



Camera di Commercio  
Ravenna



## PROGETTO CUSTOMER SATISFACTION DELLE CAMERE DI COMMERCIO 2012

*Risultati Camera di Commercio di  
Ravenna Stakeholder*



PROGETTI INTEGRATI PER LO SVILUPPO



## INDICE

Istituto di ricerca	pag. 3
Obiettivi dell'indagine	pag. 3
Metodo di contatto	pag. 3
Tecnica di rilevazione	pag. 3
Periodo di rilevazione delle interviste	pag. 3
Codice deontologico	pag. 3
Universo e campione	pag. 4
Questionario	pag. 5
Elaborazioni statistiche	pag. 19



## **ISTITUTI DI RICERCA**

Format Srl - ricerche di mercato.

## **OBIETTIVI DELL'INDAGINE**

Indagine campionaria telefonica sugli stakeholder 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 degli stakeholder registrati della provincia di Ravenna, stratificato per tipologia di ente (commercialisti, notai, associazioni)

Fonti utilizzate per l'identificazione dell'universo di riferimento: la Committente.

Fonte utilizzata per l'estrazione delle anagrafiche telefoniche: la Committente.

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" (100), e lista "campione di riserva" (200). 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: **100** casi (interviste a buon fine); 35 cadute (18,5%).

Intervallo di confidenza 95% (errore  $\pm 3,3\%$ ). Durata media dell'intervista: dieci minuti.



## 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 di .....nell'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

**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

<b>Servizio</b>	<b>Lo conosce ?</b>	<b>Se lo conosce: Lo ha utilizzato nel corso dell'ultimo anno?</b>	<b>Se lo ha utilizzato: qual è il suo livello di soddisfazione?</b>
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**

	<b>Lo conosce ?</b>	<b>Se lo conosce: Lo ha utilizzato nel corso dell'ultimo anno?</b>	<b>Se lo ha utilizzato: qual è il suo livello di soddisfazione?</b>
<b>Servizi di supporto alle imprese</b>			
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 .....?**

<b>Risposta: Si/No</b>	<b>Perché?</b>	<b>Se si: qual è il suo livello di soddisfazione?</b>	<b>Secondo lei, cosa potrebbe essere migliorato?</b>
<b>a) SI</b>	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>b) NO</b>	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:**

Cortesìa 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) Sì
- b) no

**18.bis Se SÌ: 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



Camera di Commercio  
Ravenna



## ELABORAZIONI STATISTICHE

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

- Tipologia di ente

## 2011-160ma Database dei macrodati Stakeholder Ravenna

### 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]

			Tipologia di ente			
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni
Con quale frequenza, nel corso dell'ultimo anno, lei o i suoi collaboratori avete avuto rapporti con la Camera di Commercio	Almeno una volta a settimana	% col	53,0	48,6	80,0	60,0
	Una volta al mese	% col	26,0	22,9	20,0	36,0
	Solo quando è servito, non è stato un rapporto costante	% col	21,0	28,6	,0	4,0
	Non ho avuto rapporti con la Camera nell'ultimo anno	% col	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	100	70	5	25

### 1bis. Se non ha avuto rapporti: Perché?

			Tipologia di ente			
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni
Se non ha avuto rapporti: Perché?	Perché abbiamo utilizzato una società di servizi	% col	,0	,0	,0	,0
	Perché abbiamo utilizzato professionisti o consulenti o associazione categoria	% col	,0	,0	,0	,0
	Perché non ne abbiamo avuto bisogno	% col	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	0	0	0	0

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

			Tipologia di ente			
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni
Come ha avuto rapporti con la Camera di Commercio nell'ultimo anno?	Prevalentemente di persona, direttamente presso gli uffici della Camera	% col	21,0	24,3	20,0	12,0
	Prevalentemente a distanza, attraverso il telefono	% col	18,0	21,4	20,0	8,0
	prevalentemente a distanza, attraverso l'invio di pratiche telematiche	% col	2,0	2,9	,0	,0
	Prevalentemente a distanza, attraverso e-mail e il sito della CDC	% col	59,0	51,4	60,0	80,0
	Totale	n	100	70	5	25

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

			Tipologia di ente			
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni
Quale pensa che sia la funzione principale della Camera di Commercio	promozione dello sviluppo territoriale e supporto alle imprese	% col	17,0	18,6	20,0	12,0
	certificazioni e atti amministrativi alle imprese	% col	35,0	32,9	40,0	40,0
	tutela del mercato e dei diritti dei consumatori	% col	3,0	4,3	,0	,0
	informazione economica	% col	,0	,0	,0	,0
	tutte le precedenti risposte	% col	45,0	44,3	40,0	48,0
	non so	% col	,0	,0	,0	,0
Totale	n	100	70	5	25	

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

			Tipologia di ente			
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni
Lei è informato sui servizi e le attività della Camera di Commercio	Sì	% col	100,0	100,0	100,0	100,0
	No	% col	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	100	70	5	25

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

			Tipologia di ente			
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni
Se SI, secondo lei la Camera di Commercio comunica i servizi che offre in modo	Pienamente soddisfacente	% col	41,0	35,7	60,0	52,0
	Accettabile, anche se da migliorare	% col	50,0	57,1	20,0	36,0
	Non adeguato	% col	8,0	5,7	20,0	12,0
	Non so	% col	1,0	1,4	,0	,0
	Totale	n	100	70	5	25

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

			Tipologia di ente			
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni
E-mail	No	% col	,0	,0	,0	,0
	Si	% col	100,0	100,0	100,0	100,0
Fax	No	% col	48,0	47,1	80,0	44,0
	Si	% col	52,0	52,9	20,0	56,0
Posta	No	% col	54,0	58,6	60,0	40,0
	Si	% col	46,0	41,4	40,0	60,0
Sito internet	No	% col	,0	,0	,0	,0
	Si	% col	100,0	100,0	100,0	100,0
Rivista della Camera di Commercio	No	% col	74,0	77,1	40,0	72,0
	Si	% col	26,0	22,9	60,0	28,0
Sportelli informazioni	No	% col	41,0	38,6	40,0	48,0
	Si	% col	59,0	61,4	60,0	52,0
Totale	n		100	70	5	25

