



Camera di Commercio di Vicenza

La Relazione sulla performance 2020

08/06/2021

Sommario

| | |
|--|-----------|
| Premessa | 3 |
| 1. I PRINCIPALI RISULTATI RAGGIUNTI..... | 4 |
| 2. ANALISI DEL CONTESTO E DELLE RISORSE | 11 |
| 3. RENDICONTAZIONE DELLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA | 22 |
| 3.0 – Mappa strategica | 24 |
| 3.1 - Rendicontazione degli obiettivi strategici triennali..... | 26 |
| 3.2 - Rendicontazione degli obiettivi operativi annuali..... | 43 |
| 3.3 - Valutazione complessiva della performance organizzativa..... | 44 |
| 3.4 - Bilancio di genere | 46 |
| 4. RENDICONTAZIONE DEGLI OBIETTIVI INDIVIDUALI..... | 46 |
| 5. IL PROCESSO DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE..... | 52 |
| ALLEGATI | 53 |

La Relazione sulla performance rappresenta lo strumento attraverso il quale la Camera di Commercio di Vicenza (Camera) rende conto del proprio operato alle imprese, alla comunità, ai partner istituzionali, alle risorse umane, ossia ai propri stakeholder, interni ed esterni, illustrando i risultati ottenuti nel corso dell'anno precedente.

Si tratta di un lavoro svolto nella convinzione che ciò rappresenti non solo un dovere istituzionale, ma anche un mezzo attraverso il quale rafforzare le relazioni instaurate e il grado di conoscenza della propria azione nella comunità di riferimento, condizione indispensabile per consentire la realizzazione della strategia definita nel programma di mandato.

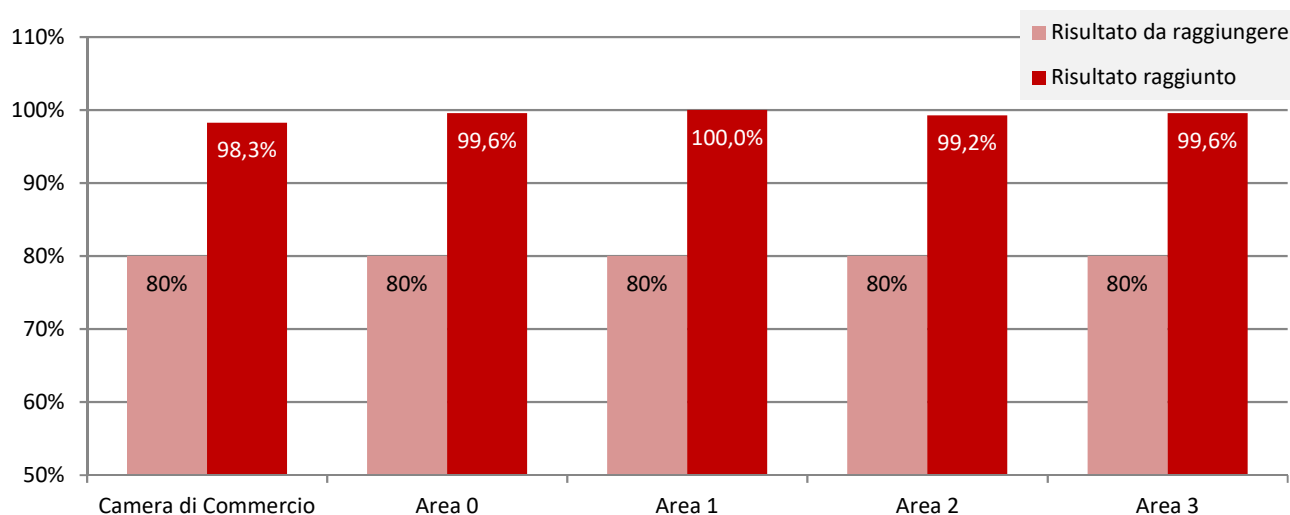
Con la Relazione sulla performance l'Ente porta a conoscenza degli stakeholder gli impegni assunti nei loro confronti, in termini di attese da soddisfare e modalità operative da adottare; inoltre evidenzia a consuntivo i risultati organizzativi e individuali raggiunti rispetto ai singoli obiettivi programmati e alle risorse, rilevando gli eventuali scostamenti e indicandone le cause e le misure correttive da attuare.

La presente Relazione è alla decima annualità e per l'ottava volta la metodologia utilizzata è quella della Balanced Scorecard (BSC).

Per la prima volta, infine, è stata utilizzata la struttura del nuovo format di Relazione predisposto da Unioncamere.

1. I PRINCIPALI RISULTATI RAGGIUNTI

In questa sezione sono illustrati gli indicatori annuali di performance dell'Ente e delle aree organizzative. Questi indicatori rappresentano la media dei valori raggiunti da tutti i singoli indicatori che compongono il cruscotto, che è un pannello di monitoraggio e controllo il quale consente di ottenere una "forma visiva" dei dati raccolti. I dati di dettaglio sono consultabili nell'allegato 1 alla Relazione.

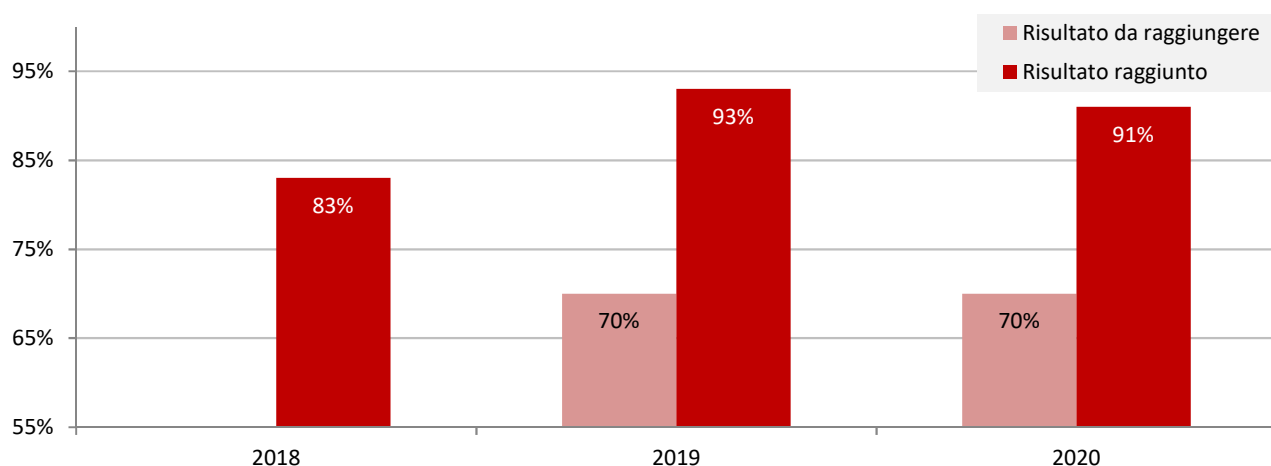


Di seguito sono evidenziati alcuni degli indicatori più significativi per l'utenza esterna, suddivisi per obiettivi strategici, nel loro sviluppo pluriennale, tra cui gli indicatori del grado di soddisfazione dell'utenza e gli indicatori di benchmark.

Nei grafici successivi i risultati raggiunti sono messi a confronto con i valori degli anni precedenti per avere una visione prospettica che consenta per il futuro una migliore programmazione.

Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza esterna

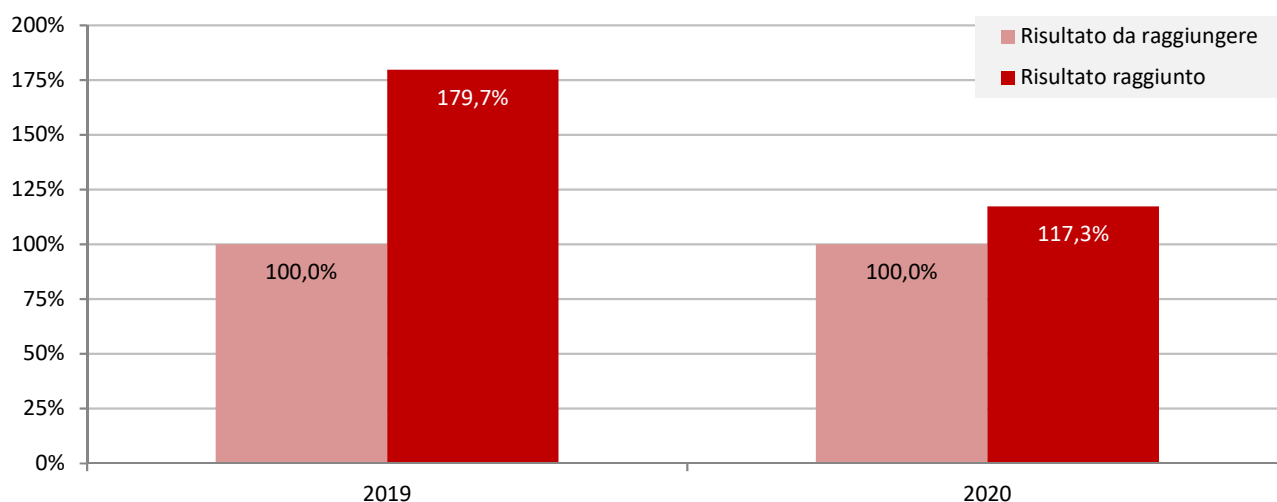
Da alcuni anni la Camera di Commercio propone annualmente un questionario di customer satisfaction alle imprese sui servizi erogati. Quest'anno hanno risposto 3.010 imprese su 27.767 contattate (quasi l'11%). In riferimento al 2018 non era previsto un target da raggiungere.



INDICATORI DI BENCHMARK SU CLUSTER REGIONALE

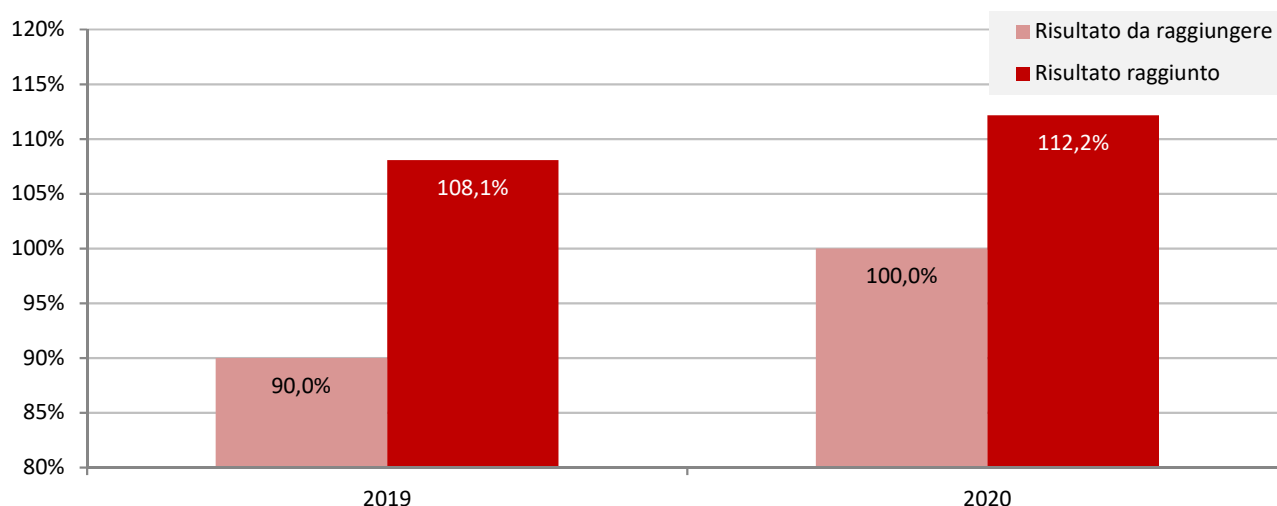
Sono indicatori per i quali è previsto un confronto con i valori delle Camere della Regione del Veneto (il cluster). Il risultato da raggiungere corrisponde alla media dei risultati delle cinque Camere venete.

L'indicatore di benchmark presentato nel grafico sottostante riguarda l'attività relativa ai servizi erogati dall'Ufficio Certificazione Estero. Si considerano tutti i tipi di documenti rilasciati (certificati di origine, visti, carnet ATA, attestati di libera vendita, ecc.).



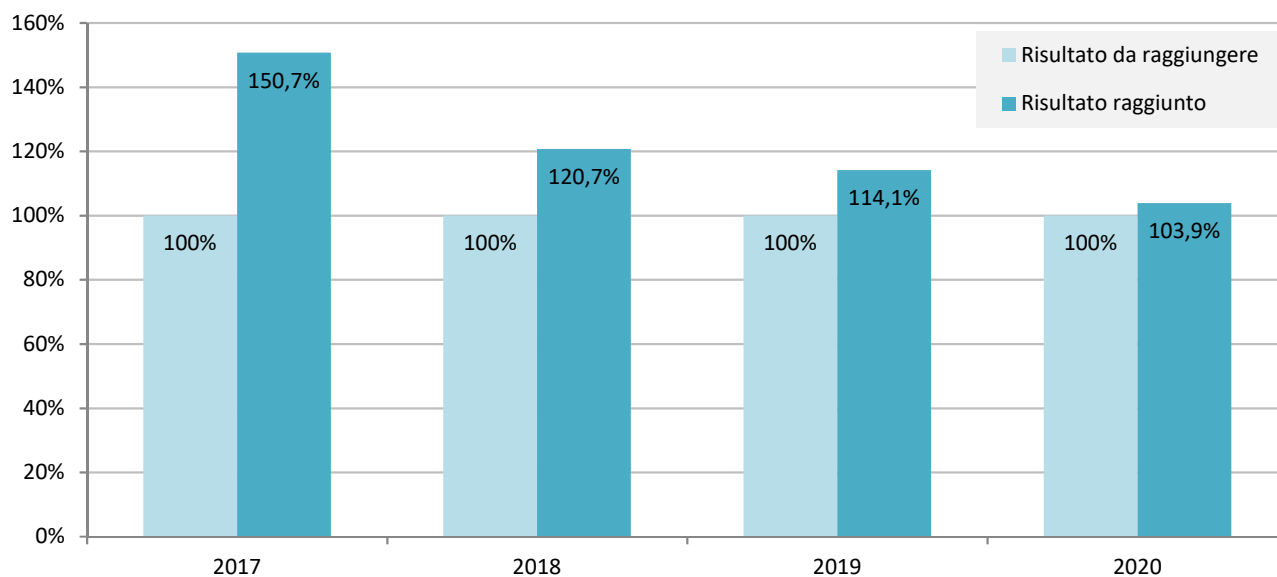
Algoritmo di calcolo: numero di documenti per l'estero rilasciati e convalidati dalla CCIAA di Vicenza / numero di documenti per l'estero rilasciati e convalidati media del cluster regionale

Con la stessa logica del precedente indicatore è costruito l'indicatore riguardante il Diritto annuale. Il valore della percentuale di incasso della Camera di Commercio è messo a confronto con la media della percentuale di incasso del cluster regionale.



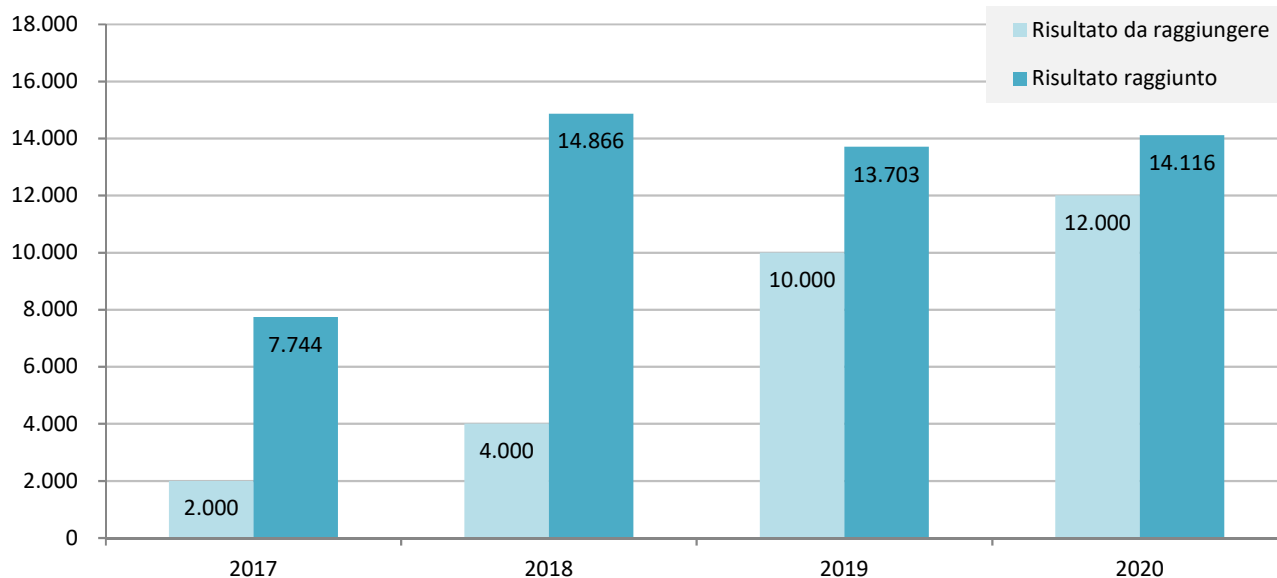
Algoritmo di calcolo: percentuale di incasso del Diritto annuale CCIAA Vicenza / percentuale di incasso del Diritto annuale (media cluster regionale)

Sviluppo e consolidamento del SUAP camerale



Algoritmo di calcolo: Pratiche SUAP anno "n" / Pratiche SUAP anno "n-1"

