

Indagine di customer satisfaction degli utenti della Camera di commercio di Pisa per l'anno 2014



Camera di Commercio
Pisa

Marzo 2015

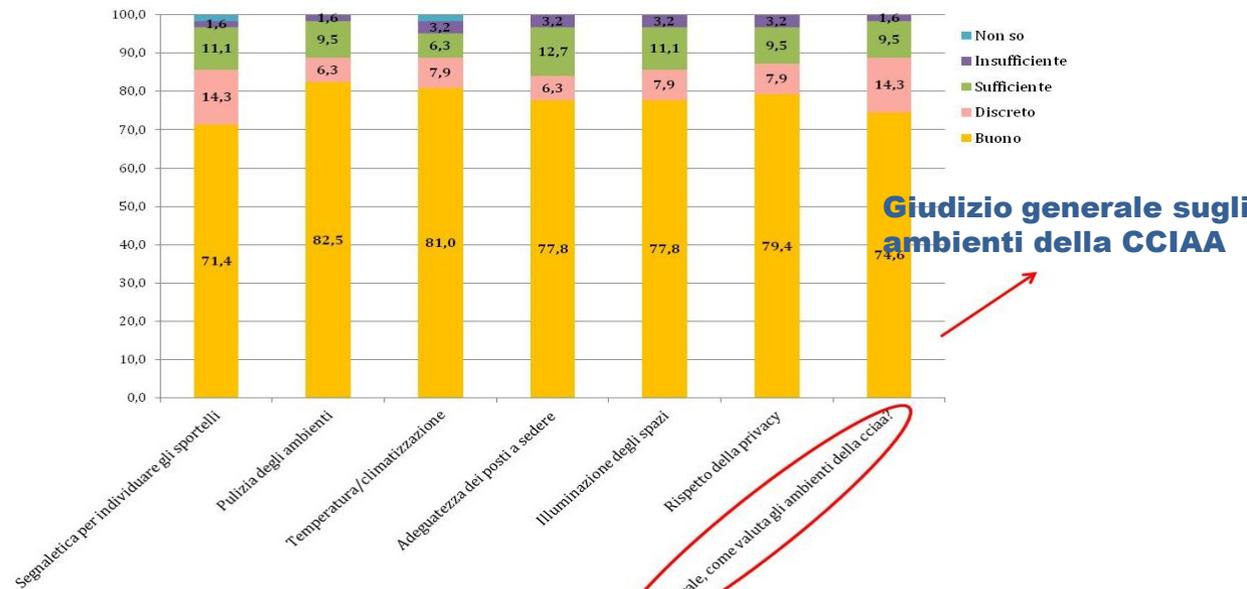
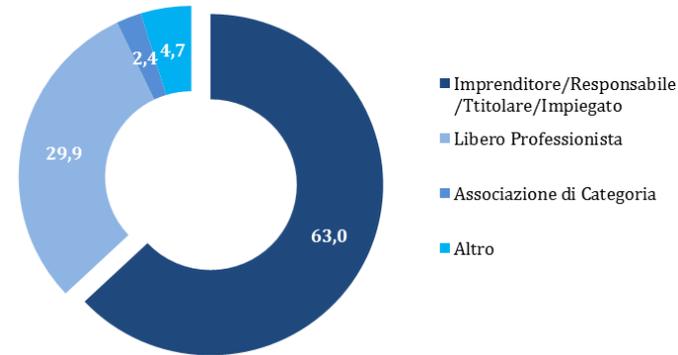
L'indagine e la valutazione degli aspetti organizzativi

La Camera di Pisa partecipa all'indagine di customer satisfaction regionale sulle imprese coordinata da Unioncamere Toscana. Le altre CCIAA aderenti al progetto per l'annualità 2014 sono: Firenze, Grosseto, Massa Carrara, Livorno, Lucca, Pistoia, Siena. Di seguito si riporta la tipologia di utenza intervistata ed alcune principali risultanze dell'indagine condotta nel settembre 2014:

