



# CUSTOMER SATISFACTION 2019



CAMERA DI COMMERCIO  
COSENZA



## 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;
- rilevare il **livello di percezione delle imprese sul processo di rinnovamento della Camera (#OpenCameraCosenza)**.

Con l'occasione, sono state proposte alcune domande finalizzate a conoscere le esigenze delle imprese su specifiche tematiche.

## 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 fruiiti 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**

- somministrazione di un questionario - composto da **20 domande - agli utenti che si sono recati agli sportelli** camerali dal 28 maggio al 18 giugno 2019 [CS19]. L'indagine è stata **digitalizzata** attraverso la creazione di un MODELLO GOOGLE e l'allestimento di una postazione pc ad hoc all'ingresso della sede camerale centrale.
- invito alla compilazione del **questionario online** spedito ai contatti raccolti dalla sede decentrata della Camera di commercio di Cosenza. L'invito è stato spedito tra il 07/06 e il 21/06/2019 a n. 47 contatti. Sono stati aperte n. 45 mail (aperture univoche).

## RISULTATI<sup>1</sup>: 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

Complessivamente **348 questionari**, di cui:

- [CS2019]: **348 questionari in presenza on line**, somministrati presso gli sportelli della Camera di commercio di Cosenza.
- Su 348 intervistati 262 utenti si sono recati più volte agli sportelli cameralei: il 45% degli intervistati si reca in Camera di commercio meno di 5 volte l'anno; il 23 % da 5 a 10 volte l'anno; il 32% più di 10 volte l'anno.

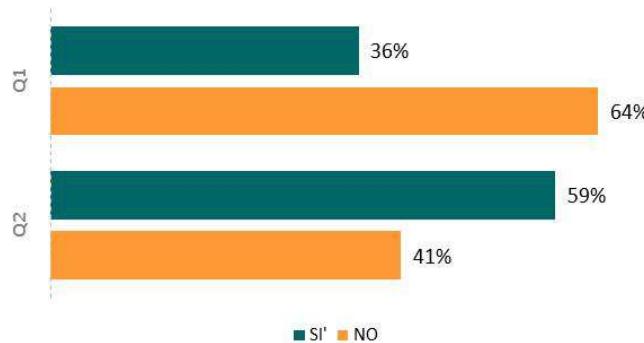
<sup>1</sup>A causa di arrotondamenti, la somma delle quote percentuali relative a ciascuna domanda può differire da 100

SPID

**2018**

- *Intervistati a sportello:* il **36%** conoscono il servizio
- *Intervistati on line:* il **59%** conoscono il servizio

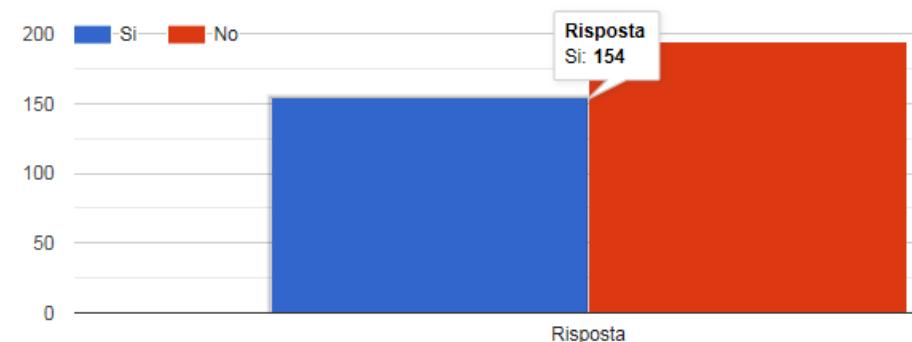
Tra gli intervistati il **22%** degli utenti ha attivato il servizio.



**2019**

- *Intervistati a sportello e on line:* il **44%** degli intervistati **conosce** il servizio

Conosci il servizio SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale)

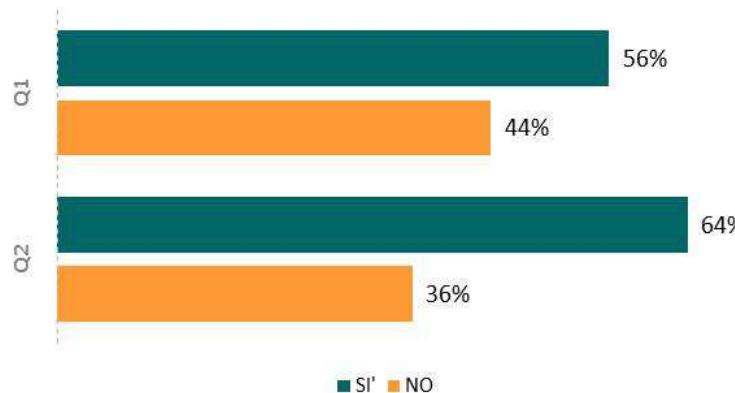


## CONTRIBUTI E FINANZIAMENTI

### 2018

E' ancora considerevole il numero di utenti che non sono a conoscenza dei finanziamenti erogati dalla Cdc (44% - 36%).

