



Camera di Commercio
Bergamo



PROGETTO CUSTOMER SATISFACTION DELLE CAMERE DI COMMERCIO 2012

Risultati Camera di Commercio di Bergamo



INDICE

Istituto di ricerca	pag. 3
Obiettivi dell'indagine	pag. 3
Metodo di contatto	pag. 3
Tecnica di rilevazione	pag. 3
Periodo di rilevazione delle interviste	pag. 3
Codice deontologico	pag. 3
Universo e campione	pag. 4
Disegno del campione	pag. 5
Questionario	pag. 11
Elaborazioni statistiche	pag. 24



Camera di Commercio
Bergamo



ISTITUTI DI RICERCA

Format Srl - ricerche di mercato.

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 la Committente.

PERIODO DI RILEVAZIONE DELLE INTERVISTE

Novembre-Dicembre 2011.

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

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

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

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

Per la costruzione del campione di anagrafiche, e successivamente per il suo trattamento in corso d'opera sono state realizzate due liste di anagrafiche: lista "campione base" (901), e lista "campione di riserva" (1.802). 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: **901** casi (interviste a buon fine); 518 cadute (36,5%).

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

Durata media dell'intervista: dieci minuti.



DISEGNO DEL CAMPIONE

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

Settore	Forma giuridica	Dimensione	Totale
Agricoltura e Pesca	Società di capitale	2-9	25
	Società di capitale	10-49	15
	Società di capitale	50-249	1
	Società di capitale	250 e oltre	0
	Società di persone	2-9	403
	Società di persone	10-49	28
	Società di persone	50-249	0
	Società di persone	250 e oltre	0
	Impresa individuale	2-9	846
	Impresa individuale	10-49	10
	Impresa individuale	50-249	0
	Impresa individuale	250 e oltre	0
	Altre forme	2-9	15
	Altre forme	10-49	13
	Altre forme	50-249	2
	Altre forme	250 e oltre	0
Totale Agricoltura e Pesca			1.358
Industria in senso stretto	Società di capitale	1-9	3.061
	Società di capitale	10-49	1.838
	Società di capitale	50-249	420
	Società di capitale	250 e oltre	53
	Società di persone	1-9	2.510
	Società di persone	10-49	469
	Società di persone	50-249	4
	Società di persone	250 e oltre	0
	Impresa individuale	1-9	4.626
	Impresa individuale	10-49	153
	Impresa individuale	50-249	1
	Impresa individuale	250 e oltre	0
	Altre forme	1-9	73
	Altre forme	10-49	53
	Altre forme	50-249	9
	Altre forme	250 e oltre	1
Totale Industria in senso stretto			13.271
Costruzioni	Società di capitale	1-9	4.082
	Società di capitale	10-49	805
	Società di capitale	50-249	71
	Società di capitale	250 e oltre	3
	Società di persone	1-9	2.337
	Società di persone	10-49	194
	Società di persone	50-249	1
	Società di persone	250 e oltre	0
	Impresa individuale	1-9	13.975
	Impresa individuale	10-49	91
	Impresa individuale	50-249	1



	Impresa individuale	250 e oltre	0
	Altre forme	1-9	207
	Altre forme	10-49	21
	Altre forme	50-249	2
	Altre forme	250 e oltre	0
Totale Costruzioni			21.790
Commercio, Turismo, Ristorazione	Società di capitale	1-9	3.251
	Società di capitale	10-49	498
	Società di capitale	50-249	48
	Società di capitale	250 e oltre	13
	Società di persone	1-9	3.778
	Società di persone	10-49	115
	Società di persone	50-249	1
	Società di persone	250 e oltre	0
	Impresa individuale	1-9	12.630
	Impresa individuale	10-49	31
	Impresa individuale	50-249	1
	Impresa individuale	250 e oltre	0
	Altre forme	1-9	99
	Altre forme	10-49	11
	Altre forme	50-249	2
	Altre forme	250 e oltre	1
	Totale Commercio, Turismo, Ristorazione		
Altri servizi	Società di capitale	1-9	11.229
	Società di capitale	10-49	871
	Società di capitale	50-249	121
	Società di capitale	250 e oltre	23
	Società di persone	1-9	7.713
	Società di persone	10-49	300
	Società di persone	50-249	0
	Società di persone	250 e oltre	0
	Impresa individuale	1-9	13.131
	Impresa individuale	10-49	120
	Impresa individuale	50-249	1
	Impresa individuale	250 e oltre	0
	Altre forme	1-9	1.229
	Altre forme	10-49	328
	Altre forme	50-249	127
Altre forme	250 e oltre	11	
Totale Altri servizi			35.204
Totale			92.102

(Fonte Infocamere)

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

Settore	Forma giuridica	Dimensione	Totale
Agricoltura e Pesca	Società di capitale	2-9	1



	Società di capitale	10-49	0
	Società di capitale	50-249	0
	Società di capitale	250 e oltre	0
	Società di persone	2-9	9
	Società di persone	10-49	0
	Società di persone	50-249	0
	Società di persone	250 e oltre	0
	Impresa individuale	2-9	40
	Impresa individuale	10-49	0
	Impresa individuale	50-249	0
	Impresa individuale	250 e oltre	0
	Altre forme	2-9	0
	Altre forme	10-49	0
	Altre forme	50-249	0
	Altre forme	250 e oltre	0
Totale Agricoltura e Pesca			50
Industria in senso stretto	Società di capitale	1-9	28
	Società di capitale	10-49	18
	Società di capitale	50-249	4
	Società di capitale	250 e oltre	1
	Società di persone	1-9	18
	Società di persone	10-49	4
	Società di persone	50-249	0
	Società di persone	250 e oltre	0
	Impresa individuale	1-9	49
	Impresa individuale	10-49	1
	Impresa individuale	50-249	0
	Impresa individuale	250 e oltre	0
	Altre forme	1-9	1
	Altre forme	10-49	0
	Altre forme	50-249	0
	Altre forme	250 e oltre	0
	Totale Industria in senso stretto		
Costruzioni	Società di capitale	1-9	41
	Società di capitale	10-49	8
	Società di capitale	50-249	1
	Società di capitale	250 e oltre	0
	Società di persone	1-9	23
	Società di persone	10-49	2
	Società di persone	50-249	0
	Società di persone	250 e oltre	0
	Impresa individuale	1-9	129
	Impresa individuale	10-49	1
	Impresa individuale	50-249	0
	Impresa individuale	250 e oltre	0
	Altre forme	1-9	0
	Altre forme	10-49	0
	Altre forme	50-249	0
	Altre forme	250 e oltre	0
	Totale Costruzioni		
Commercio, Turismo, Ristorazione	Società di capitale	1-9	31
	Società di capitale	10-49	5
	Società di capitale	50-249	0



	Società di capitale	250 e oltre	0
	Società di persone	1-9	28
	Società di persone	10-49	4
	Società di persone	50-249	0
	Società di persone	250 e oltre	0
	Impresa individuale	1-9	120
	Impresa individuale	10-49	4
	Impresa individuale	50-249	0
	Impresa individuale	250 e oltre	0
	Altre forme	1-9	0
	Altre forme	10-49	0
	Altre forme	50-249	0
	Altre forme	250 e oltre	0
Totale Commercio, Turismo, Ristorazione			192
Altri servizi	Società di capitale	1-9	110
	Società di capitale	10-49	15
	Società di capitale	50-249	0
	Società di capitale	250 e oltre	0
	Società di persone	1-9	75
	Società di persone	10-49	5
	Società di persone	50-249	0
	Società di persone	250 e oltre	0
	Impresa individuale	1-9	100
	Impresa individuale	10-49	5
	Impresa individuale	50-249	0
	Impresa individuale	250 e oltre	0
	Altre forme	1-9	15
	Altre forme	10-49	3
	Altre forme	50-249	2
	Altre forme	250 e oltre	0
Totale Altri servizi			330
Totale			901

Coefficiente di espansione

Settore	Forma giuridica	Dimensione	Totale
Agricoltura e Pesca	Società di capitale	2-9	113,0
	Società di capitale	10-49	0,0
	Società di capitale	50-249	0,0
	Società di capitale	250 e oltre	0,0
	Società di persone	2-9	93,2
	Società di persone	10-49	0,0
	Società di persone	50-249	0,0
	Società di persone	250 e oltre	0,0
	Impresa individuale	2-9	106,3
	Impresa individuale	10-49	0,0
	Impresa individuale	50-249	0,0
	Impresa individuale	250 e oltre	0,0
	Altre forme	2-9	0,0
	Altre forme	10-49	0,0
	Altre forme	50-249	0,0
	Altre forme	250 e oltre	0,0
Totale Agricoltura e Pesca			



Industria in senso stretto	Società di capitale	1-9	109,32
	Società di capitale	10-49	102,11
	Società di capitale	50-249	105,00
	Società di capitale	250 e oltre	53,00
	Società di persone	1-9	139,44
	Società di persone	10-49	117,25
	Società di persone	50-249	0,00
	Società di persone	250 e oltre	0,00
	Impresa individuale	1-9	94,41
	Impresa individuale	10-49	153,00
	Impresa individuale	50-249	0,00
	Impresa individuale	250 e oltre	0,00
	Altre forme	1-9	73,00
	Altre forme	10-49	0,00
	Altre forme	50-249	0,00
	Altre forme	250 e oltre	0,00

Totale Industria in senso stretto

Costruzioni	Società di capitale	1-9	99,56
	Società di capitale	10-49	100,63
	Società di capitale	50-249	71,00
	Società di capitale	250 e oltre	0,00
	Società di persone	1-9	101,61
	Società di persone	10-49	97,00
	Società di persone	50-249	0,00
	Società di persone	250 e oltre	0,00
	Impresa individuale	1-9	108,33
	Impresa individuale	10-49	91,00
	Impresa individuale	50-249	0,00
	Impresa individuale	250 e oltre	0,00
	Altre forme	1-9	0,00
	Altre forme	10-49	0,00
	Altre forme	50-249	0,00
	Altre forme	250 e oltre	0,00

Totale Costruzioni

Commercio, Turismo, Ristorazione	Società di capitale	1-9	104,9
	Società di capitale	10-49	99,6
	Società di capitale	50-249	0,0
	Società di capitale	250 e oltre	0,0
	Società di persone	1-9	134,9
	Società di persone	10-49	28,8
	Società di persone	50-249	0,0
	Società di persone	250 e oltre	0,0
	Impresa individuale	1-9	105,3
	Impresa individuale	10-49	7,8
	Impresa individuale	50-249	0,0
	Impresa individuale	250 e oltre	0,0
	Altre forme	1-9	0,0
	Altre forme	10-49	0,0
	Altre forme	50-249	0,0
	Altre forme	250 e oltre	0,0

Totale Commercio, Turismo, Ristorazione

Altri servizi	Società di capitale	1-9	102,1
	Società di capitale	10-49	58,1



Camera di Commercio
Bergamo

Società di capitale	50-249	0,0
Società di capitale	250 e oltre	0,0
Società di persone	1-9	102,8
Società di persone	10-49	60,0
Società di persone	50-249	0,0
Società di persone	250 e oltre	0,0
Impresa individuale	1-9	131,3
Impresa individuale	10-49	24,0
Impresa individuale	50-249	0,0
Impresa individuale	250 e oltre	0,0
Altre forme	1-9	81,9
Altre forme	10-49	109,3
Altre forme	50-249	63,5
Altre forme	250 e oltre	0,0

Totale Altri servizi

Totale



QUESTIONARIO

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

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

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

Area 0: Anagrafica impresa

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

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

Posizione del rispondente

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

Area 1: Immagine della Camera di commercio presso gli utenti

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

- a) si
- b) no

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

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

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

a) e-mail - si/no	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
b) posta - si/no	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
c) sito internet - si/no	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
d) rivista della Camera di Commercio - si/no	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
e) sportelli informazioni - si/no	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
f) comunicati stampa	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
g) trasmissioni tv-radio	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente

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

- a) per e-mail - si/no
- b) tramite PEC (posta elettronica certificata)



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

Area 2: Servizi erogati

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

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

Servizio	Lo conosce?	Se lo conosce: Lo ha utilizzato nel corso dell'ultimo anno?	Se lo ha utilizzato: qual è il suo livello di soddisfazione?
a) Registro delle imprese (pratiche di iscrizione, modifica e cancellazione, deposito bilanci)	a) si b) no	a) si b) no	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
b) Albi e ruoli (pratiche)	a) si b) no	a) si b) no	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
c) Registro informatico protesti (pratiche)	a) si b) no	a) si b) no	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
d) Certificazione estera (certificati di origine, carnet ATA, numero meccanografico)	a) si b) no	a) si b) no	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
e) Deposito brevetti, modelli e marchi	a) si b) no	a) si b) no	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
f) Diritto Annuale (modalità di pagamento importi, termini e situazioni stato pagamenti)	a) si b) no	a) si b) no	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
g) Regolazione del mercato (Ufficio metrico, Usi e consuetudini, Clausole e Contratti tipo)	a) si b) no	a) si b) no	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
h) Arbitrato e conciliazione	a) si b) no	a) si b) no	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente



i) Firma digitale (CNS – Carta nazionale dei servizi)	a) si b) no	a) si b) no	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
j) Informazioni generali su altre imprese o amministratori (visure, bilanci, protesti, elenchi, etc.)	a) si b) no	a) si b) no	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
k) ComUnica / Segnalazione certificata di inizio attività (SCIA) – comunicazione per ottemperare agli obblighi di legge verso Camere di Commercio, INPS, INAIL e Agenzia delle Entrate	a) si b) no	a) si b) no	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente

7.bis Le leggerò i diversi servizi DI SUPPORTO ALLE IMPRESE offerti dalla Camera di commercio di... Per ognuno mi dirà se lo conosce, se lo ha utilizzato e se lo ritiene un servizio soddisfacente

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



j) Iniziative per favorire l'accesso al credito delle imprese	a) si b) no	a) si b) no	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
k) Informazioni, promozione e supporto ai contratti di reti di imprese	a) si b) no	a) si b) no	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente
l) supporto nuova imprenditoria giovanile (es. incubatore di impresa)	a) si b) no	a) si b) no	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente

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

- a) Si
- b) No

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

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

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

9 Come valuta la modulistica della Camera di commercio di

.....

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

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

- a) semplificazione delle pratiche amministrative
- b) finanziamenti e contributi alle imprese
- c) supporto e assistenza per l'innovazione (processi, tecnologie, brevetti e relativi servizi di informazione brevettuale)
- d) internazionalizzazione delle imprese
- e) sviluppo delle infrastrutture e della logistica
- f) rendere più fruibile internet per le imprese attraverso WI-FI e banda larga
- g) supporto e assistenza per la responsabilità sociale



- h) risoluzione delle controversie (mediazione, conciliazione, arbitrato)
- i) raccordo tra imprese e scuole-università
- j) promozione e tutela delle produzioni Made in Italy
- k) supporto e assistenza alle nuove imprese
- l) percorsi di sviluppo per le imprese esistenti
- m) accesso al credito da parte delle imprese
- n) altro

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

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

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

Risposta: Si/No	Perché?	Se si: qual è il suo livello di soddisfazione?	Secondo lei, cosa potrebbe essere migliorato?
a) SI	Per le pratiche obbligatorie e servizi amministrativi (es. Telemaco)	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente	a) la reperibilità delle informazioni – si/no; b) la qualità delle informazioni – si/no; c) l'aggiornamento delle informazioni – si/no; d) la tipologia delle informazioni (es. inserire video, podcast, audio, ecc.) d) non so
	Per cercare informazioni sulle imprese e sul mercato (banche dati camerali, statistiche)	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente	a) la reperibilità delle informazioni – si/no; b) la qualità delle informazioni – si/no; c) l'aggiornamento delle informazioni – si/no; d) la tipologia delle informazioni (es. inserire video, podcast, audio, ecc.) d) non so



	Per reperire la modulistica dei servizi della Camera	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente	a) la reperibilità delle informazioni – si/no; b) la qualità delle informazioni – si/no; c) l'aggiornamento delle informazioni – si/no; d) la tipologia delle informazioni (es. inserire video, podcast, audio, ecc.) d) non so
	Per iscrizione on-line a corsi, convegni, seminari	a)buono b)discreto c)sufficiente d)insufficiente	a) la reperibilità delle informazioni – si/no; b) la qualità delle informazioni – si/no; c) l'aggiornamento delle informazioni – si/no; d) la tipologia delle informazioni (es. inserire video, podcast, audio, ecc.) d) non so
b) NO	L'impresa non usa internet		
	Non l'ho mai utilizzato perché non sapevo che ci fosse		
	Non ho interesse a utilizzare internet nei rapporti con la Camera	Se la risposta è NO perché "Non ho interesse..." allora quale motivazione si può addurre per il mancato interesse?	a) perché ho già avuto occasione in precedenza di visitare il sito camerale e non ho trovato le informazioni cercate; b) per la natura stessa dei contenuti presenti nel sito; c) non so

11.bis Quali dispositivi utilizza per consultare il sito camerale?

[possibile risposta multipla]

- a) personal computer
- b) notebook
- c) netbool
- d) tablet
- e) smartphone
- f) altro

Area 3: Modalità generali di funzionamento della Camera:

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

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



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

- a) Si
- b) no

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

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

- a) Si
- b) No

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

- a) Sì
- b) no

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

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

18.cis Se risponde b) o c): In quali aspetti va migliorato il centralino?

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



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

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

- c) Si
- d) no

18. quater2 Se SI: Come giudica il servizio di call center?: [1 risposta possibile]

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

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

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

19. Nell'ultimo anno 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 Camera di Commercio
- 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]

- a1) Soddisfacente
- a2) è accettabile, anche se da migliorare
- a3) deludente
- a4) altro

20.bis Se risponde a2) o a3): In quali aspetti va migliorato il servizio dell'URP?

- a) disponibilità e cortesia degli operatori
- b) capacità di ascolto e di interazione con gli utenti
- c) aumento dei canali di comunicazione/interazione
- d) tempi di risposta ai quesiti
- e) mancate risposte ai quesiti
- f) inoltro alle persone/uffici giusti
- h) adeguatezza delle risposte ai quesiti
- g) altro



Camera di Commercio
Bergamo

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.

Tavole per dimensione

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]

			Classe di addetti				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
Con quale frequenza, nel corso dell'ultimo anno, lei o i suoi collaboratori avete avuto rapporti con la Camera di Commercio	Almeno una volta a settimana	% col	21,8	21,1	31,2	21,8	100,0
	Una volta al mese	% col	19,3	19,5	17,4	10,3	,0
	Solo quando è servito, non è stato un rapporto costante	% col	58,9	59,4	51,4	68,0	,0
	Non ho avuto rapporti con la Camera nell'ultimo anno	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	901	818	75	7	1

1bis. Se non ha avuto rapporti: Perché?

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

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

			Classe di addetti				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
Come ha avuto rapporti con la Camera di Commercio nell'ultimo anno?	Prevalentemente di persona, direttamente presso gli uffici della Camera	% col	41,3	41,9	37,5	,0	,0
	Prevalentemente a distanza, attraverso il telefono	% col	11,2	12,0	,0	,0	,0
	Prevalentemente a distanza, attraverso e-mail e il sito della CDC	% col	47,5	46,1	62,5	100,0	100,0
	Totale	n	901	818	75	7	1

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

			Classe di addetti				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
Secondo lei, la Camera di commercio è	Una istituzione pubblica autonoma	% col	35,0	34,2	42,4	78,2	,0
	Un'istituzione pubblica espressione delle associazioni di categoria	% col	41,3	41,4	41,5	21,8	100,0
	Un organismo privato	% col	5,4	5,7	1,5	,0	,0
	Non so	% col	18,4	18,7	14,6	,0	,0
	Totale	n	901	818	75	7	1

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

			Classe di addetti				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
Quale pensa che sia la funzione principale della Camera di Commercio	promozione dello sviluppo territoriale e supporto alle imprese	% col	9,3	9,0	14,3	10,3	,0
	certificazioni e atti amministrativi alle imprese	% col	14,4	14,2	18,7	,0	,0
	tutela del mercato e dei diritti dei consumatori	% col	7,5	7,8	4,4	,0	,0
	informazione economica	% col	19,2	18,9	20,6	44,3	100,0
	tutte le precedenti risposte	% col	49,0	49,7	40,0	45,5	,0
	non so	% col	,5	,4	2,0	,0	,0
	Totale	n	901	818	75	7	1

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

			Classe di addetti				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
Lei è informato sui servizi e le attività della Camera di Commercio	Sì	% col	60,2	60,2	55,6	100,0	,0
	No	% col	39,8	39,8	44,4	,0	100,0
	Totale	n	901	818	75	7	1

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

			Classe di addetti				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
Se SI, secondo lei la Camera di Commercio comunica i servizi che offre in modo	Pienamente soddisfacente	% col	37,7	38,2	32,3	21,8	,0
	Accettabile, anche se da migliorare	% col	51,0	50,5	53,4	78,2	,0
	Non adeguato	% col	8,8	8,6	14,3	,0	,0
	Non so	% col	2,5	2,7	,0	,0	,0
	Totale	n	543	492	44	7	0

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

			Classe di addetti				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
E-mail	No	% col	48,1	49,4	29,9	28,5	,0
	Si	% col	51,9	50,6	70,1	71,5	100,0
Posta	No	% col	66,6	65,9	77,7	62,5	100,0
	Si	% col	33,4	34,1	22,3	37,5	,0
Sito internet	No	% col	46,1	47,0	35,4	17,0	,0
	Si	% col	53,9	53,0	64,6	83,0	100,0
Rivista della Camera di Commercio	No	% col	95,8	96,1	92,6	79,4	100,0
	Si	% col	4,2	3,9	7,4	20,6	,0
Sportelli informazioni	No	% col	34,9	34,8	37,6	28,5	,0
	Si	% col	65,1	65,2	62,4	71,5	100,0
comunicati stampa	No	% col	96,8	96,9	96,5	83,0	100,0
	Si	% col	3,2	3,1	3,5	17,0	,0
trasmissioni tv-radio	No	% col	98,5	98,5	98,3	100,0	100,0
	Si	% col	1,5	1,5	1,7	,0	,0
	Totale	n	901	818	75	7	1

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

			Classe di addetti				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
E-mail	buono	% col	80,3	79,6	84,8	100,0	100,0
	discreto	% col	17,8	18,3	15,2	,0	,0
	sufficiente	% col	1,7	1,9	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,2	,2	,0	,0	,0
Posta	buono	% col	52,0	49,9	92,1	100,0	,0
	discreto	% col	33,4	34,8	7,9	,0	,0
	sufficiente	% col	13,9	14,6	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,7	,8	,0	,0	,0
Sito internet	buono	% col	54,1	52,2	74,3	79,5	100,0
	discreto	% col	32,2	33,1	23,0	20,5	,0
	sufficiente	% col	12,1	13,0	2,7	,0	,0
	insufficiente	% col	1,7	1,8	,0	,0	,0
Rivista della Camera di Commercio	buono	% col	69,2	64,3	100,0	100,0	,0
	discreto	% col	17,8	20,6	,0	,0	,0
	sufficiente	% col	13,0	15,1	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
Sportelli informazioni	buono	% col	45,7	45,0	54,8	52,5	100,0
	discreto	% col	40,5	40,2	45,2	47,5	,0
	sufficiente	% col	12,8	13,7	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	1,0	1,1	,0	,0	,0
comunicati stampa	buono	% col	35,1	35,3	49,4	,0	,0
	discreto	% col	39,2	36,1	50,6	100,0	,0
	sufficiente	% col	18,0	20,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	7,8	8,6	,0	,0	,0
trasmissioni tv-radio	buono	% col	35,3	30,5	100,0	,0	,0
	discreto	% col	41,6	44,6	,0	,0	,0
	sufficiente	% col	16,2	17,4	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	7,0	7,5	,0	,0	,0
	Totale	n	13	12	1	0	0

