



Camera di Commercio
Foggia

**RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE
DEL CLIMA ESTERNO RELATIVO
AI SERVIZI EROGATI DALLA
CAMERA DI COMMERCIO DI FOGGIA
- ANNO 2016 -**

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 2016.

METODO DI RILEVAZIONE

Autocompilazione da parte dell'utente. Gli intervistati sono stati invitati a compilare il questionario da parte di n.4 alunni del Liceo Classico Lanza di Foggia precedentemente formati per questa azione. Gli stessi, cui è stato chiesto di non interferire nella fase di compilazione, hanno svolto una funzione di supporto a distanza in caso di richieste da parte dei compilatori. L'assenza di un vero intervistatore ha permesso di evitare condizionamenti, ed il maggior tempo a disposizione ha consentito al compilatore una maggiore meditazione sulle risposte da fornire; l'utilizzo di alunni in stage nell'ambito del progetto scuola lavoro ha consentito, inoltre, di ridurre i costi della rilevazione.

PREPARAZIONE DELLA RILEVAZIONE

Come base di partenza, sono stati utilizzati i questionari per la rilevazione del grado di soddisfazione del clima esterno relativo ai servizi erogati dalla Camera nel 2012 e nel 2014.

RACCOLTA DEI DATI

La somministrazione del questionari, che ha avuto la durata di n.15 gg. ca., si è svolta dal 6 al 20 giugno 2016. Sono stati utilizzati n.4 alunni del Liceo Classico Vincenzo Lanza nell'ambito del progetto alternanza scuola lavoro per invogliare gli utenti alla compilazione e con funzioni di assistenza alla compilazione in caso di necessità.

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.

I questionari sono stati somministrati in tutte le aree aperte al pubblico.

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

Si è ritenuto conveniente somministrare lo stesso questionario già utilizzato nella rilevazione del 2014, che a sua volta rappresentava un completamento del questionario del 2012, per consentire un maggior confronto tra i risultati ed al fine di poterne valutare l'andamento nel tempo.

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 – ANNO 2016

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: (a) *Ditta individuale*
 (b) *Societ  di capitali*
 (c) *Societ  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* *pi  di 10 volte*

(5) Indichi quante volte nell'ultimo anno si   recata presso gli 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"/>
(n) Altro _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Parte II – 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 – 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 – 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

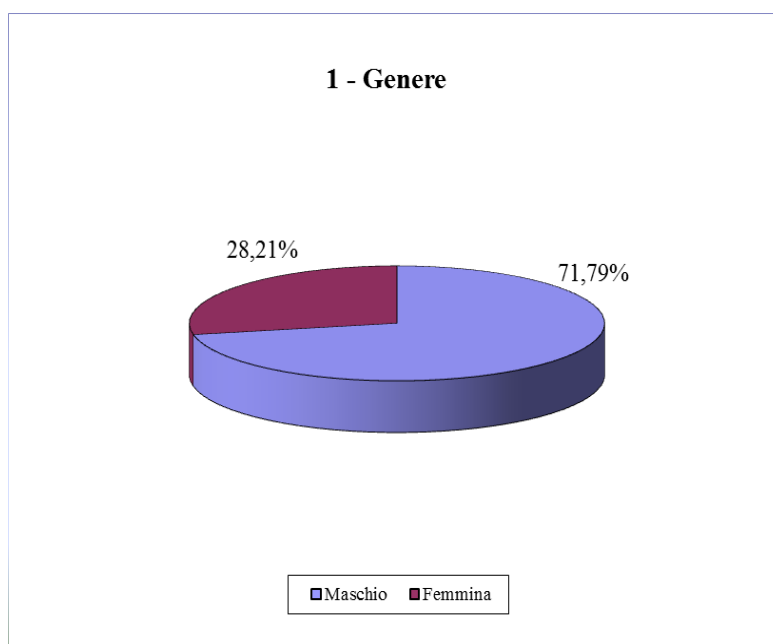
I risultati dell'indagine campionaria, che possono essere utilizzati sia all'interno che all'esterno, per contribuire alla predisposizione del programma pluriennale e del budget annuale, per elaborare gli indicatori di qualità da utilizzare nell'ambito del Ciclo di gestione della *performance* e per 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

Tipo risposta	n.	%
Maschio	84	71,79%
Femmina	33	28,21%
	117	100,00%

Percentuale di risposta: **95,90%**



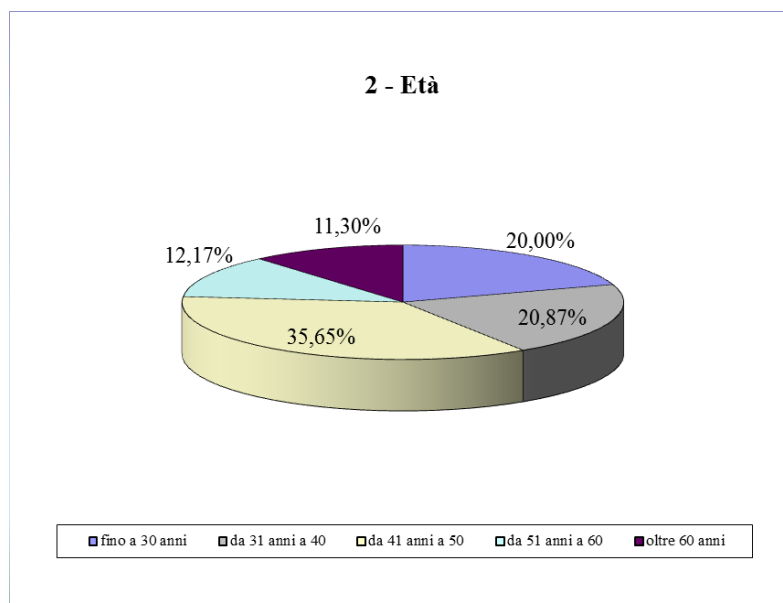
DOMANDA 2

Età: _____

Tipo risposta	n.	%
fino a 30 anni	23	20,00%
da 31 anni a 40	24	20,87%
da 41 anni a 50	41	35,65%
da 51 anni a 60	14	12,17%
oltre 60 anni	13	11,30%
	115	100,00%

