

CUSTOMER SATISFACTION 2019



CAMERA DI COMMERCIO
COSENZA



ANALISI DEI RISULTATI

2018 - 2019 A CONFRONTO

NOVEMBRE 2018

GIUGNO 2019 - DICEMBRE 2019

OBIETTIVI DELL'INDAGINE

La Camera di commercio di Cosenza ha svolto l'indagine di «**Customer Satisfaction**» nelle **annualità 2018 e 2019** 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

2018

- somministrazione di un questionario - composto da **10 domande - agli utenti che si sono recati agli sportelli** camerali dal 10 settembre al 7 novembre 2018 [Q1]. In accordo con la Camera sono state apportate alcune modifiche al questionario: alla domanda 2 (servizi fruiti dall'utenza) è stato sostituito il campo libero con l'elenco predefinito dei servizi camerali; alla domanda 8.a (formazione) è stato integrato l'elenco dei possibili temi di interesse dell'utenza (Industri 4.0, Fondi comunitari)
- invito alla compilazione del **questionario online** spedito ai contatti presenti sul DB di **Ciao Impresa, il CRM** della Camera di commercio di Cosenza. L'invito è stato spedito il 24/09/2018 a n. 2.258 contatti. Sono state aperte n. 491 mail (aperture univoche)

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 le precedenti rilevazioni [CS19_2]

Novembre – dicembre

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

RISULTATI¹: QUESTIONARI CON ESITO POSITIVO

2018

Complessivamente **238 questionari**, di cui:

- [Q1]: **199 questionari in presenza**, somministrati presso gli sportelli della Camera di commercio di Cosenza: il 44% degli intervistati si reca in Camera di commercio meno di 5 volte l'anno; il 25% da 5 a 10 volte l'anno; il 31% più di 10 volte l'anno.
- [Q2]: **39 questionari on line**, in seguito a invio con CRM Ciao Impresa: il 21% degli intervistati non ha mai avuto la necessità di rivolgersi Camera di commercio; il 26% delega il commercialista; il 36% usufruisce almeno una volta alla settimana dei servizi a sportello e il 18% più volte all'anno.

2019

Novembre-dicembre

Complessivamente **339 questionari**, di cui:

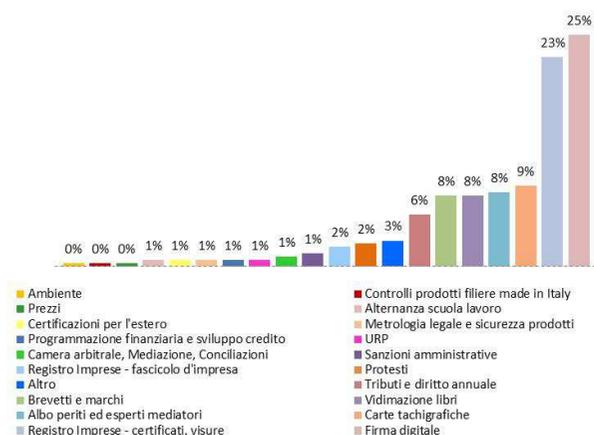
- [CS2019_2]: **339 questionari in presenza**, la **totalità dei questionari** è stata somministrata presso gli sportelli della Camera di commercio di Cosenza, n. **236** raccolti nella sede **centrale** di **Cosenza** e n. **103** nella sede **decentrata** di **Cantinella**.
- Su 339 questionari consegnati,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

¹A causa di arrotondamenti, la somma delle quote percentuali relative a ciascuna domanda può differire da 100

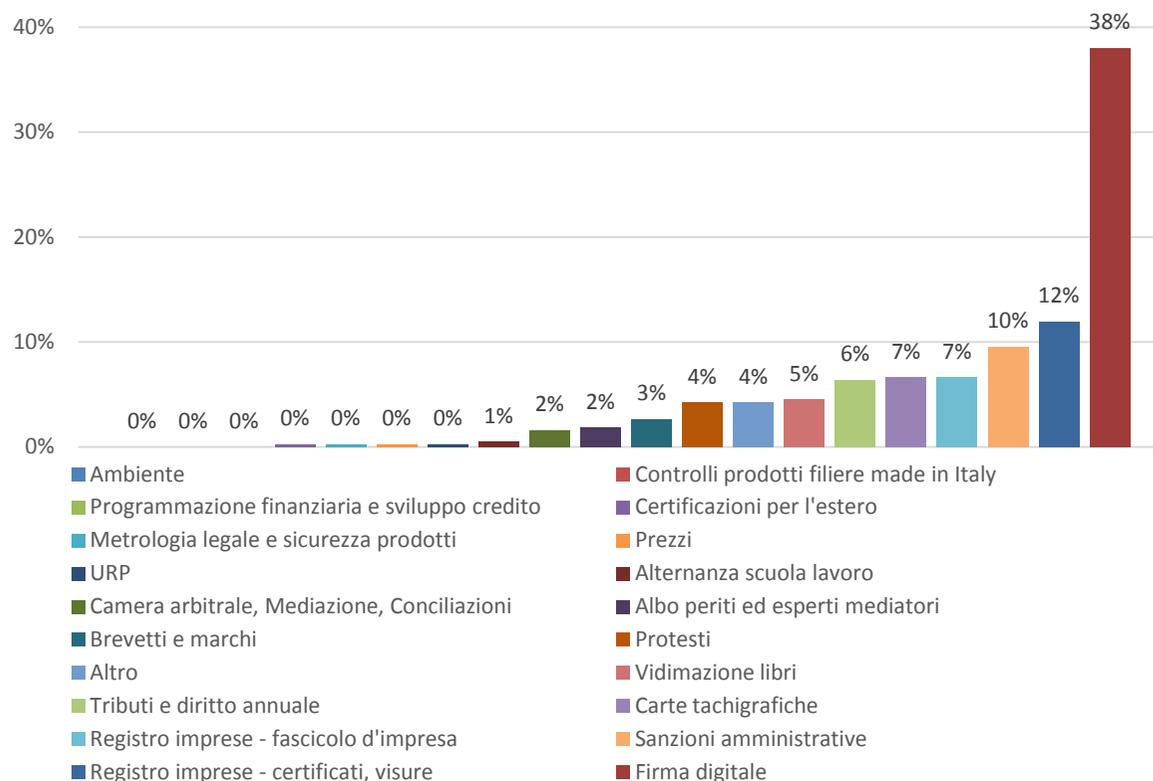
SERVIZI RICHIESTI

2018

I servizi maggiormente richiesti sono:
firma digitale (25%), Registro imprese - certificati e visure (23%), carte tachigrafiche (9%).



