



Camera di Commercio
Prato

INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

ANNO 2018

I RISULTATI

a cura di
Ufficio Relazioni Esterne

Introduzione

Nell'ottica di una strategia finalizzata a porre l'utente al centro dei servizi e al loro continuo miglioramento, l'ufficio Relazioni Esterne ha effettuato, anche nel 2018, l'indagine di "Customer satisfaction" al fine di conoscere il grado di soddisfazione degli utenti e delle loro aspettative rispetto ai servizi offerti dalla Camera di Commercio di Prato.

Impostazione metodologica

OBIETTIVI: l'indagine si è posta l'obiettivo di conoscere le valutazioni degli utenti che nel corso del 2018 hanno usufruito dei servizi camerali erogati

QUESTIONARIO: come l'anno scorso il questionario è stato somministrato grazie agli strumenti dell'Ente. Le risposte sono state raccolte in un database interno, gestito dall'ufficio Attività Informatiche, ed elaborate dall'ufficio Relazioni Esterne.

METODO DI CONTATTO: sono stati utilizzati gli stessi strumenti dello scorso anno: il **web**, attraverso un invito a compilare il questionario che è arrivato all'utente tramite e-mail inviata con la piattaforma CRM e **gli sportelli al pubblico**, in particolare alle persone in attesa al Registro Imprese;

PERIODO DI RILEVAZIONE: è stato compreso **tra il 21 maggio e l'11 giugno**.

NUMERO DI RISPONDENTI: in totale sono stati raccolti 1113 questionari.

L'indagine 2018: la partecipazione

L'invito a partecipare all'indagine è stato spedito a tutti gli utenti categorizzati sul CRM dell'ente. In totale sono stati contattati 7442 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 Satisfaction è stata poi pubblicizzata tramite tutti gli strumenti di comunicazione dell'ente, dai social al web, per poter stimolare anche la partecipazione spontanea.

Composizione	2018		2017	
	N.	%	N.	%
Sportello	229	20,6%	199	21,1%
Web	884	79,4%	743	78,9%
Totale	1113	100%	942	100%

Sono stati raccolti in totale **1113 questionari**, il 18% in più rispetto al 2017.

Il campione online



UNIVERSO UTENTI
CRM

7.738



RISPOSTE AL
QUESTIONARIO ONLINE

884



N. 2 INVII DELL'INVITO A PARTECIPARE ALL'INDAGINE

Invio n. 1 del 21/05/2018

- E-mail spedite: 7442
- E-mail univoche aperte: 2125
- Click su link univoci: 424



Invio n. 2 del 04/06/2018

- E-mail spedite: 7434
- E-mail univoche aperte: 4661
- Click su link univoci: 851

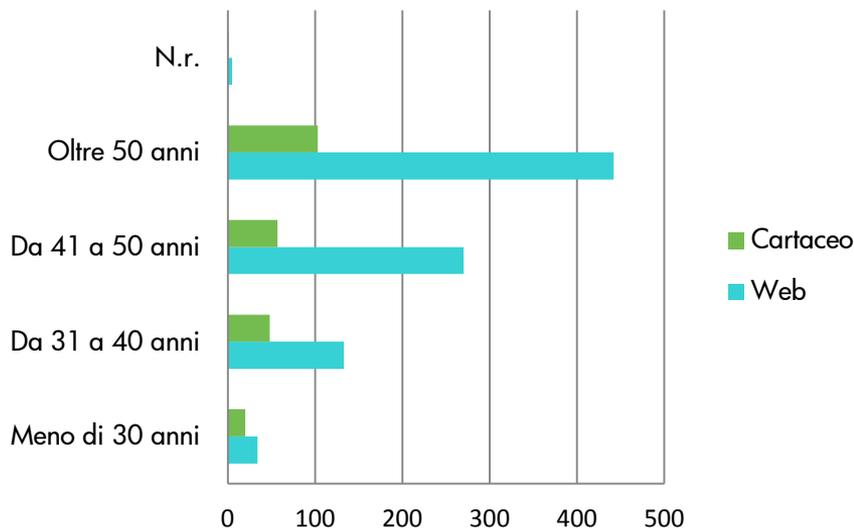
Il campione allo sportello

Allo sportello sono stati raccolti **229 questionari**, compilati nella maggioranza dei casi dai soggetti in attesa al Registro delle Imprese.

