



Ottobre 2017

## **SERVIZI DELLA CAMERA DI COMMERCIO DI VICENZA: E' ELEVATO IL GRADIMENTO DEGLI UTENTI**

**Il questionario somministrato dalla Camera di Commercio sulla programmazione futura delle attività camerali ha ottenuto oltre 1.600 risposte.**

La Camera di Commercio di Vicenza ha realizzato un'indagine presso un campione rappresentativo di imprese vicentine denominato "La tua opinione per crescere" al fine di attingere informazioni utili ai fini della programmazione futura delle proprie attività.

Le imprese contattate per l'indagine sono 17.620 e quelle che hanno effettivamente partecipato sono 1.611 ovvero il 9,14%. Tra le imprese che hanno risposto positivamente al sondaggio la più gran parte (83%) sono imprese di minori dimensioni (da 1 a 9 addetti) il 15% imprese di scala dimensionale intermedia (da 10 a 49 addetti) e solo il 2% imprese che impiegano più di 50 addetti. Sotto il profilo settoriale il 5% delle imprese intervistate appartiene all'area agricola, il 13% al comparto dell'industria, il 29% al segmento dell'artigianato e il 53% all'area commercio/servizi.

**Nel corso del 2017 la Camera di Commercio è risultata l'ente pubblico più frequentato da parte delle imprese per eseguire una pratica.**

Tra i vari uffici pubblici con i quali le imprese intervistate sono entrate in contatto al fine di eseguire una pratica nel corso del 2017 la Camera di Commercio è risultata l'ente più frequentato con 793 risposte, incalzato dal Comune e dall'Agenzia delle Entrate a cui si sono rivolte rispettivamente 774 e 771 imprese; una seconda fascia comprende l'INPS con 618 risposte e poi l'Azienda Sanitaria Locale con 530 contatti, l'INAIL (428) e l'Agenzia delle Dogane (372); in coda troviamo la Regione, la Direzione territoriale de Lavoro e la Provincia con un numero di risposte comprese tra 200 e 300.

**La Camera di Commercio è al vertice della classifica di gradimento**

La Camera di Commercio risulta l'ente pubblico più apprezzato dagli utenti con il 70,4% di giudizi positivi, seguita dal comune (59,1%) e dall'Agenzia delle Entrate (54,7%); in quarta posizione l'Azienda Sanitaria Locale con il 53,6% e poi l'Agenzia delle Dogane (51,3%); gli altri soggetti pubblici

presentano quote di valutazioni favorevoli inferiori alla metà delle risposte.

**Quanto a percezione che le imprese hanno del ruolo e delle funzioni della Camera di Commercio emerge l'erogazione di servizi di natura amministrativa**

Nel definire la *mission* degli enti camerali quasi la metà delle imprese intervistate (il 45%) ne sottolinea la funzione di erogazione di servizi amministrativi, una su cinque ritiene che la Camera di Commercio svolga un ruolo di programmazione e sviluppo dell'economia locale, il 17% considera la Camera di Commercio come uno strumento di raccordo fondamentale tra sistema produttivo e istituzioni pubbliche e non manca una frazione minoritaria ma significativa (18%) che delle Camere ha una percezione non positiva connessa agli oneri finanziari e burocratici a carico delle imprese.

**L'indice di gradimento sui servizi camerali è buono, ma vi sono margini di miglioramento**

Sono state individuati alcuni indicatori espressivi di una buona ed efficace attività amministrativa e su questi è stato richiesto agli utenti della Camera di Commercio di esprimere una valutazione.

Gli indicatori sono i seguenti (erano possibili più risposte): *competenza del personale* (830 risposte), *cortesìa e disponibilità del personale* (820 risposte), *adeguatezza degli orari e dei giorni di apertura al pubblico* (802), *tempi di attesa per l'erogazione del servizio richiesto* (770), *possibilità di ottenere informazioni al telefono* (750), *disponibilità di informazioni esaustive rispetto alle esigenze* (742), *semplicità e chiarezza delle procedure* (728), *possibilità di ottenere informazioni sul sito internet* (725), *organizzazione dei singoli uffici* (647), *possibilità di prenotare appuntamenti per via telematica* (627) e *diffusione della certificazione* (599).

Le quote più cospicue di apprezzamento - superiore o vicina ai due terzi - da parte degli utenti sull'attività degli uffici camerali riguardano tre aree: la *cortesìa e disponibilità del personale* (68,2% sono gli utenti che si dichiarano complessivamente soddisfatti), la

competenza del personale (67,8%) e la disponibilità di informazioni esaustive rispetto alle esigenze (64,0%); buono anche il gradimento espresso a proposito della *prenotabilità degli appuntamenti per via telematica* (58,1%) nonché dell'*organizzazione dei singoli uffici* (56,9%) e una soddisfazione superiore al 50% dei partecipanti al sondaggio concerne *l'autocertificazione* (55,1%), *l'articolazione degli orari e dei giorni di apertura al pubblico* (53,1%), *l'adeguatezza delle informazioni presenti in rete* (53,0%) e i *tempi di attesa per il conseguimento della prestazione richiesta* (51,4%).

Si tratta di aspetti dove le valutazioni di apprezzamento prevalgono su quelle di insoddisfazione, ma talvolta di misura: benché in genere la qualità dei servizi camerale intercetti il giudizio favorevole degli utenti, esistono ampi margini di miglioramento con un target ipotizzabile di soddisfazione che interessi i due terzi delle valutazioni espresse relativamente a ciascun indicatore.

Due aspetti comunque presentano anche ora elementi di sofferenza e di criticità in quanto i giudizi favorevoli sono soccombenti rispetto alle opinioni critiche: la *semplicità e la chiarezza delle procedure amministrative* (45,9% di sentiment positivo, ma in questo caso forse le problematiche riguardano soprattutto la complessità delle normative non imputabile direttamente alla Camera) e la *possibilità di ottenere informazioni al telefono* (44,7%): snellire e semplificare i percorsi amministrativi e rendere più accessibili le informazioni via telefono costituiscono fin da adesso una sfida da raccogliere.

**Le valutazioni “dinamiche” sulla qualità dei servizi erogati evidenziano una schiacciante prevalenza delle valutazioni di miglioramento rispetto a quelle di peggioramento, ma è consistente la quota dei giudizi di stazionarietà.**

Il 9% degli interpellati ritiene che nell'ultimo quadriennio la qualità dei servizi erogati sia sensibilmente migliorata e il 43% che sia migliorata. Tale quota rappresenta quindi complessivamente il 52%, una percentuale di gran lunga superiore a quella relativa alle valutazioni indicanti un deterioramento qualitativo delle prestazioni offerte dall'ente camerale (2% drastico peggioramento, 4% peggioramento); colpisce però la quota di coloro che esprimono un giudizio di immobilismo qualitativo dei servizi erogati cioè di stazionarietà negli ultimi 4 anni: anche in questo caso il consuntivo è lusinghiero, considerato il dimezzamento delle entrate e la recente riforma delle Camere di Commercio con le nuove competenze (dall'alternanza scuola-lavoro e dall'orientamento al lavoro alla valorizzazione del patrimonio culturale e alla promozione del turismo) pongono le basi per una sfida che auspicabilmente si trasformi in un salto di qualità complessivo.

