



Camera di Commercio  
Piacenza



## **PROGETTO CUSTOMER SATISFACTION DELLE CAMERE DI COMMERCIO 2013**

*Risultati Camera di commercio di Piacenza*



**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
Disegno del campione	pag. 5
Questionario	pag. 11
Elaborazioni statistiche	pag. 22



Camera di Commercio  
Piacenza



#### **ISTITUTO DI RICERCA**

Format Research Srl.

#### **OBIETTIVI DELL'INDAGINE**

Indagine campionaria telefonica sulle imprese della provincia di Piacenza 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.



## UNIVERSO E CAMPIONE

Campione rappresentativo dell'universo delle imprese registrate della provincia di Piacenza, stratificato per: forma giuridica delle imprese (società di capitali, società di persone, ditte individuali e altre forme), per settori di attività economica (agricoltura e pesca, industria in senso stretto, costruzioni, commercio, servizi) e per classe di addetti (1-9, 10-49, 50-249 e oltre i 250 addetti).

Disegno del campione, universo di riferimento e anagrafiche fisiche delle imprese 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): **515** casi (515 interviste a buon fine); cadute 674 casi (43,3%).

Intervallo di confidenza 95% (errore  $\pm 4,4\%$ ).

**DISEGNO DEL CAMPIONE**

Universo delle aziende nella provincia di Piacenza per settore merceologico, forma giuridica e classe di addetti (Valori assoluti)

<b>Settore</b>	<b>Forma giuridica</b>	<b>Dimensione</b>	<b>Totale</b>
Agricoltura e Pesca	Società di capitale	1-9	94
	Società di capitale	10-49	3
	Società di capitale	50-249	0
	Società di capitale	250 e oltre	0
	Società di persone	1-9	981
	Società di persone	10-49	7
	Società di persone	50-249	0
	Società di persone	250 e oltre	0
	Impresa individuale	1-9	4.508
	Impresa individuale	10-49	6
	Impresa individuale	50-249	0
	Impresa individuale	250 e oltre	0
	Altre forme	1-9	49
	Altre forme	10-49	6
	Altre forme	50-249	0
	Altre forme	250 e oltre	0
	<b>Totale Agricoltura e Pesca</b>		
Industria in senso stretto	Società di capitale	1-9	699
	Società di capitale	10-49	336
	Società di capitale	50-249	62
	Società di capitale	250 e oltre	13
	Società di persone	1-9	671
	Società di persone	10-49	104
	Società di persone	50-249	3
	Società di persone	250 e oltre	0
	Impresa individuale	1-9	1.209
	Impresa individuale	10-49	28
	Impresa individuale	50-249	0
	Impresa individuale	250 e oltre	0
	Altre forme	1-9	50
	Altre forme	10-49	12
	Altre forme	50-249	4
Altre forme	250 e oltre	0	
<b>Totale Industria in senso stretto</b>			<b>3.191</b>
Costruzioni	Società di capitale	1-9	807
	Società di capitale	10-49	76
	Società di capitale	50-249	4
	Società di capitale	250 e oltre	1
	Società di persone	1-9	614
	Società di persone	10-49	36
	Società di persone	50-249	0
	Società di persone	250 e oltre	0
	Impresa individuale	1-9	3.696
	Impresa individuale	10-49	6
	Impresa individuale	50-249	0



	Impresa individuale	250 e oltre	0
	Altre forme	1-9	84
	Altre forme	10-49	4
	Altre forme	50-249	1
	Altre forme	250 e oltre	0
<b>Totale Costruzioni</b>			<b>5.329</b>
Commercio	Società di capitale	1-9	1.091
	Società di capitale	10-49	146
	Società di capitale	50-249	10
	Società di capitale	250 e oltre	2
	Società di persone	1-9	1.273
	Società di persone	10-49	45
	Società di persone	50-249	1
	Società di persone	250 e oltre	0
	Impresa individuale	1-9	4.268
	Impresa individuale	10-49	12
	Impresa individuale	50-249	0
	Impresa individuale	250 e oltre	0
	Altre forme	1-9	47
	Altre forme	10-49	1
	Altre forme	50-249	2
	Altre forme	250 e oltre	0
	<b>Totale Commercio</b>		
Servizi	Società di capitale	1-9	2.397
	Società di capitale	10-49	224
	Società di capitale	50-249	23
	Società di capitale	250 e oltre	3
	Società di persone	1-9	2.304
	Società di persone	10-49	96
	Società di persone	50-249	1
	Società di persone	250 e oltre	0
	Impresa individuale	1-9	4.209
	Impresa individuale	10-49	50
	Impresa individuale	50-249	1
	Impresa individuale	250 e oltre	0
	Altre forme	1-9	427
	Altre forme	10-49	101
	Altre forme	50-249	25
Altre forme	250 e oltre	6	
<b>Totale Servizi</b>			<b>9.867</b>
<b>Totale</b>			<b>30.939</b>

(Fonte Infocamere 2013)

Campione realizzato per settore merceologico, forma giuridica e classe di addetti (Valori assoluti)

Settore	Forma giuridica	Dimensione	Totale
---------	-----------------	------------	--------

Agricoltura e Pesca	Società di capitale	1-9	2
	Società di capitale	10-49	1
	Società di capitale	50-249	0
	Società di capitale	250 e oltre	0
	Società di persone	1-9	7
	Società di persone	10-49	0
	Società di persone	50-249	0
	Società di persone	250 e oltre	0
	Impresa individuale	1-9	40
	Impresa individuale	10-49	0
	Impresa individuale	50-249	0
	Impresa individuale	250 e oltre	0
	Altre forme	1-9	0
	Altre forme	10-49	0
	Altre forme	50-249	0
	Altre forme	250 e oltre	0
<b>Totale Agricoltura e Pesca</b>		<b>50</b>	
Industria in senso stretto	Società di capitale	1-9	11
	Società di capitale	10-49	5
	Società di capitale	50-249	4
	Società di capitale	250 e oltre	2
	Società di persone	1-9	14
	Società di persone	10-49	2
	Società di persone	50-249	0
	Società di persone	250 e oltre	0
	Impresa individuale	1-9	21
	Impresa individuale	10-49	4
	Impresa individuale	50-249	0
	Impresa individuale	250 e oltre	0
	Altre forme	1-9	2
	Altre forme	10-49	0
	Altre forme	50-249	0
	Altre forme	250 e oltre	0
<b>Totale Industria in senso stretto</b>		<b>65</b>	
Costruzioni	Società di capitale	1-9	19
	Società di capitale	10-49	4
	Società di capitale	50-249	0
	Società di capitale	250 e oltre	0
	Società di persone	1-9	10
	Società di persone	10-49	0
	Società di persone	50-249	0
	Società di persone	250 e oltre	0
	Impresa individuale	1-9	60
	Impresa individuale	10-49	0
	Impresa individuale	50-249	0
	Impresa individuale	250 e oltre	0
	Altre forme	1-9	2
	Altre forme	10-49	2
	Altre forme	50-249	0
	Altre forme	250 e oltre	0
<b>Totale Costruzioni</b>		<b>97</b>	



Commercio	Società di capitale	1-9	15
	Società di capitale	10-49	2
	Società di capitale	50-249	0
	Società di capitale	250 e oltre	0
	Società di persone	1-9	22
	Società di persone	10-49	2
	Società di persone	50-249	0
	Società di persone	250 e oltre	0
	Impresa individuale	1-9	81
	Impresa individuale	10-49	0
	Impresa individuale	50-249	0
	Impresa individuale	250 e oltre	0
	Altre forme	1-9	0
	Altre forme	10-49	0
	Altre forme	50-249	0
	Altre forme	250 e oltre	0
<b>Totale Commercio</b>			<b>122</b>
Servizi	Società di capitale	1-9	39
	Società di capitale	10-49	4
	Società di capitale	50-249	1
	Società di capitale	250 e oltre	1
	Società di persone	1-9	52
	Società di persone	10-49	5
	Società di persone	50-249	1
	Società di persone	250 e oltre	0
	Impresa individuale	1-9	67
	Impresa individuale	10-49	1
	Impresa individuale	50-249	0
	Impresa individuale	250 e oltre	0
	Altre forme	1-9	8
	Altre forme	10-49	2
	Altre forme	50-249	0
	Altre forme	250 e oltre	0
<b>Totale Servizi</b>			<b>181</b>
<b>Totale</b>			<b>515</b>

Coefficiente di espansione

Settore	Forma giuridica	Dimensione	Totale
Agricoltura e Pesca	Società di capitale	1-9	47,0
	Società di capitale	10-49	3,0
	Società di capitale	50-249	0,0
	Società di capitale	250 e oltre	0,0
	Società di persone	1-9	140,1
	Società di persone	10-49	0,0
	Società di persone	50-249	0,0
	Società di persone	250 e oltre	0,0
	Impresa individuale	1-9	112,7
	Impresa individuale	10-49	0,0
	Impresa individuale	50-249	0,0
	Impresa individuale	250 e oltre	0,0





	Altre forme	1-9	0,0
	Altre forme	10-49	0,0
	Altre forme	50-249	0,0
	Altre forme	250 e oltre	0,0
<b>Industria in senso stretto</b>	Società di capitale	1-9	63,5
	Società di capitale	10-49	67,2
	Società di capitale	50-249	15,5
	Società di capitale	250 e oltre	6,5
	Società di persone	1-9	47,9
	Società di persone	10-49	52,0
	Società di persone	50-249	0,0
	Società di persone	250 e oltre	0,0
	Impresa individuale	1-9	57,6
	Impresa individuale	10-49	7,0
	Impresa individuale	50-249	0,0
	Impresa individuale	250 e oltre	0,0
	Altre forme	1-9	25,0
	Altre forme	10-49	0,0
	Altre forme	50-249	0,0
	Altre forme	250 e oltre	0,0
<b>Costruzioni</b>	Società di capitale	1-9	42,5
	Società di capitale	10-49	19,0
	Società di capitale	50-249	0,0
	Società di capitale	250 e oltre	0,0
	Società di persone	1-9	61,4
	Società di persone	10-49	0,0
	Società di persone	50-249	0,0
	Società di persone	250 e oltre	0,0
	Impresa individuale	1-9	61,6
	Impresa individuale	10-49	0,0
	Impresa individuale	50-249	0,0
	Impresa individuale	250 e oltre	0,0
	Altre forme	1-9	42,0
	Altre forme	10-49	2,0
	Altre forme	50-249	0,0
	Altre forme	250 e oltre	0,0
<b>Commercio</b>	Società di capitale	1-9	72,7
	Società di capitale	10-49	73,0
	Società di capitale	50-249	0,0
	Società di capitale	250 e oltre	0,0
	Società di persone	1-9	57,9
	Società di persone	10-49	22,5
	Società di persone	50-249	0,0
	Società di persone	250 e oltre	0,0
	Impresa individuale	1-9	52,7
	Impresa individuale	10-49	0,0
	Impresa individuale	50-249	0,0
	Impresa individuale	250 e oltre	0,0
	Altre forme	1-9	0,0
	Altre forme	10-49	0,0
	Altre forme	50-249	0,0



Camera di Commercio  
Piacenza

	Altre forme	250 e oltre	0,0
Servizi	Società di capitale	1-9	61,5
	Società di capitale	10-49	56,0
	Società di capitale	50-249	23,0
	Società di capitale	250 e oltre	3,0
	Società di persone	1-9	44,3
	Società di persone	10-49	19,2
	Società di persone	50-249	1,0
	Società di persone	250 e oltre	0,0
	Impresa individuale	1-9	62,8
	Impresa individuale	10-49	50,0
	Impresa individuale	50-249	0,0
	Impresa individuale	250 e oltre	0,0
	Altre forme	1-9	53,4
	Altre forme	10-49	50,5
	Altre forme	50-249	0,0
	Altre forme	250 e oltre	0,0



## 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

### 1.3 – (DOMANDA NON POSTA ALLE ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA ED ENTI LOCALI)

SECONDO LEI LA CAMERA DI COMMERCIO È? [1 RISPOSTA POSSIBILE]

- UNA ISTITUZIONE PUBBLICA AUTONOMA
- UNA ISTITUZIONE PUBBLICA ESPRESSIONE DELLE ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA
- UN ORGANISMO PRIVATO
- NON SO

### 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"/>

**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 DELLA CAMERA DI COMMERCIO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TRAMITE I MEDIA LOCALI (STAMPA, RADIO E TV)	<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)								

**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

**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:

	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
<b>SERVIZIO</b>								
INFORMAZIONI SULLA SITUAZIONE ECONOMICA; STUDI E ANALISI ECONOMICHE, OSSERVATORIO DELL'ECONOMIA								
INFORMAZIONI ED ORIENTAMENTO PER LA CREAZIONE D'IMPRESA								
INFORMAZIONI SUI FINANZIAMENTI AGEVOLATI; INCENTIVI E CONTRIBUTI ALLE IMPRESE								
PARTECIPAZIONE A FIERE, MOSTRE E MISSIONI								
PROMOZIONE E VALORIZZAZIONE DEI PRODOTTI TIPICI (ENOGASTRONOMICI, MARCHI DI QUALITÀ ETC)								
CORSI DI FORMAZIONE, SEMINARI E TIROCINI FORMATIVI								
INIZIATIVE E PROGETTI PER L'IMPRENDITORIALITÀ FEMMINILE								
RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA								
INIZIATIVE PER FAVORIRE L'ACCESSO AL CREDITO DELLE IMPRESE								
INFORMAZIONI, PROMOZIONI AI CONTRATTI DI RETI DI IMPRESA								

**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 IMPRESE 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]**

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

- INFORMAZIONI, PROMOZIONI E SUPPORTO AI CONTRATTI DI RETE DI IMPRESA
- PROMOZIONE DEL TERRITORIO E DELLE ECONOMIE LOCALI
- 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 INIQUHE 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)?**

- Sì  No

SE  
SÌPER 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.)

**IN GENERALE, COME VALUTA IL SITO WEB CAMERALE?**

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

**Se No PERCHÉ:**

<input type="checkbox"/>	L'IMPRESA NON USA SOLITAMENTE INTERNET
<input type="checkbox"/>	NON L'HO MAI UTILIZZATO PERCHÉ NON SAPEVO CHE CI FOSSE
<input type="checkbox"/>	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
- ALTRO

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

PIENAMENTE SODDISFACENTI  ACCETTABILI, ANCHE SE DA MIGLIORARE

TROPPO LUNGHI  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 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								

**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?**

- BUONO  DISCRETO
- SUFFICIENTE  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?**

- PEGGIORATA  UGUALE
- MIGLIORATA  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?**

- CERTAMENTE SÌ  PROBABILMENTE SÌ
- PROBABILMENTE NO  CERTAMENTE NO

**3.16 – CONSIGLIEREBBE A COLLEGGHI 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]**

- 0 (min)  1  2  3
- 4  5  6  7
- 8  9  10 (MAX)



## ELABORAZIONI STATISTICHE

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

- Classi di dimensione dell'impresa
- Forma Giuridica
- Macrosettore merceologico

I risultati sono rappresentati per mezzo di tabelle a doppia entrata in valore percentuale (di colonna) pesato con riporto all'universo.

## 2012-075ma Database dei macrodati: Settore

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

		Settore						
		Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi	
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	20,1	17,1	24,7	14,1	23,8	21,1
	UNA VOLTA AL MESE	% col	17,6	8,1	16,9	23,5	18,7	19,3
	SOLO QUANDO È SERVITO, NON È STATO UN RAPPORTO COSTANTE	% col	59,7	74,8	50,8	57,0	55,2	58,7
	NON HO AVUTO RAPPORTI CON LA CAMERA NELL'ULTIMO ANNO	% col	2,5	,0	7,6	5,5	2,3	,8
	Totale	n	515	50	65	97	122	181

### 1.1 NON HO AVUTO RAPPORTI CON LA CAMERA NELL'ULTIMO ANNO:

		Settore						
		Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi	
NON HO AVUTO RAPPORTI CON LA CAMERA NELL'ULTIMO ANNO:	PERCHÉ ABBIAMO UTILIZZATO UNA SOCIETÀ DI SERVIZI	% col	21,2	,0	24,0	,0	66,7	,0
	PERCHÉ ABBIAMO UTILIZZATO PROFESSIONISTI O CONSULENTI O ASSOCIAZIONE CATEGORIA	% col	70,8	,0	76,0	78,7	33,3	100,0
	PERCHÉ NON NE ABBIAMO AVUTO BISOGNO	% col	8,0	,0	,0	21,3	,0	,0
	Totale	n	14	0	4	5	3	2

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

		Settore						
		Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi	
CON QUALE MODALITÀ HA AVUTO RAPPORTI CON LA LA CAMERA DI COMMERCIO NELL'ULTIMO ANNO?	PREVALENTEMENTE DI PERSONA, DIRETTAMENTE PRESSO GLI UFFICI DELLA CAMERA DI COMMERCIO	% col	66,5	64,7	50,3	76,9	71,9	63,4
	PREVALENTEMENTE A DISTANZA, ATTRAVERSO IL TELEFONO/CALL CENTER	% col	11,3	16,6	12,3	13,2	9,8	7,9
	PREVALENTEMENTE A DISTANZA, ATTRAVERSO E-MAIL E IL SITO DELLA CAMERA DI COMMERCIO	% col	22,2	18,6	37,4	9,9	18,3	28,7
	PREVALENTEMENTE A DISTANZA, TRAMITE IL CRM CIAO IMPRESA	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	501	50	61	92	119	179

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

		Settore						
		Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi	
Secondo lei, la Camera di commercio è	UNA ISTITUZIONE PUBBLICA AUTONOMA	% col	55,9	41,7	62,3	64,5	49,8	61,6
	UNA ISTITUZIONE PUBBLICA ESPRESSIONE DELLE ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA	% col	35,9	52,2	30,0	16,7	37,8	37,5
	UN ORGANISMO PRIVATO	% col	3,4	6,1	,2	9,4	1,5	,9
	NON SO	% col	4,8	,0	7,5	9,3	10,8	,0
	Totale	n	515	50	65	97	122	181

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

		Settore						
		Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi	
QUALE PENSA SIA LA FUNZIONE PRINCIPALE DELLA CAMERA DI COMMERCIO?	PROMOZIONE DELLO SVILUPPO TERRITORIALE E SUPPORTO ALLE IMPRESE	% col	32,4	26,0	26,5	39,5	32,8	33,8
	CERTIFICAZIONI E ATTI AMMINISTRATIVI ALLE IMPRESE	% col	28,5	37,8	19,0	31,6	23,2	28,3
	TUTELA DEL MERCATO E DEI DIRITTI DEI CONSUMATORI	% col	8,6	21,2	4,0	5,8	5,4	6,5
	INFORMAZIONE ECONOMICA	% col	,8	,0	7,3	,0	,0	,0
	TUTTE LE PRECEDENTI RISPOSTE	% col	26,1	15,0	40,2	21,9	30,8	27,0
	NON SO	% col	3,6	,1	3,0	1,2	7,7	4,4
Totale	n	515	50	65	97	122	181	

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

		Settore						
		Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi	
SECONDO LEI LA CAMERA DI COMMERCIO COMUNICA I SERVIZI CHE OFFRE IN MODO?	PIENAMENTE SODDISFACENTE	% col	42,9	48,9	44,0	51,6	43,9	33,9
	ACCETTABILE, ANCHE SE DA MIGLIORARE	% col	50,8	42,5	54,2	40,3	51,5	59,7
	NON ADEGUATO	% col	4,7	8,6	,0	3,5	2,3	6,4
	NON SO	% col	1,5	,0	1,8	4,7	2,3	,0
	Totale	n	515	50	65	97	122	181

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
E-MAIL	No	% col	52,6	49,3	44,7	64,6	58,7	46,2
	Si	% col	47,4	50,7	55,3	35,4	41,3	53,8
FAX	No	% col	88,2	93,1	85,8	97,6	84,5	83,8
	Si	% col	11,8	6,9	14,2	2,4	15,5	16,2
POSTA	No	% col	70,8	60,0	66,3	86,3	78,7	64,8
	Si	% col	29,2	40,0	33,7	13,7	21,3	35,2
SITO INTERNET CAMERALE	No	% col	46,9	55,5	24,9	67,8	52,6	34,1
	Si	% col	53,1	44,5	75,1	32,2	47,4	65,9
RIVISTA DELLA CAMERA DI COMM.	No	% col	79,4	74,6	71,4	78,1	78,6	85,8
	Si	% col	20,6	25,4	28,6	21,9	21,4	14,2
SPORTELLI INFORMAZIONI	No	% col	38,5	46,7	43,8	26,2	33,3	42,3
	Si	% col	61,5	53,3	56,2	73,8	66,7	57,7
	Totale	n	515	50	65	97	122	181

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
E-MAIL	buono	% col	39,0	27,9	17,7	42,5	47,7	46,1
	discreto	% col	49,3	55,2	80,6	57,5	52,3	31,3
	sufficiente	% col	9,9	11,9	1,8	,0	,0	20,2
	insufficiente	% col	1,8	4,9	,0	,0	,0	2,4
	Totale	n	246	24	36	37	48	101
FAX	buono	% col	20,8	,0	21,3	33,3	34,7	15,6
	discreto	% col	42,8	12,2	57,4	66,7	43,3	43,9
	sufficiente	% col	33,9	87,8	21,3	,0	21,9	35,1
	insufficiente	% col	2,4	,0	,0	,0	,0	5,5
	Totale	n	62	4	8	3	18	29
POSTA	buono	% col	40,7	22,3	47,6	51,4	50,2	44,2
	discreto	% col	47,8	67,6	52,4	40,1	45,9	35,9
	sufficiente	% col	8,6	5,0	,0	8,5	4,0	15,6
	insufficiente	% col	2,9	5,0	,0	,0	,0	4,3
	Totale	n	141	21	18	14	26	62
SITO INTERNET CAMERALE	buono	% col	42,1	29,2	36,2	55,2	43,1	45,3
	discreto	% col	44,7	47,1	57,7	44,8	53,5	34,6
	sufficiente	% col	10,6	18,1	6,0	,0	3,4	15,6
	insufficiente	% col	2,6	5,6	,0	,0	,0	4,5
	Totale	n	287	23	50	37	56	121
RIVISTA DELLA CAMERA DI COMM.	buono	% col	52,7	59,1	44,4	73,4	40,2	47,5
	discreto	% col	40,6	32,9	55,6	21,3	55,9	38,5
	sufficiente	% col	6,8	7,9	,0	5,3	4,0	14,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	103	14	17	21	26	25
SPORTELLI INFORMAZIONI	buono	% col	34,4	14,2	21,0	34,0	49,4	37,5
	discreto	% col	54,5	73,5	75,7	56,5	47,1	42,5
	sufficiente	% col	8,1	7,6	3,2	9,5	,0	15,5
	insufficiente	% col	2,9	4,7	,0	,0	3,5	4,4
	Totale	n	321	27	34	72	84	104

**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 ...**

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
IN GENERALE, QUALE GIUDIZIO ESPRIMEREbbe SUGLI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE DELLA CAMERA DI COMMERCIO?	buono	% col	42,0	34,7	60,0	63,7	41,5	32,0
	discreto	% col	49,1	53,0	40,0	31,2	57,1	52,2
	sufficiente	% col	7,5	8,7	,0	5,0	1,4	13,9
	insufficiente	% col	1,4	3,6	,0	,0	,0	1,9
	Totale	n	325	35	50	49	65	126



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

			Settore					Servizi
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	
PER E-MAIL	No	% col	38,5	45,4	22,6	42,1	44,8	33,3
	Si	% col	61,5	54,6	77,4	57,9	55,2	66,7
TRAMITE PEC (POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA)	No	% col	88,2	97,5	75,5	89,7	80,4	91,8
	Si	% col	11,8	2,5	24,5	10,3	19,6	8,2
PER FAX	No	% col	89,1	89,4	80,8	88,7	88,3	92,3
	Si	% col	10,9	10,6	19,2	11,3	11,7	7,7
PER POSTA ORDINARIA	No	% col	30,9	34,8	17,0	34,3	33,0	30,0
	Si	% col	69,1	65,2	83,0	65,7	67,0	70,0
PER TELEFONO	No	% col	87,9	89,9	87,3	84,4	92,0	85,9
	Si	% col	12,1	10,1	12,7	15,6	8,0	14,1
PER SMS	No	% col	99,0	100,0	100,0	97,7	100,0	98,2
	Si	% col	1,0	,0	,0	2,3	,0	1,8
TRAMITE IL SITO DELLA CAMERA DI COMMERCIO	No	% col	80,0	79,7	68,1	78,0	85,1	81,5
	Si	% col	20,0	20,3	31,9	22,0	14,9	18,5
TRAMITE I MEDIA LOCALI (STAMPA, RADIO E TV)	No	% col	92,8	87,7	92,0	90,7	95,3	95,4
	Si	% col	7,2	12,3	8,0	9,3	4,7	4,6
RECANDOSI DIRETTAMENTE PRESSO GLI UFFICI CAMERALI	No	% col	77,9	73,3	80,3	72,8	81,5	80,0
	Si	% col	22,1	26,7	19,7	27,2	18,5	20,0
NON HO PARTICOLARE INTERESSE A ESSERE INFORMATO	No	% col	86,3	81,8	92,4	80,2	82,2	93,0
	Si	% col	13,7	18,2	7,6	19,8	17,8	7,0
Totale	n		515	50	65	97	122	181

