



Camera di Commercio
Oristano



PROGETTO CUSTOMER SATISFACTION DELLE CAMERE DI COMMERCIO 2013

Risultati Oristano Stakeholder



Retecamere

PROGETTI INTEGRATI PER LO SVILUPPO



Camera di Commercio
Oristano

INDICE

Istituto di ricerca	pag. 3
Obiettivi dell'indagine	pag. 3
Metodo di contatto	pag. 3
Tecnica di rilevazione	pag. 3
Periodo di rilevazione delle interviste	pag. 3
Codice deontologico	pag. 3
Universo e campione	pag. 4
Questionario	pag. 5
Elaborazioni statistiche	pag. 17



Camera di Commercio
Oristano

ISTITUTI DI RICERCA

Format Research Srl.

OBIETTIVI DELL'INDAGINE

Indagine campionaria telefonica sugli stakeholder (commercialisti, notai, associazioni datoriali, enti della PA) della provincia di Oristano per rilevare il livello di soddisfazione dell'utenza sui servizi erogati dalle Camere di commercio.

METODO DI CONTATTO

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

TECNICA DI RILEVAZIONE

Questionario strutturato concordato con la Committente.

PERIODO DI RILEVAZIONE DELLE INTERVISTE

Ottobre 2013.

CODICE DEONTOLOGICO

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

UNIVERSO E CAMPIONE

Campione rappresentativo dell'universo degli stakeholder registrati presso le Camere di commercio e stratificato per tipologia (commercialisti, notai, associazioni datoriali, Enti della Pubblica Amministrazione).

Disegno del campione, universo di riferimento e anagrafiche fisiche degli stakeholder forniti dalla committente.

Per la costruzione del campione di anagrafiche, e successivamente per il suo trattamento in corso d'opera, sono state realizzate due liste di anagrafiche: lista "campione base"; lista "campione di riserva". La lista di riserva è stata utilizzata per tutte le eventuali sostituzioni delle anagrafiche della lista base cadute per "rifiuto di intervista", o comunque per impossibilità di procedere con la rilevazione (es. numeri errati).

Numerosità campionaria (campione netto): **80** casi (80 interviste a buon fine); cadute 143 casi (35,9%).



QUESTIONARIO

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

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

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

AREA 0: ANAGRAFICA

0.1 – FORMA GIURIDICA IMPRESA/SOCIETÀ *

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

0.2 – SETTORE *

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

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

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

0.4 – POSIZIONE DEL RISPONDENTE

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



AREA 1: INFORMAZIONI GENERALI E IMMAGINE

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

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

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

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

[1 RISPOSTA POSSIBILE]

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

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

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

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

- PIENAMENTE SODDISFACENTE



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

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

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

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

- BUONO
- DISCRETO
- SUFFICIENTE
- INSUFFICIENTE

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

[+ RISPOSTE POSSIBILI]

	SI	NO
PER E-MAIL	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TRAMITE PEC (POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PER FAX	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PER POSTA ORDINARIA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PER TELEFONO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Camera di Commercio
Oristano

PER SMS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TRAMITE IL SITO E NEWSLETTER DELLA CAMERA DI COMMERCIO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TRAMITE I MEDIA LOCALI (STAMPA, RADIO E TV)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TRAMITE SOCIAL MEDIA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RECANDOSI DIRETTAMENTE PRESSO GLI UFFICI CAMERALI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
NON HO PARTICOLARE INTERESSE A ESSERE INFORMATO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



AREA 2: SERVIZI EROGATI

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

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

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

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



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

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

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

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

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

2.5 – SU QUALI, TRA LE SEGUENTI TEMATICHE, RITIENE CHE LA CAMERA DI COMMERCIO DEBBA



IMPEGNARSI MAGGIORMENTE PER IL FUTURO?: [2 RISPOSTE POSSIBILI]

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

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

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

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

- Sì No



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

IN GENERALE, COME VALUTA IL SITO WEB CAMERALE?

BUONO

DISCRETO

SUFFICIENTE

INSUFFICIENTE

SE NO PERCHÉ:

L'IMPRESA NON USA SOLITAMENTE INTERNET

NON L'HO MAI UTILIZZATO PERCHÉ NON SAPEVO CHE CI FOSSE

NON HO INTERESSE AD UTILIZZARE INTERNET NEI RAPPORTI CON LA CAMERA



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

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

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

AREA 3: MODALITÀ GENERALI DI FUNZIONAMENTO DELLA CAMERA

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

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

SÌ NO

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

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

SÌ NO

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

[1 RISPOSTA POSSIBILE]

FACILE, LA SEDE È DOTATA DI SEGNALETICA ADEGUATA E DI PUNTI INFORMATIVI

ACCETTABILE, ANCHE SE DA MIGLIORARE

DIFFICILE, LA SEDE NON È DOTATA DI SEGNALETICA ADEGUATA E DI PUNTI INFORMATIVI

NON SO



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

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

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

- PIENAMENTE SODDISFACENTI
- ACCETTABILI, ANCHE SE DA MIGLIORARE
- TROPPO LUNGHI
- NON SO

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

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

3.6 – COME VALUTA LA MODULISTICA DELLA CAMERA DI COMMERCIO?

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



IN TERMINI DI REPERIBILITÀ (È FACILE TROVARLA?)

IN TERMINI DI COMPRESIBILITÀ (È FACILE CAPIRLA?)

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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



Camera di Commercio
Oristano

ELABORAZIONI STATISTICHE

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

- Tipologia.

2012-075ma Database dei macrodati: Tipologia

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

			Tipologia				
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	EE.LL.
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	48,8	55,8	,0	64,3	28,6
	UNA VOLTA AL MESE	% col	15,0	16,3	50,0	21,4	4,8
	SOLO QUANDO È SERVITO, NON È STATO UN RAPPORTO COSTANTE	% col	36,3	27,9	50,0	14,3	66,7
	NON HO AVUTO RAPPORTI CON LA CAMERA NELL'ULTIMO ANNO	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	80	43	2	14	21

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

			Tipologia				
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	EE.LL.
NON HO AVUTO RAPPORTI CON LA CAMERA NELL'ULTIMO ANNO:	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

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

			Tipologia				
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	EE.LL.
CON QUALE MODALITÀ HA AVUTO RAPPORTI CON LA LA CAMERA DI COMMERCIO NELL'ULTIMO ANNO?	PREVALENTEMENTE DI PERSONA, DIRETTAMENTE PRESSO GLI UFFICI DELLA CAMERA DI COMMERCIO	% col	15,0	16,3	,0	14,3	14,3
	PREVALENTEMENTE A DISTANZA, ATTRAVERSO IL TELEFONO/CALL CENTER	% col	20,0	18,6	50,0	7,1	28,6
	PREVALENTEMENTE A DISTANZA, ATTRAVERSO E-MAIL E IL SITO DELLA CAMERA DI COMMERCIO	% col	65,0	65,1	50,0	78,6	57,1
	PREVALENTEMENTE A DISTANZA, TRAMITE IL CRM CIAO IMPRESA	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	80	43	2	14	21

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

			Tipologia				
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	EE.LL.
Secondo lei, la Camera di commercio è	UNA ISTITUZIONE PUBBLICA AUTONOMA	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	UNA ISTITUZIONE PUBBLICA ESPRESSIONE DELLE ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	UN ORGANISMO PRIVATO	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	NON SO	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	0	0	0	0	0

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

			Tipologia				
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	EE.LL.
QUALE PENSA SIA LA FUNZIONE PRINCIPALE DELLA CAMERA DI COMMERCIO?	PROMOZIONE DELLO SVILUPPO TERRITORIALE E SUPPORTO ALLE IMPRESE	% col	20,0	18,6	50,0	21,4	19,0
	CERTIFICAZIONI E ATTI AMMINISTRATIVI ALLE IMPRESE	% col	23,8	25,6	,0	28,6	19,0
	TUTELA DEL MERCATO E DEI DIRITTI DEI CONSUMATORI	% col	1,3	,0	,0	,0	4,8
	INFORMAZIONE ECONOMICA	% col	1,3	,0	,0	,0	4,8
	TUTTE LE PRECEDENTI RISPOSTE	% col	46,3	46,5	50,0	42,9	47,6
	NON SO	% col	7,5	9,3	,0	7,1	4,8
	Totale	n	80	43	2	14	21

