



Camera di Commercio
Prato

INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

ANNO 2020

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 2020, 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.

Quest'anno l'indagine si è svolta in un contesto completamente diverso rispetto ai precedenti anni a causa dell'evento straordinario che si sta verificando: la **pandemia Covid-19**.

La crisi legata a questa emergenza sanitaria ha portato un ridotto numero di risposte rispetto allo scorso anno. Significativa la riduzione del numero dei cartacei raccolti a causa delle disposizioni ministeriali che hanno ridotto l'accesso agli uffici.

I risultati di quest'anno, quindi, non sono perfettamente confrontabili con gli anni precedenti.

E' importante tenere di conto della crisi legata a questa emergenza sanitaria per comprendere la straordinarietà del risultato.

Impostazione metodologica

OBIETTIVI: l'indagine si è posta l'obiettivo di conoscere le valutazioni degli utenti che nel corso del 2020 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 aperti al pubblico**;

PERIODO DI RILEVAZIONE: è stato compreso **tra il 24 giugno e il 15 luglio**.

NUMERO DI RISPOSTE: in totale sono stati raccolti **445** questionari.

L'indagine 2020: 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 5219 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	2020		2019	
	N.	%	N.	%
Sportello	16	3,6%	256	23,9%
Web	429	96,4%	815	76,1%
Totale	445	100%	1071	100%

Sono stati raccolti in totale **445 questionari**.

Il campione online



UNIVERSO UTENTI
CRM

5.219



RISPOSTE AL
QUESTIONARIO ONLINE

429



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

Invio n. 1 del 25/06/2020

- E-mail spedite: 5219
- E-mail univoche aperte: 1177
- Click su link univoci: 165



Invio n. 2 del 08/07/2020

- E-mail spedite: 5204
- E-mail univoche aperte: 1479
- Click su link univoci: 400

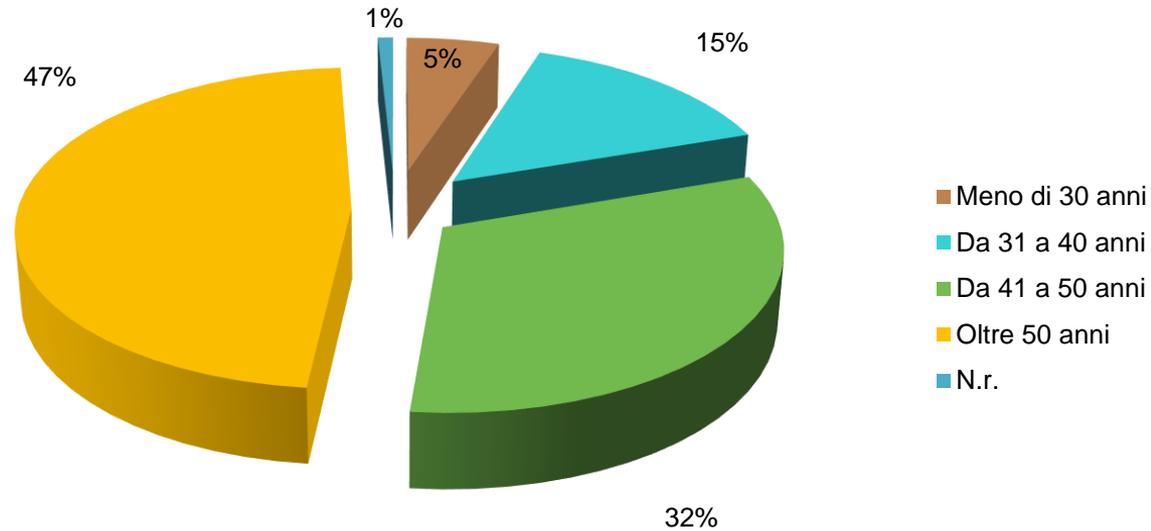
Il campione allo sportello

Allo sportello sono stati raccolti **16 questionari**. Un numero esiguo rispetto ai precedenti anni dovuto alla minore presenza di utenza a causa delle disposizioni di restrizione di accesso agli uffici pubblici dettate dall'emergenza sanitaria.