Servizi Richiesti



Novembre – Dicembre 2019

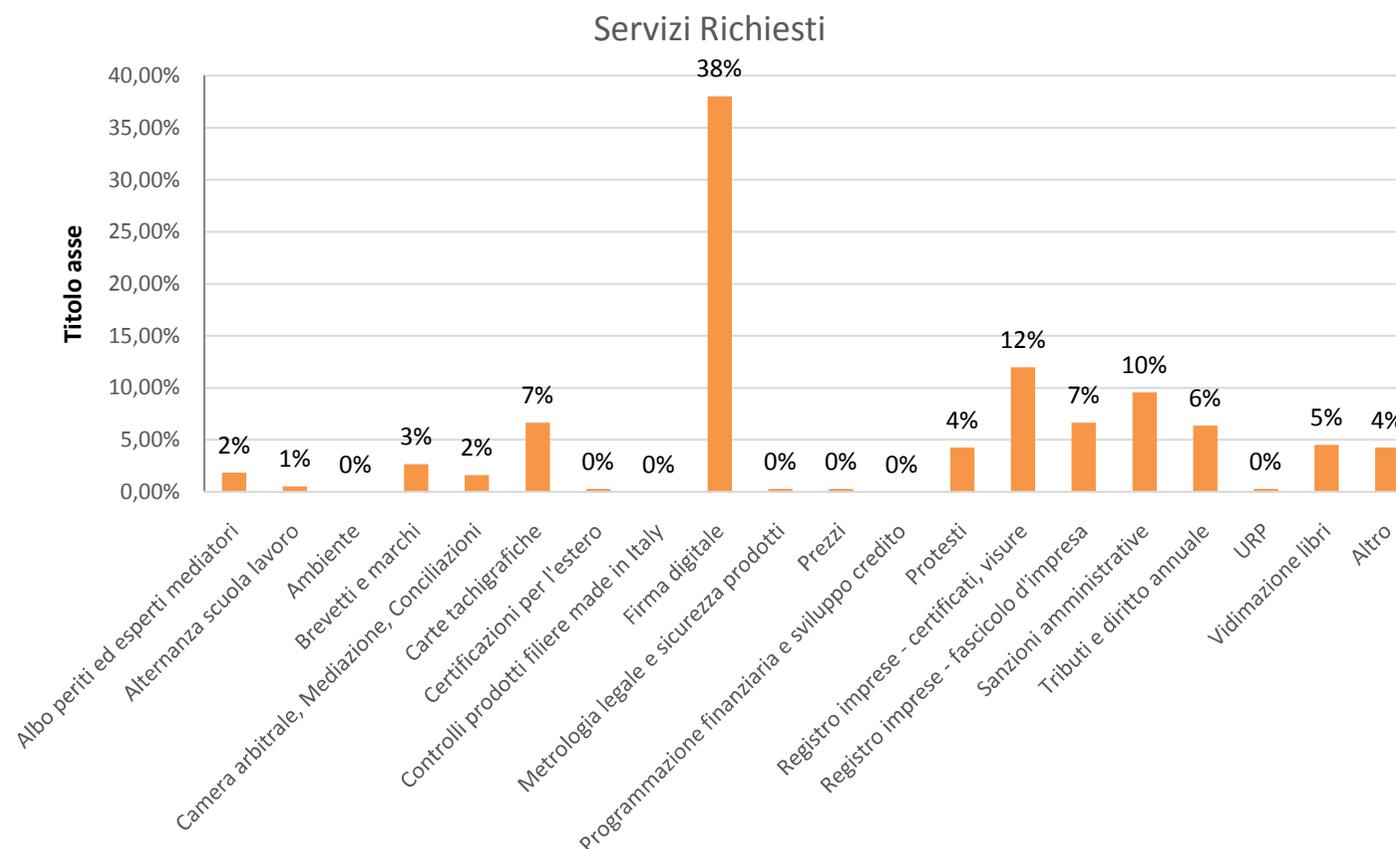
Il servizio più richiesto dagli intervistati è la FIRMA DIGITALE (38%), seguito da REGISTRO IMPRESE – Certificati e visure (12%) e da SANZIONI AMMINISTRATIVE (10%).

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%)**

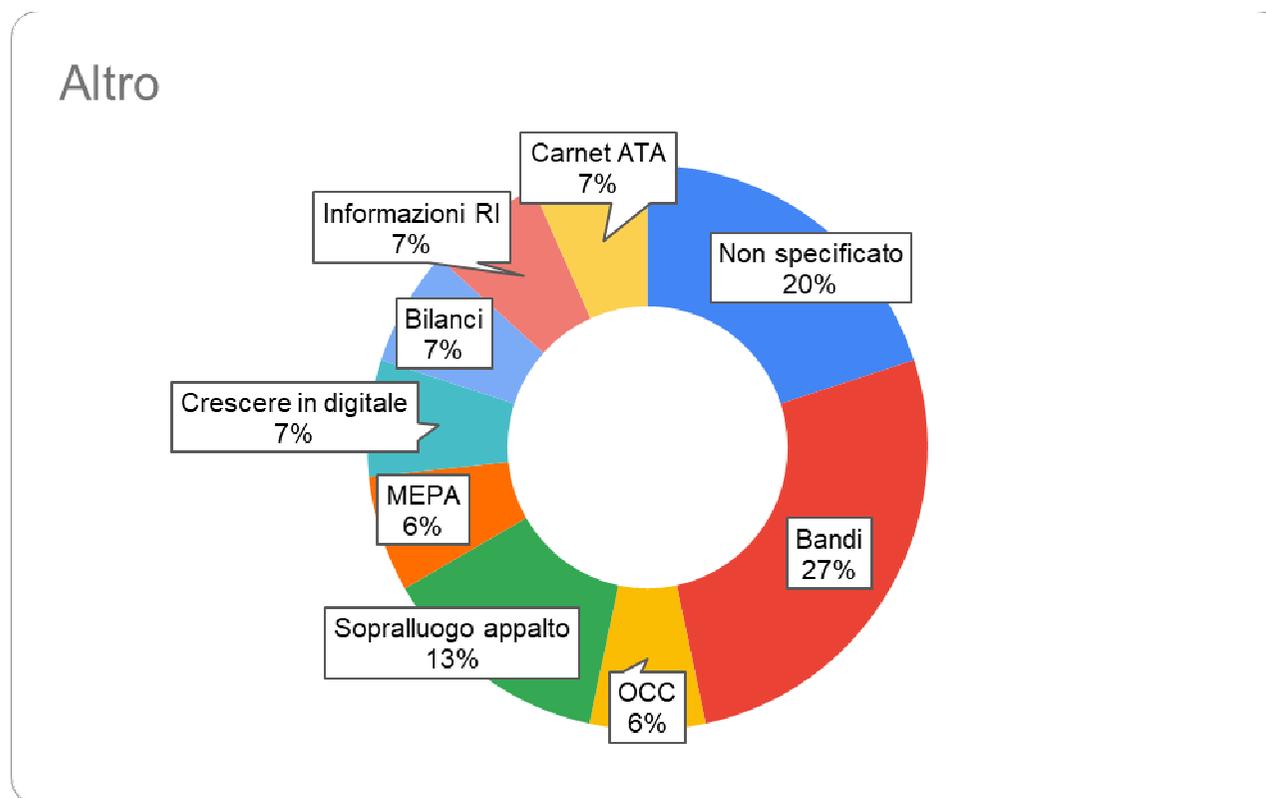
Da rilevare, rispetto alla rilevazione 2019 precedente e a quella del 2018, l'incremento dei seguenti servizi:

