

LA SODDISFAZIONE DELLE PICCOLE E MICRO IMPRESE NEI CONFRONTI DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Quarto Rapporto Nazionale - Anno 2009

**a cura di
Ioletta Pannocchia**

Prefazione di Marcello Clarich

FrancoAngeli

A cura di:



Con il patrocinio e la collaborazione di:



**LA SODDISFAZIONE DELLE PICCOLE E
MICRO IMPRESE NEI CONFRONTI DELLA
PUBBLICA AMMINISTRAZIONE**

2009

Quarto Rapporto Nazionale

A cura di



PROMO P.A.
FONDAZIONE

RICERCA, ALTA FORMAZIONE E PROGETTI
PER LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Associata all'European Foundation Centre
e al Groupe Européen d'Administration Publique

INDICE

OUTLOOK 2009	10
PRINCIPALI NOVITÀ 2009	11
I COSTI DELLA GIUSTIZIA	11
ABBANDONO DEI CREDITI INCERTI PER SFIDUCIA NEI MODI E TEMPI DELLA GIUSTIZIA	12
QUANTIFICAZIONE DEI CREDITI ABBANDONATI.....	13
CONOSCENZA E FRUIZIONE DEL SERVIZIO DI CONCILIAZIONE DELLE CC.I.AA ...	14
GIUDIZIO DI IMPORTANZA DEL SERVIZIO DI CONCILIAZIONE DELLE CC.I.AA ...	14
IL SISTEMA DEI CONFIDI	15
CONOSCENZA DI CONFIDI.....	15
VALUTAZIONE DI EFFICACIA DI CONFIDI.....	15
“FARE BUSINESS IN ITALIA”	16
RANKING DELLA QUALITÀ	16
LA MAPPA DELLA QUALITÀ E DEL COSTO.....	17
RANKING DELLA COMPETITIVITÀ	18
RAFFRONTI 2006/2009	18
IL RAPPORTO CON LA BUROCRAZIA.....	18
GRADO DI SODDISFAZIONE (SCALA 0/10) SULL’OPERATO COMPLESSIVO DELLA PA; RAFFRONTO 2006-2009 GEOREFERENZIATO.....	19
VALUTAZIONE SULLA VARIAZIONE (INDICE DI TENDENZA -5/+5) DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DELLA PA NEL TRIENNIO TRASCORSO; RAFFRONTO 2006-2009 GEOREFERENZIATO.....	19
ANDAMENTI DEGLI INDICI DI TENDENZA “SUD” E “RESTO ITALIA” SULLA VARIAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI NEL TRIENNIO TRASCORSO; PERIODO 2006-2009	20
ASPETTATIVE (INDICE DI TENDENZA -5/+5) SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI DELLA PA PER IL PROSSIMO TRIENNIO, RAFFRONTO 2006-2009 GEOREFERENZIATO	20
ANDAMENTI DEGLI INDICI DI TENDENZA SULLE ASPETTATIVE IN MERITO ALLA QUALITÀ DEI SERVIZI NEL PROSSIMO TRIENNIO; PERIODO 2006-2009, SUD E ITALIA.....	21
ENTE O UFFICIO IL CUI OPERATO SI È DISTINTO PER CARATTERISTICHE DI OTTIMALITÀ; RAFFRONTO 2006/2009	22
GRADIMENTO COMPLESSIVO DELLA PA ED OTTIMALITÀ DI (ALCUNI) ENTI.....	22
IL COSTO DELLA BUROCRAZIA	22
GIORNATE/UOMO DEDICATE AGLI ADEMPIMENTI AMMINISTRATIVI, TREND 2006- 2009	23
COSTO MEDIO PER L’OPERA DI CONSULENTI ESTERNI: ANDAMENTI ITALIA E MACROAREE.....	24

ANDAMENTO DELL'INCIDENZA DELL'ONERE DA PA SUL FATTURATO, TREND 2006-2009	24
EFFICIENCY GAP E SCACCHIERE DELLE PRIORITÀ	25
EFFICIENCY GAP, RANKING 2006/2009	25
LO SCACCHIERE DELLE PRIORITÀ 2009	27
CONCLUSIONI	27
STRATEGIE MESSE IN ATTO DALL'IMPRESA IN RISPOSTA ALLA CRISI ECONOMICA E FINANZIARIA	28
1 - MISURARE L'IMPATTO DELLA PA	30
1.1 - IL COSTO DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	31
GRAF. 1.1.1 - GIORNATE/UOMO DEDICATE AGLI ADEMPIMENTI AMMINISTRATIVI, TREND 2006-2009	32
GRAF. 1.1.2 - GIORNATE/UOMO DEDICATE AGLI ADEMPIMENTI AMMINISTRATIVI, TREND PER MACROSETTORI 2006-2009	33
TAB. 1.1.1 - GIORNATE/UOMO DEDICATE AGLI ADEMPIMENTI AMMINISTRATIVI, RAFFRONTO 2006-2009, PER CLASSI DI ADDETTI E Δ DELLE PERCENTUALI SULLA MEDIANA DELLE GG/U DISPONIBILI NELL'ANNO.	33
GRAF. 1.1.2 - COSTO MEDIO PER L'OPERA DI CONSULENTI ESTERNI: ANDAMENTI ITALIA E MACROAREE.	35
GRAF. 1.1.3 - "SCHEMA DI LETTURA" DEL DATO SULL'INCIDENZA PERCENTUALE DELL'ONERE DA PA SUI FATTURATI.....	36
GRAF. 1.1.4 - ANDAMENTO DELL'INCIDENZA DELL'ONERE DA PA SUL FATTURATO, TREND 2006-2009.....	37
TAB. 1.1.2 - ONERE DA PA 2008/2009 PER L'INDUSTRIA.....	38
TAB. 1.1.3 - ONERE DA PA 2008/2009 PER L'INDUSTRIA.....	38
TAB. 1.1.4 - GIUDIZIO SULLA VARIAZIONE NEL TRIENNIO DELL'INCIDENZA DEI COSTI AMMINISTRATIVI, RAFFRONTO 2008/2009	39
TAB. 1.1.5 - MOTIVO DELLA VARIAZIONE DELL'INCIDENZA DEI COSTI AMMINISTRATIVI, RAFFRONTO 2008/2009.....	40
1.1.1 - FOCUS: STANDARD COST MODEL	40
TAB. 1.1.6 - AZIENDE CHE HANNO SOSTENUTO COSTI STRAORDINARI SOSTENUTI PER ADEGUARSI A NUOVE DISPOSIZIONI NORMATIVE	41
GRAF. 1.1.5 - AZIENDE CHE HANNO SOSTENUTO COSTI STRAORDINARI SOSTENUTI PER ADEGUARSI A NUOVE DISPOSIZIONI NORMATIVE; RAFFRONTO 2008/2009, PER CLASSI DI DIPENDENTI	43
TAB. 1.1.7 - MOTIVI ALLA BASE DELL'AUMENTO DEI COSTI	44
TAB. 1.1.8 - GRADO DI PESANTEZZA (SCALA 0/10) DEGLI OBBLIGHI AMMINISTRATIVI; RAFFRONTO 2008/2009.....	45
TAB. 1.1.9 - STIMA DELLA GRAVOSITÀ (SCALA 0/10) DI CIASCUNA FASE DELL'ADEMPIMENTO ALL'OBBLIGO AMMINISTRATIVO; RAFFRONTO 2008/2009..	45

TAB. 1.1.10 - INTERVENTO PRIORITARIO PER LA RIDUZIONE DEL CARICO DEGLI OBBLIGHI AMMINISTRATIVI; RAFFRONTO 2008/2009	46
1.1.2 - I COSTI AMMINISTRATIVI DELLA GIUSTIZIA - CENNO E RIMANDO.....	47
TAB. 1.1.11 - ABBANDONO DEI CREDITI INCERTI PER SFIDUCIA NEI MODI E TEMPI DELLA GIUSTIZIA.....	48
GRAF. 1.1.6 - RAPPRESENTAZIONE GRAFICA: LA "PIRAMIDE DELLA QUALITÀ" DEL CREDITO COMMERCIALE.....	49
GRAF. 1.1.7 - QUANTIFICAZIONE DEI CREDITI ABBANDONATI.....	50
1.2 - LA QUALITÀ DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	52
TAB. 1.2.1 - GRADO DI SODDISFAZIONE (SCALA 0/10) SULL'OPERATO COMPLESSIVO DELLA PA; RAFFRONTO 2006-2009 GEOREFERENZIATO	52
GRAF. 1.2.1 - GRADO DI SODDISFAZIONE COMPLESSIVO, SALDI PERCENTUALI POSITIVI/NEGATIVI.....	53
TAB. 1.2.2 - VALUTAZIONE SULLA VARIAZIONE (INDICE DI TENDENZA -5/+5) DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DELLA PA NEL TRIENNIO TRASCORSO; RAFFRONTO 2006-2009 GEOREFERENZIATO.....	54
GRAF. 1.2.2 - ANDAMENTI DEGLI INDICI DI TENDENZA SULLA VARIAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI NEL TRIENNIO TRASCORSO; PERIODO 2006-2009 GEOREFERENZIATI	55
TAB. 1.2.3 - ASPETTATIVE (INDICE DI TENDENZA -5/+5) SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI DELLA PA PER IL PROSSIMO TRIENNIO, RAFFRONTO 2006-2009 GEOREFERENZIATO.....	55
GRAF. 1.2.3 - ANDAMENTI DEGLI INDICI DI TENDENZA SULLE ASPETTATIVE IN MERITO ALLA QUALITÀ DEI SERVIZI NEL PROSSIMO TRIENNIO; PERIODO 2006-2009, SUD E ITALIA.....	56
GRAF. 1.2.4 - PESO DEGLI ENTI SUL GIUDIZIO COMPLESSIVO SULLA PA.....	57
TAB. 1.2.4 - ENTE O UFFICIO AL QUALE L'IMPRESA SI È RIVOLTA NEGLI ULTIMI DODICI MESI.....	58
1.3 - IL GRADIMENTO DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI.....	59
TAB. 1.3.1 - ENTE O UFFICIO IL CUI OPERATO SI È DISTINTO PER CARATTERISTICHE DI OTTIMALITÀ; RAFFRONTO 2006/2009:PERCENTUALE SUL TOTALE DELLE INDICAZIONI FORNITE	59
GRAF. 1.3.1 - GRADIMENTO COMPLESSIVO DELLA PA ED OTTIMALITÀ DI (ALCUNI) ENTI	60
TAB. 1.3.2 - SEGNALAZIONI DI OTTIMALITÀ DI ENTI O UFFICI SUL TOTALE CONTATTI DIRETTI NELL'ULTIMO ANNO: PERCENTUALE SUL TOTALE CONTATTI NELL'ULTIMO ANNO VERSO LO STESSO ENTE.	61
GRAF. 1.3.2 - SEGNALAZIONI DI OTTIMALITÀ SUL TOTALE CONTATTI DIRETTI; ANDAMENTO NEL QUADRIENNIO.....	61
1.4 - L'EFFICIENZA E L'EFFICACIA DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	62
TAB. 1.4.1 - GRADO DI IMPORTANZA E DI SODDISFAZIONE ATTRIBUITI NELLA DEFINIZIONE DI UN RAPPORTO OTTIMALE TRA UTENTE E PUBBLICA AMMINISTRAZIONE; DATI 2009: INDICI IN SCALA 0-10	63

1.4.1 - EFFICIENCY GAP.....	66
TAB. 1.4.2 - EFFICIENCY GAP, RANKING 2006/2009	67
TAB. 1.4.3 - DETERIORAMENTO DELL'EFFICIENCY GAP, 2006/2009	68
1.4.2 - LO SCACCHIERE DELLE PRIORITÀ.....	69
GRAF. 1.4.3 - LO SCACCHIERE DELLE PRIORITÀ 2009	69
1.4.3 - UNA RIPROVA	69
2 - LA PA COME MOTORE DI SVILUPPO	71
2.1 - LA SEMPLIFICAZIONE	72
2.1.1 - L'E-GOVERNMENT	72
TAB. 2.1.1 - INNOVAZIONE TECNOLOGICA IN AZIENDA: SITO INTERNET.....	73
TAB. 2.1.2 - INNOVAZIONE TECNOLOGICA IN AZIENDA: SITO DI E-COMMERCE ...	73
TAB. 2.1.3 - INNOVAZIONE TECNOLOGICA IN AZIENDA: FIRMA DIGITALE	73
TAB. 2.1.4 - INNOVAZIONE TECNOLOGICA IN AZIENDA: POSTA CERTIFICATA.....	74
2.1.2 . IL SERVIZIO DI CONCILIAZIONE DELLE CAMERE DI COMMERCIO	74
GRAF. 2.1.1 - CONOSCENZA E FRUIZIONE DEL SERVIZIO DI CONCILIAZIONE DELLE CC.I.AA	75
GRAF. 2.1.2 - GIUDIZIO DI IMPORTANZA DEL SERVIZIO DI CONCILIAZIONE DELLE CC.I.AA	76
TAB. 2.1.5 - IMPORTANZA DEL SERVIZIO DI CONCILIAZIONE DELLE CC.I.AA. - RAFFRONTO POSITIVI/NEGATIVI.....	76
GRAF. 2.1.3 - GRADO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO DI CONCILIAZIONE DELLE CC.I.AA	77
2.2 - LA PA A SUPPORTO DELL'ECONOMIA DI MERCATO	78
2.2.1 - LA CRISI ED I TESSUTI PRODUTTIVI LOCALI	78
GRAF. 2.2.1 - INTENSITÀ DEGLI EFFETTI DELLA CRISI ECONOMICA E FINANZIARIA	78
GRAF. 2.2.2 - EFFETTI DELLA CRISI ECONOMICA E FINANZIARIA; DISTRIBUZIONE GEOREFERENZIATA	79
GRAF. 2.2.3 - CONSEGUENZE DELLA CRISI ECONOMICA E FINANZIARIA	80
TAB. 2.2.1 - STRATEGIE MESSE IN ATTO DALL'IMPRESA IN RISPOSTA ALLA CRISI ECONOMICA E FINANZIARIA	81
GRAF. 2.2.4 -IMPORTANZA DEGLI INTERVENTI "ANTI CRISI" (INDICE SU SCALA 0- 10)	83
IL SISTEMA DEI CONFIDI.....	84
TAB. 2.2.2 - CONOSCENZA DI CONFIDI	85
TAB. 2.2.3 - CONOSCENZA DI CONFIDI, GEOREFERENZIATA	85
GRAF. 2.2.5 - VALUTAZIONE DELL' EFFICACIA DI CONFIDI	86
TAB. 2.2.4 - VALUTAZIONE DI EFFICACIA DI CONFIDI, GEOREFERENZIATA.....	86
2.2.2 - FARE BUSINESS IN ITALIA	87
LA COMPOSIZIONE DEL SUPER-INDICE	87
TAB. 2.2.5 - PANIERE DEL SUPER-INDICE	89

L'INDICE DELLA QUALITÀ	90
TAB. 2.2.6 - RANKING DELLA QUALITÀ.....	90
LA MAPPA DELLA QUALITÀ E DEL COSTO.....	90
TAB. 2.2.7 - QUALITÀ E COSTI	91
GRAF. 2.2.6 - LA MAPPA DELLA QUALITÀ E DEL COSTO	92
TAB. 2.2.8 - RANKING COSTO PER UNITÀ DI QUALITÀ	93
FARE BUSINESS: IL SUPER-INDICE DELLA COMPETITIVITÀ.....	94
TAB. 2.2.9 - RANKING DELLA COMPETITIVITÀ	95
3 - IL MERCATO DELLA PA.....	96
3.1 - LA PA COME MERCATO PER LE PICCOLE E MICRO IMPRESE	96
TAB. 3.1.1 - PARTECIPAZIONE A GARE BANDITE DALLA PA NEGLI ULTIMI 24 MESI; RAFFRONTO 2007/2009.....	96
TAB. 3.1.2 - EVENTUALE INTERESSE A FORNIRE PRODOTTI/SERVIZI ALLA PA; RAFFRONTO 2007/2009 (PERCENTUALE SUL TOTALE DELLE AZIENDE CHE NON HANNO PARTECIPATO A GARE)	97
TAB. 3.1.3 - MOTIVO DEL NON INTERESSE ALLA PARTECIPAZIONE ALLE GARE PUBBLICHE; RAFFRONTO 2007/2009 (PERCENTUALE SUL TOTALE DELLE AZIENDE CHE NON HANNO PARTECIPATO A GARE)	98
GRAF. 3.1.1 - AZIENDE FORNITRICI/POTENZIALI, "SCORAGGIATE" E "DISINTERESSATE" ALLA PA; RAFFRONTO 2008/2009	99
TAB. 3.1.4 - MARGINE DI ATTRATTIVITÀ DEL MERCATO DELLA PA; RAFFRONTO 2008/2009	100
3.2 - L'AGGREGAZIONE DELLA DOMANDA PUBBLICA.....	101
TAB. 3.2.1 - CONOSCENZA DI CONSIP; RAFFRONTO 2007/2009	101
TAB. 3.2.2 - RAFFRONTO FRA LA PERCENTUALE DI CONOSCENZA DI CONSIP E LE PERCENTUALI DI AZIENDE INTERESSATE ALLA PA.....	101
GRAF. 3.2.1 - INDICI DI COPERTURA DELL'INFORMAZIONE SU CONSIP ED ESPANSIONE DELL'OFFERTA	102
TAB. 3.2.3 - CRESCITA PERCENTUALE 2007/2009 DELLA CONOSCENZA E CRESCITA PERCENTUALE 2007/2009 DEL "MERCATO" DI CONSIP.....	102
3.2.1 - LA PERCEZIONE DEL RUOLO DI CONSIP.....	103
GRAF. 3.2.2 - INTERESSE AD APPROFONDIRE L'INFORMAZIONE SU CONSIP	103
GRAF. 3.2.3 - PARTECIPAZIONE AL MEPA DELLE AZIENDE CHE CONOSCONO BENE CONSIP	104
GRAF. 3.2.3 - INTERESSE AL MEPA DELLE AZIENDE NON ABILITATE CHE CONOSCONO BENE CONSIP	104
TAB. 3.2.4 - GRADO DI PARTECIPAZIONE/INTERESSE A PARTECIPARE DELLE AZIENDE.....	105
GRAF. 3.2.4 - TREND 2007/2009 DEI GIUDIZI DI VALORE (SCALA 0/10) SULLE QUALITÀ DELL'IMMAGINE CONSIP.....	105

4 - NOTA METODOLOGICA	107
4.1 - IL CENTRO DI STATISTICA AZIENDALE	107
4.2 - IL PROGETTO D'INDAGINE: FINALITÀ, OBIETTIVI E CONTENUTI	108
4.2.1 - LA CUSTOMER SATISFACTION	109
4.2.2 - LE TECNICHE DI COSTRUZIONE DEGLI INDICATORI.....	111
4.3 - IL PIANO OPERATIVO E LA METODOLOGIA D'INDAGINE	112
4.3.1 - IL DISEGNO CAMPIONARIO.....	112
<i>Popolazione sotto inferenza e domini di studio.....</i>	112
<i>La popolazione obiettivo.....</i>	113
<i>La tecnica di campionamento.....</i>	114
<i>Numerosità del campione programmato.....</i>	116
<i>Liste, regole di sostituzione delle cadute e definizione del "panel"</i>	117
<i>Il campione effettivo</i>	118
4.3.2 - IL QUESTIONARIO ED I TEMI D'INDAGINE	120
4.3.3 - GLI STRUMENTI PER LA RILEVAZIONE E PER LA QUALITÀ DEI DATI.....	122
<i>Il CATI ed il sistema qualità.....</i>	122
<i>Alcuni riscontri sulla qualità della rilevazione.....</i>	123
4.3.4 - IL TRATTAMENTO DEI DATI E LA VALIDAZIONE DELL'ARCHIVIO INTERVISTE	124
4.4 - GUIDA ALL'INTERPRETAZIONE DEGLI INDICI ED ALLA LETTURA DEI RISULTATI	124
4.4.1 - IL PIANO DI SPOGLIO.....	125
4.4.2 - GLI INDICI.....	125
5 - IL QUESTIONARIO.....	128
PRESENTAZIONE.....	129
1. ANAGRAFICA.....	129
2. LA CRISI ECONOMICA E FINANZIARIA.....	129
3. IL SERVIZIO DI CONCILIAZIONE DELLA CAMERA DI COMMERCIO	130
4. COSTI PER ADEMPIMENTI AMMINISTRATIVI.....	130
5. RAPPORTO CON LA PAL.....	133
6. QUALITÀ PERCEPITA E DESIDERATA	133
7. EVOLUZIONE TEMPORALE.....	135
8. I RAPPORTI COME FORNITORI DELLA P.A.....	135
9. INFORMAZIONI FINALI SU FORMA GIURIDICA E DIMENSIONE DELL'AZIENDA.....	136
6 - I DATI.....	137

Outlook 2009

Intervenendo in questi giorni alla presentazione del Rapporto sull'economia dell'Abruzzo, il governatore della Banca d'Italia Mario Draghi ha stimato che "se non succede niente, in altre parole se non continua a cadere, alla fine di quest'anno il PIL sarà sceso del 5% circa"¹. Per il presidente di Confindustria, Emma Marcegaglia è uno scenario forse peggiore di quello seguito al famigerato "venerdì nero" del '29². Anche l'Ocse ci condanna (stima del calo di Pil 2009 per l'Italia: - 5,3%), mentre l'Istat fa sapere che nel primo quadrimestre il fatturato dell'industria è calato del 22,4% rispetto allo stesso periodo dell'anno scorso, con una flessione degli ordinativi pari al 31,0%³.

È con una simile premessa che si deve aprire ogni riflessione sul sistema-Italia e sulle sue articolazioni, ivi compresa la Pubblica Amministrazione ed il suo rapporto con il tessuto produttivo nostrano.

Ma questo è anche il tempo in cui si moltiplicano le iniziative come la "Linea Amica", il numero di telefono 803.001 che il Ministro Renato Brunetta ha pensato come "il più grande ufficio di relazioni con il pubblico d'Europa"⁴; in cui i richiami a sostenere la ripresa attraverso la fiducia si fanno pressanti; in cui la tornata elettorale ha portato nuove forze e conferme alla guida di municipi ed amministrazioni locali.

La quarta edizione del "Rapporto nazionale sulla soddisfazione delle piccole e micro imprese nei confronti della Pubblica Amministrazione"⁵ vede dunque la luce in un contesto confuso, rotto da venti di crisi e rischio pessimismo, ed i suoi sensori registrano tutto questo. Come si vedrà nel dettaglio del commento, il Rapporto 2009 registra però anche qualcos'altro: attraverso la somministrazione di quasi 1.500 interviste telefoniche ad altrettanti imprenditori d'Italia, quello che è sembrato di percepire è forse una soglia di resistenza verso il basso, oppure

¹ Fonte: Ansa.it del 25.6.2009.

² AGI del 16 maggio 2009.

³ Fonte: Ansa.it del 22.6.2009.

⁴ Fonte: QN del 30.1.2009.

⁵ Si riportano alcune citazioni del precedente rapporto:

- Atti del Seminario di presentazione del primo monitoraggio di attuazione della l. r. 1/2007 "Strumenti di competitività per le imprese e per il territorio della Lombardia" promosso dal Consiglio della Regione Lombardia - Milano, 13 dicembre 2007, pag. 60.
- IV edizione del Rapporto UniCredit Banca sulle Piccole Imprese, 2007-2008, a cura dell'Osservatorio Piccole Imprese UniCredit Banca, pag. 62.
- "Il fattore P.A. secondo le piccole e micro imprese", Gian Carlo Sangalli, in *Impresa & Stato* - Camera di Commercio di Milano, n. 77/2006.
- **Programma Attuativo Nazionale - Governance 2007-2013**, Ministero dello Sviluppo Economico - Dipartimento per le Politiche di Sviluppo e di Coesione, marzo 2008, pagg. 119-120.
- **Il Sole 24 Ore**: Del 14 Luglio 2008 in copertina e a pag. 13.

(auspicabilmente) i primi timidi segnali di ripresa; certo è che, seppur nella bufera, il sistema delle piccole e microimprese sembra “tenere”, forse anche meglio di aziende più grandi e blasonate, e chiede con insistenza alla PA di fare la sua parte.

Principali novità 2009

Anche la scelta degli argomenti di approfondimento non poteva quest’anno non essere influenzata dalla crisi che attanaglia il Paese. Così, in una logica positiva e propositiva, sono state introdotte due nuove riflessioni che ruotano attorno al problema del credito, centrale in un momento di contrazione della liquidità come questo.

L’attenzione si è dunque soffermata in primo luogo sul tema dell’abbandono dei crediti di funzionamento (in particolare, i crediti commerciali), per la scarsa fruibilità ed i tempi spesso inaccettabili delle procedure giudiziali di recupero; secondo consuetudine, all’osservazione delle criticità è stato affiancato lo studio delle possibili soluzioni, nella fattispecie saggiando il livello di conoscenza e di gradimento dei servizi di conciliazione delle Camere di Commercio.

Il secondo focus invece si è orientato sul problema dei crediti di finanziamento, ed in particolare sulla valutazione dello strumento dei consorzi di garanzia collettivi.

Infine, l’ultima interessante novità contenuta nel Rapporto 2009 è rappresentata dalla produzione di un nuovo indice, denominato “fare business in Italia” che attraverso una serie di indicatori (di costo, di qualità, di performance) ha cercato di costruire la mappa delle Regioni più *business-friendly* d’Italia.

I costi della giustizia

Il dossier Censis del 3 Giugno ultimo scorso ha riportato alla ribalta il tema dei costi della giustizia per le imprese. Da questo punto di vista il “danno da contenzioso” assommerebbe a quasi 23 miliardi di euro all’anno, riverberando quindi mediamente un costo pari a 3.832,- € su ciascuna impresa italiana. Tale costo è da imputarsi alla lunghezza media dei processi italiani, e non tiene dunque conto di quella massa di crediti e diritti che le aziende abbandonano ogni anno senza nemmeno tentarne il recupero, per sfiducia nelle procedure giudiziali ordinarie.

E’ appunto di tale massa e dell’estensione del fenomeno in termini di imprese coinvolte che l’indagine si è occupata come tema di approfondimento. Si è inteso in particolare rilevare un aspetto del tutto particolare, e complementare rispetto al “danno da contenzioso” di cui sopra, cioè del costo occulto per le aziende dell’inefficienza del sistema giudiziario italiano: infatti, piuttosto che rilevare il

costo implicito nella lunghezza del contenzioso per il recupero dei crediti, l'indagine 2009 ha cercato di quantificare l'ammontare dei crediti *abbandonati* dalle aziende prima ancora di esperire le vie giudiziarie, per sfiducia nella capacità del sistema di assicurare un utile (quindi: congruo e tempestivo) ritorno.

