

Camera di Commercio
Pistoia-Prato

Indagine di Soddisfazione degli Utenti

Risultati - anno 2024

a cura dell'Ufficio Relazioni Esterne e Comunicazione



Introduzione



La Camera di commercio di Pistoia-Prato, come ogni anno, conduce un'indagine di customer satisfaction per rilevare il livello di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi offerti. Questo processo mira non solo a raccogliere feedback utili, ma anche a identificare nuovi bisogni, così da monitorare l'efficacia delle politiche adottate.

Il nostro obiettivo è migliorare costantemente il supporto che offriamo quotidianamente alle imprese del territorio.

Per questo motivo l'opinione dei nostri utenti è fondamentale: ci aiuta a valutare la qualità dei servizi forniti e a pianificare al meglio le attività future.

Messaggio



Dalila Mazzi, Presidente

"Sono molto soddisfatta dei risultati emersi dall'indagine di gradimento dei servizi da parte degli utenti, che per il terzo anno consecutivo assegnano alla Camera di commercio un punteggio superiore a 8. Questo dato conferma la solidità delle scelte strategiche intraprese e il percorso positivo che stiamo portando avanti"

Gli obiettivi



L'obiettivo generale dell'indagine è quello di conoscere le valutazioni degli utenti che nel corso del 2024 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 25 settembre 2024
al 16 ottobre 2024

Numero di risposte

In totale raccolti 1.523
questionari

La partecipazione

In totale sono stati raccolti

1.523 questionari



1.471 online



52 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 **22.902** 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

