



Camera di Commercio
Prato

INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

ANNO 2019

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 2019, 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 2019 hanno usufruito dei servizi camerali erogati

QUESTIONARIO: anche quest'anno 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 25 marzo e il 15 aprile.**

NUMERO DI RISPOSTE: in totale sono stati raccolti **1071** questionari.

L'indagine 2019: 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 5993 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	2019		2018	
	N.	%	N.	%
Sportello	256	23,9%	229	20,6%
Web	815	76,1%	884	79,4%
Totale	1071	100%	1113	100%

Sono stati raccolti in totale **1071 questionari**.

Il campione online



UNIVERSO UTENTI
CRM

5.993



RISPOSTE AL
QUESTIONARIO ONLINE

815



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

Invio n. 1 del 26/03/2019

- E-mail spedite: 5904
- E-mail univoche aperte: 1653
- Click su link univoci: 287



Invio n. 2 del 08/04/2019

- E-mail spedite: 5993
- E-mail univoche aperte: 2274
- Click su link univoci: 811

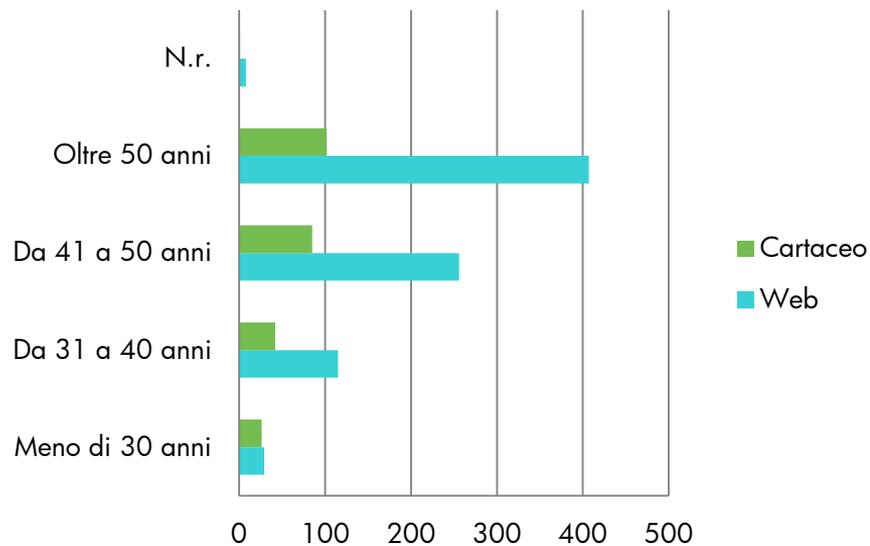
Il campione allo sportello

Allo sportello sono stati raccolti **256 questionari**, compilati nella maggioranza dei casi dai soggetti in attesa al Registro delle Imprese.