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

			Tipologia				
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	EE.LL.
SECONDO LEI LA CAMERA DI COMMERCIO COMUNICA I SERVIZI CHE OFFRE IN MODO?	PIENAMENTE SODDISFACENTE	% col	26,3	18,6	50,0	35,7	33,3
	ACCETTABILE, ANCHE SE DA MIGLIORARE	% col	62,5	65,1	50,0	57,1	61,9
	NON ADEGUATO	% col	8,8	16,3	,0	,0	,0
	NON SO	% col	2,5	,0	,0	7,1	4,8
	Totale	n	80	43	2	14	21

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

			Tipologia				
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	EE.LL.
E-MAIL	No	% col	8,8	9,3	,0	7,1	9,5
	Si	% col	91,3	90,7	100,0	92,9	90,5
FAX	No	% col	50,0	41,9	100,0	57,1	57,1
	Si	% col	50,0	58,1	,0	42,9	42,9
POSTA	No	% col	55,0	41,9	100,0	57,1	76,2
	Si	% col	45,0	58,1	,0	42,9	23,8
SITO INTERNET CAMERALE	No	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Si	% col	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
SPORTELLI INFORMAZIONI	No	% col	41,3	44,2	,0	35,7	42,9
	Si	% col	58,8	55,8	100,0	64,3	57,1
NEWSLETTER	No	% col	80,0	76,7	50,0	71,4	95,2
	Si	% col	20,0	23,3	50,0	28,6	4,8
SOCIAL MEDIA	No	% col	83,8	69,8	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	16,3	30,2	,0	,0	,0
	Totale	n	80	43	2	14	21

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

			Tipologia				
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	EE.LL.
E-MAIL	buono	% col	54,8	46,2	50,0	61,5	68,4
	discreto	% col	30,1	41,0	,0	15,4	21,1
	sufficiente	% col	13,7	10,3	50,0	23,1	10,5
	insufficiente	% col	1,4	2,6	,0	,0	,0
	Totale	n	73	39	2	13	19
FAX	buono	% col	55,8	53,6	,0	50,0	66,7
	discreto	% col	34,9	39,3	,0	33,3	22,2
	sufficiente	% col	9,3	7,1	,0	16,7	11,1
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	43	28	0	6	9
POSTA	buono	% col	47,2	40,0	,0	66,7	60,0
	discreto	% col	41,7	52,0	,0	16,7	20,0
	sufficiente	% col	11,1	8,0	,0	16,7	20,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	36	25	0	6	5
SITO INTERNET CAMERALE	buono	% col	46,3	34,9	50,0	50,0	66,7
	discreto	% col	31,3	37,2	,0	35,7	19,0
	sufficiente	% col	18,8	23,3	50,0	7,1	14,3
	insufficiente	% col	3,8	4,7	,0	7,1	,0
	Totale	n	80	43	2	14	21
SPORTELLI INFORMAZIONI	buono	% col	42,6	37,5	,0	55,6	50,0
	discreto	% col	34,0	41,7	50,0	11,1	33,3
	sufficiente	% col	19,1	12,5	50,0	33,3	16,7
	insufficiente	% col	4,3	8,3	,0	,0	,0
	Totale	n	47	24	2	9	12
NEWSLETTER	buono	% col	37,5	30,0	100,0	50,0	,0
	discreto	% col	25,0	40,0	,0	,0	,0
	sufficiente	% col	37,5	30,0	,0	50,0	100,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	16	10	1	4	1
SOCIAL MEDIA	buono	% col	61,5	61,5	,0	,0	,0
	discreto	% col	38,5	38,5	,0	,0	,0
	sufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	13	13	0	0	0

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

			Totale	Tipologia				EE.LL.
				Commercialisti	Notai	Associazioni		
IN GENERALE, QUALE GIUDIZIO ESPRIMEREBBE SUGLI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE DELLA CAMERA DI COMMERCIO?	buono	% col	50,0	44,2	50,0	46,2	65,0	
	discreto	% col	33,3	37,2	,0	30,8	30,0	
	sufficiente	% col	15,4	16,3	50,0	23,1	5,0	
	insufficiente	% col	1,3	2,3	,0	,0	,0	
	Totale	n	78	43	2	13	20	

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

			Totale	Tipologia				EE.LL.
				Commercialisti	Notai	Associazioni		
PER E-MAIL	No	% col	10,0	9,3	,0	14,3	9,5	
	Si	% col	90,0	90,7	100,0	85,7	90,5	
TRAMITE PEC (POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA)	No	% col	15,0	11,6	50,0	7,1	23,8	
	Si	% col	85,0	88,4	50,0	92,9	76,2	
PER FAX	No	% col	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
PER POSTA ORDINARIA	No	% col	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
PER TELEFONO	No	% col	95,0	90,7	100,0	100,0	100,0	
	Si	% col	5,0	9,3	,0	,0	,0	
PER SMS	No	% col	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
TRAMITE IL SITO E NEWSLETTER DELLA CAMERA DI COMMERCIO	No	% col	42,5	32,6	100,0	28,6	66,7	
	Si	% col	57,5	67,4	,0	71,4	33,3	
TRAMITE I MEDIA LOCALI (STAMPA, RADIO E TV)	No	% col	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
TRAMITE SOCIAL MEDIA	No	% col	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
RECANDOSI DIRETTAMENTE PRESSO GLI UFFICI CAMERALI	No	% col	97,5	97,7	100,0	100,0	95,2	
	Si	% col	2,5	2,3	,0	,0	4,8	
NON HO PARTICOLARE INTERESSE A ESSERE INFORMATO	No	% col	91,3	93,0	100,0	85,7	90,5	
	Si	% col	8,8	7,0	,0	14,3	9,5	
Totale	n	80	43	2	14	21		

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

			Tipologia					EE.LL.
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni		
REGISTRO DELLE IMPRESE / BACK OFFICE (PRATICHE DI ISCRIZIONE, MODIFICA E CANCELLAZIONE, DEPOSITO BILANCI)	No	% col	17,5	9,3	50,0	14,3	33,3	
	Si	% col	82,5	90,7	50,0	85,7	66,7	
QUALIFICHE PROFESSIONALI (EX ALBI E RUOLI)	No	% col	15,0	11,6	50,0	7,1	23,8	
	Si	% col	85,0	88,4	50,0	92,9	76,2	
REGISTRO INFORMATICO PROTESTI (PRATICHE)	No	% col	40,0	25,6	50,0	50,0	61,9	
	Si	% col	60,0	74,4	50,0	50,0	38,1	
CERTIFICAZIONE ESTERA (CERTIFICATI DI ORIGINE, CARNET ATA, NUMERO MECCANOGRAFICO)	No	% col	60,0	67,4	50,0	35,7	61,9	
	Si	% col	40,0	32,6	50,0	64,3	38,1	
REGOLAZIONE DEL MERCATO (METROLOGIA LEGALE, USI, CONTRATTI TIPO, CONCORSI A PREMIO, SICUREZZA PRODOTTI, SPORTELLI CONSUMATORI)	No	% col	52,5	37,2	100,0	57,1	76,2	
	Si	% col	47,5	62,8	,0	42,9	23,8	
DEPOSITO BREVETTI, MODELLI E MARCHI	No	% col	42,5	39,5	100,0	42,9	42,9	
	Si	% col	57,5	60,5	,0	57,1	57,1	
DIRITTO ANNUALE (MODALITÀ DI PAGAMENTO IMPORTI, TERMINI E SITUAZIONI STATO PAGAMENTI)	No	% col	8,8	2,3	,0	,0	28,6	
	Si	% col	91,3	97,7	100,0	100,0	71,4	
SERVIZI DI ARBITRATO CONCILIAZIONE E MEDIAZIONE	No	% col	45,0	51,2	100,0	35,7	33,3	
	Si	% col	55,0	48,8	,0	64,3	66,7	
FIRMA DIGITALE (CNS – CARTA NAZIONALE DEI SERVIZI) / FRONT OFFICE	No	% col	8,8	7,0	,0	14,3	9,5	
	Si	% col	91,3	93,0	100,0	85,7	90,5	
INFORMAZIONI GENERALI SU ALTRE IMPRESE O AMMINISTRATORI (VISURE, BILANCI, PROTESTI, ELENCHI, ETC.)	No	% col	15,0	7,0	,0	7,1	38,1	
	Si	% col	85,0	93,0	100,0	92,9	61,9	
ADEMPIMENTI IN MATERIA AMBIENTALE	No	% col	82,5	83,7	100,0	64,3	90,5	
	Si	% col	17,5	16,3	,0	35,7	9,5	
COMUNICA / SEGNALAZIONE CERTIFICATA DI INIZIO ATTIVITÀ (SCIA)	No	% col	16,3	7,0	,0	21,4	33,3	
	Si	% col	83,8	93,0	100,0	78,6	66,7	
Totale	n		80	43	2	14	21	

