



Camera di Commercio
Cosenza



INDAGINE DI
CUSTOMER SATISFACTION
COSENZA 2011

Giornata della Trasparenza
*Confronto tra dati provinciali
e dati nazionali
annualità 2008/2011*

Novembre 2012

150



Retecamere

PROGETTO INTEGRATO PER LO SVILUPPO PPE

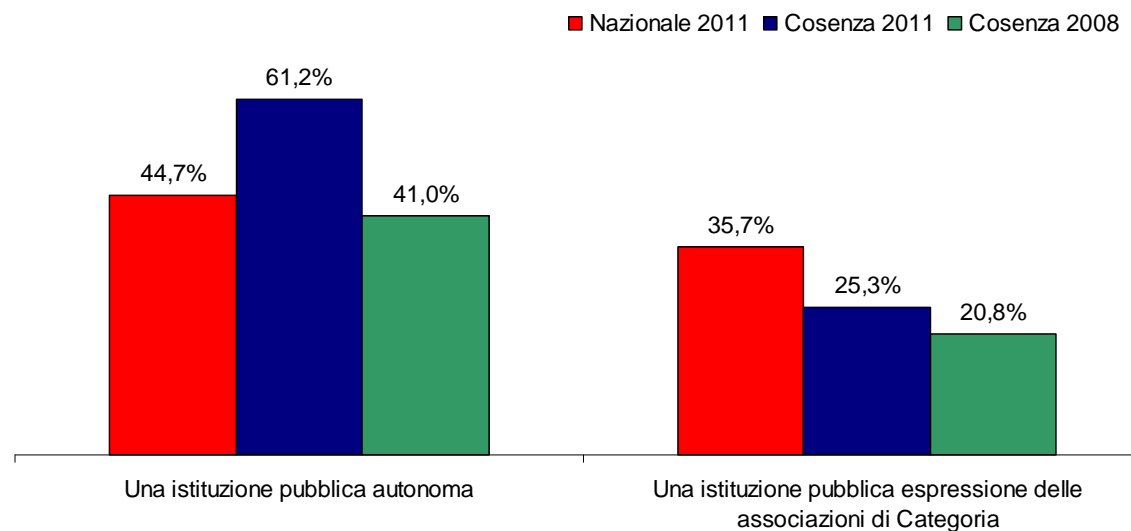


IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

Natura della Camera di Commercio secondo l'opinione delle imprese

“Secondo lei, la Camera di commercio è:”

Natura della Camera di Commercio
secondo l'opinione delle imprese



Base naz. 11008 casi, Cosenza 701 casi.

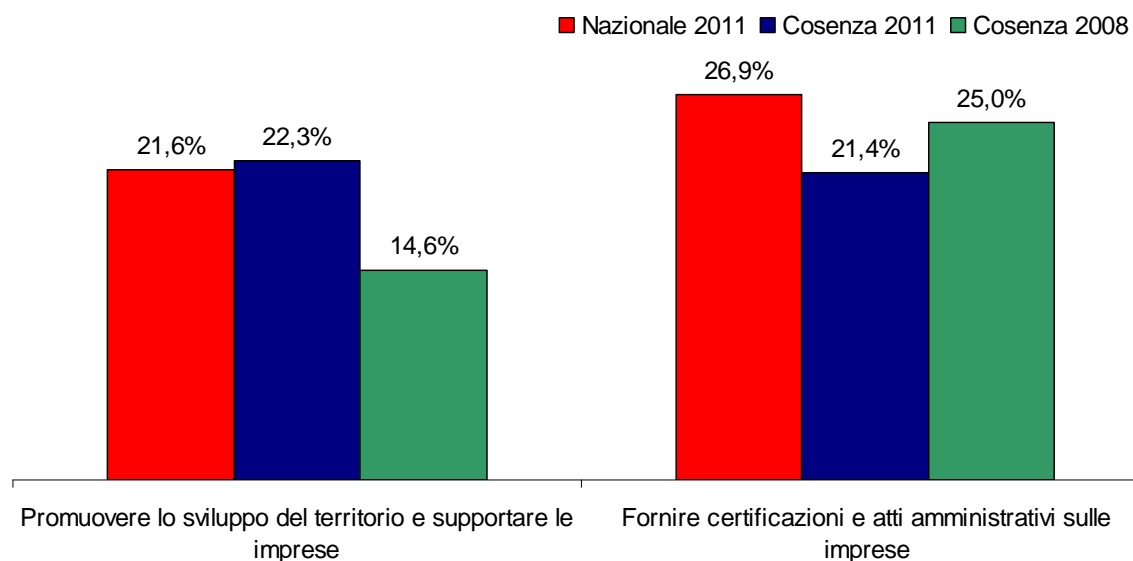


IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PRESSO GLI UTENTI

Funzione principale della Camera di Commercio secondo l'opinione delle imprese

“Quale pensa che sia la funzione principale della Camera di commercio?”

Funzione principale della Camera di Commercio secondo l'opinione delle imprese



Base naz. 11008 casi, Cosenza 701 casi.



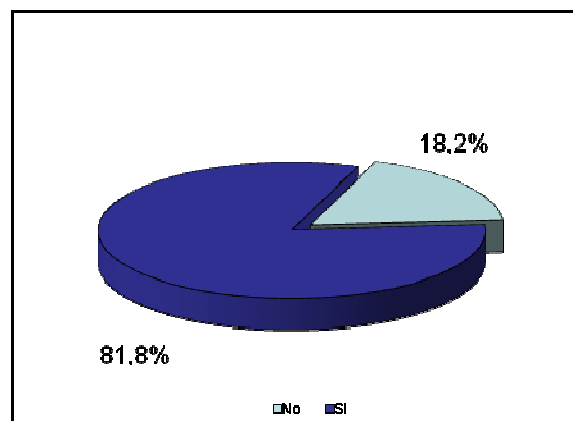
SERVIZI EROGATI

SERVIZI EROGATI

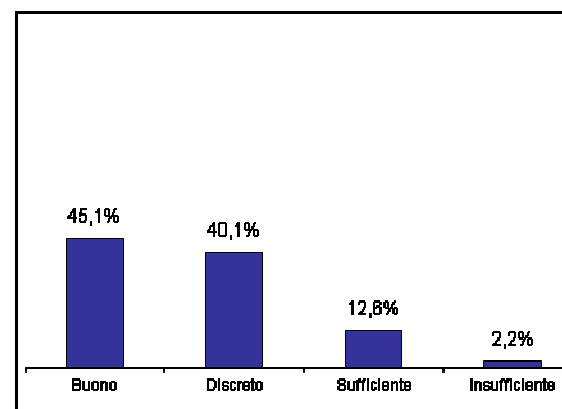
Registro imprese - Registro delle imprese / Back Office (pratiche di iscrizione, modifica e cancellazione, deposito bilanci)

2011

Utilizzo nell'ultimo
anno



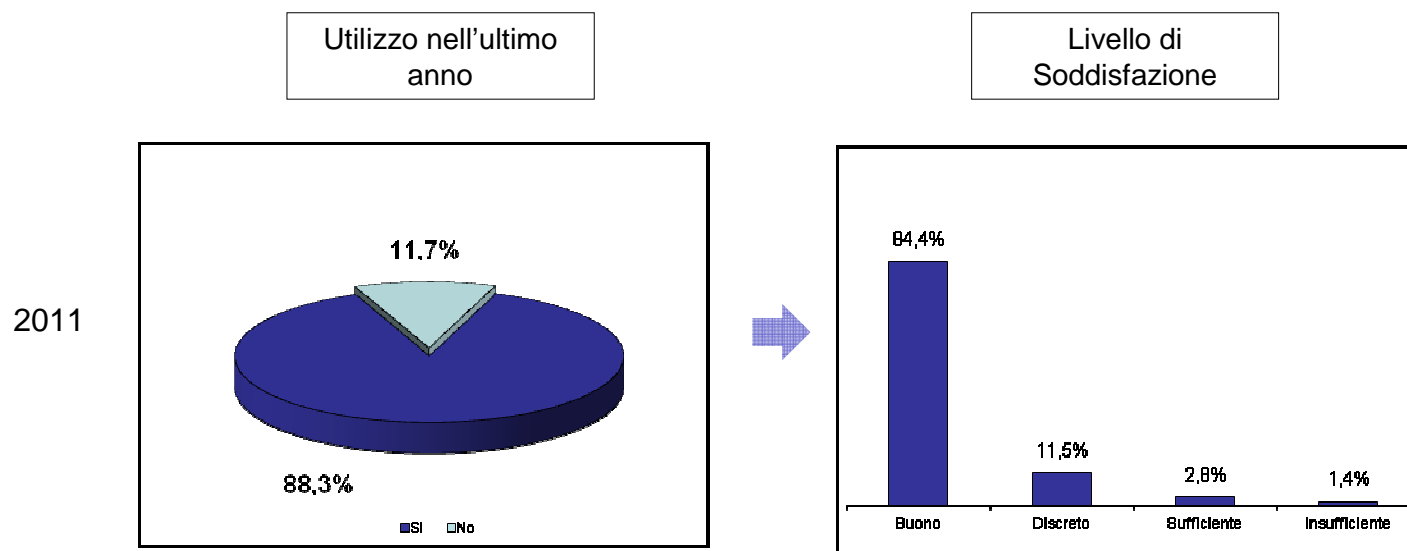
Livello di
Soddisfazione



Media nazionale 2011: SI 86,1%

SERVIZI EROGATI

Front Office - Front-Office (Sportello utenti che fornisce Informazioni di primo livello o di supporto agli altri uffici camerali)