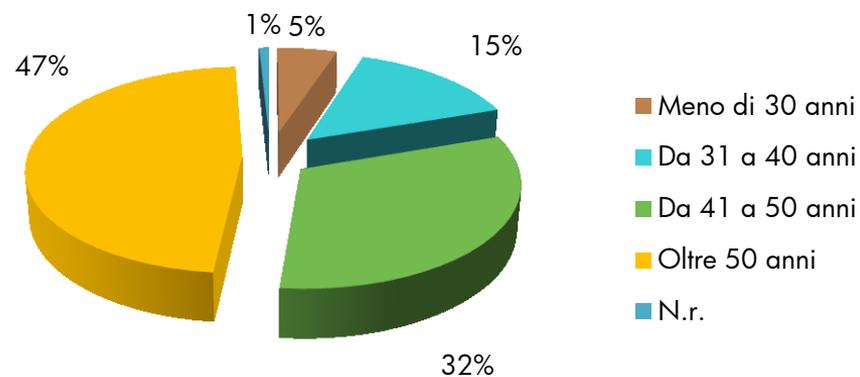


L'età del campione

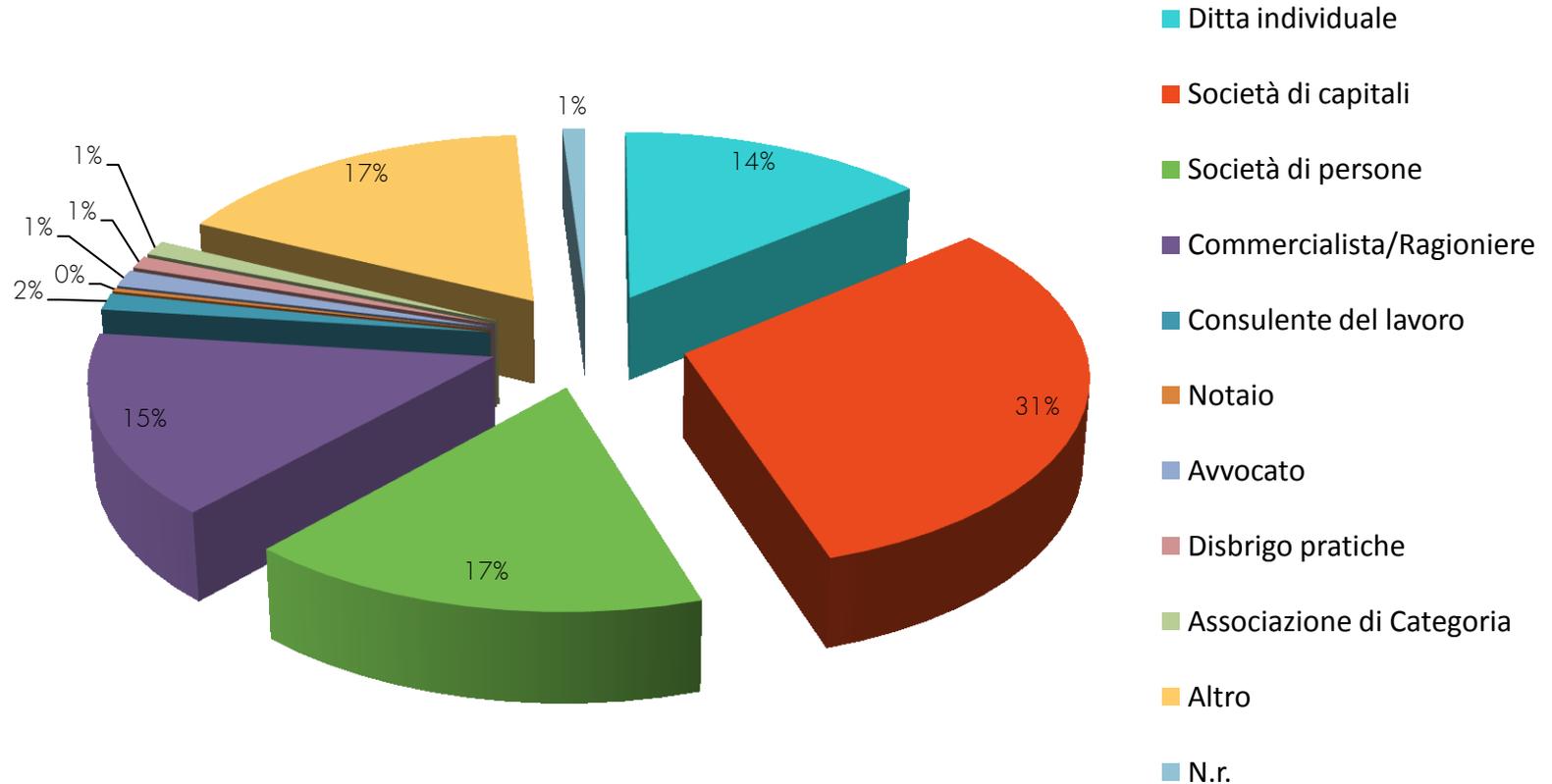
Età: gli strumenti di risposta scelti



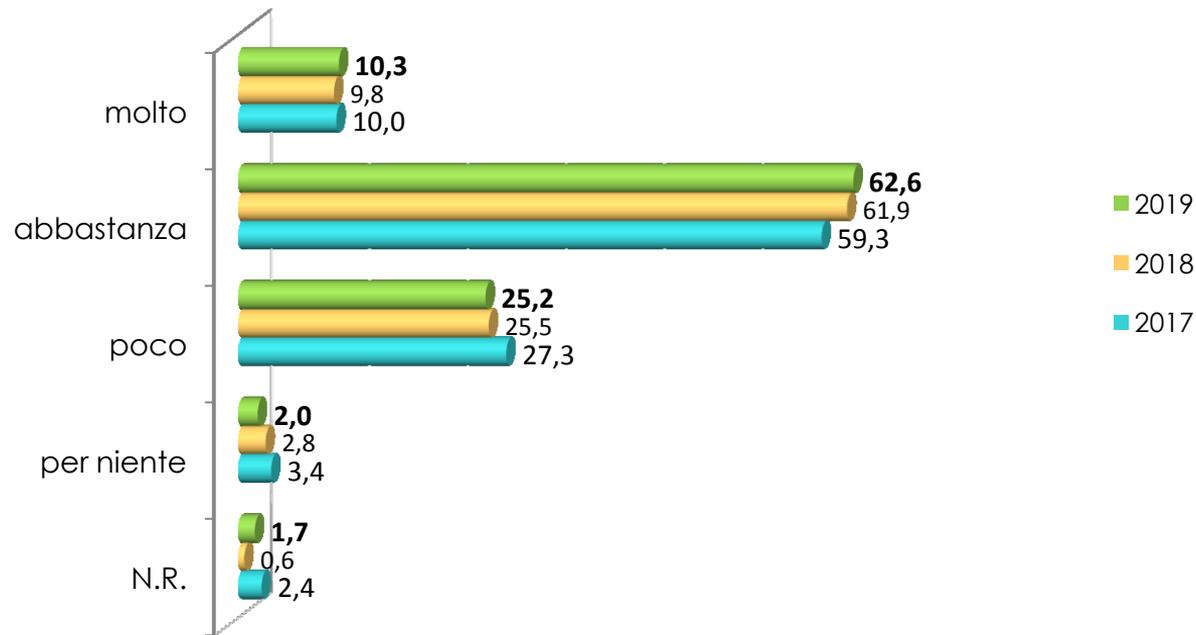
Età del campione generale