Tipologia di utenza intervistata

Il giudizio espresso su aspetti relativi ad accoglienza, segnaletica, comfort

Valutazione sul comfort e sull'organizzazione degli ambienti della CCIAA



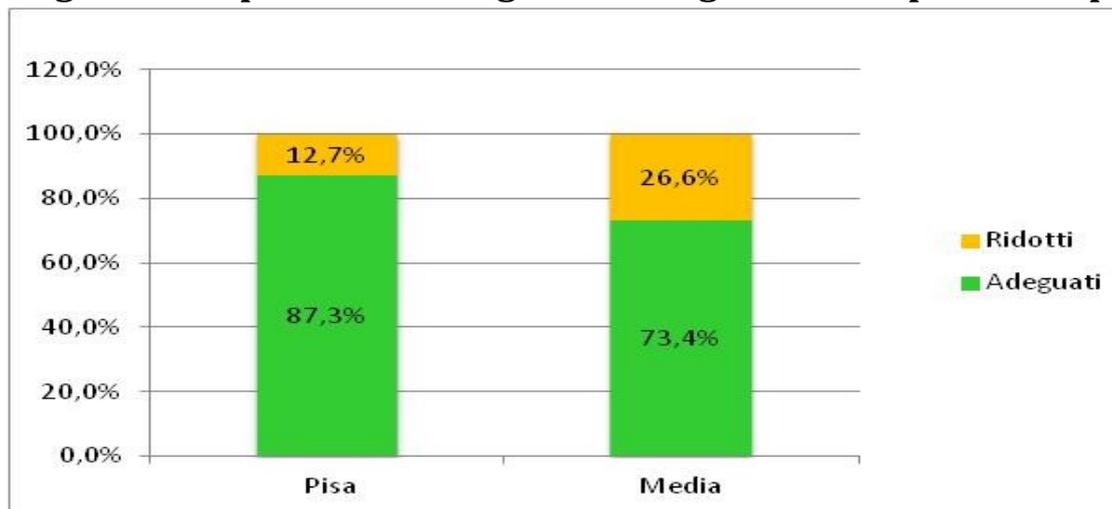
In generale, come valuta gli ambienti della cciaa?



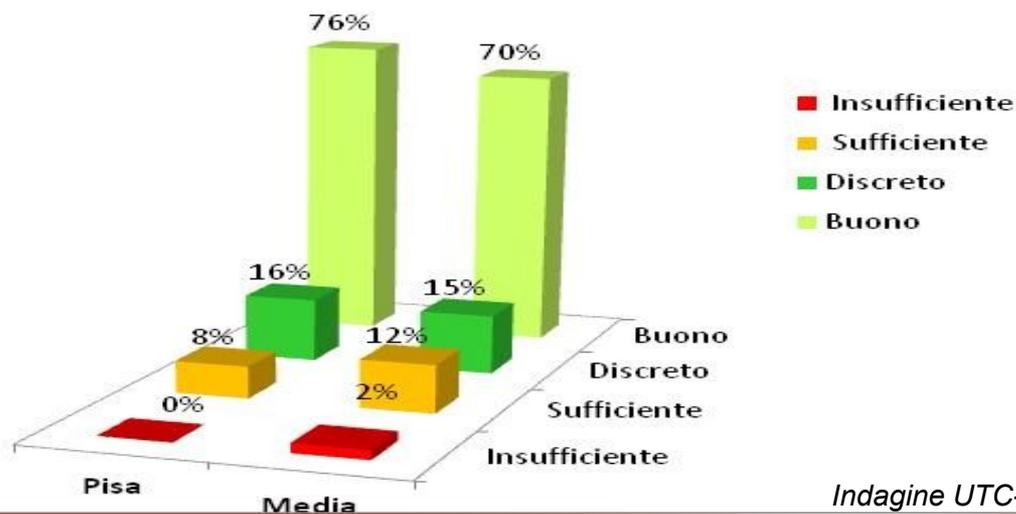
Sintesi dei giudizi assegnati dagli utenti