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

			Tipologia di ente			
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni
E-mail	buono	% col	60,0	62,9	80,0	48,0
	discreto	% col	29,0	27,1	,0	40,0
	sufficiente	% col	11,0	10,0	20,0	12,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0
Fax	buono	% col	69,2	75,7	100,0	50,0
	discreto	% col	26,9	21,6	,0	42,9
	sufficiente	% col	3,8	2,7	,0	7,1
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0
Posta	buono	% col	60,9	55,2	50,0	73,3
	discreto	% col	19,6	27,6	,0	6,7
	sufficiente	% col	17,4	17,2	,0	20,0
	insufficiente	% col	2,2	,0	50,0	,0
Sito internet	buono	% col	70,0	65,7	100,0	76,0
	discreto	% col	27,0	32,9	,0	16,0
	sufficiente	% col	3,0	1,4	,0	8,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0
Rivista della Camera di Commercio	buono	% col	65,4	75,0	66,7	42,9
	discreto	% col	19,2	12,5	33,3	28,6
	sufficiente	% col	15,4	12,5	,0	28,6
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0
Sportelli informazioni	buono	% col	47,5	46,5	66,7	46,2
	discreto	% col	39,0	39,5	33,3	38,5
	sufficiente	% col	10,2	11,6	,0	7,7
	insufficiente	% col	3,4	2,3	,0	7,7
	Totale	n	59	43	3	13

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

			Tipologia di ente			
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni
per e-mail	No	% col	18,0	15,7	20,0	24,0
	Si	% col	82,0	84,3	80,0	76,0
tramite PEC	No	% col	91,0	92,9	100,0	84,0
	Si	% col	9,0	7,1	,0	16,0
per fax	No	% col	96,0	98,6	80,0	92,0
	Si	% col	4,0	1,4	20,0	8,0
per posta	No	% col	96,0	98,6	80,0	92,0
	Si	% col	4,0	1,4	20,0	8,0
per telefono	No	% col	86,0	85,7	60,0	92,0
	Si	% col	14,0	14,3	40,0	8,0
per sms	No	% col	96,0	97,1	100,0	92,0
	Si	% col	4,0	2,9	,0	8,0
tramite il sito e newsletter della Camera di Commercio	No	% col	56,0	52,9	40,0	68,0
	Si	% col	44,0	47,1	60,0	32,0
tramite i media locali (stampa, radio e tv)	No	% col	90,0	94,3	80,0	80,0
	Si	% col	10,0	5,7	20,0	20,0
recandosi direttamente presso gli uffici camerali	No	% col	95,0	97,1	80,0	92,0
	Si	% col	5,0	2,9	20,0	8,0
non ho particolare interesse ad essere informato	No	% col	99,0	100,0	100,0	96,0
	Si	% col	1,0	,0	,0	4,0
Totale		n	100	70	5	25

## 7. Conosce il Registro delle imprese

			Tipologia di ente			
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni
Le sottoporro alcune domande relative al Registro delle imprese: Lo conosce?	No	% col	,0	,0	,0	,0
	Si	% col	100,0	100,0	100,0	100,0
Totale		n	100	70	5	25

## 7. Utilizza il Registro delle imprese

			Tipologia di ente			
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni
Lo ha utilizzato nel corso dell'ultimo anno?	No	% col	,0	,0	,0	,0
	Si	% col	100,0	100,0	100,0	100,0
Totale		n	100	70	5	25

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

			Tipologia di ente			
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni
Se lo ha utilizzato: qual è il suo livello di soddisfazione?	buono	% col	60,0	60,0	100,0	52,0
	discreto	% col	31,0	28,6	,0	44,0
	sufficiente	% col	9,0	11,4	,0	4,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0
	Totale		n	100	70	5

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

			Tipologia di ente			
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni
Ha utilizzato il servizio telematico per l'inoltro di pratiche al registro delle imprese nell'ultimo anno?	Si	% col	47,0	35,7	40,0	80,0
	No	% col	53,0	64,3	60,0	20,0
	Totale		n	100	70	5

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

			Tipologia di ente				
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	
il tempo impiegato per effettuare una spedizione telematica	buono	% col	66,0	56,0	100,0	75,0	
	discreto	% col	27,7	36,0	,0	20,0	
	sufficiente	% col	6,4	8,0	,0	5,0	
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	
il tempo impiegato per ottenere la ricevuta di protocollazione	buono	% col	63,8	48,0	100,0	80,0	
	discreto	% col	31,9	44,0	,0	20,0	
	sufficiente	% col	4,3	8,0	,0	,0	
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	
il tempo impiegato per ottenere l'evasione della pratica	buono	% col	66,0	56,0	100,0	75,0	
	discreto	% col	29,8	40,0	,0	20,0	
	sufficiente	% col	4,3	4,0	,0	5,0	
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	
la cortesia e la disponibilità degli operatori	buono	% col	85,1	72,0	100,0	100,0	
	discreto	% col	14,9	28,0	,0	,0	
	sufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	
la chiarezza delle informazioni ricevute	buono	% col	74,5	68,0	100,0	80,0	
	discreto	% col	23,4	32,0	,0	15,0	
	sufficiente	% col	2,1	,0	,0	5,0	
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	
l'informazione telefonica	buono	% col	85,1	72,0	100,0	100,0	
	discreto	% col	6,4	12,0	,0	,0	
	sufficiente	% col	8,5	16,0	,0	,0	
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	
l'informazione sul sito camerale / posta elettronica	buono	% col	83,0	68,0	100,0	100,0	
	discreto	% col	6,4	12,0	,0	,0	
	sufficiente	% col	10,6	20,0	,0	,0	
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	
Totale			n	47	25	2	20

**7bis. con che frequenza utilizza il servizio telematico?**

			Tipologia di ente			
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni
con che frequenza utilizza il servizio telematico	Settimanale	% col	59,6	52,0	100,0	65,0
	mensile	% col	27,7	24,0	,0	35,0
	trimestrale	% col	6,4	12,0	,0	,0
	annuale	% col	6,4	12,0	,0	,0
	Totale	n	47	25	2	20

