

# RELAZIONE ATTIVITÀ



UN'AZIENDA AL SERVIZIO DEL TERRITORIO

Anno  
2014



# Relazione Attività

## Verona Innovazione

Azienda Speciale della  
Camera di Commercio I.A.A. di Verona

### PRESIDENTE

Alessandro Ferrari

### DIRETTORE

Gianni Tortella

### SEDE PRINCIPALE

Corso Porta Nuova, 96  
37122 Verona

**ANNO 2014**

a. Verona Innovazione	5
i. Focus: Progetti delle Aree Servizi	7
ii. Accoglienza Unica e Banca Dati Unica	9
b. Servizi per il Lavoro	
i. Sportello Stage	11
c. Servizi per le Imprese	
i. Servizio Nuova Impresa	13
ii. Sportello ComUnica	15
iii. Formazione	17
d. EU.Projects	19
e. Laboratorio Agroalimentare	21

LE FINALITÀ, I MODI, GLI STANDARD E LE  
STRUTTURE PER UN SERVIZIO DI QUALITÀ





# Verona Innovazione

Un'azienda al servizio del territorio

## La Mission

(estratto del. Giunta camerale n. 322 del 3 ottobre 2001)

*“La crescita della qualità e dell’innovazione del sistema delle imprese del territorio veronese con particolare attenzione a quelle piccole e medie, da raggiungere attraverso l’implementazione e la gestione dei progetti partecipati e condivisi dalle associazioni imprenditoriali, individuate come principali interlocutori, dalle organizzazioni sindacali e da quelle dei consumatori, rappresentate nel consiglio camerale, nonché dagli altri soggetti pubblici e privati che già operano in questo campo”*

Verona Innovazione è l’Azienda Speciale con cui la Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura contribuisce alla crescita della qualità e dell’innovazione del sistema delle imprese veronesi attraverso:

- servizi specializzati per rispondere alle esigenze del sistema produttivo veronese ottimizzando il potenziale delle risorse del territorio e valorizzando le opportunità di innovazione;
- programmi per il trasferimento tecnologico e il rafforzamento del capitale umano, elementi oggi indispensabili per promuovere la competitività delle imprese;
- sinergia con le Associazioni di categoria e ampio coinvolgimento degli altri soggetti pubblici e privati attivi in progetti di ricerca, sviluppo e formazione.

**Progetti  
Attivati**  
Vedi Focus

## Le aree di attività

Le attività e i servizi aziendali sono stati raccolti secondo le quattro aree sotto descritte, supportate dal Servizio Accoglienza e dall’implementazione del CRM aziendale:

### Servizi per le Imprese.

I Servizi per le Imprese fanno dell’imprenditore il centro dello sviluppo economico e, più in generale, lo rendono protagonista del benessere del territorio. Tale area coinvolge gli imprenditori (e gli aspiranti tali) in progetti e iniziative volte a creare rete e sinergie; opera per il sostegno all’avvio di impresa e promuove la formazione e l’aggiornamento di titolari e collaboratori per mezzo di seminari informativi, corsi di formazione e Short Master.

### Servizi per il Lavoro

I Servizi per il lavoro sostengono lo sviluppo e la valorizzazione del capitale umano per mezzo di processi di informazione, orientamento e riqualificazione professionale. Essi guidano alla scelta della professione o dello sbocco occupazionale maggiormente confacente alle proprie aspettative, esigenze e competenze, tenendo presenti le richieste del sistema produttivo locale. L’erogazione dei servizi è regolata dalla normativa regionale in materia di

lavoro, orientamento e formazione, che fa dello stage un laboratorio privilegiato di sperimentazione delle proprie risorse in contesto lavorativo.

### EU.Projects - Servizio Europrogettazione

Il Servizio Eu.Projects costruisce e presenta iniziative in partenariato con organizzazioni internazionali, uffici pubblici, centri di ricerca e soggetti privati per la realizzazione di progetti comunitari in materia di sviluppo locale. Il Servizio fornisce alle imprese veronesi, alle Associazioni Datoriali e agli Enti del territorio informazioni e assistenza su finanziamenti, opportunità e tematiche comunitarie di interesse, con particolare attenzione alle aziende di piccole e medie dimensioni.

### Laboratorio di Analisi Agroalimentare

Verona Innovazione ha allargato il proprio raggio d'intervento in materia di sicurezza e igiene degli alimenti con l'apertura di una sezione del *Laboratorio di Analisi Agroalimentare* della Camera di Commercio dedicata all'ortofrutta e ai terreni.

### Standard di qualità riconosciuti

Verona Innovazione eroga servizi di qualità operando secondo le procedure afferenti alle seguenti certificazioni e accreditamenti:

- accreditamento della Regione del Veneto per gli ambiti orientamento e formazione continua (L.R. 19/2002 cod. 2671/A0358) e servizi al lavoro (L.R. 03/09 cod. L174);
- autorizzazione al servizio di intermediazione (DDR 664/12);
- sistema di gestione per la qualità certificato UNI EN ISO 9001:2008 ambito formazione continua e orientamento (codice EA 37-38);
- accreditamento ACCREDIA secondo la norma UNI EN ISO 17025 per le prove di analisi su ortofrutta, terreni e acque;
- certificazione QS (Qualità e Sicurezza), sistema di certificazione riconosciuto dalla grande distribuzione e dal mercato tedesco.



### Analisi del grado di soddisfazione dei servizi

Verona Innovazione controlla periodicamente il livello di gradimento dei propri servizi attraverso la gestione dei reclami, la somministrazione di questionari di gradimento e apposite indagini periodiche. Monitora costantemente il fabbisogno esplicito e implicito della propria Clientela pèer mezzo dei social media:

Verona Innovazione: Social Media & Commitment confronto: dato '13;dato '14	
Facebook – Pagina Statica	Mi piace: 3.859; 4.421
LinkedIn	Collegamenti: 2.163; 3.258
Twitter	Follower: 1.722; 2.294
Instagram (avviato dic. 2014)	Seguaci: 43
Newsletter sito	Iscritti: 1.582; 2182
Banca dati CRM	Aziende: 6.024; Utenti: 29.572; altro: 3709



## Progetti delle Aree/Servizi

Sintesi dei progetti che vedono coinvolti i Servizi aziendali

Presentiamo i progetti realizzati, in corso e in via di approvazione (febbraio 2015).

### Area Servizi alle Imprese

Progetti a supporto della creazione d'impresa e diffusione della cultura dell'autoimprenditorialità in corso e in fase di conclusione:



*Dall'azienda  
immaginata a  
quella realizzata*

- **Start up impresa sociale:** percorso di formazione, supporto e accompagnamento a favore di 12 aspiranti imprenditori/trici interessati all'avvio di imprese sociali, attivo da settembre 2013 (partner capofila: Unioncamere nazionale + 38 CCIAA italiane)
- **Diventare imprenditori:** interventi di 120 ore all'interno del percorso di formazione e cura dell'attività di accompagnamento a favore di 12 aspiranti imprenditori/trici (partner capofila: Istituto Canossiano) [progetto sviluppato nell'ambito dell'iniziativa "Imprendiamo? Nuove idee per nuove imprese" promossa dalla Regione Veneto]
- **Impariamo a fare impresa:** interventi di formazione/informazione mirati alla diffusione della cultura dell'autoimprenditorialità a favore degli studenti degli Istituti superiori del settore grafico della Provincia [Istituto Salesiano S. Zeno, Istituto Anti, Istituto Canossiano, Istituto Anti] (partner capofila: Centro Produttività Veneto - Fondazione G. Rumor di Vicenza) [progetto sviluppato nell'ambito dell'iniziativa "Imprendiamo? Nuove idee per nuove imprese" promossa dalla Regione Veneto]
- **FSE - Inclusione sociale:** formazione e accompagnamento all'avvio di impresa mirato a 3 aspiranti imprenditori beneficiari di un contributo per lo start up (partner capofila: Lavoro & Società agenzia sociale)
- **FSE - Assegni ricerca 2014:** Action Research a favore di ricercatori di biotecnologie mirata al trasferimento di competenze manageriali indirizzate all'autoimprenditorialità (partner capofila: Università di Verona, Dipartimento Biotecnologie)
- **Programma regionale di promozione dell'imprenditoria giovanile e femminile 2014:** iniziative formative [corsi], informative [Seminari e Open Day Imprenditorialità: 8 ottobre] e di accompagnamento a favore di aspiranti imprenditori/trici (partner: Regione Veneto e Centro Produttività Veneto - Fondazione G. Rumor di Vicenza, rete dei Servizi Nuova Impresa del Veneto)
- **FSE - Green line:** percorso formativo di 48 ore a favore delle guide naturalistico ambientali e percorsi informativi per gli operatori turistici mirati alla valorizzazione della biodiversità del Baldo quale leva turistica e all'autoimprenditorialità (partner: GAL Baldo-Lessinia)
- **Progetto a valere sul bando regionale "Programmi aziende Family Friendly e Audit Famiglia & Lavoro - Piano degli orari dei Comuni":** percorso sperimentale per lo sviluppo di servizi di conciliazione famiglia-lavoro attraverso un app creata da una start up (partner capofila: Unione dei Comuni Destra Adige, Fomet srl, Green Oil Italia, Municipium (start up))
- **Work life balance network - Rete per la conciliazione (DGR 448):** percorso sperimentale che promuove la costruzione di una rete territoriale condivisa tra imprese, enti locali e lavoratori e finalizzata a sviluppare servizi per la conciliazione famiglia-lavoro (partner capofila: VRINNOVAZIONE; partner: Consigliera Provinciale di Parità, Variazioni srl, Coop Aribandus, COSP, UNIONSERVICES, Confcommercio, Confindustria, Upa, UPAservizi, CISL, CGL, UIL, aziende del territorio)
- **SmartJob:** rete dei servizi per il lavoro nella provincia di Verona (DGR 448): modellizzazione e sperimentazione di esperienze di rete per l'orientamento e il reinserimento lavorativo di soggetti disoccupati, anche svantaggiati (partner capofila: ENAC, Lavoro&Società agenzia sociale; partner: Comune di Verona, Provincia di Verona, associazioni di categoria aziende del territorio)



*Competenze e  
attenzione per il  
capitale umano  
dell'impresa*



*Cogliamo  
l'opportunità:  
Expo 2015!*



### Progetti sperimentali (investimenti):

- **Verona secondo welfare:** percorso sperimentale per la costruzione di una rete territoriale condivisa tra imprese, enti locali e lavoratori e finalizzata a sviluppare servizi per la conciliazione famiglia-lavoro e servizi di secondo welfare (partner: VRINNOVAZIONE e Consigliera Provinciale di Parità). Sperimentazione evoluta nel progetto finanziato dal FSE Work Life Balance Network - Rete per la conciliazione.
- **Rete di supporto alla creazione di nuove imprese:** percorso sperimentale per la costruzione di una rete territoriale per il sostegno alla creazione di impresa (capofila: VRINNOVAZIONE; partner: Associazioni di Categoria, Università di Verona, attori privati del territorio che agiscono direttamente o indirettamente a supporto dello start up e diffusione della cultura imprenditoriale)
- **Entribù, il crowdsourcing per le nuove imprese:** progetto sperimentale per lo sviluppo della condivisione di risorse (strumenti, informazioni, link, storie d'impresa, materiali etc.) tra aspiranti imprenditori attraverso la logica del crowdsourcing

### Progetti in fase di approvazione:

- **Bando Cariverona 2014: "Progetto FUTURO LAVORO, percorsi verso l'autonomia":** sperimentazione di un modello di sostegno alle start up che prevede attività formativa e training on the job (partner capofila: Associazione Cav A. Romani)

## Area Servizi al Lavoro

### Progetti a supporto della ricerca attiva del lavoro e del reinserimento lavorativo in corso e in fase di conclusione:

- **Approccio Lean alla Responsabilità Sociale di Impresa in Verona (DGR 448):** modellizzazione e sperimentazione di un modello di CSR per le aziende, attività formazione trasversale per le aziende coinvolte (partner capofila: CIM&FORM)
- **FSE - Inclusione sociale:** orientamento e accompagnamento al lavoro per 8 persone disoccupate con assegnazione di borsa di studio; formazione per 4 gruppi di soggetti disoccupati (partner capofila: Lavoro & Società agenzia sociale, Don Calabria)
- **Giovani e imprese:** valorizziamo i saperi, bando FONDAZIONE CARIVERONA: orientamento, consulenza alla definizione di un progetto professionale e accompagnamento al lavoro per 7 persone disoccupate, formazione per 27 soggetti (partner capofila: COSP Verona)
- **Fondo di perequazione 2013 - Dieta mediterranea EXPO 2015:** formazione per startup, tecnici e ristoratori per valorizzare i temi dell'incoming e delle specificità locali, in vista dell'Expo 2015 (Short Master, informazione e formazione su tema Expo2015 e dieta mediterranea. Capofila: Unioncamere del Veneto)
- **Azione di sistema alternanza + Stage estero:** promozione di attività di stage all'estero e di stage aziendale per studenti e studentesse delle Scuole superiori veronesi (partner capofila: Unioncamere nazionale)
- **Mobilità internazionale 2014:** informazione, orientamento e consulenza individuale alla mobilità internazionale per soggetti disoccupati e occupati, anche studenti delle superiori e universitari
- **Attività di intermediazione e di avviamento in stage: Formazione orientativa per soggetti disoccupati:** incrocio domanda offerta di lavoro e avvio stage per soggetti disoccupati

### Progetti in corso di approvazione:

- **Garanzia Giovani e relativi bandi a sportello:** attivazione dello Youth Corner che permette di accedere ai relativi bandi a sportello con cadenza quindicinale sui temi formazione specialistica, stage aziendale, mobilità internazionale e avvio d'impresa

### Progetti conclusi:

- **TRL Young:** Tecniche di Ricerca attiva del Lavoro per giovani del Comune di Gazzo Veronese. Hanno partecipato 13 ragazzi e ragazze del Comune di Gazzo Veronese. Al termine del percorso più del 60 % ha trovato concrete opportunità di lavoro/stage
- **Master start up:** iniziativa formativa per oltre 50 studenti degli istituti scolastici superiori sviluppata all'interno del progetto ITINERA in collaborazione con il COSP e mirata alla diffusione della cultura imprenditoriale e alla conoscenza dell'esperienza di giovani imprenditori





# Accoglienza Unica e Banca Dati Unica - CRM

Focus sui servizio Accoglienza

A partire dal 2011, si è posto un focus importante su un intervento di miglioramento organizzativo finalizzato alla creazione di un *Servizio di Accoglienza Unica* ubicato all'ingresso di Verona Innovazione.

