

RELAZIONE SULLA GESTIONE BILANCIO D'ESERCIZIO 2018

Con la presente relazione si intende evidenziare i risultati ottenuti dall'Azienda Speciale Imprese e Territorio nel corso dell'esercizio 2018, in ordine soprattutto ai progetti e alle attività realizzate dai diversi settori dell'azienda, e con riferimento agli obiettivi assegnati dal Consiglio Camerale.

Premessa

Nel corso del 2018

- a) per effetto del Decreto ministeriale 16 febbraio 2018, è diventato operativo il nuovo ente Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura di Pordenone - Udine a decorrere dalla data di insediamento del nuovo Consiglio camerale, che è stato l'8 ottobre 2018, il quale ha eletto il Presidente (dotto Giovanni Da Pozzo). Come da decreto citato, la nuova Camera di Commercio è subentrata nella titolarità delle posizioni e dei rapporti giuridici attivi e passivi, afferenti ai preesistenti Enti camerali di Udine e di Pordenone.

In sintesi

DENOMINAZIONE Camera di commercio, industria, artigianato e agricoltura di Pordenone - Udine

SEDE LEGALE: Udine, Via Morpurgo, n.4

CF - PI : 02935190302

PEC ISTITUZIONALE: cciaa@pec.pnud.camcom.it

INDIRIZZO NUOVO SITO: www.pnud.camcom.it

- b) per quanto attiene l'Azienda Speciale Imprese e Territorio I.Ter, la nuova Giunta camerale con propria deliberazione n. 3 del 6 novembre 2018 ha nominato l'amministratore unico dell'Azienda Speciale nella persona del Presidente pro-tempore della Camera di Commercio di Pordenone - Udine.

Lo scenario delle Aziende Speciali della Camera di Commercio di Pordenone - Udine, come previsto già in fase di relazione al bilancio preventivo, si è parzialmente modificato nel corso dell'anno 2018. Già nell'anno 2017 era stato avviato un processo di riorganizzazione delle aziende speciali (I.ter e Funzioni Delegate) come previsto dal decreto legislativo 24 novembre 2016 n. 219, pubblicato in Gazzetta Ufficiale n. 276 del 25 novembre 2016, che all'articolo 3 prevede "un piano complessivo di razionalizzazione e riduzione delle aziende speciali mediante accorpamento o soppressione; in particolare detto piano dovrà seguire il criterio dell'accorpamento delle aziende che svolgono compiti simili o che possono essere svolti in modo coordinato ed efficaci da un'unica azienda". Con atto del 18 aprile 2018 è stata costituita, con il coordinamento di Unioncamere nazionale, la società PROMOS ITALIA s.c.r.l., società nazionale per l'internazionalizzazione in forma di società consortile a responsabilità limitata ai sensi degli articoli 2615-ter e 2462 e successivi del codice civile a capitale interamente pubblico secondo il modello dell'in house providing. La società vede la partecipazione delle Camere di Commercio di Udine, Genova, Milano, MonzaBrienza e Lodi, Modena, Ravenna oltre che di Unioncamere nazionale. Nel caso dell'Azienda Speciale Imprese e Territorio I.ter, in fase costitutiva la Camera di Commercio ha provveduto a sottoscrivere il 10% del capitale sociale, con un conferimento di 20.000 euro e, il 31 gennaio 2019 è stato deliberato l'aumento di capitale della società da 200.000,00 a 2.000.000,00 di euro e la Camera di Commercio ha partecipato all'aumento di capitale conferendo il ramo della promozione limitatamente all'attività di internazionalizzazione dell'azienda I.ter, portando il valore della propria partecipazione nella società in house a 200.000,00 euro. A far data dal 1 febbraio 2019, 4 unità di personale dell'azienda I.Ter, che si occupano di internazionalizzazione, sono state trasferite in PROS PROMOS ITALIA s.c.r.l.

Sempre in applicazione del decreto legislativo 219/2016, in riferimento alla riduzione delle Aziende Speciali è stato avviato, già a metà del 2017, l'iter per la verifica della sostenibilità di un progetto per la creazione di un nuovo soggetto giuridico a livello locale derivante dal conferimento delle attività svolte dall'Azienda Speciale Funzioni Delegate e Azienda Speciale Imprese e Territorio - I.ter. La costituenda società "I.TER s.c.r.l." avrà la forma di società consortile a responsabilità limitata, sarà una società a partecipazione interamente pubblica secondo il modello dell'in house providing il cui socio di maggioranza sarà la Camera di Commercio di Pordenone-Udine con il 99% del capitale detenuto ed il socio Si.Camera - Sistema Camerale Servizi s.c.r.l. con l'1% del capitale. Il modello dell'in house coniuga la gestione sostanzialmente pubblica del servizio (almeno l'80% dell'attività della società sarà a favore degli enti pubblici soci) con il metodo imprenditoriale della gestione in modo tale che essa possa attuarsi con criteri di economicità, efficacia ed efficienza. La nuova società:

- avrà un capitale completamente pubblico, infatti è vietata la partecipazione di privati;

- non avrà scopo di lucro;
- eserciterà l'attività in favore dei soci.

L'operazione non si è ancora conclusa, perché in attesa del parere definitivo da parte del Ministro dello Sviluppo Economico che, però, già nel 2018 ha dato un assenso di massima all'operazione.

Risultati di bilancio

L'esercizio si chiude con un avanzo pari a euro 459.839,79 contro il risultato economico dell'esercizio 2017 che era stato pari ad euro 161.888,98. Di seguito si espongono i commenti alle principali voci di bilancio.

Gestione corrente

Proventi correnti

Dal conto economico 2018 si attestano proventi correnti complessivi pari a euro 2.212.757,64 così suddivisi:

- Contributi trasferimenti e altre entrate	euro 1.887.866,53
- Proventi gestione servizi	euro 324.891,11

Tra i "contributi trasferimenti e altre entrate" troviamo il contributo della Camera di Commercio per complessivi euro 1.689.151,51, suddiviso tra contributo di funzionamento pari a euro 429.375,00 e contributo per l'attività, pari a euro 1.259.776,51. Per la voce relativa al contributo di funzionamento il dato è inferiore di circa 40.000,00 euro rispetto a quanto previsto nell'aggiornamento del preventivo di giugno e con quanto registrato nel 2017 perché parte dell'attività a favore della camera (in particolare per il supporto al progetto OCM vino) è stata svolta in regime commerciale e regolarmente fatturata.

Per la voce relativa al contributo sulle attività, il dato non ha subito variazioni: rispetto al precedente aggiornamento, mentre è molto più alto del dato di consuntivo 2017 che era pari a 551.632,76.

Questo incremento è principalmente dovuto al trasferimento da parte della Camera delle risorse per la realizzazione dei progetti, approvati dal Ministero dello Sviluppo Economico e finanziati con l'aumento del 20% diritto annuale dovuto dalle imprese.

I progetti finanziati con tali risorse e realizzati dalla Camera con il supporto dell'azienda speciale I.ter e dell'azienda Funzioni Delegate (per la parte di erogazione dei contributi alle imprese) sono tre:

- Mirabilia: European Network of Unesco sites
- Servizi di Orientamento al lavoro ed alle professioni
- Punto Impresa Digitale - PID

L'importo più elevato rispetto all'anno precedente di ben 708.000 euro dipende dal fatto che l'attività per la realizzazione di questi progetti ha avuto inizio solo nel secondo semestre del 2017, mentre si è dispiegata durante l'intero esercizio 2018. Inoltre, nel corso del 2018, l'azienda I.Ter ha realizzato, per conto della Camera di Commercio, i progetti finanziati con il fondo perequativo di Unioncamere nazionale, progetti di importo complessivo pari ad euro 78.000, e vi è stato un incremento, rispetto al 2017, delle risorse destinate all'attività di internazionalizzazione che ha ripreso slancio dopo lo stop dato dalla riforma del 2016 e dopo che, agli inizi del 2018, è stato chiarito con il Ministero l'ambito di legittimità nello svolgimento dell'attività di internazionalizzazione con la stipula di uno specifico accordo con l'Istituto per il Commercio Estero - ICE.

Oltre ai contributi camerali, in questa voce di provento si registrano anche i contributi da altri enti pubblici pari a euro 44.211,88 che registrano un netto calo rispetto al dato 2017, anno in cui il dato era pari ad euro 645.267,33.

Ciò è dovuto al fatto che il progetto OCM vino nel 2018 è stato gestito direttamente dalla Camera di Commercio che ha registrato nel proprio bilancio i ricavi ed i costi collegati, delegando solo una parte dell'attività all'azienda I.Ter per il necessario supporto tecnico.

Pertanto la Camera di Commercio ha incamerato direttamente il contributo di AGEA - Ministero delle Politiche Agricole, che nel 2017 era pari ad euro 603.478,37 e veniva incassato da I.ter.

Nel 2018 la voce più rilevante del conto "Contributi da altri enti pubblici" è relativa al progetto Friend Europe per il quale il contributo è pari ad euro 37.246,56.

Le entrate finora evidenziate sono prevalentemente relative al ramo promozione dell'Azienda I.Ter, per il ramo della formazione sono registrati i seguenti ricavi:

- "contributi da enti pubblici per corsi" euro 148.170,03;
- "altri ricavi da attività istituzionale" euro 5.016,00;

I "contributi da enti pubblici per corsi" risultano superiori di circa 28.000 euro rispetto al dato dell'aggiornamento di giugno, ma sono leggermente diminuiti rispetto al consuntivo 2017 (- 12.292,84 euro), ciò è dovuto al fatto che alcuni corsi non sono stati rifinanziati dalla Regione nel 2018.

