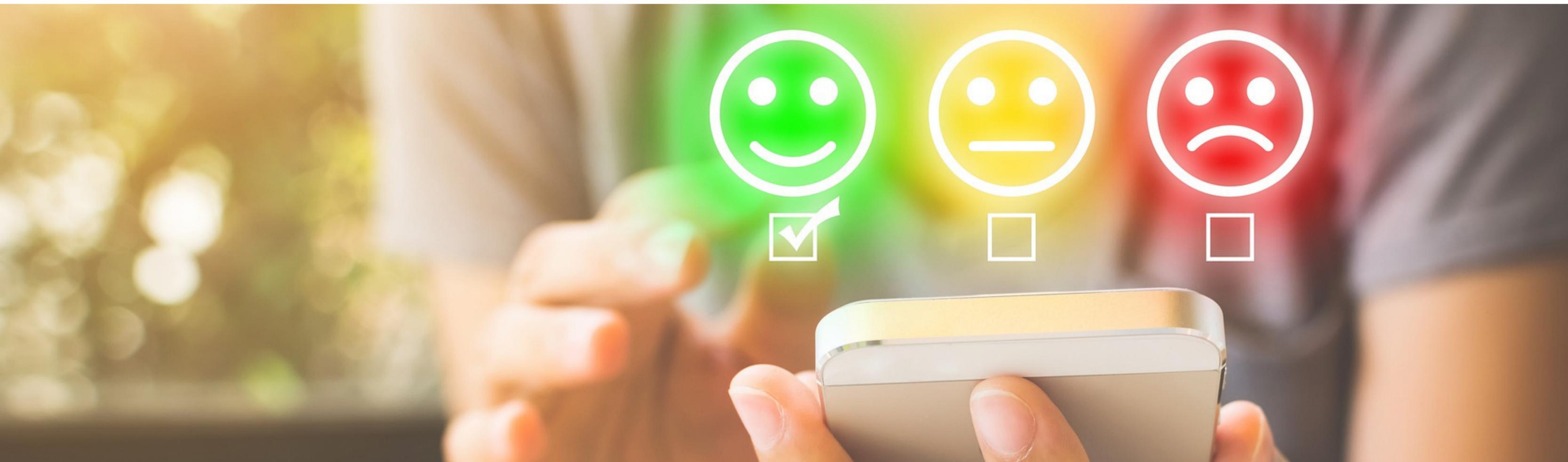




Indagine di Soddisfazione degli Utenti

Risultati - anno 2021

a cura dell'Ufficio Relazioni Esterne e Comunicazione



Introduzione



La Camera di commercio di Pistoia-Prato ha realizzato un'indagine di customer satisfaction con la finalità di rilevare il grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi offerti, ma anche per favorire l'emersione di nuovi bisogni per poter verificare l'efficacia delle proprie politiche.

La Camera di commercio, infatti, è intenzionata a migliorare l'azione di supporto che quotidianamente fornisce alle imprese del suo territorio. L'opinione dei nostri utenti pertanto risulta particolarmente utile per verificare i servizi forniti e per pianificare e programmare le attività future.

Messaggio



Dalila Mazzi, Presidente

"Nonostante i risultati ottenuti emergano da un contesto molto difficile, la rilevazione del gradimento dell'opinione degli utenti ha dato esiti inaspettati e molto soddisfacenti, a testimonianza dell'impegno della Camera di commercio nello stare a fianco delle imprese del proprio territorio."

Gli obiettivi



L'obiettivo generale dell'indagine è quello di conoscere le valutazioni degli utenti che nel corso del 2021 hanno usufruito dei servizi camerali al fine di verificare e migliorarne la qualità.

Nello specifico, l'indagine è indirizzata a soddisfare le seguenti esigenze informative:

- Frequenza e modalità di contatto con la Camera di commercio
- Soddisfazione complessiva sui servizi erogati
- Conoscenza, utilizzo e soddisfazione su servizi specifici
- Giudizio su aspetti relativi all'interazione con il personale dell'Ente
- Valutazione del trend sulla qualità del servizio, Propensione all'utilizzo in futuro e Net Promoter Score (NPS)

Nota metodologica

Questionari

Il questionario è stato realizzato internamente ed è stato somministrato grazie agli strumenti dell'Ente. Le risposte sono state raccolte in un database interno, gestito dai Servizi Informatici ed elaborate dalle Relazioni Esterne.

Metodi di rilevazione

CAWI: autocompilazione tramite web browser

PAPI: autocompilazione cartacea allo sportello



Preparazione rilevazione

Privilegiate le scale numeriche a valori pari (da 1 a 10) per evitare condizioni di neutralità (valore mediano nelle scale dispari)

Periodo rilevazione

Durata di 21 gg

Dal 21 ottobre 2021 al
11 novembre 2021

Numero di risposte

In totale raccolti 949
questionari

La partecipazione

In totale sono stati raccolti

949 questionari



892 online



57 cartacei

CRM



L'invito a partecipare all'indagine è stato spedito a tutti gli utenti categorizzati sul CRM dell'ente.

In totale sono stati contattati **11.326** utenti.

Mailing



E' stato inviato, tramite gli Ordini competenti, un invito alla partecipazione a **tutti i professionisti** dell'area, che generalmente operano con la Camera di commercio di Pistoia-Prato.

Sportello



Gli utenti sono stati invitati a compilare il questionario **dopo la fruizione dei servizi**. Per evitare condizionamenti i colleghi non hanno interferito nella fase di compilazione e hanno svolto una funzione di supporto a distanza in caso di richieste da parte dei compilatori.

Online



L'indagine di CustomerSatisfaction è stata poi pubblicizzata tramite tutti gli strumenti di comunicazione dell'ente, **dai social al sito web**, per poter stimolare anche la partecipazione spontanea.

