



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 2014 -

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 2014.

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

È stato utilizzato, come punto di partenza, il questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione del clima esterno relativo ai servizi erogati dalla Camera del 2012. Sono state aggiunte le domande 8b, 9b, 10a2 e 10b2 per raccogliere le opinioni dell'utenza sugli orari degli Uffici del Registro Imprese che forniscono assistenza per le pratiche telematiche, che sono diversi dagli orari di apertura al pubblico di tutti gli altri Uffici dell'Ente.

RACCOLTA DEI DATI

La somministrazione dei questionari ha avuto la durata di n.45 gg. ca. e si è svolta dal 3 novembre al 18 dicembre del 2014.

UNIVERSO E CAMPIONE

Si è optato per un campione molto ridotto utilizzando un campionamento per scelta ragionata, rappresentativo dell'universo degli utenti della Camera di Commercio di Foggia. Sono stati preparati n.200 questionari, di cui n.125 per gli utenti degli Uffici ubicati al piano terra, n.25 per gli utenti del 2° piano, n.25 per quelli del 4° piano e n.25 per quelli del 5° piano. La percentuale di risposta è stata del 57,5% (n.115 questionari compilati).

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

Diversamente dall'indagine precedente, quando la consegna dei questionari era avvenuta direttamente presso gli Uffici, i moduli dell'indagine sono stati messi a disposizione dell'utenza in luoghi aperti al pubblico, ma fuori dagli Uffici, al piano terra, al secondo, al quarto ed al quinto piano della sede camerale.

Tale modifica ha raggiunto l'obiettivo di raccogliere informazioni ancor più libere e spontanee ma non ha consentito di ottenere un'elevata percentuale di restituzione dei questionari ó 57,5% nel 2014 rispetto al 72% del 2012.

segue una copia integrale del questionario



QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIMA ESTERNO RELATIVO AI SERVIZI EROGATI DALLA CAMERA DI COMMERCIO DI FOGGIA 6 ANNO 2014

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) Età: _____

(3) Professione: (a) *Ditta individuale*
(b) *Società di capitali*
(c) *Società di persone*
(d) *Commercialista / Ragioniere*
(e) *Consulente del lavoro*
(f) *Notaio*
(g) *Avvocato*
(h) *Disbrigo pratiche*
(i) *Associazione di categoria*
(l) *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* *più di 10 volte*

(5) Indichi quante volte nell'ultimo anno si è recata presso gli uffici della Camera di Commercio di Foggia:
mai *una volta* *da 2 a 10 volte* *più 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* *più di 10 volte*

(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) Ufficio Sviluppo economico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(n) Altro _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Parte II ó Rilevazione del grado di soddisfazione

(8) Quanto è soddisfatta degli orari di apertura al pubblico dell'Ente?

(a) Uffici aperti al mattino, dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 ed al pomeriggio, martedì e giovedì, dalle ore 15,30 alle ore 16,30

per nulla poco abbastanza molto moltissimo

(b) Uffici del Registro Imprese che forniscono assistenza pratiche telematiche (mattino: martedì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00)

per nulla poco abbastanza molto moltissimo

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

(a) Uffici aperti al mattino, dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 ed al pomeriggio, martedì e giovedì, dalle ore 15,30 alle ore 16,30

per nulla poco abbastanza molto moltissimo

(b) Uffici del Registro Imprese che forniscono assistenza pratiche telematiche (mattino: martedì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00)

per nulla poco abbastanza molto moltissimo

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

Telefono

(a1) Uffici aperti al mattino, dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 ed al pomeriggio, martedì e giovedì, dalle ore 15,30 alle ore 16,30

per nulla poco abbastanza molto moltissimo

(a2) Uffici del Registro che forniscono assistenza pratiche telematiche (mattino: martedì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00)

per nulla poco abbastanza molto moltissimo

Sportello

(b1) Uffici aperti al mattino, dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 ed al pomeriggio, martedì e giovedì, dalle ore 15,30 alle ore 16,30

per nulla poco abbastanza molto moltissimo

(b2) Uffici del Registro che forniscono assistenza pratiche telematiche (mattino: martedì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00)

per nulla poco abbastanza molto moltissimo

Posta elettronica (c)

per nulla poco abbastanza molto moltissimo

Posta elettronica certificata (d)

per nulla poco abbastanza molto moltissimo

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

Telefono (a)

per nulla poco abbastanza molto moltissimo

Sportello (b)

per nulla poco abbastanza molto moltissimo

Sito web (c)

per nulla poco abbastanza molto moltissimo

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

Telefono (a)

per nulla poco abbastanza molto moltissimo

Sportello (b)

per nulla poco abbastanza molto moltissimo

Sito web (c)

per nulla poco abbastanza molto moltissimo

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

per nulla poco abbastanza molto moltissimo

Parte III ó Giudizio complessivo

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

per nulla poco abbastanza molto moltissimo

Parte IV ó Osservazioni e suggerimenti

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

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

RISULTATI DELL'INDAGINE

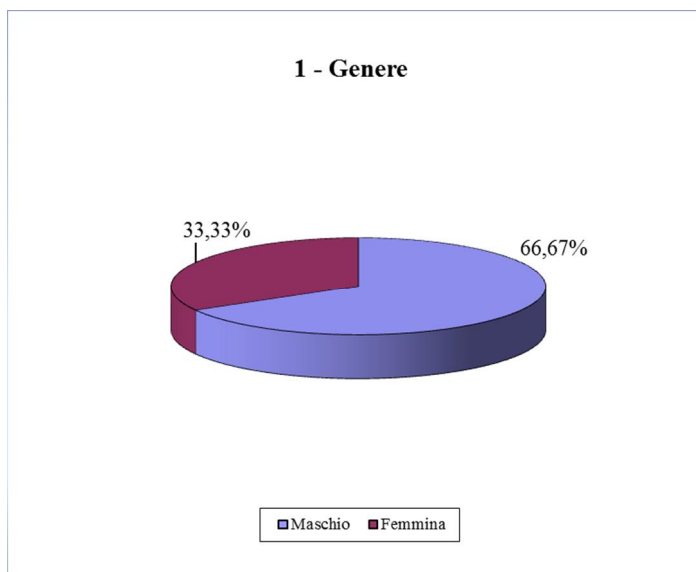
I risultati dell'indagine campionaria, che possono essere utilizzati sia all'interno che all'esterno, per contribuire all'elaborazione del Bilancio sociale, per contribuire alla predisposizione del programma pluriennale e del budget annuale, per elaborare gli indicatori di qualità da utilizzare nell'ambito 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), un grafico a torta e, dove possibile, un grafico ad istogramma riportante l'andamento storico del voto medio.