In primo luogo agli intervistati è stato chiesto di dichiarare se durante gli ultimi 12 mesi la propria azienda avesse rinunciato ad escutere crediti propri, per "sfiducia nei modi e nei tempi delle procedure giudiziali di recupero", e ne è risultato che oltre un'azienda su sei ha lamentato questo problema.

Abbandono dei crediti incerti per sfiducia nei modi e tempi della giustizia

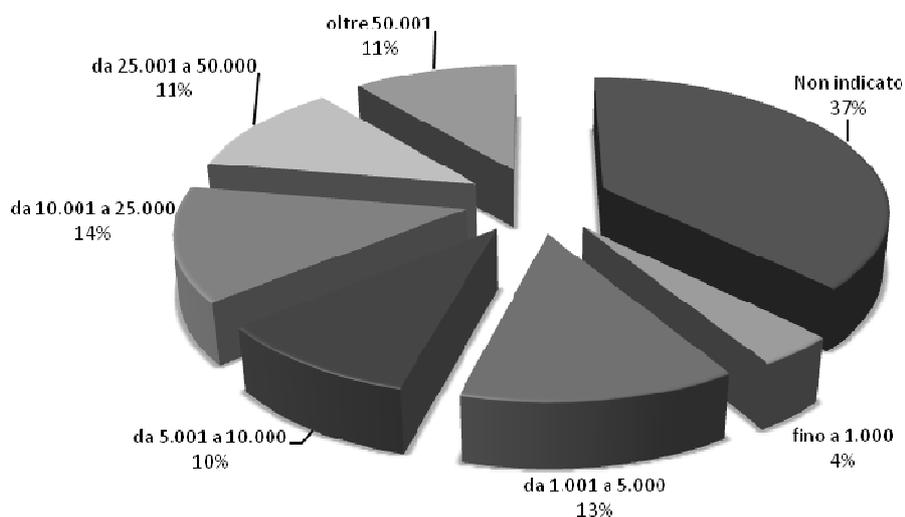
Nel corso dell'ultimo anno la Sua azienda ha rinunciato ad esigere crediti per sfiducia nei modi e nei tempi delle procedure giudiziali di recupero?	%
Sì	17,5%
No	79,6%
Non indicato	2,9%

Seppur in modo molto empirico, il Rapporto 2009 ha tentato di stimare l'ammontare dei crediti "abbandonati" chiedendo alle aziende che hanno affermato di aver dovuto compiere tale scelta di quantificarne l'importo. Data la possibile delicatezza della domanda, gli intervistati sono stati invitati a valutare liberamente ed a propria discrezione se rispondere o meno a questo *item*.

Ed è significativo sottolineare come il 57% di chi, fra coloro che hanno dichiarato di aver rinunciato a crediti, ha anche indicato la fascia di importo, ha dichiarato un ammontare di crediti abbandonati superiore ai 10.000 euro.

Il grafico di cui sotto, in cui è riportata anche la quota di coloro che hanno preferito non rilasciare cifre, evidenzia una tale consistenza.

Quantificazione dei crediti abbandonati



Dalle informazioni raccolte risulta inoltre, per le imprese che hanno abbandonato crediti ed hanno al tempo stesso dichiarato l'importo, una consistenza media di circa 22.300 €, che scende a 2.510 € se rapportiamo l'ammontare dei crediti dichiarati, anziché alle sole che hanno fornito l'informazione, all'insieme delle imprese dell'universo dell'indagine (dunque comprendendo anche chi non ha sopportato crediti e chi non ne ha dichiarato l'importo).

Se invece assegnassimo, con un po' di arbitrio non avendo indicazioni certe in proposito, il dato medio citato di 22.300 € anche alle imprese che hanno dichiarato crediti "in abbandono" ma non ne hanno voluto o potuto indicare la quantità, l'ammontare medio per l'intera popolazione obiettivo dell'indagine, salirebbe a circa 3.900.

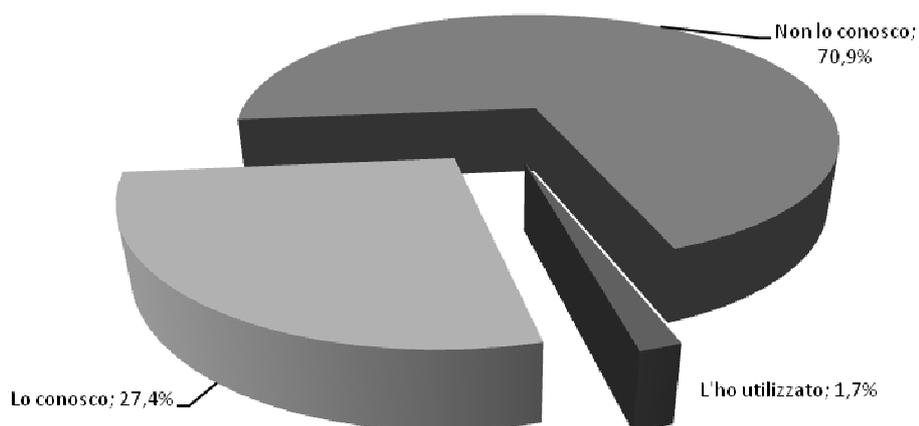
La cifra che si sta cercando è dunque quantomeno pari a quei 2.500,- € all'anno, per ogni piccola e microimpresa, da considerare, per quanto detto sopra, come una stima per difetto. Da tale stima, sempre evidentemente per difetto, si ricaverebbe un ammontare di crediti abbandonati per l'intero sistema delle micro-piccole imprese, almeno pari a 2.200 milioni di euro.

Qui il punto importante è rappresentato dal fatto che tali costi, ovvero le perdite per l'abbandono dei crediti sia per sfiducia verso il sistema che per la prevedibile insolvenza del debitore, si vanno a sommare a quelli causati dalla lunghezza dei processi citati all'inizio, per formare, come totale, un costo complessivo della giustizia pari ad almeno 6.000 € ad azienda.

Una delle possibili soluzioni (parziali) al problema potrebbe essere un più massiccio ricorso alle procedure stragiudiziali, quali quelle garantite dalle Camere

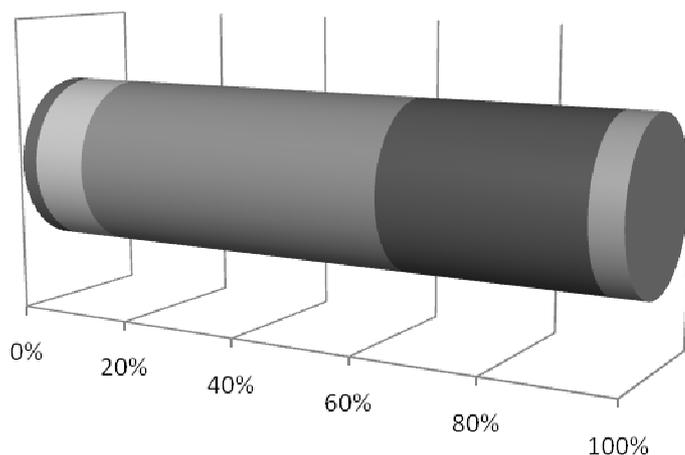
di Commercio - strumenti la cui conoscenza si è dimostrata discreta, ma che ancora sono sottoutilizzati, anche se reputati nel complesso validi.

Conoscenza e fruizione del servizio di conciliazione delle CC.IAA



Giudizio di importanza del servizio di conciliazione delle CC.IAA

■ 1 - per niente importante ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 - molto importante



Il sistema dei Confidi

La consapevolezza della centralità del problema del credito per le piccole e micro imprese si scontra, in apparenza, con la ristrettezza degli ambiti nei quali la PA locale può realisticamente avere modo di incidere, posto che persino i governi nazionali faticano oggi a trovare strumenti realmente efficaci.

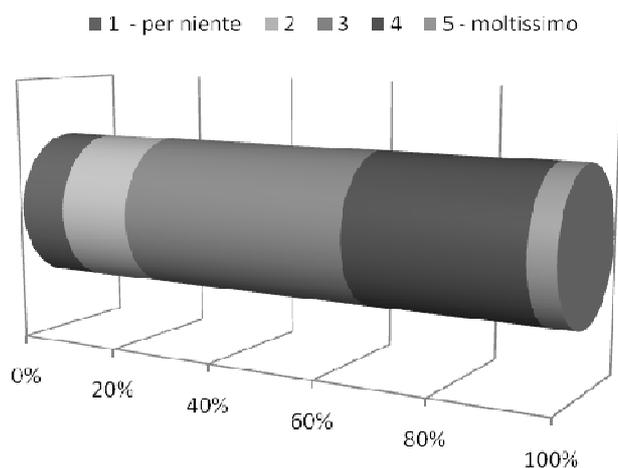
La questione è però in parte superabile tramite lo strumento dei consorzi di garanzia fidi, che risulta consono al tessuto produttivo locale e che esplicita al meglio quel rapporto triangolare tra imprese, banche e PA in cui l'Amministrazione può veramente giocare un ruolo propulsivo.

Conoscenza di Confidi

Conosce lo strumento di garanzia collettiva (Confidi) per agevolare l'accesso al credito delle imprese? E, se sì, lo ha mai utilizzato?	
Sì, lo conosco e l'ho utilizzato	15,4%
Sì, lo conosco ma non l'ho mai utilizzato	33,1%
Non lo conosco	51,5%

Come di consueto, oltre la conoscenza è stata rilevata anche la valutazione sul grado di efficacia:

Valutazione di efficacia di Confidi



“Fare *business* in Italia”

L’ultima novità del Rapporto 2009 è in realtà soprattutto una nuova matrice, che ricompone i molti dati rilevati in merito alle relazioni tra PA e piccole e micro imprese, da un punto di vista oggettivo (costo, opportunità), soggettivo (per tipologia di PA ed azienda) e spazio-temporale (attraverso georeferenziazione, analisi di *trend*, bilanci ed aspettative). Si tratta di una sorta di “super-indice”, o **indice della competitività**, costruito in modo da dire alle imprese *dove* esse possono fare *business* appoggiandosi ad una PA affidabile, ed al contempo fornire agli amministratori strumenti di *benchmarking*.

Ma prima di poter costruire l’indice della competitività è stato necessario compilare quello delle Regioni d’Italia con la più alta “qualità della vita” per le aziende, principalmente in rapporto ai livelli dei servizi erogati dalla PA, ed in parte anche con riferimento alla capacità del sistema di attutire gli effetti della crisi.

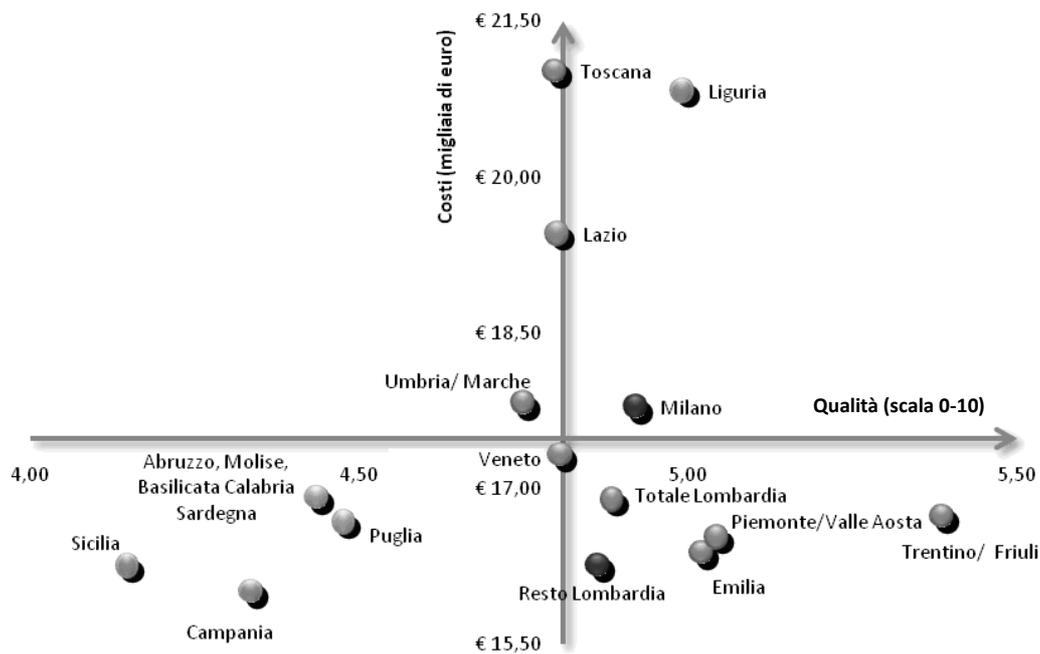
Ranking *della qualità*

Regione (o aggregato)	Qualità 0/100
Trentino-Alto Adige/Südtirol, Friuli Venezia Giulia	53,9
Piemonte, Valle d’Aosta	50,4
Emilia Romagna	50,2
Liguria	49,9
Milano	49,2
Totale Lombardia	48,9
Resto Lombardia	48,6
ITALIA	48,1
Veneto	48,1
Lazio	48,0
Toscana	48,0
Umbria, Marche	47,5
Puglia	44,8
Abruzzo, Molise, Basilicata, Calabria, Sardegna	44,4
Campania	43,4
Sicilia	41,5

Quello che tuttavia l’indice della qualità non dice, è con quali costi sono stati raggiunti tali livelli: esso potrebbe essere inteso come un misuratore del livello di

efficacia della PA, ma è carente dal lato dell'efficienza. È necessario dunque una ulteriore elaborazione: attraverso la comparazione della qualità con i costi rilevati per "onere da PA", è possibile ricostruire una mappa delle Regioni più proattive d'Italia:

La mappa della qualità e del costo



Nota: Gli assi si intersecano in corrispondenza dei valori "ITALIA".

Infine, esplicitando il rapporto tra la qualità del territorio e l'incidenza della PA sulla produzione (rilevata come incidenza percentuale dell'onere da PA sui fatturati), è possibile stilare la graduatoria, il *ranking*, delle Regioni più *business-ready* d'Italia - in altre parole, il **super-indice della competitività**:

Ranking della competitività

Regione (o aggregato)	#
Piemonte, Valle d'Aosta	1°
Liguria	2°
Lombardia	3°
Trentino-Alto Adige/Südtirol, Friuli Venezia Giulia	4°
ITALIA	-
Lazio	5°
Toscana	6°
Umbria, Marche	7°
Emilia Romagna	8°
Veneto	9°
Puglia	10°
Abruzzo, Molise, Basilicata, Calabria, Sardegna	11°
Campania	12°
Sicilia	13°

Da sottolineare che se inserissimo nella classifica la provincia di Milano ed il resto della Lombardia in luogo dell'intera regione Lombardia, queste si collocherebbero rispettivamente al terzo ed al quinto posto.

Raffronti 2006/2009

Il rapporto con la burocrazia

È soprattutto a partire da una lettura attenta di dati sul rapporto tra imprese e PA che sembra scorgersi, come anticipato sopra, l'emergere di alcuni sintomi, di cui si ha sentore presso molti dei sensori del Rapporto dedicati a "registrare la temperatura" al sistema, e che sembrano indicare una prima, timida ripresa. O quantomeno, che l'impressione è che il sistema abbia toccato i propri limiti bassi della curva di declino, e si stia preparando a risalire la china.

Grado di soddisfazione (scala 0/10) sull'operato complessivo della PA; raffronto 2006-2009 georeferenziato

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

Ed infatti, come si evince in tabella, rispetto al 2008 la "soddisfazione Italia" si conferma stabile, seppur ferma nel punto più basso mai toccato da quando il Rapporto rileva questo *item*; in realtà, senza il tonfo del Sud l'indice si sarebbe ripreso già quest'anno, con tutte le altre zone del Paese in miglioramento.

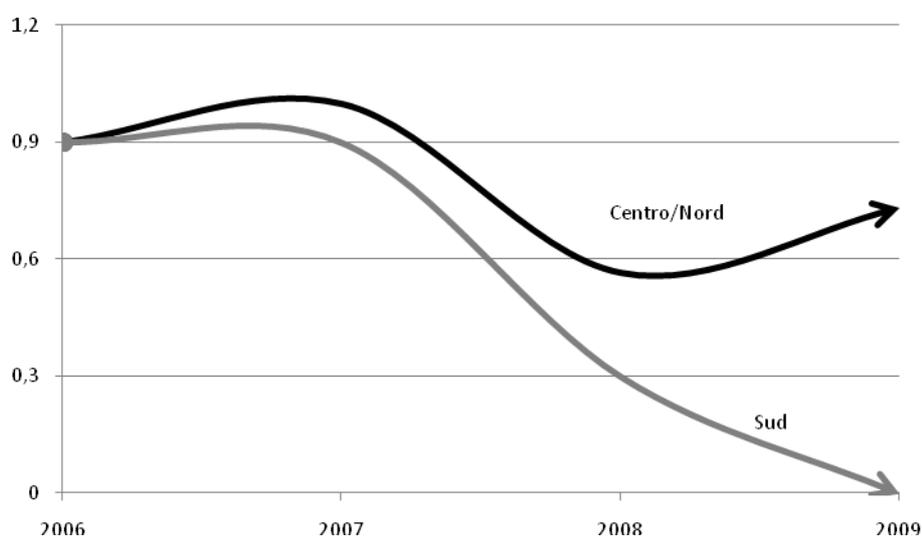
Si delinea già, così, l'altro tema portante che emerge dalla lettura dei vari dati: l'annoso problema dell'Italia a due velocità, che rischia di estremizzarsi in modo drammatico proprio a causa degli effetti della crisi.

Valutazione sulla variazione (indice di tendenza -5/+5) della qualità dei servizi della PA nel triennio trascorso; raffronto 2006-2009 georeferenziato

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
Δ 2008/9	+0,1	+0,1	+0,2	+0,2	-0,3
Δ 2006/9	-0,3	-0,2	-0,2	-0,1	-0,9

Sulla qualità dei servizi nel triennio passato si rispecchiano le stesse considerazioni viste sopra, con un Sud/Isole addirittura prossimo ad invertire il segno, proprio mentre tutto il resto della penisola, ed anche l'indice Italia complessivo, invertono la tendenza e ricominciano a crescere.

Andamenti degli indici di tendenza "Sud" e "resto Italia" sulla variazione della qualità dei servizi nel triennio trascorso; periodo 2006-2009



I segni di logoramento delle piccole e micro imprese del Meridione sono poi lampanti con riferimento alle aspettative sulla qualità dei servizi per i prossimi tre anni:

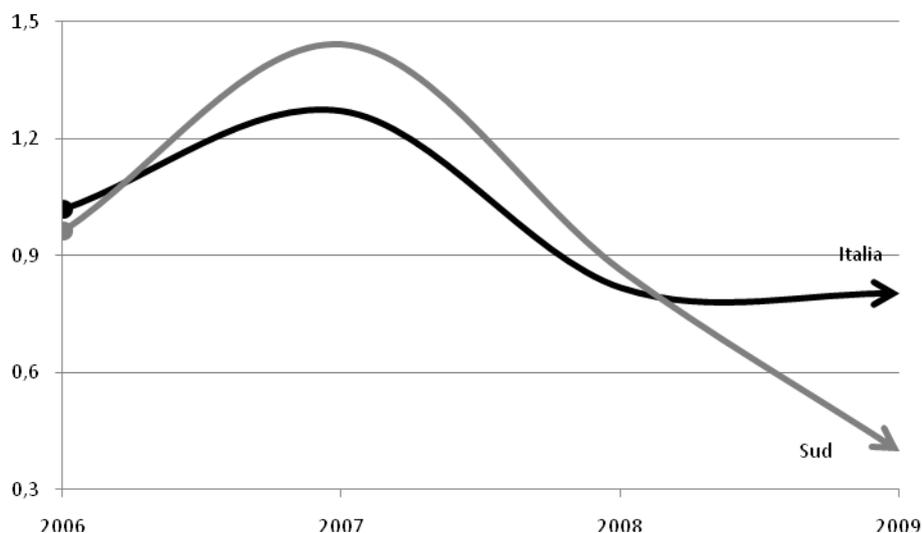
Aspettative (indice di tendenza -5/+5) sulla qualità dei servizi della PA per il prossimo triennio, raffronto 2006-2009 georeferenziato

Periodo	Italia	Nord Est	Nord Ovest	Centro	Sud/Isole
2006	1,0	1,1	0,8	1,3	1,0
2007	1,3	1,5	1,2	1,0	1,4
2008	0,8	0,8	0,8	0,9	0,9
2009	0,8	0,9	0,8	1,1	0,4
Δ 2008/9	-	+0,1	-	+0,2	-0,5
Δ 2006/9	-0,2	-0,2	-	-0,2	-0,6

Questo indicatore, per la sua natura previsionale è molto affine al concetto di ottimismo, fiducia, e si presta bene a "rilevare la temperatura" al sistema: in un Paese che, tutto sommato, "tiene", guardando al futuro in modo abbastanza ottimistico (l'indice resta chiaramente sopra la linea di demarcazione 0), si constata

una pesante caduta della fiducia al Sud ed Isole, con mezzo punto perso in un anno e per la seconda volta (perdeva 0,5 punti anche nel passaggio dal 2007 al 2008). Ma quel che è più illuminante è la dinamica complessiva dell'indice riferito al Sud, specialmente se raffrontato alla media nazionale:

Andamenti degli indici di tendenza sulle aspettative in merito alla qualità dei servizi nel prossimo triennio; periodo 2006-2009, Sud e Italia



Come si vede, almeno fino al 2008 la "speranza" nel Sud ed Isole era accesa: il livello delle aspettative è infatti sempre rimasto pari o addirittura superiore alla media italiana, ciò che invece non poteva dirsi dei giudizi a consuntivo. Ma è chiaramente nel 2009 che qualcosa si è rotto nel rapporto tra le aziende del Meridione e le Amministrazioni di riferimento, ed è da qui che deve ripartire l'impegno di ammodernamento della PA, per non perdere il treno, che si spera prossimo, della ripresa.

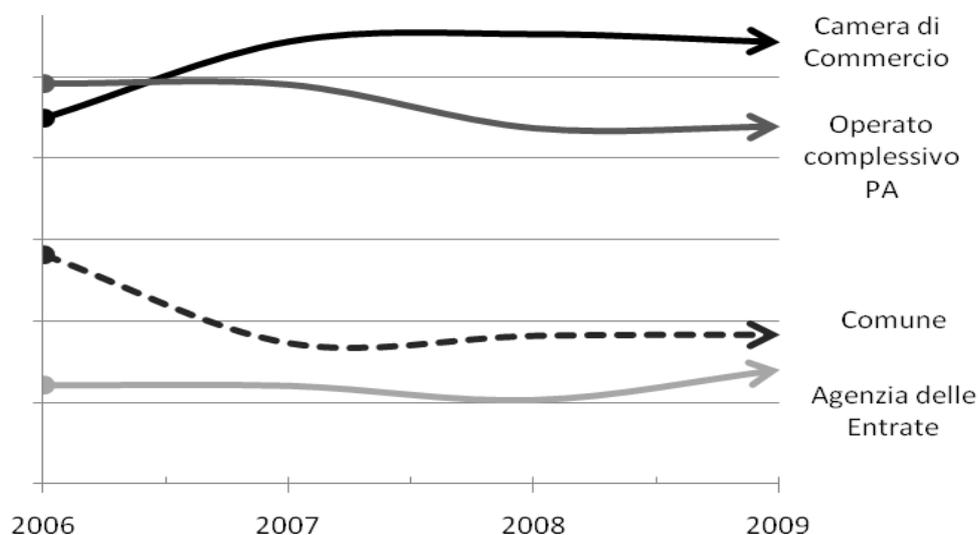
Infine, buone notizie dal lato del gradimento della PA giungono soprattutto con riferimento agli uffici tradizionalmente "più amati" dai piccoli e microimprenditori, quelli cioè delle Camere di Commercio:

Ente o ufficio il cui operato si è distinto per caratteristiche di ottimalità; raffronto 2006/2009

Ente o ufficio	Anno 2006	Anno 2007	Anno 2008	Anno 2009
Camera di Commercio	45,0 %	54,4%	54,1%	54,3%
Comune	28,2%	17,3%	18,2%	18,4%
Agenzia delle Entrate	12,2%	12,2%	10,4%	14,1%
Provincia	4,2%	5,8%	6,0%	4,8%
Regione	3,1%	4,8%	5,3%	3,6%
Inps	5,2%	3,8%	3,3%	3,6%
Asl	2,1%	1,6%	1,4%	1,2%

(Percentuali riferite al totale delle indicazioni fornite)

Gradimento complessivo della PA ed ottimalità di (alcuni) Enti

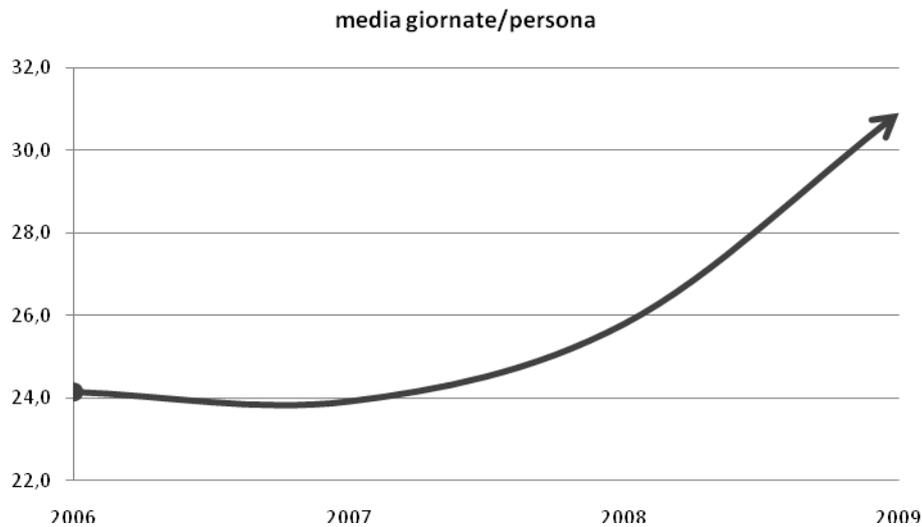


Il costo della burocrazia

Come già avvenuto per il 2008, anche nel 2009 gli indicatori di costo registrano

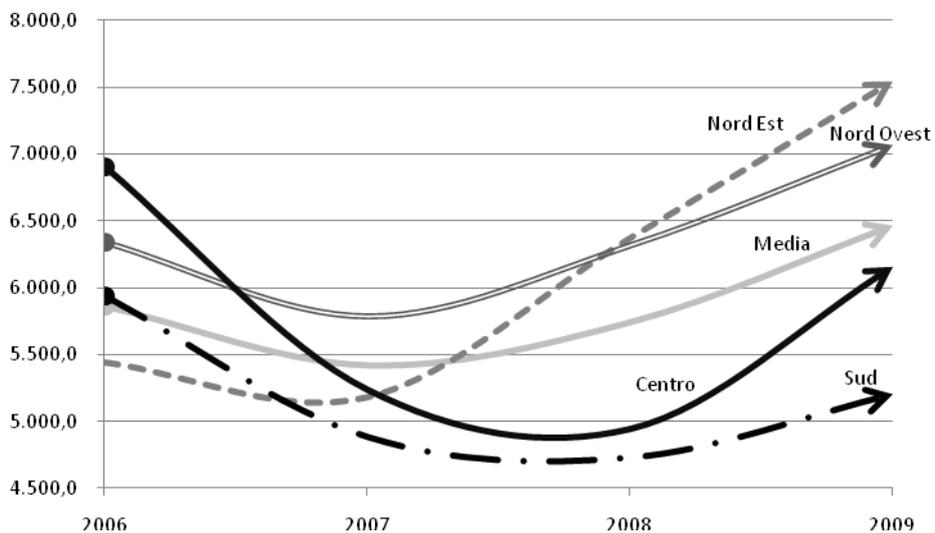
una tendenza all'incremento, talora anche piuttosto sostenuto, del peso della PA sulle tasche delle aziende. Pur scontando, forse, un certo pessimismo diffuso che può aver appesantito gli indici, è comunque un fatto incontestabile che la piccola e micro impresa italiana si sente sempre più gravata dalla PA:

Giornate/uomo dedicate agli adempimenti amministrativi, trend 2006-2009

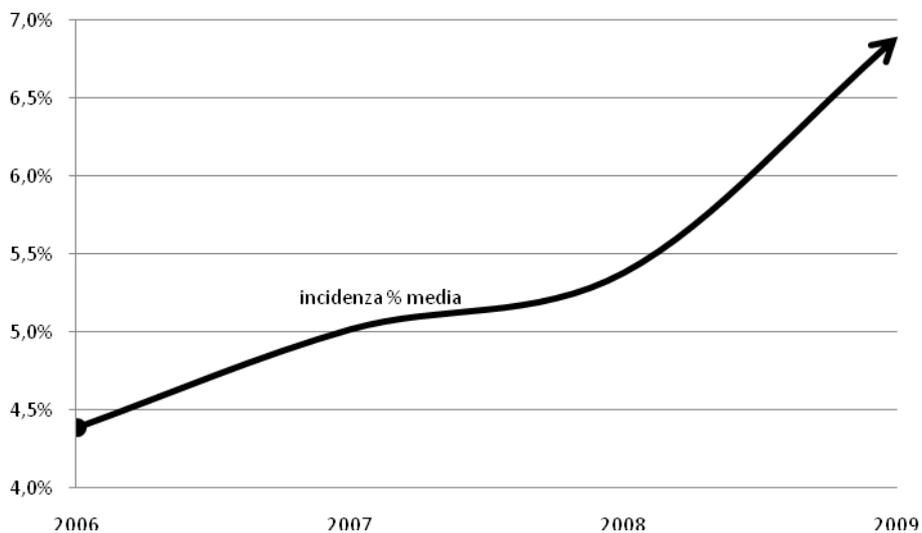


L'impennata della curva è di per sé evidente, e questa tendenza è confermata anche dagli altri dati a disposizione:

Costo medio per l'opera di consulenti esterni: andamenti Italia e macroaree.



