



CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO E
AGRICOLTURA DI BOLOGNA

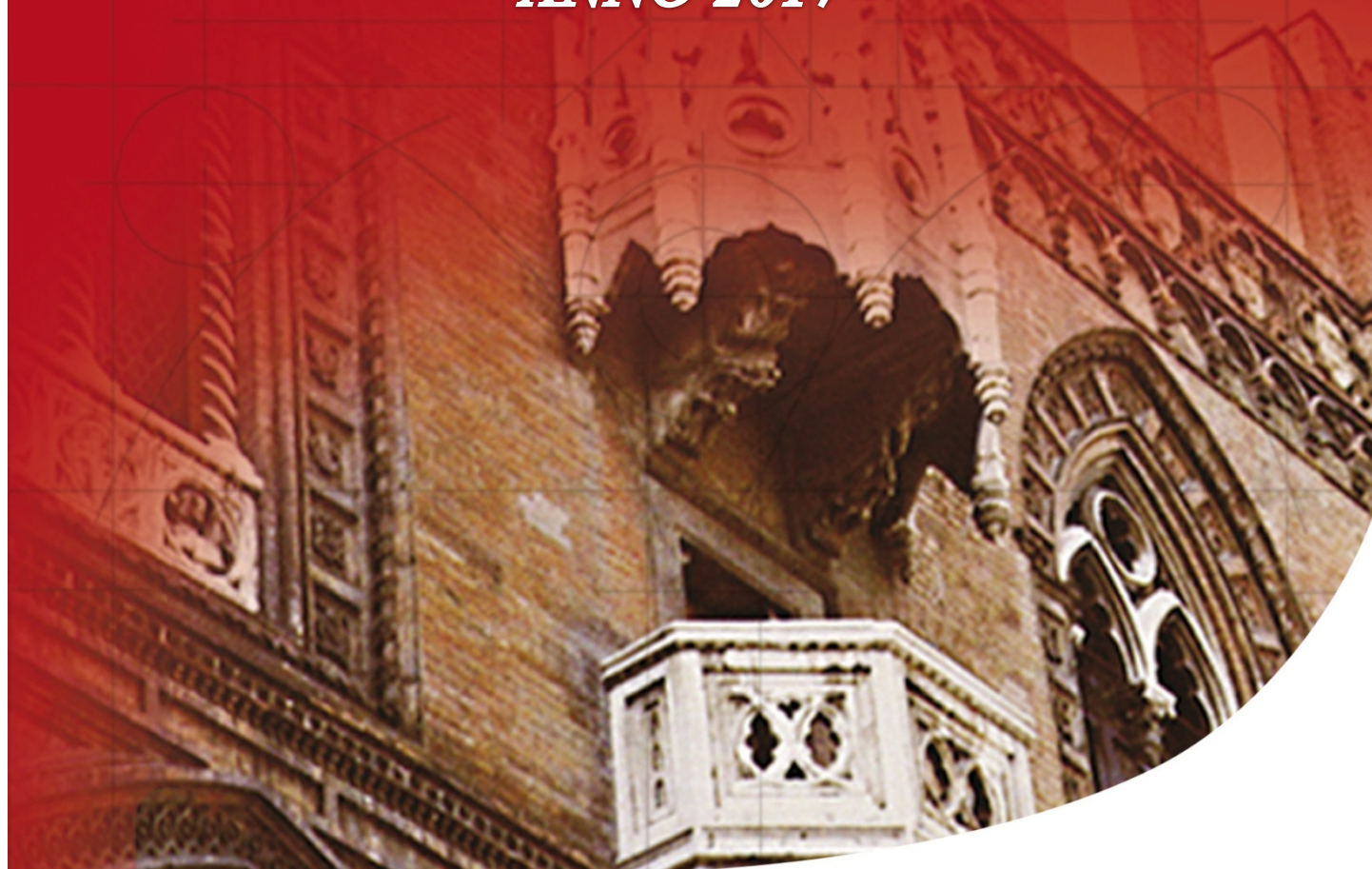
Camera dell'Economia

REPORTING SULLA QUALITA' DEI SERVIZI DELLA CAMERA DI COMMERCIO DI BOLOGNA

CUSTOMER SATISFACTION

Indicatori di sintesi

ANNO 2017



A cura di:
Valeria Masotti
Ufficio Statistica, Studi, Biblioteca
Responsabile: *Patrizia Zini*
Con la collaborazione di:
Maria Angela Venturi
Ufficio Comunicazione

Piazza Mercanzia, 4
40125 – Bologna
Tel. 051/6093492
Fax 051/6093467

E-mail: valeria.masotti@bo.camcom.it
E-mail: mariangela.venturi@bo.camcom.it

Sito Web Camera di Commercio: www.bo.camcom.gov.it



CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO E
AGRICOLTURA DI BOLOGNA

Camera dell'Economia

CUSTOMER SATISFACTION
I SERVIZI DELLA CAMERA DI COMMERCIO
DI BOLOGNA
ANNO 2017

REPORTING SULLA QUALITA' DEI SERVIZI DELLA CAMERA DI COMMERCIO DI BOLOGNA

CUSTOMER SATISFACTION

Indicatori di sintesi

ANNO 2017



SOMMARIO

	Pagina
INTRODUZIONE	1
1. I SERVIZI FORNITI DALLA CAMERA DI COMMERCIO DI BOLOGNA NEL COMPLESSO	3
▶ <i>UTENZA ALLO SPORTELLO</i>	4
▶ <i>UTENZA TELEMATICA</i>	9
2. AREE	15
AREA ANAGRAFE ECONOMICA	
▶ <i>REGISTRO IMPRESE – UTENZA SPORTELLO</i>	16
▶ <i>REGISTRO IMPRESE – UTENZA TELEMATICA</i>	17
AREA PROMOZIONE ED INTERNAZIONALIZZAZIONE	
▶ <i>PROMOZIONE - UTENZA SPORTELLO</i>	18
AREA TUTELA DEL MERCATO E DEL CONSUMATORE E AMBIENTE	
▶ <i>UTENZA SPORTELLO</i>	19
▶ <i>UTENZA TELEMATICA</i>	20
AREA COMUNICAZIONE E STATISTICA	
▶ <i>UTENZA SPORTELLO</i>	21
3. ALTRE RILEVAZIONI	22
▶ SERVIZIO DI MEDIAZIONE	23



INTRODUZIONE

La Camera di Commercio di Bologna ha condotto anche nel 2017 una serie di indagini di customer satisfaction presso i servizi camerale che hanno rapporti con l'utenza esterna (vedi tabella sotto riportata) allo scopo di misurare il livello di soddisfazione degli utenti nei confronti dei servizi erogati dall'ente.

AREE ED UFFICI INTERESSATI	Questionari distribuiti all'utenza (a)	di cui: Questionari distribuiti all'utenza telematica	Questionari compilati (b)	di cui: Questionari compilati utenza telematica	% Questionari compilati su quelli distribuiti (b/a)
AREA ANAGRAFE ECONOMICA	523	447	160	84	31%
- Ufficio Registro delle Imprese, Attività artigiane, Albi e Ruoli	447	447	84	84	19%
- Servizi Sportello	60	0	60	0	100%
- Ufficio Delegazione di Imola	16	0	16	0	100%
AREA PROMOZIONE E INTERNAZIONALIZZAZIONE	317	0	232	0	73%
- Ufficio Promozione Interna	217	0	217	0	100%
- Ufficio Promozione Estera	100	0	15	0	15%
AREA TUTELA DEL MERCATO E DEL CONSUMATORE E AMBIENTE	1.372	1.218	324	170	24%
- Ufficio Brevetti, Marchi e Protesti	80	0	80	0	100%
- Ufficio Metrico e Ispettivo	49	0	49	0	100%
- Ufficio Ambiente	1.243	1.218	195	170	16%
AREA COMUNICAZIONE E STATISTICA	1.701	0	760	0	45%
- Ufficio Comunicazione	1.684	0	743	0	44%
- Ufficio Biblioteca	17	0	17	0	100%
TOTALE	3.913	1.665	1.476	254	38%

Sono stati distribuiti due tipi di questionari:

- un questionario rivolto all'utenza che utilizza lo sportello
- un questionario rivolto all'utenza che utilizza i servizi telematici

Il primo tipo di questionario contiene quesiti comuni a tutti i servizi quali l'*accessibilità*, l'*adeguatezza delle informazioni fornite*, gli *aspetti tangibili*, la *competenza del personale addetto*, la *valutazione finale del servizio erogato*, l'*adeguatezza delle informazioni presenti sul sito internet*, la *valutazione finale dello stesso* ed infine le *aspettative dell'utente*. Oltre a tali quesiti è presente una sezione denominata "*capacità di risposta*" contenente quesiti specifici per servizio che variano di volta in volta e la cui elaborazione è stata inviata ai singoli uffici.

