

PROGETTO CUSTOMER SATISFACTION
DELLE CAMERE DI COMMERCIO
Risultati Camera di Commercio di Bergamo

Giugno 2008

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. 8
Elaborazioni statistiche	pag. 15

ISTITUTO DI RICERCA

Format Srl - ricerche di mercato. È membro Esomar (Associazione dei ricercatori europei), Assirm (Associazione degli istituti di ricerche di mercato), Sis (Società Italiana di statistica), Uir CONFINDUSTRIA (Unione degli industriali di Roma), Confcommercio e con la propria controllata Format ltd è membro della Camera di commercio italiana a Londra.

OBIETTIVI DELL'INDAGINE

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

METODO DI CONTATTO

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

TECNICA DI RILEVAZIONE

Questionario strutturato concordato con il committente.

PERIODO DI RILEVAZIONE DELLE INTERVISTE

Aprile-maggio 2008.

CODICE DEONTOLOGICO

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

UNIVERSO E CAMPIONE

Campione rappresentativo dell'universo delle imprese attive della provincia di Bergamo, stratificato per provincia, per classe dimensionale delle imprese (microimprese "1-9 addetti", piccole imprese "10-49 addetti", medie/grandi imprese "oltre 50 addetti"), per forma giuridica delle imprese (società di capitali e altre forme, società di persone, ditte individuali) e per settori di attività economica (agricoltura e pesca, industria in senso stretto, costruzioni, commercio e alberghi, servizi).

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

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

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

Per la costruzione del campione di anagrafiche, e successivamente per il suo trattamento in corso d'opera sono state realizzate due liste di anagrafiche: lista "campione base" (1084), e lista "campione di riserva" (2516). 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: **1084** casi (interviste a buon fine); 3207 casi (66,2%).

Intervallo di confidenza 95% (errore $\pm 3,9\%$).

Durata media dell'intervista: cinque minuti e venti secondi.

DISEGNO DEL CAMPIONE

Universo delle aziende nella provincia di Bergamo per settore merceologico e classe di addetti (Valori assoluti)

		Bergamo
Agricoltura	0 -9 addetti	5.490
	10 - 49 addetti	31
	Più di 50 addetti	0
Industria	0 -9 addetti	11.109
	10 - 49 addetti	2.088
	Più di 50 addetti	429
Costruzioni	0 -9 addetti	18.803
	10 - 49 addetti	728
	Più di 50 addetti	55
Commercio e Alberghi	0 -9 addetti	22.882
	10 - 49 addetti	602
	Più di 50 addetti	71
Servizi	0 -9 addetti	21.235
	10 - 49 addetti	750
	Più di 50 addetti	181
	Tot	84.454

(Fonte; Infocamere)

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

		Bergamo
Agricoltura	0 - 9 addetti	66
	10 - 49 addetti	1
	Più di 50 addetti	0
Industria	0 - 9 addetti	143
	10 - 49 addetti	43
	Più di 50 addetti	7
Costruzioni	0 - 9 addetti	225
	10 - 49 addetti	18
	Più di 50 addetti	2
Commercio e Alberghi	0 - 9 addetti	274
	10 - 49 addetti	6
	Più di 50 addetti	2
Servizi	0 - 9 addetti	280
	10 - 49 addetti	10
	Più di 50 addetti	7
	Tot	1.084

Campione Realizzato per settore merceologico e per classe di addetti (Valori percentuali)

		Bergamo
Agricoltura	0 - 9 addetti	6,1
	10 - 49 addetti	0,1
	Più di 50 addetti	0,0
Industria	0 - 9 addetti	13,2
	10 - 49 addetti	4,0
	Più di 50 addetti	0,6
Costruzioni	0 - 9 addetti	20,8
	10 - 49 addetti	1,7
	Più di 50 addetti	0,2
Commercio e Alberghi	0 - 9 addetti	25,3
	10 - 49 addetti	0,6
	Più di 50 addetti	0,2
Servizi	0 - 9 addetti	25,8
	10 - 49 addetti	0,9
	Più di 50 addetti	0,6
	Tot	100,0

Coefficiente di espansione

		Bergamo
Agricoltura	0 -9 addetti	83,2
	10 - 49 addetti	31,0
	Più di 50 addetti	0,0
Industria	0 -9 addetti	77,7
	10 - 49 addetti	48,6
	Più di 50 addetti	61,3
Costruzioni	0 -9 addetti	83,6
	10 - 49 addetti	40,4
	Più di 50 addetti	27,5
Commercio e Alberghi	0 -9 addetti	83,5
	10 - 49 addetti	100,3
	Più di 50 addetti	35,5
Servizi	0 -9 addetti	75,8
	10 - 49 addetti	75,0
	Più di 50 addetti	25,9

QUESTIONARIO

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

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

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

Area 1: Immagine della Camera di Commercio presso gli utenti

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

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

- a) almeno una volta a settimana
- b) una volta al mese
- c) solo quando è servito, non è stato un rapporto costante
- d) non ho avuto rapporti con la Camera nell'ultimo anno:
 - d1) perché abbiamo utilizzato una società di servizi
 - d2) perché abbiamo utilizzato professionisti o consulenti
 - d3) perché non ne abbiamo avuto bisogno

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

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

- a) prevalentemente di persona, direttamente presso gli uffici della Camera
- b) prevalentemente a distanza, attraverso il telefono
- c) prevalentemente a distanza, attraverso e-mail e il sito della Cdc

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

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

*

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

- a) promuovere lo sviluppo del territorio e supportare le imprese
- b) fornire certificazioni e atti amministrativi alle imprese
- c) tutelare il mercato e i diritti dei consumatori
- d) tutte le precedenti risposte
- e) non so

*** 5. Secondo lei la Camera di Commercio di(e dell'Unioncamere Piemonte) comunica i servizi che offre in modo [1 risposta possibile]**

- a) pienamente soddisfacente
- b) accettabile, anche se da migliorare
- c) non adeguato
- d) non so

*** 6. Con quali canali ritiene più utile essere informato sui servizi della Camera di Commercio di [+ risposte possibili]**

- a) per e-mail - si/no
- b) per fax - si/no
- c) per posta - si/no
- d) per sms - si/no
- e) tramite il sito e newsletter della CdC - si/no
- f) tramite i media locali (stampa, radio e tv) - si/no
- g) tramite la rivista della Cdc - si/no
- h) tramite lo sportello presente nella sede della Cdc - si/no
- i) Non ho particolare interesse ad essere informato

Area 2: Servizi erogati

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

**7. Le leggerò i diversi servizi 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?
a) Pratiche obbligatorie per l'impresa (iscrizioni ai registri, albi, ruoli, deposito bilanci, diritto annuale, dichiarazioni ambiente, etc.)	a) si b) no	a) si b) no	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
b) Informazioni generali su altre imprese o amministratori (visure, bilanci, protesti, elenchi etc.)	a) si b) no	a) si b) no	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
c) Regolazione del mercato (Ufficio metrico, Usi e consuetudini, , brevetti, modelli e marchi)	a) si b) no	a) si b) no	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
d) Arbitrato e conciliazione	a) si b) no	a) si b) no	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
e) Informazioni sui prezzi, sulle statistiche e sulla situazione economica, studi ed analisi economiche, servizi per la creazione e successione di impresa	a) si b) no	a) si b) no	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
f) Informazioni sui finanziamenti agevolati, incentivi e contributi alle imprese (creazione e successione)	a) si b) no	a) si b) no	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
g) Informazioni e contributi sull'innovazione, trasferimento tecnologico e sulla cooperazione tra le imprese	a) si b) no	a) si b) no	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
h) Informazioni e supporto sulla responsabilità sociale d'impresa	a) si b) no	a) si b) no	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
i) Promozione del commercio estero e dell'internazionalizzazione, partecipazione a fiere, mostre e missioni	a) si b) no	a) si b) no	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
l) Assistenza, promozione e valorizzazione dei prodotti tipici (enogastronomici, marchi di qualità etc)	a) si b) no	a) si b) no	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
m) Corsi di formazione e tirocini formativi	a) si b) no	a) si b) no	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente

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

- a) semplificazione delle pratiche amministrative (es. iscrizioni ai registri, albi, ruoli, deposito bilanci, diritto annuale, dichiarazioni ambiente etc)
- b) finanziamenti e contributi alle imprese
- c) innovazione e trasferimento tecnologico
- d) internazionalizzazione e promozione di alleanze tra imprese italiane e tra imprese italiane ed estere
- e) sviluppo delle infrastrutture
- f) diffusione delle nuove tecnologie dell'informazione e delle comunicazioni (e-gov)
- g) responsabilità sociale d'impresa
- h) conciliazione e tutela del consumatore

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

Risposta: SI/No	Perché?	Se si: qual è il suo livello di soddisfazione?	Secondo lei, cosa potrebbe essere migliorato?
a) SI	Per le pratiche obbligatorie e servizi amministrativi (es. Telemaco)	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente	a) la reperibilità delle informazioni - si/no; b) l'aggiornamento delle informazioni - si/no; c) il percorso da seguire - si/no; d) non so
	Per avere informazioni sulle imprese e sul mercato (banche dati camerali, statistiche)	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente	a) la reperibilità delle informazioni - si/no; b) l'aggiornamento delle informazioni - si/no; c) il percorso da seguire - si/no; d) non so
	per le informazioni e modulistica dei servizi della Camera	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente	a) la reperibilità delle informazioni - si/no; b) l'aggiornamento delle informazioni - si/no; c) il percorso da seguire - si/no; d) non so
b) NO	Non uso internet		
	non l'ho mai utilizzato perché non sapevo che ci fosse		
	Non ho interesse ad utilizzare internet		

10. Complessivamente, ritiene che la qualità dei servizi della sua Camera di Commercio di negli ultimi 3 anni sia [1 risposta possibile]

- a) migliorata
- b) rimasta allo stesso livello
- c) peggiorata
- d) non so

Area 3: Modalità generali di funzionamento della Camera:

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

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

- a) Sì
- b) no

Se risponde no potrebbe passarci un suo collaboratore che di solito si reca in CdC? Oppure passare alle domande 17, 18,19,20.

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

- a) Sì
- b) No

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

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

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

- a) facile, la sede è ben organizzata con segnaletica e informazioni
- b) accettabile, anche se da migliorare
- c) difficile, la sede NON è ben organizzata con segnaletica e informazioni
- d) non so

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

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

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

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

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

- a) Si
- b) no

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

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

19. Negli ultimi 6 mesi ha contattato l'ufficio relazioni con il pubblico (URP)

- a) Si
- b) No

19.bis Se no, perché?

- b1) perché non sapevo dell'esistenza dell'URP della Cdc
- b2) perché contatto direttamente l'ufficio competente
- b3) perché non ne ho avuto bisogno

20. Se SI: Come giudica il servizio dell'URP?: [1 risposta possibile]

Risposta	Perché?
a) Soddisfacente	è facile da contattare
	è sempre pronto a dare le informazioni che mi occorrono e ad indirizzarmi alla persona giusta
b) Accettabile anche se da migliorare c) Deludente	
c) Deludente	non è facile da contattare
	non è in grado di rispondere adeguatamente

21. Complessivamente, ritiene che l'organizzazione della Camera di Commercio di negli ultimi 3 anni sia [1 risposta possibile]

- a) migliorata
- b) rimasta allo stesso livello
- c) peggiorata
- d) non so

22. Forma Giuridica

- 01 Ditta individuale
- 02 Società di Capitali
- 03 Società di persone
- 04 Consorzio
- 05 Cooperativa
- 06 Altra forma (Specificare)

23. Settore merceologico

- 01 Agricoltura e Pesca
- 02 Industria
- 03 Costruzioni
- 04 Commercio e Alberghi

05 Servizi

24. Classe di addetti

01 0-9 addetti

02 10-49 addetti

03 50-299 addetti

04 Oltre i 299 addetti

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.

Tabelle classe addetti

1. Con quale frequenza, nel corso dell'ultimo anno, lei o i suoi collaboratori avete avuto rapporti con la sua Camera di Commercio ?

	Classe di addetti				
	Totale	0-9 addetti	10-49 addetti	50-299 addetti	Oltre i 299 addetti
Almeno una volta a settimana	8,0%	7,8%	10,7%	13,9%	,0%
Una volta al mese	46,9%	47,0%	47,9%	15,9%	70,6%
Solo quando è servito, non è stato un rapporto costante	28,5%	29,0%	15,2%	48,4%	14,7%
Non ho avuto rapporti con la Camera nell'ultimo anno	16,7%	16,1%	26,2%	21,9%	14,7%
Base	1084	988	78	13	5

1.bis Se non ha avuto rapporti può spiegare i motivi di "non utilizzo"

	Classe di addetti				
	Totale	0-9 addetti	10-49 addetti	50-299 addetti	Oltre i 299 addetti
Perché abbiamo utilizzato un'altra società di servizi	4,9%	4,9%	,0%	50,0%	,0%
Perché abbiamo utilizzato professionisti o consulenti	76,8%	76,1%	95,6%	,0%	,0%
Perché non ne abbiamo avuto bisogno	18,3%	19,0%	4,4%	50,0%	100,0%
Base	184	160	21	2	1

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

	Classe di addetti				
	Totale	0-9 addetti	10-49 addetti	50-299 addetti	Oltre i 299 addetti
Prevalentemente di persona, direttamente presso gli uffici della Camera	55,9%	56,1%	47,8%	68,2%	100,0%
Prevalentemente a distanza, attraverso il telefono	21,0%	20,7%	30,3%	17,7%	,0%
Prevalentemente a distanza, attraverso e-mail e il sito della Cdc	23,1%	23,2%	22,0%	14,0%	,0%
Base	900	828	57	11	4

3. Secondo lei la Camera di Commercio è.....

	Classe di addetti				
	Totale	0-9 addetti	10-49 addetti	50-299 addetti	Oltre i 299 addetti
Una istituzione pubblica autonoma	47,1%	46,5%	51,7%	81,5%	70,6%
Un'istituzione pubblica espressione delle associazioni di categoria	34,6%	34,7%	35,0%	18,5%	14,7%
Un organismo privato	4,4%	4,5%	4,8%	,0%	,0%
Non so	13,9%	14,3%	8,5%	,0%	14,7%
Base	1084	988	78	13	5

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

	Classe di addetti				
	Totale	0-9 addetti	10-49 addetti	50-299 addetti	Oltre i 299 addetti
Promuovere lo sviluppo del territorio e supportare le imprese	17,7%	17,7%	17,3%	24,8%	14,7%
Fornire certificazioni e atti amministrativi sulle imprese	26,7%	26,3%	35,1%	26,8%	15,6%
Tutelare il mercato e i diritti dei consumatori	4,8%	4,8%	5,1%	4,6%	14,7%
Entrambe le precedenti risposte	41,2%	41,3%	39,5%	43,8%	55,0%
Non so	9,5%	10,0%	3,1%	,0%	,0%
Base	1084	988	78	13	5

5. Secondo lei la Camera di Commercio di(e dell'Unioncamere comunica i servizi che offre in modo

	Classe di addetti				
	Totale	0-9 addetti	10-49 addetti	50-299 addetti	Oltre i 299 addetti
Pienamente soddisfacente	25,5%	25,4%	27,9%	25,1%	50,5%
Accettabile, anche se da migliorare	32,1%	32,0%	36,0%	26,5%	,0%
Non adeguato	35,9%	36,3%	29,3%	37,5%	49,5%
Non so	6,4%	6,3%	6,8%	10,9%	,0%
Base	1084	988	78	13	5

6. Con quali canali ritiene più utile essere informato sui servizi della Camera di Commercio ?

		Classe di addetti				
		Totale	0-9 addetti	10-49 addetti	50-299 addetti	Oltre i 299 addetti
Per e-mail	No	27,4%	27,7%	25,9%	9,2%	14,7%
	Si	72,6%	72,3%	74,1%	90,8%	85,3%
Per fax	No	78,5%	78,3%	79,4%	95,4%	79,8%
	Si	21,5%	21,7%	20,6%	4,6%	20,2%
Per posta	No	65,2%	65,2%	65,8%	68,6%	49,6%
	Si	34,8%	34,8%	34,2%	31,4%	50,4%
Per sms	No	86,7%	86,7%	87,9%	84,4%	50,5%
	Si	13,3%	13,3%	12,1%	15,6%	49,5%
Tramite il sito e newsletter della CdC	No	75,8%	75,4%	81,5%	79,8%	100,0%
	Si	24,2%	24,6%	18,5%	20,2%	,0%
Tramite i media locali (stampa e tv)	No	78,7%	78,6%	80,3%	71,8%	100,0%
	Si	21,3%	21,4%	19,7%	28,2%	,0%
Tramite la rivista della Cdc	No	86,6%	86,3%	92,8%	90,8%	49,5%
	Si	13,4%	13,7%	7,2%	9,2%	50,5%
Tramite lo sportello presente nella sede della Cdc	No	74,5%	73,7%	85,8%	90,5%	85,3%
	Si	25,5%	26,3%	14,2%	9,5%	14,7%
Non ho interesse ad essere informato sui servizi della Cdc	No	98,4%	98,4%	97,7%	100,0%	100,0%
	Si	1,6%	1,6%	2,3%	,0%	,0%
Base		1084	988	78	13	5

7a) Le leggerò i diversi servizi offerti dalla Cdc : conosce le pratiche obbligatorie per l'impresa (iscrizioni ai registri, albi, ruoli, deposito bilanci, diritto annuale, dichiarazioni ambiente, etc.)?