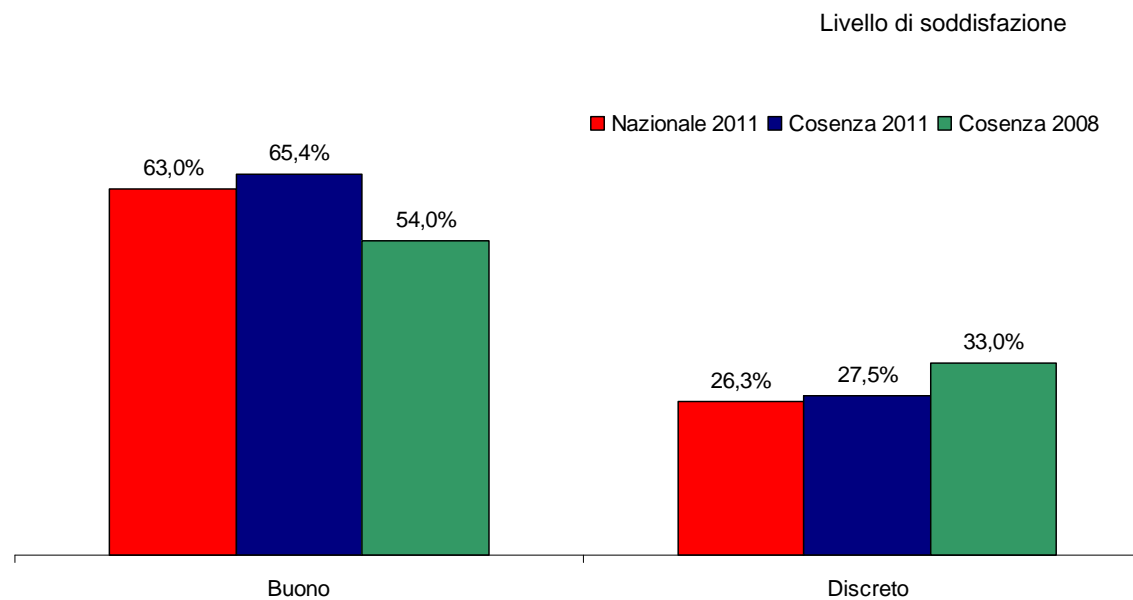
Dato **non confrontabile** con nessuna delle rilevazioni effettuate negli anni precedenti e neppure con la media nazionale poiché la domanda è stata formulata solo per la Camera di commercio di Cosenza nell'anno 2011.



SERVIZI EROGATI

Albi e ruoli

“Albi e ruoli (pratiche)”



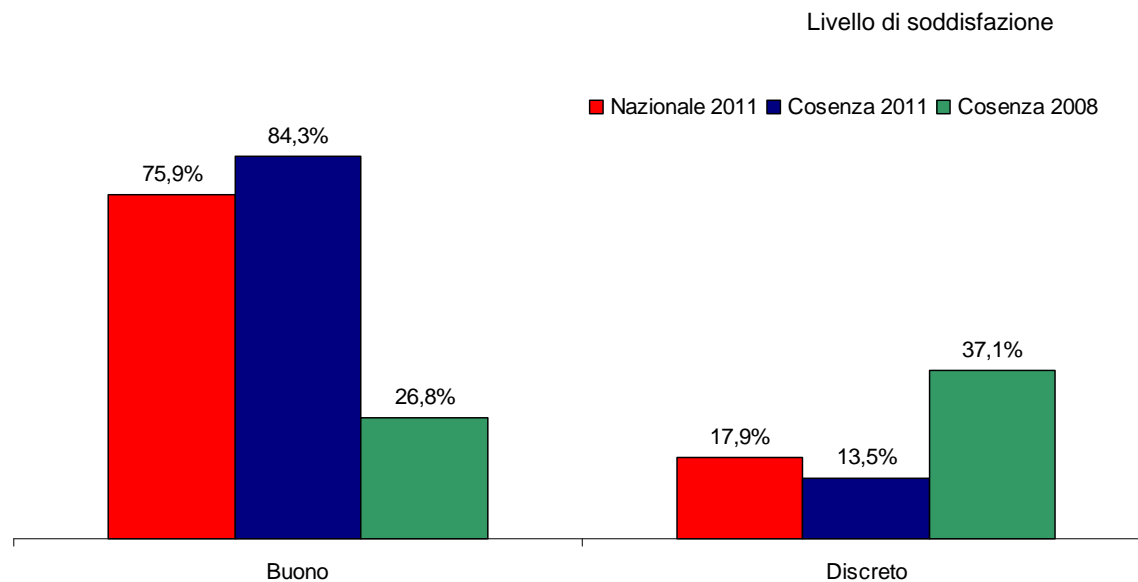
Base naz. 3383 casi, Cosenza 269 casi.
Solo utilizzatori.



SERVIZI EROGATI

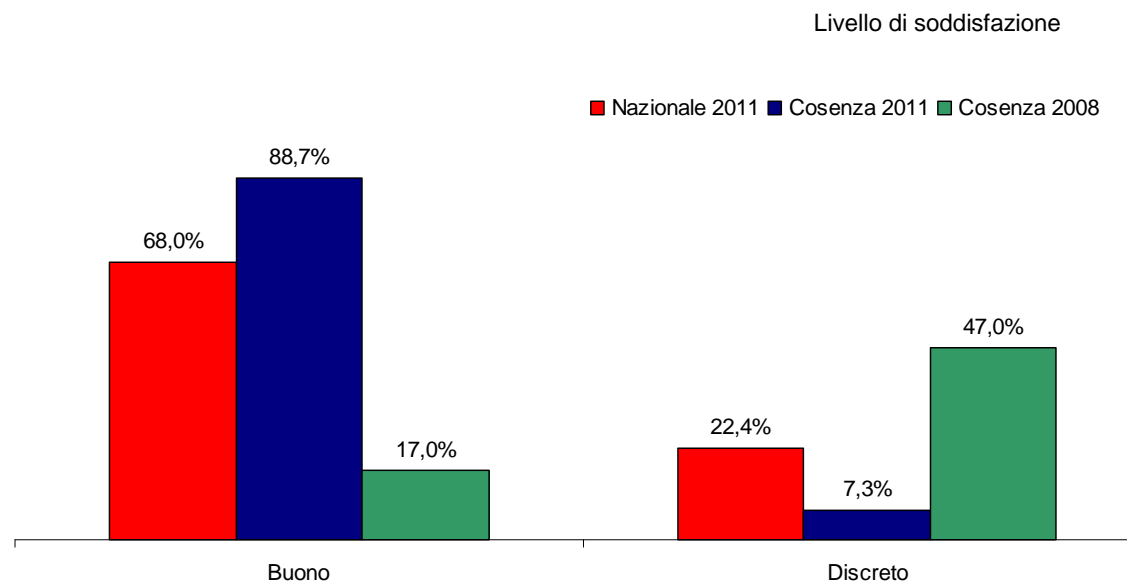
Registro informatico protesti (pratiche)

“Registro informatico protesti (pratiche)”



Base naz. 1372 casi, Cosenza 272 casi.
Solo utilizzatori.

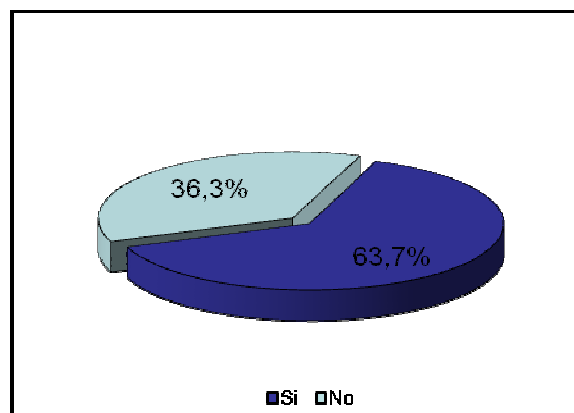
“Deposito brevetti, modelli e marchi”



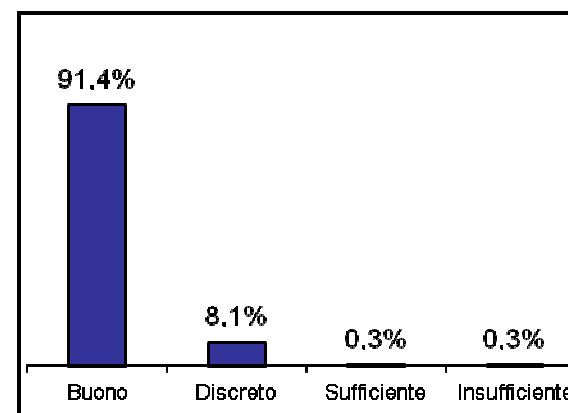
Base naz. 1107 casi, Cosenza 189 casi.
Solo utilizzatori.

