

LA REPUTAZIONE DELLA CACCIAA DI LECCE



Camera di Commercio
Lecce

GAME CHANGERS



CONTESTO E OBIETTIVI

A valle dell'indagine condotta nell'autunno 2022 da Ipsos per Unioncamere presso le imprese a livello nazionale*, la Camera di Commercio di Lecce ha deciso di realizzare una indagine territoriale che consenta un confronto con i dati nazionali ma che permetta anche di analizzare alcune specificità legate al territorio Lecce.

Sono state realizzate nel complesso **200 interviste telefoniche** ad aziende della provincia di Lecce; 50 interviste hanno riguardato aziende provenienti da un database cliente contenente imprese che hanno usufruito di finanziamenti/bandi tramite la CCIAA.



CONTENUTI

1

Il campione
intervistato

2

Lo scenario
economico delle
aziende

3

La reputazione della
CCIAA di Lecce
relativamente ai servizi
erogati

4

I servizi offerti
dalla CCIAA

5

Key Points

6

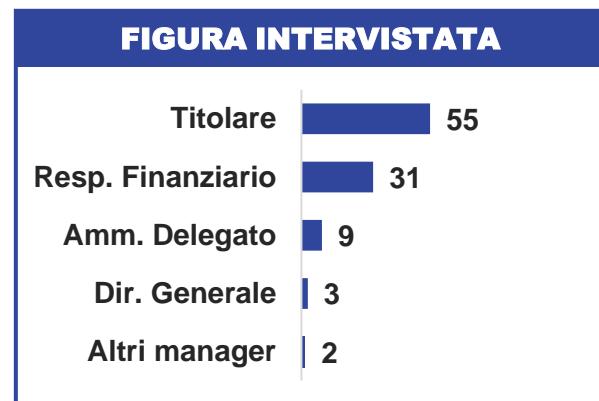
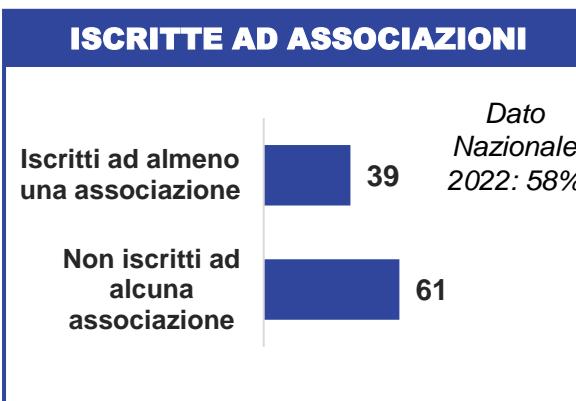
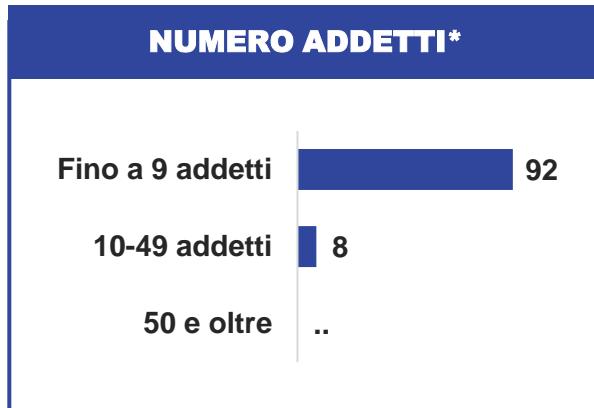
Approfondimento: le
aziende che hanno
usufruito di bandi /
finanziamenti

IL CAMPIONE INTERVISTATO

1



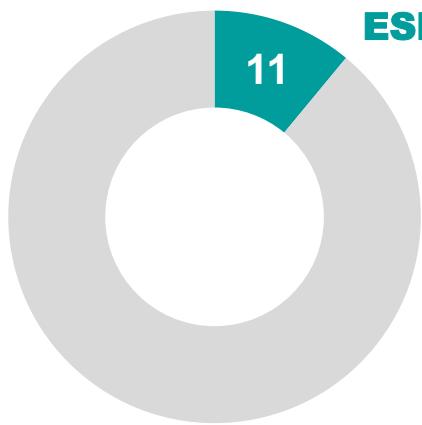
IL CAMPIONE INTERVISTATO (1/2)



L'export coinvolge l'11% delle aziende di Lecce. Quasi 1 impresa su 5 fa e-commerce, principalmente tramite sito proprietario.