Andamento dell'incidenza dell'onere da PA sul fatturato, trend 2006-2009



Efficiency gap e scacchiere delle priorità

Dalla combinazione dei giudizi di valore espressi dalle imprese sulla soddisfazione e l'importanza di una serie di priorità organizzative della PA, emerge quello che nel Rapporto è stato denominato *l'efficiency gap*, ovverosia 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:

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

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. 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.

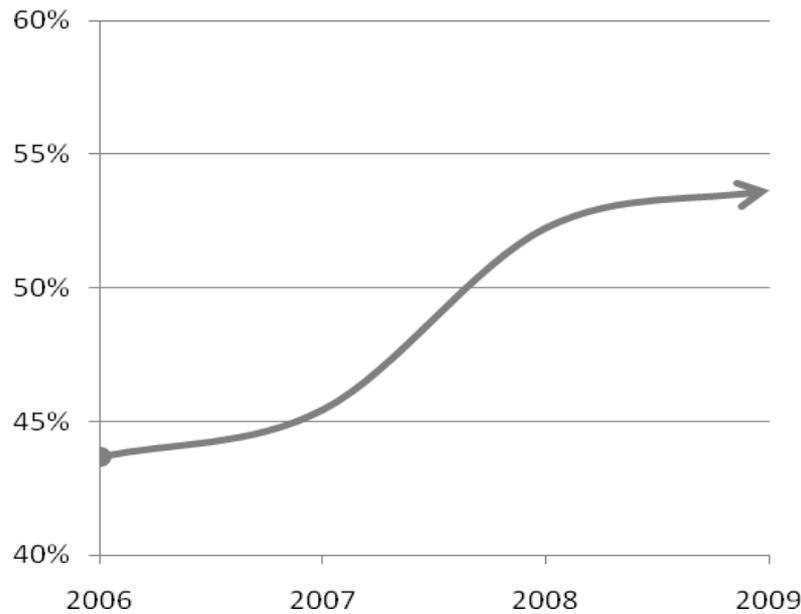
Efficiency gap, ranking 2006/2009

Ranking				Priorità Organizzative	Gap '09 (%)
'06	'07	'08	'09		
1°	1°	1°	1°	Semplicità dell' <i>iter</i> burocratico	64,2
3°	3°	2°	2°	Organizzazione e sinergia tra i vari uffici	59,8
2°	2°	3°	3°	Tempi di attesa per l'erogazione dei servizi	59,4
5°	4°	4°	4°	Possibilità di esprimere reclami e richiedere chiarimenti	54,6
4°	5°	6°	5°	Competenza del personale e capacità di proporre soluzioni personalizzate	53,6
6°	6°	5°	6°	Facilità di ottenere informazioni per via telefonica ed Internet	52,9
7°	7°	7°	7°	Adeguatezza degli orari e dei giorni di apertura al pubblico	50,5
8°	8°	8°	8°	Diffusione dei servizi <i>online</i> (dalla domanda all'erogazione del servizio)	44,1
9°	9°	9°	9°	Diffusione dell'autocertificazione	41,8

Come si vede con chiarezza, le indicazioni si sono consolidate negli anni, e almeno per quanto riguarda le prime istanze della graduatoria, non può sussistere dubbio alcuno su quali siano le priorità per le imprese.

Utilizzando poi la media di tutte le priorità per ogni anno, come una sorta di *efficiency gap* complessivo, è possibile visualizzarne l'andamento nel quadriennio rilevato:

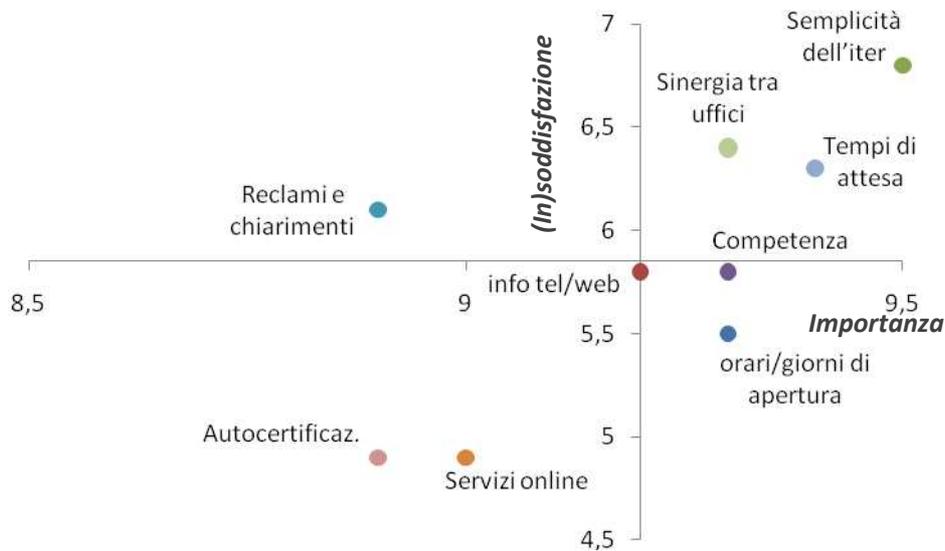
Efficiency gap medio, andamenti 2006-2009



Naturalmente, trattandosi di un disvalore, la tendenza verso l'alto della freccia è un'indicazione negativa, che sta a significare un progressivo deterioramento nel tempo dell'indice. Tuttavia si osserva un rallentamento della crescita nel 2009.

Infine, a corredo delle indicazioni emerse grazie alla determinazione dell'*efficiency gap* il Rapporto suole proporre anche una rappresentazione grafica, denominata "scacchiere delle priorità", che affianca il giudizio secco della graduatoria vista sopra (il cd. *ranking*). Lo scacchiere consente infatti di scomporre, in uno schema bidimensionale a matrice, i vari fattori che hanno determinato il *ranking* stesso, in modo da avere immediata contezza dell'ordine di grandezza di ciascuno.

Lo scacchiere delle priorità 2009



Nota: Gli assi si intersecano in corrispondenza dei valori medi.

Leggendo il grafico, *in linea di massima* gli interventi più urgenti si collocano nel quadrante in alto/dx (ascisse ed ordinate si incontrano nei rispettivi valori mediani). Tuttavia l'evidenza delle ascisse e delle ordinate consente di valutare il perché del posizionamento ottenuto nel *ranking* da ogni priorità organizzativa, cosicché su tali elementi di valutazione possa fondarsi il libero convincimento degli organi di vertice dell'Amministrazione, che può quindi volgersi anche verso direzioni divergenti, determinate da considerazioni di contingente opportunità.

Conclusioni

Infine, come stanno reagendo le piccole e micro imprese italiane al passaggio della più grande crisi economica e finanziaria degli ultimi cinquant'anni? È intorno a questa domanda che si raccoglie il senso delle argomentazioni e delle analisi contenute nel Rapporto 2009, perché sono le piccole e micro imprese, che nella propria dimensione trovano assieme la loro forza e la loro vulnerabilità, a continuare ad ispirare il Rapporto fin dalla sua prima edizione, nel 2006.

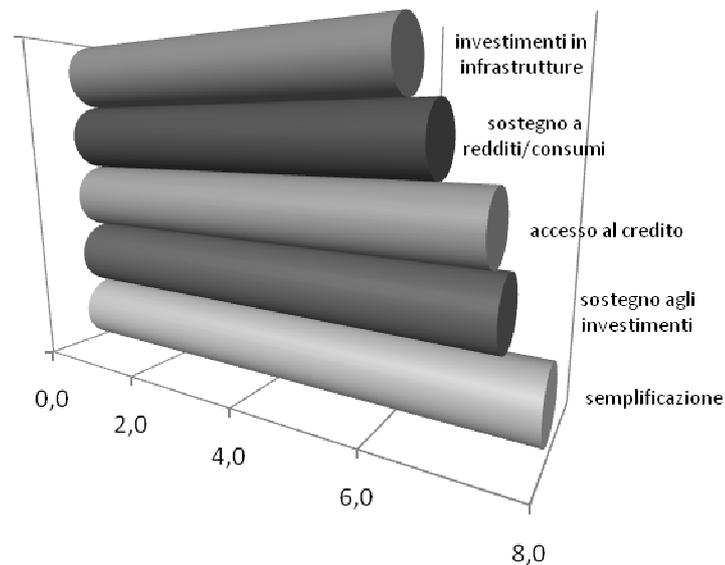
Strategie messe in atto dall'impresa in risposta alla crisi economica e finanziaria

Come sta rispondendo, o prevede di rispondere, la Sua azienda alla crisi?	
Comprimendo i margini	48,8%
Cercando nuovi sbocchi di mercato	48,2%
Riorganizzando i processi di produzione o vendita	46,5%
Modificando la gamma dei prodotti	30,6%
Migliorando la qualità dei prodotti	26,9%
Ricorrendo all'indebitamento bancario	24,6%
Riducendo l'organico	17,7%
Altro	3,3%

L'atteggiamento che si indovina dietro queste percentuali, nell'*ex aequo* tra compressione dei margini e rilancio delle vendite attraverso la ricerca di nuovi sbocchi di mercato, nel terzo posto serrato della reingegnerizzazione dei processi, non è certo quello di un'impresoria spaventata e crepuscolare, ma anzi dimostra una certa fiducia in se stessi e nelle possibilità della propria azienda. Non a caso, le successive tre strategie più adottate rappresentano un approccio dinamico e proiettato verso il futuro, concentrato tra l'altro sul recupero di efficienza per alleviare la compressione dei margini abbassando i costi. Ma soprattutto, a prescindere da ogni altra considerazione, il dato che infine emerge è che la piccola e micro impresa italiana, se solo può, non licenzia. E su questo punto si incardinano riflessioni che si possono qui solo accennare: per esempio in merito al fatto che queste aziende siano poi quelle che impiegano la maggior parte dei lavoratori italiani; che al contempo siano quelle che governi e sindacati degli ultimi decenni hanno più trascurato, escludendole di fatto da qualsiasi concreta politica di ammortizzazione sociale, e che tuttavia considerano i propri dipendenti come una risorsa irrinunciabile da salvaguardare, proprio perché vi hanno investito ed essi rappresentano una gran parte del capitale presente in azienda; che, infine, anche sotto l'aspetto sociale dell'occupazione esse sembrano nei fatti dimostrare un'idea, ancora ieri ritenuta eretica: l'ipotesi cioè che il microcosmo imprenditoriale locale, così unico e caratteristico dell'Italia, potrebbe essere tutt'altro che un elemento di debolezza dell'economia del Paese. Potrebbe anzi, forse, trovare nella propria particolarità la risorsa per uscire prima, e meglio, dalla crisi: come una nanotecnologia infatti, il suo tessuto fine e interconnesso potrebbe rilevarsi più duttile e più flessibile, più avvolgente nell'attutire l'impatto della crisi e più attivo nel rimarginare le ferite.

E che le piccole e micro aziende italiane siano ben lontane da una certa idea di imprenditorialità debole, anemica e costantemente sul ciglio del baratro, che talvolta è stata loro imputata, lo dimostrano anche le risposte che gli imprenditori hanno dato in merito al miglior utilizzo da fare delle risorse pubbliche anti-crisi:

Importanza degli interventi "anti crisi" (indice su scala 0-10)



Scartate in blocco tutte le tradizionali formule di incentivo, dall'incremento della spesa pubblica in infrastrutture al sostegno alla domanda, fino alle misure per favorire l'accesso al credito ed agli aiuti economici diretti, la cosa che, con convinzione, le piccole e micro imprese chiedono alla PA per uscire dalla crisi è una sola: la semplificazione burocratico-amministrativa.

Quel che se ne ricava dunque, è un ritratto della piccola azienda italiana che sembra abbastanza sicura delle proprie possibilità e delle *chance* di uscire con i propri mezzi dalla crisi, ad una condizione: che le venga concesso di lavorare, senza intralci ed inutili appesantimenti burocratici.

Ora più che mai, è essenziale che la Pubblica Amministrazione colmi i propri ritardi, per evitare di trasferirli sulle piccole imprese, rischiando così di azzoppare l'intero sistema economico.

Questo Rapporto è stato redatto anche grazie al contributo della Camera di Commercio di Milano ed a quelli di Unioncamere Lombardia e Consip.

Gaetano Scognamiglio,
Presidente PROMO P.A. Fondazione

1 – MISURARE L'IMPATTO DELLA PA

Secondo quanto affermato dalla Presidente di Confindustria, Emma Marcegaglia⁶ per trovare oggi un momento altrettanto drammatico per l'economia del Paese è necessario risalire al periodo post-bellico: è con una simile premessa che si deve aprire ogni riflessione sul sistema-Italia e sulle sue articolazioni, ivi compresa la Pubblica Amministrazione ed il suo rapporto con il tessuto produttivo nostrano. In altre parole, non ci sono termini di paragone efficienti per poter analizzare i dati che i sensori del Rapporto, giunto adesso alla sua quarta edizione, hanno registrato in tutte le Regioni della penisola: non si può certo stabilire un parallelo diretto tra un Paese sfregiato dalle ferite di una guerra di liberazione, con i dati macro- e microeconomici di una moderna economia in balia di una "tempesta perfetta" globale, la cui origine finanziaria ha generato a valanga lo stallo del credito, l'incognita della liquidità, l'incertezza produttiva, la crisi della fiducia e dei consumi, un certo grado di allarme sociale. Anche i modelli su cui tradizionalmente si fa affidamento per capire l'andamento complessivo dell'economia, i trend, la serialità dei dati devono quindi essere ponderati alla luce di considerazioni improntate alla prudenza, nella consapevolezza che i metodi di modellizzazione sono pensati per essere applicati ad un sistema che "gira"; se il sistema stalla, anche questi parametri ne sono in varia misura necessariamente influenzati.

Con questa premessa, che non vuol essere una rinuncia all'analisi ed alla comprensione ma solo un utile corredo alla lettura, si inaugura quindi il quarto anno di ricerca ed approfondimento di PromoPA sul rapporto tra PA e piccole e micro imprese, aziende cioè che impiegano fino a 50 addetti⁷.

Tradizionalmente, la ricerca di PromoPA prende le mosse dalla misurazione del cd. "onere da PA", ovverosia il peso di quel complesso di adempimenti che la Pubblica Amministrazione richiede all'azienda e per il cui assolvimento quest'ultima deve dedicare tempo e denaro: un onere che, non ci si stanca di ripeterlo, è in sé necessario – per ovvie ragioni – e neutro, nel senso che assume rilievo non tanto in "cifra assoluta" quanto in una logica di evoluzione (più pesante/meno pesante) e di *benchmarking*.

Seguendo una linea di sviluppo già inaugurata nella scorsa edizione 2008, il 4° Rapporto ha conservato, per quanto possibile, l'analogia con l'iniziativa della Commissione Europea⁸ per una *better regulation* nella CE volta a misurare il costo degli adempimenti burocratici secondo linee guida predeterminate e condivise⁹; fedele all'impostazione di sempre infine, anche il 4° Rapporto mantiene il fuoco

⁶ AGI del 16 maggio 2009.

⁷ Per la più esatta delimitazione della popolazione obiettivo considerata dall'indagine si rimanda alla nota metodologica.

⁸ Cfr.: COMM (2007) 23.

⁹ Cfr. SCM EU, il sistema di modellizzazione dei costi standard; vedi in proposito anche "3° Rapporto sulla soddisfazione della piccole e micro imprese nei confronti della PA", PromoPA 2008.

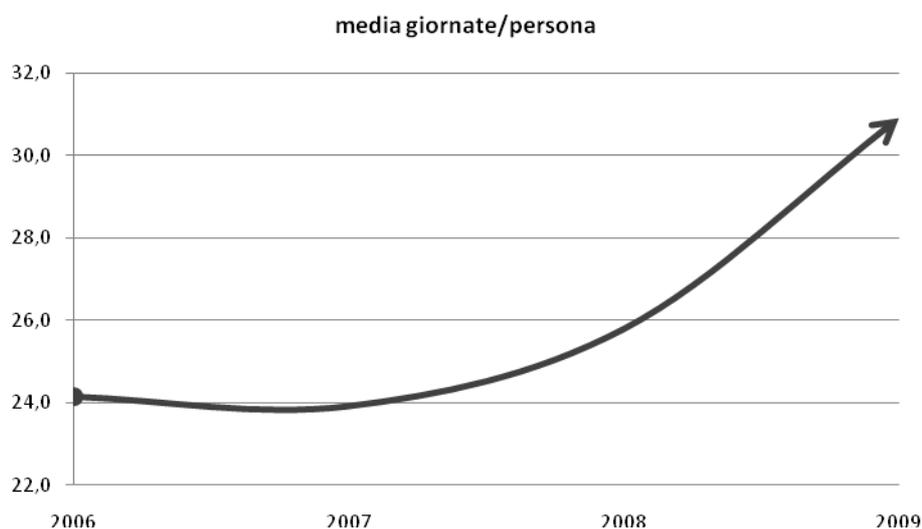
ben regolato sulle imprese di dimensioni minori, nella convinzione che queste rappresentino il vero nerbo del sistema economico italiano e che siano, per una logica di regressività, proporzionalmente più esposte al carico di oneri imposti dall'Amministrazione pubblica rispetto alle grandi.

1.1 - Il costo della Pubblica Amministrazione

Come già avvenuto per il 2008, anche nel 2009 gli indicatori di costo registrano una tendenza all'incremento, talora anche piuttosto sostenuto, del peso della PA sulle tasche delle aziende. Poiché questo set di indicatori è strategico per comprendere il *sentiment* delle imprese, e si presta quindi ad essere particolarmente ricettivo nel registrare il malumore o le inquietudini degli intervistati, è soprattutto nella lettura delle pagine che seguono che è importante mantenere un atteggiamento correttamente equilibrato tra la comprensione di quanto l'allarme globale induca i rispondenti "a veder nero" e la fiducia nell'accuratezza delle stime. Anche quest'ultimo aspetto è da considerare. Infatti, i dati che qui si presentano sono la sintesi dei valori liberamente soppesati dagli imprenditori intervistati, non già cifre desunte asetticamente dai bilanci: riportano e sopportano quindi pregi e difetti di un simile approccio.

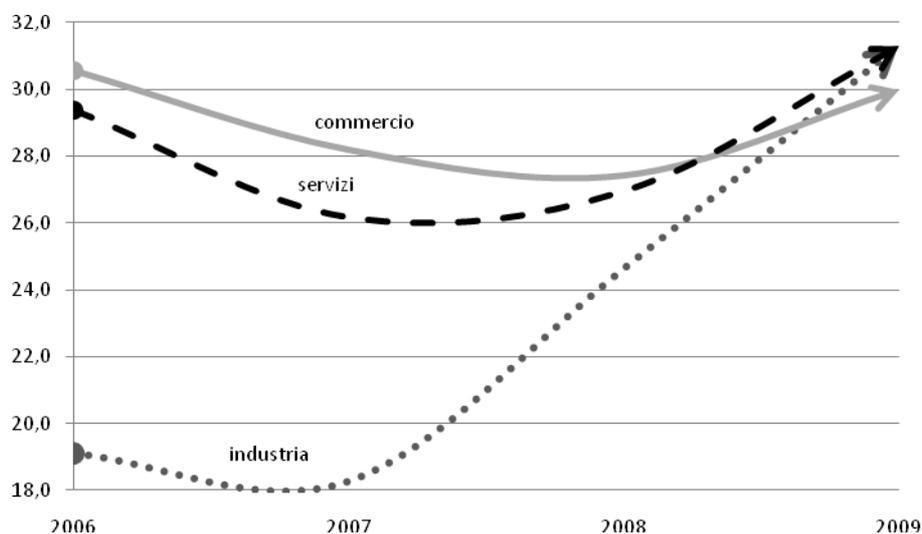
Ciò debitamente premesso, è un fatto che ancora una volta gli imprenditori ritengono di dover denunciare un aggravio dell'onere da PA: come si vede chiaramente nel grafico sotto riportato, aumentano ad esempio abbastanza consistentemente le giornate/uomo dedicate mediamente nell'anno all'espletamento degli adempimenti amministrativi: si passa infatti dalle 25,8 giornate/uomo nel 2008 alle 30,9 del 2009, con un incremento percentuale del 19,8%.

Graf. 1.1.1 - Giornate/uomo dedicate agli adempimenti amministrativi, trend 2006-2009



Nella scomposizione in *driver* del dato, si nota per la prima volta un riallineamento (ed un livellamento verso l'alto) tra i macrosettori economici, con l'industria a segnare un balzo importante (+67, gg/u rispetto al 2008), perdendo così quel "vantaggio" rispetto al commercio ed ai servizi che aveva sempre mantenuto negli anni.

Graf. 1.1.2 - Giornate/uomo dedicate agli adempimenti amministrativi, trend per macrosettori 2006-2009



In chiave georeferenziata, il blocco Centro-Nord Ovest accusa il trend più preoccupante (rispettivamente, +11,4 e +10,2 gg/u) allineandosi al dato negativo che al Sud ed Isole si era già raggiunto l'anno scorso. Tiene il Nord Est, che registra un aumento di 3,7 giornate/uomo ma "resiste" sotto la media nazionale. Infine, utilizzando il *driver* di scomposizione per classi di addetti:

Tab. 1.1.1 - Giornate/uomo dedicate agli adempimenti amministrativi, raffronto 2006-2009, per classi di addetti e Δ delle percentuali sulla mediana delle gg/u disponibili nell'anno.

	Classe di addetti		
	Da 1 a 5	Da 6 a 15	Da 16 a 49
Anno 2006	22,7	25,3	29,3
Anno 2007	22,4	27,0	29,0
Anno 2008	24,4	27,8	29,9
Anno 2009	29,9	31,0	35,3
Δ % su mediana gg/u 2006/2009	+1,1% (da 3,44% a 4,53%)	+0,26% (da 1,15% a 1,41%)	+0,08% (da 0,4% a 0,48%)

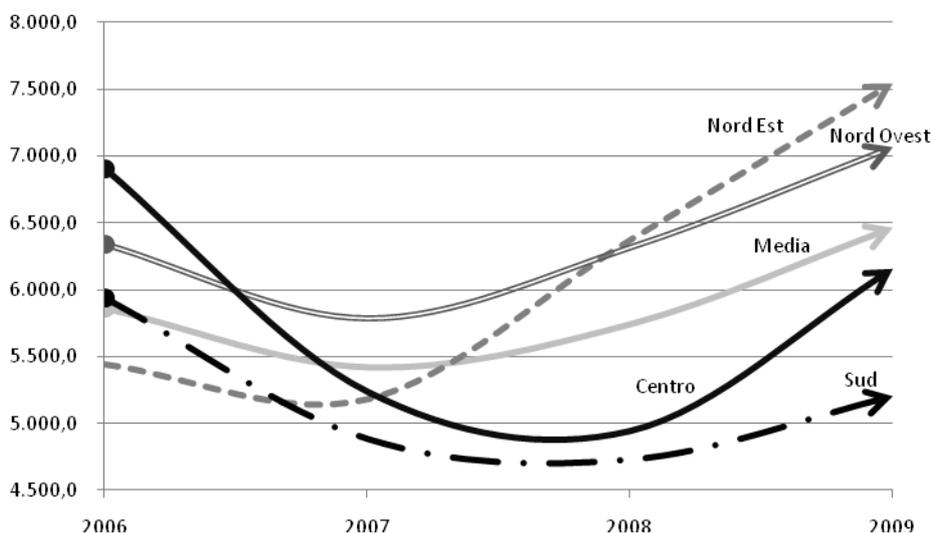
Per delta percentuale sulla mediana delle giornate/uomo si intende, semplicemente, un raffronto "2009 su 2006" tra la percentuale di giornate lavorative a disposizione dei vari formati dimensionali di azienda e la quantità di

queste spese per adempimenti amministrativi. Considerando mediamente 220 giornate lavorative effettive nell'anno, si considera il monte giornate mediano per ogni tipologia (considerando 3 addetti per la classe 1-5, 10 per quella 6-15, 33 per quella 16-49), calcolando poi l'incidenza percentuale delle "giornate trascorse allo sportello" nei due anni di riferimento sul totale del monte giornate ed estraendo il delta 2006-2009. Il senso di questa operazione non sta tanto nei numeri in se stessi, che tra l'altro devono tollerare l'approssimazione di aver assunto a riferimento il valore centrale di ogni classe di addetti, quanto nell'evidenza che dà della regressività di quello che altrove definimmo "onere aggiunto da PA"¹⁰, e della sua rilevanza. In questo modo, oltre a ribadire ancora una volta la necessità di porre maggiore attenzione alle aziende più piccole, evitando il più possibile l'introduzione ed il perpetrarsi di aggravii amministrativi indifferenziati, si rende evidenza numerica del fenomeno regressivo: un semplice sguardo alle cifre di cui alla tabella sopra riportata mostra come un numero di giornate simile per le tre categorie, costi in realtà 10 volte di più alle piccole imprese rispetto a quelle maggiormente dimensionate (4,53% delle gg/u disponibili nel 2009 per le prime, rispetto allo 0,48% riferito alle seconde). Di più: una variazione analoga per entrambi, come potrebbe essere, ad esempio, l'introduzione dell'obbligo formativo per un dipendente pari a 6/7 giornate intervenuta tra il 2006 ed il 2009, costa ad una micro impresa l'1% del suo monte giornate, mentre ad una di 33 addetti appena lo 0,08%.

