



Camera di Commercio di Vicenza

La tua opinione per ripartire 2021

Questionario di gradimento alle imprese sui servizi camerali



La Camera di Commercio di Vicenza svolge quotidianamente un'azione di supporto alle imprese del suo territorio. Per questo motivo diventa importante individuare e scegliere le priorità su cui concentrare le risorse e rinsaldare il rapporto di collaborazione e di ascolto con le imprese vicentine, soprattutto in questo periodo ancora segnato dall'emergenza sanitaria.

L'opinione delle imprese risulta particolarmente utile per verificare i servizi forniti, per programmare le attività future e per individuare i fattori che favoriscono il rilancio del sistema produttivo.

E' stato perciò proposto un questionario (anonimo e facoltativo) ad un campione significativo, rappresentativo delle imprese del territorio. **Le imprese contattate sono state 22.000 ed hanno risposto in 1.842 (8,4%).**

Per le singole domande è stato riportato il numero effettivo di risposte.

Alcune domande sono state poste anche negli anni precedenti. Ove disponibili, quindi, sono stati riportati i risultati pregressi per un confronto.

E' stato chiesto un giudizio sui servizi offerti dalla Camera e il grado di utilizzo dei servizi stessi.

E' stata sviluppata una sezione del questionario sulle iniziative messe in campo dalla Camera per supportare le imprese, durante il protrarsi dell'emergenza sanitaria.

Sono state chieste indicazioni sulle strategie che la Camera dovrà mettere in atto per rilanciare le imprese del territorio e sulla programmazione futura.

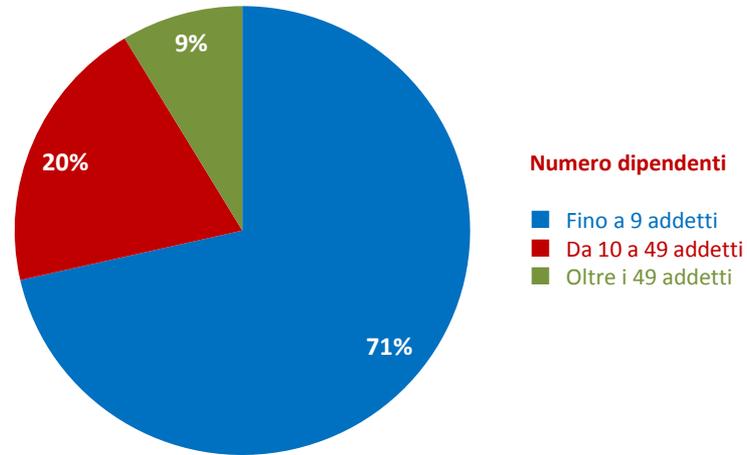
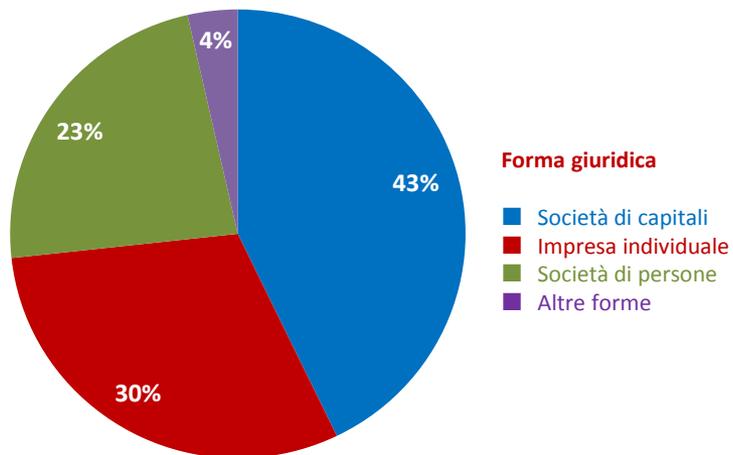
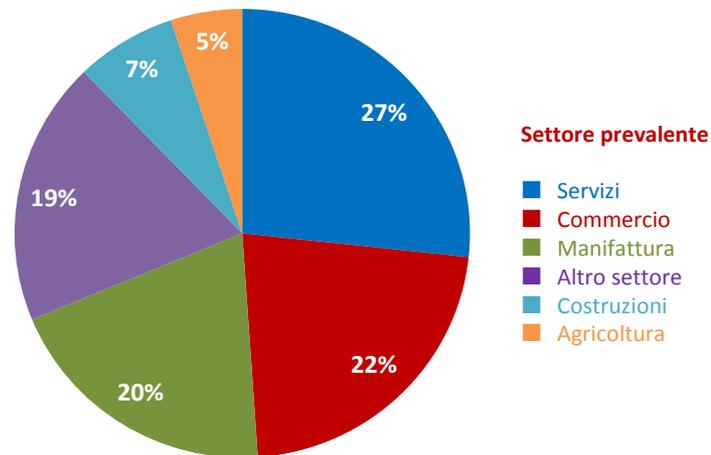
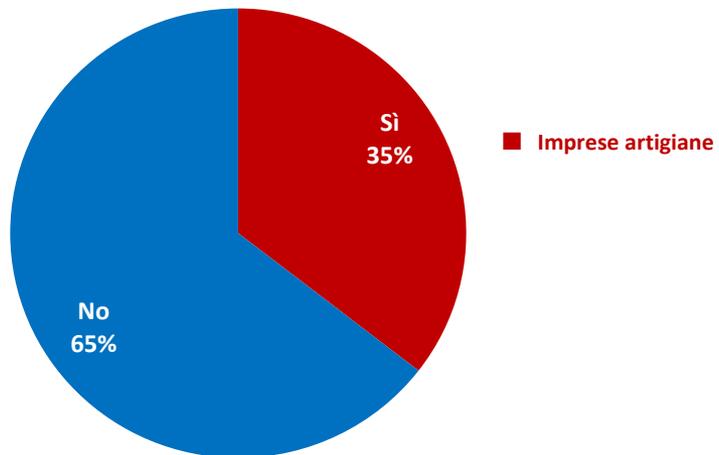
Infine è stato posto l'accento sulle tematiche della trasparenza e dell'anticorruzione.



## INDICE REPORT

Dati sulle imprese che hanno risposto	4
I servizi della Camera di Commercio:	
• Modalità di accesso	5
• Grado di utilizzo	7
• Grado di soddisfazione	11
• Stampa in azienda dei CO	16
• Contributi camerali	17
La strategia del sistema imprenditoriale nella ripresa	18
La strategia della Camera di Commercio nella ripresa	19
La programmazione futura della Camera di Commercio	21
Camera di Commercio: trasparenza e anticorruzione	24

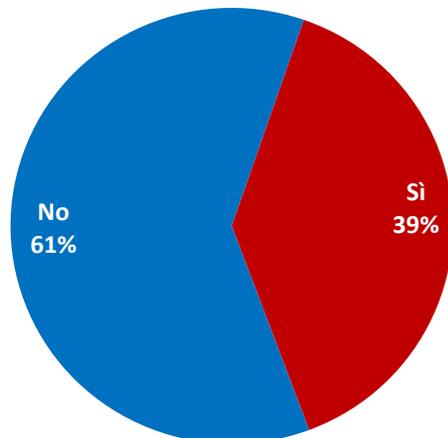
# Dati sulle imprese che hanno risposto



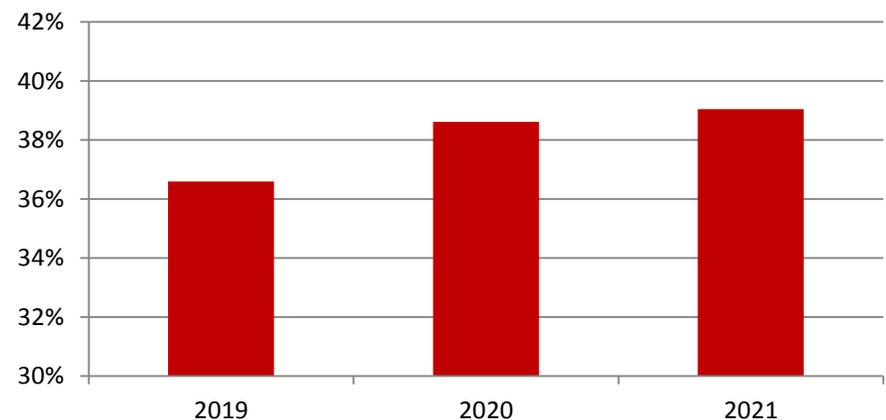
Oltre alle note specifiche per ogni sezione del report, si fa presente che, in linea generale, nei grafici il colore **rosso** indica un risultato positivo, mentre il colore **blu** indica un risultato negativo.

In questa prima sezione è stato chiesto alle imprese se avessero utilizzato i servizi camerali durante l'anno. **Il dato, che sfiora il 40%, è in crescita costante nell'ultimo triennio.**

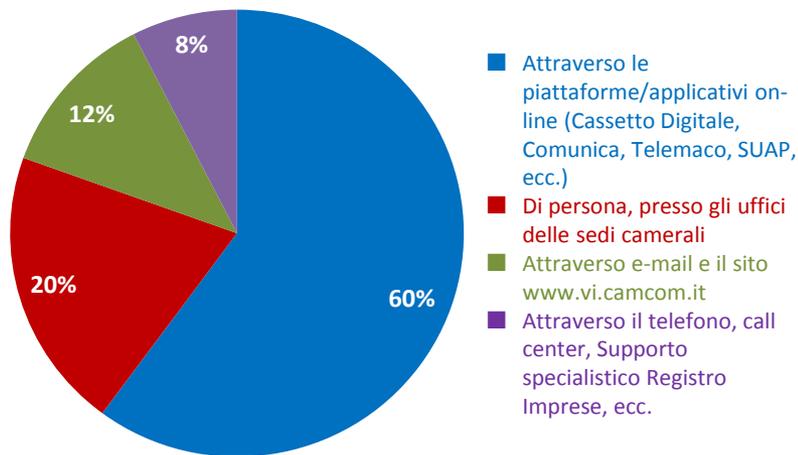
**Nel corso del 2021 ha utilizzato i servizi della Camera di Commercio di Vicenza? (risposte 1.842)**



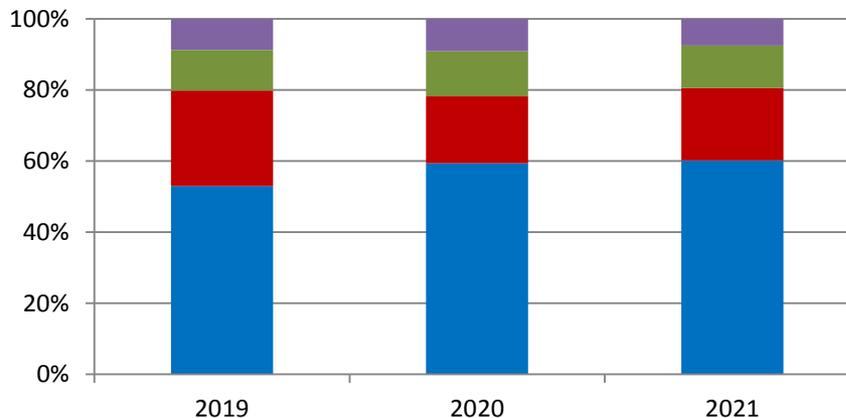
**% Utilizzo dei servizi camerali nell'ultimo triennio:**



