell'erogazione di contributi alle imprese da parte dell'ente camerale è conosciuta dal 77,1 %(56,5% nel 2020)

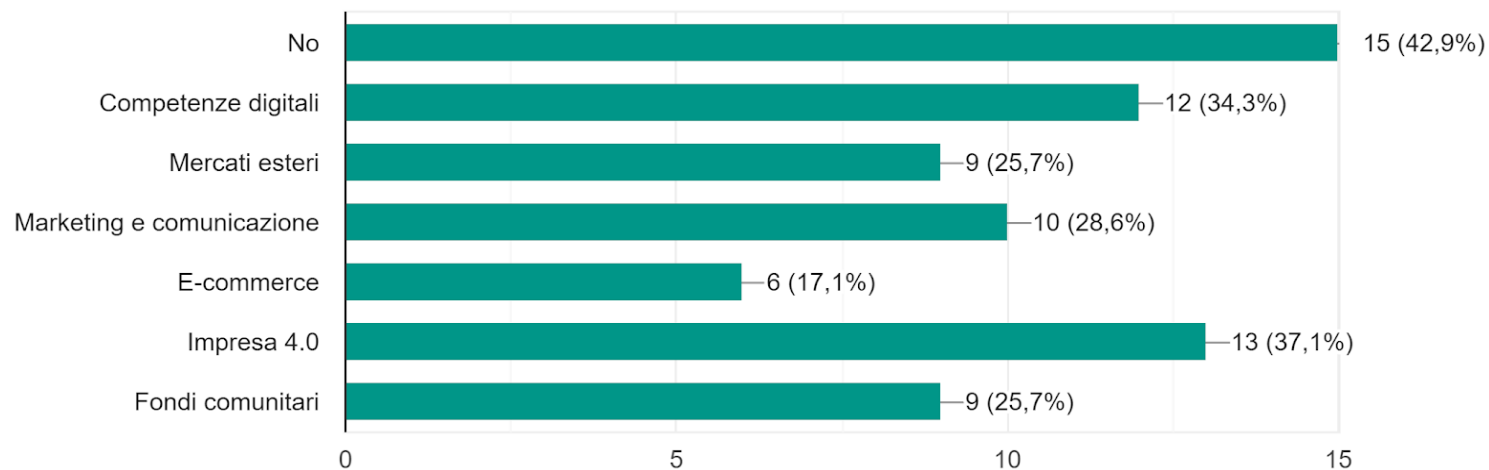
In relazione alle **modalità di contatto** privilegiate prevale l'email con l'85,7%

Come vuoi essere contattato dalla Camera di commercio?



FORMAZIONE

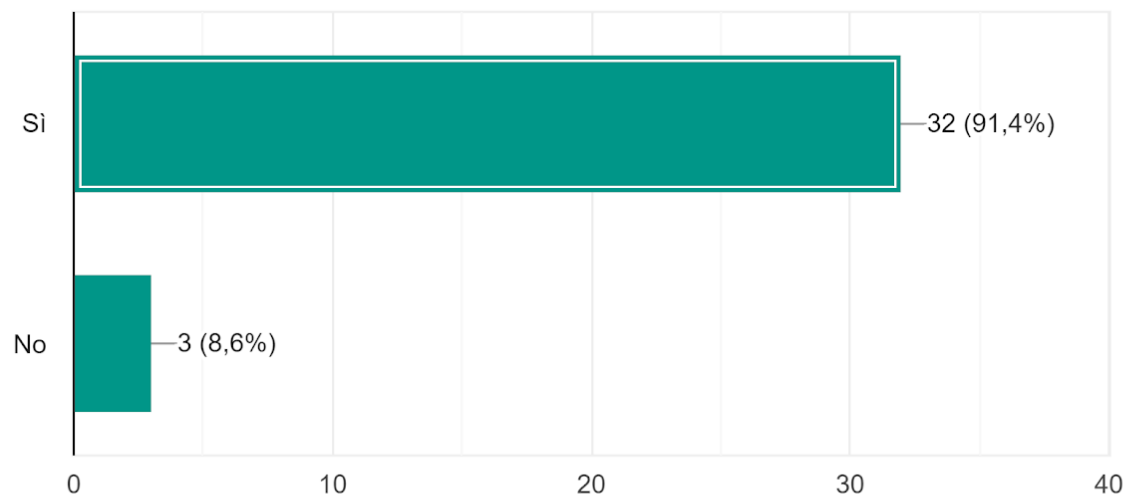
Sei interessato alle iniziative di formazione erogate o erogabili da parte della Camera di commercio?



