

IMPRESE E BUROCRAZIA

Ottavo Rapporto Nazionale - 2013

Come le micro e piccole imprese giudicano la pubblica amministrazione

a cura di Annalisa Giachi

Prefazione di Carlo Sangalli

Introduzione di Giulio Sapelli

Ricerca promossa e realizzata da:



Con il patrocinio di:



Ministero dello Sviluppo Economico

Con il sostegno di:



**CAMERA DI
COMMERCIO
MILANO**



Camera di Commercio
Pisa

I lettori che desiderano informarsi sui libri e le riviste da noi pubblicati possono consultare il nostro sito Internet: www.francoangeli.it e iscriversi nella home page al servizio "Informatemi" per ricevere via e-mail le segnalazioni delle novità.

IMPRESE E BUROCRAZIA

Ottavo Rapporto Nazionale - 2013

**Come le micro e piccole imprese
giudicano la pubblica
amministrazione**

a cura di Annalisa Giachi

Prefazione di Carlo Sangalli

Introduzione di Giulio Sapelli

FrancoAngeli

Copyright © 2013 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy.

Ristampa	Anno
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9	2013 2014 2015 2016 2017 2018 2019 2020 2021 2022

L'opera, comprese tutte le sue parti, è tutelata dalla legge sui diritti d'autore.

Sono vietate e sanzionate (se non espressamente autorizzate) la riproduzione in ogni modo e forma (comprese le fotocopie, la scansione, la memorizzazione elettronica) e la comunicazione (ivi inclusi a titolo esemplificativo ma non esaustivo: la distribuzione, l'adattamento, la traduzione e la rielaborazione, anche a mezzo di canali digitali interattivi e con qualsiasi modalità attualmente nota od in futuro sviluppata).

Le fotocopie per uso personale del lettore possono essere effettuate nei limiti del 15% di ciascun volume dietro pagamento alla SIAE del compenso previsto dall'art. 68, commi 4 e 5, della legge 22 aprile 1941 n. 633. Le fotocopie effettuate per finalità di carattere professionale, economico o commerciale o comunque per uso diverso da quello personale, possono essere effettuate a seguito di specifica autorizzazione rilasciata da CLEARedi, Centro Licenze e Autorizzazioni per le Riproduzioni Editoriali (www.clearedi.org; e-mail autorizzazioni@clearedi.org).

Stampa: Tipomozza, via Merano 18, Milano.

INDICE

Prefazione , di <i>Carlo Sangalli</i>	pag. 7
Introduzione , di <i>Giulio Sapelli</i>	» 9
Outlook , di <i>Gaetano Scognamiglio</i>	» 11
1. La PA come fonte di costo	» 39
1.1. Premessa	» 39
1.2. La PA come fonte di costo	» 41
1.2.1. I costi interni	» 41
1.2.2. I costi esterni	» 42
1.2.3. Gli adempimenti a fronte di norme nazionali e regionali	» 46
1.3. L'impatto della fiscalità locale	» 49
1.4. Le aspettative sulla qualità dei servizi	» 52
1.5. Il gradimento delle Pubbliche Amministrazioni Locali e il ruolo strategico delle Camere di Commercio	» 55
1.6. L'efficienza e l'efficacia della Pubblica Amministrazione	» 58
1.6.1. Efficiency gap	» 60
2. La PA come motore di innovazione e semplificazione	» 65
2.1. Premessa	» 65
2.2. Livello di conoscenza e impatto degli interventi di semplificazione	» 66
2.3. Riforma del lavoro e scelte occupazionali delle imprese	» 68
2.4. Misure anticrisi: le principali priorità per le imprese	» 71
2.5. Il rapporto banca-impresa	» 74
2.6. Un'impresa su sei a rischio chiusura nel prossimo biennio	» 75

3. La PA come fonte di business per le imprese	pag.	79
3.1. Premessa	»	79
3.2. La partecipazione al mercato della PA	»	80
3.3. I ritardi nei pagamenti e la stima dei crediti in sofferenza della PA	»	83
3.4. Conoscenza e efficacia dei provvedimenti di semplificazione: la Direttiva europea sugli appalti, il Decreto “sblocca pagamenti” e il sistema AVCpass	»	87
3.5. L’aggregazione della domanda pubblica e il ruolo di Consip	»	89
Nota metodologica	»	94
Il questionario	»	106
Sintesi dei risultati	»	121
Bibliografia	»	147

PREFAZIONE

di *Carlo Sangalli*

La crisi, che ormai da sei anni attanaglia l'Italia, ha lasciato i segni sulla struttura economica e sociale del nostro Paese, indebolendone il tessuto produttivo, con un conseguente crollo dell'occupazione e un significativo aumento della disoccupazione. Nella prima metà del 2013 il nostro prodotto interno lordo ha così continuato a diminuire, anche se a ritmi più contenuti grazie – in particolar modo – all'andamento delle esportazioni, che tuttavia da sole non possono certo bastare strutturalmente alla ripresa del Paese.

In questo contesto, alle istituzioni pubbliche viene dunque richiesto un supplemento di responsabilità, e anche di coraggio, che possa consentire di mettere in moto la crescita italiana. Per farlo, bisogna partire da un nuovo patto con il sistema delle imprese, sgravandole dal triplice peso che grava troppo spesso sul loro lavoro: l'illegalità diffusa, un fisco decisamente oneroso, la cattiva burocrazia.

E proprio la semplificazione è il tema chiave del Rapporto Nazionale qui presentato, che ormai da otto anni approfondisce la riflessione sul rapporto tra Micro e Piccole imprese e burocrazia. Semplificare infatti è importante nei confronti di ogni impresa, ma quanto mai urgente per gli imprenditori più piccoli, che, oltre ad avere meno risorse per resistere dentro la crisi, vivono in modo indirettamente proporzionale alla loro dimensione la fatica di mille adempimenti quotidiani: cioè, più piccoli sono, più fatica fanno.

L'indagine di quest'anno, in particolare, si concentra su alcune questioni strategiche, come la fiscalità locale, la tassazione sugli immobili a destinazione produttiva, la razionalizzazione della spesa pubblica per consumi intermedi.

Da ultimo, poi, si analizza l'impatto della riforma del mercato del lavoro, che purtroppo non ha portato gli effetti sperati e che, anzi, ha introdotto oneri amministrativi ulteriori, irrigidendo ulteriormente un contesto già bloccato.

I risultati di questa indagine sono, quindi, desolatamente chiari: l'agenda delle priorità per i piccoli vede al primo posto la riduzione dell'imposizione fiscale, al secondo posto il contenimento del costo del lavoro, al terzo posto il rilancio dell'occupazione per i giovani e al quarto posto la semplificazione.

E, se oggi una piccola impresa su sei ritiene probabile o molto probabile cessare la propria attività nei prossimi due anni, i dati si commentano da soli: c'è la necessità e l'urgenza di un'inversione di rotta nelle politiche industriali, del commercio e dei servizi del nostro Paese, un'inversione che sappia valorizzare – e non penalizzare – quanto (ed è tanto) di buono c'è nella nostra economia, tornando a guardare con fiducia al futuro e alle nostre imprese.

Carlo Sangalli

Presidente della Camera di Commercio
Industria Agricoltura e Artigianato
di Milano

INTRODUZIONE

di *Giulio Sapelli*

Quanto è lontana la realtà dalla teoria! Questa è la grande verità che umilmente dobbiamo tener presente. Sempre ricordo lo spirito con cui il grande Vilfredo Pareto s'accinse a scrivere, canuto che era, il *Cours de Sociologie*, l'opera immensa per cui rimarrà la Sua memoria nei secoli. Dopo aver speso una vita a costruire un sistema economico che ipostatizzava il comportamento sempre razionale dell'umano teso a far rapporto tra il costo e il beneficio in condizione presupposta di scarsità dei fattori, ebbene dopo una vita tesa a concepir l'umano come razionalizzatore alla ricerca dell'ottima condizione di possesso e di consumo, ebbene alfin si rassegnò a confessare a sé medesimo (e poi a dimostrare ai posteri) che in grandissima parte l'umano comportamento è di natura irrazionale. E allora, appunto, scrisse quel nuovo *Cours* dove gli uomini son paragonati a volpi e a leoni e dove la fortuna guicciardiniana, non quella machiavellica, ha un peso immenso nelle umane storie.

Qualcosa di simile à accaduto per le teorie weberiane e schumpeteriane dello Stato. Esso doveva e dovrebbe fondarsi sul *gouvernement* di burocrazie e tecnocrazie legal-razionali, legittimate non solo dal potere legislativo che controllarle dovrebbe, ma altresì dal loro stesso fine, che dovrebbe essere sempre universalistico e produttivistico.

La meritoria opera della Fondazione Promo P.A. diretta da Gaetano Scognamiglio, da anni è impegnata a ricercare la verità di ciò che accade nel plesso di temi pratici e teorici tanto delicato del rapporto tra Stato, ossia pubblica amministrazione e imprese. Le imprese, ossia quel fondamento della società economica e della privata proprietà su cui, seguendo Ferguson, si eleva la cosiddetta società civile allorché codesta economica società dà segni di vita civici, ossia di interazione, di manifestazioni di opinione in quello spazio tra Stato e società che è la società politica prepartitica.

È questa società civilizzatrice che ogni anno l'inchiesta condotta con rara efficacia dalla Fondazione si impegna a creare. E la si crea, questa società prepartitica che è il fondamento della opinione pubblica nel più puro senso anglosassone del termine, dando vita a questa straordinaria inchiesta che è uno spaccato di verità sullo stato dei rapporti tra imprese e pubblica amministrazione. Si tratta di una iniziativa preziosa. Essa vale per il solo suo porsi in vista di una costituzione materiale fondata sulla riflessione e la ricerca.

E come spesso accade nell'infelice nostro Paese il vero spaventa. Le opinioni dei produttori sono impietosamente critiche, quasi disperanti e disperate per il comportamento non legal-razionale! Esso è assente e il prevalere di una logica autoreferenziale è evidente. Nulla dovrebbe essere più transitivo e al servizio della società della macchina dello Stato.

Essa, invece, è quanto di più intransitivo e autoreferenziale che esista dinanzi alle imprese.

Un altro segno della de-vertebrazione dello Stato come unità giuridica e morale.

Possa questo lavoro risvegliare le coscienze e promuovere il cambiamento così accoratamente invocato nelle pagine che seguono.

Giulio Sapelli

Professore ordinario di Storia Economica
presso l'Università degli Studi di Milano

OUTLOOK

di *Gaetano Scognamiglio*

Ed Egli aggiunse: guai anche a voi, dottori della legge, perché caricate la gente di pesi insopportabili che voi non toccate neppure con un dito.

Luca, XI,46

Sei anni di crisi finanziaria, prima globale e poi dei debiti sovrani e due recessioni hanno colpito duramente l'economia europea e quella italiana, determinando tra il 2007 e il 2012 una caduta del PIL dell'1,3% in Europa e di quasi il 7% in Italia, dove la recessione è stata più prolungata e intensa. Nel nostro Paese, nel secondo trimestre del 2013, sono finalmente emersi alcuni segnali di ripresa: secondo l'ultimo Bollettino della Banca d'Italia, la riduzione del PIL sembra essersi arrestata, così come la contrazione della domanda interna, ma l'incertezza resta elevata e gli investimenti in costruzioni hanno registrato nel primo trimestre 2013 la flessione più pronunciata dalla fine del 2008 (-3,9% rispetto al quarto trimestre del 2012)¹.

Se, nelle stime della Banca d'Italia, si prefigura la possibilità di un'inversione di tendenza nell'attività economica, legata soprattutto al buon andamento delle esportazioni e che dovrebbe concretizzarsi entro la fine dell'anno, la situazione economica complessiva del Paese resta critica, soprattutto nel settore del commercio, dell'artigianato e dei servizi dove, secondo la Confcommercio², sono oltre 130.000 le imprese che hanno chiuso la loro attività nei primi sei mesi dell'anno.

Come evidenziato a maggio dal Governatore della Banca d'Italia Ignazio Visco nelle sue Considerazioni finali sull'anno 2012, in Italia «non

¹ Cfr. Banca d'Italia, *Bollettino Economico* n.73, luglio 2013 e n. 74, ottobre 2013.

² Cfr. Intervento di Carlo Sangalli al convegno "Tasse... le cambiamo? Come ridurre la pressione fiscale e far emergere l'economia sommersa", Roma, 25 luglio 2013.

siamo stati capaci di rispondere agli straordinari cambiamenti geopolitici, tecnologici e demografici degli ultimi venticinque anni. L'aggiustamento richiesto e così a lungo rinviato ha una portata storica; ha implicazioni per le modalità di accumulazione del capitale materiale e immateriale, la specializzazione e l'organizzazione produttiva, il sistema di istruzione, le competenze, i percorsi occupazionali, le caratteristiche del modello di welfare e la distribuzione dei redditi, le rendite incompatibili con il nuovo contesto competitivo, il funzionamento dell'amministrazione pubblica. È un aggiustamento che necessita del contributo decisivo della politica, ma è essenziale la risposta della società e di tutte le forze produttive»³.

In questo contesto si apre il consueto Rapporto nazionale, dedicato alla semplificazione burocratico-amministrativa nel mondo delle piccole e micro imprese, che per l'ottavo anno consecutivo, approfondisce il tema del rapporto tra "regole" e sviluppo economico, con l'obiettivo di capire come e se sarà mai possibile nel nostro Paese arrivare a definire una politica industriale mirata alle micro e piccole imprese, che continuano a costituire la spina dorsale del nostro Paese, pur essendo vessate da un sistema regolatorio e normativo farraginoso e spesso inutile. Il Rapporto di Promo P.A. Fondazione riguarda un settore, quello delle micro e piccole imprese, che è di fatto l'incubatore di qualsiasi impresa di successo, nata da una idea realizzata in uno "scantinato" e che, se oppressa da adempimenti pensati per le medio grandi aziende, non potrà mai esprimere le potenzialità che eventualmente possiede⁴.

Per questa ragione, già da qualche anno si è utilizzato un acronimo specifico per le micro e piccole imprese. Quest'anno in analogia con quello proposto recentemente dall'Unione Europea come M.PMI, che ingloba anche le medie, sarà adottato l'acronimo M.P.I., per indicare solo le micro e piccole imprese.

Il tema del numero e della complessità delle regole esiste da oltre 50 anni ed è esploso in tutta l'Europa (e non solo), a causa della necessità di "governare" settori complessi, come l'ambiente, la finanza, la sanità. A livello europeo, qualche passo in avanti è stato fatto, prima con lo *Small Business Act*, che, per la prima volta ha individuato alcuni principi per valorizzare le piccole e medie imprese nelle scelte di politica economica e indu-

³ Cfr. Banca d'Italia, *Considerazioni finali del Governatore sul 2012*, maggio 2013.

⁴ Giulio Sapelli ha messo ben in evidenza le specificità storico-antropologiche della piccola impresa, definita "attore sociale e familiare" prima ancora che "attore economico": «Il carattere della piccola impresa è pre-economico, sociale, antropologico. Più che attore economico, essa è testimone vivente del passato agrario [in particolare la mezzadria] e della mobilità sociale ascendente delle classi non agiate della società. Si fonda sulla persona e quindi sulla fiducia, sulla inesauribile flessibilità di cui persone e famiglie sono capaci pur tra mille errori». Cfr. G. Sapelli (2013), *Elogio della Piccola Impresa*, il Mulino, Bologna.

storiale nei diversi Paesi membri, e, più recentemente, con il *programma REFIT*⁵, che ha consentito, attraverso una consultazione paneuropea delle esigenze delle imprese, di individuare i principali oneri nella legislazione e gli interventi necessari per snellirla e semplificarla.

Nel nostro Paese, invece, la questione della semplificazione assume contorni sempre più preoccupanti, poiché l'eccesso di regole e un sistema "barocco" di adempimenti⁶ amministrativi rischia di far scomparire le M.P.I. senza creare le condizioni per una loro crescita. In Italia, fino ad oggi, ha funzionato un vero e proprio «meccanismo vizioso delle regole, fatto di regole sbagliate e non rispettate, in cui la cattiva qualità delle regole e l'illecito diffuso si giustificano e si rafforzano a vicenda»⁷.

In questo contesto, se non possono non essere accolte con favore le misure contenute nella Legge sulle "Semplificazioni" del Governo Monti (Legge di conversione 4 aprile 2012, n. 35 recante: "Disposizioni urgenti in materia di semplificazione e di sviluppo"), occorre anche considerare l'importanza del fattore tempo e la necessità di focalizzare l'attenzione sugli aspetti attuativi concreti, gli unici veramente importanti per il sistema delle imprese.

La legge sopra citata è infatti rimasta per lo più inattuata, a causa della mancanza di buona parte dei regolamenti attuativi, attraverso i quali i Ministeri danno attuazione concreta alle regole generali stabilite dall'Esecutivo.

La complicazione burocratica si somma quest'anno agli effetti devastanti della peggiore crisi economica della storia e da un livello di tassazione sulle imprese che ha raggiunto ormai livelli insostenibili e che ha portato gran parte delle imprese contattate a contrarre il numero di dipendenti e collaboratori. «Il tentativo di fronteggiare la crisi con lo strumento normativo peggiora la situazione e ha portato nei fatti a moltiplicare gli emanatori di regole, estendendoli alle autorità indipendenti, dotate spesso di poteri sanzionatori analoghi ai soggetti istituzionali»⁸.

⁵ Cfr. Commissione Europea, *Regulatory Fitness and Performance (REFIT): Results and Next Steps* – (COM(2013) 685final, ottobre 2013. Nell'ambito del programma REFIT, lanciato nel dicembre 2012 (COM(2012)746), la Commissione ha effettuato una mappatura dell'intero stock normativo dell'UE finalizzata ad evidenziare oneri, incoerenze, lacune, misure inefficaci e ad individuare le aree con maggiori potenzialità per azioni di semplificazione e riduzione degli oneri regolatori. Cfr. anche J.M. Barroso (2013), "Un'Europa più semplice per una vera crescita", *Il Sole 24 Ore*, 26 ottobre.

⁶ Cfr. Intervento di Carlo Sangalli al Convegno "Liberare l'economia: meno tasse, più crescita", luglio 2013.

⁷ Cfr. R. Abravanel, L. D'Agnesi (2010), *Regole*, Garzanti, Milano.

⁸ Così continua Guido Rossi: «L'alluvione legislativa della crisi ha evidenziato una tecnica redazionale tutt'altro che soddisfacente [...] e un'incapacità di prefigurarsi la portata pratica

Questi spiega la *perdurante insoddisfazione verso la PA* e lo *stallo nelle aspettative e nella fiducia verso il futuro*, che pone le micro e piccole imprese in una condizione (anche psicologica) divergente rispetto ad alcuni, seppur debolissimi, segnali più positivi che invece arrivano dalle imprese medie e medio-grandi.

Spiega altresì perché le imprese, quest'anno, nel nuovo item proposto sul tema della crisi, rispetto alla questione delle "*priorità per la crescita*", non hanno dubbi e invocano quattro priorità assolute: la *riduzione delle tasse*, il *contenimento del costo del lavoro*, il *supporto all'occupazione giovanile* e il *rafforzamento degli strumenti di garanzia del credito*.

È un programma che ha evidenti risvolti politici quello che le micro e piccole imprese invocano, che richiama l'attenzione della "politica" verso la necessità urgente di una *riforma fiscale complessiva*, con il triplice obiettivo di semplificare il sistema degli adempimenti, ridurre il cuneo fiscale e agevolare le assunzioni dei giovani.

Le principali novità del 2013

Di estrema attualità ed interesse sono le tematiche oggetto di approfondimento del Rapporto di quest'anno, che sono state e continuano ad essere al centro dell'agenda politica del Paese.

La prima questione riguarda la *fiscalità locale* e, in particolare, l'incidenza delle imposte locali sul fatturato e gli effetti dell'introduzione dell'IMU sulle attività produttive.

La seconda questione riguarda l'impatto della *crisi economica sul mercato del lavoro e sulla capacità delle micro e piccole imprese di riattivare gli investimenti*. In questo quadro, gli ambiti di approfondimento hanno riguardato: 1) la Riforma Fornero, approvata nel 2012 ma i cui effetti si sono dipanati pienamente quest'anno, 2) le scelte occupazionali delle imprese più piccole, 3) il ruolo della pubblica amministrazione e l'efficacia delle misure anticrisi adottate.

La terza questione ha a che fare con il *rapporto tra imprese e sistema creditizio* e si pone l'obiettivo di indagare in che modo la pubblica amministrazione può agevolare e semplificare le modalità di accesso al credito.

Le ultime questioni riguardano, da un lato, la *fiducia delle imprese nel futuro* e le loro prospettive di sopravvivenza nei prossimi due anni e,

dei singoli interventi, con la sottovalutazione degli effetti perniciosi delle continue "correzioni" al sistema". Cfr. G. Rossi (2013), "L'alluvione legislative e le grida spagnole", *Il Sole 24 Ore*, 27 ottobre, p. 1.

dall'altro lato, il tema della semplificazione nelle procedure di acquisto attraverso l'aggregazione della domanda pubblica e il ruolo di Consip.

1. Il peso della fiscalità locale: la “triplice stangata” dell'IRAP-TARES-IMU, in attesa della TRISE...

Il peso della fiscalità locale sulle micro e piccole imprese è un dato ormai noto e condiviso. Se, da un lato, infatti, in un momento di contrazione dei budget delle pubbliche amministrazioni e di *spending review*, l'azione sulle imposte locali è pressoché l'unica leva che gli EELL hanno a disposizione per ottenere le risorse indispensabili all'erogazione dei servizi, è anche vero che gli effetti sul sistema economico stanno diventando pesanti, quasi insostenibili per le M.P.I.

Non a caso, nella consueta indagine sulla competitività della Banca Mondiale, il noto *Doing Business*, l'Italia è al vertice della classifica con un prelievo effettivo sulle imprese (il cosiddetto *total tax rate*) pari a 68 euro ogni 100 euro di utili (in Germania siamo al 46% e in Gran Bretagna al 18%), con oneri amministrativi complessivi pari a 269 ore all'anno perse per far fronte ai soli adempimenti fiscali.

La stessa CNA ha calcolato che una piccola imprese deve sottostare ogni anno a 22 adempimenti fiscali, che si traducono in 70 scadenze all'anno e in una scadenza ogni cinque giorni (se consideriamo l'anno fatto di 365 giorni, mentre se prendiamo in considerazione solo i giorni lavorativi si arriva ad una scadenza ogni tre giorni)⁹.

Dal punto di vista degli amministratori locali, l'aumento dell'imposizione fiscale è in parte la conseguenza del dimezzamento dei trasferimenti statali negli ultimi anni, che pone gli Enti nella condizione di dover aumentare i tributi per poter garantire lo stesso livello di servizi al territorio. In questo senso è indubbio che tagli rilevanti ci siano stati – 16 miliardi di euro dati allo Stato dalle autonomie tra il 2007 e il 2013, secondo il Presidente dell'Anci Piero Fassino¹⁰ – anche a causa di un federalismo fiscale incompiuto, che ha tolto risorse senza dare strumenti fiscali innovativi alle autonomie.

Se questo è vero, il dato non è rassicurante e non costituisce un sollievo: il conto finale per le imprese rimane infatti inalterato e fa anche prevedere ulteriori aumenti nel prossimo futuro.

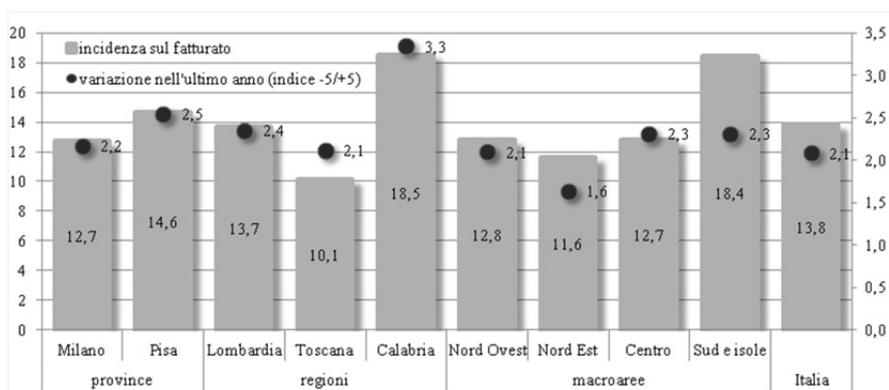
⁹ Cfr. http://www.uil.it/artigianato/documenti/News/2013/News_20130614a.pdf.

¹⁰ Cfr. Intervista a Piero Fassino di Olivia Posani, *Il Giorno*, 23 ottobre 2013.

Tutto ciò è confermato dai risultati del Rapporto, che evidenziano un'incidenza della fiscalità locale sul fatturato pari al 13,8%, con punte del 19% in Calabria e nel Mezzogiorno.

Nell'ultimo anno, per il 70% delle imprese contattate nel corso dell'indagine telefonica dichiara che tale incidenza è aumentata anche in maniera sostanziale, contribuendo ad aumentare gli effetti recessivi sulle imprese. L'indice di tendenza, espresso in una scala -5/+5, conferma l'andamento crescente della tassazione locale nel 2013 rispetto al 2012, con un valore medio di incremento pari a 2,1 a livello nazionale, a 2,3 nel Centro e nel Sud Italia, a 2,4 in Lombardia e a 3,3 in Calabria. Si tratta ovviamente di un dato "perceptivo" che deriva dalla rilevazione delle opinioni delle imprese, ma che comunque è significativo di un "sentiment" diffuso in tutto il Paese.

Fig. 1 – Incidenza sul fatturato e variazione nell'ultimo anno della fiscalità locale, indice di tendenza, scala -5/+5, confronto con aree e regioni campione, 2013*

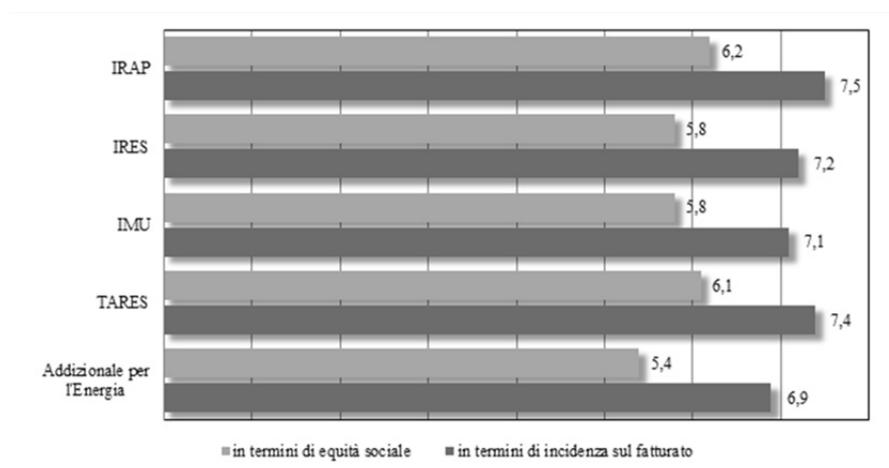


(*) i valori di riferimento relativi all'incidenza sul fatturato sono indicati nella barra delle ordinate a sinistra; i valori di riferimento relativi alla variazione dell'incidenza nell'ultimo anno sono indicati nella barra delle ordinate a destra.

Alle imprese è stato poi richiesto di valutare l'impatto delle singole imposte locali, che, secondo le intenzioni del Governo Letta, dovrebbero parzialmente confluire, a partire dal 2014, nella nuova TRISE, cioè in un'unica service tax che ingloberà la raccolta e lo smaltimento dei rifiuti, le imposte sugli immobili e cosiddetti servizi indivisibili, come l'illuminazione o la manutenzione stradale, l'arredo urbano ecc. In attesa di capire i contorni che assumerà la nuova imposta, che dovrebbe introdurre nel nostro ordinamento un principio di federalismo fiscale, poiché saranno i Comuni a poter scegliere le aliquote e i parametri da collegare al nuovo tributo, le imprese si sono espresse in maniera molto negativa sulle diverse tipologie di tassa-

zione. L'*IRAP* rimane l'imposta più penalizzante, sia dal punto di vista dell'incidenza sul fatturato che in termini di equità fiscale. Segue a poca distanza la *TARES*, anche per effetto della recente revisione dell'imposta, che ha danneggiato in particolare le piccole attività imprenditoriali e quindi l'*IMU* che, nella consueta scala di valutazione 0-10, ottiene un punteggio di 7,1 per quanto concerne l'incidenza sul fatturato e di 5,8 per quanto concerne l'equità sociale.

Fig. 2 – Livello di pesantezza delle diverse imposte locali in termini di incidenza sul fatturato e in termini di equità fiscale, indice di sintesi, scala 0-10, 2013



Particolarmente negativi i giudizi relativi all'*IMU* sugli immobili strumentali delle imprese, ritenuta pesante e dannosa per quasi la metà del campione delle imprese contattate. Se poi si escludono gli imprenditori che non possiedono gli immobili ma sono in affitto, il giudizio negativo interessa tutti i soggetti direttamente interessati dalla tassa.

L'impatto medio, rapportato nella consueta scala 0-10, è pari a 6,9. Particolarmente negativi i giudizi delle imprese manifatturiere (7,4) e delle imprese con una classe dimensionale più elevata (7,1).

Tab. A – *Impatto dell’IMU sui fabbricati/strutture produttive nell’ultimo anno, valori percentuali, indice di gravosità (scala 0-10), 2013*

	anno	Settore			classe di addetti		
	2013	Industria	Commercio	Servizi	1-5	6-15	16-49
non sono proprietario per cui non pago l’imposta nullo	40,3	29,4	46,1	42,2	42,4	34,0	23,6
nullo o quasi nullo	2,3	0,2	4,1	1,6	2,3	2,4	1,2
modesto e inferiore alle aspettative	2,5	1,5	2,4	3,6	2,8	1,9	0,0
neutrale, sopportabile	5,6	3,2	6,3	6,9	5,6	5,3	9,0
pesante, soprattutto alla luce dell’attuale contesto economico	45,8	62,0	37,8	42,1	42,9	54,5	66,1
ha messo a rischio la sopravvivenza dell’azienda	3,5	3,7	3,3	3,6	4,0	1,9	0,0
<i>Indice di gravosità (0-10)</i>	<i>6,9</i>	<i>7,4</i>	<i>6,6</i>	<i>6,8</i>	<i>6,9</i>	<i>7,0</i>	<i>7,1</i>

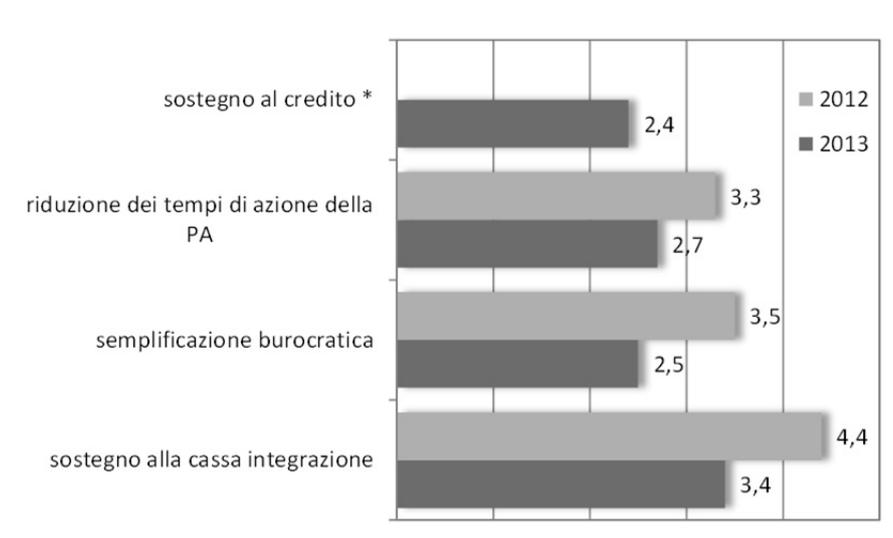
In generale, le imprese chiedono a gran voce una revisione complessiva della fiscalità territoriale, senza la quale sarebbe vana qualsiasi prospettiva di ripresa. Revisione che è stata auspicata anche dal Fondo Monetario e dalla BCE e che deve essere assunta non solo per rendere più equo e moderno il nostro sistema impositivo ma anche per evitare di cadere nella spirale di un rigore senza crescita.

2. La riforma fiscale come leva essenziale per riattivare gli investimenti: ridurre le tasse per tornare a crescere

Interrogate sui livelli di adeguatezza dell’azione della PA per alleviare gli effetti della crisi sulle imprese, le M.P.I ancora una volta esprimono la loro sfiducia nelle istituzioni pubbliche e si fermano su giudizi ancora più bassi rispetto al 2012, di circa un punto inferiori nella consueta scala 0-10, arrivando per tutti gli item proposti, alla soglia minima di 2,4, con l’unica eccezione dei provvedimenti a sostegno della cassa integrazione, che raggiungono un punteggio leggermente più alto. Né sul tema della semplificazione né su quello dei tempi dell’azione amministrativa le imprese sembrano percepire le azioni di riforma in corso, a conferma che quanto si sta facendo potrà avere un significato e un valore se sarà attuato in tempi brevi e soprattutto se le azioni messe in campo saranno in grado di raggiungere le imprese più piccole. Ma è la questione dell’accesso al *credito* il vero “nervo

scoperto” delle piccole imprese e su questo item la valutazione di ferma a 2,4, a conferma che l’azione della pubblica amministrazione viene ritenuta anche su questo inadeguata. Le M.P.I., a questo proposito, sono ben consapevoli che la PA non può intervenire direttamente nelle politiche creditizie delle banche, ma può certamente creare le condizioni di contesto affinché la relazione tra imprese e sistema bancario sia una relazione più collaborativa, lavorando, da un lato, alla costruzione di condizioni meno impersonali e “matematiche” per l’erogazione dei fidi e, dall’altro, sulla maturazione e evoluzione delle imprese rispetto all’utilizzo di strumenti manageriali e gestionali più evoluti.

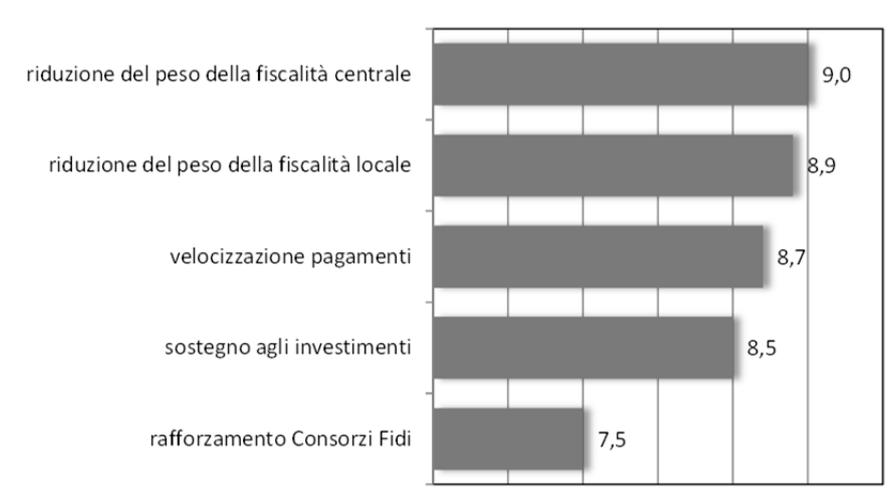
Fig. 3 – Adeguatezza del ruolo della Pubblica Amministrazione rispetto alle esigenze delle aziende per alleviare gli effetti della crisi, indice di sintesi, scala 0-10, 2012-2013



(*) La domanda non era stata posta nel 2012.

Interrogate sugli interventi che la PA dovrebbe mettere in campo per favorire la ripresa degli investimenti, le imprese hanno le idee ben chiare: innanzitutto, *ridurre le tasse centrali e locali* (livello di importanza rispettivamente pari a 9,0 e 8,9 in una scala 0-10), in secondo luogo, *velocizzare i tempi di pagamento della PA* (giudizio pari a 8,7), in terzo luogo, *sostenere la capacità di investimento delle imprese* (giudizio pari a 8,5), in quarto luogo, *sostenere gli strumenti di garanzia del credito* (giudizio pari a 7,5).

Fig. 4 – Interventi della PA volti a favorire la ripresa degli investimenti, indice di importanza, scala 0-10, 2013



La riduzione del prelievo fiscale si conferma essere la priorità assoluta delle imprese nel momento in cui viene loro chiesto di indicare i principali interventi da attivare per rilanciare il Paese. In questa direzione si esprime la quasi totalità delle M.P.I., soprattutto nel settore del commercio, nel Nord Ovest e nel Sud Italia¹¹.

Una diversa sensibilità sul tema sta maturando anche in diversi ambiti della società e delle istituzioni, prendendo atto che esiste una linea di demarcazione fra evasione effettiva e impossibilità oggettiva di adempiere agli obblighi fiscali. Gli interventi per la riduzione del costo del lavoro sono indicati come la seconda priorità, per ridurre parte dei costi a carico del-

¹¹ È eclatante a tal proposito la recente sentenza del Tribunale Ordinario di Firenze (sentenza n. 1141/2012), che ha assolto un imprenditore edile che, trovandosi in una situazione economica difficile, anche per il mancato pagamento di un grosso lavoro da parte di un cliente privato, aveva preferito non pagare l’IVA piuttosto che chiudere l’azienda e licenziare tutti i dipendenti. Al di là della sentenza, che ha una portata storica perché finalmente si riconosce l’insussistenza del reato di evasione fiscale nel caso in cui non vi siano le condizioni oggettive per il pagamento dell’imposta, il caso è esemplare di una situazione che con la crisi economica ha ormai raggiunto i limiti dell’intollerabilità. La stessa classe politica comincia a prendere atto del peso, talvolta insostenibile, del fisco e rappresentanti politici da sempre giustamente convinti dell’opportunità della lotta contro l’evasione fiscale, come Stefano Fassina (PD), viceministro all’Economia, hanno parlato di un’evasione «di sopravvivenza», che nasce da ragioni «profonde e strutturali che spingono molti a comportamenti di cui farebbero volentieri a meno».

le imprese e restituire capacità di spesa ai lavoratori. In questo senso le imprese chiedono con chiarezza e forza misure strutturali capaci di incidere sul costo del lavoro, tenendo in particolare considerazione le esigenze di settori come il terziario, che contribuisce in maniera determinante all'occupazione. La terza priorità riguarda il *sostegno all'occupazione giovanile* (indicata da circa 1 impresa su quattro), poiché, dopo gli insoddisfacenti risultati della legge Fornero su questo tema, è necessario adottare misure che consentano di abbattere i preoccupanti livelli di disoccupazione nella fascia dai 18 ai 25 anni, e oltre.

Tab. B – I primi sei interventi in ordine di priorità da attivare secondo le M.P.I., valori percentuali, risposte multiple, 2013

	2013	Industria	Commercio	Servizi	1-5	6-15	16-49
1. Ridurre le tasse	89,4	88,6	93,1	84,8	89,5	89,8	84,4
2. Ridurre il costo del lavoro	77,7	72,5	79,0	80,7	78,4	76,7	62,8
3. Agevolare le assunzioni dei giovani	40,6	39,2	38,6	45,1	42,5	33,4	41,6
4. Rafforzare gli strumenti di garanzia del credito	34,8	42,3	30,4	34,1	33,2	40,0	45,3
5. Creare le condizioni per consolidarsi dinanzi alle banche	23,4	29,2	20,3	22,2	22,9	24,9	24,2
6. Incentivare i processi innovativi	20,4	22,9	18,0	21,5	18,6	25,7	34,4

3. Le scelte occupazionali delle imprese nell'ultimo anno: la funzione "prociclica" della riforma Fornero

Uno dei temi al centro del dibattito e dell'attenzione della stampa nazionale nel 2013 è stata la riforma del mercato del lavoro introdotta dal Governo Monti. La riforma, fortemente voluta dal Ministro Elsa Fornero, interviene sulle modalità di ingresso nel mercato del lavoro, con l'obiettivo di valorizzare il contratto di lavoro a tempo indeterminato come "contratto dominante" e rendendo difficoltosi e onerosi i contratti "flessibili" progressivamente introdotti negli ultimi vent'anni.

Come noto, la riforma non ha avuto gli effetti sperati, né sull'occupazione giovanile, né su quella della popolazione adulta. Secondo i dati

Istat di settembre 2103¹², il numero di disoccupati in Italia ha superato i 3 milioni, determinando un tasso di disoccupazione pari al 12,5% contro il 10,9% dello stesso mese dell'anno precedente, toccando il massimo storico sia delle serie mensili, gennaio 2004, sia delle trimestrali, primo trimestre 1977. Fra i giovani (età 15-24enni) le persone in cerca di lavoro sono 654.000, il 10,5% della popolazione in questa fascia di età, per un tasso di disoccupazione che arriva al 40,4%. Mentre a preoccupare è soprattutto il numero di persone che non compaiono più fra i disoccupati perché scoraggiati nella loro ricerca di lavoro.

Il quadro che emerge dall'ottavo Rapporto conferma come le M.P.I. abbiano ormai un'idea chiara su questa riforma: se infatti nel 2012 quasi una impresa su tre non si era espressa, quest'anno le cosiddette "non risposte" sono residuali, mentre invece emerge con chiarezza la posizione delle imprese circa l'effetto "pro-ciclico" della riforma che, limitando fortemente gli elementi di flessibilità contenuti nella Legge Biagi, non ha fatto altro che deteriorare le già precarie condizioni di salute delle piccole imprese. Quasi la metà del campione (49%) ritiene infatti che il nuovo impianto legislativo non sia adeguato a risolvere le problematiche legate alle difficoltà di accesso dei giovani al mercato del lavoro. Crescono rispetto allo scorso anno le imprese (27%) che ritengono che il cambiamento delle norme in materia di flessibilità in entrata determinerà un aumento degli oneri e dei rischi a carico delle imprese e quindi si tradurrà in un ulteriore appesantimento burocratico¹³.

Rispetto all'impatto occupazionale negativo i giudizi più pesanti sono quelli del Nord Est, mentre, rispetto agli oneri burocratici si segnalano le reazioni del Mezzogiorno, della Lombardia e della Toscana.

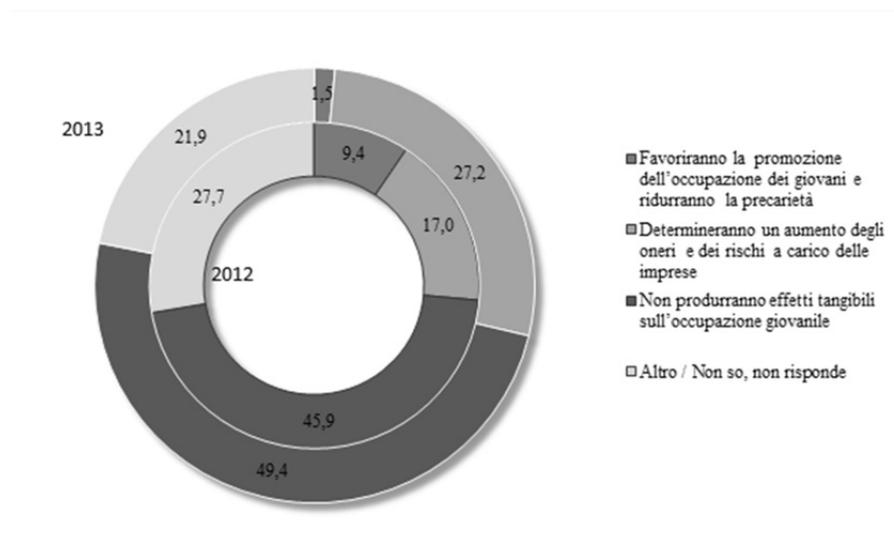
In linea generale, si tratta di dati che confermano come il lavoro non possa essere creato con interventi normativi e tanto meno "obbligando" le imprese ad assumere personale a tempo indeterminato in una fase di pesante recessione in cui è messa a rischio la stessa sopravvivenza delle imprese. Quello che invece serve – ed è ormai riconosciuto e condiviso – è un inter-

¹² Cfr. Istat, *Statistiche Flash, Occupati e Disoccupati*, settembre 2013, dati provvisori.