Il ricorso ai consulenti esterni per il disbrigo di pratiche amministrative è pressoché generalizzato: rispetto all'87,6% del 2008, nel 2009 sono l'88,4% delle aziende a dichiarare di avere attinto a risorse esterne - una percentuale dunque, che si tende all'unanimità. Ciò che più conta, è invece l'incremento dei costi medi stimati per tale ricorso: infatti le aziende intervistate dichiarano mediamente di spendere in consulenti esterni 6.469,1 € all'anno.

¹⁰ Cfr. "3° Rapporto sulla soddisfazione della piccole e micro imprese nei confronti della PA", PromoPA 2008.

Graf. 1.1.2 - Costo medio per l'opera di consulenti esterni: andamenti Italia e macroaree.



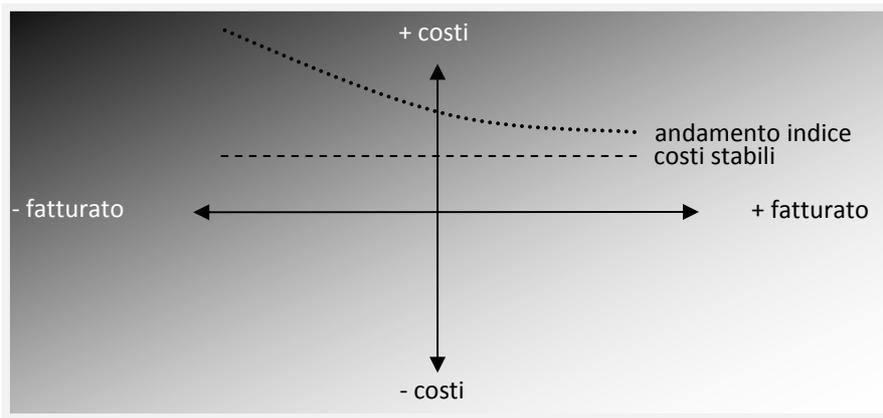
È evidente ancora una volta l'incremento degli oneri per l'anno in corso, che anche in questo caso segna un picco di costo piuttosto sostenuto, con 722,3 € spesi in più rispetto al 2008 (+12,6% rispetto allo stesso anno)¹¹.

Ad incorniciare un sistema di costi che, come si è visto sino ad ora, è in espansione ed è stato percepito particolarmente nel 2009, arriva il dato sull'incidenza percentuale dell'onere da PA sui bilanci delle aziende. Questo dato è da sempre una chiave di volta del Rapporto annuale di PromoPA, in quanto catalizza una serie di fattori importanti e delicati, talvolta di difficile interpretazione. In primo luogo, esso è ancora una volta una stima: è la media ponderata delle percezioni degli imprenditori. In questo senso dunque, il dato è particolarmente sensibile all'umore complessivo del sistema ed è quindi un buon indicatore di *sentiment*. Di poi, l'incidenza percentuale stimata è per definizione una relazione, in cui il costo assoluto dell'onere da PA rappresenta solo il numeratore, essendo il denominatore rappresentato dal fatturato dell'impresa per l'anno in considerazione. Anche questo aspetto è molto importante, e pure richiede di porre una qualche attenzione in fase di interpretazione: infatti l'indicatore è molto significativo in quanto capace di rendere evidente l'effetto moltiplicatore

¹¹ Corre l'obbligo di precisare, come meglio illustrato nell'allegata appendice, che per gli anni 2006 e 2007 il dato raccolto da questo item va considerato con una certa cautela, stante l'elevato numero di non rispondenti alla domanda. Tuttavia i successivi rilevamenti, in particolare con l'anno 2008, hanno in parte contribuito a consolidare tali dati, avendo registrato risultati compatibili e ridotto molto la percentuale di non rispondenti.

della crisi e, più in generale, di dare contezza della situazione ambientale in cui i costi maturano. Interpretato in uno schema a quadranti infatti..

Graf. 1.1.3 - "schema di lettura" del dato sull'incidenza percentuale dell'onere da PA sui fatturati



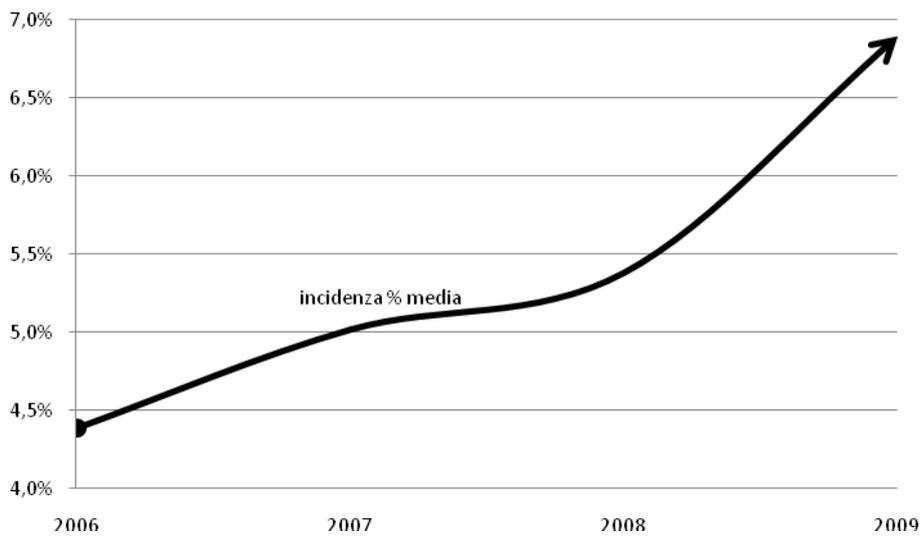
.. appare evidente la capacità di questo indice di scontare l'andamento complessivo del sistema, di modo che, ad esempio, in una situazione di crisi in cui i bilanci soffrono, l'indice lanci "l'allarme onere da PA" (area più scura, nel grafico) anche nel caso di un andamento stabile dei relativi costi, perché le aziende fanno più fatica ad ammortizzarne l'impatto. Tuttavia, e qui è necessaria la prudenza nell'interpretazione a cui sopra si è accennato, l'indice così costruito è particolarmente sensibile alle ipotesi di fatturato in calo e prezzi in aumento, magari in un quadro perturbato da una componente emozionale negativa. Lo strumento rischia poi addirittura di essere starato, in una congiuntura così estrema come quella che stiamo vivendo. Per questo motivo, come meglio dedotto in altra parte del Rapporto¹², i dati raccolti e riassunti in fase di rilevazione *field* 2009 sono stati sottoposti ad un ulteriore processo di normalizzazione, per cercare di sterilizzare i picchi anomali registrati. In sostanza in tutti quei casi, comunque poche decine, in cui l'incidenza dei costi dichiarata era di molto superiore a quella verificabile per l'azienda (sulla base dell'aumento dei costi che la stessa dichiarava in altra parte del questionario) tale incidenza è stata riportata ad un valore "massimo teorico" più congruo.

Fatte queste debite premesse tecniche, quello che emerge dalle interviste condotte è un dato di incidenza percentuale dell'onere da PA pari al 6,9% del fatturato. È una notizia preoccupante, che sancisce senz'altro il complessivo aumento dei costi registrato ed evidenziato sopra, incrementa un *trend* negativo negli anni, sconta un andamento negativo dell'economia e dei bilanci aziendali, ma

¹² Cfr. *infra*, in nota metodologica.

soprattutto, evidenzia un momento di grande sofferenza per le piccole e micro imprese italiane.

Graf. 1.1.4 - Andamento dell'incidenza dell'onere da PA sul fatturato, trend 2006-2009



Questo balzo dell'incidenza sui fatturati è troppo significativo per non meritare qualche approfondimento e qualche riflessione in più. Certo, come si è detto, questo dato risente dell'umore complessivo degli intervistati; tuttavia questa componente deve darsi in parte per neutralizzata (meglio forse dire marginalizzata) dall'operazione di normalizzazione di cui si è detto sopra. Resta allora da capire, per quanto possibile, la misura dell'incremento dei costi e l'influenza del decremento del fatturato.

Utilizzando un metodo piuttosto empirico, e non matematicamente esatto, in parte già adottato nel Rapporto 2008, si può condurre una sorta di riprova impiegando i dati sui costi rilevati direttamente, in particolare con riferimento alle giornate/uomo spese allo sportello (costi interni) ed alle spese per consulenti (costi esterni). Prendendo in esame la sola macroclasse "industria", perché solo per questo settore sono disponibili i dati ISTAT sul calo dei fatturati¹³, ed ipotizzando un po' arbitrariamente un costo per giornata/uomo di 250,- €, si ottengono le seguenti stime:

¹³ Cfr.

http://www.istat.it/salastampa/comunicati/in_calendario/fattord/20090220_00/testointegrale20090220.pdf

Tab. 1.1.2 - Onere da PA 2008/2009 per l'industria

Voce di costo	2008	2009	Variazione %
Costi interni	6.155,88 €	7.825,43 €	27,2%
Costi esterni	5.505,70 €	5.630,10 €	2,3%
Totale	11.659,60 €	13.455,50 €	15,4%

Secondo questo dato, che potremmo definire "onere da PA ricavato", i costi (senza prendere in considerazione il calo del fatturato) sono dunque aumentati di oltre il 15%.

Tenuto conto del fatto che le aziende industriali intervistate nel 2008 indicavano l'incidenza dei costi sul fatturato pari al 5,3%, ne risulterebbe un fatturato medio di riferimento pari a euro 218.058,92. Applicando quindi a tale cifra la variazione negativa stimata dall'ISTAT per l'industria, che è pari al 4,7%, si ha un fatturato per il 2009 pari a 207.810,15 €.

A questo punto sono ricavati tutti i fattori necessari per la riprova del dato sull'incidenza percentuale sul fatturato dell'onere da PA: in tabella sono riportati in modo schematico risultati e raffronti.

Tab. 1.1.3 - Onere da PA 2008/2009 per l'industria.

Voce di costo	2008	2009	Variazione %
Fatturato	218.058,92 €	207.810,15 €	-4,7%*
Costi	11.659,60 €	13.455,50 €	15,4%
Incidenza costi	5,3%	6,5%	22,6%

* Fonte: ISTAT.

Come si vede, il dato ricavato (6,5%) è molto prossimo a quello rilevato per l'industria, che è lievemente superiore alla media complessiva (6,9%) e si attesta al 7%.

Naturalmente questa riprova non ha la presunzione di voler garantire la matematica certezza del dato: essa serve soprattutto a fornire degli ordini di grandezza, generando alcuni probabili valori di riferimento in un contesto in cui, davvero, riferimenti non ne rimangono più molti. Quello che sembra potersi desumere da tutto ciò è che, a fronte di un generalizzato e pesante calo dei fatturati (che nel primo quadrimestre del 2009 ha poi toccato il -24,4%), gli oneri per adempimenti amministrativi sono sicuramente percepiti in crescita, e la misura di tale incremento si attesta probabilmente intorno al 15% in più, rispetto all'anno scorso.

Tab. 1.1.4 - Giudizio sulla variazione nel triennio dell'incidenza dei costi amministrativi, raffronto 2008/2009

Giudizio	% 2008	% 2009
Diminuiti sostanzialmente	0,0%	0,0%
Diminuiti	2,4%	2,0%
Invariati	41,6%	46,7%
Aumentati	45,3%	44,7%
Aumentati sostanzialmente	10,3%	4,6%
Non indicato	0,4%	2,0%

Andando ad analizzare i motivi fondanti i giudizi espressi sulla variazione dei costi amministrativi nel triennio, e trascurando le indicazioni in diminuzione perché prive di significatività statistica, si osserva prima di tutto una flessione dei pessimisti: la percentuale di coloro che ritengono aumentati i costi passa dal 55,6% del 2008 al 49,3% del 2009. Tuttavia, a questa diminuzione non corrisponde un aumento degli ottimisti (percentuale già minima che anzi viene limata di un altro 0,4%): si tratta in effetti solo di un movimento di opinioni verso la stabilizzazione dell'incidenza (gli "invariati" infatti aumentano di 5,2 punti percentuali), mentre di fatto si avvia all'unanimità, nel fronte di coloro che vedono un aumento nel triennio, l'opinione che la colpa sia della PA e non dell'espansione dell'impresa.

Tab. 1.1.5 - Motivo della variazione dell'incidenza dei costi amministrativi, raffronto 2008/2009

Giudizio	% 2008	% 2009
Diminuiti o sostanzialmente diminuiti*: di cui:	2,4%	2,0%
- <i>diminuzione del numero o minore complessità delle norme</i>	0,0%	3,4%
- <i>semplificazioni delle procedure</i>	10,0%	5,1%
- <i>riorganizzazione dell'Impresa nella gestione delle prescrizioni normative</i>	23,6%	26,4%
- <i>riduzione di attività d'Impresa</i>	45,4%	29,2%
- <i>altri motivi</i>	10,7%	29,2%
Invariati	41,6%	46,7%
Aumentati o sostanzialmente aumentati: di cui:	55,6%	49,3%
- <i>aumento del numero o maggiore complessità delle norme</i>	79,6%	85,5%
- <i>aumento delle prescrizioni da rispettare a causa dell'espansione delle attività d'Impresa</i>	12,9%	10,3%
- <i>altri motivi</i>	10,7%	10,3%

* Ripartizione non significativa a causa dell'esiguità delle segnalazioni in diminuzione

Naturalmente, quest'ultimo dato era abbondantemente atteso: in primo luogo, perché già nel 2008 la frazione di imprese che avevano visto crescere i costi per adempimenti a causa di un'espansione delle proprie attività era piuttosto sottile; secondariamente poi, perché la complessiva contrazione dell'economia italiana nel 2009 non lasciava molte speranze di veder crescere nel breve periodo questo item.

1.1.1 - Focus: standard cost model

Con i dati visti sopra, si apre il capitolo dell'analisi qualitativa delle componenti di costo che concorrono a formare "l'onere da PA". Il tema è ancora relativamente nuovo, essendo stato impostato per la prima volta nel corso della trattazione e commento in seno al Rapporto 2008 di PromoPA.

Già dall'anno scorso, dichiaratamente, questo focus ha voluto ispirarsi per quanto possibile alla filosofia che sta alla base della citata iniziativa della Commissione Europea per una *better regulation* che è, come detto, collegata ad una campagna di misurazione dei costi amministrativi basata sul modello SCM (*standard cost model*); conseguentemente, nella progettazione della rilevazione sul campo 2009 si è cercato di applicarne, in quanto compatibili, le metodologie.

Sotto questo aspetto, l'emulazione del modello incontra dei limiti sostanziali nella differente metodologia di raccolta dei dati, differenze meglio illustrate in nota metodologica¹⁴: si tratta di barriere rigide, non aggirabili, in quanto lo SCM postula una rilevazione diretta dei costi, quasi ragionieristica, mentre come detto il Rapporto di PromoPA con convinzione si focalizza sul *sentiment* degli imprenditori, risolvendosi quindi in un'analisi basata su stime.

Ciò premesso, resta comunque invariato il valore di fondo di questo accostamento tra le due iniziative, prima di tutto perché il *sentiment* degli imprenditori non è un valore avulso dalla realtà, ma anzi rappresenta il punto di vista di chi, più di tutti, ha il polso della situazione; esso stesso poi è anzi spesso causa del cambiamento (la profezia che si auto-avvera), a cui poi sono i numeri a doversi allineare: è certo infatti che i cicli dell'economia dipendono anche da valori emozionali come "ottimismo", "pessimismo", "panico", "fiducia". Inoltre, l'iniziativa della Commissione ed il Rapporto di PromoPA condividono *ab initio* i valori di fondo su cui si basano: in particolare con riferimento alla ricerca del "costo aggiunto da Pubblica Amministrazione" che grava sulla produzione, ed all'attenzione alle aziende di minor dimensionamento perché proporzionalmente più gravate. Come ultima considerazione preliminare infine, si noti che una sovrapposizione perfetta dei due progetti sarebbe stata prima di tutto diseconomica, essendo già stata da tempo attivata, a cura del Dipartimento della Funzione Pubblica, la traduzione nel nostro Paese del progetto della Commissione¹⁵.

Venendo ora all'analisi dei dati, la prima articolazione è dedicata alla scomposizione delle cause dell'aumento dei costi. Sotto questo punto di vista, l'obiettivo è di stabilire in che misura questo è dipeso dall'introduzione di obblighi del tutto nuovi:

Tab. 1.1.6 - Aziende che hanno sostenuto costi straordinari sostenuti per adeguarsi a nuove disposizioni normative

	Classe di addetti			Totale
	Da 1 a 5	Da 6 a 15	Da 16 a 49	
Sì	38,7%	51,7%	50,0%	42,9%
No	60,4%	46,9%	50,0%	56,1%
Non indicato	0,9%	1,4%	-	1,0%

Per parlare di questi dati, si deve innanzi tutto compiere quella che provocatoriamente si può definire una "scelta di campo": si deve cioè decidere se valutare negativamente, *sic et simpliciter*, l'introduzione di un nuovo obbligo, che porta con sé il relativo onere per l'azienda che deve sottostarvi. La questione è meno ovvia di quanto possa sembrare: infatti, a parere di chi scrive non è corretto

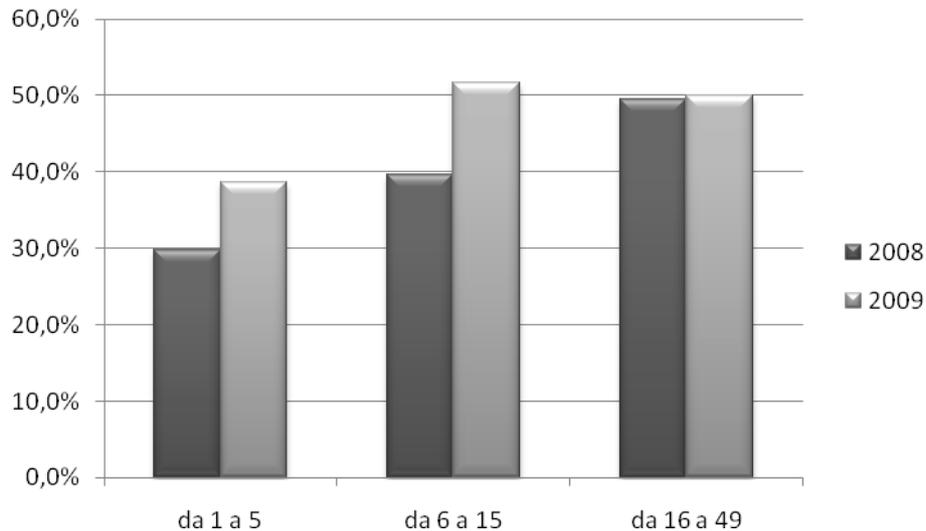
¹⁴ Cfr. *infra*, in apposito capitolo.

¹⁵ Cfr. http://www.funzionepubblica.it/attivita_prodotti/politiche_semplificazione/servizi_4339.htm

valutare “in cifra assoluta”, sostenendo ad esempio 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 allora 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 (come visto nei paragrafi precedenti); inoltre - lo si anticipa adesso ma sarà oggetto di trattazione dettagliata nel prosieguo del presente commento - 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 disposizioni legislative, non potendosi in particolare sostenere che l'introduzione di nuovi obblighi sia stata compensata in alcun modo dalla semplificazione o eliminazione dei precedenti. Così, i nuovi costi si configurano come additivi, in un quadro già caratterizzato da alti livelli e prossimo alla saturazione.

Rispetto al 2008, anno in cui circa un'azienda su tre dichiarava di aver sostenuto costi per adeguarsi a nuove prescrizioni, il totale Paese 2009 si approssima ormai al 50%. La novità di quest'anno è rappresentata dalle aziende delle due classi minori: coloro che impiegano da 1 a 5 dipendenti e da 6 a 15 raggiungono le consorelle più grandi nella poco ambita graduatoria, ancora una volta in pieno contrasto con la tesi principe del Rapporto, che vorrebbe una gradazione degli adempimenti amministrativi parametrata, per quanto possibile, sulle dimensioni aziendali:

Graf. 1.1.5 – Aziende che hanno sostenuto costi straordinari sostenuti per adeguarsi a nuove disposizioni normative; raffronto 2008/2009, per classi di dipendenti



Un interessante parallelo, già sperimentato nel 2008, può essere fatto con il dato riferito ai motivi della variazione dei costi visto sopra (cfr. tabelle a pag. 39), con la precisazione che quest'ultimo è riferito al triennio trascorso. Questa operazione, seppur a rigore non completamente legittima per lo sfasamento temporale dei periodi di riferimento delle due voci, può comunque rappresentare un contributo al dibattito, nella misura in cui essa tende a mettere in evidenza la composizione dei fattori che hanno portato ad un aumento complessivo dei costi: cerca cioè di fornire un parametro per intuire in che rapporto stanno tra loro la pressione normativa ed amministrativa sulle aziende e/o la loro propensione ad espandere l'attività (incontrando quindi nuove prescrizioni poste a presidio di tali aree).

La tabella che segue visualizza quindi le percentuali per classi di addetti, ristrette a coloro che hanno riconosciuto un aumento od un aumento sostanziale dei costi nel triennio; nella riga sottostante sono invece riportate per comodità le stesse percentuali della tab. 1.1.6 relative ai soli costi straordinari (non riferiti al triennio).

Tab. 1.1.7 - Motivi alla base dell'aumento dei costi

	Classe di addetti						Totale	
	Da 1 a 5		Da 6 a 15		Da 16 a 49			
	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009
Norme più numerose o complesse*	83,2%	85,1%	72,6%	89,1%	72,0%	78,1%	79,6%	85,5%
Espansione di attività*	7,2%	8,2%	23,0%	13,3%	29,6%	17,4%	12,9%	10,3%
Altri motivi*	10,7%	12,0%	10,6%	5,7%	10,1%	11,0%	10,7%	10,3%
"Nuovi" costi (da tab. 1.1.4)	29,7%	38,7%	39,6%	51,7%	49,4%	50%	33,5%	42,9%

* Possibilità di risposte multiple

In modo molto evidente, il dato che più colpisce è il crollo delle indicazioni di espansione di attività tra le classi media e superiore di addetti, mentre la classe da 1 a 5 rimane costantemente bassa (sotto il 10%): le aziende che impiegano da 6 a 15 addetti infatti perdono di fatto 10 punti percentuali, mentre quelle con più di 16 dipendenti e meno di 50 lasciano sul terreno il 9,2% delle segnalazioni. Mettendo questi dati in relazione con l'aumento pressoché generalizzato delle segnalazioni di "nuovi costi", si evince che probabilmente il sistema amministrativo ha prodotto soprattutto sbarramenti (siano essi giustificati o meno), mentre solo in pochi casi sembrerebbe possibile addurre motivazioni fisiologiche come la crescita del mercato o lo sviluppo di nuove linee di attività. È la conferma di quanto già accennato, circa la pesante contrazione del sistema produttivo e la complessiva sofferenza delle aziende, che non trovano nella PA un appiglio ed anzi ne sentono in modo più pesante il peso.

Procedendo nell'analisi qualitativa dei costi imposti dalla Pubblica Amministrazione alle aziende, la rilevazione 2009 ha sondato, come già l'anno scorso, le opinioni degli imprenditori in merito alla composizione per tipologia ed alla gravosità relativa delle varie voci. È questa una caratteristica tipica dell'impostazione del Rapporto che qui come altrove tende a costruire *ranking*, graduatorie che possono poi essere suggestive delle priorità di intervento correlate.

Tab. 1.1.8 - Grado di pesantezza (scala 0/10) degli obblighi amministrativi; raffronto 2008/2009

Materia disciplinata	Media 2008	Media 2009	Variazione %le
Imposizione fiscale	7,6	7,9	+3,9%
Gestione del personale	5,0	5,6	+12,0%
Tutela ambientale ed altri obblighi	4,2	4,7	+11,9%

Resta dunque confermato, come già era avvenuto per l'anno precedente, che è la fiscalità ad assorbire le maggiori energie da parte delle aziende: ovviamente, qua non si fa riferimento al carico di imposte che le imprese pagano, ma al complesso di oneri collegati con la corretta tenuta delle procedure e l'assolvimento degli obblighi necessari per poter regolarmente pagare le tasse.

Invece la novità, non certo gradita, rispetto al 2008 è data dagli indici di crescita del grado di pesantezza per le varie voci: se infatti l'imposizione fiscale non segna un aumento eccessivo, anche in considerazione del fatto che essa è già assai prossima al margine superiore del range, sono le altre due voci ad avanzare in modo preoccupante, in entrambi i casi di circa il 12% in più rispetto allo scorso anno.

L'analisi qualitativa sugli oneri imposti dalla PA alle aziende prosegue poi adottando la prospettiva del "processo di produzione" degli obblighi stessi. Si passa dunque ad analizzare il grado di pesantezza attribuito (ancora una volta con il criterio della stima) a ciascun passaggio del workflow interno all'azienda, vale a dire con riferimento alla necessaria lavorazione delle pratiche amministrative a carico degli uffici dell'impresa.

Tab. 1.1.9 - Stima della gravosità (scala 0/10) di ciascuna fase dell'adempimento all'obbligo amministrativo; raffronto 2008/2009

Fase del processo di "produzione"	Media 2008	Media 2009	Variazione %le
Formare il personale (all'introduzione di un nuovo obbligo)	4,4	4,4	-
Recuperare i documenti necessari e preparare gli atti preliminari	4,5	4,7	+4,4%
Compilare l'atto/comunicazione	3,6	4,5	+25,0%
Inoltare/inviare la comunicazione	3,3	4,3	+30,3%
Contattare e relazionarsi con il competente ufficio della PA	4,8	5,2	+8,3%

Nel rappresentare la tabella, si è preferito mantenere un ordine logico e cronologico nell'elencazione delle varie fasi di lavorazione di un'ipotetica pratica, piuttosto che optare per il sistema altrove adottato del *ranking*. Questo perché lo scopo di questo *item* è di trovare ed evidenziare i colli di bottiglia nel processo di produzione degli obblighi amministrativi, le fasi in cui l'azienda incontra le maggiori difficoltà; è parso dunque preferibile mantenere in evidenza il circuito di lavorazione.