Il secondo tipo di questionario, rivolto all'utenza telematica, presenta quesiti in comune con il precedente riguardanti il sito internet, la competenza e la cortesia del personale nonché l'adeguatezza delle informazioni e quesiti diversi quali la *facilità di accesso ai servizi on-line*, la gestione *del contatto con l'utente* intesa come idoneità del servizio on-line a raccogliere quesiti e la *sicurezza* intesa come privacy nell'utilizzo di tale servizio.



Nel 2017 ha utilizzato questo secondo tipo di questionario l'Ufficio Registro delle Imprese, Attività Artigiane, Albi e Ruoli appartenente all'Area Anagrafe Economica.

Al termine di entrambi i questionari è presente infine una sezione aperta agli *eventuali suggerimenti e annotazioni*.

Gli utenti erano chiamati ad esprimere il loro giudizio sulla qualità dei servizi offerti attribuendo un voto da 1 (molto negativo) a 5 (molto positivo).

Da tale analisi emergono risultati complessivamente positivi sull'attività svolta dai vari uffici dell'ente.

In modo particolare per quanto concerne l'*utenza allo sportello* il grado di soddisfazione del *servizio* va dal 99% (adeguatezza delle informazioni) al 100% (cortesia e disponibilità del personale) con voti medi compresi fra 4,4 e 4,7. Il grado di soddisfazione del *sito* mostra invece percentuali e voti medi leggermente più bassi (rispettivamente dal 96% al 98% e voti medi da 4,0 a 4,3). **Per l'utenza allo sportello la valutazione complessiva (98%) è superiore alle aspettative (97%).**

Per quanto riguarda l'*utenza telematica* il grado di soddisfazione del *servizio* va dal 90% (reperimento delle informazioni) al 96% (competenza e professionalità del personale) con voti medi compresi fra 3,6 e 4,1. Il grado di soddisfazione del *sito* mostra invece percentuali e voti medi leggermente più bassi (rispettivamente dall' 87% al 93% e voti da 3,5 a 3,7). **Per l'utenza telematica la valutazione complessiva (94%) coincide con le aspettative (94%).**



I SERVIZI FORNITI DALLA CAMERA DI COMMERCIO DI BOLOGNA NEL COMPLESSO

- *UTENZA ALLO SPORTELLO*
- *UTENZA TELEMATICA*

UTENZA ALLO SPORTELLO

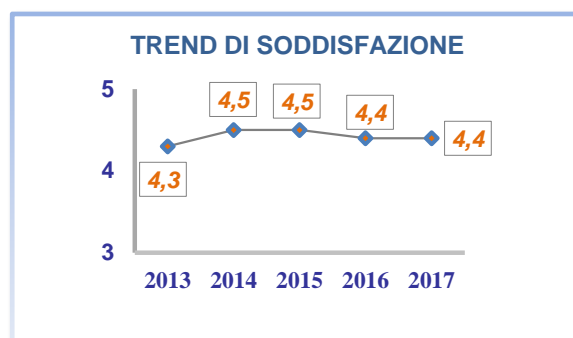
Grado di soddisfazione elevato sia per il servizio che per il sito camerale. L'elevato numero di "mancate risposte" ai quesiti sul sito camerale è dovuto al fatto che molti utenti recandosi direttamente allo sportello non lo consultano.

Trend stabile sia per quanto riguarda il servizio che per quanto riguarda il sito

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Tenendo conto degli aspetti esaminati, in una scala da 1 a 5, si ritiene soddisfatto dei servizi forniti dalla Camera di Commercio di Bologna?

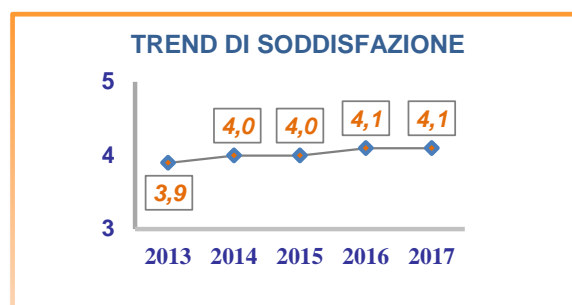
Classi di valutazione	Si ritiene:	Frequenze assolute	Frequenze percentuali
1 - 2	Non soddisfatto	21	2%
3 - 5	Soddisfatto	1.195	98%
	Nessuna risposta	6	



VALUTAZIONE DEL SITO

Tenendo conto degli aspetti esaminati, in una scala da 1 a 5, si ritiene soddisfatto dell'organizzazione del sito internet camerale?

Classi di valutazione	Si ritiene:	Frequenze assolute	Frequenze percentuali
1 - 2	Non soddisfatto	27	3%
3 - 5	Soddisfatto	1.051	97%
	Nessuna risposta	144	



