



Camera di Commercio
Piacenza



PROGETTO CUSTOMER SATISFACTION DELLE CAMERE DI COMMERCIO 2013

Risultati Piacenza Stakeholder



PROGETTI INTEGRATI PER LO SVILUPPO



INDICE

Istituto di ricerca	pag. 3
Obiettivi dell'indagine	pag. 3
Metodo di contatto	pag. 3
Tecnica di rilevazione	pag. 3
Periodo di rilevazione delle interviste	pag. 3
Codice deontologico	pag. 3
Universo e campione	pag. 4
Questionario	pag. 5
Elaborazioni statistiche	pag. 17



Camera di Commercio
Piacenza



ISTITUTI DI RICERCA

Format Research Srl.

OBIETTIVI DELL'INDAGINE

Indagine campionaria telefonica sugli stakeholder (commercialisti, notai, associazioni datoriali, enti della PA) 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

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

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

Per la costruzione del campione di anagrafiche, e successivamente per il suo trattamento in corso d'opera, sono state realizzate due liste di anagrafiche: lista "campione base"; lista "campione di riserva". La lista di riserva è stata utilizzata per tutte le eventuali sostituzioni delle anagrafiche della lista base cadute per "rifiuto di intervista", o comunque per impossibilità di procedere con la rilevazione (es. numeri errati). Numerosità campionaria (campione netto): **82** casi (82 interviste a buon fine); cadute 190 casi (30,1%).



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

1.4 – 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?

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

SERVIZIO	LO CONOSCE?		SE LO CONOSCE: LO HA UTILIZZATO NEL CORSO DELL'ULTIMO ANNO?		SE LO HA UTILIZZATO: QUAL È IL SUO LIVELLO DI SODDISFAZIONE?			
	SI	NO	SI	NO	BUONO	DISCRETO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE
INFORMAZIONI SULLA SITUAZIONE ECONOMICA; STUDI E ANALISI ECONOMICHE, OSSERVATORIO DELL'ECONOMIA								
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]

<input type="checkbox"/> SEMPLIFICAZIONE DELLE PRATICHE AMMINISTRATIVE
<input type="checkbox"/> FINANZIAMENTI E CONTRIBUTI ALLE IMPRESE
<input type="checkbox"/> SUPPORTO E ASSISTENZA PER L'INNOVAZIONE (PROCESSI, TECNOLOGIE, BREVETTI E RELATIVI SERVIZI DI INFORMAZIONE BREVETTUALE)

- 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 SÌ	PER QUALI RAGIONI?	SE LO HA UTILIZZATO: QUAL È IL SUO LIVELLO DI SODDISFAZIONE?	SECONDO LEI, COSA POTREBBE ESSERE MIGLIORATO?
<input type="checkbox"/>	PER LE PRATICHE OBBLIGATORIE E SERVIZI AMMINISTRATIVI (ES TELEMACO, IMPRESA IN UN GIORNO, ETC...)	<input type="checkbox"/> BUONO	<input type="checkbox"/> LA REPERIBILITÀ DELLE INFORMAZIONI
		<input type="checkbox"/> DISCRETO	<input type="checkbox"/> LA QUALITÀ DELLE INFORMAZIONI
		<input type="checkbox"/> SUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> L'AGGIORNAMENTO DELLE INFORMAZIONI
		<input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> LA TIPOLOGIA DELLE INFORMAZIONI (ES. INSERIRE VIDEO, PODCAST, AUDIO, ECC.)

<input type="checkbox"/>	PER CERCARE INFORMAZIONI SUL MERCATO (BANCHE DATI CAMERALI, STATISTICHE, CONTRIBUTI, 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
- NON SO

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:

	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								
SERVIZIO DI CENTRALINO								

3.9 – (SE ALLA DOMANDA PRECEDENTE SONO STATE ESPRESSE VALUTAZIONI (SUFFICIENTE O INSUFFICIENTE) IN QUALI ASPETTI VA MIGLIORATO IL CENTRALINO? [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:

	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
NO								
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? [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 SPORTELLI, TELEFONICI, ETC) QUALE GIUDIZIO ESPRIMEREBBE SUL FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA DI COMMERCIO?

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

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

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

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

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

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

<input type="checkbox"/>	0 (min)	<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	5	<input type="checkbox"/>	6	<input type="checkbox"/>	7
<input type="checkbox"/>	8	<input type="checkbox"/>	9	<input type="checkbox"/>	10 (MAX)		



Camera di Commercio
Piacenza



ELABORAZIONI STATISTICHE

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

- Tipologia.

2012-075ma Database dei macrodati Piacenza Stakeholder

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

			Tipologia				EE.LL.
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	
Con quale frequenza, nel corso dell'ultimo anno, lei o i suoi collaboratori avete avuto rapporti con la Camera di Commercio	ALMENO UNA VOLTA A SETTIMANA	% col	26,8	30,3	58,3	26,7	4,5
	UNA VOLTA AL MESE	% col	20,7	27,3	16,7	13,3	18,2
	SOLO QUANDO È SERVITO, NON È STATO UN RAPPORTO COSTANTE	% col	50,0	42,4	25,0	60,0	68,2
	NON HO AVUTO RAPPORTI CON LA CAMERA NELL'ULTIMO ANNO	% col	2,4	,0	,0	,0	9,1
	Totale	n	82	33	12	15	22

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

			Tipologia				EE.LL.
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	
NON HO AVUTO RAPPORTI CON LA CAMERA NELL'ULTIMO ANNO:	PERCHÉ ABBIAMO UTILIZZATO UNA SOCIETÀ DI SERVIZI	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	PERCHÉ ABBIAMO UTILIZZATO PROFESSIONISTI O CONSULENTI O ASSOCIAZIONE CATEGORIA	% col	50,0	,0	,0	,0	50,0
	PERCHÉ NON NE ABBIAMO AVUTO BISOGNO	% col	50,0	,0	,0	,0	50,0
	Totale	n	2	0	0	0	2

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

			Tipologia				EE.LL.
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	
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	13,8	9,1	16,7	26,7	10,0
	PREVALENTEMENTE A DISTANZA, ATTRAVERSO IL TELEFONO/CALL CENTER	% col	22,5	12,1	25,0	33,3	30,0
	PREVALENTEMENTE A DISTANZA, ATTRAVERSO E-MAIL E IL SITO DELLA CAMERA DI COMMERCIO	% col	63,8	78,8	58,3	40,0	60,0
	PREVALENTEMENTE A DISTANZA, TRAMITE IL CRM CIAO IMPRESA	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	80	33	12	15	20

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

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

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

			Tipologia				EE.LL.
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	
QUALE PENSA SIA LA FUNZIONE PRINCIPALE DELLA CAMERA DI COMMERCIO?	PROMOZIONE DELLO SVILUPPO TERRITORIALE E SUPPORTO ALLE IMPRESE	% col	25,6	33,3	8,3	26,7	22,7
	CERTIFICAZIONI E ATTI AMMINISTRATIVI ALLE IMPRESE	% col	31,7	39,4	41,7	33,3	13,6
	TUTELA DEL MERCATO E DEI DIRITTI DEI CONSUMATORI	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	INFORMAZIONE ECONOMICA	% col	3,7	,0	,0	6,7	9,1
	TUTTE LE PRECEDENTI RISPOSTE	% col	39,0	27,3	50,0	33,3	54,5
NON SO	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
Totale	n	82	33	12	15	22	

