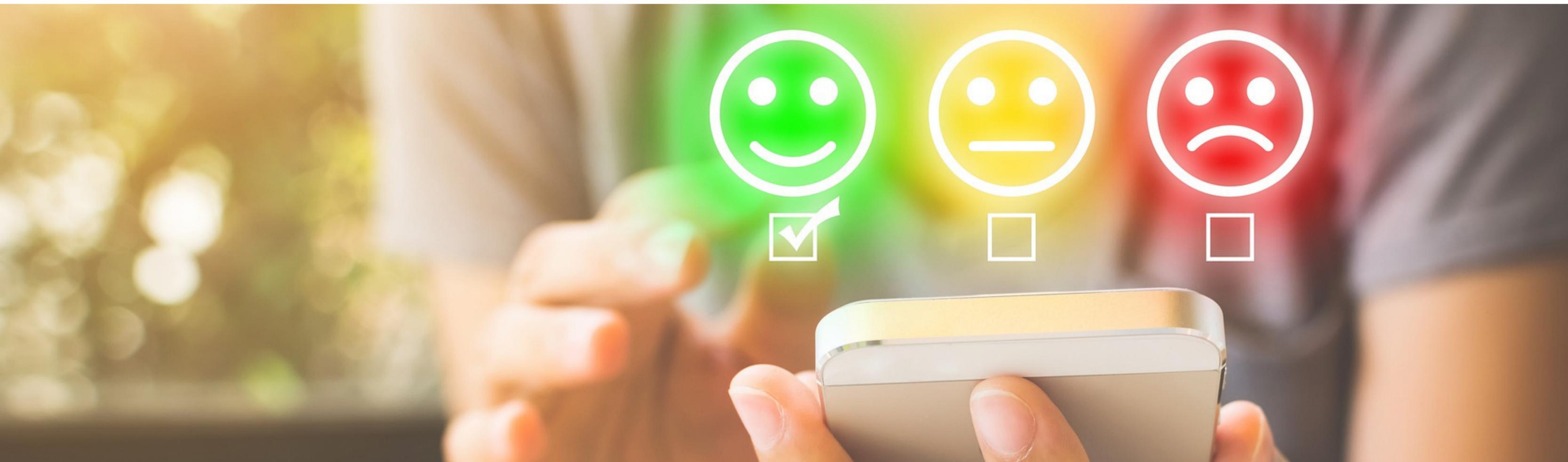




Indagine di Soddisfazione degli Utenti

Risultati - anno 2022

a cura dell'Ufficio Relazioni Esterne e Comunicazione



Introduzione



La Camera di commercio di Pistoia-Prato, come tutti gli anni, realizza 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

"Sono molto soddisfatta dei risultati che emergono dall'indagine di gradimento dei servizi da parte degli utenti. Confermano che la Camera di commercio sta andando nella giusta direzione nelle scelte strategiche finora intraprese."

Gli obiettivi



L'obiettivo generale dell'indagine è quello di conoscere le valutazioni degli utenti che nel corso del 2022 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 14 settembre 2022
al 5 ottobre 2022

Numero di risposte

In totale raccolti 1038
questionari

La partecipazione

In totale sono stati raccolti

1032 questionari



972 online



60 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 **13.908** 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