**7ter. Conosce la firma digitale ?**

			Tipologia di ente			
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni
Le sottoporò alcune domande relative al servizio di rilascio dei dispositivi di firma digitale /CNS (carta nazionale dei servizi). Lo conosce	Sì	% col	80,0	84,3	40,0	76,0
	No	% col	20,0	15,7	60,0	24,0
	Totale	n	100	70	5	25

**7ter. Ha utilizzato la firma digitale?**

			Tipologia di ente			
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni
Lo ha utilizzato nel corso dell'ultimo anno?	Sì	% col	93,8	91,5	100,0	100,0
	No	% col	6,3	8,5	,0	,0
	Totale	n	80	59	2	19

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

			Tipologia di ente			
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni
Se lo ha utilizzato: qual è il suo livello di soddisfazione?	buono	% col	62,7	64,8	100,0	52,6
	discreto	% col	29,3	24,1	,0	47,4
	sufficiente	% col	5,3	7,4	,0	,0
	insufficiente	% col	2,7	3,7	,0	,0
	Totale	n	75	54	2	19

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

			Tipologia di ente			
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni
Ha utilizzato il servizio di rilascio dei dispositivi firma digitale/CNS nell'ultimo anno?	Sì	% col	58,7	68,5	50,0	31,6
	No	% col	41,3	31,5	50,0	68,4
	Totale	n	75	54	2	19

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

			Tipologia di ente			
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni
Il tempo impiegato per ottenere il servizio	buono	% col	59,1	54,1	100,0	83,3
	discreto	% col	31,8	35,1	,0	16,7
	sufficiente	% col	9,1	10,8	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0
I locali nei quali viene reso il servizio	buono	% col	56,8	54,1	100,0	66,7
	discreto	% col	29,5	32,4	,0	16,7
	sufficiente	% col	13,6	13,5	,0	16,7
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0
Gli orari di sportello	buono	% col	59,1	56,8	100,0	66,7
	discreto	% col	25,0	24,3	,0	33,3
	sufficiente	% col	6,8	8,1	,0	,0
	insufficiente	% col	9,1	10,8	,0	,0
La cortesia e la disponibilità degli operatori	buono	% col	56,8	54,1	100,0	66,7
	discreto	% col	34,1	35,1	,0	33,3
	sufficiente	% col	9,1	10,8	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0
I tempi di attesa allo sportello	buono	% col	56,8	48,6	100,0	100,0
	discreto	% col	22,7	27,0	,0	,0
	sufficiente	% col	13,6	16,2	,0	,0
	insufficiente	% col	6,8	8,1	,0	,0
La chiarezza delle informazioni ricevute	buono	% col	52,3	51,4	100,0	50,0
	discreto	% col	29,5	27,0	,0	50,0
	sufficiente	% col	18,2	21,6	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	44	37	1	6



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

			Tipologia di ente				
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	
Albi e ruoli (pratiche)	No	% col	16,0	21,4	20,0	,0	
	Si	% col	84,0	78,6	80,0	100,0	
Registro informatico protesti (pratiche)	No	% col	48,0	52,9	20,0	40,0	
	Si	% col	52,0	47,1	80,0	60,0	
Certificazione estera (certificati di origine, carnet ATA, numero meccanografico)	No	% col	54,0	57,1	40,0	48,0	
	Si	% col	46,0	42,9	60,0	52,0	
Deposito brevetti, modelli e marchi	No	% col	35,0	35,7	40,0	32,0	
	Si	% col	65,0	64,3	60,0	68,0	
Diritto Annuale (modalità di pagamento importi, termini e situazioni stato pagamenti)	No	% col	,0	,0	,0	,0	
	Si	% col	100,0	100,0	100,0	100,0	
Regolazione del mercato (Ufficio metrico, Usi e consuetudini, Clausole e Contratti tipo)	No	% col	46,0	41,4	40,0	60,0	
	Si	% col	54,0	58,6	60,0	40,0	
Arbitrato e conciliazione	No	% col	42,0	50,0	20,0	24,0	
	Si	% col	58,0	50,0	80,0	76,0	
Informazioni generali su altre imprese o amministratori (visure, bilanci, protesti, elenchi, etc.)	No	% col	10,0	7,1	,0	20,0	
	Si	% col	90,0	92,9	100,0	80,0	
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	16,0	14,3	20,0	20,0	
	Si	% col	84,0	85,7	80,0	80,0	
Totale			n	100	70	5	25

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

			Tipologia di ente			
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni
Albi e ruoli (pratiche)	No	% col	13,1	12,7	,0	16,0
	Si	% col	86,9	87,3	100,0	84,0
	Totale	n	84	55	4	25
Registro informatico protesti (pratiche)	No	% col	52,4	58,7	75,0	20,0
	Si	% col	47,6	41,3	25,0	80,0
	Totale	n	82	63	4	15
Certificazione estera (certificati di origine, carnet ATA, numero meccanografico)	No	% col	55,3	59,3	75,0	30,8
	Si	% col	44,7	40,7	25,0	69,2
	Totale	n	76	59	4	13
Deposito brevetti, modelli e marchi	No	% col	52,9	57,1	40,0	41,2
	Si	% col	47,1	42,9	60,0	58,8
	Totale	n	85	63	5	17
Diritto Annuale (modalità di pagamento importi, termini e situazioni stato pagamenti)	No	% col	16,0	12,9	20,0	24,0
	Si	% col	84,0	87,1	80,0	76,0
	Totale	n	100	70	5	25
Regolazione del mercato (Ufficio metrico, Usi e consuetudini, Clausole e Contratti tipo)	No	% col	62,1	60,7	66,7	71,4
	Si	% col	37,9	39,3	33,3	28,6
	Totale	n	66	56	3	7
Arbitrato e conciliazione	No	% col	66,7	67,7	75,0	60,0
	Si	% col	33,3	32,3	25,0	40,0
	Totale	n	81	62	4	15
Informazioni generali su altre imprese o amministratori (visure, bilanci, protesti, elenchi, etc.)	No	% col	21,5	22,1	40,0	15,0
	Si	% col	78,5	77,9	60,0	85,0
	Totale	n	93	68	5	20
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	9,1	7,8	,0	15,0
	Si	% col	90,9	92,2	100,0	85,0
	Totale	n	88	64	4	20