DOMANDA 1

Genere : Maschio Femmina

Genere	n.	%
Maschio	74	66,67%
Femmina	37	33,33%
	111	100,00%

Percentuale di risposta: **96,52%**



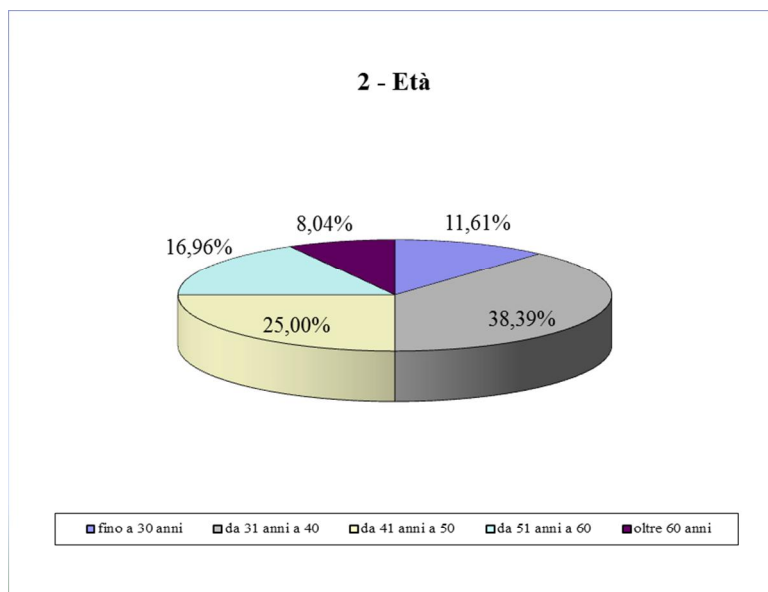
DOMANDA 2

Età: _____

Tipo risposta	n.	%
fino a 30 anni	13	11,61%
da 31 anni a 40	43	38,39%
da 41 anni a 50	28	25,00%
da 51 anni a 60	19	16,96%
oltre 60 anni	9	8,04%
	112	100,00%

Percentuale di risposta: **97,39%**

Età media: 42,91



DOMANDA 3

Professione:

Ditta individuale

Società di capitali

Società di persone

Commercialista / Ragioniere

Consulente del lavoro

Notaio

Avvocato

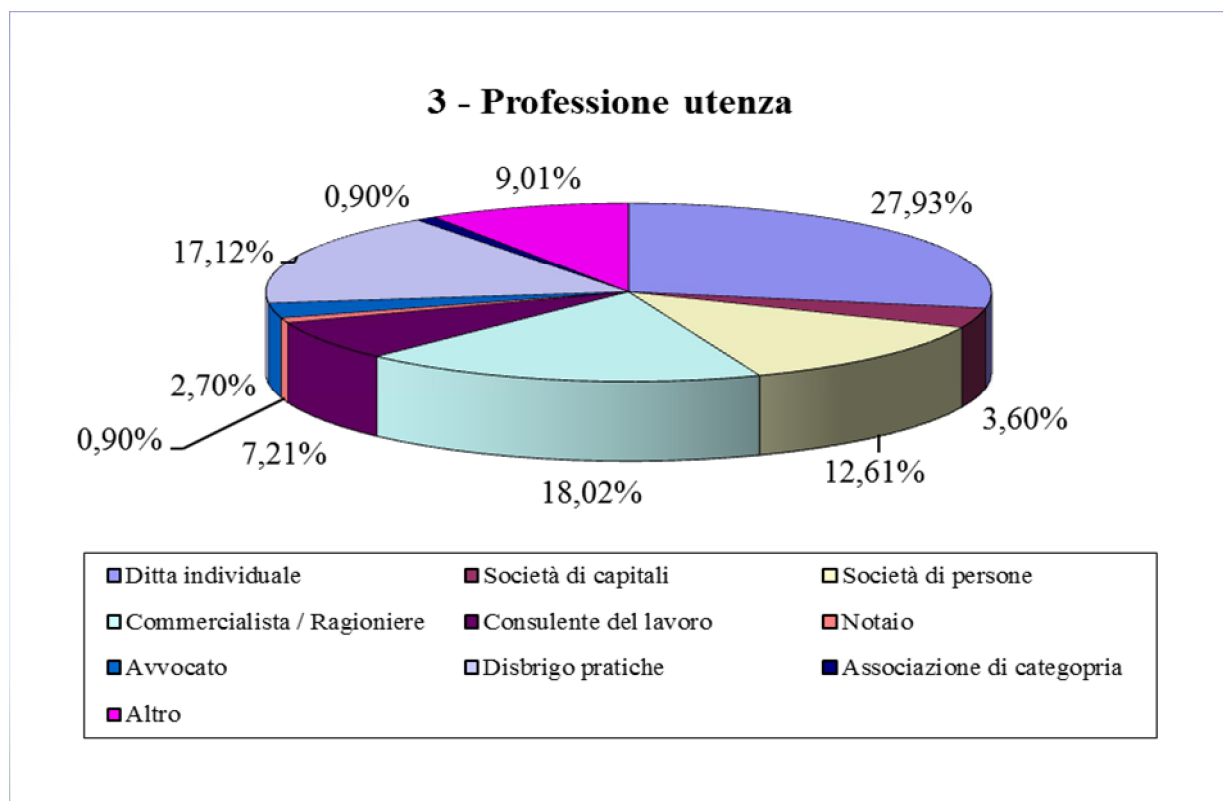
Disbrigo pratiche

Associazione di categoria

Altro _____

Professione		
Ditta individuale	31	27,93%
Società di capitali	4	3,60%
Società di persone	14	12,61%
Commercialista / Ragioniere	20	18,02%
Consulente del lavoro	8	7,21%
Notaio	1	0,90%
Avvocato	3	2,70%
Disbrigo pratiche	19	17,12%
Associazione di categoria	1	0,90%
Altro	10	9,01%
	111	100,00%

Percentuale di risposta: **96,52%**

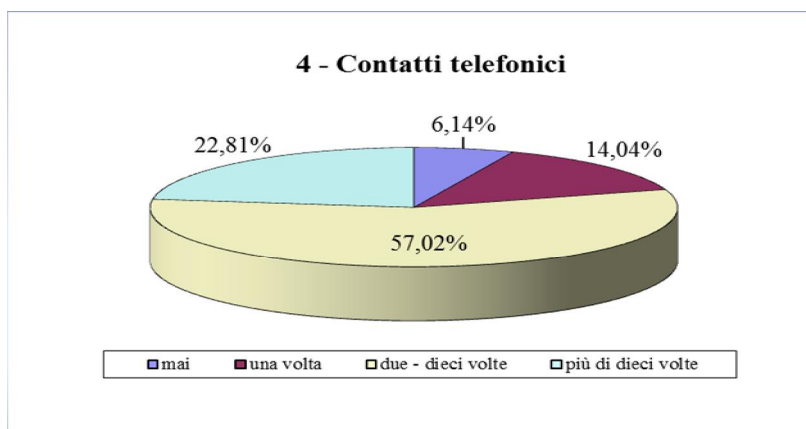


DOMANDA 4

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

Tipo risposta	n.	%
mai	7	6,14%
una volta	16	14,04%
due - dieci volte	65	57,02%
più di dieci volte	26	22,81%
	114	100,00%

