



# CUSTOMER SATISFACTION 2017

# INTRODUZIONE

Misurare il grado di soddisfazione degli utenti per poter ricevere indicazioni utili per mettere a punto servizi sempre più efficienti: anche nel 2017 la Camera di Commercio di Prato ha realizzato l'indagine di customer satisfaction, proprio con questa finalità.

Il sistema camerale sta attraversando un momento di profondo cambiamento. Le sue funzioni sono al centro di una piccola rivoluzione ed è importante mantenere il contatto con il pubblico di riferimento, misurando il gradimento dei servizi offerti.

Anche la Camera di Commercio di Prato è un **ente in evoluzione**, per rispondere alle sfide del territorio. Per questo ogni edizione della customer satisfaction ci vede impegnati sempre con nuovi strumenti per andare incontro agli utenti e ascoltare il più possibile le loro esigenze.

Nel 2017 la partecipazione all'indagine ha raggiunto **livelli record**.

# L'indagine 2017

L'indagine 2017 è stata realizzata nel periodo compreso tra l' 8 giugno e il 30 giugno.

Sono stati utilizzati gli stessi strumenti dello scorso anno:

- il **web**, attraverso un invito a compilare il questionario che è arrivato all'utente tramite mail. In particolare per raggiungere gli utenti è stata utilizzato il sistema di CRM che l'ente ha messo in punto in questi mesi e che ha permesso di raggiungere un numero maggiore di imprese;
- lo **sportello**, in particolare alle persone in attesa al Registro delle Imprese

# Il questionario 2017

Il questionario proposto è in sostanza quello degli anni scorsi. Per renderlo **più snello** sono state eliminate alcune domande, senza però andare a intaccare il senso generale dell'indagine. La maggior parte degli utenti ha risposto al questionario per intero. Solo in pochi hanno invece risposto alla parte relativa al giudizio sui singoli uffici dell'ente. Resta quindi importante il giudizio generale sui servizi, che poi è anche quello che ci segnala la percezione generale dell'immagine dell'ente.

Un'altra novità rispetto allo scorso anno è che il questionario è stato somministrato grazie agli **strumenti dell'ente**, senza fare ricorso a Infocamere per l'invio massivo. Le risposte sono state raccolte e elaborate con un database creato e gestito dall'Ufficio Attività Informatiche.

# L'indagine 2017: la partecipazione

Quest'anno abbiamo registrato una partecipazione record. Nonostante la riforma in corso e i cambiamenti avvenuti anche all'interno dell'ente circa funzioni e servizi svolti, abbiamo registrato una partecipazione straordinaria. Questo è dovuto al fatto che, pur attraversando una fase delicata, abbiamo continuato a lavorare sulla nostra capacità di penetrazione e di contatto, con risultati davvero incoraggianti. Sono stati raccolti 942 questionari, il **23% in più** del 2016

Composizione	2017		2016	
	N.	%	N.	%
Sportello	199	21,1%	90	12,4%
Web	743	78,9%	636	87,6%
<b>Totale</b>	<b>942</b>	<b>100%</b>	<b>726</b>	<b>100%</b>

# Il campione on-line

L'invito a partecipare all'indagine è stato spedito a tutti gli utenti categorizzati sul CRM dell'ente. In totale sono stati **contattati 6724** utenti.

E' stata inoltre inviata, tramite gli ordini competenti, un invito alla partecipazione a tutti i professionisti dell'area, che generalmente operano con la Camera di Commercio di Prato.