¹³ Questo effetto della riforma era stato ben messo in evidenza da Rete Imprese Italia, una delle poche associazioni che già nel marzo del 2012 enfatizzava come la riforma aumentasse fortemente gli oneri a carico delle M.P.I. Si ricordano a tal proposito le parole di Mauro Bussoni: «C'è un gravame sul costo del lavoro delle PMI insostenibile e con questa riforma chi paga sono solo le piccole e medie imprese». Bussoni puntava il dito contro «la situazione illogica» determinata dalla riforma del mercato: «Da una parte si agevola la flessibilità in uscita mentre dall'altra si aggravano gli ingressi sul mercato del lavoro», *Adnkronos*, 14 marzo 2012.

vento che, da un lato, riduca le imposte sul lavoro e che, dall'altro, rimetta in moto il sistema economico creando nuove opportunità ed occasioni di impiego. In questo senso, la legge Fornero non ha creato «alcun **percorso di stabilizzazione** che offra al datore di lavoro un'alternativa ai contratti di lavoro precari in essere»¹⁴ e dunque sembra abbia inciso sul peggioramento dell'occupazione.

Fig. 5 – Giudizio generale sulle norme della riforma del mercato del lavoro rispetto alle scelte occupazionali delle imprese, valori percentuali, 2012-2013

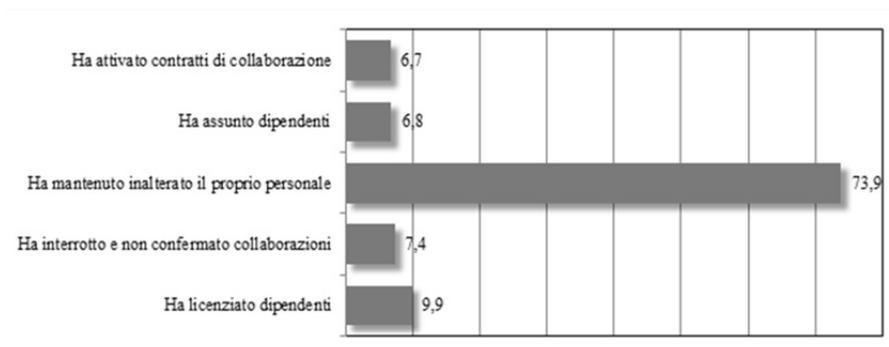


Aggravate dagli oneri amministrativi e fiscali imposti dalla nuova legge e in mancanza di segnali di ripresa economica, le imprese contattate sembrano avere “resistito” sul fronte occupazionale, o meglio non si sono mosse né per assumere né per licenziare personale.

Il 74% degli interlocutori infatti dichiara infatti di aver mantenuto inalterato il proprio personale, anche se non è affatto trascurabile la percentuale di coloro che ha interrotto collaborazioni con terzi (7,4%) o che ha licenziato i propri dipendenti (circa il 10%).

¹⁴ Cfr. T. Boeri, “Licenziamenti e legge Fornero”, www.lavoce.info, aprile 2013.

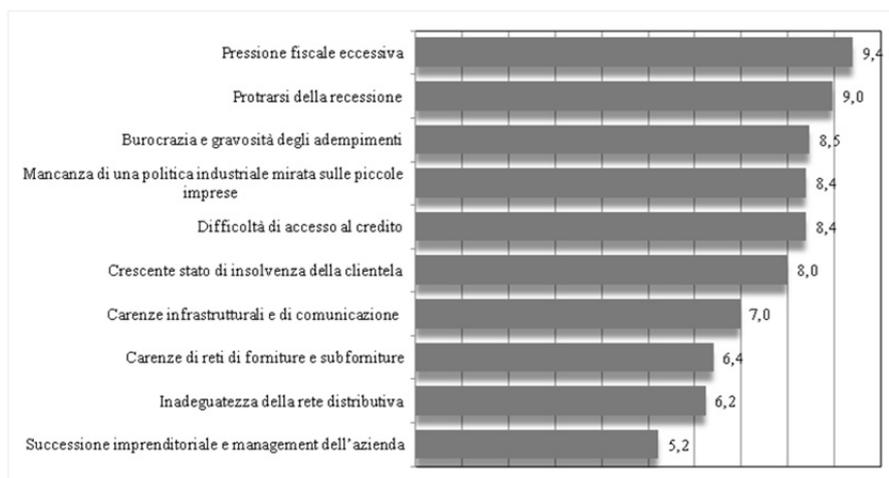
Fig. 6 – Le scelte occupazionali relative alla propria imprese nell'ultimo anno, valori percentuali, risposte multiple, 2013



4. I fattori di rischio che pongono una impresa su 6 a rischio chiusura nel prossimo biennio

Ma quali sono i maggiori fattori di rischio a cui è legata la sopravvivenza delle M.P.I.? Ancora una volta ritornano le parole chiave già più volte ricordate: *pressione fiscale eccessiva, protrarsi della recessione, burocrazia, mancanza di una politica industriale per i Piccoli*. La diagnosi per gli imprenditori contattati è chiara, così come la cura.

Fig. 7 – I principali fattori di rischio per le piccole imprese, indice di sintesi, scala 0-10, 2013



A causa dei fattori sopra elencati il rischio chiusura per le aziende è quanto mai reale e preoccupante.

Interrogate sulla probabilità di cessare la propria attività nei prossimi due anni, il quadro che emerge è tutt'altro che roseo: *una impresa su 6 ritiene l'ipotesi della cessazione dell'attività molto probabile*. Il settore più a rischio è il commercio, mentre dal punto di vista territoriale preoccupante è il dato del Nord-Est.

Con alcune approssimazioni, l'indice di tendenza riportato nella tabella sottostante potrebbe essere tradotto ed interpretato (una volta moltiplicato per 10) nella probabilità di cessare l'attività nel prossimo biennio, una probabilità che risulterebbe pari al 36%.

Letto alla luce del grafico precedente, la burocrazia risulta essere la terza principale concausa della chiusura delle attività imprenditoriali.

Tab. C – Pensando ai prossimi due anni quanto ritiene probabile cessare la sua attività? Valori percentuali e indice di rischio, scala 0-10, 2013

Area di analisi	Percentuale sul totale/indice
Per niente probabile	36,0
Poco probabile	21,6
Probabile	23,6
Molto probabile	8,5
Quasi certo	7,6
Non indicato	2,7
<i>Indice di rischio (scala 0-10)</i>	<i>3,2</i>

5. Finalmente in calo l'ammontare dei debiti della PA verso le imprese, ma continuano ad allungarsi i tempi di pagamento

Anche nell'edizione di quest'anno si è voluto riproporre un "focus" sul tema dei crediti in sofferenza delle micro e piccole imprese verso la PA, tema che ha suscitato un vivo interesse gli anni scorsi e che quest'anno può essere ulteriormente approfondito grazie anche al decreto n. 35/2013 (il cosiddetto decreto "sblocca pagamenti") che ha consentito di sbloccare i debiti commerciali delle imprese e di restituire un po' di liquidità alle imprese.

L'analisi ha restituito risultati complessivamente stabili, con un 50% di imprese che dichiarano di aver contratto crediti. Dalla rilevazione svolta, che è stata effettuata dopo la recezione da parte del Governo Monti della

direttiva europea sui pagamenti, emerge che l'ammontare medio del credito delle aziende che lavorano con la PA è pari, per il 2013, ad una media di 46.829 euro ad azienda. Il dato si riduce rispetto al 2012 (48.020) ma soprattutto rispetto al 2011 (58.643). Se invece prendiamo in considerazione l'insieme di tutte le M.P.I. (quelle che lavorano e quelle che non lavorano con la PA) il dato scende e arriva a circa 8.321 euro ad azienda nel 2013, in aumento rispetto al 2012 ma in forte ridimensionamento rispetto al 2011 (10.782). Nel complesso, nel 2013, la questione "crediti" ha inciso sul sistema complessivo delle M.P.I. per circa 7,5 miliardi di euro a fronte di una media di circa 9,7 miliardi di euro del 2011.

Si riduce anche l'incidenza dei crediti sul fatturato complessivo di tutte le aziende che lavorano con la PA, che passa dal 14,6% del 2011 al 13,5% del 2013. Se applichiamo il dato all'insieme delle M.P.I., siamo sul 2,4% (era 4,3% nel 2011).

Contrariamente alle aspettative, si allungano ancora rispetto al 2012 anche i tempi di pagamento della PA: le M.P.I. contattate dichiarano di riscuotere con un ritardo medio di 205 giorni (contro i 196 del 2012).

Tab. D – Crediti della PA verso le imprese e tempi di pagamento, trend 2011-2013

	2011	2012	2013
Stima grandezza complessiva (milioni di euro)	9.785	7.330	7.552
Importo crediti per singola impresa, considerando le imprese del mercato PA	58.643	48.020	46.829
Importo crediti per singola impresa, considerando tutte le M.P.I.	10.782	8.076	8.321
Incidenza % media sul fatturato, considerando le imprese del mercato PA	14,6	15,0	13,5
Incidenza % media sul fatturato, considerando tutte le M.P.I.	4,3	2,5	2,4
Ritardo medio di pagamento (gg. di ritardo)	162,2	196,4	205,1

Il dato sui ritardi nei pagamenti non sorprende per due ragioni:

1. gli Enti si sono concentrati in questi mesi sull'attuazione del decreto "sblocca pagamenti" (D.L. n. 35/2013) e quindi nel pagamento degli arretrati del 2012 e questo può aver determinato ulteriori ritardi sul fronte dei pagamenti ordinari;
2. poiché il D.L. n. 35/2013 prevede che tutte le pubbliche amministrazioni pubblichino sul proprio sito i piani di pagamento, con conseguenze amministrative rilevanti nel caso di non rispetto dell'obbligo,

arrivano segnalazioni che gli Enti stanno adottando una serie di accorgimenti per neutralizzare gli adempimenti in materia di tempi di pagamento, come la richiesta ai fornitori di non emettere fattura prima di un'autorizzazione specifica.

Quanto fin qui detto spiega probabilmente l'atteggiamento "tiepido" delle imprese di fronte alla *direttiva europea sui pagamenti*, che, come noto impone alla PA di pagare i fornitori entro 30 giorni, e che risulta conosciuta da oltre l'80% delle imprese contattate. La direttiva sembra non convincere le imprese contattate, come si evince dal modesto giudizio sull'efficacia della norma (4,6 nella consueta scala 0-10).

Maggiore fiducia viene riposta invece al recente *Decreto "sblocca pagamenti"*, valutato positivamente dal 60% delle imprese e, in particolare dalle M.P.I. del comparto dei servizi.

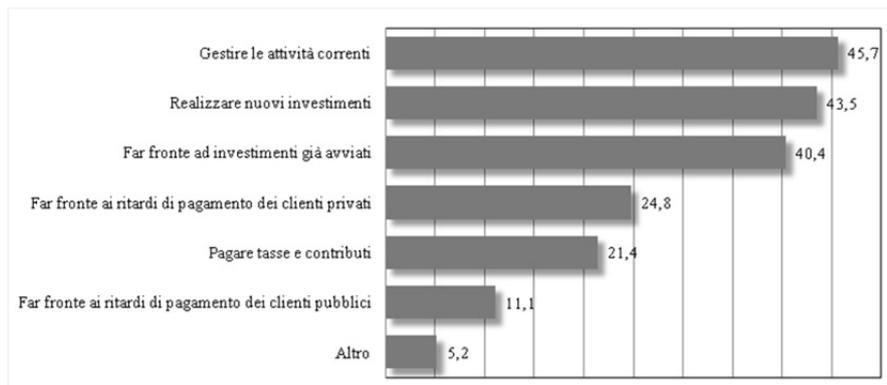
Tab. E – Valutazione del decreto del Governo "sblocca pagamenti" (D.L. n. 35/2013), valori percentuali, 2013

	2013	Industria	Commercio	Servizi
Positivamente: darà una boccata di ossigeno alle imprese	59,9	59,9	56,8	64,7
Negativamente: le modalità e i tempi di accesso sono tali da non tener conto della situazione particolare delle M.P.I.	6,9	9,3	7,0	4,6
Negativamente: il provvedimento serve principalmente alle medie e grandi imprese del settore delle costruzioni	6,0	3,6	6,0	8,1
Non so/non risponde	27,2	27,1	30,2	22,6

6. Il rapporto banca-impresa: una relazione "poco virtuosa" finalizzata alla gestione dell'emergenza e alla richiesta di liquidità

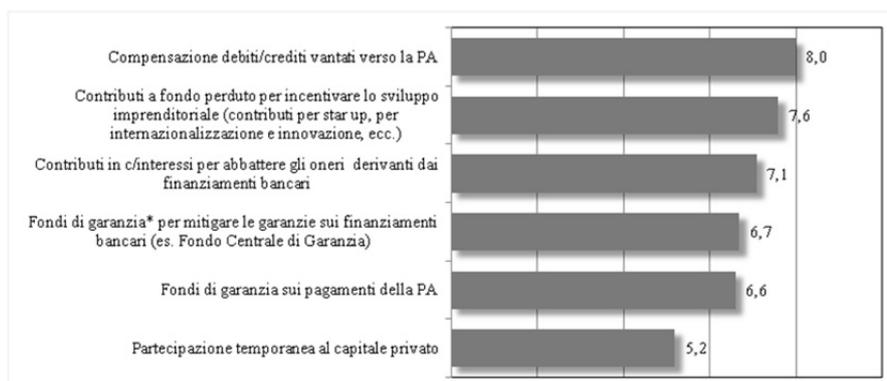
Non sono molte le imprese che intendono richiedere credito nei prossimi sei mesi (solo il 13% del totale) e le ragioni della richiesta sono principalmente legate alla gestione dell'attività ordinaria. Quasi la metà delle imprese si avvicina agli istituti di credito per la gestione delle attività correnti, anche se "regge" la motivazione legata agli investimenti, citata dal 43% dei contattati. Preoccupante il dato relativo agli oneri fiscali e contributivi, che diventa un fattore fondamentale per la richiesta: in questa direzione si esprime ben il 21% delle imprese.

Fig. 8 – Motivi della richiesta del credito, valori percentuali, risposta multipla, 2013



Per quanto riguarda gli interventi che dovrebbero essere messi in campo per favorire una migliore gestione finanziaria delle imprese, le valutazioni più positive delle imprese riguardano la cosiddetta “compensazione debiti-crediti”, in base alla quale i debiti della PA per mancati pagamenti dovrebbero essere compensati da un’analoga riduzione degli oneri a carico delle imprese. In linea generale, tutte le misure proposte sono accolte positivamente, incluso il *Fondo Centrale di garanzia per le PMI*, che vuole favorire l’accesso alle fonti finanziarie delle piccole e medie imprese mediante la concessione di una garanzia pubblica che si affianca e spesso si sostituisce alle garanzie reali portate dalle imprese.

Fig. 9 – Le misure di sostegno pubbliche che potrebbero favorire una migliore gestione finanziaria aziendale, indice di importanza, scala 0-10, 2013



(*) strumento istituito con Legge n. 662/1996 (art. 2, comma 100, lettera a) e operativo dal 2000.

Raffronti 2006/2013

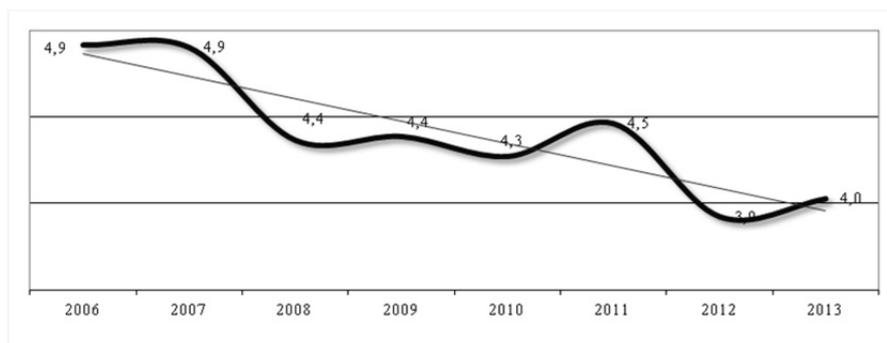
Il Rapporto, giunto ormai all'ottava edizione, è in grado di fornire una serie di indici sintetici che forniscono un'idea esaustiva dell'andamento temporale delle tematiche trattate.

Il rapporto tra M.P.I. e pubblica amministrazione risulta quest'anno in netto peggioramento, a conferma di una tendenza degli ultimi anni, che quest'anno si rafforza a causa della difficile situazione economica delle aziende.

Livelli di soddisfazione e aspettative verso la burocrazia

Il gradimento delle M.P.I. nei confronti della Pubblica Amministrazione Locale registra quest'anno un leggero miglioramento arrivando ad un punteggio pari a 4 su una scala di valori compresa tra 0-10.

Fig. 10 – Livello di soddisfazione complessivo dell'operato della PA, indice di sintesi, scala 0-10, trend 2006-2013



Migliorano, in particolare, rispetto allo scorso anno, i giudizi del Nord-Est e del Centro.

Tab. F – Livello di soddisfazione complessivo dell'operato della PA, indice di sintesi, scala 0-10, trend 2006-2013

Anno	Italia	Nord-Est	Nord-Ovest	Centro	Sud/Isole
2006	4,6	4,7	5,2	4,3	4,3
2007	4,7	4,6	5,1	4,1	4,8
2008	4,2	4,3	4,5	3,8	4,0

(continua)

(segue)

2009	4,2	4,3	4,5	4,2	3,5
2010	4,0	4,3	4,5	4,2	3,5
2011	4,5	4,3	4,3	4,1	4,6
2012	3,9	4,2	4,4	3,4	3,4
2013	4,0	4,5	4,0	3,9	3,7

Per quanto riguarda invece l'opinione dei piccoli e micro imprenditori circa la variazione della qualità dei servizi erogati dalla PA negli ultimi tre anni i dati sono in continuo peggioramento rispetto al 2012 e per il secondo anno consecutivo l'indice di scala è negativo. Le valutazioni più negative sono nel Mezzogiorno, nel Centro e nel settore manifatturiero.

Tab. G – Opinione sulla variazione negli ultimi tre anni della qualità dei servizi erogati dalla PA, indice di tendenza, scala -5/+5, per area geografica, trend 2006-2013

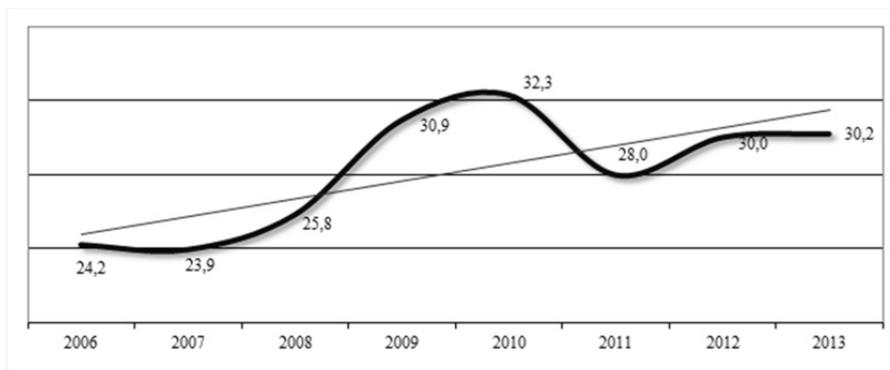
Periodo	Italia	Nord-Est	Nord-Ovest	Centro	Sud/Isole
2006	0,9	1,2	0,8	0,7	0,9
2007	1,0	1,6	0,8	0,6	0,9
2008	0,5	0,9	0,4	0,4	0,3
2009	0,6	1,0	0,6	0,6	0,0
2010	0,2	0,3	0,2	0,0	0,1
2011	0,3	0,3	0,3	0,1	0,4
2012	-0,1	0,1	0,1	-0,4	-0,5
2013	-0,5	-0,3	-0,1	-0,4	-0,6

Le aspettative degli imprenditori continuano ad essere improntate ad un diffuso scetticismo. Scetticismo che nasce dall'umore cupo delle imprese e riguarda le prospettive generali sull'andamento del sistema economico, oltre che il giudizio sulla qualità dei servizi. Per il 21,6% dei rispondenti la qualità dei servizi è destinata a peggiorare e l'indice di tendenza torna ad assestarsi sullo 0. Sul dato può incidere, come abbiamo visto per il 2012, anche la situazione di perdurante "crisi della politica" e la difficoltà delle istituzioni centrali e locali a recuperare credibilità e stima presso l'opinione pubblica.

Il costo della burocrazia

I costi interni alle aziende legati allo svolgimento degli adempimenti amministrativi¹⁵ continuano ad avere per l'ottavo anno consecutivo un andamento crescente. Dopo una leggera riduzione dell'indice tra il 2010 e il 2011, si consolida l'aumento delle giornate già registrato nel 2012 e si arriva a poco più di 30 giornate del 2013.

Fig. 11 – Giornate/uomo dedicate agli adempimenti amministrativi, numero di giornate, trend 2006-2013



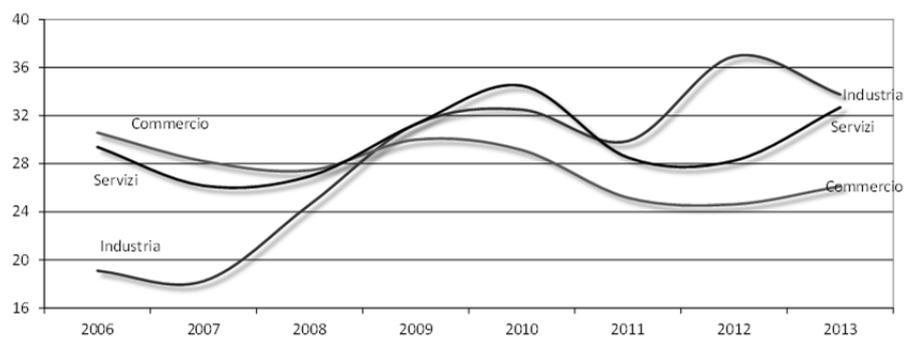
Sul risultato incide l'andamento del comparto industriale dove l'aumento dei costi continua ad essere preoccupante (da 29 a 37 giornate tra il 2011 e il 2012 e da 37 a 39,4 giornate dal 2012 al 2013).

Il dato peggiora anche nel commercio e nei servizi, che lo scorso anno si erano invece mantenuti stabili.

Sul risultato incide l'andamento del comparto dei servizi e del commercio mentre migliora leggermente il dato dell'industria.

¹⁵ Per adempimenti amministrativi si intendono tutti gli oneri informativi e burocratici verso la Pubblica Amministrazione, quali, ad esempio, le comunicazioni relative alla gestione del personale (assunzioni, cessazioni), le dichiarazioni fiscali (F24, comunicazioni IVA ecc.), la richiesta di autorizzazioni ambientali ecc. Sono ovviamente esclusi gli adempimenti amministrativi legati alla gestione ordinaria della vita dell'azienda.

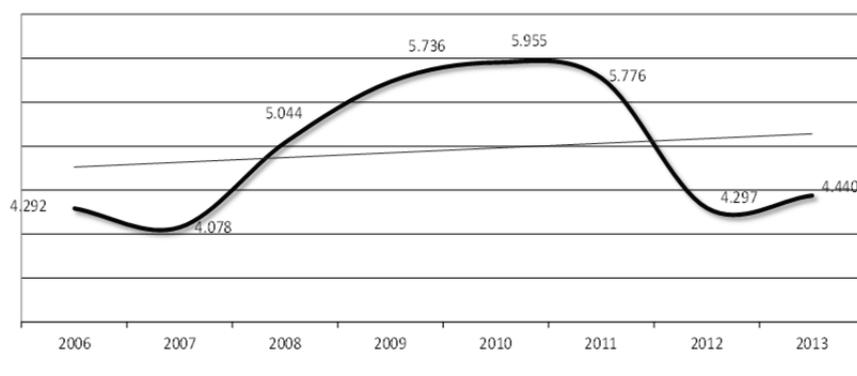
Fig. 12 – Giornate/uomo dedicate agli adempimenti amministrativi, numero di giornate per macrosettore, trend 2006-2013



A livello territoriale, vi sono alcune differenze significative: se migliora la performance del Centro, dopo il brusco aumento di giornate che si era registrato tra il 2011 e il 2012, peggiora, pur rimanendo nella media nazionale, tutto il Nord, il cui dato arriva a 30,4 giornate nel Nord-Est e di 31,3 nel Nord-Ovest.

Per quanto riguarda i *costi esterni*, cioè il costo aziendale legato al ricorso ai consulenti, il quadro subisce una variazione significativa rispetto allo scorso anno: se nel 2012 si era verificata una significativa flessione, nel 2013 l'indicatore torna ad aumentare, passando dai 4.297 euro del 2012 ai 4.440 euro del 2013.

Fig. 13 – Costo medio per l'opera di consulenti esterni, costo medio annuo in € per l'insieme delle aziende, trend 2006-2013

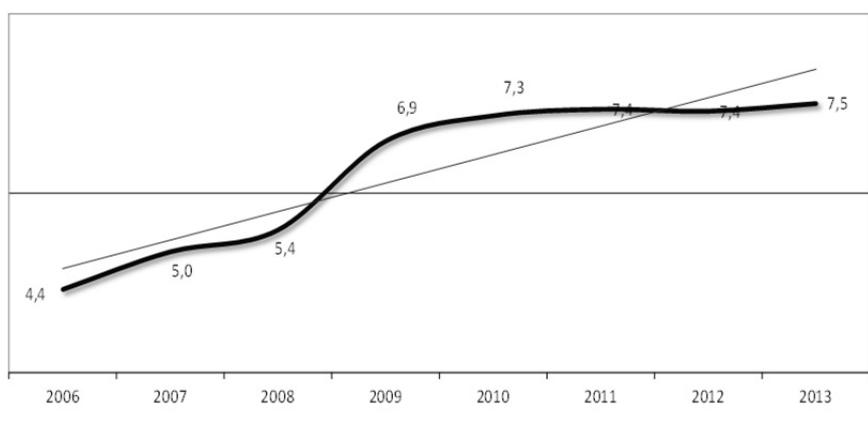


Al di là delle singole oscillazioni che intercorrono da un anno all'altro, il quadro dell'ultimo triennio, il peggiore per quanto riguarda la crisi economica, fotografa una situazione nella quale, a fronte di un costante aumento degli oneri burocratici, le M.P.I. reagiscono utilizzando il più possibile risorse interne (come si vede dall'aumento delle giornate dedicate agli adempimenti) e contenendo al massimo il ricorso agli intermediari, che comunque rimangono figure pressoché insostituibili per i Piccoli, soprattutto nel settore manifatturiero.

È infatti l'industria il settore che registra i costi esterni più alti, di gran lunga superiori alla media nazionale (ben 6.700 euro), mentre nei servizi si assiste ad una riduzione significativa.

Il dato più significativo, quello che riguarda l'incidenza dei costi complessivi (interni ed esterni) sul fatturato dei Piccoli, continua ad avere un andamento crescente e arriva nel 2013 ad un'incidenza del 7,5% sul fatturato. Particolarmente negativo il dato dei servizi, che, con un'incidenza dell'8,2%, si conferma essere il settore più penalizzato dalla burocrazia, nonché uno di quelli più colpiti dalla crisi economica.

Fig. 14 – Andamento dell'incidenza dell'onere da PA sul fatturato, trend 2006-2013



In sintesi, in valore assoluto, se noi sommassimo il costo interno medio ad azienda, derivante dalle giornate uomo dedicate agli adempimenti (7.544 euro, ipotizzando un importo medio di 250 euro a giornata) e il costo medio ad azienda per affidamenti esterni (4.440 euro) otteniamo un *costo totale di 11.983* nel 2013, che rappresenta l'1,7%% in più rispetto al dato 2012 (11.794). Su tale aumento incide, come si è visto, sia l'aumento delle giornate uomo che quello dei consulenti esterni. Se moltiplicassimo tale costo

per il totale delle micro e piccole imprese presenti in Italia, otteniamo un onere complessivo da PA pari a 10,8 miliardi di euro (circa lo 0,6% del PIL).

Si tratta di dati che ovviamente non hanno un riscontro di tipo “contabile” e che risentono dell’“umore” degli imprenditori e della tendenza, chiara anche per il 2013, a sovrastimare l’ammontare dei costi rispetto al loro effettivo peso sul fatturato.

Tab. H – Onere da PA (in euro), valori assoluti e incidenza percentuale sul fatturato, 2012-2013

Voce di costo	2012	2013	Variazione %
Fatturato (€)	160.060	159.572	-0,1%
Costi (€)	11.794	11.983	+1,7%
<i>di cui</i>			
– costi interni (€)	7.497	7.544	+3,3%
– costi esterni (€)	4.297	4.440	+ 0,6%
Incidenza costi	7,4	7,5	-

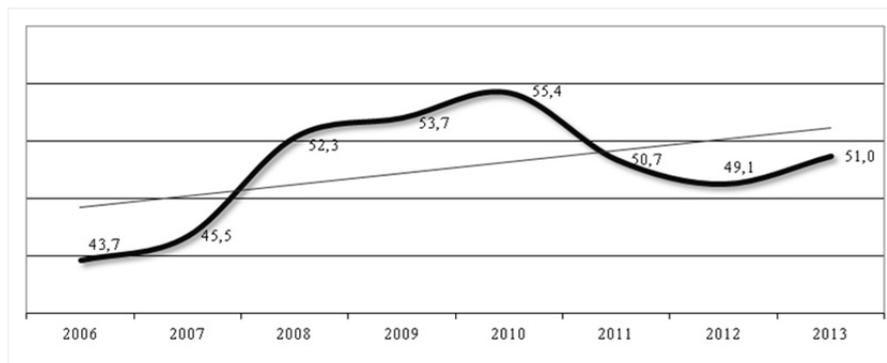
Fonte: elaborazione Promo P.A. Fondazione

Efficiency gap

Per l’ottavo anno consecutivo il cosiddetto *efficiency gap*, cioè l’indicatore che nasce dalla combinazione dei livelli di importanza e di soddisfazione delle imprese verso le diverse priorità di azione della PA e che dunque misura il margine di miglioramento atteso conferma che la semplificazione dell’iter burocratico è la questione su cui gli imprenditori ritornano con insistenza, riconfermando ancora una volta l’urgenza di adottare provvedimenti in grado di rendere più semplice la vita quotidiana delle aziende.

Dopo otto anni di indagine, la risposta degli imprenditori non muta e rappresenta un monito per le istituzioni affinché i provvedimenti messi in campo siano attuati in tempi brevi e perché si impostino campagne di comunicazione mirate ed efficaci sulle micro e piccole imprese volte a far conoscere i provvedimenti. Dopo un leggero miglioramento nel triennio 2010-2012, il dato 2013 torna a peggiorare e si colloca intorno al 51%.

Fig. 15 – Efficiency gap medio, scala 0-100, trend 2006-2013



L'aggregazione della domanda pubblica e il ruolo di Consip

Il livello di conoscenza di Consip tra i piccoli e micro imprenditori è stabile nel tempo e si colloca intorno al 23% dei rispondenti.

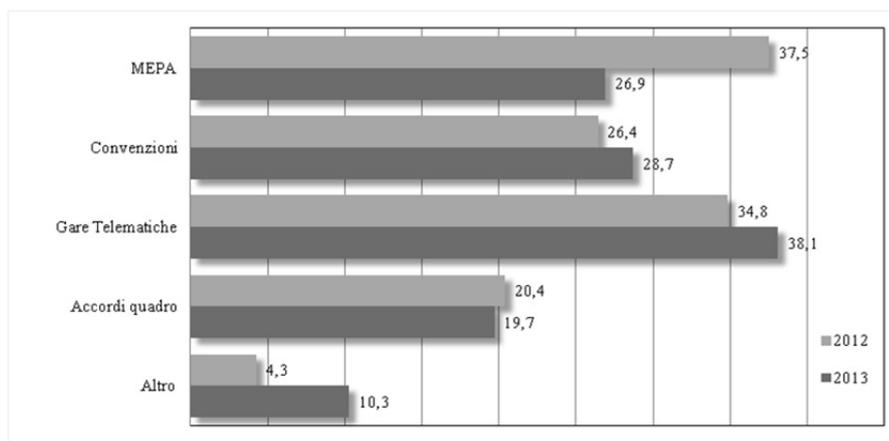
Il tema della centralizzazione degli acquisti continua anche quest'anno ad essere un tema di rilevanza strategica, soprattutto alla luce delle norme in materia di spending review che rendono obbligatorio il ricorso a Consip da parte delle imprese e delle stazioni appaltanti e che spingono alla creazione di stazioni uniche appaltanti, cioè all'aggregazione dei punti di acquisti nella PA, con l'obiettivo di ottenere significativi risparmi nella spesa pubblica degli enti centrali e locali.

L'indagine conferma l'impatto della normativa anche sulle micro e piccole imprese e una graduale presa di coscienza della necessità di avvicinarsi al mercato pubblico utilizzando nuovi strumenti di negoziazione, come le convenzioni, il mercato elettronico e le gare online.

In questo senso, va rilevato il lavoro che sta facendo Consip sui territori, affiancando il mondo pubblico e privato nel prendere confidenza con i nuovi strumenti, in un mercato destinato a cambiare profondamente nei prossimi anni.

Per quanto riguarda gli strumenti tecnici messi a disposizione da Consip sul fronte della razionalizzazione della spesa della PA, cresce notevolmente la conoscenza del MePA, a cui le imprese nell'ultimo anno hanno dovuto obbligatoriamente rivolgersi per poter lavorare con la PA, con conseguenze positive sulla loro propensione all'innovazione ma anche sulla loro capacità di estendere il proprio mercato di riferimento.

Fig. 16 – Livello di conoscenza dei seguenti strumenti messi a disposizione da Consip all'interno del programma di razionalizzazione della spesa della PA, valori percentuali, 2012-2013



Non a caso aumentano del 58% le imprese che dichiarano di essere abilitate al MePA (dal 16,3% al 25,7%) e sono oltre 1/3 quelle che ritengono Consip e, in genere, le centrali di committenza, un'opportunità concreta di radicamento sul mercato.

Conclusioni

«Le leggi sono ragnatele che le mosche grosse sfondano, mentre le piccole ci restano impigliate». Il rapporto di quest'anno conferma ancora una volta quanto quest'affermazione di Balzac sia veritiera e come sia difficile per la stessa politica superare alcune rigidità e blocchi provocati da una legislazione ipertrofica e spesso contraddittoria e probabilmente aggravati dagli apparati tecnici, che alimentano la burocrazia per alimentare la loro stessa sopravvivenza¹⁶.

L'augurio è che in una situazione di estrema difficoltà come quella che stiamo vivendo in questi anni, il Paese sappia trovare il "coraggio" di soluzioni più "radicali" al problema, che vanno nella direzione della diretta

¹⁶ La dimostrazione sembra sia nei 18 mesi trascorsi dall'approvazione del Decreto Semplificazioni del Governo Monti, senza che siano stati emessi la maggior parte dei provvedimenti attuativi.

abolizione di norme e regole inutili, piuttosto che nel tentativo vano di semplificare l'esistente.

La sfida che ci attende è la più difficile: liberare il Paese dai “piccoli e grandi ricatti della pubblica amministrazione”, mettere mano alla ristrutturazione dello Stato e recuperare le risorse necessarie a rilanciare un sistema che resta sempre tra i più dinamici e internazionalizzati al mondo¹⁷.

Gaetano Scognamiglio
Presidente Promo P.A. Fondazione

Questo Rapporto ha il patrocinio del Ministero dello Sviluppo Economico ed è stato redatto anche grazie al sostegno della Camera di Commercio di Milano, della Camera di Commercio di Pisa, di Unioncamere Lombardia, di Unioncamere Calabria e di Consip.

¹⁷ Cfr. R. Napolitano: «Il rischio più grosso, per l'Italia, è quello di continuare a non fare investimenti in casa, alimentare la spirale della sfiducia e lasciare cadere ulteriormente la domanda interna. Per questo è urgente che la scossa parta dallo Stato e liberi il Paese da quei piccoli o grandi ricatti della pubblica amministrazione che lo hanno messo in ginocchio e rischiano di non farlo rialzare più», *Il Sole 24 Ore*, 8 settembre 2013.

1. LA PA COME FONTE DI COSTO

1.1. Premessa

«A fini istruttori, si invita ad inviare tramite fax al n..., nel più breve tempo possibile, stralcio del “Libro Unico del Lavoro” relativo all’ultima annualità, ovvero modelli DM 10, ovvero documentazione che comprovi la non assoggettabilità alla normativa sui disabili ed, inoltre, il numero di posizione e sede di iscrizione all’INPS e all’INAIL, con esclusione di qualsiasi certificato e/o rilasciato da Pubbliche Amministrazioni in quanto, come è noto, le recenti riforme normative precludono di richiedere certificati pubblici e soggetti privati e alle imprese».

Con questo esempio di documento, con cui un ente locale richiede ad un fornitore, in modo farraginoso e “iper-burocratico”, documentazione integrativa per poter liquidare una fattura di importo inferiore a 1.000 euro, si apre il primo capitolo del Rapporto, tradizionalmente dedicato alla misura degli oneri amministrativi che gravano sulle piccole imprese. Al di là della richiesta sproporzionata rispetto alla prestazione fornita (si tratta appunto di una fattura di meno di 1.000 euro), la comunicazione sopra riportata è indicativa dell’eccessiva complicazione degli adempimenti e di una legislazione basata sul sospetto di uno stato che pretende di verificare tutto *ex ante*, non essendo poi capace di effettuare controlli seri *ex post*.

Tutto questo appare tra l’altro in evidente contrasto con il principio, enfatizzato dalla normativa italiana e comunitaria, in base al quale al cittadino non dovrebbero essere richiesti documenti già in possesso della pubblica amministrazione ma che gli enti non riescono ad acquisire a causa dell’assenza o dell’inadeguatezza dell’integrazione tra banche dati e sistemi informativi pubblici.

Nel presente capitolo alle imprese coinvolte nell'indagine viene richiesta una stima degli oneri amministrativi a carico delle micro e piccole imprese. Tale stima viene realizzata prendendo in considerazione i molteplici "volti" della burocrazia: i costi interni, ovvero la spesa del personale interno, quantificabile in giornate/uomo, i costi esterni, ovvero la spesa per i liberi professionisti, il *sentiment* degli imprenditori circa l'andamento dei costi, la valutazione della qualità dei servizi resi, dell'efficienza e dell'efficacia dell'azione amministrativa. Nella grande maggioranza dei casi, il 72,7%, sono gli imprenditori a rispondere sulle diverse questioni e quindi a seguire direttamente il rapporto tra l'impresa e la Pubblica Amministrazione. L'informazione che viene rilasciata è dunque solo minimamente filtrata dagli "intermediari" e restituisce il punto di vista effettivo del piccolo imprenditore.

Al di là dei dati di dettaglio che saranno presentati nei successivi capitoli, preme qui sottolineare la gravità del problema in un momento di grave crisi economica, dove il costo di tali oneri è inevitabilmente più elevato in quanto va a disperdere risorse imprenditoriali preziose che dovrebbero essere messe a servizio dell'attività di impresa e che invece sono dedicate ad adempimenti spesso inutili e farraginosi.

Non a caso, nella consueta indagine sulla competitività della Banca Mondiale, il noto *Doing Business*, l'Italia, pur facendo qualche passo in avanti sul fronte della liberalizzazione del mercato dell'energia, rimane ferma al 73° posto nella classifica mondiale, soprattutto a causa della farraginosità delle pratiche in materia di edilizia e urbanistica e su questioni strategiche per il rilancio dell'economia, come la tutela degli investitori, il rispetto dei contratti, l'avvio di un'impresa, la pressione fiscale.

Ed è proprio sulla pressione fiscale che la Banca Mondiale ci pone al vertice della classifica con un prelievo effettivo sulle imprese (il cosiddetto *total tax rate*) pari a 68 euro ogni 100 euro di utili (in Germania siamo al 46% e in Gran Bretagna al 18%), con oneri amministrativi complessivi pari a 269 ore all'anno perse per far fronte ai soli adempimenti fiscali.

Ed è proprio al fisco che quest'anno dedichiamo il consueto approfondimento sul fronte dei costi, con uno sguardo particolare al *fisco locale*, che è, come noto, quello che necessita di una revisione complessiva e di un percorso di semplificazione che il Governo Letta sembra intenzionato a portare avanti nei prossimi mesi.

Il tema è stato affrontato soprattutto guardando al peso delle diverse forme di tassazione (IMU, Tares, IRAP ecc.), e chiedendo alle imprese di valutare l'impatto della tassazione IMU sulle attività di impresa.

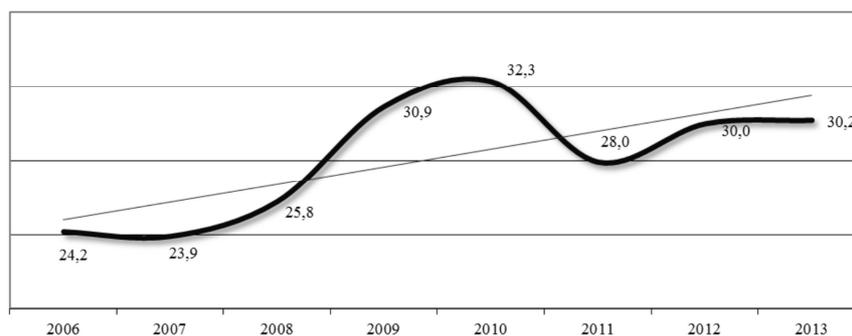
1.2. La PA come fonte di costo

1.2.1. I costi interni

Per calcolare il cosiddetto “onere da PA” sul fatturato si fa riferimento ai cosiddetti *costi interni*, misurati nel numero di giornate/uomo che il personale interno all’azienda dedica alle pratiche burocratiche durante l’anno e ai *costi esterni*, ovvero alla spesa per consulenti e liberi professionisti ai quali l’imprenditore si rivolge per adempiere agli obblighi di legge.

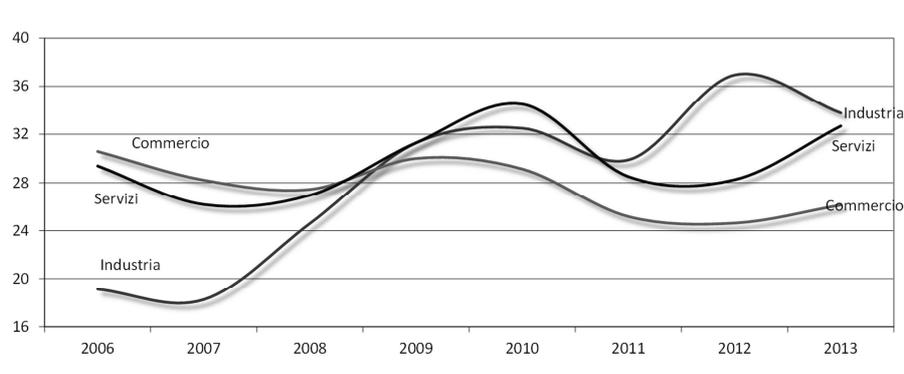
I costi interni alle aziende legati allo svolgimento degli adempimenti amministrativi continuano ad avere per l’ottavo anno consecutivo un andamento crescente. Dopo una leggera riduzione dell’indice tra il 2010 e il 2011, si consolida l’aumento delle giornate già registrato nel 2012 e ci si ferma a poco più di 30 giornate del 2013.

Fig. 1.1 – Giornate/uomo dedicate agli adempimenti amministrativi, valori assoluti, trend 2006-2013



Sul risultato incide l’andamento del comparto dei servizi e del commercio mentre migliora leggermente il dato dell’industria.

Fig. 1.2 – Giornate/uomo dedicate agli adempimenti amministrativi, numero di giornate per macrosettore, trend 2006-2013



A livello territoriale, vi sono alcune differenze significative: se migliora la performance del Centro, dopo il brusco aumento di giornate che si era registrato tra il 2011 e il 2012, peggiora, pur rimanendo nella media nazionale, tutto il Nord, il cui dato arriva a 30,4 giornate nel Nord-Est e di 31,3 nel Nord-Ovest.

1.2.2. I costi esterni

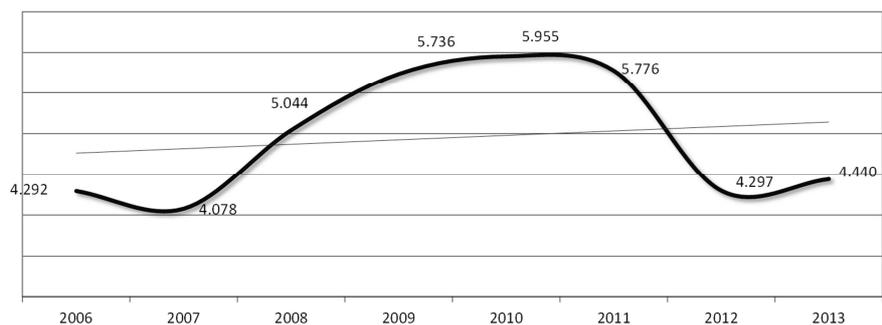
Passando all'analisi dei *costi esterni*, cioè quelli collegati al ricorso ai consulenti esterni per il disbrigo delle pratiche amministrative, il quadro non subisce variazioni significative rispetto allo scorso anno: se nel 2012 si era verificata una significativa flessione, che aveva riguardato sia la *frequenza del ricorso ai consulenti*, sia i *costi sostenuti in affidamenti esterni*, nel 2013 entrambi gli indicatori si assestano, senza rilevanti cambiamenti.