Percentuale di risposta: **99,13%**

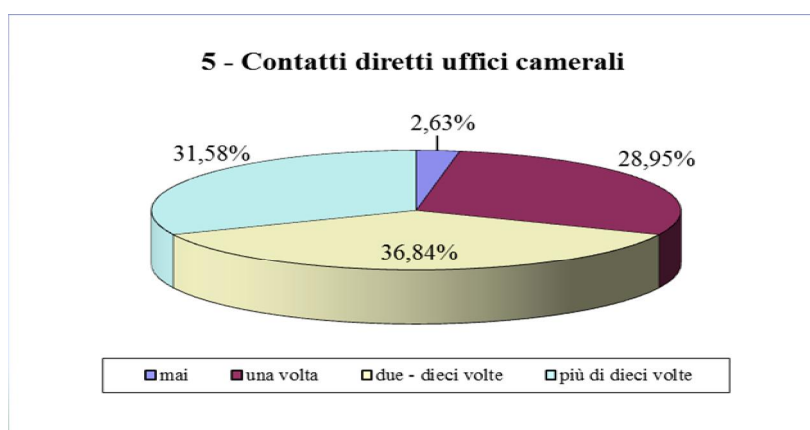


DOMANDA 5

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

Tipo risposta	n.	%
mai	3	2,63%
una volta	33	28,95%
due - dieci volte	42	36,84%
più di dieci volte	36	31,58%
	114	100,00%

Percentuale di risposta: **99,13%**

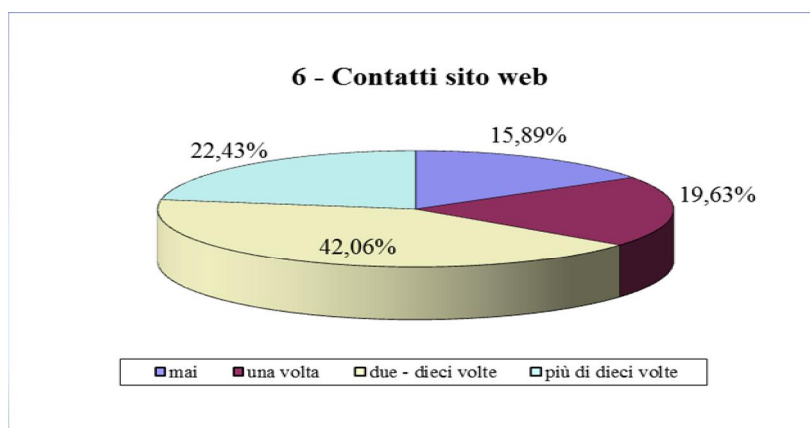


DOMANDA 6

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

Tipo risposta	n.	%
mai	17	15,89%
una volta	21	19,63%
due - dieci volte	45	42,06%
più di dieci volte	24	22,43%
	107	100,00%

Percentuale di risposta: **93,04%**



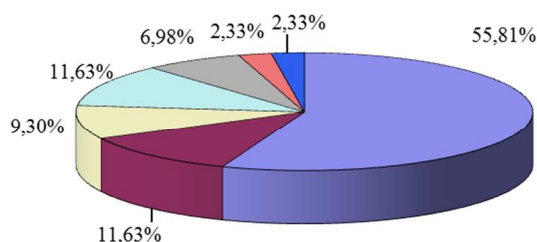
DOMANDA 7

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) Ufficio Sviluppo Economico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(n) Altro ufficio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

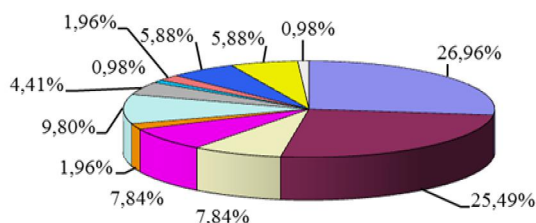
più di dieci volte	n.	%
Ufficio Reg. Imp., Albi e Ruoli	24	55,81%
Ufficio Diritto Annuale	5	11,63%
Ufficio Protesti	4	9,30%
Ufficio Metrico	5	11,63%
Ufficio Marchi e Brevetti	3	6,98%
Ufficio Internazionalizzazione	1	2,33%
Ufficio Sviluppo economico	1	2,33%
Altro Ufficio	0	0,00%
	43	100,00%

7 - Frequenza uffici - più di dieci volte in un anno



da uno a dieci volte	n.	%
Ufficio Reg. Imp., Albi e Ruoli	55	26,96%
Ufficio Diritto Annuale	52	25,49%
Ufficio Protesti	16	7,84%
Ufficio Metrico	16	7,84%
Ufficio Statistica	4	1,96%
Ufficio Marchi e Brevetti	20	9,80%
Ufficio Internazionalizzazione	9	4,41%
Ufficio Credito	2	0,98%
Ufficio Organismo di controllo	4	1,96%
Ufficio Conciliaz. / Arbitrato	12	5,88%
Ufficio Sviluppo economico	12	5,88%
Altro Ufficio	2	0,98%
	204	100,00%

7 - Frequenza - da uno a dieci volte in un anno



DOMANDA 8

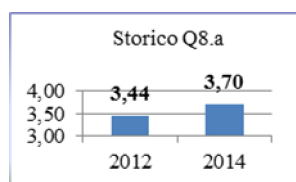
8.a Quanto è soddisfatto degli orari di apertura al pubblico dell'Ente?

Uffici aperti al mattino, dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 ed al pomeriggio, martedì e giovedì, dalle ore 15,30 alle ore 16,30
per nulla poco abbastanza molto moltissimo

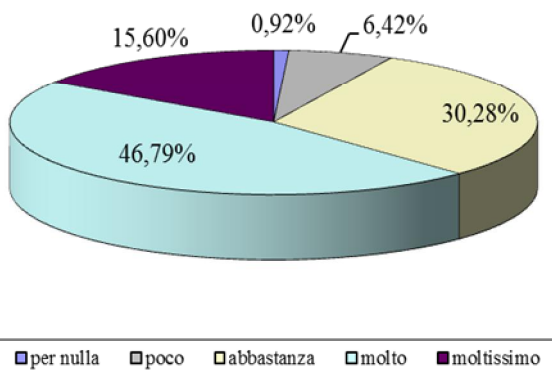
Tipo risposta	n.	%
per nulla	1	0,92%
poco	7	6,42%
abbastanza	33	30,28%
molto	51	46,79%
moltissimo	17	15,60%
	109	100,00%

Percentuale di risposta: **94,78%**

Voto medio: **3,70**



8.a - Orari apertura al pubblico - Ente camerale



8.b Quanto è soddisfatto degli orari di apertura al pubblico dell'Ente?

