



Camera di Commercio
Cosenza



INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION:

COSENZA

Dati provinciali

Novembre 2013



Retecamere

PROGETTI INTEGRATI PER LO SVILUPPO



SOMMARIO

- ↘ PRESENTAZIONE
- ↘ RISULTATI: TIPOLOGIA DI UTENZA
- ↘ RISULTATI: MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA
- ↘ RISULTATI: SERVIZI EROGATI
- ↘ NOTA METODOLOGICA





PRESENTAZIONE

Il Sistema di **Customer satisfaction delle Camere di commercio italiane** nasce da un **progetto di sistema** che ha l'obiettivo di indagare presso le imprese, i professionisti, le Associazioni di categoria e la Pubblica Amministrazione:

- l'immagine percepita delle Camere di commercio;
- il grado di soddisfazione in merito ai servizi erogati;
- il grado di soddisfazione relativo agli aspetti del funzionamento e dell'organizzazione delle Camere di commercio.

I suoi **risultati sono utili** per:

- analizzare il punto di vista degli utenti camerali;
- verificare il livello dei servizi 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 9001:2000).

Le interviste sono state condotte con metodologia CAPI dall'Istituto di ricerca Format Srl, selezionata a seguito di procedura di affidamento in economia secondo la vigente normativa legislativa in materia di servizi e forniture in economia di cui all'art. 125 del D.lgs 163/2006.



Nota per la lettura dei dati – Il simbolo a sinistra indica che i risultati sono caratterizzati da minore significatività per la bassa numerosità dei rispondenti alla specifica domanda.





TIPOLOGIA DI UTENZA





TIPOLOGIA DI UTENZA

- Il **42,3%** degli utenti che si sono recati presso la Camera di commercio di Cosenza nel periodo compreso tra il 29 ottobre e il 15 novembre del 2013 è rappresentato dalle **imprese** (imprenditori, responsabili, titolari, impiegati), il **17%** dai commercialisti, l'**11,3%** dai cittadini/consumatori, il **10,7%** dagli avvocati, il **3,3%** dai consulenti del lavoro e il **2,3%** dalle associazioni di categoria.
- Tra le imprese che si sono recate in Camera di commercio il **34,6%** è stato rappresentato da imprese appartenenti al settore del "commercio, turismo e ristorazione", il **29,9%** da "altri settori", il **10,2%** dalle imprese "artigiane" ed il **9,4%** dal settore dell' "industria" e delle "costruzioni".
- La metà delle imprese intervistate è risultata di dimensione "micro" (1-9 addetti) **51,2%**, l'**11%** di dimensione "piccola" (10-49 addetti), mentre per la forma giuridica prevale la "ditta individuale" **58,3%** seguita dalle società di capitali per il **28,3%**. L'**87,4%** dei rispondenti sono risultati essere gli stessi titolari.

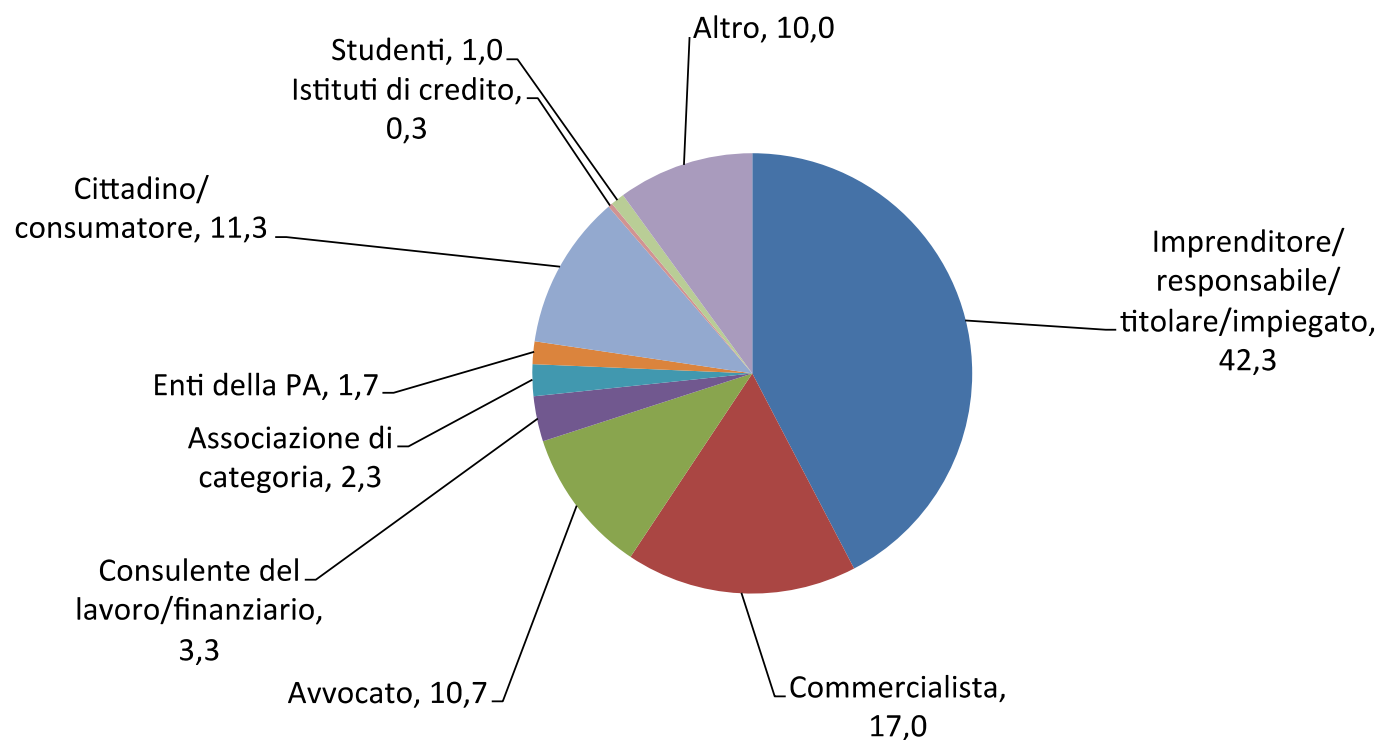




TIPOLOGIA DI UTENZA

> Profilo dei soggetti intervistati

“Soggetto intervistato”



Base Campione: 300 casi.

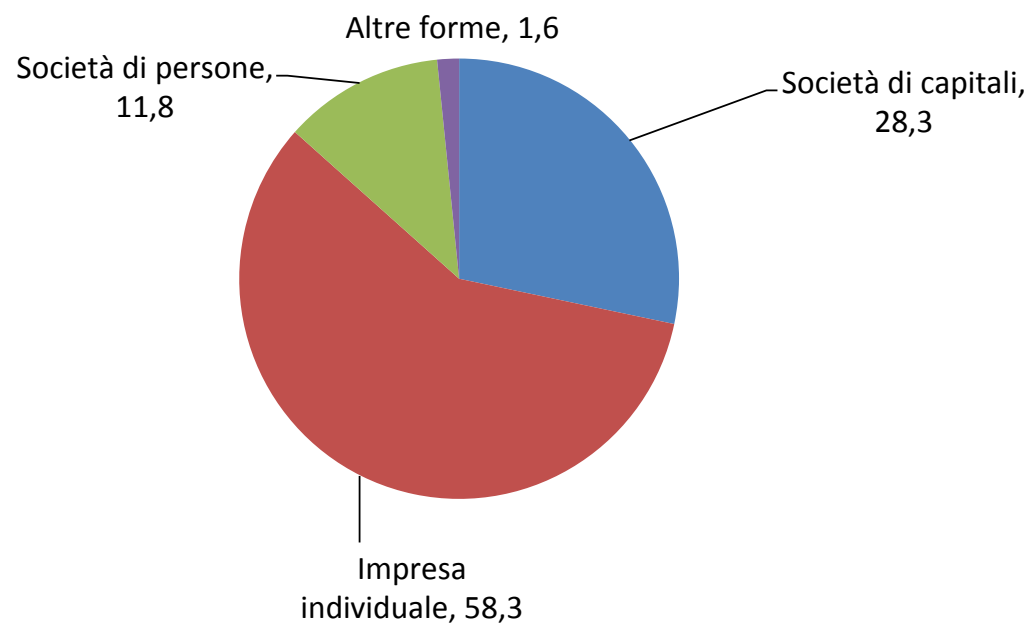




TIPOLOGIA DI UTENZA

> Forma giuridica

“Forma giuridica” (dettaglio imprese)



Base Campione: 127 casi. Solo le imprese che sono state intervistate.

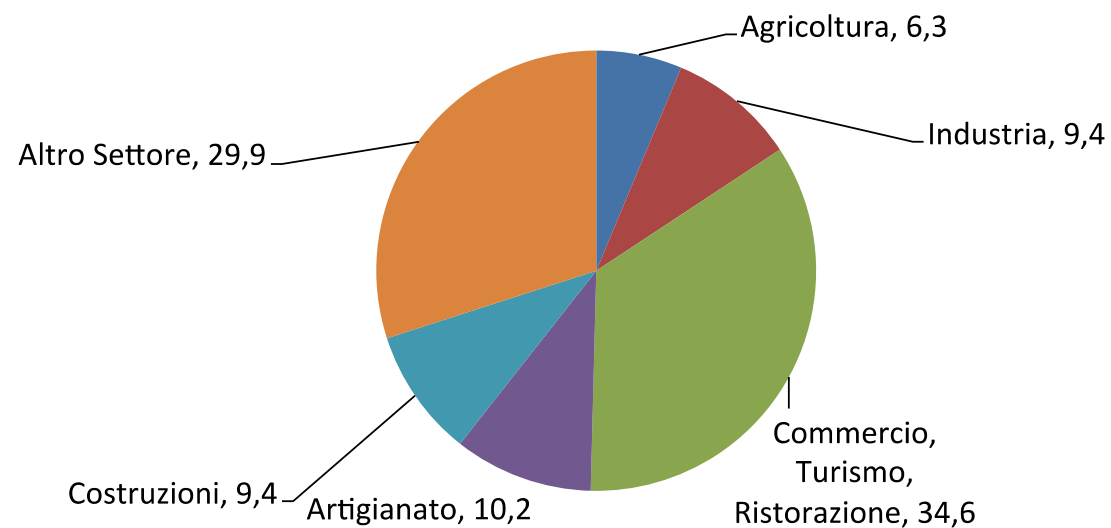




TIPOLOGIA DI UTENZA

> Settore

“Settore” (dettaglio imprese)



Base Campione: 127 casi. Solo alle imprese che sono state intervistate.



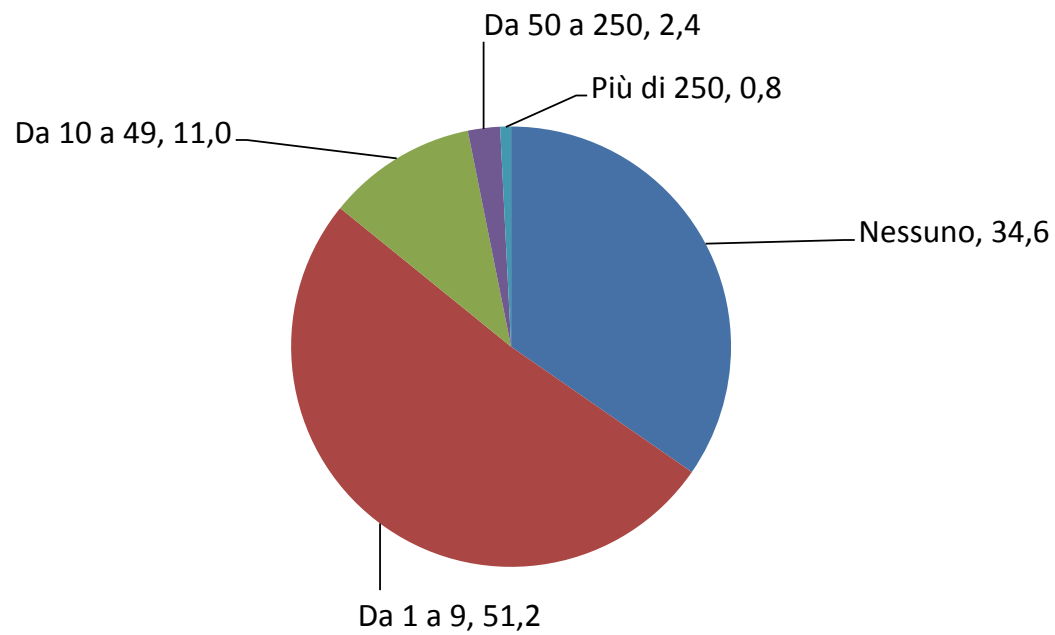
Camera di Commercio
Cosenza



TIPOLOGIA DI UTENZA

> Classe dimensionale

“N. medio addetti nell'ultimo anno” (dettaglio imprese)



Base Campione: 127 casi. Solo alle imprese che sono state intervistate.

