



CAMERA DI COMMERCIO
FOGGIA

RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE
DEL CLIMA ESTERNO RELATIVO
AI SERVIZI EROGATI DALLA
CAMERA DI COMMERCIO DI FOGGIA
- ANNO 2018 -

Rilevazione dal 19 al 30 novembre 2018
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 2018.

METODO DI RILEVAZIONE

Autocompilazione da parte dell'utente presso la sede camerale dopo la fruizione dei servizi. Gli intervistati sono stati invitati a compilare il questionario da parte dei dipendenti del CSA - Consorzio Servizi Avanzati - in servizio presso la Camera, 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 del personale in servizio ha consentito, inoltre, di ridurre i costi della rilevazione.

PREPARAZIONE DELLA RILEVAZIONE

Sono state apportate alcune modifiche ai questionari per la rilevazione del grado di soddisfazione del clima esterno relativo ai servizi erogati dalla Camera somministrati negli anni 2012, 2014 e 2016, raccogliendo i suggerimenti proposti dall'Organismo Indipendente di Valutazione, per rendere l'indagine più efficace.

RACCOLTA DEI DATI

La somministrazione del questionari, che ha avuto la durata di n.15 gg. ca., si è svolta dal 19 al 30 novembre 2018, presso la sede camerale durante gli orari di apertura al pubblico dell'Ente e con possibilità di autocompilazione online attraverso apposito modulo inserito nella sezione "in primo piano" della home page del sito istituzionale www.fg.camcom.it.

UNIVERSO E CAMPIONE

Si è optato per un campione molto ridotto, con obiettivo minimo di almeno di n.150 rilevazioni, rappresentativo dell'universo degli utenti della Camera di Commercio di Foggia. Sono stati raccolti n.150 questionari cartacei, mentre n.2 sono state le compilazioni online.

TRATTAMENTO DEI DATI

La rilevazione è stata realizzata nel pieno rispetto di quanto previsto dal Codice della Privacy D. L.gs. n.196/03, come modificato dal D. Lgs. n.101/2018 per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio. I dati sono stati trattati in forma aggregata ed utilizzati esclusivamente per le finalità previste dalla presente rilevazione.

QUESTIONARIO

Segue una copia integrale del questionario somministrato.

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIMA ESTERNO RELATIVO AI SERVIZI EROGATI DALLA CAMERA DI COMMERCIO DI FOGGIA – ANNO 2018

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 - Attività

(a) <i>Ditta individuale</i>	<input type="checkbox"/>
(b) <i>Società di capitali</i>	<input type="checkbox"/>
(c) <i>Società di persone</i>	<input type="checkbox"/>
(d) <i>Commercialista / Ragioniere</i>	<input type="checkbox"/>
(e) <i>Consulente del lavoro</i>	<input type="checkbox"/>
(f) <i>Notaio</i>	<input type="checkbox"/>
(g) <i>Avvocato</i>	<input type="checkbox"/>
(h) <i>Disbrigo pratiche</i>	<input type="checkbox"/>
(i) <i>Associazione di categoria</i>	<input type="checkbox"/>
(l) <i>Altro</i> _____	<input type="checkbox"/>

(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 R.I. – Pratiche su istanza di parte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(b) Ufficio R.I. – Procedure abilitative	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(c) Ufficio R.I. – Visure, certificati e vidimazioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(d) Ufficio R.I. – Dispositivi di firma digitale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(e) Ufficio R.I. – Servizi certificativi per l'export	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(f) Ufficio Diritto Annuale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(g) Ufficio Marchi e Brevetti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(h) Ufficio Protesti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(i) Ufficio Metrico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(l) Ufficio Conciliazione / Arbitrato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(m) Ufficio Prezzi e Statistica	<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

1. Qualità del ricevimento al pubblico

(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 da lunedì a venerdì ore 9,00-12,00, martedì e giovedì ore 15,30-16,30

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 da lunedì a venerdì ore 9,00-12,00, martedì e giovedì ore 15,30-16,30

per nulla poco abbastanza molto moltissimo

(9bis) Quanto è soddisfatta della disponibilità e della cortesia del personale?

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 da lunedì a venerdì ore 9,00-12,00, martedì e giovedì ore 15,30-16,30

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

2. Qualità e adeguatezza delle informazioni ricevute

(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

(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

3. Sito internet della Camera di Commercio di Foggia www.fg.camcom.it

(13) Consulta il sito internet della Camera di Commercio di Foggia?

- SI, abitualmente* *SI, occasionalmente* *NO, mai*

Se lo consulta, esprima il suo parere sui seguenti aspetti:

(13bis) Quanto risulta facile consultare il sito internet?:

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

(13ter) Quanto risultano chiare e complete le informazioni?:

- 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 utili al miglioramento dei servizi erogati indicando, se lo ritiene opportuno, uno specifico Ufficio di riferimento:

Riguarda il seguente Ufficio _____

La ringraziamo per la collaborazione.

Il questionario può essere riconsegnato al personale addetto alla somministrazione dello stesso, può essere inserito negli appositi contenitori dislocati all'interno della sede camerale, può essere compilato direttamente sul sito internet istituzionale www.fg.camcom.it oppure può essere inviato a mezzo posta elettronica all'indirizzo cciaa@fg.legalmail.camcom.it, all'attenzione dell'ufficio per le relazioni con il pubblico.



RISULTATI DELL'INDAGINE

I risultati dell'indagine campionaria, che possono essere utilizzati sia all'interno che all'esterno, per contribuire all'elaborazione degli 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.

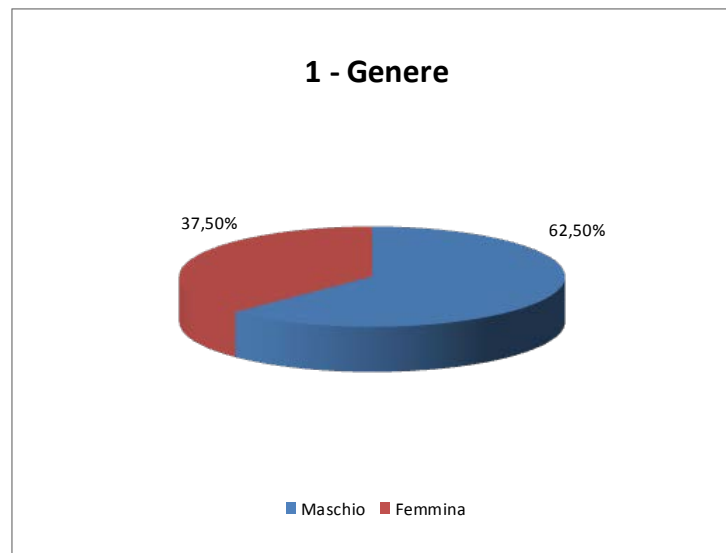
Si precisa che anche in presenza di evidenti incongruenze nelle risposte (ad esempio la risposta "mai" alla domanda 5 "Indichi quante volte nell'ultimo anno si è recata agli uffici della Camera di Commercio di Foggia") si è deciso di non modificare i dati forniti in fase di rilevazione.