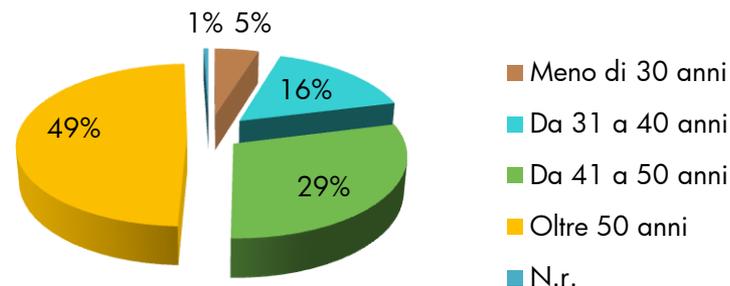


L'età del campione

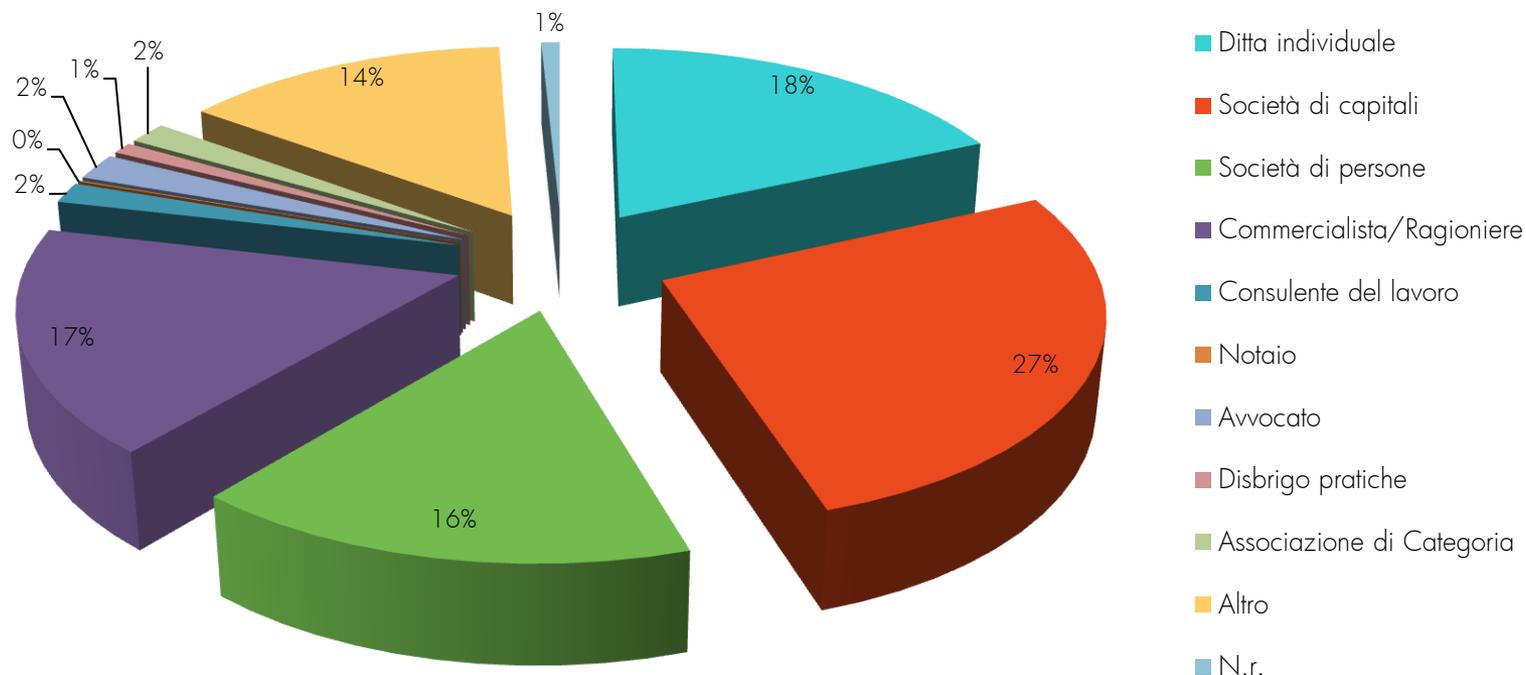
Età: gli strumenti di risposta scelti



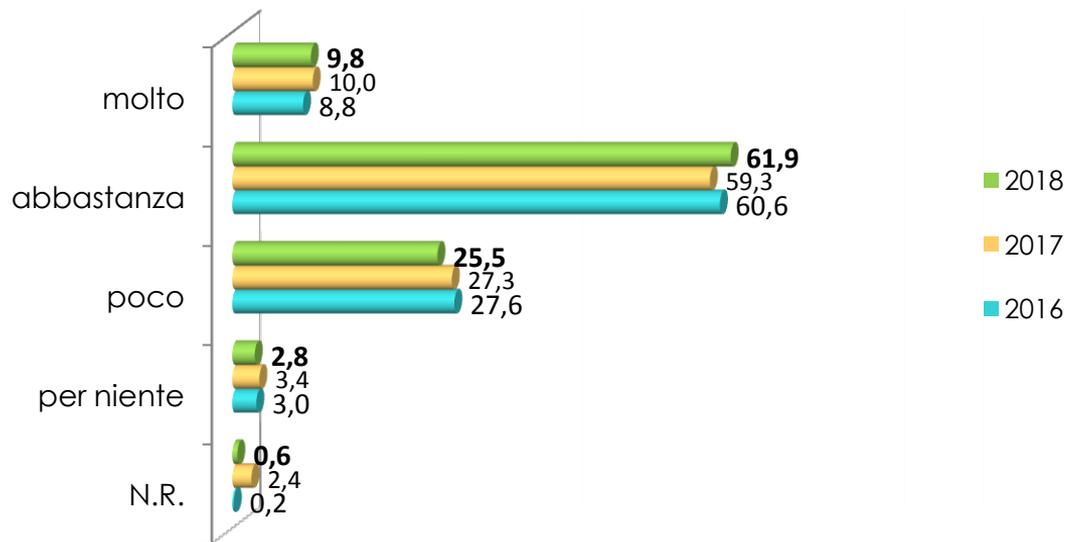
Età del campione generale