Il campione online



UNIVERSO UTENTI
CRM

11.326



RISPOSTE AL
QUESTIONARIO ONLINE

892

Mailing n. 1



Invio n. 1 del 21/10/2021

- E-mail inviate: 11.326

E-mail univoche aperte: 2.891

Click univoci su link: 322

Mailing n. 2



Invio n. 2 del 04/11/2021

- E-mail inviate: 11.105

E-mail univoche aperte: 3.560

Click univoci su link: 998

Il campione allo sportello

Un numero esiguo dovuto alla minore presenza di utenza a causa delle disposizioni di restrizione di accesso agli uffici pubblici dettate dall'emergenza sanitaria.

RISPOSTE AL
QUESTIONARIO

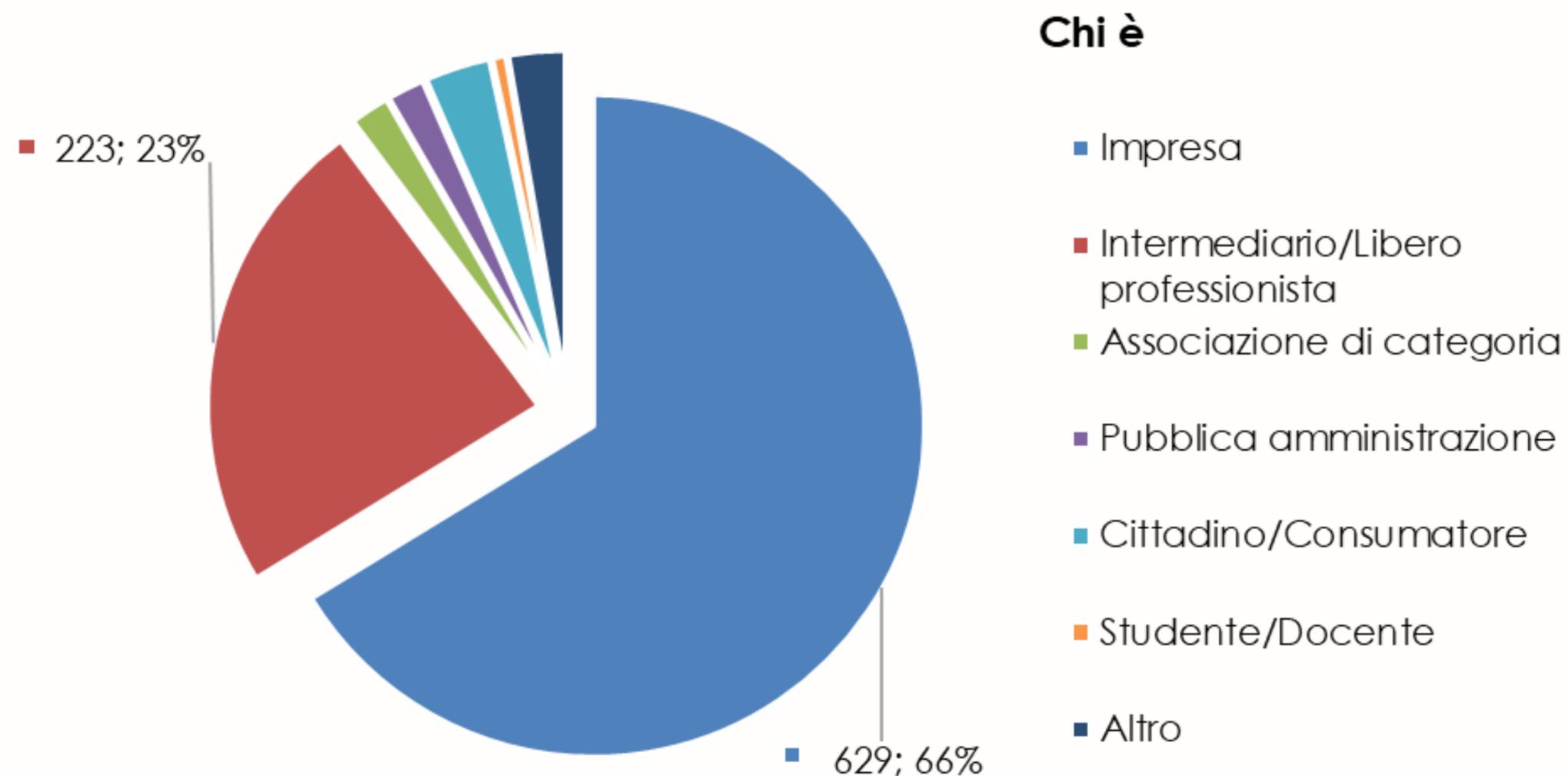
57



I KPI (Key Performance Indicator)