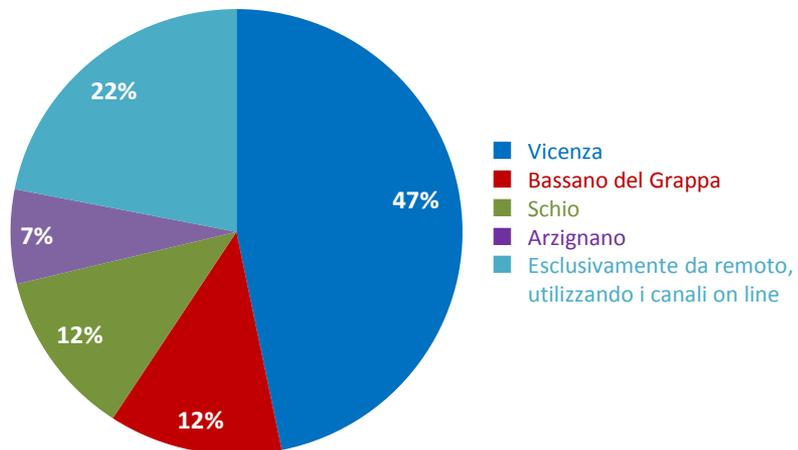
## Con quale modalità ha utilizzato i servizi camerali PREVALENTEMENTE? (risposte 717)



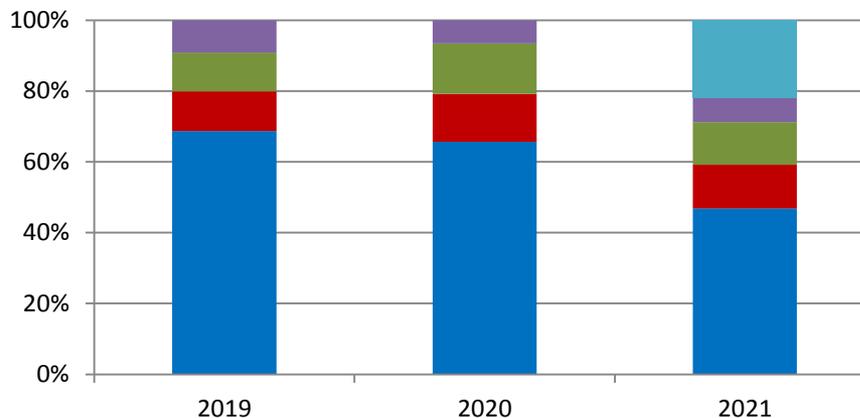
## % Modalità di utilizzo dei servizi camerali nell'ultimo triennio:



## E in quale sede, PREVALENTEMENTE? (risposte 716)



## % Utilizzo presso le sedi camerali nell'ultimo triennio:

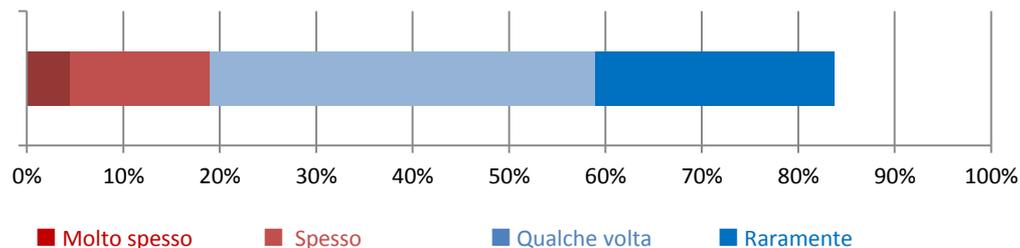


E' stato chiesto alle imprese di indicare la frequenza con cui utilizzano alcuni servizi camerali, in una scala che va da "Molto spesso" a "Mai". Nei grafici seguenti sono state riportate le percentuali di frequenza effettiva, escludendo quindi la voce "Mai". Sono in ordine decrescente rispetto ai dati assoluti (tra parentesi).

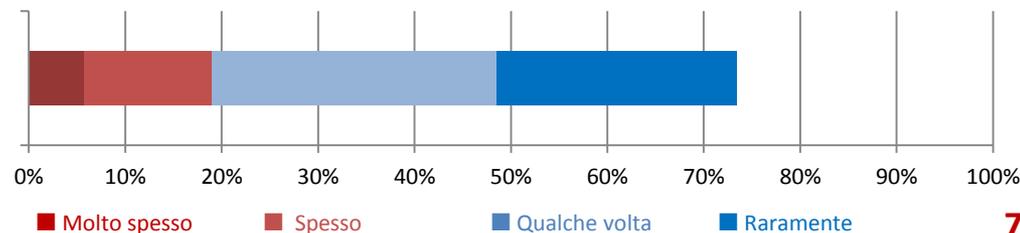
In **rosso** le voci che indicano un alto grado di utilizzo dei servizi, mentre in **blu** sono riportate le voci che indicano un utilizzo più sporadico.

**In continuità con gli anni scorsi, i servizi più utilizzati sia per frequenza che per quantità sono quelli legati al Registro Imprese, all'Agenda digitale e alla Certificazione Estero.**

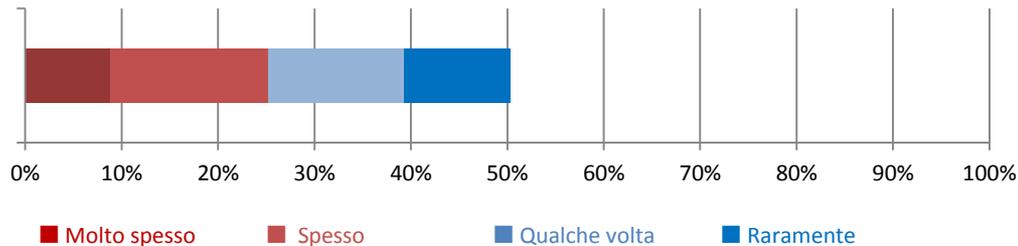
**Registro delle Imprese e Albo Imprese Artigiane (iscrizione, cancellazione, modifica, deposito bilanci, elenchi, ecc. (697 risposte)**



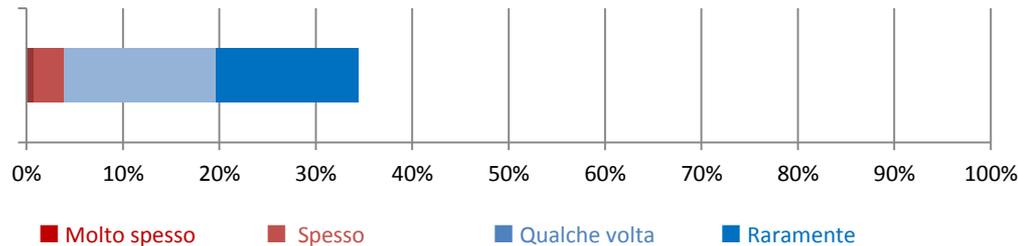
**Agenda Digitale (firme digitali, carte tachigrafiche, SPID, ecc.) (680 risposte)**



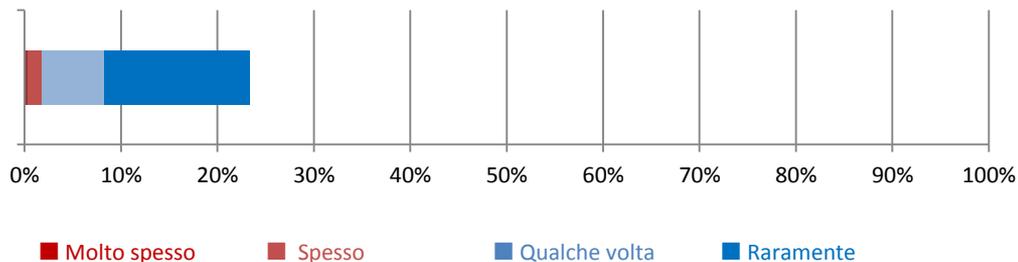
**Carnet ATA, Certificati di origine, visti, ecc. (678 risposte)**



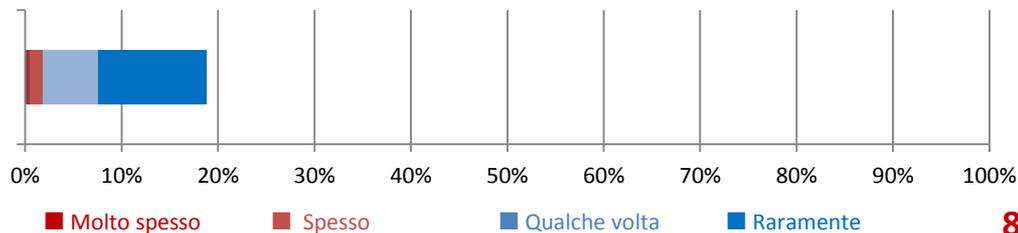
**Pratiche ambientali (RAEE, MUD) (666 risposte)**



**Assistenza all'export tramite l'azienda speciale Made in Vicenza (formazione, orientamento, iniziative di incoming, workshop) (664 Risposte)**



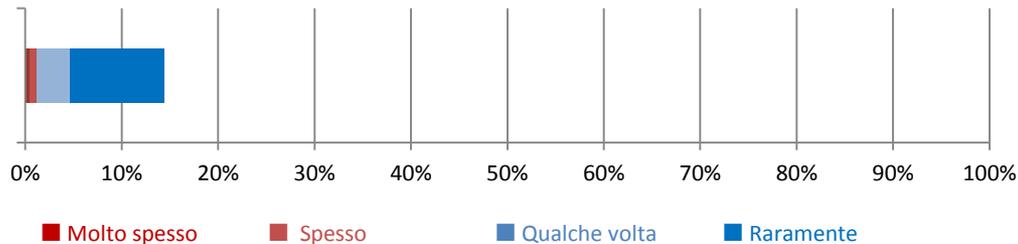
**Alternanza Scuola/Lavoro (Registro Alternanza, avvio percorsi di alternanza) (658 Risposte)**



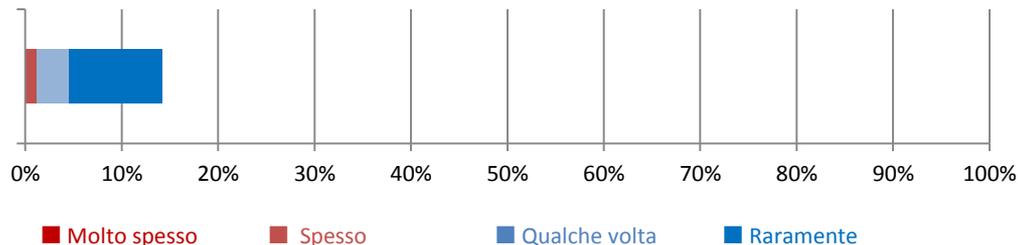


# I servizi della Camera di Commercio: grado di utilizzo

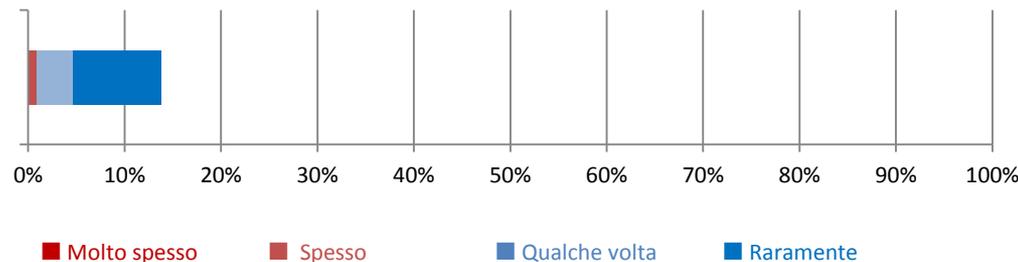
**Metrologia legale (controlli strumenti di misura, vigilanza prodotti) (659 Risposte)**