Chi ha risposto al questionario

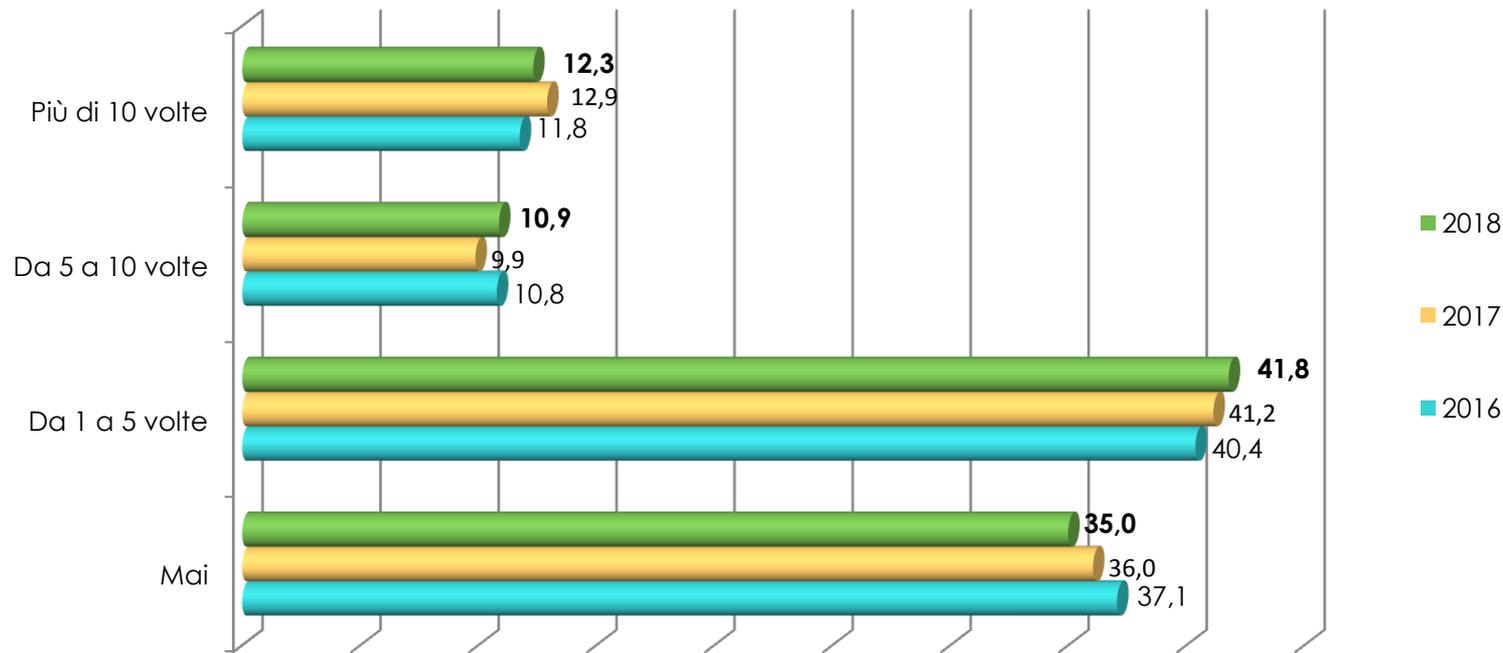


Conoscenza dei compiti e delle funzioni della Camera di Commercio di Prato



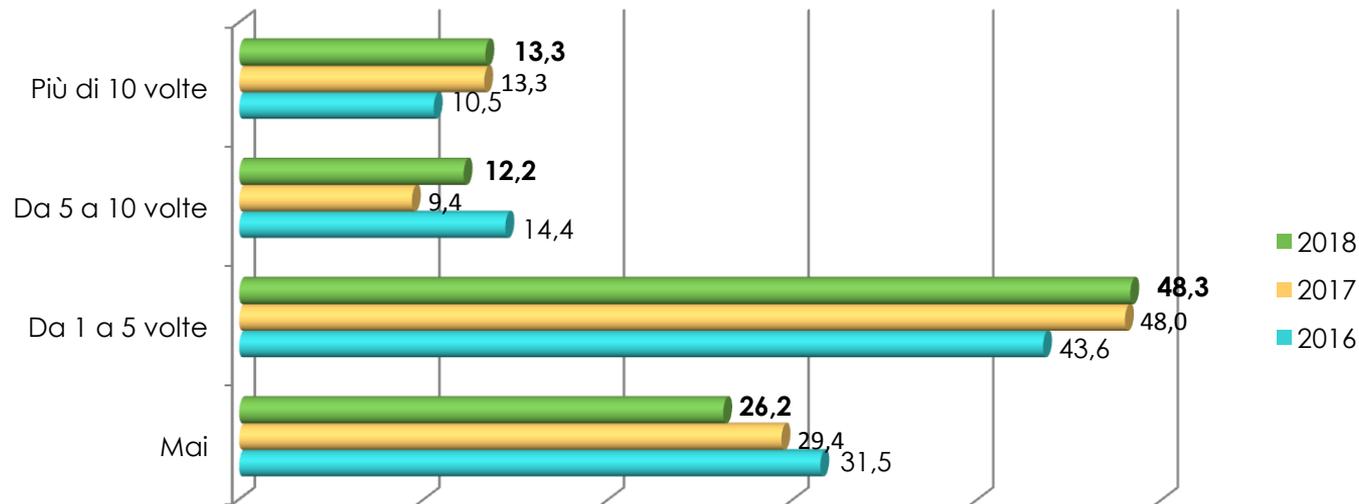
La maggioranza degli utenti dichiara di conoscere “Abbastanza” le funzioni della Camera di Commercio di Prato. E’ diminuito il numero di soggetti che dichiara di conoscere “poco” o “per niente” le funzioni.