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

			Tipologia di ente			
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni
Albi e ruoli (pratiche)	buono	% col	56,2	60,4	75,0	42,9
	discreto	% col	32,9	31,3	25,0	38,1
	sufficiente	% col	11,0	8,3	,0	19,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	73	48	4	21
Registro informatico protesti (pratiche)	buono	% col	56,4	46,2	100,0	75,0
	discreto	% col	33,3	42,3	,0	16,7
	sufficiente	% col	10,3	11,5	,0	8,3
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	39	26	1	12
Certificazione estera (certificati di origine, carnet ATA, numero meccanografico)	buono	% col	55,9	54,2	100,0	55,6
	discreto	% col	23,5	25,0	,0	22,2
	sufficiente	% col	17,6	20,8	,0	11,1
	insufficiente	% col	2,9	,0	,0	11,1
	Totale	n	34	24	1	9
Deposito brevetti, modelli e marchi	buono	% col	52,5	51,9	33,3	60,0
	discreto	% col	25,0	25,9	33,3	20,0
	sufficiente	% col	17,5	18,5	33,3	10,0
	insufficiente	% col	5,0	3,7	,0	10,0
	Totale	n	40	27	3	10
Diritto Annuale (modalità di pagamento importi, termini e situazioni stato pagamenti)	buono	% col	54,8	57,4	50,0	47,4
	discreto	% col	35,7	32,8	50,0	42,1
	sufficiente	% col	8,3	9,8	,0	5,3
	insufficiente	% col	1,2	,0	,0	5,3
	Totale	n	84	61	4	19
Regolazione del mercato (Ufficio metrico, Usi e consuetudini, Clausole e Contratti tipo)	buono	% col	56,0	54,5	,0	100,0
	discreto	% col	36,0	36,4	100,0	,0
	sufficiente	% col	8,0	9,1	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	25	22	1	2
Arbitrato e conciliazione	buono	% col	59,3	55,0	,0	83,3
	discreto	% col	25,9	30,0	100,0	,0
	sufficiente	% col	11,1	10,0	,0	16,7
	insufficiente	% col	3,7	5,0	,0	,0
	Totale	n	27	20	1	6
Informazioni generali su altre imprese o amministratori (visure, bilanci, protesti, elenchi, etc.)	buono	% col	58,9	58,5	100,0	52,9
	discreto	% col	35,6	34,0	,0	47,1
	sufficiente	% col	5,5	7,5	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	73	53	3	17
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	55,0	57,6	50,0	47,1
	discreto	% col	31,3	30,5	,0	41,2
	sufficiente	% col	10,0	10,2	50,0	,0
	insufficiente	% col	3,8	1,7	,0	11,8
	Totale	n	80	59	4	17

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

			Tipologia di ente			
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni
Informazioni sui prezzi, sulle statistiche e sulla situazione economica, studi ed analisi economiche, osservatorio dell'Economia	No	% col	62,0	62,9	60,0	60,0
	Si	% col	38,0	37,1	40,0	40,0
Servizi per la creazione e successione di impresa	No	% col	75,0	78,6	80,0	64,0
	Si	% col	25,0	21,4	20,0	36,0
Informazioni e assistenza sui finanziamenti agevolati, incentivi e contributi alle imprese	No	% col	48,0	52,9	60,0	32,0
	Si	% col	52,0	47,1	40,0	68,0
Informazioni e contributi sull'innovazione, trasferimento tecnologico	No	% col	56,0	58,6	20,0	56,0
	Si	% col	44,0	41,4	80,0	44,0
Promozione e consulenza specializzata nel commercio estero e nell'internazionalizzazione	No	% col	68,0	74,3	60,0	52,0
	Si	% col	32,0	25,7	40,0	48,0
Partecipazione a fiere, mostre e missioni	No	% col	66,0	68,6	20,0	68,0
	Si	% col	34,0	31,4	80,0	32,0
Assistenza, promozione e valorizzazione dei prodotti tipici (enogastronomici, marchi di qualità etc)	No	% col	56,0	61,4	40,0	44,0
	Si	% col	44,0	38,6	60,0	56,0
Corsi di formazione, seminari e tirocini formativi	No	% col	33,0	42,9	20,0	8,0
	Si	% col	67,0	57,1	80,0	92,0
Iniziative e progetti per l'Imprenditorialità femminile	No	% col	79,0	78,6	80,0	80,0
	Si	% col	21,0	21,4	20,0	20,0
Iniziative per favorire l'accesso al credito delle imprese	No	% col	65,0	67,1	60,0	60,0
	Si	% col	35,0	32,9	40,0	40,0
Informazioni, promozione e supporto ai contratti di reti di imprese	No	% col	77,0	84,3	100,0	52,0
	Si	% col	23,0	15,7	,0	48,0
	Totale	n	100	70	5	25