		Classe di addetti				
		Totale	0-9 addetti	10-49 addetti	50-299 addetti	Oltre i 299 addetti
Si	73,6%	72,7%	87,8%	91,9%	100,0%	
No	26,4%	27,3%	12,2%	8,1%	,0%	
Base		900	828	57	11	4

7a) Se lo conosce lo ha utilizzato nel corso dell'ultimo anno?

		Classe di addetti				
		Totale	0-9 addetti	10-49 addetti	50-299 addetti	Oltre i 299 addetti
Si	48,6%	49,9%	32,4%	19,3%	,0%	
No	51,4%	50,1%	67,6%	80,7%	100,0%	
Base		668	603	51	10	4

7a) Se lo ha utilizzato: qual è il suo livello di soddisfazione?

	Classe di addetti				
	Totale	0-9 addetti	10-49 addetti	50-299 addetti	Oltre i 299 addetti
Buono	69,0%	67,7%	100,0%	100,0%	
Discreto	14,4%	15,0%	,0%	,0%	
Sufficiente	12,0%	12,5%	,0%	,0%	
Insufficiente	4,6%	4,8%	,0%	,0%	
Base	321	304	14	3	

7b) Le leggerò i diversi servizi offerti dalla Cdc : conosce le informazioni generali su altre imprese o amministratori (visure, bilanci, protesti, elenchi etc.)?

	Classe di addetti				
	Totale	0-9 addetti	10-49 addetti	50-299 addetti	Oltre i 299 addetti
Si	67,0%	66,0%	85,6%	91,9%	76,4%
No	33,0%	34,0%	14,4%	8,1%	23,6%
Base	900	828	57	11	4

7b) Se lo conosce lo ha utilizzato nel corso dell'ultimo anno?

	Classe di addetti				
	Totale	0-9 addetti	10-49 addetti	50-299 addetti	Oltre i 299 addetti
Si	56,5%	55,2%	71,2%	84,8%	100,0%
No	43,5%	44,8%	28,8%	15,2%	,0%
Base	610	546	51	10	3

7b) Se lo ha utilizzato qual'è il suo livello di soddisfazione?

	Classe di addetti				
	Totale	0-9 addetti	10-49 addetti	50-299 addetti	Oltre i 299 addetti
Buono	60,6%	60,3%	61,6%	76,7%	53,5%
Discreto	21,1%	20,3%	30,1%	15,7%	46,5%
Sufficiente	18,3%	19,3%	8,3%	7,6%	,0%
Insufficiente	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%
Base	351	303	36	9	3

7c) Le leggerò i diversi servizi offerti dalla Cdc :conosce la regolazione del mercato (Ufficio metrico, Usi e consuetudini, , brevetti, modelli e marchi)?

	Totale	Classe di addetti			
		0-9 addetti	10-49 addetti	50-299 addetti	Oltre i 299 addetti
Si	38,4%	37,9%	44,7%	56,4%	59,1%
No	61,6%	62,1%	55,3%	43,6%	40,9%
Base	900	828	57	11	4

7c) Se lo conosce lo ha utilizzato nel corso dell'ultimo anno?

	Totale	Classe di addetti			
		0-9 addetti	10-49 addetti	50-299 addetti	Oltre i 299 addetti
Si	4,3%	4,6%	,0%	,0%	,0%
No	95,7%	95,4%	100,0%	100,0%	100,0%
Base	350	313	30	5	2

7c) Se lo ha utilizzato qual'è il suo livello di soddisfazione?

	Totale	Classe di addetti			
		0-9 addetti	10-49 addetti	50-299 addetti	Oltre i 299 addetti
Buono	,0%	,0%			
Discreto	,0%	,0%			
Sufficiente	26,8%	26,8%			
Insufficiente	73,2%	73,2%			
Base	15	15			

7d) Le leggerò i diversi servizi offerti dalla Cdc : conosce Arbitrato e Conciliazione?

	Totale	Classe di addetti			
		0-9 addetti	10-49 addetti	50-299 addetti	Oltre i 299 addetti
Si	34,5%	34,0%	47,3%	20,3%	42,0%
No	65,5%	66,0%	52,7%	79,7%	58,0%
Base	900	828	57	11	4

7d) Se lo conosce: Lo ha utilizzato nel corso dell'ultimo anno?

	Classe di addetti				
	Totale	0-9 addetti	10-49 addetti	50-299 addetti	Oltre i 299 addetti
Si	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%
No	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Base	317	284	29	2	2

7e) Le leggerò i diversi servizi offerti dalla Cdc : conosce le informazioni sui prezzi, sulle statistiche e sulla situazione economica, studi ed analisi economiche, servizi per la creazione e successione di impresa?

	Classe di addetti				
	Totale	0-9 addetti	10-49 addetti	50-299 addetti	Oltre i 299 addetti
Si	44,3%	43,3%	62,2%	62,3%	82,8%
No	55,7%	56,7%	37,8%	37,7%	17,2%
Base	900	828	57	11	4

7e) Se lo conosce: Lo ha utilizzato nel corso dell'ultimo anno?

	Classe di addetti				
	Totale	0-9 addetti	10-49 addetti	50-299 addetti	Oltre i 299 addetti
Si	31,3%	29,6%	48,5%	68,0%	71,4%
No	68,7%	70,4%	51,5%	32,0%	28,6%
Base	407	360	38	6	3

7e) Se lo ha utilizzato: qual è il suo livello di soddisfazione?

	Classe di addetti				
	Totale	0-9 addetti	10-49 addetti	50-299 addetti	Oltre i 299 addetti
Buono	53,1%	51,5%	73,7%	33,9%	31,0%
Discreto	24,9%	27,1%	5,2%	33,0%	,0%
Sufficiente	22,0%	21,4%	21,1%	33,0%	69,0%
Insufficiente	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%
Base	131	106	19	4	2

7f) Le leggerò i diversi servizi offerti dalla Cdc : conosce le informazioni sui finanziamenti agevolati, incentivi e contributi alle imprese?

	Totale	Classe di addetti			
		0-9 addetti	10-49 addetti	50-299 addetti	Oltre i 299 addetti
Si	54,4%	53,9%	62,1%	68,2%	59,1%
No	45,6%	46,1%	37,9%	31,8%	40,9%
Base	900	828	57	11	4

7f) Se lo conosce: Lo ha utilizzato nel corso dell'ultimo anno?

	Totale	Classe di addetti			
		0-9 addetti	10-49 addetti	50-299 addetti	Oltre i 299 addetti
Si	31,5%	30,9%	43,7%	29,7%	31,0%
No	68,5%	69,1%	56,3%	70,3%	69,0%
Base	496	449	39	6	2

7f) Se lo ha utilizzato: qual è il suo livello di soddisfazione?

	Totale	Classe di addetti			
		0-9 addetti	10-49 addetti	50-299 addetti	Oltre i 299 addetti
Buono	72,3%	71,9%	80,8%	31,0%	100,0%
Discreto	22,9%	22,8%	19,2%	69,0%	,0%
Sufficiente	4,8%	5,3%	,0%	,0%	,0%
Insufficiente	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%
Base	160	138	19	2	1

7g) Le leggerò i diversi servizi offerti dalla Cdc : conosce le informazioni e contributi sull'innovazione, trasferimento tecnologico e sulla cooperazione tra le imprese?

	Totale	Classe di addetti			
		0-9 addetti	10-49 addetti	50-299 addetti	Oltre i 299 addetti
Si	40,2%	40,1%	41,7%	40,2%	42,0%
No	59,8%	59,9%	58,3%	59,8%	58,0%
Base	900	828	57	11	4

7g) Se lo conosce: Lo ha utilizzato nel corso dell'ultimo anno?

	Classe di addetti				
	Totale	0-9 addetti	10-49 addetti	50-299 addetti	Oltre i 299 addetti
Si	16,0%	16,5%	6,9%	,0%	,0%
No	84,0%	83,5%	93,1%	100,0%	100,0%
Base	365	333	26	4	2

7g) Se lo ha utilizzato nel corso dell'ultimo anno qual'è il suo livello di soddisfazione?

	Classe di addetti				
	Totale	0-9 addetti	10-49 addetti	50-299 addetti	Oltre i 299 addetti
Buono	49,2%	49,1%	54,6%		
Discreto	35,0%	34,7%	45,4%		
Sufficiente	15,8%	16,1%	,0%		
Insufficiente	,0%	,0%	,0%		
Base	58	56	2		

7h) Le leggerò i diversi servizi offerti dalla Cdc: conosce informazioni e supporto sulla responsabilità sociale d'impresa?

	Classe di addetti				
	Totale	0-9 addetti	10-49 addetti	50-299 addetti	Oltre i 299 addetti
Si	6,6%	7,0%	,0%	,0%	,0%
No	93,4%	93,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Base	900	828	57	11	4

7h) Se lo conosce: Lo ha utilizzato nel corso dell'ultimo anno?

	Classe di addetti				
	Totale	0-9 addetti	10-49 addetti	50-299 addetti	Oltre i 299 addetti
Si	5,1%	5,1%			
No	94,9%	94,9%			
Base	59	59			

7h) Se lo ha utilizzato: qual è il suo livello di soddisfazione?

	Classe di addetti				
	Totale	0-9 addetti	10-49 addetti	50-299 addetti	Oltre i 299 addetti
Buono	,0%	,0%			
Discreto	,0%	,0%			
Sufficiente	100,0%	100,0%			
Insufficiente	,0%	,0%			
Base	3	3			

7i) Le leggerò i diversi servizi offerti dalla Cdc: conosce la promozione del commercio estero e dell'internazionalizzazione, partecipazione a fiere, mostre e missioni

	Classe di addetti				
	Totale	0-9 addetti	10-49 addetti	50-299 addetti	Oltre i 299 addetti
Si	40,2%	40,2%	40,0%	28,4%	42,0%
No	59,8%	59,8%	60,0%	71,6%	58,0%
Base	900	828	57	11	4

7i) Se lo conosce: Lo ha utilizzato nel corso dell'ultimo anno?

	Classe di addetti				
	Totale	0-9 addetti	10-49 addetti	50-299 addetti	Oltre i 299 addetti
Si	29,3%	30,3%	11,4%	,0%	,0%
No	70,7%	69,7%	88,6%	100,0%	100,0%
Base	363	334	24	3	2

7i) Se lo ha utilizzato: qual è il suo livello di soddisfazione?

	Classe di addetti				
	Totale	0-9 addetti	10-49 addetti	50-299 addetti	Oltre i 299 addetti
Buono	58,4%	58,2%	71,3%		
Discreto	28,1%	28,5%	,0%		
Sufficiente	13,5%	13,3%	28,7%		
Insufficiente	,0%	,0%	,0%		
Base	102	100	2		

7m) Le leggerò i diversi servizi offerti dalla Cdc: conosce i seminari/Corsi di formazione e tirocini formativi?

	Classe di addetti				
	Totale	0-9 addetti	10-49 addetti	50-299 addetti	Oltre i 299 addetti
Si	50,0%	49,9%	55,1%	38,0%	42,0%
No	50,0%	50,1%	44,9%	62,0%	58,0%
Base	900	828	57	11	4

7l) Le leggerò i diversi servizi offerti dalla Cdc : conosce Assistenza e promozione e valorizzazione dei prodotti tipici?

	Classe di addetti				
	Totale	0-9 addetti	10-49 addetti	50-299 addetti	Oltre i 299 addetti
Si	31,9%	31,6%	39,4%	26,2%	18,3%
No	68,1%	68,4%	60,6%	73,8%	81,7%
Base	900	828	57	11	4

7l) Se lo conosce: Lo ha utilizzato nel corso dell'ultimo anno?

	Classe di addetti				
	Totale	0-9 addetti	10-49 addetti	50-299 addetti	Oltre i 299 addetti
Si	2,8%	,8%	33,8%	24,0%	100,0%
No	97,2%	99,2%	66,2%	76,0%	,0%
Base	292	264	24	3	1

7l) Se lo ha utilizzato: qual è il suo livello di soddisfazione?

	Classe di addetti				
	Totale	0-9 addetti	10-49 addetti	50-299 addetti	Oltre i 299 addetti
Buono	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Discreto	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%
Sufficiente	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%
Insufficiente	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%
Base	14	2	10	1	1

7m) Se lo conosce: Lo ha utilizzato nel corso dell'ultimo anno?

	Totale	Classe di addetti			
		0-9 addetti	10-49 addetti	50-299 addetti	Oltre i 299 addetti
Si	20,3%	20,7%	8,8%	67,9%	,0%
No	79,7%	79,3%	91,2%	32,1%	100,0%
Base	453	414	32	5	2

7m) Se lo ha utilizzato: qual è il suo livello di soddisfazione?

	Totale	Classe di addetti			
		0-9 addetti	10-49 addetti	50-299 addetti	Oltre i 299 addetti
Buono	72,8%	72,6%	100,0%	45,8%	
Discreto	24,9%	25,0%	,0%	54,2%	
Sufficiente	2,3%	2,4%	,0%	,0%	
Insufficiente	,0%	,0%	,0%	,0%	
Base	90	85	2	3	

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

		Classe di addetti				
		Totale	0-9 addetti	10-49 addetti	50-299 addetti	Oltre i 299 addetti
Semplificazione delle pratiche amministrative (es. notifiche, bilanci, albi, visure, etc)	No	36,5%	35,5%	50,1%	68,3%	76,4%
	Si	63,5%	64,5%	49,9%	31,7%	23,6%
Finanziamenti e contributi alle imprese	No	60,4%	60,6%	59,0%	53,9%	23,6%
	Si	39,6%	39,4%	41,0%	46,1%	76,4%
Innovazione e trasferimento tecnologico	No	88,6%	89,0%	80,9%	80,1%	100,0%
	Si	11,4%	11,0%	19,1%	19,9%	,0%
Internazionalizzazione e commercio estero	No	94,5%	95,3%	78,9%	85,6%	81,7%
	Si	5,5%	4,7%	21,1%	14,4%	18,3%
Sviluppo delle infrastrutture	No	86,9%	86,9%	84,6%	94,1%	100,0%
	Si	13,1%	13,1%	15,4%	5,9%	,0%
Diffusione delle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione (e-gov)	No	98,4%	98,7%	95,3%	86,0%	100,0%
	Si	1,6%	1,3%	4,7%	14,0%	,0%
Responsabilità sociale d'impresa	No	93,3%	93,2%	95,5%	91,9%	76,4%
	Si	6,7%	6,8%	4,5%	8,1%	23,6%
Conciliazione e tutela del consumatore	No	82,2%	82,1%	82,1%	94,1%	82,8%
	Si	17,8%	17,9%	17,9%	5,9%	17,2%
Base		900	828	57	11	4

9. Nel corso dell'ultimo anno ha utilizzato il sito internet della Camera di Commercio

	Totale	Classe di addetti			
		0-9 addetti	10-49 addetti	50-299 addetti	Oltre i 299 addetti
Si	56,0%	55,6%	66,9%	66,1%	18,3%
No	44,0%	44,4%	33,1%	33,9%	81,7%
Base	900	828	57	11	4

9bis) Se si perchè?