1. firma digitale
2. sanzioni amministrative



Analizzando le risposte alla domanda “**altri servizi**” i più richiesti sono:

1. Bandi
2. Sopralluoghi appalti



FOCUS SERVIZI PIU' RICHIESTI

2018

Nella rilevazione del 2018, i servizi maggiormente richiesti erano: **firma digitale (25%), Registro imprese - certificati e visure (23%), carte tachigrafiche (9%).**

2019 Maggio – Giugno

Nella prima rilevazione del 2019, il servizio più richiesto dagli intervistati era il **REGISTRO IMPRESE – CERTIFICATI E VISURE 32,2%**, seguito dalla **FIRMA DIGITALE 31,3** e dal **FASCICOLO D'IMPRESA, passato dal 2% del 2018 al 15,2%** della prima rilevazione 2019.

2019 Novembre - Dicembre

Nell'ultima rilevazione del 2019, il servizio più richiesto dagli intervistati è la **FIRMA DIGITALE (38%)**, seguito **REGISTRO IMPRESE – Certificati e visure (12%)** e da **SANZIONI AMMINISTRATIVE (10%)**.

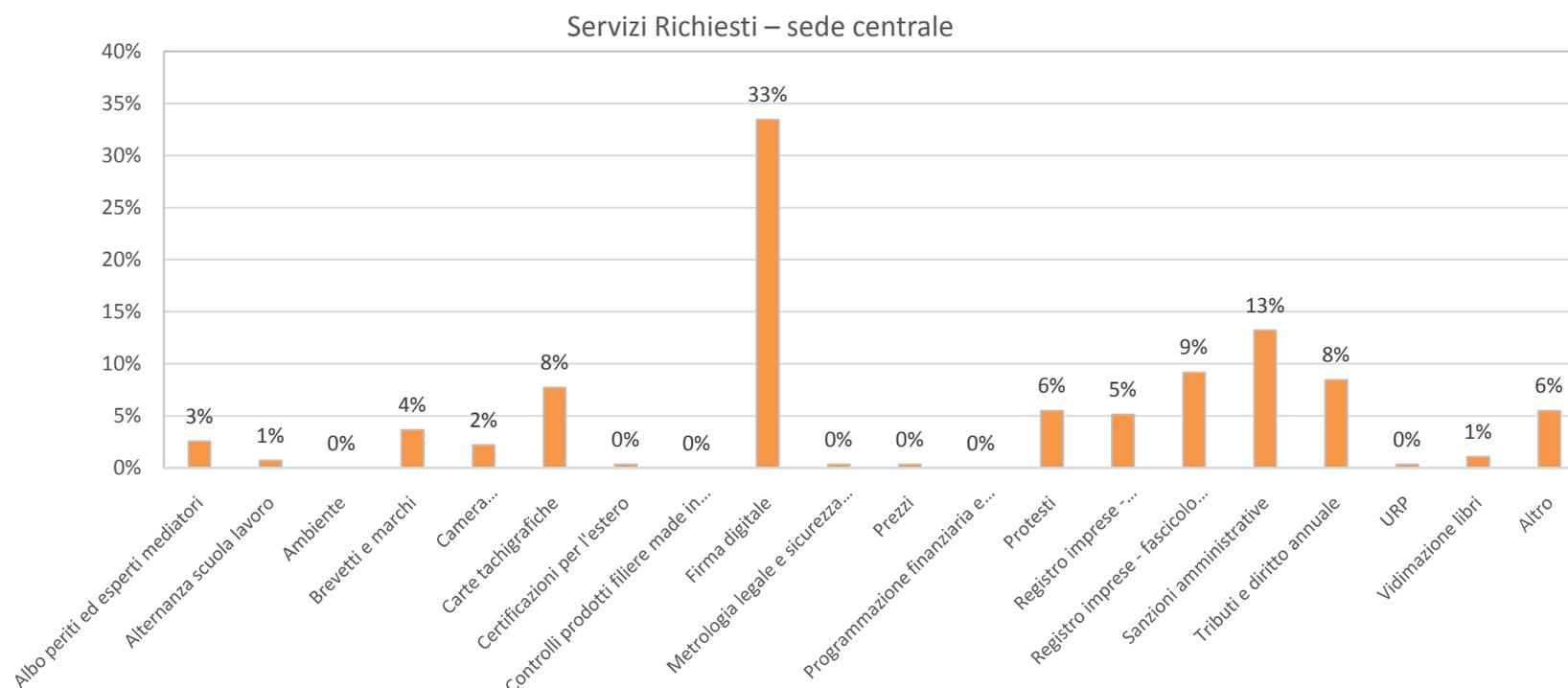


FASCICOLO D'IMPRESA, passato dal 2% del 2018 al 15,2% della prima rilevazione 2019 e al **7% nella seconda rilevazione 2020.**