EXPORT



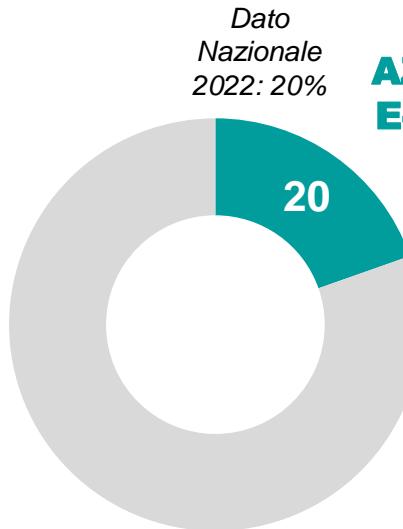
6 - © Ipsos

Base: Totale Campione – Valori %

Z7. La sua azienda attualmente fa export, cioè commercializza prodotti o servizi anche al di fuori del territorio italiano?



E-COMMERCE



AZIENDE CON E-COMMERCE

Proprio sito	20%
Marketplace	4%

Base: Totale Campione – Valori %

Z9. La sua azienda attualmente fa e-commerce, cioè commercializza prodotti o servizi tramite internet?

La relazione con la Camera di Commercio di Lecce è per 7 aziende su 10 intermediata da professionisti esterni all'azienda. Quota superiore rispetto al campione nazionale

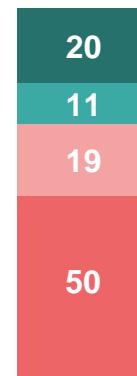


TIPO DI INTERAZIONE CON LA CAMERA DI COMMERCIO

Ottobre
2023

- Esclusivamente da parte del personale dell'azienda
- Prevalentemente da parte del personale dell'azienda, ma in alcuni casi tramite intermediari*
- Prevalentemente da parte di intermediari* ma in alcuni casi anche da personale dell'azienda
- Esclusivamente da parte di intermediari*

Totale Lecce



(*) UNIONCAMERE

Totale Aziende Italia



*: Commercialista, Notaio,
Agenzia di disbrigo pratiche amministrative, ecc.

(*) : Indagine UNIONCAMERE
(Ottobre 2022)

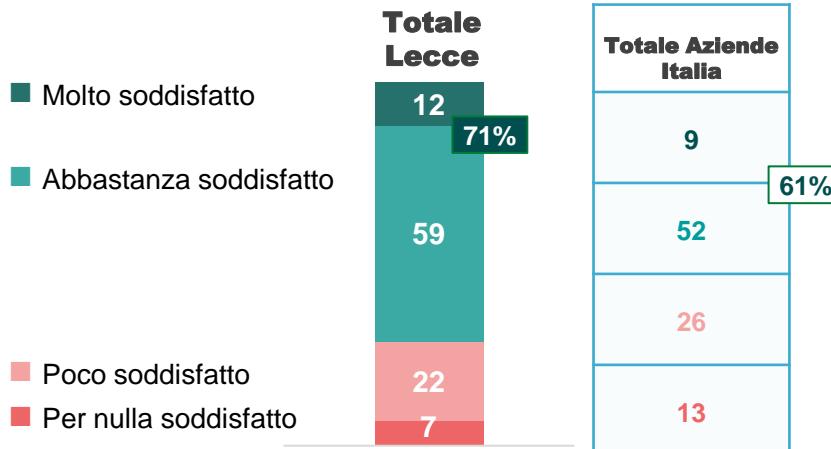
LO SCENARIO ECONOMICO DELLE AZIENDE

2

7 aziende su 10 sono soddisfatte della propria situazione economica attuale e prevedono stabilità per i prossimi 12 mesi

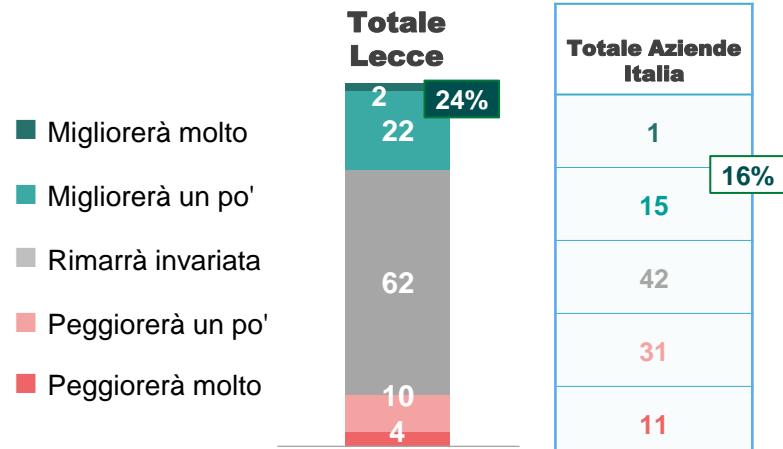
SODDISFAZIONE PER LA SITUAZIONE ECONOMICA ATTUALE DELLA PROPRIA AZIENDA

Ottobre
2023



ASPETTATIVE PER LA SITUAZIONE ECONOMICA FUTURA DELLA PROPRIA AZIENDA (prossimi 12 mesi)

