

PROGRAMMA DI ATTIVITÀ
E PREVENTIVO
DELL'ISTITUTO PER LA PROMOZIONE
DELLO SVILUPPO ECONOMICO

2018

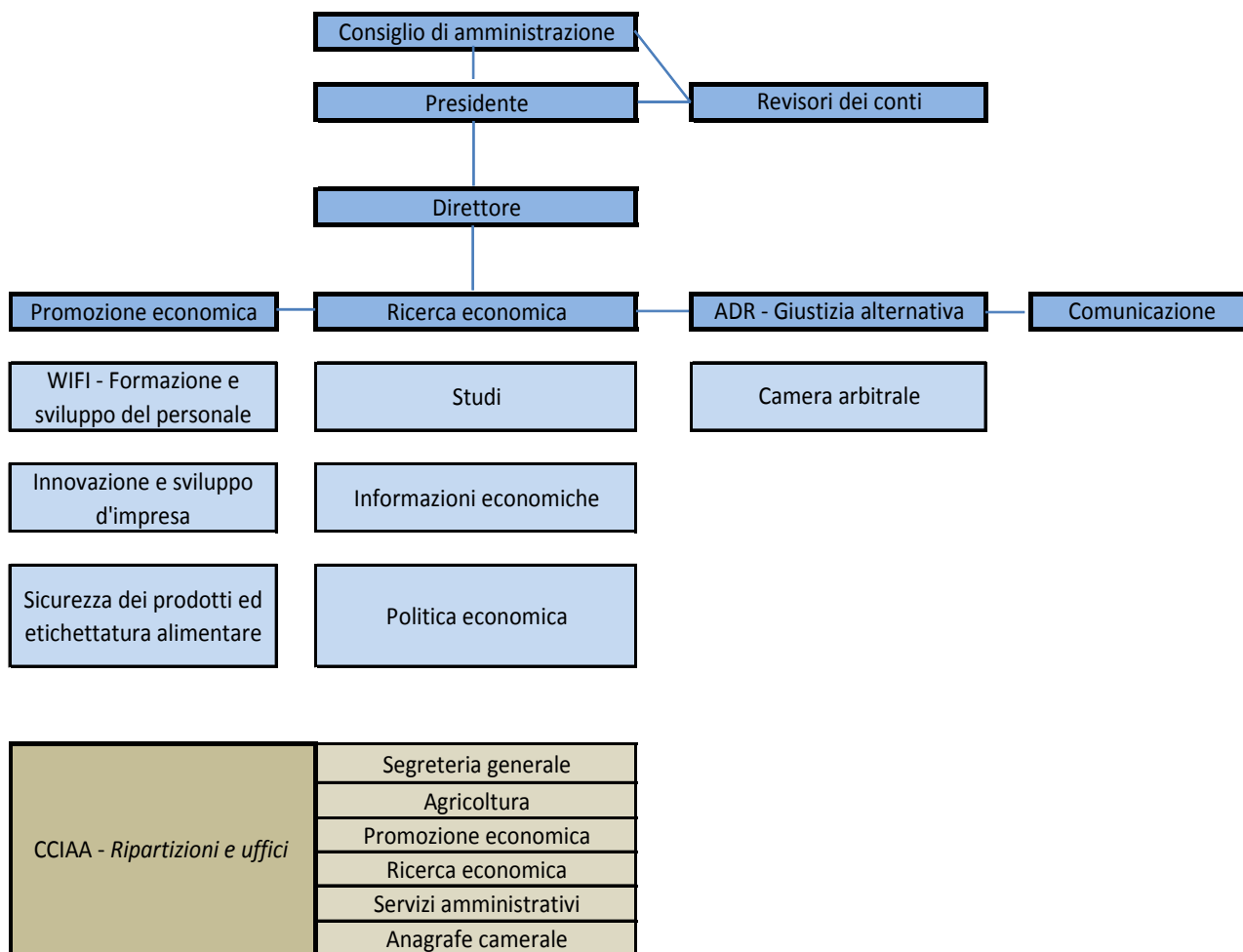


INDICE

Relazione del Presidente	5
IRE – Istituto di ricerca economica	9
WIFI – Formazione	17
Innovazione e sviluppo d'impresa	29
Sicurezza dei prodotti ed etichettatura alimentare	36
Camera arbitrale e Giustizia alternativa	41
Comunicazione	53
Preventivo	57
Relazione del Collegio di revisori dei conti	59



ORGANIGRAMMA DELL'ISTITUTO PER LA PROMOZIONE DELLO SVILUPPO ECONOMICO



RELAZIONE DEL PRESIDENTE

L'Istituto per la promozione dello sviluppo economico e la Camera di commercio si impegnano per creare condizioni economiche favorevoli per le imprese locali. Queste comprendono una migliore viabilità, una rete a banda larga che copra l'intero territorio, la riduzione della pressione fiscale e l'abbattimento degli oneri burocratici. Con il "Laboratorio sul futuro dell'Alto Adige" l'Istituto approfondisce tematiche determinanti per la competitività dell'Alto Adige, quali ad esempio l'accessibilità, le competenze linguistiche dei collaboratori e delle collaboratrici nelle aziende e il partenariato sociale. Un settore d'intervento molto apprezzato dalle imprese è quello che comprende l'affiancamento delle imprese dalla loro creazione alla successione, la formazione continua, la conciliazione di famiglia e lavoro e una mirata promozione dell'export. Nel settore della giustizia alternativa si riscontra un forte dinamismo che porta all'introduzione di nuovi strumenti da porre a disposizione degli operatori economici per gestire al meglio i conflitti risparmiando tempo e denaro.

L'azienda speciale della Camera di commercio "Istituto per la promozione dello sviluppo economico" è l'azienda di servizi che permette di fornire questi servizi alle imprese. Per svolgere questi servizi in modo efficiente l'Istituto funge da braccio operativo della Camera di commercio. L'azienda speciale opera secondo le disposizioni del Codice civile e dispone - nei confronti della Camera - di autonomia amministrativa, contabile e finanziaria. Gli organi vengono nominati dalla Giunta camerale.

La digitalizzazione delle imprese come tema principale del 2018

La Camera di commercio ha scelto la digitalizzazione delle imprese come tema principale per l'esercizio 2018. La stretta collaborazione fra la Camera e la sua azienda speciale comporta che diversi reparti dell'Istituto per la promozione dello sviluppo economico offrano numerosi servizi nell'ambito della digitalizzazione.

La trasformazione digitale rappresenta una gran-



de sfida, perché comporta notevoli cambiamenti per le persone e per le imprese. La digitalizzazione non modifica soltanto prodotti, processi produttivi, campi d'intervento e modelli di business ma cambia anche l'impegno chiesto ai dirigenti e ai collaboratori/alle collaboratrici. Sta cominciando una vera e propria "quarta rivoluzione industriale", denominata "industria 4.0", che potrebbe anche essere definita "economia 4.0", perché non solo l'industria, ma tutti i settori economici sono, infatti, interessati dalla digitalizzazione. Le interconnessioni digitali dei processi produttivi diventano sempre più importanti e si ripercuotono anche sul pensiero imprenditoriale.

La Camera di commercio e l'Istituto hanno avviato una iniziativa denominata "Impresa digitale" e offrono informazioni e consulenze su vari argomenti come ad esempio "e-commerce" e aspetti giuridici delle attività svolte con l'ausilio di Internet. Inoltre la Camera organizza, in collaborazione con la Fiera di Bolzano e IDM – Alto Adige, nell'ambito della fiera MOCO 2018, una giornata denominata "Go digital day". Questa manifestazione si svolge nel padiglione fieristico riservato alla MOCO ed è dedicata alle piccole e medie imprese che riconoscono e intendono sfruttare le potenzialità della digitalizzazione.

Nuovi servizi, semplificazioni, agevolazioni

La **ricerca economica** fornisce tempestivamente alla Presidenza della Camera di commercio le necessarie informazioni per una corretta valutazione della situazione economica e per le opportune prese di posizione. Nel 2018 l'IRE concentrerà la propria attenzione sui temi rilevanti per la competitività dell'economia altoatesina. Saranno elaborati i seguenti studi: l'analisi dell'innovazione "nascosta" nelle piccole aziende, la valutazione delle agevolazioni per ricerca e sviluppo dell'amministrazione provinciale, le prospettive di lavoro per i diplomati. Nel 2018 proseguirà anche l'iniziativa di ricerca dott. Oswald Lechner in collaborazione con le tre Università dell'Euregio. L'IRE continuerà a garantire il monitoraggio della congiuntura e l'attività di informazione economica. Nel settore Scuola – Economia, il consueto programma si estenderà all'impegno nel campo dell'orientamento professionale. Il laboratorio sul futuro dell'economia del 2018 sarà incentrato sui nuovi modelli di orari di lavoro.

Nell'ambito dell'attività di **promozione dell'economia** vengono inoltre svolti progetti di formazione e di consulenza alla formazione, nonché progetti di consulenza all'innovazione, alla conciliabilità tra lavoro e famiglia, alla creazione, successione e cooperazione d'impresa. Nell'ambito delle attività svolte è previ-

sto, in particolare, che i servizi resi vengano opportunamente integrati con l'offerta di consulenze di esperti esterni.

Formazione e sviluppo del personale

I mercati, i prodotti e le tecnologie cambiano rapidamente. Trovare nuove idee e adattarsi con flessibilità ai continui cambiamenti rappresentano la sfida. L'apprendimento continuo è pertanto un fattore fondamentale per la competitività e la produttività delle imprese. Rimangono competitivi solo coloro che si formano continuamente, perché il sapere ha una data di scadenza.

È proprio qui che il WIFI interviene con i suoi servizi e una vasta offerta formativa orientata alla pratica. Da 35 anni il WIFI è il partner principale dell'economia altoatesina per una formazione continua professionale intersettoriale. L'obiettivo del WIFI rimane quello di offrire un servizio di formazione di alta qualità a prezzi adeguati, orientato ai bisogni dell'economia locale. Il WIFI mira a realizzare nel 2018 oltre 200 manifestazioni formative con argomenti affermati e argomenti nuovi. Inoltre, per il prossimo anno sono previste diverse misure particolari in occasione dell'iniziativa "Impresa digitale".

Iniziativa di Consulenza "Pronti per il Futuro 2018"

Con l'iniziativa denominata "Pronti per il futuro" la Camera di commercio continuerà ad offrire, anche nel prossimo esercizio, validi strumenti per supportare le imprese locali nei settori innovazione, brevetti e marchi, creazione e consolidamento d'impresa, successione d'impresa, sviluppo del personale, cooperazione d'impresa e impresa che concilia lavoro e famiglia. L'iniziativa offrirà consulenze specializzate coinvolgendo consulenti ed esperti esterni. La consulenza fornita dai collaboratori del Servizio sarà gratuita, mentre le consulenze specializzate individuali, con durata massima di quattro giornate, saranno parzialmente finanziate tramite contributi che potranno giungere al massimo fino al 50% dei costi. Le risorse saranno messe a disposizione in parte dalla Camera di commercio ed in parte dalla Ripartizione economia e dalla Ripartizione innovazione della Provincia autonoma di Bolzano – Alto Adige.

Camera arbitrale e "ADR - Giustizia alternativa"

La Camera arbitrale e il settore Giustizia alternativa della Camera di commercio offrono agli operatori economici un servizio per dirimere controversie. Questi servizi curano il rapido svolgimento delle procedure, garantiscono scadenze vincolanti, arbitri e mediatori neutrali e competenti, riservatezza, economicità delle procedure e la possibilità di avvalersi indifferentemente sia della lingua tedesca che italiana. I servizi ADR della Camera di commercio si sono sviluppati molto velocemente negli ultimi anni.

L'importanza dei procedimenti arbitrali è cresciuta lentamente ma in maniera continuativa; nel 2003 è stato introdotto il servizio di mediazione facoltativa che poi è stato sostanzialmente sostituito dall'Organismo di mediazione della Camera di commercio, accreditato ai sensi del d.lgs 28/2010. Nel 2016 sono stati istituiti il servizio ODR-Consumer e l'Organismo per la gestione delle crisi da sovraindebitamento (OCC). Nel 2017 sono in corso i lavori preparativi per istituire il servizio ADR-Consumer (ai sensi del Regolamento europeo 524/2013), che dovrebbe avviare la sua attività nel 2018.

I programmi di attività vengono redatti in stretta collaborazione con le rappresentanze delle categorie economiche per quanto riguarda le attività di formazione e di promozione delle attività economiche, con il Comitato scientifico per il settore di ricerca economica e con il Consiglio arbitrale per la Camera arbitrale e il settore "ADR - Giustizia alternativa". Il finanziamento delle attività avviene attraverso contributi della Camera di commercio, della Provincia autonoma di Bolzano e da parte di altre amministrazioni pubbliche, non ch  con contributi che arrivano dal settore privato.

On. dott. Michl Ebner
Presidente

ISTITUTO DI RICERCA ECONOMICA

Anche nel 2018 l'IRE concentrerà la propria attenzione sui temi rilevanti per la competitività dell'economia altoatesina. Saranno elaborati i seguenti studi: l'analisi dell'innovazione "nascosta" nelle piccole aziende, la valutazione delle agevolazioni per ricerca e sviluppo dell'amministrazione provinciale, le prospettive di lavoro per i diplomati. Nel 2018 proseguirà anche l'iniziativa di ricerca dott. Oswald Lechner in collaborazione con le tre Università dell'Euregio. L'IRE continuerà a garantire il monitoraggio della congiuntura e l'attività di informazione economica. Nel settore Scuola – Economia, il consueto programma si estenderà all'impegno nel campo dell'orientamento professionale. Il laboratorio sul futuro dell'economia del 2018 sarà incentrato sui nuovi modelli di orari di lavoro.

La missione istituzionale dell'IRE comprende le tre attività centrali della ricerca economica applicata:

1. descrizione degli sviluppi e delle strutture in atto nell'economia e nella società
2. previsione degli sviluppi economici e sociali
3. valutazione degli interventi di politica economica, in particolare sui loro effetti

Tra i compiti fondamentali dell'IRE rientra anche il mettere a disposizione dei soggetti decisionali e

IRE

**Istituto di
ricerca economica**

dell'opinione pubblica i risultati delle analisi. In questo contesto l'obiettivo è quello di:

1. informare l'opinione pubblica su questioni e risultati di rilevanza economica con un adeguato lavoro di sensibilizzazione,
2. promuovere e supportare il dibattito pubblico, in modo che sia informato sui temi attuali, in particolare quelli rilevanti ai fini della politica economica e sociale,
3. valutare gli effetti concreti dei provvedimenti di politica economica e derivarne proposte di miglioramento.

