



Indagine di Soddisfazione degli Utenti

Risultati - anno 2023

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, ha intenzione di 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 2023 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 19 settembre 2023
al 10 ottobre 2023

Numero di risposte

In totale raccolti 1408
questionari

La partecipazione

In totale sono stati raccolti

1.408 questionari



1.338 online



70 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 **17.759** 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

17.759



RISPOSTE AL
QUESTIONARIO ONLINE

1.338

Mailing n. 1



Invio n. 1 del 19/09/2023

- E-mail inviate: 17.784

E-mail univoche aperte: 6.752

Click univoci su link: 342

Mailing n. 2



Invio n. 2 del 03/10/2023

- E-mail inviate: 17.759

E-mail univoche aperte: 8.501

Click univoci su link: 1.668

Il campione allo sportello

Un numero esiguo dovuto alla minore presenza di utenza che ormai predilige i servizi online

RISPOSTE AL
QUESTIONARIO

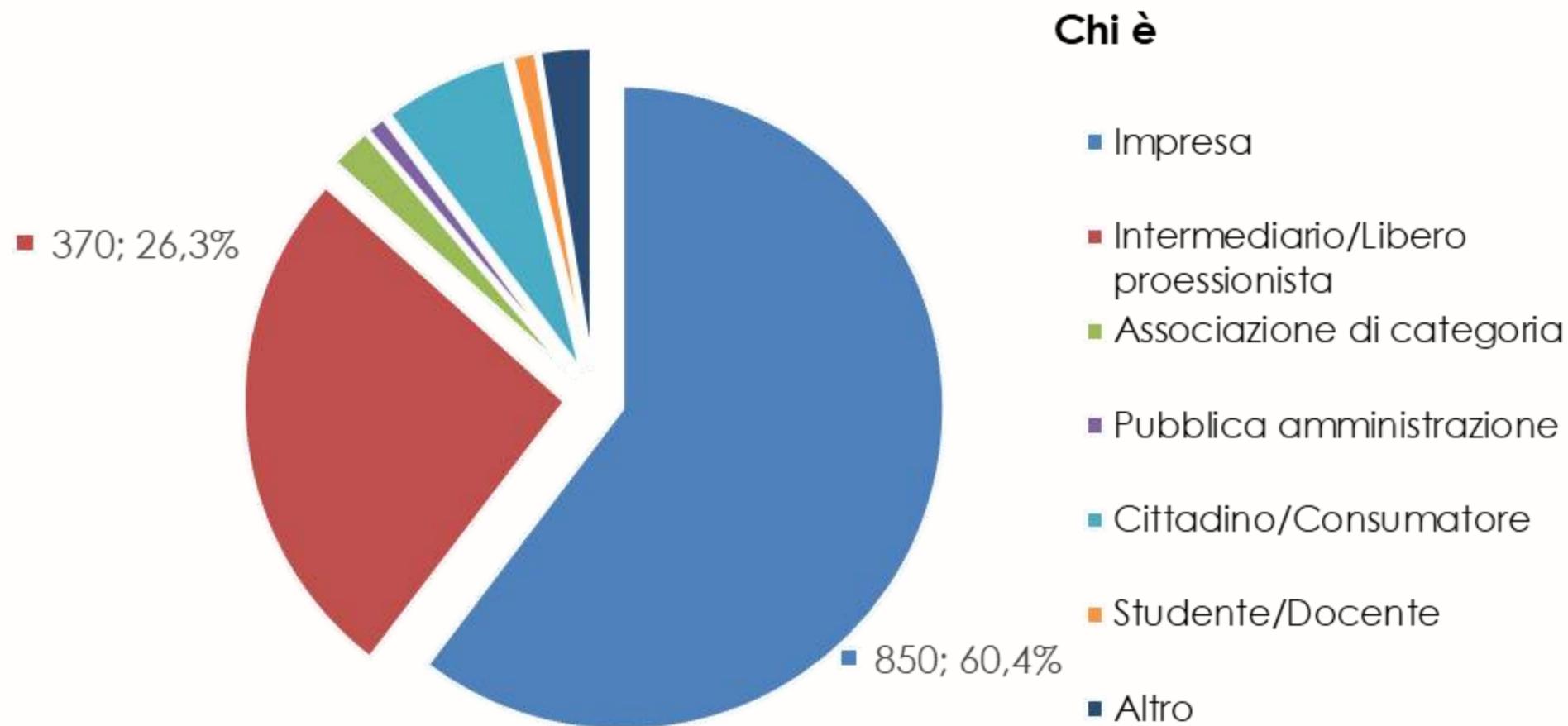
70



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 "peggiorata".
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