Confronto Camera di Commercio di Pisa e media toscana

Il giudizio espresso sull'adeguatezza degli orari di apertura al pubblico



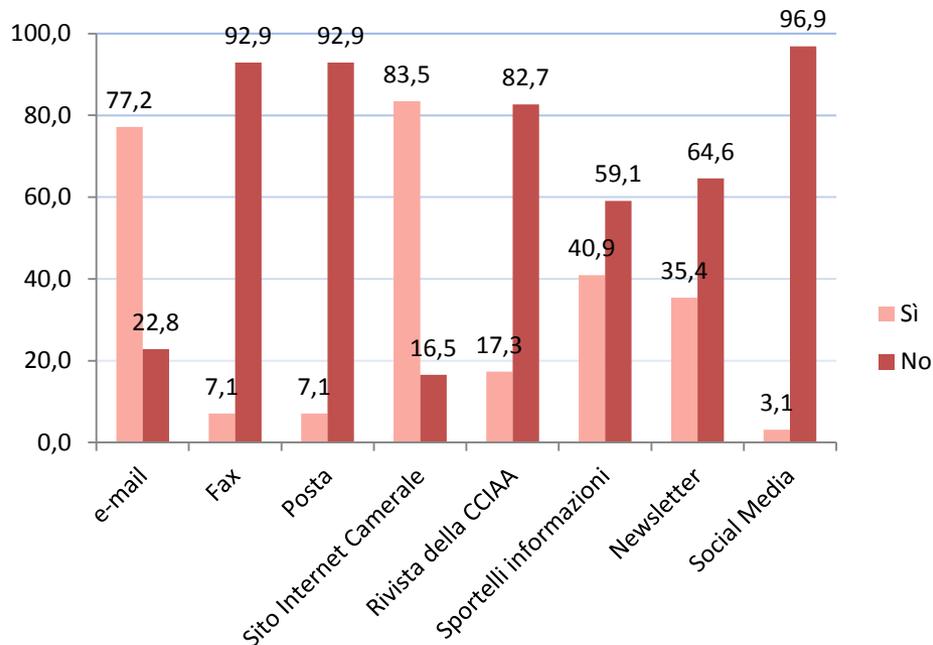
Valutazione complessiva sulla comunicazione della CCIAA



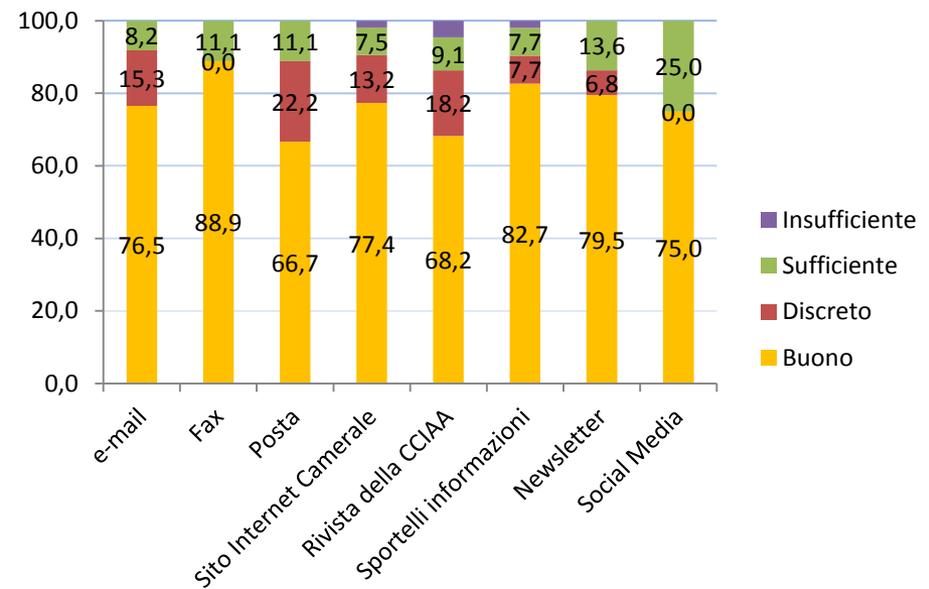
Camera di
Pisa

Gli strumenti della comunicazione

Conosce i seguenti strumenti di comunicazione?



Qual è il livello di soddisfazione sugli strumenti di comunicazione?



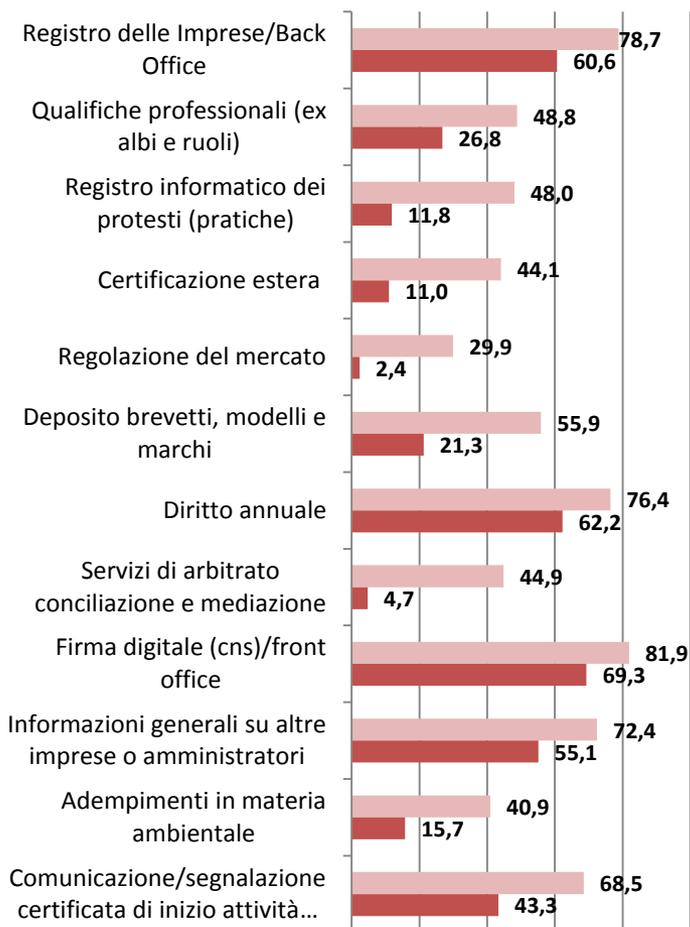
Mezzi di comunicazione più conosciuti e ritenuti più soddisfacenti dagli utenti per ricevere informazioni dalla Camera di Pisa:

- Il sito Internet camerale e le e-mail rappresentano gli strumenti di comunicazione più conosciuti ed apprezzati dagli intervistati (con una conoscenza di circa l'80% ed un gradimento per entrambi di oltre il 75%).
- Molto apprezzati anche gli sportelli informativi e le Newsletter (con un gradimento superiore all'80%) che però risultano conosciute da poco meno della metà degli intervistati.



Servizi Area Anagrafica - Diritto Annuale

Livello di conoscenza e di utilizzo dei servizi amministrativi

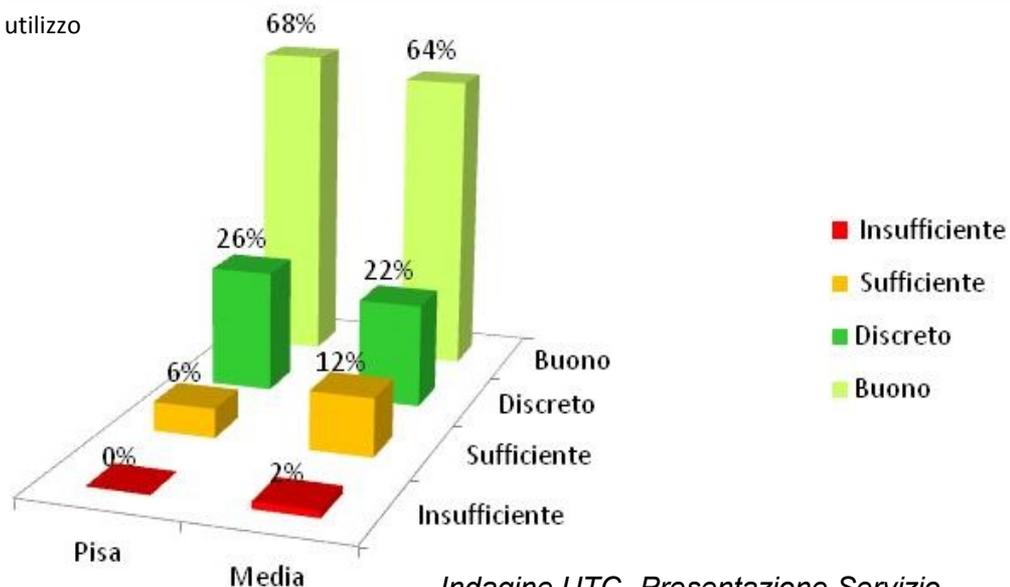


Servizi amministrativi più conosciuti e/o utilizzati dagli utenti intervistati:

- Registro delle Imprese (79%)
- Firma digitale (cns) (82%)
- Diritto Annuale (76%)
- Informazioni su altre imprese o amministratori (72%)
- Comunicazione/segnalazione certificata di inizio attività (scia) 68%
- Deposito brevetti, modelli e marchi (56%)