13.908



RISPOSTE AL
QUESTIONARIO ONLINE

972

Mailing n. 1



Invio n. 1 del 14/09/2022

- E-mail inviate: 13.908

E-mail univoche aperte: 4.057

Click univoci su link: 318

Mailing n. 2



Invio n. 2 del 26/09/2022

- E-mail inviate: 13.886

E-mail univoche aperte: 5.826

Click univoci su link: 1.189

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

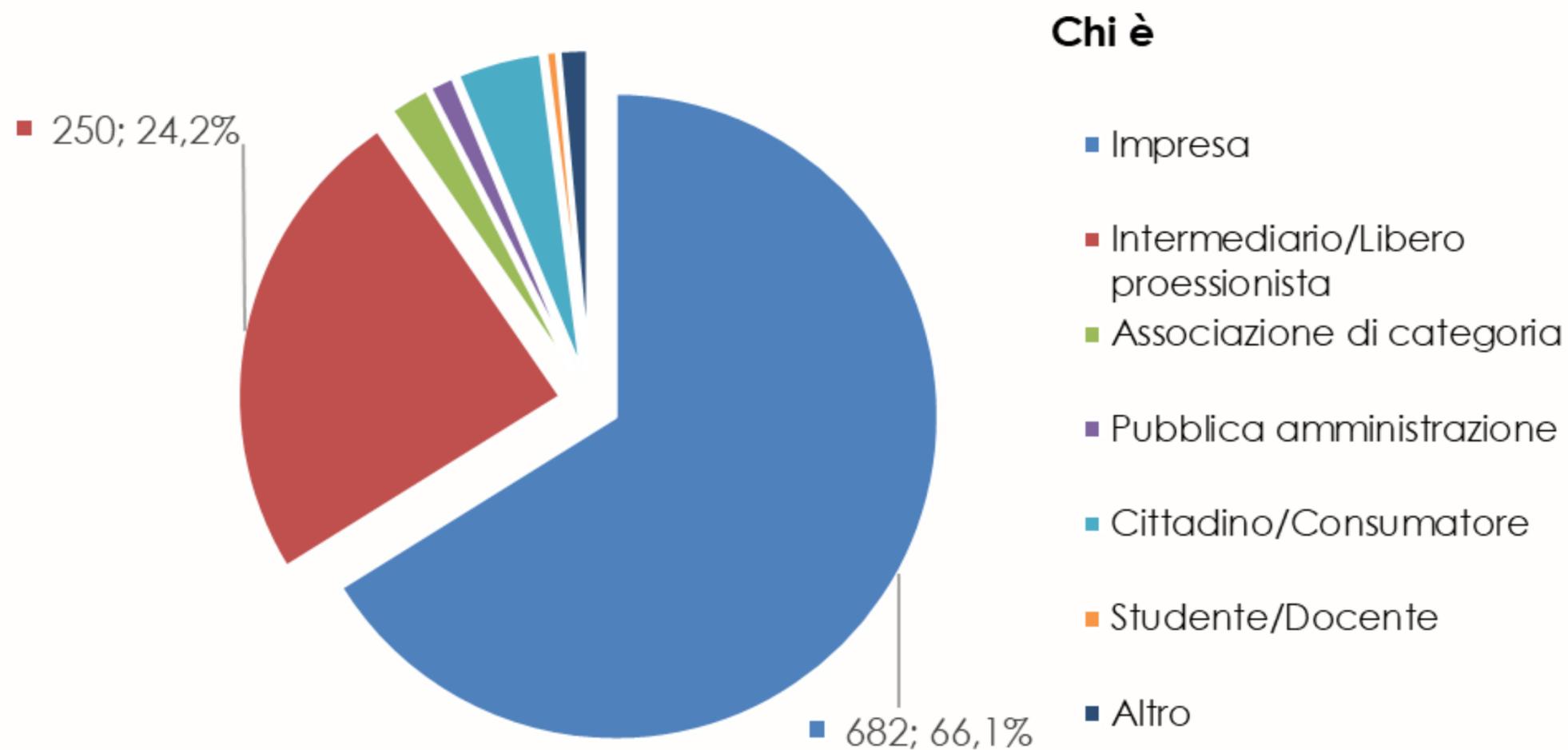
60



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.
Indice di periodo (IDP)	Si indaga e quantifica la qualità dei servizi in merito a un loro miglioramento o peggioramento rispetto al passato	<ul style="list-style-type: none">• La differenza tra chi ha espresso "migliorata" e "peggiolata".
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

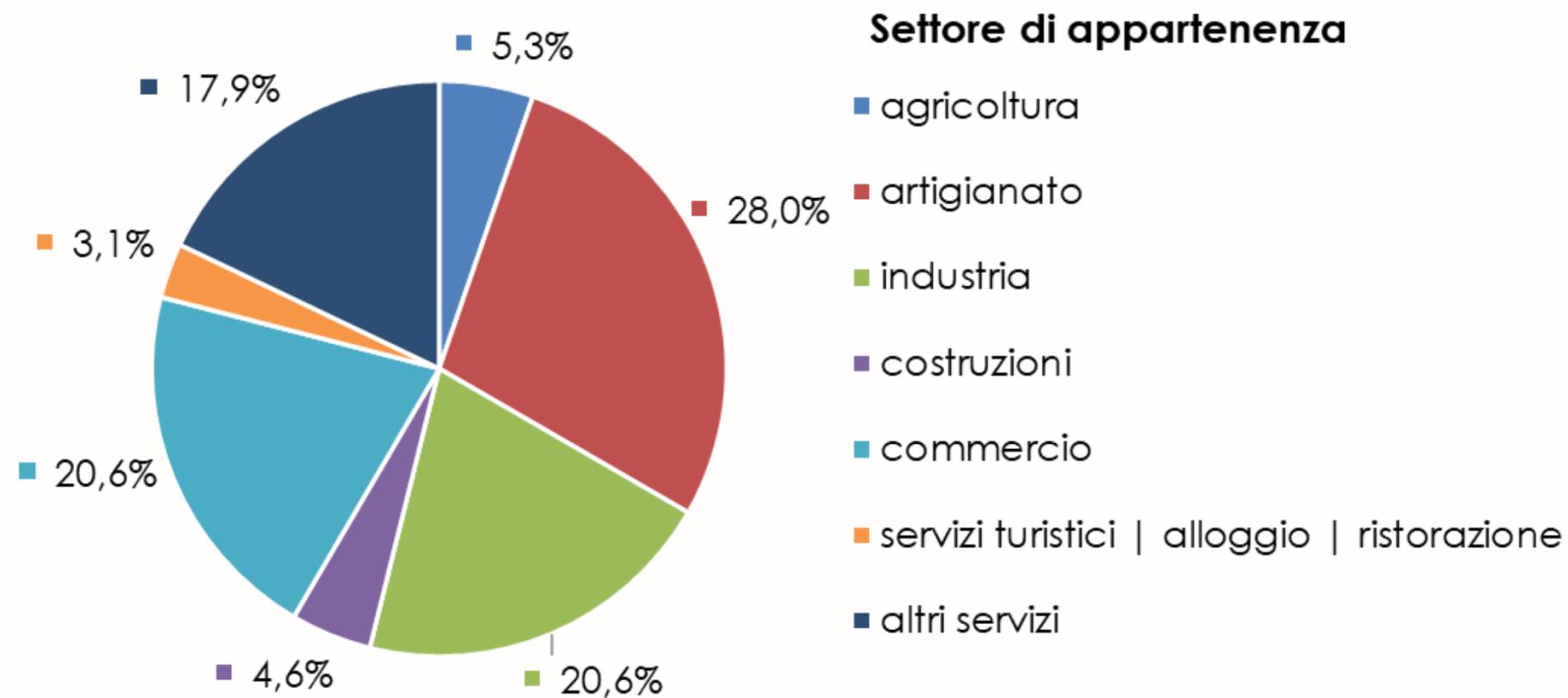
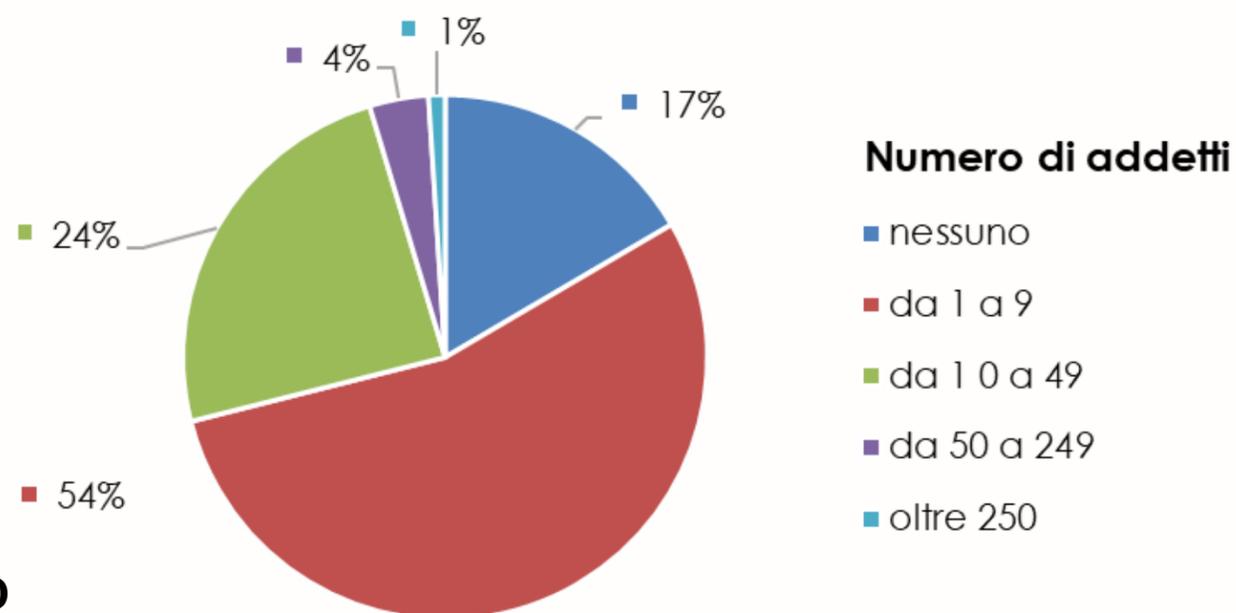
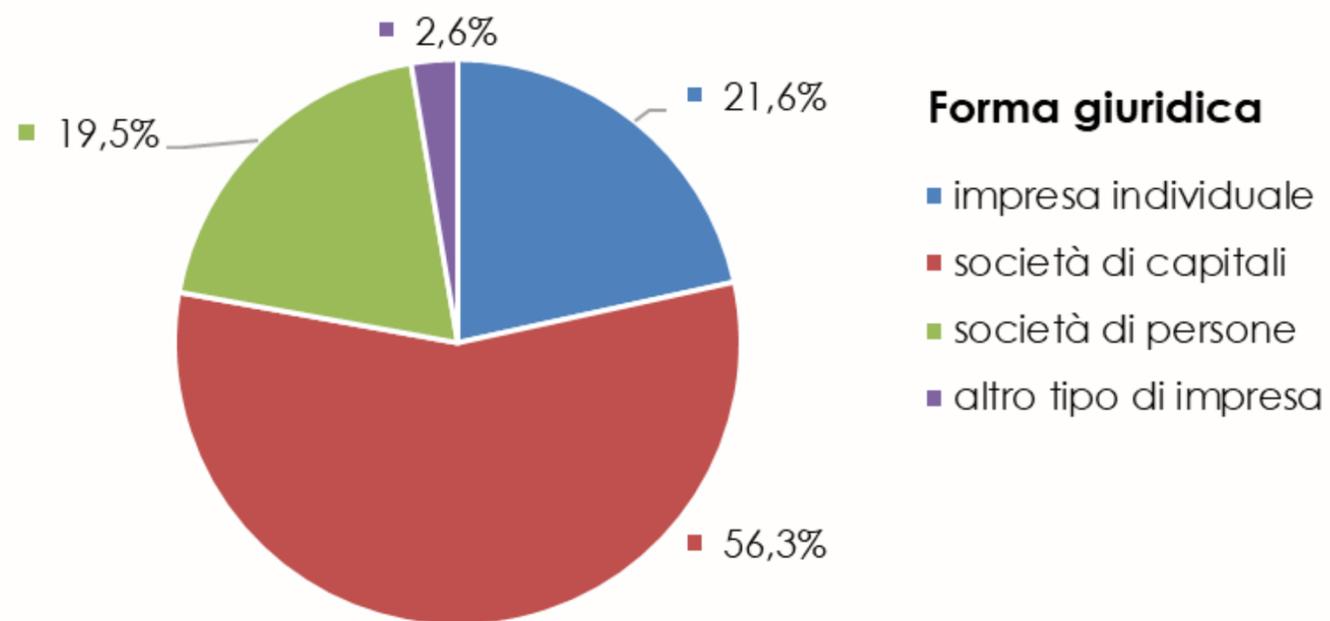
Chi ha risposto al questionario



