



CAMERA DI COMMERCIO
FOGGIA

RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIMA ESTERNO RELATIVO AI SERVIZI EROGATI DALLA CAMERA DI COMMERCIO DI FOGGIA - ANNO 2019 -

*Rilevazione dal 6 al 31 maggio 2019
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.

METODI DI RILEVAZIONE

- PAPI (Paper and Pen Interviewing) - 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.
- CASI (Computer-Assisted Self Interviewing) – Autocompilazione da parte dell'utente via web. Il questionario, pubblicato sulla home del sito istituzionale dell'Ente www.fg.camcom.it, viene compilato in totale autonomia dagli intervistati. I costi sono limitati, praticamente nulli, ma la *redemption* (tasso di risposta) da parte degli utenti è molto bassa.

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 nell'anno 2018, raccogliendo i suggerimenti proposti dall'Organismo Indipendente di Valutazione, per rendere l'indagine più efficace. Sono state ridotte le tradizionali scale di tipo semantico, ossia scale basate sui concetti (es. poco, abbastanza, molto, ecc.) e sono state privilegiate scale di tipo numerico in grado di facilitare elaborazioni di tipo quantitativo, sostituendo, inoltre, le precedenti scale numeriche a valori dispari degli anni precedenti (da 1 a 5), con scale a valori pari (da 1 a 10), per sollecitare gli utenti ad una scelta di campo precisa evitando la condizione di neutralità che il valore mediano offre nelle scale a valori dispari.

RACCOLTA DEI DATI

La somministrazione dei questionari, che ha avuto la durata di n.25 gg. ca., si è svolta 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. L'indagine con metodologia PAPI si è svolta dal 10 al 17 maggio 2019 mentre quella con metodologia CASI si è svolta dal 6 al 31 maggio 2019.



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.196 questionari cartacei, mentre non è pervenuta nessuna compilazione online.

TRATTAMENTO DEI DATI

La rilevazione è stata realizzata nel pieno rispetto di quanto previsto dal Codice della Privacy D. Lgs. 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 2019

La Camera di Commercio di Foggia sta conducendo un'indagine per rilevare il grado di soddisfazione degli utenti relativamente ai servizi erogati nel corso dell'ultimo anno; è una modalità di ascolto e di partecipazione che 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. La informiamo che il questionario non prevede la raccolta di alcun dato personale e che tutte le Sue risposte rimarranno assolutamente anonime e saranno utilizzate esclusivamente in forma aggregata per finalità statistiche.

Parte I - Informazioni generali

- (1) Età:
- (a) *fino a 30 anni*
 - (b) *da 31 anni a 40 anni*
 - (c) *da 41 anni a 50 anni*
 - (d) *da 51 anni a 60 anni*
 - (e) *oltre 60 anni*
- (2) Professione / Attività
- (a) *Impresa individuale*
 - (b) *Società di persone*
 - (c) *Società di capitali*
 - (d) *Commercialista / Ragioniere*
 - (e) *Consulente del lavoro*
 - (f) *Notaio*
 - (g) *Avvocato*
 - (h) *Disbrigo pratiche*
 - (i) *Associazione di categoria*
 - (l) *Altro* _____
- (3) Ritieni di essere a conoscenza dei compiti e delle funzioni svolte dalla Camera di Commercio di Foggia?
- per nulla* *poco* *abbastanza* *molto* *moltissimo*
- (4) Ha contattato, direttamente o indirettamente tramite un intermediario, la Camera di Commercio di Foggia nel corso dell'ultimo anno?:
- no, mai* *una sola volta* *da 2 a 10 volte* *più di 10 volte*

Solo in caso di risposta affermativa

(4 bis) Può specificare che tipo di contatto? (è ammessa una risposta multipla):

- (a) *direttamente, presso la sede camerale*
- (b) *direttamente, telefonicamente*
- (c) *direttamente, tramite posta elettronica (ordinaria o certificata)*
- (d) *direttamente, tramite servizio postale cartaceo*
- (e) *direttamente, tramite utilizzo del sito istituzionale www.fg.camcom.it*
- (f) *direttamente, tramite social media (facebook, twitter, youtube)*
- (g) *indirettamente, tramite intermediario (commercialista, avvocato, ecc.)*
- (h) *altro* _____



Parte II – Rilevazione del grado di soddisfazione

(5) 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*

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 non so

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

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 non so

(7) Quanto è soddisfatta dei tempi di erogazione dei servizi?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 non so

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

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 non so

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

Telefono (a)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 non so

Sportello (b)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 non so

(10) Consulta il sito internet della Camera di Commercio di Foggia www.fg.camcom.it?

SI, abitualmente SI, occasionalmente NO, mai

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

(10bis) Quanto risulta facile consultare il sito internet?:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 non so

(10ter) Quanto risultano chiare e complete le informazioni?:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 non so

Parte III – Giudizio complessivo

(11) Quale è il suo grado di soddisfazione sulla qualità dei servizi offerti dai seguenti Uffici (rispondere solo in relazione ai servizi utilizzati nell'ultimo anno)

