



CAMERA DI COMMERCIO INDUSTRIA E AGRICOLTURA



AVVIARE E GESTIRE
L'IMPRESA



FAR CRESCERE
L'IMPRESA



TUTELARE
IL MERCATO

ANALISI DEI RISULTATI

*ANNUALITA' 2021-2022 A
CONFRONTO*

DICEMBRE 2022



OBIETTIVI DELL'INDAGINE

La Camera di commercio di Cosenza ha svolto l'indagine di «***Customer Satisfaction***» nelle **annualità 2021 e 2022** 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

La rilevazione è stata effettuata per entrambe le annualità nei mesi di novembre e dicembre in due modalità:

- 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
- in sede – mediante la compilazione del modulo digitale da parte degli utenti presso la postazione pc dedicata



RISULTATI: NUMEROSITA' DEI QUESTIONARI

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.

2022

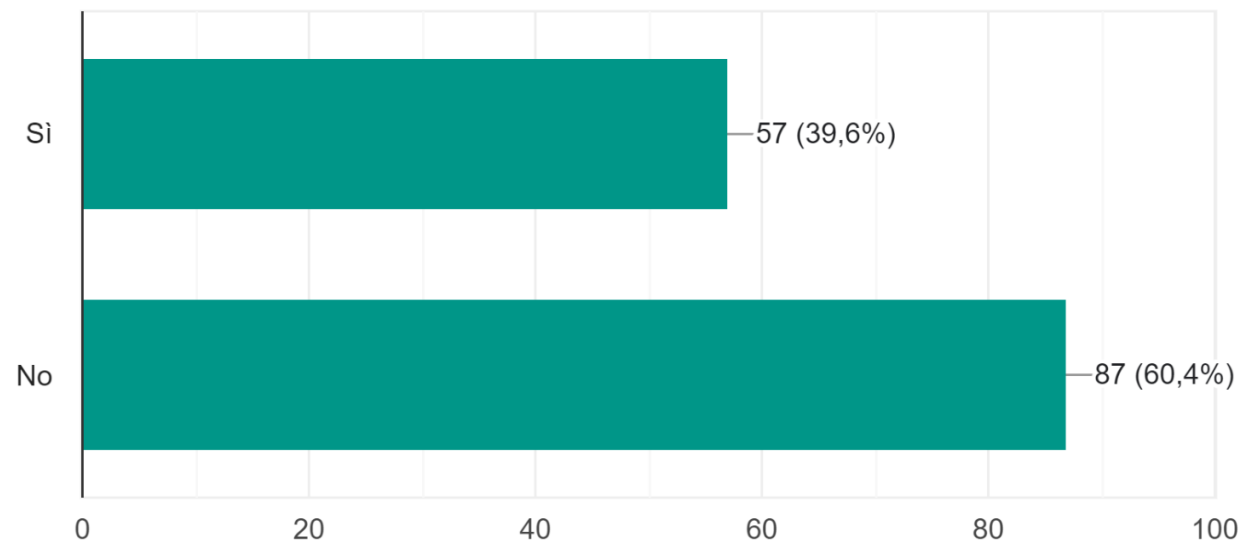
Novembre-dicembre

Sono stati raccolti **144 questionari** tutti validi ed oggetto del presente report.



RISULTATI

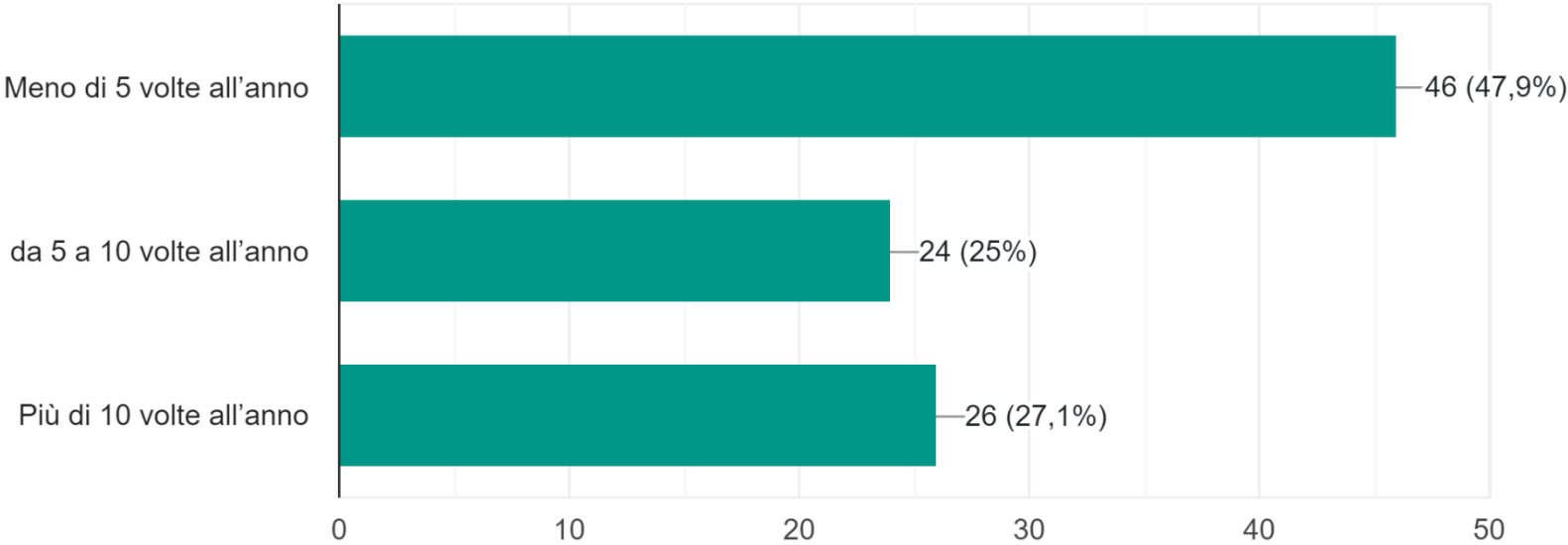
E' la prima volta che usufruisci dei servizi della Camera di commercio di Cosenza?