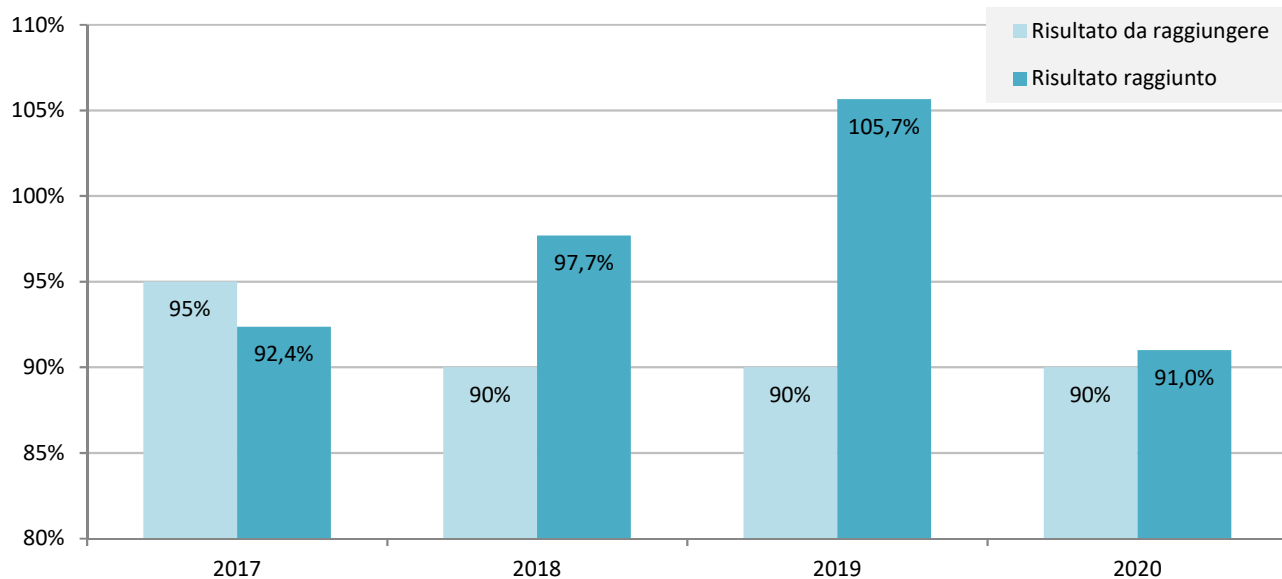
Sviluppo del sistema di prenotazione degli appuntamenti



Algoritmo di calcolo: numero di prenotazioni online

Sostegno alla competitività delle imprese e dei territori

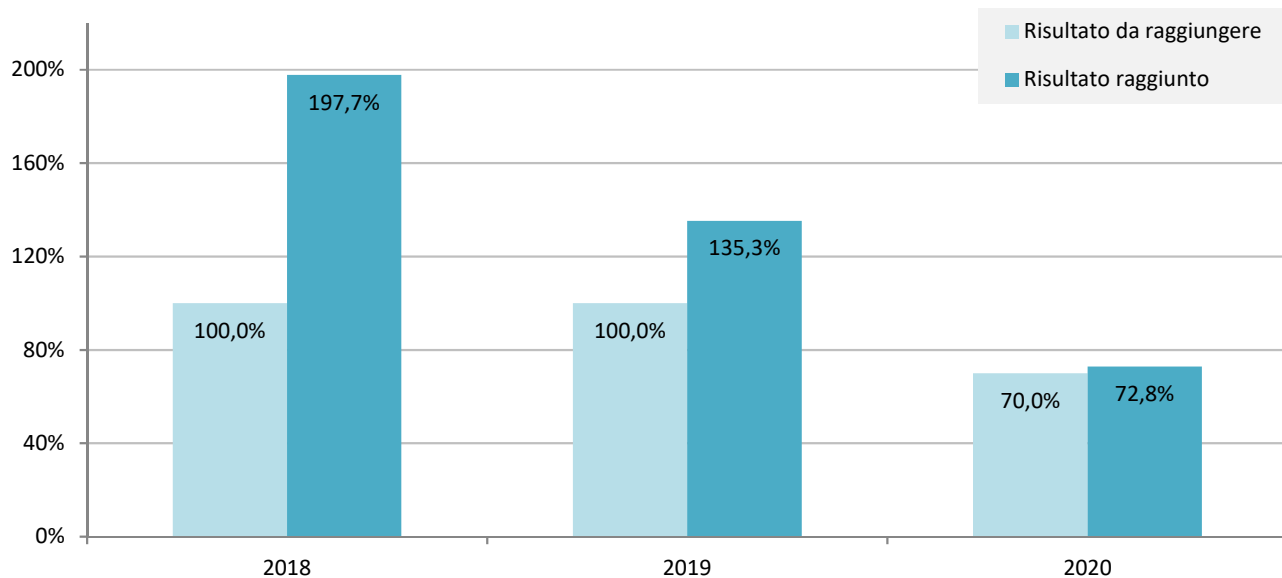
Grado di utilizzo del budget stanziato per le iniziative di settore e trasversali



Algoritmo di calcolo: Risorse consuntivate (liquidate di competenza) sullo stanziamento per le iniziative di settore e trasversali / Risorse stanziate per le iniziative di settore e trasversali

Orientamento al lavoro e alle professioni

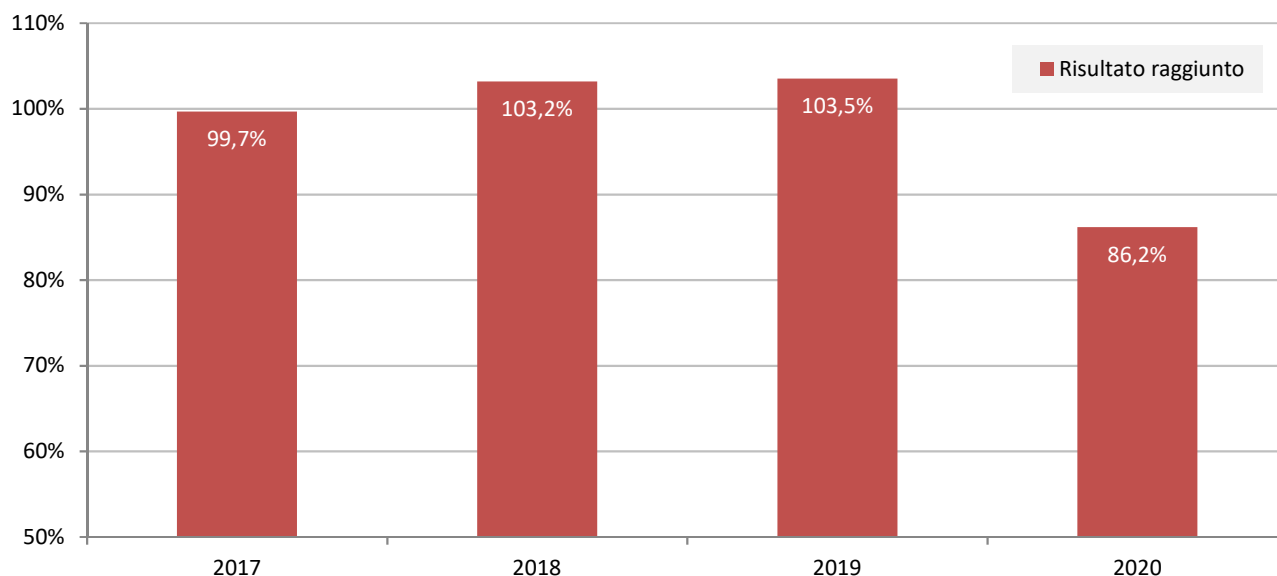
Supporto alla creazione di nuove imprese



Algoritmo di calcolo: numero di utenti Primo Orientamento Impresa anno "n" / numero di utenti Primo Orientamento Impresa anno "n-1"

Tutela del consumatore e del mercato, vigilanza, rilevazione prezzi e giustizia alternativa

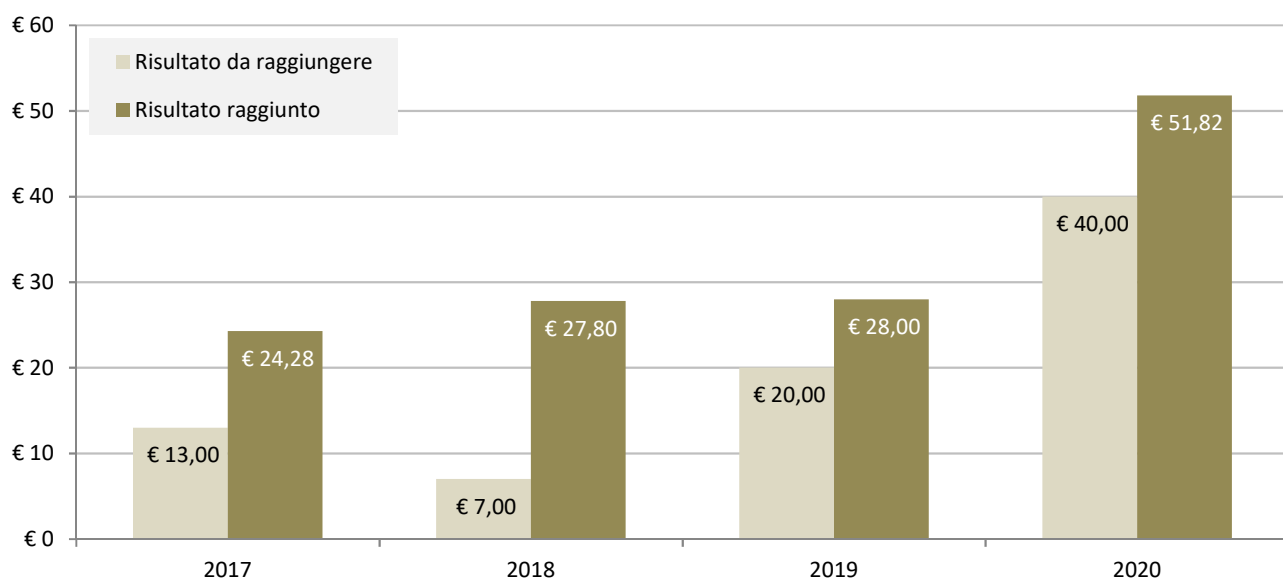
Tasso di incremento di domande brevetti, modelli, marchi e seguiti



Algoritmo di calcolo: numero totale brevetti, modelli, marchi e seguiti pervenute da utenti, imprenditori e mandatarî nell'anno "n" / numero totale pervenuto nell'anno "n-1"

Efficienza interna dell'ente e ottimizzazione delle risorse finanziarie disponibili

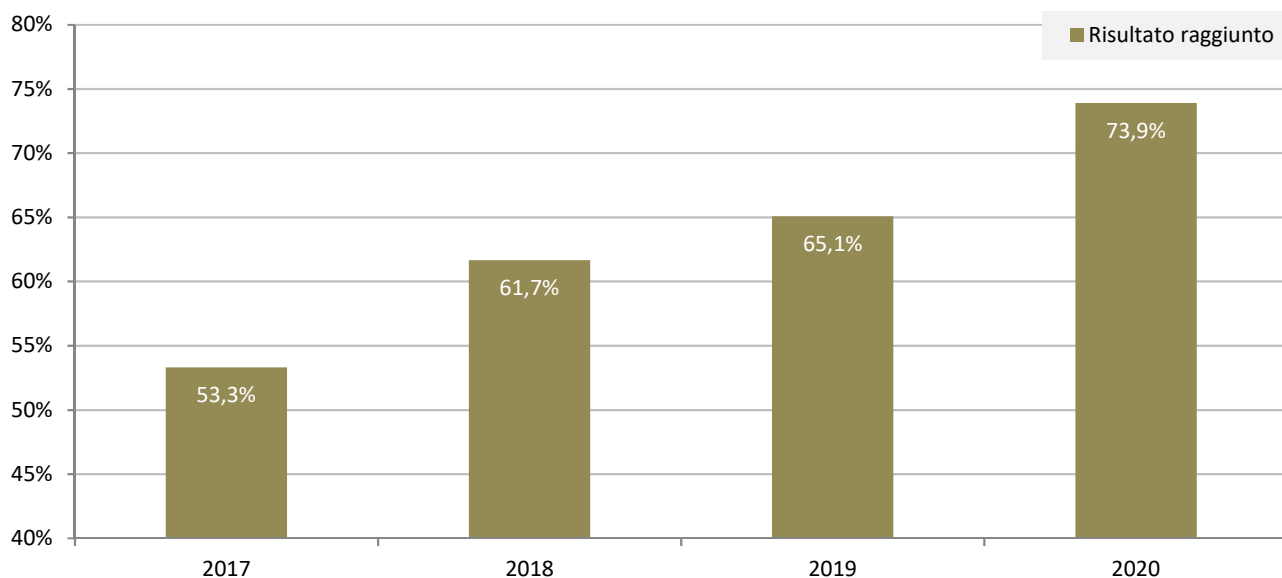
Interventi economici per impresa attiva



Algoritmo di calcolo: voce di conto economico B.8 Interventi economici / numero di imprese attive (incluse unità locali) al 31 dicembre

Qualità del Registro Imprese e degli altri registri ed albi

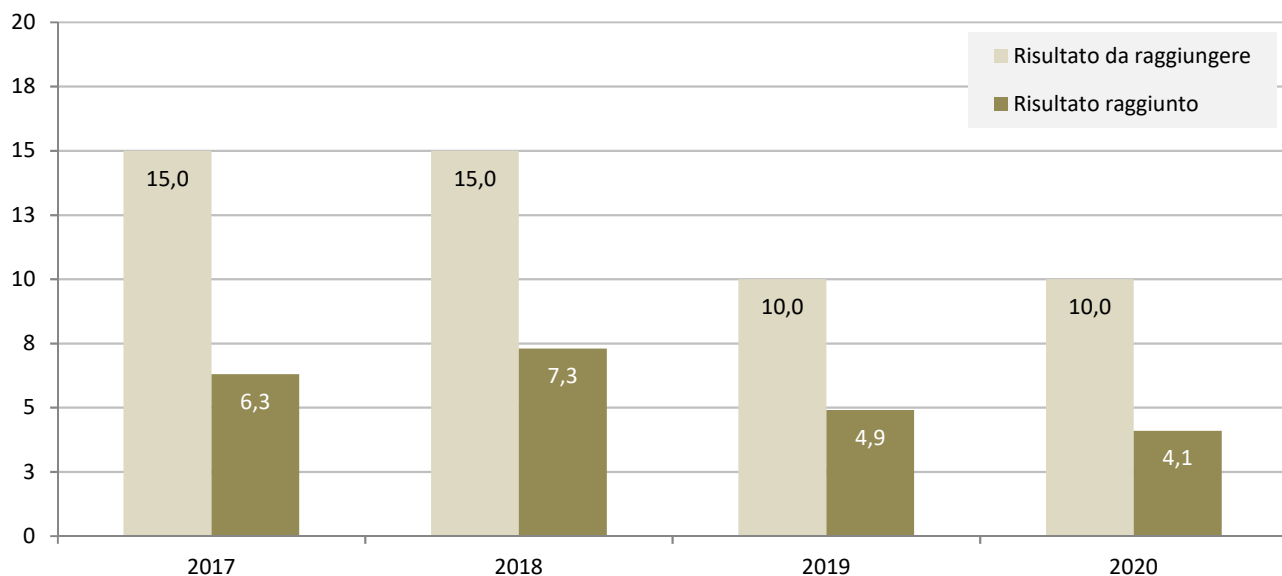
Rispetto dei tempi di evasione (5 giorni) delle pratiche Registro Imprese



Algoritmo di calcolo: percentuale di pratiche del Registro Imprese evase entro 5 giorni dal loro ricevimento (al netto del periodo di sospensione)

Tempo medio di lavorazione delle pratiche telematiche del Registro Imprese (espresso in giorni)

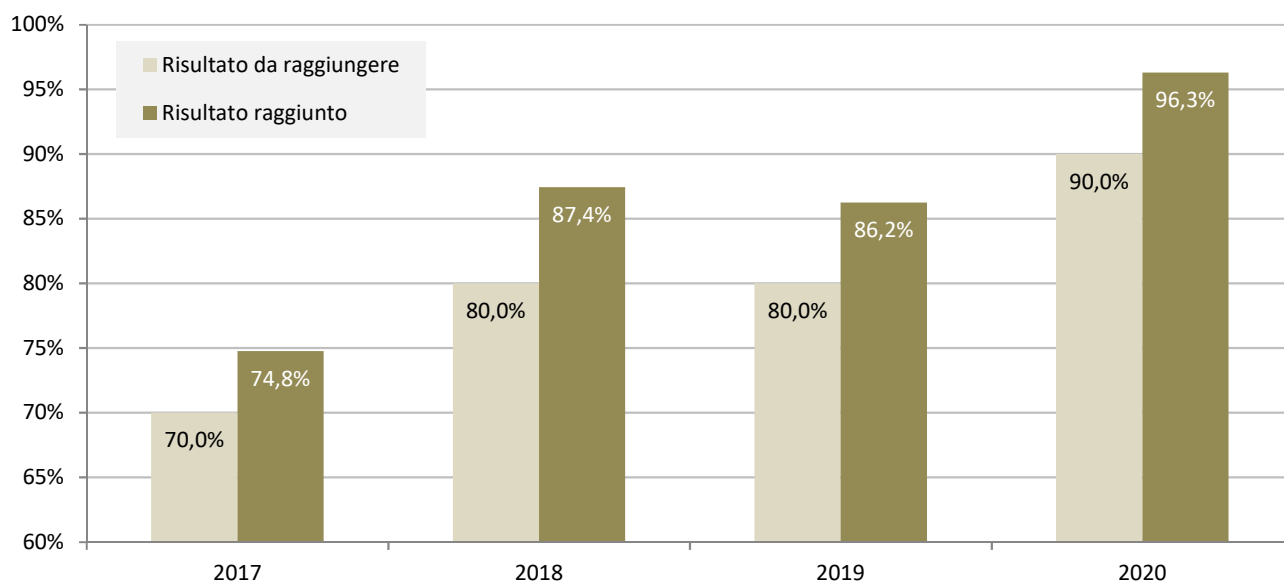
Il dato si considera positivo quando il risultato raggiunto è inferiore al risultato da raggiungere.