22.914



RISPOSTE AL
QUESTIONARIO ONLINE

1.471

Mailing n. 1



Invio n. 1 del 25/09/2024

- E-mail inviate: 22.914

E-mail univoche aperte: 7.794

Click univoci su link: 335

Mailing n. 2



Invio n. 2 del 10/10/2024

- E-mail inviate: 22.902

E-mail univoche aperte: 11.159

Click univoci su link: 1.960

Il campione allo sportello

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

RISPOSTE AL
QUESTIONARIO

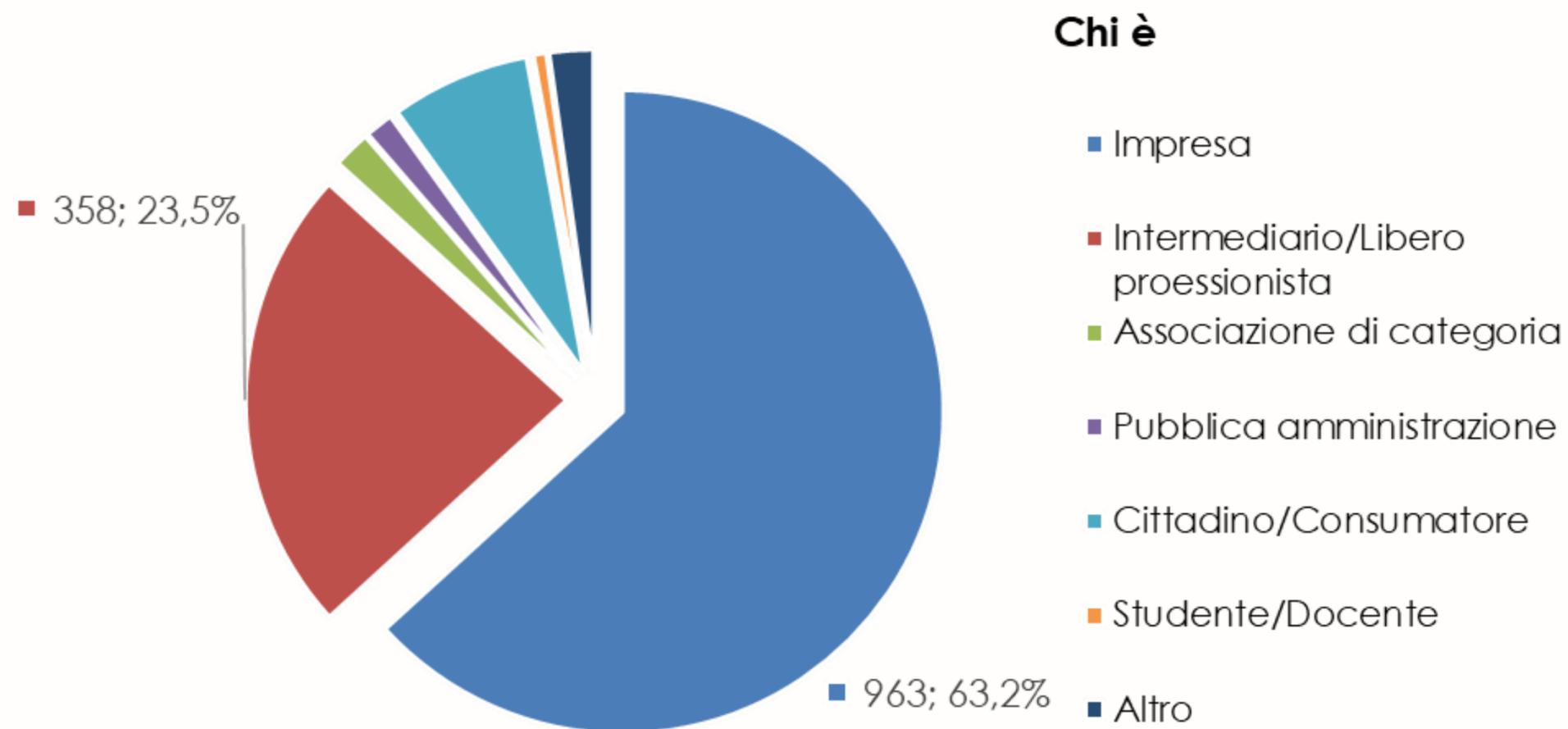
52



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

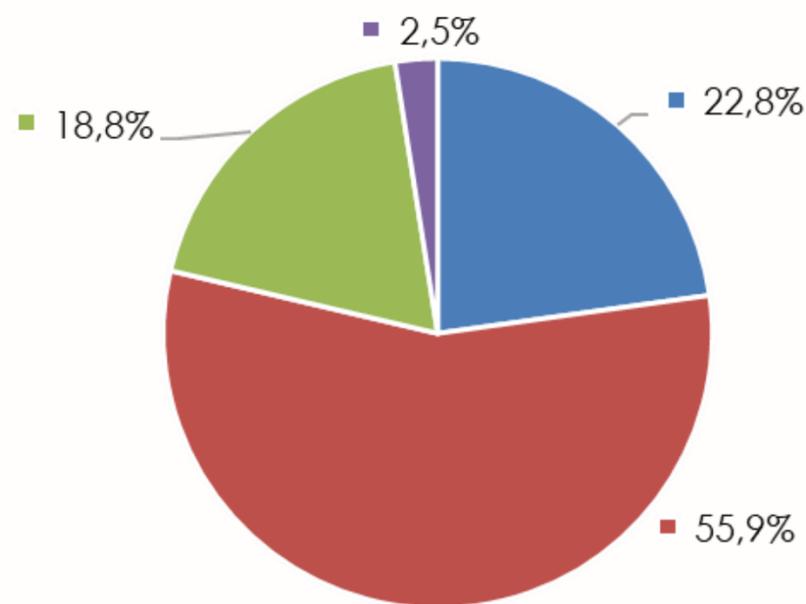
Chi ha risposto al questionario



63%
Il 63,2% del campione
sono imprese

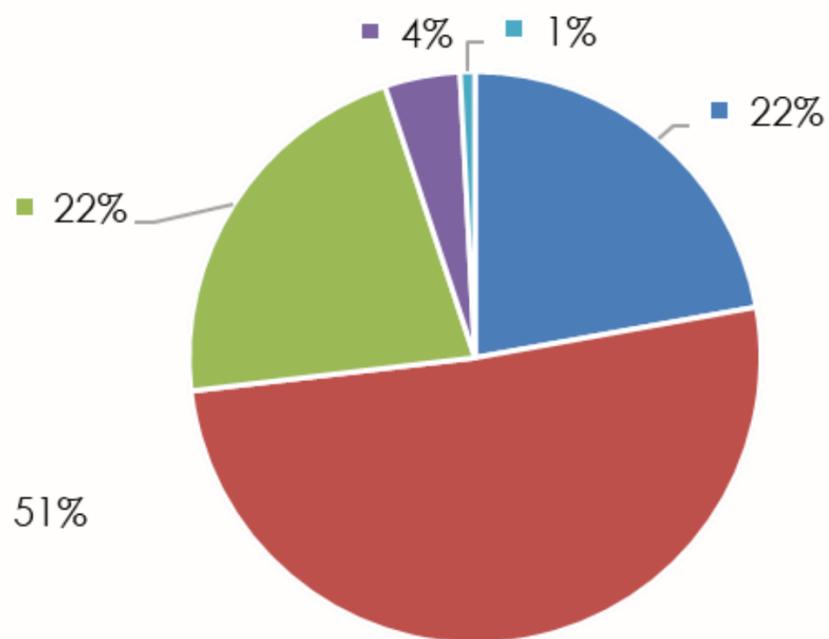
	n. imprese	n. altri stakeholders
Sportello	18	34
Online	945	526