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

			Tipologia di ente			
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni
Informazioni sui prezzi, sulle statistiche e sulla situazione economica, studi ed analisi economiche, osservatorio dell'Economia	No	%col	26,3	19,2	,0	50,0
	Si	%col	73,7	80,8	100,0	50,0
	Totale	n	38	26	2	10
Servizi per la creazione e successione di impresa	No	%col	48,0	46,7	,0	55,6
	Si	%col	52,0	53,3	100,0	44,4
	Totale	n	25	15	1	9
Informazioni e assistenza sui finanziamenti agevolati, incentivi e contributi alle imprese	No	%col	50,0	39,4	50,0	70,6
	Si	%col	50,0	60,6	50,0	29,4
	Totale	n	52	33	2	17
Informazioni e contributi sull'innovazione, trasferimento tecnologico	No	%col	63,6	55,2	75,0	81,8
	Si	%col	36,4	44,8	25,0	18,2
	Totale	n	44	29	4	11
Promozione e consulenza specializzata nel commercio estero e nell'internazionalizzazione	No	%col	71,9	77,8	100,0	58,3
	Si	%col	28,1	22,2	,0	41,7
	Totale	n	32	18	2	12
Partecipazione a fiere, mostre e missioni	No	%col	61,8	63,6	75,0	50,0
	Si	%col	38,2	36,4	25,0	50,0
	Totale	n	34	22	4	8
Assistenza, promozione e valorizzazione dei prodotti tipici (enogastronomici, marchi di qualità etc)	No	%col	72,7	70,4	100,0	71,4
	Si	%col	27,3	29,6	,0	28,6
	Totale	n	44	27	3	14
Corsi di formazione, seminari e tirocini formativi	No	%col	38,8	50,0	,0	26,1
	Si	%col	61,2	50,0	100,0	73,9
	Totale	n	67	40	4	23
Iniziative e progetti per l'Imprenditorialità femminile	No	%col	42,9	40,0	100,0	40,0
	Si	%col	57,1	60,0	,0	60,0
	Totale	n	21	15	1	5
Iniziative per favorire l'accesso al credito delle imprese	No	%col	37,1	43,5	50,0	20,0
	Si	%col	62,9	56,5	50,0	80,0
	Totale	n	35	23	2	10
Informazioni, promozione e supporto ai contratti di reti di imprese	No	%col	21,7	18,2	,0	25,0
	Si	%col	78,3	81,8	,0	75,0
	Totale	n	23	11	0	12

**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**

			Tipologia di ente			
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni
Informazioni sui prezzi, sulle statistiche e sulla situazione economica, studi ed analisi economiche, osservatorio dell'Economia	buono	% col	42,9	47,6	,0	40,0
	discreto	% col	46,4	47,6	100,0	20,0
	sufficiente	% col	7,1	4,8	,0	20,0
	insufficiente	% col	3,6	,0	,0	20,0
	Totale	n	28	21	2	5
Servizi per la creazione e successione di impresa	buono	% col	53,8	50,0	100,0	50,0
	discreto	% col	38,5	37,5	,0	50,0
	sufficiente	% col	,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	7,7	12,5	,0	,0
	Totale	n	13	8	1	4
Informazioni e assistenza sui finanziamenti agevolati, incentivi e contributi alle imprese	buono	% col	53,8	55,0	,0	60,0
	discreto	% col	38,5	35,0	100,0	40,0
	sufficiente	% col	7,7	10,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	26	20	1	5
Informazioni e contributi sull'innovazione, trasferimento tecnologico	buono	% col	50,0	53,8	,0	50,0
	discreto	% col	37,5	30,8	100,0	50,0
	sufficiente	% col	12,5	15,4	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	16	13	1	2
Promozione e consulenza specializzata nel commercio estero e nell'internazionalizzazione	buono	% col	55,6	75,0	,0	40,0
	discreto	% col	33,3	,0	,0	60,0
	sufficiente	% col	11,1	25,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	9	4	0	5
Partecipazione a fiere, mostre e missioni	buono	% col	53,8	62,5	100,0	25,0
	discreto	% col	30,8	25,0	,0	50,0
	sufficiente	% col	15,4	12,5	,0	25,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	13	8	1	4
Assistenza, promozione e valorizzazione dei prodotti tipici (enogastronomici, marchi di qualità etc)	buono	% col	50,0	50,0	,0	50,0
	discreto	% col	33,3	25,0	,0	50,0
	sufficiente	% col	16,7	25,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	12	8	0	4
Corsi di formazione, seminari e tirocini formativi	buono	% col	43,9	35,0	75,0	47,1
	discreto	% col	48,8	55,0	25,0	47,1
	sufficiente	% col	7,3	10,0	,0	5,9
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	41	20	4	17
Iniziative e progetti per l'Imprenditorialità femminile	buono	% col	41,7	44,4	,0	33,3
	discreto	% col	50,0	44,4	,0	66,7
	sufficiente	% col	8,3	11,1	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	12	9	0	3
Iniziative per favorire l'accesso al credito delle imprese	buono	% col	45,5	46,2	,0	50,0
	discreto	% col	40,9	38,5	100,0	37,5
	sufficiente	% col	13,6	15,4	,0	12,5
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	22	13	1	8
Informazioni, promozione e supporto ai contratti di reti di imprese	buono	% col	44,4	33,3	,0	55,6
	discreto	% col	38,9	55,6	,0	22,2
	sufficiente	% col	16,7	11,1	,0	22,2
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	18	9	0	9

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

			Tipologia di ente			
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni
Conosce il tema della responsabilità sociale d'impresa?	Si	% col	65,0	67,1	60,0	60,0
	No	% col	35,0	32,9	40,0	40,0
	Totale	n	100	70	5	25

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

			Tipologia di ente			
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni
visibilità e reputazione nei confronti dei clienti	No	% col	87,7	85,1	100,0	93,3
	Si	% col	12,3	14,9	,0	6,7
crescita economica	No	% col	81,5	76,6	66,7	100,0
	Si	% col	18,5	23,4	33,3	,0
maggiore integrità morale ed etica verso i dipendenti e i clienti	No	% col	80,0	72,3	100,0	100,0
	Si	% col	20,0	27,7	,0	,0
minore impatto ambientale	No	% col	95,4	93,6	100,0	100,0
	Si	% col	4,6	6,4	,0	,0
nessuno dei precedenti, poiché non ritiene possa essere un fattore di maggiore competitività	No	% col	41,5	53,2	33,3	6,7
	Si	% col	58,5	46,8	66,7	93,3
	Totale	n	65	47	3	15

## 9 Come valuta la modulistica della Camera di commercio di .....

			Tipologia di ente			
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni
in termini di reperibilità (è facile trovarla?)	buona	% col	30,0	25,7	80,0	32,0
	discreta	% col	54,0	58,6	20,0	48,0
	sufficiente	% col	10,0	10,0	,0	12,0
	insufficiente	% col	6,0	5,7	,0	8,0
in termini di comprensibilità (è facile capirla?)	buona	% col	81,0	77,1	100,0	88,0
	discreta	% col	14,0	17,1	,0	8,0
	sufficiente	% col	4,0	5,7	,0	,0
	insufficiente	% col	1,0	,0	,0	4,0
	Totale	n	100	70	5	25