In media sono il 77,9% i piccoli e micro imprenditori che sostengono di far ricorso all'opera di liberi professionisti. Dettagliando il dato, emerge che sono le imprese del commercio quelle che più delle altre si rivolgono a consulenti (80,4%) e le micro imprese nella fascia fino a cinque addetti (78,1%). Rispetto alla collocazione geografica sono le imprese del Centro-Nord a dichiarare percentuali che superano l'80%; il dato invece scende di quasi venti punti nel Sud e Isole.

Per quanto riguarda il secondo aspetto, cioè il costo aziendale legato al ricorso ai consulenti, il quadro subisce una variazione significativa rispetto

allo scorso anno: se nel 2012 si era verificata una significativa flessione, nel 2013 l'indicatore torna ad aumentare, passando dai 4.297 euro del 2012 ai 4.440 euro del 2013.

Fig. 1.3 – Costo medio per l'opera di consulenti esterni, costo medio annuo in € per l'insieme delle aziende, trend 2006-2013

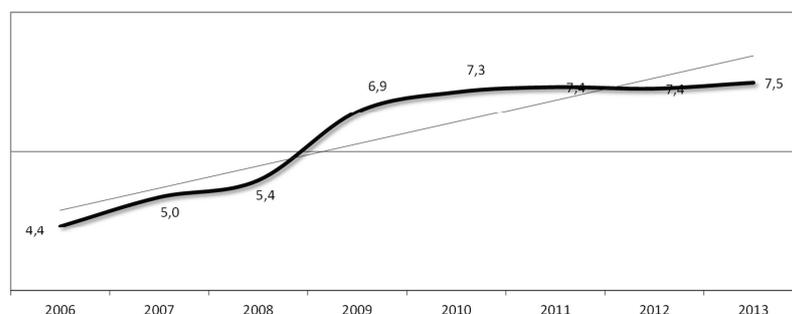


Al di là delle singole oscillazioni che intercorrono da un anno all'altro, il quadro dell'ultimo triennio, il peggiore per quanto riguarda la crisi economica, fotografa una situazione nella quale, a fronte di un costante aumento degli oneri burocratici, le M.P.I. reagiscono utilizzando il più possibile risorse interne (come si vede dall'aumento delle giornate dedicate agli adempimenti) e contenendo al massimo il ricorso agli intermediari, che comunque rimangono figure pressoché insostituibili per i Piccoli, soprattutto nel settore manifatturiero.

È infatti l'industria il settore che registra i costi esterni più alti, di gran lunga superiori alla media nazionale (ben 6.700 euro), mentre nei servizi si assiste ad una riduzione significativa.

Il dato più significativo, quello che riguarda *l'incidenza dei costi complessivi (interni ed esterni) sul fatturato dei Piccoli*, continua ad avere un andamento crescente e arriva nel 2013 ad un'incidenza del 7,5% sul fatturato. Particolarmente negativo il dato dei *servizi*, che, con un'incidenza dell'8,2%, si conferma essere il settore più penalizzato dalla burocrazia, nonché uno di quelli più colpiti dalla crisi economica.

Fig. 1.4 – Andamento dell'incidenza percentuale dell'onere da PA sul fatturato, trend 2006-2013



In sintesi, in valore assoluto, se noi sommassimo il costo interno medio ad azienda, derivante dalle giornate uomo dedicate agli adempimenti (7.544 euro, ipotizzando un importo medio di 250 euro a giornata) e il costo medio ad azienda per affidamenti esterni (4.440 euro) otteniamo un costo totale di 11.983 nel 2013, che rappresenta l'1,7%% in più rispetto al dato 2012 (11.794). Su tale aumento incide, come si è visto, sia l'aumento delle giornate uomo che quello dei consulenti esterni. Se moltiplicassimo tale costo per il totale delle micro e piccole imprese presenti in Italia, otteniamo un onere complessivo da PA pari a 10,8 miliardi di euro (circa lo 0,6% del PIL).

Si tratta di dati che ovviamente non hanno un riscontro di tipo "contabile" e che risentono dell'"umore" degli imprenditori e della tendenza, chiara anche per il 2013, a sovrastimare l'ammontare dei costi rispetto al loro effettivo peso sul fatturato.

Tab. 1.A – Onere da PA (in euro) e incidenza percentuale sul fatturato, 2012-2013

Voce di costo	2012	2013	Variazione %
Fatturato (€)	160.060	159.572	-0,1%
Costi (€)	11.794	11.983	+1,7%
<i>di cui</i>			
– costi interni (€)	7.497	7.544	+3,3%
– costi esterni (€)	4.297	4.440	+ 0,6%
Incidenza costi	7,4	7,5	-

Fonte: elaborazione Promo P.A. Fondazione

La ricerca si è poi soffermata sull'analisi della *variazione dei costi amministrativi*; in questa parte del rapporto si è cercato di mettere in luce il comu-

ne sentire degli imprenditori circa il trend dei costi nel triennio 2010-2013.

Il quadro che emerge è piuttosto chiaro e poco confortante: sono in aumento coloro i quali ritengono che i costi siano incrementati (dal 43,1% nel 2012, al 59,1% nel 2013); di contro, diminuisce la percentuale di piccoli e micro imprenditori che ritiene che gli oneri amministrativi siano rimasti invariati (si passa dal 53,6% del 2012 al 37,3% del 2013).

In tutti gli anni di rilevazione, il 2013 spicca per la peggior performance, dimostrando ancora una volta l'evidente sfiducia delle imprese nei confronti del sistema pubblico.

Tab. 1.B – Giudizio sull'andamento dei costi nell'ultimo triennio, valori percentuali, trend 2010-2013

Giudizio	2010	2011	2012	2013
Molto diminuiti	0,0	1,0	0,1	0,0
Diminuiti	2,0	4,2	3,2	3,6
Invariati	51,8	53,2	53,6	37,3
Aumentati	39,8	37,7	38,4	45,6
Molto aumentati	3,9	3,8	4,7	13,5
Non indicato	2,5	0,1	1,1	1,7

Il sentimento di sfiducia è confermato anche dall'analisi del motivo dell'incidenza dei costi amministrativi. La grande maggioranza degli interpellati, in aumento di quasi 10 punti percentuali rispetto all'anno passato, fa riferimento all'aumento delle norme e alla loro crescente complessità. Di contro, diminuisce la percentuale di coloro che sostengono che il fatturato è rimasto invariato o è diminuito. L'aspetto normativo pare preoccupare molto gli imprenditori che evidentemente non hanno ancora percepito gli effetti sperati dai vari interventi governativi volti alla semplificazione.

Tab. 1.C – Motivo della variazione dell'incidenza dei costi amministrativi nell'ultimo triennio, valori percentuali, trend 2010-2013

	2010	2011	2012	2013
Aumentati o molto aumentati di cui:				
<i>aumento del numero o maggiore complessità delle norme</i>	58,3	58,3	56,2	65,7
<i>perché il fatturato è rimasto invariato o è diminuito</i>	22,7	22,7	44,5	30,2
<i>perché l'azienda deve rispettare più norme per espansione dell'attività</i>	7,4	7,4	6,4	1,5
Altri motivi	-	5,7	8,9	2,6

La percezione del progressivo incremento degli oneri amministrativi legato al proliferare di norme sempre più complesse è trasversalmente sentito in tutte le fasce di addetti, anche se il fenomeno assume connotazioni preoccupanti nelle M.P.I. dai 16 ai 49 addetti.

Tab. 1.D – Motivi alla base dell'aumento dei costi nell'ultimo triennio, per classe di addetti, valori percentuali, risposte multiple, 2012-2013

	Classe di addetti					
	Da 1 a 5		Da 6 a 15		Da 16 a 49	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Norme più numerose o complesse	52,5	66,9	68,6	73,8	48,2	80,7
Espansione di attività	6,0	1,2	3,2	1,2	21,0	23,8
Riduzione del fatturato	49,7	33,1	31,5	26,2	40,3	19,3

1.2.3. Gli adempimenti a fronte di norme nazionali e regionali

Se come emerge dai risultati, la percezione del progressivo incremento degli oneri amministrativi è legato al proliferare di norme sempre più complesse, vale la pena spingerci nel maggior dettaglio delle diverse aree normative alle quali possono essere ricondotti i diversi adempimenti.

Per ciascuna “area” si misura, in particolare, la quota di imprese che sono state effettivamente coinvolte nel loro assolvimento (ovvero che lo hanno espletato nell'ultimo anno) e, attraverso le stesse, la percezione della loro pesantezza (o “gravosità”) attraverso gradazioni di giudizio (da “per niente” a “moltissimo”) che sono poi sintetizzate, ai fini di una più immediata lettura dei risultati, nel tradizionale indice in scala 0-10 cui si fa ampio ricorso in questo Rapporto¹.

Quanto all'estensione del parco di imprese coinvolte nelle singole tipologie di adempimenti è da avvertire che il dato tende in qualche misura a sotto-stimare il fenomeno non potendosi escludere che talune imprese evadano

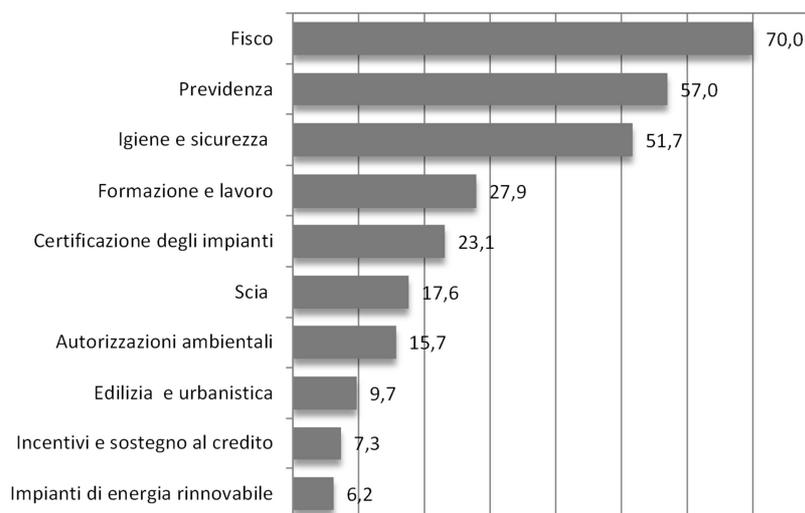
¹ L'indice sintetico è utilizzato per le valutazioni che esprimono un giudizio su una scala di valori (es. da “per niente” a “moltissimo”) ottenuto come media dei punteggi attribuiti a ciascuna valutazione in modo proporzionale sulla 0-10 (es. “per niente” = 0; “poco” = 2,5; “abbastanza” = 5; “molto” = 7,5; “moltissimo” = 10). Così costruito consente di apprezzare la valutazione come “voto” che ha la sua soglia di neutralità in corrispondenza del valore 5. L'indice è calcolato al netto delle “non risposte”.

l'obbligo esclusivamente tramite consulenti esterni senza che il titolare o chi per lui ha partecipato all'indagine ne sia necessariamente informato.

Tenendo dunque conto dell'avvertenza di cui sopra che può aver penalizzato la frequenza effettiva di imprese coinvolte in adempimenti più tipicamente tecnici, quali quelli ambientali o relativi alla certificazione degli impianti, non può stupire il primo posto dell'area "fisco" (che invero, probabilmente per i motivi già esposti, dovrebbe coinvolgere la totalità delle imprese e dunque una percentuale superiore al 70% circa rilevato) e a seguire le diverse voci direttamente o meno riconducibili all'area lavoro (previdenza, sicurezza, formazione ecc.).

Le differenziazioni territoriali, pur presenti, sembrano non essere particolarmente significative ma discendere probabilmente dalla particolare tipologia di impresa contattata.

Fig. 1.5 – Adempimenti amministrativi relativi a norme di competenza statale o regionale eseguiti dalle imprese, valori percentuali, risposta multipla, 2013



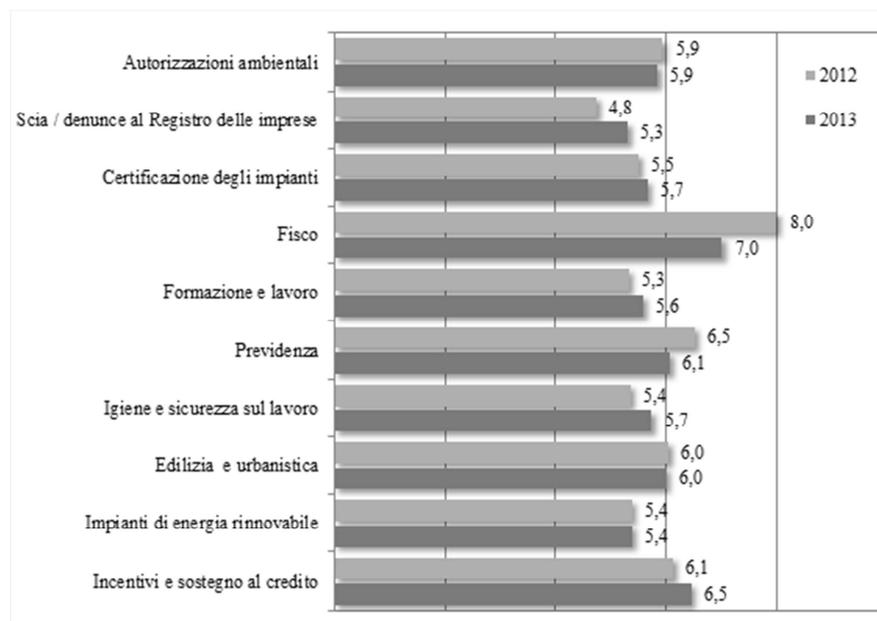
Più interessante è la valutazione della pesantezza degli oneri restituita dalle imprese che hanno dichiarato di aver svolto nell'anno almeno un adempimento in materia.

Guardando al già richiamato indice sintetico in scala da 0 a 10, la maggiore gravosità è avvertita nell'area fiscale, e anche qui non si può evidentemente escludere l'influenza della sensazione di "fastidio" nella valutazione della pesantezza.

Tutte le altre aree si muovono all'interno di un *range* ristretto, comunque regolarmente superiore alla soglia di equilibrio dei cinque punti che divide il campo degli adempimenti pesanti da quelli relativamente "leggeri". Fra questi ultimi rientrerebbero solo quelli relativi alle "Scia" ed alle denunce al Registro Imprese, per quanto concerne gli adempimenti nazionali e quelli relativi a formazione e lavoro ed a impianti ad energia rinnovabile, per quanto concerne gli adempimenti regionali.

Il confronto con le indicazioni raccolte nel 2012 porta ancora un segno negativo. Per quasi tutte le aree – resta esclusa quella del fisco e della previdenza che avevano comunque già raggiunto valori elevati – si avverte un inasprimento del livello di gravosità.

Fig. 1.6 – Grado di pesantezza degli adempimenti amministrativi relativi a norme di competenza nazionali e regionali, scala 0-10, confronto 2012-2013



L'indice medio di gravosità degli adempimenti delle diverse aree, ottenuto ponderando la valutazione della pesantezza di ciascuna area con la frequenza delle imprese che lo hanno assolto, arriva a livello nazionale ad un valore pari nel 2013 a 6,1.

1.3. L'impatto della fiscalità locale

Novità assoluta di quest'anno è l'analisi dell'umore dei piccoli e micro imprenditori sul tema della *fiscalità locale*.

I tributi locali rappresentano oggi più che mai un "macigno" sulle spalle delle micro e piccole imprese. Se in un momento di contrazione dei budget delle pubbliche amministrazioni e di *spending review*, l'azione sulle imposte locali è pressoché l'unica leva che gli EELL hanno a disposizione per ottenere le risorse indispensabili all'erogazione dei servizi, è anche vero che gli effetti sul sistema economico stanno diventando pesanti, quasi insostenibili per i Piccoli.

Non a caso, nella consueta indagine sulla competitività della Banca Mondiale, il noto *Doing Business*, l'Italia è al vertice della classifica con un prelievo effettivo sulle imprese (il cosiddetto *total tax rate*) pari a 68 euro ogni 100 euro di utili (in Germania siamo al 46% e in Gran Bretagna al 18%), con oneri amministrativi complessivi pari a 269 ore all'anno perse per far fronte ai soli adempimenti fiscali.

La CNA ha calcolato che oggi una piccola imprese deve sottostare ogni anno a 22 adempimenti fiscali, che si traducono in 70 scadenze all'anno e in una scadenza ogni cinque giorni (se consideriamo l'anno fatto di 365 giorni, mentre se prendiamo in considerazione solo i giorni lavorativi si arriva ad una scadenza ogni tre giorni)².

Tutto ciò è confermato dai risultati del Rapporto, che evidenziano un'incidenza della fiscalità locale sul fatturato pari al 13,8%, con punte del 15% nel settore dei servizi. Sono invece le M.P.I. più grandi a soffrire meno il carico fiscale (11,6%).

Nell'ultimo anno, per il 70% delle imprese contattate tale incidenza è aumentata o aumentata in maniera sostanziale, contribuendo in maniera significativa ad aumentare gli effetti recessivi sulle imprese.

Tab. 1.E – Incidenza della fiscalità locale sul fatturato e variazione nell'ultimo anno, valori percentuali, 2013

	2013	Industria	Commercio	Servizi	1-5	6-15	16-49
fino al 10%	57,8	54,6	63,0	53,3	58,7	53,6	63,4
tra il 10 e il 20%	22,1	23,3	19,1	25,3	21,1	25,7	23,2
tra il 20 e il 40%	13,6	16,5	13,6	10,9	13,1	15,8	11,3
oltre il 40%	6,5	5,6	4,3	10,6	7,0	4,9	2,1

(continua)

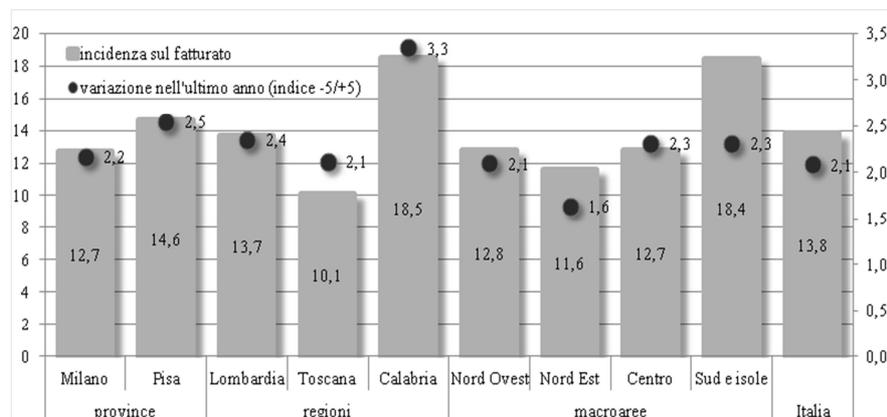
² Cfr. http://www.uil.it/artigianato/documenti/News/2013/News_20130614a.pdf.

(segue)

Nell'ultimo anno quanto è variata							
Molto aumentata	15,1	19,3	14,1	12,3	14,9	15,8	14,3
Aumentata	55,0	55,7	57,1	51,1	54,4	58,2	43,6
Rimasta invariata	28,2	23,4	26,7	35,3	28,7	25,0	40,9
Diminuita	1,7	1,6	2,2	1,2	2,0	0,9	1,2
Molto diminuita	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Se andiamo ad analizzare l'umore dei piccoli e micro imprenditori nelle diverse aree di sovra campionamento, la differenza Nord-Sud appare piuttosto marcata, almeno dal punto di vista della percezione delle imprese. In Toscana e in Lombardia, l'incidenza si mantiene sulla media nazionale, oppure al di sotto di essa, come nel caso della Toscana (escludendo però Pisa che ha un comportamento diverso rispetto al resto della regione). Le imprese calabre, invece, sono quelle che "percepiscono" un'incidenza della fiscalità maggiore che nel resto del Paese.

Fig. 1.7 – Incidenza percentuale sul fatturato e variazione nell'ultimo anno della fiscalità locale (indice di tendenza (-5/+5), confronto con aree e regioni campione, 2013*

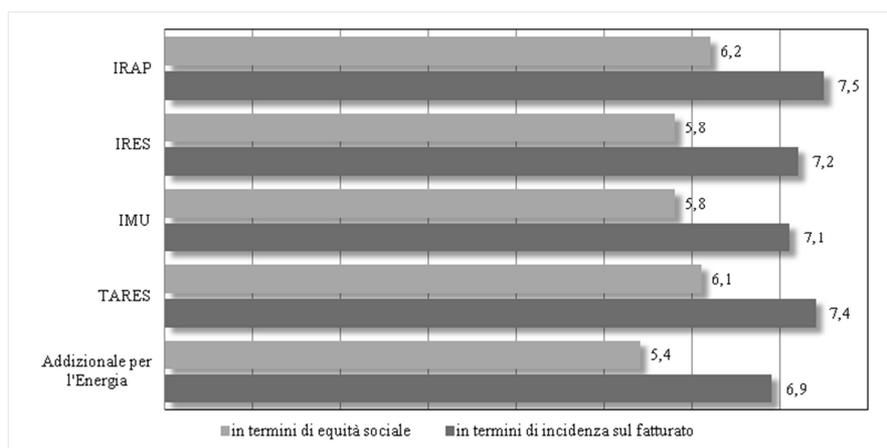


(*) i valori di riferimento relativi all'incidenza sul fatturato sono indicati nella barra delle ordinate a sinistra; i valori di riferimento relativi alla variazione dell'incidenza nell'ultimo anno sono indicati nella barra delle ordinate a destra.

Alle imprese è stato poi richiesto di valutare l'impatto delle singole imposte locali, che, secondo le intenzioni del Governo Letta, dovrebbero parzialmente confluire, a partire dal 2014, in una nuova Service Tax (la cosiddetta TRISE) cioè in un'unica tassa che ingloberà la raccolta e lo smalti-

mento dei rifiuti, le imposte sugli immobili e i cosiddetti servizi indivisibili, come l'illuminazione o la manutenzione stradale, l'arredo urbano ecc. In attesa di capire i contorni che assumerà la nuova imposta, che dovrebbe introdurre nel nostro ordinamento un principio di federalismo fiscale, poiché saranno i Comuni a poter scegliere le aliquote e i parametri da collegare al nuovo tributo, le imprese si sono espresse in maniera molto negativa sulle diverse tipologie di tassazione e, in particolare, sull'*IRAP*, considerata l'imposta più penalizzante, sia dal punto di vista dell'incidenza sul fatturato che in termini di equità fiscale. Segue a poca distanza la *TARES*, anche per effetto della recente revisione dell'imposta ha danneggiato in particolare le piccole attività imprenditoriali e quindi l'*IMU* che, nella consueta scala di valutazione 0-10, ottiene 7,1 per quanto concerne l'incidenza sul fatturato e 5,8 per quanto concerne l'equità sociale.

Fig. 1.8 – Livello di pesantezza delle diverse imposte locali in termini di incidenza sul fatturato e in termini di equità fiscale, indice di sintesi, scala 0-10, 2013



Particolarmente negativi i giudizi relativi all'*IMU* sugli immobili strumentali delle imprese, ritenuta pesante e dannosa per quasi la metà del campione delle imprese contattate. Se poi si escludono gli imprenditori che non possiedono gli immobili ma sono in affitto, il giudizio negativo interessa tutti i soggetti direttamente interessati dalla tassa. L'impatto medio, rapportato nella consueta scala 0-10, è pari a 6,9. Particolarmente negativi i giudizi delle imprese manifatturiere (7,4) e delle imprese con una classe dimensionale più elevata (7,1).

Tab. 1.F – Impatto dell’IMU sui fabbricati/strutture produttive nell’ultimo anno, per settore e classe di addetti, valori percentuali, 2013

	anno		Settore			classe di addetti		
	2013	Industria	Commercio	Servizi	1-5	6-15	16-49	
non sono proprietario per cui non pago l’imposta	40,3	29,4	46,1	42,2	42,4	34,0	23,6	
nullo o quasi nullo	2,3	0,2	4,1	1,6	2,3	2,4	1,2	
modesto e inferiore alle aspettative	2,5	1,5	2,4	3,6	2,8	1,9	0,0	
neutrale, sopportabile	5,6	3,2	6,3	6,9	5,6	5,3	9,0	
pesante, soprattutto alla luce dell’attuale contesto	45,8	62,0	37,8	42,1	42,9	54,5	66,1	
ha messo a rischio la sopravvivenza dell’azienda	3,5	3,7	3,3	3,6	4,0	1,9	0,0	
<i>Indice di pesantezza (0-10)</i>	<i>6,9</i>	<i>7,4</i>	<i>6,6</i>	<i>6,8</i>	<i>6,9</i>	<i>7,0</i>	<i>7,1</i>	

Di fronte ad un gettito locale in continuo aumento, anche per effetto dei pesanti tagli nei trasferimenti statali, le imprese chiedono a gran voce una revisione complessiva della fiscalità territoriale, senza la quale sarebbe vana qualsiasi prospettiva di ripresa. Revisione che è stata auspicata anche dal Fondo Monetario e dalla BCE e che deve essere assunta non solo per rendere più equo e moderno il nostro sistema impositivo, ma anche per evitare di cadere nella spirale di un rigore senza crescita.

1.4. Le aspettative sulla qualità dei servizi

Nel concludere l’excursus sugli indicatori relativi all’impatto degli “oneri da PA” pare d’obbligo una riflessione su quella che, a torto, potrebbe apparire come la convinzione generalizzata che ogni nuovo onere è un onere iniquo. Posto infatti che ogni interazione con la PA ha un costo, è tuttavia altrettanto certo che, entro certi limiti, tale costo può essere necessario e correttamente esigibile per il buon funzionamento del “contratto sociale”. Si tratta di stabilire quali possano essere questi limiti. Senza addentrarsi in una questione interessante ma certamente molto complessa, basterà qui rilevare che l’introduzione di nuove disposizioni, con conseguenti oneri aggiuntivi, si inserisce oggi in un quadro di sofferenza e di pesante incremento dei costi complessivi e in cui la semplificazione è ancora una volta un’emergenza lontana dal rientrare. Con queste premesse quindi, sembra doversi ritenere decisamente negativa ogni variazione in aumento dei costi dovuta a nuove nor-

me, non potendosi in particolare sostenere che l'introduzione di nuovi obblighi sia stata compensata in alcun modo dalla semplificazione o eliminazione di quelli precedenti. Così, i nuovi costi si configurano come additivi, in un quadro già caratterizzato da alti livelli e prossimo alla saturazione.

Ma soprattutto, per ciò che in particolare interessa il proseguo del nostro percorso di ricerca, ogni nuovo obbligo è avvertito con fastidio laddove esso è percepito come un prezzo troppo elevato da pagare a fronte dei servizi che le imprese ricevono in ritorno dalla PA.

Se nel citato "contratto sociale" fra Piccole e Micro imprese e PA, gli oneri e adempimenti verso la PA rappresentano il "dare" delle imprese, esso deve avere un corrispettivo in quanto, in termini di servizi qualitativamente adeguati, le stesse ricevono.

Si passa qui dunque a dedicarci al tema della qualità percepita dalle imprese nei loro rapporti con la Pubblica Amministrazione secondo la filosofia di fondo del Rapporto di porre le criticità rilevate in un'ottica di potenzialità intraviste, così da non risolversi in un "processo alla PA" ma da offrire spunti e suggestioni al processo di innovazione ed efficientamento dell'amministrazione italiana.

Nei prossimi paragrafi si illustreranno pertanto in modo analitico il livello del gradimento delle M.P.I. rispetto ai servizi erogati dalla PA.

Il primo approccio alla tematica è di carattere generale e riguarda la valutazione complessiva della qualità dei servizi erogati dalla PA (ovvero di quelli di cui l'impresa ha fruito) con riferimento alla dinamica del recente passato (ultimo triennio) e a quella futura attesa (prossimo triennio).

L'andamento dell'opinione rispetto al passato è altalenante fino al 2011 per poi avere una brusca discesa che si va a consolidare nel 2013. Sono gli imprenditori impegnati nel settore industriale ad essere più negativi, e, rispetto alla dimensione, dimostrano un accentuato malumore le micro imprese (da 1 a 5 addetti: -0,6).

Tab. 1.G – Opinione sulla variazione negli ultimi tre anni della qualità dei servizi erogati dalla PA per settore e classe di addetti, indice di tendenza, scala -5/+5, trend 2006-2013

<i>indice di tendenza (-5/+5)</i>	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Totale	0,9	1,0	0,5	0,6	0,2	0,3	0,3	-0,5
<i>Settore</i>								
Industria	0,9	0,9	0,4	0,7	0,7	0,4	0,1	-0,5
Commercio	0,7	0,9	0,5	0,5	0,5	0,3	-0,4	-0,4
Servizi	1,1	1,1	0,6	0,6	0,6	0,2	0,0	-0,4

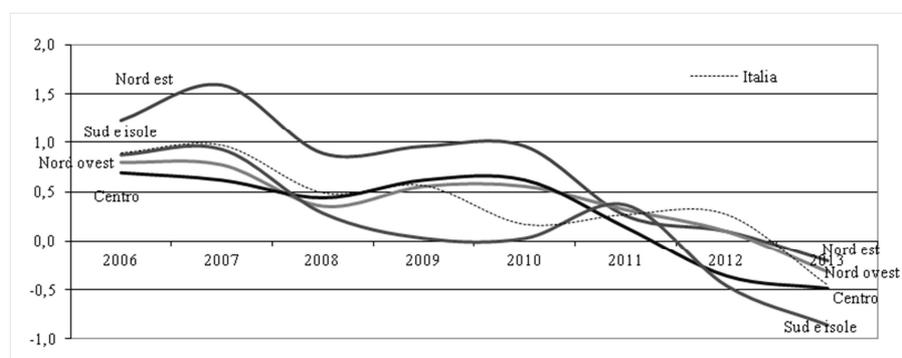
(continua)

(segue)

Classe di addetti									
fino a 5	0,8	0,9	0,4	0,4	0,4	0,3	-0,2	-0,6	
da 6 a 15	1,1	1,1	0,6	0,7	0,7	0,2	0,0	0,0	
da 18 a 49	1,2	1,5	1,0	1,2	1,2	0,1	0,2	0,0	

Il dato segmentato per area geografica mette in evidenza con tutta chiarezza come scendendo verso sud l'opinione degli imprenditori peggiora: nel Sud e Isole i giudizi si attestano al minimo storico.

Fig. 1.9 – Opinione sulla variazione negli ultimi tre anni della qualità dei servizi erogati dalla PA, per area geografica, indice di tendenza, scala -5/+5, trend 2006-2013

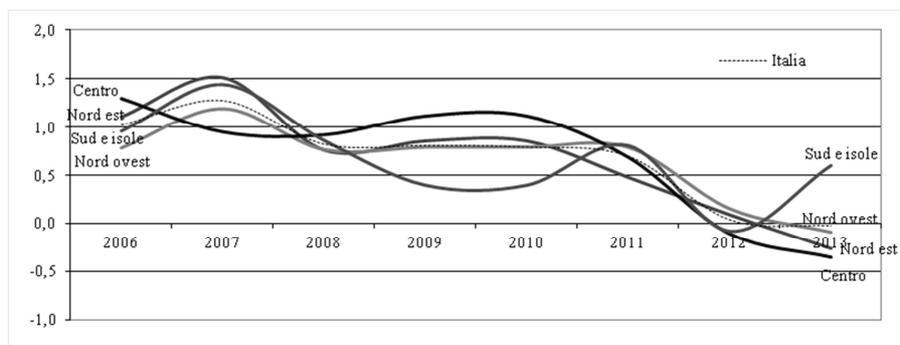


Se ci volgiamo al futuro, la percezione delle piccole imprese non cambia e le aspettative continuano ad essere improntate ad un diffuso scetticismo. Scetticismo che nasce dall'“umore cupo” delle aziende e riguarda le prospettive generali sull'andamento del sistema economico, oltre che il giudizio sulla qualità dell'operato della PA.

Per il 21,6% dei rispondenti la qualità dei servizi è destinata a peggiorare e l'indice di tendenza torna ad assestarsi sullo 0. Sul dato può incidere, come abbiamo visto per il 2012, anche la situazione di “crisi della politica” e la difficoltà delle istituzioni centrali e locali a recuperare credibilità e stima presso l'opinione pubblica.

Se si guarda alla serie storica, non è un caso che l'indicatore di fiducia inizi a flettere proprio circa un anno dopo l'esplosione della crisi, ovvero al momento in cui i riflessi negativi sui bilanci della PA sono apparsi in tutta la loro portata. È anche possibile che, in effetti, la PA stia pagando i maggiori vincoli di bilancio e l'incapacità di realizzare guadagni di qualità a parità di spesa. Ciò è comunque quello che le aziende più piccole percepiscono.

Fig. 1.10 – Clima di fiducia e aspettative per il futuro per area geografica, indice di tendenza, scala -5/+5, trend 2006-2013



L'indicazione delle imprese è dunque chiara nel ritenere che la contrazione della spesa pubblica si rifletta in una perdita di qualità dei servizi e che la disponibilità di una quantità adeguata di risorse sia da considerare, non certo senza ragione, una *conditio sine qua non* per invertire la tendenza.

1.5. Il gradimento delle Pubbliche Amministrazioni Locali e il ruolo strategico delle Camere di Commercio

Il clima generale di sfiducia messo a nudo dai precedenti indicatori non può non riflettersi anche sulle valutazioni più puntuali sull'operato degli uffici dei singoli Enti come sulla qualità delle diverse tipologie di servizio. Approfondire il diverso gradimento degli uni e degli altri pare necessario anche per evitare di cadere nel tranello di luoghi comuni e di "fare di tutta l'erba un fascio", e anzi per individuare, se non le eccellenze, quella PA che comunque riesce a funzionare e soddisfare i propri utenti.

Conviene, come di consueto, partire da un elemento che serva poi anche a pesare l'importanza del gradimento espresso, ovvero dalla stima della quota parte di imprese che nell'ultimo anno hanno avuto occasione di contatto con le diverse tipologie di Enti. Un dato che da quest'anno è stato scorporato in modo da apprezzare quanta parte dei rispondenti abbia vantato una esperienza diretta di contatto con l'ufficio, ovvero non mediata da consulenti.

Si scopre così come nella maggior parte dei casi l'apprezzamento dell'ufficio è fornito da chi ne ha una diretta cognizione di causa.

Letto in maniera diversa, la composizione dei contatti suggerisce anche che ai consulenti si affidano in prevalenza le relazioni con gli Enti dell'amministrazione centrale (Inps e Agenzia delle Entrate) mentre con gli

Enti locali, soprattutto con i Comuni, è più spesso il titolare o comunque un interno all'azienda a rapportarsi.

Tab. 1.H – Chi segue i rapporti con la Pubblica Amministrazione, valori percentuali, confronto con aree e regioni campione, anno 2013

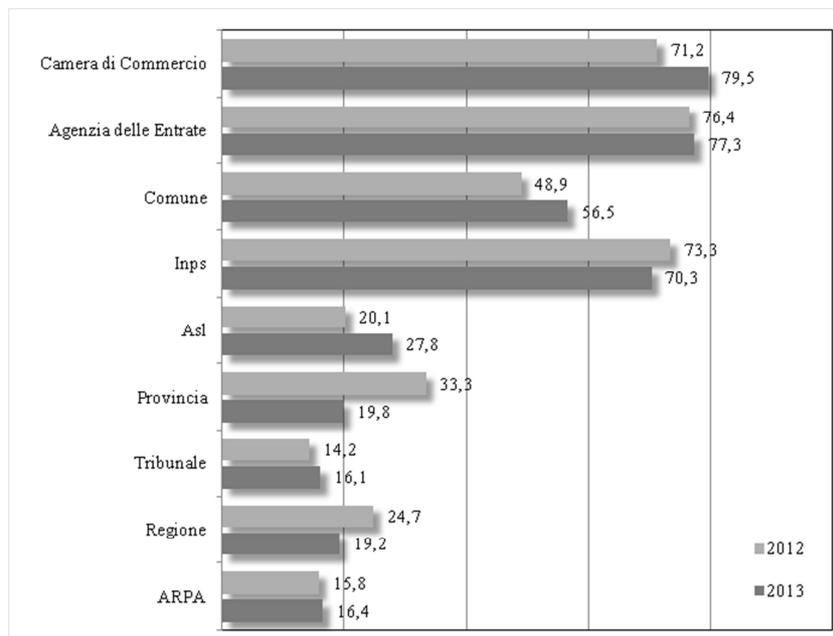
	Italia	Lombardia	Toscana	Calabria	Milano	Pisa
Personale Interno	74,8	77,1	66,8	77,4	73,6	76,3
Consulenti esterni per intero	15,5	17,3	23,6	12,8	20,5	10,3
Consulenti esterni ad integrazione o supporto degli interni	9,7	5,6	5,7	8,1	5,9	12,3

Sono, tutte quelle descritte, caratteristiche fortemente omogenee a livello territoriale e pertanto da ritenere radicate e consolidate.

* * *

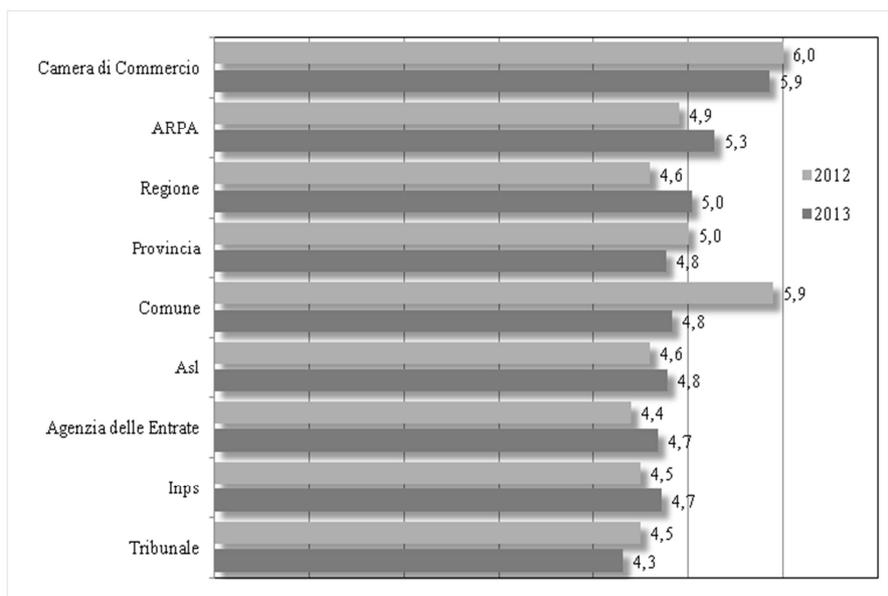
Le Camere di Commercio si confermano anche per il 2013 l'interlocutore privilegiato delle M.P.I., con una frequenza di contatti in crescita rispetto allo scorso anno.

Fig. 1.11 – Contatti con gli uffici pubblici, valori percentuali, 2012-2013



Il contesto economico generale condiziona inevitabilmente anche il giudizio sul *livello di soddisfazione dell'operato dei diversi uffici*, che negli anni registra un andamento negativo per tutte le tipologie di Enti. Le Camere di Commercio continuano tuttavia ad essere anche per il 2013 gli interlocutori più apprezzati, con giudizi sopra la sufficienza (5,9 in una scala 0-10).

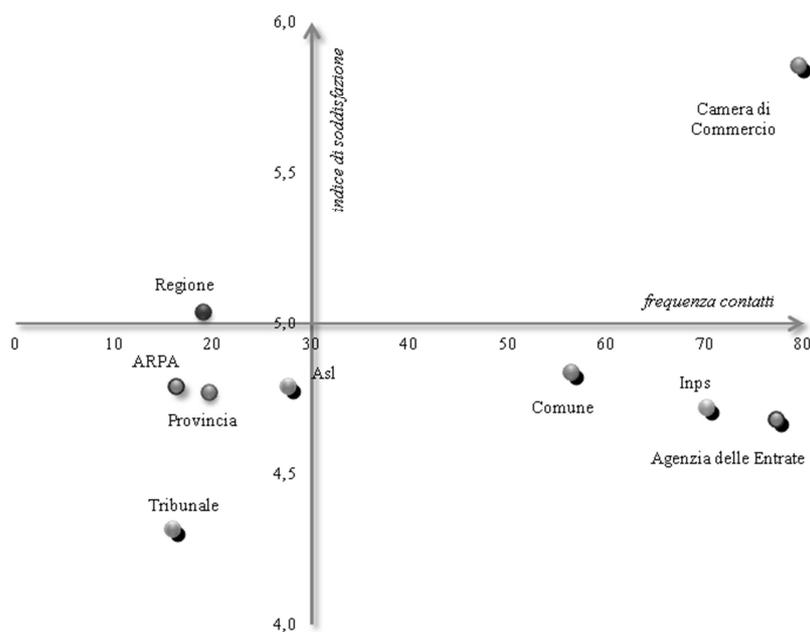
Fig. 1.12 – Grado di soddisfazione dell'operato complessivo degli uffici pubblici, indice di sintesi, scala 0-10, 2012-2013



La frequenza di contatti e il giudizio sulla qualità dei servizi dei diversi Enti può essere raffigurato su uno “scacchiere” che mette immediatamente in evidenza l’ottimo posizionamento del sistema camerale, che è l’unica tipologia di Ente che abbina ad un’elevata frequenza di contatti una buona soddisfazione dell’utenza. Considerando che per alcuni Enti, come il Comune o l’Agenzia delle Entrate, i contatti sono pressoché obbligati per soddisfare determinati adempimenti e che invece nel caso del sistema camerale possono essere erogati servizi liberamente fruibili dalle imprese, l’abbinamento dei valori elevati contatti-gradimento rappresenta per le Camere un indice significativo di come servizi di qualità possano incentivare le occasioni di interazione.

Il dato è stabile negli anni ma nel 2013 sembra ulteriormente consolidarsi, a fronte di un deterioramento complessivo dei giudizi delle altre tipologie di uffici.

Fig. 1.13 – Grado di soddisfazione, scala 0-10 e frequenza di contatti (percentuale sul totale imprese che hanno avuto contatti) con gli uffici pubblici, 2013



1.6. L'efficienza e l'efficacia della Pubblica Amministrazione

La qualità delle performance della Pubblica Amministrazione si misura anche attraverso il “fabbisogno di buona PA” da parte delle M.P.I., riferito ad alcune classiche tipologie d'intervento/priorità organizzative, per le quali si rileva sia *l'importanza assegnata* che la *soddisfazione percepita* dalle imprese intervistate. Si tratta di tipologie standard, utilizzate in tutte le edizioni passate dell'indagine e che consentono dunque di apprezzare la dinamica del fenomeno ormai anche nel medio-lungo periodo (tale considerando i sette anni della serie storica ad oggi accumulata).

In una logica di mercato degli standard di qualità dei processi, il grado di importanza opera in modo analogo alla domanda, essendo espressione

della strategicità che le aziende riconoscono a una determinata priorità organizzativa. Il livello di soddisfazione, di contro, funge da misura dell'offerta, poiché indica il grado di efficacia delle PA nel rispondere alle istanze avanzate dalle imprese.

Nella tabella sottostante sono illustrati e confrontati i due indici nella consueta scala di valutazione 0-10³. Tutti gli *items* proposti rispetto all'indicatore "livello di importanza" raggiungono punteggio molto alto, che si attesta tra l'8,8 e l'8,3: le questioni cruciali legate ai "tempi" di erogazione del servizio, alla "semplificazione" burocratica e alla capacità di "organizzazione" degli Enti continuano ad essere le priorità delle imprese, priorità purtroppo sempre deluse, come emerge dai *livelli di soddisfazione*, che non riescono a raggiungere neppure un livello minimo di adeguatezza, con l'unica eccezione dei servizi on line, che nel tempo si sono diffusi all'interno della PA e che dunque sono considerati accettabili.