Dati sulle imprese che hanno risposto



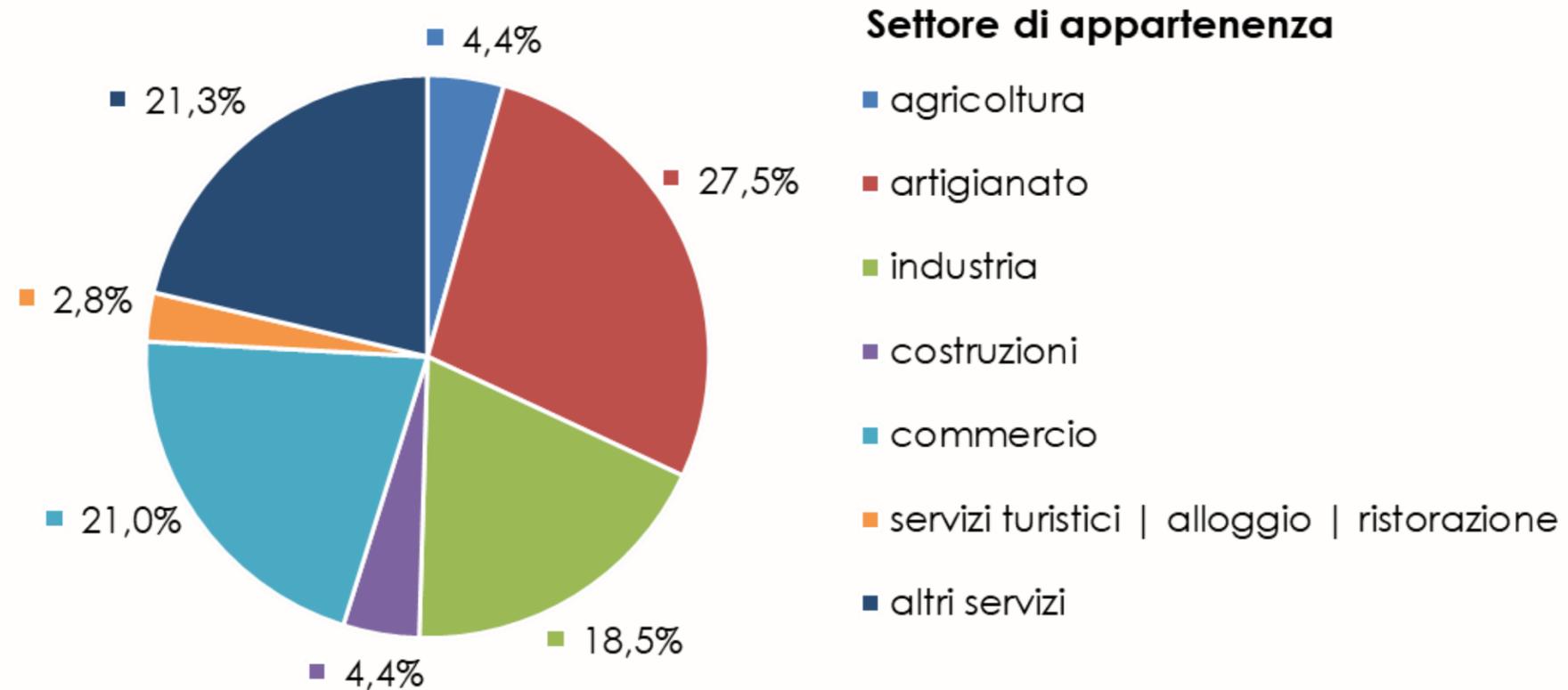
Forma giuridica

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



Numero di addetti

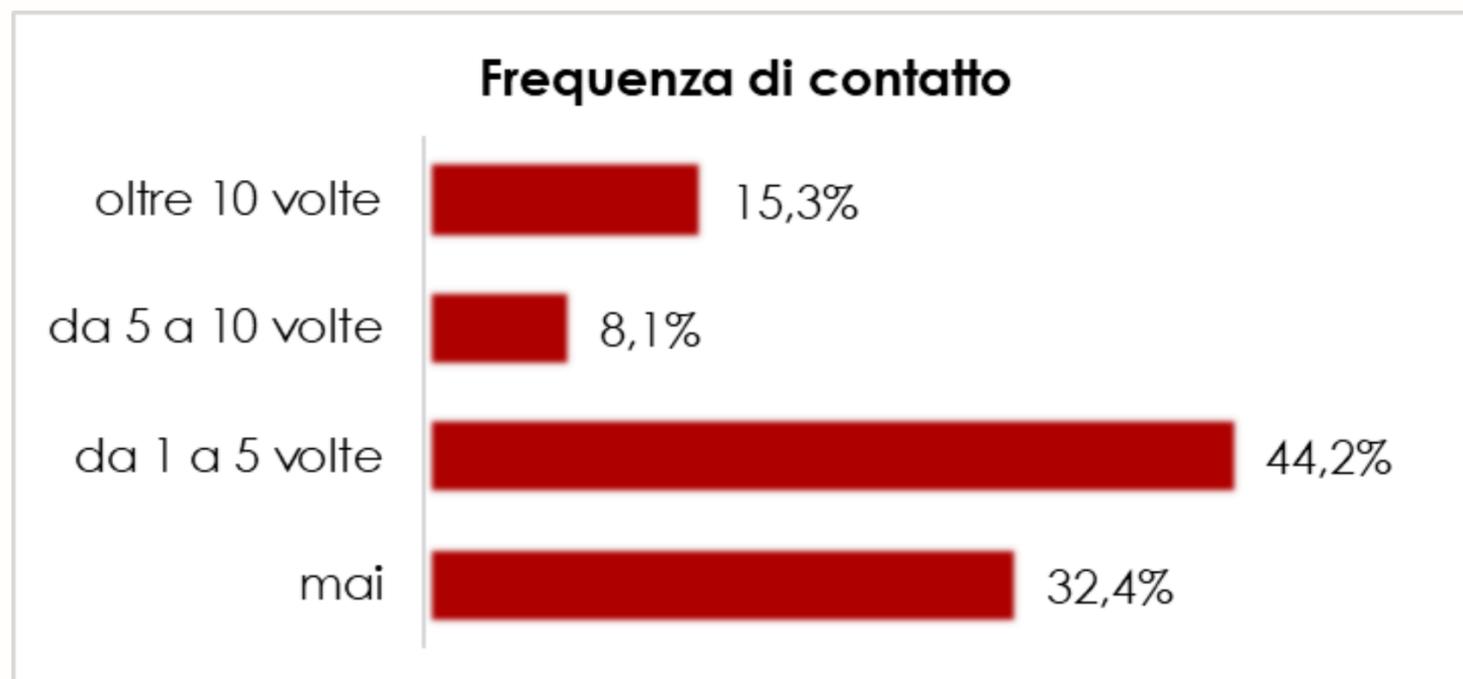
- nessuno
- da 1 a 9
- da 10 a 49
- da 50 a 249
- oltre 250