| | | | | | | | | | | |
|---|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|-----------------------------|
| (a) Ufficio R.I. – Pratiche telematiche su istanza di parte | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 6 | <input type="checkbox"/> 7 | <input type="checkbox"/> 8 | <input type="checkbox"/> 9 | <input type="checkbox"/> 10 |
| (b) Ufficio R.I. – Procedure abilitative | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 6 | <input type="checkbox"/> 7 | <input type="checkbox"/> 8 | <input type="checkbox"/> 9 | <input type="checkbox"/> 10 |
| (c) Ufficio R.I. – Visure e certificati | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 6 | <input type="checkbox"/> 7 | <input type="checkbox"/> 8 | <input type="checkbox"/> 9 | <input type="checkbox"/> 10 |
| (d) Ufficio R.I. – Vidimazione registri e rilascio copia atti | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 6 | <input type="checkbox"/> 7 | <input type="checkbox"/> 8 | <input type="checkbox"/> 9 | <input type="checkbox"/> 10 |
| (e) Ufficio R.I. – Dispositivi di firma digitale | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 6 | <input type="checkbox"/> 7 | <input type="checkbox"/> 8 | <input type="checkbox"/> 9 | <input type="checkbox"/> 10 |
| (f) Ufficio R.I. – Servizi certificativi per l'export | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 6 | <input type="checkbox"/> 7 | <input type="checkbox"/> 8 | <input type="checkbox"/> 9 | <input type="checkbox"/> 10 |
| (g) Ufficio Diritto Annuale | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 6 | <input type="checkbox"/> 7 | <input type="checkbox"/> 8 | <input type="checkbox"/> 9 | <input type="checkbox"/> 10 |
| (h) Ufficio Marchi e Brevetti | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 6 | <input type="checkbox"/> 7 | <input type="checkbox"/> 8 | <input type="checkbox"/> 9 | <input type="checkbox"/> 10 |
| (i) Ufficio Protesti | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 6 | <input type="checkbox"/> 7 | <input type="checkbox"/> 8 | <input type="checkbox"/> 9 | <input type="checkbox"/> 10 |
| (l) Ufficio Metrico | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 6 | <input type="checkbox"/> 7 | <input type="checkbox"/> 8 | <input type="checkbox"/> 9 | <input type="checkbox"/> 10 |
| (m) Ufficio Conciliazione / Arbitrato | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 6 | <input type="checkbox"/> 7 | <input type="checkbox"/> 8 | <input type="checkbox"/> 9 | <input type="checkbox"/> 10 |
| (n) Ufficio Prezzi e Statistica | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 6 | <input type="checkbox"/> 7 | <input type="checkbox"/> 8 | <input type="checkbox"/> 9 | <input type="checkbox"/> 10 |
| (o) Ufficio per le Relazioni con il Pubblico | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 6 | <input type="checkbox"/> 7 | <input type="checkbox"/> 8 | <input type="checkbox"/> 9 | <input type="checkbox"/> 10 |
| (p) Altro _____ | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 6 | <input type="checkbox"/> 7 | <input type="checkbox"/> 8 | <input type="checkbox"/> 9 | <input type="checkbox"/> 10 |

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

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Parte IV – Osservazioni e suggerimenti

(13) 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: (.....)

La ringraziamo per la collaborazione.



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 e un grafico a torta.

Con riferimento alle domande 5, 6, 7, 8, 9, 10 bis, 10 ter, 11 e 12, che hanno la finalità di rilevare il grado di soddisfazione degli utenti utilizzando una scala di risposte con valori da uno a dieci (oltre alla possibilità di rispondere "non so") è stato deciso di raccogliere le risposte con polarizzazione positiva (da sei a dieci) e quelle con polarizzazione negativa (da uno a cinque).

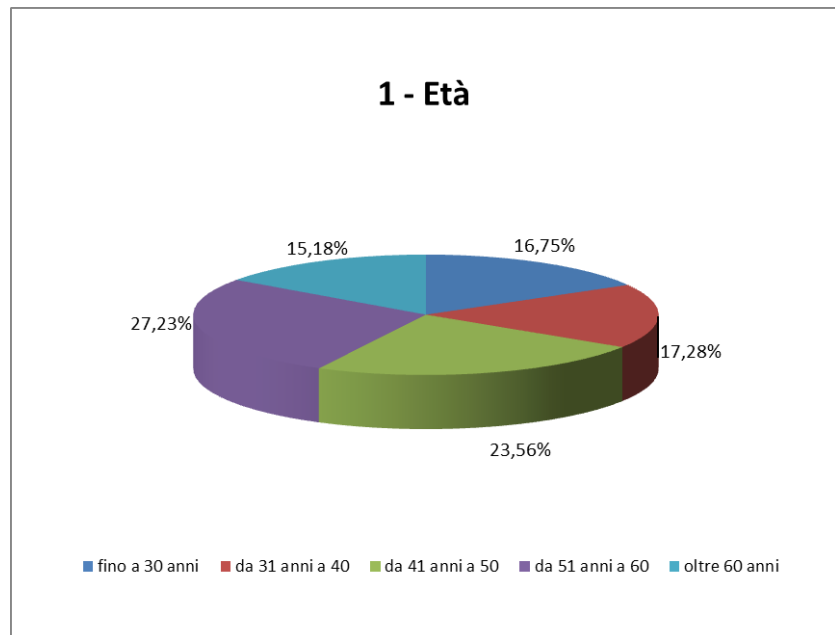
Si precisa, infine, che anche in presenza di evidenti incongruenze nelle risposte (ad esempio la risposta "No, mai" alla domanda 10 "Consulta il sito internet della Camera di Commercio di Foggia www.fg.camcom.it ?") si è deciso di non modificare i dati forniti in fase di rilevazione.

DOMANDA 1

Età: _____

| Tipo risposta | n. | % |
|-----------------|------------|----------------|
| fino a 30 anni | 32 | 16,75% |
| da 31 anni a 40 | 33 | 17,28% |
| da 41 anni a 50 | 45 | 23,56% |
| da 51 anni a 60 | 52 | 27,23% |
| oltre 60 anni | 29 | 15,18% |
| | 191 | 100,00% |

Percentuale di risposta: **97,45%**



DOMANDA 2

Professione / Attività:

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

| Professione / Attività | n. | % |
|-----------------------------|--------------|----------------|
| Impresa individuale | 57 | 28,93% |
| Società di capitali | 23 | 11,68% |
| Società di persone | 30 | 15,23% |
| Commercialista / Ragioniere | 17 | 8,63% |
| Consulente del lavoro | 6 | 3,05% |
| Notaio | 14 | 7,11% |
| Avvocato | 15 | 7,61% |
| Disbrigo pratiche | 8 | 4,06% |
| Associazione di categoria | 15 | 7,61% |
| Altro | 12 | 6,09% |
| | 197 * | 100,00% |