Tra gli "altri ricavi da attività istituzionale", pari ad euro 5.016,00, si registra il provento di euro 5.000 per il progetto ICCO – DESK Canada che costituisce un punto di informazione per le imprese che vogliono esportare o allacciare rapporti commerciali con il Canada. Vi è una riduzione dall'importo registrato nel 2017, che era pari ad euro 24.966 perché non c'è più il finanziamento dalla Fondazione Piaggio, pari a 15.000,00 euro per un progetto che, nel 2017, era stato gestito dal ramo formazione.

Infine, rispetto l'anno 2017, sono azzerati i ricavi dei privati sui corsi finanziati dal Fondo Sociale Europeo che erano pari a euro 955,50 nel 2017.

I proventi da servizi risultano pari a euro 324.891,11 con una significativa riduzione rispetto al dato esposto a bilancio 2017 che risultava pari ad euro 898.138,00; il dato risulta, tuttavia, aumentato rispetto all'aggiornamento di giugno (euro 205.000,00).

Lo scostamento negativo, pari ad euro 573.290,89, rispetto al dato di consuntivo 2017, è dovuto al fatto che, come già sopra evidenziato, il progetto OCM vino nel 2018 è stato gestito direttamente dalla Camera di Commercio che ha registrato nel proprio bilancio i costi e ricavi collegati, delegando solo una parte dell'attività all'azienda I.Ter per il necessario supporto tecnico con una conseguente riduzione dei ricavi collegati al progetto che sono passati da euro 603.609,95 nel 2017 e derivavano dalle fatture attive nei confronti delle imprese, ad euro 39.457,95 nel 2018 e derivano da un'unica fattura attiva nei confronti della Camera.

Inoltre vi è stata una riduzione dell'attività commerciale del ramo formazione (-18.576,53) i cui ricavi sono passati da euro 75.285,86 nel 2017 ad euro 56.709,33 nel 2018, parzialmente compensata da un aumento dell'attività commerciale del ramo promozione (+9.476,67) i cui ricavi sono passati da euro 153.668,67 nel 2017, ad euro 163.145,34 nel 2018.

Oneri correnti

Gli oneri correnti registrati nel 2018 ammontano a euro 1.733.957,84 con un'importante riduzione rispetto al dato del 2017 dove il totale degli oneri era risultato pari a euro 2.606.831,37.

Il costo del personale risulta pari a euro 549.850,72 superiore rispetto al 2017 (euro 531.994,18), in seguito a scatti contrattuali intervenuti a fine anno 2017 e nel corso del 2018.

I costi di funzionamento sono diminuiti rispetto a quanto previsto in sede di revisione di giugno, euro 107.985,32, mentre in sede di consuntivo risultano pari a euro 61.982,07 e risultano più bassi anche del dato di consuntivo 2017 che era pari ad euro 89.394,65, principalmente grazie al contenimento dei costi di prestazione dei servizi in particolare il ridimensionamento delle spese legali, che ad inizio anno vengono prudenzialmente stimate con un importo elevato, al contenimento della spesa per le consulenze fiscali, per le missioni e la formazione del personale.

Gli oneri diversi di gestione sono risultati pari a euro 16.586,98, ridotti rispetto all'aggiornamento di preventivo che esprimeva un dato pari ad euro 34.485,32 ed al dato a consuntivo 2017 che era pari ad euro 21.461,26. Lo scostamento rispetto al preventivo è dovuto ad una stima prudenziale delle imposte e lo scostamento pari ad euro 4.874,28 rispetto al consuntivo 2017 è dovuto a minori spese per cancelleria, per IVA pro rata e per IRAP per minori collaborazioni a progetto e per quasi la totale assenza di sopravvenienze passive ordinarie che si erano registrate nel 2017.

Gli oneri per gli organi istituzionali, pari ad euro 9.490,82, sono esattamente il linea con il dato 2017.

Il costo degli interventi economici, che rappresenta i costi industriali per le attività istituzionali e commerciali sia del ramo promozione che del ramo formazione, è passato da euro **1.985.442,54** del consuntivo 2017 ad euro **1.122.125,05** del consuntivo 2018, registrando un decremento importante pari ad euro 863.317,49.

I costi per gli interventi economici del ramo della promozione sono risultati pari a euro 1.016.626,94 mentre nel 2017 erano risultati pari a euro **1.905.896,87**. Come già sopra evidenziato la ragione principale di tale contrazione sta nel fatto che il progetto OCM vino, che nel 2017 ha comportato un impegno economico pari



ad euro 1.165.618,72, nel 2018 è stato gestito interamente dalla Camera di Commercio che ha incassato il contributo da AGEA e dalle imprese che hanno partecipato al progetto, ma ha anche sostenuto direttamente i relativi costi.

I costi per gli interventi economici del ramo formazione sono risultati pari a euro 105.498,11 mentre nel 2017 erano pari a euro 79.545,67 e nel 2016 pari a euro 105.886,40.

Accantonamenti fondo svalutazione crediti

Dopo aver verificato i crediti ancora in essere al 31 dicembre 2018 e considerato il fondo svalutazione crediti attualmente esistente, si è deciso di non procedere ad una ulteriore svalutazione dei crediti, poiché il fondo è già sufficientemente capiente per i crediti in corso di sollecito. Inoltre il credito netto è rappresentato da posizioni aperte alla fine del 2018 verso clienti che hanno dimostrato nel tempo un elevato grado di solvibilità.

Gestione finanziaria

La gestione finanziaria registra una diminuzione nei relativi proventi dovuta alla riduzione del tasso di interesse bancario. Il risultato della gestione è positivo ed è pari a euro 200,32.

Gestione straordinaria

La gestione straordinaria evidenzia un risultato negativo pari a euro 19.160,33.

I proventi straordinari sono pari a euro 6.120,80 e sono dati da sopravvenienze passive come di seguito dettagliate:

Arrotondamento attivo	0,01
Maggior credito IVA periodo imposta 2017	212,24
Maggior ricavo 2017 su fattura OCM 2017	460,04
Ft da ricevere stornate per evento Future Forum 2017	3.161,39
F.do svalut.Crediti clienti esuberante rispetto ai crediti	1.458,90
Maggior credito su prg CROSS CLUSTER 2016	795,89
Eliminazione debito per insussistenza	32,33
TOTALE	6.120,80

Gli oneri straordinari sono pari a euro 25.281,13 e sono dati da sopravvenienze passive come di seguito dettagliate:

Debiti per spese legali Tosel causa Lazzarini	15.671,86
Ft per quote partecipazione prog Mirabilia 2016 - 2017	8.601,00
Perdite valute su cambi	63,64
Errata rilevazione per accantonamento TFR 2017	926,40
TOTALE	25.262,90

Bilancio commerciale

Il bilancio commerciale dell'azienda speciale chiude con un disavanzo pari ad euro 67.491,96 tale risultato è imputabile al criterio di contabilizzazione dei contributi camerali, perchè tutti i contributi della Camera di Commercio, volti a finanziare le attività ed il funzionamento, sono computati nel ramo istituzionale. In quello commerciale rientrano i proventi delle aziende che partecipano alle varie fiere e missioni, ma, contemporaneamente, vi rientrano i corrispondenti costi diretti e ed il costo del personale dedicato che, in base ad apposita determina di ricognizione a firma, prima del Presidente, ora dell'amministratore unico, viene imputato all'attività commerciale. Il risultato economico del bilancio 2018 (-67.491,96 euro) è peggiorativo rispetto a quello del 2017 (-34.937,50 euro). L'incremento della perdita è dovuto al fatto che non sono stati registrati i proventi per il progetto OCM vino che, come più volte ricordato, sono stati incamerati direttamente dalla Camera di Commercio, ma le attività di rendicontazione e di assistenza agli ispettori ministeriali per le verifiche relative all'OCM vino 2017 e 2016 sono continuate anche nel 2018 e, pertanto, le unità di personale dedicate ed il relativo costo sono rimasti immutati rispetto al 2017.

Utilizzo Fondo spese future

Nell'esercizio 2018 è stato movimentato il fondo sopra richiamato che riporta un saldo di euro 103.278,93 e riguarda accantonamenti per:



- costi da sostenere nel 2019 per il progetto F. Perequativo 15-16 Orientamento al lavoro euro 14.451,04
- costi da sostenere nel 2019 progetto F. Perequativo 15-16 Valorizzazione del patrimonio culturale euro 27.778,55
- costi da sostenere nel 2019 progetto F. Perequativo 15-16 Sostegno all'export delle PMI euro 11.049,34
- costi da sostenere nel 2019 progetto PID euro 50.000,00.

Tale accantonamento è stato effettuato in coerenza con quanto registrato dalla Camera di Commercio di Udine nel proprio bilancio consuntivo all' 8 ottobre 2018. Infatti il Ministero dello Sviluppo Economico il 24 settembre 2015 ha emanato la nota prot. 172113 che, affrontando le problematiche relative alla nuova Camera di commercio di Venezia Rovigo Delta Lagunare, ha dettato un criterio da applicare in caso di accorpamento fra CCIAA: le spese già autorizzate dalle Giunte delle Camere di commercio cessate, oggetto di un provvedimento di utilizzo con determina dei dirigenti nell'ambito del budget loro assegnato, devono essere imputate contabilmente alle cessate Camere mediante accantonamento in un apposito fondo oneri denominato "Spese future". Questo ha comportato l'imputazione a costo, nel bilancio di esercizio della Camera di commercio di Udine oggetto di accorpamento all'8.10.2018, di oneri che altrimenti non vi avrebbero trovato collocazione, stante la loro non realizzazione economica alla data di chiusura.