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

			Classe di addetti				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
per e-mail	No	% col	43,7	45,0	26,5	11,5	,0
	Si	% col	56,3	55,0	73,5	88,5	100,0
tramite PEC (Posta Elettronica Certificata)	No	% col	98,4	98,3	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	1,6	1,7	,0	,0	,0
per fax	No	% col	97,6	97,5	98,2	100,0	100,0
	Si	% col	2,4	2,5	1,8	,0	,0
per posta	No	% col	70,3	70,2	68,7	100,0	100,0
	Si	% col	29,7	29,8	31,3	,0	,0
per telefono	No	% col	87,8	88,2	80,0	100,0	100,0
	Si	% col	12,2	11,8	20,0	,0	,0
per sms	No	% col	98,5	98,4	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	1,5	1,6	,0	,0	,0
tramite il sito e newsletter della Camera di Commercio	No	% col	84,9	84,8	87,8	71,5	100,0
	Si	% col	15,1	15,2	12,2	28,5	,0
tramite i media locali (stampa, radio e tv)	No	% col	98,2	98,0	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	1,8	2,0	,0	,0	,0
recandosi direttamente presso gli uffici camerali	No	% col	85,0	85,2	79,5	100,0	100,0
	Si	% col	15,0	14,8	20,5	,0	,0
non ho particolare interesse ad essere informato	No	% col	88,9	88,3	96,7	100,0	100,0
	Si	% col	11,1	11,7	3,3	,0	,0
	Totale	n	901	818	75	7	1

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

			Classe di addetti				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
Registro imprese (pratiche di iscrizione, modifica e cancellazione, deposito bilanci)	No	% col	10,1	10,4	6,8	,0	,0
	Si	% col	89,9	89,6	93,2	100,0	100,0
Albi e ruoli (pratiche)	No	% col	30,5	31,4	20,7	,0	,0
	Si	% col	69,5	68,6	79,3	100,0	100,0
Registro informatico protesti (pratiche)	No	% col	66,3	66,5	62,5	79,4	100,0
	Si	% col	33,7	33,5	37,5	20,6	,0
Certificazione estera (certificati di origine, carnet ATA, numero meccanografico)	No	% col	67,3	68,8	49,6	28,5	,0
	Si	% col	32,7	31,2	50,4	71,5	100,0
Deposito brevetti, modelli e marchi	No	% col	63,2	64,0	54,1	17,0	100,0
	Si	% col	36,8	36,0	45,9	83,0	,0
Diritto Annuale (modalità di pagamento importi, termini e situazioni stato pagamenti)	No	% col	14,9	14,4	23,7	,0	,0
	Si	% col	85,1	85,6	76,3	100,0	100,0
Regolazione del mercato (Ufficio metrico, Usi e consuetudini, Clausole e Contratti tipo)	No	% col	71,4	71,2	73,2	79,4	100,0
	Si	% col	28,6	28,8	26,8	20,6	,0
Arbitrato e conciliazione	No	% col	62,7	63,7	53,8	11,5	,0
	Si	% col	37,3	36,3	46,2	88,5	100,0
Firma digitale (CNS - Carta nazionale dei servizi)	No	% col	32,1	33,3	15,6	11,5	,0
	Si	% col	67,9	66,7	84,4	88,5	100,0
Informazioni generali su altre imprese o amministratori (visure, bilanci, protesti, elenchi, etc.)	No	% col	22,0	22,9	10,1	,0	,0
	Si	% col	78,0	77,1	89,9	100,0	100,0

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

			Totale	Classe di addetti			
				Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
ComUnica / Segnalazione certificata di inizio attività (SCIA)- comunicazione per ottemperare agli obblighi di legge verso Camere di Commercio, INPS, INAIL e Agenzia delle Entrate	No	% col	68,9	70,1	50,6	62,5	,0
	Si	% col	31,1	29,9	49,4	37,5	100,0
	Totale	n	901	818	75	7	1

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

			Totale	Classe di addetti			
				Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
Registro imprese (pratiche di iscrizione, modifica e cancellazione, deposito bilanci)	No	% col	8,5	9,2	,0	,0	,0
	Si	% col	91,5	90,8	100,0	100,0	100,0
	Totale	n	811	734	69	7	1
Albi e ruoli (pratiche)	No	% col	11,9	13,0	,0	,0	,0
	Si	% col	88,1	87,0	100,0	100,0	100,0
	Totale	n	627	569	50	7	1
Registro informatico protesti (pratiche)	No	% col	79,9	83,0	36,1	100,0	,0
	Si	% col	20,1	17,0	63,9	,0	,0
	Totale	n	302	274	26	2	0
Certificazione estera (certificati di origine, carnet ATA, numero meccanografico)	No	% col	57,6	57,4	55,8	76,2	100,0
	Si	% col	42,4	42,6	44,2	23,8	,0
	Totale	n	295	258	31	5	1
Deposito brevetti, modelli e marchi	No	% col	82,8	83,5	71,4	100,0	,0
	Si	% col	17,2	16,5	28,6	,0	,0
	Totale	n	335	295	34	6	0
Diritto Annuale (modalità di pagamento importi, termini e situazioni stato pagamenti)	No	% col	13,1	13,2	14,4	,0	,0
	Si	% col	86,9	86,8	85,6	100,0	100,0
	Totale	n	763	699	56	7	1
Regolazione del mercato (Ufficio metrico, Usi e consuetudini, Clausole e Contratti tipo)	No	% col	54,0	56,3	20,6	,0	,0
	Si	% col	46,0	43,7	79,4	100,0	,0
	Totale	n	256	235	19	2	0
Arbitrato e conciliazione	No	% col	91,3	92,5	75,2	100,0	100,0
	Si	% col	8,7	7,5	24,8	,0	,0
	Totale	n	336	299	30	6	1
Firma digitale (CNS - Carta nazionale dei servizi)	No	% col	57,8	58,4	48,4	76,8	,0
	Si	% col	42,2	41,6	51,6	23,2	100,0
	Totale	n	621	553	61	6	1
Informazioni generali su altre imprese o amministratori (visure, bilanci, protesti, elenchi, etc.)	No	% col	37,8	38,5	30,6	28,5	,0
	Si	% col	62,2	61,5	69,4	71,5	100,0
	Totale	n	708	638	62	7	1
ComUnica / Segnalazione certificata di inizio attività (SCIA)- comunicazione per ottemperare agli obblighi di legge verso Camere di Commercio, INPS, INAIL e Agenzia delle Entrate	No	% col	31,2	34,9	,3	,0	,0
	Si	% col	68,8	65,1	99,7	100,0	100,0
	Totale	n	293	252	37	3	1

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

			Classe di addetti				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
Registro imprese (pratiche di iscrizione, modifica e cancellazione, deposito bilanci)	buono	% col	46,7	46,3	48,6	71,5	100,0
	discreto	% col	36,4	36,7	35,2	11,5	,0
	sufficiente	% col	14,9	14,9	14,5	17,0	,0
	insufficiente	% col	2,1	2,1	1,7	,0	,0
	Totale	n	738	661	69	7	1
Albi e ruoli (pratiche)	buono	% col	78,0	76,4	95,0	88,5	100,0
	discreto	% col	15,4	16,6	4,4	,0	,0
	sufficiente	% col	5,5	5,9	,0	11,5	,0
	insufficiente	% col	1,1	1,2	,6	,0	,0
	Totale	n	552	494	50	7	1
Registro informatico protesti (pratiche)	buono	% col	87,8	85,6	95,8	,0	,0
	discreto	% col	10,6	12,4	4,2	,0	,0
	sufficiente	% col	1,6	2,1	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	65	48	17	0	0
Certificazione estera (certificati di origine, carnet ATA, numero meccanografico)	buono	% col	65,7	64,2	84,2	,0	,0
	discreto	% col	19,2	18,8	15,8	100,0	,0
	sufficiente	% col	10,1	11,3	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	5,1	5,7	,0	,0	,0
	Totale	n	127	111	15	1	0
Deposito brevetti, modelli e marchi	buono	% col	68,3	70,7	51,1	,0	,0
	discreto	% col	24,7	23,3	34,6	,0	,0
	sufficiente	% col	5,3	4,0	14,3	,0	,0
	insufficiente	% col	1,7	1,9	,0	,0	,0
	Totale	n	61	49	12	0	0
Diritto Annuale (modalità di pagamento importi, termini e situazioni stato pagamenti)	buono	% col	48,8	47,7	66,1	54,5	100,0
	discreto	% col	40,4	41,0	31,6	28,5	,0
	sufficiente	% col	10,6	11,0	2,3	17,0	,0
	insufficiente	% col	,2	,2	,0	,0	,0
	Totale	n	663	607	48	7	1
Regolazione del mercato (Ufficio metrico, Usi e consuetudini, Clausole e Contratti tipo)	buono	% col	77,9	77,6	82,9	50,0	,0
	discreto	% col	16,0	16,4	8,9	50,0	,0
	sufficiente	% col	4,5	4,1	8,3	,0	,0
	insufficiente	% col	1,7	1,9	,0	,0	,0
	Totale	n	121	103	16	2	0
Arbitrato e conciliazione	buono	% col	44,8	46,3	39,0	,0	,0
	discreto	% col	48,5	45,0	61,0	,0	,0
	sufficiente	% col	6,8	8,6	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	31	24	7	0	0
Firma digitale (CNS - Carta nazionale dei servizi)	buono	% col	61,0	61,9	49,4	100,0	100,0
	discreto	% col	25,1	24,3	35,2	,0	,0
	sufficiente	% col	13,9	13,8	15,4	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	265	230	32	2	1
Informazioni generali su altre imprese o amministratori (visure, bilanci, protesti, elenchi, etc.)	buono	% col	69,3	68,1	81,4	76,2	100,0
	discreto	% col	26,3	27,1	17,0	23,8	,0
	sufficiente	% col	2,8	2,9	1,6	,0	,0
	insufficiente	% col	1,7	1,8	,0	,0	,0
	Totale	n	443	394	43	5	1

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

			Classe di addetti				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
ComUnica / Segnalazione certificata di inizio attività (SCIA)- comunicazione per ottemperare agli obblighi di legge verso Camere di Commercio, INPS, INAIL e Agenzia delle Entrate	buono	% col	63,7	62,5	67,6	100,0	100,0
	discreto	% col	26,6	27,4	24,7	,0	,0
	sufficiente	% col	9,1	9,5	7,7	,0	,0
	insufficiente	% col	,5	,6	,0	,0	,0
	Totale	n	202	162	36	3	1

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

			Classe di addetti				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
Informazioni sui prezzi, sulle statistiche e sulla situazione economica, studi ed analisi economiche, osservatorio dell'Economia	No	% col	44,1	43,9	45,4	54,5	,0
	Si	% col	55,9	56,1	54,6	45,5	100,0
Servizi per la creazione e successione di impresa	No	% col	66,0	65,8	65,0	100,0	100,0
	Si	% col	34,0	34,2	35,0	,0	,0
Informazioni e assistenza sui finanziamenti agevolati, incentivi e contributi alle imprese	No	% col	59,8	60,7	46,6	54,5	100,0
	Si	% col	40,2	39,3	53,4	45,5	,0
Informazioni e contributi sull'innovazione, trasferimento tecnologico	No	% col	78,8	79,0	73,2	100,0	100,0
	Si	% col	21,2	21,0	26,8	,0	,0
Promozione e consulenza specializzata nel commercio estero e nell'internazionalizzazione	No	% col	79,5	84,6	10,0	,0	,0
	Si	% col	20,5	15,4	90,0	100,0	100,0
Partecipazione a fiere, mostre e missioni	No	% col	87,3	87,2	87,7	88,5	100,0
	Si	% col	12,7	12,8	12,3	11,5	,0
Assistenza, promozione e valorizzazione dei prodotti tipici (enogastronomici, marchi di qualità etc)	No	% col	65,2	68,0	28,4	17,0	,0
	Si	% col	34,8	32,0	71,6	83,0	100,0
Corsi di formazione, seminari e tirocini formativi	No	% col	32,3	34,7	,0	,0	,0
	Si	% col	67,7	65,3	100,0	100,0	100,0
Iniziativa e progetti per l'Imprenditorialità femminile	No	% col	79,4	78,3	94,0	100,0	100,0
	Si	% col	20,6	21,7	6,0	,0	,0
Iniziativa per favorire l'accesso al credito delle imprese	No	% col	57,4	59,8	27,4	,0	,0
	Si	% col	42,6	40,2	72,6	100,0	100,0
Informazioni, promozione e supporto ai contratti di reti di imprese	No	% col	86,2	88,2	63,0	27,3	,0
	Si	% col	13,8	11,8	37,0	72,7	100,0
supporto nuova imprenditoria giovanile (es. incubatore di impresa)	No	% col	92,7	92,4	98,2	83,0	100,0
	Si	% col	7,3	7,6	1,8	17,0	,0
	Totale	n	901	818	75	7	1

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

			Totale	Classe di addetti			
				Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
Informazioni sui prezzi, sulle statistiche e sulla situazione economica, studi ed analisi economiche, osservatorio dell'Economia	No	%col	5,1	5,5	,0	,0	,0
	Si	%col	94,9	94,5	100,0	100,0	100,0
	Totale	n	501	461	36	3	1
Servizi per la creazione e successione di impresa	No	%col	33,9	35,8	5,8	,0	,0
	Si	%col	66,1	64,2	94,2	,0	,0
	Totale	n	305	281	24	0	0
Informazioni e assistenza sui finanziamenti agevolati, incentivi e contributi alle imprese	No	%col	42,5	42,5	40,2	62,6	,0
	Si	%col	57,5	57,5	59,8	37,4	,0
	Totale	n	363	320	40	3	0
Informazioni e contributi sull'innovazione, trasferimento tecnologico	No	%col	54,3	57,1	20,7	,0	,0
	Si	%col	45,7	42,9	79,3	,0	,0
	Totale	n	193	173	20	0	0
Promozione e consulenza specializzata nel commercio estero e nell'internazionalizzazione	No	%col	53,6	38,0	88,4	100,0	100,0
	Si	%col	46,4	62,0	11,6	,0	,0
	Totale	n	189	116	65	7	1
Partecipazione a fiere, mostre e missioni	No	%col	95,8	95,5	100,0	100,0	,0
	Si	%col	4,2	4,5	,0	,0	,0
	Totale	n	119	105	13	1	0
Assistenza, promozione e valorizzazione dei prodotti tipici (enogastronomici, marchi di qualità etc)	No	%col	40,2	33,8	77,5	100,0	,0
	Si	%col	59,8	66,2	22,5	,0	100,0
	Totale	n	310	255	48	6	1
Corsi di formazione, seminari e tirocini formativi	No	%col	30,2	33,3	2,6	,0	,0
	Si	%col	69,8	66,7	97,4	100,0	100,0
	Totale	n	615	532	75	7	1
Iniziative e progetti per l'Imprenditorialità femminile	No	%col	65,2	65,4	55,9	,0	,0
	Si	%col	34,8	34,6	44,1	,0	,0
	Totale	n	166	163	3	0	0
Iniziative per favorire l'accesso al credito delle imprese	No	%col	56,7	54,5	76,1	49,0	100,0
	Si	%col	43,3	45,5	23,9	51,0	,0
	Totale	n	364	304	52	7	1
Informazioni, promozione e supporto ai contratti di reti di imprese	No	%col	28,7	33,1	5,4	29,9	100,0
	Si	%col	71,3	66,9	94,6	70,1	,0
	Totale	n	114	87	21	5	1
supporto nuova imprenditoria giovanile (es. incubatore di impresa)	No	%col	86,0	88,7	,0	,0	,0
	Si	%col	14,0	11,3	100,0	100,0	,0
	Totale	n	61	59	1	1	0

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

			Classe di addetti				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
Informazioni sui prezzi, sulle statistiche e sulla situazione economica, studi ed analisi economiche, osservatorio dell'Economia	buono	% col	40,3	40,4	38,5	37,4	100,0
	discreto	% col	37,7	36,5	55,0	62,6	,0
	sufficiente	% col	19,8	20,9	6,5	,0	,0
	insufficiente	% col	2,1	2,3	,0	,0	,0
	Totale	n	477	437	36	3	1
Servizi per la creazione e successione di impresa	buono	% col	79,1	77,5	94,8	,0	,0
	discreto	% col	9,4	9,8	5,2	,0	,0
	sufficiente	% col	10,0	11,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	1,6	1,7	,0	,0	,0
	Totale	n	196	174	22	0	0
Informazioni e assistenza sui finanziamenti agevolati, incentivi e contributi alle imprese	buono	% col	24,2	22,6	42,7	,0	,0
	discreto	% col	38,7	40,6	21,0	,0	,0
	sufficiente	% col	34,9	34,4	36,3	100,0	,0
	insufficiente	% col	2,2	2,4	,0	,0	,0
	Totale	n	200	176	23	1	0
Informazioni e contributi sull'innovazione, trasferimento tecnologico	buono	% col	60,7	60,4	62,8	,0	,0
	discreto	% col	31,1	30,9	32,5	,0	,0
	sufficiente	% col	7,0	7,3	4,7	,0	,0
	insufficiente	% col	1,2	1,4	,0	,0	,0
	Totale	n	85	69	16	0	0
Promozione e consulenza specializzata nel commercio estero e nell'internazionalizzazione	buono	% col	92,7	94,0	74,8	,0	,0
	discreto	% col	7,3	6,0	25,2	,0	,0
	sufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	72	67	5	0	0
Partecipazione a fiere, mostre e missioni	buono	% col	80,0	80,0	,0	,0	,0
	discreto	% col	20,0	20,0	,0	,0	,0
	sufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	5	5	0	0	0
Assistenza, promozione e valorizzazione dei prodotti tipici (enogastronomici, marchi di qualità etc)	buono	% col	89,9	89,3	100,0	,0	100,0
	discreto	% col	4,7	4,9	,0	,0	,0
	sufficiente	% col	5,4	5,7	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	170	161	8	0	1
Corsi di formazione, seminari e tirocini formativi	buono	% col	70,0	67,9	84,9	62,5	100,0
	discreto	% col	18,5	19,5	11,5	20,6	,0
	sufficiente	% col	11,5	12,6	3,6	17,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	424	343	73	7	1
Iniziative e progetti per l'Imprenditorialità femminile	buono	% col	90,4	90,2	100,0	,0	,0
	discreto	% col	9,6	9,8	,0	,0	,0
	sufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	51	50	1	0	0
Iniziative per favorire l'accesso al credito delle imprese	buono	% col	62,2	62,3	69,2	33,3	,0
	discreto	% col	31,1	31,1	19,9	66,7	,0
	sufficiente	% col	6,1	6,6	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,6	,0	10,8	,0	,0
	Totale	n	138	126	9	3	0

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

			Classe di addetti				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
Informazioni, promozione e supporto ai contratti di reti di imprese	buono	% col	71,9	65,5	90,0	100,0	,0
	discreto	% col	23,6	28,6	10,0	,0	,0
	sufficiente	% col	4,5	6,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	81	59	19	3	0
supporto nuova imprenditoria giovanile (es. incubatore di impresa)	buono	% col	50,6	64,4	,0	,0	,0
	discreto	% col	24,9	17,8	,0	100,0	,0
	sufficiente	% col	24,6	17,8	100,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	8	6	1	1	0

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

			Classe di addetti				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
Conosce il tema della responsabilità sociale d'impresa?	Sì	% col	3,7	3,7	3,3	,0	,0
	No	% col	96,3	96,3	96,7	100,0	100,0
	Totale	n	901	818	75	7	1

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

			Classe di addetti				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
visibilità e reputazione nei confronti dei clienti	No	% col	55,3	52,6	100,0	,0	,0
	Sì	% col	44,7	47,4	,0	,0	,0
crescita economica	No	% col	65,1	69,0	,0	,0	,0
	Sì	% col	34,9	31,0	100,0	,0	,0
maggiore integrità morale ed etica verso i dipendenti e i clienti	No	% col	82,8	81,8	100,0	,0	,0
	Sì	% col	17,2	18,2	,0	,0	,0
minore impatto ambientale	No	% col	93,9	93,6	100,0	,0	,0
	Sì	% col	6,1	6,4	,0	,0	,0
nessuno dei precedenti, poiché non ritiene possa essere un fattore di maggiore competitività	No	% col	73,7	72,1	100,0	,0	,0
	Sì	% col	26,3	27,9	,0	,0	,0
	Totale	n	34	32	2	0	0

9 Come valuta la modulistica della Camera di commercio di

			Classe di addetti				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
in termini di reperibilità (è facile trovarla?)	buona	% col	20,8	20,2	29,4	37,5	,0
	discreta	% col	47,4	47,1	50,3	45,5	100,0
	sufficiente	% col	27,6	28,2	20,3	17,0	,0
	insufficiente	% col	4,2	4,5	,0	,0	,0
in termini di comprensibilità (è facile capirla?)	buona	% col	20,3	19,7	27,7	37,5	,0
	discreta	% col	48,7	48,8	46,8	45,5	100,0
	sufficiente	% col	25,0	25,0	25,6	17,0	,0
	insufficiente	% col	6,0	6,4	,0	,0	,0
	Totale	n	901	818	75	7	1

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

			Classe di addetti				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
semplificazione delle pratiche amministrative	No	% col	17,5	16,9	25,1	34,0	,0
	Si	% col	82,5	83,1	74,9	66,0	100,0
finanziamenti e contributi alle imprese	No	% col	53,6	54,9	37,1	32,0	,0
	Si	% col	46,4	45,1	62,9	68,0	100,0
supporto e assistenza per l'innovazione (processi, tecnologie, brevetti e relativi servizi di informazione brevetti)	No	% col	95,1	95,0	96,2	100,0	100,0
	Si	% col	4,9	5,0	3,8	,0	,0
internazionalizzazione delle imprese	No	% col	91,8	91,8	92,4	88,5	100,0
	Si	% col	8,2	8,2	7,6	11,5	,0
sviluppo delle infrastrutture e della logistica	No	% col	98,6	99,1	93,0	83,0	100,0
	Si	% col	1,4	,9	7,0	17,0	,0
rendere più fruibile internet per le imprese attraverso WI-FI e banda larga	No	% col	99,6	99,6	98,3	100,0	100,0
	Si	% col	,4	,4	1,7	,0	,0
supporto e assistenza per la responsabilità sociale	No	% col	93,7	93,6	94,7	100,0	100,0
	Si	% col	6,3	6,4	5,3	,0	,0
risoluzione delle controversie (mediazione, conciliazione, arbitrato)	No	% col	95,5	95,3	98,6	100,0	100,0
	Si	% col	4,5	4,7	1,4	,0	,0
raccordo tra imprese e scuole-università	No	% col	94,7	94,6	96,9	89,7	100,0
	Si	% col	5,3	5,4	3,1	10,3	,0
promozione e tutela delle produzioni Made in Italy	No	% col	94,0	93,7	98,6	100,0	100,0
	Si	% col	6,0	6,3	1,4	,0	,0
supporto e assistenza alle nuove imprese	No	% col	95,5	95,9	89,8	83,0	100,0
	Si	% col	4,5	4,1	10,2	17,0	,0
percorsi di sviluppo per le imprese esistenti	No	% col	96,7	96,7	96,5	100,0	100,0
	Si	% col	3,3	3,3	3,5	,0	,0
accesso al credito da parte delle imprese	No	% col	92,3	92,3	93,3	89,7	100,0
	Si	% col	7,7	7,7	6,7	10,3	,0
altro	No	% col	81,3	80,7	89,6	100,0	100,0
	Si	% col	18,7	19,3	10,4	,0	,0
Totale	n		901	818	75	7	1