FOCUS SERVIZI RICHIESTI – SEDE CENTRALE

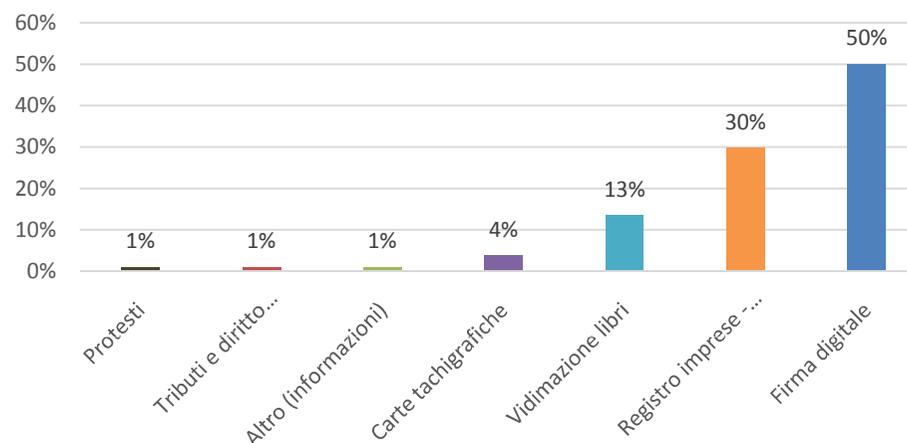
Novembre - Dicembre 2019 SEDE CENTRALE

Il servizio più richiesto dagli intervistati PRESSO LA SEDE CENTRALE è la **FIRMA DIGITALE (33%)**, seguito da **SANZIONI AMMINISTRATIVE (13%)**, **REGISTRO IMPRESE – FASCICOLO D'IMPRESA (9%)**.



FOCUS SERVIZI RICHIESTI – SEDE DISTACCATA

Servizi Richiesti – sede distaccata



Novembre – Dicembre 2019 SEDE DISTACCATA

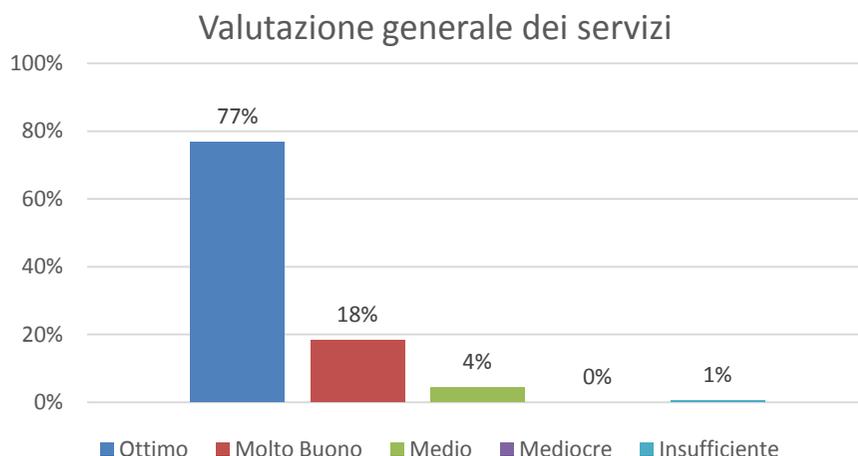
Il servizio più richiesto dagli intervistati è la **FIRMA DIGITALE (50%)**, seguito **REGISTRO IMPRESE – Certificati e Visure (29,81%)** e **VIDIMAZIONE LIBRI (13,46%)**.

Nella sede decentrata i servizi erogati sono quelli dell'ufficio 7 sportelli polifunzionali.

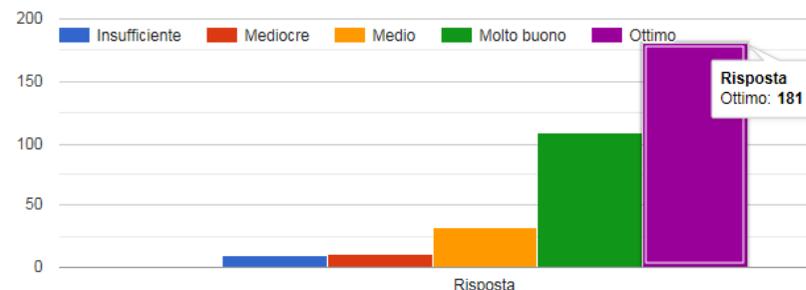
GIUDIZIO SUI SERVIZI RICHIESTI

2019 seconda rilevazione Il GIUDIZIO GENERALE:
95% POSITIVO - 77% OTTIMO e 18% MOLTO BUONO.

2019 prima rilevazione Il GIUDIZIO GENERALE: **84,5**
POSITIVO – 52,8% OTTIMO e 31,7% MOLTO BUONO.



Che giudizio dai al servizio che ti è stato offerto?



2018

Per tutti gli sportelli presso i quali è stata effettuata la rilevazione la **valutazione espressa dagli utenti era più che positiva** («ottimo» 80,5% e «molto buono» 19% i giudizi prevalenti).

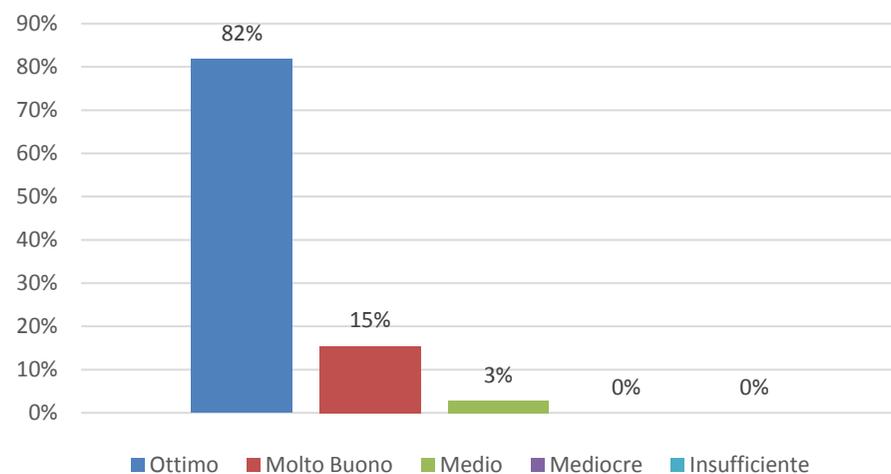
GIUDIZIO SUI SERVIZI PIU' RICHIESTI – Focus Firma Digitale

Novembre – Dicembre 2019

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

GIUDIZIO FIRMA DIGITALE: 97% POSITIVO – 82% OTTIMO e 15 % MOLTO BUONO.

