



Camera di Commercio
Ravenna



PROGETTO CUSTOMER SATISFACTION DELLE CAMERE DI COMMERCIO 2012

Risultati Camera di Commercio di Ravenna Imprese



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. 25



ISTITUTI DI RICERCA

Format Srl - ricerche di mercato.

OBIETTIVI DELL'INDAGINE

Indagine campionaria telefonica sulle imprese della provincia di Ravenna per rilevare il livello di soddisfazione dell'utenza sui servizi erogati dalle Camere di commercio e per la messa a disposizione di strumenti di elaborazione dei risultati.

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

Febbraio - Aprile 2012.

CODICE DEONTOLOGICO

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



UNIVERSO E CAMPIONE

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

Fonti utilizzate per l'identificazione dell'universo di riferimento: Registro delle imprese.

Fonte utilizzata per l'estrazione delle anagrafiche telefoniche: Registro delle imprese.

Tecnica utilizzata per l'estrazione delle anagrafiche: selezione con passo sistematico.

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" (511), e lista "campione di riserva" (1.022). 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: **511** casi (interviste a buon fine); 369 cadute (41,9%).

Intervallo di confidenza 95% (errore $\pm 3,3\%$).

Durata media dell'intervista: dieci minuti.

DISEGNO DEL CAMPIONE

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

Settore	Forma giuridica	Dimensione	Totale
Agricoltura e Pesca	Società di capitale	2-9	29
	Società di capitale	10-49	14
	Società di capitale	50-249	7
	Società di capitale	250 e oltre	0
	Società di persone	2-9	551
	Società di persone	10-49	34
	Società di persone	50-249	3
	Società di persone	250 e oltre	0
	Impresa individuale	2-9	1.605
	Impresa individuale	10-49	23
	Impresa individuale	50-249	1
	Impresa individuale	250 e oltre	0
	Altre forme	2-9	21
	Altre forme	10-49	15
	Altre forme	50-249	9
	Altre forme	250 e oltre	2
	Totale Agricoltura e Pesca		
Industria in senso stretto	Società di capitale	1-9	681
	Società di capitale	10-49	403
	Società di capitale	50-249	81
	Società di capitale	250 e oltre	6
	Società di persone	1-9	821
	Società di persone	10-49	162
	Società di persone	50-249	1
	Società di persone	250 e oltre	0
	Impresa individuale	1-9	1.409
	Impresa individuale	10-49	42
	Impresa individuale	50-249	1
	Impresa individuale	250 e oltre	0
	Altre forme	1-9	35
	Altre forme	10-49	15
	Altre forme	50-249	7
	Altre forme	250 e oltre	4
	Totale Industria in senso stretto		
Costruzioni	Società di capitale	1-9	811
	Società di capitale	10-49	119
	Società di capitale	50-249	9
	Società di capitale	250 e oltre	1
	Società di persone	1-9	779
	Società di persone	10-49	61
	Società di persone	50-249	0



	Società di persone	250 e oltre	0
	Impresa individuale	1-9	4.524
	Impresa individuale	10-49	31
	Impresa individuale	50-249	1
	Impresa individuale	250 e oltre	0
	Altre forme	1-9	114
	Altre forme	10-49	17
	Altre forme	50-249	8
	Altre forme	250 e oltre	1
Totale Costruzioni			6.476
Commercio, Turismo, Ristorazione	Società di capitale	1-9	1.029
	Società di capitale	10-49	192
	Società di capitale	50-249	22
	Società di capitale	250 e oltre	0
	Società di persone	1-9	1.854
	Società di persone	10-49	77
	Società di persone	50-249	4
	Società di persone	250 e oltre	0
	Impresa individuale	1-9	5.458
	Impresa individuale	10-49	16
	Impresa individuale	50-249	0
	Impresa individuale	250 e oltre	0
	Altre forme	1-9	43
	Altre forme	10-49	12
	Altre forme	50-249	3
	Altre forme	250 e oltre	2
Totale Commercio, Turismo, Ristorazione			8.712
Altri servizi	Società di capitale	1-9	3.459
	Società di capitale	10-49	459
	Società di capitale	50-249	67
	Società di capitale	250 e oltre	8
	Società di persone	1-9	4.210
	Società di persone	10-49	369
	Società di persone	50-249	3
	Società di persone	250 e oltre	0
	Impresa individuale	1-9	5.303
	Impresa individuale	10-49	130
	Impresa individuale	50-249	0
	Impresa individuale	250 e oltre	0
	Altre forme	1-9	478
	Altre forme	10-49	97
	Altre forme	50-249	34
	Altre forme	250 e oltre	12
Totale Altri servizi			14.629
Totale			35.799

(Fonte Infocamere)

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

Settore	Forma giuridica	Dimensione	Totale
Agricoltura e Pesca	Società di capitale	2-9	1
	Società di capitale	10-49	0
	Società di capitale	50-249	0
	Società di capitale	250 e oltre	0
	Società di persone	2-9	17
	Società di persone	10-49	0
	Società di persone	50-249	0
	Società di persone	250 e oltre	0
	Impresa individuale	2-9	85
	Impresa individuale	10-49	0
	Impresa individuale	50-249	0
	Impresa individuale	250 e oltre	0
	Altre forme	2-9	0
	Altre forme	10-49	0
	Altre forme	50-249	0
	Altre forme	250 e oltre	0
	Totale Agricoltura e Pesca		
Industria in senso stretto	Società di capitale	1-9	8
	Società di capitale	10-49	5
	Società di capitale	50-249	1
	Società di capitale	250 e oltre	2
	Società di persone	1-9	12
	Società di persone	10-49	0
	Società di persone	50-249	0
	Società di persone	250 e oltre	0
	Impresa individuale	1-9	17
	Impresa individuale	10-49	1
	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
	Totale Industria in senso stretto		
Costruzioni	Società di capitale	1-9	9
	Società di capitale	10-49	2
	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	56
	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	1
Totale Costruzioni			78
Commercio, Turismo, Ristorazione	Società di capitale	1-9	12
	Società di capitale	10-49	2
	Società di capitale	50-249	0
	Società di capitale	250 e oltre	0
	Società di persone	1-9	24
	Società di persone	10-49	1
	Società di persone	50-249	0
	Società di persone	250 e oltre	0
	Impresa individuale	1-9	65
	Impresa individuale	10-49	0
	Impresa individuale	50-249	0
	Impresa individuale	250 e oltre	0
	Altre forme	1-9	1
	Altre forme	10-49	0
	Altre forme	50-249	0
	Altre forme	250 e oltre	0
	Totale Commercio, Turismo, Ristorazione		
Altri servizi	Società di capitale	1-9	52
	Società di capitale	10-49	0
	Società di capitale	50-249	0
	Società di capitale	250 e oltre	0
	Società di persone	1-9	51
	Società di persone	10-49	2
	Società di persone	50-249	0
	Società di persone	250 e oltre	0
	Impresa individuale	1-9	64
	Impresa individuale	10-49	2
	Impresa individuale	50-249	0
	Impresa individuale	250 e oltre	0
	Altre forme	1-9	6
	Altre forme	10-49	1
	Altre forme	50-249	1
Altre forme	250 e oltre	0	
Totale Altri servizi			179
Totale			511

Coefficiente di espansione

Settore	Forma giuridica	Dimensione	Totale
Agricoltura e Pesca	Società di capitale	2-9	84,00
	Società di capitale	10-49	0,00
	Società di capitale	50-249	0,00
	Società di capitale	250 e oltre	0,00
	Società di persone	2-9	82,35
	Società di persone	10-49	0,00



	Società di persone	50-249	0,00
	Società di persone	250 e oltre	0,00
	Impresa individuale	2-9	77,79
	Impresa individuale	10-49	0,00
	Impresa individuale	50-249	0,00
	Impresa individuale	250 e oltre	0,00
	Altre forme	2-9	0,00
	Altre forme	10-49	0,00
	Altre forme	50-249	0,00
	Altre forme	250 e oltre	0,00
Totale Agricoltura e Pesca			
<hr/>			
Industria in senso stretto	Società di capitale	1-9	85,13
	Società di capitale	10-49	80,60
	Società di capitale	50-249	81,00
	Società di capitale	250 e oltre	3,00
	Società di persone	1-9	68,42
	Società di persone	10-49	0,00
	Società di persone	50-249	0,00
	Società di persone	250 e oltre	0,00
	Impresa individuale	1-9	82,88
	Impresa individuale	10-49	42,00
	Impresa individuale	50-249	0,00
	Impresa individuale	250 e oltre	0,00
	Altre forme	1-9	0,00
	Altre forme	10-49	0,00
	Altre forme	50-249	0,00
	Altre forme	250 e oltre	0,00
	Totale Industria in senso stretto		
<hr/>			
Costruzioni	Società di capitale	1-9	90,11
	Società di capitale	10-49	59,50
	Società di capitale	50-249	0,00
	Società di capitale	250 e oltre	0,00
	Società di persone	1-9	77,90
	Società di persone	10-49	0,00
	Società di persone	50-249	0,00
	Società di persone	250 e oltre	0,00
	Impresa individuale	1-9	80,79
	Impresa individuale	10-49	0,00
	Impresa individuale	50-249	0,00
	Impresa individuale	250 e oltre	0,00
	Altre forme	1-9	0,00
	Altre forme	10-49	0,00
	Altre forme	50-249	0,00
	Altre forme	250 e oltre	1,00
	Totale Costruzioni		
<hr/>			
Commercio, Turismo, Ristorazione	Società di capitale	1-9	85,75
	Società di capitale	10-49	96,00
	Società di capitale	50-249	0,00
	Società di capitale	250 e oltre	0,00



	Società di persone	1-9	77,25
	Società di persone	10-49	77,00
	Società di persone	50-249	0,00
	Società di persone	250 e oltre	0,00
	Impresa individuale	1-9	83,97
	Impresa individuale	10-49	0,00
	Impresa individuale	50-249	0,00
	Impresa individuale	250 e oltre	0,00
	Altre forme	1-9	43,00
	Altre forme	10-49	0,00
	Altre forme	50-249	0,00
	Altre forme	250 e oltre	0,00
Totale Commercio, Turismo, Ristorazione			
Altri servizi	Società di capitale	1-9	66,52
	Società di capitale	10-49	0,00
	Società di capitale	50-249	0,00
	Società di capitale	250 e oltre	0,00
	Società di persone	1-9	82,55
	Società di persone	10-49	184,50
	Società di persone	50-249	0,00
	Società di persone	250 e oltre	0,00
	Impresa individuale	1-9	82,86
	Impresa individuale	10-49	65,00
	Impresa individuale	50-249	0,00
	Impresa individuale	250 e oltre	0,00
	Altre forme	1-9	79,67
	Altre forme	10-49	97,00
	Altre forme	50-249	34,00
	Altre forme	250 e oltre	0,00
Totale Altri servizi			
Totale			

QUESTIONARIO

Buongiorno, sono (Nome ricercatore) della Format 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 impresa

Quanti addetti ha avuto la sua impresa mediamente nell'ultimo anno:

- a) nessuno
- b) da 1 a 9
- c) da 10 a 49
- d) da 50 a 250
- e) più di 250

Posizione del rispondente

- a) imprenditore/titolare
- b) direttore/dirigente/responsabile
- c) presidente/membro del consiglio di amministrazione
- d) altro (delegato dai vertici aziendali)

Area 1: Immagine della Camera di commercio presso gli utenti

Iniziamo con alcune domande sulla sua conoscenza della Camera di Commercio di...

1. Con quale frequenza, nel corso dell'ultimo anno, lei o i suoi collaboratori avete avuto rapporti con la Camera di commercio di [1 risposta possibile]

- a) almeno una volta a settimana
- b) una volta al mese
- c) solo quando è servito, non è stato un rapporto costante
- d) non ho avuto rapporti con la Camera nell'ultimo anno:
 - d1) perché abbiamo utilizzato una società di servizi

- d2) perché abbiamo utilizzato professionisti o consulenti o associazione categoria
- d3) perché non ne abbiamo avuto bisogno

Se la risposta è d), dopo aver chiesto il perché del "non utilizzo" passare alle domande n. 3, 4, 5, 6.

2. Come ha avuto rapporti con la Camera di commercio dinell'ultimo anno? [1 risposta possibile]

- a) prevalentemente di persona, direttamente presso gli uffici della Camera
- b) prevalentemente a distanza, attraverso il telefono
- c) prevalentemente a distanza, attraverso l'invio di pratiche telematiche
- d) prevalentemente a distanza, attraverso e-mail e il sito della Camera di Commercio

3. (domanda non posta alle Ass. di categoria e Enti locali) Secondo lei, la Camera di commercio è:

- a) una istituzione pubblica autonoma
- b) una istituzione pubblica espressione delle associazioni di categoria
- c) un organismo privato
- d) non so

4. Quale pensa che sia la funzione principale della Camera di commercio di.... [1 risposta possibile]

- a) promozione dello sviluppo territoriale e supporto alle imprese
- b) certificazioni e atti amministrativi alle imprese
- c) tutela del mercato e dei diritti dei consumatori
- d) informazione economica
- e) tutte le precedenti risposte
- f) non so

5. Lei è informato sui servizi e le attività della Camera di Commercio di

- a) sì
- b) no

5.bis. Se SÌ, secondo lei la Camera di Commercio di comunica i servizi che offre in modo [1 risposta possibile]

- c) pienamente soddisfacente
- d) accettabile, anche se da migliorare
- e) non adeguato
- f) non so



5.ter. Conosce e come giudica i seguenti strumenti di comunicazione utilizzati dalla Camera di commercio di

a) e-mail - si/no	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
b) fax - si/no	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
c) posta - si/no	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
d) sito internet - si/no	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
e) rivista della Camera di Commercio - si/no	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
f) sportelli informazioni - si/no	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente

6. Con quali modalità ritiene più utile essere informato sui servizi della Camera di commercio di [+ risposte possibili]

- a) per e-mail - si/no
- b) tramite PEC (posta elettronica certificata)
- c) per fax - si/no
- d) per posta - si/no
- e) per telefono - si/no
- f) per sms - si/no
- g) tramite il sito e newsletter della Camera di Commercio - si/no
- h) tramite i media locali (stampa, radio e tv) - si/no
- i) recandosi direttamente presso gli uffici camerali - si/no
- j) non ho particolare interesse ad essere informato

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 di

7. Le sottoporro alcune domande relative al Registro delle imprese (pratiche di iscrizione, modifica e cancellazione, deposito bilanci).

Lo conosce?	a) si b) no
Lo ha utilizzato nel corso dell'ultimo anno?	a) si b) no
Se lo ha utilizzato: qual è il suo livello di soddisfazione?	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
Ha utilizzato il servizio telematico per l'inoltro di pratiche al registro delle imprese nell'ultimo anno?	a) si b) no <i>se la risposta è a) passare alla domanda 7.bis, altrimenti proseguire con la 7.ter</i>

7.bis In relazione al servizio telematico del Registro delle imprese, le chiediamo di valutare il suo livello di soddisfazione rispetto ai seguenti aspetti:

il tempo impiegato per effettuare una spedizione telematica	a) buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
il tempo impiegato per ottenere la ricevuta di protocollazione	a) buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
il tempo impiegato per ottenere l'evasione della pratica	a) buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente

la cortesia e la disponibilità degli operatori	a) buono b) discreto c) sufficiente d) insufficiente
la chiarezza delle informazioni ricevute	a) buono b) discreto c) sufficiente d) insufficiente
l'informazione telefonica	a) buono b) discreto c) sufficiente d) insufficiente
l'informazione sul sito camerale / posta elettronica	a) buono b) discreto c) sufficiente d) insufficiente
con che frequenza utilizza il servizio telematico	a) Settimanale b) mensile c) trimestrale d) annuale

7. ter Le sottoporro alcune domande relative al servizio di rilascio dei dispositivi di firma digitale /CNS (carta nazionale dei servizi)

Lo conosce?	a) si b) no
Lo ha utilizzato nel corso dell'ultimo anno?	a) si b) no
Se lo ha utilizzato: qual è il suo livello di soddisfazione?	a) buono b) discreto c) sufficiente d) insufficiente
Ha utilizzato il servizio di rilascio dei dispositivi firma digitale/CNS nell'ultimo anno?	a) si b) no <i>se la risposta è a) passare alla domanda 7. quater, altrimenti proseguire con la 7. quinquies</i>

7. quater In relazione al servizio di rilascio dispositivi CNS firma digitale, le chiediamo di valutare il suo livello di soddisfazione rispetto ai seguenti aspetti:

Il tempo impiegato per ottenere il servizio	a) buono b) discreto c) sufficiente d) insufficiente
I locali nei quali viene reso il servizio	a) buono b) discreto c) sufficiente d) insufficiente
Gli orari di sportello	a) buono b) discreto c) sufficiente d) insufficiente
La cortesia e la disponibilità degli operatori	a) buono b) discreto c) sufficiente d) insufficiente
I tempi di attesa allo sportello	a) buono b) discreto c) sufficiente d) insufficiente



La chiarezza delle informazioni ricevute	a) buono b) discreto c) sufficiente d) insufficiente
--	--

7. quinquies Le leggerò di seguito altri servizi **AMMINISTRATIVI** 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?
b) Albi e ruoli (pratiche)	a) si b) no	a) si b) no	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
c) Registro informatico protesti (pratiche)	a) si b) no	a) si b) no	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
d) Certificazione estera (certificati di origine, carnet ATA, numero meccanografico)	a) si b) no	a) si b) no	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
e) Deposito brevetti, modelli e marchi	a) si b) no	a) si b) no	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
f) Diritto Annuale (modalità di pagamento importi, termini e situazioni stato pagamenti)	a) si b) no	a) si b) no	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
g) Regolazione del mercato (Ufficio metrico, Usi e consuetudini, Clausole e Contratti tipo)	a) si b) no	a) si b) no	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
h) Arbitrato e conciliazione	a) si b) no	a) si b) no	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
j) Informazioni generali su altre imprese o amministratori (visure, bilanci, protesti, elenchi, etc.)	a) si b) no	a) si b) no	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
k) ComUnica / Segnalazione certificata di inizio attività (SCIA) – comunicazione per ottemperare agli obblighi di legge	a) si b) no	a) si b) no	a)buono b)discreto c)sufficiente



Camera di Commercio
Ravenna



verso Camere di Commercio, INPS, INAIL e Agenzia delle Entrate			d)insufficiente
---	--	--	-----------------

7.sexies 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?
Servizi di supporto alle imprese			
a) Informazioni sui prezzi, sulle statistiche e sulla situazione economica; studi e analisi economiche, Osservatorio dell'Economia	a) si b) no	a) si b) no	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
b) Servizi per la creazione e successione di impresa	a) si b) no	a) si b) no	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
c) Informazioni e assistenza sui finanziamenti agevolati; incentivi e contributi alle imprese	a) si b) no	a) si b) no	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
d) Informazioni e contributi sull'innovazione, trasferimento tecnologico	a) si b) no	a) si b) no	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
e) Promozione e consulenza specializzata nel commercio estero e nell'internazionalizzazione	a) si b) no	a) si b) no	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
f) partecipazione a fiere, mostre e missioni	a) si b) no	a) si b) no	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
g) Assistenza, promozione e valorizzazione dei prodotti tipici (enogastronomici, marchi di qualità etc)	a) si b) no	a) si b) no	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
h) Corsi di formazione, seminari e tirocini formativi	a) si b) no	a) si b) no	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
i) Iniziative e progetti per l'Imprenditorialità femminile	a) si b) no	a) si b) no	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
j) Iniziative per favorire l'accesso al credito delle imprese	a) si b) no	a) si b) no	a)buono b)discreto c)sufficiente

			<i>d)insufficiente</i>
k) Informazioni, promozione e supporto ai contratti di reti di imprese	a) si b) no	<i>a) si b) no</i>	<i>a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente</i>

8. Conosce il tema della responsabilità sociale d'impresa?

- a) Si
- b) No

se la risposta è a) passare alla domanda 8.bis, altrimenti proseguire con la 9

8.bis Ritiene che la responsabilità sociale possa essere un elemento di competitività per la sua impresa in termini di...

- a) visibilità e reputazione nei confronti dei clienti
- b) crescita economica
- c) maggiore integrità morale ed etica verso i dipendenti e i clienti
- e) minore impatto ambientale
- f) nessuno dei precedenti, poiché non ritiene possa essere un fattore di maggiore competitività

9 Come valuta la modulistica della Camera di commercio di

a) in termini di reperibilità (è facile trovarla?)	<i>a)buona b)discreta c)sufficiente d)insufficiente</i>
b) in termini di comprensibilità (è facile capirla?)	<i>a)buona b)discreta c)sufficiente d)insufficiente</i>

10. Su quali, tra le seguenti tematiche, ritiene che la Camera di commercio debba impegnarsi maggiormente per il futuro? [2 risposte possibili]

- a) semplificazione delle pratiche amministrative
- b) finanziamenti e contributi alle imprese
- c) supporto e assistenza per l'innovazione (processi, tecnologie, brevetti e relativi servizi di informazione brevettuale)
- d) internazionalizzazione delle imprese
- e) sviluppo delle infrastrutture e della logistica
- f) rendere più fruibile internet per le imprese attraverso WI-FI e banda larga
- g) supporto e assistenza per la responsabilità sociale
- h) risoluzione delle controversie (mediazione, conciliazione, arbitrato)
- i) raccordo tra imprese e scuole-università
- j) promozione e tutela delle produzioni Made in Italy
- k) supporto e assistenza alle nuove imprese
- l) percorsi di sviluppo per le imprese esistenti
- m) accesso al credito da parte delle imprese
- n) altro



10.bis Su quali, tra le seguenti ulteriori tematiche, desidera che la Camera di commercio di...svolga maggiori attività a favore delle imprese? [2 risposte possibili]

- o) informazioni, promozione e supporto ai contratti di reti di imprese
- p) promozione del territorio e delle economie locali
- q) osservatori dell'economia locale e diffusione di informazione economica;
- r) predisposizione di contratti-tipo tra imprese, associazioni e consumatori
- s) promozione di forme di controllo sulla presenza di clausole inique nei contratti
- t) vigilanza e controllo sui prodotti e per la metrologia legale e rilascio certificati d'origine delle merci
- u) raccolta degli usi e delle consuetudini
- v) altro

11. Nel corso dell'ultimo anno ha utilizzato il sito internet della Camera di commercio di?

Risposta: Si/No	Perché?	Se si: qual è il suo livello di soddisfazione?	Secondo lei, cosa potrebbe essere migliorato?
a) SI	Per le pratiche obbligatorie e servizi amministrativi (es. Telemaco)	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente	a) la reperibilità delle informazioni – si/no; b) la qualità delle informazioni – si/no; c) l'aggiornamento delle informazioni – si/no; d) la tipologia delle informazioni (es. inserire video, podcast, audio, ecc.) d) non so
	Per cercare informazioni sulle imprese e sul mercato (banche dati camerale, statistiche)	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente	a) la reperibilità delle informazioni – si/no; b) la qualità delle informazioni – si/no; c) l'aggiornamento delle informazioni – si/no; d) la tipologia delle informazioni (es. inserire video, podcast, audio, ecc.) d) non so
	Per reperire la modulistica dei servizi della Camera	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente	a) la reperibilità delle informazioni – si/no; b) la qualità delle informazioni – si/no; c) l'aggiornamento delle informazioni – si/no; d) la tipologia delle informazioni (es. inserire video, podcast, audio, ecc.) d) non so
	Per iscrizione on-line a corsi, convegni, seminari	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente	a) la reperibilità delle informazioni – si/no; b) la qualità delle informazioni – si/no; c) l'aggiornamento delle informazioni – si/no; d) la tipologia delle informazioni (es. inserire video, podcast, audio, ecc.) d) non so
b) NO	L'impresa non usa internet		
	Non l'ho mai utilizzato perché non sapevo che ci fosse		
	Non ho interesse a utilizzare internet nei rapporti con la Camera	Se la risposta è NO perché "Non ho interesse..." allora quale motivazione si può addurre per il mancato interesse?	a) perché ho già avuto occasione in precedenza di visitare il sito camerale e non ho trovato le informazioni cercate; b) per la natura stessa dei contenuti presenti nel sito; c) non so

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.

NB: tutte le domande relative all'Area 3 non devono essere sottoposte a chi ha risposto d) alla domanda 1 (domanda di controllo)

12. Si è recato personalmente negli uffici della Camera di commercio nell'ultimo anno?

- a) Si
- b) no

Se risponde no potrebbe passarci un suo collaboratore che di solito si reca in Camera di Commercio? Oppure passare alle domande 18,19,20.