Giudizio generale sui servizi amministrativi

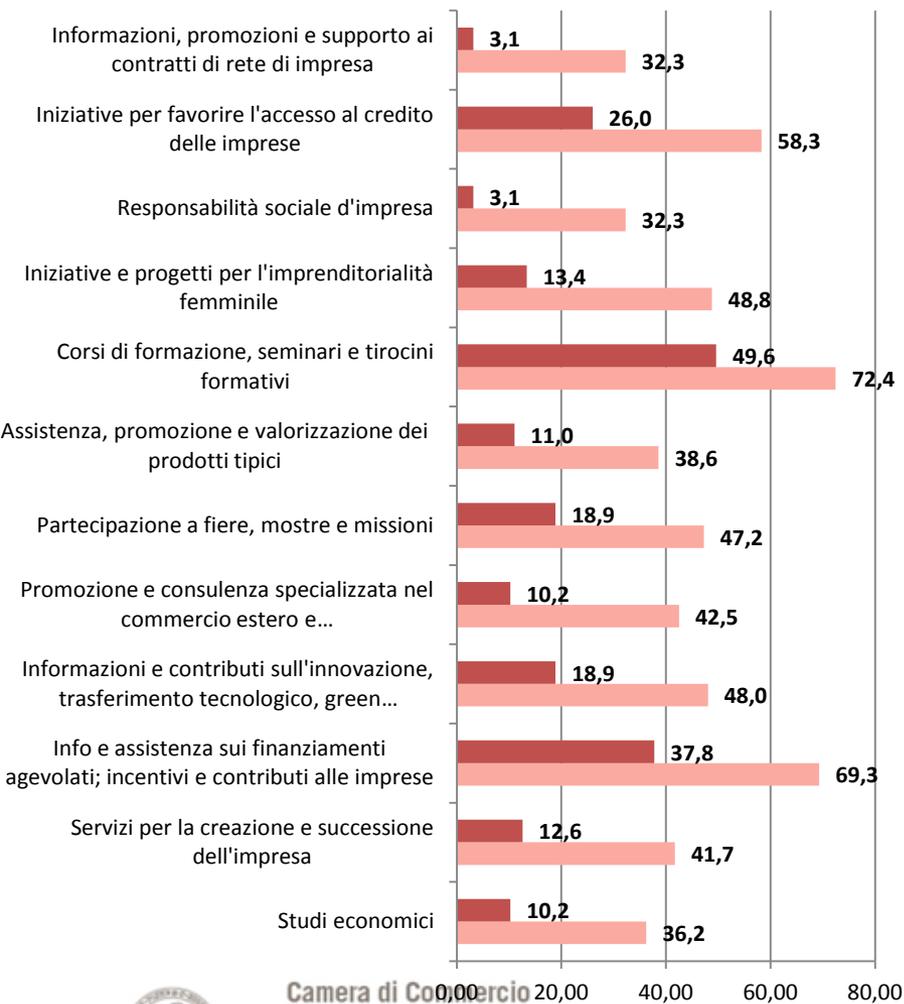
■ Indice di Conoscenza
■ Indice di utilizzo



Camera di Commercio
Pisa

Servizi Area Promozione e Sviluppo

Livello di conoscenza e di utilizzo dei servizi di supporto alle imprese

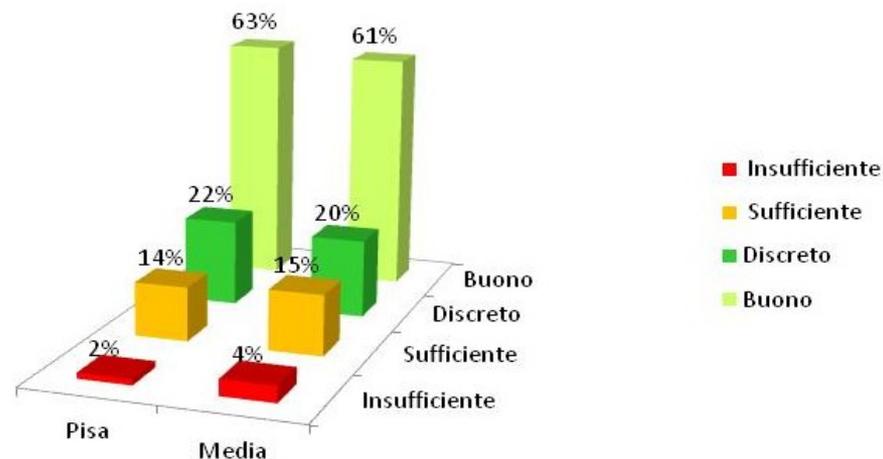


Servizi di carattere promozionale che risultano **più utilizzati** dagli utenti intervistati :

- *Formazione, seminari e tirocini formativi (utilizzati da circa il 50%)*
- *Iniziative per favorire l'accesso al credito (26%) ed informazioni ed assistenza sui finanziamenti agevolati (38%)*
- *Partecipazione a fiere, mostre e missioni (19%), promozione e consulenza specializzata nel commercio estero (10%).*
- *Informazioni e contributi sull'innovazione (19%)*