Iniziativa di ricerca dott. Oswald Lechner con le Università dell'Euregio

In memoria del dott. Oswald Lechner, per anni Direttore dell'IRE e Segretario generale della Camera di commercio di Bolzano, si cercherà di rafforzare la collaborazione con le Università dell'Euregio in Tirolo, Alto Adige e Trentino. Scopo dell' "iniziativa di ricerca dott. Oswald Lechner" è dare la possibilità a giovani ricercatori di conseguire il dottorato in scienze economiche presso le Università di Bolzano, In-

nsbruck e Trento e di svolgere la loro attività di ricerca presso l'IRE di Bolzano. Tale collaborazione con le Università permette all'IRE di estendere la propria rete di cooperazioni e di raccogliere ulteriore know-how scientifico. Nel 2018 i tre candidati Ph.D. proseguiranno regolarmente il loro lavoro di ricerca presso l'IRE.

AREA INFORMAZIONI ECONOMICHE

L'area "Informazioni economiche" comprende l'analisi congiunturale, una serie di rilevazioni proprie, l'elaborazione dei dati e l'attività di informazione (diffusione di informazioni).

Barometro dell'economia

Il documento cardine dell'osservazione corrente dell'andamento economico è rappresentato dal Barometro dell'economia. La valutazione della situazione corrente e delle prospettive dell'economia altoatesina (con previsioni per l'immediato futuro) è basata su un campione rappresentativo di imprese. Tre volte all'anno vengono elaborate e interpretate, attraverso una serie di comunicati stampa, sia la situazione congiunturale dell'economia altoatesina che le peculiarità dei singoli settori. Nel limite del possibile si cercherà inoltre di illustrare separatamente i dati dei singoli sottogruppi del settore manifatturiero.

Clima di fiducia dei consumatori

Anche nel 2018 si provvederà al rilevamento del clima di fiducia dei consumatori. L'indice viene calcolato dall'IRE secondo metodologie applicate a livello nazionale e internazionale, per essere poi pubblicato trimestralmente.

Rapporto mensile dell'IRE

Il rapporto mensile dell'IRE informa gruppi di destinatari del mondo economico e politico sulla situazione attuale dell'economia in Alto Adige. Il rapporto fornisce un quadro preciso dello sviluppo corrente, per porsi come riferimento e base decisionale. Dati economici fondamentali (occupazione, tasso di inflazione, import ed export, ecc.) vengono presentati in tabelle e grafici, per poi essere brevemente analizzati.

Classifica delle società di capitali

Da vari anni vengono pubblicate, su richiesta dei media interessati, le principali società di capitali dell'Alto Adige in termini di fatturato, numero di addetti e valore aggiunto. La base dati è formata dai bilanci depositati di quasi 9.500 società di capitale altoatesine.

Dati e software

Il trattamento dei dati costituisce la base dell'attività dell'IRE. Solo dati attendibili e aggiornati consentono un'analisi efficace e affidabile dell'attività economica. Inoltre, ai fini dell'attività di informazione, assume importanza decisiva la possibilità di accedere ai dati in modo rapido e sicuro.

I seguenti dati sono oggetto di rilevamenti periodici effettuati in proprio:

- rilevamento dei prezzi dell'energia
- mercato creditizio (raccolta e prestiti dei tre principali istituti di credito altoatesini)
- commercio (analisi strutturale della grande distribuzione nel commercio al dettaglio)

I seguenti dati vengono costantemente aggiornati:

- demografia delle imprese (consistenza e movimentazione nel Registro delle imprese)
- commercio estero (importazioni ed esportazioni per Paesi e gruppi di prodotti)
- turismo (struttura degli esercizi ricettivi, arrivi e pernottamenti)
- commercio al dettaglio (punti vendita e superfici di vendita)
- mercato del lavoro
- prezzi degli immobili
- indicatori di sostenibilità dello sviluppo dei comuni
- indici di bilancio "fit for rating"

AREA STUDI E ANALISI

Nell'ambito della propria attività di ricerca, l'IRE focalizza la propria attenzione su temi rilevanti per l'economia in Alto Adige. Gli impulsi essenziali per la scelta dei temi e dei progetti da trattare sono sviluppati dal comitato scientifico dell'IRE.

Valutazione degli incentivi per ricerca e sviluppo dell'amministrazione provinciale

L'amministrazione provinciale è impegnata nel sostegno dell'attività innovativa delle imprese. Per questo i recenti incentivi nell'area Ricerca e Sviluppo devono essere esaminati, considerandone efficacia ed efficienza. Sulla base del modello di valutazione del KMU-Forschung Austria, viene svolta una rilevazione nelle imprese che negli ultimi cinque anni hanno ricevuto incentivi. Questo studio ha lo scopo di rilevare i punti forti e deboli dell'attuale prassi di incentivazione. I risultati serviranno da base per migliorare l'attività di incentivazione del governo provinciale.

Analisi dell'innovazione "nascosta" nelle piccole imprese

Dalle statistiche in materia sull'attività innovativa delle aziende altoatesine risulta che l'Alto Adige introduce relativamente poche innovazioni. Si presume che proprio le piccole imprese spesso non riconoscano la loro opera d'innovazione oppure che, per svariati motivi, non venga indicata nelle statistiche ufficiali. Per questa ragione, sulla base di rilevazioni empiriche adattate alla realtà imprenditoriale locale, è stato analizzato il contributo all'innovazione dato dalle imprese piccole e piccolissime.

Prospettive di lavoro per i diplomati altoatesini

L'istruzione scolastica deve costituire una preparazione alla successiva vita lavorativa. Il progetto si rivolge a tutti gli studenti e le studentesse che terminano gli studi presso un liceo, una scuola professionale o un istituto tecnico in Alto Adige. Con analisi statistiche secondarie e interviste ai diplomati, si chiarirà quali prospettive di lavoro possano offrire i vari percorsi formativi altoatesini.

INIZIATIVA SCUOLA-ECONOMIA

L'obiettivo delle varie attività nell'area Scuola-Economia è la formazione economica dei giovani e la promozione del dialogo con le imprese locali, allo scopo di facilitare l'orientamento dei ragazzi nel mondo del lavoro. A tal fine a licei, istituti tecnici e scuole professionali sarà proposta una serie di diverse iniziative.

Materiale didattico e workshop per studenti

Il materiale informativo per le scuole è attualmente composto da 14 moduli che vengono continuamente aggiornati. I temi trattati sono i seguenti: l'economia altoatesina in generale, storia dell'economia, im-

prese, competitività, innovazione, etica dell'economia, economia generale, commercio estero, mercato del lavoro, competenze chiave, , agricoltura, turismo, settore manifatturiero, commercio e servizi.

Su richiesta, i temi sopra indicati vengono offerti sotto forma di workshop nelle classi. In questi workshop i ragazzi ricevono informazioni sull'economia attuale e possono approfondire i contenuti con giochi di ruolo, ricerche e discussioni.

Visite alla Camera di commercio

Studenti e docenti possono informarsi nel corso di una visita alla Camera di commercio sui vari servizi camerali per le imprese. Seguendo l'esempio di un'impresa fittizia, i giovani scoprono le varie fasi della vita di un'azienda, che spaziano dalla costituzione di un'impresa e dalla sua iscrizione al Registro delle imprese fino all'iscrizione di brevetti e alla cessione dell'azienda. Potranno conoscere inoltre importanti punti di riferimento, qualora decidano in futuro di aprire o rilevare un'attività imprenditoriale.

Concorso di idee "Imagine the Future"

In occasione dell'annuale concorso di idee "Imagine the Future" gli studenti sono invitati a sviluppare idee nuove, creative e concrete per il mercato altoatesino del domani. L'obiettivo dell'iniziativa è promuovere la capacità innovativa dei ragazzi di licei, istituti tecnici e scuole professionali. Nel corso dell'evento conclusivo sarà anche premiata la migliore presentazione di progetto.

Giornata dell'economia

In primavera 2018 si svolgerà per la sesta volta la Giornata dell'economia, rivolta alle ultime classi dell'Istituto Tecnico Economico di Bolzano. Nel prossimo anno scolastico, gli studenti collaboreranno per un periodo più lungo con le imprese locali e affronteranno il tema dell'Economia 4.0. I risultati della collaborazione saranno presentati nel corso dell'evento conclusivo. L'evento sarà programmato e attuato in collaborazione con l'ITC "Heinrich Kunter".

Giornata dell'economia per studenti delle scuole professionali

Nel marzo 2018 l'IRE organizzerà nuovamente, in collaborazione con il dipartimento della Formazione professionale in lingua italiana e tedesca, la Giornata dell'economia per studenti delle scuole professionali. Temi chiave saranno l'orientamento professionale e la preparazione al mondo del lavoro. Nel corso dell'iniziativa, i ragazzi potranno dialogare con rappresentanti dei vari mestieri e, durante i workshop, potranno lavorare autonomamente su vari temi: concorrenza, competenze, costituzione dell'impresa e mercato del lavoro.

“Alternanza Scuola-Lavoro”

L'IRE collabora agli sviluppi nazionali nell'area “Alternanza Scuola-Lavoro” e diffonde le informazioni necessarie nelle scuole e nelle imprese. Affianca inoltre le imprese e le scuole nella realizzazione dei loro progetti in quest'area.

Gruppo di lavoro “Scuola-Economia”

L'IRE gestisce un gruppo di lavoro composto da rappresentanti delle associazioni economiche, dell'Ufficio del lavoro, della Formazione professionale e delle autorità scolastiche. L'obiettivo del gruppo è coordinare e pubblicizzare in maniera chiara tutte le iniziative per le scuole. A tal fine ogni estate viene predisposta una brochure con le offerte previste per le scuole secondarie di 2° grado, che all'inizio dell'anno scolastico viene inviata a tutti i licei, istituti tecnici e scuole professionali. Nel 2018 sono previste anche iniziative per le scuole medie e la brochure sarà inviata a tutte le scuole medie della provincia.

Nella primavera 2018 l'IRE organizza per il gruppo di lavoro un viaggio di apprendimento con l'obiettivo di conoscere esempi di buone pratiche in altre regioni.

Collaborazione a progetti di orientamento professionale

L'IRE collabora all'evento annuale di sensibilizzazione per le professioni “MINT” che si svolgerà nell'autunno 2018. L'evento è coordinato dall'Ufficio per l'orientamento scolastico e professionale.

Collaborazione all'evento di orientamento Futurum 2018

Verso la fine dell'autunno 2018 si svolgerà nuovamente l'evento di orientamento Futurum. Per la prima volta saranno coinvolte anche le imprese e le istituzioni. L'evento intende presentare le imprese ai giovani come datori di lavoro nonché fornire una panoramica nei loro profili professionali. Nel quadro della Futurum 2018 l'IRE presenterà le sue attività nell'area “Alternanza Scuola-Lavoro”.

DOCUMENTI E PRESE DI POSIZIONE DELLA CAMERA DI COMMERCIO

Per l'anno 2018 la Segreteria generale della Camera di commercio prevede i seguenti progetti in collaborazione con l'IRE – Istituto di Ricerca Economica:

Laboratorio sul futuro: “Nuovi modelli di orari di lavoro”

Nella primavera del 2017 il Laboratorio sul futuro si occuperà di “Nuovi modelli di orari di lavoro”. Nelle imprese verranno organizzati dibattiti a cui saranno invitati esperti di fama

Alps Benchmarking

Su iniziativa di alcune Camere di commercio dell'arco alpino italiano è stato sviluppato negli ultimi anni un set di indicatori allo scopo di misurarsi con realtà affini. Le Camere di commercio si riuniscono con cadenza semestrale per scambiarsi esperienze e buone pratiche riguardanti temi di economia. I risultati di tali lavori vengono ogni anno raccolti in una relazione comune.

Impulsi 2023

Nei prossimi anni si dovranno operare scelte importanti per il successo dello sviluppo economico in Alto Adige. Per questo motivo gli impulsi rilevanti per la politica economica dell'Alto Adige saranno raccolti in un documento a parte. Questi punti intendono fornire una base per un ampio dibattito.

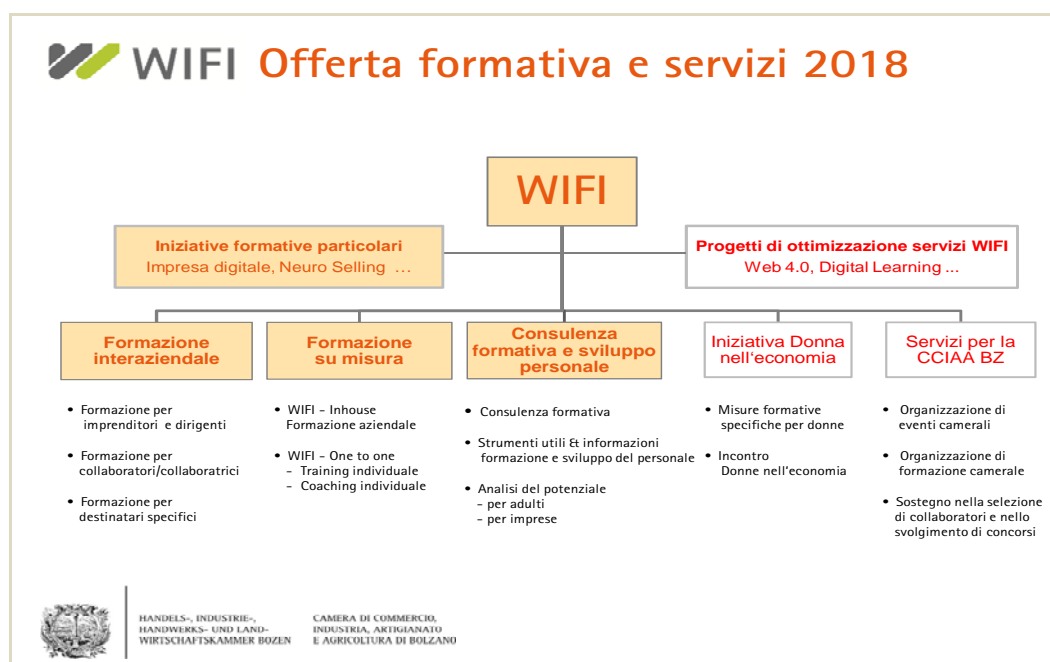
RIPARTIZIONE ATTIVITÀ PROMOZIONALI

La ripartizione comprende i settori:

- WIFI – Formazione e Sviluppo del personale
- Innovazione e Sviluppo d'impresa
- Camera arbitrale (vedasi anche la sezione "ADR – Giustizia alternativa")



Oggi giorno mercati, prodotti e tecnologie cambiano rapidamente. Trovare nuove idee e adattarsi con flessibilità ai continui cambiamenti rappresentano la sfida. L'apprendimento continuo è pertanto un fattore fondamentale per la competitività e la produttività delle imprese. Rimangono competitivi solo coloro che si formano continuamente, perché il sapere ha una data di scadenza. È proprio qui che il WIFI interviene con i suoi servizi e una vasta offerta formativa orientata alla pratica. Da 35 anni il WIFI è il partner principale dell'economia altoatesina per una formazione continua professionale intersettoriale. L'obiettivo del WIFI rimane quello di offrire un servizio di formazione di alta qualità a prezzi adeguati, orientato ai bisogni dell'economia locale. Il WIFI mira a realizzare nel 2018 oltre 200 manifestazioni formative con argomenti affermati e argomenti nuovi. Inoltre, per il prossimo anno sono previste diverse misure particolari in occasione dell'iniziativa "Impresa digitale".