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

			Classe di addetti				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
informazioni, promozione e supporto ai contratti di reti di imprese	No	% col	76,4	75,2	92,8	83,0	100,0
	Si	% col	23,6	24,8	7,2	17,0	,0
promozione del territorio e delle economie locali	No	% col	62,0	62,9	50,5	28,5	100,0
	Si	% col	38,0	37,1	49,5	71,5	,0
osservatori dell'economia locale e diffusione di informazione economica;	No	% col	84,9	85,0	82,3	100,0	100,0
	Si	% col	15,1	15,0	17,7	,0	,0
predisposizione di contratti-tipo tra imprese, associazioni e consumatori	No	% col	86,5	85,5	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	13,5	14,5	,0	,0	,0
promozione di forme di controllo sulla presenza di clausole inique nei contratti	No	% col	98,3	98,5	96,6	100,0	100,0
	Si	% col	1,7	1,5	3,4	,0	,0
vigilanza e controllo sui prodotti e per la metrologia legale e rilascio certificati d'origine delle merci	No	% col	88,3	88,8	79,8	100,0	100,0
	Si	% col	11,7	11,2	20,2	,0	,0
raccolta degli usi e delle consuetudini	No	% col	99,5	99,4	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	,5	,6	,0	,0	,0
sostegno economico a imprese per assunzione di personale giovanile qualificato	No	% col	96,5	97,0	90,8	79,4	100,0
	Si	% col	3,5	3,0	9,2	20,6	,0
supporto imprese per abbattimento costi e/o consumi energetici	No	% col	92,2	92,6	89,5	66,0	100,0
	Si	% col	7,8	7,4	10,5	34,0	,0
altro	No	% col	68,0	68,1	65,5	88,5	,0
	Si	% col	32,0	31,9	34,5	11,5	100,0
Totale	n		901	818	75	7	1

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

			Classe di addetti				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
Nel corso dell'ultimo anno ha utilizzato il sito Internet della Camera di Commercio?	Si	% col	44,1	43,3	53,9	66,0	100,0
	No	% col	55,9	56,7	46,1	34,0	,0
Totale	n		901	818	75	7	1

11. Perché ha usato il sito?

			Classe di addetti				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
Se sì, perché? : Per le pratiche obbligatorie e servizi amministrativi (Es Telemaco)	No	% col	47,3	47,1	51,2	43,1	,0
	Si	% col	52,7	52,9	48,8	56,9	100,0
Se sì, perché? : Per cercare informazioni sulle imprese e sul mercato (banche dati camerali, statistiche)	No	% col	30,0	31,2	16,1	25,7	,0
	Si	% col	70,0	68,8	83,9	74,3	100,0
Se sì, perché? : Per reperire la modulistica dei servizi della Camera	No	% col	42,4	43,7	26,7	43,1	,0
	Si	% col	57,6	56,3	73,3	56,9	100,0
Se sì, perché? : Per iscrizione on-line a corsi, convegni, seminari	No	% col	76,8	78,4	58,3	74,3	,0
	Si	% col	23,2	21,6	41,7	25,7	100,0
Totale	n		406	363	37	5	1

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

			Classe di addetti				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
Per le pratiche obbligatorie e servizi amministrativi (Es Telemaco)	Buono	% col	71,0	70,7	80,0	54,7	,0
	Discreto	% col	24,3	24,2	20,0	45,3	100,0
	Sufficiente	% col	4,6	5,1	,0	,0	,0
	Insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
Per cercare informazioni sulle imprese e sul mercato (banche dati camerali, statistiche)	Buono	% col	49,8	48,5	58,0	100,0	,0
	Discreto	% col	32,0	31,6	38,1	,0	100,0
	Sufficiente	% col	16,4	17,9	3,9	,0	,0
	Insufficiente	% col	1,8	2,0	,0	,0	,0
Per reperire la modulistica dei servizi della Camera	Buono	% col	74,4	73,9	77,8	100,0	,0
	Discreto	% col	21,7	22,2	17,8	,0	100,0
	Sufficiente	% col	3,9	3,9	4,4	,0	,0
	Insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
Per iscrizione on-line a corsi, convegni, seminari	Buono	% col	85,9	84,1	95,6	100,0	100,0
	Discreto	% col	10,9	12,2	4,4	,0	,0
	Sufficiente	% col	3,2	3,7	,0	,0	,0
	Insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	94	78	14	1	1

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

			Classe di addetti				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
la reperibilità delle informazioni	No	% col	63,9	63,5	66,1	100,0	,0
	Si	% col	36,1	36,5	33,9	,0	100,0
la qualità delle informazioni	No	% col	81,3	80,7	93,3	54,7	100,0
	Si	% col	18,7	19,3	6,7	45,3	,0
l'aggiornamento delle informazioni	No	% col	53,8	54,2	58,5	,0	,0
	Si	% col	46,2	45,8	41,5	100,0	100,0
la tipologia delle informazioni (es. inserire video, podcast, audio, ecc.)	No	% col	92,6	93,2	86,6	100,0	,0
	Si	% col	7,4	6,8	13,4	,0	100,0
non so	No	% col	53,8	53,6	48,2	100,0	100,0
	Si	% col	46,2	46,4	51,8	,0	,0
Totale	n	214	191	19	3	1	

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

			Classe di addetti				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
la reperibilità delle informazioni	No	% col	92,1	92,5	88,3	100,0	,0
	Si	% col	7,9	7,5	11,7	,0	100,0
la qualità delle informazioni	No	% col	95,4	94,9	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	4,6	5,1	,0	,0	,0
l'aggiornamento delle informazioni	No	% col	84,4	84,7	83,6	58,1	100,0
	Si	% col	15,6	15,3	16,4	41,9	,0
la tipologia delle informazioni (es. inserire video, podcast, audio, ecc.)	No	% col	97,0	97,7	92,2	100,0	,0
	Si	% col	3,0	2,3	7,8	,0	100,0
non so	No	% col	22,1	21,5	24,1	41,9	100,0
	Si	% col	77,9	78,5	75,9	58,1	,0
Totale	n	287	250	32	4	1	

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

			Totale	Classe di addetti			
				Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
la reperibilità delle informazioni	No	% col	88,0	89,2	77,8	100,0	,0
	Si	% col	12,0	10,8	22,2	,0	100,0
la qualità delle informazioni	No	% col	86,1	85,7	88,6	100,0	100,0
	Si	% col	13,9	14,3	11,4	,0	,0
l'aggiornamento delle informazioni	No	% col	68,3	68,6	72,4	,0	100,0
	Si	% col	31,7	31,4	27,6	100,0	,0
la tipologia delle informazioni (es. inserire video, podcast, audio, ecc.)	No	% col	93,4	94,7	82,4	100,0	,0
	Si	% col	6,6	5,3	17,6	,0	100,0
non so	No	% col	51,4	49,3	65,5	100,0	100,0
	Si	% col	48,6	50,7	34,5	,0	,0
	Totale	n	235	204	27	3	1

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

			Totale	Classe di addetti			
				Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
la reperibilità delle informazioni	No	% col	82,5	83,2	84,4	,0	100,0
	Si	% col	17,5	16,8	15,6	100,0	,0
la qualità delle informazioni	No	% col	58,8	65,4	16,2	100,0	,0
	Si	% col	41,2	34,6	83,8	,0	100,0
l'aggiornamento delle informazioni	No	% col	64,1	63,5	71,4	,0	100,0
	Si	% col	35,9	36,5	28,6	100,0	,0
la tipologia delle informazioni (es. inserire video, podcast, audio, ecc.)	No	% col	87,5	88,5	79,9	100,0	100,0
	Si	% col	12,5	11,5	20,1	,0	,0
non so	No	% col	77,2	73,2	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	22,8	26,8	,0	,0	,0
	Totale	n	94	78	14	1	1

11. Se non l'ha utilizzato: perché?

			Totale	Classe di addetti			
				Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
Se non l'ha utilizzato: perché?	L'impresa non usa Internet	% col	6,1	6,4	,0	,0	,0
	Non l'ho mai utilizzato perché non sapevo che ci fosse	% col	13,0	13,5	4,3	,0	,0
	Non ho interesse a utilizzare internet nei rapporti con la Camera	% col	81,0	80,1	95,7	100,0	,0
	Totale	n	495	455	38	2	0

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

			Totale	Classe di addetti			
				Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
Se la risposta è NO perché Non ho interesse allora quale motivazione si può addurre per il mancato interesse?	perché ho già avuto occasione in precedenza di visitare il sito camerale e non ho trovato le informazioni cercate;	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	per la natura stessa dei contenuti presenti nel sito;	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	non so	% col	100,0	100,0	100,0	100,0	,0
	Totale	n	399	363	34	2	0

11.bis Quali dispositivi utilizza per consultare il sito camerale?

			Classe di addetti				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
Personal computer	No	% col	2,3	2,1	3,2	17,4	,0
	Si	% col	97,7	97,9	96,8	82,6	100,0
Notebook	No	% col	96,2	96,3	96,8	82,6	100,0
	Si	% col	3,8	3,7	3,2	17,4	,0
Netbook	No	% col	99,5	99,7	96,8	100,0	100,0
	Si	% col	,5	,3	3,2	,0	,0
Tablet	No	% col	99,8	99,7	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	,2	,3	,0	,0	,0
Smartphone	No	% col	99,8	100,0	96,8	100,0	100,0
	Si	% col	,2	,0	3,2	,0	,0
Altro	No	% col	98,8	98,7	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	1,2	1,3	,0	,0	,0
Totale		n	406	363	37	5	1

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

			Classe di addetti				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
Si è recato personalmente negli uffici della Camera di commercio nell'ultimo anno?	Si	% col	33,7	33,3	36,5	66,0	100,0
	No	% col	66,3	66,7	63,5	34,0	,0
Totale		n	901	818	75	7	1

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

			Classe di addetti				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
Ritiene che gli uffici della Camera di Commercio siano facilmente raggiungibili?	Si	% col	91,8	91,1	100,0	100,0	100,0
	No	% col	8,2	8,9	,0	,0	,0
Totale		n	309	277	26	5	1

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

			Classe di addetti				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
Come considera l'accesso ai servizi quando si reca direttamente alla Camera di Commercio di...	facile, la sede è dotata di segnaletica adeguata e di punti informativi	% col	79,3	77,5	100,0	100,0	100,0
	Accettabile, anche se da migliorare	% col	16,2	17,6	,0	,0	,0
	Difficile, la sede NON è dotata di segnaletica adeguata e di punti informativi	% col	2,6	2,8	,0	,0	,0
	Non so	% col	1,9	2,1	,0	,0	,0
Totale		n	309	277	26	5	1

15. Ritiene che gli orari di apertura siano

			Totale	Classe di addetti			
				Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
Ritiene che gli orari di apertura siano	Adeguati	% col	84,6	84,7	79,1	100,0	100,0
	Bisognerebbe anticipare l'apertura la mattina	% col	1,2	1,3	,0	,0	,0
	Bisognerebbe posticipare la chiusura nel pomeriggio	% col	1,3	1,4	,0	,0	,0
	Bisognerebbe adottare l'orario continuato tutti i giorni di apertura	% col	7,4	6,6	20,9	,0	,0
	Non so	% col	5,5	6,0	,0	,0	,0
	Totale	n	309	277	26	5	1

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

			Totale	Classe di addetti			
				Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
Ritiene che i tempi di attesa agli uffici o sportelli siano	Pienamente soddisfacenti	% col	31,3	33,1	13,7	,0	,0
	Accettabili, anche se da migliorare	% col	55,3	52,8	81,5	100,0	100,0
	Troppo lunghi	% col	5,5	5,6	4,8	,0	,0
	Non so	% col	7,9	8,5	,0	,0	,0
	Totale	n	309	277	26	5	1

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

			Totale	Classe di addetti			
				Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
Cortesìa e rispetto verso l'utente	Buono	% col	56,4	55,2	74,6	41,3	100,0
	Discreto	% col	30,9	31,6	20,2	41,3	,0
	Sufficiente	% col	12,0	12,7	,4	17,4	,0
	Insufficiente	% col	,7	,4	4,8	,0	,0
Chiarezza e precisione delle informazioni fornite all'utente	Buono	% col	49,8	49,7	52,5	51,5	,0
	Discreto	% col	30,9	31,1	28,4	17,4	100,0
	Sufficiente	% col	15,4	15,3	14,3	31,1	,0
	Insufficiente	% col	3,9	3,9	4,7	,0	,0
Risoluzione dei problemi che ostacolano l'avanzamento delle pratiche	Buono	% col	38,8	38,1	43,4	56,9	100,0
	Discreto	% col	38,1	37,9	43,8	25,7	,0
	Sufficiente	% col	16,8	17,2	12,7	17,4	,0
	Insufficiente	% col	6,3	6,9	,0	,0	,0
Tempi di svolgimento delle pratiche	Buono	% col	43,8	42,8	54,6	67,0	,0
	Discreto	% col	32,8	33,4	24,8	33,0	,0
	Sufficiente	% col	16,2	16,5	12,7	,0	100,0
	Insufficiente	% col	7,2	7,2	7,9	,0	,0
Preparazione tecnica	Buono	% col	52,3	51,2	65,6	74,3	,0
	Discreto	% col	30,2	31,2	14,5	25,7	100,0
	Sufficiente	% col	13,5	13,4	17,2	,0	,0
	Insufficiente	% col	4,0	4,2	2,7	,0	,0
	Totale	n	309	277	26	5	1

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

			Classe di addetti				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
primo posto	accesso ai servizi	% col	25,3	24,6	32,2	43,1	,0
	orari di apertura	% col	11,7	12,0	7,5	15,6	,0
	tempi di attesa agli sportelli	% col	16,1	16,2	17,9	,0	,0
	tempestività nelle risposte	% col	19,5	20,3	12,6	,0	,0
	competenza del personale	% col	4,1	4,2	,0	15,6	,0
secondo posto	disponibilità del personale	% col	23,4	22,7	29,8	25,7	100,0
	accesso ai servizi	% col	9,2	9,3	7,9	15,6	,0
	orari di apertura	% col	20,6	20,2	22,6	43,1	,0
	tempi di attesa agli sportelli	% col	10,2	10,8	4,8	,0	,0
	tempestività nelle risposte	% col	15,0	14,7	22,2	,0	,0
terzo posto	competenza del personale	% col	39,6	39,8	37,7	25,7	100,0
	disponibilità del personale	% col	5,4	5,3	4,8	15,6	,0
	accesso ai servizi	% col	6,6	6,5	10,0	,0	,0
	orari di apertura	% col	5,9	6,4	,4	,0	,0
	tempi di attesa agli sportelli	% col	24,9	24,6	22,5	58,7	,0
quarto posto	tempestività nelle risposte	% col	30,3	30,4	25,1	41,3	100,0
	competenza del personale	% col	12,5	11,6	26,7	,0	,0
	disponibilità del personale	% col	19,9	20,6	15,3	,0	,0
	accesso ai servizi	% col	4,8	5,2	,0	,0	,0
	orari di apertura	% col	5,8	5,6	10,0	,0	,0
quinto posto	tempi di attesa agli sportelli	% col	44,9	44,7	47,2	41,3	100,0
	tempestività nelle risposte	% col	29,6	29,4	27,7	58,7	,0
	competenza del personale	% col	4,7	4,9	2,7	,0	,0
	disponibilità del personale	% col	10,2	10,2	12,4	,0	,0
	accesso ai servizi	% col	6,3	6,4	2,7	15,6	,0
sesto posto	orari di apertura	% col	48,4	48,0	56,8	25,7	100,0
	tempi di attesa agli sportelli	% col	1,0	1,1	,0	,0	,0
	tempestività nelle risposte	% col	4,0	3,9	7,6	,0	,0
	competenza del personale	% col	36,5	36,5	32,9	58,7	,0
	disponibilità del personale	% col	3,7	4,0	,0	,0	,0
sesto posto	accesso ai servizi	% col	47,8	48,0	47,2	25,7	100,0
	orari di apertura	% col	7,7	7,9	2,7	15,6	,0
	tempi di attesa agli sportelli	% col	2,9	2,6	7,6	,0	,0
	tempestività nelle risposte	% col	1,6	1,4	4,8	,0	,0
	competenza del personale	% col	2,6	2,9	,0	,0	,0
	disponibilità del personale	% col	37,4	37,2	37,7	58,7	,0
	Totale	n	309	277	26	5	1

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

			Classe di addetti				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
Nell'ultimo anno ha utilizzato il servizio di centralino?	Si	% col	13,5	12,7	25,1	11,5	100,0
	No	% col	86,5	87,3	74,9	88,5	,0
	Totale	n	901	818	75	7	1

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

			Classe di addetti				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
Se si, come giudica il servizio di centralino?	Buono, è sempre pronto a rispondere e ad indirizzarmi verso la persona giusta	% col	66,3	70,5	34,7	100,0	,0
	E' accettabile, anche se da migliorare	% col	24,8	20,2	58,3	,0	100,0
	Deludente	% col	8,9	9,3	7,0	,0	,0
	Totale	n	125	107	16	1	1

18.quinquies Se risponde b) o c): In quali aspetti va migliorato il centralino?

			Classe di addetti				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
Disponibilità e cortesia degli operatori	No	% col	100,0	100,0	100,0	,0	100,0
Capacità di ascolto e di interazione con gli utenti	No	% col	90,1	90,2	89,3	,0	100,0
	Si	% col	9,9	9,8	10,7	,0	,0
Competenza e completezza nelle risposte	No	% col	68,2	72,1	58,2	,0	,0
	Si	% col	31,8	27,9	41,8	,0	100,0
Tempi di attesa e dei percorsi necessari a entrare in contatto con gli uffici	No	% col	54,0	56,7	41,8	,0	100,0
	Si	% col	46,0	43,3	58,2	,0	,0
Tempi di risposta alle chiamate	No	% col	70,8	66,6	84,0	,0	100,0
	Si	% col	29,2	33,4	16,0	,0	,0
Mancate risposte per linee occupate	No	% col	90,3	87,4	100,0	,0	100,0
	Si	% col	9,7	12,6	,0	,0	,0
Inoltro alle persone/uffici giusti	No	% col	100,0	100,0	100,0	,0	100,0
Altro	No	% col	76,0	74,6	79,7	,0	100,0
	Si	% col	24,0	25,4	20,3	,0	,0
	Totale	n	45	33	11	0	1

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

			Classe di addetti				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
Nell'ultimo anno ha utilizzato il servizio di call center?	Si	% col	14,1	12,9	30,9	20,6	100,0
	No	% col	85,9	87,1	69,1	79,4	,0
	Totale	n	901	818	75	7	1

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

			Classe di addetti				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
Se si, come giudica il servizio di call center?	Buono, è sempre pronto a rispondere e ad indirizzarmi verso la persona giusta	% col	84,7	91,7	48,0	,0	,0
	E' accettabile, anche se da migliorare	% col	12,2	5,4	46,3	100,0	100,0
	Deludente	% col	3,2	2,9	5,7	,0	,0
	Totale	n	131	107	21	2	1

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

			Classe di addetti				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
Disponibilità e cortesia degli operatori	No	% col	78,0	100,0	64,9	,0	100,0
	Si	% col	22,0	,0	35,1	100,0	,0
Capacità di ascolto e di interazione con gli utenti	No	% col	81,5	77,7	81,9	100,0	100,0
	Si	% col	18,5	22,3	18,1	,0	,0
Competenza e completezza nelle risposte	No	% col	54,9	77,0	43,0	,0	,0
	Si	% col	45,1	23,0	57,0	100,0	100,0
Tempi di attesa e dei percorsi necessari a entrare in contatto con gli uffici	No	% col	50,4	34,5	57,0	100,0	100,0
	Si	% col	49,6	65,5	43,0	,0	,0
Tempi di risposta alle chiamate	No	% col	69,8	34,5	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	30,2	65,5	,0	,0	,0
Mancate risposte per linee occupate	No	% col	86,9	88,5	82,6	100,0	100,0
	Si	% col	13,1	11,5	17,4	,0	,0
Inoltre alle persone/uffici giusti	No	% col	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0
Altro	No	% col	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	23	9	11	2	1

19. Nell'ultimo anno ha contattato l'ufficio relazioni con il pubblico (URP)

			Classe di addetti				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
Nell'ultimo anno ha contattato l'ufficio relazioni con il pubblico (URP) In diverse Camere di Commercio l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) oltre ad assistere gli utenti a rivolgersi verso gli uffici e funzioni di cui hanno effettivamente bisogno, svo	Si	% col	2,5	2,4	4,3	,0	,0
	No	% col	97,5	97,6	95,7	100,0	100,0
	Totale	n	901	818	75	7	1

19.bis Se NO, perché?

			Classe di addetti				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
(Per chi ha risposto No alla 19) Perché?	Perché non sapevo dell'esistenza dell'URP della Camera di Commercio	% col	1,5	1,6	,0	,0	,0
	Perché contatto direttamente l'ufficio competente	% col	2,3	2,4	,0	,0	,0
	Perché non ne ho avuto bisogno	% col	96,3	96,0	100,0	100,0	100,0
	Totale	n	878	797	73	7	1

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

			Classe di addetti				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
(Per chi ha risposto Si alla 19) Come giudica il servizio dell'URP?	Soddisfacente	% col	13,4	15,0	,0	,0	,0
	È accettabile, anche se da migliorare	% col	50,3	51,5	39,4	,0	,0
	Deludente	% col	27,3	23,4	60,6	,0	,0
	Non so	% col	9,0	10,0	,0	,0	,0
	Totale	n	23	21	2	0	0

20.bis Se risponde a2) o a3): In quali aspetti va migliorato il servizio dell'URP?