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

			Tipologia					EE.LL.
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni		
REGISTRO DELLE IMPRESE / BACK OFFICE (PRATICHE DI ISCRIZIONE, MODIFICA E CANCELLAZIONE, DEPOSITO BILANCI)	No	% col	4,1	4,8	,0	,0	6,3	
	Si	% col	95,9	95,2	100,0	100,0	93,8	
	Totale	n	73	42	1	14	16	
QUALIFICHE PROFESSIONALI (EX ALBI E RUOLI)	No	% col	16,2	21,1	,0	15,4	6,3	
	Si	% col	83,8	78,9	100,0	84,6	93,8	
	Totale	n	68	38	1	13	16	
REGISTRO INFORMATICO PROTESTI (PRATICHE)	No	% col	43,8	40,6	100,0	28,6	62,5	
	Si	% col	56,3	59,4	,0	71,4	37,5	
	Totale	n	48	32	1	7	8	
CERTIFICAZIONE ESTERA (CERTIFICATI DI ORIGINE, CARNET ATA, NUMERO MECCANOGRAFICO)	No	% col	46,9	50,0	100,0	33,3	50,0	
	Si	% col	53,1	50,0	,0	66,7	50,0	
	Totale	n	32	14	1	9	8	
REGOLAZIONE DEL MERCATO (METROLOGIA LEGALE, USI, CONTRATTI TIPO, CONCORSI A PREMIO, SICUREZZA PRODOTTI, SPORTELLI CONSUMATORI)	No	% col	39,5	44,4	,0	33,3	20,0	
	Si	% col	60,5	55,6	,0	66,7	80,0	
	Totale	n	38	27	0	6	5	
DEPOSITO BREVETTI, MODELLI E MARCHI	No	% col	41,3	34,6	,0	37,5	58,3	
	Si	% col	58,7	65,4	,0	62,5	41,7	
	Totale	n	46	26	0	8	12	
DIRITTO ANNUALE (MODALITÀ DI PAGAMENTO IMPORTI, TERMINI E SITUAZIONI STATO PAGAMENTI)	No	% col	8,2	7,1	50,0	,0	13,3	
	Si	% col	91,8	92,9	50,0	100,0	86,7	
	Totale	n	73	42	2	14	15	
SERVIZI DI ARBITRATO CONCILIAZIONE E MEDIAZIONE	No	% col	52,3	42,9	,0	44,4	71,4	
	Si	% col	47,7	57,1	,0	55,6	28,6	
	Totale	n	44	21	0	9	14	
FIRMA DIGITALE (CNS – CARTA NAZIONALE DEI SERVIZI) / FRONT OFFICE	No	% col	12,3	10,0	50,0	8,3	15,8	
	Si	% col	87,7	90,0	50,0	91,7	84,2	
	Totale	n	73	40	2	12	19	
INFORMAZIONI GENERALI SU ALTRE IMPRESE O AMMINISTRATORI (VISURE, BILANCI, PROTESTI, ELENCHI, ETC.)	No	% col	14,7	12,5	,0	7,7	30,8	
	Si	% col	85,3	87,5	100,0	92,3	69,2	
	Totale	n	68	40	2	13	13	
ADEMPIMENTI IN MATERIA AMBIENTALE	No	% col	42,9	42,9	,0	60,0	,0	
	Si	% col	57,1	57,1	,0	40,0	100,0	
	Totale	n	14	7	0	5	2	
COMUNICA / SEGNALAZIONE CERTIFICATA DI INIZIO ATTIVITÀ (SCIA)	No	% col	7,5	5,0	,0	,0	21,4	
	Si	% col	92,5	95,0	100,0	100,0	78,6	
	Totale	n	67	40	2	11	14	

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

			Tipologia				
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	EE.LL.
REGISTRO DELLE IMPRESE / BACK OFFICE (PRATICHE DI ISCRIZIONE, MODIFICA E CANCELLAZIONE, DEPOSITO BILANCI)	buono	% col	62,9	57,5	,0	64,3	80,0
	discreto	% col	21,4	22,5	,0	28,6	13,3
	sufficiente	% col	15,7	20,0	100,0	7,1	6,7
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	70	40	1	14	15
QUALIFICHE PROFESSIONALI (EX ALBI E RUOLI)	buono	% col	54,4	53,3	,0	54,5	60,0
	discreto	% col	33,3	33,3	100,0	45,5	20,0
	sufficiente	% col	12,3	13,3	,0	,0	20,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	57	30	1	11	15
REGISTRO INFORMatico PROTESTI (PRATICHE)	buono	% col	70,4	73,7	,0	60,0	66,7
	discreto	% col	25,9	26,3	,0	40,0	,0
	sufficiente	% col	3,7	,0	,0	,0	33,3
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	27	19	0	5	3
CERTIFICAZIONE ESTERA (CERTIFICATI DI ORIGINE, CARNET ATA, NUMERO MECCANOGRAFICO)	buono	% col	64,7	57,1	,0	50,0	100,0
	discreto	% col	29,4	42,9	,0	33,3	,0
	sufficiente	% col	5,9	,0	,0	16,7	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	17	7	0	6	4
REGOLAZIONE DEL MERCATO (METROLOGIA LEGALE, USI, CONTRATTI TIPO, CONCORSI A PREMIO, SICUREZZA PRODOTTI, SPORTELLI CONSUMATORI)	buono	% col	65,2	60,0	,0	75,0	75,0
	discreto	% col	30,4	33,3	,0	25,0	25,0
	sufficiente	% col	4,3	6,7	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	23	15	0	4	4
DEPOSITO BREVETTI, MODELLI E MARCHI	buono	% col	63,0	70,6	,0	40,0	60,0
	discreto	% col	25,9	23,5	,0	20,0	40,0
	sufficiente	% col	11,1	5,9	,0	40,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	27	17	0	5	5
DIRITTO ANNUALE (MODALITÀ DI PAGAMENTO IMPORTI, TERMINI E SITUAZIONI STATO PAGAMENTI)	buono	% col	67,2	64,1	,0	78,6	69,2
	discreto	% col	20,9	20,5	,0	14,3	30,8
	sufficiente	% col	11,9	15,4	100,0	7,1	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	67	39	1	14	13
SERVIZI DI ARBITRATO CONCILIAZIONE E MEDIAZIONE	buono	% col	57,1	66,7	,0	,0	100,0
	discreto	% col	33,3	25,0	,0	80,0	,0
	sufficiente	% col	9,5	8,3	,0	20,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	21	12	0	5	4
FIRMA DIGITALE (CNS – CARTA NAZIONALE DEI SERVIZI) / FRONT OFFICE	buono	% col	59,4	61,1	,0	63,6	56,3
	discreto	% col	17,2	16,7	,0	18,2	18,8
	sufficiente	% col	21,9	22,2	100,0	18,2	18,8
	insufficiente	% col	1,6	,0	,0	,0	6,3
	Totale	n	64	36	1	11	16
INFORMAZIONI GENERALI SU ALTRE IMPRESE O AMMINISTRATORI (VISURE, BILANCI, PROTESTI, ELENCHI, ETC.)	buono	% col	60,3	60,0	50,0	66,7	55,6
	discreto	% col	24,1	22,9	,0	25,0	33,3
	sufficiente	% col	15,5	17,1	50,0	8,3	11,1
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	58	35	2	12	9
ADEMPIMENTI IN MATERIA AMBIENTALE	buono	% col	37,5	25,0	,0	50,0	50,0
	discreto	% col	37,5	50,0	,0	50,0	,0
	sufficiente	% col	25,0	25,0	,0	,0	50,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	8	4	0	2	2
COMUNICA / SEGNALAZIONE CERTIFICATA DI INIZIO ATTIVITÀ (SCIA)	buono	% col	61,3	60,5	50,0	81,8	45,5
	discreto	% col	25,8	26,3	,0	9,1	45,5
	sufficiente	% col	11,3	13,2	50,0	,0	9,1
	insufficiente	% col	1,6	,0	,0	9,1	,0
	Totale	n	62	38	2	11	11