DOMANDA 1

Genere : Maschio Femmina

Tipo risposta	n.	%
Maschio	95	62,50%
Femmina	57	37,50%
	152	100,00%

Percentuale di risposta: **100,00%**

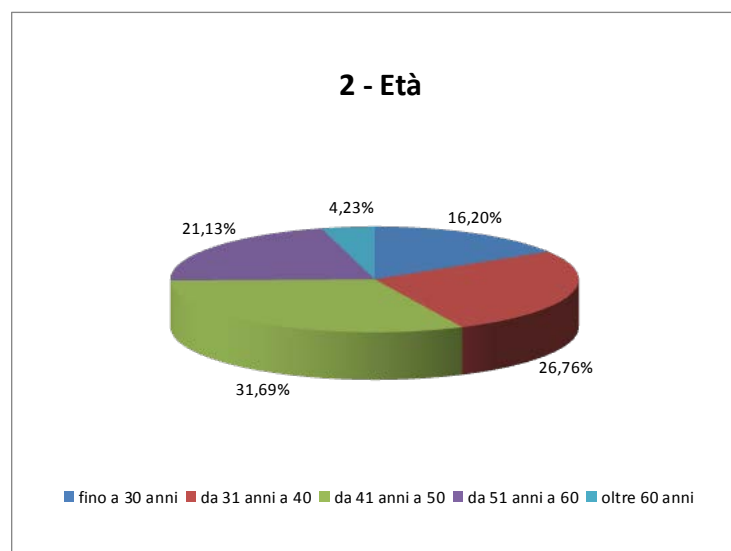


DOMANDA 2

Età: _____

Tipo risposta	n.	%
fino a 30 anni	23	16,20%
da 31 anni a 40	38	26,76%
da 41 anni a 50	45	31,69%
da 51 anni a 60	30	21,13%
oltre 60 anni	6	4,23%
	142	100,00%

Percentuale di risposta: **93,42%**



DOMANDA 3

Professione / Attività:

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

Professione / Attività		
Ditta individuale	38	24,84%
Società di capitali	9	5,88%
Società di persone	5	3,27%
Commercialista / Ragioniere	48	31,37%
Consulente del lavoro	11	7,19%
Notaio	0	0,00%
Avvocato	9	5,88%
Disbrigo pratiche	14	9,15%
Associazione di categoria	4	2,61%
Altro	15	9,80%
		100,00%

Percentuale di risposta: **98,68%**



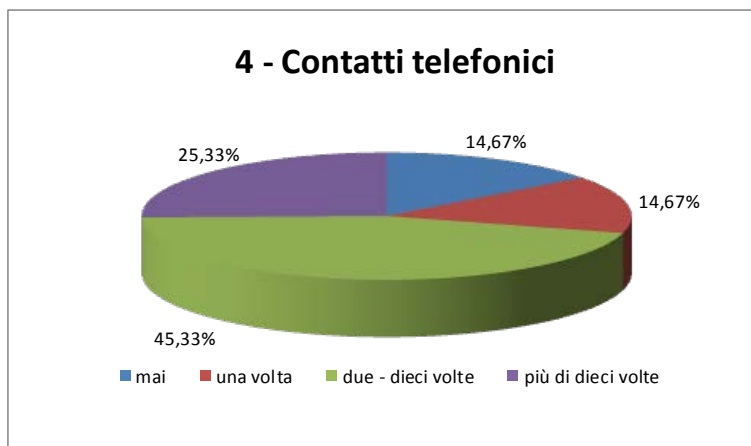
Varie le risposte indicate con la voce "altro" nel questionario: consulente aziendale, impiegato, agente di commercio, inventore, disoccupato, dipendente, arredatore, imprenditore, gestore di B&B e ristoratore.

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	14,67%
una volta	22	14,67%
due - dieci volte	68	45,33%
più di dieci volte	38	25,33%
	150	100,00%

Percentuale di risposta: **98,68%**

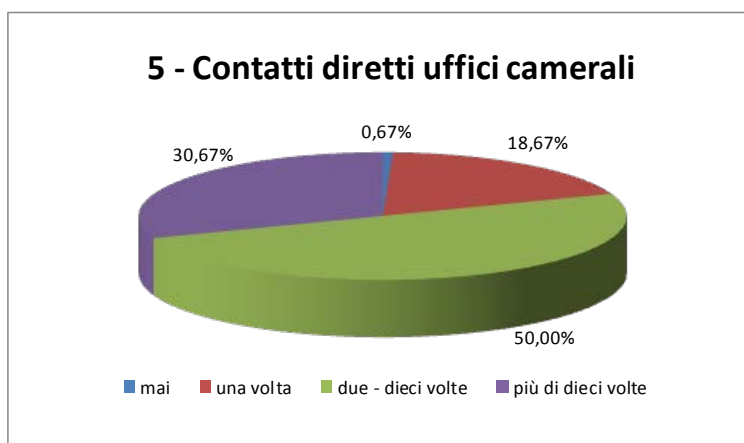


DOMANDA 5

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	1	0,67%
una volta	28	18,67%
due - dieci volte	75	50,00%
più di dieci volte	46	30,67%
	150	100,00%