## Motivazioni

In linea con il piano strategico di rinnovo dei servizi di Verona Innovazione, orientato a *valorizzare il cliente impresa*, si è attivato il progetto Accoglienza unica finalizzato a superare le seguenti criticità:

- 1) Dispersione di risorse nella contemporanea apertura di diversi sportelli al pubblico;
- 2) Setting di accoglienza inadeguati per scarsa privacy e spazi di ascolto;
- 3) Mancanza di uno spazio per brevi incontri di rappresentanza o promozionali;
- 4) Sovrapposizione tra servizi di base (consolidato) e servizi ad alto livello di specializzazione con conseguente scarsa ottimizzazione delle risorse;
- 5) Dispersione di informazioni strategiche su potenziali nuovi clienti per la compresenza di differenti banche dati.

## Obiettivi

- 1) **Aumentare l'impatto professionale** della funzione accoglienza e l'efficacia promozionale dei servizi di Verona Innovazione in relazione al target impresa;
- 2) Implementare l'**efficacia di risposte personalizzate** ai clienti attraverso setting adeguati (attese brevi, risposte mirate e tempestive);
- 3) **Ottimizzare risorse professionali e competenze** da dedicare alle funzioni di sviluppo e promozione di servizi dedicati;
- 4) Predisporre uno **spazio di approfondimento e per incontri** di rappresentanza collegato al desk;
- 5) Realizzare una **Banca Dati Unica con tracciabilità del cliente**.

## Il risultato tangibile

È *quotidianamente* attivo da novembre 2011 un Servizio di Accoglienza e Prima informazione erogato mediante un piano di *turnazione che coinvolge gli operatori senior* di Verona Innovazione presso il quale è possibile:

- ricevere informazioni sui servizi erogati e le diverse iniziative;
- iscriversi a corsi di formazione e progetti di interesse;
- fissare un appuntamento con l'operatore di un servizio dedicato per ricevere supporto personalizzato nell'approfondimento di specifici fabbisogni professionali e imprenditoriali;
- ricevere indicazioni sulla rete dei servizi territoriali più idonei a rispondere ai fabbisogni espressi.

L'accesso ai servizi di prima informazione offerti dallo sportello accoglienza

può avvenire anche tramite contatto telefonico o e-mail.

Complessivamente nel corso del 2014 il desk Accoglienza e Prima Informazione ha gestito le richieste di oltre 1.700 persone che fisicamente si sono presentate nella sede di Verona Innovazione.

### La Comunicazione interna la Banca dati unica - CRM

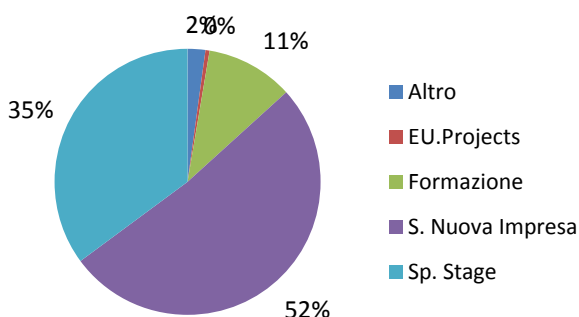
La creazione di un servizio di accoglienza è stata anche l'occasione per accorpare in un'unica banca dati i diversi archivi che erano stati realizzati per i vari sportelli nel corso del tempo. Per ottenere il massimo effetto ci si è orientati verso una soluzione CRM (Customer Relationship Management) Open Source in grado non solo di gestire l'elenco clienti e utenti ma anche di permettere una più completa e facile tracciabilità dell'attività di Verona Innovazione. Questa scelta consente di semplificare il coordinamento interno e facilitare il reperimento delle informazioni relative alle attività intercorse con clienti e fornitori.

Le funzionalità del CRM permettono inoltre di veicolare le proposte di Verona Innovazione (formazione, eventi, progetti e iniziative) secondo specifici *target*, strutturati in modo tale da garantire un flusso informativo segmentato ed efficace a seconda del tipo di proposta.

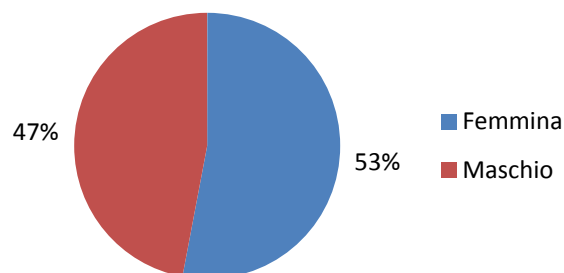
Attualmente i target del CRM utilizzati per l'invio delle *newsletter* periodiche individuano la possibilità di comunicare potenzialmente con 39.305 contatti i cui target più rilevanti sono:

- oltre 6.299 utenti beneficiari dei servizi al lavoro
- oltre 6000 aziende
- oltre 7.300 aspiranti imprenditori

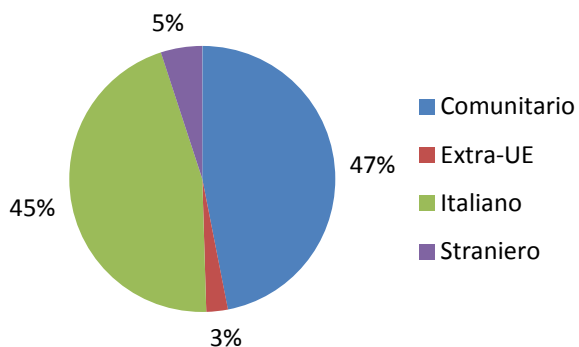
#### Argomenti richiesti



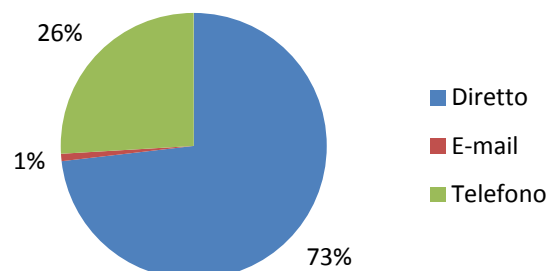
#### Sesso



#### Nazionalità presunta



#### Forma contatto





# Sportello Stage

Per misurarsi, in prima persona, con il mondo del lavoro

“Lo stage ha un compito orientativo, sociale e professionale di enorme valore nell’attuale contesto economico”  
(report finale progetto RI-Convert)

*Lo Sportello Stage dal 1998 attiva stage per soggetti maggiorenni disoccupati. Raccoglie i CV dei candidati, sensibilizza le aziende attraverso le Categorie e ne raccoglie le richieste per ospitare tirocinanti, preseleziona e segnala alle aziende candidature, avvia gli stage e ne monitora l’andamento.*

## Progetti Attivati

### Fondo Perequativo Green Economy

Promuovere la consapevolezza green nelle aziende locali. Realizzati Short Master in Green Marketing focus internazionalizzazione, eventi sulla qualità e comunicazione in ambito turistico ricettivo.

### Attività di intermediazione: con le aziende e per gli utenti disoccupati

Dal 2011 Verona Innovazione è autorizzata al servizio di intermediazione, che consente di segnalare ai sensi della legge regionale 03/09 alle aziende veronesi le candidature di soggetti interessati a colloqui di selezione. Lo Sportello Stage quindi raccoglie a ciclo continuo le vacancies aziendali e a cadenza regolare settimanale le candidature degli interessati attraverso seminari informativi di gruppo. In seguito segnala alcuni profili di interesse per l’azienda partner per un processo di verifica attraverso un colloquio di selezione.