## 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 ...

			Settore					Servizi
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	
REGISTRO DELLE IMPRESE / BACK OFFICE (PRATICHE DI ISCRIZIONE, MODIFICA E CANCELLAZIONE, DEPOSITO BILANCI)	No	% col	11,0	22,7	7,5	11,1	8,1	7,3
	Si	% col	89,0	77,3	92,5	88,9	91,9	92,7
QUALIFICHE PROFESSIONALI (EX ALBI E RUOLI)	No	% col	58,4	70,6	54,3	58,1	59,8	51,9
	Si	% col	41,6	29,4	45,7	41,9	40,2	48,1
REGISTRO INFORMATICO PROTESTI (PRATICHE)	No	% col	80,6	82,5	77,3	84,2	74,2	83,1
	Si	% col	19,4	17,5	22,7	15,8	25,8	16,9
CERTIFICAZIONE ESTERA (CERTIFICATI DI ORIGINE, CARNET ATA, NUMERO MECCANOGRAFICO)	No	% col	84,7	86,5	74,0	91,0	81,2	86,0
	Si	% col	15,3	13,5	26,0	9,0	18,8	14,0
REGOLAZIONE DEL MERCATO (METROLOGIA LEGALE, USI, CONTRATTI TIPO, CONCORSI A PREMIO, SICUREZZA PRODOTTI, SPORTELLI CONSUMATORI)	No	% col	83,4	76,0	80,3	87,5	84,7	85,4
	Si	% col	16,6	24,0	19,7	12,5	15,3	14,6
DEPOSITO BREVETTI, MODELLI E MARCHI	No	% col	79,7	69,0	81,1	84,3	76,7	85,2
	Si	% col	20,3	31,0	18,9	15,7	23,3	14,8
DIRITTO ANNUALE (MODALITÀ DI PAGAMENTO IMPORTI, TERMINI E SITUAZIONI STATO PAGAMENTI)	No	% col	4,7	,0	,0	11,1	7,1	3,9
	Si	% col	95,3	100,0	100,0	88,9	92,9	96,1
SERVIZI DI ARBITRATO CONCILIAZIONE E MEDIAZIONE	No	% col	76,5	73,6	71,0	83,0	73,0	79,0
	Si	% col	23,5	26,4	29,0	17,0	27,0	21,0
FIRMA DIGITALE (CNS – CARTA NAZIONALE DEI SERVIZI) / FRONT OFFICE	No	% col	59,5	70,9	42,6	70,5	64,4	49,0
	Si	% col	40,5	29,1	57,4	29,5	35,6	51,0
INFORMAZIONI GENERALI SU ALTRE IMPRESE O AMMINISTRATORI (VISURE, BILANCI, PROTESTI, ELENCHI, ETC.)	No	% col	39,9	64,9	27,9	41,6	39,0	28,8
	Si	% col	60,1	35,1	72,1	58,4	61,0	71,2
ADEMPIMENTI IN MATERIA AMBIENTALE	No	% col	96,5	100,0	87,9	98,3	95,0	97,0
	Si	% col	3,5	,0	12,1	1,7	5,0	3,0
COMUNICA / SEGNALE CERTIFICATA DI INIZIO ATTIVITÀ (SCIA)	No	% col	80,6	87,7	82,6	87,6	86,3	68,4
	Si	% col	19,4	12,3	17,4	12,4	13,7	31,6
Totale	n		501	50	61	92	119	179

**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 ...**

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
REGISTRO DELLE IMPRESE / BACK OFFICE (PRATICHE DI ISCRIZIONE, MODIFICA E CANCELLAZIONE, DEPOSITO BILANCI)	No	% col	8,2	24,1	3,9	11,1	8,9	,0
	Si	% col	91,8	75,9	96,1	88,9	91,1	100,0
	Totale	n	454	39	57	83	109	166
QUALIFICHE PROFESSIONALI (EX ALBI E RUOLI)	No	% col	26,2	22,2	22,2	22,9	34,5	25,4
	Si	% col	73,8	77,8	77,8	77,1	65,5	74,6
	Totale	n	218	16	29	43	47	83
REGISTRO INFORMATICO PROTESTI (PRATICHE)	No	% col	45,0	37,3	58,8	57,7	40,0	43,2
	Si	% col	55,0	62,7	41,2	42,3	60,0	56,8
	Totale	n	100	10	16	15	30	29
CERTIFICAZIONE ESTERA (CERTIFICATI DI ORIGINE, CARNET ATA, NUMERO MECCANOGRAFICO)	No	% col	27,2	44,9	6,3	41,0	22,3	29,0
	Si	% col	72,8	55,1	93,7	59,0	77,7	71,0
	Totale	n	86	8	18	9	22	29
REGOLAZIONE DEL MERCATO (METROLOGIA LEGALE, USI, CONTRATTI TIPO, CONCORSI A PREMIO, SICUREZZA PRODOTTI, SPORTELLI CONSUMATORI)	No	% col	43,9	44,0	39,8	43,9	35,2	51,8
	Si	% col	56,1	56,0	60,2	56,1	64,8	48,2
	Totale	n	93	12	19	14	20	28
DEPOSITO BREVETTI, MODELLI E MARCHI	No	% col	61,7	76,0	68,8	31,5	53,3	67,2
	Si	% col	38,3	24,0	31,2	68,5	46,7	32,8
	Totale	n	97	17	13	13	27	27
DIRITTO ANNUALE (MODALITÀ DI PAGAMENTO IMPORTI, TERMINI E SITUAZIONI STATO PAGAMENTI)	No	% col	5,2	,0	,0	8,3	3,4	9,7
	Si	% col	94,8	100,0	100,0	91,7	96,6	90,3
	Totale	n	477	50	61	83	110	173
SERVIZI DI ARBITRATO CONCILIAZIONE E MEDIAZIONE	No	% col	62,7	61,6	66,3	65,9	63,1	60,4
	Si	% col	37,3	38,4	33,7	34,1	36,9	39,6
	Totale	n	129	15	23	18	32	41
FIRMA DIGITALE (CNS – CARTA NAZIONALE DEI SERVIZI) / FRONT OFFICE	No	% col	38,4	58,9	18,4	53,3	31,5	37,2
	Si	% col	61,6	41,1	81,6	46,7	68,5	62,8
	Totale	n	218	15	36	30	41	96
INFORMAZIONI GENERALI SU ALTRE IMPRESE O AMMINISTRATORI (VISURE, BILANCI, PROTESTI, ELENCHI, ETC.)	No	% col	24,9	51,8	11,1	21,1	21,1	25,2
	Si	% col	75,1	48,2	88,9	78,9	78,9	74,8
	Totale	n	313	17	41	55	70	130
ADEMPIMENTI IN MATERIA AMBIENTALE	No	% col	75,4	,0	67,4	100,0	56,1	100,0
	Si	% col	24,6	,0	32,6	,0	43,9	,0
	Totale	n	22	0	7	2	6	7
COMUNICA / SEGNALAZIONE CERTIFICATA DI INIZIO ATTIVITÀ (SCIA)	No	% col	38,6	,0	27,9	80,2	49,5	37,4
	Si	% col	61,4	100,0	72,1	19,8	50,5	62,6
	Totale	n	108	7	11	12	16	62

**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:**

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
REGISTRO DELLE IMPRESE / BACK OFFICE (PRATICHE DI ISCRIZIONE, MODIFICA E CANCELLAZIONE, DEPOSITO BILANCI)	buono	% col	71,2	49,6	72,2	65,3	83,3	73,8
	discreto	% col	24,0	50,4	24,1	30,5	13,9	17,8
	sufficiente	% col	3,6	,0	3,7	1,1	,0	8,3
	insufficiente	% col	1,2	,0	,0	3,1	2,8	,0
	Totale	n	425	30	55	75	99	166
QUALIFICHE PROFESSIONALI (EX ALBI E RUOLI)	buono	% col	67,8	44,7	70,0	80,9	52,1	77,4
	discreto	% col	22,9	37,6	24,5	7,6	35,6	17,7
	sufficiente	% col	9,3	17,6	5,5	11,5	12,3	4,9
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	160	13	22	33	31	61
REGISTRO INFORMATICO PROTESTI (PRATICHE)	buono	% col	18,1	18,4	13,9	,6	22,9	20,1
	discreto	% col	64,7	74,0	59,5	80,9	59,8	59,8
	sufficiente	% col	17,2	7,7	26,7	18,5	17,3	20,1
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	56	7	8	7	18	16
CERTIFICAZIONE ESTERA (CERTIFICATI DI ORIGINE, CARNET ATA, NUMERO MECCANOGRAFICO)	buono	% col	62,7	27,8	51,8	46,4	78,3	74,7
	discreto	% col	33,4	72,2	38,8	53,6	21,7	19,0
	sufficiente	% col	3,9	,0	9,4	,0	,0	6,4
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	64	5	17	6	17	19
REGOLAZIONE DEL MERCATO (METROLOGIA LEGALE, USI, CONTRATTI TIPO, CONCORSI A PREMIO, SICUREZZA PRODOTTI, SPORTELLI CONSUMATORI)	buono	% col	71,8	85,0	78,7	100,0	44,1	66,0
	discreto	% col	24,5	15,0	6,3	,0	47,9	34,0
	sufficiente	% col	3,7	,0	15,0	,0	8,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	50	7	10	7	13	13
DEPOSITO BREVETTI, MODELLI E MARCHI	buono	% col	67,5	99,3	33,3	80,6	57,4	52,8
	discreto	% col	30,2	,7	66,7	19,4	35,3	47,2
	sufficiente	% col	2,3	,0	,0	,0	7,3	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	39	5	3	9	13	9
DIRITTO ANNUALE (MODALITÀ DI PAGAMENTO IMPORTI, TERMINI E SITUAZIONI STATO PAGAMENTI)	buono	% col	46,8	24,4	44,8	44,2	73,2	44,8
	discreto	% col	43,9	69,5	52,0	47,6	18,9	40,1
	sufficiente	% col	8,1	6,1	3,3	5,1	7,9	12,7
	insufficiente	% col	1,2	,0	,0	3,0	,0	2,5
	Totale	n	449	50	61	77	106	155
SERVIZI DI ARBITRATO CONCILIAZIONE E MEDIAZIONE	buono	% col	70,8	80,1	67,9	36,0	84,1	66,7
	discreto	% col	25,1	19,9	8,7	49,2	15,9	33,3
	sufficiente	% col	4,2	,0	23,4	14,7	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	46	6	7	6	12	15
FIRMA DIGITALE (CNS – CARTA NAZIONALE DEI SERVIZI) / FRONT OFFICE	buono	% col	63,0	62,2	31,8	39,5	96,8	64,6
	discreto	% col	35,2	37,8	64,8	60,5	3,2	32,6
	sufficiente	% col	1,8	,0	3,5	,0	,0	2,8
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	138	7	30	14	27	60
INFORMAZIONI GENERALI SU ALTRE IMPRESE O AMMINISTRATORI (VISURE, BILANCI, PROTESTI, ELENCHI, ETC.)	buono	% col	60,9	88,1	37,7	55,8	68,9	61,7
	discreto	% col	26,0	11,9	44,9	38,9	19,3	20,2
	sufficiente	% col	10,6	,0	17,4	5,3	8,2	13,9
	insufficiente	% col	2,4	,0	,0	,0	3,6	4,1
	Totale	n	241	8	37	45	55	96
ADEMPIMENTI IN MATERIA AMBIENTALE	buono	% col	72,1	,0	100,0	,0	50,0	,0
	discreto	% col	27,9	,0	,0	,0	50,0	,0
	sufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	4	0	2	0	2	0
COMUNICA / SEGNALAZIONE CERTIFICATA DI INIZIO ATTIVITÀ (SCIA)	buono	% col	49,4	27,3	52,0	,0	100,0	47,8
	discreto	% col	41,1	72,7	48,0	100,0	,0	34,7
	sufficiente	% col	9,5	,0	,0	,0	,0	17,5
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	64	7	8	2	8	39

**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?**

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
(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?	buono	% col	61,3	56,2	62,2	61,5	68,3	58,4
	discreto	% col	32,6	43,8	27,8	35,1	27,2	31,6
	sufficiente	% col	4,8	,0	10,0	,5	4,5	7,6
	insufficiente	% col	1,3	,0	,0	3,0	,0	2,3
	Totale	n	450	37	59	78	109	167

**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:**

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
INFORMAZIONI SULLA SITUAZIONE ECONOMICA; STUDI E ANALISI ECONOMICHE, OSSERVATORIO DELL ECONOMIA	No	% col	35,8	28,1	41,8	39,3	41,5	32,8
	Si	% col	64,2	71,9	58,2	60,7	58,5	67,2
INFORMAZIONI ED ORIENTAMENTO PER LA CREAZIONE D'IMPRESA	No	% col	58,2	60,0	55,9	53,6	64,3	56,0
	Si	% col	41,8	40,0	44,1	46,4	35,7	44,0
INFORMAZIONI SUI FINANZIAMENTI AGEVOLATI INCENTIVI E CONTRIBUTI ALLE IMPRESE	No	% col	81,9	90,6	71,1	82,1	81,1	80,6
	Si	% col	18,1	9,4	28,9	17,9	18,9	19,4
PARTECIPAZIONE A FIERE, MOSTRE E MISSIONI	No	% col	79,9	79,8	87,9	78,0	81,1	77,8
	Si	% col	20,1	20,2	12,1	22,0	18,9	22,2
PROMOZIONE E VALORIZZAZIONE DEI PRODOTTI TIPICI (ENOGASTRONOMICI, MARCHI DI QUALITÀ ETC)	No	% col	85,3	81,0	84,0	88,0	81,6	89,4
	Si	% col	14,7	19,0	16,0	12,0	18,4	10,6
CORSI DI FORMAZIONE, SEMINARI E TIROCINI FORMATIVI	No	% col	69,0	74,8	69,4	64,0	67,5	69,1
	Si	% col	31,0	25,2	30,6	36,0	32,5	30,9
INIZIATIVE E PROGETTI PER L'IMPRENDITORIALITÀ FEMMINILE	No	% col	91,7	98,0	96,3	95,7	82,0	91,4
	Si	% col	8,3	2,0	3,7	4,3	18,0	8,6
RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA	No	% col	95,6	96,0	94,7	91,1	95,3	98,3
	Si	% col	4,4	4,0	5,3	8,9	4,7	1,7
INIZIATIVE PER FAVORIRE L'ACCESSO AL CREDITO DELLE IMPRESE	No	% col	84,9	98,0	81,5	84,0	77,3	84,1
	Si	% col	15,1	2,0	18,5	16,0	22,7	15,9
INFORMAZIONI, PROMOZIONI AI CONTRATTI DI RETI DI IMPRESA	No	% col	83,2	81,1	85,4	81,8	82,3	85,1
	Si	% col	16,8	18,9	14,6	18,2	17,7	14,9
	Totale	n	501	50	61	92	119	179

**2.3 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 ...**

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
INFORMAZIONI SULLA SITUAZIONE ECONOMICA; STUDI E ANALISI ECONOMICHE, OSSERVATORIO DELL ECONOMIA	No	% col	13,6	21,0	6,7	12,2	12,6	12,1
	Si	% col	86,4	79,0	93,3	87,8	87,4	87,9
	Totale	n	324	36	39	58	70	121
INFORMAZIONI ED ORIENTAMENTO PER LA CREAZIONE D'IMPRESA	No	% col	37,8	38,3	41,5	39,2	36,4	36,3
	Si	% col	62,2	61,7	58,5	60,8	63,6	63,7
	Totale	n	222	21	31	47	42	81
INFORMAZIONI SUI FINANZIAMENTI AGEVOLATI INCENTIVI E CONTRIBUTI ALLE IMPRESE	No	% col	27,9	21,5	24,3	37,1	30,6	25,3
	Si	% col	72,1	78,5	75,7	62,9	69,4	74,7
	Totale	n	102	5	20	19	23	35
PARTECIPAZIONE A FIERE, MOSTRE E MISSIONI	No	% col	42,8	,0	49,2	73,6	66,6	34,5
	Si	% col	57,2	100,0	50,8	26,4	33,4	65,5
	Totale	n	107	10	10	23	24	40
PROMOZIONE E VALORIZZAZIONE DEI PRODOTTI TIPICI (ENOGASTRONOMICI, MARCHI DI QUALITÀ ETC)	No	% col	34,8	34,7	60,2	17,4	20,3	50,6
	Si	% col	65,2	65,3	39,8	82,6	79,7	49,4
	Totale	n	79	10	15	10	23	21
CORSI DI FORMAZIONE, SEMINARI E TIROCINI FORMATIVI	No	% col	30,3	32,0	26,7	25,5	27,0	35,8
	Si	% col	69,7	68,0	73,3	74,5	73,0	64,2
	Totale	n	164	12	23	33	39	57
INIZIATIVE E PROGETTI PER L'IMPRENDITORIALITÀ FEMMINILE	No	% col	53,8	100,0	100,0	,0	46,2	66,3
	Si	% col	46,2	,0	,0	100,0	53,8	33,7
	Totale	n	52	1	7	6	21	17
RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA	No	% col	31,8	,0	43,5	18,1	55,7	55,7
	Si	% col	68,2	100,0	56,5	81,9	44,3	44,3
	Totale	n	28	2	5	10	6	5
INIZIATIVE PER FAVORIRE L'ACCESSO AL CREDITO DELLE IMPRESE	No	% col	52,4	100,0	23,8	53,8	61,2	49,7
	Si	% col	47,6	,0	76,2	46,2	38,8	50,3
	Totale	n	91	1	14	15	29	32
INFORMAZIONI, PROMOZIONI AI CONTRATTI DI RETI DI IMPRESA	No	% col	42,6	43,1	61,1	36,4	40,7	42,3
	Si	% col	57,4	56,9	38,9	63,6	59,3	57,7
	Totale	n	92	11	14	16	23	28

**2.3 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:**

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	
INFORMAZIONI SULLA SITUAZIONE ECONOMICA; STUDI E ANALISI ECONOMICHE, OSSERVATORIO DELL ECONOMIA	buono	% col	51,0	52,3	53,6	62,8	63,7	36,5
	discreto	% col	36,3	37,1	44,4	18,7	32,9	43,7
	sufficiente	% col	12,6	10,6	,0	18,5	3,4	19,7
	insufficiente	% col	,2	,0	1,9	,0	,0	,0
	Totale	n	285	29	37	52	61	106
INFORMAZIONI ED ORIENTAMENTO PER LA CREAZIONE D'IMPRESA	buono	% col	55,1	57,2	63,7	60,4	55,2	49,0
	discreto	% col	31,8	32,7	33,0	26,2	36,0	31,7
	sufficiente	% col	13,0	10,2	3,3	13,4	8,8	19,3
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	143	12	21	30	27	53
INFORMAZIONI SUI FINANZIAMENTI AGEVOLATI INCENTIVI E CONTRIBUTI ALLE IMPRESE	buono	% col	32,5	11,4	29,9	7,9	12,1	62,1
	discreto	% col	35,2	34,0	18,0	70,2	49,4	20,7
	sufficiente	% col	26,5	54,6	16,2	22,0	38,5	17,2
	insufficiente	% col	5,9	,0	35,9	,0	,0	,0
	Totale	n	69	4	12	11	16	26
PARTECIPAZIONE A FIERE, MOSTRE E MISSIONI	buono	% col	15,2	,0	100,0	15,2	,0	21,0
	discreto	% col	58,6	80,0	,0	84,8	,0	61,2
	sufficiente	% col	18,8	20,0	,0	,0	100,0	,0
	insufficiente	% col	7,3	,0	,0	,0	,0	17,7
	Totale	n	58	10	4	8	8	28
PROMOZIONE E VALORIZZAZIONE DEI PRODOTTI TIPICI (ENOGASTRONOMICI, MARCHI DI QUALITÀ ETC)	buono	% col	61,0	39,3	86,6	87,5	64,4	49,2
	discreto	% col	33,5	60,7	,0	12,5	30,3	35,3
	sufficiente	% col	5,5	,0	13,4	,0	5,4	15,5
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	51	6	8	8	18	11
CORSI DI FORMAZIONE, SEMINARI E TIROCINI FORMATIVI	buono	% col	30,5	47,1	46,2	53,7	13,3	15,0
	discreto	% col	53,9	52,9	18,8	46,3	63,8	63,6
	sufficiente	% col	13,9	,0	35,0	,0	22,9	15,8
	insufficiente	% col	1,6	,0	,0	,0	,0	5,5
	Totale	n	115	8	17	24	28	38
INIZIATIVE E PROGETTI PER L'IMPRENDITORIALITÀ FEMMINILE	buono	% col	66,8	,0	,0	20,6	83,7	63,0
	discreto	% col	33,2	,0	,0	79,4	16,3	37,0
	sufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	22	0	0	6	10	6
RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA	buono	% col	66,8	50,0	92,5	72,7	58,1	74,5
	discreto	% col	26,3	50,0	7,5	10,4	41,9	25,5
	sufficiente	% col	6,9	,0	,0	16,9	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	19	2	4	8	3	2
INIZIATIVE PER FAVORIRE L'ACCESSO AL CREDITO DELLE IMPRESE	buono	% col	44,5	,0	18,8	33,3	50,4	59,1
	discreto	% col	37,2	,0	25,5	66,7	21,8	40,9
	sufficiente	% col	18,3	,0	55,7	,0	27,8	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	47	0	10	8	12	17
INFORMAZIONI, PROMOZIONI AI CONTRATTI DI RETI DI IMPRESA	buono	% col	36,9	7,8	12,0	60,7	52,8	33,1
	discreto	% col	51,8	73,4	78,6	39,3	28,1	59,5
	sufficiente	% col	10,7	18,8	,0	,0	19,1	7,5
	insufficiente	% col	,5	,0	9,3	,0	,0	,0
	Totale	n	51	6	6	10	14	15

**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?**

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	
(DOMANDA POSTA SOLO SE ALLA DOMANDA PRECEDENTE SONO STATE DATE ALMENO 2 RISPOSTE QUALITATIVE) IN GENERALE, QUALE GIUDIZIO ESPRIMEREBBE SUI SERVIZI DI SUPPORTO ALLE IMPRESE OFFERTI DELLA CAMERA DI COMMERCIO?	buono	% col	59,0	71,3	70,9	58,6	55,0	51,6
	discreto	% col	34,2	16,6	20,7	39,1	34,6	45,3
	sufficiente	% col	6,6	12,1	5,7	2,3	10,4	3,1
	insufficiente	% col	,3	,0	2,6	,0	,0	,0
	Totale	n	211	19	30	38	51	73

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

			Settore					Servizi
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	
SEMPLIFICAZIONE DELLE PRATICHE AMMINISTRATIVE	No	% col	44,0	31,3	71,3	35,7	43,2	47,9
	Si	% col	56,0	68,7	28,7	64,3	56,8	52,1
FINANZIAMENTI E CONTRIBUTI ALLE IMPRESE	No	% col	64,6	58,0	72,0	72,7	62,3	63,7
	Si	% col	35,4	42,0	28,0	27,3	37,7	36,3
SUPPORTO E ASSISTENZA PER L'INNOVAZIONE (PROCESSI, TECNOLOGIE, BREVETTI E RELATIVI SERVIZI DI INFORMAZIONE BREVE)	No	% col	96,0	100,0	96,7	96,6	97,6	92,1
	Si	% col	4,0	,0	3,3	3,4	2,4	7,9
INTERNAZIONALIZZAZIONE DELLE IMPRESE	No	% col	95,6	97,9	96,2	95,1	96,7	93,6
	Si	% col	4,4	2,1	3,8	4,9	3,3	6,4
SVILUPPO DELLE INFRASTRUTTURE E DELLA LOGISTICA	No	% col	94,4	93,9	78,6	97,5	92,2	99,4
	Si	% col	5,6	6,1	21,4	2,5	7,8	,6
RENDERE PIÙ FRUIBILE INTERNET PER LE IMPRESE ATTRAVERSO WI-FI E BANDA LARGA	No	% col	97,3	98,0	96,7	98,3	95,3	98,0
	Si	% col	2,7	2,0	3,3	1,7	4,7	2,0
SUPPORTO E ASSISTENZA PER LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	No	% col	95,2	100,0	100,0	85,7	96,8	94,8
	Si	% col	4,8	,0	,0	14,3	3,2	5,2
RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE (MEDIAZIONE, CONCILIAZIONE, ARBITRATO)	No	% col	97,8	100,0	100,0	100,0	95,3	96,3
	Si	% col	2,2	,0	,0	,0	4,7	3,7
RACCORDO TRA IMPRESE E SCUOLE-UNIVERSITÀ	No	% col	95,7	89,9	96,1	100,0	97,2	95,6
	Si	% col	4,3	10,1	3,9	,0	2,8	4,4
PROMOZIONE E TUTELA DELLE PRODUZIONI MADE IN ITALY	No	% col	91,5	95,0	86,3	100,0	90,4	87,5
	Si	% col	8,5	5,0	13,7	,0	9,6	12,5
SUPPORTO E ASSISTENZA ALLE NUOVE IMPRESE	No	% col	89,3	98,0	74,5	79,2	93,4	91,0
	Si	% col	10,7	2,0	25,5	20,8	6,6	9,0
PERCORSI DI SVILUPPO PER LE IMPRESE ESISTENTI	No	% col	82,3	71,3	71,4	87,5	91,9	82,6
	Si	% col	17,7	28,7	28,6	12,5	8,1	17,4
ACCESSO AL CREDITO DA PARTE DELLE IMPRESE	No	% col	76,9	82,9	77,3	90,1	63,9	75,3
	Si	% col	23,1	17,1	22,7	9,9	36,1	24,7
ALTRO	No	% col	95,7	100,0	95,6	92,6	92,1	97,4
	Si	% col	4,3	,0	4,4	7,4	7,9	2,6
Totale	n		501	50	61	92	119	179

**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]**

			Settore					Servizi
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	
INFORMAZIONI, PROMOZIONI E SUPPORTO AI CONTRATTI DI RETE DI IMPRESA	No	% col	76,2	81,0	62,6	77,3	79,8	74,5
	Si	% col	23,8	19,0	37,4	22,7	20,2	25,5
PROMOZIONE DEL TERRITORIO E DELLE ECONOMIE LOCALI	No	% col	60,6	41,2	57,6	75,0	60,0	65,7
	Si	% col	39,4	58,8	42,4	25,0	40,0	34,3
OSSERVATORIO DELL'ECONOMIA LOCALE E DIFFUSIONE DI INFORMAZIONE ECONOMICA	No	% col	57,8	44,9	58,0	59,4	55,5	65,9
	Si	% col	42,2	55,1	42,0	40,6	44,5	34,1
PREDISPOSIZIONE DI CONTRATTI-TIPO TRA IMPRESA, ASSOCIAZIONI E CONSUMATORI	No	% col	84,6	95,9	82,6	83,1	85,3	79,0
	Si	% col	15,4	4,1	17,4	16,9	14,7	21,0
PROMOZIONE DI FORME DI CONTROLLO SULLA PRESENZA DI CLAUSOLE INIQUHE NEI CONTRATTI	No	% col	94,8	98,0	96,7	98,3	89,8	94,0
	Si	% col	5,2	2,0	3,3	1,7	10,2	6,0
VIGILANZA E CONTROLLO SUI PRODOTTI E PER LA METROLOGIA LOCALE E RILASCIO CERTIFICATI D' ORIGINE DELLE MERCI	No	% col	88,2	96,0	86,3	90,1	87,7	83,8
	Si	% col	11,8	4,0	13,7	9,9	12,3	16,2
RACCOLTA DEGLI USI E DELLE CONSUETUDINI	No	% col	87,7	85,9	84,6	90,1	88,8	87,6
	Si	% col	12,3	14,1	15,4	9,9	11,2	12,4
ALTRO	No	% col	79,2	91,9	86,8	59,1	78,9	80,1
	Si	% col	20,8	8,1	13,2	40,9	21,1	19,9
Totale	n		501	50	61	92	119	179