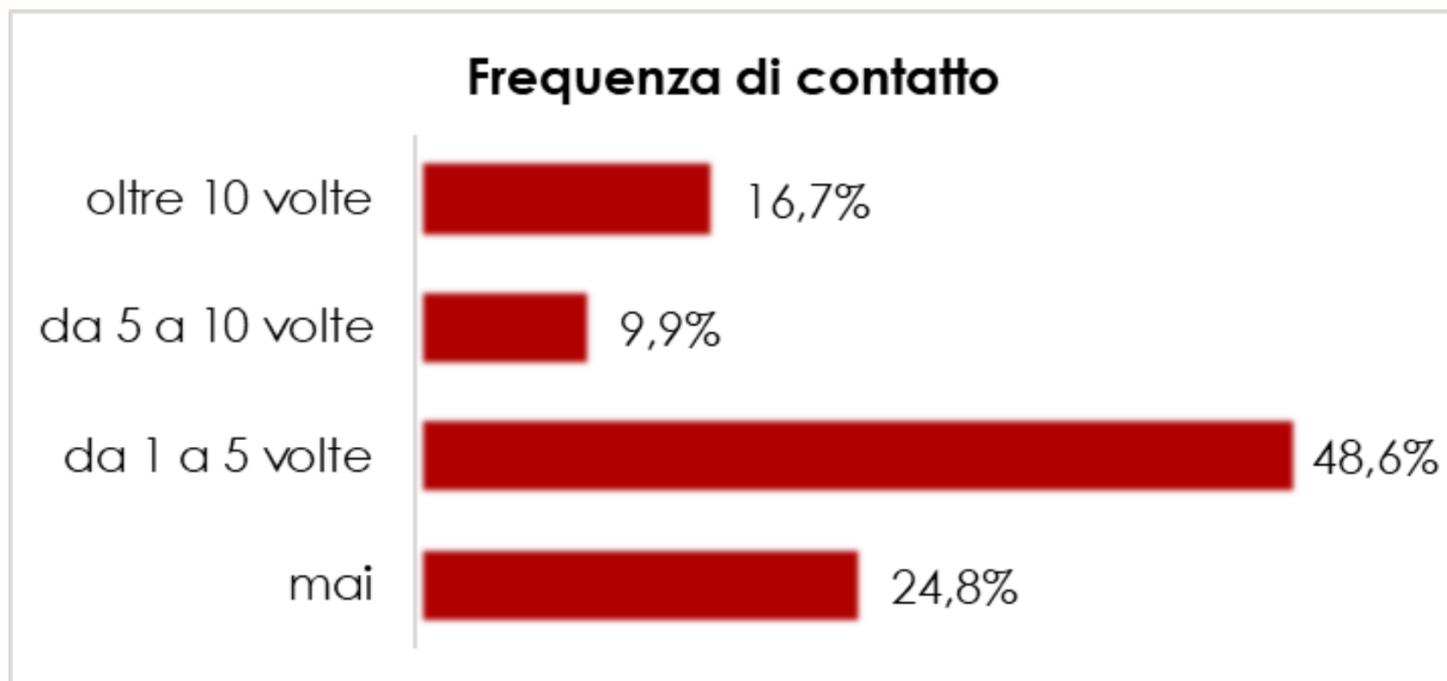
66,1%
Il 66,1% del campione sono imprese