Frequenza telefonica con gli uffici



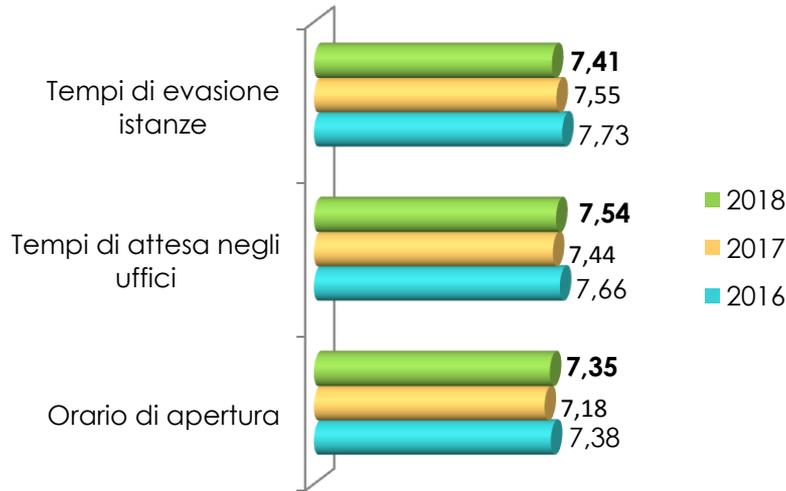
Il telefono resta uno strumento di contatto importante.

Frequenza presso gli uffici



Continua a calare il numero degli utenti che non sono “mai” stati presso la Camera di Commercio di Prato.

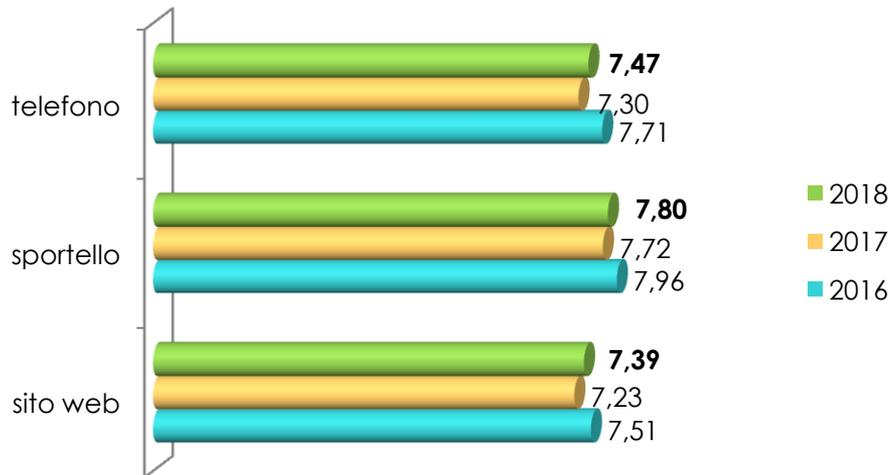
Soddisfazione in merito ad orari e tempi di attesa



		2018				
		Voto negativo	Voto positivo (da 6 a 10)	non so	n.r.	Totale
d.9	Orario di apertura	9,43%	66,04%	22,73%	1,80%	1,0
d.10	Tempi di attesa negli uffici	7,82%	65,95%	24,26%	1,98%	1,0
d.11	Tempi di evasione istanze	9,79%	62,98%	25,16%	2,07%	1,0