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

			Totale	Tipologia				EE.LL.
				Commercialisti	Notai	Associazioni		
(DOMANDA POSTA SOLO SE ALLA DOMANDA PRECEDENTE SONO STATE DATE ALMENO 2 RISPOSTE QUALITATIVE) IN GENERALE, QUALE GIUDIZIO ESPRIMEREBBE SUI SERVIZI AMMINISTRATIVI E DI REGOLAZIONE OFFERTI DELLA CAMERA DI COMMERCIO?	buono	% col	57,5	53,5	50,0	42,9	76,2	
	discreto	% col	25,0	23,3	,0	50,0	14,3	
	sufficiente	% col	17,5	23,3	50,0	7,1	9,5	
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
	Totale	n	80	43	2	14	21	

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

			Totale	Tipologia				EE.LL.
				Commercialisti	Notai	Associazioni		
INFORMAZIONI SULLA SITUAZIONE ECONOMICA; STUDI E ANALISI ECONOMICHE, OSSERVATORIO DELL ECONOMIA	No	% col	31,3	20,9	50,0	28,6	52,4	
	Si	% col	68,8	79,1	50,0	71,4	47,6	
SERVIZI PER LA CREAZIONE E SUCCESSIONE DI IMPRESA	No	% col	48,8	60,5	,0	21,4	47,6	
	Si	% col	51,3	39,5	100,0	78,6	52,4	
INFORMAZIONI E ASSISTENZA SUI FINANZIAMENTI AGEVOLATI INCENTIVI E CONTRIBUTI ALLE IMPRESE	No	% col	45,0	34,9	100,0	35,7	66,7	
	Si	% col	55,0	65,1	,0	64,3	33,3	
INFORMAZIONI E CONTRIBUTI SULL'INNOVAZIONE, TRASFERIMENTO TECNOLOGICO	No	% col	70,0	62,8	100,0	71,4	81,0	
	Si	% col	30,0	37,2	,0	28,6	19,0	
PROMOZIONE E CONSULENZA SPECIALIZZATA NEL COMMERCIO ESTERO E NELL'INTERNAZIONALIZZAZIONE	No	% col	66,3	60,5	100,0	64,3	76,2	
	Si	% col	33,8	39,5	,0	35,7	23,8	
PARTECIPAZIONE A FIERE, MOSTRE E MISSIONI	No	% col	57,5	51,2	100,0	42,9	76,2	
	Si	% col	42,5	48,8	,0	57,1	23,8	
ASSISTENZA, PROMOZIONE E VALORIZZAZIONE DEI PRODOTTI TIPICI (ENOGASTRONOMICI, MARCHI DI QUALITÀ ETC)	No	% col	75,0	60,5	100,0	78,6	100,0	
	Si	% col	25,0	39,5	,0	21,4	,0	
CORSI DI FORMAZIONE, SEMINARI E TIROCINI FORMATIVI	No	% col	41,3	41,9	50,0	28,6	47,6	
	Si	% col	58,8	58,1	50,0	71,4	52,4	
INIZIATIVE E PROGETTI PER L'IMPRENDITORIALITÀ FEMMINILE	No	% col	66,3	46,5	100,0	71,4	100,0	
	Si	% col	33,8	53,5	,0	28,6	,0	
RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA	No	% col	58,8	44,2	100,0	42,9	95,2	
	Si	% col	41,3	55,8	,0	57,1	4,8	
INIZIATIVE PER FAVORIRE L'ACCESSO AL CREDITO DELLE IMPRESE	No	% col	76,3	74,4	100,0	57,1	90,5	
	Si	% col	23,8	25,6	,0	42,9	9,5	
INFORMAZIONI, PROMOZIONI E SUPPORTO AI CONTRATTI DI RETI DI IMPRESA	No	% col	80,0	83,7	50,0	71,4	81,0	
	Si	% col	20,0	16,3	50,0	28,6	19,0	
	Totale	n	80	43	2	14	21	

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

			Tipologia					
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	EE.LL.	
INFORMAZIONI SULLA SITUAZIONE ECONOMICA; STUDI E ANALISI ECONOMICHE, OSSERVATORIO DELL ECONOMIA	No	% col	30,9	38,2	,0	20,0	20,0	
	Si	% col	69,1	61,8	100,0	80,0	80,0	
	Totale	n	55	34	1	10	10	
SERVIZI PER LA CREAZIONE E SUCCESSIONE DI IMPRESA	No	% col	48,8	58,8	50,0	72,7	9,1	
	Si	% col	51,2	41,2	50,0	27,3	90,9	
	Totale	n	41	17	2	11	11	
INFORMAZIONI E ASSISTENZA SUI FINANZIAMENTI AGEVOLATI INCENTIVI E CONTRIBUTI ALLE IMPRESE	No	% col	40,9	32,1	,0	33,3	85,7	
	Si	% col	59,1	67,9	,0	66,7	14,3	
	Totale	n	44	28	0	9	7	
INFORMAZIONI E CONTRIBUTI SULL'INNOVAZIONE, TRASFERIMENTO TECNOLOGICO	No	% col	66,7	75,0	,0	25,0	75,0	
	Si	% col	33,3	25,0	,0	75,0	25,0	
	Totale	n	24	16	0	4	4	
PROMOZIONE E CONSULENZA SPECIALIZZATA NEL COMMERCIO ESTERO E NELL'INTERNAZIONALIZZAZIONE	No	% col	70,4	70,6	,0	60,0	80,0	
	Si	% col	29,6	29,4	,0	40,0	20,0	
	Totale	n	27	17	0	5	5	
PARTECIPAZIONE A FIERE, MOSTRE E MISSIONI	No	% col	55,9	52,4	,0	37,5	100,0	
	Si	% col	44,1	47,6	,0	62,5	,0	
	Totale	n	34	21	0	8	5	
ASSISTENZA, PROMOZIONE E VALORIZZAZIONE DEI PRODOTTI TIPICI (ENOGASTRONOMICI, MARCHI DI QUALITÀ ETC)	No	% col	55,0	52,9	,0	66,7	,0	
	Si	% col	45,0	47,1	,0	33,3	,0	
	Totale	n	20	17	0	3	0	
CORSI DI FORMAZIONE, SEMINARI E TIROCINI FORMATIVI	No	% col	17,0	28,0	,0	,0	9,1	
	Si	% col	83,0	72,0	100,0	100,0	90,9	
	Totale	n	47	25	1	10	11	
INIZIATIVE E PROGETTI PER L'IMPRENDITORIALITÀ FEMMINILE	No	% col	44,4	39,1	,0	75,0	,0	
	Si	% col	55,6	60,9	,0	25,0	,0	
	Totale	n	27	23	0	4	0	
RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA	No	% col	69,7	70,8	,0	62,5	100,0	
	Si	% col	30,3	29,2	,0	37,5	,0	
	Totale	n	33	24	0	8	1	
INIZIATIVE PER FAVORIRE L'ACCESSO AL CREDITO DELLE IMPRESE	No	% col	47,4	45,5	,0	50,0	50,0	
	Si	% col	52,6	54,5	,0	50,0	50,0	
	Totale	n	19	11	0	6	2	
INFORMAZIONI, PROMOZIONI E SUPPORTO AI CONTRATTI DI RETI DI IMPRESA	No	% col	43,8	57,1	100,0	50,0	,0	
	Si	% col	56,3	42,9	,0	50,0	100,0	
	Totale	n	16	7	1	4	4	