**Tra le attività strategiche per il futuro della Camera di Commercio la più “gettonata” è il sostegno all'avvio dell'impresa e le start up innovative.**

Proprio nell'ottica di cui poc'anzi si parlava la recente riforma delle Camere di Commercio contenuta nel decreto legislativo del 25 novembre 2016 n° 219 ha proceduto ad un profondo riassetto delle funzioni, dei sistemi di finanziamento delle Camere di commercio italiane con il triplice obiettivo:

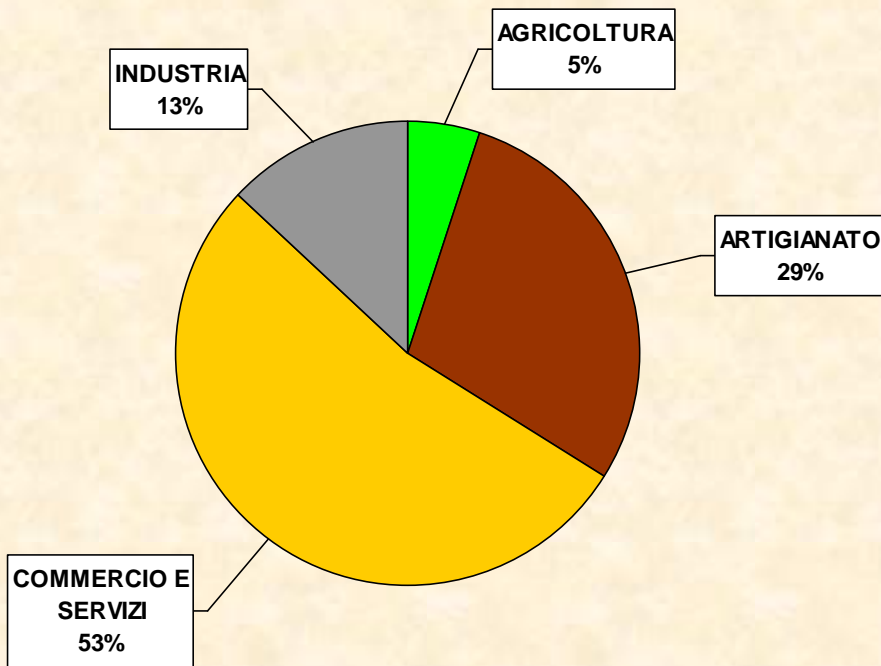
1. di efficientare il sistema camerale attraverso una riduzione della numerosità delle Camere di Commercio e una diminuzione dei costi di funzionamento;
2. di modificare la governance all'insegna della semplificazione e di un più rigoroso rapporto con il Ministero per lo Sviluppo Economico;
3. di massimizzare l'efficacia dell'azione camerale mediante una ridefinizione dei compiti e delle funzioni che non lasci spazio ad ambiguità e sia maggiormente finalizzata a fornire qualificati servizi alle imprese

Accanto alle attività in regime di libero mercato e attività oggetto di convenzione pubblico-privato, la riforma individua alcune attività “core” tra cui la tenuta e la gestione del Registro delle imprese, la formazione e la gestione del fascicolo informatico di impresa, l'informazione, la formazione, il sostegno e l'assistenza alle PMI per l'internazionalizzazione, la valorizzazione del patrimonio culturale e la promozione del turismo e infine l'orientamento al lavoro e l'alternanza scuola-lavoro.

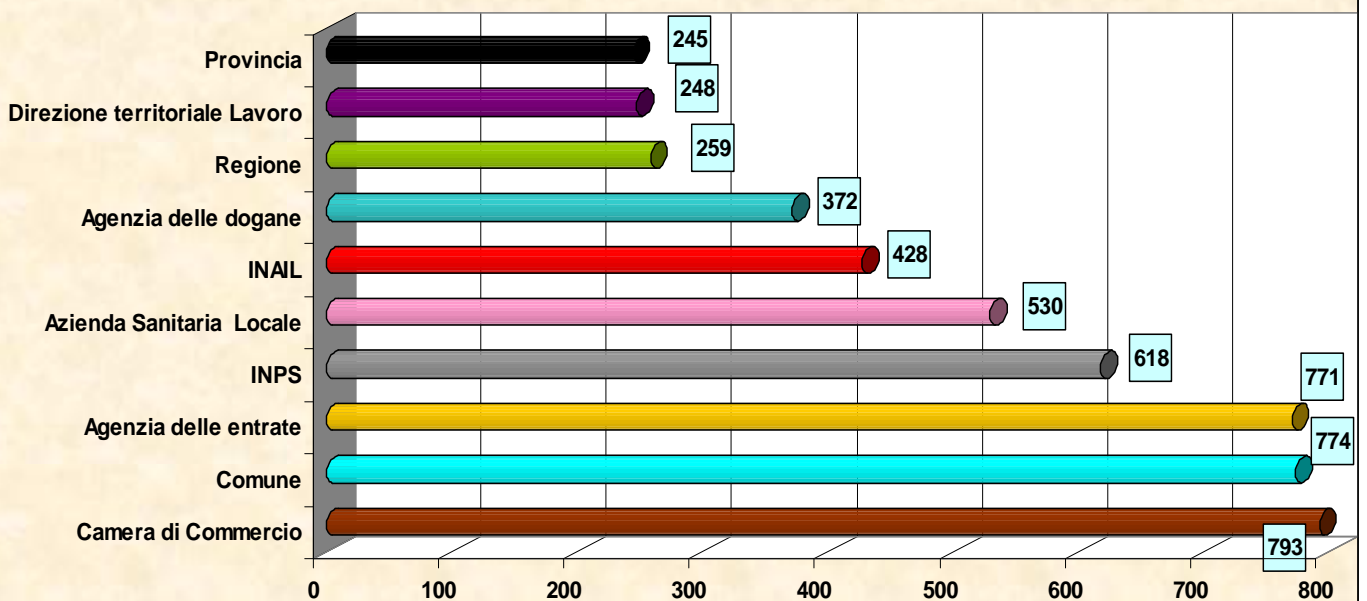
In questo contesto per così dire di “statu nascenti” della fisionomia del sistema camerale il questionario rileva le opinioni degli utenti in riferimento alle attività su cui le Camere di Commercio dovrebbero maggiormente puntare nel futuro al fine di definire le priorità strategiche e selezionare i macro-obiettivi.

Tra le attività strategiche più importanti per le quali la Camera di Commercio dovrà impegnarsi l'84,4% dei partecipanti al sondaggio (1.120 risposte) indica il *sostegno all'avvio delle imprese e alle startup innovative*, seguito da una seconda fascia in cui troviamo l' *internazionalizzazione* (che comprende la certificazione estero e la preparazione ai mercati esteri) con il 77,4% (1.073 risposte), il *turismo e la cultura* (76,8% di 1176 risposte), la *digitalizzazione delle imprese e l'Industria 4.0* (76,6% rispetto a 1.146 risposte), l'*alternanza scuola-lavoro* (75,0% su 1.193 risposte); in una terza fascia - inferiore al 70% su circa 1.030 risposte - troviamo la *regolazione del mercato (mediazione, verifiche metrologiche, tutela dei consumatori, laboratorio saggio metalli preziosi)* e il *Registro imprese / SUAP*.