13. Ritiene che gli uffici della Camera di commercio di siano facilmente raggiungibili? [1 risposta possibile]

- a) Si
- b) No

14. Come considera l'accesso ai servizi quando si reca direttamente alla Camera di commercio di..... [1 risposta possibile]

- a) facile, la sede è dotata di segnaletica adeguata e di punti informativi
- b) accettabile, anche se da migliorare
- c) difficile, la sede NON è dotata di segnaletica adeguata e di punti informativi
- d) non so

15. Ritiene che gli orari di apertura siano [1 risposta possibile]

- a) adeguati
- b) bisognerebbe anticipare l'apertura la mattina
- c) bisognerebbe posticipare la chiusura nel pomeriggio
- d) bisognerebbe adottare l'orario continuato tutti i giorni di apertura
- e) non so

16. Ritiene che i tempi di attesa agli uffici o sportelli siano [1 risposta possibile]

- a) pienamente soddisfacenti
- b) accettabili, anche se da migliorare
- c) troppo lunghi
- d) non so

**16.bis. Come giudica il personale della Camera di commercio di
relativamente ai seguenti aspetti:**

Cortesia e rispetto verso l'utente	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
Chiarezza e precisione delle informazioni fornite all'utente	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
Risoluzione dei problemi che ostacolano l'avanzamento delle pratiche	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
Tempi di svolgimento delle pratiche	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
Preparazione tecnica	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente

17. In relazione ai seguenti aspetti, connessi al rapporto con gli uffici, quali considera prioritari come aree di miglioramento [mettere in ordine di priorità]

- a) accesso ai servizi
- b) orari di apertura
- c) tempi di attesa agli sportelli
- d) tempestività nelle risposte
- e) competenza del personale
- f) disponibilità del personale

18. Negli ultimi 6 mesi ha utilizzato il servizio di centralino/call center?

- a) Si
- b) no

18.bis Se SI: Come giudica il servizio di centralino/call center?: [1 risposta possibile]

- a) buono, è sempre pronto a rispondere e ad indirizzarmi verso la persona giusta
- b) è accettabile, anche se da migliorare
- c) deludente

18.ter Se risponde b) o c): In quali aspetti va migliorato il centralino/call center?

- a) disponibilità e cortesia degli operatori
- b) capacità di ascolto e di interazione con gli utenti



Camera di Commercio
Ravenna

- c) competenza e completezza nelle risposte
- d) tempi di attesa e dei percorsi necessari a entrare in contatto con gli uffici
- e) tempi di risposta alle chiamate
- f) mancate risposte per linee occupate
- g) inoltro alle persone/uffici giusti
- h) altro



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.

2011-160ma Database dei macrodati: classe di addetti

1. Con quale frequenza, nel corso dell'ultimo anno, lei o i suoi collaboratori avete avuto rapporti con la Camera di commercio di [1 risposta possibile]

			Totale	Classe di addetti			
				Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	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	28,5	30,0	,0	,0	53,3
	Una volta al mese	% col	23,9	23,8	28,1	,0	,0
	Solo quando è servito, non è stato un rapporto costante	% col	45,5	44,0	71,9	100,0	46,7
	Non ho avuto rapporti con la Camera nell'ultimo anno	% col	2,1	2,2	,0	,0	,0
	Totale	n	511	481	22	4	4

1bis. Se non ha avuto rapporti: Perché?

			Totale	Classe di addetti			
				Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
Se non ha avuto rapporti: Perché?	Perché abbiamo utilizzato una società di servizi	% col	18,3	18,3	,0	,0	,0
	Perché abbiamo utilizzato professionisti o consulenti o associazione categoria	% col	67,5	67,5	,0	,0	,0
	Perché non ne abbiamo avuto bisogno	% col	14,2	14,2	,0	,0	,0
	Totale	n	11	11	0	0	0

2. Come ha avuto rapporti con la Camera di commercio dinell'ultimo anno?

			Totale	Classe di addetti			
				Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
Come ha avuto rapporti con la Camera di Commercio nell'ultimo anno?	Prevalentemente di persona, direttamente presso gli uffici della Camera	% col	53,4	53,2	57,9	55,5	26,7
	Prevalentemente a distanza, attraverso il telefono	% col	26,0	27,0	9,8	,0	20,0
	Prevalentemente a distanza, attraverso l'invio di pratiche telematiche	% col	2,0	1,5	11,8	,0	,0
	Prevalentemente a distanza, attraverso e-mail e il sito della CDC	% col	18,6	18,4	20,6	44,5	53,3
	Totale	n	500	470	22	4	4

3. (domanda non posta alle Ass. di categoria e Enti locali) Secondo lei, la Camera di commercio è:

			Totale	Classe di addetti			
				Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
Secondo lei, la Camera di commercio è	Una istituzione pubblica autonoma	% col	43,5	43,0	52,3	62,9	6,7
	Un'istituzione pubblica espressione delle associazioni di categoria	% col	36,3	36,1	40,8	37,1	73,3
	Un organismo privato	% col	14,1	14,8	,0	,0	20,0
	Non so	% col	6,1	6,1	6,9	,0	,0
	Totale	n	511	481	22	4	4

4. Quale pensa che sia la funzione principale della Camera di commercio di....

			Classe di addetti				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
Quale pensa che sia la funzione principale della Camera di Commercio	promozione dello sviluppo territoriale e supporto alle imprese	% col	25,2	26,0	11,4	,0	40,0
	certificazioni e atti amministrativi alle imprese	% col	31,4	30,4	44,2	100,0	6,7
	tutela del mercato e dei diritti dei consumatori	% col	10,2	10,8	,0	,0	,0
	informazione economica	% col	5,8	6,0	3,4	,0	,0
	tutte le precedenti risposte	% col	27,4	26,9	40,9	,0	53,3
	non so	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	511	481	22	4	4

5. Lei è informato sui servizi e le attività della Camera di Commercio di

			Classe di addetti				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
Lei è informato sui servizi e le attività della Camera di Commercio	Si	% col	96,6	96,4	100,0	100,0	100,0
	No	% col	3,4	3,6	,0	,0	,0
	Totale	n	511	481	22	4	4

5.bis. Se SI, secondo lei la Camera di Commercio di comunica i servizi che offre in modo

			Classe di addetti				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
Se SI, secondo lei la Camera di Commercio comunica i servizi che offre in modo	Pienamente soddisfacente	% col	55,7	55,6	55,6	55,5	80,0
	Accettabile, anche se da migliorare	% col	37,6	37,3	44,4	44,5	20,0
	Non adeguato	% col	5,9	6,2	,0	,0	,0
	Non so	% col	,8	,9	,0	,0	,0
	Totale	n	494	464	22	4	4

5.ter. Conosce e come giudica i seguenti strumenti di comunicazione utilizzati dalla Camera di commercio di

			Classe di addetti				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
E-mail	No	% col	47,5	47,1	54,5	81,6	,0
	Si	% col	52,5	52,9	45,5	18,4	100,0
Fax	No	% col	95,0	95,6	84,3	81,6	,0
	Si	% col	5,0	4,4	15,7	18,4	100,0
Posta	No	% col	64,3	64,8	52,7	81,6	,0
	Si	% col	35,7	35,2	47,3	18,4	100,0
Sito internet	No	% col	28,7	28,7	31,4	,0	,0
	Si	% col	71,3	71,3	68,6	100,0	100,0
Rivista della Camera di Commercio	No	% col	88,3	88,3	86,6	100,0	26,7
	Si	% col	11,7	11,7	13,4	,0	73,3
Sportelli informazioni	No	% col	44,7	45,2	32,4	62,9	,0
	Si	% col	55,3	54,8	67,6	37,1	100,0
	Totale	n	511	481	22	4	4

5.ter. Conosce e come giudica i seguenti strumenti di comunicazione utilizzati dalla Camera di commercio di

			Classe di addetti					
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250	
E-mail	buono	% col	61,3	61,3	60,2	100,0	80,0	
	discreto	% col	31,1	30,8	39,8	,0	,0	
	sufficiente	% col	6,4	6,7	,0	,0	,0	
	insufficiente	% col	1,2	1,2	,0	,0	20,0	
Fax	buono	% col	64,0	61,8	72,8	100,0	60,0	
	discreto	% col	19,9	19,0	27,2	,0	20,0	
	sufficiente	% col	12,0	14,5	,0	,0	,0	
	insufficiente	% col	4,0	4,7	,0	,0	20,0	
Posta	buono	% col	51,2	52,0	37,0	100,0	80,0	
	discreto	% col	39,3	38,4	54,5	,0	,0	
	sufficiente	% col	8,4	8,4	8,6	,0	,0	
	insufficiente	% col	1,1	1,2	,0	,0	20,0	
Sito internet	buono	% col	61,5	60,5	77,5	100,0	80,0	
	discreto	% col	24,4	24,7	22,5	,0	,0	
	sufficiente	% col	12,1	12,7	,0	,0	,0	
	insufficiente	% col	2,0	2,0	,0	,0	20,0	
Rivista della Camera di Commercio	buono	% col	61,1	62,6	31,8	,0	72,7	
	discreto	% col	21,8	19,3	68,2	,0	,0	
	sufficiente	% col	15,4	16,3	,0	,0	,0	
	insufficiente	% col	1,7	1,8	,0	,0	27,3	
Sportelli informazioni	buono	% col	51,2	51,4	44,4	100,0	80,0	
	discreto	% col	35,7	35,1	49,6	,0	,0	
	sufficiente	% col	11,2	11,6	6,0	,0	,0	
	insufficiente	% col	1,8	1,9	,0	,0	20,0	
Totale			n	283	263	14	2	4

6. Con quali modalità ritiene più utile essere informato sui servizi della Camera di commercio di [+ risposte possibili]

			Classe di addetti				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
per e-mail	No	% col	47,5	48,6	22,4	62,9	20,0
	Si	% col	52,5	51,4	77,6	37,1	80,0
tramite PEC	No	% col	97,3	97,7	93,1	62,9	20,0
	Si	% col	2,7	2,3	6,9	37,1	80,0
per fax	No	% col	94,5	94,7	90,8	100,0	93,3
	Si	% col	5,5	5,3	9,2	,0	6,7
per posta	No	% col	51,9	50,4	78,6	81,3	46,7
	Si	% col	48,1	49,6	21,4	18,7	53,3
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	99,8	99,8	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	,2	,2	,0	,0	,0
tramite il sito e newsletter della Camera di Commercio	No	% col	88,4	88,5	91,5	37,1	,0
	Si	% col	11,6	11,5	8,5	62,9	100,0
tramite i media locali (stampa, radio e tv)	No	% col	98,6	98,7	95,7	100,0	80,0
	Si	% col	1,4	1,3	4,3	,0	20,0
recandosi direttamente presso gli uffici camerali	No	% col	89,8	89,7	91,7	100,0	100,0
	Si	% col	10,2	10,3	8,3	,0	,0
non ho particolare interesse ad essere informato	No	% col	86,2	86,3	81,9	100,0	100,0
	Si	% col	13,8	13,7	18,1	,0	,0
Totale			n	511	481	22	4

7. Conosce il Registro delle imprese

			Classe di addetti				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
Le sottoporro alcune domande relative al Registro delle imprese: Lo conosce?	No	% col	24,5	24,8	21,3	,0	,0
	Si	% col	75,5	75,2	78,7	100,0	100,0
	Totale		n	500	470	22	4

7.Utilizza il Registro delle imprese

			Classe di addetti				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
Lo ha utilizzato nel corso dell'ultimo anno?	No	% col	3,8	4,0	,0	,0	,0
	Sì	% col	96,2	96,0	100,0	100,0	100,0
	Totale	n	378	352	18	4	4

7.Qual è il vostro livello di soddisfazione per il Registro delle imprese

			Classe di addetti				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
Se lo ha utilizzato: qual è il suo livello di soddisfazione?	buono	% col	72,3	72,7	61,5	100,0	80,0
	discreto	% col	21,8	21,6	27,9	,0	,0
	sufficiente	% col	3,9	3,6	10,6	,0	,0
	insufficiente	% col	2,0	2,1	,0	,0	20,0
	Totale	n	364	338	18	4	4

7.Ha utilizzato il servizio telematico per l'inoltro di pratiche al registro delle imprese nell'ultimo anno?

			Classe di addetti				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
Ha utilizzato il servizio telematico per l'inoltro di pratiche al registro delle imprese nell'ultimo anno?	Sì	% col	5,9	5,6	4,1	81,6	100,0
	No	% col	94,1	94,4	95,9	18,4	,0
	Totale	n	500	470	22	4	4

7bis.In relazione al servizio telematico del Registro delle imprese, le chiediamo di valutare il suo livello di soddisfazione rispetto ai seguenti aspetti?

			Classe di addetti				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
il tempo impiegato per effettuare una spedizione telematica	buono	% col	76,0	76,9	,0	100,0	100,0
	discreto	% col	24,0	23,1	100,0	,0	,0
	sufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
il tempo impiegato per ottenere la ricevuta di protocollazione	buono	% col	86,1	84,5	100,0	100,0	100,0
	discreto	% col	10,5	11,7	,0	,0	,0
	sufficiente	% col	3,4	3,8	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
il tempo impiegato per ottenere l'evasione della pratica	buono	% col	89,4	88,3	100,0	100,0	93,3
	discreto	% col	3,6	3,9	,0	,0	6,7
	sufficiente	% col	7,0	7,8	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
la cortesia e la disponibilità degli operatori	buono	% col	89,5	88,4	100,0	100,0	93,3
	discreto	% col	7,0	7,7	,0	,0	6,7
	sufficiente	% col	3,5	3,9	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
la chiarezza delle informazioni ricevute	buono	% col	96,5	96,1	100,0	100,0	100,0
	discreto	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	sufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	3,5	3,9	,0	,0	,0
l'informazione telefonica	buono	% col	93,0	92,2	100,0	100,0	93,3
	discreto	% col	7,0	7,8	,0	,0	6,7
	sufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
l'informazione sul sito camerale / posta elettronica	buono	% col	96,7	96,3	100,0	100,0	100,0
	discreto	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	sufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	3,3	3,7	,0	,0	,0
	Totale	n	34	26	1	3	4

7bis.con che frequenza utilizza il servizio telematico?

			Classe di addetti				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
con che frequenza utilizza il servizio telematico	Settimanale	% col	27,0	26,9	,0	45,5	6,7
	mensile	% col	48,4	50,3	100,0	,0	,0
	trimestrale	% col	17,1	15,3	,0	54,5	,0
	annuale	% col	7,4	7,6	,0	,0	93,3
	Totale	n	34	26	1	3	4

7ter. Conosce la firma digitale ?

			Classe di addetti				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
Le sottoporro alcune domande relative al servizio di rilascio dei dispositivi di firma digitale /CNS (carta nazionale dei servizi). Lo conosce	Si	% col	30,3	30,6	23,5	37,1	100,0
	No	% col	69,7	69,4	76,5	62,9	,0
	Totale	n	500	470	22	4	4

7ter. Ha utilizzato la firma digitale?

			Classe di addetti				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
Lo ha utilizzato nel corso dell'ultimo anno?	Si	% col	50,6	50,6	48,9	49,6	80,0
	No	% col	49,4	49,4	51,1	50,4	20,0
	Totale	n	155	144	5	2	4

7ter. Qualè il suo livello di soddisfazione per la firma digitale?

			Classe di addetti				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
Se lo ha utilizzato: qual è il suo livello di soddisfazione?	buono	% col	68,5	67,1	100,0	100,0	100,0
	discreto	% col	19,6	20,4	,0	,0	,0
	sufficiente	% col	5,3	5,6	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	6,6	6,8	,0	,0	,0
	Totale	n	80	73	3	1	3

7ter. Ha utilizzato il servizio di rilascio dei dispositivi firma digitale/CNS nell'ultimo anno?

			Classe di addetti				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
Ha utilizzato il servizio di rilascio dei dispositivi firma digitale/CNS nell'ultimo anno?	Si	% col	16,3	16,5	12,9	,0	20,0
	No	% col	83,7	83,5	87,1	100,0	80,0
	Totale	n	500	470	22	4	4

7bis. In relazione al servizio di rilascio dispositivi CNS firma digitale le chiediamo di valutare il suo livello di soddisfazione rispetto ai seguenti aspetti?

			Classe di addetti					
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250	
Il tempo impiegato per ottenere il servizio	buono	% col	66,3	65,0	100,0	,0	,0	
	discreto	% col	31,2	32,4	,0	,0	100,0	
	sufficiente	% col	2,5	2,6	,0	,0	,0	
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
I locali nei quali viene reso il servizio	buono	% col	95,4	95,2	100,0	,0	100,0	
	discreto	% col	4,6	4,8	,0	,0	,0	
	sufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
Gli orari di sportello	buono	% col	66,1	65,7	75,6	,0	100,0	
	discreto	% col	28,3	29,5	,0	,0	,0	
	sufficiente	% col	4,4	3,6	24,4	,0	,0	
	insufficiente	% col	1,2	1,3	,0	,0	,0	
La cortesia e la disponibilità degli operatori	buono	% col	70,8	69,7	100,0	,0	100,0	
	discreto	% col	27,9	29,0	,0	,0	,0	
	sufficiente	% col	1,3	1,3	,0	,0	,0	
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
I tempi di attesa allo sportello	buono	% col	71,7	73,5	24,4	,0	100,0	
	discreto	% col	21,2	19,1	75,6	,0	,0	
	sufficiente	% col	7,1	7,4	,0	,0	,0	
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
La chiarezza delle informazioni ricevute	buono	% col	72,7	74,5	24,4	,0	100,0	
	discreto	% col	23,5	21,5	75,6	,0	,0	
	sufficiente	% col	3,8	4,0	,0	,0	,0	
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
Totale			n	81	78	2	0	1

7. Le leggerò i diversi servizi AMMINISTRATIVI offerti dalla Camera di commercio di... Per ognuno mi dirà se lo conosce...

			Classe di addetti					
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250	
Albi e ruoli (pratiche)	No	% col	68,6	69,3	54,0	81,3	53,3	
	Si	% col	31,4	30,7	46,0	18,7	46,7	
Registro informatico protesti (pratiche)	No	% col	86,6	87,1	78,5	63,2	60,0	
	Si	% col	13,4	12,9	21,5	36,8	40,0	
Certificazione estera (certificati di origine, carnet ATA, numero meccanografico)	No	% col	88,6	88,0	100,0	100,0	80,0	
	Si	% col	11,4	12,0	,0	,0	20,0	
Deposito brevetti, modelli e marchi	No	% col	90,2	90,4	86,3	100,0	60,0	
	Si	% col	9,8	9,6	13,7	,0	40,0	
Diritto Annuale (modalità di pagamento importi, termini e situazioni stato pagamenti)	No	% col	15,0	14,5	26,3	,0	,0	
	Si	% col	85,0	85,5	73,7	100,0	100,0	
Regolazione del mercato (Ufficio metrico, Usi e consuetudini, Clausole e Contratti tipo)	No	% col	95,7	95,8	95,7	62,9	80,0	
	Si	% col	4,3	4,2	4,3	37,1	20,0	
Arbitrato e conciliazione	No	% col	94,2	94,5	87,1	100,0	80,0	
	Si	% col	5,8	5,5	12,9	,0	20,0	
Informazioni generali su altre imprese o amministratori (visure, bilanci, protesti, elenchi, etc.)	No	% col	61,4	62,0	50,2	62,9	,0	
	Si	% col	38,6	38,0	49,8	37,1	100,0	
ComUnica / Segnalazione certificata di inizio attività (SCIA) – comunicazione per ottemperare agli obblighi di legge verso Camere di Commercio, INPS, INAIL e Agenzia delle Entrate	No	% col	86,6	86,2	95,7	81,6	60,0	
	Si	% col	13,4	13,8	4,3	18,4	40,0	
Totale			n	500	470	22	4	4

**7. Le leggerò i diversi servizi AMMINISTRATIVI offerti dalla Camera di commercio di...
Per ognuno mi dirà se lo utilizza...**

			Classe di addetti				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
Albi e ruoli (pratiche)	No	% col	55,3	56,4	39,1	100,0	42,9
	Si	% col	44,7	43,6	60,9	,0	57,1
	Totale	n	158	144	10	1	3
Registro informatico protesti (pratiche)	No	% col	25,6	26,2	14,7	50,0	,0
	Si	% col	74,4	73,8	85,3	50,0	100,0
	Totale	n	68	60	4	2	2
Certificazione estera (certificati di origine, carnet ATA, numero meccanografico)	No	% col	56,7	56,6	,0	,0	100,0
	Si	% col	43,3	43,4	,0	,0	,0
	Totale	n	57	56	0	0	1
Deposito brevetti, modelli e marchi	No	% col	65,1	67,0	39,2	,0	50,0
	Si	% col	34,9	33,0	60,8	,0	50,0
	Totale	n	51	45	4	0	2
Diritto Annuale (modalità di pagamento importi, termini e situazioni stato pagamenti)	No	% col	9,6	9,8	5,8	,0	,0
	Si	% col	90,4	90,2	94,2	100,0	100,0
	Totale	n	426	402	16	4	4
Regolazione del mercato (Ufficio metrico, Usi e consuetudini, Clausole e Contratti tipo)	No	% col	70,8	70,1	100,0	50,4	100,0
	Si	% col	29,2	29,9	,0	49,6	,0
	Totale	n	24	20	1	2	1
Arbitrato e conciliazione	No	% col	72,8	69,8	100,0	,0	,0
	Si	% col	27,2	30,2	,0	,0	100,0
	Totale	n	29	26	2	0	1
Informazioni generali su altre imprese o amministratori (visure, bilanci, protesti, elenchi, etc.)	No	% col	24,2	23,8	31,4	,0	,0
	Si	% col	75,8	76,2	68,6	100,0	100,0
	Totale	n	196	179	11	2	4
ComUnica / Segnalazione certificata di inizio attività (SCIA) – comunicazione per ottemperare agli obblighi di legge verso Camere di Commercio, INPS, INAIL e Agenzia delle Entrate	No	% col	24,2	23,1	100,0	,0	50,0
	Si	% col	75,8	76,9	,0	100,0	50,0
	Totale	n	69	65	1	1	2

7. Le leggerò i diversi servizi AMMINISTRATIVI offerti dalla Camera di commercio di...Per ognuno mi dirà se lo ritiene un servizio soddisfacente

			Classe di addetti				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
Albi e ruoli (pratiche)	buono	% col	76,3	78,8	52,2	,0	25,0
	discreto	% col	13,5	10,0	47,8	,0	,0
	sufficiente	% col	10,2	11,2	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,1	,0	,0	,0	75,0
	Totale	n	72	63	7	0	2
Registro informatico protesti (pratiche)	buono	% col	66,7	68,3	46,6	100,0	50,0
	discreto	% col	31,2	29,4	53,4	,0	,0
	sufficiente	% col	2,1	2,3	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,1	,0	,0	,0	50,0
	Totale	n	50	44	3	1	2
Certificazione estera (certificati di origine, carnet ATA, numero meccanografico)	buono	% col	53,3	53,3	,0	,0	,0
	discreto	% col	38,3	38,3	,0	,0	,0
	sufficiente	% col	8,3	8,3	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	24	24	0	0	0
Deposito brevetti, modelli e marchi	buono	% col	46,6	52,8	,0	,0	,0
	discreto	% col	41,2	40,3	48,7	,0	,0
	sufficiente	% col	12,0	7,0	51,3	,0	,0
	insufficiente	% col	,2	,0	,0	,0	100,0
	Totale	n	18	15	2	0	1
Diritto Annuale (modalità di pagamento importi, termini e situazioni stato pagamenti)	buono	% col	51,6	51,1	57,3	100,0	26,7
	discreto	% col	41,3	41,5	42,7	,0	53,3
	sufficiente	% col	5,5	5,8	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	1,6	1,6	,0	,0	20,0
	Totale	n	386	363	15	4	4
Regolazione del mercato (Ufficio metrico, Usi e consuetudini, Clausole e Contratti tipo)	buono	% col	83,5	82,3	,0	100,0	,0
	discreto	% col	16,5	17,7	,0	,0	,0
	sufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	7	6	0	1	0
Arbitrato e conciliazione	buono	% col	74,7	74,6	,0	,0	100,0
	discreto	% col	25,3	25,4	,0	,0	,0
	sufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	9	8	0	0	1
Informazioni generali su altre imprese o amministratori (visure, bilanci, protesti, elenchi, etc.)	buono	% col	71,7	71,9	64,9	100,0	80,0
	discreto	% col	19,9	19,9	22,6	,0	,0
	sufficiente	% col	8,4	8,2	12,5	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	20,0
	Totale	n	149	136	7	2	4
ComUnica / Segnalazione certificata di inizio attività (SCIA) – comunicazione per ottemperare agli obblighi di legge verso Camere di Commercio, INPS, INAIL e Agenzia delle Entrate	buono	% col	58,6	58,3	,0	100,0	,0
	discreto	% col	27,6	27,8	,0	,0	,0
	sufficiente	% col	1,9	1,9	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	11,9	12,0	,0	,0	100,0
	Totale	n	52	50	0	1	1

7.bis Le leggerò i diversi servizi DI SUPPORTO ALLE IMPRESE offerti dalla Camera di commercio di... Per ognuno mi dirà se lo conosce