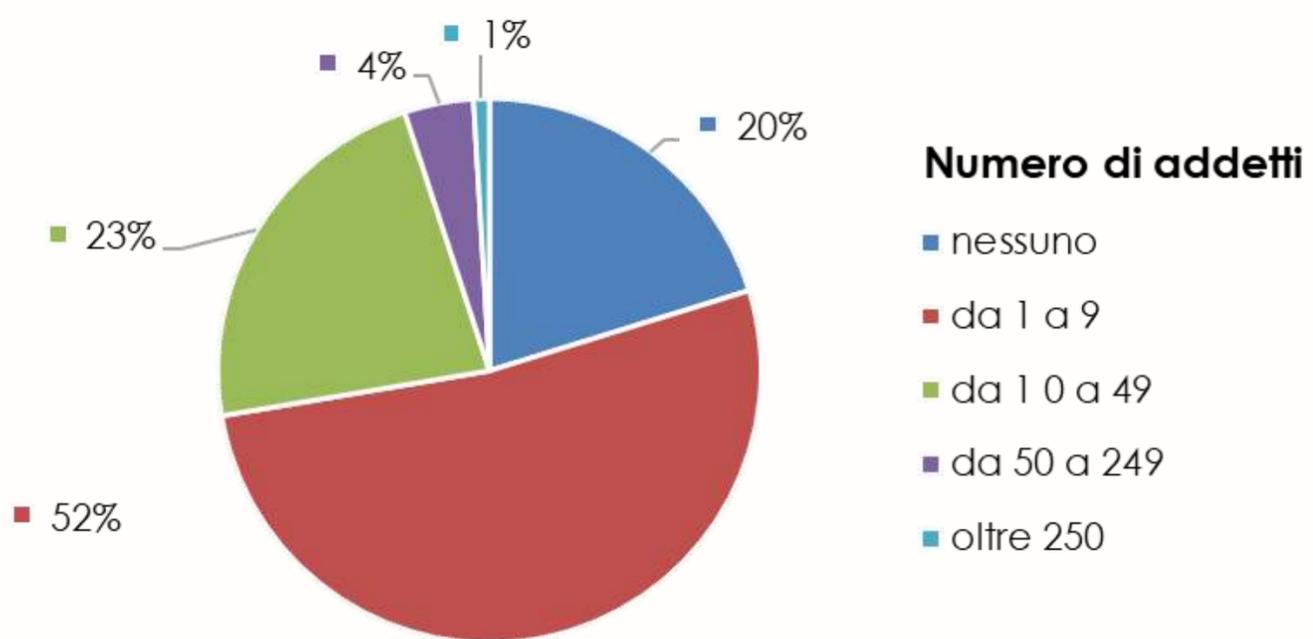
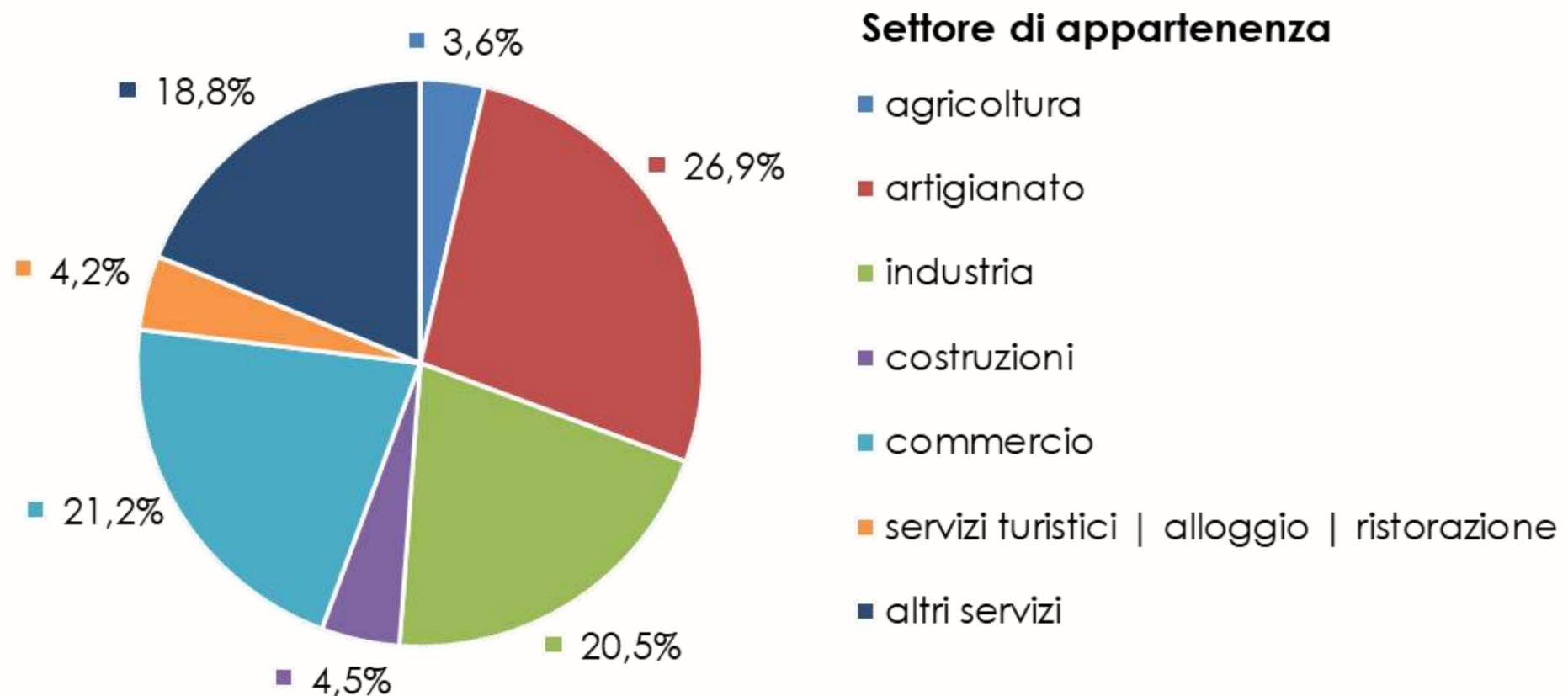
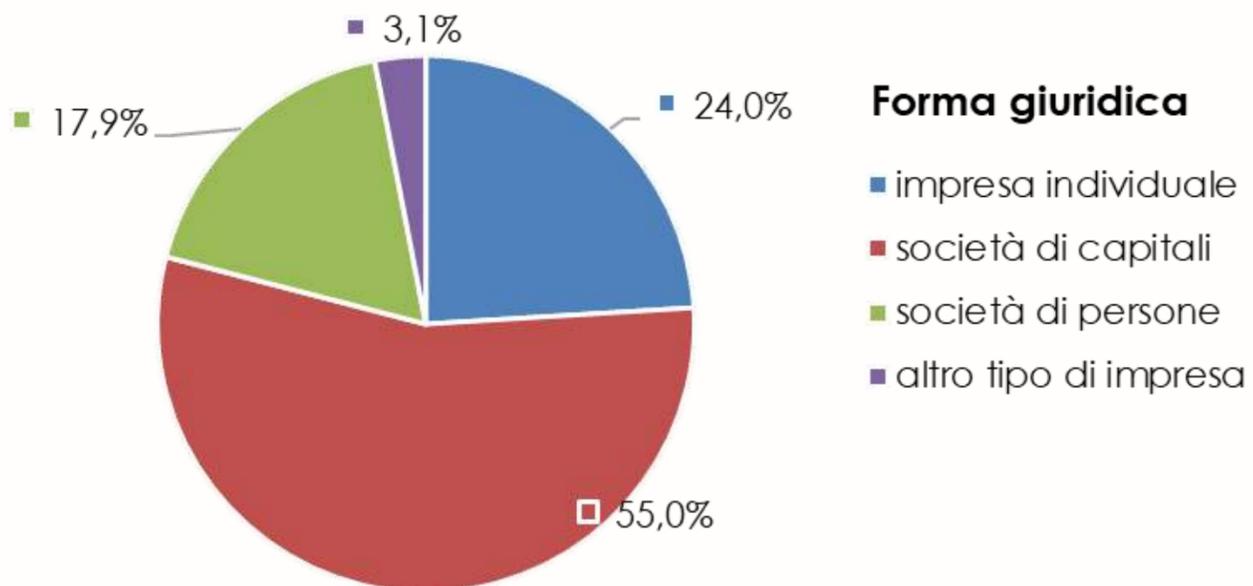
Chi ha risposto al questionario