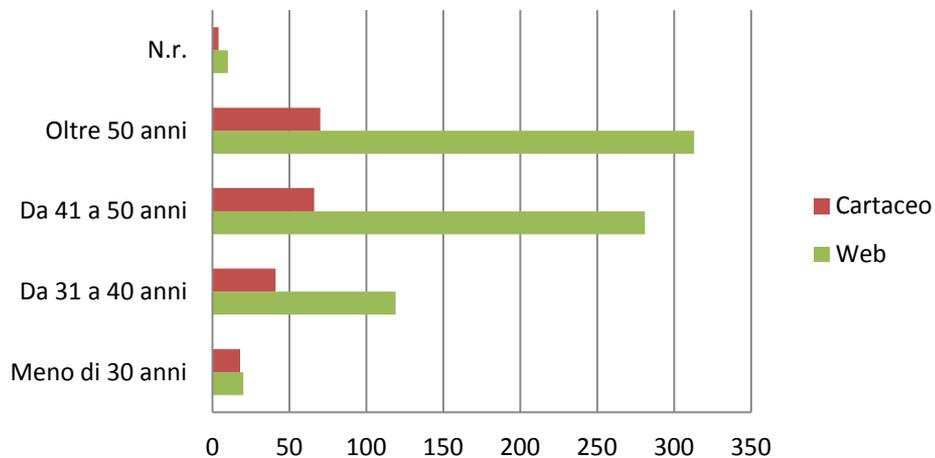
L'indagine di customer è stata poi pubblicizzata tramite tutti gli strumenti di comunicazione dell'ente, dai social al web, al Notiziario Camerale, per poter stimolare anche la partecipazione spontanea.

# Il campione allo sportello

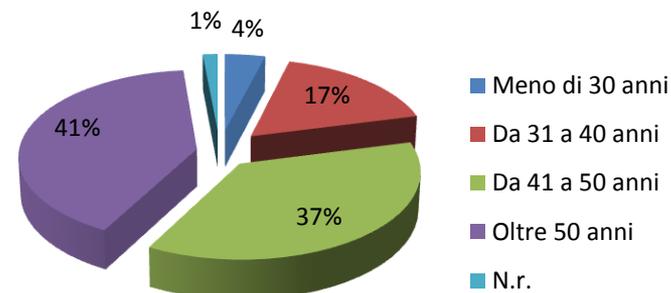
Allo sportello sono stati raccolti **199 questionari**, compilati nella maggioranza dei casi dai soggetti in attesa al Registro delle Imprese.

# L'età del campione

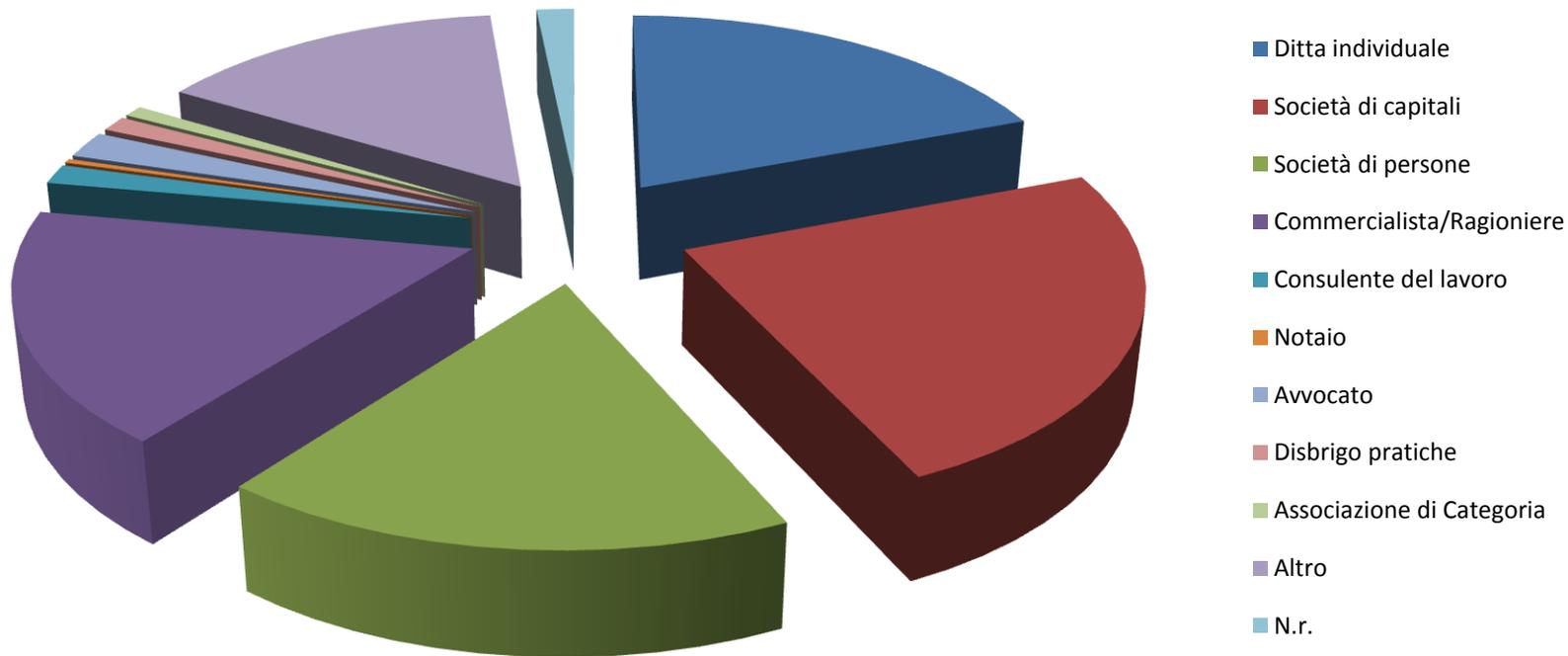
## Età: gli strumenti di risposta scelti



