

# Indagine sulla qualità dei servizi della Camera di Commercio di Firenze

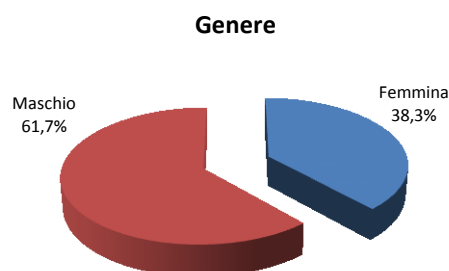
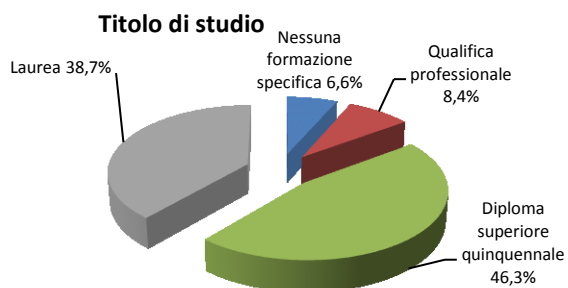
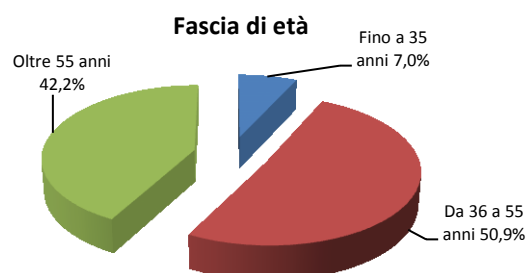
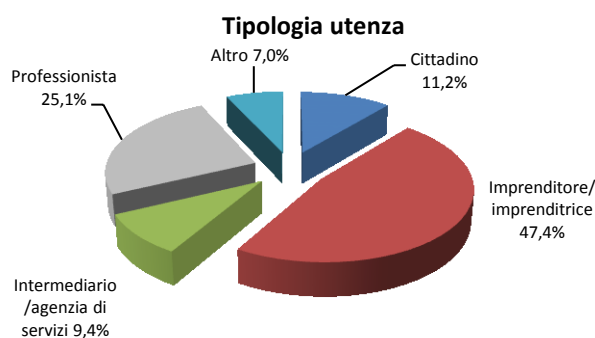
## Dati anagrafici degli utenti

L'indagine è stata condotta tra la fine di dicembre 2018 e la prima settimana di febbraio 2019.

Il questionario è stato somministrato tramite un link alla piattaforma di rilevazione CAWI *Limesurvey*, pubblicato sul sito della Camera di Commercio. La platea potenziale di utenti-rispondenti è ampia, comprendendo non solo imprenditori e professionisti, ma anche privati cittadini e tutti coloro che a vario titolo sono entrati in contatto con l'ente camerale. La modalità di somministrazione si è basata sull'autoselezione degli utenti che hanno risposto al questionario.

I rispondenti sono stati 287.

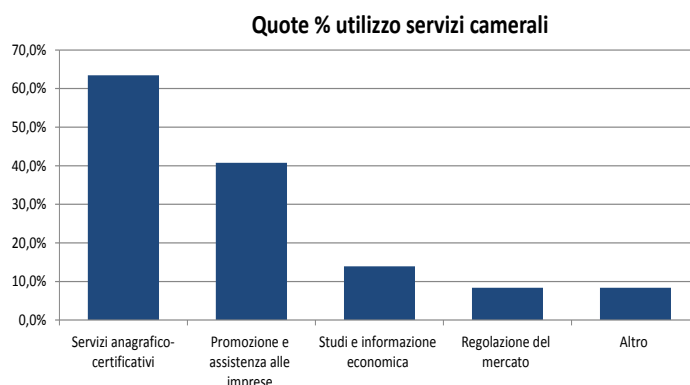
Il profilo più rappresentato è costituito dagli imprenditori (47,4%) e dai professionisti (25,1%); i cittadini incidono per circa l'11%. La fascia di età prevalente è compresa tra i 36 e i 55 anni con un livello di scolarizzazione medio-alto (laurea 38,7%; diploma quinquennale 46,3%).