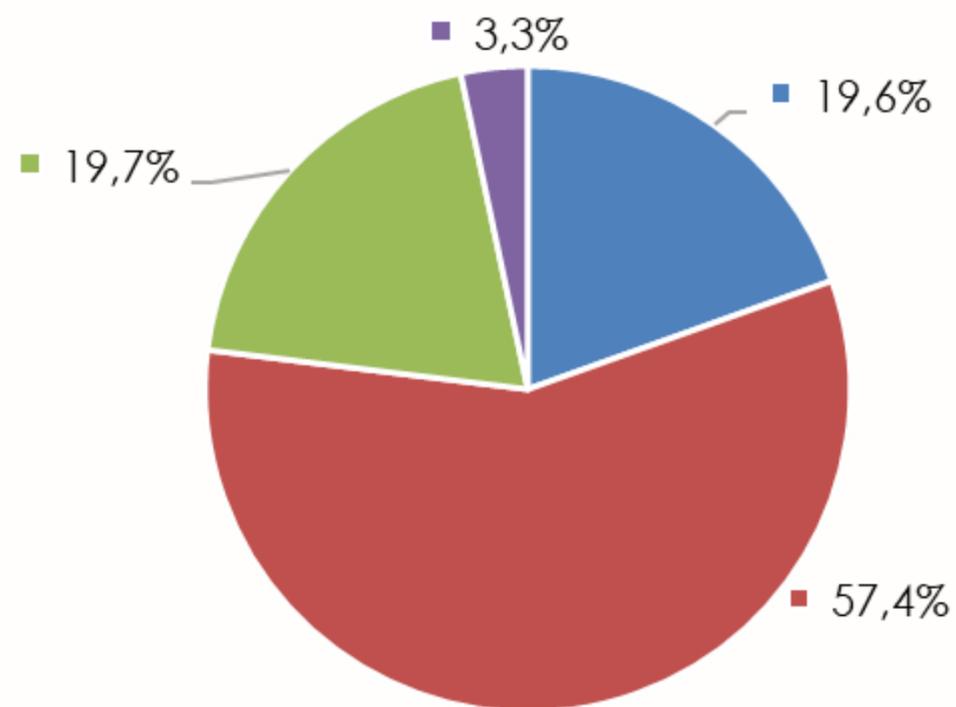
Indicatore	Attività / progetto	Dati / risultati
Indice di soddisfazione	Si indaga sull'area di soddisfazione. Si aggregano le opzioni di risposta caratterizzate da una maggiore positività rispetto al giudizio complessivo.	<ul style="list-style-type: none">• Per calcolare l'area di soddisfazione occorre considerare la somma dei giudizi maggiormente positivi.
Indice di riutilizzo (IDR)	Capacità di riutilizzo del servizio	<ul style="list-style-type: none">• Il valore di massima negatività dovrebbe essere compreso tra 0% e 3%. Valori più alti rappresentano un chiaro segnale di sofferenza.
Camera promoter score (CPS)	Si indaga e quantifica il "passaparola". Suddividendo le valutazioni in 3 categorie: promotori, neutrali e detrattori.	<ul style="list-style-type: none">• La differenza tra promotori e detrattori, se positiva, indica una buona performance dell'Ente