Ottobre
2023

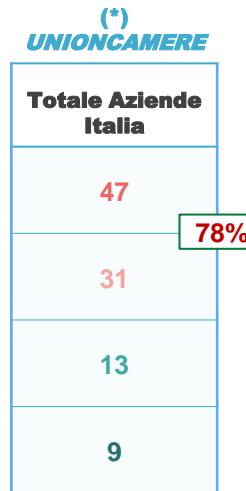
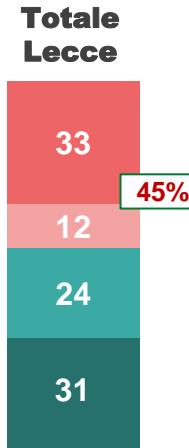


Le opinioni circa la crisi energetica sono contrastanti: un'azienda su 3 la reputa un problema serio, mentre una quota analoga non intravede criticità a riguardo

LA PREOCCUPAZIONE PER LA CRISI ENERGETICA E L'AUMENTO DEI PREZZI DELL'ENERGIA

Ottobre
2023

- È già un problema e in prospettiva lo diventerà di più
- Non è stato un problema fino ad ora ma lo diventerà
- È un problema ma credo che rientrerà nei prossimi mesi
- Non è stato un problema e non lo sarà per la mia azienda





LA REPUTAZIONE DELLA CCIAA DI LECCE RELATIVAMENTE AI SERVIZI EROGATI

3

LA REPUTAZIONE: L'APPROCCIO IPSOS

Il modello si basa su 4 “pillars”(oltre all’awareness), ossia 4 pilastri sui quali si fonda la corporate reputation di una organizzazione. L’obiettivo strategico è la “scalata” per arrivare alla vetta



La CCIAA di Lecce fatica a convertire l'awareness dei servizi in un livello di conoscenza più qualificato, come rilevato anche a livello nazionale. La reputazione risente della mancanza di relazione diretta tra CCIAA e una quota elevata di aziende. (69%)



SERVIZI DELLA CAMERA DI COMMERCIO

Ottobre
2023



**Totale
Lecce**

Tasso di
conversione
tra livelli

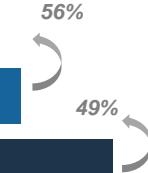
19

23

24

43

87



(*)
UNIONCAMERE

**Totale Aziende
Italia**

20

26

28

46

89



**Relazione
diretta con
CCIAA (31%)**

26

28

30

55

88

**Relazione
mediata con
CCIAA (69%)**

15

20

21

38

86

Base: Totale campione - Valori %

B1. Vorrei che mi dicesse quanto ritiene di conoscere i servizi che mette a disposizione per le imprese?

B2. Per ciascun ente/organizzazione mi dica qual è la sua opinione complessiva relativamente ai servizi offerti alle imprese?

B3. In che misura Lei ritiene che i servizi offerti siano affidabili ...

B4. Se dovesse parlare dei servizi offerti da...?

(*) : Indagine UNIONCAMERE
(Ottobre 2022)

Le reputazione della CCIAA è più positiva rispetto a quella delle Associazioni di Categoria e degli Enti territoriali. La reputazione delle Associazioni migliora tra gli iscritti ad almeno una (un dato simile a quello rilevato per la CCIAA tra le aziende che hanno relazione diretta con essa)



LA REPUTAZIONE A CONFRONTO

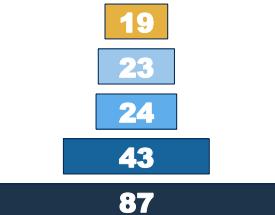
Octobre
2023

CAMERA DI COMMERCIO

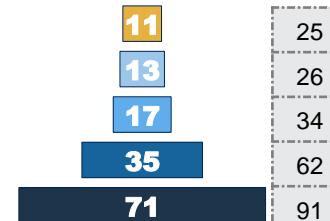
ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA

COMUNE/PROVINCIA/REGIONE

Totale Lecce



Totale Lecce



Totale Lecce



↓
Iscritti ad almeno
una Associazione
(39%)

Base: Totale campione - Valori %

B1. Vorrei che mi dicesse quanto ritiene di conoscere i servizi che mette a disposizione per le imprese?

B2. Per ciascun ente/organizzazione mi dica qual è la sua opinione complessiva relativamente ai servizi offerti alle imprese?

B3. In che misura Lei ritiene che i servizi offerti siano affidabili ...

B4. Se dovesse parlare dei servizi offerti da...?