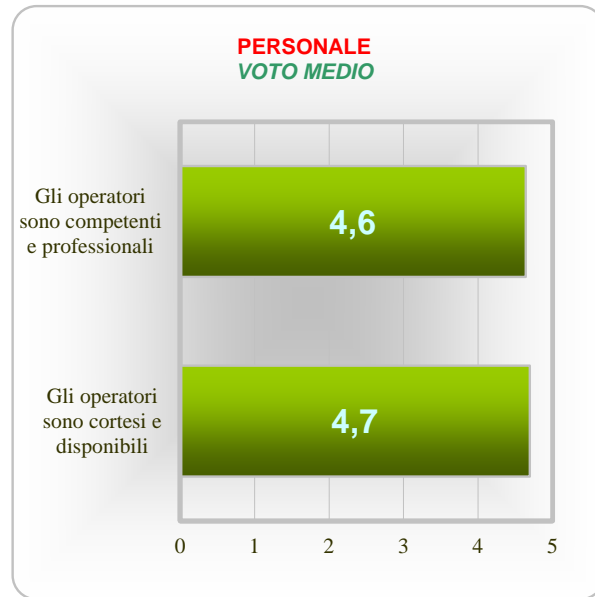
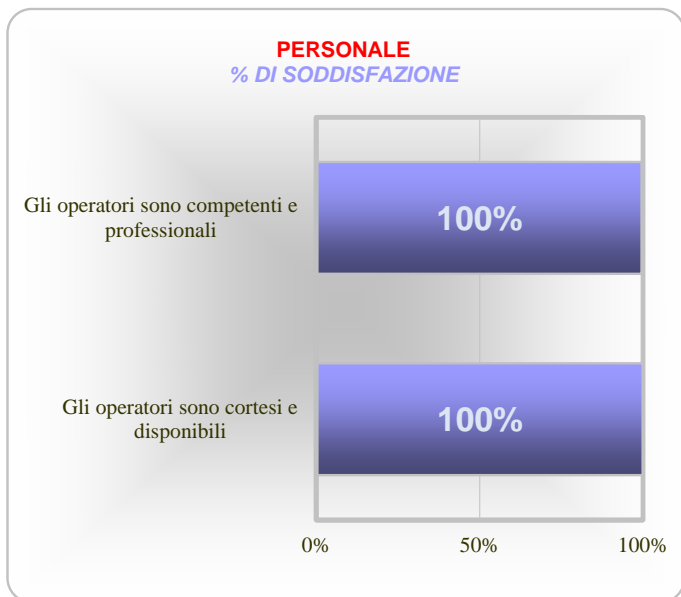
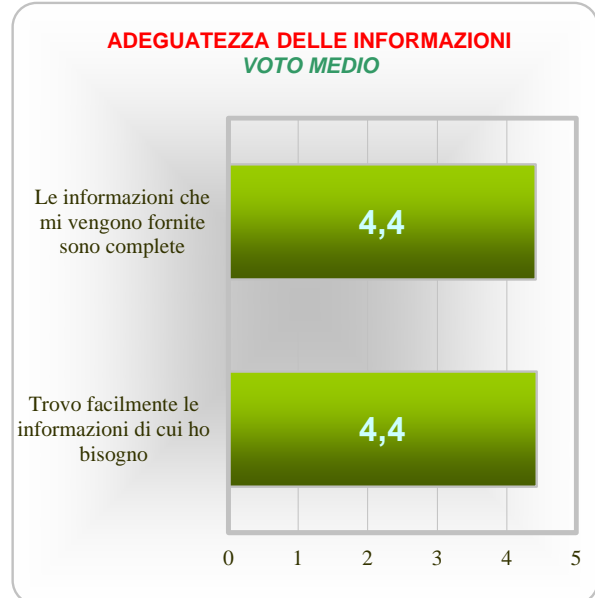
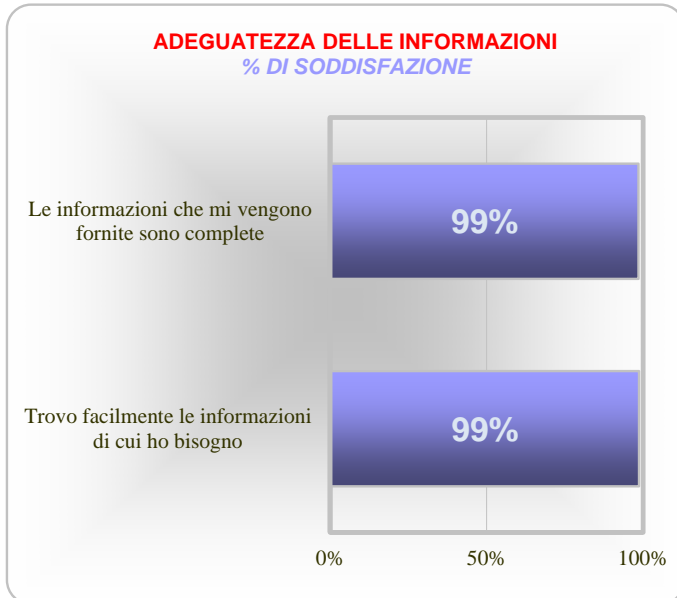


UTENZA ALLO SPORTELLO

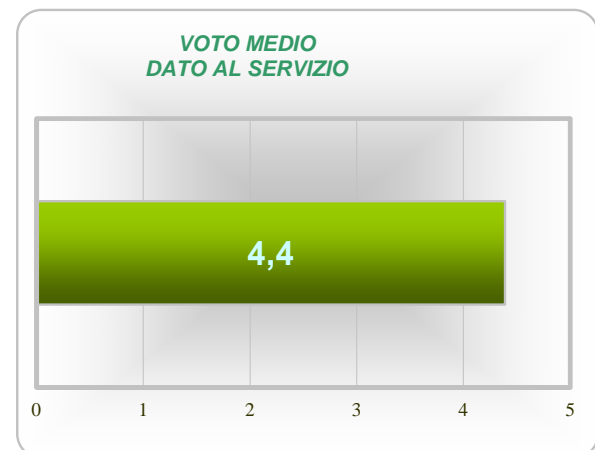
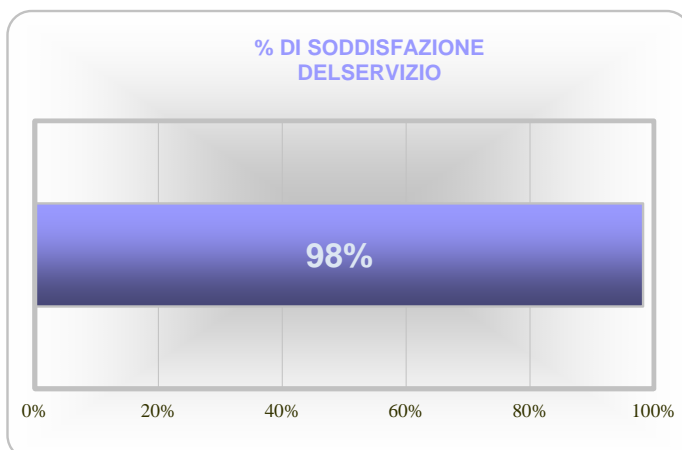
ASPETTI DEL SERVIZIO