Questo si è verificato anche per i contributi erogati dalla Camera di Commercio di Udine all'azienda speciale I.Ter per la realizzazione dei progetti sopra esposti. Così come la Camera di Commercio li ha considerati costi di competenza del proprio bilancio 2018, in quanto ha adottato un provvedimento di utilizzo autorizzato dalla Giunta, parimenti l'azienda speciale, che si è impegnata a realizzare tali progetti, li ha registrati come costi di competenza 2018, accantonando le relative risorse in apposito fondo oneri denominato "Spese future".

NUOVE FUNZIONI ED EVOLUZIONE DI FUNZIONI

Con la riforma del 2016 le Camere e le loro attività di promozione sono state ricondotte a grandi filoni, ovvero il turismo/tutela del patrimonio culturale, i percorsi di avvicinamento tra scuola e mondo del lavoro, il digitale e l'internazionalizzazione. In tali direzioni sono state rivolte le attività dell'Azienda Speciale.

Europrogettazione

Unità che opera trasversalmente e tutte le aree, avviato nel 2016 per approfondire le opportunità date dai finanziamenti europei a favore dello sviluppo dell'economia del territorio, l'Ufficio, come capofila o partner, ha consolidato nel 2018 l'operatività, concentrandosi nelle relazioni avviate a livello nazionale e comunitario.

La formazione per il personale dedicato ha visto la partecipazione a 'Connecting European Chambers', che ha offerto un quadro generale degli orientamenti della programmazione 2021-2017, nonché a "Mirabilia a dimensione europea" entrambe svoltesi a Bruxelles.

12 sono i progetti presentati nel corso dell'anno, di cui 6 approvati e partiti nell'ambito del Fondo Sociale Europeo (FSE): Innovazione di business, marketing per il turismo, innovazione di customer retention, strategie web innovative, digitalizzazione I4.0, contabilità base - paghe e contributi per occupabilità e garanzia giovani; 2 in attesa di approvazione (FSE): Innovazione attraverso l'e-commerce; Impresa 4.0 i nuovi modelli di business, 1 in ambito POR FSR Fondo di Sviluppo rurale.

Dei rimanenti 3, i progetti approvati in ambito COSME e OCM Vino si sviluppano nell'anno 2019, mentre Alpine Space è in valutazione (ha superato il primo step ed è stato ammesso alla seconda fase). Il progetto Sector Group Imprese Creative, la cui ammissione è stata approvata, rappresenta il primo step di accreditamento della struttura al gruppo di esperti a livello europeo.

Il personale coinvolto ha partecipato alle attività di networking regionale, nazionale e internazionale, in particolare: workshop Cre-Hub a Trieste, Giornata europea Cooperazione, Interreg Italia Slovenia a Nova Gorica, Forum AIC a Spalato nel cui ambito la Camera di Commercio ha coordinato il gruppo di lavoro "analisi economica", nonché incontri del gruppo tecnico nell'ambito del NAAN (Network Nuova Alpe Adria).

TURISMO/TUTELA DEL PATRIMONIO CULTURALE

La declinazione delle attività può essere esplicitata tramite il commento a varie progettualità dedicate.

MIRABILIA: EUROPEAN NETWORK OF UNESCO SITES

Il percorso progettuale intende promuovere al turismo italiano ed internazionale, attraverso le Camere di Commercio partner, un'offerta turistica integrata siti UNESCO "meno noti", che renda visibile e fruibile il collegamento tra territori turisticamente, culturalmente e artisticamente accomunati dal riconoscimento UNESCO con l'obiettivo di incrementare l'attività promozionale e la riconoscibilità presso il grande pubblico. Punto di forza del progetto Mirabilia è il saper mettere in rete i siti UNESCO meno conosciuti e i territori circostanti accomunando tre formidabili traini quali la cultura, le bellezze naturali e il cibo, creando le condizioni affinché domanda e offerta si incontrino.

Il settore di riferimento è quindi CULTURA – TURISMO - FOOD e il target è sia consumer (il grande pubblico, i turisti italiani e internazionali alla ricerca di nuovi luoghi da scoprire e da amare) sia trade (gli operatori del settore in senso ampio). Obiettivi specifici sono:

- creare occasioni d'affari tra domanda e offerta nel settore turismo/Food
- creare un modello, una rete di soggetti imprenditoriali che propone e commercializza sul mercato globale il prodotto Mirabilia.

Sono proseguite le attività avviate impostate nel 2017. A livello locale si sono svolte attività di potenziamento della visibilità dei siti Unesco, attraverso la partecipazione ad appuntamenti internazionali e all'organizzazione di una serie di eventi tematici a favore dei siti e delle imprese del territorio di riferimento con Future Forum. Inoltre, state sostenute alcune spese legate alla partecipazione a riunioni, incontri e meeting vari.

Tra le attività realizzate

Future Forum

L'iniziativa della Camera di Commercio di Udine, per la sua quinta edizione, ha cambiato format e da Udine ha raggiunto i 4 siti UNESCO provinciali (Aquileia, Palmanova, Cividale del Friuli, Forni di Sopra). Il tema su cui si sono organizzate le giornate del Future Forum 2018 è quello che è stato definito la *nuova economia della bellezza*: la gestione e la promozione dei beni culturali; il turismo e i nuovi modelli di comunicazione dei

territori; le industrie creative; il rapporto tra tutela e sviluppo locale; tra salvaguardia e nuovi modelli di valorizzazione e promozione del patrimonio archeologico, architettonico, storico e naturalistico. Future Forum 2018 ha inteso esplicitare il valore e le potenzialità economiche, turistico-culturali e produttive connesse alla presenza di siti Unesco su un territorio; offrire, a interlocutori pubblici e privati, informazioni, strumenti di analisi, casi ed esempi cui far riferimento, in una prospettiva di sviluppo futuro (come nelle premesse proprie del Future Forum).

A **Cividale del Friuli**, scelta dall'UNESCO con il titolo: "Cividale del Friuli, i luoghi del potere", Future Forum ha indagato nelle dimensioni contemporanee in cui si manifestano il potere e l'economia. (*con la collaborazione del Festival della Politica di Mestre organizzato dalla Fondazione Gianni Pellicani*). Ad **Aquileia**, si è riflettuto con studiosi ed esperti sui casi di scuola di Pompei ed Ercolano e la gestione dei siti archeologici e su come le città d'arte crescono intorno al patrimonio storico-monumentale (*con la collaborazione della Fondazione Aquileia*). A **Palmanova** si sono approfondite le ragioni e i vantaggi del lavoro collaborativo e in rete, in ogni settore dell'economia e delle attività, oltre che per i siti UNESCO. Sono state presentate le prospettive internazionali nell'uso delle nuove tecnologie per visitare siti e musei. Palmanova è stata sede di un workshop sull'illustrazione e il fumetto, con un Maestro internazionale che, con giovani illustratori e disegnatori italiani, ha reinterpretato la Città Fortezza mai attaccata (*con la collaborazione dell'Associazione Nova Ludica*). A **Forni di Sopra** (e a **Tolmezzo**) alcuni dei migliori esperti e protagonisti delle politiche pubbliche europee e nazionali sulla gestione e valorizzazione economica del paesaggio, hanno presentato casi e buone pratiche di uso sostenibile e consapevole del patrimonio naturalistico (*con la collaborazione di Mecenate90 e la partecipazione di Innovalp*). A **Udine** si sono incontrati, ad iniziare il programma del Forum, i principali responsabili delle politiche nazionali e regionali a favore del Turismo e dei Beni e del Patrimonio culturale, sulle prospettive di sviluppo nella gestione di questa nuova economia, come anche nei modelli allestitivi e contenutistici che ne aumentino i gradi di accessibilità per tutti i cittadini. Sempre nel capoluogo, si è tenuto l'incontro sulle nuove professioni che l'economia della cultura e del patrimonio sta richiedendo. (*con la collaborazione dei Civici Musei di Udine*).

Risultati in sintesi

- ✓ quinta edizione
- ✓ 7 Comuni ospitanti eventi
- ✓ 24 eventi promossi
- ✓ 1.207 partecipanti accreditati
- ✓ 5,38 (su una scala da 0 a 6) il giudizio medio complessivo dei partecipanti dato ai vari eventi
- ✓ 75 interventi tra moderatori e relatori
- ✓ 36 ospiti tra nazionali e internazionali

Borsa Turismo

La VII edizione della Borsa Internazionale del turismo culturale nell'ambito del progetto "Mirabilia – European Network of Unesco Sites" si è svolta dal 26 al 27 ottobre 2018 a Pavia.

In particolare, la "Borsa Internazionale del Turismo Culturale" ha visto la partecipazione di oltre 100 aziende del settore (tour operators, agenzie di viaggio, albergatori, agenzie di incoming, ecc.) provenienti dai territori che vantano la candidatura o la titolarità di un sito materiale riconosciuto patrimonio dell'umanità dall'UNESCO e 49 buyers (operatori incoming, decision manager, buyers luxury travel, giornalisti, opinion leaders, ecc.) provenienti da 19 Paesi UE, Russia, USA, Giappone, Canada, Cina.

Per rendere maggiormente efficace e proficua la partecipazione dei seller alla Borsa MIRABILIA, è stato utilizzato un sistema di appuntamenti on line, attraverso il quale ciascuna azienda ha avuto la possibilità di selezionare i buyer verso i quali aveva individuato potenziale interesse, ottimizzando la qualità e l'interesse degli incontri.

In totale sono stati realizzati oltre 2.000 matching con una stima di 18 appuntamenti ad azienda nel corso delle due giornate di incontri.