Chi ha risposto al questionario



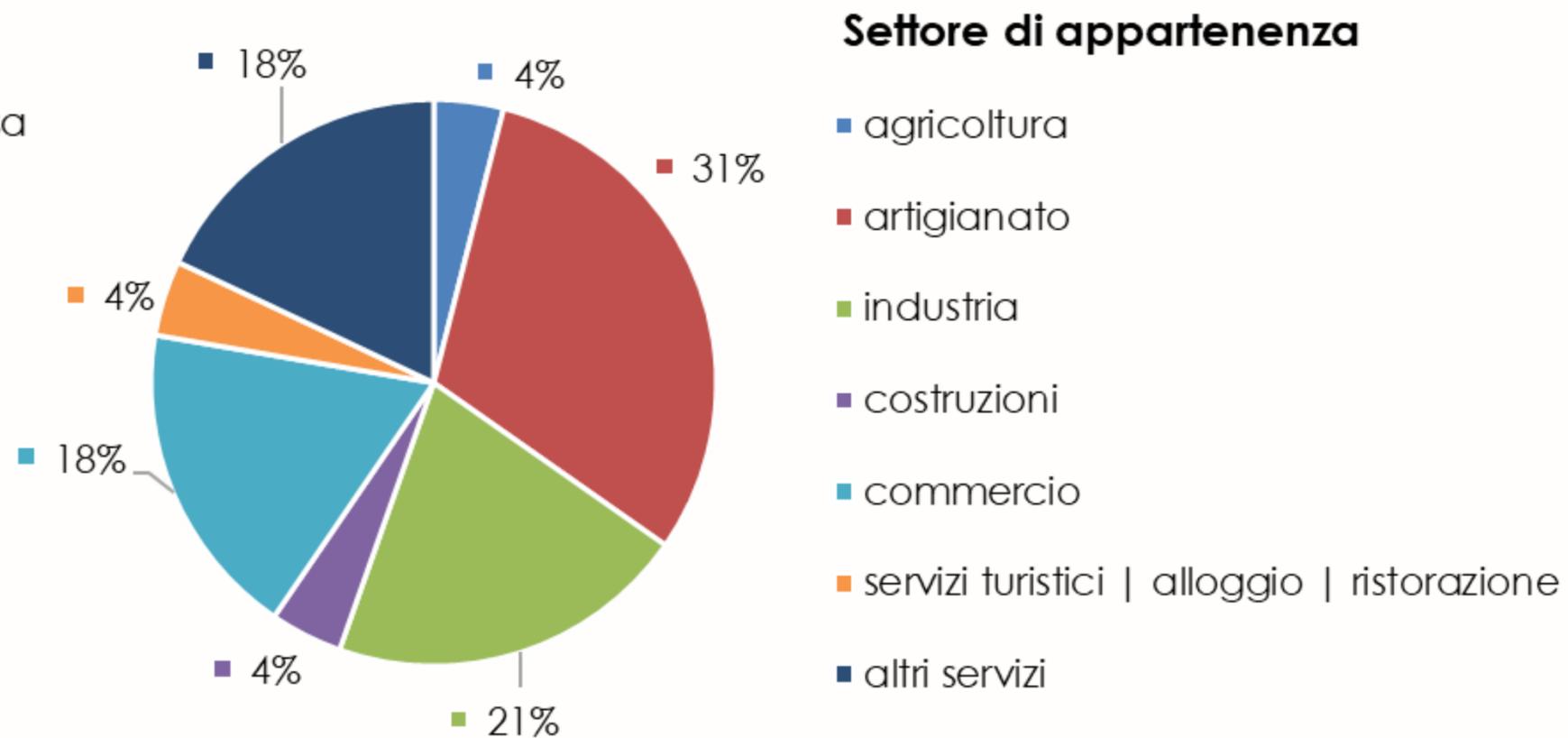
66%
Il 66% del campione
sono imprese

Dati sulle imprese che hanno risposto



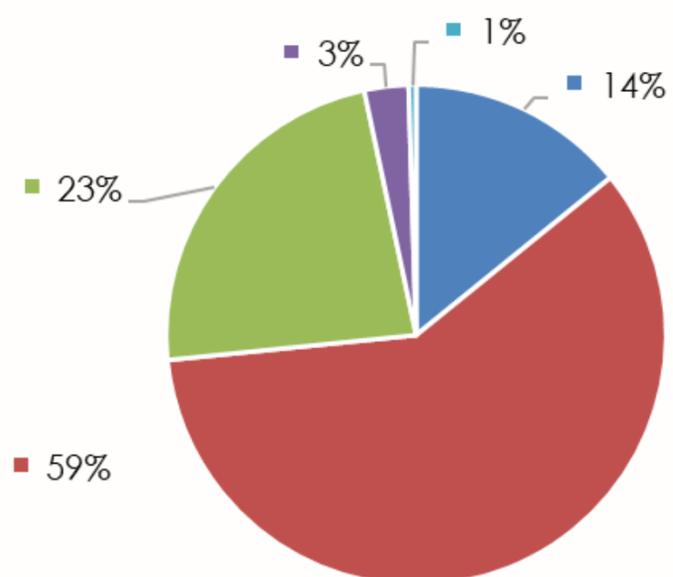
Forma giuridica

- impresa individuale
- società di capitali
- società di persone
- altro tipo di impresa



Settore di appartenenza

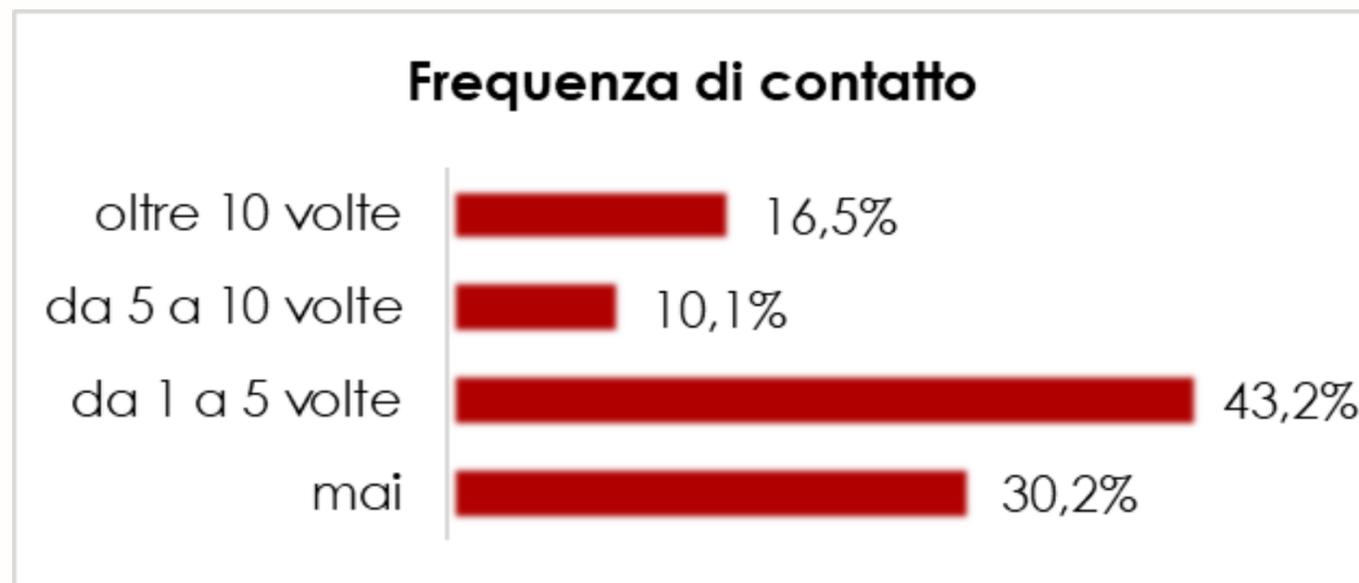
- agricoltura
- artigianato
- industria
- costruzioni
- commercio
- servizi turistici | alloggio | ristorazione
- altri servizi



Numero di addetti

- nessuno
- da 1 a 9
- da 10 a 49
- da 50 a 249
- oltre 250

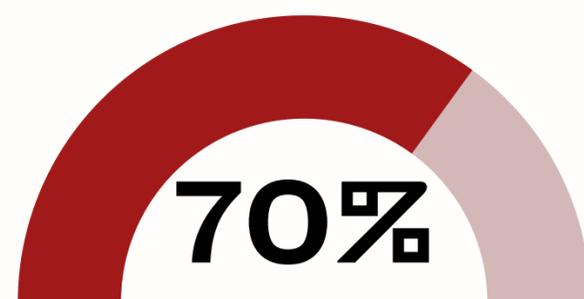
Contatto con il nostro Ente



il 63,6% delle imprese dichiara di essersi relazionata con la Camera di commercio nel corso dell'ultimo anno.