Percentuale di risposta: **98,68%**

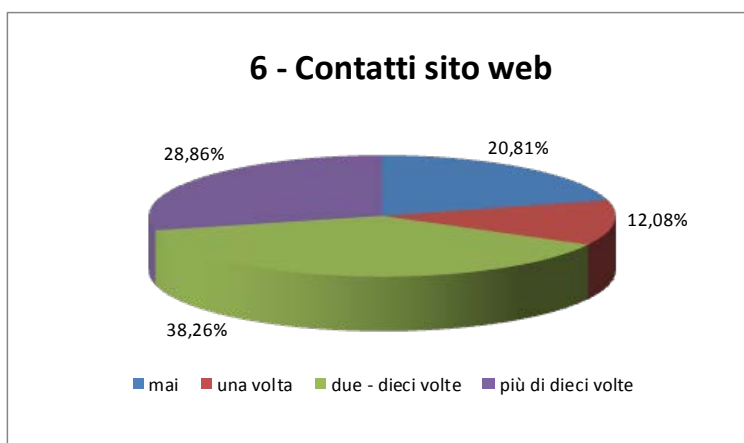


DOMANDA 6

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	31	20,81%
una volta	18	12,08%
due - dieci volte	57	38,26%
più di dieci volte	43	28,86%
	149	100,00%

Percentuale di risposta: **98,03%**

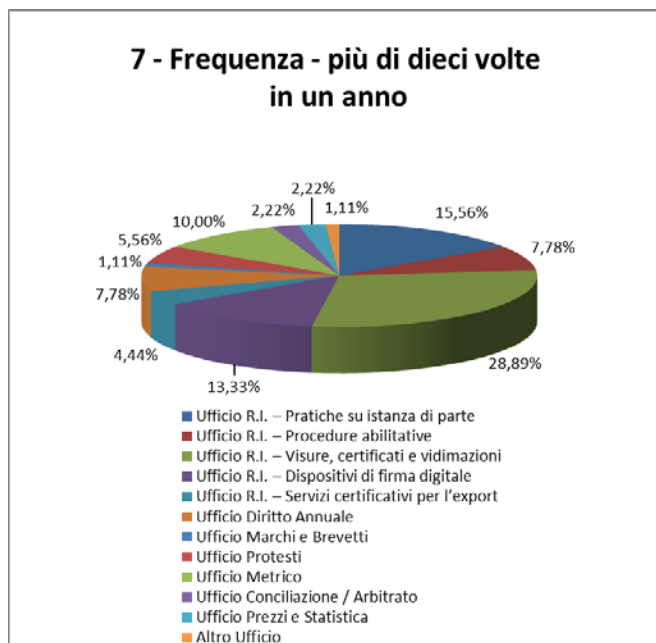


DOMANDA 7

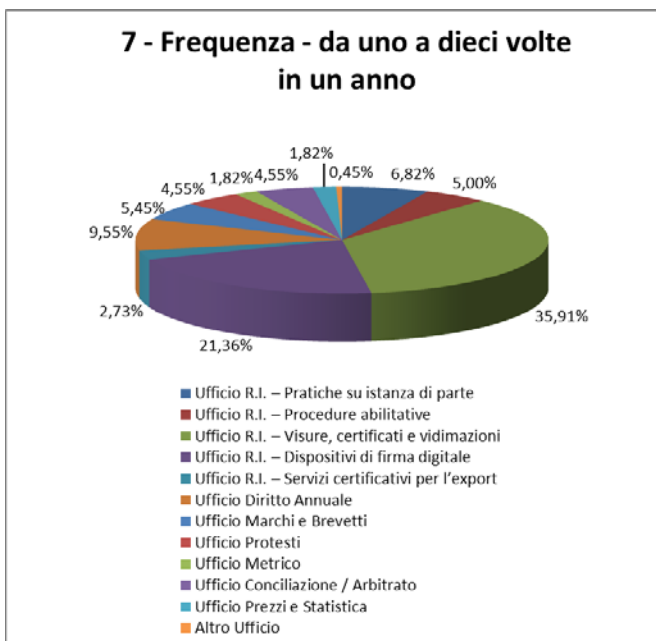
Indichi quante volte nell'ultimo anno si è rivolta ai seguenti uffici:

	mai	da 1 a 10 volte	più di 10 volte
(a) Ufficio R.I. – Pratiche su istanza di parte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(b) Ufficio R.I. – Procedure abilitative	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(c) Ufficio R.I. – Visure, certificati e vidimazioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(d) Ufficio R.I. – Dispositivi di firma digitale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(e) Ufficio R.I. – Servizi certificativi per l'export	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(f) Ufficio Diritto Annuale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(g) Ufficio Marchi e Brevetti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(h) Ufficio Protesti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(i) Ufficio Metrico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(l) Ufficio Conciliazione / Arbitrato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(m) Ufficio Prezzi e Statistica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(n) Altro _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

più di dieci volte	n.	%
Ufficio R.I. – Pratiche su istanza di parte	14	15,56%
Ufficio R.I. – Procedure abilitative	7	7,78%
Ufficio R.I. – Visure, certificati e vidimazioni	26	28,89%
Ufficio R.I. – Dispositivi di firma digitale	12	13,33%
Ufficio R.I. – Servizi certificativi per l'export	4	4,44%
Ufficio Diritto Annuale	7	7,78%
Ufficio Marchi e Brevetti	1	1,11%
Ufficio Protesti	5	5,56%
Ufficio Metrico	9	10,00%
Ufficio Conciliazione / Arbitrato	2	2,22%
Ufficio Prezzi e Statistica	2	2,22%
Altro Ufficio	1	1,11%
		100,00%



da uno a dieci volte in un anno	n.	%
Ufficio R.I. – Pratiche su istanza di parte	15	6,82%
Ufficio R.I. – Procedure abilitative	11	5,00%
Ufficio R.I. – Visure, certificati e vidimazioni	79	35,91%
Ufficio R.I. – Dispositivi di firma digitale	47	21,36%
Ufficio R.I. – Servizi certificativi per l'export	6	2,73%
Ufficio Diritto Annuale	21	9,55%
Ufficio Marchi e Brevetti	12	5,45%
Ufficio Protesti	10	4,55%
Ufficio Metrico	4	1,82%
Ufficio Conciliazione / Arbitrato	10	4,55%
Ufficio Prezzi e Statistica	4	1,82%
Altro Ufficio	1	0,45%
		100,00%



