



Camera di Commercio  
Ravenna

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

*Risultati Camera di commercio di Ravenna*



**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. 27



Camera di Commercio  
Ravenna

## **ISTITUTO DI RICERCA**

Format Research Srl.

## **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.

## **METODO DI CONTATTO**

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

## **TECNICA DI RILEVAZIONE**

Questionario strutturato concordato con la Committente.

## **PERIODO DI RILEVAZIONE DELLE INTERVISTE**

Settembre 2013.

## **CODICE DEONTOLOGICO**

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



Camera di Commercio  
Ravenna

## UNIVERSO E CAMPIONE

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

Disegno del campione, universo di riferimento e anagrafiche fisiche delle imprese forniti dalla committente.

Per la costruzione del campione di anagrafiche, e successivamente per il suo trattamento in corso d'opera, sono state realizzate due liste di anagrafiche: lista "campione base"; lista "campione di riserva". La lista di riserva è stata utilizzata per tutte le eventuali sostituzioni delle anagrafiche della lista base cadute per "rifiuto di intervista", o comunque per impossibilità di procedere con la rilevazione (es. numeri errati). Numerosità campionaria (campione netto): **515** casi (515 interviste a buon fine); cadute 561 casi (47,9%). Intervallo di confidenza 95% (errore  $\pm 4,4\%$ ).



## DISEGNO DEL CAMPIONE

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

<b>Settore</b>	<b>Forma giuridica</b>	<b>Dimensione</b>	<b>Totale</b>
Agricoltura e Pesca	Società di capitale	1-9	89
	Società di capitale	10-49	8
	Società di capitale	50-249	9
	Società di capitale	250 e oltre	0
	Società di persone	1-9	1.383
	Società di persone	10-49	31
	Società di persone	50-249	2
	Società di persone	250 e oltre	0
	Impresa individuale	1-9	6.289
	Impresa individuale	10-49	20
	Impresa individuale	50-249	0
	Impresa individuale	250 e oltre	0
	Altre forme	1-9	66
	Altre forme	10-49	15
	Altre forme	50-249	5
	Altre forme	250 e oltre	2
	<b>Totale Agricoltura e Pesca</b>		
Industria in senso stretto	Società di capitale	1-9	716
	Società di capitale	10-49	396
	Società di capitale	50-249	78
	Società di capitale	250 e oltre	11
	Società di persone	1-9	819
	Società di persone	10-49	135
	Società di persone	50-249	1
	Società di persone	250 e oltre	0
	Impresa individuale	1-9	1.349
	Impresa individuale	10-49	44
	Impresa individuale	50-249	1
	Impresa individuale	250 e oltre	0
	Altre forme	1-9	37
	Altre forme	10-49	20
	Altre forme	50-249	5
	Altre forme	250 e oltre	4
	<b>Totale Industria in senso stretto</b>		
Costruzioni	Società di capitale	1-9	824
	Società di capitale	10-49	108
	Società di capitale	50-249	10
	Società di capitale	250 e oltre	0
	Società di persone	1-9	764
	Società di persone	10-49	53
	Società di persone	50-249	0
	Società di persone	250 e oltre	0
	Impresa individuale	1-9	4.330



Camera di Commercio  
Ravenna

	Impresa individuale	10-49	32
	Impresa individuale	50-249	0
	Impresa individuale	250 e oltre	0
	Altre forme	1-9	123
	Altre forme	10-49	15
	Altre forme	50-249	5
	Altre forme	250 e oltre	3
<b>Totale Costruzioni</b>			<b>6.267</b>
Commercio	Società di capitale	1-9	1.077
	Società di capitale	10-49	185
	Società di capitale	50-249	18
	Società di capitale	250 e oltre	2
	Società di persone	1-9	1.795
	Società di persone	10-49	72
	Società di persone	50-249	6
	Società di persone	250 e oltre	0
	Impresa individuale	1-9	5.545
	Impresa individuale	10-49	12
	Impresa individuale	50-249	0
	Impresa individuale	250 e oltre	0
	Altre forme	1-9	65
	Altre forme	10-49	12
	Altre forme	50-249	1
	Altre forme	250 e oltre	2
<b>Totale Commercio</b>			<b>8.792</b>
Servizi	Società di capitale	1-9	3.590
	Società di capitale	10-49	422
	Società di capitale	50-249	56
	Società di capitale	250 e oltre	9
	Società di persone	1-9	4.312
	Società di persone	10-49	202
	Società di persone	50-249	2
	Società di persone	250 e oltre	0
	Impresa individuale	1-9	5.391
	Impresa individuale	10-49	64
	Impresa individuale	50-249	0
	Impresa individuale	250 e oltre	0
	Altre forme	1-9	573
	Altre forme	10-49	96
	Altre forme	50-249	35
	Altre forme	250 e oltre	12
<b>Totale Servizi</b>			<b>14.764</b>
<b>Totale</b>			<b>41.358</b>

(Fonte Infocamere 2013)



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

Settore	Forma giuridica	Dimensione	Totale	
Agricoltura e Pesca	Società di capitale	1-9	2	
	Società di capitale	10-49	1	
	Società di capitale	50-249	0	
	Società di capitale	250 e oltre	0	
	Società di persone	1-9	17	
	Società di persone	10-49	0	
	Società di persone	50-249	0	
	Società di persone	250 e oltre	0	
	Impresa individuale	1-9	29	
	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	
	<b>Totale Agricoltura e Pesca</b>			<b>50</b>
	Industria in senso stretto	Società di capitale	1-9	9
Società di capitale		10-49	5	
Società di capitale		50-249	1	
Società di capitale		250 e oltre	2	
Società di persone		1-9	10	
Società di persone		10-49	2	
Società di persone		50-249	0	
Società di persone		250 e oltre	0	
Impresa individuale		1-9	17	
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	
<b>Totale Industria in senso stretto</b>			<b>47</b>	
Costruzioni	Società di capitale	1-9	11	
	Società di capitale	10-49	5	
	Società di capitale	50-249	4	
	Società di capitale	250 e oltre	0	
	Società di persone	1-9	9	
	Società di persone	10-49	1	
	Società di persone	50-249	0	
	Società di persone	250 e oltre	0	
	Impresa individuale	1-9	53	
	Impresa individuale	10-49	2	
	Impresa individuale	50-249	0	



	Impresa individuale	250 e oltre	0
	Altre forme	1-9	1
	Altre forme	10-49	2
	Altre forme	50-249	1
	Altre forme	250 e oltre	1
<b>Totale Costruzioni</b>			<b>90</b>
<b>Commercio</b>	Società di capitale	1-9	10
	Società di capitale	10-49	3
	Società di capitale	50-249	2
	Società di capitale	250 e oltre	0
	Società di persone	1-9	23
	Società di persone	10-49	1
	Società di persone	50-249	1
	Società di persone	250 e oltre	0
	Impresa individuale	1-9	71
	Impresa individuale	10-49	0
	Impresa individuale	50-249	0
	Impresa individuale	250 e oltre	0
	Altre forme	1-9	12
	Altre forme	10-49	2
	Altre forme	50-249	1
	Altre forme	250 e oltre	0
<b>Totale Commercio</b>			<b>126</b>
<b>Servizi</b>	Società di capitale	1-9	43
	Società di capitale	10-49	5
	Società di capitale	50-249	2
	Società di capitale	250 e oltre	1
	Società di persone	1-9	53
	Società di persone	10-49	2
	Società di persone	50-249	0
	Società di persone	250 e oltre	0
	Impresa individuale	1-9	66
	Impresa individuale	10-49	1
	Impresa individuale	50-249	0
	Impresa individuale	250 e oltre	0
	Altre forme	1-9	20
	Altre forme	10-49	5
	Altre forme	50-249	3
	Altre forme	250 e oltre	1
<b>Totale Servizi</b>			<b>202</b>
<b>Totale</b>			<b>515</b>

#### Coefficiente di espansione

Settore	Forma giuridica	Dimensione	Totale
Agricoltura e Pesca	Società di capitale	1-9	44,5
	Società di capitale	10-49	8,0
	Società di capitale	50-249	0,0





Camera di Commercio  
Ravenna

	Società di capitale	250 e oltre	0,0
	Società di persone	1-9	81,4
	Società di persone	10-49	0,0
	Società di persone	50-249	0,0
	Società di persone	250 e oltre	0,0
	Impresa individuale	1-9	216,9
	Impresa individuale	10-49	0,0
	Impresa individuale	50-249	0,0
	Impresa individuale	250 e oltre	0,0
	Altre forme	1-9	66,0
	Altre forme	10-49	0,0
	Altre forme	50-249	0,0
	Altre forme	250 e oltre	0,0
<b>Industria in senso stretto</b>	Società di capitale	1-9	79,6
	Società di capitale	10-49	79,2
	Società di capitale	50-249	78,0
	Società di capitale	250 e oltre	5,5
	Società di persone	1-9	81,9
	Società di persone	10-49	67,5
	Società di persone	50-249	0,0
	Società di persone	250 e oltre	0,0
	Impresa individuale	1-9	79,4
	Impresa individuale	10-49	0,0
	Impresa individuale	50-249	0,0
	Impresa individuale	250 e oltre	0,0
	Altre forme	1-9	37,0
	Altre forme	10-49	0,0
	Altre forme	50-249	0,0
	Altre forme	250 e oltre	0,0
<b>Costruzioni</b>	Società di capitale	1-9	74,9
	Società di capitale	10-49	21,6
	Società di capitale	50-249	2,5
	Società di capitale	250 e oltre	0,0
	Società di persone	1-9	84,9
	Società di persone	10-49	53,0
	Società di persone	50-249	0,0
	Società di persone	250 e oltre	0,0
	Impresa individuale	1-9	81,7
	Impresa individuale	10-49	16,0
	Impresa individuale	50-249	0,0
	Impresa individuale	250 e oltre	0,0
	Altre forme	1-9	123,0
	Altre forme	10-49	7,5
	Altre forme	50-249	5,0
	Altre forme	250 e oltre	3,0
<b>Commercio</b>	Società di capitale	1-9	107,7
	Società di capitale	10-49	61,7
	Società di capitale	50-249	9,0
	Società di capitale	250 e oltre	0,0



Camera di Commercio  
Ravenna

	Società di persone	1-9	78,0
	Società di persone	10-49	72,0
	Società di persone	50-249	6,0
	Società di persone	250 e oltre	0,0
	Impresa individuale	1-9	78,1
	Impresa individuale	10-49	0,0
	Impresa individuale	50-249	0,0
	Impresa individuale	250 e oltre	0,0
	Altre forme	1-9	5,4
	Altre forme	10-49	6,0
	Altre forme	50-249	1,0
	Altre forme	250 e oltre	0,0
Servizi	Società di capitale	1-9	83,5
	Società di capitale	10-49	84,4
	Società di capitale	50-249	28,0
	Società di capitale	250 e oltre	9,0
	Società di persone	1-9	81,4
	Società di persone	10-49	101,0
	Società di persone	50-249	0,0
	Società di persone	250 e oltre	0,0
	Impresa individuale	1-9	81,7
	Impresa individuale	10-49	64,0
	Impresa individuale	50-249	0,0
	Impresa individuale	250 e oltre	0,0
	Altre forme	1-9	28,7
	Altre forme	10-49	19,2
	Altre forme	50-249	11,7
	Altre forme	250 e oltre	12,0



## QUESTIONARIO

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

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

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

## AREA 0: ANAGRAFICA

### 0.1 – FORMA GIURIDICA IMPRESA/SOCIETÀ \*

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

### 0.2 – SETTORE \*

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

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

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

### 0.4 – POSIZIONE DEL RISPONDENTE

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



## AREA 1: INFORMAZIONI GENERALI E IMMAGINE

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

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

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

### 1.2 – CON QUALE MODALITÀ HA AVUTO RAPPORTI CON LA LA CAMERA DI COMMERCIO NELL'ULTIMO ANNO? [1 RISPOSTA POSSIBILE]

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

### 1.2 BIS – I RAPPORTI SONO STATI INTRATTENUTI PREVALENTEMENTE CON: [1 RISPOSTA POSSIBILE]

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

### 1.3 – (DOMANDA NON POSTA ALLE ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA ED ENTI LOCALI) SECONDO LEI LA CAMERA DI COMMERCIO È? [1 RISPOSTA POSSIBILE]

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

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

- PROMOZIONE DELLO SVILUPPO TERRITORIALE E SUPPORTO ALLE IMPRESE



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

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

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

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

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

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

- BUONO
- DISCRETO
- SUFFICIENTE
- INSUFFICIENTE



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

[+ RISPOSTE POSSIBILI]

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



## AREA 2: SERVIZI EROGATI

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

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

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

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



(ISCRIZIONI , CANCELLAZIONI, VARIAZIONI, DEPOSITO BILANCI ...)?

Sì

No

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

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





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

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

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

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



REGOLAZIONE OFFERTI DELLA CAMERA DI COMMERCIO?

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

2.3 – LE LEGGERÒ I DIVERSI SERVIZI DI SUPPORTO ALLE IMPRESE OFFERTI DALLA CAMERA DI COMMERCIO DI.....

PER OGNUNO MI DIRÀ SE LO CONOSCE, SE LO HA UTILIZZATO E SE LO RITIENE UN SERVIZIO SODDISFACENTE:

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

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



Camera di Commercio  
Ravenna

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

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

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

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

<input type="checkbox"/>	INFORMAZIONI, PROMOZIONI E SUPPORTO AI CONTRATTI DI RETE DI IMPRESA
<input type="checkbox"/>	PROMOZIONE DEL TERRITORIO E DELLE ECONOMIE LOCALI
<input type="checkbox"/>	OSSERVATORIO DELL'ECONOMIA LOCALE E DIFFUSIONE DI INFORMAZIONE ECONOMICA
<input type="checkbox"/>	PREDISPOSIZIONE DI CONTRATTI-TIPO TRA IMPRESA, ASSOCIAZIONI E CONSUMATORI
<input type="checkbox"/>	PROMOZIONE DI FORME DI CONTROLLO SULLA PRESENZA DI CLAUSOLE INIQUHE NEI CONTRATTI
<input type="checkbox"/>	VIGILANZA E CONTROLLO SUI PRODOTTI E PER LA METROLOGIA LOCALE E RILASCIO CERTIFICATI D'ORIGINE DELLE MERCI
<input type="checkbox"/>	RACCOLTA DEGLI USI E DELLE CONSUETUDINI
<input type="checkbox"/>	ALTRO



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

**Si**       **No**

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

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

BUONO

DISCRETO

SUFFICIENTE

INSUFFICIENTE

**SE NO PERCHÉ:**

L'IMPRESA NON USA SOLITAMENTE INTERNET



Camera di Commercio  
Ravenna

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

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

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

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



## AREA 3: MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA

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

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

SÌ  NO

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

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

SÌ  NO

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

[1 RISPOSTA POSSIBILE]

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

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

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

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

PIENAMENTE SODDISFACENTI  ACCETTABILI, ANCHE SE DA MIGLIORARE

TROPPO LUNGHI  NON SO



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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

- DISPONIBILITÀ E CORTESIA DEGLI OPERATORI
- CAPACITÀ DI ASCOLTO E DI INTERAZIONE CON GLI UTENTI





Camera di Commercio  
Ravenna

- AUMENTO DEI CANALI DI COMUNICAZIONE/INTERAZIONE
- TEMPI DI RISPOSTA AI QUESITI
- MANCATE RISPOSTE AI QUESITI
- ADEGUATEZZA DELLE RISPOSTE AI QUESITI
- INOLTRO ALLE PERSONE/UFFICI GIUSTI
- ALTRO

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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



Camera di Commercio  
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:

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

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

## 2012-075ma Database dei macrodati: Classe di addetti

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

			Quanti addetti ha avuto la sua impresa mediamente nell'ultimo anno?				
			Totale	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	29,2	28,7	35,3	61,9	65,7
	UNA VOLTA AL MESE	% col	15,3	15,6	9,9	8,1	25,7
	SOLO QUANDO È SERVITO, NON È STATO UN RAPPORTO COSTANTE	% col	53,2	53,6	50,4	25,7	8,6
	NON HO AVUTO RAPPORTI CON LA CAMERA NELL'ULTIMO ANNO	% col	2,2	2,1	4,4	4,3	,0
	Totale	n	515	458	37	15	5

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

			Quanti addetti ha avuto la sua impresa mediamente nell'ultimo anno?				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
NON HO AVUTO RAPPORTI CON LA CAMERA NELL'ULTIMO ANNO:	PERCHÉ ABBIAMO UTILIZZATO UNA SOCIETÀ DI SERVIZI	% col	26,2	19,4	100,0	,0	,0
	PERCHÉ ABBIAMO UTILIZZATO PROFESSIONISTI O CONSULENTI O ASSOCIAZIONE CATEGORIA	% col	56,4	61,3	,0	100,0	,0
	PERCHÉ NON NE ABBIAMO AVUTO BISOGNO	% col	17,4	19,3	,0	,0	,0
	Totale	n	15	13	1	1	0

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

			Quanti addetti ha avuto la sua impresa mediamente nell'ultimo anno?				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
Con quale modalità ha avuto rapporti con la Camera di Commercio nell'ultimo anno?	PREVALENTEMENTE DI PERSONA, DIRETTAMENTE PRESSO GLI UFFICI DELLA CAMERA DI COMMERCIO	% col	58,3	59,7	32,6	22,7	31,4
	PREVALENTEMENTE A DISTANZA, ATTRAVERSO IL TELEFONO/CALL CENTER	% col	16,7	15,8	34,4	21,1	34,3
	PREVALENTEMENTE A DISTANZA, ATTRAVERSO E-MAIL E IL SITO DELLA CAMERA DI COMMERCIO	% col	25,0	24,5	33,0	56,2	34,3
	PREVALENTEMENTE A DISTANZA, TRAMITE IL CRM CIAO IMPRESA	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	500	445	36	14	5

#### 1.2bis I RAPPORTI SONO STATI INTRATTENUTI PREVALENTEMENTE CON?

			Quanti addetti ha avuto la sua impresa mediamente nell'ultimo anno?				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
I RAPPORTI SONO STATI INTRATTENUTI PREVALENTEMENTE CON:	SEDE PRINCIPALE DI RAVENNA	% col	58,9	59,2	54,1	51,8	34,3
	SEDE DECENTRATA DI LUGO	% col	25,3	25,2	24,6	43,7	31,4
	SEDE DECENTRATA DI FAENZA	% col	15,8	15,6	21,3	4,5	34,3
	Totale	n	500	445	36	14	5

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

			Quanti addetti ha avuto la sua impresa mediamente nell'ultimo anno?				
			Totale	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	53,7	53,4	57,4	75,3	50,0
	UNA ISTITUZIONE PUBBLICA ESPRESSIONE DELLE ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA	% col	32,1	31,8	39,1	23,5	50,0
	UN ORGANISMO PRIVATO	% col	3,4	3,4	3,4	1,2	,0
	NON SO	% col	10,8	11,4	,0	,0	,0
	Totale	n	515	458	37	15	5

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

			Quanti addetti ha avuto la sua impresa mediamente nell'ultimo anno?				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
QUALE PENSA SIA LA FUNZIONE PRINCIPALE DELLA CAMERA DI COMMERCIO?	PROMOZIONE DELLO SVILUPPO TERRITORIALE E SUPPORTO ALLE IMPRESE	% col	19,2	19,4	16,5	16,7	34,3
	CERTIFICAZIONI E ATTI AMMINISTRATIVI ALLE IMPRESE	% col	28,2	27,3	44,1	57,6	65,7
	TUTELA DEL MERCATO E DEI DIRITTI DEI CONSUMATORI	% col	6,5	6,5	6,0	2,4	,0
	INFORMAZIONE ECONOMICA	% col	4,9	4,8	7,3	,0	,0
	TUTTE LE PRECEDENTI RISPOSTE	% col	33,8	34,4	22,2	23,3	,0
	NON SO	% col	7,4	7,6	3,7	,0	,0
	Totale	n	515	458	37	15	5

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

			Quanti addetti ha avuto la sua impresa mediamente nell'ultimo anno?				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
SECONDO LEI LA CAMERA DI COMMERCIO COMUNICA I SERVIZI CHE OFFRE IN MODO?	PIENAMENTE SODDISFACENTE	% col	55,0	54,4	65,1	84,2	50,0
	ACCETTABILE, ANCHE SE DA MIGLIORARE	% col	36,9	37,6	25,4	15,8	50,0
	NON ADEGUATO	% col	5,1	5,2	5,1	,0	,0
	NON SO	% col	2,9	2,8	4,4	,0	,0
	Totale	n	515	458	37	15	5

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

			Quanti addetti ha avuto la sua impresa mediamente nell'ultimo anno?				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
E-MAIL	No	% col	33,0	33,9	17,7	5,6	,0
	Si	% col	67,0	66,1	82,3	94,4	100,0
FAX	No	% col	91,2	91,4	86,6	93,9	91,4
	Si	% col	8,8	8,6	13,4	6,1	8,6
POSTA	No	% col	69,5	69,5	71,1	66,8	58,6
	Si	% col	30,5	30,5	28,9	33,2	41,4
SITO INTERNET CAMERALE	No	% col	46,7	48,1	21,0	,0	65,7
	Si	% col	53,3	51,9	79,0	100,0	34,3
RIVISTA DELLA CAMERA DI COMMERCIO	No	% col	90,8	91,2	83,7	86,6	100,0
	Si	% col	9,2	8,8	16,3	13,4	,0
SPORTELLI INFORMAZIONI	No	% col	52,2	52,3	50,3	32,2	57,1
	Si	% col	47,8	47,7	49,7	67,8	42,9
NEWSLETTER	No	% col	85,0	84,9	84,7	100,0	100,0
	Si	% col	15,0	15,1	15,3	,0	,0
SOCIAL MEDIA	No	% col	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0
Totale			n	515	458	37	15

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

			Quanti addetti ha avuto la sua impresa mediamente nell'ultimo anno?				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
E-MAIL	buono	% col	63,2	64,3	50,4	27,6	24,3
	discreto	% col	22,1	20,7	39,6	72,4	75,7
	sufficiente	% col	12,2	12,5	10,0	,0	,0
	insufficiente	% col	2,4	2,5	,0	,0	,0
	Totale	n	368	319	30	14	5
FAX	buono	% col	58,6	60,8	25,5	100,0	100,0
	discreto	% col	36,9	34,4	74,5	,0	,0
	sufficiente	% col	4,5	4,8	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	52	46	3	2	1
POSTA	buono	% col	63,6	65,4	21,4	59,7	100,0
	discreto	% col	29,5	28,1	60,9	40,3	,0
	sufficiente	% col	5,6	5,1	16,2	,0	,0
	insufficiente	% col	1,4	1,4	1,4	,0	,0
	Totale	n	147	131	9	5	2
SITO INTERNET CAMERALE	buono	% col	61,3	60,6	69,6	72,7	100,0
	discreto	% col	30,3	30,9	25,1	13,4	,0
	sufficiente	% col	8,0	8,1	5,3	13,9	,0
	insufficiente	% col	,4	,4	,0	,0	,0
	Totale	n	291	243	31	15	2
RIVISTA DELLA CAMERA DI COMMERCIO	buono	% col	74,4	75,9	63,9	,0	,0
	discreto	% col	20,9	19,8	36,1	,0	,0
	sufficiente	% col	4,7	4,3	,0	100,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	47	37	9	1	0
SPORTELLI INFORMAZIONI	buono	% col	48,1	48,2	52,9	9,9	20,0
	discreto	% col	36,4	35,4	47,1	90,1	80,0
	sufficiente	% col	13,8	14,6	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	1,7	1,8	,0	,0	,0
	Totale	n	247	219	19	7	2
NEWSLETTER	buono	% col	71,5	72,7	46,2	,0	,0
	discreto	% col	10,0	9,1	30,6	,0	,0
	sufficiente	% col	18,4	18,2	23,2	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	65	58	7	0	0
SOCIAL MEDIA	buono	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	discreto	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	sufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	0	0	0	0	0

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

			Quanti addetti ha avuto la sua impresa mediamente nell'ultimo anno?				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
IN GENERALE, QUALE GIUDIZIO ESPRIMEREbbe SUGLI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE DELLA CAMERA DI COMMERCIO?	buono	% col	52,5	54,2	29,2	31,1	10,2
	discreto	% col	35,7	33,5	66,1	68,9	89,8
	sufficiente	% col	9,1	9,5	4,7	,0	,0
	insufficiente	% col	2,6	2,8	,0	,0	,0
	Totale	n	326	277	30	15	4

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

			Quanti addetti ha avuto la sua impresa mediamente nell'ultimo anno?				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
PER E-MAIL	No	% col	39,4	40,3	24,5	8,5	8,6
	Si	% col	60,6	59,7	75,5	91,5	91,4
TRAMITE PEC (POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA)	No	% col	88,6	89,3	77,1	51,4	91,4
	Si	% col	11,4	10,7	22,9	48,6	8,6
PER FAX	No	% col	97,2	97,2	98,8	100,0	100,0
	Si	% col	2,8	2,8	1,2	,0	,0
PER POSTA ORDINARIA	No	% col	62,4	63,4	44,6	31,3	8,6
	Si	% col	37,6	36,6	55,4	68,7	91,4
PER TELEFONO	No	% col	96,9	97,0	95,4	94,4	100,0
	Si	% col	3,1	3,0	4,6	5,6	,0
PER SMS	No	% col	99,4	99,4	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	,6	,6	,0	,0	,0
TRAMITE IL SITO E NEWSLETTER DELLA CAMERA DI COMMERCIO	No	% col	84,3	86,2	48,7	38,1	50,0
	Si	% col	15,7	13,8	51,3	61,9	50,0
TRAMITE I MEDIA LOCALI (STAMPA, RADIO E TV)	No	% col	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0
TRAMITE SOCIAL MEDIA	No	% col	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0
RECADOSI DIRETTAMENTE PRESSO GLI UFFICI CAMERALI	No	% col	91,4	91,3	92,0	100,0	100,0
	Si	% col	8,6	8,7	8,0	,0	,0
NON HO PARTICOLARE INTERESSE A ESSERE INFORMATO	No	% col	87,0	86,5	95,3	100,0	100,0
	Si	% col	13,0	13,5	4,7	,0	,0
	Totale	n	515	458	37	15	5

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

			Quanti addetti ha avuto la sua impresa mediamente nell'ultimo anno?				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
REGISTRO DELLE IMPRESE / BACK OFFICE (PRATICHE DI ISCRIZIONE, MODIFICA E CANCELLAZIONE, DEPOSITO BILANCI)	No	% col	18,2	19,2	,0	,0	,0
	Si	% col	81,8	80,8	100,0	100,0	100,0
QUALIFICHE PROFESSIONALI (EX ALBI E RUOLI)	No	% col	54,8	56,4	24,5	6,0	8,6
	Si	% col	45,2	43,6	75,5	94,0	91,4
REGISTRO INFORMATICO PROTESTI (PRATICHE)	No	% col	83,3	83,3	84,2	88,3	100,0
	Si	% col	16,7	16,7	15,8	11,7	,0
CERTIFICAZIONE ESTERA (CERTIFICATI DI ORIGINE, CARNET ATA, NUMERO MECCANOGRAFICO)	No	% col	77,9	78,4	68,2	64,8	84,3
	Si	% col	22,1	21,6	31,8	35,2	15,7
REGOLAZIONE DEL MERCATO (METROLOGIA LEGALE, USI, CONTRATTI TIPO, CONCORSI A PREMIO, SICUREZZA PRODOTTI, SPORTELLI CONSUMATORI, ETC...)	No	% col	93,5	93,3	98,9	80,2	100,0
	Si	% col	6,5	6,7	1,1	19,8	,0
DEPOSITO BREVETTI, MODELLI E MARCHI	No	% col	88,4	88,9	75,7	88,3	100,0
	Si	% col	11,6	11,1	24,3	11,7	,0
DIRITTO ANNUALE (MODALITÀ DI PAGAMENTO IMPORTI, TERMINI E SITUAZIONI STATO PAGAMENTI)	No	% col	20,2	20,5	14,5	,0	,0
	Si	% col	79,8	79,5	85,5	100,0	100,0
SERVIZI DI ARBITRATO CONCILIAZIONE E MEDIAZIONE	No	% col	91,7	91,8	88,4	94,2	100,0
	Si	% col	8,3	8,2	11,6	5,8	,0
FIRMA DIGITALE (CNS – CARTA NAZIONALE DEI SERVIZI) / FRONT OFFICE	No	% col	46,0	47,5	17,2	4,5	15,7
	Si	% col	54,0	52,5	82,8	95,5	84,3
INFORMAZIONI GENERALI SU ALTRE IMPRESE O AMMINISTRATORI (VISURE, BILANCI, PROTESTI, ELENCHI, ETC.)	No	% col	36,7	37,3	17,9	67,0	41,4
	Si	% col	63,3	62,7	82,1	33,0	58,6
ADEMPIMENTI IN MATERIA AMBIENTALE	No	% col	91,6	91,4	96,2	88,3	100,0
	Si	% col	8,4	8,6	3,8	11,7	,0
COMUNICA / SEGNALE CERTIFICATA DI INIZIO ATTIVITÀ (SCIA)	No	% col	75,8	76,3	63,3	77,8	91,4
	Si	% col	24,2	23,7	36,7	22,2	8,6
RILASCIO DI CARTE TACHIGRAFICHE	No	% col	93,5	93,5	96,0	54,7	100,0
	Si	% col	6,5	6,5	4,0	45,3	,0
Totale	n		500	445	36	14	5