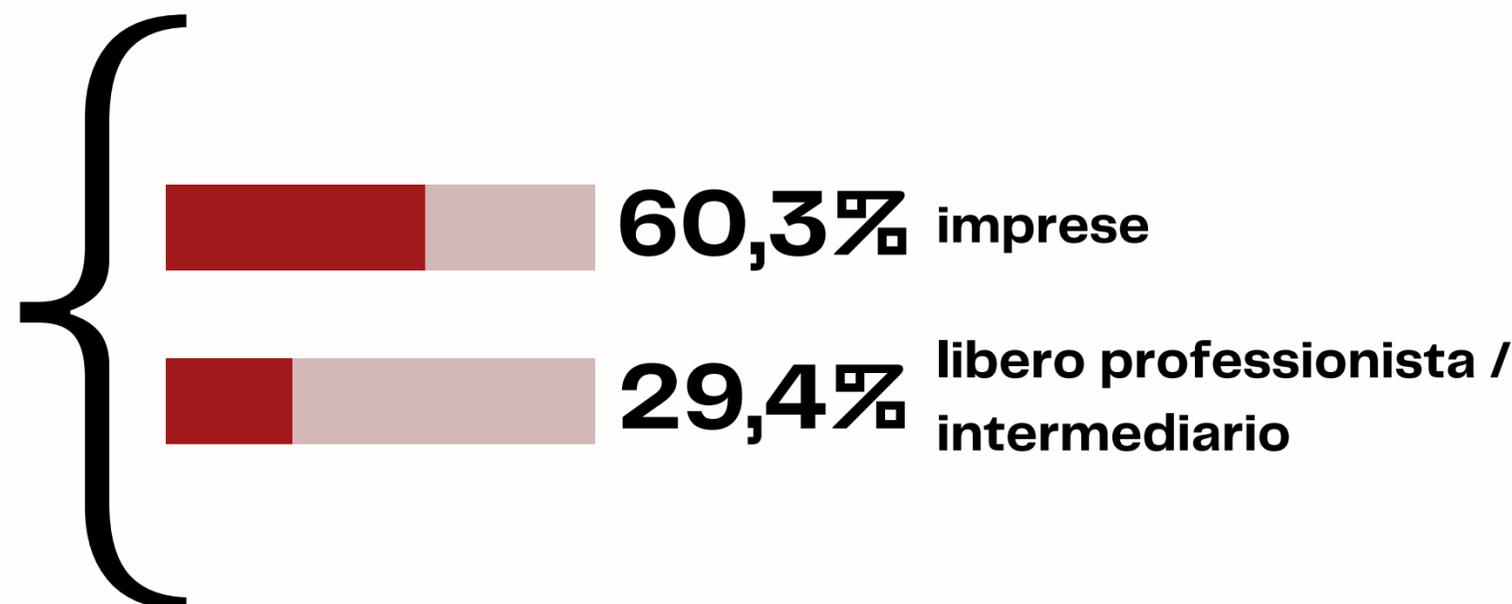
La risposta "mai"

Nel caso in cui l'utente non abbia avuto rapporti con l'Ente nell'ultimo anno, il questionario online si chiude automaticamente con la risposta "mai".

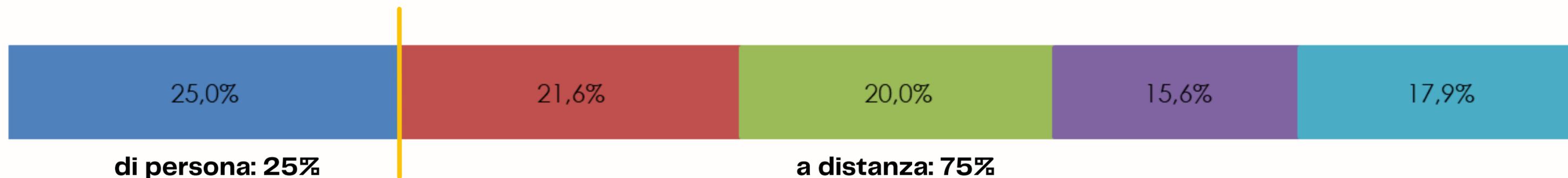


663

questionari completi



Modalità di contatto



- di persona, direttamente presso gli uffici della Camera di Commercio
- a distanza, attraverso il telefono (call center)
- a distanza, attraverso e-mail e il sito della Camera di Commercio
- a distanza, attraverso il sito della Camera di Commercio
- a distanza, tramite piattaforme online (es. CRM)

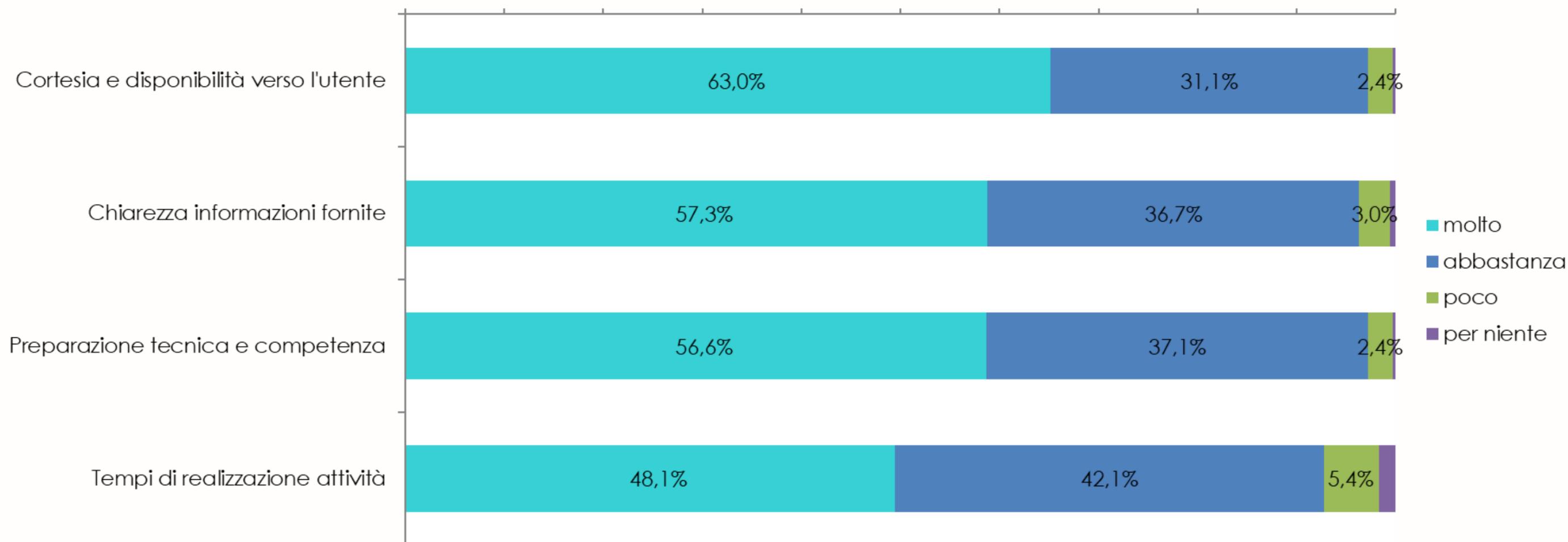
Modalità di contatto

Nei rapporti con l'Ente gli utenti prediligono i canali a distanza (75%) per lo più via telefono o mail o utilizzando piattaforme online specializzate (es. CRM). Più raramente si rivolgono al sito camerale.

