



CAMERA DI COMMERCIO INDUSTRIA
ARTIGIANATO E AGRICOLTURA
FOGGIA

RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE
DEL CLIMA ESTERNO RELATIVO
AI SERVIZI EROGATI DALLA
CAMERA DI COMMERCIO DI FOGGIA
- ANNO 2012 -

Sintesi dei risultati

OBIETTIVI DELL'INDAGINE

Indagine campionaria diretta, rivolta agli utenti, per rilevare il grado di soddisfazione del clima esterno sui servizi erogati dalla Camera di commercio di Foggia nel corso dell'anno solare 2012.

METODO DI RILEVAZIONE

Autocompilazione da parte dell'utente. L'assenza dell'intervistatore ha permesso di evitare condizionamenti, ed il maggior tempo a disposizione ha consentito al compilatore una maggiore meditazione sulle risposte da fornire; l'assenza di intervistatori ha consentito, inoltre, di ridurre i costi della rilevazione.

PREPARAZIONE DELLA RILEVAZIONE

Durante il corso dell'anno sono stati definiti gli obiettivi dell'indagine, è stata preparata una bozza del questionario, che, dopo essere stata testata, è stata modificata per ottenere il questionario definitivo.

RACCOLTA DEI DATI

La somministrazione del questionari ha avuto la durata di n.30 gg. ca..

UNIVERSO E CAMPIONE

Trattandosi della prima rilevazione sul grado di soddisfazione del clima esterno ed avendo optato per un campione molto ridotto si è utilizzato un campionamento per scelta ragionata, rappresentativo dell'universo degli utenti della Camera di Commercio di Foggia, consegnando n.50 questionari agli utenti del Servizio II Registro delle Imprese, n.50 questionari agli utenti del Servizio III Regolazione del Mercato e n.50 questionari agli utenti degli altri Servizi camerali. La percentuale di risposta è stata del 72% (n.108 questionari restituiti).

TRATTAMENTO DEI DATI

La rilevazione è stata realizzata nel pieno rispetto di quanto previsto dal Codice della Privacy D.L.vo n.196/03. I dati sono stati trattati in forma aggregata ed utilizzati esclusivamente per le finalità previste dalla presente rilevazione.

QUESTIONARIO

Il questionario, come di seguito riportato, è stato consegnato dai dipendenti degli uffici direttamente nelle mani degli utenti fino ad esaurimento della numerosità a disposizione; ai dipendenti è stato chiesto di non interferire nella fase di compilazione se non espressamente richiesto per eventuali chiarimenti.



CAMERA DI COMMERCIO INDUSTRIA
ARTIGIANATO E AGRICOLTURA
FOGGIA

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIMA ESTERNO RELATIVO AI SERVIZI EROGATI DALLA CAMERA DI COMMERCIO DI FOGGIA – ANNO 2012

La Camera di Commercio di Foggia sta conducendo un'indagine sulla soddisfazione dei servizi rivolti agli utenti; è una modalità di ascolto e di partecipazione che, oltre a misurare il livello di gradimento incontrato dei servizi erogati, fornisce un supporto fondamentale per la programmazione di nuovi servizi e per la realizzazione di interventi di miglioramento di quelli già erogati.

Le saremmo grati se volesse rispondere ad alcune domande e La informiamo che tutte le Sue risposte rimarranno assolutamente anonime e saranno utilizzate in forma aggregata solo per finalità statistiche.

Parte I - Informazioni generali

(1) Genere : *Maschio* *Femmina* (2) Et : _____

(3) Professione: *Ditta individuale*
 (a) *Societ  di capitali*
 (b) *Societ  di persone*
 (c) *Commercialista / Ragioniere*
 (d) *Consulente del lavoro*
 (e) *Notaio*
 (f) *Avvocato*
 (g) *Disbrigo pratiche*
 (h) *Associazione di categoria*
 (i) *Altro* _____

(4) Indichi quante volte nell'ultimo anno ha contattato telefonicamente la Camera di Commercio di Foggia:
mai *una volta* *da 2 a 10 volte* *pi  di 10 volte*

(5) Indichi quante volte nell'ultimo anno si   recata agli uffici della Camera di Commercio di Foggia:
mai *una volta* *da 2 a 10 volte* *pi  di 10 volte*

(6) Indichi quante volte nell'ultimo anno ha consultato il sito istituzionale dell'Ente www.fg.camcom.it:
mai *una volta* *da 2 a 10 volte* *pi  di 10 volte*

(7) Indichi quante volte nell'ultimo anno si   rivolta ai seguenti uffici:

	mai	da 1 a 10 volte	pi� di 10 volte
(a) Ufficio Registro Imprese, Albi e Ruoli	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(b) Ufficio Diritto Annuale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(c) Ufficio Protesti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(d) Ufficio Metrico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(e) Ufficio Statistica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(f) Ufficio Marchi e Brevetti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(g) Ufficio Internazion. e Commercio Estero	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(h) Ufficio Credito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(i) Ufficio Organismo di controllo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(l) Ufficio Conciliazione / Arbitrato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(m) Ufficio Sviluppo economico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Parte II – Rilevazione del grado di soddisfazione

(8) Quanto è soddisfatto degli orari di apertura al pubblico?

per nulla *poco* *abbastanza* *molto* *moltissimo*

(9) Quanto è soddisfatto dei tempi di attesa negli uffici?

per nulla *poco* *abbastanza* *molto* *moltissimo*

(10) Quanto è soddisfatto della possibilità di comunicare con la Camera di Commercio di Foggia tramite:

Telefono

per nulla *poco* *abbastanza* *molto* *moltissimo*

Sportello

per nulla *poco* *abbastanza* *molto* *moltissimo*

Posta elettronica

per nulla *poco* *abbastanza* *molto* *moltissimo*

Posta elettronica certificata

per nulla *poco* *abbastanza* *molto* *moltissimo*

(11) Quanto è soddisfatto del livello di chiarezza delle informazioni fornite tramite:

Telefono

per nulla *poco* *abbastanza* *molto* *moltissimo*

Sportello

per nulla *poco* *abbastanza* *molto* *moltissimo*

Sito web

per nulla *poco* *abbastanza* *molto* *moltissimo*

(12) Quanto è soddisfatto del contenuto delle informazioni fornite tramite:

Telefono

per nulla *poco* *abbastanza* *molto* *moltissimo*

Sportello

per nulla *poco* *abbastanza* *molto* *moltissimo*

Sito web

per nulla *poco* *abbastanza* *molto* *moltissimo*

(13) Quanto è soddisfatto della disponibilità e della cortesia del personale?

per nulla *poco* *abbastanza* *molto* *moltissimo*

Parte III – Giudizio complessivo

(14) Quanto è il suo grado di soddisfazione generale sui servizi erogati dalla Camera di Commercio di Foggia?:

per nulla *poco* *abbastanza* *molto* *moltissimo*

Parte IV – Osservazioni e suggerimenti

(15) Può utilizzare lo spazio seguente per commenti, suggerimenti e proposte:

La ringraziamo per la collaborazione. Il questionario può essere restituito imbuendolo negli appositi contenitori dislocati all'interno della sede camerale, può essere riconsegnato al personale in servizio presso gli uffici e può essere inviato a mezzo posta elettronica all'indirizzo urp@fg.camcom.it.

RISULTATI DELL'INDAGINE

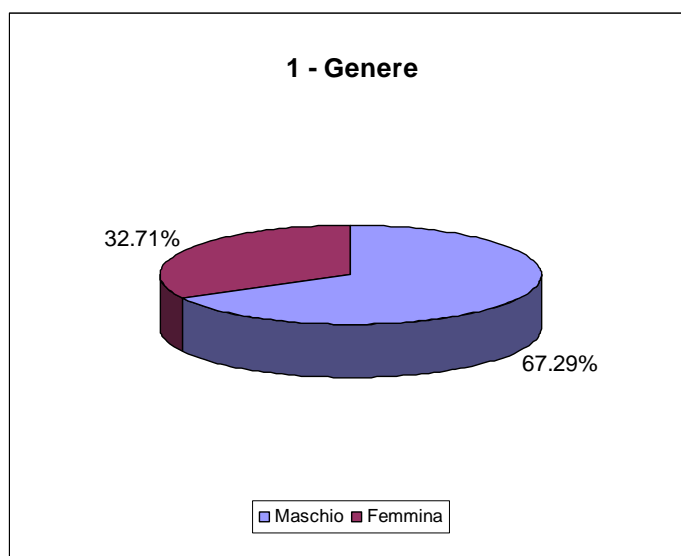
I risultati dell'indagine campionaria, che possono essere utilizzati sia all'interno che all'esterno, per contribuire all'elaborazione del Bilancio sociale, per contribuire alla predisposizione del programma pluriennale e del budget annuale, per elaborare gli indicatori di qualità da utilizzare nell'ambito del Ciclo di gestione della *performance* e per migliorare i servizi e le modalità di rapporto con gli *stakeholder*, vengono presentati riportando per ogni domanda una tabella riepilogativa dei risultati, la percentuale di risposta, il voto medio (per le domande che prevedevano una risposta con scala da 1 a 5) e un grafico a torta.

Domanda 1

Genere : Maschio Femmina

Genere	Totali	%
Maschio	72	67.29%
Femmina	35	32.71%
	107	100.00%

Percentuale di risposta: **99.07%**



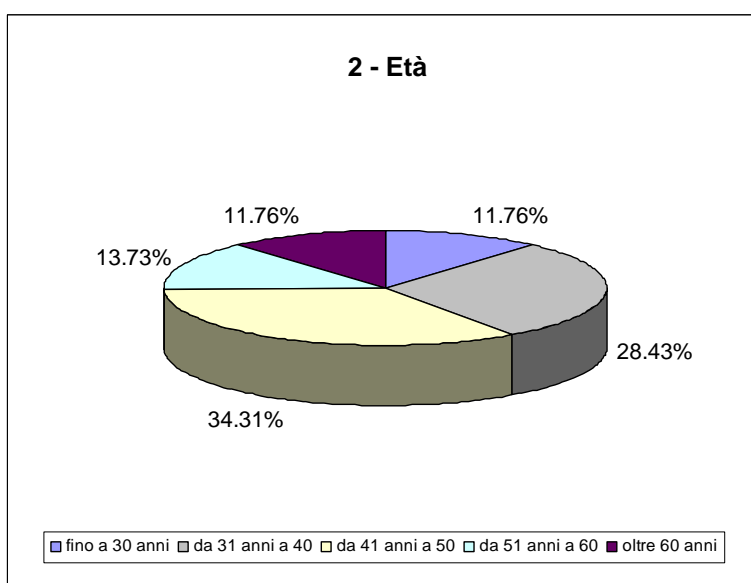
Domanda 2

Età: _____

Età	n. risp.	%
fino a 30 anni	12	11.76%
da 31 anni a 40	29	28.43%
da 41 anni a 50	35	34.31%
da 51 anni a 60	14	13.73%
oltre 60 anni	12	11.76%
	102	100.00%