	Totale	Classe di addetti			
		0-9 addetti	10-49 addetti	50-299 addetti	Oltre i 299 addetti
Per le pratiche obbligatorie e servizi amministrativi (Es Telemaco)	42,7%	43,4%	33,2%	30,2%	,0%
Per avere informazioni sulle imprese e sul mercato (banche dati camerali e statistiche)	29,0%	29,3%	23,3%	30,2%	,0%
Per le informazioni e modulistica dei servizi della	28,3%	27,3%	43,5%	39,7%	100,0%
Base	512	463	40	8	1

9c) Se si qual'è il suo livello di soddisfazione? Per le pratiche obbligatorie e servizi amministrativi (es. Telemaco)

	Totale	Classe di addetti			
		0-9 addetti	10-49 addetti	50-299 addetti	Oltre i 299 addetti
Buono	45,7%	44,0%	85,9%	29,7%	
Discreto	34,1%	35,7%	,0%	,0%	
Sufficiente	20,3%	20,3%	14,1%	70,3%	
Insufficiente	,0%	,0%	,0%	,0%	
Base	218	204	12	2	

9c) Secondo lei cosa potrebbe essere migliorato? Per le pratiche obbligatorie e servizi amministrativi (es. Telemaco)

		Classe di addetti				
		Totale	0-9 addetti	10-49 addetti	50-299 addetti	Oltre i 299 addetti
La reperibilità delle informazioni	No	45,6%	45,6%	42,3%	70,3%	
	Si	54,4%	54,4%	57,7%	29,7%	
L'aggiornamento delle informazioni	No	59,4%	58,8%	78,8%	29,7%	
	Si	40,6%	41,2%	21,2%	70,3%	
Le procedure da seguire	No	60,7%	60,9%	56,4%	70,3%	
	Si	39,3%	39,1%	43,6%	29,7%	
Non so	No	94,2%	95,4%	64,7%	100,0%	
	Si	5,8%	4,6%	35,3%	,0%	
	Base	218	204	12	2	

9d) Se si: qual è il suo livello di soddisfazione? Informazioni sulle imprese e sul mercato (banche dati camerali, statistiche)

		Classe di addetti				
		Totale	0-9 addetti	10-49 addetti	50-299 addetti	Oltre i 299 addetti
	Buono	78,7%	79,2%	62,5%	100,0%	
	Discreto	11,1%	10,8%	20,8%	,0%	
	Sufficiente	10,2%	10,0%	16,8%	,0%	
	Insufficiente	,0%	,0%	,0%	,0%	
	Base	146	135	9	2	

9e) Secondo lei, cosa potrebbe essere migliorato? Informazioni sulle imprese e sul mercato (banche dati camerali, statistiche)

		Classe di addetti				
		Totale	0-9 addetti	10-49 addetti	50-299 addetti	Oltre i 299 addetti
La reperibilità delle informazioni	No	60,4%	61,9%	37,5%	,0%	
	Si	39,6%	38,1%	62,5%	100,0%	
L'aggiornamento delle informazioni	No	90,0%	89,5%	100,0%	100,0%	
	Si	10,0%	10,5%	,0%	,0%	
Le procedure da seguire	No	69,3%	69,4%	62,5%	100,0%	
	Si	30,7%	30,6%	37,5%	,0%	
Non so	No	80,4%	79,3%	100,0%	100,0%	
	Si	19,6%	20,7%	,0%	,0%	
	Base	146	135	9	2	

9f) Se si: qual è il suo livello di soddisfazione? Informazioni e modulistica dei servizi della Camera

	Totale	Classe di addetti			
		0-9 addetti	10-49 addetti	50-299 addetti	Oltre i 299 addetti
Buono	69,6%	68,9%	73,1%	100,0%	100,0%
Discreto	30,4%	31,1%	26,9%	,0%	,0%
Sufficiente	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%
Insufficiente	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%
Base	148	124	19	4	1

9g) Secondo lei, cosa potrebbe essere migliorato? Informazioni e modulistica dei servizi della Camera

		Totale	Classe di addetti			
			0-9 addetti	10-49 addetti	50-299 addetti	Oltre i 299 addetti
La reperibilità delle informazioni	No	79,2%	77,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	Si	20,8%	23,0%	,0%	,0%	,0%
L'aggiornamento delle informazioni	No	80,4%	82,8%	56,5%	54,9%	100,0%
	Si	19,6%	17,2%	43,5%	45,1%	,0%
Le procedure da seguire	No	68,9%	65,7%	100,0%	100,0%	100,0%
	Si	31,1%	34,3%	,0%	,0%	,0%
Non so	No	61,9%	63,9%	43,5%	45,1%	,0%
	Si	38,1%	36,1%	56,5%	54,9%	100,0%
	Base	148	124	19	4	1

9h) Se non l'ha utilizzato: perchè?

	Totale	Classe di addetti			
		0-9 addetti	10-49 addetti	50-299 addetti	Oltre i 299 addetti
Non uso Internet	15,0%	14,8%	19,6%	,0%	28,9%
Non l'ho mai utilizzato perchè non sapevo che ci fosse	18,4%	19,2%	,0%	,0%	,0%
Non avevo interesse ad utilizzarlo	66,6%	66,0%	80,4%	100,0%	71,1%
Base	388	365	17	3	3

10) Complessivamente, ritiene che la qualità dei servizi della sua Camera di Commercio negli ultimi 3 anni sia

	Classe di addetti				
	Totale	0-9 addetti	10-49 addetti	50-299 addetti	Oltre i 299 addetti
Migliorata	44,9%	45,6%	34,4%	8,1%	64,5%
Rimasta allo stesso livello	41,0%	40,9%	38,1%	85,6%	17,2%
Peggiorata	7,4%	7,6%	4,5%	,0%	,0%
Non so	6,7%	5,9%	23,0%	6,3%	18,3%
Base	900	828	57	11	4

11) Si è recato personalmente negli uffici della Camera di commercio nell'ultimo anno?

	Classe di addetti				
	Totale	0-9 addetti	10-49 addetti	50-299 addetti	Oltre i 299 addetti
Si	48,2%	48,3%	40,1%	72,0%	76,4%
No	51,8%	51,7%	59,9%	28,0%	23,6%
Base	900	828	57	11	4

12) Ritiene che gli uffici della Camera di Commercio siano facilmente raggiungibili?

	Classe di addetti				
	Totale	0-9 addetti	10-49 addetti	50-299 addetti	Oltre i 299 addetti
Si	86,9%	87,5%	72,0%	80,5%	100,0%
No	13,1%	12,5%	28,0%	19,5%	,0%
Base	438	403	24	8	3

13) Ritiene che gli orari di apertura siano

	Classe di addetti				
	Totale	0-9 addetti	10-49 addetti	50-299 addetti	Oltre i 299 addetti
Adeguati	57,1%	57,7%	43,0%	55,4%	53,5%
Bisognerebbe anticipare l'apertura la mattina	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%
Bisognerebbe posticipare la chiusura nel pomeriggio	12,3%	12,5%	6,0%	16,4%	22,6%
Bisognerebbe adottare l'orario continuato	30,3%	29,6%	51,0%	28,2%	24,0%
Non so	,2%	,3%	,0%	,0%	,0%
Base	438	403	24	8	3

14) Come considera l'accesso ai servizi quando si reca direttamente alla Camera di Commercio ?

	Classe di addetti				
	Totale	0-9 addetti	10-49 addetti	50-299 addetti	Oltre i 299 addetti
Facile, la sede è ben organizzata con segnaletica e informazioni	69,2%	69,8%	65,8%	35,9%	24,0%
Accettabile, anche se da migliorare	19,6%	19,2%	18,2%	47,7%	76,0%
Difficile, la sede NON è ben organizzata con segnaletica	11,2%	11,0%	16,0%	16,4%	,0%
Non so	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%
Base	438	403	24	8	3

15) Ritiene che i tempi di attesa agli uffici o sportelli siano

	Classe di addetti				
	Totale	0-9 addetti	10-49 addetti	50-299 addetti	Oltre i 299 addetti
Pienamente soddisfacenti	36,5%	36,5%	45,9%	8,7%	,0%
Accettabili, anche se da migliorare	46,0%	45,7%	40,9%	83,0%	77,4%
Troppo lunghi	17,5%	17,8%	13,2%	8,2%	22,6%
Non so	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%
Base	438	403	24	8	3

16) In relazione ai seguenti aspetti, connessi al rapporto con gli uffici, quali considera prioritari come aree di miglioramento

		Classe di addetti				
		Totale	0-9 addetti	10-49 addetti	50-299 addetti	Oltre i 299 addetti
primo posto	accesso ai servizi	13,4%	13,4%	11,7%	19,5%	,0%
	orari di apertura	22,8%	22,5%	33,2%	8,7%	24,0%
	tempi di attesa	22,4%	22,1%	21,0%	47,2%	76,0%
	tempestività nelle risposte	3,7%	3,9%	,0%	,0%	,0%
	competenza del personale	17,1%	17,1%	20,2%	16,4%	,0%
	disponibilità del personale	20,6%	21,1%	13,9%	8,2%	,0%
secondo posto	accesso ai servizi	12,8%	12,9%	9,3%	8,2%	22,6%
	orari di apertura	9,9%	9,8%	12,1%	16,4%	,0%
	tempi di attesa	17,5%	18,4%	,0%	,0%	,0%
	tempestività nelle risposte	20,5%	20,9%	11,7%	19,5%	,0%
	competenza del personale	19,1%	18,0%	47,1%	17,0%	24,0%
	disponibilità del personale	20,4%	20,1%	19,8%	38,9%	53,5%
terzo posto	accesso ai servizi	14,3%	14,7%	6,0%	8,2%	,0%
	orari di apertura	23,1%	23,8%	9,3%	8,2%	22,6%
	tempi di attesa	10,1%	10,6%	,0%	,0%	,0%
	tempestività nelle risposte	20,9%	21,4%	15,9%	,0%	,0%
	competenza del personale	16,3%	15,5%	23,5%	58,4%	53,5%
	disponibilità del personale	15,3%	14,0%	45,3%	25,2%	24,0%
quarto posto	accesso ai servizi	9,8%	10,3%	,0%	,0%	,0%
	orari di apertura	10,1%	9,7%	17,8%	27,7%	,0%
	tempi di attesa	31,3%	31,7%	28,0%	16,4%	,0%
	tempestività nelle risposte	31,3%	29,9%	54,2%	55,9%	100,0%
	competenza del personale	7,1%	7,5%	,0%	,0%	,0%
	disponibilità del personale	10,3%	10,8%	,0%	,0%	,0%
quinto posto	accesso ai servizi	10,1%	10,6%	,0%	,0%	,0%
	orari di apertura	24,2%	23,9%	27,6%	38,9%	53,5%
	tempi di attesa	15,5%	13,8%	51,0%	36,4%	24,0%
	tempestività nelle risposte	3,3%	2,9%	12,1%	16,4%	,0%
	competenza del personale	29,7%	30,8%	9,3%	8,2%	22,6%
	disponibilità del personale	17,2%	18,1%	,0%	,0%	,0%
sesto posto	accesso ai servizi	39,7%	38,0%	72,9%	64,1%	77,4%
	orari di apertura	9,9%	10,4%	,0%	,0%	,0%
	tempi di attesa	3,2%	3,4%	,0%	,0%	,0%
	tempestività nelle risposte	20,3%	21,1%	6,0%	8,2%	,0%
	competenza del personale	10,6%	11,2%	,0%	,0%	,0%
	disponibilità del personale	16,2%	15,9%	21,0%	27,7%	22,6%
Base		438	403	24	8	3

17) Negli ultimi 6 mesi ha utilizzato il servizio di centralino/call center?

	Classe di addetti				
	Totale	0-9 addetti	10-49 addetti	50-299 addetti	Oltre i 299 addetti
Si	19,5%	19,7%	14,5%	39,9%	,0%
No	80,5%	80,3%	85,5%	60,1%	100,0%
Base	900	828	57	11	4

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

	Classe di addetti				
	Totale	0-9 addetti	10-49 addetti	50-299 addetti	Oltre i 299 addetti
Buono, è sempre pronto a rispondere e ad indirizzarmi verso	17,2%	17,7%	,0%	20,4%	
Accettabile, anche se da migliorare	41,7%	39,2%	100,0%	79,6%	
Deludente	32,7%	34,3%	,0%	,0%	
Non so	8,4%	8,8%	,0%	,0%	
Base	177	166	6	5	

19) Negli ultimi 6 mesi ha contattato l'ufficio relazioni con il pubblico (URP) ?

	Classe di addetti				
	Totale	0-9 addetti	10-49 addetti	50-299 addetti	Oltre i 299 addetti
Si	3,4%	3,6%	,0%	,0%	,0%
No	96,6%	96,4%	100,0%	100,0%	100,0%
Base	900	828	57	11	4

19)bis Se no, perchè?

	Classe di addetti				
	Totale	0-9 addetti	10-49 addetti	50-299 addetti	Oltre i 299 addetti
Perchè non sapevo dell'esistenza dell'URP della CDC	17,0%	16,8%	21,9%	11,8%	23,6%
Perchè contatto direttamente l'ufficio competente	22,9%	22,9%	22,3%	20,3%	18,3%
Perchè non ne ho avuto bisogno	60,1%	60,2%	55,9%	67,9%	58,0%
Base	870	798	57	11	4

20) Se SI: Come giudica il servizio dell'URP?

	Classe di addetti				
	Totale	0-9 addetti	10-49 addetti	50-299 addetti	Oltre i 299 addetti
Soddisfacente	,0%	,0%			
Accettabile anche se da migliorare	,0%	,0%			
Deludente	100,0%	100,0%			
Base	30	30			

20tris) Perché lo giudica deludente?

	Classe di addetti				
	Totale	0-9 addetti	10-49 addetti	50-299 addetti	Oltre i 299 addetti
Perché non è facile da contattare	62,6%	62,6%			
Perché non è in grado di rispondere adeguatamente	37,4%	37,4%			
Base	30	30			

21) Complessivamente, ritiene che l'organizzazione della Camera di Commercio di negli ultimi 3 anni sia

	Classe di addetti				
	Totale	0-9 addetti	10-49 addetti	50-299 addetti	Oltre i 299 addetti
Migliorata	45,4%	45,6%	44,5%	37,7%	23,6%
Rimasta allo stesso livello	39,6%	39,2%	44,7%	48,3%	76,4%
Peggiorata	5,1%	5,1%	4,5%	,0%	,0%
Non so	9,9%	10,1%	6,3%	14,0%	,0%
Base	900	828	57	11	4

22) Forma Giuridica

	Classe di addetti				
	Totale	0-9 addetti	10-49 addetti	50-299 addetti	Oltre i 299 addetti
Ditta individuale	43,2%	44,6%	22,8%	9,2%	,0%
Società di Capitali	35,0%	33,6%	54,8%	79,5%	64,2%
Società di persone	16,3%	16,2%	18,3%	11,2%	15,6%
Consorzio	2,3%	2,4%	1,8%	,0%	,0%
Cooperativa	3,2%	3,2%	2,4%	,0%	20,2%
Altra forma (Specificare)	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%
Base	1084	988	78	13	5

23) Settore

	Classe di addetti				
	Totale	0-9 addetti	10-49 addetti	50-299 addetti	Oltre i 299 addetti
Agricoltura e Pesca	6,5%	6,9%	,7%	,0%	,0%
Industria	16,1%	14,0%	49,7%	65,7%	34,8%
Costruzioni	23,2%	23,6%	17,3%	4,9%	15,6%
Commercio e Alberghi	27,9%	28,8%	14,3%	6,3%	20,2%
Servizi	26,2%	26,7%	17,9%	23,1%	29,4%
Base	1084	988	78	13	5

24) Classe di addetti

	Classe di addetti				
	0-9 addetti	10-49 addetti	50-299 addetti	Oltre i 299 addetti	Base
0-9 addetti	100,0%	,0%	,0%	,0%	94,2%
10-49 addetti	,0%	100,0%	,0%	,0%	5,0%
50-299 addetti	,0%	,0%	100,0%	,0%	,7%
Oltre i 299 addetti	,0%	,0%	,0%	100,0%	,2%
Base	988	78	13	5	1084

Tabelle settore

1. Con quale frequenza, nel corso dell'ultimo anno, lei o i suoi collaboratori avete avuto rapporti con la sua Camera di Commercio ?