E' COSI' PER TUTTI?

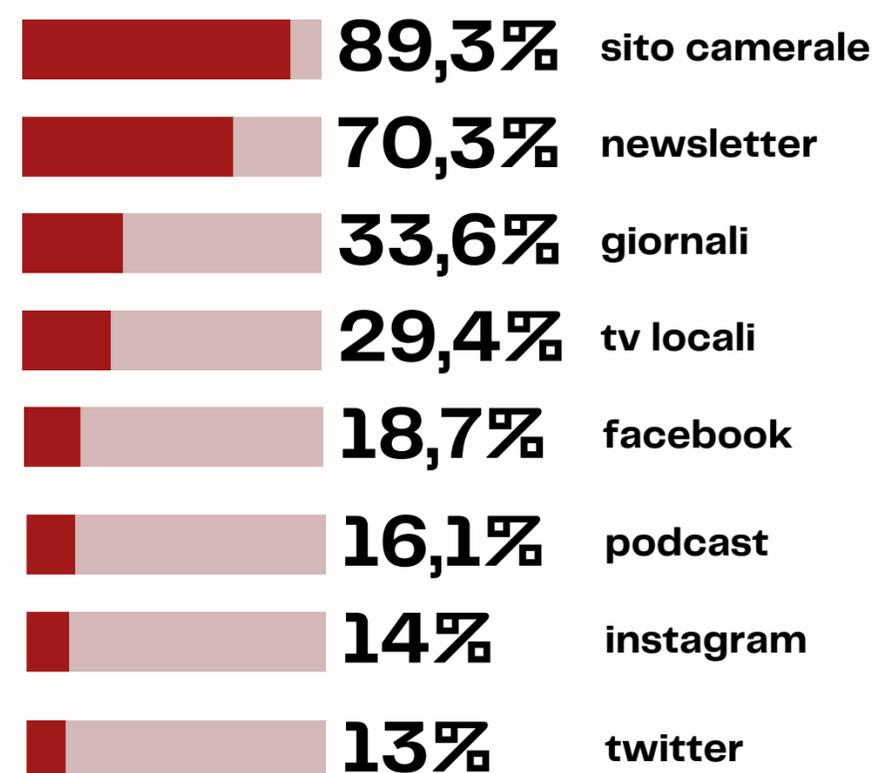
Modalità di contatto	Impresa	Intermediario / Libero professionista
persona	29,9%	15,4%
telefono	19,1%	25,6%
email	15,6%	26,2%
sito	19,8%	7,2%
piattaforme	15,6%	25,6%

L'interazione con il personale camerale



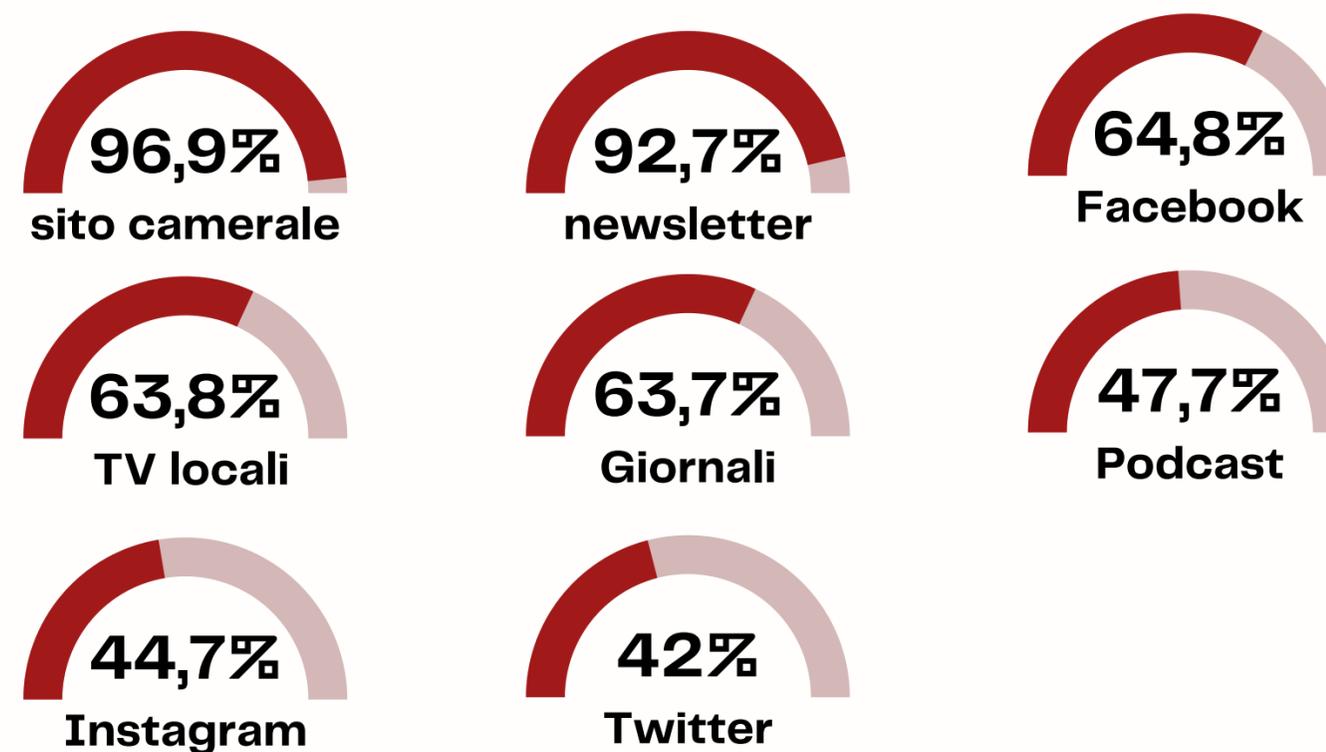
I canali di comunicazione

Cosa seguono?

