

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 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

- 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).

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

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 camerali: 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.

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

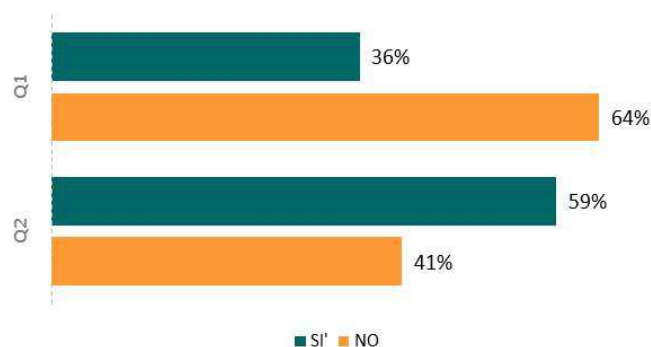


SPID

2018

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

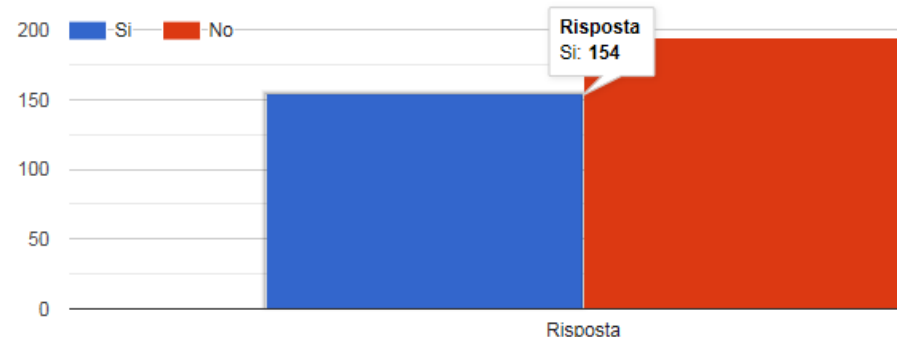
Tra gli intervistati il **22%** degli **utenti** ha **attivato il servizio**.



2019

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

Conosci il servizio SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale)



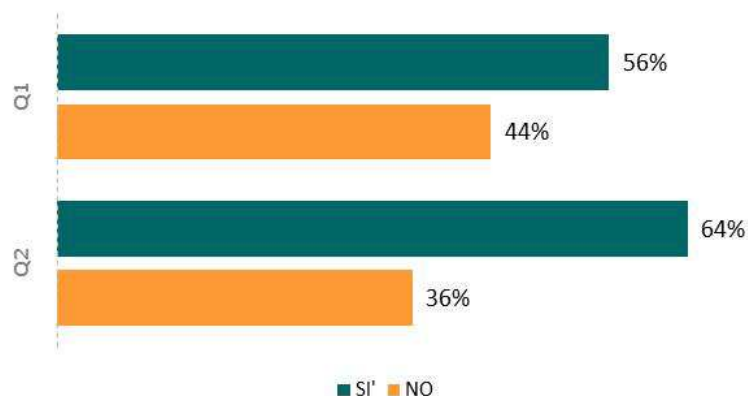


CONTRIBUTI E FINANZIAMENTI

2018

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

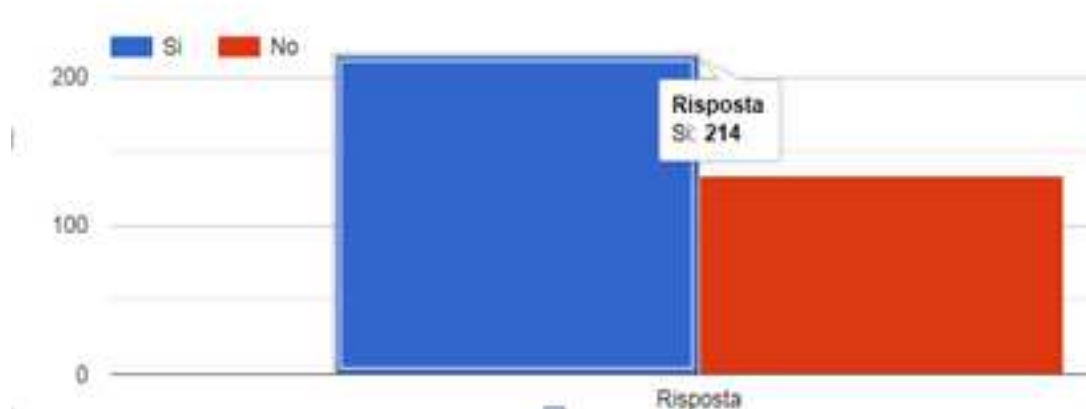
Significativa è la **percentuale (72%)**, anche se in flessione rispetto alla precedente rilevazione, degli **intervistati on line che non hanno mai usufruito dei finanziamenti**.



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.



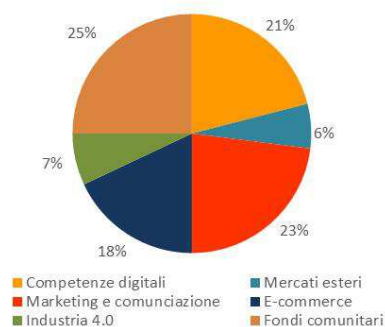


INIZIATIVE DI FORMAZIONE

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.