% DI COLORO CHE HANNO ATTRIBUITO UN VOTO DA 3 A 5 SUL
TOTALE DELLE RISPOSTE

VOTO MEDIO CALCOLATO SUI VOTI DA 1 A 5
ASSEGNATI



VALUTAZIONE FINALE DEL SERVIZIO

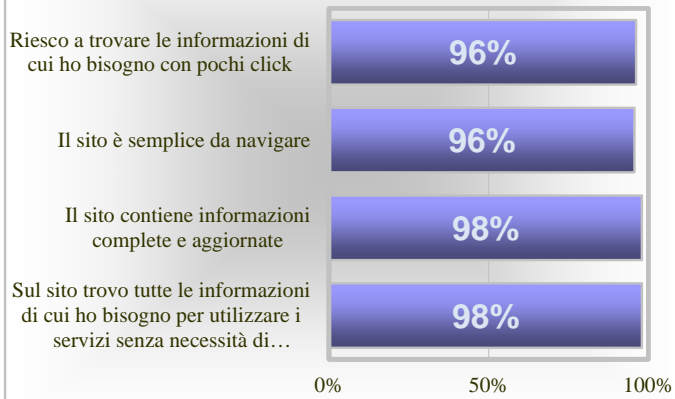




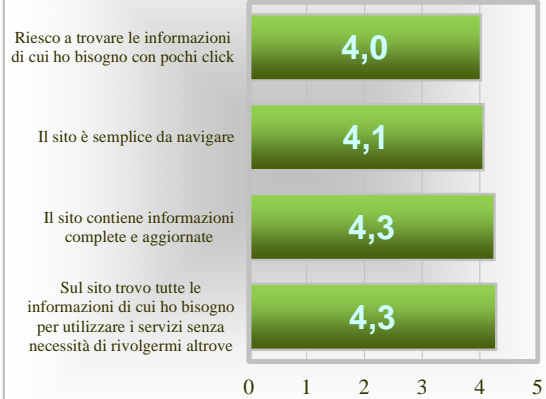
UTENZA ALLO SPORTELLO

SITO INTERNET

% DI SODDISFAZIONE

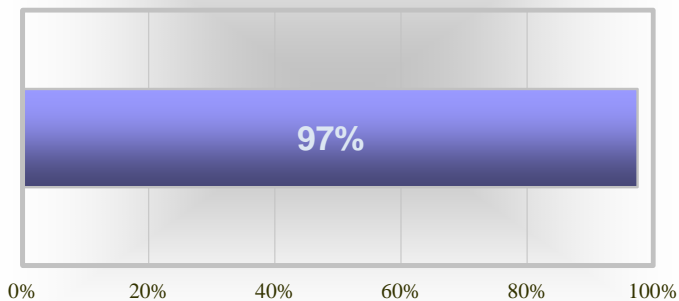


VOTO MEDIO

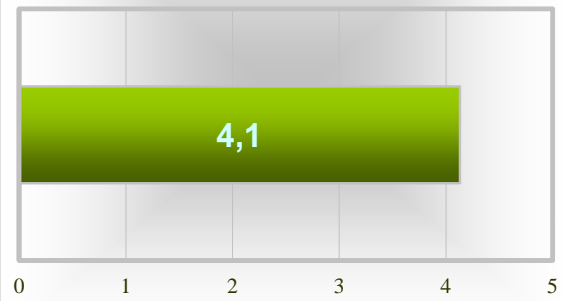


VALUTAZIONE FINALE DEL SITO INTERNET

% DI SODDISFAZIONE DEL SITO

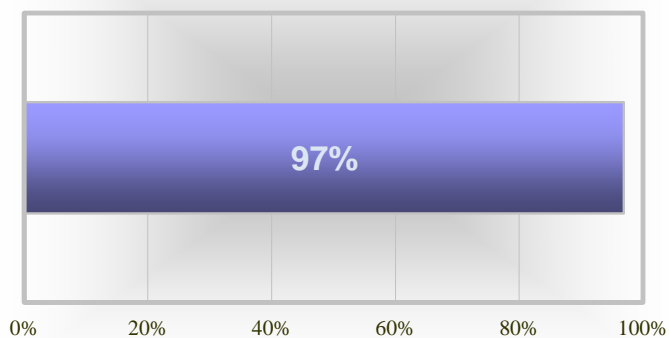


VOTO MEDIO DATO AL SITO



ASPETTATIVE

ASPETTATIVE % DI SODDISFAZIONE



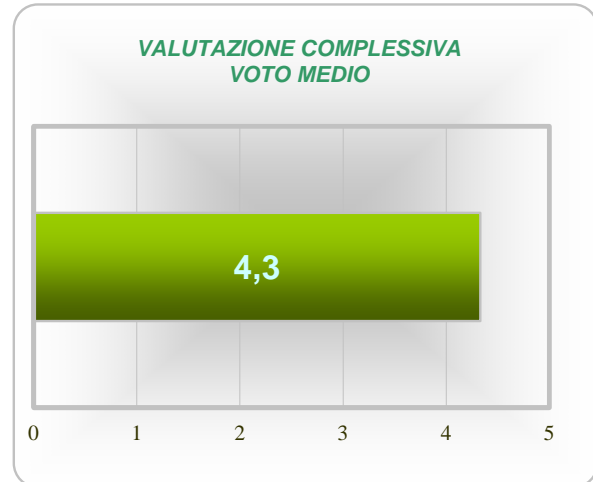
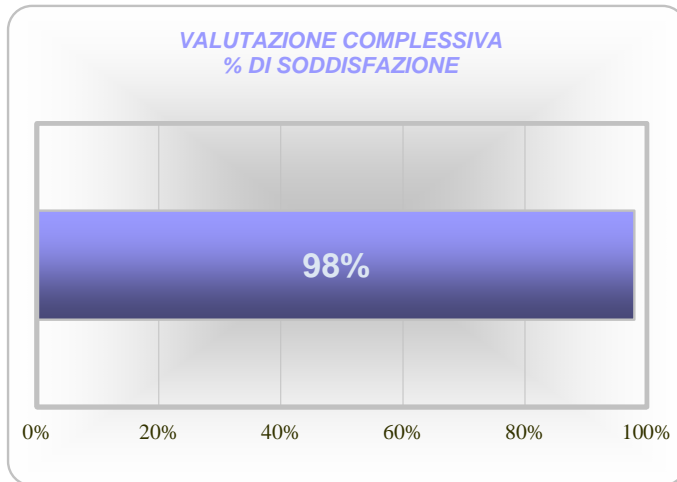
ASPETTATIVE VOTO MEDIO





UTENZA ALLO SPORTELLO

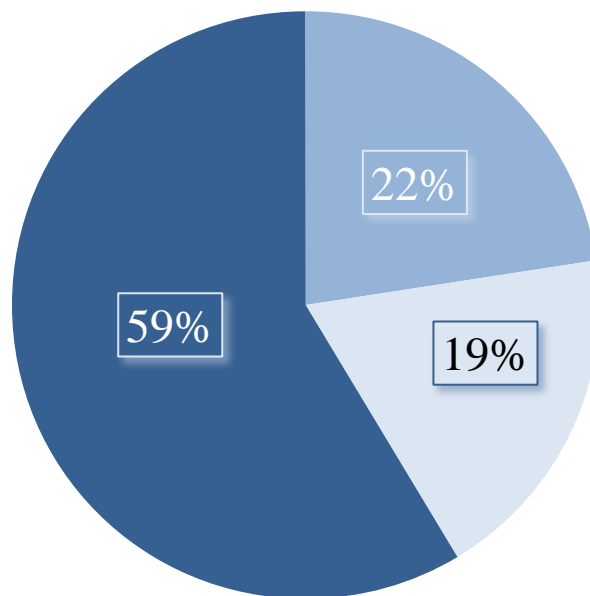
VALUTAZIONE COMPLESSIVA





UTENZA ALLO SPORTELLO

Il servizio è risultato:



■ Superiore alle attese

■ Inferiore alle attese

■ Uguale alle attese

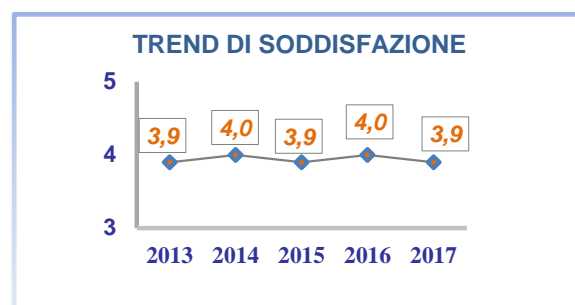
UTENZA TELEMATICA

Grado di soddisfazione elevato per il servizio, leggermente meno elevato per il sito camerale.
Trend in leggero calo rispetto allo scorso anno per quanto riguarda il servizio, stazionario per quanto riguarda il sito camerale

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Tenendo conto degli aspetti esaminati, in una scala da 1 a 5, si ritiene soddisfatto dei servizi forniti dalla Camera di Commercio di Bologna?

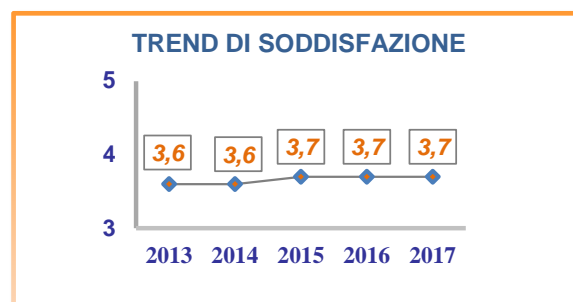
Classi di valutazione	Si ritiene:	Frequenze assolute	Frequenze percentuali
1 - 2	Non soddisfatto	10	4%
3 - 5	Soddisfatto	244	96%
	Nessuna risposta	0	



VALUTAZIONE DEL SITO

Tenendo conto degli aspetti esaminati, in una scala da 1 a 5, si ritiene soddisfatto dell'organizzazione del sito internet camerale?