Indicatori di monitoraggio Udine

Sono stati selezionati 14 seller complessivi (8 turismo e 6 Food&Wine), sono stati raccolti alla data della stesura della relazione n. 8 questionari.

Mirabilia Food&Drink

L'edizione 2018 del progetto Mirabilia ha previsto l'organizzazione della III edizione della Borsa Agroalimentare, MIRABILIA FOOD&DRINK che si è tenuto nei giorni 26/27 ottobre in concomitanza con la Borsa Internazionale del Turismo culturale presso il PALAZZO ESPOSIZIONI di PAVIA in collaborazione con l'Istituto Italiano per il Commercio estero (ICE), il Ministero dello Sviluppo Economico e la Camera di Commercio di Pavia ospitante l'evento.

Risultati di sintesi:

- ✓ aziende partecipanti: 97



- ✓ buyers partecipanti: 28
- ✓ matching agendati: 840
- ✓ blogger e giornalisti di settore: 7
- ✓ educational tour realizzati in tre territori: Verona, Udine e Friuli Venezia Giulia, Benevento

Altre attività

Inoltre con i fondi progettuali sono state sostenute le partecipazioni a 2 fiere del turismo in Svizzera e 1 in Croazia per il comparto design, nonché una vasta campagna informativa e promozionale tramite i *media* sia su testate locali per sensibilizzare le imprese, sia tramite 18 annunci declinati in lingua in 3 Paesi dell'Alpe Adria per raggiungere i fruitori finali.

FONDO PEREQUATIVO

Nell'ambito dei progetti finanziati da Unioncamere con i Fondi di Perequazione, l'Azienda Speciale ha dato avvio alle attività preparatorie del progetto "Valorizzazione del patrimonio culturale e del turismo", di ambito regionale, che verte sull'analisi delle destinazioni turistiche per predisporre una "mappa delle opportunità" (attrattori turistici) progettata per valorizzare il ruolo delle imprese nel «ciò che manca». Viene inoltre specializzata l'osservazione economica per individuare le linee di sviluppo delle destinazioni turistiche, dei prodotti turistici e delle migliori pratiche d'impresa, così da fornire strumenti operativi atti a migliorare il posizionamento competitivo delle imprese. Il progetto è stato avviato e si completerà nel 2019, stante la data di rendicontazione fissata a luglio di quell'anno.

SERVIZI DI ORIENTAMENTO AL LAVORO ED ALLE PROFESSIONI

La declinazione delle attività può essere esplicitata tramite il commento a varie progettualità dedicate.

La riforma conferisce una funzione determinante alle Camere di Commercio, ossia la formazione e l'orientamento al lavoro ed alle professioni. Una funzione che la Camera di Udine ha già svolto negli anni tramite l'attività del ramo "Formazione" dell'Azienda Speciale I.ter. Il progetto in parola ha, tra gli altri, l'obiettivo della tenuta e gestione del registro nazionale per l'alternanza scuola-lavoro e si sostanzia in un complesso di attività finalizzate a facilitare l'inserimento di giovani studenti in percorsi di alternanza presso le imprese.

L'obiettivo generale del progetto è quello di far incontrare domanda e offerta di lavoro attraverso una stretta collaborazione con le Agenzia regionale del lavoro, i Centri per l'Impiego e le scuole, le azioni previste sono:

- strutturare un servizio di orientamento al lavoro ed alle professioni presso la Camera di Commercio di Udine;
- avviare percorsi di Alternanza scuola lavoro al fine di facilitare la conoscenza delle attività e il raccordo tra scuola e mondo del lavoro;
- coinvolgere gli istituti scolastici del territorio ed i Licei;
- realizzare iniziative che rendano più stretto il collegamento tra formazione>orientamento>lavoro>impresa e rafforzino i processi operativi tra scuola e impresa.

L'importo dell'incremento del diritto annuale da destinarsi al progetto nel triennio di riferimento è previsto pari ad euro 366.000,00 (ovvero 122.000,00 euro per ogni anno). L'importo comprende i costi del personale camerale, aziendale, i costi relativi all'attività svolta e la stima di una quota di spese generali, pari al 7%, calcolata sul totale dei costi sopra indicati.

Per i percorsi di alternanza si renderà nella sezione dedicata al ramo formazione.

PUNTO IMPRESA DIGITALE - PID

Le attività svolte si sono sostanziate in diversi filoni: impiego di personale esterno dedicato, ciclo di seminari informativi sui diversi aspetti dell'Industry 4.0, eventi da e per l'estero a favore dell'approfondimento per le imprese delle tematiche dell'Industry 4.0.

L'attività di promozione sul territorio, effettuata sia direttamente da parte dei Digital Promoter (i quali a livello nazionale concludevano operativamente la formazione a fine luglio 2018), che in collaborazione con la Camera, ha cominciato a manifestare i suoi effetti – in termini di coinvolgimento e interesse da parte delle imprese – solamente nell'ultima parte dell'anno.

Digital Promoter

A far data dal 02/05/2018 sono entrati in servizio n. 2 Digital Promoter a 30 ore/settimanali, tramite fornitura del servizio da parte della Società in house ICOutsourcing, i quali nel corso dei mesi di Maggio-Giugno

hanno partecipato al percorso formativo a loro dedicato, realizzato da Unioncamere/Dintec in webinar; nello stesso periodo hanno partecipato attivamente ed in maniera operativa alla gestione dei servizi camerali destinati all'e-gov, relativi in particolare al rilascio firma digitale/SPID e promozione della piattaforma cassetto digitale; hanno inoltre contribuito alla gestione di alcuni bandi camerali riguardanti l'erogazione di contributi, con particolare riferimento al bando Voucher I4.0. Nel corso del mese di Luglio hanno concluso la formazione in presenza con l'esperienza presso la "H-Farm Spa" di Roncade, perfezionando la conoscenza dell'assessment guidato.

Dal mese di settembre i Digital Promoter hanno effettuato le prime visite aziendali, secondo una procedura operativa che si è andata perfezionando e che prevede: la selezione/contatto con l'impresa tramite i diversi canali a disposizione (sito, email, sportello, eventi); il supporto operativo - direttamente presso la sede aziendale - per fornire le conoscenze di base sull'utilizzo di alcuni servizi di e-gov garantiti dal sistema camerale (firma digitale, spid, fatturazione elettronica, cassetto digitale, libri digitali); l'analisi del grado di maturità digitale (Self Assessment/Zoom 4.0); l'informazione sui bandi voucher a disposizione dell'azienda per l'avvio di un progetto di digital transformation.

Attività

Sono state organizzate dell'iniziativa a favore delle imprese con l'estero, focus Canada (accoglienza di esperti sulla materia in Friuli a gennaio 2018, seguita da una missione istituzionale in affiancamento a 4 imprese interessate ad approfondire la tematica a Toronto) e Cina (missione su 2 tappe a giugno 2018 con 8 imprese partecipanti in collaborazione con Confindustria Udine), campagne informative (uscite sulle testate locali per informare le aziende delle opportunità del progetto), nonché un ciclo di seminari tra primavera (140 accreditati) e autunno per la sensibilizzazione di diversi target specifici (7 incontri con complessivi 228 accreditati).

PROMOZIONE E INTERNAZIONALIZZAZIONE

La declinazione delle attività può essere esplicata tramite il commento a varie progettualità dedicate.

Premessa

Il decreto legislativo n. 219 del 2016, recante la riforma delle camere di commercio, ha modificato l'ambito di competenza camerale in tema di promozione all'estero delle imprese. Nello specifico, ai fini dell'ulteriore rafforzamento del sistema di sostegno all'internazionalizzazione, è stata identificata la preparazione ai mercati internazionali - attraverso attività di informazione, formazione, supporto organizzativo e assistenza alle PMI - fra le competenze obbligatorie delle camere di commercio, prescrivendo, al contempo, che siano escluse dai compiti delle CCIAA le attività promozionali direttamente svolte all'estero.

La riforma dà, dunque, rilevanza al ruolo delle camere di commercio quale rete capillare di contatto con le imprese sul territorio – in particolare quelle di minori dimensioni, le start up e le aziende organizzate in filiere e reti – per mettere i potenziali esportatori in condizione di essere assistiti nel loro sforzo per raggiungere i mercati esteri di interesse, garantendo un costante raccordo con le azioni messe in campo dall'ICE e dal Gruppo CDP, da un lato, e dal sistema delle Regioni, dall'altro. In quest'ambito, il sistema camerale, nelle sue diverse articolazioni, offre dunque un importante contributo alle strategie pubbliche, anche attraverso la partecipazione di Unioncamere (in rappresentanza di tutto il sistema) all'interno della Cabina di Regia per l'Italia internazionale, presieduta dal Ministro dello Sviluppo Economico e dal Ministro degli Affari Esteri.

In occasione dell'ultima riunione annuale 2017 della Cabina di Regia, sono stati sottolineati gli obiettivi prioritari delle attività del sistema camerale per il 2018, ossia contribuire a garantire una crescita consistente dell'export italiano e una maggior esposizione internazionale delle aziende, attraverso un vasto programma di contatto "porta a porta" delle aziende a più elevato potenziale sull'estero, con l'obiettivo di individuare, formare ed avviare all'export 10.000 nuove imprese nel prossimo triennio, anche sfruttando la leva del digitale.