	n. imprese	n. altri stakeholders
Sportello	28	32
Online	654	318

Dati sulle imprese che hanno risposto



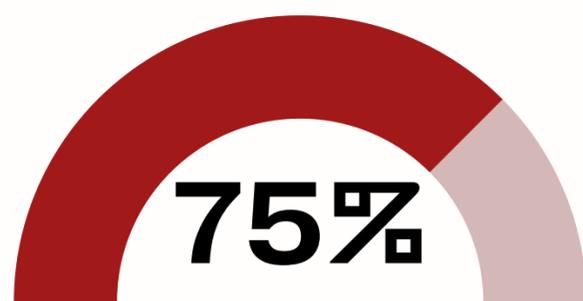
Contatto con il nostro Ente



il 69,5% delle imprese dichiara di essersi relazionata con la Camera di commercio nel corso dell'ultimo anno.

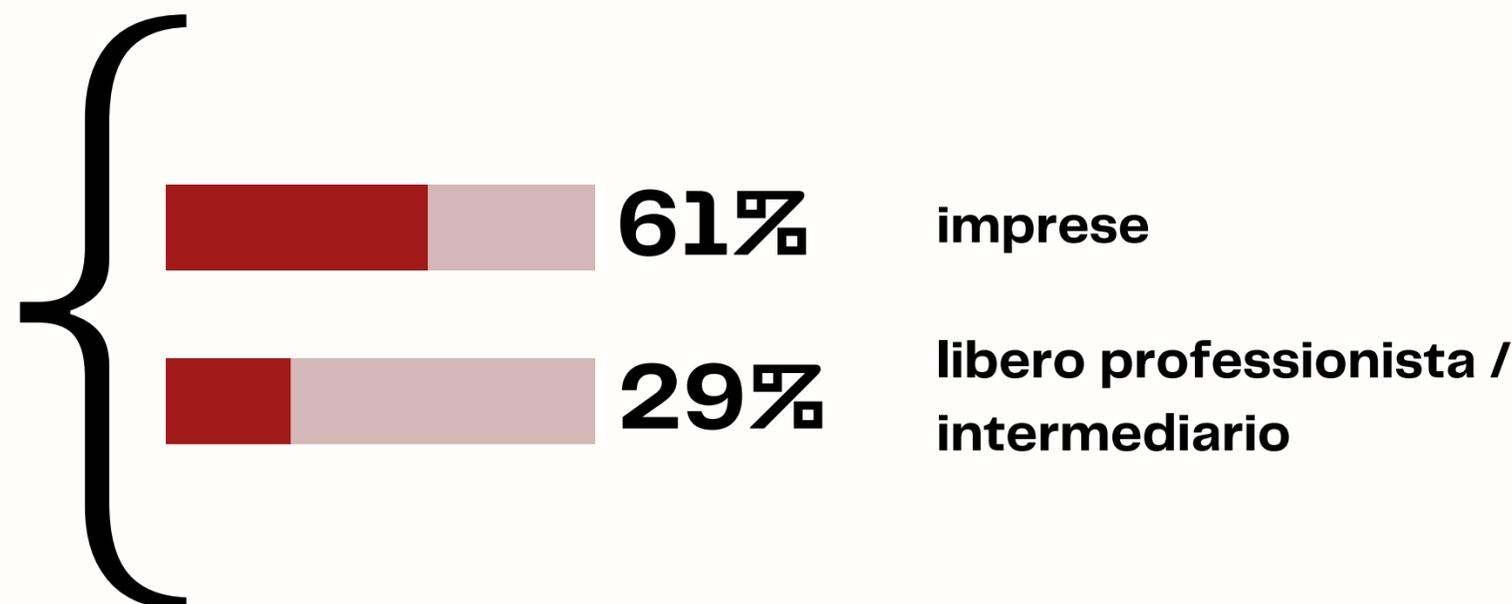
La risposta "mai"

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".

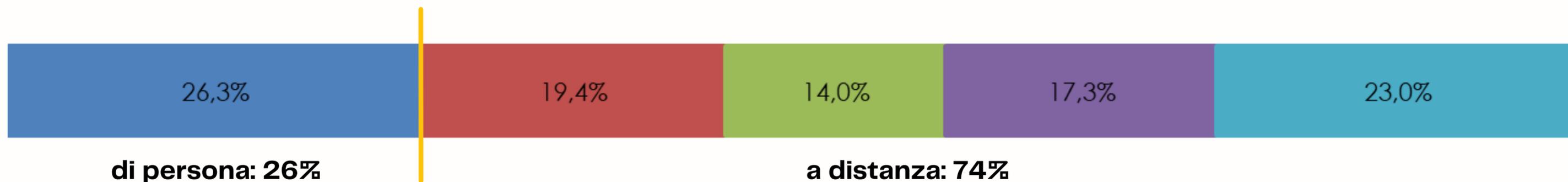


776

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)