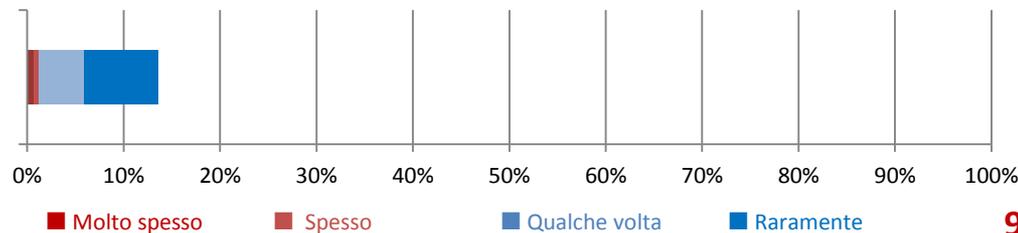
**Deposito Brevetti e marchi e Ufficio Protesti (661 Risposte)**



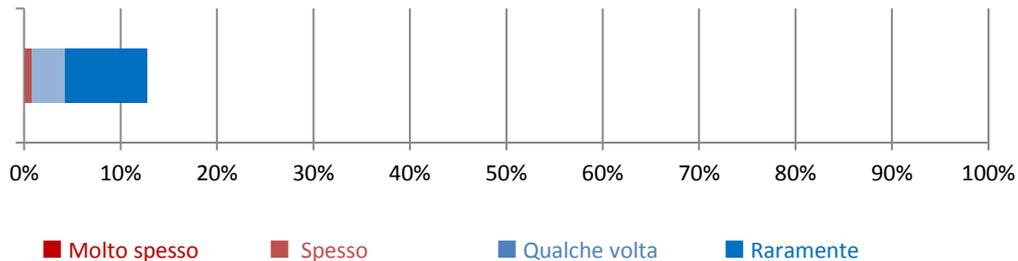
**PID - Punto Impresa Digitale (assistenza, orientamento, formazione sui processi di digitalizzazione) (661 risposte)**



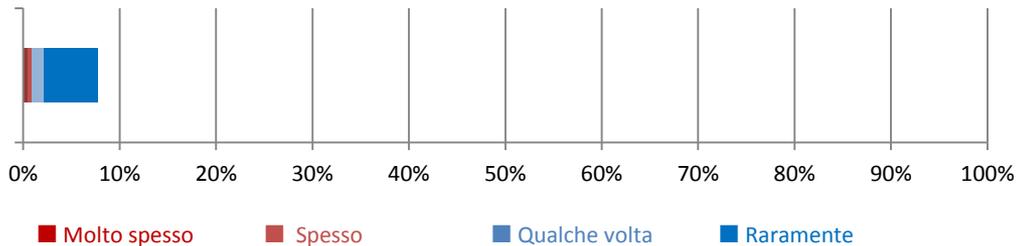
**Statistica/Studi/Prezzi (663 risposte)**



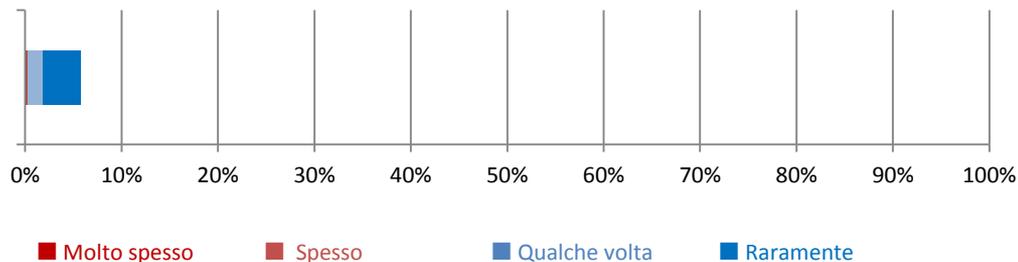
**POI - Primo Orientamento Imprese (supporto avvio d'impresa, ricerca finanziamenti, ecc.) (660 risposte)**



**Mediazione/Conciliazione tramite l'azienda speciale Made in Vicenza (659 Risposte)**



**Laboratorio Saggio Metalli Preziosi tramite l'azienda speciale Made in Vicenza (660 Risposte)**

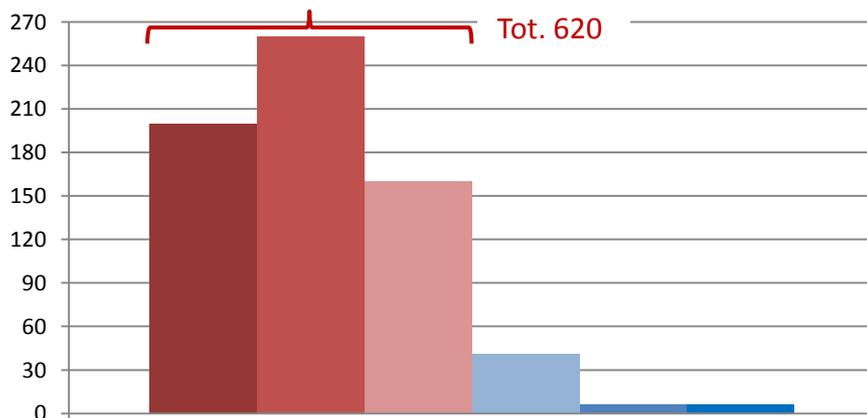


E' stato chiesto alle imprese di valutare il grado di soddisfazione in merito ai servizi utilizzati, in riferimento ad alcuni aspetti organizzativi e relativi al personale, con una scala che va da 6 (totalmente soddisfatto) a 1 (totalmente insoddisfatto). Alla fine è stato chiesto un giudizio complessivo sulla Camera di Commercio.

I dati sono messi a confronto con i corrispettivi dello scorso quadriennio e disposti in ordine decrescente secondo la somma dei giudizi da 6 a 4, che vengono considerati mediamente positivi e colorati in rosso. La valutazione del quinquennio si riferisce alla somma dei giudizi positivi. Tra parentesi le risposte in valore assoluto.

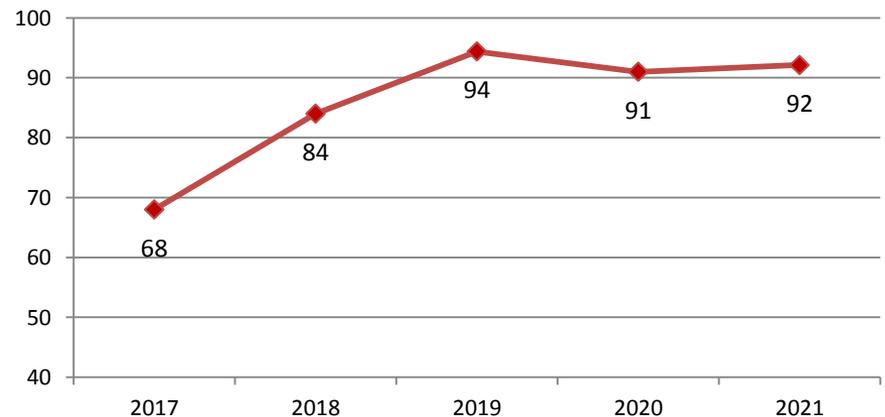
**I giudizi relativi al personale risultano più elevati rispetto a quelli organizzativi, in continuità con i risultati degli anni scorsi.**