Percentuale di risposta: **94.44%**

Età media: 44 anni

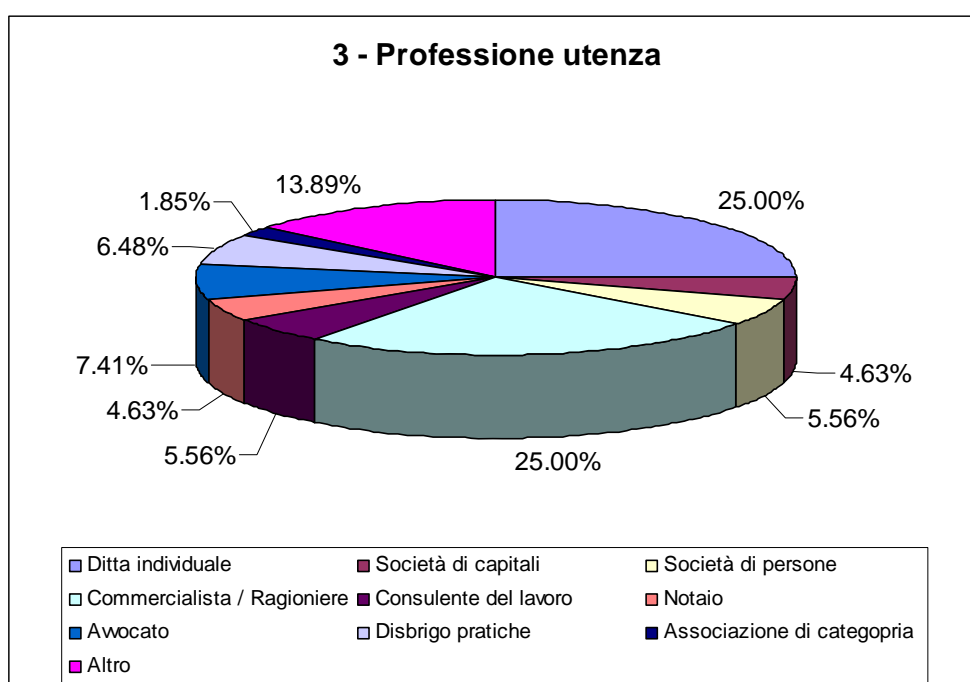


Domanda 3

- Professione:
- Ditta individuale*
- Società di capitali*
- Società di persone*
- Commercialista / Ragioniere*
- Consulente del lavoro*
- Notaio*
- Avvocato*
- Disbrigo pratiche*
- Associazione di categoria*
- Altro* _____

Professione	n. risp.	%
Ditta individuale	27	25.00%
Società di capitali	5	4.63%
Società di persone	6	5.56%
Commercialista / Ragioniere	27	25.00%
Consulente del lavoro	6	5.56%
Notaio	5	4.63%
Avvocato	8	7.41%
Disbrigo pratiche	7	6.48%
Associazione di categoria	2	1.85%
Altro	15	13.89%
	108	100.00%

Percentuale di risposta: **100.00%**



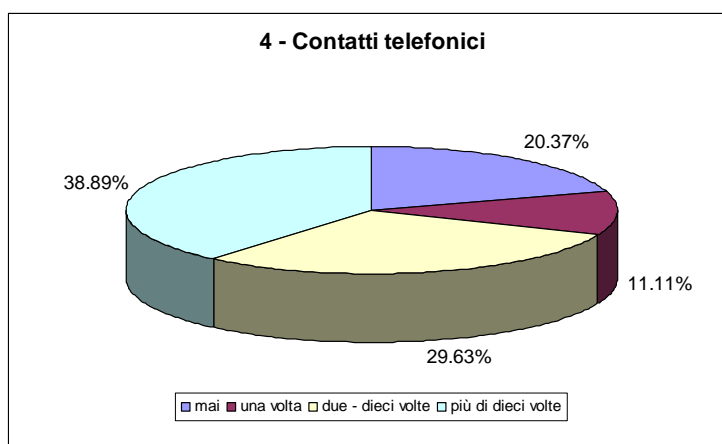
Domanda 4

Indichi quante volte nell'ultimo anno ha contattato telefonicamente la Camera di Commercio di Foggia:

mai una volta da 2 a 10 volte più di 10 volte

Contatti telefonici	n. risp.	%
mai	22	20.37%
una volta	12	11.11%
due - dieci volte	32	29.63%
più di dieci volte	42	38.89%

Percentuale di risposta: **100.00%**



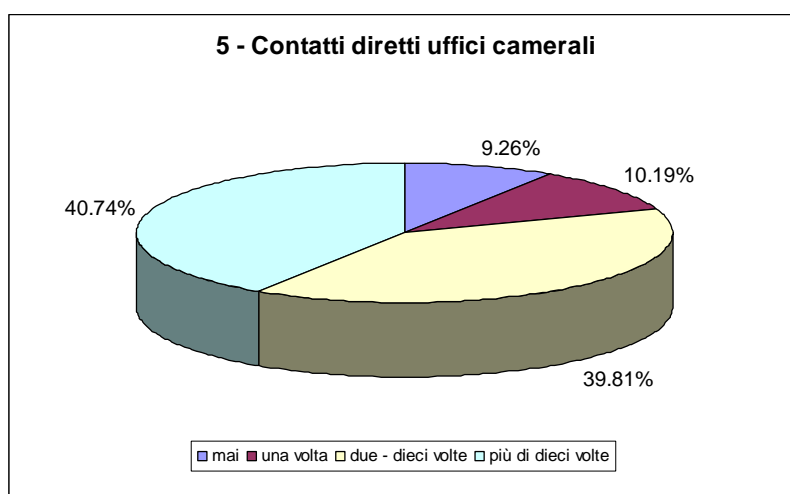
Domanda 5

Indichi quante volte nell'ultimo anno si è recata agli uffici della Camera di Commercio di Foggia:

mai una volta da 2 a 10 volte più di 10 volte

Contatti diretti	n. risp.	%
mai	10	9.26%
una volta	11	10.19%
due - dieci volte	43	39.81%
più di dieci volte	44	40.74%
	108	100.00%