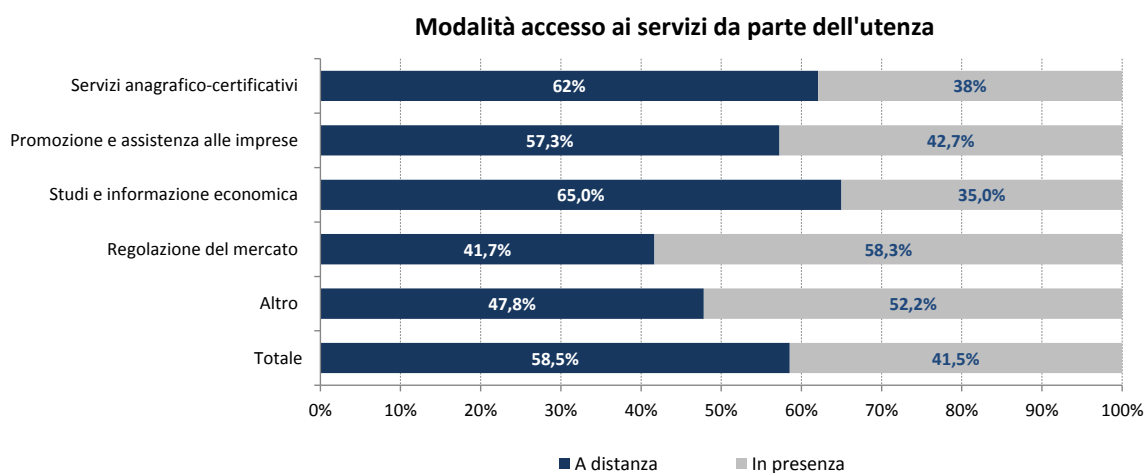
## Accesso ai servizi

2 utenti su 3 hanno dichiarato di aver fatto ricorso ai servizi anagrafico-certificativi, 2 su 5 hanno richiesto servizi promozionali e per una quota minore le richieste si sono indirizzate sulle attività di statistica e studi (13,9%) e di regolazione del mercato (8,4%).

La maggior parte dei servizi sono stati erogati a distanza, via Internet tramite il sito



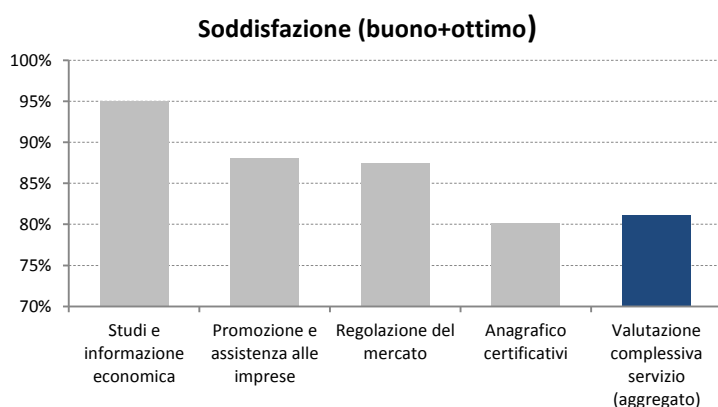
istituzionale e via mail; ciò vale soprattutto per le attività anagrafiche e relative a statistica e studi, mentre per quelle promozionali e della regolazione del mercato, è maggiormente rilevante il contatto tra utenza e addetti ai servizi.



	A distanza	In presenza
<b>Servizi anagrafico-certificativi</b>	62%	38%
<b>Promozione e assistenza alle imprese</b>	57,3%	42,7%
<b>Studi e informazione economica</b>	65,0%	35,0%
<b>Regolazione del mercato</b>	41,7%	58,3%
<b>Altro</b>	47,8%	52,2%
<b>Totale</b>	58,5%	41,5%

### La soddisfazione degli utenti

Per l'aggregato dei servizi camerali, la valutazione in termini di soddisfazione complessiva è piuttosto elevata: le valutazioni ottimo e buono hanno totalizzato l'81,2% (31,2% ottimo e 50% buono). Il grado di soddisfazione è maggiore per le attività di statistica e studio e per quelle promozionali.