Settore di appartenenza

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

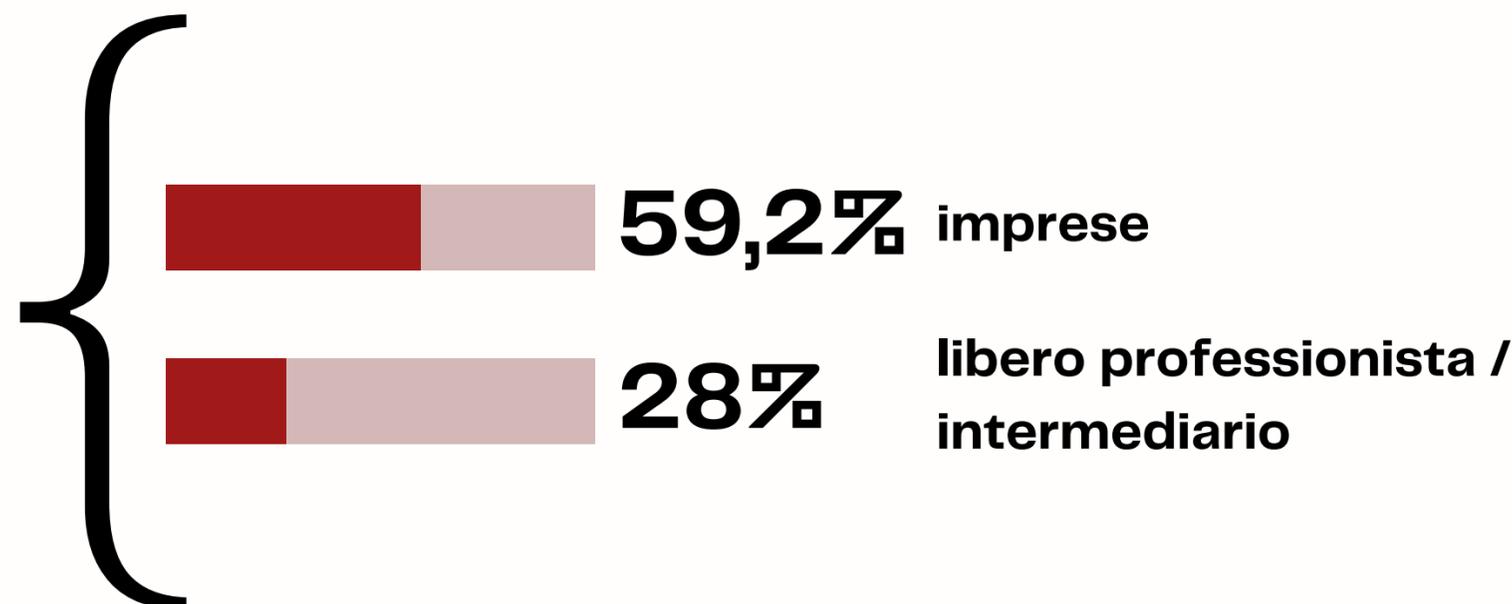
Contatto con il nostro Ente



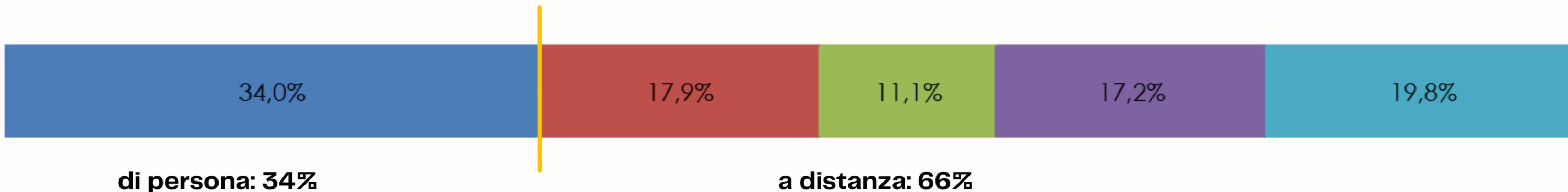
il 63,3% delle imprese dichiara di essersi relazionata con la Camera di commercio nel corso dell'ultimo anno.

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
- 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 (66%) per lo più attraverso piattaforme online specializzate (es. CRM, Portale registro imprese) o via telefono o utilizzando il sito camerale. Più raramente utilizzano il contatto via email.

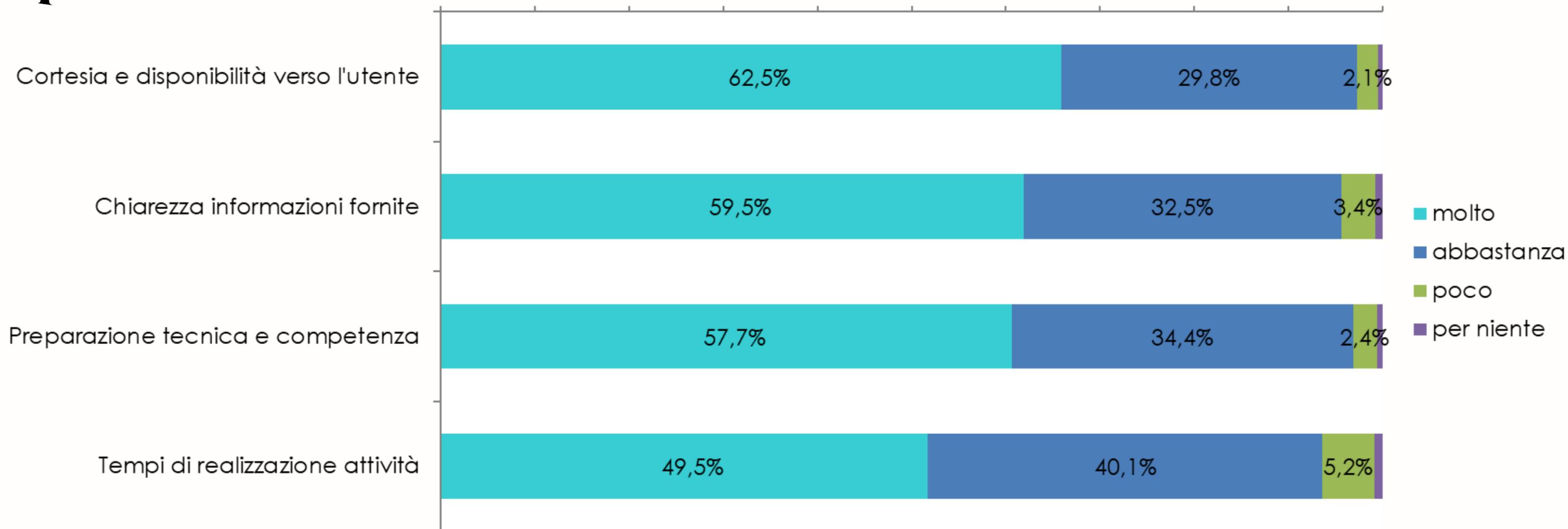
Aumenta rispetto allo scorso anno la percentuale degli utenti che preferiscono il contatto di persona (2023: 32%)