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

			Quanti addetti ha avuto la sua impresa mediamente nell'ultimo anno?				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
REGISTRO DELLE IMPRESE / BACK OFFICE (PRATICHE DI ISCRIZIONE, MODIFICA E CANCELLAZIONE, DEPOSITO BILANCI)	No	% col	8,8	8,8	9,5	1,2	34,3
	Si	% col	91,2	91,2	90,5	98,8	65,7
	Totale	n	415	360	36	14	5
QUALIFICHE PROFESSIONALI (EX ALBI E RUOLI)	No	% col	55,6	55,7	53,1	62,6	54,7
	Si	% col	44,4	44,3	46,9	37,4	45,3
	Totale	n	228	185	28	11	4
REGISTRO INFORMATICO PROTESTI (PRATICHE)	No	% col	20,5	19,6	45,1	,0	,0
	Si	% col	79,5	80,4	54,9	100,0	,0
	Totale	n	93	83	8	2	0
CERTIFICAZIONE ESTERA (CERTIFICATI DI ORIGINE, CARNET ATA, NUMERO MECCANOGRAFICO)	No	% col	57,9	59,8	30,7	47,4	,0
	Si	% col	42,1	40,2	69,3	52,6	100,0
	Totale	n	124	104	11	8	1
REGOLAZIONE DEL MERCATO (METROLOGIA LEGALE, USI, CONTRATTI TIPO, CONCORSI A PREMIO, SICUREZZA PRODOTTI, SPORTELLI CONSUMATORI, ETC...)	No	% col	59,5	59,7	100,0	29,5	,0
	Si	% col	40,5	40,3	,0	70,5	,0
	Totale	n	39	36	1	2	0
DEPOSITO BREVETTI, MODELLI E MARCHI	No	% col	53,3	53,1	57,7	,0	,0
	Si	% col	46,7	46,9	42,3	100,0	,0
	Totale	n	61	49	10	2	0
DIRITTO ANNUALE (MODALITÀ DI PAGAMENTO IMPORTI, TERMINI E SITUAZIONI STATO PAGAMENTI)	No	% col	5,2	5,5	,0	,0	,0
	Si	% col	94,8	94,5	100,0	100,0	100,0
	Totale	n	414	363	32	14	5
SERVIZI DI ARBITRATO CONCILIAZIONE E MEDIAZIONE	No	% col	64,0	65,0	53,1	,0	,0
	Si	% col	36,0	35,0	46,9	100,0	,0
	Totale	n	37	31	5	1	0
FIRMA DIGITALE (CNS – CARTA NAZIONALE DEI SERVIZI) / FRONT OFFICE	No	% col	35,7	35,4	43,0	14,7	,0
	Si	% col	64,3	64,6	57,0	85,3	100,0
	Totale	n	283	237	29	13	4
INFORMAZIONI GENERALI SU ALTRE IMPRESE O AMMINISTRATORI (VISURE, BILANCI, PROTESTI, ELENCHI, ETC.)	No	% col	17,3	17,4	15,9	15,1	,0
	Si	% col	82,7	82,6	84,1	84,9	100,0
	Totale	n	325	281	30	11	3
ADEMPIMENTI IN MATERIA AMBIENTALE	No	% col	48,1	47,3	87,8	50,0	,0
	Si	% col	51,9	52,7	12,2	50,0	,0
	Totale	n	39	33	4	2	0

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

			Quanti addetti ha avuto la sua impresa mediamente nell'ultimo anno?				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
COMUNICA / SEGNALAZIONE CERTIFICATA DI INIZIO ATTIVITÀ (SCIA)	No	% col	17,2	17,5	13,4	11,3	,0
	Si	% col	82,8	82,5	86,6	88,7	100,0
	Totale	n	129	104	16	8	1
RILASCIO DI CARTE TACHIGRAFICHE	No	% col	68,9	72,1	27,6	12,9	,0
	Si	% col	31,1	27,9	72,4	87,1	,0
	Totale	n	31	23	5	3	0

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

			Quanti addetti ha avuto la sua impresa mediamente nell'ultimo anno?				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
REGISTRO DELLE IMPRESE / BACK OFFICE (PRATICHE DI ISCRIZIONE, MODIFICA E CANCELLAZIONE, DEPOSITO BILANCI)	buono	% col	73,2	73,2	78,2	32,2	100,0
	discreto	% col	17,2	16,7	21,8	53,6	,0
	sufficiente	% col	9,6	10,1	,0	14,2	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	380	329	34	13	4
QUALIFICHE PROFESSIONALI (EX ALBI E RUOLI)	buono	% col	66,3	65,0	78,5	100,0	62,1
	discreto	% col	26,9	27,7	21,5	,0	,0
	sufficiente	% col	6,8	7,3	,0	,0	37,9
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	104	82	12	8	2
REGISTRO INFORMATICO PROTESTI (PRATICHE)	buono	% col	75,0	74,2	100,0	100,0	,0
	discreto	% col	22,9	23,7	,0	,0	,0
	sufficiente	% col	2,0	2,1	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	68	61	5	2	0
CERTIFICAZIONE ESTERA (CERTIFICATI DI ORIGINE, CARNET ATA, NUMERO MECCANOGRAFICO)	buono	% col	61,2	60,2	73,6	24,3	100,0
	discreto	% col	32,9	36,6	4,2	,0	,0
	sufficiente	% col	5,9	3,2	22,2	75,7	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	56	46	7	2	1
REGOLAZIONE DEL MERCATO (METROLOGIA LEGALE, USI, CONTRATTI TIPO, CONCORSI A PREMIO, SICUREZZA PRODOTTI, SPORTELLI CONSUMATORI, ETC...)	buono	% col	23,4	24,0	,0	,0	,0
	discreto	% col	74,0	76,0	,0	,0	,0
	sufficiente	% col	2,6	,0	,0	100,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	13	12	0	1	0
DEPOSITO BREVETTI, MODELLI E MARCHI	buono	% col	78,6	78,1	81,9	100,0	,0
	discreto	% col	21,4	21,9	18,1	,0	,0
	sufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	36	28	6	2	0
DIRITTO ANNUALE (MODALITÀ DI PAGAMENTO IMPORTI, TERMINI E SITUAZIONI STATO PAGAMENTI)	buono	% col	58,0	58,0	54,7	71,5	84,3
	discreto	% col	32,5	32,2	41,0	14,5	15,7
	sufficiente	% col	8,4	8,6	4,3	14,0	,0
	insufficiente	% col	1,1	1,1	,0	,0	,0
	Totale	n	398	347	32	14	5
SERVIZI DI ARBITRATO CONCILIAZIONE E MEDIAZIONE	buono	% col	73,1	70,5	100,0	100,0	,0
	discreto	% col	20,2	22,1	,0	,0	,0
	sufficiente	% col	6,8	7,4	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	16	12	3	1	0
FIRMA DIGITALE (CNS – CARTA NAZIONALE DEI SERVIZI) / FRONT OFFICE	buono	% col	47,4	47,9	31,8	75,0	81,4
	discreto	% col	34,1	32,6	65,5	,6	18,6
	sufficiente	% col	18,5	19,5	2,7	24,3	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	201	164	21	12	4
INFORMAZIONI GENERALI SU ALTRE IMPRESE O AMMINISTRATORI (VISURE, BILANCI, PROTESTI, ELENCHI, ETC.)	buono	% col	56,1	56,1	53,9	82,2	100,0
	discreto	% col	35,8	35,6	40,8	17,8	,0
	sufficiente	% col	8,1	8,3	5,4	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	253	216	27	7	3
ADEMPIMENTI IN MATERIA AMBIENTALE	buono	% col	10,6	9,6	100,0	100,0	,0
	discreto	% col	83,2	84,2	,0	,0	,0
	sufficiente	% col	6,1	6,2	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	15	13	1	1	0
COMUNICA / SEGNALAZIONE CERTIFICATA DI INIZIO ATTIVITÀ (SCIA)	buono	% col	61,1	61,6	52,5	78,4	100,0
	discreto	% col	34,8	34,0	47,5	21,6	,0
	sufficiente	% col	4,1	4,4	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	108	86	15	6	1



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

			Quanti addetti ha avuto la sua impresa mediamente nell'ultimo anno?				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
RILASCIO DI CARTE TACHIGRAFICHE	buono	% col	79,0	88,2	76,2	,0	,0
	discreto	% col	21,0	11,8	23,8	100,0	,0
	sufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	15	9	4	2	0

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

			Quanti addetti ha avuto la sua impresa mediamente nell'ultimo anno?				
			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 (ISCRIZIONI , CANCELLAZIONI, VARIAZIONI, DEPOSITO BILANCI ...)?	Si	% col	25,7	25,3	32,9	23,3	13,0
	No	% col	74,3	74,7	67,1	76,7	87,0
	Totale	n	380	329	34	13	4

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

			Quanti addetti ha avuto la sua impresa mediamente nell'ultimo anno?				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
TEMPO IMPIEGATO PER EFFETTUARE UNA SPEDIZIONE TELEMATICA	buono	% col	77,0	78,1	61,7	89,2	,0
	discreto	% col	22,3	21,9	27,9	10,8	100,0
	sufficiente	% col	,7	,0	10,3	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
TEMPO IMPIEGATO PER OTTENERE LA RICEVUTA DI PROTOCOLLAZIONE	buono	% col	69,2	68,7	76,6	63,8	,0
	discreto	% col	29,8	30,9	13,0	36,2	100,0
	sufficiente	% col	1,0	,4	10,3	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
TEMPO IMPIEGATO PER OTTENERE L'EVASIONE DELLA PRATICA	buono	% col	57,1	58,0	42,0	89,2	,0
	discreto	% col	38,5	37,2	58,0	10,8	100,0
	sufficiente	% col	4,4	4,8	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
CORTESIA E DISPONIBILITÀ DEGLI OPERATORI	buono	% col	79,2	81,3	49,0	89,2	,0
	discreto	% col	20,1	18,7	40,7	10,8	100,0
	sufficiente	% col	,7	,0	10,3	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE	buono	% col	71,6	74,4	32,5	63,8	,0
	discreto	% col	26,7	24,4	57,1	36,2	100,0
	sufficiente	% col	1,7	1,1	10,3	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
INFORMAZIONE TELEFONICA	buono	% col	69,1	71,6	32,5	89,2	,0
	discreto	% col	25,9	24,0	55,7	,0	,0
	sufficiente	% col	,9	,0	11,8	10,8	100,0
	insufficiente	% col	4,1	4,4	,0	,0	,0
INFORMAZIONE SUL SITO CAMERALE/POSTA ELETTRONICA	buono	% col	78,2	79,4	61,7	89,2	,0
	discreto	% col	21,8	20,6	38,3	10,8	100,0
	sufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	110	92	12	5	1

**2.1 QUATER (DOMANDA POSTA SOLO SE SI È RISPOSTO "SI" IN MERITO ALL'UTILIZZO NELL'ULTIMO ANNO DEL SERVIZIO**

**"FIRMA DIGITALE (CNS-CARTA NAZIONALE DEI SERVIZI/Front OFFICE" ALLA DOMANDA PRECEDENTE) IN RELAZIONE AL SERVIZIO DI RILASCIO DEI DISPOSITIVI DI FIRMA DIGITALE/CNS (CARTA NAZIONALE DEI SERVIZI), LE CHIEDIAMO DI VALUTARE IL SUO LIVELLO DI SODDISFAZIONE RISPETTO AI SEGUENTI ASPETTI: ?**

			Quanti addetti ha avuto la sua impresa mediamente nell'ultimo anno?				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
TEMPO IMPIEGATO PER OTTENERE IL SERVIZIO	buono	% col	64,8	65,8	45,7	82,2	50,8
	discreto	% col	21,3	19,9	43,6	17,2	49,2
	sufficiente	% col	14,0	14,4	10,7	,6	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
ORARI DI SPORTELLO	buono	% col	56,7	58,7	30,0	34,4	50,8
	discreto	% col	24,7	22,6	49,6	65,0	49,2
	sufficiente	% col	8,5	8,7	8,0	,6	,0
	insufficiente	% col	10,0	10,0	12,4	,0	,0
CORTESIA E DISPONIBILITÀ DEGLI OPERATORI	buono	% col	64,7	65,0	55,8	82,2	50,8
	discreto	% col	21,4	20,5	36,2	17,2	49,2
	sufficiente	% col	13,9	14,5	8,0	,6	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE	buono	% col	65,2	66,8	48,4	30,7	50,8
	discreto	% col	16,3	13,9	43,6	68,7	49,2
	sufficiente	% col	18,4	19,4	8,0	,6	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
TEMPI DI ATTESA ALLO SPORTELLO	buono	% col	61,6	62,4	44,8	78,5	50,8
	discreto	% col	17,2	15,3	44,6	20,8	49,2
	sufficiente	% col	18,2	19,4	4,1	,6	,0
	insufficiente	% col	3,1	2,9	6,5	,0	,0
	Totale	n	201	164	21	12	4

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

			Quanti addetti ha avuto la sua impresa mediamente nell'ultimo anno?				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
IN GENERALE, QUALE GIUDIZIO ESPRIMEREbbe SUI SERVIZI AMMINISTRATIVI E DI REGOLAZIONE OFFERTI DELLA CAMERA DI COMMERCIO?	buono	% col	61,3	61,9	52,7	39,5	50,0
	discreto	% col	28,9	28,1	40,5	60,5	50,0
	sufficiente	% col	9,8	10,0	6,8	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	437	382	36	14	5

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

			Quanti addetti ha avuto la sua impresa mediamente nell'ultimo anno?				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
INFORMAZIONI SULLA SITUAZIONE ECONOMICA; STUDI E ANALISI ECONOMICHE, OSSERVATORIO DELL ECONOMIA	No	% col	43,0	45,2	,0	,0	,0
	Si	% col	57,0	54,8	100,0	100,0	100,0
SERVIZI PER LA CREAZIONE E SUCCESSIONE DI IMPRESA	No	% col	50,6	51,4	33,4	55,3	34,3
	Si	% col	49,4	48,6	66,6	44,7	65,7
INFORMAZIONI E ASSISTENZA SUI FINANZIAMENTI AGEVOLATI INCENTIVI E CONTRIBUTI ALLE IMPRESE	No	% col	68,7	69,2	56,6	55,5	91,4
	Si	% col	31,3	30,8	43,4	44,5	8,6
INFORMAZIONI E CONTRIBUTI SULL'INNOVAZIONE, TRASFERIMENTO TECNOLOGICO	No	% col	89,9	89,6	94,3	100,0	100,0
	Si	% col	10,1	10,4	5,7	,0	,0
PROMOZIONE E CONSULENZA SPECIALIZZATA NEL COMMERCIO ESTERO E NELL'INTERNAZIONALIZZAZIONE	No	% col	86,6	87,4	70,7	80,2	34,3
	Si	% col	13,4	12,6	29,3	19,8	65,7
PARTECIPAZIONE A FIERE, MOSTRE E MISSIONI	No	% col	86,3	86,3	84,1	95,8	100,0
	Si	% col	13,7	13,7	15,9	4,2	,0
ASSISTENZA, PROMOZIONE E VALORIZZAZIONE DEI PRODOTTI TIPICI (ENOGASTRONOMICI, MARCHI DI QUALITÀ ETC)	No	% col	86,4	87,2	69,9	80,2	65,7
	Si	% col	13,6	12,8	30,1	19,8	34,3
CORSI DI FORMAZIONE, SEMINARI E TIROCINI FORMATIVI	No	% col	62,4	62,9	48,4	79,7	24,3
	Si	% col	37,6	37,1	51,6	20,3	75,7
INIZIATIVE E PROGETTI PER L'IMPRENDITORIALITÀ FEMMINILE	No	% col	85,3	85,5	79,3	91,2	100,0
	Si	% col	14,7	14,5	20,7	8,8	,0
RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA	No	% col	91,8	91,6	95,4	100,0	100,0
	Si	% col	8,2	8,4	4,6	,0	,0
INIZIATIVE PER FAVORIRE L'ACCESSO AL CREDITO DELLE IMPRESE	No	% col	78,8	79,4	64,0	97,0	100,0
	Si	% col	21,2	20,6	36,0	3,0	,0
INFORMAZIONI, PROMOZIONI E SUPPORTO AI CONTRATTI DI RETI DI IMPRESA	No	% col	87,6	87,0	98,9	92,5	100,0
	Si	% col	12,4	13,0	1,1	7,5	,0
INFORMAZIONI SUI PREZZI E SUGLI INDICI ISTAT	No	% col	85,1	84,8	89,5	94,2	100,0
	Si	% col	14,9	15,2	10,5	5,8	,0
Totale	n		500	445	36	14	5

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

			Quanti addetti ha avuto la sua impresa mediamente nell'ultimo anno?				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
INFORMAZIONI SULLA SITUAZIONE ECONOMICA; STUDI E ANALISI ECONOMICHE, OSSERVATORIO DELL ECONOMIA	No	% col	14,6	14,4	19,6	3,0	,0
	Si	% col	85,4	85,6	80,4	97,0	100,0
SERVIZI PER LA CREAZIONE E SUCCESSIONE DI IMPRESA	No	% col	289	234	36	14	5
	Si	% col	44,4	45,1	33,6	44,4	23,9
INFORMAZIONI E ASSISTENZA SUI FINANZIAMENTI AGEVOLATI INCENTIVI E CONTRIBUTI ALLE IMPRESE	No	% col	55,6	54,9	66,4	55,6	76,1
	Si	% col	227	192	24	8	3
INFORMAZIONI E CONTRIBUTI SULL'INNOVAZIONE, TRASFERIMENTO TECNOLOGICO	No	% col	18,4	19,3	6,5	,0	,0
	Si	% col	81,6	80,7	93,5	100,0	100,0
PROMOZIONE E CONSULENZA SPECIALIZZATA NEL COMMERCIO ESTERO E NELL'INTERNAZIONALIZZAZIONE	No	% col	146	129	13	3	1
	Si	% col	21,2	21,2	19,5	,0	,0
PARTECIPAZIONE A FIERE, MOSTRE E MISSIONI	No	% col	78,8	78,8	80,5	,0	,0
	Si	% col	52	50	2	0	0
ASSISTENZA, PROMOZIONE E VALORIZZAZIONE DEI PRODOTTI TIPICI (ENOGASTRONOMICI, MARCHI DI QUALITÀ ETC)	No	% col	19,5	20,0	16,7	,0	,0
	Si	% col	80,5	80,0	83,3	100,0	100,0
CORSI DI FORMAZIONE, SEMINARI E TIROCINI FORMATIVI	No	% col	74	59	10	2	3
	Si	% col	66,6	64,8	100,0	100,0	,0
INIZIATIVE E PROGETTI PER L'IMPRENDITORIALITÀ FEMMINILE	No	% col	33,4	35,2	,0	,0	,0
	Si	% col	76	67	5	4	0
RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA	No	% col	35,2	36,7	21,8	29,5	,0
	Si	% col	64,8	63,3	78,2	70,5	100,0
INFORMAZIONI, PROMOZIONI E SUPPORTO AI CONTRATTI DI RETI DI IMPRESA	No	% col	72	58	11	2	1
	Si	% col	37,7	37,9	35,8	,0	34,0
INIZIATIVE PER FAVORIRE L'ACCESSO AL CREDITO DELLE IMPRESE	No	% col	62,3	62,1	64,2	100,0	66,0
	Si	% col	197	173	18	3	3
INFORMAZIONI SUI PREZZI E SUGLI INDICI ISTAT	No	% col	33,4	32,1	51,4	66,1	,0
	Si	% col	66,6	67,9	48,6	33,9	,0
SERVIZI PER LA CREAZIONE E SUCCESSIONE DI IMPRESA	No	% col	75	68	5	2	0
	Si	% col	40,7	41,1	24,2	,0	,0
INFORMAZIONI E ASSISTENZA SUI FINANZIAMENTI AGEVOLATI INCENTIVI E CONTRIBUTI ALLE IMPRESE	No	% col	59,3	58,9	75,8	,0	,0
	Si	% col	44	40	4	0	0
INFORMAZIONI E CONTRIBUTI SULL'INNOVAZIONE, TRASFERIMENTO TECNOLOGICO	No	% col	55,2	55,7	48,4	100,0	,0
	Si	% col	44,8	44,3	51,6	,0	,0
INFORMAZIONI, PROMOZIONI E SUPPORTO AI CONTRATTI DI RETI DI IMPRESA	No	% col	104	90	13	1	0
	Si	% col	61,6	61,5	100,0	60,0	,0
Totale	n		38,4	38,5	,0	40,0	,0

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

			Quanti addetti ha avuto la sua impresa mediamente nell'ultimo anno?				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
INFORMAZIONI SUI PREZZI E SUGLI INDICI ISTAT	Totale	n	65	62	1	2	0
	No	% col	41,7	42,8	10,6	,0	,0
	Si	% col	58,3	57,2	89,4	100,0	,0
	Totale	n	84	77	6	1	0

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

			Quanti addetti ha avuto la sua impresa mediamente nell'ultimo anno?				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
INFORMAZIONI SULLA SITUAZIONE ECONOMICA; STUDI E ANALISI ECONOMICHE, OSSERVATORIO DELL ECONOMIA	buono	% col	60,8	58,9	84,6	75,8	15,7
	discreto	% col	30,2	31,5	14,9	17,0	75,7
	sufficiente	% col	8,9	9,6	,5	7,2	8,6
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	246	197	31	13	5
SERVIZI PER LA CREAZIONE E SUCCESSIONE DI IMPRESA	buono	% col	78,4	76,6	100,0	100,0	100,0
	discreto	% col	17,3	18,6	,0	,0	,0
	sufficiente	% col	4,4	4,7	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	131	108	15	6	2
INFORMAZIONI E ASSISTENZA SUI FINANZIAMENTI AGEVOLATI INCENTIVI E CONTRIBUTI ALLE IMPRESE	buono	% col	51,3	51,0	61,8	5,6	100,0
	discreto	% col	39,7	41,0	14,8	94,4	,0
	sufficiente	% col	8,9	8,0	23,4	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	115	101	10	3	1
INFORMAZIONI E CONTRIBUTI SULL'INNOVAZIONE, TRASFERIMENTO TECNOLOGICO	buono	% col	69,7	71,4	,0	,0	,0
	discreto	% col	30,3	28,6	100,0	,0	,0
	sufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	40	39	1	0	0
PROMOZIONE E CONSULENZA SPECIALIZZATA NEL COMMERCIO ESTERO E NELL'INTERNAZIONALIZZAZIONE	buono	% col	57,0	54,5	81,1	70,5	23,9
	discreto	% col	38,9	41,3	18,9	29,5	23,9
	sufficiente	% col	4,0	4,2	,0	,0	52,2
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	61	47	9	2	3
PARTECIPAZIONE A FIERE, MOSTRE E MISSIONI	buono	% col	24,7	24,7	,0	,0	,0
	discreto	% col	57,6	57,6	,0	,0	,0
	sufficiente	% col	17,7	17,7	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	21	21	0	0	0
ASSISTENZA, PROMOZIONE E VALORIZZAZIONE DEI PRODOTTI TIPICI (ENOGASTRONOMICI, MARCHI DI QUALITÀ ETC)	buono	% col	76,9	76,1	80,4	100,0	100,0
	discreto	% col	23,1	23,9	19,6	,0	,0
	sufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	46	37	7	1	1
CORSI DI FORMAZIONE, SEMINARI E TIROCINI FORMATIVI	buono	% col	29,9	30,2	26,5	,0	31,4
	discreto	% col	54,3	54,0	60,1	28,7	68,6
	sufficiente	% col	15,8	15,8	13,3	71,3	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	139	121	13	3	2
INIZIATIVE E PROGETTI PER L'IMPRENDITORIALITÀ FEMMINILE	buono	% col	60,9	59,0	100,0	100,0	,0
	discreto	% col	39,1	41,0	,0	,0	,0
	sufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	49	46	2	1	0
RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA	buono	% col	19,5	20,1	,0	,0	,0
	discreto	% col	68,6	67,6	100,0	,0	,0
	sufficiente	% col	11,9	12,3	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	26	23	3	0	0
INIZIATIVE PER FAVORIRE L'ACCESSO AL CREDITO DELLE IMPRESE	buono	% col	40,6	42,2	22,8	,0	,0
	discreto	% col	37,2	40,0	6,8	,0	,0
	sufficiente	% col	17,9	17,8	19,3	,0	,0
	insufficiente	% col	4,3	,0	51,2	,0	,0
	Totale	n	43	35	8	0	0
INFORMAZIONI, PROMOZIONI E SUPPORTO AI CONTRATTI DI RETI DI IMPRESA	buono	% col	29,4	29,5	,0	,0	,0
	discreto	% col	62,1	62,0	,0	100,0	,0
	sufficiente	% col	8,5	8,5	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	25	24	0	1	0
INFORMAZIONI SUI PREZZI E SUGLI INDICI ISTAT	buono	% col	62,1	61,4	80,3	,0	,0
	discreto	% col	28,1	28,3	19,7	100,0	,0

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

		Quanti addetti ha avuto la sua impresa mediamente nell'ultimo anno?				
		Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
sufficiente	% col	9,8	10,3	,0	,0	,0
insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
Totale	n	51	45	5	1	0

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

		Quanti addetti ha avuto la sua impresa mediamente nell'ultimo anno?					
		Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250	
IN GENERALE, QUALE GIUDIZIO ESPRIMEREbbe SUI SERVIZI DI SUPPORTO ALLE IMPRESE OFFERTI DELLA CAMERA DI COMMERCIO?	buono	% col	57,9	58,0	58,6	29,7	100,0
	discreto	% col	37,5	37,3	36,8	70,3	,0
	sufficiente	% col	4,7	4,7	4,6	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	282	232	35	11	4

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

		Quanti addetti ha avuto la sua impresa mediamente nell'ultimo anno?					
		Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250	
SEMPLIFICAZIONE DELLE PRATICHE AMMINISTRATIVE	No	% col	45,0	44,7	55,7	13,3	24,3
	Si	% col	55,0	55,3	44,3	86,7	75,7
FINANZIAMENTI E CONTRIBUTI ALLE IMPRESE	No	% col	58,4	57,8	70,5	73,2	57,1
	Si	% col	41,6	42,2	29,5	26,8	42,9
SUPPORTO E ASSISTENZA PER L'INNOVAZIONE (PROCESSI, TECNOLOGIE, BREVETTI E RELATIVI SERVIZI DI INFORMAZIONE BREVE	No	% col	95,3	96,0	81,2	94,2	84,3
	Si	% col	4,7	4,0	18,8	5,8	15,7
INTERNAZIONALIZZAZIONE DELLE IMPRESE	No	% col	96,3	96,5	91,6	100,0	100,0
	Si	% col	3,7	3,5	8,4	,0	,0
SVILUPPO DELLE INFRASTRUTTURE E DELLA LOGISTICA	No	% col	98,4	98,5	94,3	100,0	84,3
	Si	% col	1,6	1,5	5,7	,0	15,7
RENDERE PIÙ FRUIBILE INTERNET PER LE IMPRESE ATTRAVERSO WI-FI E BANDA LARGA	No	% col	94,5	94,7	88,3	100,0	100,0
	Si	% col	5,5	5,3	11,7	,0	,0
SUPPORTO E ASSISTENZA PER LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	No	% col	96,1	96,0	97,3	100,0	100,0
	Si	% col	3,9	4,0	2,7	,0	,0
RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE (MEDIAZIONE, CONCILIAZIONE, ARBITRATO)	No	% col	97,6	97,5	98,7	100,0	100,0
	Si	% col	2,4	2,5	1,3	,0	,0
RACCORDO TRA IMPRESE E SCUOLE-UNIVERSITÀ	No	% col	94,5	94,3	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	5,5	5,7	,0	,0	,0
PROMOZIONE E TUTELA DELLE PRODUZIONI MADE IN ITALY	No	% col	88,6	88,8	84,3	94,2	100,0
	Si	% col	11,4	11,2	15,7	5,8	,0
SUPPORTO E ASSISTENZA ALLE NUOVE IMPRESE	No	% col	86,8	87,0	81,7	95,0	100,0
	Si	% col	13,2	13,0	18,3	5,0	,0
PERCORSI DI SVILUPPO PER LE IMPRESE ESISTENTI	No	% col	87,5	87,7	85,5	55,5	84,3
	Si	% col	12,5	12,3	14,5	44,5	15,7
ACCESSO AL CREDITO DA PARTE DELLE IMPRESE	No	% col	78,6	78,7	76,1	91,7	65,7
	Si	% col	21,4	21,3	23,9	8,3	34,3
ALTRO	No	% col	91,6	91,1	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	8,4	8,9	,0	,0	,0
Totale	n	500	445	36	14	5	

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

			Quanti addetti ha avuto la sua impresa mediamente nell'ultimo anno?				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
INFORMAZIONI, PROMOZIONI E SUPPORTO AI CONTRATTI DI RETE DI IMPRESA	No	% col	80,5	80,2	87,4	83,0	65,7
	Si	% col	19,5	19,8	12,6	17,0	34,3
PROMOZIONE DEL TERRITORIO E DELLE ECONOMIE LOCALI	No	% col	51,5	52,4	36,0	8,0	15,7
	Si	% col	48,5	47,6	64,0	92,0	84,3
OSSERVATORIO DELL'ECONOMIA LOCALE E DIFFUSIONE DI INFORMAZIONE ECONOMICA	No	% col	72,1	72,0	71,9	89,2	84,3
	Si	% col	27,9	28,0	28,1	10,8	15,7
PREDISPOSIZIONE DI CONTRATTI-TIPO TRA IMPRESA, ASSOCIAZIONI E CONSUMATORI	No	% col	88,5	88,4	88,1	95,0	84,3
	Si	% col	11,5	11,6	11,9	5,0	15,7
PROMOZIONE DI FORME DI CONTROLLO SULLA PRESENZA DI CLAUSOLE INIQUHE NEI CONTRATTI	No	% col	91,4	91,5	86,8	100,0	100,0
	Si	% col	8,6	8,5	13,2	,0	,0
VIGILANZA E CONTROLLO SUI PRODOTTI E PER LA METROLOGIA LOCALE E RILASCIO CERTIFICATI D'ORIGINE	No	% col	95,2	95,4	89,2	100,0	100,0
	Si	% col	4,8	4,6	10,8	,0	,0
RACCOLTA DEGLI USI E DELLE CONSUETUDINI	No	% col	90,5	90,7	85,7	97,5	91,4
	Si	% col	9,5	9,3	14,3	2,5	8,6
ALTRO	No	% col	74,4	73,8	86,8	74,3	58,6
	Si	% col	25,6	26,2	13,2	25,7	41,4
Totale	n		500	445	36	14	5

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

			Quanti addetti ha avuto la sua impresa mediamente nell'ultimo anno?				
			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	47,7	46,0	82,7	86,0	34,3
	No	% col	52,3	54,0	17,3	14,0	65,7
Totale	n		500	445	36	14	5