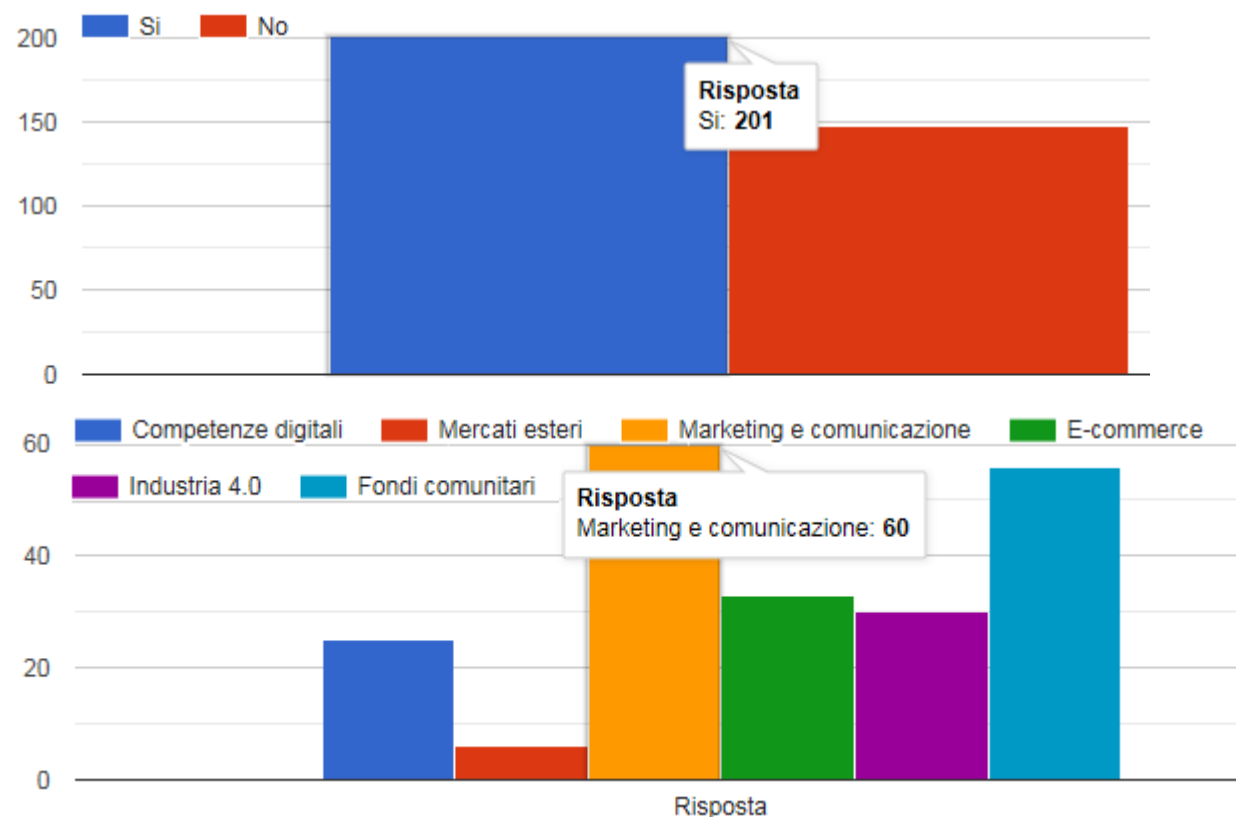
Per gli intervistati «a sportello» i **temi di maggior interesse** sono **Fondi comunitari** (25%), **Marketing e comunicazione** (23%) e **Competenze digitali** (21%).



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%).