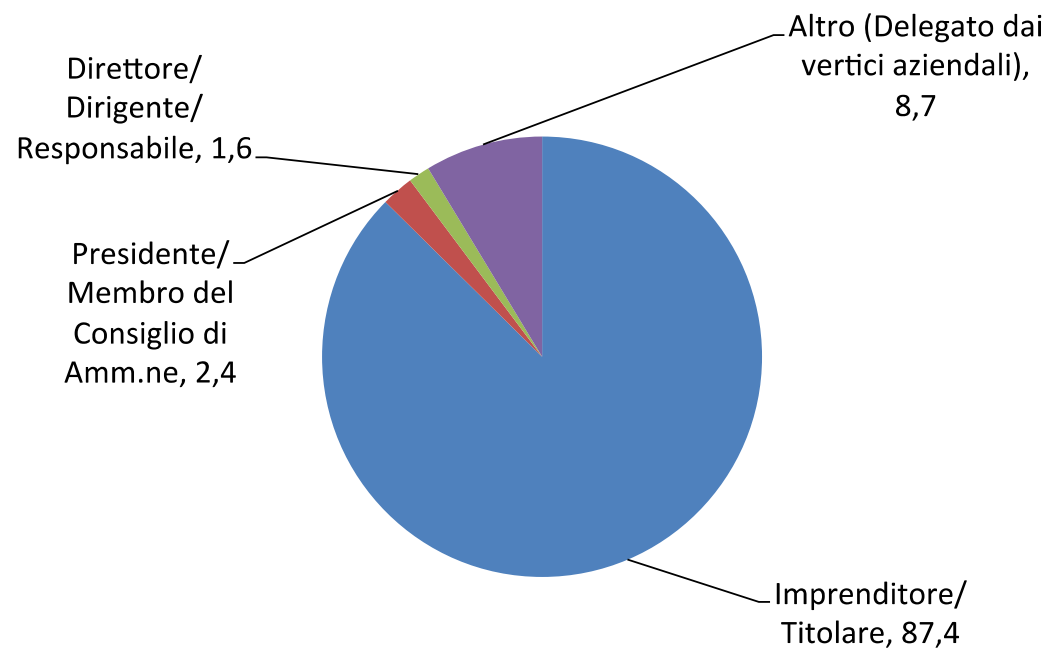




TIPOLOGIA DI UTENZA

> Posizione del rispondente

“Posizione del rispondente” (dettaglio imprese)



Base Campione: 127 casi. Solo le imprese che sono state intervistate.





MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO





I RISULTATI PRINCIPALI SUL TEMA “FUNZIONAMENTO”

- ↘ Il **69,7%** degli intervistati ha dichiarato di essersi recato in Camera con mezzi propri, il **29%** a piedi e l'**1,3%** con i mezzi pubblici.
- ↘ L'**89,3%** dei rispondenti ha dichiarato di considerare come "facilmente raggiungibili" gli uffici della Camera.
- ↘ Alta la percentuale degli intervistati che considerano come "buona/discreta" la segnaletica per individuare gli sportelli **76,3%**, la pulizia degli ambienti **88,7%**, il comfort degli ambienti **89,7%**, in generale gli ambienti della Camera sono risultati estremamente apprezzati dagli utenti.
- ↘ Il **76,3%** dei rispondenti considera gli orari di apertura della camera come "adeguati" anche se l'affluenza pomeridiana risulta leggermente inferiore rispetto a quella del mattino.
- ↘ In sintesi il **23%** degli utenti considera la Camera di Cosenza come "migliorata" negli ultimi 12 mesi.

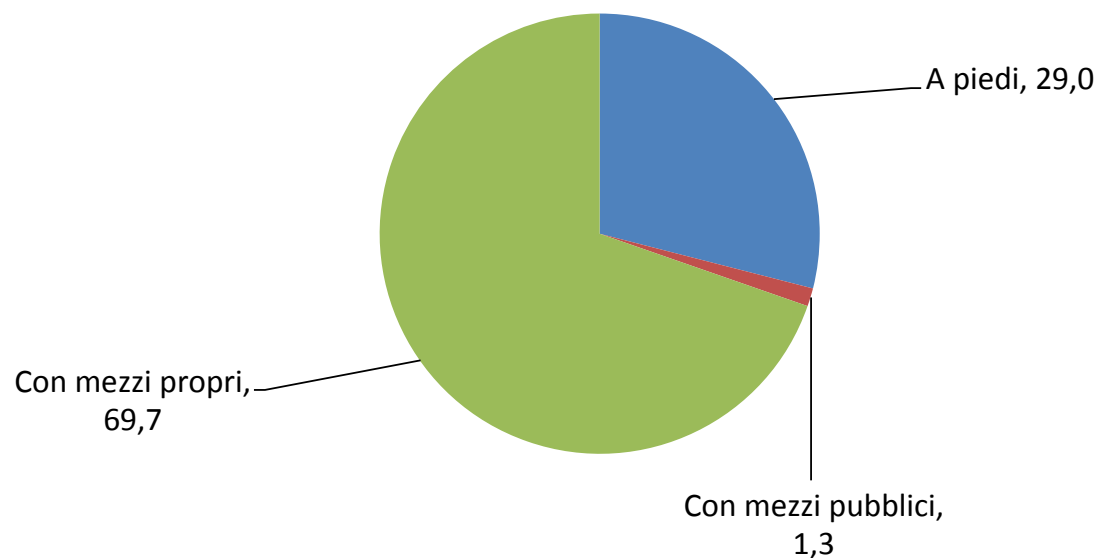




MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Raggiungibilità della sede della Camera di commercio

“Come ha raggiunto la sede della Camera di commercio?”



Base Campione: 300 casi.



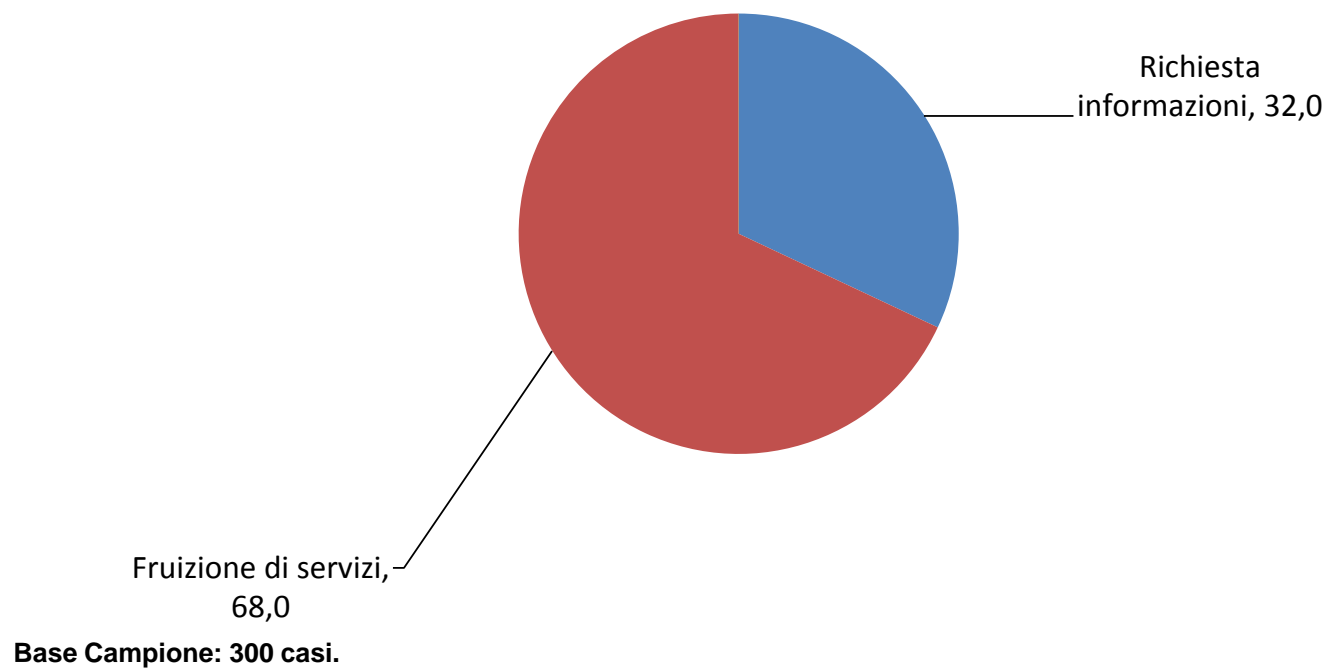
Camera di Commercio
Cosenza



MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Motivo della visita alla Camera di commercio

“Per quale motivo si è recato in Camera di commercio?”

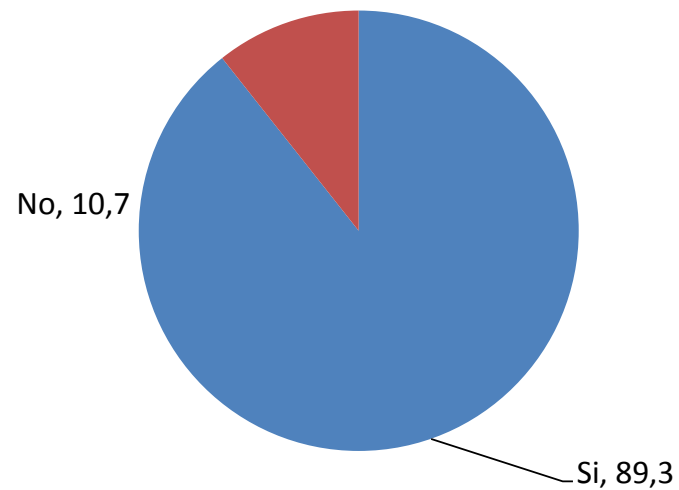




MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Raggiungibilità degli uffici della Camera di Commercio

“Ritiene che gli uffici della Camera di commercio siano facilmente raggiungibili?”



Base Campione: 300 casi.



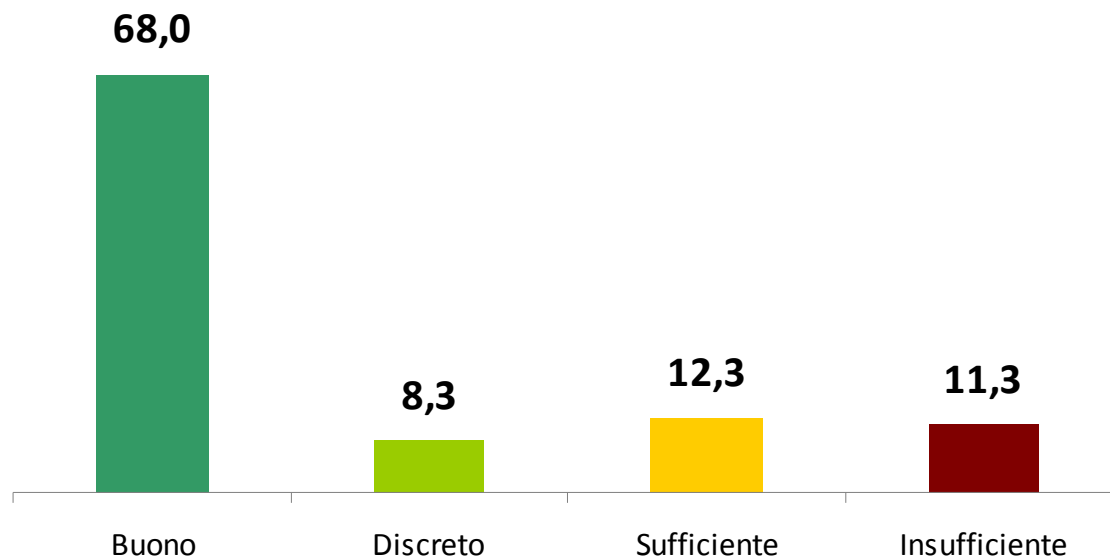
Camera di Commercio
Cosenza



MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> La segnaletica per individuare gli sportelli

*“Come valuta gli ambienti della Camera di commercio relativamente a ...
la segnaletica per individuare gli sportelli”*



Base Campione: 300 casi.