**PROVINCIA DI VICENZA - SONDAGGIO DELLA CAMERA DI COMMERCIO "LA TUA OPINIONE PER CRESCERE" - SETTORI DELLE IMPRESE INTERVISTATE**



**NUMERO DI CONTATTI CHE LE IMPRESE HANNO AVUTO CON ALCUNI ENTI PUBBLICI DELLA PROVINCIA DI VICENZA**



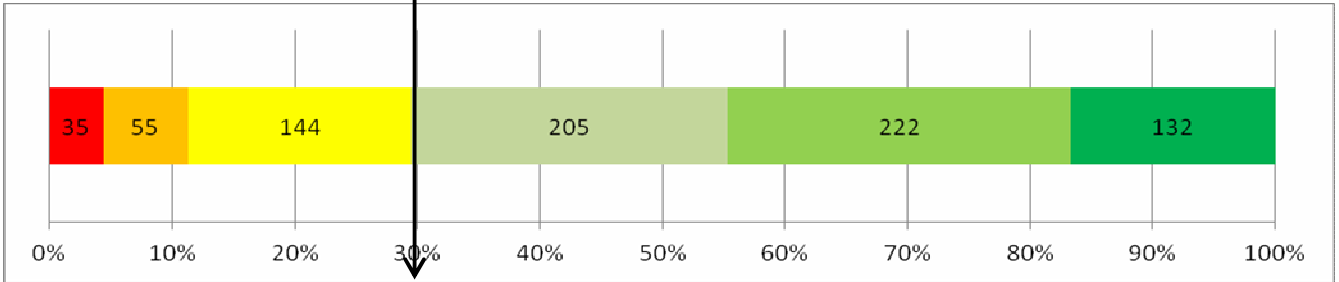
# GIUDIZIO DELLE IMPRESE SUGLI UFFICI PUBBLICI VICENTINI

Giudizi:            ■=1            ■=2            ■=3            ■=4            ■=5            ■=6

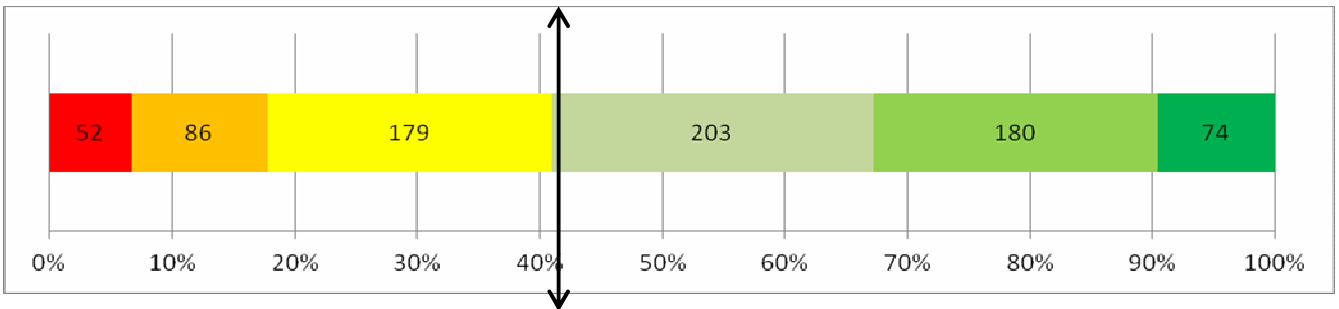
(1 = assolutamente negativo; 6 = assolutamente positivo)