OFFERTA FORMATIVA INTERAZIENDALE

Siccome negli ultimi anni l'offerta formativa interaziendale è stata ridotta in maniera sostanziale a causa delle misure per il contenimento della spesa, per il 2018 è prevista una stabilizzazione. Per il prossimo anno il WIFI prevede di offrire oltre 250 manifestazioni formative interaziendali per i diversi target group.

Oltre alle manifestazioni formative affermate, aggiornate alle cambiate esigenze dei clienti, verranno presentati anche numerosi nuovi argomenti d'attualità: Customer Experience Management, Neuro Selling, novità fiscali 2018, Job Sharing e tanti altri. Sono stati sviluppati diversi nuovi seminari di management e - per la crescente importanza - anche riguardante i vari aspetti del web marketing.

Nel 2018 ci saranno alcune manifestazioni con relatori rinomati che il WIFI può offrire in esclusiva in Alto Adige (SPECIAL, EXCLUSIVE). Verranno organizzate diverse manifestazioni informative e convegni gratuiti su argomenti di attualità. Possono di nuovo essere richiesti i training di vendita "on the job" e c'è un'offerta "English Training online" per offrire ai clienti varie forme di apprendimento della lingua.

L'orientamento al cliente è molto importante per il WIFI, per questo viene rilevato continuamente sul portale internet il fabbisogno formativo dei clienti.



Gli interessati possono valutare online delle proposte e comunicare i loro desideri formativi. Inoltre, il WIFI pubblica online alcune manifestazioni on demand. Gli interessati possono prenotare - senza impegno - un posto e, non appena viene raggiunto il numero sufficiente di persone, verrà organizzata la rispettiva manifestazione. In questo modo il WIFI può aggiornare continuamente il programma annuale. Obiettivo del WIFI per il 2018 è mantenere l'alto livello di qualità nonché integrare continuamente l'offerta con nuove manifestazioni ovvero aggiornare le manifestazioni affermate.

WIFI - CORSI E PERCORSI FORMATIVI

Per il prossimo anno è previsto di offrire alcuni nuovi percorsi formativi, sono già pianificate le seguenti offerte formative:

5° Percorso formativo per giovani imprenditori e dirigenti

Sin dalla prima edizione, tre anni fa, questa offerta innovativa per giovani imprenditori e dirigenti riscuote grande successo. Una particolarità rappresenta il check-up delle competenze dirigenziali. Pertanto, nel 2018 verrà organizzata già la quinta edizione di questo percorso formativo per lo sviluppo della competenza dirigenziale.



Percorso formativo "Controllo di gestione per PMI"

Nel 2018 sono previste nuove edizioni del percorso formativo affermato in lingua italiana e tedesca. Si tratta di un'offerta formativa progettata in particolare per piccole e medie imprese. Il controllo di gestione è ormai indispensabile per ogni azienda.

Percorso formativo "E-commerce"

Nel 2018 il WIFI organizzerà di nuovo un percorso formativo, durante il quale verranno illustrati i diversi aspetti dell'e-commerce. Questa formazione per vendere con successo online ovvero per raggiungere nuovi mercati viene promossa in cooperazione con il Servizio Creazione d'impresa e IDM Alto Adige.

Percorso formativo "Project Leadership"

Durante questo percorso formativo i responsabili di progetto acquisiscono il know-how per gestire con successo i progetti e team di progetto. I partecipanti imparano lo "state of the art" del project management moderno e possono trasformarsi da responsabili di progetto in project leader.

Percorso formativo "Il venditore di successo"

Nel 2018 viene offerta un'altra edizione di questa affermata formazione in lingua tedesca. In questo percorso formativo vengono sviluppate in modo mirato - da modulo in modulo - le competenze di vendita dei partecipanti.

Percorso formativo Neuro Selling

L'anno prossimo il WIFI offre una formazione innovativa rivolta a tutte le persone che sono impegnate nella vendita. I mercati cambiano e per questo le abilità di vendita vanno ulteriormente sviluppate. Neuro Selling è un programma formativo che trae origine dalle neuroscienze e ne applica in pratica le ricerche che hanno impatti sull'attività di vendita.



Corso di preparazione all'esame d'idoneità per rappresentanti e agenti di commercio

Come ogni anno il WIFI pianifica per il 2018 un corso di preparazione all'esame d'idoneità per rappresentanti e agenti di commercio. Il corso e l'esame vengono realizzati in collaborazione con la Provincia Autonoma di Bolzano.

Corso di preparazione all'esame d'idoneità per mediatori

Come ogni anno il WIFI pianifica anche per il 2018 un corso di preparazione all'esame d'idoneità per mediatori. Se c'è di nuovo tanta richiesta, verranno organizzati due corsi. Il corso viene realizzato in collaborazione con la Provincia Autonoma di Bolzano.

MISURE IN COOPERAZIONE

Il WIFI organizza numerose misure formative e prestazioni di servizio in collaborazione con partner interni ed esterni per sfruttare al meglio le sinergie. Il WIFI è continuamente in contatto con le diverse aree di servizio della Camera di commercio, le associazioni di categoria e gli ordini professionali nonché con altri enti di formazione. Per il 2018 è previsto di svolgere almeno 25 manifestazioni formative ovvero misure in cooperazione.



Sviluppo d'impresa

Come ogni anno ci sarà periodicamente uno scambio per combinare in maniera mirata l'offerta di consulenza e di formazione e sfruttare delle sinergie. La collaborazione consiste poi nell'ambito di argo-

menti specifici nelle singole aree di servizio. Continuerà la collaborazione nell'ambito dell'iniziativa di consulenza "Pronti per il futuro".

Servizio innovazione

Per il 2018 è prevista la quinta edizione del percorso formativo per responsabili d'innovazione. Il percorso è una collaborazione tra Servizio innovazione, WIFI e IDM Alto Adige.

Servizio creazione d'impresa

Le affermate manifestazioni informative per aspiranti imprenditori e imprenditrici in lingua italiana e tedesca vengono continuate. Inoltre verranno offerte manifestazioni informative per la creazione di Start up innovative i sensi del D.L. 179/2012

Servizio "Impresa che concilia lavoro e famiglia"

In base alla rilevazione di fabbisogno presso le aziende certificate, nel 2018 verrà organizzato insieme un seminario per dirigenti per promuovere una politica del personale family friendly in azienda.

Servizio sicurezza dei prodotti ed etichettatura di prodotti alimentari

In primavera verranno realizzati nuovamente in cooperazione dei workshop relativi al software "Foodlabel Check" per diversi target group.



Ufficio Tutela dell'ambiente e della concorrenza

Come ogni anno verranno organizzate delle manifestazioni "MUD". Inoltre, verranno organizzate -in caso di fabbisogno - delle manifestazioni informative riguardanti la tutela dell'ambiente e della concorrenza, non appena ci saranno nuove disposizioni che necessitano una formazione.

Camera arbitrale e Servizio di mediazione

Nel 2018 il WIFI sosterrà in maniera operativa il Servizio di mediazione e il Servizio successione d'impresa nell'organizzazione di un seminario specialistico rivolto a mediatori e un convegno per imprenditori e imprenditrici riguardante la mediazione durante la successione d'impresa.

Registro imprese

Come negli anni precedenti sono previste delle manifestazioni informative gratuite relative a ComunicaStarweb/Ateco. Per quanto riguarda il deposito del bilancio verrà organizzata una manifestazione informativa e ci sarà un'offerta



e-learning realizzata in collaborazione con la Camera di commercio di Trento e l'Università di Trento.

Servizi digitali - amministrazione

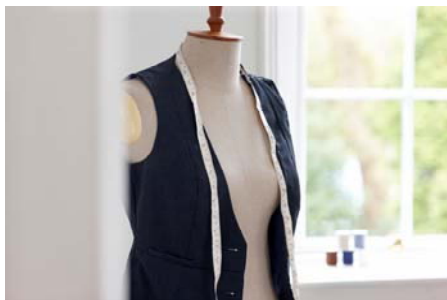
Anche durante il 2018 il WIFI offrirà in collaborazione con quest'area di servizi della Ripartizione servizi amministrativi delle manifestazioni informative per imprese riguardanti il portale online della Camera di commercio per la fatturazione elettronica e per la conservazione digitale.

IDM Alto Adige

Insieme a IDM Alto Adige verrà pianificato nuovamente un programma formativo specifico per promuovere l'export. La pianificazione e il marketing delle diverse manifestazioni formative verranno svolti insieme, il WIFI si occuperà poi dell'organizzazione e della valutazione.



OFFERTA FORMATIVA SU MISURA



Il WIFI propone, oltre all'offerta formativa interaziendale a catalogo, anche un servizio di formazione mirata e personalizzata. Organizza dei seminari, training, coaching e altri interventi formativi su misura, per soddisfare le specifiche esigenze di un'impresa, di un team o di una singola persona. Il WIFI ha creato delle "linee di prodotto":

WIFI - Inhouse

La formazione aziendale su misura è consigliabile soprattutto per tematiche specifiche di un'azienda. Qualificando contemporaneamente i collaboratori, si accelera il processo di cambiamento, si favorisce lo spirito di team e si incentiva lo sviluppo dell'intera organizzazione.

WIFI - One to one

Per soddisfare le esigenze individuali vengono organizzati dei training o coaching personali. Il cliente definisce con il proprio trainer o coach i contenuti, la data e il luogo della propria formazione – questa è vera formazione su misura.

La formazione su misura è un servizio a richiesta che dipende molto dall'andamento dell'economia e dai contributi. Studi internazionali evidenziano l'importanza della formazione su misura. Per il 2018 il WIFI prevede di ricevere oltre 80 richieste e di realizzare circa 40 progetti formativi su misura.

CONSULENZA FORMATIVA E SVILUPPO DEL PERSONALE

Il WIFI offre una consulenza formativa neutra e orientata al cliente, informazioni riguardanti lo sviluppo del personale e da alcuni anni anche analisi del potenziale. Obiettivo di questa area di servizio è di indurre le imprese a formare il proprio personale in modo ancora più mirato affinché la formazione produca effetti positivi duraturi.

Servizio di consulenza formativa e informazione sviluppo del personale

Il team del WIFI aiuta a scegliere la formazione più indicata e offre in caso di fabbisogno interventi formativi su misura.

Alle imprese altoatesine il WIFI offre un sostegno professionale sia per la rilevazione del fabbisogno formativo che per la pianificazione della formazione continua. Inoltre, vengono offerte delle consulenze tecniche per lo sviluppo del personale tramite l'iniziativa "Pronti per il futuro".

Al WIFI si rivolgono anche singole persone per una consulenza formativa, in particolare quando si trovano in una fase di riorientamento professionale. In questa area il WIFI collabora con gli uffici di competenza della Provincia autonoma di Bolzano.



Servizio analisi del potenziale

Analisi del potenziale rappresentano uno strumento utile per prendere decisioni riguardanti lo sviluppo personale o lo sviluppo dei collaboratori. Si tratta di una collaborazione transfrontaliera con il WIFI Tirolo che continuerà nel 2018.

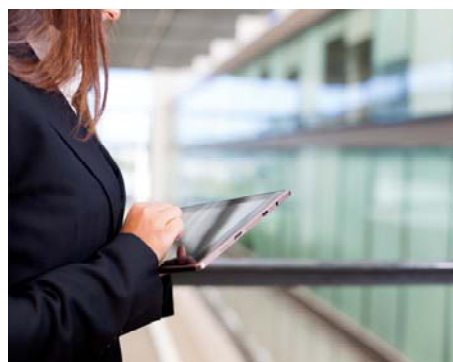
Nel prossimo anno si prevedono più di 100 contatti nell'ambito di questa area di servizio (colloqui informativi e consulenziali, erogazione di materiale informativo, ecc.). Oltre ai colloqui vengono fornite anche

numerose informazioni brevi al telefono o via mail. Tuttora il WIFI sta sensibilizzando le imprese sui vantaggi di uno sviluppo mirato del personale tramite una guida.

INIZIATIVE E PROGETTI PARTICOLARI

Iniziativa "Impresa digitale"

La trasformazione digitale è una delle grandi sfide, perché comporta notevoli cambiamenti per le persone e le imprese. Per poter cogliere le nuove opportunità che derivano dalla digitalizzazione e rimanere competitivi è necessario possedere le competenze giuste. Pertanto, per avere successo anche in futuro, sono necessari uno sviluppo mirato e la formazione di tutti i collaboratori e collaboratrici.



Il WIFI offrirà in ambito di questa iniziativa - in coordinamento con la Segreteria Generale e le altre aree di servizio della Camera di commercio di Bolzano - un ampio spettro di manifestazioni e servizi, che aiutano le imprese a essere pronti e affrontare con successo il futuro digitale. Nel programma formativo del WIFI 2017/2018 sono già state inserite diverse manifestazioni riguardanti argomenti digitali.