Percentuale di risposta: **94,26%**

Età media: 45,75



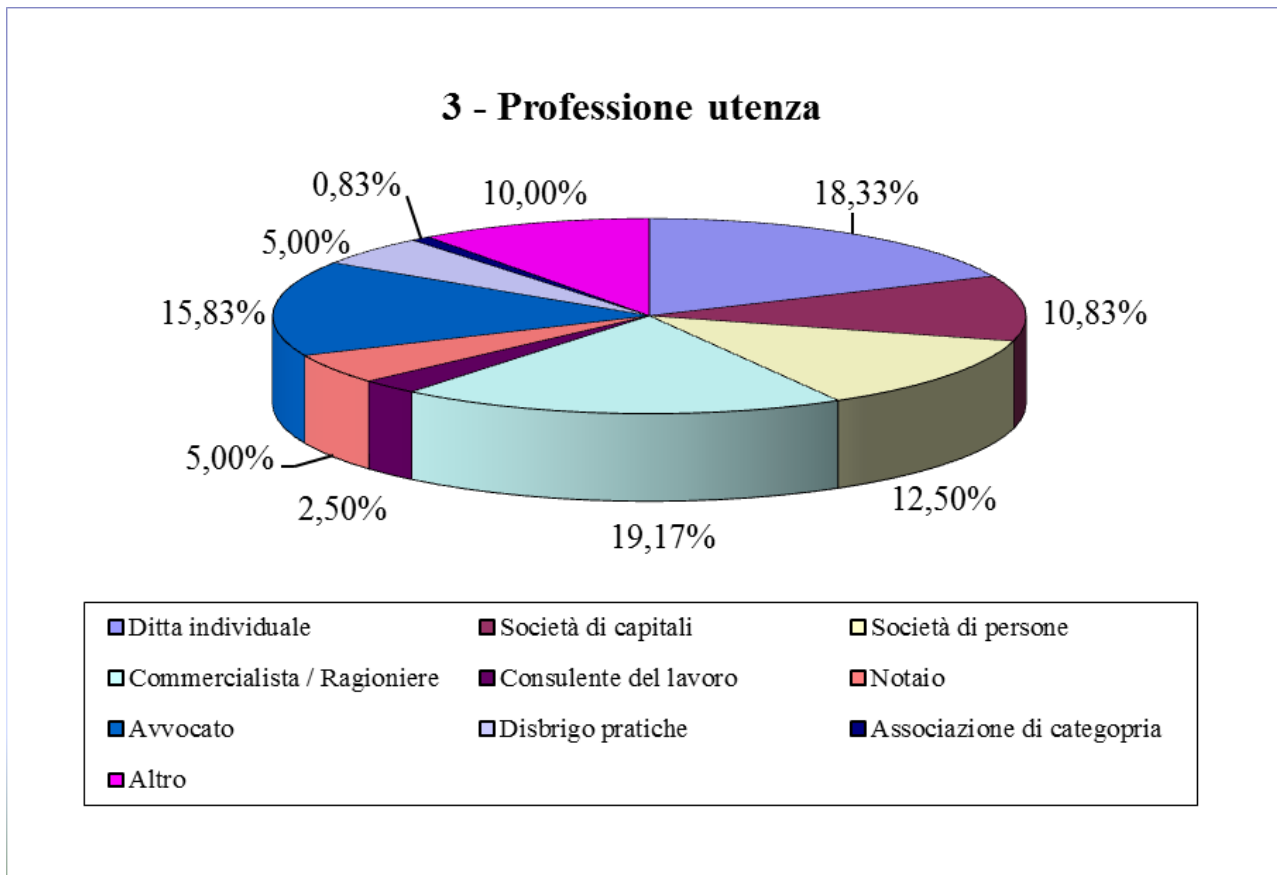
DOMANDA 3

Professione:

Professione		
Ditta individuale	22	18,33%
Società di capitali	13	10,83%
Società di persone	15	12,50%
Commercialista / Ragioniere	23	19,17%
Consulente del lavoro	3	2,50%
Notaio	6	5,00%
Avvocato	19	15,83%
Disbrigo pratiche	6	5,00%
Associazione di categoria	1	0,83%
Altro	12	10,00%
	120	100,00%

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

Percentuale di risposta: **98,36%**



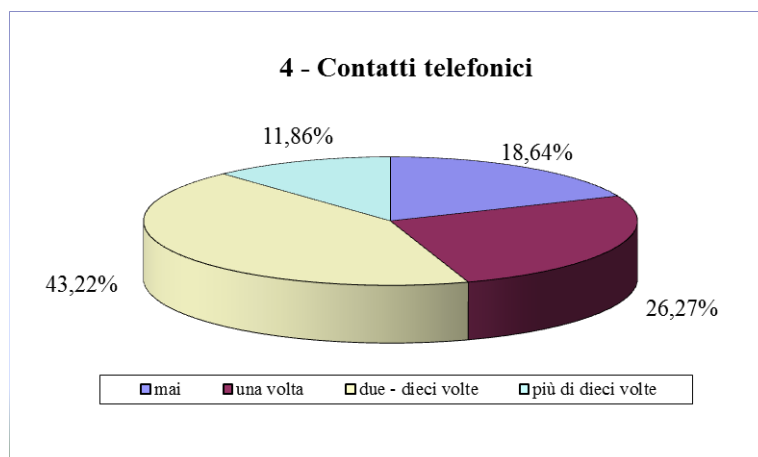
DOMANDA 4

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	22	18,64%
una volta	31	26,27%
due - dieci volte	51	43,22%
più di dieci volte	14	11,86%
	118	100,00%

Percentuale di risposta: **96,72%**



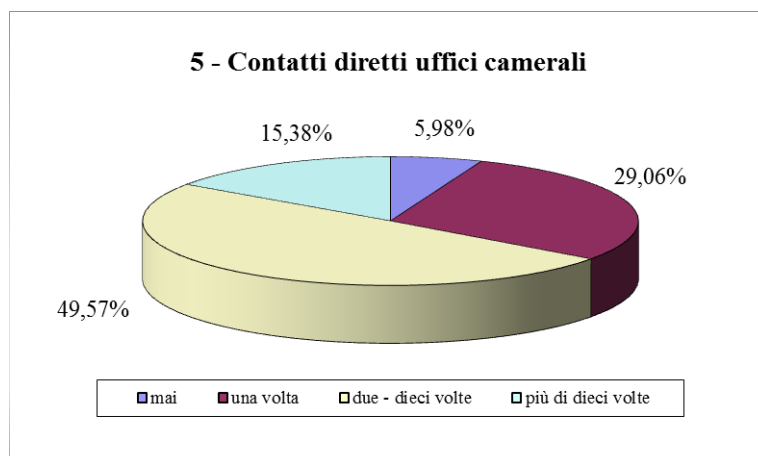
DOMANDA 5

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	7	5,98%
una volta	34	29,06%
due - dieci volte	58	49,57%
più di dieci volte	18	15,38%
	117	100,00%