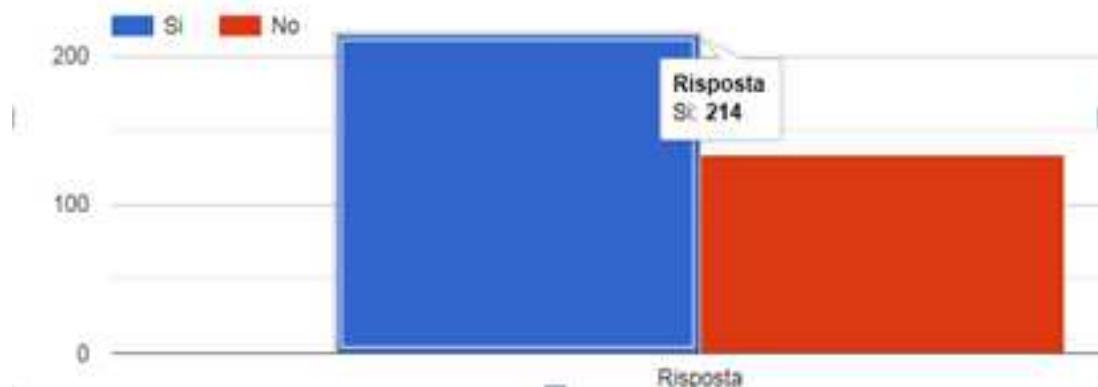
Significativa è la percentuale (72%), anche se in flessione rispetto alla precedente rilevazione, degli intervistati on line che non hanno mai usufruito dei finanziamenti.



### 2019

E' da sottolineare che il numero di utenti che SONO a conoscenza dei finanziamenti erogati dalla Cdc è aumentato 61,5% rapportato al 56 e al 64% della precedente rilevazione (in media 60%).

Risultato che è assolutamente in linea con il numero dei candidati ai bandi camerali nel 2019.

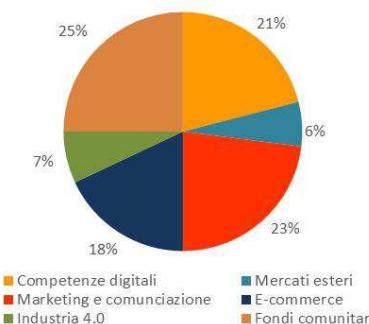


## INIZIATIVE DI FORMAZIONE

**2018**

Una percentuale molto elevata di intervistati, sia a sportello (66 %) che online (72%) ha dichiarato di essere a conoscenza delle attività di formazione erogate dalla Camera di commercio.

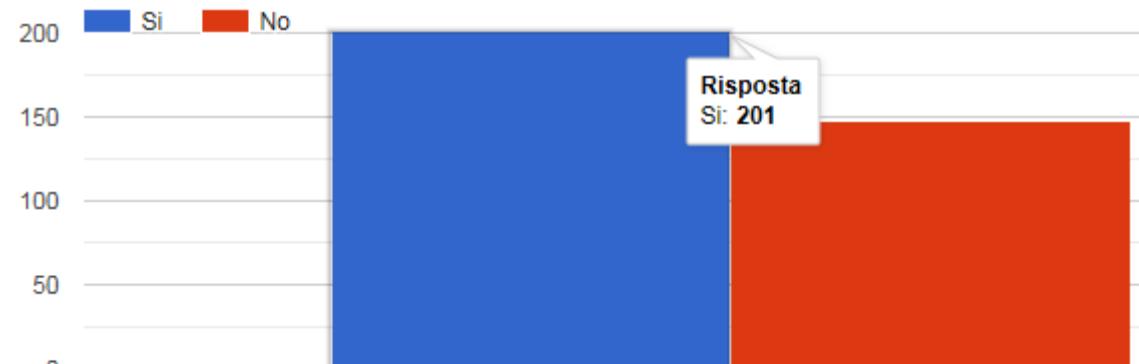
Per gli intervistati «a sportello» i temi di maggior interesse sono Fondi comunitari (25%), Marketing e comunicazione (23%) e Competenze digitali (21%).



**2019**

Una percentuale molto elevata di intervistati, ha dichiarato di essere a interessato ai servizi di formazione erogati o erogabili dalla Camera di commercio .

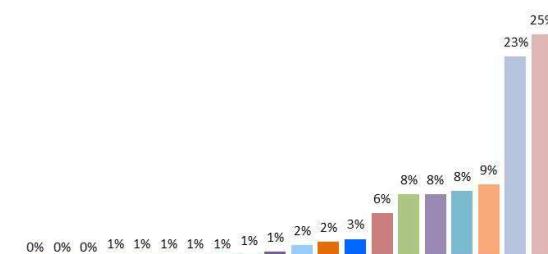
Per gli intervistati i temi di maggior interesse sono Marketing e comunicazione (28,5%) Fondi Comunitari (26,5%) e E.Commerce (15,7%) Industria 4.0 (14,3).