DOMANDA 8

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

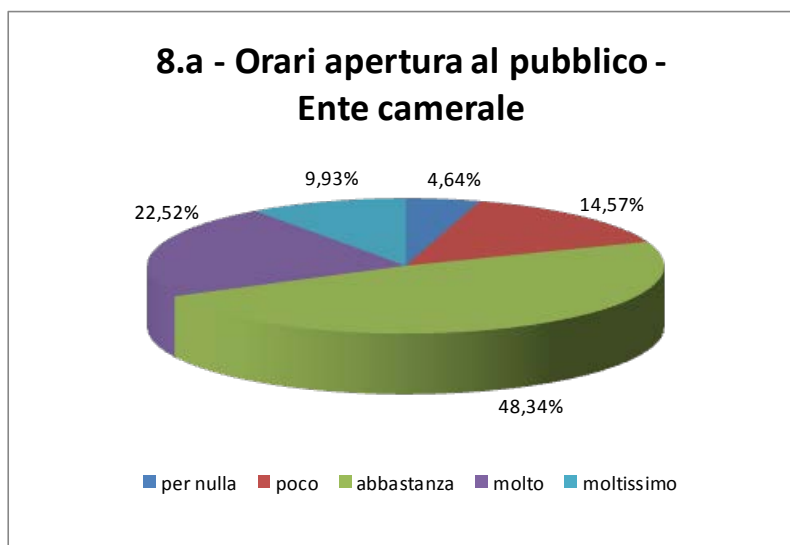
Uffici aperti al mattino, dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 ed al pomeriggio, martedì e giovedì, dalle ore 15,30 alle ore 16,30

per nulla poco abbastanza molto moltissimo

Tipo risposta	n.	%
per nulla	7	4,64%
poco	22	14,57%
abbastanza	73	48,34%
molto	34	22,52%
moltissimo	15	9,93%
	151	100,00%

Percentuale di risposta: **99,34%**

Voto medio: **3,19**



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

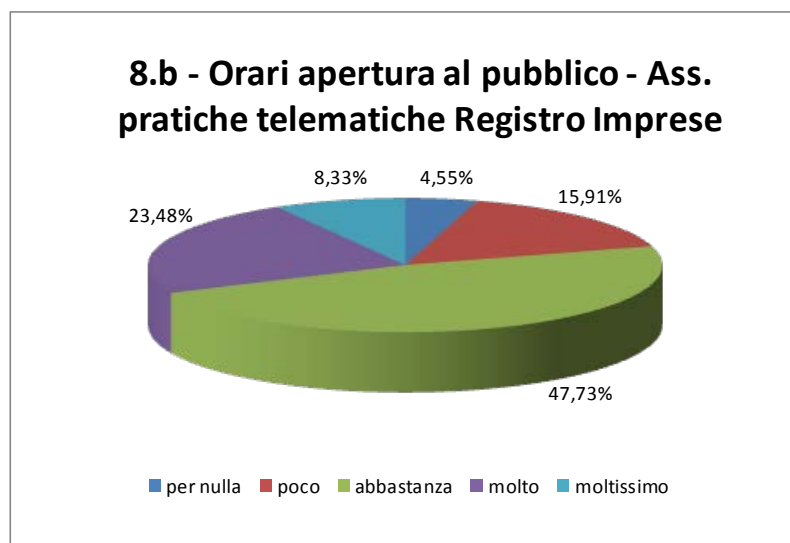
Uffici del Registro Imprese che forniscono assistenza pratiche telematiche da lunedì a venerdì ore 9,00-12,00, martedì e giovedì ore 15,30-16,30

per nulla poco abbastanza molto moltissimo

Tipo risposta	n.	%
per nulla	6	4,55%
poco	21	15,91%
abbastanza	63	47,73%
molto	31	23,48%
moltissimo	11	8,33%
	132	100,00%

Percentuale di risposta: **86,84%**

Voto medio: **3,15**



DOMANDA 9

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

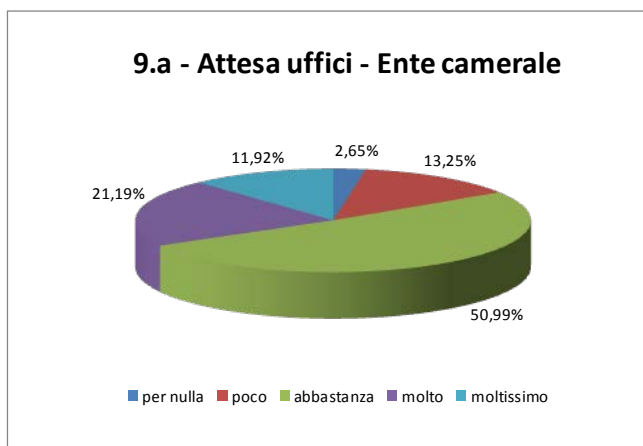
Uffici aperti al mattino, dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 ed al pomeriggio, martedì e giovedì, dalle ore 15,30 alle ore 16,30

per nulla poco abbastanza molto moltissimo

Tipo risposta	n.	%
per nulla	4	2,65%
poco	20	13,25%
abbastanza	77	50,99%
molto	32	21,19%
moltissimo	18	11,92%
	151	100,00%

Percentuale di risposta: **99,34%**

Voto medio: **3,26**



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

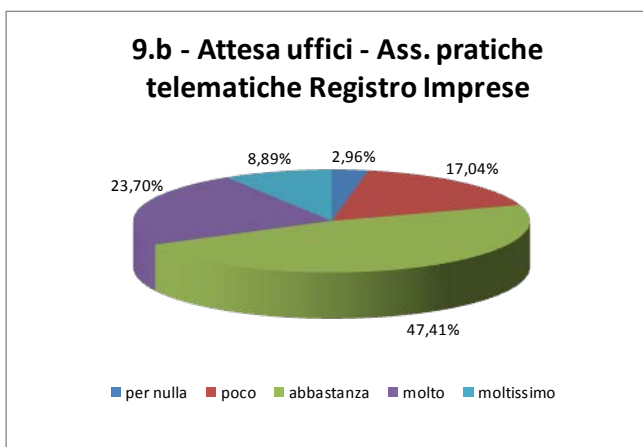
Uffici del Registro Imprese che forniscono assistenza pratiche telematiche da lunedì a venerdì ore 9,00-12,00, martedì e giovedì ore 15,30-16,30

per nulla poco abbastanza molto moltissimo

Tipo risposta	n.	%
per nulla	4	2,96%
poco	23	17,04%
abbastanza	64	47,41%
molto	32	23,70%
moltissimo	12	8,89%
	135	100,00%