Tab. 1.1 – Grado di importanza e di soddisfazione attribuiti nella definizione di un rapporto ottimale tra utente e Pubblica Amministrazione, indice di sintesi, scala 0-10, 2013

Priorità organizzative	Importanza	Soddisfazione
Tempi di attesa per l'erogazione dei servizi	8,8	3,9
Semplicità dell'iter burocratico	8,6	3,1
Organizzazione e sinergia tra i vari uffici	8,6	3,1
Adeguatezza degli orari e dei giorni di apertura al pubblico	8,6	4,8
Competenza del personale e capacità di proporre soluzioni	8,5	4,1
Diffusione dei servizi online	8,5	5,0
Facilità di ottenere informazioni per via telefonica e Internet	8,5	4,0
Possibilità di esprimere reclami e richiedere chiarimenti	8,5	3,8
Diffusione dell'autocertificazione	8,3	4,8

Rispetto al 2012 la maggior parte dei giudizi tende a peggiorare, per quanto riguarda il livello di importanza mentre i livelli di soddisfazione guadagnano qualche punto, pur essendo ancora lontani dal raggiungere una valutazione sufficiente.

³ Per una descrizione dell'indice si rimanda alla nota metodologica.

Tab. 1.L – Grado di importanza attribuiti nella definizione di un rapporto ottimale tra utente e Pubblica Amministrazione, indici in scala 0-10, 2012-2013

Priorità organizzative	2012	2013
Adeguatezza degli orari e dei giorni di apertura al pubblico	7,8	8,6
Facilità di ottenere informazioni per via telefonica e Internet	7,8	8,6
Semplicità dell'iter burocratico	8,0	8,6
Competenza del personale e capacità di proporre soluzioni	8,0	8,5
Possibilità di esprimere reclami e richiedere chiarimenti	7,7	8,5
Diffusione dei servizi on-line	7,9	8,5
Tempi di attesa per l'erogazione dei servizi	8,0	8,8
Diffusione dell'autocertificazione	7,9	8,3
Organizzazione e sinergia tra i vari uffici	7,7	8,6

Tab. 1.M – Grado di soddisfazione attribuiti nella definizione di un rapporto ottimale tra utente e Pubblica Amministrazione, indici in scala 0-10, 2012-2013

Priorità organizzative	2012	2013
Adeguatezza degli orari e dei giorni di apertura al pubblico	4,5	4,8
Facilità di ottenere informazioni	3,8	4,0
Semplicità dell'iter burocratico	2,7	3,1
Competenza del personale e capacità di proporre soluzioni	4,1	4,1
Possibilità di esprimere reclami e richiedere chiarimenti	3,6	3,8
Diffusione dei servizi on-line	4,4	5,0
Tempi di attesa per l'erogazione dei servizi	3,5	3,9
Diffusione dell'autocertificazione	4,2	4,8
Organizzazione e sinergia tra i vari uffici	3,2	3,1

1.6.1. Efficiency gap

I livelli di importanza e di soddisfazione vengono sintetizzati da un unico indice: l'*efficiency gap* che misura il margine di miglioramento atteso:

$$efficiency\ gap = (10 - \text{soddisfazione}) * \text{importanza}$$

I valori ricavati dalla formula si collocano in un *range* 0/100 e sono quindi esprimibili in termini percentuali. Più è alto l'indice più è il *gap* di miglioramento atteso. L'importanza dell'*efficiency gap* risiede nella sua attitudine di sintetizzare la performance le criticità dell'azione della PA quindi oltre a analizzare le performance.

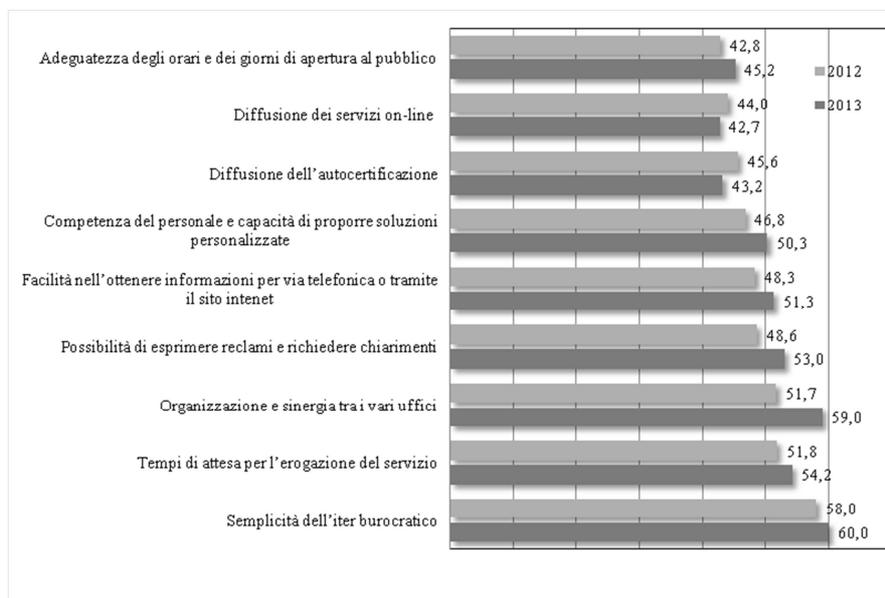
Per l'ottavo anno consecutivo è la *semplicità dell'iter burocratico a collocarsi in cima alla graduatoria delle priorità non soddisfatte per le imprese*. Appare evidente, come prima si accennava, che le politiche volte alla semplificazione messe in atto fino ad ora non hanno dato gli effetti sperati. Gli imprenditori avvertono in maniera forte la necessità di snellire la burocrazia e chiedono a gran voce alle istituzioni di mettere in atto politiche con effetti immediati e percepibili.

Tab. 1.N – *Efficiency gap, ranking, trend 2006-2013 e indice, scala 0-100, 2013*

Ranking									Gap 2013 (%)
2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Priorità organizzative	
1°	1°	1°	1°	1°	1°	1°	1°	Semplicità dell'iter burocratico	60,0
3°	3°	2°	2°	2°	2°	2°	2°	Organizzazione e sinergia tra i vari uffici	59,0
2°	2°	3°	3°	3°	3°	3°	3°	Tempi di attesa per l'erogazione dei servizi	54,2
5°	4°	4°	4°	4°	5°	5°	4°	Possibilità di esprimere reclami e richiedere chiarimenti	53,0
4°	5°	6°	6°	5°	4°	5°	5°	Facilità di ottenere informazioni per via telefonica e Internet	51,3
6°	6°	5°	5°	6°	6°	6°	6°	Competenza del personale e capacità di proporre soluzioni personalizzate	50,3
7°	7°	7°	7°	7°	7°	7°	7°	Adeguatezza degli orari e dei giorni di apertura al pubblico	45,2
8°	8°	8°	8°	8°	8°	8°	8°	Diffusione dell'autocertificazione	43,2
9°	9°	9°	9°	9°	9°	9°	9°	Diffusione dei servizi on line	44,7

La figura seguente mostra i livelli dell'*efficiency gap* per ciascuna priorità presa in esame comparate con i risultati dello scorso anno: si nota una generale e trasversale crescita di tutte le percentuali.

Fig. 1.14 – Efficiency gap per priorità organizzativa, scala 0-100, 2012-2013



Ancora una volta è soprattutto sull'item "semplicità dell'iter procedurale" che le attese rimangono insoddisfatte. Si esprimono in questa direzione le imprese del comparto industriale (64,2) e le imprese più grandi (16-49 addetti: 67,9; 6-15 addetti: 61,4).

Tab. 1.0 – Efficiency gap per settore di attività, scala 0-100, 2013

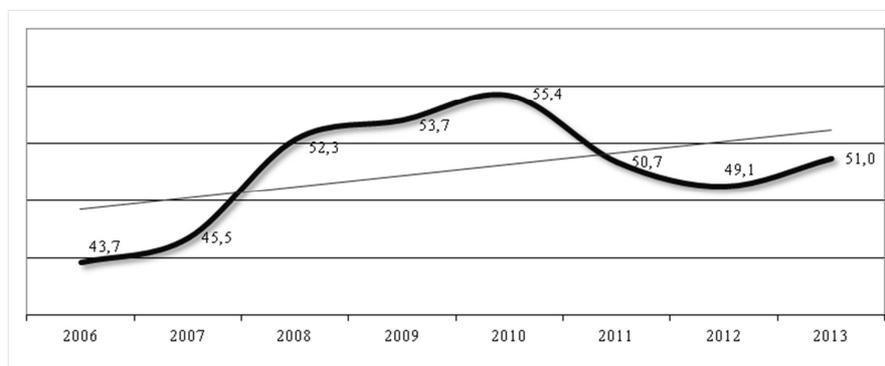
	Settore di attività		
	Industria	Commercio	Servizi
Adeguatezza orari giorni di apertura	46,7	44,6	44,5
Facilità ottenere informazioni via telefonica o internet	55,9	47,7	52,3
Semplicità dell'iter	64,2	57,2	60,3
Competenza personale	55,4	47,2	50,2
Possibilità di esprimere reclami e chiedere chiarimenti	56,8	48,7	56,0
Servizi online	44,6	40,1	44,7
Tempi di attesa erogazione servizio	56,1	52,5	54,8
Diffusione dell'autocertificazione	46,3	40,6	44,2
Organizzazione e sinergia uffici	60,8	55,1	63,0

Tab. 1.P – Efficiency gap per classe di addetti, scala 0-100, 2013

	Classe di addetti		
	Da 1 a 5	Da 6 a 15	Da 16 a 49
Adeguatezza orari giorni di apertura	45,2	45,0	46,5
Facilità ottenere informazioni via telefonica o internet	50,8	52,8	55,9
Semplicità dell'iter	59,4	61,4	67,9
Competenza personale	50,7	48,8	49,5
Possibilità di esprimere reclami e chiedere chiarimenti	53,4	52,3	47,1
Servizi online	42,6	43,0	44,6
Tempi di attesa erogazione servizio	54,6	53,3	49,2
Diffusione dell'autocertificazione	42,9	44,5	42,7
Organizzazione e sinergia uffici	58,9	59,0	60,8

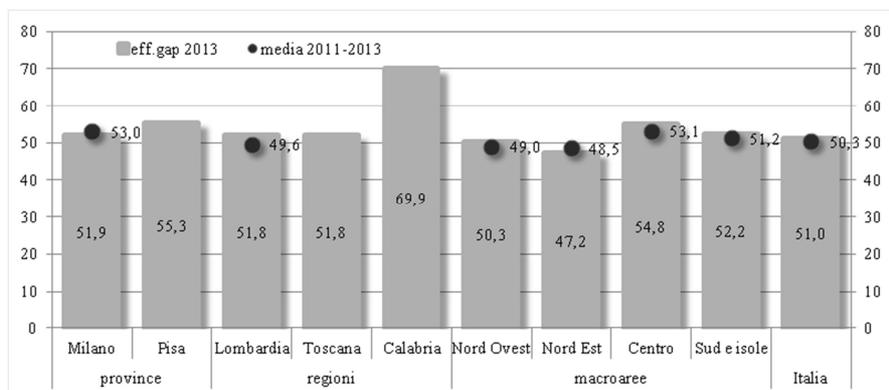
La media dei nove efficiency gap stimati per ogni priorità organizzativa fornisce l'indice generale di efficiency gap della Pubblica Amministrazione. Dopo un leggero miglioramento nel triennio 2010-2012, il dato 2013 torna a peggiorare e si colloca intorno al 51%.

Fig. 1.15 – Efficiency gap medio, scala 0-100, trend 2006-2013



A livello territoriale colpisce il dato della Calabria, dove i livelli di insoddisfazione sono particolarmente elevati e dove la distanza tra la domanda delle imprese e l'offerta della PA rimane ampia e preoccupante.

Fig. 1.16 – Efficiency gap medio, confronto con aree e regioni campione, 2013 e media 2011-2013*



(*) per la provincia di Pisa, la Toscana e la Calabria non sono disponibili i dati relativi al 2011 e 2012, per cui si è riportato solo il dato 2013

2. LA PA COME MOTORE DI INNOVAZIONE E SEMPLIFICAZIONE

2.1. Premessa

Il secondo capitolo del Rapporto analizza come la Pubblica Amministrazione può essere un'opportunità e un motore di sviluppo per le piccole e micro imprese. In linea generale la presente sezione cerca di delineare il pensiero degli imprenditori sull'operato della PA per quanto riguarda la tematica della riduzione degli oneri e della semplificazione amministrativa.

Come nelle precedenti edizioni del rapporto, anche quest'anno le imprese vengono interpellate sulla valenza degli interventi riformatori messi in atto a molteplici livelli dell'amministrazione. In particolare i *focus di approfondimento* sono quattro.

In primo luogo, gli imprenditori sono stati interpellati sugli *effetti dei provvedimenti del Governo Monti* in tema di semplificazione ("Salva Italia", "Cresci Italia" e "Semplifica Italia"), che hanno anticipato i recenti interventi del Governo Letta. Le novità intervenute negli ultime mesi sono innegabilmente numerose, soprattutto in materia di sicurezza sul lavoro, disciplina del permesso di costruire e alla tutela del paesaggio e dell'ambiente. Si tratta di capire l'impatto effettivo di queste misure e la percezione delle imprese circa gli effetti di queste norme sulla vita quotidiana delle imprese.

In secondo luogo, ci si è soffermati sulle *scelte occupazionali delle piccole imprese* e in particolare sull'impatto della *riforma del mercato del lavoro* (legge n. 92 del 28 giugno 2012), al fine di comprendere gli effetti reali della legge Fornero sulle M.P.I, dopo un anno dall'entrata in vigore della Legge, e se, come i dati sembrano dimostrare, è confermato dalle imprese l'impatto "pro ciclico" della riforma, che ha introdotto elementi di rigidità nel mercato del lavoro contribuendo ad aumentare in modo preoccupante

pante i livelli di disoccupazione, soprattutto giovanile. A tale scopo, restando sempre sul tema cruciale del lavoro, si è cercato di capire quali sono state le scelte occupazionali dei Piccoli nell'ultimo anno.

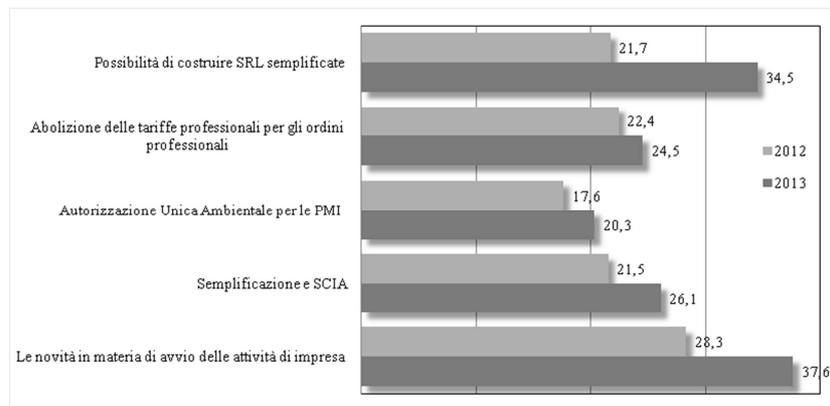
In terzo luogo, ci si è soffermati sulle *misure di politica economica e industriale necessarie alla riattivazione degli investimenti*. L'obiettivo è stato quello di sondare il *sentiment* dei Piccoli circa le misure di sostegno ritenute prioritarie e urgenti per ritornare a crescere.

In quarto luogo, si è affrontato il tema cruciale del *credito alle imprese*. In questo particolare momento storico il tema di fondo non è più semplicemente quello della maggiore o minore difficoltà dell'accesso al credito da parte delle M.P.I. La questione di fondo è piuttosto diventata se e come le banche gestiscono le molteplici situazioni di crisi aziendale e *come le micro e piccole imprese in difficoltà possano trovare nel sistema finanziario e creditizio un sostegno di breve periodo che impedisca la chiusura delle attività*. A questo scopo le imprese sono state interpellate sulle intenzioni della richiesta di credito a breve termine e sulle misure che dovrebbero essere messe in campo per una migliore gestione finanziaria aziendale.

2.2. Livello di conoscenza e impatto degli interventi di semplificazione

Gli imprenditori sono stati innanzitutto interpellati sul livello di conoscenza e di impatto dell'insieme degli *interventi varati dal Governo Monti in materia di semplificazione nell'ambito delle leggi "Salva Italia", "Cresci Italia" e "Semplifica Italia"*. In via generale, il livello di informazione sui diversi provvedimenti è cresciuto rispetto allo scorso anno e si riscontra un'attenzione rispetto alle nuove normative significativamente più elevata, che può essere l'effetto, da un lato, del consolidamento delle normative e dall'altro lato, di una sensibilità maggiore delle imprese verso tematiche strategiche per la propria attività quotidiana. L'intervento più conosciuto risulta quello legato all'avvio di attività di impresa. La possibilità di costituire SRL semplificate è il secondo provvedimento più noto, in forte crescita rispetto al 2012. Meno conosciuti i provvedimenti relativi all'Autorizzazione unica ambientale per le M.P.I. e all'abolizione delle tariffe professionali, che interessano una platea più limitata di imprese.

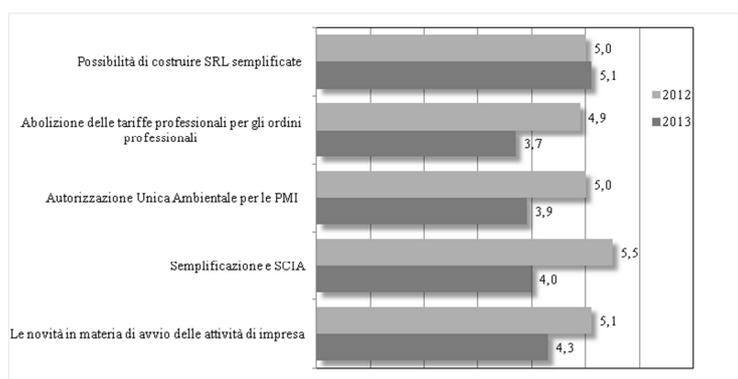
Fig. 2.1 – Livello di conoscenza degli interventi di semplificazione, valori percentuali, 2012-2013



Il giudizio sull’impatto di queste norme ai fini di una effettiva semplificazione della vita quotidiana delle imprese è piuttosto negativo, anche rispetto allo scorso anno. Nella consueta scala 0-10, i giudizi non superano il 5 e si mantengono in media molto al di sotto della sufficienza. Nonostante l’impatto positivo di questi provvedimenti, la percezione delle M.P.I. risente inevitabilmente del malumore complessivo e della perdita di fiducia nella possibilità delle istituzioni di migliorare le cose.

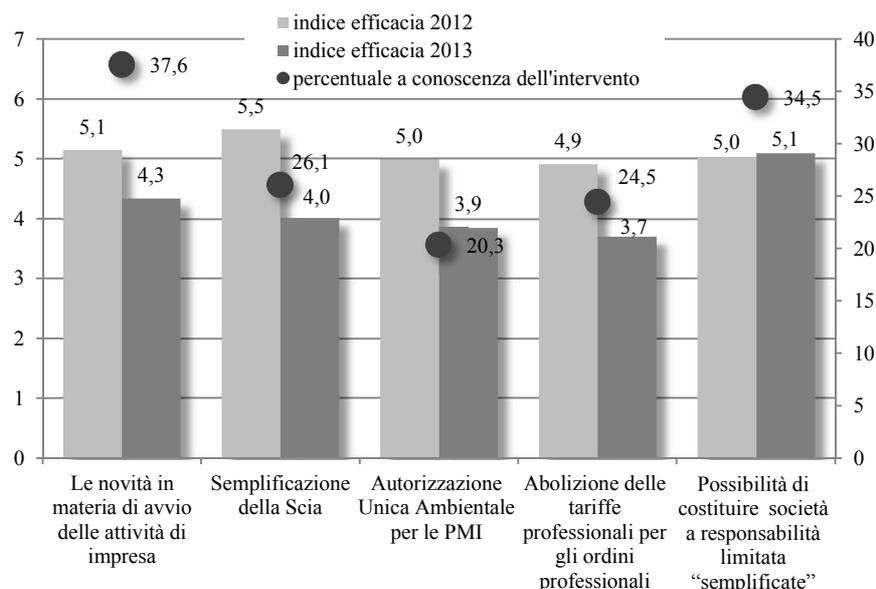
Nel dettaglio gli intervistati attribuiscono i punteggi più alti alle norme in materia di costituzione di SRL semplificate, che riguardano però soltanto i giovani sotto i 35 anni, mentre i punteggi più bassi vanno all’abolizione delle tariffe per ordini professionali, ritenuta non efficace in mancanza di una riforma complessiva del sistema degli ordini.

Fig. 2.2 – Livello di efficacia degli interventi di semplificazione, indice di sintesi, scala 0-10, 2012-2013



Lo scenario, sia temporale che territoriale, appare chiaro e ci parla di aspettative deluse rispetto all'anno precedente, nel quale le prime più approssimative valutazioni rese sull'efficacia degli interventi tradivano già un generale diffuso scetticismo, che si leggeva in indici di efficacia già contenuti.

Fig. 2.3 – Quanto gli interventi di semplificazione possono facilitare la vita, anno 2012 e 2013 e conoscenza degli interventi, percentuale sul totale, 2013



2.3. Riforma del lavoro e scelte occupazionali delle imprese

Uno dei temi al centro del dibattito e dell'attenzione della stampa nazionale nel 2013 è stata la riforma del mercato del lavoro introdotta dal Governo Monti. La riforma, fortemente voluta dal Ministro Elsa Fornero, interviene sulle modalità di ingresso nel mercato del lavoro con l'obiettivo di valorizzare il contratto di lavoro a tempo indeterminato come "contratto dominante", e rendendo più difficoltosi e onerosi i contratti "flessibili" progressivamente introdotti negli ultimi vent'anni.

Come noto la riforma non ha avuto gli effetti sperati, né sull'occupazione giovanile, né su quella della popolazione adulta. Secondo i dati Istat di settembre 2013¹, il numero di disoccupati in Italia ha superato i 3 milioni, deter-

¹ Cfr. Istat, *Statistiche Flash*, Occupati e Disoccupati, settembre 2013, dati provvisori.

minando un tasso di disoccupazione pari al 12,5% contro il 10,9% dello stesso mese dell'anno precedente, toccando il massimo storico sia delle serie mensili, gennaio 2004, sia delle trimestrali, primo trimestre 1977. Fra i giovani (età 15-24enni) le persone in cerca di lavoro sono 654,000, il 10,5% della popolazione in questa fascia di età, per un tasso di disoccupazione che arriva al 40,4%. Mentre a preoccupare è soprattutto il numero di persone che non compaiono più fra i disoccupati perché scoraggiati nella loro ricerca di lavoro.

Il quadro che emerge dal Rapporto conferma come le imprese abbiano ormai un'idea chiara su questa riforma: se infatti nel 2012 quasi una impresa su tre non si era espressa, quest'anno le cosiddette “non risposte” sono residuali, mentre invece emerge con chiarezza la posizione delle M.P.I. circa l'effetto “pro-ciclico” della riforma che, limitando fortemente gli elementi di flessibilità contenuti nella Legge Biagi, non ha fatto altro che deteriorare le già precarie condizioni di salute delle piccole imprese.

Quasi la metà del campione (49%) ritiene infatti che il nuovo impianto legislativo non sia adeguato a risolvere le problematiche legate alle difficoltà di accesso dei giovani al mercato del lavoro. Crescono rispetto allo scorso anno le imprese (27%) che ritengono che il cambiamento delle norme in materia di flessibilità in entrata determinerà un aumento degli oneri e dei rischi a carico delle imprese e quindi si tradurrà in un ulteriore appesantimento burocratico². Rispetto all'impatto occupazionale negativo i giudizi più pesanti sono quelli del Nord-Est, mentre, rispetto agli oneri burocratici si segnalano le reazioni del Mezzogiorno, della Lombardia e della Toscana.

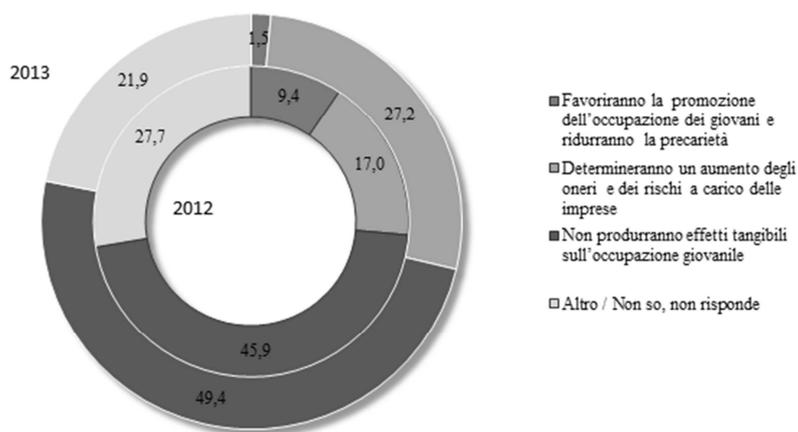
In linea generale, si tratta di dati che confermano come il lavoro non possa essere creato con interventi normativi e tanto meno “obbligando” le imprese ad assumere personale a tempo indeterminato in una fase di pesante recessione in cui è messa a rischio la stessa sopravvivenza delle imprese. Quello che invece serve – ed è ormai riconosciuto e condiviso – è un intervento che da un lato riduca le imposte sul lavoro e che, dall'altro, rimetta in moto il sistema economico creando nuove opportunità ed occasioni di impiego.

In questo senso, la legge Fornero non ha creato «alcun *percorso di stabilizzazione* che offra al datore di lavoro un'alternativa ai contratti di lavoro precari in essere»³ e dunque sembra abbia inciso sul peggioramento dell'occupazione.

² Questo effetto della riforma era stato ben messo in evidenza da Rete Imprese Italia, una delle poche associazioni che già nel marzo del 2012 enfatizzava come la riforma aumentasse fortemente gli oneri a carico delle M.P.I. Si ricordano a tal proposito le parole del Presidente Mauro Bussoni: «C'è un gravame sul costo del lavoro delle PMI insostenibile e con questa riforma chi paga sono solo le piccole e medie imprese». Bussoni puntava il dito contro «la situazione illogica» che viene profilata dalla riforma del mercato: «Da una parte si agevola la flessibilità in uscita mentre dall'altra si aggravano gli ingressi sul mercato del lavoro», *Adnkronos*, 14 marzo 2012.

³ Cfr. T. Boeri (2013), “Licenziamenti e legge Fornero”, www.lavoce.info, aprile.

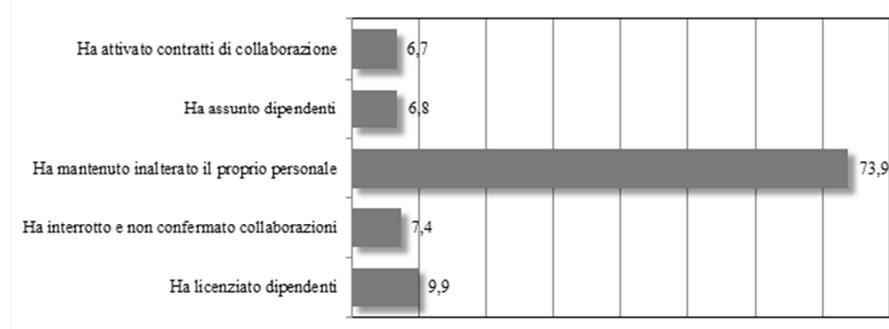
Fig. 2.4 – Effetti generali della riforma del lavoro sull'occupazione giovanile, valori percentuali, 2012- 2013



Aggravate dagli oneri amministrativi e fiscali imposti dalla nuova legge e in mancanza di segnali di ripresa economica, le imprese contattate sembrano avere “resistito” sul fronte occupazionale, o meglio non si sono mosse né per assumere né per licenziare personale.

Il 74% degli interlocutori infatti dichiara di aver mantenuto inalterato il proprio personale, anche se non è affatto trascurabile la percentuale di coloro che ha interrotto collaborazioni con terzi (7,4%) o che ha licenziato i propri dipendenti (circa il 10%).

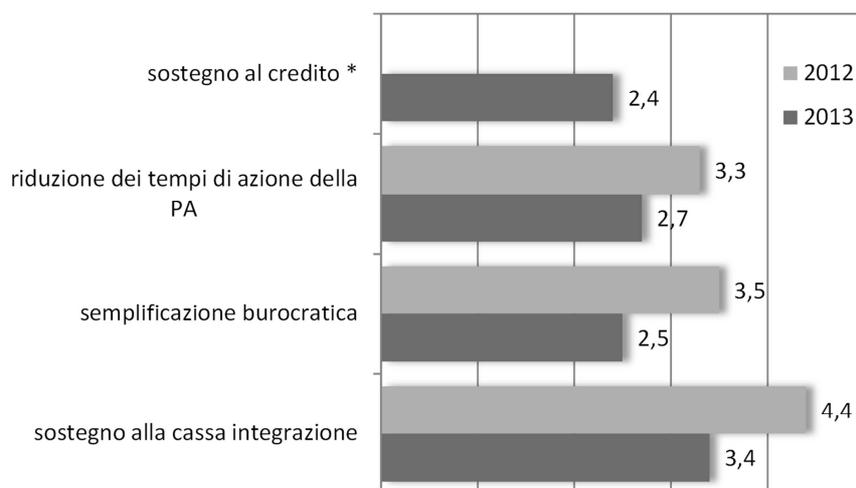
Fig. 2.5 – Le scelte occupazionali relative alla propria impresa nell'ultimo anno, valori percentuali, risposte multiple, anno 2013



2.4. Misure anticrisi: le principali priorità per le imprese

Interrogate sui livelli di adeguatezza dell'azione della PA per alleviare gli effetti della crisi sulle imprese, le M.P.I. ancora una volta esprimono la loro sfiducia nelle istituzioni pubbliche e si fermano su giudizi ancora più bassi rispetto al 2012, di circa un punto inferiori nella consueta scala 0-10, arrivando per tutti gli item proposti, alla soglia minima di 2,4, con l'unica eccezione dei provvedimenti a sostegno della cassa integrazione, che raggiungono un punteggio leggermente più alto. Né sul tema della semplificazione né su quello dei tempi dell'azione amministrativa le imprese sembrano percepire le azioni di riforma in corso, a conferma che quanto si sta facendo potrà avere un significato e un valore se sarà attuato in tempi brevi e soprattutto se le azioni messe in campo saranno in grado di raggiungere le imprese più piccole. Ma è la questione dell'accesso al *credito* il vero "nervo scoperto" delle piccole imprese e su questo item la valutazione di ferma a 2,4.

Fig. 2.6 – Adeguatezza del ruolo della Pubblica Amministrazione rispetto alle esigenze delle aziende per alleviare gli effetti della crisi, indice di sintesi, scala 0-10, 2012-2013

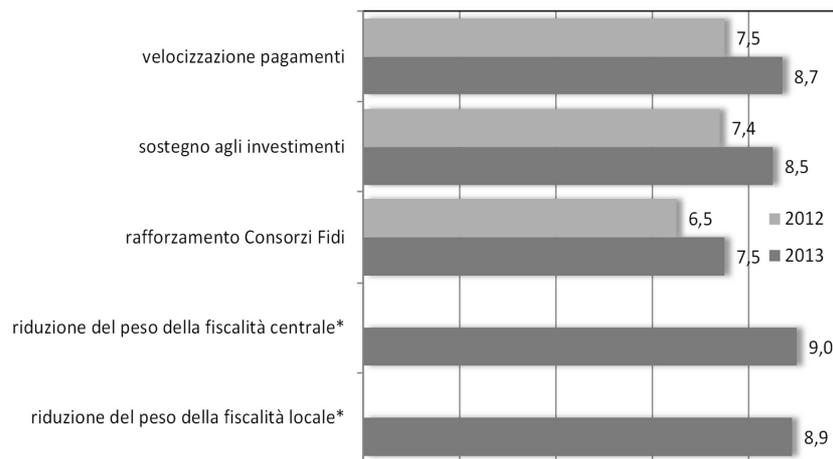


(*) La domanda non era stata posta nel 2012.

Interrogate sugli interventi che la PA dovrebbe mettere in campo per favorire la ripresa degli investimenti, le imprese hanno le idee ben chiare: innanzitutto *ridurre le tasse a livello centrale e locale* (giudizio rispettivamente pari a 9,0 e 8,9 in una scala 0-10), in secondo luogo *velocizzare i tempi di*

pagamento della PA (giudizio pari a 8,7), in terzo luogo, *sostenere la capacità di investimento delle imprese* (giudizio pari a 8,5), in quarto luogo, il *rafforzamento degli strumenti di garanzia del credito* (giudizio pari a 7,5).

Fig. 2.7 – Interventi della PA, volti a favorire la ripresa degli investimenti, indice di importanza, scala 0-10, 2012 - 2013



(*) La domanda non era stata posta nel 2012.

La *riduzione del prelievo fiscale* si conferma essere la *priorità assoluta delle imprese* nel momento in cui viene loro chiesto di indicare i principali tre interventi da attivare per rilanciare il Paese. In questa direzione si esprime la quasi totalità delle M.P.I., soprattutto nel settore del commercio, nel Nord-Ovest e nel Sud Italia⁴.

⁴ Una diversa sensibilità sul tema sta maturando anche in diversi ambiti della società e delle istituzioni, prendendo atto che esiste una linea di demarcazione fra evasione effettiva e impossibilità oggettiva di adempiere agli obblighi fiscali. È eclatante a tal proposito la recente sentenza del Tribunale di Firenze (sentenza n. 1141/2012), che ha assolto un imprenditore edile che, trovandosi in una situazione economica difficile, anche per il mancato pagamento di un grosso lavoro da parte di un cliente privato, aveva preferito non pagare l'IVA piuttosto che chiudere l'azienda e licenziare tutti i dipendenti. Al di là della sentenza, che ha una portata storica perché finalmente si riconosce l'insussistenza del reato di evasione fiscale nel caso in cui non vi siano le condizioni oggettive per il pagamento dell'imposta, il caso è esemplare di una situazione che con la crisi economica ha ormai raggiunto i limiti dell'intollerabilità. La stessa classe politica comincia a prendere atto del peso, talvolta insostenibile, del fisco e rappresentanti politici da sempre giustamente convinti dell'opportunità della lotta contro l'evasione fiscale, come Stefano Fassina (PD), viceministro all'Economia, hanno parlato di un'evasione «di sopravvivenza» che nasce da ragioni «profonde e strutturali profonde e strutturali che spingono molti a comportamenti di cui farebbero volentieri a meno».

Gli interventi per la riduzione del costo del lavoro sono indicati come la seconda priorità, per ridurre parte dei costi a carico delle imprese e restituire capacità di spesa ai lavoratori. In questo senso le imprese chiedono con chiarezza e forza misure strutturali capaci di incidere sul costo del lavoro, tenendo in particolare considerazione le esigenze di settori come il terziario, che contribuisce in maniera determinante all'occupazione.

La terza priorità riguarda il sostegno all'occupazione giovanile (indicata da circa un'impresa su quattro), poiché, dopo il fallimento della legge Fornero su questo tema, è necessario adottare misure che consentano di abbattere i preoccupanti livelli di disoccupazione nella fascia dai 18 ai 25 anni, ed oltre.

Tab. 2.A – I primi sei interventi in ordine di priorità da attivare secondo le M.P.I., valori percentuali, risposte multiple, 2013

	2013	Industria	Commercio	Servizi	1-5	6-15	16-49
1. Ridurre le tasse	89,4	88,6	93,1	84,8	89,5	89,8	84,4
2. Ridurre il costo del lavoro	77,7	72,5	79,0	80,7	78,4	76,7	62,8
3. Agevolare le assunzioni dei giovani	40,6	39,2	38,6	45,1	42,5	33,4	41,6
4. Rafforzare gli strumenti di garanzia del credito	34,8	42,3	30,4	34,1	33,2	40,0	45,3
5. Creare le condizioni per dialogare con le banche	23,4	29,2	20,3	22,2	22,9	24,9	24,2
6. Incentivare i processi innovativi	20,4	22,9	18,0	21,5	18,6	25,7	34,4

Dal punto di vista territoriale, la riduzione delle tasse viene invocata trasversalmente in tutte le regioni, con una particolare enfasi in Lombardia, mentre in Calabria la priorità resta, oltre al contenimento delle imposte, quella del sostegno al lavoro e all'occupazione dei giovani.

Tab. 2.B – I primi sei interventi in ordine di priorità da attivare secondo le M.P.I., valori percentuali, risposte multiple, 2013

	Italia	Lombardia	Toscana	Calabria	Milano	Pisa
1. Ridurre le tasse	89,4	95,4	80,7	91,2	95,4	88,1
2. Ridurre il costo del lavoro	77,7	17,5	11,5	22,6	18,0	15,0
3. Agevolare le assunzioni dei giovani	40,6	83,2	82,4	89,2	84,2	76,8

(continua)

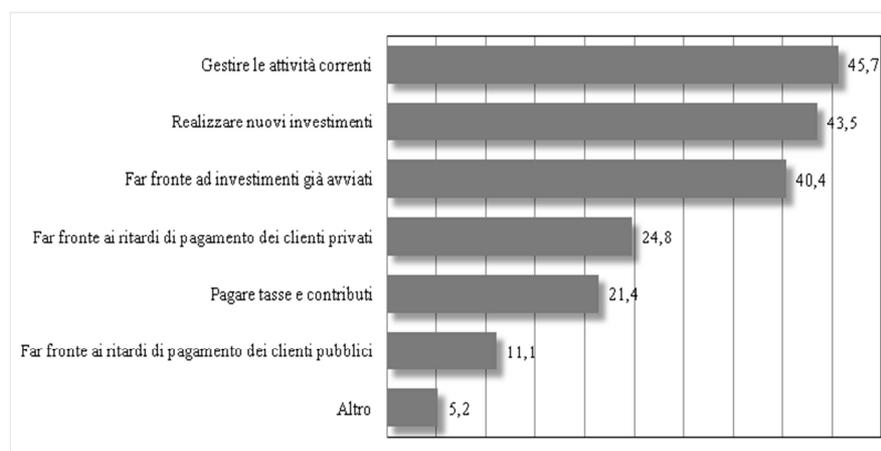
(segue)

4. Rafforzare gli strumenti di garanzia del credito	34,8	40,2	28,8	48,8	33,3	36,5
5. Creare le condizioni per consolidarsi dinanzi alle banche	23,4	37,7	56,9	30,7	39,0	44,3
6. Incentivare i processi innovativi	20,4	18,7	26,5	16,2	17,3	25,3

2.5. Il rapporto banca-impresa

Le prospettive di richiesta di credito alle banche nel breve-medio periodo risultano essere piuttosto contenute come intensità (solo il 13% delle imprese contattate dichiara l'intenzione di richiedere un finanziamento nei prossimi sei mesi) e principalmente legate alla quotidianità della vita delle imprese. Quasi la metà delle imprese si avvicina agli istituti di credito per la gestione delle attività correnti, anche se “regge” la motivazione legata agli investimenti, citata dal 43% dei contattati. Preoccupante il dato relativo agli oneri fiscali e contributivi, che diventa un fattore fondamentale per la richiesta: in questa direzione si esprime ben il 21% delle imprese.

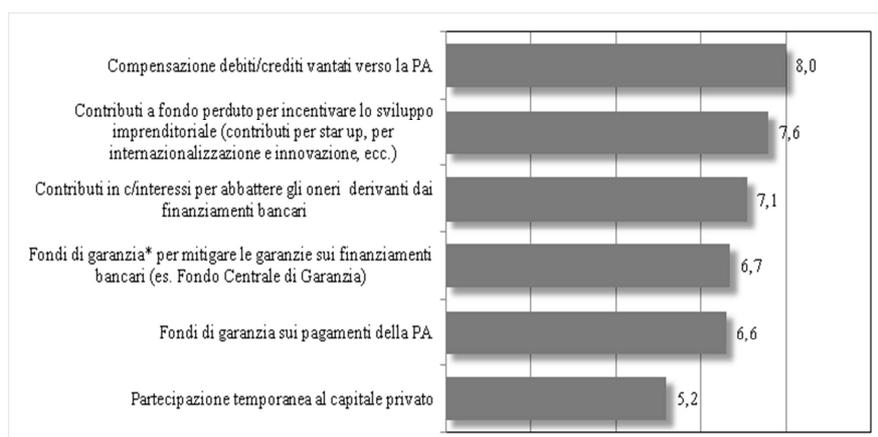
Fig. 2.8 – Motivi della richiesta del credito, valori percentuali, risposta multipla, 2013



Per quanto riguarda gli *interventi che dovrebbero essere messi in campo per favorire una migliore gestione finanziaria delle imprese*, le valutazioni più positive delle imprese riguardano la cosiddetta “compensazione debiti-crediti”, in base alla quale i debiti della PA per mancati pagamenti dovrebbero essere compensati da un’analoga riduzione degli oneri a carico delle

imprese. In linea generale, tutte le misure proposte sono accolte positivamente, incluso il Fondo Centrale di garanzia per le PMI, che vuole favorire l'accesso alle fonti finanziarie delle piccole e medie imprese mediante la concessione di una garanzia pubblica che si affianca e spesso si sostituisce alle garanzie reali portate dalle imprese.

Fig. 2.9 – Le misure di sostegno pubbliche che potrebbero favorire una migliore gestione finanziaria aziendale, indice di importanza, scala 0-10, 2013



(*) strumento istituito con Legge n. 662/1996 (art. 2, comma 100, lettera a) e operativo dal 2000.

2.6. Un'impresa su sei a rischio chiusura nel prossimo biennio

Interrogate sulla probabilità di cessare la propria attività nei prossimi due anni, il quadro che emerge è tutt'altro che è roseo: *una impresa su 6 ritiene l'ipotesi della chiusura dell'attività probabile o molto probabile*. Il settore più a rischio è il commercio, mentre dal punto di vista territoriale preoccupante è il dato del Nord-Est.

Tab. 2.C – Pensando ai prossimi due anni quanto ritiene probabile cessare la sua attività? Valori percentuali e indice di rischio, scala 0-10, 2013

Area di analisi	Percentuale sul totale/ indice
Per niente probabile	36,0
Poco probabile	21,6
Probabile	23,6
Molto probabile	8,5

(continua)

(segue)

Quasi certo	7,6
Non indicato	2,7
<i>Indice di rischio (scala 0-10)</i>	<i>3,2</i>

Scendendo nel dettaglio territoriale e confrontando la probabilità di chiusura dell'attività con le scelte occupazionali delle imprese le aree dove la situazione appare preoccupante sono il Nord-Est e la Calabria dove la correlazione tra rischio di chiusura e tendenza alla riduzione dell'occupazione è particolarmente evidente.

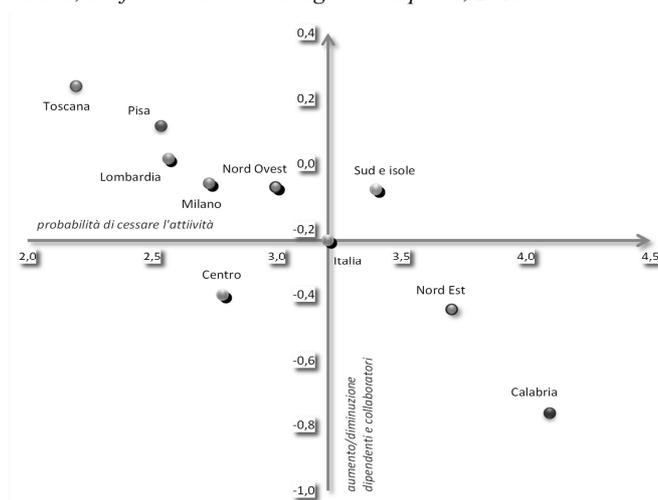
A causa dei fattori sopra elencati il rischio chiusura per le aziende è quanto mai reale e preoccupante.

Interrogate sulla probabilità di cessare la propria attività nei prossimi due anni, il quadro che emerge è tutt'altro che roseo: una impresa su 6 ritiene l'ipotesi della cessazione dell'attività molto probabile. Il settore più a rischio è il commercio, mentre dal punto di vista territoriale preoccupante è il dato del Nord-Est.

Con alcune approssimazioni, l'indice di tendenza riportato nella tabella sopra potrebbe essere tradotto e interpretato (una volta moltiplicato per 10) nella probabilità di cessare l'attività nel prossimo biennio, una probabilità che risulterebbe pari al 36%.