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

			Tipologia di ente			
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni
semplificazione delle pratiche amministrative	No	% col	11,0	10,0	,0	16,0
	Si	% col	89,0	90,0	100,0	84,0
finanziamenti e contributi alle imprese	No	% col	57,0	57,1	80,0	52,0
	Si	% col	43,0	42,9	20,0	48,0
supporto e assistenza per l'innovazione (processi, tecnologie, brevetti e relativi servizi di informazione brevettu	No	% col	92,0	94,3	100,0	84,0
	Si	% col	8,0	5,7	,0	16,0
internazionalizzazione delle imprese	No	% col	96,0	97,1	100,0	92,0
	Si	% col	4,0	2,9	,0	8,0
sviluppo delle infrastrutture e della logistica	No	% col	97,0	95,7	100,0	100,0
	Si	% col	3,0	4,3	,0	,0
rendere più fruibile internet per le imprese attraverso WI-FI e banda larga	No	% col	95,0	95,7	80,0	96,0
	Si	% col	5,0	4,3	20,0	4,0
supporto e assistenza per la responsabilità sociale	No	% col	90,0	88,6	80,0	96,0
	Si	% col	10,0	11,4	20,0	4,0
risoluzione delle controversie (mediazione, conciliazione, arbitrato)	No	% col	95,0	92,9	100,0	100,0
	Si	% col	5,0	7,1	,0	,0
raccordo tra imprese e scuole-università	No	% col	97,0	97,1	100,0	96,0
	Si	% col	3,0	2,9	,0	4,0
promozione e tutela delle produzioni Made in Italy	No	% col	91,0	90,0	80,0	96,0
	Si	% col	9,0	10,0	20,0	4,0
supporto e assistenza alle nuove imprese	No	% col	93,0	97,1	100,0	80,0
	Si	% col	7,0	2,9	,0	20,0
percorsi di sviluppo per le imprese esistenti	No	% col	99,0	98,6	100,0	100,0
	Si	% col	1,0	1,4	,0	,0
accesso al credito da parte delle imprese	No	% col	93,0	92,9	100,0	92,0
	Si	% col	7,0	7,1	,0	8,0
altro	No	% col	98,0	98,6	80,0	100,0
	Si	% col	2,0	1,4	20,0	,0
Totale	n		100	70	5	25

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

			Tipologia di ente			
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni
informazioni, promozione e supporto ai contratti di reti di imprese	No	% col	61,0	62,9	80,0	52,0
	Si	% col	39,0	37,1	20,0	48,0
promozione del territorio e delle economie locali	No	% col	85,0	80,0	100,0	96,0
	Si	% col	15,0	20,0	,0	4,0
osservatori dell'economia locale e diffusione di informazione economica;	No	% col	64,0	61,4	40,0	76,0
	Si	% col	36,0	38,6	60,0	24,0
predisposizione di contratti-tipo tra imprese, associazioni e consumatori	No	% col	76,0	75,7	80,0	76,0
	Si	% col	24,0	24,3	20,0	24,0
promozione di forme di controllo sulla presenza di clausole inique nei contratti	No	% col	83,0	78,6	60,0	100,0
	Si	% col	17,0	21,4	40,0	,0
vigilanza e controllo sui prodotti e per la metrologia legale e rilascio certificati d'origine delle merci	No	% col	89,0	92,9	100,0	76,0
	Si	% col	11,0	7,1	,0	24,0
raccolta degli usi e delle consuetudini	No	% col	82,0	87,1	60,0	72,0
	Si	% col	18,0	12,9	40,0	28,0
altro	No	% col	80,0	72,9	80,0	100,0
	Si	% col	20,0	27,1	20,0	,0
Totale	n		100	70	5	25



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

			Tipologia di ente			
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni
Nel corso dell'ultimo anno ha utilizzato il sito Internet della Camera di Commercio?	Si	% col	100,0	100,0	100,0	100,0
	No	% col	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	100	70	5	25

### 11. Perché ha usato il sito?

			Tipologia di ente			
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni
Se sì, perché? : Per le pratiche obbligatorie e servizi amministrativi (Es Telemaco)	No	% col	23,0	24,3	,0	24,0
	Si	% col	77,0	75,7	100,0	76,0
Se sì, perché? : Per cercare informazioni sulle imprese e sul mercato (banche dati camerali, statistiche)	No	% col	40,0	32,9	20,0	64,0
	Si	% col	60,0	67,1	80,0	36,0
Se sì, perché? : Per reperire la modulistica dei servizi della Camera	No	% col	35,0	30,0	40,0	48,0
	Si	% col	65,0	70,0	60,0	52,0
Se sì, perché? : Per iscrizione on-line a corsi, convegni, seminari	No	% col	72,0	61,4	80,0	100,0
	Si	% col	28,0	38,6	20,0	,0
	Totale	n	100	70	5	25

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

			Tipologia di ente			
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni
Per le pratiche obbligatorie e servizi amministrativi (Es Telemaco)	Buono	% col	59,7	58,5	80,0	57,9
	Discreto	% col	28,6	34,0	,0	21,1
	Sufficiente	% col	10,4	5,7	20,0	21,1
	Insufficiente	% col	1,3	1,9	,0	,0
Per cercare informazioni sulle imprese e sul mercato (banche dati camerali, statistiche)	Buono	% col	68,3	72,3	75,0	44,4
	Discreto	% col	20,0	19,1	,0	33,3
	Sufficiente	% col	11,7	8,5	25,0	22,2
	Insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0
Per reperire la modulistica dei servizi della Camera	Buono	% col	61,5	63,3	66,7	53,8
	Discreto	% col	24,6	26,5	33,3	15,4
	Sufficiente	% col	13,8	10,2	,0	30,8
	Insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0
Per iscrizione on-line a corsi, convegni, seminari	Buono	% col	71,4	74,1	,0	,0
	Discreto	% col	25,0	22,2	100,0	,0
	Sufficiente	% col	3,6	3,7	,0	,0
	Insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0
Totale	n	28	27	1	0	