**TORNA AI VALORI PREPANDEMIA L'INTERESSE VERSO LE INIZIATIVE DI FORMAZIONE
CAMERALE TORNANDO AL 57%**

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

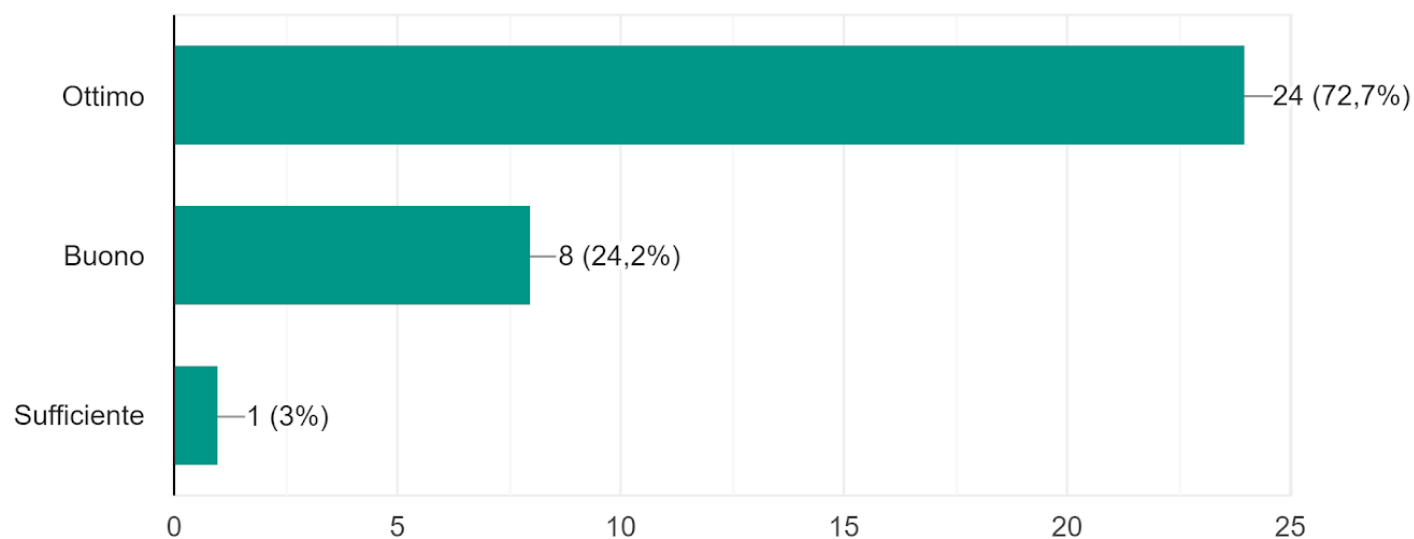
Sei soddisfatto della gestione dei servizi erogati dall'ente camerale a distanza a seguito delle misure di emergenza adottate per la pandemia per Covid19?



Il dato aumenta sensibilmente rispetto al 82,6% del 2020

MODALITÀ DI EROGAZIONE A DISTANZA DEI SERVIZI

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

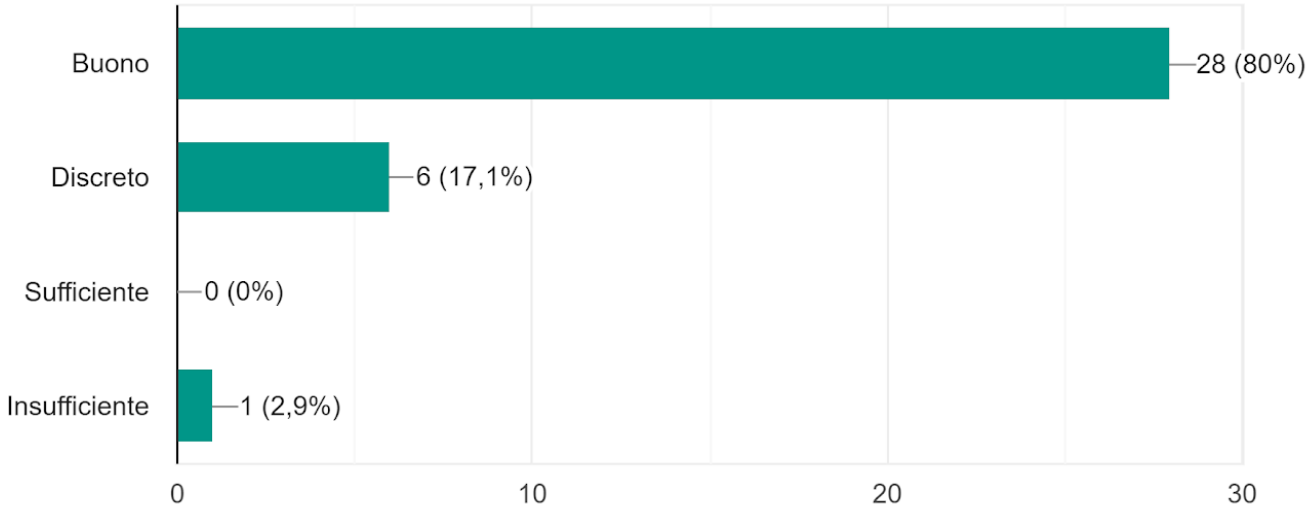


Il dato positivo aumenta sensibilmente rispetto al 2020 passando da un 43,6% al 72,7%



MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI – GIUDIZIO COMPLESSIVO

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

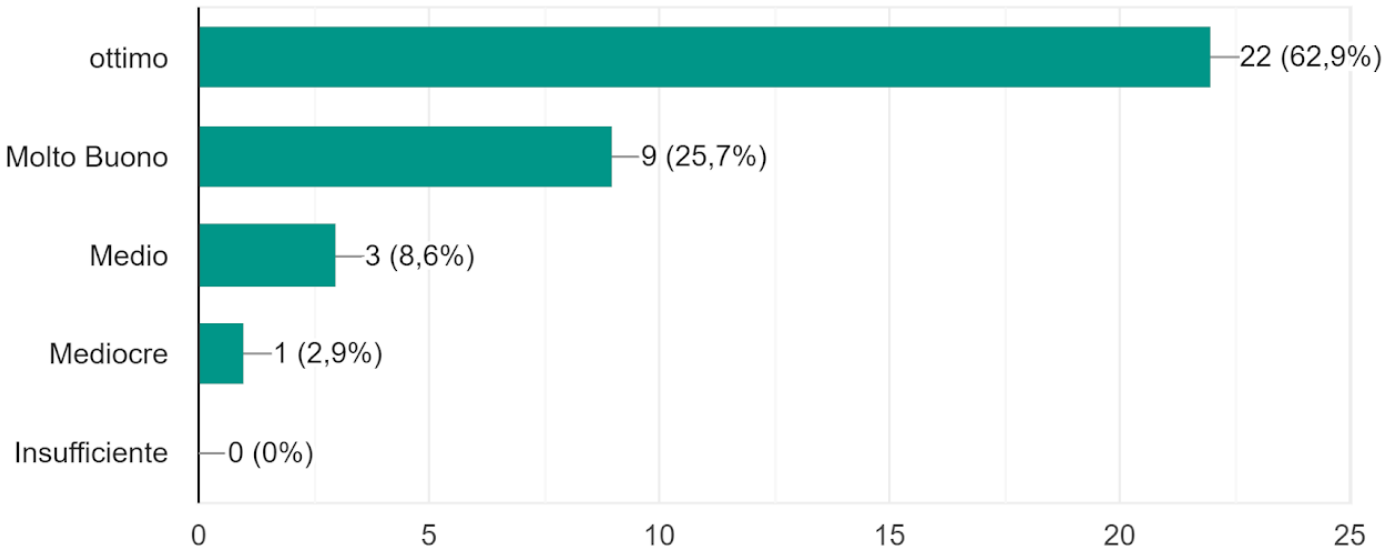


Cresce sensibilmente la percentuale di utenti che danno un giudizio Buono: 50% 2020, 80%2021.



GIUDIZIO COMPLESSIVO SULLA CAMERA DI COMMERCIO

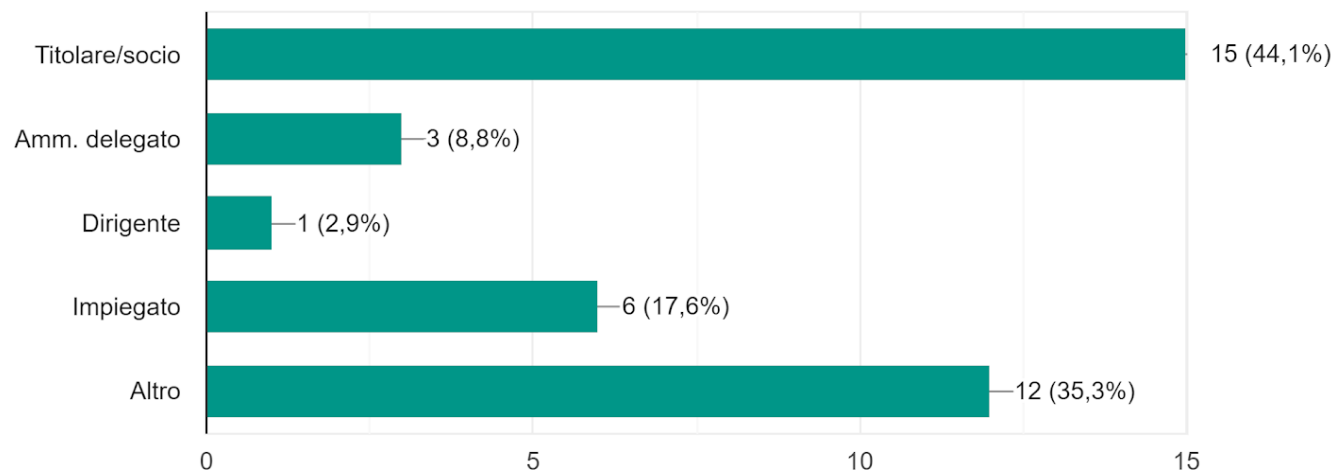
Che giudizio dai complessivamente alla Camera di commercio di Cosenza?