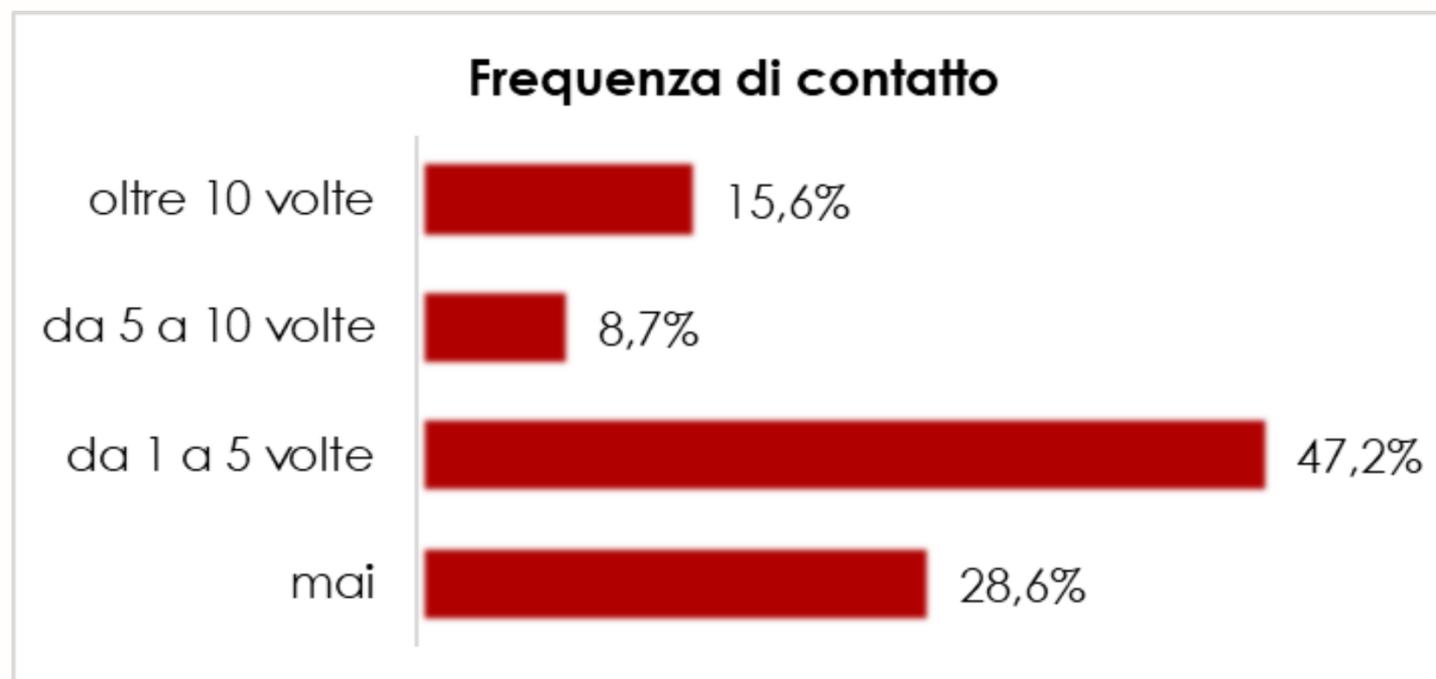
60,4%
Il 60,4% del campione sono imprese