Progetto WIFI - Web 4.0 & Digital Learning

La trasformazione digitale rivoluziona anche la formazione, tecnologie e il comportamento dei clienti cambiano rapidamente. Internet e multimedia sono diventati indispensabili e giocano un ruolo sempre più importante. Il WIFI deve tener conto di questi sviluppi, se vuole continuare a essere un istituto di formazione continua moderno e professionale. È pertanto necessario usare internet in maniera ottimale, sia come strumento di apprendimento, sia come strumento di comunicazione.



Il progetto, presumibilmente biennale, è composto da cinque sottoprogetti:

1. WIFI - Internetportal in Responsive Design mit Web-Shop
2. Intranet My WIFI
3. Learning Management System (LMS)

4. Digital Learning Content
5. Digital Services

INIZIATIVA "DONNA NELL'ECONOMIA"

Nel mondo dell'economia le donne assumono un ruolo sempre più importante, anche in funzione dirigenziale, per questo motivo nel 2010 è stata avviata l'iniziativa "Donna nell'economia". L'obiettivo dell'iniziativa è di rafforzare le imprenditrici e le dirigenti femminili nel loro ruolo attraverso informazione e formazione su tematiche rilevanti, scambio di esperienze e best practice e promuovendo il business-networking. Per il 2018 il WIFI ha pianificato le seguenti attività:

8° Incontro Donne nell'economia

Una volta ogni anno si svolge come highlight dell'iniziativa un evento gratuito per le donne di tutti i settori. L'Incontro Donne nell'economia è una preziosa occasione per ricevere impulsi da esperti rinomati e fare networking. Il 22 marzo 2018 il WIFI organizza ormai per l'ottava volta l'incontro Donne nell'economia. Il tema del prossimo anno è l'automotivazione.

Programma formativo speciale per donne

Il WIFI organizza ogni anno delle misure formative dedicate a imprenditrici, libere professioniste, lavoratrici autonome, donne in carriera e donne che intendono mettersi in proprio. Gli argomenti vengono definiti in base ai desideri espressi dalle clienti, ai risultati della rilevazione continua del fabbisogno formativo e allo scambio con organizzazioni che promuovono le donne in carriera, associazioni di categoria e il Comitato per la promozione dell'imprenditoria femminile della Camera di commercio di Bolzano.



Iniziative per (aspiranti) Consigliere di amministrazione

Per il 2018 è previsto offrire un altro corso di formazione al ruolo di Consigliere di amministrazione, un'iniziativa dell'Accademia per le donne, Commissione provinciale per le pari opportunità per le donne - Servizio donna, in cooperazione con il WIFI e la Camera di commercio di Bolzano. Inoltre, verrà orga-

nizzato nuovamente un incontro per donne che sono o erano membri di CdA e le partecipanti al corso di formazione al ruolo di Consigliere di amministrazione.

SERVIZI PER LA CAMERA DI COMMERCIO

Anche nel 2018 il WIFI è coinvolto nell'organizzazione di vari eventi e iniziative:

Incontri d'inizio anno della Camera di commercio

A gennaio 2018 avranno luogo nuovamente gli incontri d'inizio anno della Camera di commercio. Il WIFI è coinvolto - come ogni anno - nella pianificazione e gestirà le iscrizioni.

Manifestazioni informative e di sensibilizzazione per imprese

Durante il prossimo anno il WIFI aiuterà nuovamente la Segreteria Generale nella realizzazione di diverse manifestazioni informative e di sensibilizzazione per le imprese. In particolare, per quanto riguarda le manifestazioni in materia di diritto del lavoro, vengono organizzate in collaborazione con l'Ordine dei consulenti del lavoro, invece le manifestazioni riguardanti gli appalti pubblici, vengono organizzate in cooperazione con l'Agenzia per i procedimenti e la vigilanza in materia di contratti pubblici di lavori, servizi e forniture della Provincia Autonoma di Bolzano.



Iniziativa "Impresa digitale"

Il WIFI offrirà in ambito di questa iniziativa - in coordinamento con la Segreteria Generale e le altre aree di servizio della Camera di commercio di Bolzano - un ampio spettro di manifestazioni e servizi, che aiutano le imprese a essere pronti e affrontare con successo il futuro digitale (vedasi il punto "iniziative e progetti particolari").

Servizio per l'ufficio personale della Camera di commercio

Il WIFI sostiene operativamente e strategicamente l'Ufficio personale della Camera di commercio nello sviluppo e nella formazione del personale. Contribuisce allo sviluppo del piano formativo della



Camera di commercio e organizza, su incarico dell'amministrazione, diverse manifestazioni formative interne. Inoltre, effettua assistenza tecnica nella sala EDP necessaria per i concorsi e le selezioni e la direttrice del WIFI è membro di varie commissioni d'esame.

COMUNICAZIONE - ORGANIZZAZIONE

Nell'era della comunicazione di massa e multi-channel è indispensabile un approccio mirato per riuscire a raggiungere i diversi target group. Oltre alla comunicazione offline ha raggiunto una grande importanza ormai anche la comunicazione online ovvero mobile e di questo bisogna tener conto. Per questo motivo, il lavoro di marketing cresce di anno in anno. È necessario sviluppare un nuovo concetto di comunicazione per adeguarlo alle cambiate esigenze dei clienti e ai nuovi trend.

Come ogni anno, anche nel 2018 devono essere svolte numerose attività operative, come p. es. la stampa del catalogo annuale e della newsletter, la pubblicazione di inserzioni, spot radio e banner online. Particolari iniziative necessiteranno di azioni di marketing specifiche.

Nel prossimo anno sarà necessaria la ristampa di diversi materiali didattici e materiali del consumo: raccoglitori, cartelle, blocchi, etc.

Per il 2018 sono previsti alcune misure di ottimizzazione per incrementare la qualità e l'efficienza e per rimanere al passo con lo sviluppo tecnologico: l'anno prossimo verrà conclusa la sostituzione dei vecchi beamer nelle aule corsi del WIFI. Da gennaio 2018 l'Istituto per la promozione dello sviluppo economico introduce un nuovo software per la contabilità e gli ordini e valgono nuove linee guida per la fornitura di beni e servizi. Pertanto, i processi amministrativi e l'interfaccia con il software gestionale del WIFI sono da adattare.



INNOVAZIONE E SVILUPPO D'IMPRESA

Il reparto Innovazione e sviluppo d'impresa comprende i seguenti settori d'intervento:

- *Reparto brevetti e marchi*
- *Servizio innovazione*
- *Servizio creazione d'impresa*
- *Servizio successione d'impresa*
- *Servizio cooperazione d'impresa*
- *Servizio impresa che concilia lavoro e famiglia*
- *Servizio sicurezza prodotti ed etichettatura alimentare*
- *Iniziativa di consulenza "Pronti per il futuro".*

I principali obiettivi per il 2018 sono:

- *aumentare la cultura dell'innovazione ed incrementare la capacità innovativa delle aziende altoatesine;*
- *offrire un percorso formativo per responsabili dell'innovazione nelle aziende;*
- *accompagnare le imprese start up;*
- *sensibilizzare gli imprenditori ad introdurre misure family-friendly;*
- *sensibilizzare gli imprenditori ad adottare i diritti di proprietà industriale;*
- *rendere facilmente accessibili alle imprese le disposizioni normative sulla sicurezza dei prodotti e l'informazione del consumatore;*
- *sensibilizzazione le imprese a non utilizzare affermazioni pubblicitarie ingannevoli;*
- *espansione territoriale e miglioramento dell'applicativo online "Food label check";*
- *sostenere con informazioni e consulenza la digitalizzazione nelle imprese.*

Di seguito sono specificate le attività programmate per l'anno 2018.

SERVIZIO INNOVAZIONE

Ogni impresa ha bisogno di innovare nel lungo periodo se intende competere sul mercato. L'innovazione non è più una



questione riferita alla dimensione dell'impresa o al settore, bensì una questione di cultura aziendale. Soprattutto in tempi difficili per l'economia, ogni azienda deve cercare di soddisfare sempre più le esigenze dei propri clienti sviluppando offerte nuove che rafforzino l'unicità di un'impresa. Per attuare que-

sto è necessario che le imprese siano disposte e nonché capaci di innovare. Il Servizio innovazione intende affrontare questa interessante sfida offrendo servizi mirati.

Informazioni sull'innovazione

Saranno svolti colloqui di orientamento individuali e riservati, assolutamente gratuiti, in occasione dei quali le imprese potranno informarsi su vari argomenti di loro interesse, come per esempio:

- contributi per progetti di innovazione, ricerca e sviluppo
- tutela dei diritti di proprietà industriale e relativa procedura di deposito
- la possibilità di contattare esperti e consulenti specializzati con l'ausilio dei quali promuovere il trasferimento di conoscenze tecniche importanti per garantire il successo aziendale
- tecniche di management dell'innovazione per organizzare in modo più efficiente il processo innovativo nell'impresa.

Ricerche sull'innovazione e centro Patlib

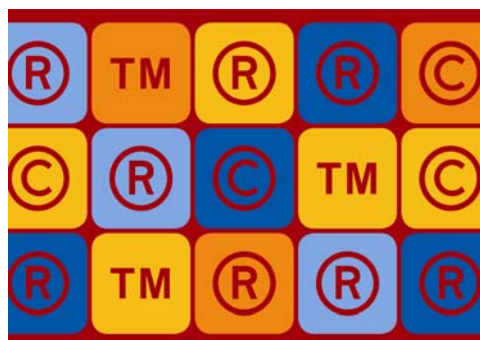
Il Servizio innovazione dispone di un proprio centro Patlib (biblioteca brevettuale digitale). Nell'ambito della rispettiva attività saranno offerte ricerche per brevetti, marchi e disegni/modelli. Il flusso costante di richieste, in particolare per ricerche sui marchi, è indice di un elevato numero di analoghe richieste anche per l'anno 2018. Le ricerche sui marchi saranno implementate anche attraverso le ricerche sui nomi di società.



La convenzione del centro Patlib è stata rinnovata nel 2017 per ulteriori tre anni e pertanto il Reparto brevetti e marchi rimane a far parte della rete europea di biblioteche brevettuali digitali.

Consulenze sui marchi

Soprattutto le piccole e medie imprese hanno bisogno di assistenza legale in caso d'incertezze riguardanti i propri diritti su marchi esistenti. Anche nel 2018 il Servizio innovazione offrirà consulenze agevolate sul tema dei marchi alle aziende interessate. Nell'ambito di queste consulenze potranno essere chiarite una serie di questioni riguardanti la tematica dei marchi.



Ciclo di manifestazioni sui diritti di proprietà industriale

Anche durante il 2018 le imprese e i privati potranno usufruire di un'offerta formativa sui diritti di proprietà industriale. In particolare è prevista l'organizzazione di un ciclo di seminari nell'ambito dei quali saranno trattate varie tematiche quali ad esempio la tutela giuridica attraverso i diritti di proprietà industriale, le ricerche sui marchi, le novità riguardanti il sistema dei marchi europei fino ai vari aspetti della tutela brevettuale.

Consulenze sull'innovazione e progetti

Il Servizio innovazione assiste le imprese altoatesine durante tutte le fasi dei loro progetti d'innovazione fornendo consulenze individuali. Nel corso di un colloquio il progetto sarà analizzato assieme ai collaboratori del Servizio e saranno discussi i successivi passi da intraprendere. Su richiesta dell'azienda saranno coinvolti anche esperti e consulenti esterni per elaborare un progetto innovativo su misura, che sarà seguito fino alla fase finale.

Formazione per responsabili dell'innovazione

Dalla collaborazione tra la Camera di commercio e il TIS innovation park è nato nel 2011 il primo corso per la formazione di responsabili dell'innovazione in imprese altoatesine. L'obiettivo dell'iniziativa è accrescere la forza di innovazione e la competitività dell'economia altoatesina introducendo la figura professionale del responsabile dell'innovazione. Nel 2018 si terrà la quinta edizione di questo percorso formativo in collaborazione con IDM Alto Adige.



„Impresa digitale“ - (PID – Punto d’impresa digitale)

La trasformazione digitale è una delle più grandi sfide, perchè comporta cambiamenti notevoli per le persone e le imprese. A causa della trasformazione digitale, non solo prodotti, processi, ambiti d’attività e modelli di business subiranno delle modifiche, ma cambieranno anche le esigenze di dirigenti e collaboratori. Nell’ambito dell’iniziativa „impresa digitale“ il reparto Sviluppo d’impresa offre informazioni e una prima consulenza sull’e-commerce e „internet e diritto“. Soprattutto nella vendita le imprese avranno accesso a nuovi mercati e a nuovi clienti grazie all’utilizzo di nuovi strumenti e nuove tecnologie digitali. Sia nei casi in cui un’impresa consolidata vorrebbe integrare la propria rete di vendita tradizionale con un online-shop, sia nei casi in cui un’impresa start-up si costituisce in base ad un’idea brillante per un commercio elettronico, il reparto informa sulle disposizioni giuridiche più importanti da rispettare.

Go digital day

Il reparto Sviluppo d’impresa, in collaborazione con la Fiera di Bolzano e IDM Alto Adige, organizza nell’ambito della fiera MOCO 2018 una giornata informativa „Go digital day “. Il convegno si terrà nel padiglione della fiera MOCO e sarà indirizzato alle piccole e medie imprese che intendono cogliere le nuove opportunità derivanti dalla digitalizzazione. Il programma del convegno prevede un intervento introduttivo da parte di un keynote speaker, un successivo dibattito e una serie di workshop paralleli su temi specifici della trasformazione digitale.

Formazione del personale

Nell’ambito dell’iniziativa „impresa digitale“ alcuni collaboratori del reparto parteciperanno alla formazione per il personale camerale offerta da Unioncamere, in parte a distanza via videoconferenza, in parte in presenza agli incontri a Roma. L’obiettivo di questo percorso formativo è la formazione del personale camerale per ottimizzare le proprie offerte nell’ambito dell’iniziativa nazionale „Le Camere per l’innovazione digitale“.