Comunque, come evidenziato anche graficamente in tabella, non è difficile trovare rapidamente la fase più critica di tutto il processo, che si conferma ancora una volta, come già nel 2008, il "contattare e relazionarsi con il competente ufficio della PA": individuare il referente e l'oggetto preciso della prestazione richiesta resta il maggiore problema delle imprese. Questa voce supera poi con quest'anno il valore di metà scala, entrando così per prima nella metà alta della scala di misurazione.

Preoccupa infine, il balzo compiuto dalle fasi relative alla compilazione dell'atto ed all'invio all'ufficio competente (rispettivamente, + 25% e +30,3% con riferimento al 2008); è evidente la denuncia di un sostanzioso incremento della complessità del sistema.

A compimento della sezione dedicata all'approfondimento dei vari aspetti componenti l'onere da PA, agli intervistati è stato chiesto di scegliere l'intervento ritenuto prioritario al fine di conseguire la riduzione del peso degli adempimenti amministrativi. Ancora una volta si tratta di un *item* di cui sono disponibili anche i dati 2008:

Tab. 1.1.10 - Intervento prioritario per la riduzione del carico degli obblighi amministrativi; raffronto 2008/2009

Tipologia di intervento	2008	2009
Introdurre soglie per le prescrizioni limitandole solo alle imprese più grandi o solo a quelle a rischio nella materia specifica	27,3%	17,8%
Sviluppare e diffondere ulteriormente le procedure <i>online</i>	27,1%	36,0%
Eliminare le duplicazioni nella richiesta delle (stesse) documentazioni	23,5%	27,0%
Ridurre la frequenza delle dichiarazioni	20,9%	16,6%
Non indicato	1,2%	2,6%

La novità 2009 è data dalla preferenza accordata all'intervento volto a "sviluppare e diffondere ulteriormente le procedure *online*": si tratta di un orientamento non del tutto nuovo, nel senso che, come si vede, anche nel 2008 questo intervento aveva ricevuto adeguata attenzione. Tuttavia l'anno scorso non aveva occupato la prima posizione, in testa ai *desiderata* degli imprenditori, mentre

quest'anno ciò avviene grazie ad un notevole incremento delle indicazioni, che passano infatti dal 27,1% al 36% (pari ad un aumento del 32,8% rispetto allo scorso anno).

Il dato è molto significativo, e merita dunque un adeguato commento. Come si vedrà ancora nel corso della trattazione, il tema dell'e-government è sempre presente, si potrebbe dire quasi trasversale, tanto alla rilevazione (quindi alla raccolta di dati tramite interviste ed alla successiva rielaborazione statistica) quanto al commento di seguito redatto. E ciò vale per tutta la serie dei Rapporti: fin dalla prima edizione infatti, è stato forte convincimento di PromoPA che il tema della semplificazione dei processi e dei rapporti con le imprese non potesse scindersi da quello dell'innovazione amministrativa, da perseguire anche attraverso l'innovazione tecnologica.

Ciò che puntualmente si è registrato negli anni trascorsi al riguardo, è che le imprese, pur essendo coscienti dell'importanza dei passaggi chiave del ragionamento, soprattutto per quanto concerne gli aspetti e le implicazioni pratiche, hanno sempre faticato ad assegnare alti valori di strategicità all'e-government nel suo complesso. In fase di commento, non ci si è mai voluti rassegnare a liquidare questo fatto come una mancanza di interesse per la materia, perché (quasi un "atto di fede") non è parso mai opportuno mettere in discussione la convinzione che un corretto sviluppo ed utilizzo delle tecnologie ICT avrebbe potuto rappresentare la chiave di volta di un vero, profondo processo di semplificazione.

Sono questi i motivi che fondano il grande interesse con cui si guarda oggi a questo balzo delle preferenze per le procedure *online*: naturalmente è troppo presto per poterlo affermare con sicurezza, ma la speranza è che con questo dato principi il superamento del distacco, quasi del disinteresse, verso l'e-government; o, per parafrasare quanto fu scritto in occasione del 1° Rapporto nel 2006, cominci a colmarsi quel gap comunicazionale che ha fino ad oggi impedito alle imprese di cogliere appieno l'importanza e le potenzialità dell'innovazione tecnologica della P.A.

1.1.2 - I costi amministrativi della giustizia - cenno e rimando

Ancora pochi giorni fa¹⁶, sui giornali ha trovato nuovo spazio il dibattito sul costo della giustizia italiana, sulle sue lungaggini e sulla ricaduta, in termini di aggravio, sulle aziende italiane. È stato tra l'altro rilevato che al termine del 2006 stagnavano nelle aule civili italiane 3,6 milioni di cause ancora pendenti, con un tempo medio per la conclusione di un procedimento stimato in ben 1.210 giorni¹⁷; inutile poi aggiungere che dal confronto con gli altri Paesi occidentali l'Italia esce per lo più umiliata. Sotto il profilo dei costi poi, il "danno da contenzioso"

¹⁶ Cfr. Il Corriere della Sera del 4.6.2009.

¹⁷ Fonte: dossier Censis del 3.6.2009.

assommerebbe a quasi 23 miliardi di euro all'anno, riverberando quindi mediamente un costo pari a 3.832,- € su ciascuna impresa italiana.

Il tema del peso dell'inefficienza della Pubblica Amministrazione sui bilanci delle aziende è, come si è visto, senza dubbio centrale nel Rapporto, e tanto basta per far menzione dei dati sopra riportati; tuttavia, ad esso PromoPA si è sempre sforzata di affiancare anche una componente costruttiva, caratterizzata dalla ricerca di buone prassi e fattori moltiplicativi di ricchezza e produttività nell'azione delle PA italiane. Così, uno degli approfondimenti 2009 ha coinciso in parte con il tema del costo della giustizia, anche se affrontato da un'ottica più specifica. In particolare, l'indagine si è focalizzata sul tema dei crediti (in buona parte commerciali) e sui meccanismi alternativi alla giustizia ordinaria adibiti per la loro soddisfazione: ci si riferisce qui ai meccanismi arbitrali e conciliativi erogati dalle Camere di Commercio.

Di questo tema si parlerà specificamente più avanti, nel capitolo che segue che è dedicato alla visione della Pubblica Amministrazione come motore di sviluppo; tuttavia la menzione che qui se ne fa è giustificata dal fatto che una delle componenti dell'indagine è stata progettata per rilevare, in modo complementare a quanto visto sopra, ancora una volta il costo occulto per le aziende dell'inefficienza del sistema giudiziario italiano. Non si è trattato però di una sovrapposizione (che comunque non avrebbe potuto del tutto essere per via della tradizionale, peculiare attenzione alle piccole e micro imprese che è caratteristica univoca del Rapporto di PromoPA): infatti, piuttosto che rilevare il costo implicito nella lunghezza del contenzioso italiano per il recupero dei crediti, l'indagine 2009 ha cercato di quantificare l'ammontare dei crediti *abbandonati* dalle aziende prima ancora di esperire le vie giudiziarie, per sfiducia nella capacità del sistema di assicurare un utile (quindi: congruo e tempestivo) ritorno.

In altre parole, agli intervistati è stato chiesto di dichiarare se durante gli ultimi 12 mesi la propria azienda avesse rinunciato ad escutere crediti propri, per "sfiducia nei modi e nei tempi delle procedure giudiziali di recupero":

Tab. 1.1.11 - Abbandono dei crediti incerti per sfiducia nei modi e tempi della giustizia

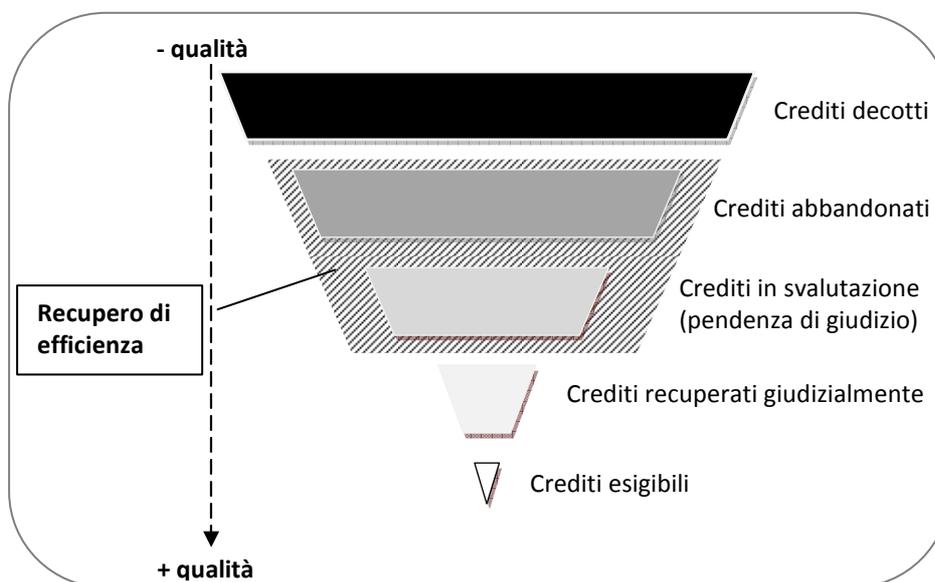
Nel corso dell'ultimo anno la Sua azienda ha rinunciato ad esigere crediti per sfiducia nei modi e nei tempi delle procedure giudiziali di recupero?	%
Sì	17,5%
No	79,6%
Non indicato	2,9%

Oltre un'azienda su sei ha lamentato dunque questo problema nell'ultimo anno - un numero piuttosto elevato, soprattutto se si considerano due fattori: il primo, riguarda il fatto che, per come l'*item* è stato congegnato, in questo monte crediti non dovrebbero essere stati considerati i crediti decotti, dei quali si ha cioè certezza dell'impossibilità del recupero. Infatti, a rigor di logica la rinuncia ai

crediti di cui in tabella, si riferisce a quelle somme che, in un sistema giudiziario efficiente e quindi *degnò di fiducia*, avrebbero presumibilmente potuto essere recuperate; preponderante per la scelta di non coltivare la pretesa alla restituzione non è dunque la qualità del credito (*rectius*, la presumibile solvibilità del debitore), ma è invece la circostanza di trovarsi ad operare con queste procedure giudiziali, in questo determinato contesto amministrativo.

Il secondo fattore da considerare nella ponderazione di questo dato richiama poi quanto riportato in principio di questo paragrafo, circa i costi stimati a causa della lunghezza delle procedure giudiziali. Qui il punto importante è rappresentato dal fatto che le due serie di dati, le due rilevazioni dei costi, sono complementari: in altre parole, con rozza approssimazione potrebbe dirsi che ai costi causati per la lunghezza dei processi *si sommano* le perdite per l'abbandono dei crediti, *sia* per sfiducia verso il sistema, *sia* per la prevedibile insolvenza del debitore. Ne emerge una preoccupante piramide rovesciata di deterioramento del credito, caratterizzata da troppi passaggi prima di raggiungere la qualità posta al termine:

Graf. 1.1.6 - Rappresentazione grafica: la "piramide della qualità" del credito commerciale

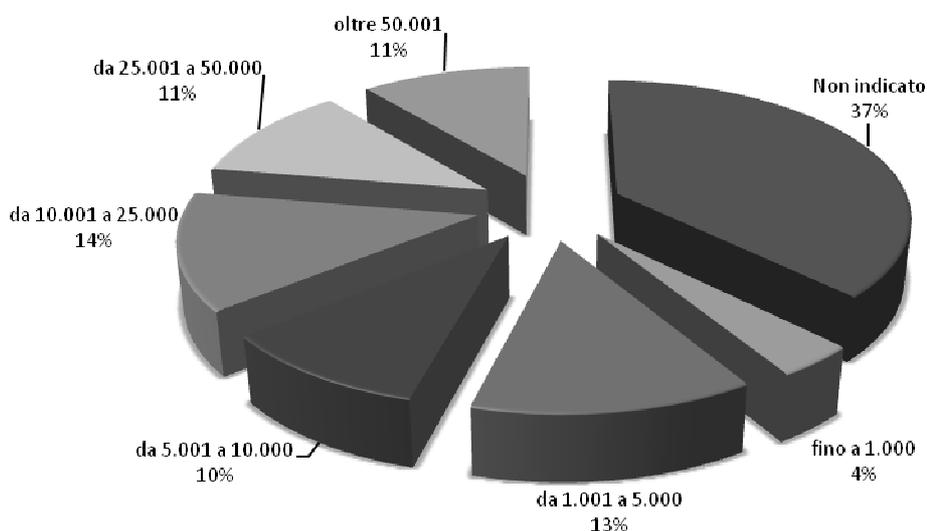


Come evidenziato graficamente, nella distanza tra i crediti commerciali da consolidare a passivo e la massa dei crediti recuperati forzatamente sta la misura del recupero di efficienza del sistema, sia attraverso uno snellimento ed

efficientamento delle procedure della giustizia ordinaria, sia incentivando sempre più il ricorso ad efficaci procedure alternative come il servizio di conciliazione delle Camere di Commercio. Ma di questo si dirà meglio oltre.

La rilevazione 2009 ha anche tentato di dare una dimensione al fenomeno dell'abbandono dei crediti commerciali per così dire "incerti", chiedendo alle aziende che hanno affermato di aver dovuto compiere tale scelta di quantificarne l'importo. Data la possibile delicatezza della domanda, gli intervistati sono stati invitati a valutare liberamente ed a propria discrezione se rispondere o meno a questo *item*.

Graf. 1.1.7 - Quantificazione dei crediti abbandonati



Prima di sviluppare qualsiasi considerazione su questi dati, si presentano doverosamente due precisazioni: la prima è che la domanda è stata posta all'inizio della primavera di quest'anno, dunque probabilmente nel periodo in cui la crisi economica globale, giungendo in Italia, cominciava a far sentire di più il suo morso proprio sui flussi finanziari, pregiudicando quindi i crediti a breve a causa della contrazione della liquidità (e, nonostante ogni capziosa smentita, del cd. *credit crunch* messo in atto dai circuiti bancari). La seconda indicazione riguarda poi la significatività statistica di questi dati, che sono ovviamente frazioni di quella percentuale di aziende che hanno dichiarato di aver dovuto abbandonare crediti incerti durante lo scorso anno (cfr. *Tab. 1.1.11 - Abbandono dei crediti incerti per sfiducia nei modi e tempi della giustizia* a pag. 48): è bene, insomma, prendere queste elaborazioni *cum mica salis*, soprattutto come provocazioni al dibattito.

Ciò premesso, è forse possibile tentare ora un'operazione di ricostruzione, attraverso il monte crediti così rilevato, per quantificare in modo molto approssimativo il peso medio dei crediti "incerti" sui bilanci delle piccole e micro imprese: dividendo dunque il totale dei crediti dichiarati (circa 2,2 miliardi di euro) per la popolazione di aziende prese in considerazione dall'indagine, si giunge ad una stima quantomeno di 2.510 € per ognuna. Tale ammontare salirebbe a 3.897 se assegnassimo un valore medio di crediti abbandonati pari a 22.285 - ovvero identico a quello rilevato per le imprese che hanno dichiarato l'importo dei crediti persi - anche alle imprese che hanno dichiarato di aver abbandonato crediti senza averne indicato la quantità¹⁸.

Assumendo, per difetto, i citati 2.510 €/anno per ogni piccola e micro impresa e si andassero a sommare poi questi soldi ai costi derivanti dalle lungaggini dei processi, si otterrebbe una cifra superiore ai 6mila euro all'anno per ognuna delle oltre 900mila piccole e micro imprese italiane di cui all'universo considerato: si tratta di puri esercizi teorici, tuttavia l'impressionante cifra di quasi 5,7 miliardi di euro persi in questo modo ogni anno dà l'idea del potenziale di recupero di efficienza del sistema amministrativo, e dell'effetto volano che potrebbe avere sul tessuto produttivo minore: prima di tutto in termini finanziari, grazie ad una migliore solvibilità/escussione e conseguente accelerazione della rotazione dei crediti commerciali; secondariamente poi anche con riferimento ai risvolti economici e patrimoniali, per effetto dell'alleggerimento delle immobilizzazioni quali, ad esempio, i fondi di svalutazione crediti ed, in ultima analisi, della riduzione delle perdite a tutto vantaggio di utili e capitalizzazione.

¹⁸ Dalle informazioni raccolte risulta infatti, per le imprese che hanno abbandonato crediti ed hanno al tempo stesso dichiarato l'importo, una consistenza media di circa 22.300 €, che scende a 2.510 € se rapportiamo l'ammontare dei crediti dichiarati, anziché alle sole che hanno fornito l'informazione, all'insieme delle imprese dell'universo dell'indagine (dunque comprendendo anche chi non ha sopportato crediti e chi non ne ha dichiarato l'importo). Se invece assegnassimo, con un po' di arbitrio non avendo indicazioni certe in proposito, il dato medio citato di 22.300 € anche alle imprese che hanno dichiarato crediti "in abbandono" ma non ne hanno voluto o potuto indicare la quantità, l'ammontare medio per l'intera popolazione obiettivo dell'indagine, salirebbe a circa 3.900.

1.2 - La qualità della Pubblica Amministrazione

Come preannunciato nel paragrafo precedente, si apre qui la sezione del Rapporto tradizionalmente dedicata a rilevare la qualità percepita dalle imprese nei loro rapporti con la Pubblica Amministrazione. Questa impostazione è coerente con la filosofia di fondo del Rapporto, che fin dalla sua prima edizione ha sempre cercato 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.

Uno degli indicatori tradizionalmente rilevati dal Rapporto riguarda il giudizio complessivo, in termini di soddisfazione, espresso dalle aziende sull'operato delle Pubbliche Amministrazioni di riferimento:

Tab. 1.2.1 - Grado di soddisfazione (scala 0/10) sull'operato complessivo della PA; raffronto 2006-2009 georeferenziato

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

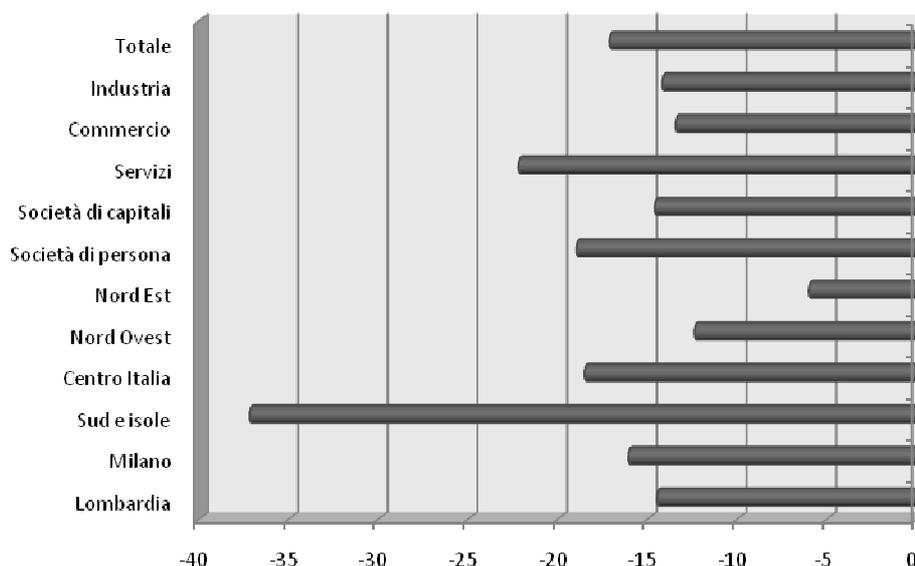
Premesso che dal 2007 in poi nessuna macroarea del Paese, e mai l'Italia nel suo complesso, hanno raggiunto un voto di sufficienza (quindi maggiore od uguale al 5), una lettura attenta di questi dati si dimostra molto interessante, perché porta in risalto con chiarezza l'emergere di alcuni sintomi, di cui si ha sentore presso molti dei sensori del Rapporto dedicati a "registrare la temperatura" al sistema, che sembrano indicare una prima, timida ripresa. O quantomeno, sembra affermarsi l'impressione che il sistema abbia toccato i propri limiti bassi della curva di declino e si stia preparando a risalire la china.

Si veda dunque l'indice sulla soddisfazione riferito all'Italia nel suo complesso, per capire meglio da dove nasce questa sensazione di alleggerimento della crisi. Rispetto al 2008, la "soddisfazione Italia" si conferma stabile, ed anzi ferma nel punto più basso mai toccato da quando il Rapporto rileva questo *item*. Tuttavia, in una situazione di oggettivo smottamento del sistema quale quella che stiamo vivendo, anche la "tenuta" di un indice è fatto degno di rilievo. Se poi si va a vedere nel dettaglio il dato georeferenziato, non sfugge certo il fatto che ben tre macroaree su quattro migliorano la propria *performance*; talvolta di poco come nel

caso del Nord Est ed Ovest (0,1 punti in più), oppure in modo abbastanza significativo come nel Centro (più 0,3), con il Nord Est che si avvicina a tornare in positivo e mantiene, sia pur di poco, la palma dell'area più soddisfatta della propria Pubblica Amministrazione in Italia. Il dato che appesantisce l'indice complessivo del Paese e gli impedisce di risollevarsi dal limite basso della curva è il Sud ed Isole: già tradizionalmente basso, scende quest'anno pesantemente, per primo e per la prima volta sotto la soglia del 4, con un tonfo di ben mezzo punto sulla scala di giudizio 0/10. Incidentalmente, si è tentati di stabilire un parallelo tra questo dato e le recenti votazioni (europee ed amministrative) che si sono svolte nel Paese: in entrambi i casi infatti, sembrerebbe potersi dire che il malcontento, ed il voto di punizione, sono venuti soprattutto dal Meridione d'Italia.

Il grafico sottostante riporta il saldo percentuale, diffusamente negativo, fra coloro che hanno espresso una valutazione positiva (moltissimo o molto soddisfatti) e coloro che hanno espresso una valutazione negativa (pro o per niente) offrendo un raffronto per settore economico, forma giuridica e area geografica.

Graf. 1.2.1 - Grado di soddisfazione complessivo, saldi percentuali positivi/negativi



Come in genere accade, i trend che si intuiscono osservando il giudizio di valore sull'operato complessivo della PA sono poi riscontrati dall'analisi dei dati ottenuti rilevando l'opinione sulla variazione della qualità dei servizi. È bene

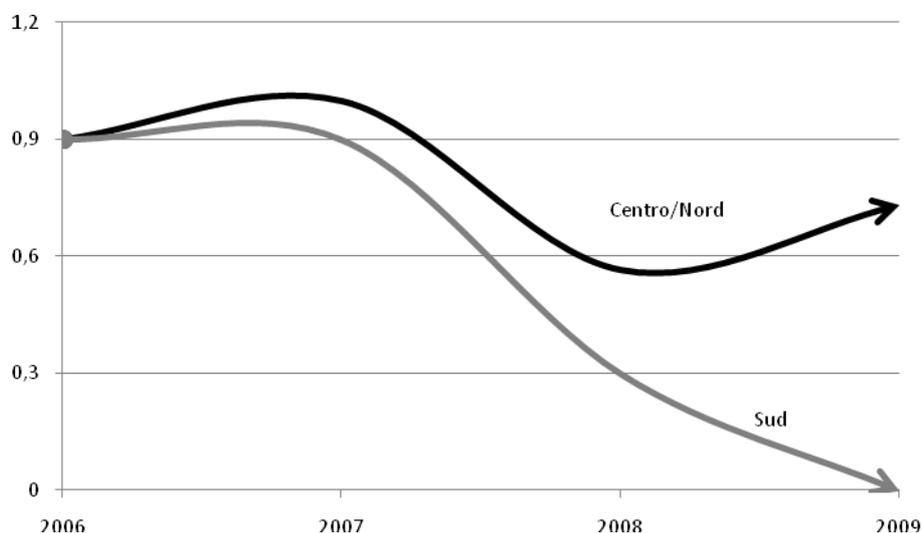
comunque tener presente, per la precisione e per non essere tratti in errore da scale in qualche modo simili, che il primo (l'operato complessivo della PA) è un giudizio espresso in una scala di valore 0/10 e riferito ai dodici mesi precedenti; mentre l'opinione sulla qualità dei servizi si riferisce al triennio ed è, soprattutto, un indice di tendenza +5/-5 che ne stima la variazione nel tempo.

Tab. 1.2.2 - Valutazione sulla variazione (indice di tendenza -5/+5) della qualità dei servizi della PA nel triennio trascorso; raffronto 2006-2009 georeferenziato

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
Δ 2008/9	+0,1	+0,1	+0,2	+0,2	-0,3
Δ 2006/9	-0,3	-0,2	-0,2	-0,1	-0,9

Per quanto riguarda l'Italia nel suo complesso, è di tutta evidenza che il 2009 ha posto un freno al crollo verticale dei trend registrato nel 2008, ed anzi ha cominciato ad erodere il gap che lo separa dai livelli del 2007, i più alti registrati da quando si ha la rilevazione. Continua dunque il parallelismo con quanto visto sopra, non smentito nemmeno nella scomposizione per aree geografiche del dato. Ed infatti, di nuovo la palma di area caratterizzata da PA più dinamiche nel cambiamento di qualità spetta al Nord Est, seguito dal Nord Ovest un po' più distanziato ma che comunque mette a segno quest'anno la miglior performance, facendo salire il proprio indice di tendenza di 0,2 punti. Allo stesso modo migliora il Centro, che si attesta sui livelli del Nord Ovest e si approssima ad annullare il gap con il "valore zero" riferito al 2006. Ancora una volta, è il Sud/Isole ad invalidare in parte i buoni risultati registrati altrove: non solo è in controtendenza, registrando una perdita dell'indice di 0,3 punti quando tutto il resto d'Italia guadagna terreno, ma porta il suo indice di tendenza a livellarsi a zero. Sono dati preoccupanti, perché oltre ad indicare una situazione di ulteriore sofferenza in aree tradizionalmente deboli, segnano un accentuarsi del divario nord-sud, tanto da far temere di dover tornare a parlare di Italia "a due velocità".