	n. imprese	n. altri stakeholders
Sportello	31	39
Online	819	519

Dati sulle imprese che hanno risposto



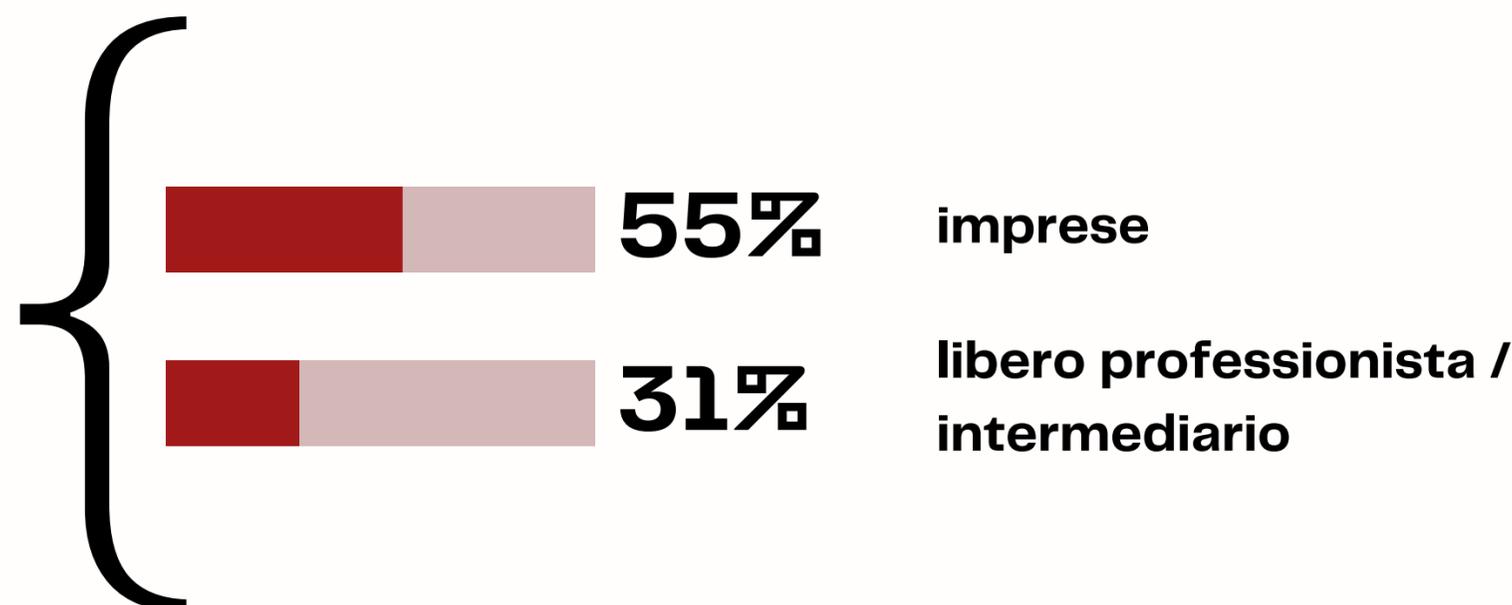
Contatto con il nostro Ente



il 65,3% 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".



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 (68%) per lo più via telefono o utilizzando il sito camerale o le piattaforme online specializzate (es. CRM, Portale registro imprese). Più raramente utilizzano il contatto via email.

Aumenta rispetto allo scorso anno la percentuale degli utenti che preferiscono il contatto di persona (2022: 26,3%)

=> L'utente ricerca le modalità che gli consentono di avere risposte rapide e dirette.

E' COSI' PER TUTTI?

Modalità di contatto	Impresa	Intermediario / Libero professionista
persona	34,7%	24,0%
telefono	13,6%	25,9%
email	11,4%	10,5%
sito	19,5%	12,1%
piattaforme	20,8%	27,5%