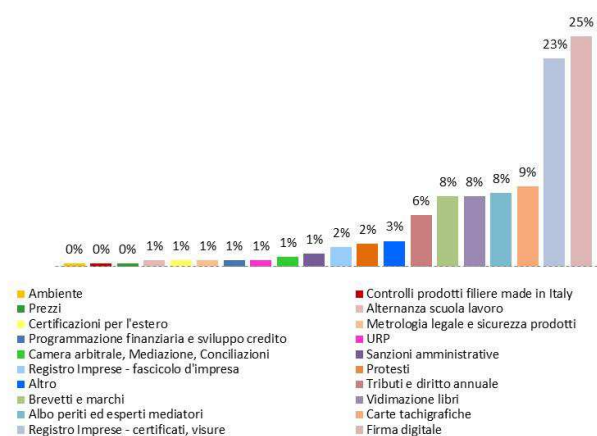




SERVIZI RICHIESTI

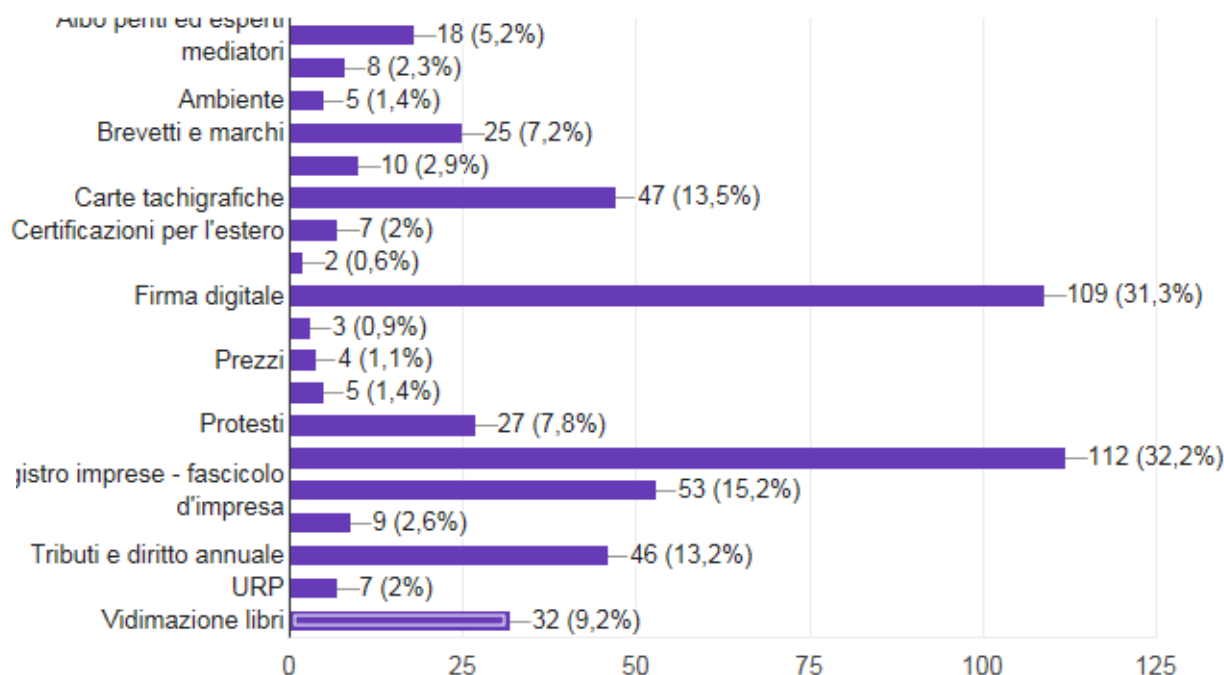
2018

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



Quale servizio hai richiesto?

348 risposte



2019

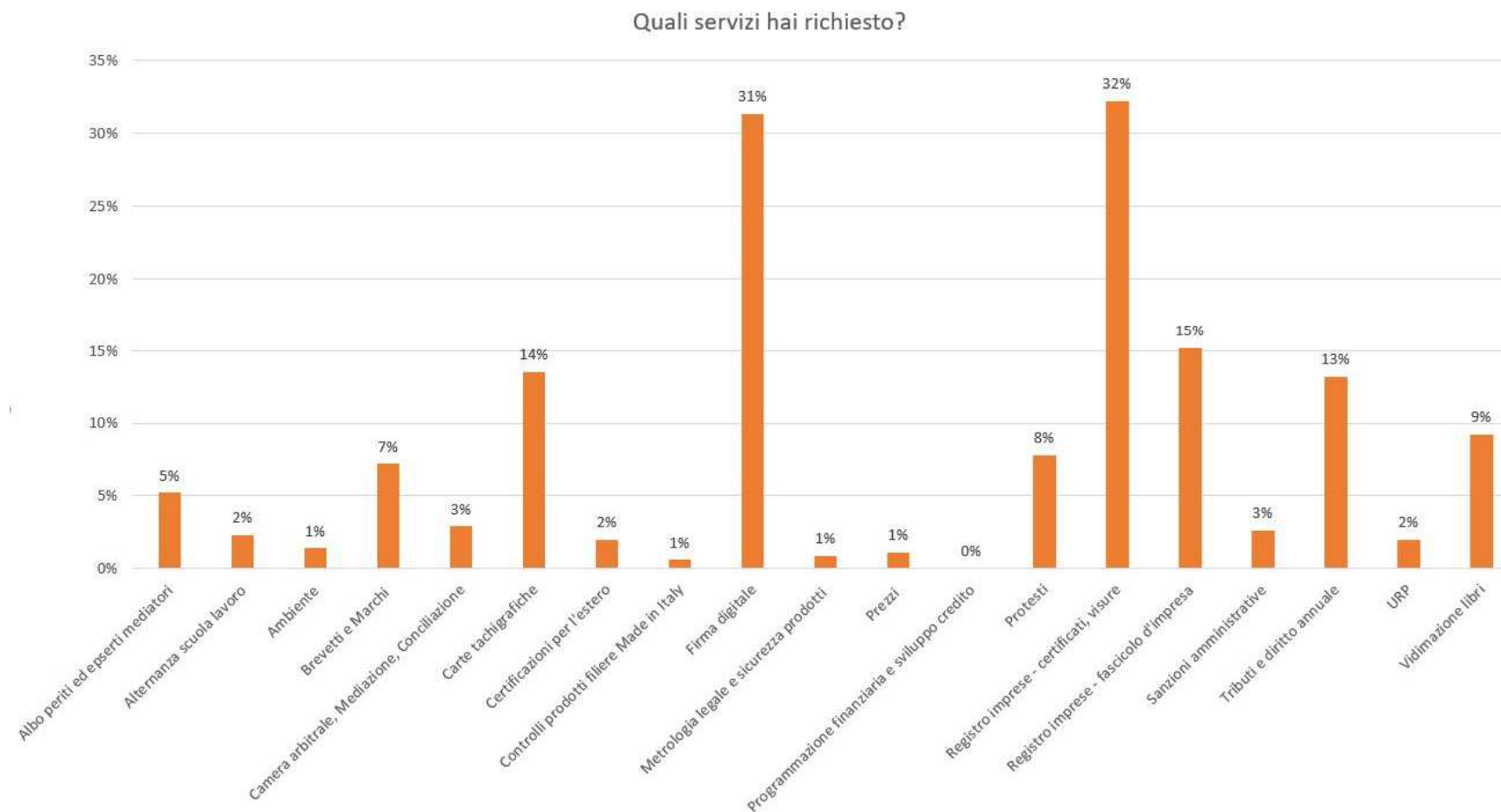
Il servizio più richiesto dagli intervistati è il **REGISTRO IMPRESE – CERTIFICATI E VISURE 32,2%**, seguito dalla **FIRMA DIGITALE 31,3** e dal **FASCICOLO D'IMPRESA** passato dal 2% del 2018 al 15,2% del 2019.