Classi di valutazione	Si ritiene:	Frequenze assolute	Frequenze percentuali
1 - 2	Non soddisfatto	14	6%
3 - 5	Soddisfatto	240	94%
	Nessuna risposta	0	



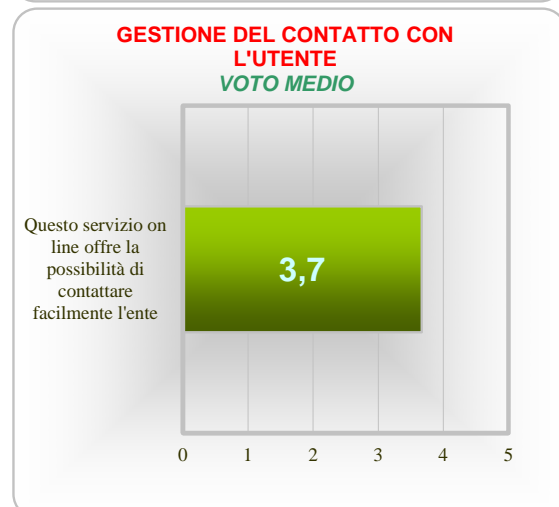
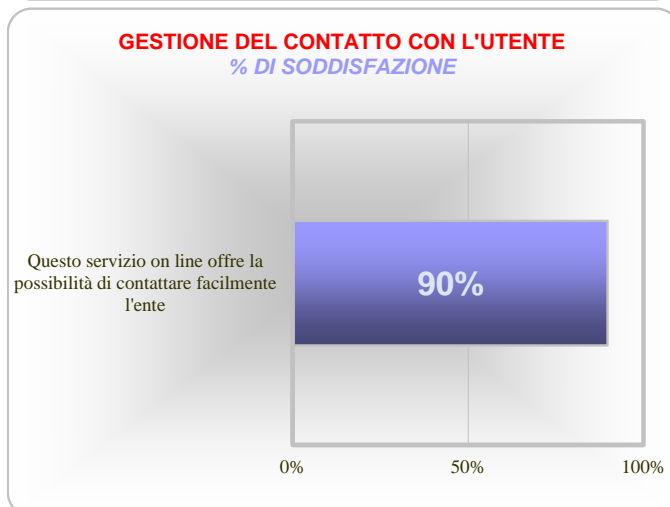
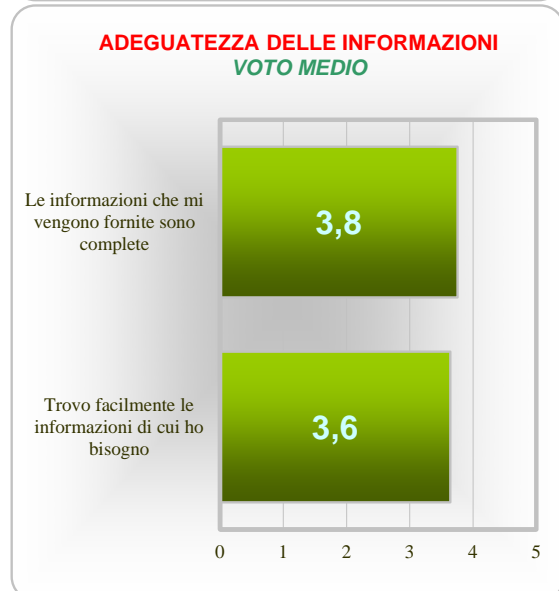
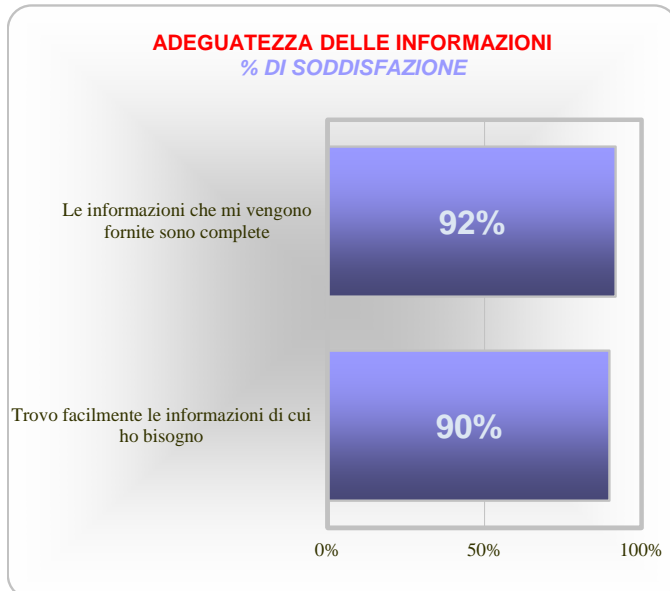
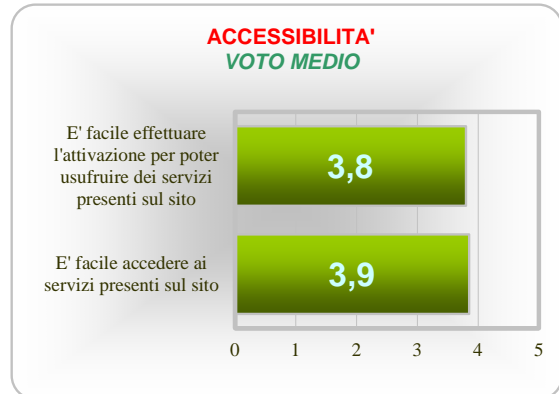


UTENZA TELEMATICA

ASPETTI DEL SERVIZIO

% DI COLORO CHE HANNO ATTRIBUITO UN VOTO DA 3 A 5 SUL
TOTALE DELLE RISPOSTE

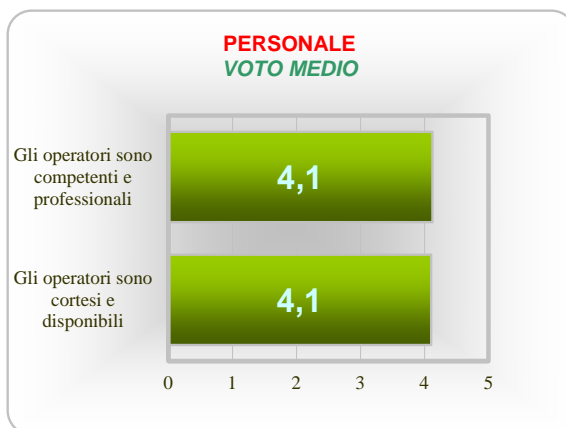
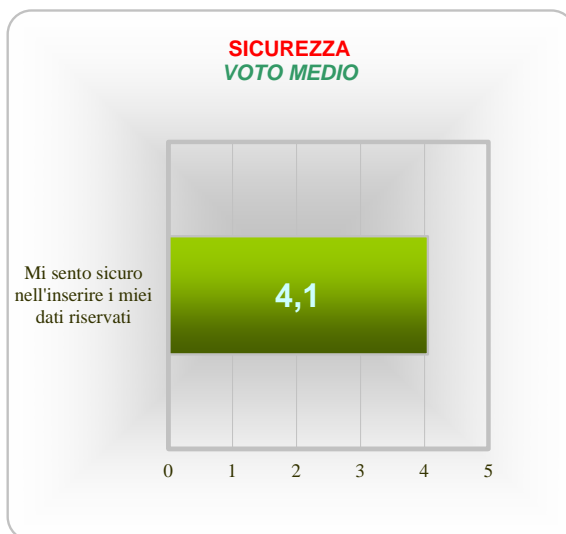
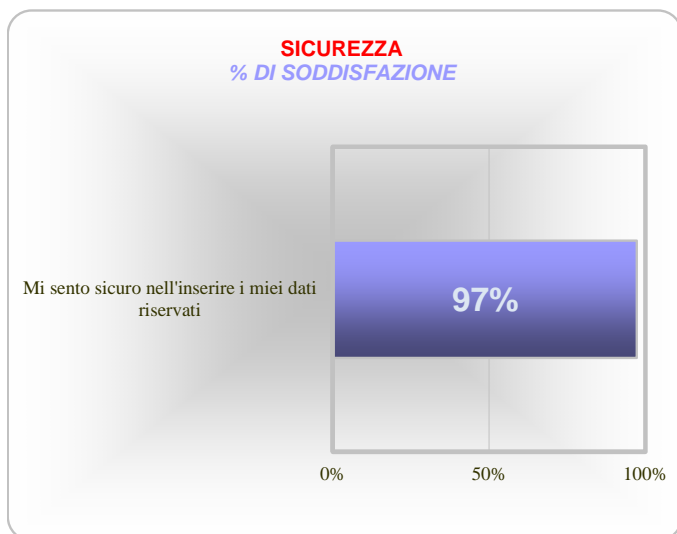
VOTO MEDIO CALCOLATO SUI VOTI DA 1 A 5
ASSEGNATI