L'interazione con il personale camerale

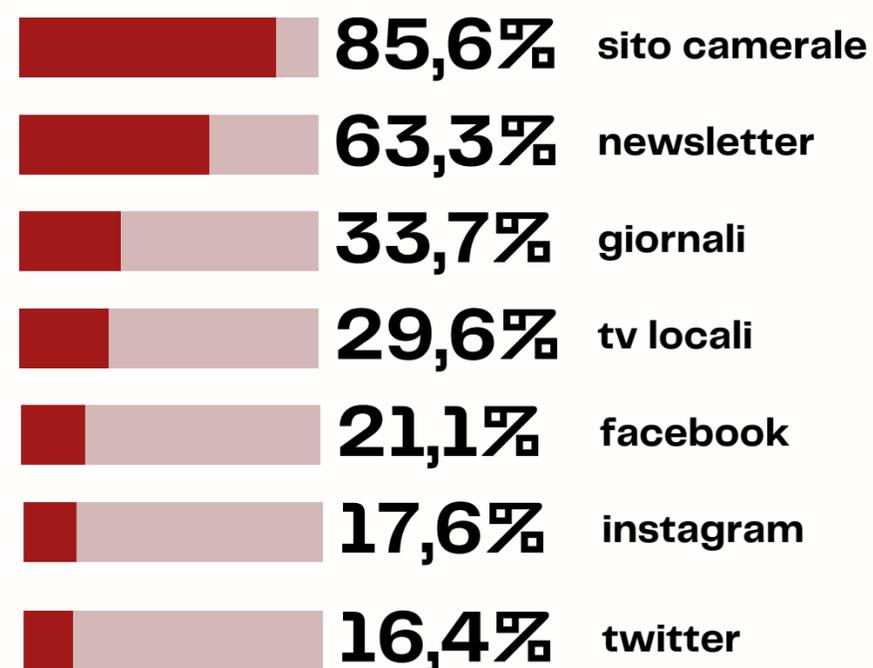


13

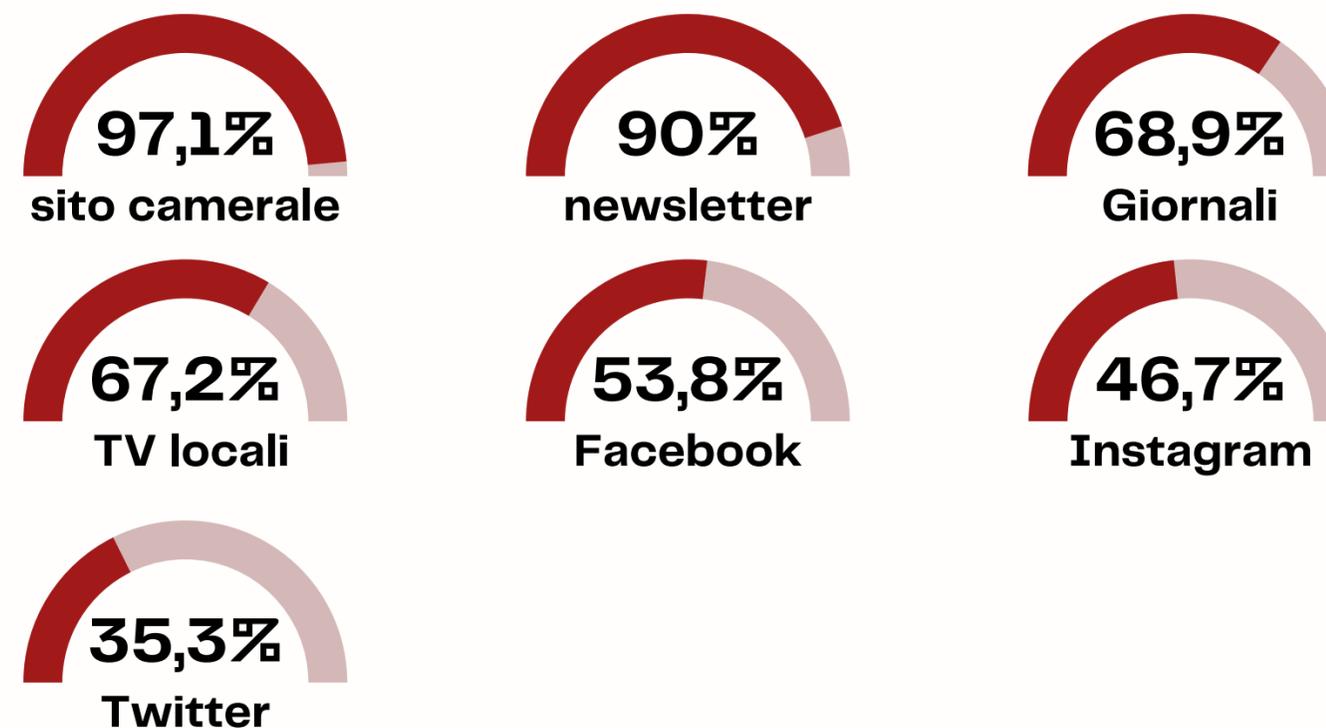
In linea con i risultati dello scorso anno il **giudizio   decisamente positivo** (pi  del 90%). Ad essere particolarmente apprezzate sono la **cortesìa e la disponibilit  dei dipendenti verso l'utente**, a seguire la **chiarezza delle informazioni** fornite e la **preparazione tecnica**.

I canali di comunicazione

Cosa seguono?