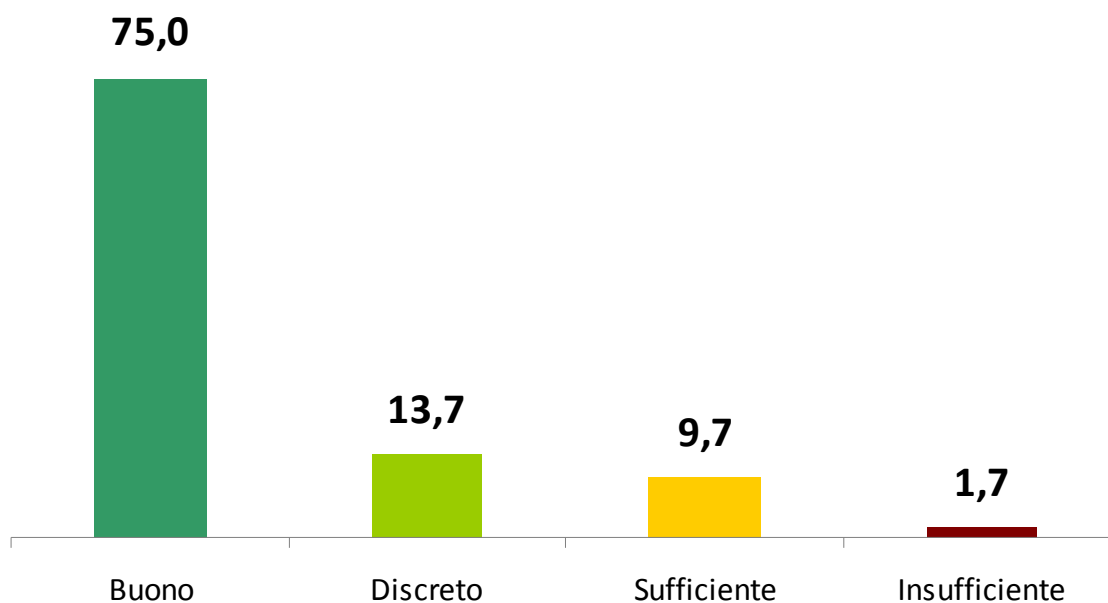




MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> La pulizia degli ambienti

“Come valuta gli ambienti della Camera di commercio relativamente a ... la pulizia degli ambienti”



Base Campione: 300 casi.

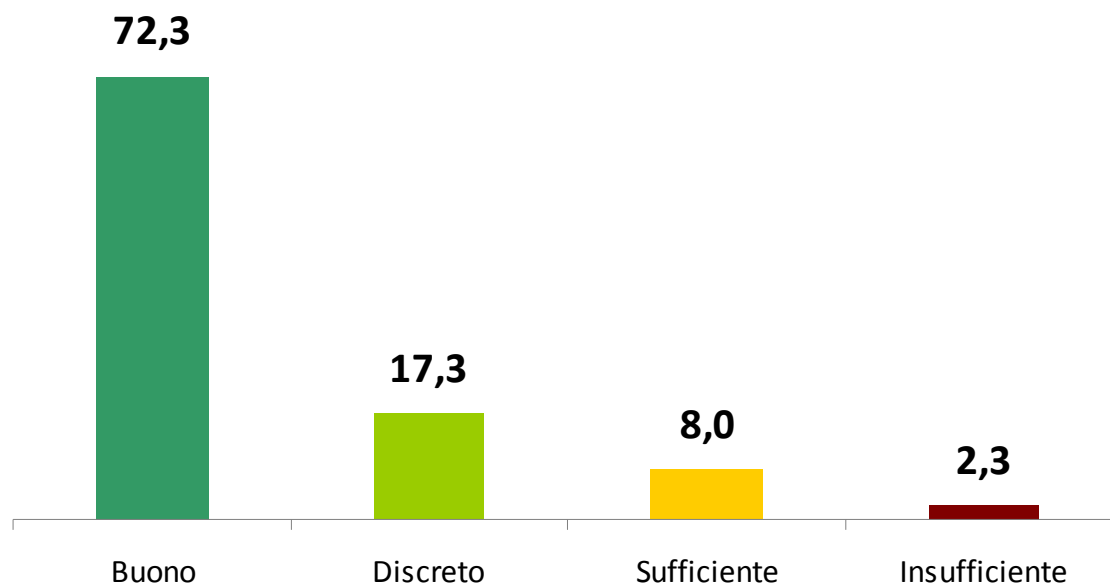




MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Il comfort degli ambienti

*“Come valuta gli ambienti della Camera di commercio relativamente a ...
il comfort degli ambienti”*



Base Campione: 300 casi.

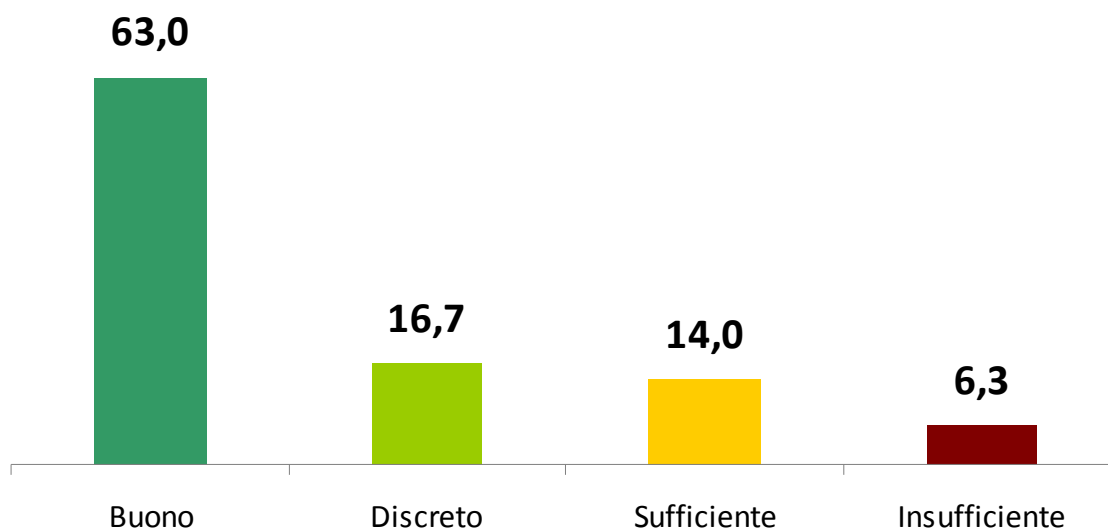




MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> L'adeguatezza dei posti a sedere

*“Come valuta gli ambienti della Camera di commercio relativamente a ...
l'adeguatezza dei posti a sedere”*



Base Campione: 300 casi.

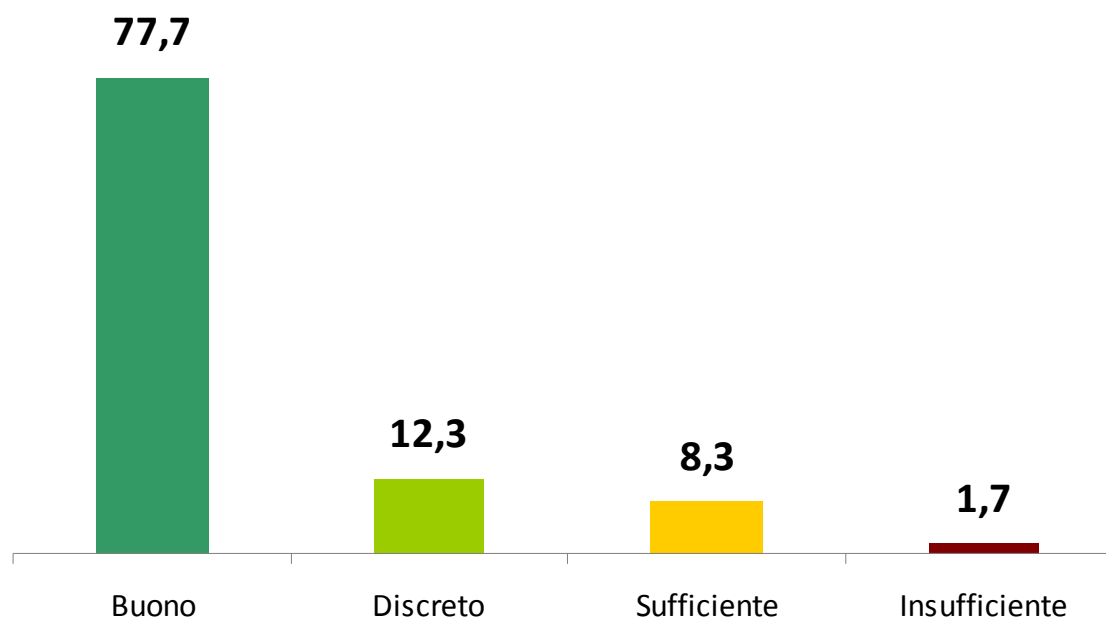




MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> L'illuminazione e la temperatura adeguata degli ambienti

*“Come valuta gli ambienti della Camera di commercio relativamente a ...
l'illuminazione e la temperatura adeguata degli ambienti”*



Base Campione: 300 casi.

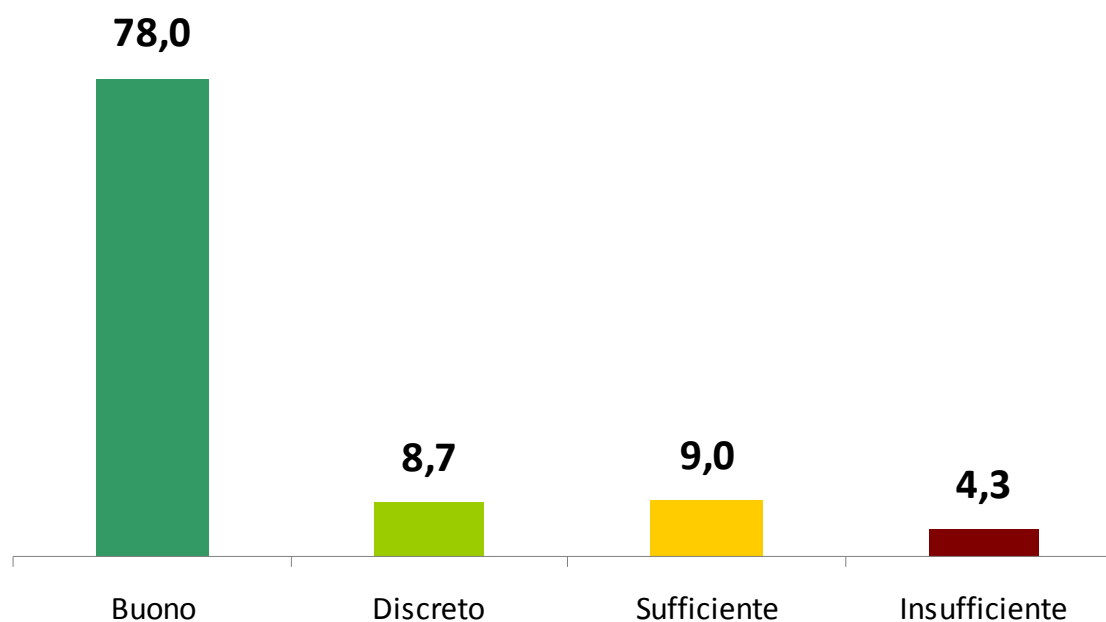




MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Il rispetto della privacy

*“Come valuta gli ambienti della Camera di commercio relativamente a ...
il rispetto della privacy”*



Base Campione: 300 casi.

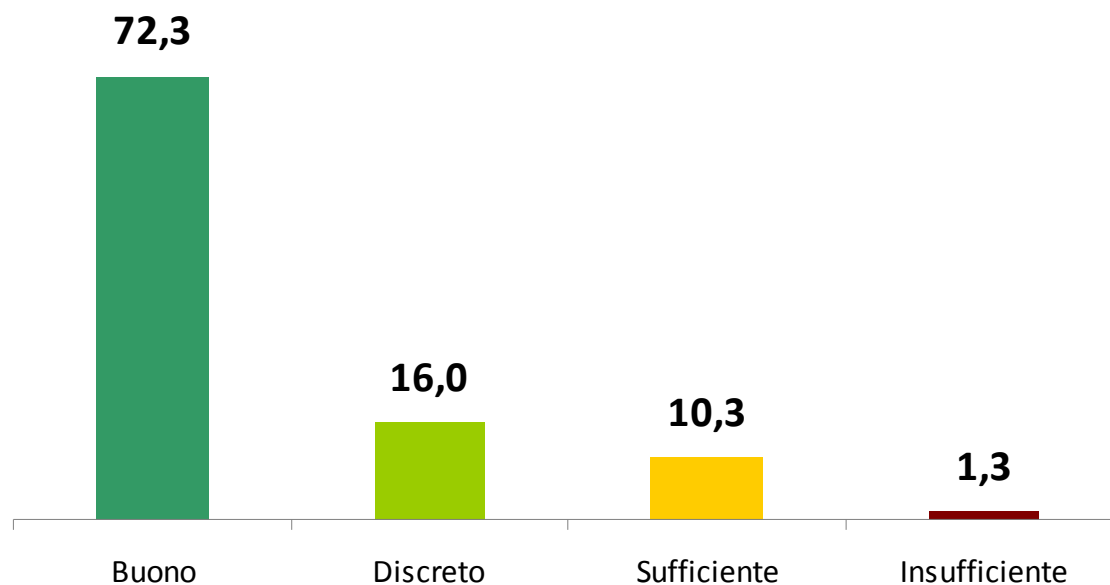




MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Giudizio generale degli ambienti della Camera di commercio

“In generale, come valuta gli ambienti della Camera di commercio?”