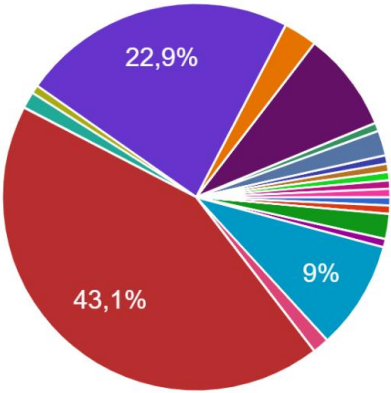
RISULTATI

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



IL SERVIZIO PIÙ RICHIESTO

Quale servizio hai richiesto con maggiore frequenza?

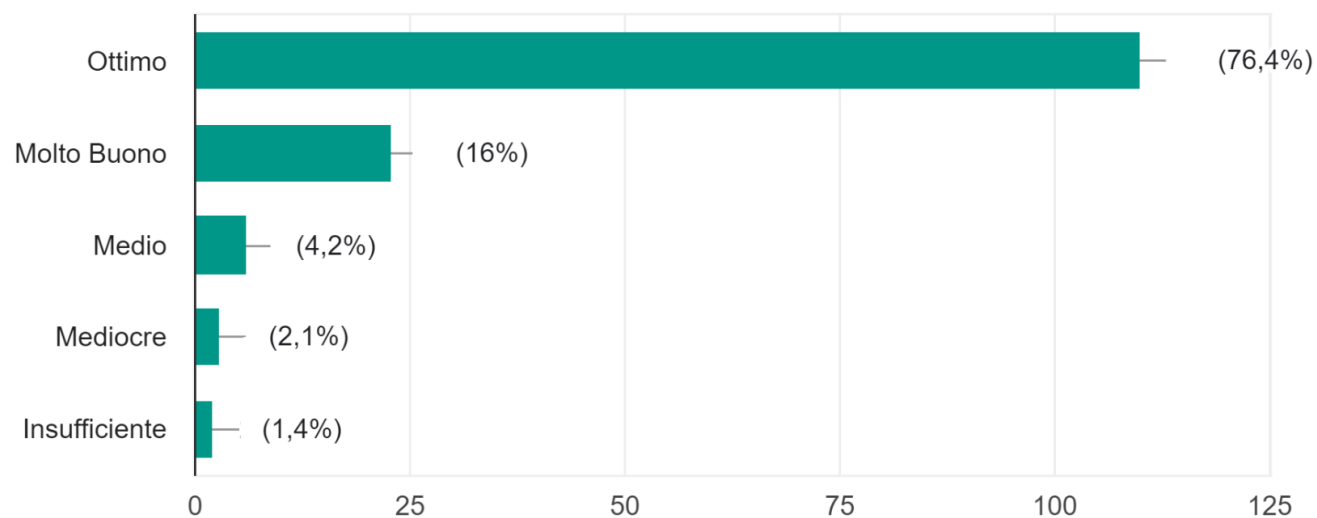


Il servizio più richiesto nel 2022 (43,1%) è la **Firma Digitale**, seguono i servizi connessi al **Registro delle Imprese** (22,9%) e alle **Carte Tachigrafiche** (9%)

- 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
- Progetto Futurae Camera di commerci...
- Progetto Futurae
- interfaccia ufficio
- Affiancamento misura "Io resto al Sud"
- Corsi