			Totale	Classe di addetti			
				Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
Disponibilità e cortesia degli operatori	No	% col	100,0	100,0	100,0	,0	,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0
Capacità di ascolto e di interazione con gli utenti	No	% col	88,9	87,2	100,0	,0	,0
	Si	% col	11,1	12,8	,0	,0	,0
Aumento dei canali di comunicazione/interazione	No	% col	78,0	74,6	100,0	,0	,0
	Si	% col	22,0	25,4	,0	,0	,0
Tempi di risposta ai quesiti	No	% col	83,5	87,1	60,6	,0	,0
	Si	% col	16,5	12,9	39,4	,0	,0
Mancate risposte ai quesiti	No	% col	94,5	93,7	100,0	,0	,0
	Si	% col	5,5	6,3	,0	,0	,0
Inoltro alle persone/uffici giusti	No	% col	94,5	93,7	100,0	,0	,0
	Si	% col	5,5	6,3	,0	,0	,0
Adeguatezza delle risposte ai quesiti	No	% col	76,7	82,5	39,4	,0	,0
	Si	% col	23,3	17,5	60,6	,0	,0
Altro	No	% col	56,3	49,5	100,0	,0	,0
	Si	% col	43,7	50,5	,0	,0	,0
Totale		n	18	16	2	0	0

Classe di addetti

			Totale	Classe di addetti			
				Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
Classe di addetti	Da 1 a 9	% col	93,2	100,0	,0	,0	,0
	Da 10 a 49	% col	6,1	,0	100,0	,0	,0
	Da 50 a 250	% col	,6	,0	,0	100,0	,0
	Oltre i 250	% col	,1	,0	,0	,0	100,0
Totale		n	901	818	75	7	1

Posizione del rispondente

			Totale	Classe di addetti			
				Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
Posizione del rispondente	Imprenditore/titolare	% col	29,3	29,2	30,9	34,0	,0
	Direttore/dirigente/responsabile	% col	22,4	22,5	21,1	21,8	,0
	Presidente / membro del consiglio di amministrazione	% col	23,1	23,2	20,4	34,0	100,0
	altro (delegato dai vertici aziendali)	% col	25,2	25,1	27,7	10,3	,0
	Totale	n	901	818	75	7	1

Forma Giuridica

			Totale	Classe di addetti			
				Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
Forma giuridica	Imprese individuali	% col	51,4	54,7	6,8	,0	,0
	Società di persone	% col	19,2	19,3	18,5	,0	,0
	Società di capitale	% col	27,6	24,5	69,0	79,4	100,0
	Altra forma	% col	1,8	1,5	5,6	20,6	,0
	Totale	n	901	818	75	7	1

Settore

			Classe di addetti				
			Totale	Da 1 a 9	Da 10 a 49	Da 50 a 250	Oltre i 250
Settore	Agricoltura	% col	5,5	5,9	,0	,0	,0
	Industria	% col	13,9	11,6	42,3	68,0	100,0
	Costruzioni	% col	22,6	23,0	18,7	11,5	,0
	Commercio	% col	21,3	22,1	11,1	,0	,0
	Servizi	% col	36,8	37,5	27,9	20,6	,0
	Totale	n	901	818	75	7	1

Tavole per forma giuridica

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

			Forma giuridica				
			Totale	Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
Con quale frequenza, nel corso dell'ultimo anno, lei o i suoi collaboratori avete avuto rapporti con la Camera di Commercio	Almeno una volta a settimana	% col	21,8	20,0	22,6	22,5	50,3
	Una volta al mese	% col	19,3	16,2	22,0	23,4	17,6
	Solo quando è servito, non è stato un rapporto costante	% col	58,9	63,8	55,5	54,1	32,1
	Non ho avuto rapporti con la Camera nell'ultimo anno	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	901	449	168	263	21

1bis. Se non ha avuto rapporti: Perché?

			Forma giuridica				
			Totale	Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
Se non ha avuto rapporti: Perché?	Perché abbiamo utilizzato una società di servizi	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Perché abbiamo utilizzato professionisti o consulenti o associazione categoria	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Perché non ne abbiamo avuto bisogno	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	0	0	0	0	0

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

			Forma giuridica				
			Totale	Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
Come ha avuto rapporti con la Camera di Commercio nell'ultimo anno?	Prevalentemente di persona, direttamente presso gli uffici della Camera	% col	41,3	43,6	41,5	38,1	22,8
	Prevalentemente a distanza, attraverso il telefono	% col	11,2	12,1	8,9	11,3	9,3
	Prevalentemente a distanza, attraverso e-mail e il sito della CDC	% col	47,5	44,3	49,5	50,6	67,9
	Totale	n	901	449	168	263	21

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

			Forma giuridica				
			Totale	Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
Secondo lei, la Camera di commercio è	Una istituzione pubblica autonoma	% col	35,0	34,6	33,9	36,8	28,5
	Un'istituzione pubblica espressione delle associazioni di categoria	% col	41,3	40,9	44,1	40,1	42,0
	Un organismo privato	% col	5,4	5,4	5,1	5,3	9,3
	Non so	% col	18,4	19,1	17,0	17,8	20,2
	Totale	n	901	449	168	263	21

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

			Forma giuridica				
			Totale	Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
Quale pensa che sia la funzione principale della Camera di Commercio	promozione dello sviluppo territoriale e supporto alle imprese	% col	9,3	8,6	9,5	10,1	17,6
	certificazioni e atti amministrativi alle imprese	% col	14,4	13,6	13,8	16,3	15,5
	tutela del mercato e dei diritti dei consumatori	% col	7,5	6,7	8,3	7,9	14,0
	informazione economica	% col	19,2	19,6	19,3	19,2	8,3
	tutte le precedenti risposte	% col	49,0	51,0	48,2	46,3	44,6
	non so	% col	,5	,5	,9	,2	,0
Totale	n	901	449	168	263	21	

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

			Forma giuridica				
			Totale	Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
Lei è informato sui servizi e le attività della Camera di Commercio	Si	% col	60,2	60,9	61,0	58,2	59,6
	No	% col	39,8	39,1	39,0	41,8	40,4
	Totale	n	901	449	168	263	21

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

			Forma giuridica				
			Totale	Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
Se SI, secondo lei la Camera di Commercio comunica i servizi che offre in modo	Pienamente soddisfacente	% col	37,7	37,8	41,5	35,3	29,5
	Accettabile, anche se da migliorare	% col	51,0	55,0	45,4	47,5	47,0
	Non adeguato	% col	8,8	5,5	9,4	14,5	15,7
	Non so	% col	2,5	1,8	3,7	2,7	7,8
	Totale	n	543	275	102	153	13

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

			Forma giuridica				
			Totale	Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
E-mail	No	% col	48,1	53,3	47,5	41,4	9,3
	Si	% col	51,9	46,7	52,5	58,6	90,7
Posta	No	% col	66,6	59,7	78,4	75,5	4,2
	Si	% col	33,4	40,3	21,6	24,5	95,8
Sito internet	No	% col	46,1	67,5	35,3	16,4	4,2
	Si	% col	53,9	32,5	64,7	83,6	95,8
Rivista della Camera di Commercio	No	% col	95,8	96,7	97,2	94,5	74,1
	Si	% col	4,2	3,3	2,8	5,5	25,9
Sportelli informazioni comunicati stampa	No	% col	34,9	36,6	26,2	36,9	46,1
	Si	% col	65,1	63,4	73,8	63,1	53,9
trasmissioni tv-radio	No	% col	96,8	98,7	97,0	92,9	100,0
	Si	% col	3,2	1,3	3,0	7,1	,0
	Totale	n	901	449	168	263	21

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

			Totale	Forma giuridica			
				Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
E-mail	buono	% col	80,3	80,2	88,0	77,7	58,9
	discreto	% col	17,8	17,6	12,0	21,0	25,7
	sufficiente	% col	1,7	1,7	,0	1,3	15,4
	insufficiente	% col	,2	,5	,0	,0	,0
Posta	buono	% col	52,0	52,9	57,9	49,4	36,8
	discreto	% col	33,4	29,2	24,0	50,6	38,9
	sufficiente	% col	13,9	17,2	15,4	,0	24,3
	insufficiente	% col	,7	,7	2,6	,0	,0
Sito internet	buono	% col	54,1	55,1	57,6	52,1	46,5
	discreto	% col	32,2	32,7	22,5	37,7	24,3
	sufficiente	% col	12,1	12,2	12,8	10,3	29,2
	insufficiente	% col	1,7	,0	7,2	,0	,0
Rivista della Camera di Commercio	buono	% col	69,2	74,0	40,0	64,4	100,0
	discreto	% col	17,8	,0	40,0	35,6	,0
	sufficiente	% col	13,0	26,0	20,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
Sportelli informazioni	buono	% col	45,7	47,0	47,3	41,2	56,7
	discreto	% col	40,5	35,5	43,0	50,2	,0
	sufficiente	% col	12,8	17,5	5,0	8,6	43,3
	insufficiente	% col	1,0	,0	4,8	,0	,0
comunicati stampa	buono	% col	35,1	80,0	25,0	22,1	,0
	discreto	% col	39,2	,0	50,0	49,9	,0
	sufficiente	% col	18,0	20,0	,0	22,5	,0
	insufficiente	% col	7,8	,0	25,0	5,5	,0
trasmissioni tv-radio	buono	% col	35,3	,0	,0	55,8	,0
	discreto	% col	41,6	,0	75,0	22,1	,0
	sufficiente	% col	16,2	,0	25,0	11,0	,0
	insufficiente	% col	7,0	,0	,0	11,0	,0
	Totale	n	13	0	4	9	0

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

			Totale	Forma giuridica			Altra forma
				Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	
per e-mail	No	% col	43,7	59,5	38,1	20,9	,0
	Si	% col	56,3	40,5	61,9	79,1	100,0
tramite PEC (Posta Elettronica Certificata)	No	% col	98,4	100,0	97,2	96,1	100,0
	Si	% col	1,6	,0	2,8	3,9	,0
per fax	No	% col	97,6	98,4	96,9	96,4	100,0
	Si	% col	2,4	1,6	3,1	3,6	,0
per posta	No	% col	70,3	62,1	83,1	77,3	61,6
	Si	% col	29,7	37,9	16,9	22,7	38,4
per telefono	No	% col	87,8	88,5	87,0	86,5	95,8
	Si	% col	12,2	11,5	13,0	13,5	4,2
per sms	No	% col	98,5	99,1	100,0	96,2	100,0
	Si	% col	1,5	,9	,0	3,8	,0
tramite il sito e newsletter della Camera di Commercio	No	% col	84,9	90,8	82,2	76,3	76,7
	Si	% col	15,1	9,2	17,8	23,7	23,3
tramite i media locali (stampa, radio e tv)	No	% col	98,2	97,3	97,7	100,0	100,0
	Si	% col	1,8	2,7	2,3	,0	,0
recandosi direttamente presso gli uffici camerali	No	% col	85,0	91,0	76,9	79,8	79,8
	Si	% col	15,0	9,0	23,1	20,2	20,2
non ho particolare interesse ad essere informato	No	% col	88,9	84,6	89,0	96,2	100,0
	Si	% col	11,1	15,4	11,0	3,8	,0
Totale	n		901	449	168	263	21

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

			Totale	Forma giuridica			Altra forma
				Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	
Registro imprese (pratiche di iscrizione, modifica e cancellazione, deposito bilanci)	No	% col	10,1	15,5	4,8	4,2	4,2
	Si	% col	89,9	84,5	95,2	95,8	95,8
Albi e ruoli (pratiche)	No	% col	30,5	33,6	31,2	23,7	37,3
	Si	% col	69,5	66,4	68,8	76,3	62,7
Registro informatico protesti (pratiche)	No	% col	66,3	68,1	64,0	65,0	60,1
	Si	% col	33,7	31,9	36,0	35,0	39,9
Certificazione estera (certificati di origine, carnet ATA, numero meccanografico)	No	% col	67,3	74,0	63,1	58,1	60,6
	Si	% col	32,7	26,0	36,9	41,9	39,4
Deposito brevetti, modelli e marchi	No	% col	63,2	64,6	60,3	64,2	37,3
	Si	% col	36,8	35,4	39,7	35,8	62,7
Diritto Annuale (modalità di pagamento importi, termini e situazioni stato pagamenti)	No	% col	14,9	12,4	20,0	17,1	,0
	Si	% col	85,1	87,6	80,0	82,9	100,0
Regolazione del mercato (Ufficio metrico, Usi e consuetudini, Clausole e Contratti tipo)	No	% col	71,4	69,4	73,3	74,7	60,1
	Si	% col	28,6	30,6	26,7	25,3	39,9
Arbitrato e conciliazione	No	% col	62,7	63,6	64,1	60,6	56,0
	Si	% col	37,3	36,4	35,9	39,4	44,0
Firma digitale (CNS - Carta nazionale dei servizi)	No	% col	32,1	40,0	28,5	22,1	,0
	Si	% col	67,9	60,0	71,5	77,9	100,0
Informazioni generali su altre imprese o amministratori (visure, bilanci, protesti, elenchi, etc.)	No	% col	22,0	19,8	22,6	27,0	,0
	Si	% col	78,0	80,2	77,4	73,0	100,0
ComUnica / Segnalazione certificata di inizio attività (SCIA)- comunicazione per ottemperare agli obblighi di legge verso Camere di Commercio, INPS, INAIL e Agenzia delle Entrate	No	% col	68,9	80,7	68,6	48,4	46,1
	Si	% col	31,1	19,3	31,4	51,6	53,9
Totale	n		901	449	168	263	21

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

			Totale	Forma giuridica			Altra forma
				Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	
Registro imprese (pratiche di iscrizione, modifica e cancellazione, deposito bilanci)	No	% col	8,5	1,4	20,1	10,1	38,9
	Si	% col	91,5	98,6	79,9	89,9	61,1
	Totale	n	811	382	159	250	20
Albi e ruoli (pratiche)	No	% col	11,9	9,9	18,5	11,7	,0
	Si	% col	88,1	90,1	81,5	88,3	100,0
	Totale	n	627	301	116	197	13
Registro informatico protesti (pratiche)	No	% col	79,9	93,2	83,0	55,5	72,7
	Si	% col	20,1	6,8	17,0	44,5	27,3
	Totale	n	302	140	63	91	8
Certificazione estera (certificati di origine, carnet ATA, numero meccanografico)	No	% col	57,6	60,7	50,2	59,0	50,0
	Si	% col	42,4	39,3	49,8	41,0	50,0
	Totale	n	295	119	61	107	8
Deposito brevetti, modelli e marchi	No	% col	82,8	93,0	78,4	67,6	82,6
	Si	% col	17,2	7,0	21,6	32,4	17,4
	Totale	n	335	159	70	93	13
Diritto Annuale (modalità di pagamento importi, termini e situazioni stato pagamenti)	No	% col	13,1	9,1	16,4	18,1	23,3
	Si	% col	86,9	90,9	83,6	81,9	76,7
	Totale	n	763	388	137	217	21
Regolazione del mercato (Ufficio metrico, Usi e consuetudini, Clausole e Contratti tipo)	No	% col	54,0	69,1	51,7	23,1	42,9
	Si	% col	46,0	30,9	48,3	76,9	57,1
	Totale	n	256	137	45	66	8
Arbitrato e conciliazione	No	% col	91,3	99,5	98,4	72,8	89,4
	Si	% col	8,7	,5	1,6	27,2	10,6
	Totale	n	336	166	59	102	9
Firma digitale (CNS - Carta nazionale dei servizi)	No	% col	57,8	72,7	52,7	41,0	41,5
	Si	% col	42,2	27,3	47,3	59,0	58,5
	Totale	n	621	274	120	206	21
Informazioni generali su altre imprese o amministratori (visure, bilanci, protesti, elenchi, etc.)	No	% col	37,8	39,5	50,1	27,1	18,7
	Si	% col	62,2	60,5	49,9	72,9	81,3
	Totale	n	708	369	128	190	21
ComUnica / Segnalazione certificata di inizio attività (SCIA)- comunicazione per ottemperare agli obblighi di legge verso Camere di Commercio, INPS, INAIL e Agenzia delle Entrate	No	% col	31,2	40,7	35,8	22,5	34,6
	Si	% col	68,8	59,3	64,2	77,5	65,4
	Totale	n	293	91	56	135	11

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

			Totale	Forma giuridica			
				Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
Registro imprese (pratiche di iscrizione, modifica e cancellazione, deposito bilanci)	buono	% col	46,7	48,3	42,8	46,1	44,2
	discreto	% col	36,4	36,2	25,3	44,4	15,9
	sufficiente	% col	14,9	14,4	24,1	9,1	39,8
	insufficiente	% col	2,1	1,1	7,8	,5	,0
	Totale	n	738	376	125	225	12
Albi e ruoli (pratiche)	buono	% col	78,0	78,5	77,6	78,2	62,8
	discreto	% col	15,4	16,9	13,4	15,1	,0
	sufficiente	% col	5,5	3,4	7,7	5,5	37,2
	insufficiente	% col	1,1	1,1	1,3	1,1	,0
	Totale	n	552	271	94	174	13
Registro informatico protesti (pratiche)	buono	% col	87,8	90,1	78,7	91,1	57,2
	discreto	% col	10,6	,0	21,3	8,9	42,8
	sufficiente	% col	1,6	9,9	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	65	10	12	41	2
Certificazione estera (certificati di origine, carnet ATA, numero meccanografico)	buono	% col	65,7	74,2	59,4	58,3	100,0
	discreto	% col	19,2	21,1	9,2	26,0	,0
	sufficiente	% col	10,1	2,1	15,3	15,8	,0
	insufficiente	% col	5,1	2,6	16,1	,0	,0
	Totale	n	127	46	33	44	4
Deposito brevetti, modelli e marchi	buono	% col	68,3	75,0	83,0	59,6	42,8
	discreto	% col	24,7	16,4	17,0	33,6	,0
	sufficiente	% col	5,3	8,6	,0	3,4	57,2
	insufficiente	% col	1,7	,0	,0	3,3	,0
	Totale	n	61	14	15	30	2
Diritto Annuale (modalità di pagamento importi, termini e situazioni stato pagamenti)	buono	% col	48,8	46,3	50,8	51,2	69,6
	discreto	% col	40,4	40,5	39,0	44,2	,0
	sufficiente	% col	10,6	13,2	9,0	4,6	30,4
	insufficiente	% col	,2	,0	1,1	,0	,0
	Totale	n	663	353	117	177	16
Regolazione del mercato (Ufficio metrico, Usi e consuetudini, Clausole e Contratti tipo)	buono	% col	77,9	78,9	88,6	71,5	84,1
	discreto	% col	16,0	14,2	5,7	22,3	15,9
	sufficiente	% col	4,5	4,6	5,7	4,1	,0
	insufficiente	% col	1,7	2,3	,0	2,1	,0
	Totale	n	121	44	21	51	5
Arbitrato e conciliazione	buono	% col	44,8	,0	100,0	45,5	,0
	discreto	% col	48,5	100,0	,0	47,0	100,0
	sufficiente	% col	6,8	,0	,0	7,5	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	31	1	1	28	1
Firma digitale (CNS - Carta nazionale dei servizi)	buono	% col	61,0	60,3	62,3	58,1	92,0
	discreto	% col	25,1	25,6	27,2	25,3	8,0
	sufficiente	% col	13,9	14,1	10,5	16,6	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	265	74	58	121	12
Informazioni generali su altre imprese o amministratori (visure, bilanci, protesti, elenchi, etc.)	buono	% col	69,3	63,8	81,6	73,4	60,5
	discreto	% col	26,3	29,9	17,0	23,3	39,5
	sufficiente	% col	2,8	3,0	1,4	3,3	,0
	insufficiente	% col	1,7	3,3	,0	,0	,0
	Totale	n	443	225	64	137	17
ComUnica / Segnalazione certificata di inizio attività (SCIA)- comunicazione per ottemperare agli obblighi di legge verso Camere di Commercio, INPS, INAIL e Agenzia delle Entrate	buono	% col	63,7	62,7	56,1	66,4	73,5
	discreto	% col	26,6	33,4	21,1	25,6	13,2
	sufficiente	% col	9,1	3,9	22,8	6,9	13,2
	insufficiente	% col	,5	,0	,0	1,0	,0
	Totale	n	202	54	36	105	7

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

			Totale	Forma giuridica			
				Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
Informazioni sui prezzi, sulle statistiche e sulla situazione economica, studi ed analisi economiche, osservatorio dell'Economia	No	% col	44,1	45,5	41,5	41,1	76,7
	Si	% col	55,9	54,5	58,5	58,9	23,3
Servizi per la creazione e successione di impresa	No	% col	66,0	68,4	63,3	63,4	65,8
	Si	% col	34,0	31,6	36,7	36,6	34,2
Informazioni e assistenza sui finanziamenti agevolati, incentivi e contributi alle imprese	No	% col	59,8	61,6	58,2	56,2	79,8
	Si	% col	40,2	38,4	41,8	43,8	20,2
Informazioni e contributi sull'innovazione, trasferimento tecnologico	No	% col	78,8	83,7	78,3	69,9	79,8
	Si	% col	21,2	16,3	21,7	30,1	20,2
Promozione e consulenza specializzata nel commercio estero e nell'internazionalizzazione	No	% col	79,5	92,2	54,9	73,4	69,4
	Si	% col	20,5	7,8	45,1	26,6	30,6
Partecipazione a fiere, mostre e missioni	No	% col	87,3	90,0	85,9	83,9	76,7
	Si	% col	12,7	10,0	14,1	16,1	23,3
Assistenza, promozione e valorizzazione dei prodotti tipici (enogastronomici, marchi di qualità etc)	No	% col	65,2	66,1	59,1	68,4	53,9
	Si	% col	34,8	33,9	40,9	31,6	46,1
Corsi di formazione, seminari e tirocini formativi	No	% col	32,3	35,5	22,6	32,5	42,0
	Si	% col	67,7	64,5	77,4	67,5	58,0
Iniziative e progetti per l'Imprenditorialità femminile	No	% col	79,4	74,3	69,4	94,5	100,0
	Si	% col	20,6	25,7	30,6	5,5	,0
Iniziative per favorire l'accesso al credito delle imprese	No	% col	57,4	52,1	52,6	71,2	50,8
	Si	% col	42,6	47,9	47,4	28,8	49,2
Informazioni, promozione e supporto ai contratti di reti di imprese	No	% col	86,2	92,5	62,7	90,1	96,4
	Si	% col	13,8	7,5	37,3	9,9	3,6
supporto nuova imprenditoria giovanile (es. incubatore di impresa)	No	% col	92,7	93,1	85,6	96,4	100,0
	Si	% col	7,3	6,9	14,4	3,6	,0
Totale	n		901	449	168	263	21

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

			Totale	Forma giuridica			
				Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
Informazioni sui prezzi, sulle statistiche e sulla situazione economica, studi ed analisi economiche, osservatorio dell'Economia	No	%col	5,1	8,4	,0	3,3	,0
	Si	%col	94,9	91,6	100,0	96,7	100,0
	Totale	n	501	244	98	154	5
Servizi per la creazione e successione di impresa	No	%col	33,9	16,4	57,1	47,1	13,6
	Si	%col	66,1	83,6	42,9	52,9	86,4
	Totale	n	305	140	63	95	7
Informazioni e assistenza sui finanziamenti agevolati, incentivi e contributi alle imprese	No	%col	42,5	32,7	59,9	46,1	69,2
	Si	%col	57,5	67,3	40,1	53,9	30,8
	Totale	n	363	173	69	117	4
Informazioni e contributi sull'innovazione, trasferimento tecnologico	No	%col	54,3	40,3	69,0	60,4	69,2
	Si	%col	45,7	59,7	31,0	39,6	30,8
	Totale	n	193	72	37	80	4
Promozione e consulenza specializzata nel commercio estero e nell'internazionalizzazione	No	%col	53,6	22,4	35,6	91,1	59,3
	Si	%col	46,4	77,6	64,4	8,9	40,7
	Totale	n	189	39	70	74	6
Partecipazione a fiere, mostre e missioni	No	%col	95,8	100,0	100,0	87,9	100,0
	Si	%col	4,2	,0	,0	12,1	,0
	Totale	n	119	46	24	44	5
Assistenza, promozione e valorizzazione dei prodotti tipici (enogastronomici, marchi di qualità etc)	No	%col	40,2	20,4	25,9	88,1	86,5
	Si	%col	59,8	79,6	74,1	11,9	13,5
	Totale	n	310	154	63	83	10
Corsi di formazione, seminari e tirocini formativi	No	%col	30,2	28,4	26,8	37,3	8,0
	Si	%col	69,8	71,6	73,2	62,7	92,0
	Totale	n	615	295	129	179	12
Iniziative e progetti per l'Imprenditorialità femminile	No	%col	65,2	64,4	58,1	100,0	,0
	Si	%col	34,8	35,6	41,9	,0	,0
	Totale	n	166	105	47	14	0
Iniziative per favorire l'accesso al credito delle imprese	No	%col	56,7	55,0	40,4	78,4	74,7
	Si	%col	43,3	45,0	59,6	21,6	25,3
	Totale	n	364	205	72	77	10
Informazioni, promozione e supporto ai contratti di reti di imprese	No	%col	28,7	,0	50,9	9,2	100,0
	Si	%col	71,3	100,0	49,1	90,8	,0
	Totale	n	114	32	54	27	1
supporto nuova imprenditoria giovanile (es. incubatore di impresa)	No	%col	86,0	100,0	79,4	54,5	,0
	Si	%col	14,0	,0	20,6	45,5	,0
	Totale	n	61	29	23	9	0