	Settore merceologico					
	Totale	Agricoltura e Pesca	Industria	Costruzioni	Commercio e Alberghi	Servizi
Almeno una volta a settimana	8,0%	,0%	,0%	10,7%	1,4%	19,5%
Una volta al mese	46,9%	50,3%	54,0%	48,0%	50,1%	37,3%
Solo quando è servito, non è stato un rapporto costante	28,5%	31,6%	22,7%	29,2%	31,8%	27,0%
Non ho avuto rapporti con la Camera nell'ultimo anno	16,7%	18,1%	23,3%	12,1%	16,7%	16,2%
Base	1084	67	193	245	282	297

1.bis Se non ha avuto rapporti può spiegare i motivi di "non utilizzo"

	Settore merceologico					
	Totale	Agricoltura e Pesca	Industria	Costruzioni	Commercio e Alberghi	Servizi
Perché abbiamo utilizzato un'altra società di servizi	4,9%	8,3%	6,8%	,0%	4,2%	6,3%
Perché abbiamo utilizzato professionisti o consulenti	76,8%	25,0%	77,5%	82,4%	80,9%	82,4%
Perché non ne abbiamo avuto bisogno	18,3%	66,7%	15,7%	17,6%	14,8%	11,3%
Base	184	12	47	30	47	48

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

	Settore merceologico					
	Totale	Agricoltura e Pesca	Industria	Costruzioni	Commercio e Alberghi	Servizi
Prevalentemente di persona, direttamente presso gli uffici della Camera	55,9%	76,1%	59,7%	45,6%	55,3%	59,1%
Prevalentemente a distanza, attraverso il telefono	21,0%	11,0%	19,9%	24,0%	20,7%	21,6%
Prevalentemente a distanza, attraverso e-mail e il sito della	23,1%	12,9%	20,4%	30,3%	24,0%	19,3%
Base	900	55	146	215	235	249

3. Secondo lei la Camera di Commercio è.....

	Settore merceologico					
	Totale	Agricoltura e Pesca	Industria	Costruzioni	Commercio e Alberghi	Servizi
Una istituzione pubblica autonoma	47,1%	24,7%	62,5%	49,1%	32,4%	56,9%
Un'istituzione pubblica espressione delle associazioni di categoria	34,6%	40,7%	28,1%	39,0%	39,8%	27,6%
Un organismo privato	4,4%	4,5%	,0%	,4%	9,0%	5,8%
Non so	13,9%	30,1%	9,4%	11,5%	18,8%	9,7%
Base	1084	67	193	245	282	297

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

	Totale	Settore merceologico				
		Agricoltura e Pesca	Industria	Costruzioni	Commercio e Alberghi	Servizi
Promuovere lo sviluppo del territorio e supportare le imprese	17,7%	3,0%	3,1%	14,5%	32,1%	17,9%
Fornire certificazioni e atti amministrativi sulle imprese	26,7%	6,6%	31,1%	46,7%	9,6%	29,4%
Tutelare il mercato e i diritti dei consumatori	4,8%	19,6%	2,4%	4,9%	1,8%	5,7%
Entrambe le precedenti risposte	41,2%	21,1%	60,2%	30,1%	48,0%	37,4%
Non so	9,5%	49,7%	3,2%	3,8%	8,5%	9,6%
Base	1084	67	193	245	282	297

5. Secondo lei la Camera di Commercio di(e dell'Unioncamere) comunica i servizi che offre in modo

	Totale	Settore merceologico				
		Agricoltura e Pesca	Industria	Costruzioni	Commercio e Alberghi	Servizi
Pienamente soddisfacente	25,5%	45,8%	29,1%	28,8%	13,7%	28,1%
Accettabile, anche se da migliorare	32,1%	27,1%	31,4%	34,7%	33,3%	30,2%
Non adeguato	35,9%	19,6%	32,6%	31,6%	47,3%	33,9%
Non so	6,4%	7,5%	6,9%	4,9%	5,7%	7,9%
Base	1084	67	193	245	282	297

6. Con quali canali ritiene più utile essere informato sui servizi della Camera di Commercio ?

		Settore merceologico					
		Totale	Agricoltura e Pesca	Industria	Costruzioni	Commercio e Alberghi	Servizi
Per e-mail	No	27,4%	48,2%	25,7%	21,1%	25,7%	30,8%
	Si	72,6%	51,8%	74,3%	78,9%	74,3%	69,2%
Per fax	No	78,5%	89,5%	80,3%	84,9%	64,1%	84,2%
	Si	21,5%	10,5%	19,7%	15,1%	35,9%	15,8%
Per posta	No	65,2%	30,1%	64,7%	66,7%	67,5%	70,5%
	Si	34,8%	69,9%	35,3%	33,3%	32,5%	29,5%
Per sms	No	86,7%	91,0%	87,3%	86,1%	85,7%	86,8%
	Si	13,3%	9,0%	12,7%	13,9%	14,3%	13,2%
Tramite il sito e newsletter della CdC	No	75,8%	89,5%	80,9%	70,4%	85,5%	63,9%
	Si	24,2%	10,5%	19,1%	29,6%	14,5%	36,1%
Tramite i media locali (stampa e tv)	No	78,7%	81,4%	80,4%	76,8%	76,6%	80,8%
	Si	21,3%	18,6%	19,6%	23,2%	23,4%	19,2%
Tramite la rivista della Cdc	No	86,6%	81,9%	88,7%	85,8%	89,2%	84,3%
	Si	13,4%	18,1%	11,3%	14,2%	10,8%	15,7%
Tramite lo sportello presente nella sede della Cdc	No	74,5%	74,4%	82,3%	71,9%	76,2%	70,0%
	Si	25,5%	25,6%	17,7%	28,1%	23,8%	30,0%
Non ho interesse ad essere informato sui servizi della Cdc	No	98,4%	95,5%	98,7%	99,6%	99,6%	96,6%
	Si	1,6%	4,5%	1,3%	,4%	,4%	3,4%
Base		1084	67	193	245	282	297

7a) Le leggerò i diversi servizi offerti dalla Cdc : conosce le pratiche obbligatorie per l'impresa (iscrizioni ai registri, albi, ruoli, deposito bilanci, diritto annuale, dichiarazioni ambiente, etc.)?

		Settore merceologico					
		Totale	Agricoltura e Pesca	Industria	Costruzioni	Commercio e Alberghi	Servizi
Si	73,6%	48,5%	59,6%	89,8%	61,3%	85,3%	
No	26,4%	51,5%	40,4%	10,2%	38,7%	14,7%	
Base		900	55	146	215	235	249

7a) Se lo conosce lo ha utilizzato nel corso dell'ultimo anno?

		Settore merceologico					
		Totale	Agricoltura e Pesca	Industria	Costruzioni	Commercio e Alberghi	Servizi
Si	48,6%	49,3%	38,3%	34,3%	48,0%	67,0%	
No	51,4%	50,7%	61,7%	65,7%	52,0%	33,0%	
Base		668	27	91	193	144	213

7a) Se lo ha utilizzato: qual è il suo livello di soddisfazione?

	Settore merceologico					
	Totale	Agricoltura e Pesca	Industria	Costruzioni	Commercio e Alberghi	Servizi
Buono	69,0%	100,0%	96,7%	77,9%	49,4%	65,7%
Discreto	14,4%	,0%	3,3%	15,8%	26,0%	11,4%
Sufficiente	12,0%	,0%	,0%	4,7%	21,7%	14,3%
Insufficiente	4,6%	,0%	,0%	1,6%	2,9%	8,6%
Base	321	13	33	64	69	142

7b) Le leggerò i diversi servizi offerti dalla Cdc : conosce le informazioni generali su altre imprese o amministratori (visure, bilanci, protesti, elenchi etc.)?

	Settore merceologico					
	Totale	Agricoltura e Pesca	Industria	Costruzioni	Commercio e Alberghi	Servizi
Si	67,0%	48,5%	51,7%	93,2%	49,6%	74,3%
No	33,0%	51,5%	48,3%	6,8%	50,4%	25,7%
Base	900	55	146	215	235	249

7b) Se lo conosce lo ha utilizzato nel corso dell'ultimo anno?

	Settore merceologico					
	Totale	Agricoltura e Pesca	Industria	Costruzioni	Commercio e Alberghi	Servizi
Si	56,5%	50,7%	55,0%	62,0%	34,5%	67,0%
No	43,5%	49,3%	45,0%	38,0%	65,5%	33,0%
Base	610	27	80	201	116	186

7b) Se lo ha utilizzato qual'è il suo livello di soddisfazione?

	Settore merceologico					
	Totale	Agricoltura e Pesca	Industria	Costruzioni	Commercio e Alberghi	Servizi
Buono	60,6%	100,0%	98,4%	52,1%	52,7%	55,7%
Discreto	21,1%	,0%	1,6%	25,2%	42,3%	17,8%
Sufficiente	18,3%	,0%	,0%	22,7%	5,0%	26,5%
Insufficiente	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%
Base	351	14	44	127	40	126

7c) Le leggerò i diversi servizi offerti dalla Cdc :conosce la regolazione del mercato (Ufficio metrico, Usi e consuetudini, , brevetti, modelli e marchi)?

	Settore merceologico					
	Totale	Agricoltura e Pesca	Industria	Costruzioni	Commercio e Alberghi	Servizi
Si	38,4%	23,9%	27,0%	32,1%	52,1%	39,6%
No	61,6%	76,1%	73,0%	67,9%	47,9%	60,4%
Base	900	55	146	215	235	249

7c) Se lo conosce lo ha utilizzato nel corso dell'ultimo anno?

	Settore merceologico					
	Totale	Agricoltura e Pesca	Industria	Costruzioni	Commercio e Alberghi	Servizi
Si	4,3%	,0%	,0%	1,5%	1,6%	12,4%
No	95,7%	100,0%	100,0%	98,5%	98,4%	87,6%
Base	350	13	45	72	123	97

7c) Se lo ha utilizzato qual'è il suo livello di soddisfazione?

	Settore merceologico					
	Totale	Agricoltura e Pesca	Industria	Costruzioni	Commercio e Alberghi	Servizi
Buono	,0%			,0%	,0%	,0%
Discreto	,0%			,0%	,0%	,0%
Sufficiente	26,8%			,0%	50,0%	25,0%
Insufficiente	73,2%			100,0%	50,0%	75,0%
Base	15			1	2	12

7d) Le leggerò i diversi servizi offerti dalla Cdc : conosco Arbitrato e Conciliazione?

	Settore merceologico					
	Totale	Agricoltura e Pesca	Industria	Costruzioni	Commercio e Alberghi	Servizi
Si	34,5%	24,6%	35,1%	33,3%	29,0%	43,7%
No	65,5%	75,4%	64,9%	66,7%	71,0%	56,3%
Base	900	55	146	215	235	249

7d) Se lo conosce: Lo ha utilizzato nel corso dell'ultimo anno?

	Settore merceologico					
	Totale	Agricoltura e Pesca	Industria	Costruzioni	Commercio e Alberghi	Servizi
Si	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%
No	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Base	317	14	53	75	68	107

7e) Le leggerò i diversi servizi offerti dalla Cdc : conosce le informazioni sui prezzi, sulle statistiche e sulla situazione economica, studi ed analisi economiche, servizi per la creazione e successione di impresa?

	Settore merceologico					
	Totale	Agricoltura e Pesca	Industria	Costruzioni	Commercio e Alberghi	Servizi
Si	44,3%	24,6%	46,5%	45,4%	40,6%	50,8%
No	55,7%	75,4%	53,5%	54,6%	59,4%	49,2%
Base	900	55	146	215	235	249

7e) Se lo conosce: Lo ha utilizzato nel corso dell'ultimo anno?

	Settore merceologico					
	Totale	Agricoltura e Pesca	Industria	Costruzioni	Commercio e Alberghi	Servizi
Si	31,3%	2,8%	18,8%	28,9%	48,0%	29,0%
No	68,7%	97,2%	81,2%	71,1%	52,0%	71,0%
Base	407	14	72	100	96	125

7e) Se lo ha utilizzato: qual è il suo livello di soddisfazione?

	Settore merceologico					
	Totale	Agricoltura e Pesca	Industria	Costruzioni	Commercio e Alberghi	Servizi
Buono	53,1%	100,0%	38,3%	63,0%	62,5%	36,1%
Discreto	24,9%	,0%	29,1%	18,5%	21,8%	33,3%
Sufficiente	22,0%	,0%	32,6%	18,5%	15,7%	30,6%
Insufficiente	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%
Base	131	1	15	33	46	36

7f) Le leggerò i diversi servizi offerti dalla Cdc : conosce le informazioni sui finanziamenti agevolati, incentivi e contributi alle imprese?

	Settore merceologico					
	Totale	Agricoltura e Pesca	Industria	Costruzioni	Commercio e Alberghi	Servizi
Si	54,4%	,7%	79,3%	58,5%	48,7%	55,7%
No	45,6%	99,3%	20,7%	41,5%	51,3%	44,3%
Base	900	55	146	215	235	249

7f) Se lo conosce: Lo ha utilizzato nel corso dell'ultimo anno?

	Settore merceologico					
	Totale	Agricoltura e Pesca	Industria	Costruzioni	Commercio e Alberghi	Servizi
Si	31,5%	,0%	24,8%	44,4%	27,1%	28,6%
No	68,5%	100,0%	75,2%	55,6%	72,9%	71,4%
Base	496	1	117	127	114	137

7f) Se lo ha utilizzato: qual è il suo livello di soddisfazione?

	Settore merceologico					
	Totale	Agricoltura e Pesca	Industria	Costruzioni	Commercio e Alberghi	Servizi
Buono	72,3%		93,2%	49,7%	80,6%	84,6%
Discreto	22,9%		6,8%	37,3%	19,4%	15,4%
Sufficiente	4,8%		,0%	13,1%	,0%	,0%
Insufficiente	,0%		,0%	,0%	,0%	,0%
Base	160		30	60	31	39

7g) Le leggerò i diversi servizi offerti dalla Cdc : conosce le informazioni e contributi sull'innovazione, trasferimento tecnologico e sulla cooperazione tra le imprese?

	Settore merceologico					
	Totale	Agricoltura e Pesca	Industria	Costruzioni	Commercio e Alberghi	Servizi
Si	40,2%	,7%	36,5%	45,9%	40,8%	45,9%
No	59,8%	99,3%	63,5%	54,1%	59,2%	54,1%
Base	900	55	146	215	235	249

7g) Se lo conosce: Lo ha utilizzato nel corso dell'ultimo anno?

	Settore merceologico					
	Totale	Agricoltura e Pesca	Industria	Costruzioni	Commercio e Alberghi	Servizi
Si	16,0%	,0%	29,8%	17,4%	3,1%	20,5%
No	84,0%	100,0%	70,2%	82,6%	96,9%	79,5%
Base	365	1	54	101	96	113

7g) Se lo ha utilizzato nel corso dell'ultimo anno qual'è il suo livello di soddisfazione?

	Settore merceologico					
	Totale	Agricoltura e Pesca	Industria	Costruzioni	Commercio e Alberghi	Servizi
Buono	49,2%		93,2%	12,1%	33,3%	52,2%
Discreto	35,0%		6,8%	63,6%	66,7%	26,1%
Sufficiente	15,8%		,0%	24,3%	,0%	21,7%
Insufficiente	,0%		,0%	,0%	,0%	,0%
Base	58		15	17	3	23

7h) Le leggerò i diversi servizi offerti dalla Cdc: conosce informazioni e supporto sulla responsabilità sociale d'impresa?

	Settore merceologico					
	Totale	Agricoltura e Pesca	Industria	Costruzioni	Commercio e Alberghi	Servizi
Si	6,6%	,0%	,0%	2,4%	7,7%	14,7%
No	93,4%	100,0%	100,0%	97,6%	92,3%	85,3%
Base	900	55	146	215	235	249

7h) Se lo conosce: Lo ha utilizzato nel corso dell'ultimo anno?