Percentuale di risposta: **99,49%**

* Domanda a risposta multipla



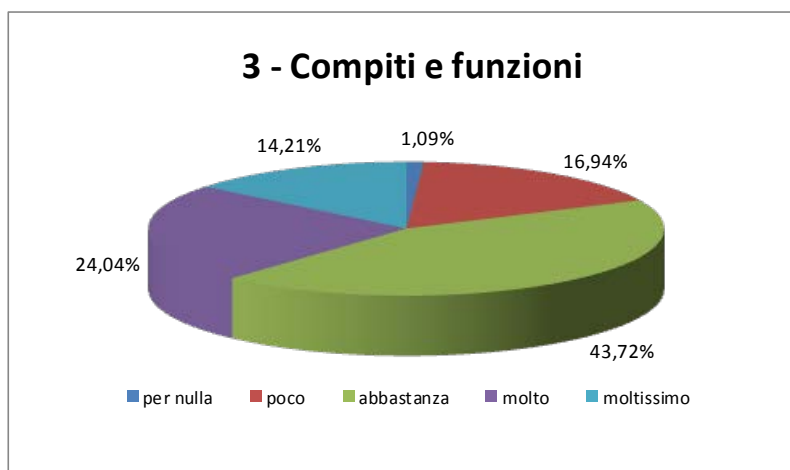
Nella voce "altro" sono state registrate le seguenti attività/professioni: geometra, impiegato, dipendente pubblico, amministratore, medico, segretaria e architetto.

DOMANDA 3

Ritiene di essere a conoscenza dei compiti e delle funzioni svolte dalla Camera di Commercio di Foggia: *per nulla* *poco* *abbastanza* *molto* *moltissimo*

| Tipo risposta | n. | % |
|---------------|------------|----------------|
| per nulla | 2 | 1,09% |
| poco | 31 | 16,94% |
| abbastanza | 80 | 43,72% |
| molto | 44 | 24,04% |
| moltissimo | 26 | 14,21% |
| | 183 | 100,00% |

Percentuale di risposta: **93,37%**

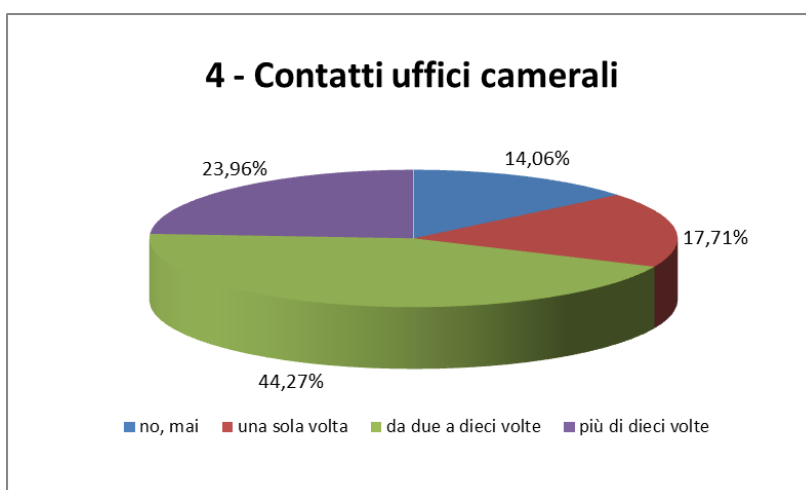


DOMANDA 4

Ha contattato, direttamente o indirettamente tramite un intermediario, la Camera di Commercio di Foggia nel corso dell'ultimo anno? *no, mai* *una sola volta* *da 2 a 10 volte* *più di 10 volte*

| Tipo risposta | n. | % |
|----------------------|------------|----------------|
| no, mai | 27 | 14,06% |
| una sola volta | 34 | 17,71% |
| da due a dieci volte | 85 | 44,27% |
| più di dieci volte | 46 | 23,96% |
| | 192 | 100,00% |