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

			Tipologia di ente			
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni
la reperibilità delle informazioni	No	% col	72,7	79,2	60,0	57,9
	Si	% col	27,3	20,8	40,0	42,1
la qualità delle informazioni	No	% col	88,3	84,9	100,0	94,7
	Si	% col	11,7	15,1	,0	5,3
l'aggiornamento delle informazioni	No	% col	68,8	67,9	80,0	68,4
	Si	% col	31,2	32,1	20,0	31,6
la tipologia delle informazioni (es. inserire video, podcast, audio, ecc.)	No	% col	85,7	86,8	60,0	89,5
	Si	% col	14,3	13,2	40,0	10,5
non so	No	% col	61,0	62,3	40,0	63,2
	Si	% col	39,0	37,7	60,0	36,8
Totale	n	77	53	5	19	

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

			Tipologia di ente			
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni
la reperibilità delle informazioni	No	% col	65,0	68,1	75,0	44,4
	Si	% col	35,0	31,9	25,0	55,6
la qualità delle informazioni	No	% col	80,0	78,7	75,0	88,9
	Si	% col	20,0	21,3	25,0	11,1
l'aggiornamento delle informazioni	No	% col	71,7	70,2	75,0	77,8
	Si	% col	28,3	29,8	25,0	22,2
la tipologia delle informazioni (es. inserire video, podcast, audio, ecc.)	No	% col	83,3	89,4	75,0	55,6
	Si	% col	16,7	10,6	25,0	44,4
non so	No	% col	61,7	59,6	25,0	88,9
	Si	% col	38,3	40,4	75,0	11,1
Totale		n	60	47	4	9

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

			Tipologia di ente			
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni
la reperibilità delle informazioni	No	% col	69,2	67,3	100,0	69,2
	Si	% col	30,8	32,7	,0	30,8
la qualità delle informazioni	No	% col	87,7	87,8	100,0	84,6
	Si	% col	12,3	12,2	,0	15,4
l'aggiornamento delle informazioni	No	% col	64,6	69,4	66,7	46,2
	Si	% col	35,4	30,6	33,3	53,8
la tipologia delle informazioni (es. inserire video, podcast, audio, ecc.)	No	% col	63,1	67,3	66,7	46,2
	Si	% col	36,9	32,7	33,3	53,8
non so	No	% col	67,7	69,4	33,3	69,2
	Si	% col	32,3	30,6	66,7	30,8
Totale		n	65	49	3	13

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

			Tipologia di ente			
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni
la reperibilità delle informazioni	No	% col	78,6	77,8	100,0	,0
	Si	% col	21,4	22,2	,0	,0
la qualità delle informazioni	No	% col	92,9	92,6	100,0	,0
	Si	% col	7,1	7,4	,0	,0
l'aggiornamento delle informazioni	No	% col	78,6	77,8	100,0	,0
	Si	% col	21,4	22,2	,0	,0
la tipologia delle informazioni (es. inserire video, podcast, audio, ecc.)	No	% col	67,9	66,7	100,0	,0
	Si	% col	32,1	33,3	,0	,0
non so	No	% col	46,4	48,1	,0	,0
	Si	% col	53,6	51,9	100,0	,0
Totale		n	28	27	1	0

**11. Se non l'ha utilizzato: perchè?**

			Tipologia di ente			
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni
Se non l'ha utilizzato: perchè?	L'impresa non usa Internet	% col	,0	,0	,0	,0
	Non l'ho mai utilizzato perché non sapevo che ci fosse	% col	,0	,0	,0	,0
	Non ho interesse a utilizzare internet nei rapporti con la Camera	% col	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	0	0	0	0

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

		Tipologia di ente				
		Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	
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
	per la natura stessa dei contenuti presenti nel sito;	% col	,0	,0	,0	,0
	non so	% col	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	0	0	0	0

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

		Tipologia di ente				
		Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	
Si è recato personalmente negli uffici della Camera di commercio nell'ultimo anno?	Si	% col	69,0	70,0	80,0	64,0
	No	% col	31,0	30,0	20,0	36,0
	Totale	n	100	70	5	25

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

		Tipologia di ente				
		Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	
Ritiene che gli uffici della Camera di Commercio siano facilmente raggiungibili?	Si	% col	89,9	93,9	75,0	81,3
	No	% col	10,1	6,1	25,0	18,8
	Totale	n	69	49	4	16

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

		Tipologia di ente				
		Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	
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	75,4	77,6	75,0	68,8
	Accettabile, anche se da migliorare	% col	17,4	16,3	,0	25,0
	Difficile, la sede NON è dotata di segnaletica adeguata e di punti informativi	% col	4,3	4,1	,0	6,3
	Non so	% col	2,9	2,0	25,0	,0
	Totale	n	69	49	4	16

**15. Ritiene che gli orari di apertura siano**

		Tipologia di ente				
		Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	
Ritiene che gli orari di apertura siano	Adeguati	% col	53,6	51,0	75,0	56,3
	Bisognerebbe anticipare l'apertura la mattina	% col	2,9	2,0	25,0	,0
	Bisognerebbe posticipare la chiusura nel pomeriggio	% col	18,8	20,4	,0	18,8
	Bisognerebbe adottare l'orario continuato tutti i giorni di apertura	% col	18,8	22,4	,0	12,5
	Non so	% col	5,8	4,1	,0	12,5
	Totale	n	69	49	4	16

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

			Tipologia di ente			
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni
Ritieni che i tempi di attesa agli uffici o sportelli siano	Pienamente soddisfacenti	% col	36,2	40,8	75,0	12,5
	Accettabili, anche se da migliorare	% col	47,8	46,9	,0	62,5
	Troppo lunghi	% col	7,2	6,1	,0	12,5
	Non so	% col	8,7	6,1	25,0	12,5
	Totale	n	69	49	4	16