Giudizio generale sui servizi promozionali e di supporto alle imprese

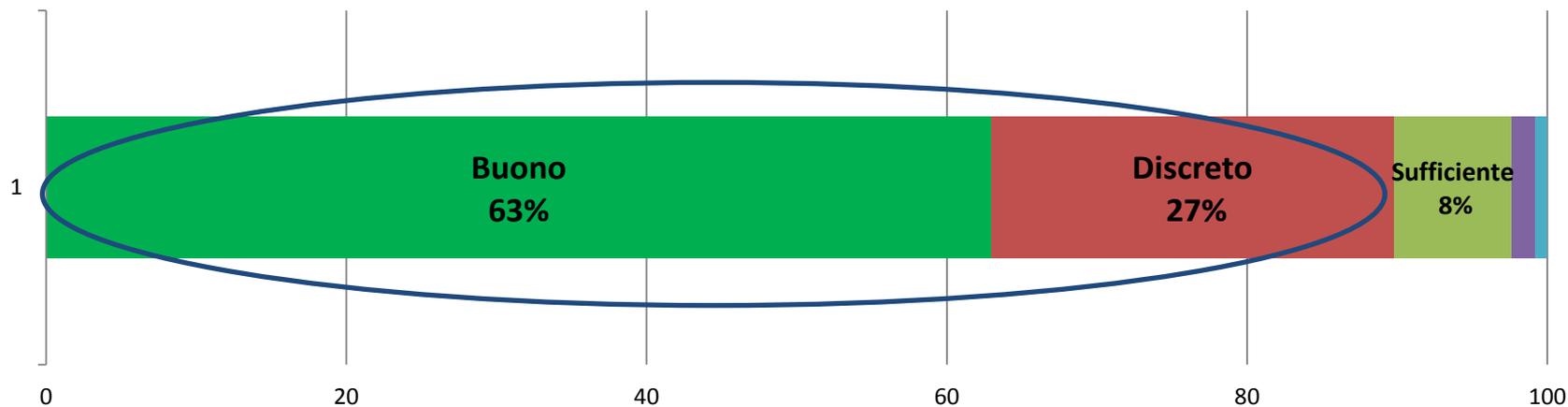
■ Indice di utilizzo
■ Indice di conoscenza



Camera di Commercio
Pisa

Sintesi dei giudizi assegnati dagli utenti per provincia

CONSIDERANDO L'INSIEME DEI SERVIZI (AMMINISTRATIVI, DI INFORMAZIONE ED ASSISTENZA, DI REGOLAZIONE DEL MERCATO E PROMOZIONE) EROGATI NELLE DIVERSE MODALITA' (WEB, CALL CENTER, A SPORTELLO, TELEFONICI, ETC) QUALE GIUDIZIO ESPRIMEREbbe SUL FUNZIONAMENTO DELLA CCIAA?