Nella stessa Cabina di Regia, è stata sottolineata l'importanza del Protocollo di Intesa che il MiSE e Unioncamere hanno sottoscritto per far sì che la riforma delle competenze camerali in tema di internazionalizzazione trovi piena attuazione. Attraverso tale Protocollo, Unioncamere si impegna a coordinare le azioni che il sistema camerale sviluppa sui territori di riferimento, raccordando tali azioni con i macro-obiettivi strategici definiti a livello centrale dalla Cabina di Regia per l'internazionalizzazione, anche nel caso di attività promozionali, co-finanziate e affidate al sistema camerale da parte di soggetti terzi - tra cui le Regioni – e/o nel quadro di programmi comunitari.

Accordo Operativo Ice Unioncamere

A valle di questo accordo, Unioncamere ha raggiunto un'intesa operativa con l'ICE-Agenzia per la definizione di un percorso strutturato di collaborazione. Tale intesa prevede, tra l'altro, che l'ICE stipuli con le

single camere di commercio Accordi biennali attuati, a cadenza annuale, attraverso uno specifico Piano operativo.

Il Piano Operativo ha legittimato le attività che si sono svolte all'interno del quadro delineato, perché si baseranno sulla stipula di un Accordo tra la Camera e Ice stessa, su coordinamento di Unioncamere. Tale Accordo ha durata biennale e riguardava prevalentemente alcuni elementi generali della collaborazione e gli aspetti relativi alla scontistica e alla fatturazione. In tali accordi - tenuto conto del ruolo delle CCIAA, delle competenze dell'ICE e della tipologia di servizi erogati dalla sua rete di Uffici Esteri dovranno confluire in particolare le seguenti tipologie di iniziative:

- 1) programmi di promozione all'estero delle aziende o di settori specifici, eventualmente segnalando – se ve ne fosse l'esigenza – la richiesta di servizi di assistenza specialistica *one to one* in loco;
- 2) partecipazione a fiere o eventi collettivi all'estero (ad esempio, con la presenza di buyer, di operatori della Grande Distribuzione, soggetti istituzionali, ecc.).

Ciò non ha escluso, comunque, ulteriori attività di comune interesse che sono state individuate e realizzate congiuntamente.

Gli obiettivi del primo anno sono stati raggiunti e ampiamente superati, garantendo la massima quota di scontistica per l'anno successivo: a fronte di 10 iniziative preventivate, ne sono state realizzate 22.

Gli investimenti relativi sono tutti imputati alle progettualità previste a bilancio.

Sintesi Generale, Risultati

Valutato quanto esposto sopra, tenendone conto in quanto premessa e ricordato che il 2017 fu un anno di transizione nell'impostazione delle attività, le azioni – trasversali alle progettualità – portano a ai risultati che qui si riassumono.

Adesioni, Aree Focus e settori

Il primo dato di rilievo è il numero di aziende coinvolte nelle diverse tipologie di attività proposte, precisando che il dato contempla anche la partecipazione alle attività Ocm delle relative imprese (come per gli anni precedenti):

Annuale Attività	2018		2017		2016		2015		2014		2013	
	aziende	eventi										
OUTGOING (fiere, missioni)	197	91	172	69	210	74	189	63	222	63	142	40
INCOMING	139	11	50	10	53	6	146	11	15	6	183	17
SEMINARI	813	14	903	25	783	47	616	27	586	37	625	35
CHECK UP (corsi)	319	32	224	9	343	20	397	38	371	32	200	18
<i>totale</i>	<i>1468</i>	<i>148</i>	<i>1349</i>	<i>113</i>	<i>1389</i>	<i>147</i>	<i>1348</i>	<i>139</i>	<i>1194</i>	<i>138</i>	<i>1150</i>	<i>110</i>
New Entry	51		36		38		29		118			

Le attività di internazionalizzazione sono state caratterizzate da approcci di sistema e per filiera, dove stimolare sinergie tra imprenditori e professionisti al fine di presentare con maggior forza i propri prodotti e servizi. In questo modo l'offerta ha potuto raggiungere una più ampia base, permettendo a un maggior numero di imprese di affrontare i mercati esteri. I risultati del numero assoluto di imprese per macrosettori

Aziende per settori	2018	2017	2016	2015	2014	2013
Food&Wine	271	236	250	191	91	70
Arredo Design	121	129	150	144	117	112
Meccanica Elettronica	157	200	186	221	122	87
Energia Sostenibilità	72	96	91	84	55	104
Altro (credito, agricoltura, turismo)	134	117	151	176	241	193

Le aree di interesse sono state individuate come da proposte Ice, concordate con la Regione e condivise con le Associazioni di Categoria

- il bacino della Vecchia Europa (nuove iniziative in Scandinavia, ad esempio);
- le attività in America;
- le attività nel Far East, con attività diversificate dal Giappone alla Cina;
- la proposta di nuovi Paesi esplorandi in Africa (Ghana).

In generale i risultati delle partecipazioni aziendali rispetto alle macroaree segnano

Annuale	2018		2017		2016		2015		2014	
Area Focus	Aziende	Eventi								
Vecchia Europa	11	5	360	18	313	54	298	20	100	14
Centro Est Europa	37	59	52	12	18	3	80	5	146	18
Eurasia	694	59	0	0	93	8	127	14	102	13
Medioriente	0	0	0	3	24	5	23	8	25	6
Asia	18	27	60	21	143	17	56	23	133	21
Americhe	0	0	212	39	254	34	194	36	79	19
Africa	84	31	12	6	74	11	85	15	120	11
Oceania	0	0	8	2	18	2	18	3	15	5

Rilevazione della soddisfazione della clientela

Per quanto riguarda le rilevazioni della soddisfazione del cliente, i macrodati rispetto all'outgoing rivelano l'apprezzamento delle imprese per l'operato svolto, confermando la buona performance del 2017:

	2014	2015	2016	2017	2018
INTERNAZIONALIZZAZIONE					
<i>complessivi</i>					
Media Giudizi complessivi	7,46	7,76	7,77	8,11	8,10
Campione Iniziative	33	32	35	18	10
Iniziative con Risposte	26	25	33	15	9
percentuale risposte su campione	78,79	78,13	94	83	90
Campione aziende	174	185	202	91	56
Aziende che han risposto	86	93	111	31	45
percentuale risposte su campione	49,43	50,27	55	34	80
media numero aziende su n iniziative	5,27	5,78	5,77	5,06	6,22

Anche i dati raccolti durante gli eventi svoltisi nella sede camerale sono positivi, marcando un lieve miglioramento rispetto al 2017

SEMINARI	2014	2015	2016	2017	2018
Media Giudizi complessivi	8,47	8,09	8,14	8,68	8,96

Attività commerciale

L'attività commerciale meramente riferita alle attività di internazionalizzazione nel corso del 2018 porta a questi risultati in termini di adesione e investimento delle imprese, per i cui risultati va tenuto conto di quanto espresso in premessa alla presente sezione

	2014	2015	2016	2017	2018	confronto percentuale 2018 su 2017
Totale adesioni	179	281	285	207	225	8,70
Totale Partecipazioni	136	249	249	152	163	7,24
Numero relativo di aziende	125	155	190	97	98	1,03
Numero iniziative	34	38	39	22	26	18,18
Totale importo fatturato	241.870,80	344.427,12	345.706,41	154.174,78	163.145,38	5,82

Enterprise Europe Network

L'Azienda gestisce la partecipazione a Enterprise Europe Network, la più grande rete europea a supporto delle Imprese, soprattutto PMI, consorzi e associazioni di imprese, cluster, Istituti di Ricerca, Università, Istituzioni pubbliche e private, co-finanziata dalla Commissione Europea nell'ambito del programma COSME, e attiva nell'informazione e assistenza sui programmi, legislazione, politiche, finanziamenti ed opportunità dell'Unione Europea. Focus particolare è rivolto allo sviluppo del potenziale di innovazione delle PMI e ai servizi di supporto al processo di internazionalizzazione.

Oltre alle attività svolte dalle aziende partecipanti ad azioni seminariali-missioni-eventiB2b, sono state evase 66 richieste specialistiche e formalizzato 1 Accordo di partnership. Si segnala che grazie alla rete, la Camera di Commercio è entrata a far parte di due specifici *sector group* a livello europeo: quello per l'imprenditoria

femminile e quello delle imprese creative e culturali, permettendo di essere in contatto con realtà europee e opportunità fino a prima non esplorate.

Fondo Perequativo – Sostegno all’Export Delle Pmi

L’obiettivo che il Sistema camerale intende perseguire è duplice: favorire l’avvio sui mercati esteri delle aziende che oggi non esportano – pur avendone qualità, organizzazione e (parte degli) strumenti - e il rafforzamento della presenza di quelle che vi operano solo in maniera occasionale o limitata, contribuendo così all’incremento e al consolidamento delle relative quote di export. Il target prioritario delle iniziative previste è, dunque, rappresentato dalle imprese che non hanno mai operato sui mercati esteri - pur avendo le caratteristiche per farlo - e da quelle che solo sporadicamente hanno partecipato ad una fiera, ad una missione o a qualche iniziativa promozionale a carattere internazionale, senza tuttavia registrare un significativo impatto in termini di fatturato. Si tratta, quindi, di quelle imprese che non accedono (o accedono non sempre continuativamente) a uno o a pochissimi mercati di riferimento, spesso senza una vera e propria strategia di internazionalizzazione e senza disporre di personale dedicato. Le attività verranno realizzate sia centralmente da Unioncamere (verifica delle imprese potenziali esportatrici, strumentazione di base, ecc.), sia a livello territoriale (scouting, promozione e comunicazione). I risultati in sintesi delle attività svolte nel 2018 sono

file – record censiti	278
aziende contattate	159
interessate ad attività	33
visitate in azienda	28
scritta e fornita Spve Comark	13

Progetti Camerali

A sostegno dei percorsi di esplorazione dei mercati esteri, sia tradizionali sia nuovi, vi è stato il contributo istituzionale. Il fund raising rispetto al coinvolgimento di imprese di fuori provincia, ovvero interventi istituzionali rendicontati alle altre Aziende Speciali regionali risulta residuale.