CUSTOMER SATISFACTION

2018-2019 A CONFRONTO

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%**.



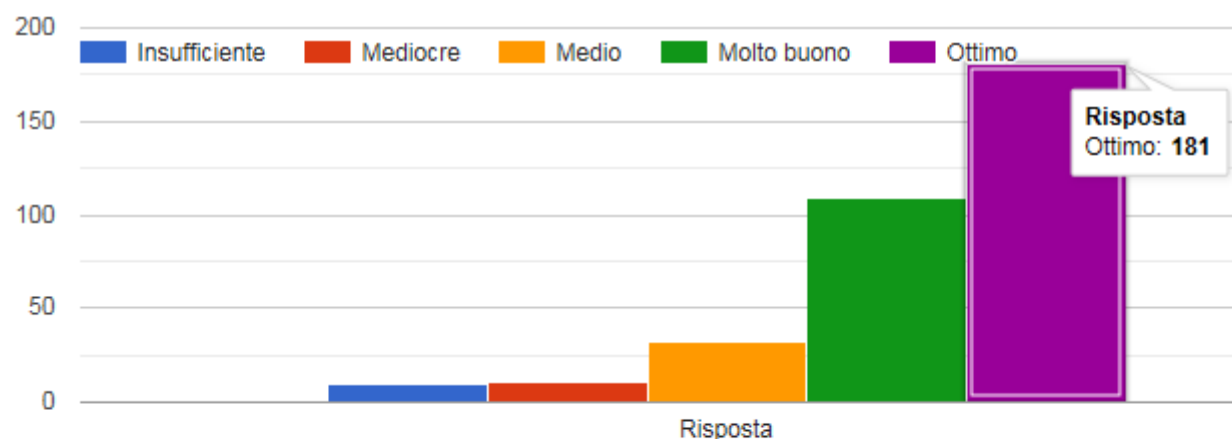


GIUDIZIO SUI SERVIZI RICHIESTI

2019

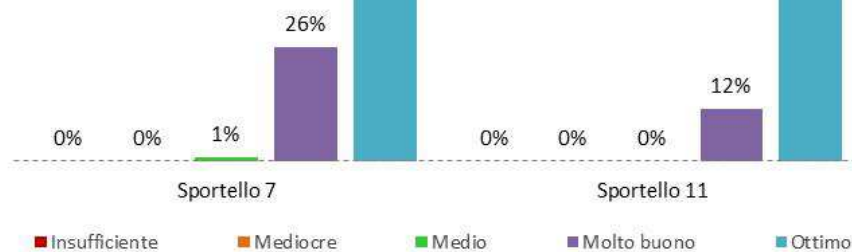
IL GIUDIZIO GENERALE: **84,5% POSITIVO** - **52,8% OTTIMO** e **31,7% MOLTO BUONO**.

Che giudizio dai al servizio che ti è stato offerto?



2018

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).