Utilizzo nell'ultimo
anno

2011



Livello di
Soddisfazione



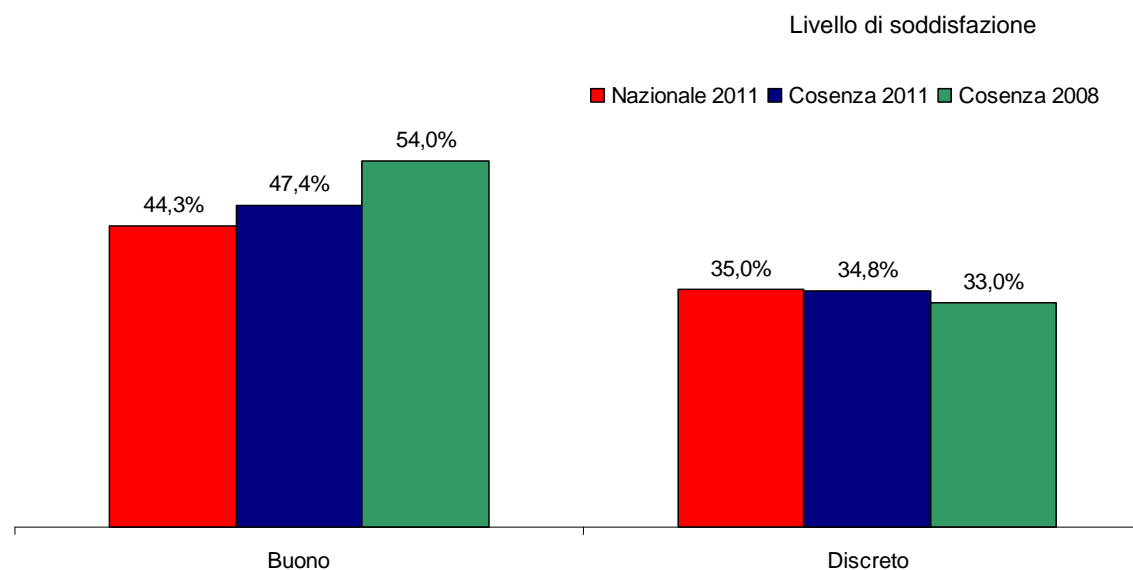
Dato **non confrontabile** con nessuna annualità, neppure con la media nazionale. La domanda è presente solo nel questionario della Camera di commercio di Cosenza nell'anno 2011



SERVIZI EROGATI

Diritto Annuale

“Diritto Annuale (modalità di pagamento importi, termini e situazioni stato pagamenti).”



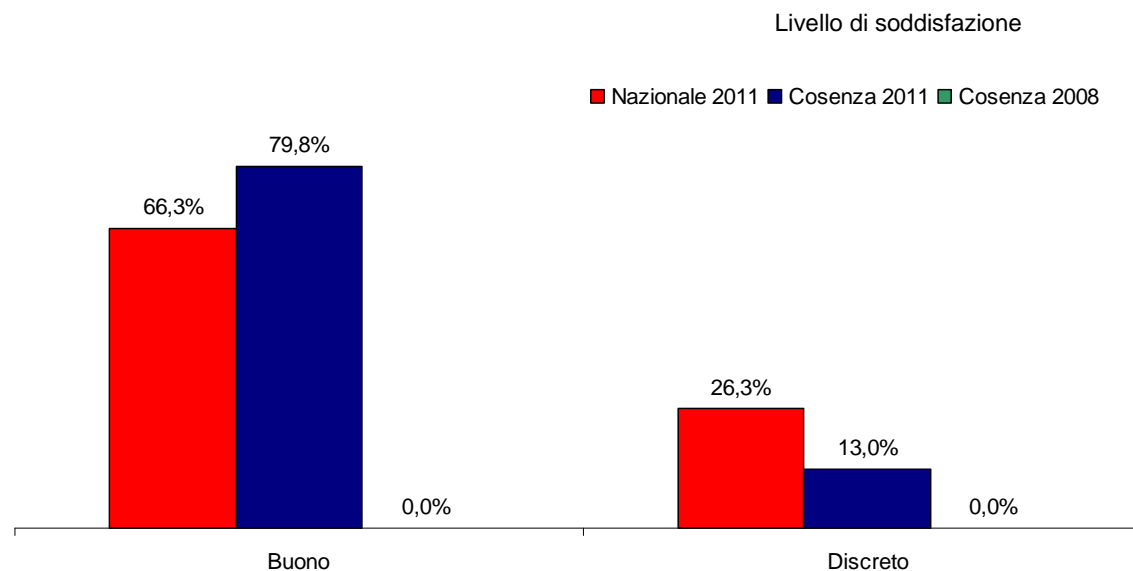
Base naz. 8155 casi, Cosenza 550 casi.
Solo utilizzatori.



SERVIZI EROGATI

Arbitrato e conciliazione e mediazione

“Arbitrato conciliazione e mediazione.”



Base naz. 684 casi, Cosenza 149 casi.
Solo utilizzatori.

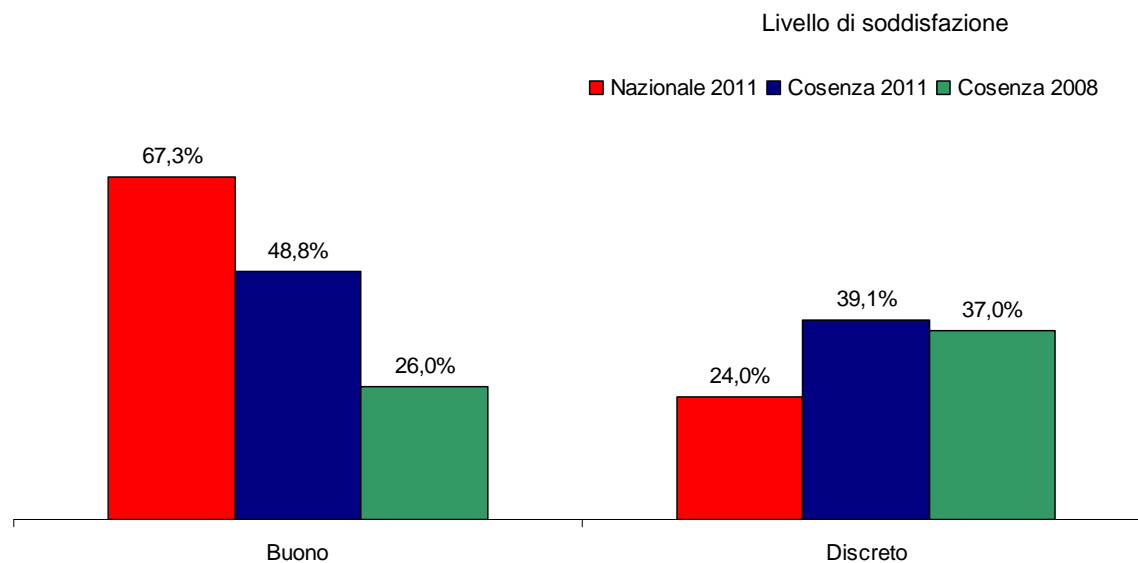
La domanda per i dati nazionali era riferita esclusivamente al servizio di Arbitrato e conciliazione. – Nel 2008 il servizio non era ancora operativo



SERVIZI EROGATI

Informazioni generali su altre imprese o amministratori

“Informazioni generali su altre imprese o amministratori (visure, bilanci, protesti, elenchi, etc.).”



