



Camera di Commercio
Ravenna



PROGETTO CUSTOMER SATISFACTION DELLE CAMERE DI COMMERCIO 2013

Risultati Ravenna Stakeholder



Retecamere

PROGETTI INTEGRATI PER LO SVILUPPO



INDICE

Istituto di ricerca	pag. 3
Obiettivi dell'indagine	pag. 3
Metodo di contatto	pag. 3
Tecnica di rilevazione	pag. 3
Periodo di rilevazione delle interviste	pag. 3
Codice deontologico	pag. 3
Universo e campione	pag. 4
Questionario	pag. 5
Elaborazioni statistiche	pag. 21



Camera di Commercio
Ravenna

ISTITUTI DI RICERCA

Format Research Srl.

OBIETTIVI DELL'INDAGINE

Indagine campionaria telefonica sugli stakeholder (commercialisti, notai, associazioni datoriali, enti della PA) della provincia di Ravenna per rilevare il livello di soddisfazione dell'utenza sui servizi erogati dalle Camere di commercio.

METODO DI CONTATTO

Interviste telefoniche somministrate con il Sistema Cati (Computer aided telephone interview).

TECNICA DI RILEVAZIONE

Questionario strutturato concordato con la Committente.

PERIODO DI RILEVAZIONE DELLE INTERVISTE

Ottobre 2013.

CODICE DEONTOLOGICO

La rilevazione è stata realizzata nel rispetto del Codice deontologico dei ricercatori europei Esomar, del Codice deontologico Assirm, e di quanto previsto dalla Legge sulla Privacy n. 196/03.



Camera di Commercio
Ravenna

UNIVERSO E CAMPIONE

Campione rappresentativo dell'universo degli stakeholder registrati presso le Camere di commercio e stratificato per tipologia (commercialisti, notai, associazioni datoriali, Enti della Pubblica Amministrazione).

Disegno del campione, universo di riferimento e anagrafiche fisiche degli stakeholder forniti dalla committente.

Per la costruzione del campione di anagrafiche, e successivamente per il suo trattamento in corso d'opera, sono state realizzate due liste di anagrafiche: lista "campione base"; lista "campione di riserva". La lista di riserva è stata utilizzata per tutte le eventuali sostituzioni delle anagrafiche della lista base cadute per "rifiuto di intervista", o comunque per impossibilità di procedere con la rilevazione (es. numeri errati).

Numerosità campionaria (campione netto): **80** casi (80 interviste a buon fine); cadute 63 casi (55,9%).



QUESTIONARIO

Buongiorno, sono (Nome ricercatore) della Format Research s.r.l. Stiamo conducendo un'indagine sulla soddisfazione dei servizi offerti dalla Camera di commercio e le sue Aziende speciali, Vorrei rivolgerle alcune domande che si riferiscono ai servizi offerti da queste.

La informiamo che tutte le Sue risposte rimarranno assolutamente anonime e saranno utilizzate in forma aggregata e solo per finalità statistiche

Per il ricercatore: non sarà trascritto su alcun supporto cartaceo o su alcun supporto informatico, nè il nome dell'intervistato, nè il suo numero di telefono, nè qualsiasi altro dato di tipo anagrafico. Tutte le risposte fornite saranno presentate in forma aggregata. L'Istituto di Ricerche di Mercato Format S.r.l. ha sede in Roma ed il numero di telefono è 06.86.32.86.81.

AREA 0: ANAGRAFICA

0.1 – FORMA GIURIDICA IMPRESA/SOCIETÀ *

<input type="checkbox"/> SOCIETÀ DI CAPITALI	<input type="checkbox"/> SOCIETÀ DI PERSONE
<input type="checkbox"/> IMPRESA INDIVIDUALE	<input type="checkbox"/> ALTRE FORME

0.2 – SETTORE *

<input type="checkbox"/> AGRICOLTURA	<input type="checkbox"/> ARTIGIANATO
<input type="checkbox"/> INDUSTRIA	<input type="checkbox"/> COSTRUZIONI
<input type="checkbox"/> COMMERCIO, TURISMO, RISTORAZIONE	<input type="checkbox"/> ALTRO SETTORE

0.3 – QUANTI ADDETTI HA AVUTO LA SUA IMPRESA MEDIAMENTE NELL'ULTIMO ANNO *

<input type="checkbox"/> NESSUNO	<input type="checkbox"/> DA 1 A 9
<input type="checkbox"/> DA 10 A 49	<input type="checkbox"/> DA 50 A 250
<input type="checkbox"/> PIÙ DI 250	

0.4 – POSIZIONE DEL RISPONDENTE

<input type="checkbox"/> IMPRENDITORE/TITOLARE	<input type="checkbox"/> DIRETTORE/DIRIGENTE/RESPONSABILE
<input type="checkbox"/> PRESIDENTE/MEMBRO DEL CONSIGLIO DI AMM.NE	<input type="checkbox"/> ALTRO (DELEGATO DAI VERTICI AZIENDALI)



AREA 1: INFORMAZIONI GENERALI E IMMAGINE

INIZIAMO CON ALCUNE DOMANDE SULLA SUA CONOSCENZA DELLA CAMERA DI COMMERCIO DI...

1.1 – CON QUALE FREQUENZA, NEL CORSO DELL'ULTIMO ANNO, LEI O I SUOI COLLABORATORI AVETE AVUTO RAPPORTI CON LA CAMERA DI COMMERCIO? [1 RISPOSTA POSSIBILE]

- ALMENO UNA VOLTA A SETTIMANA
- UNA VOLTA AL MESE
- SOLO QUANDO È SERVITO, NON È STATO UN RAPPORTO COSTANTE
- NON HO AVUTO RAPPORTI CON LA CAMERA NELL'ULTIMO ANNO:
 - PERCHÉ ABBIAMO UTILIZZATO UNA SOCIETÀ DI SERVIZI (VAI AL QUESITO 1.3 IN POI)
 - PERCHÉ ABBIAMO UTILIZZATO PROFESSIONISTI O CONSULENTI O ASSOCIAZIONE CATEGORIA (VAI AL QUESITO 1.3 IN POI)
 - PERCHÉ NON NE ABBIAMO AVUTO BISOGNO (VAI AL QUESITO 1.3 IN POI)

1.2 – CON QUALE MODALITÀ HA AVUTO RAPPORTI CON LA LA CAMERA DI COMMERCIO NELL'ULTIMO ANNO?

[1 RISPOSTA POSSIBILE]

- PREVALENTEMENTE DI PERSONA, DIRETTAMENTE PRESSO GLI UFFICI DELLA CAMERA DI COMMERCIO
- PREVALENTEMENTE A DISTANZA, ATTRAVERSO IL TELEFONO/CALL CENTER
- PREVALENTEMENTE A DISTANZA, ATTRAVERSO E-MAIL E IL SITO DELLA CAMERA DI COMMERCIO
- PREVALENTEMENTE A DISTANZA, TRAMITE IL CRM CIAO IMPRESA

1.2 BIS – I RAPPORTI SONO STATI INTRATTENUTI PREVALENTEMENTE CON:

[1 RISPOSTA POSSIBILE]

- SEDE PRINCIPALE DI RAVENNA
- SEDE DECENTRATA DI LUGO
- SEDE DECENTRATA DI FAENZA

1.4 – QUALE PENSA SIA LA FUNZIONE PRINCIPALE DELLA CAMERA DI COMMERCIO? [1 RISPOSTA POSSIBILE]

- PROMOZIONE DELLO SVILUPPO TERRITORIALE E SUPPORTO ALLE IMPRESE
- CERTIFICAZIONI E ATTI AMMINISTRATIVI ALLE IMPRESE
- TUTELA DEL MERCATO E DEI DIRITTI DEI CONSUMATORI
- INFORMAZIONE ECONOMICA
- TUTTE LE PRECEDENTI RISPOSTE
- NON SO



1.5 – SECONDO LEI LA CAMERA DI COMMERCIO COMUNICA I SERVIZI CHE OFFRE IN MODO? [1 RISPOSTA POSSIBILE]

- PIENAMENTE SODDISFACENTE
- ACCETTABILE, ANCHE SE DA MIGLIORARE
- NON ADEGUATO
- NON SO

1.6 – CONOSCE E COME GIUDICA I SEGUENTI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE UTILIZZATI DALLA CAMERA DI COMMERCIO?:

	LO CONOSCE?		SE LO CONOSCE QUAL È IL SUO LIVELLO DI SODDISFAZIONE?			
	SI	NO	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE
E-MAIL	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
FAX	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
POSTA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SITO INTERNET CAMERALE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RIVISTA DELLA CAMERA DI COMM.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SPORTELLI INFORMAZIONI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
NEWSLETTER	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SOCIAL MEDIA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1.7 – (DOMANDA POSTA SOLO SE ALLA DOMANDA PRECEDENTE SONO STATE DATE ALMENO 2 RISPOSTE QUALITATIVE) IN GENERALE, QUALE GIUDIZIO ESPRIMEREBBE SUGLI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE DELLA CAMERA DI COMMERCIO?

- BUONO
- DISCRETO
- SUFFICIENTE
- INSUFFICIENTE



1.8 – CON QUALI MODALITÀ RITIENE PIÙ UTILE ESSERE INFORMATO SUI SERVIZI DELLA CAMERA DI COMMERCIO?:

[+ RISPOSTE POSSIBILI]

	SI	NO
PER E-MAIL	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TRAMITE PEC (POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PER FAX	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PER POSTA ORDINARIA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PER TELEFONO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PER SMS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TRAMITE IL SITO E NEWSLETTER DELLA CAMERA DI COMMERCIO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TRAMITE I MEDIA LOCALI (STAMPA, RADIO E TV)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TRAMITE SOCIAL MEDIA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RECANDOSI DIRETTAMENTE PRESSO GLI UFFICI CAMERALI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
NON HO PARTICOLARE INTERESSE A ESSERE INFORMATO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



AREA 2: SERVIZI EROGATI

Passiamo adesso ad una parte molto importante dell'intervista, infatti, parliamo proprio della soddisfazione dei servizi offerti dalla Camera di commercio...

2.1 – LE LEGGERÒ I DIVERSI SERVIZI AMMINISTRATIVI E DI REGOLAZIONE OFFERTI DALLA CAMERA DI COMMERCIO DI..... PER OGNUNO MI DIRÀ SE LO CONOSCE, SE LO HA UTILIZZATO E SE LO RITIENE UN SERVIZIO SODDISFACENTE:

SERVIZIO	LO CONOSCE?		SE LO CONOSCE: LO HA UTILIZZATO NEL CORSO DELL'ULTIMO ANNO?		SE LO HA UTILIZZATO: QUAL È IL SUO LIVELLO DI SODDISFAZIONE?			
	SI	NO	SI	NO	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE
REGISTRO DELLE IMPRESE / BACK OFFICE (PRATICHE DI ISCRIZIONE, MODIFICA E CANCELLAZIONE, DEPOSITO BILANCI)								
QUALIFICHE PROFESSIONALI (EX ALBI E RUOLI)								
REGISTRO INFORMATICO PROTESTI (PRATICHE)								
CERTIFICAZIONE ESTERA (CERTIFICATI DI ORIGINE, CARNET ATA, NUMERO MECCANOGRAFICO)								
REGOLAZIONE DEL MERCATO (METROLOGIA LEGALE, USI, CONTRATTI TIPO, CONCORSI A PREMIO, SICUREZZA PRODOTTI, SPORTELLI CONSUMATORI, ETC...)								
DEPOSITO BREVETTI, MODELLI E MARCHI								
DIRITTO ANNUALE (MODALITÀ DI PAGAMENTO IMPORTI, TERMINI E SITUAZIONI STATO PAGAMENTI)								
SERVIZI DI ARBITRATO CONCILIAZIONE E MEDIAZIONE								
FIRMA DIGITALE (CNS – CARTA NAZIONALE DEI SERVIZI) / FRONT OFFICE								
INFORMAZIONI GENERALI SU ALTRE IMPRESE O AMMINISTRATORI (VISURE, BILANCI, PROTESTI, ELENCHI, ETC.)								
ADEMPIMENTI IN MATERIA AMBIENTALE								
COMUNICA / SEGNALAZIONE CERTIFICATA DI INIZIO ATTIVITÀ (SCIA)								
RILASCIO DI CARTE TACHIGRAFICHE								



2.1 BIS – (DOMANDA POSTA SOLO SE SI È RISPOSTO “SI” IN MERITO ALL’UTILIZZO NELL’ULTIMO ANNO DEL SERVIZIO “REGISTRO DELLE IMPRES/BACK OFFICE” ALLA DOMANDA PRECEDENTE) HA UTILIZZATO IL SERVIZIO TELEMATICO PER L’INOLTRO DI PRATICHE AL REGISTRO DELLE IMPRESE NELL’ULTIMO ANNO (ISCRIZIONI , CANCELLAZIONI, VARIAZIONI, DEPOSITO BILANCI ...)?

Sì

No

2.1 TER (DOMANDA POSTA SOLO SE SI È RISPOSTO “SI” ALLA DOMANDA PRECEDENTE) IN RELAZIONE AL SERVIZIO TELEMATICO DEL REGISTRO DELLE IMPRESE, LE CHIEDIAMO DI VALUTARE IL SUO LIVELLO DI SODDISFAZIONE RISPETTO AI SEGUENTI ASPETTI:

	LIVELLO DI SODDISFAZIONE?
TEMPO IMPIEGATO PER EFFETTUARE UNA SPEDIZIONE TELEMATICA	<input type="checkbox"/> BUONO
	<input type="checkbox"/> DISCRETO
	<input type="checkbox"/> SUFFICIENTE
	<input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE
TEMPO IMPIEGATO PER OTTENERE LA RICEVUTA DI PROTOCOLLAZIONE	<input type="checkbox"/> BUONO
	<input type="checkbox"/> DISCRETO
	<input type="checkbox"/> SUFFICIENTE
	<input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE
TEMPO IMPIEGATO PER OTTENERE L’EVASIONE DELLA PRATICA	<input type="checkbox"/> BUONO
	<input type="checkbox"/> DISCRETO
	<input type="checkbox"/> SUFFICIENTE
	<input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE
CORTESIA E DISPONIBILITÀ DEGLI OPERATORI	<input type="checkbox"/> BUONO
	<input type="checkbox"/> DISCRETO
	<input type="checkbox"/> SUFFICIENTE
	<input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE
CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE	<input type="checkbox"/> BUONO
	<input type="checkbox"/> DISCRETO
	<input type="checkbox"/> SUFFICIENTE
	<input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE
INFORMAZIONE TELEFONICA	<input type="checkbox"/> BUONO
	<input type="checkbox"/> DISCRETO



	<input type="checkbox"/>	SUFFICIENTE
	<input type="checkbox"/>	INSUFFICIENTE
INFORMAZIONE SUL SITO CAMERALE/POSTA ELETTRONICA	<input type="checkbox"/>	BUONO
	<input type="checkbox"/>	DISCRETO
	<input type="checkbox"/>	SUFFICIENTE
	<input type="checkbox"/>	INSUFFICIENTE