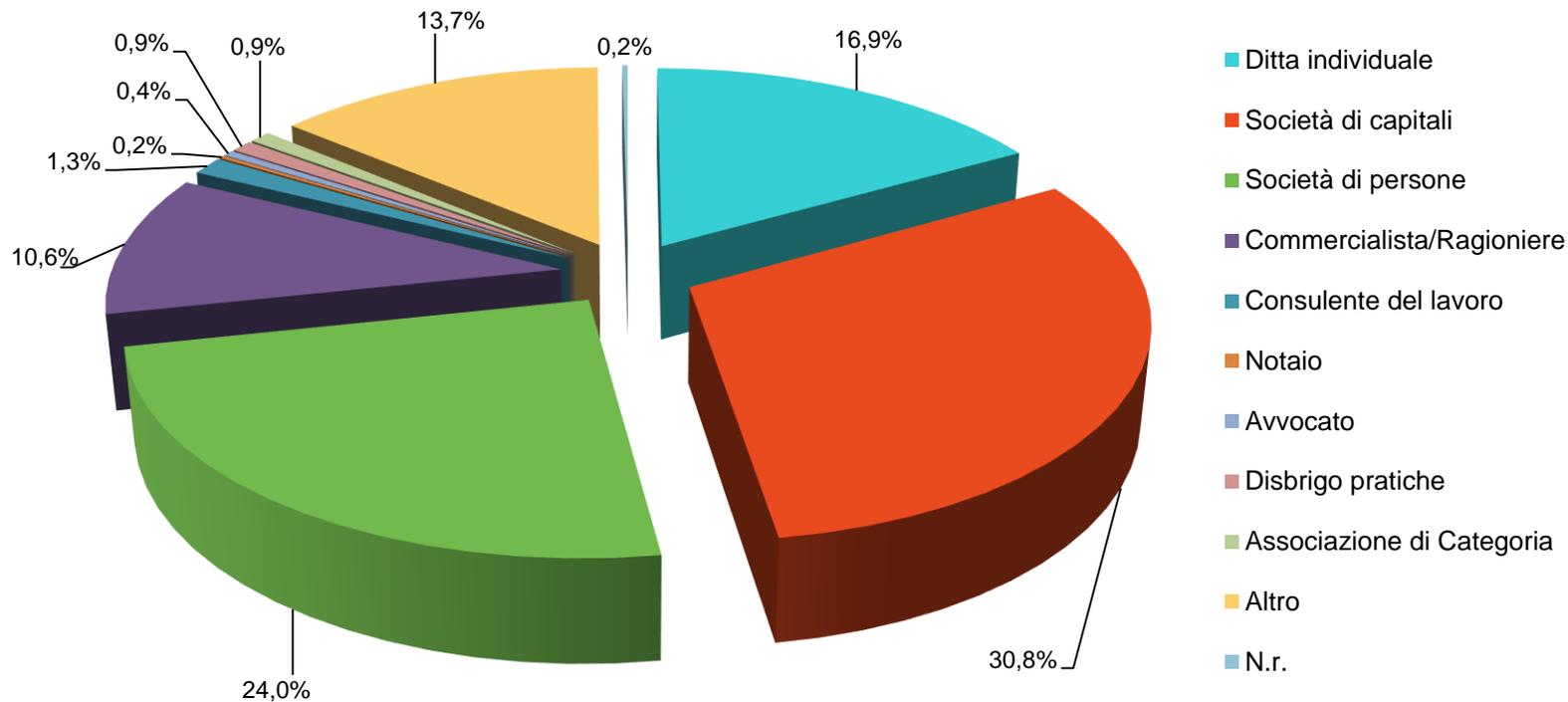


L'età del campione

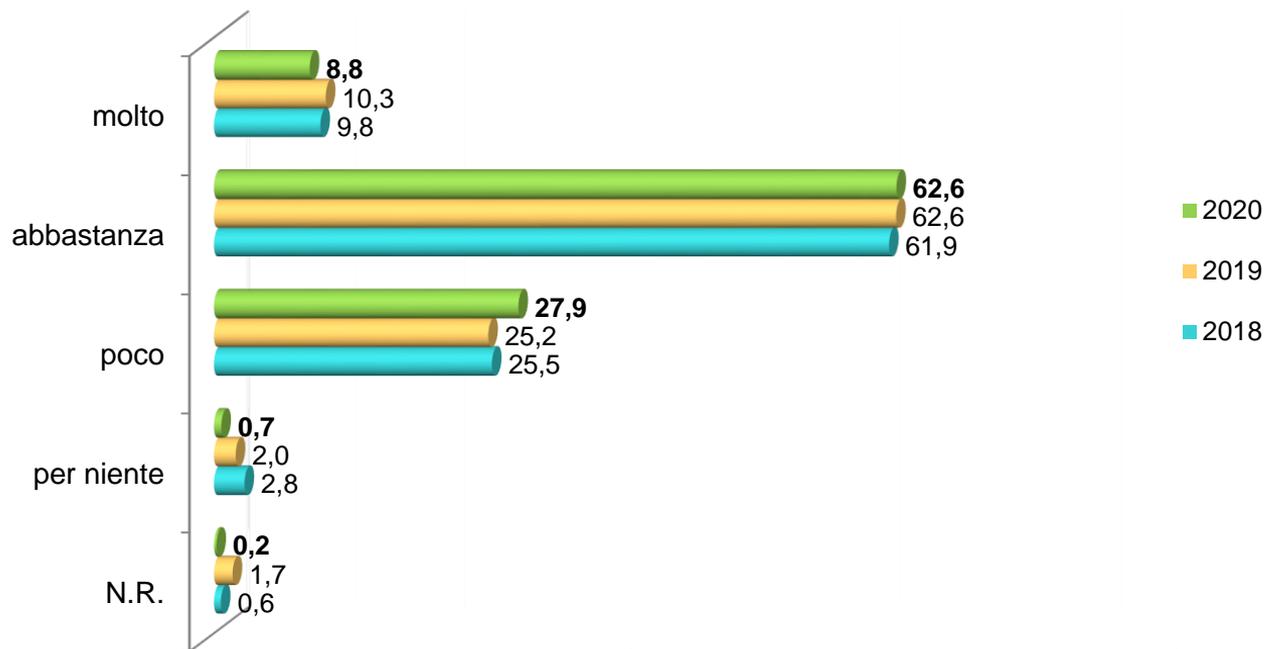
Età del campione generale



Chi ha risposto al questionario