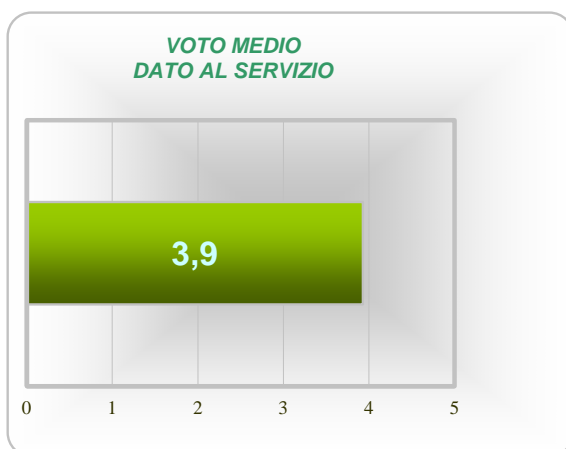
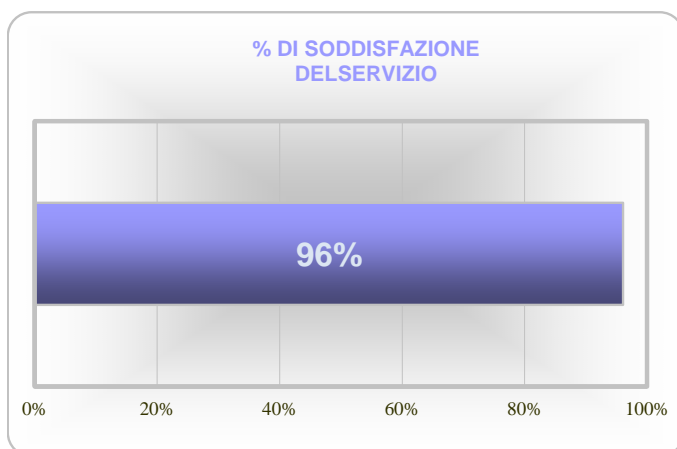


UTENZA TELEMATICA

ASPETTI DEL SERVIZIO



VALUTAZIONE FINALE DEL SERVIZIO

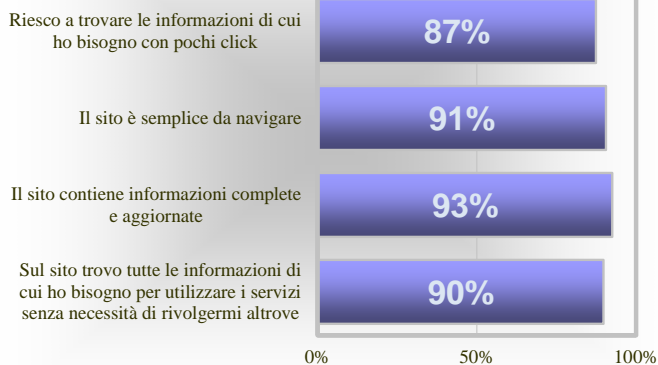




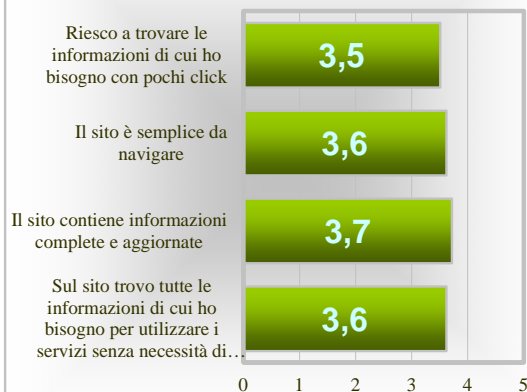
UTENZA TELEMATICA

SITO INTERNET

% DI SODDISFAZIONE

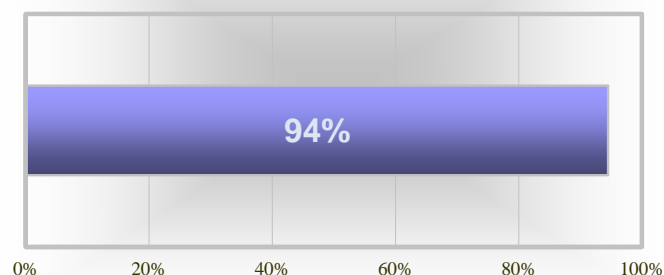


VOTO MEDIO



VALUTAZIONE FINALE DEL SITO INTERNET

% DI SODDISFAZIONE DEL SITO

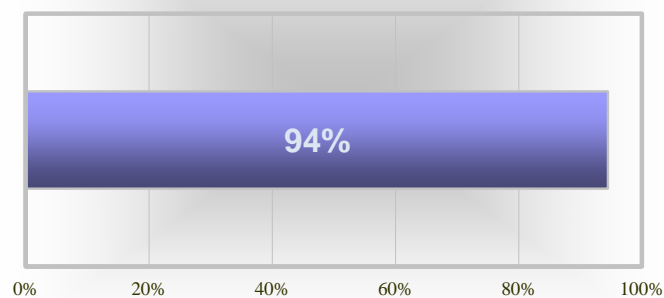


VOTO MEDIO DATO AL SITO



ASPETTATIVE

ASPETTATIVE % DI SODDISFAZIONE



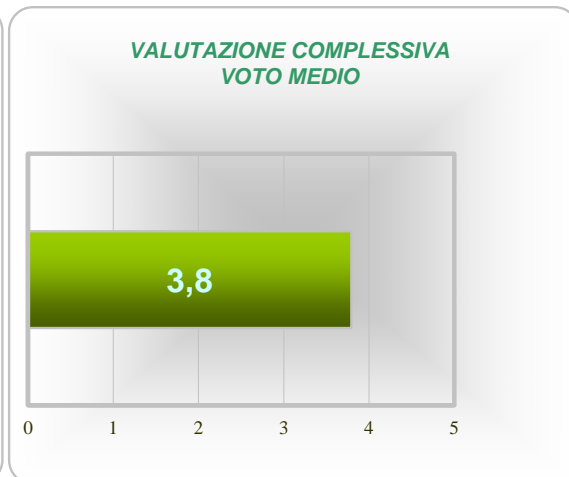
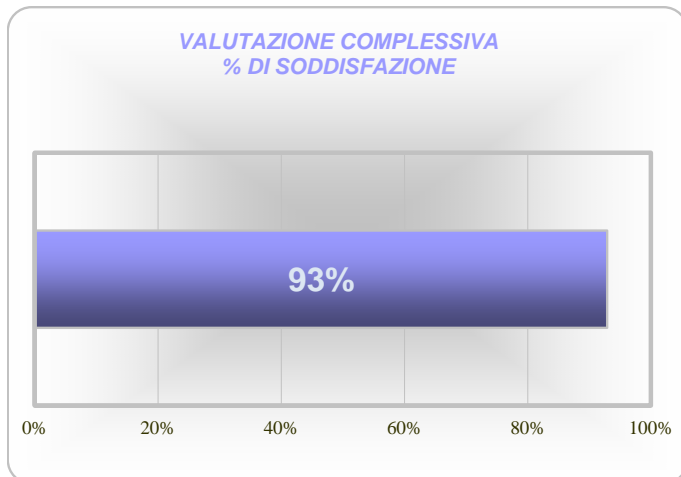
ASPETTATIVE VOTO MEDIO