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

			Tipologia				EE.LL.
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	
SECONDO LEI LA CAMERA DI COMMERCIO COMUNICA I SERVIZI CHE OFFRE IN MODO?	PIENAMENTE SODDISFACENTE	% col	31,7	27,3	41,7	46,7	22,7
	ACCETTABILE, ANCHE SE DA MIGLIORARE	% col	63,4	63,6	58,3	53,3	72,7
	NON ADEGUATO	% col	3,7	9,1	,0	,0	,0
	NON SO	% col	1,2	,0	,0	,0	4,5
	Totale	n	82	33	12	15	22

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

			Tipologia				EE.LL.
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	
E-MAIL	No	% col	7,3	3,0	8,3	6,7	13,6
	Si	% col	92,7	97,0	91,7	93,3	86,4
FAX	No	% col	64,6	39,4	66,7	86,7	86,4
	Si	% col	35,4	60,6	33,3	13,3	13,6
POSTA	No	% col	56,1	30,3	58,3	73,3	81,8
	Si	% col	43,9	69,7	41,7	26,7	18,2
SITO INTERNET CAMERALE	No	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Si	% col	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
RIVISTA DELLA CAMERA DI COMM.	No	% col	93,9	93,9	83,3	93,3	100,0
	Si	% col	6,1	6,1	16,7	6,7	,0
SPORTELLI INFORMAZIONI	No	% col	43,9	36,4	33,3	46,7	59,1
	Si	% col	56,1	63,6	66,7	53,3	40,9
	Totale	n	82	33	12	15	22

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

			Tipologia				EE.LL.
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	
E-MAIL	buono	% col	64,5	50,0	72,7	78,6	73,7
	discreto	% col	28,9	40,6	18,2	14,3	26,3
	sufficiente	% col	5,3	6,3	9,1	7,1	,0
	insufficiente	% col	1,3	3,1	,0	,0	,0
	Totale	n	76	32	11	14	19
FAX	buono	% col	27,6	20,0	,0	50,0	100,0
	discreto	% col	65,5	70,0	100,0	50,0	,0
	sufficiente	% col	6,9	10,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	29	20	4	2	3
POSTA	buono	% col	22,2	17,4	40,0	25,0	25,0
	discreto	% col	66,7	69,6	60,0	50,0	75,0
	sufficiente	% col	11,1	13,0	,0	25,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	36	23	5	4	4
SITO INTERNET CAMERALE	buono	% col	57,3	42,4	75,0	66,7	63,6
	discreto	% col	36,6	48,5	16,7	26,7	36,4
	sufficiente	% col	4,9	9,1	8,3	,0	,0
	insufficiente	% col	1,2	,0	,0	6,7	,0
	Totale	n	82	33	12	15	22
RIVISTA DELLA CAMERA DI COMM.	buono	% col	100,0	100,0	100,0	100,0	,0
	discreto	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	sufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	5	2	2	1	0
SPORTELLI INFORMAZIONI	buono	% col	45,7	42,9	12,5	50,0	77,8
	discreto	% col	41,3	42,9	62,5	37,5	22,2
	sufficiente	% col	10,9	9,5	25,0	12,5	,0
	insufficiente	% col	2,2	4,8	,0	,0	,0
	Totale	n	46	21	8	8	9

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?

			Tipologia				EE.LL.
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	
IN GENERALE, QUALE GIUDIZIO ESPRIMEREBBE SUGLI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE DELLA CAMERA DI COMMERCIO?	buono	% col	58,2	42,4	81,8	71,4	61,9
	discreto	% col	35,4	48,5	9,1	21,4	38,1
	sufficiente	% col	5,1	6,1	9,1	7,1	,0
	insufficiente	% col	1,3	3,0	,0	,0	,0
	Totale	n	79	33	11	14	21

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

			Tipologia				
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	EE.LL.
PER E-MAIL	No	% col	7,3	18,2	,0	,0	,0
	Si	% col	92,7	81,8	100,0	100,0	100,0
TRAMITE PEC (POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA)	No	% col	82,9	78,8	100,0	80,0	81,8
	Si	% col	17,1	21,2	,0	20,0	18,2
PER FAX	No	% col	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0
PER POSTA ORDINARIA	No	% col	98,8	100,0	100,0	100,0	95,5
	Si	% col	1,2	,0	,0	,0	4,5
PER TELEFONO	No	% col	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0
PER SMS	No	% col	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0
TRAMITE IL SITO DELLA CAMERA DI COMMERCIO	No	% col	64,6	42,4	100,0	66,7	77,3
	Si	% col	35,4	57,6	,0	33,3	22,7
TRAMITE I MEDIA LOCALI (STAMPA, RADIO E TV)	No	% col	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0
RECANDOSI DIRETTAMENTE PRESSO GLI UFFICI CAMERALI	No	% col	97,6	93,9	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	2,4	6,1	,0	,0	,0
NON HO PARTICOLARE INTERESSE A ESSERE INFORMATO	No	% col	96,3	90,9	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	3,7	9,1	,0	,0	,0
Totale	n		82	33	12	15	22

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:

			Tipologia				
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	EE.LL.
REGISTRO DELLE IMPRESE / BACK OFFICE (PRATICHE DI ISCRIZIONE, MODIFICA E CANCELLAZIONE, DEPOSITO BILANCI)	No	% col	8,8	,0	8,3	20,0	15,0
	Si	% col	91,3	100,0	91,7	80,0	85,0
QUALIFICHE PROFESSIONALI (EX ALBI E RUOLI)	No	% col	25,0	9,1	50,0	40,0	25,0
	Si	% col	75,0	90,9	50,0	60,0	75,0
REGISTRO INFORMATICO PROTESTI (PRATICHE)	No	% col	50,0	21,2	100,0	57,1	65,0
	Si	% col	50,0	78,8	,0	42,9	35,0
CERTIFICAZIONE ESTERA (CERTIFICATI DI ORIGINE, CARNET ATA, NUMERO MECCANOGRAFICO)	No	% col	63,8	48,5	83,3	66,7	75,0
	Si	% col	36,3	51,5	16,7	33,3	25,0
REGOLAZIONE DEL MERCATO (METROLOGIA LEGALE, USI, CONTRATTI TIPO, CONCORSI A PREMIO, SICUREZZA PRODOTTI, SPORTELLI CONSUMATORI)	No	% col	61,3	36,4	100,0	53,3	85,0
	Si	% col	38,8	63,6	,0	46,7	15,0
DEPOSITO BREVETTI, MODELLI E MARCHI	No	% col	37,5	30,3	58,3	33,3	40,0
	Si	% col	62,5	69,7	41,7	66,7	60,0
DIRITTO ANNUALE (MODALITÀ DI PAGAMENTO IMPORTI, TERMINI E SITUAZIONI STATO PAGAMENTI)	No	% col	22,5	3,0	16,7	26,7	55,0
	Si	% col	77,5	97,0	83,3	73,3	45,0
SERVIZI DI ARBITRATO CONCILIAZIONE E MEDIAZIONE	No	% col	46,3	33,3	91,7	33,3	50,0
	Si	% col	53,8	66,7	8,3	66,7	50,0
FIRMA DIGITALE (CNS – CARTA NAZIONALE DEI SERVIZI) / FRONT OFFICE	No	% col	12,5	,0	,0	20,0	35,0
	Si	% col	87,5	100,0	100,0	80,0	65,0
INFORMAZIONI GENERALI SU ALTRE IMPRESE O AMMINISTRATORI (VISURE, BILANCI, PROTESTI, ELENCHI, ETC.)	No	% col	17,5	6,1	,0	53,3	20,0
	Si	% col	82,5	93,9	100,0	46,7	80,0
ADEMPIMENTI IN MATERIA AMBIENTALE	No	% col	91,3	90,9	100,0	86,7	90,0
	Si	% col	8,8	9,1	,0	13,3	10,0
COMUNICA / SEGNALAZIONE CERTIFICATA DI INIZIO ATTIVITÀ (SCIA)	No	% col	25,0	3,0	25,0	60,0	35,0
	Si	% col	75,0	97,0	75,0	40,0	65,0
Totale	n		80	33	12	15	20