Chi ha risposto al questionario

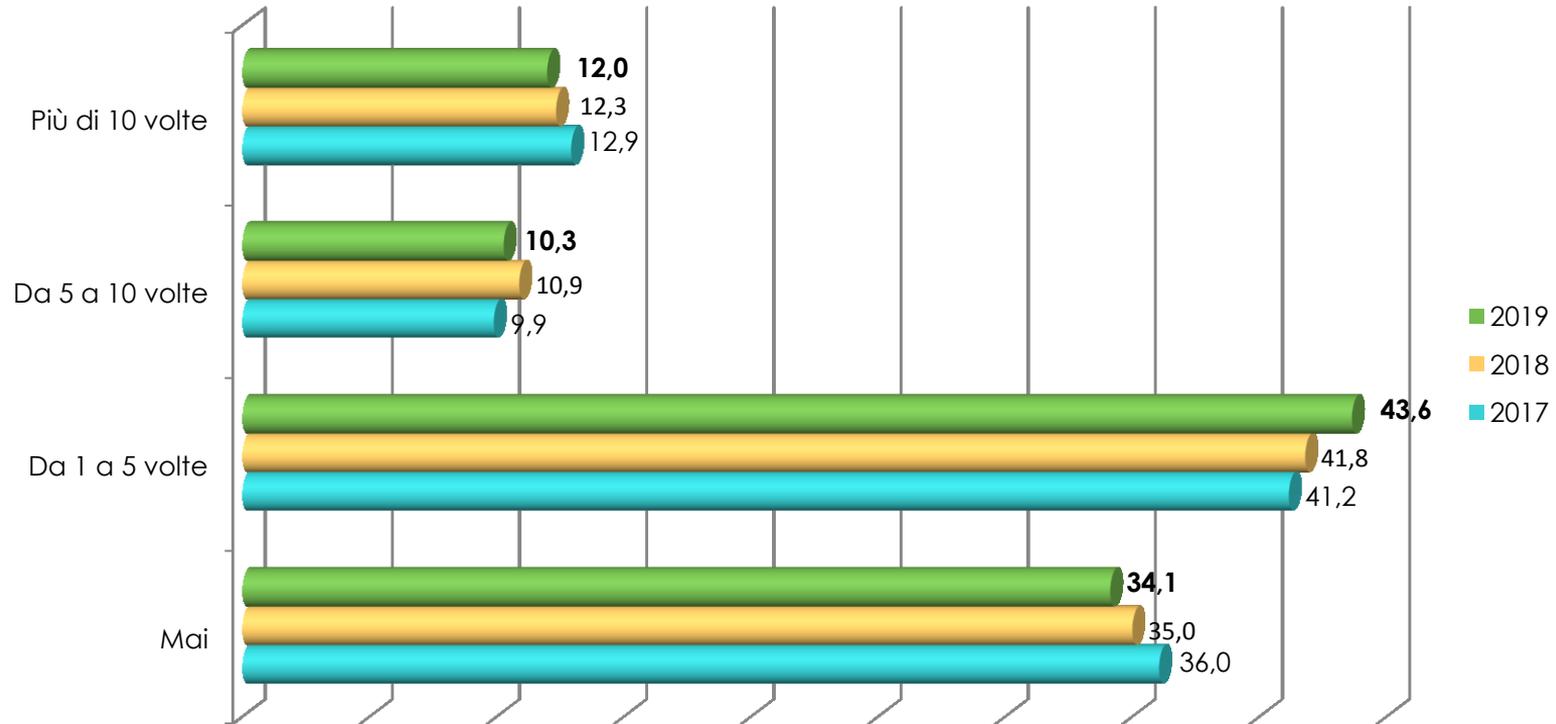


Conoscenza dei compiti e delle funzioni della Camera di Commercio di Prato



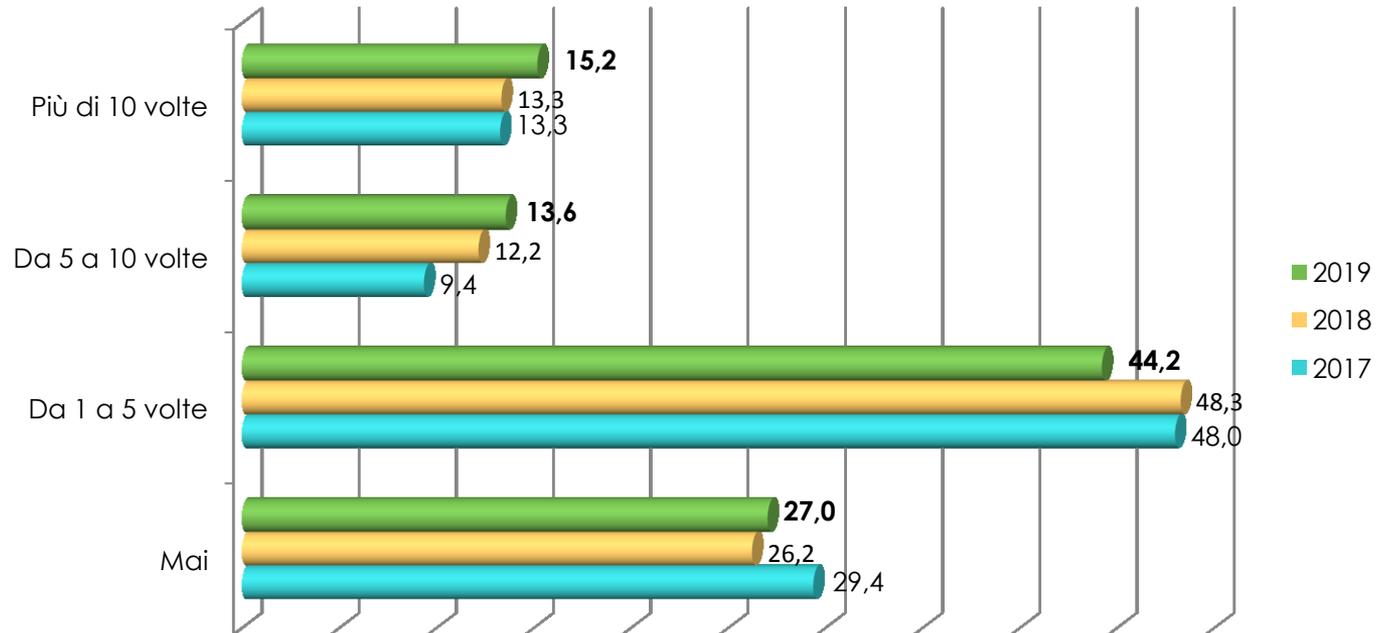
La maggioranza degli utenti dichiara di conoscere “Abbastanza” le funzioni della Camera di Commercio di Prato. Continua a diminuire il numero di soggetti che dichiara di conoscere “poco” o “per niente” le funzioni.