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
NEL CORSO DELL'ULTIMO ANNO HA UTILIZZATO IL SITO INTERNET DELLA CAMERA DI COMMERCIO	Si	% col	42,2	34,5	67,6	29,9	36,1	49,5
	No	% col	57,8	65,5	32,4	70,1	63,9	50,5
Totale	n		501	50	61	92	119	179

## 2.7.1 PER QUALI RAGIONI?

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
SE SI'PER QUALI RAGIONI? : PER LE PRATICHE OBBLIGATORIE E SERVIZI AMMINISTRATIVI (ES TELEMACO, IMPRESA IN UN GIORNO, ETC...)	No	% col	45,0	46,8	38,3	77,8	58,9	30,0
	Si	% col	55,0	53,2	61,7	22,2	41,1	70,0
SE SI'PER QUALI RAGIONI? : PER CERCARE INFORMAZIONI SUL MERCATO (BANCHE DATI CAMERALI, STATISTICHE, CONTRIBUTI, PARTECIPAZIONE A FIERE, ETC...)	No	% col	35,1	43,4	64,8	27,9	17,5	30,7
	Si	% col	64,9	56,6	35,2	72,1	82,5	69,3
SE SI'PER QUALI RAGIONI? : PER REPERIRE LA MODULISTICA DEI SERVIZI DELLA CAMERA	No	% col	71,4	72,7	63,8	69,2	89,6	65,6
	Si	% col	28,6	27,3	36,2	30,8	10,4	34,4
Totale	n		222	18	41	30	42	91

## 2.7.1 LIVELLO DI SODDISFAZIONE?

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
PER LE PRATICHE OBBLIGATORIE E SERVIZI AMMINISTRATIVI (ES TELEMACO, IMPRESA IN UN GIORNO, ETC...)	buono	% col	45,6	51,3	30,0	37,2	68,0	43,8
	discreto	% col	45,1	48,7	70,0	62,8	32,0	37,2
	sufficiente	% col	8,4	,0	,0	,0	,0	17,2
	insufficiente	% col	,9	,0	,0	,0	,0	1,9
PER CERCARE INFORMAZIONI SUL MERCATO (BANCHE DATI CAMERALI, STATISTICHE, CONTRIBUTI, PARTECIPAZIONE A FIERE, ETC...)	buono	% col	52,7	23,2	58,8	65,1	78,1	41,9
	discreto	% col	42,9	66,4	41,2	34,9	19,3	52,3
	sufficiente	% col	3,6	10,4	,0	,0	2,7	4,0
	insufficiente	% col	,8	,0	,0	,0	,0	1,9
PER REPERIRE LA MODULISTICA DEI SERVIZI DELLA CAMERA	buono	% col	51,5	91,1	73,3	26,8	100,0	29,2
	discreto	% col	45,6	8,9	26,7	73,2	,0	64,5
	sufficiente	% col	2,9	,0	,0	,0	,0	6,3
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
Totale	n		69	5	18	10	4	32

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
LA REPERIBILITÀ DELLE INFORMAZIONI	No	% col	64,0	62,4	80,1	100,0	46,7	60,1
	Si	% col	36,0	37,6	19,9	,0	53,3	39,9
LA QUALITÀ DELLE INFORMAZIONI	No	% col	55,1	37,6	47,3	62,8	78,7	55,6
	Si	% col	44,9	62,4	52,7	37,2	21,3	44,4
L'AGGIORNAMENTO DELLE INFORMAZIONI	No	% col	57,6	86,3	53,8	74,4	53,3	49,9
	Si	% col	42,4	13,7	46,2	25,6	46,7	50,1
LA TIPOLOGIA DELLE INFORMAZIONI (ES. INSERIRE VIDEO, PODCAST, AUDIO, ECC.)	No	% col	76,6	95,4	65,5	62,8	89,3	72,6
	Si	% col	23,4	4,6	34,5	37,2	10,7	27,4
Totale	n		128	10	28	6	18	66

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
LA REPERIBILITÀ DELLE INFORMAZIONI	No	% col	69,8	85,3	98,1	85,0	64,9	56,7
	Si	% col	30,2	14,7	1,9	15,0	35,1	43,3
LA QUALITÀ DELLE INFORMAZIONI	No	% col	63,1	41,4	65,8	53,7	77,8	63,8
	Si	% col	36,9	58,6	34,2	46,3	22,2	36,2
L'AGGIORNAMENTO DELLE INFORMAZIONI	No	% col	59,6	45,7	82,2	77,1	72,7	46,1
	Si	% col	40,4	54,3	17,8	22,9	27,3	53,9
LA TIPOLOGIA DELLE INFORMAZIONI (ES. INSERIRE VIDEO, PODCAST, AUDIO, ECC.)	No	% col	68,1	89,6	40,0	84,2	62,8	64,9
	Si	% col	31,9	10,4	60,0	15,8	37,2	35,1
Totale	n		147	10	19	22	34	62

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
LA REPERIBILITÀ DELLE INFORMAZIONI	No	% col	72,1	91,1	98,2	72,0	100,0	50,7
	Si	% col	27,9	8,9	1,8	28,0	,0	49,3
LA QUALITÀ DELLE INFORMAZIONI	No	% col	51,0	64,4	19,1	63,7	100,0	49,7
	Si	% col	49,0	35,6	80,9	36,3	,0	50,3
L'AGGIORNAMENTO DELLE INFORMAZIONI	No	% col	32,6	8,9	86,6	45,2	,0	18,2
	Si	% col	67,4	91,1	13,4	54,8	100,0	81,8
LA TIPOLOGIA DELLE INFORMAZIONI (ES. INSERIRE VIDEO, PODCAST, AUDIO, ECC.)	No	% col	91,6	100,0	69,4	81,5	100,0	100,0
	Si	% col	8,4	,0	30,6	18,5	,0	,0
Totale	n		69	5	18	10	4	32

## 2.7.4 IN GENERALE, COME VALUTA IL SITO WEB CAMERALE?

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
IN GENERALE, COME VALUTA IL SITO WEB CAMERALE?	buono	% col	51,6	44,9	56,8	33,0	64,0	51,6
	discreto	% col	37,6	37,6	38,4	67,0	24,6	34,6
	sufficiente	% col	7,6	17,6	4,8	,0	4,8	8,6
	insufficiente	% col	3,2	,0	,0	,0	6,6	5,2
	Totale	n	222	18	41	30	42	91

## 2.7.5. SE NO PERCHE?

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
SE NO PERCHÉ:	L'IMPRESA NON USA SOLITAMENTE INTERNET	% col	11,2	12,3	18,2	17,6	16,2	,0
	NON L'HO MAI UTILIZZATO PERCHÉ NON SAPEVO CHE CI FOSSE	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	NON HO INTERESSE AD UTILIZZARE INTERNET NEI RAPPORTI CON LA CAMERA	% col	88,8	87,7	81,8	82,4	83,8	100,0
	Totale	n	279	32	20	62	77	88

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
MOTORE DI RICERCA	No	% col	58,2	69,3	68,3	69,6	23,6	63,4
	Si	% col	41,8	30,7	31,7	30,4	76,4	36,6
LINK SU ALTRI SITI	No	% col	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
E-MAIL - NEWSLETTER	No	% col	91,0	97,6	80,4	88,8	100,0	89,0
	Si	% col	9,0	2,4	19,6	11,2	,0	11,0
DALLA MIA ASSOCIAZIONE DI CATEGORIA	No	% col	53,9	41,0	52,9	44,5	58,3	60,1
	Si	% col	46,1	59,0	47,1	55,5	41,7	39,9
DAL MIO COMMERCIALISTA/CONSULENTE	No	% col	71,3	56,6	66,7	52,6	91,2	74,9
	Si	% col	28,7	43,4	33,3	47,4	8,8	25,1
TRAMITE I MEDIA	No	% col	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
PUBBLICAZIONI DELL'ENTE	No	% col	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
ALTRO (SPECIFICARE)	No	% col	99,0	100,0	100,0	100,0	100,0	97,5
	Si	% col	1,0	,0	,0	,0	,0	2,5
NON RICORDO, LO CONOSCO DA TEMPO	No	% col	80,8	94,1	78,0	86,1	85,2	72,8
	Si	% col	19,2	5,9	22,0	13,9	14,8	27,2
Totale	n	222	18	41	30	42	91	

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
SI È RECATO PERSONALMENTE NEGLI UFFICI DELLA CAMERA DI COMMERCIO NEGLI ULTIMI 12 MESI?	Si	% col	64,1	58,2	51,6	73,6	62,5	67,5
	No	% col	35,9	41,8	48,4	26,4	37,5	32,5
	Totale	n	501	50	61	92	119	179

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
RITIENE CHE GLI UFFICI DELLA CAMERA DI COMMERCIO SIANO FACILMENTE RAGGIUNGIBILI?	Si	% col	87,5	88,1	89,6	93,7	85,5	84,5
	No	% col	12,5	11,9	10,4	6,3	14,5	15,5
	Totale	n	321	30	29	69	75	118

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
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	74,0	72,8	79,7	77,5	71,9	72,7
	ACCETTABILE, ANCHE SE DA MIGLIORARE	% col	20,4	25,7	20,3	16,9	23,9	17,6
	DIFFICILE, LA SEDE NON È DOTATA DI SEGNALETICA ADEGUATA E DI PUNTI INFORMATIVI	% col	5,6	1,4	,0	5,7	4,3	9,7
	NON SO	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	321	30	29	69	75	118



### 3.3 RITIENE CHE GLI ORARI DI APERTURA SIANO?

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
RITIENE CHE GLI ORARI DI APERTURA SIANO?	ADEGUATI	% col	70,8	51,1	65,5	74,1	73,7	78,1
	BISOGNEREBBE ANTICIPARE L'APERTURA AL MATTINO	% col	7,6	17,3	15,9	5,7	4,9	3,7
	BISOGNEREBBE POSTICIPARE LA CHIUSURA AL MATTINO	% col	7,8	14,8	10,8	11,2	8,2	1,5
	BISOGNEREBBE POSTICIPARE LA CHIUSURA NEL POMERIGGIO	% col	4,5	4,9	,0	4,0	2,5	7,0
	BISOGNEREBBE ANTICIPARE L'APERTURA NEL POMERIGGIO	% col	2,5	3,5	1,7	,0	5,1	1,9
	BISOGNEREBBE ADOTTARE L'ORARIO CONTINUATO TUTTI I GIORNI DI APERTURA	% col	6,8	8,4	6,2	5,0	5,5	7,8
	NON SO	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	321	30	29	69	75	118

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
RITIENE CHE I TEMPI DI ATTESA AGLI UFFICI O SPORTELLI SIANO?	PIENAMENTE SODDISFACENTI	% col	49,2	27,7	57,2	53,2	53,8	52,9
	ACCETTABILI, ANCHE SE DA MIGLIORARE	% col	41,8	54,9	42,8	38,4	39,2	38,5
	TROPPO LUNGHI	% col	9,0	17,3	,0	8,4	7,1	8,5
	NON SO	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	321	30	29	69	75	118

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
CORTESIA E RISPETTO VERSO L'UTENTE	buono	% col	69,7	51,4	80,2	78,2	72,6	69,6
	discreto	% col	24,1	41,6	8,4	21,8	19,5	23,2
	sufficiente	% col	5,6	6,9	11,4	,0	5,1	7,2
	insufficiente	% col	,6	,0	,0	,0	2,8	,0
CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI FORNITE ALL'UTENTE	buono	% col	61,9	55,5	76,4	62,0	78,0	51,5
	discreto	% col	29,7	37,6	16,0	29,6	15,4	38,1
	sufficiente	% col	6,8	6,9	7,6	8,4	3,8	7,5
	insufficiente	% col	1,6	,0	,0	,0	2,8	2,9
RISOLUZIONE DEI PROBLEMI CHE OSTACOLANO L'AVANZAMENTO DELLE PRATICHE	buono	% col	47,5	50,6	52,1	63,1	31,8	46,1
	discreto	% col	37,5	39,0	36,5	28,5	48,3	35,1
	sufficiente	% col	12,7	10,4	,0	8,4	17,1	16,4
	insufficiente	% col	2,3	,0	11,4	,0	2,8	2,4
TEMPI DI SVOLGIMENTO DELLE PRATICHE	buono	% col	48,9	26,1	54,1	58,1	45,8	55,9
	discreto	% col	40,0	63,5	45,9	32,4	41,5	30,3
	sufficiente	% col	8,9	10,4	,0	7,9	12,8	8,4
	insufficiente	% col	2,1	,0	,0	1,7	,0	5,3
PREPARAZIONE TECNICA	buono	% col	60,2	45,1	71,9	69,2	64,1	57,6
	discreto	% col	27,9	44,5	23,6	27,5	20,4	25,6
	sufficiente	% col	11,0	10,4	4,5	3,3	15,4	14,4
	insufficiente	% col	,8	,0	,0	,0	,0	2,4
IN GENERALE COME GIUDICA IL PERSONALE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PER IL SERVIZIO ALLO SPORTELLINO	buono	% col	48,6	26,1	75,7	60,4	48,1	47,2
	discreto	% col	39,5	63,5	12,9	27,9	39,0	40,7
	sufficiente	% col	11,6	10,4	11,4	11,7	12,9	11,3
	insufficiente	% col	,3	,0	,0	,0	,0	,8
	Totale	n	321	30	29	69	75	118

### 3.6 COME VALUTA LA MODULISTICA DELLA CAMERA DI COMMERCIO?

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
IN TERMINI DI REPERIBILITÀ (È FACILE TROVARLA?)	buono	% col	52,8	53,5	39,0	48,9	59,7	53,4
	discreto	% col	43,3	39,6	53,4	49,5	39,0	42,3
	sufficiente	% col	3,1	6,9	7,6	1,7	1,4	1,9
	insufficiente	% col	,8	,0	,0	,0	,0	2,4
IN TERMINI DI COMPRESIBILITÀ (È FACILE CAPIRLA?)	buono	% col	46,6	51,4	38,0	42,2	39,1	53,3
	discreto	% col	37,1	24,3	53,7	42,7	39,7	34,9
	sufficiente	% col	16,0	24,3	8,3	15,1	21,3	11,0
	insufficiente	% col	,3	,0	,0	,0	,0	,8
	Totale	n	321	30	29	69	75	118

**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]**

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
PRIMO POSTO	ACCESSO AI SERVIZI	% col	12,6	14,2	15,5	18,4	8,0	10,7
	ORARI DI APERTURA	% col	6,7	10,4	,0	,0	4,5	11,7
	TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI	% col	4,5	20,8	,0	3,5	1,3	,0
	TEMPESTIVITÀ NELLE RISPOSTE	% col	1,6	,0	14,9	2,3	,0	,0
	COMPETENZA DEL PERSONALE	% col	3,5	,0	9,4	,0	9,5	2,0
	DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE	% col	,6	,0	,0	,0	2,8	,0
	SONO TUTTI GIÀ BEN PRESIDATI	% col	70,5	54,6	60,2	75,7	74,0	75,6
SECONDO POSTO	NON SO/NON RISPONDE	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	ACCESSO AI SERVIZI	% col	29,7	38,2	37,3	,0	22,0	40,7
	ORARI DI APERTURA	% col	26,2	23,7	41,6	20,7	20,0	30,0
	TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI	% col	13,8	,0	21,1	16,4	20,4	17,8
	TEMPESTIVITÀ NELLE RISPOSTE	% col	14,6	,0	,0	57,9	17,2	7,6
	COMPETENZA DEL PERSONALE	% col	13,9	38,2	,0	4,9	10,7	3,9
	DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE	% col	1,9	,0	,0	,0	9,7	,0
TERZO POSTO	SONO TUTTI GIÀ BEN PRESIDATI	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	NON SO/NON RISPONDE	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	ACCESSO AI SERVIZI	% col	5,8	,0	,0	9,5	10,7	7,8
	ORARI DI APERTURA	% col	14,5	,0	,0	49,0	20,4	10,0
	TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI	% col	39,0	46,6	41,6	27,6	37,1	38,6
	TEMPESTIVITÀ NELLE RISPOSTE	% col	23,2	38,2	21,1	,0	4,9	35,4
	COMPETENZA DEL PERSONALE	% col	14,3	15,3	37,3	4,3	17,2	8,3
QUARTO POSTO	DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE	% col	3,4	,0	,0	9,5	9,7	,0
	SONO TUTTI GIÀ BEN PRESIDATI	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	NON SO/NON RISPONDE	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	ACCESSO AI SERVIZI	% col	2,6	,0	,0	4,9	9,7	,0
	ORARI DI APERTURA	% col	9,1	7,6	28,7	6,9	9,7	3,9
	TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI	% col	8,2	,0	8,6	37,2	7,4	,0
	TEMPESTIVITÀ NELLE RISPOSTE	% col	49,6	61,8	41,6	13,8	68,2	48,7
QUINTO POSTO	COMPETENZA DEL PERSONALE	% col	13,3	,0	21,1	23,4	4,9	22,6
	DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE	% col	17,2	30,5	,0	13,8	,0	24,8
	SONO TUTTI GIÀ BEN PRESIDATI	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	NON SO/NON RISPONDE	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	ACCESSO AI SERVIZI	% col	5,8	,0	23,7	,0	17,2	,0
	ORARI DI APERTURA	% col	15,9	45,8	8,6	19,1	,0	,0
	TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI	% col	11,0	,0	,0	4,3	19,5	23,2
SESTO POSTO	TEMPESTIVITÀ NELLE RISPOSTE	% col	4,2	,0	,0	,0	9,7	8,3
	COMPETENZA DEL PERSONALE	% col	45,2	46,6	17,9	57,9	30,6	57,0
	DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE	% col	17,9	7,6	49,8	18,8	23,0	11,5
	SONO TUTTI GIÀ BEN PRESIDATI	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	NON SO/NON RISPONDE	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	ACCESSO AI SERVIZI	% col	13,5	30,5	,0	9,5	9,7	7,6
	ORARI DI APERTURA	% col	11,5	,0	21,1	4,3	32,7	8,3
TOTALE	TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI	% col	12,9	7,6	28,7	,0	10,7	20,4
	TEMPESTIVITÀ NELLE RISPOSTE	% col	3,0	,0	,0	18,8	,0	,0
	COMPETENZA DEL PERSONALE	% col	1,5	,0	,0	9,5	,0	,0
	DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE	% col	57,6	61,8	50,2	57,9	46,8	63,7
	SONO TUTTI GIÀ BEN PRESIDATI	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	NON SO/NON RISPONDE	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	98	15	12	19	21	31

**3.8 SERVIZIO DI CENTRALINO DELLA CAMERA DI COMMERCIO: LO CONOSCE?**

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
SERVIZIO DI CENTRALINO DELLA CAMERA DI COMMERCIO: LO CONOSCE?	Sì	% col	40,6	25,4	89,0	50,5	18,9	45,2
	No	% col	59,4	74,6	11,0	49,5	81,1	54,8
	Totale	n	321	30	29	69	75	118

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
SE LO CONOSCE: LO HA UTILIZZATO NEL CORSO DELL'ULTIMO ANNO?	Sì	% col	24,6	50,0	26,0	6,6	25,9	27,9
	No	% col	75,4	50,0	74,0	93,4	74,1	72,1
	Totale	n	137	8	26	37	13	53

### 3.8 SERVIZIO DI CENTRALINO DELLA CAMERA DI COMMERCIO: LIVELLO DI SODDISFAZIONE?

			Totale	Settore				
				Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
SE LO HA UTILIZZATO: QUAL È IL SUO LIVELLO DI SODDISFAZIONE?	buono	% col	62,7	38,7	28,0	100,0	100,0	74,6
	discreto	% col	14,7	34,0	28,1	,0	,0	5,3
	sufficiente	% col	11,0	27,3	13,7	,0	,0	6,1
	insufficiente	% col	11,6	,0	30,2	,0	,0	14,0
	Totale	n	33	4	9	2	3	15

### 3.9 SERVIZIO DI CENTRALINO DELLA CAMERA DI COMMERCIO:

			Totale	Settore				
				Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
DISPONIBILITÀ E CORTESIA DEGLI OPERATORI	No	% col	88,3	100,0	100,0	,0	,0	69,7
	Si	% col	11,7	,0	,0	,0	,0	30,3
CAPACITÀ DI ASCOLTO E DI INTERAZIONE CON GLI UTENTI	No	% col	74,0	,0	100,0	,0	,0	100,0
	Si	% col	26,0	100,0	,0	,0	,0	,0
COMPETENZA E COMPLETEZZA NELLE RISPOSTE	No	% col	85,5	100,0	100,0	,0	,0	62,3
	Si	% col	14,5	,0	,0	,0	,0	37,7
TEMPI DI ATTESA E DEI PERCORSI NECESSARI A ENTRARE IN CONTATTO CON GLI UFFICI	No	% col	74,0	,0	100,0	,0	,0	100,0
	Si	% col	26,0	100,0	,0	,0	,0	,0
TEMPI DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE	No	% col	51,0	100,0	37,5	,0	,0	30,3
	Si	% col	49,0	,0	62,5	,0	,0	69,7
MANCATE RISPOSTE PER LINEE OCCUPATE	No	% col	88,3	100,0	100,0	,0	,0	69,7
	Si	% col	11,7	,0	,0	,0	,0	30,3
INOLTRO ALLE PERSONE/UFFICI GIUSTI	No	% col	87,7	100,0	100,0	,0	,0	68,0
	Si	% col	12,3	,0	,0	,0	,0	32,0
ALTRO	No	% col	86,7	100,0	62,5	,0	,0	100,0
	Si	% col	13,3	,0	37,5	,0	,0	,0
	Totale	n	7	1	3	0	0	3

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

			Totale	Settore				
				Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO :LO CONOSCE?	Si	% col	22,8	20,5	36,0	25,3	7,5	29,2
	No	% col	77,2	79,5	64,0	74,7	92,5	70,8
	Totale	n	321	30	29	69	75	118

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

			Totale	Settore				
				Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
SE LO CONOSCE: LO HA CONTATTATO NEL CORSO DELL'ULTIMO ANNO?	Si	% col	11,6	40,9	,0	,0	16,9	9,6
	No	% col	88,4	59,1	100,0	100,0	83,1	90,4
	Totale	n	75	6	9	19	6	35

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

			Totale	Settore				
				Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
SE LO HA CONTATTATO: QUAL È IL SUO LIVELLO DI SODDISFAZIONE?	buono	% col	77,9	58,6	,0	,0	100,0	100,0
	discreto	% col	22,1	41,4	,0	,0	,0	,0
	sufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	7	3	0	0	1	3

### 3.11 SONO STATE ESPRESSE VALUTAZIONI [SUFFICIENTE O INSUFFICIENTE] IN QUALI ASPETTI VA MIGLIORATO LU

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
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?

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
[SE ALLA DOMANDA PRECEDENTE [URP] <input type="checkbox"/> STATO RISPOSTO [NON LO CONOSCO])PERCHÉ [1 RISPOSTA POSSIBILE]	perché non sapevo dell'esistenza dell'URP della Camera di Commercio	% col	10,9	1,8	28,2	,0	6,8	22,2
	perché contatto direttamente l'ufficio competente	% col	23,4	34,9	28,6	13,6	15,9	27,8
	perché non ne avevo bisogno	% col	65,7	63,3	43,2	86,4	77,3	50,0
	Totale	n	246	24	20	50	69	83

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
QUALE GIUDIZIO ESPRIMEREbbe SUL FUNZIONAMENTO DALLA CAMERA DI COMMERCIO?	buono	% col	42,8	45,4	42,5	49,6	42,5	38,3
	discreto	% col	44,7	46,6	41,4	40,6	48,6	44,1
	sufficiente	% col	11,3	8,1	16,1	7,4	8,9	15,4
	insufficiente	% col	1,1	,0	,0	2,5	,0	2,2
	Totale	n	501	50	61	92	119	179

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
ESPRIMEREbbe SUL FUNZIONAMENTO DALLA CAMERA DI COMMERCIO?	PEGGIORATA	% col	2,7	,0	11,1	,0	4,1	2,2
	UGUALE	% col	93,5	93,9	85,6	100,0	92,7	92,7
	MIGLIORATA	% col	3,1	6,1	3,3	,0	,0	5,1
	È LA PRIMA VOLTA CHE VENGO	% col	,7	,0	,0	,0	3,2	,0
	Totale	n	501	50	61	92	119	179

### 3.15 FAREbbe NUOVAMENTE RICORSO AI SERVIZI, OVE NON OBBLIGATO PER LEGGE, O PARTECIPEREBBE ALLE INIZIATIVE DELLACAMERA DI COMMERCIO?