VALUTAZIONE - Firma Digitale



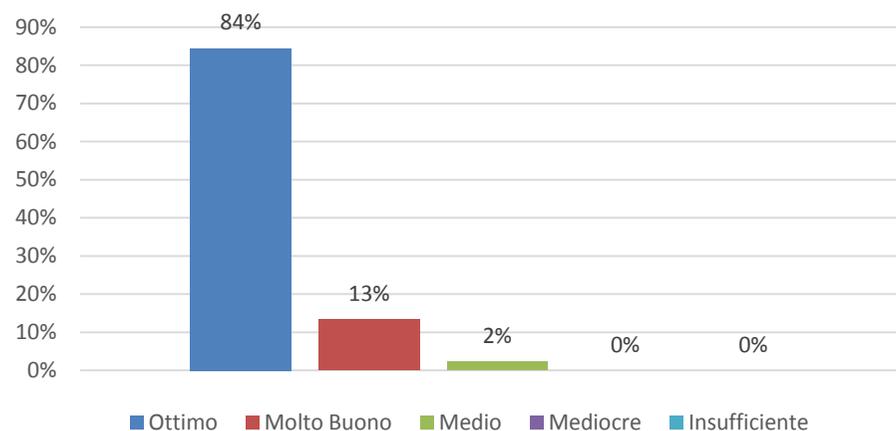
GIUDIZIO SUI SERVIZI PIU' RICHIESTI – Focus Registro Imprese: certificati
e visure

Novembre – Dicembre 2019

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

GIUDIZIO REGISTRO IMPRESE CERTIFICATI E VISURE: 97% POSITIVO – 84% OTTIMO e 13 % MOLTO BUONO.

VALUTAZIONE - Registro Imprese certificati e
Visure

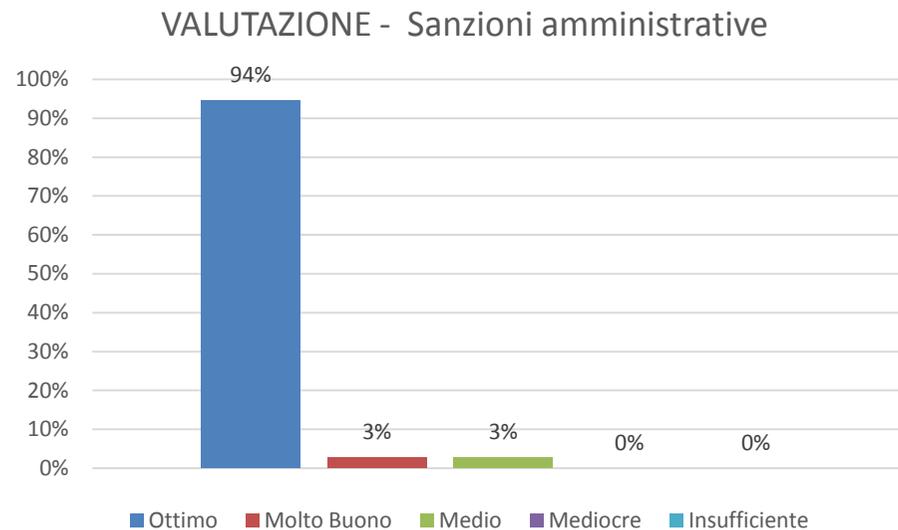


GIUDIZIO SUI SERVIZI PIU' RICHIESTI – Focus Sanzioni Amministrative

Novembre – Dicembre 2019

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

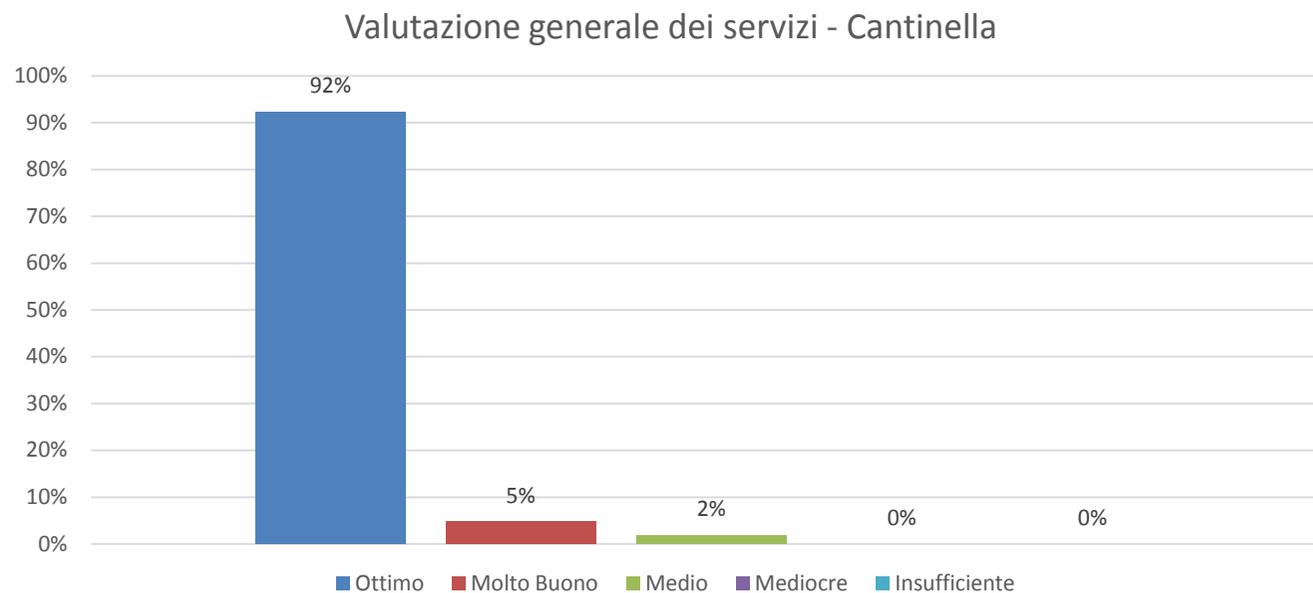
GIUDIZIO SANZIONI AMMINISTRATIVE: 97% POSITIVO – 94% OTTIMO e 3 % MOLTO BUONO.