Separazione giudizi positivi/negativi    ⇕

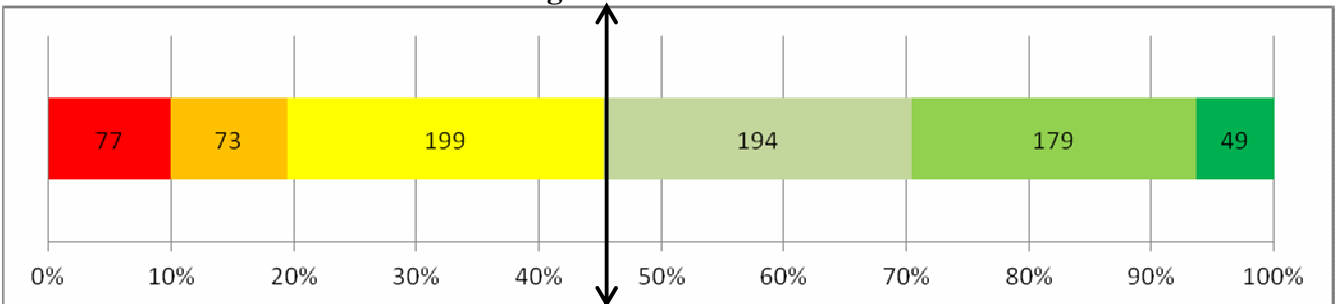
**Camera di Commercio**



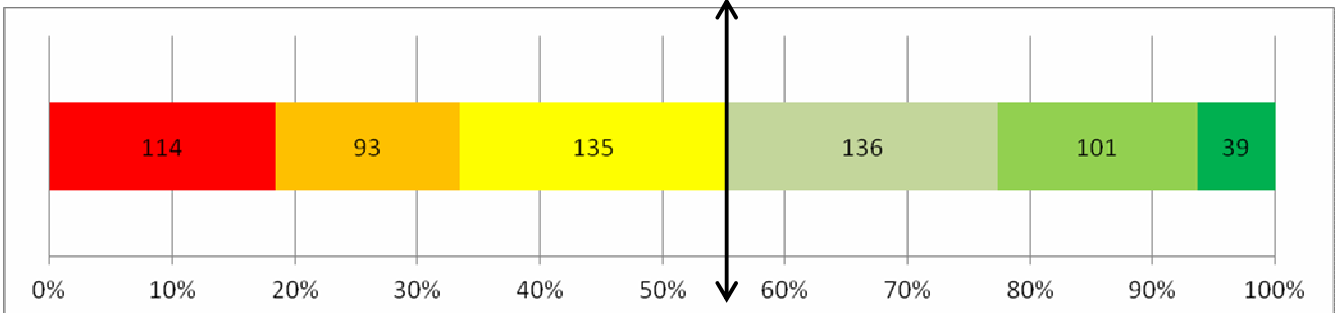
**Comune**



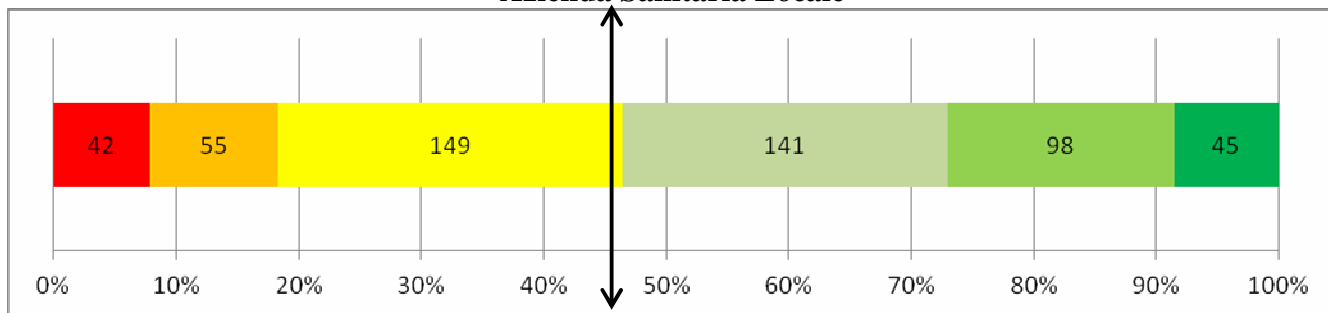
**Agenzia delle entrate**



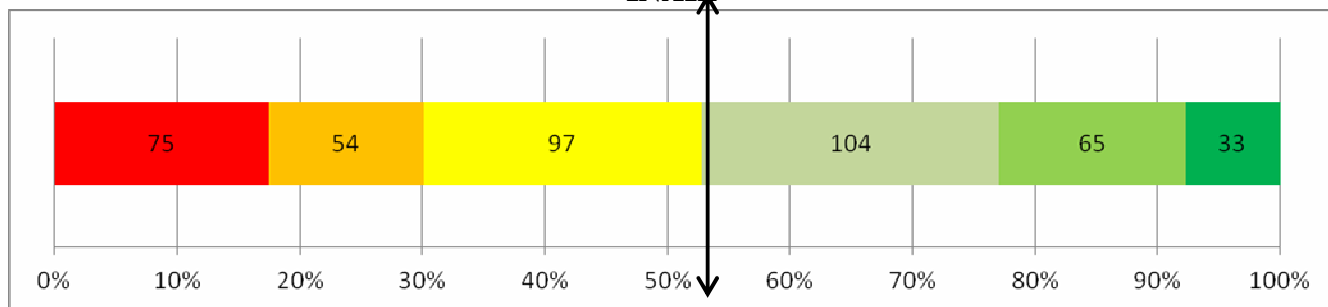
**INPS**



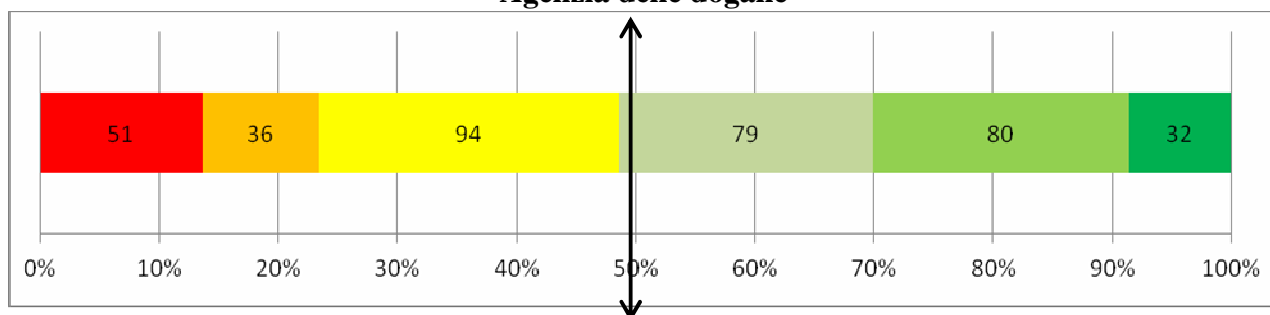
### Azienda Sanitaria Locale



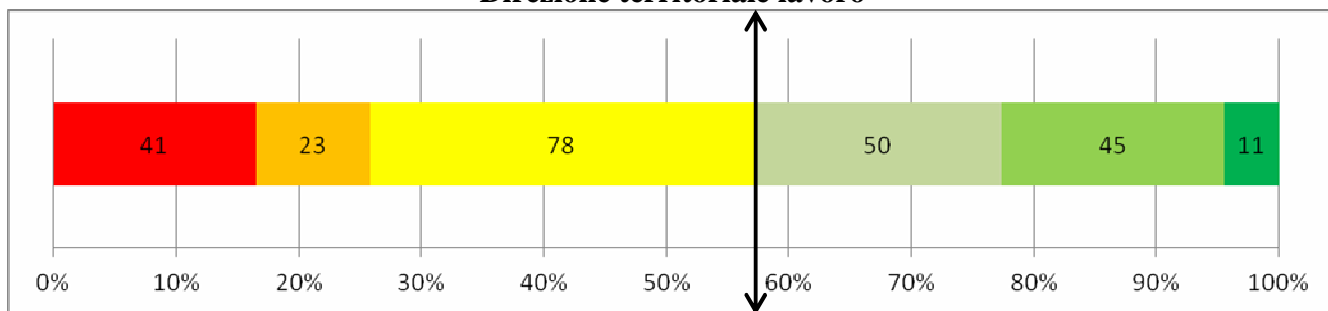
### INAIL



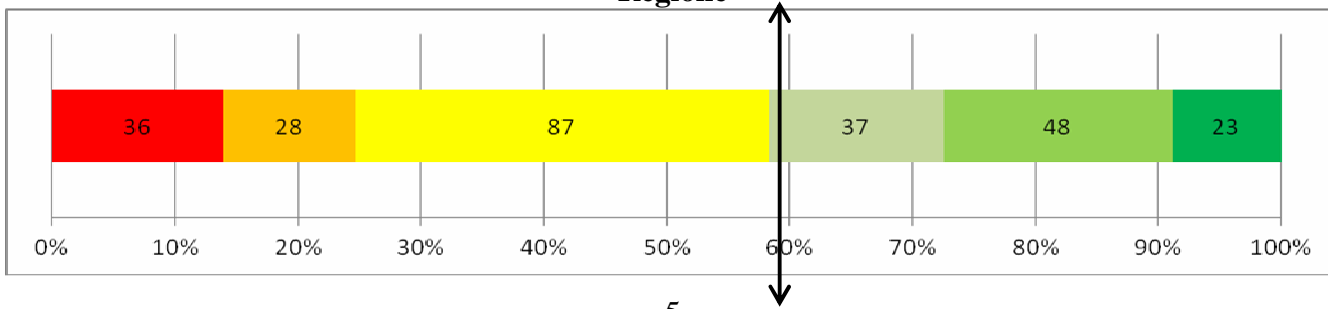