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

			Tipologia				
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	EE.LL.
INFORMAZIONI SULLA SITUAZIONE ECONOMICA; STUDI E ANALISI ECONOMICHE, OSSERVATORIO DELL'ECONOMIA	buono	% col	39,5	42,9	,0	62,5	12,5
	discreto	% col	39,5	33,3	,0	37,5	62,5
	sufficiente	% col	18,4	19,0	100,0	,0	25,0
	insufficiente	% col	2,6	4,8	,0	,0	,0
	Totale	n	38	21	1	8	8
SERVIZI PER LA CREAZIONE E SUCCESSIONE DI IMPRESA	buono	% col	47,6	42,9	100,0	100,0	30,0
	discreto	% col	23,8	28,6	,0	,0	30,0
	sufficiente	% col	28,6	28,6	,0	,0	40,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	21	7	1	3	10
INFORMAZIONI E ASSISTENZA SUI FINANZIAMENTI AGEVOLATI INCENTIVI E CONTRIBUTI ALLE IMPRESE	buono	% col	42,3	36,8	,0	50,0	100,0
	discreto	% col	42,3	47,4	,0	33,3	,0
	sufficiente	% col	15,4	15,8	,0	16,7	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	26	19	0	6	1
INFORMAZIONI E CONTRIBUTI SULL'INNOVAZIONE, TRASFERIMENTO TECNOLOGICO	buono	% col	50,0	50,0	,0	33,3	100,0
	discreto	% col	50,0	50,0	,0	66,7	,0
	sufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	8	4	0	3	1
PROMOZIONE E CONSULENZA SPECIALIZZATA NEL COMMERCIO ESTERO E NELL'INTERNAZIONALIZZAZIONE	buono	% col	50,0	60,0	,0	50,0	,0
	discreto	% col	50,0	40,0	,0	50,0	100,0
	sufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	8	5	0	2	1
PARTECIPAZIONE A FIERE, MOSTRE E MISSIONI	buono	% col	46,7	40,0	,0	60,0	,0
	discreto	% col	46,7	50,0	,0	40,0	,0
	sufficiente	% col	6,7	10,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	15	10	0	5	0
ASSISTENZA, PROMOZIONE E VALORIZZAZIONE DEI PRODOTTI TIPICI (ENOGASTRONOMICI, MARCHI DI QUALITÀ ETC)	buono	% col	33,3	25,0	,0	100,0	,0
	discreto	% col	44,4	50,0	,0	,0	,0
	sufficiente	% col	22,2	25,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	9	8	0	1	0
CORSI DI FORMAZIONE, SEMINARI E TIROCINI FORMATIVI	buono	% col	46,2	50,0	,0	50,0	40,0
	discreto	% col	43,6	38,9	100,0	30,0	60,0
	sufficiente	% col	10,3	11,1	,0	20,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	39	18	1	10	10
INIZIATIVE E PROGETTI PER L'IMPRENDITORIALITÀ FEMMINILE	buono	% col	60,0	57,1	,0	100,0	,0
	discreto	% col	26,7	28,6	,0	,0	,0
	sufficiente	% col	13,3	14,3	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	15	14	0	1	0
RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA	buono	% col	50,0	42,9	,0	66,7	,0
	discreto	% col	40,0	42,9	,0	33,3	,0
	sufficiente	% col	10,0	14,3	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	10	7	0	3	0
INIZIATIVE PER FAVORIRE L'ACCESSO AL CREDITO DELLE IMPRESE	buono	% col	50,0	50,0	,0	33,3	100,0
	discreto	% col	40,0	50,0	,0	33,3	,0
	sufficiente	% col	10,0	,0	,0	33,3	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	10	6	0	3	1
INFORMAZIONI, PROMOZIONI E SUPPORTO AI CONTRATTI DI RETI DI IMPRESA	buono	% col	66,7	33,3	,0	100,0	75,0
	discreto	% col	22,2	66,7	,0	,0	,0
	sufficiente	% col	11,1	,0	,0	,0	25,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	9	3	0	2	4

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

			Tipologia				
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	EE.LL.
(DOMANDA POSTA SOLO SE ALLA DOMANDA PRECEDENTE SONO STATE DATE ALMENO 2 RISPOSTE QUALITATIVE) IN GENERALE, QUALE GIUDIZIO ESPRIMEREbbe SUI SERVIZI DI SUPPORTO ALLE IMPRESE OFFERTI DELLA CAMERA DI COMMERCIO?	buono	% col	50,0	50,0	,0	50,0	,0
	discreto	% col	25,0	50,0	,0	,0	,0
	sufficiente	% col	25,0	,0	,0	50,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	4	2	0	2	0

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

			Tipologia				
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	EE.LL.
SEMPLIFICAZIONE DELLE PRATICHE AMMINISTRATIVE	No	% col	21,3	20,9	,0	21,4	23,8
	Si	% col	78,8	79,1	100,0	78,6	76,2
FINANZIAMENTI E CONTRIBUTI ALLE IMPRESE	No	% col	57,5	53,5	50,0	50,0	71,4
	Si	% col	42,5	46,5	50,0	50,0	28,6
SUPPORTO E ASSISTENZA PER L'INNOVAZIONE (PROCESSI, TECNOLOGIE, BREVETTI E RELATIVI SERVIZI DI INFORMAZIONE BREVE)	No	% col	93,8	97,7	50,0	100,0	85,7
	Si	% col	6,3	2,3	50,0	,0	14,3
INTERNAZIONALIZZAZIONE DELLE IMPRESE	No	% col	96,3	95,3	100,0	100,0	95,2
	Si	% col	3,8	4,7	,0	,0	4,8
SVILUPPO DELLE INFRASTRUTTURE E DELLA LOGISTICA	No	% col	96,3	95,3	100,0	100,0	95,2
	Si	% col	3,8	4,7	,0	,0	4,8
RENDERE PIÙ FRUIBILE INTERNET PER LE IMPRESE ATTRAVERSO WI-FI E BANDA LARGA	No	% col	93,8	95,3	100,0	92,9	90,5
	Si	% col	6,3	4,7	,0	7,1	9,5
SUPPORTO E ASSISTENZA PER LA RESPONSABILITÀ SOCIALE	No	% col	93,8	93,0	100,0	92,9	95,2
	Si	% col	6,3	7,0	,0	7,1	4,8
RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE (MEDIAZIONE, CONCILIAZIONE, ARBITRATO)	No	% col	97,5	100,0	100,0	92,9	95,2
	Si	% col	2,5	,0	,0	7,1	4,8
RACCORDO TRA IMPRESE E SCUOLE-UNIVERSITÀ	No	% col	93,8	95,3	100,0	100,0	85,7
	Si	% col	6,3	4,7	,0	,0	14,3
PROMOZIONE E TUTELA DELLE PRODUZIONI MADE IN ITALY	No	% col	93,8	97,7	100,0	92,9	85,7
	Si	% col	6,3	2,3	,0	7,1	14,3
SUPPORTO E ASSISTENZA ALLE NUOVE IMPRESE	No	% col	90,0	88,4	100,0	85,7	95,2
	Si	% col	10,0	11,6	,0	14,3	4,8
PERCORSI DI SVILUPPO PER LE IMPRESE ESISTENTI	No	% col	87,5	81,4	100,0	100,0	90,5
	Si	% col	12,5	18,6	,0	,0	9,5
ACCESSO AL CREDITO DA PARTE DELLE IMPRESE	No	% col	85,0	86,0	100,0	71,4	90,5
	Si	% col	15,0	14,0	,0	28,6	9,5
ALTRO	No	% col	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0
Totale	n		80	43	2	14	21

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

			Tipologia				
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	EE.LL.
INFORMAZIONI, PROMOZIONI E SUPPORTO AI CONTRATTI DI RETE DI IMPRESA	No	% col	62,5	58,1	50,0	50,0	81,0
	Si	% col	37,5	41,9	50,0	50,0	19,0
PROMOZIONE DEL TERRITORIO E DELLE ECONOMIE LOCALI	No	% col	53,8	46,5	50,0	57,1	66,7
	Si	% col	46,3	53,5	50,0	42,9	33,3
OSSERVATORIO DELL'ECONOMIA LOCALE E DIFFUSIONE DI INFORMAZIONE ECONOMICA	No	% col	71,3	79,1	50,0	71,4	57,1
	Si	% col	28,8	20,9	50,0	28,6	42,9
PREDISPOSIZIONE DI CONTRATTI-TIPO TRA IMPRESA, ASSOCIAZIONI E CONSUMATORI	No	% col	82,5	79,1	50,0	85,7	90,5
	Si	% col	17,5	20,9	50,0	14,3	9,5
PROMOZIONE DI FORME DI CONTROLLO SULLA PRESENZA DI CLAUSOLE INIQUHE NEI CONTRATTI	No	% col	88,8	90,7	100,0	100,0	76,2
	Si	% col	11,3	9,3	,0	,0	23,8
VIGILANZA E CONTROLLO SUI PRODOTTI E PER LA METROLOGIA LOCALE E RILASCIO CERTIFICATI D'ORIGINE DE	No	% col	83,8	86,0	100,0	92,9	71,4
	Si	% col	16,3	14,0	,0	7,1	28,6
RACCOLTA DEGLI USI E DELLE CONSUETUDINI	No	% col	88,8	90,7	100,0	71,4	95,2
	Si	% col	11,3	9,3	,0	28,6	4,8
ALTRO	No	% col	70,0	69,8	100,0	71,4	66,7
	Si	% col	30,0	30,2	,0	28,6	33,3
Totale	n		80	43	2	14	21

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

			Tipologia				
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	EE.LL.
NEL CORSO DELL'ULTIMO ANNO HA UTILIZZATO IL SITO INTERNET DELLA CAMERA DI COMMERCIO	Sì	% col	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	No	% col	,0	,0	,0	,0	,0
Totale	n		80	43	2	14	21