=> 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	36,3%	22,0%
telefono	12,5%	28,6%
email	11,0%	11,5%
sito	19,9%	15,3%
piattaforme	20,4%	22,6%

L'interazione con il personale camerale

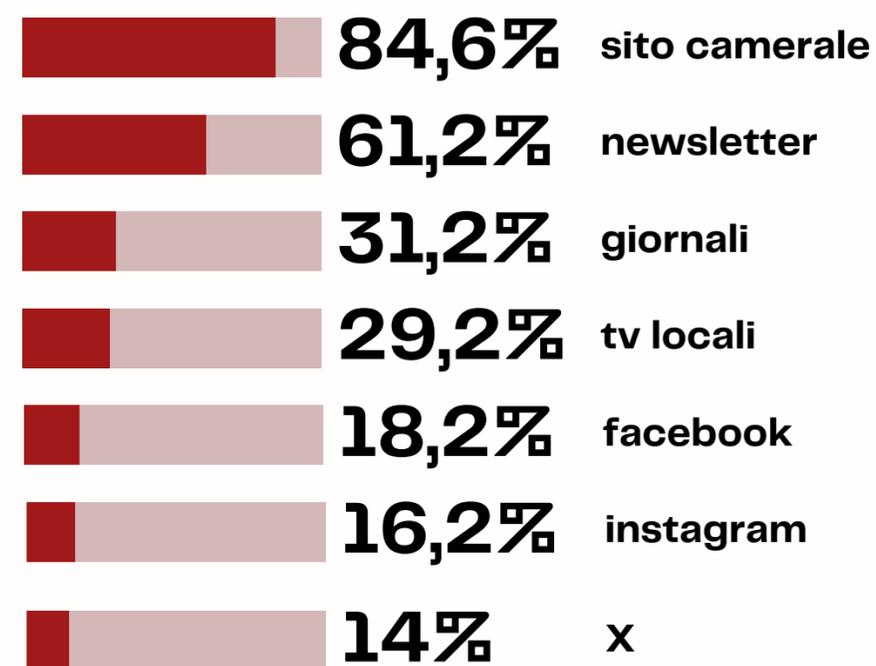


13

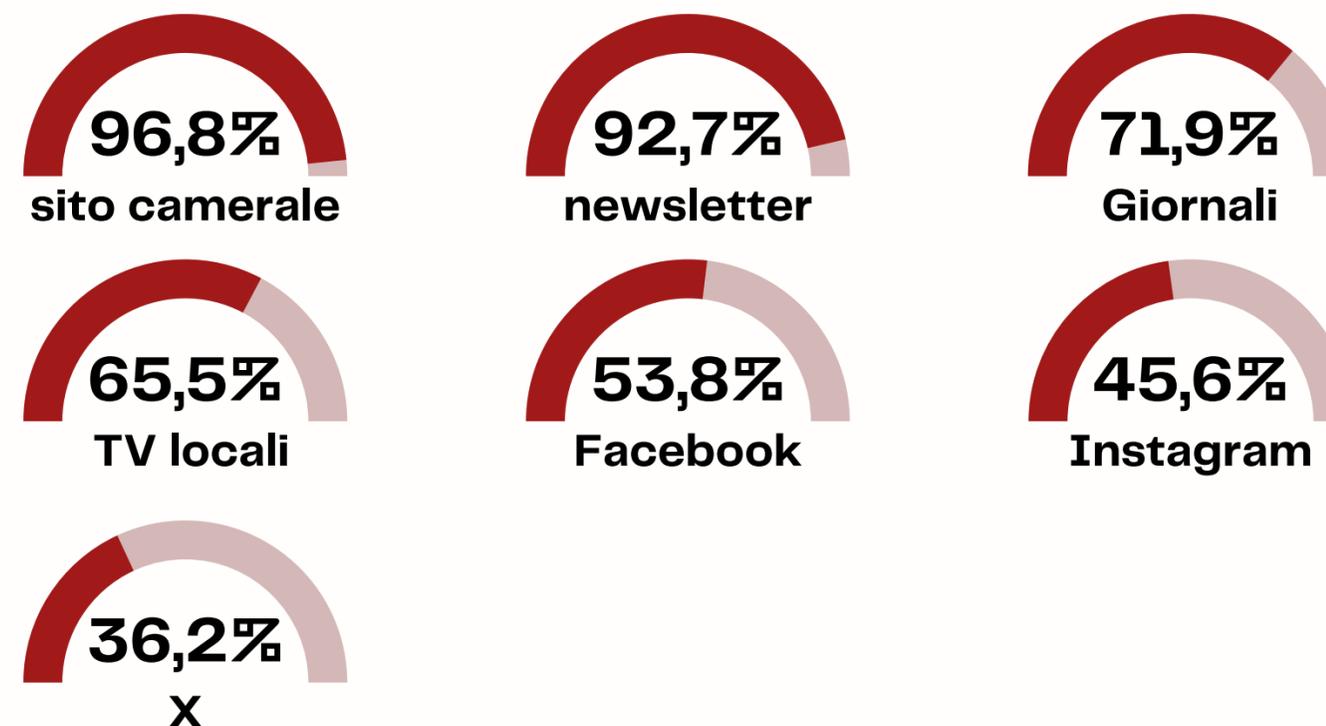
In linea con i risultati dello scorso anno il **giudizio è decisamente positivo** (intorno al 90%). Ad essere particolarmente apprezzate sono la **cortesia e la disponibilità dei dipendenti verso l'utente**, a seguire la **chiarezza delle informazioni** fornite e la **preparazione tecnica**.

I canali di comunicazione

Cosa seguono?