Percentuale di risposta: **97,96%**



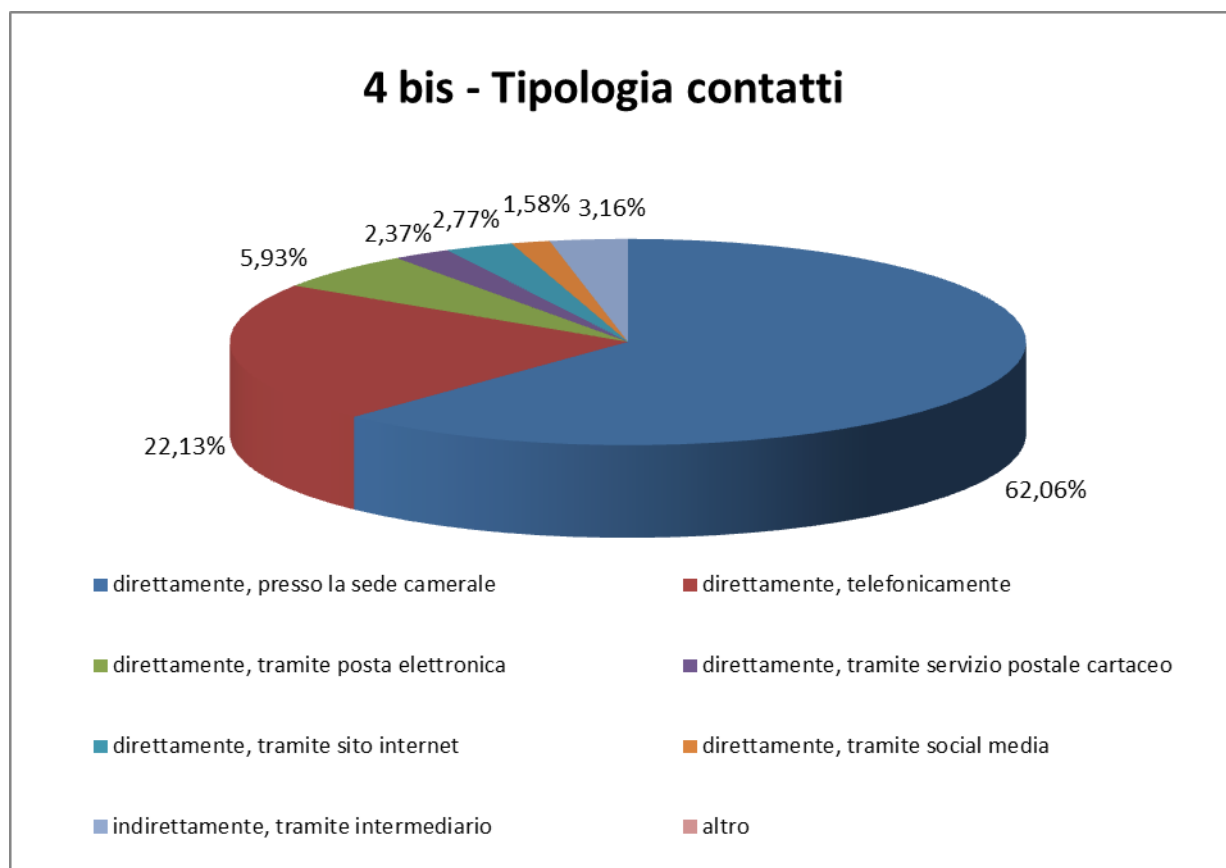
DOMANDA 4 BIS

Può specificare che tipo di contatto?: (è ammessa una risposta multipla)

- direttamente, presso la sede camerale
 direttamente, telefonicamente
 direttamente, tramite posta elettronica
 dirett., tramite serv. postale cartaceo
 direttamente, tramite sito internet
 direttamente, tramite social media
 indirettamente, tramite intermediario
 altro

Percentuale di risposta: **86,73%**

| Tipo risposta | n. | % |
|---|------------|----------------|
| direttamente, presso la sede camerale | 157 | 62,06% |
| direttamente, telefonicamente | 56 | 22,13% |
| direttamente, tramite posta elettronica | 15 | 5,93% |
| direttamente, tramite servizio postale cartaceo | 6 | 2,37% |
| direttamente, tramite sito internet | 7 | 2,77% |
| direttamente, tramite social media | 4 | 1,58% |
| indirettamente, tramite intermediario | 8 | 3,16% |
| altro | 0 | 0,00% |
| | 253 | 100,00% |

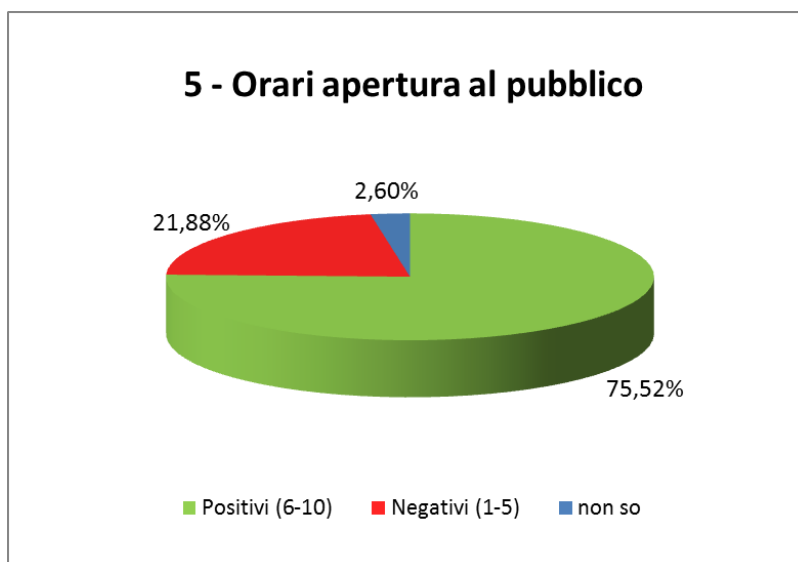


DOMANDA 5

Quanto è soddisfatta degli orari di apertura al pubblico? (ammessa risposta da "1" a "10" e "non so")
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

| | | |
|-----------------|------------|----------------|
| Positivi (6-10) | 145 | 75,52% |
| Negativi (1-5) | 42 | 21,88% |
| non so | 5 | 2,60% |
| | 192 | 100,00% |

Percentuale di risposta: **97,96%**

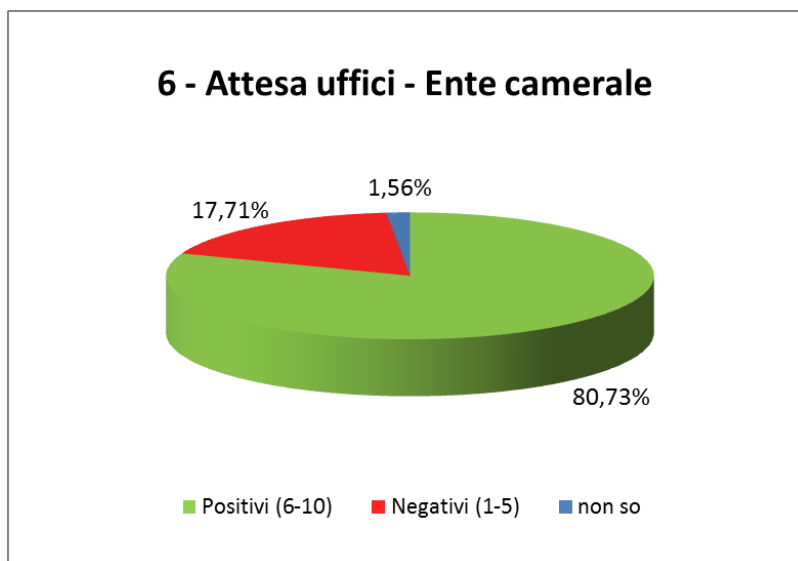


DOMANDA 6

Quanto è soddisfatta dei tempi di attesa negli uffici? (ammessa risposta da "1" a "10" e "non so")

| | | |
|-----------------|------------|----------------|
| Positivi (6-10) | 155 | 80,73% |
| Negativi (1-5) | 34 | 17,71% |
| non so | 3 | 1,56% |
| | 192 | 100,00% |