Base Campione: 300 casi.

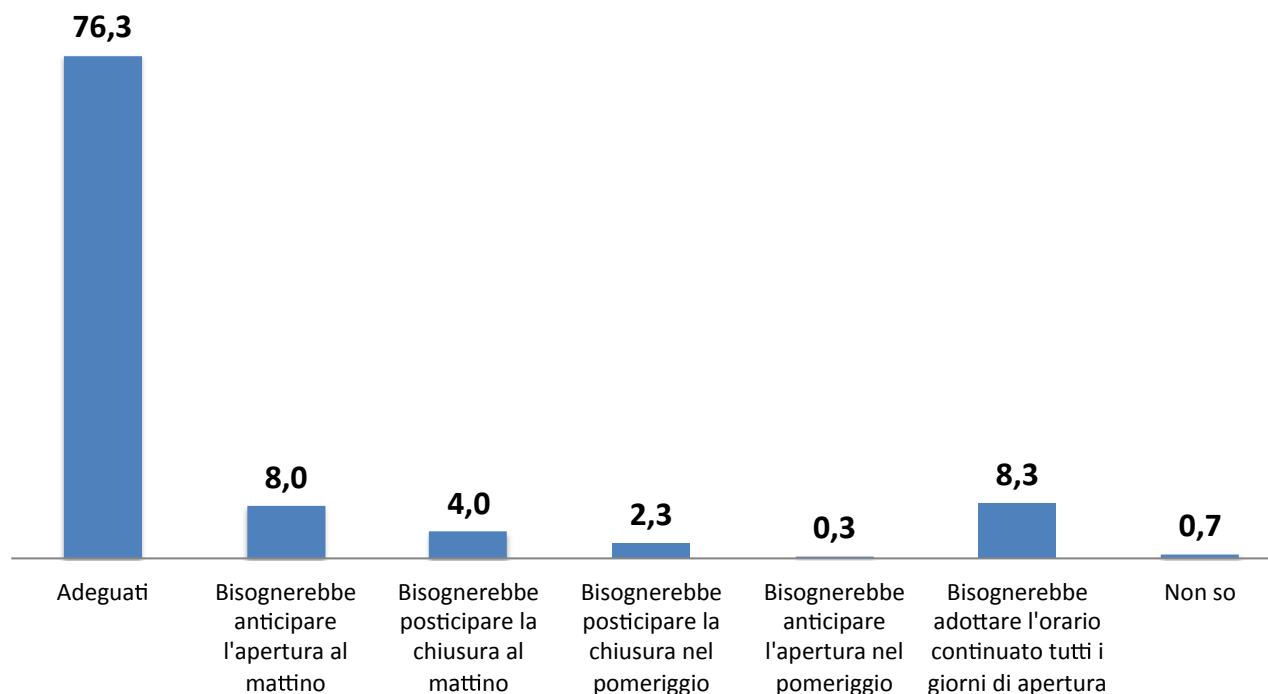




MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Adeguatezza degli orari di apertura al pubblico

“Ritiene che gli orari di apertura siano ...”



Base Campione: 300 casi.

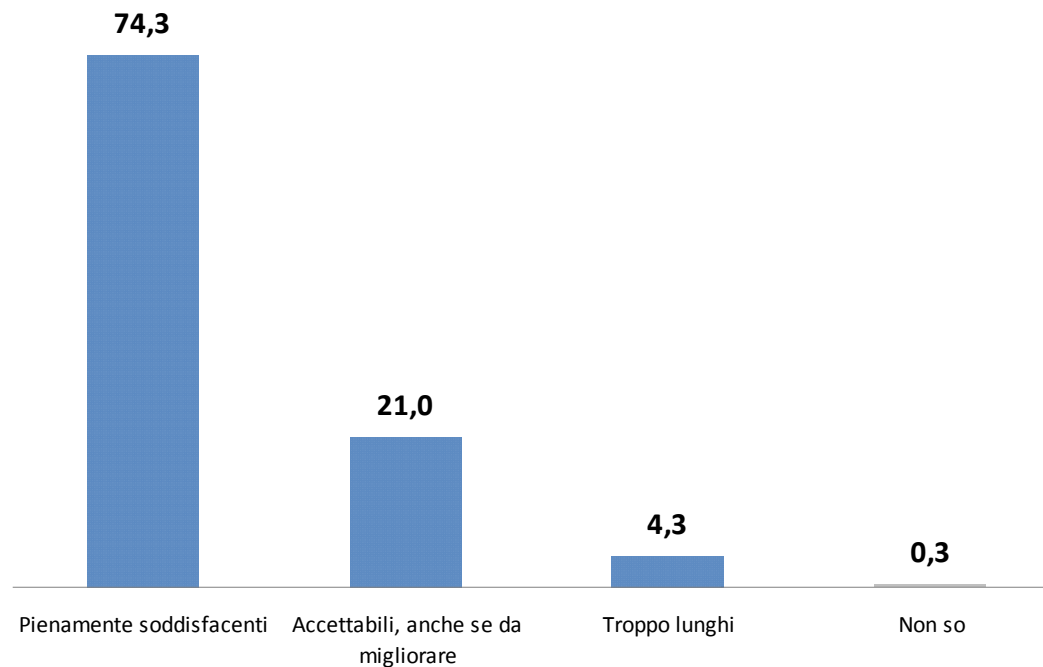




MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Tempi di attesa agli uffici o agli sportelli

“Ritiene che i tempi di attesa agli uffici o agli sportelli siano ...”



Base Campione: 300 casi.





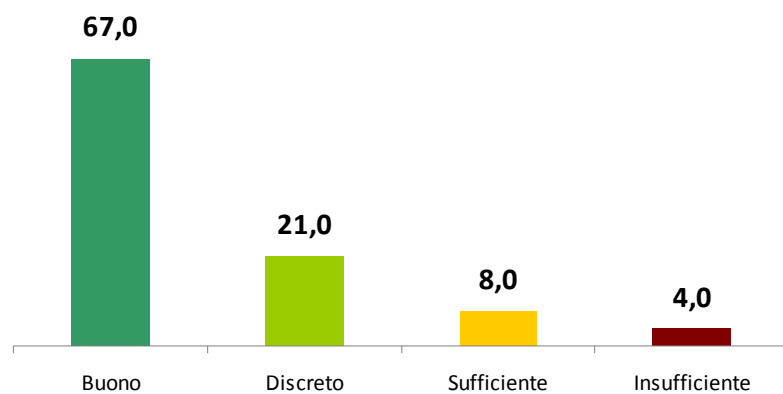
MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Modulistica

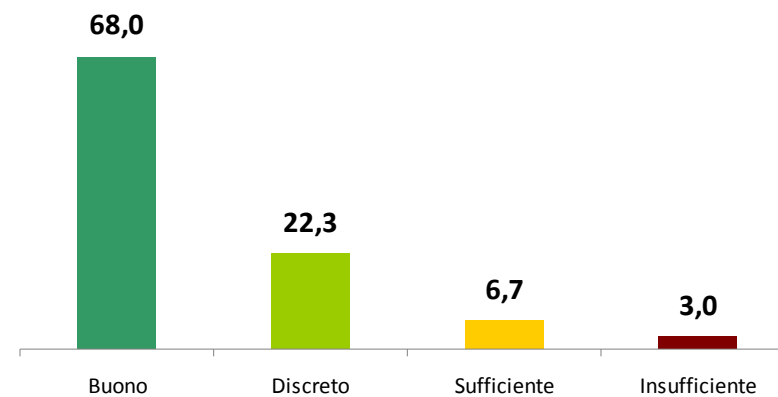
“Come valuta la modulistica della Camera di commercio in termini di reperibilità?”

“e ... comprensibilità?”

LIVELLO DI REPERIBILITA'



LIVELLO DI COMPRESIBILITA'



Base Campione: 300 casi.



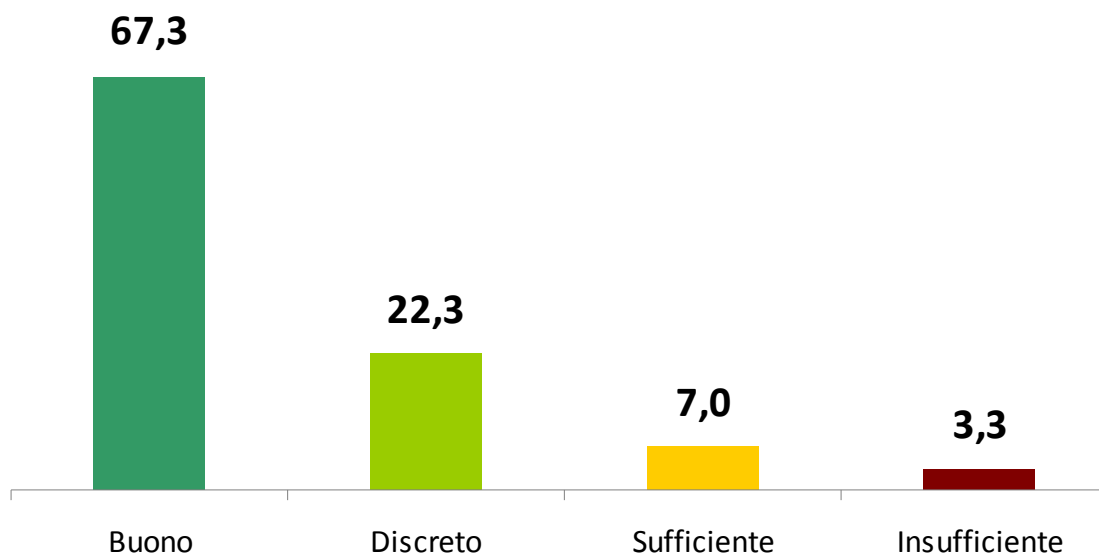
Camera di Commercio
Cosenza



MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Il servizio allo sportello

“In generale, quale giudizio esprimerebbe sul livello dei servizi che la Camera di commercio eroga allo sportello?”



Base Campione: 300 casi.

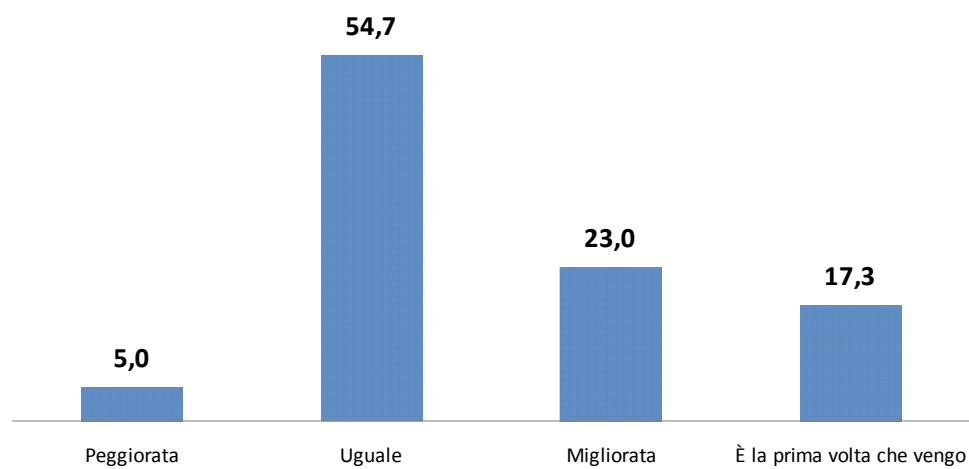




MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Qualità della prestazione offerta dalla Camera di commercio

“Se ha già utilizzato negli ultimi 12 mesi i servizi allo sportello della Camera di commercio, ritiene che la qualità della prestazione offerta sia ...”