Percentuale di risposta: **95,90%**



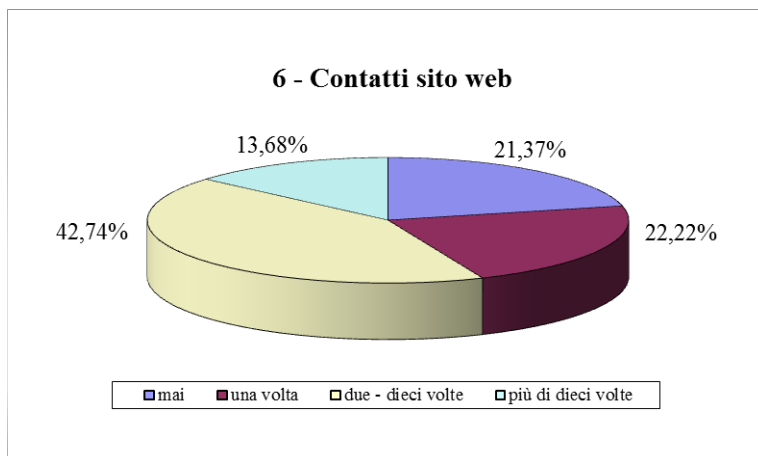
DOMANDA 6

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	25	21,37%
una volta	26	22,22%
due - dieci volte	50	42,74%
più di dieci volte	16	13,68%
	117	100,00%

Percentuale di risposta: **95,90%**

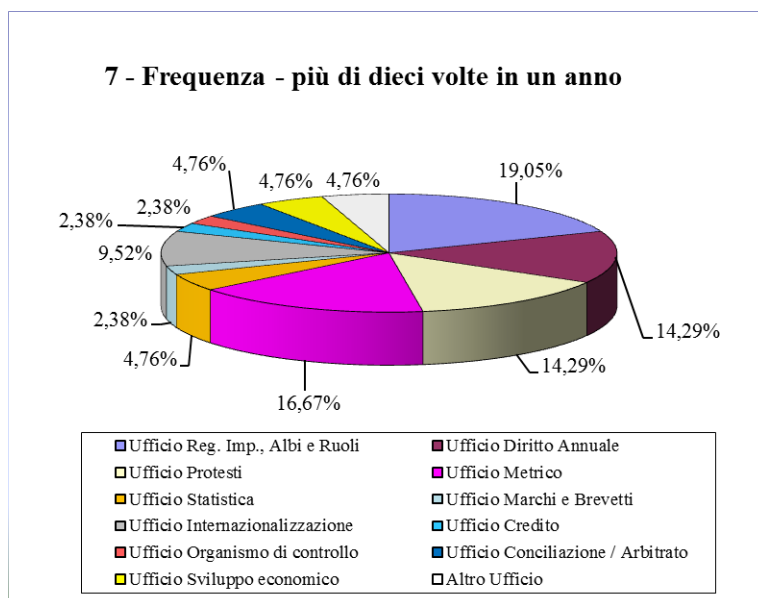


DOMANDA 7

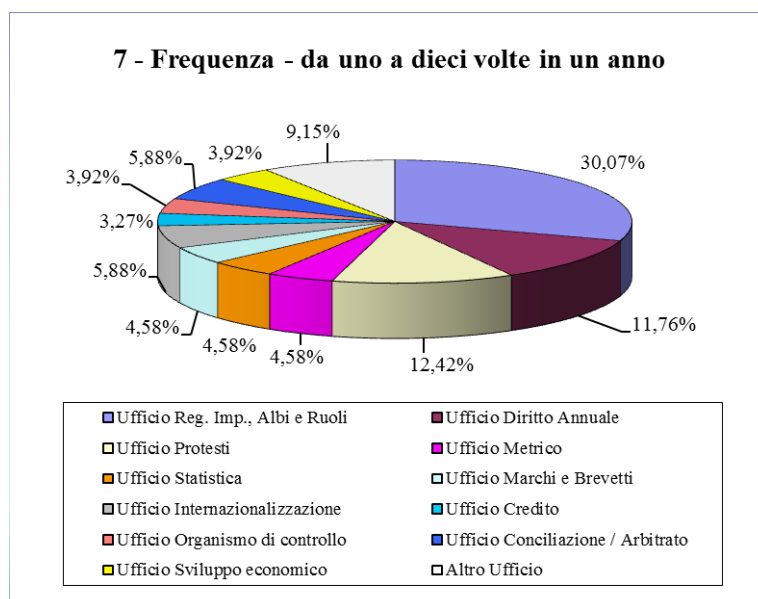
Indichi quante volte nell'ultimo anno si è rivolta ai seguenti uffici:

	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	8	19,05%
Ufficio Diritto Annuale	6	14,29%
Ufficio Protesti	6	14,29%
Ufficio Metrico	7	16,67%
Ufficio Statistica	2	4,76%
Ufficio Marchi e Brevetti	1	2,38%
Ufficio Internazionalizzazione	4	9,52%
Ufficio Credito	1	2,38%
Ufficio Organismo di controllo	1	2,38%
Ufficio Conciliazione / Arbitrato	2	4,76%
Ufficio Sviluppo economico	2	4,76%
Altro Ufficio	2	4,76%
	42	100,00%



da uno a dieci volte in un anno	n.	%
Ufficio Reg. Imp., Albi e Ruoli	46	30,07%
Ufficio Diritto Annuale	18	11,76%
Ufficio Protesti	19	12,42%
Ufficio Metrico	7	4,58%
Ufficio Statistica	7	4,58%
Ufficio Marchi e Brevetti	7	4,58%
Ufficio Internazionalizzazione	9	5,88%
Ufficio Credito	5	3,27%
Ufficio Organismo di controllo	6	3,92%
Ufficio Conciliazione / Arbitrato	9	5,88%
Ufficio Sviluppo economico	6	3,92%
Altro Ufficio	14	9,15%
	153	100,00%



DOMANDA 8

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

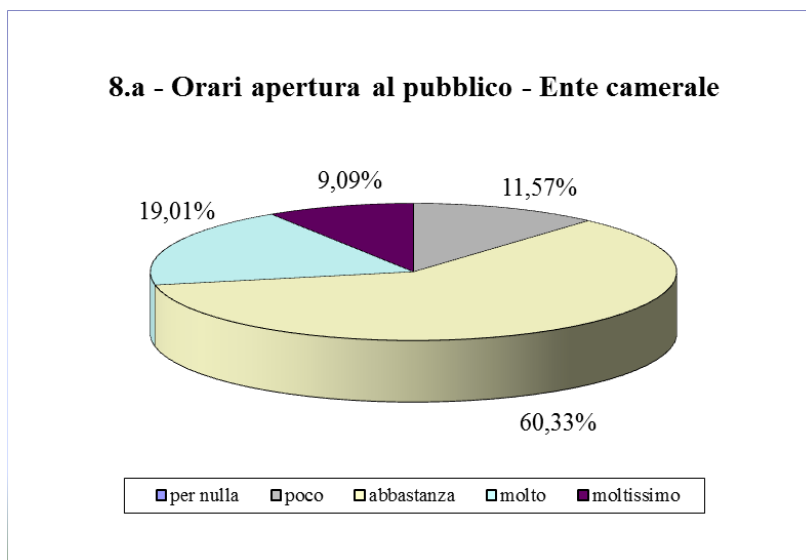
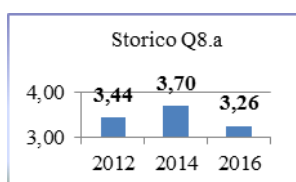
Uffici aperti al mattino, dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 ed al pomeriggio, martedì e giovedì, dalle ore 15,30 alle ore 16,30

per nulla poco abbastanza molto moltissimo

Tipo risposta	n.	%
per nulla	0	0,00%
poco	14	11,57%
abbastanza	73	60,33%
molto	23	19,01%
moltissimo	11	9,09%
	121	100,00%