2.1 QUATER – (DOMANDA POSTA SOLO SE SI È RISPOSTO “SI” IN MERITO ALL’UTILIZZO NELL’ULTIMO ANNO DEL SERVIZIO “FIRMA DIGITALE (CNS-CARTA NAZIONALE DEI SERVIZI/FRONT OFFICE” ALLA DOMANDA PRECEDENTE) IN RELAZIONE AL SERVIZIO DI RILASCIO DEI DISPOSITIVI DI FIRMA DIGITALE/CNS (CARTA NAZIONALE DEI SERVIZI), LE CHIEDIAMO DI VALUTARE IL SUO LIVELLO DI SODDISFAZIONE RISPETTO AI SEGUENTI ASPETTI:

	LIVELLO DI SODDISFAZIONE?	
TEMPO IMPIEGATO PER OTTENERE IL SERVIZIO	<input type="checkbox"/>	BUONO
	<input type="checkbox"/>	DISCRETO
	<input type="checkbox"/>	SUFFICIENTE
	<input type="checkbox"/>	INSUFFICIENTE
ORARI DI SPORTELLO	<input type="checkbox"/>	BUONO
	<input type="checkbox"/>	DISCRETO
	<input type="checkbox"/>	SUFFICIENTE
	<input type="checkbox"/>	INSUFFICIENTE
CORTESIA E DISPONIBILITÀ DEGLI OPERATORI	<input type="checkbox"/>	BUONO
	<input type="checkbox"/>	DISCRETO
	<input type="checkbox"/>	SUFFICIENTE
	<input type="checkbox"/>	INSUFFICIENTE
CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE	<input type="checkbox"/>	BUONO
	<input type="checkbox"/>	DISCRETO
	<input type="checkbox"/>	SUFFICIENTE
	<input type="checkbox"/>	INSUFFICIENTE
TEMPI DI ATTESA ALLO SPORTELLO	<input type="checkbox"/>	BUONO
	<input type="checkbox"/>	DISCRETO
	<input type="checkbox"/>	SUFFICIENTE



INSUFFICIENTE

2.2 – (DOMANDA POSTA SOLO SE ALLA DOMANDA PRECEDENTE SONO STATE DATE ALMENO 2 RISPOSTE QUALITATIVE) IN GENERALE, QUALE GIUDIZIO ESPRIMEREBBE SUI SERVIZI AMMINISTRATIVI E DI REGOLAZIONE OFFERTI DELLA CAMERA DI COMMERCIO?

<input type="checkbox"/>	BUONO	<input type="checkbox"/>	DISCRETO
<input type="checkbox"/>	SUFFICIENTE	<input type="checkbox"/>	INSUFFICIENTE
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	

**2.3 – LE LEGGERÒ I DIVERSI SERVIZI DI SUPPORTO ALLE IMPRESE OFFERTI DALLA CAMERA DI COMMERCIO DI.....
PER OGNUNO MI DIRÀ SE LO CONOSCE, SE LO HA UTILIZZATO E SE LO RITIENE UN SERVIZIO SODDISFACENTE:**

SERVIZIO	LO CONOSCE?		SE LO CONOSCE: LO HA UTILIZZATO NEL CORSO DELL'ULTIMO ANNO?		SE LO HA UTILIZZATO: QUAL È IL SUO LIVELLO DI SODDISFAZIONE?			
	SI	NO	SI	NO	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE
INFORMAZIONI SULLA SITUAZIONE ECONOMICA; STUDI E ANALISI ECONOMICHE, OSSERVATORIO DELL'ECONOMIA								
SERVIZI PER LA CREAZIONE E SUCCESSIONE DI IMPRESA								
INFORMAZIONI E ASSISTENZA SUI FINANZIAMENTI AGEVOLATI; INCENTIVI E CONTRIBUTI ALLE IMPRESE								
INFORMAZIONI E CONTRIBUTI SULL'INNOVAZIONE, TRASFERIMENTO TECNOLOGICO								
PROMOZIONE E CONSULENZA SPECIALIZZATA NEL COMMERCIO ESTERO E NELL'INTERNAZIONALIZZAZIONE								
PARTECIPAZIONE A FIERE, MOSTRE E MISSIONI								
ASSISTENZA, PROMOZIONE E VALORIZZAZIONE DEI PRODOTTI TIPICI (ENOGASTRONOMICI, MARCHI DI QUALITÀ ETC)								
CORSI DI FORMAZIONE, SEMINARI E TIROCINI FORMATIVI								
INIZIATIVE E PROGETTI PER L'IMPREDITORIALITÀ FEMMINILE								
RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA								
INIZIATIVE PER FAVORIRE L'ACCESSO AL CREDITO DELLE IMPRESE								



INFORMAZIONI, PROMOZIONI E SUPPORTO AI CONTRATTI DI RETI DI
IMPRESA

INFORMAZIONI SUI PREZZI E SUGLI INDICI ISTAT

**2.4 – (DOMANDA POSTA SOLO SE ALLA DOMANDA PRECEDENTE SONO STATE DATE ALMENO 2
RISPOSTE QUALITATIVE) IN GENERALE, QUALE GIUDIZIO ESPRIMEREBBE SUI SERVIZI DI SUPPORTO ALLE
IMPRESSE OFFERTI DELLA CAMERA DI COMMERCIO?**

<input type="checkbox"/>	BUONO	<input type="checkbox"/>	DISCRETO
<input type="checkbox"/>	SUFFICIENTE	<input type="checkbox"/>	INSUFFICIENTE

**2.5 – SU QUALI, TRA LE SEGUENTI TEMATICHE, RITIENE CHE LA CAMERA DI COMMERCIO DEBBA
IMPEGNARSI MAGGIORMENTE PER IL FUTURO?: [2 RISPOSTE POSSIBILI]**

<input type="checkbox"/>	SEMPLIFICAZIONE DELLE PRATICHE AMMINISTRATIVE
<input type="checkbox"/>	FINANZIAMENTI E CONTRIBUTI ALLE IMPRESE
<input type="checkbox"/>	SUPPORTO E ASSISTENZA PER L'INNOVAZIONE (PROCESSI, TECNOLOGIE, BREVETTI E RELATIVI SERVIZI DI INFORMAZIONE BREVETTUALE)
<input type="checkbox"/>	INTERNAZIONALIZZAZIONE DELLE IMPRESE
<input type="checkbox"/>	SVILUPPO DELLE INFRASTRUTTURE E DELLA LOGISTICA
<input type="checkbox"/>	RENDERE PIÙ FRUIBILE INTERNET PER LE IMPRESE ATTRAVERSO WI-FI E BANDA LARGA
<input type="checkbox"/>	SUPPORTO E ASSISTENZA PER LA RESPONSABILITÀ SOCIALE
<input type="checkbox"/>	RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE (MEDIAZIONE, CONCILIAZIONE, ARBITRATO)
<input type="checkbox"/>	RACCORDO TRA IMPRESE E SCUOLE-UNIVERSITÀ
<input type="checkbox"/>	PROMOZIONE E TUTELA DELLE PRODUZIONI MADE IN ITALY
<input type="checkbox"/>	SUPPORTO E ASSISTENZA ALLE NUOVE IMPRESE
<input type="checkbox"/>	PERCORSI DI SVILUPPO PER LE IMPRESE ESISTENTI
<input type="checkbox"/>	ACCESSO AL CREDITO DA PARTE DELLE IMPRESE
<input type="checkbox"/>	ALTRO

**2.6 – SU QUALI, TRA LE SEGUENTI ULTERIORI TEMATICHE, DESIDERA CHE LA CAMERA DI
COMMERCIO SVOLGA MAGGIORI ATTIVITÀ A FAVORE DELLE IMPRESE?: [2 RISPOSTE POSSIBILI]**

<input type="checkbox"/>	INFORMAZIONI, PROMOZIONI E SUPPORTO AI CONTRATTI DI RETE DI IMPRESA
<input type="checkbox"/>	PROMOZIONE DEL TERRITORIO E DELLE ECONOMIE LOCALI
<input type="checkbox"/>	OSSERVATORIO DELL'ECONOMIA LOCALE E DIFFUSIONE DI INFORMAZIONE ECONOMICA



- PREDISPOSIZIONE DI CONTRATTI-TIPO TRA IMPRESA, ASSOCIAZIONI E CONSUMATORI
- PROMOZIONE DI FORME DI CONTROLLO SULLA PRESENZA DI CLAUSOLE INIQUE NEI CONTRATTI
- VIGILANZA E CONTROLLO SUI PRODOTTI E PER LA METROLOGIA LOCALE E RILASCIO CERTIFICATI D'ORIGINE DELLE MERCI
- RACCOLTA DEGLI USI E DELLE CONSUETUDINI
- ALTRO

2.7 – NEL CORSO DELL'ULTIMO ANNO HA UTILIZZATO IL SITO INTERNET DELLA CAMERA DI COMMERCIO (SPECIFICARE IL MOTIVO)?

- SI** **NO**

SE SI	PER QUALI RAGIONI?	SE LO HA UTILIZZATO: QUAL È IL SUO LIVELLO DI SODDISFAZIONE?	SECONDO LEI, COSA POTREBBE ESSERE MIGLIORATO?
<input type="checkbox"/>	PER LE PRATICHE OBBLIGATORIE E SERVIZI AMMINISTRATIVI (ES TELEMACO, IMPRESA IN UN GIORNO, ETC...)	<input type="checkbox"/> BUONO	<input type="checkbox"/> LA REPERIBILITÀ DELLE INFORMAZIONI
		<input type="checkbox"/> DISCRETO	<input type="checkbox"/> LA QUALITÀ DELLE INFORMAZIONI
		<input type="checkbox"/> SUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> L'AGGIORNAMENTO DELLE INFORMAZIONI
		<input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> LA TIPOLOGIA DELLE INFORMAZIONI (ES. INSERIRE VIDEO, PODCAST, AUDIO, ECC.)
<input type="checkbox"/>	PER CERCARE INFORMAZIONI SUL MERCATO (BANCHE DATI CAMERALI, STATISTICHE, PARTECIPAZIONE A FIERE, ETC...)	<input type="checkbox"/> BUONO	<input type="checkbox"/> LA REPERIBILITÀ DELLE INFORMAZIONI
		<input type="checkbox"/> DISCRETO	<input type="checkbox"/> LA QUALITÀ DELLE INFORMAZIONI
		<input type="checkbox"/> SUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> L'AGGIORNAMENTO DELLE INFORMAZIONI
		<input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> LA TIPOLOGIA DELLE INFORMAZIONI (ES. INSERIRE VIDEO, PODCAST, AUDIO, ECC.)
<input type="checkbox"/>	PER REPERIRE LA MODULISTICA DEI SERVIZI DELLA CAMERA	<input type="checkbox"/> BUONO	<input type="checkbox"/> LA REPERIBILITÀ DELLE INFORMAZIONI
		<input type="checkbox"/> DISCRETO	<input type="checkbox"/> LA QUALITÀ DELLE INFORMAZIONI
		<input type="checkbox"/> SUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> L'AGGIORNAMENTO DELLE INFORMAZIONI
		<input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> LA TIPOLOGIA DELLE INFORMAZIONI (ES. INSERIRE VIDEO, PODCAST, AUDIO, ECC.)
<input type="checkbox"/>	PER ISCRIZIONE ON- LINE A CORSI, CONVEGNI, SEMINARI	<input type="checkbox"/> BUONO	<input type="checkbox"/> LA REPERIBILITÀ DELLE INFORMAZIONI
		<input type="checkbox"/> DISCRETO	<input type="checkbox"/> LA QUALITÀ DELLE INFORMAZIONI
		<input type="checkbox"/> SUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> L'AGGIORNAMENTO DELLE INFORMAZIONI
		<input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> LA TIPOLOGIA DELLE INFORMAZIONI (ES. INSERIRE VIDEO, PODCAST, AUDIO, ECC.)



IN GENERALE, COME VALUTA IL SITO WEB CAMERALE?

- BUONO
- DISCRETO
- SUFFICIENTE
- INSUFFICIENTE

SE NO PERCHÉ:

- L'IMPRESA NON USA SOLITAMENTE INTERNET
- NON L'HO MAI UTILIZZATO PERCHÉ NON SAPEVO CHE CI FOSSE
- NON HO INTERESSE AD UTILIZZARE INTERNET NEI RAPPORTI CON LA CAMERA

2.8 – (SE ALLA DOMANDA PRECEDENTE LA RISPOSTA È STATA “SÌ”)

COME È VENUTO A CONOSCENZA DEL SITO DELLA CAMERA DI COMMERCIO? [+ RISPOSTE POSSIBILI]

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> MOTORE DI RICERCA | <input type="checkbox"/> LINK SU ALTRI SITI |
| <input type="checkbox"/> E-MAIL - NEWSLETTER | <input type="checkbox"/> DALLA MIA ASSOCIAZIONE DI CATEGORIA |
| <input type="checkbox"/> DAL MIO COMMERCIALISTA/CONSULENTE | <input type="checkbox"/> TRAMITE I MEDIA |
| <input type="checkbox"/> PUBBLICAZIONI DELL'ENTE | <input type="checkbox"/> NON RICORDO, LO CONOSCO DA TEMPO |
| <input type="checkbox"/> ALTRO:
..... | |



AREA 3: MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA

Passiamo ora ad alcune domande che riguardano il funzionamento degli uffici della Camera di Commercio. Può rispondere Lei oppure un suo collaboratore che di solito si reca negli uffici della Camera di Commercio.

3.1 – SI È RECATO PERSONALMENTE NEGLI UFFICI DELLA CAMERA DI COMMERCIO NEGLI ULTIMI 12 MESI?

SÌ NO

SE LA RISPOSTA È NO, SI PASSA ALLE DOMANDE DI OVERALL FINALI (da 3.13 a 3.16)

3.2 – RITIENE CHE GLI UFFICI DELLA CAMERA DI COMMERCIO SIANO FACILMENTE RAGGIUNGIBILI?

SÌ NO

3.2 BIS – COME CONSIDERA L'ACCESSO AI SERVIZI QUANDO SI RECA DIRETTAMENTE IN CAMERA DI COMMERCIO?

[1 RISPOSTA POSSIBILE]

- FACILE, LA SEDE È DOTATA DI SEGNALETICA ADEGUATA E DI PUNTI INFORMATIVI
- ACCETTABILE, ANCHE SE DA MIGLIORARE
- DIFFICILE, LA SEDE NON È DOTATA DI SEGNALETICA ADEGUATA E DI PUNTI INFORMATIVI
- NON SO

3.3 – RITIENE CHE GLI ORARI DI APERTURA SIANO? [1 RISPOSTA POSSIBILE]

- ADEGUATI
- BISOGNEREBBE ANTICIPARE L'APERTURA AL MATTINO
- BISOGNEREBBE POSTICIPARE LA CHIUSURA AL MATTINO
- BISOGNEREBBE POSTICIPARE LA CHIUSURA NEL POMERIGGIO
- BISOGNEREBBE ANTICIPARE L'APERTURA NEL POMERIGGIO
- BISOGNEREBBE ADOTTARE L'ORARIO CONTINUATO TUTTI I GIORNI DI APERTURA
- NON SO



3.4 – RITIENE CHE I TEMPI DI ATTESA AGLI UFFICI O SPORTELLI SIANO? [1 RISPOSTA POSSIBILE]

<input type="checkbox"/>	PIENAMENTE SODDISFACENTI	<input type="checkbox"/>	ACCETTABILI, ANCHE SE DA MIGLIORARE
<input type="checkbox"/>	TROPPO LUNGHI	<input type="checkbox"/>	NON SO

3.5 – IN RELAZIONE AL SERVIZIO FRUITO, COME GIUDICA IL PERSONALE DELLA CAMERA DI COMMERCIO RELATIVAMENTE AI SEGUENTI ASPETTI?