Percentuale di risposta: **88,82%**

Voto medio: **3,19**



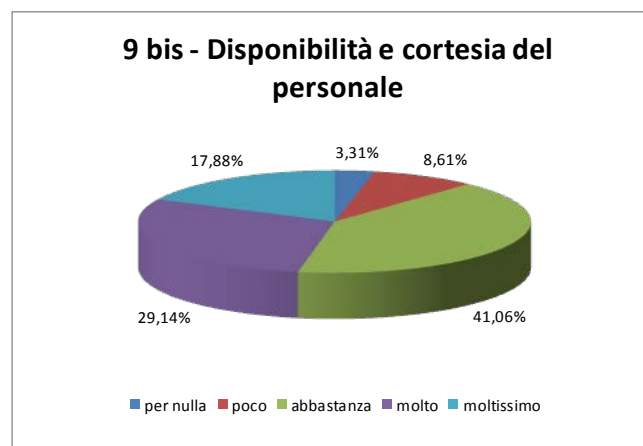
9.bis Quanto è soddisfatta della disponibilità e della cortesia del personale?

per nulla poco abbastanza molto moltissimo

Tipo risposta	n.	%
per nulla	5	3,31%
poco	13	8,61%
abbastanza	62	41,06%
molto	44	29,14%
moltissimo	27	17,88%
	151	100,00%

Percentuale di risposta: **99,34%**

Voto medio: **3,29**



DOMANDA 10

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

Telefono Ente

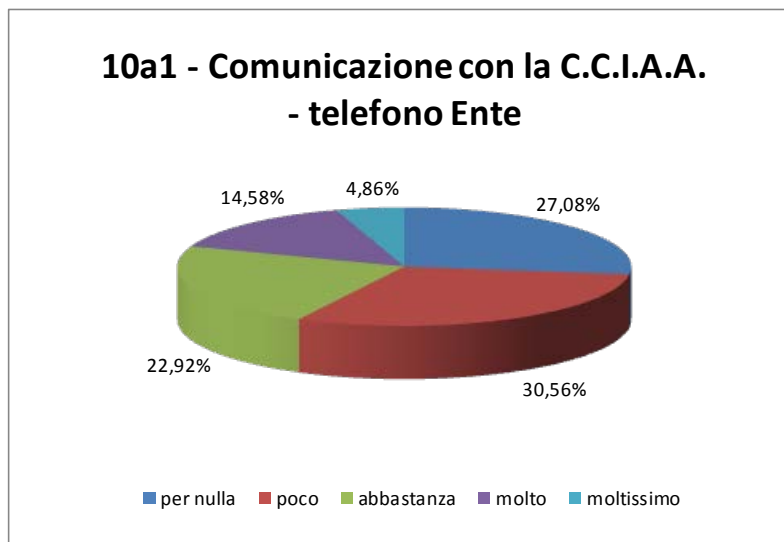
Uffici aperti al mattino, dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 ed al pomeriggio, martedì e giovedì, dalle ore 15,30 alle ore 16,30

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

Tipo risposta	n.	%
per nulla	39	27,08%
poco	44	30,56%
abbastanza	33	22,92%
molto	21	14,58%
moltissimo	7	4,86%
	144	100,00%

Percentuale di risposta: **94,74%**

Voto medio: **2,40**



10a2 Quanto è soddisfatto della possibilità di comunicare con la Camera di Commercio di Foggia tramite:

Telefono Assistenza pratiche telematiche Registro Imprese

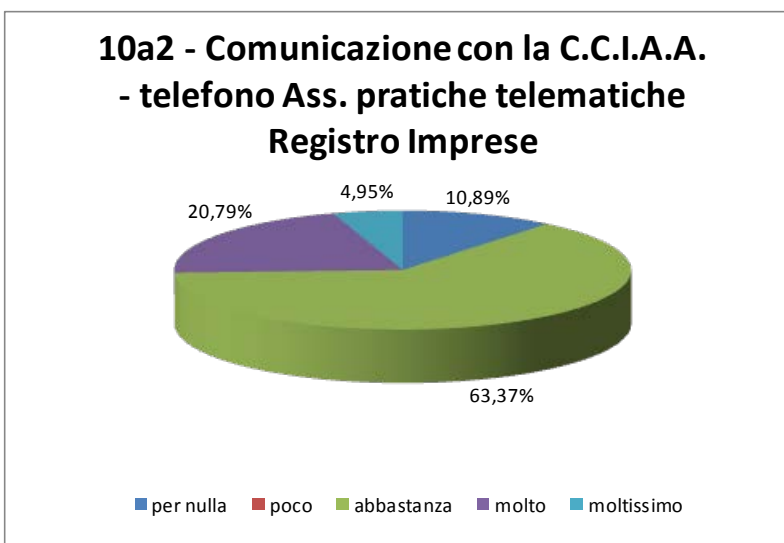
Uffici del Registro Imprese che forniscono assistenza pratiche telematiche (mattino: martedì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00)

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

Tipo risposta	n.	%
per nulla	11	10,89%
poco	0	0,00%
abbastanza	64	63,37%
molto	21	20,79%
moltissimo	5	4,95%
	101	100,00%

Percentuale di risposta: **66,45%**

Voto medio: **3,09**



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

Sportello Ente

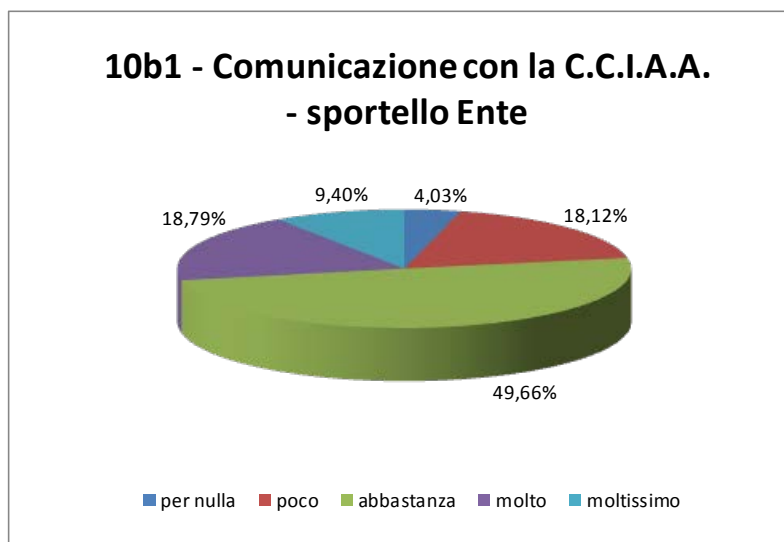
Uffici aperti al mattino, dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 ed al pomeriggio, martedì e giovedì, dalle ore 15,30 alle ore 16,30

per nulla poco abbastanza molto moltissimo

Tipo risposta	n.	%
per nulla	6	4,03%
poco	27	18,12%
abbastanza	74	49,66%
molto	28	18,79%
moltissimo	14	9,40%
	149	100,00%