## SERVIZI RICHIESTI

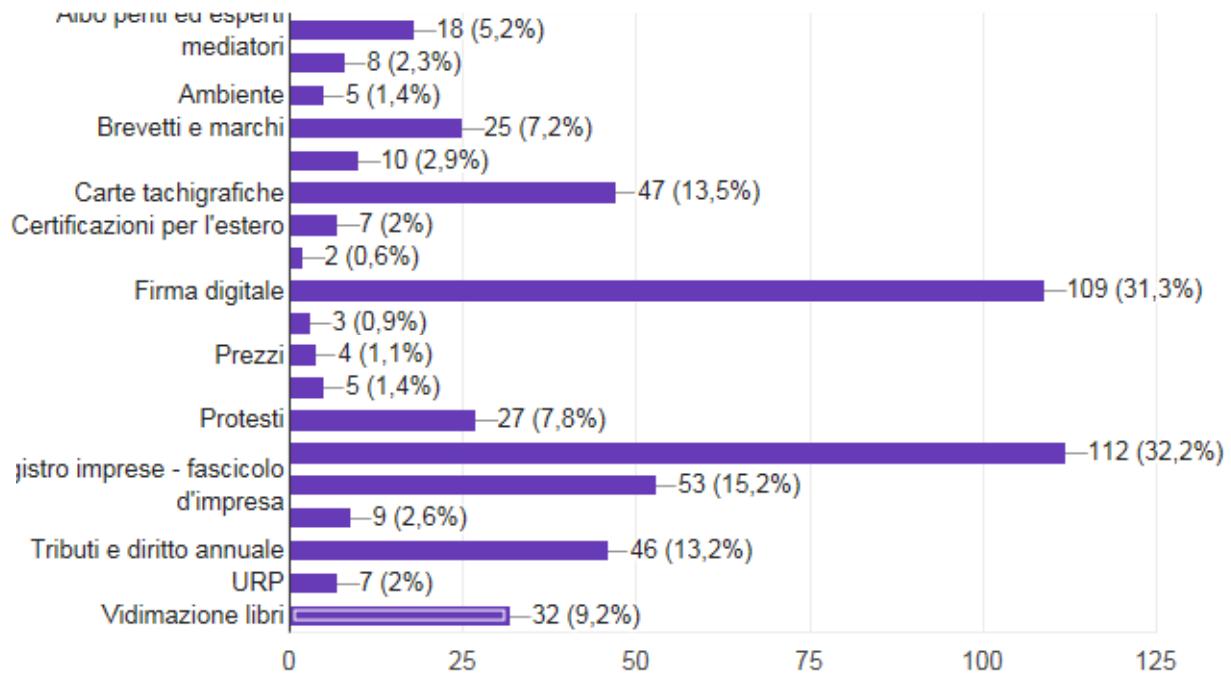
**2018**

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



## Quale servizio hai richiesto?

348 risposte

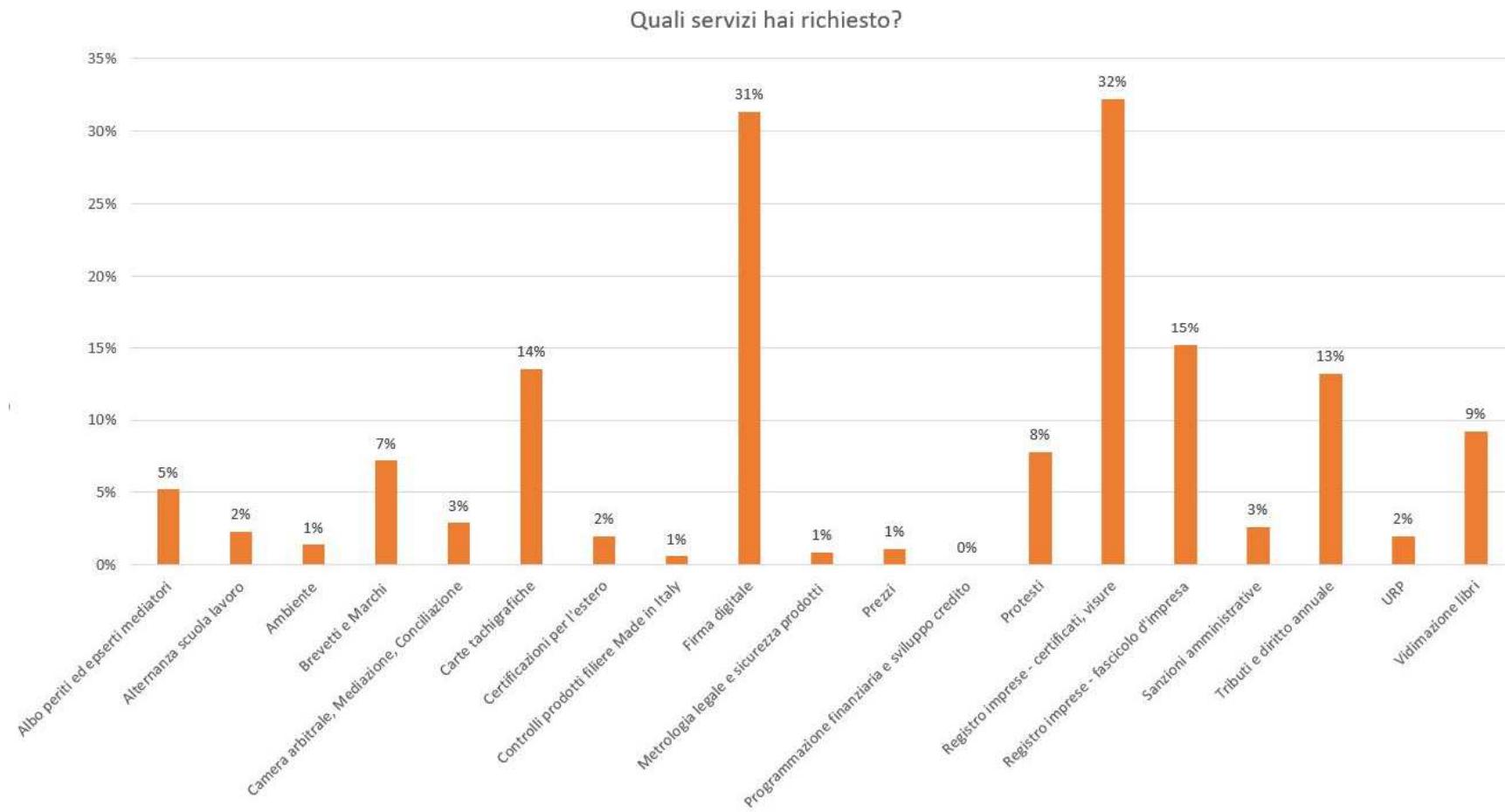


**2019**

Il servizio più richiesto dagli intervistati è 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% del 2019.

## 2019

Il servizio più richiesto dagli intervistati è il **REGISTRO IMPRESE – CERTIFICATI E VISURE 32,2%**, seguito dalla **FIRMA DIGITALE 31,3** e dal **FASCICOLO D'IMPRESA 15,2%**.