Percentuale di risposta: **97,96%**

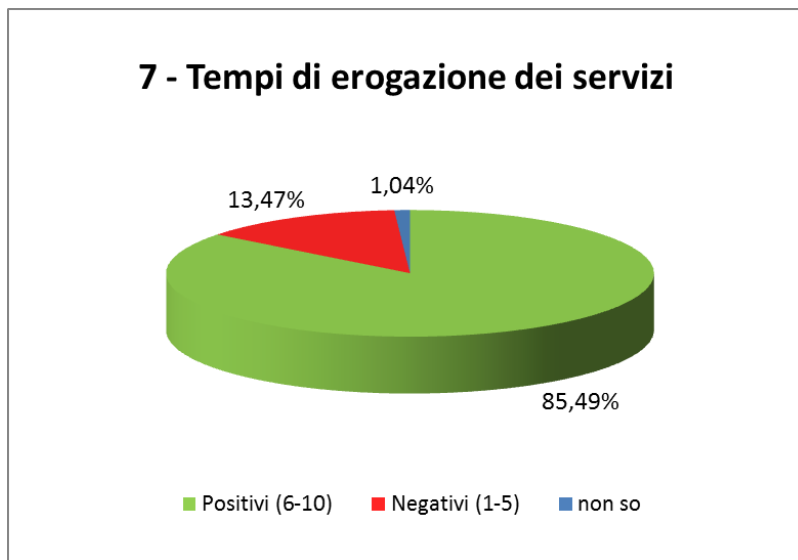


DOMANDA 7

Quanto è soddisfatta dei tempi di erogazione dei servizi? (ammessa risposta da "1" a "10" e "non so")

| | | |
|-----------------|------------|----------------|
| Positivi (6-10) | 165 | 85,49% |
| Negativi (1-5) | 26 | 13,47% |
| non so | 2 | 1,04% |
| | 193 | 100,00% |

Percentuale di risposta: **98,47%**

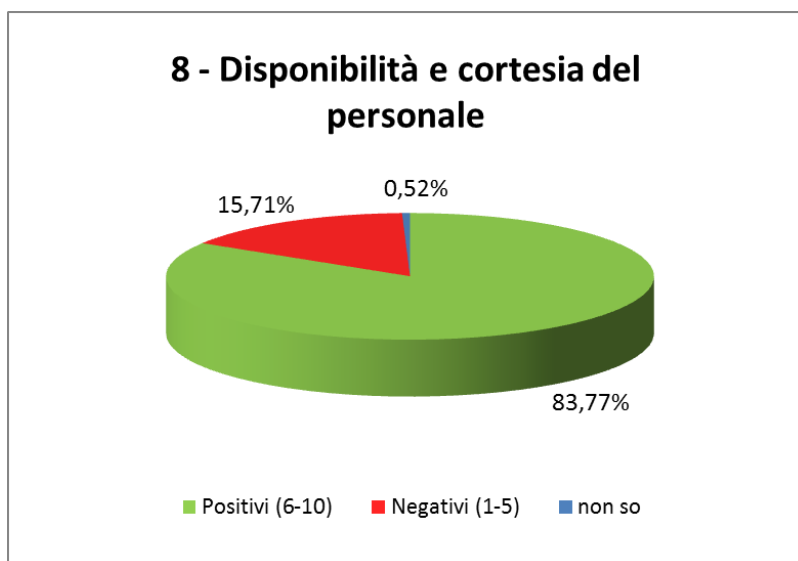


DOMANDA 8

Quanto è soddisfatta dei tempi di erogazione dei servizi? (ammessa risposta da "1" a "10" e "non so")

| | | |
|-----------------|------------|----------------|
| Positivi (6-10) | 160 | 83,77% |
| Negativi (1-5) | 30 | 15,71% |
| non so | 1 | 0,52% |
| | 191 | 100,00% |

Percentuale di risposta: **97,45%**



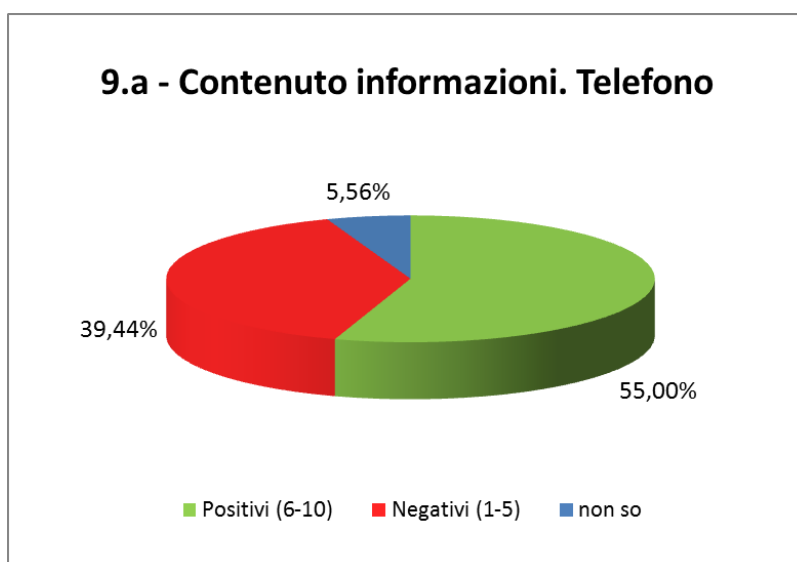
DOMANDA 9

Quanto è soddisfatta del contenuto delle informazioni fornite tramite:

9.a Telefono (ammessa risposta da "1" a "10" e "non so")

| | | |
|-----------------|------------|----------------|
| Positivi (6-10) | 99 | 55,00% |
| Negativi (1-5) | 71 | 39,44% |
| non so | 10 | 5,56% |
| | 180 | 100,00% |