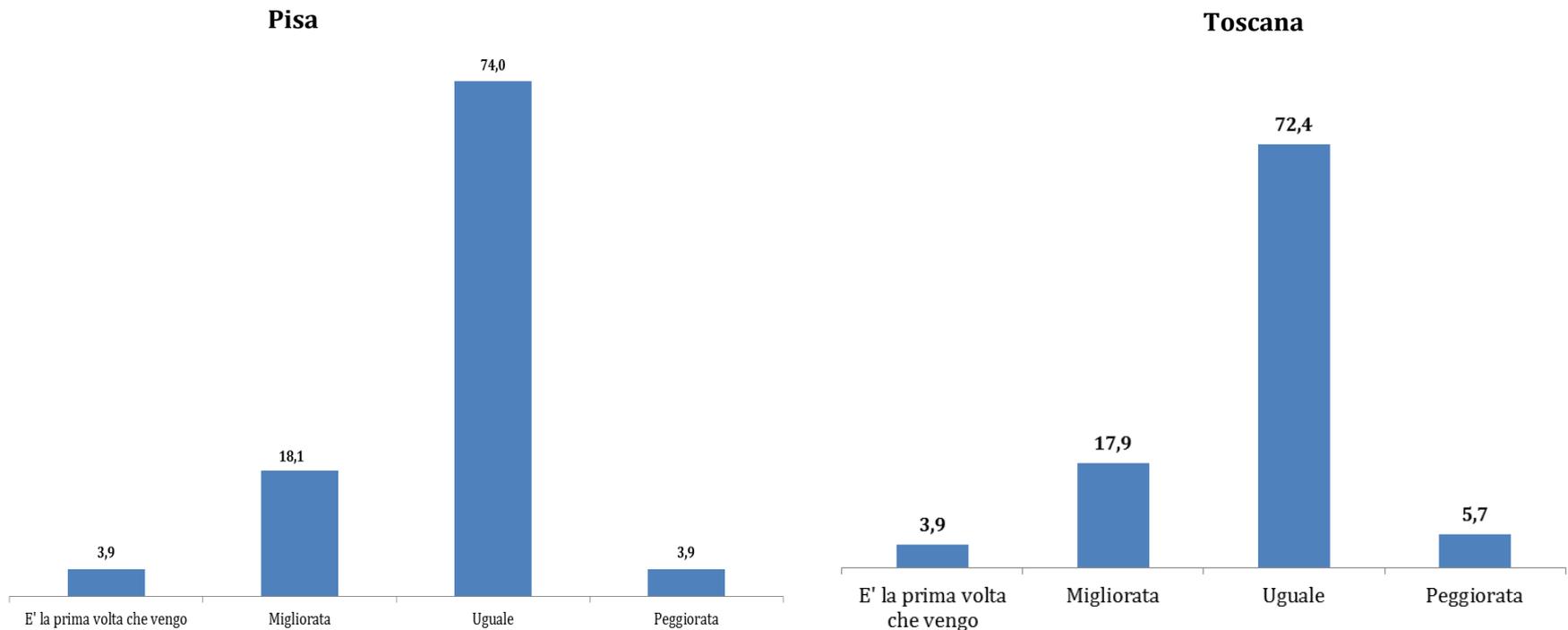
INDICE DI SODDISFAZIONE: 90%



Camera di Commercio
Pisa

Andamento della qualità della prestazione offerta dalla Camera

«Se ha già utilizzato negli ultimi 12 mesi i servizi della Camera di Commercio, ritiene che la qualità della prestazione offerta sia ...»

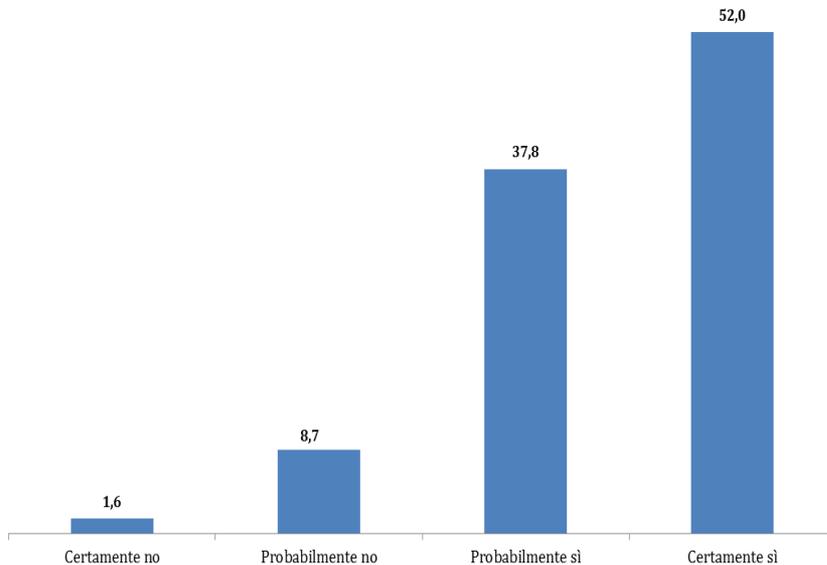


Camera di Commercio
Pisa

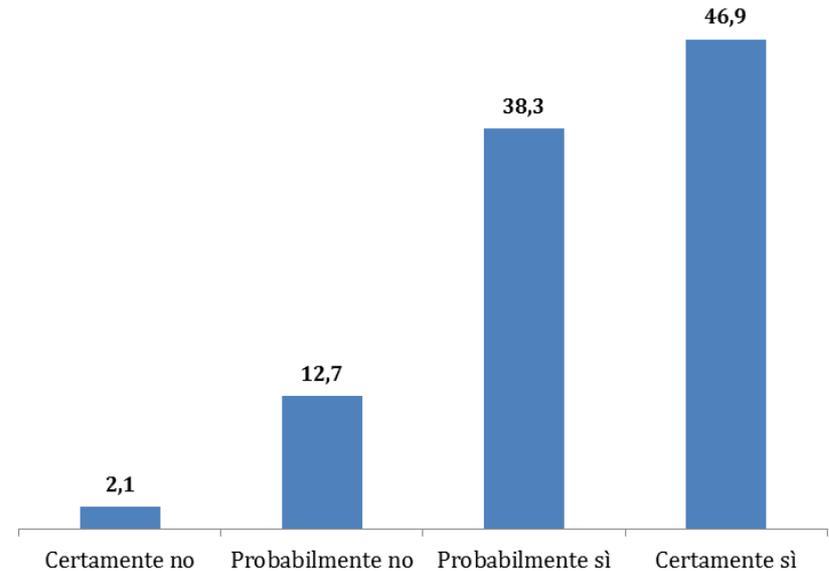
Partecipazione alle iniziative della Camera di Commercio