Percentuale di risposta: **99,18%**

Voto medio: **3,26**



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

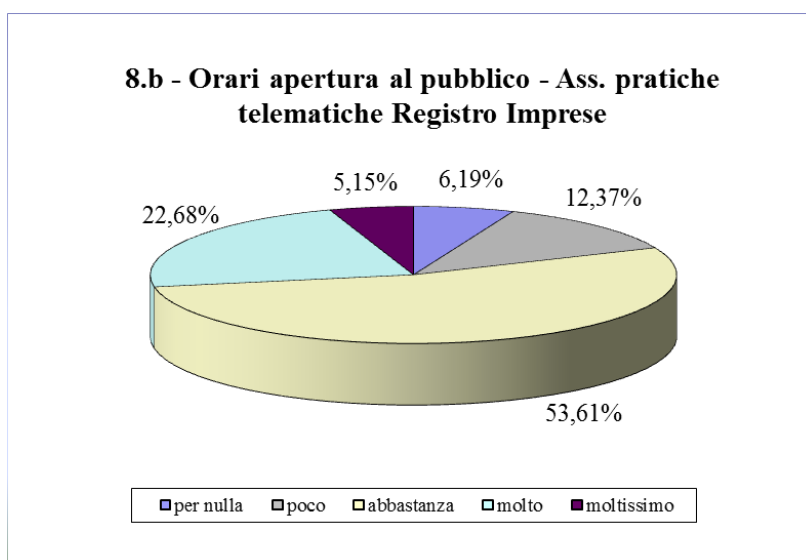
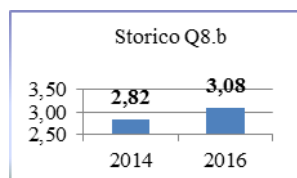
Uffici del Registro Imprese che forniscono assistenza pratiche telematiche (mattino: martedì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00)

per nulla poco abbastanza molto moltissimo

Tipo risposta	n.	%
per nulla	6	6,19%
poco	12	12,37%
abbastanza	52	53,61%
molto	22	22,68%
moltissimo	5	5,15%
	97	100,00%

Percentuale di risposta: **79,51%**

Voto medio: **3,08**



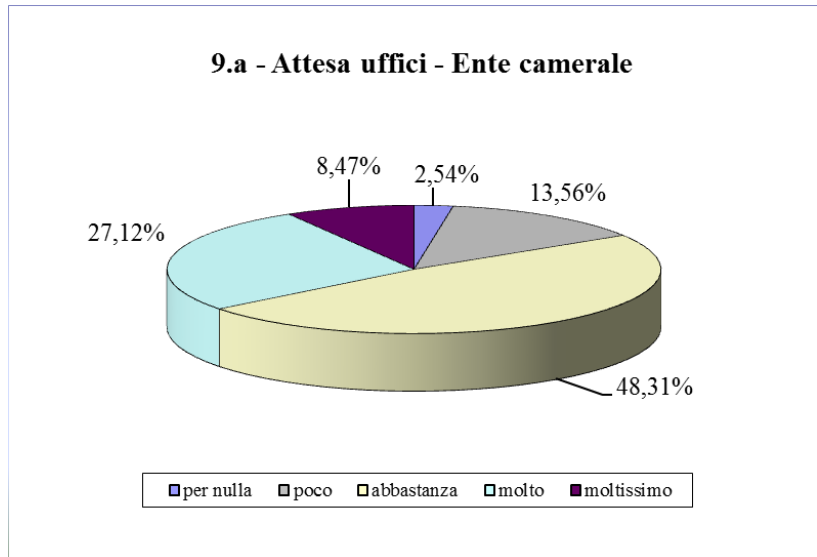
DOMANDA 9

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

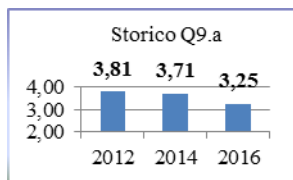
per nulla poco abbastanza molto moltissimo

Tipo risposta	n.	%
per nulla	3	2,54%
poco	16	13,56%
abbastanza	57	48,31%
molto	32	27,12%
moltissimo	10	8,47%
	118	100,00%



Percentuale di risposta: **96,72%**

Voto medio: **3,25**



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

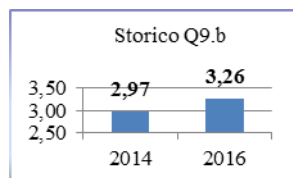
Uffici del Registro Imprese che forniscono assistenza pratiche telematiche (mattino: martedì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00)

per nulla poco abbastanza molto moltissimo

Tipo risposta	n.	%
per nulla	5	5,26%
poco	8	8,42%
abbastanza	46	48,42%
molto	29	30,53%
moltissimo	7	7,37%
	95	100,00%

Percentuale di risposta: **77,87%**

Voto medio: **3,26**



DOMANDA 10

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

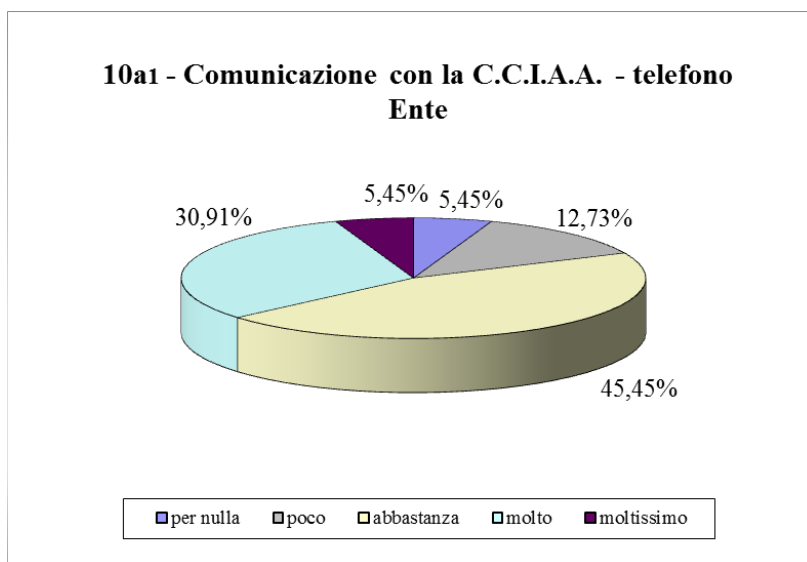
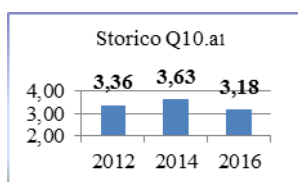
Uffici aperti al mattino, dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 ed al pomeriggio, martedì e giovedì, dalle ore 15,30 alle ore 16,30

per nulla poco abbastanza molto moltissimo

Tipo risposta	n.	%
per nulla	6	5,45%
poco	14	12,73%
abbastanza	50	45,45%
molto	34	30,91%
moltissimo	6	5,45%
	110	100,00%