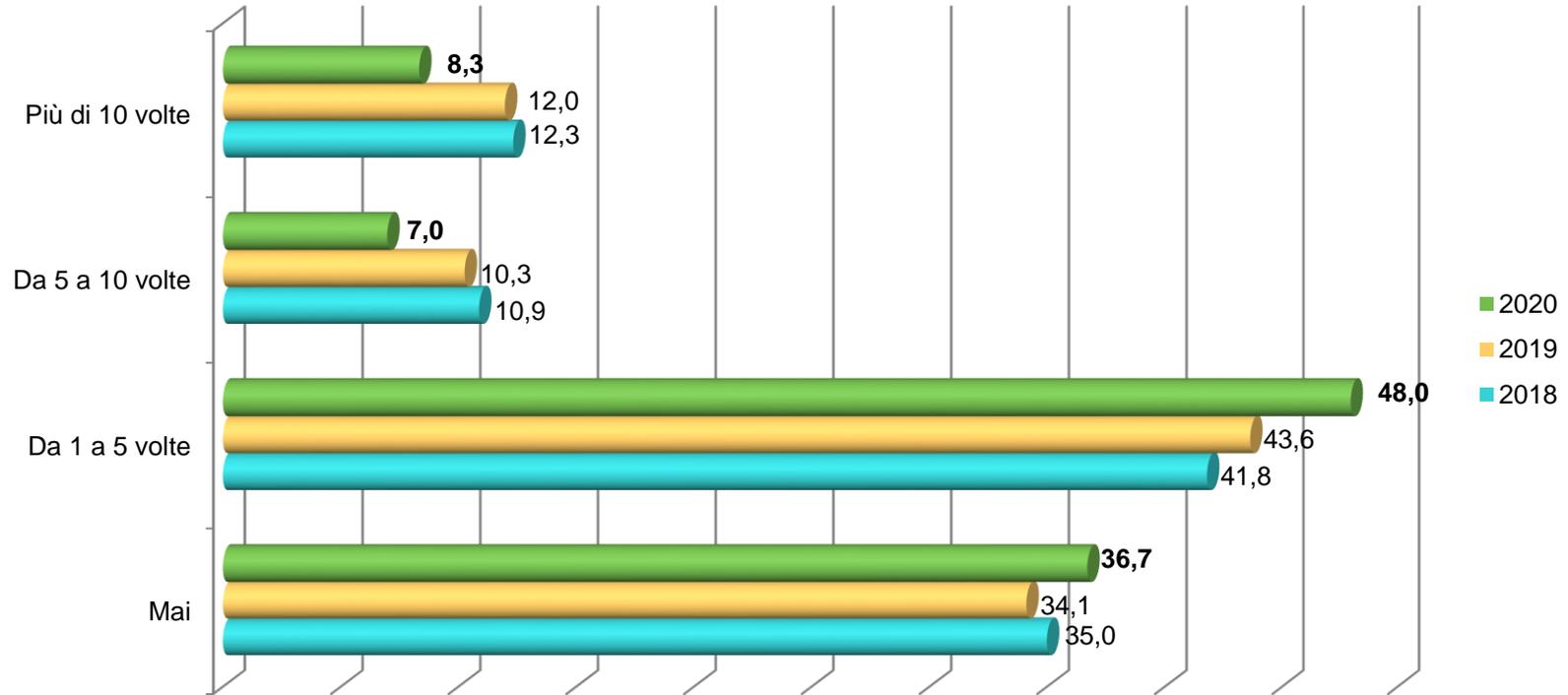


Conoscenza dei compiti e delle funzioni della Camera di Commercio di Prato



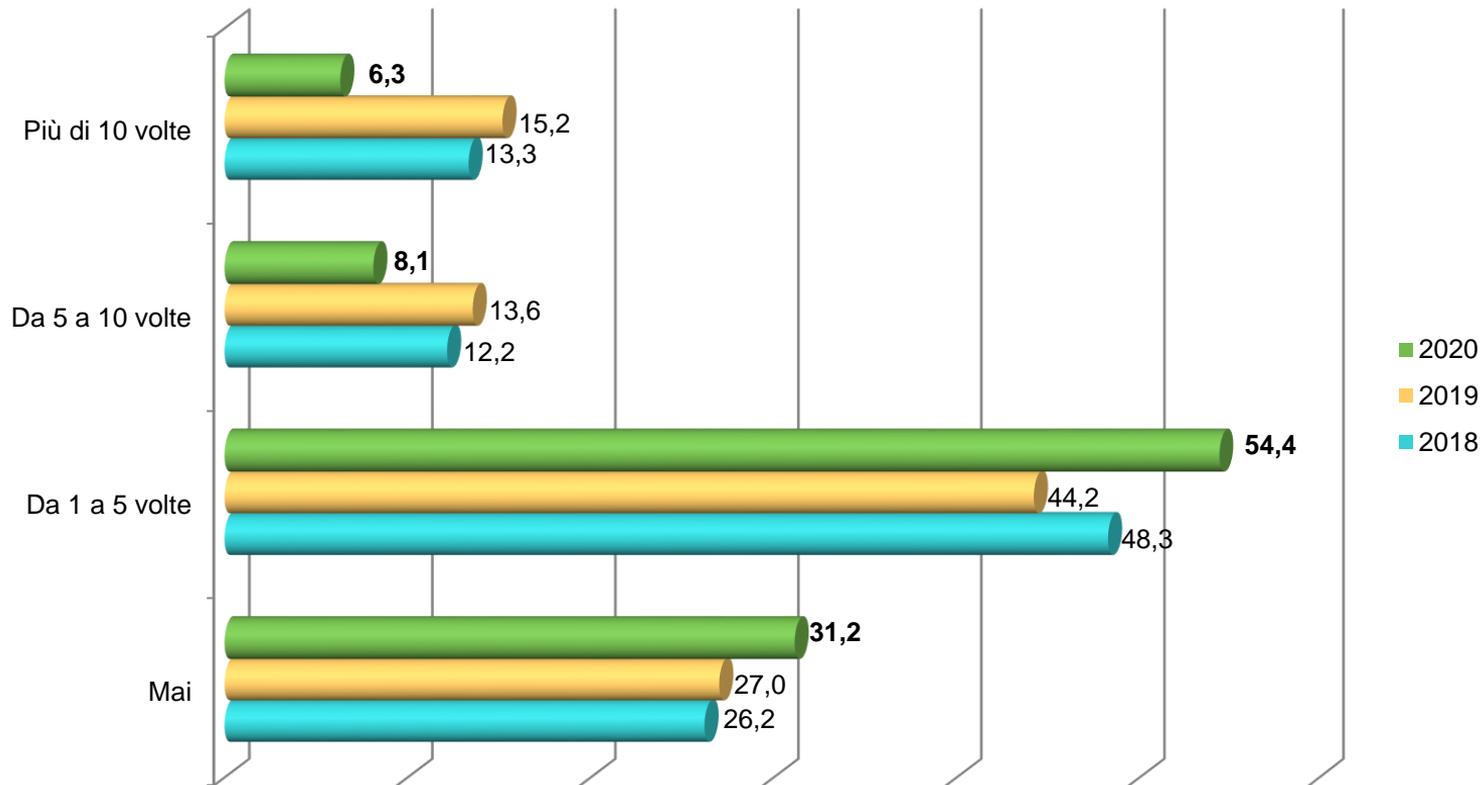
La maggioranza degli utenti dichiara di conoscere “Abbastanza” le funzioni della Camera di Commercio di Prato. Continua a diminuire il numero di soggetti che dichiara di non conoscere le funzioni.