Graf. 1.2.2 - Andamenti degli indici di tendenza sulla variazione della qualità dei servizi nel triennio trascorso; periodo 2006-2009 georeferenziati



Tab. 1.2.3 - Aspettative (indice di tendenza -5/+5) sulla qualità dei servizi della PA per il prossimo triennio, raffronto 2006-2009 georeferenziato

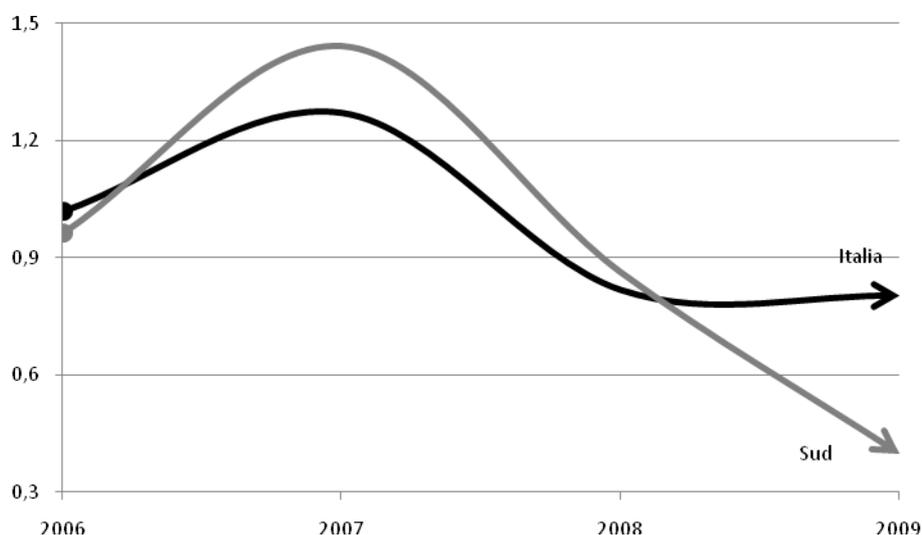
Periodo	Italia	Nord Est	Nord Ovest	Centro	Sud/Isole
2006	1,0	1,1	0,8	1,3	1,0
2007	1,3	1,5	1,2	1,0	1,4
2008	0,8	0,8	0,8	0,9	0,9
2009	0,8	0,9	0,8	1,1	0,4
Δ 2008/9	-	+0,1	-	+0,2	-0,5
Δ 2006/9	-0,2	-0,2	-	-0,2	-0,6

Ora più che mai si chiarisce il mosaico delle tendenze in atto nel Paese. Questo indice infatti si riferisce alle aspettative, cioè alle valutazioni preventive per i prossimi tre anni; è dunque un indicatore molto affine al concetto di ottimismo, fiducia, e si presta bene a "rilevare la temperatura" al sistema, in questo caso nelle sue articolazioni territoriali.

E dunque, passando all'analisi di dettaglio, si vedono chiaramente confermarsi ed esplicitarsi ancor di più i temi già visti per gli altri indicatori: un Paese che, tutto sommato, "tiene", guardando al futuro in modo abbastanza ottimistico (l'indice resta chiaramente sopra la linea di demarcazione 0), senza perdere terreno rispetto ad un 2008 senz'altro più favorevole alle imprese, e in fin dei conti non lontano dal

valore di riferimento 2006. Soprattutto, il blocco Centro-Nord è complessivamente positivo, con solo il Nord Ovest che non avanza ma si attesta pur sempre su valori abbastanza alti. Ancora una volta invece, si constata una pesante caduta della fiducia al Sud ed Isole, con mezzo punto perso in un anno e per la seconda volta (perdeva 0,5 punti anche nel passaggio dal 2007 al 2008). Ma quel che è più illuminante è la dinamica complessiva dell'indice riferito al Sud, specialmente se raffrontato alla media nazionale:

Graf. 1.2.3 - Andamenti degli indici di tendenza sulle aspettative in merito alla qualità dei servizi nel prossimo triennio; periodo 2006-2009, Sud e Italia

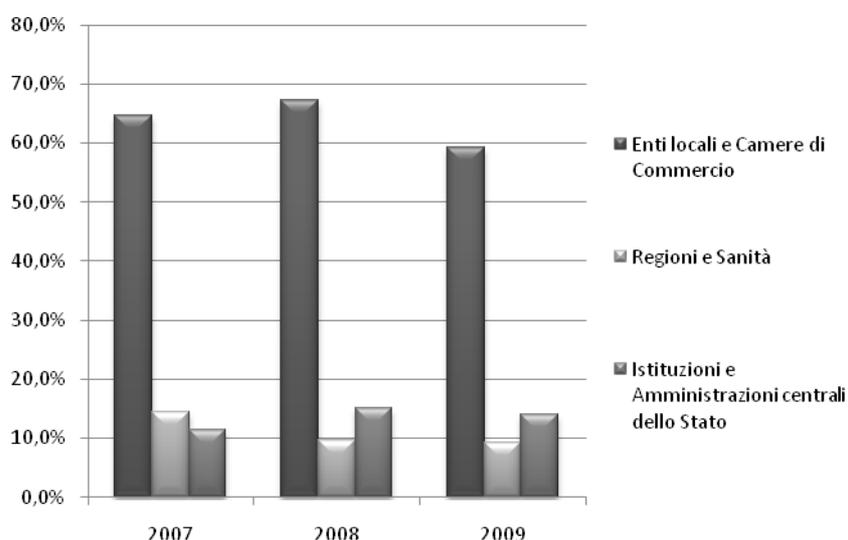


Come si vede, almeno fino al 2008 la "speranza" nel Sud ed Isole era accesa: il livello delle aspettative è infatti sempre rimasto pari o addirittura superiore alla media italiana, ciò che invece non poteva dirsi dei giudizi a consuntivo. Ma è chiaramente nel 2009 che qualcosa si è rotto nel rapporto tra le aziende del Meridione e le Amministrazioni di riferimento, ed è di tutta evidenza che è da qui che deve ripartire l'impegno di ammodernamento della PA, per non perdere il treno, che si spera prossimo, della ripresa.

Si conferma nel 2009 la prospettiva, costante fin dalla prima rilevazione, che vede il rapporto tra aziende e PA soprattutto come una partita a due tra l'impresa ed il sistema istituzionale locale: sono infatti degli Enti locali e delle Camere di Commercio gli uffici a cui gli imprenditori intervistati pensano maggiormente quando esprimono i loro giudizi sull'operato della PA. Rispetto al 2008, si registra un calo delle segnalazioni relative a questo gruppo di amministrazioni, che comunque mantengono largamente la vetta della classifica con il 59,2% delle

indicazioni (erano il 67,3% nel 2008); il calo è soprattutto dovuto alla percentuale di "non indicato" (che comunque con il 17,5% non è tanto alta da inficiare l'attendibilità statistica del dato) visto che Regioni e Sanità restano sostanzialmente stabili, passando dal 9,6% del 2008 al 9,3% del 2009, mentre le Istituzioni e le Amministrazioni centrali dello Stato perdono qualcosa e si attestano al 14% (erano al 15,2% lo scorso anno).

Graf. 1.2.4 - Peso degli Enti sul giudizio complessivo sulla PA



Nella segnalazione libera (con possibilità di più risposte) degli Enti od uffici a cui l'impresa si è rivolta nell'ultimo anno, continua la predominanza delle Camere di Commercio, che si confermano così per il quarto anno consecutivo l'interlocutore privilegiato delle piccole e micro imprese italiane:

Tab. 1.2.4 - Ente o ufficio al quale l'Impresa si è rivolta negli ultimi dodici mesi

Ente o ufficio	% di segnalazioni sul totale intervistati
Camera di Commercio	55,2%
Agenzia delle Entrate	54,1%
Comune	41,6%
Inps	26,1%
Provincia	20,0%
Asl	16,6%
Regione	15,8%

È interessante notare l'incremento delle segnalazioni per l'Agenzia delle Entrate. Questo non tanto per il fatto in sé, che tra l'altro si spiega anche con le scadenze fiscali tradizionalmente contigue al periodo in cui si dispiega la rilevazione *field*; quel che rileva soprattutto è che, per la prima volta, il Comune viene scalzato dalla seconda posizione. Fin dal 2006, il Rapporto di PromoPA si è fatto propugnatore di una tesi, in parte poi ascoltata nel dibattito sulla riforma della PA, che ha sempre fatto del sistema camerale lo snodo dei rapporti tra Amministrazioni pubbliche ed imprese, diversamente quindi dalle logiche che hanno ispirato, ad esempio, l'esperienza (per certi versi fallimentare) degli Sportelli Unici comunali. Oggi si osserva come il Comune perda terreno non solo di fronte alle Camere di Commercio (e questa non è una novità) ma anche di fronte ad un ufficio come l'Agenzia delle Entrate che, seppur molto pervasivo, è sostanzialmente monocompetente. Non può quindi che ripetersi l'augurio che il canale di interfaccia, già instaurato e collaudato, e di cui le Camere di Commercio rappresentano la porta *public*, venga nel futuro ripreso, valorizzato, potenziato e generalizzato il più possibile.

1.3 - Il gradimento delle Pubbliche Amministrazioni

Come tradizionalmente avviene, ogni volta che il Rapporto di PromoPA sonda i livelli del gradimento presso le aziende delle Pubbliche Amministrazioni e fin dalla prima edizione, anche quest'anno puntualmente si conferma nei fatti la tesi sopra esposta del rapporto privilegiato che lega piccole e micro imprese e Camere di Commercio. Indubbiamente, i dati sul gradimento sono abbastanza univoci:

Tab. 1.3.1 - Ente o ufficio il cui operato si è distinto per caratteristiche di ottimalità; raffronto 2006/2009: percentuale sul totale delle indicazioni fornite

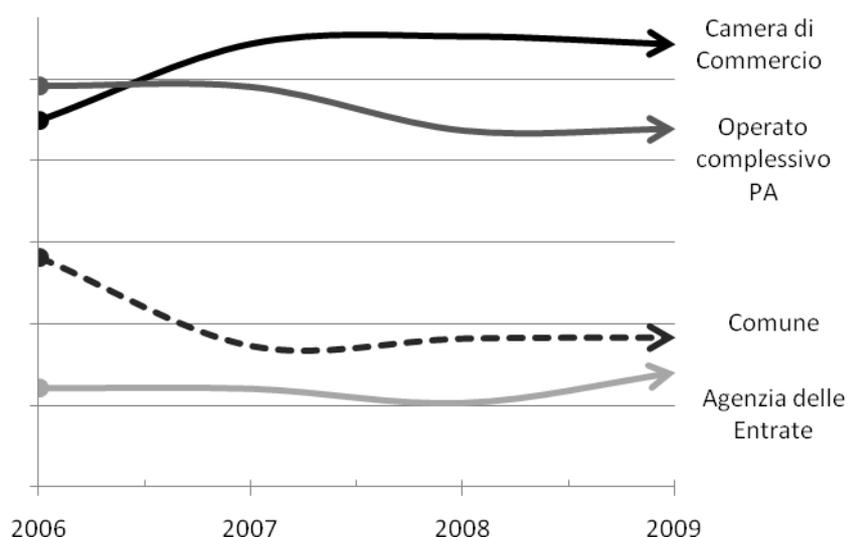
Ente o ufficio	Anno 2006	Anno 2007	Anno 2008	Anno 2009
Camera di Commercio	45 %	54,4%	54,1%	54,3%
Comune	28,2%	17,3%	18,2%	18,4%
Agenzia delle Entrate	12,2%	12,2%	10,4%	14,1%
Provincia	4,2%	5,8%	6,0%	4,8%
Regione	3,1%	4,8%	5,3%	3,6%
Inps	5,2%	3,8%	3,3%	3,6%
Asl	2,1%	1,6%	1,4%	1,2%

Giova ricordare, allorché ci si accosta a questo tipo di statistiche, che la segnalazione di ottimalità non può essere considerata alla stregua di un voto sulla qualità. Questo perché agli intervistati è stato chiesto esclusivamente di valutare se ritenessero di poter segnalare un Ente che si fosse distinto per caratteristiche ottimali nell'erogazione di un servizio; se si volesse considerare quindi la segnalazione alla stregua di un voto, esso potrebbe corrispondere solo alla porzione alta-massima della scala di valutazione. In altre parole, se un Ente si fosse sempre "comportato bene", mantenendo un livello accettabile di qualità dei propri servizi ma senza eccellere mai, potrebbe essere totalmente escluso dalle segnalazioni di ottimalità; e tuttavia non potrebbe certo parlarsi in un simile caso di un pessimo Ente. Inoltre, poiché le segnalazioni di ottimalità sopra riportate sono state in realtà ricostruite *a posteriori*, a seguito di risposte libere fornite dal campione (in pratica, ai rispondenti non veniva letto un elenco di Enti, ma erano essi stessi ad indicare spontaneamente o meno una determinata PA), esse sono naturalmente influenzate della frequenza delle occasioni in cui l'impresa ha avuto modo di relazionarsi con l'ufficio pubblico. Per questo motivo, anche graficamente, si evidenziano due gruppi di Enti che, grosso modo, possono essere messi a confronto.

Tenendo presente quanto sopra, si può in modo interessante mettere a confronto i *trend* relativi al gradimento complessivo della PA con quelli delle segnalazioni di ottimalità di alcuni Enti, chiaramente quelli con percentuali più significative. Il senso di questa operazione risiede soprattutto nel parallelizzare le

tendenze: sapendo infatti che si tratta di grandezze non omogenee e quindi non paragonabili in cifra assoluta, ma focalizzando l'attenzione invece sugli andamenti nel tempo.

Graf. 1.3.1 - Gradimento complessivo della PA ed ottimalità di (alcuni) Enti



Emergono, ancora una volta, le tendenze già viste in relazione al sistema Paese nel suo complesso: una situazione che soprattutto "non smotta", ma che tuttavia fatica a risollevarsi dei minimi livelli raggiunti, con alcune eccellenze in evidenza che però da sole non bastano ad invertire del tutto le dinamiche negative.

Un'altra interessante elaborazione è data dall'incrocio tra le segnalazioni di ottimalità viste sopra e le informazioni relative ai contatti diretti dell'azienda con un determinato Ente od ufficio, rilevate come si ricorderà con apposito *item* (cfr.

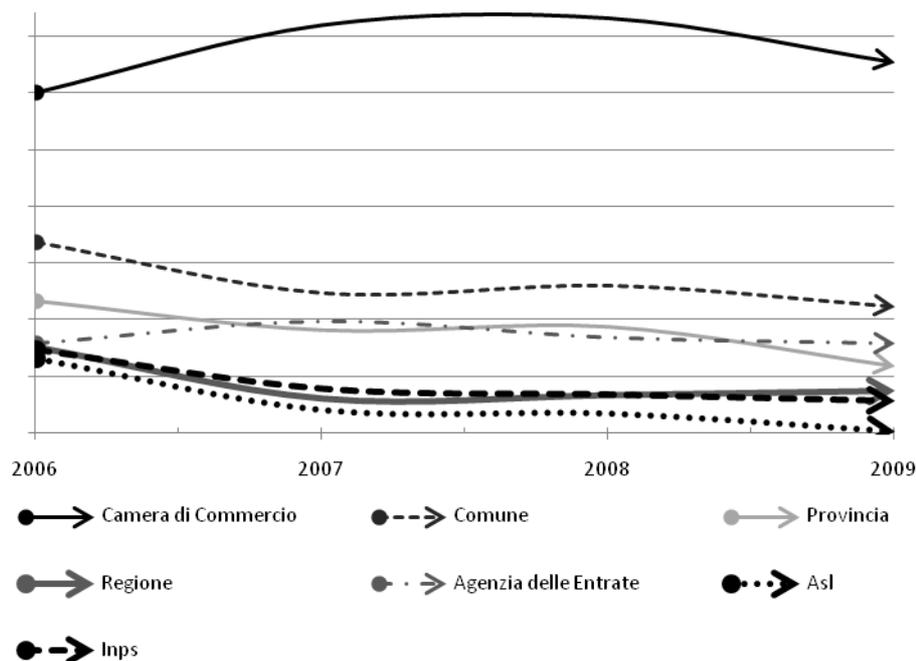
Tab. 1.2.4 - Ente o ufficio al quale l'Impresa si è rivolta negli ultimi dodici mesi a pag. 58):

Tab. 1.3.2 - Segnalazioni di ottimalità di Enti o uffici sul totale contatti diretti nell'ultimo anno: percentuale sul totale contatti nell'ultimo anno verso lo stesso ente.

Ente o ufficio	Valore
Camera di Commercio	32,8%
Comune	11,2%
Agenzia delle Entrate	8,0%
Provincia	5,9%
Regione	3,7%
Inps	2,9%
Asl	0,1%

Si tratta di una serie di dati diversa dalla precedente, in quanto le percentuali sono in questo caso riferite al totale degli intervistati che hanno avuto *esperienza diretta* di quel determinato Ente od ufficio negli ultimi 12 mesi. È una lettura molto interessante, sia in cifra assoluta (per avere immediata contezza del livello di gradimento dell'Ente), sia nell'analisi dei *trend*, per capire soprattutto se la qualità dei servizi erogati si è erosa o meno.

Graf. 1.3.2 - Segnalazioni di ottimalità sul totale contatti diretti; andamento nel quadriennio



Come si vede chiaramente, sono soprattutto le Camere di Commercio e, in misura minore, l'Agenzia delle Entrate ad aver mantenuto nel tempo alti standard di servizio, mentre gli altri Enti mostrano in modo abbastanza evidente preoccupanti segni che potrebbero indicare un deterioramento qualitativo.

1.4 - L'efficienza e l'efficacia della Pubblica Amministrazione

Come è ormai tradizione del Rapporto, giunti a questo punto dell'analisi delle *performance* della Pubblica Amministrazione così come percepite dalle aziende, si ripropone anche per il 2009 il tema del "fabbisogno di buona PA" da parte delle piccole e micro imprese. In modo non dissimile dal meccanismo economico fondamentale della domanda e dell'offerta, PromoPA costruisce dunque un indice composito, in cui due fattori concorrono a determinare il "fabbisogno": per varie tipologie d'intervento/priorità organizzativa, è stata rilevata sia l'importanza assegnata, che la soddisfazione percepita dalle imprese intervistate. In altre parole, in una sorta di 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 ad una determinata priorità organizzativa. La cui soddisfazione funge da misura dell'offerta, poiché indica il grado di efficacia delle PA nel rispondere alle istanze avanzate dalle imprese.

Poiché, come detto, la costruzione di questo indice comporta la contemporanea correlazione di due valori per ciascuna delle nove priorità organizzative individuate, si deve necessariamente rimandare al dettaglio dei dati nell'allegata appendice per un confronto più puntuale della serie storica completa, lunga un quadriennio. In questa sede ci si limiterà dunque a presentare solo l'aggiornamento dei dati per il 2009:

Tab. 1.4.1 - Grado di importanza e di soddisfazione attribuiti nella definizione di un rapporto ottimale tra utente e Pubblica Amministrazione; dati 2009: indici in scala 0-10

Priorità organizzative	Imp.
	Sodd.
Adeguatezza degli orari e dei giorni di apertura al pubblico	9,3 / 4,5
Facilità di ottenere informazioni per via telefonica ed Internet	9,2 / 4,2
Semplicità dell'iter burocratico	9,5 / 3,2
Competenza del personale e capacità di proporre soluzioni personalizzate	9,3 / 4,2
Possibilità di esprimere reclami e richiedere chiarimenti	8,9 / 3,9
Diffusione dei servizi online (dalla domanda all'erogazione del servizio).	9,0 / 5,1
Tempi di attesa per l'erogazione dei servizi	9,4 / 3,7
Diffusione dell'autocertificazione	8,9 / 5,1
Organizzazione e sinergia tra i vari uffici	9,3 / 3,6

In linea di massima, con un occhio ai dati 2008 (ancorché, come detto, non riportati per ragioni di spazio), si osserva una generale tendenza al raffreddamento nella crescita dei valori al numeratore (l'importanza attribuita). Naturalmente questo fenomeno è fisiologico, avvicinandosi man mano ai valori massimi della scala di riferimento; tuttavia la circostanza è meritevole di menzione, soprattutto perché il 2008 aveva segnato invece grandi movimenti negli indici rispetto al precedente anno, con delta importanti (anche nell'ordine di 0,6 punti, mentre in questo caso non si osservano scostamenti superiori a 0,2 punti).

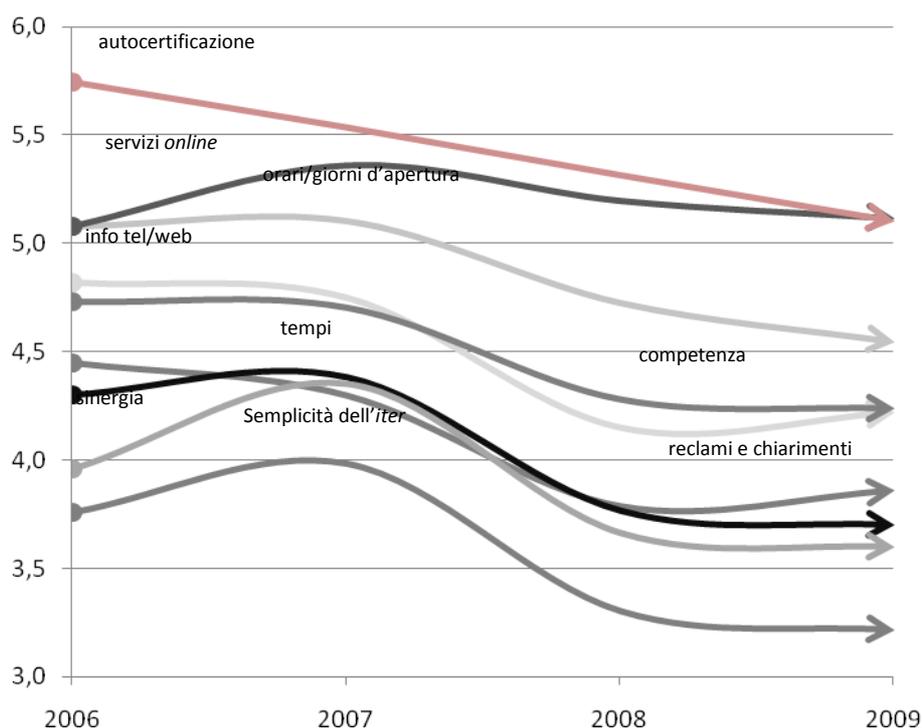
Da salutare positivamente poi, più per il suo significato simbolico che non per l'effettiva capacità di cambiare il quadro, il primo indice sulla soddisfazione che inverte la tendenza al ribasso da tre anni a questa parte: la possibilità di esprimere reclami e chiedere chiarimenti passa infatti da 3,8 del 2008 a 3,9 di quest'anno (si tratta comunque di un risultato modesto, sol che si consideri quanto rimane lontano dalla soglia di sufficienza pari a 5 punti).

Il senso del sottolineare queste prime, timide avvisaglie di miglioramento non sta, ovviamente, nel voler vedere a tutti i costi "il bicchiere mezzo pieno"; al contrario, proprio a partire dalla consapevolezza della problematicità (in alcuni casi sarebbe forse corretto parlare di drammaticità) della situazione, cercare di capire i trend per prevedere in anticipo il "fine-corsa", significa affrontare la crisi,

non negarla, e sforzarsi di precorrere i tempi per stimolare sforzi ancora maggiori e più mirati.

In questo senso, si osservino ora gli andamenti nel quadriennio dei livelli medi di soddisfazione per ciascuna priorità.

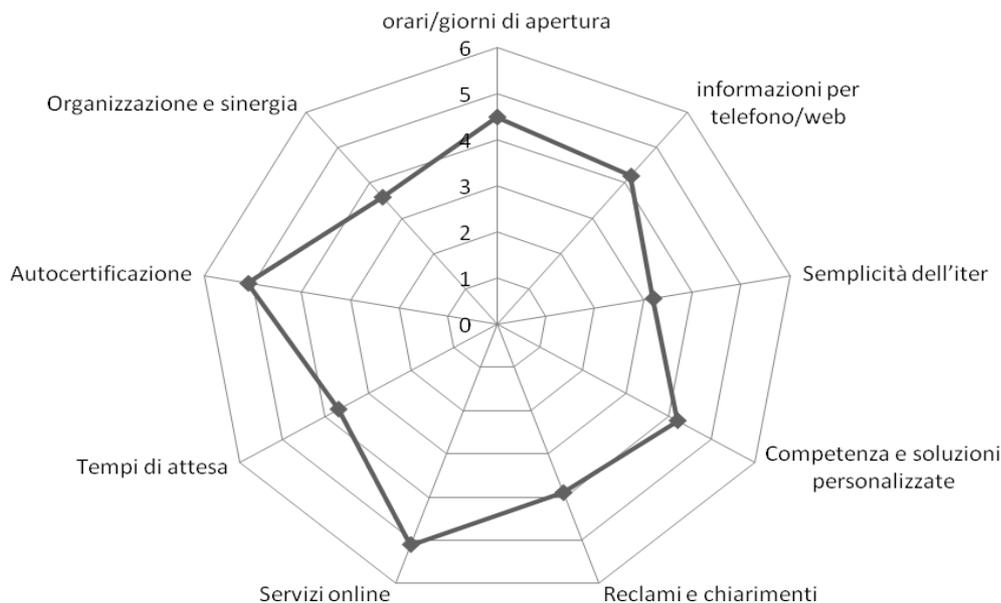
Graf. 1.4.1 - Soddisfazione media per priorità, trend 2006-2009



Come si vede, sembrerebbe confermata la tendenza osservata trasversalmente presso tutti i sensori del Rapporto, di un progressivo arresto dello smottamento in corso, che, nel perdurare delle attuali condizioni, sembrerebbe forse aver trovato nel 2009 il suo punto di resistenza verso il basso.

Ma, per mantenere un sano approccio improntato al più pragmatico realismo, si consideri comunque che le buone notizie sono, in linea di massima, ristrette a quanto visto sopra. La situazione resta infatti grave, e se le tendenze mostrano una frenata nel calo della soddisfazione, essa resta comunque mediamente troppo bassa e quasi sempre sotto la soglia della sufficienza:

Graf. 1.4.2 - Soddisfazione media per priorità, dati 2009

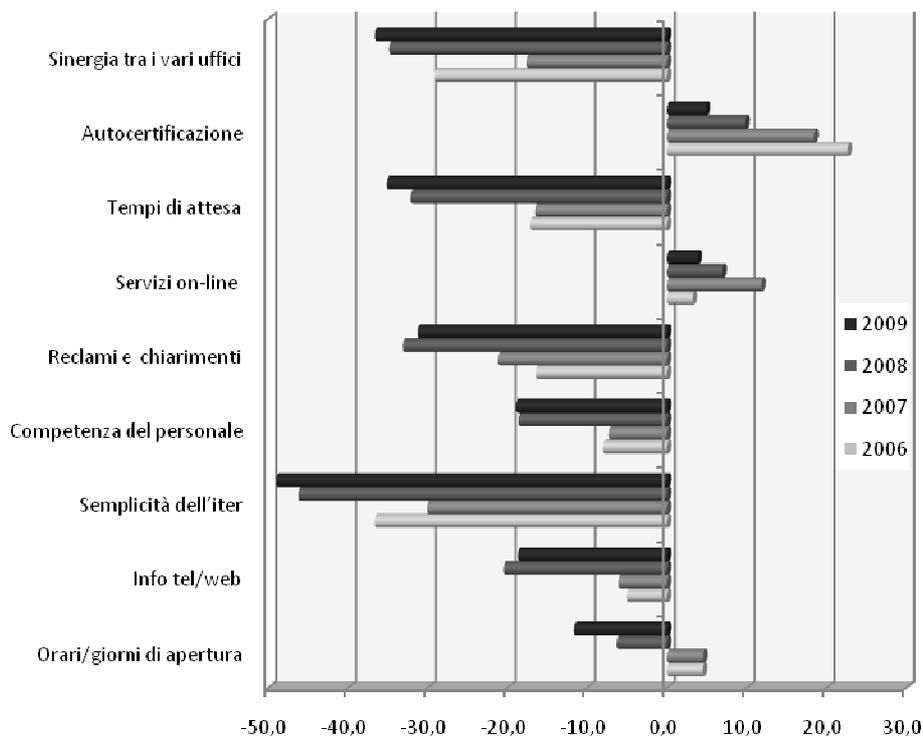


La semplicità dell'iter burocratico mantiene la poco ambita palma della priorità organizzativa meno soddisfatta in assoluto, ed il voto medio (3,2) è ormai così basso da essere davvero preoccupante: per quanto lapalissiano possa essere, non ci si può esimere dal sottolineare l'assillante urgenza con cui le aziende chiedono alla PA di intervenire in proposito.