	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE
CORTESIA E RISPETTO VERSO L'UTENTE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI FORNITE ALL'UTENTE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RISOLUZIONE DEI PROBLEMI CHE OSTACOLANO L'AVANZAMENTO DELLE PRATICHE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TEMPI DI SVOLGIMENTO DELLE PRATICHE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PREPARAZIONE TECNICA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
IN GENERALE COME GIUDICA IL PERSONALE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PER IL SERVIZIO ALLO SPORTELLO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3.6 – COME VALUTA LA MODULISTICA DELLA CAMERA DI COMMERCIO?

	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE
IN TERMINI DI REPERIBILITÀ (È FACILE TROVARLA?)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
IN TERMINI DI COMPRESIBILITÀ (È FACILE CAPIRLA?)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3.7 – IN RELAZIONE AI SEGUENTI ASPETTI, CONNESSI AL RAPPORTO CON GLI UFFICI, QUALI CONSIDERA PRIORITARI COME AREE DI MIGLIORAMENTO? [METTERE IN ORDINE DI PRIORITÀ DA 1 A 6, DOVE 1 RAPPRESENTA LA MASSIMA PRIORITÀ]

<input type="checkbox"/>	ACCESSO AI SERVIZI	<input type="checkbox"/>	ORARI DI APERTURA
<input type="checkbox"/>	TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI	<input type="checkbox"/>	TEMPESTIVITÀ NELLE RISPOSTE
<input type="checkbox"/>	COMPETENZA DEL PERSONALE	<input type="checkbox"/>	DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE
<input type="checkbox"/>	SONO TUTTI GIÀ BEN PRESIDATI (ESCLUDE TUTTE LE ALTRE)	<input type="checkbox"/>	NON SO/NON RISPONDE (ESCLUDE TUTTE LE ALTRE)



3.8 – SERVIZIO DI CENTRALINO/CALL CENTER DELLA CAMERA DI COMMERCIO:

SERVIZIO	LO CONOSCE?		SE LO CONOSCE: LO HA UTILIZZATO NEL CORSO DELL'ULTIMO ANNO?		SE LO HA UTILIZZATO: QUAL È IL SUO LIVELLO DI SODDISFAZIONE?			
	SI	NO	SI	NO	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE
SERVIZIO DI CENTRALINO/CALL CENTER								

3.9 – (SE ALLA DOMANDA PRECEDENTE SONO STATE ESPRESSE VALUTAZIONI (SUFFICIENTE O INSUFFICIENTE) IN QUALI ASPETTI VA MIGLIORATO IL CENTRALINO/CALL CENTER? [2 RISPOSTE POSSIBILI])

- DISPONIBILITÀ E CORTESIA DEGLI OPERATORI
- CAPACITÀ DI ASCOLTO E DI INTERAZIONE CON GLI UTENTI
- COMPETENZA E COMPLETEZZA NELLE RISPOSTE
- TEMPI DI ATTESA E DEI PERCORSI NECESSARI A ENTRARE IN CONTATTO CON GLI UFFICI
- TEMPI DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE
- MANCATE RISPOSTE PER LINEE OCCUPATE
- INOLTRO ALLE PERSONE/UFFICI GIUSTI
- ALTRO

3.10 – UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP) DELLA CAMERA DI COMMERCIO:

NO	LO CONOSCE?		SE LO CONOSCE: LO HA CONTATTATO NEL CORSO DELL'ULTIMO ANNO?		SE LO HA CONTATTATO: QUAL È IL SUO LIVELLO DI SODDISFAZIONE?			
	SI	NO	SI	NO	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)								

3.11 – (SE ALLA DOMANDA PRECEDENTE [URP] SONO STATE ESPRESSE VALUTAZIONI [SUFFICIENTE O INSUFFICIENTE]) IN QUALI ASPETTI VA MIGLIORATO L'URP? [2 RISPOSTE POSSIBILI])

- DISPONIBILITÀ E CORTESIA DEGLI OPERATORI



- CAPACITÀ DI ASCOLTO E DI INTERAZIONE CON GLI UTENTI
- AUMENTO DEI CANALI DI COMUNICAZIONE/INTERAZIONE
- TEMPI DI RISPOSTA AI QUESITI
- MANCATE RISPOSTE AI QUESITI
- ADEGUATEZZA DELLE RISPOSTE AI QUESITI
- INOLTRO ALLE PERSONE/UFFICI GIUSTI
- ALTRO

3.12 – (SE ALLA DOMANDA PRECEDENTE [URP] È STATO RISPOSTO [NON LO CONOSCO]) PERCHÉ? [1 RISPOSTA POSSIBILE]

- PERCHÉ NON SAPEVO DELL'ESISTENZA DELL'URP DELLA CAMERA DI COMMERCIO
 - PERCHÉ CONTATTO DIRETTAMENTE L'UFFICIO COMPETENTE
 - PERCHÉ NON NE AVEVO BISOGNO
-



Mancano solo 4 domande al termine di questa intervista, Le chiedo quindi di concentrarsi in generale sull'insieme dei servizi e delle attività della Camera di Commercio e non più sulle singole valutazioni sin qui espresse.

3.13 – CONSIDERANDO L'INSIEME DEI SERVIZI (AMMINISTRATIVI, DI INFORMAZIONE ED ASSISTENZA, DI REGOLAZIONE DEL MERCATO E PROMOZIONE) EROGATI NELLE DIVERSE MODALITÀ (WEB, CALL CENTER, A SPORTELLO, TELEFONICI, ETC) QUALE GIUDIZIO ESPRIMEREBBE SUL FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO?

<input type="checkbox"/> BUONO	<input type="checkbox"/> DISCRETO
<input type="checkbox"/> SUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE

3.14 – SE HA GIÀ UTILIZZATO NEGLI ULTIMI 12 MESI I SERVIZI DELLA CAMERA DI COMMERCIO, RITIENE CHE LA QUALITÀ DELLA PRESTAZIONE OFFERTA SIA?

<input type="checkbox"/> PEGGIORATA	<input type="checkbox"/> UGUALE
<input type="checkbox"/> MIGLIORATA	<input type="checkbox"/> È LA PRIMA VOLTA CHE VENGO

3.15 – FAREBBE NUOVAMENTE RICORSO AI SERVIZI, OVE NON OBBLIGATO PER LEGGE, O PARTECIPEREBBE ALLE INIZIATIVE DELLA CAMERA DI COMMERCIO?

<input type="checkbox"/> CERTAMENTE SÌ	<input type="checkbox"/> PROBABILMENTE SÌ
<input type="checkbox"/> PROBABILMENTE NO	<input type="checkbox"/> CERTAMENTE NO

3.16 – CONSIGLIEREBBE A COLLEGHI O ALTRI UTENTI, OVE NON OBBLIGATO PER LEGGE, DI RIVOLGERSI ALLA CAMERA DI COMMERCIO COME ENTE IN GRADO DI RISPONDERE ALLE LORO ESIGENZE, SIMILI ALLA SUA? [SCALA DI VALUTAZIONE DA 0 A 10, DOVE 0 RAPPRESENTA NESSUNA POSSIBILITÀ E 10, PROBABILITÀ MASSIMA DI PASSAPAROLA POSITIVO]

<input type="checkbox"/> 0 (min)	<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 (MAX)	



Camera di Commercio
Ravenna



ELABORAZIONI STATISTICHE

In questo capitolo vengono presentati i risultati dell'indagine campionaria: le distribuzioni di frequenza di ogni singola variabile sono state incrociate per:

- Tipologia.

2012-075ma database dei macrodati Ravenna Stakeholder

1.1 CON QUALE FREQUENZA, NEL CORSO DELL'ULTIMO ANNO, LEI O I SUOI COLLABORATORI AVETE AVUTO RAPPORTI CON LA CAMERA DI COMM

			Totale	Tipologia				EE.LL.
				Commercialisti	Notai	Associazioni		
Con quale frequenza, nel corso dell'ultimo anno, lei o i suoi collaboratori avete avuto rapporti con la Camera di Commercio	ALMENO UNA VOLTA A SETTIMANA	% col	60,0	52,4	63,2	76,5	50,0	
	UNA VOLTA AL MESE	% col	28,8	35,7	21,1	23,5	,0	
	SOLO QUANDO È SERVITO, NON È STATO UN RAPPORTO COSTANTE	% col	11,3	11,9	15,8	,0	50,0	
	NON HO AVUTO RAPPORTI CON LA CAMERA NELL'ULTIMO ANNO	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
	Totale	n	80	42	19	17	2	

1.2 CON QUALE MODALITÀ HA AVUTO RAPPORTI CON LA LA CAMERA DI COMMERCIO NELL'ULTIMO ANNO?

			Totale	Tipologia				EE.LL.
				Commercialisti	Notai	Associazioni		
Con quale modalità ha avuto rapporti con la Camera di Commercio nell'ultimo anno?	PREVALENTEMENTE DI PERSONA, DIRETTAMENTE PRESSO GLI UFFICI DELLA CAMERA DI COMMERCIO	% col	18,8	16,7	10,5	23,5	100,0	
	PREVALENTEMENTE A DISTANZA, ATTRAVERSO IL TELEFONO/CALL CENTER	% col	17,5	21,4	21,1	5,9	,0	
	PREVALENTEMENTE A DISTANZA, ATTRAVERSO E-MAIL E IL SITO DELLA CAMERA DI COMMERCIO	% col	63,8	61,9	68,4	70,6	,0	
	PREVALENTEMENTE A DISTANZA, TRAMITE IL CRM CIAO IMPRESA	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
	Totale	n	80	42	19	17	2	

1.2bis I RAPPORTI SONO STATI INTRATTENUTI PREVALENTEMENTE CON:?

			Totale	Tipologia				EE.LL.
				Commercialisti	Notai	Associazioni		
I RAPPORTI SONO STATI INTRATTENUTI PREVALENTEMENTE CON:	SEDE PRINCIPALE DI RAVENNA	% col	77,5	61,9	89,5	100,0	100,0	
	SEDE DECENTRATA DI LUGO	% col	15,0	28,6	,0	,0	,0	
	SEDE DECENTRATA DI FAENZA	% col	7,5	9,5	10,5	,0	,0	
	Totale	n	80	42	19	17	2	

1.3 (DOMANDA NON POSTA ALLE ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA ED ENTI LOCALI) SECONDO LEI LA CAMERA DI COMMERCIO È?

			Totale	Tipologia				EE.LL.
				Commercialisti	Notai	Associazioni		
Secondo lei, la Camera di commercio è	UNA ISTITUZIONE PUBBLICA AUTONOMA	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
	UNA ISTITUZIONE PUBBLICA ESPRESSIONE DELLE ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
	UN ORGANISMO PRIVATO	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
	NON SO	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
	Totale	n	0	0	0	0	0	

1.4 QUALE PENSA SIA LA FUNZIONE PRINCIPALE DELLA CAMERA DI COMMERCIO?

			Totale	Tipologia				EE.LL.
				Commercialisti	Notai	Associazioni		
QUALE PENSA SIA LA FUNZIONE PRINCIPALE DELLA CAMERA DI COMMERCIO?	PROMOZIONE DELLO SVILUPPO TERRITORIALE E SUPPORTO ALLE IMPRESE	% col	27,5	33,3	15,8	29,4	,0	
	CERTIFICAZIONI E ATTI AMMINISTRATIVI ALLE IMPRESE	% col	38,8	40,5	47,4	29,4	,0	
	TUTELA DEL MERCATO E DEI DIRITTI DEI CONSUMATORI	% col	8,8	7,1	10,5	11,8	,0	
	INFORMAZIONE ECONOMICA	% col	3,8	2,4	,0	5,9	50,0	
	TUTTE LE PRECEDENTI RISPOSTE	% col	20,0	16,7	21,1	23,5	50,0	
NON SO	% col	1,3	,0	5,3	,0	,0		
Totale	n	80	42	19	17	2		

1.5 SECONDO LEI LA CAMERA DI COMMERCIO COMUNICA I SERVIZI CHE OFFRE IN MODO?

			Totale	Tipologia				EE.LL.
				Commercialisti	Notai	Associazioni		
SECONDO LEI LA CAMERA DI COMMERCIO COMUNICA I SERVIZI CHE OFFRE IN MODO?	PIENAMENTE SODDISFACENTE	% col	58,8	52,4	78,9	58,8	,0	
	ACCETTABILE, ANCHE SE DA MIGLIORARE	% col	28,8	33,3	5,3	35,3	100,0	
	NON ADEGUATO	% col	11,3	14,3	10,5	5,9	,0	
	NON SO	% col	1,3	,0	5,3	,0	,0	
	Totale	n	80	42	19	17	2	

1.6 CONOSCE E COME GIUDICA I SEGUENTI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE UTILIZZATI DALLA CAMERA DI COMMERCIO?:

			Tipologia				EE.LL.
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	
E-MAIL	No	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Si	% col	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
FAX	No	% col	46,3	57,1	36,8	23,5	100,0
	Si	% col	53,8	42,9	63,2	76,5	,0
POSTA	No	% col	52,5	57,1	47,4	41,2	100,0
	Si	% col	47,5	42,9	52,6	58,8	,0
SITO INTERNET CAMERALE	No	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Si	% col	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
RIVISTA DELLA CAMERA DI COMMERCIO	No	% col	57,5	47,6	78,9	58,8	50,0
	Si	% col	42,5	52,4	21,1	41,2	50,0
SPORTELLI INFORMAZIONI	No	% col	42,5	47,6	52,6	17,6	50,0
	Si	% col	57,5	52,4	47,4	82,4	50,0
NEWSLETTER	No	% col	71,3	85,7	89,5	23,5	,0
	Si	% col	28,8	14,3	10,5	76,5	100,0
SOCIAL MEDIA	No	% col	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	80	42	19	17	2

1.6 CONOSCE E COME GIUDICA I SEGUENTI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE UTILIZZATI DALLA CAMERA DI COMMERCIO?:

			Tipologia				EE.LL.
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	
E-MAIL	buono	% col	53,8	50,0	57,9	58,8	50,0
	discreto	% col	27,5	31,0	31,6	17,6	,0
	sufficiente	% col	15,0	11,9	10,5	23,5	50,0
	insufficiente	% col	3,8	7,1	,0	,0	,0
	Totale	n	80	42	19	17	2
FAX	buono	% col	65,1	50,0	75,0	76,9	,0
	discreto	% col	14,0	16,7	25,0	,0	,0
	sufficiente	% col	11,6	11,1	,0	23,1	,0
	insufficiente	% col	9,3	22,2	,0	,0	,0
	Totale	n	43	18	12	13	0
POSTA	buono	% col	47,4	33,3	40,0	80,0	,0
	discreto	% col	26,3	22,2	60,0	,0	,0
	sufficiente	% col	15,8	22,2	,0	20,0	,0
	insufficiente	% col	10,5	22,2	,0	,0	,0
	Totale	n	38	18	10	10	0
SITO INTERNET CAMERALE	buono	% col	80,0	73,8	73,7	100,0	100,0
	discreto	% col	12,5	11,9	26,3	,0	,0
	sufficiente	% col	5,0	9,5	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	2,5	4,8	,0	,0	,0
	Totale	n	80	42	19	17	2
RIVISTA DELLA CAMERA DI COMMERCIO	buono	% col	67,6	63,6	75,0	71,4	100,0
	discreto	% col	20,6	18,2	25,0	28,6	,0
	sufficiente	% col	5,9	9,1	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	5,9	9,1	,0	,0	,0
	Totale	n	34	22	4	7	1
SPORTELLI INFORMAZIONI	buono	% col	52,2	54,5	66,7	42,9	,0
	discreto	% col	23,9	18,2	33,3	21,4	100,0
	sufficiente	% col	19,6	18,2	,0	35,7	,0
	insufficiente	% col	4,3	9,1	,0	,0	,0
	Totale	n	46	22	9	14	1
NEWSLETTER	buono	% col	52,2	33,3	100,0	61,5	,0
	discreto	% col	8,7	,0	,0	,0	100,0
	sufficiente	% col	39,1	66,7	,0	38,5	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	23	6	2	13	2
SOCIAL MEDIA	buono	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	discreto	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	sufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	0	0	0	0	0

1.7 – (DOMANDA POSTA SOLO SE ALLA DOMANDA PRECEDENTE SONO STATE DATE ALMENO 2 RISPOSTE QUALITATIVE) IN GENERALE, QUALE GIUDIZIO ESPRIMEREBBE SUGLI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE DELLA CAMERA DI COMMERCIO?