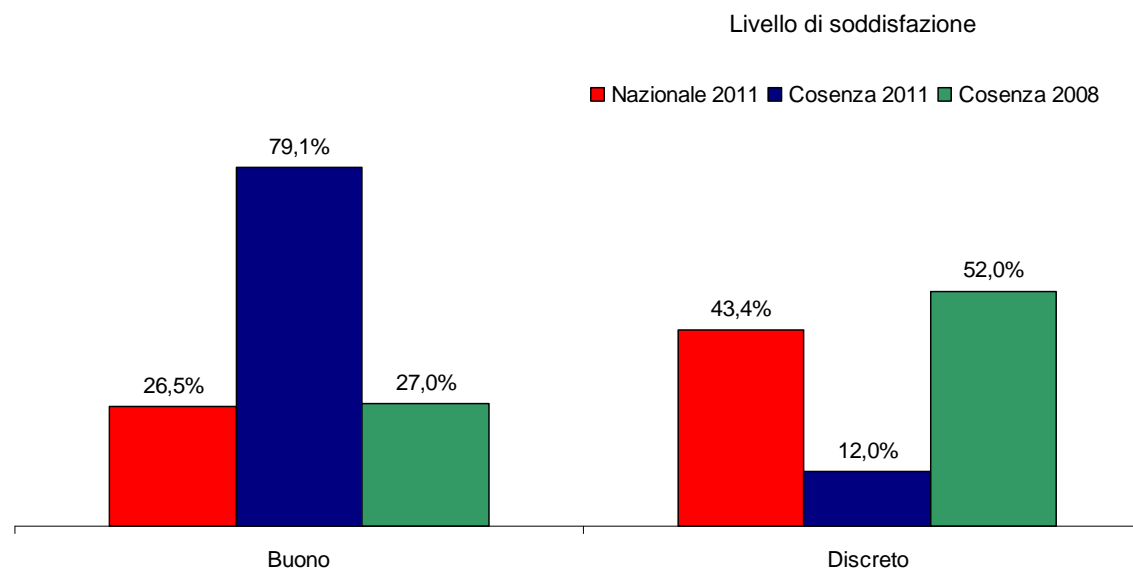
Base naz. 4178 casi, Cosenza 271 casi.
Solo utilizzatori.



SERVIZI EROGATI

Informazioni sui prezzi, sulle statistiche

“Informazioni sui prezzi, sulle statistiche e sulla situazione economica, studi ed analisi economiche, Osservatorio dell’Economia.”



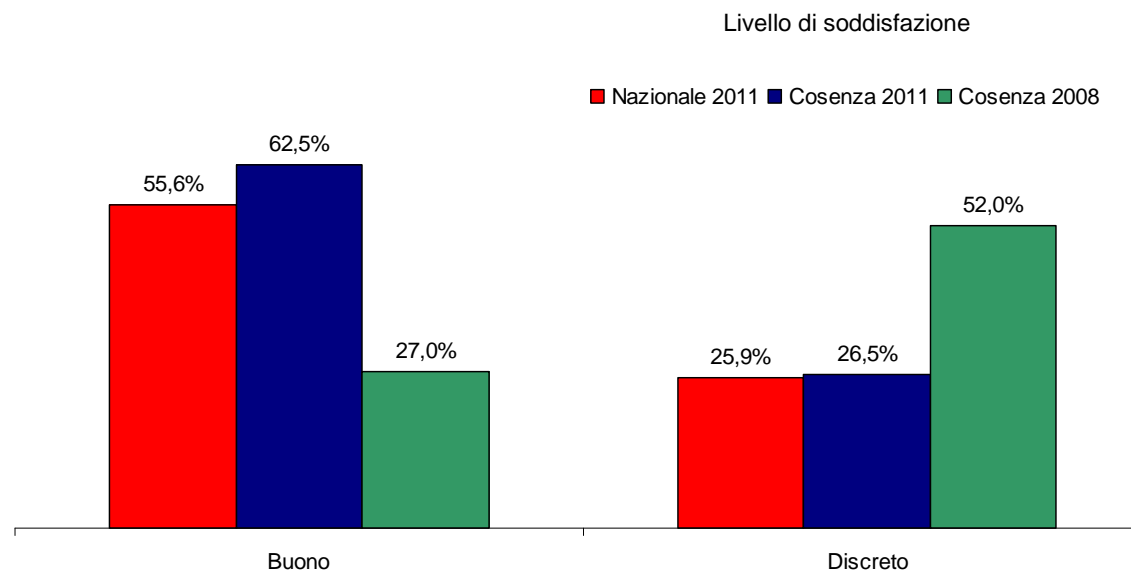
Base naz. 4541 casi, Cosenza 441 casi.
Solo utilizzatori.



SERVIZI EROGATI

Servizi per la creazione e successione di impresa

“Servizi per la creazione e successione di impresa.”



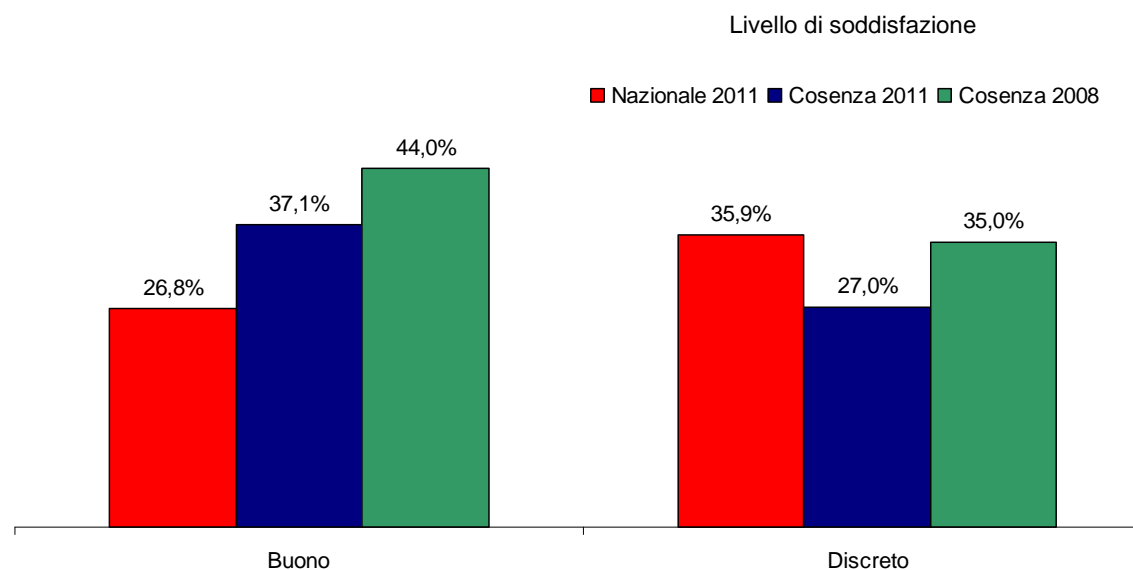
Base naz. 2109 casi, Cosenza 236 casi.
Solo utilizzatori.



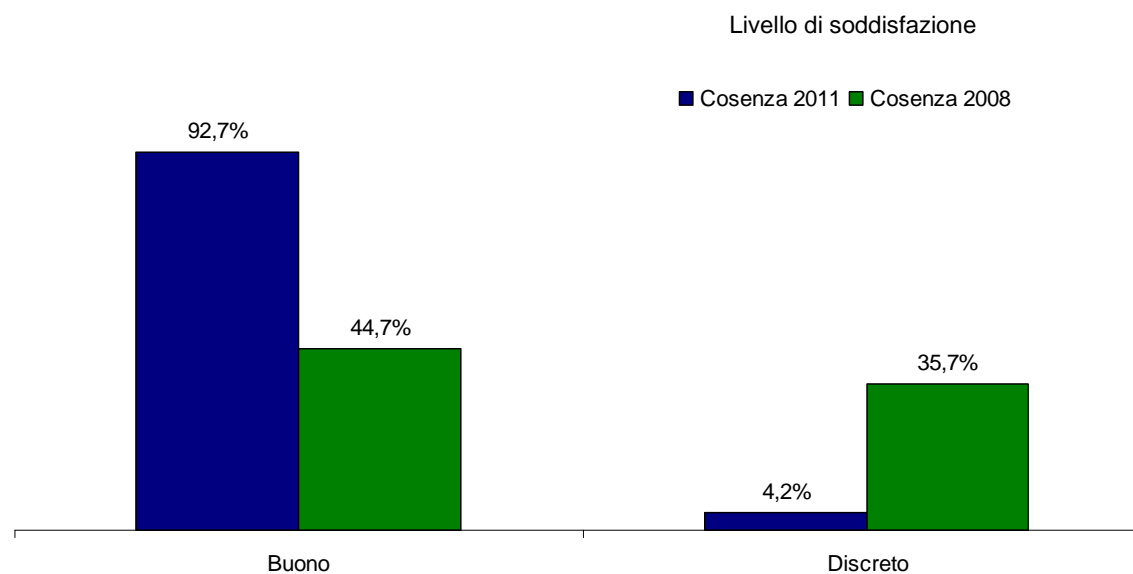
SERVIZI EROGATI

Informazioni e assistenza sui finanziamenti agevolati, incentivi e contributi

“Informazioni e assistenza sui finanziamenti agevolati, incentivi e contributi alle imprese.”



Base naz. 2340 casi, Cosenza 300 casi.
Solo utilizzatori.