Percentuale di risposta: **90,16%**

Voto medio: **3,18**



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

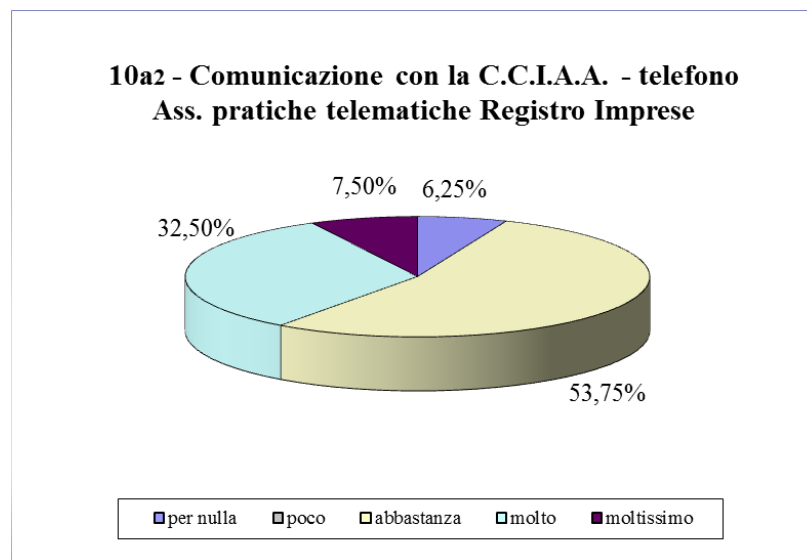
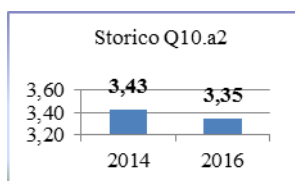
Uffici del Registro Imprese che forniscono assistenza pratiche telematiche (mattino: martedì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00)

per nulla poco abbastanza molto moltissimo

Tipo risposta	n.	%
per nulla	5	6,25%
poco	0	0,00%
abbastanza	43	53,75%
molto	26	32,50%
moltissimo	6	7,50%
	80	100,00%

Percentuale di risposta: **65,57%**

Voto medio: **3,35**



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

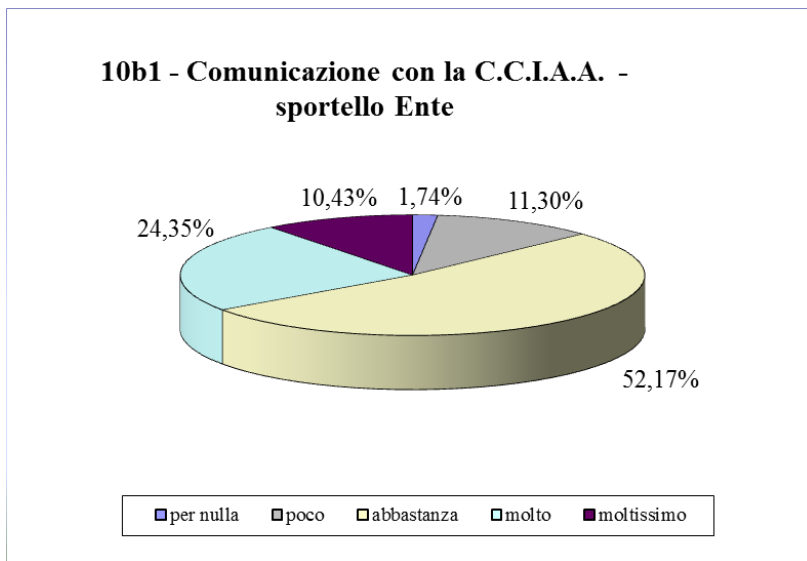
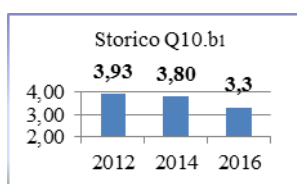
Uffici aperti al mattino, dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 ed al pomeriggio, martedì e giovedì, dalle ore 15,30 alle ore 16,30

per nulla poco abbastanza molto moltissimo

Tipo risposta	n.	%
per nulla	2	1,74%
poco	13	11,30%
abbastanza	60	52,17%
molto	28	24,35%
moltissimo	12	10,43%
	115	100,00%

Percentuale di risposta: **94,26%**

Voto medio: **3,30**



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

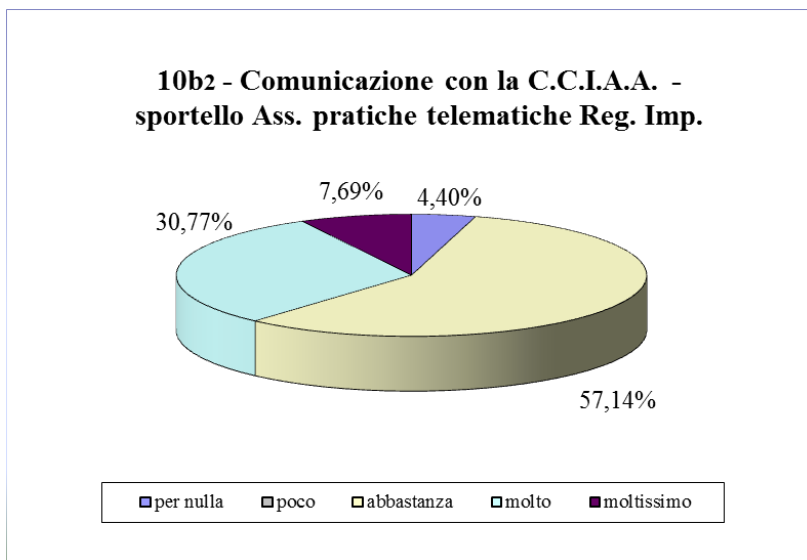
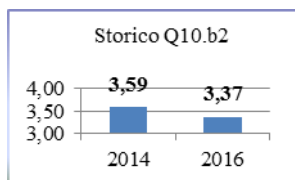
Uffici del Registro Imprese che forniscono assistenza pratiche telematiche (mattino: martedì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00)

per nulla poco abbastanza molto moltissimo

Tipo risposta	n.	%
per nulla	4	4,40%
poco	0	0,00%
abbastanza	52	57,14%
molto	28	30,77%
moltissimo	7	7,69%
	91	100,00%