			Totale	Classe di addetti			
				Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
Informazioni sui prezzi, sulle statistiche e sulla situazione economica, studi ed analisi economiche, osservatorio dell'Economia	No	% col	48,9	48,6	49,5	100,0	20,0
	Si	% col	51,1	51,4	50,5	,0	80,0
Servizi per la creazione e successione di impresa	No	% col	59,3	59,4	60,4	36,8	,0
	Si	% col	40,7	40,6	39,6	63,2	100,0
Informazioni e assistenza sui finanziamenti agevolati, incentivi e contributi alle imprese	No	% col	68,3	68,7	59,5	81,6	73,3
	Si	% col	31,7	31,3	40,5	18,4	26,7
Informazioni e contributi sull'innovazione, trasferimento tecnologico	No	% col	85,3	85,1	89,4	100,0	93,3
	Si	% col	14,7	14,9	10,6	,0	6,7
Promozione e consulenza specializzata nel commercio estero e nell'internazionalizzazione	No	% col	87,3	87,2	88,3	100,0	80,0
	Si	% col	12,7	12,8	11,7	,0	20,0
Partecipazione a fiere, mostre e missioni	No	% col	93,8	94,3	86,3	55,5	93,3
	Si	% col	6,2	5,7	13,7	44,5	6,7
Assistenza, promozione e valorizzazione dei prodotti tipici (enogastronomici, marchi di qualità etc)	No	% col	91,5	91,7	87,4	100,0	80,0
	Si	% col	8,5	8,3	12,6	,0	20,0
Corsi di formazione, seminari e tirocini formativi	No	% col	64,9	65,5	52,4	62,9	73,3
	Si	% col	35,1	34,5	47,6	37,1	26,7
Iniziative e progetti per l'Imprenditorialità femminile	No	% col	92,5	92,8	86,0	100,0	93,3
	Si	% col	7,5	7,2	14,0	,0	6,7
Iniziative per favorire l'accesso al credito delle imprese	No	% col	89,6	89,4	92,6	100,0	73,3
	Si	% col	10,4	10,6	7,4	,0	26,7
Informazioni, promozione e supporto ai contratti di reti di imprese	No	% col	91,5	92,0	81,9	100,0	73,3
	Si	% col	8,5	8,0	18,1	,0	26,7
	Totale	n	500	470	22	4	4

7.bis Le leggerò i diversi servizi DI SUPPORTO ALLE IMPRESE offerti dalla Camera di commercio di... Per ognuno mi dirà se lo utilizza

			Classe di addetti				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
Informazioni sui prezzi, sulle statistiche e sulla situazione economica, studi ed analisi economiche, osservatorio dell'Economia	No	%col	14,3	14,6	8,0	,0	25,0
	Si	%col	85,7	85,4	92,0	,0	75,0
	Totale	n	254	240	11	0	3
Servizi per la creazione e successione di impresa	No	%col	43,7	44,8	23,8	29,6	60,0
	Si	%col	56,3	55,2	76,2	70,4	40,0
	Totale	n	206	190	10	2	4
Informazioni e assistenza sui finanziamenti agevolati, incentivi e contributi alle imprese	No	%col	21,5	21,9	17,8	,0	,0
	Si	%col	78,5	78,1	82,2	100,0	100,0
	Totale	n	159	147	9	1	2
Informazioni e contributi sull'innovazione, trasferimento tecnologico	No	%col	18,8	17,0	70,2	,0	100,0
	Si	%col	81,2	83,0	29,8	,0	,0
	Totale	n	74	70	3	0	1
Promozione e consulenza specializzata nel commercio estero e nell'internazionalizzazione	No	%col	9,9	8,6	36,5	,0	100,0
	Si	%col	90,1	91,4	63,5	,0	,0
	Totale	n	64	60	3	0	1
Partecipazione a fiere, mostre e missioni	No	%col	65,9	66,2	83,8	,0	100,0
	Si	%col	34,1	33,8	16,2	100,0	,0
	Totale	n	33	27	4	1	1
Assistenza, promozione e valorizzazione dei prodotti tipici (enogastronomici, marchi di qualità etc)	No	%col	62,1	59,2	100,0	,0	100,0
	Si	%col	37,9	40,8	,0	,0	,0
	Totale	n	43	39	3	0	1
Corsi di formazione, seminari e tirocini formativi	No	%col	45,9	45,2	59,1	,0	25,0
	Si	%col	54,1	54,8	40,9	100,0	75,0
	Totale	n	177	162	11	2	2
Iniziative e progetti per l'Imprenditorialità femminile	No	%col	41,0	38,2	69,6	,0	100,0
	Si	%col	59,0	61,8	30,4	,0	,0
	Totale	n	37	34	2	0	1
Iniziative per favorire l'accesso al credito delle imprese	No	%col	42,4	42,3	42,5	,0	75,0
	Si	%col	57,6	57,7	57,5	,0	25,0
	Totale	n	54	50	2	0	2
Informazioni, promozione e supporto ai contratti di reti di imprese	No	%col	9,6	10,5	,0	,0	75,0
	Si	%col	90,4	89,5	100,0	,0	25,0
	Totale	n	43	38	3	0	2

7.bis Le leggerò i diversi servizi DI SUPPORTO ALLE IMPRESE offerti dalla Camera di commercio di... Per ognuno mi dirà se lo ritiene soddisfacente

			Classe di addetti				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
Informazioni sui prezzi, sulle statistiche e sulla situazione economica, studi ed analisi economiche, osservatorio dell'Economia	buono	% col	52,0	51,7	56,7	,0	11,1
	discreto	% col	27,4	27,1	34,1	,0	,0
	sufficiente	% col	20,6	21,2	9,2	,0	88,9
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	217	205	10	0	2
Servizi per la creazione e successione di impresa	buono	% col	70,8	68,7	100,0	100,0	,0
	discreto	% col	24,7	26,6	,0	,0	50,0
	sufficiente	% col	3,5	3,8	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,9	,9	,0	,0	50,0
	Totale	n	115	105	7	1	2
Informazioni e assistenza sui finanziamenti agevolati, incentivi e contributi alle imprese	buono	% col	34,3	34,6	25,0	100,0	100,0
	discreto	% col	54,5	53,4	75,0	,0	,0
	sufficiente	% col	10,4	11,1	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,8	,9	,0	,0	,0
	Totale	n	125	115	7	1	2
Informazioni e contributi sull'innovazione, trasferimento tecnologico	buono	% col	59,6	59,1	100,0	,0	,0
	discreto	% col	36,9	37,4	,0	,0	,0
	sufficiente	% col	3,4	3,5	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	59	58	1	0	0
Promozione e consulenza specializzata nel commercio estero e nell'internazionalizzazione	buono	% col	34,8	32,8	100,0	,0	,0
	discreto	% col	65,2	67,2	,0	,0	,0
	sufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	57	55	2	0	0
Partecipazione a fiere, mostre e missioni	buono	% col	18,1	21,1	,0	,0	,0
	discreto	% col	72,1	67,4	100,0	100,0	,0
	sufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	9,8	11,5	,0	,0	,0
	Totale	n	11	9	1	1	0
Assistenza, promozione e valorizzazione dei prodotti tipici (enogastronomici, marchi di qualità etc)	buono	% col	19,1	19,1	,0	,0	,0
	discreto	% col	42,2	42,2	,0	,0	,0
	sufficiente	% col	38,6	38,6	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	16	16	0	0	0
Corsi di formazione, seminari e tirocini formativi	buono	% col	31,3	31,7	20,8	49,6	,0
	discreto	% col	48,4	47,9	58,4	50,4	,0
	sufficiente	% col	20,3	20,4	20,8	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	100,0
	Totale	n	97	89	5	2	1
Iniziative e progetti per l'Imprenditorialità femminile	buono	% col	68,5	71,8	,0	,0	,0
	discreto	% col	27,1	23,7	100,0	,0	,0
	sufficiente	% col	4,3	4,6	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	22	21	1	0	0
Iniziative per favorire l'accesso al credito delle imprese	buono	% col	42,9	40,9	100,0	,0	100,0
	discreto	% col	53,7	55,6	,0	,0	,0
	sufficiente	% col	3,3	3,5	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	31	29	1	0	1
Informazioni, promozione e supporto ai contratti di reti di imprese	buono	% col	47,7	41,1	100,0	,0	100,0
	discreto	% col	33,7	37,9	,0	,0	,0
	sufficiente	% col	18,6	21,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	38	34	3	0	1

8. Conosce il tema della responsabilità sociale d'impresa?

			Classe di addetti				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
Conosce il tema della responsabilità sociale d'impresa?	Si	% col	11,0	9,1	41,9	62,9	73,3
	No	% col	89,0	90,9	58,1	37,1	26,7
	Totale	n	500	470	22	4	4

8.bis Ritiene che la responsabilità sociale possa essere un elemento di competitività per la sua impresa in termini di...

			Classe di addetti				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
visibilità e reputazione nei confronti dei clienti	No	% col	59,2	60,6	57,9	29,3	27,3
	Si	% col	40,8	39,4	42,1	70,7	72,7
crescita economica	No	% col	69,9	72,5	69,5	,0	,0
	Si	% col	30,1	27,5	30,5	100,0	100,0
maggiore integrità morale ed etica verso i dipendenti e i clienti	No	% col	63,3	67,7	54,3	,0	,0
	Si	% col	36,7	32,3	45,7	100,0	100,0
minore impatto ambientale	No	% col	65,7	65,0	68,6	70,7	27,3
	Si	% col	34,3	35,0	31,4	29,3	72,7
nessuno dei precedenti, poiché non ritiene possa essere un fattore di maggiore competitività	No	% col	83,0	81,2	87,9	100,0	100,0
	Si	% col	17,0	18,8	12,1	,0	,0
	Totale	n	57	43	10	2	2

9 Come valuta la modulistica della Camera di commercio di

			Classe di addetti				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
in termini di reperibilità (è facile trovarla?)	buona	% col	39,9	40,0	40,6	,0	,0
	discreta	% col	52,1	51,9	51,9	100,0	80,0
	sufficiente	% col	6,4	6,4	7,5	,0	20,0
	insufficiente	% col	1,6	1,7	,0	,0	,0
in termini di comprensibilità (è facile capirla?)	buona	% col	41,3	41,3	44,7	,0	6,7
	discreta	% col	52,3	51,9	55,3	100,0	73,3
	sufficiente	% col	3,6	3,8	,0	,0	20,0
	insufficiente	% col	2,8	3,0	,0	,0	,0
Totale		n	500	470	22	4	4

10. Su quali, tra le seguenti tematiche, ritiene che la Camera di commercio debba impegnarsi maggiormente per il futuro?

			Classe di addetti				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
semplificazione delle pratiche amministrative	No	% col	42,6	42,1	50,1	62,9	26,7
	Si	% col	57,4	57,9	49,9	37,1	73,3
finanziamenti e contributi alle imprese	No	% col	72,6	72,4	77,7	81,3	93,3
	Si	% col	27,4	27,6	22,3	18,7	6,7
supporto e assistenza per l'innovazione (processi, tecnologie, brevetti e relativi servizi di informazione brevettu)	No	% col	92,4	92,5	92,3	55,5	100,0
	Si	% col	7,6	7,5	7,7	44,5	,0
internazionalizzazione delle imprese	No	% col	95,2	95,0	100,0	81,6	93,3
	Si	% col	4,8	5,0	,0	18,4	6,7
sviluppo delle infrastrutture e della logistica	No	% col	94,7	94,7	94,9	100,0	26,7
	Si	% col	5,3	5,3	5,1	,0	73,3
rendere più fruibile internet per le imprese attraverso WI-FI e banda larga	No	% col	96,8	97,0	91,5	100,0	100,0
	Si	% col	3,2	3,0	8,5	,0	,0
supporto e assistenza per la responsabilità sociale	No	% col	96,2	96,2	96,8	100,0	100,0
	Si	% col	3,8	3,8	3,2	,0	,0
risoluzione delle controversie (mediazione, conciliazione, arbitrato)	No	% col	98,2	98,5	92,6	100,0	100,0
	Si	% col	1,8	1,5	7,4	,0	,0
raccordo tra imprese e scuole-università	No	% col	97,2	97,0	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	2,8	3,0	,0	,0	,0
promozione e tutela delle produzioni Made in Italy	No	% col	84,6	83,7	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	15,4	16,3	,0	,0	,0
supporto e assistenza alle nuove imprese	No	% col	91,7	92,0	84,5	100,0	80,0
	Si	% col	8,3	8,0	15,5	,0	20,0
percorsi di sviluppo per le imprese esistenti	No	% col	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0
accesso al credito da parte delle imprese	No	% col	89,4	90,0	77,0	100,0	100,0
	Si	% col	10,6	10,0	23,0	,0	,0
altro	No	% col	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0
Totale		n	500	470	22	4	4

10.bis Su quali, tra le seguenti ulteriori tematiche, desidera che la Camera di commercio di...svolga maggiori attività a favore delle imprese?

			Classe di addetti				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
informazioni, promozione e supporto ai contratti di reti di imprese	No	% col	80,2	79,7	88,3	100,0	100,0
	Si	% col	19,8	20,3	11,7	,0	,0
promozione del territorio e delle economie locali	No	% col	50,1	50,2	44,7	100,0	80,0
	Si	% col	49,9	49,8	55,3	,0	20,0
osservatori dell'economia locale e diffusione di informazione economica;	No	% col	73,7	74,0	69,3	62,9	26,7
	Si	% col	26,3	26,0	30,7	37,1	73,3
predisposizione di contratti-tipo tra imprese, associazioni e consumatori	No	% col	92,6	92,7	91,5	81,6	80,0
	Si	% col	7,4	7,3	8,5	18,4	20,0
promozione di forme di controllo sulla presenza di clausole inique nei contratti	No	% col	92,7	92,9	91,7	55,5	93,3
	Si	% col	7,3	7,1	8,3	44,5	6,7
vigilanza e controllo sui prodotti e per la metrologia legale e rilascio certificati d'origine delle merci	No	% col	93,7	93,8	92,8	100,0	46,7
	Si	% col	6,3	6,2	7,2	,0	53,3
raccolta degli usi e delle consuetudini	No	% col	99,2	99,3	95,9	100,0	93,3
	Si	% col	,8	,7	4,1	,0	6,7
altro	No	% col	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0
Totale		n	500	470	22	4	4

11. Nel corso dell'ultimo anno ha utilizzato il sito internet della Camera di commercio di

			Classe di addetti				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
Nel corso dell'ultimo anno ha utilizzato il sito Internet della Camera di Commercio?	Si	% col	47,9	47,6	48,3	100,0	100,0
	No	% col	52,1	52,4	51,7	,0	,0
	Totale	n	500	470	22	4	4

11. Perché ha usato il sito?

			Classe di addetti				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
Se sì, perché? : Per le pratiche obbligatorie e servizi amministrativi (Es Telemaco)	No	% col	49,3	48,9	52,8	81,6	20,0
	Si	% col	50,7	51,1	47,2	18,4	80,0
Se sì, perché? : Per cercare informazioni sulle imprese e sul mercato (banche dati camerali, statistiche)	No	% col	64,2	64,3	67,7	37,1	53,3
	Si	% col	35,8	35,7	32,3	62,9	46,7
Se sì, perché? : Per reperire la modulistica dei servizi della Camera	No	% col	33,2	32,8	30,5	81,3	6,7
	Si	% col	66,8	67,2	69,5	18,7	93,3
Se sì, perché? : Per iscrizione on-line a corsi, convegni, seminari	No	% col	94,1	93,8	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	5,9	6,2	,0	,0	,0
	Totale	n	242	223	11	4	4

11. Se sì: qual è il suo livello di soddisfazione?

			Classe di addetti				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
Per le pratiche obbligatorie e servizi amministrativi (Es Telemaco)	Buono	% col	62,8	62,5	68,0	100,0	66,7
	Discreto	% col	22,9	22,6	32,0	,0	8,3
	Sufficiente	% col	10,0	10,6	,0	,0	,0
	Insufficiente	% col	4,2	4,4	,0	,0	25,0
Per cercare informazioni sulle imprese e sul mercato (banche dati camerali, statistiche)	Buono	% col	68,8	68,9	53,2	100,0	57,1
	Discreto	% col	23,1	22,4	46,8	,0	,0
	Sufficiente	% col	6,9	7,4	,0	,0	,0
	Insufficiente	% col	1,2	1,3	,0	,0	42,9
Per reperire la modulistica dei servizi della Camera	Buono	% col	56,0	55,2	68,3	100,0	78,6
	Discreto	% col	33,9	34,1	31,7	,0	,0
	Sufficiente	% col	7,0	7,4	,0	,0	,0
	Insufficiente	% col	3,2	3,3	,0	,0	21,4
Per iscrizione on-line a corsi, convegni, seminari	Buono	% col	85,3	85,3	,0	,0	,0
	Discreto	% col	7,3	7,3	,0	,0	,0
	Sufficiente	% col	7,3	7,3	,0	,0	,0
	Insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
Totale	n	14	14	0	0	0	

11. Secondo lei, cosa potrebbe essere migliorato? Per le pratiche obbligatorie e servizi amministrativi (es. Telemaco)

			Classe di addetti				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
la reperibilità delle informazioni	No	% col	85,2	85,3	90,3	,0	91,7
	Si	% col	14,8	14,7	9,7	100,0	8,3
la qualità delle informazioni	No	% col	75,9	75,6	82,3	100,0	75,0
	Si	% col	24,1	24,4	17,7	,0	25,0
l'aggiornamento delle informazioni	No	% col	92,1	91,7	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	7,9	8,3	,0	,0	,0
la tipologia delle informazioni (es. inserire video, podcast, audio, ecc.)	No	% col	75,1	75,5	72,5	,0	75,0
	Si	% col	24,9	24,5	27,5	100,0	25,0
non so	No	% col	45,5	46,2	27,5	100,0	33,3
	Si	% col	54,5	53,8	72,5	,0	66,7
Totale	n	125	115	6	1	3	

11. Secondo lei, cosa potrebbe essere migliorato? Per cercare informazioni sulle imprese e sul mercato (banche dati camerali, statistiche)

			Classe di addetti				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
la reperibilità delle informazioni	No	% col	81,8	82,6	85,8	29,3	85,7
	Si	% col	18,2	17,4	14,2	70,7	14,3
la qualità delle informazioni	No	% col	80,6	80,0	85,8	100,0	85,7
	Si	% col	19,4	20,0	14,2	,0	14,3
l'aggiornamento delle informazioni	No	% col	94,0	93,7	100,0	100,0	57,1
	Si	% col	6,0	6,3	,0	,0	42,9
la tipologia delle informazioni (es. inserire video, podcast, audio, ecc.)	No	% col	80,6	80,0	85,8	100,0	100,0
	Si	% col	19,4	20,0	14,2	,0	,0
non so	No	% col	30,0	30,0	14,2	70,7	57,1
	Si	% col	70,0	70,0	85,8	29,3	42,9
	Totale	n	89	80	4	2	3

11. Secondo lei, cosa potrebbe essere migliorato? Per reperire la modulistica dei servizi della Camera

			Classe di addetti				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
la reperibilità delle informazioni	No	% col	86,8	86,0	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	13,2	14,0	,0	,0	,0
la qualità delle informazioni	No	% col	83,6	84,7	62,6	100,0	100,0
	Si	% col	16,4	15,3	37,4	,0	,0
l'aggiornamento delle informazioni	No	% col	73,6	75,0	45,5	100,0	78,6
	Si	% col	26,4	25,0	54,5	,0	21,4
la tipologia delle informazioni (es. inserire video, podcast, audio, ecc.)	No	% col	80,2	79,9	84,9	100,0	78,6
	Si	% col	19,8	20,1	15,1	,0	21,4
non so	No	% col	47,8	46,9	66,5	,0	42,9
	Si	% col	52,2	53,1	33,5	100,0	57,1
	Totale	n	161	150	7	1	3

11. Secondo lei, cosa potrebbe essere migliorato? Per iscrizione on-line a corsi, convegni, seminari

			Classe di addetti				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
la reperibilità delle informazioni	No	% col	64,4	64,4	,0	,0	,0
	Si	% col	35,6	35,6	,0	,0	,0
la qualità delle informazioni	No	% col	35,7	35,7	,0	,0	,0
	Si	% col	64,3	64,3	,0	,0	,0
l'aggiornamento delle informazioni	No	% col	71,5	71,5	,0	,0	,0
	Si	% col	28,5	28,5	,0	,0	,0
la tipologia delle informazioni (es. inserire video, podcast, audio, ecc.)	No	% col	78,5	78,5	,0	,0	,0
	Si	% col	21,5	21,5	,0	,0	,0
non so	No	% col	85,6	85,6	,0	,0	,0
	Si	% col	14,4	14,4	,0	,0	,0
	Totale	n	14	14	0	0	0

11. Se non l'ha utilizzato: perchè?

			Classe di addetti				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
Se non l'ha utilizzato: perchè?	L'impresa non usa Internet	% col	17,2	18,0	,0	,0	,0
	Non l'ho mai utilizzato perché non sapevo che ci fosse	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Non ho interesse a utilizzare internet nei rapporti con la Camera	% col	82,8	82,0	100,0	,0	,0
	Totale	n	258	247	11	0	0

11. Se la risposta è NO perché Non ho interesse allora quale motivazione si può addurre per il mancato interesse?

				Classe di addetti			
		Totale		Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
Se la risposta è NO perché Non ho interesse allora quale motivazione si può addurre per il mancato interesse?	perché ho già avuto occasione in precedenza di visitare il sito camerale e non ho trovato le informazioni cercate;	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	per la natura stessa dei contenuti presenti nel sito;	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	non so	% col	100,0	100,0	100,0	,0	,0
	Totale	n	213	202	11	0	0

12. Si è recato personalmente negli uffici della Camera di commercio nell'ultimo anno?

				Classe di addetti			
		Totale		Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
Si è recato personalmente negli uffici della Camera di commercio nell'ultimo anno?	Si	% col	58,8	58,7	59,0	81,6	93,3
	No	% col	41,2	41,3	41,0	18,4	6,7
	Totale	n	500	470	22	4	4

13. Ritiene che gli uffici della Camera di commercio di siano facilmente raggiungibili?

				Classe di addetti			
		Totale		Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
Ritiene che gli uffici della Camera di Commercio siano facilmente raggiungibili?	Si	% col	95,4	96,0	83,4	100,0	100,0
	No	% col	4,6	4,0	16,6	,0	,0
	Totale	n	294	275	13	3	3

14. Come considera l'accesso ai servizi quando si reca direttamente alla Camera di commercio di.....

				Classe di addetti			
		Totale		Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
Come considera l'accesso ai servizi quando si reca direttamente alla Camera di Commercio di...	facile, la sede è dotata di segnaletica adeguata e di punti informativi	% col	78,8	78,9	74,7	100,0	78,6
	Accettabile, anche se da migliorare	% col	16,2	16,7	8,7	,0	21,4
	Difficile, la sede NON è dotata di segnaletica adeguata e di punti informativi	% col	4,2	3,7	16,6	,0	,0
	Non so	% col	,7	,7	,0	,0	,0
	Totale	n	294	275	13	3	3

15. Ritiene che gli orari di apertura siano

				Classe di addetti			
		Totale		Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
Ritiene che gli orari di apertura siano	Adeguati	% col	78,7	79,3	71,7	45,5	78,6
	Bisognerebbe anticipare l'apertura la mattina	% col	6,1	5,8	13,8	,0	,0
	Bisognerebbe posticipare la chiusura nel pomeriggio	% col	3,9	3,7	8,7	,0	,0
	Bisognerebbe adottare l'orario continuato tutti i giorni di apertura	% col	10,5	10,5	5,8	54,5	21,4
	Non so	% col	,7	,8	,0	,0	,0
	Totale	n	294	275	13	3	3

16. Ritiene che i tempi di attesa agli uffici o sportelli siano

				Classe di addetti			
		Totale		Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
Ritiene che i tempi di attesa agli uffici o sportelli siano	Pienamente soddisfacenti	% col	50,6	50,4	56,5	45,5	57,1
	Accettabili, anche se da migliorare	% col	43,6	43,5	43,5	54,5	42,9
	Troppo lunghi	% col	5,8	6,1	,0	,0	,0
	Non so	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	294	275	13	3	3

16.bis. Come giudica il personale della Camera di commercio di relativamente ai seguenti aspetti:

			Classe di addetti					
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250	
Cortesia e rispetto verso l'utente	Buono	% col	83,5	84,2	68,6	100,0	78,6	
	Discreto	% col	13,7	12,9	31,4	,0	,0	
	Sufficiente	% col	1,7	1,8	,0	,0	21,4	
	Insufficiente	% col	1,1	1,1	,0	,0	,0	
Chiarezza e precisione delle informazioni fornite all'utente	Buono	% col	79,1	79,3	71,4	100,0	78,6	
	Discreto	% col	15,7	15,6	21,7	,0	,0	
	Sufficiente	% col	3,7	3,6	6,9	,0	,0	
	Insufficiente	% col	1,4	1,5	,0	,0	21,4	
Risoluzione dei problemi che ostacolano l'avanzamento delle pratiche	Buono	% col	88,2	88,3	86,2	100,0	78,6	
	Discreto	% col	5,9	5,5	13,8	,0	,0	
	Sufficiente	% col	4,1	4,3	,0	,0	,0	
	Insufficiente	% col	1,8	1,9	,0	,0	21,4	
Tempi di svolgimento delle pratiche	Buono	% col	74,6	74,2	78,3	100,0	57,1	
	Discreto	% col	19,5	19,6	21,7	,0	21,4	
	Sufficiente	% col	3,5	3,7	,0	,0	,0	
	Insufficiente	% col	2,4	2,6	,0	,0	21,4	
Preparazione tecnica	Buono	% col	82,8	82,5	87,3	100,0	78,6	
	Discreto	% col	12,0	12,0	12,7	,0	,0	
	Sufficiente	% col	4,5	4,7	,0	,0	,0	
	Insufficiente	% col	,7	,8	,0	,0	21,4	
Totale			n	294	275	13	3	3