Nell’anno 2014 sono state raccolte 96 richieste di 73 aziende diverse. I profili maggiormente ricercati sono: segreteria / front office - commerciale Italia estero - programmazione informatica (*Grafico 2*). Sono stati segnalati in totale 690 CV per un invio di circa 6/9 cv a selezione. Le segnalazioni hanno portato a: 72 attivazioni di stage.

Per quanto concerne i dati degli 818 soggetti interessati al servizio (contatti) presentiamo i seguenti dati statistici: 63% femmine e 37% maschio. L’età media è divisa nella fascia tra 18-25 anni con il 41% e nella fascia tra 26-35 anni con il 40%. Per il titolo di studio notiamo che il 38% ha un diploma, il 25% ha una laurea specialistica e il 21% ha una laurea triennale (*Grafico 1*).

Sono pervenuti allo sportello stage 647 cv e sono stati ricevuti all’incontro del venerdì (formazione orientativa) per l’inserimento in banca dati del cv 556 utenti di cui il 66% femmine e il 34% maschi.

### Avvio stage disoccupati.

Verona Innovazione è un ente accreditato per i Servizi al Lavoro. Ciò consente di avviare in autonomia esperienze di stage per inoccupati e disoccupati ai sensi della normativa regionale. In seguito, quindi, alle segnalazioni di cui sopra per l’anno 2014 sono stati avviati 78 stage, presso 50 aziende diverse. L’area di inserimento è stata principalmente l’area commerciale Italia estero, l’area tecnico di laboratorio e l’area front office / segreteria. La durata media è stata di 1 mese (2 stage); 2 mesi (17 stage) ; 3 mesi (25 stage) ; 4 mesi (5 stage) ; 6 mesi (23 stage).

### Attività con gli Istitui superiori veronesi

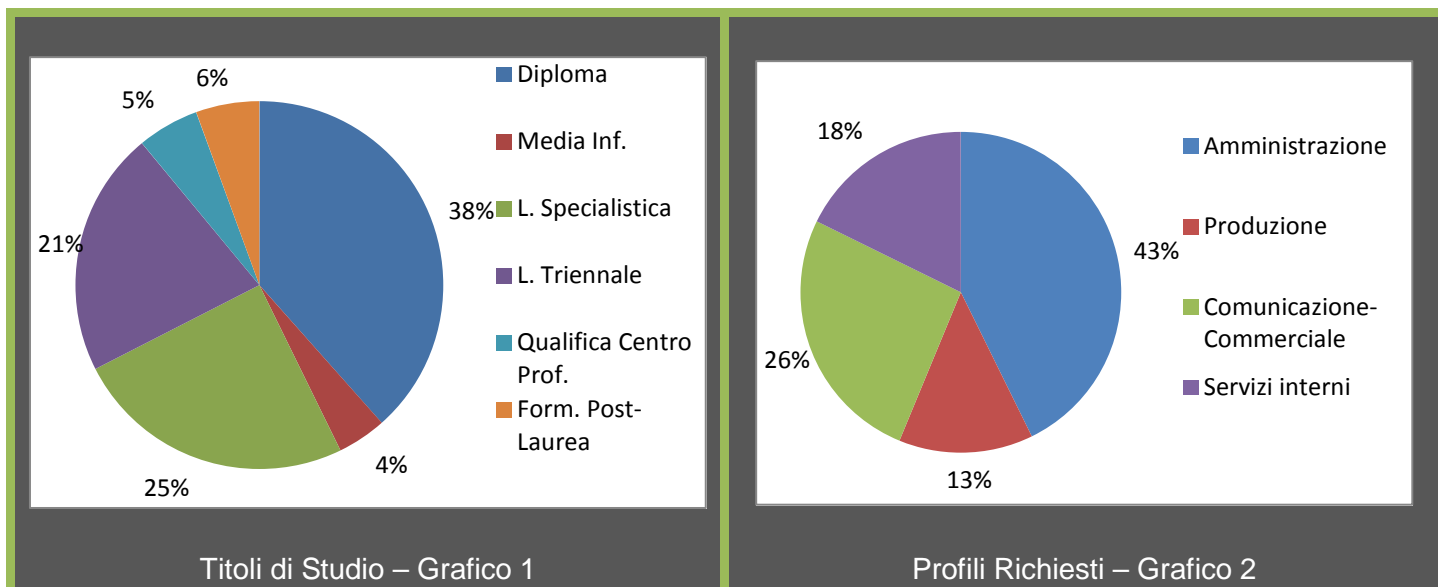
La CCIAA di Verona, per mezzo dello Sportello Stage, vanta 16 anni di lavoro e di collaborazione con le Scuole superiori, con le Categorie e con gli Uffici territoriali locali e regionali del Ministero per la promozione di esperienze di stage, sia in ambito locale che transnazionale.

Tale attività ha permesso di assumere un ruolo di primo piano e ha consentito di avviare numerose collaborazioni in progetti di interesse strategico per il Sistema camerale anche con finanziamento del Fondo di perequazione (ad es. Alternanza scuola lavoro).

Le attività 2014 sono sintetizzabili in:

- PROGETTO AZIONE DI SISTEMA ALTERNANZA E STAGE ALL'ESTERO: è stato realizzato un Job-day che ha visto coinvolti 40 allievi (i migliori 8 di 5 classi IV dell'IT Cangrande della Scala di Verona) presso 40 aziende; è stato assegnato un premio a 9 istituti secondari veronesi che hanno realizzato stage e visite aziendali all'estero, due premi per insegnanti in attività di networking per attività all'estero abbiamo partecipato alla Giornata nazionale presso Unioncamere Roma sul lavoro e sullo start up;
- Convenzione Quadro e protocollo di qualità per lo stage nella Scuola superiore (DM 142/98) che semplifica le pratiche di avvio stage: 11 associazioni di categoria aderenti; 21 scuole superiori aderenti e 15 enti pubblici tra cui Comune di Verona, Provincia e Camera di Commercio;
- Partecipazione a tavoli tecnici e rapporto con Unioncamere Veneto, Ufficio scolastico territoriale di Verona e Veneto (UST e USR);
- Partecipazione a Master COSP e altra attività ITINERA come docenti ed esperti del mercato del lavoro locale.

I grafici sotto riportati indicano (Grafico 1) i titoli di studio dei ragazzi e delle ragazze interessati al servizio di segnalazione alle aziende; nel Grafico 2 sono indicati i profili richiesti dalle aziende che utilizzano il nostro servizio di intermediazione, secondo l'area aziendale di inserimento.





## Servizio Nuova Impresa

Dall'azienda immaginata a quella realizzata

### Progetti Attivati

Programma Regionale Imprenditoria Giovanile e Femminile 2014

II° OPEN DAY Imprenditorialità Giovanile e Femminile

Start Up Impresa Sociale

Erasmus per Giovani Imprenditori

[www.entribu.it](http://www.entribu.it)



Il Servizio Nuova Impresa supporta le aspiranti imprenditrici e gli aspiranti imprenditori nella definizione dell'idea d'impresa. In particolare offre un servizio di *informazione* e di *orientamento* con l'obiettivo di favorire una scelta consapevole e pianificata.

Dal 2001 rappresenta un *punto di riferimento consolidato e riconosciuto* per le tematiche dell'autoimprenditorialità e la cultura d'impresa sia per il territorio veronese che per il sistema camerale.