GIUDIZIO SUI SERVIZI RICHIESTI – SEDE DECENTRATA

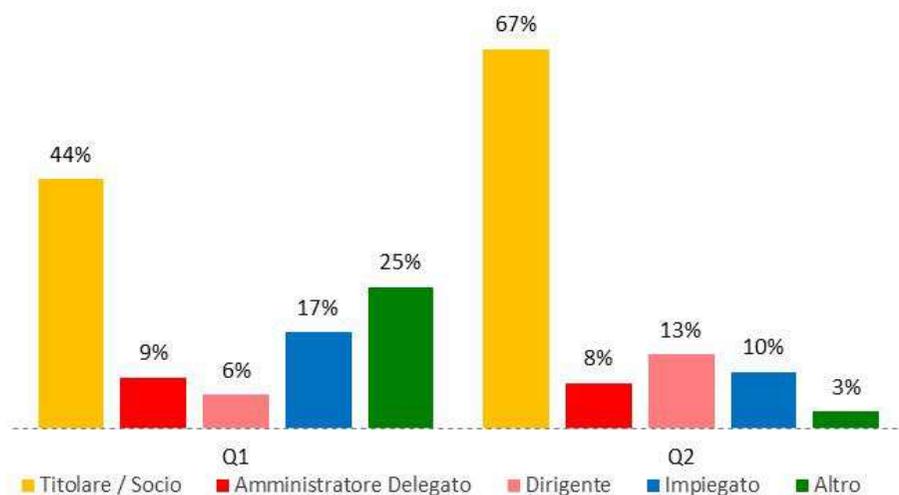
Novembre – Dicembre 2019

IL GIUDIZIO GENERALE: 97% POSITIVO - 92% OTTIMO e 5% MOLTO BUONO.

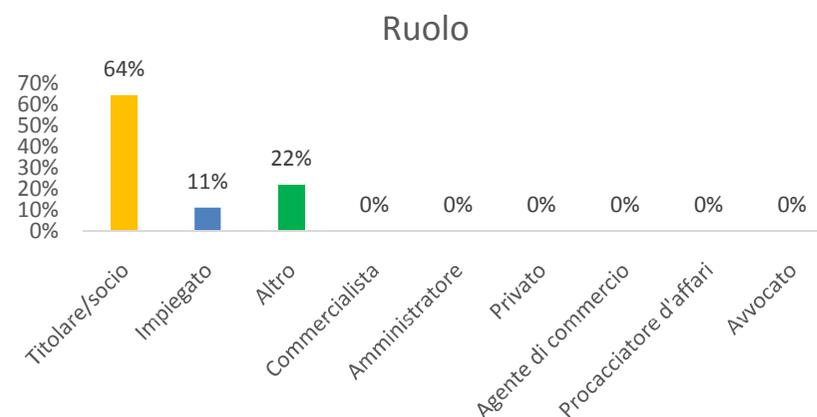


RUOLO IN AZIENDA

2018



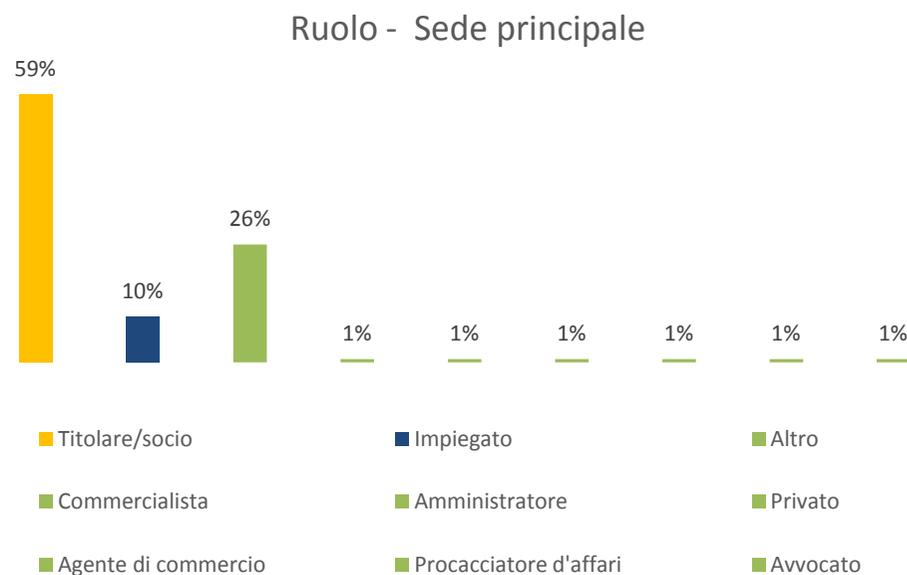
Novembre - Dicembre 2019



Anche nella seconda rilevazione **2019** gli utenti intervistati sono nella maggior parte **titolari/soci** dell'impresa (**64%**)

RUOLO IN AZIENDA – Focus sede principale

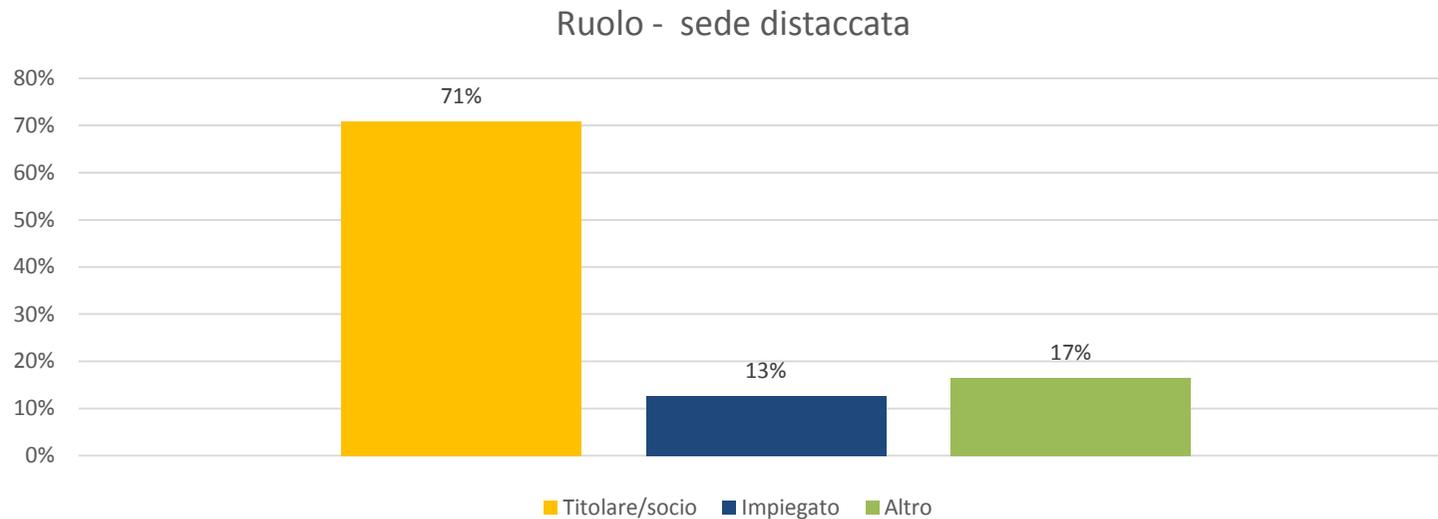
Novembre - Dicembre 2019



Presso la sede principale gli utenti intervistati sono nella maggior parte **titolari/soci** dell'impresa nella misura del **59%**