La Camera di Commercio è percepita come una realtà trasparente e corretta, con personale professionale e in grado di favorire la transizione digitale



PROFILO DI IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO DI LECCE

Ottobre
2023



Camera di Commercio
Lecce

	Molto d'accordo	Abbastanza d'accordo	D'accordo così così	Poco d'accordo	Per niente d'accordo	Non saprei	% molto+ abbastanza
--	-----------------	----------------------	---------------------	----------------	----------------------	------------	---------------------

Trasparente e corretta

12	51	12	2	6	17	63
----	----	----	---	---	----	----

Con personale professionale e competente

10	43	19	7	2	19	53
----	----	----	---	---	----	----

In grado di favorire la transizione digitale

8	45	15	9	7	16	53
---	----	----	---	---	----	----

Con un'offerta di servizi in linea con le esigenze delle imprese

8	42	17	13	8	12	50
---	----	----	----	---	----	----

Efficiente e ben organizzata

10	39	21	9	5	16	49
----	----	----	---	---	----	----

In grado di fornire informazioni economiche sul settore attraverso i propri osservatori

10	35	23	7	6	19	45
----	----	----	---	---	----	----

In grado di fornire un supporto utile a chi desidera intraprendere una attività imprenditoriale

8	37	19	6	7	23	45
---	----	----	---	---	----	----

In grado di fornire informazioni utili per lo svolgimento dell'attività aziendale

9	35	19	14	7	16	44
---	----	----	----	---	----	----

Innovativa, all'avanguardia

8	35	16	16	7	18	43
---	----	----	----	---	----	----

Con cui è facile relazionarsi

9	33	27	9	9	13	42
---	----	----	---	---	----	----

Capace di ascoltare le esigenze delle imprese

9	29	21	12	11	18	38
---	----	----	----	----	----	----

Capace di sostenere le imprese del territorio

9	27	22	17	9	16	36
---	----	----	----	---	----	----

In grado di favorire la coop. e l'aggregazione tra imprese, istituzioni e altri organismi del territorio

8	28	16	16	9	23	36
---	----	----	----	---	----	----

In grado di sostenere le imprese a partecipare a bandi e ottenere finanziamenti

10	24	17	14	13	22	34
----	----	----	----	----	----	----

In grado di promuovere la transizione ecologica

6	27	22	14	9	22	33
---	----	----	----	---	----	----

Rispetto al campione nazionale, tra i punti di forza della CCIAA di Lecce emergono il supporto verso la transizione digitale e l'allineamento alle esigenze delle imprese oltre al supporto informativo. Vi è qualche difficoltà in più nel relazionarsi



PROFILO DI IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO DI LECCE

Ottobre
2023

% MOLTO + ABBASTANZA D'ACCORDO (scala a 5 passi + non sa)

- Trasparente e corretta**
- Con personale professionale e competente**
- In grado di favorire la transizione digitale**
- Con un'offerta di servizi in linea con le esigenze delle imprese**
- Efficiente e ben organizzata**
- In grado di fornire informazioni economiche sul settore attraverso i propri osservatori**
- In grado di fornire un supporto utile a chi desidera intraprendere una attività imprenditoriale
- In grado di fornire informazioni utili per lo svolgimento dell'attività aziendale
- Innovativa, all'avanguardia
- Con cui è facile relazionarsi
- Capace di ascoltare le esigenze delle imprese
- Capace di sostenere le imprese del territorio
- In grado di favorire la coop. e l'aggregazione tra imprese, istituzioni e altri organismi del territorio
- In grado di sostenere le imprese a partecipare a bandi e ottenere finanziamenti
- In grado di promuovere la transizione ecologica

(*) UNIONCAMERE

Totale Lecce	Totale ITALIA
63	60
53	53
53	37
50	37
49	50
45	35
45	40
44	45
43	43
42	48
38	42
36	N.D.
36	N.D.
34	32
33	27

Quasi 1 azienda su 3 ha percepito un miglioramento nei servizi offerti dalla CCIAA alle imprese rispetto a 4/5 anni fa. Sono soprattutto le aziende che hanno una relazione diretta con la CCIAA a notare questo miglioramento



L'ATTIVITÀ DI SUPPORTO ALLE IMPRESE: EVOLUZIONE PERCEPITA

Ottobre
2023



Camera di Commercio
Lecce

**Imprese con relazione
diretta: 39%**



■ Migliorata

■ Rimasta uguale, positiva
come prima

■ Rimasta uguale, negativa come
prima

■ Peggiorata

■ Non saprei

**Totale
Lecce**



N.B: la domanda a livello
nazionale fa riferimento
agli ultimi 2/3 anni, mentre
quella di Lecce agli ultimi
4/5 anni e quindi non è
stato mostrato il confronto

Oltre alla semplificazione della burocrazia, tra le priorità delle imprese di Lecce emergono la necessità di supporto per l'accesso a finanziamenti, la creazione di collaborazioni nel territorio, la ricerca e la formazione del personale