Nello specifico sono state supportate attività di accompagnamento delle imprese all’esplorazione di potenziali nuovi mercati, sia attraverso la proposta di seminari e giornate di incontri con esperto Paese (tra cui gli incontri con gli esperti Paese di Vietnam e Singapore, Argentina e Cile), il sostegno di ricerche di mercato e analisi di prefattibilità per collettori di imprese (visite studio a Belgrado e Graz dei Giovani imprenditori), il sostegno a iniziative locali atte a favorire lo sviluppo di progettualità più ampie (seminari sulle industrie creative, matching tra aziende dei gruppi giovani delle associazioni), sia la partecipazione di amministratori e funzionari a riunioni e incontri di coordinamento a livello regionale e nazionale con partner internazionali di iniziative (Ocse e Forum Adriatico-Ionico, missioni in Usa e Russia).

Sono stati sostenuti i costi di organizzazione, realizzazione di eventi a favore della promozione del territorio in occasione delle visite imprenditoriali, nonché di accompagnamento di amministratori e funzionari in occasione di missioni all’estero (Canada, Marocco, Cina e Ghana).

Sono stati sostenuti i costi di organizzazione, realizzazione di eventi a favore della promozione del territorio in occasione delle esposizioni, nonché di accompagnamento di amministratori e funzionari in occasione di fiere proposte da Ice e recepite sul territorio (Acitf ad Addis Abeba, Foodex a Tokyo, Borsa Vini Scandinavia, Vinexpo Hong Kong, Real Italian Food&Wine a Londra, Grandi Degustazioni Canada a Toronto/Montreal, Sial Parigi, Borsa Vini Giappone a Kyoto/Tokyo).

Un contributo ulteriore è stato destinato alle attività di accoglienza di delegazioni in provincia, sia con l’organizzazione di visite sul territorio sia di incontri con imprese e referenti portatori di interesse per i diversi settori (dal vino sul Canada alle aziende dell’agroalimentare sempre sul Canada, dal turismo culturale).

FRIULI FUTURE FORUM

Il percorso di innovazione dell’Azienda Speciale, avviato nel 2010, si è rinnovato nel 2018. Se il Future Forum è stato inserito nelle attività del progetto Mirabilia, la progettualità ha mantenuto in capo la gestione del project manager che nei mesi successivi a Future Forum ha continuato a operare per tessere la rete di relazioni utile alla sviluppo dell’iniziativa, nonché ad alimentare la parte digitale sia nel sito sia nei social. In autunno una delegazione istituzionale ha fatto tappa in America per verificare casi di benchmark e grazie a incontri ad alto livello (municipalità, sistema Italia) ha potuto entrare in contatto con realtà con cui eventualmente avviare collaborazioni.

MARKETING TERRITORIALE

A consuntivo si sono registrati

- 21 iniziative di terzi con i quali sono state avviate partnership a sostegno di iniziative con ricadute sul tessuto imprenditoriale ed economico locale (17 nel 2017, 19 nel 2016, 14 nel 2015, 17 nel 2014 e 22 nel 2013);
- 6 gli eventi svolti sul territorio direttamente per la promozione e il marketing, tra i quali le Premiazioni del Lavoro e la presentazione del secondo libro dedicato agli artigiani.

Le attività si sono concentrate nella valorizzazione dei giacimenti in cui il turismo riesce a fare leva trasversale per la produzione di eccellenze tipiche (è terminata con il quarto libro "Terra" la collana dedicata agli artigiani – 58 censiti nel 2018 su un totale di 228 nel quadriennio), coinvolgendo dunque di riflesso anche il tessuto imprenditoriale. A Udine sono state sostenute attività a favore dell'animazione del centro cittadino (insieme al Cec durante Far East Film Festival, in occasione di Asparagus e del Rally Alpi Orientali, ad esempio), nonché la valorizzazione dei percorsi di scoperta dei punti degustativi di eccellenza tramite mappe, senza tralasciare le attività di comunicazione legate alle maggiori iniziative fieristiche (insieme a Udine Gorizia Fiere). Sono stati realizzati interventi di promozione delle eccellenze tipiche in occasione di forum/eventi internazionali svoltisi sia in città (Cerimonia dei Maestri del Commercio, Associazione Mitteleuropa) come in provincia (Fiera dei Vini di Buttrio, Festa della Zucca a Venzone) e nell'area montana in particolare (progetto Tiramisù con 30 imprese coinvolte, rally Sella Chianzutan, Festa della Mela, Congresso Medicina dell'Alto Friuli, Ein Prosit in Tarvis, LeggiMontagna, Filo dei Sapori, GustoCarnia), nonché il sostegno a mostre per la valorizzazione del territorio tramite le produzioni locali (mostra il Velo di Tisbe a Firenze e Il Bel Legno in Carnia). In provincia sono state animate le festività natalizie a Udine, Tolmezzo e Palmanova. Inoltre l'Ufficio ha gestito e realizzato l'annuale cerimonia delle Premiazioni (curandone il bando, l'istruttoria e lo svolgimento della giornata di premiazioni, con 1.000 partecipanti e 66 premi conferiti).

FORMAZIONE

Il Ramo formazione ha gestito interventi di formazione ed aggiornamento in linea con le esigenze dei diversi settori del sistema economico locale, del mercato del lavoro e delle nuove disposizioni normative. Ha supportato le imprese per quanto riguarda le esigenze formative delle risorse umane e promosso nuove realtà imprenditoriali favorendo la diffusione della cultura d'impresa. Un ulteriore ambito di intervento che impegna il Ramo Formazione da diversi anni è l'attività di orientamento e alternanza scuola-lavoro rivolta ai ragazzi degli istituti scolastici e dei licei del territorio.

Il personale del ramo Formazione anche nel 2018 ha attuato tutte le fasi per la gestione delle attività formative secondo le procedure interne e quanto previsto dagli specifici avvisi e regolamenti.

Promozione

La promozione delle attività, in team con l'Ufficio Stampa e l'Urp della CCIAA di Udine, costituisce una fase cruciale per l'effettivo avvio delle attività e si differenzia in base alle categorie di clienti. Le proposte formative sono state promosse sul sito istituzionale della CCIAA, sulla pagina Facebook o sul mensile Udine Economia; per i corsi finanziati dal Fondo Sociale Europeo le modalità di promozione e pubblicizzazione vengono stabilite dagli Avvisi che prescrivono gli obblighi di trasparenza e pari opportunità di accesso ai potenziali destinatari.

Selezione

La raccolta delle adesioni ai corsi, in particolare per quelli finanziati, ha impegnato il personale di Iter Formazione nell'individuazione di partecipanti che assolvessero ai requisiti richiesti dall'avviso, che presentassero la documentazione prevista e infine che formalizzassero l'iscrizione. La fase di selezione dei partecipanti, specifica per i corsi finanziati e volta all'individuazione di un gruppo di partecipanti con caratteristiche formative, esperienziali e motivazionali comuni e in linea con quanto richiesto dagli avvisi, ha consentito di ridefinire e di adattare i programmi nell'ottica della personalizzazione del percorso in base alle loro caratteristiche.

Erogazione

Per ogni corso sono state previste le figure del coordinatore, che ha supervisionato le attività di erogazione, e/o il tutor didattico che attraverso la mediazione didattica all'interno del gruppo in formazione ha sostenuto il conseguimento degli obiettivi formativi e le attività di valutazione didattica.

Rendicontazione

Il personale addetto alla gestione amministrativa nel corso del 2018 ha presentato i rendiconti dell'attività formativa che hanno ottenuto un finanziamento secondo quanto richiesto dagli avvisi di riferimento e i Regolamenti applicabili.

Risultati

Nel 2018 sono state rendicontate 423 ore di personale impegnato nell'attività di coordinamento, 956 ore nell'attività di tutoraggio e 2538 ore nell'attività di gestione e amministrazione di corsi finanziati dal Fondo sociale europeo, per un totale di 3917 ore.

Per la gestione delle attività legate ai progetti di Alternanza scuola-lavoro l'impegno del personale è stato pari a 2439 ore.

ATTIVITÀ 2015-2016-2017-2018

	2015	2016	2017	2018
ORE EROGATE	3240,8	2563	2510,3	1340
ORE EROGATE IST	3074,8	2304	2262,3	1189
ORE EROGATE COM	166	259	248	151
PARTECIPANTI	1101	995	829	713
PARTECIPANTI IST	753	249	198	189
PARTECIPANTI COM	348	746	631	524
RICAVI IST	€ 323.053,67	€ 236.785,31	€ 203.920,51	€ 248.248,99
RICAVI COM	€ 38.495,42	€ 78.046,00	€ 75.285,86	€ 56.709,33

ATTIVITÀ FINANZIATA

L'attività prevalente, pari all'81%, è stata realizzata con finanziamenti pubblici che sottendono ad un Bando o un Regolamento che ne disciplina l'accesso e la gestione. Il 60% dell'attività è stata realizzata tramite i finanziamenti del Fondo Sociale Europeo nell'ambito dell'ATI 3UD e HUB 3UD progetto Pipol Garanzia Giovani, dell'ATI Cefap progetto PSR 14-20 e dall'ente partecipando agli avvisi del Programma Specifico 73/17 Innovazione e Programma Specifico 7/15 Formazione Imprenditoriale. Il restante 40 % dell'attività finanziata ha riguardato le azioni di orientamento e alternanza scuola-lavoro gestite su mandato della CCIAA di Udine e finanziate dal Fondo Perequativo 2015-2016 e dall'incremento del diritto annuale autorizzato con il decreto legislativo 219/2016 per il triennio 2017-2019.