### 2.7.1 PER QUALI RAGIONI?

			Quanti addetti ha avuto la sua impresa mediamente nell'ultimo anno?				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
SE SI'PER QUALI RAGIONI? : PER LE PRATICHE OBBLIGATORIE E SERVIZI AMMINISTRATIVI (ES TELEMACO, IMPRESA IN UN GIORNO, ETC...)	No	% col	41,1	42,0	33,3	15,5	,0
	Si	% col	58,9	58,0	66,7	84,5	100,0
SE SI'PER QUALI RAGIONI? : PER CERCARE INFORMAZIONI SUL MERCATO (BANCHE DATI CAMERALI, STATISTICHE, CONTRIBUTI, PARTECIPAZIONE A FIERE, ETC...)	No	% col	47,2	46,0	57,6	74,8	75,0
	Si	% col	52,8	54,0	42,4	25,2	25,0
SE SI'PER QUALI RAGIONI? : PER REPERIRE LA MODULISTICA DEI SERVIZI DELLA CAMERA	No	% col	63,9	66,4	35,3	44,4	75,0
	Si	% col	36,1	33,6	64,7	55,6	25,0
SE SI'PER QUALI RAGIONI? : PER ISCRIZIONE ON-LINE A CORSI, CONVEGNI, SEMINARI	No	% col	98,2	98,6	93,1	100,0	100,0
	Si	% col	1,8	1,4	6,9	,0	,0
Totale	n		256	210	31	13	2

### 2.7.1 LIVELLO DI SODDISFAZIONE?

			Quanti addetti ha avuto la sua impresa mediamente nell'ultimo anno?				
			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, IMPRESA IN UN GIORNO, ETC...)	buono	% col	86,6	86,0	94,0	80,7	100,0
	discreto	% col	8,4	8,5	6,0	19,3	,0
	sufficiente	% col	5,0	5,5	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
PER CERCARE INFORMAZIONI SUL MERCATO (BANCHE DATI CAMERALI, STATISTICHE, CONTRIBUTI, PARTECIPAZIONE A FIERE, ETC...)	buono	% col	77,1	78,2	60,8	79,3	,0
	discreto	% col	17,6	16,3	39,2	,0	100,0
	sufficiente	% col	4,5	4,7	,0	20,7	,0
	insufficiente	% col	,8	,8	,0	,0	,0
PER REPERIRE LA MODULISTICA DEI SERVIZI DELLA CAMERA	buono	% col	80,3	81,3	71,8	100,0	,0
	discreto	% col	13,9	11,9	28,2	,0	100,0
	sufficiente	% col	4,6	5,4	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	1,2	1,4	,0	,0	,0
PER ISCRIZIONE ON-LINE A CORSI, CONVEGNI, SEMINARI	buono	% col	94,4	100,0	80,5	,0	,0
	discreto	% col	5,6	,0	19,5	,0	,0
	sufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
Totale	n		5	3	2	0	0

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

			Quanti addetti ha avuto la sua impresa mediamente nell'ultimo anno?				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
LA REPERIBILITÀ DELLE INFORMAZIONI	No	% col	67,9	68,2	58,8	99,3	100,0
	Si	% col	32,1	31,8	41,2	,7	,0
LA QUALITÀ DELLE INFORMAZIONI	No	% col	63,0	63,8	61,3	16,8	75,0
	Si	% col	37,0	36,2	38,7	83,2	25,0
L'AGGIORNAMENTO DELLE INFORMAZIONI	No	% col	77,4	77,9	71,6	83,9	25,0
	Si	% col	22,6	22,1	28,4	16,1	75,0
LA TIPOLOGIA DELLE INFORMAZIONI (ES. INSERIRE VIDEO, PODCAST, AUDIO, ECC.)	No	% col	89,8	89,5	91,7	100,0	100,0
	Si	% col	10,2	10,5	8,3	,0	,0
	Totale	n	172	138	22	10	2

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

			Quanti addetti ha avuto la sua impresa mediamente nell'ultimo anno?				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
LA REPERIBILITÀ DELLE INFORMAZIONI	No	% col	77,7	80,5	32,1	100,0	100,0
	Si	% col	22,3	19,5	67,9	,0	,0
LA QUALITÀ DELLE INFORMAZIONI	No	% col	87,5	87,5	85,9	100,0	100,0
	Si	% col	12,5	12,5	14,1	,0	,0
L'AGGIORNAMENTO DELLE INFORMAZIONI	No	% col	75,3	74,7	86,0	73,0	100,0
	Si	% col	24,7	25,3	14,0	27,0	,0
LA TIPOLOGIA DELLE INFORMAZIONI (ES. INSERIRE VIDEO, PODCAST, AUDIO, ECC.)	No	% col	88,3	87,6	100,0	86,2	100,0
	Si	% col	11,7	12,4	,0	13,8	,0
	Totale	n	116	97	13	5	1

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

			Quanti addetti ha avuto la sua impresa mediamente nell'ultimo anno?				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
LA REPERIBILITÀ DELLE INFORMAZIONI	No	% col	82,3	88,1	52,3	17,5	100,0
	Si	% col	17,7	11,9	47,7	82,5	,0
LA QUALITÀ DELLE INFORMAZIONI	No	% col	73,0	76,6	56,7	13,3	,0
	Si	% col	27,0	23,4	43,3	86,7	100,0
L'AGGIORNAMENTO DELLE INFORMAZIONI	No	% col	73,5	70,4	90,3	100,0	100,0
	Si	% col	26,5	29,6	9,7	,0	,0
LA TIPOLOGIA DELLE INFORMAZIONI (ES. INSERIRE VIDEO, PODCAST, AUDIO, ECC.)	No	% col	95,2	94,3	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	4,8	5,7	,0	,0	,0
	Totale	n	90	65	20	4	1

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

			Quanti addetti ha avuto la sua impresa mediamente nell'ultimo anno?				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
LA REPERIBILITÀ DELLE INFORMAZIONI	No	% col	94,4	100,0	80,5	,0	,0
	Si	% col	5,6	,0	19,5	,0	,0
LA QUALITÀ DELLE INFORMAZIONI	No	% col	76,2	66,7	100,0	,0	,0
	Si	% col	23,8	33,3	,0	,0	,0
L'AGGIORNAMENTO DELLE INFORMAZIONI	No	% col	100,0	100,0	100,0	,0	,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0
LA TIPOLOGIA DELLE INFORMAZIONI (ES. INSERIRE VIDEO, PODCAST, AUDIO, ECC.)	No	% col	76,9	100,0	19,5	,0	,0
	Si	% col	23,1	,0	80,5	,0	,0
	Totale	n	5	3	2	0	0

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

			Quanti addetti ha avuto la sua impresa mediamente nell'ultimo anno?				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
IN GENERALE, COME VALUTA IL SITO WEB CAMERALE?	buono	% col	50,8	52,4	33,6	29,7	75,0
	discreto	% col	39,8	37,9	61,4	48,8	25,0
	sufficiente	% col	9,4	9,7	5,0	21,5	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	256	210	31	13	2

### 2.7.5. SE NO PERCHE?

		Quanti addetti ha avuto la sua impresa mediamente nell'ultimo anno?					
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
SE NO PERCHÉ:	L'IMPRESA NON USA SOLITAMENTE INTERNET	% col	19,1	19,5	,0	,0	,0
	NON L'HO MAI UTILIZZATO PERCHÉ NON SAPEVO CHE CI FOSSE	% col	5,0	5,1	,0	,0	,0
	NON HO INTERESSE AD UTILIZZARE INTERNET NEI RAPPORTI CON LA CAMERA	% col	75,8	75,4	100,0	100,0	100,0
	Totale	n	244	235	5	1	3

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

			Quanti addetti ha avuto la sua impresa mediamente nell'ultimo anno?				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
MOTORE DI RICERCA	No	% col	48,9	49,7	38,3	60,8	75,0
	Si	% col	51,1	50,3	61,7	39,2	25,0
LINK SU ALTRI SITI	No	% col	99,2	99,1	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	,8	,9	,0	,0	,0
E-MAIL - NEWSLETTER	No	% col	82,9	82,4	87,6	96,5	100,0
	Si	% col	17,1	17,6	12,4	3,5	,0
DALLA MIA ASSOCIAZIONE DI CATEGORIA	No	% col	72,8	73,8	59,2	83,7	25,0
	Si	% col	27,2	26,2	40,8	16,3	75,0
DAL MIO COMMERCIALISTA/CONSULENTE	No	% col	85,0	84,5	89,7	100,0	100,0
	Si	% col	15,0	15,5	10,3	,0	,0
TRAMITE I MEDIA	No	% col	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0
PUBBLICAZIONI DELL'ENTE	No	% col	95,3	95,0	98,7	100,0	25,0
	Si	% col	4,7	5,0	1,3	,0	75,0
ALTRO (SPECIFICARE)	No	% col	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0
NON RICORDO, LO CONOSCO DA TEMPO	No	% col	79,5	79,7	81,9	42,6	100,0
	Si	% col	20,5	20,3	18,1	57,4	,0
Totale	n		256	210	31	13	2

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

		Quanti addetti ha avuto la sua impresa mediamente nell'ultimo anno?					
			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 NEGLI ULTIMI 12 MESI?	Si	% col	64,0	64,5	50,2	71,8	91,4
	No	% col	36,0	35,5	49,8	28,2	8,6
	Totale	n	500	445	36	14	5

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

			Quanti addetti ha avuto la sua impresa mediamente nell'ultimo anno?				
			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	99,2	99,2	100,0	100,0	62,5
	NO	% col	,8	,8	,0	,0	37,5
	Totale	n	325	291	20	10	4

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

		Quanti addetti ha avuto la sua impresa mediamente nell'ultimo anno?					
			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 IN CAMERA DI COMMERCIO?	FACILE, LA SEDE È DOTATA DI SEGNALETICA ADEGUATA E DI PUNTI INFORMATIVI	% col	83,0	82,7	88,0	100,0	100,0
	ACCETTABILE, ANCHE SE DA MIGLIORARE	% col	16,8	17,1	12,0	,0	,0
	DIFFICILE, LA SEDE NON È DOTATA DI SEGNALETICA ADEGUATA E DI PUNTI INFORMATIVI	% col	,1	,1	,0	,0	,0
	NON SO	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	325	291	20	10	4



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

			Quanti addetti ha avuto la sua impresa mediamente nell'ultimo anno?				
			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	75,2	75,0	78,5	93,7	45,3
	BISOGNEREBBE ANTICIPARE L'APERTURA AL MATTINO	% col	10,4	10,9	,0	,0	,0
	BISOGNEREBBE POSTICIPARE LA CHIUSURA AL MATTINO	% col	4,9	4,7	10,8	,0	17,2
	BISOGNEREBBE POSTICIPARE LA CHIUSURA NEL POMERIGGIO	% col	2,7	2,7	,0	6,3	,0
	BISOGNEREBBE ANTICIPARE L'APERTURA NEL POMERIGGIO	% col	1,3	1,4	,0	,0	,0
	BISOGNEREBBE ADOTTARE L'ORARIO CONTINUATO TUTTI I GIORNI DI APERTURA	% col	4,9	4,7	10,6	,0	37,5
	NON SO	% col	,6	,7	,0	,0	,0
	Totale	n	325	291	20	10	4

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

			Quanti addetti ha avuto la sua impresa mediamente nell'ultimo anno?				
			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	43,8	43,8	45,4	31,3	65,6
	ACCETTABILI, ANCHE SE DA MIGLIORARE	% col	55,9	55,9	54,6	68,7	34,4
	TROPPO LUNGHI	% col	,3	,3	,0	,0	,0
	NON SO	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	325	291	20	10	4

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

			Quanti addetti ha avuto la sua impresa mediamente nell'ultimo anno?				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
CORTESIA E RISPETTO VERSO L'UTENTE	buono	% col	87,1	87,5	72,1	100,0	100,0
	discreto	% col	9,9	9,4	27,9	,0	,0
	sufficiente	% col	2,9	3,1	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI FORNITE ALL'UTENTE	buono	% col	74,6	75,0	62,3	100,0	45,3
	discreto	% col	18,9	18,8	25,7	,0	,0
	sufficiente	% col	5,5	5,3	12,0	,0	37,5
	insufficiente	% col	1,0	1,0	,0	,0	17,2
RISOLUZIONE DEI PROBLEMI CHE OSTACOLANO L'AVANZAMENTO DELLE PRATICHE	buono	% col	76,0	77,2	48,8	45,7	45,3
	discreto	% col	13,8	13,2	31,7	,0	17,2
	sufficiente	% col	9,9	9,3	19,4	54,3	37,5
	insufficiente	% col	,3	,3	,0	,0	,0
TEMPI DI SVOLGIMENTO DELLE PRATICHE	buono	% col	62,5	63,1	48,8	45,7	65,6
	discreto	% col	34,4	33,7	51,2	54,3	34,4
	sufficiente	% col	2,5	2,6	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,6	,7	,0	,0	,0
PREPARAZIONE TECNICA	buono	% col	72,8	73,2	65,2	45,7	82,8
	discreto	% col	19,8	19,0	34,8	54,3	17,2
	sufficiente	% col	7,1	7,4	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,3	,3	,0	,0	,0
IN GENERALE COME GIUDICA IL PERSONALE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PER IL SERVIZIO ALLO SPORTELLINO	buono	% col	84,4	85,4	53,8	100,0	100,0
	discreto	% col	13,4	12,4	46,2	,0	,0
	sufficiente	% col	1,8	1,9	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,3	,3	,0	,0	,0
	Totale	n	325	291	20	10	4

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

			Quanti addetti ha avuto la sua impresa mediamente nell'ultimo anno?				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
IN TERMINI DI REPERIBILITÀ (È FACILE TROVARLA?)	buono	% col	44,1	43,4	65,6	15,8	100,0
	discreto	% col	36,8	36,7	32,6	84,2	,0
	sufficiente	% col	19,1	19,9	,9	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,9	,0	,0
IN TERMINI DI COMPRESIBILITÀ (È FACILE CAPIRLA?)	buono	% col	35,5	35,9	25,3	11,8	82,8
	discreto	% col	44,8	44,3	54,4	81,9	17,2
	sufficiente	% col	19,4	19,5	20,4	6,3	,0
	insufficiente	% col	,3	,3	,0	,0	,0
	Totale	n	325	291	20	10	4

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

			Quanti addetti ha avuto la sua impresa mediamente nell'ultimo anno?				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
PRIMO POSTO	ACCESSO AI SERVIZI	% col	2,5	1,8	22,2	,0	37,5
	ORARI DI APERTURA	% col	14,6	14,7	10,8	6,3	17,2
	TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI	% col	3,3	3,5	,0	,0	,0
	TEMPESTIVITÀ NELLE RISPOSTE	% col	2,1	1,0	26,1	54,3	,0
	COMPETENZA DEL PERSONALE	% col	6,4	6,2	9,8	8,1	,0
	DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE	% col	1,2	,5	21,8	,0	,0
	SONO TUTTI GIÀ BEN PRESIDATI	% col	70,0	72,3	9,3	31,3	45,3
SECONDO POSTO	NON SO/NON RISPONDE	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	ACCESSO AI SERVIZI	% col	35,5	39,2	9,2	,0	,0
	ORARI DI APERTURA	% col	21,6	22,9	11,3	,0	68,6
	TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI	% col	11,7	11,4	16,0	,0	,0
	TEMPESTIVITÀ NELLE RISPOSTE	% col	4,3	2,3	21,5	9,1	,0
	COMPETENZA DEL PERSONALE	% col	10,6	6,0	42,0	79,0	31,4
	DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE	% col	16,3	18,3	,0	11,9	,0
TERZO POSTO	ACCESSO AI SERVIZI	% col	15,0	13,3	20,9	88,1	,0
	ORARI DI APERTURA	% col	,2	,0	2,5	,0	,0
	TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI	% col	21,8	19,7	40,7	11,9	68,6
	TEMPESTIVITÀ NELLE RISPOSTE	% col	45,6	47,4	36,0	,0	31,4
	COMPETENZA DEL PERSONALE	% col	7,5	8,5	,0	,0	,0
	DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE	% col	9,8	11,1	,0	,0	,0
	ACCESSO AI SERVIZI	% col	9,9	9,6	13,5	,0	31,4
QUARTO POSTO	ORARI DI APERTURA	% col	10,4	7,2	39,5	,0	,0
	TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI	% col	16,3	14,4	24,0	88,1	,0
	TEMPESTIVITÀ NELLE RISPOSTE	% col	30,8	33,0	13,7	11,9	68,6
	COMPETENZA DEL PERSONALE	% col	28,6	31,3	9,2	,0	,0
	DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE	% col	4,0	4,6	,0	,0	,0
	ACCESSO AI SERVIZI	% col	13,6	14,5	7,9	,0	,0
	ORARI DI APERTURA	% col	10,6	8,0	24,0	90,9	,0
QUINTO POSTO	TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI	% col	17,6	18,8	9,2	,0	,0
	TEMPESTIVITÀ NELLE RISPOSTE	% col	7,4	8,4	,0	,0	,0
	COMPETENZA DEL PERSONALE	% col	18,8	18,5	22,1	,0	68,6
	DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE	% col	32,0	31,8	36,9	9,1	31,4
	ACCESSO AI SERVIZI	% col	17,7	17,1	24,0	11,9	,0
	ORARI DI APERTURA	% col	8,7	8,6	10,8	,0	,0
	TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI	% col	21,5	23,1	10,1	,0	31,4
SESTO POSTO	TEMPESTIVITÀ NELLE RISPOSTE	% col	4,8	5,5	,0	,0	,0
	COMPETENZA DEL PERSONALE	% col	13,4	13,2	16,0	9,1	,0
	DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE	% col	33,9	32,6	39,1	79,0	68,6
	Totale	n	100	81	14	3	2

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

			Quanti addetti ha avuto la sua impresa mediamente nell'ultimo anno?				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
SERVIZIO DI CENTRALINO/CALL CENTER DELLA CAMERA DI COMMERCIO: LO CONOSCE?	Sì	% col	40,0	38,2	88,0	66,6	54,7
	NO	% col	60,0	61,8	12,0	33,4	45,3
	Totale	n	325	291	20	10	4

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

			Quanti addetti ha avuto la sua impresa mediamente nell'ultimo anno?				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
SE LO CONOSCE: LO HA UTILIZZATO NEL CORSO DELL'ULTIMO ANNO?	Sì	% col	21,9	19,4	53,9	,0	100,0
	NO	% col	78,1	80,6	46,1	100,0	,0
	Totale	n	147	126	16	3	2

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

			Quanti addetti ha avuto la sua impresa mediamente nell'ultimo anno?				
			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	50,0	51,2	47,0	,0	,0
	discreto	% col	11,2	3,6	45,9	,0	,0
	sufficiente	% col	13,6	14,6	5,3	,0	100,0
	insufficiente	% col	25,2	30,6	1,8	,0	,0
	Totale	n	34	22	10	0	2

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

			Quanti addetti ha avuto la sua impresa mediamente nell'ultimo anno?				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
DISPONIBILITÀ E CORTESIA DEGLI OPERATORI	No	% col	100,0	100,0	100,0	,0	100,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0
CAPACITÀ DI ASCOLTO E DI INTERAZIONE CON GLI UTENTI	No	% col	87,3	90,1	,0	,0	100,0
	Si	% col	12,7	9,9	100,0	,0	,0
COMPETENZA E COMPLETEZZA NELLE RISPOSTE	No	% col	82,1	81,1	100,0	,0	100,0
	Si	% col	17,9	18,9	,0	,0	,0
TEMPI DI ATTESA E DEI PERCORSI NECESSARI A ENTRARE IN CONTATTO CON GLI UFFICI	No	% col	60,6	60,5	100,0	,0	,0
	Si	% col	39,4	39,5	,0	,0	100,0
TEMPI DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE	No	% col	59,9	58,3	100,0	,0	68,6
	Si	% col	40,1	41,7	,0	,0	31,4
MANCATE RISPOSTE PER LINEE OCCUPATE	No	% col	81,7	80,7	100,0	,0	100,0
	Si	% col	18,3	19,3	,0	,0	,0
INOLTRO ALLE PERSONE/UFFICI GIUSTI	No	% col	90,7	90,2	100,0	,0	100,0
	Si	% col	9,3	9,8	,0	,0	,0
ALTRO	No	% col	100,0	100,0	100,0	,0	100,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0
Totale	n		14	10	2	0	2

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

			Quanti addetti ha avuto la sua impresa mediamente nell'ultimo anno?				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP) DELLA CAMERA DI COMMERCIO:LO CONOSCE?	Si	% col	23,4	23,0	25,8	82,6	,0
	NO	% col	76,6	77,0	74,2	17,4	100,0
	Totale	n	325	291	20	10	4

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

			Quanti addetti ha avuto la sua impresa mediamente nell'ultimo anno?				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
SE LO CONOSCE: LO HA CONTATTATO NEL CORSO DELL'ULTIMO ANNO?	Si	% col	5,2	4,9	14,0	,8	,0
	NO	% col	94,8	95,1	86,0	99,2	,0
	Totale	n	98	86	8	4	0

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

			Quanti addetti ha avuto la sua impresa mediamente nell'ultimo anno?				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
SE LO HA CONTATTATO: QUAL È IL SUO LIVELLO DI SODDISFAZIONE?	buono	% col	10,0	,0	100,0	,0	,0
	discreto	% col	14,6	16,0	,0	100,0	,0
	sufficiente	% col	50,2	56,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	25,1	28,0	,0	,0	,0
	Totale	n	8	4	3	1	0

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

			Quanti addetti ha avuto la sua impresa mediamente nell'ultimo anno?				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
DISPONIBILITÀ E CORTESIA DEGLI OPERATORI	No	% col	100,0	100,0	,0	,0	,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0
CAPACITÀ DI ASCOLTO E DI INTERAZIONE CON GLI UTENTI	No	% col	33,3	33,3	,0	,0	,0
	Si	% col	66,7	66,7	,0	,0	,0
AUMENTO DEI CANALI DI COMUNICAZIONE/INTERAZIONE	No	% col	100,0	100,0	,0	,0	,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0
TEMPI DI RISPOSTA AI QUESITI	No	% col	100,0	100,0	,0	,0	,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0
MANCATE RISPOSTE AI QUESITI	No	% col	100,0	100,0	,0	,0	,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0
ADEGUATEZZA DELLE RISPOSTE AI QUESITI	No	% col	100,0	100,0	,0	,0	,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0
INOLTRO ALLE PERSONE/UFFICI GIUSTI	No	% col	100,0	100,0	,0	,0	,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0
ALTRO	No	% col	66,7	66,7	,0	,0	,0
	Si	% col	33,3	33,3	,0	,0	,0
Totale	n		3	3	0	0	0

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

			Quanti addetti ha avuto la sua impresa mediamente nell'ultimo anno?				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
(SE ALLA DOMANDA PRECEDENTE URP È STATO RISPOSTO NON LO CONOSCO)PERCHÉ?	PERCHÉ NON SAPEVO DELL'ESISTENZA DELL'URP DELLA CAMERA DI COMMERCIO	% col	19,1	18,9	25,7	,0	,0
	PERCHÉ CONTATTO DIRETTAMENTE L'UFFICIO COMPETENTE	% col	30,1	29,8	36,0	60,0	54,7
	PERCHÉ NON NE AVEVO BISOGNO	% col	50,8	51,3	38,3	40,0	45,3
Totale	n		227	205	12	6	4

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

			Quanti addetti ha avuto la sua impresa mediamente nell'ultimo anno?				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
Mancano solo 4 domande al termine di questa intervista, Le chiedo quindi di concentrarsi in generale sull'insieme dei servizi e delle attività della Camera di Commercio e non più sulle singole valutazioni sin qui espresse. CONSIDERANDO L'INSIEME DEI SE	buono	% col	39,5	39,7	37,3	20,2	25,7
	discreto	% col	56,5	56,1	60,7	79,8	74,3
	sufficiente	% col	3,6	3,7	2,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,4	,4	,0	,0	,0
	Totale	n	500	445	36	14	5

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

			Quanti addetti ha avuto la sua impresa mediamente nell'ultimo anno?				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
SE HA GIÀ UTILIZZATO NEGLI ULTIMI 12 MESI I SERVIZI DELLA CAMERA DI COMMERCIO, RITIENE CHE LA QUALITÀ DELLA PRESTAZIONE OFFERTA SIA?	PEGGIORATA	% col	4,5	4,7	1,1	,0	,0
	UGUALE	% col	86,9	86,8	94,0	55,2	100,0
	MIGLIORATA	% col	7,4	7,3	4,9	44,8	,0
	È LA PRIMA VOLTA CHE VENGO	% col	1,2	1,3	,0	,0	,0
Totale	n	500	445	36	14	5	

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

			Quanti addetti ha avuto la sua impresa mediamente nell'ultimo anno?				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
FAREBBE NUOVAMENTE RICORSO AI SERVIZI, OVE NON OBBLIGATO PER LEGGE, O PARTECIPEREBBE ALLE INIZIATIVE DELLA CAMERA DI COMMERCIO?	CERTAMENTE SÌ	% col	21,1	21,3	16,2	15,3	41,4
	PROBABILMENTE SÌ	% col	65,1	64,5	77,5	70,7	58,6
	PROBABILMENTE NO	% col	9,4	9,5	6,3	14,0	,0
	CERTAMENTE NO	% col	4,4	4,7	,0	,0	,0
	Totale	n	500	445	36	14	5

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

			Quanti addetti ha avuto la sua impresa mediamente nell'ultimo anno?				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
CONSIGLIEREBBE A COLLEGHI O ALTRI UTENTI, OVE NON OBBLIGATO PER LEGGE, DI RIVOLGERSI ALLA CAMERA DI COMMERCIO COME ENTE IN GRADO DI RISPONDERE ALLE LORO ESIGENZE, SIMILI ALLA SUA?	0 (min)	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	1	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	2	% col	1,9	2,0	,0	,0	,0
	3	% col	,5	,5	,0	,0	,0
	4	% col	2,6	2,6	4,6	,0	,0
	5	% col	8,1	8,5	,0	,0	,0
	6	% col	14,1	13,4	29,0	4,5	,0
	7	% col	37,1	37,2	32,1	42,2	100,0
	8	% col	25,8	26,2	13,7	53,3	,0
	9	% col	2,3	1,9	11,9	,0	,0
	10 (MAX)	% col	7,6	7,6	8,8	,0	,0
	Totale	n	500	445	36	14	5

**3.17 CLASSE DI ADDETTI?**

			Quanti addetti ha avuto la sua impresa mediamente nell'ultimo anno?				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
Classe di addetti	Da 1 a 9	% col	95,0	100,0	,0	,0	,0
	Da 10 a 49	% col	4,4	,0	100,0	,0	,0
	Da 50 a 250	% col	,5	,0	,0	100,0	,0
	Oltre i 250	% col	,1	,0	,0	,0	100,0
	Totale	n	515	458	37	15	5

**3.18 POSIZIONE DEL RISPONDENTE?**

			Quanti addetti ha avuto la sua impresa mediamente nell'ultimo anno?				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
Posizione del rispondente	IMPREDITORE/TITOLARE	% col	58,1	60,1	21,7	3,3	,0
	PRESIDENTE/MEMBRO DEL CONSIGLIO DI AMM.NE	% col	16,0	15,2	28,6	61,1	15,7
	DIRETTORE/DIRIGENTE/RESPONSABILE	% col	4,6	4,5	1,8	33,2	,0
	ALTRO (DELEGATO DAI VERTICI AZIENDALI)	% col	21,4	20,2	47,9	2,4	84,3
	Totale	n	515	458	37	15	5

**3.19 SETTORE?**

			Quanti addetti ha avuto la sua impresa mediamente nell'ultimo anno?				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
Settore	Agricoltura	% col	19,0	20,0	,4	,0	,0
	Manifattura	% col	8,6	7,5	29,5	37,3	31,4
	Costruzioni	% col	15,2	15,4	11,6	7,2	8,6
	Commercio	% col	21,3	21,7	14,9	12,0	,0
	Servizi	% col	35,8	35,4	43,6	43,6	60,0
	Totale	n	515	458	37	15	5

## Settore

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Manifattura	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	29,2	35,5	28,5	46,3	39,9	12,4
	UNA VOLTA AL MESE	% col	15,3	22,5	24,5	24,7	14,1	6,0
	SOLO QUANDO È SERVITO, NON È STATO UN RAPPORTO COSTANTE	% col	53,2	42,0	42,5	26,4	41,3	80,3
	NON HO AVUTO RAPPORTI CON LA CAMERA NELL'ULTIMO ANNO	% col	2,2	,0	4,5	2,5	4,7	1,3
	Totale	n	515	50	47	90	126	202

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Manifattura	Costruzioni	Commercio	Servizi
NON HO AVUTO RAPPORTI CON LA CAMERA NELL'ULTIMO ANNO:	PERCHÉ ABBIAMO UTILIZZATO UNA SOCIETÀ DI SERVIZI	% col	26,2	,0	100,0	,0	,0	42,4
	PERCHÉ ABBIAMO UTILIZZATO PROFESSIONISTI O CONSULENTI O ASSOCIAZIONE CATEGORIA	% col	56,4	,0	,0	100,0	81,0	14,9
	PERCHÉ NON NE ABBIAMO AVUTO BISOGNO	% col	17,4	,0	,0	,0	19,0	42,6
	Totale	n	15	0	2	2	8	3

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Manifattura	Costruzioni	Commercio	Servizi
Con quale modalità ha avuto rapporti con la Camera di Commercio nell'ultimo anno?	PREVALENTEMENTE DI PERSONA, DIRETTAMENTE PRESSO GLI UFFICI DELLA CAMERA DI COMMERCIO	% col	58,3	61,9	69,8	58,9	60,3	52,4
	PREVALENTEMENTE A DISTANZA, ATTRAVERSO IL TELEFONO/CALL CENTER	% col	16,7	6,9	7,0	19,3	16,7	23,0
	PREVALENTEMENTE A DISTANZA, ATTRAVERSO E-MAIL E IL SITO DELLA CAMERA DI COMMERCIO	% col	25,0	31,1	23,2	21,8	23,1	24,5
	PREVALENTEMENTE A DISTANZA, TRAMITE IL CRM CIAO IMPRESA	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	500	50	45	88	118	199