Percentuale di risposta: **98,03%**

Voto medio: **3,11**



10b2 Quanto è soddisfatto della possibilità di comunicare con la Camera di Commercio di Foggia tramite:

Sportello Assistenza pratiche telematiche Registro Imprese

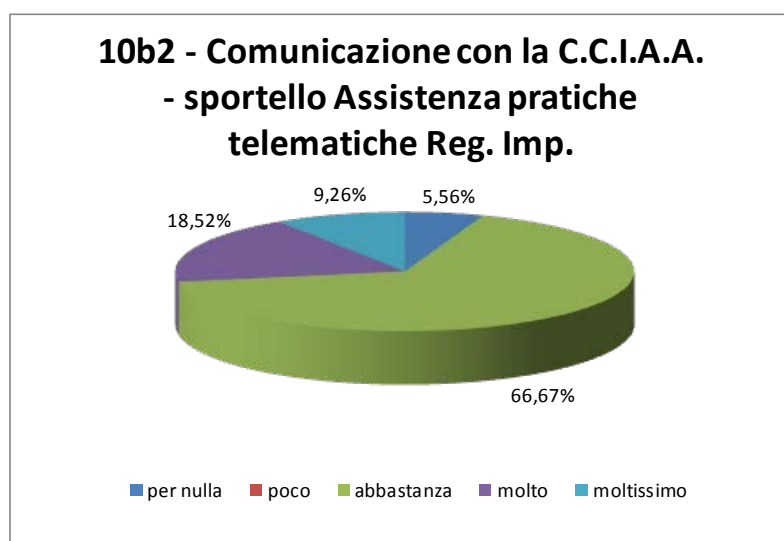
Uffici del Registro Imprese che forniscono assistenza pratiche telematiche da lunedì a venerdì ore 9,00-12,00, martedì e giovedì ore 15,30-16,30

per nulla poco abbastanza molto moltissimo

Tipo risposta	n.	%
per nulla	6	5,56%
poco	0	0,00%
abbastanza	72	66,67%
molto	20	18,52%
moltissimo	10	9,26%
	108	100,00%

Percentuale di risposta: **71,05%**

Voto medio: **3,26**



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

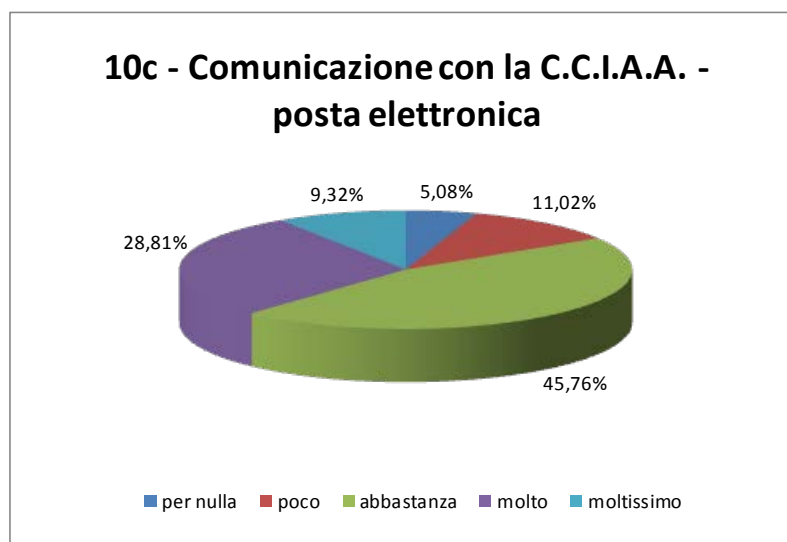
Posta elettronica

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

Tipo risposta	n.	%
per nulla	6	5,08%
poco	13	11,02%
abbastanza	54	45,76%
molto	34	28,81%
moltissimo	11	9,32%
	118	100,00%

Percentuale di risposta: **77,63%**

Voto medio: **3,26**



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

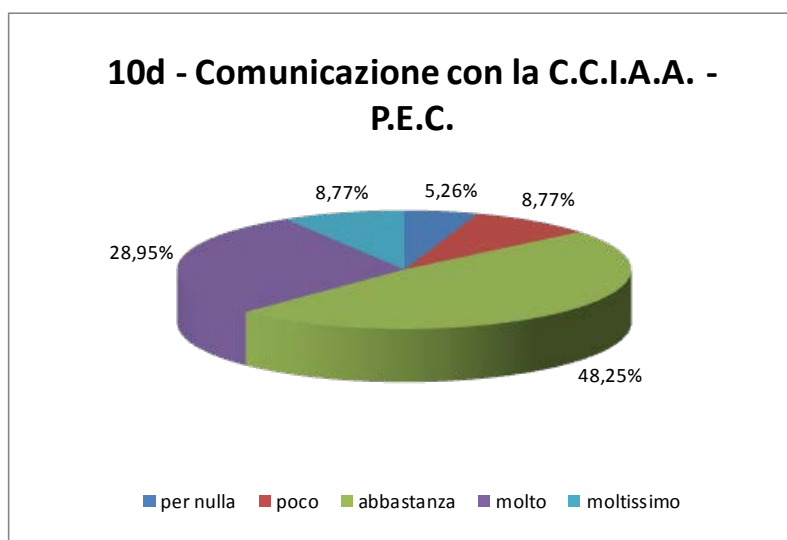
P.E.C.