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:

			Tipologia				EE.LL.
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	
REGISTRO DELLE IMPRESE / BACK OFFICE (PRATICHE DI ISCRIZIONE, MODIFICA E CANCELLAZIONE, DEPOSITO BILANCI)	No	% col	8,2	,0	,0	16,7	23,5
	Si	% col	91,8	100,0	100,0	83,3	76,5
	Totale	n	73	33	11	12	17
QUALIFICHE PROFESSIONALI (EX ALBI E RUOLI)	No	% col	21,7	20,0	16,7	,0	40,0
	Si	% col	78,3	80,0	83,3	100,0	60,0
	Totale	n	60	30	6	9	15
REGISTRO INFORMATICO PROTESTI (PRATICHE)	No	% col	35,9	50,0	,0	16,7	,0
	Si	% col	64,1	50,0	,0	83,3	100,0
	Totale	n	39	26	0	6	7
CERTIFICAZIONE ESTERA (CERTIFICATI DI ORIGINE, CARNET ATA, NUMERO MECCANOGRAFICO)	No	% col	41,4	29,4	50,0	80,0	40,0
	Si	% col	58,6	70,6	50,0	20,0	60,0
	Totale	n	29	17	2	5	5
REGOLAZIONE DEL MERCATO (METROLOGIA LEGALE, USI, CONTRATTI TIPO, CONCORSI A PREMIO, SICUREZZA PRODOTTI, SPORTELLI CONSUMATORI)	No	% col	32,3	38,1	,0	28,6	,0
	Si	% col	67,7	61,9	,0	71,4	100,0
	Totale	n	31	21	0	7	3
DEPOSITO BREVETTI, MODELLI E MARCHI	No	% col	56,0	39,1	60,0	80,0	66,7
	Si	% col	44,0	60,9	40,0	20,0	33,3
	Totale	n	50	23	5	10	12
DIRITTO ANNUALE (MODALITÀ DI PAGAMENTO IMPORTI, TERMINI E SITUAZIONI STATO PAGAMENTI)	No	% col	11,3	,0	20,0	18,2	33,3
	Si	% col	88,7	100,0	80,0	81,8	66,7
	Totale	n	62	32	10	11	9
SERVIZI DI ARBITRATO CONCILIAZIONE E MEDIAZIONE	No	% col	58,1	54,5	,0	50,0	80,0
	Si	% col	41,9	45,5	100,0	50,0	20,0
	Totale	n	43	22	1	10	10
FIRMA DIGITALE (CNS – CARTA NAZIONALE DEI SERVIZI) / FRONT OFFICE	No	% col	17,1	,0	,0	50,0	46,2
	Si	% col	82,9	100,0	100,0	50,0	53,8
	Totale	n	70	33	12	12	13
INFORMAZIONI GENERALI SU ALTRE IMPRESE O AMMINISTRATORI (VISURE, BILANCI, PROTESTI, ELENCHI, ETC.)	No	% col	7,6	3,2	8,3	14,3	12,5
	Si	% col	92,4	96,8	91,7	85,7	87,5
	Totale	n	66	31	12	7	16
ADEMPIMENTI IN MATERIA AMBIENTALE	No	% col	28,6	33,3	,0	50,0	,0
	Si	% col	71,4	66,7	,0	50,0	100,0
	Totale	n	7	3	0	2	2
COMUNICA / SEGNALAZIONE CERTIFICATA DI INIZIO ATTIVITÀ (SCIA)	No	% col	15,0	3,1	11,1	33,3	38,5
	Si	% col	85,0	96,9	88,9	66,7	61,5
	Totale	n	60	32	9	6	13

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

			Tipologia				
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	EE.LL.
REGISTRO DELLE IMPRESE / BACK OFFICE (PRATICHE DI ISCRIZIONE, MODIFICA E CANCELLAZIONE, DEPOSITO BILANCI)	buono	% col	76,1	63,6	81,8	90,0	92,3
	discreto	% col	16,4	24,2	9,1	10,0	7,7
	sufficiente	% col	7,5	12,1	9,1	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	67	33	11	10	13
QUALIFICHE PROFESSIONALI (EX ALBI E RUOLI)	buono	% col	61,7	58,3	20,0	77,8	77,8
	discreto	% col	36,2	37,5	80,0	22,2	22,2
	sufficiente	% col	2,1	4,2	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	47	24	5	9	9
REGISTRO INFORMatico PROTESTI (PRATICHE)	buono	% col	68,0	69,2	,0	80,0	57,1
	discreto	% col	28,0	23,1	,0	20,0	42,9
	sufficiente	% col	4,0	7,7	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	25	13	0	5	7
CERTIFICAZIONE ESTERA (CERTIFICATI DI ORIGINE, CARNET ATA, NUMERO MECCANOGRAFICO)	buono	% col	58,8	58,3	100,0	,0	66,7
	discreto	% col	29,4	33,3	,0	,0	33,3
	sufficiente	% col	11,8	8,3	,0	100,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	17	12	1	1	3
REGOLAZIONE DEL MERCATO (METROLOGIA LEGALE, USI, CONTRATTI TIPO, CONCORSI A PREMIO, SICUREZZA PRODOTTI, SPORTELLI CONSUMATORI)	buono	% col	66,7	46,2	,0	100,0	100,0
	discreto	% col	33,3	53,8	,0	,0	,0
	sufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	21	13	0	5	3
DEPOSITO BREVETTI, MODELLI E MARCHI	buono	% col	59,1	50,0	100,0	50,0	75,0
	discreto	% col	31,8	42,9	,0	50,0	,0
	sufficiente	% col	9,1	7,1	,0	,0	25,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	22	14	2	2	4
DIRITTO ANNUALE (MODALITÀ DI PAGAMENTO IMPORTI, TERMINI E SITUAZIONI STATO PAGAMENTI)	buono	% col	60,0	50,0	75,0	77,8	66,7
	discreto	% col	32,7	37,5	25,0	22,2	33,3
	sufficiente	% col	7,3	12,5	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	55	32	8	9	6
SERVIZI DI ARBITRATO CONCILIAZIONE E MEDIAZIONE	buono	% col	66,7	70,0	,0	60,0	100,0
	discreto	% col	27,8	20,0	100,0	40,0	,0
	sufficiente	% col	5,6	10,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	18	10	1	5	2
FIRMA DIGITALE (CNS – CARTA NAZIONALE DEI SERVIZI) / FRONT OFFICE	buono	% col	72,4	60,6	91,7	66,7	100,0
	discreto	% col	20,7	27,3	8,3	33,3	,0
	sufficiente	% col	6,9	12,1	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	58	33	12	6	7
INFORMAZIONI GENERALI SU ALTRE IMPRESE O AMMINISTRATORI (VISURE, BILANCI, PROTESTI, ELENCHI, ETC.)	buono	% col	65,6	53,3	63,6	83,3	85,7
	discreto	% col	27,9	33,3	36,4	16,7	14,3
	sufficiente	% col	6,6	13,3	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	61	30	11	6	14
ADEMPIMENTI IN MATERIA AMBIENTALE	buono	% col	40,0	,0	,0	100,0	50,0
	discreto	% col	40,0	100,0	,0	,0	,0
	sufficiente	% col	20,0	,0	,0	,0	50,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	5	2	0	1	2
COMUNICA / SEGNALAZIONE CERTIFICATA DI INIZIO ATTIVITÀ (SCIA)	buono	% col	54,9	54,8	37,5	75,0	62,5
	discreto	% col	35,3	29,0	62,5	25,0	37,5
	sufficiente	% col	9,8	16,1	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	51	31	8	4	8