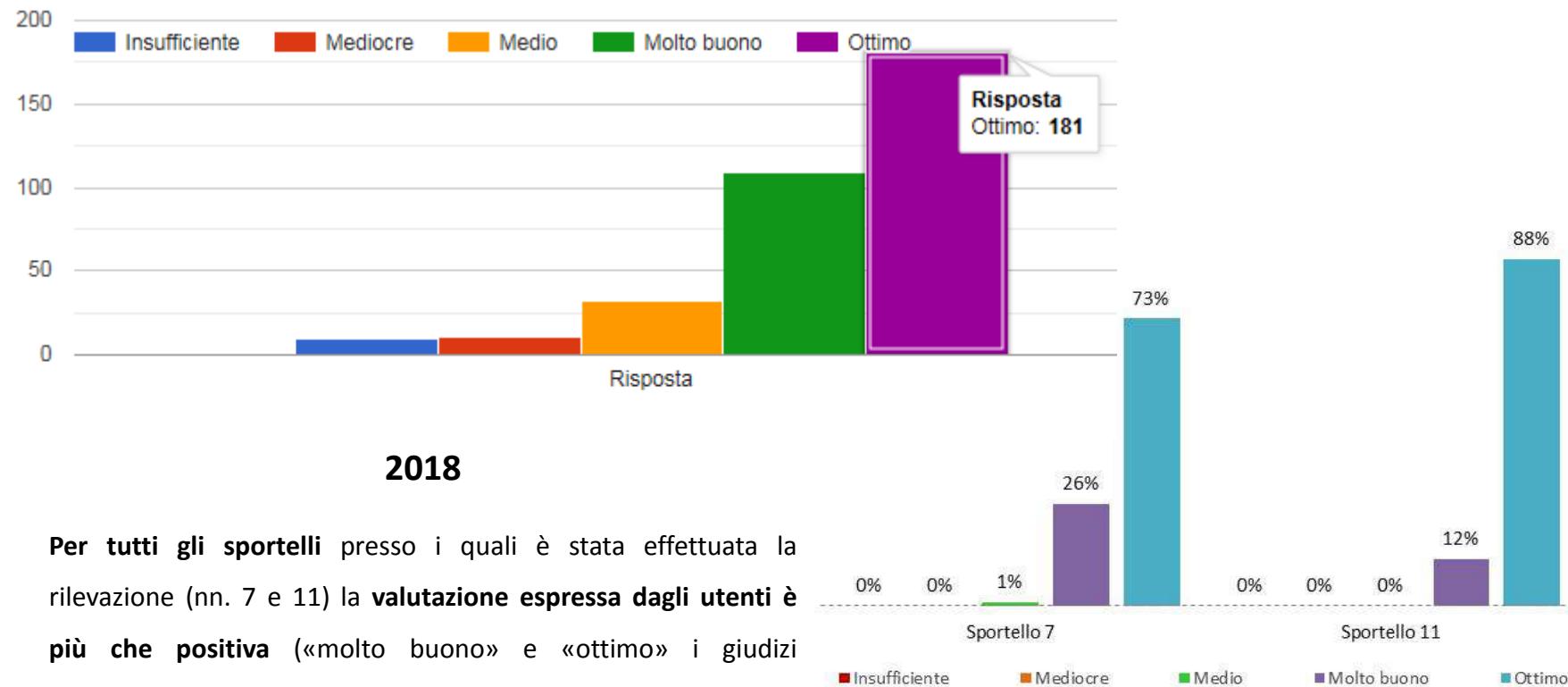


## GIUDIZIO SUI SERVIZI RICHIESTI

**2019**

IL GIUDIZIO GENERALE: **84,5% POSITIVO - 52,8% OTTIMO e 31,7% MOLTO BUONO.**

Che giudizio dai al servizio che ti è stato offerto?



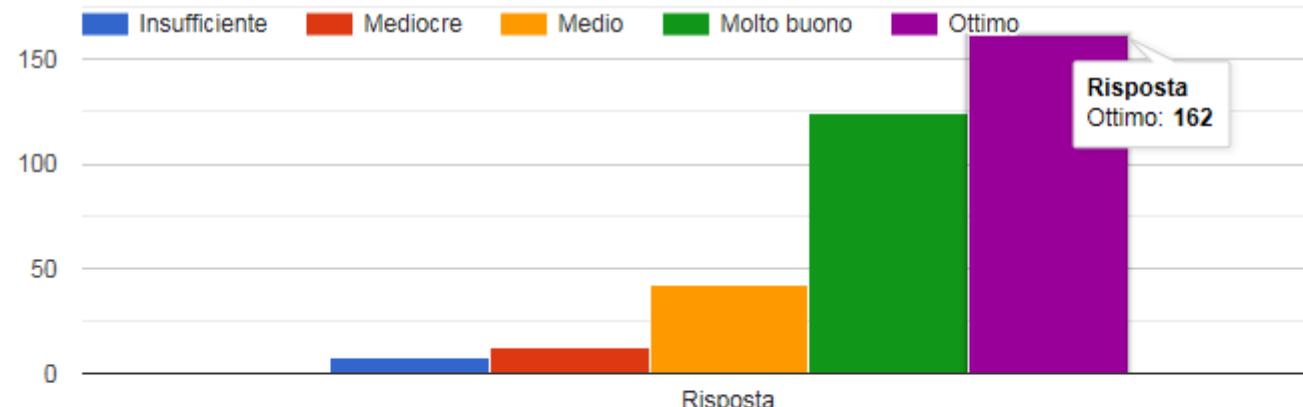
Per tutti gli sportelli presso i quali è stata effettuata la rilevazione (nn. 7 e 11) la valutazione espressa dagli utenti è più che positiva («molto buono» e «ottimo» i giudizi prevalenti).