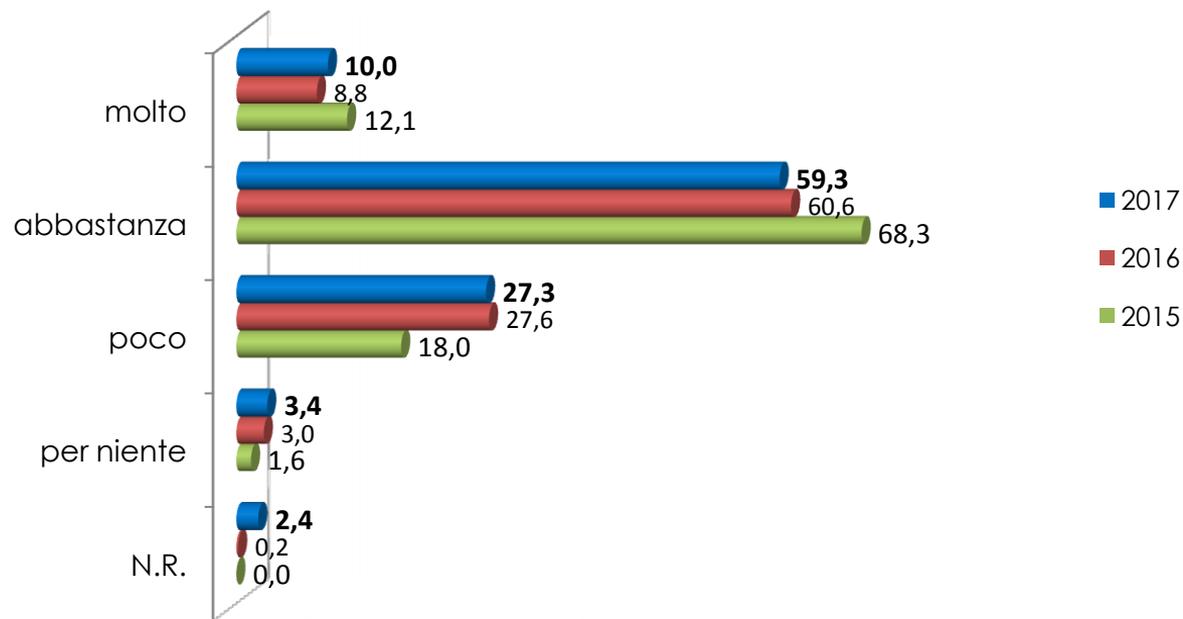
## Età del campione generale



# Chi ha risposto al questionario

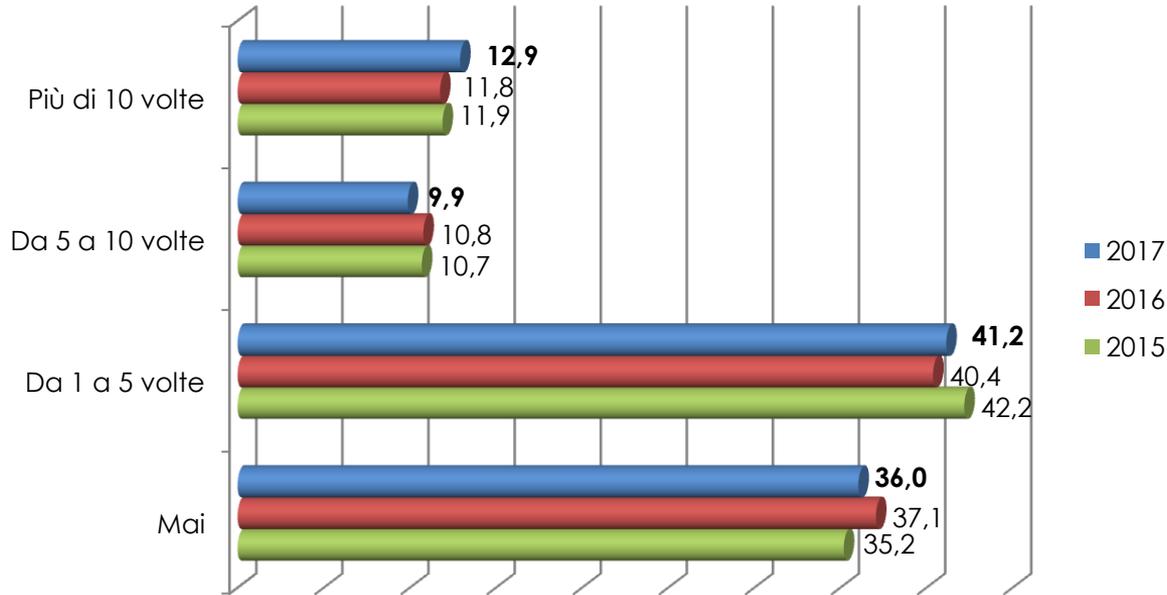


# Conoscenza dei compiti e delle funzioni della Camera di Commercio di Prato