Non a caso poi, scorrendo la graduatoria dell'insoddisfazione, l'organizzazione e la sinergia tra gli uffici occupa il secondo posto. Incidentalmente, si rileva come proprio queste due priorità siano poi valutate dalle imprese come molto strategiche, il che, come si vedrà, contribuisce fatalmente a farne i contrafforti del sistema dell'inefficienza amministrativa (cfr. *infra*, par. **1.4.1 - Efficiency gap**).

Infine, a completamento della panoramica relativa al livello di soddisfazione delle priorità organizzative della PA, si propone di seguito una lettura per saldi percentuali fra coloro che hanno espresso un giudizio positivo e coloro che hanno espresso un giudizio negativo, raffrontando l'intera serie storica disponibile per singolo item.

Graf. 1.4.3 - Soddisfazione per priorità, saldi percentuali positivi/negativi. Raffronto 2006/2009



1.4.1 - Efficiency gap

Come già accennato nel paragrafo precedente, un'operazione molto interessante si può compiere sui numeri della soddisfazione e dell'importanza, poiché dalla loro combinazione emerge quello che nel Rapporto è stato denominato *l'efficiency gap*, ovvero il margine di miglioramento atteso dalle aziende per le singole priorità organizzative. 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:

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

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.

Incidentalmente, si noti che la formula tende a penalizzare, in termini di *ranking*, non solo gli ambiti in cui la soddisfazione è alta (la qual cosa è ovvia se si considera che lo scopo dell'indice è misurare il recupero di efficienza necessario)

ma risultano penalizzati anche i settori a bassa soddisfazione, cui tuttavia non sia attribuita al contempo importanza rilevante.

Essendo così concepito, l'*efficiency gap* fornisce due tipi di indicazioni essenziali, in una logica di supporto alle decisioni strategiche e programmatiche della PA: da una parte, *a posteriori* consente di verificare nel tempo gli impatti delle azioni eventualmente poste in essere per aggredire determinate criticità (così, ad esempio, per quanto riguarda le sorti dell'autocertificazione); dall'altra, in chiave di programmazione degli interventi futuri, puntualizza chiaramente in quale direzione le imprese chiedono che si agisca.

Tab. 1.4.2 - Efficiency gap, ranking 2006/2009

Ranking				Priorità Organizzative	Gap '09 (%)
'06	'07	'08	'09		
1°	1°	1°	1°	Semplicità dell' <i>iter</i> burocratico	64,2
3°	3°	2°	2°	Organizzazione e sinergia tra i vari uffici	59,8
2°	2°	3°	3°	Tempi di attesa per l'erogazione dei servizi	59,4
5°	4°	4°	4°	Possibilità di esprimere reclami e richiedere chiarimenti	54,6
4°	5°	6°	5°	Competenza del personale e capacità di proporre soluzioni personalizzate	53,6
6°	6°	5°	6°	Facilità di ottenere informazioni per via telefonica ed Internet	52,9
7°	7°	7°	7°	Adeguatezza degli orari e dei giorni di apertura al pubblico	50,5
8°	8°	8°	8°	Diffusione dei servizi <i>online</i> (dalla domanda all'erogazione del servizio)	44,1
9°	9°	9°	9°	Diffusione dell'autocertificazione	41,8

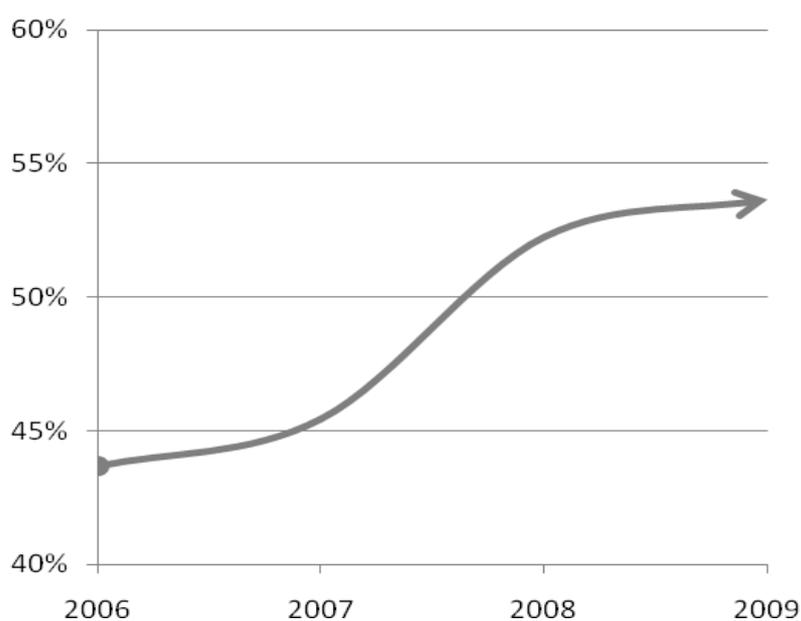
Come si vede con chiarezza, le indicazioni si sono consolidate negli anni, e almeno per quanto riguarda le prime istanze della graduatoria non può sussistere dubbio alcuno su quali siano le priorità per le imprese.

Oltre alla gerarchia delle singole iniziative di efficientamento della PA, i dati sopra esposti possono essere utilizzati anche per produrre una sorta di superindice del grado medio di efficienza della PA nel tempo, inteso come andamento nel quadriennio della media degli *efficiency gap* rilevati. Ovviamente questo valore, espresso in percentuale, deve essere letto come un dato negativo, all'aumentare del quale corrisponde una eguale diminuzione della capacità della PA di rispondere ai bisogni delle imprese. Ecco dunque i risultati medi per i quattro anni di cui si possiedono le serie statistiche:

Tab. 1.4.3 - Deterioramento dell'efficiency gap, 2006/2009

Periodo di riferimento	Valore medio
Anno 2006	43,7%
Anno 2007	45,5%
Anno 2008	52,3%
Anno 2009	53,7%

Graf. 1.4.4 - Efficiency gap medio, andamenti 2006-2009

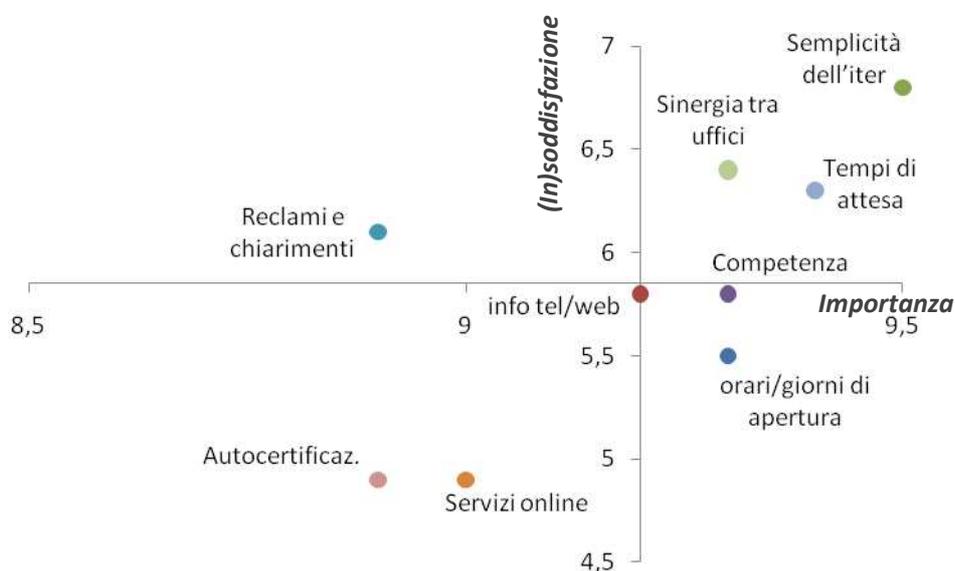


Come si vede, ancora una volta *l'annus horribilis* sembra essere stato il 2008 (*rectius*: il passaggio dal 2007 al 2008), transizione durante la quale si è avuto anche il superamento della linea di demarcazione del 50%, mentre il 2009 pare segnare un rallentamento. Tuttavia, questa notazione positiva si inserisce comunque in un quadro di progressivo peggioramento delle *performance* che non ha mai trovato una smentita nel quadriennio trascorso.

1.4.2 - Lo scacchiere delle priorità

A corredo delle indicazioni emerse grazie alla determinazione dell'*efficiency gap* il Rapporto suole produrre anche una rappresentazione grafica, denominata "scacchiere delle priorità", che affianca il giudizio secco della graduatoria vista sopra (il cd. *ranking*). Lo scacchiere consente infatti di scomporre, in uno schema bidimensionale a matrice, i vari fattori che hanno determinato il *ranking* stesso, in modo da avere immediata contezza dell'ordine di grandezza di ciascuno.

Graf. 1.4.3 - Lo scacchiere delle priorità 2009



Leggendo il grafico, *in linea di massima* gli interventi più urgenti si collocano nel quadrante in alto/dx (ascisse ed ordinate si incontrano nei rispettivi valori mediani). Tuttavia l'evidenza delle ascisse e delle ordinate consente di valutare il perché del posizionamento ottenuto nel *ranking* da ogni priorità organizzativa, cosicché su tali elementi di valutazione possa fondarsi il libero convincimento degli organi di vertice dell'Amministrazione, che può quindi volgersi anche verso direzioni divergenti, determinate da considerazioni di contingente opportunità.

1.4.3 - Una riprova

Come di consueto, si ripropone di seguito una ricostruzione dei dati disponibili atta a condurre un confronto incrociato sull'attendibilità degli stessi.

Il dato rilevato sull'efficienza dei singoli servizi si presta infatti anche ad una ricomposizione, la cui rigorosità è da intendersi con una certa elasticità: accorpendo i giudizi espressi, si può in parte ricostruire il dato sulla PA nel suo complesso (tenendo conto che il menu proposto al campione non esaurisce tutto il ventaglio dei servizi erogati) - la valenza di questa operazione è naturalmente relativa, ma è interessante per verificare la prossimità con la valutazione della percezione dell'operato complessivo della PA, che come detto (cfr. pag. 52 in "1.2 - La qualità della Pubblica Amministrazione"), è stata anch'essa rilevata, e pari ad un valore di 4,4 (4,39 arrotondato) sulla scala 0-10 (i.e. 43,9%).

In altre parole, se il dato aggregato si avvicina a quello percepito, i due risultati si sorreggono a vicenda, ed anche l'affidabilità delle valutazioni del campione intervistato ne esce corroborata.

Per effettuare questa operazione, si ricava il valore medio dei gradi di efficienza pesati secondo il grado d'importanza, ottenendo il valore medio percepito dell'insieme dei servizi; ovvero il grado di efficienza complessivo, pesato dal grado d'importanza, confrontato con un ipotetico massimo perfetto, che per avere una scala percentuale sarà posto pari a 100. Scusandosi per la farraginosità dell'arida matematica, si scrive:

$$\text{Ente medio} = \frac{(\text{servizio1}_{\text{soddisf}} * \text{servizio1}_{\text{imp}}) + (\text{servizio2}_{\text{soddisf}} * \text{servizio2}_{\text{imp}})}{(\text{servizio1}_{\text{imp}} + \text{servizio2}_{\text{imp}} + \text{servizio}_{\text{imp}})}$$

Il risultato, ancora una volta confortante, dà un valore di 41,7%, abbastanza vicino al 43,9% percepito nella valutazione complessiva.

2 - LA PA COME MOTORE DI SVILUPPO

Con questo capitolo si apre la parte del Rapporto tradizionalmente focalizzata sul ruolo della Pubblica Amministrazione come opportunità di sviluppo. Gli uffici ed i servizi pubblici vengono dunque analizzati non più solo come una fonte di costo (più o meno efficiente) per le aziende, e più in generale come un “passaggio obbligato” che prima o poi interferisce con i processi produttivi, il cui massimo pregio potrebbe essere il minor impatto su tempi e costi. In un ribaltamento di logica e prospettiva, che a ben guardare è soprattutto un’evoluzione, si passa invece a considerare quegli aspetti dell’Amministrazione che sono, in atto od in potenza, veri moltiplicatori di *chance* e di produttività.

Non poteva poi mancare, in questo capitolo, un’attenzione specifica alla crisi che sta stressando pesantemente i sistemi produttivi, sia globali che locali. Nell’anno che verrà probabilmente ricordato come uno dei peggiori in assoluto della storia delle economie moderne, e con la consapevolezza dei propri limiti, il Rapporto 2009 non poteva esimersi dal tentare di applicare alla propria rete di rilevazione qualche sensore dedicato. Si è dunque cercato di comprendere, come si vedrà meglio nell’apposito focus, se e come le piccole e micro imprese italiane abbiano reagito, di fronte alla crisi, e quali misure abbiano auspicato di veder adottate da parte della PA.

2.1 - La semplificazione

Recentemente¹⁹, nel rivedere per l'ennesima volta le stime sul prodotto interno lordo italiano, l'Organizzazione per la cooperazione e lo sviluppo economico ha detto con molta chiarezza che, nonostante una "recessione sorprendentemente forte" che ha colpito l'Italia quest'anno e che porterà ad una contrazione del prodotto interno lordo per il 2009 del 5,3%, il governo italiano ha "limitato spazio di manovra" per sostenere la domanda interna: "il debito pubblico italiano è semplicemente troppo alto per permettere al governo di fare di più".

In altre parole, con un deficit al 6% del PIL nel 2010, un debito pubblico che nello stesso tempo salirà al 115% e continuerà poi a correre, non sarà certo con keynesiane iniezioni di spesa pubblica che l'Italia potrà sostenere le proprie aziende e traghettarle fuori dalla crisi, verso la ripresa che si annuncia, ma debolmente, "per il 2010 con un rialzo di appena lo 0,4%".

Quali misure rimangono quindi da adottare per contrastare gli effetti della crisi globale? L'Ocse in questo non ha dubbi, indicando tra l'altro nella prosecuzione delle politiche di razionalizzazione e semplificazione della macchina burocratica la strada maestra per conseguire significativi risultati in termini macroeconomici e strutturali.

2.1.1 - L'e-government

Con convinzione e fiducia nella bontà dell'idea, prosegue anche per il 2009 l'aggiornamento sul tema dell'*e-government* che il Rapporto conduce fin dalla sua prima edizione, nel 2006. Nonostante si sia salutato positivamente, in altra parte del presente commento (cfr. *Tab. 1.1.10 - Intervento prioritario per la riduzione del carico degli obblighi amministrativi; raffronto 2008/2009* a pag. 46) il primo segnale di una rinnovata attenzione alla questione, resta in Italia quella che nelle pagine della precedente edizione fu definita "un'anomalia" nostrana: la scarsa correlazione, nell'opinione generale raccolta, tra fabbisogno di semplificazione e domanda di informatizzazione delle procedure della PA (è ciò che almeno sembra desumersi osservando, ad esempio, il *ranking* di cui alla tabella a pag. 67).

Ad ogni modo, a questo stato di cose contraddittorio fa riscontro comunque un oggettivo presidio del tema da parte delle imprese, che se da una parte non sembrano assegnare grande strategicità all'ICT nella Pubblica Amministrazione, sono invece attente all'innovazione tecnologica in Azienda.

¹⁹ Fonte: ANSA del 17.6.2009.

Tab. 2.1.1 - Innovazione tecnologica in azienda: sito Internet

La Sua azienda possiede un sito Internet istituzionale?		
	Nel 2008	Nel 2009
Sì	64,0%	68,6%
No	36,0%	31,4%

Come si vede, il livello minimo di presenza sulla Rete è assicurato per quasi due aziende su tre, con un incremento rispetto al 2008 del 7,2%. Naturalmente è importante tenere in considerazione il *target* della ricerca, quindi il fatto che le aziende che hanno concorso a formare il campione sono "piccole e micro": è pertanto probabile che una buona parte di quante hanno dichiarato di non possedere un sito sia, per dimensioni e/o area di attività tipica, del tutto fuori dalle logiche che ne renderebbero necessario o raccomandabile lo sviluppo.

Tab. 2.1.2 - Innovazione tecnologica in azienda: sito di e-commerce

La Sua azienda possiede un sito di e-commerce?		
	Nel 2008	Nel 2009
Sì	9,5%	9,9%
No	90,5%	90,1%

Considerazioni analoghe a quelle sopra esposte valgono, in misura ancora maggiore, per quanto riguarda l'offerta *online* di prodotti e servizi: in questo caso è chiaro che una buona percentuale di aziende possono non avere interesse all'e-commerce. Per la completezza dell'informazione, l'incremento percentuale registrato in questo caso è pari al 4,2%.

Tab. 2.1.3 - Innovazione tecnologica in azienda: firma digitale

La Sua azienda possiede la firma digitale?		
	Nel 2008	Nel 2009
Sì	30,4%	36,1%
No	69,6%	63,9%

Ben più significativo è invece il dato riferito alla firma digitale: prima di tutto, perché questo strumento è di interesse per tutti i tipi di azienda; inoltre, essendo

stato eletto (a torto o ragione) a meccanismo principe per sancire il valore legale delle comunicazioni con la Pubblica Amministrazione, è un buon indice del grado di preparazione delle piccole e micro imprese alla tanto attesa “rivoluzione digitale” della PA.

I dati indicano che oltre un’azienda su tre ha la firma digitale, e le percentuali salgono in modo importante con l’aumentare della dimensione: si arriva infatti al 43,3% per le aziende che impiegano da 6 a 15 addetti, fino al 59,5% per quelle da 16 a 49 dipendenti. Per il dato nel suo complesso, l’incremento rispetto al 2008 è stato pari al 18,7%.

Si veda adesso, infine, “l’ultima nata” tra le procedure di interscambio di informazioni digitali a valore legale con la PA, la posta elettronica certificata.

Tab. 2.1.4 - Innovazione tecnologica in azienda: posta certificata

La Sua azienda possiede una casella di posta elettronica certificata?		
	Nel 2008	Nel 2009
Sì	9,5%	16,1%
No	90,5%	83,9%

Significativamente, quest’ultimo *item* è quello che mette a segno la miglior *performance* rispetto all’anno precedente: un incremento pari al 69,5%. Naturalmente, si tratta di percentuali ancora abbastanza esigue, che infatti non interessano più di un’azienda su sei; tuttavia la misura dell’incremento, ed alcune percentuali relative alla scomposizione per *driver* (con classi come “16-49 addetti” o “servizi” che superano già il 20%) sembrano autorizzare un cauto ottimismo sulla futura diffusione di questo strumento.

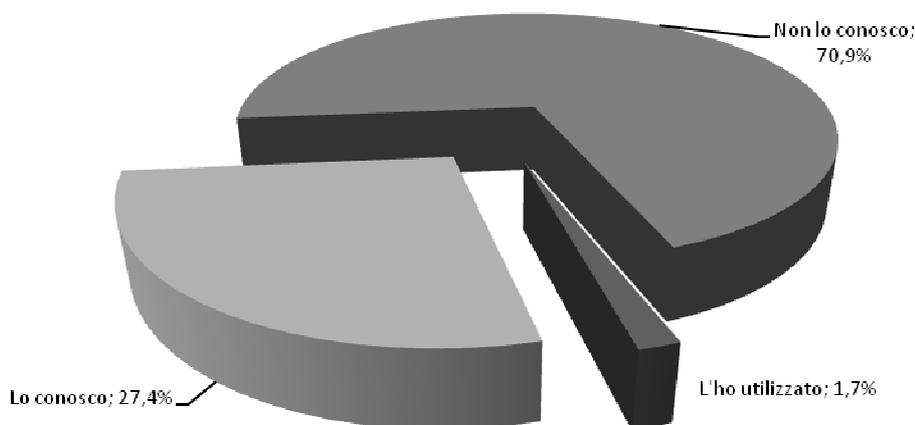
2.1.2 . Il servizio di conciliazione delle Camere di Commercio

Nel capitolo precedente, trattando degli oneri che derivano alle piccole e micro imprese dall’interfacciarsi con la PA, si è anticipato il focus di approfondimento 2009 dedicato al tema della tutela giudiziale dei crediti (cfr. **1.1.2 - I costi amministrativi della giustizia - cenno e rimando** a pag. 47), o per meglio dire alla mancata tutela (per la parte già anticipata, relativa ai costi), ed ai rimedi alternativi. In particolare quindi, dopo aver rilevato il monte crediti abbandonato prima dell’esperimento di un qualsiasi tentativo di recupero forzoso (che può essere considerato anche come la misura dell’inefficienza della PA, o meglio del disagio ingenerato nelle imprese di fronte alla prospettiva di addentrarsi nei meandri della giustizia civile), si è cercato di sviluppare il tema in chiave propositiva, alla ricerca di soluzioni praticabili.

In una logica di *best practice*, alle imprese intervistate è stato chiesto se fossero a conoscenza del servizio di conciliazione messo a disposizione dalle Camere di Commercio. Questo perché ad oggi, tale meccanismo rappresenta la più conosciuta e, con ogni probabilità, la più praticabile delle vie alternative all'azione civile ordinaria, per la soluzione del contenzioso derivante da rapporti giuridici tra le parti. Inoltre, a causa della fonte per così dire pattizia della competenza relativa, tale strumento configura in pieno la fattispecie di *best practice*, come soluzione ad un problema discendente dalla volontà e - appunto - dalla prassi, e non imposta *ex lege* o comunque autoritativamente. Naturalmente, nell'introdurre questo focus si era consci della possibilità che i risultati statistici potessero risentire, dal punto di vista della significatività, di questa caratteristica: come sempre, al valore esemplare, pionieristico delle buone prassi si accompagna, quasi per definizione, una limitata diffusione.

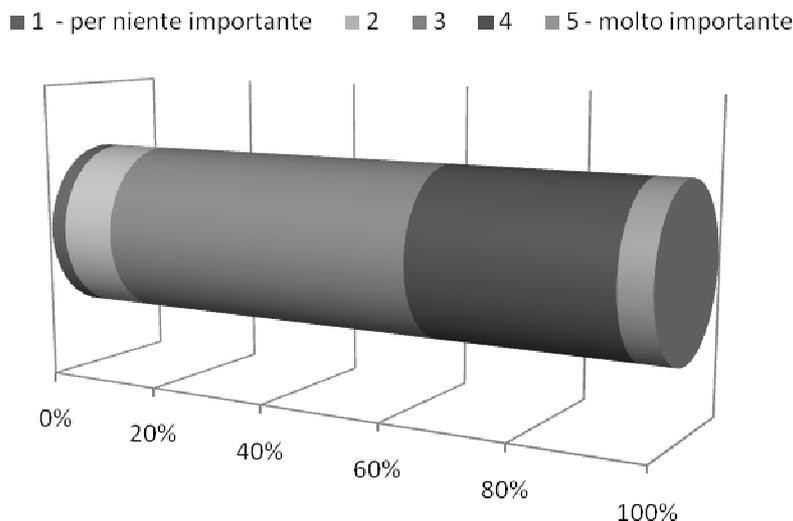
Tuttavia, all'atto pratico si deve innanzi tutto salutare positivamente il fatto che le aziende, pur avendo avuto poche possibilità di sperimentare direttamente il servizio in questione, ne abbiano comunque mediamente una buona conoscenza:

Graf. 2.1.1 - Conoscenza e fruizione del servizio di conciliazione delle CC.I.AA



A tutti i rispondenti che hanno dichiarato di avere una qualche conoscenza del servizio (quindi: informati e fruitori diretti) è stato chiesto poi di dare un giudizio di importanza, valutandone il grado su di una scala da 1 ("per niente importante") a 5 ("molto importante"). Ne è risultato il giudizio espresso sinteticamente nel grafico "a barattolo" riportato di seguito; per una maggiore leggibilità del dato, è stata omessa dal totale al 100% la quota di non rispondenti, che per questo *item* è pari al 34%.

Graf. 2.1.2 - Giudizio di importanza del servizio di conciliazione delle CC.I.AA



Come si vede dunque, il livello di importanza attribuito al servizio è piuttosto lusinghiero, soprattutto se si paragonano gli estremi dell’arco di opinioni, confrontando cioè la somma dei giudizi negativi (“per niente importante” o “poco importante”) con quella dei positivi (“abbastanza” o “molto importante”), escludendo dunque i giudizi mediani, per così dire indifferenziati (pari al 34,3%).

Tab. 2.1.5 - Importanza del servizio di conciliazione delle CC.I.AA. - raffronto positivi/negativi

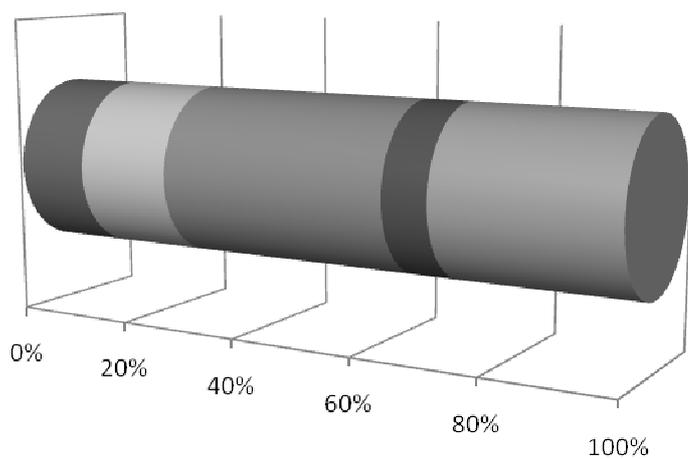
Quanto ritiene importante il servizio di conciliazione delle Camere di Commercio?	
Per niente, poco importante	7,8%
Abbastanza, molto importante	23,9%

Infine, a conclusione di questa carrellata di valutazioni relative alla *best practice* proposta, si veda la seguente sintesi grafica del livello di soddisfazione tratto dal servizio. Come per il precedente *item* le domande sono state poste solo a coloro che avevano affermato di conoscere il servizio, così nel caso della soddisfazione il giudizio è stato espresso solo da quanti hanno avuto esperienza diretta di fruizione. Ricordando dunque le percentuali evidenziate nel grafico 2.1.1 a pag. 75,

è il caso di raccomandare una certa dose di cautela nel valutare la significatività statistica di queste frazioni di percentuali, già esigue.