SERVIZIO CREAZIONE D'IMPRESA

L'obiettivo del Servizio creazione d'impresa per il 2018 è portare avanti le iniziative di successo e consolidare la leadership di mercato nell'orientamento degli aspiranti imprenditori e imprenditrici. Le consulenze per aspiranti imprenditori e imprenditrici continueranno a essere riproposte in collaborazione con la Koinè soc.coop.r.l. Inoltre, proseguirà la collaborazione con l'Ordine degli Avvocati, iniziata in primavera del 2017, per consulenze specializzate sugli aspetti giuridici. Nell'ambito della formazione saranno riproposte le manifestazioni informative e gli incontri serali in collaborazione con il WIFI Formazione. Nel programma formativo 2018 sono previste nuove manifestazioni informative per le imprese "start up innovative". Su richiesta saranno offerte nuovamente, nell'ambito dell'iniziativa scuola-economia, anche le conferenze sulla creazione d'impresa per gli studenti delle scuole superiori. Un altro punto chiave dell'attività del Servizio creazione d'impresa rimane la diffusione della cultura del business plan in Alto Adige. Le persone interessate possono elaborare il proprio business plan online, che è a disposizione di tutti sul sito della Camera di commercio. In più esiste la possibilità di sottoporlo alla valutazione di un esperto.



Aperitivo Start up per giovani imprenditori/imprenditrici

Nel 2018 il servizio Creazione d'impresa organizza nuovi "Aperitivi Start up".

Tali occasioni offrono ai giovani imprenditori e imprenditrici la possibilità di discutere su temi concreti, di ottenere preziosi input da esperti e di scambiare opinioni. Gli incontri hanno anche lo scopo di costruire una rete tra i giovani imprenditori e imprenditrici.



SERVIZIO SUCCESSIONE D'IMPRESA

Il Servizio successione d'impresa della Camera di commercio di Bolzano sostiene gli imprenditori e le imprenditrici nella delicata fase del trasferimento della loro azienda oppure del subentro in un'azienda. L'obiettivo è la continuità aziendale. Anno per anno potenziali successori e imprenditori senior vengono sensibi-



lizzati ed informati sui molteplici aspetti legati alla successione ed incentivati a pianificare e concretizzare la successione d'impresa per tempo. Il Servizio organizza incontri o coaching per gli imprenditori o i successori interessati. Ogni successione d'impresa ha le proprie peculiarità e di ciò si deve tener conto. Nell'esercizio 2018 il Servizio svolgerà le seguenti iniziative:

- Convegno sulla successione d'impresa 2018
- incontri di consulenza in Camera di commercio
- lavoro di sensibilizzazione.

SERVIZIO COOPERAZIONE D'IMPRESA

La cooperazione d'impresa rappresenta una delle grandi sfide per le piccole e medie imprese altoatesine. Tuttavia la progettazione e la realizzazione di una cooperazione tra più partner incontrano spesso numerosi ostacoli, legati all'incapacità e qualche volta anche ad una scarsa volontà di cooperare. Anche nel 2018 il Servizio cooperazione d'impresa offrirà primi colloqui di consulenza gratuiti a tutte le imprese locali interessate a realizzare una cooperazione d'impresa, soprattutto fornirà informazioni sulle diverse opportunità e sulle diverse forme di cooperazione.

SERVIZIO "IMPRESA CHE CONCILIA LAVORO E FAMIGLIA"

Le imprese attente ad un clima di conciliazione rappresentano un elemento fondamentale per la società e l'economia. Maggiore è l'attenzione verso un ambiente di lavoro che concilia le esigenze della famiglia con quelle del lavoro, maggiore sarà la motivazione, l'impegno e la dedizione dei collaboratori. Una gestione che tenga conto della conciliazione si ripercuoterà positivamente sulla situazione familiare di

madri, padri e figli, ma inciderà anche sul rendimento e sulla disponibilità di dare il proprio contributo nella loro professione e permette in questo modo all'impresa un più efficiente impiego del personale con forme flessibili di lavoro. Anche nel 2018 il servizio "Impresa che concilia lavoro e famiglia" sarà interlocutore per imprese, organizzazioni e amministrazione pubblica e si impegnerà nella sensibilizzazione.



Grazie alla proficua collaborazione con l'Agenzia per la Famiglia della Provincia di Bolzano, Partner in vari progetti e campagne di sensibilizzazione sull'argomento "Impresa che concilia famiglia e lavoro", sarà possibile realizzare nuovamente numerose iniziative.

Audit "famigliaelavoro"

Dal 2009 il servizio Impresa che concilia lavoro e famiglia sostiene, in collaborazione con la competente Ripartizione provinciale l'introduzione della certificazione audit "famigliaelavoro" in Alto Adige. Il Servizio continuerà anche nel 2018 la sensibilizzazione sull'audit famigliaelavoro e affiancherà le imprese altoatesine attraverso consulenze nella loro politica del personale a sostegno delle famiglie. Fino al



2017 sono state certificate ben 59 imprese e organizzazioni attenti alla conciliazione famigliaelavoro e nell'anno 2018 si prevedono altre nuove imprese

per l'audit. Ogni anno il servizio Impresa che concilia lavoro e famiglia organizza, in collaborazione con la Provincia autonoma di Bolzano, un evento pubblico al Palazzo mercantile con relazioni per il conferimento dei certificati alle imprese che hanno ottenuto l'audit con successo.

Il Servizio assiste i dieci auditori certificati, accompagna ognuno di loro almeno una volta all'anno all'interno di un audit, organizza i corsi di formazione per gli auditori nonché incontri per lo scambio delle esperienze tra le imprese certificate. Il Servizio informa le imprese interessate all'audit offrendo consulenze in azienda, cura la realizzazione dell'audit e le singole fasi del procedimento.

Sulla base dei miglioramenti decise nel 2017 che riguardano il processo, nel 2018 si dovranno ancora elaborare alcuni moduli e documenti che poi verranno messi online sul sito dell'Agenzia per la famiglia della Provincia Autonoma di Bolzano.

Allo stesso modo si procederà con la nuova edizione dell'opuscolo "Aziende certificate nell'anno 2018" con i relativi profili delle aziende.

I dati raccolti tramite i questionari distribuiti nel 2017 agli imprenditori ed ai loro collaboratori/ici verranno analizzati ed elaborati ed i risultati comunicati ai vari gruppi di interesse ed ai media.

Verrà anche organizzata nel 2018 una visita best practice di una ditta certificata da parte dei membri del consiglio di audit.

Continua anche nel 2018 il lavoro della commissione tecnica introdotta nel 2017 per la valutazione della documentazione per l'audit famigliaelavoro. Valuterà la documentazione secondo criteri univoci per dare una raccomandazione al consiglio di audit per la concessione dei certificati.

Le azioni di marketing verranno ulteriormente intensificate per raggiungere un numero maggiore di imprese ed organizzazioni certificate.

SERVIZIO SICUREZZA PRODOTTI ED ETICHETTATURA ALIMENTARE

Prodotti alimentari e non, sono soggetti a oneri d'informazione verso l'acquirente e a requisiti minimi di sicurezza. Questo riguarda detentori di marchi propri, produttori e importatori di merci extra-UE. L'obbligo dell'utilizzo della lingua italiana nell'etichettatura porta al particolare coinvolgimento anche dei dettaglianti. Gli imprenditori sono resi edotti in colloqui personali sui documenti da redigere, sull'etichettatura ed obblighi di notifica. Sul sito istituzionale sono pubblicati gli argomenti in risposta ai quesiti più frequenti. Il servizio sostiene le istituzioni nell'elaborazione di soluzioni a disposizioni con effetti discorsivi sul mercato.

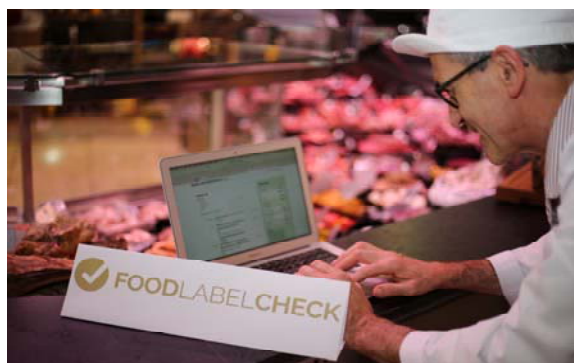
Servizio di etichettatura per prodotti alimentari

I responsabili di prodotto sono resi edotti delle indicazioni obbligatorie da riportare in etichetta e dei limiti posti nella pubblicità e presentazione del prodotto. Poiché le stesse regole si applicano anche in internet, sarà necessario prevedere un coordinamento con i nuovi servizi sul sostenimento della digitalizzazione delle imprese. Per il 2018 è attesa l'entrata in vigore del decreto sanzionatorio del regolamento n°1169/2011 recante l'informazione del consumatore. Sono previsti l'innalzamento degli importi

delle sanzioni, siccome aggiornamenti delle disposizioni nazionali concernenti i prodotti sfusi, la vendita tramite distributori automatici e il lotto. Per fare fronte al numero crescente di richieste, l'elaborazione scritta dei quesiti sarà sostituita dal confronto telefonico del problema assieme all'interessato. Le novità normative saranno presentate sul sito internet della Camera.

Food Label Check

Tramite l'applicazione www.foodlabelcheck.eu i produttori di generi alimentari trasformati solidi possono caricare le loro ricette e generare istantaneamente delle bozze di etichette corredate della dichiarazione nutrizionale e dei claim permessi. I costi per gli adattamenti e le ottimizzazioni sono condivisi delle Camere di commercio del Nordest, da Sondrio al Veneto, che in cambio ottengono l'accesso all'applicativo.



Nel 2018 la sfida consisterà nel miglioramento della facilità d'utilizzo e nell'introduzione di nuove funzioni, in coordinamento con il gestore informatico Infocamere.

Sicurezza dei prodotti e la marcatura CE



Il decreto legislativo 1° marzo 2001 n. 113 ha affidato alla Camera di commercio di Bolzano competenze in materia di vigilanza sulla sicurezza ed etichettatura dei prodotti di consumo del settore non-alimentare. Parte del compito istituzionale è l'azione preventiva mirata alla formazione dei responsabili di prodotto sugli oneri esistenti a livello europeo.

Questo comporta in concreto informazioni sulla documentazione da produrre, la procedura da seguire e l'applicazione delle informazioni e delle avvertenze.

Rimozione di oneri sulla sicurezza dei prodotti contraddittori

Imprenditori segnalano ai rappresentanti dell'economia contraddizioni nella normativa vigente. Il servizio elabora in coordinamento con gli enti competenti, proposte di miglioramento e sostiene interventi a livello provinciale, statale ed europeo. Progetti a lungo termine includono p.e. SSICA, la disposizioni sull'origine per prodotti non-alimentari e disposizioni concernenti equiparazione delle lingue nell'informazione del consumatore. Nel 2018 è approfondita la situazione di attori che non sono imprese ma che svolgono attività economiche. Per queste valgono gli stessi obblighi.

Iniziativa di Consulenza "Pronti per il Futuro 2018"

Con l'iniziativa denominata "Pronti per il futuro" la Camera di commercio continuerà ad offrire, anche nel prossimo esercizio, validi strumenti per supportare le imprese locali nei settori innovazione, brevetti e marchi, creazione e consolidamento d'impresa, successione d'impresa, sviluppo del personale, cooperazione d'impresa e impresa che concilia lavoro e famiglia. L'iniziativa offrirà consulenze specializzate coinvolgendo consulenti ed esperti esterni. La consulenza fornita dai collaboratori del Servizio sarà gratuita, mentre le consulenze specializzate individuali, con durata massima di quattro giornate, saranno parzialmente finanziate tramite contributi che potranno giungere al massimo fino al 50% dei costi. Le risorse saranno



messe a disposizione in parte dalla Camera di commercio ed in parte dalla Ripartizione economia e dalla Ripartizione innovazione della Provincia autonoma di Bolzano – Alto Adige. L'iniziativa, avviata nel 2004 come progetto pilota, ha riscontrato notevole successo e sempre più imprese apprezzano la rapidità e l'efficienza di questo servizio. Nel 2018 l'iniziativa proseguirà con la consueta formula che prevede un totale di 100 giornate di consulenza.

Partecipazione a fiere

Il reparto Sviluppo d'impresa parteciperà anche nell'anno 2018 alle due fiere di "Agridirect" e "The Modern Company" della Fiera di Bolzano. In occasione di entrambe le fiere saranno proposte relazioni specializzate da parte dei collaboratori.

Attività di relatore su richiesta di terzi

Nel 2018 i collaboratori dei reparti "Brevetti e marchi" e "Sicurezza prodotti ed etichettatura alimentare" svolgeranno l'attività di relatore per vari enti ed istituzioni. Visti i feedback positivi dei precedenti eventi proseguirà la collaborazione avviata nel 2015 con la scuola professionale "Gutenberg", il Südtiroler Bauernbund, la Libera Università di Bolzano, la IDM ed altre istituzioni. Anche nell'ambito dei corsi di formazione, organizzati in proprio dalla Camera di commercio di Bolzano, come ad esempio le offerte formative del WIFI e gli aperitivi start-up, saranno previste delle relazioni specializzate da parte dei collaboratori.

Convenzione con la Federazione Raiffeisen Südtirol

I clienti delle banche locali hanno dimostrato grande interesse alle tematiche della "creazione d'impresa" e "successione d'impresa". Su iniziativa della Federazione Raiffeisen Südtirol nel 2016 è stata avviata una collaborazione con alcune Banche Raiffeisen pilota al fine di offrire ai propri clienti una prima consulenza nelle filiali delle singole banche, prestata dai collaboratori dei rispettivi servizi camera-
li. Tale collaborazione continuerà nel 2018.

MANIFESTAZIONI

Nel 2018 sono previste le seguenti manifestazioni:

- organizzazione della "Giornata dell'innovazione 2018"
- 5° edizione del percorso di formazione per "responsabili dell'innovazione" (nov. 2018 – giugno 2019)
- 1 ciclo di manifestazioni sui diritti di proprietà industriale
- da 8 a 10 relazioni sui "brevetti e marchi" su richiesta delle scuole superiori
- da 1 a 3 relazioni sui „brevetti e marchi" su richiesta per istituzioni varie
- da 8 a 10 relazioni sulla "creazione d'impresa" su richiesta delle scuole superiori
- 3 aperitivi Start-up per giovani imprenditori/imprenditrici
- 1 interscambio di esperienze dei manager delle imprese certificate "famigliaelavoro"
- 1 offerta formativa per imprese certificate "famigliaelavoro" in collaborazione con WIFI Formazione
- 1 manifestazione formativa per gli auditori dell'audit "famigliaelavoro"
- collaborazione all'organizzazione degli "incontri di inizio anno 2018"

- relazioni sull'etichettatura alimentare su richiesta delle scuole superiori;
- relazioni sulla "sicurezza dei prodotti nel mercato unico" su richiesta delle scuole superiori;
- lezioni su richiesta di altre Camere di commercio sull'informazione del consumatore sui prodotti alimentari;
- workshops per imprese per presentare "Food Label Check".