UTENZA TELEMATICA

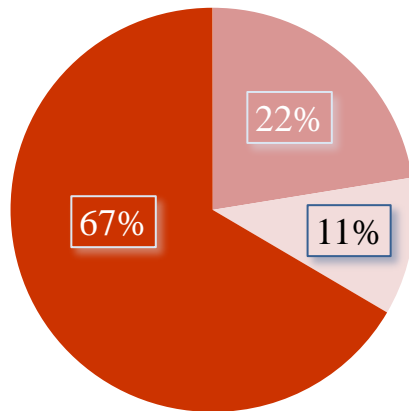
VALUTAZIONE COMPLESSIVA





UTENZA TELEMATICA

Il servizio è stato:



■ Superiore alle attese ■ Inferiore alle attese ■ Uguale alle attese



CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO E
AGRICOLTURA DI BOLOGNA

Camera dell'Economia

CUSTOMER SATISFACTION
I SERVIZI DELLA CAMERA DI COMMERCIO
DI BOLOGNA
ANNO 2017

AREE



UTENZA ALLO SPORTELLO

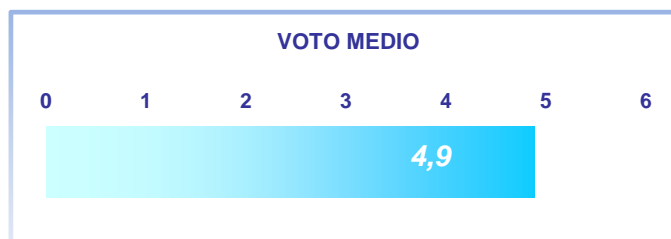
AREA ANAGRAFE ECONOMICA - Ufficio Registro delle Imprese, Attività Artigiane, Albi e Ruoli

Grado di soddisfazione elevato sia per il servizio che per il sito camerale

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Tenendo conto degli aspetti esaminati, in una scala da 1 a 5, si ritiene soddisfatto dei servizi forniti dalla Camera di Commercio di Bologna?

Classi di valutazione	Si ritiene:	Frequenze assolute	Frequenze percentuali
1 - 2	Non soddisfatto	1	1%
3 - 5	Soddisfatto	75	99%
	Nessuna risposta	0	



VALUTAZIONE DEL SITO

Tenendo conto degli aspetti esaminati, in una scala da 1 a 5, si ritiene soddisfatto dell'organizzazione del sito internet camerale?

Classi di valutazione	Si ritiene:	Frequenze assolute	Frequenze percentuali
1 - 2	Non soddisfatto	2	3%
3 - 5	Soddisfatto	72	97%
	Nessuna risposta	2	





UTENZA TELEMATICA

AREA ANAGRAFE ECONOMICA

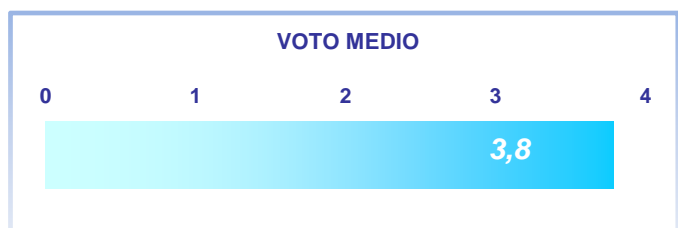
Ufficio Registro delle Imprese, Attività Artigiane, Albi e Ruoli - Commercialisti - Notai

Grado di soddisfazione elevato sia per il servizio che per il sito camerale

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Tenendo conto degli aspetti esaminati, in una scala da 1 a 5, si ritiene soddisfatto dei servizi forniti dalla Camera di Commercio di Bologna?

Classi di valutazione	Si ritiene:	Frequenze assolute	Frequenze percentuali
1 - 2	Non soddisfatto	6	7%
3 - 5	Soddisfatto	78	93%
	Nessuna risposta	0	



VALUTAZIONE DEL SITO

Tenendo conto degli aspetti esaminati, in una scala da 1 a 5, si ritiene soddisfatto dell'organizzazione del sito internet camerale?

Classi di valutazione	Si ritiene:	Frequenze assolute	Frequenze percentuali
1 - 2	Non soddisfatto	6	7%
3 - 5	Soddisfatto	78	93%
	Nessuna risposta	0	



UTENZA ALLO SPORTELLO

AREA PROMOZIONE, INTERNAZIONALIZZAZIONE, CONCILIAZIONE E ARBITRATO

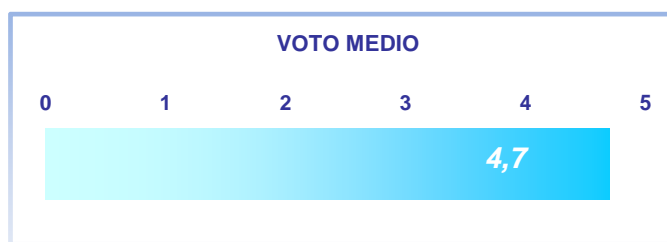
Ufficio Promozione Interna - Ufficio Promozione Estera

Grado di soddisfazione elevato sia per il servizio che per il sito camerale. L'elevato numero di "mancate risposte" ai quesiti sul sito camerale è dovuto al fatto che molti utenti recandosi direttamente allo sportello non lo consultano.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Tenendo conto degli aspetti esaminati, in una scala da 1 a 5, si ritiene soddisfatto dei servizi forniti dalla Camera di Commercio di Bologna?

Classi di valutazione	Si ritiene:	Frequenze assolute	Frequenze percentuali
1 - 2	Non soddisfatto	0	0%
3 - 5	Soddisfatto	229	100%
	Nessuna risposta	3	



VALUTAZIONE DEL SITO

Tenendo conto degli aspetti esaminati, in una scala da 1 a 5, si ritiene soddisfatto dell'organizzazione del sito internet camerale?

Classi di valutazione	Si ritiene:	Frequenze assolute	Frequenze percentuali
1 - 2	Non soddisfatto	5	4%
3 - 5	Soddisfatto	120	96%
	Nessuna risposta	107	





UTENZA ALLO SPORTELLO

AREA TUTELA DEL MERCATO E DEL CONSUMATORE E AMBIENTE

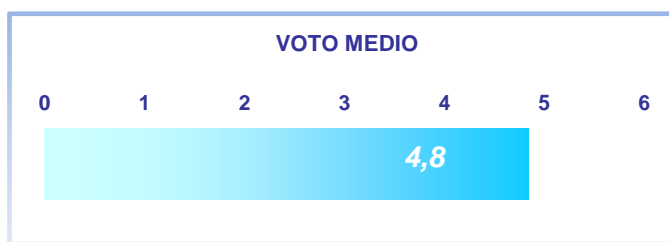
Ufficio Brevetti, Marchi e Protesti - Ufficio Metrico e Ispettivo - Ufficio Ambiente

Grado di soddisfazione elevato sia per il servizio che per il sito camerale

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Tenendo conto degli aspetti esaminati, in una scala da 1 a 5, si ritiene soddisfatto dei servizi forniti dalla Camera di Commercio di Bologna?

Classi di valutazione	Si ritiene:	Frequenze assolute	Frequenze percentuali
1 - 2	Non soddisfatto	0	0%
3 - 5	Soddisfatto	152	100%
	Nessuna risposta	2	



VALUTAZIONE DEL SITO

Tenendo conto degli aspetti esaminati, in una scala da 1 a 5, si ritiene soddisfatto dell'organizzazione del sito internet camerale?