GIUDIZIO SUI SERVIZI RICHIESTI

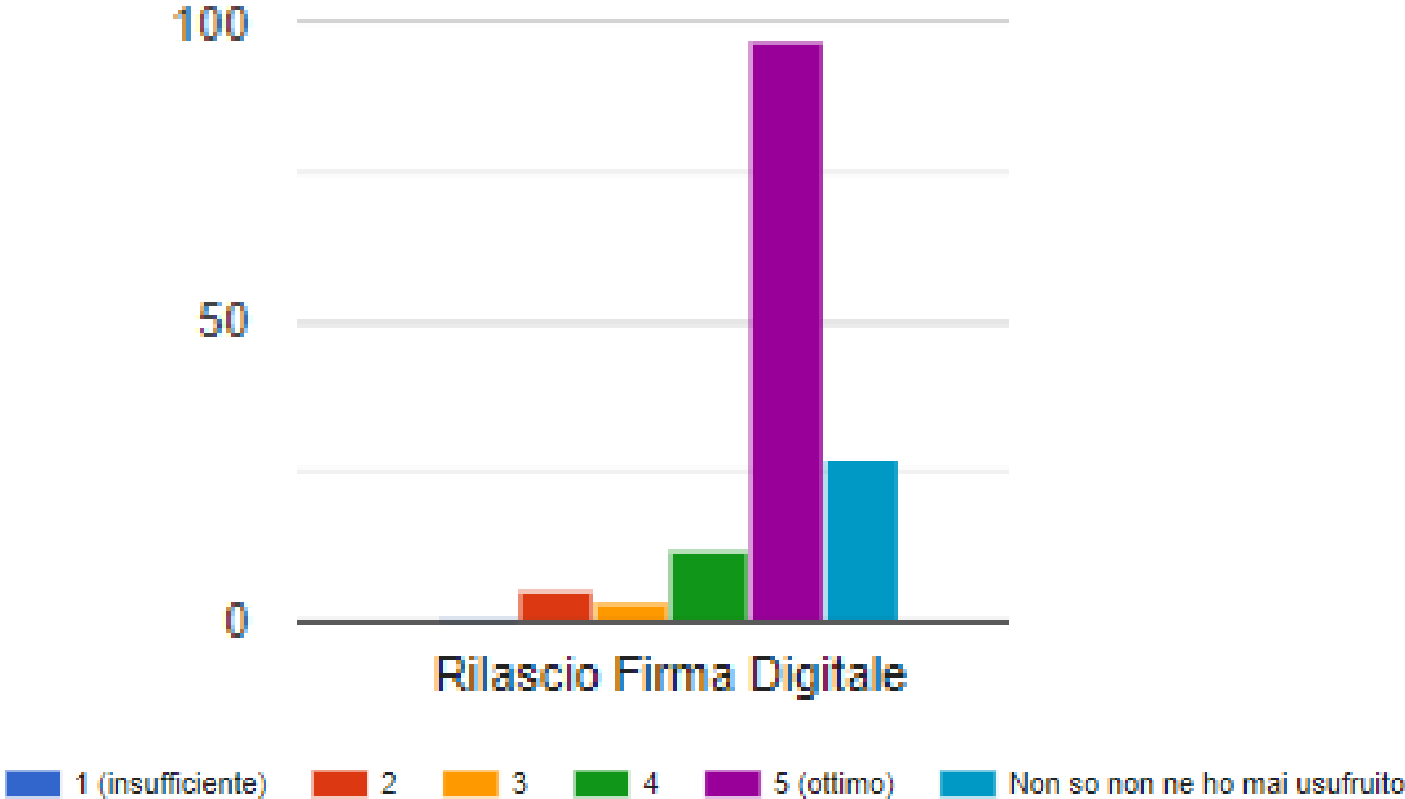
Che giudizio dai al servizio che ti è stato offerto?