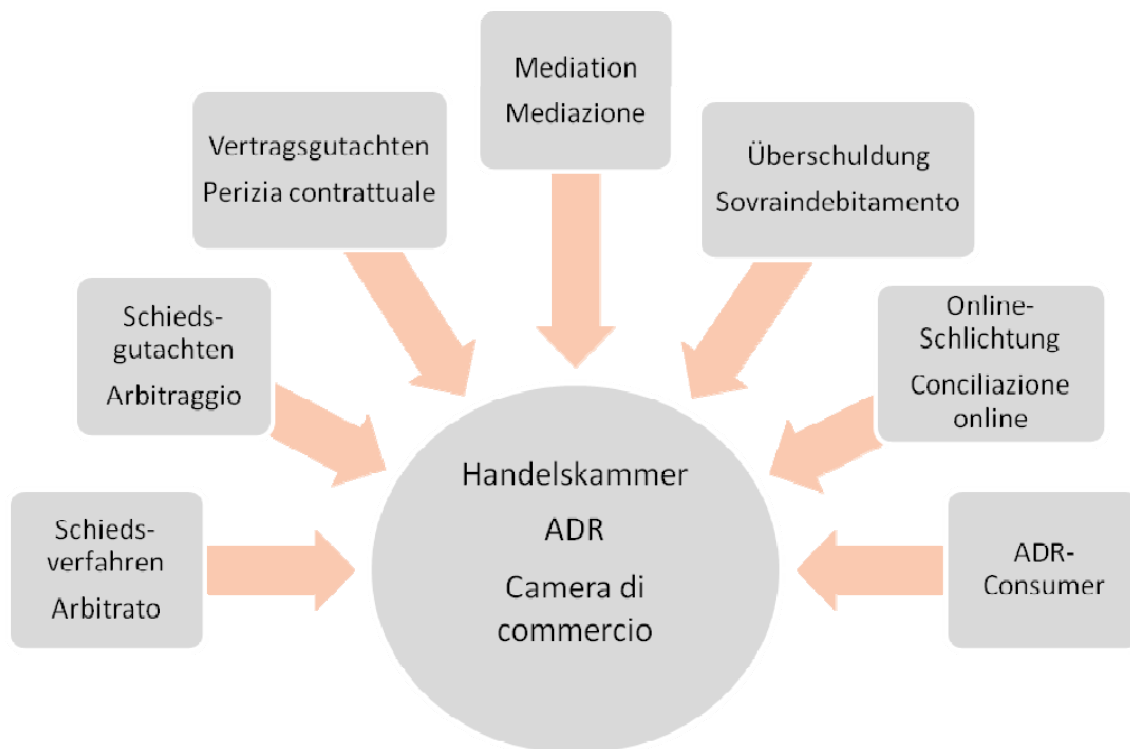


CAMERA ARBITRALE E GIUSTIZIA ALTERNATIVA

DALLA "CAMERA ARBITRALE" AL SETTORE "ADR - GIUSTIZIA ALTERNATIVA"

La Camera di commercio di Bolzano ha istituito, nel 1988, la propria Camera arbitrale per offrire alle imprese locali, ma anche a quelle italiane e straniere, un servizio efficiente nel settore della risoluzione alternativa di controversie. I servizi ADR della Camera di commercio si sono sviluppati molto velocemente negli ultimi anni. L'importanza dei procedimenti arbitrali è cresciuta lentamente ma in maniera continuativa: nel 2003 è stato introdotto il servizio di mediazione facoltativa che poi è stato sostanzialmente sostituito dall'Organismo di mediazione della Camera di commercio, accreditato ai sensi del d.lgs 28/2010. Nel 2016 sono stati istituiti il servizio ODR-Consumer e l'Organismo per la gestione delle crisi da sovraindebitamento (OCC). Nel 2017 sono in corso i lavori preparativi per istituire il servizio ADR-Consumer (ai sensi del Regolamento europeo 524/2013), che dovrebbe avviare la sua attività nel 2018.

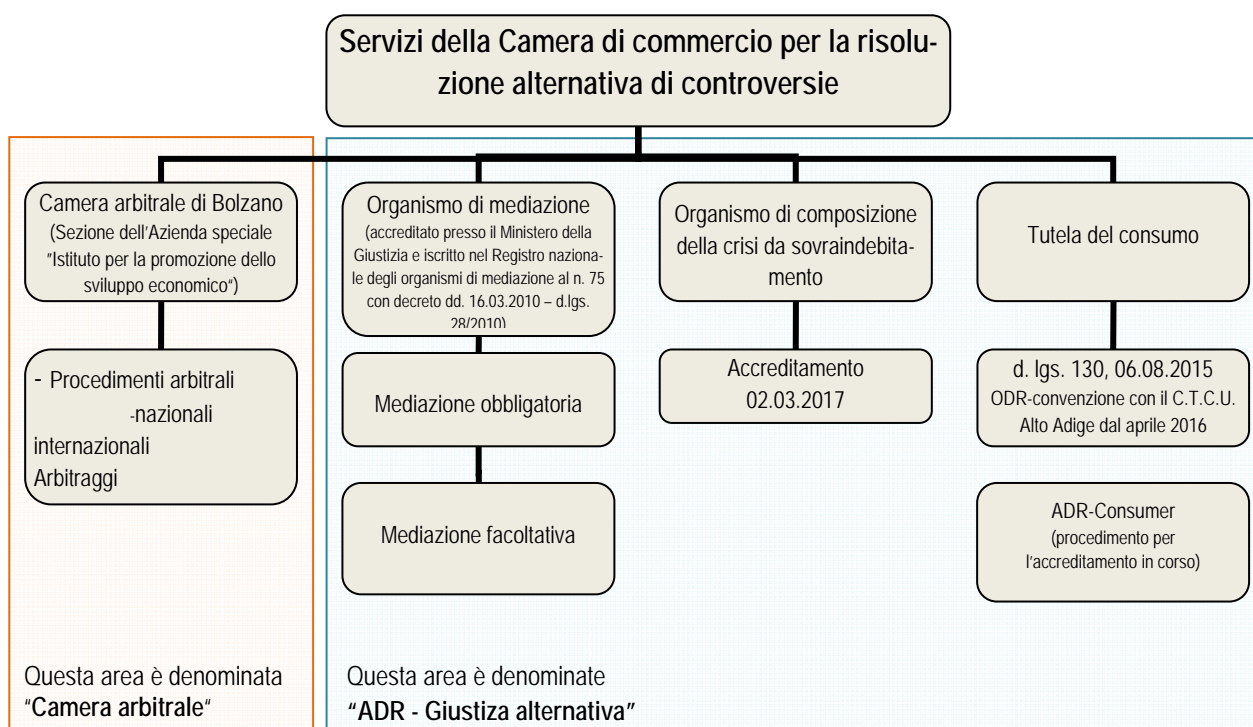
I servizi della Camera arbitrale e del reparto "ADR – Giustizia alternativa"



I principali obiettivi del 2018:

- Un orientamento più internazionale della Camera arbitrale; il progetto è stato avviato nel 2016.
- Rafforzamento dell'Organismo di composizione della crisi da sovraindebitamento (OCC); l'Organismo è stato istituito nel 2016. Nel 2017 la Camera di commercio pubblica un bando per la selezione di 15 nuovi Gestori della crisi, da iscrivere nell'elenco dei Gestori della Camera di commercio di Bolzano.
- Mediazione nella successione d'impresa: Organizzazione di un seminario e di un convegno con la Prof. Lis Ripke per sensibilizzare gli imprenditori altoatesini verso una pianificazione tempestiva della successione d'impresa.
- Nuove attribuzioni in materia di tutela del consumatore; nel 2016 è stato svolto, in collaborazione con il C.T.C.U. Alto Adige, il primo "procedimento-ODR" (Online Dispute Resolution). Per 2018 è pianificato di ricevere l'accREDITAMENTO da parte del Ministero dello sviluppo economico.
- Istituzione del nuovo Organismo ADR-Consumer. È in corso il procedimento per l'accREDITAMENTO.

Razionalizzazione dell'immagine



Considerato il numero e la diversità dei servizi offerti, diventa necessario razionalizzare l'immagine cercando di non generare confusione presso i clienti. È importante che i clienti abbiano un solo interlocutore come punto di riferimento. L'intera area di servizi sarà suddivisa in due macro-aree:

- Area "Camera arbitrale": Quest'area comprende i procedimenti arbitrali, gli arbitraggi e le perizie contrattuali. L'amministrazione della "Camera arbitrale" compete all'"Istituto per la promozione dello sviluppo economico", azienda speciale camerale.
- Area "ADR - Giustizia alternativa": Quest'area comprende la mediazione, l'Organismo per la composizione della crisi da sovraindebitamento, la conciliazione online per consumatori e il nuovo settore ADR-Consumer ex regolamento UE 524/2013. L'amministrazione di questa area compete alla Camera di commercio.

Sarà mantenuta la consolidata suddivisione delle attività in due macrosettori d'intervento:

- a) Gestione dei procedimenti ADR e
- b) Azioni di sensibilizzazione e promozione.

SETTORE D'INTERVENTO: GESTIONE DEI PROCEDIMENTI ADR

Le semplificazioni per i clienti in sintesi

Misura	Realizzazione	Vantaggio per i clienti
Servizi presso le sedi staccate a Bressanone, Brunico e (in funzione dal 2017) Lana	continua	Distanze più brevi, riduzione dei costi, risparmio di tempo, location maggiormente gradite dai clienti
Mediazione a Lana: aumento del numero dei procedimenti, sfruttare maggiormente il potenziale	2018	Distanze più brevi, riduzione dei costi, risparmio di tempo, location maggiormente gradite dai clienti
Introduzione pagamento bancomat (per ora solo nella sede di Bolzano)	completato	Semplificazione dei pagamenti, nessuna spesa di bonifico a carico dei clienti, risparmio di tempo
Razionalizzazione dell'immagine	completato	I clienti devono avere un solo interlocutore come punto di riferimento

Rafforzamento dei collegamenti internazionali della Camera arbitrale	2016/2017/ 2018	Le aziende internazionali possono svolgere procedure in lingua inglese ; una rete più forte con camere arbitrali estere (Vienna e Monaco di Baviera, in primo luogo)
Introduzione del bollo informatico	2018	I clienti non devono più consegnare i documenti cartacei ma possono inviare i documenti via PEC insieme a tutte le marche da bollo
Camera arbitrale: unificazione dei procedimenti di arbitraggio e di perizia contrattuale	2018	L'offerta di servizio unitario di perizia è meno perturbante per i clienti

Camera arbitrale: Procedimenti arbitrali, arbitraggi e perizie contrattuali

La Camera arbitrale ha gestito, dal 1988 – anno di fondazione – 391 procedimenti (dato aggiornato a settembre 2017) raggiungendo un grado di soddisfazione dei clienti del 96%. La durata media dei procedimenti è diminuita leggermente da 170 a 164 giorni. Con la revisione del Regolamento arbitrale si punta ad una ulteriore diminuzione.



Il grado di soddisfazione dei clienti viene rilevato continuamente. Questo estratto dell'analisi sull'immagine mostra, che i servizi della Camera arbitrale sono molto apprezzati.

Per l'esercizio 2018 sono attesi circa 18 nuovi procedimenti di arbitrato, arbitraggio o perizia contrattuale.

ADR – GIUSTIZIA ALTERNATIVA: Mediazione, Organismo di composizione delle crisi da sovraindebitamento (OCC), Servizio ODR e ADR-Consumer

Organismo di mediazione

L'Organismo di mediazione resterà anche nel prossimo esercizio un servizio della Camera di commercio mentre il coordinamento dell'Organismo rimane compito della Camera arbitrale e sarà gestito dalla Segreteria della Camera di commercio. Questo modello organizzativo offre il vantaggio che i clienti hanno un solo interlocutore presso il quale trovano un servizio unitario e completo.

Nel 2018 il numero dei procedimenti è destinato ad aumentare esiguamente; si raggiungeranno i 365 procedimenti di mediazione. Il personale preposto partecipa agli incontri di mediazione, gestisce la redazione dei verbali e svolge i necessari lavori di segreteria. Nel 2018 il personale dovrà sostenere un maggior numero di ore di lavoro straordinario rispetto al 2017. Ogni martedì si svolgono trasferte di lavoro a Brunico, quasi ogni lunedì a Lana e, quasi ogni venerdì, a Bressanone.

Per un servizio di qualità sono a disposizione l'attrezzatura necessaria e una vettura aziendale (in collaborazione con il WIFI-Formazione). Con le risorse umane attualmente disponibili, nel complesso, l'Organismo di mediazione può gestire giornalmente fino a 5 e, eccezionalmente, fino a 7 incontri di mediazione.

Due particolari novità del 2017 sono state l'introduzione di un contributo spese per i rinvii chiesti a brevissimo termine e l'istituzione di uno sportello bancomat. Le disposizioni normative prevedono che l'Organismo di mediazione, oltre ai costi di avvio stabiliti dalla legge, può riscuotere anche le spese di amministrazione documentate. Considerato che le parti chiedono una media annua di circa 600 rinvii di incontri di mediazione precedentemente fissati, è stata svolta una analisi dei costi. Ogni rinvio ha un costo medio a carico dell'Organismo di mediazione così composto: un'ora di lavoro, costi per mail, telefono, spese di fax e spese per lettere raccomandate, nonché spese legate ai messaggi di posta elettronica certificata; inoltre, consumo di energia elettrica, climatizzazione, servizi di portineria, prenotazione e gestione sale, spese di trasferta se i rinvii sono richiesti poco prima degli incontri di mediazione. Inol-

tre, la Gestione dei numerosi rinvii rallenta il servizio offerto ai clienti, poiché le sale prenotate e non utilizzate, non permettono l'organizzazione di altri incontri. Per coprire almeno parzialmente il costo di questo servizio aggiuntivo a favore del cliente, è stato introdotto un contributo spese forfettario di Euro 30,00 per ogni rinvio.