17. In relazione ai seguenti aspetti, connessi al rapporto con gli uffici, quali considera prioritari come aree di miglioramento [mettere in ordine di priorità]

			Classe di addetti				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
primo posto	accesso ai servizi	% col	25,0	25,4	14,1	45,5	,0
	orari di apertura	% col	14,2	14,4	10,7	,0	,0
	tempi di attesa agli sportelli	% col	19,4	19,8	13,1	,0	57,1
	tempestività nelle risposte	% col	14,4	14,5	7,2	54,5	42,9
	competenza del personale	% col	8,7	8,0	22,7	,0	,0
	disponibilità del personale	% col	18,4	17,9	32,2	,0	,0
secondo posto	accesso ai servizi	% col	10,3	10,5	6,9	,0	,0
	orari di apertura	% col	23,9	24,4	7,2	77,1	57,1
	tempi di attesa agli sportelli	% col	18,1	17,3	33,4	22,9	21,4
	tempestività nelle risposte	% col	20,4	19,4	43,8	,0	,0
	competenza del personale	% col	21,4	22,2	8,7	,0	,0
	disponibilità del personale	% col	5,9	6,2	,0	,0	21,4
terzo posto	accesso ai servizi	% col	11,6	11,4	17,9	,0	21,4
	orari di apertura	% col	16,1	16,8	5,8	,0	,0
	tempi di attesa agli sportelli	% col	21,9	22,9	6,9	,0	,0
	tempestività nelle risposte	% col	27,0	26,8	31,4	22,6	57,1
	competenza del personale	% col	13,9	13,1	30,7	,0	21,4
	disponibilità del personale	% col	9,4	9,1	7,2	77,4	,0
quarto posto	accesso ai servizi	% col	14,8	15,3	7,2	,0	,0
	orari di apertura	% col	6,7	6,2	14,5	22,9	21,4
	tempi di attesa agli sportelli	% col	26,6	26,5	25,3	54,5	21,4
	tempestività nelle risposte	% col	29,7	30,5	17,6	,0	,0
	competenza del personale	% col	9,3	8,7	19,9	22,6	57,1
	disponibilità del personale	% col	12,8	12,8	15,5	,0	,0
quinto posto	accesso ai servizi	% col	8,3	7,5	25,2	,0	57,1
	orari di apertura	% col	29,6	30,2	22,5	,0	21,4
	tempi di attesa agli sportelli	% col	5,5	5,1	14,1	,0	,0
	tempestività nelle risposte	% col	3,8	4,0	,0	,0	,0
	competenza del personale	% col	36,3	37,1	14,2	77,4	,0
	disponibilità del personale	% col	16,4	16,0	24,1	22,6	21,4
sesto posto	accesso ai servizi	% col	30,0	29,9	28,7	54,5	21,4
	orari di apertura	% col	9,4	8,0	39,3	,0	,0
	tempi di attesa agli sportelli	% col	8,5	8,5	7,2	22,6	,0
	tempestività nelle risposte	% col	4,7	4,8	,0	22,9	,0

17. In relazione ai seguenti aspetti, connessi al rapporto con gli uffici, quali considera prioritari come aree di miglioramento [mettere in ordine di priorità]

		Classe di addetti				
		Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
competenza del personale	% col	10,4	10,8	3,8	,0	21,4
disponibilità del personale	% col	37,0	38,1	21,0	,0	57,1
Totale	n	294	275	13	3	3

18. Nell'ultimo anno ha utilizzato il servizio di centralino/call center?

		Classe di addetti					
		Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250	
Nell'ultimo anno ha utilizzato il servizio di centralino/call center?	Si	% col	14,0	14,6	,0	18,4	100,0
	No	% col	86,0	85,4	100,0	81,6	,0
Totale	n	500	470	22	4	4	

18.bis Se SI: Come giudica il servizio di centralino/call center?:

		Classe di addetti					
		Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250	
Se sì, come giudica il servizio di centralino/call center?	Buono, è sempre pronto a rispondere e ad indirizzarmi verso la persona giusta	% col	59,9	59,7	,0	100,0	60,0
	E' accettabile, anche se da migliorare	% col	18,8	18,9	,0	,0	20,0
	Deludente	% col	21,3	21,4	,0	,0	20,0
	Totale	n	74	69	0	1	4

18.ter Se risponde b) o c): In quali aspetti va migliorato il centralino/call center?

		Classe di addetti					
		Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250	
Disponibilità e cortesia degli operatori	No	% col	96,3	96,4	,0	,0	50,0
	Si	% col	3,7	3,6	,0	,0	50,0
Capacità di ascolto e di interazione con gli utenti	No	% col	82,5	82,4	,0	,0	100,0
	Si	% col	17,5	17,6	,0	,0	,0
Competenza e completezza nelle risposte	No	% col	57,3	57,3	,0	,0	50,0
	Si	% col	42,7	42,7	,0	,0	50,0
Tempi di attesa e dei percorsi necessari a entrare in contatto con gli uffici	No	% col	11,2	11,2	,0	,0	,0
	Si	% col	88,8	88,8	,0	,0	100,0
Tempi di risposta alle chiamate	No	% col	18,0	18,1	,0	,0	,0
	Si	% col	82,0	81,9	,0	,0	100,0
Mancate risposte per linee occupate	No	% col	74,8	74,9	,0	,0	50,0
	Si	% col	25,2	25,1	,0	,0	50,0
Inoltro alle persone/uffici giusti	No	% col	78,6	78,6	,0	,0	50,0
	Si	% col	21,4	21,4	,0	,0	50,0
Altro	No	% col	100,0	100,0	,0	,0	100,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0
Totale	n	30	28	0	0	2	

Classe di addetti

		Classe di addetti					
		Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250	
Classe di addetti	Da 1 a 9	% col	94,9	100,0	,0	,0	,0
	Da 10 a 49	% col	4,6	,0	100,0	,0	,0
	Da 50 a 250	% col	,4	,0	,0	100,0	,0
	Oltre i 250	% col	,0	,0	,0	,0	100,0
	Totale	n	511	481	22	4	4

Posizione del rispondente

Posizione del rispondente			Totale	Classe di addetti			
				Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
Imprenditore/titolare	% col		65,6	68,0	21,5	,0	,0
Direttore/dirigente/responsabile	% col		1,0	,0	16,4	44,5	,0
Presidente / membro del consiglio di amministrazione	% col		,8	,0	13,7	36,8	20,0
altro (delegato dai vertici aziendali)	% col		32,7	32,0	48,4	18,7	80,0
Totale	n		511	481	22	4	4

Forma Giuridica

Forma Giuridica			Totale	Classe di addetti			
				Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
Imprese individuali	% col		57,2	59,8	9,1	,0	,0
Società di persone	% col		23,2	23,3	23,6	,0	,0
Società di capitale	% col		18,0	15,6	62,1	81,3	93,3
Altra forma	% col		1,6	1,3	5,1	18,7	6,7
Totale	n		511	481	22	4	4

Settore

Settore			Totale	Classe di addetti			
				Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
Agricoltura	% col		19,7	20,8	,0	,0	,0
Industria	% col		8,4	7,5	23,6	44,5	40,0
Costruzioni	% col		15,2	15,7	6,3	,0	6,7
Commercio	% col		21,1	21,5	14,2	,0	,0
Servizi	% col		35,6	34,5	55,9	55,5	53,3
Totale	n		511	481	22	4	4

Forma Giuridica

1. Con quale frequenza, nel corso dell'ultimo anno, lei o i suoi collaboratori avete avuto rapporti con la Camera di commercio di [1 risposta possibile]

			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	28,5	35,1	27,2	9,9	24,4
	Una volta al mese	% col	23,9	24,9	30,3	14,6	,0
	Solo quando è servito, non è stato un rapporto costante	% col	45,5	38,3	38,4	75,5	69,0
	Non ho avuto rapporti con la Camera nell'ultimo anno	% col	2,1	1,8	4,1	,0	6,6
	Totale	n	511	290	117	94	10

1bis. Se non ha avuto rapporti: Perché?

			Totale	Imprese individuali	Forma Giuridica Società di persone	Società di capitale	Altra forma
Se non ha avuto rapporti: Perché?	Perché abbiamo utilizzato una società di servizi	% col	18,3	,0	40,0	,0	,0
	Perché abbiamo utilizzato professionisti o consulenti o associazione categoria	% col	67,5	100,0	40,0	,0	,0
	Perché non ne abbiamo avuto bisogno	% col	14,2	,0	20,0	,0	100,0
	Totale	n	11	5	5	0	1

2. Come ha avuto rapporti con la Camera di commercio dinell'ultimo anno?

			Totale	Imprese individuali	Forma Giuridica Società di persone	Società di capitale	Altra forma
Come ha avuto rapporti con la Camera di Commercio nell'ultimo anno?	Prevalentemente di persona, direttamente presso gli uffici della Camera	% col	53,4	52,7	47,6	61,0	73,9
	Prevalentemente a distanza, attraverso il telefono	% col	26,0	29,1	32,2	11,1	,0
	prevalentemente a distanza, attraverso l'invio di pratiche telematiche	% col	2,0	2,1	1,8	2,1	,0
	Prevalentemente a distanza, attraverso e-mail e il sito della CDC	% col	18,6	16,2	18,4	25,8	26,1
	Totale	n	500	285	112	94	9

3. (domanda non posta alle Ass. di categoria e 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	43,5	36,9	44,8	60,9	63,8
	Un'istituzione pubblica espressione delle associazioni di categoria	% col	36,3	38,0	35,6	34,6	5,2
	Un organismo privato	% col	14,1	18,7	12,9	1,3	12,2
	Non so	% col	6,1	6,4	6,7	3,3	18,8
	Totale	n	511	290	117	94	10

4. Quale pensa che sia la funzione principale della Camera di commercio di....

			Totale	Imprese individuali	Forma Giuridica Società di persone	Società di capitale	Altra forma
Quale pensa che sia la funzione principale della Camera di Commercio	promozione dello sviluppo territoriale e supporto alle imprese	% col	25,2	27,5	22,4	20,1	39,3
	certificazioni e atti amministrativi alle imprese	% col	31,4	28,5	34,3	37,4	24,1
	tutela del mercato e dei diritti dei consumatori	% col	10,2	12,7	12,0	1,1	,0
	informazione economica	% col	5,8	7,1	7,6	,0	,0
	tutte le precedenti risposte	% col	27,4	24,2	23,7	41,4	36,6
	non so	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	511	290	117	94	10

5. Lei è informato sui servizi e le attività della Camera di Commercio di

			Forma Giuridica				
			Totale	Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
Lei è informato sui servizi e le attività della Camera di Commercio	Si	% col	96,6	97,2	92,3	100,0	100,0
	No	% col	3,4	2,8	7,7	,0	,0
	Totale	n	511	290	117	94	10

5.bis. Se SI, secondo lei la Camera di Commercio di comunica i servizi che offre in modo

			Forma Giuridica				
			Totale	Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
Se SI, secondo lei la Camera di Commercio comunica i servizi che offre in modo	Pienamente soddisfacente	% col	55,7	57,0	50,1	58,6	51,2
	Accettabile, anche se da migliorare	% col	37,6	36,4	41,7	35,7	48,8
	Non adeguato	% col	5,9	5,9	7,4	4,5	,0
	Non so	% col	,8	,7	,9	1,2	,0
	Totale	n	494	282	108	94	10

5.ter. Conosce e come giudica i seguenti strumenti di comunicazione utilizzati dalla Camera di commercio di

			Forma Giuridica				
			Totale	Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
E-mail	No	% col	47,5	53,9	38,4	39,3	44,5
	Si	% col	52,5	46,1	61,6	60,7	55,5
Fax	No	% col	95,0	97,2	95,9	88,8	72,8
	Si	% col	5,0	2,8	4,1	11,2	27,2
Posta	No	% col	64,3	64,1	64,9	61,3	99,8
	Si	% col	35,7	35,9	35,1	38,7	,2
Sito internet	No	% col	28,7	31,6	27,5	22,2	14,9
	Si	% col	71,3	68,4	72,5	77,8	85,1
Rivista della Camera di Commercio	No	% col	88,3	88,4	91,0	84,3	87,8
	Si	% col	11,7	11,6	9,0	15,7	12,2
Sportelli informazioni	No	% col	44,7	45,0	41,8	48,0	36,6
	Si	% col	55,3	55,0	58,2	52,0	63,4
	Totale	n	511	290	117	94	10

5.ter. Conosce e come giudica i seguenti strumenti di comunicazione utilizzati dalla Camera di commercio di

			Totale	Forma Giuridica			Altra forma
				Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	
E-mail	buono	% col	61,3	57,8	60,5	70,4	66,2
	discreto	% col	31,1	33,9	32,6	22,2	33,8
	sufficiente	% col	6,4	6,8	6,9	5,6	,0
	insufficiente	% col	1,2	1,6	,0	1,9	,0
Fax	buono	% col	64,0	62,3	80,0	59,9	55,2
	discreto	% col	19,9	12,6	20,0	20,4	44,8
	sufficiente	% col	12,0	25,1	,0	9,7	,0
	insufficiente	% col	4,0	,0	,0	10,0	,0
Posta	buono	% col	51,2	53,8	54,4	39,9	100,0
	discreto	% col	39,3	37,3	43,2	40,3	,0
	sufficiente	% col	8,4	7,9	2,3	16,9	,0
	insufficiente	% col	1,1	1,0	,0	2,9	,0
Sito internet	buono	% col	61,5	56,0	64,9	72,7	63,6
	discreto	% col	24,4	23,5	29,2	20,1	36,4
	sufficiente	% col	12,1	17,4	5,9	5,7	,0
	insufficiente	% col	2,0	3,0	,0	1,4	,0
Rivista della Camera di Commercio	buono	% col	61,1	81,7	8,0	49,5	100,0
	discreto	% col	21,8	9,1	44,1	36,4	,0
	sufficiente	% col	15,4	9,2	48,0	6,9	,0
	insufficiente	% col	1,7	,0	,0	7,2	,0
Sportelli informazioni	buono	% col	51,2	51,7	45,1	54,1	89,6
	discreto	% col	35,7	41,2	28,3	30,9	10,4
	sufficiente	% col	11,2	5,8	25,2	10,5	,0
	insufficiente	% col	1,8	1,3	1,4	4,5	,0
	Totale	n	283	160	66	50	7

6. Con quali modalità ritiene più utile essere informato sui servizi della Camera di commercio di [+ risposte possibili]

			Totale	Forma Giuridica			Altra forma
				Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	
per e-mail	No	% col	47,5	57,7	42,9	21,7	36,6
	Si	% col	52,5	42,3	57,1	78,3	63,4
tramite PEC	No	% col	97,3	97,0	97,4	98,3	94,6
	Si	% col	2,7	3,0	2,6	1,7	5,4
per fax	No	% col	94,5	93,8	95,3	96,7	85,0
	Si	% col	5,5	6,2	4,7	3,3	15,0
per posta	No	% col	51,9	44,2	57,0	69,9	46,0
	Si	% col	48,1	55,8	43,0	30,1	54,0
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	99,8	99,6	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	,2	,4	,0	,0	,0
tramite il sito e newsletter della Camera di Commercio	No	% col	88,4	92,8	91,2	73,9	56,7
	Si	% col	11,6	7,2	8,8	26,1	43,3
tramite i media locali (stampa, radio e tv)	No	% col	98,6	98,2	99,2	98,9	100,0
	Si	% col	1,4	1,8	,8	1,1	,0
recandosi direttamente presso gli uffici camerali	No	% col	89,8	90,0	91,6	85,8	100,0
	Si	% col	10,2	10,0	8,4	14,2	,0
non ho particolare interesse ad essere informato	No	% col	86,2	85,3	79,8	96,8	87,8
	Si	% col	13,8	14,7	20,2	3,2	12,2
	Totale	n	511	290	117	94	10

7. Conosce il Registro delle imprese

			Totale	Forma Giuridica			Altra forma
				Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	
Le sottoporro alcune domande relative al Registro delle imprese: Lo conosce?	No	% col	24,5	27,4	26,5	15,3	,0
	Si	% col	75,5	72,6	73,5	84,7	100,0
	Totale	n	500	285	112	94	9

7.Utilizza il Registro delle imprese

			Totale	Forma Giuridica			
				Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
Lo ha utilizzato nel corso dell'ultimo anno?	No	% col	3,8	3,4	7,3	1,3	,0
	Sì	% col	96,2	96,6	92,7	98,7	100,0
	Totale	n	378	207	82	80	9

7.Qual è il vostro livello di soddisfazione per il Registro delle imprese

			Totale	Forma Giuridica			
				Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
Se lo ha utilizzato: qual è il suo livello di soddisfazione?	buono	% col	72,3	69,5	83,6	65,6	100,0
	discreto	% col	21,8	24,4	11,2	27,6	,0
	sufficiente	% col	3,9	3,0	5,2	5,2	,0
	insufficiente	% col	2,0	3,0	,0	1,5	,0
	Totale	n	364	200	76	79	9

7.Ha utilizzato il servizio telematico per l'inoltro di pratiche al registro delle imprese nell'ultimo anno?

			Totale	Forma Giuridica			
				Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
Ha utilizzato il servizio telematico per l'inoltro di pratiche al registro delle imprese nell'ultimo anno?	Sì	% col	5,9	5,3	9,0	2,8	18,8
	No	% col	94,1	94,7	91,0	97,2	81,2
	Totale	n	500	285	112	94	9

7bis.In relazione al servizio telematico del Registro delle imprese, le chiediamo di valutare il suo livello di soddisfazione rispetto ai seguenti aspetti?

			Totale	Forma Giuridica			
				Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
il tempo impiegato per effettuare una spedizione telematica	buono	% col	76,0	66,7	89,9	62,7	100,0
	discreto	% col	24,0	33,3	10,1	37,3	,0
	sufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
il tempo impiegato per ottenere la ricevuta di protocollazione	buono	% col	86,1	79,8	90,0	100,0	100,0
	discreto	% col	10,5	13,6	10,0	,0	,0
	sufficiente	% col	3,4	6,6	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
il tempo impiegato per ottenere l'evasione della pratica	buono	% col	89,4	86,4	89,9	100,0	99,1
	discreto	% col	3,6	6,8	,0	,0	,9
	sufficiente	% col	7,0	6,8	10,1	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
la cortesia e la disponibilità degli operatori	buono	% col	89,5	86,6	89,9	100,0	99,1
	discreto	% col	7,0	6,6	10,1	,0	,9
	sufficiente	% col	3,5	6,8	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
la chiarezza delle informazioni ricevute	buono	% col	96,5	93,2	100,0	100,0	100,0
	discreto	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	sufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	3,5	6,8	,0	,0	,0
l'informazione telefonica	buono	% col	93,0	93,2	89,9	100,0	99,1
	discreto	% col	7,0	6,8	10,1	,0	,9
	sufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
l'informazione sul sito camerale / posta elettronica	buono	% col	96,7	93,6	100,0	100,0	100,0
	discreto	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	sufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	3,3	6,4	,0	,0	,0
	Totale	n	34	15	10	6	3

7bis.con che frequenza utilizza il servizio telematico?

			Forma Giuridica				
			Totale	Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
con che frequenza utilizza il servizio telematico	Settimanale	% col	27,0	33,6	19,5	16,3	30,5
	mensile	% col	48,4	40,0	70,5	37,3	,0
	trimestrale	% col	17,1	19,8	10,0	39,5	,0
	annuale	% col	7,4	6,6	,0	6,8	69,5
	Totale	n	34	15	10	6	3

7ter. Conosce la firma digitale ?

			Forma Giuridica				
			Totale	Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
Le sottoporro alcune domande relative al servizio di rilascio dei dispositivi di firma digitale /CNS (carta nazionale dei servizi). Lo conosce	Si	% col	30,3	21,9	38,8	44,1	58,0
	No	% col	69,7	78,1	61,2	55,9	42,0
	Totale	n	500	285	112	94	9

7ter. Ha utilizzato la firma digitale?

			Forma Giuridica				
			Totale	Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
Lo ha utilizzato nel corso dell'ultimo anno?	Si	% col	50,6	41,9	37,1	76,7	67,9
	No	% col	49,4	58,1	62,9	23,3	32,1
	Totale	n	155	63	43	43	6

7ter. Qualè il suo livello di soddisfazione per la firma digitale?

			Forma Giuridica				
			Totale	Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
Se lo ha utilizzato: qual è il suo livello di soddisfazione?	buono	% col	68,5	65,2	53,1	76,5	100,0
	discreto	% col	19,6	7,8	41,0	20,1	,0
	sufficiente	% col	5,3	7,9	5,9	3,4	,0
	insufficiente	% col	6,6	19,1	,0	,0	,0
	Totale	n	80	26	17	33	4

7ter. Ha utilizzato il servizio di rilascio dei dispositivi firma digitale/CNS nell'ultimo anno?

			Forma Giuridica				
			Totale	Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
Ha utilizzato il servizio di rilascio dei dispositivi firma digitale/CNS nell'ultimo anno?	Si	% col	16,3	12,2	24,7	18,8	13,1
	No	% col	83,7	87,8	75,3	81,2	86,9
	Totale	n	500	285	112	94	9

7bis. In relazione al servizio di rilascio dispositivi CNS firma digitale le chiediamo di valutare il suo livello di soddisfazione rispetto ai seguenti aspetti?

			Totale	Forma Giuridica			Altra forma
				Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	
Il tempo impiegato per ottenere il servizio	buono	% col	66,3	56,9	74,8	69,5	100,0
	discreto	% col	31,2	40,1	25,2	24,7	,0
	sufficiente	% col	2,5	2,9	,0	5,8	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
I locali nei quali viene reso il servizio	buono	% col	95,4	97,2	93,5	94,2	100,0
	discreto	% col	4,6	2,8	6,5	5,8	,0
	sufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
Gli orari di sportello	buono	% col	66,1	65,8	65,3	71,6	,0
	discreto	% col	28,3	31,4	31,7	18,4	,0
	sufficiente	% col	4,4	2,8	3,0	10,0	,0
	insufficiente	% col	1,2	,0	,0	,0	100,0
La cortesia e la disponibilità degli operatori	buono	% col	70,8	65,7	87,1	53,1	100,0
	discreto	% col	27,9	31,3	12,9	46,9	,0
	sufficiente	% col	1,3	3,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
I tempi di attesa allo sportello	buono	% col	71,7	74,6	67,6	76,5	,0
	discreto	% col	21,2	17,0	29,3	17,7	,0
	sufficiente	% col	7,1	8,4	3,0	5,8	100,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
La chiarezza delle informazioni ricevute	buono	% col	72,7	83,0	64,0	64,3	100,0
	discreto	% col	23,5	14,1	32,4	29,5	,0
	sufficiente	% col	3,8	2,9	3,7	6,2	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	81	35	27	18	1

7. Le leggerò i diversi servizi AMMINISTRATIVI offerti dalla Camera di commercio di... Per ognuno mi dirà se lo conosce...