## 1. Competenza del personale (673 risposte)

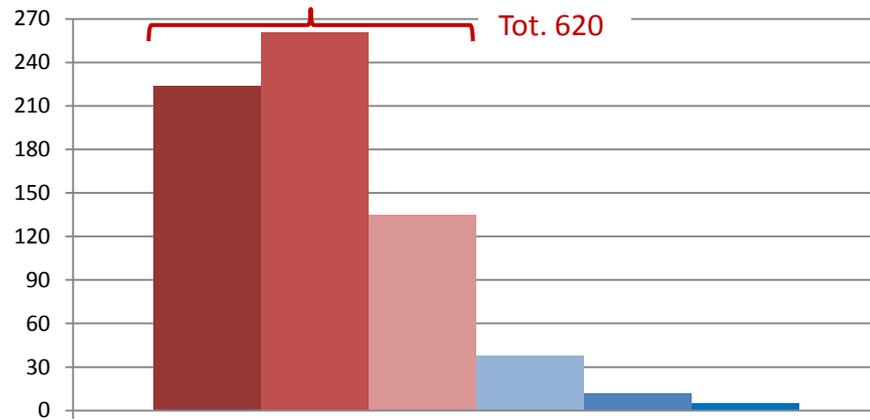


totalmente soddisfatto ■ 6 ■ 5 ■ 4 ■ 3 ■ 2 ■ 1 totalmente insoddisfatto

## Giudizio nell'ultimo quinquennio

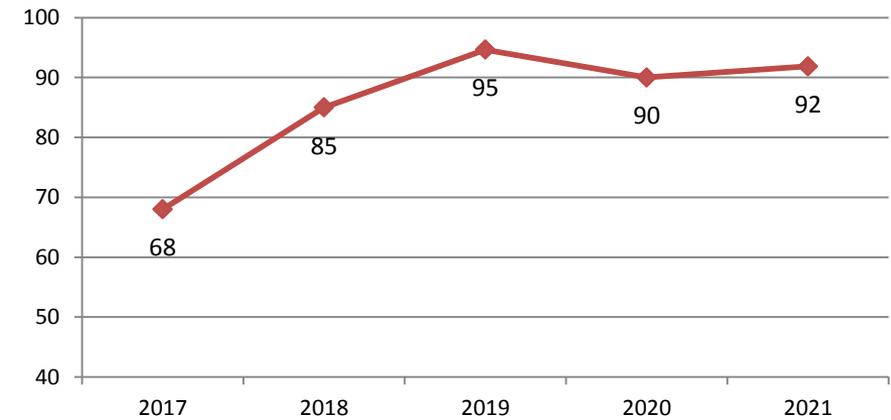


## 2. Cortesia e disponibilità del personale (675 risposte)

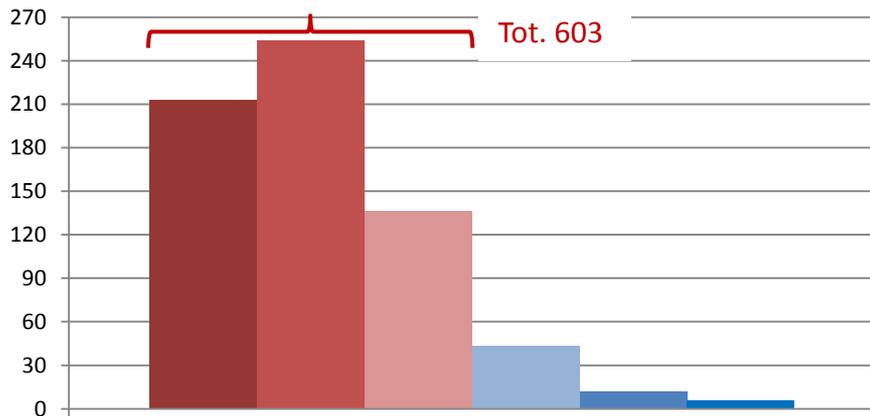


totalmente soddisfatto ■ 6 ■ 5 ■ 4 ■ 3 ■ 2 ■ 1 totalmente insoddisfatto

## Giudizio nell'ultimo quinquennio

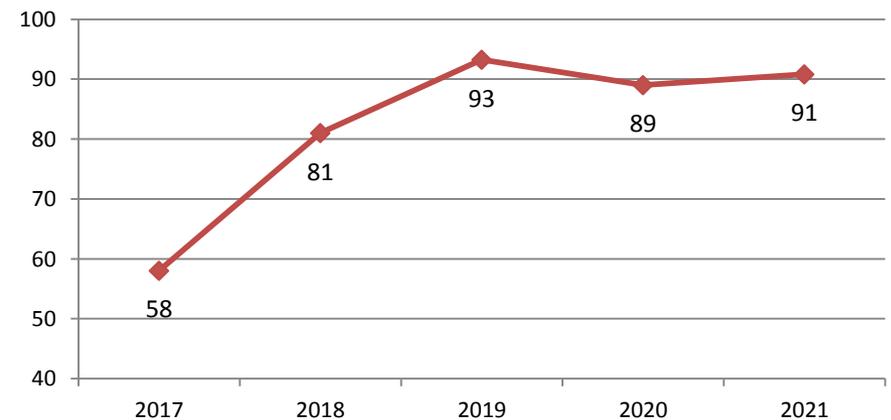


## 3. Possibilità di prenotare appuntamenti telematicamente (664 risposte)

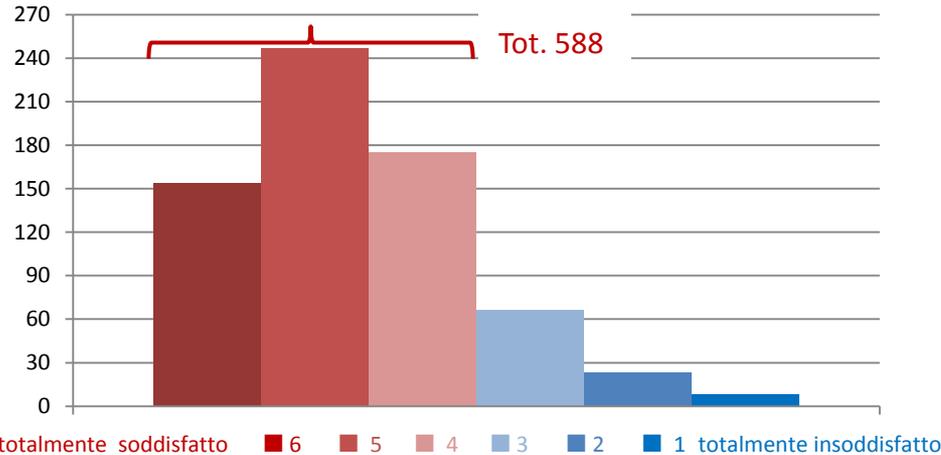


totalmente soddisfatto ■ 6 ■ 5 ■ 4 ■ 3 ■ 2 ■ 1 totalmente insoddisfatto

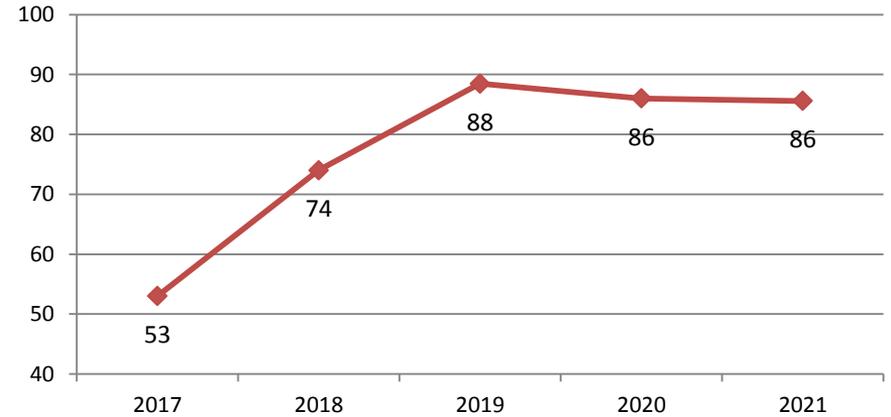
## Giudizio nell'ultimo quinquennio



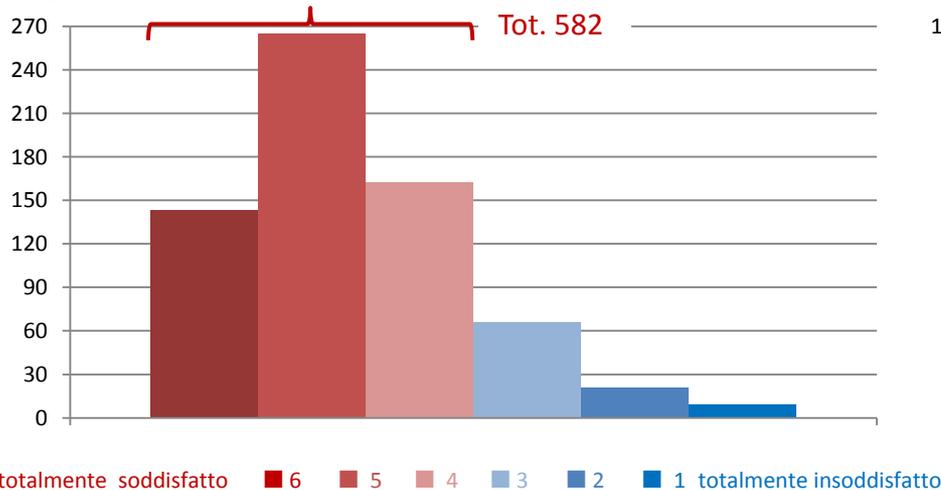
## 4. Disponibilità di informazioni esaustive sul sito [www.vi.camcom.it](http://www.vi.camcom.it) (686 risposte)



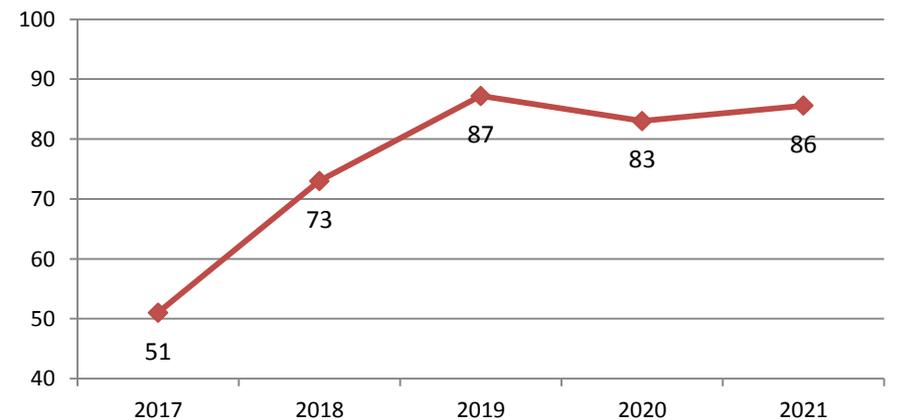
## Giudizio nell'ultimo quinquennio



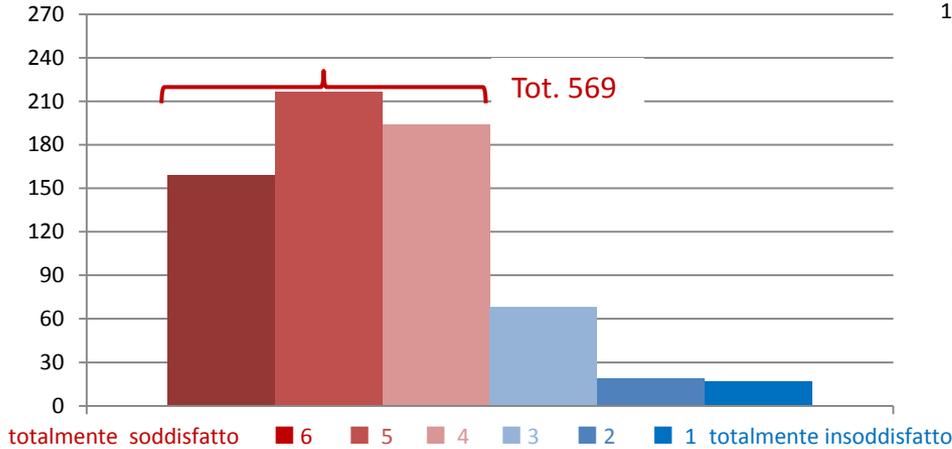
## 5. Tempi di attesa per l'erogazione del servizio richiesto (679 risposte)



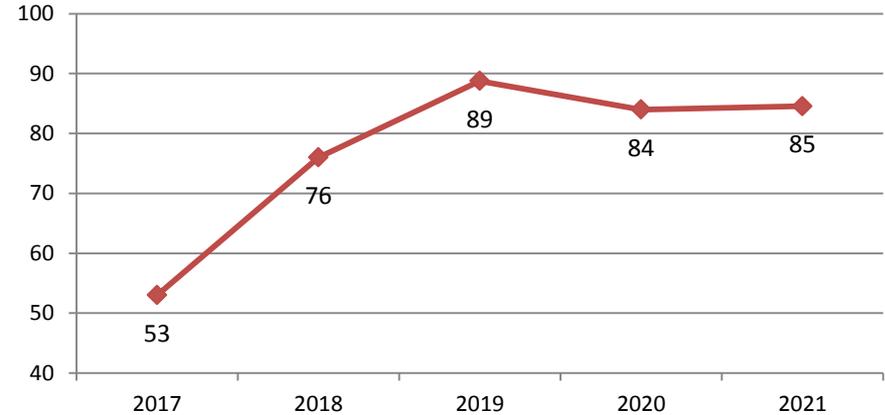
## Giudizio nell'ultimo quinquennio



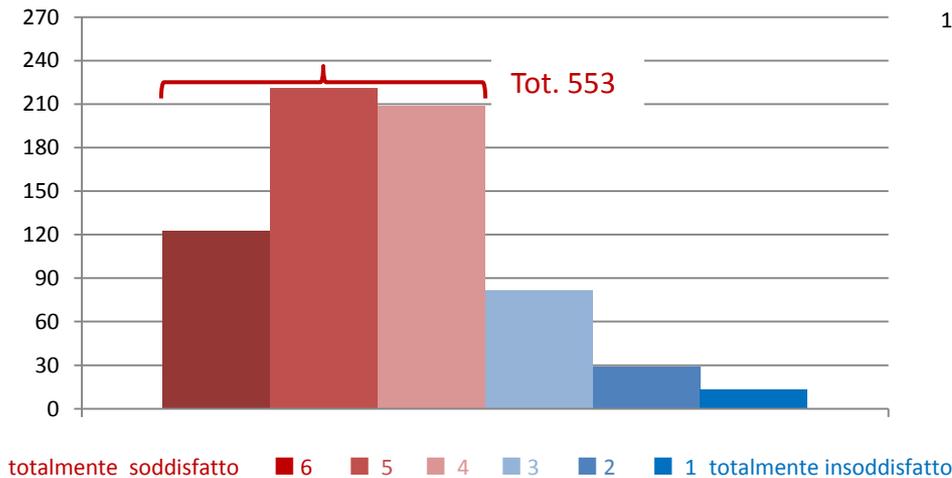
## 6. Adeguatezza degli orari e dei giorni di apertura al pubblico su prenotazione (673 risposte)