Percentuale di risposta: **74,59%**

Voto medio: **3,37**



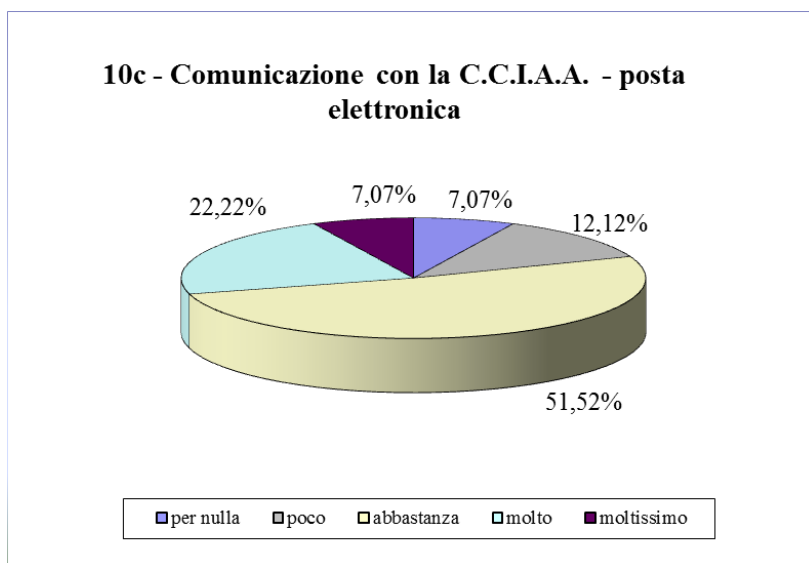
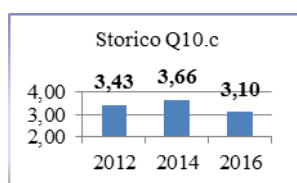
10c Quanto è soddisfatto della possibilità di comunicare con la Camera di Commercio di Foggia tramite: Posta elettronica

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

Tipo risposta	n.	%
per nulla	7	7,07%
poco	12	12,12%
abbastanza	51	51,52%
molto	22	22,22%
moltissimo	7	7,07%
	99	100,00%

Percentuale di risposta: **81,15%**

Voto medio: **3,10**



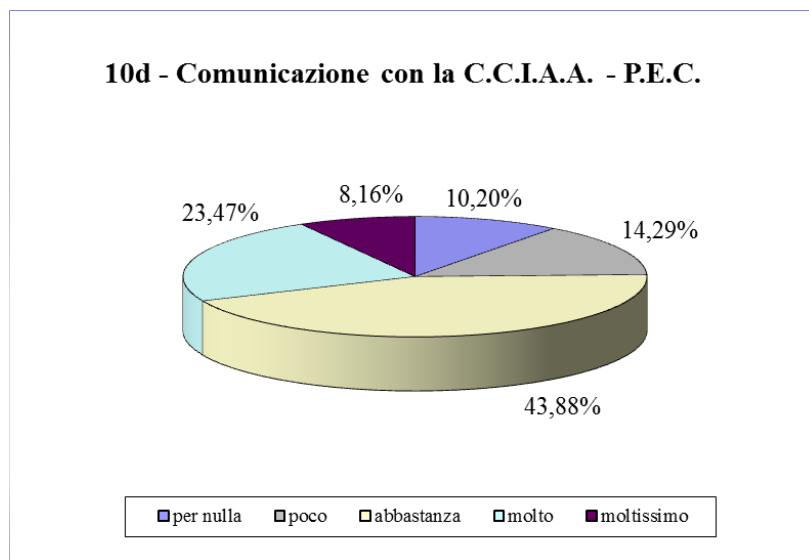
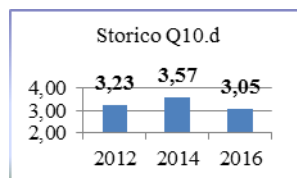
10d Quanto è soddisfatto della possibilità di comunicare con la Camera di Commercio di Foggia tramite: P.E.C.

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

Tipo risposta	n.	%
per nulla	10	10,20%
poco	14	14,29%
abbastanza	43	43,88%
molto	23	23,47%
moltissimo	8	8,16%
	98	100,00%

Percentuale di risposta: **80,33%**

Voto medio: **3,05**



DOMANDA 11

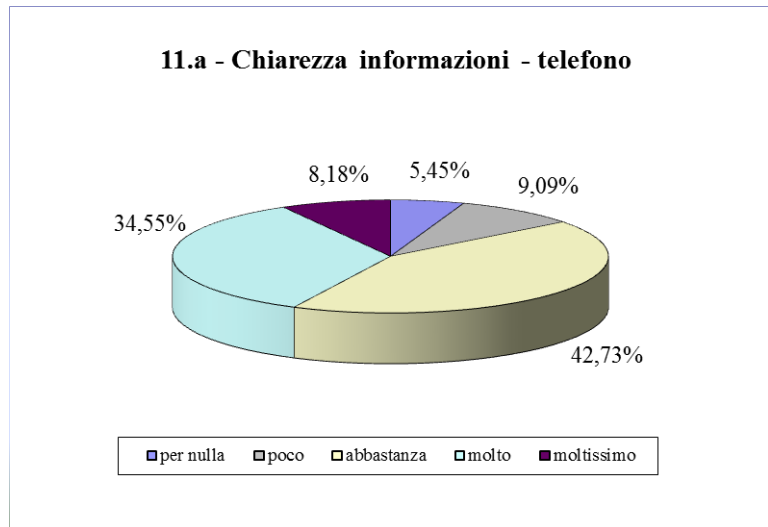
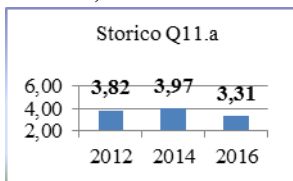
Quanto è soddisfatto del livello di chiarezza delle informazioni fornite tramite:

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

Tipo risposta	n.	%
per nulla	6	5,45%
poco	10	9,09%
abbastanza	47	42,73%
molto	38	34,55%
moltissimo	9	8,18%
	110	100,00%