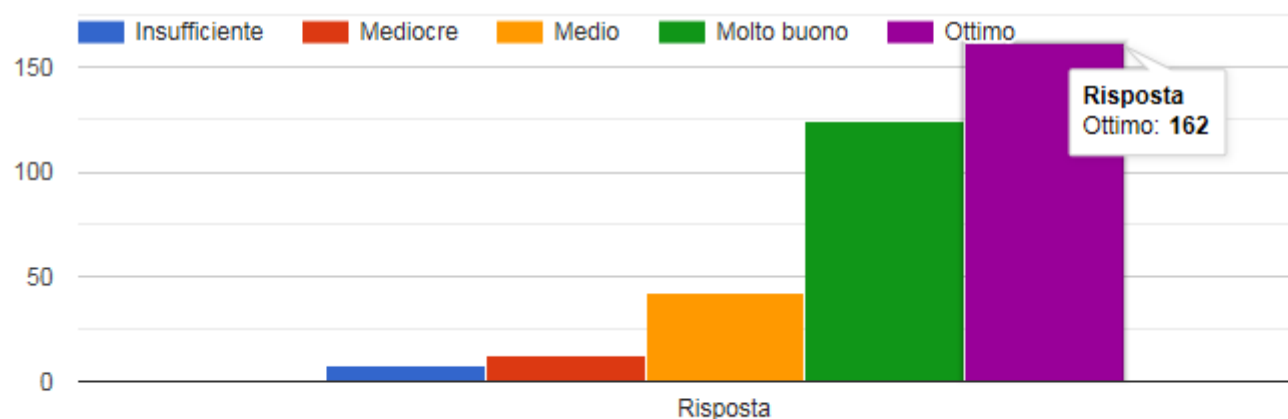


GIUDIZIO GENERALE SULLA CAMERA DI COMMERCIO 2019

2019

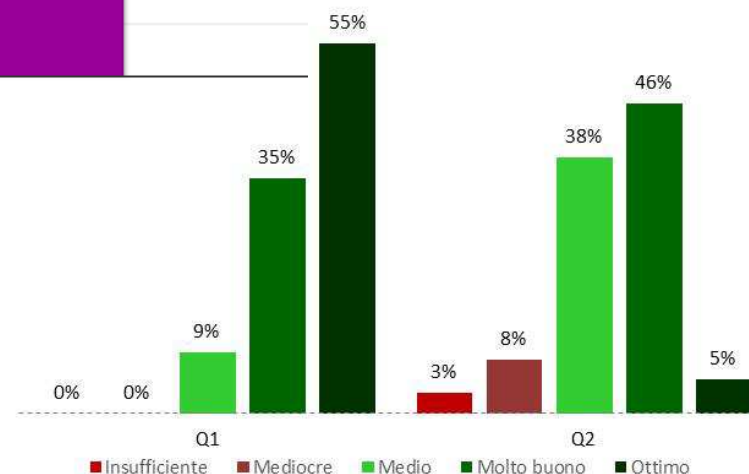
IL GIUDIZIO GENERALE: **ESTREMAMENTE POSITIVO 83% – 47% OTTIMO e 36% MOLTO BUONO.**

Che giudizio dai complessivamente alla Camera di commercio di Cosenza



2018

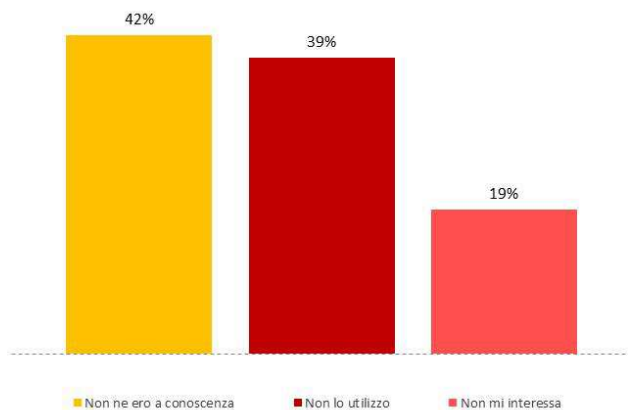
35% Molto Buono + 55% Ottimo espresso dagli utenti che si sono recati allo sportello della Camera. Anche le imprese intervistate attraverso il questionario on line **hanno valutato la Camera in modo positivo**: il **51%** ha espresso giudizi tra “molto buono” e “ottimo” **46% Molto Buono + 5% Ottimo**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



CONOSCENZA E ISCRIZIONE PAGINA FB CAMERA DI COMMERCIO

2018

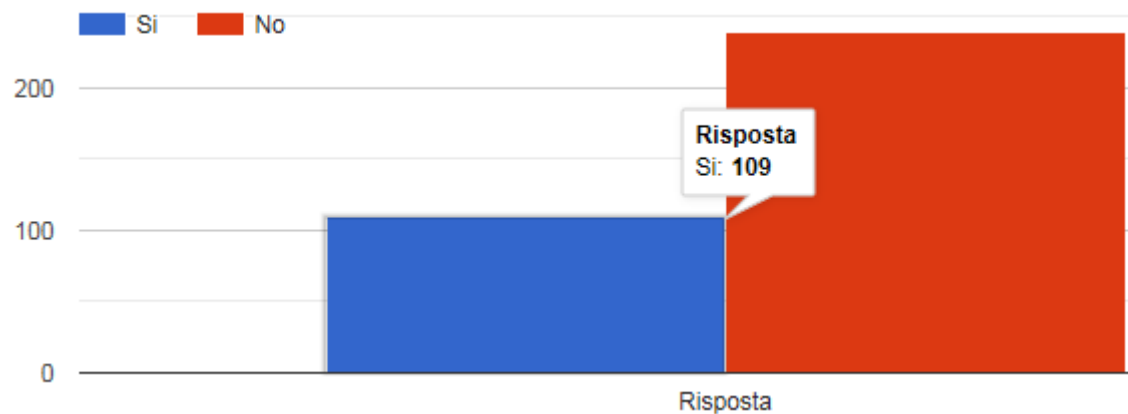
Il **42%** degli intervistati presso la sede della Camera di commercio **non conosce la pagina Facebook dell'Ente**. Il **39% degli intervistati non la utilizza**. E' opportuno evidenziare che il **19%** degli intervistati dichiara di non essere interessato alla pagina Facebook della Camera.