«Farebbe nuovamente ricorso ai servizi, ove non obbligato per legge, o parteciperebbe alle iniziative della Camera di commercio»

Pisa



Toscana



INDICE DI RIUTILIZZO: L'IDR prende in considerazione il valore di massima negatività, ovvero il caso in cui l'utente mostra un segnale di chiara "sofferenza" verso i servizi fruiti, al punto di escludere qualsiasi possibilità di riutilizzo. L'indicatore deve rimanere entro una forbice 0%-3%

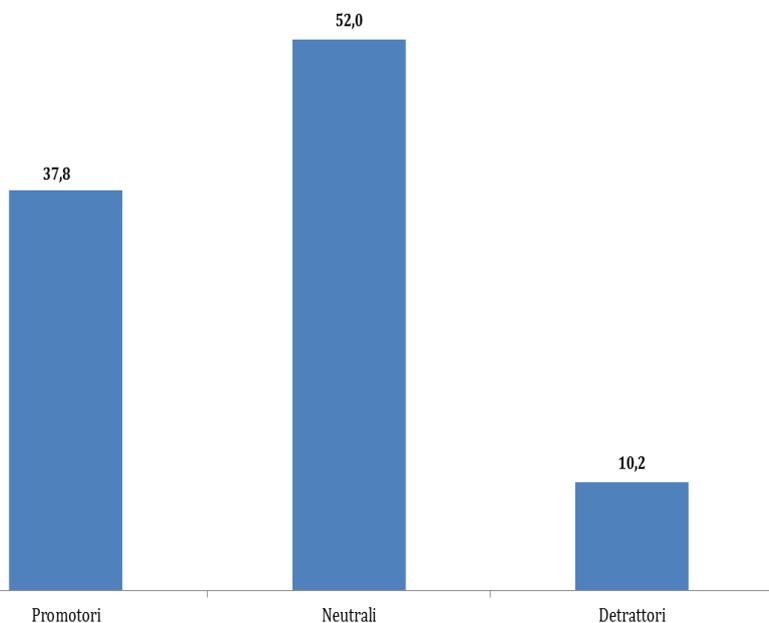


Camera di Commercio
Pisa

Camera Promoter Score

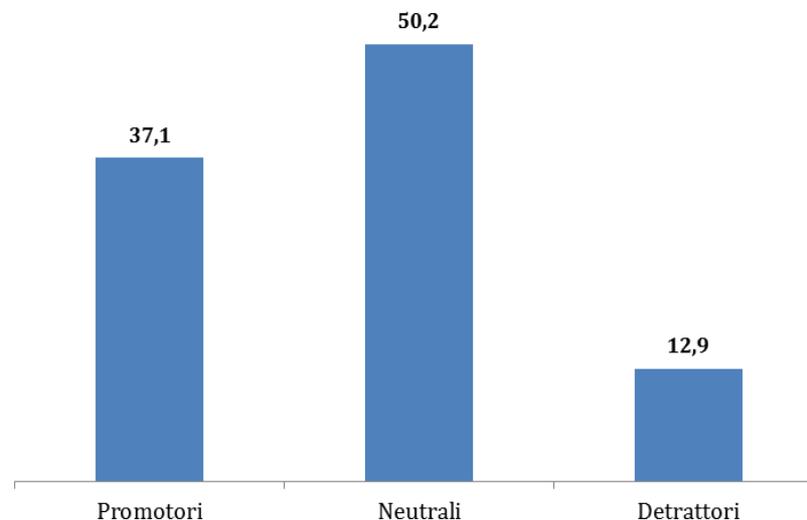
Consiglierebbe a colleghi o altri utenti di rivolgersi alla Camera di Commercio come ente in grado di rispondere alle loro esigenze, simili alla sua?»

Pisa



CAMERA PROMOTER SCORE: Promotori – Detrattori 28%

Toscana



CAMERA PROMOTER SCORE: Promotori – Detrattori 24%



Camera di Commercio
Pisa