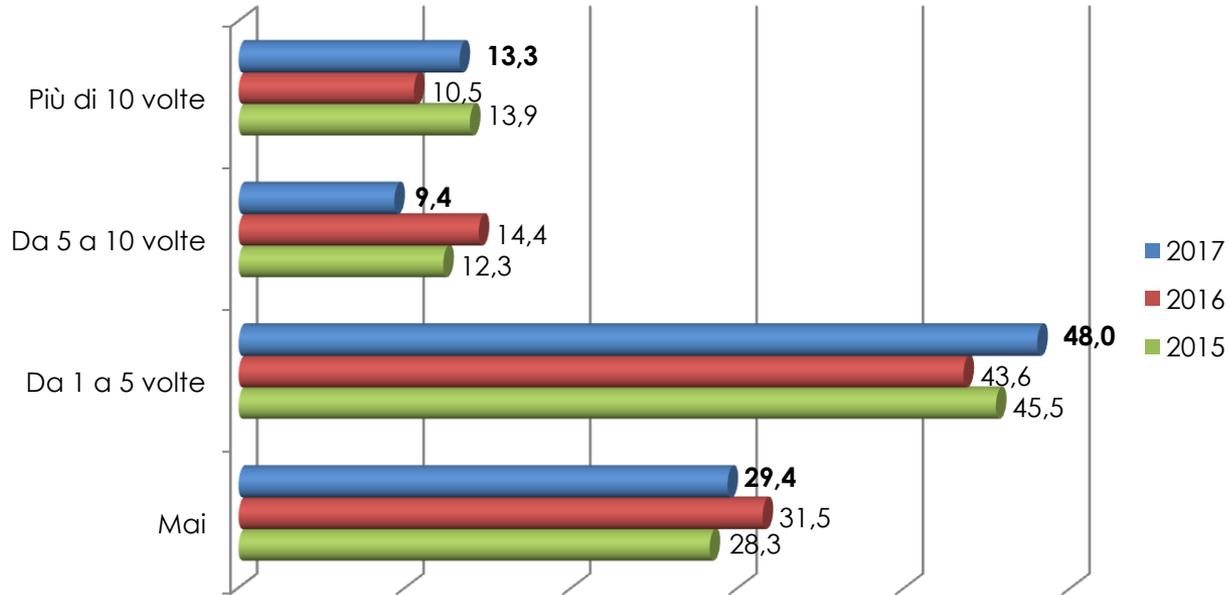
La maggioranza degli utenti dichiara di conoscere “Abbastanza” le funzioni della Camera di Commercio di Prato. E’ cresciuto il numero di soggetti che dichiara di conoscere “molto” le funzioni