	Settore merceologico					
	Totale	Agricoltura e Pesca	Industria	Costruzioni	Commercio e Alberghi	Servizi
Si	5,1%			20,0%	,0%	5,6%
No	94,9%			80,0%	100,0%	94,4%
Base	59			5	18	36

7h) Se lo ha utilizzato: qual è il suo livello di soddisfazione?

	Settore merceologico					
	Totale	Agricoltura e Pesca	Industria	Costruzioni	Commercio e Alberghi	Servizi
Buono	,0%			,0%		,0%
Discreto	,0%			,0%		,0%
Sufficiente	100,0%			100,0%		100,0%
Insufficiente	,0%			,0%		,0%
Base	3			1		2

7i) Le leggerò i diversi servizi offerti dalla Cdc: conosce la promozione del commercio estero e dell'internazionalizzazione, partecipazione a fiere, mostre e missioni

	Settore merceologico					
	Totale	Agricoltura e Pesca	Industria	Costruzioni	Commercio e Alberghi	Servizi
Si	40,2%	23,9%	33,2%	37,1%	45,8%	44,9%
No	59,8%	76,1%	66,8%	62,9%	54,2%	55,1%
Base	900	55	146	215	235	249

7i) Se lo conosce: Lo ha utilizzato nel corso dell'ultimo anno?

	Settore merceologico					
	Totale	Agricoltura e Pesca	Industria	Costruzioni	Commercio e Alberghi	Servizi
Si	29,3%	,0%	6,7%	21,5%	53,2%	22,7%
No	70,7%	100,0%	93,3%	78,5%	46,8%	77,3%
Base	363	13	49	83	108	110

7i) Se lo ha utilizzato: qual è il suo livello di soddisfazione?

	Settore merceologico					
	Totale	Agricoltura e Pesca	Industria	Costruzioni	Commercio e Alberghi	Servizi
Buono	58,4%		33,3%	12,1%	75,5%	52,0%
Discreto	28,1%		33,3%	12,1%	24,5%	48,0%
Sufficiente	13,5%		33,3%	75,7%	,0%	,0%
Insufficiente	,0%		,0%	,0%	,0%	,0%
Base	102		3	17	57	25

7l) Le leggerò i diversi servizi offerti dalla Cdc : conosce Assistenza e promozione e valorizzazione dei prodotti tipici?

	Settore merceologico					
	Totale	Agricoltura e Pesca	Industria	Costruzioni	Commercio e Alberghi	Servizi
Si	31,9%	23,9%	44,8%	27,2%	27,8%	35,2%
No	68,1%	76,1%	55,2%	72,8%	72,2%	64,8%
Base	900	55	146	215	235	249

7l) Se lo conosce: Lo ha utilizzato nel corso dell'ultimo anno?

	Settore merceologico					
	Totale	Agricoltura e Pesca	Industria	Costruzioni	Commercio e Alberghi	Servizi
Si	2,8%	,0%	1,0%	12,5%	,0%	,0%
No	97,2%	100,0%	99,0%	87,5%	100,0%	100,0%
Base	292	13	65	62	65	87

7l) Se lo ha utilizzato: qual è il suo livello di soddisfazione?

	Settore merceologico					
	Totale	Agricoltura e Pesca	Industria	Costruzioni	Commercio e Alberghi	Servizi
Buono	100,0%		100,0%	100,0%		
Discreto	,0%		,0%	,0%		
Sufficiente	,0%		,0%	,0%		
Insufficiente	,0%		,0%	,0%		
Base	14		1	13		

7m) Le leggerò i diversi servizi offerti dalla Cdc: conosce i seminari/Corsi di formazione e tirocini formativi?

	Settore merceologico					
	Totale	Agricoltura e Pesca	Industria	Costruzioni	Commercio e Alberghi	Servizi
Si	50,0%	,0%	55,6%	52,7%	54,1%	52,2%
No	50,0%	100,0%	44,4%	47,3%	45,9%	47,8%
Base	900	55	146	215	235	249

7m) Se lo conosce: Lo ha utilizzato nel corso dell'ultimo anno?

	Settore merceologico					
	Totale	Agricoltura e Pesca	Industria	Costruzioni	Commercio e Alberghi	Servizi
Si	20,3%		17,1%	25,8%	19,7%	17,7%
No	79,7%		82,9%	74,2%	80,3%	82,3%
Base	453		81	115	127	130

7m) Se lo ha utilizzato: qual è il suo livello di soddisfazione?

	Settore merceologico					
	Totale	Agricoltura e Pesca	Industria	Costruzioni	Commercio e Alberghi	Servizi
Buono	72,8%		93,8%	50,0%	84,0%	77,9%
Discreto	24,9%		6,2%	46,4%	12,0%	22,1%
Sufficiente	2,3%		,0%	3,6%	4,0%	,0%
Insufficiente	,0%		,0%	,0%	,0%	,0%
Base	90		13	28	25	24

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

		Settore merceologico					
		Totale	Agricoltura e Pesca	Industria	Costruzioni	Commercio e Alberghi	Servizi
Semplificazione delle pratiche amministrative (es. notifiche, bilanci, albi, visure, etc)	No	36,5%	48,5%	34,8%	42,2%	37,7%	27,8%
	Si	63,5%	51,5%	65,2%	57,8%	62,3%	72,2%
Finanziamenti e contributi alle imprese	No	60,4%	76,1%	77,5%	58,5%	59,5%	49,8%
	Si	39,6%	23,9%	22,5%	41,5%	40,5%	50,2%
Innovazione e trasferimento tecnologico	No	88,6%	99,3%	84,4%	77,7%	88,5%	98,6%
	Si	11,4%	,7%	15,6%	22,3%	11,5%	1,4%
Internazionalizzazione e commercio estero	No	94,5%	100,0%	95,7%	92,7%	94,3%	94,3%
	Si	5,5%	,0%	4,3%	7,3%	5,7%	5,7%
Sviluppo delle infrastrutture	No	86,9%	99,3%	76,3%	91,3%	80,4%	92,5%
	Si	13,1%	,7%	23,7%	8,7%	19,6%	7,5%
Diffusione delle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione (e-gov)	No	98,4%	100,0%	95,0%	96,6%	100,0%	100,0%
	Si	1,6%	,0%	5,0%	3,4%	,0%	,0%
Responsabilità sociale d'impresa	No	93,3%	100,0%	100,0%	93,5%	82,1%	99,6%
	Si	6,7%	,0%	,0%	6,5%	17,9%	,4%
Conciliazione e tutela del consumatore	No	82,2%	76,1%	91,5%	82,3%	86,3%	74,0%
	Si	17,8%	23,9%	8,5%	17,7%	13,7%	26,0%
	Base	900	55	146	215	235	249

9. Nel corso dell'ultimo anno ha utilizzato il sito internet della Camera di Commercio

	Totale	Settore merceologico				
		Agricoltura e Pesca	Industria	Costruzioni	Commercio e Alberghi	Servizi
Si	56,0%	,0%	56,1%	71,8%	41,1%	70,7%
No	44,0%	100,0%	43,9%	28,2%	58,9%	29,3%
Base	900	55	146	215	235	249

9bis) Se si perchè?

	Totale	Settore merceologico				
		Agricoltura e Pesca	Industria	Costruzioni	Commercio e Alberghi	Servizi
Per le pratiche obbligatorie e servizi amministrativi (Es Telemaco)	42,7%		58,0%	30,4%	23,8%	59,0%
Per avere informazioni sulle imprese e sul mercato (banche dati camerale e statistiche)	29,0%		27,4%	43,2%	16,8%	23,9%
Per le informazioni e modulistica dei servizi della	28,3%		14,6%	26,4%	59,4%	17,1%
Base	512		83	156	97	176

9c) Se si qual'è il suo livello di soddisfazione? Per le pratiche obbligatorie e servizi amministrativi (es. Telemaco)

	Totale	Settore merceologico				
		Agricoltura e Pesca	Industria	Costruzioni	Commercio e Alberghi	Servizi
Buono	45,7%		36,0%	55,6%	17,4%	52,1%
Discreto	34,1%		32,0%	13,3%	73,9%	35,2%
Sufficiente	20,3%		32,1%	31,1%	8,7%	12,7%
Insufficiente	,0%		,0%	,0%	,0%	,0%
Base	218		47	45	23	103

9c) Secondo lei cosa potrebbe essere migliorato? Per le pratiche obbligatorie e servizi amministrativi (es. Telemaco)

		Settore merceologico					
		Totale	Agricoltura e Pesca	Industria	Costruzioni	Commercio e Alberghi	Servizi
La reperibilità delle informazioni	No	45,6%		69,7%	60,0%	13,0%	36,2%
	Si	54,4%		30,3%	40,0%	87,0%	63,8%
L'aggiornamento delle informazioni	No	59,4%		11,7%	55,6%	82,6%	76,5%
	Si	40,6%		88,3%	44,4%	17,4%	23,5%
Le procedure da seguire	No	60,7%		100,0%	73,3%	69,6%	35,2%
	Si	39,3%		,0%	26,7%	30,4%	64,8%
Non so	No	94,2%		88,3%	84,4%	100,0%	100,0%
	Si	5,8%		11,7%	15,6%	,0%	,0%
	Base	218		47	45	23	103

9d) Se si: qual è il suo livello di soddisfazione? Informazioni sulle imprese e sul mercato (banche dati camerali, statistiche)

		Settore merceologico					
		Totale	Agricoltura e Pesca	Industria	Costruzioni	Commercio e Alberghi	Servizi
Buono		78,7%		100,0%	78,2%	6,2%	100,0%
Discreto		11,1%		,0%	,0%	93,8%	,0%
Sufficiente		10,2%		,0%	21,8%	,0%	,0%
Insufficiente		,0%		,0%	,0%	,0%	,0%
Base		146		22	66	16	42

9e) Secondo lei, cosa potrebbe essere migliorato? Informazioni sulle imprese e sul mercato (banche dati camerali, statistiche)

		Settore merceologico					
		Totale	Agricoltura e Pesca	Industria	Costruzioni	Commercio e Alberghi	Servizi
La reperibilità delle informazioni	No	60,4%		9,7%	48,4%	100,0%	89,5%
	Si	39,6%		90,3%	51,6%	,0%	10,5%
L'aggiornamento delle informazioni	No	90,0%		100,0%	98,4%	100,0%	66,1%
	Si	10,0%		,0%	1,6%	,0%	33,9%
Le procedure da seguire	No	69,3%		90,3%	60,9%	6,2%	100,0%
	Si	30,7%		9,7%	39,1%	93,8%	,0%
Non so	No	80,4%		100,0%	92,2%	93,8%	44,4%
	Si	19,6%		,0%	7,8%	6,2%	55,6%
	Base	146		22	66	16	42

9f) Se si: qual è il suo livello di soddisfazione? Informazioni e modulistica dei servizi della Camera

	Settore merceologico					
	Totale	Agricoltura e Pesca	Industria	Costruzioni	Commercio e Alberghi	Servizi
Buono	69,6%		53,4%	76,9%	73,9%	56,2%
Discreto	30,4%		46,6%	23,1%	26,1%	43,8%
Sufficiente	,0%		,0%	,0%	,0%	,0%
Insufficiente	,0%		,0%	,0%	,0%	,0%
Base	148		14	45	58	31

9g) Secondo lei, cosa potrebbe essere migliorato? Informazioni e modulistica dei servizi della Camera

		Settore merceologico					
		Totale	Agricoltura e Pesca	Industria	Costruzioni	Commercio e Alberghi	Servizi
La reperibilità delle informazioni	No	79,2%		100,0%	97,4%	73,9%	56,2%
	Si	20,8%		,0%	2,6%	26,1%	43,8%
L'aggiornamento delle informazioni	No	80,4%		53,4%	51,3%	100,0%	91,0%
	Si	19,6%		46,6%	48,7%	,0%	9,0%
Le procedure da seguire	No	68,9%		90,9%	92,3%	75,6%	12,3%
	Si	31,1%		9,1%	7,7%	24,4%	87,7%
Non so	No	61,9%		55,7%	56,4%	50,5%	96,6%
	Si	38,1%		44,3%	43,6%	49,5%	3,4%
	Base	148		14	45	58	31

9h) Se non l'ha utilizzato: perchè?

	Settore merceologico					
	Totale	Agricoltura e Pesca	Industria	Costruzioni	Commercio e Alberghi	Servizi
Non uso Internet	15,0%	23,9%	1,7%	1,7%	20,9%	18,1%
Non l'ho mai utilizzato perchè non sapevo che ci fosse	18,4%	,0%	,0%	15,5%	14,5%	60,0%
Non avevo interesse ad utilizzarlo	66,6%	76,1%	98,3%	82,7%	64,7%	21,9%
Base	388	55	63	59	138	73

10) Complessivamente, ritiene che la qualità dei servizi della sua Camera di Commercio negli ultimi 3 anni sia

	Settore merceologico					
	Totale	Agricoltura e Pesca	Industria	Costruzioni	Commercio e Alberghi	Servizi
Migliorata	44,9%	37,5%	46,4%	40,0%	46,0%	49,4%
Rimasta allo stesso livello	41,0%	36,8%	43,9%	37,6%	45,8%	38,4%
Peggiorata	7,4%	3,7%	,0%	9,5%	8,2%	9,8%
Non so	6,7%	22,1%	9,7%	12,9%	,0%	2,4%
Base	900	55	146	215	235	249

11) Si è recato personalmente negli uffici della Camera di commercio nell'ultimo anno?

	Settore merceologico					
	Totale	Agricoltura e Pesca	Industria	Costruzioni	Commercio e Alberghi	Servizi
Si	48,2%	23,9%	24,4%	43,9%	48,6%	70,9%
No	51,8%	76,1%	75,6%	56,1%	51,4%	29,1%
Base	900	55	146	215	235	249

12) Ritiene che gli uffici della Camera di Commercio siano facilmente raggiungibili?

	Settore merceologico					
	Totale	Agricoltura e Pesca	Industria	Costruzioni	Commercio e Alberghi	Servizi
Si	86,9%	92,3%	69,4%	84,5%	85,8%	92,0%
No	13,1%	7,7%	30,6%	15,5%	14,2%	8,0%
Base	438	13	37	97	114	177

13) Ritiene che gli orari di apertura siano

	Settore merceologico					
	Totale	Agricoltura e Pesca	Industria	Costruzioni	Commercio e Alberghi	Servizi
Adeguati	57,1%	,0%	71,7%	45,8%	57,1%	65,4%
Bisognerebbe anticipare l'apertura la mattina	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%
Bisognerebbe posticipare la chiusura nel pomeriggio	12,3%	,0%	9,2%	22,1%	7,9%	11,5%
Bisognerebbe adottare l'orario continuato	30,3%	100,0%	19,2%	31,0%	35,0%	23,0%
Non so	,2%	,0%	,0%	1,1%	,0%	,0%
Base	438	13	37	97	114	177

14) Come considera l'accesso ai servizi quando si reca direttamente alla Camera di Commercio ?