I BISOGNI DELLE AZIENDE

Ottobre
2023

(*)
UNIONCAMERE

	Totale Lecce	
Semplificazione della burocrazia	56	
Supporto per conoscere e accedere a finanziamenti, inclusi quelli del PNRR	56	
Supporto per la ricerca di personale, facilitare l'incontro tra domanda e offerta	36	
Supporto per creare collaborazioni con altre aziende/realtà del territorio/ scuole e università	34	
Formazione dei dipendenti	34	
Accesso al credito	29	
Supporto nel trovare nuovi clienti e nuovi mercati	27	
Supporto allo sviluppo della digitalizzazione aziendale	27	
Supporto in caso di concorrenza scorretta/sleale	19	
Supporto per identificare strategie di sviluppo sostenibile/transizione ecologica	15	
Supporto per l'e-commerce	13	
Consulenza finanziaria	11	
Supporto per l'export	9	

Totale Aziende Italia
63
34
22
14
22
24
17
18
13
9
7
12
5

N.B: nell'indagine nazionale sono stati mostrati anche altri servizi (consulenza legale e recupero crediti), quindi il dato non è pienamente confrontabile

Rispetto alle priorità emerse, la CCIAA risulta in grado di supportare le imprese nell'accesso ai finanziamenti e nella formazione. Sul supporto per la ricerca di personale vi sono delle perplessità.



CAPACITÀ DI SUPPORTO DELLA CCIAA RISPETTO AI BISOGNI

Ottobre
2023

Ranking sulla rilevanza dei bisogni



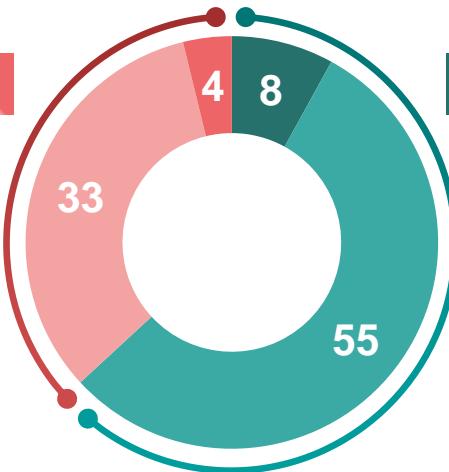
6 aziende su 10 hanno fiducia nella capacità di sostegno da parte della CCIAA di Lecce in vista delle sfide future che dovranno affrontare



SOSTEGNO CAMERA DI COMMERCIO DI LECCE ALLE AZIENDE

Ottobre
2023

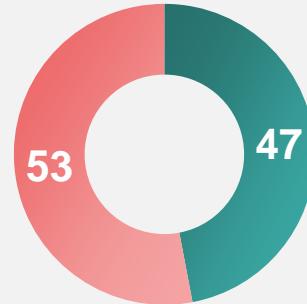
NET NEGATIVE 37



63 NET POSITIVE

- Sono sicuro che la Camera di Commercio saprà sostenere al meglio le imprese
- Sono abbastanza fiducioso la Camera di Commercio saprà sostenere al meglio le imprese
- Sono poco fiducioso che la Camera di Commercio saprà sostenere al meglio le imprese
- Sono sicuro che la Camera di Commercio non sarà in grado di sostenere al meglio le imprese

**Totale Aziende Italia
(UNIONCAMERE- 2022)**



■ FIDUCIOSI ■ SCETTICI

I SERVIZI OFFERTI DALLA CAMERA DI COMMERCIO

4

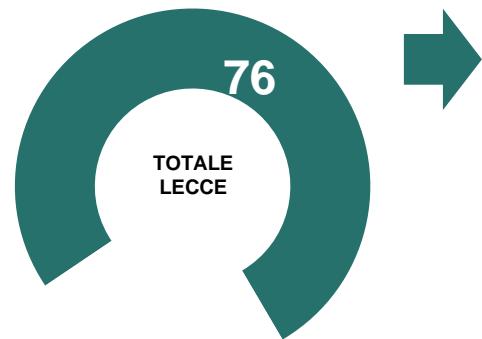
Quasi 8 aziende su 10 hanno utilizzato i servizi della CCIAA, in particolare dichiarazioni e abilitazioni, e informazioni economiche di mercato. Un'azienda su due dichiara di aver utilizzato servizi on-line, anche solo per informarsi