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

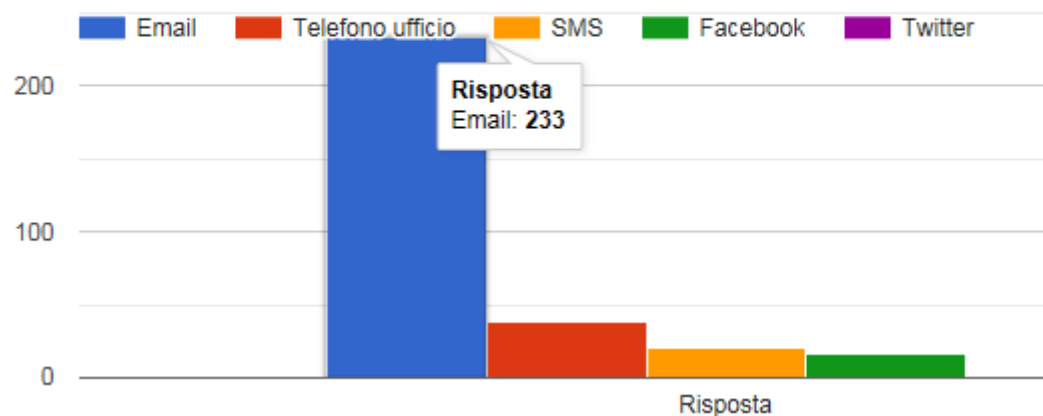
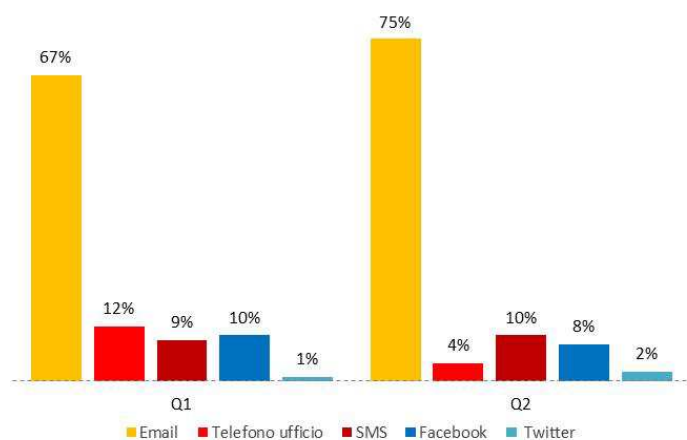
2018

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

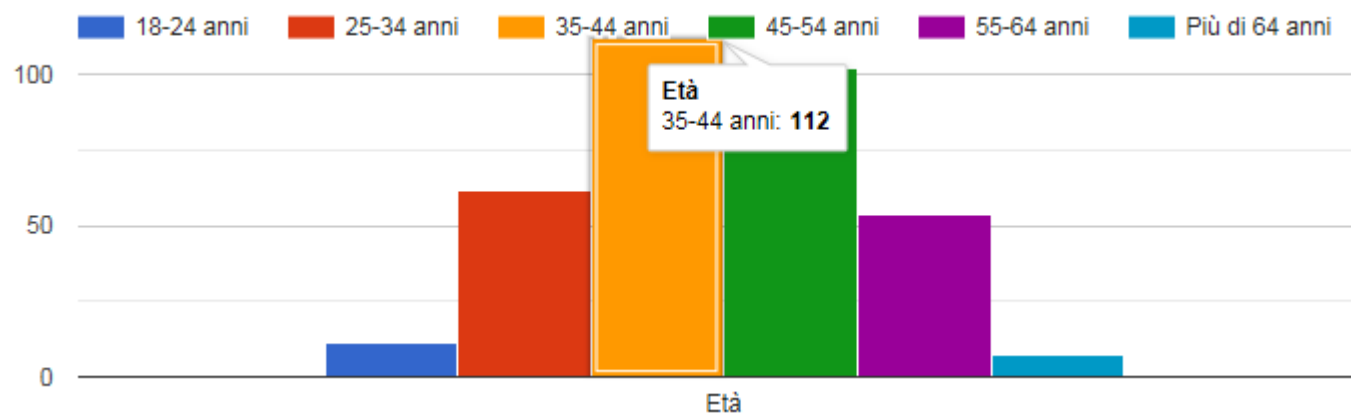
La **e-mail** rimane il canale preferito dalle imprese: **75,40%** degli intervistati. Si riscontra ancora una scarsa propensione ad essere contattati direttamente tramite facebook o twitter.

Come vuoi essere contattato dalla Camera di commercio?

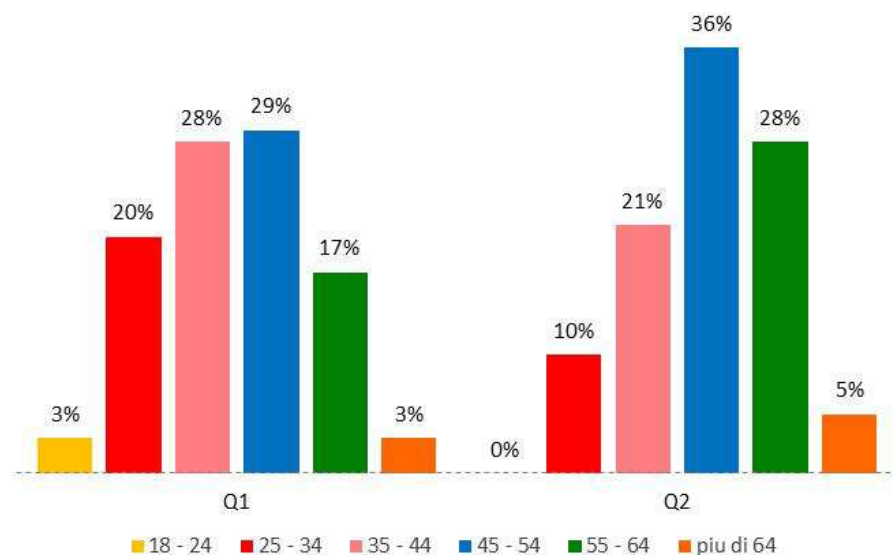


CLASSI DI ETÀ'