Algoritmo di calcolo: tempo medio di lavorazione delle pratiche telematiche P, R, S5, TA, UL (tempi di legge 30 giorni) del Registro Imprese

Trasparenza, anticorruzione e legalità

Monitoraggio della sezione Amministrazione Trasparente



Algoritmo di calcolo: numero di dati pubblicati / numero di dati da pubblicare

2. ANALISI DEL CONTESTO E DELLE RISORSE

In questa sezione sono forniti elementi utili per comprendere i mutamenti intercorsi tra la fase di programmazione e la fase di gestione, evidenziando in particolare:

- i mutamenti del contesto economico esterno in cui la Camera si è trovata a operare nel 2020
- l'aggiornamento del quadro delle risorse umane ed economico-finanziarie complessive
- la gestione dell'emergenza sanitaria a livello organizzativo

CONTESTO ECONOMICO ESTERNO

La produzione industriale

Dopo le forti riduzioni della produzione nel 1° e soprattutto nel 2° trimestre e il rimbalzo dei mesi estivi, nel periodo ottobre-dicembre la produzione ha registrato un ulteriore leggero aumento in linea con il dato veneto.

Questo leggero incremento non era scontato data la situazione di difficoltà legata all'emergenza sanitaria ma è un segnale positivo di resilienza del manifatturiero vicentino: le variazioni opportunamente destagionalizzate della produzione e del fatturato rispetto al 3° trimestre sono risultate pari rispettivamente a +1,7% e a +5,3%. Anche le serie degli ordinativi riferiti al mercato domestico e al mercato estero confermano una moderata ripresa rispetto ai mesi estivi.

Analizzando la dinamica della produzione media annuale il confronto è fortemente negativo: complessivamente il 2020 ha visto ridursi di quasi 12 punti la produzione industriale rispetto al 2019 (-1,7%). Si tratta del peggior ripiegamento dal 2009, ma contrariamente alle crisi finanziarie del 2009 e del biennio 2012-2013, le difficoltà non sono legate a problematiche del mercato; bisognerà quindi valutare con attenzione l'andamento epidemiologico, la campagna vaccinale e l'apertura dei paesi tradizionali del nostro export, per ragionare sulle prospettive dei prossimi mesi.

A fine dicembre i giorni di produzione assicurati dagli ordinativi già raccolti sono 50, un dato in aumento rispetto al trimestre precedente; in tale contesto spicca il dato dell'alimentare (118 giorni di produzione assicurata). La quota di imprenditori che prefigura un incremento produttivo passa dal 39,9% al 38,6% (serie destagionalizzata); seppure in diminuzione, tale valore resta molto positivo.

Sotto il profilo settoriale a fine anno, rispetto all'analogo periodo del 2019 le variazioni sono molto variegate: cresce la produzione orafa (ma solo nelle imprese di grande dimensione), quella del settore alimentare e della chimica-gomma-plastica, sono invece ancora negativi i dati di metalmeccanica, settore moda e soprattutto legno-mobile (in particolare l'arredo per gli uffici).

La nati-mortalità delle imprese

La situazione della demografia imprenditoriale, desumibile dai dati del Registro delle Imprese, mostra una situazione complessa ma di sostanziale attesa.

Il numero di iscrizioni è risultato più basso rispetto al 2019 (3.528 contro 4.208) ma la volontà di fare impresa, seppur “raffreddata”, resta anche in un anno così difficile.

Anche il numero di cancellazioni non d’ufficio diminuisce rispetto al 2019 (da 4.357 a 4.148) seppure con un’intensità minore rispetto alle iscrizioni. Tale dato evidenzia che gli effetti delle restrizioni dovute alle esigenze del controllo della pandemia non sono stati ancora molto forti anche se occorrerà attendere un periodo più lungo.

Tenendo conto anche dell’attività amministrativa di pulizia dell’archivio, che comunque ha cancellato imprese non più attive, nel 2020 si è registrata una contrazione significativa del numero di imprese registrate (circa 1.750 sedi d’impresa in meno con una consistenza a fine anno di 81.259 sedi registrate) ma come detto le cancellazioni d’ufficio hanno avuto un ruolo importante nello spiegare questa riduzione.

Ampliando l’analisi anche alle sedi secondarie presenti in provincia, con le avvertenze legate all’attività amministrativa di pulizia degli archivi, si è passati da 101.158 a 99.452 unità locali (-1,7% e -1.706 unità locali su base annua): si conferma anche nel 2020 una maggiore riduzione delle sedi legali rispetto alle sedi operative e un aumento di unità locali con sedi fuori provincia. Si può affermare quindi che c’è una maggiore strutturazione delle imprese (più sedi operative per singola sede legale) e che la provincia attrae imprese anche dall’esterno dei suoi confini.

Nell’ambito delle forme giuridiche, anche in un anno difficile prosegue la corsa delle società di capitali vicentine: 9 anni fa il peso della tipologia di impresa più evoluta e strutturata era del 26,1%, mentre ora si attesta al 32,0% del totale delle classi di natura giuridica delle imprese. Il dato è superiore a quello nazionale, che si ferma a 29,5. La tipologia giuridica più diffusa nel vicentino resta però l’impresa individuale, che conta per il 46,8% del totale. Questa quota appare tuttavia in progressiva erosione, infatti le imprese individuali beriche nel 2011 comprendevano più della metà del totale (51,0%).

Il turismo

Nel 2020 il movimento turistico vicentino ha registrato un netto ridimensionamento su base annua sia in riferimento agli arrivi sia in relazione alle presenze: i primi si sono attestati a quota 361.074 con una flessione del 57,7%, le seconde sono state 1.233.036 con un ripiegamento del 44,0%.

L’incidenza del flusso della componente domestica è stata circa dell’80% sia per gli arrivi che per i pernottamenti non superando la quota degli stranieri il quinto del totale.

Questo ha spiegato la riduzione grave ma relativamente più contenuta rispetto ad altre aree della regione con vocazione turistica più spiccata e legata alla presenza di stranieri (le presenze turistiche sono diminuite in Veneto di 54 punti percentuali).

L'analisi dei dati mensili sottolinea la correlazione tra il lockdown e la dinamica dei flussi turistici. Infatti nel mese di gennaio si sono registrati incrementi in ragione di anno (cioè rispetto al mese corrispondente del 2019) sia per gli arrivi che per le presenze: rispettivamente +15,8% e +11,1%. Poi nel mese di febbraio è iniziato un processo involutivo che ha portato i primi a cedere del 6,9% e le seconde ad arretrare dell'1,1%. Nei mesi di marzo aprile e maggio sia arrivi che presenze sono crollati in una misura compresa tra l'87% e il 98% i primi e tra il 72% e l'85% le seconde.

Nei mesi successivi si può constatare una decelerazione, ma il processo involutivo rimane comunque di dimensione imponente: -71,7% a giugno, -55,6% a luglio, -36,8% ad agosto. gli arrivi e -62,4% a giugno, -45,7% a luglio e -26,0% ad agosto, le presenze. In seguito - in coincidenza con la seconda ondata della pandemia - si è innescato un processo accelerativo fino a far registrare a dicembre un -69,1% di arrivi e un -50,2% le presenze. Ovviamente le dimensioni del cedimento dei flussi degli stranieri sono stati maggiori di quelli dei flussi di italiani (ad esempio a marzo, aprile e maggio gli arrivi degli stranieri si sono praticamente azzerati).

La filiera del turismo resta quindi tra quelle che più hanno sofferto e più stanno soffrendo per gli effetti della pandemia.

Le esportazioni

Nel 2020 le vendite vicentine all'estero sono scese in valori assoluti da 18 miliardi e mezzo a 16 miliardi e 800 milioni (-9,4%), mentre il saldo commerciale è passato da 9 miliardi e 700 milioni a 8 miliardi e 700 milioni.

I maggiori cali del 2020 rispetto al 2019 hanno coinvolto i prodotti delle altre attività manifatturiere (-20,0%), il legno, carta e stampa (-16,0%), i mezzi di trasporto (-13,3%), i prodotti tessili, abbigliamento e pelli (-11,7%), i metalli di base e prodotti in metallo (-10,0%). Seguono gli arretramenti dei macchinari (-8,7%), dei prodotti alimentari (-6,0%) gli apparecchi elettrici (-4,6%). Ripiegamenti anche per la gomma, plastica e lavorazione dei minerali non metalliferi (-3,1%) e dei prodotti chimici (-1,7%).

Unici due settori del manifatturiero caratterizzati da una espansione delle vendite all'estero sono stati il settore farmaceutico e chimico-medicinale che cresce del 3,3% e l'elettronica le cui esportazioni si ampliano dell'1,9% in ragione di anno.

La quota delle esportazioni manifatturiere vicentine è stata del 4,0% sul totale italiano (-9,7% su base annua in valore assoluto) il che ha assegnato all'area berica la medaglia d'argento nella classifica tra le province italiane. Sul podio più alto si è collocata Milano con il 9,3% e una perdita del -11,1% su base annua. Terza è stata Torino con il 3,9% e un calo dell'11,8%.

La quota del mercato asiatico sull'export totale berico è passata da 15,9% a 14,2% (era a 18,0% nel 2017). Pur cedendo, hanno retto il continente americano, da 13,2% nel 2019 a 13,0% nel 2020, e quello africano, con 3,5% nel 2020. Stabile l'Oceania a 1,2%.

Fra i Paesi la Germania si è confermata il principale mercato di sbocco per i prodotti della

manifattura berica con l'11,7% e una perdita del 6,3%. Al secondo posto la Francia con 8,8% sul totale, in discesa rispetto al 9,2% dell'anno precedente, e con un arretramento dell'11,2%. Stabili in terza posizione gli Stati Uniti, con una quota dell'8,7% sul totale e una riduzione nel confronto tra i valori assoluti del 6,3%.

Il confronto tra l'andamento delle esportazioni beriche del 2020 e del 2019 su base mensile dimostra la correlazione delle nostre vendite all'estero con le restrizioni legate alla pandemia.

Dopo un inizio favorevole è iniziato un processo involutivo che ha interessato i mesi primaverili di marzo (-11,5%), aprile (-49,3%) e maggio (-32,3%). Dopo una decelerazione a giugno e luglio e un recupero ad agosto si è registrato un leggero calo a settembre accentuatosi ad ottobre (-6,8%), mentre novembre e dicembre hanno evidenziato una decelerazione della dinamica negativa.

Il credito

Al 30 novembre 2020 lo stock di prestiti vivi bancari alle imprese è tornato a superare 14 miliardi, non succedeva da aprile 2019: si registra quindi un incremento significativo pari al 6,7% rispetto al dato di fine dicembre 2019 ad indicare una decisa inversione di tendenza rispetto alla riduzione costante degli ultimi anni.

La politica monetaria della BCE resta accomodante e gli interventi governativi stanno avendo un effetto positivo sulla liquidità delle imprese, ma il tema dell'accesso al credito resta comunque fondamentale anche in questa fase.

Nei primi undici mesi dell'anno l'ammontare dei prestiti al settore produttivo è aumentato nel manifatturiero (+7,6%), nei servizi (+6,2%) e in misura minore nelle costruzioni (+0,5%).

Va quindi rilevato che soprattutto gli interventi governativi in relazione alla garanzia pubblica e gli altri interventi realizzati dalle Regioni e dalle Camere di Commercio hanno modificato la tendenza di restrizione di credito alle imprese in atto da diversi anni. Sono infatti 3,2 miliardi i crediti ad imprese vicentine coperti dal Fondo nazionale di garanzia per i finanziamenti oltre i 30 mila euro (dato più elevato tra le province venete e settimo posto in Italia); anche per gli interventi sotto questa soglia sono stati molti e hanno portato a nuovo credito in provincia per circa 300 milioni. La garanzia pubblica e la moratoria, che ha allungato le scadenze, hanno affrontato il tema della liquidità ma le imprese dovranno essere poi supportate nella gestione di questi nuovi debiti che andranno ovviamente restituiti seppure in un arco temporale lungo.

Altro tema relativo al credito riguarda l'esplosione dei depositi bancari passati in un anno da 25 miliardi a quasi 28,5 miliardi di euro: vi è quindi molta liquidità nel mercato, occorrerà trovare le modalità per rendere produttiva questa massa di denaro "lasciato in conto corrente".

Il lavoro

Non essendo ancora disponibili i dati frutto dell'indagine sulle forze lavoro, per comprendere la dinamica della situazione occupazionale è utile verificare il numero di addetti alle unità locali delle

imprese iscritte al Registro delle Imprese anche se il ribaltamento dei dati INPS sconta un certo ritardo.

Così come in Italia, dove lo stock di addetti nel 2020 si è ridotto (-1,8%), anche nella provincia di Vicenza si riscontra un calo: la riduzione è qui però leggermente più contenuta (-1,5% pari a poco meno di 5 mila occupati). Entrambi i dati contrastano con l'aumento che si era verificato nel 2019, che pur si inseriva in una dinamica leggermente decelerativa.

Il calo coinvolge i settori con la maggiore quota di addetti. Gli addetti delle attività manifatturiere vicentine passano infatti da 144.911 a 143.204, scendendo perciò del -1,2%, un settore che pesa per il 43,0% sul totale degli addetti. Il secondo settore berico con il maggior numero di addetti è il commercio (quota del 14,9%) che perde il 2,1%. Un sensibile ripiegamento si riscontra per le attività di servizi di alloggio e ristorazione, con un cedimento del 8,5%, per una quota che raggiunge l'8,1% del totale. Non va meglio per il noleggio e agenzie di viaggio (-5,4% e quota addetti del 5,6%), per la sanità e assistenza sociale (-5,6% e quota del 2,5%), le altre attività di servizi (-8,6% e quota del 2,3%) e l'agricoltura (-3,7% e quota del 2,2%).

Al contrario, alcuni settori hanno conosciuto nel 2020 a Vicenza un accrescimento del numero degli addetti. Questo è il caso delle costruzioni, che pesano per il 7,2% e che hanno aumentato i propri addetti del +8,2% (la crescita sovraperforma ma è in linea col dato italiano). Fra i settori in espansione a Vicenza nel 2020, anche il trasporto e magazzinaggio, che vede +2,5% di addetti e conta per il 4,0% del totale. Un maggior numero di addetti si nota inoltre nelle attività professionali, scientifiche e tecniche (+6,4% e un peso del 2,3%). In aumento anche gli addetti delle attività immobiliari vicentine (+2,1%) e dei servizi di informazione e comunicazione (+1,1%).

Va tenuto conto che l'analisi sull'occupazione deve considerare il blocco dei licenziamenti e l'esplosione della Cassa Integrazione Guadagni (CIG). Prendendo in considerazione le ore complessive di CIG del 2020 infatti l'intensità dell'aumento è senza precedenti nella storia recente. Crescono soprattutto la componente ordinaria (CIGO) di circa 20 volte rispetto al 2019 e quella in deroga, ma questo è dipeso dalle scelte del legislatore. Nel 2020 le ore autorizzate sono state quasi 70,5 milioni mentre nel 2010 (anno in cui la crisi finanziaria del biennio 2008-2009 ha impattato maggiormente sul lavoro) erano state 26,1 milioni.

Più complessi da analizzare sono i dati di fonte Veneto Lavoro poiché il riferimento non è ai posti di lavoro ma ai contratti. Ebbene nel 2020 il saldo tra assunzioni e cessazioni è positivo e pari a +2.720 ma come detto questo è un indicatore che non ci dà la conferma di un effettivo aumento dell'occupazione, inoltre va rilevato che tale saldo è inferiore a quello del 2019 (+4.045). Forse più interessante è la riduzione del numero di contratti sia di assunzione che di cessazione: il ricambio dei contratti a tempo determinato e interinali si è molto ridotto, presumibilmente il reddito di lavoratori con contratti meno stabili è quindi diminuito causando o aggravando situazioni di difficoltà.

CONTESTO NORMATIVO

Il 2020 si è caratterizzato per l'emergenza sanitaria COVID-19 che ha richiesto, a partire da marzo una serie di provvedimenti specifici, di notevole impatto sugli aspetti organizzativi e operativi dell'attività camerale.

Riepiloghiamo di seguito i principali atti governativi, rimandando alla sezione successiva le misure messe in atto dalla Camera per affrontare l'emergenza:

- **D.L. 25 marzo 2020, n. 19**, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 maggio 2020, n. 35, recante «Misure urgenti per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da COVID-19»;
- **D.L. 16 maggio 2020, n. 33**, convertito, con modificazioni, dalla legge 14 luglio 2020, n. 74, recante «Ulteriori misure urgenti per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da COVID-19»;
- **D.L. 30 luglio 2020, n. 83**, convertito, con modificazioni, dalla legge 25 settembre 2020, n. 124, recante «Misure urgenti connesse con la scadenza della dichiarazione di emergenza epidemiologica da COVID-19 deliberata il 31 gennaio 2020»;
- **D.L. 7 ottobre 2020, n. 125**, recante «Misure urgenti connesse con la proroga della dichiarazione dello stato di emergenza epidemiologica da COVID-19 e per la continuità operativa del sistema di allerta COVID, nonché per l'attuazione della direttiva (UE) 2020/739 del 3 giugno 2020»;

Si segnalano infine i DPCM dell'11 marzo 2020 e del 22 marzo 2020, il Decreto MISE del 25 marzo 2020 (modifiche al DPCM del 22 marzo 2020), il DPCM 10 aprile 2020 e il DPCM 26 aprile 2020 (in vigore dal 4 maggio 2020) i quali hanno indicato le attività sospese e le attività consentite sulla base della classificazione ATECO riportata nel Registro delle Imprese.

CONTESTO INTERNO

Le risorse umane

Il personale a tempo indeterminato in forza al 31 dicembre 2020 è di 104 dipendenti, compresa la Dirigenza. Con Deliberazione della Giunta n. 183 del 30 novembre 2017 è stata rideterminata la dotazione organica a 120 unità.

La ripartizione di genere e in classi d'età dei Dirigenti e del personale in servizio è illustrata nella tabella seguente:

| Organi di governo e dipendenti camerali | N. | Genere | | Classi di età | | |
|--|------------|-----------|-----------|---------------|-----------|-----------|
| | | M | F | ≤34 | ≥35 ≤54 | ≥55 |
| Segretario generale | 1 | | 100,0% | | 1 | |
| Dirigenza | 2 | 100,0% | | | 1 | 1 |
| Cat. D con incarico di posizione organizzativa | 2 | 50,0% | 50,0% | | 2 | |
| Categoria D | 23 | 26,1% | 73,9% | | 12 | 11 |
| Categoria C | 68 | 17,6% | 82,4% | 5 | 43 | 20 |
| Categoria B | 5 | 40,0% | 60,0% | | 2 | 3 |
| Categoria A | 3 | 66,7% | 33,3% | | 1 | 2 |
| Totale dipendenti CCIAA | 104 | 25 | 79 | 5 | 62 | 37 |

Si segnala che dopo anni di continua riduzione, si assiste ad un aumento del personale (nel 2019 il totale era di 102).