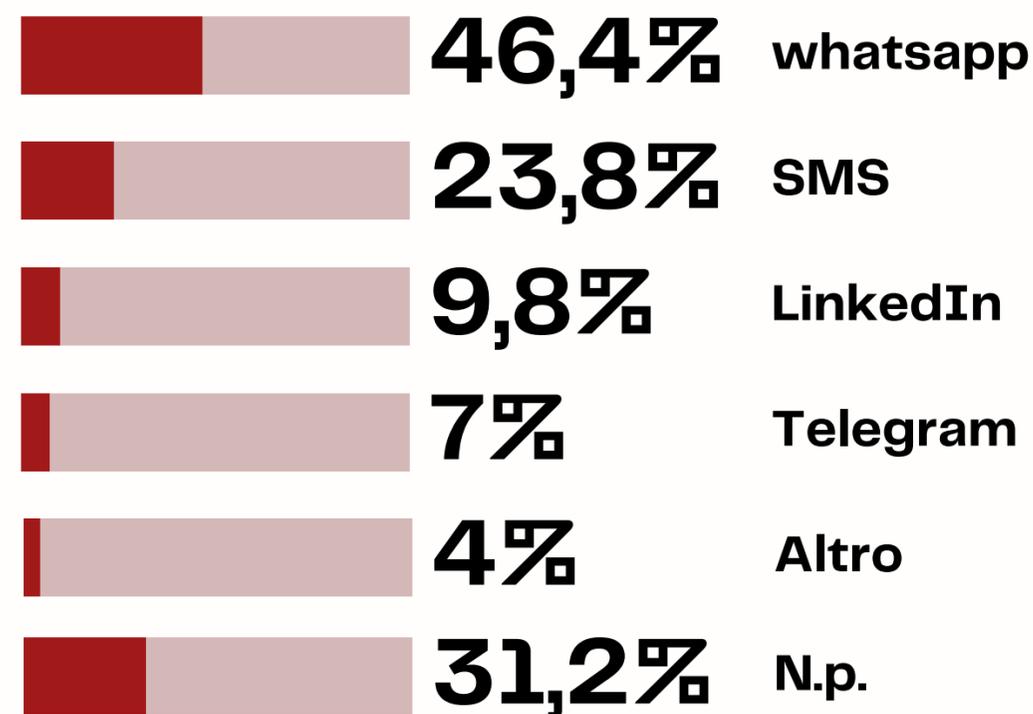
Chi segue, lo ritiene utile?



I canali di comunicazione

Dovremmo utilizzare altri canali?

Per il **68.8% del campione** la Camera dovrebbe utilizzare almeno un altro canale di comunicazione. Il 31,2% non ha ulteriori esigenze.



	Indice soddisfazione	Voto medio	Base*	% Risposta
ADR	62,7%	7,1	327	33%
Albi e Ruoli	70,1%	7,5	458	46%
Ambiente	62,5%	7,1	336	33%
Certificazioni	83,0%	8,2	689	68%
Commercio estero	73,8%	7,7	393	39%
Diritto Annuale	78,5%	8,0	624	62%
Internazionalizzazione	65,6%	7,3	358	36%
Metrico	61,5%	7,1	244	24%
OCC	59,9%	7,0	247	25%
Orientamento al lavoro e alle professioni	59,4%	7,1	335	33%
Protesti	61,8%	7,1	254	25%
Punto Impresa Digitale	70,1%	7,5	371	37%
RAO	78,7%	8,0	511	51%
Registro Imprese e REA	81,6%	8,1	603	60%
Relazioni Esterne e Comunicazione	70,1%	7,5	384	38%
Sanzioni Registro Imprese e REA	65,6%	7,3	346	34%
Studi e informazione economica	64,4%	7,2	298	30%
Turismo e cultura	61,8%	7,1	267	27%
Tutela del Mercato e dei Consumatori	56,7%	7,0	254	25%
Tutela proprietà Industriale	65,5%	7,5	287	29%
Vigilanza e Sanzioni	61,9%	7,1	252	25%

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

Tutti gli uffici hanno ricevuto un giudizio più che positivo.

La percentuale dei "non so" varia molto rispetto all'ufficio valutato.