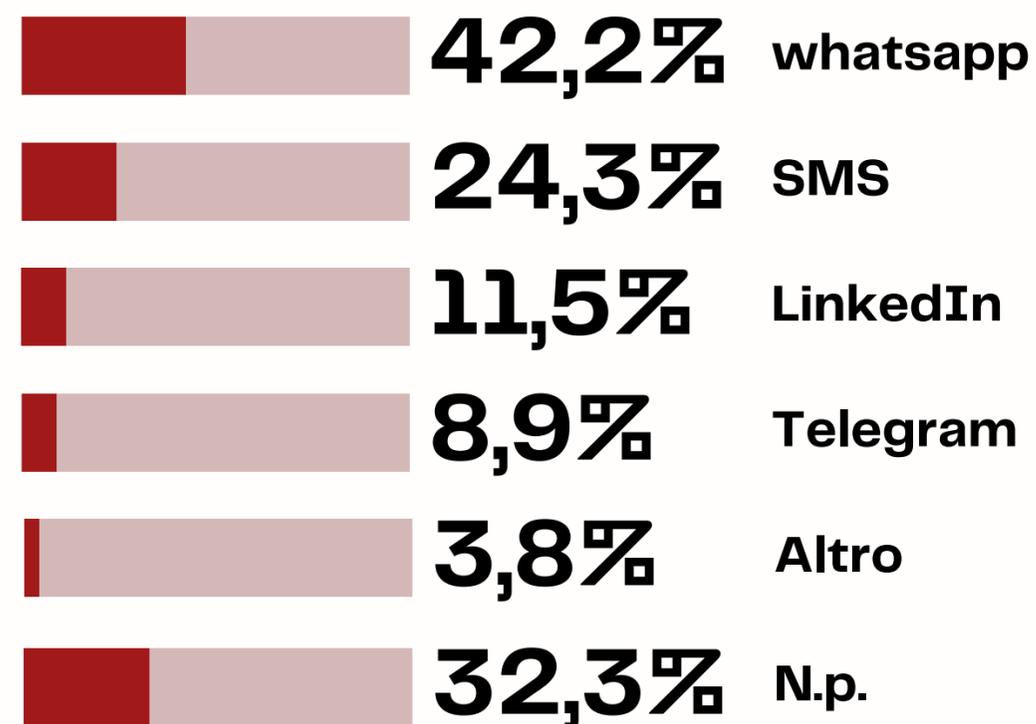


I social sono seguiti dal **45,7%** degli utenti

Chi segue, lo ritiene utile?



Dovremmo utilizzare altri canali?



Frequenze sul totale dei questionari.

Giudizio sui servizi

	Indice soddisfazione	Voto medio	Base*	% Risposta
Relazioni Esterne e Comunicazione	74,1%	7,7	495	74,7%
Vigilanza e Sanzioni	63,8%	7,3	337	50,8%
Diritto Annuale	74,7%	7,7	498	75,1%
ADR	63,4%	7,2	287	43,3%
OCC	55,1%	6,9	227	34,2%
Tutela del Mercato e dei Consumatori	57,9%	7,0	247	37,3%
Punto Impresa Digitale	69,9%	7,4	382	57,6%
Orientamento al lavoro e alle professioni	58,5%	7,0	294	44,3%
Studi e informazione economica	64,0%	7,3	322	48,6%
Internazionalizzazione	64,2%	7,3	296	44,6%
Turismo e cultura	60,9%	7,2	238	35,9%
Registro Imprese e REA	79,4%	8,0	446	67,3%
Sanzioni Registro Imprese e REA	65,1%	7,4	298	44,9%
Albi e Ruoli	68,0%	7,5	328	49,5%
Certificazioni	79,1%	8,0	470	70,9%
RAO	75,1%	7,8	397	59,9%
Commercio estero	65,2%	7,4	276	41,6%
Protesti	58,0%	7,1	231	34,8%
Tutela proprietà Industriale	61,8%	7,3	212	32%

*La domanda non è obbligatoria, pertanto la base campionaria varia secondo il numero delle risposte ricevute