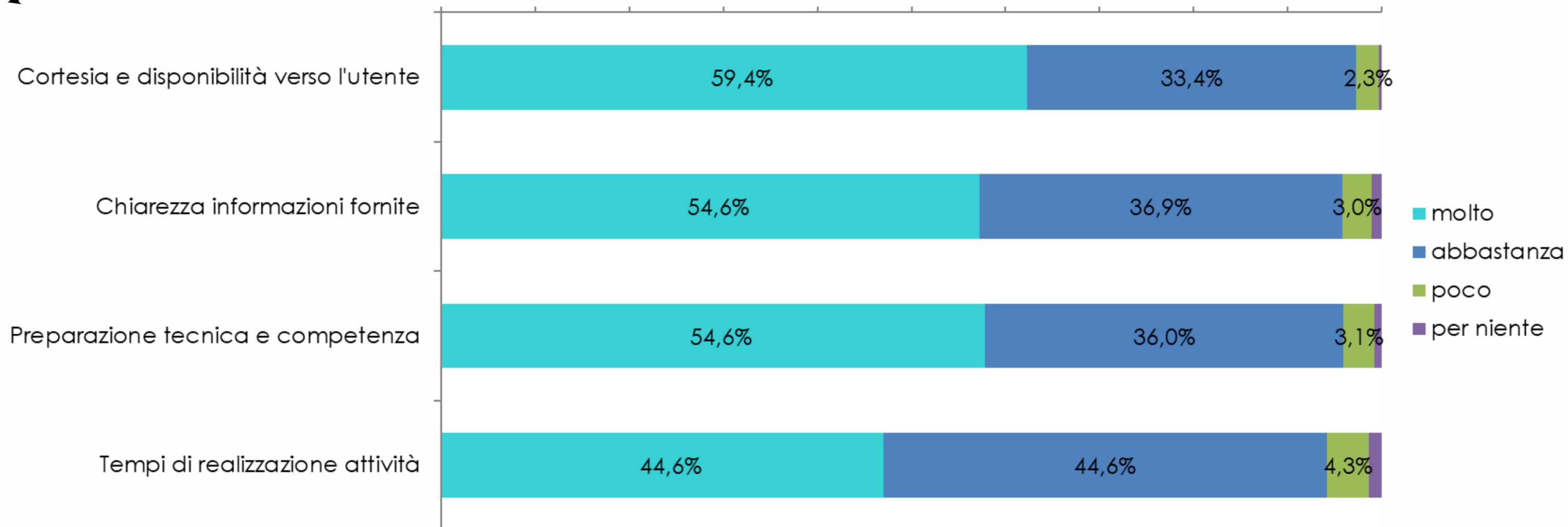
Modalità di contatto

Nei rapporti con l'Ente gli utenti prediligono i canali a distanza (74%) 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	31,2%	15,1%
telefono	15,3%	28,0%
email	12,5%	14,2%
sito	20,0%	12,9%
piattaforme	21,0%	29,8%

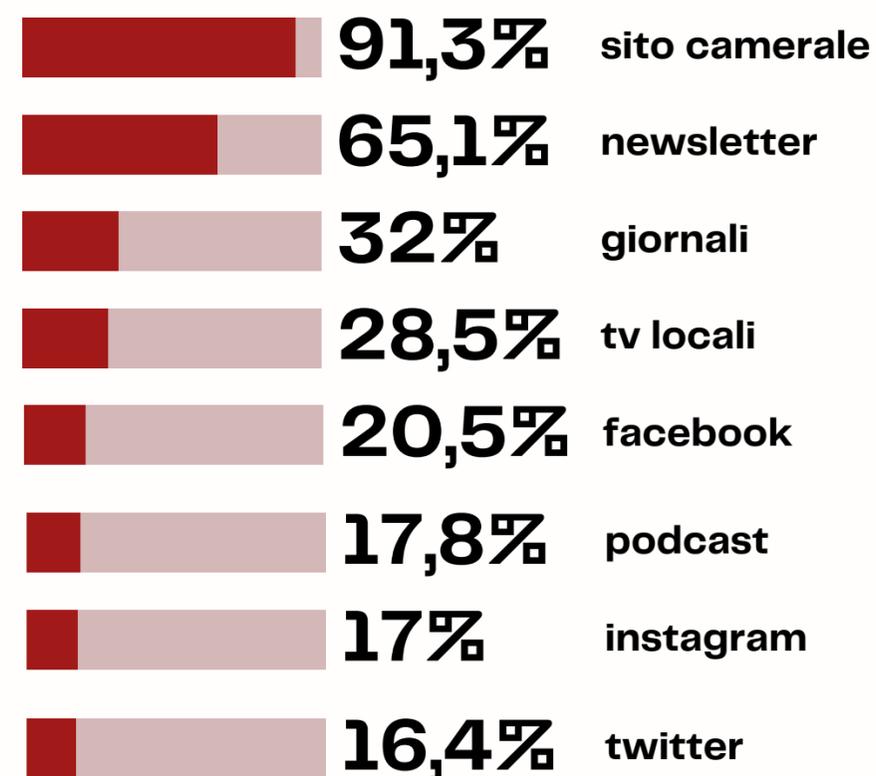
L'interazione con il personale camerale



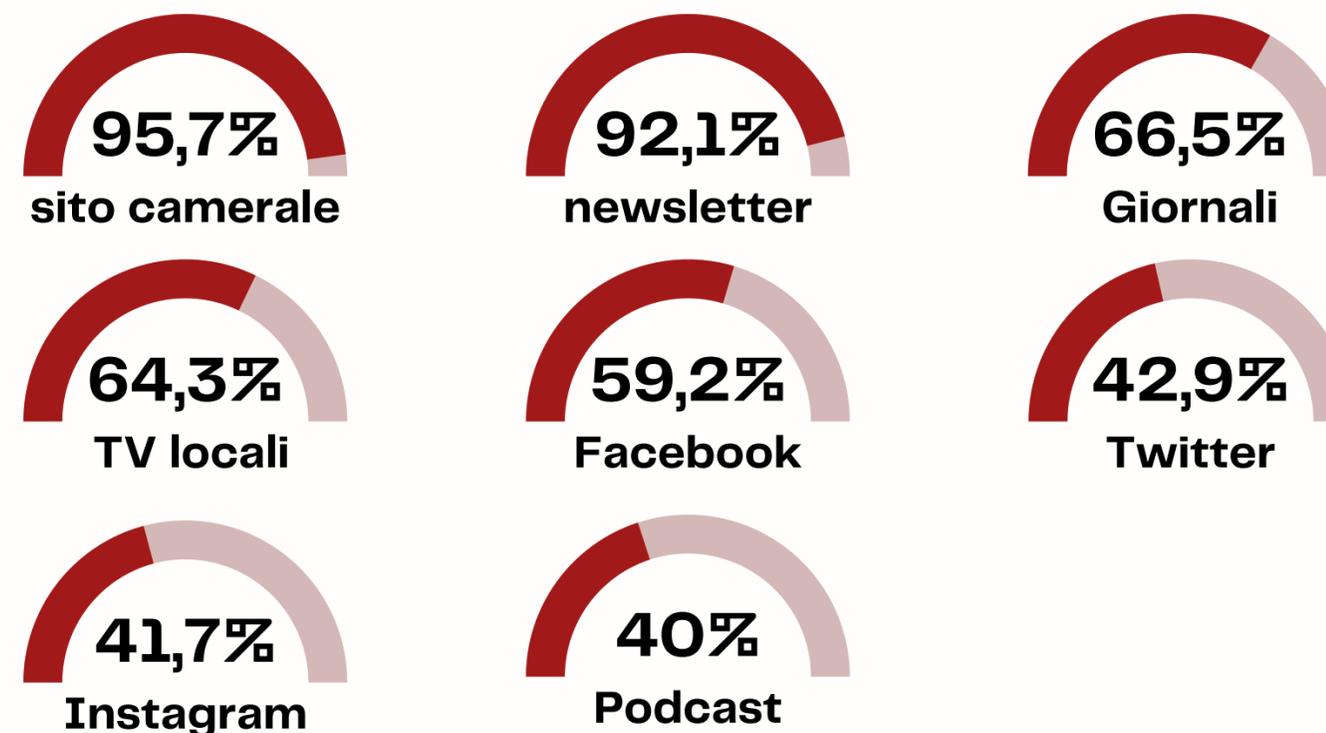
13 Come emerge chiaramente dal grafico il **giudizio   decisamente positivo** (pi  del 90%). Ad essere particolarmente apprezzate sono la **cortesìa e la disponibilit  verso l'utente**, a seguire la **chiarezza delle informazioni** fornite e la preparazione tecnica.