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
FAREbbe NUOVAMENTE RICORSO AI SERVIZI, OVE NON OBBLIGATO PER LEGGE, O PARTECIPEREBBE ALLE INIZIATIVE DELLA CAMERA DI COMMERCIO?	CERTAMENTE SÌ	% col	33,1	28,6	51,5	39,3	31,9	27,7
	PROBABILMENTE SÌ	% col	49,8	49,2	35,6	38,1	55,3	56,6
	PROBABILMENTE NO	% col	11,1	10,1	12,8	22,7	9,6	6,4
	CERTAMENTE NO	% col	6,0	12,1	,0	,0	3,2	9,3
	Totale	n	501	50	61	92	119	179

**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 VALUTAZIONEDA 0 A 10, DOVE 0 RAPPRESENTA NESSUNA POSSIBILITÀ E 10, PROBABILITÀ MASSIMA DI ...**

			Settore						
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi	
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	,5	,0	,0	,0	,0	,0	1,5
	1	% col	,2	,0	,0	,0	,0	,0	,6
	2	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	3	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	4	% col	,6	2,0	,0	,0	,0	,0	,6
	5	% col	3,4	6,1	7,7	3,3	2,4	1,3	
	6	% col	8,8	12,6	5,5	5,8	7,6	10,0	
	7	% col	26,2	21,9	17,0	36,0	16,4	33,2	
	8	% col	40,5	49,4	38,6	29,8	53,5	32,5	
	9	% col	18,2	8,1	30,2	23,9	18,4	17,3	
	10 (MAX)	% col	1,6	,0	1,0	1,2	1,7	2,8	
	Totale	n	501	50	61	92	119	179	

**3.17 CLASSE DI ADDETTI?**

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
Classe di addetti	Da 1 a 9	% col	95,7	99,9	82,9	98,5	97,2	94,9
	10-49	% col	4,0	,1	14,8	1,5	2,8	4,8
	50-249	% col	,3	,0	2,0	,0	,0	,2
	Oltre i 250	% col	,1	,0	,4	,0	,0	,0
	Totale	n	515	50	65	97	122	181

**3.18 POSIZIONE DEL RISPONDENTE?**

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
Posizione del rispondente	IMPREDITORE/TITOLARE	% col	63,1	80,2	41,3	63,5	64,6	59,1
	DIRETTORE/DIRIGENTE/RESPONSABILE	% col	8,1	3,4	24,9	2,8	8,4	8,1
	PRESIDENTE/MEMBRO DEL CONSIGLIO DI AMM.NE	% col	4,1	,8	5,9	1,6	6,7	5,0
	ALTRO (DELEGATO DAI VERTICI AZIENDALI)	% col	24,7	15,6	27,9	32,1	20,2	27,8
	Totale	n	515	50	65	97	122	181

**3.19 SETTORE?**

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
Settore	Agricoltura	% col	18,2	100,0	,0	,0	,0	,0
	Industria	% col	10,3	,0	100,0	,0	,0	,0
	Costruzioni	% col	17,2	,0	,0	100,0	,0	,0
	Commercio	% col	22,2	,0	,0	,0	100,0	,0
	Servizi	% col	32,0	,0	,0	,0	,0	100,0
	Totale	n	515	50	65	97	122	181

## Classe di addetti

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

			Totale	Classe di addetti			
				Da 1 a 9	10-49	50-249	Oltre i 250
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	20,1	20,4	14,9	18,0	,0
	UNA VOLTA AL MESE	% col	17,6	17,7	15,4	,0	40,6
	SOLO QUANDO È SERVITO, NON È STATO UN RAPPORTO COSTANTE	% col	59,7	59,5	62,6	82,0	59,4
	NON HO AVUTO RAPPORTI CON LA CAMERA NELL'ULTIMO ANNO	% col	2,5	2,3	7,1	,0	,0
	Totale	n	515	472	34	6	3

### 1.1 NON HO AVUTO RAPPORTI CON LA CAMERA NELL'ULTIMO ANNO:

			Totale	Classe di addetti			
				Da 1 a 9	10-49	50-249	Oltre i 250
NON HO AVUTO RAPPORTI CON LA CAMERA NELL'ULTIMO ANNO:	PERCHÉ ABBIAMO UTILIZZATO UNA SOCIETÀ DI SERVIZI	% col	21,2	23,9	,0	,0	,0
	PERCHÉ ABBIAMO UTILIZZATO PROFESSIONISTI O CONSULENTI O ASSOCIAZIONE CATEGORIA	% col	70,8	67,1	100,0	,0	,0
	PERCHÉ NON NE ABBIAMO AVUTO BISOGNO	% col	8,0	9,0	,0	,0	,0
	Totale	n	14	12	2	0	0

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

			Totale	Classe di addetti			
				Da 1 a 9	10-49	50-249	Oltre i 250
CON QUALE MODALITÀ HA AVUTO RAPPORTI CON LA LA CAMERA DI COMMERCIO NELL'ULTIMO ANNO?	PREVALENTEMENTE DI PERSONA, DIRETTAMENTE PRESSO GLI UFFICI DELLA CAMERA DI COMMERCIO	% col	66,5	66,2	74,0	73,3	,0
	PREVALENTEMENTE A DISTANZA, ATTRAVERSO IL TELEFONO/CALL CENTER	% col	11,3	11,4	9,6	,0	,0
	PREVALENTEMENTE A DISTANZA, ATTRAVERSO E-MAIL E IL SITO DELLA CAMERA DI COMMERCIO	% col	22,2	22,4	16,4	26,7	100,0
	PREVALENTEMENTE A DISTANZA, TRAMITE IL CRM CIAO IMPRESA	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	501	460	32	6	3

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

			Totale	Classe di addetti			
				Da 1 a 9	10-49	50-249	Oltre i 250
Secondo lei, la Camera di commercio è	UNA ISTITUZIONE PUBBLICA AUTONOMA	% col	55,9	56,3	48,7	55,2	40,6
	UNA ISTITUZIONE PUBBLICA ESPRESSIONE DELLE ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA	% col	35,9	35,4	51,3	,0	,0
	UN ORGANISMO PRIVATO	% col	3,4	3,4	,0	26,7	59,4
	NON SO	% col	4,8	4,9	,0	18,0	,0
	Totale	n	515	472	34	6	3

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

			Totale	Classe di addetti			
				Da 1 a 9	10-49	50-249	Oltre i 250
QUALE PENSA SIA LA FUNZIONE PRINCIPALE DELLA CAMERA DI COMMERCIO?	PROMOZIONE DELLO SVILUPPO TERRITORIALE E SUPPORTO ALLE IMPRESE	% col	32,4	33,0	18,7	36,0	,0
	CERTIFICAZIONI E ATTI AMMINISTRATIVI ALLE IMPRESE	% col	28,5	28,4	31,4	45,9	,0
	TUTELA DEL MERCATO E DEI DIRITTI DEI CONSUMATORI	% col	8,6	8,8	1,6	,0	59,4
	INFORMAZIONE ECONOMICA	% col	,8	,8	,0	,0	,0
	TUTTE LE PRECEDENTI RISPOSTE	% col	26,1	25,3	48,1	18,0	40,6
	NON SO	% col	3,6	3,8	,2	,0	,0
	Totale	n	515	472	34	6	3

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

			Totale	Classe di addetti			
				Da 1 a 9	10-49	50-249	Oltre i 250
SECONDO LEI LA CAMERA DI COMMERCIO COMUNICA I SERVIZI CHE OFFRE IN MODO?	PIENAMENTE SODDISFACENTE	% col	42,9	43,4	34,8	1,2	100,0
	ACCETTABILE, ANCHE SE DA MIGLIORARE	% col	50,8	50,3	63,7	72,1	,0
	NON ADEGUATO	% col	4,7	4,8	1,6	26,7	,0
	NON SO	% col	1,5	1,6	,0	,0	,0
	Totale	n	515	472	34	6	3

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

			Totale	Classe di addetti			
				Da 1 a 9	10-49	50-249	Oltre i 250
E-MAIL	No	% col	52,6	53,2	39,7	18,0	,0
	Si	% col	47,4	46,8	60,3	82,0	100,0
FAX	No	% col	88,2	88,3	86,6	73,3	81,3
	Si	% col	11,8	11,7	13,4	26,7	18,8
POSTA	No	% col	70,8	70,8	70,7	73,3	81,3
	Si	% col	29,2	29,2	29,3	26,7	18,8
SITO INTERNET CAMERALE	No	% col	46,9	49,0	,0	,0	,0
	Si	% col	53,1	51,0	100,0	100,0	100,0
RIVISTA DELLA CAMERA DI COMM.	No	% col	79,4	80,6	50,9	55,2	100,0
	Si	% col	20,6	19,4	49,1	44,8	,0
SPORTELLI INFORMAZIONI	No	% col	38,5	38,3	43,1	26,7	100,0
	Si	% col	61,5	61,7	56,9	73,3	,0
	Totale	n	515	472	34	6	3

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

			Totale	Classe di addetti			
				Da 1 a 9	10-49	50-249	Oltre i 250
E-MAIL	buono	% col	39,0	39,2	36,9	1,4	81,3
	discreto	% col	49,3	49,1	57,8	22,0	,0
	sufficiente	% col	9,9	10,2	,0	44,0	,0
	insufficiente	% col	1,8	1,5	5,3	32,6	18,8
	Totale	n	246	221	17	5	3
FAX	buono	% col	20,8	22,0	,0	,0	,0
	discreto	% col	42,8	40,4	100,0	,0	,0
	sufficiente	% col	33,9	35,8	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	2,4	1,8	,0	100,0	100,0
	Totale	n	62	57	3	1	1
POSTA	buono	% col	40,7	40,9	37,8	,0	,0
	discreto	% col	47,8	47,3	62,2	,0	,0
	sufficiente	% col	8,6	9,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	2,9	2,8	,0	100,0	100,0
	Totale	n	141	132	7	1	1
SITO INTERNET CAMERALE	buono	% col	42,1	42,3	37,9	55,2	81,3
	discreto	% col	44,7	44,1	54,3	18,0	,0
	sufficiente	% col	10,6	10,9	4,6	26,7	18,8
	insufficiente	% col	2,6	2,6	3,2	,0	,0
	Totale	n	287	244	34	6	3
RIVISTA DELLA CAMERA DI COMM.	buono	% col	52,7	52,3	57,6	40,3	,0
	discreto	% col	40,6	40,2	42,4	59,7	,0
	sufficiente	% col	6,8	7,5	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	103	88	13	2	0
SPORTELLI INFORMAZIONI	buono	% col	34,4	34,6	29,7	26,2	,0
	discreto	% col	54,5	54,1	64,8	73,8	,0
	sufficiente	% col	8,1	8,5	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	2,9	2,8	5,6	,0	,0
	Totale	n	321	295	21	5	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	Classe di addetti			
				Da 1 a 9	10-49	50-249	Oltre i 250
IN GENERALE, QUALE GIUDIZIO ESPRIMEREbbe SUGLI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE DELLA CAMERA DI COMMERCIO?	buono	% col	42,0	41,9	46,4	1,2	40,6
	discreto	% col	49,1	49,0	48,6	72,1	40,6
	sufficiente	% col	7,5	7,9	1,7	,0	,0
	insufficiente	% col	1,4	1,1	3,4	26,7	18,8
	Totale	n	325	286	30	6	3

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

			Totale	Classe di addetti			
				Da 1 a 9	10-49	50-249	Oltre i 250
PER E-MAIL	No	% col	38,5	39,4	18,2	18,0	,0
	Si	% col	61,5	60,6	81,8	82,0	100,0
TRAMITE PEC (POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA)	No	% col	88,2	89,5	56,9	98,8	18,8
	Si	% col	11,8	10,5	43,1	1,2	81,3
PER FAX	No	% col	89,1	89,8	71,0	100,0	100,0
	Si	% col	10,9	10,2	29,0	,0	,0
PER POSTA ORDINARIA	No	% col	30,9	31,6	16,2	18,0	18,8
	Si	% col	69,1	68,4	83,8	82,0	81,3
PER TELEFONO	No	% col	87,9	87,3	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	12,1	12,7	,0	,0	,0
PER SMS	No	% col	99,0	99,0	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	1,0	1,0	,0	,0	,0
TRAMITE IL SITO DELLA CAMERA DI COMMERCIO	No	% col	80,0	81,0	56,5	55,2	100,0
	Si	% col	20,0	19,0	43,5	44,8	,0
TRAMITE I MEDIA LOCALI (STAMPA, RADIO E TV)	No	% col	92,8	93,0	89,0	82,0	100,0
	Si	% col	7,2	7,0	11,0	18,0	,0
RECANDOSI DIRETTAMENTE PRESSO GLI UFFICI CAMERALI	No	% col	77,9	77,3	90,4	100,0	100,0
	Si	% col	22,1	22,7	9,6	,0	,0
NON HO PARTICOLARE INTERESSE A ESSERE INFORMATO	No	% col	86,3	86,1	91,4	82,0	100,0
	Si	% col	13,7	13,9	8,6	18,0	,0
Totale	n		515	472	34	6	3

## 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	Classe di addetti			
				Da 1 a 9	10-49	50-249	Oltre i 250
REGISTRO DELLE IMPRESE / BACK OFFICE (PRATICHE DI ISCRIZIONE, MODIFICA E CANCELLAZIONE, DEPOSITO BILANCI)	No	% col	11,0	11,5	,0	,0	,0
	Si	% col	89,0	88,5	100,0	100,0	100,0
QUALIFICHE PROFESSIONALI (EX ALBI E RUOLI)	No	% col	58,4	59,9	23,9	19,2	,0
	Si	% col	41,6	40,1	76,1	80,8	100,0
REGISTRO INFORMATICO PROTESTI (PRATICHE)	No	% col	80,6	81,0	73,6	55,2	,0
	Si	% col	19,4	19,0	26,4	44,8	100,0
CERTIFICAZIONE ESTERA (CERTIFICATI DI ORIGINE, CARNET ATA, NUMERO MECCANOGRAFICO)	No	% col	84,7	85,3	74,8	18,0	,0
	Si	% col	15,3	14,7	25,2	82,0	100,0
REGOLAZIONE DEL MERCATO (METROLOGIA LEGALE, USI, CONTRATTI TIPO, CONCORSI A PREMIO, SICUREZZA PRODOTTI, SPORTELLI CONSUMATORI)	No	% col	83,4	85,2	41,6	27,9	,0
	Si	% col	16,6	14,8	58,4	72,1	100,0
DEPOSITO BREVETTI, MODELLI E MARCHI	No	% col	79,7	80,7	56,9	73,3	,0
	Si	% col	20,3	19,3	43,1	26,7	100,0
DIRITTO ANNUALE (MODALITÀ DI PAGAMENTO IMPORTI, TERMINI E SITUAZIONI STATO PAGAMENTI)	No	% col	4,7	4,9	,0	,0	,0
	Si	% col	95,3	95,1	100,0	100,0	100,0
SERVIZI DI ARBITRATO CONCILIAZIONE E MEDIAZIONE	No	% col	76,5	79,5	8,0	18,0	,0
	Si	% col	23,5	20,5	92,0	82,0	100,0
FIRMA DIGITALE (CNS - CARTA NAZIONALE DEI SERVIZI) / FRONT OFFICE	No	% col	59,5	61,4	13,0	36,0	,0
	Si	% col	40,5	38,6	87,0	64,0	100,0
INFORMAZIONI GENERALI SU ALTRE IMPRESE O AMMINISTRATORI (VISURE, BILANCI, PROTESTI, ELENCHI, ETC.)	No	% col	39,9	41,2	6,3	36,0	,0
	Si	% col	60,1	58,8	93,7	64,0	100,0
ADEMPIMENTI IN MATERIA AMBIENTALE	No	% col	96,5	96,6	94,6	80,8	100,0
	Si	% col	3,5	3,4	5,4	19,2	,0
COMUNICA / SEGNALE CERTIFICATA DI INIZIO ATTIVITÀ (SCIA)	No	% col	80,6	80,5	83,6	54,1	81,3
	Si	% col	19,4	19,5	16,4	45,9	18,8
Totale	n		501	460	32	6	3



**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:**

			Classe di addetti				
			Totale	Da 1 a 9	10-49	50-249	Oltre i 250
REGISTRO DELLE IMPRESE / BACK OFFICE (PRATICHE DI ISCRIZIONE, MODIFICA E CANCELLAZIONE, DEPOSITO BILANCI)	No	% col	8,2	8,6	,0	,0	,0
	Si	% col	91,8	91,4	100,0	100,0	100,0
	Totale	n	454	413	32	6	3
QUALIFICHE PROFESSIONALI (EX ALBI E RUOLI)	No	% col	26,2	26,8	19,5	,0	40,6
	Si	% col	73,8	73,2	80,5	100,0	59,4
	Totale	n	218	190	21	4	3
REGISTRO INFORMATICO PROTESTI (PRATICHE)	No	% col	45,0	45,2	41,7	59,7	,0
	Si	% col	55,0	54,8	58,3	40,3	100,0
	Totale	n	100	87	8	2	3
CERTIFICAZIONE ESTERA (CERTIFICATI DI ORIGINE, CARNET ATA, NUMERO MECCANOGRAFICO)	No	% col	27,2	29,0	6,8	1,4	18,8
	Si	% col	72,8	71,0	93,2	98,6	81,3
	Totale	n	86	68	10	5	3
REGOLAZIONE DEL MERCATO (METROLOGIA LEGALE, USI, CONTRATTI TIPO, CONCORSI A PREMIO, SICUREZZA PRODOTTI, SPORTELLI CONSUMATORI)	No	% col	43,9	42,6	49,4	75,0	59,4
	Si	% col	56,1	57,4	50,6	25,0	40,6
	Totale	n	93	66	20	4	3
DEPOSITO BREVETTI, MODELLI E MARCHI	No	% col	61,7	63,7	40,6	,0	100,0
	Si	% col	38,3	36,3	59,4	100,0	,0
	Totale	n	97	83	10	1	3
DIRITTO ANNUALE (MODALITÀ DI PAGAMENTO IMPORTI, TERMINI E SITUAZIONI STATO PAGAMENTI)	No	% col	5,2	5,5	,0	,0	,0
	Si	% col	94,8	94,5	100,0	100,0	100,0
	Totale	n	477	436	32	6	3
SERVIZI DI ARBITRATO CONCILIAZIONE E MEDIAZIONE	No	% col	62,7	61,8	68,6	45,4	100,0
	Si	% col	37,3	38,2	31,4	54,6	,0
	Totale	n	129	92	29	5	3
FIRMA DIGITALE (CNS – CARTA NAZIONALE DEI SERVIZI) / FRONT OFFICE	No	% col	38,4	39,8	23,4	30,0	,0
	Si	% col	61,6	60,2	76,6	70,0	100,0
	Totale	n	218	184	27	4	3
INFORMAZIONI GENERALI SU ALTRE IMPRESE O AMMINISTRATORI (VISURE, BILANCI, PROTESTI, ELENCHI, ETC.)	No	% col	24,9	23,8	42,6	1,8	,0
	Si	% col	75,1	76,2	57,4	98,2	100,0
	Totale	n	313	282	24	4	3
ADEMPIMENTI IN MATERIA AMBIENTALE	No	% col	75,4	73,4	100,0	100,0	,0
	Si	% col	24,6	26,6	,0	,0	,0
	Totale	n	22	17	3	2	0
COMUNICA / SEGNALAZIONE CERTIFICATA DI INIZIO ATTIVITÀ (SCIA)	No	% col	38,6	38,2	52,0	41,8	,0
	Si	% col	61,4	61,8	48,0	58,2	100,0
	Totale	n	108	97	7	3	1

**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	Classe di addetti			
				Da 1 a 9	10-49	50-249	Oltre i 250
REGISTRO DELLE IMPRESE / BACK OFFICE (PRATICHE DI ISCRIZIONE, MODIFICA E CANCELLAZIONE, DEPOSITO BILANCI)	buono	% col	71,2	71,3	74,9	1,2	81,3
	discreto	% col	24,0	23,9	20,1	98,8	18,8
	sufficiente	% col	3,6	3,6	5,0	,0	,0
	insufficiente	% col	1,2	1,2	,0	,0	,0
	Totale	n	425	384	32	6	3
QUALIFICHE PROFESSIONALI (EX ALBI E RUOLI)	buono	% col	67,8	69,4	47,5	66,9	100,0
	discreto	% col	22,9	20,4	52,5	33,1	,0
	sufficiente	% col	9,3	10,1	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	160	138	16	4	2
REGISTRO INFORMATICO PROTESTI (PRATICHE)	buono	% col	18,1	18,8	1,2	,0	81,3
	discreto	% col	64,7	65,8	56,8	,0	,0
	sufficiente	% col	17,2	15,3	42,1	100,0	18,8
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	56	47	5	1	3
CERTIFICAZIONE ESTERA (CERTIFICATI DI ORIGINE, CARNET ATA, NUMERO MECCANOGRAFICO)	buono	% col	62,7	64,4	49,2	44,6	50,0
	discreto	% col	33,4	33,5	25,5	55,4	50,0
	sufficiente	% col	3,9	2,1	25,4	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	64	49	9	4	2
REGOLAZIONE DEL MERCATO (METROLOGIA LEGALE, USI, CONTRATTI TIPO, CONCORSI A PREMIO, SICUREZZA PRODOTTI, SPORTELLI CONSUMATORI)	buono	% col	71,8	73,0	67,6	,0	,0
	discreto	% col	24,5	24,9	16,8	100,0	100,0
	sufficiente	% col	3,7	2,2	15,6	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	50	39	9	1	1
DEPOSITO BREVETTI, MODELLI E MARCHI	buono	% col	67,5	73,2	33,1	,0	,0
	discreto	% col	30,2	24,1	66,9	100,0	,0
	sufficiente	% col	2,3	2,6	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	39	32	6	1	0
DIRITTO ANNUALE (MODALITÀ DI PAGAMENTO IMPORTI, TERMINI E SITUAZIONI STATO PAGAMENTI)	buono	% col	46,8	46,5	55,2	1,2	81,3
	discreto	% col	43,9	43,8	44,6	72,1	,0
	sufficiente	% col	8,1	8,4	,2	26,7	18,8
	insufficiente	% col	1,2	1,3	,0	,0	,0
	Totale	n	449	408	32	6	3
SERVIZI DI ARBITRATO CONCILIAZIONE E MEDIAZIONE	buono	% col	70,8	72,3	56,3	100,0	,0
	discreto	% col	25,1	25,8	23,0	,0	,0
	sufficiente	% col	4,2	1,9	20,7	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	46	36	8	2	0
FIRMA DIGITALE (CNS – CARTA NAZIONALE DEI SERVIZI) / FRONT OFFICE	buono	% col	63,0	65,2	44,6	40,3	81,3
	discreto	% col	35,2	33,2	55,4	,0	,0
	sufficiente	% col	1,8	1,6	,0	59,7	18,8
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	138	114	19	2	3
INFORMAZIONI GENERALI SU ALTRE IMPRESE O AMMINISTRATORI (VISURE, BILANCI, PROTESTI, ELENCHI, ETC.)	buono	% col	60,9	60,8	65,7	28,7	81,3
	discreto	% col	26,0	25,7	34,3	28,7	,0
	sufficiente	% col	10,6	11,0	,0	42,6	18,8
	insufficiente	% col	2,4	2,6	,0	,0	,0
	Totale	n	241	221	14	3	3
ADEMPIMENTI IN MATERIA AMBIENTALE	buono	% col	72,1	72,1	,0	,0	,0
	discreto	% col	27,9	27,9	,0	,0	,0
	sufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	4	4	0	0	0
COMUNICA / SEGNALAZIONE CERTIFICATA DI INIZIO ATTIVITÀ (SCIA)	buono	% col	49,4	49,9	43,2	,0	,0
	discreto	% col	41,1	41,0	56,8	,0	,0
	sufficiente	% col	9,5	9,1	,0	100,0	100,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	64	59	3	1	1

**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	Classe di addetti			
				Da 1 a 9	10-49	50-249	Oltre i 250
(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?	buono	% col	61,3	61,2	65,8	19,2	81,3
	discreto	% col	32,6	32,8	27,9	54,1	,0
	sufficiente	% col	4,8	4,7	6,3	26,7	18,8
	insufficiente	% col	1,3	1,3	,0	,0	,0
	Totale	n	450	409	32	6	3

**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:**

			Totale	Classe di addetti			
				Da 1 a 9	10-49	50-249	Oltre i 250
INFORMAZIONI SULLA SITUAZIONE ECONOMICA; STUDI E ANALISI ECONOMICHE, OSSERVATORIO DELL ECONOMIA	No	% col	35,8	37,3	,0	,0	,0
	Si	% col	64,2	62,7	100,0	100,0	100,0
INFORMAZIONI ED ORIENTAMENTO PER LA CREAZIONE D'IMPRESA	No	% col	58,2	60,7	,0	,0	,0
	Si	% col	41,8	39,3	100,0	100,0	100,0
INFORMAZIONI SUI FINANZIAMENTI AGEVOLATI INCENTIVI E CONTRIBUTI ALLE IMPRESE	No	% col	81,9	82,7	63,2	82,0	18,8
	Si	% col	18,1	17,3	36,8	18,0	81,3
PARTECIPAZIONE A FIERE, MOSTRE E MISSIONI	No	% col	79,9	80,4	69,7	62,8	18,8
	Si	% col	20,1	19,6	30,3	37,2	81,3
PROMOZIONE E VALORIZZAZIONE DEI PRODOTTI TIPICI (ENOGASTRONOMICI, MARCHI DI QUALITÀ ETC)	No	% col	85,3	87,2	42,5	55,2	18,8
	Si	% col	14,7	12,8	57,5	44,8	81,3
CORSI DI FORMAZIONE, SEMINARI E TIROCINI FORMATIVI	No	% col	69,0	69,1	67,6	62,8	18,8
	Si	% col	31,0	30,9	32,4	37,2	81,3
INIZIATIVE E PROGETTI PER L'IMPRENDITORIALITÀ FEMMINILE	No	% col	91,7	92,8	66,3	100,0	18,8
	Si	% col	8,3	7,2	33,7	,0	81,3
RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA	No	% col	95,6	96,9	63,7	100,0	18,8
	Si	% col	4,4	3,1	36,3	,0	81,3
INIZIATIVE PER FAVORIRE L'ACCESSO AL CREDITO DELLE IMPRESE	No	% col	84,9	85,7	65,3	100,0	18,8
	Si	% col	15,1	14,3	34,7	,0	81,3
INFORMAZIONI, PROMOZIONI AI CONTRATTI DI RETI DI IMPRESA	No	% col	83,2	84,4	57,2	37,2	18,8
	Si	% col	16,8	15,6	42,8	62,8	81,3
Totale	n	501	460	32	6	3	