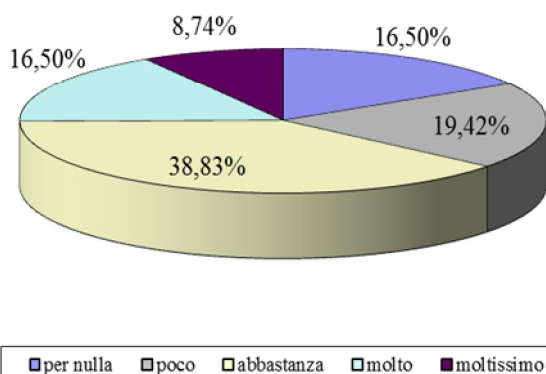
Uffici del Registro Imprese che forniscono assistenza pratiche telematiche (mattino: martedì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00)
per nulla poco abbastanza molto moltissimo

Tipo risposta	n.	%
abbastanza	17	16,50%
molto	20	19,42%
moltissimo	40	38,83%
molto	17	16,50%
per nulla	9	8,74%
	103	100,00%

Percentuale di risposta: **89,57%**

Voto medio: **2,82**

8.b - Orari apertura al pubblico - Ass. pratiche telematiche Registro Imprese



DOMANDA 9

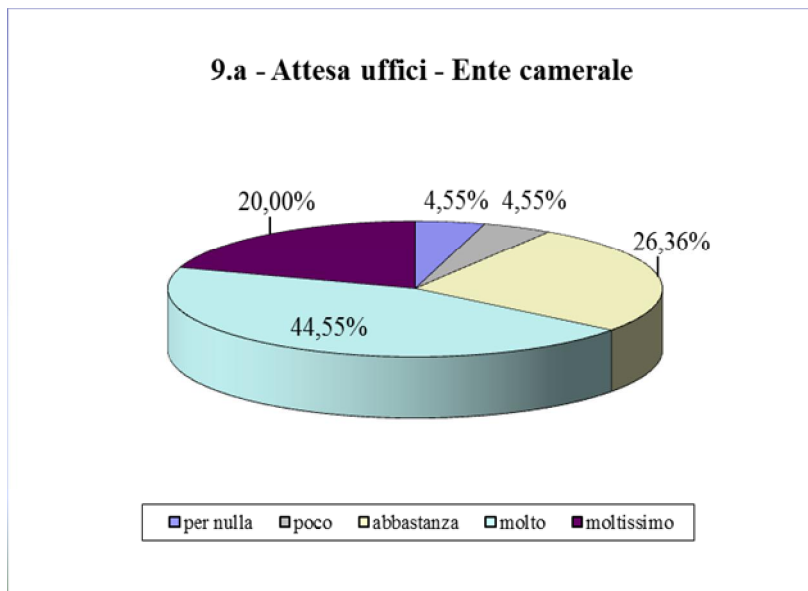
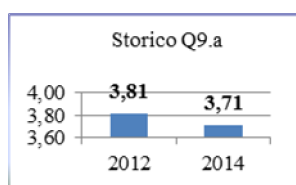
9.a Quanto è soddisfatto dei tempi di attesa negli uffici?

Uffici aperti al mattino, dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 ed al pomeriggio, martedì e giovedì, dalle ore 15,30 alle ore 16,30
per nulla poco abbastanza molto moltissimo

Tipo risposta	n.	%
per nulla	5	4,55%
poco	5	4,55%
abbastanza	29	26,36%
molto	49	44,55%
moltissimo	22	20,00%
	110	100,00%

Percentuale di risposta: **95,65%**

Voto medio: **3,71**



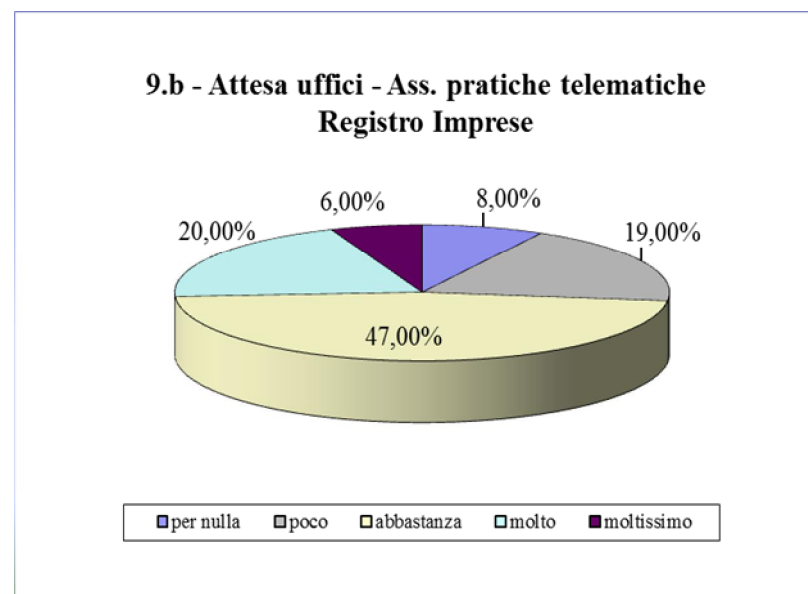
9.b Quanto è soddisfatto dei tempi di attesa negli uffici?

Uffici del Registro Imprese che forniscono assistenza pratiche telematiche (mattino: martedì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00)
per nulla poco abbastanza molto moltissimo

Tipo risposta	n.	%
molto	8	8,00%
moltissimo	19	19,00%
abbastanza	47	47,00%
per nulla	20	20,00%
poco	6	6,00%
	100	100,00%

Percentuale di risposta: **86,96%**

Voto medio: **2,97**



DOMANDA 10

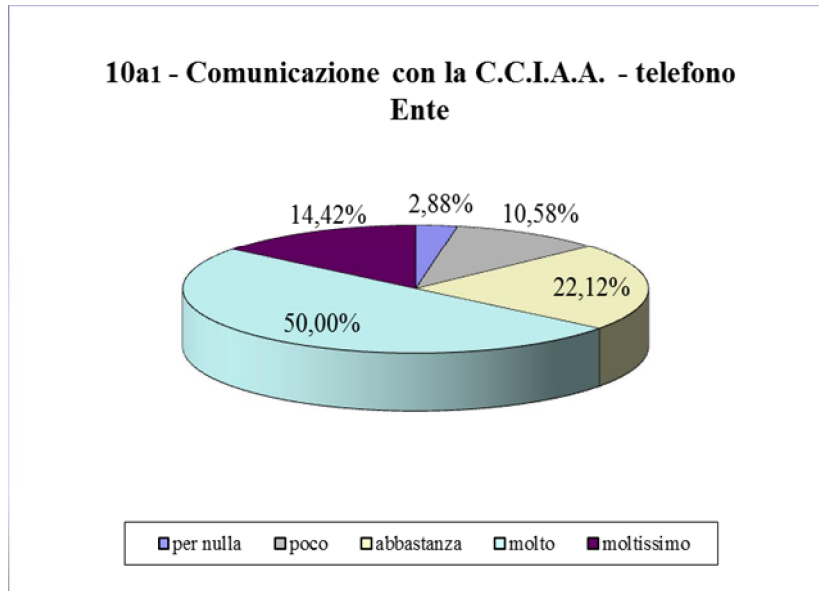
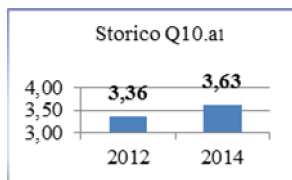
10a1 Quanto è soddisfatto della possibilità di comunicare con la Camera di Commercio di Foggia tramite: Telefono Ente