Continuano a diminuire le persone collocate nella fascia d'età oltre i 55 anni, a causa dei numerosi pensionamenti e, grazie allo sblocco delle assunzioni che ha permesso di bandire nuovi concorsi, ci sono 5 nuove unità nella fascia più giovane.

Servizi resi

La Camera è l'interlocutore istituzionale delle imprese della provincia e delle categorie economiche che le rappresentano ed è al servizio dei cittadini/consumatori; è attiva assieme agli enti locali nello sviluppo economico, sociale e culturale del territorio provinciale.

Opera con l'obiettivo di cogliere prontamente le opportunità che il territorio è in grado di offrire, armonizzandole con le nuove esigenze di mercato, assumendo un ruolo di sintesi e di stimolo rispetto al sistema produttivo di riferimento.

Le attività della Camera sono classificabili in sintesi in tre ambiti:

- a) **attività istituzionali:** costituiscono il nucleo storico delle attività camerali e riguardano la tenuta di registri, albi, ruoli ed elenchi, di natura anagrafica e di carattere abilitante all'esercizio di determinate attività, compreso il rilascio delle relative certificazioni. I principali elenchi anagrafici sono il Registro delle Imprese e l'Albo delle Imprese Artigiane;
- b) **attività di sostegno alla competitività delle imprese e dei territori:** attività d'informazione economica e assistenza tecnica alla creazione di imprese e *start up*, informazione, formazione, supporto organizzativo e assistenza alle piccole e medie imprese per la preparazione ai mercati internazionali, valorizzazione del patrimonio culturale, sviluppo e promozione del turismo, orientamento al lavoro e alle professioni;
- c) **attività di regolazione e controllo del mercato:** tutela del consumatore e della fede pubblica, vigilanza e controllo sulla sicurezza e conformità dei prodotti e sugli strumenti soggetti alla disciplina della metrologia legale, rilevazione dei prezzi e delle tariffe, rilascio dei certificati di origine delle merci e documenti per l'esportazione.

I servizi erogati dalla struttura camerale sono classificabili in due categorie:

1) **servizi interni** (o di supporto) dedicati alle attività di carattere gestionale e amministrativo: fanno parte di questa categoria la segreteria, la gestione degli organi, la gestione del personale, la gestione contabile, la gestione del sito *web* e dei sistemi informatici, l'archivio e protocollo, il controllo di gestione;

2) **servizi esterni** direttamente rivolti ai cittadini/utenti: fanno parte di questa categoria i servizi offerti dall'area anagrafico-certificativa (Registro Imprese, Albi e Ruoli, SUAP, attività regolamentate, ecc.), dall'area promozionale (iniziative promozionali, bandi di contributo, ecc.) e dall'area di regolazione del mercato (servizio di metrologia legale, servizi di arbitrato, attività sanzionatoria, vigilanza su prodotti e su manifestazioni a premio, ecc.).

Altri servizi sono erogati da «**Made in Venezia**» che è l'Azienda Speciale della Camera di commercio di Venezia. Promuove la conoscenza, la diffusione e la commercializzazione delle produzioni vicentine tramite la realizzazione di attività a favore dello sviluppo delle relazioni e degli scambi in Italia, nell'Unione Europea e all'estero.

Con Deliberazione n. 167 del 26 ottobre 2017 della Giunta è stato approvato il nuovo Statuto dell'Azienda Speciale e sono state assegnate materie in tema di: internazionalizzazione rivista alla luce della riforma, valorizzazione del patrimonio culturale e promozione del turismo, in collaborazione con enti, istituzioni, organismi, ecc. competenti in materia, attività di sostegno all'innovazione, alla digitalizzazione e alla ricerca a favore delle imprese in comparti economici strategici per il territorio, promozione degli strumenti di giustizia alternativa, Organismo di Mediazione.

Nel 2020 si è completato anche il passaggio del **Laboratorio Saggio Metalli Preziosi** (LSMP)

all'Azienda Speciale, con conseguente distacco del personale camerale. Il LSMP è una struttura tecnica italiana specializzata nel settore produttivo dei metalli preziosi a eseguire analisi accreditate e test di metalli e leghe preziose.

Qualità dei servizi

Nel mese di settembre 2020 è stato realizzato un questionario su un campione significativo di imprese della provincia (oltre 27.000 imprese contattate e oltre 3.000 le risposte pervenute, con un tasso di adesione del 10,9% circa), per chiedere un giudizio sui servizi resi dalla Camera alle imprese, in particolare sulle iniziative messe in campo dalla Camera di Commercio per supportare le imprese durante l'emergenza sanitaria.

Come prevedibile, si è assistito ad un aumento notevole dell'utilizzo dei servizi telematici (59% del totale, contro il 53% del 2019). I servizi più utilizzati sono quelli legati al Registro Imprese e all'Albo Imprese Artigiane, i servizi a sportello legati all'Agenda Digitale (firme digitali, SPID, carte tachigrafiche, ecc.) e alla certificazione estero.

È stato chiesto, per i servizi utilizzati, di esprimere un giudizio, con una scala che va da 1 (totalmente insoddisfatto) a 6 (totalmente soddisfatto), su aspetti quali la competenza e disponibilità del personale, l'adeguatezza degli orari, l'organizzazione degli uffici, la possibilità di ottenere informazioni sul sito o al telefono, i tempi di attesa e la chiarezza delle procedure.

Alla fine è stato chiesto un giudizio complessivo sulla Camera di Commercio. Sono stati considerati positivi i giudizi superiori al 3.

In generale i giudizi sono risultati molto positivi (quasi tutti oltre l'80%, con punte anche superiori al 90%). Rispetto all'anno precedente si è notato un generale calo, dai 3 ai 5 punti percentuale, anche determinato dalla situazione di emergenza sanitaria in continua evoluzione

Il giudizio complessivo sui servizi offerti dalla Camera di Commercio è stato pari al 91%, in leggero calo rispetto all'anno scorso (93%).

Per quanto riguarda le iniziative specifiche e i servizi straordinari per sostenere le imprese nella fase dell'emergenza e nella successiva fase della ripartenza (attivazione del portale dedicato per l'invio delle comunicazioni alla Prefettura, aggiornamento codici ATECO, servizio di stampa in azienda e corriere gratuito per la consegna dei Certificati di Origine), i giudizi sono molto alti; dall'87% fino 100% di valutazione positive.

I risultati completi sono disponibili al link <https://www.vi.camcom.it/.../rilevazione-soddisfazione-utenti> (PERCORSO: sito www.vi.camcom.it -> la CAMERA -> Amministrazione trasparente -> Altri contenuti -> Dati ulteriori -> Rilevazione SU Soddisfazione Utenti/customer satisfaction)

Le risorse finanziarie

La Camera è dotata di autonomia finanziaria, cioè gestisce in proprio le sue risorse economiche e finanziarie, nel rispetto dei vincoli di utilizzo e destinazione stabiliti dalle norme legislative generali (legge finanziaria, decreti leggi di stabilizzazione e contenimento delle spese, Regolamento di contabilità, etc.)

Di seguito si riportano gli indicatori economico-finanziari monitorati nel 2020:

| Nr. Indicatore | Algoritmo di calcolo | | Dato 2019 | Dato 2020 | Target 2020 | % Realizzazione |
|----------------------|--|---|-----------|-----------|-------------|-----------------|
| Missione | 032 - EFFICIENZA DELL'ENTE E QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - SERVIZI ISTITUZIONALI E GENERALI DELLE AMMINISTRAZIONI PUBBLICHE | | | | | |
| Programma | 032.003 - Servizi e affari generali per le amministrazioni di competenza | | | | | |
| Obiettivo Strategico | 032.003.07 - Efficienza interna dell'ente e ottimizzazione delle risorse finanziarie disponibili | | | | | |
| 1 | 48 / 49 | Valore "utilizzo di budget" relativo agli interventi economici / Valore di budget relativo agli interventi economici | 98,16% | 76,54% | 80% | 96% |
| 2 | 50 / 51 | Voce di conto economico: B.8 Interventi economici / Nr. imprese attive (incluse unità locali) al 31.12 | € 28,40 | € 51,82 | € 40,00 | 100% |
| 3 | 52 / 53 | Oneri correnti / Proventi correnti | 99,07% | 107,33% | 100% | 93% |
| 4 | 54 / 55 | Proventi correnti - (entrate da Diritto annuale + Diritti di segreteria) / Proventi correnti | 4,72% | 2,17% | 3% | 72% |
| 5 | 56 / 57 | Costi di funzionamento CCIAA anno "n" / Costi di funzionamento CCIAA anno "n-1" | 101,57% | 92,50% | 100% | 100% |
| 6 | 58 / 59 | Nr. di contributi spot pagati entro 60 gg. (dopo il provvedimento di liquidazione) / Nr. di contributi spot pagati | 99,08% | 100,00% | 98% | 100% |
| 7 | 60 / 61 | Totale diritto annuale incassato entro il 31.12 al netto di interessi e delle sanzioni / Voce di conto economico: A.1 Diritto annuale al netto del valore degli interessi e delle sanzioni | 80,37% | 85,73% | 80% | 100% |
| | 62 / 63 | % di incasso del Diritto annuale CCIAA Vicenza / % di incasso del Diritto annuale (media cluster regionale) | 108,07% | 112,15% | 100% | 100% |
| 11U | 68/69 / 70 | (Proventi strutturali - Oneri strutturali / Proventi strutturali) / (Proventi strutturali - Oneri strutturali / Proventi strutturali (media cluster regionale)) | - | -131,91% | 100% | -132% |
| 12U | 71/72 / 73 | (Costi associati alle funzioni A e B / Totale costi dei processi) / (Costi associati alle funzioni A e B / Totale costi dei processi (media cluster regionale)) | - | 29,27% | 100% | 100% |
| 13U | 74/75 / 76 | (Interventi economici / Oneri correnti (al netto del fondo svalutazioni crediti da DA)) / (Interventi economici / Oneri correnti (al netto del fondo svalutazioni crediti da DA) (media cluster regionale)) | - | 128,96% | 100% | 100% |

I dati sono nel complesso positivi. Quest'anno sono stati inseriti per la prima volta alcuni degli indicatori di sistema indicati da Unioncamere (hanno una U a seguito del numero), con il relativo target. Le cause degli scostamenti dai target saranno approfondite nel capitolo 3.1 – Rendicontazione degli obiettivi strategici triennali.

GESTIONE DELL'EMERGENZA SANITARIA

A partire da marzo 2020 la Camera di Commercio ha **riprogettato i propri servizi** e ne ha attivati di nuovi per far fronte alla situazione inedita che si è venuta a creare con la pandemia, tra questi:

- verifica codici ATECO per proseguimento attività, in collaborazione con la Prefettura, che ha previsto la creazione di un gruppo di lavoro dedicato e successivamente la realizzazione di un portale realizzato da Infocamere;
- consulenza alle imprese e ai professionisti sulle disposizioni emanate nei vari DPCM con la predisposizione di una sezione specifica sul sito e di una casella mail apposita;
- approvazione di un Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro che prevede, tra l'altro, l'accesso previa misurazione della temperatura tramite termoscanner nella sede e con autodichiarazione nelle sedi staccate, l'obbligatorietà della prenotazione dei servizi, l'informativa sul trattamento dei dati raccolti per i controlli ai visitatori;
- virtualizzazione dei servizi (ad esempio il rilascio della firma digitale da remoto, la stampa in azienda dei certificati di origine, l'utilizzo di piattaforme per consulenza, incontri, formazione, riunioni degli organi, riunioni di lavoro, ecc.).

A partire dal mese di marzo il Segretario Generale ha disposto, con ordini di servizio, misure urgenti di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica attivando numerose postazioni di lavoro da remoto, rendendo così possibile lavorare da casa e limitando le presenze in sede a quelle essenziali per l'utenza (portineria, centralino, servizi allo sportello).

È stato possibile attivare un elevato numero di postazioni da remoto grazie alla tecnologia VDI (Virtual Desktop Infrastructure), fornita da Infocamere. Anche il centralino, con un intervento specifico, è stato remotizzato nel domicilio dell'interessato. Nell'anno 2020 risultano 96 utilizzatori di modalità di lavoro agile su 106 dipendenti, tra i quali si contano anche i titolari di contratto di telelavoro già in essere.

La postazione informatica per il lavoro agile è stata assegnata al personale previa formazione sull'utilizzo del nuovo strumento tecnologico. Allo scopo sono state organizzate lezioni frontali a cui hanno partecipato 81 dipendenti (sia interni sia esterni) in cui sono stati trattati argomenti attinenti alla gestione e all'utilizzo della postazione VDI. Il personale ha inoltre seguito dei corsi di formazione, organizzati dall'Istituto Tagliacarne e tenuti da due psicologhe, sugli aspetti legati al lavoro agile. La formazione su questi temi è continuata anche nel 2021.

3. RENDICONTAZIONE DELLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

La **performance organizzativa** concerne:

- a) l'attuazione di politiche e il conseguimento di obiettivi collegati ai bisogni e alle esigenze della collettività
- b) l'attuazione e la misurazione del grado di attuazione di piani e programmi, nel rispetto delle fasi e dei tempi previsti, degli standard qualitativi e quantitativi definiti e delle risorse disponibili
- c) la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi
- d) la modernizzazione e il miglioramento qualitativo dell'organizzazione e delle competenze professionali
- e) lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con le imprese, i cittadini, i soggetti interessati, anche attraverso lo sviluppo di forme di partecipazione e collaborazione
- f) l'efficienza nell'impiego delle risorse, con particolare riferimento al contenimento ed alla riduzione dei costi, nonché all'ottimizzazione dei tempi dei procedimenti amministrativi
- g) la qualità e la quantità delle prestazioni e dei servizi erogati
- h) il raggiungimento degli obiettivi di promozione delle pari opportunità.

La misurazione e valutazione della performance organizzativa è un processo qualitativo, che culmina nella determinazione di un giudizio sintetico sui risultati prodotti dall'ente in relazione agli obiettivi stabiliti in fase di pianificazione strategica e programmazione operativa.

Il documento che riporta tale giudizio sintetico è la **Mappa strategica**.

La performance organizzativa della Camera di commercio di Vicenza è articolata su due livelli:

- la performance complessiva dell'Ente
- la performance di singole unità organizzative dell'ente (Aree e Servizi).

La performance complessiva dell'Ente e delle Aree è misurata attraverso cruscotti dedicati, strutturati secondo gli **obiettivi strategici triennali** definiti nel Programma Pluriennale 2018-2023 e aggiornati annualmente con la Relazione Previsionale Programmatica.

La performance dei Servizi fa riferimento a **obiettivi operativi annuali**, derivati da quelli strategici.

Tutte le componenti della performance organizzativa sono regolate dal **Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance (SMVP)**, aggiornato con provvedimento n. 175 del 17 dicembre 2019 con il quale la Giunta ha confermato il testo già approvato con deliberazione n. 38 del 16 aprile 2019.

Un ulteriore aggiornamento, deliberato dalla Giunta camerale con provvedimento n. 129 del 17 novembre 2020, regola la valutazione delle performance del personale ai fini dell'erogazione del salario accessorio, ma troverà applicazione a partire dal 2021.

Nell'impostare il proprio SMVP, la Camera ha adottato un approccio metodologico fondato sull'applicazione e declinazione nel proprio contesto organizzativo della **Balanced scorecard (BSC)**.

La BSC è uno strumento di supporto nella gestione strategica dell'ente che permette di tradurre la missione e la strategia in un insieme coerente di misure di performance, facilitandone la misurabilità.

Operativamente il processo di implementazione della BSC si compone di tre fasi.

La **prima fase** nell'implementazione della BSC è la realizzazione della Mappa Strategica, che è una rappresentazione grafica di obiettivi strategici, in ottica multidimensionale secondo le seguenti quattro prospettive:

- **Tessuto economico locale:** misura il grado di soddisfazione del tessuto economico-sociale
- **Economico-finanziaria:** valuta la gestione della Camera in ragione della sua capacità di perseguire l'equilibrio di bilancio, perseguendo politiche di ottimizzazione delle risorse e contenimento dei costi
- **Processi interni:** individua il grado di efficienza ed efficacia con il quale l'ente gestisce e controlla i processi interni
- **Innovazione, crescita e apprendimento:** è orientata alla valorizzazione delle potenzialità interne (crescita del personale, potenziamento infrastrutture tecniche, ecc.)

La **seconda fase** dell'implementazione della BSC è la creazione del Cruscotto di ente, nel quale a ogni obiettivo della Mappa Strategica è associato uno o più indicatori, a ciascuno dei quali è assegnato un valore ponderato.

Nella costruzione della BSC, la Camera procede, nella **terza fase**, all'allineamento della gestione operativa alla strategia, al fine di garantire continuità tra le stesse mediante il cascading degli obiettivi seguendo la "logica ad albero".

Partendo dal Cruscotto di ente, la Camera raggiunge l'allineamento attraverso la definizione di opportuni Cruscotti di Area e di Servizio.

3.0 – Mappa strategica

La mappa strategica è una rappresentazione logica che riporta graficamente i legami tra:

- **Mandato Istituzionale:** perimetro nel quale l'Amministrazione opera sulla base delle sue attribuzioni e competenze istituzionali;
- **Mission:** ragione d'essere e ambito in cui la Camera opera in termini di politiche e di azioni;
- **Vision:** definizione dello scenario a medio e lungo termine da realizzare, attraverso obiettivi strategici, obiettivi operativi e azioni, facendo leva sui tratti distintivi dell'Ente e del Sistema camerale nel suo complesso;
- **Quadri Strategici:** linee di azione in cui vengono idealmente scomposti e specificati il Mandato Istituzionale, la Mission e la Vision. Il Quadro strategico riguarda un insieme di attività, di servizi o di politiche. La definizione dei Quadri strategici scaturisce da un'analisi congiunta dei fattori interni e dei fattori di contesto esterno; inoltre la quasi totalità dei Quadri Strategici si identifica con le «Missioni» risultanti dalla normativa per la redazione del bilancio camerale. Rispetto ai Quadri strategici sono definiti gli obiettivi strategici, da conseguire attraverso adeguate risorse e piani d'azione;
- **Obiettivi Strategici:** descrizione di un traguardo che l'organizzazione si prefigge di raggiungere per perseguire con successo i propri Quadri strategici;
- **Obiettivi Operativi:** dettaglio delle azioni necessarie all'implementazione dei programmi e delle relative modalità (risorse umane, risorse economiche, interventi, ecc.).