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

			Forma giuridica				
			Totale	Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
Informazioni sui prezzi, sulle statistiche e sulla situazione economica, studi ed analisi economiche, osservatorio dell'Economia	buono	% col	40,3	37,5	48,3	39,8	20,0
	discreto	% col	37,7	35,2	27,5	48,0	80,0
	sufficiente	% col	19,8	25,1	19,1	12,2	,0
	insufficiente	% col	2,1	2,2	5,1	,0	,0
	Totale	n	477	225	98	149	5
Servizi per la creazione e successione di impresa	buono	% col	79,1	84,3	78,6	71,8	21,1
	discreto	% col	9,4	4,5	14,3	20,0	,0
	sufficiente	% col	10,0	10,1	,0	8,2	78,9
	insufficiente	% col	1,6	1,0	7,1	,0	,0
	Totale	n	196	115	25	50	6
Informazioni e assistenza sui finanziamenti agevolati, incentivi e contributi alle imprese	buono	% col	24,2	25,1	35,7	15,3	100,0
	discreto	% col	38,7	34,9	31,2	51,0	,0
	sufficiente	% col	34,9	38,1	28,7	32,1	,0
	insufficiente	% col	2,2	1,9	4,4	1,7	,0
	Totale	n	200	114	23	62	1
Informazioni e contributi sull'innovazione, trasferimento tecnologico	buono	% col	60,7	70,8	44,9	50,1	100,0
	discreto	% col	31,1	19,6	44,0	44,8	,0
	sufficiente	% col	7,0	7,3	11,0	5,1	,0
	insufficiente	% col	1,2	2,3	,0	,0	,0
	Totale	n	85	41	10	33	1
Promozione e consulenza specializzata nel commercio estero e nell'internazionalizzazione	buono	% col	92,7	94,8	100,0	17,6	100,0
	discreto	% col	7,3	5,2	,0	82,4	,0
	sufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	72	25	39	6	2
Partecipazione a fiere, mostre e missioni	buono	% col	80,0	,0	,0	80,0	,0
	discreto	% col	20,0	,0	,0	20,0	,0
	sufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	5	0	0	5	0
Assistenza, promozione e valorizzazione dei prodotti tipici (enogastronomici, marchi di qualità etc)	buono	% col	89,9	88,7	100,0	48,4	100,0
	discreto	% col	4,7	3,2	,0	51,6	,0
	sufficiente	% col	5,4	8,2	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	170	118	41	10	1
Corsi di formazione, seminari e tirocini formativi	buono	% col	70,0	66,3	75,2	78,5	,0
	discreto	% col	18,5	21,2	9,9	14,7	92,2
	sufficiente	% col	11,5	12,4	14,9	6,7	7,8
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	424	207	92	114	11
Iniziativa e progetti per l'Imprenditorialità femminile	buono	% col	90,4	85,4	100,0	,0	,0
	discreto	% col	9,6	14,6	,0	,0	,0
	sufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	51	34	17	0	0
Iniziativa per favorire l'accesso al credito delle imprese	buono	% col	62,2	66,3	68,1	18,7	50,0
	discreto	% col	31,1	24,9	29,2	81,3	,0
	sufficiente	% col	6,1	8,9	2,7	,0	,0
	insufficiente	% col	,6	,0	,0	,0	50,0
	Totale	n	138	82	38	16	2
Informazioni, promozione e supporto ai contratti di reti di imprese	buono	% col	71,9	69,3	76,4	69,7	,0
	discreto	% col	23,6	19,3	23,6	30,3	,0
	sufficiente	% col	4,5	11,4	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	81	32	26	23	0
supporto nuova imprenditoria giovanile (es. incubatore di impresa)	buono	% col	50,6	,0	50,0	51,4	,0
	discreto	% col	24,9	,0	25,0	24,7	,0
	sufficiente	% col	24,6	,0	25,0	24,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	8	0	4	4	0

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

			Totale	Forma giuridica			
				Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
Conosce il tema della responsabilità sociale d'impresa?	Si	% col	3,7	1,1	8,3	5,4	,0
	No	% col	96,3	98,9	91,7	94,6	100,0
	Totale	n	901	449	168	263	21

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

			Totale	Forma giuridica			
				Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
visibilità e reputazione nei confronti dei clienti	No	% col	55,3	,0	93,2	35,8	,0
	Si	% col	44,7	100,0	6,8	64,2	,0
crescita economica	No	% col	65,1	100,0	47,0	71,2	,0
	Si	% col	34,9	,0	53,0	28,8	,0
maggiore integrità morale ed etica verso i dipendenti e i clienti	No	% col	82,8	100,0	93,3	65,1	,0
	Si	% col	17,2	,0	6,7	34,9	,0
minore impatto ambientale	No	% col	93,9	80,0	93,2	100,0	,0
	Si	% col	6,1	20,0	6,8	,0	,0
nessuno dei precedenti, poiché non ritiene possa essere un fattore di maggiore competitività	No	% col	73,7	100,0	53,0	85,7	,0
	Si	% col	26,3	,0	47,0	14,3	,0
	Totale	n	34	5	15	14	0

9 Come valuta la modulistica della Camera di commercio di

			Totale	Forma giuridica			
				Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
in termini di reperibilità (è facile trovarla?)	buona	% col	20,8	20,2	23,2	16,9	72,5
	discreta	% col	47,4	42,6	45,8	58,8	23,3
	sufficiente	% col	27,6	32,3	25,0	22,4	4,2
	insufficiente	% col	4,2	4,9	5,9	1,9	,0
in termini di comprensibilità (è facile capirla?)	buona	% col	20,3	21,1	26,0	11,4	72,5
	discreta	% col	48,7	45,9	43,0	59,5	23,3
	sufficiente	% col	25,0	27,5	22,1	23,7	4,2
	insufficiente	% col	6,0	5,4	8,9	5,4	,0
Totale	n	901	449	168	263	21	

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

			Forma giuridica				
			Totale	Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
semplificazione delle pratiche amministrative	No	% col	17,5	13,4	21,4	20,8	42,0
	Si	% col	82,5	86,6	78,6	79,2	58,0
finanziamenti e contributi alle imprese	No	% col	53,6	50,6	56,8	57,4	47,1
	Si	% col	46,4	49,4	43,2	42,6	52,9
supporto e assistenza per l'innovazione (processi, tecnologie, brevetti e relativi servizi di informazione brevetti)	No	% col	95,1	96,0	91,1	95,9	100,0
	Si	% col	4,9	4,0	8,9	4,1	,0
internazionalizzazione delle imprese	No	% col	91,8	92,3	88,2	93,1	100,0
	Si	% col	8,2	7,7	11,8	6,9	,0
sviluppo delle infrastrutture e della logistica	No	% col	98,6	100,0	100,0	94,9	100,0
	Si	% col	1,4	,0	,0	5,1	,0
rendere più fruibile internet per le imprese attraverso WI-FI e banda larga	No	% col	99,6	100,0	100,0	98,4	100,0
	Si	% col	,4	,0	,0	1,6	,0
supporto e assistenza per la responsabilità sociale	No	% col	93,7	95,4	92,4	92,0	84,5
	Si	% col	6,3	4,6	7,6	8,0	15,5
risoluzione delle controversie (mediazione, conciliazione, arbitrato)	No	% col	95,5	97,2	93,3	93,8	100,0
	Si	% col	4,5	2,8	6,7	6,2	,0
raccordo tra imprese e scuole-università	No	% col	94,7	96,7	92,4	92,4	96,4
	Si	% col	5,3	3,3	7,6	7,6	3,6
promozione e tutela delle produzioni Made in Italy	No	% col	94,0	94,5	96,6	93,9	53,4
	Si	% col	6,0	5,5	3,4	6,1	46,6
supporto e assistenza alle nuove imprese	No	% col	95,5	95,6	97,2	93,8	100,0
	Si	% col	4,5	4,4	2,8	6,2	,0
percorsi di sviluppo per le imprese esistenti	No	% col	96,7	99,1	92,4	95,2	95,8
	Si	% col	3,3	,9	7,6	4,8	4,2
accesso al credito da parte delle imprese	No	% col	92,3	92,7	94,6	90,9	80,8
	Si	% col	7,7	7,3	5,4	9,1	19,2
altro	No	% col	81,3	76,5	83,7	87,5	100,0
	Si	% col	18,7	23,5	16,3	12,5	,0
Totale	n		901	449	168	263	21

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

			Forma giuridica				
			Totale	Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
informazioni, promozione e supporto ai contratti di reti di imprese	No	% col	76,4	79,7	71,4	72,0	100,0
	Si	% col	23,6	20,3	28,6	28,0	,0
promozione del territorio e delle economie locali	No	% col	62,0	59,0	60,3	71,2	23,3
	Si	% col	38,0	41,0	39,7	28,8	76,7
osservatori dell'economia locale e diffusione di informazione economica;	No	% col	84,9	91,5	66,1	84,7	100,0
	Si	% col	15,1	8,5	33,9	15,3	,0
predisposizione di contratti-tipo tra imprese, associazioni e consumatori	No	% col	86,5	79,1	92,9	94,9	100,0
	Si	% col	13,5	20,9	7,1	5,1	,0
promozione di forme di controllo sulla presenza di clausole inique nei contratti	No	% col	98,3	98,7	100,0	96,5	100,0
	Si	% col	1,7	1,3	,0	3,5	,0
vigilanza e controllo sui prodotti e per la metrologia legale e rilascio certificati d'origine delle merci	No	% col	88,3	88,5	94,8	85,6	53,4
	Si	% col	11,7	11,5	5,2	14,4	46,6
raccolta degli usi e delle consuetudini	No	% col	99,5	100,0	100,0	98,1	100,0
	Si	% col	,5	,0	,0	1,9	,0
sostegno economico a imprese per assunzione di personale giovanile qualificato	No	% col	96,5	96,0	100,0	96,5	74,1
	Si	% col	3,5	4,0	,0	3,5	25,9
supporto imprese per abbattimento costi e/o consumi energetici	No	% col	92,2	90,4	100,0	89,7	100,0
	Si	% col	7,8	9,6	,0	10,3	,0
altro	No	% col	68,0	70,2	68,4	63,2	76,7
	Si	% col	32,0	29,8	31,6	36,8	23,3
Totale	n		901	449	168	263	21

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

			Forma giuridica				
			Totale	Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
Nel corso dell'ultimo anno ha utilizzato il sito Internet della Camera di Commercio?	Si	% col	44,1	25,5	47,6	73,0	95,8
	No	% col	55,9	74,5	52,4	27,0	4,2
Totale	n		901	449	168	263	21

11. Perché ha usato il sito?

			Forma giuridica				
			Totale	Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
Se sì, perchè? : Per le pratiche obbligatorie e servizi amministrativi (Es Telemaco)	No	% col	47,3	44,3	42,7	51,7	43,8
	Si	% col	52,7	55,7	57,3	48,3	56,2
Se sì, perchè? : Per cercare informazioni sulle imprese e sul mercato (banche dati camerali, statistiche)	No	% col	30,0	30,1	36,8	27,3	24,3
	Si	% col	70,0	69,9	63,2	72,7	75,7
Se sì, perchè? : Per reperire la modulistica dei servizi della Camera	No	% col	42,4	46,4	43,2	41,4	19,5
	Si	% col	57,6	53,6	56,8	58,6	80,5
Se sì, perchè? : Per iscrizione on-line a corsi, convegni, seminari	No	% col	76,8	78,2	80,8	73,9	78,9
	Si	% col	23,2	21,8	19,2	26,1	21,1
Totale	n		406	114	80	192	20

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

			Forma giuridica					
			Totale	Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma	
Per le pratiche obbligatorie e servizi amministrativi (Es Telemaco)	Buono	% col	71,0	84,4	68,1	59,5	100,0	
	Discreto	% col	24,3	15,6	11,2	40,5	,0	
	Sufficiente	% col	4,6	,0	20,7	,0	,0	
	Insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
Per cercare informazioni sulle imprese e sul mercato (banche dati camerali, statistiche)	Buono	% col	49,8	46,7	43,4	52,5	67,9	
	Discreto	% col	32,0	26,3	18,7	40,8	32,1	
	Sufficiente	% col	16,4	27,0	28,1	6,7	,0	
	Insufficiente	% col	1,8	,0	9,8	,0	,0	
Per reperire la modulistica dei servizi della Camera	Buono	% col	74,4	86,3	67,3	67,2	100,0	
	Discreto	% col	21,7	13,7	22,3	28,9	,0	
	Sufficiente	% col	3,9	,0	10,4	3,8	,0	
	Insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
Per iscrizione on-line a corsi, convegni, seminari	Buono	% col	85,9	100,0	93,8	76,2	76,9	
	Discreto	% col	10,9	,0	6,2	17,6	23,1	
	Sufficiente	% col	3,2	,0	,0	6,2	,0	
	Insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
Totale			n	94	25	15	50	4

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

			Forma giuridica					
			Totale	Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma	
la reperibilità delle informazioni	No	% col	63,9	49,4	95,2	57,3	71,1	
	Si	% col	36,1	50,6	4,8	42,7	28,9	
la qualità delle informazioni	No	% col	81,3	86,4	87,0	73,4	91,3	
	Si	% col	18,7	13,6	13,0	26,6	8,7	
l'aggiornamento delle informazioni	No	% col	53,8	31,0	80,8	61,9	,0	
	Si	% col	46,2	69,0	19,2	38,1	100,0	
la tipologia delle informazioni (es. inserire video, podcast, audio, ecc.)	No	% col	92,6	90,5	98,0	90,5	100,0	
	Si	% col	7,4	9,5	2,0	9,5	,0	
non so	No	% col	53,8	75,2	25,4	48,3	100,0	
	Si	% col	46,2	24,8	74,6	51,7	,0	
Totale			n	214	63	47	93	11

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

			Forma giuridica					
			Totale	Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma	
la reperibilità delle informazioni	No	% col	92,1	100,0	81,3	90,6	100,0	
	Si	% col	7,9	,0	18,7	9,4	,0	
la qualità delle informazioni	No	% col	95,4	96,4	90,6	96,3	100,0	
	Si	% col	4,6	3,6	9,4	3,7	,0	
l'aggiornamento delle informazioni	No	% col	84,4	74,2	90,2	93,3	32,1	
	Si	% col	15,6	25,8	9,8	6,7	67,9	
la tipologia delle informazioni (es. inserire video, podcast, audio, ecc.)	No	% col	97,0	100,0	100,0	93,7	100,0	
	Si	% col	3,0	,0	,0	6,3	,0	
non so	No	% col	22,1	25,8	37,9	9,4	67,9	
	Si	% col	77,9	74,2	62,1	90,6	32,1	
Totale			n	287	78	53	141	15

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

			Forma giuridica					
			Totale	Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma	
la reperibilità delle informazioni	No	% col	88,0	95,0	100,0	77,1	100,0	
	Si	% col	12,0	5,0	,0	22,9	,0	
la qualità delle informazioni	No	% col	86,1	88,7	81,2	85,8	94,0	
	Si	% col	13,9	11,3	18,8	14,2	6,0	
l'aggiornamento delle informazioni	No	% col	68,3	37,1	100,0	76,9	36,2	
	Si	% col	31,7	62,9	,0	23,1	63,8	
la tipologia delle informazioni (es. inserire video, podcast, audio, ecc.)	No	% col	93,4	96,8	100,0	87,7	100,0	
	Si	% col	6,6	3,2	,0	12,3	,0	
non so	No	% col	51,4	74,3	18,8	49,9	69,8	
	Si	% col	48,6	25,7	81,2	50,1	30,2	
Totale			n	235	61	46	112	16

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

			Forma giuridica					
			Totale	Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma	
la reperibilità delle informazioni	No	% col	82,5	80,4	79,6	83,4	100,0	
	Si	% col	17,5	19,6	20,4	16,6	,0	
la qualità delle informazioni	No	% col	58,8	65,6	46,9	59,4	53,9	
	Si	% col	41,2	34,4	53,1	40,6	46,1	
l'aggiornamento delle informazioni	No	% col	64,1	68,8	59,5	62,7	69,2	
	Si	% col	35,9	31,2	40,5	37,3	30,8	
la tipologia delle informazioni (es. inserire video, podcast, audio, ecc.)	No	% col	87,5	87,7	91,9	86,7	76,9	
	Si	% col	12,5	12,3	8,1	13,3	23,1	
non so	No	% col	77,2	70,0	87,7	77,7	76,9	
	Si	% col	22,8	30,0	12,3	22,3	23,1	
Totale			n	94	25	15	50	4

11. Se non l'ha utilizzato: perché?

			Forma giuridica				
			Totale	Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
Se non l'ha utilizzato: perché?	L'impresa non usa Internet	% col	6,1	7,3	5,8	,0	,0
	Non l'ho mai utilizzato perché non sapevo che ci fosse	% col	13,0	17,7	4,6	,0	,0
	Non ho interesse a utilizzare internet nei rapporti con la Camera	% col	81,0	75,0	89,6	100,0	100,0
	Totale	n	495	335	88	71	1

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

			Forma giuridica				
			Totale	Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
Se la risposta è NO perché Non ho interesse allora quale motivazione si può addurre per il mancato interesse?	perché ho già avuto occasione in precedenza di visitare il sito camerale e non ho trovato le informazioni cercate;	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	per la natura stessa dei contenuti presenti nel sito;	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	non so	% col	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Totale	n	399	251	76	71	1

11.bis Quali dispositivi utilizza per consultare il sito camerale?

			Forma giuridica				
			Totale	Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
Personal computer	No	% col	2,3	,0	,0	5,1	,0
	Si	% col	97,7	100,0	100,0	94,9	100,0
Notebook	No	% col	96,2	100,0	88,2	97,0	100,0
	Si	% col	3,8	,0	11,8	3,0	,0
Netbook	No	% col	99,5	100,0	100,0	99,0	100,0
	Si	% col	,5	,0	,0	1,0	,0
Tablet	No	% col	99,8	100,0	100,0	99,5	100,0
	Si	% col	,2	,0	,0	,5	,0
Smartphone	No	% col	99,8	100,0	100,0	99,5	100,0
	Si	% col	,2	,0	,0	,5	,0
Altro	No	% col	98,8	100,0	100,0	97,3	100,0
	Si	% col	1,2	,0	,0	2,7	,0
Totale		n	406	114	80	192	20

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

			Forma giuridica				
			Totale	Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
Si è recato personalmente negli uffici della Camera di commercio nell'ultimo anno?	Si	% col	33,7	28,0	33,2	43,9	49,2
	No	% col	66,3	72,0	66,8	56,1	50,8
Totale		n	901	449	168	263	21

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

			Forma giuridica				
			Totale	Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
Ritiene che gli uffici della Camera di Commercio siano facilmente raggiungibili?	Si	% col	91,8	85,3	91,6	99,1	100,0
	No	% col	8,2	14,7	8,4	,9	,0
Totale		n	309	128	56	115	10

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

			Forma giuridica				
			Totale	Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
Come considera l'accesso ai servizi quando si reca direttamente alla Camera di Commercio di...	facile, la sede è dotata di segnaletica adeguata e di punti informativi	% col	79,3	73,0	74,9	91,3	52,6
	Accettabile, anche se da migliorare	% col	16,2	24,7	20,0	1,7	47,4
	Difficile, la sede NON è dotata di segnaletica adeguata e di punti informativi	% col	2,6	2,4	1,7	3,5	,0
	Non so	% col	1,9	,0	3,4	3,5	,0
	Totale	n	309	128	56	115	10

15. Ritiene che gli orari di apertura siano

			Forma giuridica				
			Totale	Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
Ritiene che gli orari di apertura siano	Adeguati	% col	84,6	77,0	91,5	88,7	100,0
	Bisognerebbe anticipare l'apertura la mattina	% col	1,2	2,9	,0	,0	,0
	Bisognerebbe posticipare la chiusura nel pomeriggio	% col	1,3	3,1	,0	,0	,0
	Bisognerebbe adottare l'orario continuato tutti i giorni di apertura	% col	7,4	8,0	,0	11,3	,0
	Non so	% col	5,5	9,1	8,5	,0	,0
	Totale	n	309	128	56	115	10

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

			Totale	Forma giuridica			
				Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
Ritiene che i tempi di attesa agli uffici o sportelli siano	Pienamente soddisfacenti	% col	31,3	26,0	45,3	32,7	,0
	Accettabili, anche se da migliorare	% col	55,3	53,3	46,2	59,2	100,0
	Troppo lunghi	% col	5,5	9,7	,0	3,7	,0
	Non so	% col	7,9	11,0	8,5	4,4	,0
	Totale	n	309	128	56	115	10

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

			Totale	Forma giuridica			
				Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
Cortesia e rispetto verso l'utente	Buono	% col	56,4	55,1	51,5	58,4	83,2
	Discreto	% col	30,9	28,8	31,9	34,8	7,3
	Sufficiente	% col	12,0	15,2	16,6	5,9	9,5
	Insufficiente	% col	,7	1,0	,0	,9	,0
Chiarezza e precisione delle informazioni fornite all'utente	Buono	% col	49,8	47,8	54,0	51,3	31,6
	Discreto	% col	30,9	30,6	28,0	31,0	53,7
	Sufficiente	% col	15,4	15,4	16,5	15,0	14,7
	Insufficiente	% col	3,9	6,2	1,5	2,6	,0
Risoluzione dei problemi che ostacolano l'avanzamento delle pratiche	Buono	% col	38,8	36,4	43,7	38,2	49,5
	Discreto	% col	38,1	37,8	31,3	44,7	,0
	Sufficiente	% col	16,8	20,3	20,0	10,0	31,6
	Insufficiente	% col	6,3	5,5	5,1	7,1	19,0
Tempi di svolgimento delle pratiche	Buono	% col	43,8	41,2	44,7	46,9	38,9
	Discreto	% col	32,8	34,7	26,8	35,6	7,3
	Sufficiente	% col	16,2	16,1	22,9	11,6	31,6
	Insufficiente	% col	7,2	8,0	5,6	5,9	22,1
Preparazione tecnica	Buono	% col	52,3	52,7	57,7	47,6	71,6
	Discreto	% col	30,2	38,6	11,7	29,9	28,4
	Sufficiente	% col	13,5	8,7	22,2	15,7	,0
	Insufficiente	% col	4,0	,0	8,4	6,8	,0
Totale	n	309	128	56	115	10	

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

			Forma giuridica					
			Totale	Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma	
primo posto	accesso ai servizi	% col	25,3	25,4	27,4	24,3	22,1	
	orari di apertura	% col	11,7	12,3	10,7	11,1	16,8	
	tempi di attesa agli sportelli	% col	16,1	14,9	11,7	19,3	22,1	
	tempestività nelle risposte	% col	19,5	20,8	20,1	18,3	9,5	
	competenza del personale	% col	4,1	3,1	4,9	4,6	7,3	
	disponibilità del personale	% col	23,4	23,5	25,2	22,4	22,1	
secondo posto	accesso ai servizi	% col	9,2	6,7	5,6	12,9	26,3	
	orari di apertura	% col	20,6	20,7	19,6	20,8	22,1	
	tempi di attesa agli sportelli	% col	10,2	12,8	15,2	5,4	,0	
	tempestività nelle risposte	% col	15,0	12,3	18,5	16,6	12,6	
	competenza del personale	% col	39,6	41,4	37,9	38,9	31,6	
	disponibilità del personale	% col	5,4	6,2	3,2	5,4	7,3	
terzo posto	accesso ai servizi	% col	6,6	7,2	6,8	5,4	12,6	
	orari di apertura	% col	5,9	5,7	4,5	7,2	,0	
	tempi di attesa agli sportelli	% col	24,9	22,3	23,0	27,8	38,9	
	tempestività nelle risposte	% col	30,3	33,2	30,6	25,9	38,9	
	competenza del personale	% col	12,5	10,7	15,6	13,8	,0	
	disponibilità del personale	% col	19,9	20,9	19,5	19,8	9,5	
quarto posto	accesso ai servizi	% col	4,8	8,0	2,3	2,7	,0	
	orari di apertura	% col	5,8	5,5	8,4	3,5	22,1	
	tempi di attesa agli sportelli	% col	44,9	45,2	46,2	44,4	38,9	
	tempestività nelle risposte	% col	29,6	28,4	29,1	30,6	38,9	
	competenza del personale	% col	4,7	6,1	3,4	4,1	,0	
	disponibilità del personale	% col	10,2	6,8	10,5	14,7	,0	
quinto posto	accesso ai servizi	% col	6,3	4,1	6,7	8,6	7,3	
	orari di apertura	% col	48,4	49,5	49,5	47,9	31,6	
	tempi di attesa agli sportelli	% col	1,0	1,0	1,7	,9	,0	
	tempestività nelle risposte	% col	4,0	3,8	1,7	5,8	,0	
	competenza del personale	% col	36,5	38,6	32,6	34,2	61,1	
	disponibilità del personale	% col	3,7	3,0	7,8	2,7	,0	
sesto posto	accesso ai servizi	% col	47,8	48,7	51,2	46,1	31,6	
	orari di apertura	% col	7,7	6,3	7,3	9,5	7,3	
	tempi di attesa agli sportelli	% col	2,9	3,9	2,2	2,3	,0	
	tempestività nelle risposte	% col	1,6	1,5	,0	2,7	,0	
	competenza del personale	% col	2,6	,0	5,6	4,4	,0	
	disponibilità del personale	% col	37,4	39,6	33,7	35,0	61,1	
Totale			n	309	128	56	115	10

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

			Forma giuridica				
			Totale	Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
Nell'ultimo anno ha utilizzato il servizio di centralino?	Si	% col	13,5	9,4	18,1	17,4	23,3
	No	% col	86,5	90,6	81,9	82,6	76,7
	Totale	n	901	449	168	263	21

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

			Forma giuridica				
			Totale	Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
Se sì, come giudica il servizio di centralino?	Buono, è sempre pronto a rispondere e ad indirizzarmi verso la persona giusta	% col	66,3	80,7	44,6	73,4	,0
	E' accettabile, anche se da migliorare	% col	24,8	17,2	49,1	8,0	100,0
	Deludente	% col	8,9	2,1	6,2	18,6	,0
	Totale	n	125	43	32	45	5

18. quinquies Se risponde b) o c): In quali aspetti va migliorato il centralino?