Frequenza telefonica con gli uffici

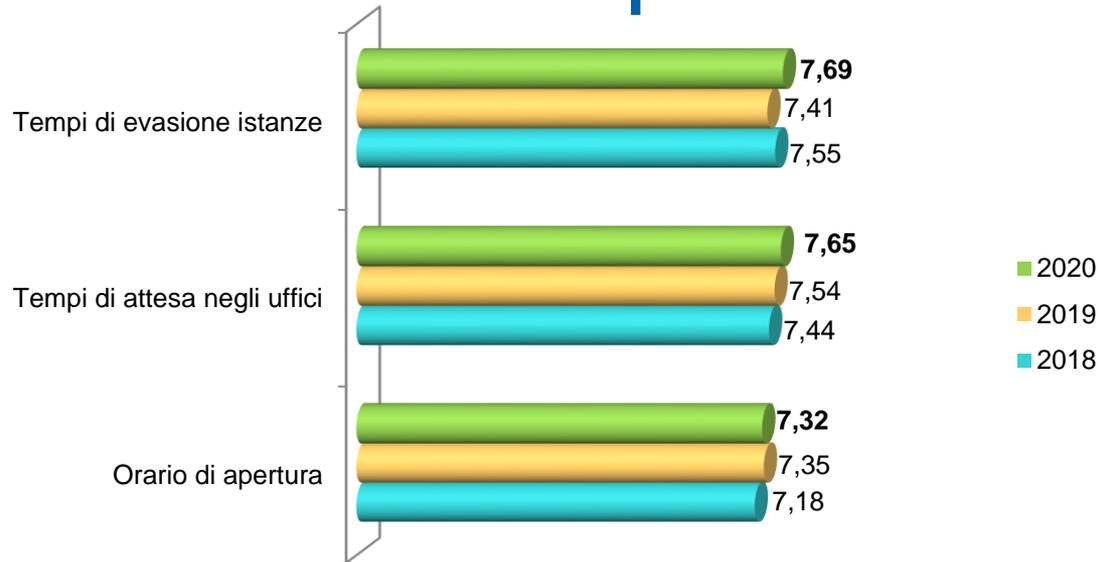


Il telefono resta uno strumento di contatto importante.

Frequenza presso gli uffici

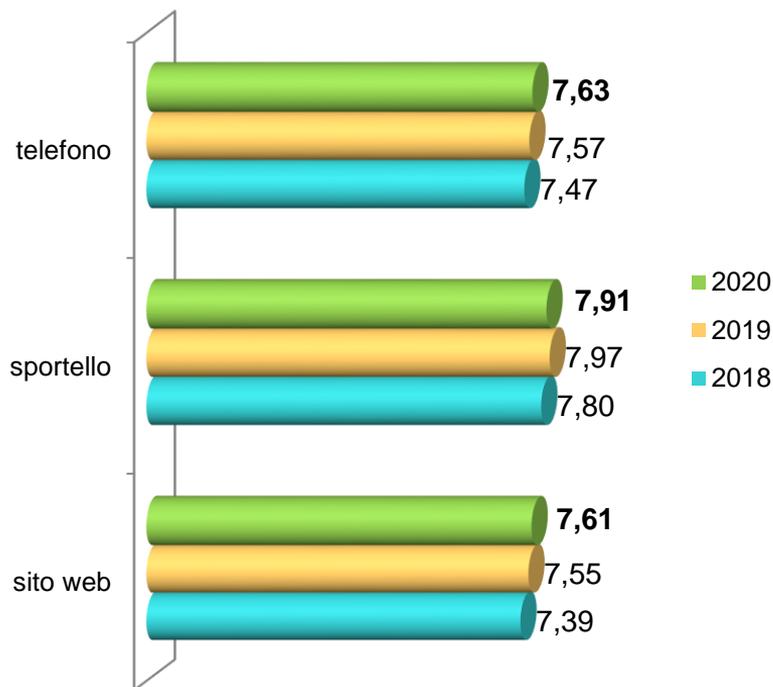


Soddisfazione in merito a orari e tempi di attesa



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.