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

			Totale	Tipologia				EE.LL.
				Commercialisti	Notai	Associazioni		
(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	69,4	63,6	90,9	63,6	70,6	
	discreto	% col	25,0	24,2	9,1	36,4	29,4	
	sufficiente	% col	5,6	12,1	,0	,0	,0	
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
	Totale	n	72	33	11	11	17	

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

			Totale	Tipologia				EE.LL.
				Commercialisti	Notai	Associazioni		
INFORMAZIONI SULLA SITUAZIONE ECONOMICA; STUDI E ANALISI ECONOMICHE, OSSERVATORIO DELL ECONOMIA	No	% col	38,8	30,3	58,3	40,0	40,0	
	Si	% col	61,3	69,7	41,7	60,0	60,0	
INFORMAZIONI ED ORIENTAMENTO PER LA CREAZIONE D'IMPRESA	No	% col	41,3	48,5	50,0	40,0	25,0	
	Si	% col	58,8	51,5	50,0	60,0	75,0	
INFORMAZIONI SUI FINANZIAMENTI AGEVOLATI INCENTIVI E CONTRIBUTI ALLE IMPRESE	No	% col	57,5	57,6	33,3	60,0	70,0	
	Si	% col	42,5	42,4	66,7	40,0	30,0	
PARTECIPAZIONE A FIERE, MOSTRE E MISSIONI	No	% col	61,3	60,6	91,7	40,0	60,0	
	Si	% col	38,8	39,4	8,3	60,0	40,0	
PROMOZIONE E VALORIZZAZIONE DEI PRODOTTI TIPICI (ENOGASTRONOMICI, MARCHI DI QUALITÀ ETC)	No	% col	73,8	63,6	100,0	73,3	75,0	
	Si	% col	26,3	36,4	,0	26,7	25,0	
CORSI DI FORMAZIONE, SEMINARI E TIROCINI FORMATIVI	No	% col	48,8	57,6	41,7	40,0	45,0	
	Si	% col	51,3	42,4	58,3	60,0	55,0	
INIZIATIVE E PROGETTI PER L'IMPRENDITORIALITÀ FEMMINILE	No	% col	65,0	57,6	91,7	60,0	65,0	
	Si	% col	35,0	42,4	8,3	40,0	35,0	
RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA	No	% col	60,0	30,3	100,0	66,7	80,0	
	Si	% col	40,0	69,7	,0	33,3	20,0	
INIZIATIVE PER FAVORIRE L'ACCESSO AL CREDITO DELLE IMPRESE	No	% col	66,3	63,6	66,7	73,3	65,0	
	Si	% col	33,8	36,4	33,3	26,7	35,0	
INFORMAZIONI, PROMOZIONI AI CONTRATTI DI RETI DI IMPRESA	No	% col	85,0	90,9	83,3	66,7	90,0	
	Si	% col	15,0	9,1	16,7	33,3	10,0	
	Totale	n	80	33	12	15	20	

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:

			Tipologia				
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	EE.LL.
INFORMAZIONI SULLA SITUAZIONE ECONOMICA; STUDI E ANALISI ECONOMICHE, OSSERVATORIO DELL ECONOMIA	No	% col	24,5	30,4	,0	44,4	8,3
	Si	% col	75,5	69,6	100,0	55,6	91,7
	Totale	n	49	23	5	9	12
INFORMAZIONI ED ORIENTAMENTO PER LA CREAZIONE D'IMPRESA	No	% col	42,6	47,1	33,3	55,6	33,3
	Si	% col	57,4	52,9	66,7	44,4	66,7
	Totale	n	47	17	6	9	15
INFORMAZIONI SUI FINANZIAMENTI AGEVOLATI INCENTIVI E CONTRIBUTI ALLE IMPRESE	No	% col	32,4	14,3	37,5	33,3	66,7
	Si	% col	67,6	85,7	62,5	66,7	33,3
	Totale	n	34	14	8	6	6
PARTECIPAZIONE A FIERE, MOSTRE E MISSIONI	No	% col	58,1	69,2	,0	44,4	62,5
	Si	% col	41,9	30,8	100,0	55,6	37,5
	Totale	n	31	13	1	9	8
PROMOZIONE E VALORIZZAZIONE DEI PRODOTTI TIPICI (ENOGASTRONOMICI, MARCHI DI QUALITÀ ETC)	No	% col	42,9	33,3	,0	50,0	60,0
	Si	% col	57,1	66,7	,0	50,0	40,0
	Totale	n	21	12	0	4	5
CORSI DI FORMAZIONE, SEMINARI E TIROCINI FORMATIVI	No	% col	31,7	35,7	14,3	44,4	27,3
	Si	% col	68,3	64,3	85,7	55,6	72,7
	Totale	n	41	14	7	9	11
INIZIATIVE E PROGETTI PER L'IMPRENDITORIALITÀ FEMMINILE	No	% col	53,6	35,7	100,0	83,3	57,1
	Si	% col	46,4	64,3	,0	16,7	42,9
	Totale	n	28	14	1	6	7
RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA	No	% col	78,1	82,6	,0	60,0	75,0
	Si	% col	21,9	17,4	,0	40,0	25,0
	Totale	n	32	23	0	5	4
INIZIATIVE PER FAVORIRE L'ACCESSO AL CREDITO DELLE IMPRESE	No	% col	63,0	58,3	50,0	25,0	100,0
	Si	% col	37,0	41,7	50,0	75,0	,0
	Totale	n	27	12	4	4	7
INFORMAZIONI, PROMOZIONI AI CONTRATTI DI RETI DI IMPRESA	No	% col	50,0	66,7	,0	60,0	50,0
	Si	% col	50,0	33,3	100,0	40,0	50,0
	Totale	n	12	3	2	5	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 ...

			Tipologia				
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	EE.LL.
INFORMAZIONI SULLA SITUAZIONE ECONOMICA; STUDI E ANALISI ECONOMICHE, OSSERVATORIO DELL ECONOMIA	buono	% col	43,2	31,3	40,0	60,0	54,5
	discreto	% col	51,4	56,3	60,0	40,0	45,5
	sufficiente	% col	5,4	12,5	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	37	16	5	5	11
INFORMAZIONI ED ORIENTAMENTO PER LA CREAZIONE D'IMPRESA	buono	% col	70,4	66,7	75,0	75,0	70,0
	discreto	% col	25,9	22,2	25,0	25,0	30,0
	sufficiente	% col	3,7	11,1	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	27	9	4	4	10
INFORMAZIONI SUI FINANZIAMENTI AGEVOLATI INCENTIVI E CONTRIBUTI ALLE IMPRESE	buono	% col	52,2	58,3	60,0	25,0	50,0
	discreto	% col	26,1	16,7	20,0	50,0	50,0
	sufficiente	% col	21,7	25,0	20,0	25,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	23	12	5	4	2
PARTECIPAZIONE A FIERE, MOSTRE E MISSIONI	buono	% col	38,5	25,0	,0	40,0	66,7
	discreto	% col	46,2	50,0	100,0	40,0	33,3
	sufficiente	% col	15,4	25,0	,0	20,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	13	4	1	5	3
PROMOZIONE E VALORIZZAZIONE DEI PRODOTTI TIPICI (ENOGASTRONOMICI, MARCHI DI QUALITÀ ETC)	buono	% col	41,7	37,5	,0	50,0	50,0
	discreto	% col	41,7	37,5	,0	50,0	50,0
	sufficiente	% col	8,3	12,5	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	8,3	12,5	,0	,0	,0
	Totale	n	12	8	0	2	2
CORSI DI FORMAZIONE, SEMINARI E TIROCINI FORMATIVI	buono	% col	53,6	22,2	50,0	80,0	75,0
	discreto	% col	25,0	33,3	16,7	20,0	25,0
	sufficiente	% col	10,7	11,1	33,3	,0	,0
	insufficiente	% col	10,7	33,3	,0	,0	,0
	Totale	n	28	9	6	5	8
INIZIATIVE E PROGETTI PER L'IMPRENDITORIALITÀ FEMMINILE	buono	% col	61,5	55,6	,0	,0	100,0
	discreto	% col	23,1	33,3	,0	,0	,0
	sufficiente	% col	7,7	,0	,0	100,0	,0
	insufficiente	% col	7,7	11,1	,0	,0	,0
	Totale	n	13	9	0	1	3
RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA	buono	% col	42,9	50,0	,0	50,0	,0
	discreto	% col	42,9	25,0	,0	50,0	100,0