Uffici aperti al mattino, dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 ed al pomeriggio, martedì e giovedì, dalle ore 15,30 alle ore 16,30
per nulla poco abbastanza molto moltissimo

Tipo risposta	n.	%
per nulla	3	2,88%
poco	11	10,58%
abbastanza	23	22,12%
molto	52	50,00%
moltissimo	15	14,42%
	104	100,00%

Percentuale di risposta: **90,43%**

Voto medio: **3,63**



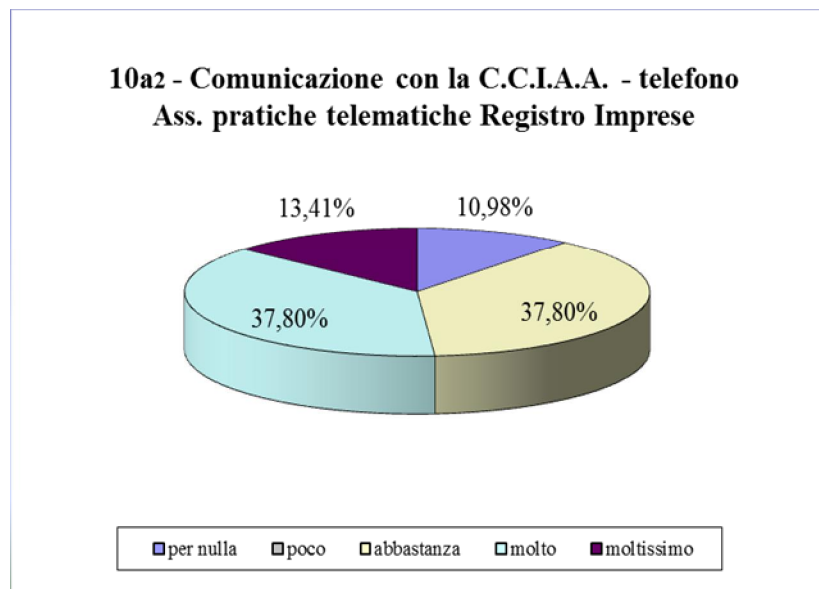
10a2 Quanto è soddisfatto della possibilità di comunicare con la Camera di Commercio di Foggia tramite: Telefono Assistenza pratiche telematiche Registro Imprese

Uffici del Registro Imprese che forniscono assistenza pratiche telematiche (mattino: martedì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00)
per nulla poco abbastanza molto moltissimo

Tipo risposta	n.	%
per nulla	9	10,98%
poco	0	0,00%
abbastanza	31	37,80%
molto	31	37,80%
moltissimo	11	13,41%
	82	100,00%

Percentuale di risposta: **71,30%**

Voto medio: **3,43**



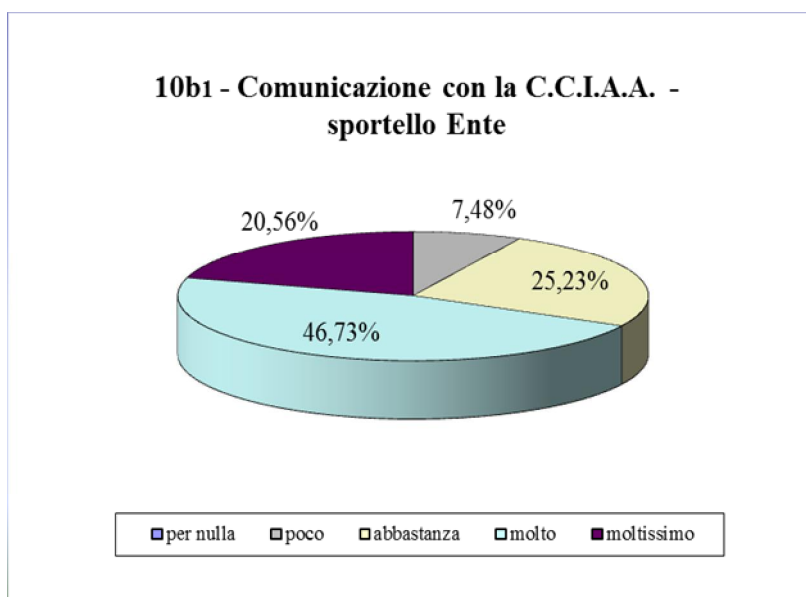
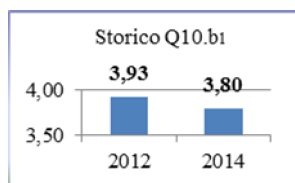
10b1 Quanto è soddisfatto della possibilità di comunicare con la Camera di Commercio di Foggia tramite: Sportello Ente

Uffici aperti al mattino, dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 ed al pomeriggio, martedì e giovedì, dalle ore 15,30 alle ore 16,30
per nulla poco abbastanza molto moltissimo

Tipo risposta	n.	%
per nulla	0	0,00%
poco	8	7,48%
abbastanza	27	25,23%
molto	50	46,73%
moltissimo	22	20,56%
	107	100,00%

Percentuale di risposta: **93,04%**

Voto medio: **3,80**



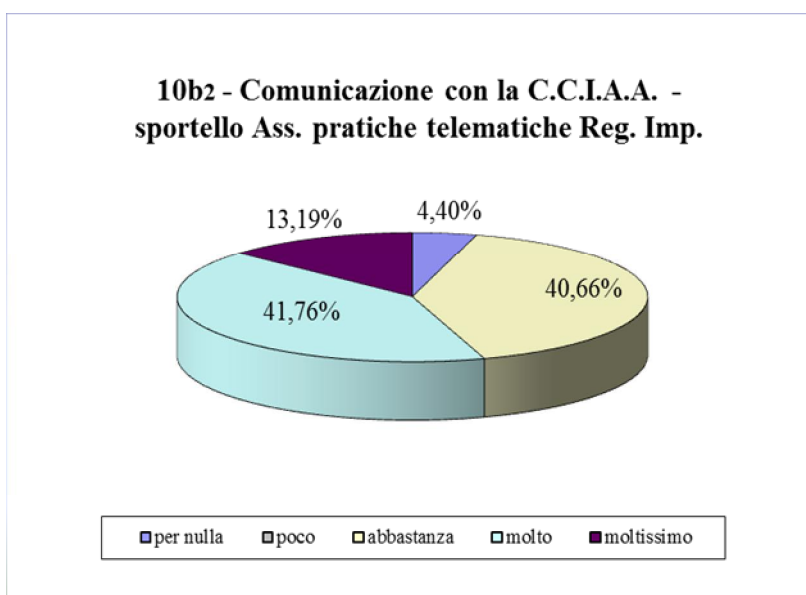
10b2 Quanto è soddisfatto della possibilità di comunicare con la Camera di Commercio di Foggia tramite: Sportello Assistenza pratiche telematiche Registro Imprese

Uffici del Registro Imprese che forniscono assistenza pratiche telematiche (mattino: martedì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00)
per nulla poco abbastanza molto moltissimo

Tipo risposta	n.	%
per nulla	4	4,40%
poco	0	0,00%
abbastanza	37	40,66%
molto	38	41,76%
moltissimo	12	13,19%
	91	100,00%