	Totale	Settore merceologico				
		Agricoltura e Pesca	Industria	Costruzioni	Commercio e Alberghi	Servizi
Facile, la sede è ben organizzata con segnaletica e informazioni	69,2%	84,6%	36,3%	61,0%	88,6%	64,9%
Accettabile, anche se da migliorare	19,6%	15,4%	61,7%	20,2%	9,6%	18,6%
Difficile, la sede NON è ben organizzata con segnaletica	11,2%	,0%	1,9%	18,8%	1,8%	16,5%
Non so	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%
Base	438	13	37	97	114	177

15) Ritiene che i tempi di attesa agli uffici o sportelli siano

	Totale	Settore merceologico				
		Agricoltura e Pesca	Industria	Costruzioni	Commercio e Alberghi	Servizi
Pienamente soddisfacenti	36,5%	100,0%	24,0%	34,5%	44,0%	29,4%
Accettabili, anche se da migliorare	46,0%	,0%	71,0%	42,9%	51,7%	42,6%
Troppo lunghi	17,5%	,0%	5,0%	22,6%	4,4%	28,0%
Non so	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%
Base	438	13	37	97	114	177

16) In relazione ai seguenti aspetti, connessi al rapporto con gli uffici, quali considera prioritari come aree di miglioramento

		Settore merceologico					
		Totale	Agricoltura e Pesca	Industria	Costruzioni	Commercio e Alberghi	Servizi
primo posto	accesso ai servizi	13,4%	,0%	56,9%	13,3%	3,5%	13,2%
	orari di apertura	22,8%	,0%	5,0%	16,6%	39,4%	19,6%
	tempi di attesa	22,4%	,0%	22,1%	24,8%	3,5%	36,7%
	tempestività nelle risposte	3,7%	,0%	,0%	,0%	13,1%	,0%
	competenza del personale	17,1%	,0%	,0%	17,7%	26,4%	14,8%
	disponibilità del personale	20,6%	100,0%	16,0%	27,6%	14,0%	15,7%
secondo posto	accesso ai servizi	12,8%	,0%	,0%	17,1%	2,6%	21,1%
	orari di apertura	9,9%	,0%	,0%	14,4%	1,8%	15,9%
	tempi di attesa	17,5%	,0%	36,6%	5,5%	28,0%	14,4%
	tempestività nelle risposte	20,5%	100,0%	23,4%	16,6%	15,8%	19,0%
	competenza del personale	19,1%	,0%	14,9%	35,4%	14,0%	15,7%
	disponibilità del personale	20,4%	,0%	25,1%	11,0%	37,8%	13,8%
terzo posto	accesso ai servizi	14,3%	,0%	3,1%	12,2%	37,7%	1,9%
	orari di apertura	23,1%	,0%	,0%	19,3%	19,3%	34,4%
	tempi di attesa	10,1%	,0%	,0%	9,9%	1,8%	19,0%
	tempestività nelle risposte	20,9%	,0%	13,0%	17,7%	27,3%	21,3%
	competenza del personale	16,3%	100,0%	45,5%	16,6%	,0%	15,5%
	disponibilità del personale	15,3%	,0%	38,5%	24,3%	14,0%	7,9%
quarto posto	accesso ai servizi	9,8%	,0%	,0%	2,2%	14,0%	13,8%
	orari di apertura	10,1%	100,0%	23,4%	19,9%	,0%	1,9%
	tempi di attesa	31,3%	,0%	16,0%	28,7%	53,6%	22,3%
	tempestività nelle risposte	31,3%	,0%	60,6%	38,1%	16,6%	34,9%
	competenza del personale	7,1%	,0%	,0%	3,3%	13,1%	6,9%
	disponibilità del personale	10,3%	,0%	,0%	7,7%	2,6%	20,2%
quinto posto	accesso ai servizi	10,1%	,0%	,0%	8,8%	2,6%	19,0%
	orari di apertura	24,2%	,0%	35,1%	21,0%	38,7%	15,5%
	tempi di attesa	15,5%	100,0%	25,3%	27,6%	12,3%	1,9%
	tempestività nelle risposte	3,3%	,0%	,0%	12,2%	,0%	1,5%
	competenza del personale	29,7%	,0%	39,7%	24,8%	18,4%	41,3%
	disponibilità del personale	17,2%	,0%	,0%	5,5%	28,0%	20,7%
sesto posto	accesso ai servizi	39,7%	100,0%	40,0%	46,4%	39,6%	30,9%
	orari di apertura	9,9%	,0%	36,6%	8,8%	,9%	12,7%
	tempi di attesa	3,2%	,0%	,0%	3,3%	,9%	5,8%
	tempestività nelle risposte	20,3%	,0%	3,1%	15,5%	27,1%	23,2%
	competenza del personale	10,6%	,0%	,0%	2,2%	28,0%	5,8%
	disponibilità del personale	16,2%	,0%	20,3%	23,7%	3,5%	21,7%
Base		438	13	37	97	114	177

17) Negli ultimi 6 mesi ha utilizzato il servizio di centralino/call center?

	Settore merceologico					
	Totale	Agricoltura e Pesca	Industria	Costruzioni	Commercio e Alberghi	Servizi
Si	19,5%	,0%	,6%	22,3%	9,5%	42,8%
No	80,5%	100,0%	99,4%	77,7%	90,5%	57,2%
Base	900	55	146	215	235	249

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

	Settore merceologico					
	Totale	Agricoltura e Pesca	Industria	Costruzioni	Commercio e Alberghi	Servizi
Buono, è sempre pronto a rispondere e ad indirizzarmi verso	17,2%		,0%	4,3%	64,3%	12,4%
Accettabile, anche se da migliorare	41,7%		100,0%	76,1%	8,9%	32,4%
Deludente	32,7%		,0%	15,2%	26,8%	42,9%
Non so	8,4%		,0%	4,3%	,0%	12,4%
Base	177		1	46	23	107

19) Negli ultimi 6 mesi ha contattato l'ufficio relazioni con il pubblico (URP) ?

	Settore merceologico					
	Totale	Agricoltura e Pesca	Industria	Costruzioni	Commercio e Alberghi	Servizi
Si	3,4%	,0%	,0%	1,5%	6,4%	4,9%
No	96,6%	100,0%	100,0%	98,5%	93,6%	95,1%
Base	900	55	146	215	235	249

19)bis Se no, perchè?

	Settore merceologico					
	Totale	Agricoltura e Pesca	Industria	Costruzioni	Commercio e Alberghi	Servizi
Perchè non sapevo dell'esistenza dell'URP della CDC	17,0%	23,9%	14,8%	24,1%	20,0%	6,7%
Perchè contatto direttamente l'ufficio competente	22,9%	48,5%	44,8%	18,2%	14,6%	16,3%
Perchè non ne ho avuto bisogno	60,1%	27,6%	40,4%	57,6%	65,3%	77,0%
Base	870	55	146	212	220	237

20) Se SI: Come giudica il servizio dell'URP?

	Settore merceologico					
	Totale	Agricoltura e Pesca	Industria	Costruzioni	Commercio e Alberghi	Servizi
Soddisfacente	,0%			,0%	,0%	,0%
Accettabile anche se da migliorare	,0%			,0%	,0%	,0%
Deludente	100,0%			100,0%	100,0%	100,0%
Base	30			3	15	12

20tris) Perché lo giudica deludente?

	Settore merceologico					
	Totale	Agricoltura e Pesca	Industria	Costruzioni	Commercio e Alberghi	Servizi
Perché non è facile da contattare	62,6%			100,0%	40,0%	83,3%
Perché non è in grado di rispondere adeguatamente	37,4%			,0%	60,0%	16,7%
Base	30			3	15	12

21) Complessivamente, ritiene che l'organizzazione della Camera di Commercio di negli ultimi 3 anni sia

	Settore merceologico					
	Totale	Agricoltura e Pesca	Industria	Costruzioni	Commercio e Alberghi	Servizi
Migliorata	45,4%	48,5%	43,4%	37,6%	47,2%	51,1%
Rimasta allo stesso livello	39,6%	23,9%	49,7%	36,4%	44,6%	35,4%
Peggiorata	5,1%	,0%	,0%	7,0%	7,3%	4,9%
Non so	9,9%	27,6%	6,9%	18,9%	,9%	8,6%
Base	900	55	146	215	235	249

22) Forma Giuridica

	Settore merceologico					
	Totale	Agricoltura e Pesca	Industria	Costruzioni	Commercio e Alberghi	Servizi
Ditta individuale	43,2%	75,3%	34,3%	32,8%	51,7%	40,9%
Società di Capitali	35,0%	,0%	47,0%	45,0%	18,5%	45,0%
Società di persone	16,3%	5,1%	10,7%	22,2%	22,8%	10,3%
Consorzio	2,3%	,0%	7,4%	,0%	1,4%	2,7%
Cooperativa	3,2%	19,6%	,6%	,0%	5,5%	1,0%
Altra forma (Specificare)	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%
Base	1084	67	193	245	282	297

23) Settore

	Settore merceologico					
	Agricoltura e Pesca	Industria	Costruzioni	Commercio e Alberghi	Servizi	Base
Agricoltura e Pesca	100,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	6,5%
Industria	,0%	100,0%	,0%	,0%	,0%	16,1%
Costruzioni	,0%	,0%	100,0%	,0%	,0%	23,2%
Commercio e Alberghi	,0%	,0%	,0%	100,0%	,0%	27,9%
Servizi	,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%	26,2%
Base	67	193	245	282	297	1084

24) Classe di addetti

	Settore merceologico					
	Totale	Agricoltura e Pesca	Industria	Costruzioni	Commercio e Alberghi	Servizi
0-9 addetti	94,2%	99,4%	81,5%	96,0%	97,1%	95,8%
10-49 addetti	5,0%	,6%	15,3%	3,7%	2,6%	3,4%
50-299 addetti	,7%	,0%	2,7%	,1%	,2%	,6%
Oltre i 299 addetti	,2%	,0%	,4%	,1%	,2%	,2%
Base	1084	67	193	245	282	297

Tabelle forma giuridica

1. Con quale frequenza, nel corso dell'ultimo anno, lei o i suoi collaboratori avete avuto rapporti con la sua Camera di Commercio ?

	Forma Giuridica					
	Totale	Ditta individuale	Società di Capitali	Società di persone	Consorzio	Cooperativa
Almeno una volta a settimana	8,0%	6,3%	15,1%	,0%	,0%	,0%
Una volta al mese	46,9%	43,3%	47,5%	48,8%	56,2%	72,3%
Solo quando è servito, non è stato un rapporto costante	28,5%	28,9%	29,2%	24,8%	40,0%	24,9%
Non ho avuto rapporti con la Camera nell'ultimo anno	16,7%	21,6%	8,2%	26,4%	3,8%	2,8%
Base	1084	457	390	179	25	33

1.bis Se non ha avuto rapporti può spiegare i motivi di "non utilizzo"

	Totale	Ditta individuale	Forma Giuridica			
			Società di Capitali	Società di persone	Consorzio	Cooperativa
Perché abbiamo utilizzato un'altra società di servizi	4,9%	6,0%	2,5%	4,4%	,0%	,0%
Perché abbiamo utilizzato professionisti o consulenti	76,8%	77,5%	85,3%	68,7%	100,0%	100,0%
Perché non ne abbiamo avuto bisogno	18,3%	16,5%	12,2%	26,9%	,0%	,0%
Base	184	100	36	46	1	1

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

	Totale	Ditta individuale	Forma Giuridica			
			Società di Capitali	Società di persone	Consorzio	Cooperativa
Prevalentemente di persona, direttamente presso gli uffici della Camera	55,9%	55,9%	47,9%	60,3%	91,9%	96,8%
Prevalentemente a distanza, attraverso il telefono	21,0%	19,9%	26,2%	18,8%	4,0%	,0%
Prevalentemente a distanza, attraverso e-mail e il sito della	23,1%	24,2%	25,9%	21,0%	4,0%	3,2%
Base	900	357	354	133	24	32

3. Secondo lei la Camera di Commercio è.....

	Totale	Ditta individuale	Forma Giuridica			
			Società di Capitali	Società di persone	Consorzio	Cooperativa
Una istituzione pubblica autonoma	47,1%	40,8%	48,7%	61,5%	27,2%	54,1%
Un'istituzione pubblica espressione delle associazioni di categoria	34,6%	32,4%	41,0%	19,5%	72,8%	43,1%
Un organismo privato	4,4%	5,2%	4,5%	3,5%	,0%	,0%
Non so	13,9%	21,5%	5,8%	15,5%	,0%	2,8%
Base	1084	457	390	179	25	33

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

	Totale	Forma Giuridica				
		Ditta individuale	Società di Capitali	Società di persone	Consorzio	Cooperativa
Promuovere lo sviluppo del territorio e supportare le imprese	17,7%	28,6%	10,9%	7,7%	11,6%	,0%
Fornire certificazioni e atti amministrativi sulle imprese	26,7%	17,3%	33,7%	45,6%	,0%	,0%
Tutelare il mercato e i diritti dei consumatori	4,8%	4,4%	7,3%	2,1%	,0%	,0%
Entrambe le precedenti risposte	41,2%	31,8%	46,6%	38,8%	76,7%	96,9%
Non so	9,5%	17,9%	1,5%	5,8%	11,7%	3,1%
Base	1084	457	390	179	25	33

5. Secondo lei la Camera di Commercio di(e dell'Unioncamere comunica i servizi che offre in modo

	Totale	Forma Giuridica				
		Ditta individuale	Società di Capitali	Società di persone	Consorzio	Cooperativa
Pienamente soddisfacente	25,5%	17,2%	32,4%	24,8%	56,1%	45,1%
Accettabile, anche se da migliorare	32,1%	35,6%	31,2%	27,5%	16,0%	30,6%
Non adeguato	35,9%	38,1%	34,4%	37,5%	24,1%	24,3%
Non so	6,4%	9,1%	2,0%	10,2%	3,8%	,0%
Base	1084	457	390	179	25	33

6. Con quali canali ritiene più utile essere informato sui servizi della Camera di Commercio ?

		Forma Giuridica					
		Totale	Ditta individuale	Società di Capitali	Società di persone	Consorzio	Cooperativa
Per e-mail	No	27,4%	37,2%	15,3%	34,5%	7,8%	5,7%
	Si	72,6%	62,8%	84,7%	65,5%	92,2%	94,3%
Per fax	No	78,5%	69,8%	89,6%	82,6%	84,0%	48,6%
	Si	21,5%	30,2%	10,4%	17,4%	16,0%	51,4%
Per posta	No	65,2%	58,5%	78,2%	58,5%	64,3%	47,6%
	Si	34,8%	41,5%	21,8%	41,5%	35,7%	52,4%
Per sms	No	86,7%	86,7%	84,4%	89,3%	92,2%	94,1%
	Si	13,3%	13,3%	15,6%	10,7%	7,8%	5,9%
Tramite il sito e newsletter della CdC	No	75,8%	83,2%	65,7%	75,5%	84,3%	82,0%
	Si	24,2%	16,8%	34,3%	24,5%	15,7%	18,0%
Tramite i media locali (stampa e tv)	No	78,7%	74,8%	82,6%	81,0%	75,7%	78,5%
	Si	21,3%	25,2%	17,4%	19,0%	24,3%	21,5%
Tramite la rivista della Cdc	No	86,6%	86,0%	88,3%	87,5%	76,3%	77,0%
	Si	13,4%	14,0%	11,7%	12,5%	23,7%	23,0%
Tramite lo sportello presente nella sede della Cdc	No	74,5%	76,2%	71,0%	81,0%	72,0%	57,1%
	Si	25,5%	23,8%	29,0%	19,0%	28,0%	42,9%
Non ho interesse ad essere informato sui servizi della Cdc	No	98,4%	97,9%	99,1%	97,8%	100,0%	100,0%
	Si	1,6%	2,1%	,9%	2,2%	,0%	,0%
Base		1084	457	390	179	25	33

7a) Le leggerò i diversi servizi offerti dalla Cdc : conosce le pratiche obbligatorie per l'impresa (iscrizioni ai registri, albi, ruoli, deposito bilanci, diritto annuale, dichiarazioni ambiente, etc.)?

		Forma Giuridica					
		Totale	Ditta individuale	Società di Capitali	Società di persone	Consorzio	Cooperativa
Si	73,6%	60,4%	85,3%	82,4%	29,5%	93,6%	
No	26,4%	39,6%	14,7%	17,6%	70,5%	6,4%	
Base		900	357	354	133	24	32

7a) Se lo conosce lo ha utilizzato nel corso dell'ultimo anno?

		Forma Giuridica					
		Totale	Ditta individuale	Società di Capitali	Società di persone	Consorzio	Cooperativa
Si	48,6%	39,5%	57,1%	39,1%	100,0%	53,5%	
No	51,4%	60,5%	42,9%	60,9%	,0%	46,5%	
Base		668	217	303	111	7	30

7a) Se lo ha utilizzato: qual è il suo livello di soddisfazione?

	Totale	Ditta individuale	Forma Giuridica			
			Società di Capitali	Società di persone	Consorzio	Cooperativa
Buono	69,0%	49,9%	78,1%	54,0%	100,0%	100,0%
Discreto	14,4%	23,0%	8,0%	30,6%	,0%	,0%
Sufficiente	12,0%	27,1%	5,1%	15,4%	,0%	,0%
Insufficiente	4,6%	,0%	8,8%	,0%	,0%	,0%
Base	321	87	171	40	7	16

7b) Le leggerò i diversi servizi offerti dalla Cdc : conosce le informazioni generali su altre imprese o amministratori (visure, bilanci, protesti, elenchi etc.)?