I *risultati qualitativi* fino ad oggi raggiunti si possono sintetizzare in:

- maggiore *consapevolezza* dei punti di attenzione connessi allo *sviluppo* di un progetto imprenditoriale;
- focalizzazione efficace nella lettura di *opportunità di business* presenti sul mercato;
- maggiore conoscenza riguardo le *agevolazioni* a favore delle nuove imprese;
- analisi delle *attitudini e competenze imprenditoriali* del soggetto;
- diffusione della *cultura dell'autoimprenditorialità* a favore di *studenti* delle scuole superiori e dell'Università;
- consolidamento della *Rete regionale* fra i Servizi Nuova Impresa di Belluno, Padova, Rovigo, Venezia e Vicenza;
- sviluppo costante delle relazioni mirato alla costruzione di una *Rete locale degli Enti, delle Associazioni di Categoria e degli Attori privati* coinvolti nel processo di creazione di un'impresa e nel funzionamento del sistema economico territoriale.

**Formazione e accompagnamento mirati al supporto della creazione di impresa**

La realizzazione di *percorsi info-formativi* dedicati costituisce una leva fondamentale per lo sviluppo consapevole del progetto d'impresa.

Per questo motivo anche nel 2014 sono state realizzate più iniziative formative finanziate, modulate in modo differenziato a seconda degli obiettivi prefissati.

Oltre alla formazione d'aula si è ritenuto strategico strutturare *azioni di coaching e accompagnamento one-to-one*, post aula, finalizzate alla definizione del progetto imprenditoriale e al supporto alla stesura concreta del *business plan*.

## Sessioni informative di gruppo sulle agevolazioni a favore della nascita e sviluppo di nuove imprese

Nel corso del 2014 sono state messe a sistema sessioni informative rivolte a gruppi di aspiranti e neo imprenditori/trici nell'ottica di:

- definire un efficace modello di orientamento di gruppo elaborato a partire dai fabbisogni comuni dei partecipanti (informazioni sulle agevolazioni disponibili);
- garantire un appuntamento di rinvio sicuro ed efficace per i numerosi utenti dell'Accoglienza;
- ottimizzare l'organizzazione del Servizio Nuova Impresa;
- sviluppare i contenuti delle sessioni nell'ottica di un più generale orientamento all'autoimprenditorialità.\*

Per il 2014 sono state realizzate 43 sessioni che hanno coinvolto 836 futuri imprenditori/trici.

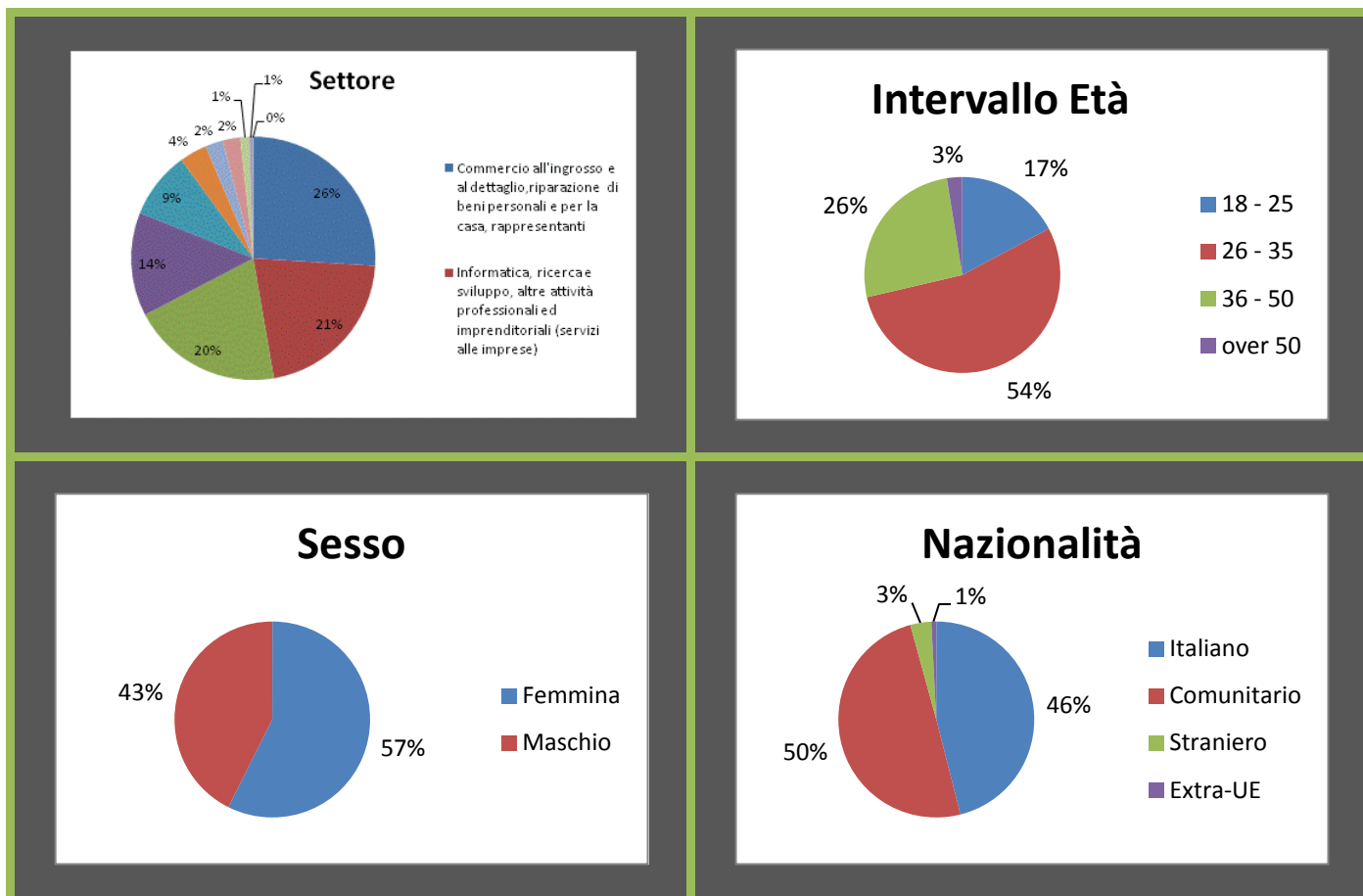
\*da gennaio 2014 le sessioni sviluppano un programma più ricco toccando tutti i punti di attenzione connessi alla fase di start up [forme giuridiche, iter burocratici, regimi fiscali, business plan...]

## Sviluppo delle funzionalità social ed evoluzioni strategiche del progetto "entribù"

Per quanto riguarda *entribù*, è proseguita nel corso del 2014 l'evoluzione e l'arricchimento delle funzionalità del sistema di condivisione di risorse tra aspiranti e neoimprenditori sviluppato con la logica del *crowdsourcing*. Ciò ha consentito di:

- sviluppare una *bacheca personale* dell'utente mirata alla profilazione della propria identità imprenditoriale in vista di futuri scambi di risorse con altri aspiranti/neo imprenditori/trici;
- impostare una *logica per il matching* fra aspiranti e neo imprenditori/trici loggati su *entribù*;
- arricchire il sistema di altre funzionalità orientate alla classificazione dei contenuti condivisi;
- ideare il primo evento off-line per promuovere del progetto il **premio entribù 2014** per valorizzare le nuove idee di impresa e consolidare la community veronese di giovani aspiranti imprenditori/trici.

## Demografia degli aspiranti imprenditori/trici





## Sportello ComUnica

Impresa in un giorno con pochi click

La Comunicazione Unica per la nascita dell'impresa consente dal 1° aprile 2010 di espletare gli adempimenti per attivare un'impresa e permette di aprire una nuova attività economica via internet inviando in una sola comunicazione le informazioni prima presentate ai diversi enti in modo separato e con differenti modalità (Agenzia delle Entrate, Registro delle Imprese/Albo Imprese Artigiane, Inps e Inail, Enti Locali).