Organismo per la composizione delle crisi da sovraindebitamento (OCC), ODR-Consumer e ADR-Consumer

Nella seconda metà dell'anno 2016 sono stati introdotti questi due nuovi servizi. Il servizio ODR-Consumer è dedicato ai procedimenti di conciliazione online tra consumatori e negozi online, seguendo il motto: "Chi compra online, deve anche avere la facoltà di reclamare online!" Il servizio viene offerto in collaborazione con il C.T.C.U. Alto Adige. Nel 2018 sono attesi 3 nuovi procedimenti.

Nel corso del 2018 la Camera di commercio intende far accreditare presso il Ministero della Giustizia il protocollo di intesa con il CTCU per la gestione delle controversie ODR-Consumer e il nuovo servizio ADR-Consumer.

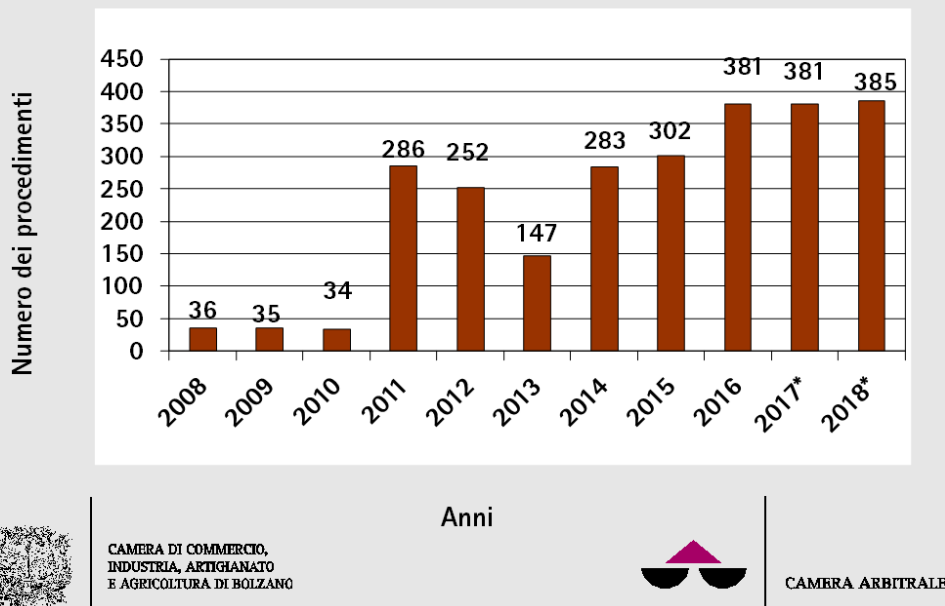
L'Organismo per la composizione delle crisi da sovraindebitamento ha individuato, in autunno del 2016, cinque Gestori della crisi. In autunno 2017 è in corso un bando per l'iscrizione di 15 nuovi Gestori della crisi che saranno iscritti nell'elenco nelle prime settimane del 2018. Per questo servizio possono essere stimati 10 procedimenti nel corso dell'anno 2018.

Anno:	2018(*)	2017(*)	2016	2015
Numero delle udienze, di cui	760	730	701	521
• Arbitrati e perizie	55	45		
• Mediazioni	672	665		
• Incontri presso l'OCC	20	15		
• Conciliazione – Online	8	5		
• Procedimento ADR	5	0		

Numero delle udienze per anno, Camera arbitrale e Giustizia alternativa.

(*) = stima

Sviluppo



Il grafico comprende tutta l'offerta di servizi ADR: Procedimenti arbitrali, arbitraggi, perizie contrattuali, mediazioni facoltative ed obbligatorie, nonché ODR-Consumer, OCC e il nuovo servizio ADR-Consumer.

(*) = stima

SETTORE D'INTERVENTO: AZIONI DI SENSIBILIZZAZIONE E PROMOZIONE

Organizzazione di corsi per arbitri, mediatori e gestori della crisi

Durante l'esercizio 2018 la Camera arbitrale organizzerà un convegno per presentare il nuovo Regolamento arbitrale.

Nel settore della mediazione, invece, la Camera di commercio non organizzerà, nel 2018, corsi di formazione base per mediatori, considerato l'elevato grado di saturazione del mercato. Si punterà, invece, a fornire un'offerta di seminari mirati, per rafforzare la qualificazione dei mediatori iscritti. Anche nel 2018 l'Organismo di mediazione collaborerà con la società di formazione accreditata dal Ministero della Giustizia Omologhia srl di Padova, in questo momento l'unico partner sul mercato in grado di offrire una formazione in lingua italiana e in lingua tedesca, riconosciuta dal Ministero.

L'Unione Giovani Dottori Commercialisti di Bolzano organizza in collaborazione con l'Ordine dei dottori commercialisti ed esperti contabili della provincia di Bolzano e con la Camera di commercio di Bolzano una formazione specifica per i Gestori della crisi. La formazione comincia il 21.09.2017 e dura fino al 27.10.2017. L'iscrizione dei nuovi gestori è prevista per il 2018.

Con la Libera Università di Bolzano è stato ponderato un comune progetto di formazione per Gestori della crisi. La pianificazione di questa misura non può essere intrapresa, a causa dei costi elevati.

Semiario e convegno sulla "mediazione nella successione d'impresa"

In primavera 2018 l'Organismo di mediazione organizzerà, in collaborazione con l'associazione Medianda, un seminario e un convegno sulla "mediazione nella successione d'impresa". La relatrice sarà la prof.ssa Lis Ripke. La prof. Ripke lavora come avvocato, mediatrice, professore incaricato delle Università di Heidelberg e Barcelona e come formatrice di mediatori. Si è, inoltre, specializzata nel settore della mediazione familiare.

Giornata della mediazione

Il 16 settembre 2016 l'Organismo di mediazione ha organizzato, in collaborazione con l'Ordine forense di Bolzano, la prima giornata altoatesina della mediazione alla quale hanno partecipato oltre 100 ospiti. Considerato il successo della manifestazione, l'evento sarà riproposto il 18 giugno 2018, in occasione della giornata internazionale della mediazione.

Organizzazione di iniziative d'impulso

Considerate le risorse limitate a disposizione, nel 2018 non saranno organizzate iniziative d'impulso e serate informative.

Accordi con le Associazioni di categoria

La Camera arbitrale e/o l'Organismo di mediazione della Camera di commercio hanno sottoscritto accordi specifici con alcune Associazioni di categoria, per semplificare lo svolgimento delle procedure a vantaggio dei propri iscritti. Nel 2011 l'Associazione degli imprenditori ha stipulato un accordo con l'Organismo di mediazione; un ulteriore accordo è stato sottoscritto con l'Unione agricoltori e coltivatori diretti sudtirolesi nel novembre 2012. La stessa associazione ha poi sottoscritto, nel 2014, un nuovo accordo per lo svolgimento di perizie contrattuali nelle controversie che potrebbero nascere nel settore

dell'impiego di fitofarmaci e anticrittogamici e lo ha rinnovato nel 2017. Nel 2016 e nel 2017 il C.T.C.U. Alto Adige ha stipulato un accordo con la Camera di commercio con l'obiettivo di offrire un servizio di conciliazione online (ODR-Consumer) nell'ambito della tutela dei consumatori. Nel 2018 questi accordi saranno rinnovati.

Comunicazione e relazioni con il pubblico

Anche durante il prossimo esercizio la Camera arbitrale e il settore Giustizia alternativa (ADR) collaboreranno strettamente con l'Ufficio per la comunicazione della Camera di commercio per svolgere una mirata e ampia attività di informazione. Il rapporto con i media si concentrerà in primo luogo sulla collaborazione con i due settimanali economici in lingua tedesca "Südtiroler Wirtschaftszeitung" e "WIKU". Allo stesso tempo la Camera arbitrale promuoverà la propria offerta di servizi anche sulla rivista della Camera di commercio "per l'economia". Inoltre saranno curati i contatti con i media più significativi dell'Alto Adige.

Utilizzo della lingua inglese

Dopo il completamento dei lavori di revisione del Regolamento arbitrale la Camera arbitrale lo farà tradurre in inglese, compresi tutti i documenti informativi. Per realizzare il progetto con maggiore efficienza e per limitare i costi si cercheranno cooperazioni esterne. I lavori per la realizzazione del progetto sono in corso come previsto.

Con la revisione del Regolamento arbitrale si intende promuovere particolarmente l'autonomia delle parti e l'uso di diverse lingue del procedimento. Queste misure dovrebbero agevolare la Camera arbitrale a renderla più attrattiva per procedimenti internazionali.

AMMINISTRAZIONE

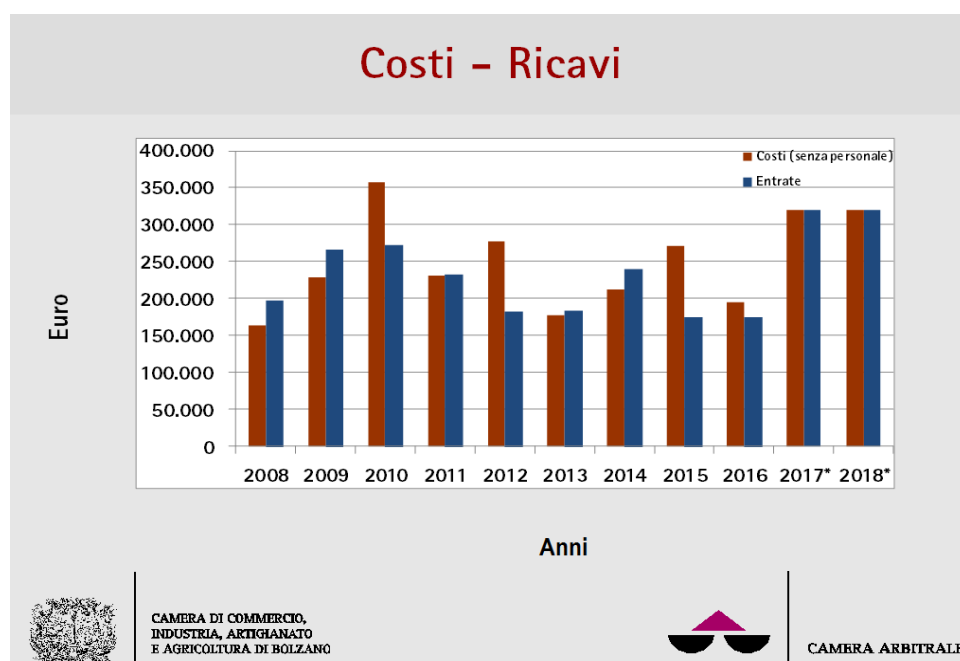
Oneri di amministrazione

La Camera di commercio gestisce la propria offerta ADR tramite due piattaforme:

- a) Azienda speciale "Istituto per la promozione dello sviluppo economico", alla quale appartiene la Camera arbitrale e
- b) la Camera di commercio stessa, la quale amministra l'area "ADR - Giustizia alternativa".

Per questo motivo i costi e i ricavi dell'Organismo di mediazione, dell'OCC, del servizio "ODR – conciliazione online" e del servizio ADR-Consumer non sono riportati in questo programma.

I costi di gestione della Camera arbitrale e del settore ADR – Giustizia alternativa sono coperti dalle entrate generate dai servizi offerti. Le entrate dell'Organismo di mediazione coprono anche tutti i costi del personale e generano un modesto avanzo di gestione, parzialmente destinato alla copertura dei costi del personale della Camera arbitrale. Il progetto straordinario di tradurre il Regolamento arbitrale e tutti i documenti informativi in lingua inglese dovrà essere coperto da un contributo della Camera di commercio. Un contributo da parte dell'EEN è stato esaminato, ma l'erogazione non è possibile. Specifiche disposizioni normative regolano, invece, le tariffe dell'Organismo per la composizione delle crisi da sovraindebitamento.



(*) = stima

Il grafico comprende i costi e i ricavi della Camera arbitrale della Camera di commercio. I costi del personale sono in parte coperti da contributi della Camera di commercio e non sono inseriti in questo grafico. Anche i costi e i ricavi dell'Organismo di mediazione non compaiono, perché rientrano nel programma della Camera di commercio.

Una buona parte dei costi di amministrazione della Camera arbitrale riguarda la notificazione degli atti attraverso il servizio degli Ufficiali giudiziari. Lentamente si sta affermando, anche per gli atti della Camera arbitrale, la notifica attraverso la posta elettronica certificata (PEC). L'Organismo di mediazione, invece, notifica gli atti utilizzando i servizi di Posteitaliane spa, comunicazioni fax e, sempre più spesso,

la posta elettronica certificata (PEC). Nel 2018 la possibilità di inviare documenti via fax sarà abolita perché questo strumento è diventato obsoleto e sostituito con mezzi elettronici.

Riforma delle Camere di commercio e ripercussioni sull'offerta di procedure ADR

L'obiettivo che il Governo persegue con la riforma delle Camere di commercio prevede, tra l'altro, che la Camera arbitrale, gli Organismi di mediazione e di sovraindebitamento, ecc. operino "in convenzione" con altri enti pubblici o privati. Queste disposizioni non introdurranno cambiamenti significativi nel settore ADR della Camera di commercio di Bolzano. Infatti, la Camera di commercio coopera già con diverse associazioni di categoria e il C.T.C.U. Alto Adige. Nel campo della crisi da sovraindebitamento verrà valutata un'eventuale collaborazione con la Consulenza debitori della Caritas, mentre con la Libera Università di Bolzano è stato ponderato un progetto di formazione per Gestori della crisi che non può essere attivato al momento. Con l'Ordine dei dottori commercialisti e esperti contabili verrà intrapresa una formazione per Gestori della crisi. Queste cooperazioni potranno essere ampliate efficientemente, nel rispetto dei principi di riforma.

Sportello di conciliazione nell'ambito assicurativo, in materia di subfornitura nelle attività produttive e altri ambiti

In materia di subfornitura nelle attività produttive, affiliazione commerciale e nell'ambito assicurativo il tentativo di conciliazione è ora disciplinato dal d.lgs. 28/2010 e successive modifiche. Le relative competenze sono transitate all'Organismo di mediazione della Camera di commercio di Bolzano.