	Totale	Ditta individuale	Forma Giuridica			
			Società di Capitali	Società di persone	Consorzio	Cooperativa
Si	67,0%	64,5%	68,8%	70,0%	87,9%	50,1%
No	33,0%	35,5%	31,2%	30,0%	12,1%	49,9%
Base	900	357	354	133	24	32

7b) Se lo conosce lo ha utilizzato nel corso dell'ultimo anno?

	Totale	Ditta individuale	Forma Giuridica			
			Società di Capitali	Società di persone	Consorzio	Cooperativa
Si	56,5%	55,0%	61,5%	47,9%	18,4%	100,0%
No	43,5%	45,0%	38,5%	52,1%	81,6%	,0%
Base	610	232	245	96	21	16

7b) Se lo ha utilizzato qual'è il suo livello di soddisfazione?

	Totale	Ditta individuale	Forma Giuridica			
			Società di Capitali	Società di persone	Consorzio	Cooperativa
Buono	60,6%	59,3%	63,1%	46,3%	,0%	100,0%
Discreto	21,1%	17,1%	19,4%	46,8%	25,0%	,0%
Sufficiente	18,3%	23,6%	17,5%	6,9%	75,0%	,0%
Insufficiente	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%
Base	351	129	152	50	4	16

7c) Le leggerò i diversi servizi offerti dalla Cdc :conosce la regolazione del mercato (Ufficio metrico, Usi e consuetudini, , brevetti, modelli e marchi)?

	Totale	Ditta individuale	Forma Giuridica			
			Società di Capitali	Società di persone	Consorzio	Cooperativa
Si	38,4%	27,3%	46,3%	49,2%	21,5%	47,5%
No	61,6%	72,7%	53,7%	50,8%	78,5%	52,5%
Base	900	357	354	133	24	32

7c) Se lo conosce lo ha utilizzato nel corso dell'ultimo anno?

	Totale	Ditta individuale	Forma Giuridica			
			Società di Capitali	Società di persone	Consorzio	Cooperativa
Si	4,3%	,0%	9,2%	,0%	,0%	,0%
No	95,7%	100,0%	90,8%	100,0%	100,0%	100,0%
Base	350	97	165	68	5	15

7c) Se lo ha utilizzato qual'è il suo livello di soddisfazione?

	Totale	Ditta individuale	Forma Giuridica			
			Società di Capitali	Società di persone	Consorzio	Cooperativa
Buono	,0%		,0%			
Discreto	,0%		,0%			
Sufficiente	26,8%		26,8%			
Insufficiente	73,2%		73,2%			
Base	15		15			

7d) Le leggerò i diversi servizi offerti dalla Cdc : conosce Arbitrato e Conciliazione?

	Totale	Ditta individuale	Forma Giuridica			
			Società di Capitali	Società di persone	Consorzio	Cooperativa
Si	34,5%	31,7%	35,4%	25,8%	29,5%	93,6%
No	65,5%	68,3%	64,6%	74,2%	70,5%	6,4%
Base	900	357	354	133	24	32

7d) Se lo conosce: Lo ha utilizzato nel corso dell'ultimo anno?

	Totale	Ditta individuale	Forma Giuridica			
			Società di Capitali	Società di persone	Consorzio	Cooperativa
Si	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%
No	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Base	317	114	126	40	7	30

7e) Le leggerò i diversi servizi offerti dalla Cdc : conosce le informazioni sui prezzi, sulle statistiche e sulla situazione economica, studi ed analisi economiche, servizi per la creazione e successione di impresa?

	Totale	Ditta individuale	Forma Giuridica			
			Società di Capitali	Società di persone	Consorzio	Cooperativa
Si	44,3%	30,5%	48,7%	55,3%	66,4%	91,0%
No	55,7%	69,5%	51,3%	44,7%	33,6%	9,0%
Base	900	357	354	133	24	32

7e) Se lo conosce: Lo ha utilizzato nel corso dell'ultimo anno?

	Totale	Ditta individuale	Forma Giuridica			
			Società di Capitali	Società di persone	Consorzio	Cooperativa
Si	31,3%	48,0%	24,0%	38,6%	12,2%	3,5%
No	68,7%	52,0%	76,0%	61,4%	87,8%	96,5%
Base	407	109	175	78	16	29

7e) Se lo ha utilizzato: qual è il suo livello di soddisfazione?

	Totale	Ditta individuale	Forma Giuridica			
			Società di Capitali	Società di persone	Consorzio	Cooperativa
Buono	53,1%	38,2%	49,5%	89,1%	,0%	100,0%
Discreto	24,9%	32,9%	25,8%	3,5%	100,0%	,0%
Sufficiente	22,0%	28,8%	24,7%	7,4%	,0%	,0%
Insufficiente	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%
Base	131	51	42	35	2	1

7f) Le leggerò i diversi servizi offerti dalla Cdc : conosce le informazioni sui finanziamenti agevolati, incentivi e contributi alle imprese?

	Totale	Forma Giuridica				
		Ditta individuale	Società di Capitali	Società di persone	Consorzio	Cooperativa
Si	54,4%	53,8%	57,9%	55,8%	79,8%	,0%
No	45,6%	46,2%	42,1%	44,2%	20,2%	100,0%
Base	900	357	354	133	24	32

7f) Se lo conosce: Lo ha utilizzato nel corso dell'ultimo anno?

	Totale	Forma Giuridica				
		Ditta individuale	Società di Capitali	Società di persone	Consorzio	Cooperativa
Si	31,5%	14,8%	40,7%	57,4%	10,1%	
No	68,5%	85,2%	59,3%	42,6%	89,9%	
Base	496	194	205	78	19	

7f) Se lo ha utilizzato: qual è il suo livello di soddisfazione?

	Totale	Forma Giuridica				
		Ditta individuale	Società di Capitali	Società di persone	Consorzio	Cooperativa
Buono	72,3%	96,7%	70,8%	56,7%	100,0%	
Discreto	22,9%	3,3%	29,2%	25,2%	,0%	
Sufficiente	4,8%	,0%	,0%	18,1%	,0%	
Insufficiente	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	
Base	160	30	82	46	2	

7g) Le leggerò i diversi servizi offerti dalla Cdc : conosce le informazioni e contributi sull'innovazione, trasferimento tecnologico e sulla cooperazione tra le imprese?

	Totale	Forma Giuridica				
		Ditta individuale	Società di Capitali	Società di persone	Consorzio	Cooperativa
Si	40,2%	26,6%	48,1%	58,3%	21,5%	49,3%
No	59,8%	73,4%	51,9%	41,7%	78,5%	50,7%
Base	900	357	354	133	24	32

7g) Se lo conosce: Lo ha utilizzato nel corso dell'ultimo anno?

	Totale	Ditta individuale	Forma Giuridica			
			Società di Capitali	Società di persone	Consorzio	Cooperativa
Si	16,0%	13,9%	17,8%	19,0%	,0%	,0%
No	84,0%	86,1%	82,2%	81,0%	100,0%	100,0%
Base	365	96	168	80	5	16

7g) Se lo ha utilizzato nel corso dell'ultimo anno qual'è il suo livello di soddisfazione?

	Totale	Ditta individuale	Forma Giuridica			
			Società di Capitali	Società di persone	Consorzio	Cooperativa
Buono	49,2%	100,0%	49,8%	,0%		
Discreto	35,0%	,0%	30,3%	77,6%		
Sufficiente	15,8%	,0%	19,9%	22,4%		
Insufficiente	,0%	,0%	,0%	,0%		
Base	58	14	30	14		

7h) Le leggerò i diversi servizi offerti dalla Cdc: conosce informazioni e supporto sulla responsabilità sociale d'impresa?

	Totale	Ditta individuale	Forma Giuridica			
			Società di Capitali	Società di persone	Consorzio	Cooperativa
Si	6,6%	1,7%	12,1%	4,9%	13,4%	5,8%
No	93,4%	98,3%	87,9%	95,1%	86,6%	94,2%
Base	900	357	354	133	24	32

7h) Se lo conosce: Lo ha utilizzato nel corso dell'ultimo anno?

	Totale	Ditta individuale	Forma Giuridica			
			Società di Capitali	Società di persone	Consorzio	Cooperativa
Si	5,1%	,0%	7,2%	,0%	,0%	,0%
No	94,9%	100,0%	92,8%	100,0%	100,0%	100,0%
Base	59	6	42	6	3	2

7h) Se lo ha utilizzato: qual è il suo livello di soddisfazione?

	Totale	Forma Giuridica				
		Ditta individuale	Società di Capitali	Società di persone	Consorzio	Cooperativa
Buono	,0%		,0%			
Discreto	,0%		,0%			
Sufficiente	100,0%		100,0%			
Insufficiente	,0%		,0%			
Base	3		3			

7i) Le leggerò i diversi servizi offerti dalla Cdc: conosce la promozione del commercio estero e dell'internazionalizzazione, partecipazione a fiere, mostre e missioni

	Totale	Forma Giuridica				
		Ditta individuale	Società di Capitali	Società di persone	Consorzio	Cooperativa
Si	40,2%	29,9%	42,0%	56,9%	8,1%	91,0%
No	59,8%	70,1%	58,0%	43,1%	91,9%	9,0%
Base	900	357	354	133	24	32

7i) Se lo conosce: Lo ha utilizzato nel corso dell'ultimo anno?

	Totale	Forma Giuridica				
		Ditta individuale	Società di Capitali	Società di persone	Consorzio	Cooperativa
Si	29,3%	27,4%	21,1%	61,3%	,0%	,0%
No	70,7%	72,6%	78,9%	38,7%	100,0%	100,0%
Base	363	108	146	78	2	29

7i) Se lo ha utilizzato: qual è il suo livello di soddisfazione?

	Totale	Forma Giuridica				
		Ditta individuale	Società di Capitali	Società di persone	Consorzio	Cooperativa
Buono	58,4%	50,5%	100,0%	35,3%		
Discreto	28,1%	49,5%	,0%	32,9%		
Sufficiente	13,5%	,0%	,0%	31,7%		
Insufficiente	,0%	,0%	,0%	,0%		
Base	102	29	30	43		

7l) Le leggerò i diversi servizi offerti dalla Cdc : conosce Assistenza e promozione e valorizzazione dei prodotti tipici?

	Totale	Ditta individuale	Forma Giuridica			
			Società di Capitali	Società di persone	Consorzio	Cooperativa
Si	31,9%	38,6%	24,0%	33,9%	16,2%	44,3%
No	68,1%	61,4%	76,0%	66,1%	83,8%	55,7%
Base	900	357	354	133	24	32

7l) Se lo conosce: Lo ha utilizzato nel corso dell'ultimo anno?

	Totale	Ditta individuale	Forma Giuridica			
			Società di Capitali	Società di persone	Consorzio	Cooperativa
Si	2,8%	,0%	,0%	18,5%	,0%	,0%
No	97,2%	100,0%	100,0%	81,5%	100,0%	100,0%
Base	292	139	86	49	4	14

7l) Se lo ha utilizzato: qual è il suo livello di soddisfazione?

	Totale	Ditta individuale	Forma Giuridica			
			Società di Capitali	Società di persone	Consorzio	Cooperativa
Buono	100,0%			100,0%		
Discreto	,0%			,0%		
Sufficiente	,0%			,0%		
Insufficiente	,0%			,0%		
Base	14			14		

7m) Le leggerò i diversi servizi offerti dalla Cdc: conosce i seminari/Corsi di formazione e tirocini formativi?

	Totale	Ditta individuale	Forma Giuridica			
			Società di Capitali	Società di persone	Consorzio	Cooperativa
Si	50,0%	47,5%	51,3%	48,3%	87,9%	43,5%
No	50,0%	52,5%	48,7%	51,7%	12,1%	56,5%
Base	900	357	354	133	24	32

7m) Se lo conosce: Lo ha utilizzato nel corso dell'ultimo anno?

	Totale	Ditta individuale	Forma Giuridica			
			Società di Capitali	Società di persone	Consorzio	Cooperativa
Si	20,3%	18,0%	30,1%	10,3%	,0%	,0%
No	79,7%	82,0%	69,9%	89,7%	100,0%	100,0%
Base	453	171	180	67	21	14

7m) Se lo ha utilizzato: qual è il suo livello di soddisfazione?

	Totale	Ditta individuale	Forma Giuridica			
			Società di Capitali	Società di persone	Consorzio	Cooperativa
Buono	72,8%	96,9%	57,4%	83,3%		
Discreto	24,9%	3,1%	38,6%	16,7%		
Sufficiente	2,3%	,0%	4,0%	,0%		
Insufficiente	,0%	,0%	,0%	,0%		
Base	90	31	53	6		

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

		Totale	Ditta individuale	Forma Giuridica			
				Società di Capitali	Società di persone	Consorzio	Cooperativa
Semplificazione delle pratiche amministrative (es. notifiche, bilanci, albi, visure, etc)	No	36,5%	27,8%	37,4%	57,9%	12,1%	56,5%
	Si	63,5%	72,2%	62,6%	42,1%	87,9%	43,5%
Finanziamenti e contributi alle imprese	No	60,4%	62,5%	56,3%	53,5%	74,5%	96,8%
	Si	39,6%	37,5%	43,7%	46,5%	25,5%	3,2%
Innovazione e trasferimento tecnologico	No	88,6%	100,0%	83,0%	66,3%	100,0%	100,0%
	Si	11,4%	,0%	17,0%	33,7%	,0%	,0%
Internazionalizzazione e commercio estero	No	94,5%	94,8%	94,9%	90,9%	100,0%	96,8%
	Si	5,5%	5,2%	5,1%	9,1%	,0%	3,2%
Sviluppo delle infrastrutture	No	86,9%	86,3%	85,2%	88,5%	100,0%	94,2%
	Si	13,1%	13,7%	14,8%	11,5%	,0%	5,8%
Diffusione delle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione (e-gov)	No	98,4%	100,0%	95,9%	100,0%	100,0%	100,0%
	Si	1,6%	,0%	4,1%	,0%	,0%	,0%
Responsabilità sociale d'impresa	No	93,3%	90,2%	98,5%	97,2%	100,0%	53,3%
	Si	6,7%	9,8%	1,5%	2,8%	,0%	46,7%
Conciliazione e tutela del consumatore	No	82,2%	85,4%	81,3%	83,7%	79,8%	52,5%
	Si	17,8%	14,6%	18,7%	16,3%	20,2%	47,5%
	Base	900	357	354	133	24	32

9. Nel corso dell'ultimo anno ha utilizzato il sito internet della Camera di Commercio

	Totale	Ditta individuale	Forma Giuridica			
			Società di Capitali	Società di persone	Consorzio	Cooperativa
Si	56,0%	44,9%	74,9%	58,2%	8,1%	9,0%
No	44,0%	55,1%	25,1%	41,8%	91,9%	91,0%
Base	900	357	354	133	24	32

9bis) Se si perchè?