UTILIZZO DEI SERVIZI OFFERTI DALLA CAMERA DI COMMERCIO

(*) UNIONCAMERE	
Totale Aziende Italia	79
TOTALE LECCE	76

USUFRUISCONO ALMENO UN SERVIZIO



Aziende che dichiarano di aver fruito di SERVIZI ONLINE, anche informativi

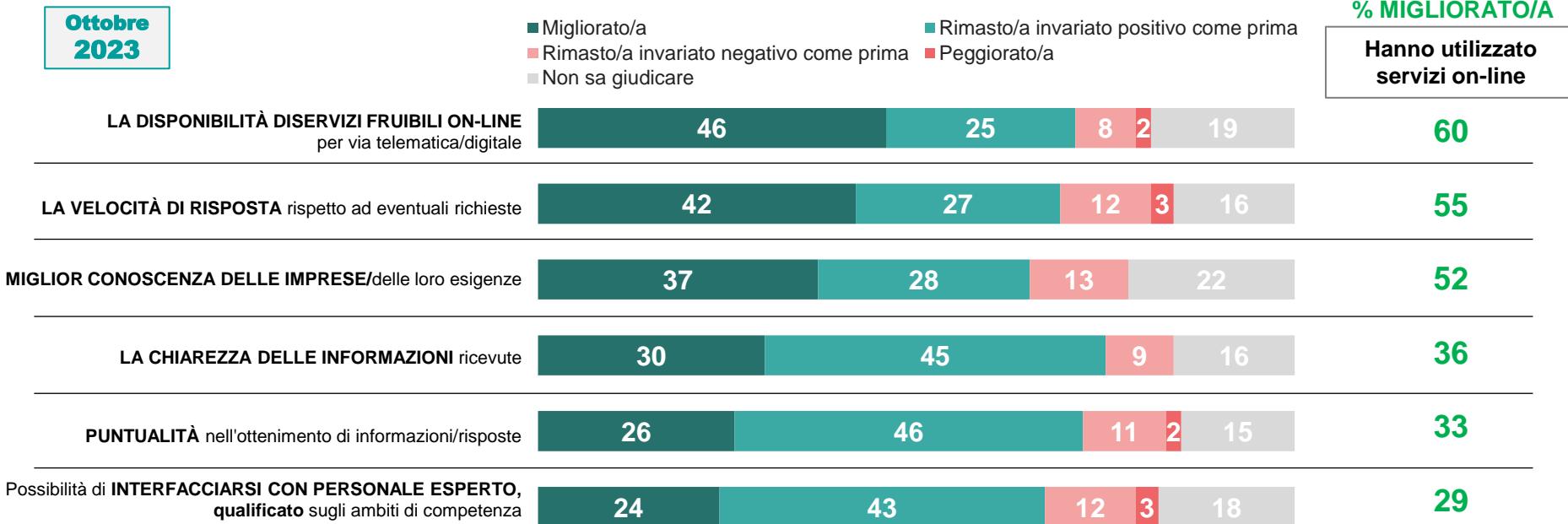
56%

N.B: nell'indagine nazionale la domanda sulla fruizione dei servizi online non aveva la specifica: «anche informativi», quindi i dati non sono confrontabili

Dichiarazioni e abilitazioni	60
Informazioni economiche e di mercato	34
Supporto per accesso al credito, finanziamenti, incentivi	8
Orientamento, formazione e lavoro	7
Supporto per l'utilizzo delle tecnologie digitali/digitalizzazione	6
Supporto per la qualificazione delle produzioni	5
Supporto nella risoluzione della Crisi di impresa	4
Adempimenti sul versante ambientale (MUD)	4
Supporto alla transizione ecologica	3
Altri servizi	1

Chi utilizza i servizi della CCIAA li valuta positivamente e ha percepito dei miglioramenti rispetto a 4/5 anni fa soprattutto in termini di disponibilità di servizi online, velocità di risposta e chiarezza delle informazioni

L'ANDAMENTO PERCEPITO NELLA QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI



N.B: la domanda a livello nazionale fa riferimento agli ultimi 2/3 anni, mentre quella di Lecce agli ultimi 4/5 anni e quindi non è stato mostrato il confronto

I servizi online della CCIAA portano più vantaggi che svantaggi: consentono un minore vincolo di orari e una maggior rapidità di risposta. Tra gli svantaggi emerge il rischio di avere un rapporto impersonale

Ottobre
2023

I VANTAGGI DEI SERVIZI ONLINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO DI LECCE

Hanno utilizzato servizi online	
57	
20	
9	
5	
4	
3	
NESSUN VANTAGGIO	1



GLI SVANTAGGI DEI SERVIZI ONLINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO DI LECCE

Hanno utilizzato servizi online	
39	
13	
12	
11	
6	
NESSUNO SVANTAGGIO	19

KEY POINTS

5

KEY POINTS

- Le aziende della provincia di Lecce sono **soddisfatte della propria situazione economica** e per il prossimo futuro si aspettano stabilità. **La crisi energetica e il conseguente rialzo dei prezzi dell'energia sono stati vissuti in maniera differente**: un terzo delle aziende li ha sofferti molto e pensa che peggioreranno ulteriormente, una quota analoga, al contrario, non li ritiene un problema
- In questo contesto **i servizi offerti dalla Camera di Commercio di Lecce sono conosciuti in maniera abbastanza superficiale** e la piramide reputazionale ne risente. Una possibile criticità è legata ad una relazione nella maggior parte dei casi mediata da commercialisti ed altri professionisti (dato molto superiore alla media nazionale) e che quindi non permette all'azienda una conoscenza approfondita della CCIAA e dei servizi che offre.
- Anche **gli altri soggetti** che offrono servizi alle imprese (enti locali e associazioni di categoria) **faticano ad emergere** da un punto di vista reputazionale.
- Analizzando il **profilo d'immagine**, la Camera di Commercio Lecce è descritta come una realtà **trasparente e corretta, con personale professionale e in grado di favorire la transizione digitale**
- **Rispetto a 4/5 anni fa** si evidenzia **una situazione più positiva**: per il 30% degli intervistati la qualità dei servizi è migliorata. Questo aspetto è ulteriormente enfatizzato da chi ha una relazione diretta con la Camera di Commercio.