Frequenza telefonica con gli uffici

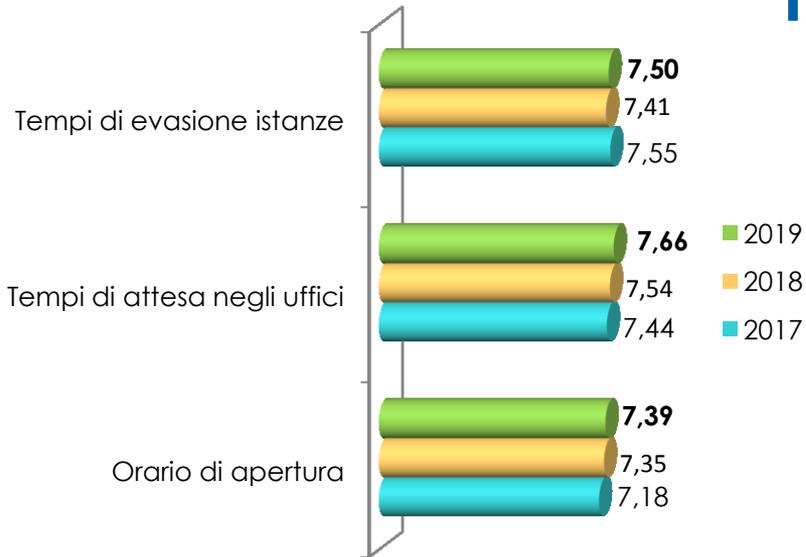


Il telefono resta uno strumento di contatto importante.

Frequenza presso gli uffici



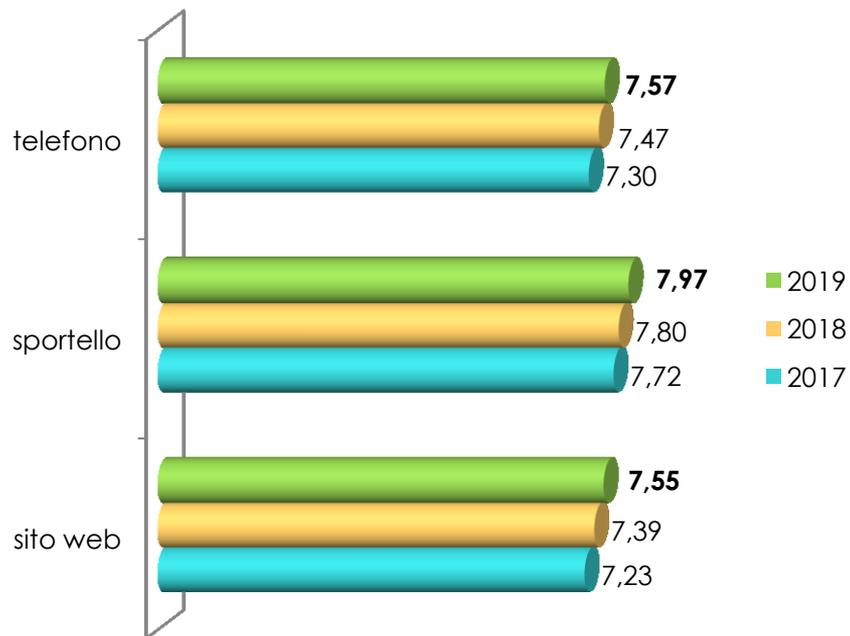
Soddisfazione in merito ad orari e tempi di attesa



		2019				
		Voto negativo (da 1 a 5)	Voto positivo (da 6 a 10)	non so	n.r.	Totale
d.9	Orario di apertura	8,96%	67,88%	21,38%	1,77%	1,0
d.10	Tempi di attesa negli uffici	5,51%	67,88%	24,74%	1,87%	1,0
d.11	Tempi di evasione istanze	7,66%	67,51%	22,88%	1,96%	1,0

Nonostante lo stato di difficoltà in cui si trova la Camera di Commercio, a causa della significativa riduzione di personale avvenuta negli ultimi anni, l'operato dell'Ente continua a essere caratterizzato da un grado di soddisfazione molto elevato, anche su aspetti delicati come i tempi di evasione delle pratiche.