Base Campione: 300 casi.



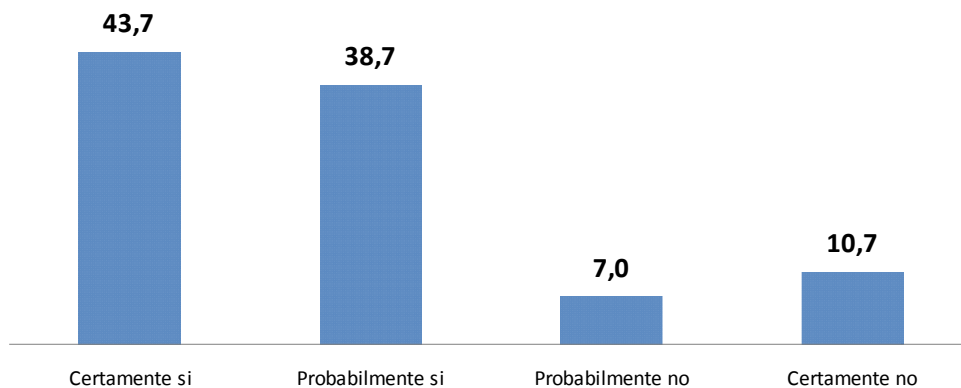
Camera di Commercio
Cosenza



MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

> Partecipazione alle iniziative della Camera di commercio

“Farebbe nuovamente ricorso ai servizi, ove non obbligato per legge, o parteciperebbe alle iniziative della Camera di commercio?”



Base Campione: 300 casi.



Camera di Commercio
Cosenza



SERVIZI EROGATI





I RISULTATI PRINCIPALI SUL TEMA “SERVIZI”

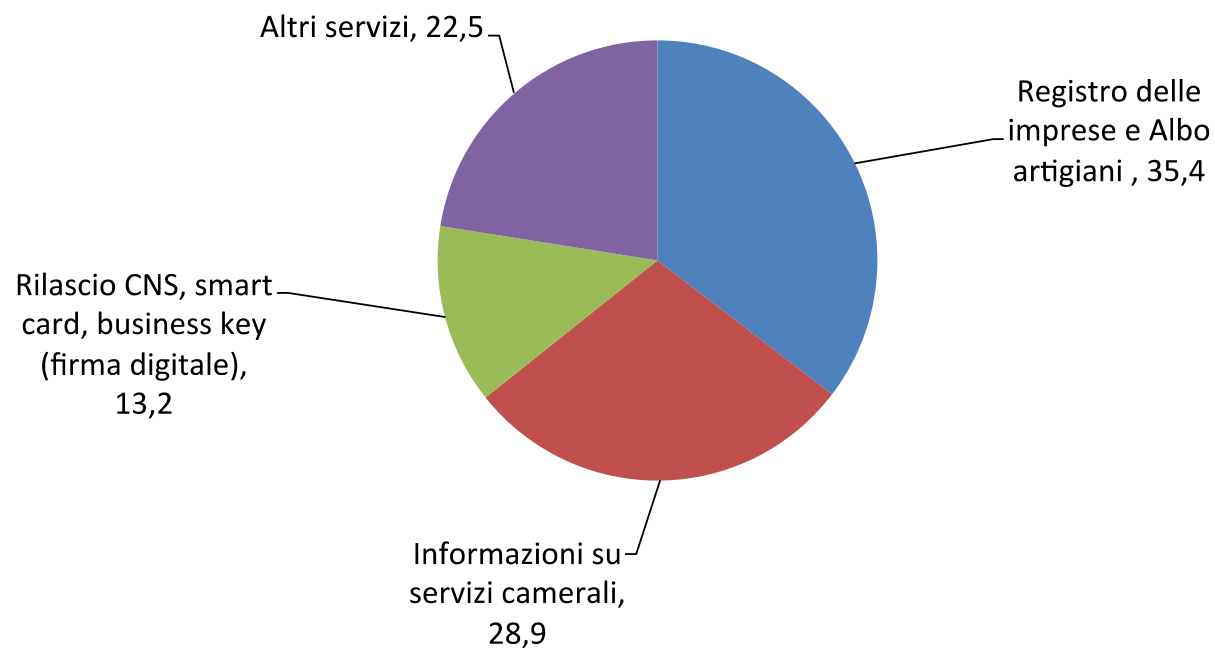
- Tra i servizi erogati dalla Camera di commercio che sono stati maggiormente utilizzati durante la fase di rilevazione al primo posto è risultato il "*Registro delle imprese e Albo artigiani*" per il **36,7%** dei rispondenti, tra questi sono le associazioni di categoria ad usufruire maggiormente del servizio (**57,1%**). Tale servizio al proprio interno comprende i “servizi di assistenza per iscrizione, modifica e cancellazione, registro imprese, albo artigiani, rilascio certificati e visure, bollatura libri e registri; attività verificate; rilascio copie atti e bilanci, elenchi merceologici”. Al secondo posto invece è risultato il servizio "*Informazioni sui servizi offerti dalla camera di commercio (e/o azienda speciale) o su modalità di erogazione*" per il **30%** dei rispondenti.
- Il **96,3%** dei rispondenti ha dichiarato di aver utilizzato almeno un servizio, il **3,3%** ha usufruito di almeno due servizi.
- La soddisfazione nei confronti dei servizi utilizzati risulta molto alta per tutti i servizi: ottima la considerazione degli utenti nei confronti della "cortesìa e del rispetto verso l'utente (100% per i protesti cambiari e per l'accettazione delle richieste di diritto di accesso ai documenti amministrativi) e per la "chiarezza delle informazioni fornite all'utente" (100% per i servizi di giustizia alternativa e altri servizi).





SERVIZI EROGATI

> Distribuzione servizi fruiti dagli utenti



Base Campione: 300 casi.

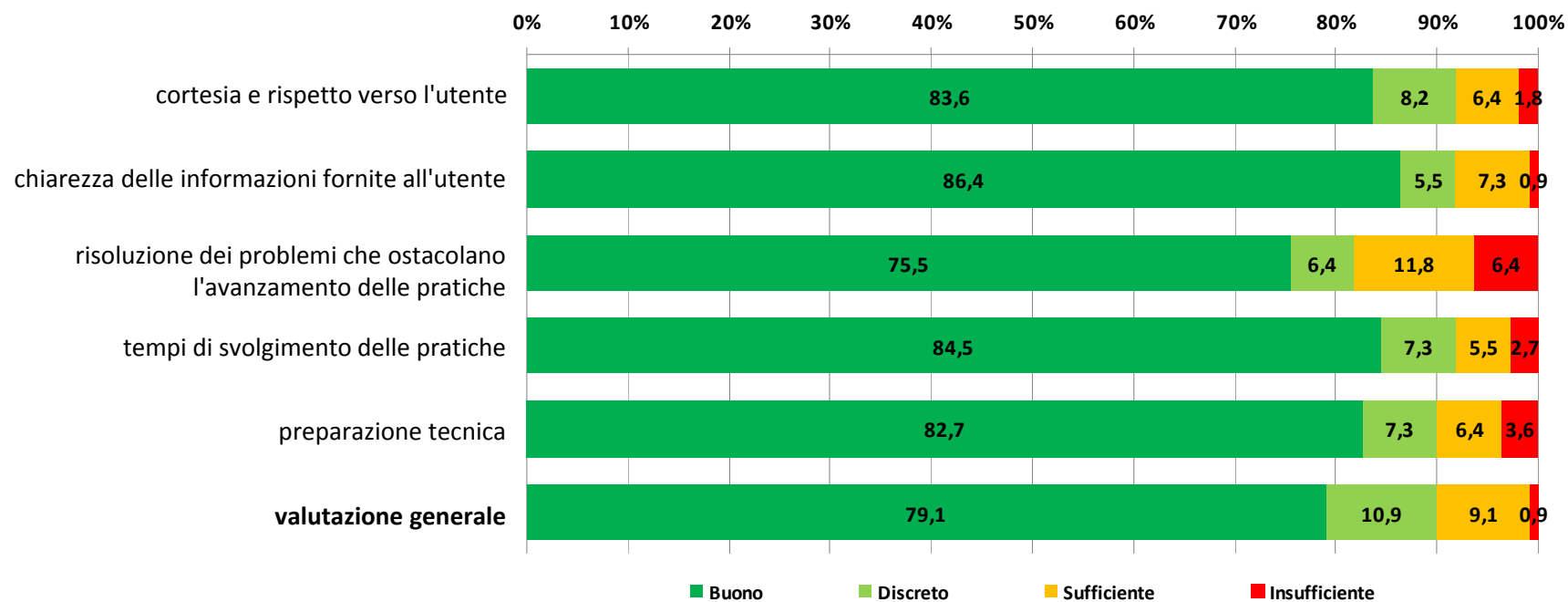




SERVIZI EROGATI

> Registro delle imprese e Albo artigiani

“In relazione al servizio come giudica il personale della Camera di commercio relativamente a ...”



Base Campione: 110 casi.

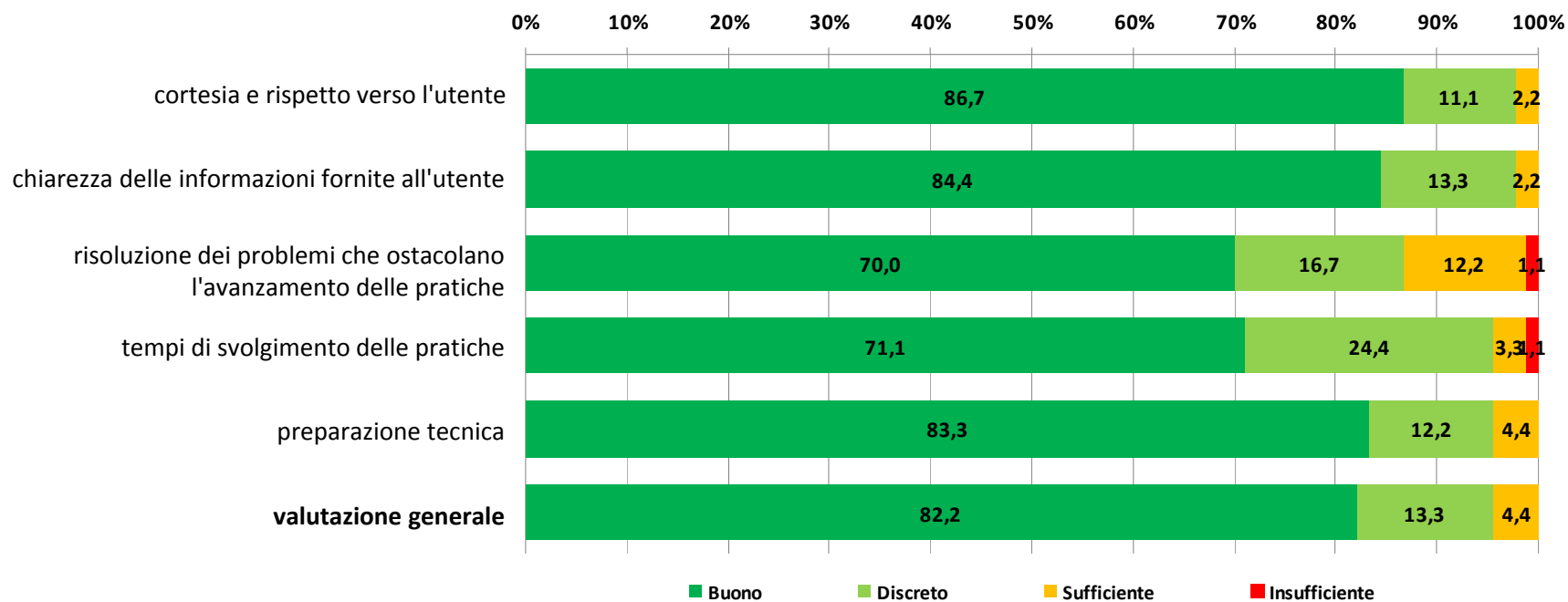




SERVIZI EROGATI

> Informazioni su servizi offerti dalla Camera di commercio (e/o azienda speciale) o su modalità di erogazione

“In relazione al servizio come giudica il personale della Camera di commercio relativamente a ...”



Base Campione: 90 casi.