			Totale	Tipologia				EE.LL.
				Commercialisti	Notai	Associazioni		
IN GENERALE, QUALE GIUDIZIO ESPRIMEREBBE SUGLI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE DELLA CAMERA DI COMMERCIO?	buono	% col	56,3	35,7	84,2	70,6	100,0	
	discreto	% col	30,0	42,9	15,8	17,6	,0	
	sufficiente	% col	3,8	2,4	,0	11,8	,0	
	insufficiente	% col	10,0	19,0	,0	,0	,0	
	Totale	n	80	42	19	17	2	

1.8 CON QUALI MODALITÀ RITIENE PIÙ UTILE ESSERE INFORMATO SUI SERVIZI DELLA CAMERA DI COMMERCIO?

			Totale	Tipologia				EE.LL.
				Commercialisti	Notai	Associazioni		
PER E-MAIL	No	% col	11,3	14,3	,0	17,6	,0	
	Si	% col	88,8	85,7	100,0	82,4	100,0	
TRAMITE PEC (POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA)	No	% col	60,0	66,7	63,2	35,3	100,0	
	Si	% col	40,0	33,3	36,8	64,7	,0	
PER FAX	No	% col	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
PER POSTA ORDINARIA	No	% col	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
PER TELEFONO	No	% col	92,5	85,7	100,0	100,0	100,0	
	Si	% col	7,5	14,3	,0	,0	,0	
PER SMS	No	% col	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
TRAMITE IL SITO E NEWSLETTER DELLA CAMERA DI COMMERCIO	No	% col	41,3	31,0	63,2	47,1	,0	
	Si	% col	58,8	69,0	36,8	52,9	100,0	
TRAMITE I MEDIA LOCALI (STAMPA, RADIO E TV)	No	% col	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
TRAMITE SOCIAL MEDIA	No	% col	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
RECANDOSI DIRETTAMENTE PRESSO GLI UFFICI CAMERALI	No	% col	95,0	100,0	89,5	88,2	100,0	
	Si	% col	5,0	,0	10,5	11,8	,0	
NON HO PARTICOLARE INTERESSE A ESSERE INFORMATO	No	% col	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
Totale	n	80	42	19	17	2		

2.1 LE LEGGERÒ I DIVERSI SERVIZI AMMINISTRATIVI E DI REGOLAZIONE OFFERTI DALLA CAMERA DI COMMERCIO DI..... PER OGNUNO MI DIRÀ SE LO CONOSCE, SE LO HA UTILIZZATO E SE LO RITIENE UN SERVIZIO SODDISFACENTE:

			Totale	Tipologia				EE.LL.
				Commercialisti	Notai	Associazioni		
REGISTRO DELLE IMPRESE / BACK OFFICE (PRATICHE DI ISCRIZIONE, MODIFICA E CANCELLAZIONE, DEPOSITO BILANCI)	No	% col	2,5	,0	10,5	,0	,0	
	Si	% col	97,5	100,0	89,5	100,0	100,0	
QUALIFICHE PROFESSIONALI (EX ALBI E RUOLI)	No	% col	16,3	11,9	31,6	11,8	,0	
	Si	% col	83,8	88,1	68,4	88,2	100,0	
REGISTRO INFORMATICO PROTESTI (PRATICHE)	No	% col	43,8	38,1	42,1	64,7	,0	
	Si	% col	56,3	61,9	57,9	35,3	100,0	
CERTIFICAZIONE ESTERA (CERTIFICATI DI ORIGINE, CARNET ATA, NUMERO MECCANOGRAFICO)	No	% col	52,5	50,0	57,9	52,9	50,0	
	Si	% col	47,5	50,0	42,1	47,1	50,0	
REGOLAZIONE DEL MERCATO (METROLOGIA LEGALE, USI, CONTRATTI TIPO, CONCORSI A PREMIO, SICUREZZA PRODOTTI, SPORTELLI CONSUMATORI, ETC...)	No	% col	57,5	50,0	84,2	52,9	,0	
	Si	% col	42,5	50,0	15,8	47,1	100,0	
DEPOSITO BREVETTI, MODELLI E MARCHI	No	% col	57,5	71,4	84,2	,0	,0	
	Si	% col	42,5	28,6	15,8	100,0	100,0	
DIRITTO ANNUALE (MODALITÀ DI PAGAMENTO IMPORTI, TERMINI E SITUAZIONI STATO PAGAMENTI)	No	% col	5,0	,0	10,5	,0	100,0	
	Si	% col	95,0	100,0	89,5	100,0	,0	
SERVIZI DI ARBITRATO CONCILIAZIONE E MEDIAZIONE	No	% col	48,8	50,0	63,2	35,3	,0	
	Si	% col	51,3	50,0	36,8	64,7	100,0	
FIRMA DIGITALE (CNS – CARTA NAZIONALE DEI SERVIZI) / FRONT OFFICE	No	% col	2,5	4,8	,0	,0	,0	
	Si	% col	97,5	95,2	100,0	100,0	100,0	
INFORMAZIONI GENERALI SU ALTRE IMPRESE O AMMINISTRATORI (VISURE, BILANCI, PROTESTI, ELENCHI, ETC.)	No	% col	18,8	19,0	10,5	29,4	,0	
	Si	% col	81,3	81,0	89,5	70,6	100,0	
ADEMPIMENTI IN MATERIA AMBIENTALE	No	% col	85,0	85,7	100,0	64,7	100,0	
	Si	% col	15,0	14,3	,0	35,3	,0	
COMUNICA / SEGNALAZIONE CERTIFICATA DI INIZIO ATTIVITÀ (SCIA)	No	% col	2,5	,0	10,5	,0	,0	
	Si	% col	97,5	100,0	89,5	100,0	100,0	
RILASCIO DI CARTE TACHIGRAFICHE	No	% col	83,8	90,5	84,2	64,7	100,0	
	Si	% col	16,3	9,5	15,8	35,3	,0	
Totale	n		80	42	19	17	2	

2.1 LE LEGGERÒ I DIVERSI SERVIZI AMMINISTRATIVI E DI REGOLAZIONE OFFERTI DALLA CAMERA DI COMMERCIO DI..... PER OGNUNO MI DIRÀ SE LO CONOSCE, SE LO HA UTILIZZATO E SE LO RITIENE UN SERVIZIO SODDISFACENTE:

			Totale	Tipologia				EE.LL.
				Commercialisti	Notai	Associazioni		
REGISTRO DELLE IMPRESE / BACK OFFICE (PRATICHE DI ISCRIZIONE, MODIFICA E CANCELLAZIONE, DEPOSITO BILANCI)	No	% col	5,1	4,8	,0	,0	100,0	
	Si	% col	94,9	95,2	100,0	100,0	,0	
	Totale	n	78	42	17	17	2	
QUALIFICHE PROFESSIONALI (EX ALBI E RUOLI)	No	% col	20,9	13,5	23,1	26,7	100,0	
	Si	% col	79,1	86,5	76,9	73,3	,0	
	Totale	n	67	37	13	15	2	
REGISTRO INFORMATICO PROTESTI (PRATICHE)	No	% col	51,1	42,3	72,7	33,3	100,0	
	Si	% col	48,9	57,7	27,3	66,7	,0	
	Totale	n	45	26	11	6	2	
CERTIFICAZIONE ESTERA (CERTIFICATI DI ORIGINE, CARNET ATA, NUMERO MECCANOGRAFICO)	No	% col	50,0	38,1	100,0	37,5	,0	
	Si	% col	50,0	61,9	,0	62,5	100,0	
	Totale	n	38	21	8	8	1	
REGOLAZIONE DEL MERCATO (METROLOGIA LEGALE, USI, CONTRATTI TIPO, CONCORSI A PREMIO, SICUREZZA PRODOTTI, SPORTELLI CONSUMATORI, ETC...)	No	% col	58,8	57,1	100,0	37,5	100,0	
	Si	% col	41,2	42,9	,0	62,5	,0	
	Totale	n	34	21	3	8	2	
DEPOSITO BREVETTI, MODELLI E MARCHI	No	% col	32,4	33,3	100,0	11,8	100,0	
	Si	% col	67,6	66,7	,0	88,2	,0	
	Totale	n	34	12	3	17	2	
DIRITTO ANNUALE (MODALITÀ DI PAGAMENTO IMPORTI, TERMINI E SITUAZIONI STATO PAGAMENTI)	No	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
	Si	% col	100,0	100,0	100,0	100,0	,0	
	Totale	n	76	42	17	17	0	
SERVIZI DI ARBITRATO CONCILIAZIONE E MEDIAZIONE	No	% col	56,1	52,4	85,7	36,4	100,0	
	Si	% col	43,9	47,6	14,3	63,6	,0	
	Totale	n	41	21	7	11	2	
FIRMA DIGITALE (CNS – CARTA NAZIONALE DEI SERVIZI) / FRONT OFFICE	No	% col	5,1	,0	10,5	,0	100,0	
	Si	% col	94,9	100,0	89,5	100,0	,0	
	Totale	n	78	40	19	17	2	
INFORMAZIONI GENERALI SU ALTRE IMPRESE O AMMINISTRATORI (VISURE, BILANCI, PROTESTI, ELENCHI, ETC.)	No	% col	10,8	,0	29,4	16,7	,0	
	Si	% col	89,2	100,0	70,6	83,3	100,0	
	Totale	n	65	34	17	12	2	
ADEMPIMENTI IN MATERIA AMBIENTALE	No	% col	33,3	66,7	,0	,0	,0	
	Si	% col	66,7	33,3	,0	100,0	,0	
	Totale	n	12	6	0	6	0	
COMUNICA / SEGNALAZIONE CERTIFICATA DI INIZIO ATTIVITÀ (SCIA)	No	% col	5,1	9,5	,0	,0	,0	
	Si	% col	94,9	90,5	100,0	100,0	100,0	

2.1 LE LEGGERÒ I DIVERSI SERVIZI AMMINISTRATIVI E DI REGOLAZIONE OFFERTI DALLA CAMERA DI COMMERCIO DI..... PER OGNUNO MI DIRÀ SE LO CONOSCE, SE LO HA UTILIZZATO E SE LO RITIENE UN SERVIZIO SODDISFACENTE:

	Totale	n	Tipologia				EE.LL.
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	
RILASCIO DI CARTE TACHIGRAFICHE	Totale	n	78	42	17	17	2
	No	% col	53,8	100,0	100,0	,0	,0
	Si	% col	46,2	,0	,0	100,0	,0
	Totale	n	13	4	3	6	0

2.1 LE LEGGERÒ I DIVERSI SERVIZI AMMINISTRATIVI E DI REGOLAZIONE OFFERTI DALLA CAMERA DI COMMERCIO DI..... PER OGNUNO MI DIRÀ SE LO CONOSCE, SE LO HA UTILIZZATO E SE LO RITIENE UN ...

	Totale			Tipologia			EE.LL.
				Commercialisti	Notai	Associazioni	
REGISTRO DELLE IMPRESE / BACK OFFICE (PRATICHE DI ISCRIZIONE, MODIFICA E CANCELLAZIONE, DEPOSITO BILANCI)	buono	% col	68,9	60,0	70,6	88,2	,0
	discreto	% col	13,5	15,0	11,8	11,8	,0
	sufficiente	% col	9,5	10,0	17,6	,0	,0
	insufficiente	% col	8,1	15,0	,0	,0	,0
	Totale	n	74	40	17	17	0
QUALIFICHE PROFESSIONALI (EX ALBI E RUOLI)	buono	% col	69,8	59,4	70,0	100,0	,0
	discreto	% col	18,9	21,9	30,0	,0	,0
	sufficiente	% col	7,5	12,5	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	3,8	6,3	,0	,0	,0
	Totale	n	53	32	10	11	0
REGISTRO INFORMATICO PROTESTI (PRATICHE)	buono	% col	50,0	53,3	66,7	25,0	,0
	discreto	% col	22,7	20,0	33,3	25,0	,0
	sufficiente	% col	18,2	13,3	,0	50,0	,0
	insufficiente	% col	9,1	13,3	,0	,0	,0
	Totale	n	22	15	3	4	0
CERTIFICAZIONE ESTERA (CERTIFICATI DI ORIGINE, CARNET ATA, NUMERO MECCANOGRAFICO)	buono	% col	57,9	46,2	,0	80,0	100,0
	discreto	% col	36,8	46,2	,0	20,0	,0
	sufficiente	% col	5,3	7,7	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	19	13	0	5	1
REGOLAZIONE DEL MERCATO (METROLOGIA LEGALE, USI, CONTRATTI TIPO, CONCORSI A PREMIO, SICUREZZA PRODOTTI, SPORTELLI CONSUMATORI, ETC...)	buono	% col	71,4	55,6	,0	100,0	,0
	discreto	% col	28,6	44,4	,0	,0	,0
	sufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	14	9	0	5	0
DEPOSITO BREVETTI, MODELLI E MARCHI	buono	% col	65,2	50,0	,0	73,3	,0
	discreto	% col	17,4	25,0	,0	13,3	,0
	sufficiente	% col	8,7	,0	,0	13,3	,0
	insufficiente	% col	8,7	25,0	,0	,0	,0
	Totale	n	23	8	0	15	0
DIRITTO ANNUALE (MODALITÀ DI PAGAMENTO IMPORTI, TERMINI E SITUAZIONI STATO PAGAMENTI)	buono	% col	81,6	71,4	88,2	100,0	,0
	discreto	% col	10,5	14,3	11,8	,0	,0
	sufficiente	% col	2,6	4,8	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	5,3	9,5	,0	,0	,0
	Totale	n	76	42	17	17	0
SERVIZI DI ARBITRATO CONCILIAZIONE E MEDIAZIONE	buono	% col	88,9	80,0	100,0	100,0	,0
	discreto	% col	11,1	20,0	,0	,0	,0
	sufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	18	10	1	7	0
FIRMA DIGITALE (CNS – CARTA NAZIONALE DEI SERVIZI) / FRONT OFFICE	buono	% col	64,9	50,0	82,4	82,4	,0
	discreto	% col	17,6	25,0	17,6	,0	,0
	sufficiente	% col	5,4	10,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	12,2	15,0	,0	17,6	,0
	Totale	n	74	40	17	17	0
INFORMAZIONI GENERALI SU ALTRE IMPRESE O AMMINISTRATORI (VISURE, BILANCI, PROTESTI, ELENCHI, ETC.)	buono	% col	84,5	79,4	100,0	100,0	,0
	discreto	% col	12,1	14,7	,0	,0	100,0
	sufficiente	% col	1,7	2,9	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	1,7	2,9	,0	,0	,0
	Totale	n	58	34	12	10	2
ADEMPIMENTI IN MATERIA AMBIENTALE	buono	% col	50,0	100,0	,0	33,3	,0
	discreto	% col	50,0	,0	,0	66,7	,0
	sufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	8	2	0	6	0
COMUNICA / SEGNALE CERTIFICATA DI INIZIO ATTIVITÀ (SCIA)	buono	% col	54,1	47,4	70,6	58,8	,0
	discreto	% col	28,4	31,6	29,4	11,8	100,0
	sufficiente	% col	8,1	10,5	,0	11,8	,0
	insufficiente	% col	9,5	10,5	,0	17,6	,0
	Totale	n	74	38	17	17	2
RILASCIO DI CARTE TACHIGRAFICHE	buono	% col	100,0	,0	,0	100,0	,0
	discreto	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	sufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	13	4	3	6	0