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 ...

			Tipologia				EE.LL.
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	
INIZIATIVE PER FAVORIRE L'ACCESSO AL CREDITO DELLE IMPRESE	sufficiente	% col	14,3	25,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	7	4	0	2	1
	buono	% col	40,0	20,0	,0	100,0	,0
	discreto	% col	40,0	40,0	100,0	,0	,0
	sufficiente	% col	20,0	40,0	,0	,0	,0
INFORMAZIONI, PROMOZIONI AI CONTRATTI DI RETI DI IMPRESA	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	10	5	2	3	0
	buono	% col	33,3	,0	,0	50,0	100,0
	discreto	% col	50,0	100,0	100,0	,0	,0
	sufficiente	% col	16,7	,0	,0	50,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
Totale	n	6	1	2	2	1	

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

			Tipologia				EE.LL.
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	
(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	58,9	43,5	50,0	54,5	92,9
	discreto	% col	30,4	34,8	37,5	45,5	7,1
	sufficiente	% col	8,9	17,4	12,5	,0	,0
	insufficiente	% col	1,8	4,3	,0	,0	,0
	Totale	n	56	23	8	11	14

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

			Tipologia				EE.LL.
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	
SEMPLIFICAZIONE DELLE PRATICHE AMMINISTRATIVE	No	% col	28,8	24,2	25,0	40,0	30,0
	Si	% col	71,3	75,8	75,0	60,0	70,0
FINANZIAMENTI E CONTRIBUTI ALLE IMPRESE	No	% col	50,0	42,4	58,3	33,3	70,0
	Si	% col	50,0	57,6	41,7	66,7	30,0
SUPPORTO E ASSISTENZA PER L'INNOVAZIONE (PROCESSI, TECNOLOGIE, BREVETTI E RELATIVI SERVIZI DI INFORMAZIONE BREVE	No	% col	93,8	93,9	91,7	100,0	90,0
	Si	% col	6,3	6,1	8,3	,0	10,0
INTERNAZIONALIZZAZIONE DELLE IMPRESE	No	% col	98,8	97,0	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	1,3	3,0	,0	,0	,0
SVILUPPO DELLE INFRASTRUTTURE E DELLA LOGISTICA	No	% col	95,0	100,0	91,7	86,7	95,0
	Si	% col	5,0	,0	8,3	13,3	5,0
RENDERE PIÙ FRUIBILE INTERNET PER LE IMPRESE ATTRAVERSO WI-FI E BANDA LARGA	No	% col	88,8	97,0	91,7	86,7	75,0
	Si	% col	11,3	3,0	8,3	13,3	25,0
SUPPORTO E ASSISTENZA PER LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	No	% col	97,5	100,0	91,7	100,0	95,0
	Si	% col	2,5	,0	8,3	,0	5,0
RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE (MEDIAZIONE, CONCILIAZIONE, ARBITRATO)	No	% col	92,5	93,9	91,7	100,0	85,0
	Si	% col	7,5	6,1	8,3	,0	15,0
RACCORDO TRA IMPRESE E SCUOLE-UNIVERSITÀ	No	% col	92,5	93,9	100,0	86,7	90,0
	Si	% col	7,5	6,1	,0	13,3	10,0
PROMOZIONE E TUTELA DELLE PRODUZIONI MADE IN ITALY	No	% col	92,5	90,9	100,0	93,3	90,0
	Si	% col	7,5	9,1	,0	6,7	10,0
SUPPORTO E ASSISTENZA ALLE NUOVE IMPRESE	No	% col	87,5	93,9	75,0	80,0	90,0
	Si	% col	12,5	6,1	25,0	20,0	10,0
PERCORSI DI SVILUPPO PER LE IMPRESE ESISTENTI	No	% col	95,0	97,0	100,0	93,3	90,0
	Si	% col	5,0	3,0	,0	6,7	10,0
ACCESSO AL CREDITO DA PARTE DELLE IMPRESE	No	% col	88,8	78,8	83,3	100,0	100,0
	Si	% col	11,3	21,2	16,7	,0	,0
ALTRO	No	% col	98,8	97,0	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	1,3	3,0	,0	,0	,0
	Totale	n	80	33	12	15	20

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	Tipologia				EE.LL.
				Commercialisti	Notai	Associazioni		
INFORMAZIONI, PROMOZIONI E SUPPORTO AI CONTRATTI DI RETE DI IMPRESA	No	% col	80,0	78,8	66,7	86,7	85,0	
	Si	% col	20,0	21,2	33,3	13,3	15,0	
PROMOZIONE DEL TERRITORIO E DELLE ECONOMIE LOCALI	No	% col	53,8	54,5	50,0	53,3	55,0	
	Si	% col	46,3	45,5	50,0	46,7	45,0	
OSSERVATORIO DELL'ECONOMIA LOCALE E DIFFUSIONE DI INFORMAZIONE ECONOMICA	No	% col	68,8	69,7	58,3	60,0	80,0	
	Si	% col	31,3	30,3	41,7	40,0	20,0	
PREDISPOSIZIONE DI CONTRATTI-TIPO TRA IMPRESA, ASSOCIAZIONI E CONSUMATORI	No	% col	88,8	90,9	75,0	93,3	90,0	
	Si	% col	11,3	9,1	25,0	6,7	10,0	
PROMOZIONE DI FORME DI CONTROLLO SULLA PRESENZA DI CLAUSOLE INIQUHE NEI CONTRATTI	No	% col	88,8	90,9	83,3	93,3	85,0	
	Si	% col	11,3	9,1	16,7	6,7	15,0	
VIGILANZA E CONTROLLO SUI PRODOTTI E PER LA METROLOGIA LOCALE E RILASCIO CERTIFICATI D' ORIGINE DELLE MERCI	No	% col	91,3	97,0	100,0	93,3	75,0	
	Si	% col	8,8	3,0	,0	6,7	25,0	
RACCOLTA DEGLI USI E DELLE CONSUETUDINI	No	% col	90,0	87,9	100,0	100,0	80,0	
	Si	% col	10,0	12,1	,0	,0	20,0	
ALTRO	No	% col	82,5	69,7	100,0	86,7	90,0	
	Si	% col	17,5	30,3	,0	13,3	10,0	
Totale	n		80	33	12	15	20	