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 2022

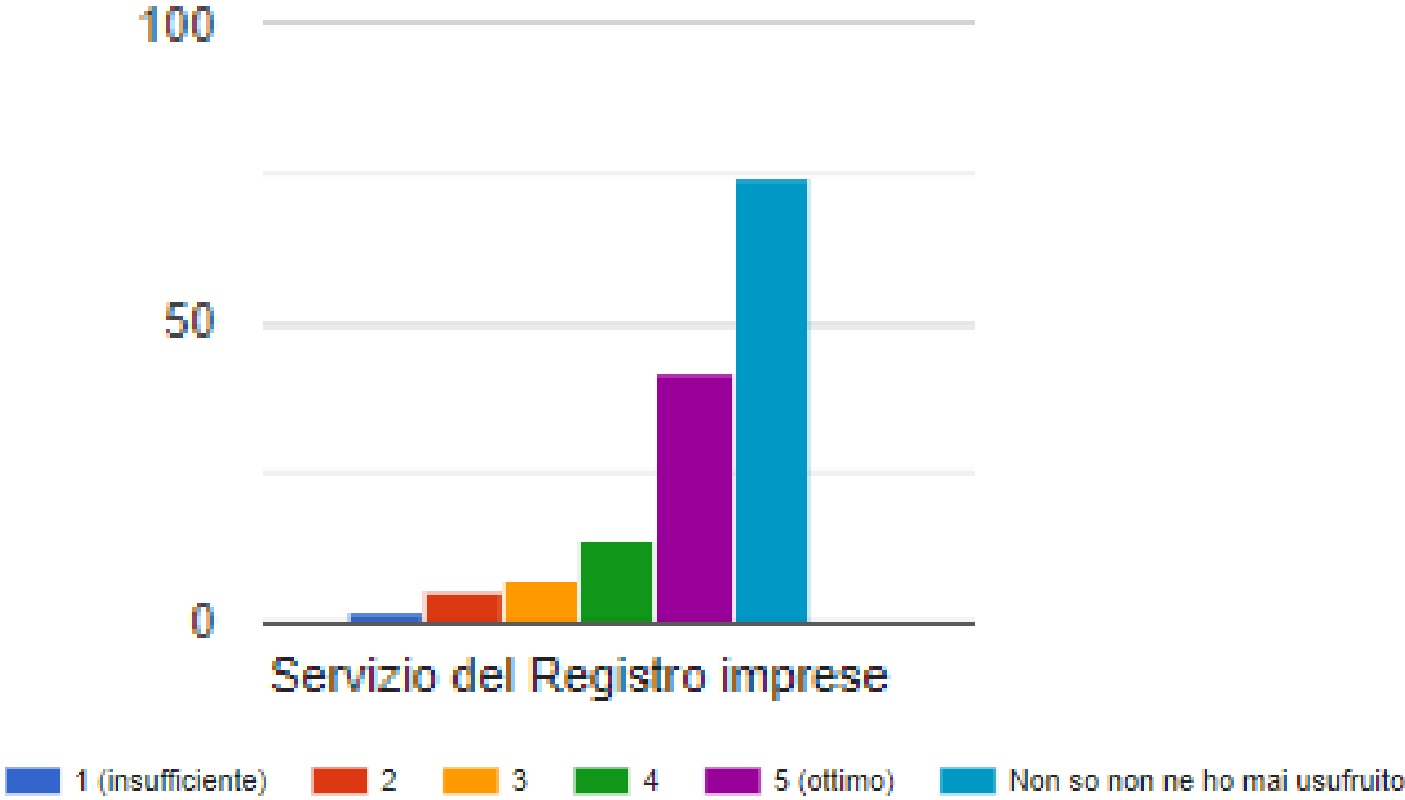


GIUDIZIO SUI SERVIZI PIU' RICHIESTI – Focus Firma Digitale





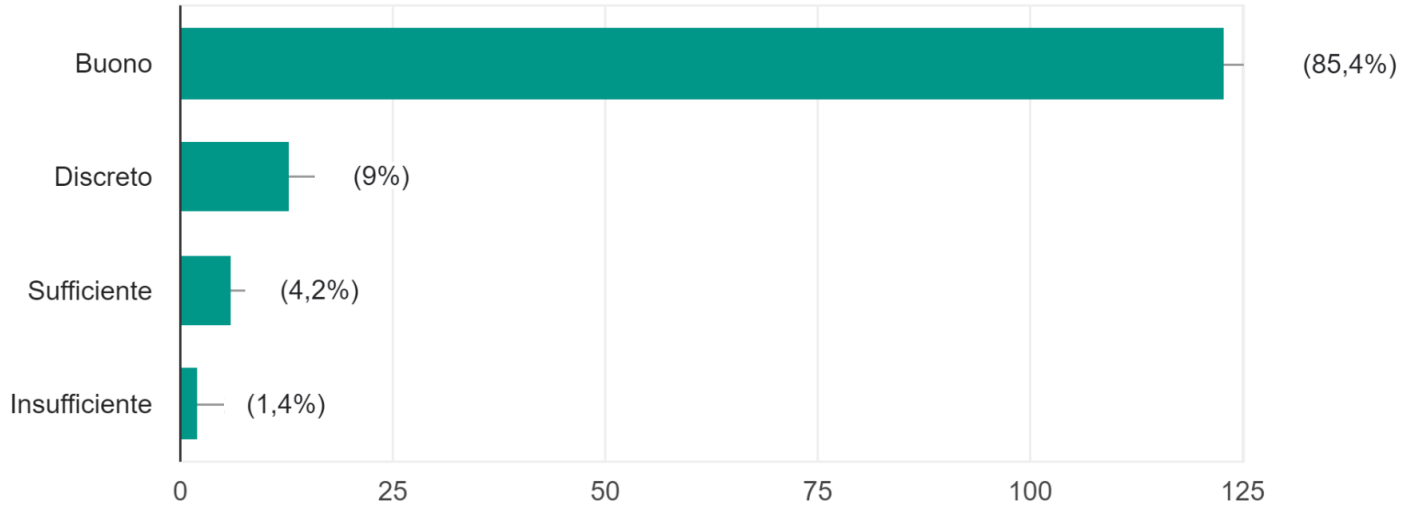
GIUDIZIO SUI SERVIZI RICHIESTI – Focus Registro Imprese





GIUDIZIO SUI SERVIZI RICHIESTI – Focus servizi amministrativi e di regolazione

Che giudizio dai ai servizi amministrativi e di regolazione (Registro Imprese, Carte tachigrafiche, Spid, Marchi e Brevetti, Mediazione e Arbitrato, ecc.)?