## GIUDIZIO GENERALE SULLA CAMERA DI COMMERCIO 2019

**2019**

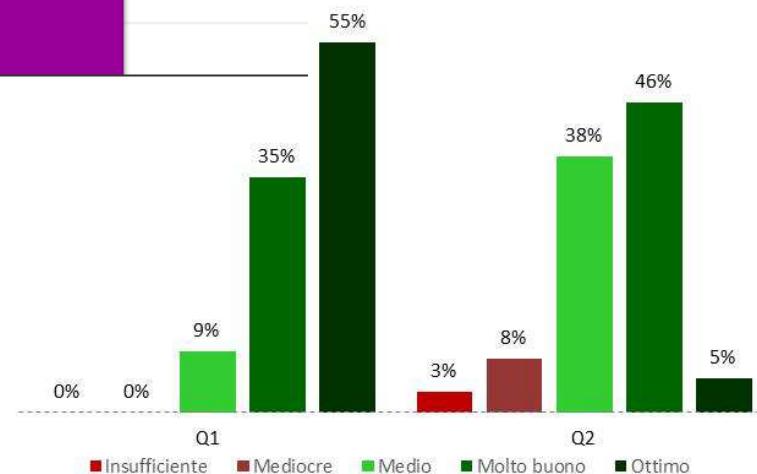
Il GIUDIZIO GENERALE: **ESTREMAMENTE POSITIVO 83% – 47% OTTIMO e 36% MOLTO BUONO.**

Che giudizio dai complessivamente alla Camera di commercio di Cosenza



**2018**

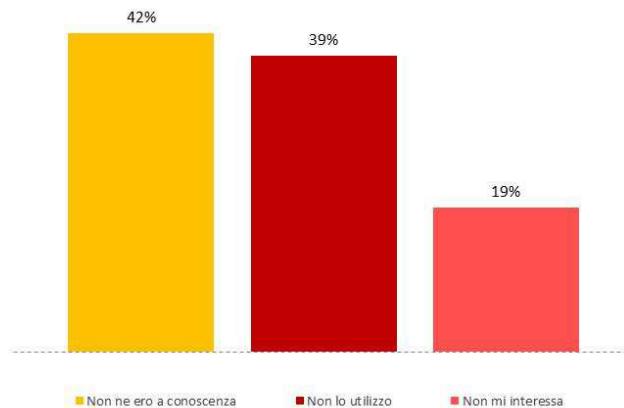
35% Molto Buono + 55% Ottimo espresso dagli utenti che si sono recati allo sportello della Camera. Anche le imprese intervistate attraverso il questionario on line hanno valutato la Camera in modo positivo: il 51% ha espresso giudizi tra "molto buono" e "ottimo" 46% Molto Buono + 5% Ottimo (GRAFICO A FIANCO).



## CONOSCENZA E ISCRIZIONE PAGINA FB CAMERA DI COMMERCIO

### 2018

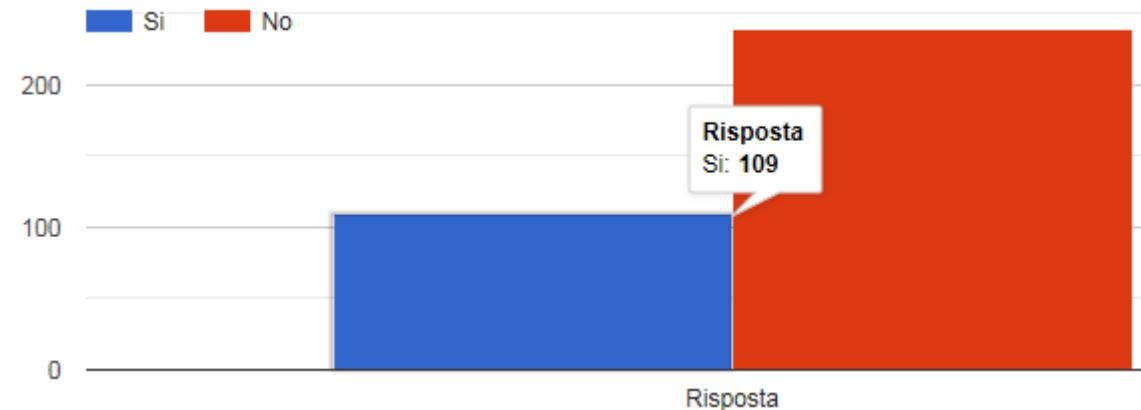
Il **42%** degli intervistati presso la sede della Camera di commercio **non conosce la pagina Facebook dell'Ente**. Il **39% degli intervistati non la utilizza**. E' opportuno evidenziare che il 19% degli intervistati dichiara di non essere interessato alla pagina Facebook della Camera.



### 2019

Il **31,3%** degli intervistati **conosce e utilizza la pagina Facebook dell'Ente**. Il **69% degli intervistati ancora no**

(nel 2018 risultava non conoscere la pagina, non utilizzarla e non essere interessato in totale il 100% degli intervistati, quindi la propensione verso i canali social sta migliorando).