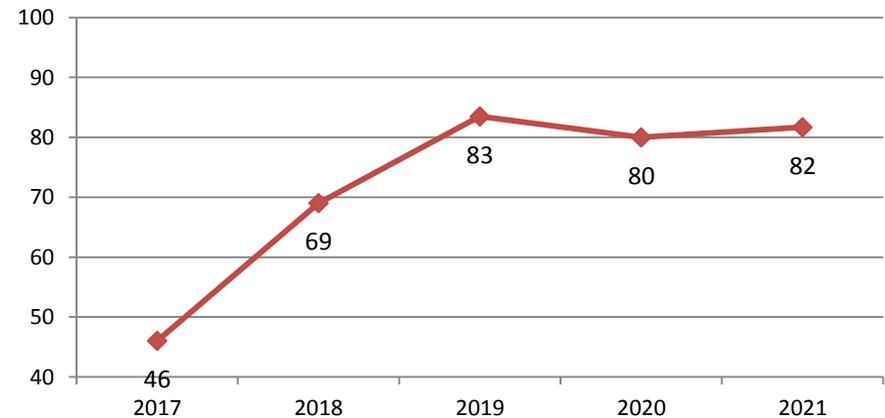
## Giudizio nell'ultimo quinquennio



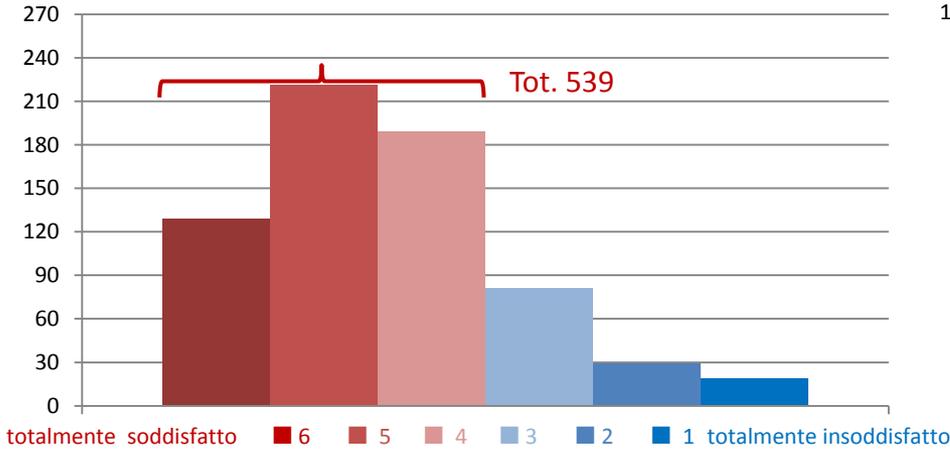
## 7. Semplicità e chiarezza delle procedure (677 risposte)



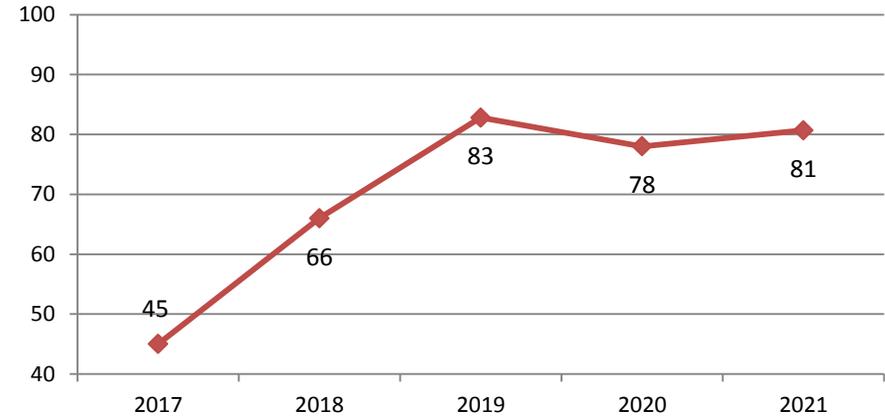
## Giudizio nell'ultimo quinquennio



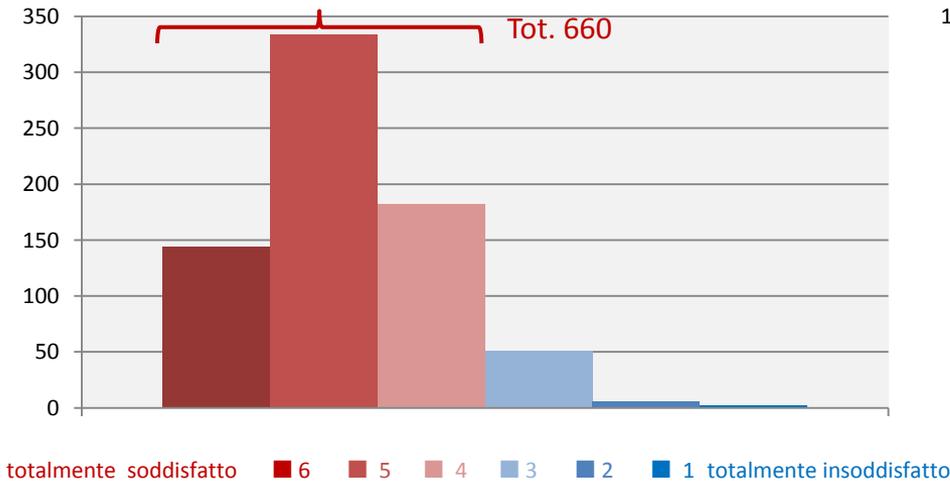
## 8. Possibilità di ottenere informazioni al telefono/call center (668 risposte)



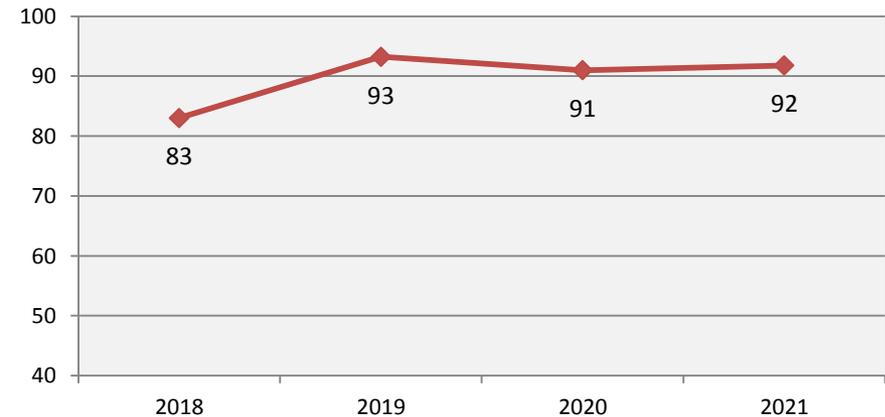
## Giudizio nell'ultimo quinquennio



## Giudizio complessivo sulla Camera (719 risposte)



## Giudizio nell'ultimo quadriennio



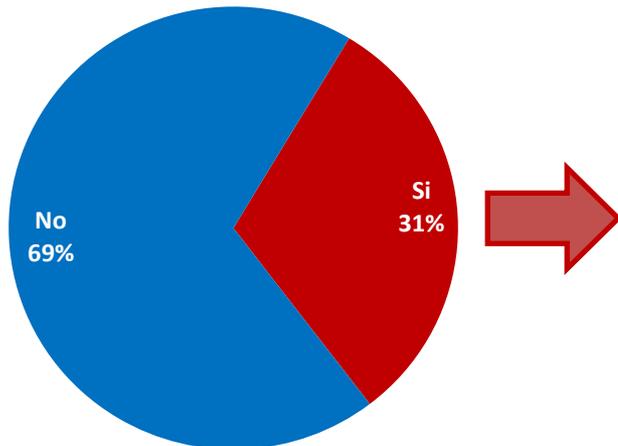
Nel 2020 la Camera di Commercio ha attivato iniziative specifiche e servizi straordinari per sostenere le imprese nella fase dell'emergenza e nella successiva fase della ripartenza. Alcune di queste sono state riprese e anche potenziate nel corso del 2021.

In particolare, il servizio di stampa in azienda dei Certificati estero e i bandi contributivi.

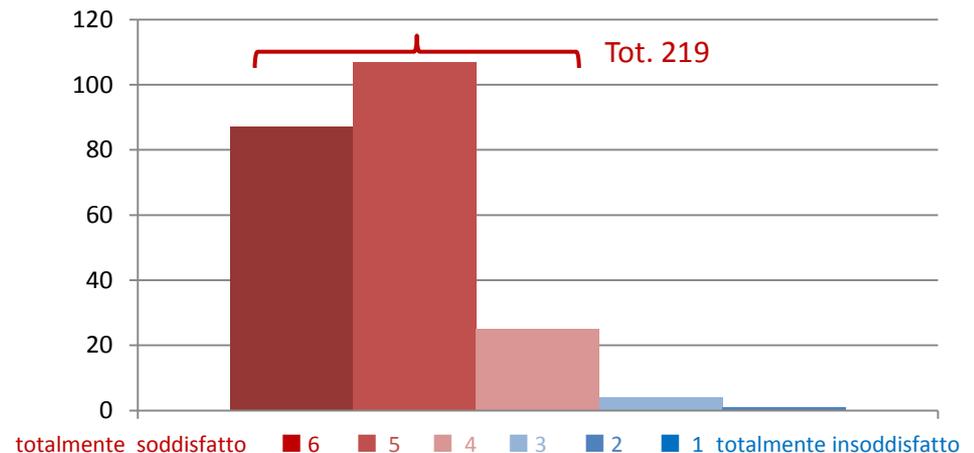
Abbiamo chiesto alle imprese un giudizio sulle iniziative a cui hanno aderito e/o sui servizi utilizzati, con una scala che va da 6 (totalmente soddisfatto) a 1 (totalmente insoddisfatto).

Sono considerati positivi i giudizi da 4 a 6, in **rosso**. Tra parentesi le risposte in valore assoluto.

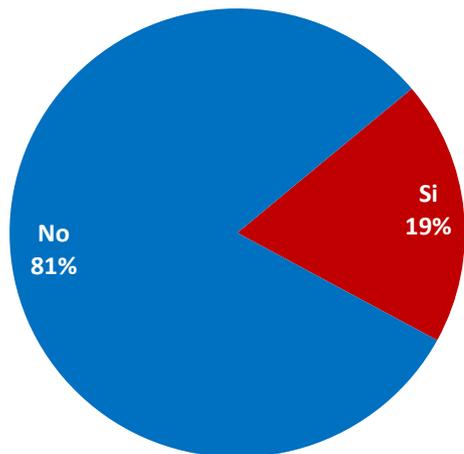
Ha utilizzato il servizio di stampa in azienda dei certificati di origine? (224 risposte)



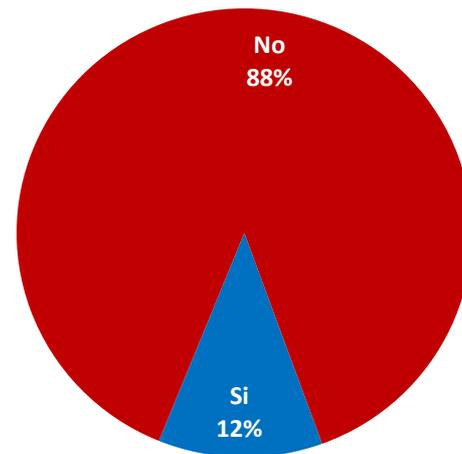
Giudizio



Ha partecipato ad almeno uno dei bandi per contributi promossi dalla Camera di Commercio (bando a supporto della digitalizzazione delle imprese, bando per contributi a supporto della filiera turistica, bando sulla formazione lavoro, bando a supporto dell'internazionalizzazione)? (719 risposte)



Ha trovato difficoltà a compilare la documentazione per partecipare? (137 risposte)