Percentuale di risposta: **100.00%**



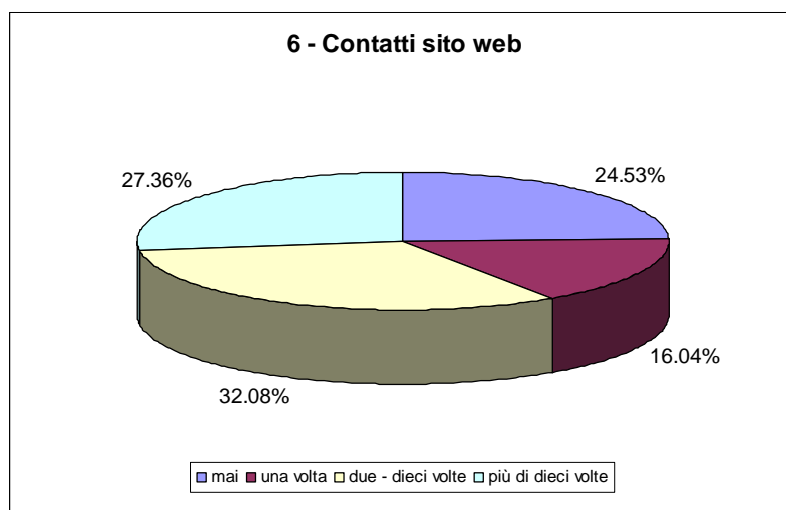
Domanda 6

Indichi quante volte nell'ultimo anno ha consultato il sito istituzionale dell'Ente www.fg.camcom.it:

mai una volta da 2 a 10 volte più di 10 volte

Contatti sito web	n. risp.	%
mai	26	24.53%
una volta	17	16.04%
due - dieci volte	34	32.08%
più di dieci volte	29	27.36%
	106	100.00%

Percentuale di risposta: **98.15%**

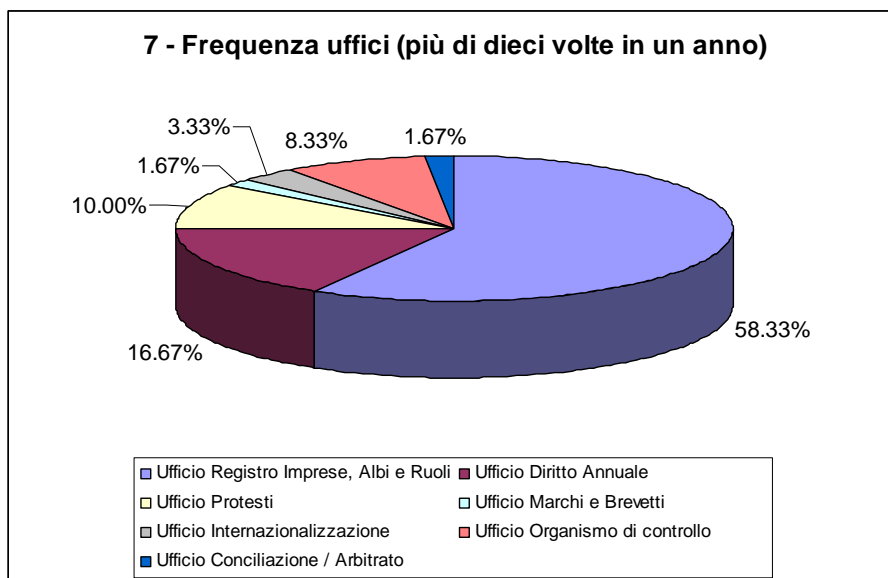


Domanda 7

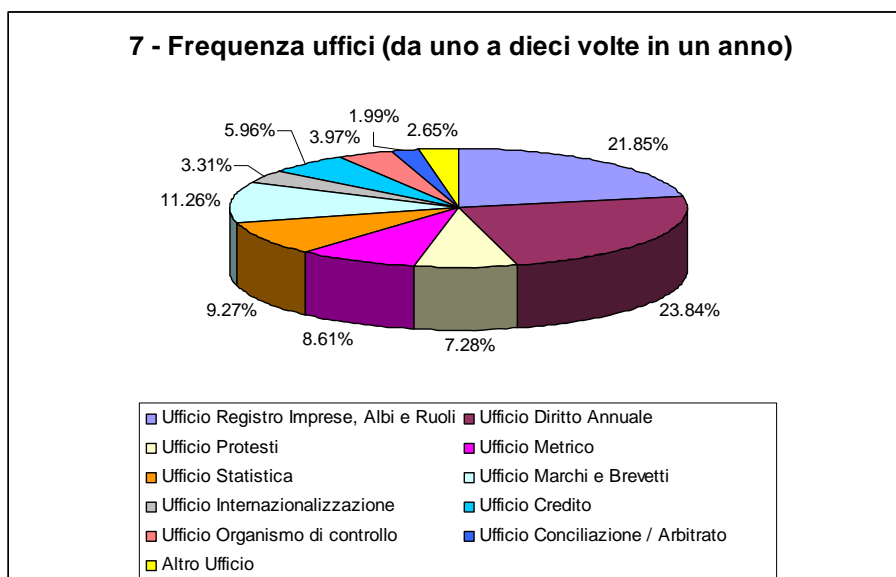
Indichi quante volte nell'ultimo anno si è rivolta ai seguenti uffici:

	mai	da 1 a 10 volte	più di 10 volte
(a) Ufficio Registro Imprese, Albi e Ruoli	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(b) Ufficio Diritto Annuale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(c) Ufficio Protesti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(d) Ufficio Metrico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(e) Ufficio Statistica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(f) Ufficio Marchi e Brevetti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(g) Ufficio Internazion. e Commercio Estero	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(h) Ufficio Credito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(i) Ufficio Organismo di controllo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(l) Ufficio Conciliazione / Arbitrato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(m) Altro ufficio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Frequenza uffici - da uno a dieci volte in un anno		
Ufficio Registro Imprese, Albi e Ruoli	35	58.33%
Ufficio Diritto Annuale	10	16.67%
Ufficio Protesti	6	10.00%
Ufficio Marchi e Brevetti	1	1.67%
Ufficio Internazionalizzazione	2	3.33%
Ufficio Organismo di controllo	5	8.33%
Ufficio Conciliazione / Arbitrato	1	1.67%
Totale	60	100.00%