### 1.2bis I RAPPORTI SONO STATI INTRATTENUTI PREVALENTEMENTE CON?

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Manifattura	Costruzioni	Commercio	Servizi
I RAPPORTI SONO STATI INTRATTENUTI PREVALENTEMENTE CON:	SEDE PRINCIPALE DI RAVENNA	% col	58,9	40,3	59,9	79,4	54,9	62,5
	SEDE DECENTRATA DI LUGO	% col	25,3	34,3	26,4	16,5	22,3	25,7
	SEDE DECENTRATA DI FAENZA	% col	15,8	25,5	13,7	4,1	22,8	11,8
	Totale	n	500	50	45	88	118	199

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Manifattura	Costruzioni	Commercio	Servizi
Secondo lei, la Camera di commercio è	UNA ISTITUZIONE PUBBLICA AUTONOMA	% col	53,7	51,8	70,9	50,5	52,1	52,9
	UNA ISTITUZIONE PUBBLICA ESPRESSIONE DELLE ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA	% col	32,1	19,5	24,5	45,6	38,3	31,2
	UN ORGANISMO PRIVATO	% col	3,4	3,8	2,2	4,0	1,6	4,2
	NON SO	% col	10,8	24,9	2,3	,0	8,0	11,7
	Totale	n	515	50	47	90	126	202

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Manifattura	Costruzioni	Commercio	Servizi
QUALE PENSA SIA LA FUNZIONE PRINCIPALE DELLA CAMERA DI COMMERCIO?	PROMOZIONE DELLO SVILUPPO TERRITORIALE E SUPPORTO ALLE IMPRESE	% col	19,2	19,5	20,4	28,0	29,4	9,1
	CERTIFICAZIONI E ATTI AMMINISTRATIVI ALLE IMPRESE	% col	28,2	13,5	47,3	28,6	35,1	27,1
	TUTELA DEL MERCATO E DEI DIRITTI DEI CONSUMATORI	% col	6,5	11,4	4,6	12,0	2,2	4,5
	INFORMAZIONE ECONOMICA	% col	4,9	3,8	4,5	4,8	2,1	7,2
	TUTTE LE PRECEDENTI RISPOSTE	% col	33,8	32,4	19,0	26,6	25,0	46,5
	NON SO	% col	7,4	19,4	4,2	,0	6,2	5,6
	Totale	n	515	50	47	90	126	202

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Manifattura	Costruzioni	Commercio	Servizi
SECONDO LEI LA CAMERA DI COMMERCIO COMUNICA I SERVIZI CHE OFFRE IN MODO?	PIENAMENTE SODDISFACENTE	% col	55,0	51,4	70,7	54,6	70,8	44,0
	ACCETTABILE, ANCHE SE DA MIGLIORARE	% col	36,9	37,5	20,1	40,2	22,9	47,6
	NON ADEGUATO	% col	5,1	,0	6,9	1,4	6,2	8,4
	NON SO	% col	2,9	11,1	2,2	3,8	,1	,0
	Totale	n	515	50	47	90	126	202

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Manifattura	Costruzioni	Commercio	Servizi
E-MAIL	No	% col	33,0	46,7	51,2	27,4	37,1	21,2
	Si	% col	67,0	53,3	48,8	72,6	62,9	78,8
FAX	No	% col	91,2	99,4	93,3	90,0	89,3	88,0
	Si	% col	8,8	,6	6,7	10,0	10,7	12,0
POSTA	No	% col	69,5	57,9	72,7	68,8	77,7	70,3
	Si	% col	30,5	42,1	27,3	31,2	22,3	29,7
SITO INTERNET CAMERALE	No	% col	46,7	42,6	47,9	39,3	54,4	47,1
	Si	% col	53,3	57,4	52,1	60,7	45,6	52,9
RIVISTA DELLA CAMERA DI COMMERCIO	No	% col	90,8	85,7	94,5	80,4	100,0	91,6
	Si	% col	9,2	14,3	5,5	19,6	,0	8,4
SPORTELLI INFORMAZIONI	No	% col	52,2	65,1	38,1	36,4	51,1	56,0
	Si	% col	47,8	34,9	61,9	63,6	48,9	44,0
NEWSLETTER	No	% col	85,0	70,8	86,5	88,8	89,2	88,1
	Si	% col	15,0	29,2	13,5	11,2	10,8	11,9
SOCIAL MEDIA	No	% col	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	515	50	47	90	126	202

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Manifattura	Costruzioni	Commercio	Servizi
E-MAIL	buono	% col	63,2	63,2	48,5	63,5	66,1	64,0
	discreto	% col	22,1	10,8	42,0	29,4	21,7	20,6
	sufficiente	% col	12,2	26,0	,0	7,2	12,1	11,2
	insufficiente	% col	2,4	,0	9,5	,0	,1	4,2
	Totale	n	368	30	24	68	83	163
FAX	buono	% col	58,6	,0	33,4	64,1	75,2	52,6
	discreto	% col	36,9	100,0	33,3	35,9	24,8	42,7
	sufficiente	% col	4,5	,0	33,3	,0	,0	4,7
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	52	1	3	9	17	22
POSTA	buono	% col	63,6	71,0	74,9	80,5	84,0	38,8
	discreto	% col	29,5	27,7	25,1	10,7	8,0	49,8
	sufficiente	% col	5,6	1,4	,0	8,4	8,0	7,6
	insufficiente	% col	1,4	,0	,0	,4	,0	3,7
	Totale	n	147	19	13	26	32	57
SITO INTERNET CAMERALE	buono	% col	61,3	73,8	81,4	62,7	74,8	41,9
	discreto	% col	30,3	22,5	14,3	28,7	12,5	48,6
	sufficiente	% col	8,0	3,6	4,3	8,6	10,8	9,5
	insufficiente	% col	,4	,0	,0	,0	2,0	,0
	Totale	n	291	34	24	59	59	115
RIVISTA DELLA CAMERA DI COMMERCIO	buono	% col	74,4	92,7	81,1	80,0	,0	51,2
	discreto	% col	20,9	7,3	18,9	7,9	,0	46,5
	sufficiente	% col	4,7	,0	,0	12,2	,0	2,3
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	47	8	3	18	0	18
SPORTELLI INFORMAZIONI	buono	% col	48,1	51,5	49,1	30,4	61,0	48,7
	discreto	% col	36,4	8,9	40,0	53,2	25,5	43,6
	sufficiente	% col	13,8	39,6	10,9	8,2	13,4	7,7
	insufficiente	% col	1,7	,0	,0	8,2	,0	,0
	Totale	n	247	20	28	53	62	84
NEWSLETTER	buono	% col	71,5	96,4	83,3	46,6	55,8	54,5
	discreto	% col	10,0	3,6	16,7	53,4	,0	4,8
	sufficiente	% col	18,4	,0	,0	,0	44,2	40,7
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	65	14	6	9	12	24
SOCIAL MEDIA	buono	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	discreto	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	sufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	0	0	0	0	0	0

**1.7 – (DOMANDA POSTA SOLO SE ALLA DOMANDA PRECEDENTE SONO STATE DATE ALMENO 2 RISPOSTE QUALITATIVE) IN GENERALE, QUALE GIUDIZIO ESPRIMEREbbe SUGLI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE DELLA ...**

			Settore					Servizi
			Totale	Agricoltura	Manifattura	Costruzioni	Commercio	
IN GENERALE, QUALE GIUDIZIO ESPRIMEREbbe SUGLI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE DELLA CAMERA DI COMMERCIO?	buono	% col	52,5	65,8	61,9	59,3	60,5	37,1
	discreto	% col	35,7	34,2	26,6	31,4	26,1	45,5
	sufficiente	% col	9,1	,0	3,9	9,3	13,5	12,2
	insufficiente	% col	2,6	,0	7,7	,0	,0	5,2
	Totale	n	326	32	28	62	70	134

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

			Settore					Servizi
			Totale	Agricoltura	Manifattura	Costruzioni	Commercio	
PER E-MAIL	No	% col	39,4	63,0	51,3	40,9	41,0	22,5
	Si	% col	60,6	37,0	48,7	59,1	59,0	77,5
TRAMITE PEC (POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA)	No	% col	88,6	83,6	95,6	84,3	86,1	92,8
	Si	% col	11,4	16,4	4,4	15,7	13,9	7,2
PER FAX	No	% col	97,2	99,0	100,0	93,8	92,5	100,0
	Si	% col	2,8	1,0	,0	6,2	7,5	,0
PER POSTA ORDINARIA	No	% col	62,4	60,4	50,3	64,1	58,4	68,0
	Si	% col	37,6	39,6	49,7	35,9	41,6	32,0
PER TELEFONO	No	% col	96,9	97,2	97,7	93,2	96,6	98,3
	Si	% col	3,1	2,8	2,3	6,8	3,4	1,7
PER SMS	No	% col	99,4	100,0	100,0	100,0	97,3	100,0
	Si	% col	,6	,0	,0	,0	2,7	,0
TRAMITE IL SITO E NEWSLETTER DELLA CAMERA DI COMMERCIO	No	% col	84,3	92,7	69,0	83,2	75,4	89,3
	Si	% col	15,7	7,3	31,0	16,8	24,6	10,7
TRAMITE I MEDIA LOCALI (STAMPA, RADIO E TV)	No	% col	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
TRAMITE SOCIAL MEDIA	No	% col	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
RECADOSI DIRETTAMENTE PRESSO GLI UFFICI CAMERALI	No	% col	91,4	95,8	72,9	93,8	90,1	93,3
	Si	% col	8,6	4,2	27,1	6,2	9,9	6,7
NON HO PARTICOLARE INTERESSE A ESSERE INFORMATO	No	% col	87,0	75,8	88,8	88,3	90,1	90,0
	Si	% col	13,0	24,2	11,2	11,7	9,9	10,0
Totale	n	515	50	47	90	126	202	

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

			Settore					Servizi
			Totale	Agricoltura	Manifattura	Costruzioni	Commercio	
REGISTRO DELLE IMPRESE / BACK OFFICE (PRATICHE DI ISCRIZIONE, MODIFICA E CANCELLAZIONE, DEPOSITO BILANCI)	No	% col	18,2	16,6	9,5	29,4	35,5	6,6
	Si	% col	81,8	83,4	90,5	70,6	64,5	93,4
QUALIFICHE PROFESSIONALI (EX ALBI E RUOLI)	No	% col	54,8	50,3	37,6	45,9	57,9	63,1
	Si	% col	45,2	49,7	62,4	54,1	42,1	36,9
REGISTRO INFORMATICO PROTESTI (PRATICHE)	No	% col	83,3	82,4	98,9	68,0	95,2	79,9
	Si	% col	16,7	17,6	1,1	32,0	4,8	20,1
CERTIFICAZIONE ESTERA (CERTIFICATI DI ORIGINE, CARNET ATA, NUMERO MECCANOGRAFICO)	No	% col	77,9	74,4	77,5	73,5	80,2	80,4
	Si	% col	22,1	25,6	22,5	26,5	19,8	19,6
REGOLAZIONE DEL MERCATO (METROLOGIA LEGALE, USI, CONTRATTI TIPO, CONCORSI A PREMIO, SICUREZZA PRODOTTI, SPORTELLI CONSUMATORI, ETC...)	No	% col	93,5	99,4	90,5	86,6	93,4	93,9
	Si	% col	6,5	,6	9,5	13,4	6,6	6,1
DEPOSITO BREVETTI, MODELLI E MARCHI	No	% col	88,4	82,5	100,0	76,0	95,9	89,7
	Si	% col	11,6	17,5	,0	24,0	4,1	10,3
DIRITTO ANNUALE (MODALITÀ DI PAGAMENTO IMPORTI, TERMINI E SITUAZIONI STATO PAGAMENTI)	No	% col	20,2	25,8	7,0	13,4	25,8	19,8
	Si	% col	79,8	74,2	93,0	86,6	74,2	80,2
SERVIZI DI ARBITRATO CONCILIAZIONE E MEDIAZIONE	No	% col	91,7	85,6	90,6	78,9	100,0	95,8
	Si	% col	8,3	14,4	9,4	21,1	,0	4,2
FIRMA DIGITALE (CNS – CARTA NAZIONALE DEI SERVIZI) / FRONT OFFICE	No	% col	46,0	42,6	33,4	43,8	55,5	46,2
	Si	% col	54,0	57,4	66,6	56,2	44,5	53,8
INFORMAZIONI GENERALI SU ALTRE IMPRESE O AMMINISTRATORI (VISURE, BILANCI, PROTESTI, ELENCHI, ETC.)	No	% col	36,7	31,2	44,9	24,1	49,7	35,5
	Si	% col	63,3	68,8	55,1	75,9	50,3	64,5
ADEMPIMENTI IN MATERIA AMBIENTALE	No	% col	91,6	83,4	93,0	78,4	98,7	97,2
	Si	% col	8,4	16,6	7,0	21,6	1,3	2,8
COMUNICA / SEGNALE CERTIFICATA DI INIZIO ATTIVITÀ (SCIA)	No	% col	75,8	80,3	66,8	62,9	84,3	75,9
	Si	% col	24,2	19,7	33,2	37,1	15,7	24,1
RILASCIO DI CARTE TACHIGRAFICHE	No	% col	93,5	84,6	97,7	85,8	97,0	98,4
	Si	% col	6,5	15,4	2,3	14,2	3,0	1,6
Totale	n	500	50	45	88	118	199	



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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Manifattura	Costruzioni	Commercio	Servizi
REGISTRO DELLE IMPRESE / BACK OFFICE (PRATICHE DI ISCRIZIONE, MODIFICA E CANCELLAZIONE, DEPOSITO BILANCI)	No	% col	8,8	10,1	10,4	13,1	7,9	6,8
	Si	% col	91,2	89,9	89,6	86,9	92,1	93,2
	Totale	n	415	44	41	66	80	184
QUALIFICHE PROFESSIONALI (EX ALBI E RUOLI)	No	% col	55,6	54,1	28,4	86,5	62,0	44,2
	Si	% col	44,4	45,9	71,6	13,5	38,0	55,8
	Totale	n	228	28	29	51	46	74
REGISTRO INFORMATICO PROTESTI (PRATICHE)	No	% col	20,5	27,5	100,0	21,1	,0	18,8
	Si	% col	79,5	72,5	,0	78,9	100,0	81,2
	Totale	n	93	10	1	25	5	52
CERTIFICAZIONE ESTERA (CERTIFICATI DI ORIGINE, CARNET ATA, NUMERO MECCANOGRAFICO)	No	% col	57,9	97,8	47,0	81,6	35,6	32,3
	Si	% col	42,1	2,2	53,0	18,4	64,4	67,7
	Totale	n	124	11	11	26	26	50
REGOLAZIONE DEL MERCATO (METROLOGIA LEGALE, USI, CONTRATTI TIPO, CONCORSI A PREMIO, SICUREZZA PRODOTTI, SPORTELLI CONSUMATORI, ETC...)	No	% col	59,5	100,0	74,4	30,0	61,2	78,2
	Si	% col	40,5	,0	25,6	70,0	38,8	21,8
	Totale	n	39	1	4	10	11	13
DEPOSITO BREVETTI, MODELLI E MARCHI	No	% col	53,3	69,1	,0	47,4	23,0	51,4
	Si	% col	46,7	30,9	,0	52,6	77,0	48,6
	Totale	n	61	9	0	21	9	22
DIRITTO ANNUALE (MODALITÀ DI PAGAMENTO IMPORTI, TERMINI E SITUAZIONI STATO PAGAMENTI)	No	% col	5,2	15,4	5,2	7,0	1,3	1,4
	Si	% col	94,8	84,6	94,8	93,0	98,7	98,6
	Totale	n	414	40	42	78	91	163
SERVIZI DI ARBITRATO CONCILIAZIONE E MEDIAZIONE	No	% col	64,0	80,8	50,0	44,5	,0	81,4
	Si	% col	36,0	19,2	50,0	55,5	,0	18,6
	Totale	n	37	6	4	18	0	9
FIRMA DIGITALE (CNS – CARTA NAZIONALE DEI SERVIZI) / FRONT OFFICE	No	% col	35,7	59,6	14,1	41,8	28,3	28,9
	Si	% col	64,3	40,4	85,9	58,2	71,7	71,1
	Totale	n	283	34	30	53	50	116
INFORMAZIONI GENERALI SU ALTRE IMPRESE O AMMINISTRATORI (VISURE, BILANCI, PROTESTI, ELENCHI, ETC.)	No	% col	17,3	3,0	19,2	17,2	34,9	17,3
	Si	% col	82,7	97,0	80,8	82,8	65,1	82,7
	Totale	n	325	36	25	69	62	133
ADEMPIMENTI IN MATERIA AMBIENTALE	No	% col	48,1	15,9	100,0	71,6	,0	56,9
	Si	% col	51,9	84,1	,0	28,4	100,0	43,1
	Totale	n	39	9	3	17	1	9
COMUNICA / SEGNALE CERTIFICATA DI INIZIO ATTIVITÀ (SCIA)	No	% col	17,2	19,3	,0	25,0	17,8	16,6
	Si	% col	82,8	80,7	100,0	75,0	82,2	83,4
	Totale	n	129	12	14	38	18	47
RILASCIO DI CARTE TACHIGRAFICHE	No	% col	68,9	93,3	,0	56,7	,0	83,7
	Si	% col	31,1	6,7	100,0	43,3	100,0	16,3
	Totale	n	31	7	1	11	6	6

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

			Settore					Servizi
			Totale	Agricoltura	Manifattura	Costruzioni	Commercio	
REGISTRO DELLE IMPRESE / BACK OFFICE (PRATICHE DI ISCRIZIONE, MODIFICA E CANCELLAZIONE, DEPOSITO BILANCI)	buono	% col	73,2	74,3	84,2	80,9	75,3	67,3
	discreto	% col	17,2	4,5	15,8	15,1	10,2	26,6
	sufficiente	% col	9,6	21,2	,0	4,0	14,5	6,1
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	380	39	37	58	74	172
QUALIFICHE PROFESSIONALI (EX ALBI E RUOLI)	buono	% col	66,3	69,2	73,0	78,1	75,0	55,5
	discreto	% col	26,9	14,1	16,1	21,9	25,0	41,7
	sufficiente	% col	6,8	16,7	10,9	,0	,0	2,8
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	104	15	20	11	18	40
REGISTRO INFORMATICO PROTESTI (PRATICHE)	buono	% col	75,0	56,7	,0	100,0	34,6	73,4
	discreto	% col	22,9	43,3	,0	,0	38,7	26,6
	sufficiente	% col	2,0	,0	,0	,0	26,7	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	68	7	0	20	5	36
CERTIFICAZIONE ESTERA (CERTIFICATI DI ORIGINE, CARNET ATA, NUMERO MECCANOGRAFICO)	buono	% col	61,2	100,0	40,8	94,6	82,5	47,7
	discreto	% col	32,9	,0	59,2	5,4	7,3	46,5
	sufficiente	% col	5,9	,0	,0	,0	10,1	5,8
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	56	1	6	6	19	24
REGOLAZIONE DEL MERCATO (METROLOGIA LEGALE, USI, CONTRATTI TIPO, CONCORSI A PREMIO, SICUREZZA PRODOTTI, SPORTELLI CONSUMATORI, ETC...)	buono	% col	23,4	,0	100,0	,0	,0	85,6
	discreto	% col	74,0	,0	,0	100,0	100,0	,0
	sufficiente	% col	2,6	,0	,0	,0	,0	14,4
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	13	0	1	7	2	3
DEPOSITO BREVETTI, MODELLI E MARCHI	buono	% col	78,6	80,8	,0	75,1	89,7	77,1
	discreto	% col	21,4	19,2	,0	24,9	10,3	22,9
	sufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	36	4	0	12	8	12
DIRITTO ANNUALE (MODALITÀ DI PAGAMENTO IMPORTI, TERMINI E SITUAZIONI STATO PAGAMENTI)	buono	% col	58,0	61,6	53,9	58,6	63,9	54,1
	discreto	% col	32,5	36,7	43,4	29,8	30,5	30,1
	sufficiente	% col	8,4	1,7	2,7	5,0	5,6	15,7
	insufficiente	% col	1,1	,0	,0	6,6	,0	,0
	Totale	n	398	34	40	74	89	161
SERVIZI DI ARBITRATO CONCILIAZIONE E MEDIAZIONE	buono	% col	73,1	100,0	50,0	65,7	,0	100,0
	discreto	% col	20,2	,0	50,0	22,9	,0	,0
	sufficiente	% col	6,8	,0	,0	11,4	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	16	1	2	10	0	3
FIRMA DIGITALE (CNS – CARTA NAZIONALE DEI SERVIZI) / FRONT OFFICE	buono	% col	47,4	24,4	63,9	57,9	58,1	40,2
	discreto	% col	34,1	6,9	32,0	41,1	9,3	53,1
	sufficiente	% col	18,5	68,6	4,1	1,1	32,6	6,7
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	201	16	26	35	36	88
INFORMAZIONI GENERALI SU ALTRE IMPRESE O AMMINISTRATORI (VISURE, BILANCI, PROTESTI, ELENCHI, ETC.)	buono	% col	56,1	69,9	69,9	76,5	66,7	30,3
	discreto	% col	35,8	27,0	24,8	23,5	12,0	58,3
	sufficiente	% col	8,1	3,1	5,3	,0	21,3	11,4
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	253	34	20	55	43	101
ADEMPIMENTI IN MATERIA AMBIENTALE	buono	% col	10,6	,7	,0	,0	,0	100,0
	discreto	% col	83,2	99,3	,0	100,0	,0	,0
	sufficiente	% col	6,1	,0	,0	,0	100,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	15	6	0	5	1	3
COMUNICA / SEGNALE CERTIFICATA DI INIZIO ATTIVITÀ (SCIA)	buono	% col	61,1	65,2	78,8	75,5	49,0	48,7
	discreto	% col	34,8	34,8	14,1	24,5	51,0	42,7
	sufficiente	% col	4,1	,0	7,1	,0	,0	8,6
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	108	10	14	29	15	40
RILASCIO DI CARTE TACHIGRAFICHE	buono	% col	79,0	,0	,0	100,0	94,7	100,0
	discreto	% col	21,0	100,0	100,0	,0	5,3	,0
	sufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	15	1	1	5	6	2

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

			Settore					Servizi
			Totale	Agricoltura	Manifattura	Costruzioni	Commercio	
HA UTILIZZATO IL SERVIZIO TELEMATICO PER L'INOLTRO DI PRATICHE AL REGISTRO DELLE IMPRESE NELL'ULTIMO ANNO (ISCRIZIONI , CANCELLAZIONI, VARIAZIONI, DEPOSITO BILANCI ...)?	Si	% col	25,7	9,8	17,4	31,4	30,1	31,3
	No	% col	74,3	90,2	82,6	68,6	69,9	68,7
	Totale	n	380	39	37	58	74	172

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Manifattura	Costruzioni	Commercio	Servizi
TEMPO IMPIEGATO PER EFFETTUARE UNA SPEDIZIONE TELEMATICA	buono	% col	77,0	85,9	16,7	42,1	77,3	93,2
	discreto	% col	22,3	14,1	83,3	53,4	22,7	6,8
	sufficiente	% col	,7	,0	,0	4,5	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
TEMPO IMPIEGATO PER OTTENERE LA RICEVUTA DI PROTOCOLLAZIONE	buono	% col	69,2	84,5	33,4	14,4	98,2	76,5
	discreto	% col	29,8	15,5	66,6	81,1	,0	23,5
	sufficiente	% col	1,0	,0	,0	4,5	1,8	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
TEMPO IMPIEGATO PER OTTENERE L'EVASIONE DELLA PRATICA	buono	% col	57,1	57,7	33,4	63,7	63,0	55,8
	discreto	% col	38,5	42,3	66,6	36,3	14,4	44,2
	sufficiente	% col	4,4	,0	,0	,0	22,7	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
CORTESIA E DISPONIBILITÀ DEGLI OPERATORI	buono	% col	79,2	100,0	83,3	63,7	98,2	73,0
	discreto	% col	20,1	,0	16,7	31,8	1,8	27,0
	sufficiente	% col	,7	,0	,0	4,5	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE	buono	% col	71,6	71,8	83,3	36,0	98,2	70,6
	discreto	% col	26,7	28,2	,0	59,5	1,8	29,4
	sufficiente	% col	1,7	,0	16,7	4,5	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
INFORMAZIONE TELEFONICA	buono	% col	69,1	71,8	83,3	63,7	63,0	70,9
	discreto	% col	25,9	28,2	16,7	30,4	16,2	29,1
	sufficiente	% col	,9	,0	,0	5,8	,0	,0
	insufficiente	% col	4,1	,0	,0	,0	20,9	,0
INFORMAZIONE SUL SITO CAMERALE/POSTA ELETTRONICA	buono	% col	78,2	100,0	100,0	63,7	83,8	74,7
	discreto	% col	21,8	,0	,0	36,3	16,2	25,3
	sufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
Totale	n	110	8	6	19	24	53	

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Manifattura	Costruzioni	Commercio	Servizi
TEMPO IMPIEGATO PER OTTENERE IL SERVIZIO	buono	% col	64,8	16,3	50,1	68,7	78,6	77,6
	discreto	% col	21,3	17,9	41,5	27,6	8,1	19,4
	sufficiente	% col	14,0	65,8	8,3	3,7	13,3	3,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
ORARI DI SPORTELLO	buono	% col	56,7	82,1	35,9	60,2	53,0	56,2
	discreto	% col	24,7	15,5	55,7	12,3	33,7	17,0
	sufficiente	% col	8,5	,0	8,3	8,8	4,5	13,2
	insufficiente	% col	10,0	2,4	,0	18,7	8,8	13,5
CORTESIA E DISPONIBILITÀ DEGLI OPERATORI	buono	% col	64,7	34,2	52,3	71,5	78,6	69,7
	discreto	% col	21,4	6,1	39,4	19,7	8,1	27,3
	sufficiente	% col	13,9	59,7	8,3	8,8	13,3	3,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE	buono	% col	65,2	34,2	37,9	80,0	72,5	76,1
	discreto	% col	16,3	2,4	53,8	11,2	14,2	10,7
	sufficiente	% col	18,4	63,3	8,3	8,8	13,3	13,2
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
TEMPI DI ATTESA ALLO SPORTELLO	buono	% col	61,6	15,9	33,7	51,7	80,6	80,6
	discreto	% col	17,2	20,8	58,0	19,7	6,1	6,2
	sufficiente	% col	18,2	63,3	8,3	7,2	13,3	13,2
	insufficiente	% col	3,1	,0	,0	21,4	,0	,0
Totale	n	201	16	26	35	36	88	

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Manifattura	Costruzioni	Commercio	Servizi
IN GENERALE, QUALE GIUDIZIO ESPRIMEREBBE SUI SERVIZI AMMINISTRATIVI E DI REGOLAZIONE OFFERTI DELLA CAMERA DI COMMERCIO?	buono	% col	61,3	62,8	47,1	60,9	62,7	63,3
	discreto	% col	28,9	21,8	50,3	28,9	35,6	24,6
	sufficiente	% col	9,8	15,4	2,6	10,2	1,7	12,1
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
Totale	n	437	45	41	79	90	182	

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Manifattura	Costruzioni	Commercio	Servizi
INFORMAZIONI SULLA SITUAZIONE ECONOMICA; STUDI E ANALISI ECONOMICHE, OSSERVATORIO DELL ECONOMIA	No	% col	43,0	27,3	33,2	40,4	55,0	47,9
	Si	% col	57,0	72,7	66,8	59,6	45,0	52,1
SERVIZI PER LA CREAZIONE E SUCCESSIONE DI IMPRESA	No	% col	50,6	23,8	33,8	53,1	50,6	67,9
	Si	% col	49,4	76,2	66,2	46,9	49,4	32,1
INFORMAZIONI E ASSISTENZA SUI FINANZIAMENTI AGEVOLATI INCENTIVI E CONTRIBUTI ALLE IMPRESE	No	% col	68,7	67,6	84,9	63,9	68,7	67,4
	Si	% col	31,3	32,4	15,1	36,1	31,3	32,6
INFORMAZIONI E CONTRIBUTI SULL'INNOVAZIONE, TRASFERIMENTO TECNOLOGICO	No	% col	89,9	97,4	75,4	87,8	95,3	86,9
	Si	% col	10,1	2,6	24,6	12,2	4,7	13,1
PROMOZIONE E CONSULENZA SPECIALIZZATA NEL COMMERCIO ESTERO E NELL'INTERNAZIONALIZZAZIONE	No	% col	86,6	95,3	86,9	83,7	79,6	87,3
	Si	% col	13,4	4,7	13,1	16,3	20,4	12,7
PARTECIPAZIONE A FIERE, MOSTRE E MISSIONI	No	% col	86,3	95,1	85,8	78,7	88,7	83,6
	Si	% col	13,7	4,9	14,2	21,3	11,3	16,4
ASSISTENZA, PROMOZIONE E VALORIZZAZIONE DEI PRODOTTI TIPICI (ENOGASTRONOMICI, MARCHI DI QUALITÀ ETC)	No	% col	86,4	92,5	80,1	83,1	77,4	91,2
	Si	% col	13,6	7,5	19,9	16,9	22,6	8,8
CORSI DI FORMAZIONE, SEMINARI E TIROCINI FORMATIVI	No	% col	62,4	66,1	42,8	69,5	73,3	55,6
	Si	% col	37,6	33,9	57,2	30,5	26,7	44,4
INIZIATIVE E PROGETTI PER L'IMPRENDITORIALITÀ FEMMINILE	No	% col	85,3	99,4	67,0	85,7	83,3	82,8
	Si	% col	14,7	,6	33,0	14,3	16,7	17,2
RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA	No	% col	91,8	97,4	97,6	84,9	81,6	96,2
	Si	% col	8,2	2,6	2,4	15,1	18,4	3,8
INIZIATIVE PER FAVORIRE L'ACCESSO AL CREDITO DELLE IMPRESE	No	% col	78,8	79,4	72,3	76,5	68,8	86,7
	Si	% col	21,2	20,6	27,7	23,5	31,2	13,3
INFORMAZIONI, PROMOZIONI E SUPPORTO AI CONTRATTI DI RETI DI IMPRESA	No	% col	87,6	90,3	81,1	90,6	89,6	85,2
	Si	% col	12,4	9,7	18,9	9,4	10,4	14,8
INFORMAZIONI SUI PREZZI E SUGLI INDICI ISTAT	No	% col	85,1	82,5	70,6	76,6	89,4	90,9
	Si	% col	14,9	17,5	29,4	23,4	10,6	9,1
Totale	n		500	50	45	88	118	199