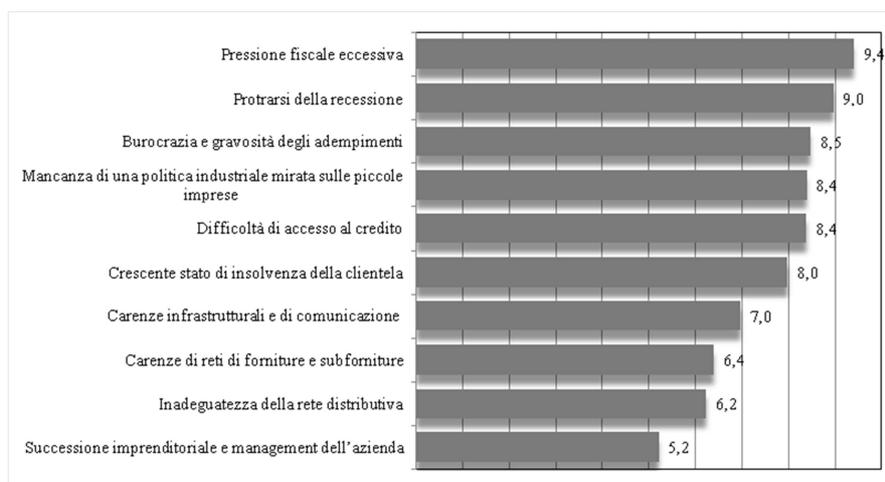
Letto alla luce del grafico precedente, la burocrazia risulta essere la terza principale concausa della chiusura delle attività imprenditoriali.

Fig. 2.10 – Probabilità di cessare l'attività nel prossimo biennio, indice di sintesi, scala 0-10, e percentuale di imprese che hanno aumentato il numero dei propri dipendenti nell'ultimo biennio, confronto con aree e regioni campione, 2013



Ma quali sono i maggiori fattori di rischio a cui è legata la sopravvivenza delle piccole imprese? Ancora una volta ritornano le parole chiave già più volte ricordate: pressione fiscale eccessiva, protrarsi della recessione, burocrazia, mancanza di una politica industriale per i Piccoli. La diagnosi per i Piccoli è chiara, così come la cura.

Fig. 2.11 – I principali fattori di rischio per le piccole imprese, indice di importanza, scala 0-10, 2013



Sono gli imprenditori toscani e calabresi quelli che più degli altri imputano come potenziale causa di fallimento dell'impresa l'eccessiva pressione tributaria. La questione degli adempimenti, dell'eccesso di regole e della burocrazia è considerata trasversalmente uno dei principali fattori di rischio per le imprese.

Tab. 2.D – I principali fattori di rischio nella percezione delle M.P.I., scala 0-10, confronto con aree e regioni campione, 2013

	Italia	Lombardia	Toscana	Calabria	Milano	Pisa
Pressione fiscale eccessiva	9,4	9,5	9,8	9,7	9,5	9,5
Protrarsi della recessione	9,0	9,3	9,6	9,6	9,2	9,4
Burocrazia e gravosità degli adempimenti	8,5	8,9	8,4	9,3	9,0	8,8
Mancanza di una politica mirata per le M.P.I.	8,4	9,0	9,2	8,9	8,8	8,8

(continua)

(segue)

Difficoltà di accesso al credito	8,4	8,6	9,4	9,2	8,7	8,7
Crescente stato di insolvenza della clientela	8,0	8,6	8,8	9,1	8,4	8,5
Carenze infrastrutturali e di comunicazione	7,0	7,5	7,2	8,3	7,5	7,4
Carenze di reti di forniture e subforniture	6,4	7,2	6,6	7,7	7,3	7,1
Inadeguatezza della rete distributiva	6,2	7,2	6,7	7,4	7,0	7,2
Successione imprenditoriale e management dell'azienda	5,2	6,4	5,6	6,3	6,0	6,0

3. LA PA COME FONTE DI BUSINESS PER LE IMPRESE*

3.1. Premessa

La terza parte della ricerca è dedicata alla pubblica amministrazione vista come “opportunità di mercato” per le piccole e micro imprese. I temi che sono affrontati sono di estrema attualità: la questione cruciale dei *debiti della PA verso le imprese* (di cui ogni anno si tenta una stima sia in termini di ordine di grandezza dei crediti sia in termini ritardo medio nei pagamenti), *l’interesse delle imprese verso il mercato pubblico*, nella consapevolezza che la domanda pubblica possa rappresentare essa stessa un volano e uno stimolo alla ripresa degli investimenti, il *livello di conoscenza di alcuni provvedimenti* che dovrebbero semplificare il cosiddetto *public procurement* e le modalità di partecipazione agli appalti pubblici.

Il capitolo si sofferma inoltre sui *recenti provvedimenti in materia di “sblocco” dei pagamenti* (D.L. n. 35/2013, convertito con modifiche nella Legge n. 64/2013), che ha, senza dubbio, dato una boccata di ossigeno alle imprese, sbloccando 40 miliardi di debiti pregressi in dodici mesi, a partire dalla metà del 2013: anche su questa tematica l’obiettivo è stato quello di capire cosa ne pensano le micro imprese e se esse beneficavano rapidamente e concretamente degli effetti della norma, oppure se, anche in questo caso, le M.P.I. saranno penalizzate a causa del loro minore “potere contrattuale” rispetto alle imprese più grandi.

Il rapporto si conclude, come di consueto, con un approfondimento sul *ruolo e la funzione di Consip*, che, con i provvedimenti sulla *spending review* (L. n. 95/2012), è uscita potenziata e rafforzata nel suo ruolo di impulso

* Il presente capitolo è stato redatto a cura di Andrea Bertocchini, ricercatore esperto di acquisti pubblici e pagamenti della PA alle imprese.

degli acquisti pubblici elettronici, nella direzione di una sempre maggiore diffusione dei processi di aggregazione e centralizzazione degli approvvigionamenti. L'obbligatorietà del ricorso al sistema Consip (convenzioni e mercato elettronico) – sancito dall'articolo 1 della Legge n. 95 – se, da un lato, ha creato, nell'ultimo anno, notevoli disagi per le imprese e le stazioni appaltanti, costrette in qualche modo ad adeguarsi ad un sistema nuovo e tecnologicamente avanzato, rappresenta, dall'altra parte, uno stimolo ad innovare il mondo degli appalti pubblici e ad avvicinarsi a strumenti di aggregazione degli acquisti che, nel lungo periodo, possono davvero consentire di ottenere risparmi effettivi.

In questo senso, diventa fondamentale il ruolo dei soggetti “intermediari” tra sistema economico e istituzioni, come il sistema delle camere di commercio e il mondo delle associazioni, che possono affiancare le piccole imprese nell'avere una maggiore conoscenza delle opportunità e accompagnarle nei processi di ingresso in nuovi mercati, come quello pubblico.

3.2. La partecipazione al mercato della PA

Come primo tema, verrà analizzato il livello di partecipazione delle aziende private alle gare bandite delle Pubbliche Amministrazioni in modo da individuare la propensione delle aziende a diventare potenziali fornitrici di prodotti e servizi. Questo indice sarà ulteriormente scomposto in esperienze di partecipazione diretta continuativa od occasionale, con riferimento al medio periodo (biennio trascorso).

Tab. 3.A – Partecipazione a gare bandite dalla PA negli ultimi 24 mesi, valori percentuali, trend 2007-2013

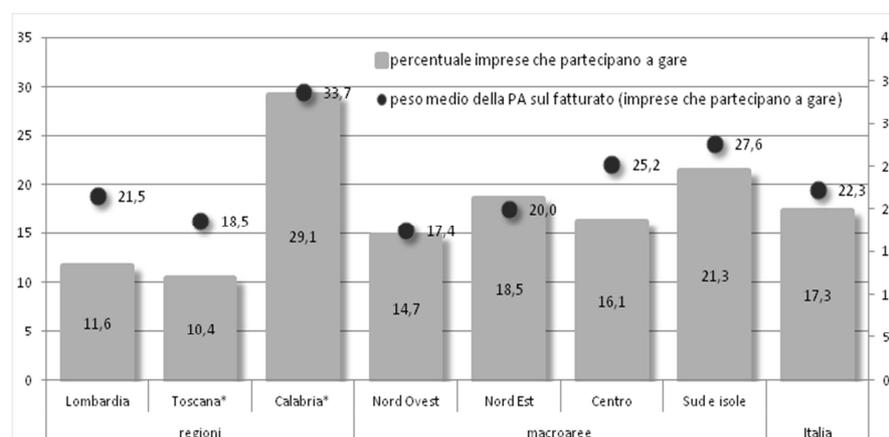
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Frequentemente	3,2	8,8	12,6	11,5	6,9	5,8	6,9
Occasionalmente	12,7	14,7	16,4	14,2	11,5	11,0	10,9
Mai	80,8	76,2	70,7	74,3	81,6	83,2	82,2
Non indicato	3,3	0,3	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0

Nel 2013 il livello di partecipazione al mercato PA si alza leggermente rispetto al 2012 e raggiunge il 17,8% del totale delle imprese intervistate.

Il cliente PA incide sul fatturato per il 21,9%, in leggero calo rispetto allo scorso anno.

Analizzando in maniera integrata il livello di partecipazione alle gare e il peso medio del cliente PA sul fatturato nelle aree oggetto di sovracampionamento si nota come la Calabria ha la percentuale più alta di imprese che partecipano a gare e l'incidenza più alta del cliente PA sul fatturato. In Lombardia e Toscana i valori sono invece inferiori al dato medio nazionale.

Fig. 3.1 – Imprese che partecipano a gare, percentuale sul totale e incidenza del fatturato PA sul fatturato totale per le imprese che partecipano a gare, confronto con aree e regioni campione, media 2012-2013



(*) Il dato di Toscana e Calabria è relativo al solo 2013.

In aumento la percentuale di aziende che si dichiarano interessate a lavorare con la PA, che passa dal 13,1% del 2012 al 14,7% del 2013.

Tab. 3.B – Eventuale interesse a fornire prodotti/servizi alla PA, percentuale sul totale delle aziende che non hanno partecipato a gare, trend 2007-2013

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Sì	16,0	16,0	28,1	36,4	28,5	13,1	14,7
No	71,6	83,2	71,6	55,4	61,4	78,7	85,3
Non indicato	12,4	0,8	0,3	8,2	10,1	8,2	0,0

Il settore che registra il livello di interesse più basso è quello dell'industria (11,1%), mentre quello del commercio e dei servizi mostrano l'interesse maggiore (rispettivamente il 16% e 16,4% degli intervistati).

La bassa propensione a partecipare a gare pubbliche si giustifica tenendo conto che oltre la metà delle M.P.I. (55,7%) dichiara di offrire prodotti e

servizi non compatibili con il mercato della PA (l'anno scorso la percentuale era del 66,6%).

Tra le altre cause della mancata partecipazione, si registra l'aumento notevole di imprenditori che dichiara di non partecipare a gare pubbliche per scelta di mercato (si passa dall'8,7% del 2012 al 19,4 del 2013, con un aumento di oltre 10 punti percentuali), mentre diminuisce il numero di coloro che temono i ritardi di pagamento delle PA: si passa dall'11,4% del 2012 al 9,1 del 2013. Le lungaggini burocratiche e l'eccessivo onere di partecipazione non sembrano determinanti nel giudizio complessivo degli imprenditori; la seconda voce, anzi, registra una diminuzione decisa.

Nel complesso, si registra un calo della sfiducia verso il mercato della PA, che passa dal 23,4% al 21,9.

Tab. 3.C – Motivo del non interesse alla partecipazione alle gare pubbliche, percentuale sul totale delle aziende che non hanno partecipato a gare, trend 2007-2013*

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Non tratta prodotti/servizi di interesse per la PA	67,0	51,4	46,9	35,9	64,5	66,6	55,7
Per la complessità o l'eccessivo onere	11,1	20,4	1,4	6,7	3,2	5,8	3,3
Per la complessità dell'investimento iniziale, le lungaggini burocratiche	6,6	5,5	3,3	3,6	4,0
Per il timore dei ritardati termini di pagamento delle PA	6,9	9,8	11,2	11,4	9,1
Per altra scelta (strategia) di mercato	18,7	20,4	17,3	21,2	11,8	8,7	19,4
Sfiducia vs il mercato della PA	21,9	23,4	21,9
Altro	1,0	5,8	3,3	2,1	0,6	1,3	3,2
Non indicato	2,2	2,1	4,0	4,6	1,3	0,0	0,0

(*) il simbolo (...) indica che l'item non è stato considerato in quella annualità.

La tabella riportata sotto descrive la sintesi di quanto detto; nello specifico si assiste ad una leggera riduzione del numero delle aziende potenzialmente attratte dal mercato pubblico (si passa dal 48,6% del 2012 al 45,2%), e ad una contrazione un po' più significativa del margine di espansione potenziale, che si attesta al 27,4% (31,7% l'anno precedente).

Tab. 3.D – Margine di attrattività del mercato della PA, valori percentuali, 2012-2013 e media del biennio

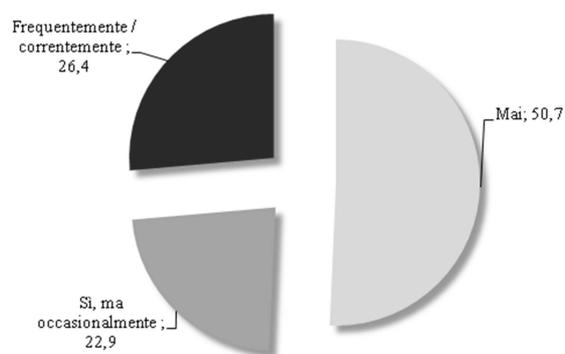
	2012	2013	Media 2012-2013
a. Ha partecipato a gare nel biennio	16,8	17,8	17,3
b. Non ha partecipato, ma è interessato a farlo	16,4	12,1	14,3
c. Non ha interesse, perché troppo oneroso/complicato, scarsa fiducia, problema credito	15,3	15,3	15,3
d. Non ha interesse	66,8	70,1	68,5
Totale Aziende interessate/ interessabili alla PA (a+b+c)	48,6	45,2	46,9
Margine di espansione (b+c)	31,7	27,4	29,6

3.3. I ritardi nei pagamenti e la stima dei crediti in sofferenza della PA

Anche nell'edizione di quest'anno si è voluto riproporre un "focus" sul tema dei crediti in sofferenza delle micro e piccole imprese verso la PA, tema che ha suscitato un vivo interesse gli anni scorsi e che quest'anno può essere ulteriormente approfondito grazie anche al decreto n. 35/2013 (il cosiddetto decreto "sblocca pagamenti"), che ha consentito di sbloccare i debiti commerciali e di restituire un po' di liquidità alle imprese.

L'analisi fornisce risultati complessivamente stabili, con un 50% di imprese che dichiarano di aver contratto crediti¹ di qualche natura nei confronti della Pubblica Amministrazione.

Fig. 3.2 – Crediti in sofferenza maturati verso la PA nell'ultimo anno, percentuale sul totale dei rispondenti che hanno dichiarato di lavorare con la PA, media 2012- 2013



¹ Per "crediti" si intendono i pagamenti in ritardo rispetto agli accordi definiti in fase di stipula del contratto.

Dalla rilevazione svolta, che è stata effettuata dopo la recezione da parte del Governo Monti della direttiva europea sui pagamenti, emerge che l'ammontare medio del credito delle aziende che lavorano con la PA è pari, per il biennio 2012-2013, ad una media di 47.425 euro ad azienda. Se invece prendiamo in considerazione l'insieme di tutte le M.P.I. (quelle che lavorano e quelle che non lavorano con la PA) il dato scende e arriva a circa 8.198 euro. Nel complesso, nel periodo considerato, la questione "crediti" ha inciso sul sistema complessivo delle M.P.I. per circa 7,4 miliardi di euro.

Si riduce anche l'incidenza dei crediti sul fatturato complessivo di tutte le aziende che lavorano con la PA, che si assesta sul 14,3% nel biennio 2012-2013. Se applichiamo il dato all'insieme delle M.P.I., siamo sul 2,5%.

Contrariamente alle aspettative, si allungano ancora rispetto al 2012 anche i tempi di pagamento della PA: le M.P.I. contattate dichiarano di riscuotere con un ritardo medio di 205 giorni (contro i 199 del 2012). La media del biennio 2012-2013 è di circa 200 giornate di ritardo, ben oltre quanto previsto dalla direttiva europea.

Tab. 3.E – Crediti della PA verso le imprese e tempi di pagamento, 2012-2013

	2012	2013	Media 2012-2013
Stima grandezza complessiva (milioni di euro)	7.330	7.552	7.441
Importo crediti per singola impresa, considerando le imprese del mercato PA	48.020	46.829	47.425
Importo crediti per singola impresa, considerando tutte le M.P.I.	8.076	8.321	8.198
Incidenza % media sul fatturato, considerando le imprese del mercato PA	15,0	13,5	14,3
Incidenza % media sul fatturato, considerando tutte le M.P.I.	2,5	2,4	2,5
Ritardo medio di pagamento (gg. di ritardo)	196,4	205,1	200,7

Il dato sui ritardi nei pagamenti non sorprende per due ragioni:

1. gli Enti si sono concentrati in questi mesi sull'attuazione del decreto "sblocca pagamenti" (D.L. n. 35/2013) e quindi nel pagamento degli arretrati del 2012 e questo può aver determinato ulteriori ritardi sul fronte dei pagamenti ordinari;
2. poiché il D.L. n. 35 prevede che tutte le pubbliche amministrazioni pubblichino sul proprio sito i piani di pagamento, con conseguenze

amministrative rilevanti nel caso di non rispetto dell'obbligo, arrivano segnalazioni che gli Enti stanno adottando una serie di accorgimenti per neutralizzare gli adempimenti in materia di tempi di pagamento, come la richiesta ai fornitori di non emettere fattura prima di un'autorizzazione specifica.

Per quanto riguarda l'importo dei crediti, essi hanno un impatto profondamente negativo sui bilanci delle aziende, infatti, oltre ai crediti in sé, che prima o poi saranno recuperati, vanno considerati anche gli oneri finanziari indiretti che ricadono sull'impresa per l'indisponibilità di tali flussi di cassa. Questo fenomeno è definito "*costo di mancata liquidità*"² che nella situazione attuale rischia di essere accentuato dalla poca disponibilità, da parte delle banche, nel concedere fidi e prestiti. Tali costi, in base alla situazione specifica di ciascuna azienda, possono variare all'interno di un range che oscilla da un minimo dell'1% ad un massimo dell'8% annuo del credito vantato. Un "tasso" che può essere tradotto in una voce di costo ben determinata se applicato ad un periodo la cui ampiezza la nostra indagine ci restituisce corrispondente ad una *media di 205 giorni*.

Considerando un tasso medio del 5% annuo, i giorni di ritardo dei pagamenti della PA e l'entità del capitale di credito, possiamo tentare una stima dell'onere che le Micro e Piccole imprese devono affrontare per far fronte alla mancata liquidità. Partendo da un ammontare complessivo degli crediti che la PA ha maturato nei confronti dell'intero comparto delle micro e piccole imprese (7,5 miliardi di euro, in calo rispetto agli 10,5 miliardi di euro del 2011) ed applicando a tale importo la quota di interesse annua che matura nell'orizzonte temporale di ritardo di pagamento (205 giorni) otteniamo il totale degli interessi passivi generati da questo ritardo (174 milioni di euro).

Dividendo tale cifra per il numero di aziende che sono fornitrici della PA otteniamo il costo pro capite che tali aziende devono sostenere a causa dei ritardi sui pagamenti della PA e che corrisponde a 1.109€. A queste cifre vanno, però, sottratti gli interessi di mora (corrispettivo monetario che per legge la PA è obbligata a versare in caso di ritardato pagamento anche se raramente l'impresa creditrice "pretende") in modo da ottenere il costo effettivo annuo, che ogni azienda fornitrice della PA, deve sostenere causa

² Tale costo è composto ad esempio dagli interessi bancari attivi non percepiti, dagli interessi passivi per accesso al credito o anticipi fatture, dall'eventuale costo dell'assicurazione del credito attraverso il quale ormai molte aziende si coprono dal rischio, dalla necessità di ricorrere a pagamenti a termine degli ordini rinunciando agli sconti praticati in caso di pagamenti immediato ed a altri ancora.

dei ritardi sui pagamenti. Complessivamente questa cifra ammonta a 744 milioni di euro. Si tratta ovviamente di un dato medio che può variare di molto e raggiungere cifre che, per aziende già in affanno, possono creare situazioni di reale criticità.

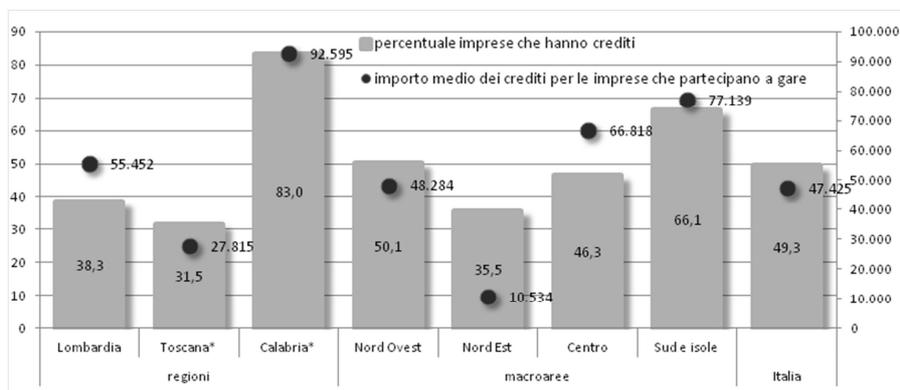
L'onere dei ritardi dei pagamenti, quindi, va ad aggiungersi a quelli generati dagli adempimenti amministrativi in questo modo, tenendo conto dei margini di errore ed approssimazione del caso, si può ottenere una stima indicativa del costo complessivo annuo "da PA" che la Micro e Piccola impresa deve sostenere. I dati, che riepilogano il procedimento di calcolo sopra descritto, sono riportati nel prospetto seguente.

Tab. 3.F – Costi complessivi sostenuti dalle aziende per settore, valori assoluti, 2012-2013

Totale	Totale M.P.I. (milioni di euro)	Costi per aziende fornitrici della PA (euro)	Costi per totale M.P.I. (euro)
Valore dei crediti verso la PA	7.441	47.425	8.198
(A) Onere finanziario * (generato dai 205 gg di ritardo del pagamento)	174	1.109	192
(B) Interessi di mora * (generati da importi pagati oltre i 30 giorni)	57	366	63
Totale "costo netto mancata liquidità" (A-B)	117	744	129

Analizzando la problematica a livello territoriale e mettendo in relazione l'importo medio dei crediti per le imprese che partecipano a gare e la percentuale delle imprese che hanno maturato crediti, si nota come la Calabria abbia un importo medio dei crediti molto elevato (oltre 92.000 euro) e come il fenomeno del blocco dei pagamenti coinvolga la grande maggioranza delle imprese che lavorano nel mercato pubblico. Le aree più virtuose sono la Toscana e il Nord-Est.

Fig. 3.3 – Imprese con crediti verso la PA, percentuale sul totale delle imprese che partecipano a gare e importo medio dei crediti per le imprese che partecipano a gare, confronto con aree e regioni campione, media 2012-2013**



(*) Il dato di Toscana e Calabria è relativo al solo 2013.

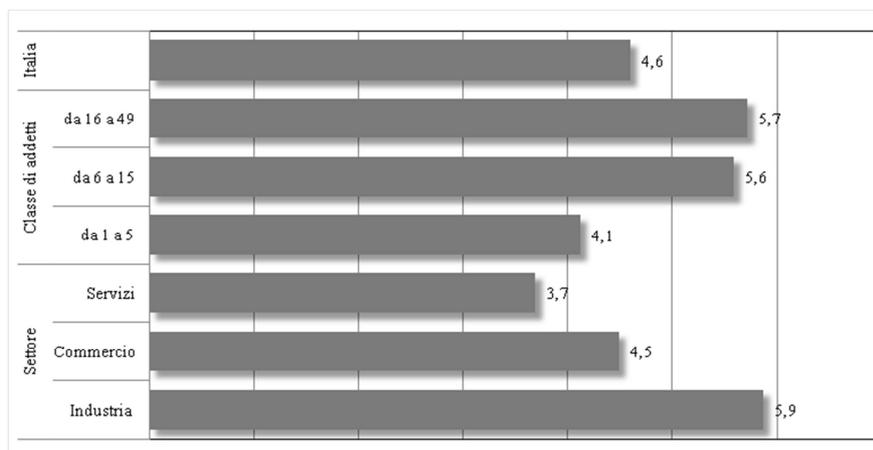
(*) I valori di riferimento relativi alla percentuale di imprese che hanno crediti sono indicati nella barra delle ordinate a sinistra; i valori di riferimento relativi all'importo medio dei crediti sono indicati nella barra delle ordinate a destra.

3.4. Conoscenza e efficacia dei provvedimenti di semplificazione: la Direttiva Europea sugli appalti, il Decreto “sblocca pagamenti” e il sistema AVCpass

Da quest'anno l'analisi cerca di individuare anche il livello di conoscenza e l'impatto che hanno le nuove norme in termini di semplificazione sulle gare pubbliche e velocizzazione dei tempi di pagamenti. Nello specifico, agli intervistati è stato chiesto il livello di conoscenza dei provvedimenti e le conseguenze che essi possono avere ai fini della semplificazione delle procedure di adesione ai bandi.

La nuova direttiva europea sui pagamenti (direttiva 2011/7/UE), che, come noto, impone alla PA di pagare i fornitori entro 30 giorni, e che risulta conosciuta da oltre l'80% delle imprese contattate. Tale direttiva sembra non aver dato fiducia alle imprese contattate: il modesto giudizio sull'efficacia della norma (4,6 nella consueta scala 0-10) conferma come le imprese siano consapevoli dell'inadempienza della PA rispetto a tale normativa.

Fig. 3.4 – Efficacia della direttiva europea sui pagamenti (direttiva 2011/7/UE) per settore di attività e classe di addetti, indice di sintesi, scala 0-10, 2013



Maggiore fiducia viene riposta invece al recente *Decreto “sblocca pagamenti”* (D.L. n. 35/2013), valutato positivamente dal 60% delle imprese e, in particolare dalle M.P.I. del comparto dei servizi.

Tab. 3.G – Valutazione del decreto del Governo “sblocca pagamenti” (D.L. n. 35/2013), valori percentuali, 2013

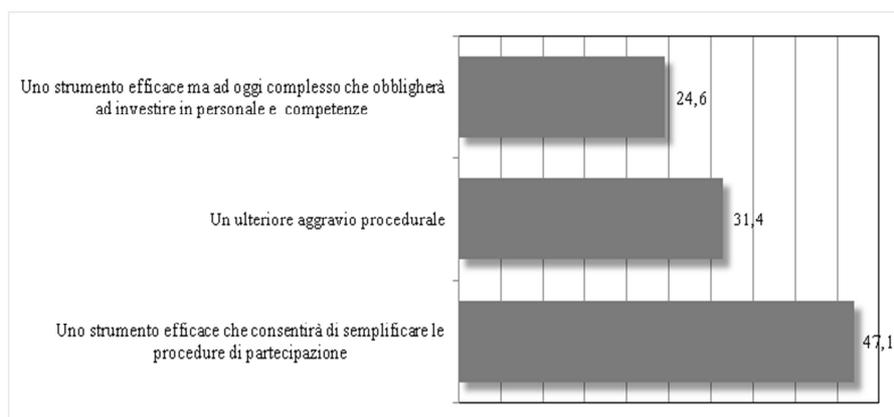
	2013	Industria	Commercio	Servizi
Positivamente: darà una boccata di ossigeno alle imprese	59,9	59,9	56,8	64,7
Negativamente: le modalità e i tempi di accesso sono tali da non tener conto della situazione delle MPI	6,9	9,3	7,0	4,6
Negativamente: il provvedimento serve principalmente alle medie e grandi imprese del settore delle costruzioni	6,0	3,6	6,0	8,1
Non so /non risponde	27,1	27,1	30,2	22,6

Il terzo tema analizzato riguarda la *procedura AVCPass* (Authority Virtual Company Passport), una sorta di passaporto virtuale rilasciato dall’Autorità di Vigilanza sui contratti pubblici al fine di comprovare il possesso, in capo agli operatori economici, dei requisiti necessari per la partecipazione alle gare d’appalto e per la stipula dei relativi contratti.

L'Authority Virtual Company Passport, che entrerà in vigore da novembre 2013, rappresenta l'attuazione delle misure di semplificazione introdotte lo scorso anno (D.L. n. 5/2012, convertito in L. n. 135/2012) mediante la creazione di una "Banca dati nazionale dei contratti pubblici", finalizzata ad alleggerire gli oneri documentali in capo alle imprese (tenute a dimostrare il possesso dei requisiti di partecipazione alle procedure di evidenza pubblica), come anche a rendere più efficiente e tempestiva la verifica di tali requisiti da parte delle stazioni appaltanti, anche allo scopo di deflazionare l'enorme contenzioso amministrativo che da sempre la materia degli appalti genera (nonostante il continuo incremento da parte del legislatore dei relativi costi).

Il sistema è ancora scarsamente conosciuto dalle M.P.I. (il 76% delle imprese contattate dichiara di non conoscerlo), ma molto apprezzato ai fini di un'effettiva semplificazione delle procedure.

Fig. 3.5 – Efficacia della nuova procedura "AVCpass" per la trasmissione e verifica dei requisiti di partecipazione alle gare, valori percentuali, risposta multipla, 2013



3.5. L'aggregazione della domanda pubblica e il ruolo di Consip

La parte conclusiva dell'indagine è dedicata al ruolo di Consip e nello specifico alla posizione che la società per azione del Ministero delle Finanze ricopre nella centralizzazione degli acquisti. Consip è stata creata per agevolare le relazioni tra M.P.I. e pubblica amministrazione, promuovendo la partecipazione delle imprese alle gare pubbliche e favorire l'aggregazione di

domanda mediante soprattutto l'uso degli strumenti informatici e gli acquisti centralizzati.

Il livello di conoscenza di Consip tra i piccoli e micro imprenditori si mantiene per lo più stabile nel tempo, intorno al 23% dei rispondenti. Ovviamente, la consapevolezza del ruolo e della crescente importanza della società del Tesoro aumenta laddove si prendano in considerazione solo le imprese che partecipano a gare. In questo caso la percentuale di conoscenza sale al 59%, in notevole aumento rispetto al 2012 (39,6).

Tab. 3.H – La conoscenza di Consip presso le imprese che partecipano a gare e presso il totale delle imprese, valori percentuali, 2012-2013

	Partecipa a gare		Totale imprese	
	2012	2013	2012	2013
Si, conosco bene la materia	14,9	26,5	4,4	6,2
Si, ne ho sentito parlare	24,7	32,5	16,6	16,8
No	60,4	41,0	79,0	76,9

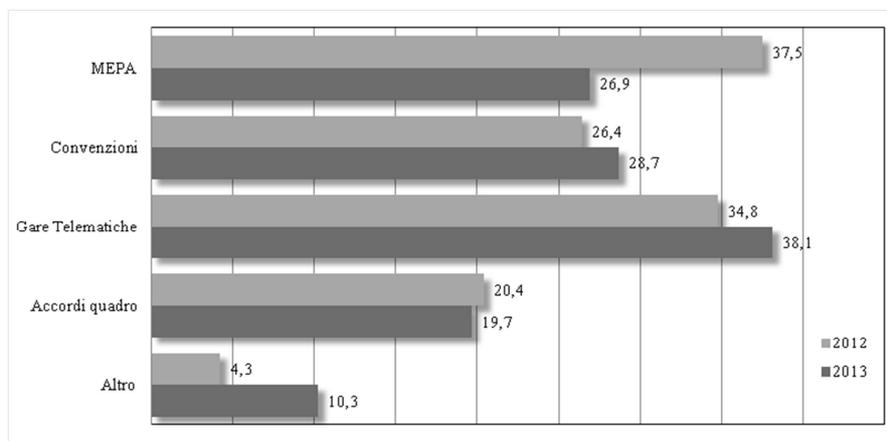
Il tema della centralizzazione degli acquisti continua anche quest'anno ad essere un tema di rilevanza strategica, soprattutto alla luce delle norme in materia di *spending review*, che rendono obbligatorio il ricorso a Consip da parte delle imprese e delle stazioni appaltanti e che spingono alla creazione di stazioni uniche appaltanti, cioè all'aggregazione dei punti di acquisti nella PA, con l'obiettivo di ottenere significativi risparmi nella spesa pubblica degli enti centrali e locali.

L'indagine conferma l'impatto della normativa anche sulle micro e piccole imprese e una graduale presa di coscienza sulla necessità di avvicinarsi al mercato pubblico utilizzando nuovi strumenti di negoziazione, come le convenzioni, il mercato elettronico e le gare on line.

In questo senso va rilevato il lavoro che sta facendo Consip sui territori, affiancando il mondo pubblico e privato nel prendere confidenza con i nuovi strumenti, in un mercato destinato a cambiare profondamente nei prossimi anni.

Per quanto riguarda gli strumenti tecnici messi a disposizione da Consip sul fronte della razionalizzazione della spesa della PA, cresce notevolmente la *conoscenza del MePA*, a cui le imprese nell'ultimo anno hanno dovuto obbligatoriamente rivolgersi per poter lavorare con la PA, con conseguenze positive sulla loro propensione all'innovazione ma anche sulla loro capacità di estendere il proprio mercato di riferimento.

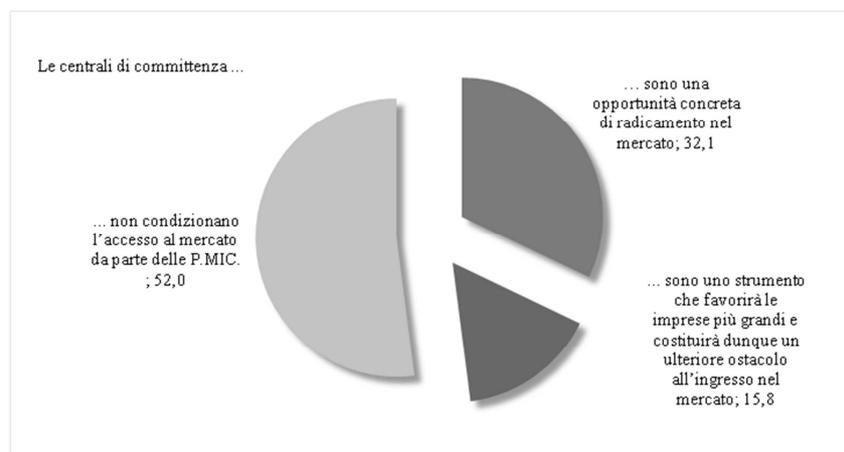
Fig. 3.6 – Livello di conoscenza degli strumenti messi a disposizione da Consip all'interno del programma di razionalizzazione della spesa della PA, valori percentuali, 2012-2013



Non a caso aumentano del 58% le imprese che dichiarano di essere abilitate al MePA (dal 16,3% al 25,7%) e sono oltre 1/3 quelle che ritengono Consip e, in genere, le centrali di committenza, un'opportunità concreta di radicamento sul mercato.

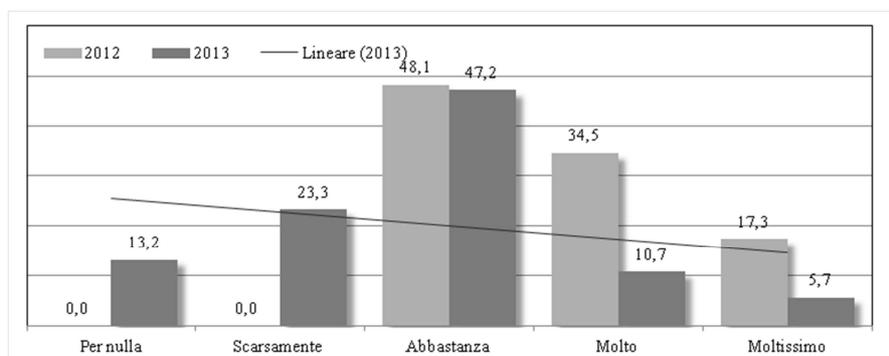
A livello territoriale il livello di conoscenza del MePA è particolarmente elevato in Calabria.

Fig. 3.7 – Valutazione della rilevanza delle centrali di committenza rispetto al miglioramento delle condizioni di accesso al mercato da parte delle M.P.I., valori percentuali, 2013



Alle sole imprese abilitate al MEPA è stato richiesto quanto ritengono vantaggioso il mercato elettronico rispetto alla tutela dei principi di trasparenza e alla regolarità del mercato. Il dato quest'anno peggiora sensibilmente e l'indice di scala 0-10 passa da un'ampia sufficienza (6,7) ad un dato piuttosto negativo (4,3). L'impressione è che, man mano che le imprese cominciano ad avvicinarsi in maniera più assidua allo strumento e ad utilizzarlo in modo continuativo, cresca anche la consapevolezza del rischio che sul MePA si possano riprodurre alcune dinamiche tipiche del mercato tradizionale, che possono essere superate soltanto in parte con le nuove tecnologie.

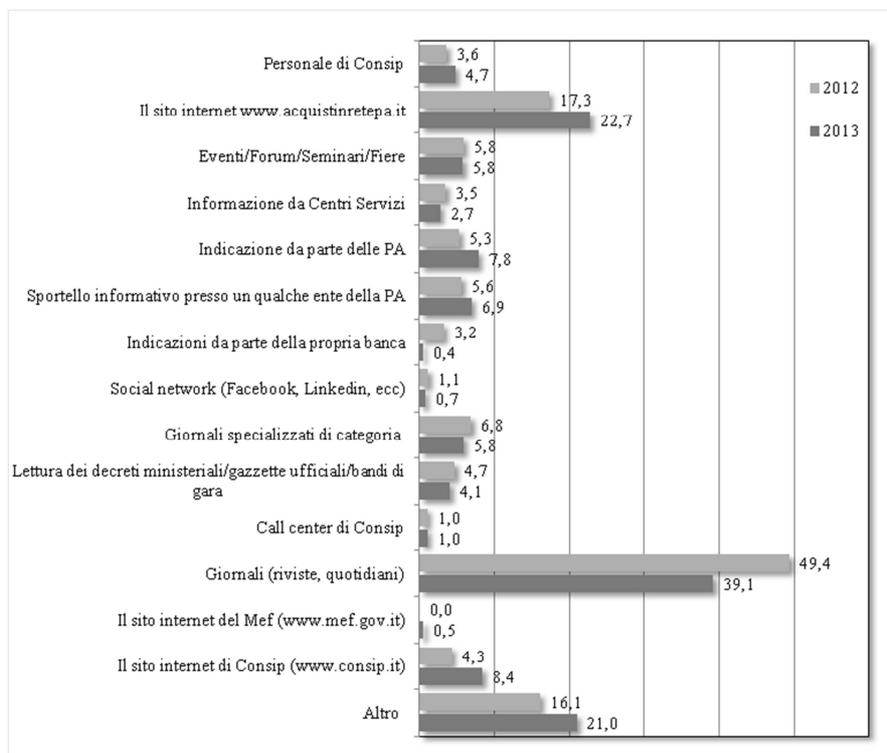
Fig. 3.8 – Valutazione di quanto sia vantaggioso il mercato elettronico rispetto alla tutela dei principi di trasparenza e alla regolarità del mercato, valori percentuali, trend 2012-2013



Il giudizio potrebbe tuttavia risentire anche di qualche “malumore” delle imprese verso i meccanismi di accesso al mercato elettronico, che richiedono una minima conoscenza degli strumenti informatici e alcune dotazioni tecnologiche imprescindibili che non tutte le micro aziende possiedono (ad esempio, la firma elettronica).

Agli intervistati è stato infine chiesto attraverso quali canali hanno sentito parlare di Consip per la prima volta: la maggior parte degli intervistati dichiara di essersi informato attraverso *riviste e quotidiani*. Molto seguito risulta anche il portale *Acquisti in Rete PA* che è stato completamente rinnovato e riorganizzato diventando uno strumento molto più “friendly” per le imprese.

Fig. 3.9 – Canali di promozione utilizzati da Consip per entrare in contatto con le aziende, valori percentuali, 2012-2013



NOTA METODOLOGICA

Premessa

L'impostazione metodologica di questa ottava edizione dell'indagine si incardina sull'impianto delle precedenti, ricalcando un disegno campionario che garantisce, una discreta significatività per macroarea, in particolare a partire dall'innalzamento della numerosità campionaria operata dal 2009 e che accoglie al proprio interno alcuni focus di approfondimento locale realizzati attraverso appositi "sovra campionamenti" che hanno interessato: la provincia di Milano per l'intera serie annuale e dunque a partire dal 2006; l'intera regione Lombardia a partire dal 2008; la regione Veneto per le annualità 2011 e 2012; la provincia di Pisa e l'intera Toscana e la regione Calabria per questa ricerca del 2013.

Quest'anno pertanto l'analisi propone un benchmarking territoriale fra una provincia di grande (Milano) e di medio-piccola dimensione (Pisa) e fra una regione del Nord, del Centro e del Sud (Lombardia, Toscana e Calabria).

Rimandando ai precedenti Rapporti anche per economia di spazio per approfondimenti di dettaglio, come di consueto questa "nota" prende le mosse da una esposizione delle linee fondamentali del progetto, delle sue finalità e dei suoi obiettivi con alcuni cenni alla tecnica ed all'efficacia, in generale e per il caso specifico, della cosiddetta "*customer satisfaction*", per poi proseguire con la descrizione della progettazione ed esecuzione dell'indagine field – realizzata nel periodo giugno-settembre a cura del Centro Statistica Aziendale S.r.l. di Firenze, partner tecnico di Promo P.A. Fondazione – delle tecniche di elaborazione dei dati e di costruzione degli indici "originali" che arricchiscono l'analisi.

Il progetto di indagine: finalità, obiettivi e contenuti

L'obiettivo originario e prioritario della ricerca è quello di “*misurare la temperatura*” della relazione tra imprese e Pubblica Amministrazione attraverso un sistema di indicatori che costituiscano un “*cruscotto di governo*” e che siano in grado di ricostruire come dal lato del sistema imprenditoriale si percepisca la qualità del proprio rapporto con la Pubblica Amministrazione; quanto tale “legame” sia intenso e gradito anche relativamente a singoli aspetti; se risponda alle attese e con quale fiducia ci si approcci per l'avvenire.

Da questo “nucleo di partenza”, per il quale ci si ispira alla tecnica della “*customer satisfaction analysis*”¹ – pur mutuandola, ovvero applicandola non a servizi specifici della PA quanto piuttosto alle diverse dimensioni rispetto alle quali si può misurare la qualità della sua azione - ci si discosta in più occasioni per investigare temi di particolare attualità ed ambiti di studio diversi attraverso l'approccio più tradizionale dell'indagine quantitativa finalizzata ad intercettare l'emergere di nuovi fabbisogni e la valutazione di possibili aree di criticità.

Come per le precedenti edizioni lo schema di base del questionario, mantenuto inalterato per garantire la comparabilità temporale ed assicurare l'arricchimento delle serie storiche utili all'analisi delle dinamiche evolutive, mira a restituire la misura della qualità percepita dall'utenza² impresa e

¹ L'obiettivo fondamentale delle misure di *customer satisfaction* è migliorare la sintonia tra fornitore e fruitore di un prodotto/servizio, attraverso l'audit del feedback del cliente.

In generale scopo della *customer satisfaction* è misurare e collocare la qualità rispetto a quattro “assi” (prevista o desiderata; progettata, prestata e percepita), l'approccio della nostra indagine, più particolare rispetto alla metodologia tradizionale già assai praticata da parte della PA, non prevede una proiezione della normale attività di controllo dei propri risultati da parte dell'Ente pubblico e non prevede pertanto di acquisire informazioni proprie di quest'ultimo per la misurazione della qualità progettata e su quella prestata. Qui infatti ciò che è oggetto di interesse è il rapporto tra Pubblica Amministrazione ed utente investigato dal solo lato dell'impresa. Ciò che impone di concentrarsi sul livello della qualità prevista (che facciamo coincidere con quella desiderata) e della qualità percepita allo scopo principale di evidenziare quell'eventuale scostamento (gap) fra le due grandezze interpretabile come livello di “non qualità”.

A differenza di quanto di solito avviene per le indagini di *customer* inoltre, non si valuta qui la performance di una sola amministrazione ma piuttosto quella dell'intero “sistema”, inteso dunque come corpo unico, ancorché diversificato per tipologia di Ente. In questo senso un obiettivo implicito della ricerca è anche quello di fornire “valori medi” di contesto a cui ciascuna Amministrazione potrà fare utile riferimento per un raffronto con i risultati di proprie indagini specifiche orientate a misurare l'ampiezza della forbice tra i “desiderata” e la realtà percepita in relazione a propri servizi.