KEY POINTS

- Il livello di conoscenza poco approfondito è anche legato ad un **utilizzo abbastanza limitato dei servizi offerti**: 3 aziende su 4 usufruiscono di almeno un servizio ma la maggior parte di esse fa riferimento principalmente alle **dichiarazioni e abilitazioni** e alle **informazioni economiche e di mercato**.
- Chi ha avuto la possibilità di usufruire dei servizi della CCIAA li valuta positivamente e ha percepito dei **miglioramenti rispetto a 4/5 anni fa** soprattutto in termini di **disponibilità di servizi online, velocità di risposta e chiarezza delle informazioni**. In particolare i servizi online hanno permesso di sperimentare maggiormente tali miglioramenti
- Tra le proprie priorità le aziende evidenziano, oltre alla **semplificazione della burocrazia**, anche la necessità di supporto per l'**accesso a finanziamenti, la creazione di collaborazioni nel territorio, la ricerca e la formazione del personale**
- **La Camera di Commercio di Lecce rappresenta un valido supporto ad alcuni di questi bisogni**, in particolare per l'accesso ai finanziamenti e la formazione dei dipendenti. Vi è qualche perplessità in più relativamente alla possibilità di appoggiarsi alla CCIAA per la ricerca del personale. È necessaria quindi un'attività di informazione che permetta di far conoscere alla maggior parte delle imprese del territorio l'intera gamma di servizi e come la Camera di Commercio può rispondere alle loro esigenze

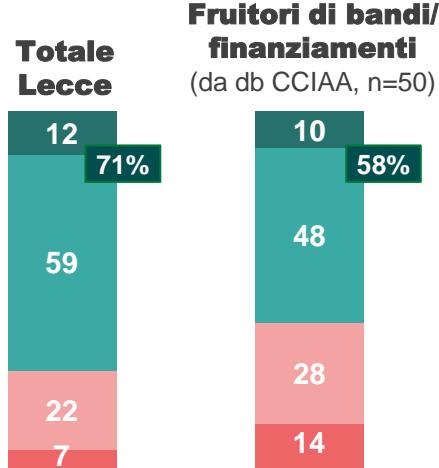
APPROFONDIMENTO: AZIENDE CHE HANNO USUFRUITO DI BANDI/ FINANZIAMENTI

(Nominativi da DB CCIAA Lecce- realizzate 50 interviste su un totale di 813 nominativi)

Le aziende che hanno preso parte ai bandi sono meno soddisfatte per la loro situazione economica, rispetto alle altre imprese del territorio. Emerge però qualche segnale di ottimismo in più per il futuro

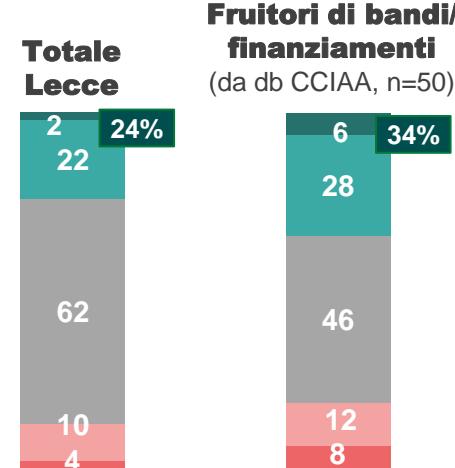
SODDISFAZIONE PER LA SITUAZIONE ECONOMICA ATTUALE DELLA PROPRIA AZIENDA

Ottobre
2023



ASPETTATIVE PER LA SITUAZIONE ECONOMICA FUTURA DELLA PROPRIA AZIENDA (prossimi 12 mesi)

Ottobre
2023



Le aziende che hanno fruito di bandi e finanziamenti hanno una relazione più diretta con la Camera di Commercio, rispetto alle altre imprese

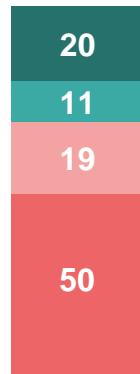


TIPO DI INTERAZIONE CON LA CAMERA DI COMMERCIO

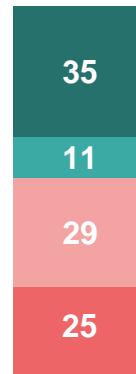
Ottobre
2023

- Esclusivamente da parte del personale dell'azienda
- Prevalentemente da parte del personale dell'azienda, ma in alcuni casi tramite intermediari*
- Prevalentemente da parte di intermediari* ma in alcuni casi anche da personale dell'azienda
- Esclusivamente da parte di intermediari*

Totale Lecce



**Fruitori di bandi/
finanziamenti**
(da db CCIAA, n=50)



*: Commercialista, Notaio,
Agenzia di disbrigo pratiche amministrative, ecc.