**2.3 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:**

			Classe di addetti				
			Totale	Da 1 a 9	10-49	50-249	Oltre i 250
INFORMAZIONI SULLA SITUAZIONE ECONOMICA; STUDI E ANALISI ECONOMICHE, OSSERVATORIO DELL ECONOMIA	No	% col	13,6	14,5	,0	,0	,0
	Si	% col	86,4	85,5	100,0	100,0	100,0
	Totale	n	324	283	32	6	3
INFORMAZIONI ED ORIENTAMENTO PER LA CREAZIONE D'IMPRESA	No	% col	37,8	38,0	35,1	44,8	,0
	Si	% col	62,2	62,0	64,9	55,2	100,0
	Totale	n	222	181	32	6	3
INFORMAZIONI SUI FINANZIAMENTI AGEVOLATI INCENTIVI E CONTRIBUTI ALLE IMPRESE	No	% col	27,9	24,8	61,0	100,0	100,0
	Si	% col	72,1	75,2	39,0	,0	,0
	Totale	n	102	86	13	1	2
PARTECIPAZIONE A FIERE, MOSTRE E MISSIONI	No	% col	42,8	42,3	42,6	96,9	100,0
	Si	% col	57,2	57,7	57,4	3,1	,0
	Totale	n	107	92	10	3	2
PROMOZIONE E VALORIZZAZIONE DEI PRODOTTI TIPICI (ENOAGSTRONOMICI, MARCHI DI QUALITÀ ETC)	No	% col	34,8	33,6	44,4	,0	,0
	Si	% col	65,2	66,4	55,6	100,0	100,0
	Totale	n	79	57	18	2	2
CORSI DI FORMAZIONE, SEMINARI E TIROCINI FORMATIVI	No	% col	30,3	29,3	55,3	,0	100,0
	Si	% col	69,7	70,7	44,7	100,0	,0
	Totale	n	164	145	14	3	2
INIZIATIVE E PROGETTI PER L'IMPRENDITORIALITÀ FEMMINILE	No	% col	53,8	51,1	66,9	,0	100,0
	Si	% col	46,2	48,9	33,1	,0	,0
	Totale	n	52	36	14	0	2
RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA	No	% col	31,8	26,6	44,1	,0	,0
	Si	% col	68,2	73,4	55,9	,0	100,0
	Totale	n	28	13	13	0	2
INIZIATIVE PER FAVORIRE L'ACCESSO AL CREDITO DELLE IMPRESE	No	% col	52,4	54,2	35,1	,0	,0
	Si	% col	47,6	45,8	64,9	,0	100,0
	Totale	n	91	75	14	0	2
INFORMAZIONI, PROMOZIONI AI CONTRATTI DI RETI DI IMPRESA	No	% col	42,6	39,3	71,3	71,3	,0
	Si	% col	57,4	60,7	28,7	28,7	100,0
	Totale	n	92	71	16	3	2

**2.3 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:**

			Classe di addetti				
			Totale	Da 1 a 9	10-49	50-249	Oltre i 250
INFORMAZIONI SULLA SITUAZIONE ECONOMICA; STUDI E ANALISI ECONOMICHE, OSSERVATORIO DELL ECONOMIA	buono	% col	51,0	50,1	62,8	37,2	81,3
	discreto	% col	36,3	36,8	32,3	,0	,0
	sufficiente	% col	12,6	13,0	5,0	26,7	18,8
	insufficiente	% col	,2	,0	,0	36,0	,0
	Totale	n	285	244	32	6	3
INFORMAZIONI ED ORIENTAMENTO PER LA CREAZIONE D'IMPRESA	buono	% col	55,1	55,8	44,5	100,0	100,0
	discreto	% col	31,8	30,8	44,7	,0	,0
	sufficiente	% col	13,0	13,4	10,7	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	143	113	23	4	3
INFORMAZIONI SUI FINANZIAMENTI AGEVOLATI INCENTIVI E CONTRIBUTI ALLE IMPRESE	buono	% col	32,5	33,8	1,2	,0	,0
	discreto	% col	35,2	36,7	,0	,0	,0
	sufficiente	% col	26,5	23,3	98,8	,0	,0
	insufficiente	% col	5,9	6,2	,0	,0	,0
	Totale	n	69	65	4	0	0
PARTECIPAZIONE A FIERE, MOSTRE E MISSIONI	buono	% col	15,2	12,8	54,9	100,0	,0
	discreto	% col	58,6	59,5	45,1	,0	,0
	sufficiente	% col	18,8	20,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	7,3	7,8	,0	,0	,0
	Totale	n	58	50	7	1	0
PROMOZIONE E VALORIZZAZIONE DEI PRODOTTI TIPICI (ENOAGSTRONOMICI, MARCHI DI QUALITÀ ETC)	buono	% col	61,0	59,4	72,9	40,3	100,0
	discreto	% col	33,5	37,4	11,6	,0	,0
	sufficiente	% col	5,5	3,2	15,6	59,7	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	51	38	9	2	2
CORSI DI FORMAZIONE, SEMINARI E TIROCINI FORMATIVI	buono	% col	30,5	30,4	23,6	100,0	,0
	discreto	% col	53,9	54,5	42,0	,0	,0
	sufficiente	% col	13,9	13,4	34,4	,0	,0
	insufficiente	% col	1,6	1,7	,0	,0	,0
	Totale	n	115	102	10	3	0
INIZIATIVE E PROGETTI PER L'IMPRENDITORIALITÀ FEMMINILE	buono	% col	66,8	67,7	59,8	,0	,0
	discreto	% col	33,2	32,3	40,2	,0	,0
	sufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	22	19	3	0	0

**2.3 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	Classe di addetti			
				Da 1 a 9	10-49	50-249	Oltre i 250
RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA	buono	% col	66,8	64,2	75,0	,0	50,0
	discreto	% col	26,3	26,3	25,0	,0	50,0
	sufficiente	% col	6,9	9,5	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	19	9	8	0	2
INIZIATIVE PER FAVORIRE L'ACCESSO AL CREDITO DELLE IMPRESE	buono	% col	44,5	41,6	63,7	,0	100,0
	discreto	% col	37,2	37,5	36,3	,0	,0
	sufficiente	% col	18,3	20,9	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	47	35	10	0	2
INFORMAZIONI, PROMOZIONI AI CONTRATTI DI RETI DI IMPRESA	buono	% col	36,9	37,7	18,9	,0	100,0
	discreto	% col	51,8	51,7	64,8	,0	,0
	sufficiente	% col	10,7	10,5	16,3	,0	,0
	insufficiente	% col	,5	,0	,0	100,0	,0
	Totale	n	51	43	5	1	2

**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?**

			Totale	Classe di addetti			
				Da 1 a 9	10-49	50-249	Oltre i 250
(DOMANDA POSTA SOLO SE ALLA DOMANDA PRECEDENTE SONO STATE DATE ALMENO 2 RISPOSTE QUALITATIVE) IN GENERALE, QUALE GIUDIZIO ESPRIMEREbbe SUI SERVIZI DI SUPPORTO ALLE IMPRESE OFFERTI DELLA CAMERA DI COMMERCIO?	buono	% col	59,0	59,7	51,7	45,9	100,0
	discreto	% col	34,2	34,4	34,0	18,0	,0
	sufficiente	% col	6,6	5,9	14,3	,0	,0
	insufficiente	% col	,3	,0	,0	36,0	,0
	Totale	n	211	173	29	6	3

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

			Totale	Classe di addetti			
				Da 1 a 9	10-49	50-249	Oltre i 250
SEMPLIFICAZIONE DELLE PRATICHE AMMINISTRATIVE	No	% col	44,0	43,5	57,3	36,0	,0
	Si	% col	56,0	56,5	42,7	64,0	100,0
FINANZIAMENTI E CONTRIBUTI ALLE IMPRESE	No	% col	64,6	64,6	62,5	82,0	100,0
	Si	% col	35,4	35,4	37,5	18,0	,0
SUPPORTO E ASSISTENZA PER L'INNOVAZIONE (PROCESSI, TECNOLOGIE, BREVETTI E RELATIVI SERVIZI DI INFORMAZIONE BREVE	No	% col	96,0	95,8	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	4,0	4,2	,0	,0	,0
INTERNAZIONALIZZAZIONE DELLE IMPRESE	No	% col	95,6	95,7	96,4	45,9	100,0
	Si	% col	4,4	4,3	3,6	54,1	,0
SVILUPPO DELLE INFRASTRUTTURE E DELLA LOGISTICA	No	% col	94,4	95,0	79,6	82,0	100,0
	Si	% col	5,6	5,0	20,4	18,0	,0
RENDERE PIÙ FRUIBILE INTERNET PER LE IMPRESE ATTRAVERSO WI-FI E BANDA LARGA	No	% col	97,3	97,2	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	2,7	2,8	,0	,0	,0
SUPPORTO E ASSISTENZA PER LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	No	% col	95,2	95,1	96,6	100,0	100,0
	Si	% col	4,8	4,9	3,4	,0	,0
RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE (MEDIAZIONE, CONCILIAZIONE, ARBITRATO)	No	% col	97,8	97,7	98,0	100,0	100,0
	Si	% col	2,2	2,3	2,0	,0	,0
RACCORDO TRA IMPRESE E SCUOLE-UNIVERSITÀ	No	% col	95,7	96,0	88,6	100,0	100,0
	Si	% col	4,3	4,0	11,4	,0	,0
PROMOZIONE E TUTELA DELLE PRODUZIONI MADE IN ITALY	No	% col	91,5	91,7	87,6	82,0	100,0
	Si	% col	8,5	8,3	12,4	18,0	,0
SUPPORTO E ASSISTENZA ALLE NUOVE IMPRESE	No	% col	89,3	88,8	99,8	100,0	100,0
	Si	% col	10,7	11,2	,2	,0	,0
PERCORSI DI SVILUPPO PER LE IMPRESE ESISTENTI	No	% col	82,3	82,7	73,7	73,3	81,3
	Si	% col	17,7	17,3	26,3	26,7	18,8
ACCESSO AL CREDITO DA PARTE DELLE IMPRESE	No	% col	76,9	76,3	88,5	100,0	100,0
	Si	% col	23,1	23,7	11,5	,0	,0
ALTRO	No	% col	95,7	95,6	100,0	100,0	18,8
	Si	% col	4,3	4,4	,0	,0	81,3
	Totale	n	501	460	32	6	3

## 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]

			Totale	Classe di addetti			
				Da 1 a 9	10-49	50-249	Oltre i 250
INFORMAZIONI, PROMOZIONI E SUPPORTO AI CONTRATTI DI RETE DI IMPRESA	No	% col	76,2	76,5	69,4	54,1	81,3
	Si	% col	23,8	23,5	30,6	45,9	18,8
PROMOZIONE DEL TERRITORIO E DELLE ECONOMIE LOCALI	No	% col	60,6	60,4	64,4	100,0	100,0
	Si	% col	39,4	39,6	35,6	,0	,0
OSSERVATORIO DELL'ECONOMIA LOCALE E DIFFUSIONE DI INFORMAZIONE ECONOMICA	No	% col	57,8	59,1	25,7	36,0	59,4
	Si	% col	42,2	40,9	74,3	64,0	40,6
PREDISPOSIZIONE DI CONTRATTI-TIPO TRA IMPRESA, ASSOCIAZIONI E CONSUMATORI	No	% col	84,6	84,4	91,6	64,0	100,0
	Si	% col	15,4	15,6	8,4	36,0	,0
PROMOZIONE DI FORME DI CONTROLLO SULLA PRESENZA DI CLAUSOLE INIQUHE NEI CONTRATTI	No	% col	94,8	94,8	93,5	100,0	100,0
	Si	% col	5,2	5,2	6,5	,0	,0
VIGILANZA E CONTROLLO SUI PRODOTTI E PER LA METROLOGIA LOCALE E RILASCIO CERTIFICATI D' ORIGINE DELLE MERCI	No	% col	88,2	87,9	95,5	82,0	100,0
	Si	% col	11,8	12,1	4,5	18,0	,0
RACCOLTA DEGLI USI E DELLE CONSUETUDINI	No	% col	87,7	87,8	85,6	64,0	100,0
	Si	% col	12,3	12,2	14,4	36,0	,0
ALTRO	No	% col	79,2	79,0	82,3	100,0	18,8
	Si	% col	20,8	21,0	17,7	,0	81,3
Totale	n		501	460	32	6	3

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

			Totale	Classe di addetti			
				Da 1 a 9	10-49	50-249	Oltre i 250
NEL CORSO DELL'ULTIMO ANNO HA UTILIZZATO IL SITO INTERNET DELLA CAMERA DI COMMERCIO	Si	% col	42,2	41,5	60,1	45,9	100,0
	No	% col	57,8	58,5	39,9	54,1	,0
Totale	n		501	460	32	6	3

### 2.7.1 PER QUALI RAGIONI?

			Totale	Classe di addetti			
				Da 1 a 9	10-49	50-249	Oltre i 250
SE SI'PER QUALI RAGIONI? : PER LE PRATICHE OBBLIGATORIE E SERVIZI AMMINISTRATIVI (ES TELEMACO, IMPRESA IN UN GIORNO, ETC...)	No	% col	45,0	44,1	61,4	39,2	,0
	Si	% col	55,0	55,9	38,6	60,8	100,0
SE SI'PER QUALI RAGIONI? : PER CERCARE INFORMAZIONI SUL MERCATO (BANCHE DATI CAMERALI, STATISTICHE, CONTRIBUTI, PARTECIPAZIONE A FIERE, ETC...)	No	% col	35,1	35,2	33,0	60,8	18,8
	Si	% col	64,9	64,8	67,0	39,2	81,3
SE SI'PER QUALI RAGIONI? : PER REPERIRE LA MODULISTICA DEI SERVIZI DELLA CAMERA	No	% col	71,4	72,3	54,3	100,0	18,8
	Si	% col	28,6	27,7	45,7	,0	81,3
Totale	n		222	195	21	3	3

### 2.7.1 LIVELLO DI SODDISFAZIONE?

			Totale	Classe di addetti			
				Da 1 a 9	10-49	50-249	Oltre i 250
PER LE PRATICHE OBBLIGATORIE E SERVIZI AMMINISTRATIVI (ES TELEMACO, IMPRESA IN UN GIORNO, ETC...)	buono	% col	45,6	45,1	59,3	4,2	81,3
	discreto	% col	45,1	46,3	21,4	,0	,0
	sufficiente	% col	8,4	7,6	19,3	95,8	18,8
	insufficiente	% col	,9	,9	,0	,0	,0
PER CERCARE INFORMAZIONI SUL MERCATO (BANCHE DATI CAMERALI, STATISTICHE, CONTRIBUTI, PARTECIPAZIONE A FIERE, ETC...)	buono	% col	52,7	51,7	66,2	100,0	100,0
	discreto	% col	42,9	43,6	33,8	,0	,0
	sufficiente	% col	3,6	3,9	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,8	,8	,0	,0	,0
PER REPERIRE LA MODULISTICA DEI SERVIZI DELLA CAMERA	buono	% col	51,5	50,1	64,9	,0	100,0
	discreto	% col	45,6	48,3	18,8	,0	,0
	sufficiente	% col	2,9	1,6	16,3	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
Totale	n		69	56	11	0	2

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

			Classe di addetti					
			Totale	Da 1 a 9	10-49	50-249	Oltre i 250	
LA REPERIBILITÀ DELLE INFORMAZIONI	No	% col	64,0	62,9	100,0	4,2	,0	
	Si	% col	36,0	37,1	,0	95,8	100,0	
LA QUALITÀ DELLE INFORMAZIONI	No	% col	55,1	53,7	85,3	100,0	100,0	
	Si	% col	44,9	46,3	14,7	,0	,0	
L'AGGIORNAMENTO DELLE INFORMAZIONI	No	% col	57,6	58,9	19,3	95,8	100,0	
	Si	% col	42,4	41,1	80,7	4,2	,0	
LA TIPOLOGIA DELLE INFORMAZIONI (ES. INSERIRE VIDEO, PODCAST, AUDIO, ECC.)	No	% col	76,6	76,7	80,7	4,2	81,3	
	Si	% col	23,4	23,3	19,3	95,8	18,8	
Totale			n	128	112	11	2	3

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

			Classe di addetti					
			Totale	Da 1 a 9	10-49	50-249	Oltre i 250	
LA REPERIBILITÀ DELLE INFORMAZIONI	No	% col	69,8	69,3	79,3	100,0	,0	
	Si	% col	30,2	30,7	20,7	,0	100,0	
LA QUALITÀ DELLE INFORMAZIONI	No	% col	63,1	62,9	67,7	,0	100,0	
	Si	% col	36,9	37,1	32,3	100,0	,0	
L'AGGIORNAMENTO DELLE INFORMAZIONI	No	% col	59,6	58,9	69,3	100,0	100,0	
	Si	% col	40,4	41,1	30,7	,0	,0	
LA TIPOLOGIA DELLE INFORMAZIONI (ES. INSERIRE VIDEO, PODCAST, AUDIO, ECC.)	No	% col	68,1	68,9	51,8	100,0	100,0	
	Si	% col	31,9	31,1	48,2	,0	,0	
Totale			n	147	128	16	1	2

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

			Classe di addetti					
			Totale	Da 1 a 9	10-49	50-249	Oltre i 250	
LA REPERIBILITÀ DELLE INFORMAZIONI	No	% col	72,1	71,5	81,2	,0	,0	
	Si	% col	27,9	28,5	18,8	,0	100,0	
LA QUALITÀ DELLE INFORMAZIONI	No	% col	51,0	54,8	9,1	,0	100,0	
	Si	% col	49,0	45,2	90,9	,0	,0	
L'AGGIORNAMENTO DELLE INFORMAZIONI	No	% col	32,6	28,7	70,6	,0	100,0	
	Si	% col	67,4	71,3	29,4	,0	,0	
LA TIPOLOGIA DELLE INFORMAZIONI (ES. INSERIRE VIDEO, PODCAST, AUDIO, ECC.)	No	% col	91,6	91,6	90,9	,0	100,0	
	Si	% col	8,4	8,4	9,1	,0	,0	
Totale			n	69	56	11	0	2

### 2.7.4 IN GENERALE, COME VALUTA IL SITO WEB CAMERALE?

			Classe di addetti				
			Totale	Da 1 a 9	10-49	50-249	Oltre i 250
IN GENERALE, COME VALUTA IL SITO WEB CAMERALE?	buono	% col	51,6	50,4	71,7	41,8	81,3
	discreto	% col	37,6	38,3	28,3	,0	,0
	sufficiente	% col	7,6	7,9	,0	58,2	18,8
	insufficiente	% col	3,2	3,4	,0	,0	,0
	Totale	n	222	195	21	3	3

### 2.7.5. SE NO PERCHÉ?

			Classe di addetti				
			Totale	Da 1 a 9	10-49	50-249	Oltre i 250
SE NO PERCHÉ:	L'IMPRESA NON USA SOLITAMENTE INTERNET	% col	11,2	11,5	,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	88,8	88,5	100,0	100,0	,0
	Totale	n	279	265	11	3	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]

			Totale	Classe di addetti			
				Da 1 a 9	10-49	50-249	Oltre i 250
MOTORE DI RICERCA	No	% col	58,2	59,5	35,0	58,2	100,0
	Si	% col	41,8	40,5	65,0	41,8	,0
LINK SU ALTRI SITI	No	% col	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0
E-MAIL - NEWSLETTER	No	% col	91,0	92,5	64,1	100,0	100,0
	Si	% col	9,0	7,5	35,9	,0	,0
DALLA MIA ASSOCIAZIONE DI CATEGORIA	No	% col	53,9	55,0	35,8	2,5	100,0
	Si	% col	46,1	45,0	64,2	97,5	,0
DAL MIO COMMERCIALISTA/CONSULENTE	No	% col	71,3	70,8	81,5	41,8	81,3
	Si	% col	28,7	29,2	18,5	58,2	18,8
TRAMITE I MEDIA	No	% col	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0
PUBBLICAZIONI DELL'ENTE	No	% col	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0
ALTRO (SPECIFICARE)	No	% col	99,0	99,0	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	1,0	1,0	,0	,0	,0
NON RICORDO, LO CONOSCO DA TEMPO	No	% col	80,8	80,1	92,5	100,0	18,8
	Si	% col	19,2	19,9	7,5	,0	81,3
	Totale	n	222	195	21	3	3

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

			Totale	Classe di addetti			
				Da 1 a 9	10-49	50-249	Oltre i 250
SI È RECATO PERSONALMENTE NEGLI UFFICI DELLA CAMERA DI COMMERCIO NEGLI ULTIMI 12 MESI?	Si	% col	64,1	64,2	62,5	54,1	,0
	No	% col	35,9	35,8	37,5	45,9	100,0
	Totale	n	501	460	32	6	3

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

			Totale	Classe di addetti			
				Da 1 a 9	10-49	50-249	Oltre i 250
RITIENE CHE GLI UFFICI DELLA CAMERA DI COMMERCIO SIANO FACILMENTE RAGGIUNGIBILI?	Si	% col	87,5	87,9	81,7	33,3	,0
	No	% col	12,5	12,1	18,3	66,7	,0
	Totale	n	321	300	18	3	0

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

			Totale	Classe di addetti			
				Da 1 a 9	10-49	50-249	Oltre i 250
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	74,0	74,8	54,5	66,7	,0
	ACCETTABILE, ANCHE SE DA MIGLIORARE	% col	20,4	19,4	45,5	33,3	,0
	DIFFICILE, LA SEDE NON È DOTATA DI SEGNALETICA ADEGUATA E DI PUNTI INFORMATIVI	% col	5,6	5,8	,0	,0	,0
	NON SO	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	321	300	18	3	0

## 3.3 RITIENE CHE GLI ORARI DI APERTURA SIANO?

			Totale	Classe di addetti			
				Da 1 a 9	10-49	50-249	Oltre i 250
RITIENE CHE GLI ORARI DI APERTURA SIANO?	ADEGUATI	% col	70,8	71,9	43,9	33,3	,0
	BISOGNEREBBE ANTICIPARE L'APERTURA AL MATTINO	% col	7,6	6,8	30,2	,0	,0
	BISOGNEREBBE POSTICIPARE LA CHIUSURA AL MATTINO	% col	7,8	7,4	17,9	,0	,0
	BISOGNEREBBE POSTICIPARE LA CHIUSURA NEL POMERIGGIO	% col	4,5	4,4	8,0	,0	,0
	BISOGNEREBBE ANTICIPARE L'APERTURA NEL POMERIGGIO	% col	2,5	2,6	,0	,0	,0
	BISOGNEREBBE ADOTTARE L'ORARIO CONTINUATO TUTTI I GIORNI DI APERTURA	% col	6,8	6,9	,0	66,7	,0
	NON SO	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	321	300	18	3	0



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

			Totale	Classe di addetti			
				Da 1 a 9	10-49	50-249	Oltre i 250
RITIENE CHE I TEMPI DI ATTESA AGLI UFFICI O SPORTELLI SIANO?	PIENAMENTE SODDISFACENTI	% col	49,2	50,5	18,4	,0	,0
	ACCETTABILI, ANCHE SE DA MIGLIORARE	% col	41,8	40,1	81,6	100,0	,0
	TROPPO LUNGHI	% col	9,0	9,4	,0	,0	,0
	NON SO	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	321	300	18	3	0

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

			Totale	Classe di addetti			
				Da 1 a 9	10-49	50-249	Oltre i 250
CORTESIA E RISPETTO VERSO L'UTENTE	buono	% col	69,7	68,6	94,6	100,0	,0
	discreto	% col	24,1	24,8	5,4	,0	,0
	sufficiente	% col	5,6	5,9	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,6	,6	,0	,0	,0
CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI FORNITE ALL'UTENTE	buono	% col	61,9	60,9	86,7	100,0	,0
	discreto	% col	29,7	30,4	13,3	,0	,0
	sufficiente	% col	6,8	7,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	1,6	1,7	,0	,0	,0
RISOLUZIONE DEI PROBLEMI CHE OSTACOLANO L'AVANZAMENTO DELLE PRATICHE	buono	% col	47,5	47,1	53,2	100,0	,0
	discreto	% col	37,5	37,3	43,6	,0	,0
	sufficiente	% col	12,7	13,1	3,2	,0	,0
	insufficiente	% col	2,3	2,4	,0	,0	,0
TEMPI DI SVOLGIMENTO DELLE PRATICHE	buono	% col	48,9	48,5	58,2	66,7	,0
	discreto	% col	40,0	39,9	41,8	33,3	,0
	sufficiente	% col	8,9	9,3	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	2,1	2,2	,0	,0	,0
PREPARAZIONE TECNICA	buono	% col	60,2	59,8	72,2	66,7	,0
	discreto	% col	27,9	28,2	20,4	,0	,0
	sufficiente	% col	11,0	11,1	7,4	33,3	,0
	insufficiente	% col	,8	,9	,0	,0	,0
IN GENERALE COME GIUDICA IL PERSONALE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PER IL SERVIZIO ALLO SPORTELLO	buono	% col	48,6	48,0	63,6	66,7	,0
	discreto	% col	39,5	39,7	36,4	33,3	,0
	sufficiente	% col	11,6	12,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,3	,3	,0	,0	,0
Totale	n	321	300	18	3	0	

### 3.6 COME VALUTA LA MODULISTICA DELLA CAMERA DI COMMERCIO?

			Totale	Classe di addetti			
				Da 1 a 9	10-49	50-249	Oltre i 250
IN TERMINI DI REPERIBILITÀ (È FACILE TROVARLA?)	buono	% col	52,8	52,6	54,0	100,0	,0
	discreto	% col	43,3	43,4	46,0	,0	,0
	sufficiente	% col	3,1	3,2	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,8	,9	,0	,0	,0
IN TERMINI DI COMPRESIBILITÀ (È FACILE CAPIRLA?)	buono	% col	46,6	46,7	42,8	66,7	,0
	discreto	% col	37,1	36,8	46,6	,0	,0
	sufficiente	% col	16,0	16,2	10,6	33,3	,0
	insufficiente	% col	,3	,3	,0	,0	,0
Totale	n	321	300	18	3	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]**