COMUNICAZIONE CON L'UTENZA

L'57,6% (livemente in calo rispetto al 2021) degli intervistati RICEVE LE **EMAIL CAMERALI** e il 47,6 % (stessa percentuale del 2021) di coloro i quali **NON** le ricevono hanno manifestato **INTERESSE NEL RICEVERLE**.

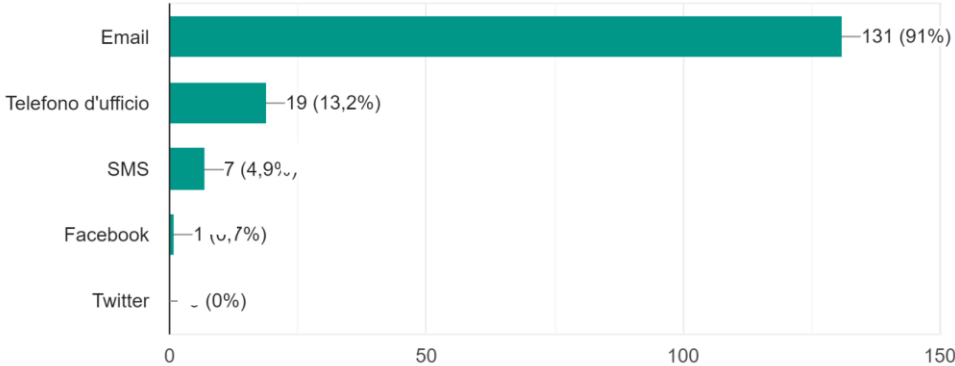
Il 52,8% (51,6 % nel 2021) conosce la pagina **FACEBOOK** dell'ente

Il 77,1% (88,6 % nel 2021) conosce il **Servizio SPID** mentre la conoscenza dell'erogazione di contributi alle imprese da parte dell'ente camerale è conosciuta dal 75 %(77,1 % nel 2021)

In relazione alle **modalità di contatto** privilegiate prevale l'email con il 91%.

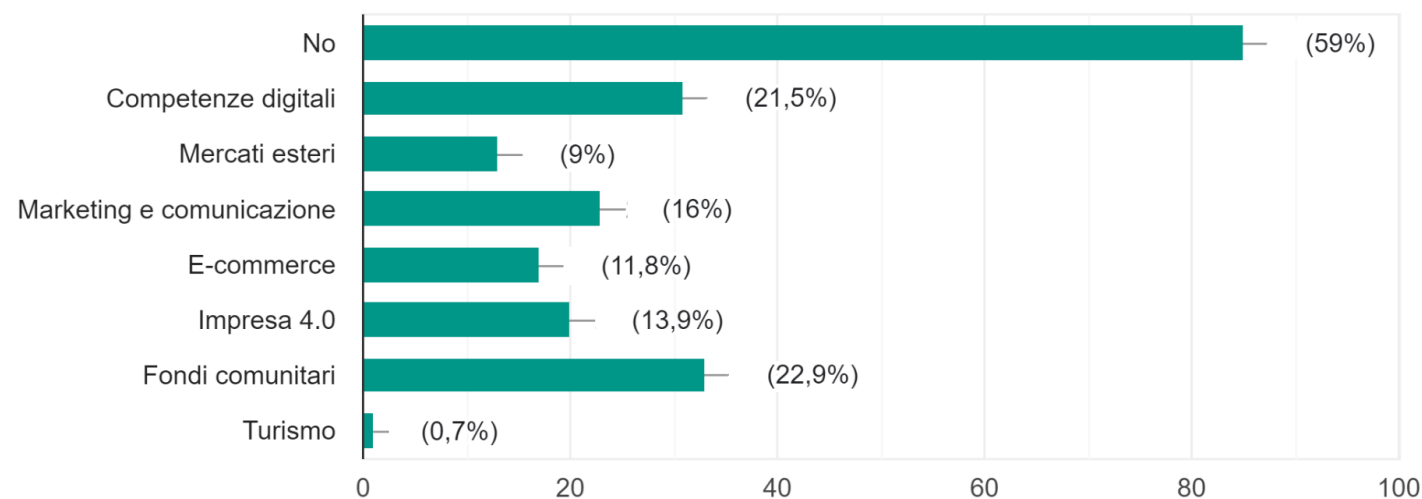
Come vuoi essere contattato dalla Camera di commercio?