2.7.1 PER QUALI RAGIONI?

			Tipologia				
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	EE.LL.
SE SI'PER QUALI RAGIONI? : PER LE PRATICHE OBBLIGATORIE E SERVIZI AMMINISTRATIVI (ES TELEMACO, IMPRESA IN UN GIORNO, ETC...)	No	% col	16,3	11,6	50,0	28,6	14,3
	Si	% col	83,8	88,4	50,0	71,4	85,7
SE SI'PER QUALI RAGIONI? : PER CERCARE INFORMAZIONI SUL MERCATO (BANCHE DATI CAMERALI, STATISTICHE, CONTRIBUTI, PARTECIPAZIONE A FIERE, ETC...)	No	% col	40,0	48,8	50,0	14,3	38,1
	Si	% col	60,0	51,2	50,0	85,7	61,9
SE SI'PER QUALI RAGIONI? : PER REPERIRE LA MODULISTICA DEI SERVIZI DELLA CAMERA	No	% col	45,0	46,5	50,0	35,7	47,6
	Si	% col	55,0	53,5	50,0	64,3	52,4
SE SI'PER QUALI RAGIONI? : PER ISCRIZIONE ON-LINE A CORSI, CONVEGNI, SEMINARI	No	% col	88,8	90,7	100,0	71,4	95,2
	Si	% col	11,3	9,3	,0	28,6	4,8
Totale	n		80	43	2	14	21

2.7.1 LIVELLO DI SODDISFAZIONE?

			Tipologia				
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	EE.LL.
PER LE PRATICHE OBBLIGATORIE E SERVIZI AMMINISTRATIVI (ES TELEMACO, IMPRESA IN UN GIORNO, ETC...)	buono	% col	44,8	42,1	100,0	40,0	50,0
	discreto	% col	31,3	31,6	,0	30,0	33,3
	sufficiente	% col	22,4	23,7	,0	30,0	16,7
	insufficiente	% col	1,5	2,6	,0	,0	,0
PER CERCARE INFORMAZIONI SUL MERCATO (BANCHE DATI CAMERALI, STATISTICHE, CONTRIBUTI, PARTECIPAZIONE A FIERE, ETC...)	buono	% col	37,5	13,6	100,0	41,7	69,2
	discreto	% col	33,3	40,9	,0	41,7	15,4
	sufficiente	% col	29,2	45,5	,0	16,7	15,4
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
PER REPERIRE LA MODULISTICA DEI SERVIZI DELLA CAMERA	buono	% col	40,9	26,1	100,0	55,6	54,5
	discreto	% col	25,0	26,1	,0	22,2	27,3
	sufficiente	% col	34,1	47,8	,0	22,2	18,2
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
PER ISCRIZIONE ON-LINE A CORSI, CONVEGNI, SEMINARI	buono	% col	55,6	50,0	,0	75,0	,0
	discreto	% col	33,3	25,0	,0	25,0	100,0
	sufficiente	% col	11,1	25,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
Totale	n		9	4	0	4	1

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

			Tipologia				
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	EE.LL.
LA REPERIBILITÀ DELLE INFORMAZIONI	No	% col	68,7	65,8	,0	70,0	77,8
	Si	% col	31,3	34,2	100,0	30,0	22,2
LA QUALITÀ DELLE INFORMAZIONI	No	% col	71,6	73,7	100,0	80,0	61,1
	Si	% col	28,4	26,3	,0	20,0	38,9
L'AGGIORNAMENTO DELLE INFORMAZIONI	No	% col	58,2	60,5	100,0	40,0	61,1
	Si	% col	41,8	39,5	,0	60,0	38,9
LA TIPOLOGIA DELLE INFORMAZIONI (ES. INSERIRE VIDEO, PODCAST, AUDIO, ECC.)	No	% col	82,1	78,9	,0	80,0	94,4
	Si	% col	17,9	21,1	100,0	20,0	5,6
Totale	n		67	38	1	10	18

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

			Tipologia				
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	EE.LL.
LA REPERIBILITÀ DELLE INFORMAZIONI	No	% col	77,1	81,8	100,0	66,7	76,9
	Si	% col	22,9	18,2	,0	33,3	23,1
LA QUALITÀ DELLE INFORMAZIONI	No	% col	75,0	81,8	,0	75,0	69,2
	Si	% col	25,0	18,2	100,0	25,0	30,8
L'AGGIORNAMENTO DELLE INFORMAZIONI	No	% col	60,4	45,5	100,0	58,3	84,6
	Si	% col	39,6	54,5	,0	41,7	15,4
LA TIPOLOGIA DELLE INFORMAZIONI (ES. INSERIRE VIDEO, PODCAST, AUDIO, ECC.)	No	% col	72,9	72,7	100,0	83,3	61,5
	Si	% col	27,1	27,3	,0	16,7	38,5
Totale	n		48	22	1	12	13

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

			Tipologia				
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	EE.LL.
LA REPERIBILITÀ DELLE INFORMAZIONI	No	% col	72,7	65,2	,0	77,8	90,9
	Si	% col	27,3	34,8	100,0	22,2	9,1
LA QUALITÀ DELLE INFORMAZIONI	No	% col	81,8	82,6	100,0	77,8	81,8
	Si	% col	18,2	17,4	,0	22,2	18,2
L'AGGIORNAMENTO DELLE INFORMAZIONI	No	% col	56,8	65,2	100,0	55,6	36,4
	Si	% col	43,2	34,8	,0	44,4	63,6
LA TIPOLOGIA DELLE INFORMAZIONI (ES. INSERIRE VIDEO, PODCAST, AUDIO, ECC.)	No	% col	79,5	73,9	100,0	88,9	81,8
	Si	% col	20,5	26,1	,0	11,1	18,2
Totale		n	44	23	1	9	11

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

			Tipologia				
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	EE.LL.
LA REPERIBILITÀ DELLE INFORMAZIONI	No	% col	55,6	50,0	,0	75,0	,0
	Si	% col	44,4	50,0	,0	25,0	100,0
LA QUALITÀ DELLE INFORMAZIONI	No	% col	88,9	100,0	,0	75,0	100,0
	Si	% col	11,1	,0	,0	25,0	,0
L'AGGIORNAMENTO DELLE INFORMAZIONI	No	% col	55,6	50,0	,0	50,0	100,0
	Si	% col	44,4	50,0	,0	50,0	,0
LA TIPOLOGIA DELLE INFORMAZIONI (ES. INSERIRE VIDEO, PODCAST, AUDIO, ECC.)	No	% col	100,0	100,0	,0	100,0	100,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0
Totale		n	9	4	0	4	1

2.7.4 IN GENERALE, COME VALUTA IL SITO WEB CAMERALE?

			Tipologia				
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	EE.LL.
IN GENERALE, COME VALUTA IL SITO WEB CAMERALE?	buono	% col	40,0	27,9	50,0	50,0	57,1
	discreto	% col	27,5	27,9	,0	28,6	28,6
	sufficiente	% col	28,8	37,2	50,0	21,4	14,3
	insufficiente	% col	3,8	7,0	,0	,0	,0
	Totale	n	80	43	2	14	21

2.7.5. SE NO PERCHÉ?

			Tipologia				
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	EE.LL.
SE NO PERCHÉ:	L'IMPRESA NON USA SOLTANTAMENTE INTERNET	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	NON L'HO MAI UTILIZZATO PERCHÉ NON SAPEVO CHE CI FOSSE	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	NON HO INTERESSE AD UTILIZZARE INTERNET NEI RAPPORTI CON LA CAMERA	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	0	0	0	0	0

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

			Tipologia				
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	EE.LL.
MOTORE DI RICERCA	No	% col	31,3	34,9	,0	35,7	23,8
	Si	% col	68,8	65,1	100,0	64,3	76,2
LINK SU ALTRI SITI	No	% col	91,3	90,7	100,0	92,9	90,5
	Si	% col	8,8	9,3	,0	7,1	9,5
E-MAIL - NEWSLETTER	No	% col	91,3	90,7	100,0	92,9	90,5
	Si	% col	8,8	9,3	,0	7,1	9,5
DALLA MIA ASSOCIAZIONE DI CATEGORIA	No	% col	90,0	95,3	100,0	78,6	85,7
	Si	% col	10,0	4,7	,0	21,4	14,3
DAL MIO COMMERCIALISTA/CONSULENTE	No	% col	96,3	97,7	50,0	92,9	100,0
	Si	% col	3,8	2,3	50,0	7,1	,0
TRAMITE I MEDIA	No	% col	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0
PUBBLICAZIONI DELL'ENTE	No	% col	96,3	97,7	100,0	92,9	95,2
	Si	% col	3,8	2,3	,0	7,1	4,8
ALTRO (SPECIFICARE)	No	% col	95,0	90,7	100,0	100,0	100,0
	Si	% col	5,0	9,3	,0	,0	,0
NON RICORDO, LO CONOSCO DA TEMPO	No	% col	85,0	83,7	100,0	78,6	90,5
	Si	% col	15,0	16,3	,0	21,4	9,5
Totale		n	80	43	2	14	21