### Agenzia delle dogane

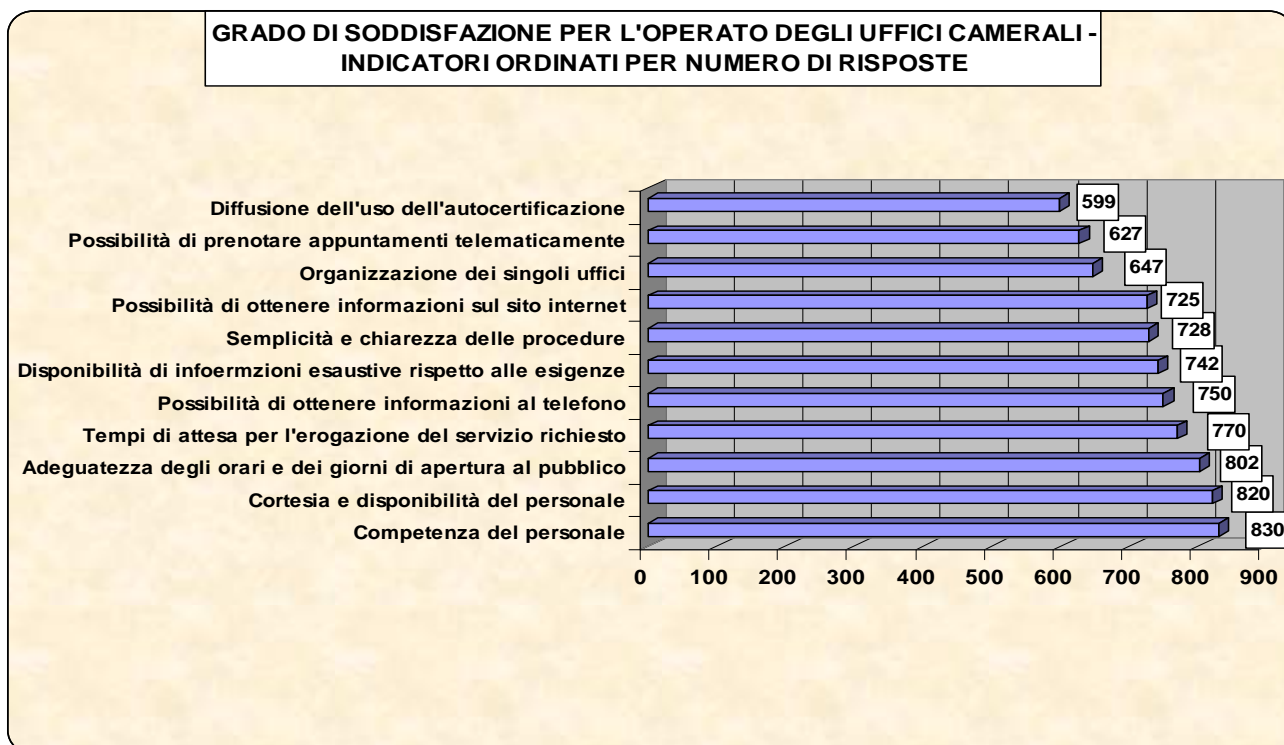
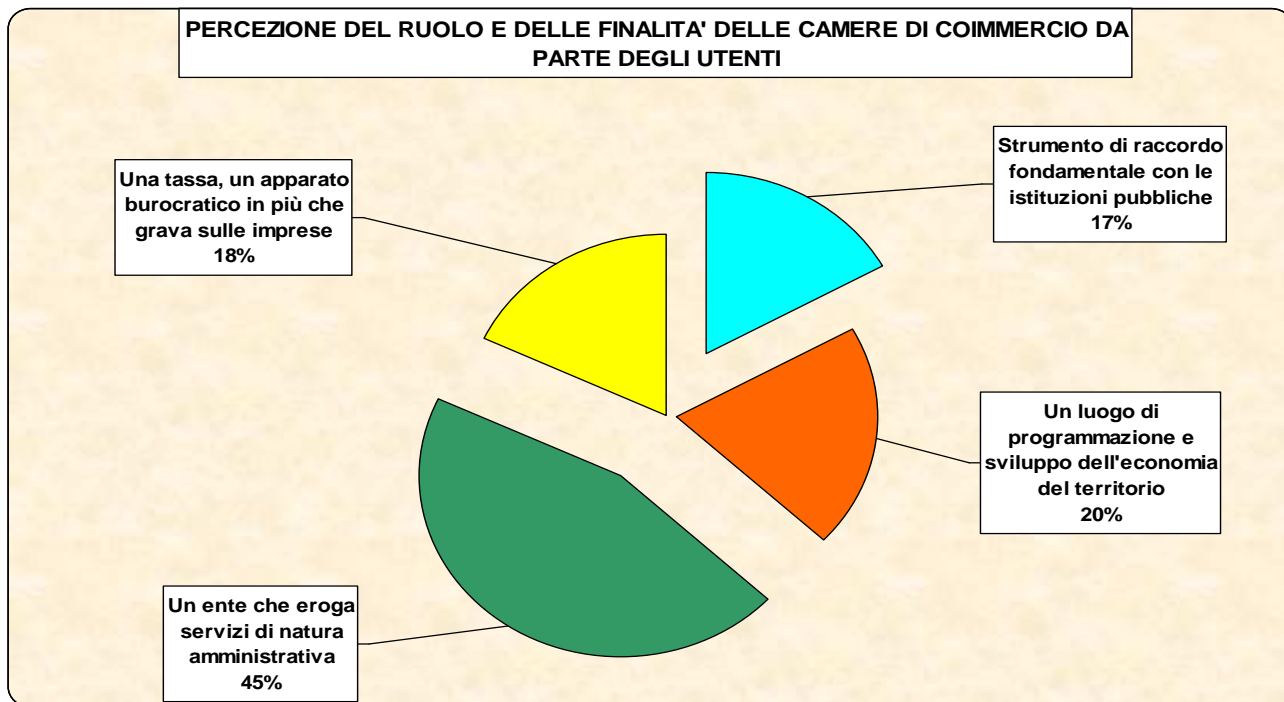
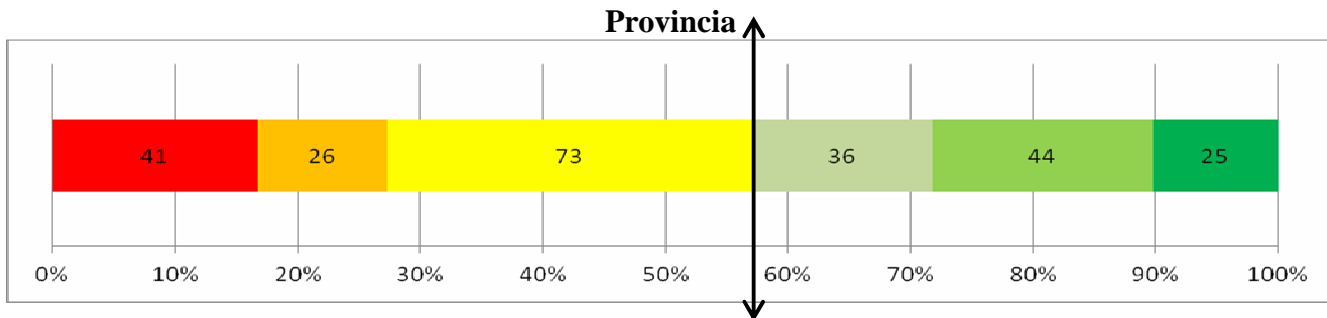


### Direzione territoriale lavoro



### Regione



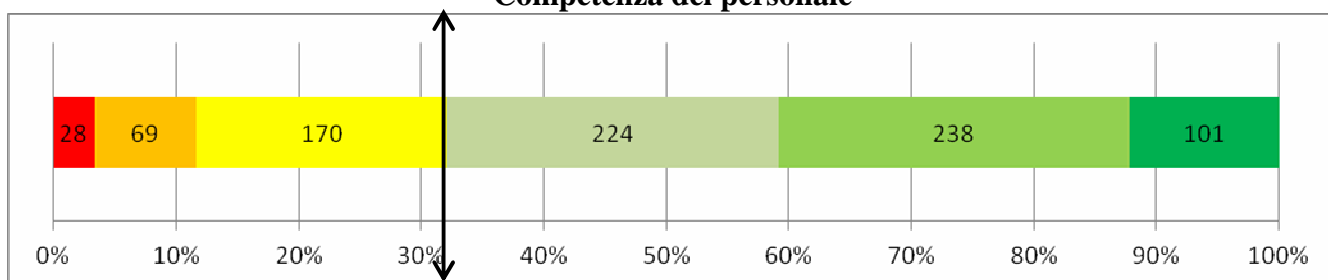


# GIUDIZIO DELLE IMPRESE VICENTINE SU ALCUNI ASPETTI DELL'ATTIVITA' DELLA CAMERA DI COMMERCIO DI VICENZA

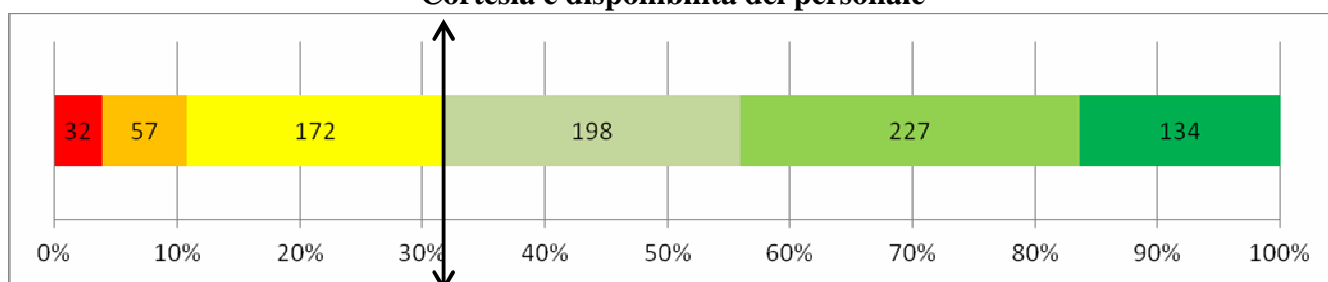
Giudizi:            ■=1      ■=2      ■=3      ■=4      ■=5      ■=6