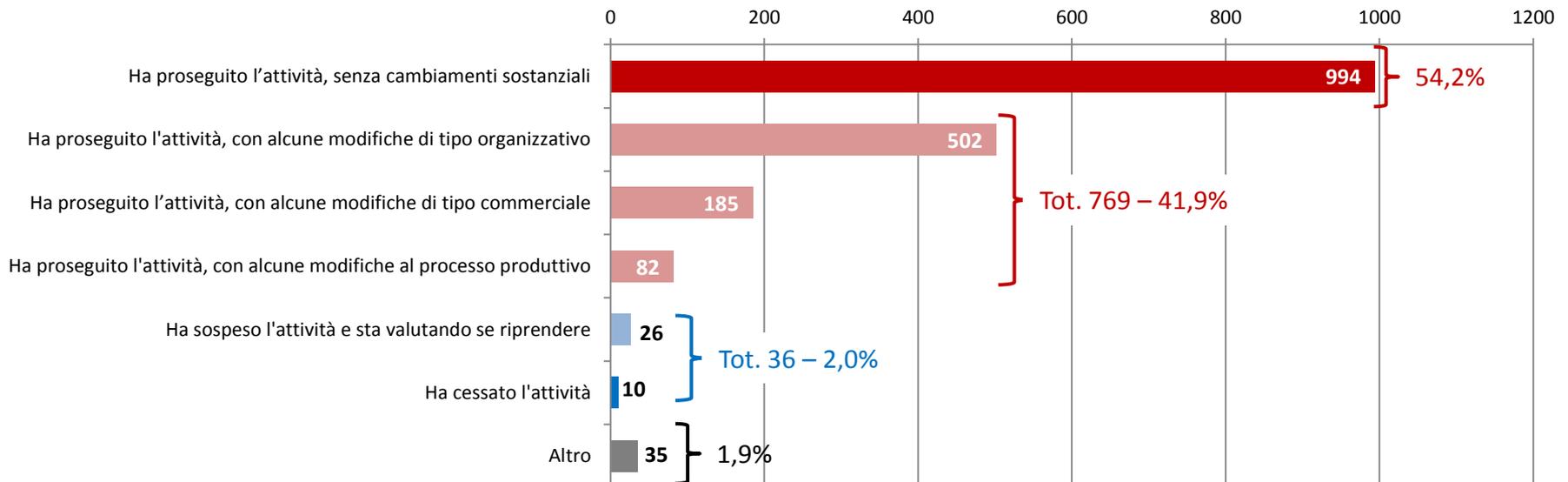
Tra le principali difficoltà riscontrate nella compilazione, segnaliamo il ricorso a professionisti (es. commercialisti), nella fase di compilazione della documentazione a causa dell'elevato numero e della complessità dei moduli richiesti.

Nel 2021 la situazione economica e sociale continua a destare preoccupazione ma il disorientamento causato dalla pandemia e i danni subiti sono stati in parte mitigati dalle misure sanitarie ed economiche adottate.

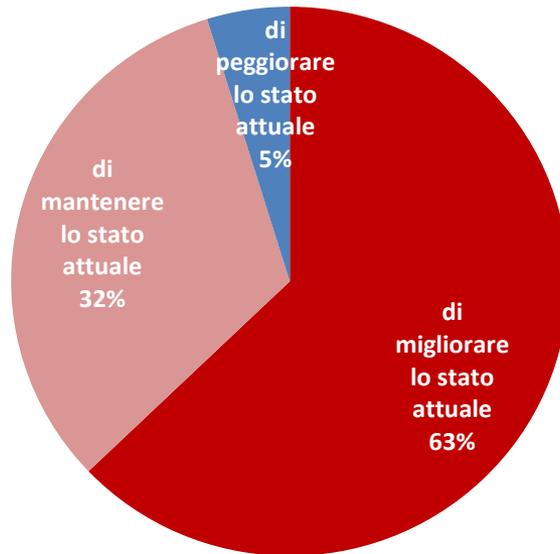
Abbiamo perciò chiesto alle imprese come hanno affrontato l'emergenza e che aspettative hanno per il futuro.

**Dai dati raccolti emerge che solo in pochissimi casi le conseguenze hanno comportato la sospensione o la chiusura dell'attività. Più della metà delle imprese hanno proseguito l'attività ordinaria, mentre per le restanti sono stati necessari cambiamenti di tipo soprattutto organizzativo.**

## Quale evoluzione ha avuto l'operatività aziendale nel 2021 ? (1834 risposte)



Quali aspettative ha per il futuro della sua impresa?  
(1833 risposte)



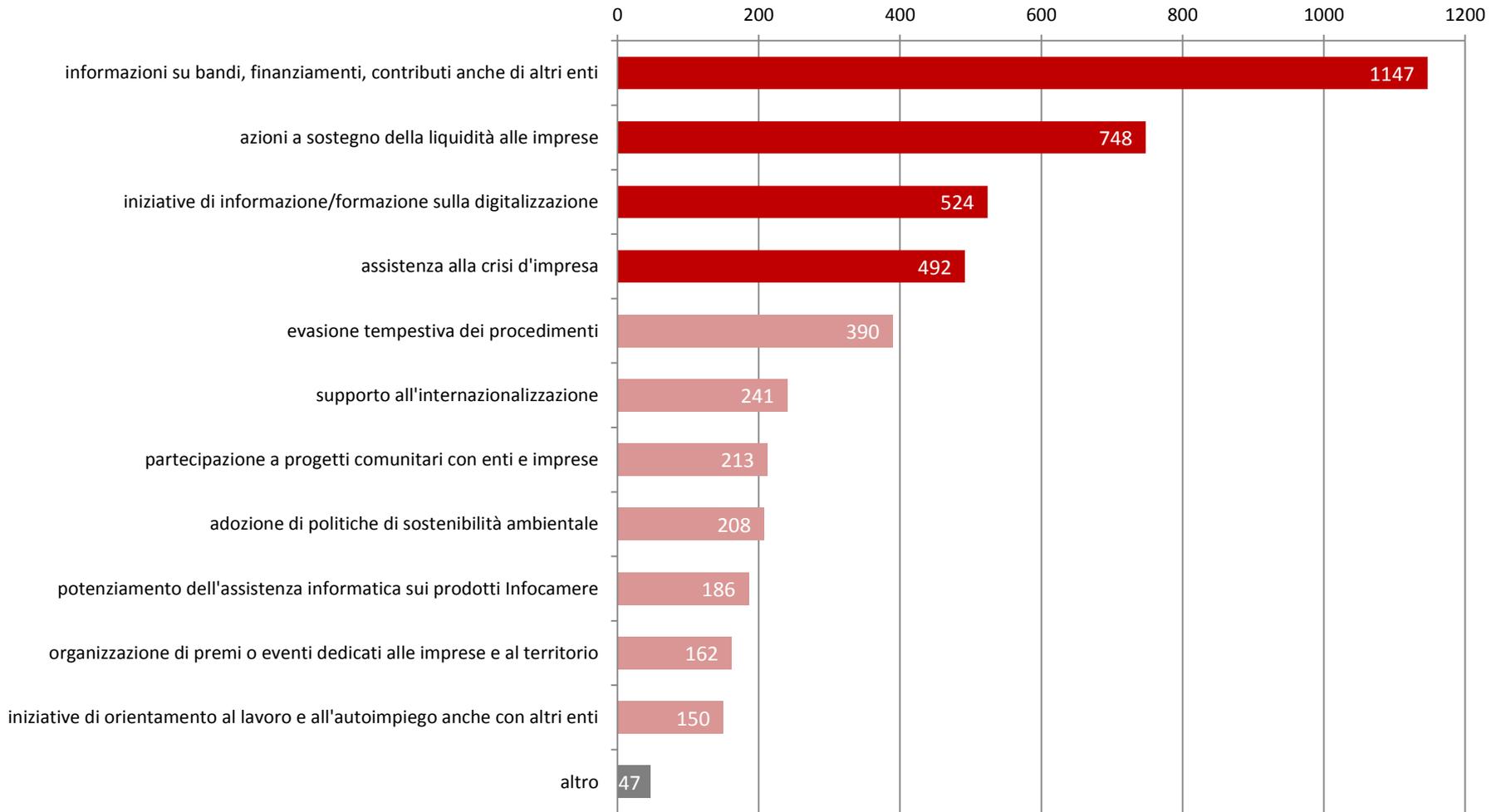
**In riferimento alle aspettative per il futuro, solo una piccola percentuale si dichiara pessimista, mentre quasi due terzi delle imprese hanno fiducia nelle proprie capacità imprenditoriali.**

La Camera di Commercio ha proseguito nel 2021 alcune delle iniziative attivate durante il periodo della pandemia che hanno avuto un riscontro positivo in termini di utilizzo, ma c'è bisogno di un confronto costante per migliorare, modificare o innovare i nostri servizi e per rispondere concretamente alle esigenze delle imprese.

Nella pagina successiva è riportato il grafico con le iniziative della Camera nella fase di ripresa. Erano possibili al massimo 3 opzioni.

Sono state evidenziate in **rosso** le voci con più risposte, che fanno riferimento in particolare alle richieste di supporto, anche economico da parte della Camera e di assistenza nella ricerca di finanziamenti.

## Con quali iniziative la Camera di Commercio può intervenire nella fase di ripresa? (1834 risposte)



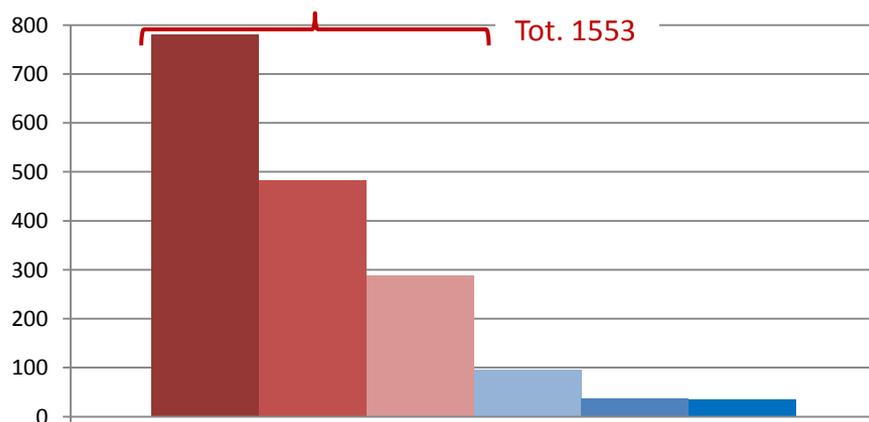
La Camera di Commercio ha approvato nel mese di luglio 2021 la mappa con gli obiettivi strategici per il 2022, in coerenza con il Programma pluriennale 2019-2023.

In riferimento a tali obiettivi, abbiamo chiesto alle imprese di valutarne l'importanza sulla base delle proprie esigenze (6=molto importante... 1=poco importante).

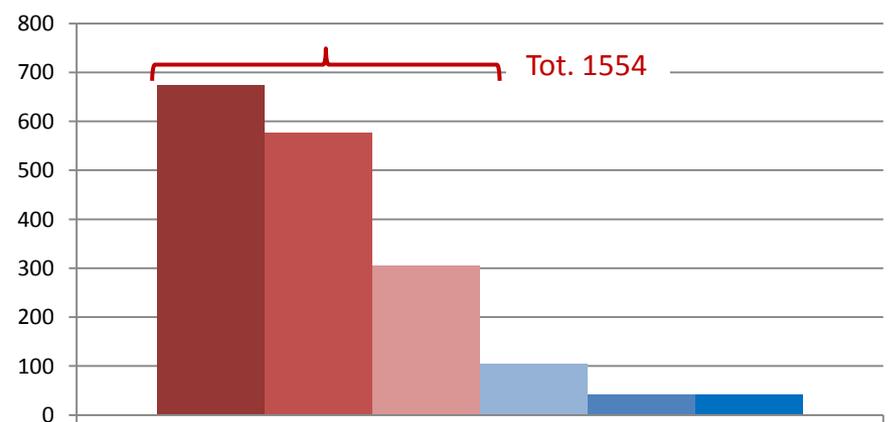
I grafici sono disposti in ordine decrescente, dall'obiettivo giudicato più importante (in percentuale), calcolato attraverso la somma dei giudizi 6 e 4 sul totale, in **rosso**. A fianco le risposte in valore assoluto.