Frequenza uffici - più di dieci volte in un anno		
Ufficio Registro Imprese, Albi e Ruoli	33	21.85%
Ufficio Diritto Annuale	36	23.84%
Ufficio Protesti	11	7.28%
Ufficio Metrico	13	8.61%
Ufficio Statistica	14	9.27%
Ufficio Marchi e Brevetti	17	11.26%
Ufficio Internazionalizzazione	5	3.31%
Ufficio Credito	9	5.96%
Ufficio Organismo di controllo	6	3.97%
Ufficio Conciliazione / Arbitrato	3	1.99%
Altro Ufficio	4	2.65%
Totale	151	100.00%

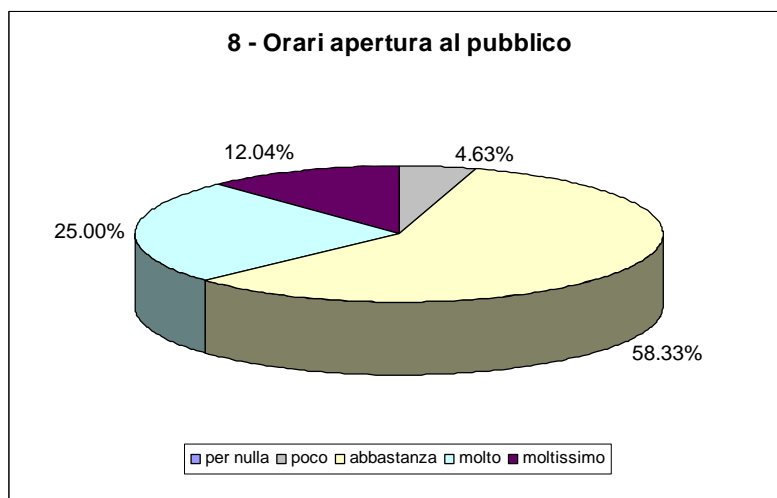


Domanda 8

Quanto è soddisfatto degli orari di apertura al pubblico?

per nulla *poco* *abbastanza* *molto* *moltissimo*

Orari apertura	n. risp.	%
per nulla	0	0.00%
poco	5	4.63%
abbastanza	63	58.33%
molto	27	25.00%
moltissimo	13	12.04%
	108	100.00%



Percentuale di risposta: **100.00%**

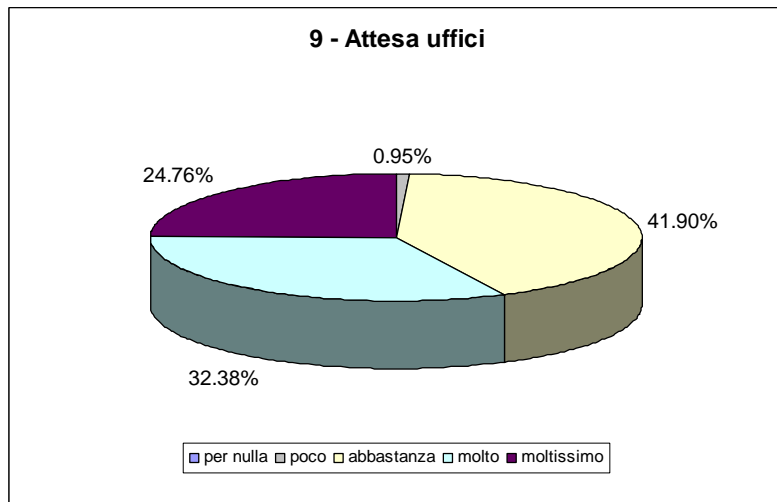
Voto medio: **3.44**

Domanda 9

Quanto è soddisfatto dei tempi di attesa negli uffici?

per nulla *poco* *abbastanza* *molto* *moltissimo*

Tempi di attesa	n. risp.	%
per nulla	0	0.00%
poco	1	0.95%
abbastanza	44	41.90%
molto	34	32.38%
moltissimo	26	24.76%
	105	100.00%



Percentuale di risposta: **97.22%**

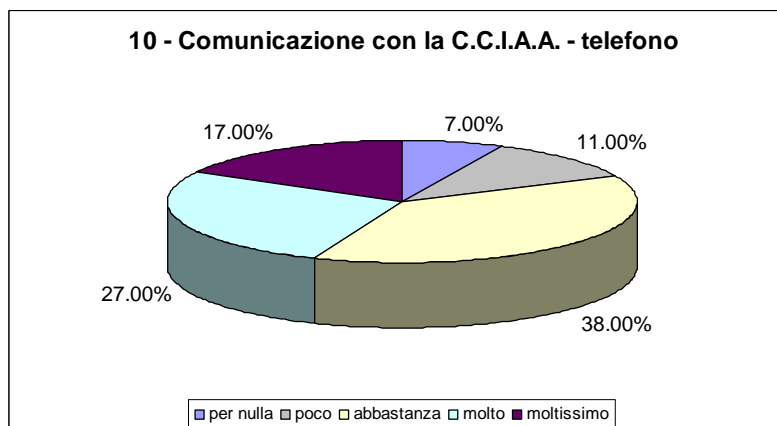
Voto medio: **3.81**

Domanda 10

Quanto è soddisfatto della possibilità di comunicare con la Camera di Commercio di Foggia tramite:

Telefono *per nulla* *poco* *abbastanza* *molto* *moltissimo*

Comunicazione con C.C.I.A.A. - telefono	n. risp.	%
per nulla	7	7.00%
poco	11	11.00%
abbastanza	38	38.00%
molto	27	27.00%
moltissimo	17	17.00%
	100	100.00%