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

			Totale	Tipologia				EE.LL.
				Commercialisti	Notai	Associazioni		
NEL CORSO DELL'ULTIMO ANNO HA UTILIZZATO IL SITO INTERNET DELLA CAMERA DI COMMERCIO	Si	% col	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	
	No	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
Totale	n		80	33	12	15	20	

2.7.1 PER QUALI RAGIONI?

			Totale	Tipologia				EE.LL.
				Commercialisti	Notai	Associazioni		
SE SI'PER QUALI RAGIONI? : PER LE PRATICHE OBBLIGATORIE E SERVIZI AMMINISTRATIVI (ES TELEMACO, IMPRESA IN UN GIORNO, ETC...)	No	% col	15,0	12,1	8,3	13,3	25,0	
	Si	% col	85,0	87,9	91,7	86,7	75,0	
SE SI'PER QUALI RAGIONI? : PER CERCARE INFORMAZIONI SUL MERCATO (BANCHE DATI CAMERALI, STATISTICHE, CONTRIBUTI, PARTECIPAZIONE A FIERE, ETC...)	No	% col	57,5	51,5	66,7	60,0	60,0	
	Si	% col	42,5	48,5	33,3	40,0	40,0	
SE SI'PER QUALI RAGIONI? : PER REPERIRE LA MODULISTICA DEI SERVIZI DELLA CAMERA	No	% col	40,0	27,3	41,7	26,7	70,0	
	Si	% col	60,0	72,7	58,3	73,3	30,0	
Totale	n		80	33	12	15	20	

2.7.1 LIVELLO DI SODDISFAZIONE?

			Totale	Tipologia				EE.LL.
				Commercialisti	Notai	Associazioni		
PER LE PRATICHE OBBLIGATORIE E SERVIZI AMMINISTRATIVI (ES TELEMACO, IMPRESA IN UN GIORNO, ETC...)	buono	% col	63,2	48,3	72,7	84,6	66,7	
	discreto	% col	30,9	37,9	27,3	15,4	33,3	
	sufficiente	% col	5,9	13,8	,0	,0	,0	
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
PER CERCARE INFORMAZIONI SUL MERCATO (BANCHE DATI CAMERALI, STATISTICHE, CONTRIBUTI, PARTECIPAZIONE A FIERE, ETC...)	buono	% col	44,1	37,5	75,0	33,3	50,0	
	discreto	% col	41,2	31,3	25,0	66,7	50,0	
	sufficiente	% col	11,8	25,0	,0	,0	,0	
	insufficiente	% col	2,9	6,3	,0	,0	,0	
PER REPERIRE LA MODULISTICA DEI SERVIZI DELLA CAMERA	buono	% col	56,3	41,7	71,4	72,7	66,7	
	discreto	% col	35,4	41,7	28,6	27,3	33,3	
	sufficiente	% col	8,3	16,7	,0	,0	,0	
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
Totale	n		48	24	7	11	6	

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

			Tipologia				
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	EE.LL.
LA REPERIBILITÀ DELLE INFORMAZIONI	No	% col	60,3	69,0	81,8	15,4	66,7
	Si	% col	39,7	31,0	18,2	84,6	33,3
LA QUALITÀ DELLE INFORMAZIONI	No	% col	75,0	75,9	81,8	84,6	60,0
	Si	% col	25,0	24,1	18,2	15,4	40,0
L'AGGIORNAMENTO DELLE INFORMAZIONI	No	% col	51,5	44,8	36,4	92,3	40,0
	Si	% col	48,5	55,2	63,6	7,7	60,0
LA TIPOLOGIA DELLE INFORMAZIONI (ES. INSERIRE VIDEO, PODCAST, AUDIO, ECC.)	No	% col	92,6	89,7	90,9	100,0	93,3
	Si	% col	7,4	10,3	9,1	,0	6,7
Totale	n		68	29	11	13	15

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

			Tipologia				
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	EE.LL.
LA REPERIBILITÀ DELLE INFORMAZIONI	No	% col	73,5	68,8	50,0	66,7	100,0
	Si	% col	26,5	31,3	50,0	33,3	,0
LA QUALITÀ DELLE INFORMAZIONI	No	% col	73,5	56,3	100,0	100,0	75,0
	Si	% col	26,5	43,8	,0	,0	25,0
L'AGGIORNAMENTO DELLE INFORMAZIONI	No	% col	41,2	50,0	50,0	50,0	12,5
	Si	% col	58,8	50,0	50,0	50,0	87,5
LA TIPOLOGIA DELLE INFORMAZIONI (ES. INSERIRE VIDEO, PODCAST, AUDIO, ECC.)	No	% col	88,2	87,5	100,0	66,7	100,0
	Si	% col	11,8	12,5	,0	33,3	,0
Totale	n		34	16	4	6	8

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

			Tipologia				
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	EE.LL.
LA REPERIBILITÀ DELLE INFORMAZIONI	No	% col	62,5	62,5	85,7	63,6	33,3
	Si	% col	37,5	37,5	14,3	36,4	66,7
LA QUALITÀ DELLE INFORMAZIONI	No	% col	89,6	91,7	100,0	81,8	83,3
	Si	% col	10,4	8,3	,0	18,2	16,7
L'AGGIORNAMENTO DELLE INFORMAZIONI	No	% col	64,6	58,3	42,9	72,7	100,0
	Si	% col	35,4	41,7	57,1	27,3	,0
LA TIPOLOGIA DELLE INFORMAZIONI (ES. INSERIRE VIDEO, PODCAST, AUDIO, ECC.)	No	% col	77,1	83,3	71,4	72,7	66,7
	Si	% col	22,9	16,7	28,6	27,3	33,3
Totale	n		48	24	7	11	6

2.7.4 IN GENERALE, COME VALUTA IL SITO WEB CAMERALE?

			Tipologia				
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	EE.LL.
IN GENERALE, COME VALUTA IL SITO WEB CAMERALE?	buono	% col	57,5	42,4	75,0	73,3	60,0
	discreto	% col	36,3	42,4	25,0	26,7	40,0
	sufficiente	% col	6,3	15,2	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	80	33	12	15	20

2.7.5. SE NO PERCHÉ?

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

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

			Tipologia					EE.LL.
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	EE.LL.	
MOTORE DI RICERCA	No	% col	47,5	60,6	41,7	33,3	40,0	
	Si	% col	52,5	39,4	58,3	66,7	60,0	
LINK SU ALTRI SITI	No	% col	91,3	100,0	100,0	100,0	65,0	
	Si	% col	8,8	,0	,0	,0	35,0	
E-MAIL - NEWSLETTER	No	% col	78,8	75,8	58,3	80,0	95,0	
	Si	% col	21,3	24,2	41,7	20,0	5,0	
DALLA MIA ASSOCIAZIONE DI CATEGORIA	No	% col	81,3	84,8	100,0	66,7	75,0	
	Si	% col	18,8	15,2	,0	33,3	25,0	
DAL MIO COMMERCIALISTA/CONSULENTE	No	% col	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
TRAMITE I MEDIA	No	% col	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
PUBBLICAZIONI DELL'ENTE	No	% col	98,8	100,0	100,0	100,0	95,0	
	Si	% col	1,3	,0	,0	,0	5,0	
ALTRO (SPECIFICARE)	No	% col	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
NON RICORDO, LO CONOSCO DA TEMPO	No	% col	76,3	63,6	91,7	80,0	85,0	
	Si	% col	23,8	36,4	8,3	20,0	15,0	
	Totale	n	80	33	12	15	20	