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

Tipo risposta	n.	%
per nulla	6	5,26%
poco	10	8,77%
abbastanza	55	48,25%
molto	33	28,95%
moltissimo	10	8,77%
	114	100,00%

Percentuale di risposta: **75,00%**

Voto medio: **3,27**



DOMANDA 11

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

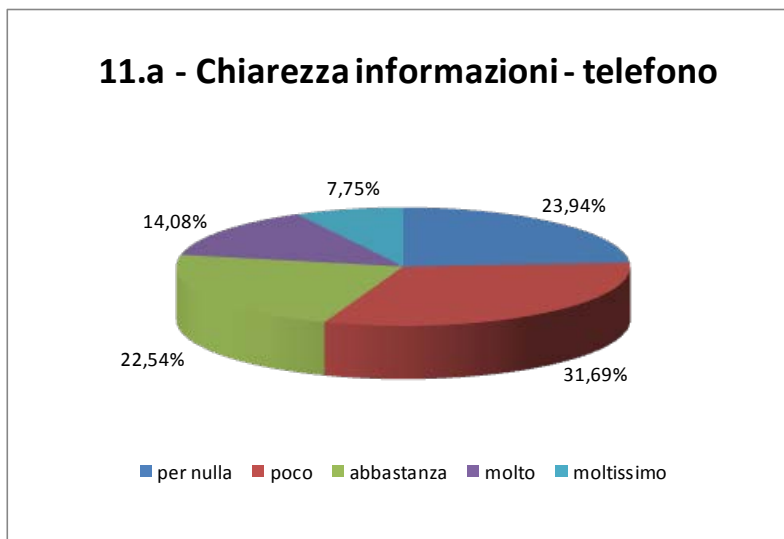
11.a Telefono

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

Tipo risposta	n.	%
per nulla	34	23,94%
poco	45	31,69%
abbastanza	32	22,54%
molto	20	14,08%
moltissimo	11	7,75%
	142	100,00%

Percentuale di risposta: **93,43%**

Voto medio: **2,50**



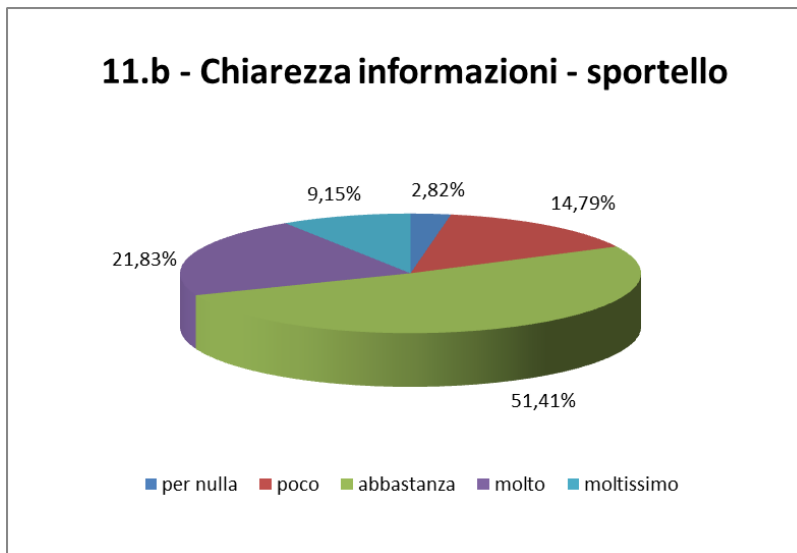
11.b Sportello

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

Tipo risposta	n.	%
per nulla	4	2,82%
poco	21	14,79%
abbastanza	73	51,41%
molto	31	21,83%
moltissimo	13	9,15%
	142	100,00%

Percentuale di risposta: **93,42%**

Voto medio: **3,20**



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	31	22,30%
poco	47	33,81%
abbastanza	31	22,30%
molto	20	14,39%
moltissimo	10	7,19%
	139	100,00%

Percentuale di risposta: **91,45%**

Voto medio: **2,50**



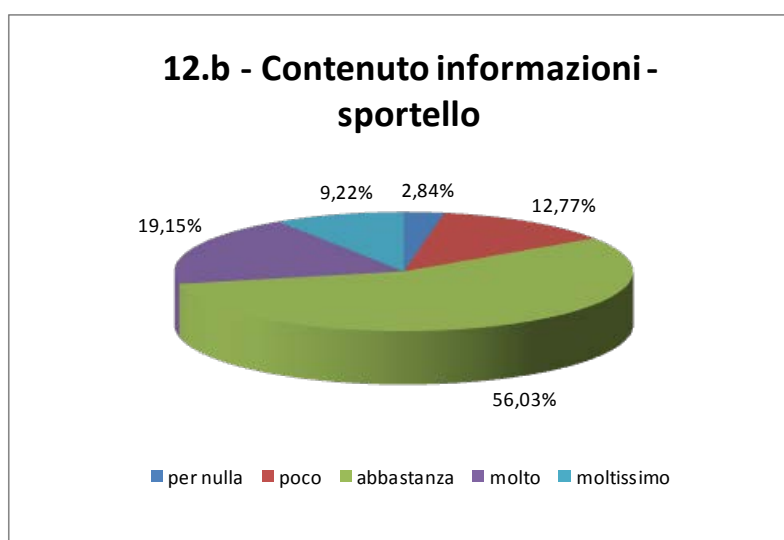
12.b Sportello

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

Tipo risposta	n.	%
per nulla	4	2,84%
poco	18	12,77%
abbastanza	79	56,03%
molto	27	19,15%
moltissimo	13	9,22%
	141	100,00%

Percentuale di risposta: **92,76%**

Voto medio: **3,19**



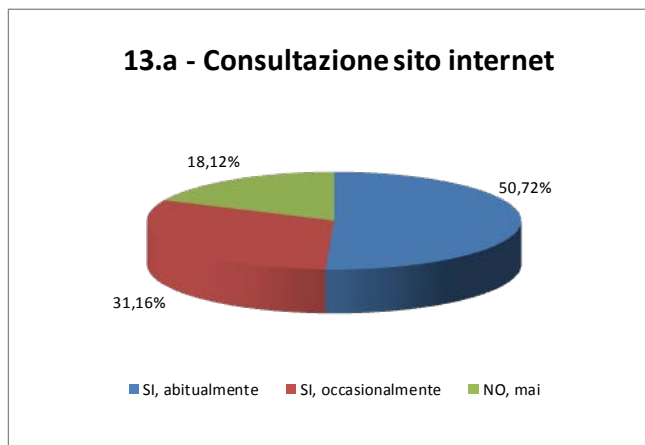
DOMANDA 13

Consulta il sito internet della Camera di Commercio di Foggia?