			Forma giuridica				
			Totale	Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
Disponibilità e cortesia degli operatori	No	% col	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Capacità di ascolto e di interazione con gli utenti	No	% col	90,1	100,0	100,0	64,6	100,0
	Si	% col	9,9	,0	,0	35,4	,0
Competenza e completezza nelle risposte	No	% col	68,2	100,0	44,6	69,9	100,0
	Si	% col	31,8	,0	55,4	30,1	,0
Tempi di attesa e dei percorsi necessari a entrare in contatto con gli uffici	No	% col	54,0	61,3	55,4	64,6	,0
	Si	% col	46,0	38,7	44,6	35,4	100,0
Tempi di risposta alle chiamate	No	% col	70,8	61,3	71,9	100,0	,0
	Si	% col	29,2	38,7	28,1	,0	100,0
Mancate risposte per linee occupate	No	% col	90,3	100,0	100,0	65,5	100,0
	Si	% col	9,7	,0	,0	34,5	,0
Inoltro alle persone/uffici giusti	No	% col	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Altro	No	% col	76,0	38,7	72,7	100,0	100,0
	Si	% col	24,0	61,3	27,3	,0	,0
Totale	n		45	8	20	12	5

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

			Forma giuridica				
			Totale	Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
Nell'ultimo anno ha utilizzato il servizio di call center?	Si	% col	14,1	12,0	14,7	16,6	30,1
	No	% col	85,9	88,0	85,3	83,4	69,9
Totale	n		901	449	168	263	21

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

			Forma giuridica				
			Totale	Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
Se sì, come giudica il servizio di call center?	Buono, è sempre pronto a rispondere e ad indirizzarmi verso la persona giusta	% col	84,7	100,0	69,7	81,7	13,8
	E' accettabile, anche se da migliorare	% col	12,2	,0	30,3	8,4	86,2
	Deludente	% col	3,2	,0	,0	9,9	,0
	Totale	n	131	52	28	45	6

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

			Forma giuridica				
			Totale	Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
Disponibilità e cortesia degli operatori	No	% col	78,0	,0	100,0	100,0	,0
	Si	% col	22,0	,0	,0	,0	100,0
Capacità di ascolto e di interazione con gli utenti	No	% col	81,5	,0	80,0	86,3	76,0
	Si	% col	18,5	,0	20,0	13,7	24,0
Competenza e completezza nelle risposte	No	% col	54,9	,0	100,0	40,3	,0
	Si	% col	45,1	,0	,0	59,7	100,0
Tempi di attesa e dei percorsi necessari a entrare in contatto con gli uffici	No	% col	50,4	,0	,0	73,5	100,0
	Si	% col	49,6	,0	100,0	26,5	,0
Tempi di risposta alle chiamate	No	% col	69,8	,0	36,8	86,3	100,0
	Si	% col	30,2	,0	63,2	13,7	,0
Mancate risposte per linee occupate	No	% col	86,9	,0	92,6	73,5	100,0
	Si	% col	13,1	,0	7,4	26,5	,0
Inoltro alle persone/uffici giusti	No	% col	100,0	,0	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0
Altro	No	% col	100,0	,0	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	23	0	10	8	5

19. Nell'ultimo anno ha contattato l'ufficio relazioni con il pubblico (URP)

			Forma giuridica				
			Totale	Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
Nell'ultimo anno ha contattato l'ufficio relazioni con il pubblico (URP) In diverse Camere di Commercio l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) oltre ad assistere gli utenti a rivolgersi verso gli uffici e funzioni di cui hanno effettivamente bisogno, svo	Si	% col	2,5	2,0	2,8	3,5	,0
	No	% col	97,5	98,0	97,2	96,5	100,0
	Totale	n	901	449	168	263	21

19.bis Se NO, perché?

			Forma giuridica				
			Totale	Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
(Per chi ha risposto No alla 19) Perché?	Perché non sapevo dell'esistenza dell'URP della Camera di Commercio	% col	1,5	1,8	2,9	,0	,0
	Perché contatto direttamente l'ufficio competente	% col	2,3	2,2	2,9	2,0	,0
	Perché non ne ho avuto bisogno	% col	96,3	96,0	94,2	98,0	100,0
	Totale	n	878	440	163	254	21

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

			Forma giuridica				
			Totale	Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
(Per chi ha risposto Si alla 19) Come giudica il servizio dell'URP?	Soddisfacente	% col	13,4	33,2	,0	,0	,0
	È accettabile, anche se da migliorare	% col	50,3	19,3	60,0	77,6	,0
	Deludente	% col	27,3	25,3	40,0	22,4	,0
	Non so	% col	9,0	22,2	,0	,0	,0
	Totale	n	23	9	5	9	0

20.bis Se risponde a2) o a3): In quali aspetti va migliorato il servizio dell'URP?

			Forma giuridica				
			Totale	Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
Disponibilità e cortesia degli operatori	No	% col	100,0	100,0	100,0	100,0	,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0
Capacità di ascolto e di interazione con gli utenti	No	% col	88,9	100,0	80,0	88,7	,0
	Si	% col	11,1	,0	20,0	11,3	,0
Aumento dei canali di comunicazione/interazione	No	% col	78,0	100,0	80,0	66,6	,0
	Si	% col	22,0	,0	20,0	33,4	,0
Tempi di risposta ai quesiti	No	% col	83,5	100,0	100,0	66,5	,0
	Si	% col	16,5	,0	,0	33,5	,0
Mancate risposte ai quesiti	No	% col	94,5	100,0	80,0	100,0	,0
	Si	% col	5,5	,0	20,0	,0	,0
Inoltro alle persone/uffici giusti	No	% col	94,5	100,0	80,0	100,0	,0
	Si	% col	5,5	,0	20,0	,0	,0
Adeguatezza delle risposte ai quesiti	No	% col	76,7	,0	100,0	100,0	,0
	Si	% col	23,3	100,0	,0	,0	,0
Altro	No	% col	56,3	100,0	20,0	55,8	,0
	Si	% col	43,7	,0	80,0	44,2	,0
Totale	n		18	4	5	9	0

Classe di addetti

			Forma giuridica				
			Totale	Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
Classe di addetti	Da 1 a 9	% col	93,2	99,2	94,1	82,7	74,1
	Da 10 a 49	% col	6,1	,8	5,9	15,3	18,7
	Da 50 a 250	% col	,6	,0	,0	1,9	7,2
	Oltre i 250	% col	,1	,0	,0	,2	,0
	Totale	n	901	449	168	263	21

Posizione del rispondente

			Forma giuridica				
			Totale	Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
Posizione del rispondente	Imprenditore/titolare	% col	29,3	31,2	25,7	28,7	24,9
	Direttore/dirigente/responsabile	% col	22,4	22,0	23,5	22,5	22,3
	Presidente / membro del consiglio di amministrazione	% col	23,1	23,9	24,1	20,8	24,4
	altro (delegato dai vertici aziendali)	% col	25,2	22,9	26,7	28,0	28,5
	Totale	n	901	449	168	263	21

Forma Giuridica

			Forma giuridica				
			Totale	Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale	Altra forma
Forma giuridica	Imprese individuali	% col	51,4	100,0	,0	,0	,0
	Società di persone	% col	19,2	,0	100,0	,0	,0
	Società di capitale	% col	27,6	,0	,0	100,0	,0
	Altra forma	% col	1,8	,0	,0	,0	100,0
	Totale	n	901	449	168	263	21

Settore

Settore			Forma giuridica			
			Totale	Imprese individuali	Società di persone	Società di capitale
Agricoltura	% col	5,5	8,7	4,6	,4	,0
Industria	% col	13,9	9,8	16,3	20,4	4,2
Costruzioni	% col	22,6	28,7	13,9	18,9	,0
Commercio	% col	21,3	25,8	21,3	14,3	,0
Servizi	% col	36,8	27,0	43,9	46,0	95,8
Totale	n	901	449	168	263	21

Tavole per settore

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
Con quale frequenza, nel corso dell'ultimo anno, lei o i suoi collaboratori avete avuto rapporti con la Camera di Commercio	Almeno una volta a settimana	% col	21,8	24,0	28,1	19,8	21,7	20,2
	Una volta al mese	% col	19,3	17,9	18,1	21,5	16,0	20,5
	Solo quando è servito, non è stato un rapporto costante	% col	58,9	58,1	53,8	58,7	62,3	59,3
	Non ho avuto rapporti con la Camera nell'ultimo anno	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	901	50	124	205	192	330

1bis. Se non ha avuto rapporti: Perché?

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
Se non ha avuto rapporti: Perché?	Perché abbiamo utilizzato una società di servizi	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Perché abbiamo utilizzato professionisti o consulenti o associazione categoria	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Perché non ne abbiamo avuto bisogno	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	0	0	0	0	0	0

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
Come ha avuto rapporti con la Camera di Commercio nell'ultimo anno?	Prevalentemente di persona, direttamente presso gli uffici della Camera	% col	41,3	39,6	42,5	44,2	41,0	39,5
	Prevalentemente a distanza, attraverso il telefono	% col	11,2	10,0	5,5	4,4	7,0	20,2
	Prevalentemente a distanza, attraverso e-mail e il sito della CDC	% col	47,5	50,4	52,0	51,5	51,9	40,3
	Totale	n	901	50	124	205	192	330

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
Secondo lei, la Camera di commercio è	Una istituzione pubblica autonoma	% col	35,0	42,1	41,2	32,6	26,0	38,1
	Un'istituzione pubblica espressione delle associazioni di categoria	% col	41,3	49,6	45,9	44,8	46,3	33,4
	Un organismo privato	% col	5,4	,0	,7	2,4	5,7	9,5
	Non so	% col	18,4	8,3	12,2	20,2	21,9	19,0
Totale	n	901	50	124	205	192	330	

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
Quale pensa che sia la funzione principale della Camera di Commercio	promozione dello sviluppo territoriale e supporto alle imprese	% col	9,3	22,0	15,0	6,7	5,0	9,5
	certificazioni e atti amministrativi alle imprese	% col	14,4	16,0	10,5	15,2	12,1	16,5
	tutela del mercato e dei diritti dei consumatori	% col	7,5	4,1	4,4	2,9	4,3	13,8
	informazione economica	% col	19,2	18,1	20,7	19,1	21,2	17,7
	tutte le precedenti risposte	% col	49,0	39,8	49,3	56,1	57,4	41,2
	non so	% col	,5	,0	,0	,0	,0	1,4
	Totale	n	901	50	124	205	192	330

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
Lei è informato sui servizi e le attività della Camera di Commercio	Sì	% col	60,2	58,0	58,8	58,0	66,0	58,9
	No	% col	39,8	42,0	41,2	42,0	34,0	41,1
	Totale	n	901	50	124	205	192	330

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
Se SI, secondo lei la Camera di Commercio comunica i servizi che offre in modo	Pienamente soddisfacente	% col	37,7	23,8	40,3	31,1	42,6	39,6
	Accettabile, anche se da migliorare	% col	51,0	76,2	55,7	66,4	53,0	34,8
	Non adeguato	% col	8,8	,0	2,6	,9	4,4	20,1
	Non so	% col	2,5	,0	1,4	1,6	,0	5,4
	Totale	n	543	29	73	119	127	195

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
E-mail	No	% col	48,1	49,6	50,2	44,1	55,2	45,4
	Si	% col	51,9	50,4	49,8	55,9	44,8	54,6
Posta	No	% col	66,6	58,0	81,4	60,8	73,5	61,9
	Si	% col	33,4	42,0	18,6	39,2	26,5	38,1
Sito internet	No	% col	46,1	83,5	44,8	47,2	50,6	37,7
	Si	% col	53,9	16,5	55,2	52,8	49,4	62,3
Rivista della Camera di Commercio	No	% col	95,8	100,0	100,0	95,1	95,9	93,9
	Si	% col	4,2	,0	,0	4,9	4,1	6,1
Sportelli informazioni	No	% col	34,9	42,3	27,5	37,5	32,6	36,3
	Si	% col	65,1	57,7	72,5	62,5	67,4	63,7
comunicati stampa	No	% col	96,8	100,0	96,8	100,0	95,3	95,2
	Si	% col	3,2	,0	3,2	,0	4,7	4,8
trasmissioni tv-radio	No	% col	98,5	100,0	100,0	100,0	95,3	98,5
	Si	% col	1,5	,0	,0	,0	4,7	1,5
Totale	n		901	50	124	205	192	330

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
E-mail	buono	% col	80,3	91,9	96,8	97,5	66,1	68,9
	discreto	% col	17,8	4,0	3,2	,8	33,9	27,8
	sufficiente	% col	1,7	,0	,0	1,7	,0	3,3
	insufficiente	% col	,2	4,0	,0	,0	,0	,0
Posta	buono	% col	52,0	90,9	75,4	43,4	39,0	51,9
	discreto	% col	33,4	4,9	24,6	55,3	31,6	26,6
	sufficiente	% col	13,9	4,3	,0	1,3	29,4	19,7
	insufficiente	% col	,7	,0	,0	,0	,0	1,8
Sito internet	buono	% col	54,1	38,0	50,2	53,9	44,4	60,6
	discreto	% col	32,2	24,8	35,0	35,5	30,1	30,8
	sufficiente	% col	12,1	37,2	14,8	10,7	20,1	7,2
	insufficiente	% col	1,7	,0	,0	,0	5,4	1,4
Rivista della Camera di Commercio	buono	% col	69,2	,0	,0	71,0	49,6	76,1
	discreto	% col	17,8	,0	,0	19,4	,0	23,9
	sufficiente	% col	13,0	,0	,0	9,7	50,4	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
Sportelli informazioni	buono	% col	45,7	42,0	45,4	58,2	40,6	41,8
	discreto	% col	40,5	24,8	51,7	32,5	48,5	37,8
	sufficiente	% col	12,8	33,2	3,0	9,3	6,9	19,9
	insufficiente	% col	1,0	,0	,0	,0	3,9	,5
comunicati stampa	buono	% col	35,1	,0	,0	,0	46,6	37,4
	discreto	% col	39,2	,0	74,3	,0	28,3	36,5
	sufficiente	% col	18,0	,0	25,7	,0	11,0	20,0
	insufficiente	% col	7,8	,0	,0	,0	14,1	6,1
trasmissioni tv-radio	buono	% col	35,3	,0	,0	,0	43,4	20,0
	discreto	% col	41,6	,0	,0	,0	42,4	40,0
	sufficiente	% col	16,2	,0	,0	,0	14,1	20,0
	insufficiente	% col	7,0	,0	,0	,0	,0	20,0
Totale	n		13	0	0	0	8	5

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
per e-mail	No	% col	43,7	89,8	43,9	49,0	40,0	35,6
	Si	% col	56,3	10,2	56,1	51,0	60,0	64,4
tramite PEC (Posta Elettronica Certificata)	No	% col	98,4	100,0	100,0	100,0	100,0	95,6
	Si	% col	1,6	,0	,0	,0	,0	4,4
per fax	No	% col	97,6	100,0	89,7	100,0	97,9	98,5
	Si	% col	2,4	,0	10,3	,0	2,1	1,5
per posta	No	% col	70,3	54,9	70,5	66,3	64,4	78,5
	Si	% col	29,7	45,1	29,5	33,7	35,6	21,5
per telefono	No	% col	87,8	82,6	90,6	90,5	90,2	84,4
	Si	% col	12,2	17,4	9,4	9,5	9,8	15,6
per sms	No	% col	98,5	100,0	100,0	97,7	97,9	98,5
	Si	% col	1,5	,0	,0	2,3	2,1	1,5
tramite il sito e newsletter della Camera di Commercio	No	% col	84,9	100,0	83,3	90,5	93,2	75,0
	Si	% col	15,1	,0	16,7	9,5	6,8	25,0
tramite i media locali (stampa, radio e tv)	No	% col	98,2	100,0	94,0	97,5	97,9	100,0
	Si	% col	1,8	,0	6,0	2,5	2,1	,0
recandosi direttamente presso gli uffici camerali	No	% col	85,0	95,9	82,2	92,8	80,4	82,3
	Si	% col	15,0	4,1	17,8	7,2	19,6	17,7
non ho particolare interesse ad essere informato	No	% col	88,9	64,5	95,0	85,5	91,1	91,1
	Si	% col	11,1	35,5	5,0	14,5	8,9	8,9
	Totale	n	901	50	124	205	192	330

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
Registro imprese (pratiche di iscrizione, modifica e cancellazione, deposito bilanci)	No	% col	10,1	17,4	11,6	9,7	7,8	10,2
	Si	% col	89,9	82,6	88,4	90,3	92,2	89,8
Albi e ruoli (pratiche)	No	% col	30,5	,0	,8	9,4	54,4	45,3
	Si	% col	69,5	100,0	99,2	90,6	45,6	54,7
Registro informatico protesti (pratiche)	No	% col	66,3	73,8	74,2	65,5	65,7	63,1
	Si	% col	33,7	26,2	25,8	34,5	34,3	36,9
Certificazione estera (certificati di origine, carnet ATA, numero meccanografico)	No	% col	67,3	61,9	23,7	79,4	78,3	70,7
	Si	% col	32,7	38,1	76,3	20,6	21,7	29,3
Deposito brevetti, modelli e marchi	No	% col	63,2	13,5	69,1	69,9	69,7	60,3
	Si	% col	36,8	86,5	30,9	30,1	30,3	39,7
Diritto Annuale (modalità di pagamento importi, termini e situazioni stato pagamenti)	No	% col	14,9	10,2	16,4	9,9	23,4	13,3
	Si	% col	85,1	89,8	83,6	90,1	76,6	86,7
Regolazione del mercato (Ufficio metrico, Usi e consuetudini, Clausole e Contratti tipo)	No	% col	71,4	37,9	75,6	75,9	71,3	72,2
	Si	% col	28,6	62,1	24,4	24,1	28,7	27,8
Arbitrato e conciliazione	No	% col	62,7	3,6	35,2	72,7	70,9	71,0
	Si	% col	37,3	96,4	64,8	27,3	29,1	29,0
Firma digitale (CNS - Carta nazionale dei servizi)	No	% col	32,1	3,8	13,7	23,1	45,7	40,8
	Si	% col	67,9	96,2	86,3	76,9	54,3	59,2
Informazioni generali su altre imprese o amministratori (visure, bilanci, protesti, elenchi, etc.)	No	% col	22,0	,0	,0	1,4	11,5	52,2
	Si	% col	78,0	100,0	100,0	98,6	88,5	47,8
ComUnica / Segnalazione certificata di inizio attività (SCIA)- comunicazione per ottemperare agli obblighi di legge verso Camere di Commercio, INPS, INAIL e Agenzia delle Entrate	No	% col	68,9	83,7	65,1	70,0	74,4	64,1
	Si	% col	31,1	16,3	34,9	30,0	25,6	35,9
	Totale	n	901	50	124	205	192	330

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
Registro imprese (pratiche di iscrizione, modifica e cancellazione, deposito bilanci)	No	% col	8,5	,0	2,4	1,5	3,4	19,4
	Si	% col	91,5	100,0	97,6	98,5	96,6	80,6
	Totale	n	811	41	108	185	177	300
Albi e ruoli (pratiche)	No	% col	11,9	,0	2,2	9,2	23,4	19,1
	Si	% col	88,1	100,0	97,8	90,8	76,6	80,9
	Totale	n	627	50	123	186	87	181
Registro informatico protesti (pratiche)	No	% col	79,9	100,0	58,1	92,0	68,7	82,5
	Si	% col	20,1	,0	41,9	8,0	31,3	17,5
	Totale	n	302	13	32	71	65	121
Certificazione estera (certificati di origine, carnet ATA, numero meccanografico)	No	% col	57,6	26,8	77,9	78,6	22,3	49,7
	Si	% col	42,4	73,2	22,1	21,4	77,7	50,3
	Totale	n	295	19	95	42	41	98
Deposito brevetti, modelli e marchi	No	% col	82,8	100,0	77,1	95,4	78,2	75,2
	Si	% col	17,2	,0	22,9	4,6	21,8	24,8
	Totale	n	335	43	38	62	61	131
Diritto Annuale (modalità di pagamento importi, termini e situazioni stato pagamenti)	No	% col	13,1	4,7	12,6	6,5	17,4	16,7
	Si	% col	86,9	95,3	87,4	93,5	82,6	83,3
	Totale	n	763	45	104	185	149	280
Regolazione del mercato (Ufficio metrico, Usi e consuetudini, Clausole e Contratti tipo)	No	% col	54,0	80,3	29,5	66,1	42,1	54,2
	Si	% col	46,0	19,7	70,5	33,9	57,9	45,8
	Totale	n	256	31	30	49	55	91
Arbitrato e conciliazione	No	% col	91,3	100,0	94,1	89,8	84,2	89,6
	Si	% col	8,7	,0	5,9	10,2	15,8	10,4
	Totale	n	336	48	81	56	56	95
Firma digitale (CNS - Carta nazionale dei servizi)	No	% col	57,8	81,1	65,1	77,7	43,2	40,0
	Si	% col	42,2	18,9	34,9	22,3	56,8	60,0
	Totale	n	621	48	108	158	104	203
Informazioni generali su altre imprese o amministratori (visure, bilanci, protesti, elenchi, etc.)	No	% col	37,8	5,9	10,1	51,3	61,8	26,8
	Si	% col	62,2	94,1	89,9	48,7	38,2	73,2
	Totale	n	708	50	124	202	170	162
ComUnica / Segnalazione certificata di inizio attività (SCIA)- comunicazione per ottemperare agli obblighi di legge verso Camere di Commercio, INPS, INAIL e Agenzia delle Entrate	No	% col	31,2	50,0	10,3	48,6	20,4	33,2
	Si	% col	68,8	50,0	89,7	51,4	79,6	66,8
	Totale	n	293	8	45	62	52	126