Separazione giudizi positivi/negativi    ⇕

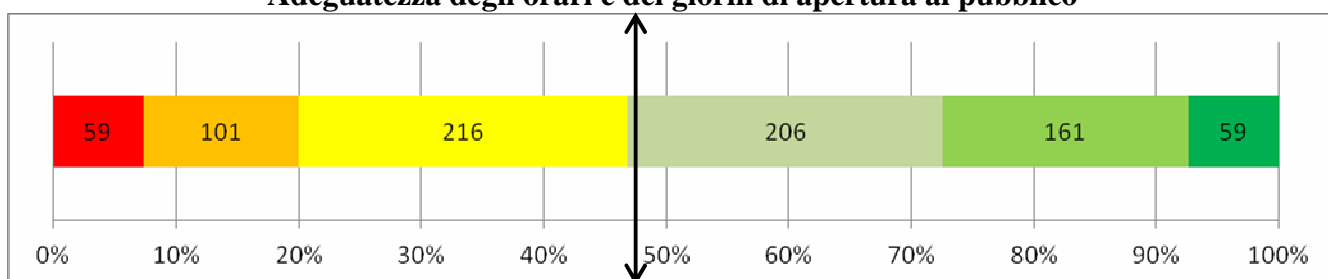
## Competenza del personale



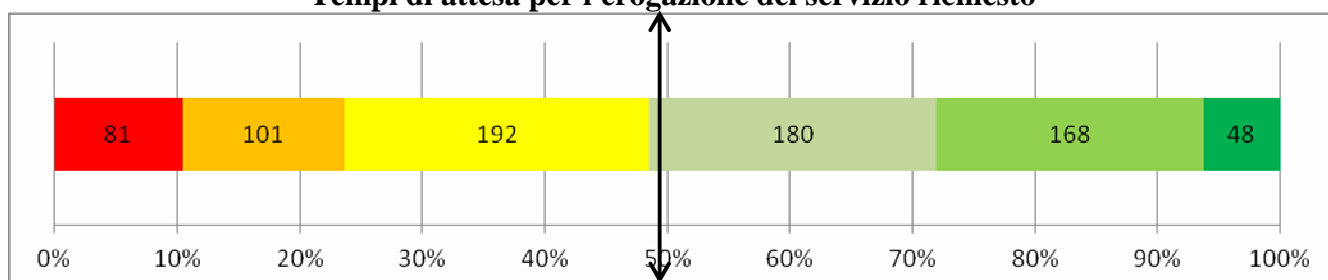
## Cortesia e disponibilità del personale



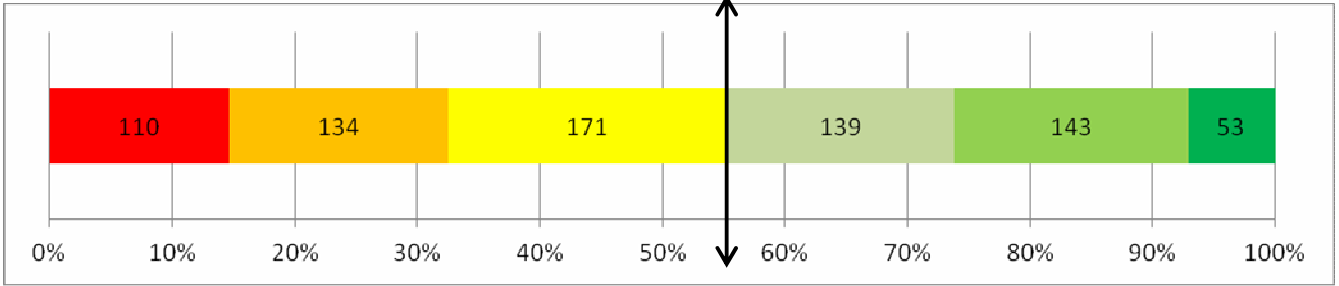
## Adeguatezza degli orari e dei giorni di apertura al pubblico



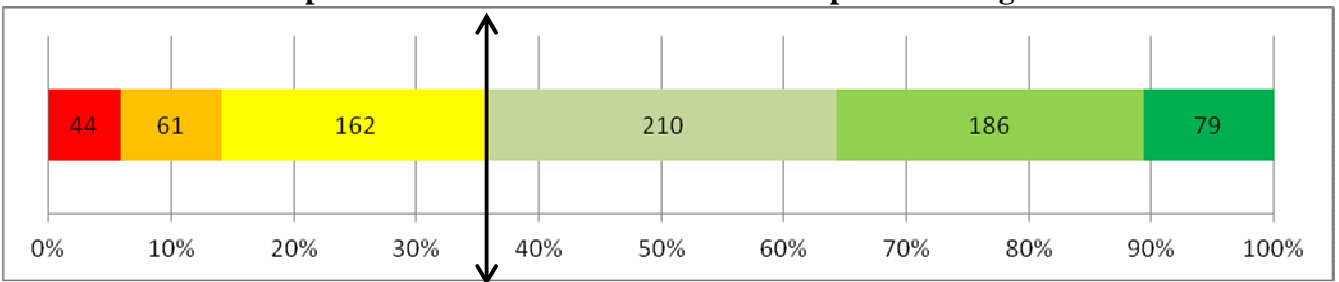
## Tempi di attesa per l'erogazione del servizio richiesto



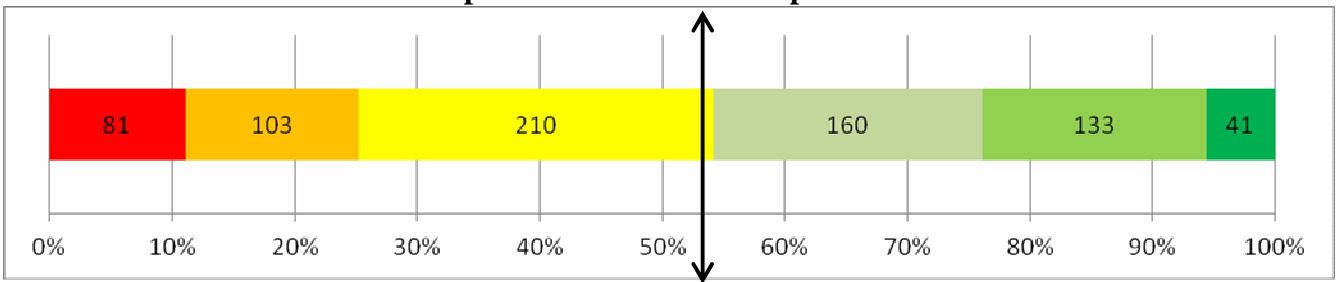
**Possibilità di ottenere informazioni al telefono**



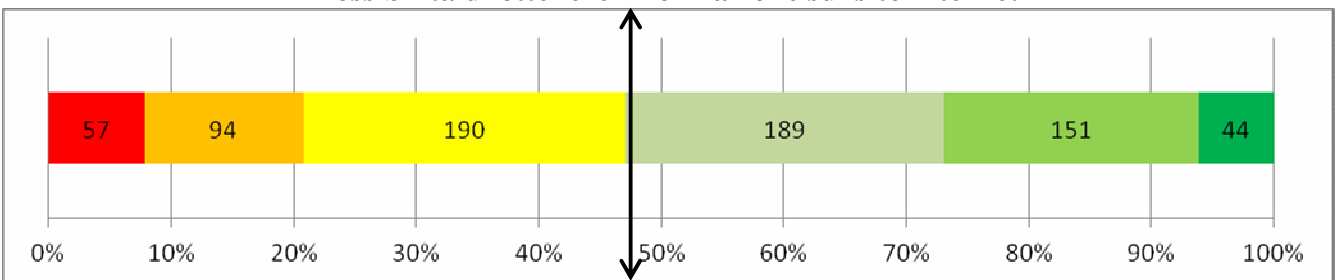
**Disponibilità di informazioni esaustive rispetto alle esigenze**