# Frequenza telefonica con gli uffici



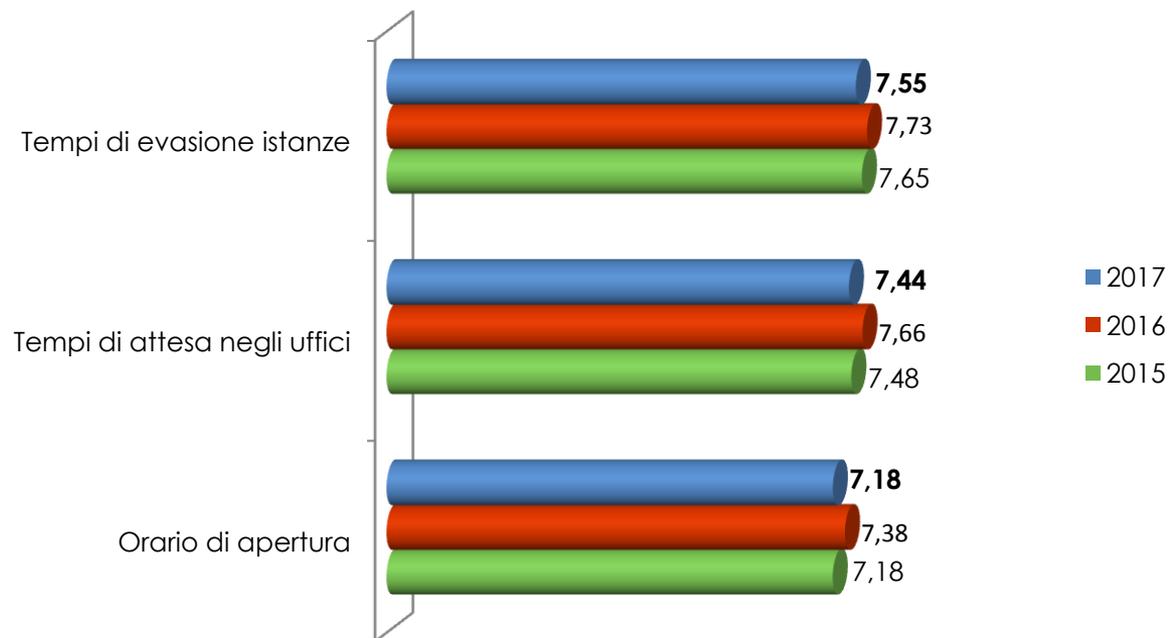
Il telefono resta uno strumento di contatto importante, anche se il suo utilizzo va diminuendo.

# Frequenza presso uffici



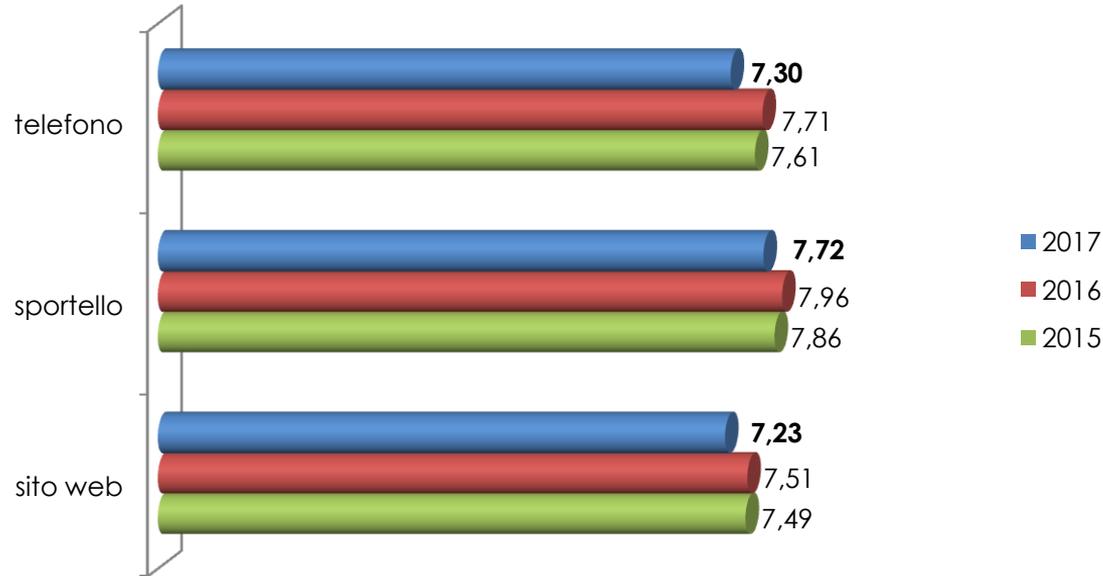
Un terzo degli utenti non viene mai presso gli uffici, ma è aumentato il numero di chi viene tra 1 e 5 volte. La domanda non approfondisce perché questi utenti frequentano l'ente: visto il grande numero di eventi organizzati o ospitati, questo dato può essere dovuto alla frequenza non legata alle pratiche, ma alla fruizione delle iniziative.