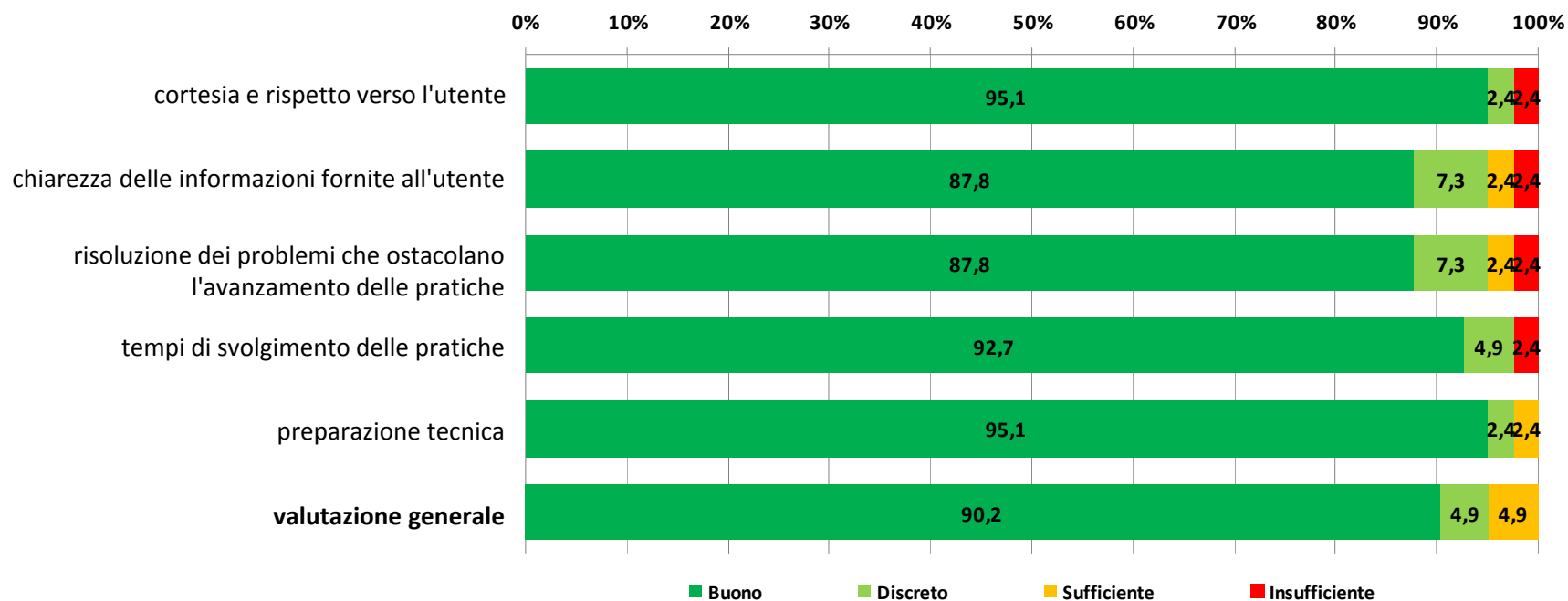




SERVIZI EROGATI

> Rilascio Carta nazionale dei servizi (CNS); Smart card/Firma digitale/Business key

“In relazione al servizio come giudica il personale della Camera di commercio relativamente a ...”



Base Campione: 41 casi.

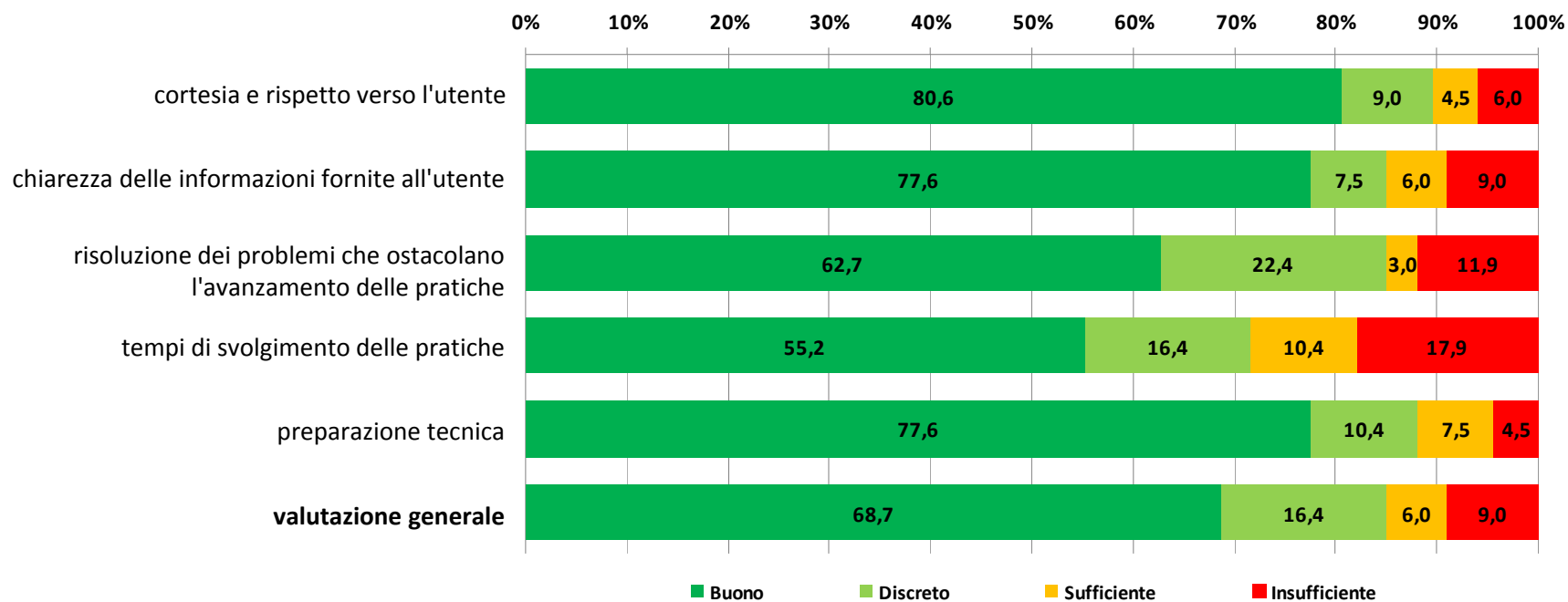




SERVIZI EROGATI

> Altri servizi

*“In relazione ad **Altri Servizi** come giudica il personale della Camera di commercio relativamente a ...”*



Base Campione: 67 casi.

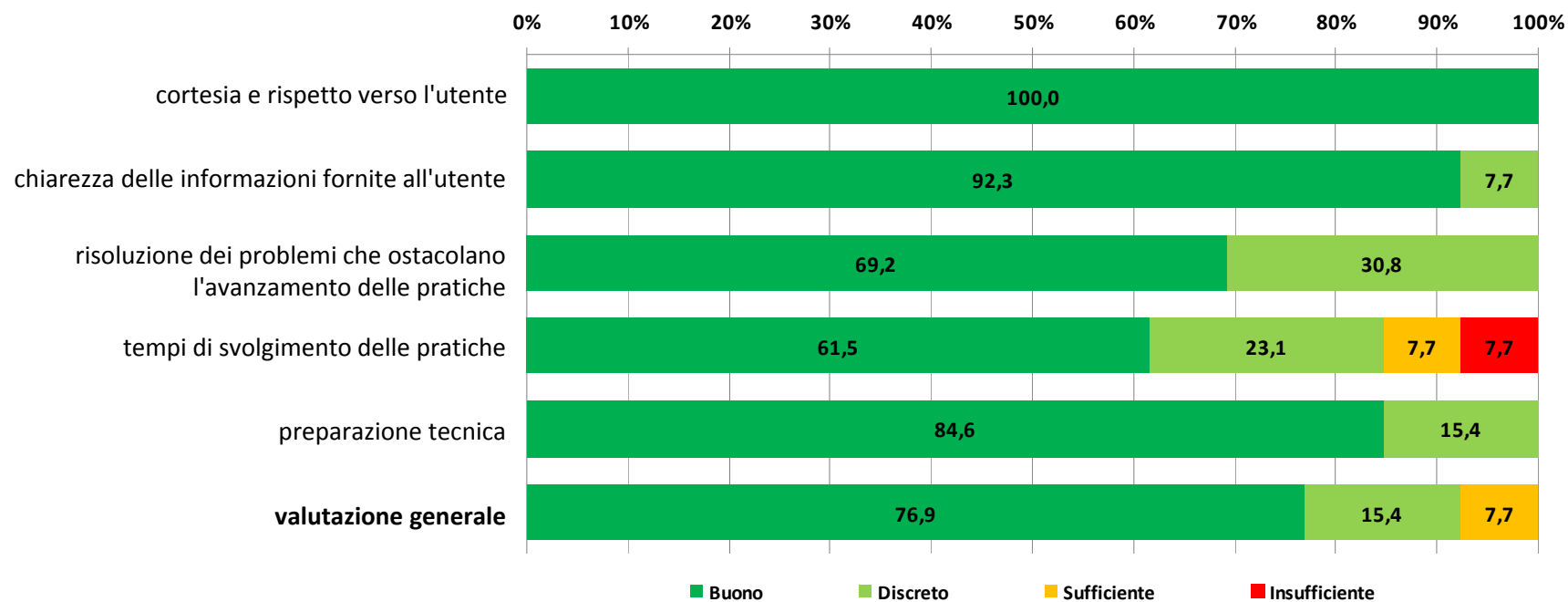




SERVIZI EROGATI

> (Di cui) Altri servizi

*“In relazione al servizio **Protesti cambiari** come giudica il personale della Camera di commercio relativamente a ...”*



Base Campione: 13 casi.

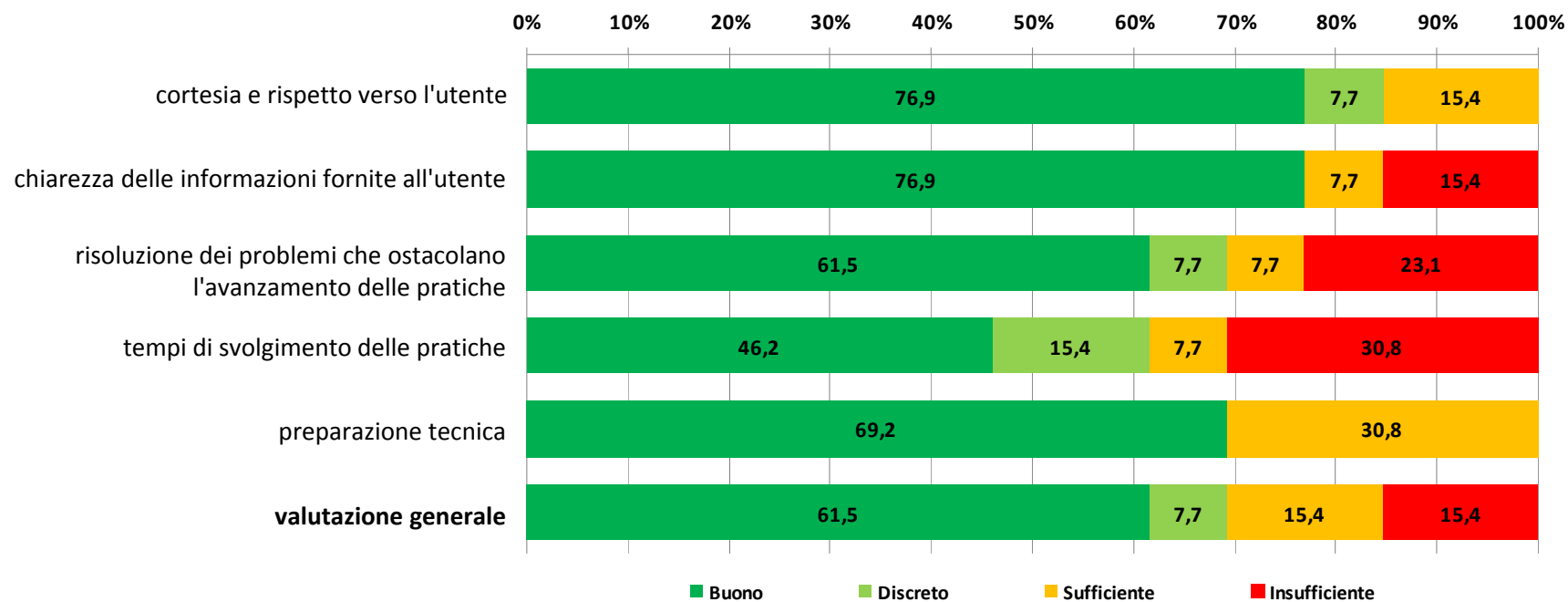




SERVIZI EROGATI

> (Di cui) Altri servizi

*“In relazione al servizio **Stato avanzamento pratiche e termini dei relativi procedimenti** come giudica il personale della Camera di commercio relativamente a”*



Base Campione: 13 casi.