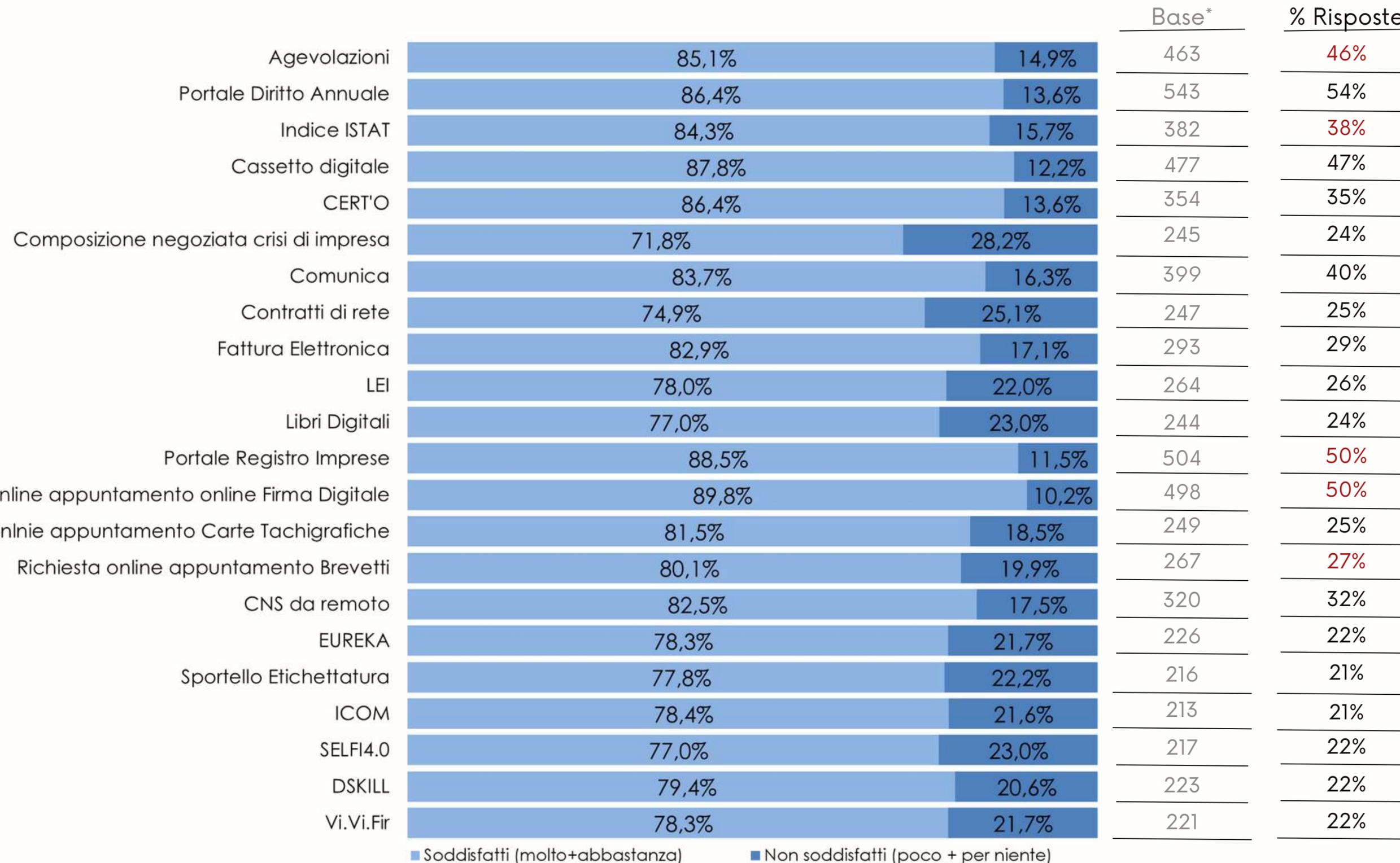
Gli intervistati preferiscono non esprimere giudizi su uffici che non frequentano.



7,8 su 10

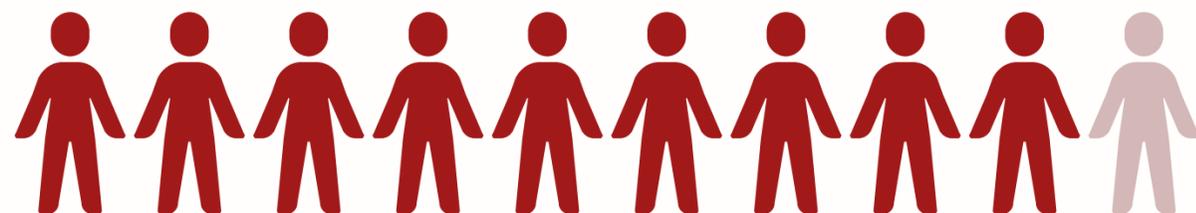
Quasi 8 utenti su 10 hanno espresso un giudizio positivo

Giudizio sui servizi online



*La domanda non è obbligatoria, pertanto la base campionaria varia secondo il numero delle risposte ricevute. Appreziate le applicazioni presenti sul sito camerale realizzate dall'Ente.

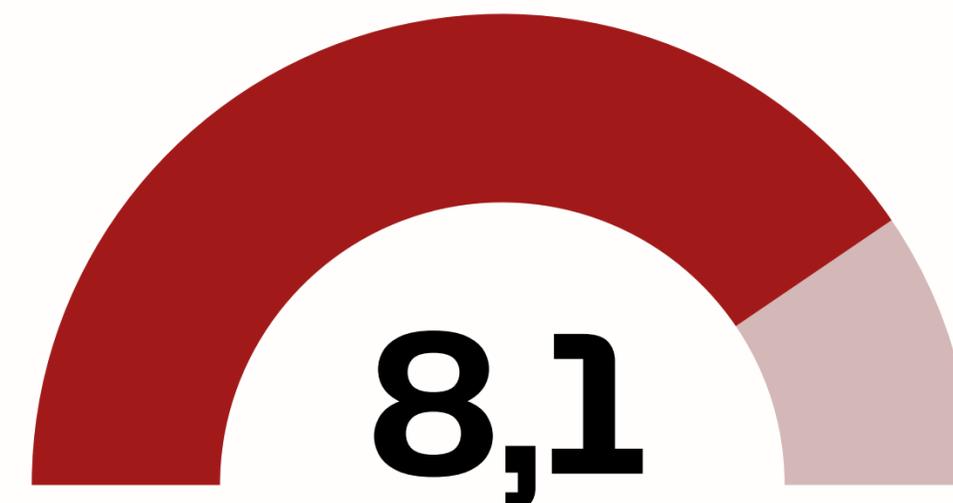
Giudizio complessivo



9 su 10

rilasciato un giudizio positivo con poco meno del 5% di insoddisfatti.

L'indice di soddisfazione complessivo è di **86,6%**.



Il giudizio complessivo riscontrato conferma il giudizio degli anni precedenti (2022: 8,0 e 2021: 7,9).