			Totale	Forma Giuridica			Altra forma
				Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	
Albi e ruoli (pratiche)	No	% col	68,6	73,0	66,4	59,7	42,0
	Si	% col	31,4	27,0	33,6	40,3	58,0
Registro informatico protesti (pratiche)	No	% col	86,6	88,5	81,2	88,0	73,9
	Si	% col	13,4	11,5	18,8	12,0	26,1
Certificazione estera (certificati di origine, carnet ATA, numero meccanografico)	No	% col	88,6	88,3	88,6	89,8	86,9
	Si	% col	11,4	11,7	11,4	10,2	13,1
Deposito brevetti, modelli e marchi	No	% col	90,2	92,7	89,6	83,5	86,9
	Si	% col	9,8	7,3	10,4	16,5	13,1
Diritto Annuale (modalità di pagamento importi, termini e situazioni stato pagamenti)	No	% col	15,0	15,8	9,7	19,0	15,9
	Si	% col	85,0	84,2	90,3	81,0	84,1
Regolazione del mercato (Ufficio metrico, Usi e consuetudini, Clausole e Contratti tipo)	No	% col	95,7	95,5	96,6	96,1	81,4
	Si	% col	4,3	4,5	3,4	3,9	18,6
Arbitrato e conciliazione	No	% col	94,2	96,5	86,5	97,0	86,9
	Si	% col	5,8	3,5	13,5	3,0	13,1
Informazioni generali su altre imprese o amministratori (visure, bilanci, protesti, elenchi, etc.)	No	% col	61,4	63,4	70,2	48,1	15,9
	Si	% col	38,6	36,6	29,8	51,9	84,1
ComUnica / Segnalazione certificata di inizio attività (SCIA) – comunicazione per ottemperare agli obblighi di legge verso Camere di Commercio, INPS, INAIL e Agenzia delle Entrate	No	% col	86,6	90,1	94,2	69,4	47,8
	Si	% col	13,4	9,9	5,8	30,6	52,2
	Totale	n	500	285	112	94	9

**7. Le leggerò i diversi servizi AMMINISTRATIVI offerti dalla Camera di commercio di...
Per ognuno mi dirà se lo utilizza...**

			Totale	Forma Giuridica			
				Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
Albi e ruoli (pratiche)	No	% col	55,3	66,7	67,0	22,2	32,1
	Si	% col	44,7	33,3	33,0	77,8	67,9
	Totale	n	158	77	37	38	6
Registro informatico protesti (pratiche)	No	% col	25,6	22,0	36,8	10,5	50,0
	Si	% col	74,4	78,0	63,2	89,5	50,0
	Totale	n	68	32	20	14	2
Certificazione estera (certificati di origine, carnet ATA, numero meccanografico)	No	% col	56,7	41,9	85,2	65,3	100,0
	Si	% col	43,3	58,1	14,8	34,7	,0
	Totale	n	57	33	13	10	1
Deposito brevetti, modelli e marchi	No	% col	65,1	56,4	84,7	59,7	100,0
	Si	% col	34,9	43,6	15,3	40,3	,0
	Totale	n	51	21	12	17	1
Diritto Annuale (modalità di pagamento importi, termini e situazioni stato pagamenti)	No	% col	9,6	11,9	7,8	4,2	15,5
	Si	% col	90,4	88,1	92,2	95,8	84,5
	Totale	n	426	240	101	77	8
Regolazione del mercato (Ufficio metrico, Usi e consuetudini, Clausole e Contratti tipo)	No	% col	70,8	61,6	100,0	60,4	100,0
	Si	% col	29,2	38,4	,0	39,6	,0
	Totale	n	24	13	4	5	2
Arbitrato e conciliazione	No	% col	72,8	51,2	93,7	26,6	100,0
	Si	% col	27,2	48,8	6,3	73,4	,0
	Totale	n	29	10	14	4	1
Informazioni generali su altre imprese o amministratori (visure, bilanci, protesti, elenchi, etc.)	No	% col	24,2	24,5	16,6	32,1	,0
	Si	% col	75,8	75,5	83,4	67,9	100,0
	Totale	n	196	104	34	50	8
ComUnica / Segnalazione certificata di inizio attività (SCIA) – comunicazione per ottemperare agli obblighi di legge verso Camere di Commercio, INPS, INAIL e Agenzia delle Entrate	No	% col	24,2	14,3	30,2	29,0	50,0
	Si	% col	75,8	85,7	69,8	71,0	50,0
	Totale	n	69	28	7	30	4

7. Le leggerò i diversi servizi AMMINISTRATIVI offerti dalla Camera di commercio di...Per ognuno mi dirà se lo ritiene un servizio soddisfacente

			Totale	Forma Giuridica			Altra forma
				Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	
Albi e ruoli (pratiche)	buono	% col	76,3	83,9	67,9	70,6	100,0
	discreto	% col	13,5	8,1	,0	25,6	,0
	sufficiente	% col	10,2	8,0	32,1	3,7	,0
	insufficiente	% col	,1	,0	,0	,1	,0
	Totale	n	72	26	13	29	4
Registro informatico protesti (pratiche)	buono	% col	66,7	64,0	68,3	78,1	,0
	discreto	% col	31,2	31,9	31,7	21,5	100,0
	sufficiente	% col	2,1	4,1	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,1	,0	,0	,4	,0
	Totale	n	50	25	12	12	1
Certificazione estera (certificati di origine, carnet ATA, numero meccanografico)	buono	% col	53,3	57,6	100,0	,0	,0
	discreto	% col	38,3	31,8	,0	100,0	,0
	sufficiente	% col	8,3	10,5	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	24	19	2	3	0
Deposito brevetti, modelli e marchi	buono	% col	46,6	54,0	53,0	33,7	,0
	discreto	% col	41,2	34,5	47,0	49,3	,0
	sufficiente	% col	12,0	11,5	,0	16,4	,0
	insufficiente	% col	,2	,0	,0	,6	,0
	Totale	n	18	9	2	7	0
Diritto Annuale (modalità di pagamento importi, termini e situazioni stato pagamenti)	buono	% col	51,6	47,8	54,0	57,7	81,6
	discreto	% col	41,3	43,7	40,7	36,5	18,4
	sufficiente	% col	5,5	6,1	4,3	5,8	,0
	insufficiente	% col	1,6	2,4	1,0	,1	,0
	Totale	n	386	212	93	74	7
Regolazione del mercato (Ufficio metrico, Usi e consuetudini, Clausole e Contratti tipo)	buono	% col	83,5	78,7	,0	100,0	,0
	discreto	% col	16,5	21,3	,0	,0	,0
	sufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	7	5	0	2	0
Arbitrato e conciliazione	buono	% col	74,7	79,7	100,0	50,9	,0
	discreto	% col	25,3	20,3	,0	49,1	,0
	sufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	9	5	1	3	0
Informazioni generali su altre imprese o amministratori (visure, bilanci, protesti, elenchi, etc.)	buono	% col	71,7	75,6	73,5	58,1	84,5
	discreto	% col	19,9	14,1	19,5	35,4	15,5
	sufficiente	% col	8,4	10,3	7,0	6,4	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,1	,0
	Totale	n	149	78	28	35	8
ComUnica / Segnalazione certificata di inizio attività (SCIA) – comunicazione per ottemperare agli obblighi di legge verso Camere di Commercio, INPS, INAIL e Agenzia delle Entrate	buono	% col	58,6	46,1	41,9	78,6	50,0
	discreto	% col	27,6	33,3	37,1	16,2	50,0
	sufficiente	% col	1,9	,0	21,0	,0	,0
	insufficiente	% col	11,9	20,7	,0	5,2	,0
	Totale	n	52	24	5	21	2

7.bis Le leggerò i diversi servizi DI SUPPORTO ALLE IMPRESE offerti dalla Camera di commercio di... Per ognuno mi dirà se lo conosce

			Totale	Forma Giuridica			
				Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
Informazioni sui prezzi, sulle statistiche e sulla situazione economica, studi ed analisi economiche, osservatorio dell'Economia	No	% col	48,9	53,5	36,1	49,3	60,7
	Si	% col	51,1	46,5	63,9	50,7	39,3
Servizi per la creazione e successione di impresa	No	% col	59,3	66,3	61,0	40,6	,0
	Si	% col	40,7	33,7	39,0	59,4	100,0
Informazioni e assistenza sui finanziamenti agevolati, incentivi e contributi alle imprese	No	% col	68,3	71,1	65,8	63,4	60,7
	Si	% col	31,7	28,9	34,2	36,6	39,3
Informazioni e contributi sull'innovazione, trasferimento tecnologico	No	% col	85,3	86,2	83,4	86,2	73,7
	Si	% col	14,7	13,8	16,6	13,8	26,3
Promozione e consulenza specializzata nel commercio estero e nell'internazionalizzazione	No	% col	87,3	90,1	81,6	85,6	86,9
	Si	% col	12,7	9,9	18,4	14,4	13,1
Partecipazione a fiere, mostre e missioni	No	% col	93,8	97,4	95,9	79,5	99,8
	Si	% col	6,2	2,6	4,1	20,5	,2
Assistenza, promozione e valorizzazione dei prodotti tipici (enogastronomici, marchi di qualità etc)	No	% col	91,5	93,7	85,8	93,3	73,9
	Si	% col	8,5	6,3	14,2	6,7	26,1
Corsi di formazione, seminari e tirocini formativi	No	% col	64,9	71,0	63,3	48,8	55,1
	Si	% col	35,1	29,0	36,7	51,2	44,9
Iniziative e progetti per l'Imprenditorialità femminile	No	% col	92,5	96,0	85,1	91,2	86,8
	Si	% col	7,5	4,0	14,9	8,8	13,2
Iniziative per favorire l'accesso al credito delle imprese	No	% col	89,6	91,8	88,0	87,0	60,7
	Si	% col	10,4	8,2	12,0	13,0	39,3
Informazioni, promozione e supporto ai contratti di reti di imprese	No	% col	91,5	92,7	88,4	91,2	99,8
	Si	% col	8,5	7,3	11,6	8,8	,2
Totale	n		500	285	112	94	9

7.bis Le leggerò i diversi servizi DI SUPPORTO ALLE IMPRESE offerti dalla Camera di commercio di... Per ognuno mi dirà se lo utilizza

			Totale	Forma Giuridica			
				Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
Informazioni sui prezzi, sulle statistiche e sulla situazione economica, studi ed analisi economiche, osservatorio dell'Economia	No	%col	14,3	3,1	27,9	22,0	66,4
	Si	%col	85,7	96,9	72,1	78,0	33,6
	Totale	n	254	132	71	47	4
Servizi per la creazione e successione di impresa	No	%col	43,7	39,4	49,0	45,2	58,0
	Si	%col	56,3	60,6	51,0	54,8	42,0
	Totale	n	206	96	45	56	9
Informazioni e assistenza sui finanziamenti agevolati, incentivi e contributi alle imprese	No	%col	21,5	19,3	28,9	20,4	,0
	Si	%col	78,5	80,7	71,1	79,6	100,0
	Totale	n	159	82	38	35	4
Informazioni e contributi sull'innovazione, trasferimento tecnologico	No	%col	18,8	10,5	20,4	37,2	50,3
	Si	%col	81,2	89,5	79,6	62,8	49,7
	Totale	n	74	39	19	13	3
Promozione e consulenza specializzata nel commercio estero e nell'internazionalizzazione	No	%col	9,9	14,7	,0	15,9	,0
	Si	%col	90,1	85,3	100,0	84,1	100,0
	Totale	n	64	28	21	14	1
Partecipazione a fiere, mostre e missioni	No	%col	65,9	52,0	59,1	73,2	100,0
	Si	%col	34,1	48,0	40,9	26,8	,0
	Totale	n	33	8	5	19	1
Assistenza, promozione e valorizzazione dei prodotti tipici (enogastronomici, marchi di qualità etc)	No	%col	62,1	44,7	74,9	83,7	50,0
	Si	%col	37,9	55,3	25,1	16,3	50,0
	Totale	n	43	18	16	7	2
Corsi di formazione, seminari e tirocini formativi	No	%col	45,9	48,5	58,4	29,2	58,5
	Si	%col	54,1	51,5	41,6	70,8	41,5
	Totale	n	177	83	41	48	5
Iniziative e progetti per l'Imprenditorialità femminile	No	%col	41,0	54,2	36,0	25,4	100,0
	Si	%col	59,0	45,8	64,0	74,6	,0
	Totale	n	37	11	16	8	2
Iniziative per favorire l'accesso al credito delle imprese	No	%col	42,4	56,8	14,1	40,4	66,4
	Si	%col	57,6	43,2	85,9	59,6	33,6
	Totale	n	54	23	14	13	4
Informazioni, promozione e supporto ai contratti di reti di imprese	No	%col	9,6	9,9	14,7	,5	,0
	Si	%col	90,4	90,1	85,3	99,5	100,0
	Totale	n	43	21	12	9	1

7.bis Le leggerò i diversi servizi DI SUPPORTO ALLE IMPRESE offerti dalla Camera di commercio di... Per ognuno mi dirà se lo ritiene soddisfacente

			Totale	Imprese individuali	Forma Giuridica		
					Società di persone	Società di capitale	Altra forma
Informazioni sui prezzi, sulle statistiche e sulla situazione economica, studi ed analisi economiche, osservatorio dell'Economia	buono	% col	52,0	55,6	40,7	53,8	100,0
	discreto	% col	27,4	31,7	18,2	26,0	,0
	sufficiente	% col	20,6	12,6	41,1	20,2	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	217	128	51	36	2
Servizi per la creazione e successione di impresa	buono	% col	70,8	74,1	65,6	65,4	100,0
	discreto	% col	24,7	22,4	25,9	31,1	,0
	sufficiente	% col	3,5	3,6	4,3	3,3	,0
	insufficiente	% col	,9	,0	4,3	,1	,0
	Totale	n	115	58	23	31	3
Informazioni e assistenza sui finanziamenti agevolati, incentivi e contributi alle imprese	buono	% col	34,3	34,8	17,0	50,7	33,6
	discreto	% col	54,5	48,8	79,5	41,8	66,4
	sufficiente	% col	10,4	14,8	3,5	7,5	,0
	insufficiente	% col	,8	1,6	,0	,0	,0
	Totale	n	125	66	27	28	4
Informazioni e contributi sull'innovazione, trasferimento tecnologico	buono	% col	59,6	71,5	34,3	61,6	,0
	discreto	% col	36,9	22,7	65,7	38,4	100,0
	sufficiente	% col	3,4	5,7	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	59	35	15	8	1
Promozione e consulenza specializzata nel commercio estero e nell'internazionalizzazione	buono	% col	34,8	25,8	37,3	52,8	,0
	discreto	% col	65,2	74,2	62,7	47,2	100,0
	sufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	57	24	21	11	1
Partecipazione a fiere, mostre e missioni	buono	% col	18,1	,0	100,0	,0	,0
	discreto	% col	72,1	71,3	,0	100,0	,0
	sufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	9,8	28,7	,0	,0	,0
	Totale	n	11	4	2	5	0
Assistenza, promozione e valorizzazione dei prodotti tipici (enogastronomici, marchi di qualità etc)	buono	% col	19,1	20,7	,0	100,0	,0
	discreto	% col	42,2	48,2	23,8	,0	100,0
	sufficiente	% col	38,6	31,2	76,2	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	16	10	4	1	1
Corsi di formazione, seminari e tirocini formativi	buono	% col	31,3	32,8	,0	47,0	,0
	discreto	% col	48,4	52,7	42,6	46,7	29,9
	sufficiente	% col	20,3	14,6	57,4	6,2	70,1
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,1	,0
	Totale	n	97	43	18	34	2
Iniziative e progetti per l'Imprenditorialità femminile	buono	% col	68,5	60,0	64,2	83,5	,0
	discreto	% col	27,1	40,0	26,9	16,5	,0
	sufficiente	% col	4,3	,0	8,9	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	22	5	11	6	0
Iniziative per favorire l'accesso al credito delle imprese	buono	% col	42,9	41,2	21,8	72,0	100,0
	discreto	% col	53,7	58,8	78,2	14,0	,0
	sufficiente	% col	3,3	,0	,0	14,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	31	10	12	7	2
Informazioni, promozione e supporto ai contratti di reti di imprese	buono	% col	47,7	5,3	100,0	74,5	100,0
	discreto	% col	33,7	62,7	,0	12,4	,0
	sufficiente	% col	18,6	32,0	,0	13,1	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	38	19	10	8	1

8. Conosce il tema della responsabilità sociale d'impresa?

			Totale	Imprese individuali	Forma Giuridica		
					Società di persone	Società di capitale	Altra forma
Conosce il tema della responsabilità sociale d'impresa?	Sì	% col	11,0	10,1	12,5	12,6	,0
	No	% col	89,0	89,9	87,5	87,4	100,0
	Totale	n	500	285	112	94	9

8.bis Ritieni che la responsabilità sociale possa essere un elemento di competitività per la sua impresa in termini di...

			Forma Giuridica				
			Totale	Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
visibilità e reputazione nei confronti dei clienti	No	% col	59,2	61,8	57,5	54,7	,0
	Si	% col	40,8	38,2	42,5	45,3	,0
crescita economica	No	% col	69,9	66,2	79,2	67,6	,0
	Si	% col	30,1	33,8	20,8	32,4	,0
maggiore integrità morale ed etica verso i dipendenti e i clienti	No	% col	63,3	69,5	64,7	46,1	,0
	Si	% col	36,7	30,5	35,3	53,9	,0
minore impatto ambientale	No	% col	65,7	65,4	63,8	68,9	,0
	Si	% col	34,3	34,6	36,2	31,1	,0
nessuno dei precedenti, poiché non ritiene possa essere un fattore di maggiore competitività	No	% col	83,0	79,0	85,5	89,7	,0
	Si	% col	17,0	21,0	14,5	10,3	,0
Totale		n	57	29	14	14	0

9 Come valuta la modulistica della Camera di commercio di

			Forma Giuridica				
			Totale	Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
in termini di reperibilità (è facile trovarla?)	buona	% col	39,9	38,4	34,1	51,4	42,0
	discreta	% col	52,1	56,1	49,8	41,9	58,0
	sufficiente	% col	6,4	5,1	9,9	6,8	,0
	insufficiente	% col	1,6	,4	6,2	,0	,0
in termini di comprensibilità (è facile capirla?)	buona	% col	41,3	39,4	36,7	52,4	42,2
	discreta	% col	52,3	57,8	47,2	40,7	57,8
	sufficiente	% col	3,6	2,0	6,3	5,7	,0
	insufficiente	% col	2,8	,7	9,8	1,2	,0
Totale		n	500	285	112	94	9

10. Su quali, tra le seguenti tematiche, ritiene che la Camera di commercio debba impegnarsi maggiormente per il futuro?

			Forma Giuridica				
			Totale	Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
semplificazione delle pratiche amministrative	No	% col	42,6	41,3	43,9	45,1	42,2
	Si	% col	57,4	58,7	56,1	54,9	57,8
finanziamenti e contributi alle imprese	No	% col	72,6	70,0	80,9	71,2	68,1
	Si	% col	27,4	30,0	19,1	28,8	31,9
supporto e assistenza per l'innovazione (processi, tecnologie, brevetti e relativi servizi di informazione brevettu)	No	% col	92,4	93,7	93,1	88,9	73,9
	Si	% col	7,6	6,3	6,9	11,1	26,1
internazionalizzazione delle imprese	No	% col	95,2	94,7	95,6	97,1	86,8
	Si	% col	4,8	5,3	4,4	2,9	13,2
sviluppo delle infrastrutture e della logistica	No	% col	94,7	93,8	99,2	91,8	100,0
	Si	% col	5,3	6,2	,8	8,2	,0
rendere più fruibile internet per le imprese attraverso WI-FI e banda larga	No	% col	96,8	97,5	98,3	92,1	100,0
	Si	% col	3,2	2,5	1,7	7,9	,0
supporto e assistenza per la responsabilità sociale	No	% col	96,2	97,5	91,2	98,0	100,0
	Si	% col	3,8	2,5	8,8	2,0	,0
risoluzione delle controversie (mediazione, conciliazione, arbitrato)	No	% col	98,2	98,9	99,2	94,7	100,0
	Si	% col	1,8	1,1	,8	5,3	,0
raccordo tra imprese e scuole-università	No	% col	97,2	97,9	97,5	95,4	86,9
	Si	% col	2,8	2,1	2,5	4,6	13,1
promozione e tutela delle produzioni Made in Italy	No	% col	84,6	82,7	80,4	94,2	100,0
	Si	% col	15,4	17,3	19,6	5,8	,0
supporto e assistenza alle nuove imprese	No	% col	91,7	90,1	95,5	91,4	100,0
	Si	% col	8,3	9,9	4,5	8,6	,0
percorsi di sviluppo per le imprese esistenti	No	% col	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0
accesso al credito da parte delle imprese	No	% col	89,4	91,6	83,8	92,2	58,0
	Si	% col	10,6	8,4	16,2	7,8	42,0
altro	No	% col	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0
Totale		n	500	285	112	94	9

10.bis Su quali, tra le seguenti ulteriori tematiche, desidera che la Camera di commercio di...svolga maggiori attività a favore delle imprese?

			Forma Giuridica				
			Totale	Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
informazioni, promozione e supporto ai contratti di reti di imprese	No	% col	80,2	75,0	86,5	87,0	100,0
	Si	% col	19,8	25,0	13,5	13,0	,0
promozione del territorio e delle economie locali	No	% col	50,1	49,8	50,9	51,7	31,9
	Si	% col	49,9	50,2	49,1	48,3	68,1
osservatori dell'economia locale e diffusione di informazione economica;	No	% col	73,7	76,0	74,6	63,6	94,4
	Si	% col	26,3	24,0	25,4	36,4	5,6
predisposizione di contratti-tipo tra imprese, associazioni e consumatori	No	% col	92,6	94,0	93,1	88,2	86,9
	Si	% col	7,4	6,0	6,9	11,8	13,1
promozione di forme di controllo sulla presenza di clausole inique nei contratti	No	% col	92,7	96,7	88,7	84,5	99,8
	Si	% col	7,3	3,3	11,3	15,5	,2
vigilanza e controllo sui prodotti e per la metrologia legale e rilascio certificati d'origine delle merci	No	% col	93,7	94,3	93,8	92,4	86,9
	Si	% col	6,3	5,7	6,2	7,6	13,1
raccolta degli usi e delle consuetudini	No	% col	99,2	99,3	100,0	97,8	99,8
	Si	% col	,8	,7	,0	2,2	,2
altro	No	% col	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	500	285	112	94	9

11. Nel corso dell'ultimo anno ha utilizzato il sito internet della Camera di commercio di

			Forma Giuridica				
			Totale	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	47,9	38,4	62,4	57,8	71,0
	No	% col	52,1	61,6	37,6	42,2	29,0
	Totale	n	500	285	112	94	9

11. Perché ha usato il sito?

			Forma Giuridica				
			Totale	Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
Se sì, perché? : Per le pratiche obbligatorie e servizi amministrativi (Es Telemaco)	No	% col	49,3	55,5	50,0	38,0	26,2
	Si	% col	50,7	44,5	50,0	62,0	73,8
Se sì, perché? : Per cercare informazioni sulle imprese e sul mercato (banche dati camerali, statistiche)	No	% col	64,2	58,2	86,5	50,8	26,2
	Si	% col	35,8	41,8	13,5	49,2	73,8
Se sì, perché? : Per reperire la modulistica dei servizi della Camera	No	% col	33,2	34,6	29,9	36,0	18,6
	Si	% col	66,8	65,4	70,1	64,0	81,4
Se sì, perché? : Per iscrizione on-line a corsi, convegni, seminari	No	% col	94,1	92,8	92,8	98,1	100,0
	Si	% col	5,9	7,2	7,2	1,9	,0
	Totale	n	242	109	70	56	7

11. Se si: qual è il suo livello di soddisfazione?

			Forma Giuridica				
			Totale	Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
Per le pratiche obbligatorie e servizi amministrativi (Es Telemaco)	Buono	% col	62,8	59,8	54,8	74,6	74,8
	Discreto	% col	22,9	11,3	39,4	22,2	25,2
	Sufficiente	% col	10,0	18,6	5,8	3,0	,0
	Insufficiente	% col	4,2	10,3	,0	,1	,0
Per cercare informazioni sulle imprese e sul mercato (banche dati camerali, statistiche)	Buono	% col	68,8	65,8	60,6	75,9	75,1
	Discreto	% col	23,1	23,5	17,9	23,9	24,9
	Sufficiente	% col	6,9	8,4	21,6	,0	,0
	Insufficiente	% col	1,2	2,2	,0	,1	,0
Per reperire la modulistica dei servizi della Camera	Buono	% col	56,0	38,0	70,5	70,1	77,4
	Discreto	% col	33,9	42,3	25,4	29,8	22,6
	Sufficiente	% col	7,0	12,7	4,1	,0	,0
	Insufficiente	% col	3,2	7,0	,0	,1	,0
Per iscrizione on-line a corsi, convegni, seminari	Buono	% col	85,3	87,0	79,8	100,0	,0
	Discreto	% col	7,3	,0	20,2	,0	,0
	Sufficiente	% col	7,3	13,0	,0	,0	,0
	Insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
Totale	n	14	8	5	1	0	

11. Secondo lei, cosa potrebbe essere migliorato? Per le pratiche obbligatorie e servizi amministrativi (es. Telemaco)

			Forma Giuridica				
			Totale	Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
la reperibilità delle informazioni	No	% col	85,2	72,9	97,3	92,3	74,8
	Si	% col	14,8	27,1	2,7	7,7	25,2
la qualità delle informazioni	No	% col	75,9	77,3	77,7	75,2	50,2
	Si	% col	24,1	22,7	22,3	24,8	49,8
l'aggiornamento delle informazioni	No	% col	92,1	100,0	89,8	84,8	75,1
	Si	% col	7,9	,0	10,2	15,2	24,9
la tipologia delle informazioni (es. inserire video, podcast, audio, ecc.)	No	% col	75,1	74,2	69,0	79,8	100,0
	Si	% col	24,9	25,8	31,0	20,2	,0
non so	No	% col	45,5	50,3	44,7	38,8	50,2
	Si	% col	54,5	49,7	55,3	61,2	49,8
Totale	n	125	49	36	35	5	

11. Secondo lei, cosa potrebbe essere migliorato? Per cercare informazioni sulle imprese e sul mercato (banche dati camerali, statistiche)

			Forma Giuridica				
			Totale	Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
la reperibilità delle informazioni	No	% col	81,8	72,9	100,0	92,1	74,8
	Si	% col	18,2	27,1	,0	7,9	25,2
la qualità delle informazioni	No	% col	80,6	66,1	100,0	100,0	74,8
	Si	% col	19,4	33,9	,0	,0	25,2
l'aggiornamento delle informazioni	No	% col	94,0	91,1	100,0	99,9	75,1
	Si	% col	6,0	8,9	,0	,1	24,9
la tipologia delle informazioni (es. inserire video, podcast, audio, ecc.)	No	% col	80,6	64,0	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	19,4	36,0	,0	,0	,0
non so	No	% col	30,0	47,0	,0	8,1	50,2
	Si	% col	70,0	53,0	100,0	91,9	49,8
Totale	n	89	46	10	28	5	

