

CUSTOMER SATISFACTION, GLI UTENTI DELLA CAMERA DI COMMERCIO LA PROMUOVONO A PIENI VOTI

REGISTRATA UNA PARTECIPAZIONE RECORD: +23% DEI QUESTIONARI RICEVUTI RISPETTO AL 2016

I servizi della Camera di Commercio di Prato promossi a pieni voti: lo dicono gli utenti dell'ente, che hanno risposto all'indagine di customer satisfaction che si è svolta nel mese di giugno. Il giudizio sui servizi è ampiamente sopra la sufficienza, la media è 7,5. Un riconoscimento importante al lavoro dell'ente, che da mesi sta attraverso un momento di forte riorganizzazione e che ha subito un pesante taglio delle entrate.

Un altro segnale importante è la partecipazione registrata: hanno risposto al questionario 942 utenti, il 23% in più dello scorso anno. Era possibile rispondere al questionario sia tramite il form on line che allo sportello del Registro Imprese. Naturalmente i questionari sono anonimi e il 70% degli utenti ha risposto in via telematica.

*"E' importante ascoltare gli utenti e ricevere il loro riscontro, ci aiuta ad andare incontro alle loro esigenze – commenta **Luca Giusti**, presidente della Camera di Commercio di Prato – Il nostro è un ente che funziona e questa indagine ce lo conferma. Il risultato quest'anno non era scontato, perché non è stato facile mantenere la qualità dei servizi, nonostante i pesanti tagli decisi dal Governo. Mi fa anche molto piacere il livello di partecipazione: gli utenti che hanno partecipato ci segnalano la voglia di partecipare alla vita dell'ente".*

Una partecipazione stimolata anche dal numero di strumenti di comunicazione diversi che l'ente usa per comunicare: oltre al sito internet, sempre aggiornato, ci sono le newsletter, i social, il Notiziario Camerale. Un insieme di strumenti che serve per comunicare le novità normative, le scadenze, ma anche i bandi e le opportunità. Particolarmente apprezzata la cortesia del personale, che viene premiato dagli utenti con un 8.

L'indagine lascia anche spazio ai commenti degli utenti e ai loro suggerimenti e ne sono stati ricevuti numerosi. Le aziende chiedono di avere più momenti di incontro e occasioni di formazione, oltre a una informazione più puntuale sui bandi europei.

L'indagine è disponibile sul sito dell'ente: www.po.camcom.it

43/17 del 21/09/2017