# Soddisfazione in merito a singoli aspetti



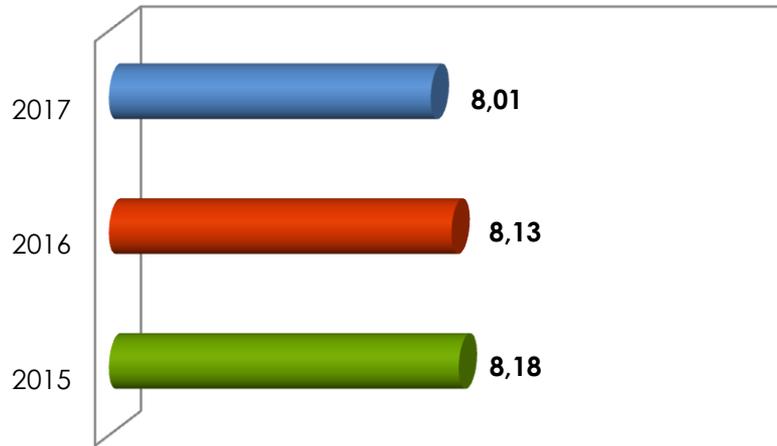
Un grado di soddisfazione molto elevato continua a caratterizzare l'operato dell'ente, anche su aspetti delicati come i tempi di evasione delle pratiche

# Contenuto delle informazioni



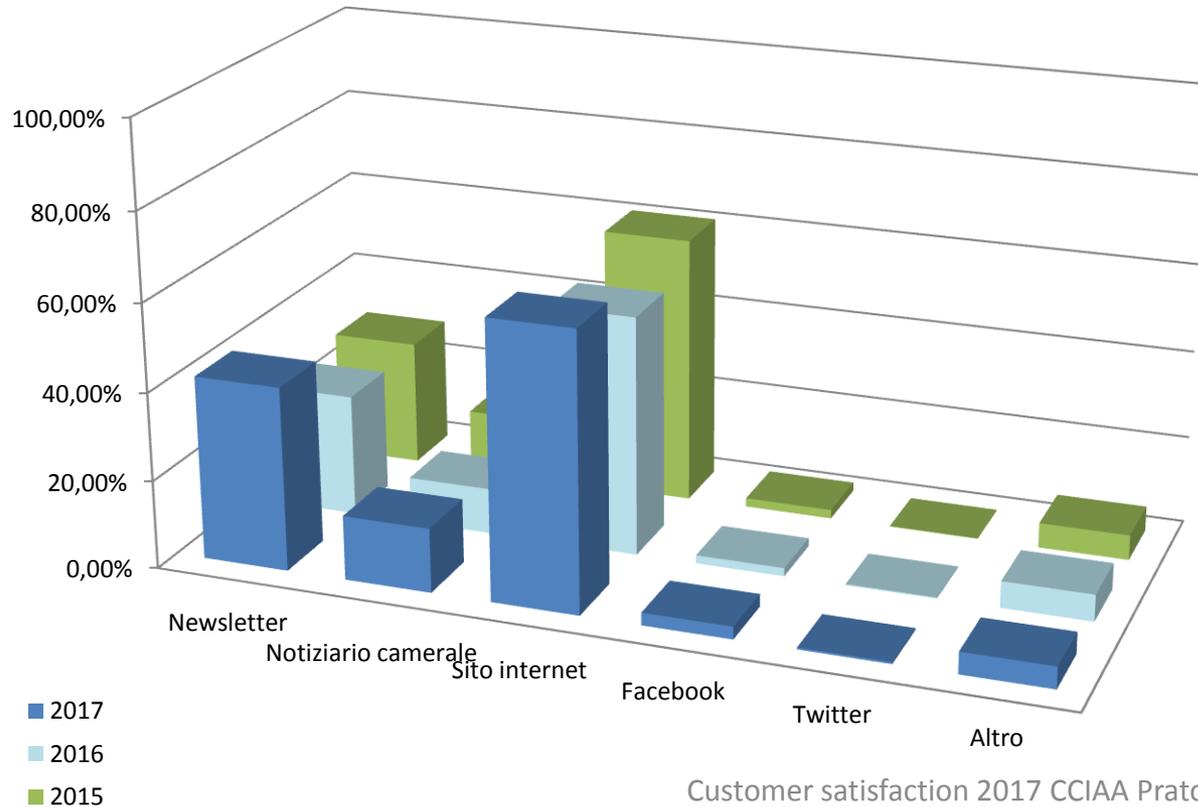
La chiarezza delle informazioni, un altro aspetto delicato: anche su questo punto tramite i suoi strumenti la Camera di Commercio di Prato riesce ad andare incontro alle esigenze dell'utenza