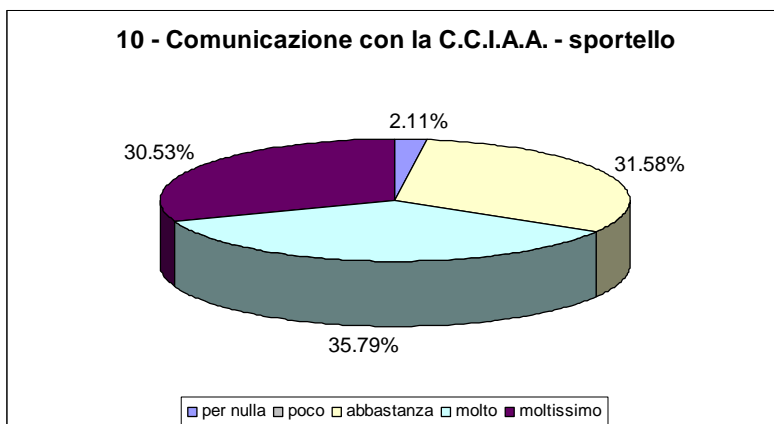
Percentuale di risposta: **92.59%**

Voto medio: **3.36**

Sportello per nulla poco

abbastanza molto moltissimo

Comunicazione con C.C.I.A.A. - sportello	n. risp.	%
per nulla	2	2.11%
poco	0	0.00%
abbastanza	30	31.58%
molto	34	35.79%
moltissimo	29	30.53%
	95	100.00%



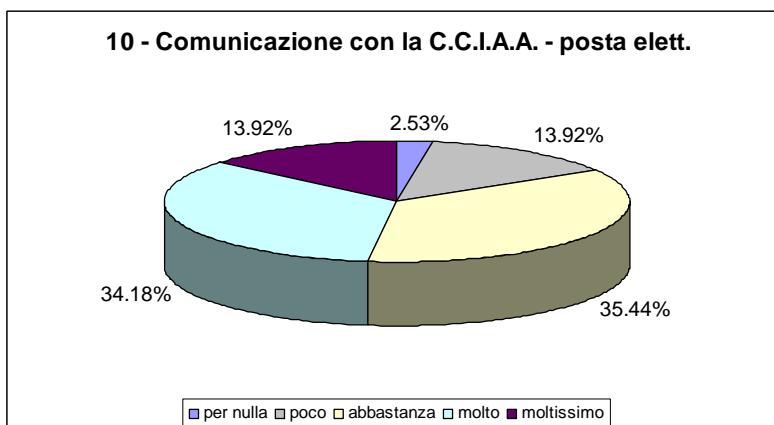
Percentuale di risposta: **87.96%**

Voto medio: **3.93**

Posta elettronica per nulla poco

abbastanza molto moltissimo

Comunicazione con C.C.I.A.A. - posta elettronica	n. risp.	%
per nulla	2	2.53%
poco	11	13.92%
abbastanza	28	35.44%
molto	27	34.18%
moltissimo	11	13.92%
	79	100.00%



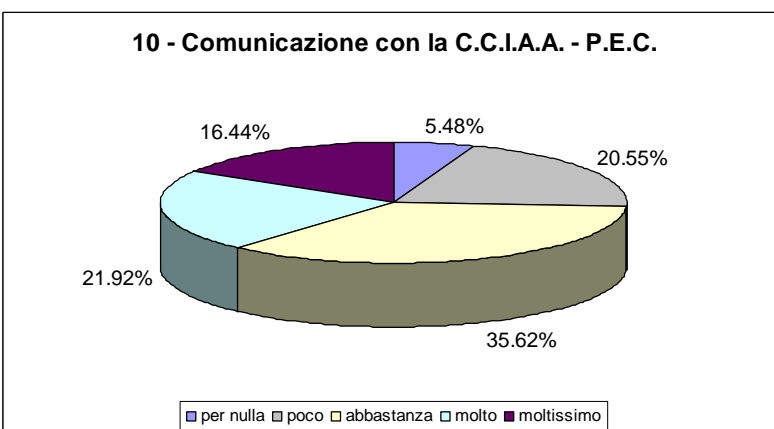
Percentuale di risposta: **73.15%**

Voto medio: **3.43**

P.E.C. per nulla poco

abbastanza molto moltissimo

Comunicazione con C.C.I.A.A. - P.E.C.	n. risp.	%
per nulla	4	5.48%
poco	15	20.55%
abbastanza	26	35.62%
molto	16	21.92%
moltissimo	12	16.44%
	73	100.00%



Percentuale di risposta: **67.59%**

Voto medio: **3.23**

Domanda 11

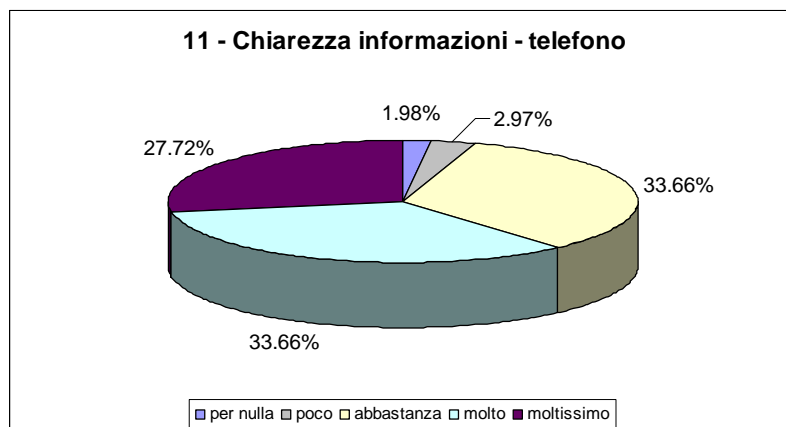
Quanto è soddisfatto del livello di chiarezza delle informazioni fornite tramite:

Telefono *per nulla* *poco* *abbastanza* *molto* *moltissimo*

Chiarezza inform. - telefono	n. risp.	%
per nulla	2	1.98%
poco	3	2.97%
abbastanza	34	33.66%
molto	34	33.66%
moltissimo	28	27.72%
	101	100.00%