² I parametri di valutazione della *customer satisfaction* sono appunto nell'ordine:

a porla in relazione al livello delle aspettative e dei fabbisogni. Con l'obiettivo di mettere a disposizione del *decision maker*, un elemento conoscitivo imprescindibile se si intende superare l'impostazione tradizionale di un rapporto fra soggetti contrapposti (nel nostro caso PA e soggetti destinatari dei servizi) e di orientare invece le strategie nella direzione dell'erogazione di servizi che rispondano da un lato a standard di efficienza soddisfacenti ed adeguati a quelli degli altri Paesi europei e dall'altro alle esigenze di supporto e sostegno delle Micro e Piccole Imprese tanto più determinante e strategico in una fase di difficoltà economica come quella degli ultimi anni.

Le tecniche di costruzione degli indicatori

Gli indicatori statistici relativi alla misurazione della soddisfazione dei servizi offerti dalla Pubblica Amministrazione sono stati costruiti facendo riferimento alla tecnica della valutazione della soddisfazione ponderata. Con questa metodologia si pongono domande del tipo: "Quanto è importante...?" e "quanto è soddisfatto relativamente a...?"³. Essa è stata proposta con riferimento ad una ampia serie di aspetti specifici legati alle modalità generali di erogazione dei servizi, come, in altri casi, alle diverse azioni ed interventi della PA, al fine di porre a confronto e misurare la distanza, appunto, fra il livello di importanza attribuito a ciascun "item" e il livello di gradimento dello stesso.

- la qualità prevista: ove il riferimento è il cliente e l'obiettivo primario è individuare che cosa egli desidera, quali sono i bisogni impliciti, espliciti e latenti, gli elementi di valutazione e di giudizio sulla qualità del servizio;
- la qualità progettata: ove il riferimento si sposta all'interno dell'Amministrazione e l'obiettivo è di individuare che cosa vuole dare al cittadino o all'Impresa e come e che, nel caso specifico della PA comprende anche la "qualità promessa" attraverso gli impegni più o meno impliciti o formali che l'Ente assume nei confronti della propria comunità di riferimento;
- la qualità prestata: che guarda ancora all'interno dell'Ente con la finalità principale di verificare che cosa l'Amministrazione eroga realmente, in rapporto agli standard definiti;
- la qualità percepita: ove il riferimento è di nuovo l'utente, le sue percezioni, e valutazioni sul servizio ricevuto, il suo grado di soddisfazione a livello globale e di ogni fattore di qualità o singolo elemento del sistema di erogazione. Questo momento completa la valutazione della qualità prestata con il riscontro degli elementi del servizio non standardizzabili e di difficile valutazione interna.

³ La valutazione da parte dell'intervistato avviene proponendo una scala di punteggi variabile da 1 a 5 e corrispondente a modalità standard (es., per niente, poco, abbastanza, molto, moltissimo).

In alcuni casi in cui risultava pertinente, sempre alla stregua della tecnica di “customer” è stata prevista una domanda unica sulla soddisfazione complessiva anche al fine di verifica rispetto a quel livello di gradimento complessivo calcolato come media ponderata della soddisfazione indicata per ciascun fattore assumendo come peso l’importanza attribuita al fattore stesso.

Oltre a misurare la soddisfazione degli utenti in modo puntuale, ovvero così come percepita al momento della rilevazione, si è adottato come ulteriore livello di analisi quello cosiddetto “diacronico”, che consente da un lato di operare un confronto con il passato e misurare pertanto il cambiamento della percezione della qualità (termometro del cambiamento), e dall’altro di misurare le attese di miglioramento per un futuro più o meno prossimo. Vale la pena sottolineare che in quest’ultimo caso non ci si riferisce al livello di qualità desiderato per il futuro, quanto invece a quale capacità di riuscire a migliorarsi si è disposti a riconoscere alla PA.

Il Piano operativo e la metodologia di indagine

Date le finalità, gli obiettivi, l’ambito e le tecniche di indagine, la fase della progettazione è completata dalla definizione *ex ante* delle linee metodologiche. Di seguito si descrivono pertanto le scelte relative alle fasi dell’impostazione, dell’esecuzione e dell’elaborazione dei dati, utili ad una quanto più corretta lettura ed interpretazione del prodotto finale. Fatte salve quelle relative a procedimenti particolari di cui è d’obbligo dare conto, si tralascia invece per economia di spazio la descrizione puntuale di quelle tecniche statistiche (modalità di controllo di qualità dei dati e per la riduzione dell’errore campionario ecc.) la cui applicazione garantisce circa la qualità dell’indagine ma poco aggiunge alla comprensione dei risultati.

Il disegno campionario

La popolazione sotto inferenza e i domini di studio

L’indagine, come le precedenti, è riferita ai tre seguenti “domini” di studio.

Dominio “ambito territoriale”: l’ambito di osservazione copre l’intero territorio nazionale e prevede una articolazione territoriale che, oltre alle consuete macro-aree (Nord-Est, Nord-Ovest, Centro e Sud-Isole) fa riferi-

mento anche ad alcune aree di approfondimento territoriale, quest'anno dedicato, oltre che come da tradizione alla provincia di Milano ed alla Lombardia, anche alla provincia di Pisa, all'intera Toscana ed alla Calabria. Per queste è stato previsto un apposito disegno di sovracampionamento.

Dominio "classe dimensionale": l'estrema varietà delle realtà imprenditoriali e, conseguentemente, delle modalità con le quali queste si rapportano alla "PA", ha consigliato, sin dalla prima edizione della ricerca, di assumere una "popolazione sotto inferenza"⁴ quanto più omogenea e quindi di limitare l'indagine al segmento specifico delle Micro e Piccole imprese, identificato, secondo standard comuni coincidenti con quelli europei, come l'insieme di quelle con un numero di addetti inferiore a 50. Si tratta di una decisione che tiene conto anche del fatto che le imprese più grandi, caratterizzate da una organizzazione articolata e complessa, oltre che numericamente residuali rispetto all'universo del mondo imprenditoriale, hanno con la Pubblica Amministrazione un rapporto al tempo stesso più differito (anche in quanto spesso delegato a consulenti specializzati) e più consolidato (uffici amministrativi con competenze specifiche).

Dominio "macrosettore di attività": l'esigenza naturale di una analisi differenziata anche sotto il profilo settoriale, ha portato a considerare il terzo dominio di studio, rappresentato come insieme della consueta ripartizione dell'attività dell'impresa in industriale, commerciale e di servizi.

La popolazione obiettivo

Definita la popolazione sotto inferenza come l'insieme delle imprese fino a 50 addetti, si è provveduto ad escludere dallo stesso: le imprese individuali; quelle senza o con un solo addetto e le imprese industriali con soli due addetti.

L'esclusione di tali gruppi di unità dalla popolazione sotto inferenza ha portato così a definire la cosiddetta "popolazione obiettivo". Analogamente alle precedenti indagini, l'esclusione è motivata dalla necessità di interloquire, per la specificità dei temi proposti, con imprese che vantassero una pur minima struttura organizzativa interna.

⁴ Per *popolazione sotto inferenza* si intende l'insieme degli individui che sono oggetto di studio, in un intervallo di tempo ben definito, per *popolazione obiettivo* o *target population* si intende invece l'insieme degli individui, di ampiezza finita, scopo dello studio. Della *popolazione obiettivo* possono non far parte, anche per esigenze organizzative ed operative, alcuni gruppi di unità appartenenti alla *popolazione sotto inferenza*.

In attesa dei risultati di dettaglio del Censimento dell'Industria e dei Servizi del 2011 che consentirà, oltre ad una precisa quantificazione della dimensione dell'aggregato, la ricostruzione della fotografia specifica della ripartizione delle unità per area geografica, settore e classe di addetti, la numerosità complessiva di tale "popolazione obiettivo" è stata mantenuta fissa all'ammontare delle 907.592 imprese stimato per le precedenti indagini per quanto si sia provveduto ad un parziale aggiornamento della sua suddivisione in relazione ai diversi ambiti di stima basandosi sulle prime risultanze censuarie. L'impossibilità di fare riferimento a stime più aggiornate circa la dimensione dell'universo rappresenta evidentemente un limite tanto più in un momento in cui conoscere l'effettivo numero di imprese che hanno "resistito" alla crisi rappresenta non solo un dato cui rapportare le nostre stime ma una informazione utile ad una più corretta analisi e valutazione dei fenomeni osservati.

La tecnica di campionamento

Al fine di assicurare la scelta di un campione che riproducesse l'universo nelle sue principali direzioni caratteristiche, si è provveduto ad una stratificazione delle unità della popolazione sulla base dell'incrocio delle tre variabili: localizzazione dell'impresa (macroarea e, al suo interno, area di sovra campionamento), dimensione d'impresa (classi di addetti) e macrosettore economico di appartenenza (industria, commercio e servizi).

Il disegno di campionamento prevede dunque la stratificazione della popolazione rispetto alle variabili sopra indicate⁵.

All'interno di un campione di numerosità programmato pari a 1.907 unità, tale da predeterminare una stima dell'errore campionario per il dato complessivo, con riferimento ad un intervallo di confidenza del 95%, di ampiezza massima pari al 2,24%.

L'allocazione delle unità campionarie all'interno di ciascuno strato è stata realizzata imponendo una precisione confrontabile nelle modalità di ciascuna tipologia degli ambiti di stima.

In particolare, relativamente al dominio "Ambito territoriale", questa è avvenuta in modo da ottenere margini di errore campionario omogenei da un

⁵ Tale disegno, rispetto al canonico campionamento casuale semplice, permette di aumentare l'efficienza delle stime e di ottenere stime negli ambiti di interesse definiti come strati ottenuti dall'incrocio delle ripartizioni geografiche (dettaglio territoriale), dei tre macrosettori di attività e delle classi dimensionali.

lato fra le macroaree (Nord-Est, Nord-Ovest, Centro e Sud) e dall'altro fra le aree sovracampionate (Milano, Pisa; Lombardia, Toscana e Calabria). Fra le prime l'“errore” massimo programmato oscilla fra il 4 e il 4,5% ad eccezione del Nord-Est (5,8% penalizzato dalla mancanza, al suo interno, di un sovracampionamento regionale) fra le tre regioni e le province fra il 4,8 e il 5,8%

Il campione è stato programmato in modo da mantenere stime efficienti e confrontabili anche in relazione agli altri due domini, quello della “classe di addetti” e quello del “macrosettore di attività”. L'attribuzione delle unità ai diversi strati individuati vuoi dalla classe di addetti che dal macrosettore di attività all'interno della stessa regione è avvenuta in modo proporzionale rispetto alla distribuzione osservata nella popolazione obiettivo.

Tab. 1 – Ripartizione delle unità campionarie relativamente ai tre domini e stime puntuali (semintervalli di confidenza al 95% per le stime di proporzioni in funzione del valore delle stime puntuali)

Ambiti di stima	Dimensione		Stime puntuali osservate				
	Universo	Campione	10%/90%	20%/80%	30%/70%	40%/60%	50%
Italia	1.588.932	1.907	1,35	1,79	2,06	2,20	2,24
<i>Regioni e province</i>							
Lombardia	284.234	421	2,86	3,82	4,37	4,68	4,77
- di cui resto regione	181.611	140	4,97	6,62	7,59	8,11	8,28
-di cui: Milano	102.623	281	3,50	4,67	5,35	5,72	5,84
Toscana	125.598	420	2,86	3,82	4,38	4,68	4,77
- di cui resto regione	112.193	140	4,97	6,62	7,59	8,11	8,28
- di cui Pisa	13.405	280	3,48	4,64	5,31	5,68	5,80
Calabria	35.137	280	3,50	4,67	5,35	5,72	5,83
<i>Macro aree</i>							
Nord Ovest	467.402	614	2,37	3,16	3,62	3,87	3,95
Nord Est	341.733	280	3,51	4,68	5,37	5,74	5,85
Centro	332.370	540	2,53	3,37	3,86	4,13	4,21
Sud	447.427	473	2,70	3,60	4,13	4,41	4,50
<i>Macroaree al netto dei sovracampio</i>							
		786					
Nord Ovest	183.168	193	4,23	5,64	6,46	6,91	7,05
Nord Est	341.733	280	3,51	4,68	5,37	5,74	5,85
Centro	332.370	193	4,23	5,64	6,46	6,91	7,05
Sud	412.290	193	4,23	5,64	6,46	6,91	7,05

Liste, regole di sostituzione delle cadute e definizione del “panel”

Definita la numerosità campionaria dei diversi strati, la selezione delle unità all'interno degli stessi è stata effettuata con probabilità uguali (estra-

zione casuale semplice) a partire da un indirizzario di imprese acquisito ad hoc ed in cui i nominativi delle aziende risultavano associati ad indirizzo e recapito telefonico. Tale archivio è stato utilizzato pertanto come lista di base o “*frame list*”. L’attribuzione di ciascuna unità al proprio strato, qualora non nota come invece nel caso di imprese già coinvolte nella precedente rilevazione (vedi oltre), è avvenuta a posteriori una volta verificati i requisiti di eleggibilità e dunque individuato lo strato o quota di appartenenza. L’operazione è stata ripetuta sino a completamento delle interviste previste per ciascuno strato.

La sostituzione delle cosiddette “cadute”⁶ è avvenuta in automatico continuando ad accogliere unità eleggibili all’interno di ciascuno strato sino al raggiungimento del numero di interviste valide programmate per lo strato stesso.

Come di regola nelle indagini cosiddette “ripetute” e programmate ad intervalli regolari (l’anno) come la nostra, è stata prevista una parziale sovrapposizione del campione: una quota parte prefissata delle unità statistiche introdotte nel campione (*panel*) è infatti costituita da imprese già indagate nella precedente rilevazione⁷.

Seguendo un piano già definito, si è dunque programmato di rinnovare il campione nella quota annua del 40%, corrispondente dunque ad una quota di sovrapposizione con il campione precedente del 60%.

Il campione effettivo

Il campione effettivo (ovvero l’insieme delle interviste valide raccolte) risente anche in questa edizione, come nella precedente, di una diffusa maggiore resistenza delle imprese a concedere l’intervista. Un fenomeno, quello dell’aumento consistente di “rifiuti” che si va progressivamente espandendo a causa della crescente sovraesposizione delle aziende, come dei cittadini, alle indagini telefoniche ed al conseguente cosiddetto “fastidio

⁶ Sono da considerare tali le mancate interviste, o mancate “risposte totali” per: impossibilità a rintracciare l’impresa; mancanza dei requisiti cosiddetti di eleggibilità da parte dell’impresa; rifiuto a concedere l’intervista; eccessivo numero di “non risposte” ai singoli quesiti secondo le regole predefinite di validità dell’intervista.

⁷ Lo scopo principale dell’utilizzo della parziale sovrapposizione del campione è quello di ridurre la varianza campionaria delle stime. Tale procedura non altera infatti la significatività del campione, essendo le imprese già intervistate entrate nell’indagine grazie allo stesso sistema di estrazione casuale, ma ne rafforza anzi la “stabilità” temporale garantendo al tempo stesso quel rinnovamento che consente di tenere conto della naturale nati-mortalità delle imprese.

statistico”, ma che trova probabilmente radici forti in una crisi che certo non stimola la partecipazione ad iniziative che distolgano anche per poco tempo le aziende e gli imprenditori dal proprio lavoro e che conseguentemente tende ad amplificare l’effetto “fastidio”.

A tale problema si è aggiunto inoltre la molto più elevata frequenza dei casi di impresa irrintracciabile, casi che non si esclude dovuti a chiusura dell’azienda.

A chiusura, le interviste valide realizzate sono state infatti 1.420. Ne ha risentito la numerosità campionaria di molti strati ad eccezione, per preciso impegno, di quelli delle aree per le quali era previsto un sovracampionamento che è dunque stato pienamente rispettato.

Nel prospetto che segue è illustrato anche l’effetto del minor numero di interviste effettuate rispetto a quelle programmate, sull’errore campionario, che a consuntivo che si è comunque mantenuto entro un massimo del 2,6%, che dunque assicura comunque una elevata significatività, per il dato nazionale complessivo.

A livello di macroaree la più penalizzata, per assenza di sovra campionamenti al proprio interno è risultato il Nord-Est (che sale al 7,4 effettivo contro il 5,8 programmato) mentre le altre si mantengono comunque fra il 4,4 del Nord-Est e il 5,2 del Meridione.

Tab. 2 – Allocations campionaria programmata ed effettiva e indice di realizzazione per dominio di stima

Ambiti di stima	Dimensione		Stime puntuali osservate				
	Universo	Campione	10%/90%	20%/80%	30%/70%	40%/60%	50%
Italia	1.588.932	1.420	1,56	2,08	2,38	2,55	2,60
<i>Regioni e province</i>							
Lombardia	284.234	424	2,85	3,80	4,36	4,66	4,76
- di cui resto regione	181.611	155	4,72	6,29	7,21	7,71	7,87
-di cui: Milano	102.623	269	3,58	4,77	5,47	5,85	5,97
Toscana	125.598	347	3,15	4,20	4,82	5,15	5,25
- di cui resto regione	112.193	65	7,29	9,72	11,14	11,91	12,15
- di cui Pisa	13.405	282	3,46	4,62	5,29	5,66	5,77
Calabria	35.137	228	3,88	5,18	5,93	6,34	6,47
<i>Macro aree</i>							
Nord Ovest	467.402	504	2,62	3,49	4,00	4,27	4,36
Nord Est	341.733	174	4,46	5,94	6,81	7,28	7,43
Centro	332.370	382	3,01	4,01	4,59	4,91	5,01
Sud	447.427	360	3,10	4,13	4,73	5,06	5,16

È sulla base del numero di osservazioni per strato effettivamente ottenute con l'indagine che sono stati calcolati i pesi effettivi (rapporto fra numerosità della popolazione e numerosità del campione ottenuto nello strato). Le stime vengono dunque ottenute espandendo le misure campionarie con tali pesi, ovvero applicando i cosiddetti "coefficienti di riporto all'universo". Questo metodo permette di tenere conto delle differenze fra il campione progettato e quello effettivamente realizzato e di attenuare la distorsione per mancata risposta⁸.

La rilevazione e il trattamento dei dati

Il CATI e il sistema qualità

Il questionario prevede domande a risposta sia chiusa che aperta ed è stato costruito, al fine di evitare l'eccessiva "pesantezza" ed il conseguente rischio di "cadute" (interruzioni) e scarsa attendibilità delle risposte fornite, in modo da prevedere una durata massima di 20 minuti, poi nei fatti frequentemente superata.

La somministrazione del questionario è avvenuta per via telefonica con il supporto di un *software* CATI (*Computer Assisted Telephone Interview*) realizzato da CSA.

Si rimanda alla letteratura di riferimento ed a quanto esposto già nei precedenti rapporti circa i vantaggi e le garanzie che il metodo offre per la gestione degli indirizzari, la corretta ed efficiente conduzione dell'intervista e per una prima serie di controlli di congruità dei dati registrati.

Trattamento dei dati e validazione dell'archivio interviste

Ai fini della successiva elaborazione, i dati raccolti (o "dati grezzi") sono stati sottoposti a verifica puntuale per l'eventuale necessità di correzione degli errori "evidenti", vuoi di indicazione dell'intervistato che di imputazione dell'operatore. Casi risultati tuttavia in numero esiguo in considera-

⁸ Vedi contributo di A. Giommi, M. Pratesi, E. Rocco (2007), *Non parametric Estimation of Individual Contact and Response Probabilities in CATI Surveys* – scuola della SIS: "Teoria e pratica delle indagini campionarie" – Milano, luglio 2007.

zione dell'efficacia dello strumento CATI come primo filtro di controllo del rispetto delle regole di congruità predefinite.

Fatti salvi i casi di cui sopra, non si è dato luogo invece a procedure statistiche di trattamento delle mancate risposte parziali, e in particolare a quelle di imputazione di dati mancanti⁹. Si è ritenuto dunque di mantenere, come comunque indicativa, l'informazione sulla "non risposta" in molti casi, come nei quesiti nei quali era richiesta una "valutazione", espressione di una "mancanza di opinione" cui va riconosciuta una valenza.

Guida all'interpretazione degli indici e alla lettura dei risultati

La definizione del piano di spoglio dei risultati e la conseguente costruzione dell'*output* statistico è stato guidato dall'obiettivo di costruire una batteria di indicatori che consentisse di apprezzare, attraverso la propria variabilità (settoriale, geografica, dimensionale), oltre che le differenziazioni interne al sistema anche l'evoluzione del "clima" e dei diversi fenomeni investigati nell'arco temporale coperto dalle cinque successive indagini.

L'*output* statistico di base propone un confronto fra i risultati complessivi delle sette edizioni per tutti gli "item" mantenuti inalterati quantomeno nelle ultime due e, per la più recente, la distribuzione delle risposte alle domande proposte nel questionario in base alle principali caratteristiche dell'azienda, assunte dunque come variabili di analisi. Esse sono in particolare: il macrosettore economico; la classe di addetti; la classe di fatturato; la forma giuridica della società¹⁰; la collocazione geografica¹¹.

Gli indici

I risultati sono prodotti nella duplice forma di "valori assoluti" e di "percentuali" sui totali di volta in volta considerati. I valori assoluti sono il risultato dell'operazione di "riporto all'universo" delle stime campionarie.

⁹ Tale pratica è infatti per lo più consigliata quando si devono attribuire relativamente pochi casi su un collettivo abbastanza elevato, altrimenti, come nel nostro caso, il rischio di inficiare la scientificità della ricerca è da ritenere elevato.

¹⁰ Si ricorda che nel campione non sono incluse le Ditte Individuali.

¹¹ Sono state accorpate fra loro, per i motivi esposti nell'illustrazione del disegno campionario; Piemonte e Valle d'Aosta, Trentino Alto Adige e Friuli; Marche e Umbria; Calabria, Basilicata, Sardegna, Abruzzo e Molise.

Le tavole sono state arricchite da indici costruiti ad hoc al fine di consentire una sintetica lettura del fenomeno osservato e consentire analisi comparative più immediate.

In prevalenza tali indici sono stati utilizzati per sintetizzare i giudizi espressi dagli intervistati sui diversi aspetti. Fra gli altri in particolare, laddove consentito, è stato costruito un particolare indice in scala decimale, più volte richiamato in sede di analisi dei risultati. Calcolato al netto dei casi di mancate risposte (non so/non risponde), si suddivide in due distinte tipologie:

- da 0 a 10 nel caso di indici di “gradimento” ovvero per valutazioni sulla soddisfazione, sull’efficienza o sull’importanza, come in tutti i casi in cui sono state proposte all’intervistato cinque modalità ordinate (es. per niente, poco, mediamente, abbastanza, molto). L’indice è stato costruito come media dei valori ottenuti assegnando valore zero alla valutazione più negativa (es. per niente) ed a crescere 2,5 punti fino ai 10 punti della valutazione massima;
- da -5 a +5 per le valutazioni che esprimono un miglioramento o un peggioramento rispetto al passato o atteso per il futuro, così da ottenere un valore che, costruito secondo lo stesso criterio di cui sopra (da -5 per la valutazione più negativa a +5 per la più positiva) riportasse nel “segno” una indicazione di tendenza negativa o positiva.

A questi indici va aggiunto un indicatore originale della nostra indagine e ormai “classico”. Quello della stima del gap di efficienza (*efficiency gap*) della PA.

L’indice è ottenuto dalla combinazione dei giudizi di valore espressi dalle imprese sulla soddisfazione e l’importanza di una serie di priorità organizzative della PA, ed esprime il margine di miglioramento atteso dalle aziende per quegli ambiti. Il fulcro della costruzione di questa scala di valori risiede nell’operazione in cui l’importanza relativa ad ogni priorità organizzativa è ponderata dal grado di effettiva soddisfazione percepita:

$$eff. gap = (10 - soddisfazione) * importanza$$

I valori che se ne ricavano si collocano in un range 0/100 (sono quindi espressi in percentuale): tanto maggiore risulta essere questo indice, tanto più è ampio il margine di miglioramento atteso ed attualmente non coperto. La formula tende a penalizzare non solo gli ambiti in cui la soddisfazione è alta, ma anche i settori a bassa soddisfazione ritenuti però poco importanti.

IL QUESTIONARIO

PARTE PRELIMINARE: RUOLO E CARATTERISTICHE DEL RISPONDENTE

0.1. *Che ruolo svolge all'interno dell'azienda (possibili più risposte):*

- titolare
- direttore/manager
- amministratore
- altro (specificare)

0.2. (se 0.1 diverso da amministratore) *Segue comunque (è informato, controlla) la gestione amministrativa dell'azienda? Sì/No*

PRIMA PARTE: LA PA COME FONTE DI COSTO

1.1. Costo per gli adempimenti amministrativi

1.1.1. *Nel corso dell'ultimo anno la Sua impresa ha effettuato adempimenti amministrativi nelle seguenti aree:*

- | | | | | |
|---|--------------------------|----|--------------------------|----|
| A. Autorizzazioni ambientali | <input type="checkbox"/> | SI | <input type="checkbox"/> | NO |
| B. Scia/denunce al registro delle imprese | <input type="checkbox"/> | SI | <input type="checkbox"/> | NO |
| C. Certificazione degli impianti | <input type="checkbox"/> | SI | <input type="checkbox"/> | NO |
| D. Fisco | <input type="checkbox"/> | SI | <input type="checkbox"/> | NO |
| E. Formazione e lavoro | <input type="checkbox"/> | SI | <input type="checkbox"/> | NO |
| F. Previdenza | <input type="checkbox"/> | SI | <input type="checkbox"/> | NO |
| G. Igiene e sicurezza sul lavoro | <input type="checkbox"/> | SI | <input type="checkbox"/> | NO |
| H. Edilizia e urbanistica | <input type="checkbox"/> | SI | <input type="checkbox"/> | NO |

- I. Impianti di energia rinnovabile SI NO
 L. Incentivi e sostegno al credito SI NO

1.1.2. (Per gli adempimenti in cui 1.1.1 = sì). *Quanto ritiene pesanti i seguenti aspetti? (Risponda per favore con un punteggio da 1 a 5, dove 1 significa "per niente pesante" e 5 significa "molto pesante")*

- A. Autorizzazioni ambientali
 B. Scia/denunce al registro delle imprese.
 C. Certificazione degli impianti
 D. Fisco
 E. Formazione e lavoro
 F. Previdenza
 G. Igiene e sicurezza sul lavoro
 H. Edilizia e urbanistica
 I. Impianti di energia rinnovabile
 L. Incentivi e sostegno al credito

1.1.3. (Tutti). *Segue personalmente i rapporti con la Pubblica Amministrazione e l'assolvimento degli adempimenti informativi verso la PA? Sì/No*

1.1.3.bis (Se 1.1.3. = no). *Chi segue tali aspetti*

- a) consulenti esterni che seguono per intero tutte le incombenze
 b) consulenti esterni ad integrazione o supporto degli interni
 c) solo personale interno

1.1.4. (Se 1.1.3 = sì). *La Sua impresa ha fatto ricorso all'opera di consulenti (quali commercialista, consulente del lavoro ecc.) per l'espletamento degli adempimenti amministrativi richiesti dalla normativa vigente?*

- a) Sì, affidando tutte le incombenze ai consulenti esterni
 b) Sì, ad integrazione o supporto degli interni
 c) No, sono stati sufficienti gli interni

1.1.5. (Se 1.1.4 = "a" o "b"). *Può dirci approssimativamente l'ammontare dei costi che ha dovuto sostenere nell'ultimo anno per gli affidamenti a consulenti esterni?*

(Ammontare dei costi in euro: _____)

1.1.6. *Nel corso dell'ultimo anno, gli addetti della Sua impresa quante ore settimanali hanno mediamente dedicato all'esecuzione di adempimenti amministrativi previsti dalla normativa vigente¹? Quanti addetti vi si sono dedicati?*

- n. ore alla settimana (mediamente)
- quante persone

1.1.6.bis *Mi conferma dunque che in totale il numero di giornate per settimana è pari a _____*

1.1.7. *Secondo Lei quanto incidono in percentuale i costi (interni all'azienda e per affidamenti esterni) sostenuti dalla Sua impresa per l'espletamento degli adempimenti amministrativi sul totale del fatturato?*

1.1.8. (Variazione /evoluzione dei costi). *Quanto è variata negli tre anni, all'interno della sua azienda, l'incidenza dei costi amministrativi sul totale del fatturato? Risposta multipla*

	<i>A causa di (non suggerire)</i>
<input type="checkbox"/> Aumentata sostanzialmente	<input type="checkbox"/> Perché il fatturato è rimasto invariato o è diminuito
<input type="checkbox"/> Aumentata	<input type="checkbox"/> perché le norme sono più numerose o più complesse
	<input type="checkbox"/> perché la sua azienda ne deve rispettare di più per espansione dell'attività
	<input type="checkbox"/> altri motivi
<input type="checkbox"/> Invariata	
<input type="checkbox"/> Diminuita	
<input type="checkbox"/> Diminuita sostanzialmente	

¹ All'intervistatore sarà fornita una definizione di "adempimenti informativi" da utilizzare per fornire chiarimenti su quali attività vi rientrino o meno.

1.2. Impatto della fiscalità locale (regionale, provinciale, comunale)

1.2.1. *A quanto ammonta all'interno della sua azienda, l'incidenza della fiscalità locale sul totale del fatturato?*

- fino al 10%
- tra il 10 e il 20%
- tra il 20 e il 40%
- oltre il 40%

1.2.1.bis *Nell'ultimo anno quanto è variata*

- 1. Aumentata sostanzialmente
- 2. Aumentata
- 3. Invariata
- 4. Diminuita
- 5. Diminuita sostanzialmente

1.2.2. *Quanto ritiene pesanti le seguenti imposte locali ?(Risponda per favore con un punteggio da 1 a 5, dove 1 significa "per niente pesante" e 5 significa "molto pesante")*

	In termini di incidenza sul fatturato	In termini di equità fiscale
IRAP		
IRES		
IMU sui fabbricati/laboratori/negozi		
TARES		
Addizionale sull'energia		

1.2.3. *Come valuta l'impatto dell'IMU sui fabbricati/strutture produttive nell'ultimo anno*

- a. non sono proprietario per cui non pago l'imposta nullo
- b. nullo o quasi nullo
- c. modesto e inferiore alle aspettative
- d. neutrale, sopportabile
- e. pesante, soprattutto alla luce dell'attuale contesto economico
- f. ha messo a rischio la sopravvivenza dell'azienda

1.3. Qualità percepita e desiderata

1.3.1. *Le rivolgerò alcune domande per capire cosa ne pensa dei servizi offerti dalla PAL sulla base dell'esperienza fatta. Per le caratteristiche che Le elencherò dovrebbe indicarmi il grado di importanza da Lei attribuito nella definizione di un rapporto ottimale tra utente e Pubblica Amministrazione Locale. Quanta importanza attribuisce ai seguenti aspetti? (Risponda per favore con un punteggio da 1 a 5, dove 1 significa "per niente importante" e 5 significa "molto importante")*

- Adeguatezza degli orari e dei giorni di apertura al pubblico
- Facilità nell'ottenere informazioni per via telefonica o tramite il sito internet
- Semplicità dell'iter burocratico
- Competenza del personale e capacità di proporre soluzioni personalizzate
- Possibilità di esprimere reclami e richiedere chiarimenti
- Diffusione dei servizi on-line (dalla domanda all'erogazione del servizio)
- Tempi di attesa per l'erogazione del servizio
- Diffusione dell'autocertificazione
- Organizzazione e sinergia tra i vari uffici

1.3.2. *Sempre in relazione alle stesse caratteristiche dovrebbe indicare invece il grado della Sua soddisfazione. Quanto Si ritiene soddisfatto circa i seguenti aspetti? (Risponda per favore con un punteggio da 1 a 5, dove 1 significa "per niente soddisfatto" e 5 significa "molto soddisfatto")*

- Adeguatezza degli orari e dei giorni di apertura al pubblico
- Facilità nell'ottenere informazioni per via telefonica o tramite il sito internet
- Semplicità dell'iter burocratico
- Competenza del personale e capacità di proporre soluzioni personalizzate
- Possibilità di esprimere reclami e richiedere chiarimenti
- Diffusione dei servizi on-line (dalla domanda all'erogazione del servizio)
- Tempi di attesa per l'erogazione del servizio
- Diffusione dell'autocertificazione
- Organizzazione e sinergia tra i vari uffici

1.3.3. *Sempre sulla base della Sua esperienza, quanto Si ritiene soddisfatto dell'operato complessivo degli uffici delle amministrazioni pubbliche locali? (Risponda per favore con un voto da 1 a 5, dove 1 significa "per niente soddisfatto" e 5 significa "molto soddisfatto")*

1.4. Aspettative

1.4.1. *Rispetto alla/e Sua/e precedente/i esperienza/e nell'arco temporale degli ultimi tre anni, secondo Lei la qualità dei servizi erogati dalla PAL è:*

- Gravemente peggiorata
- Peggiorata
- Restata invariata
- Migliorata
- Sensibilmente migliorata
- Non so

1.4.2. *E fra tre anni, secondo Lei la qualità dei servizi erogati dalla PAL sarà:*

- Gravemente peggiorata
- Peggiorata
- Restata invariata
- Migliorata
- Sensibilmente migliorata
- Non so

1.5. Rapporti ed esperienze con la PA

1.5.1. *Nel corso dell'ultimo anno la Sua impresa, direttamente oppure tramite consulenti, con quali uffici pubblici ha avuto occasione di entrare in contatto per richiedere un servizio? (O per eseguire un adempimento amministrativo?)*

	Sì, direttamente	Sì, tramite consulenti	No
Camera di Commercio			
Comune			
Provincia			
Regione			
Agenzia delle Entrate			
ARPA ASL			
INPS			
Tribunale			
Altro (specificare) _			

1.5.2. Sulla base della sua esperienza, quanto si ritiene soddisfatto dall'operato complessivo degli uffici delle amministrazioni pubbliche locali con cui è entrato in contatto (risponda per favore con un voto da 1 a 5, dove 1 significa "per niente soddisfatto" e 5 "molto positivo soddisfatto")

Camera di Commercio	<input type="checkbox"/>
Comune	<input type="checkbox"/>
Provincia	<input type="checkbox"/>
Regione	<input type="checkbox"/>
Agenzia delle Entrate	<input type="checkbox"/>
ARPA	<input type="checkbox"/>
ASL	<input type="checkbox"/>
INPS	<input type="checkbox"/>
Tribunale	<input type="checkbox"/>
Altro (specificare)	<input type="checkbox"/>

SECONDA PARTE: LA PA COME MOTORE DI INNOVAZIONE E SEMPLIFICAZIONE

2.1. Conosce i recenti interventi di semplificazione (introdotti con i decreti "Salva Italia", "Cresci Italia" e "Semplifica Italia")?

Le novità in materia di avvio delle attività di impresa (sportello unico per le attività produttive, conferenza servizi telematica ed obbligatoria, riduzione dei controlli, controlli ex post, obbligatorietà PEC) SI NO

Semplificazione della Scia (le segnalazioni certificate di inizio attività dovranno essere corredate dalle attestazioni dei tecnici solo nel caso in cui queste siano espressamente previste dalle norme vigenti. Negli altri casi se ne potrà fare a meno.) SI NO

Autorizzazione Unica Ambientale per le PMI e riduzione della frammentarietà nella documentazione richiesta SI NO

Abolizione delle tariffe professionali per gli ordini professionali SI NO

Possibilità di costituire società a responsabilità limitata "semplificate"(solo per chi ha <35 anni) SI NO

2.2. (Se 2.1 = sì). *Quanto tali interventi possono concretamente semplificare la vita delle micro e piccole imprese (Risponda con un punteggio da 1 a 5, dove 1 significa “per niente” e 5 significa “moltissimo”)*

Le novità in materia di avvio delle attività di impresa (*sportello unico per le attività produttive, procedura unica più semplice, conferenza servizi telematica ed obbligatoria, riduzione dei controlli, controlli ex post, obbligatorietà PEC*)

Semplificazione della Scia (*le segnalazioni certificate di inizio attività dovranno essere corredate dalle attestazioni e asseverazioni dei tecnici solo nel caso in cui queste siano espressamente previste dalle norme vigenti. Negli altri casi se ne potrà quindi fare a meno.*)

Autorizzazione Unica Ambientale per le PMI

Abolizione delle tariffe professionali per gli ordini professionali

Possibilità di costituire società a responsabilità limitata “semplificate” (solo per chi ha <35 anni)

2.3. *In riferimento alla riforma del mercato del lavoro approvata dal Governo Monti (la cosiddetta riforma Fornero), quali effetti ha avuto sulle scelte occupazionali delle imprese?*

- A. Ha favorito la promozione dell’occupazione stabile dei giovani e ridotto la precarietà;
- B. Ha determinato un aumento degli oneri sulle forme contrattuali più flessibili (es. contratti a progetto) e quindi ha portato ad una riduzione delle opportunità di lavoro dei giovani
- C. Non ha prodotto alcun effetto tangibile sull’occupazione
- D. Altro (specificare)
- E. Non so/non risponde

2.4. *In riferimento alla sua azienda, nell’ultimo anno quali scelte occupazionali ha realizzato (risposta multipla)?*

- A. Ha assunto dipendenti a tempo indeterminato
- B. Ha attivato contratti di collaborazione
- C. Ha licenziato dipendenti a tempo indeterminato
- D. Ha interrotto o non confermato collaborazioni
- E. Nessuna delle risposte precedenti

2.4.1. (Se 2.4= E, passare alla 2.5). *A seguito di quanto sopra, il numero complessivo di dipendenti e collaboratori nell’ultimo anno è:*

- A. aumentato
- B. rimasto stabile
- C. diminuito

2.5. *In questo periodo di crisi economica quanto è stato adeguato il ruolo svolto dalla pubblica amministrazione rispetto alle esigenze delle aziende per alleviare gli effetti della crisi ? In particolare quanto è stato efficace l'azione della PA in termini di (rispondere in scala 1-5):*

- a) la riduzione dei tempi di azione della PA
- b) la semplificazione burocratica
- c) il sostegno alla cassa integrazione ed alla mobilità
- d) sostegno nell'accesso al credito

2.6. *In particolare per favorire la ripresa degli investimenti, quanto ritiene urgenti, in una scala da 1 a 5, i seguenti interventi della pubblica amministrazione?*

- a) Sostegno agli investimenti delle imprese (riduzione dei tassi di interesse, sgravi fiscali)
- b) Velocizzazione nei pagamenti della PA
- c) Rafforzamento dei Consorzi Fidi e di altri strumenti di garanzia del credito
- d) Riduzione del peso della fiscalità centrale
- e) Riduzione del peso della fiscalità locale
- f) Altro (specificare)

2.7. *Mi indica quali dovrebbero essere a suo avviso i tre principali interventi efficaci da attivare?*

(Non leggere e codificare a posteriori)

- a) Ridurre le tasse
- b) Incentivare i processi innovativi
- c) Ridurre il costo del lavoro
- d) Agevolare le assunzioni dei giovani
- e) Rafforzare gli strumenti di garanzia del credito
- f) Creare le condizioni per far ritornare le imprese a crescere e a consolidarsi dinanzi alle banche
- g) Agevolare l'accesso ai mercati esteri
- h) Rafforzare le reti di impresa
- i) La PA può fare ben poco

2.8. *La sua azienda pensa di fare richiesta di credito nei prossimi 6 mesi agli istituti bancari o ad altri soggetti (incluse Poste Italiane)? Si/No*

2.8.1. (Se 2.8 = si). *Per quali motivi? (risposta multipla)*

- | | | | | |
|--|--------------------------|----|--------------------------|----|
| a) Realizzare nuovi investimenti | <input type="checkbox"/> | SI | <input type="checkbox"/> | NO |
| b) Far fronte ad investimenti già avviati | <input type="checkbox"/> | SI | <input type="checkbox"/> | NO |
| c) Gestire le attività correnti | <input type="checkbox"/> | SI | <input type="checkbox"/> | NO |
| d) Far fronte ai ritardi di pagamento dei clienti privati | <input type="checkbox"/> | SI | <input type="checkbox"/> | NO |
| e) Far fronte ai ritardi di pagamento dei clienti pubblici | <input type="checkbox"/> | SI | <input type="checkbox"/> | NO |
| f) Per tasse e contributi | <input type="checkbox"/> | SI | <input type="checkbox"/> | NO |
| g) Altro (specificare) | | | | |
| h) Non sa/non risponde | | | | |

2.9. *A suo giudizio le seguenti misure di sostegno pubbliche potrebbero favorire una migliore gestione finanziaria aziendale ?(rispondere in scala 1-5)*

- a) Partecipazione temporanea al capitale privato
- b) Fondi di garanzia sui pagamenti della PA
- c) Compensazione debiti/crediti vantati verso la PA
- d) Contributi in c/interessi per abbattere gli oneri derivanti dai finanziamenti bancari
- e) Contributi a fondo perduto per incentivare lo sviluppo imprenditoriale (contributi per star up, per internazionalizzazione e innovazione ecc.)
- f) Fondi di garanzia per mitigare le garanzie sui finanziamenti bancari (es. Fondo Centrale di Garanzia)

2.10. *Con riferimento ad una scala 1-5 quanto ritiene gravi i seguenti fattori di rischio per le imprese?*

- a) Successione imprenditoriale e management dell'azienda
- b) Difficoltà di accesso al credito
- c) Carenze infrastrutturali e di comunicazione
- d) Carenze di reti di forniture e subforniture
- e) Burocrazia e gravosità degli adempimenti
- f) Scarsa rappresentanza delle organizzazioni di categoria
- g) Crescente stato di insolvenza della clientela
- h) Mancanza di una politica industriale mirata sulle piccole imprese
- i) Inadeguatezza della rete distributiva
- j) Pressione fiscale eccessiva
- k) Protrarsi della recessione

2.11. *Pensando ai prossimi due anni quanto ritiene probabile cessare la sua attività? (rispondere in scala 1-5)*

TERZA PARTE: LA PA COME FONTE
DI BUSINESS PER LE IMPRESE

3.1. Partecipazione al mercato PA e crediti

3.1.1. *La Sua azienda, da sola o in forma associata, ha partecipato e con quale frequenza, negli ultimi 24 mesi, a gare bandite dalla Pubblica Amministrazione (Amministrazioni centrali, locali, sanità e università) per la fornitura di prodotti o servizi?*

- a) Mai
- b) Sì, ma occasionalmente (fino a 3 volte)
- c) Sì, Frequentemente/correntemente (oltre 3 volte)

3.1.2. (Se 3.1.1 = sì). *Con riferimento invece all'ultimo esercizio, quanto pesa (in percentuale) il cliente PA sul suo fatturato? _____*

3.1.3. (Se 3.1.1 = sì). *Nel corso dell'ultimo anno la sua azienda ha avuto occasione di accumulare crediti nei confronti della PA (si intendono per tali pagamenti in ritardo rispetto agli accordi contrattuali)?*

- a) Mai
- b) Sì, ma occasionalmente
- c) Frequentemente/correntemente

3.1.4. (Se 3.1.3 = sì). *Vorrebbe indicarci l'ordine di grandezza di tali crediti*

3.1.5. (Se 3.1.3 = sì). *Può stimarli in percentuale sul fatturato specifico PA?*

3.1.6. (Se 3.1.3 = sì). *Vorrebbe indicarci il ritardo medio rispetto ai termini contrattuali con il quale tali crediti sono stati saldati dalla PA? __ giorni*

3.1.7. (Se 3.1.1 = mai o se 3.1.3 = no). *La Sua azienda è comunque interessata a fornire prodotti/ servizi alla Pubblica Amministrazione? (sì/no)*

3.1.8. (Se 3.1.7 = no). *Per quale motivo non è interessato?*

- a) Non tratta prodotti/servizi di interesse per la PA (settore non attinente)
- b) Per l'eccessivo onere (costi) e la progressiva riduzione dei margini di guadagno (utili attesi dall'affidamento o vendita alla PA)
- c) Per la complessità dell'investimento iniziale, le procedure macchinose/ le lungaggini burocratiche
- d) Per il timore dei ritardati termini di pagamento delle PA
- e) Per altra scelta (strategia) di mercato

- f) Sfiducia vs un mercato della P.A non in grado di garantire una libera concorrenza
- g) Difficoltà di relazione con il personale PA
- h) Altro (specificare)

3.1.9. *Conosce la nuova procedura “Avcpass” dell’Autorità di Vigilanza per la trasmissione e verifica dei requisiti di partecipazione alle gare? Sì/No*