Orientamento al lavoro ed alle professioni

Il progetto Orientamento al lavoro e alle professioni è stato finanziato con l'incremento del diritto annuale per il triennio 2017-2019 con l'obiettivo di realizzare iniziative che rendano più stretto il collegamento tra la formazione-orientamento e il mondo del lavoro e che rafforzino i processi operativi tra scuola e impresa.

Nel 2018 il ramo formazione di I.Ter, su mandato della CCIAA di Udine, ha proseguito la gestione delle attività legate al progetto, iniziativa del sistema camerale coordinato da Unioncamere Nazionale autorizzato dal MISE (Decreto 22 maggio 2017).

Lo scopo è quello di garantire alle imprese maggiori possibilità di trovare le persone, le professionalità e le competenze di cui hanno bisogno, dall'altra parte a chi studia e a chi cerca un lavoro si vuole offrire maggiori opportunità di sviluppare le conoscenze, le competenze e le esperienze utili per migliorare la propria "occupabilità" e favorire la crescita personale e professionale.

Il progetto prevede la programmazione e gestione di percorsi di Alternanza Scuola-lavoro, esperienze formative di collegamento tra istituzioni scolastiche e formative e il mondo del lavoro, la promozione del Registro per l'alternanza scuola-lavoro (RASL) e lo sviluppo del network territoriale, coinvolgendo le istituzioni scolastiche del territorio, il sistema delle imprese, dei professionisti, del non profit e degli enti locali.

Percorsi di Alternanza Scuola-Lavoro

Nel periodo febbraio – aprile sono stati organizzati n. 9 incontri di orientamento presso la sede camerale rivolti a ragazzi del triennio degli istituti secondari.

Il format di questi incontri ha visto la presenza di n.4 funzionari camerale/aziendali (dati Excelsior, regolazione del mercato, formazione, internazionalizzazione) e di un giovane imprenditore afferente al Comitato Giovani imprenditori in seno alla CCIAA.

Il coinvolgimento delle scuole del territorio è stato regolato da specifiche convenzioni siglate con la CCIAA di Udine.

Nell'ottica dell'orientamento scolastico il 15 dicembre 2018 si è tenuto un incontro rivolto ai ragazzi e loro genitori del terzo anno di scuola media inferiore. L'incontro ha coinvolto una rete composta da 11 istituti (Collinrete) dove sono stati presentati i dati Excelsior relativi alle professioni e alle skills più richieste.

Al *Percorso sperimentale di alternanza scuola-lavoro per Licei* da febbraio a settembre 2018 hanno aderito 7 istituti (Liceo Scientifico G. Marinelli, Liceo Scientifico N. Copernico, ISIS C. Percoto, Liceo Classico Europeo Educandato Uccellis, ISIS Magrini Marchetti, Liceo Convitto Nazionale Paolo Diacono, Liceo Scienze Applicate A. Malignani) con 69 allievi e 19 aziende ospitanti. Il percorso era strutturato in diverse fasi: formativa propedeutica, percorso in azienda, elaborazione output. Il 13 settembre 2018 si è svolto l'evento finale con un focus sul progetto e la consegna degli attestati ai ragazzi ed alle aziende ospitanti.

Per lo svolgimento del progetto, oltre al personale interno, hanno collaborato diversi professionisti. Renato Quaglia, manager culturale, ha partecipato alla progettazione ed alle gestione dell'intero percorso, Davide Bearzi, esperto in innovazione, ha seguito gli allievi durante la fase di progettazione del percorso in azienda e nella stesura dei report finali. Marco Bordignon, esperto in comunicazione multimediale, ha formato i giovani studenti sui sistemi digitale di creazione di presentazioni.

Da gennaio 2018 l'ente camerale è stato il partner territoriale per il progetto ASL di Junior Achievement (JA) denominato *Impresa in azione*. Il personale dedicato ha curato i rapporti con JA e le 7 scuole (ITC Deganutti, ITC Zanon, ITC Bachmann, ITI Malignani, Liceo Uccellis, ITC Mattei, ITC Linussio) e le relative 16 classi che hanno dato vita a 16 mini imprese, la formazione dei docenti, l'individuazione dei dream coach e il loro abbinamento con le classi. Ha curato l'evento finale organizzando la Fiera regionale, individuando le commissioni per la valutazione delle mini imprese, gli sponsor per i premi e i rapporti con la stampa.

Per il Progetto di Alternanza Scuola – Lavoro "*Digital & Soft Skills*" con l'Istituto Salesiano G. Bearzi di Udine l'ente ha sostenuto l'attività di tutoring affidata all'architetto Gioachino Acampora esperto in design industriale.

Tra maggio e giugno 2018 sono state erogate n.8 ore di formazione attraverso personale camerale e docenti esterni sui temi del sistema economico del turismo, sull'avvio di un'attività in proprio e sui temi della promozione turistica. L'attività faceva parte del *Progetto Moving Forward* (PON avviso n.3781 del 05/04/2017) con l'ISIS C. Percoto.

La formazione erogata dalla CCIAA ha avuto come docenti i seguenti esperti: Mario Passon responsabile dell'ufficio statistica della CCIAA, Martina Urbani, responsabile del Punto Nuova Impresa della CCIAA, Chiara Pippo, giornalista, addetto stampa della CCIAA, Giovanna Tosetto, consulente esterno, esperta in marketing del turismo.

Con il Liceo Classico J. Stellini: progetto PON avviso n. 3781 del 05/04/2017 sono stati organizzati due incontri, uno relativo ai rapporti commerciali tra Austria e uno all'attività editoriale in Friuli Venezia Giulia.

Il Punto Nuova Impresa della CCIAA ha curato presso Isis Fermo Solari (PON avviso n.3781 del 05/04/2017), un intervento sul tema della creazione d'impresa, anno scolastico 2017/2018.

Nell'ambito delle attività rientrano l'intervento di esperti del settore turistico e l'attività di tutoring del *Progetto di Alternanza Scuola-Lavoro per lo sviluppo del settore Turistico* con l'ISIS E. Mattei – ITET Di Brazzà di Lignano Sabbiadoro.

Network territoriali

Il network territoriale esistente già dal 2016, che comprende CCIAA di Udine, MIUR Regionale e Associazioni datoriali è stato rinnovato. Contestualmente è stata attivata una nuova collaborazione l'ANPAL Servizi che a livello locale opera a sostegno degli istituti di secondo grado nella progettazione e gestione dei percorsi di alternanza scuola-lavoro.

L'attività del network si è concretizzata attraverso incontri con gli interlocutori territoriali per favorire la progettazione di percorsi di alternanza scuola-lavoro, la diffusione del Registro e l'incontro tra scuole e imprese.

Promozione e comunicazione

L'attività di promozione e comunicazione relativa alle diverse attività si è svolta mediante incontri tra i soggetti del network territoriale, comunicati stampa, attività di mailing e colloqui specifici di approfondimento. Mediante una campagna radiofonica nel periodo gennaio-febbraio 2018 si è attuata la promozione del RASL favorendo l'aumento delle iscrizioni delle imprese del territorio.

Con il supporto di Infocamere è stata organizzata un'attività di mailing rivolta alle imprese per la promozione del RASL che ha avuto l'obiettivo di rendere più agevole l'iscrizione al portale.

A dicembre 2018 le aziende iscritti al RASL ammontavano a 713.

Nell'ambito della promozione sono stati organizzati i seguenti eventi:



- Fiera dell'orientamento YOUNG 2018. Attività di coordinamento dei "Salotti Impresa", promozione del Premio "Storie di Alternanza I semestre 2018" – 14, 15, 16 marzo 2018
- Fiera regionale Junior Achievement "Impresa in azione" - 24 maggio 2018
- Alternanza Day - Consegna Premio "Storie di alternanza I semestre 2018" - 28 maggio 2018
- Alternanza Day - Evento finale *Percorso sperimentale di Alternanza Scuola-Lavoro per Licei*, 13 settembre 2018.
- Alternanza Day, - Consegna Premio "Storie di alternanza II semestre 2018" - 27 novembre 2018

Premio Storie di Alternanza

Nel 2018 sono stati pubblicati due Bandi, I sessione a maggio e II sessione a settembre, del "Premio storie di alternanza". Il premio era suddiviso in due sezioni, licei ed istituti tecnici e professionali, a cui hanno aderito in totale 15 scuole. Nella sessione di maggio 2018 il progetto vincitore della "sezione istituti tecnici e professionali" ha ricevuto una menzione a livello nazionale.

Alternanza scuola-lavoro, orientamento al lavoro e placement

Il progetto finanziato dal Fondo di Perequazione 2015-2016 è stato affidato al Ramo Formazione di I.Ter e si pone l'obiettivo di realizzare un catalogo del sistema camerale di percorsi di qualità per l'alternanza scuola-lavoro e di incrementare il numero di imprese presenti sul RAL.

Nel corso dell'anno sono state realizzate azioni di comunicazione, promozione e sensibilizzazione per il raggiungimento di tali obiettivi.

Nell'autunno 2018 è stata avviata una collaborazione con Junior Achievement (JA) per la realizzazione del progetto di Alternanza scuola-lavoro *Impresa in azione* per l'anno scolastico 2018-2019. Il personale del ramo Formazione ha promosso l'iniziativa verso le scuole e si è impegnato nell'individuazione dei Dream Coach che supportano le mini-imprese.