11. Secondo lei, cosa potrebbe essere migliorato? Per reperire la modulistica dei servizi della Camera

			Forma Giuridica					
			Totale	Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma	
la reperibilità delle informazioni	No	% col	86,8	79,0	89,9	96,9	100,0	
	Si	% col	13,2	21,0	10,1	3,1	,0	
la qualità delle informazioni	No	% col	83,6	83,4	83,7	84,9	77,4	
	Si	% col	16,4	16,6	16,3	15,1	22,6	
l'aggiornamento delle informazioni	No	% col	73,6	62,1	80,9	86,9	77,4	
	Si	% col	26,4	37,9	19,1	13,1	22,6	
la tipologia delle informazioni (es. inserire video, podcast, audio, ecc.)	No	% col	80,2	78,7	77,6	87,6	77,4	
	Si	% col	19,8	21,3	22,4	12,4	22,6	
non so	No	% col	47,8	61,8	43,2	25,1	45,2	
	Si	% col	52,2	38,2	56,8	74,9	54,8	
Totale			n	161	71	49	36	5

11. Secondo lei, cosa potrebbe essere migliorato? Per iscrizione on-line a corsi, convegni, seminari

			Forma Giuridica					
			Totale	Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma	
la reperibilità delle informazioni	No	% col	64,4	63,0	59,6	100,0	,0	
	Si	% col	35,6	37,0	40,4	,0	,0	
la qualità delle informazioni	No	% col	35,7	37,4	20,2	100,0	,0	
	Si	% col	64,3	62,6	79,8	,0	,0	
l'aggiornamento delle informazioni	No	% col	71,5	62,7	79,8	100,0	,0	
	Si	% col	28,5	37,3	20,2	,0	,0	
la tipologia delle informazioni (es. inserire video, podcast, audio, ecc.)	No	% col	78,5	62,1	100,0	100,0	,0	
	Si	% col	21,5	37,9	,0	,0	,0	
non so	No	% col	85,6	100,0	79,8	,0	,0	
	Si	% col	14,4	,0	20,2	100,0	,0	
Totale			n	14	8	5	1	0

11. Se non l'ha utilizzato: perché?

			Forma Giuridica					
			Totale	Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma	
Se non l'ha utilizzato: perché?	L'impresa non usa Internet	% col	17,2	21,9	14,3	,0	,0	
	Non l'ho mai utilizzato perché non sapevo che ci fosse	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
	Non ho interesse a utilizzare internet nei rapporti con la Camera	% col	82,8	78,1	85,7	100,0	100,0	
Totale			n	258	176	42	38	2

11. Se la risposta è NO perché Non ho interesse allora quale motivazione si può addurre per il mancato interesse?

			Forma Giuridica				
			Totale	Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
Se la risposta è NO perché Non ho interesse allora quale motivazione si può addurre per il mancato interesse?	perché ho già avuto occasione in precedenza di visitare il sito camerale e non ho trovato le informazioni cercate;	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	per la natura stessa dei contenuti presenti nel sito;	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	non so	% col	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Totale	n	213	137	36	38	2

12. Si è recato personalmente negli uffici della Camera di commercio nell'ultimo anno?

			Forma Giuridica				
			Totale	Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
Si è recato personalmente negli uffici della Camera di commercio nell'ultimo anno?	Si	% col	58,8	55,6	54,4	70,8	99,8
	No	% col	41,2	44,4	45,6	29,2	,2
	Totale	n	500	285	112	94	9

13. Ritiene che gli uffici della Camera di commercio di siano facilmente raggiungibili?

				Forma Giuridica			
		Totale		Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
Ritiene che gli uffici della Camera di Commercio siano facilmente raggiungibili?	Si	% col	95,4	98,7	84,6	98,5	86,9
	No	% col	4,6	1,3	15,4	1,5	13,1
	Totale	n	294	158	61	67	8

14. Come considera l'accesso ai servizi quando si reca direttamente alla Camera di commercio di.....

				Forma Giuridica			
		Totale		Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
Come considera l'accesso ai servizi quando si reca direttamente alla Camera di Commercio di...	facile, la sede è dotata di segnaletica adeguata e di punti informativi	% col	78,8	79,0	68,9	90,2	57,9
	Accettabile, anche se da migliorare	% col	16,2	19,7	12,6	9,8	29,0
	Difficile, la sede NON è dotata di segnaletica adeguata e di punti informativi	% col	4,2	,7	16,9	,0	13,1
	Non so	% col	,7	,6	1,6	,0	,0
	Totale	n	294	158	61	67	8

15. 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	78,7	79,7	73,3	80,7	84,1
	Bisognerebbe anticipare l'apertura la mattina	% col	6,1	5,7	9,5	4,6	,0
	Bisognerebbe posticipare la chiusura nel pomeriggio	% col	3,9	4,5	1,6	3,3	15,9
	Bisognerebbe adottare l'orario continuato tutti i giorni di apertura	% col	10,5	9,4	15,7	9,6	,0
	Non so	% col	,7	,7	,0	1,7	,0
Totale	n	294	158	61	67	8	

16. 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	50,6	50,9	48,7	52,4	44,8
	Accettabili, anche se da migliorare	% col	43,6	41,4	43,5	47,6	55,2
	Troppo lunghi	% col	5,8	7,7	7,8	,0	,0
	Non so	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	294	158	61	67	8

16.bis. Come giudica il personale della Camera di commercio di 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	83,5	84,0	92,0	75,7	71,0
	Discreto	% col	13,7	13,4	4,8	22,5	15,9
	Sufficiente	% col	1,7	1,9	1,6	,1	13,1
	Insufficiente	% col	1,1	,7	1,7	1,7	,0
Chiarezza e precisione delle informazioni fornite all'utente	Buono	% col	79,1	79,9	80,9	76,0	73,8
	Discreto	% col	15,7	15,6	11,1	20,7	13,1
	Sufficiente	% col	3,7	3,2	6,3	1,5	13,1
	Insufficiente	% col	1,4	1,3	1,7	1,8	,0
Risoluzione dei problemi che ostacolano l'avanzamento delle pratiche	Buono	% col	88,2	86,5	88,8	92,0	86,9
	Discreto	% col	5,9	5,8	6,4	6,3	,0
	Sufficiente	% col	4,1	5,7	3,1	,0	13,1
	Insufficiente	% col	1,8	2,0	1,7	1,8	,0
Tempi di svolgimento delle pratiche	Buono	% col	74,6	72,8	79,5	74,3	73,8
	Discreto	% col	19,5	20,2	14,1	23,9	13,1
	Sufficiente	% col	3,5	3,8	3,2	1,7	13,1
	Insufficiente	% col	2,4	3,2	3,2	,1	,0
Preparazione tecnica	Buono	% col	82,8	83,6	88,9	77,9	60,8
	Discreto	% col	12,0	11,3	4,7	20,4	13,1
	Sufficiente	% col	4,5	5,1	4,8	,0	26,2
	Insufficiente	% col	,7	,0	1,7	1,8	,0
Totale			294	158	61	67	8

17. In relazione ai seguenti aspetti, connessi al rapporto con gli uffici, quali considera prioritari come aree di miglioramento [mettere in ordine di priorità]

			Forma Giuridica				
			Totale	Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
primo posto	accesso ai servizi	% col	25,0	24,2	24,1	27,1	31,7
	orari di apertura	% col	14,2	12,3	19,1	12,7	26,2
	tempi di attesa agli sportelli	% col	19,4	22,2	11,1	22,4	,0
	tempestività nelle risposte	% col	14,4	15,2	16,1	9,4	26,2
	competenza del personale	% col	8,7	10,2	4,8	9,7	,0
secondo posto	disponibilità del personale	% col	18,4	15,9	24,8	18,7	15,9
	accesso ai servizi	% col	10,3	10,8	11,3	7,8	13,1
	orari di apertura	% col	23,9	22,3	21,0	30,5	26,2
	tempi di attesa agli sportelli	% col	18,1	17,5	22,2	12,7	44,8
	tempestività nelle risposte	% col	20,4	19,7	21,0	23,9	,0
terzo posto	competenza del personale	% col	21,4	20,3	22,8	23,5	15,9
	disponibilità del personale	% col	5,9	9,5	1,7	1,6	,0
	accesso ai servizi	% col	11,6	12,5	9,5	12,7	,0
	orari di apertura	% col	16,1	17,7	16,0	11,1	26,2
	tempi di attesa agli sportelli	% col	21,9	20,9	29,2	18,6	13,1
quarto posto	tempestività nelle risposte	% col	27,0	24,7	24,0	33,7	42,1
	competenza del personale	% col	13,9	15,2	11,7	12,8	13,1
	disponibilità del personale	% col	9,4	8,9	9,5	11,0	5,6
	accesso ai servizi	% col	14,8	14,0	12,8	17,4	26,2
	orari di apertura	% col	6,7	7,0	6,3	6,4	5,6
quinto posto	tempi di attesa agli sportelli	% col	26,6	27,3	34,3	18,8	15,9
	tempestività nelle risposte	% col	29,7	32,7	30,8	21,8	26,2
	competenza del personale	% col	9,3	8,9	7,7	11,7	13,1
	disponibilità del personale	% col	12,8	10,2	8,0	23,9	13,1
	accesso ai servizi	% col	8,3	7,6	14,7	5,1	,0
sesto posto	orari di apertura	% col	29,6	33,0	27,6	25,0	15,9
	tempi di attesa agli sportelli	% col	5,5	4,5	1,6	10,9	13,1
	tempestività nelle risposte	% col	3,8	3,8	3,2	4,7	,0
	competenza del personale	% col	36,3	35,6	40,4	32,9	44,8
	disponibilità del personale	% col	16,4	15,5	12,5	21,4	26,2
sesto posto	accesso ai servizi	% col	30,0	30,9	27,6	29,9	29,0
	orari di apertura	% col	9,4	7,7	10,0	14,2	,0
	tempi di attesa agli sportelli	% col	8,5	7,6	1,6	16,7	13,1
	tempestività nelle risposte	% col	4,7	3,9	4,8	6,5	5,6
	competenza del personale	% col	10,4	9,8	12,6	9,4	13,1
disponibilità del personale	% col	37,0	40,1	43,5	23,3	39,2	
Totale			294	158	61	67	8

18. Nell'ultimo anno ha utilizzato il servizio di centralino/call center?

			Forma Giuridica				
			Totale	Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
Nell'ultimo anno ha utilizzato il servizio di centralino/call center?	Si	% col	14,0	13,7	6,7	21,8	39,3
	No	% col	86,0	86,3	93,3	78,2	60,7
	Totale	n	500	285	112	94	9

18.bis Se SI: Come giudica il servizio di centralino/call center?:

			Forma Giuridica				
			Totale	Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
Se si, come giudica il servizio di centralino/call center?	Buono, è sempre pronto a rispondere e ad indirizzarmi verso la persona giusta	% col	59,9	58,8	65,0	59,2	66,8
	E' accettabile, anche se da migliorare	% col	18,8	18,1	12,6	20,4	33,2
	Deludente	% col	21,3	23,1	22,4	20,4	,0
	Totale	n	74	39	8	23	4

18.ter Se risponde b) o c): In quali aspetti va migliorato il centralino/call center?

			Forma Giuridica				
			Totale	Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
Disponibilità e cortesia degli operatori	No	% col	96,3	100,0	100,0	87,3	100,0
	Si	% col	3,7	,0	,0	12,7	,0
Capacità di ascolto e di interazione con gli utenti	No	% col	82,5	82,0	100,0	75,6	100,0
	Si	% col	17,5	18,0	,0	24,4	,0
Competenza e completezza nelle risposte	No	% col	57,3	38,5	100,0	87,3	,0
	Si	% col	42,7	61,5	,0	12,7	100,0
Tempi di attesa e dei percorsi necessari a entrare in contatto con gli uffici	No	% col	11,2	19,4	,0	,0	,0
	Si	% col	88,8	80,6	100,0	100,0	100,0
Tempi di risposta alle chiamate	No	% col	18,0	12,6	36,1	12,9	100,0
	Si	% col	82,0	87,4	63,9	87,1	,0
Mancate risposte per linee occupate	No	% col	74,8	75,6	100,0	62,2	100,0
	Si	% col	25,2	24,4	,0	37,8	,0
Inoltro alle persone/uffici giusti	No	% col	78,6	75,8	100,0	74,4	100,0
	Si	% col	21,4	24,2	,0	25,6	,0
Altro	No	% col	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0
Totale	n	30	16	3	10	1	

Classe di addetti

			Forma Giuridica				
			Totale	Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
Classe di addetti	Da 1 a 9	% col	94,9	99,3	95,3	82,0	79,8
	Da 10 a 49	% col	4,6	,7	4,7	15,9	14,9
	Da 50 a 250	% col	,4	,0	,0	2,0	5,2
	Oltre i 250	% col	,0	,0	,0	,2	,2
	Totale	n	511	290	117	94	10

Posizione del rispondente

			Forma Giuridica				
			Totale	Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
Posizione del rispondente	Imprenditore/titolare	% col	65,6	77,4	54,0	45,7	31,0
	Direttore/dirigente/responsabile	% col	1,0	,0	,0	5,3	,0
	Presidente / membro del consiglio di amministrazione	% col	,8	,0	,0	3,1	14,9
	altro (delegato dai vertici aziendali)	% col	32,7	22,6	46,0	45,9	54,2
	Totale	n	511	290	117	94	10

Forma Giuridica

			Forma Giuridica				
			Totale	Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
Forma Giuridica	Imprese individuali	% col	57,2	100,0	,0	,0	,0
	Società di persone	% col	23,2	,0	100,0	,0	,0
	Società di capitale	% col	18,0	,0	,0	100,0	,0
	Altra forma	% col	1,6	,0	,0	,0	100,0
	Totale	n	511	290	117	94	10

Settore

			Forma Giuridica				
			Totale	Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
Settore	Agricoltura	% col	19,7	28,2	14,7	1,1	,0
	Industria	% col	8,4	6,2	8,6	15,8	,0
	Costruzioni	% col	15,2	19,3	8,2	12,6	,2
	Commercio	% col	21,1	23,2	20,3	16,5	6,6
	Servizi	% col	35,6	23,1	48,1	54,0	93,3
	Totale	n	511	290	117	94	10

Settore

1. Con quale frequenza, nel corso dell'ultimo anno, lei o i suoi collaboratori avete avuto rapporti con la Camera di commercio di [1 risposta possibile]

		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	28,5	39,7	25,2	34,9	8,7	32,1
	Una volta al mese	% col	23,9	27,3	18,1	14,4	16,6	31,7
	Solo quando è servito, non è stato un rapporto costante	% col	45,5	33,0	54,3	44,5	70,3	36,2
	Non ho avuto rapporti con la Camera nell'ultimo anno	% col	2,1	,0	2,4	6,2	4,4	,0
	Totale	n	511	103	46	78	105	179

1bis. Se non ha avuto rapporti: Perché?

		Settore						
		Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi	
Se non ha avuto rapporti: Perché?	Perché abbiamo utilizzato una società di servizi	% col	18,3	,0	,0	40,0	,0	,0
	Perché abbiamo utilizzato professionisti o consulenti o associazione categoria	% col	67,5	,0	100,0	40,0	88,7	,0
	Perché non ne abbiamo avuto bisogno	% col	14,2	,0	,0	20,0	11,3	,0
	Totale	n	11	0	1	5	5	0

2. Come ha avuto rapporti con la Camera di commercio dinell'ultimo anno?

		Settore						
		Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi	
Come ha avuto rapporti con la Camera di Commercio nell'ultimo anno?	Prevalentemente di persona, direttamente presso gli uffici della Camera	% col	53,4	47,4	49,7	54,5	70,0	47,7
	Prevalentemente a distanza, attraverso il telefono	% col	26,0	34,0	22,1	26,3	16,7	27,8
	prevalentemente a distanza, attraverso l'invio di pratiche telematiche	% col	2,0	1,0	4,9	,0	1,0	3,2
	Prevalentemente a distanza, attraverso e-mail e il sito della CDC	% col	18,6	17,6	23,4	19,3	12,3	21,3
	Totale	n	500	103	45	73	100	179

3. (domanda non posta alle Ass. di categoria e 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	43,5	32,9	51,0	42,0	53,6	42,3
	Un'istituzione pubblica espressione delle associazioni di categoria	% col	36,3	40,8	25,2	37,2	34,5	37,1
	Un organismo privato	% col	14,1	19,4	19,3	14,4	5,7	14,7
	Non so	% col	6,1	6,8	4,4	6,4	6,2	5,9
	Totale	n	511	103	46	78	105	179

4. Quale pensa che sia la funzione principale della Camera di commercio di....

		Settore						
		Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi	
Quale pensa che sia la funzione principale della Camera di Commercio	promozione dello sviluppo territoriale e supporto alle imprese	% col	25,2	26,2	28,3	23,4	24,0	25,3
	certificazioni e atti amministrativi alle imprese	% col	31,4	24,4	25,5	32,6	29,3	37,3
	tutela del mercato e dei diritti dei consumatori	% col	10,2	19,4	4,8	10,3	3,9	10,2
	informazione economica	% col	5,8	9,6	,0	6,4	7,5	3,8
	tutte le precedenti risposte	% col	27,4	20,4	41,4	27,3	35,3	23,3
	non so	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	511	103	46	78	105	179

5. Lei è informato sui servizi e le attività della Camera di Commercio di

		Settore						
		Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi	
Lei è informato sui servizi e le attività della Camera di Commercio	Si	% col	96,6	97,0	97,6	96,2	98,1	95,5
	No	% col	3,4	3,0	2,4	3,8	1,9	4,5
	Totale	n	511	103	46	78	105	179

5.bis. Se SI, secondo lei la Camera di Commercio di comunica i servizi che offre in modo

		Settore						
		Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi	
Se SI, secondo lei la Camera di Commercio comunica i servizi che offre in modo	Pienamente soddisfacente	% col	55,7	52,0	59,3	54,1	51,4	60,1
	Accettabile, anche se da migliorare	% col	37,6	36,0	35,6	37,7	42,9	35,8
	Non adeguato	% col	5,9	11,0	2,5	8,2	3,9	4,1
	Non so	% col	,8	1,0	2,5	,0	1,9	,0
	Totale	n	494	100	45	75	103	171

5.ter. Conosce e come giudica i seguenti strumenti di comunicazione utilizzati dalla Camera di commercio di

		Settore						
		Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi	
E-mail	No	% col	47,5	60,0	52,0	48,1	46,0	40,3
	Si	% col	52,5	40,0	48,0	51,9	54,0	59,7
Fax	No	% col	95,0	100,0	97,5	95,3	86,8	96,3
	Si	% col	5,0	,0	2,5	4,7	13,2	3,7
Posta	No	% col	64,3	67,9	54,2	53,1	64,4	69,5
	Si	% col	35,7	32,1	45,8	46,9	35,6	30,5
Sito internet	No	% col	28,7	50,3	43,8	16,9	32,5	15,8
	Si	% col	71,3	49,7	56,2	83,1	67,5	84,2
Rivista della Camera di Commercio	No	% col	88,3	84,6	86,7	85,7	92,1	89,4
	Si	% col	11,7	15,4	13,3	14,3	7,9	10,6
Sportelli informazioni	No	% col	44,7	39,8	67,9	38,5	39,3	47,7
	Si	% col	55,3	60,2	32,1	61,5	60,7	52,3
	Totale	n	511	103	46	78	105	179

5.ter. Conosce e come giudica i seguenti strumenti di comunicazione utilizzati dalla Camera di commercio di

		Settore						
		Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi	
E-mail	buono	% col	61,3	54,0	63,0	79,5	55,1	60,3
	discreto	% col	31,1	31,2	31,6	13,1	30,7	37,9
	sufficiente	% col	6,4	14,8	5,2	7,4	10,7	,9
	insufficiente	% col	1,2	,0	,2	,0	3,6	,9
Fax	buono	% col	64,0	,0	,0	100,0	63,8	55,4
	discreto	% col	19,9	,0	96,5	,0	21,6	14,8
	sufficiente	% col	12,0	,0	,0	,0	14,7	14,9
	insufficiente	% col	4,0	,0	3,5	,0	,0	14,9
Posta	buono	% col	51,2	48,9	16,1	61,5	43,2	63,9
	discreto	% col	39,3	48,1	78,3	35,8	35,3	25,4
	sufficiente	% col	8,4	3,0	5,4	,0	21,6	8,9
	insufficiente	% col	1,1	,0	,2	2,8	,0	1,8
Sito internet	buono	% col	61,5	60,8	81,8	67,1	67,8	53,3
	discreto	% col	24,4	33,1	13,6	9,5	19,4	32,0
	sufficiente	% col	12,1	6,1	4,4	15,6	11,4	14,1
	insufficiente	% col	2,0	,0	,2	7,8	1,4	,7
Rivista della Camera di Commercio	buono	% col	61,1	100,0	50,8	90,9	24,9	31,6
	discreto	% col	21,8	,0	48,6	9,1	50,4	26,1
	sufficiente	% col	15,4	,0	,0	,0	24,7	37,1
	insufficiente	% col	1,7	,0	,7	,0	,0	5,2
Sportelli informazioni	buono	% col	51,2	54,6	36,0	67,2	53,3	41,7
	discreto	% col	35,7	33,5	63,7	24,1	31,0	42,2
	sufficiente	% col	11,2	11,8	,0	6,3	11,1	15,0
	insufficiente	% col	1,8	,0	,3	2,3	4,7	1,1
	Totale	n	283	62	16	48	64	93

6. Con quali modalità ritiene più utile essere informato sui servizi della Camera di commercio di [+ risposte possibili]

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
per e-mail	No	% col	47,5	74,6	48,8	53,1	34,4	37,5
	Si	% col	52,5	25,4	51,2	46,9	65,6	62,5
tramite PEC	No	% col	97,3	98,1	99,9	97,4	98,1	95,8
	Si	% col	2,7	1,9	,1	2,6	1,9	4,2
per fax	No	% col	94,5	96,2	96,0	90,9	88,6	98,2
	Si	% col	5,5	3,8	4,0	9,1	11,4	1,8
per posta	No	% col	51,9	43,8	57,1	59,8	59,0	47,5
	Si	% col	48,1	56,2	42,9	40,2	41,0	52,5
per telefono	No	% col	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
per sms	No	% col	99,8	100,0	100,0	100,0	99,0	100,0
	Si	% col	,2	,0	,0	,0	1,0	,0
tramite il sito e newsletter della Camera di Commercio	No	% col	88,4	97,1	84,4	76,4	92,0	87,6
	Si	% col	11,6	2,9	15,6	23,6	8,0	12,4
tramite i media locali (stampa, radio e tv)	No	% col	98,6	100,0	97,6	100,0	94,3	100,0
	Si	% col	1,4	,0	2,4	,0	5,7	,0
recandosi direttamente presso gli uffici camerali	No	% col	89,8	83,4	97,7	87,1	88,5	93,4
	Si	% col	10,2	16,6	2,3	12,9	11,5	6,6
non ho particolare interesse ad essere informato	No	% col	86,2	70,9	79,2	95,0	84,0	93,7
	Si	% col	13,8	29,1	20,8	5,0	16,0	6,3
	Totale	n	511	103	46	78	105	179

7. Conosce il Registro delle imprese

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
Le sottoporro alcune domande relative al Registro delle imprese: Lo conosce?	No	% col	24,5	31,1	48,5	23,3	19,9	18,5
	Si	% col	75,5	68,9	51,5	76,7	80,1	81,5
	Totale	n	500	103	45	73	100	179

7. Utilizza il Registro delle imprese

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
Lo ha utilizzato nel corso dell'ultimo anno?	No	% col	3,8	4,3	,0	,0	3,7	5,5
	Si	% col	96,2	95,7	100,0	100,0	96,3	94,5
	Totale	n	378	71	24	56	80	147

7. Qual è il vostro livello di soddisfazione per il Registro delle imprese

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
Se lo ha utilizzato: qual è il suo livello di soddisfazione?	buono	% col	72,3	69,0	59,2	61,1	74,7	79,1
	discreto	% col	21,8	23,4	31,0	26,1	20,1	18,8
	sufficiente	% col	3,9	7,5	9,6	1,8	3,8	2,1
	insufficiente	% col	2,0	,0	,2	11,0	1,3	,0
	Totale	n	364	68	24	56	77	139

7. Ha utilizzato il servizio telematico per l'inoltro di pratiche al registro delle imprese nell'ultimo anno?

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
Ha utilizzato il servizio telematico per l'inoltro di pratiche al registro delle imprese nell'ultimo anno?	Si	% col	5,9	4,0	5,1	8,3	1,9	8,4
	No	% col	94,1	96,0	94,9	91,7	98,1	91,6
	Totale	n	500	103	45	73	100	179

7bis. In relazione al servizio telematico del Registro delle imprese, le chiediamo di valutare il suo livello di soddisfazione rispetto ai seguenti aspetti?