Percentuale di risposta: **93.52%**

Voto medio: **3.82**



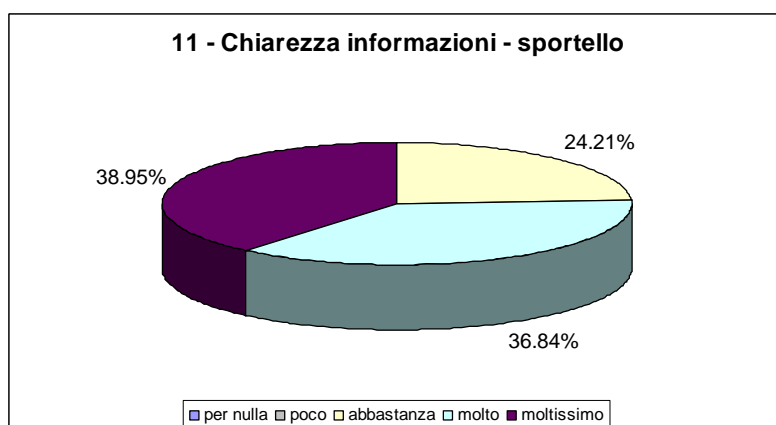
Sportello *per nulla* *poco*

abbastanza *molto* *moltissimo*

Chiarezza inform. - sportello	n. risp.	%
per nulla	0	0.00%
poco	0	0.00%
abbastanza	23	24.21%
molto	35	36.84%
moltissimo	37	38.95%
	95	100.00%

Percentuale di risposta: **87.96%**

Voto medio: **4.15**



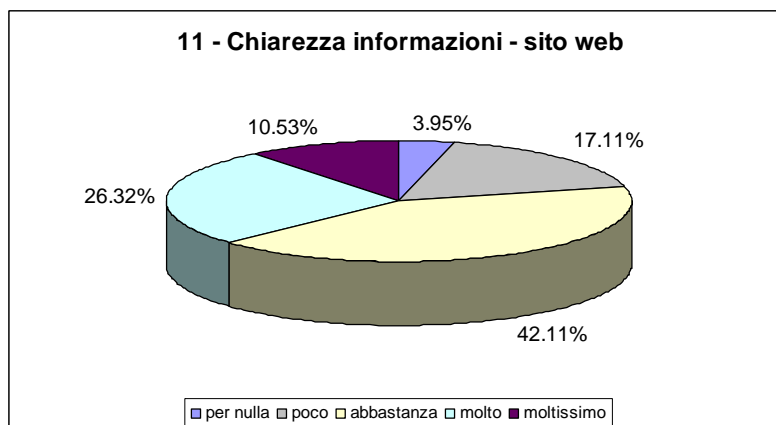
Sito web *per nulla* *poco*

abbastanza *molto* *moltissimo*

Chiarezza inform. - sito web	n. risp.	%
per nulla	3	3.95%
poco	13	17.11%
abbastanza	32	42.11%
molto	20	26.32%
moltissimo	8	10.53%
	76	100.00%

Percentuale di risposta: **70.37%**

Voto medio: **3.22**



Domanda 12

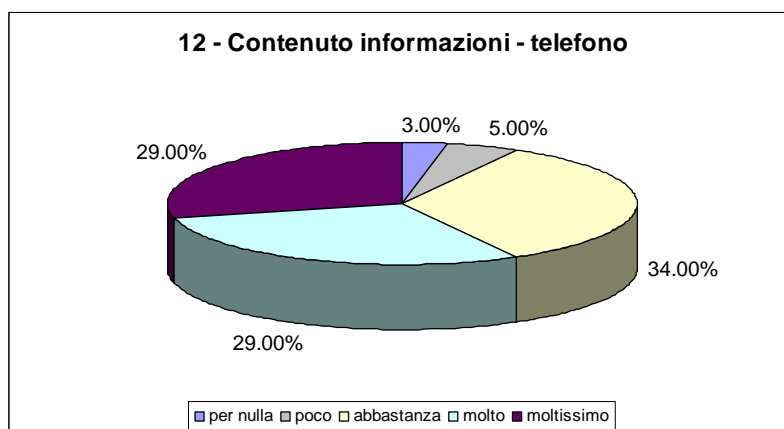
Quanto è soddisfatto del contenuto delle informazioni fornite tramite:

Telefono *per nulla* *poco* *abbastanza* *molto* *moltissimo*

Contenuto inform. - telefono	n. risp.	%
per nulla	3	3.00%
poco	5	5.00%
abbastanza	34	34.00%
molto	29	29.00%
moltissimo	29	29.00%
	100	100.00%

Percentuale di risposta: **92.59%**

Voto medio: **3.76**



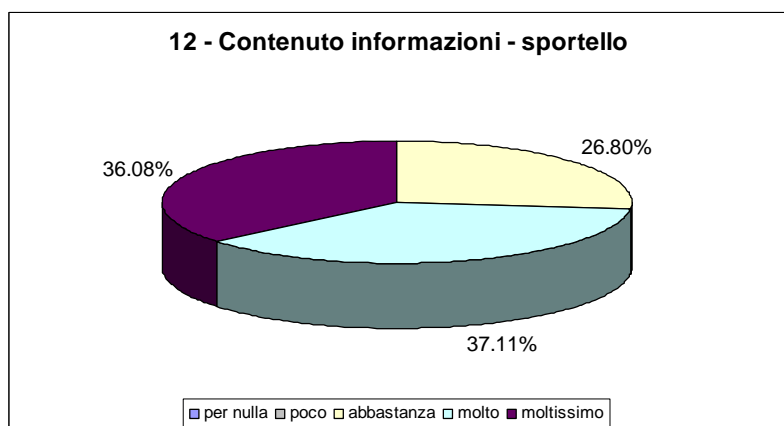
Sportello *per nulla* *poco*

abbastanza *molto* *moltissimo*

Contenuto inform. - sportello	n. risp.	%
per nulla	0	0.00%
poco	0	0.00%
abbastanza	26	26.80%
molto	36	37.11%
moltissimo	35	36.08%
	97	100.00%