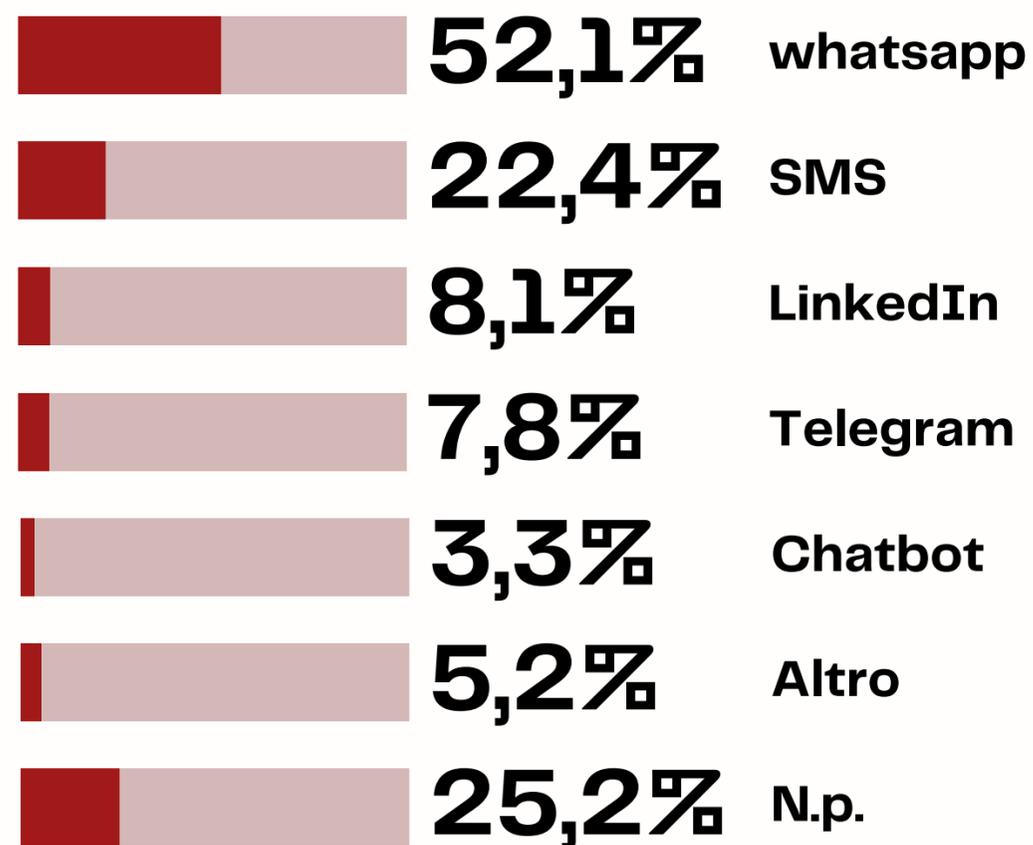
Chi segue, lo ritiene utile?



I canali di comunicazione

Dovremmo utilizzare altri canali?

Per il **74.8%** del campione la Camera dovrebbe utilizzare almeno un altro canale di comunicazione. Il 25.2% non ha ulteriori esigenze.



	Indice soddisfazione	Voto medio	Base*	% Risposta
ADR	66,6%	7,3	371	36%
Albi e Ruoli	78,1%	7,8	489	47%
Ambiente	66,8%	7,3	376	37%
Certificazioni	87,2%	8,4	704	68%
Commercio estero	73,6%	7,7	398	39%
Diritto Annuale	81,8%	8,1	642	62%
Internazionalizzazione	68,3%	7,4	369	36%
Metrico	60,9%	7,2	284	28%
OCC	57,4%	7,0	270	26%
Orientamento al lavoro e alle professioni	61,1%	7,0	334	32%
Protesti	59,1%	7,0	281	27%
Punto Impresa Digitale	67,0%	7,3	361	35%
RAO	80,1%	8,1	537	52%
Registro Imprese e REA	82,8%	8,2	581	56%
Relazioni Esterne e Comunicazione	70,4%	7,5	405	39%
Sanzioni Registro Imprese e REA	65,5%	7,3	354	34%
Studi e informazione economica	61,9%	7,1	315	31%
Turismo e cultura	58,6%	7,0	263	26%
Tutela del Mercato e dei Consumatori	59,0%	6,9	268	26%
Tutela proprietà Industriale	63,8%	7,3	287	28%
Vigilanza e Sanzioni	59,2%	7,0	265	26%

*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.