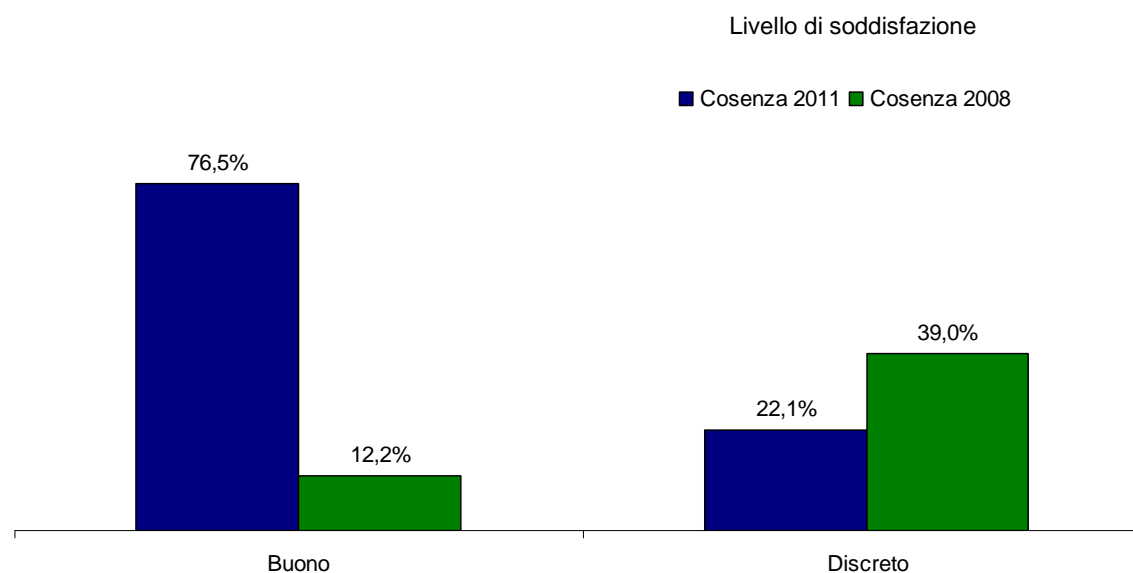


Dato **non confrontabile** con la media nazionale. La domanda è presente solo nel questionario della Camera di commercio di Cosenza nell'anno 2011



SERVIZI EROGATI

Iniziative e progetti per l'Imprenditorialità femminile

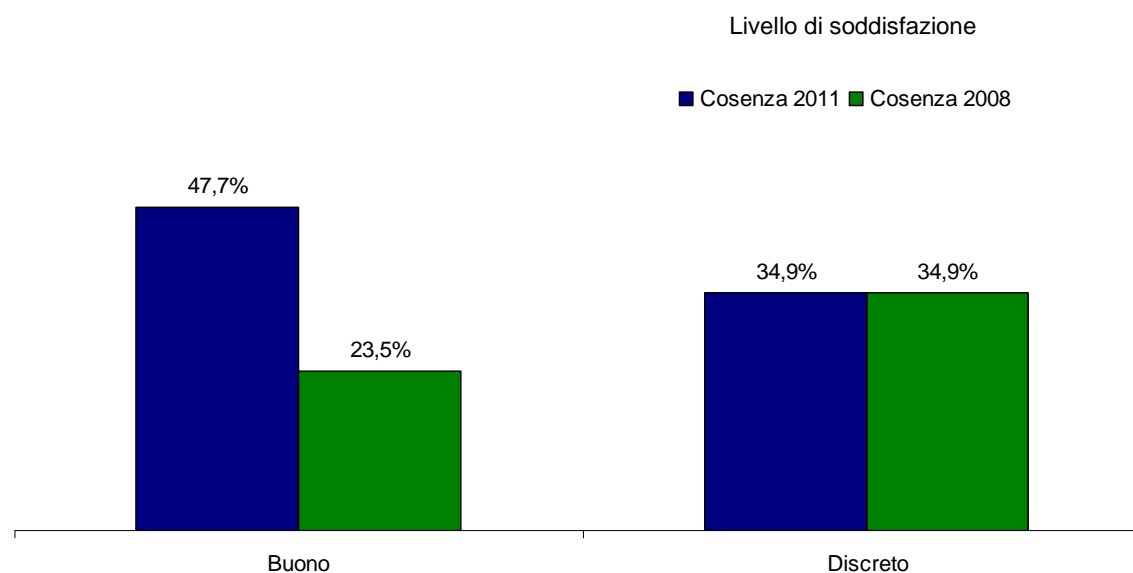


Dato **non confrontabile** con la media nazionale. La domanda è presente solo nel questionario della Camera di commercio di Cosenza nell'anno 2011



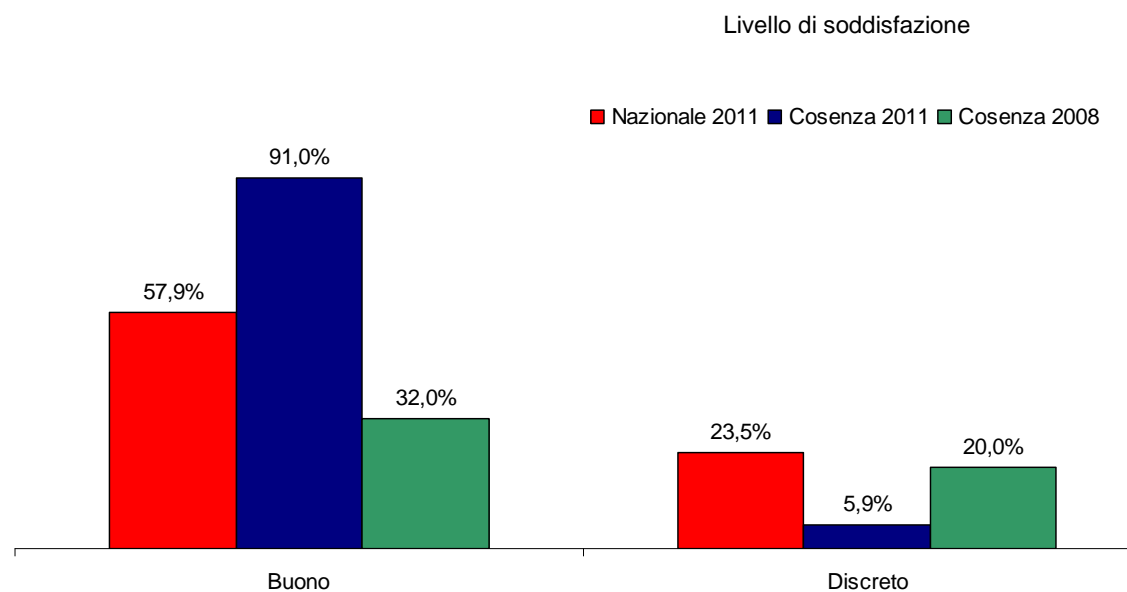
SERVIZI EROGATI

Iniziative per l'accesso al credito



Dato **non confrontabile** con la media nazionale. La domanda è presente solo nel questionario della Camera di commercio di Cosenza nell'anno 2011

"Promozione e consulenza specializzata nel commercio estero e nell'internazionalizzazione"



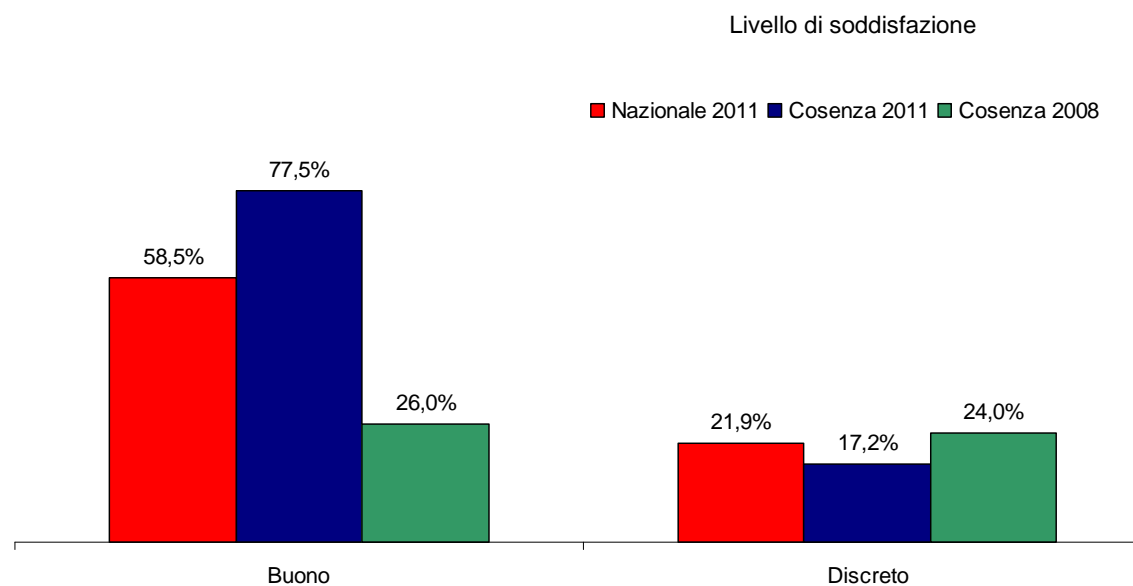
Base naz. 489 casi, Cosenza 267 casi.
Solo utilizzatori.