Percentuale di risposta: **79,13%**

Voto medio: **3,59**



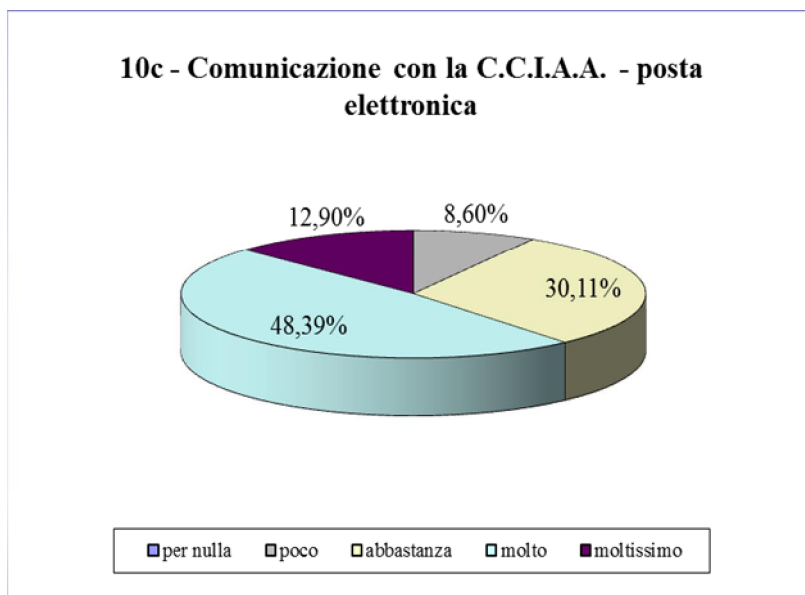
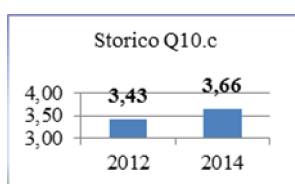
10c Quanto è soddisfatto della possibilità di comunicare con la Camera di Commercio di Foggia tramite:
Posta elettronica

per nulla poco abbastanza molto moltissimo

Tipo risposta	n.	%
per nulla	0	0,00%
poco	8	8,60%
abbastanza	28	30,11%
molto	45	48,39%
moltissimo	12	12,90%
	93	100,00%

Percentuale di risposta: **80,87%**

Voto medio: **3,66**



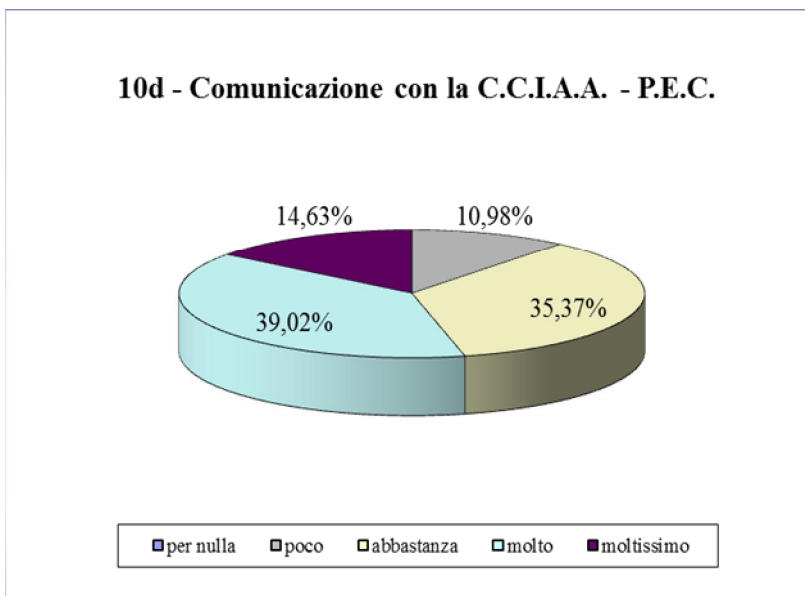
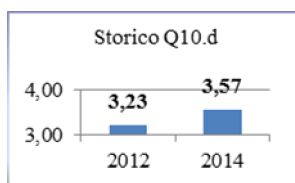
10d Quanto è soddisfatto della possibilità di comunicare con la Camera di Commercio di Foggia tramite:
P.E.C.

per nulla poco abbastanza molto moltissimo

Tipo risposta	n.	%
per nulla	0	0,00%
poco	9	10,98%
abbastanza	29	35,37%
molto	32	39,02%
moltissimo	12	14,63%
	82	100,00%

Percentuale di risposta: **71,30%**

Voto medio: **3,57**



DOMANDA 11

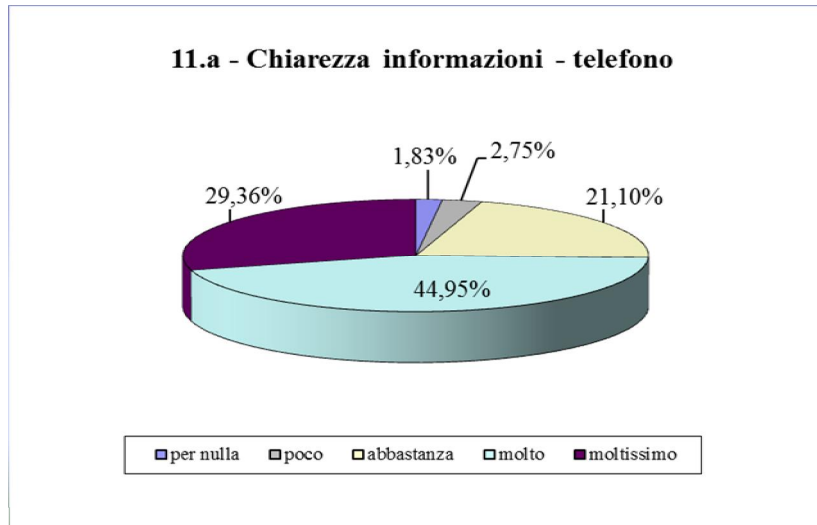
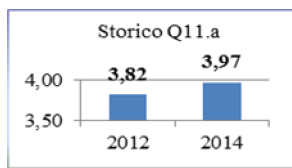
Quanto è soddisfatto del livello di chiarezza delle informazioni fornite tramite:

11.a Telefono *per nulla* *poco* *abbastanza* *molto* *moltissimo*

Tipo risposta	n.	%
per nulla	2	1,83%
poco	3	2,75%
abbastanza	23	21,10%
molto	49	44,95%
moltissimo	32	29,36%
	109	100,00%