### MODALITA' DI CONTATTO CHE SI RICHIEDE ALLA CAMERA

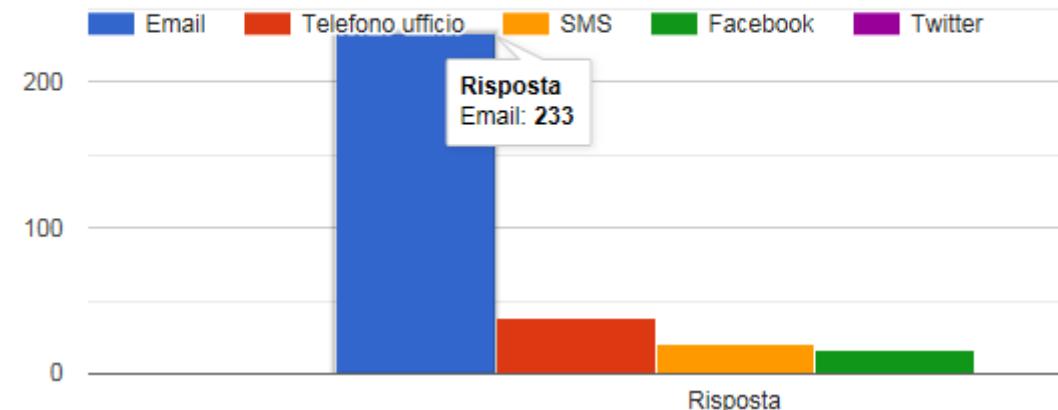
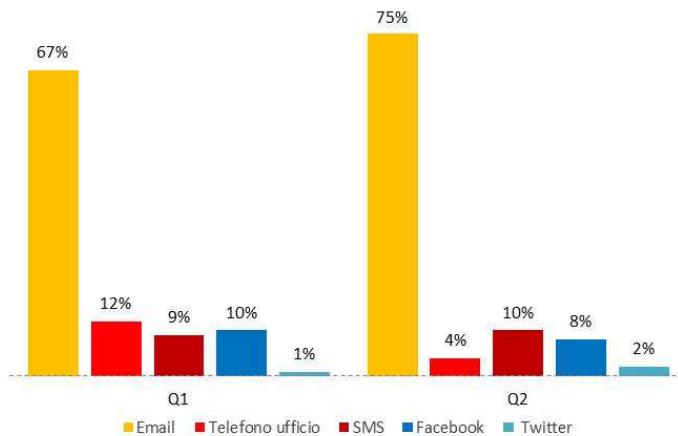
**2018**

La e-mail rappresenta il canale preferito dalle imprese: 67% degli intervistati a sportello e 75% degli intervistati con questionario on line. Si riscontra una scarsa propensione all'utilizzo dei social network.

**2019**

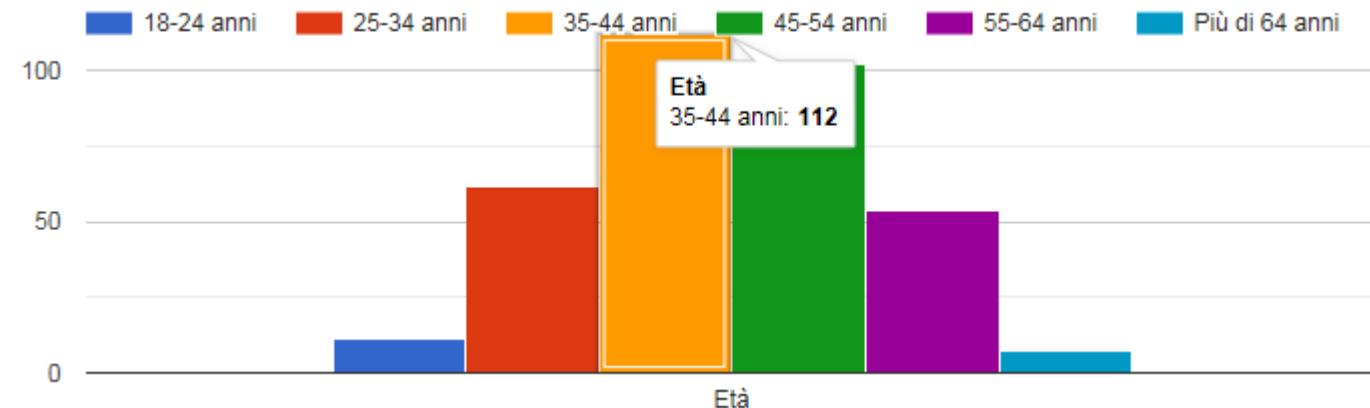
La e-mail rimane il canale preferito dalle imprese: 75,40% degli intervistati. Si riscontra ancora una scarsa propensione ad essere contattati direttamente tramite facebook o twitter.

Come vuoi essere contattato dalla Camera di commercio?

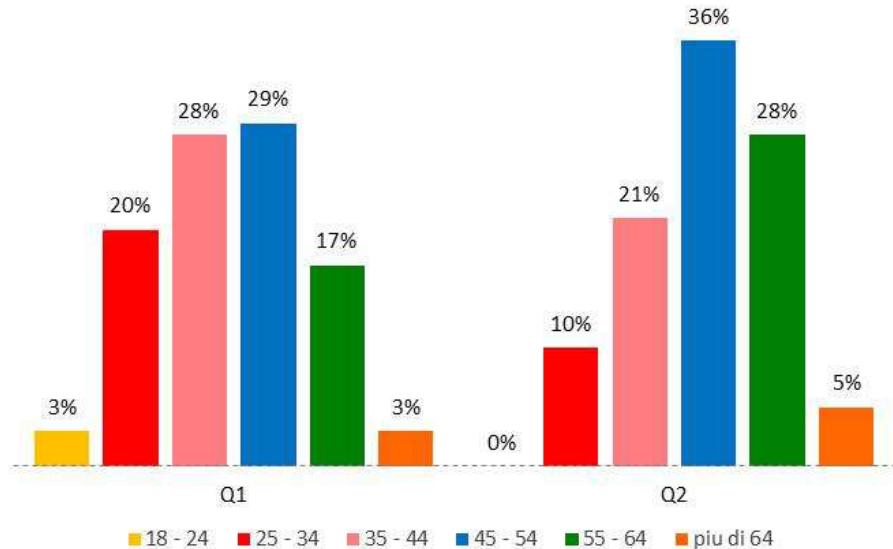


CLASSI DI ETA'