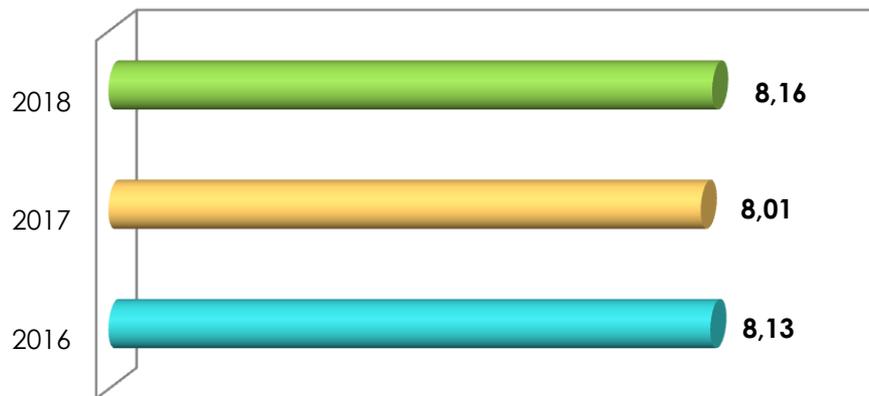
Un grado di soddisfazione molto elevato continua a caratterizzare l'operato dell'ente, anche su aspetti delicati come i tempi di evasione delle pratiche. C'è stato un lieve calo di gradimento nei tempi di evasione, ma va tenuto presente lo stato di difficoltà in cui si trova la Camera di Commercio, a causa della significativa riduzione di personale avvenuta negli ultimi 12 mesi.

Contenuto delle informazioni



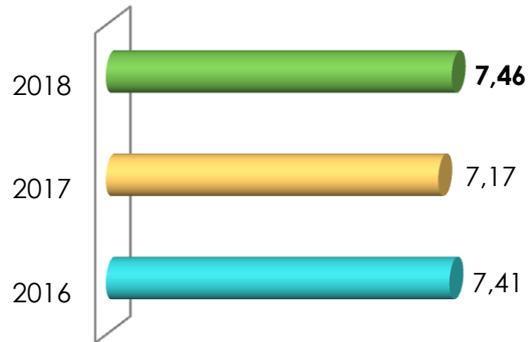
	2018				Totale
	Voto negativo (da 1 a 5)	Voto positivo (da 6 a 10)	non so	n.r.	
telefono	8,54%	58,40%	29,92%	3,14%	1,0
sportello	5,48%	63,07%	28,03%	3,41%	1,0
sito web	9,07%	63,07%	23,81%	4,04%	1,0