Percentuale di risposta: **90,16%**

Voto medio: **3,31**



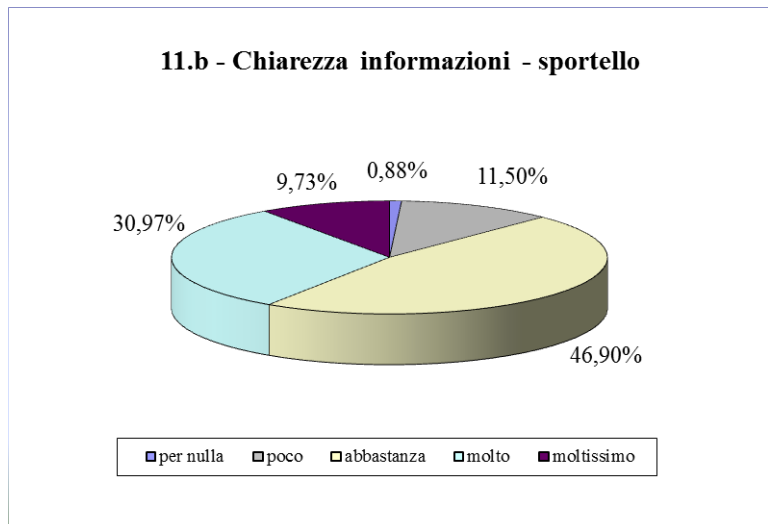
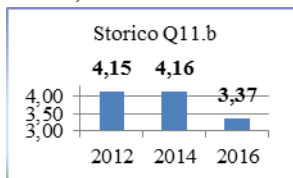
11.b Sportello *per nulla* *poco*

abbastanza *molto* *moltissimo*

Tipo risposta	n.	%
per nulla	1	0,88%
poco	13	11,50%
abbastanza	53	46,90%
molto	35	30,97%
moltissimo	11	9,73%
	113	100,00%

Percentuale di risposta: **92,62%**

Voto medio: **3,37**



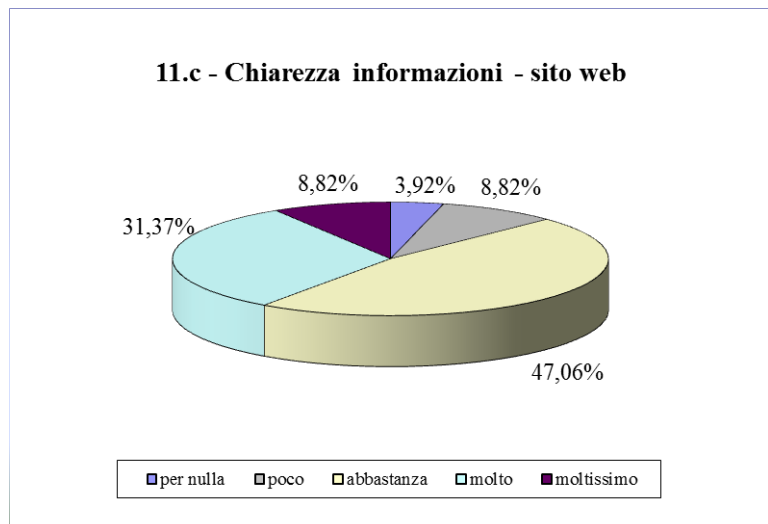
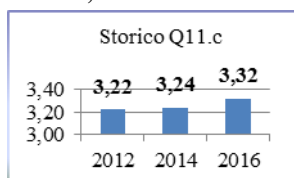
11.c Sito web *per nulla* *poco*

abbastanza *molto* *moltissimo*

Tipo risposta	n.	%
per nulla	4	3,92%
poco	9	8,82%
abbastanza	48	47,06%
molto	32	31,37%
moltissimo	9	8,82%
	102	100,00%

Percentuale di risposta: **83,61%**

Voto medio: **3,32**



DOMANDA 12

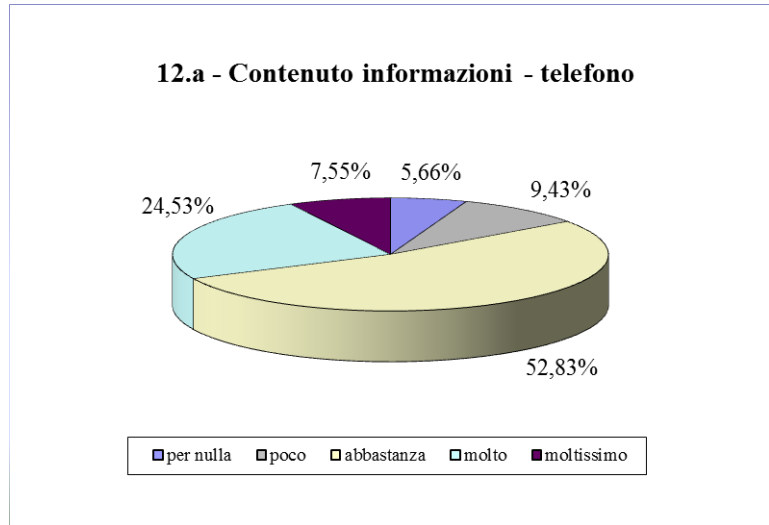
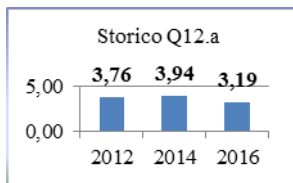
Quanto è soddisfatto del contenuto delle informazioni fornite tramite:

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

Tipo risposta	n.	%
per nulla	6	5,66%
poco	10	9,43%
abbastanza	56	52,83%
molto	26	24,53%
moltissimo	8	7,55%
	106	100,00%

Percentuale di risposta: **86,89%**

Voto medio: **3,19**



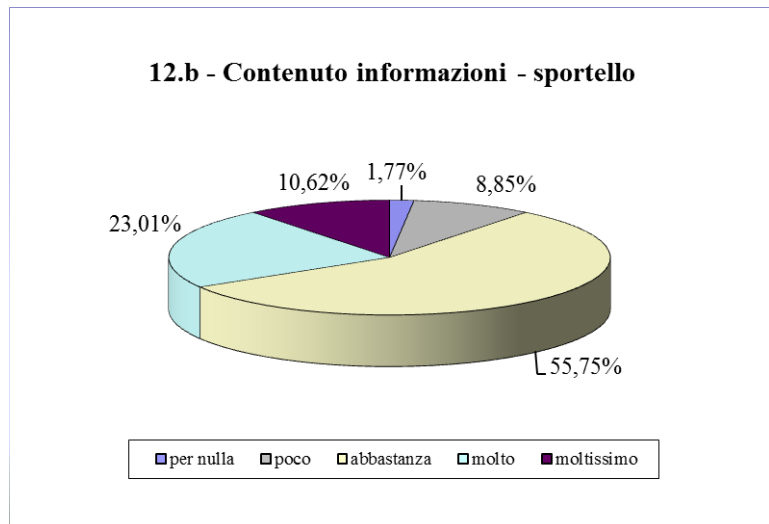
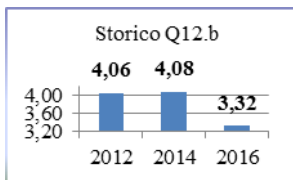
12.b Sportello *per nulla* *poco*

abbastanza *molto* *moltissimo*

Tipo risposta	n.	%
per nulla	2	1,77%
poco	10	8,85%
abbastanza	63	55,75%
molto	26	23,01%
moltissimo	12	10,62%
	113	100,00%