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
il tempo impiegato per effettuare una spedizione telematica	buono	% col	76,0	75,7	100,0	83,4	100,0	66,7
	discreto	% col	24,0	24,3	,0	16,6	,0	33,3
	sufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
il tempo impiegato per ottenere la ricevuta di protocollazione	buono	% col	86,1	74,3	100,0	83,4	100,0	86,5
	discreto	% col	10,5	25,7	,0	,0	,0	13,5
	sufficiente	% col	3,4	,0	,0	16,6	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
il tempo impiegato per ottenere l'evasione della pratica	buono	% col	89,4	100,0	100,0	99,8	100,0	79,7
	discreto	% col	3,6	,0	,0	,2	,0	6,8
	sufficiente	% col	7,0	,0	,0	,0	,0	13,5
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
la cortesia e la disponibilità degli operatori	buono	% col	89,5	100,0	100,0	83,2	100,0	86,5
	discreto	% col	7,0	,0	,0	16,8	,0	6,7
	sufficiente	% col	3,5	,0	,0	,0	,0	6,8
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
la chiarezza delle informazioni ricevute	buono	% col	96,5	100,0	100,0	100,0	100,0	93,2
	discreto	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	sufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	3,5	,0	,0	,0	,0	6,8
l'informazione telefonica	buono	% col	93,0	100,0	51,2	99,8	100,0	93,3
	discreto	% col	7,0	,0	48,8	,2	,0	6,7
	sufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
l'informazione sul sito camerale / posta elettronica	buono	% col	96,7	75,7	100,0	100,0	100,0	100,0
	discreto	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	sufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	3,3	24,3	,0	,0	,0	,0
Totale	n	34	4	4	7	2	17	

7bis. con che frequenza utilizza il servizio telematico?

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
con che frequenza utilizza il servizio telematico	Settimanale	% col	27,0	,0	48,8	33,5	47,9	25,8
	mensile	% col	48,4	50,0	,0	33,3	52,1	60,3
	trimestrale	% col	17,1	50,0	47,7	16,6	,0	6,8
	annuale	% col	7,4	,0	3,5	16,6	,0	7,2
	Totale	n	34	4	4	7	2	17

7ter. Conosce la firma digitale ?

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
Le sottoporro alcune domande relative al servizio di rilascio dei dispositivi di firma digitale /CNS (carta nazionale dei servizi). Lo conosce	Sì	% col	30,3	22,3	24,5	40,5	29,7	32,4
	No	% col	69,7	77,7	75,5	59,5	70,3	67,6
	Totale	n	500	103	45	73	100	179

7ter. Ha utilizzato la firma digitale?

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
Lo ha utilizzato nel corso dell'ultimo anno?	Sì	% col	50,6	12,9	65,5	61,7	59,5	52,1
	No	% col	49,4	87,1	34,5	38,3	40,5	47,9
	Totale	n	155	23	13	30	30	59

7ter. Qualè il suo livello di soddisfazione per la firma digitale?

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
Se lo ha utilizzato: qual è il suo livello di soddisfazione?	buono	% col	68,5	100,0	58,9	60,7	60,9	76,8
	discreto	% col	19,6	,0	25,4	11,7	28,0	19,8
	sufficiente	% col	5,3	,0	15,8	,0	11,0	3,4
	insufficiente	% col	6,6	,0	,0	27,6	,0	,0
	Totale	n	80	3	8	19	18	32

7ter. Ha utilizzato il servizio di rilascio dei dispositivi firma digitale/CNS nell'ultimo anno?

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
Ha utilizzato il servizio di rilascio dei dispositivi firma digitale/CNS nell'ultimo anno?	Sì	% col	16,3	14,5	16,2	20,7	15,7	15,8
	No	% col	83,7	85,5	83,8	79,3	84,3	84,2
	Totale	n	500	103	45	73	100	179

7bis. In relazione al servizio di rilascio dispositivi CNS firma digitale le chiediamo di valutare il suo livello di soddisfazione rispetto ai seguenti aspetti?

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
Il tempo impiegato per ottenere il servizio	buono	% col	66,3	66,5	68,6	52,5	68,6	71,6
	discreto	% col	31,2	33,5	31,4	47,5	31,4	21,4
	sufficiente	% col	2,5	,0	,0	,0	,0	7,1
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
I locali nei quali viene reso il servizio	buono	% col	95,4	93,4	87,4	100,0	94,1	96,5
	discreto	% col	4,6	6,6	12,6	,0	5,9	3,5
	sufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
Gli orari di sportello	buono	% col	66,1	59,9	59,6	60,9	62,7	75,3
	discreto	% col	28,3	33,5	27,8	34,2	37,3	17,8
	sufficiente	% col	4,4	6,6	12,6	4,9	,0	3,5
	insufficiente	% col	1,2	,0	,0	,0	,0	3,4
La cortesia e la disponibilità degli operatori	buono	% col	70,8	66,9	28,8	80,0	68,6	79,1
	discreto	% col	27,9	33,1	71,2	20,0	24,9	20,9
	sufficiente	% col	1,3	,0	,0	,0	6,5	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
I tempi di attesa allo sportello	buono	% col	71,7	73,5	74,9	66,6	87,5	63,8
	discreto	% col	21,2	13,2	12,6	26,7	12,5	29,3
	sufficiente	% col	7,1	13,2	12,6	6,7	,0	6,9
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
La chiarezza delle informazioni ricevute	buono	% col	72,7	66,1	74,9	79,2	81,0	67,4
	discreto	% col	23,5	33,9	25,1	14,1	12,4	29,1
	sufficiente	% col	3,8	,0	,0	6,7	6,6	3,6
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	81	15	8	15	16	27

7. Le leggerò i diversi servizi AMMINISTRATIVI offerti dalla Camera di commercio di... Per ognuno mi dirà se lo conosce...

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
Albi e ruoli (pratiche)	No	% col	68,6	73,6	74,7	59,7	70,1	67,3
	Si	% col	31,4	26,4	25,3	40,3	29,9	32,7
Registro informatico protesti (pratiche)	No	% col	86,6	90,8	86,0	84,7	94,0	80,8
	Si	% col	13,4	9,2	14,0	15,3	6,0	19,2
Certificazione estera (certificati di origine, carnet ATA, numero meccanografico)	No	% col	88,6	87,0	92,9	74,8	87,0	95,0
	Si	% col	11,4	13,0	7,1	25,2	13,0	5,0
Deposito brevetti, modelli e marchi	No	% col	90,2	93,1	94,1	86,2	84,1	92,8
	Si	% col	9,8	6,9	5,9	13,8	15,9	7,2
Diritto Annuale (modalità di pagamento importi, termini e situazioni stato pagamenti)	No	% col	15,0	12,5	7,3	18,1	18,1	15,1
	Si	% col	85,0	87,5	92,7	81,9	81,9	84,9
Regolazione del mercato (Ufficio metrico, Usi e consuetudini, Clausole e Contratti tipo)	No	% col	95,7	90,4	95,5	98,5	96,0	97,3
	Si	% col	4,3	9,6	4,5	1,5	4,0	2,7
Arbitrato e conciliazione	No	% col	94,2	94,1	95,4	96,2	94,1	93,1
	Si	% col	5,8	5,9	4,6	3,8	5,9	6,9
Informazioni generali su altre imprese o amministratori (visure, bilanci, protesti, elenchi, etc.)	No	% col	61,4	82,6	57,7	53,8	54,1	57,6
	Si	% col	38,6	17,4	42,3	46,2	45,9	42,4
ComUnica / Segnalazione certificata di inizio attività (SCIA) – comunicazione per ottemperare agli obblighi di legge verso Camere di Commercio, INPS, INAIL e Agenzia delle Entrate	No	% col	86,6	98,0	85,9	67,7	89,1	86,6
	Si	% col	13,4	2,0	14,1	32,3	10,9	13,4
	Totale	n	500	103	45	73	100	179

7. Le leggerò i diversi servizi AMMINISTRATIVI offerti dalla Camera di commercio di... Per ognuno mi dirà se lo utilizza...

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
Albi e ruoli (pratiche)	No	% col	55,3	66,7	18,2	57,6	37,4	64,9
	Si	% col	44,7	33,3	81,8	42,4	62,6	35,1
	Totale	n	158	27	13	30	30	58
Registro informatico protesti (pratiche)	No	% col	25,6	44,4	29,1	15,7	33,8	21,8
	Si	% col	74,4	55,6	70,9	84,3	66,2	78,2
	Totale	n	68	9	8	11	6	34
Certificazione estera (certificati di origine, carnet ATA, numero meccanografico)	No	% col	56,7	100,0	30,1	38,4	38,7	66,2
	Si	% col	43,3	,0	69,9	61,6	61,3	33,8
	Totale	n	57	13	4	18	13	9
Deposito brevetti, modelli e marchi	No	% col	65,1	44,3	22,8	100,0	55,6	69,5
	Si	% col	34,9	55,7	77,2	,0	44,4	30,5
	Totale	n	51	7	5	10	16	13
Diritto Annuale (modalità di pagamento importi, termini e situazioni stato pagamenti)	No	% col	9,6	,0	2,6	11,8	10,9	15,3
	Si	% col	90,4	100,0	97,4	88,2	89,1	84,7
	Totale	n	426	90	42	60	82	152
Regolazione del mercato (Ufficio metrico, Usi e consuetudini, Clausole e Contratti tipo)	No	% col	70,8	60,0	100,0	100,0	74,5	71,0
	Si	% col	29,2	40,0	,0	,0	25,5	29,0
	Totale	n	24	10	3	1	4	6
Arbitrato e conciliazione	No	% col	72,8	51,4	44,3	63,5	84,2	84,0
	Si	% col	27,2	48,6	55,7	36,5	15,8	16,0
	Totale	n	29	6	3	3	6	11
Informazioni generali su altre imprese o amministratori (visure, bilanci, protesti, elenchi, etc.)	No	% col	24,2	33,2	24,2	38,8	26,6	14,3
	Si	% col	75,8	66,8	75,8	61,2	73,4	85,7
	Totale	n	196	18	21	34	46	77
ComUnica / Segnalazione certificata di inizio attività (SCIA) – comunicazione per ottemperare agli obblighi di legge verso Camere di Commercio, INPS, INAIL e Agenzia delle Entrate	No	% col	24,2	100,0	53,0	4,3	27,4	28,6
	Si	% col	75,8	,0	47,0	95,7	72,6	71,4
	Totale	n	69	2	8	23	11	25

7. Le leggerò i diversi servizi AMMINISTRATIVI offerti dalla Camera di commercio di...Per ognuno mi dirà se lo ritiene un servizio soddisfacente

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
Albi e ruoli (pratiche)	buono	% col	76,3	65,4	75,7	73,9	72,6	85,9
	discreto	% col	13,5	,0	11,6	18,1	17,0	14,1
	sufficiente	% col	10,2	34,6	12,2	8,1	10,4	,0
	insufficiente	% col	,1	,0	,4	,0	,0	,0
	Totale	n	72	9	10	13	19	21
Registro informatico protesti (pratiche)	buono	% col	66,7	100,0	49,3	66,7	51,0	65,4
	discreto	% col	31,2	,0	49,8	33,3	23,5	34,6
	sufficiente	% col	2,1	,0	,0	,0	25,5	,0
	insufficiente	% col	,1	,0	,9	,0	,0	,0
	Totale	n	50	5	6	9	4	26
Certificazione estera (certificati di origine, carnet ATA, numero meccanografico)	buono	% col	53,3	,0	,0	62,3	61,7	33,7
	discreto	% col	38,3	,0	100,0	28,8	25,5	66,3
	sufficiente	% col	8,3	,0	,0	8,9	12,8	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	24	0	2	11	8	3
Deposito brevetti, modelli e marchi	buono	% col	46,6	100,0	,0	,0	27,9	51,0
	discreto	% col	41,2	,0	45,0	,0	57,8	49,0
	sufficiente	% col	12,0	,0	53,0	,0	14,4	,0
	insufficiente	% col	,2	,0	2,0	,0	,0	,0
	Totale	n	18	4	3	0	7	4
Diritto Annuale (modalità di pagamento importi, termini e situazioni stato pagamenti)	buono	% col	51,6	59,9	30,3	56,6	64,4	42,9
	discreto	% col	41,3	30,0	64,0	30,0	26,1	55,6
	sufficiente	% col	5,5	10,1	5,6	3,8	8,2	1,5
	insufficiente	% col	1,6	,0	,1	9,6	1,3	,0
	Totale	n	386	90	41	53	73	129
Regolazione del mercato (Ufficio metrico, Usi e consuetudini, Clausole e Contratti tipo)	buono	% col	83,5	100,0	,0	,0	,0	100,0
	discreto	% col	16,5	,0	,0	,0	100,0	,0
	sufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	7	4	0	0	1	2
Arbitrato e conciliazione	buono	% col	74,7	100,0	100,0	,0	100,0	50,0
	discreto	% col	25,3	,0	,0	100,0	,0	50,0
	sufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	9	3	2	1	1	2
Informazioni generali su altre imprese o amministratori (visure, bilanci, protesti, elenchi, etc.)	buono	% col	71,7	82,9	42,2	69,0	61,5	81,9
	discreto	% col	19,9	,0	42,1	21,2	23,7	16,5
	sufficiente	% col	8,4	17,1	15,4	9,8	14,8	1,6
	insufficiente	% col	,0	,0	,3	,0	,0	,0
	Totale	n	149	12	16	21	34	66
ComUnica / Segnalazione certificata di inizio attività (SCIA) – comunicazione per ottemperare agli obblighi di legge verso Camere di Commercio, INPS, INAIL e Agenzia delle Entrate	buono	% col	58,6	,0	37,2	36,3	75,4	82,8
	discreto	% col	27,6	,0	61,4	41,3	12,8	11,4
	sufficiente	% col	1,9	,0	,0	,0	11,8	,0
	insufficiente	% col	11,9	,0	1,3	22,4	,0	5,7
	Totale	n	52	0	4	22	8	18

7.bis Le leggerò i diversi servizi DI SUPPORTO ALLE IMPRESE offerti dalla Camera di commercio di... Per ognuno mi dirà se lo conosce

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
Informazioni sui prezzi, sulle statistiche e sulla situazione economica, studi ed analisi economiche, osservatorio dell'Economia	No	% col	48,9	44,3	54,2	65,1	45,8	45,5
	Si	% col	51,1	55,7	45,8	34,9	54,2	54,5
Servizi per la creazione e successione di impresa	No	% col	59,3	60,9	62,4	60,5	27,6	75,3
	Si	% col	40,7	39,1	37,6	39,5	72,4	24,7
Informazioni e assistenza sui finanziamenti agevolati, incentivi e contributi alle imprese	No	% col	68,3	71,6	72,4	76,7	63,1	65,3
	Si	% col	31,7	28,4	27,6	23,3	36,9	34,7
Informazioni e contributi sull'innovazione, trasferimento tecnologico	No	% col	85,3	100,0	88,6	60,5	82,1	88,3
	Si	% col	14,7	,0	11,4	39,5	17,9	11,7
Promozione e consulenza specializzata nel commercio estero e nell'internazionalizzazione	No	% col	87,3	93,3	91,0	84,7	80,1	88,2
	Si	% col	12,7	6,7	9,0	15,3	19,9	11,8
Partecipazione a fiere, mostre e missioni	No	% col	93,8	97,1	91,9	99,0	90,1	92,3
	Si	% col	6,2	2,9	8,1	1,0	9,9	7,7
Assistenza, promozione e valorizzazione dei prodotti tipici (enogastronomici, marchi di qualità etc)	No	% col	91,5	79,1	90,6	100,0	87,9	97,3
	Si	% col	8,5	20,9	9,4	,0	12,1	2,7
Corsi di formazione, seminari e tirocini formativi	No	% col	64,9	73,6	54,7	72,1	71,9	55,6
	Si	% col	35,1	26,4	45,3	27,9	28,1	44,4
Iniziative e progetti per l'Imprenditorialità femminile	No	% col	92,5	100,0	84,1	98,6	87,1	90,9
	Si	% col	7,5	,0	15,9	1,4	12,9	9,1
Iniziative per favorire l'accesso al credito delle imprese	No	% col	89,6	90,1	86,5	90,7	82,9	93,4
	Si	% col	10,4	9,9	13,5	9,3	17,1	6,6
Informazioni, promozione e supporto ai contratti di reti di imprese	No	% col	91,5	95,2	86,0	82,0	96,1	92,1
	Si	% col	8,5	4,8	14,0	18,0	3,9	7,9
	Totale	n	500	103	45	73	100	179

7.bis Le leggerò i diversi servizi DI SUPPORTO ALLE IMPRESE offerti dalla Camera di commercio di... Per ognuno mi dirà se lo utilizza

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
Informazioni sui prezzi, sulle statistiche e sulla situazione economica, studi ed analisi economiche, osservatorio dell'Economia	No	%col	14,3	23,7	10,0	4,4	11,2	14,2
	Si	%col	85,7	76,3	90,0	95,6	88,8	85,8
	Totale	n	254	57	20	26	54	97
Servizi per la creazione e successione di impresa	No	%col	43,7	38,0	47,3	56,6	38,5	48,1
	Si	%col	56,3	62,0	52,7	43,4	61,5	51,9
	Totale	n	206	40	18	29	73	46
Informazioni e assistenza sui finanziamenti agevolati, incentivi e contributi alle imprese	No	%col	21,5	66,2	,0	11,0	24,6	6,3
	Si	%col	78,5	33,8	100,0	89,0	75,4	93,7
	Totale	n	159	29	13	18	37	62
Informazioni e contributi sull'innovazione, trasferimento tecnologico	No	%col	18,8	,0	21,0	2,6	43,5	18,7
	Si	%col	81,2	,0	79,0	97,4	56,5	81,3
	Totale	n	74	0	5	30	18	21
Promozione e consulenza specializzata nel commercio estero e nell'internazionalizzazione	No	%col	9,9	,0	27,8	,0	25,6	,0
	Si	%col	90,1	100,0	72,2	100,0	74,4	100,0
	Totale	n	64	7	5	11	20	21
Partecipazione a fiere, mostre e missioni	No	%col	65,9	100,0	54,8	100,0	50,1	71,2
	Si	%col	34,1	,0	45,2	,0	49,9	28,8
	Totale	n	33	3	4	2	10	14
Assistenza, promozione e valorizzazione dei prodotti tipici (enogastronomici, marchi di qualità etc)	No	%col	62,1	62,4	100,0	,0	58,6	39,1
	Si	%col	37,9	37,6	,0	,0	41,4	60,9
	Totale	n	43	21	5	0	12	5
Corsi di formazione, seminari e tirocini formativi	No	%col	45,9	32,7	25,3	3,7	49,8	64,2
	Si	%col	54,1	67,3	74,7	96,3	50,2	35,8
	Totale	n	177	27	21	21	28	80
Iniziative e progetti per l'Imprenditorialità femminile	No	%col	41,0	,0	59,3	100,0	38,2	32,2
	Si	%col	59,0	,0	40,7	,0	61,8	67,8
	Totale	n	37	0	7	2	13	15
Iniziative per favorire l'accesso al credito delle imprese	No	%col	42,4	,0	37,1	99,8	46,7	41,4
	Si	%col	57,6	100,0	62,9	,2	53,3	58,6
	Totale	n	54	10	7	8	17	12
Informazioni, promozione e supporto ai contratti di reti di imprese	No	%col	9,6	,0	18,2	,0	73,6	,0
	Si	%col	90,4	100,0	81,8	100,0	26,4	100,0
	Totale	n	43	5	7	14	4	13

7.bis Le leggerò i diversi servizi DI SUPPORTO ALLE IMPRESE offerti dalla Camera di commercio di... Per ognuno mi dirà se lo ritiene soddisfacente

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
Informazioni sui prezzi, sulle statistiche e sulla situazione economica, studi ed analisi economiche, osservatorio dell'Economia	buono	% col	52,0	47,5	66,2	57,3	56,6	47,1
	discreto	% col	27,4	33,9	15,7	29,8	24,6	27,5
	sufficiente	% col	20,6	18,6	18,1	12,9	18,8	25,4
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	217	44	17	25	48	83
Servizi per la creazione e successione di impresa	buono	% col	70,8	79,9	73,6	60,0	66,8	74,1
	discreto	% col	24,7	20,1	26,0	40,0	24,4	21,6
	sufficiente	% col	3,5	,0	,0	,0	6,7	4,3
	insufficiente	% col	,9	,0	,4	,0	2,1	,0
	Totale	n	115	25	10	12	45	23
Informazioni e assistenza sui finanziamenti agevolati, incentivi e contributi alle imprese	buono	% col	34,3	40,0	25,6	73,4	42,7	21,0
	discreto	% col	54,5	,0	65,5	20,0	46,6	73,9
	sufficiente	% col	10,4	60,0	8,9	6,7	7,0	5,1
	insufficiente	% col	,8	,0	,0	,0	3,6	,0
	Totale	n	125	10	13	16	28	58
Informazioni e contributi sull'innovazione, trasferimento tecnologico	buono	% col	59,6	,0	,0	71,3	80,5	41,2
	discreto	% col	36,9	,0	72,6	25,1	19,5	58,8
	sufficiente	% col	3,4	,0	27,4	3,6	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	59	0	4	28	10	17
Promozione e consulenza specializzata nel commercio estero e nell'internazionalizzazione	buono	% col	34,8	,0	100,0	16,7	47,4	38,1
	discreto	% col	65,2	100,0	,0	83,3	52,6	61,9
	sufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	57	7	3	11	15	21
Partecipazione a fiere, mostre e missioni	buono	% col	18,1	,0	,0	,0	37,9	,0
	discreto	% col	72,1	,0	100,0	,0	41,6	100,0
	sufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	9,8	,0	,0	,0	20,6	,0
	Totale	n	11	0	2	0	5	4
Assistenza, promozione e valorizzazione dei prodotti tipici (enogastronomici, marchi di qualità etc)	buono	% col	19,1	,0	,0	,0	20,3	67,2
	discreto	% col	42,2	61,2	,0	,0	18,7	32,8
	sufficiente	% col	38,6	38,8	,0	,0	61,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	16	8	0	0	5	3
Corsi di formazione, seminari e tirocini formativi	buono	% col	31,3	16,2	7,5	46,8	21,9	46,5
	discreto	% col	48,4	43,7	86,2	47,4	36,0	39,6
	sufficiente	% col	20,3	40,1	6,0	5,7	42,1	13,9
	insufficiente	% col	,0	,0	,3	,0	,0	,0
	Totale	n	97	18	16	19	14	30
Iniziative e progetti per l'Imprenditorialità femminile	buono	% col	68,5	,0	31,5	,0	62,9	81,6
	discreto	% col	27,1	,0	68,5	,0	25,4	18,4
	sufficiente	% col	4,3	,0	,0	,0	11,7	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	22	0	3	0	8	11
Iniziative per favorire l'accesso al credito delle imprese	buono	% col	42,9	,0	100,0	100,0	67,4	42,5
	discreto	% col	53,7	100,0	,0	,0	32,6	43,3
	sufficiente	% col	3,3	,0	,0	,0	,0	14,2
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	31	10	4	1	9	7
Informazioni, promozione e supporto ai contratti di reti di imprese	buono	% col	47,7	,0	56,4	7,8	100,0	93,1
	discreto	% col	33,7	100,0	,0	53,8	,0	6,9
	sufficiente	% col	18,6	,0	43,6	38,4	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	38	5	5	14	1	13

8. Conosce il tema della responsabilità sociale d'impresa?

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
Conosce il tema della responsabilità sociale d'impresa?	Sì	% col	11,0	13,7	12,1	7,9	11,2	10,2
	No	% col	89,0	86,3	87,9	92,1	88,8	89,8
	Totale	n	500	103	45	73	100	179

8.bis Ritieni che la responsabilità sociale possa essere un elemento di competitività per la sua impresa in termini di...