SERVIZI EROGATI

Partecipazione alle fiere, mostre e missioni

"Partecipazione a fiere, mostre e missioni"



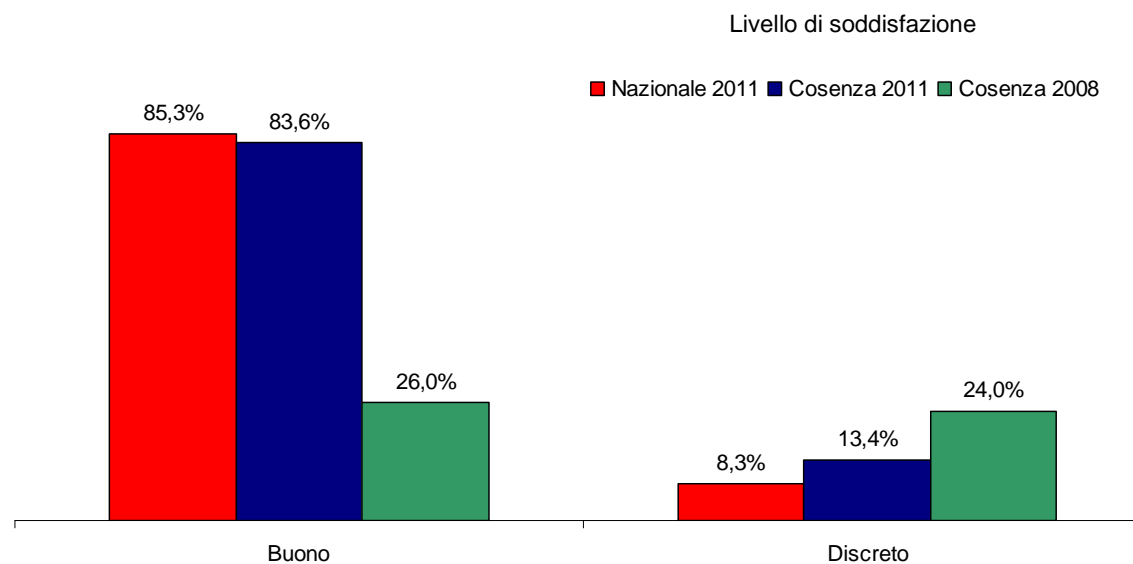
Base naz. 640 casi, Cosenza 155 casi.
Solo utilizzatori.



SERVIZI EROGATI

Assistenza, promozione, valorizzazione dei prodotti tipici

“Assistenza, promozione e valorizzazione dei prodotti tipici (enogastronomici, marchi di qualità ecc).”



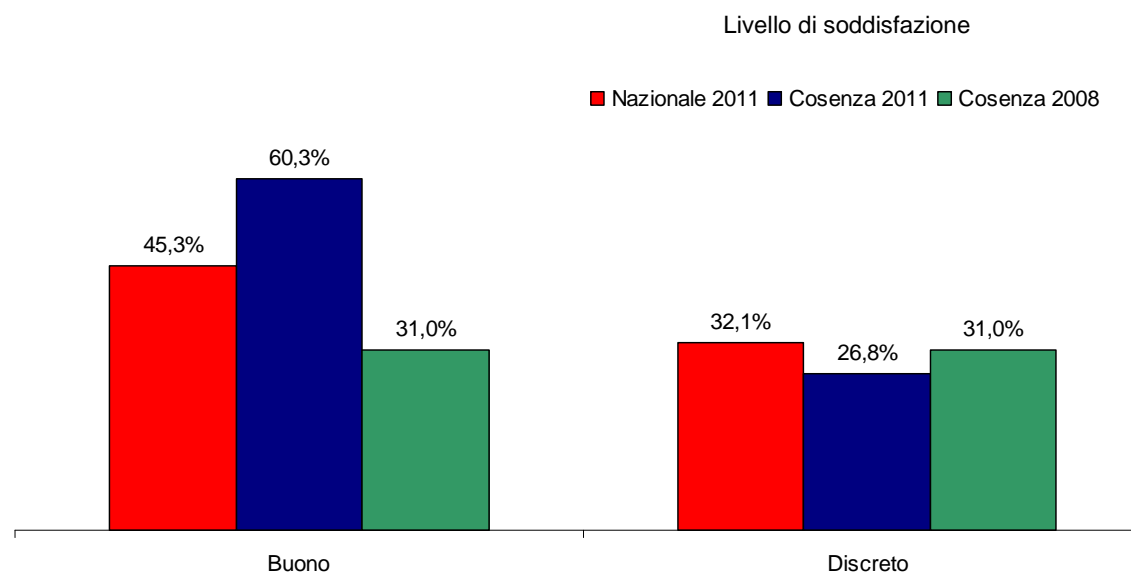
Base naz. 1355 casi, Cosenza 203 casi.
Solo utilizzatori.



SERVIZI EROGATI

Corsi di formazione e tirocini formativi

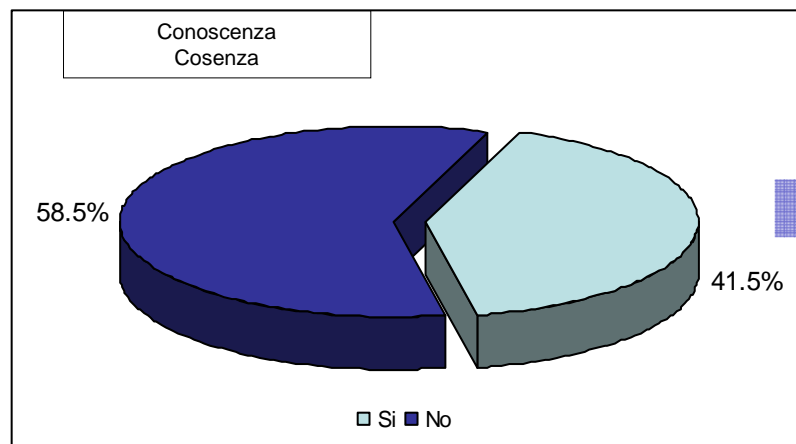
“Corsi di formazione e tirocini formativi.”



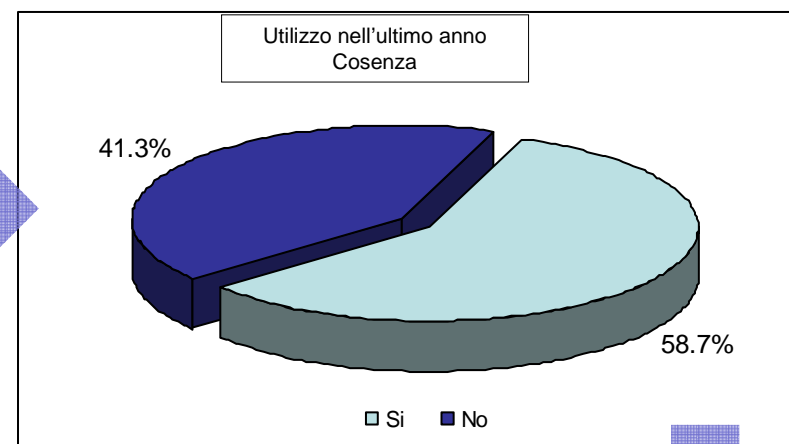
Base naz. 2295 casi, Cosenza 176 casi.
Solo utilizzatori.

SERVIZI EROGATI

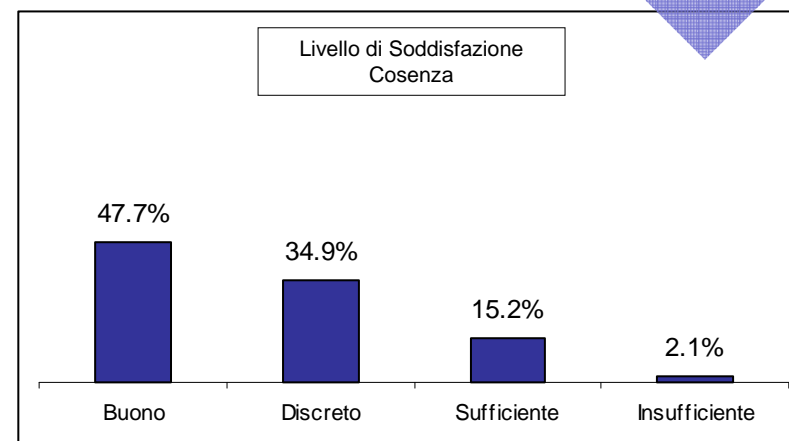
Iniziative per l'accesso al credito



Base: 700 casi.



Base: 328 casi. Solo conoscitori.