I canali di comunicazione

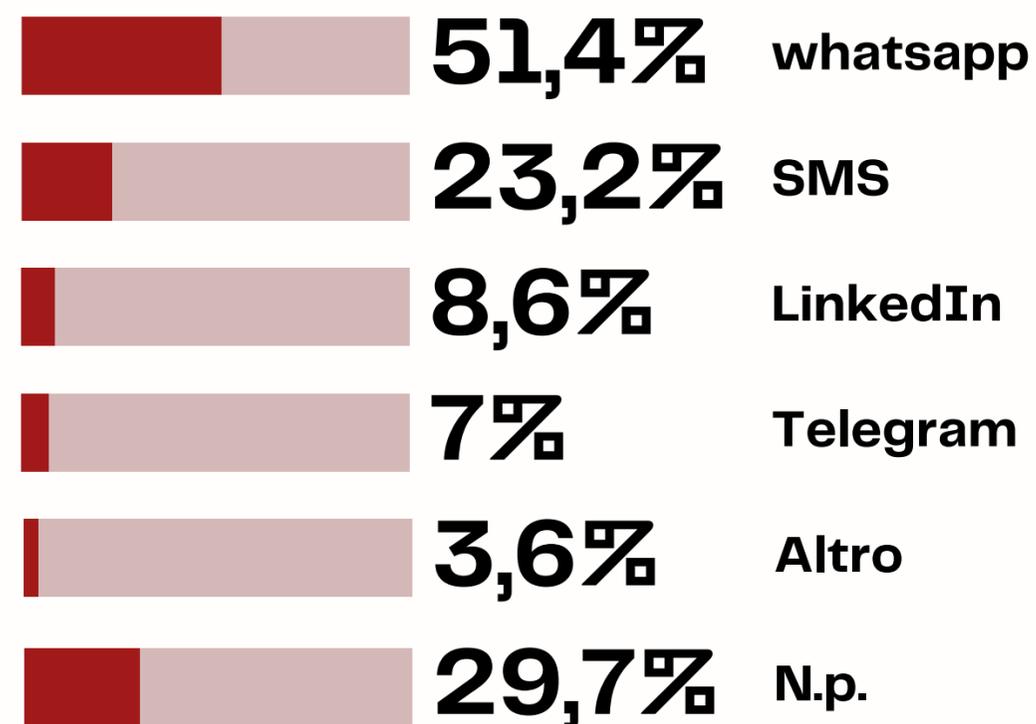
Cosa seguono?



Chi segue, lo ritiene utile?



Dovremmo utilizzare altri canali?



Per il **61%** del campione dovremmo utilizzare un canale di **messaggistica istantanea**

Frequenze sul totale dei questionari.

Giudizio sui servizi

	Indice soddisfazione	Voto medio	Base*	% Risposta
ADR	59,2%	6,9	233	30%
Albi e Ruoli	70,8%	7,4	343	44%
Certificazioni	84,1%	8,3	574	74%
Commercio estero	73,4%	7,8	305	39%
Diritto Annuale	75,1%	7,9	511	66%
Internazionalizzazione	65,8%	7,1	237	31%
OCC	46,5%	6,5	157	20%
Orientamento al lavoro e alle professioni	56,8%	6,8	241	31%
Protesti	58,2%	6,9	201	26%
Punto Impresa Digitale	62,8%	7,1	274	35%
RAO	74,6%	7,9	386	50%
Registro Imprese e REA	77,6%	7,9	460	59%
Relazioni Esterne e Comunicazione	65,7%	7,3	283	36%
Sanzioni Registro Imprese e REA	60,2%	7,0	256	33%
Studi e informazione economica	58,5%	6,8	217	28%
Turismo e cultura	54,9%	6,7	184	24%
Tutela del Mercato e dei Consumatori	48,6%	6,6	177	23%
16 Tutela proprietà Industriale	62,4%	7,3	213	27%
Vigilanza e Sanzioni	53,5%	6,8	185	24%

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

Tutti gli uffici hanno ricevuto un giudizio positivo.