2019

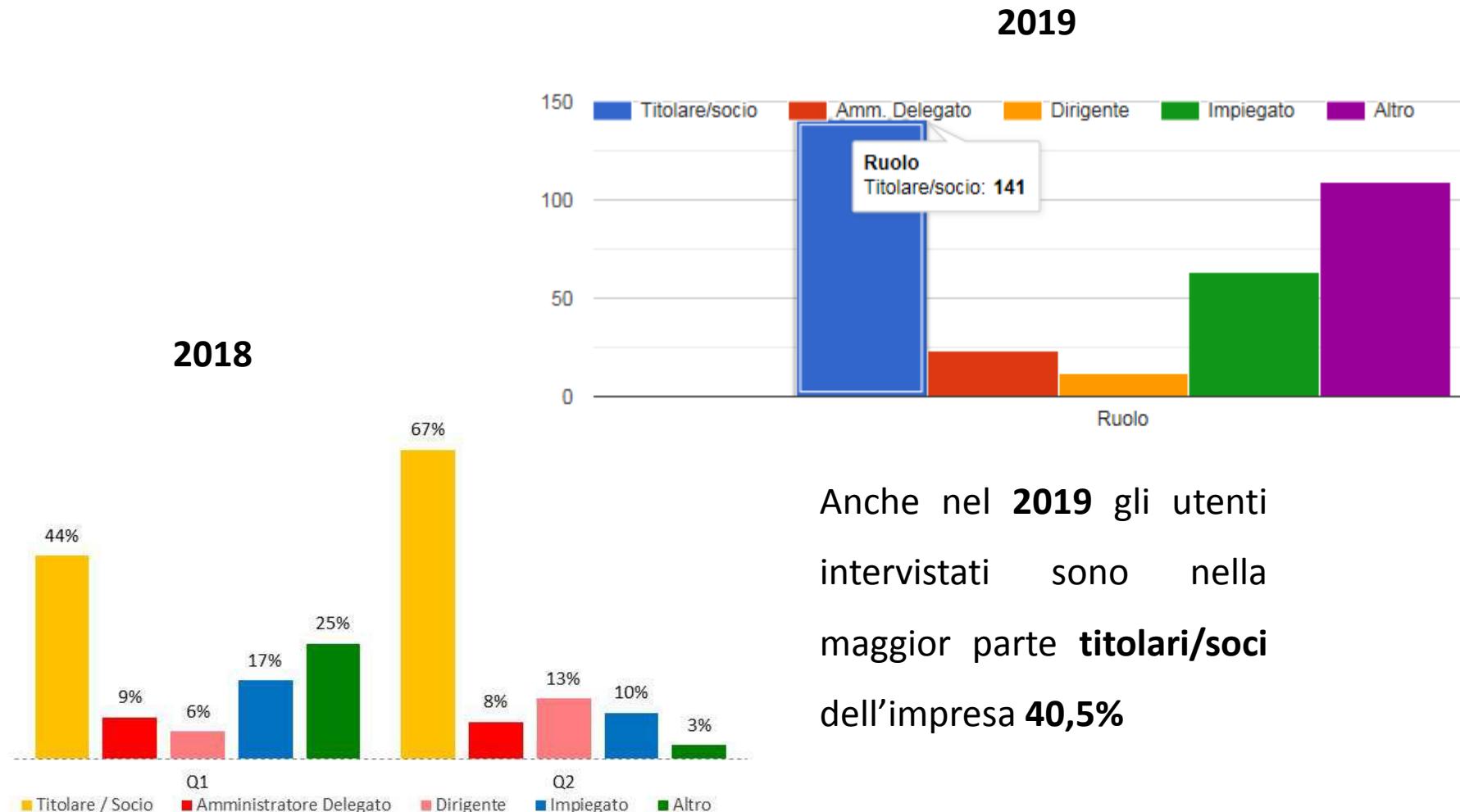


2018

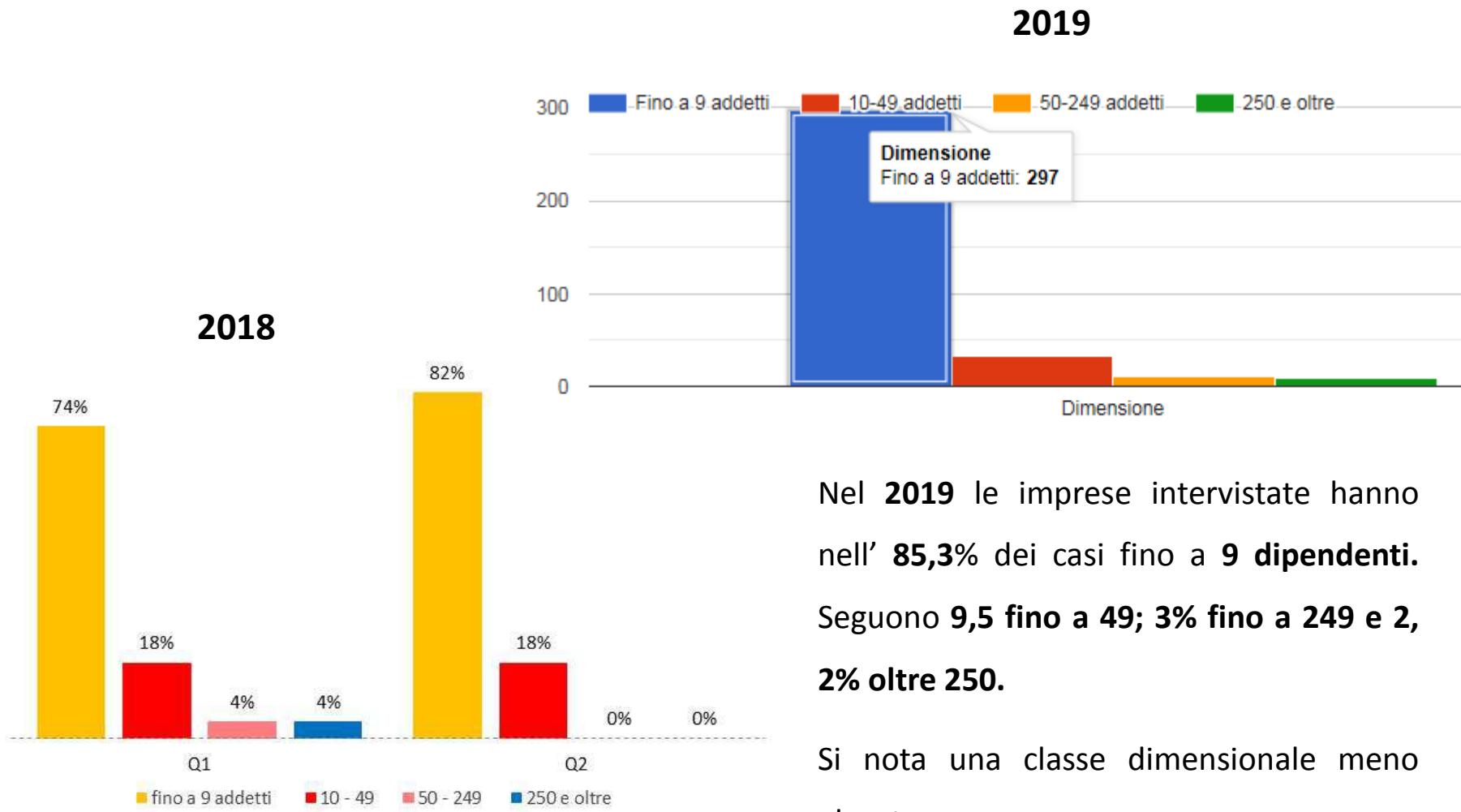


Nel **2019** gli intervistati sono in media più **giovani**. La classe di riferimento è quella ricompresa tra i **35-44** anni con il **32,2%**.

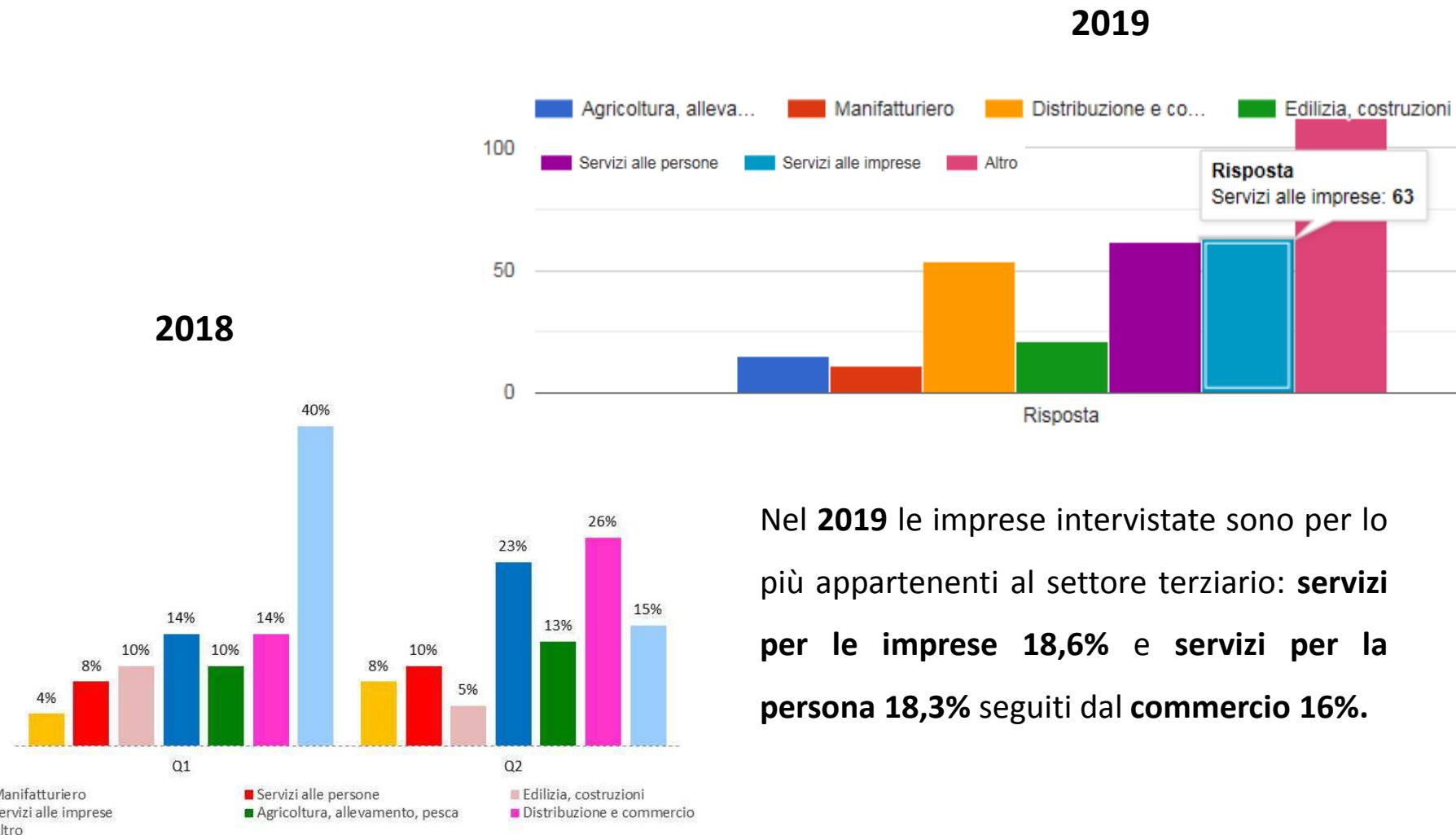
## RUOLO IN AZIENDA



DIMENSIONE D'IMPRESA



**SETTORE D'IMPRESA**



Nel **2019** le imprese intervistate sono per lo più appartenenti al settore terziario: **servizi per le imprese 18,6% e servizi per la persona 18,3%** seguiti dal **commercio 16%**.



Nel **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 più elevato sulla Camera **83% del 2019** tra ottimo e molto buono rispetto al **70% del 2018**

**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*

Via Calabria, 33  
87100 Cosenza

[www.cs.camcom.gov.it](http://www.cs.camcom.gov.it)