Classi di valutazione	Si ritiene:	Frequenze assolute	Frequenze percentuali
1 - 2	Non soddisfatto	1	1%
3 - 5	Soddisfatto	138	99%
	Nessuna risposta	15	





UTENZA TELEMATICA

AREA TUTELA DEL MERCATO E DEL CONSUMATORE E AMBIENTE - Ufficio Ambiente

Grado di soddisfazione elevato per il servizio, leggermente più basso per il sito camerale

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Tenendo conto degli aspetti esaminati, in una scala da 1 a 5, si ritiene soddisfatto dei servizi forniti dalla Camera di Commercio di Bologna?

Classi di valutazione	Si ritiene:	Frequenze assolute	Frequenze percentuali
1 - 2	Non soddisfatto	4	2%
3 - 5	Soddisfatto	166	98%
	Nessuna risposta	0	



VALUTAZIONE DEL SITO

Tenendo conto degli aspetti esaminati, in una scala da 1 a 5, si ritiene soddisfatto dell'organizzazione del sito internet camerale?

Classi di valutazione	Si ritiene:	Frequenze assolute	Frequenze percentuali
1 - 2	Non soddisfatto	8	5%
3 - 5	Soddisfatto	162	95%
	Nessuna risposta	0	





UTENZA ALLO SPORTELLO

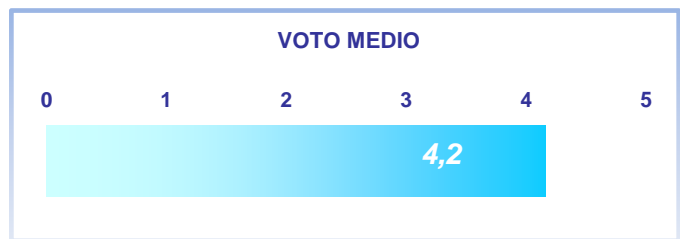
AREA COMUNICAZIONE E STATISTICA - Ufficio Comunicazione e Ufficio Biblioteca

Grado di soddisfazione elevato sia per il servizio che per il sito camerale

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Tenendo conto degli aspetti esaminati, in una scala da 1 a 5, si ritiene soddisfatto dei servizi forniti dalla Camera di Commercio di Bologna?

Classi di valutazione	Si ritiene:	Frequenze assolute	Frequenze percentuali
1 - 2	Non soddisfatto	20	3%
3 - 5	Soddisfatto	739	97%
	Nessuna risposta	1	



VALUTAZIONE DEL SITO

Tenendo conto degli aspetti esaminati, in una scala da 1 a 5, si ritiene soddisfatto dell'organizzazione del sito internet camerale?

Classi di valutazione	Si ritiene:	Frequenze assolute	Frequenze percentuali
1 - 2	Non soddisfatto	19	3%
3 - 5	Soddisfatto	721	97%
	Nessuna risposta	20	





CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO E
AGRICOLTURA DI BOLOGNA

Camera dell'Economia

CUSTOMER SATISFACTION
I SERVIZI DELLA CAMERA DI COMMERCIO
DI BOLOGNA
ANNO 2017

ALTRE RILEVAZIONI



SERVIZIO DI MEDIAZIONE

Il Servizio di Mediazione provvede alla somministrazione di un modello di customer satisfaction diverso da quello in uso alla Camera di Commercio di Bologna in applicazione al D.M. n. 180/2010 art. 7, com. 5 lett. b) che prevede tra l'altro, al termine del procedimento, l'invio telematico del questionario al responsabile del registro presso il Ministero di Giustizia.

Il modello in uso alla Camera di Commercio di Bologna è stato predisposto a livello nazionale da Unioncamere previo parere del Ministero di Giustizia e viene inviato di volta in volta mediante il programma informatico Concilia Camera.

Il questionario è allegato al Regolamento di cui è parte integrante.

SERVIZIO DI MEDIAZIONE

N.RO QUESTIONARI CONSEGNATI	779
TOT. QUESTIONARI RESTITUITI	747

PERCHE' SI E' RICORSI AL SERVIZIO DI MEDIAZIONE		
Clausola contrattuale	18	2,41%
Consiglio professionista	104	13,92%
Invito Giudice	101	13,52%
Domanda effettuata da una parte	187	25,03%
Legge	257	34,40%
Altro	17	2,28%

GRADIMENTO SERVIZIO DI MEDIAZIONE DELL'ORGANISMO (punteggio medio)	4,71
--	------

GIUDIZIO COMPLESSIVO (punteggi medi)	
Disponibilità e cortesia funzionari	4,85
Preparazione e professionalità funzionari	4,82
Semplicità procedura	4,62
Chiarezza informazioni ottenute	4,76
Precisione e completezza informazioni ottenute	4,77
Chiarezza e comprensibilità modulistica	4,71
Trasparenza delle procedure	4,76
Gestione dei tempi	4,67
Comfort ambienti	4,82
Riservatezza	4,83

GIUDIZIO SUL MEDIATORE (punteggio medio)	
Disponibilità e cortesia del mediatore	4,88
Preparazione e professionalità mediatore	4,85
Chiarezza espositiva	4,84
Imparzialità, indipendenza e neutralità	4,86
Riservatezza del mediatore	4,89

COSTO CONFORME AL SERVIZIO RICEVUTO		
SI	685	91,70%
NO	25	3,35%

CONOSCENZA SITO INTERNET CCIAA		
SI	457	61,18%
NO	258	34,54%

CONOSCENZA SERVIZIO ON-LINE		
SI	317	42,44%
NO	397	53,15%

CONOSCENZA DEL SERVIZIO DI CONCILIAZIONE		
Giornali	6	0,80%
Radio	0	0,00%
Televisione	4	0,54%
Sito internet Camera di Commercio	67	8,97%
Associazione di categoria	27	3,61%
Consiglio professionista	529	70,82%
Associazione dei consumatori	1	0,13%
Familiare/amico/conoscente che aveva già provato il servizio	15	2,01%
Altro	44	5,89%



SERVIZIO DI MEDIAZIONE

TENTATIVO IN ALTRE CONCILIAZIONI		
Si	685	91,70%
No	25	3,35%

CONSIGLIO AD ALTRI PER UTILIZZARE IL SERVIZIO DI CONCILIAZIONE		
Si	687	91,97%
No	24	3,21%

INDICI GLOBALI:

IR (indicatore di risposta)	95,89	(n. questionari restituiti/emessi)*100	747
IS (indicatore di soddisfazione)	99,17	(n. risposte positive/ricevute)*100	721
IN (indicatore di insoddisfazione)	0,83	(n. risposte negative/ricevute)*100	6

INDICI PARZIALI

Disponibilità cortesia funzionari		IS #####	742
		IN 0,00%	0
Preparazione professionalità funzionari		IS 99,86%	737
		IN 0,14%	1
Semplicità procedura		IS 98,78%	727
		IN 1,22%	9
Chiarezza informazioni ottenute		IS 99,86%	739
		IN 0,14%	1
Precisione completezza informazioni ottenute		IS 99,59%	734
		IN 0,41%	3
chiarezza comprensibilità modulistica		IS 99,59%	734
		IN 0,41%	3
trasparenza delle procedure		IS 99,73%	735
		IN 0,27%	2
gestione dei tempi		IS 98,37%	725
		IN 1,63%	12
comfort ambienti		IS 99,73%	740
		IN 0,27%	2
riservatezza funzionari		IS 99,73%	738
		IN 0,27%	2
disponibilità cortesia mediatore		IS 99,72%	721
		IN 0,28%	2
preparazione professionalità mediatore		IS 99,58%	711
		IN 0,42%	3
chiarezza espositiva		IS 99,44%	711
		IN 0,56%	4
imparzialità, indipendenza, neutralità mediatore		IS 99,44%	707
		IN 0,56%	4
riservatezza mediatore		IS 99,72%	822
		IN 0,28%	2



CAMERA DI
COMMERCIO
INDUSTRIA
ARTIGIANATO
E AGRICOLTURA
DI BOLOGNA

Camera dell'Economia