Percentuale di risposta: **94,78%**

Voto medio: **3,97**

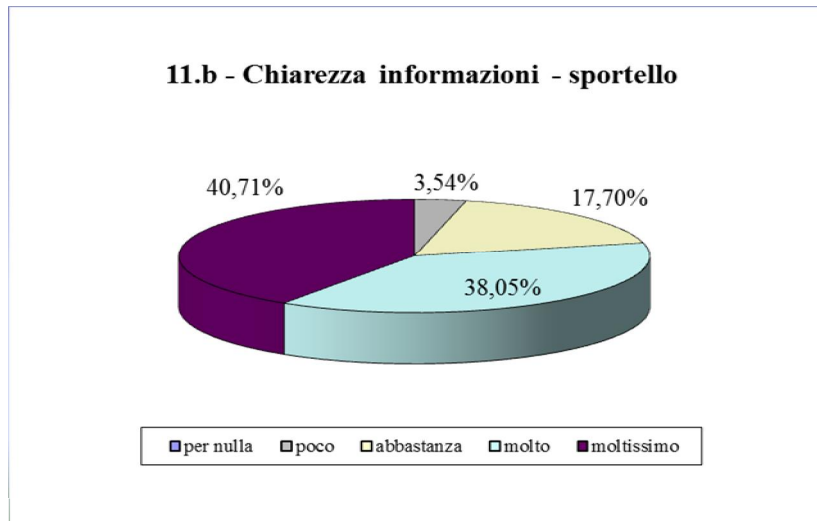
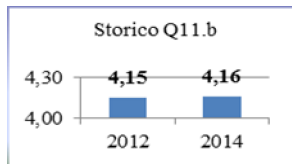


11.b Sportello *per nulla* *poco* *abbastanza* *molto* *moltissimo*

Tipo risposta	n.	%
per nulla	0	0,00%
poco	4	3,54%
abbastanza	20	17,70%
molto	43	38,05%
moltissimo	46	40,71%
	113	100,00%

Percentuale di risposta: **98,26%**

Voto medio: **4,16**

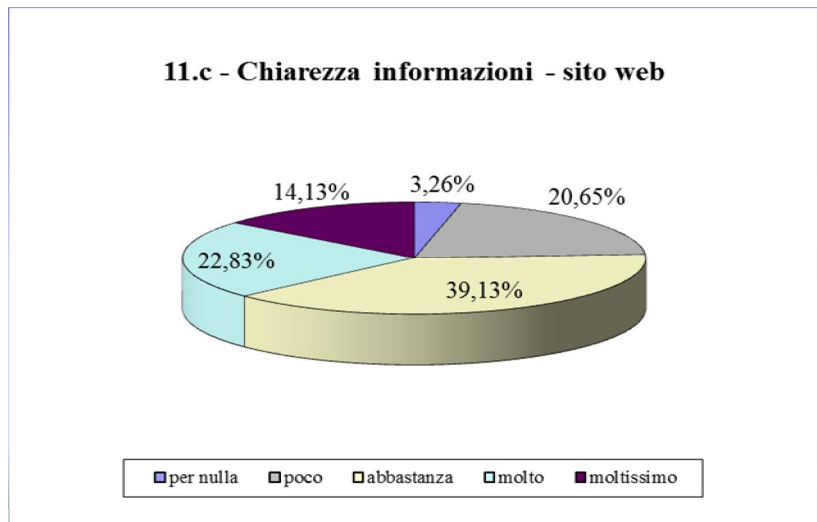
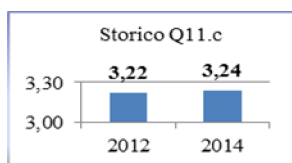


11.c Sito web *per nulla* *poco* *abbastanza* *molto* *moltissimo*

Tipo risposta	n.	%
per nulla	3	3,26%
poco	19	20,65%
abbastanza	36	39,13%
molto	21	22,83%
moltissimo	13	14,13%
	92	100,00%

Percentuale di risposta: **80,00%**

Voto medio: **3,24**



DOMANDA 12

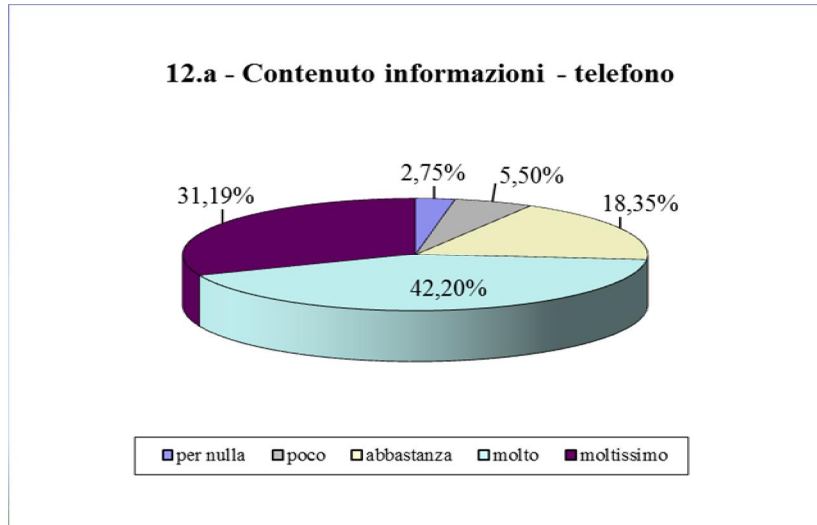
Quanto è soddisfatto del contenuto delle informazioni fornite tramite:

12.a Telefono *per nulla* *poco* *abbastanza* *molto* *moltissimo*

Tipo risposta	n.	%
per nulla	3	2,75%
poco	6	5,50%
abbastanza	20	18,35%
molto	46	42,20%
moltissimo	34	31,19%
	109	100,00%

Percentuale di risposta: **94,78%**

Voto medio: **3,94**

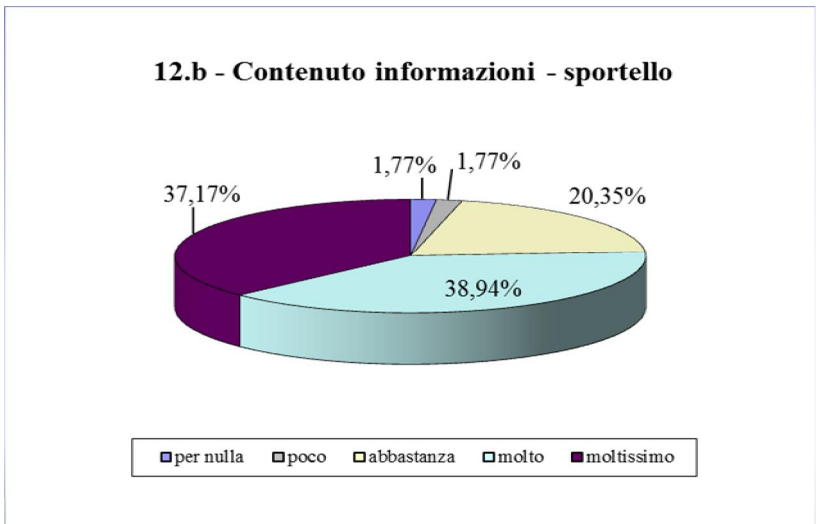
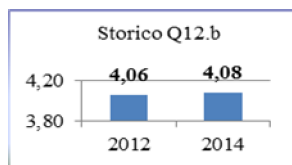