			Settore						
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi	
visibilità e reputazione nei confronti dei clienti	No	% col	59,2	57,0	40,4	65,1	45,8	72,3	
	Si	% col	40,8	43,0	59,6	34,9	54,2	27,7	
crescita economica	No	% col	69,9	64,5	59,5	65,1	63,9	81,8	
	Si	% col	30,1	35,5	40,5	34,9	36,1	18,2	
maggiore integrità morale ed etica verso i dipendenti e i clienti	No	% col	63,3	64,5	39,7	87,2	65,2	60,3	
	Si	% col	36,7	35,5	60,3	12,8	34,8	39,7	
minore impatto ambientale	No	% col	65,7	64,5	100,0	65,1	71,5	53,9	
	Si	% col	34,3	35,5	,0	34,9	28,5	46,1	
nessuno dei precedenti, poiché non ritiene possa essere un fattore di maggiore competitività	No	% col	83,0	93,0	100,0	65,1	80,6	77,9	
	Si	% col	17,0	7,0	,0	34,9	19,4	22,1	
Totale			n	57	14	6	6	11	20

9 Come valuta la modulistica della Camera di commercio di

			Settore						
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi	
in termini di reperibilità (è facile trovarla?)	buona	% col	39,9	29,8	42,5	46,1	44,3	39,9	
	discreta	% col	52,1	53,4	52,4	44,2	52,8	54,1	
	sufficiente	% col	6,4	11,8	5,1	7,1	2,0	6,0	
	insufficiente	% col	1,6	5,1	,0	2,7	,9	,0	
in termini di comprensibilità (è facile capirla?)	buona	% col	41,3	31,7	42,5	48,8	45,2	41,0	
	discreta	% col	52,3	54,4	54,9	47,0	50,9	53,4	
	sufficiente	% col	3,6	5,8	,1	1,5	1,0	5,6	
	insufficiente	% col	2,8	8,1	2,5	2,7	2,9	,0	
Totale			n	500	103	45	73	100	179

10. Su quali, tra le seguenti tematiche, ritiene che la Camera di commercio debba impegnarsi maggiormente per il futuro?

			Settore						
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi	
semplificazione delle pratiche amministrative	No	% col	42,6	55,5	45,5	42,8	58,3	25,9	
	Si	% col	57,4	44,5	54,5	57,2	41,7	74,1	
finanziamenti e contributi alle imprese	No	% col	72,6	70,0	70,2	79,1	73,0	71,9	
	Si	% col	27,4	30,0	29,8	20,9	27,0	28,1	
supporto e assistenza per l'innovazione (processi, tecnologie, brevetti e relativi servizi di informazione brevettato)	No	% col	92,4	97,1	92,7	92,8	92,3	89,5	
	Si	% col	7,6	2,9	7,3	7,2	7,7	10,5	
internazionalizzazione delle imprese	No	% col	95,2	96,9	100,0	85,8	92,0	98,7	
	Si	% col	4,8	3,1	,0	14,2	8,0	1,3	
sviluppo delle infrastrutture e della logistica	No	% col	94,7	88,5	99,9	100,0	88,7	98,3	
	Si	% col	5,3	11,5	,1	,0	11,3	1,7	
rendere più fruibile internet per le imprese attraverso WI-FI e banda larga	No	% col	96,8	100,0	92,7	90,3	95,0	99,4	
	Si	% col	3,2	,0	7,3	9,7	5,0	,6	
supporto e assistenza per la responsabilità sociale	No	% col	96,2	100,0	100,0	84,0	98,0	97,2	
	Si	% col	3,8	,0	,0	16,0	2,0	2,8	
risoluzione delle controversie (mediazione, conciliazione, arbitrato)	No	% col	98,2	100,0	97,6	99,0	95,0	98,9	
	Si	% col	1,8	,0	2,4	1,0	5,0	1,1	
raccordo tra imprese e scuole-università	No	% col	97,2	100,0	97,5	91,7	95,1	98,9	
	Si	% col	2,8	,0	2,5	8,3	4,9	1,1	
promozione e tutela delle produzioni Made in Italy	No	% col	84,6	71,4	78,7	98,5	90,8	84,2	
	Si	% col	15,4	28,6	21,3	1,5	9,2	15,8	
supporto e assistenza alle nuove imprese	No	% col	91,7	93,3	95,0	83,5	90,9	93,9	
	Si	% col	8,3	6,7	5,0	16,5	9,1	6,1	
percorsi di sviluppo per le imprese esistenti	No	% col	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0	
accesso al credito da parte delle imprese	No	% col	89,4	82,4	98,0	97,2	85,9	90,3	
	Si	% col	10,6	17,6	2,0	2,8	14,1	9,7	
altro	No	% col	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0	
Totale			n	500	103	45	73	100	179

10.bis Su quali, tra le seguenti ulteriori tematiche, desidera che la Camera di commercio di...svolga maggiori attività a favore delle imprese?

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
informazioni, promozione e supporto ai contratti di reti di imprese	No	% col	80,2	86,5	84,6	52,0	86,0	83,7
	Si	% col	19,8	13,5	15,4	48,0	14,0	16,3
promozione del territorio e delle economie locali	No	% col	50,1	46,5	32,8	68,8	53,7	46,7
	Si	% col	49,9	53,5	67,2	31,2	46,3	53,3
osservatori dell'economia locale e diffusione di informazione economica;	No	% col	73,7	65,4	79,2	87,1	71,9	72,7
	Si	% col	26,3	34,6	20,8	12,9	28,1	27,3
predisposizione di contratti-tipo tra imprese, associazioni e consumatori	No	% col	92,6	96,9	95,1	80,5	88,1	97,0
	Si	% col	7,4	3,1	4,9	19,5	11,9	3,0
promozione di forme di controllo sulla presenza di clausole inique nei contratti	No	% col	92,7	100,0	86,1	97,1	91,0	89,4
	Si	% col	7,3	,0	13,9	2,9	9,0	10,6
vigilanza e controllo sui prodotti e per la metrologia legale e rilascio certificati d'origine delle merci	No	% col	93,7	95,9	95,0	87,8	90,1	96,7
	Si	% col	6,3	4,1	5,0	12,2	9,9	3,3
raccolta degli usi e delle consuetudini	No	% col	99,2	100,0	97,5	100,0	98,0	99,5
	Si	% col	,8	,0	2,5	,0	2,0	,5
altro	No	% col	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
Totale	n		500	103	45	73	100	179

11. Nel corso dell'ultimo anno ha utilizzato il sito internet della Camera di commercio di

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
Nel corso dell'ultimo anno ha utilizzato il sito Internet della Camera di Commercio?	Si	% col	47,9	18,8	33,0	80,2	46,0	55,6
	No	% col	52,1	81,2	67,0	19,8	54,0	44,4
Totale	n		500	103	45	73	100	179

11. Perché ha usato il sito?

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
Se sì, perché? : Per le pratiche obbligatorie e servizi amministrativi (Es Telemaco)	No	% col	49,3	68,4	35,2	26,2	61,0	55,6
	Si	% col	50,7	31,6	64,8	73,8	39,0	44,4
Se sì, perché? : Per cercare informazioni sulle imprese e sul mercato (banche dati camerali, statistiche)	No	% col	64,2	64,2	61,1	60,1	54,2	71,7
	Si	% col	35,8	35,8	38,9	39,9	45,8	28,3
Se sì, perché? : Per reperire la modulistica dei servizi della Camera	No	% col	33,2	36,7	25,8	36,2	36,8	30,0
	Si	% col	66,8	63,3	74,2	63,8	63,2	70,0
Se sì, perché? : Per iscrizione on-line a corsi, convegni, seminari	No	% col	94,1	68,7	100,0	94,9	97,8	96,0
	Si	% col	5,9	31,3	,0	5,1	2,2	4,0
Totale	n		242	19	17	59	46	101

11. Se si: qual è il suo livello di soddisfazione?

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
Per le pratiche obbligatorie e servizi amministrativi (Es Telemaco)	Buono	% col	62,8	48,6	62,8	60,3	71,2	63,8
	Discreto	% col	22,9	51,4	36,7	11,7	17,5	29,4
	Sufficiente	% col	10,0	,0	,0	16,3	11,3	6,8
	Insufficiente	% col	4,2	,0	,4	11,7	,0	,0
Per cercare informazioni sulle imprese e sul mercato (banche dati camerali, statistiche)	Buono	% col	68,8	42,9	57,9	87,0	65,5	64,6
	Discreto	% col	23,1	,0	41,4	13,0	34,5	24,7
	Sufficiente	% col	6,9	57,1	,0	,0	,0	7,2
	Insufficiente	% col	1,2	,0	,7	,0	,0	3,6
Per reperire la modulistica dei servizi della Camera	Buono	% col	56,0	100,0	66,4	35,3	72,1	51,1
	Discreto	% col	33,9	,0	33,2	32,3	20,9	46,0
	Sufficiente	% col	7,0	,0	,0	18,9	7,0	2,9
	Insufficiente	% col	3,2	,0	,4	13,5	,0	,0
Per iscrizione on-line a corsi, convegni, seminari	Buono	% col	85,3	82,7	,0	100,0	100,0	74,8
	Discreto	% col	7,3	17,3	,0	,0	,0	,0
	Sufficiente	% col	7,3	,0	,0	,0	,0	25,2
	Insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
Totale	n	14	6	0	3	1	4	

11. Secondo lei, cosa potrebbe essere migliorato? Per le pratiche obbligatorie e servizi amministrativi (es. Telemaco)

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
la reperibilità delle informazioni	No	% col	85,2	51,4	82,3	81,3	83,4	94,7
	Si	% col	14,8	48,6	17,7	18,7	16,6	5,3
la qualità delle informazioni	No	% col	75,9	100,0	78,5	76,4	78,1	70,9
	Si	% col	24,1	,0	21,5	23,6	21,9	29,1
l'aggiornamento delle informazioni	No	% col	92,1	100,0	81,0	100,0	89,6	86,6
	Si	% col	7,9	,0	19,0	,0	10,4	13,4
la tipologia delle informazioni (es. inserire video, podcast, audio, ecc.)	No	% col	75,1	66,7	60,8	76,4	78,1	76,5
	Si	% col	24,9	33,3	39,2	23,6	21,9	23,5
non so	No	% col	45,5	65,7	48,7	47,3	37,9	43,7
	Si	% col	54,5	34,3	51,3	52,7	62,1	56,3
Totale	n	125	6	11	44	18	46	

11. Secondo lei, cosa potrebbe essere migliorato? Per cercare informazioni sulle imprese e sul mercato (banche dati camerali, statistiche)

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
la reperibilità delle informazioni	No	% col	81,8	,0	71,5	99,9	80,6	89,3
	Si	% col	18,2	100,0	28,5	,1	19,4	10,7
la qualità delle informazioni	No	% col	80,6	42,9	90,3	74,0	85,6	89,3
	Si	% col	19,4	57,1	9,7	26,0	14,4	10,7
l'aggiornamento delle informazioni	No	% col	94,0	100,0	99,3	91,4	95,2	92,9
	Si	% col	6,0	,0	,7	8,6	4,8	7,1
la tipologia delle informazioni (es. inserire video, podcast, audio, ecc.)	No	% col	80,6	14,3	90,3	82,7	80,7	92,8
	Si	% col	19,4	85,7	9,7	17,3	19,3	7,2
non so	No	% col	30,0	100,0	29,2	26,0	29,0	17,7
	Si	% col	70,0	,0	70,8	74,0	71,0	82,3
Totale	n	89	7	8	24	21	29	

11. 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	86,8	75,7	100,0	78,4	76,0	95,6
	Si	% col	13,2	24,3	,0	21,6	24,0	4,4
la qualità delle informazioni	No	% col	83,6	91,9	100,0	89,2	89,6	74,4
	Si	% col	16,4	8,1	,0	10,8	10,4	25,6
l'aggiornamento delle informazioni	No	% col	73,6	83,8	99,6	75,1	96,0	57,9
	Si	% col	26,4	16,2	,4	24,9	4,0	42,1
la tipologia delle informazioni (es. inserire video, podcast, audio, ecc.)	No	% col	80,2	91,9	91,3	91,9	85,5	68,2
	Si	% col	19,8	8,1	8,7	8,1	14,5	31,8
non so	No	% col	47,8	32,4	9,0	49,2	34,7	60,8
	Si	% col	52,2	67,6	91,0	50,8	65,3	39,2
Totale	n		161	12	13	37	29	70

11. Secondo lei, cosa potrebbe essere migliorato? Per iscrizione on-line a corsi, convegni, seminari

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
la reperibilità delle informazioni	No	% col	64,4	50,0	,0	66,3	100,0	74,9
	Si	% col	35,6	50,0	,0	33,7	,0	25,1
la qualità delle informazioni	No	% col	35,7	33,7	,0	67,5	,0	24,5
	Si	% col	64,3	66,3	,0	32,5	100,0	75,5
l'aggiornamento delle informazioni	No	% col	71,5	67,3	,0	100,0	100,0	49,6
	Si	% col	28,5	32,7	,0	,0	,0	50,4
la tipologia delle informazioni (es. inserire video, podcast, audio, ecc.)	No	% col	78,5	83,7	,0	66,3	,0	100,0
	Si	% col	21,5	16,3	,0	33,7	100,0	,0
non so	No	% col	85,6	82,7	,0	100,0	100,0	75,5
	Si	% col	14,4	17,3	,0	,0	,0	24,5
Totale	n		14	6	0	3	1	4

11. Se non l'ha utilizzato: perché?

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
Se non l'ha utilizzato: perché?	L'impresa non usa Internet	% col	17,2	27,2	14,7	48,9	11,1	6,4
	Non l'ho mai utilizzato perché non sapevo che ci fosse	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Non ho interesse a utilizzare internet nei rapporti con la Camera	% col	82,8	72,8	85,3	51,1	88,9	93,6
	Totale	n	258	84	28	14	54	78

11. Se la risposta è NO perché Non ho interesse allora quale motivazione si può addurre per il mancato interesse?

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
Se la risposta è NO perché Non ho interesse allora quale motivazione si può addurre per il mancato interesse?	perché ho già avuto occasione in precedenza di visitare il sito camerale e non ho trovato le informazioni cercate;	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	per la natura stessa dei contenuti presenti nel sito;	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	non so	% col	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Totale	n	213	61	24	7	48	73

12. Si è recato personalmente negli uffici della Camera di commercio nell'ultimo anno?

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
Si è recato personalmente negli uffici della Camera di commercio nell'ultimo anno?	Si	% col	58,8	36,0	37,5	88,1	68,3	59,2
	No	% col	41,2	64,0	62,5	11,9	31,7	40,8
	Totale	n	500	103	45	73	100	179

13. Ritieni che gli uffici della Camera di commercio di siano facilmente raggiungibili?

		Settore						
		Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi	
Ritiene che gli uffici della Camera di Commercio siano facilmente raggiungibili?	Si	% col	95,4	100,0	100,0	98,4	98,5	89,3
	No	% col	4,6	,0	,0	1,6	1,5	10,7
	Totale	n	294	37	18	63	69	107

14. Come considera l'accesso ai servizi quando si reca direttamente alla Camera di commercio di.....

		Settore						
		Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi	
Come considera l'accesso ai servizi quando si reca direttamente alla Camera di Commercio di...	facile, la sede è dotata di segnaletica adeguata e di punti informativi	% col	78,8	89,1	66,7	69,8	75,8	84,5
	Accettabile, anche se da migliorare	% col	16,2	10,9	33,3	30,2	20,0	4,9
	Difficile, la sede NON è dotata di segnaletica adeguata e di punti informativi	% col	4,2	,0	,0	,0	2,9	9,7
	Non so	% col	,7	,0	,0	,0	1,4	1,0
	Totale	n	294	37	18	63	69	107

15. Ritieni che gli orari di apertura siano

		Settore						
		Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi	
Ritiene che gli orari di apertura siano	Adeguati	% col	78,7	78,2	61,1	80,6	64,3	89,7
	Bisognerebbe anticipare l'apertura la mattina	% col	6,1	2,7	13,3	4,7	9,8	4,7
	Bisognerebbe posticipare la chiusura nel pomeriggio	% col	3,9	2,7	6,8	4,9	5,8	2,1
	Bisognerebbe adottare l'orario continuato tutti i giorni di apertura	% col	10,5	16,5	18,8	8,0	18,6	3,5
	Non so	% col	,7	,0	,0	1,7	1,5	,0
	Totale	n	294	37	18	63	69	107

16. Ritieni 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	50,6	54,0	32,3	46,2	45,1	58,4
	Accettabili, anche se da migliorare	% col	43,6	46,0	61,1	41,3	44,9	40,7
	Troppo lunghi	% col	5,8	,0	6,6	12,5	9,9	1,0
	Non so	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	294	37	18	63	69	107

16.bis. Come giudica il personale della Camera di commercio di relativamente ai seguenti aspetti:

		Settore						
		Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi	
Cortesìa e rispetto verso l'utente	Buono	% col	83,5	86,7	53,4	88,5	77,8	87,6
	Discreto	% col	13,7	13,3	46,4	6,6	17,8	10,5
	Sufficiente	% col	1,7	,0	,2	3,1	2,9	,9
	Insufficiente	% col	1,1	,0	,0	1,7	1,5	1,0
Chiarezza e precisione delle informazioni fornite all'utente	Buono	% col	79,1	81,3	86,8	77,7	75,4	80,4
	Discreto	% col	15,7	16,0	13,0	17,4	16,0	14,8
	Sufficiente	% col	3,7	2,7	,0	1,6	7,1	3,8
	Insufficiente	% col	1,4	,0	,2	3,3	1,5	1,0
Risoluzione dei problemi che ostacolano l'avanzamento delle pratiche	Buono	% col	88,2	97,3	86,6	84,0	84,1	90,6
	Discreto	% col	5,9	,0	13,2	8,0	5,7	5,6
	Sufficiente	% col	4,1	2,7	,0	6,3	5,7	2,8
	Insufficiente	% col	1,8	,0	,2	1,7	4,5	1,0
Tempi di svolgimento delle pratiche	Buono	% col	74,6	78,7	74,4	73,0	64,9	80,4
	Discreto	% col	19,5	18,7	25,4	17,4	26,4	15,8
	Sufficiente	% col	3,5	2,7	,0	6,5	2,9	2,8
	Insufficiente	% col	2,4	,0	,2	3,1	5,8	1,0
Preparazione tecnica	Buono	% col	82,8	97,3	79,9	74,4	85,7	81,5
	Discreto	% col	12,0	2,7	19,9	17,6	8,6	12,8
	Sufficiente	% col	4,5	,0	,0	6,3	5,7	4,7
	Insufficiente	% col	,7	,0	,2	1,7	,0	1,0
Totale	n	294	37	18	63	69	107	

17. In relazione ai seguenti aspetti, connessi al rapporto con gli uffici, quali considera prioritari come aree di miglioramento [mettere in ordine di priorità]

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
primo posto	accesso ai servizi	% col	25,0	27,0	25,2	17,4	24,7	29,0
	orari di apertura	% col	14,2	16,2	22,3	14,2	9,8	15,1
	tempi di attesa agli sportelli	% col	19,4	13,5	19,5	27,1	20,5	15,9
	tempestività nelle risposte	% col	14,4	19,0	13,3	14,1	15,9	12,3
	competenza del personale	% col	8,7	8,0	19,7	9,6	10,4	5,6
secondo posto	disponibilità del personale	% col	18,4	16,3	,0	17,6	18,7	22,1
	accesso ai servizi	% col	10,3	10,7	,0	12,7	8,7	11,3
	orari di apertura	% col	23,9	24,4	26,2	19,1	21,7	27,8
	tempi di attesa agli sportelli	% col	18,1	24,5	28,7	11,0	21,6	16,4
	tempestività nelle risposte	% col	20,4	10,8	38,1	24,0	26,3	15,1
terzo posto	competenza del personale	% col	21,4	21,7	6,8	23,8	17,4	24,7
	disponibilità del personale	% col	5,9	8,0	,2	9,4	4,5	4,8
	accesso ai servizi	% col	11,6	2,7	30,1	11,1	15,9	9,5
	orari di apertura	% col	16,1	19,0	13,2	11,2	23,1	14,0
	tempi di attesa agli sportelli	% col	21,9	29,9	,0	20,5	18,7	25,5
quarto posto	tempestività nelle risposte	% col	27,0	27,0	11,8	25,5	24,8	31,6
	competenza del personale	% col	13,9	16,2	20,0	19,1	10,2	11,5
	disponibilità del personale	% col	9,4	5,3	25,0	12,7	7,3	8,0
	accesso ai servizi	% col	14,8	13,7	13,0	17,6	11,3	16,0
	orari di apertura	% col	6,7	5,5	13,0	9,5	10,2	2,3
quinto posto	tempi di attesa agli sportelli	% col	26,6	24,2	18,8	28,4	27,5	26,9
	tempestività nelle risposte	% col	29,7	37,7	30,0	28,3	26,0	30,2
	competenza del personale	% col	9,3	5,5	11,8	6,5	11,5	10,6
	disponibilità del personale	% col	12,8	13,5	13,3	9,7	13,4	14,0
	accesso ai servizi	% col	8,3	8,2	,0	9,4	13,0	6,0
sesto posto	orari di apertura	% col	29,6	35,0	19,0	34,8	24,9	29,4
	tempi di attesa agli sportelli	% col	5,5	2,7	6,4	3,3	7,3	6,5
	tempestività nelle risposte	% col	3,8	2,7	6,8	1,6	2,9	5,7
	competenza del personale	% col	36,3	38,0	26,0	36,3	39,1	35,3
	disponibilità del personale	% col	16,4	13,5	41,9	14,7	12,8	17,2
setto posto	accesso ai servizi	% col	30,0	37,8	31,8	31,9	26,4	28,2
	orari di apertura	% col	9,4	,0	6,4	11,1	10,3	11,5
	tempi di attesa agli sportelli	% col	8,5	5,3	26,5	9,8	4,4	8,9
	tempestività nelle risposte	% col	4,7	2,8	,0	6,6	4,2	5,1
	competenza del personale	% col	10,4	10,7	15,8	4,7	11,4	12,3
	disponibilità del personale	% col	37,0	43,4	19,5	35,9	43,3	34,0
	Totale	n	294	37	18	63	69	107

18. Nell'ultimo anno ha utilizzato il servizio di centralino/call center?

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
Nell'ultimo anno ha utilizzato il servizio di centralino/call center?	Si	% col	14,0	11,5	14,4	22,3	16,0	10,8
	No	% col	86,0	88,5	85,6	77,7	84,0	89,2
	Totale	n	500	103	45	73	100	179

18.bis Se SI: Come giudica il servizio di centralino/call center?:

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
Se sì, come giudica il servizio di centralino/call center?	Buono, è sempre pronto a rispondere e ad indirizzarmi verso la persona giusta	% col	59,9	75,0	35,2	50,4	68,7	59,1
	E' accettabile, anche se da migliorare	% col	18,8	25,0	18,2	,0	31,3	20,4
	Deludente	% col	21,3	,0	46,5	49,6	,0	20,6
	Totale	n	74	12	8	17	16	21

18.ter Se risponde b) o c): In quali aspetti va migliorato il centralino/call center?

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
Disponibilità e cortesia degli operatori	No	% col	96,3	100,0	99,0	100,0	100,0	87,5
	Si	% col	3,7	,0	1,0	,0	,0	12,5
Capacità di ascolto e di interazione con gli utenti	No	% col	82,5	,0	100,0	100,0	100,0	75,1
	Si	% col	17,5	100,0	,0	,0	,0	24,9
Competenza e completezza nelle risposte	No	% col	57,3	,0	99,0	12,5	100,0	75,2
	Si	% col	42,7	100,0	1,0	87,5	,0	24,8
Tempi di attesa e dei percorsi necessari a entrare in contatto con gli uffici	No	% col	11,2	,0	,0	,0	61,0	,0
	Si	% col	88,8	100,0	100,0	100,0	39,0	100,0
Tempi di risposta alle chiamate	No	% col	18,0	,0	27,2	12,5	18,7	25,2
	Si	% col	82,0	100,0	72,8	87,5	81,3	74,8
Mancate risposte per linee occupate	No	% col	74,8	,0	71,9	100,0	79,7	75,1
	Si	% col	25,2	100,0	28,1	,0	20,3	24,9
Inoltro alle persone/uffici giusti	No	% col	78,6	,0	71,9	87,5	100,0	87,5
	Si	% col	21,4	100,0	28,1	12,5	,0	12,5
Altro	No	% col	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
Totale	n		30	3	6	8	5	8

Classe di addetti

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
Classe di addetti	Da 1 a 9	% col	94,9	100,0	84,5	98,1	96,9	92,0
	Da 10 a 49	% col	4,6	,0	12,9	1,9	3,1	7,2
	Da 50 a 250	% col	,4	,0	2,4	,0	,0	,7
	Oltre i 250	% col	,0	,0	,2	,0	,0	,1
	Totale	n	511	103	46	78	105	179

Posizione del rispondente

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
Posizione del rispondente	Imprenditore/titolare	% col	65,6	78,6	56,4	63,5	67,6	60,1
	Direttore/dirigente/responsabile	% col	1,0	,0	4,7	,0	,0	1,6
	Presidente / membro del consiglio di amministrazione	% col	,8	,0	4,8	,0	,0	1,1
	altro (delegato dai vertici aziendali)	% col	32,7	21,4	34,2	36,5	32,4	37,2
	Totale	n	511	103	46	78	105	179

Forma Giuridica

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
Forma Giuridica	Imprese individuali	% col	57,2	81,7	42,1	72,6	63,1	37,2
	Società di persone	% col	23,2	17,3	23,8	12,5	22,3	31,3
	Società di capitale	% col	18,0	1,0	34,0	14,9	14,1	27,3
	Altra forma	% col	1,6	,0	,0	,0	,5	4,2
	Totale	n	511	103	46	78	105	179

Settore

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
Settore	Agricoltura	% col	19,7	100,0	,0	,0	,0	,0
	Industria	% col	8,4	,0	100,0	,0	,0	,0
	Costruzioni	% col	15,2	,0	,0	100,0	,0	,0
	Commercio	% col	21,1	,0	,0	,0	100,0	,0
	Servizi	% col	35,6	,0	,0	,0	,0	100,0
	Totale	n	511	103	46	78	105	179