144 risposte



INTERESSE PER LE INIZIATIVE CAMERALI di FORMAZIONE

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



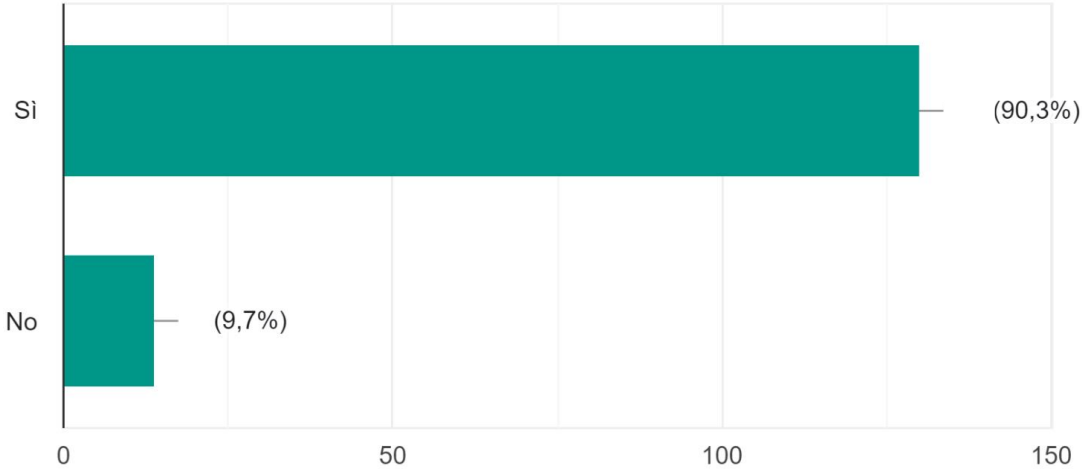
L'interesse verso le iniziative di formazione erogate dalla camera è diminuito rispetto al 2021 (57%)

Resta alto l'interesse per i temi della transizione digitale (il 63% degli interessati alle iniziative formative)



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?

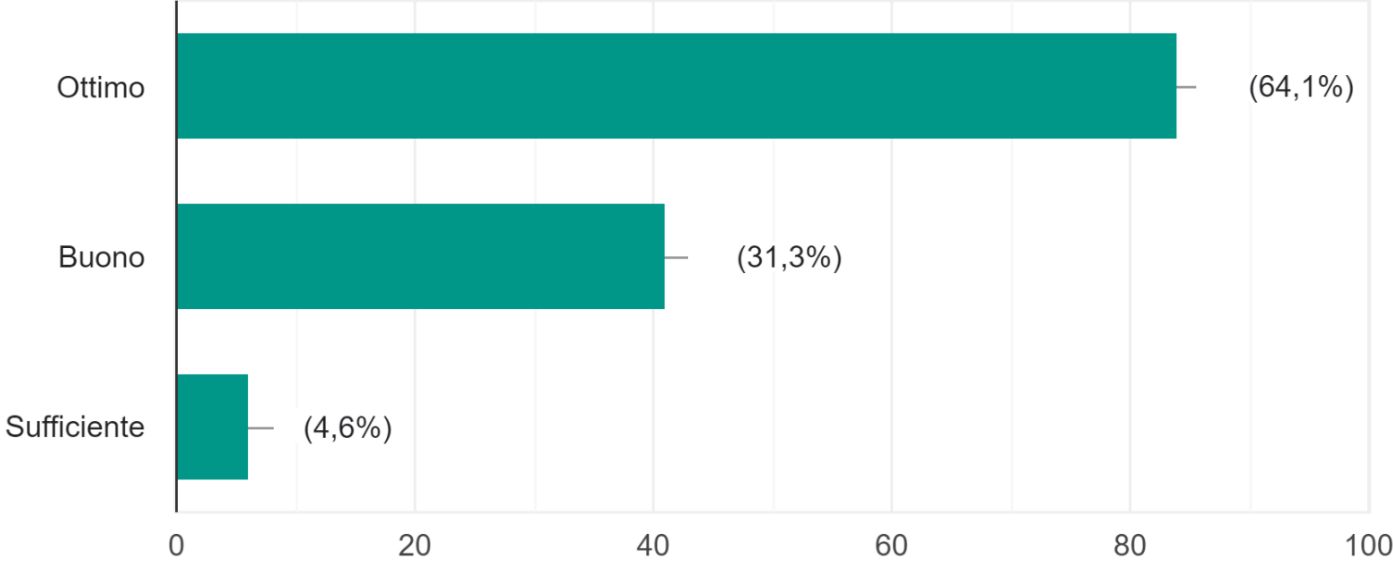


Il dato è stabile rispetto al 2021 (90%)