Mappa strategica 2020

| | | | | |
|---------------------------------------|---|------|--|------|
| Tessuto economico locale | COMPETITIVITÀ DELLE IMPRESE | | REGOLAZIONE DEI MERCATI | |
| | 01 Innovazione e digitalizzazione delle imprese e della PA | 100% | 05 Tutela del consumatore e del mercato, vigilanza, rilevazione prezzi e giustizia alternativa | 99% |
| | 02 Sostegno alla competitività delle imprese e dei territori | 97% | COMMERCIO INTERNAZIONALE E INTERNAZIONALIZZAZIONE DEL SISTEMA PRODUTTIVO | |
| | 03 Valorizzazione del patrimonio culturale, promozione del turismo, miglioramento delle condizioni ambientali | 100% | | |
| | 04 Orientamento al lavoro e alle professioni | 100% | 06 Supporto all'internazionalizzazione delle imprese | 100% |
| Economico-Finanziaria | EFFICIENZA DELL'ENTE E QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI | | | |
| | 07 Efficienza interna dell'ente e ottimizzazione delle risorse finanziarie disponibili | 86% | | |
| Processi interni | 08 Qualità del Registro Imprese e degli altri registri ed albi | 100% | | |
| Innovazione, Crescita e Apprendimento | 09 Sviluppo professionale e motivazionale delle risorse umane interne | 100% | 10 Trasparenza, anticorruzione e legalità | 100% |

3.1 - Rendicontazione degli obiettivi strategici triennali

In questa sezione sono riportate le attività svolte per ciascuno degli obiettivi strategici che il Piano della performance ha assegnato alla struttura organizzativa (cruscotto di Ente e cruscotti di Area).

Il dettaglio è riportato nell'**Allegato 1 – Cruscotti Ente e Aree** in cui, per ogni obiettivo, si riporta la descrizione, ove possibile le risorse finanziarie a consuntivo, il peso, gli indicatori con il relativo peso, il target, il valore a consuntivo dell'indicatore e il grado (valore percentuale) di raggiungimento dell'obiettivo, lo scostamento tra risultato atteso e raggiunto.

Il Piano è stato aggiornato con deliberazione n. 87 del 28 luglio 2020 della Giunta; le modifiche intervenute sono descritte in questa sezione, nei riquadri grigi. I progetti a valenza strategica sono trattati in un capitolo specifico.

Per quanto attiene alle cause degli scostamenti, esse saranno descritte nella presente sezione. Sono riportate e commentate solo le percentuali di realizzazione inferiori al 90% e purché non si tratti di indicatori di «solo monitoraggio».

COMPETITIVITÀ DELLE IMPRESE

Innovazione e digitalizzazione delle imprese e della PA

Il **PID** (Punto Impresa Digitale), costituito nel 2017 a seguito del progetto nazionale del MISE, finalizzato alla digitalizzazione e gestito dal personale dell'azienda speciale «Made in Vicenza», ha proseguito con le attività previste nelle Linee d'Indirizzo 2020 come descritte nella Relazione del Presidente di Made in Vicenza al Bilancio Consuntivo 2020.

Per quanto riguarda il **SUAP**, è continuata, coordinata con le attività del Registro delle Imprese, l'assistenza e la collaborazione con i Comuni della Provincia per la gestione degli sportelli unici.

Il monitoraggio del flusso delle pratiche telematiche indirizzate ai SUAP camerali evidenzia il loro continuo aumento: nel 2020 le pratiche gestite sono state 50.724, contro le 48.829 del 2019 e le 42.782 del 2018.

Per quanto riguarda i **servizi a sportello** rilasciati dalla Camera, è proseguita l'attività che, negli anni si è arricchita di nuovi servizi per le imprese e i cittadini (es. SPID, *Token wireless* DigitalDNA, Cassetto dell'imprenditore).

Nel 2020 i dispositivi di firma digitale rilasciati e rinnovati sono stati 10.129 e le carte tachigrafiche sono state 2.206. Sono 12.875 le imprese vicentine aderenti al "Cassetto dell'imprenditore" (circa il

15,8% delle imprese registrate contro il 10,7% del 2019). Sul sito è stata predisposta una pagina dedicata ai servizi digitali con numerosi video e tutorial rivolta alle imprese e ai cittadini.

Nel 2020 più persone hanno fatto ricorso al **sistema di prenotazione** degli appuntamenti (14.116 prenotazioni contro le 13.703 del 2019). A partire da marzo, durante il periodo emergenziale, i servizi sono stati erogati esclusivamente su prenotazione al fine di garantire le condizioni di distanziamento e di sicurezza.

In fase di aggiornamento è stato rivisto il target delle carte tachigrafiche (da ≥ 2.500 a ≥ 1.800) ed è stato aggiunto il progetto a valenza strategica nazionale “Punto Impresa Digitale”, comportando la ripesatura degli indicatori.

L'obiettivo è stato raggiunto al 100%.

Sostegno alla competitività delle imprese e dei territori

La Camera di Commercio fa parte del Sistema Statistico Nazionale (SISTAN), che svolge attività di rilevazione e indagini (Grande Distribuzione Organizzata, prezzi dei prodotti agricoli, ...) e chiede dati per proprie elaborazioni personalizzate.

In questo ambito il Servizio Informazione e Promozione Economica realizza alcuni strumenti quali la «**Relazione annuale sullo stato dell'economia vicentina**», l'opuscolo «**Conoscere Vicenza**», l'analisi di dati economici rivolta principalmente ai media «**Economia flash**».

Per quanto riguarda quest'ultima pubblicazione, tra le 26 realizzate nel 2020, si segnalano i tre numeri sulle tematiche:

- Settore costruzioni e Borsa Immobiliare
- Numero imprese non in lockdown e Attività di verifica
- Innovazione e Bandi digitalizzazione.

Nel 2019 è stato reintrodotta l'«**Osservatorio sull'economia e sul lavoro**»: un tavolo informale composto da rappresentanti di Associazioni di categoria e Sindacati che prende come riferimento l'Ufficio Studi camerale per verificare l'andamento economico della provincia, che nel 2020 ha realizzato due incontri, a maggio e a novembre.

Il Registro delle Imprese ha continuato l'attività di affiancamento per gli aspiranti imprenditori, al fine di avviare l'attività delle **start up innovative** (nel 2020 le start up avviate sono 36, in crescita rispetto agli anni precedenti, di cui 17 con il supporto dell'Ufficio AQI - Assistenza Qualificata Imprese).

In fase di aggiornamento è stato rivisto il target dell'indicatore “Sviluppo degli strumenti di comunicazione camerali – Nr. di articoli predisposti dalla CCIAA pubblicati sul Giornale di Vicenza, dati economici (da ≥ 10 a ≥ 15) ed è stato aggiunto il progetto a valenza strategica nazionale “Prevenzione crisi d'impresa e supporto finanziario”, comportando la ripesatura degli indicatori.

L'unico indicatore che non ha raggiunto il target è "Sviluppo del desk SSIP di Vicenza – Nr. di informative alla Giunta sull'attività del desk SSIP" (target ≥ 3 , risultato raggiunto: 2).

L'attività della Stazione sperimentale è stata sensibilmente ridotta a causa della situazione pandemica. In particolare lo sviluppo del desk costituito presso Made in Vicenza prevedeva una serie di attività da realizzare presso le aziende che non è stato possibile attuare.

L'obiettivo è stato raggiunto al 97%.

Valorizzazione del patrimonio culturale, promozione del turismo, miglioramento delle condizioni ambientali

La Camera ha assunto un ruolo nell'attività di supporto al settore turistico partecipando a un incontro a marzo e a due incontri a dicembre con le **Organizzazioni di Gestione della Destinazione OGD**, previste dalla L.R. 11/2013: «Terre vicentine» e «Pedemontana veneta e colli».

Anche nel 2020 la Camera di Commercio ha erogato un finanziamento di € 41.690 al **GAL Montagna Vicentina** società cooperativa quale soggetto attuatore delle iniziative del Progetto a valere sul fondo perequativo, finalizzato all'accesso ai contributi per calamità naturali 2018 nel territorio dell'Altipiano di Asiago.

In fase di aggiornamento è stato rivisto il target dell'indicatore "Sviluppo dell'attività del settore turistico – partecipazione ai tavoli di lavoro e alle cabine di regia delle OGD" (da ≥ 4 a ≥ 3) ed è stato aggiunto il progetto a valenza strategica nazionale "Turismo", comportando la ripesatura degli indicatori.

L'obiettivo è stato raggiunto al 100%.

Orientamento al lavoro e alle professioni

L'attività a supporto della nuova impresa è gestita dal 2017 dall'unità operativa denominata «**POI - Primo Orientamento Imprese**». Gli utenti che hanno utilizzato il servizio POI sono stati 257 nel 2020. Il dato segna una battuta d'arresto, causata dall'emergenza sanitaria, dopo un triennio in continua crescita: 132 nel 2017, 261 nel 2018, 353 nel 2019.

Nel 2019 è terminata la sperimentazione della **piattaforma di e-learning** per l'assolvimento degli obblighi sulla sicurezza nei luoghi di lavoro da parte degli studenti che devono iniziare il percorso di alternanza scuola-lavoro e nel 2020 è stata avviata la fase di piena operatività.

Sul tema della formazione si inserisce il contributo annuale che la Camera versa alla **Fondazione Studi Universitari (FSU)**. In relazione alle nuove competenze camerali e all'ingente investimento che la Camera sta realizzando nel complesso in costruzione di viale Margherita destinato all'accoglienza dei corsi e dei laboratori universitari in città, è stato richiesto nel triennio 2018-2020 di suddividere il

contributo a FSU, distinguendo una quota di contributo ordinario da una quota di contributo collegata ad obiettivi prioritari ed inseriti in un'apposita convenzione.

Nel 2020, in collaborazione con la Camera, FSU ha realizzato due incontri sui temi dell'orientamento, dell'autoimpiego, della ricerca attiva del lavoro e sulle possibilità offerte dai master (Incontro Startime 8-9-10.06.20, Scuola di autoimpiego 03-04.12.20).

In fase di aggiornamento è stato rivisto il target dell'indicatore "Supporto alla creazione di nuove imprese – Nr. di utenti POI anno n / Nr. di utenti POI anno n-1" (da $\geq 90\%$ a $\geq 70\%$) ed è stato aggiunto il progetto a valenza strategica nazionale "Formazione lavoro", comportando la ripesatura degli indicatori.

L'obiettivo è stato raggiunto al 100%.

REGOLAZIONE DEI MERCATI

Tutela del consumatore e del mercato, vigilanza, rilevazione prezzi e giustizia alternativa

Nell'ambito della **regolazione del mercato** risultano consolidate alcune attività tra le quali la vigilanza e il controllo sulla sicurezza e conformità dei prodotti e sugli strumenti soggetti alla disciplina della metrologia legale. L'attività di vigilanza e controllo sui prodotti viene svolta nell'ambito di apposite convenzioni con il MISE e l'Unioncamere nazionale. La Convenzione 2020 prevedeva di effettuare alcune verifiche finalizzate ad accertare la sicurezza e conformità dei prodotti ai requisiti previsti nella normativa di settore. Le attività non sono state svolte a causa dell'emergenza sanitaria.

Con provvedimento n. 63 del 30 giugno la Giunta ha approvato la Convenzione per i servizi in materia di **etichettatura** e sicurezza alimentare e non alimentare. Tale Convenzione prevede l'attivazione del servizio di primo orientamento denominato "Sportello Etichettatura e Sicurezza prodotti" organizzato dal Laboratorio Chimico della Camera di Commercio di Torino e fruibile attraverso le risposte a quesiti provenienti da imprese aventi sede legale in Veneto.

Al fine di promuovere maggiormente la diffusione e la conoscenza delle tematiche sull'etichettatura di prodotto, si è organizzato un seminario nel mese di ottobre.

Anche l'attività degli **ispettori metrici** è stata fortemente ridimensionata sia per la cessazione del rapporto di lavoro di due persone nell'ultimo biennio sia per l'impossibilità di eseguire ispezioni sul territorio; ad esempio le verifiche ispettive sugli strumenti di misura (balance e distributori) sono state 28 contro le 160 dell'anno precedente.

Il deposito delle domande di registrazione per **Marchi e Brevetti** va effettuato solo per via telematica all'Ufficio Italiano Brevetti e Marchi (UIBM) direttamente dagli interessati oppure ricorrendo alla spedizione telematica per il tramite dello sportello marchi e brevetti della Camera (nel 2020 le domande pervenute sono state 809 in calo rispetto al 2019 in cui erano state 939). Nel mese

di ottobre è stato realizzato un seminario di sensibilizzazione su tematiche attuali legate alla proprietà intellettuale.

In vista della fine del regime del mercato tutelato per l'energia elettrica è stata realizzata una **guida per informare i consumatori** sulle novità legate alla liberalizzazione del mercato dell'energia elettrica e del gas, pubblicata sul sito camerale.

In fase di aggiornamento è stato rivisto il target dell'indicatore "Sviluppo dell'attività di mediazione/conciliazione – Nr. di procedure di mediazione-conciliazione avviate nell'anno n / Nr. di procedure di mediazione-conciliazione avviate nell'anno n-1" (da $\geq 80\%$ a $\geq 50\%$) e il target dell'indicatore "gestione dei protesti e delle sanzioni – Nr. di ordinanze emesse (da ≥ 70 a ≥ 50).

L'obiettivo è stato raggiunto al 99%.

COMMERCIO INTERNAZIONALE E INTERNAZIONALIZZAZIONE DEL SISTEMA PRODUTTIVO

Supporto all'internazionalizzazione delle imprese

L'attività di sostegno all'**internazionalizzazione** è svolta nella parte promozionale da una specifica area dell'Azienda Speciale «Made in Venezia». Al fine di supportare le aziende esportatrici vicentine è stato siglato nel 2018 con ICE-Agenzia un Accordo operativo che include gli obiettivi indicati nel Decreto della Riforma Camerale e nell'Accordo tra Unioncamere e ICE-Agenzia.

Con provvedimento n. 19 del 3 marzo 2020 la Giunta ha deliberato di approvare il Protocollo di Collaborazione tra le Camere di Commercio del Veneto in materia di internazionalizzazione, il quale prevede che lo strumento operativo per la gestione delle attività di internazionalizzazione e turismo sia quello della società consortile e non l'associazione, quale è il Nuovo Centro Estero Veneto, delegando il Presidente a sottoscriverlo, nel presupposto che sia garantita una modalità di partecipazione della Camera di Commercio di Venezia nel Consiglio di Amministrazione della società consortile, sia pure non avendone dato adesione.

In questi due anni, «Made in Venezia» ha collaborato con il Nuovo Centro Estero Veneto (NCEV) nel promuovere varie iniziative per sostenere, assistere e promuovere la competitività delle imprese, in particolare micro, piccole e medie, nei mercati nazionali ed esteri.

Sul tema più strettamente certificativo sono state introdotte nuove modalità di erogazione del servizio dell'Ufficio Certificazione Estero dando un deciso impulso alle richieste *online* di rilascio dei **Certificati di Origine (CO)** e altri Visti per l'estero prevedendo l'obbligatorietà delle richieste *online*, salvi alcuni casi specifici. Da giugno 2019 è richiesto che la domanda di rilascio del Certificato di origine e dei Visti per l'estero sia presentata telematicamente. Inoltre le imprese dal 2020 possono stampare in azienda i certificati utilizzando un apposito software, che riduce i tempi ed evita di recarsi agli sportelli.

I certificati rilasciati nel 2020 sono stati 33.255 (contro i 37.591 del 2019), registrando, pertanto,

un calo determinato dall'emergenza sanitaria. Di questi 32.993 sono Certificati online. Per quanto riguarda la stampa in azienda le pratiche chiuse nel 2020 sono state 13.192 (contro le 3.383 del 2019).

Sono stati organizzati 3 incontri formativi in modalità telematica sul programma Cert'ò per la stampa in azienda dei certificati.

Per quanto riguarda la **digitalizzazione dei Carnets ATA**, in particolare per la funzionalità di stampare il carnet ATA (copertina e fogli interni) e la ricevuta di restituzione, nel 2020 si è esteso l'utilizzo del programma informatico anche alle sedi staccate per semplificare e velocizzare le fasi di stampa. A tal riguardo si è provveduto alla formazione del personale e all'aggiornamento e all'installazione degli applicativi dedicati nei computer in uso. Nel 2020 sono stati rilasciati 187 Carnet ATA.

In fase di aggiornamento è stato rivisto il target dell'indicatore "Sviluppo dell'attività di internazionalizzazione delle imprese – Nr. di iniziative di internazionalizzazione realizzate in collaborazione con ICE" (da ≥ 15 a ≥ 10) ed è stato aggiunto il progetto a valenza strategica nazionale "Preparazione alle PMI ad affrontare i mercati internazionali", comportando la ripesatura degli indicatori.

L'obiettivo è stato raggiunto al 100%.

SERVIZI ISTITUZIONALI E GENERALI DELLE AMMINISTRAZIONI PUBBLICHE (EFFICIENZA DELL'ENTE E QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI)

Efficienza interna dell'ente e ottimizzazione delle risorse finanziarie disponibili

Nel 2020 si è proceduto ad un'analisi dei procedimenti che si è conclusa con l'aggiornamento della **tabella dei procedimenti** pubblicata nella sezione Amministrazione trasparente del sito camerale.

Sono stati organizzati degli incontri con i responsabili dei servizi e delle unità operative finalizzati a migliorare la compilazione dei *timesheet* trimestrali in **Kronos** (Sistema informativo integrativo di misurazione dei processi camerali). Il Sistema nel 2021 è stato utilizzato anche come base per la mappatura dei processi nell'ambito del POLA (Piano Organizzativo del Lavoro Agile).