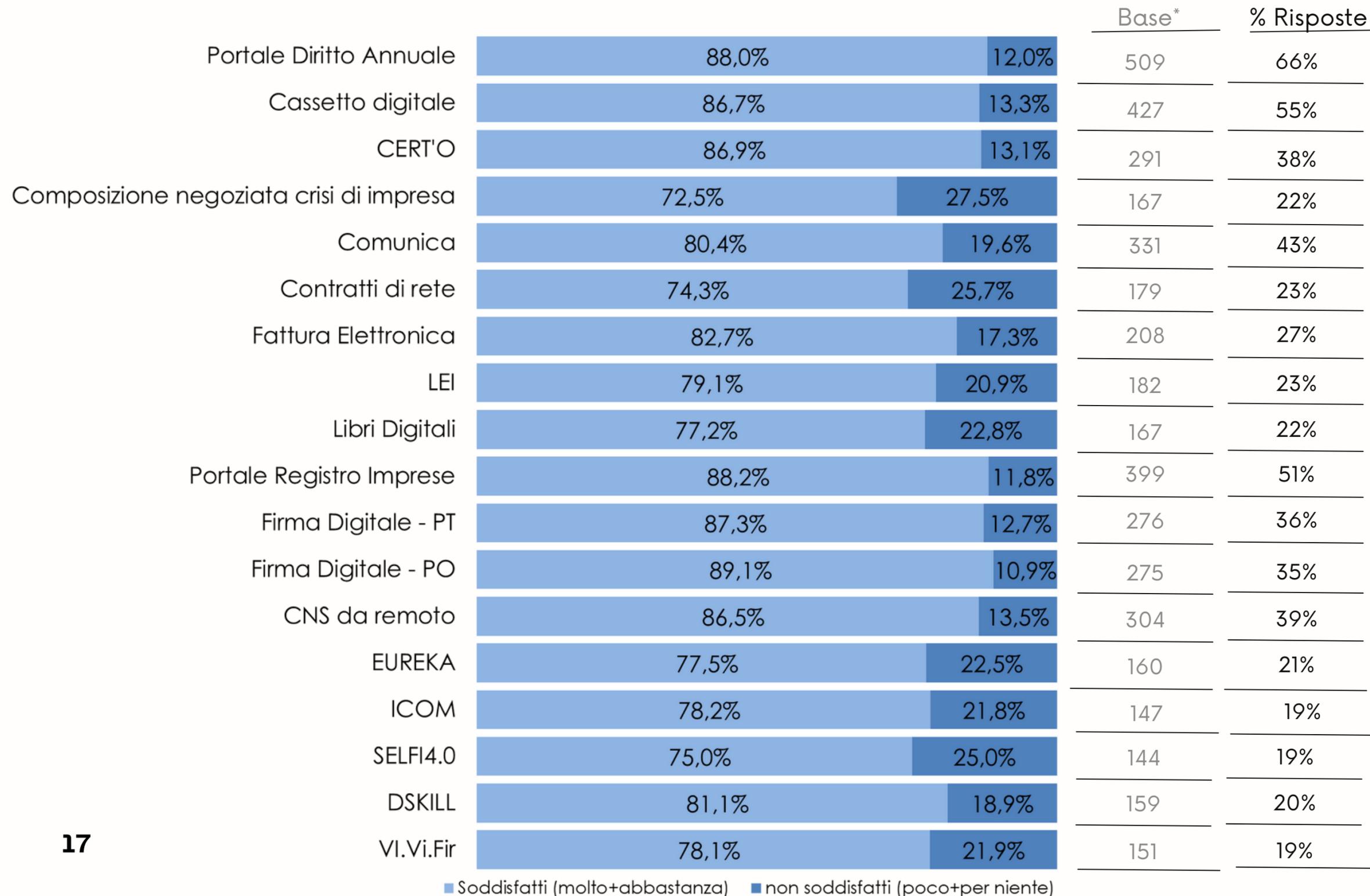
La percentuale dei "non so" varia molto rispetto all'ufficio valutato. Gli intervistati preferiscono non esprimere giudizi su uffici che non frequentano.



7,6 su 10

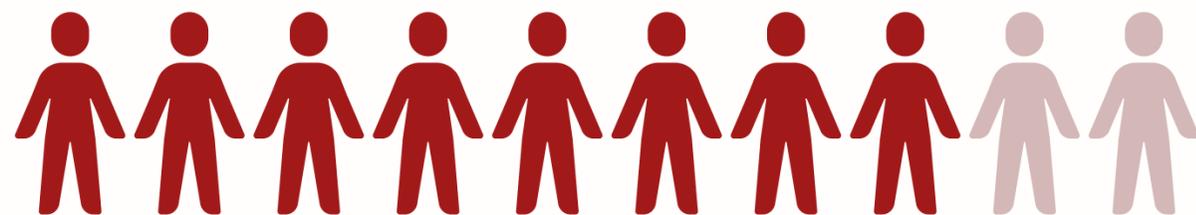
Almeno 7 utenti su 10 hanno espresso un giudizio positivo

Giudizio sui servizi online



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

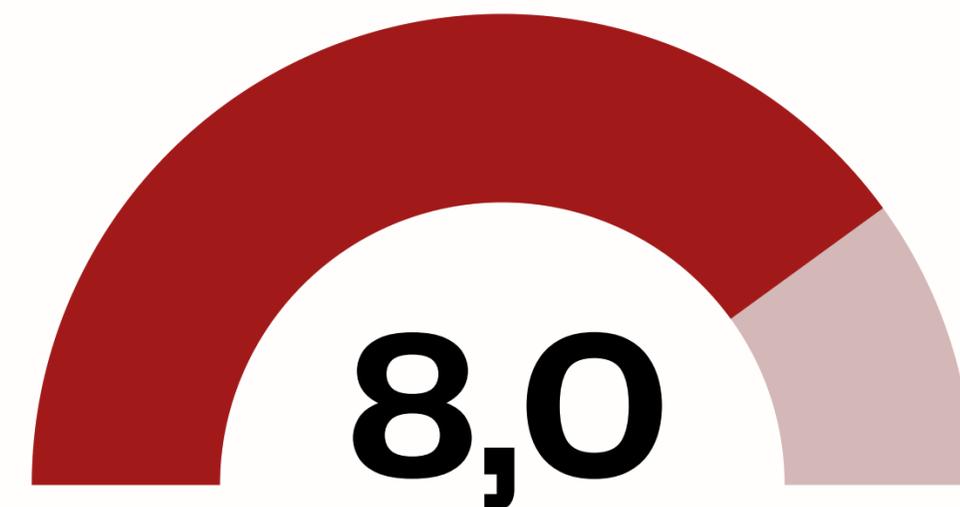
Giudizio complessivo



8 su 10

rilasciato un giudizio positivo con poco meno del 6% di insoddisfatti.

L'indice di soddisfazione complessivo è di **84,6%**.



Il giudizio complessivo riscontrato conferma il giudizio dell'anno 2021 (7,9).

Il voto è trasversale: quale che sia un'impresa o un libero professionista.