MODALITÀ DI EROGAZIONE A DISTANZA DEI SERVIZI

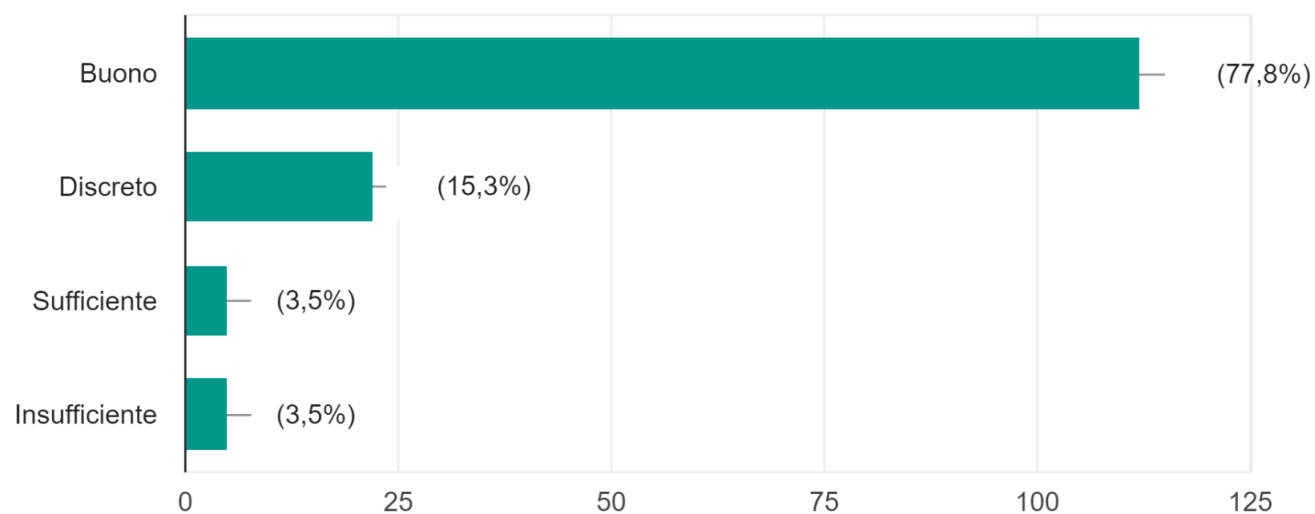
Se sì, come valuti i servizi erogati a distanza dalla Camera di Commercio?



Il dato positivo si flette passando da 72,7 % del 2021 al 64,1% del 2022

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI – GIUDIZIO COMPLESSIVO

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

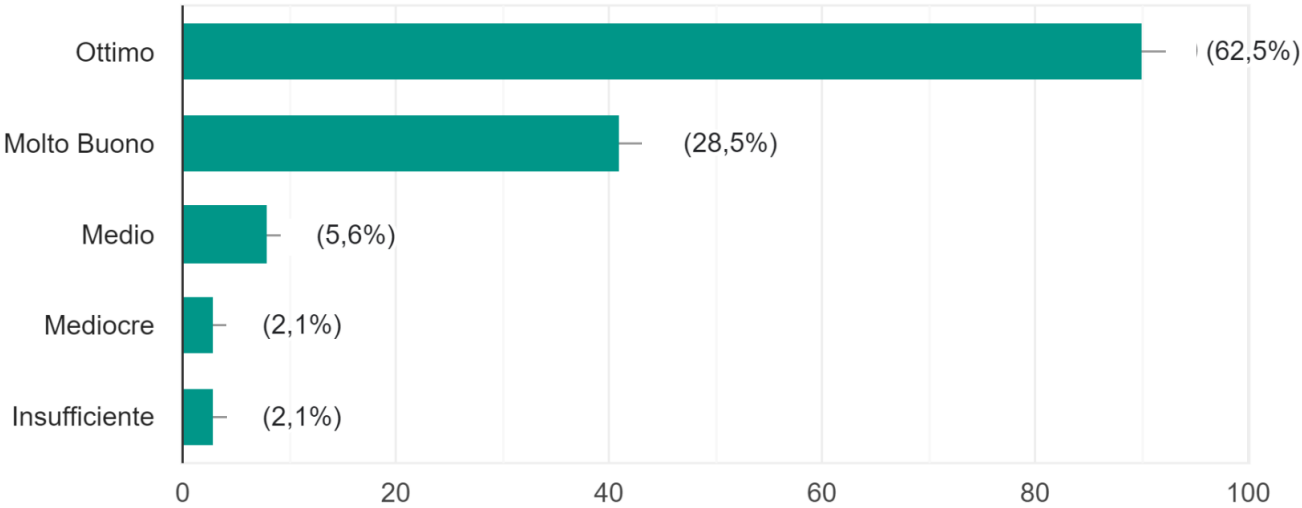


Il dato è stabile rispetto al 2021 quando il giudizio positivo (Buono) si era attestato sull' 80%.



GIUDIZIO COMPLESSIVO SULLA CAMERA DI COMMERCIO

Che giudizio dai complessivamente alla Camera di commercio di Cosenza?