12.b Sportello *per nulla* *poco* *abbastanza* *molto* *moltissimo*

Tipo risposta	n.	%
per nulla	2	1,77%
poco	2	1,77%
abbastanza	23	20,35%
molto	44	38,94%
moltissimo	42	37,17%
	113	100,00%

Percentuale di risposta: **98,26%**

Voto medio: **4,08**

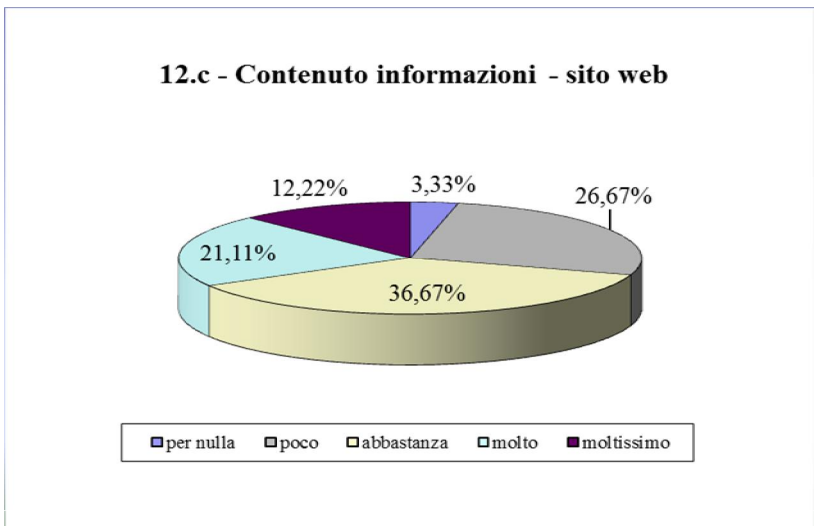
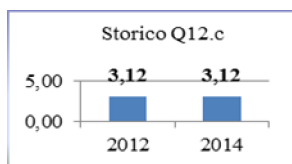


12.c Sito web *per nulla* *poco* *abbastanza* *molto* *moltissimo*

Tipo risposta	n.	%
per nulla	3	3,33%
poco	24	26,67%
abbastanza	33	36,67%
molto	19	21,11%
moltissimo	11	12,22%
	90	100,00%

Percentuale di risposta: **78,26%**

Voto medio: **3,12**



DOMANDA 13

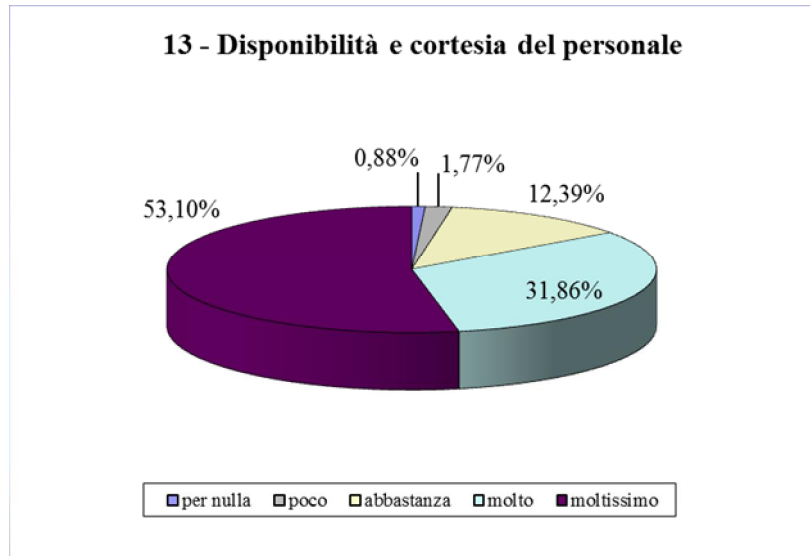
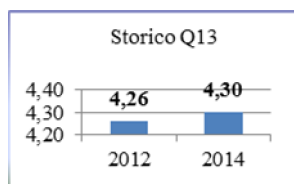
Quanto è soddisfatto della disponibilità e della cortesia del personale?

per nulla poco abbastanza molto moltissimo

Tipo risposta	n.	%
per nulla	1	0,88%
poco	2	1,77%
abbastanza	14	12,39%
molto	36	31,86%
moltissimo	60	53,10%
	113	100,00%

Percentuale di risposta: **98,26%**

Voto medio: **4,30**



DOMANDA 14

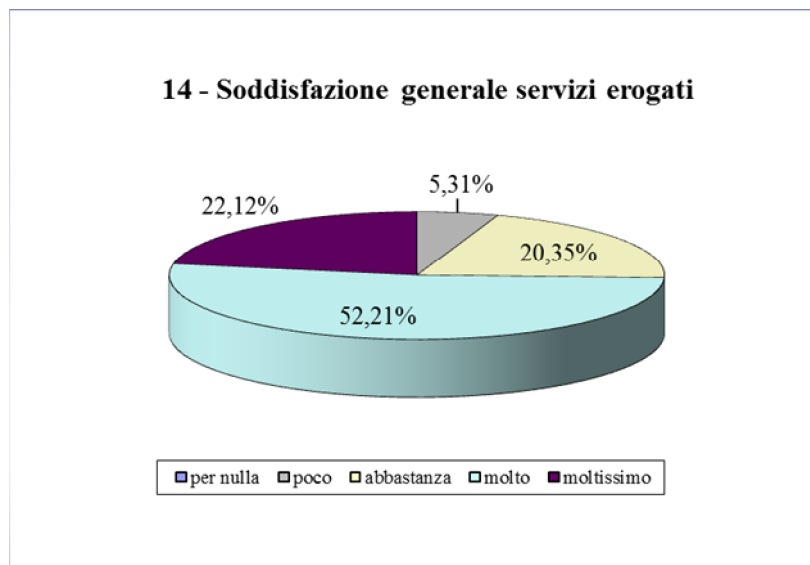
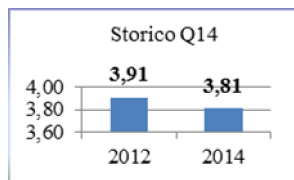
Quale è il suo grado di soddisfazione generale sui servizi erogati dalla Camera di Commercio di Foggia?

per nulla poco abbastanza molto moltissimo

Tipo risposta	n.	%
per nulla	0	0,00%
poco	6	5,31%
abbastanza	23	20,35%
molto	59	52,21%
moltissimo	25	22,12%
	113	100,00%

Percentuale di risposta: **98,26%**

Voto medio: **3,81**



DOMANDA 15

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

Si sono registrate n.12 segnalazioni / osservazioni attraverso le quali gli utenti chiedono di ampliare gli orari di apertura al pubblico per chiedere assistenza sulle pratiche telematiche del Registro Imprese (*n.7 risposte*), e chiedono, inoltre, di avere un centralino più efficiente e veloce nello smistare le telefonate, di migliorare il sito internet istituzionale, di indicare l'indirizzo PEC dell'Ente, di aggiornare la modulistica della mediazione, una maggiore celerità nella evasione delle pratiche, di eliminare i moduli per la richiesta di visure e certificati e di non spostare dal centro della città la sede dell'Ente (*tutte con una risposta*).