La dirigenza ha realizzato uno studio sulle **spese informatiche** e di automazione sostenute dalla Camera di Commercio e una valutazione di eventuali razionalizzazioni da effettuarsi in futuro

Si è completato il passaggio del **Laboratorio Saggio Metalli Preziosi** all'Azienda speciale Made in Vicenza dando supporto per quanto riguarda gli acquisti, la fatturazione, le registrazioni fiscali e contabili.

Il dettaglio contabile e i risultati delle customer sono già stati illustrati nelle sezioni precedenti.

In fase di aggiornamento è stato rivisto il target dell'indicatore "Interventi economici per impresa attiva – Voce di conto economico B.8 Interventi economici / Nr. imprese attive (incluse unità locali) al 31.12" (da $\geq \text{€ } 8$ a $\geq \text{€ } 40$).

Gli indicatori che non hanno raggiunto il target sono stati:

- "Proventi correnti - (entrate da Diritto annuale + Diritti di segreteria) / Proventi correnti" (target $\geq 3\%$, risultato raggiunto $2,17\%$, pari al 72%)

Il risultato in peggioramento rispetto al 2019 è dovuto a una diminuzione sensibile dei proventi da gestione di beni e servizi determinata dalla concomitanza di due fattori: il trasferimento delle funzioni e delle attività del Laboratorio Saggio Metalli Preziosi all'azienda speciale e il calo della richiesta di servizi da parte dell'utenza a causa del Covid-19.

- "Proventi strutturali - Oneri strutturali / Proventi strutturali) / (Proventi strutturali - Oneri strutturali / Proventi strutturali (media cluster regionale)" (target $\geq 100\%$, risultato ottenuto - 132%)

Il risultato è stato calcolato sulla base del conto consuntivo 2020 della Camera di Vicenza rapportato con il dato 2019 del cluster di riferimento. Il confronto non è perciò omogeneo; tuttavia va rilevato che il dato camerale del bilancio 2020 è sensibilmente peggiorato rispetto al 2019 a causa della scelta ponderata di utilizzare risorse accantonate negli anni precedenti in risposta all'emergenza pandemica e quindi di presentare un bilancio in disavanzo.

L'obiettivo è stato raggiunto al 86%.

Qualità del Registro Imprese e degli altri registri ed albi

Nel 2020 le attività anagrafiche hanno riguardato prevalentemente le pratiche telematiche nel Registro Imprese, comprendendo oltre alle istanze tipiche indirizzate al Registro anche quelle delle imprese artigiane e di tutte quelle figure imprenditoriali per le quali è richiesto il riconoscimento dei requisiti professionali da riportare in specifiche sezioni.

Il **Registro Imprese** della Camera conta, al 31 dicembre 2020, 99.452 unità locali di cui 81.259 sedi di impresa, con una movimentazione di oltre 60.000 pratiche telematiche in calo rispetto all'anno precedente.

Nel 2020 è stata effettuata la verifica periodica della permanenza dei requisiti per l'esercizio dell'attività degli agenti e rappresentanti di commercio costituiti come società (547 società revisionate su 574). È proseguita la ricognizione degli archivi del Registro delle Imprese, con la cancellazione di 175 imprese che, sulla base della normativa attuale, non hanno i requisiti per rimanere iscritte.

Inoltre sono state attuate modifiche alle procedure operative di alcuni tipi di pratiche telematiche presentate al registro imprese (deposito bilanci, elenco soci, iscrizione/cancellazione impresa individuale), al fine di ridurre i tempi di evasione.

Tra le altre competenze della Camera figura anche la tenuta del **Registro nazionale dei protesti** per le iscrizioni, cancellazioni e consultazioni con emissione di visure. Nel 2020, anche a seguito dell'emergenza sanitaria, è stata consolidata la modalità di erogazione del servizio su appuntamento, utilizzando il sistema di prenotazioni presente sul sito web camerale.

L'obiettivo è stato raggiunto al 100%.

Sviluppo professionale e motivazionale delle risorse umane interne

Con provvedimento n. 38 del 16 aprile 2019 la Giunta camerale ha approvato il **nuovo Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance (SMVP)**, che è il risultato di un lungo percorso, condotto anche con le altre Camere di Commercio venete, che recepisce le modifiche al D.lgs. 150/2009 apportate dal D.lgs. 74/2017, il nuovo CCNL Funzioni locali sottoscritto il 21 maggio 2018 e i principi delle Linee guida di Unioncamere nazionale. Nel 2020 il nuovo SMVP è stato applicato per la prima volta, dopo la necessaria revisione del meccanismo di calcolo della produttività e delle relative schede di valutazione del personale.

È stata avviata la revisione dei **profili professionali** del personale camerale. Il lavoro si è svolto con l'individuazione della mappa dei profili dell'intera organizzazione e con la redazione delle schede del personale di categoria C che riportano dettagliatamente le attività svolte all'interno dell'Ente. L'attività sarà completata nel 2021 con l'approvazione dei profili di categoria C e la redazione delle schede per tutte le altre categorie.

È stata predisposta una **guida per il personale neo assunto** con schede descrittive delle attività degli uffici e degli istituti giuridici, in vista dei prossimi reclutamenti di personale.

Con provvedimento n. 85 del 28 luglio 2020 la Giunta ha deliberato di avviare il progetto di **riorganizzazione dell'ente camerale** e dell'Azienda speciale, con il supporto di un soggetto tecnico esterno accreditato dal sistema camerale.

Il progetto di riorganizzazione mira a:

- garantire un'efficiente organizzazione dei servizi alle imprese;
- analizzare e distribuire organicamente i carichi di lavoro;
- dimensionare in maniera ottimale uffici, servizi e aree dirigenziali a presidio delle funzioni e dei processi camerali;
- definire gli eventuali profili professionali da integrare prospetticamente nel proprio organico a seguito delle fuoriuscite previste nel prossimo triennio;
- aumentare la capacità di pianificazione, monitoraggio e controllo delle performance.

L'attività sarà completata nel 2021 con la ridefinizione delle aree dirigenziali, la relativa pesatura e la predisposizione del nuovo organigramma.

Come previsto dall'art. 72 del CCNL 21 maggio 2018 e a seguito della chiusura della Cassa Mutua

dei Dipendenti della Camera di Commercio il **Welfare integrativo** è stato introdotto nella Camera di Commercio con provvedimento n.154 del 22 dicembre 2020.

In fase di aggiornamento è stato rivisto il target dell'indicatore "Sviluppo del lavoro flessibile – Nr. personale impiegato in forme flessibili di lavoro / Nr. personale camerale al 31.12.20" (da $\geq 10\%$ a $\geq 50\%$).

L'obiettivo è stato raggiunto al 100%.

Trasparenza, anticorruzione e legalità

Il già citato sondaggio rivolto a un campione di imprese poneva anche alcune domande relative alla materia della trasparenza e della prevenzione della corruzione.

Nella maggioranza delle risposte, le informazioni delle pagine della sezione «Amministrazione Trasparente» del sito camerale sono risultate facilmente reperibili, chiare ed esaustive, in continuità rispetto al 2019 (con percentuali positive che sfiorano il 90%).

Nel 2020 si è provveduto ad aggiornare la documentazione pubblicata nella citata sezione, portando il livello di compliance dall'87,4% al 96,3%.

In merito alla gestione dei **fenomeni corruttivi**, i principali suggerimenti utili alla prevenzione, emersi dal sondaggio, sono di seguito sintetizzati:

- Ridurre la burocrazia, semplificare/snellire le procedure
- Applicare la legge, con certezza della pena
- Aumentare i controlli e l'attività di vigilanza
- Aumentare la trasparenza, l'informazione e la diffusione di dati utili a prevenire i fenomeni corruttivi
- Formazione, diffusione della cultura della legalità, prevenzione
- Rotazione del personale, soprattutto quello addetto ai controlli
- Tracciabilità dei rapporti commerciali (pagamenti, abolizione del contante, ecc.)

L'obiettivo è stato raggiunto al 100%.

Con Decreto del 12 marzo 2020 il Ministero dello Sviluppo Economico – MISE - ha autorizzato per gli anni 2020, 2021 e 2022 la maggiorazione della misura del diritto annuale fino ad un massimo del 20 per cento, ai sensi del comma 10 dell'articolo 18 della legge 29 dicembre 1993, n. 580 così come modificato dal Decreto Legislativo 25 novembre 2016, n. 219, per il finanziamento dei cinque progetti strategici approvati dal Consiglio camerale con provvedimento n. 25 del 26 novembre 2019.

Il recepimento di tale Decreto è stato fatto con delibera di Giunta n. 38 del 12 maggio 2020; l'importo complessivo del provento netto stimato per il triennio è quindi pari a € 3.730.000,00, corrispondente a € 1.243.333,33 per ciascun anno. Con provvedimento della Giunta n. 39 del 12 maggio 2020, inoltre, la gestione di due progetti è stata affidata all'azienda speciale Made in Vicenza.

In fase di aggiornamento del Piano, infine, con provvedimento della Giunta n. 87 del 28 luglio 2020, i progetti sono stati inseriti come indicatori strategici.

PUNTO IMPRESA DIGITALE

Negli ultimi anni per rilanciare la competitività delle imprese italiane sono stati previsti numerosi interventi di politica industriale che, oltre a supportare, attraverso misure fiscali, gli investimenti in innovazione, ricerca e sviluppo, hanno avuto l'obiettivo di promuovere una nuova cultura d'impresa focalizzata sulle tecnologie abilitanti, sulle competenze digitali e sui nuovi modelli di business, indispensabili a massimizzare i benefici della quarta rivoluzione industriale.

Queste finalità sono insite nell'attività del progetto **"Punto Impresa Digitale (PID)"** perseguito anche dalla Camera di Commercio di Vicenza, con l'obiettivo di favorire la più ampia diffusione della cultura digitale nelle imprese.

Per orientare le imprese verso le opportunità offerte dalla quarta rivoluzione industriale è fondamentale disporre di risorse professionali aggiornate, adeguatamente formate e capaci di supportare le scelte delle imprese. In tale contesto, assume particolare importanza il ruolo dei **Digital coordinator e dei Digital promoter**, figure "chiave" deputate alla promozione dei servizi digitali, alla comunicazione e all'assistenza alle imprese, con un ruolo di "cerniera" tra la Camere di commercio e le imprese. Per questo motivo, nel corso del 2020 sono stati realizzati percorsi di aggiornamento per il personale PID.

Per quanto riguarda invece l'**attività di sensibilizzazione e supporto** alle imprese nel corso del 2020 sono stati realizzati 16 incontri/webinar informativi di cui 13 in piattaforma ZOOM, con 1.318 partecipanti:

- Suap - Vicenza
- Suap - Thiene
- Suap - Bassano del Grappa
- MUD

- Sostenibilità aziendale
- E-commerce
- Introduzione all'economia circolare
- E-commerce, B2B e digitalizzazione del prodotto
- Manifattura digitale: un focus sulla manifattura additiva
- Rifiuti e non rifiuti / Gestione sotto prodotti
- Misurare e creare valore con l'e-commerce
- Tecnologie industria 4.0 e sostenibilità ambientale: efficienza energetica e AI
- Bando MISE - Digital Transformation delle PMI
- Inviati Digitali: formazione generale
- Aprire un negozio Ebay
- Inviati Digitali: formazione specifica

Il progetto ha visto anche la partecipazione della Camera di Commercio di Vicenza al **progetto Ebay** (promosso da Unioncamere/Dintec) per incentivare l'apertura di negozi virtuali e accompagnare le aziende nel percorso di familiarizzazione con l'e-commerce.

L'attività di sostegno degli investimenti tecnologici si è concretizzata tramite il **Bando 20HT** il cui stanziamento iniziale è stato di 300.000 euro. Il bando è stato gestito da giugno a dicembre 2020 e si è caratterizzato per 427 domande ricevute, di cui 327 ammissibili e 285 rendicontate.

PREVENZIONE CRISI D'IMPRESA E SUPPORTO FINANZIARIO

Sono state attivate, sia a livello nazionale che regionale, iniziative volte al finanziamento delle imprese tramite prestiti su fondi garantiti, per cui la Camera ha valutato utile programmare un intervento che potesse essere sussidiario, senza sovrapposizioni con le altre iniziative, semplice dal punto di vista amministrativo-gestionale, efficace dal punto di vista del supporto soprattutto per le micro-imprese che hanno difficoltà ad ottenere prestiti direttamente dal sistema bancario (a causa del basso "merito creditizio"), che potesse utilizzare le strutture già attive e presenti sul territorio quali i Consorzi di garanzia fidi e che avesse un ingente "effetto leva".

Il risultato è stata quindi l'emanazione di un "Avviso pubblico di manifestazione d'interesse relativo all'intervento della Camera di Commercio di Vicenza finalizzato alla concessione ai **Confidi** di un fondo da destinare alle micro e pmi per l'abbattimento dei costi per l'accesso al credito (copertura dei costi di istruttoria e di garanzia sui finanziamenti garantiti dai confidi), finalizzato alla ripresa del sistema produttivo in seguito all'emergenza Covid19".

I fondi camerali sono stati quindi versati ai quattro Confidi che hanno presentato domanda, la misura dell'importo versato a ciascun Confidi è stata calcolata in misura proporzionale al valore residuo delle garanzie prestate a imprese vicentine risultanti dall'ultimo bilancio approvato e al possesso del rating di legalità. Dell'intervento hanno beneficiato circa 500 imprese su più linee di finanziamento.

E' stato costituito un Gruppo di lavoro coordinato dalla Camera e composto dai funzionari delle principali Associazioni di categoria e Confidi operanti nel territorio della provincia di Vicenza e inoltre la Camera ha aderito al Consorzio camerale per il credito e la finanza (denominato anche Innexa).

Sfruttando anche le importanti facilitazioni procedurali, la Camera ha dato incarico al Consorzio Innexa di realizzare nell'arco temporale 2020-2022, il **progetto "Finanza per la ripartenza"** che sinteticamente prevede l'accesso alla Suite digitale per 500 imprese del territorio l'organizzazione e realizzazione di 13 webinar informativi e la messa a disposizione di un massimo di circa 45 ore complessive per l'eventuale intervento di affiancamento degli esperti Innexa nell'ambito degli incontri one-to-one.

In considerazione della limitata disponibilità di tempo nel 2020, sono stati effettivamente realizzate tre webinar mentre la suite digitale e l'attività personalizzata one-to-one sono state solamente sinteticamente presentate al personale camerale e al Gruppo di lavoro.

TURISMO

Il principale strumento che la Camere di commercio di Vicenza ha messo a disposizione per questa azione riguarda la predisposizione di un **Bando per voucher/contributi** alle imprese della filiera turistica. Un'altra attività programmata riguardava l'attivazione di una linea specifica di intervento all'interno del **Bando Unico Annuale** a favore di interventi realizzati da portatori di interessi generali per il sistema delle imprese quali a titolo di esempio Associazioni di categoria, Associazioni e Fondazioni culturali o di promozione turistica, Enti pubblici.

Per quel che concerne la valutazione delle proposte, il Bando Unico Annuale – Cultura e Turismo, oltre ai punteggi assegnati per il numero di soggetti coinvolti, alla numerosità dei possibili soggetti fruitori dei servizi e al grado di copertura dei costi con entrate diverse dal contributo camerale poneva dei criteri di valutazione su aspetti più "qualitativi" quali rilevanza, ai fini della promozione dell'economia provinciale, la destinazione alla generalità delle imprese interessate, l'incidenza diretta e duratura sul sistema economico provinciale rispetto a iniziative che hanno riflessi indiretti o soltanto temporanei, il carattere innovativo dell'iniziativa e l'adeguatezza del sistema di misurazione dell'efficacia dell'iniziativa/progetto.

Con particolare riguardo alle finalità del Progetto è stata prevista una premialità di punteggio per le iniziative che l'iniziativa prevedevano la promozione di itinerari e/o tematismi legati ai cammini, alle ciclovie e ai siti UNESCO (si ricorda che le ville palladiane e la città di Vicenza sono patrimonio dell'UNESCO) e che prevedevano la valorizzazione del turismo sostenibile e/o delle produzioni locali.

Sono state finanziate le seguenti iniziative:

- PIGAFETTA 500: nuova risorsa per il vicentino
- Artigianato turismo da vivere e gustare
- Cultura e agricoltura: fare esperienza, vivere un'emozione
- Diamo sapore al sapere contadino

- Palladio per mano
- Danza in rete Vicenza/Schio 2020/2021
- Vicenza e le sue bellezze

La Camera ha inoltre stipulato una Convenzione con Montagna Vicentina Società Cooperativa (struttura costituita da rappresentanti degli interessi socioeconomici locali sia pubblici che privati che persegue finalità di sviluppo locale integrato sub-regionale con il contributo prioritario delle forze locali) sul tema del marketing territoriale e turistico in primis per recuperare le potenzialità turistiche dell'area colpita dalla tempesta Vaia e poi per realizzare attività informative che fossero il più possibile coordinate con le attività già previste dall'Unioncamere Veneto.

“**Una montagna di cose**” è il titolo dell'evento, realizzato da GAL Montagna Vicentina su incarico della Camera di Commercio di Vicenza che invitava le persone a cercare, nei luoghi della montagna colpite da Vaia, mete, fino ad oggi a loro sconosciute cogliendo in tal modo la bellezza della scoperta (il tema dell'undertourism quindi ritorna). La manifestazione si è svolta sabato 29 e domenica 30 agosto tra Asiago, Eneo, Roana, Gallio e Canove (in provincia di Vicenza), in rappresentanza dei 23 Comuni vicentini interessati dalla tempesta. Due giorni di eventi outdoor e spettacoli, segno di una rinascita di queste terre attraverso l'arte, per portare l'attenzione sul territorio montano, quale destinazione turistica ricchissima di risorse, di proposte e di potenzialità da apprezzare, anche in un'ottica di turismo lento e di prossimità.

A fianco delle attività informative gestite da Unioncamere Veneto, la Camera di Vicenza ha realizzato attraverso il GAL Montagna Vicentina una serie di webinar aperti a tutti gli operatori della regione. Dal 28 ottobre al 9 dicembre 2020 si sono svolti due cicli di webinar, rispettivamente riservati agli operatori (4 incontri) e agli amministratori pubblici (2 incontri), sul tema del turismo sostenibile, slow ed esperienziale e accessibile. Complessivamente gli iscritti ai due cicli sono stati 136 con una partecipazione di una media di 70 utenti ad ogni appuntamento del primo ciclo e 30 per quelli del secondo.