RUOLO IN AZIENDA – Focus sede distaccata

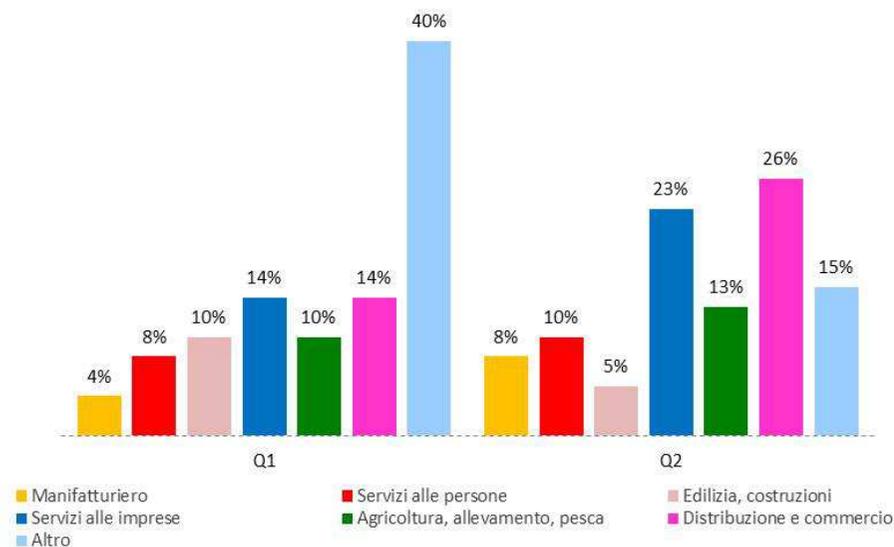
Novembre - Dicembre 2019



Presso la sede distaccata gli utenti intervistati sono nella maggior parte **titolari/soci** dell'impresa nella misura del **71%**

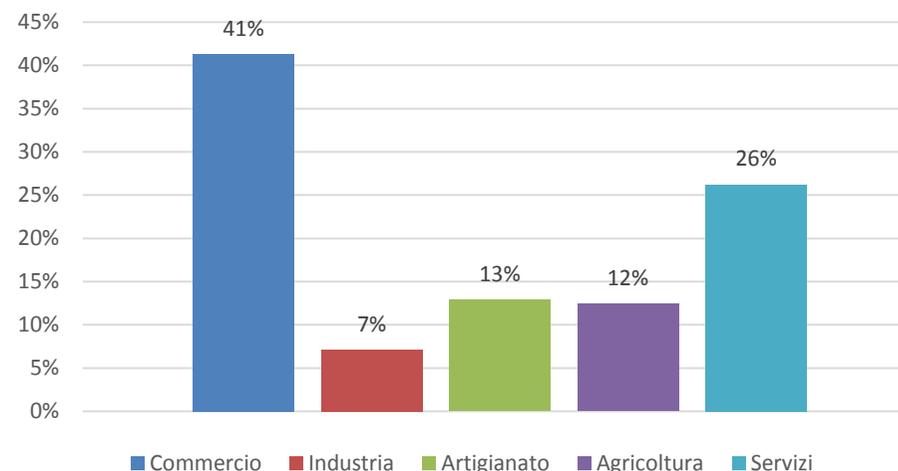
SETTORE D'IMPRESA

2018



2019

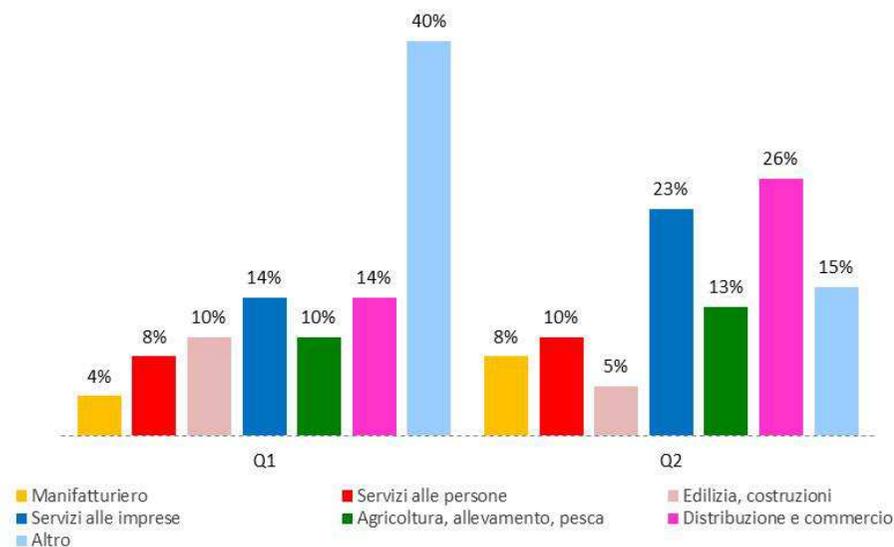
Settore di attività



Nel **2019** le imprese intervistate sono per lo più appartenenti al **commercio (41%)** seguiti dal settore **terziario dei servizi (26%)**.

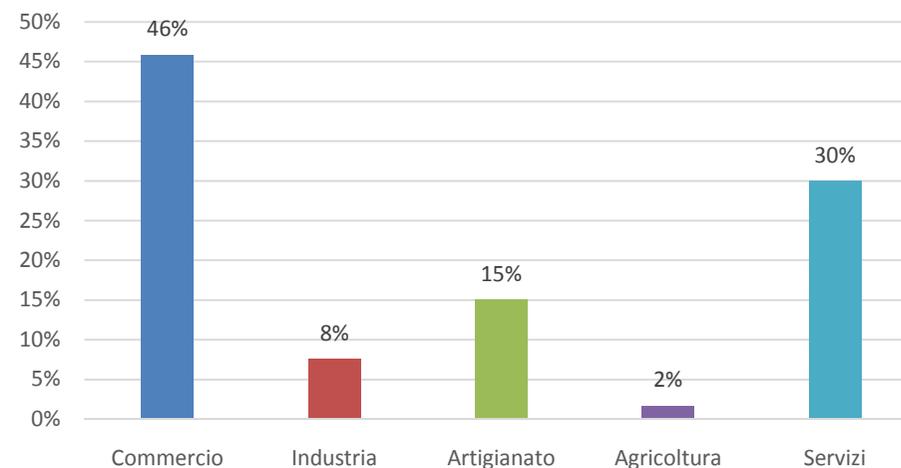
SETTORE D'IMPRESA – Focus sede principale