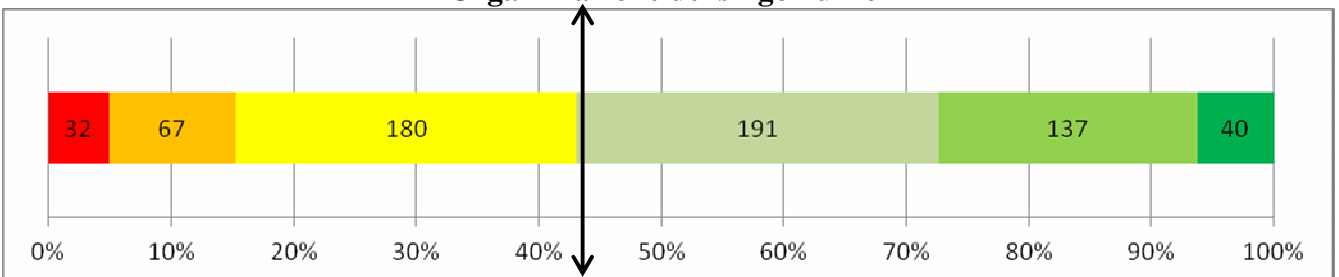
**Semplicità e chiarezza delle procedure**



**Possibilità di ottenere informazione sul sito internet**

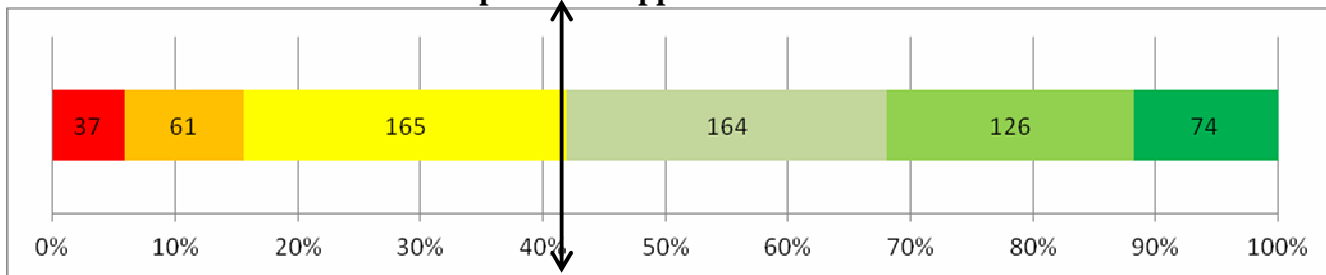


**Organizzazione dei singoli uffici**

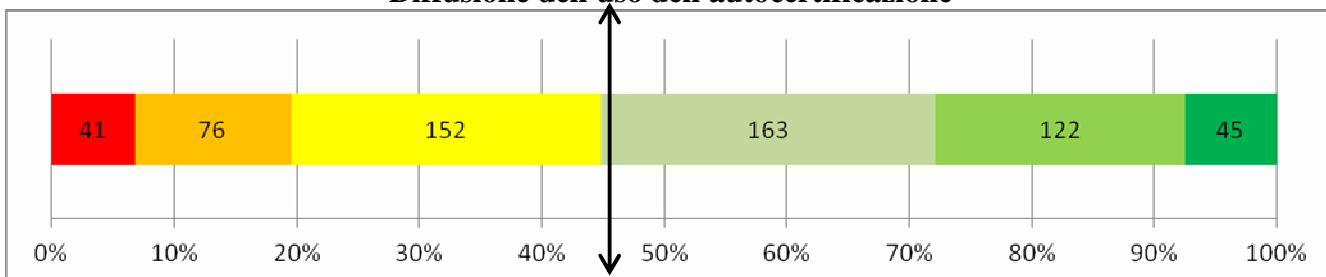




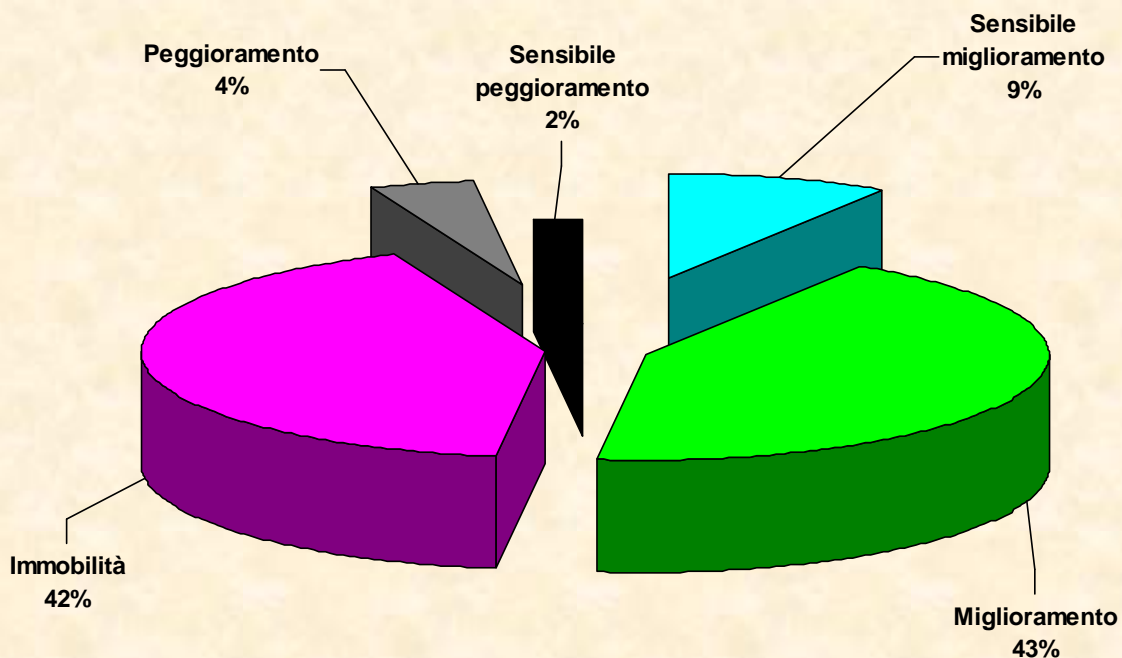
### Possibilità di prenotare appuntamenti telematicamente



### Diffusione dell'uso dell'autocertificazione



### VALUTAZIONI SULLE DINAMICHE DI MIGLIORAMENTO O DI PEGGIORAMENTO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI DALLA CAMERA DI COMMERCIO DI VICENZA NEGLI ULTIMI 4 ANNI (% di risposte)