**I dati sono in forte continuità con quelli dell'anno precedente.**

## 1. Trasparenza, anticorruzione e legalità – 90,1%

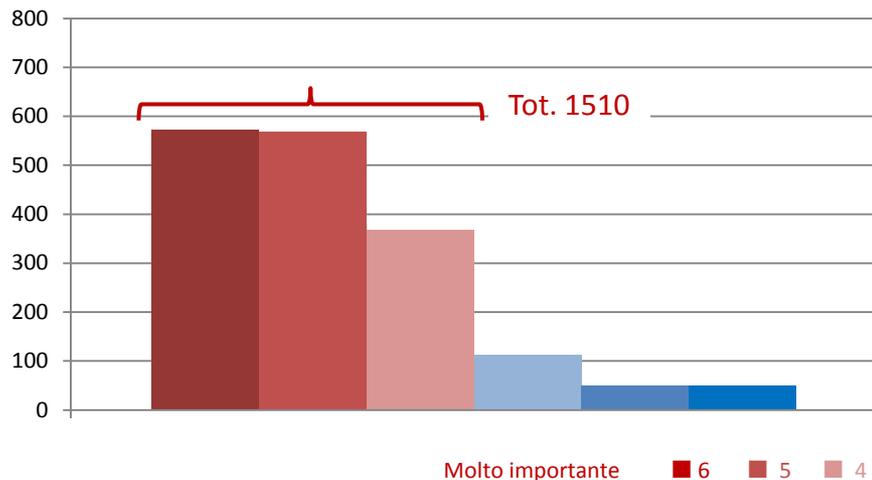


## 2. Sostegno alla competitività delle imprese e dei territori – 89,2%

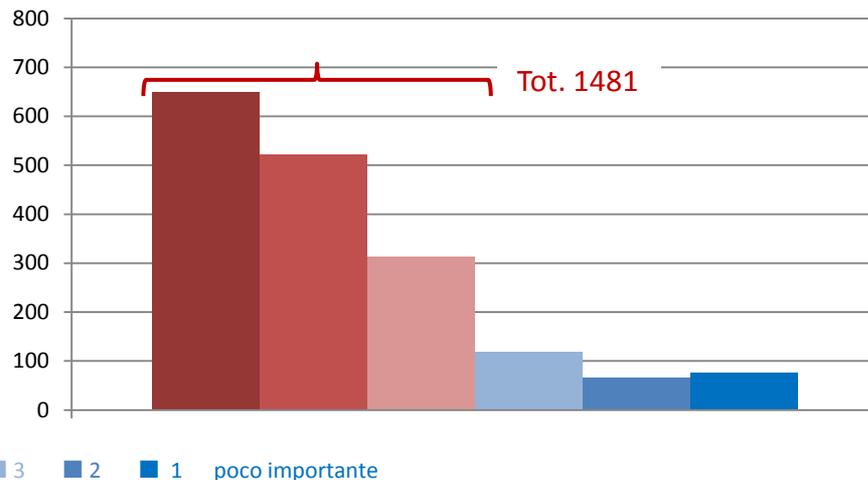


Molto importante ■ 6 ■ 5 ■ 4 ■ 3 ■ 2 ■ 1 poco importante

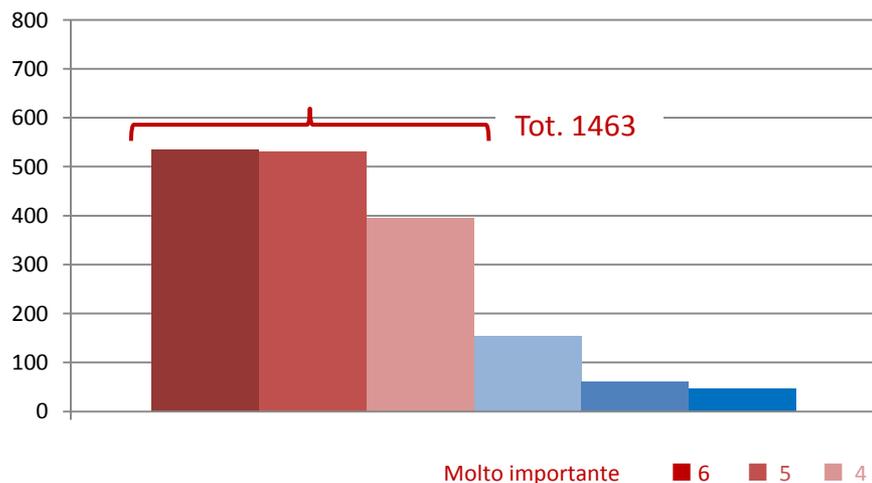
## 3. Orientamento al lavoro e alle professioni – 87,7%



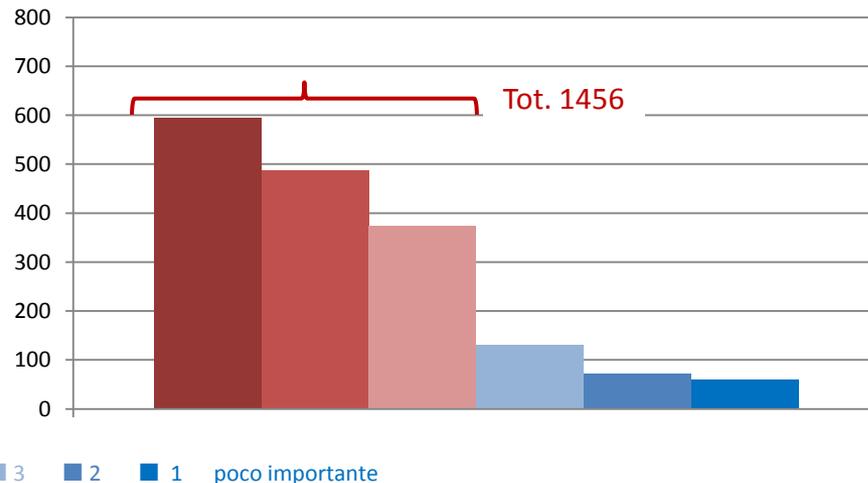
## 4. Innovazione e digitalizzazione delle imprese e della PA – 85,1%



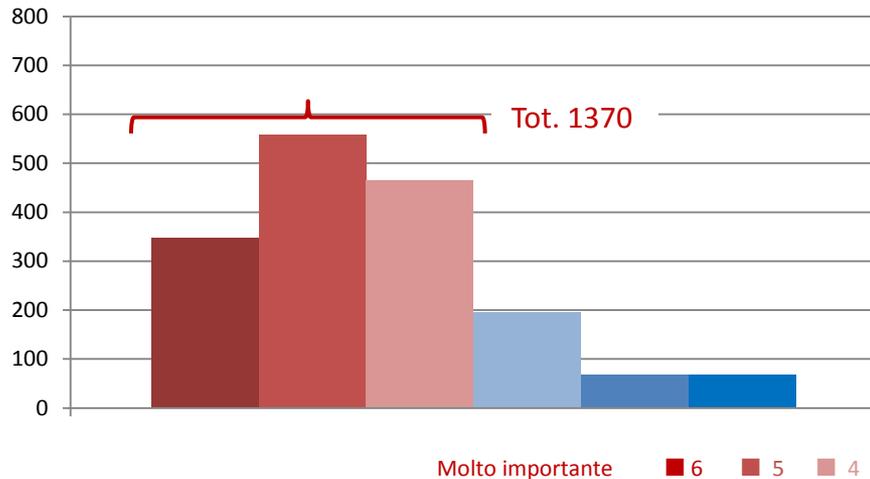
## 5. Tutela del consumatore e del mercato, vigilanza, rilevazione prezzi e giustizia alternativa – 84,8%



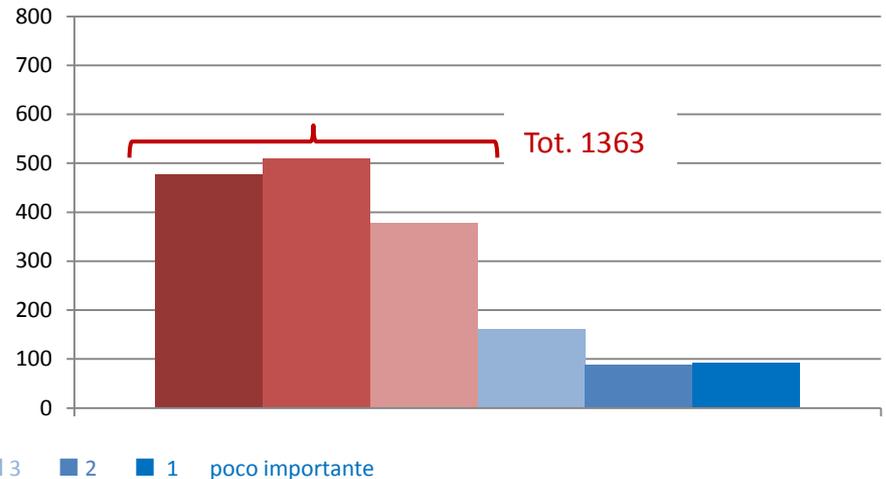
## 6. Valorizzazione del patrimonio culturale, promozione del turismo, miglioramento delle condizioni ambientali – 84,7%



## 7. Qualità del Registro Imprese e degli altri registri ed albi – 80,5%



## 8. Supporto all'internazionalizzazione delle imprese – 80,1%



Di seguito sono elencate **alcune delle indicazioni** ricevute dalle imprese in merito alla programmazione futura della Camera di Commercio (circa 90 risposte totali), raggruppate per temi:

- Richiesta di semplificazione, efficienza, riduzione della burocrazia nelle procedure;
- Sostegno, supporto alle imprese, sia dal punto di vista economico (bandi, contributi) sia per quanto riguarda l'accesso al credito
- Maggiore presenza nell'attività di controllo e di regolazione del mercato, in particolare contro la concorrenza sleale
- Vicinanza alle imprese, conoscenza del territorio produttivo, maggiore capacità di comunicare i propri servizi
- Richiesta di formazione anche specialistica, declinata in base alle esigenze delle singole imprese

Alle imprese è stato chiesto se conoscessero e con che frequenza visitassero la sezione Amministrazione trasparente del sito [www.vi.camcom.it](http://www.vi.camcom.it). Il dato è stato confrontato con quello dello scorso quadriennio.

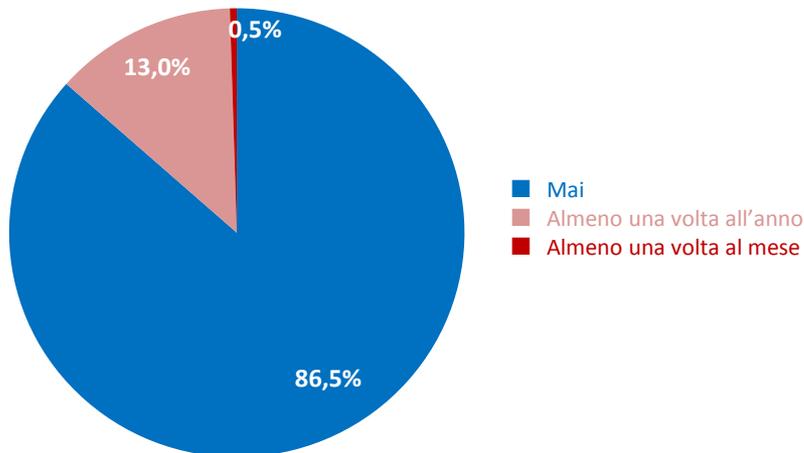
**I dati sono in linea con quelli degli anni scorsi.**

Inoltre hanno espresso un giudizio sui contenuti presenti per quanto riguarda la chiarezza e l'eshaustività in una scala da 6 (=molto) a 1 (=per nulla). Sono considerati positivi i giudizi da 4 a 6, in **rosso**.