Cortesía del personale

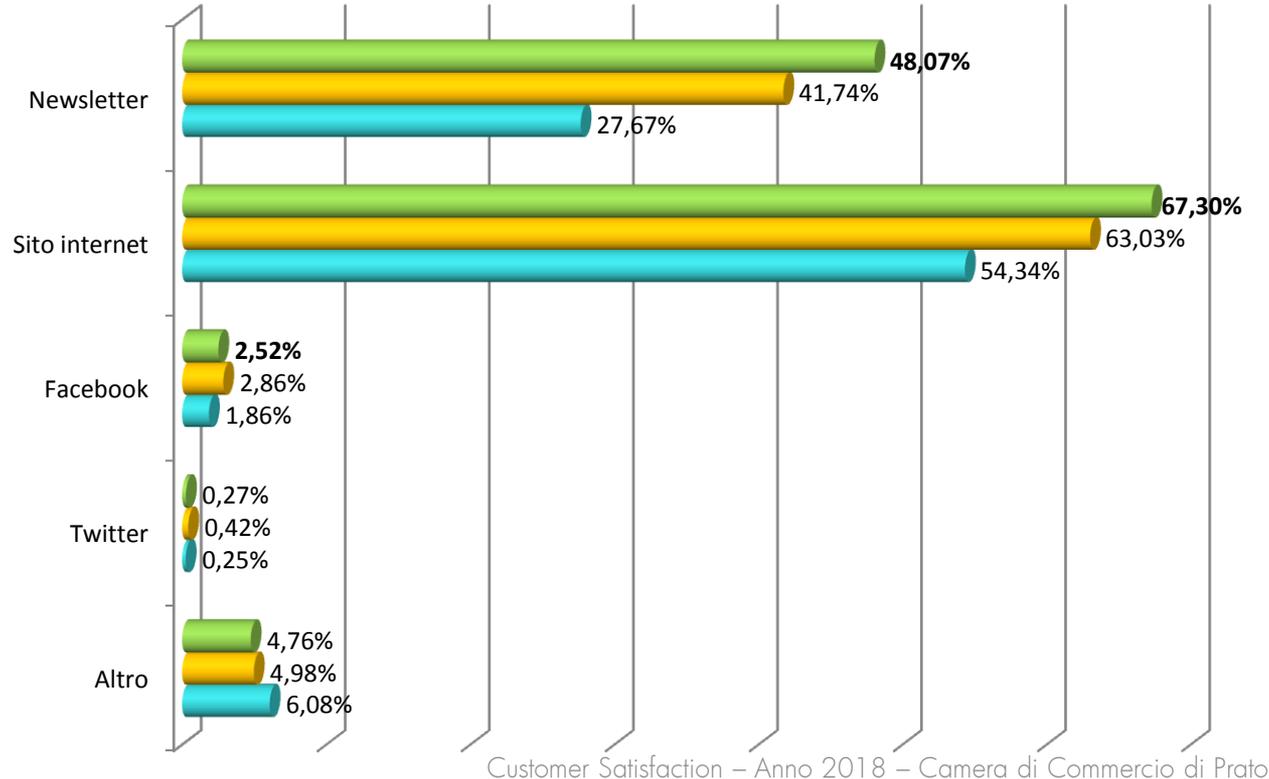


Si conferma l'importanza che riveste la risorsa umana (competenza, cortesia e chiarezza di informazioni) come fattore determinante per la qualità del servizio reso e la soddisfazione dell'utente.

Presentazione pratiche con Comunicazione Unica



Strumenti utilizzati per tenersi informati



Resta il sito internet lo strumento principale di informazione sulle attività dell'ente, ma continua a crescere 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

d.16	2018	2017	2016	2015	Δ 2018 vs 2017	Δ 2018 vs 2016	% non so e n.r.
a) Ufficio estero	7,43	7,20	7,53	7,64	0,23	-0,10	78,7%
Ufficio Registro Imprese	7,71	7,67	7,84	7,72	0,05	-0,13	37,7%
Ufficio Informazioni del Registro delle imprese	7,70	7,58	7,78	7,71	0,12	-0,08	37,7%
Ufficio Artigianato e Leggi speciali	7,52	7,36	7,72	7,59	0,16	-0,20	42,0%
Ufficio R.A.O. (rilascio smart card)	8,03	7,95	7,92	7,79	0,08	0,11	67,9%
Ufficio Diritto Annuale	7,69	7,55	7,67	7,59	0,14	0,02	50,7%
g) Ufficio Ambiente / Servizi al consumatore / Protesti	7,16	6,65	7,27	7,15	0,52	-0,11	55,9%
h) Ufficio Servizi di Metrologia	7,28	6,48	7,50	7,20	0,80	-0,22	83,6%
i) Ufficio Statistica Prezzi Inf. Economica Biblioteca	6,84	6,38	7,31	7,20	0,46	-0,47	86,8%
j) Ufficio Marchi e Brevetti	7,67	7,17	7,68	7,61	0,50	-0,01	89,1%
k) Ufficio Promozione e servizi alle Imprese	7,42	6,87	7,40	7,11	0,55	0,02	78,6%
l) Ufficio Agricoltura e prodotti tipici	7,09	6,33	7,33	6,83	0,76	-0,24	69,5%
m) Ufficio Conciliazione / Arbitrato	7,16	6,64	7,13	6,89	0,52	0,03	88,9%
n) Ufficio Sanzioni e Vigilanza	7,00	6,71	7,20	7,19	0,29	-0,20	86,3%
o) Ufficio Relazioni Esterne	7,54	7,07	-	-	0,48		83,9%

Sale il gradimento di tutti gli uffici.

In generale resta alta la percentuale dei “non so”. Gli intervistati preferiscono non esprimere giudizi su uffici che non frequentano.

voto medio da 1 a 10

Cosa
ne pensano
gli utenti

GRADIMENTO
COMPLESSIVO



I commenti

Il questionario si compone anche di una parte lasciata libera per eventuali osservazioni e suggerimenti. Sono stati 172 gli utenti che hanno lasciato il proprio commento, il 15,5% del totale.

Emerge sostanzialmente un quadro sufficientemente positivo, da cui però scaturiscono alcuni spunti di riflessione per migliorare. Tralasciando gli apprezzamenti, si riporta qui di seguito una sintesi delle richieste avanzate dagli utenti.