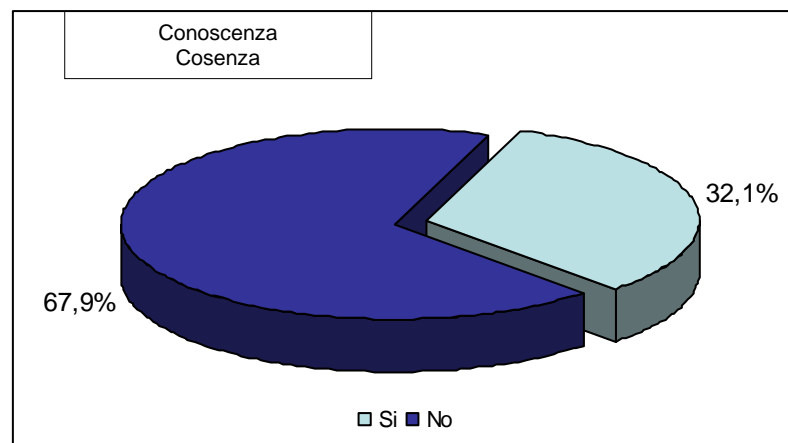
Base: 199 casi. Solo utilizzatori.

“Iniziative per favorire l'accesso al credito delle imprese.”



SERVIZI EROGATI

Costituzione della *BANCA di GARANZIA Collettiva dei Fidi di Cosenza*



Base: 700 casi.

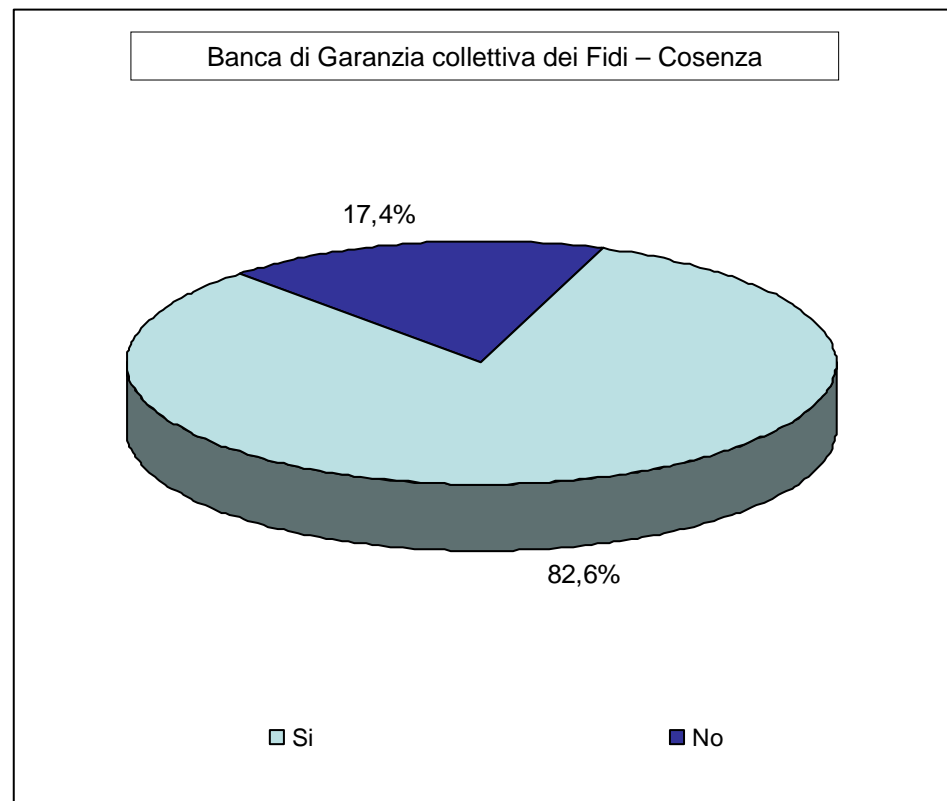
Costituzione della BANCA di
GARANZIA Collettiva dei Fidi di
Cosenza



SERVIZI EROGATI

Banca di Garanzia collettiva dei Fidi di Cosenza

*Ritiene che la
Costituzione della
BANCA di GARANZIA
Collettiva dei Fidi di
Cosenza sia un'iniziativa
utile per il sistema
economico provinciale?*



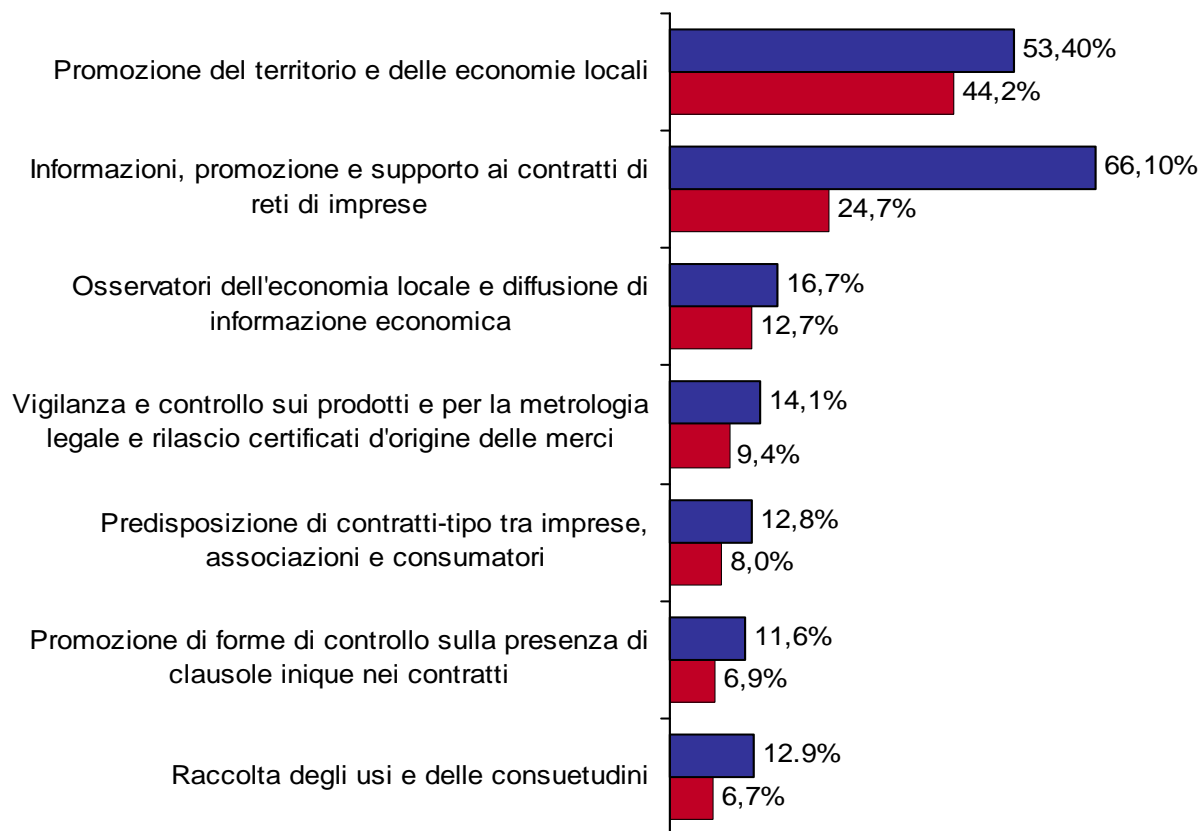
Base: 259 casi. Solo le imprese che hanno affermato di conoscere il servizio della Banca di Garanzia collettiva dei Fidi.

SERVIZI EROGATI

Attese delle imprese rispetto all'attività della Camera di Commercio

“Su quali tra le seguenti ulteriori tematiche desidera che la Camera di Commercio svolga maggiori attività a favore delle imprese?”