2018



2019

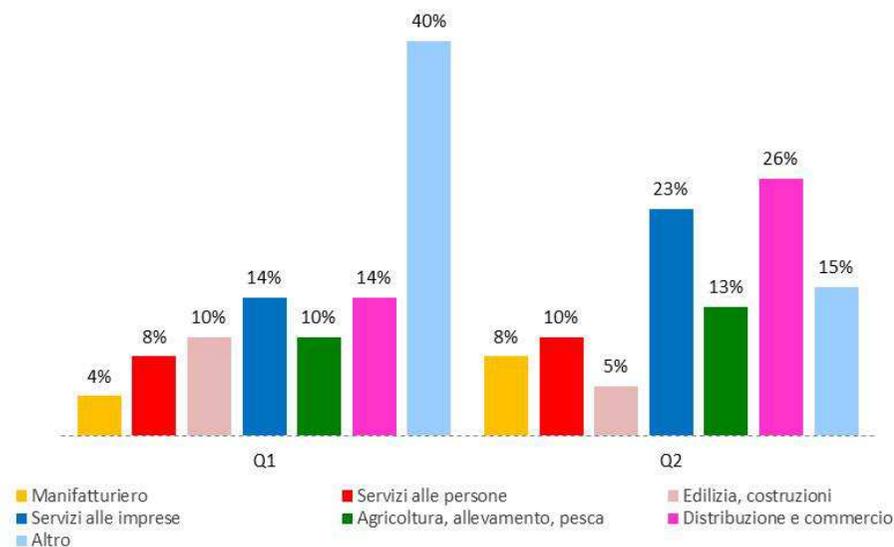
Settore d'attività - sede principale



Nel **2019** le imprese intervistate sono per lo più appartenenti al **commercio (46%)** seguiti dal settore **terziario (30%)**.

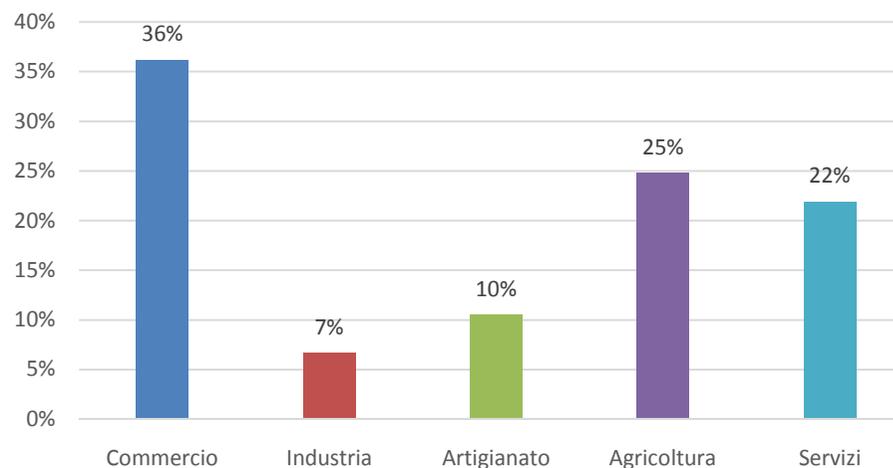
SETTORE D'IMPRESA – Focus sede distaccata

2018



2019

Settore di attività – sede distaccata



Nel **2019** le imprese intervistate sono per lo più appartenenti al **commercio (36%)** seguiti dal settore **agricoltura (25%)**.

SINTESI ANALISI DEI RISULTATI

2018 - 2019 A CONFRONTO

GIUGNO 2019

Nella prima rilevazione **2019 rispetto al 2018** le imprese intervistate:

- ❖ sono **più giovani** il **32,2%** ha tra i **35-44** anni ;
- ❖ hanno una classe dimensionale più contenuta, nell' **85,3%** dei casi fino a **9 dipendenti**;
- ❖ appartengono al settore **terziario servizi alle imprese 18,6%** e **persone 18,3%** e **commercio 16%**;
- ❖ sono **più interessati** alla **formazione camerale 58%**;
- ❖ sono più propensi all'utilizzo dei **canali social 31,3%**;
- ❖ utilizzano molto di più il **FASCICOLO D'IMPRESA** passato **dal 2% al 15,2%**;
- ❖ esprimono un **giudizio elevato sulla Camera 83% del 2019** tra **ottimo e molto buono**.

**SINTESI ANALISI DEI
RISULTATI**
2018 - 2019 A CONFRONTO

DICEMBRE 2019

Nella seconda rilevazione **2019 rispetto alla precedente** le imprese intervistate:

❖ richiedono maggiormente la **FIRMA DIGITALE (38%)**, seguita da **REGISTRO IMPRESE – Certificati e visure (12%)** e da **SANZIONI AMMINISTRATIVE (10%)**. Da rilevare un incremento del servizio di firma digitale e sanzioni amministrative rispetto alla rilevazione precedente;

❖ continuano ad utilizzare di più il **FASCICOLO D'IMPRESA** passato **dal 2% del 2018 al 15,2 di giugno 2019** e al **7% di dicembre 2019**;

❖ esprimono un **giudizio ancora più elevato sui servizi** della Camera **95% POSITIVO - 77% OTTIMO e 18% MOLTO BUONO** rispetto alla prima rilevazione del 2019 (84,5 POSITIVO – 52,8% OTTIMO e 31,7% MOLTO BUONO);

❖ sono per lo più appartenenti al **commercio (41%)** seguiti dal settore **terziario (26%)**. E presso la sede secondaria **commercio (36%)** seguiti dal settore **agricoltura (25%)**.

CUSTOMER SATISFACTION

2018-2019 A CONFRONTO



CAMERA DI COMMERCIO
COSENZA

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

Ufficio Task Force

Dr.ssa Rosarita De Rose - *Responsabile*

Ufficio PID

Dr. Domenico Liguori – *Digital Promoter*

Dr.ssa Alessandra Spostato – *Digital Promoter*

Via Calabria, 33

87100 Cosenza

www.cs.camcom.gov.it

FAR CRESCERE
L'IMPRESA

TUTELARE
IL MERCATO