**OPINIONI SULLE ATTIVITA' SU CUI NEL FUTURO LA CAMERA DI COMMERCIO DOVREBBE PUNTARE - Numero di risposte**



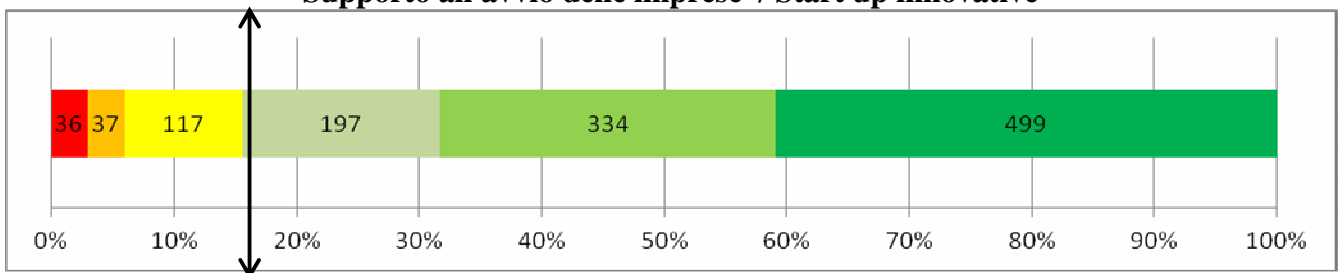
**OPINIONI SULLE ATTIVITA' PRINCIPALI SU CUI DOVREBBE PUNTARE LA CAMERA DI COMMERCIO**

Giudizi: ■=1 ■=2 ■=3 ■=4 ■=5 ■=6

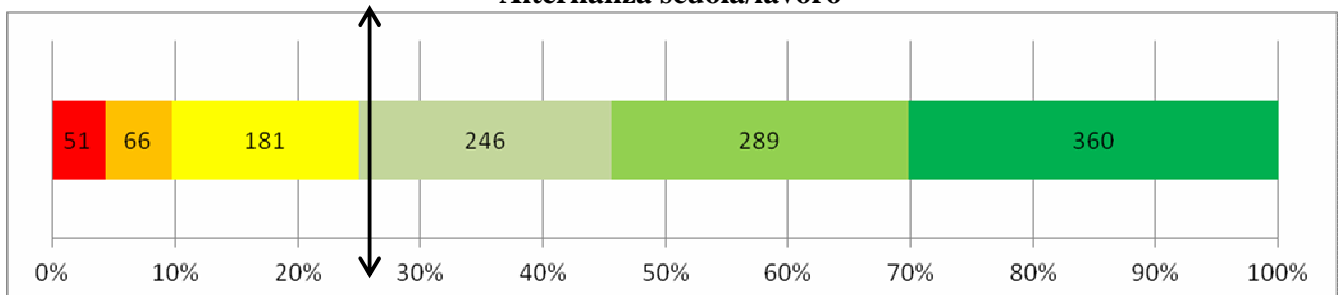
Separazione giudizi meno importanti/più importanti



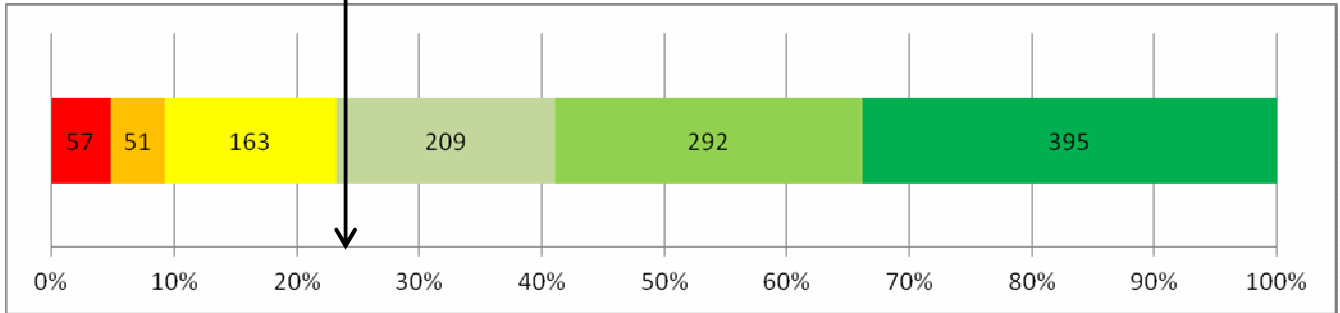
**Supporto all'avvio delle imprese / Start up innovative**



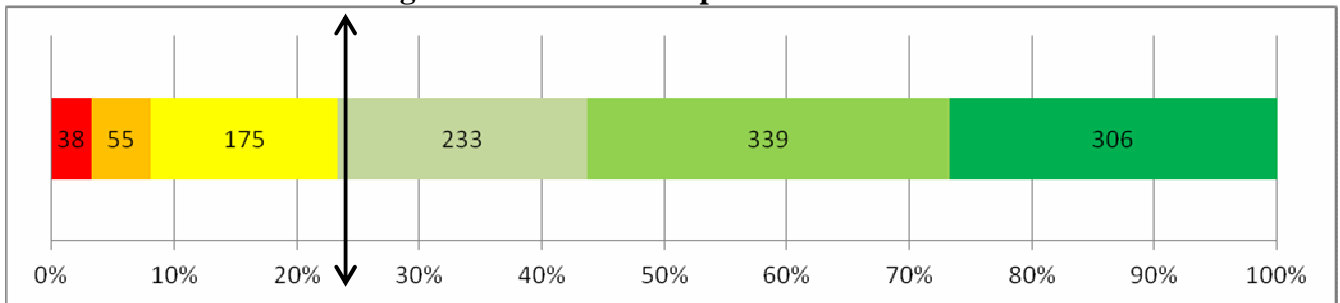
**Alternanza scuola/lavoro**



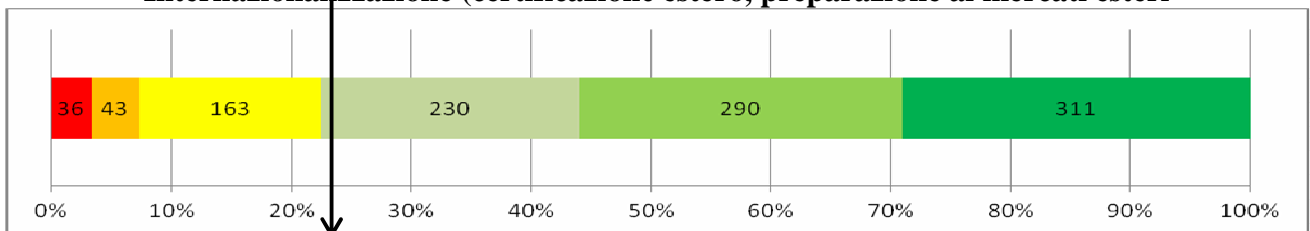
### Turismo e cultura



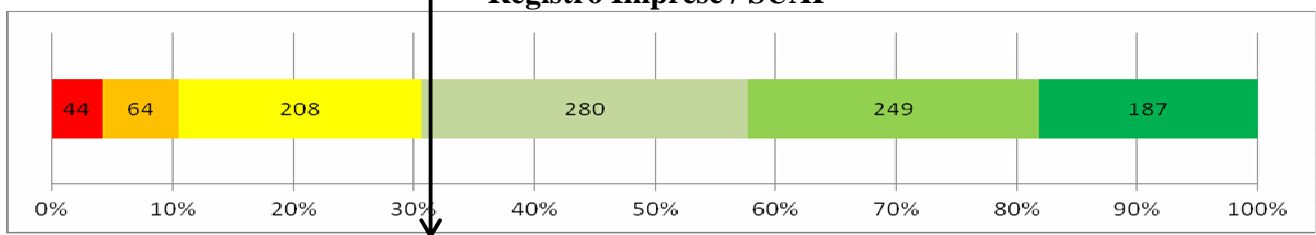
### Digitalizzazione delle imprese / Industria 4.0



### Internazionalizzazione (certificazione estero, preparazione ai mercati esteri)



### Registro Imprese / SUAP



### Regolazione del mercato (mediazione, verifiche metrologiche, Tutela consumatore, Laboratorio saggio metalli preziosi)