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

			Tipologia				
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	EE.LL.
SI È RECATO PERSONALMENTE NEGLI UFFICI DELLA CAMERA DI COMMERCIO NEGLI ULTIMI 12 MESI?	Sì	% col	62,5	67,4	,0	92,9	38,1
	No	% col	37,5	32,6	100,0	7,1	61,9
	Totale	n	80	43	2	14	21

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

			Tipologia				
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	EE.LL.
RITIENE CHE GLI UFFICI DELLA CAMERA DI COMMERCIO SIANO FACILMENTE RAGGIUNGIBILI?	Sì	% col	100,0	100,0	,0	100,0	100,0
	No	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	50	29	0	13	8

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

			Tipologia				
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	EE.LL.
COME CONSIDERA L'ACCESSO AI SERVIZI QUANDO SI RECA DIRETTAMENTE IN CAMERA DI COMMERCIO?	FACILE, LA SEDE È DOTATA DI SEGNALETICA ADEGUATA E DI PUNTI INFORMATIVI	% col	82,0	86,2	,0	69,2	87,5
	ACCETTABILE, ANCHE SE DA MIGLIORARE	% col	14,0	13,8	,0	15,4	12,5
	DIFFICILE, LA SEDE NON È DOTATA DI SEGNALETICA ADEGUATA E DI PUNTI INFORMATIVI	% col	2,0	,0	,0	7,7	,0
	NON SO	% col	2,0	,0	,0	7,7	,0
	Totale	n	50	29	0	13	8

3.3 RITIENE CHE GLI ORARI DI APERTURA SIANO?

			Tipologia				
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	EE.LL.
RITIENE CHE GLI ORARI DI APERTURA SIANO?	ADEGUATI	% col	84,0	82,8	,0	84,6	87,5
	BISOGNEREBBE ANTICIPARE L'APERTURA AL MATTINO	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	BISOGNEREBBE POSTICIPARE LA CHIUSURA AL MATTINO	% col	6,0	6,9	,0	7,7	,0
	BISOGNEREBBE POSTICIPARE LA CHIUSURA NEL POMERIGGIO	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	BISOGNEREBBE ANTICIPARE L'APERTURA NEL POMERIGGIO	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	BISOGNEREBBE ADOTTARE L'ORARIO CONTINUATO TUTTI I GIORNI DI APERTURA	% col	10,0	10,3	,0	7,7	12,5
	NON SO	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	Totale	n	50	29	0	13	8

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

			Tipologia				
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	EE.LL.
RITIENE CHE I TEMPI DI ATTESA AGLI UFFICI O SPORTELLI SIANO?	PIENAMENTE SODDISFACENTI	% col	48,0	41,4	,0	53,8	62,5
	ACCETTABILI, ANCHE SE DA MIGLIORARE	% col	50,0	58,6	,0	38,5	37,5
	TROPPO LUNGHI	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	NON SO	% col	2,0	,0	,0	7,7	,0
	Totale	n	50	29	0	13	8

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

			Tipologia				EE.LL.
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	
CORTESIA E RISPETTO VERSO L'UTENTE	buono	% col	82,0	82,8	,0	76,9	87,5
	discreto	% col	18,0	17,2	,0	23,1	12,5
	sufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0
CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI FORNITE ALL'UTENTE	buono	% col	68,0	65,5	,0	69,2	75,0
	discreto	% col	24,0	24,1	,0	23,1	25,0
	sufficiente	% col	6,0	6,9	,0	7,7	,0
	insufficiente	% col	2,0	3,4	,0	,0	,0
RISOLUZIONE DEI PROBLEMI CHE OSTACOLANO L'AVANZAMENTO DELLE PRATICHE	buono	% col	72,0	72,4	,0	69,2	75,0
	discreto	% col	14,0	13,8	,0	7,7	25,0
	sufficiente	% col	12,0	10,3	,0	23,1	,0
	insufficiente	% col	2,0	3,4	,0	,0	,0
TEMPI DI SVOLGIMENTO DELLE PRATICHE	buono	% col	68,0	62,1	,0	69,2	87,5
	discreto	% col	16,0	20,7	,0	7,7	12,5
	sufficiente	% col	14,0	13,8	,0	23,1	,0
	insufficiente	% col	2,0	3,4	,0	,0	,0
PREPARAZIONE TECNICA	buono	% col	70,0	65,5	,0	69,2	87,5
	discreto	% col	20,0	20,7	,0	23,1	12,5
	sufficiente	% col	8,0	10,3	,0	7,7	,0
	insufficiente	% col	2,0	3,4	,0	,0	,0
IN GENERALE COME GIUDICA IL PERSONALE DELLA CAMERA DI COMMERCIO PER IL SERVIZIO ALLO SPORTELLINO	buono	% col	74,0	72,4	,0	69,2	87,5
	discreto	% col	16,0	13,8	,0	23,1	12,5
	sufficiente	% col	8,0	10,3	,0	7,7	,0
	insufficiente	% col	2,0	3,4	,0	,0	,0
	Totale	n	50	29	0	13	8

3.6 COME VALUTA LA MODULISTICA DELLA CAMERA DI COMMERCIO?

			Tipologia				EE.LL.
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	
IN TERMINI DI REPERIBILITÀ (È FACILE TROVARLA?)	buono	% col	50,0	48,3	,0	38,5	75,0
	discreto	% col	34,0	27,6	,0	53,8	25,0
	sufficiente	% col	12,0	17,2	,0	7,7	,0
	insufficiente	% col	4,0	6,9	,0	,0	,0
IN TERMINI DI COMPRESIBILITÀ (È FACILE CAPIRLA?)	buono	% col	46,0	41,4	,0	46,2	62,5
	discreto	% col	38,0	34,5	,0	46,2	37,5
	sufficiente	% col	12,0	17,2	,0	7,7	,0
	insufficiente	% col	4,0	6,9	,0	,0	,0
	Totale	n	50	29	0	13	8