Lo **Sportello ComUnica** di Verona Innovazione:

- fornisce informazioni sulle pratiche necessarie alla Comunicazione Unica per l'avvio di impresa;
- supporta nell'invio della Comunicazione Unica fornendo assistenza nelle relative procedure per le imprese individuali (senza dipendenti).

I **Risultati qualitativi** si possono riassumere in:

- *maggiore consapevolezza* per i beneficiari dei punti di attenzione connessi non solo all'iter burocratico, ma in generale allo *sviluppo* del progetto imprenditoriale;
- *riduzione dei tempi di lavorazione* delle pratiche grazie ad un aggiornamento continuo e puntuale rispetto requisiti e autorizzazioni richieste;
- sviluppo della *Rete degli Enti e delle Associazioni di Categoria* coinvolti nel processo di invio delle pratiche telematiche con l'individuazione di referenti operativi specifici.

**Convenzione per gli sportelli per l'invio della "comunicazione unica per la nascita dell'impresa"**

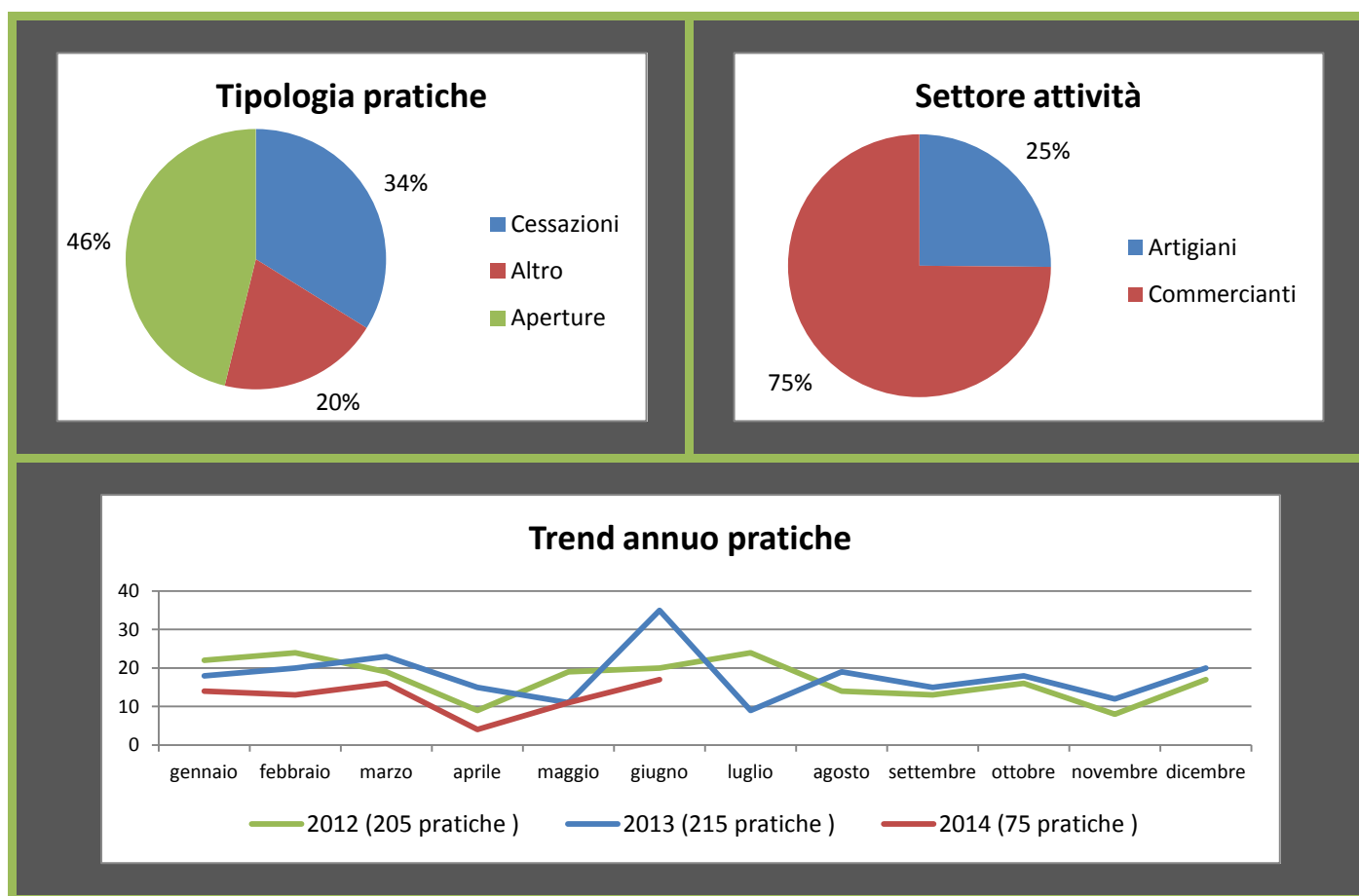
A seguito degli obblighi introdotti dall'art. 9 del D.L. 7/07, anche per il 2011 Verona Innovazione ha mantenuto fede agli impegni sottoscritti nella convenzione promossa dalla Camera di Commercio di Verona, garantendo quotidianamente un *servizio aperto al pubblico* di informazione, assistenza alla compilazione e trasmissione telematica della Comunicazione Unica.

### Pratiche con SUAP - Sportello Unico delle Attività Produttive

Dal 2011 i Comuni hanno messo a disposizione un punto di accesso telematico in relazione a tutte le vicende amministrative riguardanti l'attività produttiva. Questo punto di accesso è lo Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP). I Comuni gestiscono il SUAP con diverse modalità: autonomamente, in associazione con altri comuni, oppure in delega alla Camera di Commercio competente per territorio.

Verona Innovazione ha integrato il servizio ComUnica assicurando la possibilità di invio della pratica al SUAP, dove previsto. La molteplicità e la complessità degli adempimenti telematici connessi ha arricchito le professionalità interne e comportato uno sforzo organizzativo trasversale agli uffici che ha potenziato la sinergia interna.

Dati - al momento il servizio è sospeso per l'impegno degli operatori in attività progettuale finanziata.







# Formazione continua

Il bagaglio culturale ideale per viaggiare nei mercati di oggi

Quali sono gli elementi presi in considerazione dalle imprese veronesi per decidere di pianificare la formazione?

## La Ricerca esplorativa sul monitoraggio dei fabbisogni formativi.

*Progetto "Il ruolo di policy maker del sistema camerale"*

Da rilevazione nella *Ricerca esplorativa sul monitoraggio dei fabbisogni formativi*, è emerso che di fronte alla domanda "avete un piano formativo aziendale?", i referenti della maggior parte delle aziende monitorate sono rimasti "spaesati". "Sembra infatti che *le aziende non abbiano all'interno della procedura organizzativa una procedura per la mappatura delle competenze interne e una corrispondente pianificazione delle attività formative e di riqualificazione del personale*. Questo dato emerge anche intervistando le aziende di più grandi dimensioni che, formalmente hanno una progettazione delle formazione ad inizio anno, ma se si approfondisce la modalità con cui viene pianificata, ci si accorge *che la rilevazione viene lasciata ad una autovalutazione personale dei collaboratori*. In tal caso risulta ovviamente difficile dire se la pianificazione formativa risponderà a delle reali esigenze aziendali o piuttosto a interessi anche personali dei collaboratori."