Percentuale di risposta: **89.81%**

Voto medio: **4.09**



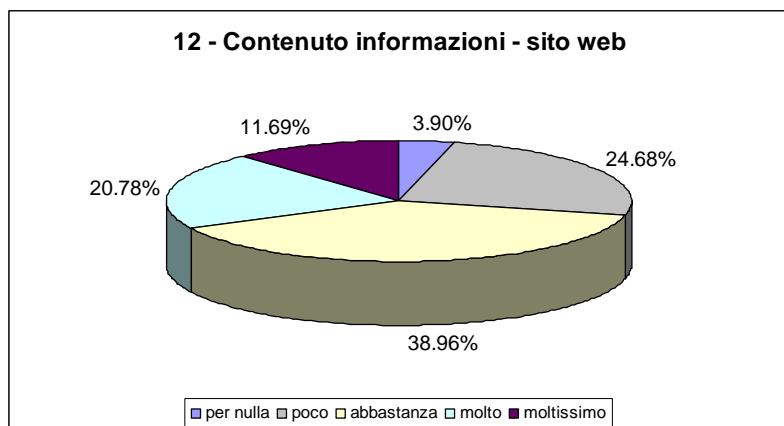
Sito web *per nulla* *poco*

abbastanza *molto* *moltissimo*

Contenuto inform. - sito web	n. risp.	%
per nulla	3	3.90%
poco	19	24.68%
abbastanza	30	38.96%
molto	16	20.78%
moltissimo	9	11.69%
	77	100.00%

Percentuale di risposta: **71.30%**

Voto medio: **3.12**



Domanda 13

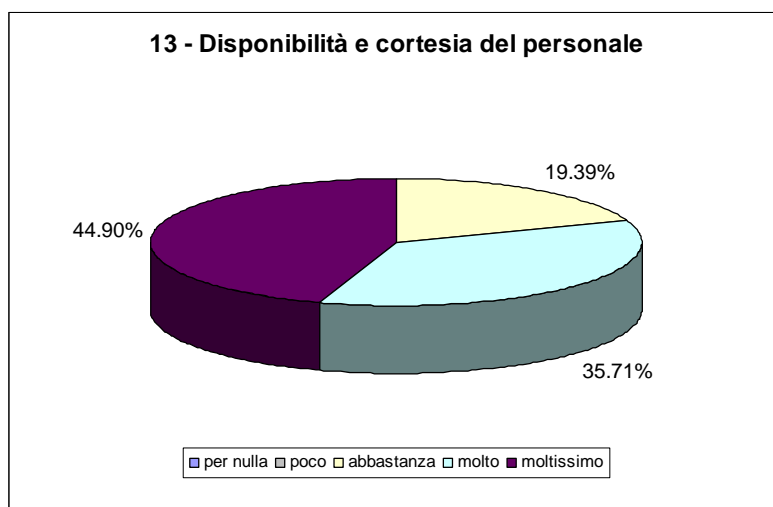
Quanto è soddisfatto della disponibilità e della cortesia del personale?

per nulla poco abbastanza molto moltissimo

Disponibilità e cortesia personale	n. risp.	%
per nulla	0	0.00%
poco	0	0.00%
abbastanza	19	19.39%
molto	35	35.71%
moltissimo	44	44.90%
	98	100.00%

Percentuale di risposta: **90.74%**

Voto medio: **4,26**



Domanda 14

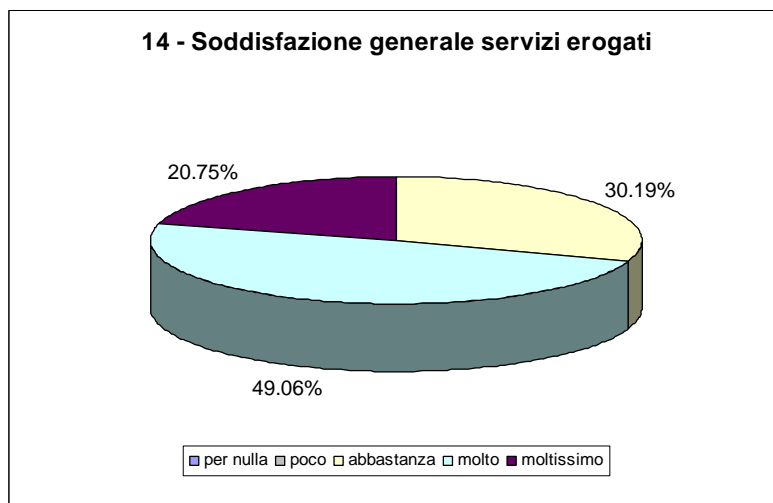
Quante è il suo grado di soddisfazione generale sui servizi erogati dalla Camera di Commercio di Foggia?

per nulla poco abbastanza molto moltissimo

Soddisfazione generale servizi	n. risp.	%
per nulla	0	0.00%
poco	0	0.00%
abbastanza	32	30.19%
molto	52	49.06%
moltissimo	22	20.75%
	106	100.00%

Percentuale di risposta: **98.15%**

Voto medio: **3,91**



Domanda 15

Può utilizzare lo spazio seguente per commenti, suggerimenti e proposte:

Si sono registrate n.6 segnalazioni / osservazioni attraverso le quali gli utenti hanno espresso la loro soddisfazione per la competenza e la cortesia del personale camerale (*n.4 risposte*) ed hanno chiesto, inoltre, di aumentare il tempo per richiedere informazioni telefonicamente (*n.1 risposta*) e di rendere più agevole e chiara la navigazione nel sito web istituzionale (*n.1 risposta*).