	Soddisfazione (buono+ottimo)
<b>Studi e informazione economica</b>	95,0%
<b>Promozione e assistenza alle imprese</b>	88,0%
<b>Regolazione del mercato</b>	87,5%
<b>Anagrafico certificativi</b>	80,2%
<b>Valutazione complessiva (aggregato)</b>	81,2%

Indipendentemente dal fatto che il servizio sia erogato a distanza o in presenza, come caratteristica positiva spicca l'elevata percezione in termini di disponibilità, cortesia e competenza tecnica del personale (soddisfazione pari a 78% a distanza e 85,2% in presenza); il taglio dei tempi di attesa rappresenta un bel vantaggio nella fruizione a distanza, mentre, per l'accesso in

presenza, l'accoglienza dei locali e delle strutture costituiscono un fattore importante, in quanto l'impatto sull'utenza è risultato fortemente positivo.

#### Caratteristiche del servizio (erogazione a distanza)

	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo	Soddisfazione
Accessibilità e chiarezza delle informazioni sui servizi richiesti	7,7%	17,3%	46,4%	28,6%	75,0%
Tempi di attesa per accedere al servizio	6,0%	19,6%	48,2%	26,2%	74,4%
Disponibilità, cortesia e competenza tecnica del personale	3,0%	19,0%	42,3%	35,7%	78,0%
Corrispondenza del servizio erogato alle proprie aspettative	11,9%	16,7%	42,9%	28,6%	71,4%

#### Caratteristiche del servizio (erogazione in presenza)

	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo	Soddisfazione
Accoglienza dei locali e delle strutture messe a disposizione dell'utenza	1,7%	10,1%	52,9%	35,3%	88,2%
Accessibilità e chiarezza delle informazioni sui servizi richiesti	5,9%	16,0%	53,8%	24,4%	78,2%
Tempi di attesa per accedere al servizio	8,4%	23,5%	49,6%	18,5%	68,1%
Disponibilità, cortesia e competenza tecnica del personale	1,7%	12,6%	45,4%	40,3%	85,7%
Corrispondenza del servizio erogato alle proprie aspettative	9,2%	10,9%	50,4%	29,4%	79,8%

### La percezione dell'azione camerale nel corso dell'ultimo quinquennio

L'ultima domanda del questionario ha riguardato un tema più generale: la valutazione del miglioramento dell'attività camerale negli ultimi cinque anni in termini di sostegno all'economia del territorio, che si esplicita con azioni che vanno dal patrocinio di eventi, alla partecipazione e alla promozione di eventi e seminari, all'informazione economica, fino all'erogazione di contributi per attività o settori specifici.

Le attività della Camera di Commercio sono percepite migliori per utilità alle imprese (68,3%), sviluppo del territorio (57,8%) e vicinanza ai cittadini (52,3%).

#### L'azione della Camera di commercio di Firenze nel corso degli ultimi cinque anni rispetto alle seguenti voci è

	Utilità per le imprese	Utilità per lo sviluppo del territorio	Vicinanza ai cittadini
a) Molto migliorata	24,4%	17,8%	17,8%
b) Migliorata	43,9%	40,1%	34,5%
c) Stabile	25,4%	36,2%	36,9%
d) Peggiorata	5,6%	3,5%	7,3%
e) Molto peggiorata	0,7%	2,4%	3,5%
<b>MIGLIORAMENTO (a+b)</b>	<b>68,3%</b>	<b>57,8%</b>	<b>52,3%</b>
<b>PEGGIORAMENTO (d+e)</b>	<b>6,3%</b>	<b>5,9%</b>	<b>10,8%</b>