SI, abitualmente SI, occasionalmente NO, mai

Tipo risposta	n.	%
SI, abitualmente	70	50,72%
SI, occasionalmente	43	31,16%
NO, mai	25	18,12%
138	100,00%	

Percentuale di risposta: **90,79%**



Se lo consulta, esprima il suo parere sui seguenti aspetti:

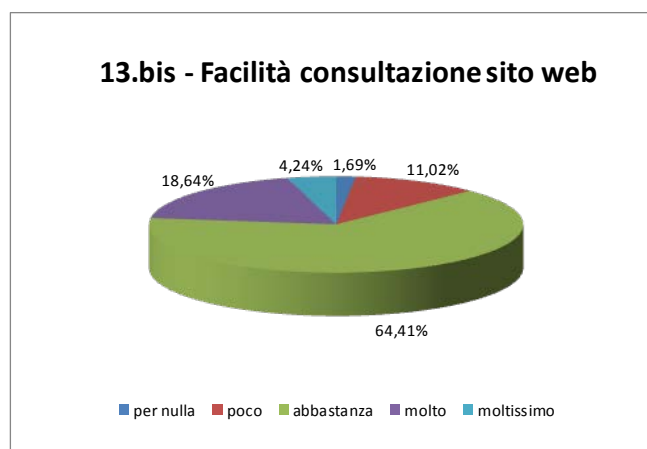
13.bis Quanto risulta facile consultare il sito internet?:

per nulla poco abbastanza molto moltissimo

Tipo risposta	n.	%
per nulla	2	1,69%
poco	13	11,02%
abbastanza	76	64,41%
molto	22	18,64%
moltissimo	5	4,24%
118	100,00%	

Percentuale di risposta: **77,63%**

Voto medio: **3,13**



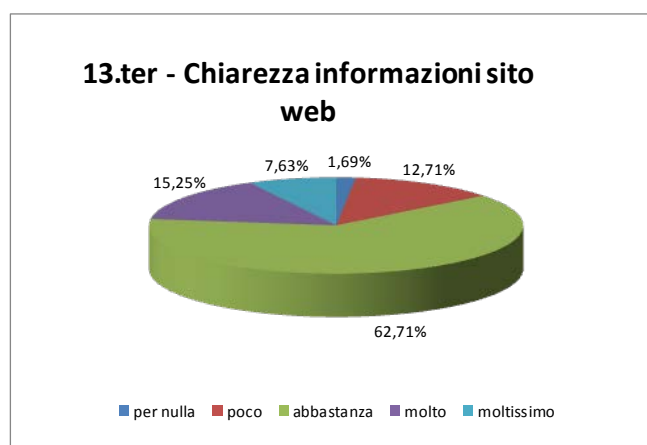
13.ter Quanto risultano chiare e complete le informazioni?:

per nulla poco abbastanza molto moltissimo

Tipo risposta	n.	%
per nulla	2	1,69%
poco	15	12,71%
abbastanza	74	62,71%
molto	18	15,25%
moltissimo	9	7,63%
118	100,00%	

Percentuale di risposta: **77,63%**

Voto medio: **3,14**



DOMANDA 14

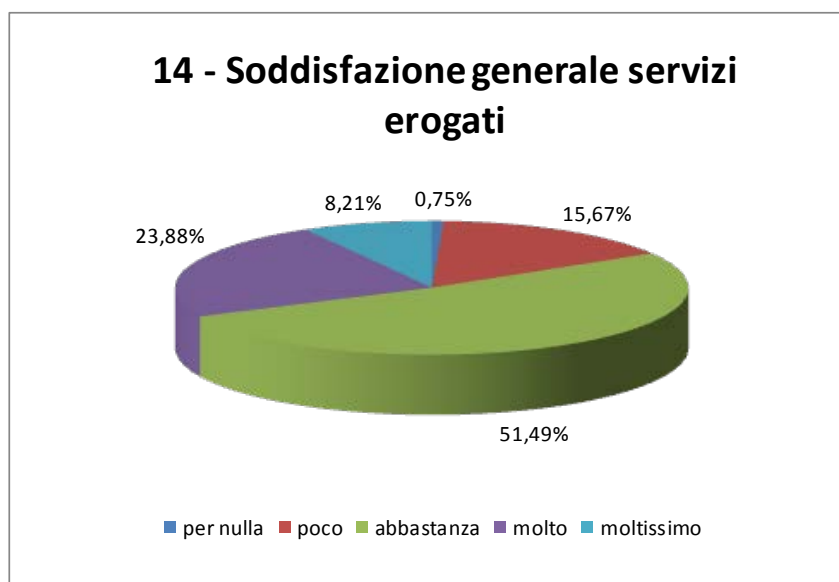
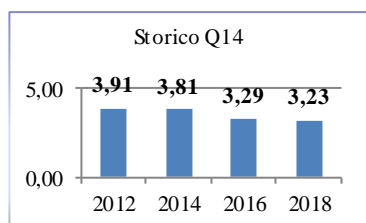
Quale è il suo grado di soddisfazione generale sui servizi erogati dalla Camera di Commercio di Foggia?

per nulla poco abbastanza molto moltissimo

Tipo risposta	n.	%
per nulla	1	0,75%
poco	21	15,67%
abbastanza	69	51,49%
molto	32	23,88%
moltissimo	11	8,21%
	134	100,00%

Percentuale di risposta: **88,16%**

Voto medio: **3,23**



DOMANDA 15

Può utilizzare lo spazio seguente per commenti, suggerimenti e proposte utili al miglioramento dei servizi erogati indicando, se lo ritiene opportuno, uno specifico Ufficio di riferimento:

Riguarda il seguente Ufficio _____

Sono pervenute n.27 segnalazioni/osservazioni da parte degli utenti.

La maggior parte, ben sedici, sostengono che la cassa automatica da utilizzare per i pagamenti sia eccessivamente lontana dagli uffici e ubicata ad un piano diverso da quello di fruizione dei servizi camerale.

Le altre undici segnalazioni, tutte diverse tra loro, segnalano, in modo riassuntivo, la carenza di segnaletica su Viale Fortore per agevolare l'accesso alla sede dell'Ente, suggeriscono un ampliamento degli orari di apertura al pubblico e di assistenza telefonica, e chiedono una maggiore efficienza e cortesia del personale camerale.

Singolare, infine, la richiesta di un utente di creare uno sportello che guidi gli inventori verso il mondo degli imprenditori così da facilitare la realizzare di invenzioni utili alla collettività.