			Classe di addetti					
			Totale	Da 1 a 9	10-49	50-249	Oltre i 250	
PRIMO POSTO	ACCESSO AI SERVIZI	% col	12,6	11,5	38,4	33,3	,0	
	ORARI DI APERTURA	% col	6,7	6,9	3,2	,0	,0	
	TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI	% col	4,5	4,6	,3	,0	,0	
	TEMPESTIVITÀ NELLE RISPOSTE	% col	1,6	1,4	7,4	,0	,0	
	COMPETENZA DEL PERSONALE	% col	3,5	3,4	3,2	33,3	,0	
	DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE	% col	,6	,6	,0	,0	,0	
	SONO TUTTI GIÀ BEN PRESIDATI	% col	70,5	71,5	47,6	33,3	,0	
	NON SO/NON RISPONDE	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
	SECONDO POSTO	ACCESSO AI SERVIZI	% col	29,7	30,5	20,2	,0	,0
		ORARI DI APERTURA	% col	26,2	23,2	62,9	100,0	,0
TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI		% col	13,8	14,8	,0	,0	,0	
TEMPESTIVITÀ NELLE RISPOSTE		% col	14,6	14,5	16,4	,0	,0	
COMPETENZA DEL PERSONALE		% col	13,9	14,9	,5	,0	,0	
DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE		% col	1,9	2,0	,0	,0	,0	
SONO TUTTI GIÀ BEN PRESIDATI		% col	,0	,0	,0	,0	,0	
NON SO/NON RISPONDE		% col	,0	,0	,0	,0	,0	
TERZO POSTO		ACCESSO AI SERVIZI	% col	5,8	6,2	,0	,0	,0
		ORARI DI APERTURA	% col	14,5	15,5	,5	,0	,0
	TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI	% col	39,0	37,6	53,8	100,0	,0	
	TEMPESTIVITÀ NELLE RISPOSTE	% col	23,2	23,9	15,2	,0	,0	
	COMPETENZA DEL PERSONALE	% col	14,3	13,2	30,5	,0	,0	
	DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE	% col	3,4	3,6	,0	,0	,0	
	SONO TUTTI GIÀ BEN PRESIDATI	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
	NON SO/NON RISPONDE	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
	QUARTO POSTO	ACCESSO AI SERVIZI	% col	2,6	2,8	,5	,0	,0
		ORARI DI APERTURA	% col	9,1	9,8	,0	,0	,0
TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI		% col	8,2	7,4	20,2	,0	,0	
TEMPESTIVITÀ NELLE RISPOSTE		% col	49,6	49,0	53,8	100,0	,0	
COMPETENZA DEL PERSONALE		% col	13,3	13,2	15,2	,0	,0	
DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE		% col	17,2	17,8	10,3	,0	,0	
SONO TUTTI GIÀ BEN PRESIDATI		% col	,0	,0	,0	,0	,0	
NON SO/NON RISPONDE		% col	,0	,0	,0	,0	,0	
QUINTO POSTO		ACCESSO AI SERVIZI	% col	5,8	5,5	6,1	50,0	,0
		ORARI DI APERTURA	% col	15,9	16,1	14,1	,0	,0
	TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI	% col	11,0	10,0	25,5	,0	,0	
	TEMPESTIVITÀ NELLE RISPOSTE	% col	4,2	4,5	,0	,0	,0	
	COMPETENZA DEL PERSONALE	% col	45,2	45,0	47,7	50,0	,0	
	DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE	% col	17,9	18,8	6,6	,0	,0	
	SONO TUTTI GIÀ BEN PRESIDATI	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
	NON SO/NON RISPONDE	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
	SESTO POSTO	ACCESSO AI SERVIZI	% col	13,5	14,5	,0	,0	,0
		ORARI DI APERTURA	% col	11,5	11,2	16,4	,0	,0
TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI		% col	12,9	13,9	,0	,0	,0	
TEMPESTIVITÀ NELLE RISPOSTE		% col	3,0	3,1	,5	,0	,0	
COMPETENZA DEL PERSONALE		% col	1,5	1,6	,0	,0	,0	
DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE		% col	57,6	55,6	83,1	100,0	,0	
SONO TUTTI GIÀ BEN PRESIDATI		% col	,0	,0	,0	,0	,0	
NON SO/NON RISPONDE		% col	,0	,0	,0	,0	,0	
Totale		n	98	85	11	2	0	

**3.8 SERVIZIO DI CENTRALINO DELLA CAMERA DI COMMERCIO: LO CONOSCE?**

			Classe di addetti				
			Totale	Da 1 a 9	10-49	50-249	Oltre i 250
SERVIZIO DI CENTRALINO DELLA CAMERA DI COMMERCIO: LO CONOSCE?	Sì	% col	40,6	40,0	52,4	100,0	,0
	No	% col	59,4	60,0	47,6	,0	,0
	Totale	n	321	300	18	3	0

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

			Totale	Classe di addetti			
				Da 1 a 9	10-49	50-249	Oltre i 250
SE LO CONOSCE: LO HA UTILIZZATO NEL CORSO DELL'ULTIMO ANNO?	Sì	% col	24,6	23,1	45,5	100,0	,0
	No	% col	75,4	76,9	54,5	,0	,0
	Totale	n	137	124	10	3	0

### 3.8 SERVIZIO DI CENTRALINO DELLA CAMERA DI COMMERCIO: LIVELLO DI SODDISFAZIONE?

			Totale	Classe di addetti			
				Da 1 a 9	10-49	50-249	Oltre i 250
SE LO HA UTILIZZATO: QUAL È IL SUO LIVELLO DI SODDISFAZIONE?	buono	% col	62,7	66,7	30,0	33,3	,0
	discreto	% col	14,7	10,8	40,0	66,7	,0
	sufficiente	% col	11,0	9,4	30,0	,0	,0
	insufficiente	% col	11,6	13,0	,0	,0	,0
	Totale	n	33	27	3	3	0

### 3.9 SERVIZIO DI CENTRALINO DELLA CAMERA DI COMMERCIO:

			Totale	Classe di addetti			
				Da 1 a 9	10-49	50-249	Oltre i 250
DISPONIBILITÀ E CORTESIA DEGLI OPERATORI	No	% col	88,3	100,0	,0	,0	,0
	Sì	% col	11,7	,0	100,0	,0	,0
CAPACITÀ DI ASCOLTO E DI INTERAZIONE CON GLI UTENTI	No	% col	74,0	70,5	100,0	,0	,0
	Sì	% col	26,0	29,5	,0	,0	,0
COMPETENZA E COMPLETEZZA NELLE RISPOSTE	No	% col	85,5	83,6	100,0	,0	,0
	Sì	% col	14,5	16,4	,0	,0	,0
TEMPI DI ATTESA E DEI PERCORSI NECESSARI A ENTRARE IN CONTATTO CON GLI UFFICI	No	% col	74,0	70,5	100,0	,0	,0
	Sì	% col	26,0	29,5	,0	,0	,0
TEMPI DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE	No	% col	51,0	44,5	100,0	,0	,0
	Sì	% col	49,0	55,5	,0	,0	,0
MANCATE RISPOSTE PER LINEE OCCUPATE	No	% col	88,3	100,0	,0	,0	,0
	Sì	% col	11,7	,0	100,0	,0	,0
INOLTRO ALLE PERSONE/UFFICI GIUSTI	No	% col	87,7	86,0	100,0	,0	,0
	Sì	% col	12,3	14,0	,0	,0	,0
ALTRO	No	% col	86,7	84,9	100,0	,0	,0
	Sì	% col	13,3	15,1	,0	,0	,0
Totale	n	7	6	1	0	0	

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

			Totale	Classe di addetti			
				Da 1 a 9	10-49	50-249	Oltre i 250
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO :LO CONOSCE?	Sì	% col	22,8	23,0	18,4	,0	,0
	No	% col	77,2	77,0	81,6	100,0	,0
	Totale	n	321	300	18	3	0

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

			Totale	Classe di addetti			
				Da 1 a 9	10-49	50-249	Oltre i 250
SE LO CONOSCE: LO HA CONTATTATO NEL CORSO DELL'ULTIMO ANNO?	Sì	% col	11,6	12,0	,0	,0	,0
	No	% col	88,4	88,0	100,0	,0	,0
	Totale	n	75	70	5	0	0

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

			Totale	Classe di addetti			
				Da 1 a 9	10-49	50-249	Oltre i 250
SE LO HA CONTATTATO: QUAL È IL SUO LIVELLO DI SODDISFAZIONE?	buono	% col	77,9	77,9	,0	,0	,0
	discreto	% col	22,1	22,1	,0	,0	,0
	sufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	7	7	0	0	0

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

			Totale	Classe di addetti			
				Da 1 a 9	10-49	50-249	Oltre i 250
DISPONIBILITÀ E CORTESIA DEGLI OPERATORI	No	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0
CAPACITÀ DI ASCOLTO E DI INTERAZIONE CON GLI UTENTI	No	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0
AUMENTO DEI CANALI DI COMUNICAZIONE/INTERAZIONE	No	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0
TEMPI DI RISPOSTA AI QUESITI	No	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0
MANCATE RISPOSTE AI QUESITI	No	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0
ADEGUATEZZA DELLE RISPOSTE AI QUESITI	No	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0
INOLTRO ALLE PERSONE/UFFICI GIUSTI	No	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0
ALTRO	No	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0
Totale	n		0	0	0	0	0

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

			Totale	Classe di addetti			
				Da 1 a 9	10-49	50-249	Oltre i 250
(SE ALLA DOMANDA PRECEDENTE [URP] <input type="checkbox"/> STATO RISPOSTO [NON LO CONOSCO])PERCHÉ <input type="checkbox"/> [1 RISPOSTA POSSIBILE]	perché non sapevo dell'esistenza dell'URP della Camera di Commercio	% col	10,9	11,2	,0	66,7	,0
	perché contatto direttamente l'ufficio competente	% col	23,4	22,4	49,5	,0	,0
	perché non ne avevo bisogno	% col	65,7	66,5	50,5	33,3	,0
	Totale	n	246	230	13	3	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 SPORTELLO, TELEFONICI, ETC) QUALE GIUDIZIO ESPRIMEREbbe SUL FUNZIONAMENTO DALLA CAMERA DI COMMERCIO?

			Totale	Classe di addetti			
				Da 1 a 9	10-49	50-249	Oltre i 250
QUALE GIUDIZIO ESPRIMEREbbe SUL FUNZIONAMENTO DALLA CAMERA DI COMMERCIO?	buono	% col	42,8	42,6	49,6	37,2	81,3
	discreto	% col	44,7	44,7	50,4	,0	,0
	sufficiente	% col	11,3	11,6	,0	62,8	18,8
	insufficiente	% col	1,1	1,2	,0	,0	,0
	Totale	n	501	460	32	6	3

### 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	Classe di addetti			
				Da 1 a 9	10-49	50-249	Oltre i 250
ESPRIMEREbbe SUL FUNZIONAMENTO DALLA CAMERA DI COMMERCIO?	PEGGIORATA	% col	2,7	2,8	,0	,0	,0
	UGUALE	% col	93,5	93,2	100,0	100,0	100,0
	MIGLIORATA	% col	3,1	3,2	,0	,0	,0
	È LA PRIMA VOLTA CHE VENGO	% col	,7	,7	,0	,0	,0
	Totale	n	501	460	32	6	3

### 3.15 FAREbbe NUOVAMENTE RICORSO AI SERVIZI, OVE NON OBBLIGATO PER LEGGE, O PARTECIPEREBBE ALLE INIZIATIVE DELLACAMERA DI COMMERCIO?

			Totale	Classe di addetti			
				Da 1 a 9	10-49	50-249	Oltre i 250
FAREbbe NUOVAMENTE RICORSO AI SERVIZI, OVE NON OBBLIGATO PER LEGGE, O PARTECIPEREBBE ALLE INIZIATIVE DELLA CAMERA DI COMMERCIO?	CERTAMENTE SÌ	% col	33,1	32,8	39,1	36,0	81,3
	PROBABILMENTE SÌ	% col	49,8	49,8	54,1	,0	,0
	PROBABILMENTE NO	% col	11,1	11,2	6,8	37,2	,0
	CERTAMENTE NO	% col	6,0	6,2	,0	26,7	18,8
	Totale	n	501	460	32	6	3

**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?]**

			Classe di addetti				
			Totale	Da 1 a 9	10-49	50-249	Oltre i 250
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	,5	,4	1,7	27,9	,0
	1	% col	,2	,2	,0	,0	,0
	2	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	3	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	4	% col	,6	,6	,0	,0	,0
	5	% col	3,4	3,5	,0	18,0	,0
	6	% col	8,8	8,5	16,6	,0	,0
	7	% col	26,2	26,3	27,1	,0	,0
	8	% col	40,5	40,7	36,2	36,0	18,8
	9	% col	18,2	18,2	18,4	,0	,0
	10 (MAX)	% col	1,6	1,6	,0	18,0	81,3
	Totale	n	501	460	32	6	3

**3.17 CLASSE DI ADDETTI?**

			Classe di addetti				
			Totale	Da 1 a 9	10-49	50-249	Oltre i 250
Classe di addetti	Da 1 a 9	% col	95,7	100,0	,0	,0	,0
	10-49	% col	4,0	,0	100,0	,0	,0
	50-249	% col	,3	,0	,0	100,0	,0
	Oltre i 250	% col	,1	,0	,0	,0	100,0
	Totale	n	515	472	34	6	3

**3.18 POSIZIONE DEL RISPONDENTE?**

			Classe di addetti				
			Totale	Da 1 a 9	10-49	50-249	Oltre i 250
Posizione del rispondente	IMPRESARIO/TITOLARE	% col	63,1	64,8	26,5	,0	18,8
	DIRETTORE/DIRIGENTE/RESPONSABILE	% col	8,1	6,9	32,0	82,0	81,3
	PRESIDENTE/MEMBRO DEL CONSIGLIO DI AMM.NE	% col	4,1	3,8	12,6	,0	,0
	ALTRO (DELEGATO DAI VERTICI AZIENDALI)	% col	24,7	24,5	28,9	18,0	,0
	Totale	n	515	472	34	6	3

**3.19 SETTORE?**

			Classe di addetti				
			Totale	Da 1 a 9	10-49	50-249	Oltre i 250
Settore	Agricoltura	% col	18,2	19,0	,2	,0	,0
	Industria	% col	10,3	8,9	38,6	72,1	81,3
	Costruzioni	% col	17,2	17,7	6,6	,0	,0
	Commercio	% col	22,2	22,6	15,7	,0	,0
	Servizi	% col	32,0	31,8	38,8	27,9	18,8
	Totale	n	515	472	34	6	3

## Forma giuridica

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

			Totale	Imprese individuali	Forma Giuridica		
					Società di persone	Società di capitale	Altra forma
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	20,1	18,0	25,4	20,5	27,4
	UNA VOLTA AL MESE	% col	17,6	19,1	10,5	21,4	8,6
	SOLO QUANDO È SERVITO, NON È STATO UN RAPPORTO COSTANTE	% col	59,7	59,3	63,7	56,3	64,0
	NON HO AVUTO RAPPORTI CON LA CAMERA NELL'ULTIMO ANNO	% col	2,5	3,6	,3	1,8	,0
	Totale	n	515	274	115	110	16

### 1.1 NON HO AVUTO RAPPORTI CON LA CAMERA NELL'ULTIMO ANNO:

			Totale	Imprese individuali	Forma Giuridica		
					Società di persone	Società di capitale	Altra forma
NON HO AVUTO RAPPORTI CON LA CAMERA NELL'ULTIMO ANNO:	PERCHÉ ABBIAMO UTILIZZATO UNA SOCIETÀ DI SERVIZI	% col	21,2	25,5	,0	,0	,0
	PERCHÉ ABBIAMO UTILIZZATO PROFESSIONISTI O CONSULENTI O ASSOCIAZIONE CATEGORIA	% col	70,8	64,9	100,0	100,0	,0
	PERCHÉ NON NE ABBIAMO AVUTO BISOGNO	% col	8,0	9,6	,0	,0	,0
	Totale	n	14	11	1	2	0

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

			Totale	Imprese individuali	Forma Giuridica		
					Società di persone	Società di capitale	Altra forma
CON QUALE MODALITÀ HA AVUTO RAPPORTI CON LA LA CAMERA DI COMMERCIO NELL'ULTIMO ANNO?	PREVALENTEMENTE DI PERSONA, DIRETTAMENTE PRESSO GLI UFFICI DELLA CAMERA DI COMMERCIO	% col	66,5	62,2	66,5	81,6	46,2
	PREVALENTEMENTE A DISTANZA, ATTRAVERSO IL TELEFONO/CALL CENTER	% col	11,3	15,5	6,8	2,2	22,6
	PREVALENTEMENTE A DISTANZA, ATTRAVERSO E-MAIL E IL SITO DELLA CAMERA DI COMMERCIO	% col	22,2	22,3	26,7	16,2	31,2
	PREVALENTEMENTE A DISTANZA, TRAMITE IL CRM CIAO IMPRESA	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	501	263	114	108	16

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

			Totale	Imprese individuali	Forma Giuridica		
					Società di persone	Società di capitale	Altra forma
Secondo lei, la Camera di commercio è	UNA ISTITUZIONE PUBBLICA AUTONOMA	% col	55,9	56,8	52,2	60,3	29,7
	UNA ISTITUZIONE PUBBLICA ESPRESSIONE DELLE ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA	% col	35,9	31,9	46,3	33,6	70,3
	UN ORGANISMO PRIVATO	% col	3,4	4,5	,0	3,7	,0
	NON SO	% col	4,8	6,8	1,6	2,4	,0
	Totale	n	515	274	115	110	16

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

			Totale	Imprese individuali	Forma Giuridica		
					Società di persone	Società di capitale	Altra forma
QUALE PENSA SIA LA FUNZIONE PRINCIPALE DELLA CAMERA DI COMMERCIO?	PROMOZIONE DELLO SVILUPPO TERRITORIALE E SUPPORTO ALLE IMPRESE	% col	32,4	36,3	32,1	22,8	16,3
	CERTIFICAZIONI E ATTI AMMINISTRATIVI ALLE IMPRESE	% col	28,5	30,8	30,3	17,8	45,9
	TUTELA DEL MERCATO E DEI DIRITTI DEI CONSUMATORI	% col	8,6	10,2	6,1	6,4	8,0
	INFORMAZIONE ECONOMICA	% col	,8	1,3	,0	,0	,0
	TUTTE LE PRECEDENTI RISPOSTE	% col	26,1	17,5	30,0	47,9	29,7
	NON SO	% col	3,6	4,0	1,6	5,2	,0
Totale	n	515	274	115	110	16	

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

			Totale	Imprese individuali	Forma Giuridica		
					Società di persone	Società di capitale	Altra forma
SECONDO LEI LA CAMERA DI COMMERCIO COMUNICA I SERVIZI CHE OFFRE IN MODO?	PIENAMENTE SODDISFACENTE	% col	42,9	43,2	43,0	40,2	60,1
	ACCETTABILE, ANCHE SE DA MIGLIORARE	% col	50,8	48,0	54,7	58,4	23,9
	NON ADEGUATO	% col	4,7	6,2	2,3	1,4	16,0
	NON SO	% col	1,5	2,6	,0	,0	,0
	Totale	n	515	274	115	110	16

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

			Totale	Forma Giuridica			Altra forma
				Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	
E-MAIL	No	% col	52,6	65,1	38,1	31,9	32,1
	Si	% col	47,4	34,9	61,9	68,1	67,9
FAX	No	% col	88,2	92,8	85,5	75,9	100,0
	Si	% col	11,8	7,2	14,5	24,1	,0
POSTA	No	% col	70,8	70,3	82,0	58,5	93,4
	Si	% col	29,2	29,7	18,0	41,5	6,6
SITO INTERNET CAMERALE	No	% col	46,9	60,7	35,6	16,2	55,6
	Si	% col	53,1	39,3	64,4	83,8	44,4
RIVISTA DELLA CAMERA DI COMM.	No	% col	79,4	83,2	76,7	70,3	81,6
	Si	% col	20,6	16,8	23,3	29,7	18,4
SPORTELLI INFORMAZIONI	No	% col	38,5	36,6	44,8	36,2	53,8
	Si	% col	61,5	63,4	55,2	63,8	46,2
	Totale	n	515	274	115	110	16

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

			Totale	Forma Giuridica			Altra forma
				Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	
E-MAIL	buono	% col	39,0	41,3	32,3	39,7	56,3
	discreto	% col	49,3	42,3	59,4	51,4	43,7
	sufficiente	% col	9,9	16,4	3,5	6,8	,0
	insufficiente	% col	1,8	,0	4,7	2,1	,0
	Totale	n	246	92	69	73	12
FAX	buono	% col	20,8	17,9	23,9	21,6	,0
	discreto	% col	42,8	31,7	39,1	55,2	,0
	sufficiente	% col	33,9	50,5	37,0	17,1	,0
	insufficiente	% col	2,4	,0	,0	6,1	,0
	Totale	n	62	19	18	25	0
POSTA	buono	% col	40,7	43,8	38,6	33,9	95,5
	discreto	% col	47,8	46,1	52,1	50,2	4,5
	sufficiente	% col	8,6	6,8	9,3	12,4	,0
	insufficiente	% col	2,9	3,3	,0	3,5	,0
	Totale	n	141	73	24	42	2
SITO INTERNET CAMERALE	buono	% col	42,1	41,8	37,4	44,8	64,9
	discreto	% col	44,7	41,3	52,9	43,7	35,1
	sufficiente	% col	10,6	13,4	5,1	11,5	,0
	insufficiente	% col	2,6	3,6	4,5	,0	,0
	Totale	n	287	110	76	93	8
RIVISTA DELLA CAMERA DI COMM.	buono	% col	52,7	67,3	27,2	48,0	56,4
	discreto	% col	40,6	24,9	59,4	52,0	43,6
	sufficiente	% col	6,8	7,9	13,4	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	103	45	23	31	4
SPORTELLI INFORMAZIONI	buono	% col	34,4	28,0	32,8	55,4	30,6
	discreto	% col	54,5	61,5	54,3	38,2	,0
	sufficiente	% col	8,1	9,1	7,6	6,5	,0
	insufficiente	% col	2,9	1,4	5,3	,0	69,4
	Totale	n	321	177	64	72	8

**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 ...**

			Totale	Forma Giuridica			Altra forma
				Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	
IN GENERALE, QUALE GIUDIZIO ESPRIMEREbbe SUGLI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE DELLA CAMERA DI COMMERCIO?	buono	% col	42,0	48,6	30,3	38,1	61,4
	discreto	% col	49,1	39,4	65,7	53,8	38,6
	sufficiente	% col	7,5	12,0	,0	6,3	,0
	insufficiente	% col	1,4	,0	4,0	1,8	,0
	Totale	n	325	141	82	91	11

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

			Totale	Forma Giuridica			
				Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
PER E-MAIL	No	% col	38,5	47,3	35,9	18,1	3,8
	Si	% col	61,5	52,7	64,1	81,9	96,2
TRAMITE PEC (POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA)	No	% col	88,2	94,2	88,4	72,8	63,7
	Si	% col	11,8	5,8	11,6	27,2	36,3
PER FAX	No	% col	89,1	88,7	87,9	91,5	88,2
	Si	% col	10,9	11,3	12,1	8,5	11,8
PER POSTA ORDINARIA	No	% col	30,9	33,7	27,8	25,9	30,6
	Si	% col	69,1	66,3	72,2	74,1	69,4
PER TELEFONO	No	% col	87,9	84,2	88,9	96,5	100,0
	Si	% col	12,1	15,8	11,1	3,5	,0
PER SMS	No	% col	99,0	99,3	97,1	100,0	100,0
	Si	% col	1,0	,7	2,9	,0	,0
TRAMITE IL SITO DELLA CAMERA DI COMMERCIO	No	% col	80,0	81,4	78,1	78,0	75,0
	Si	% col	20,0	18,6	21,9	22,0	25,0
TRAMITE I MEDIA LOCALI (STAMPA, RADIO E TV)	No	% col	92,8	91,9	93,5	95,0	92,0
	Si	% col	7,2	8,1	6,5	5,0	8,0
RECANDOSI DIRETTAMENTE PRESSO GLI UFFICI CAMERALI	No	% col	77,9	82,2	61,3	79,5	100,0
	Si	% col	22,1	17,8	38,7	20,5	,0
NON HO PARTICOLARE INTERESSE A ESSERE INFORMATO	No	% col	86,3	79,0	96,3	96,6	100,0
	Si	% col	13,7	21,0	3,7	3,4	,0
Totale	n		515	274	115	110	16

## 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	Forma Giuridica			
				Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
REGISTRO DELLE IMPRESE / BACK OFFICE (PRATICHE DI ISCRIZIONE, MODIFICA E CANCELLAZIONE, DEPOSITO BILANCI)	No	% col	11,0	14,7	11,6	,0	8,0
	Si	% col	89,0	85,3	88,4	100,0	92,0
QUALIFICHE PROFESSIONALI (EX ALBI E RUOLI)	No	% col	58,4	70,1	58,3	22,2	74,0
	Si	% col	41,6	29,9	41,7	77,8	26,0
REGISTRO INFORMATICO PROTESTI (PRATICHE)	No	% col	80,6	79,9	84,1	79,1	81,6
	Si	% col	19,4	20,1	15,9	20,9	18,4
CERTIFICAZIONE ESTERA (CERTIFICATI DI ORIGINE, CARNET ATA, NUMERO MECCANOGRAFICO)	No	% col	84,7	90,1	78,2	76,5	76,0
	Si	% col	15,3	9,9	21,8	23,5	24,0
REGOLAZIONE DEL MERCATO (METROLOGIA LEGALE, USI, CONTRATTI TIPO, CONCORSI A PREMIO, SICUREZZA PRODOTTI, SPORTELLI CONSUMATORI)	No	% col	83,4	82,4	82,9	86,1	88,1
	Si	% col	16,6	17,6	17,1	13,9	11,9
DEPOSITO BREVETTI, MODELLI E MARCHI	No	% col	79,7	80,6	73,3	82,2	96,2
	Si	% col	20,3	19,4	26,7	17,8	3,8
DIRITTO ANNUALE (MODALITÀ DI PAGAMENTO IMPORTI, TERMINI E SITUAZIONI STATO PAGAMENTI)	No	% col	4,7	8,1	,0	,0	,0
	Si	% col	95,3	91,9	100,0	100,0	100,0
SERVIZI DI ARBITRATO CONCILIAZIONE E MEDIAZIONE	No	% col	76,5	77,9	78,7	70,6	72,5
	Si	% col	23,5	22,1	21,3	29,4	27,5
FIRMA DIGITALE (CNS – CARTA NAZIONALE DEI SERVIZI) / FRONT OFFICE	No	% col	59,5	75,4	45,4	28,8	44,1
	Si	% col	40,5	24,6	54,6	71,2	55,9
INFORMAZIONI GENERALI SU ALTRE IMPRESE O AMMINISTRATORI (VISURE, BILANCI, PROTESTI, ELENCHI, ETC.)	No	% col	39,9	53,4	29,7	14,0	6,6
	Si	% col	60,1	46,6	70,3	86,0	93,4
ADEMPIMENTI IN MATERIA AMBIENTALE	No	% col	96,5	98,0	96,4	91,5	100,0
	Si	% col	3,5	2,0	3,6	8,5	,0
COMUNICA / SEGNALEZIONE CERTIFICATA DI INIZIO ATTIVITÀ (SCIA)	No	% col	80,6	88,5	69,4	71,7	54,3
	Si	% col	19,4	11,5	30,6	28,3	45,7
Totale	n		501	263	114	108	16