3.1.9.bis *Se sì, la ritiene (più di una risposta):*

- a) uno strumento efficace che consentirà di semplificare le procedure di partecipazione
- b) un ulteriore aggravio procedurale
- c) uno strumento efficace ma ad oggi complesso che obbligherà ad investire in personale e competenze

3.1.10. *Conosce la direttiva europea sul ritardo dei pagamenti che impone alla PA di pagare i propri fornitori entro 30 giorni (recepita nel nostro ordinamento dal Decreto Legislativo 9.11.2012, n. 192? Sì/No*

3.1.10.bis *Se sì, in una scala da 1 a 5, quanto ritiene efficace l’applicazione?*

3.1.11. *Come valuta il recente decreto del Governo “sblocca pagamenti” che dovrebbe consentire di restituire alle imprese una parte dei crediti maturati verso la PA negli anni scorsi?*

- a) Positivamente: darà una boccata di ossigeno alle imprese
- b) Negativamente: le modalità e i tempi di accesso sono tali da non tener conto della situazione particolare delle piccole e medie imprese
- c) Negativamente: il provvedimento serve principalmente alle medie e grandi imprese del settore delle costruzioni
- d) Non so/non risponde

3.2. Il ruolo di Consip

3.2.1. *Ha mai sentito parlare di Consip?(specificare “la società incaricata degli acquisti della PA”) e del Programma di Razionalizzazione della spesa della Pubblica Amministrazione?*

- a) Sì, la conosco bene o abbastanza bene
- b) Sì, ne ho sentito parlare
- c) No

3.2.2. (Se 3.2.1. = “a”, “b”). *Come ne è venuto a conoscenza? Attraverso quali canali? (risposta libera, NON LEGGERE)*

- a) Giornali (riviste, quotidiani)
- b) Il sito internet www.acquistinretepa.it
- c) Lettura dei decreti ministeriali/gazzette ufficiali/bandi di gara
- d) Giornali specializzati di categoria (il giornale della propria associazione di categoria)
- e) Social network (Facebook, LinkedIn ecc.)
- f) Indicazioni da parte della propria banca
- g) Indicazione da parte delle Pubbliche Amministrazioni che hanno indirizzato a Consip l'azienda
- h) Informazione da Centri Servizi
- i) Eventi/Forum/Seminari/Fiere organizzati da chi?
- j) Il sito internet di Consip (www.consip.it)
- k) Il sito internet del Mef (www.mef.gov.it)
- l) Altro (specificare)

3.2.3. (Se 3.2.1. = “a”, “b”). *È a conoscenza dei seguenti strumenti messi a disposizione da Consip all'interno del programma di razionalizzazione della spesa della PA?*

- | | | | | |
|--------------------------------|--------------------------|----|--------------------------|----|
| a) MEPA | <input type="checkbox"/> | SI | <input type="checkbox"/> | NO |
| b) Convenzioni | <input type="checkbox"/> | SI | <input type="checkbox"/> | NO |
| c) Gare Telematiche | <input type="checkbox"/> | SI | <input type="checkbox"/> | NO |
| d) Accordi Quadro | <input type="checkbox"/> | SI | <input type="checkbox"/> | NO |
| e) Altro | <input type="checkbox"/> | SI | <input type="checkbox"/> | NO |
| f) nessuno di questi strumenti | <input type="checkbox"/> | SI | <input type="checkbox"/> | NO |

3.2.4. (Se 3.2.1 = “a” o “b”). *Avete mai valutato l'opportunità di lavorare per la PA tramite Consip?*

- a) Sì e abbiamo ritenuto opportuno non utilizzare questo canale
- b) Sì e desidereremmo utilizzare questo canale
- c) Sì ma pur desiderando utilizzare questo canale non ci siamo riusciti
- d) Partecipiamo già alle iniziative Consip
- e) No

3.2.5. (Se 3.2.4 = “a” o “b” o “c”). *Per quale motivo non partecipate ancora alle iniziative Consip? (Una risposta per ciascun item. Sì = 1; No = 2)*

- a) Riteniamo troppo complesse le procedure necessarie a partecipare alle iniziative di Consip
- b) Riteniamo il nostro personale insufficiente per seguire le iniziative di Consip
- c) Riteniamo troppo elevati i costi per partecipare alle iniziative di Consip
- d) La nostra struttura è inadeguata in termini di competenze per seguire le iniziative Consip
- e) Abbiamo partecipato ad una gara ma non siamo riusciti ad aggiudicarcela
- f) Riteniamo eccessivamente complesse le procedure di negoziazione
- g) Scarsa trasparenza
- h) Utilizziamo altri strumenti per lavorare con la PA
- i) Non abbiamo bisogno di mediatori per lavorare con la PA
- l) Non tratta prodotti/servizi di nostro interesse per la PA (settore non attinente)
- m) Mancanza di informazioni e assistenza
- n) Ha usufruito di informazioni e assistenza? Da chi:

- Centri Servizi
- Associazioni di categoria
- Camere di Commercio
- Altra PA
- Altre motivazioni (specificare)

3.2.6. (Se 3.2.3 = a e 3.2.4 = d). *È abilitato al mercato elettronico della PA? Sì/No*

3.2.7. (Se 3.2.6 = sì). *In una scala da 1-5 quanto ritiene vantaggioso il mercato elettronico rispetto alla tutela dei principi di trasparenza e alla regolarità del mercato?*

3.2.8. (Se 3.2.6 = no). *La informo che il Mercato Elettronico della P.A. è un mercato digitale dove Amministrazioni registrate e fornitori abilitati possono effettuare negoziazioni veloci e trasparenti per acquisti sotto la soglia comunitaria. A tale attività sarebbe interessato a partecipare (anche in futuro)? Sì/No*

3.2.9. (Se 3.2.1 = “b” o “c”). *È interessato a ricevere materiale informativo su Consip? Sì/No*

3.2.10. *Ritiene che Consip e le centrali di committenza in generale cui la recente normativa sta dando particolare impulso, rappresentino anche indirettamente in particolare per le Micro Piccole Imprese:*

- a) una opportunità concreta di radicamento nel mercato;
- b) uno strumento che favorirà le imprese più grandi e costituirà dunque un ulteriore ostacolo all'ingresso nel mercato
- c) non condizionino l'accesso al mercato da parte delle MicP imprese

3. INFORMAZIONI FINALI SU FORMA GIURIDICA E DIMENSIONE DELL'AZIENDA

4.1. *Forma giuridica dell'azienda*

- S.p.A.
- S.r.l.
- Soc.coop. responsabilità limitata
- Altro (specificare)

4.2a. *Numero di addetti e collaboratori:*

4.2b. *Classe di fatturato*

- inferiore a 25.000 €
- da 25.000 a 500.000 €
- da 500.000€ a 999.999 €
- da 1.000.000 € a 1.999.999 €
- da 2.000.000 € a 2.999.999 €
- da 3.000.000 € a 3.999.999 €
- da 4.000.000 € a 4.999.999 €
- da 5.000.000 € a 9.999.999 €
- da 10.000.000 € a 19.999.999 €
- da 20.000.000 € a 49.999.999 €
- da 50.000.000 € a 99.999.999 €
- oltre 100.000.000 €

4.3. *Soggetto che ha compilato il questionario*

- imprenditore
- responsabile dell'amministrazione
- commercialista
- altro intermediario o consulenti

SINTESI DEI RISULTATI

Serie storiche 2006-2013

Grado di importanza attribuito nella definizione di un rapporto ottimale tra utente e PA

<i>Importanza media (scala 0-10)</i>	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Adeguatezza degli orari e dei giorni di apertura al pubblico	8,4	8,8	9,2	9,3	9,2	8,9	7,8	8,6
Facilità nell'ottenere informazioni per via telefonica o tramite il sito internet	8,0	8,4	9,0	9,2	9,1	8,9	7,8	8,6
Semplicità dell'iter burocratico	9,0	9,0	9,3	9,5	9,5	9,1	8,0	8,6
Competenza del personale e capacità di proporre soluzioni personalizzate	8,5	8,6	9,2	9,3	9,5	9,2	8,0	8,5
Possibilità di esprimere reclami e richiedere chiarimenti	8,0	8,3	8,8	8,9	8,7	8,6	7,7	8,5
Diffusione dei servizi on-line (dalla domanda all'erogazione del servizio)	7,4	8,2	8,8	9,0	9,1	8,8	7,9	8,5
Tempi di attesa per l'erogazione del servizio	8,8	8,9	9,3	9,4	9,5	9,1	8,0	8,8
Diffusione dell'autocertificazione	7,3	8,3	8,8	8,9	8,9	8,7	7,9	8,3
Organizzazione e sinergia tra i vari uffici	8,0	8,8	9,2	9,3	9,5	9,0	7,7	8,6

Grado di soddisfazione attribuito nella definizione di un rapporto ottimale tra utente e PA

<i>Importanza media (scala 0-10)</i>	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Adeguatezza degli orari e dei giorni di apertura al pubblico	5,1	5,1	4,7	4,5	4,4	4,9	4,5	4,8
Facilità nell'ottenere informazioni per via telefonica o tramite il sito internet	4,8	4,8	4,2	4,2	4,0	4,2	3,8	4,0
Semplicità dell'iter burocratico	3,8	4,0	3,3	3,2	3,0	3,3	2,7	3,1
Competenza del personale e capacità di proporre soluzioni personalizzate	4,7	4,7	4,3	4,2	4,2	4,6	4,1	4,1
Possibilità di esprimere reclami e richiedere chiarimenti	4,5	4,3	3,8	3,9	3,8	4,1	3,6	3,8
Diffusione dei servizi on-line (dalla domanda all'erogazione del servizio)	5,1	5,4	5,2	5,1	4,9	5,2	4,4	5,0
Tempi di attesa per l'erogazione del servizio	4,3	4,4	3,8	3,7	3,5	3,8	3,5	3,9
Diffusione dell'autocertificazione	5,7	5,5	5,3	5,1	5,1	5,1	4,2	4,8
Organizzazione e sinergia tra i vari uffici	4,0	4,4	3,7	3,6	3,3	3,7	3,2	3,1

Efficiency gap

<i>indice (0-100)</i>	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Adeguatezza degli orari e dei giorni di apertura al pubblico	41,5	43,1	48,4	50,5	51,7	45,7	43,1	45,2
Facilità nell'ottenere informazioni per via telefonica o tramite il sito internet	41,2	44,1	52,6	52,9	54,8	51,1	48,8	51,3
Semplicità dell'iter burocratico	55,9	54,4	62,5	64,2	66,8	61,1	58,4	60,0
Competenza del personale e capacità di proporre soluzioni personalizzate	44,5	45,4	52,3	53,6	55,1	50,2	47,2	50,3
Possibilità di esprimere reclami e richiedere chiarimenti	44,2	47,0	54,9	54,6	54,3	50,8	49,1	53,0
Diffusione dei servizi on-line (dalla domanda all'erogazione del servizio)	36,3	38,1	42,4	44,1	46,1	41,9	44,5	42,7
Tempi di attesa per l'erogazione del servizio	50,1	50,1	58,0	59,4	61,9	56,6	52,2	54,2
Diffusione dell'autocertificazione	31,2	36,9	41,2	43,8	44,2	42,4	46,0	43,2
Organizzazione e sinergia tra i vari uffici	48,6	49,9	58,5	59,8	63,7	56,8	52,3	59,0
<i>efficiency gap medio</i>	43,7	45,5	52,3	53,7	55,4	50,7	49,1	51,0

Efficiency gap

<i>Ranking (posizione in graduatoria)</i>	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Adeguatezza degli orari e dei giorni di apertura al pubblico	7	7	7	7	7	7	9	7
Facilità nell'ottenere informazioni per via telefonica o tramite il sito internet	6	6	5	6	5	4	5	5
Semplicità dell'iter burocratico	1	1	1	1	1	1	1	1
Competenza del personale e capacità di proporre soluzioni personalizzate	4	5	6	5	4	6	6	6
Possibilità di esprimere reclami e richiedere chiarimenti	5	4	4	4	6	5	4	4
Diffusione dei servizi on-line (dalla domanda all'erogazione del servizio)	8	8	8	8	8	9	8	9
Tempi di attesa per l'erogazione del servizio	2	2	3	3	3	3	3	3
Diffusione dell'autocertificazione	9	9	9	9	9	8	7	8
Organizzazione e sinergia tra i vari uffici	3	3	2	2	2	2	2	2

Grado di soddisfazione dell'operato complessivo degli uffici delle amministrazioni pubbliche locali

<i>Soddisfazione media (scala 0-10)</i>	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
<i>stima percezione come media importanza/soddisfazione</i>								
totale	4,6	4,7	4,2	4,2	4,0	4,3	3,8	4,0
<i>settore</i>								
Industria	4,8	4,8	4,3	4,4	4,4	4,4	4,0	3,9
Commercio	4,2	4,8	4,3	4,2	4,2	4,3	3,6	4,1
Servizi	4,7	4,6	4,2	4,0	4,0	4,3	3,7	4,1
<i>classe di addetti</i>								
fino a 5	4,6	4,6	4,1	4,1	4,1	4,3	3,7	4,0
da 6 a 15	4,7	4,8	4,5	4,3	4,3	4,4	3,8	4,2
da 18 a 49	4,9	5,2	4,5	4,4	4,4	4,1	3,8	4,2
<i>area geografica</i>								
Nord est	4,7	4,6	4,3	4,3	4,3	4,4	3,9	4,5
Nord ovest	5,2	5,1	4,5	4,5	4,5	4,3	4,2	4,0
Centro	4,3	4,1	3,8	4,2	4,2	4,2	3,5	3,9
Sud e isole	4,3	4,8	4,0	3,5	3,5	4,5	3,1	3,7

Valutazione rispetto al passato e clima di fiducia

<i>indice di tendenza (-5/+5)</i>	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
<i>opinione sulla variazione negli ultimi tre anni della qualità dei servizi erogati dalla PAL</i>								
totale	0,9	1,0	0,5	0,6	0,2	0,3	-0,1	-0,5
<i>settore</i>								
Industria	0,9	0,9	0,4	0,7	0,7	0,4	0,1	-0,5
Commercio	0,7	0,9	0,5	0,5	0,5	0,3	-0,4	-0,4
Servizi	1,1	1,1	0,6	0,6	0,6	0,2	0,0	-0,4
<i>classe di addetti</i>								
fino a 5	0,8	0,9	0,4	0,4	0,4	0,3	-0,2	-0,6
da 6 a 15	1,1	1,1	0,6	0,7	0,7	0,2	0,0	0,0
da 18 a 49	1,2	1,5	1,0	1,2	1,2	0,1	0,2	0,0
<i>area geografica</i>								
Nord est	1,2	1,6	0,9	1,0	1,0	0,3	0,1	-0,2
Nord ovest	0,8	0,8	0,4	0,6	0,6	0,3	0,1	-0,3
Centro	0,7	0,6	0,4	0,6	0,6	0,1	-0,4	-0,5
Sud e isole	0,9	0,9	0,3	0,0	0,0	0,4	-0,5	-0,9
<i>Aspettative nell'arco dei prossimi tre anni sulla qualità dei servizi erogati dalla PAL</i>								
totale	1,0	1,3	0,8	0,8	0,8	0,7	0,0	0,0
<i>settore</i>								
Industria	1,0	1,3	0,7	0,8	0,8	0,7	0,1	0,0
Commercio	0,8	1,1	0,8	0,9	0,9	0,8	-0,4	0,0
Servizi	1,2	1,4	0,9	0,8	0,8	0,6	0,3	0,0
<i>classe di addetti</i>								
fino a 5	1,0	1,2	0,7	0,7	0,7	0,7	-0,1	-0,2
da 6 a 15	1,0	1,4	1,0	0,9	0,9	0,7	0,3	0,5
da 18 a 49	1,3	1,7	1,2	1,2	1,2	0,5	0,2	0,4
<i>area geografica</i>								
Nord est	1,1	1,5	0,8	0,9	0,9	0,5	0,1	-0,3
Nord ovest	0,8	1,2	0,8	0,8	0,8	0,8	0,2	-0,1
Centro	1,3	1,0	0,9	1,1	1,1	0,7	-0,1	-0,4
Sud e isole	1,0	1,4	0,9	0,4	0,4	0,8	-0,1	0,6

Giornate/persona annue dedicate all'espletamento degli adempimenti amministrativi

<i>media giornate/persona</i>	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Totale	24,2	23,9	25,8	30,9	32,3	28,0	30,0	30,2
<i>settore</i>								
Industria	19,1	18,3	24,6	31,3	32,5	29,9	36,9	33,8
Commercio	30,6	28,2	27,5	30,0	29,1	25,2	24,6	26,1
Servizi	29,4	26,2	27,0	31,3	34,5	28,5	28,3	32,7
<i>classe di addetti</i>								
fino a 5	22,7	22,4	24,4	29,9	29,4	27,1	21,9	28,2
da 6 a 15	25,3	27,0	27,8	31,0	34,5	23,9	34,7	35,8
da 18 a 49	29,3	29,0	29,9	35,3	38,4	44,2	90,5	50,9
<i>area geografica</i>								
Nord est	24,1	22,8	23,8	27,5	31,7	27,1	25,5	30,4
Nord ovest	25,6	26,8	20,1	30,3	36,4	26,8	29,9	31,3
Centro	31,2	24,9	21,6	32,9	30,3	27,7	37,1	30,0
Sud e isole	24,6	17,8	28,6	32,5	28,3	29,9	27,7	29,1

Ricorso all'opera di consulenti per l'espletamento degli adempimenti amministrativi

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
<i>percentuale imprese che ricorrono a consulenti esterni</i>								
Totale	73,2	75,2	87,8	88,7	94,8	86,8	78,1	77,9
<i>settore</i>								
Industria	77,8	71,4	97,0	90,6	98,3	89,8	79,0	77,6
Commercio	71,2	75,4	87,4	90,7	96,2	87,9	88,6	80,5
Servizi	65,5	79,1	79,0	85,7	91,2	86,2	68,6	74,4
<i>classe di addetti</i>								
fino a 5	71,4	72,2	85,2	89,3	94,4	86,7	75,4	78,1
da 6 a 15	75,4	81,0	93,0	88,3	96,1	89,9	82,3	77,5
da 18 a 49	79,1	85,4	94,6	84,5	94,6	90,0	79,0	76,2
<i>area geografica</i>								
Nord est	70,3	67,8	93,4	91,0	95,9	89,4	76,6	82,9
Nord ovest	85,4	78,2	87,8	84,4	95,4	86,5	78,0	80,7
Centro	66,0	87,1	86,7	91,9	93,0	88,2	82,5	83,5
Sud e isole	66,5	66,5	81,6	89,2	94,6	87,5	72,1	63,8

Ricorso all'opera di consulenti per l'espletamento degli adempimenti

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
<i>Costi sostenuti dall'azienda per gli affidamenti a consulenti esterni (costo medio annuo in € per l'insieme delle a</i>								
Totale	4.292	4.078	5.044	5.736	5.955	5.776	4.297	4.440
<i>settore</i>								
Industria	3.814	3.591	5.340	5.099	6.351	6.115	6.245	6.745
Commercio	4.426	4.246	4.960	5.188	5.043	5.296	3.617	3.660
Servizi	4.008	4.314	4.567	5.169	5.567	5.865	3.526	3.357
<i>classe di addetti</i>								
fino a 5	3.780	3.461	4.270	4.441	4.970	5.628	2.722	3.469
da 6 a 15	4.683	5.100	7.374	6.315	6.566	5.696	6.584	6.969
da 18 a 49	6.412	6.730	6.120	6.597	7.404	7.243	12.250	16.520
<i>area geografica</i>								
Nord est	3.827	3.516	5.956	6.873	6.361	5.586	5.018	4.190
Nord ovest	5.411	4.534	5.555	5.969	6.789	5.751	5.259	6.108
Centro	4.556	4.564	4.289	5.660	5.242	6.059	3.964	4.305
Sud e isole	3.952	3.250	3.862	4.643	4.885	5.753	2.625	2.818

Incidenza percentuale dei costi sostenuti per l'espletamento degli adempimenti sul totale del fatturato

<i>incidenza % media</i>	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Totale	4,4	5,0	5,4	6,9	7,3	7,4	7,4	7,5
<i>settore</i>								
Industria	4,3	5,1	5,3	7,0	6,9	7,0	7,7	6,6
Commercio	4,2	5,1	5,3	6,6	7,9	7,4	5,9	7,6
Servizi	4,8	4,9	5,2	6,8	7,2	7,7	8,2	8,2
<i>classe di addetti</i>								
fino a 5	4,2	4,6	5,5	6,9	7,0	7,5	7,5	7,8
da 6 a 15	4,6	5,8	6,7	6,7	7,3	7,3	7,0	6,7
da 18 a 49	5,3	6,5	5,0	7,1	9,2	6,7	7,7	4,4
<i>area geografica</i>								
Nord est	4,5	4,1	5,5	7,6	7,2	7,2	6,7	6,3
Nord ovest	5,1	5,7	5,4	6,1	6,3	7,1	8,0	6,9
Centro	4,0	4,3	5,9	7,0	8,4	7,6	7,6	6,3
Sud e isole	4,2	5,6	5,1	7,8	7,6	7,9	6,9	10,4

Riepilogo costi

Riepilogo costi

<i>incidenza % media</i>	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Totale costi sostenuti (consulent	10.332	10.061	11.494	13.464	14.024	12.765	11.794	11.983
Incidenza su Pil	4,4	5,0	5,4	6,9	7,3	7,4	7,4	7,5
Stima fatturato	235.137	200.312	213.399	195.910	192.185	172.360	159.929	159.752

incremento annuo

Totale costi sostenuti (consulenti esterni +	-2,6	14,2	17,1	4,2	-9,0	-7,6	1,6
Incidenza su Pil	14,3	7,2	27,6	6,2	1,5	-0,4	1,7
Stima fatturato	-14,8	6,5	-8,2	-1,9	-10,3	-7,2	-0,1

Variazione negli ultimi tre anni dell'incidenza dei costi amministrativi

<i>indice di tendenza (-5/+5)</i>	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Totale	-	-	1,6	1,3	1,2	1,0	1,1	1,7
<i>settore</i>								
Industria	-	-	1,7	1,4	1,3	0,9	1,0	1,9
Commercio	-	-	1,6	1,2	1,1	0,9	1,4	1,7
Servizi	-	-	1,5	1,4	1,1	1,0	1,0	1,7
<i>classe di addetti</i>								
fino a 5	-	-	1,5	1,3	1,1	1,0	1,1	-0,1
da 6 a 15	-	-	1,9	1,4	1,3	1,0	1,0	-0,5
da 18 a 49	-	-	1,5	1,3	1,4	1,2	1,2	-1,2
<i>area geografica</i>								
Nord est	-	-	1,5	1,2	1,2	1,0	1,2	-1,2
Nord ovest	-	-	1,6	1,2	1,1	1,0	1,0	-0,4
Centro	-	-	1,7	1,5	1,2	1,2	1,4	0,4
Sud e isole	-	-	1,5	1,5	1,3	0,7	0,9	0,5

Motivo dell'aumento negli ultimi tre anni dell'incidenza dei costi amministrativi

<i>percentuale sul totale di chi ha c</i>	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
perché le norme sono più numerose o più complesse	-	-	79,6	85,5	75,8	58,3	56,2	65,7
perché la sua azienda ne deve rispettare di più per espansione dell'attività	-	-	12,9	10,3	7,7	7,4	6,4	1,5
altri motivi	-	-	10,7	10,3	13,0	28,3	53,4	32,8
- perché il fatturato è rimasto invariato o è diminuito						22,6	44,5	30,2

Approfondimenti tematici 2013

Valori percentuali sul totale di riferimento	Totale	settore			classe di addetti		
		industria	com- mercio	servizi	da 1 a 5	da 6 a 15	da 16 a 49
<i>Contatti con la PA</i>							
<i>Segue personalmente i rapporti con la Pubblica amministrazione</i>							
direttamente il rispondente	72,7	78,6	67,1	75,4	72,3	74,9	69,6
consulenti esterni che seguono per intero tutte le incombenze	15,5	11,7	21,0	11,1	16,3	13,7	5,6
consulenti esterni ad integrazione o supporto degli interni	9,7	8,1	10,2	10,5	9,2	10,7	16,7
solo personale interno	2,1	1,7	1,7	3,0	2,2	0,7	8,2
<i>Contatti con uno o più uffici pubblici nel corso dell'ultimo anno</i>							
Si	97,4	98,5	96,7	97,5	97,0	98,9	100,0
No	2,6	1,5	3,3	2,5	3,0	1,1	0,0
<i>Ente o ufficio al quale l'impresa si è rivolta (risposta multipla)</i>							
Camera di Commercio	79,5	84,5	79,0	75,3	77,3	86,8	89,3
- direttamente	39,5	39,8	34,2	47,0	39,2	40,4	39,8
- tramite consulenti	40,1	44,7	44,9	28,4	38,1	46,4	49,6
Comune	56,5	59,5	52,9	58,9	53,7	65,8	68,6
- direttamente	44,9	49,1	37,8	51,2	42,3	53,8	49,9
- tramite consulenti	11,6	10,4	15,1	7,7	11,3	12,0	18,7
Provincia	19,8	25,9	9,8	28,7	17,5	25,2	47,7
- direttamente	13,9	16,8	5,2	23,8	12,5	16,9	33,7
- tramite consulenti	5,9	9,0	4,6	4,9	5,0	8,4	13,9
Regione	19,2	23,7	12,4	24,8	15,8	29,8	38,2
- direttamente	12,2	15,5	5,0	19,9	10,6	17,4	22,4
- tramite consulenti	6,9	8,2	7,5	4,9	5,2	12,4	15,8
Agenzia delle Entrate	77,3	79,9	77,2	74,9	77,2	77,8	75,7
- direttamente	31,8	29,9	29,8	36,6	32,1	31,9	21,4
- tramite consulenti	45,5	50,0	47,4	38,3	45,1	45,9	54,3
ARPA	16,4	25,2	13,9	11,5	13,3	26,4	32,7
- direttamente	9,8	17,3	5,9	8,2	7,1	19,1	16,0
- tramite consulenti	6,6	7,9	8,0	3,4	6,1	7,3	16,7
Asl	27,8	27,8	26,5	29,6	26,3	30,6	50,1
- direttamente	20,5	18,4	18,5	25,8	20,6	19,3	29,4
- tramite consulenti	7,2	9,4	8,0	3,9	5,7	11,3	20,7
Inps	70,3	74,4	73,0	62,2	67,1	82,1	72,5
- direttamente	27,6	26,3	28,5	27,5	28,1	26,3	24,7
- tramite consulenti	42,6	48,0	44,4	34,7	39,0	55,8	47,8
Tribunale	16,1	19,8	11,3	19,6	13,2	24,8	35,7
- direttamente	7,8	6,2	5,0	13,3	6,9	9,7	17,4
- tramite consulenti	8,3	13,6	6,2	6,3	6,3	15,1	18,3
Altro	3,8	4,5	1,6	6,4	3,3	5,6	2,2

Valori percentuali sul totale di riferimento	Totale	settore			class e di addetti		
		industria	com- mercio	servizi	da 1 a 5	da 6 a 15	da 16 a 49
Quanto si ritiene soddisfatto dall'operato complessivo degli uffici con cui è entrato in contatto							
Camera di Commercio							
Soddisfazione media (scala 0-10)	5,9	5,8	5,7	6,2	5,7	6,3	6,2
Saldo %: positivi - negativi	27,5	26,0	23,1	36,0	21,9	44,4	45,6
Comune							
Soddisfazione media (scala 0-10)	4,8	4,5	4,9	5,1	4,7	5,1	5,1
Saldo %: positivi - negativi	-4,1	-13,3	-5,6	6,9	-7,9	6,5	5,5
Provincia							
Soddisfazione media (scala 0-10)	4,8	4,3	4,6	5,3	4,7	4,8	5,0
Saldo %: positivi - negativi	-6,6	-13,2	-14,3	2,9	-9,8	-0,1	1,0
Regione							
Soddisfazione media (scala 0-10)	5,0	4,6	5,0	5,5	5,0	5,1	4,9
Saldo %: positivi - negativi	1,7	-11,1	-9,6	22,0	-0,9	8,1	-5,5
Agenzia delle Entrate							
Soddisfazione media (scala 0-10)	4,7	4,6	4,9	4,5	4,6	5,0	5,3
Saldo %: positivi - negativi	-7,9	-8,2	-5,7	-10,8	-11,6	3,2	12,9
ARPA							
Soddisfazione media (scala 0-10)	5,3	5,3	4,8	6,2	5,1	5,6	5,4
Saldo %: positivi - negativi	7,0	12,9	-7,5	20,8	-1,8	22,7	14,2
Asl							
Soddisfazione media (scala 0-10)	4,8	4,9	4,6	4,9	4,7	4,9	5,2
Saldo %: positivi - negativi	-4,6	1,9	-9,7	-3,6	-8,0	3,8	9,1
Inps							
Soddisfazione media (scala 0-10)	4,7	4,4	4,9	4,8	4,7	4,7	5,4
Saldo %: positivi - negativi	-6,4	-11,0	-3,5	-6,3	-6,6	-7,9	11,8
Tribunale							
Soddisfazione media (scala 0-10)	4,3	3,7	4,4	4,8	4,5	4,0	3,7
Saldo %: positivi - negativi	-14,6	-29,1	-11,3	-3,2	-10,1	-21,0	-30,6

Valori percentuali sul totale di riferimento	Totale	settore			class e di addetti		
		industria	com- mercio	servizi	da 1 a 5	da 6 a 15	da 16 a 49
Grado di importanza attribuito nella definizione di un rapporto ottimale tra utente e PA							
Adeguatezza degli orari e dei giorni di apertura al pubblico							
Importanza media (scala 0-10)	8,6	8,7	8,5	8,8	8,6	8,9	9,0
Saldo %: positivi - negativi	83,1	83,8	79,9	87,1	81,9	87,1	85,0
% positivi	87,5	88,0	85,4	90,2	86,9	89,7	89,7
Facilità nell'ottenere informazioni per via telefonica o tramite il sito internet							
Importanza media (scala 0-10)	8,6	8,9	8,2	8,8	8,5	8,9	9,1
Saldo %: positivi - negativi	81,1	90,3	72,7	84,5	79,3	86,9	90,1
% positivi	87,6	92,4	83,6	88,9	86,5	91,5	90,4
Semplicità dell'iter burocratico							
Importanza media (scala 0-10)	8,6	9,1	8,3	8,8	8,5	9,1	9,2
Saldo %: positivi - negativi	81,3	92,7	72,2	83,8	78,9	89,2	91,8
% positivi	87,9	94,2	83,1	88,9	86,3	93,1	95,5
Competenza del personale e capacità di proporre soluzioni personalizzate							
Importanza media (scala 0-10)	8,5	8,8	8,1	8,7	8,4	8,7	9,0
Saldo %: positivi - negativi	78,8	87,6	71,7	80,8	77,8	82,1	83,5
% positivi	82,8	89,0	77,3	84,8	82,0	84,9	89,8
Possibilità di esprimere reclami e richiedere chiarimenti							
Importanza media (scala 0-10)	8,5	8,8	8,1	8,9	8,5	8,7	8,5
Saldo %: positivi - negativi	82,2	88,9	75,2	86,0	81,2	86,2	78,9
% positivi	87,1	91,9	82,4	89,5	86,6	89,5	83,8
Diffusione dei servizi on-line (dalla domanda all'erogazione del servizio)							
Importanza media (scala 0-10)	8,5	8,8	8,1	8,8	8,4	8,9	8,8
Saldo %: positivi - negativi	80,8	88,9	74,1	82,8	78,7	88,3	83,9
% positivi	85,9	90,8	82,0	86,7	84,8	90,0	84,9
Tempi di attesa per l'erogazione del servizio							
Importanza media (scala 0-10)	8,8	9,2	8,5	9,0	8,8	9,1	8,8
Saldo %: positivi - negativi	85,4	93,8	78,5	87,5	84,2	89,8	87,7
% positivi	89,2	94,9	83,8	91,6	88,2	92,9	89,4
Diffusione dell'autocertificazione							
Importanza media (scala 0-10)	8,3	8,7	7,9	8,4	8,2	8,7	8,1
Saldo %: positivi - negativi	74,8	84,0	68,7	74,9	72,7	83,5	68,7
% positivi	80,7	87,5	75,6	81,8	79,4	86,3	75,6
Organizzazione e sinergia tra i vari uffici							
Importanza media (scala 0-10)	8,6	9,0	8,2	8,8	8,5	8,8	9,1
Saldo %: positivi - negativi	81,7	91,3	72,7	85,8	80,2	86,3	91,6
% positivi	85,9	92,9	78,8	89,7	84,9	88,9	93,5

Valori percentuali sul totale di riferimento	Totale	settore			classe di addetti		
		industria	com- mercio	servizi	da 1 a 5	da 6 a 15	da 16 a 49
Grado di soddisfazione attribuito nella definizione di un rapporto ottimale tra utente e PA							
Adeguatezza degli orari e dei giorni di apertura al pubblico							
Soddisfazione media (scala 0-10)	4,8	4,6	4,7	5,0	4,7	5,0	4,8
Saldo %: positivi - negativi	-5,1	-6,4	-7,4	-0,5	-6,4	-0,2	-7,3
% positivi	28,0	28,3	26,6	29,9	28,2	28,2	20,6
Facilità nell'ottenere informazioni per via telefonica o tramite il sito internet							
Soddisfazione media (scala 0-10)	4,0	3,7	4,2	4,0	4,0	4,1	3,9
Saldo %: positivi - negativi	-25,0	-29,7	-22,0	-24,8	-25,3	-22,7	-34,2
% positivi	21,8	20,0	23,1	21,7	22,1	22,2	10,2
Semplicità dell'iter burocratico							
Soddisfazione media (scala 0-10)	3,1	2,9	3,1	3,1	3,0	3,3	2,6
Saldo %: positivi - negativi	-49,6	-51,0	-46,5	-52,7	-51,0	-43,1	-61,5
% positivi	12,0	11,0	12,1	12,7	11,7	13,4	7,8
Competenza del personale e capacità di proporre soluzioni personalizzate							
Soddisfazione media (scala 0-10)	4,1	3,7	4,2	4,2	4,0	4,4	4,5
Saldo %: positivi - negativi	-24,3	-29,8	-24,0	-19,5	-27,3	-14,5	-13,2
% positivi	17,9	17,4	16,6	20,4	17,0	22,0	14,0
Possibilità di esprimere reclami e richiedere chiarimenti							
Soddisfazione media (scala 0-10)	3,8	3,6	4,0	3,7	3,7	4,0	4,5
Saldo %: positivi - negativi	-30,5	-36,5	-24,9	-33,0	-33,4	-21,8	-15,1
% positivi	16,2	13,7	17,8	16,3	16,5	14,1	25,4
Diffusione dei servizi on-line (dalla domanda all'erogazione del servizio)							
Soddisfazione media (scala 0-10)	5,0	4,9	5,1	4,9	4,9	5,2	4,9
Saldo %: positivi - negativi	1,8	2,0	2,1	1,3	-0,5	10,2	1,8
% positivi	30,8	31,6	32,2	28,1	29,7	34,7	31,1
Tempi di attesa per l'erogazione del servizio							
Soddisfazione media (scala 0-10)	3,9	3,9	3,8	3,9	3,8	4,2	4,4
Saldo %: positivi - negativi	-29,5	-27,8	-30,3	-29,9	-31,9	-21,5	-18,8
% positivi	15,0	16,9	13,3	15,7	14,5	16,0	23,4
Diffusione dell'autocertificazione							
Soddisfazione media (scala 0-10)	4,8	4,7	4,9	4,7	4,8	4,9	4,7
Saldo %: positivi - negativi	-4,5	-3,5	-3,1	-7,2	-5,6	0,7	-10,8
% positivi	26,1	29,6	26,0	23,1	25,2	28,7	33,4
Organizzazione e sinergia tra i vari uffici							
Soddisfazione media (scala 0-10)	3,1	3,2	3,3	2,9	3,1	3,3	3,3
Saldo %: positivi - negativi	-49,8	-44,6	-48,0	-57,3	-51,2	-45,3	-40,8
% positivi	10,2	11,9	10,3	8,4	10,8	7,4	17,6
Grado di soddisfazione complessivo dell'operato complessivo degli uffici delle PA							
risposta a domanda diretta							
Soddisfazione media (scala 0-10)	4,0	3,7	4,4	3,8	3,9	4,3	4,5
Saldo %: positivi - negativi	-28,2	-36,9	-18,1	-34,5	-31,3	-18,5	-13,7
% positivi	14,0	10,3	17,4	12,4	13,4	15,2	21,4
stima percezione come media importanza/soddisfazione							
Indice (media valutazione di soddisfazione ponderata con importanza)	4,0	3,9	4,1	4,1	4,0	4,2	4,2

Valori percentuali sul totale di riferimento	Totale	settore			class e di addetti		
		industria	com- mercio	servizi	da 1 a 5	da 6 a 15	da 16 a 49

Valutazione rispetto al passato e clima di fiducia

Opinione sulla variazione negli ultimi tre anni della qualità dei servizi erogati dalla PAL

Gravemente peggiorata	5,9	6,4	5,1	6,5	6,6	3,2	5,3
Peggiorata	27,1	27,7	26,0	28,0	28,9	20,8	21,0
Restata Invariata	49,2	47,3	53,1	45,2	48,4	52,7	45,2
Migliorata	15,1	16,2	12,8	17,3	13,3	20,6	25,9
Sensibilmente migliorata	2,8	2,3	3,0	2,9	2,8	2,7	2,6
Non indicato	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<i>indice di tendenza (-5/+5)</i>	<i>-0,5</i>	<i>-0,5</i>	<i>-0,4</i>	<i>-0,4</i>	<i>-0,6</i>	<i>0,0</i>	<i>0,0</i>

Aspettative nell'arco dei prossimi tre anni sulla qualità dei servizi erogati dalla PAL

Gravemente peggiorata	6,2	9,0	5,0	5,1	6,9	3,3	6,8
Peggiorata	21,6	19,7	20,4	25,3	22,6	19,2	12,0
Restata Invariata	42,6	39,1	47,3	39,1	43,7	37,9	48,6
Migliorata	26,3	28,2	24,6	26,8	24,2	34,4	23,5
Sensibilmente migliorata	3,3	3,9	2,6	3,8	2,6	5,3	9,1
<i>indice di tendenza (-5/+5)</i>	<i>0,0</i>	<i>0,0</i>	<i>0,0</i>	<i>0,0</i>	<i>-0,2</i>	<i>0,5</i>	<i>0,4</i>

Valori percentuali sul totale di riferimento	Totale	settore			class e di addetti		
		industria	com- mercio	servizi	da 1 a 5	da 6 a 15	da 16 a 49
Costi per adempimenti amministrativi							
Giornate/persona annue dedicate all'espletamento degli adempimenti amministrativi							
Non indicato	9,2	9,9	9,1	8,8	8,4	11,5	17,2
"zero" affidano tutto a consulenti esterni	10,5	8,1	13,8	7,9	11,2	8,0	6,7
media giornate/persona al lordo dello zero	28,0	32,0	23,6	30,8	25,9	34,2	49,8
media giornate/persona assegnando a "zero" valore default 12	30,2	33,8	26,1	32,7	28,2	35,8	50,9
Ricorso all'opera di consulenti per l'espletamento degli adempimenti amministrativi							
Si	77,9	77,6	80,5	74,4	78,1	77,5	76,2
- affidano tutte le incombenze ai consulenti esterni	10,5	8,1	13,8	7,9	11,2	8,0	6,7
- ad integrazione o supporto degli interni	67,4	69,5	66,7	66,5	66,9	69,5	69,6
No	18,4	18,8	15,5	22,3	18,1	19,8	15,8
non indica	3,7	3,6	4,0	3,3	3,8	2,7	8,0
Costi sostenuti dall'azienda per gli affidamenti a consulenti esterni							
costo medio annuo (euro) di chi affida a consulenti	5.488,3	8.375,6	4.366,1	4.364,7	4.274,3	8.752,6	19.932,9
costo medio annuo (euro) per impresa (al lordo dello "zero")	4.439,6	6.745,4	3.659,7	3.356,9	3.469,5	6.969,4	16.520,3
Incidenza dei costi per l'espletamento degli adempimenti amministrativi sul totale del fatturato							
incidenza % media	7,5	6,6	7,6	8,2	7,8	6,7	4,4
Variazione negli ultimi tre anni dell'incidenza dei costi amministrativi							
Diminuiti sostanzialmente	0,0	0,0	0,0	0,1	0,0	0,0	0,6
Diminuiti	3,6	5,5	4,0	1,1	3,3	4,5	5,7
Invariati	37,3	32,3	38,1	40,9	36,6	39,4	40,3
Aumentati	45,6	44,8	45,1	47,0	46,5	42,2	46,0
Aumentati sostanzialmente	13,5	17,4	12,8	11,0	13,6	13,9	7,3
indice di tendenza (-5; +5)	1,7	1,9	1,7	1,7	1,8	1,6	1,3
Motivo della variazione negli ultimi tre anni dell'incidenza dei costi amministrativi							
Aumentati sostanzialmente o aumentati perché il fatturato è rimasto invariato o è diminuito	30,2	25,2	36,6	25,9	33,1	26,2	19,3
perché le norme sono più numerose o più complesse	65,7	70,6	59,6	69,6	66,9	73,8	80,7
perché la sua azienda ne deve rispettare di più per espansione	1,5	1,6	1,7	1,2	1,2	1,2	23,8
altri motivi	2,6	2,6	2,1	3,4	2,5	3,3	6,2

Valori percentuali sul totale di riferimento	Totale	settore			class e di addetti		
		industria	com- mercio	servizi	da 1 a 5	da 6 a 15	da 16 a 49

Impatto della fiscalità locale (regionale, provinciale, comunale)

A quanto ammonta l'incidenza della fiscalità locale sul totale del fatturato?

fino al 10%	57,8	54,6	63,0	53,3	58,7	53,6	63,4
tra il 10 e il 20%	22,1	23,3	19,1	25,3	21,1	25,7	23,2
tra il 20 e il 40%	13,6	16,5	13,6	10,9	13,1	15,8	11,3
oltre il 40%	6,5	5,6	4,3	10,6	7,0	4,9	2,1
<i>stima media</i>	<i>13,8</i>	<i>14,2</i>	<i>12,7</i>	<i>15,0</i>	<i>13,8</i>	<i>14,0</i>	<i>11,6</i>

Nell'ultimo anno quanto è variata

Aumentata sostanzialmente	15,1	19,3	14,1	12,3	14,9	15,8	14,3
Aumentata	55,0	55,7	57,1	51,1	54,4	58,2	43,6
Invariata	28,2	23,4	26,7	35,3	28,7	25,0	40,9
Diminuita	1,7	1,6	2,2	1,2	2,0	0,9	1,2
Diminuita sostanzialmente	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<i>indice di tendenza (-5/+5)</i>	<i>2,1</i>	<i>2,3</i>	<i>2,1</i>	<i>1,9</i>	<i>2,1</i>	<i>2,2</i>	<i>1,8</i>

Come valuta l'impatto dell'IMU sui fabbricati/strutture produttive nell'ultimo anno

a. non sono proprietario per cui non pago l'imposta nullo	40,3	29,4	46,1	42,2	42,4	34,0	23,6
b. nullo o quasi nullo	2,3	0,2	4,1	1,6	2,3	2,4	1,2
c. modesto e inferiore alle aspettative	2,5	1,5	2,4	3,6	2,8	1,9	0,0
d. neutrale, sopportabile	5,6	3,2	6,3	6,9	5,6	5,3	9,0
e. pesante, soprattutto alla luce dell'attuale contesto economico	45,8	62,0	37,8	42,1	42,9	54,5	66,1
f. ha messo a rischio la sopravvivenza dell'azienda	3,5	3,7	3,3	3,6	4,0	1,9	0,0
Indice di pesantezza (0-10)	6,9	7,4	6,6	6,8	6,9	7,0	7,1

Valori percentuali sul totale di riferimento	Totale	settore			class e di addetti		
		industria	com- mercio	servizi	da 1 a 5	da 6 a 15	da 16 a 49
Quanto ritiene pesanti le seguenti imposte locali ? - In termini di incidenza sul fatturato							
IRAP							
Indice (scala 0-10)	7,5	8,0	7,2	7,5	7,3	8,1	7,5
Saldo %: positivi - negativi	61,3	69,4	55,7	61,5	57,3	75,7	66,8
IRES							
Indice (scala 0-10)	7,2	7,7	6,8	7,2	7,1	7,6	7,4
Saldo %: positivi - negativi	49,9	59,5	41,2	53,9	45,6	63,2	68,5
IMU sui fabbricati/laboratori/negozi							
Indice (scala 0-10)	7,1	8,0	6,5	7,1	7,0	7,6	6,9
Saldo %: positivi - negativi	48,3	66,0	34,3	50,6	45,2	60,1	43,3
TARES							
Indice (scala 0-10)	7,4	7,7	7,1	7,4	7,4	7,5	6,8
Saldo %: positivi - negativi	51,2	58,6	44,1	54,6	50,2	55,8	44,7
Addizionale sull'energia							
Indice (scala 0-10)	6,9	7,4	6,7	6,7	6,9	7,1	5,6
Saldo %: positivi - negativi	41,5	52,9	36,5	36,8	40,5	48,2	18,4
Quanto ritiene pesanti le seguenti imposte locali ? - In termini di equità fiscale							
IRAP							
Indice (scala 0-10)	6,2	6,4	5,9	6,3	6,1	6,4	6,0
Saldo %: positivi - negativi	25,8	29,8	18,9	32,3	25,3	27,5	27,0
IRES							
Indice (scala 0-10)	5,8	6,0	5,5	6,1	5,8	5,9	6,2
Saldo %: positivi - negativi	14,7	17,1	6,9	24,9	13,2	17,7	32,6
IMU sui fabbricati/laboratori/negozi							
Indice (scala 0-10)	5,8	6,1	5,4	6,0	5,8	5,9	5,4
Saldo %: positivi - negativi	13,6	16,4	5,9	22,5	13,7	14,2	5,0
TARES							
Indice (scala 0-10)	6,1	5,8	6,1	6,3	6,2	5,8	5,2
Saldo %: positivi - negativi	18,5	10,4	18,2	27,6	20,6	12,9	-4,0
Addizionale sull'energia							
Indice (scala 0-10)	5,4	5,5	5,3	5,4	5,5	5,2	4,3
Saldo %: positivi - negativi	3,3	5,1	-0,1	6,8	5,1	-0,4	-20,4

Valori percentuali sul totale di riferimento	Totale	settore			class e di addetti		
		industria	com- mercio	servizi	da 1 a 5	da 6 a 15	da 16 a 49

Nel corso dell'ultimo anno la Sua impresa ha effettuato adempimenti amministrativi relativi a norme di competenza statale o regionale nelle seguenti aree (risposta multipla):

Autorizzazioni ambientali	15,7	22,6	14,5	10,7	13,9	19,8	40,6
Scia / denunce al Registro delle imprese	17,6	21,0	13,1	21,0	15,0	25,4	36,0
Certificazione degli impianti	23,1	25,9	24,4	18,4	20,2	32,9	33,8
Fisco	70,0	70,6	72,1	66,4	69,1	73,2	75,2
Formazione e lavoro	27,9	38,0	19,9	29,8	21,8	48,4	47,6
Previdenza	57,0	60,2	55,6	56,0	54,3	66,9	61,1
Igiene e sicurezza sul lavoro	51,7	62,7	47,2	47,7	46,0	71,5	69,1
Edilizia e urbanistica	9,7	14,0	4,0	14,0	8,7	10,7	32,2
Impianti di energia rinnovabile	6,2	11,6	4,9	3,0	4,5	11,4	19,1
Incentivi e sostegno al credito	7,3	10,4	6,8	5,0	5,5	12,5	21,2
non indica alcun settore	11,0	8,3	10,7	13,9	13,0	3,8	5,4

Quanto ritiene pesanti i seguenti aspetti?