COMUNICAZIONE

Il reparto Comunicazione lavora sia per la Camera di commercio che per la sua Azienda speciale Istituto per la promozione dello sviluppo economico. Nel 2018 saranno portate avanti le consuete campagne sui media, ovvero le pagine pubbliedazionali sulla SWZ, sul WIKU e sul Corriere dell'Alto Adige nonché le campagne radiofoniche "Economia in diretta" e "Zukunftsforum Wirtschaft" sulle radio altoatesine. Inoltre sarà nuovamente stampato il giornale "Per l'economia" della Camera di commercio in tedesco e italiano. Nel 2018 sono pianificate otto edizioni. L'attività del reparto Comunicazione comprende la realizzazione di comunicati stampa, l'organizzazione di conferenze e viaggi stampa, l'aggiornamento quotidiano dell'archivio stampa, l'allestimento di rassegne stampa, la realizzazione dell'analisi della risonanza che l'attività del reparto Comunicazione ha sui media, l'aggiornamento dell'archivio delle foto, del corporate design e del sito web della Camera di commercio. Anche nel 2018 il reparto Comunicazione parteciperà all'organizzazione di manifestazioni dei vari reparti della Camera e si occuperà della copertura mediale degli eventi e presentazioni dell'ente. Un'area importante dell'attività è anche la comunicazione interna indirizzata alle collaboratrici e ai collaboratori e la cura dei canali social media.

L'attività del reparto Comunicazione viene svolta prevalentemente attraverso l'azienda speciale Istituto per la promozione dello sviluppo economico. Le spese di amministrazione e del personale vengono sostenute direttamente dalla Camera di commercio.

Il compito del reparto è svolgere un lavoro di comunicazione mirato, equilibrato e di alta qualità, con l'obiettivo di informare continuamente le imprese e di migliorare l'immagine pubblica di cui gode l'ente. Intensificare a lungo termine le relazioni pubbliche consente di comprendere meglio il sistema economico e le leggi che governano l'economia nonché l'attività della Camera di commercio.

Raggiungere tale obiettivo significa attuare i seguenti programmi:

- Consolidamento dell'attività principale del reparto Comunicazione: il reparto si occupa di scrivere e di inviare comunicati stampa, organizzare le conferenze stampa, realizzare le pagine della Camera di commercio per la SWZ, il WIKU e il Corriere dell'Alto Adige, di predisporre la rivista camerale "Per l'economia" e di organizzare le rubriche radiofoniche "Economia in diretta" e "Zukunftsforum Wirtschaft" sulle radio altoatesine;
- Aggiornamento quotidiano dell'archivio stampa digitale. In tal modo è possibile realizzare velocemente le rassegne stampa che forniscono un quadro della presenza della Camera di commercio nei media. Inoltre, l'archivio stampa digitale funge come banca dati per analizzare la frequenza con la quale le informazioni divulgate dal reparto vengono pubblicate;

- Utilizzo dei calendari "Comunicazione" e "Stampa" come strumenti strategici per la pianificazione dell'attività di comunicazione;
- Pianificazione di campagne stampa e predisposizione dei relativi piani media per la Camera di commercio e le sue Aziende speciali;
- Aggiornamento e gestione sistematica dell'archivio fotografico digitale;
- Aggiornamento del sito internet della Camera di commercio, costante miglioramento della facilità di accesso per i clienti;
- Aggiornamento e ampliamento del corporate design della Camera di commercio nonché verifica della sua corretta applicazione;
- Miglioramento continuo della comunicazione interna, anche attraverso l'invio regolare di una newsletter interna a collaboratrici e collaboratori;
- Allestimento e cura dei canali social media della Camera di commercio;
- Sostegno agli altri reparti della Camera di commercio nella redazione nonché correzione di testi e materiali stampati;
- Cura costante dei rapporti con i media per intensificare la reciproca collaborazione.

RELAZIONE DEL PRESIDENTE AL PREVENTIVO 2018

L'Istituto per la promozione dello sviluppo economico, quale azienda speciale della Camera di commercio di Bolzano, ne rappresenta il braccio operativo nella gestione di tutta una serie di attività finalizzate a supportare le imprese della Provincia autonoma di Bolzano nei seguenti settori:

- IRE – Istituto di ricerca economica
- WIFI – Formazione
- Innovazione e sviluppo d'impresa
- Camera arbitrale
- Comunicazione

Ad aprile 2017 il Consiglio camerale ha deliberato di partecipare a due progetti nazionali in materia di digitalizzazione delle imprese ed in materia di promozione dell'alternanza scuola-lavoro. I progetti, finanziati da una maggiorazione del 20% applicata al diritto camerale, hanno una durata di tre anni e verranno coordinati dall'Unioncamere. Le singole attività verranno svolte dalla Camera di commercio con il supporto dell'Istituto per la promozione dello sviluppo economico. Alla fine dell'esercizio 2017 i progetti risultano avviati e nel preventivo sono stati previsti, pertanto, i costi che dovranno essere imputati all'anno 2018.

Passiamo, ora, ad una sintetica analisi delle poste di bilancio preventivo 2018.

Risultato d'esercizio

Il preventivo chiude in pareggio.

Ricavi ordinari

I proventi da servizi sono previsti in linea con quanto si presume di contabilizzare nel bilancio dell'esercizio corrente.

Tra i ricavi ordinari è stato previsto un finanziamento camerale maggiore a quello del 2017 in quanto la Camera dovrà finanziare le attività svolte dall'azienda speciale relativamente ai progetti citati nelle premesse riguardanti la digitalizzazione delle imprese e l'alternanza scuola-lavoro.

Costi di struttura e costi istituzionali

Tra i costi di struttura sono stati previsti degli oneri del personale maggiori a quelli dell'esercizio 2017 in quanto dovranno essere assunti dei nuovi collaboratori presso l'IRE-Istituto di ricerca economica.

Relativamente ai costi istituzionali sono stati previsti degli stanziamenti aggiuntivi rispetto al preconsuntivo 2017 che riguardano, soprattutto, le iniziative che verranno svolte relativamente ai due progetti nazionali sulla digitalizzazione delle imprese e sull'alternanza scuola-lavoro.

Proventi ed oneri finanziari e straordinari

Gli interessi attivi percepiti dall'Istituto cassiere Banca Popolare di Sondrio per le giacenze depositate sui due conti dell'Istituto sono stati preventivati in linea con le somme che si presume di accertare alla chiusura del corrente esercizio.

Investimenti

Gli investimenti previsti ammontano a 100.000 Euro destinati, tra l'altro, a finanziare la sostituzione di parte del hardware e del software delle aule corsi.

On. Dr. Michl Ebner
Presidente

VOCE	PRECONSUNTIVO AL 31.12.2017	PREVENTIVO 2018						
		TOTALE	WIFI - FORMAZIONE	IRE - ISTITUTO DI RICERCA ECONOMICA	INNOVAZIONE E SVILUPPO D'IMPRESA	CAMERA ARBITRALE	COMUNICAZIONE E AMMINISTRAZIONE	
A) RICAVI ORDINARI								
1)	Proventi da servizi	2.297.000	2.297.400	397.000	12.000	154.200	210.000	1.524.200
2)	Altri proventi o rimborsi	17.000	17.000	0	0	0	0	17.000
3)	Contributi da organismi comunitari	24.000	24.000	0	0	0	0	24.000
4)	Contributi regionali o da altri enti pubblici	732.300	624.000	300.000	200.000	124.000	0	0
5)	Altri contributi	0	0	0	0	0	0	0
	Contributo della Camera di commercio	3.000.000	3.341.500	56.000	0	232.800	0	3.052.700
	TOTALE A)	6.070.300	6.303.900	753.000	212.000	511.000	210.000	4.617.900
B) COSTI DI STRUTTURA								
6)	Organi istituzionali	60.000	60.800	0	6.000	0	23.000	31.800
7)	Personale	2.173.000	2.295.000	0	0	0	0	2.295.000
8)	Funzionamento	1.100.000	1.130.000	92.100	58.150	10.540	4.700	964.510
9)	Ammortamenti ed accantonamenti	1.305.000	1.301.220	0	0	0	0	1.301.220
	TOTALE B)	4.638.000	4.787.020	92.100	64.150	10.540	27.700	4.592.530
C) COSTI ISTITUZIONALI								
10)	Spese per progetti e iniziative	1.461.700	1.551.280	539.900	181.300	468.380	147.000	214.700
	TOTALE C)	1.461.700	1.551.280	539.900	181.300	468.380	147.000	214.700
D) GESTIONE FINANZIARIA								
11)	Proventi finanziari	43.400	42.900	0	0	0	0	42.900
12)	Oneri finanziari	0	0	0	0	0	0	0
	TOTALE D)	43.400	42.900	0	0	0	0	42.900
E) GESTIONE STRAORDINARIA								
13)	Proventi straordinari	2.000	2.000	0	0	0	0	2.000
14)	Oneri straordinari	- 16.000	- 10.500	0	- 1.000	- 3.000	- 2.500	- 4.000
	TOTALE E)	- 14.000	- 8.500	0	- 1.000	- 3.000	- 2.500	- 2.000
F) RETTIFICHE DI VALORE ATTIVITA' FINANZIARIE								
15)	Rivalutazioni	0	0	0	0	0	0	0
16)	Svalutazioni	0	0	0	0	0	0	0
	TOTALE F)	0	0	0	0	0	0	0
DISAVANZO/AVANZO ECONOMICO D'ESERCIZIO		0	0	121.000	- 34.450	29.080	32.800	-148.300
G) INVESTIMENTI								
17)	Immobilizzazioni immateriali	1.000	1.000	0	0	0	0	1.000
18)	Immobilizzazioni materiali	99.000	99.000	26.000	0	0	0	73.000
19)	Immobilizzazioni finanziarie	0	0	0	0	0	0	0
	TOTALE G)	100.000	100.000	26.000	0	0	0	74.000

RELAZIONE DEL COLLEGIO DEI REVISORI DEI CONTI

Il giorno 10 ottobre 2017 si è riunito, in una sala presso la sede camerale in via Alto Adige n. 60, il Collegio dei revisori dei conti dell'Istituto per la promozione dello sviluppo economico, azienda speciale della Camera di commercio di Bolzano.

Alle ore 09.30 sono presenti i signori:

- dott. Günther ÜBERBACHER - Presidente,
- dott.ssa Barbara GIORDANO - Componente,
- dott.ssa Carmen SEIDNER - Componente.

Assiste alla verifica il Dr. Luca Filippi nella sua qualità di direttore dell'ufficio contabilità, coadiuvato dalla Sig.ra Irene Langebner e dal Dr. Daniel Hofmann.

- omissis -

Programma di attività e preventivo 2018

Il Collegio dei revisori dei conti è chiamato, ai sensi dell'articolo 9, comma 3, lettera d), dello Statuto dell'ente, ad esprimere le proprie valutazioni in ordine, principalmente, alla compatibilità finanziaria del programma di attività e preventivo predisposto.

Il documento illustra il programma che l'Istituto, attraverso i vari reparti, intende sviluppare nel corso del prossimo esercizio. Il documento verrà corredato da una relazione illustrativa del Presidente.

L'attività può essere riassunta come segue:

Voci di costo/ricavo	Importi complessivi
A) Ricavi ordinari	
1) Proventi da servizi	2.297.400
2) Altri proventi o rimborsi	17.000
3) Contributi da organismi comunitari	24.000
4) Contributi regionali o da altri enti pubblici	624.000
5) Altri contributi	0
Contributo della Camera di commercio	3.341.500
Totale (A)	6.303.900
B) Costi di struttura	
6) Organi istituzionali	60.800
7) Personale	2.295.000
8) Funzionamento	1.130.000
9) Ammortamenti e accantonamenti	1.301.220
Totale (B)	4.787.020
C) Costi istituzionali	
10) Spese per progetti e iniziative	1.551.280
Totale (C)	1.551.280
D) Gestione finanziaria	42.900
E) Gestione straordinaria	-8.500
F) Rettifiche di valore di attività finanziarie	0
Disavanzo/Avanzo economico d'esercizio	0
Investimenti	100.000

I costi istituzionali che si riferiscono direttamente alle attività svolte dai singoli settori sono stati così suddivisi:

WIFI – Formazione	539.900
IRE – Istituto di ricerca economica	181.300
Innovazione e sviluppo d'impresa	468.380
Camera arbitrale	147.000
Comunicazione e altre iniziative e progetti	214.000
Totale costi istituzionali	1.551.280

Il preventivo 2018 è stato redatto tenendo conto delle attività che verranno svolte per i due progetti "Punto impresa digitale" e "Alternanza scuola-lavoro". Il finanziamento di tali attività è garantito da un maggior contributo camerale, derivante da una maggiorazione del diritto camerale del triennio 2017 – 2018 – 2019 pari al 20%. Tra i contributi è stato previsto, oltre al contributo provinciale ai sensi della legge n. 7/2000, il trasferimento da parte dell'Unione europea a favore dell'Istituto per la gestione dell'EEN (Enterprise Europe Network).

Il preventivo 2018 prevede investimenti pari a 100.000 Euro e chiude in pareggio come previsto dalla normativa.

Il Collegio:

- preso atto che i costi di struttura incidono nella misura del 75% sul totale della spesa (costi per il personale camerale distaccato e proprio 36%, organi istituzionali e oneri di funzionamento 19%, ammortamenti e accantonamenti 20%) e che tale voce comprende anche gli oneri di gestione dell'immobile camerale;
- rilevato che i finanziamenti pubblici rappresentano 63% delle entrate (Camera di commercio 53%, Provincia autonoma 10%),
- accertato il pareggio finanziario e l'equilibrio economico del preventivo,

esprime parere favorevole

all'approvazione del programma di attività e preventivo per l'esercizio 2018, nella versione proposta dalla presidenza dell'Istituto.

Nell'esecuzione il programma è subordinato, sia per la parte finanziata dalla Camera di commercio di Bolzano, sia per la parte finanziata dalla Provincia autonoma di Bolzano, all'ottenimento di idoneo impegno da parte dei due enti.

La riunione è tolta alle ore 11.00 previa redazione e sottoscrizione del presente verbale.

IL PRESIDENTE DEL COLLEGIO

DEI REVISORI DEI CONTI

dott. Günther Überbacher

I COMPONENTI:

dott.ssa Carmen Seidner

dott.ssa Barbara Giordano