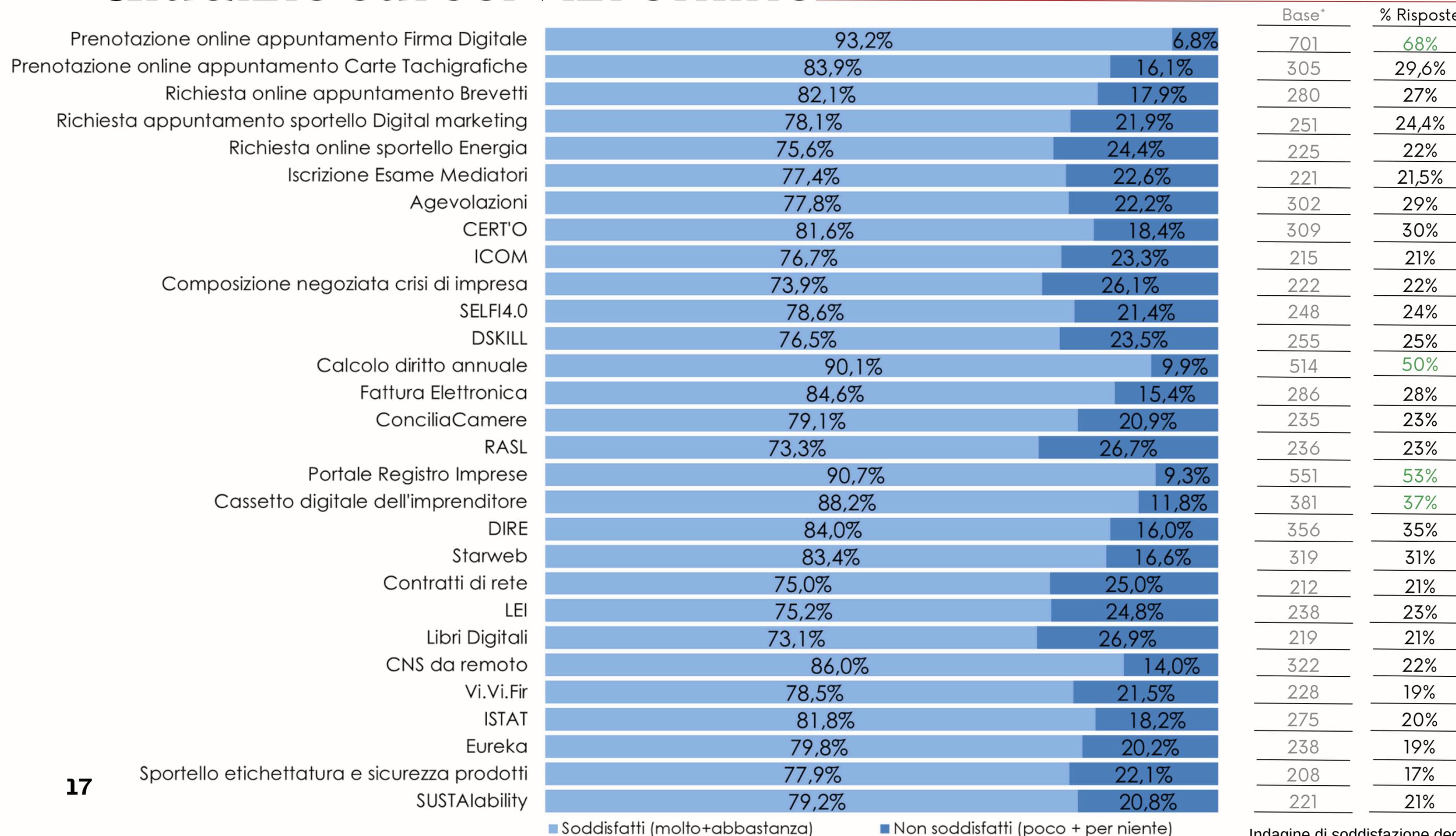
Gli intervistati preferiscono non esprimere giudizi su uffici che non frequentano.



8,4 su 10

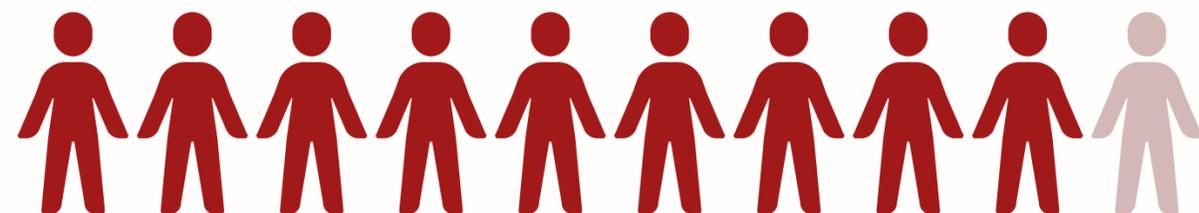
Più di 8 utenti su 10 hanno espresso un giudizio positivo

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.

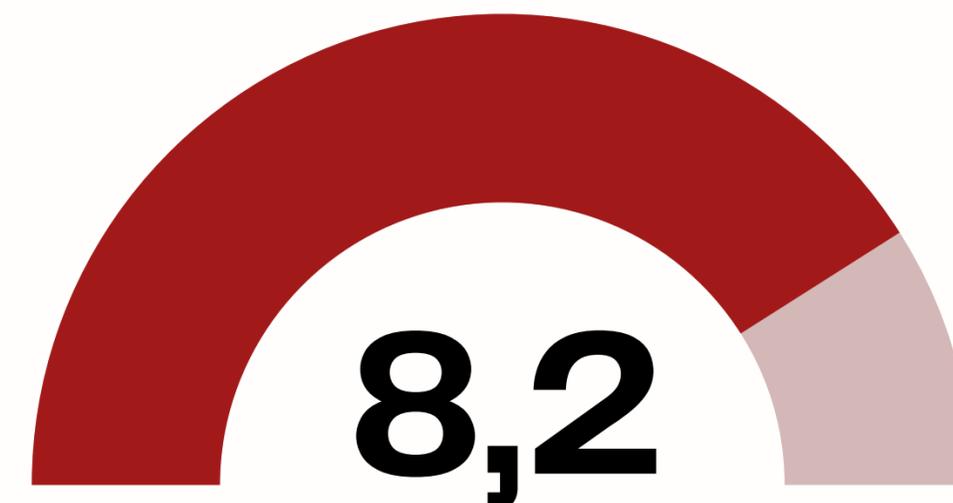
Giudizio complessivo



9 su 10

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

L'indice di soddisfazione complessivo è di **87,9%**.



Il giudizio complessivo riscontrato conferma il giudizio degli anni precedenti (2023: 8,1, 2022: 8,0 e 2021: 7,9).

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

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 **52,8%** ne è fermamente convinto) contro il **5,3%** che non prevede di farlo.

L'indice di Riutilizzo* è pari all'**0,87%**.

Camera Promoter Score

Consiglierebbe i servizi della Camera di commercio?