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

			Tipologia di ente			
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni
Cortesìa e rispetto verso l'utente	Buono	% col	55,1	55,1	75,0	50,0
	Discreto	% col	31,9	32,7	25,0	31,3
	Sufficiente	% col	13,0	12,2	,0	18,8
	Insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0
Chiarezza e precisione delle informazioni fornite all'utente	Buono	% col	55,1	53,1	100,0	50,0
	Discreto	% col	33,3	36,7	,0	31,3
	Sufficiente	% col	8,7	8,2	,0	12,5
	Insufficiente	% col	2,9	2,0	,0	6,3
Risoluzione dei problemi che ostacolano l'avanzamento delle pratiche	Buono	% col	58,0	53,1	100,0	62,5
	Discreto	% col	27,5	28,6	,0	31,3
	Sufficiente	% col	14,5	18,4	,0	6,3
	Insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0
Tempi di svolgimento delle pratiche	Buono	% col	52,2	51,0	75,0	50,0
	Discreto	% col	24,6	28,6	25,0	12,5
	Sufficiente	% col	17,4	18,4	,0	18,8
	Insufficiente	% col	5,8	2,0	,0	18,8
Preparazione tecnica	Buono	% col	53,6	53,1	75,0	50,0
	Discreto	% col	26,1	28,6	25,0	18,8
	Sufficiente	% col	17,4	16,3	,0	25,0
	Insufficiente	% col	2,9	2,0	,0	6,3
	Totale	n	69	49	4	16

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

			Tipologia di ente			
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni
primo posto	accesso ai servizi	% col	29,0	30,6	25,0	25,0
	orari di apertura	% col	27,5	34,7	25,0	6,3
	tempi di attesa agli sportelli	% col	14,5	12,2	,0	25,0
	tempestività nelle risposte	% col	21,7	18,4	50,0	25,0
	competenza del personale	% col	2,9	2,0	,0	6,3
secondo posto	disponibilità del personale	% col	4,3	2,0	,0	12,5
	accesso ai servizi	% col	10,1	8,2	,0	18,8
	orari di apertura	% col	30,4	32,7	50,0	18,8
	tempi di attesa agli sportelli	% col	30,4	32,7	50,0	18,8
	tempestività nelle risposte	% col	17,4	14,3	,0	31,3
terzo posto	competenza del personale	% col	8,7	8,2	,0	12,5
	disponibilità del personale	% col	2,9	4,1	,0	,0
	accesso ai servizi	% col	24,6	22,4	75,0	18,8
	orari di apertura	% col	13,0	12,2	,0	18,8
	tempi di attesa agli sportelli	% col	34,8	36,7	25,0	31,3
quarto posto	tempestività nelle risposte	% col	8,7	10,2	,0	6,3
	competenza del personale	% col	13,0	16,3	,0	6,3
	disponibilità del personale	% col	5,8	2,0	,0	18,8
	accesso ai servizi	% col	10,1	12,2	,0	6,3
	orari di apertura	% col	5,8	2,0	25,0	12,5
quinto posto	tempi di attesa agli sportelli	% col	11,6	10,2	25,0	12,5
	tempestività nelle risposte	% col	31,9	34,7	25,0	25,0
	competenza del personale	% col	26,1	26,5	25,0	25,0
	disponibilità del personale	% col	14,5	14,3	,0	18,8
	accesso ai servizi	% col	10,1	12,2	,0	6,3
sesto posto	orari di apertura	% col	14,5	10,2	,0	31,3
	tempi di attesa agli sportelli	% col	5,8	6,1	,0	6,3
	tempestività nelle risposte	% col	17,4	18,4	25,0	12,5
	competenza del personale	% col	30,4	32,7	50,0	18,8
	disponibilità del personale	% col	21,7	20,4	25,0	25,0
sesto posto	accesso ai servizi	% col	15,9	14,3	,0	25,0
	orari di apertura	% col	8,7	8,2	,0	12,5
	tempi di attesa agli sportelli	% col	2,9	2,0	,0	6,3
	tempestività nelle risposte	% col	2,9	4,1	,0	,0
	competenza del personale	% col	18,8	14,3	25,0	31,3
	disponibilità del personale	% col	50,7	57,1	75,0	25,0
	Totale	n	69	49	4	16

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

			Tipologia di ente			
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni
Nell'ultimo anno ha utilizzato il servizio di centralino/call center?	Si	% col	68,0	62,9	60,0	84,0
	No	% col	32,0	37,1	40,0	16,0
	Totale	n	100	70	5	25

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

			Tipologia di ente			
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni
Se sì, come giudica il servizio di centralino/call center?	Buono, è sempre pronto a rispondere e ad indirizzarmi verso la persona giusta	% col	38,2	34,1	33,3	47,6
	E' accettabile, anche se da migliorare	% col	51,5	52,3	66,7	47,6
	Deludente	% col	10,3	13,6	,0	4,8
	Totale	n	68	44	3	21

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

			Tipologia di ente			
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni
Disponibilità e cortesia degli operatori	No	% col	88,1	96,6	50,0	72,7
	Si	% col	11,9	3,4	50,0	27,3
Capacità di ascolto e di interazione con gli utenti	No	% col	85,7	93,1	50,0	72,7
	Si	% col	14,3	6,9	50,0	27,3
Competenza e completezza nelle risposte	No	% col	54,8	55,2	50,0	54,5
	Si	% col	45,2	44,8	50,0	45,5
Tempi di attesa e dei percorsi necessari a entrare in contatto con gli uffici	No	% col	38,1	34,5	50,0	45,5
	Si	% col	61,9	65,5	50,0	54,5
Tempi di risposta alle chiamate	No	% col	45,2	34,5	50,0	72,7
	Si	% col	54,8	65,5	50,0	27,3
Mancate risposte per linee occupate	No	% col	61,9	65,5	100,0	45,5
	Si	% col	38,1	34,5	,0	54,5
Inoltro alle persone/uffici giusti	No	% col	83,3	82,8	50,0	90,9
	Si	% col	16,7	17,2	50,0	9,1
Altro	No	% col	97,6	96,6	100,0	100,0
	Si	% col	2,4	3,4	,0	,0
Totale		n	42	29	2	11

**Tipologia del rispondente**

			Tipologia di ente			
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni
Tipologia di ente	Commercialisti	% col	70,0	100,0	,0	,0
	Notai	% col	5,0	,0	100,0	,0
	Associazioni	% col	25,0	,0	,0	100,0
	Totale	n	100	70	5	25