2019



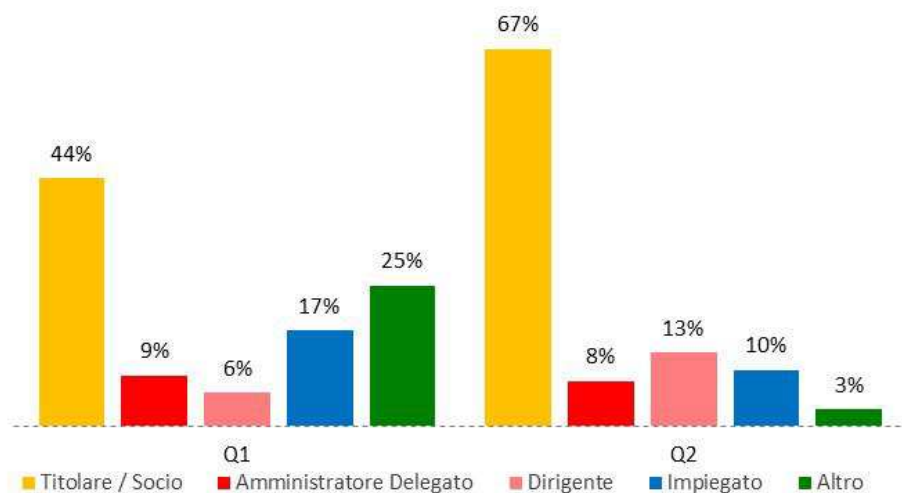
2018



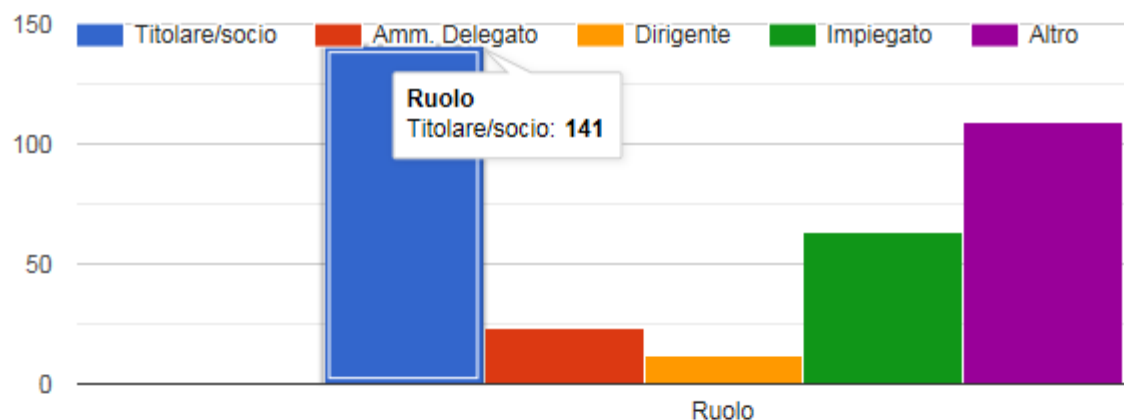
Nel **2019** gli intervistati sono in media più **giovani**. La classe di riferimento è quella ricompresa tra i **35-44** anni con il **32,2%**.