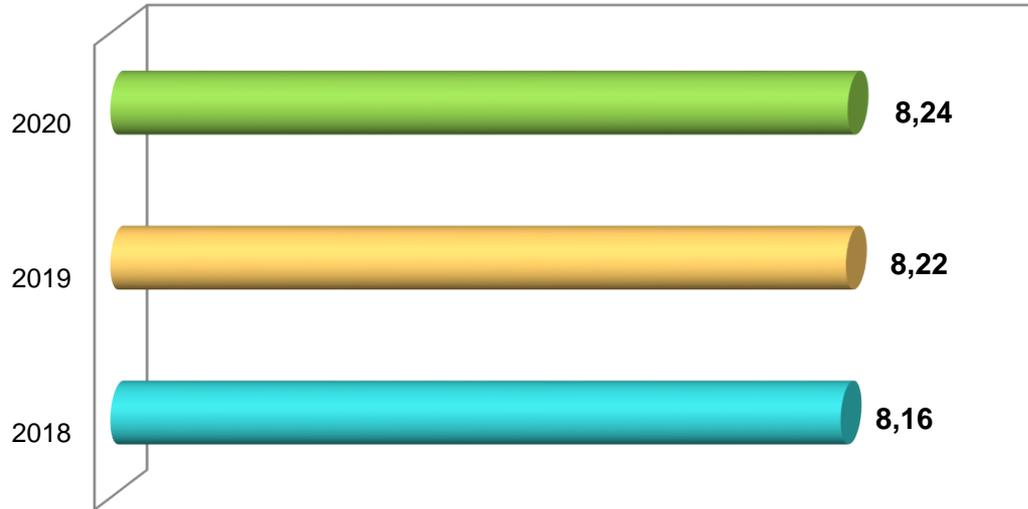
Contenuto delle informazioni



2020					
	Voto negativo (da 1 a 5)	Voto positivo (da 6 a 10)	non so	n.r.	Totale
telefono	7,19%	60,22%	31,91%	0,67%	1,0
sportello	4,04%	64,49%	31,01%	0,45%	1,0
sito web	7,87%	68,76%	22,47%	0,90%	1,0

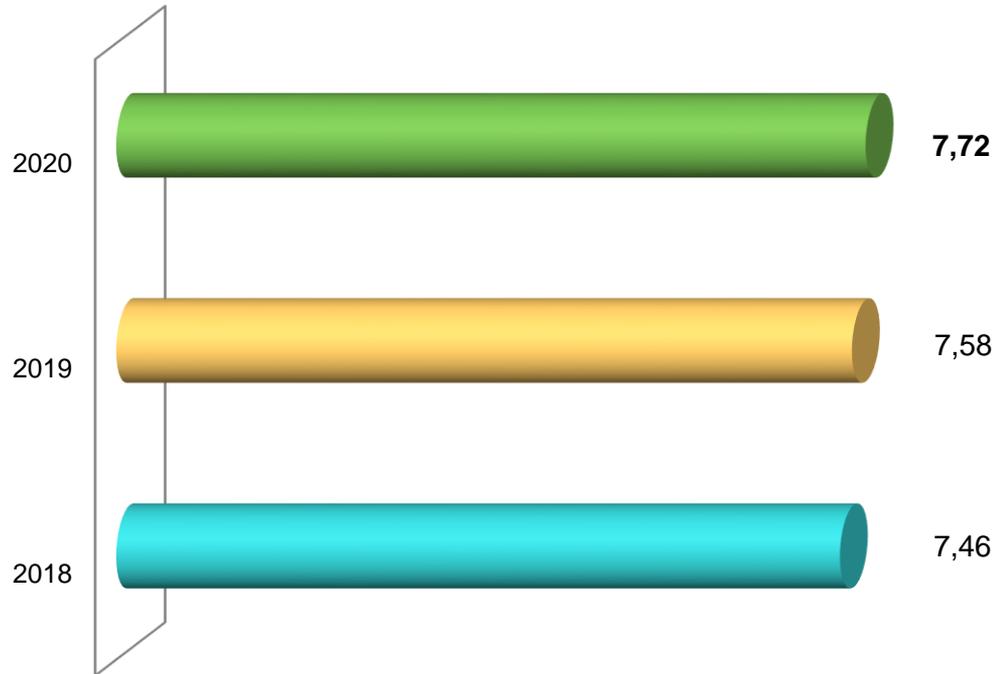
Gli utenti sono soddisfatti delle informazioni ricevute dai dipendenti della Camera di Commercio di Prato.