	Totale	Ditta individuale	Forma Giuridica			
			Società di Capitali	Società di persone	Consorzio	Cooperativa
Per le pratiche obbligatorie e servizi amministrativi (Es Telemaco)	42,7%	41,9%	52,9%	6,8%	100,0%	64,5%
Per avere informazioni sulle imprese e sul mercato (banche dati camerali e statistiche)	29,0%	36,4%	22,2%	38,1%	,0%	,0%
Per le informazioni e modulistica dei servizi della	28,3%	21,7%	24,9%	55,0%	,0%	35,5%
Base	512	162	265	80	2	3

9c) Se si qual'è il suo livello di soddisfazione? Per le pratiche obbligatorie e servizi amministrativi (es. Telemaco)

	Totale	Ditta individuale	Forma Giuridica			
			Società di Capitali	Società di persone	Consorzio	Cooperativa
Buono	45,7%	27,6%	54,8%	39,6%	,0%	100,0%
Discreto	34,1%	72,4%	13,4%	60,4%	100,0%	,0%
Sufficiente	20,3%	,0%	31,8%	,0%	,0%	,0%
Insufficiente	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%
Base	218	68	141	5	2	2

9c) Secondo lei cosa potrebbe essere migliorato? Per le pratiche obbligatorie e servizi amministrativi (es. Telemaco)

		Forma Giuridica					
		Totale	Ditta individuale	Società di Capitali	Società di persone	Consorzio	Cooperativa
La reperibilità delle informazioni	No	45,6%	42,0%	50,5%	,0%	,0%	,0%
	Si	54,4%	58,0%	49,5%	100,0%	100,0%	100,0%
L'aggiornamento delle informazioni	No	59,4%	72,4%	53,2%	60,4%	100,0%	,0%
	Si	40,6%	27,6%	46,8%	39,6%	,0%	100,0%
Le procedure da seguire	No	60,7%	73,8%	54,5%	60,4%	100,0%	,0%
	Si	39,3%	26,2%	45,5%	39,6%	,0%	100,0%
Non so	No	94,2%	100,0%	90,9%	100,0%	100,0%	100,0%
	Si	5,8%	,0%	9,1%	,0%	,0%	,0%
	Base	218	68	141	5	2	2

9d) Se si: qual è il suo livello di soddisfazione? Informazioni sulle imprese e sul mercato (banche dati camerali, statistiche)

		Forma Giuridica					
		Totale	Ditta individuale	Società di Capitali	Società di persone	Consorzio	Cooperativa
Buono		78,7%	47,9%	100,0%	100,0%		
Discreto		11,1%	27,2%	,0%	,0%		
Sufficiente		10,2%	25,0%	,0%	,0%		
Insufficiente		,0%	,0%	,0%	,0%		
Base		146	59	59	28		

9e) Secondo lei, cosa potrebbe essere migliorato? Informazioni sulle imprese e sul mercato (banche dati camerali, statistiche)

		Forma Giuridica					
		Totale	Ditta individuale	Società di Capitali	Società di persone	Consorzio	Cooperativa
La reperibilità delle informazioni	No	60,4%	75,0%	25,5%	100,0%		
	Si	39,6%	25,0%	74,5%	,0%		
L'aggiornamento delle informazioni	No	90,0%	75,5%	100,0%	100,0%		
	Si	10,0%	24,5%	,0%	,0%		
Le procedure da seguire	No	69,3%	72,8%	100,0%	,0%		
	Si	30,7%	27,2%	,0%	100,0%		
Non so	No	80,4%	76,6%	74,5%	100,0%		
	Si	19,6%	23,4%	25,5%	,0%		
	Base	146	59	59	28		

9f) Se si: qual è il suo livello di soddisfazione? Informazioni e modulistica dei servizi della Camera

	Totale	Ditta individuale	Forma Giuridica			
			Società di Capitali	Società di persone	Consorzio	Cooperativa
Buono	69,6%	100,0%	54,1%	67,0%		100,0%
Discreto	30,4%	,0%	45,9%	33,0%		,0%
Sufficiente	,0%	,0%	,0%	,0%		,0%
Insufficiente	,0%	,0%	,0%	,0%		,0%
Base	148	35	65	47		1

9g) Secondo lei, cosa potrebbe essere migliorato? Informazioni e modulistica dei servizi della Camera

		Totale	Ditta individuale	Forma Giuridica			
				Società di Capitali	Società di persone	Consorzio	Cooperativa
La reperibilità delle informazioni	No	79,2%	100,0%	75,2%	67,0%		100,0%
	Si	20,8%	,0%	24,8%	33,0%		,0%
L'aggiornamento delle informazioni	No	80,4%	59,8%	78,9%	100,0%		100,0%
	Si	19,6%	40,2%	21,1%	,0%		,0%
Le procedure da seguire	No	68,9%	100,0%	77,2%	28,4%		100,0%
	Si	31,1%	,0%	22,8%	71,6%		,0%
Non so	No	61,9%	40,2%	68,8%	71,6%		,0%
	Si	38,1%	59,8%	31,2%	28,4%		100,0%
Base		148	35	65	47		1

9h) Se non l'ha utilizzato: perchè?

	Totale	Ditta individuale	Forma Giuridica			
			Società di Capitali	Società di persone	Consorzio	Cooperativa
Non uso Internet	15,0%	22,2%	,0%	,0%	,0%	47,8%
Non l'ho mai utilizzato perchè non sapevo che ci fosse	18,4%	16,8%	27,8%	13,6%	27,7%	3,5%
Non avevo interesse ad utilizzarlo	66,6%	61,0%	72,2%	86,4%	72,3%	48,7%
Base	388	195	89	53	22	29

10) Complessivamente, ritiene che la qualità dei servizi della sua Camera di Commercio negli ultimi 3 anni sia

	Forma Giuridica					
	Totale	Ditta individuale	Società di Capitali	Società di persone	Consorzio	Cooperativa
Migliorata	44,9%	44,2%	47,2%	39,5%	42,3%	52,2%
Rimasta allo stesso livello	41,0%	39,6%	37,6%	52,2%	45,6%	44,6%
Peggiorata	7,4%	10,3%	6,0%	3,2%	12,1%	3,2%
Non so	6,7%	6,0%	9,1%	5,1%	,0%	,0%
Base	900	357	354	133	24	32

11) Si è recato personalmente negli uffici della Camera di commercio nell'ultimo anno?

	Forma Giuridica					
	Totale	Ditta individuale	Società di Capitali	Società di persone	Consorzio	Cooperativa
Si	48,2%	40,2%	60,2%	39,9%	33,6%	53,3%
No	51,8%	59,8%	39,8%	60,1%	66,4%	46,7%
Base	900	357	354	133	24	32

12) Ritiene che gli uffici della Camera di Commercio siano facilmente raggiungibili?

	Forma Giuridica					
	Totale	Ditta individuale	Società di Capitali	Società di persone	Consorzio	Cooperativa
Si	86,9%	90,9%	86,3%	75,3%	100,0%	88,6%
No	13,1%	9,1%	13,7%	24,7%	,0%	11,4%
Base	438	145	213	55	8	17

13) Ritiene che gli orari di apertura siano

	Forma Giuridica					
	Totale	Ditta individuale	Società di Capitali	Società di persone	Consorzio	Cooperativa
Adeguati	57,1%	66,4%	61,8%	22,4%	75,9%	16,9%
Bisognerebbe anticipare l'apertura la mattina	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%
Bisognerebbe posticipare la chiusura nel pomeriggio	12,3%	20,9%	7,4%	10,2%	24,1%	,0%
Bisognerebbe adottare l'orario continuato	30,3%	11,9%	30,8%	67,4%	,0%	83,1%
Non so	,2%	,7%	,0%	,0%	,0%	,0%
Base	438	145	213	55	8	17

14) Come considera l'accesso ai servizi quando si reca direttamente alla Camera di Commercio ?

	Totale	Ditta individuale	Forma Giuridica			
			Società di Capitali	Società di persone	Consorzio	Cooperativa
Facile, la sede è ben organizzata con segnaletica e informazioni	69,2%	79,4%	55,0%	88,1%	100,0%	82,6%
Accettabile, anche se da migliorare	19,6%	10,9%	28,6%	11,9%	,0%	17,4%
Difficile, la sede NON è ben organizzata con segnaletica e informazioni	11,2%	9,7%	16,5%	,0%	,0%	,0%
Non so	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%
Base	438	145	213	55	8	17

15) Ritieni che i tempi di attesa agli uffici o sportelli siano

	Totale	Ditta individuale	Forma Giuridica			
			Società di Capitali	Società di persone	Consorzio	Cooperativa
Pienamente soddisfacenti	36,5%	48,8%	26,7%	24,2%	25,3%	89,1%
Accettabili, anche se da migliorare	46,0%	46,4%	41,8%	69,5%	74,7%	10,9%
Troppo lunghi	17,5%	4,8%	31,5%	6,2%	,0%	,0%
Non so	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%
Base	438	145	213	55	8	17

16) In relazione ai seguenti aspetti, connessi al rapporto con gli uffici, quali considera prioritari come aree di miglioramento

		Forma Giuridica					
		Totale	Ditta individuale	Società di Capitali	Società di persone	Consorzio	Cooperativa
primo posto	accesso ai servizi	13,4%	2,8%	23,9%	4,0%	,0%	10,9%
	orari di apertura	22,8%	12,9%	17,1%	81,7%	24,1%	,0%
	tempi di attesa	22,4%	11,5%	35,1%	6,0%	36,1%	6,0%
	tempestività nelle risposte	3,7%	10,9%	,0%	,0%	,0%	,0%
	competenza del personale	17,1%	31,7%	9,7%	8,3%	39,8%	,0%
	disponibilità del personale	20,6%	30,3%	14,3%	,0%	,0%	83,1%
secondo posto	accesso ai servizi	12,8%	19,0%	13,1%	,0%	,0%	,0%
	orari di apertura	9,9%	9,7%	13,6%	,0%	,0%	,0%
	tempi di attesa	17,5%	14,3%	16,1%	37,1%	24,1%	,0%
	tempestività nelle risposte	20,5%	12,1%	23,4%	6,0%	36,1%	89,1%
	competenza del personale	19,1%	30,3%	14,3%	15,7%	,0%	,0%
	disponibilità del personale	20,4%	14,5%	19,4%	41,1%	39,8%	10,9%
terzo posto	accesso ai servizi	14,3%	,0%	14,8%	60,0%	,0%	,0%
	orari di apertura	23,1%	15,7%	28,0%	18,3%	75,9%	16,9%
	tempi di attesa	10,1%	19,7%	7,1%	,0%	,0%	,0%
	tempestività nelle risposte	20,9%	34,5%	16,6%	6,0%	24,1%	,0%
	competenza del personale	16,3%	,0%	26,8%	,0%	,0%	83,1%
	disponibilità del personale	15,3%	30,1%	6,7%	15,7%	,0%	,0%
quarto posto	accesso ai servizi	9,8%	3,4%	11,0%	14,3%	75,9%	6,0%
	orari di apertura	10,1%	,0%	13,9%	,0%	,0%	83,1%
	tempi di attesa	31,3%	43,7%	25,2%	32,8%	,0%	10,9%
	tempestività nelle risposte	31,3%	28,5%	33,3%	46,8%	,0%	,0%
	competenza del personale	7,1%	14,3%	2,3%	6,0%	24,1%	,0%
	disponibilità del personale	10,3%	10,2%	14,2%	,0%	,0%	,0%
quinto posto	accesso ai servizi	10,1%	19,7%	7,1%	,0%	,0%	,0%
	orari di apertura	24,2%	42,0%	20,7%	,0%	,0%	,0%
	tempi di attesa	15,5%	1,5%	16,5%	24,0%	39,8%	83,1%
	tempestività nelle risposte	3,3%	9,7%	,0%	,0%	,0%	,0%
	competenza del personale	29,7%	21,8%	37,3%	32,8%	,0%	10,9%
	disponibilità del personale	17,2%	5,3%	18,4%	43,1%	60,2%	6,0%
sesto posto	accesso ai servizi	39,7%	55,1%	30,1%	21,8%	24,1%	83,1%
	orari di apertura	9,9%	19,7%	6,7%	,0%	,0%	,0%
	tempi di attesa	3,2%	9,5%	,0%	,0%	,0%	,0%
	tempestività nelle risposte	20,3%	4,2%	26,6%	41,1%	39,8%	10,9%
	competenza del personale	10,6%	2,0%	9,6%	37,1%	36,1%	6,0%
	disponibilità del personale	16,2%	9,5%	27,0%	,0%	,0%	,0%
Base		438	145	213	55	8	17

17) Negli ultimi 6 mesi ha utilizzato il servizio di centralino/call center?

	Totale	Ditta individuale	Forma Giuridica			
			Società di Capitali	Società di persone	Consorzio	Cooperativa
Si	19,5%	16,3%	28,1%	9,1%	16,2%	9,0%
No	80,5%	83,7%	71,9%	90,9%	83,8%	91,0%
Base	900	357	354	133	24	32

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

	Totale	Ditta individuale	Forma Giuridica			
			Società di Capitali	Società di persone	Consorzio	Cooperativa
Buono, è sempre pronto a rispondere e ad indirizzarmi verso	17,2%	9,0%	20,6%	31,0%	,0%	35,5%
Accettabile, anche se da migliorare	41,7%	39,2%	41,9%	43,6%	50,0%	64,5%
Deludente	32,7%	51,8%	22,3%	25,5%	50,0%	,0%
Non so	8,4%	,0%	15,1%	,0%	,0%	,0%
Base	177	60	98	12	4	3

19) Negli ultimi 6 mesi ha contattato l'ufficio relazioni con il pubblico (URP) ?

	Totale	Ditta individuale	Forma Giuridica			
			Società di Capitali	Società di persone	Consorzio	Cooperativa
Si	3,4%	1,4%	1,4%	14,8%	8,1%	,0%
No	96,6%	98,6%	98,6%	85,2%	91,9%	100,0%
Base	900	357	354	133	24	32

19)bis Se no, perchè?

	Totale	Ditta individuale	Forma Giuridica			
			Società di Capitali	Società di persone	Consorzio	Cooperativa
Perchè non sapevo dell'esistenza dell'URP della CDC	17,0%	20,7%	8,7%	13,0%	,0%	87,8%
Perchè contatto direttamente l'ufficio competente	22,9%	24,8%	17,3%	32,5%	63,5%	,0%
Perchè non ne ho avuto bisogno	60,1%	54,5%	74,0%	54,5%	36,5%	12,2%
Base	870	352	349	115	22	32

20) Se SI: Come giudica il servizio dell'URP?

	Totale	Ditta individuale	Forma Giuridica			Cooperativa
			Società di Capitali	Società di persone	Consorzio	
Soddisfacente	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	
Accettabile anche se da migliorare	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	
Deludente	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
Base	30	5	5	18	2	

20tris) Perché lo giudica deludente?

	Totale	Ditta individuale	Forma Giuridica			Cooperativa
			Società di Capitali	Società di persone	Consorzio	
Perché non è facile da contattare	62,6%	100,0%	80,0%	49,7%	50,0%	
Perché non è in grado di rispondere adeguatamente	37,4%	,0%	20,0%	50,3%	50,0%	
Base	30	5	5	18	2	

21) Complessivamente, ritiene che l'organizzazione della Camera di Commercio di negli ultimi 3 anni sia

	Totale	Ditta individuale	Forma Giuridica			Cooperativa
			Società di Capitali	Società di persone	Consorzio	
Migliorata	45,4%	38,7%	44,7%	48,8%	71,7%	93,6%
Rimasta allo stesso livello	39,6%	40,9%	37,9%	51,2%	28,3%	6,4%
Peggiorata	5,1%	8,4%	4,3%	,0%	,0%	,0%
Non so	9,9%	12,0%	13,1%	,0%	,0%	,0%
Base	900	357	354	133	24	32

22) Forma Giuridica

	Ditta individuale	Società di Capitali	Società di persone	Forma Giuridica			Altra forma (Specificare)	Base
				Consorzio	Cooperativa			
Ditta individuale	100,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	43,2%	
Società di Capitali	,0%	100,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	35,0%	
Società di persone	,0%	,0%	100,0%	,0%	,0%	,0%	16,3%	
Consorzio	,0%	,0%	,0%	100,0%	,0%	,0%	2,3%	
Cooperativa	,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%	,0%	3,2%	
Altra forma (Specificare)	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	
Base	457	390	179	25	33	0	1084	

23) Settore

	Totale	Ditta individuale	Forma Giuridica			
			Società di Capitali	Società di persone	Consorzio	Cooperativa
Agricoltura e Pesca	6,5%	11,4%	,0%	2,0%	,0%	40,2%
Industria	16,1%	12,8%	21,7%	10,6%	51,8%	2,9%
Costruzioni	23,2%	17,6%	29,8%	31,6%	,0%	,0%
Commercio e Alberghi	27,9%	33,4%	14,7%	39,2%	17,1%	48,5%
Servizi	26,2%	24,9%	33,8%	16,6%	31,1%	8,5%
Base	1084	457	390	179	25	33

24) Classe di addetti

	Totale	Ditta individuale	Forma Giuridica			
			Società di Capitali	Società di persone	Consorzio	Cooperativa
0-9 addetti	94,2%	97,2%	90,3%	93,8%	96,2%	95,0%
10-49 addetti	5,0%	2,6%	7,8%	5,6%	3,8%	3,7%
50-299 addetti	,7%	,1%	1,5%	,5%	,0%	,0%
Oltre i 299 addetti	,2%	,0%	,4%	,2%	,0%	1,3%
Base	1084	457	390	179	25	33