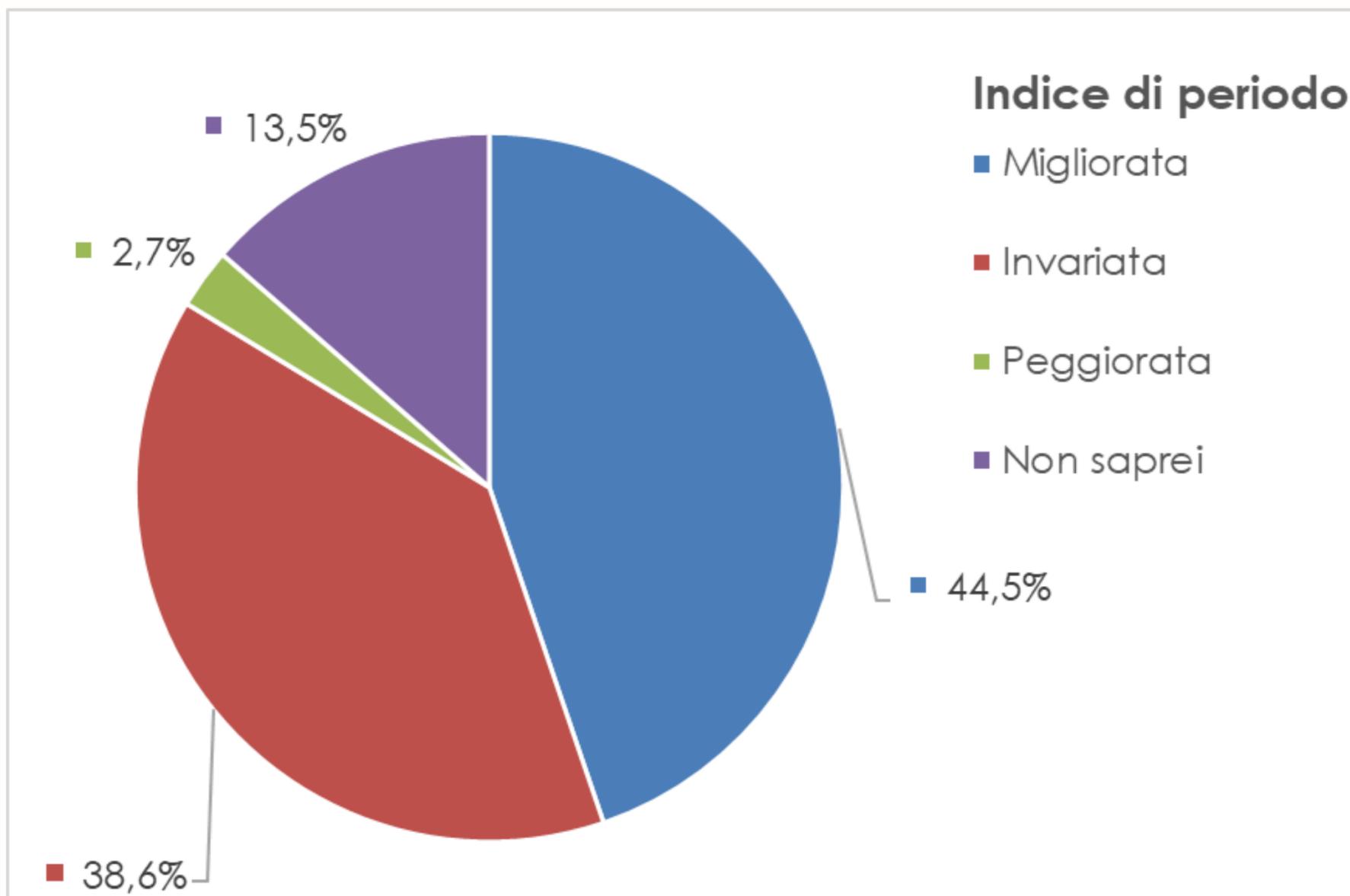
■ Promotore (Voto 8-10) ■ Neutrale (Voto 6-7) ■ Detrattore (Voto 1-5) ■ n.p.



Cresce il numero dei promotori, diminuiscono i neutrali e 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 63,4% (il CPS era 58,6% nel 2023).

Indice di periodo



Rispetto agli ultimi 12 mesi il **44,5%** ritiene che la **qualità dei servizi** sia **migliorata** contro il **2,7%** per cui è peggiorata.

L'indice di Periodo è pari al **41,7%** (2023: 43,1%). Inferiore rispetto allo scorso anno.

Le proposte

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

Sono stati 68 gli utenti che hanno lasciato un suggerimento, il 6,6 del totale.

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

FORMAZIONE

- Corsi di aggiornamento in presenza e online
- Corsi su AI, MEPA, commercio estero, gestione risorse umane

REGISTRO IMPRESE

- Maggiore tempestività e flessibilità
- Canale di assistenza diretto per agli studi professionali
- Snellimento delle procedure

SOSTEGNO ALLE IMPRESE

- Potenziare i servizi di digitalizzazione e internazionalizzazione
- Migliorare la visibilità del territorio attraverso partnership e progetti innovativi
- Promuovere attività locali e sinergie tra imprese

ACCESSIBILITÀ E COMUNICAZIONE

- Migliorare la reperibilità telefonica
- Estensione degli orari di risposta telefonica
- Maggiori informazioni sui finanziamenti esistenti
- Implementare strumenti di comunicazione digitale più accessibili e immediati

SEMPLIFICAZIONE

- Rendere i processi più flessibili e meno burocratici
- Maggiori servizi online
- Uniformità tra le procedure
- Tempistiche più rapide

Conclusioni

La Camera di commercio di Pistoia-Prato si posiziona come un punto di riferimento affidabile per le imprese del territorio, con alti livelli di soddisfazione, nonostante le limitazioni operative dovute alla riduzione di organico.

L'indagine 2024, infatti, conferma un generale apprezzamento per il lavoro svolto dalla Camera di commercio per supportare le imprese del territorio, con indici di soddisfazione elevati (87,9%) e un voto complessivo medio superiore a 8.

Gli utenti segnalano un interesse verso le attività dell'Ente, richiedendo una maggiore informazione, in particolare 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.