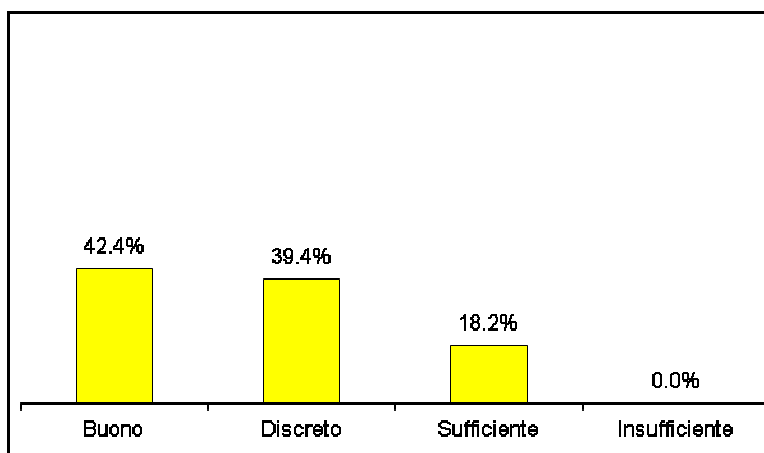
Tematiche in relazione alle quali le imprese desiderano che la Camera di Commercio svolga maggiore attività – anno 2011



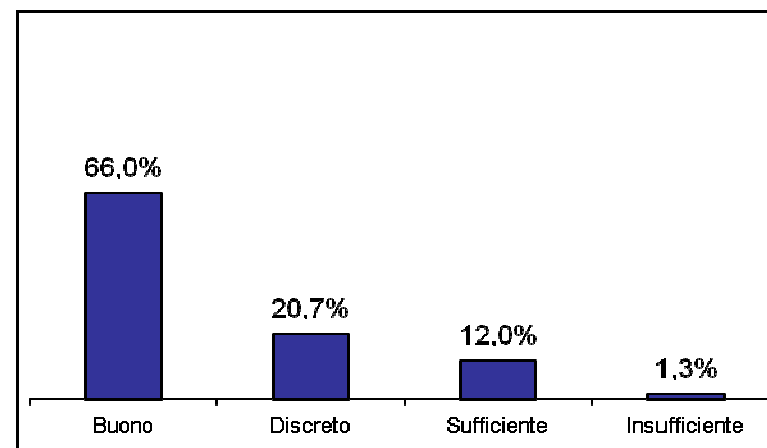
“Utilizzo del sito Internet per cercare informazioni sulle imprese e sul mercato (banche dati camerali, statistiche):

Qual è il Suo livello di soddisfazione?”

2008



2011



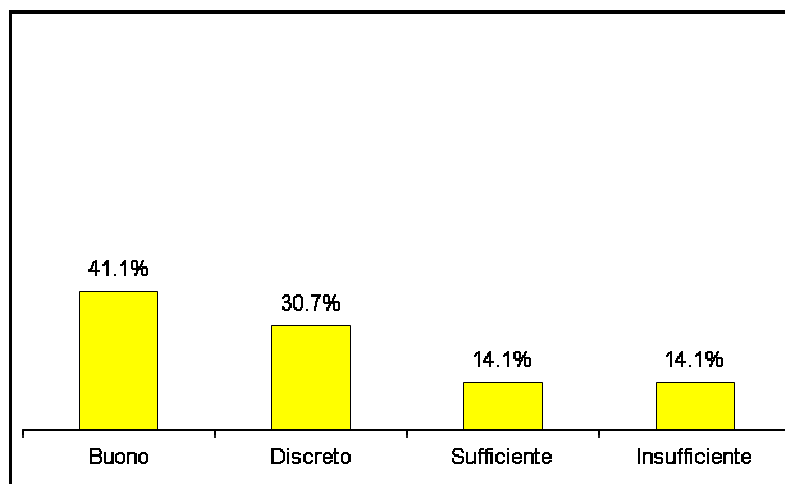


SERVIZI EROGATI

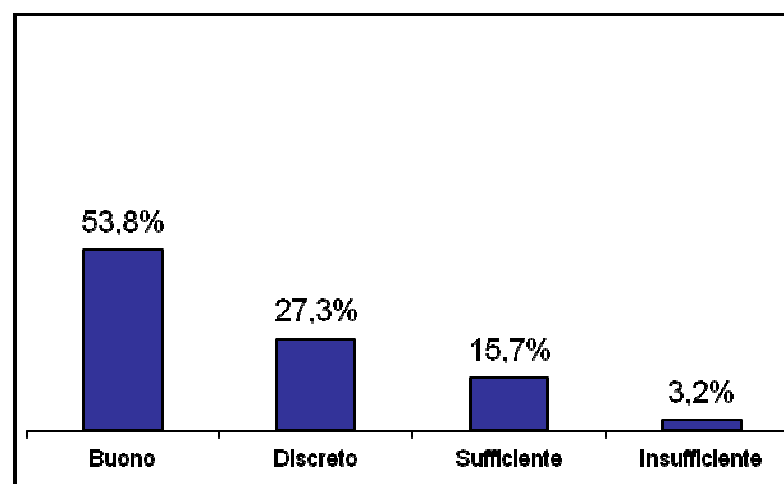
Il sito Internet della Camera: livello di soddisfazione e aspetti di miglioramento

*“Utilizzo del sito Internet per reperire la modulistica dei servizi della Camera:
Qual è il Suo livello di soddisfazione?”*

2008



2011





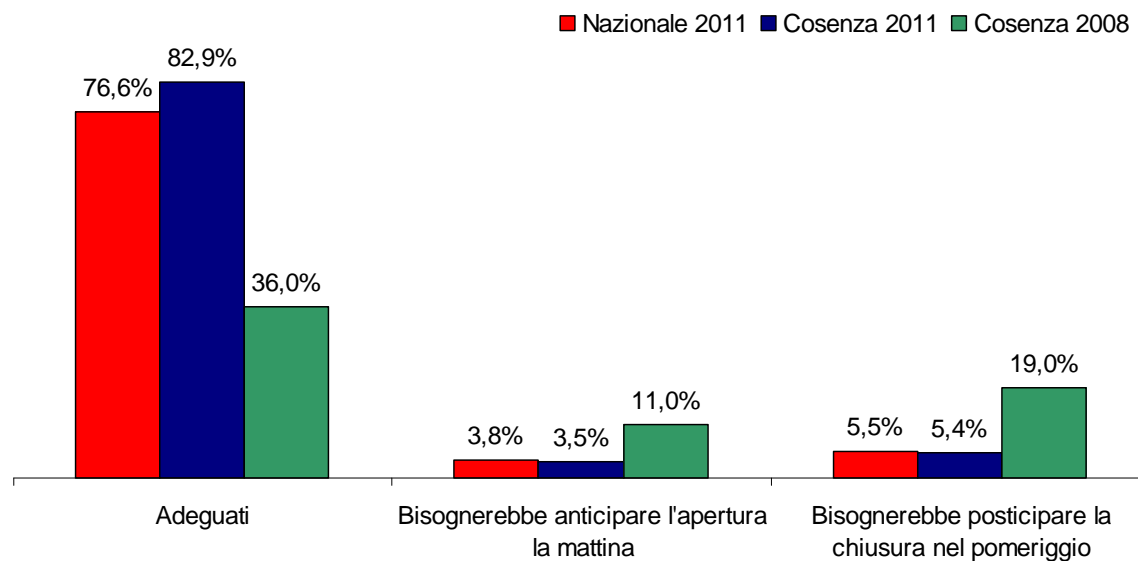
MODALITA' GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO

MODALITA' GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA

Adeguatezza degli orari di apertura della Camera di Commercio

“Ritiene che gli orari di apertura della Camera di Commercio siano...?”

Adeguatezza degli orari di apertura della Camera di Commercio



Base naz. 5882 casi, Cosenza 546 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio.

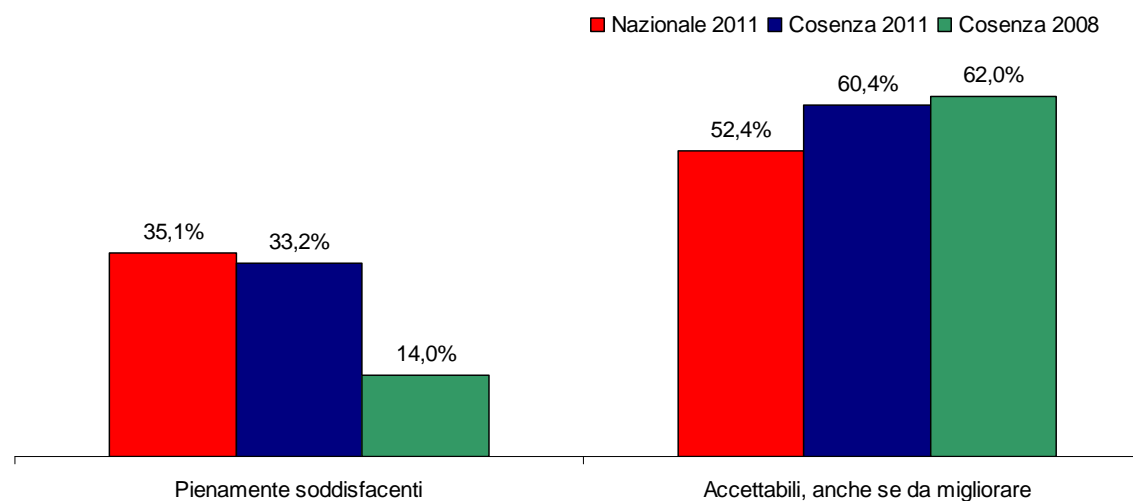


MODALITA' GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA

Tempi di attesa agli uffici o agli sportelli

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

Tempi di attesa agli uffici o agli sportelli



Base naz. 5882 casi, Cosenza 546 casi. Solo coloro che si sono recati personalmente nel corso dell'ultimo anno presso gli uffici della Camera di Commercio.