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

			Tipologia					EE.LL.
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	EE.LL.	
SI È RECATO PERSONALMENTE NEGLI UFFICI DELLA CAMERA DI COMMERCIO NEGLI ULTIMI 12 MESI?	Si	% col	48,8	69,7	16,7	73,3	15,0	
	No	% col	51,3	30,3	83,3	26,7	85,0	
	Totale	n	80	33	12	15	20	

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

			Tipologia					EE.LL.
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	EE.LL.	
RITIENE CHE GLI UFFICI DELLA CAMERA DI COMMERCIO SIANO FACILMENTE RAGGIUNGIBILI?	Si	% col	97,4	100,0	100,0	90,9	100,0	
	No	% col	2,6	,0	,0	9,1	,0	
	Totale	n	39	23	2	11	3	

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

			Tipologia					EE.LL.
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	EE.LL.	
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	76,9	73,9	100,0	72,7	100,0	
	ACCETTABILE, ANCHE SE DA MIGLIORARE	% col	23,1	26,1	,0	27,3	,0	
	DIFFICILE, LA SEDE NON È DOTATA DI SEGNALETICA ADEGUATA E DI PUNTI INFORMATIVI	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
	NON SO	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
	Totale	n	39	23	2	11	3	

3.3 RITIENE CHE GLI ORARI DI APERTURA SIANO?

			Tipologia					EE.LL.
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	EE.LL.	
RITIENE CHE GLI ORARI DI APERTURA SIANO?	ADEGUATI	% col	76,9	73,9	100,0	81,8	66,7	
	BISOGNEREBBE ANTICIPARE L'APERTURA AL MATTINO	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
	BISOGNEREBBE POSTICIPARE LA CHIUSURA AL MATTINO	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
	BISOGNEREBBE POSTICIPARE LA CHIUSURA NEL POMERIGGIO	% col	2,6	4,3	,0	,0	,0	
	BISOGNEREBBE ANTICIPARE L'APERTURA NEL POMERIGGIO	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
	BISOGNEREBBE ADOTTARE L'ORARIO CONTINUATO TUTTI I GIORNI DI APERTURA	% col	20,5	21,7	,0	18,2	33,3	
	NON SO	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
	Totale	n	39	23	2	11	3	

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

			Tipologia				
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	EE.LL.
RITIENE CHE I TEMPI DI ATTESA AGLI UFFICI O SPORTELLI SIANO?	PIENAMENTE SODDISFACENTI	% col	71,8	73,9	100,0	63,6	66,7
	ACCETTABILI, ANCHE SE DA MIGLIORARE	% col	25,6	21,7	,0	36,4	33,3
	TROPPO LUNGHI	% col	2,6	4,3	,0	,0	,0
	NON SO	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	39	23	2	11	3

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

			Tipologia				
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	EE.LL.
CORTESIA E RISPETTO VERSO L'UTENTE	buono	% col	71,8	65,2	100,0	81,8	66,7
	discreto	% col	17,9	21,7	,0	9,1	33,3
	sufficiente	% col	10,3	13,0	,0	9,1	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI FORNITE ALL'UTENTE	buono	% col	66,7	56,5	100,0	81,8	66,7
	discreto	% col	25,6	30,4	,0	18,2	33,3
	sufficiente	% col	7,7	13,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
RISOLUZIONE DEI PROBLEMI CHE OSTACOLANO L'AVANZAMENTO DELLE PRATICHE	buono	% col	53,8	47,8	100,0	54,5	66,7
	discreto	% col	33,3	30,4	,0	45,5	33,3
	sufficiente	% col	12,8	21,7	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
TEMPI DI SVOLGIMENTO DELLE PRATICHE	buono	% col	59,0	52,2	100,0	63,6	66,7
	discreto	% col	28,2	26,1	,0	36,4	33,3
	sufficiente	% col	12,8	21,7	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
PREPARAZIONE TECNICA	buono	% col	74,4	65,2	100,0	90,9	66,7
	discreto	% col	17,9	21,7	,0	9,1	33,3
	sufficiente	% col	7,7	13,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
IN GENERALE COME GIUDICA IL PERSONALE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PER IL SERVIZIO ALLO SPORTELLLO	buono	% col	64,1	47,8	100,0	90,9	66,7
	discreto	% col	28,2	39,1	,0	9,1	33,3
	sufficiente	% col	7,7	13,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	39	23	2	11	3

3.6 COME VALUTA LA MODULISTICA DELLA CAMERA DI COMMERCIO?

			Tipologia				
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	EE.LL.
IN TERMINI DI REPERIBILITÀ (È FACILE TROVARLA?)	buono	% col	43,6	39,1	50,0	45,5	66,7
	discreto	% col	43,6	39,1	50,0	54,5	33,3
	sufficiente	% col	7,7	13,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	5,1	8,7	,0	,0	,0
IN TERMINI DI COMPRESIBILITÀ (È FACILE CAPIRLA?)	buono	% col	48,7	43,5	50,0	54,5	66,7
	discreto	% col	35,9	30,4	50,0	45,5	33,3
	sufficiente	% col	10,3	17,4	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	5,1	8,7	,0	,0	,0
	Totale	n	39	23	2	11	3

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

			Tipologia					
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	EE.LL.	
PRIMO POSTO	ACCESSO AI SERVIZI	% col	2,6	4,3	,0	,0	,0	
	ORARI DI APERTURA	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
	TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
	TEMPESTIVITÀ NELLE RISPOSTE	% col	2,6	4,3	,0	,0	,0	
	COMPETENZA DEL PERSONALE	% col	7,7	8,7	,0	9,1	,0	
	DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
SECONDO POSTO	SONO TUTTI GIÀ BEN PRESIDATI	% col	87,2	82,6	100,0	90,9	100,0	
	NON SO/NON RISPONDE	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
	ACCESSO AI SERVIZI	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
	ORARI DI APERTURA	% col	20,0	,0	,0	100,0	,0	
	TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI	% col	20,0	25,0	,0	,0	,0	
	TEMPESTIVITÀ NELLE RISPOSTE	% col	40,0	50,0	,0	,0	,0	
TERZO POSTO	COMPETENZA DEL PERSONALE	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
	DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE	% col	20,0	25,0	,0	,0	,0	
	SONO TUTTI GIÀ BEN PRESIDATI	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
	NON SO/NON RISPONDE	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
	ACCESSO AI SERVIZI	% col	40,0	50,0	,0	,0	,0	
	ORARI DI APERTURA	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
QUARTO POSTO	TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI	% col	40,0	25,0	,0	100,0	,0	
	TEMPESTIVITÀ NELLE RISPOSTE	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
	COMPETENZA DEL PERSONALE	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
	DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE	% col	20,0	25,0	,0	,0	,0	
	SONO TUTTI GIÀ BEN PRESIDATI	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
	NON SO/NON RISPONDE	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
QUINTO POSTO	ACCESSO AI SERVIZI	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
	ORARI DI APERTURA	% col	20,0	25,0	,0	,0	,0	
	TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
	TEMPESTIVITÀ NELLE RISPOSTE	% col	40,0	25,0	,0	100,0	,0	
	COMPETENZA DEL PERSONALE	% col	40,0	50,0	,0	,0	,0	
	DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
SESTO POSTO	SONO TUTTI GIÀ BEN PRESIDATI	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
	NON SO/NON RISPONDE	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
	ACCESSO AI SERVIZI	% col	20,0	,0	,0	100,0	,0	
	ORARI DI APERTURA	% col	20,0	25,0	,0	,0	,0	
	TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI	% col	40,0	50,0	,0	,0	,0	
	TEMPESTIVITÀ NELLE RISPOSTE	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
Totale			n	5	4	0	1	0