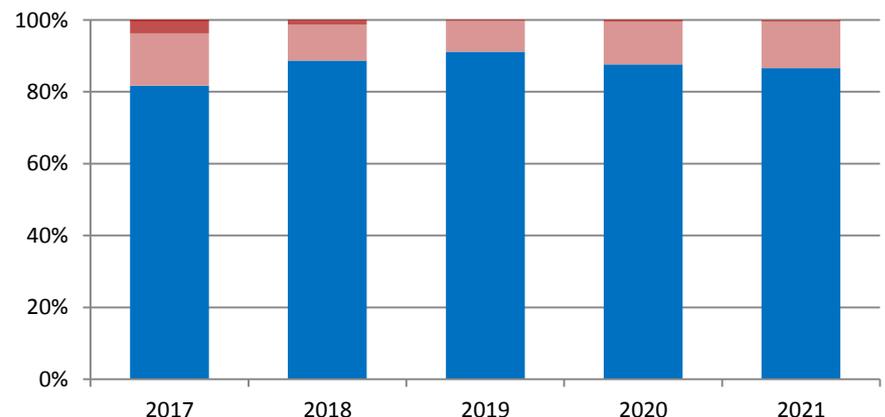
Infine è stato chiesto quali fossero le sezioni più visitate, con un massimo di 3 risposte. I grafici sono nelle pagine successive. Tra parentesi o a fianco dei grafici le risposte in valore assoluto.

**I dati sono in leggera crescita rispetto agli anni scorsi.**

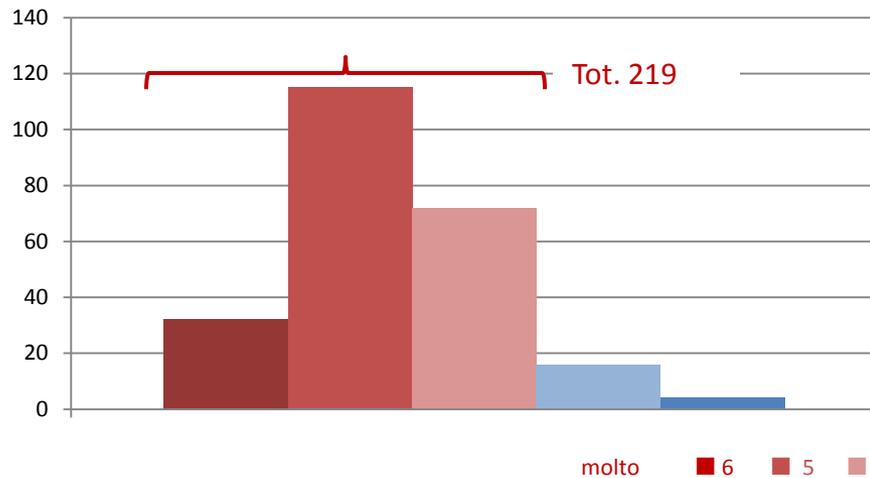
**Ha mai visitato la sezione Amministrazione Trasparente del sito della Camera di Commercio di Vicenza? (1842 risposte)**



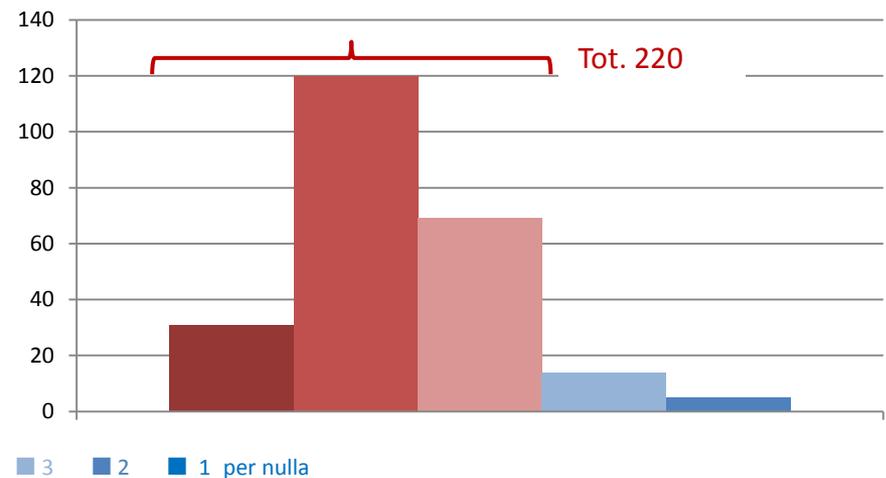
**Risultati ultimo quinquennio**



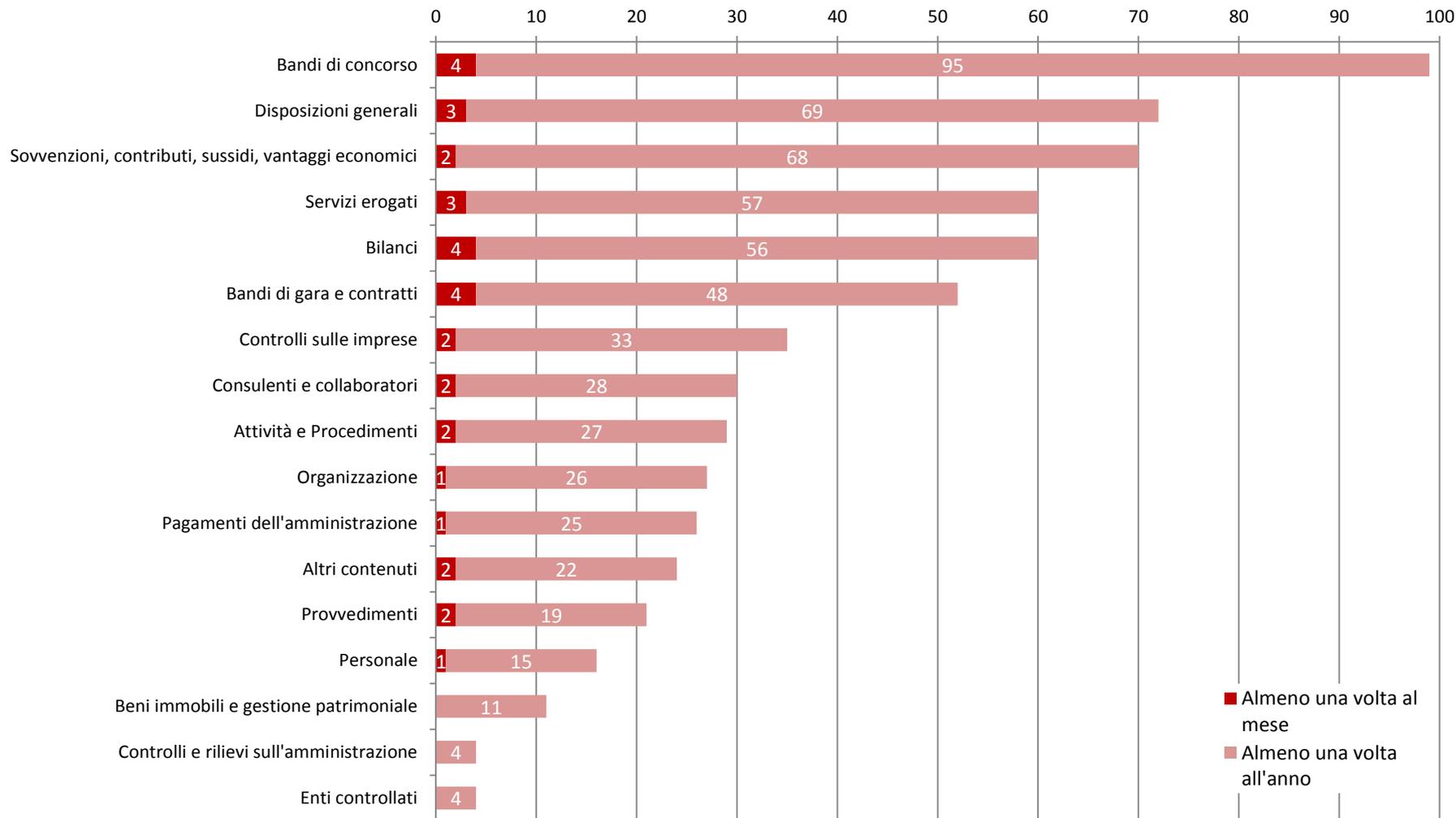
**Nelle sezioni che ha visitato le informazioni sono facilmente reperibili?**

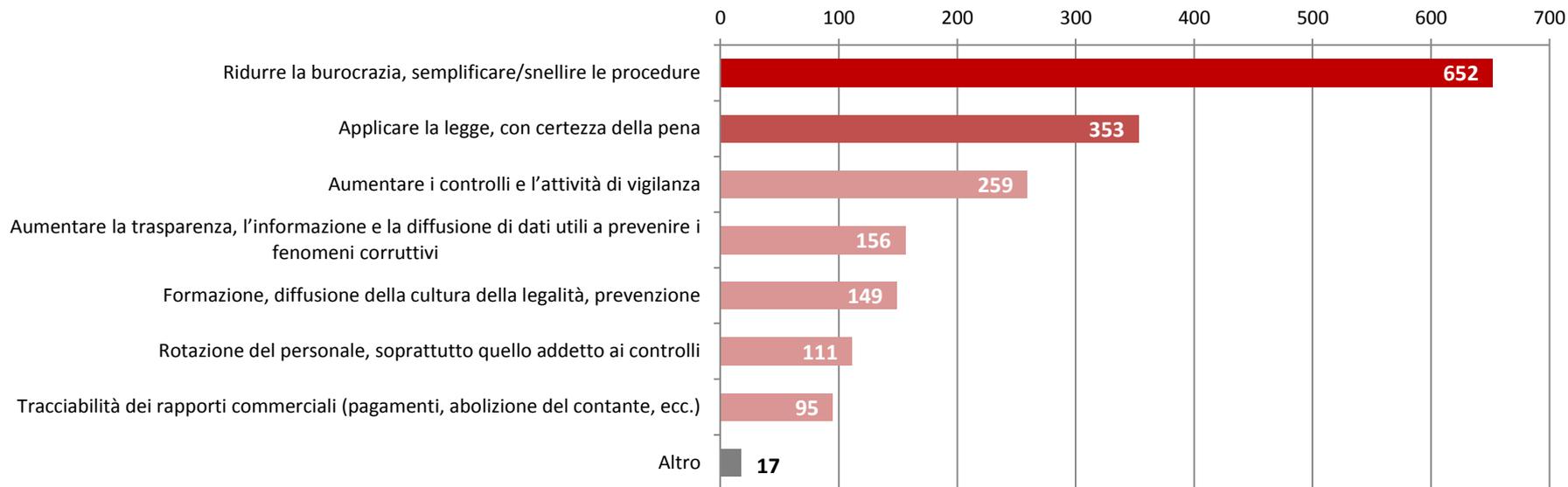


**Nelle sezioni che ha visitato le informazioni sono chiare ed esaustive?**



## Quali sezioni ha visitato più frequentemente?



**Quale misura suggerisce alla Camera di Commercio per prevenire il fenomeno della corruzione?**

E' stato chiesto, infine, di indicare quale tra le iniziative già messe in campo dalla Camera sia più efficace per prevenire il fenomeno corruttivo, con la possibilità di dare ulteriori suggerimenti.

In merito ai suggerimenti ricevuti dalle imprese, si segnala la necessità di aumentare l'attività di controllo, in particolare nei confronti della concorrenza sleale e di migliorare l'informazione e la diffusione di dati utili a prevenire la corruzione.



**Elaborazione dati a cura  
dell'Ufficio Pianificazione Strategica e Controllo di gestione  
della Camera di Commercio di Vicenza**

**[controllo Digestione@vi.camcom.it](mailto:controllo Digestione@vi.camcom.it)**