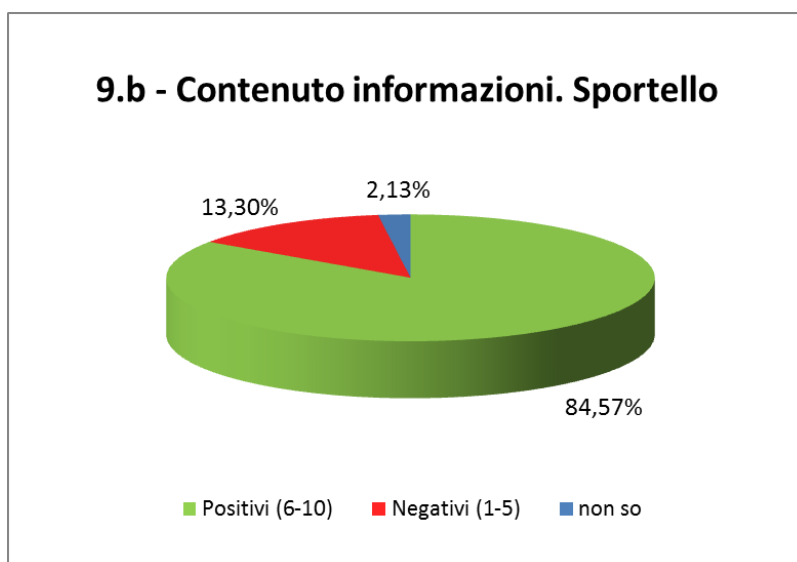
Percentuale di risposta: **91,84%**



9.b Sportello (ammessa risposta da "1" a "10" e "non so")

| | | |
|-----------------|------------|----------------|
| Positivi (6-10) | 159 | 84,57% |
| Negativi (1-5) | 25 | 13,30% |
| non so | 4 | 2,13% |
| | 188 | 100,00% |

Percentuale di risposta: **95,92%**



DOMANDA 10

Consulta il sito internet della Camera di Commercio di Foggia www.fg.camcom.it ?

SI, abitualmente SI, occasionalmente NO, mai

| Tipo risposta | n. | % |
|---------------------|------------|----------------|
| SI, abitualmente | 30 | 25,64% |
| SI, occasionalmente | 53 | 45,30% |
| NO, mai | 34 | 29,06% |
| | 117 | 100,00% |

Percentuale di risposta: **59,69%**

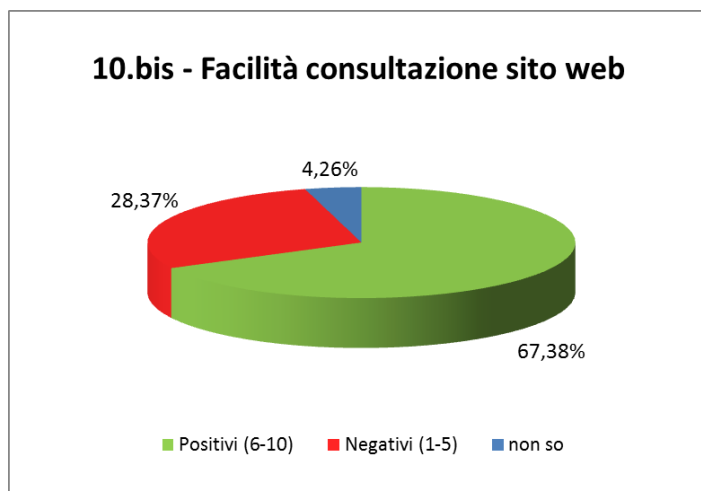


Se lo consulta, esprima il suo parere sui seguenti aspetti:

10 bis Quanto risulta facile consultare il sito internet? (*ammessa risposta da "1" a "10" e "non so"*)

| | | |
|-----------------|------------|----------------|
| Positivi (6-10) | 95 | 67,38% |
| Negativi (1-5) | 40 | 28,37% |
| non so | 6 | 4,26% |
| | 141 | 100,00% |

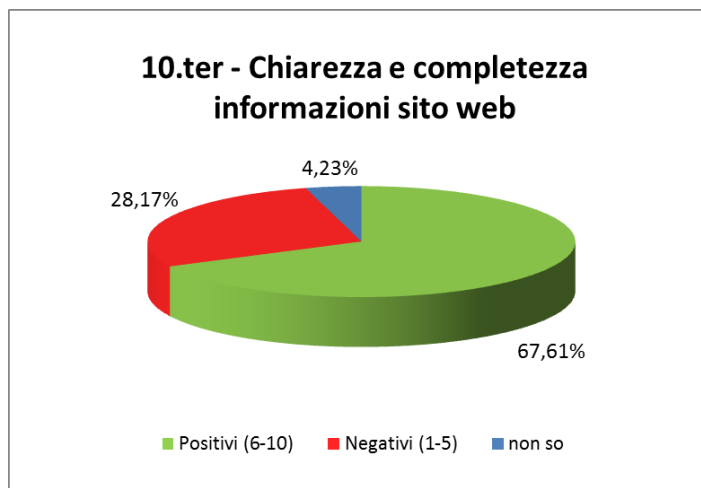
Percentuale di risposta: **71,94%**



10 ter Quanto risultano chiare e complete le informazioni? (*ammessa risposta da "1" a "10" e "non so"*)

| | | |
|-----------------|------------|----------------|
| Positivi (6-10) | 96 | 67,61% |
| Negativi (1-5) | 40 | 28,17% |
| non so | 6 | 4,23% |
| | 142 | 100,00% |

Percentuale di risposta: **72,45%**



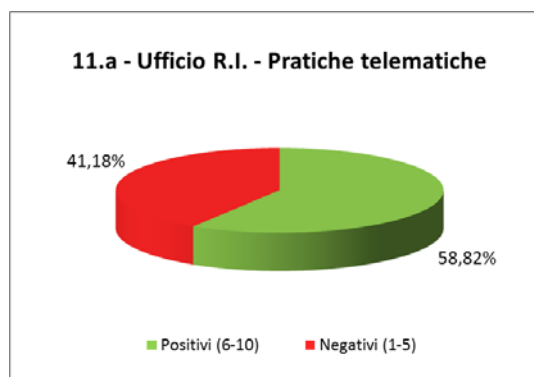
DOMANDA 11

Qual è il suo grado di soddisfazione sulla qualità dei servizi offerti dai seguenti uffici ? (rispondere solo in relazione ai servizi utilizzati nell'ultimo anno) *(ammessa risposta da "1" a "10")*