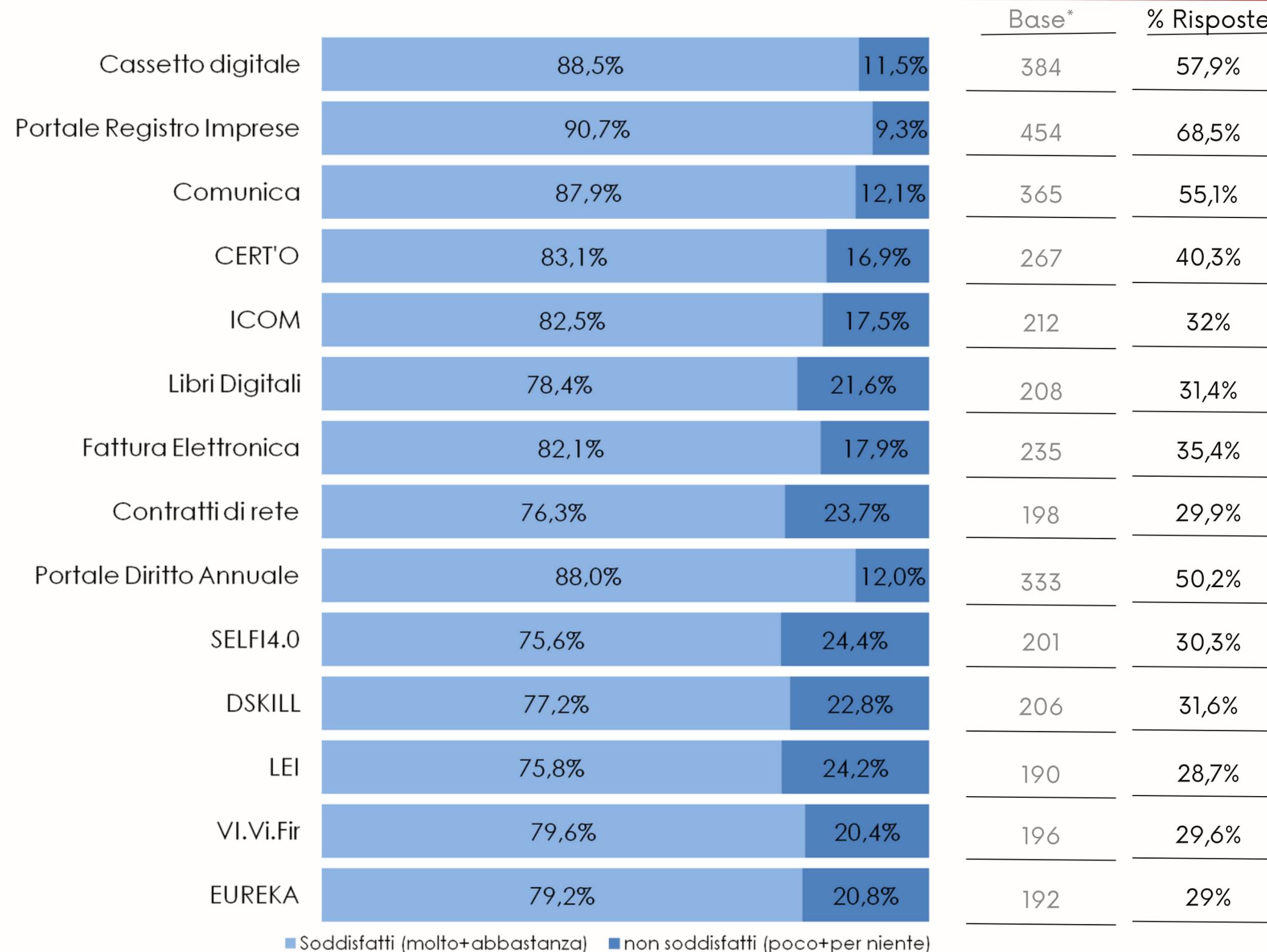
Tutti gli uffici hanno ricevuto un giudizio positivo. La percentuale dei "non so" varia molto rispetto all'ufficio valutato. Gli intervistati preferiscono non esprimere giudizi su uffici che non frequentano.



8 su 10

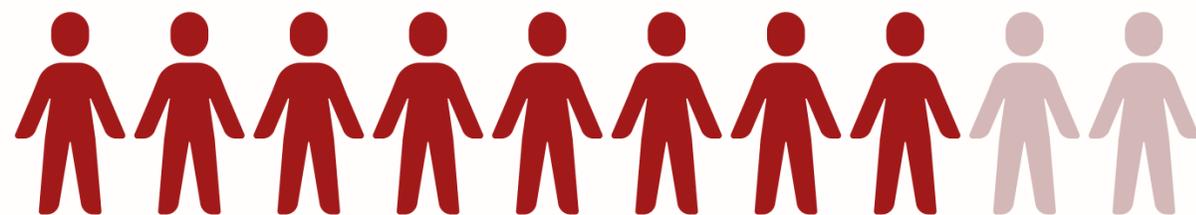
Almeno 8 utenti su 10 hanno espresso un giudizio positivo

Giudizio sui servizi online



*La domanda non è obbligatoria, pertanto la base campionaria varia secondo il numero delle risposte ricevute

Giudizio complessivo



8 su 10

rilasciato un giudizio positivo con poco meno del 7% di insoddisfatti.

L'indice di soddisfazione complessivo è di **85,2%**.



Il giudizio complessivo riscontrato è trasversale: quale che sia un'impresa o un libero professionista.

Il voto riscontrato è, infatti, sempre superiore a 7, arrivando a 8 per i liberi professionisti.

Trend temporale: in futuro



9 su 10

si rivolgeranno ancora alla
Camera di commercio di
Pistoia-Prato.

Il **94%** del campione pensa di utilizzare in futuro i servizi offerti dalla Camera (il **51,8%** ne è fermamente convinto) contro il **4,5%** che non prevede di farlo.

L'indice di Riutilizzo* è pari all'**0,75%**.

Camera Promoter Score

Consiglierebbe i servizi della Camera di commercio?

■ Promotore (Voto 8-10) ■ Neutrale (Voto 6-7) ■ Detrattore (Voto 1-5) ■ n.p.



I promotori superano nettamente i detrattori.

La probabilità che gli intervistati consiglino ad amici e colleghi di rivolgersi alla CCIAA di Pistoia-Prato in caso di necessità è decisamente alta, con il Camera Promoter Score (CPS)* di 56,4%.

Conclusioni

L'indagine di Customer Satisfaction ha portato risultati al di sopra delle aspettative e conferma un apprezzamento generale da parte degli utenti per il lavoro svolto.

Gli utenti segnalano anche una forte voglia di informazione più istantanea.

Ringraziamenti



Grazie a:

Ufficio Servizi Informatici per la predisposizione del nuovo questionario online.

Ufficio Studi e Statistica per averci aiutato con la metodologia statistica.

E poi agli utenti, per aver messo a disposizione il proprio tempo per rispondere al questionario.