Cortesìa e disponibilit  del personale

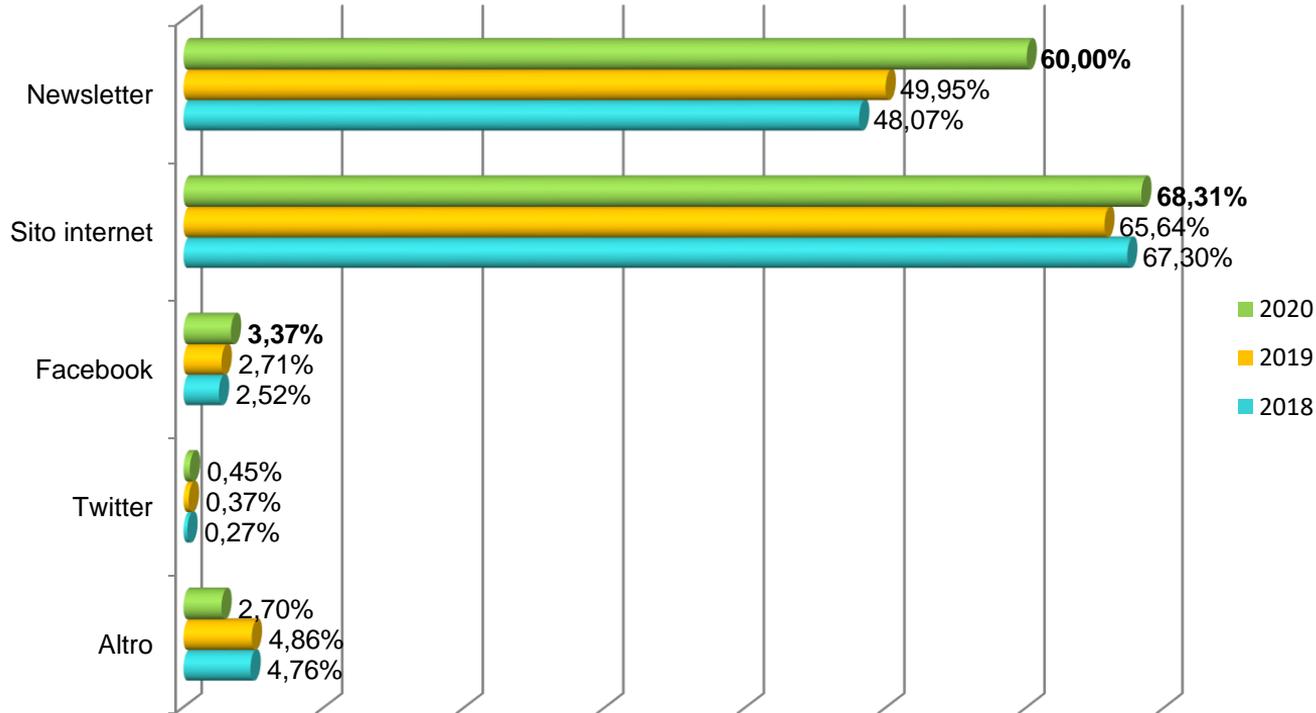


Si conferma l'importanza che riveste la risorsa umana (competenza, cortesia e chiarezza di informazioni) come fattore determinante per la qualit  del servizio reso e la soddisfazione dell'utente.

Presentazione pratiche con Comunicazione Unica



Strumenti utilizzati per tenersi informati



Il sito internet è lo strumento principale di informazione sulle attività dell'ente, insieme alla newsletter, che continua a crescere, grazie al lavoro svolto sul CRM che permette di raggiungere un pubblico più ampio e targettizzato.