11.a Ufficio R.I. - Pratiche telematiche su istanza di parte

| | | |
|-----------------|-----------|---------------|
| Positivi (6-10) | 30 | 58,82% |
| Negativi (1-5) | 21 | 41,18% |
| | 51 | |

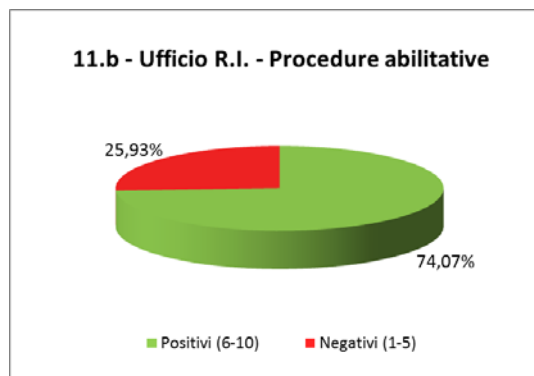
Percentuale di risposta: **26,02%**



11.b Ufficio R.I. - Procedure abilitative

| | | |
|-----------------|-----------|---------------|
| Positivi (6-10) | 20 | 74,07% |
| Negativi (1-5) | 7 | 25,93% |
| | 27 | |

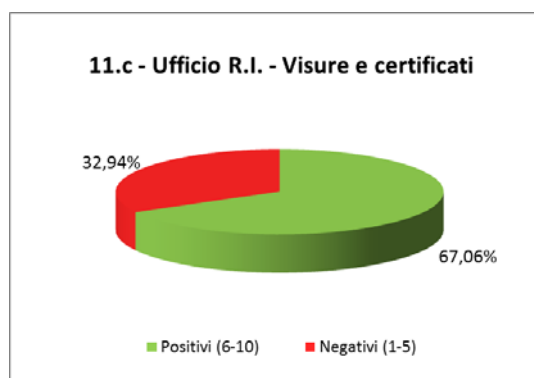
Percentuale di risposta: **13,78%**



11.c Ufficio R.I. - Visure e certificati

| | | |
|-----------------|-----------|---------------|
| Positivi (6-10) | 20 | 74,07% |
| Negativi (1-5) | 7 | 25,93% |
| | 27 | |

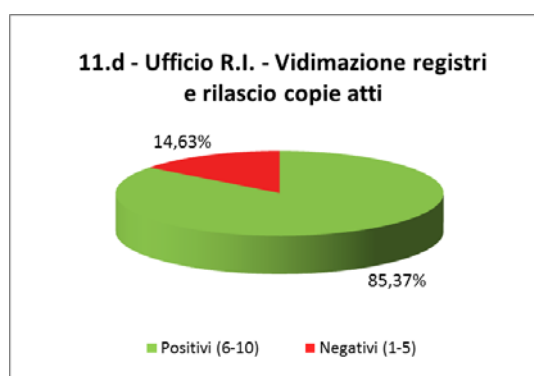
Percentuale di risposta: **43,37%**



11.d Ufficio R.I. - Vidimazione registri e rilascio copie atti

| | | |
|-----------------|-----------|---------------|
| Positivi (6-10) | 35 | 85,37% |
| Negativi (1-5) | 6 | 14,63% |
| | 41 | |

Percentuale di risposta: **20,92%**

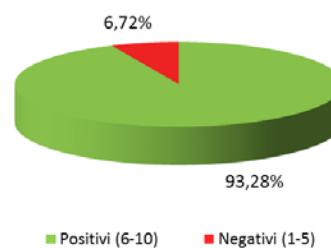


11.e Ufficio R.I. - Dispositivi di firma digitale

| | | |
|-----------------|------------|---------------|
| Positivi (6-10) | 111 | 93,28% |
| Negativi (1-5) | 8 | 6,72% |
| | 119 | |

Percentuale di risposta: **60,71%**

11.e - Ufficio R.I. - Dispositivi di firma digitale

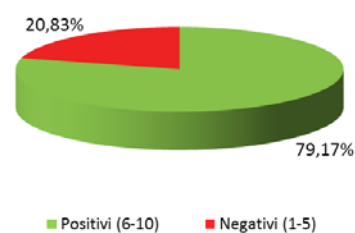


11.f Ufficio R.I. - Servizi certificativi per l'export

| | | |
|-----------------|-----------|---------------|
| Positivi (6-10) | 19 | 79,17% |
| Negativi (1-5) | 5 | 20,83% |
| | 24 | |

Percentuale di risposta: **12,24%**

11.f - Ufficio R.I. - Servizi certificativi per l'export

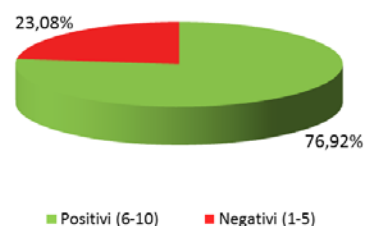


11.g Ufficio Diritto Annuale

| | | |
|-----------------|-----------|---------------|
| Positivi (6-10) | 20 | 76,92% |
| Negativi (1-5) | 6 | 23,08% |
| | 26 | |

Percentuale di risposta: **13,27%**

11.g - Ufficio Diritto annuale

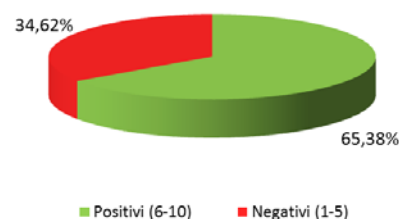


11.h Ufficio Marchi e Brevetti

| | | |
|-----------------|-----------|---------------|
| Positivi (6-10) | 17 | 65,38% |
| Negativi (1-5) | 9 | 34,62% |
| | 26 | |