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Manifattura	Costruzioni	Commercio	Servizi
INFORMAZIONI SULLA SITUAZIONE ECONOMICA; STUDI E ANALISI ECONOMICHE, OSSERVATORIO DELL ECONOMIA	No	% col	14,6	1,9	14,0	17,2	14,2	23,4
	Si	% col	85,4	98,1	86,0	82,8	85,8	76,6
	Totale	n	289	37	31	58	61	102
SERVIZI PER LA CREAZIONE E SUCCESSIONE DI IMPRESA	No	% col	44,4	46,1	64,0	45,4	30,8	44,4
	Si	% col	55,6	53,9	36,0	54,6	69,2	55,6
	Totale	n	227	36	30	44	53	64
INFORMAZIONI E ASSISTENZA SUI FINANZIAMENTI AGEVOLATI INCENTIVI E CONTRIBUTI ALLE IMPRESE	No	% col	18,4	10,3	7,2	22,3	41,7	9,2
	Si	% col	81,6	89,7	92,8	77,7	58,3	90,8
	Totale	n	146	15	7	32	33	59
INFORMAZIONI E CONTRIBUTI SULL'INNOVAZIONE, TRASFERIMENTO TECNOLOGICO	No	% col	21,2	,0	42,7	,0	20,0	22,7
	Si	% col	78,8	100,0	57,3	100,0	80,0	77,3
	Totale	n	52	3	11	9	5	24
PROMOZIONE E CONSULENZA SPECIALIZZATA NEL COMMERCIO ESTERO E NELL'INTERNAZIONALIZZAZIONE	No	% col	19,5	,0	8,3	16,7	20,0	27,0
	Si	% col	80,5	100,0	91,7	83,3	80,0	73,0
	Totale	n	74	5	8	14	20	27
PARTECIPAZIONE A FIERE, MOSTRE E MISSIONI	No	% col	66,6	44,0	83,0	74,9	83,5	55,7
	Si	% col	33,4	56,0	17,0	25,1	16,5	44,3
	Totale	n	76	4	6	19	17	30
ASSISTENZA, PROMOZIONE E VALORIZZAZIONE DEI PRODOTTI TIPICI (ENOGASTRONOMICI, MARCHI DI QUALITÀ ETC)	No	% col	35,2	13,9	23,7	71,4	25,3	36,5
	Si	% col	64,8	86,1	76,3	28,6	74,7	63,5
	Totale	n	72	6	9	15	22	20
CORSI DI FORMAZIONE, SEMINARI E TIROCINI FORMATIVI	No	% col	37,7	87,7	22,4	55,6	40,3	15,6
	Si	% col	62,3	12,3	77,6	44,4	59,7	84,4
	Totale	n	197	19	26	25	31	96
INIZIATIVE E PROGETTI PER L'IMPRENDITORIALITÀ FEMMINILE	No	% col	33,4	,0	42,9	54,3	24,5	27,5
	Si	% col	66,6	100,0	57,1	45,7	75,5	72,5
	Totale	n	75	1	14	11	17	32
RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA	No	% col	40,7	100,0	100,0	35,5	35,4	33,3
	Si	% col	59,3	,0	,0	64,5	64,6	66,7
	Totale	n	44	3	1	12	19	9
INIZIATIVE PER FAVORIRE L'ACCESSO AL CREDITO DELLE IMPRESE	No	% col	55,2	22,9	66,1	56,9	47,5	86,0
	Si	% col	44,8	77,1	33,9	43,1	52,5	14,0
	Totale	n	104	12	12	21	34	25
INFORMAZIONI, PROMOZIONI E SUPPORTO AI CONTRATTI DI RETI DI IMPRESA	No	% col	61,6	48,6	74,4	100,0	1,0	76,8
	Si	% col	38,4	51,4	25,6	,0	99,0	23,2
	Totale	n	65	10	8	7	13	27
INFORMAZIONI SUI PREZZI E SUGLI INDICI ISTAT	No	% col	41,7	15,1	68,1	95,7	26,4	1,4
	Si	% col	58,3	84,9	31,9	4,3	73,6	98,6
	Totale	n	84	9	13	21	11	30

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

			Settore					Servizi
			Totale	Agricoltura	Manifattura	Costruzioni	Commercio	
INFORMAZIONI SULLA SITUAZIONE ECONOMICA; STUDI E ANALISI ECONOMICHE, OSSERVATORIO DELL ECONOMIA	buono	% col	60,8	85,3	74,6	50,1	57,0	40,5
	discreto	% col	30,2	14,7	17,0	22,1	42,7	46,8
	sufficiente	% col	8,9	,0	8,4	27,8	,3	12,7
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	246	35	27	50	54	80
SERVIZI PER LA CREAZIONE E SUCCESSIONE DI IMPRESA	buono	% col	78,4	85,7	50,2	79,1	75,4	80,8
	discreto	% col	17,3	14,3	39,7	10,4	19,1	16,0
	sufficiente	% col	4,4	,0	10,1	10,4	5,5	3,2
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	131	20	11	26	38	36
INFORMAZIONI E ASSISTENZA SUI FINANZIAMENTI AGEVOLATI INCENTIVI E CONTRIBUTI ALLE IMPRESE	buono	% col	51,3	32,1	50,2	52,5	39,5	65,4
	discreto	% col	39,7	41,7	16,4	42,8	60,5	32,7
	sufficiente	% col	8,9	26,2	33,4	4,8	,0	2,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	115	13	6	24	19	53
INFORMAZIONI E CONTRIBUTI SULL'INNOVAZIONE, TRASFERIMENTO TECNOLOGICO	buono	% col	69,7	100,0	66,7	89,0	75,0	55,5
	discreto	% col	30,3	,0	33,3	11,0	25,0	44,5
	sufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	40	3	6	9	4	18
PROMOZIONE E CONSULENZA SPECIALIZZATA NEL COMMERCIO ESTERO E NELL'INTERNAZIONALIZZAZIONE	buono	% col	57,0	78,0	79,2	85,2	40,7	43,9
	discreto	% col	38,9	22,0	20,8	14,8	53,5	49,1
	sufficiente	% col	4,0	,0	,0	,0	5,7	7,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	61	5	7	12	16	21
PARTECIPAZIONE A FIERE, MOSTRE E MISSIONI	buono	% col	24,7	100,0	100,0	,0	100,0	,0
	discreto	% col	57,6	,0	,0	100,0	,0	69,2
	sufficiente	% col	17,7	,0	,0	,0	,0	30,8
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	21	1	1	4	2	13
ASSISTENZA, PROMOZIONE E VALORIZZAZIONE DEI PRODOTTI TIPICI (ENOGASTRONOMICI, MARCHI DI QUALITÀ ETC)	buono	% col	76,9	100,0	38,1	14,7	100,0	69,2
	discreto	% col	23,1	,0	61,9	85,3	,0	30,8
	sufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	46	5	7	5	17	12
CORSI DI FORMAZIONE, SEMINARI E TIROCINI FORMATIVI	buono	% col	29,9	25,0	48,5	,0	58,1	22,6
	discreto	% col	54,3	75,0	51,5	100,0	41,0	50,2
	sufficiente	% col	15,8	,0	,0	,0	1,0	27,1
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	139	4	20	12	20	83
INIZIATIVE E PROGETTI PER L'IMPRENDITORIALITÀ FEMMINILE	buono	% col	60,9	100,0	50,2	100,0	22,2	77,6
	discreto	% col	39,1	,0	49,8	,0	77,8	22,4
	sufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	49	1	8	5	13	22
RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA	buono	% col	19,5	,0	,0	,0	21,6	44,8
	discreto	% col	68,6	,0	,0	100,0	54,9	55,2
	sufficiente	% col	11,9	,0	,0	,0	23,5	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	26	0	0	8	12	6
INIZIATIVE PER FAVORIRE L'ACCESSO AL CREDITO DELLE IMPRESE	buono	% col	40,6	65,2	50,0	34,4	19,3	38,0
	discreto	% col	37,2	34,8	25,0	65,6	30,6	30,9
	sufficiente	% col	17,9	,0	,0	,0	50,1	,0
	insufficiente	% col	4,3	,0	25,0	,0	,0	31,2
	Totale	n	43	7	4	11	17	4
INFORMAZIONI, PROMOZIONI E SUPPORTO AI CONTRATTI DI RETI DI IMPRESA	buono	% col	29,4	,0	100,0	,0	27,1	33,3
	discreto	% col	62,1	58,4	,0	,0	72,9	66,7
	sufficiente	% col	8,5	41,6	,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	25	5	2	0	12	6
INFORMAZIONI SUI PREZZI E SUGLI INDICI ISTAT	buono	% col	62,1	93,0	,0	47,6	47,7	57,5
	discreto	% col	28,1	7,0	100,0	52,4	,0	42,5
	sufficiente	% col	9,8	,0	,0	,0	52,3	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	51	6	4	4	8	29

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

			Settore					Servizi
			Totale	Agricoltura	Manifattura	Costruzioni	Commercio	
IN GENERALE, QUALE GIUDIZIO ESPRIMEREBBE SUI SERVIZI DI SUPPORTO ALLE IMPRESE OFFERTI DELLA CAMERA DI COMMERCIO?	buono	% col	57,9	57,9	71,3	66,6	70,4	42,5
	discreto	% col	37,5	42,1	22,6	30,8	24,3	50,2
	sufficiente	% col	4,7	,0	6,2	2,6	5,3	7,4
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	282	29	35	52	57	109

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Manifattura	Costruzioni	Commercio	Servizi
SEMPLIFICAZIONE DELLE PRATICHE AMMINISTRATIVE	No	% col	45,0	33,5	45,0	53,1	41,4	49,7
	Si	% col	55,0	66,5	55,0	46,9	58,6	50,3
FINANZIAMENTI E CONTRIBUTI ALLE IMPRESE	No	% col	58,4	52,3	59,8	43,4	72,2	59,8
	Si	% col	41,6	47,7	40,2	56,6	27,8	40,2
SUPPORTO E ASSISTENZA PER L'INNOVAZIONE (PROCESSI, TECNOLOGIE, BREVETTI E RELATIVI SERVIZI DI INFORMAZIONE BREVE	No	% col	95,3	100,0	89,9	89,9	95,3	96,3
	Si	% col	4,7	,0	10,1	10,1	4,7	3,7
INTERNAZIONALIZZAZIONE DELLE IMPRESE	No	% col	96,3	97,4	93,0	98,9	94,4	96,6
	Si	% col	3,7	2,6	7,0	1,1	5,6	3,4
SVILUPPO DELLE INFRASTRUTTURE E DELLA LOGISTICA	No	% col	98,4	100,0	97,5	96,0	96,3	99,9
	Si	% col	1,6	,0	2,5	4,0	3,7	,1
RENDERE PIÙ FRUIBILE INTERNET PER LE IMPRESE ATTRAVERSO WI-FI E BANDA LARGA	No	% col	94,5	100,0	83,6	100,0	94,0	92,0
	Si	% col	5,5	,0	16,4	,0	6,0	8,0
SUPPORTO E ASSISTENZA PER LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	No	% col	96,1	97,8	95,2	83,7	97,4	99,7
	Si	% col	3,9	2,2	4,8	16,3	2,6	,3
RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE (MEDIAZIONE, CONCILIAZIONE, ARBITRATO)	No	% col	97,6	100,0	100,0	96,9	97,2	96,3
	Si	% col	2,4	,0	,0	3,1	2,8	3,7
RACCORDO TRA IMPRESE E SCUOLE-UNIVERSITÀ	No	% col	94,5	99,4	93,0	89,9	91,5	96,0
	Si	% col	5,5	,6	7,0	10,1	8,5	4,0
PROMOZIONE E TUTELA DELLE PRODUZIONI MADE IN ITALY	No	% col	88,6	88,9	90,5	89,2	90,3	86,8
	Si	% col	11,4	11,1	9,5	10,8	9,7	13,2
SUPPORTO E ASSISTENZA ALLE NUOVE IMPRESE	No	% col	86,8	86,9	95,2	82,6	91,8	83,7
	Si	% col	13,2	13,1	4,8	17,4	8,2	16,3
PERCORSI DI SVILUPPO PER LE IMPRESE ESISTENTI	No	% col	87,5	99,0	81,1	98,6	94,4	74,1
	Si	% col	12,5	1,0	18,9	1,4	5,6	25,9
ACCESSO AL CREDITO DA PARTE DELLE IMPRESE	No	% col	78,6	66,1	83,4	94,0	62,8	86,8
	Si	% col	21,4	33,9	16,6	6,0	37,2	13,2
ALTRO	No	% col	91,6	85,6	100,0	90,6	95,3	91,0
	Si	% col	8,4	14,4	,0	9,4	4,7	9,0
	Totale	n	500	50	45	88	118	199

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Manifattura	Costruzioni	Commercio	Servizi
INFORMAZIONI, PROMOZIONI E SUPPORTO AI CONTRATTI DI RETE DI IMPRESA	No	% col	80,5	79,8	82,2	93,9	69,2	81,3
	Si	% col	19,5	20,2	17,8	6,1	30,8	18,7
PROMOZIONE DEL TERRITORIO E DELLE ECONOMIE LOCALI	No	% col	51,5	36,1	46,3	49,9	51,3	61,7
	Si	% col	48,5	63,9	53,7	50,1	48,7	38,3
OSSERVATORIO DELL'ECONOMIA LOCALE E DIFFUSIONE DI INFORMAZIONE ECONOMICA	No	% col	72,1	69,2	69,1	95,3	75,3	62,6
	Si	% col	27,9	30,8	30,9	4,7	24,7	37,4
PREDISPOSIZIONE DI CONTRATTI-TIPO TRA IMPRESA, ASSOCIAZIONI E CONSUMATORI	No	% col	88,5	97,9	84,7	82,7	98,1	81,1
	Si	% col	11,5	2,1	15,3	17,3	1,9	18,9
PROMOZIONE DI FORME DI CONTROLLO SULLA PRESENZA DI CLAUSOLE INIQUHE NEI CONTRATTI	No	% col	91,4	93,2	85,8	88,5	91,6	92,8
	Si	% col	8,6	6,8	14,2	11,5	8,4	7,2
VIGILANZA E CONTROLLO SUI PRODOTTI E PER LA METROLOGIA LOCALE E RILASCIO CERTIFICATI D'ORIGINE D	No	% col	95,2	88,9	97,7	93,6	99,7	96,0
	Si	% col	4,8	11,1	2,3	6,4	,3	4,0
RACCOLTA DEGLI USI E DELLE CONSUETUDINI	No	% col	90,5	96,9	85,9	81,6	88,3	93,1
	Si	% col	9,5	3,1	14,1	18,4	11,7	6,9
ALTRO	No	% col	74,4	55,8	74,6	69,0	78,2	84,3
	Si	% col	25,6	44,2	25,4	31,0	21,8	15,7
	Totale	n	500	50	45	88	118	199

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Manifattura	Costruzioni	Commercio	Servizi
NEL CORSO DELL'ULTIMO ANNO HA UTILIZZATO IL SITO INTERNET DELLA CAMERA DI COMMERCIO	Si	% col	47,7	53,8	51,0	43,1	40,1	50,0
	No	% col	52,3	46,2	49,0	56,9	59,9	50,0
	Totale	n	500	50	45	88	118	199

### 2.7.1 PER QUALI RAGIONI?

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Manifattura	Costruzioni	Commercio	Servizi
SE SI'PER QUALI RAGIONI? : PER LE PRATICHE OBBLIGATORIE E SERVIZI AMMINISTRATIVI (ES TELEMACO, IMPRESA IN UN GIORNO, ETC...)	No	% col	41,1	84,7	9,2	42,7	71,7	8,7
	Si	% col	58,9	15,3	90,8	57,3	28,3	91,3
SE SI'PER QUALI RAGIONI? : PER CERCARE INFORMAZIONI SUL MERCATO (BANCHE DATI CAMERALI, STATISTICHE, CONTRIBUTI, PARTECIPAZIONE A FIERE, ETC...)	No	% col	47,2	18,1	50,5	48,0	27,3	72,1
	Si	% col	52,8	81,9	49,5	52,0	72,7	27,9
SE SI'PER QUALI RAGIONI? : PER REPERIRE LA MODULISTICA DEI SERVIZI DELLA CAMERA	No	% col	63,9	59,7	46,0	53,3	84,3	65,1
	Si	% col	36,1	40,3	54,0	46,7	15,7	34,9
SE SI'PER QUALI RAGIONI? : PER ISCRIZIONE ON-LINE A CORSI, CONVEGNI, SEMINARI	No	% col	98,2	94,2	95,4	100,0	100,0	99,7
	Si	% col	1,8	5,8	4,6	,0	,0	,3
Totale	n		256	30	22	45	51	108

### 2.7.1 LIVELLO DI SODDISFAZIONE?

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Manifattura	Costruzioni	Commercio	Servizi
PER LE PRATICHE OBBLIGATORIE E SERVIZI AMMINISTRATIVI (ES TELEMACO, IMPRESA IN UN GIORNO, ETC...)	buono	% col	86,6	89,7	94,9	85,6	82,9	85,1
	discreto	% col	8,4	10,3	,0	14,4	,6	10,0
	sufficiente	% col	5,0	,0	5,1	,0	16,4	4,9
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
PER CERCARE INFORMAZIONI SUL MERCATO (BANCHE DATI CAMERALI, STATISTICHE, CONTRIBUTI, PARTECIPAZIONE A FIERE, ETC...)	buono	% col	77,1	87,4	82,8	56,0	80,7	67,2
	discreto	% col	17,6	12,6	7,9	35,0	12,5	24,6
	sufficiente	% col	4,5	,0	9,3	9,0	3,6	8,2
	insufficiente	% col	,8	,0	,0	,0	3,2	,0
PER REPERIRE LA MODULISTICA DEI SERVIZI DELLA CAMERA	buono	% col	80,3	87,2	83,0	87,6	100,0	67,0
	discreto	% col	13,9	12,8	17,0	6,3	,0	20,1
	sufficiente	% col	4,6	,0	,0	6,1	,0	9,7
	insufficiente	% col	1,2	,0	,0	,0	,0	3,3
PER ISCRIZIONE ON-LINE A CORSI, CONVEGNI, SEMINARI	buono	% col	94,4	100,0	100,0	,0	,0	,0
	discreto	% col	5,6	,0	,0	,0	,0	100,0
	sufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
Totale	n		5	3	1	0	0	1

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Manifattura	Costruzioni	Commercio	Servizi
LA REPERIBILITÀ DELLE INFORMAZIONI	No	% col	67,9	64,5	60,7	82,3	82,2	64,5
	Si	% col	32,1	35,5	39,3	17,7	17,8	35,5
LA QUALITÀ DELLE INFORMAZIONI	No	% col	63,0	50,6	64,6	28,9	67,1	70,9
	Si	% col	37,0	49,4	35,4	71,1	32,9	29,1
L'AGGIORNAMENTO DELLE INFORMAZIONI	No	% col	77,4	100,0	84,8	100,0	50,7	72,1
	Si	% col	22,6	,0	15,2	,0	49,3	27,9
LA TIPOLOGIA DELLE INFORMAZIONI (ES. INSERIRE VIDEO, PODCAST, AUDIO, ECC.)	No	% col	89,8	74,7	79,8	88,8	100,0	92,5
	Si	% col	10,2	25,3	20,2	11,2	,0	7,5
Totale	n		172	9	20	30	15	98

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Manifattura	Costruzioni	Commercio	Servizi
LA REPERIBILITÀ DELLE INFORMAZIONI	No	% col	77,7	100,0	46,5	90,5	82,9	38,1
	Si	% col	22,3	,0	53,5	9,5	17,1	61,9
LA QUALITÀ DELLE INFORMAZIONI	No	% col	87,5	78,8	100,0	98,3	82,2	95,9
	Si	% col	12,5	21,2	,0	1,7	17,8	4,1
L'AGGIORNAMENTO DELLE INFORMAZIONI	No	% col	75,3	90,6	81,4	58,2	58,4	78,9
	Si	% col	24,7	9,4	18,6	41,8	41,6	21,1
LA TIPOLOGIA DELLE INFORMAZIONI (ES. INSERIRE VIDEO, PODCAST, AUDIO, ECC.)	No	% col	88,3	100,0	72,1	54,8	93,4	91,8
	Si	% col	11,7	,0	27,9	45,2	6,6	8,2
Totale	n		116	20	11	22	36	27

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Manifattura	Costruzioni	Commercio	Servizi
LA REPERIBILITÀ DELLE INFORMAZIONI	No	% col	82,3	100,0	59,6	69,5	74,1	86,8
	Si	% col	17,7	,0	40,4	30,5	25,9	13,2
LA QUALITÀ DELLE INFORMAZIONI	No	% col	73,0	63,8	57,6	84,4	43,8	85,3
	Si	% col	27,0	36,2	42,4	15,6	56,2	14,7
L'AGGIORNAMENTO DELLE INFORMAZIONI	No	% col	73,5	56,9	75,7	67,8	70,4	87,2
	Si	% col	26,5	43,1	24,3	32,2	29,6	12,8
LA TIPOLOGIA DELLE INFORMAZIONI (ES. INSERIRE VIDEO, PODCAST, AUDIO, ECC.)	No	% col	95,2	100,0	100,0	100,0	100,0	86,9
	Si	% col	4,8	,0	,0	,0	,0	13,1
Totale	n		90	13	12	22	10	33

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Manifattura	Costruzioni	Commercio	Servizi
LA REPERIBILITÀ DELLE INFORMAZIONI	No	% col	94,4	100,0	100,0	,0	,0	,0
	Si	% col	5,6	,0	,0	,0	,0	100,0
LA QUALITÀ DELLE INFORMAZIONI	No	% col	76,2	66,7	100,0	,0	,0	100,0
	Si	% col	23,8	33,3	,0	,0	,0	,0
L'AGGIORNAMENTO DELLE INFORMAZIONI	No	% col	100,0	100,0	100,0	,0	,0	100,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
LA TIPOLOGIA DELLE INFORMAZIONI (ES. INSERIRE VIDEO, PODCAST, AUDIO, ECC.)	No	% col	76,9	100,0	,0	,0	,0	100,0
	Si	% col	23,1	,0	100,0	,0	,0	,0
Totale	n		5	3	1	0	0	1

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Manifattura	Costruzioni	Commercio	Servizi
IN GENERALE, COME VALUTA IL SITO WEB CAMERALE?	buono	% col	50,8	68,8	73,9	46,2	39,6	41,8
	discreto	% col	39,8	31,2	21,5	53,5	46,2	41,1
	sufficiente	% col	9,4	,0	4,6	,3	14,2	17,1
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	256	30	22	45	51	108

### 2.7.5. SE NO PERCHE?

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Manifattura	Costruzioni	Commercio	Servizi
SE NO PERCHÉ:	L'IMPRESA NON USA SOLITAMENTE INTERNET	% col	19,1	29,9	9,6	35,3	31,2	,0
	NON L'HO MAI UTILIZZATO PERCHÉ NON SAPEVO CHE CI FOSSE	% col	5,0	,0	,0	7,1	,0	11,2
	NON HO INTERESSE AD UTILIZZARE INTERNET NEI RAPPORTI CON LA CAMERA	% col	75,8	70,1	90,4	57,7	68,8	88,8
	Totale	n	244	20	23	43	67	91

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Manifattura	Costruzioni	Commercio	Servizi
MOTORE DI RICERCA	No	% col	48,9	85,2	54,0	37,6	32,8	38,3
	Si	% col	51,1	14,8	46,0	62,4	67,2	61,7
LINK SU ALTRI SITI	No	% col	99,2	100,0	100,0	100,0	95,3	100,0
	Si	% col	,8	,0	,0	,0	4,7	,0
E-MAIL - NEWSLETTER	No	% col	82,9	66,5	72,4	96,3	88,2	87,6
	Si	% col	17,1	33,5	27,6	3,7	11,8	12,4
DALLA MIA ASSOCIAZIONE DI CATEGORIA	No	% col	72,8	68,5	54,0	79,3	73,7	77,0
	Si	% col	27,2	31,5	46,0	20,7	26,3	23,0
DAL MIO COMMERCIALISTA/CONSULENTE	No	% col	85,0	71,7	95,4	71,6	98,2	89,1
	Si	% col	15,0	28,3	4,6	28,4	1,8	10,9
TRAMITE I MEDIA	No	% col	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
PUBBLICAZIONI DELL'ENTE	No	% col	95,3	98,4	100,0	90,7	100,0	91,8
	Si	% col	4,7	1,6	,0	9,3	,0	8,2
ALTRO (SPECIFICARE)	No	% col	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
NON RICORDO, LO CONOSCO DA TEMPO	No	% col	79,5	70,4	69,0	87,6	81,7	83,4
	Si	% col	20,5	29,6	31,0	12,4	18,3	16,6
Totale	n		256	30	22	45	51	108



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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Manifattura	Costruzioni	Commercio	Servizi
SI È RECATO PERSONALMENTE NEGLI UFFICI DELLA CAMERA DI COMMERCIO NEGLI ULTIMI 12 MESI?	Si	% col	64,0	66,1	67,8	79,1	62,6	56,4
	No	% col	36,0	33,9	32,2	20,9	37,4	43,6
	Totale	n	500	50	45	88	118	199

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Manifattura	Costruzioni	Commercio	Servizi
RITIENE CHE GLI UFFICI DELLA CAMERA DI COMMERCIO SIANO FACILMENTE RAGGIUNGIBILI?	Si	% col	99,2	100,0	98,4	100,0	100,0	97,8
	NO	% col	,8	,0	1,6	,0	,0	2,2
	Totale	n	325	34	31	66	75	119

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Manifattura	Costruzioni	Commercio	Servizi
COME CONSIDERA L'ACCESSO AI SERVIZI QUANDO SI RECA DIRETTAMENTE IN CAMERA DI COMMERCIO?	FACILE, LA SEDE È DOTATA DI SEGNALETICA ADEGUATA E DI PUNTI INFORMATIVI	% col	83,0	74,9	94,8	89,9	79,5	83,1
	ACCETTABILE, ANCHE SE DA MIGLIORARE	% col	16,8	25,1	3,6	10,1	20,5	16,9
	DIFFICILE, LA SEDE NON È DOTATA DI SEGNALETICA ADEGUATA E DI PUNTI INFORMATIVI	% col	,1	,0	1,6	,0	,0	,0
	NON SO	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	325	34	31	66	75	119

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Manifattura	Costruzioni	Commercio	Servizi
RITIENE CHE GLI ORARI DI APERTURA SIANO?	ADEGUATI	% col	75,2	64,8	92,6	73,1	82,4	73,5
	BISOGNEREBBE ANTICIPARE L'APERTURA AL MATTINO	% col	10,4	25,1	,0	9,7	,0	11,1
	BISOGNEREBBE POSTICIPARE LA CHIUSURA AL MATTINO	% col	4,9	,0	,2	8,9	4,4	7,1
	BISOGNEREBBE POSTICIPARE LA CHIUSURA NEL POMERIGGIO	% col	2,7	8,4	,0	3,4	1,7	,0
	BISOGNEREBBE ANTICIPARE L'APERTURA NEL POMERIGGIO	% col	1,3	,0	,0	,0	6,0	,3
	BISOGNEREBBE ADOTTARE L'ORARIO CONTINUATO TUTTI I GIORNI DI APERTURA	% col	4,9	1,7	7,1	4,9	5,6	5,9
	NON SO	% col	,6	,0	,0	,0	,0	2,0
	Totale	n	325	34	31	66	75	119

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Manifattura	Costruzioni	Commercio	Servizi
RITIENE CHE I TEMPI DI ATTESA AGLI UFFICI O SPORTELLI SIANO?	PIENAMENTE SODDISFACENTI	% col	43,8	11,2	73,5	50,1	45,8	51,1
	ACCETTABILI, ANCHE SE DA MIGLIORARE	% col	55,9	88,8	26,5	48,4	54,2	48,9
	TROPPO LUNGHI	% col	,3	,0	,0	1,5	,0	,0
	NON SO	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	325	34	31	66	75	119

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

			Settore					Servizi
			Totale	Agricoltura	Manifattura	Costruzioni	Commercio	
CORTESIA E RISPETTO VERSO L'UTENTE	buono	% col	87,1	97,9	93,1	86,8	88,6	77,9
	discreto	% col	9,9	2,1	6,9	9,9	9,4	16,1
	sufficiente	% col	2,9	,0	,0	3,4	2,1	5,9
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI FORNITE ALL'UTENTE	buono	% col	74,6	71,5	75,3	73,1	69,1	80,8
	discreto	% col	18,9	23,8	10,5	23,7	30,8	7,8
	sufficiente	% col	5,5	3,1	6,9	3,2	,1	11,3
	insufficiente	% col	1,0	1,6	7,3	,0	,0	,0
RISOLUZIONE DEI PROBLEMI CHE OSTACOLANO L'AVANZAMENTO DELLE PRATICHE	buono	% col	76,0	93,4	87,8	74,9	65,4	69,2
	discreto	% col	13,8	6,6	7,2	8,4	16,3	21,7
	sufficiente	% col	9,9	,0	5,0	15,0	18,3	9,2
	insufficiente	% col	,3	,0	,0	1,7	,0	,0
TEMPI DI SVOLGIMENTO DELLE PRATICHE	buono	% col	62,5	70,3	52,7	55,8	54,5	69,3
	discreto	% col	34,4	29,7	47,3	37,6	43,9	25,7
	sufficiente	% col	2,5	,0	,0	3,2	1,6	5,0
	insufficiente	% col	,6	,0	,0	3,4	,0	,0
PREPARAZIONE TECNICA	buono	% col	72,8	100,0	82,3	61,3	57,8	69,3
	discreto	% col	19,8	,0	10,6	25,9	28,4	25,7
	sufficiente	% col	7,1	,0	7,1	12,8	13,8	4,0
	insufficiente	% col	,3	,0	,0	,0	,0	1,0
IN GENERALE COME GIUDICA IL PERSONALE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PER IL SERVIZIO ALLO SPORTELLO	buono	% col	84,4	94,7	89,6	76,3	72,0	89,2
	discreto	% col	13,4	5,3	10,4	18,9	25,1	8,8
	sufficiente	% col	1,8	,0	,0	3,1	3,0	2,0
	insufficiente	% col	,3	,0	,0	1,7	,0	,0
Totale	n		325	34	31	66	75	119