2.1 LE LEGGERÒ I DIVERSI SERVIZI AMMINISTRATIVI E DI REGOLAZIONE OFFERTI DALLA CAMERA DI COMMERCIO DI..... PER OGNUNO MI DIRÀ SE LO CONOSCE, SE LO HA UTILIZZATO E SE LO RITTIENE UN ...

		Tipologia					EE.LL.
Totale	n	Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	EE.LL.	
		6	0	0	6	0	

2.1 BIS (DOMANDA POSTA SOLO SE SI È RISPOSTO "SI" IN MERITO ALL'UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO DEL SERVIZIO "REGISTRO DELLE IMPRES/BACK OFFICE" ALLA DOMANDA PRECEDENTE)HA UTILIZZATO IL SERVIZIO TELEMATICO PER L'INOLTRO DI PRATICHE AL REGISTRO DELLE IMPRESE NELL'ULTIMO ANNO (ISCRIZIONI , CANCELLAZIONI, VARIAZIONI, DEPOSITO BILANCI ...)?

			Tipologia				
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	EE.LL.
HA UTILIZZATO IL SERVIZIO TELEMATICO PER L'INOLTRO DI PRATICHE AL REGISTRO DELLE IMPRESE NELL'ULTIMO ANNO (ISCRIZIONI , CANCELLAZIONI, VARIAZIONI, DEPOSITO BILANCI ...)?	Si	% col	97,3	95,0	100,0	100,0	,0
	No	% col	2,7	5,0	,0	,0	,0
	Totale	n	74	40	17	17	0

2.1 TER (DOMANDA POSTA SOLO SE SI È RISPOSTO "SI" ALLA DOMANDA PRECEDENTE) IN RELAZIONE AL SERVIZIO TELEMATICO DEL REGISTRO DELLE IMPRESE, LE CHIEDIAMO DI VALUTARE IL SUO LIVELLO DI SODDISFAZIONE RISPETTO AI SEGUENTI ASPETTI:?

			Tipologia				
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	EE.LL.
TEMPO IMPIEGATO PER EFFETTUARE UNA SPEDIZIONE TELEMATICA	buono	% col	75,0	68,4	88,2	76,5	,0
	discreto	% col	5,6	10,5	,0	,0	,0
	sufficiente	% col	19,4	21,1	11,8	23,5	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
TEMPO IMPIEGATO PER OTTENERE LA RICEVUTA DI PROTOCOLLAZIONE	buono	% col	79,2	78,9	70,6	88,2	,0
	discreto	% col	12,5	10,5	29,4	,0	,0
	sufficiente	% col	8,3	10,5	,0	11,8	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
TEMPO IMPIEGATO PER OTTENERE L'EVASIONE DELLA PRATICA	buono	% col	59,7	57,9	70,6	52,9	,0
	discreto	% col	13,9	10,5	29,4	5,9	,0
	sufficiente	% col	18,1	15,8	,0	41,2	,0
	insufficiente	% col	8,3	15,8	,0	,0	,0
CORTESIA E DISPONIBILITÀ DEGLI OPERATORI	buono	% col	77,8	68,4	88,2	88,2	,0
	discreto	% col	13,9	21,1	11,8	,0	,0
	sufficiente	% col	2,8	,0	,0	11,8	,0
	insufficiente	% col	5,6	10,5	,0	,0	,0
CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE	buono	% col	72,2	57,9	88,2	88,2	,0
	discreto	% col	13,9	21,1	11,8	,0	,0
	sufficiente	% col	8,3	10,5	,0	11,8	,0
	insufficiente	% col	5,6	10,5	,0	,0	,0
INFORMAZIONE TELEFONICA	buono	% col	80,6	78,9	100,0	64,7	,0
	discreto	% col	6,9	10,5	,0	5,9	,0
	sufficiente	% col	1,4	2,6	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	11,1	7,9	,0	29,4	,0
INFORMAZIONE SUL SITO CAMERALE/POSTA ELETTRONICA	buono	% col	70,8	68,4	70,6	76,5	,0
	discreto	% col	16,7	18,4	11,8	17,6	,0
	sufficiente	% col	8,3	7,9	17,6	,0	,0
	insufficiente	% col	4,2	5,3	,0	5,9	,0
	Totale	n	72	38	17	17	0

2.1 QUATER (DOMANDA POSTA SOLO SE SI È RISPOSTO "SI" IN MERITO ALL'UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO DEL SERVIZIO "FIRMA DIGITALE (CNS-CARTA NAZIONALE DEI SERVIZI/FRONT OFFICE" ALLA DOMANDA PRECEDENTE) IN RELAZIONE AL SERVIZIO DI RILASCIO DEI DISPOSITIVI DI FIRMA DIGITALE/CNS (CARTA NAZIONALE DEI SERVIZI), LE CHIEDIAMO DI VALUTARE IL SUO LIVELLO DI SODDISFAZIONE RISPETTO AI SEGUENTI ASPETTI: ?

			Totale	Tipologia			EE.LL.
				Commercialisti	Notai	Associazioni	
TEMPO IMPIEGATO PER OTTENERE IL SERVIZIO	buono	% col	62,2	65,0	64,7	52,9	,0
	discreto	% col	16,2	20,0	5,9	17,6	,0
	sufficiente	% col	12,2	5,0	29,4	11,8	,0
	insufficiente	% col	9,5	10,0	,0	17,6	,0
ORARI DI SPORTELLO	buono	% col	62,2	67,5	58,8	52,9	,0
	discreto	% col	13,5	12,5	11,8	17,6	,0
	sufficiente	% col	10,8	15,0	11,8	,0	,0
	insufficiente	% col	13,5	5,0	17,6	29,4	,0
CORTESIA E DISPONIBILITÀ DEGLI OPERATORI	buono	% col	68,9	60,0	88,2	70,6	,0
	discreto	% col	20,3	30,0	,0	17,6	,0
	sufficiente	% col	8,1	5,0	11,8	11,8	,0
	insufficiente	% col	2,7	5,0	,0	,0	,0
CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE	buono	% col	60,8	60,0	70,6	52,9	,0
	discreto	% col	14,9	20,0	,0	17,6	,0
	sufficiente	% col	21,6	15,0	29,4	29,4	,0
	insufficiente	% col	2,7	5,0	,0	,0	,0
TEMPI DI ATTESA ALLO SPORTELLO	buono	% col	47,3	55,0	23,5	52,9	,0
	discreto	% col	36,5	35,0	47,1	29,4	,0
	sufficiente	% col	8,1	10,0	11,8	,0	,0
	insufficiente	% col	8,1	,0	17,6	17,6	,0
	Totale	n	74	40	17	17	0

2.2 (DOMANDA POSTA SOLO SE ALLA DOMANDA PRECEDENTE SONO STATE DATE ALMENO 2 RISPOSTE QUALITATIVE) IN GENERALE, QUALE GIUDIZIO ESPRIMEREbbe SUI SERVIZI AMMINISTRATIVI E DI REGOLAZIONE OFFERTI DELLA CAMERA DI COMMERCIO?

			Totale	Tipologia			EE.LL.
				Commercialisti	Notai	Associazioni	
IN GENERALE, QUALE GIUDIZIO ESPRIMEREbbe SUI SERVIZI AMMINISTRATIVI E DI REGOLAZIONE OFFERTI DELLA CAMERA DI COMMERCIO?	buono	% col	57,5	47,6	89,5	52,9	,0
	discreto	% col	28,8	38,1	10,5	17,6	100,0
	sufficiente	% col	11,3	9,5	,0	29,4	,0
	insufficiente	% col	2,5	4,8	,0	,0	,0
	Totale	n	80	42	19	17	2

2.3 LE LEGGERÒ I DIVERSI SERVIZI DI SUPPORTO ALLE IMPRESE OFFERTI DALLA CAMERA DI COMMERCIO DI..... PER OGNUNO MI DIRÀ SE LO CONOSCE, SE LO HA UTILIZZATO E SE LO RITIENE UN SERVIZIO ...

			Totale	Tipologia				EE.LL.
				Commercialisti	Notai	Associazioni		
INFORMAZIONI SULLA SITUAZIONE ECONOMICA; STUDI E ANALISI ECONOMICHE, OSSERVATORIO DELL ECONOMIA	No	% col	46,3	38,1	57,9	47,1	100,0	
	Si	% col	53,8	61,9	42,1	52,9	,0	
SERVIZI PER LA CREAZIONE E SUCCESSIONE DI IMPRESA	No	% col	66,3	64,3	68,4	64,7	100,0	
	Si	% col	33,8	35,7	31,6	35,3	,0	
INFORMAZIONI E ASSISTENZA SUI FINANZIAMENTI AGEVOLATI INCENTIVI E CONTRIBUTI ALLE IMPRESE	No	% col	32,5	26,2	42,1	41,2	,0	
	Si	% col	67,5	73,8	57,9	58,8	100,0	
INFORMAZIONI E CONTRIBUTI SULL'INNOVAZIONE, TRASFERIMENTO TECNOLOGICO	No	% col	57,5	54,8	68,4	52,9	50,0	
	Si	% col	42,5	45,2	31,6	47,1	50,0	
PROMOZIONE E CONSULENZA SPECIALIZZATA NEL COMMERCIO ESTERO E NELL'INTERNAZIONALIZZAZIONE	No	% col	62,5	66,7	84,2	35,3	,0	
	Si	% col	37,5	33,3	15,8	64,7	100,0	
PARTECIPAZIONE A FIERE, MOSTRE E MISSIONI	No	% col	58,8	61,9	68,4	47,1	,0	
	Si	% col	41,3	38,1	31,6	52,9	100,0	
ASSISTENZA, PROMOZIONE E VALORIZZAZIONE DEI PRODOTTI TIPICI (ENOGASTRONOMICI, MARCHI DI QUALITÀ ETC)	No	% col	60,0	64,3	73,7	41,2	,0	
	Si	% col	40,0	35,7	26,3	58,8	100,0	
CORSI DI FORMAZIONE, SEMINARI E TIROCINI FORMATIVI	No	% col	41,3	45,2	42,1	29,4	50,0	
	Si	% col	58,8	54,8	57,9	70,6	50,0	
INIZIATIVE E PROGETTI PER L'IMPRENDITORIALITÀ FEMMINILE	No	% col	77,5	95,2	73,7	47,1	,0	
	Si	% col	22,5	4,8	26,3	52,9	100,0	
RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA	No	% col	88,8	95,2	84,2	76,5	100,0	
	Si	% col	11,3	4,8	15,8	23,5	,0	
INIZIATIVE PER FAVORIRE L'ACCESSO AL CREDITO DELLE IMPRESE	No	% col	62,5	64,3	89,5	35,3	,0	
	Si	% col	37,5	35,7	10,5	64,7	100,0	
INFORMAZIONI, PROMOZIONI E SUPPORTO AI CONTRATTI DI RETI DI IMPRESA	No	% col	73,8	69,0	89,5	64,7	100,0	
	Si	% col	26,3	31,0	10,5	35,3	,0	
INFORMAZIONI SUI PREZZI E SUGLI INDICI ISTAT	No	% col	63,8	61,9	73,7	64,7	,0	
	Si	% col	36,3	38,1	26,3	35,3	100,0	
Totale	n		80	42	19	17	2	

2.3 LE LEGGERÒ I DIVERSI SERVIZI DI SUPPORTO ALLE IMPRESE OFFERTI DALLA CAMERA DI COMMERCIO DI..... PER OGNUNO MI DIRÀ SE LO CONOSCE, SE LO HA UTILIZZATO E SE LO RITIENE UN SERVIZIO ...