**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	Forma Giuridica			
				Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
REGISTRO DELLE IMPRESE / BACK OFFICE (PRATICHE DI ISCRIZIONE, MODIFICA E CANCELLAZIONE, DEPOSITO BILANCI)	No	% col	8,2	11,1	10,1	,0	,0
	Si	% col	91,8	88,9	89,9	100,0	100,0
	Totale	n	454	229	102	108	15
QUALIFICHE PROFESSIONALI (EX ALBI E RUOLI)	No	% col	26,2	28,0	34,4	18,5	54,7
	Si	% col	73,8	72,0	65,6	81,5	45,3
	Totale	n	218	80	46	87	5
REGISTRO INFORMATICO PROTESTI (PRATICHE)	No	% col	45,0	43,2	56,7	37,7	77,9
	Si	% col	55,0	56,8	43,3	62,3	22,1
	Totale	n	100	54	17	25	4
CERTIFICAZIONE ESTERA (CERTIFICATI DI ORIGINE, CARNET ATA, NUMERO MECCANOGRAFICO)	No	% col	27,2	36,6	33,0	9,1	33,3
	Si	% col	72,8	63,4	67,0	90,9	66,7
	Totale	n	86	26	27	30	3
REGOLAZIONE DEL MERCATO (METROLOGIA LEGALE, USI, CONTRATTI TIPO, CONCORSI A PREMIO, SICUREZZA PRODOTTI, SPORTELLI CONSUMATORI)	No	% col	43,9	44,0	37,2	56,3	5,0
	Si	% col	56,1	56,0	62,8	43,7	95,0
	Totale	n	93	48	20	21	4
DEPOSITO BREVETTI, MODELLI E MARCHI	No	% col	61,7	60,8	70,6	49,9	100,0
	Si	% col	38,3	39,2	29,4	50,1	,0
	Totale	n	97	47	28	21	1
DIRITTO ANNUALE (MODALITÀ DI PAGAMENTO IMPORTI, TERMINI E SITUAZIONI STATO PAGAMENTI)	No	% col	5,2	6,0	8,8	,0	,0
	Si	% col	94,8	94,0	91,2	100,0	100,0
	Totale	n	477	239	114	108	16
SERVIZI DI ARBITRATO CONCILIAZIONE E MEDIAZIONE	No	% col	62,7	53,6	77,0	73,0	57,3
	Si	% col	37,3	46,4	23,0	27,0	42,7
	Totale	n	129	59	28	36	6
FIRMA DIGITALE (CNS – CARTA NAZIONALE DEI SERVIZI) / FRONT OFFICE	No	% col	38,4	43,9	42,8	29,0	40,0
	Si	% col	61,6	56,1	57,2	71,0	60,0
	Totale	n	218	68	65	76	9
INFORMAZIONI GENERALI SU ALTRE IMPRESE O AMMINISTRATORI (VISURE, BILANCI, PROTESTI, ELENCHI, ETC.)	No	% col	24,9	26,6	22,7	24,9	17,2
	Si	% col	75,1	73,4	77,3	75,1	82,8
	Totale	n	313	126	83	90	14
ADEMPIMENTI IN MATERIA AMBIENTALE	No	% col	75,4	66,7	100,0	70,7	,0
	Si	% col	24,6	33,3	,0	29,3	,0
	Totale	n	22	6	7	9	0
COMUNICA / SEGNALAZIONE CERTIFICATA DI INIZIO ATTIVITÀ (SCIA)	No	% col	38,6	42,7	35,2	35,6	49,5
	Si	% col	61,4	57,3	64,8	64,4	50,5
	Totale	n	108	30	40	30	8

**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	Forma Giuridica				
				Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma	
REGISTRO DELLE IMPRESE / BACK OFFICE (PRATICHE DI ISCRIZIONE, MODIFICA E CANCELLAZIONE, DEPOSITO BILANCI)	buono	% col	71,2	69,0	71,6	75,2	74,9	
	discreto	% col	24,0	25,0	23,6	22,0	25,1	
	sufficiente	% col	3,6	3,8	4,7	2,7	,0	
	insufficiente	% col	1,2	2,1	,0	,0	,0	
	Totale	n	425	208	94	108	15	
QUALIFICHE PROFESSIONALI (EX ALBI E RUOLI)	buono	% col	67,8	56,8	61,5	81,7	68,1	
	discreto	% col	22,9	23,1	32,4	18,3	31,9	
	sufficiente	% col	9,3	20,1	6,1	,0	,0	
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
	Totale	n	160	56	30	72	2	
REGISTRO INFORMATICO PROTESTI (PRATICHE)	buono	% col	18,1	20,5	13,9	11,2	100,0	
	discreto	% col	64,7	64,9	86,1	54,6	,0	
	sufficiente	% col	17,2	14,5	,0	34,2	,0	
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
	Totale	n	56	29	8	17	2	
CERTIFICAZIONE ESTERA (CERTIFICATI DI ORIGINE, CARNET ATA, NUMERO MECCANOGRAFICO)	buono	% col	62,7	72,3	63,5	54,9	50,0	
	discreto	% col	33,4	27,7	36,5	34,8	50,0	
	sufficiente	% col	3,9	,0	,0	10,3	,0	
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
	Totale	n	64	18	17	27	2	
REGOLAZIONE DEL MERCATO (METROLOGIA LEGALE, USI, CONTRATTI TIPO, CONCORSI A PREMIO, SICUREZZA PRODOTTI, SPORTELLI CONSUMATORI)	buono	% col	71,8	71,8	64,8	78,2	100,0	
	discreto	% col	24,5	25,1	27,2	21,8	,0	
	sufficiente	% col	3,7	3,1	8,0	,0	,0	
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
	Totale	n	50	27	12	9	2	
DEPOSITO BREVETTI, MODELLI E MARCHI	buono	% col	67,5	83,6	59,2	34,6	,0	
	discreto	% col	30,2	12,4	40,8	65,4	,0	
	sufficiente	% col	2,3	4,0	,0	,0	,0	
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
	Totale	n	39	21	8	10	0	
DIRITTO ANNUALE (MODALITÀ DI PAGAMENTO IMPORTI, TERMINI E SITUAZIONI STATO PAGAMENTI)	buono	% col	46,8	41,2	46,0	64,5	22,2	
	discreto	% col	43,9	47,1	50,1	32,2	23,1	
	sufficiente	% col	8,1	10,9	3,9	3,3	22,6	
	insufficiente	% col	1,2	,8	,0	,0	32,1	
	Totale	n	449	223	102	108	16	
SERVIZI DI ARBITRATO CONCILIAZIONE E MEDIAZIONE	buono	% col	70,8	73,7	70,1	60,2	68,1	
	discreto	% col	25,1	26,3	29,9	16,1	31,9	
	sufficiente	% col	4,2	,0	,0	23,6	,0	
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
	Totale	n	46	27	6	11	2	
FIRMA DIGITALE (CNS - CARTA NAZIONALE DEI SERVIZI) / FRONT OFFICE	buono	% col	63,0	78,3	64,5	51,3	42,3	
	discreto	% col	35,2	21,7	33,0	45,7	57,7	
	sufficiente	% col	1,8	,0	2,5	2,9	,0	
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
	Totale	n	138	42	37	53	6	
INFORMAZIONI GENERALI SU ALTRE IMPRESE O AMMINISTRATORI (VISURE, BILANCI, PROTESTI, ELENCHI, ETC.)	buono	% col	60,9	51,4	69,2	73,1	28,7	
	discreto	% col	26,0	31,8	16,6	24,6	29,9	
	sufficiente	% col	10,6	16,8	10,7	2,3	,0	
	insufficiente	% col	2,4	,0	3,5	,0	41,4	
	Totale	n	241	98	61	70	12	
ADEMPIMENTI IN MATERIA AMBIENTALE	buono	% col	72,1	100,0	,0	50,0	,0	
	discreto	% col	27,9	,0	,0	50,0	,0	
	sufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
	Totale	n	4	2	0	2	0	
COMUNICA / SEGNALAZIONE CERTIFICATA DI INIZIO ATTIVITÀ (SCIA)	buono	% col	49,4	27,6	78,7	46,8	,0	
	discreto	% col	41,1	50,4	21,3	45,0	100,0	
	sufficiente	% col	9,5	22,0	,0	8,2	,0	
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
	Totale	n	64	16	25	19	4	

**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	Forma Giuridica			
				Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
(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?	buono	% col	61,3	61,8	51,9	71,0	38,2
	discreto	% col	32,6	30,7	44,1	27,2	29,7
	sufficiente	% col	4,8	6,6	4,0	1,8	,0
	insufficiente	% col	1,3	,9	,0	,0	32,1
	Totale	n	450	225	101	108	16

**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:**

			Totale	Forma Giuridica			
				Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
INFORMAZIONI SULLA SITUAZIONE ECONOMICA; STUDI E ANALISI ECONOMICHE, OSSERVATORIO DELL ECONOMIA	No	% col	35,8	37,5	32,6	35,9	19,8
	Si	% col	64,2	62,5	67,4	64,1	80,2
INFORMAZIONI ED ORIENTAMENTO PER LA CREAZIONE D'IMPRESA	No	% col	58,2	64,9	57,4	40,0	51,8
	Si	% col	41,8	35,1	42,6	60,0	48,2
INFORMAZIONI SUI FINANZIAMENTI AGEVOLATI INCENTIVI E CONTRIBUTI ALLE IMPRESE	No	% col	81,9	84,3	71,7	84,1	93,4
	Si	% col	18,1	15,7	28,3	15,9	6,6
PARTECIPAZIONE A FIERE, MOSTRE E MISSIONI	No	% col	79,9	78,3	83,6	82,2	70,3
	Si	% col	20,1	21,7	16,4	17,8	29,7
PROMOZIONE E VALORIZZAZIONE DEI PRODOTTI TIPICI (ENOGASTRONOMICI, MARCHI DI QUALITÀ ETC)	No	% col	85,3	88,3	74,1	87,9	88,2
	Si	% col	14,7	11,7	25,9	12,1	11,8
CORSI DI FORMAZIONE, SEMINARI E TIROCINI FORMATIVI	No	% col	69,0	70,8	63,9	68,4	73,6
	Si	% col	31,0	29,2	36,1	31,6	26,4
INIZIATIVE E PROGETTI PER L'IMPRENDITORIALITÀ FEMMINILE	No	% col	91,7	94,8	88,7	87,3	77,8
	Si	% col	8,3	5,2	11,3	12,7	22,2
RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA	No	% col	95,6	96,5	93,9	94,3	100,0
	Si	% col	4,4	3,5	6,1	5,7	,0
INIZIATIVE PER FAVORIRE L'ACCESSO AL CREDITO DELLE IMPRESE	No	% col	84,9	86,0	72,4	94,6	84,4
	Si	% col	15,1	14,0	27,6	5,4	15,6
INFORMAZIONI, PROMOZIONI AI CONTRATTI DI RETI DI IMPRESA	No	% col	83,2	82,2	82,6	85,9	92,0
	Si	% col	16,8	17,8	17,4	14,1	8,0
Totale	n		501	263	114	108	16

**2.3 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	Forma Giuridica			
				Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
INFORMAZIONI SULLA SITUAZIONE ECONOMICA; STUDI E ANALISI ECONOMICHE, OSSERVATORIO DELL ECONOMIA	No	% col	13,6	15,5	22,8	,0	,0
	Si	% col	86,4	84,5	77,2	100,0	100,0
Totale	n		324	161	77	73	13
INFORMAZIONI ED ORIENTAMENTO PER LA CREAZIONE D'IMPRESA	No	% col	37,8	30,5	41,0	48,6	28,8
	Si	% col	62,2	69,5	59,0	51,4	71,2
Totale	n		222	94	49	70	9
INFORMAZIONI SUI FINANZIAMENTI AGEVOLATI INCENTIVI E CONTRIBUTI ALLE IMPRESE	No	% col	27,9	25,3	26,0	40,4	,0
	Si	% col	72,1	74,7	74,0	59,6	100,0
Totale	n		102	45	34	21	2
PARTECIPAZIONE A FIERE, MOSTRE E MISSIONI	No	% col	42,8	38,9	56,0	52,3	,0
	Si	% col	57,2	61,1	44,0	47,7	100,0
Totale	n		107	55	22	24	6
PROMOZIONE E VALORIZZAZIONE DEI PRODOTTI TIPICI (ENOGASTRONOMICI, MARCHI DI QUALITÀ ETC)	No	% col	34,8	35,2	37,4	31,7	,0
	Si	% col	65,2	64,8	62,6	68,3	100,0
Totale	n		79	35	26	16	2
CORSI DI FORMAZIONE, SEMINARI E TIROCINI FORMATIVI	No	% col	30,3	24,3	34,0	45,2	,0
	Si	% col	69,7	75,7	66,0	54,8	100,0
Totale	n		164	81	43	35	5
INIZIATIVE E PROGETTI PER L'IMPRENDITORIALITÀ FEMMINILE	No	% col	53,8	76,5	74,1	18,3	,0
	Si	% col	46,2	23,5	25,9	81,7	100,0
Totale	n		52	18	16	14	4
RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA	No	% col	31,8	10,2	57,4	42,4	,0
	Si	% col	68,2	89,8	42,6	57,6	,0
Totale	n		28	9	9	10	0
INIZIATIVE PER FAVORIRE L'ACCESSO AL CREDITO DELLE IMPRESE	No	% col	52,4	49,7	62,1	39,1	,0
	Si	% col	47,6	50,3	37,9	60,9	100,0
Totale	n		91	44	36	9	2
INFORMAZIONI, PROMOZIONI AI CONTRATTI DI RETI DI IMPRESA	No	% col	42,6	44,5	32,8	44,3	100,0
	Si	% col	57,4	55,5	67,2	55,7	,0
Totale	n		92	51	20	20	1

**2.3 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:**

			Forma Giuridica				
			Totale	Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
INFORMAZIONI SULLA SITUAZIONE ECONOMICA; STUDI E ANALISI ECONOMICHE, OSSERVATORIO DELL ECONOMIA	buono	% col	51,0	51,1	66,1	40,6	32,9
	discreto	% col	36,3	36,4	21,8	46,6	47,1
	sufficiente	% col	12,6	12,5	12,1	12,0	20,0
	insufficiente	% col	,2	,0	,0	,8	,0
	Totale	n	285	137	62	73	13
INFORMAZIONI ED ORIENTAMENTO PER LA CREAZIONE D'IMPRESA	buono	% col	55,1	57,1	57,6	52,3	25,1
	discreto	% col	31,8	35,8	13,4	36,5	45,5
	sufficiente	% col	13,0	7,2	29,0	11,2	29,4
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	143	65	33	38	7
INFORMAZIONI SUI FINANZIAMENTI AGEVOLATI INCENTIVI E CONTRIBUTI ALLE IMPRESE	buono	% col	32,5	17,6	50,0	41,6	100,0
	discreto	% col	35,2	42,6	23,6	37,3	,0
	sufficiente	% col	26,5	28,5	26,4	21,1	,0
	insufficiente	% col	5,9	11,3	,0	,0	,0
	Totale	n	69	33	24	10	2
PARTECIPAZIONE A FIERE, MOSTRE E MISSIONI	buono	% col	15,2	5,5	39,3	26,2	47,5
	discreto	% col	58,6	55,5	60,7	73,8	52,5
	sufficiente	% col	18,8	28,1	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	7,3	10,9	,0	,0	,0
	Totale	n	58	30	12	10	6
PROMOZIONE E VALORIZZAZIONE DEI PRODOTTI TIPICI (ENOGASTRONOMICI, MARCHI DI QUALITÀ ETC)	buono	% col	61,0	74,5	36,8	83,7	,0
	discreto	% col	33,5	21,5	63,2	,0	68,1
	sufficiente	% col	5,5	4,0	,0	16,3	31,9
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	51	23	15	11	2
CORSI DI FORMAZIONE, SEMINARI E TIROCINI FORMATIVI	buono	% col	30,5	39,8	11,2	26,0	14,2
	discreto	% col	53,9	45,2	84,8	48,1	25,0
	sufficiente	% col	13,9	15,0	4,0	25,9	,0
	insufficiente	% col	1,6	,0	,0	,0	60,7
	Totale	n	115	64	28	18	5
INIZIATIVE E PROGETTI PER L'IMPRENDITORIALITÀ FEMMINILE	buono	% col	66,8	50,0	100,0	72,0	29,8
	discreto	% col	33,2	50,0	,0	28,0	70,2
	sufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	22	4	4	10	4
RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA	buono	% col	66,8	67,7	51,0	77,0	,0
	discreto	% col	26,3	20,9	49,0	23,0	,0
	sufficiente	% col	6,9	11,4	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	19	8	4	7	0
INIZIATIVE PER FAVORIRE L'ACCESSO AL CREDITO DELLE IMPRESE	buono	% col	44,5	33,7	55,8	100,0	,0
	discreto	% col	37,2	38,7	35,1	,0	100,0
	sufficiente	% col	18,3	27,5	9,1	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	47	22	16	7	2
INFORMAZIONI, PROMOZIONI AI CONTRATTI DI RETI DI IMPRESA	buono	% col	36,9	47,3	21,5	22,2	,0
	discreto	% col	51,8	39,4	67,2	74,4	,0
	sufficiente	% col	10,7	13,3	11,3	,0	,0
	insufficiente	% col	,5	,0	,0	3,4	,0
	Totale	n	51	28	12	11	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?**

			Forma Giuridica				
			Totale	Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
(DOMANDA POSTA SOLO SE ALLA DOMANDA PRECEDENTE SONO STATE DATE ALMENO 2 RISPOSTE QUALITATIVE) IN GENERALE, QUALE GIUDIZIO ESPRIMEREBBE SUI SERVIZI DI SUPPORTO ALLE IMPRESE OFFERTI DELLA CAMERA DI COMMERCIO?	buono	% col	59,0	63,3	60,0	47,7	48,7
	discreto	% col	34,2	32,4	29,8	41,5	51,3
	sufficiente	% col	6,6	4,3	10,3	9,5	,0
	insufficiente	% col	,3	,0	,0	1,3	,0
	Totale	n	211	99	53	50	9

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

			Totale	Forma Giuridica			
				Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
SEMPLIFICAZIONE DELLE PRATICHE AMMINISTRATIVE	No	% col	44,0	42,3	46,5	50,8	6,6
	Si	% col	56,0	57,7	53,5	49,2	93,4
FINANZIAMENTI E CONTRIBUTI ALLE IMPRESE	No	% col	64,6	62,6	63,7	71,9	60,4
	Si	% col	35,4	37,4	36,3	28,1	39,6
SUPPORTO E ASSISTENZA PER L'INNOVAZIONE (PROCESSI, TECNOLOGIE, BREVETTI E RELATIVI SERVIZI DI INFORMAZIONE BREVE)	No	% col	96,0	98,4	91,9	92,9	100,0
	Si	% col	4,0	1,6	8,1	7,1	,0
INTERNAZIONALIZZAZIONE DELLE IMPRESE	No	% col	95,6	96,8	98,0	89,1	100,0
	Si	% col	4,4	3,2	2,0	10,9	,0
SVILUPPO DELLE INFRASTRUTTURE E DELLA LOGISTICA	No	% col	94,4	97,0	97,1	83,5	100,0
	Si	% col	5,6	3,0	2,9	16,5	,0
RENDERE PIÙ FRUIBILE INTERNET PER LE IMPRESE ATTRAVERSO WI-FI E BANDA LARGA	No	% col	97,3	97,2	96,2	98,6	100,0
	Si	% col	2,7	2,8	3,8	1,4	,0
SUPPORTO E ASSISTENZA PER LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	No	% col	95,2	92,7	97,8	99,4	100,0
	Si	% col	4,8	7,3	2,2	,6	,0
RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE (MEDIAZIONE, CONCILIAZIONE, ARBITRATO)	No	% col	97,8	98,5	94,9	100,0	84,0
	Si	% col	2,2	1,5	5,1	,0	16,0
RACCORDO TRA IMPRESE E SCUOLE-UNIVERSITÀ	No	% col	95,7	94,5	96,5	98,0	100,0
	Si	% col	4,3	5,5	3,5	2,0	,0
PROMOZIONE E TUTELA DELLE PRODUZIONI MADE IN ITALY	No	% col	91,5	91,7	91,8	89,7	100,0
	Si	% col	8,5	8,3	8,2	10,3	,0
SUPPORTO E ASSISTENZA ALLE NUOVE IMPRESE	No	% col	89,3	92,2	82,0	87,7	93,4
	Si	% col	10,7	7,8	18,0	12,3	6,6
PERCORSI DI SVILUPPO PER LE IMPRESE ESISTENTI	No	% col	82,3	79,9	89,0	81,1	93,4
	Si	% col	17,7	20,1	11,0	18,9	6,6
ACCESSO AL CREDITO DA PARTE DELLE IMPRESE	No	% col	76,9	79,4	64,7	79,4	100,0
	Si	% col	23,1	20,6	35,3	20,6	,0
ALTRO	No	% col	95,7	94,2	97,8	97,7	100,0
	Si	% col	4,3	5,8	2,2	2,3	,0
Totale	n		501	263	114	108	16

**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]**

			Totale	Forma Giuridica			
				Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
INFORMAZIONI, PROMOZIONI E SUPPORTO AI CONTRATTI DI RETE DI IMPRESA	No	% col	76,2	74,0	79,9	77,9	84,0
	Si	% col	23,8	26,0	20,1	22,1	16,0
PROMOZIONE DEL TERRITORIO E DELLE ECONOMIE LOCALI	No	% col	60,6	62,3	52,8	66,5	37,8
	Si	% col	39,4	37,7	47,2	33,5	62,2
OSSERVATORIO DELL'ECONOMIA LOCALE E DIFFUSIONE DI INFORMAZIONE ECONOMICA	No	% col	57,8	55,0	58,2	65,5	59,9
	Si	% col	42,2	45,0	41,8	34,5	40,1
PREDISPOSIZIONE DI CONTRATTI-TIPO TRA IMPRESA, ASSOCIAZIONI E CONSUMATORI	No	% col	84,6	85,0	85,9	85,2	57,6
	Si	% col	15,4	15,0	14,1	14,8	42,4
PROMOZIONE DI FORME DI CONTROLLO SULLA PRESENZA DI CLAUSOLE INIQUHE NEI CONTRATTI	No	% col	94,8	99,0	84,2	92,7	100,0
	Si	% col	5,2	1,0	15,8	7,3	,0
VIGILANZA E CONTROLLO SUI PRODOTTI E PER LA METROLOGIA LOCALE E RILASCIO CERTIFICATI D' ORIGINE DELLE MERCI	No	% col	88,2	91,0	85,6	84,1	76,4
	Si	% col	11,8	9,0	14,4	15,9	23,6
RACCOLTA DEGLI USI E DELLE CONSUETUDINI	No	% col	87,7	85,4	95,1	85,3	100,0
	Si	% col	12,3	14,6	4,9	14,7	,0
ALTRO	No	% col	79,2	80,2	79,9	75,0	84,4
	Si	% col	20,8	19,8	20,1	25,0	15,6
Totale	n		501	263	114	108	16

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

			Totale	Forma Giuridica			
				Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
NEL CORSO DELL'ULTIMO ANNO HA UTILIZZATO IL SITO INTERNET DELLA CAMERA DI COMMERCIO	Si	% col	42,2	35,0	41,8	64,3	37,8
	No	% col	57,8	65,0	58,2	35,7	62,2
Totale	n		501	263	114	108	16

## 2.7.1 PER QUALI RAGIONI?

			Totale	Forma Giuridica			
				Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
SE SI'PER QUALI RAGIONI? : PER LE PRATICHE OBBLIGATORIE E SERVIZI AMMINISTRATIVI (ES TELEMACO, IMPRESA IN UN GIORNO, ETC...)	No	% col	45,0	43,6	39,4	52,9	17,5
	Si	% col	55,0	56,4	60,6	47,1	82,5
SE SI'PER QUALI RAGIONI? : PER CERCARE INFORMAZIONI SUL MERCATO (BANCHE DATI CAMERALI, STATISTICHE, CONTRIBUTI, PARTECIPAZIONE A FIERE, ETC...)	No	% col	35,1	42,8	14,3	36,4	41,3
	Si	% col	64,9	57,2	85,7	63,6	58,7
SE SI'PER QUALI RAGIONI? : PER REPERIRE LA MODULISTICA DEI SERVIZI DELLA CAMERA	No	% col	71,4	83,0	55,9	65,2	41,3
	Si	% col	28,6	17,0	44,1	34,8	58,7
	Totale	n	222	93	55	68	6