Nell'ottica dell'orientamento scolastico il 6 dicembre 2018 si è tenuto l'incontro CameraOrienta: giornata rivolta a 100 allievi degli istituti tecnici commerciali A. Zanon, C. Deganutti e al Liceo Sello in cui si è parlato di competenze, di autoimprenditorialità, di curriculum vitae e in quell'occasione, grazie al supporto di Federmanager, i ragazzi hanno potuto svolgere un colloquio di lavoro simulato.

Il personale, attraverso i contatti con le imprese e le scuole, ha promosso l'iscrizione al Registro nazionale dell'Alternanza Scuola Lavoro.

Punto impresa digitale - pid

Nel corso del 2018 sono stati organizzati 6 seminari nell'ambito del progetto Punto Impresa Digitale (PID), previsti dal Piano Nazionale Impresa 4.0 per promuovere la diffusione della cultura e della pratica digitale nelle MPMI (micro, piccole e medie imprese) di tutti i settori economici.

- Fatturazione elettronica come leva per la digitalizzazione dei processi aziendali. Aspetti normativi e fiscali
- Impresa 4.0. come prepararsi oggi e cosa potremo fare in futuro
- Quanto mi costa e chi mi può aiutare ad intraprendere questo percorso: gli attori regionali
- Per un'azienda di produzione cosa viene dopo l'implementazione di un progetto 4.0?
- Per un'azienda di servizi cosa viene dopo l'implementazione di un progetto 4.0?
- Innovazione del modello di business per ottimizzare le performance economiche dell'impresa e migliorare la gestione delle politiche finanziarie in un'ottica di implementazione di un modello 4.0

Pipol garanzia giovani e occupabilità

Il 30 aprile 2018 si è concluso il partenariato ATI3UD che dal 2014 gestiva le attività formative del progetto Pipol Garanzia Giovani pianificato al fine di favorire e sostenere l'accesso al lavoro dei disoccupati attraverso l'erogazione di misure in grado di elevarne il grado di occupabilità.

Tre i corsi realizzati nell'anno per un totale 600 ore di formazione d'aula a favore di 43 persone sulle tematiche dei lavori d'ufficio quali gestione del personale e del rapporto di lavoro, informatica, web marketing e social media marketing.

Nel corso del 2018 ha preso avvio la II FASE del progetto Pipol per il triennio 2018-2020: ITER ha partecipato come ente accreditato alla selezione dell'ATI denominata ATI 3 – HUB UDINE E BASSA FRIULANA, con capofila ENAIP FVG, per la realizzazione delle attività finanziate del progetto PIPOL.

Nel mese di novembre ha avviato il corso Tecniche di contabilità di base della durata complessiva di 250 ore a favore di 15 disoccupati interessati ad acquisire competenze e conoscenze necessarie per gestire documenti contabili e amministrativi.

Programma di sviluppo rurale 2014-2020

L'Azienda è tra i nove enti di formazione regionali che costituiscono l'“AT CEFAP POLO FORMATIVO SVILUPPO RURALE FVG – PSR 2014/2020” per la realizzazione del “Catalogo formativo dello sviluppo rurale” di cui al Programma di Sviluppo Rurale 2014-2020 della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia, per la realizzazione di corsi di formazione finalizzata a promuovere il trasferimento di conoscenze e l'innovazione nel settore agricolo e forestale e nelle zone rurali.

Nel corso del 2018 sono stati realizzati 6 percorsi per un totale 160 ore a favore di 82 persone operanti nel settore agricolo, forestale o nel settore agroalimentare, consentendo inoltre di assolvere agli obblighi formativi aziendali previsti per i beneficiari delle misure agroambientali, dei progetti di filiera e del pacchetto giovani

I corsi riguardavano le tecniche innovative in agricoltura biologica applicate alla viticoltura, all'orticoltura, ai seminativi, o corsi sul marketing, l'e-commerce o per l'apprendimento della lingua inglese.

Programma specifico 73/17 innovazione

Nel 2018 I.TER ha presentato a sportello bimestrale dieci operazioni a valere sull'asse 3 – Istruzione e Formazione del Programma Operativo del FVG – FSE – Programmazione 2014/2020 in attuazione del programma specifico n. 73/17 – Percorsi formativi nell'ambito delle formazione permanente - Innovazione, Industria 4.0, Innovazione sociale.

Nel secondo semestre 2018 sono stati realizzati due corsi: *Strategie di marketing per il turismo* della durata di 80 ore, per lo sviluppo e il potenziamento delle conoscenze e competenze nel settore del marketing del turismo, per adattare le realtà produttive di prodotti e servizi turistici alla nuova economia digitale attraverso strategie di marketing innovative, e *Progettare e gestire l'innovazione - metodi e strumenti per inventare il futuro*, di 60 ore, per fornire competenze per la gestione delle variabili economico-organizzative che incidono sulla conduzione dei processi di innovazione strategica nelle imprese.

Gli altri corsi presentati verranno realizzati nel 2019.

Programma specifico 7/15 formazione imprenditoriale

A febbraio 2018 I.TER ha presentato il prototipo di un'operazione a valere sull'asse 1 – Occupazione del Programma Operativo del FVG – FSE – Programmazione 2014/2020 in attuazione del programma specifico n. 7/15 – Interventi di formazione imprenditoriale.

Questa tipologia formativa è stata progettata per potenziare le capacità di innovazione dell'aspirante imprenditore fornendo strumenti di analisi e di pianificazione strategica per l'identificazione di un modello di business.

Nel corso dell'anno sono state realizzate due edizioni per un totale di 204 ore che hanno visto la partecipazioni di 20 aspiranti imprenditori.

Polo agroalimentare

Da giugno 2017 I.TER è partner del ATI Cefap Polo Agroalimentare, soggetto attuatore dell'offerta di formazione professionale post diploma nell'area Agroalimentare, insieme all'Università degli Studi di Trieste, Università degli Studi di Udine e altri enti formativi.

Apprendistato

Il 31 dicembre 2018 si è concluso l'incarico all'ATI APPRENDISTI.FVG e con decreto 12463 del 18.12.2018 è stata approvata la candidatura dell'ATI Apprendisti FVG 19-21, con capofila IAL FVG. L'ATI, di cui I.Ter è partner, si occupa della gestione delle operazioni connesse al contratto di apprendistato professionalizzante.

ATTIVITÀ COMMERCIALE

Corsi

I corsi e seminari che prevedevano il pagamento di una quota di iscrizione da parte dei partecipanti sono stati 28 per complessive 151 ore di formazione con 475 partecipanti.

Si è tenuta la XII edizione del corso *L'arte di comunicare con il pubblico*, percorso che mira allo sviluppo delle tecniche comunicative, fondendo quelle tipiche del teatro con quelle della formazione.

In collaborazione con la CCIAA sono stati realizzati 5 seminari per l'utilizzo del servizio online ComunicaStarweb, che permette di gestire gli adempimenti relativi all'apertura, alle variazioni e alla chiusura di un'impresa, e l'uso della firma digitale e della CNS per sfruttare tutte le potenzialità dei servizi online disponibili.

In collaborazione con Confcommercio Udine si sono tenute due edizioni del corso a supporto di coloro che dovevano sostenere l'esame di idoneità alla professione turistico ricettiva. Nel complesso i partecipanti sono stati 32.

Notevole interesse hanno riscontrato i temi della Protezione dei Dati e l'entrata in vigore del GDPR (EU 2016/679), sono stati realizzati 2 corsi per un totale di 44 partecipanti, e delle operazioni doganali con gli

approfondimenti del nuovo Regolamento doganale e sulla gestione corretta delle operazioni di import ed export, 4 corsi per un totale di 125 iscritti.

Due i corsi riguardanti l'aggiornamento in materia di estimo immobiliare, rivolto ai professionisti del settore tecnico.

TIROCINI (ai sensi dell'art. 63 L.R. 9 agosto 2005, n. 18)

Nel 2018 è proseguita la collaborazione con IFOA Istituto Formazione Operatori Aziendali di Parma per la realizzazione di tirocini formativi e di orientamento, finalizzati ad agevolare le scelte professionali e l'occupabilità, e tirocini di inserimento o reinserimento al lavoro finalizzati a percorsi di inserimento o reinserimento nel mondo del lavoro.

Nel corso dell'anno sono stati attivati sul territorio regionale 48 tirocini, di cui 25 della durata di 6 mesi e 23 della durata di 3 mesi.

Uno il tirocinio avviato da I.Ter a favore di un'azienda cliente.

Il totale dei giovani disoccupati avviati a questa esperienza formativa sono stati 49.

Corsi e servizi su incarico cciaa di udine

A marzo 2018 si è tenuto il corso *Aggiornamento di primo soccorso* su incarico della Camera di Commercio di Udine rivolto al personale interno e delle sue aziende speciali.

Nell'ambito del Programma Fondo Perequativo 2015-2016 "Potenziamento e diffusione presso le imprese delle attività EGovernment delle Camere di Commercio" il Ramo Formazione ha ricevuto l'incarico di realizzare 12 laboratori in materia di divulgazione dell'identità digitale ed altri servizi on line a supporto della semplificazione.

A partire da giugno 2018 sono stati realizzati 10 laboratori.

Rilevazione della soddisfazione della clientela

	Organizzazione corso	Docenza
ATTIVITÀ FINANZIATA	4,5	4,5
ATTIVITÀ A PAGAMENTO	4,5	4,6
	4,5	4,6

Il valore è espresso in una scala da 1 a 5 (massima soddisfazione): per cui il dato è assolutamente positivo.

Udine, 11 aprile 2019

L'Amministratore Unico
dottor Giovanni da Pozzo