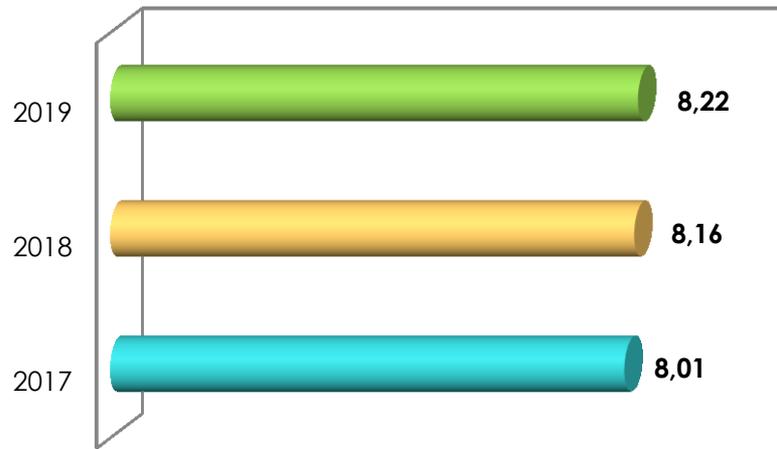
Contenuto delle informazioni



	2019				Totale
	Voto negativo (da 1 a 5)	Voto positivo (da 6 a 10)	non so	n.r.	
telefono	6,91%	61,81%	28,38%	2,89%	1,0
sportello	3,17%	66,01%	27,73%	3,08%	1,0
sito web	6,44%	66,29%	23,44%	3,83%	1,0

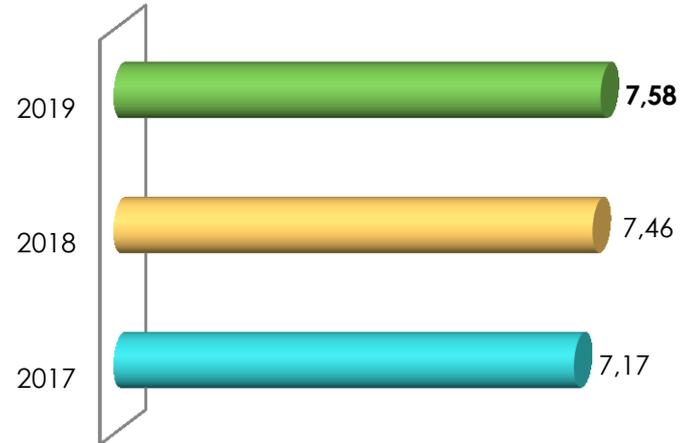
Gli utenti sono sempre più soddisfatti delle informazioni ricevute dai dipendenti della Camera di Commercio di Prato.