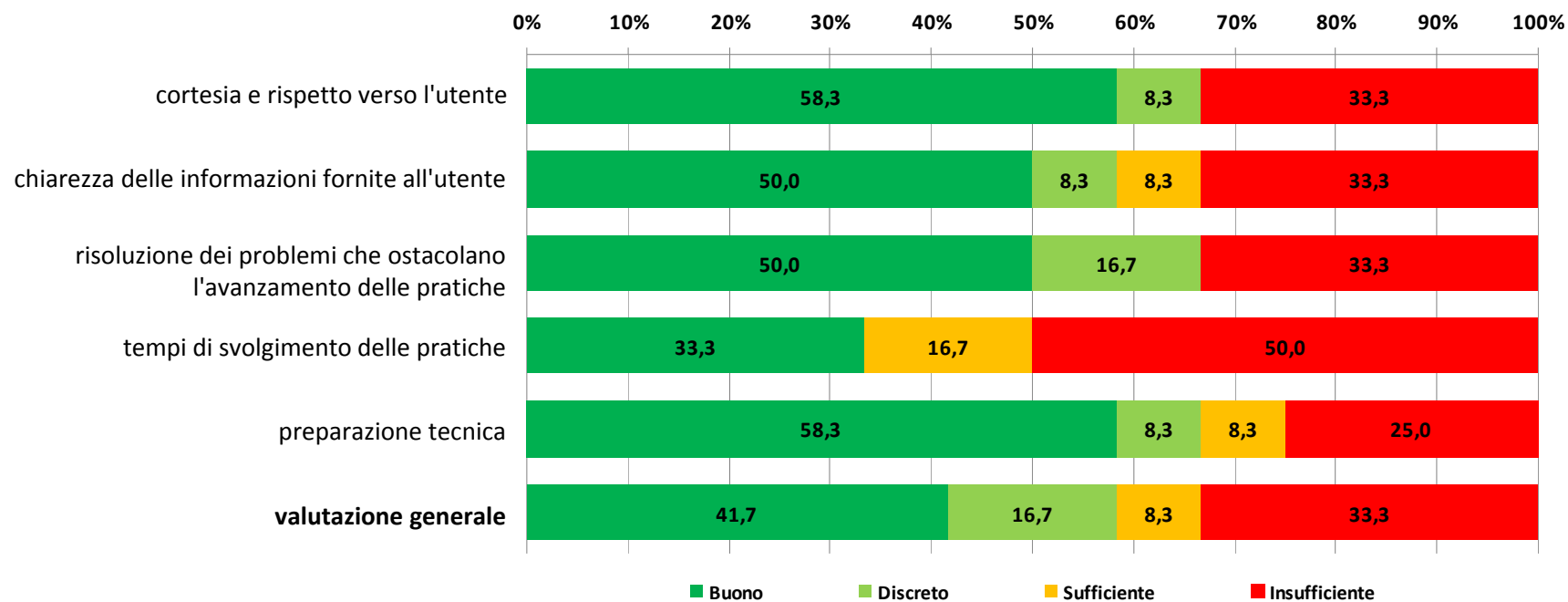




SERVIZI EROGATI

> (Di cui) Altri servizi

*“In relazione al servizio **Rilascio carte tachigrafiche** come giudica il personale della Camera di commercio relativamente a ...”*



Base Campione: 12 casi.

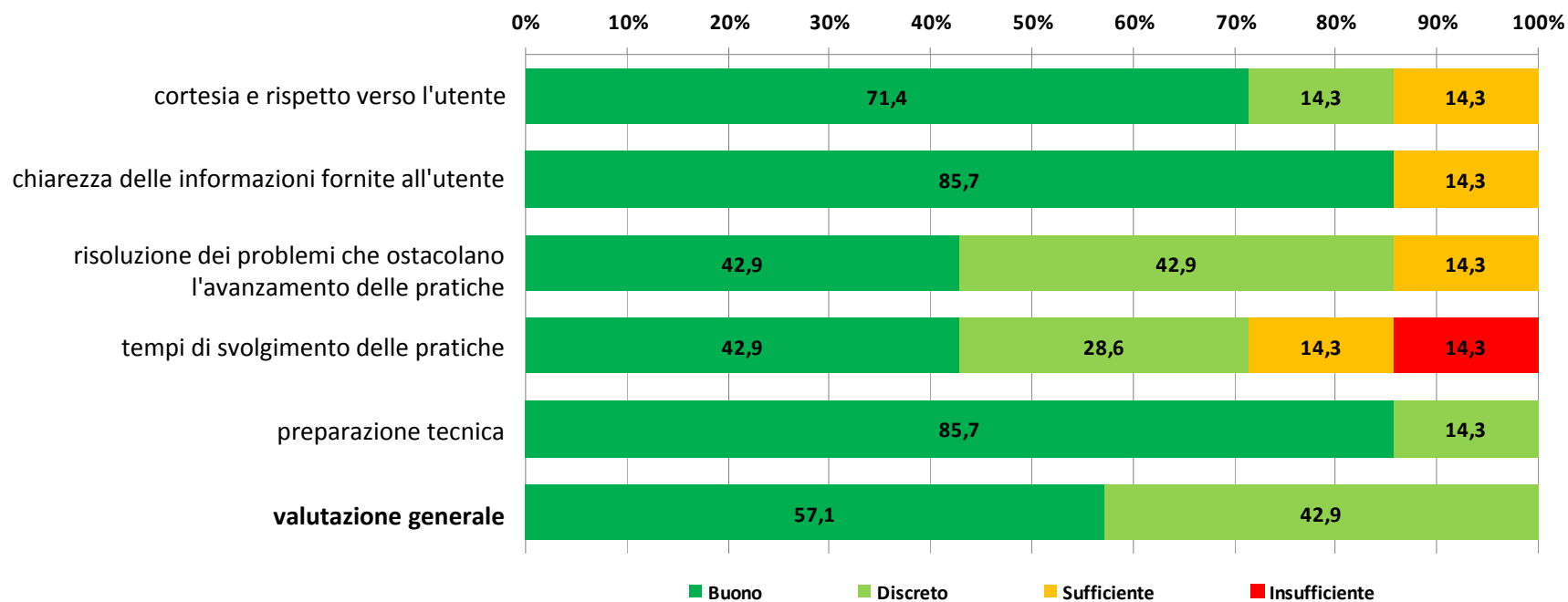




SERVIZI EROGATI

> (Di cui) Altri servizi

*“In relazione al servizio **Pagamento/verifica/rimborso diritto annuale** come giudica il personale della Camera di commercio relativamente a ...”*



Base Campione: 7 casi.

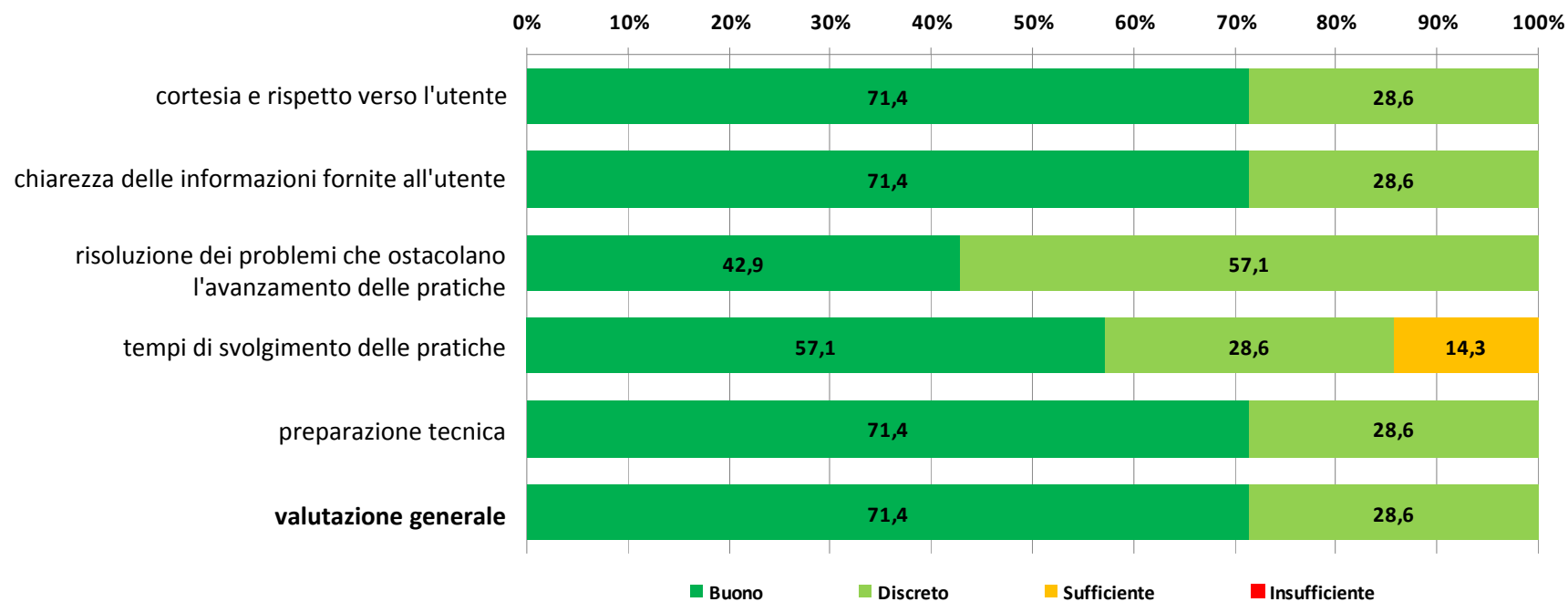




SERVIZI EROGATI

> (Di cui) Altri servizi

*“In relazione al servizio **Marchi e Brevetti** come giudica il personale della Camera di commercio relativamente a ...”*



Base Campione: 7 casi.

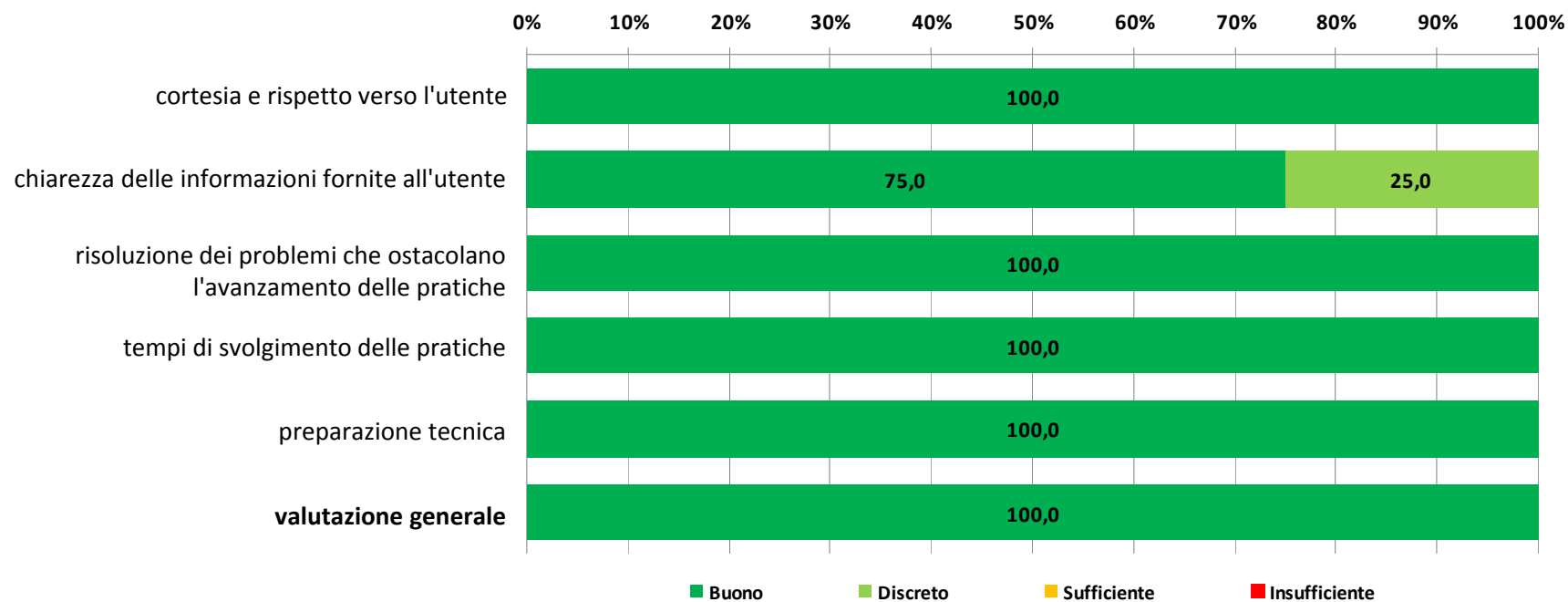




SERVIZI EROGATI

> (Di cui) Altri servizi

*“In relazione al servizio **Accettazione richieste diritto di accesso ai documenti amministrativi** come giudica il personale della Camera di commercio relativamente a”*



Base Campione: 4 casi.