Il voto riscontrato è, infatti, sempre superiore a 7,8, arrivando a 7,9 per le imprese.

Trend temporale: in futuro



9 su 10

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

Il **93%** del campione pensa di utilizzare in futuro i servizi offerti dalla Camera (il 50,8% ne è fermamente convinto) contro il 6,2% che non prevede di farlo.

L'indice di Riutilizzo* è pari all'**0,9%**.

Camera Promoter Score

Consiglierebbe i servizi della Camera di commercio?

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

64,43%

26,68%

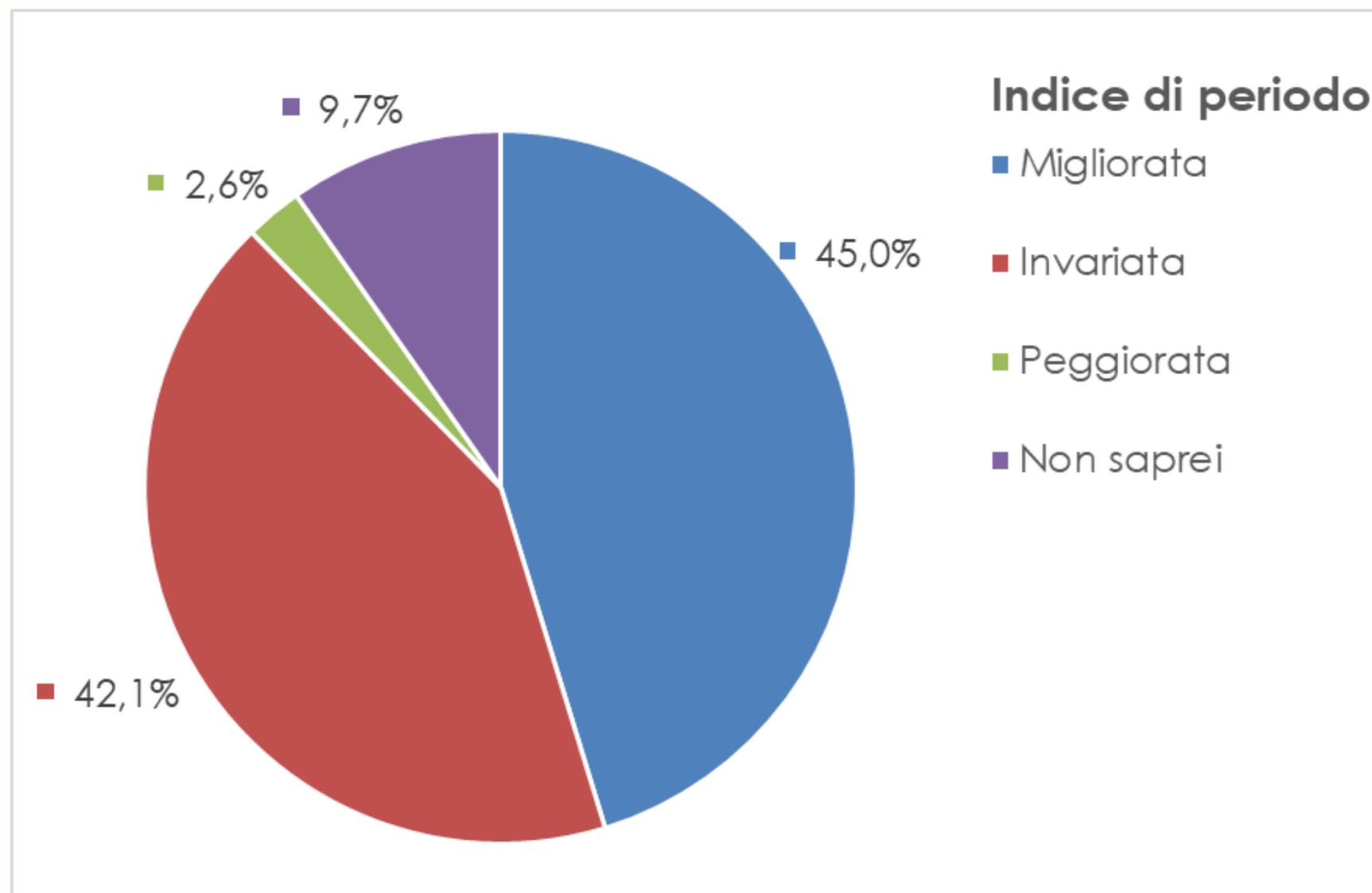
8,38%

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 56,1%.

Rimane confermato il risultato del 2021.

Indice di periodo



Rispetto agli ultimi 12 mesi il **45%** ritiene che la **qualità dei servizi** sia **migliorata** contro il **2,6%** per cui è peggiorata.

L'indice di Periodo è pari al **42,4%**.

Le proposte

Il questionario si compone anche di una parte lasciata libera per eventuali proposte e osservazioni.

Sono stati 76 gli utenti che hanno lasciato il proprio commento, il 9,8% del totale.

Emerge sostanzialmente un quadro sufficientemente positivo, da cui però scaturiscono alcuni spunti di riflessione per migliorare.

FORMAZIONE

- Corsi di aggiornamento
- Webinar su agevolazioni
- Workshop su temi economici

REGISTRO IMPRESE

- Maggiori servizi online (certificati di origine)
- Rinnovo smart card
- Assistenza per le pratiche

SOSTEGNO ALLE IMPRESE

- Creare reti tra imprese
- Sostenere l'export delle imprese
- Assistenza all'export
- Rappresentanza nelle fiere
- Punto informazione per la vendita all'estero

INFORMAZIONE

- Potenziare i contatti telefonici
- Aumentare le fasce orarie per ricevere telefonate
- Maggiori informazioni sui finanziamenti esistenti
- Canale Whatsapp
- Rispondere al telefono

ALTRI SERVIZI

- Maggiori servizi online
- Rilascio documentazione online
- Uniformità tra le procedure delle due sedi

Conclusioni

Come per l'anno 2021 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 dall'Ente nello stare a fianco delle imprese del proprio territorio.

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

Ringraziamenti



Grazie a:

Ufficio Servizi Informatici per la predisposizione del questionario online.

Tutti gli uffici che hanno raccolto i questionari cartacei.

E soprattutto a tutti gli utenti, per aver messo a disposizione il proprio tempo per rispondere al nostro questionario.