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

			Settore					Servizi
			Totale	Agricoltura	Manifattura	Costruzioni	Commercio	
IN TERMINI DI REPERIBILITÀ (È FACILE TROVARLA?)	buono	% col	44,1	29,2	61,5	36,5	53,4	47,1
	discreto	% col	36,8	40,8	38,5	35,4	36,1	35,0
	sufficiente	% col	19,1	30,0	,0	28,0	10,4	17,9
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,2	,0	,0
IN TERMINI DI COMPRESIBILITÀ (È FACILE CAPIRLA?)	buono	% col	35,5	28,6	42,2	32,9	26,9	44,9
	discreto	% col	44,8	47,2	47,5	37,7	52,4	42,0
	sufficiente	% col	19,4	24,2	10,4	29,5	19,2	13,1
	insufficiente	% col	,3	,0	,0	,0	1,5	,0
Totale	n		325	34	31	66	75	119

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Manifattura	Costruzioni	Commercio	Servizi
PRIMO POSTO	ACCESSO AI SERVIZI	% col	2,5	5,5	,0	1,7	1,2	2,7
	ORARI DI APERTURA	% col	14,6	18,5	,2	5,5	27,6	13,1
	TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI	% col	3,3	,0	7,1	5,3	2,1	4,1
	TEMPESTIVITÀ NELLE RISPOSTE	% col	2,1	1,6	6,9	,0	4,2	1,0
	COMPETENZA DEL PERSONALE	% col	6,4	,0	,0	19,6	5,0	5,2
	DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE	% col	1,2	,0	1,6	,0	1,5	2,3
	SONO TUTTI GIÀ BEN PRESIDATI	% col	70,0	74,5	84,1	67,9	58,5	71,7
SECONDO POSTO	NON SO/NON RISPONDE	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	ACCESSO AI SERVIZI	% col	35,5	65,7	,0	,0	60,3	24,6
	ORARI DI APERTURA	% col	21,6	21,4	45,1	45,9	2,8	19,3
	TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI	% col	11,7	3,4	,0	17,2	7,2	18,8
	TEMPESTIVITÀ NELLE RISPOSTE	% col	4,3	,0	,0	,0	7,6	7,3
	COMPETENZA DEL PERSONALE	% col	10,6	9,5	54,9	,0	6,4	15,3
	DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE	% col	16,3	,0	,0	36,9	15,7	14,9
TERZO POSTO	ACCESSO AI SERVIZI	% col	15,0	,0	88,3	16,4	7,6	18,0
	ORARI DI APERTURA	% col	,2	,0	,0	,0	,0	,8
	TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI	% col	21,8	21,4	,0	26,4	28,5	16,3
	TEMPESTIVITÀ NELLE RISPOSTE	% col	45,6	65,7	11,7	17,2	54,1	50,6
	COMPETENZA DEL PERSONALE	% col	7,5	,0	,0	15,8	,0	14,3
	DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE	% col	9,8	12,9	,0	24,2	9,9	,0
	ACCESSO AI SERVIZI	% col	9,9	3,4	1,5	25,6	10,8	3,6
QUARTO POSTO	ORARI DI APERTURA	% col	10,4	,0	21,8	15,8	2,8	18,0
	TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI	% col	16,3	6,2	31,6	,0	13,9	32,6
	TEMPESTIVITÀ NELLE RISPOSTE	% col	30,8	24,8	45,1	58,6	4,1	38,5
	COMPETENZA DEL PERSONALE	% col	28,6	65,7	,0	,0	54,0	7,2
	DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE	% col	4,0	,0	,0	,0	14,4	,0
	ACCESSO AI SERVIZI	% col	13,6	,0	,0	36,9	2,8	17,9
	ORARI DI APERTURA	% col	10,6	6,2	31,6	,0	15,7	12,2
QUINTO POSTO	TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI	% col	17,6	3,4	,0	24,2	35,6	7,2
	TEMPESTIVITÀ NELLE RISPOSTE	% col	7,4	3,4	,0	,0	24,3	,0
	COMPETENZA DEL PERSONALE	% col	18,8	21,4	,0	21,7	2,8	33,1
	DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE	% col	32,0	65,7	68,4	17,2	18,7	29,6
	ACCESSO AI SERVIZI	% col	17,7	9,5	10,2	15,8	15,7	26,5
	ORARI DI APERTURA	% col	8,7	,0	,0	21,1	12,0	3,6
	TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI	% col	21,5	65,7	23,3	15,8	9,9	10,8
SESTO POSTO	TEMPESTIVITÀ NELLE RISPOSTE	% col	4,8	,0	,0	24,2	,0	,0
	COMPETENZA DEL PERSONALE	% col	13,4	3,4	45,1	1,4	24,7	11,6
	DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE	% col	33,9	21,4	21,5	21,7	37,7	47,5
	Totale	n	100	9	6	21	32	32

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Manifattura	Costruzioni	Commercio	Servizi
SERVIZIO DI CENTRALINO/CALL CENTER DELLA CAMERA DI COMMERCIO: LO CONOSCE?	Sì	% col	40,0	33,2	38,7	34,5	46,0	44,2
	NO	% col	60,0	66,8	61,3	65,5	54,0	55,8
	Totale	n	325	34	31	66	75	119

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Manifattura	Costruzioni	Commercio	Servizi
SE LO CONOSCE: LO HA UTILIZZATO NEL CORSO DELL'ULTIMO ANNO?	Sì	% col	21,9	9,0	,6	21,4	38,6	22,4
	NO	% col	78,1	91,0	99,4	78,6	61,4	77,6
	Totale	n	147	16	12	23	35	61

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Manifattura	Costruzioni	Commercio	Servizi
SE LO HA UTILIZZATO: QUAL È IL SUO LIVELLO DI SODDISFAZIONE?	buono	% col	50,0	5,1	,0	,0	54,9	75,3
	discreto	% col	11,2	42,5	,0	,0	,0	23,2
	sufficiente	% col	13,6	,0	100,0	29,0	19,9	1,5
	insufficiente	% col	25,2	52,4	,0	71,0	25,2	,0
	Totale	n	34	3	1	6	11	13

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Manifattura	Costruzioni	Commercio	Servizi
DISPONIBILITÀ E CORTESIA DEGLI OPERATORI	No	% col	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
CAPACITÀ DI ASCOLTO E DI INTERAZIONE CON GLI UTENTI	No	% col	87,3	100,0	100,0	68,9	100,0	100,0
	Si	% col	12,7	,0	,0	31,1	,0	,0
COMPETENZA E COMPLETEZZA NELLE RISPOSTE	No	% col	82,1	100,0	100,0	100,0	62,8	100,0
	Si	% col	17,9	,0	,0	,0	37,2	,0
TEMPI DI ATTESA E DEI PERCORSI NECESSARI A ENTRARE IN CONTATTO CON GLI UFFICI	No	% col	60,6	100,0	,0	8,2	100,0	,0
	Si	% col	39,4	,0	100,0	91,8	,0	100,0
TEMPI DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE	No	% col	59,9	,0	,0	100,0	37,2	100,0
	Si	% col	40,1	100,0	100,0	,0	62,8	,0
MANCATE RISPOSTE PER LINEE OCCUPATE	No	% col	81,7	100,0	100,0	77,0	81,4	100,0
	Si	% col	18,3	,0	,0	23,0	18,6	,0
INOLTRO ALLE PERSONE/UFFICI GIUSTI	No	% col	90,7	,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	9,3	100,0	,0	,0	,0	,0
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		14	1	1	6	5	1

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Manifattura	Costruzioni	Commercio	Servizi
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP) DELLA CAMERA DI COMMERCIO:LO CONOSCE?	Si	% col	23,4	4,0	31,3	27,4	25,6	29,5
	NO	% col	76,6	96,0	68,7	72,6	74,4	70,5
Totale	n		325	34	31	66	75	119

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Manifattura	Costruzioni	Commercio	Servizi
SE LO HA CONOSCE: LO HA CONTATTATO NEL CORSO DELL'ULTIMO ANNO?	Si	% col	5,2	21,5	,0	,0	18,4	,8
	NO	% col	94,8	78,5	100,0	100,0	81,6	99,2
Totale	n		98	3	9	19	23	44

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Manifattura	Costruzioni	Commercio	Servizi
SE LO HA CONTATTATO: QUAL È IL SUO LIVELLO DI SODDISFAZIONE?	buono	% col	10,0	,0	,0	,0	4,9	100,0
	discreto	% col	14,6	100,0	,0	,0	,4	,0
	sufficiente	% col	50,2	,0	,0	,0	63,2	,0
	insufficiente	% col	25,1	,0	,0	,0	31,6	,0
	Totale	n		8	1	0	0	6

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Manifattura	Costruzioni	Commercio	Servizi
DISPONIBILITÀ E CORTESIA DEGLI OPERATORI	No	% col	100,0	,0	,0	,0	100,0	,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
CAPACITÀ DI ASCOLTO E DI INTERAZIONE CON GLI UTENTI	No	% col	33,3	,0	,0	,0	33,3	,0
	Si	% col	66,7	,0	,0	,0	66,7	,0
AUMENTO DEI CANALI DI COMUNICAZIONE/INTERAZIONE	No	% col	100,0	,0	,0	,0	100,0	,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
TEMPI DI RISPOSTA AI QUESITI	No	% col	100,0	,0	,0	,0	100,0	,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
MANCATE RISPOSTE AI QUESITI	No	% col	100,0	,0	,0	,0	100,0	,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
ADEGUATEZZA DELLE RISPOSTE AI QUESITI	No	% col	100,0	,0	,0	,0	100,0	,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
INOLTRO ALLE PERSONE/UFFICI GIUSTI	No	% col	100,0	,0	,0	,0	100,0	,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
ALTRO	No	% col	66,7	,0	,0	,0	66,7	,0
	Si	% col	33,3	,0	,0	,0	33,3	,0
Totale	n		3	0	0	0	3	0

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Manifattura	Costruzioni	Commercio	Servizi
(SE ALLA DOMANDA PRECEDENTE URP È STATO RISPOSTO NON LO CONOSCO)PERCHÉ?	PERCHÉ NON SAPEVO DELL'ESISTENZA DELL'URP DELLA CAMERA DI COMMERCIO	% col	19,1	19,2	15,6	,0	33,9	21,4
	PERCHÉ CONTATTO DIRETTAMENTE L'UFFICIO COMPETENTE	% col	30,1	,9	20,5	69,3	40,0	27,4
	PERCHÉ NON NE AVEVO BISOGNO	% col	50,8	79,9	63,9	30,7	26,1	51,2
	Totale	n	227	31	22	47	52	75

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Manifattura	Costruzioni	Commercio	Servizi
Mancano solo 4 domande al termine di questa intervista, Le chiedo quindi di concentrarsi in generale sull'insieme dei servizi e delle attività della Camera di Commercio e non più sulle singole valutazioni sin qui espresse. CONSIDERANDO L'INSIEME DEI SE	buono	% col	39,5	37,0	40,3	39,2	40,8	40,0
	discreto	% col	56,5	59,9	57,4	55,2	55,0	55,8
	sufficiente	% col	3,6	3,1	2,4	2,9	4,2	4,2
	insufficiente	% col	,4	,0	,0	2,7	,0	,0
	Totale	n	500	50	45	88	118	199

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Manifattura	Costruzioni	Commercio	Servizi
SE HA GIÀ UTILIZZATO NEGLI ULTIMI 12 MESI I SERVIZI DELLA CAMERA DI COMMERCIO, RITIENE CHE LA QUALITÀ DELLA PRESTAZIONE OFFERTA SIA?	PEGGIORATA	% col	4,5	,0	2,3	8,8	5,4	5,1
	UGUALE	% col	86,9	94,4	83,4	81,8	83,1	88,0
	MIGLIORATA	% col	7,4	5,6	14,2	9,4	8,8	5,2
	È LA PRIMA VOLTA CHE VENGO	% col	1,2	,0	,0	,0	2,8	1,7
	Totale	n	500	50	45	88	118	199

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Manifattura	Costruzioni	Commercio	Servizi
FAREBBE NUOVAMENTE RICORSO AI SERVIZI, OVE NON OBBLIGATO PER LEGGE, O PARTECIPEREBBE ALLE INIZIATIVE DELLA CAMERA DI COMMERCIO?	CERTAMENTE SÌ	% col	21,1	28,1	31,1	14,0	12,7	22,8
	PROBABILMENTE SÌ	% col	65,1	67,9	61,9	72,5	76,7	54,5
	PROBABILMENTE NO	% col	9,4	4,0	,0	10,8	9,7	13,8
	CERTAMENTE NO	% col	4,4	,0	7,0	2,7	,9	9,0
	Totale	n	500	50	45	88	118	199

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Manifattura	Costruzioni	Commercio	Servizi
CONSIGLIEREBBE A COLLEGHI O ALTRI UTENTI, OVE NON OBBLIGATO PER LEGGE, DI RIVOLGERSI ALLA CAMERA DI COMMERCIO COME ENTE IN GRADO DI RISPONDERE ALLE LORO ESIGENZE, SIMILI ALLA SUA?	0 (min)	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	1	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	2	% col	1,9	,0	,0	5,3	3,7	1,0
	3	% col	,5	,0	,0	,0	,9	,8
	4	% col	2,6	1,0	,0	,1	7,4	2,4
	5	% col	8,1	,0	7,0	19,5	6,0	9,2
	6	% col	14,1	,6	13,5	13,4	15,5	20,9
	7	% col	37,1	64,7	33,5	23,5	34,1	30,4
	8	% col	25,8	30,8	29,6	32,4	25,0	20,0
	9	% col	2,3	,8	14,1	1,7	,0	1,8
	10 (MAX)	% col	7,6	2,1	2,3	4,1	7,3	13,5
	Totale	n	500	50	45	88	118	199

### 3.17 CLASSE DI ADDETTI?

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Manifattura	Costruzioni	Commercio	Servizi
Classe di addetti	Da 1 a 9	% col	95,0	99,9	82,5	96,4	96,6	93,9
	Da 10 a 49	% col	4,4	,1	15,0	3,3	3,1	5,3
	Da 50 a 250	% col	,5	,0	2,2	,2	,3	,6
	Oltre i 250	% col	,1	,0	,3	,0	,0	,1
	Totale	n	515	50	47	90	126	202

### 3.18 POSIZIONE DEL RISPONDENTE?

Posizione del rispondente			Settore					
			Totale	Agricoltura	Manifattura	Costruzioni	Commercio	Servizi
IMPRENDITORE/TITOLARE	% col	58,1	60,2	55,9	67,5	70,7	45,9	
PRESIDENTE/MEMBRO DEL CONSIGLIO DI AMM.NE	% col	16,0	23,9	15,8	15,5	11,1	15,0	
DIRETTORE/DIRIGENTE/RESPONSABILE	% col	4,6	2,7	12,4	2,7	4,4	4,6	
ALTRO (DELEGATO DAI VERTICI AZIENDALI)	% col	21,4	13,2	15,9	14,3	13,9	34,5	
Totale	n	515	50	47	90	126	202	

### 3.19 SETTORE?

Settore			Settore					
			Totale	Agricoltura	Manifattura	Costruzioni	Commercio	Servizi
Agricoltura	% col	19,0	100,0	,0	,0	,0	,0	
Manifattura	% col	8,6	,0	100,0	,0	,0	,0	
Costruzioni	% col	15,2	,0	,0	100,0	,0	,0	
Commercio	% col	21,3	,0	,0	,0	100,0	,0	
Servizi	% col	35,8	,0	,0	,0	,0	100,0	
Totale	n	515	50	47	90	126	202	

## Forma giuridica

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

			Forma giuridica				
			Totale	Ditta individuale	Società di persone	Società di capitali	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	29,2	27,8	30,7	34,3	8,8
	UNA VOLTA AL MESE	% col	15,3	16,1	11,8	10,5	64,7
	SOLO QUANDO È SERVITO, NON È STATO UN RAPPORTO COSTANTE	% col	53,2	53,6	55,9	53,0	22,8
	NON HO AVUTO RAPPORTI CON LA CAMERA NELL'ULTIMO ANNO	% col	2,2	2,4	1,7	2,1	3,8
	Totale	n	515	239	119	106	51

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

			Forma giuridica				
			Totale	Ditta individuale	Società di persone	Società di capitali	Altra forma
NON HO AVUTO RAPPORTI CON LA CAMERA NELL'ULTIMO ANNO:	PERCHÉ ABBIAMO UTILIZZATO UNA SOCIETÀ DI SERVIZI	% col	26,2	14,3	51,0	48,6	,0
	PERCHÉ ABBIAMO UTILIZZATO PROFESSIONISTI O CONSULENTI O ASSOCIAZIONE CATEGORIA	% col	56,4	56,9	49,0	51,4	100,0
	PERCHÉ NON NE ABBIAMO AVUTO BISOGNO	% col	17,4	28,8	,0	,0	,0
	Totale	n	15	7	2	3	3

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

			Forma giuridica				
			Totale	Ditta individuale	Società di persone	Società di capitali	Altra forma
Con quale modalità ha avuto rapporti con la Camera di Commercio nell'ultimo anno?	PREVALENTEMENTE DI PERSONA, DIRETTAMENTE PRESSO GLI UFFICI DELLA CAMERA DI COMMERCIO	% col	58,3	67,0	40,6	60,0	18,3
	PREVALENTEMENTE A DISTANZA, ATTRAVERSO IL TELEFONO/CALL CENTER	% col	16,7	11,8	24,8	22,8	4,3
	PREVALENTEMENTE A DISTANZA, ATTRAVERSO E-MAIL E IL SITO DELLA CAMERA DI COMMERCIO	% col	25,0	21,2	34,7	17,2	77,4
	PREVALENTEMENTE A DISTANZA, TRAMITE IL CRM CIAO IMPRESA	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	500	232	117	103	48

### 1.2bis I RAPPORTI SONO STATI INTRATTENUTI PREVALENTEMENTE CON?

			Forma giuridica				
			Totale	Ditta individuale	Società di persone	Società di capitali	Altra forma
I RAPPORTI SONO STATI INTRATTENUTI PREVALENTEMENTE CON:	SEDE PRINCIPALE DI RAVENNA	% col	58,9	55,1	64,5	58,7	92,8
	SEDE DECENTRATA DI LUGO	% col	25,3	27,4	17,4	31,6	5,3
	SEDE DECENTRATA DI FAENZA	% col	15,8	17,5	18,0	9,7	1,9
	Totale	n	500	232	117	103	48

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

			Forma giuridica				
			Totale	Ditta individuale	Società di persone	Società di capitali	Altra forma
Secondo lei, la Camera di commercio è	UNA ISTITUZIONE PUBBLICA AUTONOMA	% col	53,7	51,9	56,0	61,2	17,8
	UNA ISTITUZIONE PUBBLICA ESPRESSIONE DELLE ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA	% col	32,1	31,0	34,6	32,5	30,0
	UN ORGANISMO PRIVATO	% col	3,4	2,4	2,5	,8	52,2
	NON SO	% col	10,8	14,7	6,8	5,5	,0
	Totale	n	515	239	119	106	51

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

			Forma giuridica				
			Totale	Ditta individuale	Società di persone	Società di capitali	Altra forma
QUALE PENSA SIA LA FUNZIONE PRINCIPALE DELLA CAMERA DI COMMERCIO?	PROMOZIONE DELLO SVILUPPO TERRITORIALE E SUPPORTO ALLE IMPRESE	% col	19,2	21,9	13,7	18,9	14,2
	CERTIFICAZIONI E ATTI AMMINISTRATIVI ALLE IMPRESE	% col	28,2	21,7	31,0	47,4	7,0
	TUTELA DEL MERCATO E DEI DIRITTI DEI CONSUMATORI	% col	6,5	6,4	11,3	1,4	1,7
	INFORMAZIONE ECONOMICA	% col	4,9	5,2	4,0	5,8	,0
	TUTTE LE PRECEDENTI RISPOSTE	% col	33,8	36,2	32,6	22,1	77,1
	NON SO	% col	7,4	8,6	7,5	4,4	,0
	Totale	n	515	239	119	106	51

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

			Forma giuridica				
			Totale	Ditta individuale	Società di persone	Società di capitali	Altra forma
SECONDO LEI LA CAMERA DI COMMERCIO COMUNICA I SERVIZI CHE OFFRE IN MODO?	PIENAMENTE SODDISFACENTE	% col	55,0	50,5	60,9	65,1	27,7
	ACCETTABILE, ANCHE SE DA MIGLIORARE	% col	36,9	43,0	28,9	24,0	71,0
	NON ADEGUATO	% col	5,1	2,1	10,2	8,8	,7
	NON SO	% col	2,9	4,5	,0	2,0	,5
	Totale	n	515	239	119	106	51

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

			Forma giuridica				
			Totale	Ditta individuale	Società di persone	Società di capitali	Altra forma
E-MAIL	No	% col	33,0	42,0	20,8	25,0	3,5
	Si	% col	67,0	58,0	79,2	75,0	96,5
FAX	No	% col	91,2	95,5	91,3	77,3	96,4
	Si	% col	8,8	4,5	8,7	22,7	3,6
POSTA	No	% col	69,5	71,2	71,1	59,4	92,1
	Si	% col	30,5	28,8	28,9	40,6	7,9
SITO INTERNET CAMERALE	No	% col	46,7	57,4	45,7	20,6	9,4
	Si	% col	53,3	42,6	54,3	79,4	90,6
RIVISTA DELLA CAMERA DI COMMERCIO	No	% col	90,8	92,0	95,7	81,2	90,9
	Si	% col	9,2	8,0	4,3	18,8	9,1
SPORTELLI INFORMAZIONI	No	% col	52,2	54,2	61,9	31,3	69,7
	Si	% col	47,8	45,8	38,1	68,7	30,3
NEWSLETTER	No	% col	85,0	80,0	95,0	86,3	94,5
	Si	% col	15,0	20,0	5,0	13,7	5,5
SOCIAL MEDIA	No	% col	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	515	239	119	106	51

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

			Forma giuridica				
			Totale	Ditta individuale	Società di persone	Società di capitali	Altra forma
E-MAIL	buono	% col	63,2	63,6	69,7	54,6	58,1
	discreto	% col	22,1	16,3	21,6	33,3	40,2
	sufficiente	% col	12,2	20,1	,0	12,2	1,1
	insufficiente	% col	2,4	,0	8,6	,0	,5
	Totale	n	368	144	94	84	46
FAX	buono	% col	58,6	69,4	19,5	70,1	100,0
	discreto	% col	36,9	22,9	80,5	25,0	,0
	sufficiente	% col	4,5	7,8	,0	4,8	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	52	13	10	22	7
POSTA	buono	% col	63,6	68,6	56,1	58,7	90,9
	discreto	% col	29,5	26,6	38,0	29,0	,0
	sufficiente	% col	5,6	4,8	,0	12,3	,0
	insufficiente	% col	1,4	,0	5,9	,0	9,1
	Totale	n	147	59	34	44	10
SITO INTERNET CAMERALE	buono	% col	61,3	65,0	62,1	59,6	31,1
	discreto	% col	30,3	21,2	33,3	36,8	67,5
	sufficiente	% col	8,0	13,8	3,1	3,6	1,4
	insufficiente	% col	,4	,0	1,5	,0	,0
	Totale	n	291	100	65	85	41
RIVISTA DELLA CAMERA DI COMMERCIO	buono	% col	74,4	77,9	80,3	69,0	60,9
	discreto	% col	20,9	22,1	19,7	18,5	39,1
	sufficiente	% col	4,7	,0	,0	12,5	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	47	16	5	22	4
SPORTELLI INFORMAZIONI	buono	% col	48,1	53,9	45,8	38,7	37,3
	discreto	% col	36,4	22,1	54,2	51,3	62,7
	sufficiente	% col	13,8	20,9	,0	10,1	,0
	insufficiente	% col	1,7	3,1	,0	,0	,0
	Totale	n	247	116	45	67	19
NEWSLETTER	buono	% col	71,5	77,6	83,1	38,0	100,0
	discreto	% col	10,0	,0	16,9	51,7	,0
	sufficiente	% col	18,4	22,4	,0	10,3	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	65	42	6	14	3
SOCIAL MEDIA	buono	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	discreto	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	sufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	0	0	0	0	0



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

			Totale	Ditta individuale	Forma giuridica		
					Società di persone	Società di capitali	Altra forma
IN GENERALE, QUALE GIUDIZIO ESPRIMEREbbe SUGLI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE DELLA CAMERA DI COMMERCIO?	buono	% col	52,5	66,5	47,5	39,3	16,0
	discreto	% col	35,7	21,9	40,9	46,8	84,0
	sufficiente	% col	9,1	11,6	1,3	13,9	,0
	insufficiente	% col	2,6	,0	10,3	,0	,0
	Totale	n	326	114	79	91	42

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

			Totale	Ditta individuale	Forma giuridica		
					Società di persone	Società di capitali	Altra forma
PER E-MAIL	No	% col	39,4	49,6	34,7	18,9	8,1
	Si	% col	60,6	50,4	65,3	81,1	91,9
TRAMITE PEC (POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA)	No	% col	88,6	91,4	83,2	86,7	89,7
	Si	% col	11,4	8,6	16,8	13,3	10,3
PER FAX	No	% col	97,2	97,6	99,1	95,5	85,6
	Si	% col	2,8	2,4	,9	4,5	14,4
PER POSTA ORDINARIA	No	% col	62,4	68,1	58,9	48,6	69,1
	Si	% col	37,6	31,9	41,1	51,4	30,9
PER TELEFONO	No	% col	96,9	95,6	99,1	97,9	98,9
	Si	% col	3,1	4,4	,9	2,1	1,1
PER SMS	No	% col	99,4	99,0	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	,6	1,0	,0	,0	,0
TRAMITE IL SITO E NEWSLETTER DELLA CAMERA DI COMMERCIO	No	% col	84,3	94,7	79,1	60,6	75,6
	Si	% col	15,7	5,3	20,9	39,4	24,4
TRAMITE I MEDIA LOCALI (STAMPA, RADIO E TV)	No	% col	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0
TRAMITE SOCIAL MEDIA	No	% col	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0
RECANDOSI DIRETTAMENTE PRESSO GLI UFFICI CAMERALI	No	% col	91,4	95,2	85,6	86,6	97,4
	Si	% col	8,6	4,8	14,4	13,4	2,6
NON HO PARTICOLARE INTERESSE A ESSERE INFORMATO	No	% col	87,0	81,0	92,3	96,7	99,5
	Si	% col	13,0	19,0	7,7	3,3	,5
Totale	n		515	239	119	106	51

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

			Totale	Forma giuridica			
				Ditta individuale	Società di persone	Società di capitali	Altra forma
REGISTRO DELLE IMPRESE / BACK OFFICE (PRATICHE DI ISCRIZIONE, MODIFICA E CANCELLAZIONE, DEPOSITO BILANCI)	No	% col	18,2	28,5	8,5	,0	14,3
	Si	% col	81,8	71,5	91,5	100,0	85,7
QUALIFICHE PROFESSIONALI (EX ALBI E RUOLI)	No	% col	54,8	67,0	58,7	11,5	66,4
	Si	% col	45,2	33,0	41,3	88,5	33,6
REGISTRO INFORMATICO PROTESTI (PRATICHE)	No	% col	83,3	83,9	86,2	84,6	33,2
	Si	% col	16,7	16,1	13,8	15,4	66,8
CERTIFICAZIONE ESTERA (CERTIFICATI DI ORIGINE, CARNET ATA, NUMERO MECCANOGRAFICO)	No	% col	77,9	76,5	89,3	73,6	35,1
	Si	% col	22,1	23,5	10,7	26,4	64,9
REGOLAZIONE DEL MERCATO (METROLOGIA LEGALE, USI, CONTRATTI TIPO, CONCORSI A PREMIO, SICUREZZA PRODOTTI, SPORTELLO CONSUMATORI, ETC...)	No	% col	93,5	93,9	99,1	84,9	94,2
	Si	% col	6,5	6,1	,9	15,1	5,8
DEPOSITO BREVETTI, MODELLI E MARCHI	No	% col	88,4	90,0	95,0	74,9	89,2
	Si	% col	11,6	10,0	5,0	25,1	10,8
DIRITTO ANNUALE (MODALITÀ DI PAGAMENTO IMPORTI, TERMINI E SITUAZIONI STATO PAGAMENTI)	No	% col	20,2	25,9	15,3	10,6	8,5
	Si	% col	79,8	74,1	84,7	89,4	91,5
SERVIZI DI ARBITRATO CONCILIAZIONE E MEDIAZIONE	No	% col	91,7	90,5	99,4	84,8	96,9
	Si	% col	8,3	9,5	,6	15,2	3,1
FIRMA DIGITALE (CNS – CARTA NAZIONALE DEI SERVIZI) / FRONT OFFICE	No	% col	46,0	57,4	39,8	24,4	8,0
	Si	% col	54,0	42,6	60,2	75,6	92,0
INFORMAZIONI GENERALI SU ALTRE IMPRESE O AMMINISTRATORI (VISURE, BILANCI, PROTESTI, ELENCHI, ETC.)	No	% col	36,7	42,4	36,6	21,2	24,2
	Si	% col	63,3	57,6	63,4	78,8	75,8
ADEMPIMENTI IN MATERIA AMBIENTALE	No	% col	91,6	91,6	98,3	83,3	91,9
	Si	% col	8,4	8,4	1,7	16,7	8,1
COMUNICA / SEGNALEZIONE CERTIFICATA DI INIZIO ATTIVITÀ (SCIA)	No	% col	75,8	80,7	74,7	60,4	88,5
	Si	% col	24,2	19,3	25,3	39,6	11,5
RILASCIO DI CARTE TACHIGRAFICHE	No	% col	93,5	91,9	99,1	91,1	91,8
	Si	% col	6,5	8,1	,9	8,9	8,2
Totale	n		500	232	117	103	48