Percentuale di risposta: **92,62%**

Voto medio: **3,32**



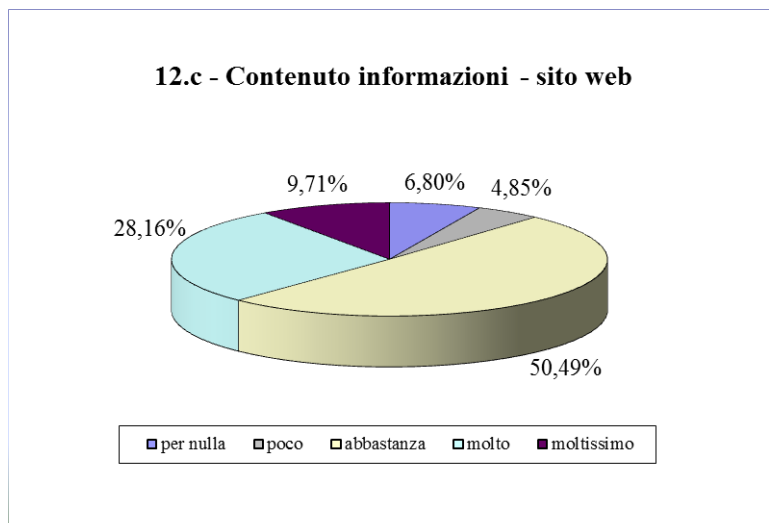
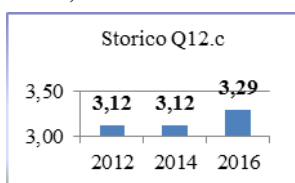
12.c Sito web *per nulla* *poco*

abbastanza *molto* *moltissimo*

Tipo risposta	n.	%
per nulla	7	6,80%
poco	5	4,85%
abbastanza	52	50,49%
molto	29	28,16%
moltissimo	10	9,71%
	103	100,00%

Percentuale di risposta: **84,43%**

Voto medio: **3,29**



DOMANDA 13

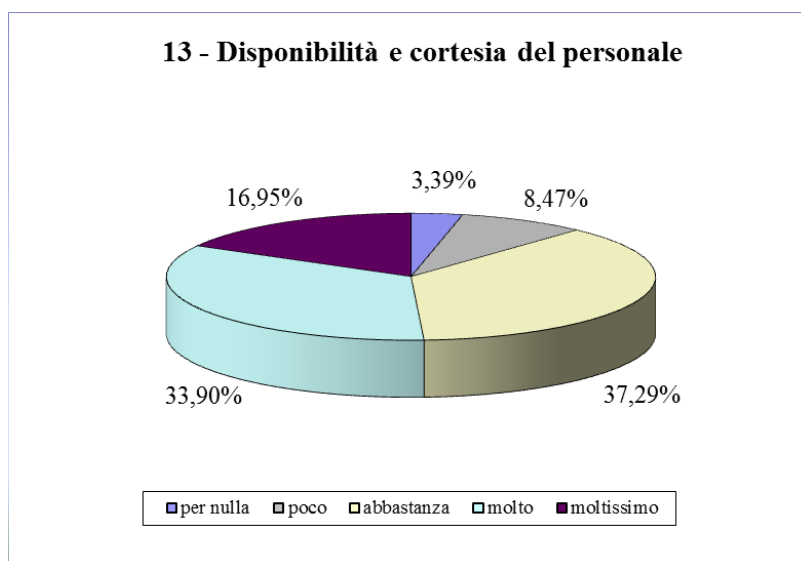
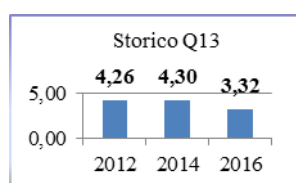
Quanto è soddisfatto della disponibilità e della cortesia del personale?

per nulla poco abbastanza molto moltissimo

Tipo risposta	n.	%
per nulla	4	3,39%
poco	10	8,47%
abbastanza	44	37,29%
molto	40	33,90%
moltissimo	20	16,95%
	118	100,00%

Percentuale di risposta: **96,72%**

Voto medio: **3,32**



DOMANDA 14

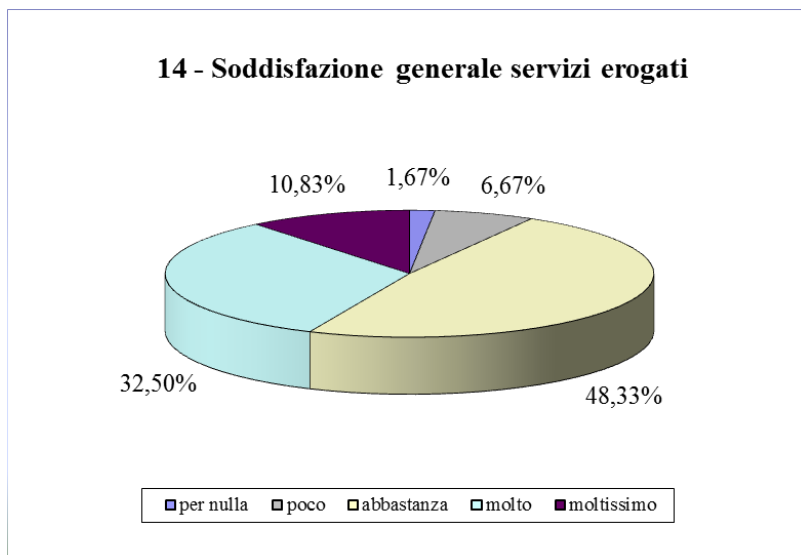
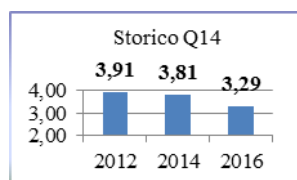
Quale è il suo grado di soddisfazione generale sui servizi erogati dalla Camera di Commercio di Foggia?

per nulla poco abbastanza molto moltissimo

Tipo risposta	n.	%
per nulla	2	1,67%
poco	8	6,67%
abbastanza	58	48,33%
molto	39	32,50%
moltissimo	13	10,83%
	120	100,00%

Percentuale di risposta: **98,36%**

Voto medio: **3,29**



DOMANDA 15

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

Si sono registrate n.14 segnalazioni / osservazioni attraverso le quali gli utenti chiedono, principalmente, di migliorare gli spazi dedicati ad ospitare il pubblico aggiungendo più sedie e adeguando la temperatura dei condizionatori alle esigenze degli utenti (*n.4 risposte*), ampliare o modificare gli orari di apertura al pubblico in fascia pomeridiana (*n.3 risposte*), aumentare il livello di cortesia e disponibilità del personale (*n.3 risposte*).

Un utente suggerisce di creare una app per smartphone della Camera di Commercio di Foggia.