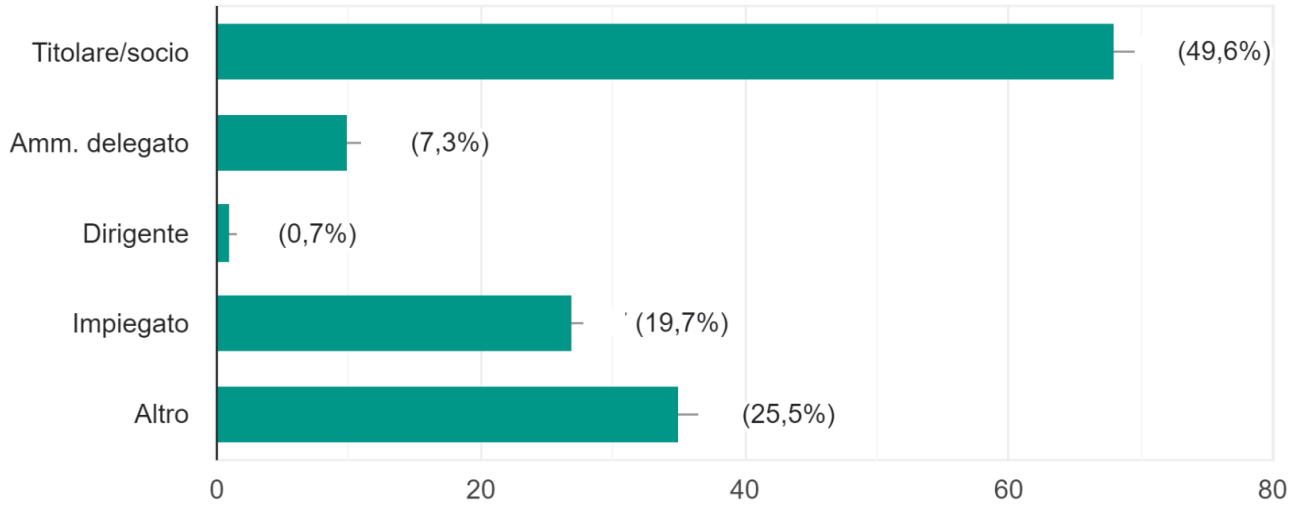


I giudizi positivi arrivano al 91% rispetto al 88,6% del 2021



RUOLO IN AZIENDA

Ruolo

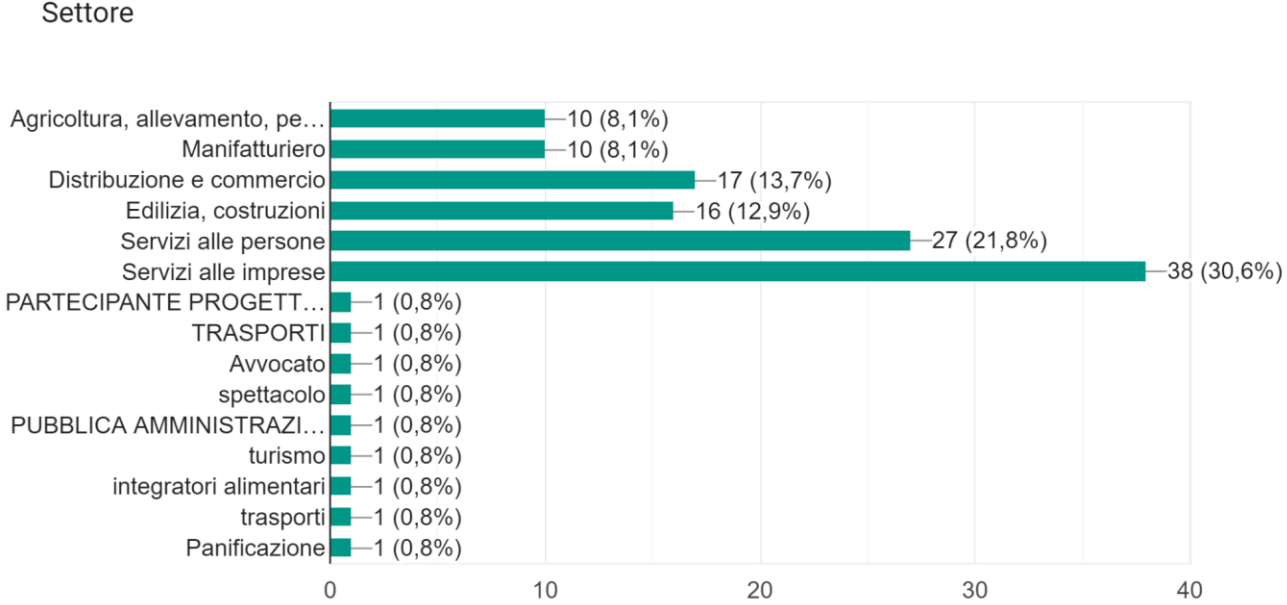


Nel 2022 gli utenti intervistati sono nella maggior parte titolari/soci dell'impresa (49,66%), dato inferiore al 2021 (44,1%) mentre scende la voce Altro dal 35,3% al 25,5 %

L'età degli intervistati è prevalentemente nella fascia dei 35-44 (31,7%), a seguire 45-54 (23%) e 55-64 (20,9%)



SETTORE D'IMPRESA



Nel 2022 le imprese intervistate sono per lo più appartenenti al settore del terziario (67%), seguito dall'industria (21,8%).

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

Via Calabria, 33
87100 Cosenza

www.cs.camcom.gov.it