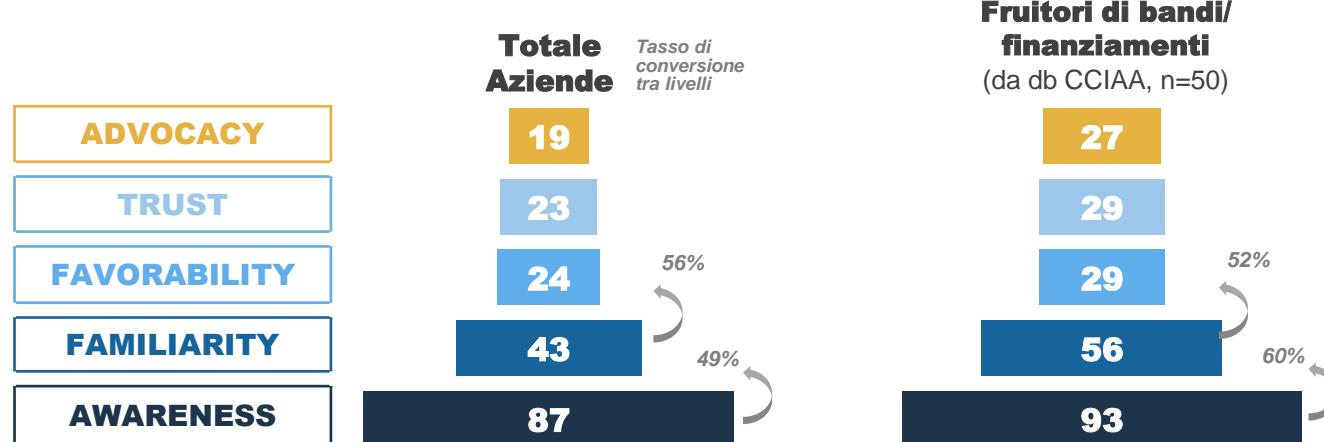
(*) : Indagine UNIONCAMERE
(Ottobre 2022)

La maggior relazione diretta, di cui beneficiano le aziende fruitrici di bandi/finanziamenti, genera un maggior livello di familiarità con i servizi offerti dalla CCIAA di Lecce



SERVIZI DELLA CAMERA DI COMMERCIO

Ottobre
2023



Base: Totale aziende - Valori %

B1. Vorrei che mi dicesse quanto ritiene di conoscere i servizi che mette a disposizione per le imprese?

B2. Per ciascun ente/organizzazione mi dica qual è la sua opinione complessiva relativamente ai servizi offerti alle imprese?

B3. In che misura Lei ritiene che i servizi offerti siano affidabili ...

B4. Se dovesse parlare dei servizi offerti da...?

Grazie ad un livello di conoscenza più approfondito, dalle aziende che hanno usufruito di finanziamenti e bandi emerge un profilo d'immagine più valorizzante in particolare proprio sugli item riferiti strettamente allo svolgimento dell'attività di impresa



PROFILO DI IMMAGINE DELLA CAMERA DI COMMERCIO DI LECCE

Ottobre
2023



Camera di Commercio
Lecce

% molto+ abbastanza

	Totale Aziende	Fruitori di bandi/ finanziamenti (da db CCIAA, n=50)
Trasparente e corretta	63	69
Con personale professionale e competente	53	71
In grado di favorire la transizione digitale	53	67
Con un'offerta di servizi in linea con le esigenze delle imprese	50	47
Efficiente e ben organizzata	49	50
In grado di fornire informazioni economiche sul settore attraverso i propri osservatori	45	49
In grado di fornire un supporto utile a chi desidera intraprendere una attività imprenditoriale	45	52
In grado di fornire informazioni utili per lo svolgimento dell'attività aziendale	44	53
Innovativa, all'avanguardia	43	55
Con cui è facile relazionarsi	42	52
Capace di ascoltare le esigenze delle imprese	38	42
Capace di sostenere le imprese del territorio	36	47
In grado di favorire la coop. e l'aggregazione tra imprese, istituzioni e altri organismi del territorio	36	52
In grado di sostenere le imprese a partecipare a bandi e ottenere finanziamenti	34	41
In grado di promuovere la transizione ecologica	33	39



Grazie!