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

			Tipologia				
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	EE.LL.
SERVIZIO DI CENTRALINO DELLA CAMERA DI COMMERCIO: LO CONOSCE?	Sì	% col	76,9	82,6	100,0	72,7	33,3
	No	% col	23,1	17,4	,0	27,3	66,7
	Totale	n	39	23	2	11	3

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

			Tipologia				
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	EE.LL.
SE LO CONOSCE: LO HA UTILIZZATO NEL CORSO DELL'ULTIMO ANNO?	Sì	% col	73,3	73,7	50,0	75,0	100,0
	No	% col	26,7	26,3	50,0	25,0	,0
	Totale	n	30	19	2	8	1

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

			Totale	Tipologia			EE.LL.
				Commercialisti	Notai	Associazioni	
SE LO HA UTILIZZATO: QUAL È IL SUO LIVELLO DI SODDISFAZIONE?	buono	% col	40,9	50,0	,0	33,3	,0
	discreto	% col	22,7	14,3	,0	33,3	100,0
	sufficiente	% col	9,1	7,1	,0	16,7	,0
	insufficiente	% col	27,3	28,6	100,0	16,7	,0
	Totale	n	22	14	1	6	1

3.9 SERVIZIO DI CENTRALINO DELLA CAMERA DI COMMERCIO:

			Totale	Tipologia			EE.LL.
				Commercialisti	Notai	Associazioni	
DISPONIBILITÀ E CORTESIA DEGLI OPERATORI	No	% col	100,0	100,0	100,0	100,0	,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0
CAPACITÀ DI ASCOLTO E DI INTERAZIONE CON GLI UTENTI	No	% col	75,0	80,0	100,0	50,0	,0
	Si	% col	25,0	20,0	,0	50,0	,0
COMPETENZA E COMPLETEZZA NELLE RISPOSTE	No	% col	100,0	100,0	100,0	100,0	,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0
TEMPI DI ATTESA E DEI PERCORSI NECESSARI A ENTRARE IN CONTATTO CON GLI UFFICI	No	% col	75,0	100,0	,0	50,0	,0
	Si	% col	25,0	,0	100,0	50,0	,0
TEMPI DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE	No	% col	75,0	60,0	100,0	100,0	,0
	Si	% col	25,0	40,0	,0	,0	,0
MANCATE RISPOSTE PER LINEE OCCUPATE	No	% col	25,0	20,0	,0	50,0	,0
	Si	% col	75,0	80,0	100,0	50,0	,0
INOLTRO ALLE PERSONE/UFFICI GIUSTI	No	% col	87,5	100,0	100,0	50,0	,0
	Si	% col	12,5	,0	,0	50,0	,0
ALTRO	No	% col	87,5	80,0	100,0	100,0	,0
	Si	% col	12,5	20,0	,0	,0	,0
Totale	n	8	5	1	2	0	

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

			Totale	Tipologia			EE.LL.
				Commercialisti	Notai	Associazioni	
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO :LO CONOSCE?	Si	% col	28,2	17,4	50,0	36,4	66,7
	No	% col	71,8	82,6	50,0	63,6	33,3
	Totale	n	39	23	2	11	3

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

			Totale	Tipologia			EE.LL.
				Commercialisti	Notai	Associazioni	
SE LO CONOSCE: LO HA CONTATTATO NEL CORSO DELL'ULTIMO ANNO?	Si	% col	9,1	,0	,0	,0	50,0
	No	% col	90,9	100,0	100,0	100,0	50,0
	Totale	n	11	4	1	4	2

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

			Totale	Tipologia			EE.LL.
				Commercialisti	Notai	Associazioni	
SE LO HA CONTATTATO: QUAL È IL SUO LIVELLO DI SODDISFAZIONE?	buono	% col	100,0	,0	,0	,0	100,0
	discreto	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	sufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	1	0	0	0	1

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

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

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

			Totale	Tipologia				EE.LL.
				Commercialisti	Notai	Associazioni		
(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	3,6	,0	,0	14,3	,0	
	perché contatto direttamente l'ufficio competente	% col	46,4	57,9	100,0	14,3	,0	
	perché non ne avevo bisogno	% col	50,0	42,1	,0	71,4	100,0	
	Totale	n	28	19	1	7	1	

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 SPORTELLO, TELEFONICI, ETC) QUALE GIUDIZIO ESPRIMEREbbe SUL FUNZIONAMENTO DALLA CAMERA DI COMMERCIO?

			Totale	Tipologia				EE.LL.
				Commercialisti	Notai	Associazioni		
QUALE GIUDIZIO ESPRIMEREbbe SUL FUNZIONAMENTO DALLA CAMERA DI COMMERCIO?	buono	% col	43,8	30,3	66,7	53,3	45,0	
	discreto	% col	48,8	54,5	25,0	46,7	55,0	
	sufficiente	% col	7,5	15,2	8,3	,0	,0	
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
	Totale	n	80	33	12	15	20	

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

			Totale	Tipologia				EE.LL.
				Commercialisti	Notai	Associazioni		
ESPRIMEREbbe SUL FUNZIONAMENTO DALLA CAMERA DI COMMERCIO?	PEGGIORATA	% col	1,3	,0	8,3	,0	,0	
	UGUALE	% col	92,5	90,9	91,7	93,3	95,0	
	MIGLIORATA	% col	6,3	9,1	,0	6,7	5,0	
	È LA PRIMA VOLTA CHE VENGO	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
	Totale	n	80	33	12	15	20	

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

			Totale	Tipologia				EE.LL.
				Commercialisti	Notai	Associazioni		
FAREbbe NUOVAMENTE RICORSO AI SERVIZI, OVE NON OBBLIGATO PER LEGGE, O PARTECIPEREBBE ALLE INIZIATIVE DELLA CAMERA DI COMMERCIO?	CERTAMENTE SÌ	% col	36,3	42,4	33,3	40,0	25,0	
	PROBABILMENTE SÌ	% col	56,3	48,5	50,0	60,0	70,0	
	PROBABILMENTE NO	% col	5,0	3,0	16,7	,0	5,0	
	CERTAMENTE NO	% col	2,5	6,1	,0	,0	,0	
	Totale	n	80	33	12	15	20	

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

			Tipologia				EE.LL.
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	
CONSIGLIEREBBE A COLLEGHI O ALTRI UTENTI, OVE NON OBBLIGATO PER LEGGE, DI RIVOLGERSI ALLA CAMERA DI COMMERCIO COME ENTE IN GRADO DI RISPONDERE ALLE LORO ESIGENZE, SIMILI ALLA SUA?	0 (min)	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	1	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	2	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	3	% col	1,3	3,0	,0	,0	,0
	4	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	5	% col	5,0	9,1	8,3	,0	,0
	6	% col	15,0	15,2	25,0	,0	20,0
	7	% col	31,3	27,3	33,3	40,0	30,0
	8	% col	45,0	42,4	33,3	53,3	50,0
	9	% col	1,3	,0	,0	6,7	,0
	10 (MAX)	% col	1,3	3,0	,0	,0	,0
	Totale	n	80	33	12	15	20

3.17 TIPOLOGIA?

Tipologia			Tipologia			
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni
Commercialisti	% col	40,2	100,0	,0	,0	,0
Notai	% col	14,6	,0	100,0	,0	,0
Associazioni	% col	18,3	,0	,0	100,0	,0
EE.LL.	% col	26,8	,0	,0	,0	100,0
Totale	n	82	33	12	15	22