"In generale, emerge con chiarezza che *le aziende intervistate hanno delle difficoltà ad integrare una cultura della formazione all'interno della più ampia cultura aziendale*, declinata in termini di mission, valutazione dei risultati, produttività e ripianificazione degli obiettivi. La formazione per il gruppo delle aziende intervistate sembra rimanere ancora una costola che risponde più ad esigenze talvolta di premialità e quindi di benefit che viene dato al collaboratore; o , in alternativa, su scelte di natura "estetica", ovvero si programma un determinato corso perché "è bello", "è interessante", "sarebbe utile".

Attività formativa 2014: **19 edizioni** promosse per un totale di **164 persone** formate



marketing  
fiscali  
piano  
importazione  
reputazione  
Management  
e-commerce  
Conservazione  
commerciale  
iva  
novità  
ottimizzare  
credito  
business  
revenue  
ATI  
MyWine  
Product  
digitale  
pricing for profit  
FORMAZIONE



## Eu.projects

Progetti e azioni di sviluppo locale

Il servizio Europrogettazione, attivo dall'aprile del 2010, costruisce e presenta progetti in partenariato con enti pubblici, centri di ricerca e privati nell'ambito dei bandi comunitari al fine di realizzare azioni per lo sviluppo locale.

Nel 2014 sono state portate a termine le attività previste per i progetti GIFT-SEE (attivo dal 2012), OpenAlps (dal 2010) e Cultural Capital Counts (dal 2011). E' continuata la gestione quotidiana dei progetti EcoFunding e Wood2Good, entrambi avviati nel 2013. E' stato approvato il bando di Fondazione Telecom (Artigianato tradizionale). Sono stati presentati due progetti per bandi ERASMUS+ (Knowledge Alliance e Strategic Partnership).



*Trasporto merci intermodale e sostenibile*



*Open Innovation nelle PMI delle regioni alpine*



*La valorizzazione del patrimonio culturale immateriale*



*Accesso al credito per progetti green*



*Analisi ristrutturazione green del settore legno mobile*

### GIFT - SEE

**Obiettivo:** analizzare lo stato d'arte del trasporto merci nell'area sud-est europea; promuovere nuove strategie e politiche per un trasporto intermodale più efficiente e sicuro.

**Ruolo di Verinn:** raccogliere dati ed informazioni per l'analisi del settore trasporto merci sul Corridoio V (Verona-Trieste) tramite il supporto alle aziende operanti nel settore; individuare nuove proposte a vantaggio del settore.

#### Attività realizzate:

- Somministrazione di un **questionario** per l'analisi dello stato dell'arte del trasporto merci intermodale ad associazioni di categoria, cluster e stakeholder.
- Contributo all'elaborazione di proposte per l'integrazione dei corridoi attraverso un **cluster** del trasporto merci intermodale e sostenibile.
- Completamento dell'azione pilota: invio di un **container** da Verona a Budapest, lungo il Corridoio V, e rilevazione di dati statistici su tempi, costi ed emissioni di CO2.
- Realizzazione di un **workshop** sulla logistica sostenibile (22 partecipanti).
- Somministrazione di un **questionario** ad aziende della logistica per una mappatura, attraverso la **piattaforma** Green Observatory, delle attività di movimentazione delle merci nell'Europa Sud Orientale.
- Sviluppo di **proposte di miglioramento** del traffico merci "green" in coordinamento con gli attori locali e gli altri partner di progetto.
- Organizzazione di "Verona Innovazione in tour", attività di **promozione** in 3 piazze della provincia di Verona (Legnago, Soave e Villafranca).
- Realizzazione di interviste a 6 aziende del settore della green logistics scelte come **best practice**.
- Organizzazione di un **convegno** sulla logistica green (26 partecipanti).
- Organizzazione di un **workshop** a Bruxelles con stakeholders internazionali per la disseminazione dei risultati del progetto e per gettare le basi per future collaborazioni (9 partecipanti).
- Attività di **comunicazione** (newsletter, comunicati stampa, etc).
- Sviluppo del piano di sostenibilità e del business plan dell'Osservatorio del progetto.
- **Gestione finanziaria** del progetto.

### OpenAlps

**Obiettivo:** supportare le piccole e medie imprese (PMI) nei processi di innovazione, adottando il modello di Open Innovation.

**Ruolo di Verinn:** facilitare la collaborazione tra PMI e centri di ricerca e sviluppo, università, ecc.; sensibilizzare gli attori politici sull'importanza dei temi legati all'innovazione.

**Attività realizzate:**

- Coordinamento del tavolo di lavoro OILab.
- Realizzazione, da parte dell'OILab, di un **check-up dell'innovazione** a 10 PMI.
- Assistenza a 3 PMI per la loro iscrizione alla **piattaforma internazionale OpenAlps**.
- 1 proposta di **matching** gestita attraverso la piattaforma.
- **Mappatura** di 53 CITT (Centri per l'innovazione e il trasferimento tecnologico).
- Organizzazione di uno **steering meeting** a Verona con tutti i partner di progetto.
- Supporto a 9 aziende per progetti di innovazione, per l'adesione a "**Horizon2020 SMEs instruments**".
- Organizzazione di un **evento finale** sull'Open Innovation, con il coinvolgimento di 3 case histories e con il patrocinio dell'Università di Verona (65 partecipanti).
- Organizzazione di 2 **training con stakeholder** (26 partecipanti).
- Contributo all'elaborazione di un documento che raccoglie **raccomandazioni** per gli attori politici a livello regionale e dello Spazio Alpino.
- Coordinamento delle attività di **comunicazione** (piano di comunicazione, promozione e sito web).
- **Gestione finanziaria** del progetto.

**Cultural Capital Counts**

**Obiettivo:** valorizzare il patrimonio culturale immateriale (tradizioni, pratiche sociali e artistiche) per lo sviluppo economico locale.

**Ruolo di Verinn:** identificare le tradizioni e trasferire alle imprese le strategie per creare nuove opportunità economiche; sensibilizzare gli attori politici sull'importanza della valorizzazione del capitale culturale immateriale.

**Attività realizzate:**

- Organizzazione del "**Qui si fa**", una **settimana di attività** per la valorizzazione dell'imprenditorialità e del territorio: 4 workshop, consegna del premio Entribù e un evento finale (384 partecipanti).
- Organizzazione di 3 **workshop con stakeholders** sulla strategia per la valorizzazione del capitale culturale a livello regionale (30 partecipanti) e firma di 3 **dichiarazioni d'intenti** con gli attori coinvolti.
- Realizzazione di una **guida interattiva online** e di una **brochure** per aspiranti imprenditori, con casi studio e strumenti utili.
- Realizzazione di una **guida** indirizzata agli stakeholders per la valorizzazione del capitale culturale a livello regionale.
- Firma con il Comune di Verona di una **dichiarazione** di adozione dei risultati emersi dal progetto.
- Elaborazione di un **report finale** sull'implementazione e il testaggio di nuovi metodi e strumenti per la valorizzazione del capitale culturale immateriale nelle regioni dell'Europa Centrale coinvolte.
- Realizzazione di materiali promozionali e attività di **comunicazione**.
- **Gestione finanziaria** del progetto.

**Ecofunding**

**Obiettivo:** informare le PMI con progetti di ecoinnovazione ed efficienza energetica sulle opportunità di finanziamento; supportare le imprese nella definizione del business plan; organizzare incontri di matching.

**Ruolo di Verinn:** creare un servizio di supporto alle imprese, monitorare le opportunità di finanziamento e mantenere le relazioni con gli operatori finanziari (banche, enti, venture capitalist e business angels).