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

			Totale	Forma giuridica			
				Ditta individuale	Società di persone	Società di capitali	Altra forma
REGISTRO DELLE IMPRESE / BACK OFFICE (PRATICHE DI ISCRIZIONE, MODIFICA E CANCELLAZIONE, DEPOSITO BILANCI)	No	% col	8,8	9,7	3,8	12,4	9,7
	Si	% col	91,2	90,3	96,2	87,6	90,3
	Totale	n	415	162	107	103	43
QUALIFICHE PROFESSIONALI (EX ALBI E RUOLI)	No	% col	55,6	70,1	47,3	43,0	80,1
	Si	% col	44,4	29,9	52,7	57,0	19,9
	Totale	n	228	72	48	93	15
REGISTRO INFORMATICO PROTESTI (PRATICHE)	No	% col	20,5	15,1	19,2	14,7	62,6
	Si	% col	79,5	84,9	80,8	85,3	37,4
	Totale	n	93	36	16	15	26
CERTIFICAZIONE ESTERA (CERTIFICATI DI ORIGINE, CARNET ATA, NUMERO MECCANOGRAFICO)	No	% col	57,9	64,6	25,1	44,2	95,9
	Si	% col	42,1	35,4	74,9	55,8	4,1
	Totale	n	124	52	12	32	28
REGOLAZIONE DEL MERCATO (METROLOGIA LEGALE, USI, CONTRATTI TIPO, CONCORSI A PREMIO, SICUREZZA PRODOTTI, SPORTELLO CONSUMATORI, ETC...)	No	% col	59,5	58,2	,0	63,5	100,0
	Si	% col	40,5	41,8	100,0	36,5	,0
	Totale	n	39	17	1	14	7
DEPOSITO BREVETTI, MODELLI E MARCHI	No	% col	53,3	60,3	47,0	48,5	17,8
	Si	% col	46,7	39,7	53,0	51,5	82,2
	Totale	n	61	21	6	24	10
DIRITTO ANNUALE (MODALITÀ DI PAGAMENTO IMPORTI, TERMINI E SITUAZIONI STATO PAGAMENTI)	No	% col	5,2	5,4	8,3	,0	14,0
	Si	% col	94,8	94,6	91,7	100,0	86,0
	Totale	n	414	175	99	94	46
SERVIZI DI ARBITRATO CONCILIAZIONE E MEDIAZIONE	No	% col	64,0	59,5	,0	77,4	,0
	Si	% col	36,0	40,5	100,0	22,6	100,0
	Totale	n	37	18	1	16	2
FIRMA DIGITALE (CNS – CARTA NAZIONALE DEI SERVIZI) / FRONT OFFICE	No	% col	35,7	45,8	21,2	39,0	,0
	Si	% col	64,3	54,2	78,8	61,0	100,0
	Totale	n	283	97	71	79	36
INFORMAZIONI GENERALI SU ALTRE IMPRESE O AMMINISTRATORI (VISURE, BILANCI, PROTESTI, ELENCHI, ETC.)	No	% col	17,3	12,8	9,6	27,5	76,4
	Si	% col	82,7	87,2	90,4	72,5	23,6
	Totale	n	325	130	75	81	39
ADEMPIMENTI IN MATERIA AMBIENTALE	No	% col	48,1	42,8	100,0	47,1	85,6
	Si	% col	51,9	57,2	,0	52,9	14,4
	Totale	n	39	15	2	17	5
COMUNICA / SEGNALEZIONE CERTIFICATA DI INIZIO ATTIVITÀ (SCIA)	No	% col	17,2	18,1	10,3	22,3	,0
	Si	% col	82,8	81,9	89,7	77,7	100,0
	Totale	n	129	47	30	43	9
RILASCIO DI CARTE TACHIGRAFICHE	No	% col	68,9	87,0	,0	31,8	37,5
	Si	% col	31,1	13,0	100,0	68,2	62,5
	Totale	n	31	14	1	9	7

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

			Forma giuridica				
			Totale	Ditta individuale	Società di persone	Società di capitali	Altra forma
REGISTRO DELLE IMPRESE / BACK OFFICE (PRATICHE DI ISCRIZIONE, MODIFICA E CANCELLAZIONE, DEPOSITO BILANCI)	buono	% col	73,2	75,5	71,5	68,9	85,8
	discreto	% col	17,2	13,2	24,6	17,0	13,5
	sufficiente	% col	9,6	11,3	3,9	14,1	,7
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	380	146	103	91	40
QUALIFICHE PROFESSIONALI (EX ALBI E RUOLI)	buono	% col	66,3	78,6	35,2	75,7	83,0
	discreto	% col	26,9	8,1	60,8	19,8	17,0
	sufficiente	% col	6,8	13,4	4,0	4,5	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	104	20	25	52	7
REGISTRO INFORMATICO PROTESTI (PRATICHE)	buono	% col	75,0	67,4	100,0	71,8	77,1
	discreto	% col	22,9	32,6	,0	17,2	22,9
	sufficiente	% col	2,0	,0	,0	11,1	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	68	31	13	13	11
CERTIFICAZIONE ESTERA (CERTIFICATI DI ORIGINE, CARNET ATA, NUMERO MECCANOGRAFICO)	buono	% col	61,2	68,8	56,7	50,4	100,0
	discreto	% col	32,9	31,2	43,3	29,5	,0
	sufficiente	% col	5,9	,0	,0	20,1	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	56	25	9	17	5
REGOLAZIONE DEL MERCATO (METROLOGIA LEGALE, USI, CONTRATTI TIPO, CONCORSI A PREMIO, SICUREZZA PRODOTTI, SPORTELLI CONSUMATORI, ETC...)	buono	% col	23,4	,0	100,0	40,7	,0
	discreto	% col	74,0	100,0	,0	52,5	,0
	sufficiente	% col	2,6	,0	,0	6,8	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	13	7	1	5	0
DEPOSITO BREVETTI, MODELLI E MARCHI	buono	% col	78,6	96,4	32,9	74,8	69,6
	discreto	% col	21,4	3,6	67,1	25,2	30,4
	sufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	36	11	3	13	9
DIRITTO ANNUALE (MODALITÀ DI PAGAMENTO IMPORTI, TERMINI E SITUAZIONI STATO PAGAMENTI)	buono	% col	58,0	56,0	70,4	53,7	20,0
	discreto	% col	32,5	29,2	28,5	39,3	80,0
	sufficiente	% col	8,4	12,8	1,1	7,0	,0
	insufficiente	% col	1,1	2,1	,0	,0	,0
	Totale	n	398	169	91	94	44
SERVIZI DI ARBITRATO CONCILIAZIONE E MEDIAZIONE	buono	% col	73,1	62,5	100,0	100,0	100,0
	discreto	% col	20,2	28,0	,0	,0	,0
	sufficiente	% col	6,8	9,4	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	16	9	1	4	2
FIRMA DIGITALE (CNS – CARTA NAZIONALE DEI SERVIZI) / FRONT OFFICE	buono	% col	47,4	58,8	40,2	42,4	36,3
	discreto	% col	34,1	9,7	56,2	34,6	62,5
	sufficiente	% col	18,5	31,5	3,7	22,9	1,3
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	201	58	56	51	36
INFORMAZIONI GENERALI SU ALTRE IMPRESE O AMMINISTRATORI (VISURE, BILANCI, PROTESTI, ELENCHI, ETC.)	buono	% col	56,1	60,6	48,1	53,2	77,7
	discreto	% col	35,8	30,9	48,9	33,3	7,2
	sufficiente	% col	8,1	8,4	3,0	13,4	15,1
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	253	109	68	57	19
ADEMPIMENTI IN MATERIA AMBIENTALE	buono	% col	10,6	,0	,0	26,6	100,0
	discreto	% col	83,2	100,0	,0	57,0	,0
	sufficiente	% col	6,1	,0	,0	16,4	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	15	5	0	9	1
COMUNICA / SEGNALAZIONE CERTIFICATA DI INIZIO ATTIVITÀ (SCIA)	buono	% col	61,1	69,9	42,4	62,9	100,0
	discreto	% col	34,8	30,1	57,6	22,7	,0
	sufficiente	% col	4,1	,0	,0	14,4	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	108	39	27	33	9
RILASCIO DI CARTE TACHIGRAFICHE	buono	% col	79,0	100,0	,0	82,8	74,7
	discreto	% col	21,0	,0	100,0	17,2	25,3
	sufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	15	3	1	6	5

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

			Totale	Ditta individuale	Forma giuridica		
					Società di persone	Società di capitali	Altra forma
HA UTILIZZATO IL SERVIZIO TELEMATICO PER L'INOLTRO DI PRATICHE AL REGISTRO DELLE IMPRESE NELL'ULTIMO ANNO (ISCRIZIONI , CANCELLAZIONI, VARIAZIONI, DEPOSITO BILANCI ...)?	Si	% col	25,7	23,0	32,5	23,8	17,4
	No	% col	74,3	77,0	67,5	76,2	82,6
	Totale	n	380	146	103	91	40

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

			Totale	Ditta individuale	Forma giuridica		
					Società di persone	Società di capitali	Altra forma
TEMPO IMPIEGATO PER EFFETTUARE UNA SPEDIZIONE TELEMATICA	buono	% col	77,0	72,7	85,5	73,5	54,4
	discreto	% col	22,3	27,3	12,5	26,5	45,6
	sufficiente	% col	,7	,0	2,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
TEMPO IMPIEGATO PER OTTENERE LA RICEVUTA DI PROTOCOLLAZIONE	buono	% col	69,2	50,2	85,5	83,6	45,7
	discreto	% col	29,8	49,8	12,5	16,4	34,3
	sufficiente	% col	1,0	,0	2,0	,0	20,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
TEMPO IMPIEGATO PER OTTENERE L'EVASIONE DELLA PRATICA	buono	% col	57,1	50,6	61,0	64,8	54,4
	discreto	% col	38,5	40,0	39,0	35,2	25,7
	sufficiente	% col	4,4	9,4	,0	,0	20,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
CORTESIA E DISPONIBILITÀ DEGLI OPERATORI	buono	% col	79,2	67,2	98,0	73,2	68,6
	discreto	% col	20,1	32,8	,0	26,8	31,4
	sufficiente	% col	,7	,0	2,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE	buono	% col	71,6	57,3	92,0	67,8	59,9
	discreto	% col	26,7	42,7	6,1	27,1	40,1
	sufficiente	% col	1,7	,0	2,0	5,1	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
INFORMAZIONE TELEFONICA	buono	% col	69,1	57,8	92,0	53,9	68,6
	discreto	% col	25,9	32,8	6,1	46,1	20,0
	sufficiente	% col	,9	,0	2,0	,0	11,5
	insufficiente	% col	4,1	9,4	,0	,0	,0
INFORMAZIONE SUL SITO CAMERALE/POSTA ELETTRONICA	buono	% col	78,2	67,2	98,0	69,9	54,4
	discreto	% col	21,8	32,8	2,0	30,1	45,6
	sufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	110	43	34	19	14

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

			Forma giuridica				
			Totale	Ditta individuale	Società di persone	Società di capitali	Altra forma
TEMPO IMPIEGATO PER OTTENERE IL SERVIZIO	buono	% col	64,8	64,8	73,2	51,9	71,9
	discreto	% col	21,3	9,8	23,8	35,9	19,6
	sufficiente	% col	14,0	25,4	3,0	12,2	8,6
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
ORARI DI SPORTELLO	buono	% col	56,7	81,2	50,9	25,0	65,8
	discreto	% col	24,7	14,3	16,4	52,5	19,5
	sufficiente	% col	8,5	,0	15,8	10,3	14,7
	insufficiente	% col	10,0	4,5	16,9	12,2	,0
CORTESIA E DISPONIBILITÀ DEGLI OPERATORI	buono	% col	64,7	64,8	72,9	53,6	65,8
	discreto	% col	21,4	9,8	24,1	36,1	19,5
	sufficiente	% col	13,9	25,4	3,0	10,3	14,7
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE	buono	% col	65,2	64,8	73,0	54,1	71,9
	discreto	% col	16,3	9,8	11,1	35,6	6,2
	sufficiente	% col	18,4	25,4	15,8	10,3	21,9
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
TEMPI DI ATTESA ALLO SPORTELLO	buono	% col	61,6	60,2	61,9	60,5	71,9
	discreto	% col	17,2	14,4	22,3	17,7	6,2
	sufficiente	% col	18,2	25,4	14,6	11,0	21,9
	insufficiente	% col	3,1	,0	1,2	10,9	,0
	Totale	n	201	58	56	51	36

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

			Forma giuridica				
			Totale	Ditta individuale	Società di persone	Società di capitali	Altra forma
IN GENERALE, QUALE GIUDIZIO ESPRIMEREbbe SUI SERVIZI AMMINISTRATIVI E DI REGOLAZIONE OFFERTI DELLA CAMERA DI COMMERCIO?	buono	% col	61,3	60,9	69,6	59,1	10,8
	discreto	% col	28,9	29,1	29,8	28,7	18,1
	sufficiente	% col	9,8	9,9	,6	12,2	71,2
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	437	183	105	102	47

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

			Totale	Ditta individuale	Forma giuridica		
					Società di persone	Società di capitali	Altra forma
INFORMAZIONI SULLA SITUAZIONE ECONOMICA; STUDI E ANALISI ECONOMICHE, OSSERVATORIO DELL ECONOMIA	No	% col	43,0	45,6	47,4	26,9	63,7
	Si	% col	57,0	54,4	52,6	73,1	36,3
SERVIZI PER LA CREAZIONE E SUCCESSIONE DI IMPRESA	No	% col	50,6	58,2	60,0	13,0	71,3
	Si	% col	49,4	41,8	40,0	87,0	28,7
INFORMAZIONI E ASSISTENZA SUI FINANZIAMENTI AGEVOLATI INCENTIVI E CONTRIBUTI ALLE IMPRESE	No	% col	68,7	73,6	60,6	60,9	90,9
	Si	% col	31,3	26,4	39,4	39,1	9,1
INFORMAZIONI E CONTRIBUTI SULL'INNOVAZIONE, TRASFERIMENTO TECNOLOGICO	No	% col	89,9	90,7	88,7	88,3	94,4
	Si	% col	10,1	9,3	11,3	11,7	5,6
PROMOZIONE E CONSULENZA SPECIALIZZATA NEL COMMERCIO ESTERO E NELL'INTERNAZIONALIZZAZIONE	No	% col	86,6	95,3	81,1	69,1	75,0
	Si	% col	13,4	4,7	18,9	30,9	25,0
PARTECIPAZIONE A FIERE, MOSTRE E MISSIONI	No	% col	86,3	81,0	96,5	88,3	95,2
	Si	% col	13,7	19,0	3,5	11,7	4,8
ASSISTENZA, PROMOZIONE E VALORIZZAZIONE DEI PRODOTTI TIPICI (ENOGASTRONOMICI, MARCHI DI QUALITÀ ETC)	No	% col	86,4	94,4	86,6	63,6	75,0
	Si	% col	13,6	5,6	13,4	36,4	25,0
CORSI DI FORMAZIONE, SEMINARI E TIROCINI FORMATIVI	No	% col	62,4	59,6	77,4	55,5	34,6
	Si	% col	37,6	40,4	22,6	44,5	65,4
INIZIATIVE E PROGETTI PER L'IMPRENDITORIALITÀ FEMMINILE	No	% col	85,3	90,0	76,6	80,4	96,9
	Si	% col	14,7	10,0	23,4	19,6	3,1
RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA	No	% col	91,8	90,1	97,4	89,5	94,3
	Si	% col	8,2	9,9	2,6	10,5	5,7
INIZIATIVE PER FAVORIRE L'ACCESSO AL CREDITO DELLE IMPRESE	No	% col	78,8	78,7	77,0	79,2	96,2
	Si	% col	21,2	21,3	23,0	20,8	3,8
INFORMAZIONI, PROMOZIONI E SUPPORTO AI CONTRATTI DI RETI DI IMPRESA	No	% col	87,6	90,0	81,9	87,0	91,5
	Si	% col	12,4	10,0	18,1	13,0	8,5
INFORMAZIONI SUI PREZZI E SUGLI INDICI ISTAT	No	% col	85,1	86,9	83,1	88,3	38,2
	Si	% col	14,9	13,1	16,9	11,7	61,8
	Totale	n	500	232	117	103	48

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

			Totale	Ditta individuale	Forma giuridica		
					Società di persone	Società di capitali	Altra forma
INFORMAZIONI SULLA SITUAZIONE ECONOMICA; STUDI E ANALISI ECONOMICHE, OSSERVATORIO DELL ECONOMIA	No	% col	14,6	6,6	22,8	24,7	23,4
	Si	% col	85,4	93,4	77,2	75,3	76,6
	Totale	n	289	118	62	80	29
SERVIZI PER LA CREAZIONE E SUCCESSIONE DI IMPRESA	No	% col	44,4	39,1	36,1	58,1	19,5
	Si	% col	55,6	60,9	63,9	41,9	80,5
	Totale	n	227	78	47	89	13
INFORMAZIONI E ASSISTENZA SUI FINANZIAMENTI AGEVOLATI INCENTIVI E CONTRIBUTI ALLE IMPRESE	No	% col	18,4	24,9	,0	27,0	70,1
	Si	% col	81,6	75,1	100,0	73,0	29,9
	Totale	n	146	57	46	37	6
INFORMAZIONI E CONTRIBUTI SULL'INNOVAZIONE, TRASFERIMENTO TECNOLOGICO	No	% col	21,2	22,9	,0	37,9	100,0
	Si	% col	78,8	77,1	100,0	62,1	,0
	Totale	n	52	26	13	11	2
PROMOZIONE E CONSULENZA SPECIALIZZATA NEL COMMERCIO ESTERO E NELL'INTERNAZIONALIZZAZIONE	No	% col	19,5	22,7	9,2	26,5	14,8
	Si	% col	80,5	77,3	90,8	73,5	85,2
	Totale	n	74	14	22	31	7
PARTECIPAZIONE A FIERE, MOSTRE E MISSIONI	No	% col	66,6	58,7	75,2	100,0	100,0
	Si	% col	33,4	41,3	24,8	,0	,0
	Totale	n	76	51	4	14	7
ASSISTENZA, PROMOZIONE E VALORIZZAZIONE DEI PRODOTTI TIPICI (ENOGASTRONOMICI, MARCHI DI QUALITÀ ETC)	No	% col	35,2	13,1	23,0	47,9	69,0
	Si	% col	64,8	86,9	77,0	52,1	31,0
	Totale	n	72	14	16	35	7
CORSI DI FORMAZIONE, SEMINARI E TIROCINI FORMATIVI	No	% col	37,7	36,4	23,3	56,7	5,6
	Si	% col	62,3	63,6	76,7	43,3	94,4
	Totale	n	197	99	27	44	27
INIZIATIVE E PROGETTI PER L'IMPRENDITORIALITÀ FEMMINILE	No	% col	33,4	46,6	14,7	39,8	100,0
	Si	% col	66,6	53,4	85,3	60,2	,0
	Totale	n	75	28	28	17	2
RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA	No	% col	40,7	39,2	100,0	27,0	33,3
	Si	% col	59,3	60,8	,0	73,0	66,7
	Totale	n	44	28	3	10	3
INIZIATIVE PER FAVORIRE L'ACCESSO AL CREDITO DELLE IMPRESE	No	% col	55,2	55,4	70,1	33,8	50,0
	Si	% col	44,8	44,6	29,9	66,2	50,0
	Totale	n	104	53	28	21	2
INFORMAZIONI, PROMOZIONI E SUPPORTO AI CONTRATTI DI RETI DI IMPRESA	No	% col	61,6	79,2	47,9	48,2	22,5
	Si	% col	38,4	20,8	52,1	51,8	77,5
	Totale	n	65	28	22	13	2
INFORMAZIONI SUI PREZZI E SUGLI INDICI ISTAT	No	% col	41,7	35,5	47,4	75,9	9,1
	Si	% col	58,3	64,5	52,6	24,1	90,9
	Totale	n	84	30	19	12	23

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

			Forma giuridica				
			Totale	Ditta individuale	Società di persone	Società di capitali	Altra forma
INFORMAZIONI SULLA SITUAZIONE ECONOMICA; STUDI E ANALISI ECONOMICHE, OSSERVATORIO DELL'ECONOMIA	buono	% col	60,8	61,0	61,5	60,5	52,3
	discreto	% col	30,2	33,3	14,8	35,2	42,2
	sufficiente	% col	8,9	5,7	23,7	4,3	5,5
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	246	108	47	64	27
SERVIZI PER LA CREAZIONE E SUCCESSIONE DI IMPRESA	buono	% col	78,4	78,1	73,2	81,7	100,0
	discreto	% col	17,3	17,7	20,1	15,2	,0
	sufficiente	% col	4,4	4,2	6,7	3,1	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	131	51	30	41	9
INFORMAZIONI E ASSISTENZA SUI FINANZIAMENTI AGEVOLATI INCENTIVI E CONTRIBUTI ALLE IMPRESE	buono	% col	51,3	30,8	67,1	67,2	29,4
	discreto	% col	39,7	57,6	28,5	21,4	70,6
	sufficiente	% col	8,9	11,6	4,4	11,5	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	115	40	46	26	3
INFORMAZIONI E CONTRIBUTI SULL'INNOVAZIONE, TRASFERIMENTO TECNOLOGICO	buono	% col	69,7	75,1	77,0	39,1	,0
	discreto	% col	30,3	24,9	23,0	60,9	,0
	sufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	40	20	13	7	0
PROMOZIONE E CONSULENZA SPECIALIZZATA NEL COMMERCIO ESTERO E NELL'INTERNAZIONALIZZAZIONE	buono	% col	57,0	51,9	40,3	78,7	31,4
	discreto	% col	38,9	38,5	59,7	16,3	63,0
	sufficiente	% col	4,0	9,6	,0	4,9	5,6
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	61	11	20	24	6
PARTECIPAZIONE A FIERE, MOSTRE E MISSIONI	buono	% col	24,7	21,2	100,0	,0	,0
	discreto	% col	57,6	60,3	,0	,0	,0
	sufficiente	% col	17,7	18,5	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	21	20	1	0	0
ASSISTENZA, PROMOZIONE E VALORIZZAZIONE DEI PRODOTTI TIPICI (ENOGASTRONOMICI, MARCHI DI QUALITÀ ETC)	buono	% col	76,9	70,5	82,5	76,6	100,0
	discreto	% col	23,1	29,5	17,5	23,4	,0
	sufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	46	12	12	19	3
CORSI DI FORMAZIONE, SEMINARI E TIROCINI FORMATIVI	buono	% col	29,9	25,0	38,9	51,9	,0
	discreto	% col	54,3	49,8	61,1	46,1	97,9
	sufficiente	% col	15,8	25,2	,0	2,0	2,1
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	139	73	21	19	26
INIZIATIVE E PROGETTI PER L'IMPRENDITORIALITÀ FEMMINILE	buono	% col	60,9	60,0	66,2	50,8	,0
	discreto	% col	39,1	40,0	33,8	49,2	,0
	sufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	49	15	24	10	0
RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA	buono	% col	19,5	,0	,0	67,0	,0
	discreto	% col	68,6	82,7	,0	33,0	100,0
	sufficiente	% col	11,9	17,3	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	26	17	0	7	2
INIZIATIVE PER FAVORIRE L'ACCESSO AL CREDITO DELLE IMPRESE	buono	% col	40,6	46,7	38,4	28,1	100,0
	discreto	% col	37,2	31,3	37,4	50,0	,0
	sufficiente	% col	17,9	21,9	24,2	6,0	,0
	insufficiente	% col	4,3	,0	,0	16,0	,0
	Totale	n	43	20	8	14	1
INFORMAZIONI, PROMOZIONI E SUPPORTO AI CONTRATTI DI RETI DI IMPRESA	buono	% col	29,4	50,0	18,5	33,3	,0
	discreto	% col	62,1	50,0	63,1	66,7	100,0
	sufficiente	% col	8,5	,0	18,4	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	25	6	12	6	1
INFORMAZIONI SUI PREZZI E SUGLI INDICI ISTAT	buono	% col	62,1	73,5	90,2	10,3	1,3
	discreto	% col	28,1	14,2	9,8	38,1	98,7
	sufficiente	% col	9,8	12,3	,0	51,6	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	51	17	10	3	21

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

			Forma giuridica				
			Totale	Ditta individuale	Società di persone	Società di capitali	Altra forma
IN GENERALE, QUALE GIUDIZIO ESPRIMEREBBE SUI SERVIZI DI SUPPORTO ALLE IMPRESE OFFERTI DELLA CAMERA DI COMMERCIO?	buono	% col	57,9	52,7	65,3	67,7	22,3
	discreto	% col	37,5	46,5	34,7	24,6	15,4
	sufficiente	% col	4,7	,8	,0	7,7	62,3
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	282	109	65	70	38

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

			Totale	Forma giuridica			
				Ditta individuale	Società di persone	Società di capitali	Altra forma
SEMPLIFICAZIONE DELLE PRATICHE AMMINISTRATIVE	No	% col	45,0	42,4	47,7	46,4	67,3
	Si	% col	55,0	57,6	52,3	53,6	32,7
FINANZIAMENTI E CONTRIBUTI ALLE IMPRESE	No	% col	58,4	49,8	58,5	80,3	87,6
	Si	% col	41,6	50,2	41,5	19,7	12,4
SUPPORTO E ASSISTENZA PER L'INNOVAZIONE (PROCESSI, TECNOLOGIE, BREVETTI E RELATIVI SERVIZI DI INFORMAZIONE BREVE)	No	% col	95,3	97,9	95,2	88,1	93,2
	Si	% col	4,7	2,1	4,8	11,9	6,8
INTERNAZIONALIZZAZIONE DELLE IMPRESE	No	% col	96,3	98,6	96,6	88,6	100,0
	Si	% col	3,7	1,4	3,4	11,4	,0
SVILUPPO DELLE INFRASTRUTTURE E DELLA LOGISTICA	No	% col	98,4	97,5	100,0	98,9	98,1
	Si	% col	1,6	2,5	,0	1,1	1,9
RENDERE PIÙ FRUIBILE INTERNET PER LE IMPRESE ATTRAVERSO WI-FI E BANDA LARGA	No	% col	94,5	96,8	98,3	89,6	41,9
	Si	% col	5,5	3,2	1,7	10,4	58,1
SUPPORTO E ASSISTENZA PER LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	No	% col	96,1	98,5	94,7	92,0	83,9
	Si	% col	3,9	1,5	5,3	8,0	16,1
RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE (MEDIAZIONE, CONCILIAZIONE, ARBITRATO)	No	% col	97,6	100,0	95,7	99,7	45,8
	Si	% col	2,4	,0	4,3	,3	54,2
RACCORDO TRA IMPRESE E SCUOLE-UNIVERSITÀ	No	% col	94,5	95,8	100,0	83,6	97,3
	Si	% col	5,5	4,2	,0	16,4	2,7
PROMOZIONE E TUTELA DELLE PRODUZIONI MADE IN ITALY	No	% col	88,6	85,8	89,3	95,5	96,1
	Si	% col	11,4	14,2	10,7	4,5	3,9
SUPPORTO E ASSISTENZA ALLE NUOVE IMPRESE	No	% col	86,8	89,5	83,1	81,8	96,2
	Si	% col	13,2	10,5	16,9	18,2	3,8
PERCORSI DI SVILUPPO PER LE IMPRESE ESISTENTI	No	% col	87,5	90,6	74,1	93,2	98,7
	Si	% col	12,5	9,4	25,9	6,8	1,3
ACCESSO AL CREDITO DA PARTE DELLE IMPRESE	No	% col	78,6	75,8	84,0	78,0	94,6
	Si	% col	21,4	24,2	16,0	22,0	5,4
ALTRO	No	% col	91,6	87,9	93,1	99,4	100,0
	Si	% col	8,4	12,1	6,9	,6	,0
Totale	n		500	232	117	103	48

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

			Totale	Forma giuridica			
				Ditta individuale	Società di persone	Società di capitali	Altra forma
INFORMAZIONI, PROMOZIONI E SUPPORTO AI CONTRATTI DI RETE DI IMPRESA	No	% col	80,5	81,7	76,6	87,2	39,0
	Si	% col	19,5	18,3	23,4	12,8	61,0
PROMOZIONE DEL TERRITORIO E DELLE ECONOMIE LOCALI	No	% col	51,5	50,2	55,8	48,3	62,5
	Si	% col	48,5	49,8	44,2	51,7	37,5
OSSERVATORIO DELL'ECONOMIA LOCALE E DIFFUSIONE DI INFORMAZIONE ECONOMICA	No	% col	72,1	76,2	61,8	76,3	42,7
	Si	% col	27,9	23,8	38,2	23,7	57,3
PREDISPOSIZIONE DI CONTRATTI-TIPO TRA IMPRESA, ASSOCIAZIONI E CONSUMATORI	No	% col	88,5	93,0	84,4	79,0	94,4
	Si	% col	11,5	7,0	15,6	21,0	5,6
PROMOZIONE DI FORME DI CONTROLLO SULLA PRESENZA DI CLAUSOLE INIQUHE NEI CONTRATTI	No	% col	91,4	95,0	86,2	86,5	94,3
	Si	% col	8,6	5,0	13,8	13,5	5,7
VIGILANZA E CONTROLLO SUI PRODOTTI E PER LA METROLOGIA LOCALE E RILASCIO CERTIFICATI D'ORIGINE D	No	% col	95,2	95,0	100,0	90,8	85,1
	Si	% col	4,8	5,0	,0	9,2	14,9
RACCOLTA DEGLI USI E DELLE CONSUETUDINI	No	% col	90,5	93,2	89,7	82,4	96,5
	Si	% col	9,5	6,8	10,3	17,6	3,5
ALTRO	No	% col	74,4	66,2	84,7	82,9	96,9
	Si	% col	25,6	33,8	15,3	17,1	3,1
Totale	n		500	232	117	103	48