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

			Tipologia					
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	EE.LL.	
PRIMO POSTO	ACCESSO AI SERVIZI	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
	ORARI DI APERTURA	% col	10,0	13,8	,0	7,7	,0	
	TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
	TEMPESTIVITÀ NELLE RISPOSTE	% col	6,0	6,9	,0	7,7	,0	
	COMPETENZA DEL PERSONALE	% col	12,0	13,8	,0	7,7	12,5	
	DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE	% col	4,0	3,4	,0	7,7	,0	
	SONO TUTTI GIÀ BEN PRESIDATI	% col	54,0	48,3	,0	53,8	75,0	
	NON SO/NON RISPONDE	% col	14,0	13,8	,0	15,4	12,5	
	SECONDO POSTO	ACCESSO AI SERVIZI	% col	31,3	36,4	,0	,0	100,0
		ORARI DI APERTURA	% col	6,3	9,1	,0	,0	,0
TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI		% col	12,5	18,2	,0	,0	,0	
TEMPESTIVITÀ NELLE RISPOSTE		% col	25,0	18,2	,0	50,0	,0	
COMPETENZA DEL PERSONALE		% col	18,8	9,1	,0	50,0	,0	
DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE		% col	6,3	9,1	,0	,0	,0	
SONO TUTTI GIÀ BEN PRESIDATI		% col	,0	,0	,0	,0	,0	
NON SO/NON RISPONDE		% col	,0	,0	,0	,0	,0	
TERZO POSTO		ACCESSO AI SERVIZI	% col	12,5	9,1	,0	25,0	,0
		ORARI DI APERTURA	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI	% col	6,3	9,1	,0	,0	,0	
	TEMPESTIVITÀ NELLE RISPOSTE	% col	25,0	36,4	,0	,0	,0	
	COMPETENZA DEL PERSONALE	% col	18,8	18,2	,0	25,0	,0	
	DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE	% col	37,5	27,3	,0	50,0	100,0	
	SONO TUTTI GIÀ BEN PRESIDATI	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
	NON SO/NON RISPONDE	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
	QUARTO POSTO	ACCESSO AI SERVIZI	% col	,0	,0	,0	,0	,0
		ORARI DI APERTURA	% col	12,5	9,1	,0	,0	100,0
TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI		% col	37,5	27,3	,0	75,0	,0	
TEMPESTIVITÀ NELLE RISPOSTE		% col	18,8	18,2	,0	25,0	,0	
COMPETENZA DEL PERSONALE		% col	12,5	18,2	,0	,0	,0	
DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE		% col	18,8	27,3	,0	,0	,0	
SONO TUTTI GIÀ BEN PRESIDATI		% col	,0	,0	,0	,0	,0	
NON SO/NON RISPONDE		% col	,0	,0	,0	,0	,0	
QUINTO POSTO		ACCESSO AI SERVIZI	% col	12,5	9,1	,0	25,0	,0
		ORARI DI APERTURA	% col	25,0	18,2	,0	50,0	,0
	TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI	% col	25,0	36,4	,0	,0	,0	
	TEMPESTIVITÀ NELLE RISPOSTE	% col	12,5	9,1	,0	,0	100,0	
	COMPETENZA DEL PERSONALE	% col	6,3	9,1	,0	,0	,0	
	DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE	% col	18,8	18,2	,0	25,0	,0	
	SONO TUTTI GIÀ BEN PRESIDATI	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
	NON SO/NON RISPONDE	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
	SESTO POSTO	ACCESSO AI SERVIZI	% col	43,8	45,5	,0	50,0	,0
		ORARI DI APERTURA	% col	25,0	27,3	,0	25,0	,0
TEMPI DI ATTESA AGLI SPORTELLI		% col	18,8	9,1	,0	25,0	100,0	
TEMPESTIVITÀ NELLE RISPOSTE		% col	,0	,0	,0	,0	,0	
COMPETENZA DEL PERSONALE		% col	6,3	9,1	,0	,0	,0	
DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE		% col	6,3	9,1	,0	,0	,0	
SONO TUTTI GIÀ BEN PRESIDATI		% col	,0	,0	,0	,0	,0	
NON SO/NON RISPONDE		% col	,0	,0	,0	,0	,0	
Totale		n	16	11	0	4	1	

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

			Tipologia				
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	EE.LL.
SERVIZIO DI CENTRALINO/CALL CENTER DELLA CAMERA DI COMMERCIO: LO CONOSCE?	Sì	% col	60,0	62,1	,0	69,2	37,5
	No	% col	40,0	37,9	,0	30,8	62,5
	Totale	n	50	29	0	13	8

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

			Totale	Tipologia				EE.LL.
				Commercialisti	Notai	Associazioni		
SE LO CONOSCE: LO HA UTILIZZATO NEL CORSO DELL'ULTIMO ANNO?	Si	% col	40,0	44,4	,0	22,2	66,7	
	No	% col	60,0	55,6	,0	77,8	33,3	
	Totale	n	30	18	0	9	3	

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

			Totale	Tipologia				EE.LL.
				Commercialisti	Notai	Associazioni		
SE LO HA UTILIZZATO: QUAL È IL SUO LIVELLO DI SODDISFAZIONE?	buono	% col	66,7	50,0	,0	100,0	100,0	
	discreto	% col	16,7	25,0	,0	,0	,0	
	sufficiente	% col	16,7	25,0	,0	,0	,0	
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
	Totale	n	12	8	0	2	2	

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

			Totale	Tipologia				EE.LL.
				Commercialisti	Notai	Associazioni		
DISPONIBILITÀ E CORTESIA DEGLI OPERATORI	No	% col	100,0	100,0	,0	,0	,0	
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
CAPACITÀ DI ASCOLTO E DI INTERAZIONE CON GLI UTENTI	No	% col	50,0	50,0	,0	,0	,0	
	Si	% col	50,0	50,0	,0	,0	,0	
COMPETENZA E COMPLETEZZA NELLE RISPOSTE	No	% col	50,0	50,0	,0	,0	,0	
	Si	% col	50,0	50,0	,0	,0	,0	
TEMPI DI ATTESA E DEI PERCORSI NECESSARI A ENTRARE IN CONTATTO CON GLI UFFICI	No	% col	50,0	50,0	,0	,0	,0	
	Si	% col	50,0	50,0	,0	,0	,0	
TEMPI DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE	No	% col	100,0	100,0	,0	,0	,0	
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
MANCATE RISPOSTE PER LINEE OCCUPATE	No	% col	100,0	100,0	,0	,0	,0	
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
INOLTRO ALLE PERSONE/UFFICI GIUSTI	No	% col	50,0	50,0	,0	,0	,0	
	Si	% col	50,0	50,0	,0	,0	,0	
ALTRO	No	% col	100,0	100,0	,0	,0	,0	
	Si	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
Totale	n	2	2	0	0	0		

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

			Totale	Tipologia				EE.LL.
				Commercialisti	Notai	Associazioni		
Mancano solo 4 domande al termine di questa intervista. Le chiedo quindi di concentrarsi in generale sull'insieme dei servizi e delle attività della Camera di Commercio e non più sulle singole valutazioni sin qui espresse. CONSIDERANDO L'INSIEME DEI SERVIZI	buono	% col	46,3	34,9	50,0	57,1	61,9	
	discreto	% col	32,5	37,2	,0	21,4	33,3	
	sufficiente	% col	21,3	27,9	50,0	21,4	4,8	
	insufficiente	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
	Totale	n	80	43	2	14	21	

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

			Totale	Tipologia				EE.LL.
				Commercialisti	Notai	Associazioni		
SE HA GIÀ UTILIZZATO NEGLI ULTIMI 12 MESI I SERVIZI DELLA CAMERA DI COMMERCIO, RITIENE CHE LA QUALITÀ DELLA PRESTAZIONE OFFERTA SIA?	PEGGIORATA	% col	,0	,0	,0	,0	,0	
	UGUALE	% col	92,5	90,7	100,0	100,0	90,5	
	MIGLIORATA	% col	6,3	7,0	,0	,0	9,5	
	È LA PRIMA VOLTA CHE VENGO	% col	1,3	2,3	,0	,0	,0	
Totale	n	80	43	2	14	21		

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

			Totale	Tipologia				EE.LL.
				Commercialisti	Notai	Associazioni		
FAREBBE NUOVAMENTE RICORSO AI SERVIZI, OVE NON OBBLIGATO PER LEGGE, O PARTECIPEREBBE ALLE INIZIATIVE DELLA CAMERA DI COMMERCIO?	CERTAMENTE SÌ	% col	21,3	23,3	,0	28,6	14,3	
	PROBABILMENTE SÌ	% col	61,3	51,2	100,0	64,3	76,2	
	PROBABILMENTE NO	% col	13,8	18,6	,0	7,1	9,5	
	CERTAMENTE NO	% col	3,8	7,0	,0	,0	,0	
	Totale	n	80	43	2	14	21	

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

			Tipologia				EE.LL.
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	
CONSIGLIEREBBE A COLLEGHI O ALTRI UTENTI, OVE NON OBBLIGATO PER LEGGE, DI RIVOLGERSI ALLA CAMERA DI COMMERCIO COME ENTE IN GRADO DI RISPONDERE ALLE LORO ESIGENZE, SIMILI ALLA SUA?	0 (min)	% col	1,3	2,3	,0	,0	,0
	1	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	2	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	3	% col	,0	,0	,0	,0	,0
	4	% col	2,5	4,7	,0	,0	,0
	5	% col	7,5	9,3	,0	,0	9,5
	6	% col	36,3	27,9	50,0	50,0	42,9
	7	% col	32,5	41,9	50,0	21,4	19,0
	8	% col	16,3	9,3	,0	28,6	23,8
	9	% col	1,3	2,3	,0	,0	,0
	10 (MAX)	% col	2,5	2,3	,0	,0	4,8
Totale	n		80	43	2	14	21

3.18 TIPOLOGIA?

Tipologia			Tipologia				
			Totale	Commercialisti	Notai	Associazioni	EE.LL.
Tipologia	Commercialisti	% col	53,8	100,0	,0	,0	,0
	Notai	% col	2,5	,0	100,0	,0	,0
	Associazioni	% col	17,5	,0	,0	100,0	,0
	EE.LL.	% col	26,3	,0	,0	,0	100,0
	Totale	n		80	43	2	14