Percentuale di risposta: **13,27%**

11.h - Ufficio Marchi e brevetti

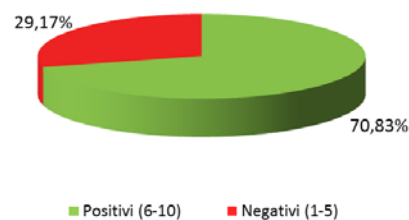


11.i Ufficio Protesti

| | | |
|-----------------|-----------|---------------|
| Positivi (6-10) | 17 | 70,83% |
| Negativi (1-5) | 7 | 29,17% |
| | 24 | |

Percentuale di risposta: **12,24%**

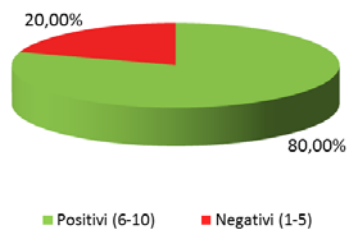
11.i - Ufficio Protesti



11.l Ufficio Metrico

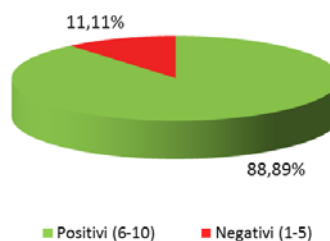
| | | |
|-----------------|-----------|---------------|
| Positivi (6-10) | 16 | 80,00% |
| Negativi (1-5) | 4 | 20,00% |
| | 20 | |

Percentuale di risposta: **10,20%**

11.l - Ufficio Metrico

11.m Ufficio Conciliazione / Arbitrato

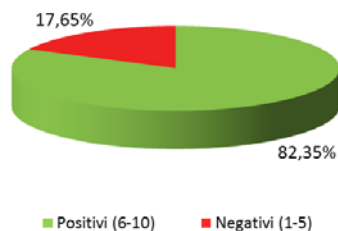
| | | |
|-----------------|-----------|---------------|
| Positivi (6-10) | 16 | 88,89% |
| Negativi (1-5) | 2 | 11,11% |
| | 18 | |

Percentuale di risposta: **9,18%**

11.m - Ufficio Conciliazione / Arbitrato

11.n Ufficio Prezzi e Statistica

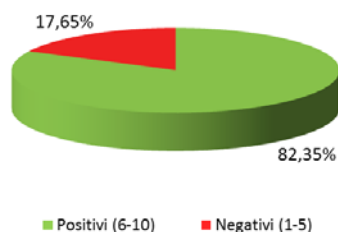
| | | |
|-----------------|-----------|---------------|
| Positivi (6-10) | 14 | 82,35% |
| Negativi (1-5) | 3 | 17,65% |
| | 17 | |

Percentuale di risposta: **8,67%**

11.n - Ufficio Prezzi e statistica

11.o Ufficio per le Relazioni con il Pubblico

| | | |
|-----------------|-----------|---------------|
| Positivi (6-10) | 14 | 82,35% |
| Negativi (1-5) | 3 | 17,65% |
| | 17 | |

Percentuale di risposta: **8,67%**

11.o - Ufficio Relazioni con il pubblico


E' stata espressa, infine, una valutazione (10) relativamente alla voce "11.p Altro" ma senza indicazione dell'ufficio di riferimento.

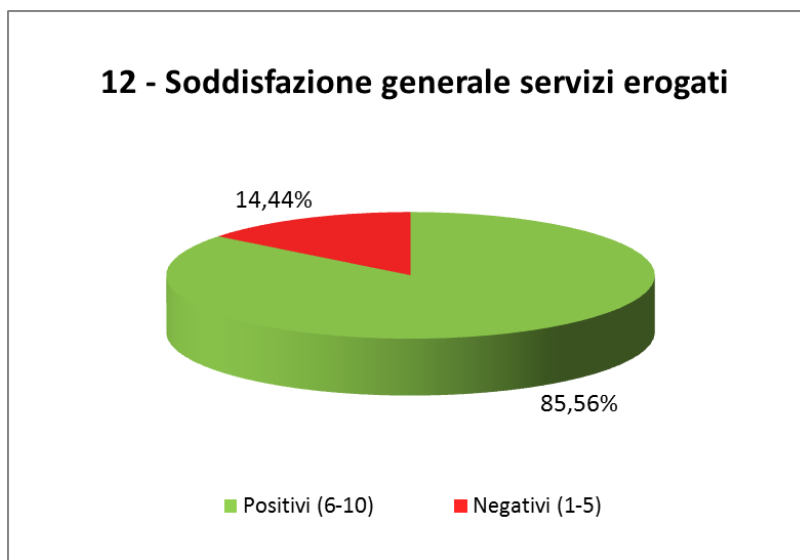
DOMANDA 12

Quale è il suo grado di soddisfazione generale sui servizi erogati dalla Camera di Commercio di Foggia?
(ammessa risposta da "1" a "10")

| | | |
|-----------------|------------|---------------|
| Positivi (6-10) | 154 | 85,56% |
| Negativi (1-5) | 26 | 14,44% |
| | 180 | |

Percentuale di risposta: **91,84%**

Voto medio: **8,00**



DOMANDA 13

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: _____

Sono pervenute n.12 segnalazioni/osservazioni da parte degli utenti.

Due utenti lamentano lentezza nell'erogazione dei servizi e scarsa cortesia dei dipendenti, mentre quattro utenti elogiano la disponibilità e la cortesia dei dipendenti camerali nell'erogazione dei servizi. Quattro segnalazioni riguardano difficoltà di contattare telefonicamente l'Ente camerale; un utente suggerisce di potenziare il centralino, due lamentano difficoltà nel contattare telefonicamente gli uffici, in particolare l'ufficio assistenza pratiche telematiche del Registro delle Imprese.

Un utente suggerisce un ampliamento degli orari di apertura al pubblico.

L'ultima segnalazione/lamentela riguarda i dispositivi di firma digitale e testualmente recita "Ritengo inutile emettere un nuovo token alla seconda scadenza quando il problema potrebbe essere superato con l'emissione di una nuova sim con evidente risparmio economico".