Cortesìa e disponibilit  del personale

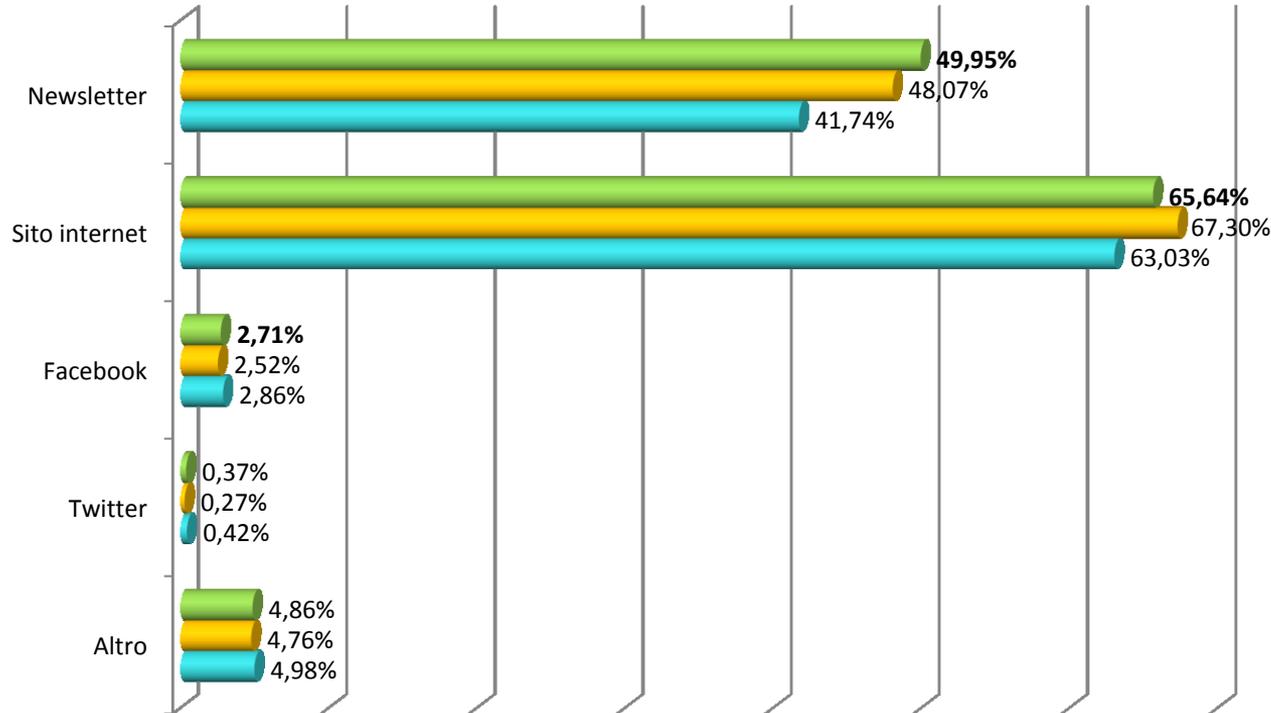


Si conferma l'importanza che riveste la risorsa umana (competenza, cortesia e chiarezza di informazioni) come fattore determinante per la qualit  del servizio reso e la soddisfazione dell'utente.

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	2019	2018	2017	2016	Δ 2019 vs 2018	Δ 2019 vs 2017	% non so e n.r.
Ufficio estero	7,75	7,43	7,20	7,53	0,32	0,55	71,5%
Ufficio Registro Imprese	7,82	7,71	7,67	7,84	0,11	0,15	41,8%
Ufficio Informazioni del Registro delle imprese	7,82	7,70	7,58	7,78	0,13	0,24	41,8%
Ufficio Artigianato e Leggi speciali	7,65	7,52	7,36	7,72	0,13	0,30	45,8%
Ufficio R.A.O. (rilascio smart card)	8,11	8,03	7,95	7,92	0,09	0,17	71,1%
Ufficio Diritto Annuale	7,89	7,69	7,55	7,67	0,20	0,34	55,6%
Ufficio Ambiente / Servizi al consumatore / Protesti	7,20	7,16	6,65	7,27	0,04	0,55	59,4%
Ufficio Servizi di Metrologia	7,60	7,28	6,48	7,50	0,32	1,12	86,6%
Ufficio Statistica Prezzi Inf. Economica	7,14	6,84	6,38	7,31	0,30	0,76	85,2%
Biblioteca	7,14	6,84	6,38	7,31	0,30	0,76	85,2%
Ufficio Marchi e Brevetti	7,77	7,67	7,17	7,68	0,10	0,60	88,8%
Ufficio Promozione e servizi alle Imprese	7,59	7,42	6,87	7,40	0,17	0,72	80,5%
Ufficio Agricoltura e prodotti tipici	7,05	7,09	6,33	7,33	-0,04	0,72	69,3%
Ufficio Conciliazione / Arbitrato	7,26	7,16	6,64	7,13	0,10	0,62	89,0%
Ufficio Sanzioni e Vigilanza	7,30	7,00	6,71	7,20	0,30	0,59	88,7%
Ufficio Relazioni Esterne	7,83	7,54	7,07	-	0,29		83,8%

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 87 gli utenti che hanno lasciato il proprio commento, l'8,1% del totale.

Tralasciando gli apprezzamenti, emergono alcuni interessanti spunti di riflessione utili per migliorare i servizi all'utenza.

Si riporta qui di seguito una sintesi delle richieste avanzate dagli utenti.