# Cortesía del personale



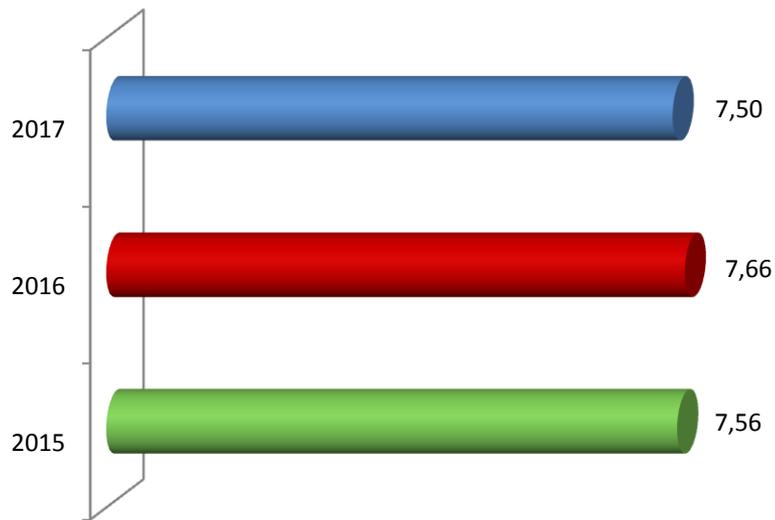
Un aspetto sempre molto apprezzato è quello della cortesia del personale, che poi ha un riflesso diretto anche sul giudizio complessivo e nella parte dei commenti

# Strumenti utilizzati per tenersi informati



Resta il sito internet lo strumento principale di informazione sulle attività dell'ente, ma ha fatto un grosso salto in avanti anche la newsletter, grazie al lavoro svolto sul CRM che permette di raggiungere un pubblico più ampio e targettizzato

# Giudizio complessivo sulla qualità dei servizi



In generale resta più che sufficiente il gradimento complessivo sulla qualità dei servizi erogati. Un risultato straordinario se si tiene conto sia del momento di transizione che sta attraversando l'ente e poi il grosso incremento di questionari raccolti.

# I commenti



Il questionario si compone anche di una parte lasciata libera per eventuali commenti. Sono stati 131 gli utenti che hanno lasciato il proprio commento, il 13,9% del totale. Dopo aver compilato un questionario articolato, gli utenti hanno quindi voluto condividere le proprie osservazioni.

Cosa chiedono gli utenti?

- ✓ Maggiore informazione, soprattutto riguardo ai finanziamenti esistenti regionali e europei
- ✓ Momenti di dialogo tra imprese dello stesso settore per sviluppare strategie comuni
- ✓ Sostegno alle imprese, supporto logistico e finanziario per partecipare a fiere di settore
- ✓ Formazione ad ampio raggio

Realizzata da Ufficio Relazioni Esterne

Grazie all'Ufficio Servizi Informatici per la  
predisposizione del database

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