La Camera di Commercio di Vicenza ha promosso infine la realizzazione di una puntata del format **Bekèr On Tour**: il progetto multimediale si poneva l'obiettivo di sostenere la ripresa economica dei territori alluvionati grazie ad azioni di comunicazione e promozione turistica a favore delle imprese situate nei territori colpiti dagli eventi alluvionali di ottobre 2018 e per azioni di marketing territoriale sulle attività turistiche, naturalistiche, ambientali, paesaggistiche, sportive, sui temi della cultura, dei prodotti tipici e dell'enogastronomia.

FORMAZIONE E LAVORO

Il principale strumento che la Camere di commercio di Vicenza ha messo a disposizione per supporto alle imprese riguarda la predisposizione di un **Bando per voucher/contributi** per interventi formativi e consulenziali.

Gli ambiti di intervento erano ampi e hanno portato ad un'adesione da parte delle imprese che ha fatto superare la disponibilità dello stanziamento prevista in euro 110.000 tant'è che la Giunta ha

valutato di integrare con fondi propri favorendo così il finanziamento di 130 imprese per uno stanziamento totale di euro 261.600.

Anche il Bando Unico Annuale a favore dei portatori di interessi generali a favore del sistema delle imprese (Associazioni di categoria, Fondazioni, Enti pubblici, ...) aveva tra le sue linee generali la possibilità di finanziare **azioni a sostegno dell'orientamento**: sono state finanziate così, con fondi propri della Camera di Commercio, le iniziative: IL TALENTO PORTA LONTANO – Incontri orientamento per studenti di scuola secondaria di I° grado e loro genitori; PROGETTO SCUOLA LAVORO 2020, per favorire il raccordo tra scuola e mondo del lavoro; MAKING FUTURE VICENZA: per formare il capitale umano del futuro sviluppando talenti e competenze e ridurre la distanza tra domanda e offerta di lavoro; PREMIO MECCATRONICA 2020, con l'obiettivo di coinvolgere team di ragazzi provenienti dalle scuole tecniche e professionali della provincia su un tema complesso come lo sviluppo di un nuovo prodotto o il miglioramento di un prodotto esistente.

Dal lato delle attività realizzate direttamente dalla Camera di Commercio, anche se in molti casi in sinergia con altri soggetti, nell'ambito dell'orientamento e del supporto alla transizione scuola-lavoro in senso ampio gli interventi principali si possono così elencare:

- **Rete orienta-insieme**: dare informazioni di contesto e mostrare le possibili prospettive occupazionali e in termini di percorsi di laurea
- **Incontro di promozione Piattaforma sicurezza**: nell'anno scolastico 2020/21 sono stati abilitati 8 istituti sia superiori sia comprensivi con un coinvolgimento molto ampio di studenti e docenti.
- **Borse di studio ITS**: orientare gli studenti verso percorsi di Istruzione Tecnica Superiore finalizzati ad ottenere il diploma di Tecnico Superiore attraverso l'erogazione di 25 borse di studio per un valore complessivo di euro 20.000
- **Inviati digitali**: Il Punto Impresa Digitale in collaborazione con l'Ufficio scolastico hanno coinvolto circa 50 studenti con la finalità di realizzare un percorso di conoscenza, sperimentazione e promozione degli strumenti digitali delle Camere di Commercio
- **Certificazione competenze Meccatronica**: la Camera è stata coinvolta nel progetto nazionale di certificazione delle competenze.
- **CameraOrienta**: il progetto ha coinvolto dei professionisti per orientare gli studenti di quarta e quinta nella scelta di prosecuzione degli studi con una modalità pratica e non convenzionale (metodo dell'edutainment, education-entertainment). I ragazzi coinvolti sono stati 125.
- **PCTO di qualità**: progetti di alternanza che testano un metodo di co-progettazione che consente una valutazione dei risultati ottenuti dagli studenti sia in ambito lavorativo sia in ambito scolastico attraverso l'utilizzo anche delle competenze proprie dell'Atlante del lavoro.
- **Collaborazione con Federmanager per progetto Giovani&Impresa**: nel 2020 lo sportello POI – Primo Orientamento Imprese è stato coinvolto per realizzare un colloquio con i ragazzi che hanno presentato la migliore idea imprenditoriale.

- **Premio Storie di Alternanza**
- **Progetti di orientamento all'auto-impiego in collaborazione con Fondazione Studi Universitari di Vicenza e ESU di Verona:**
- **Virtual Job day** – organizzati col coordinamento di Unioncamere Veneto (24 incontri su cantieri tematici webinar ottobre-dicembre 2020): l'iniziativa era nata nel 2019 come "Visite aziendali rafforzate" ma con il vincolo dovuto al Covid si è passati alla piattaforma virtuale di esplorazione ad ampio spettro dei lavori di domani. I temi trattati hanno riguardato professioni legate ad ambiti trasversali (Economia circolare, Industria 4.0) nonché a specifiche filiere produttive Agroalimentare, Sistema casa, Sistema moda, Turismo e turismi, Società inclusiva, Industria creativa. I numeri testimoniano un risultato molto significativo soprattutto per la provincia di Vicenza con 21 istituti e quasi 2.300 studenti coinvolti (oltre 7.000 gli studenti coinvolti a livello regionale).

Infine va segnalato un **progetto pilota** di indagine demografica ed economica, iniziato nel 2020 in collaborazione con la Fondazione Studi Universitari e i comuni di Longare, Barbarano Mossano, Nanto, Castegnero e Villaga (area del Basso Vicentino) finalizzato, tra l'altro a verificare le potenzialità di sviluppo e lavorative dell'area con analisi dei dati e interlocuzioni dirette con le imprese del territorio.

INTERNAZIONALIZZAZIONE

L'attività prevista per il Progetto di Internazionalizzazione 2020 è stata completamente condizionata dall'emergenza Covid19. Infatti le iniziative previste in presenza sono state annullate a causa dell'impossibilità di spostamento tra paesi, conseguente alla pandemia, e sono state sostituite, dove possibile, con iniziative in modalità virtuale.

In particolare sono state promossi più di 60 webinar in **collaborazione con ICE e Nuovo Centro Estero Veneto** e 120 webinar in collaborazione con le Camere Italiane all'estero e Unioncamere. Queste attività sono state realizzate senza sostenere costi esterni e non hanno prodotto ricavi per Made in Vicenza in quanto le iniziative erano totalmente gratuite. Ugualmente sono stati forniti 49 Servizi di assistenza specialistica (SAS) gratuiti in collaborazione con uffici ICE, come stabilito dal loro nuovo Catalogo Servizi.

Sono stati organizzati incontri aziendali con la collaborazione ICE Berna, Berlino e uffici Russia e Marocco e 2 Seminari sulle "Nuove Regole 2020 Incoterms (con oltre 120 partecipanti). Nel rispetto delle normative antiCovid sono stati organizzati incontri per i mercati di Germania, Svizzera, Russia e Marocco. L'attività è stata concentrata in iniziative che hanno riguardato molti paesi e quasi tutti i settori produttivi, ciò allo scopo di mantenere informate le aziende sulla situazione in evoluzione dei mercati e per fornire loro un patrimonio informativo utile alla ripartenza.

In riferimento alle **strutture informatiche, banca dati e strumenti di analisi** è stata realizzata, in sinergia tra MIV e l'Ufficio Statistica della CCIAA e in collaborazione di Infocamere, una piattaforma delle aziende vicentine con capitale straniero che fornisce i dettagli relativi ai paesi da cui proviene il

capitale di investimento, ai settori e al grado di esportazione. Questa piattaforma ha permesso di conoscere nel dettaglio circa 400 aziende che esportano e offrire loro in futuro i servizi di Made in Vicenza. Nel contempo la piattaforma sarà un utile strumento per impostare analisi settoriali e sarà costantemente aggiornata, in automatico, con i dati del Registro delle Imprese.

Tra i costi esterni a sostegno dell'internazionalizzazione delle imprese vicentine e quindi strettamente connessi al progetto si colloca un'iniziativa, deliberata dalla Giunta camerale, di far gravare a carico della Camera di Commercio i costi della consegna a domicilio (tramite corriere specializzato) dei documenti necessari per l'estero (sia Certificati di origine che Carnet ATA).

Per quanto attiene alle **iniziative informative e divulgative** realizzate da MIV vi è stata l'adesione di più di 172 aziende in maniera diretta. A ciò si aggiungono alcune iniziative fatte con altre istituzioni per le quali non è possibile determinare il numero di aziende vicentine partecipante.

Per rilanciare la competitività delle imprese nei mercati esteri e per sostenere le aziende nel processo di internazionalizzazione la Camera di Commercio ha attivato un voucher/contributo denominato **"Bando Internazionalizzazione 20IN"** con uno stanziamento iniziale di € 130.000. Al Bando hanno aderito 141 imprese e il numero elevato di adesioni ha suggerito alla Giunta camerale l'integrazione dello stanziamento iniziale. Alla data attuale non sono disponibili i dati a consuntivo poiché la fase di rendicontazione è ancora in corso e si concluderà il prossimo 31 marzo.

| Obiettivo strategico | Criticità | Opportunità |
|--|--|---|
| 011.005.01 - Innovazione e digitalizzazione delle imprese e della PA | Difficoltà nel comunicare alle imprese la necessità di rendicontare le spese sostenute | Linea progettuale specifica sulla digitalizzazione offerta dal progetto nazionale 20% |
| 011.005.02 - Sostegno alla competitività delle imprese e dei territori | Difficoltà di coordinamento tra le attività del desk SSIP e il distretto della concia di Arzignano | Sfruttare le opportunità di finanziamento di bandi e progetti regionali |
| 011.005.03 - Valorizzazione del patrimonio culturale, promozione del turismo, miglioramento delle condizioni ambientali | Ancora irrisolta la questione del coordinamento tra le OGD | Linea progettuale specifica sul turismo offerta dal progetto nazionale strategico 20% anche in collaborazione con il GAL Montagna Vicentina |
| 032.002.04 - Orientamento al lavoro e alle professioni | Impossibilità di realizzare i percorsi PCTO a causa della pandemia | Linea progettuale specifica sull'orientamento al lavoro e alle professioni offerta dal progetto nazionale strategico 20% |
| 012.004.05 - Tutela del consumatore e del mercato, vigilanza, rilevazione prezzi e giustizia alternativa | Calo generalizzato a livello nazionale delle procedure di mediazione | Riforma del diritto civile e delle materie oggetto di mediazione |
| 016.005.06 – Supporto all'internazionalizzazione delle imprese | Impossibilità di realizzare eventi fieristici e missioni all'estero a causa della pandemia | Linea progettuale specifica sull'internazionalizzazione offerta dal progetto nazionale strategico 20% |
| 032.002.07 - Efficienza interna dell'ente e ottimizzazione delle risorse finanziarie disponibili | Risparmi obbligati e indifferenziati richiesti dal Decreto Tagliaspese | Una parte dei costi interni viene coperta dai progetti nazionali strategici 20% |
| 032.003.08 - Qualità del Registro Imprese e degli altri registri ed albi | Scarsità delle risorse interne | Incremento delle schede inserite nella Piattaforma telematica SARI per la gestione del Registro delle imprese fornita da Infocamere |
| 032.003.09 - Sviluppo professionale e motivazionale delle risorse umane interne | Difficile individuazione di piani formativi utili e fattibili per il personale | Sblocco delle assunzioni Applicazione coordinate dello smart working |
| 032.003.10 - Trasparenza, anticorruzione e legalità | Complessità del sistema e scarsità delle risorse interne | Semplificazione amministrativa |

3.2 - Rendicontazione degli obiettivi operativi annuali

Come già detto, nella costruzione della BSC si procede all'allineamento della gestione operativa alla strategia, al fine di garantire continuità tra le stesse mediante il cascading degli obiettivi seguendo la "logica ad albero".

Partendo dal Cruscotto di ente, la Camera raggiunge l'allineamento attraverso la definizione di opportuni Cruscotti di Area e di Servizio.

Nei cruscotti di Area a ogni obiettivo strategico è associato uno o più indicatori, a ciascuno dei quali viene assegnato un valore ponderato. La somma dei valori degli indicatori associati a ogni obiettivo strategico dà 100. Nei cruscotti sono inoltre inseriti anche obiettivi operativi, coerenti con gli obiettivi strategici, che non contribuiscono a determinare il grado di raggiungimento degli obiettivi strategici e che sono ripresi nei Cruscotti di Servizio.

Nei cruscotti di Servizio a ogni obiettivo strategico è associato uno o più obiettivi operativi. A questi è assegnato un valore ponderato. La somma dei valori del cruscotto dà 100.

A ciascun obiettivo operativo è associato uno o più indicatori, a ciascuno dei quali viene assegnato un valore ponderato. La somma dei valori degli indicatori associati a ogni obiettivo operativo dà 100.

Il dettaglio è riportato nell'**Allegato 2 – Cruscotti Servizi**.

3.3 - Valutazione complessiva della performance organizzativa

In questa sezione della Relazione si riportano gli esiti del processo di misurazione e valutazione della performance organizzativa dell'amministrazione nel suo complesso, come previsto dalle Linee Guida di Unioncamere, che specificano quanto disposto dall'articolo 7, comma 2, lettera a), del Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150.

Come specificato dalle predette Linee Guida, la misurazione e valutazione della performance organizzativa dell'amministrazione nel suo complesso è effettuata secondo le modalità definite nel Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance (SMVP) dell'ente, tenendo conto dei seguenti elementi:

- a) misurazione del grado di raggiungimento degli obiettivi annuali e dei target associati agli obiettivi specifici triennali effettuate dai dirigenti dell'Amministrazione;
- b) verifica della effettiva funzionalità degli obiettivi annuali al perseguimento degli obiettivi specifici triennali;
- c) esiti delle indagini condotte dall'amministrazione con i sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei cittadini, nonché le informazioni eventualmente ricavate dalle comunicazioni degli utenti inviate direttamente all'OIV stesso;
- d) multidimensionalità della performance organizzativa (in coerenza con i contenuti del Piano);
- e) eventuali mutamenti del contesto interno ed esterno in cui l'amministrazione ha operato nell'anno di riferimento.

MODALITÀ DI CALCOLO DELLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

Come già detto, nella seconda fase del ciclo della performance è definito il Cruscotto di Ente (e i relativi cruscotti di Area) con obiettivi strategici, declinati in indicatori.

Gli indicatori rappresentano tutte le azioni messe in atto dalle diverse aree camerali per il raggiungimento degli obiettivi strategici prefissati, ciò al fine di garantire il monitoraggio continuo della performance e di individuare gli interventi correttivi in corso di esercizio.

Nella costruzione del Cruscotto, inoltre, si definiscono i target che consentono di rilevare lo scostamento tra i valori attesi e quelli effettivamente realizzati in corso d'anno ed effettuare le opportune valutazioni.

Gli intervalli entro i quali gli obiettivi/indicatori si considerano raggiunti (in termini di scostamenti accettabili rispetto al target) sono individuati come segue:

- **superiore o uguale a 90**, risultato positivo (colore verde)
- **da 60 a 89**, risultato intermedio (colore giallo)
- **inferiore a 60**, risultato negativo (colore rosso).

La somma dei valori degli indicatori associati a ogni obiettivo strategico dà 100.

La media dei valori del grado di raggiungimento degli obiettivi dà rispettivamente **l'indicatore sintetico di performance di Ente e di Area**.

Gli stessi intervalli sono utilizzati nei cruscotti dei Servizi, a cui, ad un obiettivo strategico è associato uno o più obiettivi operativi e relativi indicatori. A questi è assegnato un valore ponderato. La somma dei valori degli indicatori associati a ogni obiettivo operativo dà 100. La somma dei valori del cruscotto dà 100.

Tutte queste componenti concorrono a definire la performance organizzativa, secondo lo schema sotto riportato, in conformità con il SMVP della Camera, che tiene conto di una pesatura progressiva a seconda della categoria di appartenenza.

Con la valutazione, si provvede all'interpretazione delle risultanze emerse in sede di misurazione e si attribuisce loro un significato, esprimendo un giudizio sui risultati raggiunti attraverso il confronto tra i livelli di performance conseguiti e programmati.

A consuntivo, il mancato o parziale raggiungimento di un obiettivo, determinato da variabili esterne o comunque non strettamente collegabile a responsabilità dell'amministrazione o delle aree, potrà essere motivato al fine di valutare se equipararne l'esito raggiunto a un pieno conseguimento dello stesso.

Per il 2020 non si segnalano situazioni che necessitino una valutazione diversa da quella rilevata.

3.4 - Bilancio di genere

Secondo le linee guida di Unioncamere sul «Bilancio di genere», «l'attività inerente il «Bilancio di genere» per gli enti camerali si inserisce nell'ambito dell'iniziativa di sistema «Promozione dell'imprenditoria femminile, assistenza ai Comitati per l'imprenditoria femminile presso le Camere di commercio e trasmissione d'impresa», pertanto la Camera di Commercio di Vicenza declina questa tematica trattando principalmente delle pari opportunità nell'imprenditoria.

Di seguito vengono riportati i dati relativi alla situazione imprenditoriale della Provincia di Vicenza nel 2020 riguardano il genere, le imprese straniere e le imprese giovanili.

A seguire, un capitolo dedicato alla Commissione Consiliare sull'Imprenditoria Femminile (CCIF) di recente nomina, che ha sostituito il precedente Comitato Imprenditoria Femminile.

Pari opportunità nell'imprenditoria

Al 31 dicembre 2020 le **imprese femminili** iscritte nella provincia di Vicenza erano **15.742**, pari al 19,4% delle imprese registrate. Tale percentuale è inferiore alla media nazionale (22%) a causa della vocazione manifatturiera della provincia: tendenzialmente le imprese femminili si concentrano soprattutto nei servizi.

Il settore che detiene una quota maggiore di imprese femminili è quello delle altre categorie di servizi con il 61,6%, seguito dalla sanità e assistenza sociale con il 37,8%; in terza posizione troviamo il segmento dell'alloggio e ristorazione con il 31,3%; seguono i servizi alle imprese (26,8%), l'agricoltura (22,1%) e il commercio (20,8%) con il manifatturiero fermo al 14,0%

Il contesto imprenditoriale femminile vicentino, suddiviso per settore di attività, classe di presenza e incidenza sul totale delle imprese, è illustrato dalla tabella seguente.