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

Il voto riscontrato è, infatti, sempre superiore a 8,1, arrivando a 8,9 per i liberi professionisti.

Trend temporale: in futuro



9 su 10

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

Il **92,4%** del campione pensa di utilizzare in futuro i servizi offerti dalla Camera (il 50,9% ne è fermamente convinto) contro il 6,3% che non prevede di farlo.

L'indice di Riutilizzo* è pari all'**0,99%**.

Camera Promoter Score

Consiglierebbe i servizi della Camera di commercio?

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

65,01%

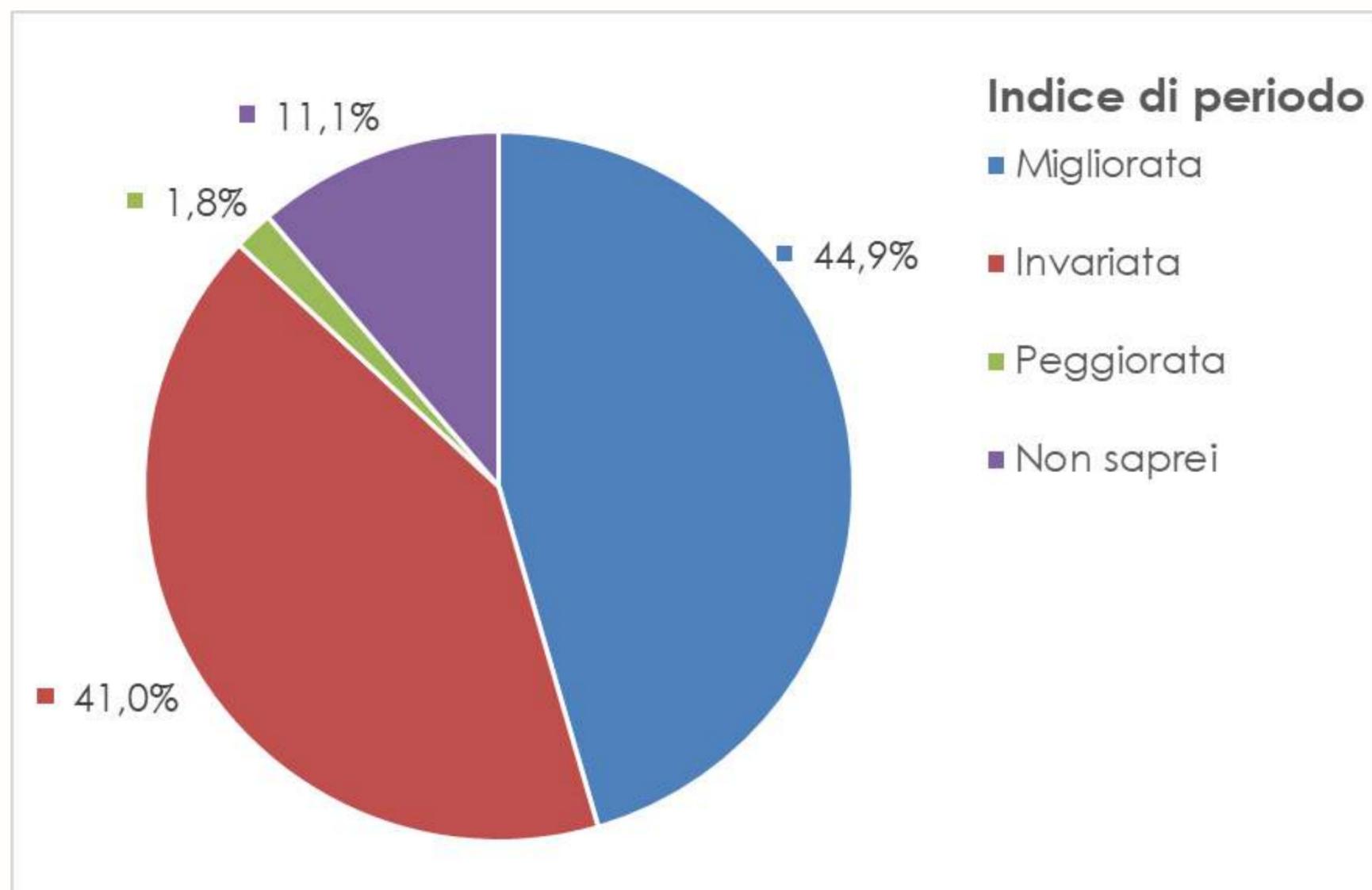
27,83%

6,36%

Crescono il numero dei promotori e dei neutrali, diminuiscono i detrattori.

La probabilità che gli intervistati consiglino ad amici e colleghi di rivolgersi alla Camera di commercio di Pistoia-Prato in caso di necessità è decisamente alta, con il Camera Promoter Score (CPS)* di 58,6%.

Indice di periodo



Rispetto agli ultimi 12 mesi quasi il **45%** ritiene che la **qualità dei servizi** sia **migliorata** contro l'**1,8%** per cui è peggiorata.

L'indice di Periodo è pari al **43,1%**. Leggermente superiore rispetto allo scorso anno.

Le proposte

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

Sono stati 62 gli utenti che hanno lasciato un suggerimento, il 6,2% del totale.

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



Conclusioni

Come per l'anno 2022 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.