			Totale	Tipologia				EE.LL.
				Commercialisti	Notai	Associazioni		
INFORMAZIONI SULLA SITUAZIONE ECONOMICA; STUDI E ANALISI ECONOMICHE, OSSERVATORIO DELL ECONOMIA	No	% col	32,6	30,8	37,5	33,3	,0	
	Si	% col	67,4	69,2	62,5	66,7	,0	
	Totale	n	43	26	8	9	0	
SERVIZI PER LA CREAZIONE E SUCCESSIONE DI IMPRESA	No	% col	37,0	20,0	83,3	33,3	,0	
	Si	% col	63,0	80,0	16,7	66,7	,0	
	Totale	n	27	15	6	6	0	
INFORMAZIONI E ASSISTENZA SUI FINANZIAMENTI AGEVOLATI INCENTIVI E CONTRIBUTI ALLE IMPRESE	No	% col	38,9	48,4	18,2	20,0	100,0	
	Si	% col	61,1	51,6	81,8	80,0	,0	
	Totale	n	54	31	11	10	2	
INFORMAZIONI E CONTRIBUTI SULL'INNOVAZIONE, TRASFERIMENTO TECNOLOGICO	No	% col	44,1	57,9	33,3	12,5	100,0	
	Si	% col	55,9	42,1	66,7	87,5	,0	
	Totale	n	34	19	6	8	1	
PROMOZIONE E CONSULENZA SPECIALIZZATA NEL COMMERCIO ESTERO E NELL'INTERNAZIONALIZZAZIONE	No	% col	70,0	85,7	66,7	45,5	100,0	
	Si	% col	30,0	14,3	33,3	54,5	,0	
	Totale	n	30	14	3	11	2	
PARTECIPAZIONE A FIERE, MOSTRE E MISSIONI	No	% col	57,6	56,3	83,3	33,3	100,0	
	Si	% col	42,4	43,8	16,7	66,7	,0	
	Totale	n	33	16	6	9	2	
ASSISTENZA, PROMOZIONE E VALORIZZAZIONE DEI PRODOTTI TIPICI (ENOGASTRONOMICI, MARCHI DI QUALITÀ ETC)	No	% col	68,8	93,3	100,0	10,0	100,0	
	Si	% col	31,3	6,7	,0	90,0	,0	
	Totale	n	32	15	5	10	2	
CORSI DI FORMAZIONE, SEMINARI E TIROCINI FORMATIVI	No	% col	38,3	39,1	54,5	25,0	,0	
	Si	% col	61,7	60,9	45,5	75,0	100,0	
	Totale	n	47	23	11	12	1	
INIZIATIVE E PROGETTI PER L'IMPRENDITORIALITÀ FEMMINILE	No	% col	33,3	100,0	,0	22,2	100,0	
	Si	% col	66,7	,0	100,0	77,8	,0	
	Totale	n	18	2	5	9	2	
RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA	No	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
	Si	% col	100,0	100,0	100,0	100,0	,0	
	Totale	n	9	2	3	4	0	
INIZIATIVE PER FAVORIRE L'ACCESSO AL CREDITO DELLE IMPRESE	No	% col	40,0	66,7	50,0	9,1	,0	
	Si	% col	60,0	33,3	50,0	90,9	100,0	
	Totale	n	30	15	2	11	2	
INFORMAZIONI, PROMOZIONI E SUPPORTO AI CONTRATTI DI RETI DI IMPRESA	No	% col	23,8	30,8	,0	16,7	,0	
	Si	% col	76,2	69,2	100,0	83,3	,0	
	Totale	n	21	13	2	6	0	
INFORMAZIONI SUI PREZZI E SUGLI INDICI ISTAT	No	% col	27,6	25,0	40,0	,0	100,0	
	Si	% col						

2.3 LE LEGGERÒ I DIVERSI SERVIZI DI SUPPORTO ALLE IMPRESE OFFERTI DALLA CAMERA DI COMMERCIO DI..... PER OGNUNO MI DIRÀ SE LO CONOSCE, SE LO HA UTILIZZATO E SE LO RITIENE UN SERVIZIO ...

		Tipologia					
		Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	EE.LL.	
	Si	72,4	75,0	60,0	100,0	,0	
	% col						
	Totale	29	16	5	6	2	
	n						

2.3 LE LEGGERÒ I DIVERSI SERVIZI DI SUPPORTO ALLE IMPRESE OFFERTI DALLA CAMERA DI COMMERCIO DI..... PER OGNUNO MI DIRÀ SE LO CONOSCE, SE LO HA UTILIZZATO E SE LO RITIENE UN SERVIZIO ...

		Tipologia					
		Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	EE.LL.	
INFORMAZIONI SULLA SITUAZIONE ECONOMICA; STUDI E ANALISI ECONOMICHE, OSSERVATORIO DELL'ECONOMIA	buono	48,3	33,3	60,0	83,3	,0	
	discreto	44,8	55,6	40,0	16,7	,0	
	sufficiente	6,9	11,1	,0	,0	,0	
	insufficiente	,0	,0	,0	,0	,0	
	Totale	29	18	5	6	0	
SERVIZI PER LA CREAZIONE E SUCCESSIONE DI IMPRESA	buono	58,8	50,0	100,0	75,0	,0	
	discreto	41,2	50,0	,0	25,0	,0	
	sufficiente	,0	,0	,0	,0	,0	
	insufficiente	,0	,0	,0	,0	,0	
	Totale	17	12	1	4	0	
INFORMAZIONI E ASSISTENZA SUI FINANZIAMENTI AGEVOLATI INCENTIVI E CONTRIBUTI ALLE IMPRESE	buono	60,6	75,0	66,7	25,0	,0	
	discreto	33,3	25,0	11,1	75,0	,0	
	sufficiente	6,1	,0	22,2	,0	,0	
	insufficiente	,0	,0	,0	,0	,0	
	Totale	33	16	9	8	0	
INFORMAZIONI E CONTRIBUTI SULL'INNOVAZIONE, TRASFERIMENTO TECNOLOGICO	buono	73,7	87,5	25,0	85,7	,0	
	discreto	21,1	12,5	50,0	14,3	,0	
	sufficiente	5,3	,0	25,0	,0	,0	
	insufficiente	,0	,0	,0	,0	,0	
	Totale	19	8	4	7	0	
PROMOZIONE E CONSULENZA SPECIALIZZATA NEL COMMERCIO ESTERO E NELL'INTERNAZIONALIZZAZIONE	buono	66,7	100,0	100,0	50,0	,0	
	discreto	22,2	,0	,0	33,3	,0	
	sufficiente	11,1	,0	,0	16,7	,0	
	insufficiente	,0	,0	,0	,0	,0	
	Totale	9	2	1	6	0	
PARTECIPAZIONE A FIERE, MOSTRE E MISSIONI	buono	71,4	57,1	100,0	83,3	,0	
	discreto	14,3	14,3	,0	16,7	,0	
	sufficiente	14,3	28,6	,0	,0	,0	
	insufficiente	,0	,0	,0	,0	,0	
	Totale	14	7	1	6	0	
ASSISTENZA, PROMOZIONE E VALORIZZAZIONE DEI PRODOTTI TIPICI (ENOGASTRONOMICI, MARCHI DI QUALITÀ ETC)	buono	60,0	,0	,0	66,7	,0	
	discreto	10,0	100,0	,0	,0	,0	
	sufficiente	30,0	,0	,0	33,3	,0	
	insufficiente	,0	,0	,0	,0	,0	
	Totale	10	1	0	9	0	
CORSI DI FORMAZIONE, SEMINARI E TIROCINI FORMATIVI	buono	69,0	71,4	60,0	66,7	100,0	
	discreto	20,7	28,6	40,0	,0	,0	
	sufficiente	10,3	,0	,0	33,3	,0	
	insufficiente	,0	,0	,0	,0	,0	
	Totale	29	14	5	9	1	
INIZIATIVE E PROGETTI PER L'IMPRENDITORIALITÀ FEMMINILE	buono	58,3	,0	100,0	28,6	,0	
	discreto	25,0	,0	,0	42,9	,0	
	sufficiente	16,7	,0	,0	28,6	,0	
	insufficiente	,0	,0	,0	,0	,0	
	Totale	12	0	5	7	0	
RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA	buono	22,2	,0	,0	50,0	,0	
	discreto	44,4	100,0	,0	50,0	,0	
	sufficiente	33,3	,0	100,0	,0	,0	
	insufficiente	,0	,0	,0	,0	,0	
	Totale	9	2	3	4	0	
INIZIATIVE PER FAVORIRE L'ACCESSO AL CREDITO DELLE IMPRESE	buono	44,4	60,0	100,0	40,0	,0	
	discreto	55,6	40,0	,0	60,0	100,0	
	sufficiente	,0	,0	,0	,0	,0	
	insufficiente	,0	,0	,0	,0	,0	
	Totale	18	5	1	10	2	
INFORMAZIONI, PROMOZIONI E SUPPORTO AI CONTRATTI DI RETI DI IMPRESA	buono	81,3	66,7	100,0	100,0	,0	
	discreto	18,8	33,3	,0	,0	,0	
	sufficiente	,0	,0	,0	,0	,0	
	insufficiente	,0	,0	,0	,0	,0	
	Totale	16	9	2	5	0	
INFORMAZIONI SUI PREZZI E SUGLI INDICI ISTAT	buono	71,4	66,7	100,0	66,7	,0	
	discreto	19,0	33,3	,0	,0	,0	
	sufficiente	9,5	,0	,0	33,3	,0	
	insufficiente	,0	,0	,0	,0	,0	
	Totale	21	12	3	6	0	

2.4 (DOMANDA POSTA SOLO SE ALLA DOMANDA PRECEDENTE SONO STATE DATE ALMENO 2 RISPOSTE QUALITATIVE) IN GENERALE, QUALE GIUDIZIO ESPRIMEREBBE SUI SERVIZI DI SUPPORTO OFFERTI DELLA CAMERA DI COMMERCIO?

			Tipologia				EE.LL.
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	EE.LL.
IN GENERALE, QUALE GIUDIZIO ESPRIMEREBBE SUI SERVIZI DI SUPPORTO ALLE IMPRESE OFFERTI DELLA CAMERA DI COMMERCIO?	buono	% col	70,0	78,1	76,9	42,9	100,0
	discreto	% col	20,0	21,9	23,1	14,3	,0
	sufficiente	% col	10,0	,0	,0	42,9	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	60	32	13	14	1

2.5 SU QUALI, TRA LE SEGUENTI TEMATICHE, RITIENE CHE LA CAMERA DI COMMERCIO DEBBA IMPEGNARSI MAGGIORMENTE PER IL FUTURO?: [2 RISPOSTE POSSIBILI]

			Tipologia				EE.LL.
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	EE.LL.
SEMPLIFICAZIONE DELLE PRATICHE AMMINISTRATIVE	No	% col	27,5	19,0	36,8	29,4	100,0
	Si	% col	72,5	81,0	63,2	70,6	,0
FINANZIAMENTI E CONTRIBUTI ALLE IMPRESE	No	% col	52,5	42,9	78,9	41,2	100,0
	Si	% col	47,5	57,1	21,1	58,8	,0
SUPPORTO E ASSISTENZA PER L'INNOVAZIONE (PROCESSI, TECNOLOGIE, BREVETTI E RELATIVI SERVIZI DI INFORMAZIONE BREVE	No	% col	87,5	85,7	89,5	88,2	100,0
	Si	% col	12,5	14,3	10,5	11,8	,0
INTERNAZIONALIZZAZIONE DELLE IMPRESE	No	% col	95,0	100,0	100,0	88,2	,0
	Si	% col	5,0	,0	,0	11,8	100,0
SVILUPPO DELLE INFRASTRUTTURE E DELLA LOGISTICA	No	% col	97,5	95,2	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	2,5	4,8	,0	,0	,0
RENDERE PIÙ FRUIBILE INTERNET PER LE IMPRESE ATTRAVERSO WI-FI E BANDA LARGA	No	% col	97,5	100,0	89,5	100,0	100,0
	Si	% col	2,5	,0	10,5	,0	,0
SUPPORTO E ASSISTENZA PER LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	No	% col	95,0	95,2	100,0	88,2	100,0
	Si	% col	5,0	4,8	,0	11,8	,0
RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE (MEDIAZIONE, CONCILIAZIONE, ARBITRATO)	No	% col	88,8	90,5	73,7	100,0	100,0
	Si	% col	11,3	9,5	26,3	,0	,0
RACCORDO TRA IMPRESE E SCUOLE-UNIVERSITÀ	No	% col	97,5	100,0	89,5	100,0	100,0
	Si	% col	2,5	,0	10,5	,0	,0
PROMOZIONE E TUTELA DELLE PRODUZIONI MADE IN ITALY	No	% col	86,3	95,2	68,4	82,4	100,0
	Si	% col	13,8	4,8	31,6	17,6	,0
SUPPORTO E ASSISTENZA ALLE NUOVE IMPRESE	No	% col	82,5	90,5	73,7	82,4	,0
	Si	% col	17,5	9,5	26,3	17,6	100,0
PERCORSI DI SVILUPPO PER LE IMPRESE ESISTENTI	No	% col	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0
ACCESSO AL CREDITO DA PARTE DELLE IMPRESE	No	% col	92,5	85,7	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	7,5	14,3	,0	,0	,0
ALTRO	No	% col	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0
Totale	n	80	42	19	17	2	

2.6 SU QUALI, TRA LE SEGUENTI ULTERIORI TEMATICHE, DESIDERA CHE LA CAMERA DI COMMERCIO SVOLGA MAGGIORI ATTIVITÀ A FAVORE DELLE IMPRESE?: [2 RISPOSTE POSSIBILI]

			Tipologia				EE.LL.
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	EE.LL.
INFORMAZIONI, PROMOZIONI E SUPPORTO AI CONTRATTI DI RETE DI IMPRESA	No	% col	55,0	42,9	52,6	82,4	100,0
	Si	% col	45,0	57,1	47,4	17,6	,0
PROMOZIONE DEL TERRITORIO E DELLE ECONOMIE LOCALI	No	% col	65,0	85,7	84,2	,0	,0
	Si	% col	35,0	14,3	15,8	100,0	100,0
OSSERVATORIO DELL'ECONOMIA LOCALE E DIFFUSIONE DI INFORMAZIONE ECONOMICA	No	% col	67,5	69,0	57,9	70,6	100,0
	Si	% col	32,5	31,0	42,1	29,4	,0
PREDISPOSIZIONE DI CONTRATTI-TIPO TRA IMPRESA, ASSOCIAZIONI E CONSUMATORI	No	% col	78,8	83,3	63,2	94,1	,0
	Si	% col	21,3	16,7	36,8	5,9	100,0
PROMOZIONE DI FORME DI CONTROLLO SULLA PRESENZA DI CLAUSOLE INIQUHE NEI CONTRATTI	No	% col	81,3	81,0	73,7	88,2	100,0
	Si	% col	18,8	19,0	26,3	11,8	,0
VIGILANZA E CONTROLLO SUI PRODOTTI E PER LA METROLOGIA LOCALE E RILASCIO CERTIFICATI D'ORIGINE D	No	% col	86,3	85,7	89,5	82,4	100,0
	Si	% col	13,8	14,3	10,5	17,6	,0
RACCOLTA DEGLI USI E DELLE CONSUETUDINI	No	% col	96,3	100,0	100,0	82,4	100,0
	Si	% col	3,8	,0	,0	17,6	,0
ALTRO	No	% col	75,0	57,1	89,5	100,0	100,0
	Si	% col	25,0	42,9	10,5	,0	,0
Totale	n	80	42	19	17	2	

2.7 NEL CORSO DELL'ULTIMO ANNO HA UTILIZZATO IL SITO INTERNET DELLA CAMERA DI COMMERCIO (SPECIFICARE IL MOTIVO)?

			Tipologia				
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	EE.LL.
NEL CORSO DELL'ULTIMO ANNO HA UTILIZZATO IL SITO INTERNET DELLA CAMERA DI COMMERCIO	Si	% col	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	No	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	80	42	19	17	2

2.7.1 PER QUALI RAGIONI?

			Tipologia				
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	EE.LL.
SE SI'PER QUALI RAGIONI? : PER LE PRATICHE OBBLIGATORIE E SERVIZI AMMINISTRATIVI (ES TELEMACO, IMPRESA IN UN GIORNO, ETC...)	No	% col	15,0	,0	42,1	11,8	100,0
	Si	% col	85,0	100,0	57,9	88,2	,0
SE SI'PER QUALI RAGIONI? : PER CERCARE INFORMAZIONI SUL MERCATO (BANCHE DATI CAMERALI, STATISTICHE, CONTRIBUTI, PARTECIPAZIONE A FIERE, ETC...)	No	% col	36,3	26,2	63,2	35,3	,0
	Si	% col	63,8	73,8	36,8	64,7	100,0
SE SI'PER QUALI RAGIONI? : PER REPERIRE LA MODULISTICA DEI SERVIZI DELLA CAMERA	No	% col	30,0	31,0	15,8	41,2	50,0
	Si	% col	70,0	69,0	84,2	58,8	50,0
SE SI'PER QUALI RAGIONI? : PER ISCRIZIONE ON-LINE A CORSI, CONVEGNI, SEMINARI	No	% col	72,5	71,4	73,7	70,6	100,0
	Si	% col	27,5	28,6	26,3	29,4	,0
Totale	n		80	42	19	17	2