Imprese Femminili – Provincia di Vicenza – Anno 2020

| Settori Ateco 2007 | Imprese femminili registrate | | | | Totale imprese registrate | % imprese femminili su totale imprese |
|---|------------------------------|----------------|------------------------|--------------------------|---------------------------|---------------------------------------|
| | Presenza esclusiva | Presenza forte | Presenza maggioritaria | Totale imprese femminili | | |
| A Agricoltura, silvicoltura pesca | 1.671 | 115 | 13 | 1.799 | 8.158 | 22,1% |
| B Estrazione di minerali da cave e miniere | 5 | 2 | 2 | 9 | 98 | 9,2% |
| C Attività manifatturiere | 1.150 | 438 | 243 | 1.831 | 13.102 | 14,0% |
| D Fornitura di energia elettrica, gas, vapore e aria condiz... | 12 | 10 | 3 | 25 | 179 | 14,0% |
| E Fornitura di acqua; reti fognarie, attività di gestione d... | 1 | 5 | 1 | 7 | 141 | 5,0% |
| F Costruzioni | 248 | 151 | 58 | 457 | 10.983 | 4,2% |
| G Commercio all'ingrosso e al dettaglio; riparazione di aut... | 3.059 | 449 | 145 | 3.653 | 17.533 | 20,8% |
| H Trasporto e magazzinaggio | 97 | 53 | 14 | 164 | 1.879 | 8,7% |
| I Attività dei servizi di alloggio e di ristorazione | 1.305 | 211 | 49 | 1.565 | 5.006 | 31,3% |
| J Servizi di informazione e comunicazione | 240 | 93 | 36 | 369 | 1.890 | 19,5% |
| K Attività finanziarie e assicurative | 310 | 38 | 19 | 367 | 2.036 | 18,0% |
| L Attività immobiliari | 507 | 517 | 171 | 1.195 | 6.198 | 19,3% |
| M Attività professionali, scientifiche e tecniche | 511 | 95 | 56 | 662 | 3.397 | 19,5% |
| N Noleggio, agenzie di viaggio, servizi di supporto alle imp... | 484 | 66 | 28 | 578 | 2.153 | 26,8% |
| O Amministrazione pubblica e difesa; assicurazione sociale... | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0,0% |
| P Istruzione | 62 | 14 | 6 | 82 | 316 | 25,9% |
| Q Sanità e assistenza sociale | 100 | 52 | 18 | 170 | 450 | 37,8% |
| R Attività artistiche, sportive, di intrattenimento e diver... | 108 | 32 | 13 | 153 | 780 | 19,6% |
| S Altre attività di servizi | 2.102 | 40 | 7 | 2.149 | 3.487 | 61,6% |
| X Imprese non classificate | 310 | 154 | 43 | 507 | 3.472 | 14,6% |
| TOTALE | 12.282 | 2.535 | 925 | 15.742 | 81.259 | 19,4% |

Fonte: elaborazione Camera di Commercio di Vicenza su dati INFOCAMERE

Legenda:

Presenza esclusiva = 100% cariche e 100% quote (soc. di capitali); 100% dei soci (soc. di persone) o degli amministratori (altre forme); titolarità (imprese Individuali)

Presenza forte = (% cariche + % quote) > 4/3 (soc. di capitali); almeno il 60% dei soci (soc. di persone) o degli amministratori (altre forme)

Presenza maggioritaria = (% cariche + % quote) > 100% (soc. di capitali); almeno il 40% dei soci (soc. di persone) o degli amministratori (altre forme)

Al 31 dicembre 2020 le **imprese giovanili** della provincia di Vicenza **erano 5.503** pari al 6,8% del totale, un valore inferiore di oltre due punti a quello nazionale.

I settori in cui l'incidenza delle imprese giovanili sul totale delle imprese sono le altre attività di servizi con il 12,1% seguito dai servizi di alloggio e ristorazione (11,9%), dal noleggio, agenzie di viaggio, servizi di supporto alle imprese (11,8%) e dalle attività finanziarie e assicurative (11,3%). La quota nel manifatturiero si ferma al 4,1%.

Il contesto delle imprese giovanili, suddiviso per settore di attività, grado di presenza e incidenza sul totale delle imprese, è illustrato dalla tabella seguente.

| Imprese Giovanili – Provincia di Vicenza – Anno 2020 | | | | | | |
|---|------------------------------|----------------|------------------------|--------------------------|---------------------------|---------------------------------------|
| Settori ateco 2007 | Imprese giovanili registrate | | | Totale imprese giovanili | Totale imprese registrate | % imprese giovanili su totale imprese |
| | Presenza esclusiva | Presenza forte | Presenza maggioritaria | | | |
| A Agricoltura, silvicoltura pesca | 368 | 42 | 5 | 415 | 8.158 | 5,1% |
| B Estrazione di minerali da cave e miniere | 2 | - | - | 2 | 98 | 2,0% |
| C Attività manifatturiere | 412 | 79 | 46 | 537 | 13.102 | 4,1% |
| D Fornitura di energia elettrica, gas, vapore e aria condiz... | 4 | 1 | 1 | 6 | 179 | 3,4% |
| E Fornitura di acqua; reti fognarie, attività di gestione d... | 2 | 3 | 0 | 5 | 141 | 3,5% |
| F Costruzioni | 642 | 60 | 13 | 715 | 10.983 | 6,5% |
| G Commercio all'ingrosso e al dettaglio; riparazione di aut... | 1.106 | 106 | 48 | 1.260 | 17.533 | 7,2% |
| H Trasporto e magazzinaggio | 60 | 13 | 6 | 79 | 1.879 | 4,2% |
| I Attività dei servizi di alloggio e di ristorazione | 508 | 71 | 17 | 596 | 5.006 | 11,9% |
| J Servizi di informazione e comunicazione | 137 | 23 | 11 | 171 | 1.890 | 9,0% |
| K Attività finanziarie e assicurative | 219 | 8 | 3 | 230 | 2.036 | 11,3% |
| L Attività immobiliari | 98 | 55 | 18 | 171 | 6.198 | 2,8% |
| M Attività professionali, scientifiche e tecniche | 264 | 32 | 11 | 307 | 3.397 | 9,0% |
| N Noleggio, agenzie di viaggio, servizi di supporto alle imp... | 238 | 11 | 4 | 253 | 2.153 | 11,8% |
| O Amministrazione pubblica e difesa; assicurazione sociale... | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0,0% |
| P Istruzione | 20 | 2 | 1 | 23 | 316 | 7,3% |
| Q Sanità e assistenza sociale | 13 | 7 | 4 | 24 | 450 | 5,3% |
| R Attività artistiche, sportive, di intrattenimento e diver... | 55 | 9 | 8 | 72 | 780 | 9,2% |
| S Altre attività di servizi | 411 | 10 | 2 | 423 | 3.487 | 12,1% |
| X Imprese non classificate | 167 | 40 | 7 | 214 | 3.472 | 6,2% |
| TOTALE | 4.726 | 572 | 205 | 5.503 | 81.259 | 6,8% |

Fonte: elaborazione Camera di Commercio di Vicenza su dati INFOCAMERE

Legenda:

Presenza esclusiva = 100% cariche e 100% quote (soc. di capitali); 100% dei soci (soc. di persone) o degli amministratori (altre forme); titolarità (imprese Individuali)

Presenza forte = (% cariche + % quote) > 4/3 (soc. di capitali); almeno il 60% dei soci (soc. di persone) o degli amministratori (altre forme)

Presenza maggioritaria = (% cariche + % quote) > 100% (soc. di capitali); almeno il 40% dei soci (soc. di persone) o degli amministratori (altre forme)

Al 31 dicembre 2020 le **imprese straniere** iscritte nella provincia di Vicenza erano **7.451**, il 9,2% delle imprese iscritte. Tale percentuale è leggermente inferiore alla media nazionale (10,4%).

I segmenti in cui l'incidenza delle imprese straniere è più significativa sono il noleggio, agenzie di viaggio, servizi per le imprese (19,9%) seguito dalle costruzioni (18,9%); più indietro si situano l'alloggio- e ristorazione (14,2%), il trasporto e magazzinaggio (12,0%) e il commercio (10,9%)

Il contesto delle imprese straniere, suddiviso per settore di attività, grado di presenza e incidenza sul totale delle imprese, è illustrato dalla tabella seguente.

| Imprese Straniere – Provincia di Vicenza – Anno 2020 | | | | | | |
|---|------------------------------|----------------|------------------------|--------------------------|---------------------------|---------------------------------------|
| Settori ateco 2007 | Imprese straniere registrate | | | Totale imprese straniere | Totale imprese registrate | % imprese straniere su totale imprese |
| | Presenza esclusiva | Presenza forte | Presenza maggioritaria | | | |
| A Agricoltura, silvicoltura pesca | 96 | 1 | 0 | 97 | 8.158 | 1,2% |
| B Estrazione di minerali da cave e miniere | 1 | 0 | 0 | 1 | 98 | 1,0% |
| C Attività manifatturiere | 776 | 67 | 24 | 867 | 13.102 | 6,6% |
| D Fornitura di energia elettrica, gas, vapore e aria condiz... | 0 | 1 | 0 | 1 | 179 | 0,6% |
| E Fornitura di acqua; reti fognarie, attività di gestione d... | 2 | 0 | 0 | 2 | 141 | 1,4% |
| F Costruzioni | 2.028 | 37 | 10 | 2.075 | 10.983 | 18,9% |
| G Commercio all'ingrosso e al dettaglio; riparazione di aut... | 1.789 | 85 | 30 | 1.904 | 17.533 | 10,9% |
| H Trasporto e magazzinaggio | 207 | 14 | 5 | 226 | 1.879 | 12,0% |
| I Attività dei servizi di alloggio e di ristorazione | 661 | 49 | 2 | 712 | 5.006 | 14,2% |
| J Servizi di informazione e comunicazione | 93 | 9 | 5 | 107 | 1.890 | 5,7% |
| K Attività finanziarie e assicurative | 41 | 5 | 3 | 49 | 2.036 | 2,4% |
| L Attività immobiliari | 65 | 34 | 21 | 120 | 6.198 | 1,9% |
| M Attività professionali, scientifiche e tecniche | 128 | 9 | 16 | 153 | 3.397 | 4,5% |
| N Noleggio, agenzie di viaggio, servizi di supporto alle imp... | 417 | 7 | 5 | 429 | 2.153 | 19,9% |
| O Amministrazione pubblica e difesa; assicurazione sociale... | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0,0% |
| P Istruzione | 16 | 2 | 0 | 18 | 316 | 5,7% |
| Q Sanità e assistenza sociale | 9 | 1 | 3 | 13 | 450 | 2,9% |
| R Attività artistiche, sportive, di intrattenimento e diver... | 49 | 7 | 1 | 57 | 780 | 7,3% |
| S Altre attività di servizi | 287 | 5 | 0 | 292 | 3.487 | 8,4% |
| X Imprese non classificate | 284 | 32 | 12 | 328 | 3.472 | 9,4% |
| TOTALE | 6.949 | 365 | 137 | 7.451 | 81.259 | 9,2% |

Fonte: elaborazione Camera di Commercio di Vicenza su dati INFOCAMERE

Legenda:

Presenza esclusiva = 100% cariche e 100% quote (soc. di capitali); 100% dei soci (soc. di persone) o degli amministratori (altre forme); titolarità (imprese Individuali)

Presenza forte = (% cariche + % quote) > 4/3 (soc. di capitali); almeno il 60% dei soci (soc. di persone) o degli amministratori (altre forme)

Presenza maggioritaria = (% cariche + % quote) > 100% (soc. di capitali); almeno il 40% dei soci (soc. di persone) o degli amministratori (altre forme)

Interventi della CCIAA nello sviluppo dell'imprenditoria femminile

Il Consiglio camerale, con provvedimento n. 8 del 26 maggio 2020, ha costituito la **Commissione consiliare Imprenditoria Femminile** affidando alla Giunta l'incarico di definirne la composizione, il mandato e la durata (provvedimento della Giunta n. 46 del 9 giugno 2020).

Si è deciso di costituire una Commissione consiliare in luogo del Comitato perché si è ritenuto di creare uno strumento che nasce proprio nell'ambito del Consiglio, l'organismo più rappresentativo dell'intera economia provinciale, del mondo delle imprese e del lavoro nel territorio.

L'intento è stato quello di dare più forza ad un centro di interesse che guardi con particolare attenzione al mondo femminile, dopo l'esperienza naturalmente positiva del Comitato, per favorire una maggiore partecipazione e anche una maggiore incisività di azione, perché una Commissione di espressione consiliare avrebbe una operatività ed incisività maggiori in termini di risorse a disposizione.

Le competenze della Commissione sono:

- rivedere i contenuti dell'attività del Comitato Imprenditoria Femminile e riesaminarne il Regolamento di funzionamento
- nell'ambito delle linee strategiche della Camera di Commercio individuare le azioni di coordinamento per la promozione dell'imprenditoria femminile.

Nel 2020 si è collaborato con:

- **CPV Fondazione Giacomo Rumor:** progetto della Regione Veneto denominato «Il Veneto delle donne»
- **FSU Fondazione Studi Universitari di Vicenza:** collaborazione con l'Università di Verona facoltà di Economia Aziendale, per uno studio finalizzato alla realizzazione di un progetto pilota di indagine demografica ed economica destinato ad approfondire: la struttura attuale dei settori economici di un'area della provincia, con approfondimenti su offerta e domanda di lavoro e su quante aziende stiano investendo in sostenibilità ed in digitalizzazione; il turismo sostenibile e l'impatto del notevole calo demografico sulle prospettive sociali ed economiche dell'area
- **Comune di Vicenza** Dipartimento Pari Opportunità.
- **Consigliera di Parità** della provincia di Vicenza.

Infine, si sono svolti alcuni incontri per una prima ricerca volta ad individuare un territorio della provincia di Vicenza nel quale sviluppare un progetto pilota che sviluppi particolari attività in materia di sostenibilità ambientale con il preciso obiettivo di promuovere una maggiore e migliore occupazione femminile tramite l'avvio di imprese femminili.

4. RENDICONTAZIONE DEGLI OBIETTIVI INDIVIDUALI

La performance individuale è l'insieme dei risultati conseguiti dal dipendente camerale in relazione al contributo dato al conseguimento della missione istituzionale della Camera, e riguarda il Segretario Generale, i Dirigenti e le Posizioni Organizzative, che hanno degli obiettivi individuali, ma anche il resto del personale dipendente per una quota parte degli obiettivi di Servizio.

In particolare, la misurazione e la valutazione della performance individuale dei dirigenti e delle PO è collegata:

- a) agli indicatori di performance relativi all'ambito organizzativo di diretta responsabilità, ai quali è attribuito un peso prevalente nella valutazione complessiva
- b) al raggiungimento di specifici obiettivi individuali
- c) alla qualità del contributo assicurato alla performance generale della struttura, alle competenze professionali e manageriali dimostrate, nonché ai comportamenti organizzativi richiesti per il più efficace svolgimento delle funzioni assegnate
- d) alla capacità di valutazione dei propri collaboratori, dimostrata tramite una significativa differenziazione dei giudizi.

La misurazione e la valutazione del restante personale è collegata:

- a) al raggiungimento di specifici obiettivi di gruppo o individuali
- b) alla qualità del contributo assicurato alla performance dell'unità organizzativa di appartenenza, alle competenze dimostrate ed ai comportamenti professionali e organizzativi.

La valutazione della performance individuale si articola, quindi, in due componenti fondamentali: risultati e comportamenti agiti/competenze. L'incidenza delle due componenti è differenziata tra le categorie di personale oggetto di valutazione individuale, come da SMVP.

I dati di dettaglio per i Dirigenti e le Posizioni Organizzative sono riportati nell'**Allegato 3 - Cruscotti Dirigenti** e nell'**Allegato 4 - Cruscotti Posizioni Organizzative**.

A completamento, nell'**Allegato 5 - Database**, ci sono ulteriori dati di dettaglio per ogni indicatore e informazione elementare presente nei cruscotti

I comportamenti e le competenze sono verificati e valutati dalle Posizioni Organizzative, in una prima fase, e poi dalla Dirigenza, utilizzando apposite Schede in cui è presente una serie di comportamenti organizzativi profilati a seconda delle categorie del personale.

5. IL PROCESSO DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE

La misurazione e valutazione della performance organizzativa e individuale rappresenta la fase centrale del ciclo della performance iniziato con l'attività di pianificazione strategica e l'individuazione degli obiettivi della Camera per il 2020 e di programmazione e controllo, nella quale gli obiettivi sono declinati in azioni concrete e indicatori misurabili.

La fase della misurazione e della valutazione è il momento nel quale i risultati ottenuti dalla gestione sono confrontati con gli obiettivi: sono analizzati gli indicatori legati alla performance organizzativa ed individuale.



Il SMVP prevede due monitoraggi in corso d'anno: a giugno e a dicembre.

Il primo è finalizzato ad evidenziare eventuali scostamenti significativi dai target definiti in fase di progettazione, determinati da fattori esterni non controllabili dalla Camera e ad approntare modifiche e correttivi che portano ad un aggiornamento del Piano.

Gli aggiornamenti sono già stati descritti nella sezione 3.1 della presente Relazione

Conclusa la fase di valutazione, si procede alla rendicontazione dei risultati, chiudendo così il Ciclo di Gestione della performance e congiungendo l'attività di valutazione a quella di pianificazione e programmazione futura.

Le fasi, la tempistica, i soggetti coinvolti sono dettagliati nel SMVP, allegati A e C.

Per il 2020 il riepilogo con i punteggi di performance organizzativa e individuale, profilati per Servizio, è dettagliato nell'**Allegato 6 - Punteggi**.

ALLEGATI

1. **Allegato 1 - Cruscotti Ente e Aree**
2. **Allegato 2 - Cruscotti Servizi**
3. **Allegato 3 - Cruscotti Dirigenti**
4. **Allegato 4 - Cruscotti Posizioni Organizzative**
5. **Allegato 5 - Database**
6. **Allegato 6 - Punteggi**