**Attività realizzate:**

- Monitoraggio delle **opportunità di finanziamento** (pubbliche e private) per PMI.
- **Mappatura** degli stakeholders.
- Attivazione dell'**Ecofunding-lab** per servizi di consulenza alle aziende.
- Organizzazione di un **tavolo tecnico** con operatori finanziari.
- Organizzazione di un **workshop** per imprenditori ed aspiranti imprenditori su come finanziare la propria idea (51 partecipanti).
- Organizzazione del **roadshow "L'impresa di innovare"**, per un totale di 7 workshop in 3 diverse sedi della provincia veronese su business plan, finanziamenti e nuovi materiali (133 partecipanti).
- **Comunicazione e gestione finanziaria** del progetto.

**Wood2Good**

**Obiettivo:** analizzare le buone pratiche ed elaborare modelli per la riqualificazione degli operatori e la ristrutturazione del settore legno/arredo.

**Ruolo di Verinn:** supportare l'analisi attraverso questionari e l'organizzazione di un focus group. Diffusione delle buone pratiche identificate.

**Attività realizzate:**

- 124 **questionari di analisi** del tema green e innovazione raccolti
- Partecipazione a tre eventi **transnazionali di presentazione** dei risultati con ruolo di relatori al tavolo
- **Evento di presentazione e di analisi del tema** a Cerea, VR - (7 luglio 2014, 66 persone presenti, imprenditori amministratori locali)
- Due pubblicazioni realizzati in **lingua italiana** con Buone Prassi e Soluzioni Innovative
- **Comunicazione e gestione finanziaria** del progetto.



# Laboratorio Agroalimentare

Tecnologie avanzate per la sicurezza alimentare

## Performance e customer satisfaction

In linea generale la prima evidenza della soddisfazione del cliente e della qualità del lavoro e del servizio erogato dal laboratorio è portata dal fatturato. Dall'anno 2009 il Laboratorio riceve dal Consiglio di Amministrazione un obiettivo preciso che viene costantemente monitorato e comunicato alla Direzione.

Nell'anno 2014 il laboratorio ha consolidato il proprio pacchetto clienti garantendo alti livelli di qualità delle analisi e dei servizi di consulenza aumentando leggermente il fatturato rispetto all'anno precedente.

## Partecipazione a circuiti interlaboratorio

Il laboratorio ogni anno pianifica e partecipa ad una serie di circuiti interlaboratorio, requisiti fondamentali per mantenere l'accreditamento, il riconoscimento QS e COOP.

A seguito del positivo riscontro dei ring test effettuati, l'accreditamento ACCREDIA è stato implementato per meglio soddisfare le esigenze dei clienti, le certificazioni QS ed il riconoscimento COOP sono stati confermati.

## Progetti 2014

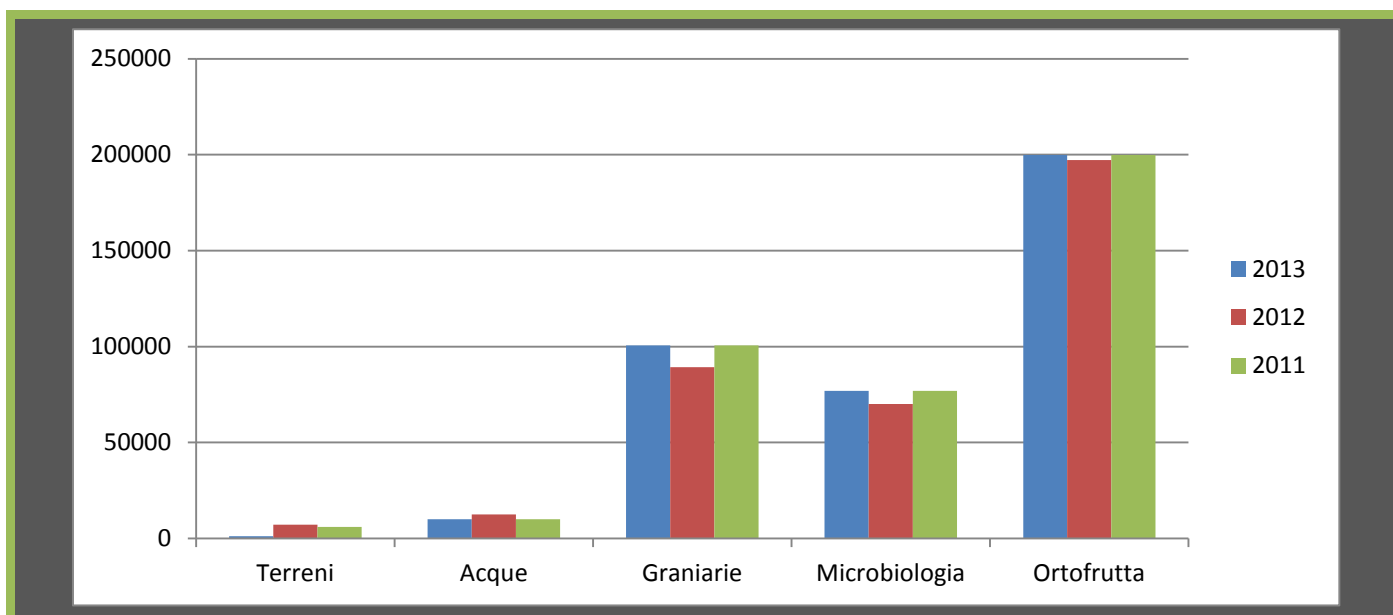
I principali progetti sono stati:

- 1) Adeguamento della rete informatica del laboratorio alle normative vigenti;
- 2) Ampliamento del servizio analitico della sezione ortofrutta con la ricerca di nuove molecole quali: percholorato, chlorato patulina e Sali quaternari di ammonio;
- 3) Dismissione del ramo d'azienda Laboratorio mediante gara pubblica al miglior offerente, in modo da garantire alla struttura una concreta prospettiva di sviluppo in termini di servizi alle aziende del territorio, prospettiva notevolmente ristretta negli ultimi anni in ragione dell'assoggettamento dell'azienda a gran parte della normativa in vigore per gli enti pubblici che ne rallenta l'operatività ordinaria inficiandone di fatto la competitività.

## Obiettivi 2014

Gli obiettivi specifici dell'anno hanno riguardato:

- 1) QS: mantenimento certificazione per l'export in Germania;
- 2) il mantenimento del riconoscimento del laboratorio nella lista dei laboratori riconosciuti dal gruppo COOP Italia, sia per le analisi relative ai pesticidi e nitrati in matrice ortofrutta, sia per quanto riguarda l'analisi di Aflatossine e OGM in matrice granarie;
- 3) cessione a terzi del ramo d'azienda Laboratorio avvenuta a seguito di procedura ad evidenza pubblica aggiudicata alla società Laboratorio Agroalimentare di Verona s.r.l., con sede a Verona in Viale del Lavoro n. 8.





Sede:





Verona Innovazione – Azienda Speciale della CCIAA di Verona

Seguici su [www.veronainnovazione.it](http://www.veronainnovazione.it) Facebook Twitter LinkedIn Instagram

Corso Porta Nuova, 96 – 37122 Verona

E-mail: [veronainnovazione@vr.camcom.it](mailto:veronainnovazione@vr.camcom.it); [veronainnovazione@legalmail.it](mailto:veronainnovazione@legalmail.it)

Tel. +39.045 80 85 805 Fax +39.045 80 85 841 P.IVA 03564980237