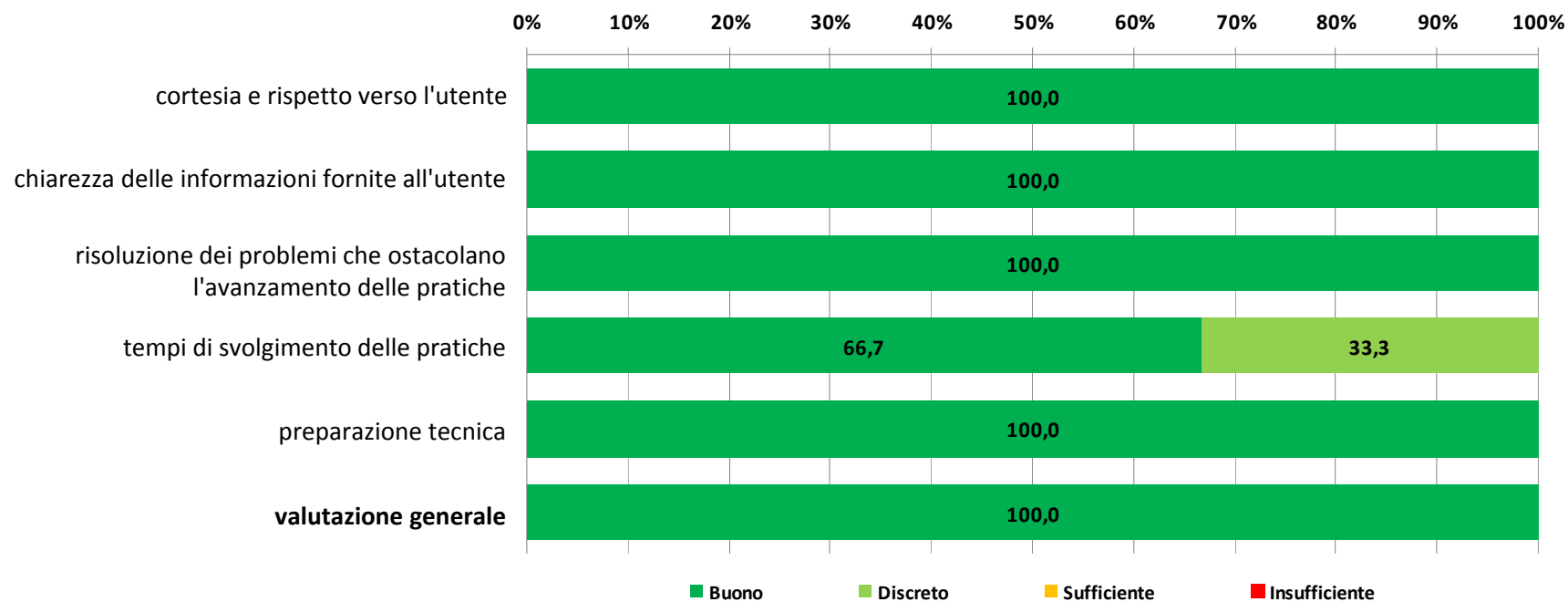




SERVIZI EROGATI

> (Di cui) Altri servizi

*“In relazione ai **Servizi di giustizia alternativa** come giudica il personale della Camera di commercio relativamente a ...”*



Base Campione: 3 casi.



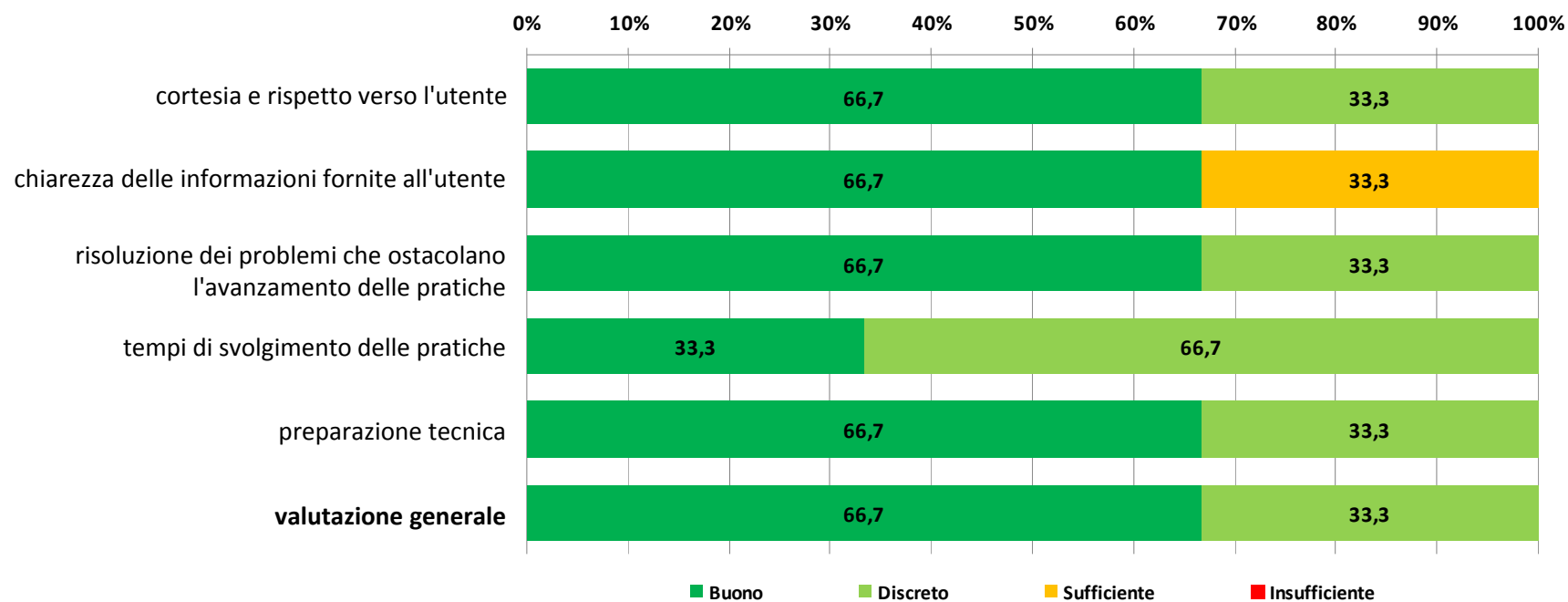
Camera di Commercio
Cosenza



SERVIZI EROGATI

> (Di cui) Altri servizi

*“In relazione al servizio **Albi e Ruoli: pratiche di iscrizione, modifica cancellazione e iscrizione agli esami di abilitazione** come giudica il personale della Camera di commercio relativamente a ...”*



Base Campione: 3 casi.



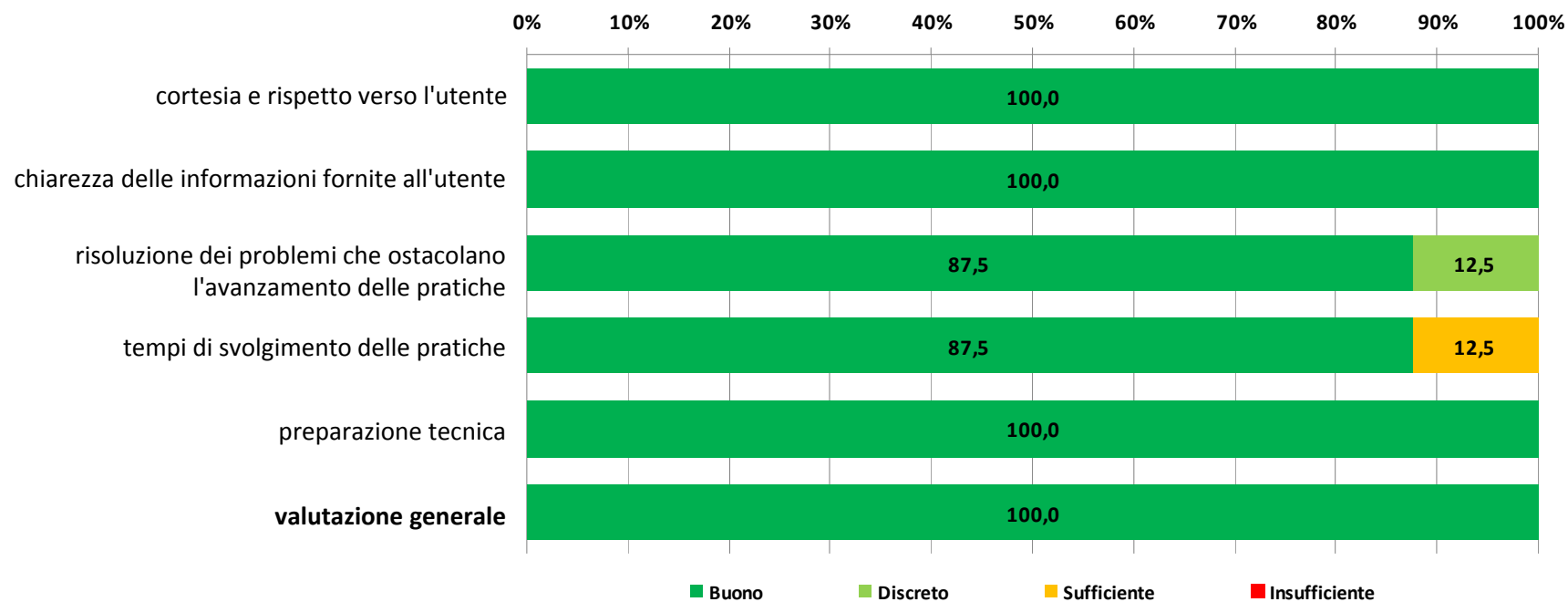
Camera di Commercio
Cosenza



SERVIZI EROGATI

> (Di cui) Altri servizi

*“In relazione al servizio **Altri**, come giudica il personale della Camera di commercio relativamente a ...”*



Base Campione: 8 casi.





NOTA METODOLOGICA



NOTA METODOLOGICA



↘ **Obiettivi dell'indagine:** L'indagine CAPI è stata diretta agli utilizzatori dei servizi erogati allo sportello (imprenditori, commercialisti, consulenti, notai, avvocati, studenti, cittadini, etc) che hanno usufruito dei servizi forniti dalla Camera di commercio di Cosenza nel periodo compreso tra il 29 ottobre e il 15 novembre 2013.

Prima dell'avvio della rilevazione sono state effettuate 4 giornate di sperimentazione per verificare l'affluenza alla Camera durante le due aperture della mattina dalle 9:00 alle 12:30 e durante i due rientri pomeridiani del lunedì e del giovedì dalle 15:00 alle 17:00. La fase di test è stata utile per valutare l'affluenza media dell'utenza che si è recata presso gli uffici della Camera per usufruire dei diversi servizi, durante questa fase sono state raccolte 72 interviste di cui soltanto 5 nei due rientri pomeridiani effettuati.

La possibilità di realizzare le interviste in giornate e in fasce orarie differenti a seconda dei servizi ha permesso di effettuare un "campionamento ragionato per quote" nei confronti degli utenti che hanno usufruito dei servizi (la conoscenza delle giornate e degli orari dei servizi ha permesso di selezionare quote della popolazione degli utenti come parte del campione basandole su un processo deterministico di scelta in base ai servizi). Sono state effettuate in media 25 interviste per ogni giornata di rilevazione. L'utenza si è mostrata estremamente disponibile ed interessata a rilasciare le interviste e sono state intervistate la maggior parte degli utenti, la percentuale dei rifiuti è stata minima. Numerosità campionaria (campione netto): **300** casi (300 interviste a buon fine); rifiuti 120 casi (28,5%).

↘ **Metodo di contatto:** interviste face to face somministrate con il Sistema CAPI (Computer Assisted Personal Interview).

↘ **Tecnica di rilevazione:** questionario strutturato concordato con la committente. Durata media dell'intervista: venti minuti.

↘ **Codice deontologico:** la rilevazione è stata realizzata nel rispetto del Codice deontologico dei ricercatori europei Esomar, del Codice deontologico Assirm, e di quanto previsto dalla Legge sulla Privacy n. 196/03.