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
Registro imprese (pratiche di iscrizione, modifica e cancellazione, deposito bilanci)	buono	% col	46,7	42,0	50,5	49,6	41,8	46,9
	discreto	% col	36,4	27,4	30,2	33,5	40,8	39,7
	sufficiente	% col	14,9	30,6	18,4	15,3	11,4	12,8
	insufficiente	% col	2,1	,0	1,0	1,6	6,0	,5
	Totale	n	738	41	105	182	171	239
Albi e ruoli (pratiche)	buono	% col	78,0	81,9	79,9	78,9	87,3	69,7
	discreto	% col	15,4	14,0	16,8	16,6	8,9	16,3
	sufficiente	% col	5,5	2,0	2,6	3,9	3,4	11,8
	insufficiente	% col	1,1	2,0	,7	,6	,4	2,2
	Totale	n	552	50	120	169	67	146
Registro informatico protesti (pratiche)	buono	% col	87,8	,0	100,0	83,3	84,2	84,7
	discreto	% col	10,6	,0	,0	16,7	11,0	15,3
	sufficiente	% col	1,6	,0	,0	,0	4,8	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	65	0	14	6	20	25
Certificazione estera (certificati di origine, carnet ATA, numero meccanografico)	buono	% col	65,7	78,0	52,5	55,3	68,9	67,7
	discreto	% col	19,2	22,0	47,5	34,2	12,3	7,9
	sufficiente	% col	10,1	,0	,0	10,5	3,1	21,8
	insufficiente	% col	5,1	,0	,0	,0	15,8	2,5
	Totale	n	127	14	22	9	31	51
Deposito brevetti, modelli e marchi	buono	% col	68,3	,0	56,2	66,7	76,5	68,5
	discreto	% col	24,7	,0	43,8	33,3	7,9	25,4
	sufficiente	% col	5,3	,0	,0	,0	15,7	3,2
	insufficiente	% col	1,7	,0	,0	,0	,0	3,0
	Totale	n	61	0	9	3	16	33
Diritto Annuale (modalità di pagamento importi, termini e situazioni stato pagamenti)	buono	% col	48,8	57,3	44,1	57,2	47,1	43,9
	discreto	% col	40,4	35,8	51,3	41,7	35,0	38,9
	sufficiente	% col	10,6	6,9	3,2	1,1	17,9	17,3
	insufficiente	% col	,2	,0	1,4	,0	,0	,0
	Totale	n	663	43	92	173	125	230
Regolazione del mercato (Ufficio metrico, Usi e consuetudini, Clausole e Contratti tipo)	buono	% col	77,9	83,3	72,4	75,9	73,0	84,2
	discreto	% col	16,0	,0	18,3	17,9	16,7	15,8
	sufficiente	% col	4,5	,0	9,3	6,1	7,1	,0
	insufficiente	% col	1,7	16,7	,0	,0	3,1	,0
	Totale	n	121	6	21	17	32	45
Arbitrato e conciliazione	buono	% col	44,8	,0	20,3	50,0	44,4	53,7
	discreto	% col	48,5	,0	79,7	50,0	33,1	46,3
	sufficiente	% col	6,8	,0	,0	,0	22,5	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	31	0	5	6	9	11
Firma digitale (CNS - Carta nazionale dei servizi)	buono	% col	61,0	77,5	49,9	56,2	50,0	70,2
	discreto	% col	25,1	22,5	38,2	11,3	34,5	20,6
	sufficiente	% col	13,9	,0	11,9	32,6	15,5	9,2
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	265	9	38	36	58	124
Informazioni generali su altre imprese o amministratori (visure, bilanci, protesti, elenchi, etc.)	buono	% col	69,3	46,7	80,7	59,1	75,1	72,7
	discreto	% col	26,3	44,6	17,8	29,8	24,9	24,9
	sufficiente	% col	2,8	6,5	1,6	6,0	,0	1,3
	insufficiente	% col	1,7	2,2	,0	5,2	,0	1,1
	Totale	n	443	47	113	98	67	118
ComUnica / Segnalazione certificata di inizio attività (SCIA)- comunicazione per ottemperare agli obblighi di legge verso Camere di Commercio, INPS, INAIL e Agenzia delle Entrate	buono	% col	63,7	75,0	54,3	65,4	65,6	66,2
	discreto	% col	26,6	25,0	32,5	22,0	31,8	23,0
	sufficiente	% col	9,1	,0	10,6	12,6	2,5	10,7
	insufficiente	% col	,5	,0	2,6	,0	,0	,0
	Totale	n	202	4	40	32	41	85

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
Informazioni sui prezzi, sulle statistiche e sulla situazione economica, studi ed analisi economiche, osservatorio dell'Economia	No	% col	44,1	36,8	33,3	27,1	51,6	55,3
	Si	% col	55,9	63,2	66,7	72,9	48,4	44,7
Servizi per la creazione e successione di impresa	No	% col	66,0	66,0	70,3	67,9	70,0	60,9
	Si	% col	34,0	34,0	29,7	32,1	30,0	39,1
Informazioni e assistenza sui finanziamenti agevolati, incentivi e contributi alle imprese	No	% col	59,8	65,8	62,9	60,0	58,6	58,3
	Si	% col	40,2	34,2	37,1	40,0	41,4	41,7
Informazioni e contributi sull'innovazione, trasferimento tecnologico	No	% col	78,8	93,9	86,0	85,7	74,4	72,1
	Si	% col	21,2	6,1	14,0	14,3	25,6	27,9
Promozione e consulenza specializzata nel commercio estero e nell'internazionalizzazione	No	% col	79,5	100,0	60,2	86,6	74,1	82,4
	Si	% col	20,5	,0	39,8	13,4	25,9	17,6
Partecipazione a fiere, mostre e missioni	No	% col	87,3	89,8	100,0	85,7	91,5	80,7
	Si	% col	12,7	10,2	,0	14,3	8,5	19,3
Assistenza, promozione e valorizzazione dei prodotti tipici (enogastronomici, marchi di qualità etc)	No	% col	65,2	71,5	56,5	78,3	34,4	77,3
	Si	% col	34,8	28,5	43,5	21,7	65,6	22,7
Corsi di formazione, seminari e tirocini formativi	No	% col	32,3	3,8	4,1	41,1	32,6	41,6
	Si	% col	67,7	96,2	95,9	58,9	67,4	58,4
Iniziative e progetti per l'Imprenditorialità femminile	No	% col	79,4	89,8	81,2	87,6	83,3	69,9
	Si	% col	20,6	10,2	18,8	12,4	16,7	30,1
Iniziative per favorire l'accesso al credito delle imprese	No	% col	57,4	97,8	59,1	70,8	34,8	55,6
	Si	% col	42,6	2,2	40,9	29,2	65,2	44,4
Informazioni, promozione e supporto ai contratti di reti di imprese	No	% col	86,2	91,8	64,9	94,6	83,3	89,9
	Si	% col	13,8	8,2	35,1	5,4	16,7	10,1
supporto nuova imprenditoria giovanile (es. incubatore di impresa)	No	% col	92,7	100,0	96,8	92,5	92,6	90,4
	Si	% col	7,3	,0	3,2	7,5	7,4	9,6
	Totale	n	901	50	124	205	192	330

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
Informazioni sui prezzi, sulle statistiche e sulla situazione economica, studi ed analisi economiche, osservatorio dell'Economia	No	%col	5,1	,0	4,3	3,4	,0	11,6
	Si	%col	94,9	100,0	95,7	96,6	100,0	88,4
	Totale	n	501	32	82	150	92	145
Servizi per la creazione e successione di impresa	No	%col	33,9	27,8	26,5	35,6	13,8	44,8
	Si	%col	66,1	72,2	73,5	64,4	86,2	55,2
	Totale	n	305	17	37	66	58	127
Informazioni e assistenza sui finanziamenti agevolati, incentivi e contributi alle imprese	No	%col	42,5	28,4	27,8	75,4	11,7	47,4
	Si	%col	57,5	71,6	72,2	24,6	88,3	52,6
	Totale	n	363	17	45	82	78	141
Informazioni e contributi sull'innovazione, trasferimento tecnologico	No	%col	54,3	33,3	48,4	29,5	70,7	55,2
	Si	%col	45,7	66,7	51,6	70,5	29,3	44,8
	Totale	n	193	3	18	29	48	95
Promozione e consulenza specializzata nel commercio estero e nell'internazionalizzazione	No	%col	53,6	,0	48,0	55,0	40,0	69,1
	Si	%col	46,4	,0	52,0	45,0	60,0	30,9
	Totale	n	189	0	45	28	49	67
Partecipazione a fiere, mostre e missioni	No	%col	95,8	100,0	,0	100,0	100,0	92,5
	Si	%col	4,2	,0	,0	,0	,0	7,5
	Totale	n	119	5	0	30	19	65
Assistenza, promozione e valorizzazione dei prodotti tipici (enogastronomici, marchi di qualità etc)	No	%col	40,2	63,7	46,4	51,4	25,5	49,3
	Si	%col	59,8	36,3	53,6	48,6	74,5	50,7
	Totale	n	310	14	50	45	126	75
Corsi di formazione, seminari e tirocini formativi	No	%col	30,2	97,7	30,7	26,2	20,9	22,0
	Si	%col	69,8	2,3	69,3	73,8	79,1	78,0
	Totale	n	615	48	119	121	130	197
Iniziative e progetti per l'Imprenditorialità femminile	No	%col	65,2	100,0	32,1	100,0	76,1	59,0
	Si	%col	34,8	,0	67,9	,0	23,9	41,0
	Totale	n	166	5	19	25	30	87
Iniziative per favorire l'accesso al credito delle imprese	No	%col	56,7	100,0	48,3	68,5	75,4	38,6
	Si	%col	43,3	,0	51,7	31,5	24,6	61,4
	Totale	n	364	1	46	60	125	132
Informazioni, promozione e supporto ai contratti di reti di imprese	No	%col	28,7	,0	10,2	6,2	59,7	34,1
	Si	%col	71,3	100,0	89,8	93,8	40,3	65,9
	Totale	n	114	4	40	11	26	33
supporto nuova imprenditoria giovanile (es. incubatore di impresa)	No	%col	86,0	,0	,0	100,0	64,0	100,0
	Si	%col	14,0	,0	100,0	,0	36,0	,0
	Totale	n	61	0	4	15	12	30

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
Informazioni sui prezzi, sulle statistiche e sulla situazione economica, studi ed analisi economiche, osservatorio dell'Economia	buono	% col	40,3	78,6	48,4	35,6	42,3	30,0
	discreto	% col	37,7	12,9	45,3	49,0	21,2	38,4
	sufficiente	% col	19,8	8,5	6,3	11,8	31,0	31,6
	insufficiente	% col	2,1	,0	,0	3,6	5,5	,0
	Totale	n	477	32	78	145	92	130
Servizi per la creazione e successione di impresa	buono	% col	79,1	100,0	93,4	93,2	90,1	54,0
	discreto	% col	9,4	,0	6,6	4,5	1,9	20,1
	sufficiente	% col	10,0	,0	,0	,0	8,0	22,8
	insufficiente	% col	1,6	,0	,0	2,3	,0	3,1
	Totale	n	196	12	26	42	50	66
Informazioni e assistenza sui finanziamenti agevolati, incentivi e contributi alle imprese	buono	% col	24,2	33,3	37,0	25,5	27,5	13,2
	discreto	% col	38,7	58,3	24,7	49,0	31,7	45,9
	sufficiente	% col	34,9	8,3	38,3	25,5	36,2	39,1
	insufficiente	% col	2,2	,0	,0	,0	4,6	1,7
	Totale	n	200	12	31	20	67	70
Informazioni e contributi sull'innovazione, trasferimento tecnologico	buono	% col	60,7	50,0	78,6	60,0	48,8	61,8
	discreto	% col	31,1	50,0	21,4	25,0	42,3	31,5
	sufficiente	% col	7,0	,0	,0	10,0	8,9	6,7
	insufficiente	% col	1,2	,0	,0	5,0	,0	,0
	Totale	n	85	2	9	20	13	41
Promozione e consulenza specializzata nel commercio estero e nell'internazionalizzazione	buono	% col	92,7	,0	94,4	100,0	100,0	73,3
	discreto	% col	7,3	,0	5,6	,0	,0	26,7
	sufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	72	0	20	12	24	16
Partecipazione a fiere, mostre e missioni	buono	% col	80,0	,0	,0	,0	,0	80,0
	discreto	% col	20,0	,0	,0	,0	,0	20,0
	sufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	5	0	0	0	0	5
Assistenza, promozione e valorizzazione dei prodotti tipici (enogastronomici, marchi di qualità etc)	buono	% col	89,9	100,0	100,0	100,0	91,5	71,1
	discreto	% col	4,7	,0	,0	,0	4,2	12,7
	sufficiente	% col	5,4	,0	,0	,0	4,2	16,3
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	170	5	24	21	88	32
Corsi di formazione, seminari e tirocini formativi	buono	% col	70,0	100,0	78,8	83,0	65,7	60,2
	discreto	% col	18,5	,0	4,3	11,6	26,5	25,1
	sufficiente	% col	11,5	,0	16,9	5,4	7,8	14,7
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	424	1	79	88	103	153
Iniziative e progetti per l'Imprenditorialità femminile	buono	% col	90,4	,0	100,0	,0	100,0	84,8
	discreto	% col	9,6	,0	,0	,0	,0	15,2
	sufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	51	0	12	0	6	33
Iniziative per favorire l'accesso al credito delle imprese	buono	% col	62,2	,0	62,5	37,5	62,2	67,2
	discreto	% col	31,1	,0	32,5	35,2	37,8	27,5
	sufficiente	% col	6,1	,0	5,0	27,3	,0	4,1
	insufficiente	% col	,6	,0	,0	,0	,0	1,1
	Totale	n	138	0	21	19	25	73
Informazioni, promozione e supporto ai contratti di reti di imprese	buono	% col	71,9	,0	85,0	100,0	59,3	56,2
	discreto	% col	23,6	100,0	15,0	,0	9,9	43,8
	sufficiente	% col	4,5	,0	,0	,0	30,8	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	81	4	36	10	11	20
supporto nuova imprenditoria giovanile (es. incubatore di impresa)	buono	% col	50,6	,0	51,4	,0	50,0	,0
	discreto	% col	24,9	,0	24,7	,0	25,0	,0
	sufficiente	% col	24,6	,0	24,0	,0	25,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	8	0	4	0	4	0

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
Conosce il tema della responsabilità sociale d'impresa?	Sì	% col	3,7	,0	,0	9,5	2,1	2,9
	No	% col	96,3	100,0	100,0	90,5	97,9	97,1
	Totale	n	901	50	124	205	192	330

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
visibilità e reputazione nei confronti dei clienti	No	% col	55,3	,0	,0	49,2	,0	90,0
	Sì	% col	44,7	,0	,0	50,8	100,0	10,0
crescita economica	No	% col	65,1	,0	,0	70,7	75,0	50,0
	Sì	% col	34,9	,0	,0	29,3	25,0	50,0
maggiore integrità morale ed etica verso i dipendenti e i clienti	No	% col	82,8	,0	,0	70,7	100,0	100,0
	Sì	% col	17,2	,0	,0	29,3	,0	,0
minore impatto ambientale	No	% col	93,9	,0	,0	94,7	100,0	90,0
	Sì	% col	6,1	,0	,0	5,3	,0	10,0
nessuno dei precedenti, poiché non ritiene possa essere un fattore di maggiore competitività	No	% col	73,7	,0	,0	80,1	100,0	50,0
	Sì	% col	26,3	,0	,0	19,9	,0	50,0
	Totale	n	34	0	0	20	4	10

9 Come valuta la modulistica della Camera di commercio di

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
in termini di reperibilità (è facile trovarla?)	buona	% col	20,8	10,2	22,2	29,8	12,6	21,2
	discreta	% col	47,4	49,2	52,7	48,2	37,5	50,3
	sufficiente	% col	27,6	38,6	25,1	17,2	42,5	24,8
	insufficiente	% col	4,2	2,0	,0	4,8	7,4	3,7
in termini di comprensibilità (è facile capirla?)	buona	% col	20,3	12,3	18,9	29,8	14,1	19,7
	discreta	% col	48,7	49,2	49,5	50,7	37,5	53,6
	sufficiente	% col	25,0	38,6	28,7	14,6	36,3	21,5
	insufficiente	% col	6,0	,0	2,9	4,8	12,1	5,2
Totale	n	901	50	124	205	192	330	

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
semplificazione delle pratiche amministrative	No	% col	17,5	,0	10,0	1,4	18,9	32,1
	Si	% col	82,5	100,0	90,0	98,6	81,1	67,9
finanziamenti e contributi alle imprese	No	% col	53,6	61,9	33,1	51,7	58,7	58,3
	Si	% col	46,4	38,1	66,9	48,3	41,3	41,7
supporto e assistenza per l'innovazione (processi, tecnologie, brevetti e relativi servizi di informazione brevetti)	No	% col	95,1	96,2	86,2	99,1	96,7	95,0
	Si	% col	4,9	3,8	13,8	,9	3,3	5,0
internazionalizzazione delle imprese	No	% col	91,8	94,1	96,5	93,0	73,4	99,7
	Si	% col	8,2	5,9	3,5	7,0	26,6	,3
sviluppo delle infrastrutture e della logistica	No	% col	98,6	100,0	93,6	100,0	100,0	98,5
	Si	% col	1,4	,0	6,4	,0	,0	1,5
rendere più fruibile internet per le imprese attraverso WI-FI e banda larga	No	% col	99,6	100,0	100,0	100,0	98,0	100,0
	Si	% col	,4	,0	,0	,0	2,0	,0
supporto e assistenza per la responsabilità sociale	No	% col	93,7	100,0	100,0	99,1	93,3	87,3
	Si	% col	6,3	,0	,0	,9	6,7	12,7
risoluzione delle controversie (mediazione, conciliazione, arbitrato)	No	% col	95,5	100,0	100,0	100,0	97,8	89,2
	Si	% col	4,5	,0	,0	,0	2,2	10,8
raccordo tra imprese e scuole-università	No	% col	94,7	100,0	100,0	100,0	97,8	86,8
	Si	% col	5,3	,0	,0	,0	2,2	13,2
promozione e tutela delle produzioni Made in Italy	No	% col	94,0	100,0	97,1	97,5	97,4	87,8
	Si	% col	6,0	,0	2,9	2,5	2,6	12,2
supporto e assistenza alle nuove imprese	No	% col	95,5	100,0	96,8	97,5	96,4	92,5
	Si	% col	4,5	,0	3,2	2,5	3,6	7,5
percorsi di sviluppo per le imprese esistenti	No	% col	96,7	92,8	93,8	97,6	97,9	97,1
	Si	% col	3,3	7,2	6,2	2,4	2,1	2,9
accesso al credito da parte delle imprese	No	% col	92,3	85,7	98,2	93,2	93,2	90,1
	Si	% col	7,7	14,3	1,8	6,8	6,8	9,9
altro	No	% col	81,3	69,2	94,7	70,0	80,5	85,6
	Si	% col	18,7	30,8	5,3	30,0	19,5	14,4
Totale	n		901	50	124	205	192	330

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
informazioni, promozione e supporto ai contratti di reti di imprese	No	% col	76,4	70,6	75,0	83,2	73,8	75,0
	Si	% col	23,6	29,4	25,0	16,8	26,2	25,0
promozione del territorio e delle economie locali	No	% col	62,0	64,2	57,7	63,2	69,7	58,0
	Si	% col	38,0	35,8	42,3	36,8	30,3	42,0
osservatori dell'economia locale e diffusione di informazione economica;	No	% col	84,9	100,0	70,2	98,6	70,5	88,1
	Si	% col	15,1	,0	29,8	1,4	29,5	11,9
predisposizione di contratti-tipo tra imprese, associazioni e consumatori	No	% col	86,5	97,8	98,2	97,6	91,7	70,5
	Si	% col	13,5	2,2	1,8	2,4	8,3	29,5
promozione di forme di controllo sulla presenza di clausole inique nei contratti	No	% col	98,3	100,0	100,0	100,0	98,0	96,7
	Si	% col	1,7	,0	,0	,0	2,0	3,3
vigilanza e controllo sui prodotti e per la metrologia legale e rilascio certificati d'origine delle merci	No	% col	88,3	86,2	82,9	82,9	90,6	92,6
	Si	% col	11,7	13,8	17,1	17,1	9,4	7,4
raccolta degli usi e delle consuetudini	No	% col	99,5	100,0	100,0	97,7	100,0	100,0
	Si	% col	,5	,0	,0	2,3	,0	,0
sostegno economico a imprese per assunzione di personale giovanile qualificato	No	% col	96,5	100,0	96,8	100,0	96,9	93,5
	Si	% col	3,5	,0	3,2	,0	3,1	6,5
supporto imprese per abbattimento costi e/o consumi energetici	No	% col	92,2	100,0	84,3	90,2	96,4	92,9
	Si	% col	7,8	,0	15,7	9,8	3,6	7,1
altro	No	% col	68,0	65,1	76,6	56,1	64,7	74,5
	Si	% col	32,0	34,9	23,4	43,9	35,3	25,5
Totale	n		901	50	124	205	192	330

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
Nel corso dell'ultimo anno ha utilizzato il sito Internet della Camera di Commercio?	Si	% col	44,1	16,5	44,6	40,8	36,9	54,2
	No	% col	55,9	83,5	55,4	59,2	63,1	45,8
Totale	n		901	50	124	205	192	330

11. Perché ha usato il sito?

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
Se sì, perchè? : Per le pratiche obbligatorie e servizi amministrativi (Es Telemaco)	No	% col	47,3	38,0	45,2	53,6	58,6	41,1
	Si	% col	52,7	62,0	54,8	46,4	41,4	58,9
Se sì, perchè? : Per cercare informazioni sulle imprese e sul mercato (banche dati camerali, statistiche)	No	% col	30,0	,0	46,2	36,0	29,5	23,7
	Si	% col	70,0	100,0	53,8	64,0	70,5	76,3
Se sì, perchè? : Per reperire la modulistica dei servizi della Camera	No	% col	42,4	24,8	20,8	54,7	50,9	40,8
	Si	% col	57,6	75,2	79,2	45,3	49,1	59,2
Se sì, perchè? : Per iscrizione on-line a corsi, convegni, seminari	No	% col	76,8	24,8	63,0	83,5	76,4	80,4
	Si	% col	23,2	75,2	37,0	16,5	23,6	19,6
Totale	n		406	8	55	85	68	190