Autorizzazioni ambientali							
Indice (scala 0-10)	5,9	6,6	4,8	6,5	5,7	6,2	6,1
Saldo %: positivi - negativi	22,3	40,0	-2,5	36,3	19,3	28,1	32,2
Scia / denunce al Registro delle imprese							
Indice (scala 0-10)	5,3	5,5	5,5	5,0	5,2	5,6	5,2
Saldo %: positivi - negativi	5,9	12,5	10,9	-5,0	4,7	8,1	8,6
Certificazione degli impianti							
Indice (scala 0-10)	5,7	5,5	5,4	6,5	5,6	5,9	5,4
Saldo %: positivi - negativi	12,9	8,7	2,7	40,1	12,0	15,8	7,1
Fisco							
Indice (scala 0-10)	7,0	7,0	6,8	7,3	7,1	7,0	5,8
Saldo %: positivi - negativi	50,8	47,4	47,2	60,1	53,0	45,8	24,1
Formazione e lavoro							
Indice (scala 0-10)	5,6	5,6	5,9	5,3	5,5	5,7	5,5
Saldo %: positivi - negativi	13,8	10,3	20,8	11,3	17,2	8,6	8,4
Previdenza							
Indice (scala 0-10)	6,1	6,3	5,9	6,1	6,1	6,1	4,8
Saldo %: positivi - negativi	29,6	31,0	28,9	29,1	31,7	25,7	3,2
Igiene e sicurezza sul lavoro							
Indice (scala 0-10)	5,7	5,8	5,4	6,2	5,9	5,4	6,1
Saldo %: positivi - negativi	18,0	19,0	8,9	30,2	22,7	6,0	23,5
Edilizia e urbanistica							
Indice (scala 0-10)	6,0	6,0	5,2	6,4	6,1	5,7	5,8
Saldo %: positivi - negativi	28,2	26,9	4,4	39,6	32,3	22,5	8,1
Impianti di energia rinnovabile							
Indice (scala 0-10)	5,4	5,4	5,5	5,0	5,4	5,4	5,2
Saldo %: positivi - negativi	6,6	12,1	5,7	-11,6	7,7	5,4	5,1
Incentivi e sostegno al credito							
Indice (scala 0-10)	6,5	7,4	5,9	5,6	6,6	6,2	6,1
Saldo %: positivi - negativi	38,6	64,4	28,8	7,9	43,1	33,4	26,3

Valori percentuali sul totale di riferimento	Totale	settore			class e di addetti		
		industria	com- mercio	servizi	da 1 a 5	da 6 a 15	da 16 a 49

La PA come motore di innovazione e di semplificazione

Conosce i seguenti interventi di semplificazione (introdotti con i decreti "Salva Italia", "Cresci Italia" e "Semplifica Italia")?

Le novità in materia di avvio delle attività di impresa (sportello unico per le attività produttive, procedura unica più semplice, conferenza servizi telematica ed obbligatoria, riduzione dei controlli, controlli ex post, obbligatorietà PEC)

si	37,6	36,3	37,5	38,9	37,5	38,7	31,1
no	62,4	63,7	62,5	61,1	62,5	61,3	68,9

Semplificazione della Scia (le segnalazioni certificate di inizio attività dovranno essere corredate dalle attestazioni e asseverazioni dei tecnici solo nel caso in cui queste siano espressamente previste dalle norme vigenti. Negli altri casi se ne potrà

si	26,1	29,1	21,7	29,8	25,6	26,8	37,6
no	73,9	70,9	78,3	70,2	74,4	73,2	62,4

Autorizzazione Unica Ambientale per le PMI

si	20,3	27,4	16,5	19,1	18,7	25,6	28,1
no	79,7	72,6	83,5	80,9	81,3	74,4	71,9

Abolizione delle tariffe professionali per gli ordini professionali

si	24,5	27,6	20,2	27,8	23,2	28,6	28,6
no	75,5	72,4	79,8	72,2	76,8	71,4	71,4

Possibilità di costituire società a responsabilità limitata "semplificate" (solo per chi ha <35 anni)

si	34,5	37,4	30,5	37,5	33,8	37,6	30,0
no	65,5	62,6	69,5	62,5	66,2	62,4	70,0

se li conosce Quanto tali interventi di possono concretamente semplificare la vita delle micro e piccole imprese?

Le novità in materia di avvio delle attività di impresa (sportello unico per le attività produttive, procedura unica più semplice, conferenza servizi telematica ed obbligatoria, riduzione dei controlli, controlli ex post, obbligatorietà PEC)

Indice (scala 0-10)	4,3	4,3	4,5	4,2	4,1	5,1	4,1
Saldo %: positivi - negativi	-14,3	-12,9	-12,1	-18,6	-19,1	3,7	-14,3

Semplificazione della Scia (le segnalazioni certificate di inizio attività dovranno essere corredate dalle attestazioni e asseverazioni dei tecnici solo nel caso in cui queste siano espressamente previste dalle norme vigenti. Negli altri casi se ne potrà

Indice (scala 0-10)	4,0	4,5	3,8	3,8	3,6	5,7	3,0
Saldo %: positivi - negativi	-20,6	-9,9	-21,7	-28,9	-30,9	19,3	-38,2

Autorizzazione Unica Ambientale per le PMI

Indice (scala 0-10)	3,9	4,1	3,8	3,6	3,4	5,0	4,2
Saldo %: positivi - negativi	-21,8	-14,5	-22,3	-30,7	-32,9	8,2	-20,6

Abolizione delle tariffe professionali per gli ordini professionali

Indice (scala 0-10)	3,7	4,4	3,4	3,5	3,2	5,5	3,3
Saldo %: positivi - negativi	-29,4	-11,1	-38,3	-35,5	-42,2	14,4	-52,2

Possibilità di costituire società a responsabilità limitata "semplificate" (solo per chi ha <35 anni)

Indice (scala 0-10)	5,1	5,2	5,2	4,9	4,7	6,3	5,1
Saldo %: positivi - negativi	6,8	11,2	7,9	1,4	-2,6	38,8	15,9

Valori percentuali sul totale di riferimento	Totale	settore			class e di addetti		
		industria	com- mercio	servizi	da 1 a 5	da 6 a 15	da 16 a 49
In riferimento alla riforma del mercato del lavoro approvata dal Governo Monti (la cosiddetta riforma Fornero), quali effetti ha avuto sulle scelte occupazionali delle imprese?							
dell'occupazione dei giovani e e dei rischi a carico delle imprese e sull'occupazione giovanile	1,5	1,7	0,6	2,6	1,1	3,2	0,9
Non so/ non risponde	27,2	30,5	21,1	33,2	25,9	29,5	51,9
Altro	49,4	48,6	52,7	45,3	48,6	53,7	38,6
	0,4	0,0	0,9	0,1	0,5	0,2	0,1
	21,5	19,3	24,7	18,7	23,9	13,5	8,6
In riferimento alla sua azienda, nell'ultimo anno quali scelte occupazionali ha realizzato (risposta multipla)?							
indeterminato	6,8	10,0	4,8	6,5	4,3	14,1	26,1
Ha attivato contratti di collaborazione indeterminato	6,8	8,1	4,7	8,5	5,2	12,1	12,1
collaborazioni	9,6	12,9	6,2	11,7	8,1	15,9	7,9
Nessuna delle risposte precedenti	7,4	6,1	8,0	7,7	6,2	10,5	20,9
	73,9	68,5	79,4	71,0	78,8	59,1	41,3
(se "nessuna delle precedenti")							
aumentato	8,9	12,4	6,4	9,2	6,2	15,5	40,3
rimasto stabile come compensazione	3,7	3,9	2,5	5,3	2,5	7,9	8,1
rimasto stabile perché non ha fatto diminuito	73,9	68,5	79,4	71,0	78,8	59,1	41,3
	13,5	15,2	11,8	14,5	12,6	17,5	10,3
In questo periodo di crisi economica quanto è stato adeguato il ruolo svolto dalla pubblica amministrazione rispetto alle esigenze delle aziende per alleviare gli effetti della crisi ? In particolare quanto è stato efficace i n tale senso,							
La riduzione dei tempi di azione della PA							
Indice (scala 0-10)	2,7	2,4	2,8	2,8	2,6	3,0	2,4
Saldo %: positivi - negativi	-54,7	-61,5	-50,8	-53,5	-55,9	-47,9	-69,8
La semplificazione burocratica							
Indice (scala 0-10)	2,5	2,3	2,8	2,4	2,4	3,2	2,2
Saldo %: positivi - negativi	-58,6	-61,7	-53,2	-63,7	-61,9	-44,3	-74,3
Il sostegno alla cassa integrazione							
Indice (scala 0-10)	3,4	3,6	3,6	3,1	3,2	4,4	4,0
Saldo %: positivi - negativi	-37,0	-28,6	-34,4	-49,7	-43,0	-15,1	-23,7
Il sostegno nell'accesso al credito							
Indice (scala 0-10)	2,4	2,2	2,6	2,2	2,2	3,0	1,9
Saldo %: positivi - negativi	-61,4	-64,8	-55,3	-67,9	-63,9	-51,0	-65,7

Valori percentuali sul totale di riferimento	Totale	settore			class e di addetti		
		industria	com- mercio	servizi	da 1 a 5	da 6 a 15	da 16 a 49
<i>In particolare per favorire la ripresa degli investimenti, quanto ritiene importanti i seguenti interventi della pubblica amministrazione?</i>							
Sostegno agli investimenti delle imprese (riduzione dei tassi di interesse, sgravi fiscali)							
<i>Indice (scala 0-10)</i>	8,5	8,7	8,5	8,4	8,4	8,9	8,8
<i>Saldo %: positivi - negativi</i>	80,5	82,8	81,6	76,5	78,6	86,3	91,1
Velocizzazione nei pagamenti della PA							
<i>Indice (scala 0-10)</i>	8,7	9,1	8,5	8,7	8,7	9,0	8,4
<i>Saldo %: positivi - negativi</i>	80,5	87,6	76,0	80,3	78,6	87,6	79,4
Rafforzamento dei Consorzi Fidi e di altri strumenti di garanzia del credito							
<i>Indice (scala 0-10)</i>	7,5	7,5	7,4	7,5	7,4	7,6	7,4
<i>Saldo %: positivi - negativi</i>	58,5	57,4	58,8	59,3	56,7	65,2	61,2
Riduzione del peso della fiscalità centrale							
<i>Indice (scala 0-10)</i>	9,0	9,2	8,9	9,1	8,9	9,4	9,2
<i>Saldo %: positivi - negativi</i>	86,5	89,0	84,8	86,5	84,4	93,7	91,6
Riduzione del peso della fiscalità locale							
<i>Indice (scala 0-10)</i>	6,5	6,7	6,4	6,5	6,4	6,9	6,9
<i>Saldo %: positivi - negativi</i>	62,5	70,4	57,6	61,9	58,3	77,0	74,0
<i>Mi indica quali dovrebbero essere a suo avviso i tre principali interventi efficaci da attivare?</i>							
A. Ridurre le tasse	89,4	88,6	93,1	84,8	89,5	89,8	84,4
B. Incentivare i processi innovativi	20,4	22,9	18,0	21,5	18,6	25,7	34,4
C. Ridurre il costo del lavoro	77,7	72,5	79,0	80,7	78,4	76,7	62,8
D. Agevolare le assunzioni dei giovani	40,6	39,2	38,6	45,1	42,5	33,4	41,6
E. Rafforzare gli strumenti di garanzia del credito	34,8	42,3	30,4	34,1	33,2	40,0	45,3
F. Creare le condizioni per far ritornare le imprese a crescere e a consolidarsi dinanzi alle banche	23,4	29,2	20,3	22,2	22,9	24,9	24,2
G. Agevolare l'accesso ai mercati esteri	4,4	4,3	5,8	2,3	4,0	5,8	3,4
H. Rafforzare le reti di impresa	5,8	2,9	9,4	3,5	6,2	3,5	13,7
I. La PA può fare ben poco	2,2	4,2	1,0	2,2	2,3	1,9	1,8

Valori percentuali sul totale di riferimento	Totale	settore			class e di addetti		
		industria	com- mercio	servizi	da 1 a 5	da 6 a 15	da 16 a 49

2.8.La sua azienda pensa di fare richiesta di credito nei prossimi 6 mesi agli istituti bancari o ad altri soggetti (incluse Poste Italiane)?

Si	13,5	19,1	12,1	10,1	12,4	14,6	41,3
No	86,5	80,9	87,9	89,9	87,6	85,4	58,7

2.8.1. (se 2.8=SI) Per quali motivi? (risposta multipla)

A. Realizzare nuovi investimenti	43,5	37,8	48,2	45,5	47,5	34,1	32,7
B. Far fronte ad investimenti già	40,4	41,9	36,6	44,7	39,0	43,3	46,2
C. Gestire le attività correnti	45,7	35,4	56,9	45,0	50,0	41,6	16,7
D. Far fronte ai ritardi di pagamento	24,8	23,9	30,6	15,9	28,3	18,8	8,4
E. Far fronte ai ritardi di pagamento	11,1	7,1	16,0	9,5	10,8	14,7	2,5
F. Per tasse e contributi	21,4	19,9	26,8	14,6	23,3	18,8	11,1
G. Altro (specificare)	5,1	0,6	9,6	5,4	4,2	1,2	26,3
H. Non sa/non risponde	3,3	5,1	0,0	5,7	2,9	2,1	10,3

2.9.A suo giudizio le seguenti misure di sostegno pubbliche potrebbero favorire una migliore gestione finanziaria aziendale ?

A. Partecipazione temporanea al capitale privato

Indice (scala 0-10)	5,2	5,8	5,1	4,9	5,1	5,6	4,8
Saldo %: positivi - negativi	5,8	16,9	4,3	-2,8	3,7	15,3	-5,9

B. Fondi di garanzia sui pagamenti della PA

Indice (scala 0-10)	6,6	7,0	6,3	6,6	6,4	7,1	6,9
Saldo %: positivi - negativi	40,0	51,4	30,7	43,6	35,8	54,2	48,4

C. Compensazione debiti/crediti vantati verso la PA

Indice (scala 0-10)	8,0	8,5	7,7	8,2	7,9	8,5	8,1
Saldo %: positivi - negativi	68,6	79,3	60,3	71,0	65,6	79,9	68,1

D. Contributi in c/interessi per abbattere gli oneri derivanti dai finanziamenti bancari

Indice (scala 0-10)	7,1	7,5	6,7	7,3	7,0	7,4	7,2
Saldo %: positivi - negativi	49,8	59,5	39,4	56,4	47,7	57,4	51,8

E. Contributi a fondo perduto per incentivare lo sviluppo imprenditoriale (star up, innovazione, ecc.)

Indice (scala 0-10)	7,6	8,0	7,5	7,5	7,5	7,8	7,9
Saldo %: positivi - negativi	61,6	69,7	58,8	58,5	60,4	66,3	61,2

F. Fondi di garanzia* per mitigare le garanzie sui finanziamenti bancari (es. Fondo Centrale di Garanzia)

Indice (scala 0-10)	6,7	7,1	6,4	6,7	6,5	7,2	6,6
Saldo %: positivi - negativi	43,3	52,9	35,1	46,8	39,9	57,0	41,7

Valori percentuali sul totale di riferimento	Totale	settore			classe di addetti		
		industria	com- mercio	servizi	da 1 a 5	da 6 a 15	da 16 a 49
2.10. Con riferimento ad una scala 1-5 quanto ritiene gravi i seguenti fattori di rischio per le imprese?							
A. Successione imprenditoriale e management dell'azienda							
Indice (scala 0-10)	5,2	5,1	5,4	5,0	5,3	5,0	4,9
Saldo %: positivi - negativi	0,0	-4,0	7,4	-7,9	1,3	-3,3	-12,7
B. Difficoltà di accesso al credito							
Indice (scala 0-10)	8,4	8,8	8,3	8,1	8,4	8,5	8,1
Saldo %: positivi - negativi	79,9	85,9	79,9	74,0	80,1	81,8	57,6
C. Carenze infrastrutturali e di comunicazione							
Indice (scala 0-10)	7,0	7,0	6,9	7,1	7,0	6,7	6,9
Saldo %: positivi - negativi	49,9	49,1	50,4	49,8	51,8	42,9	44,0
D. Carenze di reti di forniture e subforniture							
Indice (scala 0-10)	6,4	6,4	6,4	6,4	6,4	6,3	5,8
Saldo %: positivi - negativi	36,0	30,5	39,6	35,9	37,6	30,7	24,8
E. Burocrazia e gravosità degli adempimenti							
Indice (scala 0-10)	8,5	8,5	8,4	8,5	8,5	8,4	8,4
Saldo %: positivi - negativi	80,4	79,9	80,4	80,7	81,2	77,7	76,7
F. Scarsa rappresentanza delle organizzazioni di categoria							
Indice (scala 0-10)	6,4	6,4	6,6	6,2	6,6	6,0	6,3
Saldo %: positivi - negativi	34,7	32,9	41,1	26,7	39,3	18,4	23,3
G. Crescente stato di insolvenza della clientela							
Indice (scala 0-10)	8,0	8,3	8,0	7,7	7,9	8,1	8,6
Saldo %: positivi - negativi	68,1	73,2	68,1	63,2	67,3	69,7	79,7
H. Mancanza di una politica industriale mirata sulle piccole imprese							
Indice (scala 0-10)	8,4	8,6	8,4	8,1	8,4	8,4	7,3
Saldo %: positivi - negativi	78,9	81,6	81,8	72,1	80,4	75,2	59,9
I. Inadeguatezza della rete distributiva							
Indice (scala 0-10)	6,2	6,1	6,3	6,1	6,3	6,0	5,8
Saldo %: positivi - negativi	29,2	23,3	35,7	24,8	30,8	24,7	15,3
J. Pressione fiscale eccessiva							
Indice (scala 0-10)	9,4	9,5	9,4	9,3	9,4	9,4	9,0
Saldo %: positivi - negativi	93,1	94,1	93,2	92,0	93,6	92,5	84,7
K. Protrarsi della recessione							
Indice (scala 0-10)	9,0	9,1	8,9	8,8	8,9	9,2	8,4
Saldo %: positivi - negativi	86,9	87,9	87,5	85,2	86,7	89,1	74,8
2.11. Pensando ai prossimi due anni quanto ritiene probabile cessare la sua attività?							
Indice (scala 0-10)	3,2	3,1	3,4	3,0	3,3	3,0	1,5
Saldo %: positivi - negativi	-42,6	-42,5	-39,9	-47,0	-41,3	-44,1	-74,1

I rapporti come fornitori della PA: 2011-2013

Valori percentuali sul totale di riferimento	2011	2012	2013	media 2012-2013
<i>I rapporti come fornitori della PA</i>				
<i>Partecipazione a gare bandite dalla PA (negli ultimi 24 mesi)</i>				
Mai	81,6	83,2	82,2	83
Si, ma occasionalmente	11,5	11,0	10,9	11
Frequentemente / correntemente	6,9	5,8	6,9	6,3
<i>se non partecipa a gare Interesse a fornire prodotti/servizi alla PA</i>				
Si	28,5	19,7	14,7	17,2
No	71,5	80,3	85,3	82,8
<i>(in caso di non interesse a fornire prodotti/servizi alla PA)</i>				
<i>Motivo del non interesse alla partecipazione a gare</i>				
Non tratta prodotti/servizi di interesse per la PA (settore non attinente)	...	65,3	55,7	60,4
Per l'eccessivo onere (costi) e la progressiva riduzione dei margini	...	5,6	3,3	4,5
Per la complessità dell'investimento iniziale, le procedure macchinose/ le	...	3,5	4,0	3,8
Per il timore dei ritardati termini di pagamento delle PA	...	11,1	9,1	10,1
Per altra scelta (strategia) di mercato	...	13,5	19,4	16,5
Sfiducia vs il mercato della P.A.	...	1,8	4,8	3,3
Difficoltà di relazione con il personale PA	...	0,9	0,6	0,8
Altro	...	1,3	3,2	2,3
Totale sfiduciati alla partecipazione al mercato PA	...	23,0	21,9	22,4
coefficiente di sbarramento alla partecipazione	...	31,6	33,9	32,7

Valori percentuali sul totale di riferimento	2011	2012	2013	media 2012-2013
<u>sezione dedicata a: Aggiudicatari di gare della PA</u>				
totale	18,4	16,8	17,8	17,3
<i>Con riferimento all'ultimo esercizio, quanto pesa (in percentuale) il cliente PA sul suo fatturato?</i>				
<i>peso % medio</i>	27,0	22,7	21,9	22,3
<i>stima peso intero sistema MPI (comprende anche chi non ha PA cliente)</i>	5,0	3,8	3,9	3,9
<u>I crediti nei confronti della PA e tempi di pagamento</u>				
<i>Crediti nei confronti della PA nell'ultimo anno</i>				
Mai	39,6	51,8	49,6	50,7
Si, ma occasionalmente	43,8	21,1	24,6	22,9
Frequentemente / correntemente	16,6	27,1	25,7	26,4
<i>Se ha avuto crediti nell'ultimo anno verso la PA</i>				
<i>Ordine di grandezza dei crediti</i>				
<i>stima grandezza complessiva (milioni di euro)</i>	9.785	7.330	7.552	7.441
<i>grandezza media</i>	97.023	99.664	92.976	96.320
<i>grandezza media delle imprese del mercato PA</i>	58.643	48.020	46.829	47.425
<i>grandezza media per tutte le PMI</i>	10.782	8.076	8.321	8.198
<i>Incidenza % stimata sul fatturato PA</i>				
fino al 5%	11,1	15,7	26,8	21,5
dal 5 al 10%	10,3	14,4	12,7	13,5
dal 10 al 25%	10,0	22,9	15,7	19,1
dal 25 al 50%	14,8	2,5	20,8	12,1
dal 50 al 75%	6,0	4,4	7,4	6,0
oltre il 75%	7,2	17,7	8,5	12,9
Non indicato	40,6	22,4	8,1	14,9
<i>incidenza % media</i>	27,5	31,2	26,7	29,0
<i>Stima incidenza % crediti PA su fatturato</i>				
<i>incidenza % media su insieme imprese fornitori PA</i>	14,6	15,0	13,5	14,3
<i>incidenza % media su intero sistema MPI</i>	4,3	2,5	2,4	2,5
<i>Ritardo medio con il quale tali crediti sono stati saldati dalla PA</i>				
fino a 30gg	8,3	8,2	9,4	8,8
dal 30 a 60gg	13,4	9,9	17,8	14,0
da 60 a 90gg	14,7	16,9	14,4	15,6
da 90 a 180gg	31,9	24,2	26,6	25,4
da 180 a 365gg	17,2	16,0	22,5	19,4
oltre 365gg	2,3	11,5	5,4	8,3
Non indicato	12,2	13,4	3,8	8,4
<i>ritardo medio</i>	162,2	196,4	205,1	200,7

Valori percentuali sul totale di riferimento	2011	2012	2013	media 2012-2013
se partecipa a gare Conosce la nuova procedura "Avcpass"* dell'Autorità di Vigilanza** per la trasm				
Si			24,1	
No			75,9	
Se si, la ritiene (più di una risposta):				
uno strumento efficace che consentirà di semplificare le procedure di			47,1	
un ulteriore aggravio procedurale			31,4	
uno strumento efficace ma ad oggi complesso che obbligherà ad investire			24,6	
se partecipa a gare, Conosce la direttiva europea sul ritardo dei pagamenti che impone alla PA di paga				
Si			83,9	
No			16,1	
Se si, in una scala da 1 a 5, quanto ritiene efficace l'applicazione ?				
Indice (scala 0-10)			4,6	
Saldo %: positivi - negativi			-11,8	
se partecipa a gare Come valuta il recente decreto del Governo "sblocca pagamenti" che dovrebbe cons				
Positivamente: darà una boccata di ossigeno alle imprese			68,1	
Negativamente: le modalità e i tempi di accesso sono tali da non tener conto della situazione particolare delle piccole e medie imprese			5,2	
Negativamente: il provvedimento serve principalmente alle medie e grandi imprese del settore delle costruzioni			12,3	
Non so / non risponde			14,3	
Come valuta il recente decreto del Governo "sblocca pagamenti" che dovrebbe consentire di restituire				
Positivamente: darà una boccata di ossigeno alle imprese			59,9	
Negativamente: le modalità e i tempi di accesso sono tali da non tener conto della situazione particolare delle piccole e medie imprese			6,9	
Negativamente: il provvedimento serve principalmente alle medie e grandi imprese del settore delle costruzioni			6,0	
Non so / non risponde			27,1	

Valori percentuali sul totale di riferimento	2011	2012	2013	media 2012-2013
Consip				
Ha mai sentito parlare di Consip?				
Si, conosco bene la materia	5,6	4,4	6,2	5,3
Si, ne ho sentito parlare	17,3	16,6	16,8	16,7
Totale conosce Consip	22,9	21,0	23,1	22,0
No	77,1	79,0	76,9	78,0
se partecipa a gare Ha mai sentito parlare di Consip?				
Si, conosco bene la materia		14,9	26,5	20,9
Si, ne ho sentito parlare		24,7	32,5	28,7
Totale conosce Consip		39,6	59,0	49,6
No		60,4	41,0	50,4
<i>(in caso di conoscenza di Consip)</i>				
Come ne è venuto a conoscenza? Attraverso quali canali?				
Giornali (riviste, quotidiani)		49,4	39,1	44,0
Il sito internet www.acquistinretepa.it		17,3	22,7	20,1
Personale di Consip		3,6	4,7	4,2
Call center di Consip		1,0	1,0	1,0
Lettura dei decreti ministeriali/gazzette ufficiali/bandi di gara		4,7	4,1	4,4
Giornali specializzati di categoria (il giornale della propria associazione di categoria)		6,8	5,8	6,3
Social network (Facebook, LinkedIn, ecc)		1,1	0,7	0,9
Indicazioni da parte della propria banca		3,2	0,4	1,7
Sportello informativo presso un qualche ente della PA		5,6	6,9	6,3
Indicazione da parte delle Pubbliche Amministrazioni che hanno indirizzato a Consip l'az		5,3	7,8	6,6
Informazione da Centri Servizi		3,5	2,7	3,1
Eventi/Forum/Seminari/Fiere		5,8	5,8	5,8
Il sito internet di Consip (www.consip.it)		4,3	8,4	6,4
Il sito internet del Mef (www.mef.gov.it)		0,0	0,5	0,3
Altro (specificare)		16,1	21,0	18,6
<i>(in caso di conoscenza di Consip)</i>				
E' a conoscenza dei seguenti strumenti messi a disposizione da Consip all'interno all'interno del programma di razionalizzazione della spesa dellaPA?				
MEPA				
Si		26,9	37,5	32,4
No		73,1	62,5	67,6
Convenzioni				
Si		28,7	26,4	27,5
No		71,3	73,6	72,5
Gare Telematiche				
Si		38,1	34,8	36,4
No		61,9	65,2	63,6
Accordi quadro				
Si		19,7	20,4	20,1
No		80,3	79,6	79,9
Altro				
Si		10,3	4,3	7,1
No		89,7	95,7	92,9
Nessuno di tali strumenti		0,0	49,4	0,0

Valori percentuali sul totale di riferimento	2011	2012	2013	media 2012-2013
<i>(in caso di conoscenza di Consip)</i>				
Avete mai valutato l'opportunità di lavorare per la PA tramite Consip?				
Si ed abbiamo ritenuto opportuno non utilizzare questo canale	6,0	2,8	14,2	8,7
Si e desidereremmo utilizzare questo canale	1,0	5,7	3,6	5
Si ma pur desiderando utilizzare questo canale non ci siamo riusciti	3,6	4,5	4,0	4
Partecipiamo alle iniziative Consip	6,3	7,8	12,8	10
No	83,1	79,3	65,4	72
Per quale motivo non partecipate ancora alle iniziative Consip (risposta multipla)				
Troppo complesse le procedure		49,9	47,4	48,3
Personale insufficiente per seguire le iniziative di Consip		19,4	8,3	12,2
Troppo elevati i costi per partecipare alle iniziative di Consip		45,8	18,2	27,9
Struttura è inadeguata		11,3	7,4	8,8
Abbiamo partecipato ma non siamo riusciti ad aggiudicarci la gara		13,6	7,5	9,6
Riteniamo estremamente complesse le procedure di negoziazione		53,8	18,2	30,7
Scarsa trasparenza		43,7	12,5	23,4
Utilizziamo altri strumenti per lavorare con la PA		27,2	17,1	20,6
Non abbiamo bisogno di mediatori per lavorare con la PA		15,1	8,2	10,6
Non tratta prodotti/servizi di interesse per la PA		18,6	9,2	12,5
Altre motivazioni		19,3	7,7	11,8
(se conosce Mepa) E' abilitato al Mercato Elettronico della PA?				
Si		16,3	25,7	22,0
No		83,7	74,3	78,0
(se è abilitato) Quanto ritiene vantaggioso il mercato elettronico rispetto alla tutela dei principi di trasparenza e alla regolarità del mercato?				
Indice (scala 0-10)		6,7	4,3	5,0
Saldo %: positivi - negativi		51,9	-20,1	1,0
E' interessato a ricevere materiale informativo su Consip?				
Si	27,9	12,5	9,6	11,0
No	64,8	82,8	84,4	83,6
Non indicato	7,3	4,7	6,0	5,4
Ritiene che Consip e le centrali di committenza in generale cui la recente normativa sta dando particolare impulso, rappresentino anche indirettamente in particolare per le Micro Piccole Imprese:				
una opportunità concreta di radicamento nel mercato;			32,1	
uno strumento che favorirà le imprese più grandi e costituirà dunque un ulteriore ostacolo all'ingresso nel mercato			15,8	
non condizionino l'accesso al mercato da parte delle MicP imprese			52,0	
se partecipano a gare Ritiene che Consip e le centrali di committenza in generale cui la recente normativa sta dando particolare impulso, rappresentino anche indirettamente in particolare per le Micro Piccole Imprese:				
una opportunità concreta di radicamento nel mercato;			31,3	
uno strumento che favorirà le imprese più grandi e costituirà dunque un ulteriore ostacolo all'ingresso nel mercato			16,9	
non condizionino l'accesso al mercato da parte delle MicP imprese			51,8	

BIBLIOGRAFIA

- Abravanel R., D'Agnesse L. (2010), *Regole*, Garzanti, Milano.
- Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici di lavori, forniture e servizi (2013), *Relazione annuale 2012*, Roma, luglio.
- Banca d'Italia (2013), *Bollettino Economico* n. 74, ottobre.
- Banca d'Italia (2013), *Considerazioni finali del Governatore sul 2012*, maggio.
- Banca Mondiale (2012), *Doing Business*.
- Censis-Confcommercio (2006), *L'impresa di fare impresa*, novembre.
- Centro Studi Unioncamere (2003), *Rilevazione della soddisfazione delle imprese verso la PA*, Roma.
- CGIA di Mestre (2007), *I costi della burocrazia, An executive summary of the SCM method*, Venezia.
- CNEL (2007), *Competitività delle piccole e medie imprese: ostacoli legislativi e burocratici allo sviluppo e ostacoli all'internazionalizzazione. Osservazioni e proposte*, Roma.
- Commissione delle Comunità Europee (2005), *Better regulation executive "Measuring Administrative Costs: UK Standard Cost"*.
- Commissione delle Comunità Europee (2005), *Un metodo comune in ambito EU per la valutazione dei costi amministrativi imposti dalla legislazione*, COM(2005)518.
- Commissione delle Comunità Europee (2006), Comunicazione della Commissione al Consiglio, al Parlamento europeo, al Comitato Economico e Sociale europeo e al Comitato delle Regioni (COM/2006)689), *Esame strategico del programma per legiferare meglio nell'Unione Europea*.
- Commissione delle Comunità Europee (2006), Documento di lavoro della Commissione, *Misurazione dei costi amministrativi e riduzione degli oneri amministrativi nell'Unione Europea* (COM(2006)689 definitivo) (COM(2006)690 definitivo).
- Commissione delle Comunità Europee (2006), Documento di lavoro della Commissione (COM(2006)691), *Misurazione dei costi amministrativi e riduzione degli oneri amministrativi nell'Unione Europea*.
- Commissione delle Comunità Europee (2007), Comunicazione della Commissione al Consiglio, al Parlamento Europeo, al Comitato Economico e Sociale Euro-

peo e al Comitato delle Regioni, *Programma d'azione per la riduzione degli oneri amministrativi nell'Unione Europea* (SEC(2007)84) (SEC(2007)85).

Commissione delle Comunità Europee (2007), Comunicazione della Commissione al Consiglio, al Parlamento Europeo, al Comitato Economico e Sociale Europeo e al Comitato delle Regioni (COM(2007)23 definitivo), *Programma d'azione per la riduzione degli oneri amministrativi nell'Unione Europea* (SEC(2007)84) (SEC(2007)85).

Commissione delle Comunità Europee (2007), *Model to reduce the disproportionate regulatory burden on SMEs*, Report of the Export Group.

Commissione delle Comunità Europee (2007), *Programma d'azione per la riduzione degli oneri amministrativi dell'Unione Europea*, COM(2007)23.

Commissione delle Comunità Europee (2008), Comunicazione della Commissione al Consiglio, al Parlamento Europeo, al Comitato Economico e Sociale Europeo e al Comitato delle Regioni, *Una corsia preferenziale per la piccola impresa, Alla ricerca di un nuovo quadro fondamentale per la piccola impresa (un "Small Business Act" per l'Europa)* (COM(2008) 394 definitivo).

Commissione delle Comunità Europee (2009) Comunicazione della Commissione al Consiglio e al Parlamento Europeo, *Action Programme for Reducing Administrative Burdens in the EU Sectoral Reduction Plans and 2009 Actions* (COM(2009) 544 definitivo).

Commissione delle Comunità Europee (2009), *European SMEs under pressure - Annual Report on UE small and medium-sized enterprises*.

Commissione delle Comunità Europee (2009), *Internal market Scorebord*, luglio.

Commissione delle Comunità Europee (2009), *Reducing Administrative Burden in the European Union Annex to the 3rd Strategic Review on Better Regulation* (COM(2009)15 final) (COM(2009)17 final).

Commissione delle Comunità Europee (2010) *Evaluation of SMES' access to public procurement in the UE*, final Report, settembre.

Commissione delle Comunità Europee (2010), *Action Programme for Reducing Administrative Burdens in the EU*.

Commissione delle Comunità Europee (2010), Comunicazione della Commissione al Consiglio e al Parlamento Europeo, *Smart Regulation in European Union*, (COM(2010)543/3).

Commissione delle Comunità Europee (2010), *Evaluation of the 2004 action plan for electronic public procurement* (SEC(2010)1214 final).

Commissione delle Comunità Europee (2010); *Una strategia per una crescita intelligente, sostenibile e inclusiva* (COM(2010)2020).

Commissione delle Comunità Europee (2011), *Libro Verde sulla modernizzazione della politica dell'UE in materia di appalti pubblici per una maggiore efficienza del mercato europeo degli appalti* (COM(2011)15).

Commissione delle Comunità Europee (2011), *Review of the Small Business Act for Europe* (COM(2011)78 final).

Commissione delle Comunità Europee, Eurobarometro (2007), *Observatory of European SMES*: novembre 2006-gennaio 2007.

Commissione delle Comunità Europee, Eurobarometro (2010), *SMEs Observatory Survey*, maggio 2007.

- Commissione delle Comunità Europee, *Regulatory Fitness and Performance (REFIT): Results and Next Steps* – (COM(2013) 685final, ottobre 2013.
- Confartigianato (2010), *Alla ricerca del PIL perduto*, Roma.
- Corte dei Conti (2013), *Rapporto sul coordinamento della finanza pubblica*.
- Deutsche Bank (2010), *e-Invoicing Final steps of efficient invoicing process*, maggio.
- Di Vico D. (2010), *Piccoli. La pancia del Paese*, Marsilio, Venezia.
- Draghi M. (2011), Intervento del Governatore della Banca d'Italia al 17° Congresso AIAF-ASSIOM FOREX, 26 febbraio.
- Draghi M. (2011), *L'Italia e l'economia internazionale, 1861-2011*, Intervento d'apertura del Governatore della Banca d'Italia al Convegno internazionale per le Celebrazioni del 150° dell'Unità d'Italia, Palazzo Koch, Roma, 12 ottobre.
- Eurochambres (2009), *Counting the Cost of EU Regulation to Business*, marzo.
- Fondazione Nord Est (2007), *L'Italia delle Imprese. Rapporto 2007*, Quaderni FNE, Collana Ricerche, n. 41.
- Formez (2008), *La riduzione degli oneri amministrativi nelle Regioni, sistemi di analisi e valutazione*, maggio.
- Giommi A., Pratesi M., Rocco E. (2007), *Non parametric Estimation of Individual Contact and Response Probabilities in CATI Surveys* – scuola della SIS: “Teoria e pratica delle indagini campionarie” – Milano, luglio.
- Istat (2010), *Rapporto annuale sulla situazione del Paese*, Roma, maggio.
- Ministero dello Sviluppo Economico, Dipartimento per l'Impresa e l'internazionalizzazione, Direzione Generale PMI e enti cooperativi (2010), *Small Business Act, le iniziative a sostegno delle PMI in Italia e in Europa*, Rapporto 2010.
- Ministero dello Sviluppo Economico, Dipartimento per l'Impresa e l'internazionalizzazione, Direzione Generale PMI e enti cooperativi (2010), *Small Business Act, le iniziative a sostegno delle PMI in Italia e in Europa*, Rapporto 2010.
- Ministero per la Pubblica Amministrazione e Innovazione, Dipartimento Funzione Pubblica (2012), *Piano di semplificazione amministrativa 2010-2012*.
- OECD (2003), *From red tape to smart tape: administrative simplification in OECD countries*, Paris.
- OECD (2006), *Cutting red tape: national strategies for administrative simplification*, OECD Publishing, Paris.
- OECD (2007), *Comparing Administrative Burdens across countries*, OECD Publishing, Paris.
- OECD (2009), *Doing Business 2010*, Washington.
- Presidenza del Consiglio, Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione; Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali (2008), “Un taglio ai costi della burocrazia”, *Primi risultati del programma di misurazione e riduzione degli oneri*, Roma, 5 agosto.
- Presidenza del Consiglio, Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione (2010), *La semplificazione amministrativa delle imprese*, dicembre.
- Promo P.A. Fondazione (2006), *I Rapporto Nazionale sulla soddisfazione delle Piccole e Microimprese nei confronti della PA*, ISS.

- Promo P.A. Fondazione (2007), *II Rapporto Nazionale sulla soddisfazione delle Piccole e Microimprese nei confronti della PA*, ISS.
- Promo P.A. Fondazione (2008), *III Rapporto Nazionale sulla soddisfazione delle piccole e microimprese nei confronti della PA*, ISS.
- Promo P.A. Fondazione (2009), *IV Rapporto Nazionale sulla soddisfazione delle piccole e microimprese nei confronti della PA*, FrancoAngeli, Milano.
- Promo P.A. Fondazione (2010), *Imprese e burocrazia – Come le micro e piccole imprese giudicano la PA – V Rapporto Nazionale*, FrancoAngeli, Milano.
- Promo P.A. Fondazione (2011), *Imprese e burocrazia – Come le micro e piccole imprese giudicano la PA – VI Rapporto Nazionale*, FrancoAngeli, Milano.
- Promo P.A. Fondazione (2012), *Come acquista la PA – ottobre 2012 – III Rapporto nazionale*.
- Promo P.A. Fondazione (2012), *Come appalta la PA – marzo 2013 – I Rapporto nazionale*.
- Promo P.A. Fondazione (2012), *Imprese e burocrazia – Come le micro e piccole imprese giudicano la PA – VII Rapporto Nazionale*, FrancoAngeli, Milano.
- Promo P.A. Fondazione (2012), *Spending Review. Scenari, testimonianze e proposte sulla razionalizzazione dei costi di approvvigionamento della Pubblica Amministrazione – novembre 2012*
- Promo P.A. Fondazione e Ministero dello Sviluppo Economico (2011), *Linee guida per la valutazione della qualità dei bandi nel settore dei beni culturali*.
- Retecamere (2008), *Rapporto E-Gov.Impresa*, Roma, giugno.
- Sangalli C. (2012), *Relazione di apertura all'Assemblea della Confcommercio 2012*, giugno.
- Sapelli G. (2013), *Elogio della Piccola Impresa*, il Mulino, Bologna.
- Unicredit Banca (2004; 2005-2006; 2006-2007), *Rapporto Unicredit Banca sulle Piccole Imprese*.
- Unioncamere Lombardia, Consorzio camerale per il credito e la finanza (2009), *Il sistema de Confidi lombardi e il ruolo delle Camere di Commercio a sostegno delle imprese*, Milano, novembre.
- Unioncamere Lombardia, Regione Lombardia (2010), *Small Business Act – Proposte, Iniziative e progetti per le Micro e Piccole Imprese*, Milano, settembre.
- Unioncamere Nazionale (2006), *La soddisfazione delle imprese per i servizi resi dalla PA*, Roma.
- Unioncamere Nazionale (2009), *Indagine sul livello di soddisfazione percepito dalle imprese nei propri rapporti con gli uffici della Pubblica Amministrazione*, Roma.
- United Nations (2008), *E-Government Survey 2008, From E-Government to Connected Governance*, New York.