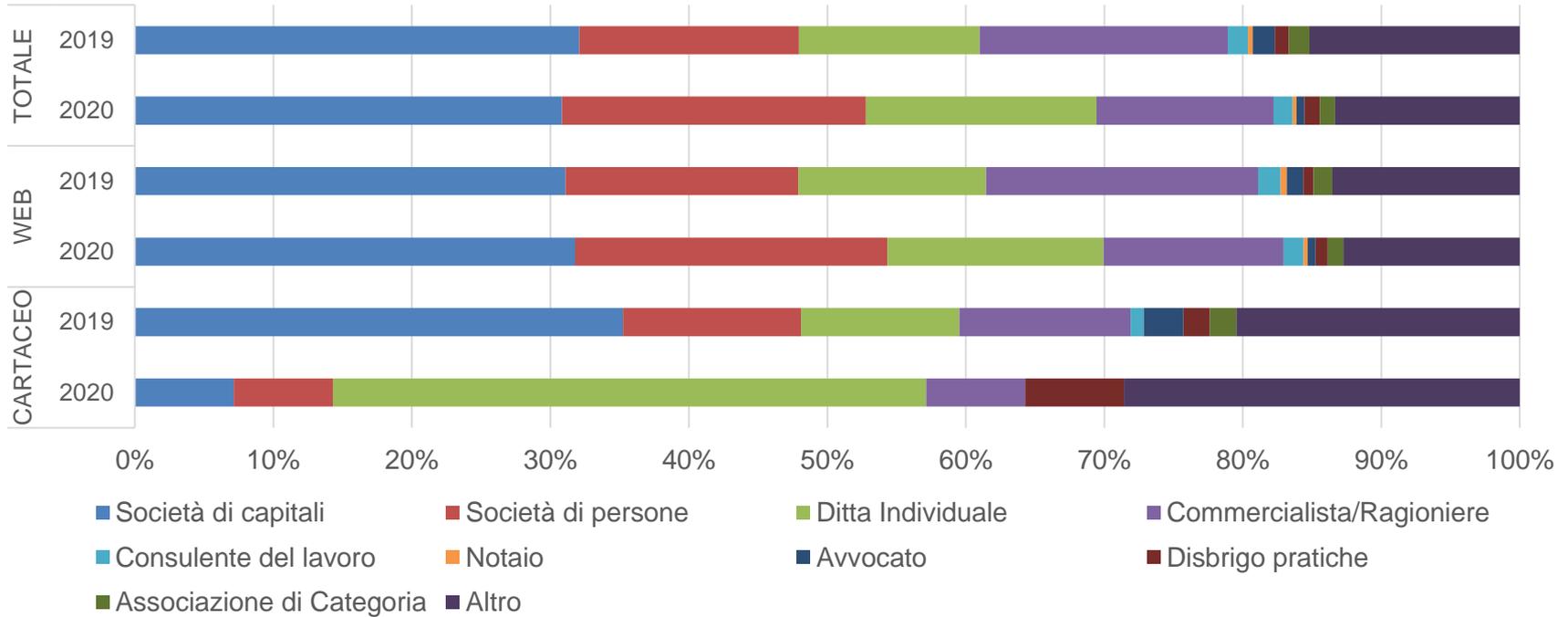
Giudizio complessivo sulla qualità dei servizi

d.16					Δ	Δ	% non so e n.r.
	2020	2019	2018	2017	2020 vs 2019	2020 vs 2018	
Ufficio estero	7,79	7,75	7,43	7,20	0,03	0,35	75,5%
Ufficio Registro Imprese	7,90	7,82	7,71	7,67	0,08	0,18	39,8%
Ufficio Informazioni del Registro delle imprese	7,88	7,82	7,70	7,58	0,05	0,18	39,8%
Ufficio Artigianato e Leggi speciali	7,74	7,65	7,52	7,36	0,08	0,21	43,8%
Ufficio R.A.O. (rilascio smart carD)	8,05	8,11	8,03	7,95	-0,06	0,03	72,8%
Ufficio Diritto Annuale	7,92	7,89	7,69	7,55	0,03	0,23	53,5%
Ufficio Ambiente / Servizi al consumatore / Protesti	7,16	7,20	7,16	6,65	-0,05	-0,01	54,2%
Ufficio Servizi di Metrologia	7,47	7,60	7,28	6,48	-0,14	0,19	85,6%
Ufficio Statistica Prezzi Inf. Economica Biblioteca	7,42	7,14	6,84	6,38	0,28	0,58	87,0%
Ufficio Marchi e Brevetti	7,95	7,77	7,67	7,17	0,18	0,27	88,8%
Ufficio Promozione e servizi alle Imprese	7,90	7,59	7,42	6,87	0,31	0,48	79,3%
Ufficio Punto Impresa Digitale	7,95						65,4%
Ufficio Agricoltura e prodotti tipici	7,30	7,05	7,09	6,33	0,25	0,21	76,9%
Ufficio Conciliazione / Arbitrato	7,20	7,26	7,16	6,64	-0,06	0,04	88,8%
Ufficio Sanzioni e Vigilanza	7,00	7,30	7,00	6,71	-0,30	0,00	88,8%
Ufficio Relazioni Esterne	7,92	7,83	7,54	7,07	0,09	0,37	85,8%

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.

Chi ha espresso la propria opinione?



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 54 gli utenti che hanno lasciato il proprio commento, il 12,1% 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.



Conclusioni

Nonostante i risultati ottenuti emergano da un contesto molto difficile, che ha comportato una netta riduzione delle risposte raccolte, la rilevazione del gradimento dell'opinione degli utenti è più che positiva, a testimonianza di un crescente impegno della Camera di Commercio di Prato nello stare a fianco delle imprese del proprio territorio.

L'ente è costantemente accanto alle imprese, lo dimostra anche il fatto che durante il periodo del lockdown è sempre rimasto aperto con i propri servizi essenziali, seppur nel rispetto delle misure di sicurezza per il contenimento del contagio a tutela di lavoratori e utenti, e garantendo tutti gli altri servizi online.