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

			Settore						
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi	
Per le pratiche obbligatorie e servizi amministrativi (Es Telemaco)	Buono	% col	71,0	100,0	58,1	61,3	86,5	72,6	
	Discreto	% col	24,3	,0	41,9	38,7	13,5	18,2	
	Sufficiente	% col	4,6	,0	,0	,0	,0	9,2	
	Insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0	
Per cercare informazioni sulle imprese e sul mercato (banche dati camerali, statistiche)	Buono	% col	49,8	,0	35,7	54,2	55,9	51,8	
	Discreto	% col	32,0	100,0	50,7	27,4	12,0	33,0	
	Sufficiente	% col	16,4	,0	13,6	18,5	21,9	15,2	
	Insufficiente	% col	1,8	,0	,0	,0	10,2	,0	
Per reperire la modulistica dei servizi della Camera	Buono	% col	74,4	100,0	53,8	86,4	73,9	77,3	
	Discreto	% col	21,7	,0	37,0	13,6	26,1	18,1	
	Sufficiente	% col	3,9	,0	9,2	,0	,0	4,6	
	Insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0	
Per iscrizione on-line a corsi, convegni, seminari	Buono	% col	85,9	100,0	100,0	93,1	70,4	79,7	
	Discreto	% col	10,9	,0	,0	,0	17,8	20,3	
	Sufficiente	% col	3,2	,0	,0	6,9	11,8	,0	
	Insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0	
Totale			n	94	6	21	14	16	37

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

			Settore						
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi	
la reperibilità delle informazioni	No	% col	63,9	40,0	54,1	40,7	51,6	79,7	
	Si	% col	36,1	60,0	45,9	59,3	48,4	20,3	
la qualità delle informazioni	No	% col	81,3	60,0	80,5	77,6	75,3	85,6	
	Si	% col	18,7	40,0	19,5	22,4	24,7	14,4	
l'aggiornamento delle informazioni	No	% col	53,8	20,0	57,9	35,9	41,4	64,1	
	Si	% col	46,2	80,0	42,1	64,1	58,6	35,9	
la tipologia delle informazioni (es. inserire video, podcast, audio, ecc.)	No	% col	92,6	60,0	88,6	94,9	93,2	94,3	
	Si	% col	7,4	40,0	11,4	5,1	6,8	5,7	
non so	No	% col	53,8	80,0	52,1	74,6	68,7	41,3	
	Si	% col	46,2	20,0	47,9	25,4	31,3	58,7	
Totale			n	214	5	29	39	29	112

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

			Settore						
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi	
la reperibilità delle informazioni	No	% col	92,1	100,0	74,8	100,0	100,0	89,4	
	Si	% col	7,9	,0	25,2	,0	,0	10,6	
la qualità delle informazioni	No	% col	95,4	100,0	100,0	100,0	94,0	92,9	
	Si	% col	4,6	,0	,0	,0	6,0	7,1	
l'aggiornamento delle informazioni	No	% col	84,4	100,0	86,4	90,4	69,8	86,0	
	Si	% col	15,6	,0	13,6	9,6	30,2	14,0	
la tipologia delle informazioni (es. inserire video, podcast, audio, ecc.)	No	% col	97,0	100,0	88,4	100,0	100,0	96,5	
	Si	% col	3,0	,0	11,6	,0	,0	3,5	
non so	No	% col	22,1	,0	25,2	9,6	30,2	24,6	
	Si	% col	77,9	100,0	74,8	90,4	69,8	75,4	
Totale			n	287	8	31	55	48	145

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
la reperibilità delle informazioni	No	% col	88,0	100,0	69,5	97,3	85,7	92,5
	Si	% col	12,0	,0	30,5	2,7	14,3	7,5
la qualità delle informazioni	No	% col	86,1	67,0	88,9	89,8	91,4	83,0
	Si	% col	13,9	33,0	11,1	10,2	8,6	17,0
l'aggiornamento delle informazioni	No	% col	68,3	33,0	63,6	49,0	82,8	74,4
	Si	% col	31,7	67,0	36,4	51,0	17,2	25,6
la tipologia delle informazioni (es. inserire video, podcast, audio, ecc.)	No	% col	93,4	67,0	92,1	97,5	88,9	95,5
	Si	% col	6,6	33,0	7,9	2,5	11,1	4,5
non so	No	% col	51,4	100,0	66,8	61,2	48,3	39,8
	Si	% col	48,6	,0	33,2	38,8	51,7	60,2
	Totale	n	235	6	43	38	34	114

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
la reperibilità delle informazioni	No	% col	82,5	67,0	80,8	78,2	74,6	91,7
	Si	% col	17,5	33,0	19,2	21,8	25,4	8,3
la qualità delle informazioni	No	% col	58,8	33,0	28,9	77,6	68,7	68,8
	Si	% col	41,2	67,0	71,1	22,4	31,3	31,2
l'aggiornamento delle informazioni	No	% col	64,1	66,0	55,7	65,0	55,1	72,6
	Si	% col	35,9	34,0	44,3	35,0	44,9	27,4
la tipologia delle informazioni (es. inserire video, podcast, audio, ecc.)	No	% col	87,5	100,0	86,3	85,6	92,4	84,5
	Si	% col	12,5	,0	13,7	14,4	7,6	15,5
non so	No	% col	77,2	100,0	100,0	71,8	82,2	59,7
	Si	% col	22,8	,0	,0	28,2	17,8	40,3
	Totale	n	94	6	21	14	16	37

11. Se non l'ha utilizzato: perché?

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
Se non l'ha utilizzato: perché?	L'impresa non usa Internet	% col	6,1	21,1	3,8	7,6	8,2	,0
	Non l'ho mai utilizzato perché non sapevo che ci fosse	% col	13,0	11,6	10,9	17,8	15,7	8,2
	Non ho interesse a utilizzare internet nei rapporti con la Camera	% col	81,0	67,3	85,3	74,5	76,1	91,8
	Totale	n	495	42	69	120	124	140

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
Se la risposta è NO perché Non ho interesse allora quale motivazione si può addurre per il mancato interesse?	perché ho già avuto occasione in precedenza di visitare il sito camerale e non ho trovato le informazioni cercate;	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	per la natura stessa dei contenuti presenti nel sito;	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
	non so	% col	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Totale	n	399	28	59	90	92	130

11.bis Quali dispositivi utilizza per consultare il sito camerale?

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
Personal computer	No	% col	2,3	,0	,0	5,3	,0	2,7
	Si	% col	97,7	100,0	100,0	94,7	100,0	97,3
Notebook	No	% col	96,2	100,0	100,0	93,5	100,0	94,6
	Si	% col	3,8	,0	,0	6,5	,0	5,4
Netbook	No	% col	99,5	100,0	100,0	97,7	100,0	100,0
	Si	% col	,5	,0	,0	2,3	,0	,0
Tablet	No	% col	99,8	100,0	100,0	98,9	100,0	100,0
	Si	% col	,2	,0	,0	1,1	,0	,0
Smartphone	No	% col	99,8	100,0	100,0	98,9	100,0	100,0
	Si	% col	,2	,0	,0	1,1	,0	,0
Altro	No	% col	98,8	100,0	100,0	100,0	100,0	97,3
	Si	% col	1,2	,0	,0	,0	,0	2,7
Totale	n		406	8	55	85	68	190

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
Si è recato personalmente negli uffici della Camera di commercio nell'ultimo anno?	Si	% col	33,7	29,4	29,7	36,5	33,9	34,1
	No	% col	66,3	70,6	70,3	63,5	66,1	65,9
Totale	n		901	50	124	205	192	330

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
Ritieni che gli uffici della Camera di Commercio siano facilmente raggiungibili?	Si	% col	91,8	65,2	100,0	85,4	93,9	95,6
	No	% col	8,2	34,8	,0	14,6	6,1	4,4
Totale	n		309	15	37	75	67	115

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
Come considera l'accesso ai servizi quando si reca direttamente alla Camera di Commercio di...	facile, la sede è dotata di segnaletica adeguata e di punti informativi	% col	79,3	69,5	85,6	66,1	79,9	86,9
	Accettabile, anche se da migliorare	% col	16,2	30,5	14,4	24,7	20,1	7,1
	Difficile, la sede NON è dotata di segnaletica adeguata e di punti informativi	% col	2,6	,0	,0	7,9	,0	1,7
	Non so	% col	1,9	,0	,0	1,3	,0	4,3
	Totale	n		309	15	37	75	67

15. Ritieni che gli orari di apertura siano

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
Ritieni che gli orari di apertura siano	Adeguati	% col	84,6	100,0	81,7	86,8	87,8	80,2
	Bisognerebbe anticipare l'apertura la mattina	% col	1,2	,0	,0	,0	,0	3,3
	Bisognerebbe posticipare la chiusura nel pomeriggio	% col	1,3	,0	,0	,0	6,1	,0
	Bisognerebbe adottare l'orario continuato tutti i giorni di apertura	% col	7,4	,0	11,1	6,3	,0	12,2
	Non so	% col	5,5	,0	7,2	6,9	6,1	4,3
	Totale	n		309	15	37	75	67

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
Ritieni che i tempi di attesa agli uffici o sportelli siano	Pienamente soddisfacenti	% col	31,3	12,2	,0	48,1	30,6	33,5
	Accettabili, anche se da migliorare	% col	55,3	87,8	81,8	38,2	63,3	49,2
	Troppo lunghi	% col	5,5	,0	18,2	,0	,0	8,8
	Non so	% col	7,9	,0	,0	13,8	6,1	8,6
	Totale	n	309	15	37	75	67	115

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
Cortesìa e rispetto verso l'utente	Buono	% col	56,4	67,8	61,6	43,1	56,7	61,7
	Discreto	% col	30,9	20,0	27,0	38,5	28,5	30,1
	Sufficiente	% col	12,0	12,2	8,7	18,4	14,7	7,2
	Insufficiente	% col	,7	,0	2,6	,0	,0	1,1
Chiarezza e precisione delle informazioni fornite all'utente	Buono	% col	49,8	55,6	66,9	53,2	38,5	47,7
	Discreto	% col	30,9	13,0	17,1	36,0	33,2	32,9
	Sufficiente	% col	15,4	25,2	11,2	6,7	23,7	16,6
	Insufficiente	% col	3,9	6,1	4,8	4,1	4,5	2,8
Risoluzione dei problemi che ostacolano l'avanzamento delle pratiche	Buono	% col	38,8	53,9	46,8	34,8	38,7	36,8
	Discreto	% col	38,1	33,9	42,2	41,5	29,8	39,7
	Sufficiente	% col	16,8	12,2	8,6	18,4	23,8	15,1
	Insufficiente	% col	6,3	,0	2,4	5,2	7,6	8,4
Tempi di svolgimento delle pratiche	Buono	% col	43,8	60,0	50,1	43,8	44,1	39,6
	Discreto	% col	32,8	20,0	35,5	35,9	33,2	31,3
	Sufficiente	% col	16,2	13,0	6,7	16,1	16,2	19,8
	Insufficiente	% col	7,2	7,0	7,6	4,1	6,5	9,4
Preparazione tecnica	Buono	% col	52,3	60,0	54,0	58,6	53,9	45,7
	Discreto	% col	30,2	33,9	25,0	29,8	24,5	34,9
	Sufficiente	% col	13,5	6,1	18,2	9,0	20,1	12,1
	Insufficiente	% col	4,0	,0	2,8	2,6	1,5	7,3
	Totale	n	309	15	37	75	67	115

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

			Settore						
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi	
primo posto	accesso ai servizi	% col	25,3	27,0	32,2	23,6	30,4	21,0	
	orari di apertura	% col	11,7	7,0	2,4	10,7	8,1	18,1	
	tempi di attesa agli sportelli	% col	16,1	13,0	16,4	18,8	10,8	17,6	
	tempestività nelle risposte	% col	19,5	27,0	16,4	20,1	20,8	18,4	
	competenza del personale	% col	4,1	6,1	5,6	6,7	1,5	3,1	
	disponibilità del personale	% col	23,4	20,0	27,1	20,1	28,4	21,9	
secondo posto	accesso ai servizi	% col	9,2	7,0	,0	9,3	5,1	14,8	
	orari di apertura	% col	20,6	13,0	27,0	16,9	24,9	19,3	
	tempi di attesa agli sportelli	% col	10,2	13,9	11,4	12,2	10,0	8,2	
	tempestività nelle risposte	% col	15,0	13,0	16,4	16,0	9,1	17,5	
	competenza del personale	% col	39,6	47,0	37,5	37,3	46,2	37,1	
	disponibilità del personale	% col	5,4	6,1	7,8	8,2	4,6	3,1	
terzo posto	accesso ai servizi	% col	6,6	,0	5,4	5,4	9,2	7,1	
	orari di apertura	% col	5,9	13,9	9,1	5,4	5,1	4,5	
	tempi di attesa agli sportelli	% col	24,9	13,0	26,4	20,9	21,9	30,1	
	tempestività nelle risposte	% col	30,3	26,1	32,3	36,2	30,5	26,1	
	competenza del personale	% col	12,5	13,0	13,2	14,8	8,0	13,2	
	disponibilità del personale	% col	19,9	33,9	13,6	17,3	25,4	18,9	
quarto posto	accesso ai servizi	% col	4,8	7,0	11,2	4,1	3,1	3,9	
	orari di apertura	% col	5,8	,0	2,6	10,7	3,1	5,9	
	tempi di attesa agli sportelli	% col	44,9	46,1	43,2	44,2	52,3	41,6	
	tempestività nelle risposte	% col	29,6	27,0	27,0	26,4	29,0	33,2	
	competenza del personale	% col	4,7	7,0	5,2	2,6	9,2	3,1	
	disponibilità del personale	% col	10,2	13,0	10,8	11,9	3,5	12,3	
quinto posto	accesso ai servizi	% col	6,3	,0	5,6	7,9	3,1	8,1	
	orari di apertura	% col	48,4	66,1	50,9	49,6	49,2	44,2	
	tempi di attesa agli sportelli	% col	1,0	,0	,0	1,3	,0	2,0	
	tempestività nelle risposte	% col	4,0	7,0	2,6	1,3	7,6	3,9	
	competenza del personale	% col	36,5	27,0	38,6	38,6	33,1	37,6	
	disponibilità del personale	% col	3,7	,0	2,4	1,4	7,0	4,3	
sesto posto	accesso ai servizi	% col	47,8	59,1	45,6	49,6	49,2	45,0	
	orari di apertura	% col	7,7	,0	8,0	6,6	9,6	8,1	
	tempi di attesa agli sportelli	% col	2,9	13,9	2,6	2,6	5,0	,5	
	tempestività nelle risposte	% col	1,6	,0	5,4	,0	3,1	,9	
	competenza del personale	% col	2,6	,0	,0	,0	2,0	6,0	
	disponibilità del personale	% col	37,4	27,0	38,4	41,2	31,2	39,6	
Totale			n	309	15	37	75	67	115

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
Nell'ultimo anno ha utilizzato il servizio di centralino?	Si	% col	13,5	,0	27,5	14,3	8,4	12,7
	No	% col	86,5	100,0	72,5	85,7	91,6	87,3
	Totale	n	901	50	124	205	192	330

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
Se si, come giudica il servizio di centralino?	Buono, è sempre pronto a rispondere e ad indirizzarmi verso la persona giusta	% col	66,3	,0	68,7	66,4	75,3	60,9
	E' accettabile, anche se da migliorare	% col	24,8	,0	16,9	33,6	,0	34,5
	Deludente	% col	8,9	,0	14,4	,0	24,7	4,6
	Totale	n	125	0	35	30	15	45

18. quinquies Se risponde b) o c): In quali aspetti va migliorato il centralino?

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
Disponibilità e cortesia degli operatori	No	% col	100,0	,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Si	% col						
Capacità di ascolto e di interazione con gli utenti	No	% col	90,1	,0	62,2	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	9,9	,0	37,8	,0	,0	,0
Competenza e completezza nelle risposte	No	% col	68,2	,0	67,8	52,1	100,0	70,4
	Si	% col	31,8	,0	32,2	47,9	,0	29,6
Tempi di attesa e dei percorsi necessari a entrare in contatto con gli uffici	No	% col	54,0	,0	32,2	100,0	100,0	29,6
	Si	% col	46,0	,0	67,8	,0	,0	70,4
Tempi di risposta alle chiamate	No	% col	70,8	,0	70,0	100,0	100,0	46,8
	Si	% col	29,2	,0	30,0	,0	,0	53,2
Mancate risposte per linee occupate	No	% col	90,3	,0	100,0	100,0	,0	100,0
	Si	% col	9,7	,0	,0	,0	100,0	,0
Inoltro alle persone/uffici giusti	No	% col	100,0	,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Si	% col						
Altro	No	% col	76,0	,0	100,0	,0	100,0	100,0
	Si	% col	24,0	,0	,0	100,0	,0	,0
Totale	n		45	0	11	10	4	20

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
Nell'ultimo anno ha utilizzato il servizio di call center?	Si	% col	14,1	7,2	21,1	9,6	7,3	19,2
	No	% col	85,9	92,8	78,9	90,4	92,7	80,8
Totale	n		901	50	124	205	192	330

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
Se sì, come giudica il servizio di call center?	Buono, è sempre pronto a rispondere e ad indirizzarmi verso la persona giusta	% col	84,7	100,0	71,5	100,0	100,0	81,2
	E' accettabile, anche se da migliorare	% col	12,2	,0	13,1	,0	,0	18,8
	Deludente	% col	3,2	,0	15,4	,0	,0	,0
Totale	n		131	4	28	20	14	65

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
Disponibilità e cortesia degli operatori	No	% col	78,0	,0	100,0	,0	,0	64,2
	Si	% col	22,0	,0	,0	,0	,0	35,8
Capacità di ascolto e di interazione con gli utenti	No	% col	81,5	,0	86,3	,0	,0	78,6
	Si	% col	18,5	,0	13,7	,0	,0	21,4
Competenza e completezza nelle risposte	No	% col	54,9	,0	40,3	,0	,0	64,2
	Si	% col	45,1	,0	59,7	,0	,0	35,8
Tempi di attesa e dei percorsi necessari a entrare in contatto con gli uffici	No	% col	50,4	,0	73,5	,0	,0	35,8
	Si	% col	49,6	,0	26,5	,0	,0	64,2
Tempi di risposta alle chiamate	No	% col	69,8	,0	86,3	,0	,0	59,5
	Si	% col	30,2	,0	13,7	,0	,0	40,5
Mancate risposte per linee occupate	No	% col	86,9	,0	73,5	,0	,0	95,3
	Si	% col	13,1	,0	26,5	,0	,0	4,7
Inoltro alle persone/uffici giusti	No	% col	100,0	,0	100,0	,0	,0	100,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
Altro	No	% col	100,0	,0	100,0	,0	,0	100,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
Totale	n		23	0	8	0	0	15

19. Nell'ultimo anno ha contattato l'ufficio relazioni con il pubblico (URP)

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
Nell'ultimo anno ha contattato l'ufficio relazioni con il pubblico (URP) In diverse Camere di Commercio l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) oltre ad assistere gli utenti a rivolgersi verso gli uffici e funzioni di cui hanno effettivamente bisogno, svo	Sì	% col	2,5	,0	3,3	2,5	2,0	2,9
	No	% col	97,5	100,0	96,7	97,5	98,0	97,1
	Totale	n	901	50	124	205	192	330

19.bis Se NO, perché?

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
(Per chi ha risposto No alla 19) Perché?	Perché non sapevo dell'esistenza dell'URP della Camera di Commercio	% col	1,5	,0	,0	,0	4,2	1,5
	Perché contatto direttamente l'ufficio competente	% col	2,3	,0	,0	,0	2,1	4,9
	Perché non ne ho avuto bisogno	% col	96,3	100,0	100,0	100,0	93,6	93,5
	Totale	n	878	50	120	200	188	320

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

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
(Per chi ha risposto Sì alla 19) Come giudica il servizio dell'URP?	Soddisfacente	% col	13,4	,0	,0	60,0	,0	,0
	È accettabile, anche se da migliorare	% col	50,3	,0	43,3	,0	74,7	70,0
	Deludente	% col	27,3	,0	56,7	,0	25,3	30,0
	Non so	% col	9,0	,0	,0	40,0	,0	,0
	Totale	n	23	0	4	5	4	10

20.bis Se risponde a2) o a3): In quali aspetti va migliorato il servizio dell'URP?

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
Disponibilità e cortesia degli operatori	No	% col	100,0	,0	100,0	,0	100,0	100,0
	Sì	% col	,0	,0	,0	,0	,0	,0
Capacità di ascolto e di interazione con gli utenti	No	% col	88,9	,0	100,0	,0	74,7	90,0
	Sì	% col	11,1	,0	,0	,0	25,3	10,0
Aumento dei canali di comunicazione/interazione	No	% col	78,0	,0	100,0	,0	74,7	70,0
	Sì	% col	22,0	,0	,0	,0	25,3	30,0
Tempi di risposta ai quesiti	No	% col	83,5	,0	100,0	,0	25,3	100,0
	Sì	% col	16,5	,0	,0	,0	74,7	,0
Mancate risposte ai quesiti	No	% col	94,5	,0	100,0	,0	100,0	90,0
	Sì	% col	5,5	,0	,0	,0	,0	10,0
Inoltre alle persone/uffici giusti	No	% col	94,5	,0	100,0	,0	100,0	90,0
	Sì	% col	5,5	,0	,0	,0	,0	10,0
Adeguatezza delle risposte ai quesiti	No	% col	76,7	,0	,0	,0	100,0	100,0
	Sì	% col	23,3	,0	100,0	,0	,0	,0
Altro	No	% col	56,3	,0	100,0	,0	100,0	20,0
	Sì	% col	43,7	,0	,0	,0	,0	80,0
Totale	n	18	0	4	0	4	10	

Classe di addetti

			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
Classe di addetti	Da 1 a 9	% col	93,2	100,0	77,8	94,6	96,8	95,0
	Da 10 a 49	% col	6,1	,0	18,6	5,1	3,2	4,6
	Da 50 a 250	% col	,6	,0	3,2	,3	,0	,4
	Oltre i 250	% col	,1	,0	,4	,0	,0	,0
	Totale	n	901	50	124	205	192	330

Posizione del rispondente

Posizione del rispondente			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
Imprenditore/titolare	% col	29,3	26,2	26,8	33,7	25,5	30,3	
Direttore/dirigente/responsabile	% col	22,4	24,0	25,2	19,9	26,0	20,6	
Presidente / membro del consiglio di amministrazione	% col	23,1	24,0	25,7	20,6	25,0	22,4	
altro (delegato dai vertici aziendali)	% col	25,2	25,8	22,4	25,8	23,4	26,7	
Totale	n	901	50	124	205	192	330	

Forma Giuridica

Forma giuridica			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
Imprese individuali	% col	51,4	81,7	36,2	65,3	62,4	37,8	
Società di persone	% col	19,2	16,1	22,6	11,7	19,2	22,9	
Società di capitale	% col	27,6	2,2	40,7	23,0	18,5	34,5	
Altra forma	% col	1,8	,0	,6	,0	,0	4,8	
Totale	n	901	50	124	205	192	330	

Settore

Settore			Settore					
			Totale	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Commercio	Servizi
Agricoltura	% col	5,5	100,0	,0	,0	,0	,0	
Industria	% col	13,9	,0	100,0	,0	,0	,0	
Costruzioni	% col	22,6	,0	,0	100,0	,0	,0	
Commercio	% col	21,3	,0	,0	,0	100,0	,0	
Servizi	% col	36,8	,0	,0	,0	,0	100,0	
Totale	n	901	50	124	205	192	330	