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

			Totale	Forma giuridica			
				Ditta individuale	Società di persone	Società di capitali	Altra forma
NEL CORSO DELL'ULTIMO ANNO HA UTILIZZATO IL SITO INTERNET DELLA CAMERA DI COMMERCIO	Si	% col	47,7	40,1	44,5	69,0	90,5
	No	% col	52,3	59,9	55,5	31,0	9,5
Totale	n		500	232	117	103	48



### 2.7.1 PER QUALI RAGIONI?

			Forma giuridica				
			Totale	Ditta individuale	Società di persone	Società di capitali	Altra forma
SE SI'PER QUALI RAGIONI? : PER LE PRATICHE OBBLIGATORIE E SERVIZI AMMINISTRATIVI (ES TELEMACO, IMPRESA IN UN GIORNO, ETC...)	No	% col	41,1	51,2	19,3	44,3	22,9
	Si	% col	58,9	48,8	80,7	55,7	77,1
SE SI'PER QUALI RAGIONI? : PER CERCARE INFORMAZIONI SUL MERCATO (BANCHE DATI CAMERALI, STATISTICHE, CONTRIBUTI, PARTECIPAZIONE A FIERE, ETC...)	No	% col	47,2	42,0	52,5	46,7	76,3
	Si	% col	52,8	58,0	47,5	53,3	23,7
SE SI'PER QUALI RAGIONI? : PER REPERIRE LA MODULISTICA DEI SERVIZI DELLA CAMERA	No	% col	63,9	74,1	57,5	48,9	77,8
	Si	% col	36,1	25,9	42,5	51,1	22,2
SE SI'PER QUALI RAGIONI? : PER ISCRIZIONE ON-LINE A CORSI, CONVEGNI, SEMINARI	No	% col	98,2	100,0	94,2	98,5	97,9
	Si	% col	1,8	,0	5,8	1,5	2,1
	Totale	n	256	90	53	73	40

### 2.7.1 LIVELLO DI SODDISFAZIONE?

			Forma giuridica				
			Totale	Ditta individuale	Società di persone	Società di capitali	Altra forma
PER LE PRATICHE OBBLIGATORIE E SERVIZI AMMINISTRATIVI (ES TELEMACO, IMPRESA IN UN GIORNO, ETC...)	buono	% col	86,6	85,3	92,7	83,0	80,5
	discreto	% col	8,4	5,6	7,3	11,3	19,5
	sufficiente	% col	5,0	9,1	,0	5,7	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
PER CERCARE INFORMAZIONI SUL MERCATO (BANCHE DATI CAMERALI, STATISTICHE, CONTRIBUTI, PARTECIPAZIONE A FIERE, ETC...)	buono	% col	77,1	82,4	88,6	61,9	36,5
	discreto	% col	17,6	14,6	11,4	28,7	6,4
	sufficiente	% col	4,5	1,5	,0	9,4	57,1
	insufficiente	% col	,8	1,5	,0	,0	,0
PER REPERIRE LA MODULISTICA DEI SERVIZI DELLA CAMERA	buono	% col	80,3	90,7	66,8	78,7	98,5
	discreto	% col	13,9	9,3	24,0	12,1	1,5
	sufficiente	% col	4,6	,0	9,2	6,0	,0
	insufficiente	% col	1,2	,0	,0	3,2	,0
PER ISCRIZIONE ON-LINE A CORSI, CONVEGNI, SEMINARI	buono	% col	94,4	,0	100,0	100,0	,0
	discreto	% col	5,6	,0	,0	,0	100,0
	sufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	5	0	3	1	1

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

			Forma giuridica				
			Totale	Ditta individuale	Società di persone	Società di capitali	Altra forma
LA REPERIBILITÀ DELLE INFORMAZIONI	No	% col	67,9	78,1	47,9	70,6	88,7
	Si	% col	32,1	21,9	52,1	29,4	11,3
LA QUALITÀ DELLE INFORMAZIONI	No	% col	63,0	49,5	91,2	64,6	5,2
	Si	% col	37,0	50,5	8,8	35,4	94,8
L'AGGIORNAMENTO DELLE INFORMAZIONI	No	% col	77,4	77,9	70,8	79,6	96,7
	Si	% col	22,6	22,1	29,2	20,4	3,3
LA TIPOLOGIA DELLE INFORMAZIONI (ES. INSERIRE VIDEO, PODCAST, AUDIO, ECC.)	No	% col	89,8	94,6	90,1	79,7	100,0
	Si	% col	10,2	5,4	9,9	20,3	,0
	Totale	n	172	56	42	44	30

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

			Forma giuridica				
			Totale	Ditta individuale	Società di persone	Società di capitali	Altra forma
LA REPERIBILITÀ DELLE INFORMAZIONI	No	% col	77,7	95,5	48,4	69,7	18,0
	Si	% col	22,3	4,5	51,6	30,3	82,0
LA QUALITÀ DELLE INFORMAZIONI	No	% col	87,5	84,2	95,9	86,8	96,5
	Si	% col	12,5	15,8	4,1	13,2	3,5
L'AGGIORNAMENTO DELLE INFORMAZIONI	No	% col	75,3	77,1	63,9	78,9	94,6
	Si	% col	24,7	22,9	36,1	21,1	5,4
LA TIPOLOGIA DELLE INFORMAZIONI (ES. INSERIRE VIDEO, PODCAST, AUDIO, ECC.)	No	% col	88,3	90,7	91,8	80,2	100,0
	Si	% col	11,7	9,3	8,2	19,8	,0
	Totale	n	116	43	26	34	13

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

			Forma giuridica				
			Totale	Ditta individuale	Società di persone	Società di capitali	Altra forma
LA REPERIBILITÀ DELLE INFORMAZIONI	No	% col	82,3	100,0	83,2	65,2	93,6
	Si	% col	17,7	,0	16,8	34,8	6,4
LA QUALITÀ DELLE INFORMAZIONI	No	% col	73,0	88,6	67,9	67,3	12,3
	Si	% col	27,0	11,4	32,1	32,7	87,7
L'AGGIORNAMENTO DELLE INFORMAZIONI	No	% col	73,5	65,1	73,7	78,8	100,0
	Si	% col	26,5	34,9	26,3	21,2	,0
LA TIPOLOGIA DELLE INFORMAZIONI (ES. INSERIRE VIDEO, PODCAST, AUDIO, ECC.)	No	% col	95,2	100,0	100,0	87,3	100,0
	Si	% col	4,8	,0	,0	12,7	,0
Totale	n		90	22	22	36	10

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

			Forma giuridica				
			Totale	Ditta individuale	Società di persone	Società di capitali	Altra forma
LA REPERIBILITÀ DELLE INFORMAZIONI	No	% col	94,4	,0	100,0	100,0	,0
	Si	% col	5,6	,0	,0	,0	100,0
LA QUALITÀ DELLE INFORMAZIONI	No	% col	76,2	,0	66,7	100,0	100,0
	Si	% col	23,8	,0	33,3	,0	,0
L'AGGIORNAMENTO DELLE INFORMAZIONI	No	% col	100,0	,0	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0
LA TIPOLOGIA DELLE INFORMAZIONI (ES. INSERIRE VIDEO, PODCAST, AUDIO, ECC.)	No	% col	76,9	,0	100,0	,0	100,0
	Si	% col	23,1	,0	,0	100,0	,0
Totale	n		5	0	3	1	1

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

			Forma giuridica				
			Totale	Ditta individuale	Società di persone	Società di capitali	Altra forma
IN GENERALE, COME VALUTA IL SITO WEB CAMERALE?	buono	% col	50,8	63,0	52,2	35,4	11,1
	discreto	% col	39,8	23,8	47,8	52,6	88,1
	sufficiente	% col	9,4	13,2	,0	12,0	,8
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	256	90	53	73	40

### 2.7.5. SE NO PERCHÉ?

			Forma giuridica				
			Totale	Ditta individuale	Società di persone	Società di capitali	Altra forma
SE NO PERCHÉ:	L'IMPRESA NON USA SOLTAMENTE INTERNET	% col	19,1	27,1	7,5	,0	,0
	NON L'HO MAI UTILIZZATO PERCHÉ NON SAPEVO CHE CI FOSSE	% col	5,0	7,9	,0	,0	,0
	NON HO INTERESSE AD UTILIZZARE INTERNET NEI RAPPORTI CON LA CAMERA	% col	75,8	65,0	92,5	100,0	100,0
	Totale	n	244	142	64	30	8

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

			Totale	Ditta individuale	Forma giuridica		
					Società di persone	Società di capitali	Altra forma
MOTORE DI RICERCA	No	% col	48,9	56,1	53,7	37,9	17,9
	Si	% col	51,1	43,9	46,3	62,1	82,1
LINK SU ALTRI SITI	No	% col	99,2	100,0	96,3	100,0	100,0
	Si	% col	,8	,0	3,7	,0	,0
E-MAIL - NEWSLETTER	No	% col	82,9	74,2	88,3	90,8	100,0
	Si	% col	17,1	25,8	11,7	9,2	,0
DALLA MIA ASSOCIAZIONE DI CATEGORIA	No	% col	72,8	67,4	85,3	71,6	76,1
	Si	% col	27,2	32,6	14,7	28,4	23,9
DAL MIO COMMERCIALISTA/CONSULENTE	No	% col	85,0	90,4	92,2	77,7	40,1
	Si	% col	15,0	9,6	7,8	22,3	59,9
TRAMITE I MEDIA	No	% col	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0
PUBBLICAZIONI DELL'ENTE	No	% col	95,3	97,3	86,4	99,8	90,6
	Si	% col	4,7	2,7	13,6	,2	9,4
ALTRO (SPECIFICARE)	No	% col	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0
NON RICORDO, LO CONOSCO DA TEMPO	No	% col	79,5	81,7	71,6	79,6	94,5
	Si	% col	20,5	18,3	28,4	20,4	5,5
	Totale	n	256	90	53	73	40

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

			Totale	Ditta individuale	Forma giuridica		
					Società di persone	Società di capitali	Altra forma
SI È RECATO PERSONALMENTE NEGLI UFFICI DELLA CAMERA DI COMMERCIO NEGLI ULTIMI 12 MESI?	Si	% col	64,0	67,0	45,8	75,4	81,2
	No	% col	36,0	33,0	54,2	24,6	18,8
	Totale	n	500	232	117	103	48

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

			Totale	Ditta individuale	Forma giuridica		
					Società di persone	Società di capitali	Altra forma
RITIENE CHE GLI UFFICI DELLA CAMERA DI COMMERCIO SIANO FACILMENTE RAGGIUNGIBILI?	Si	% col	99,2	100,0	100,0	97,0	94,0
	NO	% col	,8	,0	,0	3,0	6,0
	Totale	n	325	155	54	79	37

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

			Totale	Ditta individuale	Forma giuridica		
					Società di persone	Società di capitali	Altra forma
COME CONSIDERA L'ACCESSO AI SERVIZI QUANDO SI RECA DIRETTAMENTE IN CAMERA DI COMMERCIO?	FACILE, LA SEDE È DOTATA DI SEGNALETICA ADEGUATA E DI PUNTI INFORMATIVI	% col	83,0	83,4	85,0	88,7	26,3
	ACCETTABILE, ANCHE SE DA MIGLIORARE	% col	16,8	16,6	15,0	11,3	69,2
	DIFFICILE, LA SEDE NON È DOTATA DI SEGNALETICA ADEGUATA E DI PUNTI INFORMATIVI	% col	,1	,0	,0	,0	4,5
	NON SO	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	325	155	54	79	37

## 3.3 RITIENE CHE GLI ORARI DI APERTURA SIANO?

			Totale	Ditta individuale	Forma giuridica		
					Società di persone	Società di capitali	Altra forma
RITIENE CHE GLI ORARI DI APERTURA SIANO?	ADEGUATI	% col	75,2	77,2	79,7	70,8	44,8
	BISOGNEREBBE ANTICIPARE L'APERTURA AL MATTINO	% col	10,4	11,4	3,8	11,5	21,1
	BISOGNEREBBE POSTICIPARE LA CHIUSURA AL MATTINO	% col	4,9	3,8	5,3	5,0	21,1
	BISOGNEREBBE POSTICIPARE LA CHIUSURA NEL POMERIGGIO	% col	2,7	4,0	1,8	,2	,0
	BISOGNEREBBE ANTICIPARE L'APERTURA NEL POMERIGGIO	% col	1,3	2,1	,0	,0	3,5
	BISOGNEREBBE ADOTTARE L'ORARIO CONTINUATO TUTTI I GIORNI DI APERTURA	% col	4,9	,5	9,4	12,6	9,4
	NON SO	% col	,6	1,1	,0	,0	,0
	Totale	n	325	155	54	79	37

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

			Totale	Ditta individuale	Forma giuridica		
					Società di persone	Società di capitali	Altra forma
RITIENE CHE I TEMPI DI ATTESA AGLI UFFICI O SPORTELLI SIANO?	PIENAMENTE SODDISFACENTI	% col	43,8	40,0	53,3	51,8	8,7
	ACCETTABILI, ANCHE SE DA MIGLIORARE	% col	55,9	60,0	46,7	46,9	91,3
	TROPPO LUNGHI	% col	,3	,0	,0	1,3	,0
	NON SO	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	325	155	54	79	37

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

			Totale	Ditta individuale	Forma giuridica		
					Società di persone	Società di capitali	Altra forma
CORTESIA E RISPETTO VERSO L'UTENTE	buono	% col	87,1	89,3	87,0	80,7	91,9
	discreto	% col	9,9	9,6	1,7	17,3	8,1
	sufficiente	% col	2,9	1,1	11,4	1,9	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI FORNITE ALL'UTENTE	buono	% col	74,6	73,4	68,5	81,9	80,3
	discreto	% col	18,9	20,7	20,2	13,7	15,2
	sufficiente	% col	5,5	5,9	7,6	2,8	4,5
	insufficiente	% col	1,0	,0	3,8	1,5	,0
RISOLUZIONE DEI PROBLEMI CHE OSTACOLANO L'AVANZAMENTO DELLE PRATICHE	buono	% col	76,0	82,5	74,2	58,5	86,0
	discreto	% col	13,8	11,1	14,5	21,7	4,7
	sufficiente	% col	9,9	5,8	11,4	19,8	9,3
	insufficiente	% col	,3	,5	,0	,0	,0
TEMPI DI SVOLGIMENTO DELLE PRATICHE	buono	% col	62,5	63,9	53,5	61,4	90,1
	discreto	% col	34,4	34,4	37,1	35,7	9,3
	sufficiente	% col	2,5	,5	9,4	2,8	,7
	insufficiente	% col	,6	1,1	,0	,0	,0
PREPARAZIONE TECNICA	buono	% col	72,8	77,6	68,5	60,3	92,6
	discreto	% col	19,8	19,2	18,3	24,3	6,0
	sufficiente	% col	7,1	3,2	13,1	13,9	1,3
	insufficiente	% col	,3	,0	,0	1,5	,0
IN GENERALE COME GIUDICA IL PERSONALE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PER IL SERVIZIO ALLO SPORTELLINO	buono	% col	84,4	88,8	74,2	80,6	83,5
	discreto	% col	13,4	9,6	22,0	16,7	16,5
	sufficiente	% col	1,8	1,0	3,8	2,7	,0
	insufficiente	% col	,3	,5	,0	,0	,0
	Totale	n	325	155	54	79	37

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

			Totale	Ditta individuale	Forma giuridica		
					Società di persone	Società di capitali	Altra forma
IN TERMINI DI REPERIBILITÀ (È FACILE TROVARLA?)	buono	% col	44,1	38,2	51,2	55,9	33,4
	discreto	% col	36,8	38,1	31,7	32,8	65,7
	sufficiente	% col	19,1	23,7	17,0	11,3	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,9
IN TERMINI DI COMPrensIBILITÀ (È FACILE CAPIRLA?)	buono	% col	35,5	35,7	38,1	36,7	7,8
	discreto	% col	44,8	44,4	46,8	37,7	92,2
	sufficiente	% col	19,4	19,4	15,2	25,6	,0
	insufficiente	% col	,3	,5	,0	,0	,0
	Totale	n	325	155	54	79	37

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

			Forma giuridica				
			Totale	Ditta individuale	Società di persone	Società di capitali	Altra forma
PRIMO POSTO	ACCESSO AI SERVIZI	% col	2,5	1,4	,0	5,4	15,2
	ORARI DI APERTURA	% col	14,6	11,0	22,1	20,3	,0
	TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI	% col	3,3	,0	9,7	7,9	,0
	TEMPESTIVITÀ NELLE RISPOSTE	% col	2,1	,0	5,5	5,4	,0
	COMPETENZA DEL PERSONALE	% col	6,4	5,4	,0	14,1	4,8
	DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE	% col	1,2	,5	,0	3,0	6,9
SECONDO POSTO	SONO TUTTI GIÀ BEN PRESIDATI	% col	70,0	81,6	62,6	43,8	73,1
	NON SO/NON RISPONDE	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	ACCESSO AI SERVIZI	% col	35,5	51,2	49,4	16,3	12,3
	ORARI DI APERTURA	% col	21,6	7,9	26,1	29,5	47,9
	TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI	% col	11,7	8,9	9,7	15,4	8,8
	TEMPESTIVITÀ NELLE RISPOSTE	% col	4,3	,0	9,7	5,6	,0
TERZO POSTO	COMPETENZA DEL PERSONALE	% col	10,6	2,8	5,1	19,2	25,7
	DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE	% col	16,3	29,2	,0	14,0	5,3
	ACCESSO AI SERVIZI	% col	15,0	,0	35,8	18,5	,0
	ORARI DI APERTURA	% col	,2	,0	,0	,0	8,8
	TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI	% col	21,8	31,0	9,7	16,9	65,5
	TEMPESTIVITÀ NELLE RISPOSTE	% col	45,6	60,1	49,4	32,4	25,7
QUARTO POSTO	COMPETENZA DEL PERSONALE	% col	7,5	8,9	,0	10,6	,0
	DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE	% col	9,8	,0	5,1	21,5	,0
	ACCESSO AI SERVIZI	% col	9,9	8,5	,0	16,8	,0
	ORARI DI APERTURA	% col	10,4	8,9	,0	17,8	,0
	TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI	% col	16,3	2,8	35,5	17,6	25,7
	TEMPESTIVITÀ NELLE RISPOSTE	% col	30,8	28,6	26,1	32,2	74,3
QUINTO POSTO	COMPETENZA DEL PERSONALE	% col	28,6	39,9	38,5	15,6	,0
	DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE	% col	4,0	11,3	,0	,0	,0
	ACCESSO AI SERVIZI	% col	13,6	20,7	,0	15,2	,0
	ORARI DI APERTURA	% col	10,6	2,8	14,8	13,9	31,0
	TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI	% col	17,6	17,0	19,1	18,6	,0
	TEMPESTIVITÀ NELLE RISPOSTE	% col	7,4	11,3	,0	8,2	,0
SESTO POSTO	COMPETENZA DEL PERSONALE	% col	18,8	7,9	46,2	12,3	47,9
	DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE	% col	32,0	40,3	19,9	31,7	21,1
	ACCESSO AI SERVIZI	% col	17,7	11,7	14,8	23,4	31,0
	ORARI DI APERTURA	% col	8,7	20,3	,0	2,7	12,3
	TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI	% col	21,5	40,3	,0	17,5	,0
	TEMPESTIVITÀ NELLE RISPOSTE	% col	4,8	,0	,0	11,9	,0
COMPETENZA DEL PERSONALE		% col	13,4	11,3	10,2	17,2	8,8
DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE		% col	33,9	16,3	75,0	27,3	47,9
Totale		n	100	26	20	41	13

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

			Forma giuridica				
			Totale	Ditta individuale	Società di persone	Società di capitali	Altra forma
SERVIZIO DI CENTRALINO/CALL CENTER DELLA CAMERA DI COMMERCIO: LO CONOSCE?	SI	% col	40,0	25,4	57,0	58,7	91,5
	NO	% col	60,0	74,6	43,0	41,3	8,5
	Totale	n	325	155	54	79	37

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

			Forma giuridica				
			Totale	Ditta individuale	Società di persone	Società di capitali	Altra forma
SE LO HA UTILIZZATO: LO HA UTILIZZATO NEL CORSO DELL'ULTIMO ANNO?	SI	% col	21,9	22,8	23,3	20,5	19,2
	NO	% col	78,1	77,2	76,7	79,5	80,8
	Totale	n	147	41	31	43	32

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

			Forma giuridica				
			Totale	Ditta individuale	Società di persone	Società di capitali	Altra forma
SE LO HA UTILIZZATO: QUAL È IL SUO LIVELLO DI SODDISFAZIONE?	buono	% col	50,0	26,8	85,7	54,9	26,8
	discreto	% col	11,2	,0	,0	25,1	59,5
	sufficiente	% col	13,6	18,3	,0	20,0	8,4
	insufficiente	% col	25,2	54,9	14,3	,0	5,2
	Totale	n	34	11	7	10	6

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

			Forma giuridica				
			Totale	Ditta individuale	Società di persone	Società di capitali	Altra forma
DISPONIBILITÀ E CORTESIA DEGLI OPERATORI	No	% col	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0
CAPACITÀ DI ASCOLTO E DI INTERAZIONE CON GLI UTENTI	No	% col	87,3	87,2	100,0	84,0	61,5
	Si	% col	12,7	12,8	,0	16,0	38,5
COMPETENZA E COMPLETEZZA NELLE RISPOSTE	No	% col	82,1	75,6	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	17,9	24,4	,0	,0	,0
TEMPI DI ATTESA E DEI PERCORSI NECESSARI A ENTRARE IN CONTATTO CON GLI UFFICI	No	% col	60,6	48,9	100,0	95,9	38,5
	Si	% col	39,4	51,1	,0	4,1	61,5
TEMPI DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE	No	% col	59,9	75,6	,0	16,0	100,0
	Si	% col	40,1	24,4	100,0	84,0	,0
MANCATE RISPOSTE PER LINEE OCCUPATE	No	% col	81,7	75,0	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	18,3	25,0	,0	,0	,0
INOLTRO ALLE PERSONE/UFFICI GIUSTI	No	% col	90,7	100,0	,0	100,0	100,0
	Si	% col	9,3	,0	100,0	,0	,0
ALTRO	No	% col	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0
Totale	n		14	8	1	3	2

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

			Forma giuridica				
			Totale	Ditta individuale	Società di persone	Società di capitali	Altra forma
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP) DELLA CAMERA DI COMMERCIO:LO CONOSCE?	Si	% col	23,4	17,7	7,6	43,0	76,5
	NO	% col	76,6	82,3	92,4	57,0	23,5
Totale	n		325	155	54	79	37

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

			Forma giuridica				
			Totale	Ditta individuale	Società di persone	Società di capitali	Altra forma
SE LO CONOSCE: LO HA CONTATTATO NEL CORSO DELL'ULTIMO ANNO?	Si	% col	5,2	8,8	,0	1,8	5,2
	NO	% col	94,8	91,2	100,0	98,2	94,8
Totale	n		98	33	4	31	30

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

			Forma giuridica				
			Totale	Ditta individuale	Società di persone	Società di capitali	Altra forma
SE LO HA CONTATTATO: QUAL È IL SUO LIVELLO DI SODDISFAZIONE?	buono	% col	10,0	,0	,0	,0	96,9
	discreto	% col	14,6	,0	,0	100,0	3,1
	sufficiente	% col	50,2	66,7	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	25,1	33,3	,0	,0	,0
	Totale	n	8	3	0	1	4

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

			Forma giuridica				
			Totale	Ditta individuale	Società di persone	Società di capitali	Altra forma
DISPONIBILITÀ E CORTESIA DEGLI OPERATORI	No	% col	100,0	100,0	,0	,0	,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0
CAPACITÀ DI ASCOLTO E DI INTERAZIONE CON GLI UTENTI	No	% col	33,3	33,3	,0	,0	,0
	Si	% col	66,7	66,7	,0	,0	,0
AUMENTO DEI CANALI DI COMUNICAZIONE/INTERAZIONE	No	% col	100,0	100,0	,0	,0	,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0
TEMPI DI RISPOSTA AI QUESITI	No	% col	100,0	100,0	,0	,0	,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0
MANCATE RISPOSTE AI QUESITI	No	% col	100,0	100,0	,0	,0	,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0
ADEGUATEZZA DELLE RISPOSTE AI QUESITI	No	% col	100,0	100,0	,0	,0	,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0
INOLTRO ALLE PERSONE/UFFICI GIUSTI	No	% col	100,0	100,0	,0	,0	,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0
ALTRO	No	% col	66,7	66,7	,0	,0	,0
	Si	% col	33,3	33,3	,0	,0	,0
Totale	n		3	3	0	0	0

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

			Forma giuridica				
			Totale	Ditta individuale	Società di persone	Società di capitali	Altra forma
(SE ALLA DOMANDA PRECEDENTE URP È STATO RISPOSTO NON LO CONOSCO)PERCHÉ?	PERCHÉ NON SAPEVO DELL'ESISTENZA DELL'URP DELLA CAMERA DI COMMERCIO	% col	19,1	13,9	32,2	23,8	,0
	PERCHÉ CONTATTO DIRETTAMENTE L'UFFICIO COMPETENTE	% col	30,1	29,2	22,6	44,2	6,3
	PERCHÉ NON NE AVEVO BISOGNO	% col	50,8	56,8	45,2	32,0	93,7
	Totale	n	227	122	50	48	7

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

			Forma giuridica				
			Totale	Ditta individuale	Società di persone	Società di capitali	Altra forma
Mancano solo 4 domande al termine di questa intervista, Le chiedo quindi di concentrarsi in generale sull'insieme dei servizi e delle attività della Camera di Commercio e non più sulle singole valutazioni sin qui espresse. CONSIDERANDO L'INSIEME DEI SE	buono	% col	39,5	43,8	46,2	18,8	34,4
	discreto	% col	56,5	53,4	51,2	71,9	61,4
	sufficiente	% col	3,6	2,1	2,6	9,3	4,2
	insufficiente	% col	,4	,7	,0	,0	,0
	Totale	n	500	232	117	103	48

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

			Forma giuridica				
			Totale	Ditta individuale	Società di persone	Società di capitali	Altra forma
SE HA GIÀ UTILIZZATO NEGLI ULTIMI 12 MESI I SERVIZI DELLA CAMERA DI COMMERCIO, RITIENE CHE LA QUALITÀ DELLA PRESTAZIONE OFFERTA SIA?	PEGGIORATA	% col	4,5	3,6	,9	10,2	16,2
	UGUALE	% col	86,9	89,6	91,4	74,5	76,1
	MIGLIORATA	% col	7,4	5,4	7,7	13,1	7,7
	È LA PRIMA VOLTA CHE VENGO	% col	1,2	1,4	,0	2,2	,0
	Totale	n	500	232	117	103	48

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

			Forma giuridica				
			Totale	Ditta individuale	Società di persone	Società di capitali	Altra forma
FAREBBE NUOVAMENTE RICORSO AI SERVIZI, OVE NON OBBLIGATO PER LEGGE, O PARTECIPEREBBE ALLE INIZIATIVE DELLA CAMERA DI COMMERCIO?	CERTAMENTE SÌ	% col	21,1	22,2	18,3	16,4	56,2
	PROBABILMENTE SÌ	% col	65,1	63,4	61,6	78,5	36,5
	PROBABILMENTE NO	% col	9,4	6,8	19,2	5,2	7,3
	CERTAMENTE NO	% col	4,4	7,6	,9	,0	,0
	Totale	n	500	232	117	103	48

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

			Forma giuridica				
			Totale	Ditta individuale	Società di persone	Società di capitali	Altra forma
CONSIGLIEREBBE A COLLEGHI O ALTRI UTENTI, OVE NON OBBLIGATO PER LEGGE, DI RIVOLGERSI ALLA CAMERA DI COMMERCIO COME ENTE IN GRADO DI RISPONDERE ALLE LORO ESIGENZE, SIMILI ALLA SUA?	0 (min)	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	1	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	2	% col	1,9	3,2	,0	,0	5,7
	3	% col	,5	,7	,0	,0	2,9
	4	% col	2,6	2,5	5,0	,0	3,6
	5	% col	8,1	10,1	3,5	8,7	2,9
	6	% col	14,1	11,4	19,5	14,2	21,0
	7	% col	37,1	36,6	37,2	39,5	29,0
	8	% col	25,8	26,3	25,3	26,4	15,4
	9	% col	2,3	2,1	,0	4,7	8,5
	10 (MAX)	% col	7,6	7,1	9,6	6,4	11,1
Totale	n	500	232	117	103	48	

### 3.17 CLASSE DI ADDETTI?

			Forma giuridica				
			Totale	Ditta individuale	Società di persone	Società di capitali	Altra forma
Classe di addetti	Da 1 a 9	% col	95,0	99,6	95,1	82,9	82,8
	Da 10 a 49	% col	4,4	,4	4,8	14,7	11,8
	Da 50 a 250	% col	,5	,0	,1	2,1	3,9
	Oltre i 250	% col	,1	,0	,0	,3	1,4
	Totale	n	515	239	119	106	51

### 3.18 POSIZIONE DEL RISPONDENTE?

Posizione del rispondente			Totale	Ditta individuale	Forma giuridica		
					Società di persone	Società di capitali	Altra forma
IMPRENDITORE/TITOLARE	% col		58,1	69,2	60,7	24,7	32,0
PRESIDENTE/MEMBRO DEL CONSIGLIO DI AMM.NE	% col		16,0	13,4	10,3	29,4	28,6
DIRETTORE/DIRIGENTE/RESPONSABILE	% col		4,6	2,4	5,2	9,2	12,5
ALTRO (DELEGATO DAI VERTICI AZIENDALI)	% col		21,4	15,0	23,8	36,8	26,9
Totale	n		515	239	119	106	51

### 3.19 SETTORE?

Settore			Totale	Ditta individuale	Forma giuridica		
					Società di persone	Società di capitali	Altra forma
Agricoltura	% col		19,0	27,3	14,5	1,3	6,3
Manifattura	% col		8,6	5,9	10,0	15,8	3,5
Costruzioni	% col		15,2	19,0	8,6	12,4	14,0
Commercio	% col		21,3	24,1	19,6	16,8	7,5
Servizi	% col		35,8	23,7	47,3	53,7	68,7
Totale	n		515	239	119	106	51