I giudizi positivi arrivano al 88,6% rispetto al 71,8% del 2020

RUOLO IN AZIENDA

Ruolo

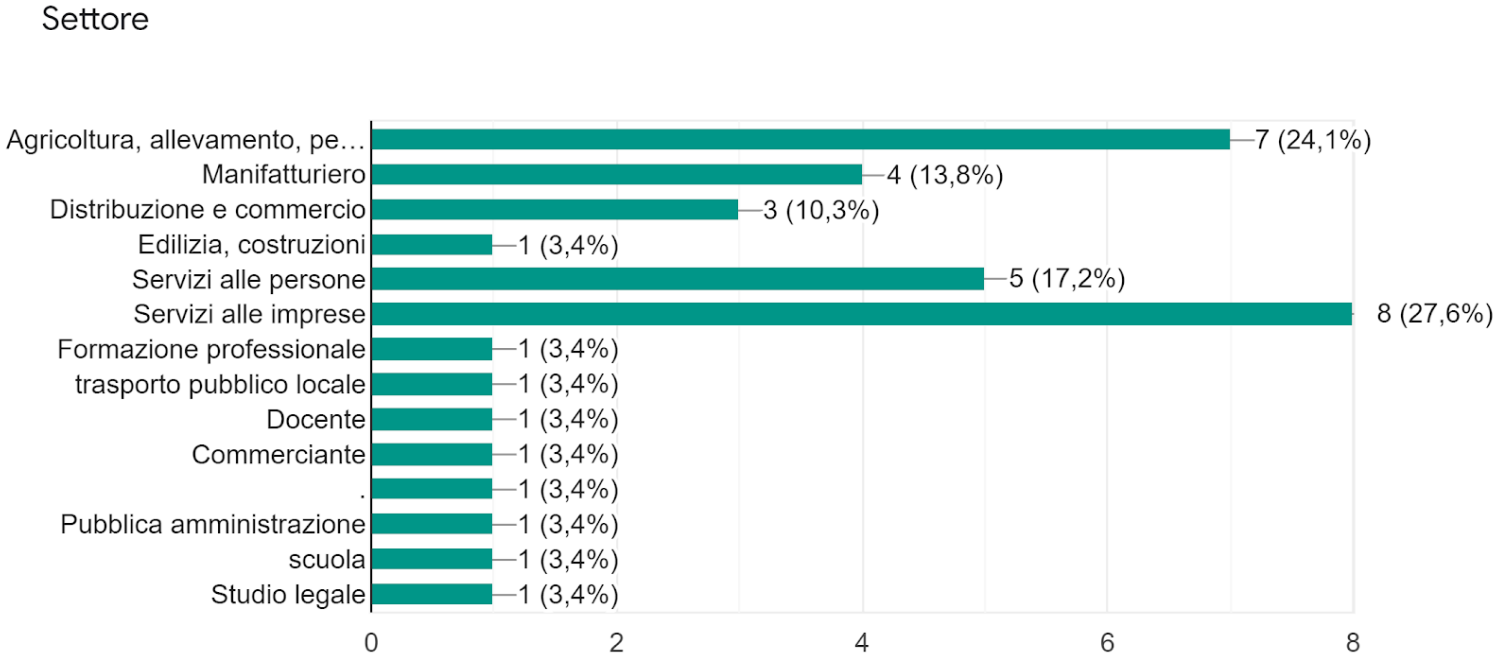


Nella 2021 gli utenti intervistati sono nella maggior parte **titolari/soci** dell'impresa (**44,1%**), **dato inferiore al 2020 (67,4%)**
mentre cresce la voce Altro dal 13% al 35,3 %

L'età degli intervistati è prevalentemente nella fascia dei **35-44 (31,4%)**, **45-54 (25,7%)** a seguire **18-24**



SETTORE D'IMPRESA



Nel **2020** le imprese intervistate sono per lo più appartenenti al settore del **terziario (27,6%)** seguito dall'agricoltura (**24,1%**) che prende il posto del commercio .

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