2.7.1 LIVELLO DI SODDISFAZIONE?

			Tipologia				
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	EE.LL.
PER LE PRATICHE OBBLIGATORIE E SERVIZI AMMINISTRATIVI (ES TELEMACO, IMPRESA IN UN GIORNO, ETC...)	buono	% col	48,5	47,6	54,5	46,7	,0
	discreto	% col	39,7	33,3	45,5	53,3	,0
	sufficiente	% col	2,9	4,8	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	8,8	14,3	,0	,0	,0
PER CERCARE INFORMAZIONI SUL MERCATO (BANCHE DATI CAMERALI, STATISTICHE, CONTRIBUTI, PARTECIPAZIONE A FIERE, ETC...)	buono	% col	52,9	61,3	42,9	27,3	100,0
	discreto	% col	43,1	32,3	57,1	72,7	,0
	sufficiente	% col	3,9	6,5	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
PER REPERIRE LA MODULISTICA DEI SERVIZI DELLA CAMERA	buono	% col	62,5	55,2	68,8	70,0	100,0
	discreto	% col	28,6	27,6	31,3	30,0	,0
	sufficiente	% col	5,4	10,3	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	3,6	6,9	,0	,0	,0
PER ISCRIZIONE ON-LINE A CORSI, CONVEGNI, SEMINARI	buono	% col	77,3	83,3	80,0	60,0	,0
	discreto	% col	22,7	16,7	20,0	40,0	,0
	sufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
Totale	n	22	12	5	5	0	

2.7.3 SECONDO LEI COSA POTREBBE ESSERE MIGLIORATO?PER LE PRATICHE OBBLIGATORIE E SERVIZI AMMINISTRATIVI (ES TELEMACO, IMPRESA IN UN GIORNO, ETC...)

			Tipologia				
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	EE.LL.
LA REPERIBILITÀ DELLE INFORMAZIONI	No	% col	61,8	61,9	54,5	66,7	,0
	Si	% col	38,2	38,1	45,5	33,3	,0
LA QUALITÀ DELLE INFORMAZIONI	No	% col	82,4	76,2	81,8	100,0	,0
	Si	% col	17,6	23,8	18,2	,0	,0
L'AGGIORNAMENTO DELLE INFORMAZIONI	No	% col	63,2	66,7	63,6	53,3	,0
	Si	% col	36,8	33,3	36,4	46,7	,0
LA TIPOLOGIA DELLE INFORMAZIONI (ES. INSERIRE VIDEO, PODCAST, AUDIO, ECC.)	No	% col	77,9	71,4	100,0	80,0	,0
	Si	% col	22,1	28,6	,0	20,0	,0
	Totale	n	68	42	11	15	0

2.7.3 SECONDO LEI COSA POTREBBE ESSERE MIGLIORATO?PER CERCARE INFORMAZIONI SUL MERCATO (BANCHE DATI CAMERALI, STATISTICHE, CONTRIBUTI, PARTECIPAZIONE A FIERE, ETC...)

			Tipologia				
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	EE.LL.
LA REPERIBILITÀ DELLE INFORMAZIONI	No	% col	86,3	100,0	71,4	54,5	100,0
	Si	% col	13,7	,0	28,6	45,5	,0
LA QUALITÀ DELLE INFORMAZIONI	No	% col	92,2	93,5	71,4	100,0	100,0
	Si	% col	7,8	6,5	28,6	,0	,0
L'AGGIORNAMENTO DELLE INFORMAZIONI	No	% col	84,3	87,1	100,0	81,8	,0
	Si	% col	15,7	12,9	,0	18,2	100,0
LA TIPOLOGIA DELLE INFORMAZIONI (ES. INSERIRE VIDEO, PODCAST, AUDIO, ECC.)	No	% col	80,4	67,7	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	19,6	32,3	,0	,0	,0
Totale	n		51	31	7	11	2

2.7.3 SECONDO LEI COSA POTREBBE ESSERE MIGLIORATO?PER REPERIRE LA MODULISTICA DEI SERVIZI DELLA CAMERA

			Tipologia				
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	EE.LL.
LA REPERIBILITÀ DELLE INFORMAZIONI	No	% col	64,3	79,3	56,3	30,0	100,0
	Si	% col	35,7	20,7	43,8	70,0	,0
LA QUALITÀ DELLE INFORMAZIONI	No	% col	82,1	79,3	87,5	80,0	100,0
	Si	% col	17,9	20,7	12,5	20,0	,0
L'AGGIORNAMENTO DELLE INFORMAZIONI	No	% col	85,7	79,3	87,5	100,0	100,0
	Si	% col	14,3	20,7	12,5	,0	,0
LA TIPOLOGIA DELLE INFORMAZIONI (ES. INSERIRE VIDEO, PODCAST, AUDIO, ECC.)	No	% col	87,5	86,2	81,3	100,0	100,0
	Si	% col	12,5	13,8	18,8	,0	,0
Totale	n		56	29	16	10	1

2.7.3 SECONDO LEI COSA POTREBBE ESSERE MIGLIORATO?PER ISCRIZIONE ON-LINE A CORSI, CONVEGNI, SEMINARI

			Tipologia				
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	EE.LL.
LA REPERIBILITÀ DELLE INFORMAZIONI	No	% col	81,8	83,3	100,0	60,0	,0
	Si	% col	18,2	16,7	,0	40,0	,0
LA QUALITÀ DELLE INFORMAZIONI	No	% col	90,9	100,0	100,0	60,0	,0
	Si	% col	9,1	,0	,0	40,0	,0
L'AGGIORNAMENTO DELLE INFORMAZIONI	No	% col	90,9	83,3	100,0	100,0	,0
	Si	% col	9,1	16,7	,0	,0	,0
LA TIPOLOGIA DELLE INFORMAZIONI (ES. INSERIRE VIDEO, PODCAST, AUDIO, ECC.)	No	% col	90,9	83,3	100,0	100,0	,0
	Si	% col	9,1	16,7	,0	,0	,0
Totale	n		22	12	5	5	0

2.7.4 IN GENERALE, COME VALUTA IL SITO WEB CAMERALE?

			Tipologia				
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	EE.LL.
IN GENERALE, COME VALUTA IL SITO WEB CAMERALE?	buono	% col	55,0	57,1	63,2	47,1	,0
	discreto	% col	37,5	28,6	36,8	52,9	100,0
	sufficiente	% col	5,0	9,5	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	2,5	4,8	,0	,0	,0
	Totale	n	80	42	19	17	2

2.7.5. SE NO PERCHÉ?

			Tipologia				
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	EE.LL.
SE NO PERCHÉ:	L'IMPRESA NON USA SOLITAMENTE INTERNET	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	NON L'HO MAI UTILIZZATO PERCHÉ NON SAPEVO CHE CI FOSSE	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	NON HO INTERESSE AD UTILIZZARE INTERNET NEI RAPPORTI CON LA CAMERA	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	0	0	0	0	0

2.8 (SE ALLA DOMANDA PRECEDENTE LA RISPOSTA È STATA "SÌ") COME È VENUTO A CONOSCENZA DEL SITO DELLA CAMERA DI COMMERCIO? [+ RISPOSTE POSSIBILI]

			Tipologia					EE.LL.
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni		
MOTORE DI RICERCA	No	% col	72,5	66,7	68,4	88,2	100,0	
	Si	% col	27,5	33,3	31,6	11,8	,0	
LINK SU ALTRI SITI	No	% col	97,5	100,0	100,0	88,2	100,0	
	Si	% col	2,5	,0	,0	11,8	,0	
E-MAIL - NEWSLETTER	No	% col	75,0	71,4	78,9	76,5	100,0	
	Si	% col	25,0	28,6	21,1	23,5	,0	
DALLA MIA ASSOCIAZIONE DI CATEGORIA	No	% col	92,5	100,0	84,2	82,4	100,0	
	Si	% col	7,5	,0	15,8	17,6	,0	
DAL MIO COMMERCIALISTA/CONSULENTE	No	% col	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
TRAMITE I MEDIA	No	% col	97,5	95,2	100,0	100,0	100,0	
	Si	% col	2,5	4,8	,0	,0	,0	
PUBBLICAZIONI DELL'ENTE	No	% col	90,0	85,7	89,5	100,0	100,0	
	Si	% col	10,0	14,3	10,5	,0	,0	
ALTRO (SPECIFICARE)	No	% col	96,3	100,0	94,7	88,2	100,0	
	Si	% col	3,8	,0	5,3	11,8	,0	
NON RICORDO, LO CONOSCO DA TEMPO	No	% col	70,0	71,4	73,7	70,6	,0	
	Si	% col	30,0	28,6	26,3	29,4	100,0	
	Totale	n	80	42	19	17	2	

3.1 SI È RECATO PERSONALMENTE NEGLI UFFICI DELLA CAMERA DI COMMERCIO NEGLI ULTIMI 12 MESI?

			Tipologia					EE.LL.
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni		
SI È RECATO PERSONALMENTE NEGLI UFFICI DELLA CAMERA DI COMMERCIO NEGLI ULTIMI 12 MESI?	Si	% col	53,8	61,9	31,6	64,7	,0	
	No	% col	46,3	38,1	68,4	35,3	100,0	
	Totale	n	80	42	19	17	2	

3.2 RITIENE CHE GLI UFFICI DELLA CAMERA DI COMMERCIO SIANO FACILMENTE RAGGIUNGIBILI?

			Tipologia					EE.LL.
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni		
RITIENE CHE GLI UFFICI DELLA CAMERA DI COMMERCIO SIANO FACILMENTE RAGGIUNGIBILI?	Si	% col	88,4	92,3	100,0	72,7	,0	
	NO	% col	11,6	7,7	,0	27,3	,0	
	Totale	n	43	26	6	11	0	

3.2bis COME CONSIDERA L'ACCESSO AI SERVIZI QUANDO SI RECA DIRETTAMENTE IN CAMERA DI COMMERCIO?

			Tipologia					EE.LL.
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni		
COME CONSIDERA L'ACCESSO AI SERVIZI QUANDO SI RECA DIRETTAMENTE IN CAMERA DI COMMERCIO?	FACILE, LA SEDE È DOTATA DI SEGNALETICA ADEGUATA E DI PUNTI INFORMATIVI	% col	81,4	76,9	100,0	81,8	,0	
	ACCETTABILE, ANCHE SE DA MIGLIORARE	% col	18,6	23,1	,0	18,2	,0	
	DIFFICILE, LA SEDE NON È DOTATA DI SEGNALETICA ADEGUATA E DI PUNTI INFORMATIVI	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
	NON SO	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
	Totale	n	43	26	6	11	0	

3.3 RITIENE CHE GLI ORARI DI APERTURA SIANO?

			Tipologia					EE.LL.
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni		
RITIENE CHE GLI ORARI DI APERTURA SIANO?	ADEGUATI	% col	60,5	61,5	66,7	54,5	,0	
	BISOGNEREBBE ANTICIPARE L'APERTURA AL MATTINO	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
	BISOGNEREBBE POSTICIPARE LA CHIUSURA AL MATTINO	% col	9,3	7,7	,0	18,2	,0	
	BISOGNEREBBE POSTICIPARE LA CHIUSURA NEL POMERIGGIO	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
	BISOGNEREBBE ANTICIPARE L'APERTURA NEL POMERIGGIO	% col	4,7	7,7	,0	,0	,0	
	BISOGNEREBBE ADOTTARE L'ORARIO CONTINUATO TUTTI I GIORNI DI APERTURA	% col	20,9	15,4	33,3	27,3	,0	
	NON SO	% col	4,7	7,7	,0	,0	,0	
	Totale	n	43	26	6	11	0	

3.4 RITIENE CHE I TEMPI DI ATTESA AGLI UFFICI O SPORTELLI SIANO?

			Totale	Tipologia				EE.LL.
				Commercialisti	Notai	Associazioni		
RITIENE CHE I TEMPI DI ATTESA AGLI UFFICI O SPORTELLI SIANO?	PIENAMENTE SODDISFACENTI	% col	55,8	61,5	100,0	18,2	,0	
	ACCETTABILI, ANCHE SE DA MIGLIORARE	% col	32,6	30,8	,0	54,5	,0	
	TROPPO LUNGHI	% col	11,6	7,7	,0	27,3	,0	
	NON SO	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
	Totale	n	43	26	6	11	0	

3.5 IN RELAZIONE AL SERVIZIO FRUITO, COME GIUDICA IL PERSONALE DELLA CAMERA DI COMMERCIO RELATIVAMENTE AI SEGUENTI ASPETTI?