## 2.7.1 LIVELLO DI SODDISFAZIONE?

			Totale	Forma Giuridica			
				Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
PER LE PRATICHE OBBLIGATORIE E SERVIZI AMMINISTRATIVI (ES TELEMACO, IMPRESA IN UN GIORNO, ETC...)	buono	% col	45,6	56,6	31,9	35,8	50,0
	discreto	% col	45,1	41,6	50,8	52,4	,0
	sufficiente	% col	8,4	,0	17,3	11,8	50,0
	insufficiente	% col	,9	1,8	,0	,0	,0
PER CERCARE INFORMAZIONI SUL MERCATO (BANCHE DATI CAMERALI, STATISTICHE, CONTRIBUTI, PARTECIPAZIONE A FIERE, ETC...)	buono	% col	52,7	51,0	37,9	71,7	,0
	discreto	% col	42,9	42,4	56,0	28,3	100,0
	sufficiente	% col	3,6	4,8	6,1	,0	,0
	insufficiente	% col	,8	1,8	,0	,0	,0
PER REPERIRE LA MODULISTICA DEI SERVIZI DELLA CAMERA	buono	% col	51,5	87,9	36,3	41,7	,0
	discreto	% col	45,6	12,1	63,7	58,3	29,8
	sufficiente	% col	2,9	,0	,0	,0	70,2
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	69	18	23	24	4

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

			Totale	Forma Giuridica			
				Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
LA REPERIBILITÀ DELLE INFORMAZIONI	No	% col	64,0	51,5	82,7	67,5	100,0
	Si	% col	36,0	48,5	17,3	32,5	,0
LA QUALITÀ DELLE INFORMAZIONI	No	% col	55,1	59,4	35,2	59,0	100,0
	Si	% col	44,9	40,6	64,8	41,0	,0
L'AGGIORNAMENTO DELLE INFORMAZIONI	No	% col	57,6	61,5	47,5	59,6	50,0
	Si	% col	42,4	38,5	52,5	40,4	50,0
LA TIPOLOGIA DELLE INFORMAZIONI (ES. INSERIRE VIDEO, PODCAST, AUDIO, ECC.)	No	% col	76,6	79,3	76,0	75,1	50,0
	Si	% col	23,4	20,7	24,0	24,9	50,0
	Totale	n	128	56	35	33	4

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

			Totale	Forma Giuridica			
				Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
LA REPERIBILITÀ DELLE INFORMAZIONI	No	% col	69,8	67,4	70,7	70,5	100,0
	Si	% col	30,2	32,6	29,3	29,5	,0
LA QUALITÀ DELLE INFORMAZIONI	No	% col	63,1	66,0	64,2	61,8	,0
	Si	% col	36,9	34,0	35,8	38,2	100,0
L'AGGIORNAMENTO DELLE INFORMAZIONI	No	% col	59,6	41,0	59,2	88,8	29,8
	Si	% col	40,4	59,0	40,8	11,2	70,2
LA TIPOLOGIA DELLE INFORMAZIONI (ES. INSERIRE VIDEO, PODCAST, AUDIO, ECC.)	No	% col	68,1	81,0	63,5	51,6	100,0
	Si	% col	31,9	19,0	36,5	48,4	,0
	Totale	n	147	55	45	43	4

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

			Totale	Forma Giuridica			
				Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
LA REPERIBILITÀ DELLE INFORMAZIONI	No	% col	72,1	75,7	76,3	65,9	70,2
	Si	% col	27,9	24,3	23,7	34,1	29,8
LA QUALITÀ DELLE INFORMAZIONI	No	% col	51,0	87,9	32,3	43,8	,0
	Si	% col	49,0	12,1	67,7	56,2	100,0
L'AGGIORNAMENTO DELLE INFORMAZIONI	No	% col	32,6	2,7	28,1	63,7	,0
	Si	% col	67,4	97,3	71,9	36,3	100,0
LA TIPOLOGIA DELLE INFORMAZIONI (ES. INSERIRE VIDEO, PODCAST, AUDIO, ECC.)	No	% col	91,6	97,3	82,9	93,5	100,0
	Si	% col	8,4	2,7	17,1	6,5	,0
	Totale	n	69	18	23	24	4

## 2.7.4 IN GENERALE, COME VALUTA IL SITO WEB CAMERALE?

			Totale	Imprese individuali	Forma Giuridica		
					Società di persone	Società di capitale	Altra forma
IN GENERALE, COME VALUTA IL SITO WEB CAMERALE?	buono	% col	51,6	48,1	43,7	63,0	41,3
	discreto	% col	37,6	38,5	37,5	34,7	58,7
	sufficiente	% col	7,6	6,6	18,8	2,3	,0
	insufficiente	% col	3,2	6,7	,0	,0	,0
	Totale	n	222	93	55	68	6

## 2.7.5. SE NO PERCHE?

			Totale	Imprese individuali	Forma Giuridica		
					Società di persone	Società di capitale	Altra forma
SE NO PERCHÉ:	L'IMPRESA NON USA SOLITAMENTE INTERNET	% col	11,2	16,1	3,4	,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	88,8	83,9	96,6	100,0	100,0
	Totale	n	279	170	59	40	10

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

			Totale	Imprese individuali	Forma Giuridica		
					Società di persone	Società di capitale	Altra forma
MOTORE DI RICERCA	No	% col	58,2	56,7	56,9	58,8	100,0
	Si	% col	41,8	43,3	43,1	41,2	,0
LINK SU ALTRI SITI	No	% col	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0
E-MAIL - NEWSLETTER	No	% col	91,0	95,9	100,0	80,5	41,3
	Si	% col	9,0	4,1	,0	19,5	58,7
DALLA MIA ASSOCIAZIONE DI CATEGORIA	No	% col	53,9	53,2	52,4	56,8	42,1
	Si	% col	46,1	46,8	47,6	43,2	57,9
DAL MIO COMMERCIALISTA/CONSULENTE	No	% col	71,3	70,4	78,2	67,3	82,5
	Si	% col	28,7	29,6	21,8	32,7	17,5
TRAMITE I MEDIA	No	% col	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0
PUBBLICAZIONI DELL'ENTE	No	% col	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0
ALTRO (SPECIFICARE)	No	% col	99,0	100,0	100,0	96,7	100,0
	Si	% col	1,0	,0	,0	3,3	,0
NON RICORDO, LO CONOSCO DA TEMPO	No	% col	80,8	81,6	71,9	87,0	58,7
	Si	% col	19,2	18,4	28,1	13,0	41,3
Totale	n	222	93	55	68	6	

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

			Totale	Imprese individuali	Forma Giuridica		
					Società di persone	Società di capitale	Altra forma
SI È RECATO PERSONALMENTE NEGLI UFFICI DELLA CAMERA DI COMMERCIO NEGLI ULTIMI 12 MESI?	Si	% col	64,1	59,4	64,5	76,9	69,4
	No	% col	35,9	40,6	35,5	23,1	30,6
	Totale	n	501	263	114	108	16

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

			Totale	Imprese individuali	Forma Giuridica		
					Società di persone	Società di capitale	Altra forma
RITIENE CHE GLI UFFICI DELLA CAMERA DI COMMERCIO SIANO FACILMENTE RAGGIUNGIBILI?	Si	% col	87,5	92,2	95,6	72,0	65,3
	No	% col	12,5	7,8	4,4	28,0	34,7
	Totale	n	321	155	72	83	11

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

			Totale	Imprese individuali	Forma Giuridica		
					Società di persone	Società di capitale	Altra forma
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	74,0	71,4	83,3	72,8	65,3
	ACCETTABILE, ANCHE SE DA MIGLIORARE	% col	20,4	25,2	15,6	15,9	,0
	DIFFICILE, LA SEDE NON È DOTATA DI SEGNALETICA ADEGUATA E DI PUNTI INFORMATIVI	% col	5,6	3,4	1,1	11,3	34,7
	NON SO	% col	,0	,0	,0	,0	,0
Totale	n	321	155	72	83	11	

### 3.3 RITIENE CHE GLI ORARI DI APERTURA SIANO?

			Forma Giuridica				
			Totale	Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
RITIENE CHE GLI ORARI DI APERTURA SIANO?	ADEGUATI	% col	70,8	67,9	74,8	73,9	71,5
	BISOGNEREBBE ANTICIPARE L'APERTURA AL MATTINO	% col	7,6	9,3	5,5	6,4	,0
	BISOGNEREBBE POSTICIPARE LA CHIUSURA AL MATTINO	% col	7,8	7,7	11,8	5,3	,0
	BISOGNEREBBE POSTICIPARE LA CHIUSURA NEL POMERIGGIO	% col	4,5	5,2	2,3	5,5	,0
	BISOGNEREBBE ANTICIPARE L'APERTURA NEL POMERIGGIO	% col	2,5	4,4	,0	,0	5,4
	BISOGNEREBBE ADOTTARE L'ORARIO CONTINUATO TUTTI I GIORNI DI APERTURA	% col	6,8	5,5	5,7	8,8	23,1
	NON SO	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	321	155	72	83	11

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

			Forma Giuridica				
			Totale	Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
RITIENE CHE I TEMPI DI ATTESA AGLI UFFICI O SPORTELLI SIANO?	PIENAMENTE SODDISFACENTI	% col	49,2	40,0	65,6	57,0	39,5
	ACCETTABILI, ANCHE SE DA MIGLIORARE	% col	41,8	48,0	29,1	40,0	25,9
	TROPPO LUNGI	% col	9,0	11,9	5,2	3,0	34,7
	NON SO	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	321	155	72	83	11

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

			Forma Giuridica				
			Totale	Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
CORTESIA E RISPETTO VERSO L'UTENTE	buono	% col	69,7	58,7	82,4	84,2	65,3
	discreto	% col	24,1	32,4	14,6	15,8	,0
	sufficiente	% col	5,6	9,0	,0	,0	34,7
	insufficiente	% col	,6	,0	3,0	,0	,0
CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI FORNITE ALL'UTENTE	buono	% col	61,9	58,8	64,6	65,2	76,9
	discreto	% col	29,7	29,1	29,0	34,8	,0
	sufficiente	% col	6,8	10,3	3,4	,0	23,1
	insufficiente	% col	1,6	1,8	3,0	,0	,0
RISOLUZIONE DEI PROBLEMI CHE OSTACOLANO L'AVANZAMENTO DELLE PRATICHE	buono	% col	47,5	42,7	56,2	49,1	65,3
	discreto	% col	37,5	36,5	32,0	48,2	,0
	sufficiente	% col	12,7	19,1	8,8	2,7	,0
	insufficiente	% col	2,3	1,7	3,0	,0	34,7
TEMPI DI SVOLGIMENTO DELLE PRATICHE	buono	% col	48,9	40,7	67,1	50,3	65,3
	discreto	% col	40,0	42,9	26,9	48,7	,0
	sufficiente	% col	8,9	13,9	6,0	,9	,0
	insufficiente	% col	2,1	2,4	,0	,0	34,7
PREPARAZIONE TECNICA	buono	% col	60,2	49,6	79,0	67,7	65,3
	discreto	% col	27,9	35,3	10,2	29,2	,0
	sufficiente	% col	11,0	15,1	10,8	3,1	,0
	insufficiente	% col	,8	,0	,0	,0	34,7
IN GENERALE COME GIUDICA IL PERSONALE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PER IL SERVIZIO ALLO SPORTELLO	buono	% col	48,6	39,1	57,3	59,8	76,9
	discreto	% col	39,5	43,4	36,6	37,4	,0
	sufficiente	% col	11,6	17,5	6,1	2,7	11,6
	insufficiente	% col	,3	,0	,0	,0	11,6
	Totale	n	321	155	72	83	11

### 3.6 COME VALUTA LA MODULISTICA DELLA CAMERA DI COMMERCIO?

			Forma Giuridica				
			Totale	Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
IN TERMINI DI REPERIBILITÀ (È FACILE TROVARLA?)	buono	% col	52,8	51,9	51,4	56,8	42,8
	discreto	% col	43,3	43,5	45,6	43,2	22,5
	sufficiente	% col	3,1	4,5	3,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,8	,0	,0	,0	34,7
IN TERMINI DI COMPRESIBILITÀ (È FACILE CAPIRLA?)	buono	% col	46,6	42,6	49,0	52,8	54,4
	discreto	% col	37,1	34,0	34,4	46,8	34,0
	sufficiente	% col	16,0	23,4	16,6	,3	,0
	insufficiente	% col	,3	,0	,0	,0	11,6
	Totale	n	321	155	72	83	11



**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]**

			Forma Giuridica					
			Totale	Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma	
PRIMO POSTO	ACCESSO AI SERVIZI	% col	12,6	11,4	11,4	13,4	40,1	
	ORARI DI APERTURA	% col	6,7	5,5	12,2	5,4	,0	
	TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI	% col	4,5	7,1	,0	1,9	9,5	
	TEMPESTIVITÀ NELLE RISPOSTE	% col	1,6	1,7	1,3	1,9	,0	
	COMPETENZA DEL PERSONALE	% col	3,5	3,1	5,5	3,2	,0	
	DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE	% col	,6	,0	3,0	,0	,0	
	SONO TUTTI GIÀ BEN PRESIDATI	% col	70,5	71,2	66,6	74,3	50,4	
	NON SO/NON RISPONDE	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
	SECONDO POSTO	ACCESSO AI SERVIZI	% col	29,7	30,2	50,8	10,6	,0
		ORARI DI APERTURA	% col	26,2	21,3	25,3	42,7	10,9
TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI		% col	13,8	9,9	8,9	18,3	69,9	
TEMPESTIVITÀ NELLE RISPOSTE		% col	14,6	14,0	6,1	28,5	,0	
COMPETENZA DEL PERSONALE		% col	13,9	21,1	8,9	,0	19,2	
DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE		% col	1,9	3,6	,0	,0	,0	
SONO TUTTI GIÀ BEN PRESIDATI		% col	,0	,0	,0	,0	,0	
NON SO/NON RISPONDE		% col	,0	,0	,0	,0	,0	
TERZO POSTO		ACCESSO AI SERVIZI	% col	5,8	4,2	8,9	7,3	,0
		ORARI DI APERTURA	% col	14,5	14,0	8,9	7,3	89,1
	TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI	% col	39,0	38,3	41,6	43,2	10,9	
	TEMPESTIVITÀ NELLE RISPOSTE	% col	23,2	22,9	20,3	31,6	,0	
	COMPETENZA DEL PERSONALE	% col	14,3	17,0	20,3	3,3	,0	
	DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE	% col	3,4	3,6	,0	7,3	,0	
	SONO TUTTI GIÀ BEN PRESIDATI	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
	NON SO/NON RISPONDE	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
	QUARTO POSTO	ACCESSO AI SERVIZI	% col	2,6	3,6	,0	,0	19,2
		ORARI DI APERTURA	% col	9,1	17,4	,0	,0	,0
TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI		% col	8,2	8,3	10,1	7,3	,0	
TEMPESTIVITÀ NELLE RISPOSTE		% col	49,6	49,6	59,4	32,6	80,8	
COMPETENZA DEL PERSONALE		% col	13,3	5,9	,0	49,5	,0	
DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE		% col	17,2	15,2	30,5	10,6	,0	
SONO TUTTI GIÀ BEN PRESIDATI		% col	,0	,0	,0	,0	,0	
NON SO/NON RISPONDE		% col	,0	,0	,0	,0	,0	
QUINTO POSTO		ACCESSO AI SERVIZI	% col	5,8	3,6	6,1	12,3	,0
		ORARI DI APERTURA	% col	15,9	22,8	4,0	14,6	,0
	TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI	% col	11,0	7,1	10,2	24,0	,0	
	TEMPESTIVITÀ NELLE RISPOSTE	% col	4,2	3,6	10,2	,0	,0	
	COMPETENZA DEL PERSONALE	% col	45,2	45,3	54,5	27,6	80,8	
	DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE	% col	17,9	17,7	15,0	21,5	19,2	
	SONO TUTTI GIÀ BEN PRESIDATI	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
	NON SO/NON RISPONDE	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
	SESTO POSTO	ACCESSO AI SERVIZI	% col	13,5	18,8	,0	17,9	,0
		ORARI DI APERTURA	% col	11,5	5,3	25,2	14,2	,0
TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI		% col	12,9	11,8	29,2	,0	,0	
TEMPESTIVITÀ NELLE RISPOSTE		% col	3,0	4,2	,0	,0	19,2	
COMPETENZA DEL PERSONALE		% col	1,5	,0	,0	7,3	,0	
DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE		% col	57,6	60,0	45,6	60,6	80,8	
SONO TUTTI GIÀ BEN PRESIDATI		% col	,0	,0	,0	,0	,0	
NON SO/NON RISPONDE		% col	,0	,0	,0	,0	,0	
Totale		n	98	41	26	25	6	

**3.8 SERVIZIO DI CENTRALINO DELLA CAMERA DI COMMERCIO: LO CONOSCE?**

			Forma Giuridica					
			Totale	Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma	
SERVIZIO DI CENTRALINO DELLA CAMERA DI COMMERCIO: LO CONOSCE?	Sì	% col	40,6	29,7	43,2	57,1	100,0	
	No	% col	59,4	70,3	56,8	42,9	,0	
	Totale	n	321	155	72	83	11	

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

			Forma Giuridica					
			Totale	Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma	
SE LO CONOSCE: LO HA UTILIZZATO NEL CORSO DELL'ULTIMO ANNO?	Sì	% col	24,6	23,4	31,5	19,0	38,8	
	No	% col	75,4	76,6	68,5	81,0	61,2	
	Totale	n	137	47	30	49	11	

### 3.8 SERVIZIO DI CENTRALINO DELLA CAMERA DI COMMERCIO: LIVELLO DI SODDISFAZIONE?

			Totale	Imprese individuali	Forma Giuridica		
					Società di persone	Società di capitale	Altra forma
SE LO HA UTILIZZATO: QUAL È IL SUO LIVELLO DI SODDISFAZIONE?	buono	% col	62,7	67,5	47,4	80,0	42,1
	discreto	% col	14,7	,0	34,6	20,0	,0
	sufficiente	% col	11,0	15,7	9,0	,0	28,2
	insufficiente	% col	11,6	16,8	9,0	,0	29,8
	Totale	n	33	10	9	10	4

### 3.9 SERVIZIO DI CENTRALINO DELLA CAMERA DI COMMERCIO:

			Totale	Imprese individuali	Forma Giuridica		
					Società di persone	Società di capitale	Altra forma
DISPONIBILITÀ E CORTESIA DEGLI OPERATORI	No	% col	88,3	100,0	100,0	,0	51,4
	Si	% col	11,7	,0	,0	,0	48,6
CAPACITÀ DI ASCOLTO E DI INTERAZIONE CON GLI UTENTI	No	% col	74,0	51,6	100,0	,0	100,0
	Si	% col	26,0	48,4	,0	,0	,0
COMPETENZA E COMPLETEZZA NELLE RISPOSTE	No	% col	85,5	73,0	100,0	,0	100,0
	Si	% col	14,5	27,0	,0	,0	,0
TEMPI DI ATTESA E DEI PERCORSI NECESSARI A ENTRARE IN CONTATTO CON GLI UFFICI	No	% col	74,0	51,6	100,0	,0	100,0
	Si	% col	26,0	48,4	,0	,0	,0
TEMPI DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE	No	% col	51,0	73,0	,0	,0	48,6
	Si	% col	49,0	27,0	100,0	,0	51,4
MANCATE RISPOSTE PER LINEE OCCUPATE	No	% col	88,3	100,0	100,0	,0	51,4
	Si	% col	11,7	,0	,0	,0	48,6
INOLTRO ALLE PERSONE/UFFICI GIUSTI	No	% col	87,7	100,0	100,0	,0	48,6
	Si	% col	12,3	,0	,0	,0	51,4
ALTRO	No	% col	86,7	75,3	100,0	,0	100,0
	Si	% col	13,3	24,7	,0	,0	,0
Totale	n	7	3	2	0	2	

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

			Totale	Imprese individuali	Forma Giuridica		
					Società di persone	Società di capitale	Altra forma
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO :LO CONOSCE?	Si	% col	22,8	16,3	30,7	32,2	9,5
	No	% col	77,2	83,7	69,3	67,8	90,5
	Totale	n	321	155	72	83	11

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

			Totale	Imprese individuali	Forma Giuridica		
					Società di persone	Società di capitale	Altra forma
SE LO CONOSCE: LO HA CONTATTATO NEL CORSO DELL'ULTIMO ANNO?	Si	% col	11,6	16,6	,0	15,9	,0
	No	% col	88,4	83,4	100,0	84,1	100,0
	Totale	n	75	25	22	26	2

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

			Totale	Imprese individuali	Forma Giuridica		
					Società di persone	Società di capitale	Altra forma
SE LO HA CONTATTATO: QUAL È IL SUO LIVELLO DI SODDISFAZIONE?	buono	% col	77,9	59,5	,0	100,0	,0
	discreto	% col	22,1	40,5	,0	,0	,0
	sufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	7	3	0	4	0

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

			Totale	Forma Giuridica			
				Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
DISPONIBILITÀ E CORTESIA DEGLI OPERATORI	No	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0
CAPACITÀ DI ASCOLTO E DI INTERAZIONE CON GLI UTENTI	No	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0
AUMENTO DEI CANALI DI COMUNICAZIONE/INTERAZIONE	No	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0
TEMPI DI RISPOSTA AI QUESITI	No	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0
MANCATE RISPOSTE AI QUESITI	No	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0
ADEGUATEZZA DELLE RISPOSTE AI QUESITI	No	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0
INOLTRO ALLE PERSONE/UFFICI GIUSTI	No	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0
ALTRO	No	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	0	0	0	0	0

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

			Totale	Forma Giuridica			
				Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
(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	% col	10,9	10,2	,0	18,8	38,3
	perché contatto direttamente l'ufficio competente	% col	23,4	17,5	24,0	37,5	36,8
	perché non ne avevo bisogno	% col	65,7	72,3	76,0	43,8	24,9
	Totale	n	246	130	50	57	9

### 3.13 CONSIDERANDO L'INSIEME DEI SERVIZI (AMMINISTRATIVI, DI INFORMAZIONE ED ASSISTENZA, DI REGOLAZIONE DEL MER-CATO E PROMOZIONE) EROGATI NELLE DIVERSE MODALITÀ (WEB, CALL CENTER, A SPORTELLI, TELEFONICI, ETC) QUALE GIUDIZIO ...

			Totale	Forma Giuridica			
				Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
QUALE GIUDIZIO ESPRIMEREbbe SUL FUNZIONAMENTO DALLA CAMERA DI COMMERCIO?	buono	% col	42,8	37,6	47,3	54,4	36,3
	discreto	% col	44,7	45,7	46,3	43,6	15,6
	sufficiente	% col	11,3	16,0	6,4	2,0	16,0
	insufficiente	% col	1,1	,7	,0	,0	32,1
	Totale	n	501	263	114	108	16

### 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	Forma Giuridica			
				Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
ESPRIMEREbbe SUL FUNZIONAMENTO DALLA CAMERA DI COMMERCIO?	PEGGIORATA	% col	2,7	2,2	3,5	,0	32,1
	UGUALE	% col	93,5	94,2	89,8	97,9	67,9
	MIGLIORATA	% col	3,1	2,3	6,7	2,1	,0
	È LA PRIMA VOLTA CHE VENGO	% col	,7	1,2	,0	,0	,0
	Totale	n	501	263	114	108	16

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

			Totale	Forma Giuridica			
				Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
FAREbbe NUOVAMENTE RICORSO AI SERVIZI, OVE NON OBBLIGATO PER LEGGE, O PARTECIPEREBBE ALLE INIZIATIVE DELLA CAMERA DI COMMERCIO?	CERTAMENTE SÌ	% col	33,1	28,1	28,1	53,2	29,7
	PROBABILMENTE SÌ	% col	49,8	49,8	60,9	41,3	22,2
	PROBABILMENTE NO	% col	11,1	14,0	11,0	4,1	,0
	CERTAMENTE NO	% col	6,0	8,0	,0	1,5	48,1
	Totale	n	501	263	114	108	16

**3.16 CONSIGLIEREBBE A COLLEGI 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 ...**

	0 (min)	% col	Totale	Forma Giuridica			
				Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
CONSIGLIEREBBE A COLLEGI 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?			,5	,0	,3	,4	16,0
1	% col	,2	,4	,0	,0	,0	,0
2	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
3	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
4	% col	,6	1,0	,0	,0	,0	,0
5	% col	3,4	4,7	2,5	1,0	,0	,0
6	% col	8,8	9,1	11,9	5,0	7,6	
7	% col	26,2	25,1	25,3	31,8	14,6	
8	% col	40,5	38,3	46,3	42,0	31,1	
9	% col	18,2	19,8	11,2	19,3	30,6	
10 (MAX)	% col	1,6	1,7	2,4	,5	,0	
Totale	n	501	263	114	108	16	

**3.17 CLASSE DI ADDETTI?**

	Da 1 a 9	% col	Totale	Forma Giuridica			
				Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
Classe di addetti			95,7	99,6	96,0	85,2	84,2
10-49	% col	4,0	,4	4,0	13,1	15,8	
50-249	% col	,3	,0	,0	1,4	,0	
Oltre i 250	% col	,1	,0	,0	,3	,0	
Totale	n	515	274	115	110	16	

**3.18 POSIZIONE DEL RISPONDENTE?**

Posizione del rispondente	IMPREDITORE/TITOLARE	% col	Totale	Forma Giuridica			
				Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
DIRETTORE/DIRIGENTE/RESPONSABILE	% col	8,1	8,8	1,9	14,5	19,7	16,0
PRESIDENTE/MEMBRO DEL CONSIGLIO DI AMM.NE	% col	4,1	,4	1,2	18,8	,0	
ALTRO (DELEGATO DAI VERTICI AZIENDALI)	% col	24,7	13,9	37,1	41,2	52,4	
Totale	n	515	274	115	110	16	

**3.19 SETTORE?**

Settore		% col	Totale	Forma Giuridica			
				Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
Agricoltura	% col	18,2	25,1	16,1	1,6	,0	
Industria	% col	10,3	6,9	12,7	18,6	7,5	
Costruzioni	% col	17,2	20,6	10,1	14,8	13,2	
Commercio	% col	22,2	23,8	21,6	20,7	,0	
Servizi	% col	32,0	23,7	39,4	44,3	79,3	
Totale	n	515	274	115	110	16	