RUOLO IN AZIENDA

2018

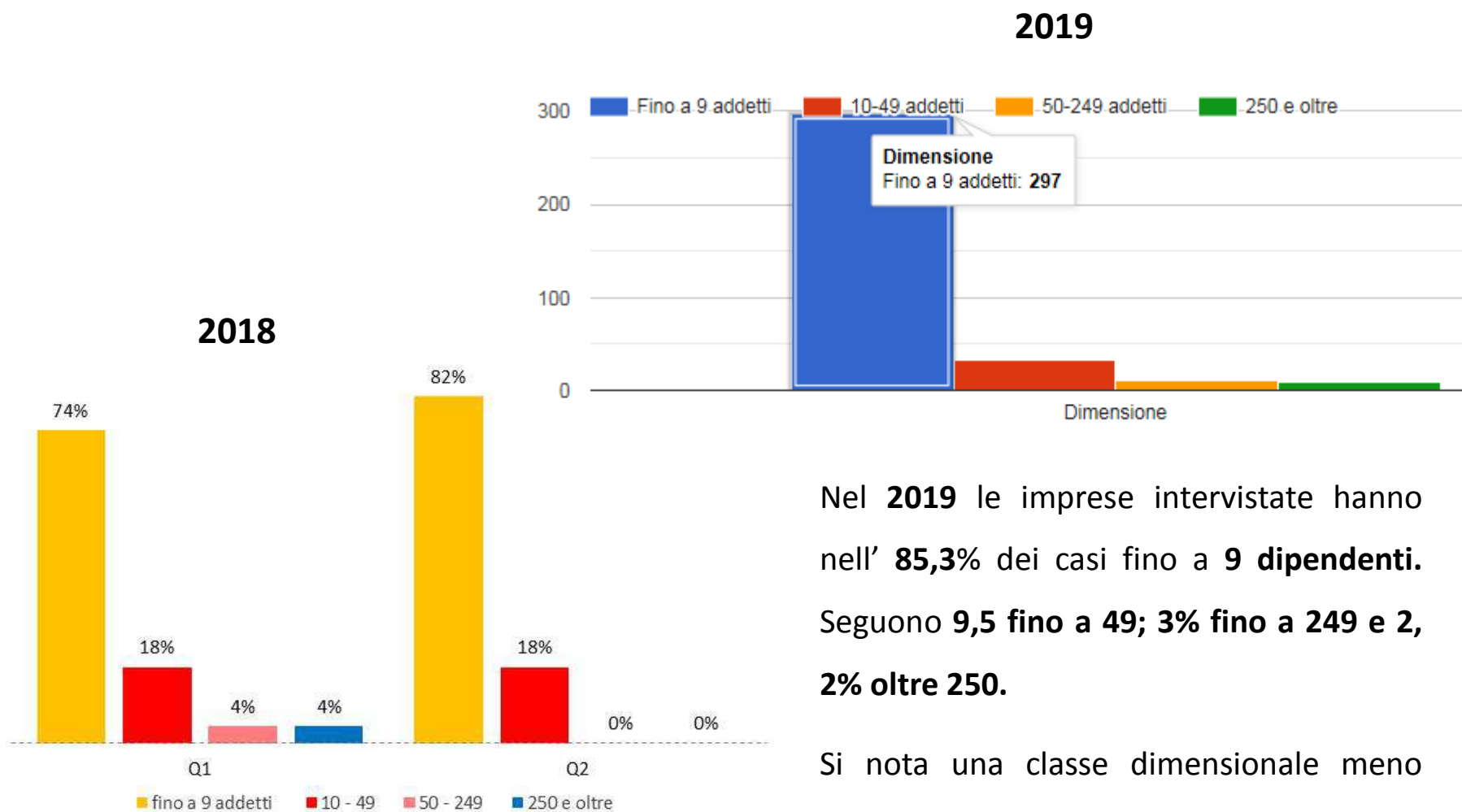


2019



Anche nel **2019** gli utenti intervistati sono nella maggior parte **titolari/soci** dell'impresa **40,5%**

DIMENSIONE D'IMPRESA

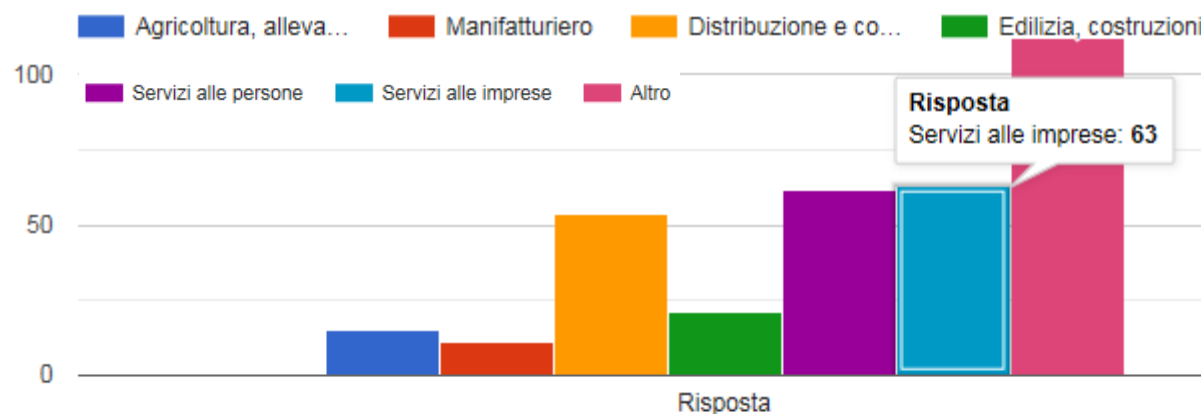


Nel **2019** le imprese intervistate hanno nell' **85,3%** dei casi fino a **9 dipendenti**. Seguono **9,5** fino a **49**; **3%** fino a **249** e **2%** oltre **250**.

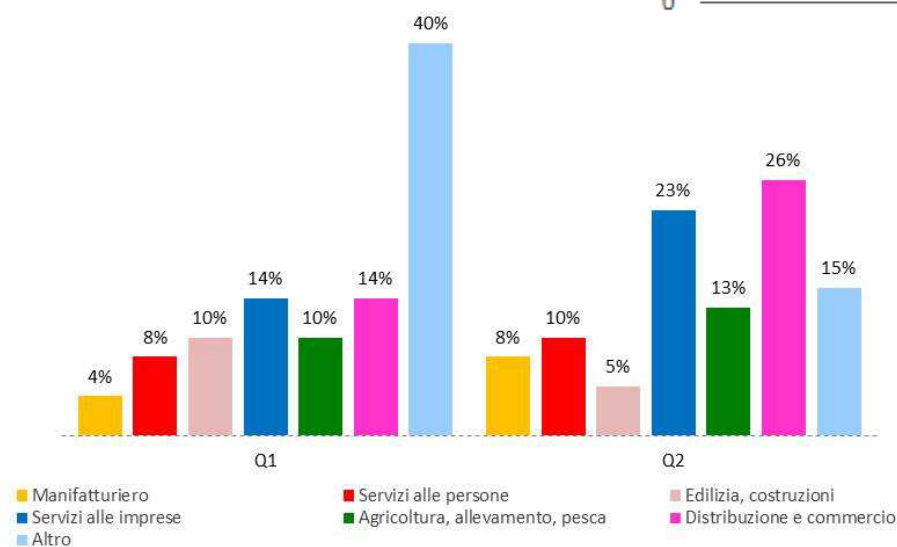
Si nota una classe dimensionale meno elevata.

SETTORE D'IMPRESA

2019



2018



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%**.



SINTESI ANALISI DEI RISULTATI

2018 - 2019 A CONFRONTO

GIUGNO 2019

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**

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*

Via Calabria, 33

87100 Cosenza

www.cs.camcom.gov.it



AVVIARE E GESTIRE
L'IMPRESA



FAR CRESCERE
L'IMPRESA



TUTELARE
IL MERCATO