			Totale	Tipologia				EE.LL.
				Commercialisti	Notai	Associazioni		
CORTESIA E RISPETTO VERSO L'UTENTE	buono	% col	86,0	92,3	66,7	81,8	,0	
	discreto	% col	9,3	,0	33,3	18,2	,0	
	sufficiente	% col	4,7	7,7	,0	,0	,0	
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI FORNITE ALL'UTENTE	buono	% col	76,7	92,3	33,3	63,6	,0	
	discreto	% col	14,0	,0	66,7	18,2	,0	
	sufficiente	% col	9,3	7,7	,0	18,2	,0	
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
RISOLUZIONE DEI PROBLEMI CHE OSTACOLANO L'AVANZAMENTO DELLE PRATICHE	buono	% col	76,7	84,6	100,0	45,5	,0	
	discreto	% col	14,0	7,7	,0	36,4	,0	
	sufficiente	% col	9,3	7,7	,0	18,2	,0	
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
TEMPI DI SVOLGIMENTO DELLE PRATICHE	buono	% col	51,2	61,5	66,7	18,2	,0	
	discreto	% col	23,3	23,1	33,3	18,2	,0	
	sufficiente	% col	25,6	15,4	,0	63,6	,0	
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
PREPARAZIONE TECNICA	buono	% col	81,4	84,6	100,0	63,6	,0	
	discreto	% col	9,3	7,7	,0	18,2	,0	
	sufficiente	% col	9,3	7,7	,0	18,2	,0	
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
IN GENERALE COME GIUDICA IL PERSONALE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PER IL SERVIZIO ALLO SPORTELLO	buono	% col	86,0	84,6	100,0	81,8	,0	
	discreto	% col	9,3	7,7	,0	18,2	,0	
	sufficiente	% col	4,7	7,7	,0	,0	,0	
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
	Totale	n	43	26	6	11	0	

3.6 COME VALUTA LA MODULISTICA DELLA CAMERA DI COMMERCIO?

			Totale	Tipologia				EE.LL.
				Commercialisti	Notai	Associazioni		
IN TERMINI DI REPERIBILITÀ (È FACILE TROVARLA?)	buono	% col	51,2	53,8	66,7	36,4	,0	
	discreto	% col	27,9	30,8	33,3	18,2	,0	
	sufficiente	% col	11,6	,0	,0	45,5	,0	
	insufficiente	% col	9,3	15,4	,0	,0	,0	
IN TERMINI DI COMPRESIBILITÀ (È FACILE CAPIRLA?)	buono	% col	65,1	61,5	83,3	63,6	,0	
	discreto	% col	16,3	19,2	16,7	9,1	,0	
	sufficiente	% col	9,3	3,8	,0	27,3	,0	
	insufficiente	% col	9,3	15,4	,0	,0	,0	
	Totale	n	43	26	6	11	0	

3.7 IN RELAZIONE AI SEGUENTI ASPETTI, CONNESSI AL RAPPORTO CON GLI UFFICI, QUALI CONSIDERA PRIORITARI COME AREE DI MIGLIORAMENTO? [METTERE IN ORDINE DI PRIORITÀ DA 1 A 6, DOVE 1 RAPPRESENTA LA MASSIMA PRIORITÀ]

			Tipologia					
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	EE.LL.	
PRIMO POSTO	ACCESSO AI SERVIZI	% col	4,7	7,7	,0	,0	,0	
	ORARI DI APERTURA	% col	16,3	15,4	,0	27,3	,0	
	TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI	% col	9,3	7,7	,0	18,2	,0	
	TEMPESTIVITÀ NELLE RISPOSTE	% col	4,7	7,7	,0	,0	,0	
	COMPETENZA DEL PERSONALE	% col	4,7	,0	33,3	,0	,0	
	DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
SECONDO POSTO	SONO TUTTI GIÀ BEN PRESIDATI	% col	60,5	61,5	66,7	54,5	,0	
	NON SO/NON RISPONDE	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
	ACCESSO AI SERVIZI	% col	52,9	40,0	,0	100,0	,0	
	ORARI DI APERTURA	% col	11,8	20,0	,0	,0	,0	
	TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI	% col	11,8	20,0	,0	,0	,0	
	TEMPESTIVITÀ NELLE RISPOSTE	% col	11,8	20,0	,0	,0	,0	
TERZO POSTO	COMPETENZA DEL PERSONALE	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
	DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE	% col	11,8	,0	100,0	,0	,0	
	ACCESSO AI SERVIZI	% col	11,8	20,0	,0	,0	,0	
	ORARI DI APERTURA	% col	11,8	20,0	,0	,0	,0	
	TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI	% col	29,4	20,0	,0	60,0	,0	
	TEMPESTIVITÀ NELLE RISPOSTE	% col	23,5	,0	100,0	40,0	,0	
QUARTO POSTO	COMPETENZA DEL PERSONALE	% col	11,8	20,0	,0	,0	,0	
	DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE	% col	11,8	20,0	,0	,0	,0	
	ACCESSO AI SERVIZI	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
	ORARI DI APERTURA	% col	11,8	20,0	,0	,0	,0	
	TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI	% col	23,5	20,0	100,0	,0	,0	
	TEMPESTIVITÀ NELLE RISPOSTE	% col	41,2	40,0	,0	60,0	,0	
QUINTO POSTO	COMPETENZA DEL PERSONALE	% col	11,8	,0	,0	40,0	,0	
	DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE	% col	11,8	20,0	,0	,0	,0	
	ACCESSO AI SERVIZI	% col	23,5	20,0	100,0	,0	,0	
	ORARI DI APERTURA	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
	TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI	% col	11,8	20,0	,0	,0	,0	
	TEMPESTIVITÀ NELLE RISPOSTE	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
SESTO POSTO	COMPETENZA DEL PERSONALE	% col	35,3	60,0	,0	,0	,0	
	DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE	% col	29,4	,0	,0	100,0	,0	
	ACCESSO AI SERVIZI	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
	ORARI DI APERTURA	% col	23,5	,0	100,0	40,0	,0	
	TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
	TEMPESTIVITÀ NELLE RISPOSTE	% col	11,8	20,0	,0	,0	,0	
Totale			n	17	10	2	5	0

3.8 SERVIZIO DI CENTRALINO/CALL CENTER DELLA CAMERA DI COMMERCIO: LO CONOSCE?

			Tipologia				
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	EE.LL.
SERVIZIO DI CENTRALINO/CALL CENTER DELLA CAMERA DI COMMERCIO: LO CONOSCE?	Sì	% col	86,0	84,6	100,0	81,8	,0
	NO	% col	14,0	15,4	,0	18,2	,0
	Totale	n	43	26	6	11	0

3.8 SERVIZIO DI CENTRALINO/CALL CENTER DELLA CAMERA DI COMMERCIO: LO HA UTILIZZATO NEL CORSO DELL'ULTIMO ANNO?

			Tipologia				
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	EE.LL.
SE LO CONOSCE: LO HA UTILIZZATO NEL CORSO DELL'ULTIMO ANNO?	Sì	% col	83,8	90,9	66,7	77,8	,0
	NO	% col	16,2	9,1	33,3	22,2	,0
	Totale	n	37	22	6	9	0

3.8 SERVIZIO DI CENTRALINO/CALL CENTER DELLA CAMERA DI COMMERCIO: LIVELLO DI SODDISFAZIONE?

			Totale	Tipologia			EE.LL.
				Commercialisti	Notai	Associazioni	
SE LO HA UTILIZZATO: QUAL È IL SUO LIVELLO DI SODDISFAZIONE?	buono	% col	32,3	30,0	75,0	14,3	,0
	discreto	% col	48,4	45,0	25,0	71,4	,0
	sufficiente	% col	12,9	15,0	,0	14,3	,0
	insufficiente	% col	6,5	10,0	,0	,0	,0
	Totale	n	31	20	4	7	0

3.9 SERVIZIO DI CENTRALINO/CALL CENTER DELLA CAMERA DI COMMERCIO:

			Totale	Tipologia			EE.LL.
				Commercialisti	Notai	Associazioni	
DISPONIBILITÀ E CORTESIA DEGLI OPERATORI	No	% col	100,0	100,0	,0	100,0	,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0
CAPACITÀ DI ASCOLTO E DI INTERAZIONE CON GLI UTENTI	No	% col	83,3	80,0	,0	100,0	,0
	Si	% col	16,7	20,0	,0	,0	,0
COMPETENZA E COMPLETEZZA NELLE RISPOSTE	No	% col	66,7	80,0	,0	,0	,0
	Si	% col	33,3	20,0	,0	100,0	,0
TEMPI DI ATTESA E DEI PERCORSI NECESSARI A ENTRARE IN CONTATTO CON GLI UFFICI	No	% col	66,7	60,0	,0	100,0	,0
	Si	% col	33,3	40,0	,0	,0	,0
TEMPI DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE	No	% col	66,7	80,0	,0	,0	,0
	Si	% col	33,3	20,0	,0	100,0	,0
MANCATE RISPOSTE PER LINEE OCCUPATE	No	% col	100,0	100,0	,0	100,0	,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0
INOLTRO ALLE PERSONE/UFFICI GIUSTI	No	% col	66,7	60,0	,0	100,0	,0
	Si	% col	33,3	40,0	,0	,0	,0
ALTRO	No	% col	100,0	100,0	,0	100,0	,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0
Totale	n	6	5	0	1	0	

3.10 UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP) DELLA CAMERA DI COMMERCIO:LO CONOSCE?

			Totale	Tipologia			EE.LL.
				Commercialisti	Notai	Associazioni	
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP) DELLA CAMERA DI COMMERCIO:LO CONOSCE?	Si	% col	69,8	69,2	66,7	72,7	,0
	NO	% col	30,2	30,8	33,3	27,3	,0
	Totale	n	43	26	6	11	0

3.10 UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP) DELLA CAMERA DI COMMERCIO:LO HA CONTATTATO?

			Totale	Tipologia			EE.LL.
				Commercialisti	Notai	Associazioni	
SE LO CONOSCE: LO HA CONTATTATO NEL CORSO DELL'ULTIMO ANNO?	Si	% col	13,3	,0	,0	50,0	,0
	NO	% col	86,7	100,0	100,0	50,0	,0
	Totale	n	30	18	4	8	0

3.10 UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP) DELLA CAMERA DI COMMERCIO:LIVELLO DI SODDISFAZIONE?

			Totale	Tipologia			EE.LL.
				Commercialisti	Notai	Associazioni	
SE LO HA CONTATTATO: QUAL È IL SUO LIVELLO DI SODDISFAZIONE?	buono	% col	100,0	,0	,0	100,0	,0
	discreto	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	sufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	4	0	0	4	0

3.11 SONO STATE ESPRESSE VALUTAZIONI [SUFFICIENTE O INSUFFICIENTE] IN QUALI ASPETTI VA MIGLIORATO LURP?:

			Totale	Tipologia				EE.LL.
				Commercialisti	Notai	Associazioni		
DISPONIBILITÀ E CORTESIA DEGLI OPERATORI	No	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
CAPACITÀ DI ASCOLTO E DI INTERAZIONE CON GLI UTENTI	No	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
AUMENTO DEI CANALI DI COMUNICAZIONE/INTERAZIONE	No	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
TEMPI DI RISPOSTA AI QUESITI	No	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
MANCATE RISPOSTE AI QUESITI	No	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
ADEGUATEZZA DELLE RISPOSTE AI QUESITI	No	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
INOLTRO ALLE PERSONE/UFFICI GIUSTI	No	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
ALTRO	No	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	0	0	0	0	0	0

3.12 (SE ALLA DOMANDA PRECEDENTE [URP] È STATO RISPOSTO [NON LO CONOSCO])PERCHÉ?

(SE ALLA DOMANDA PRECEDENTE URP È STATO RISPOSTO NON LO CONOSCO)PERCHÉ?			Totale	Tipologia				EE.LL.
				Commercialisti	Notai	Associazioni		
PERCHÉ NON SAPEVO DELL'ESISTENZA DELL'URP DELLA CAMERA DI COMMERCIO	% col		15,4	25,0	,0	,0	,0	,0
	PERCHÉ CONTATTO DIRETTAMENTE L'UFFICIO COMPETENTE	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	PERCHÉ NON NE AVEVO BISOGNO	% col	84,6	75,0	100,0	100,0	,0	,0
	Totale	n	13	8	2	3	0	0

3.13 CONSIDERANDO L'INSIEME DEI SERVIZI (AMMINISTRATIVI, DI INFORMAZIONE ED ASSISTENZA, DI REGOLAZIONE DEL MERCATO E PROMOZIONE) EROGATI NELLE DIVERSE MODALITÀ (WEB, CALL CENTER, A SPORTELLI, TELEFONICI, ETC) QUALE GIUDIZIO ESPRIMEREbbe SUL FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO?

			Totale	Tipologia				EE.LL.
				Commercialisti	Notai	Associazioni		
Mancano solo 4 domande al termine di questa intervista, Le chiedo quindi di concentrarsi in generale sull'insieme dei servizi e delle attività della Camera di Commercio e non più sulle singole valutazioni sin qui espresse. CONSIDERANDO L'INSIEME DEI SE	buono	% col	38,8	38,1	47,4	35,3	,0	,0
	discreto	% col	50,0	47,6	52,6	47,1	100,0	,0
	sufficiente	% col	8,8	9,5	,0	17,6	,0	,0
	insufficiente	% col	2,5	4,8	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	80	42	19	17	2	2

3.14 SE HA GIÀ UTILIZZATO NEGLI ULTIMI 12 MESI I SERVIZI DELLA CAMERA DI COMMERCIO, RITIENE CHE LA QUALITÀ DELLA PRESTAZIONE OFFERTA SIA?

			Totale	Tipologia				EE.LL.
				Commercialisti	Notai	Associazioni		
SE HA GIÀ UTILIZZATO NEGLI ULTIMI 12 MESI I SERVIZI DELLA CAMERA DI COMMERCIO, RITIENE CHE LA QUALITÀ DELLA PRESTAZIONE OFFERTA SIA?	PEGGIORATA	% col	5,0	9,5	,0	,0	,0	,0
	UGUALE	% col	80,0	90,5	73,7	58,8	100,0	,0
	MIGLIORATA	% col	15,0	,0	26,3	41,2	,0	,0
	È LA PRIMA VOLTA CHE VENGO	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	80	42	19	17	2	2

3.15 FAREBBE NUOVAMENTE RICORSO AI SERVIZI, OVE NON OBBLIGATO PER LEGGE, O PARTECIPEREBBE ALLE INIZIATIVE DELLA CAMERA DI COMMERCIO?

			Totale	Tipologia				EE.LL.
				Commercialisti	Notai	Associazioni		
FAREBBE NUOVAMENTE RICORSO AI SERVIZI, OVE NON OBBLIGATO PER LEGGE, O PARTECIPEREBBE ALLE INIZIATIVE DELLA CAMERA DI COMMERCIO?	CERTAMENTE SÌ	% col	35,0	35,7	36,8	29,4	50,0	50,0
	PROBABILMENTE SÌ	% col	28,8	26,2	36,8	23,5	50,0	,0
	PROBABILMENTE NO	% col	15,0	16,7	10,5	17,6	,0	,0
	CERTAMENTE NO	% col	21,3	21,4	15,8	29,4	,0	,0
	Totale	n	80	42	19	17	2	2

3.16 CONSIGLIEREBBE A COLLEGHI O ALTRI UTENTI, OVE NON OBBLIGATO PER LEGGE, DI RIVOLGERSI ALLA CAMERA DI COMMERCIO COME ENTE IN GRADO DI RISPONDERE ALLE LORO ESIGENZE, SIMILI ALLA SUA? [SCALA DI VALUTAZIONE DA 0 A 10, DOVE 0 RAPPRESENTA NESSUNA POSSIBILITÀ E 10, PROBABILITÀ MASSIMA DI PASSAPAROLA POSITIVO]?

			Tipologia				EE.LL.
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	
CONSIGLIEREBBE A COLLEGHI O ALTRI UTENTI, OVE NON OBBLIGATO PER LEGGE, DI RIVOLGERSI ALLA CAMERA DI COMMERCIO COME ENTE IN GRADO DI RISPONDERE ALLE LORO ESIGENZE, SIMILI ALLA SUA?	0 (min)	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	1	% col	1,3	2,4	,0	,0	,0
	2	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	3	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	4	% col	3,8	7,1	,0	,0	,0
	5	% col	5,0	7,1	,0	5,9	,0
	6	% col	12,5	9,5	15,8	17,6	,0
	7	% col	25,0	19,0	31,6	29,4	50,0
	8	% col	28,8	38,1	15,8	23,5	,0
	9	% col	10,0	9,5	10,5	11,8	,0
	10 (MAX)	% col	13,8	7,1	26,3	11,8	50,0
	Totale	n	80	42	19	17	2

3.18 TIPOLOGIA?

Tipologia			Tipologia			
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni
Commercialisti	% col	52,5	100,0	,0	,0	,0
Notai	% col	23,8	,0	100,0	,0	,0
Associazioni	% col	21,3	,0	,0	100,0	,0
EE.LL.	% col	2,5	,0	,0	,0	100,0
Totale	n	80	42	19	17	2