Graf. 2.1.3 - Grado di soddisfazione del servizio di conciliazione delle CC.I.AA

■ 1 - per niente soddisfatto ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 - molto soddisfatto



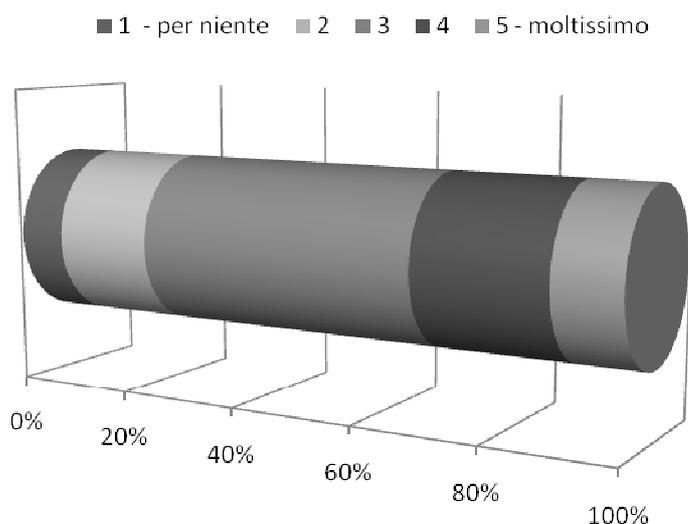
2.2 - La PA a supporto dell'economia di mercato

Le Pubbliche Amministrazioni locali sono, spesso, l'unico punto di contatto reale tra le piccole e micro imprese e lo Stato. Per questo motivo il loro ruolo di supporto all'economia (locale) non può prescindere dalla situazione economica, politica e sociale complessiva, pur nella consapevolezza che l'odierna, perniciosissima crisi che attanaglia il Paese non è un problema di governo locale - ed in effetti, a ben guardare essa non può essere imputata nemmeno ad un singolo governo nazionale, essendo soprattutto una "tempesta perfetta" che trova la propria scaturigine nei tentacolari circuiti finanziari globali. Pertanto, la rilevazione 2009 condotta da PromoPA ha dedicato grande attenzione agli effetti della crisi, per capire quali ambiti di intervento possano configurarsi per la PA e quali strumenti essa possa mettere in campo per concorrere al superamento dell'attuale stato di cose, o quantomeno portare un po' di sollievo ad un sistema duramente stressato.

2.2.1 - la crisi ed i tessuti produttivi locali

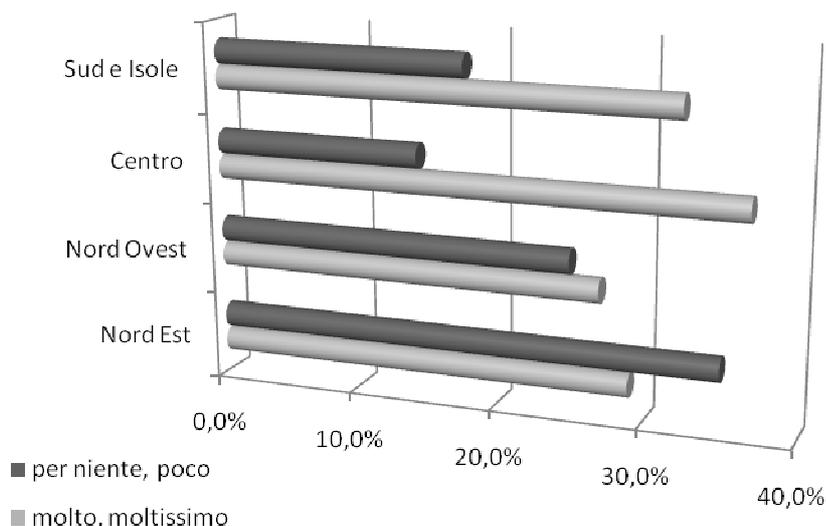
Mediamente, una piccola o micro impresa italiana su dieci denuncia di essere stata colpita duramente dalla crisi, ed altre due di averla comunque molto avvertita:

Graf. 2.2.1 - Intensità degli effetti della crisi economica e finanziaria: in quale misura la Sua azienda sta avvertendo gli effetti della crisi economica e finanziaria?



Non è poi una sorpresa scoprire la distribuzione geografica del disagio, analizzando in particolare i due gruppi agli antipodi, cioè le aziende che soffrono “molto” e “moltissimo” e quelle che invece denunciano di subire gli effetti della crisi “per niente” o “poco”:

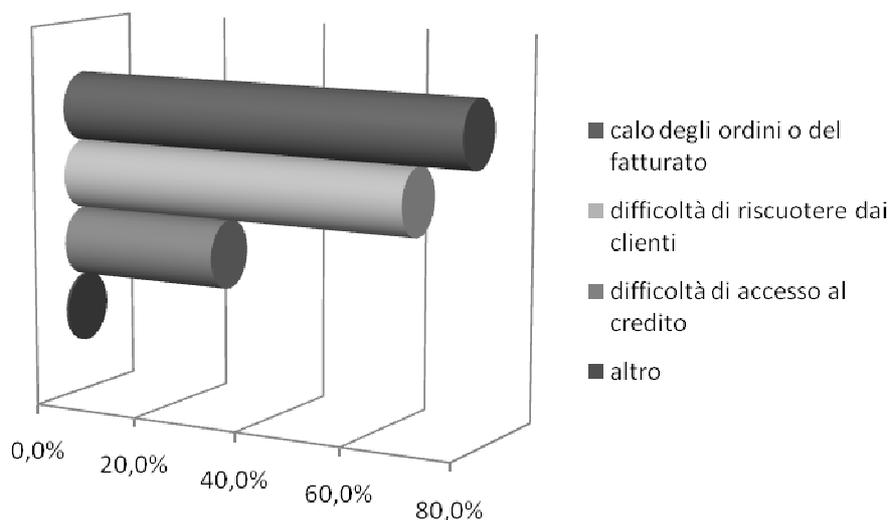
Graf. 2.2.2 - Effetti della crisi economica e finanziaria; distribuzione georeferenziata



Ed infatti, è chiaramente l’Italia delle due velocità quella che emerge dal quadro, con il Nord a stare meglio: nel Nord Ovest le imprese in forte difficoltà sono meno che nel Nord Est, il 27% contro il 29%; tuttavia, il Nord Est ha il record di imprese che prosperano nonostante la crisi: il 35% contro il 25% del Nord Ovest. Addirittura, il Nord Est presenta un saldo tra positivi e negativi a favore dei primi, con più aziende che dichiarano di essere insensibili alla crisi di quante invece lamentano danni seri.

Purtroppo, il discorso cambia drasticamente scorrendo lo Stivale verso sud: in questo caso, anche il Centro segue le sorti di Sud ed Isole, ed anzi mette a segno performance anche peggiori. Infatti, se al Sud ed Isole solo il 17,8% delle aziende dichiara di risentire della crisi, tale percentuale scende al 14,5% al Centro, che ha anche il maggior numero di imprese in sofferenza importante in Italia, con una percentuale pari al 36,7% (il 32,3% per il Sud ed Isole).

Graf. 2.2.3 - Conseguenze della crisi economica e finanziaria



(possibilità di risposta multipla)

Come si vede, è soprattutto una contrazione di carattere economico, con conseguente calo del risultato d'esercizio, l'effetto più diffuso della crisi, che riverbera così sull'economia reale i nefasti effetti dello shock finanziario. Sembrerebbe dunque potersi identificare in questo un sintomo di una crisi matura, che ha cioè già trasformato le fibrillazioni finanziarie in un pervasivo effetto recessivo su produzione e previsioni di breve periodo.

Di grande interesse è poi l'analisi di come le aziende dichiarino di reagire agli effetti della crisi - ovviamente, a questo item erano ammesse risposte multiple, in considerazione del fatto che le aziende non si limitano ad un'unica azione ma, in genere, adottano una strategia ponderata su di un *mix* di soluzioni possibili:

Tab. 2.2.1 - Strategie messe in atto dall'impresa in risposta alla crisi economica e finanziaria

Come sta rispondendo, o prevede di rispondere, la Sua azienda alla crisi?	
Comprimendo i margini	48,8%
Cercando nuovi sbocchi di mercato	48,2%
Riorganizzando i processi di produzione o vendita	46,5%
Modificando la gamma dei prodotti	30,6%
Migliorando la qualità dei prodotti	26,9%
Ricorrendo all'indebitamento bancario	24,6%
Riducendo l'organico	17,7%
Altro	3,3%

Da un punto di vista industriale, quello che balza subito all'attenzione è l'atteggiamento che si indovina dietro queste percentuali. Ciò che colpisce infatti, supera l'ovvia considerazione che una crisi di questa portata implichi necessariamente la compressione dei margini di profitto (prima strategia adottata, giocoforza), con conseguente sofferenza economica immediata e rischio per il futuro di depauperamento patrimoniale (se la riduzione delle marginalità non venisse adeguatamente coperta attraverso una rinuncia alla distribuzione di reddito). La positiva sorpresa sta invece nell'*ex aequo* tra compressione dei margini e rilancio delle vendite attraverso la ricerca di nuovi sbocchi di mercato. Questa *attitude* non è certo quella di un'imprenditoria spaventata e crepuscolare, ma anzi dimostra una certa fiducia in se stessi e nelle possibilità della propria azienda. Non a caso, le successive tre strategie più adottate rappresentano un approccio dinamico e proiettato verso il futuro, concentrato tra l'altro sul recupero di efficienza per alleviare la compressione dei margini abbassando i costi. Per essere realisti, si deve anche rilevare come su questo punto possano incardinarsi elementi di criticità futuri, soprattutto per il potenziale conflitto tra efficientamento dei sistemi di produzione e qualità del prodotto. Una politica troppo spinta sui costi, infatti, potrebbe rischiare di incidere sulla qualità dei prodotti, soprattutto per quei settori di *business* a basso valore aggiunto che soffrono di più del problema del basso costo della manodopera extra-Ue.

Ma soprattutto, a prescindere da ogni altra considerazione, il fatto che le politiche di contrazione dell'organico si piazzino all'ultimo posto, e con ampio distacco, è la migliore notizia di tutta la serie: il tema merita qualche riflessione.

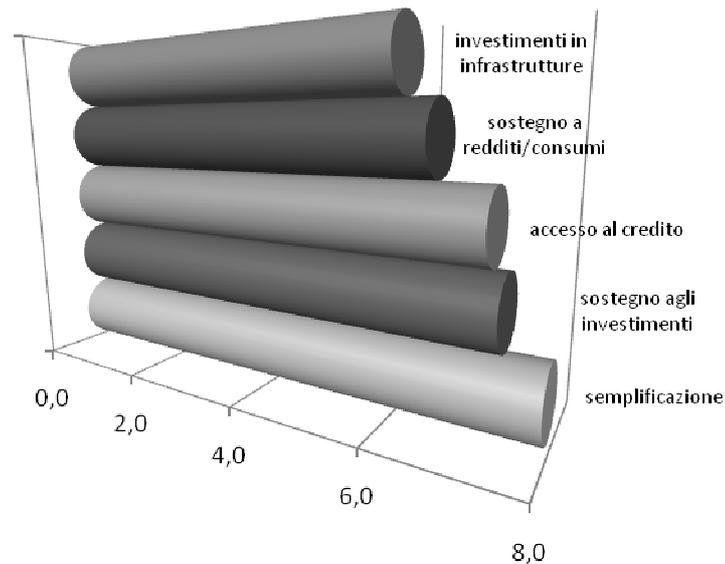
Prima di tutto, è possibile che una parte degli intervistati sia stata riluttante a dichiarare l'intenzione di voler procedere a ridurre il personale. Tuttavia, questa considerazione non può che avere carattere marginale, alla luce dei significativi distacchi tra le varie voci (6,9 punti percentuali dalla precedente e ben 31,1 dalla vetta della classifica). È poi vero che le procedure di riduzione degli addetti sono relativamente rigide, con tempi di reazione decisamente superiori a quelli di mercati del lavoro più flessibili, come quello americano; ma anche in questo caso,

si può comunque obiettare che la crisi si è manifestata da tempo, non è certo un'emergenza imprevista: del resto così pare attestare anche il fatto che l'indebitamento bancario non sembra essere valutata una soluzione molto incisiva (essendo questa una strategia in genere più contingente).

Sia come sia, il dato che infine emerge è che la piccola e micro impresa italiana, se solo può, non licenzia. E su questo punto si incardinano riflessioni che si possono qui solo accennare: per esempio in merito al fatto che queste aziende siano poi quelle che impiegano la maggior parte dei lavoratori italiani; che al contempo siano quelle che governi e sindacati degli ultimi decenni hanno più trascurato, escludendole di fatto da qualsiasi concreta politica di ammortizzazione sociale, e che tuttavia considerano i propri dipendenti come una risorsa irrinunciabile da salvaguardare, proprio perché vi hanno investito ed essi rappresentano una gran parte del capitale presente in azienda; che, infine, anche sotto l'aspetto sociale dell'occupazione esse sembrano nei fatti dimostrare un'idea, ancora ieri ritenuta eretica: l'ipotesi cioè che il tessuto microimprenditoriale, così unico e caratteristico dell'Italia, potrebbe essere tutt'altro che un elemento di debolezza dell'economia del Paese.

E che le piccole e micro aziende italiane siano ben lontane da una certa idea di imprenditorialità debole, anemica e costantemente sul ciglio del baratro lo dimostrano anche le risposte che gli imprenditori hanno dato in merito al miglior utilizzo da fare delle risorse pubbliche anti-crisi:

Graf. 2.2.4 -Importanza degli interventi "anti crisi" (indice su scala 0-10)



In termini di politica economica, gli imprenditori scartano in blocco tutte le tradizionali formule di incentivo: dall'incremento della spesa pubblica in infrastrutture (giudicata ultima come priorità) al sostegno alla domanda, fino alle richieste che più sarebbe stato normale aspettarsi, vale a dire misure per alleviare l'assillante problema dell'accesso al credito fino addirittura agli aiuti economici diretti a sostegno dei propri investimenti. In effetti, la cosa che, con convinzione, le piccole e micro imprese chiedono alla PA per uscire dalla crisi è una sola: la semplificazione burocratico-amministrativa.

Quel che se ne ricava dunque, è un ritratto della piccola azienda italiana che sembra abbastanza sicura delle proprie possibilità e delle *chance* di uscire con i propri mezzi dalla crisi, ad una condizione: che le venga concesso di lavorare, senza intralci ed inutili appesantimenti burocratici.

Il sistema dei Confidi

Al di là delle consolanti notizie viste sopra, in particolare con riferimento all'attutito "allarme credito" (cfr. in particolare Tab. 2.2.1 - Strategie messe in atto dall'impresa in risposta alla crisi economica e finanziaria, laddove il ricorso all'indebitamento resta in coda alle opzioni; Graf. 2.2.4 - Importanza degli interventi "anti crisi", dove le agevolazioni per l'accesso al credito risultano solo terze), resta comunque come considerazione generale il fatto che un livello di guardia, dal punto di vista delle fonti finanziarie, è stato raggiunto e superato, e che questo ha poi dato il via ad un effetto a catena devastante. Pertanto, se non si può semplicisticamente riassumere il problema della crisi dando la colpa alla finanza selvaggia e speculativa, è comunque vero che le tossine che stressano il sistema e ne mettono in risalto i punti deboli sono di carattere finanziario, originano principalmente dal congelamento del credito, e impongono di focalizzarvi l'attenzione. E del resto, è strumentale e fittizia questa presunta divisione: come se davvero si potesse isolare un perverso gotha dell'alta finanza dedito ad ordire banditesche speculazioni - a cui dare comodamente la colpa di tutto, mentre il resto dell'economia reale pensa solo a produrre e deve, innocente, subire gli effetti della crisi per colpa dei primi. Certamente ci sono delle responsabilità, anche di singole oligarchie; tuttavia non si può sdoganare l'equazione: crisi=finanza, perché sembra suggerire l'assurda idea che si possa relegare la crisi in borsa, magari astenendosi da utilizzare strumenti di finanziamento non tradizionali. È insomma banalmente vero che, almeno fintanto che non tornerà un'economia di baratto, le imprese si finanzieranno e baseranno la propria capacità produttiva sul credito.

Questa riflessione introduttiva ha assolto il duplice compito di spiegare il perché il 4° Rapporto abbia riservato una sezione di approfondimento al problema del credito alle piccole e micro imprese, e di chiarire qual è la visione da cui prende le mosse l'analisi che ne consegue.

In effetti, pur sentendo tutta l'importanza di affrontare il tema del credito, in fase di impostazione della ricerca è sorta una perplessità relativa all'oggetto di indagine: posto che il Rapporto tradizionalmente indaga i rapporti tra Pubblica Amministrazione locale e piccole e micro imprese, che spazio vi possono trovare le tematiche relative alle fonti di finanziamento? Mentre infatti non presentava problemi particolari l'approfondimento degli effetti della crisi, e delle soluzioni auspiccate delle imprese, rimaneva più difficile identificare ambiti di operatività nei quali la PA locale potesse realisticamente avere modo di incidere sulla problematica.

La questione è stata risolta con la decisione di osservare più da vicino lo strumento dei consorzi di garanzia fidi (comunemente detti Confidi). Questo, perché prima di tutto si tratta di uno strumento particolarmente consono al tessuto produttivo locale, essendo una realtà a forte vocazione territoriale; in secondo luogo esplicita al meglio quel rapporto triangolare tra imprese, banche e PA che si

andava cercando, in cui l'Amministrazione può veramente giocare un ruolo propulsivo e di sostegno forte, potendo aspirare a fare la differenza; infine, perché per la sua natura di garanzia per le parti, esso sembra essere un buon antidoto alle vere cause dell'attuale stretta sul credito che non derivano da una crisi di liquidità, bensì di fiducia.

Tab. 2.2.2 - Conoscenza di Confidi

Conosce lo strumento di garanzia collettiva (Confidi) per agevolare l'accesso al credito delle imprese? E, se sì, lo ha mai utilizzato?	
Sì, lo conosco e l'ho utilizzato	15,4%
Sì, lo conosco ma non l'ho mai utilizzato	33,1%
Non lo conosco	51,5%

In linea di massima, la media italiana mostra una discreta conoscenza dello strumento, che sembra essere anche abbastanza utilizzato. Tuttavia, un'impresa su due nel settore delle piccole e micro non ne conosce le potenzialità: questo rappresenta senz'altro un ambito di espansione per i Confidi.

Tab. 2.2.3 - Conoscenza di Confidi, georeferenziata

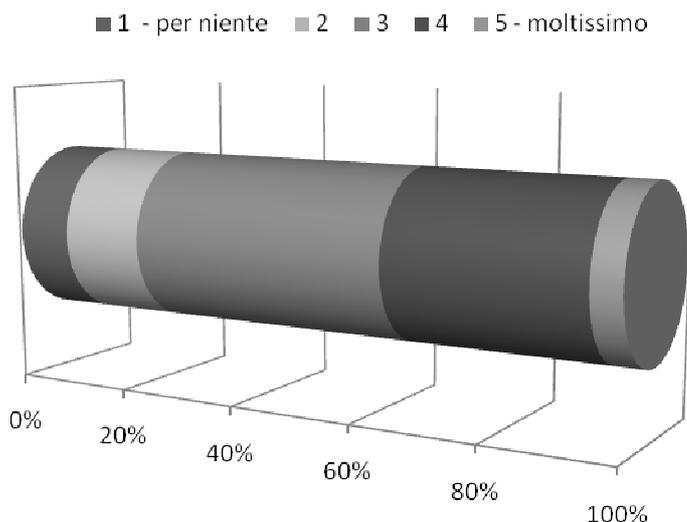
Conosce lo strumento di garanzia collettiva (Confidi) per agevolare l'accesso al credito delle imprese? E, se sì, lo ha mai utilizzato?				
	Nord Est	Nord Ovest	Centro	Sud e Isole
Sì, lo conosco e l'ho utilizzato	11,2%	17,5%	23,7%	7,9%
Sì, lo conosco ma non l'ho mai utilizzato	35,8%	33,4%	29,5%	32,9%
Non lo conosco	53,0%	49,1%	46,8%	59,2%

In chiave georeferenziata, è soprattutto il Centro a vantare le percentuali migliori, sia come conoscenza generale (solo il 46,8% delle piccole e micro imprese si dichiara all'oscuro), sia come utilizzazione diretta: con il 23,7% distanza parecchio il Nord Ovest, che si piazza secondo con ben 6,2 punti percentuali di distacco.

Al termine di questa breve carrellata sull'utilizzo dello strumento di garanzia collettiva fidi, alle aziende che hanno comunque dichiarato una qualche forma di

conoscenza è stato chiesto di formulare un giudizio di valore, in merito all'efficacia che esse reputano di assegnarvi.

Graf. 2.2.5 - Valutazione dell'efficacia di Confidi



Come da evidenza grafica, a fronte di un giudizio essenzialmente positivo (con un indice sulla scala 1/10 pari a 5,2), può forse rilevarsi qualche profilo di criticità in merito alla percentuale di indicazioni negative (“per niente” o “poco”), che sfiora il 24%. Va comunque detto che tale percentuale rimane inferiore a quella relativa ai giudizi positivi (“molto” e “moltissimo”), che assomma a 30,7.

La scomposizione per macroaree geografiche mostra, infine, dove questi risultati complessivi si sono concretizzati:

Tab. 2.2.4 - Valutazione di efficacia di Confidi, georeferenziata

Conosce lo strumento di garanzia collettiva (Confidi) per agevolare l'accesso al credito delle imprese? E, se sì, lo ha mai utilizzato?				
	Nord Est	Nord Ovest	Centro	Sud e Isole
Poco, per niente	18,6%	15,2%	21,3%	10,4%
(giudizio medio, indifferenziato)	29,7%	32,6%	29,8%	29,5%
Molto, moltissimo	26,8%	25,1%	24,4%	28,7%
Non indicato	24,9%	27,1%	24,5%	31,4%

Naturalmente, trattandosi di scomposizione di un dato che a sua volta è una frazione dei rispondenti al precedente *item* (solo le aziende che conoscono Confidi), e viste anche le percentuali relativamente alte di non rispondenti, queste cifre vanno intese con una qualche cautela.

2.2.2 - Fare *business* in Italia

A chiusura del capitolo dedicato alla Pubblica Amministrazione vista come supporto e occasione di crescita del mercato, con particolare riferimento al *cluster* delle piccole e micro imprese, si profila un'esigenza di sintesi, di lettura trasversale delle informazioni fin qui raccolte ed analizzate. In altre parole, dopo aver analiticamente osservato sotto molti profili il rapporto tra PA e piccole e micro imprese (oggettivo: costo, opportunità; soggettivo: per tipologia di PA ed azienda; spazio-temporale: georeferenziazione, analisi di *trend*, bilanci ed aspettative), è opportuno adesso trovare una sintesi in grado di coniugare i molti indicatori disponibili in una sorta di "super-indice". Questo essenzialmente per due motivi - un dualismo che è poi tipico del Rapporto: perché, *dal lato dell'impresa*, lo sforzo d'indagine possa offrire strumenti concreti per capire il contesto nel quale sviluppa, o intende sviluppare, il proprio *business*. E perché, *dal lato della Pubblica Amministrazione*, la costruzione di modelli di riferimento al fine di fare *benchmarking* ed indicatori di *performance* per l'analisi dei risultati sia di stimolo al miglioramento della qualità dei servizi, soprattutto (ma non solo) in una logica di semplificazione, perseguita attraverso l'innovazione amministrativa e tecnologica.

La composizione del super-indice

La costruzione del super-indice, così come è stato definito sopra, richiede prima di tutto la definizione di un *driver* principale per la lettura dei dati. Come in parte già anticipato dalla dichiarazione di *mission* sopra enunciata, esso non può che essere quello della competenza territoriale: la scansione dei dati ricomposti nell'indice deve dunque rendere conto del livello dei servizi e della qualità dei rapporti tra PA ed imprese nei diversi ambiti amministrativi e geografici in cui può dividersi l'Italia, compatibilmente con la significatività del dato statistico. In altre parole, alle imprese interessa capire *dove* esse possono fare *business* appoggiandosi ad una PA affidabile; al contempo gli amministratori interessati a fare *benchmarking* devono poter trovare *quale PA* del territorio confrontare con la propria, per prendere decisioni di efficacia ed efficienza. Il livello di zoom che l'indice può

assicurare è, infine, determinato dall'affidabilità del dato statistico: in base alla numerosità delle interviste valide effettuate, è stato possibile ricostruire un quadro - grosso modo - per Regioni, con qualche aggregazione per quelle a minore popolazione di imprese²⁰; la disponibilità poi di dati sovra-campionati per Milano e per la Lombardia nel suo complesso ha consentito di dare evidenza isolata anche all'area della "provincia di Milano" e al "Resto (delle altre province della Lombardia)".

Per riempire le caselle dell'indice, si è compiuta poi una scelta ponderata di un paniere di indicatori, estratti dal set di quelli forniti dalla rilevazione, che possono essere raccolti attorno alle tre unità di misura loro proprie, così come illustrato nella tabella che segue.

²⁰ Per una definizione del dettaglio di costruzione delle classi, si veda *infra*, in nota metodologica a pag. 3.

Tab. 2.2.5 - *Paniere del super-indice*

Indicatore	Unità di misura	
Giornate/uomo per adempimenti amministrativi (media di € 250,-/g)	}	
Affidamenti a consulenti esterni per il disbrigo di pratiche		}
Svalutazione dei crediti commerciali per sfiducia nelle procedure giudiziali di recupero		
	€	
Incidenza percentuale sul fatturato dell'onere da PA	}	
	%	
<i>Efficiency gap</i> medio (concorre per 2 punti)	}	
Soddisfazione media rispetto all'operato complessivo della PA (concorre per 1 punto)		
Variazione nel triennio della qualità dei servizi (concorre per 1 punto)		
Aspettative per il triennio futuro sulla qualità dei servizi (concorre per 1 punto)		
Grado di pesantezza media degli adempimenti amministrativi (concorre per 1 punto)		
Variazione nel triennio dell'incidenza dei costi amministrativi (concorre per 1 punto)		
Grado di resistenza alla crisi (concorre per 1 punto)		
Efficacia dello strumento Confidi (concorre per 1/3 a 2 punti)		
Penetrazione dell'e-government in azienda (firma digitale e posta elettronica certificata; concorre per 1/3 a 2 punti)		
Coefficiente di sbarramento al mercato della PA (grado di difficoltà ad accedere al mercato della domanda pubblica; concorre per 1/3 a 2 punti)		
	Q (indice della qualità, scala 0/10)	

Come anticipato in tabella dunque, la costruzione del paniere presuppone un ulteriore passaggio intermedio, cioè la composizione dell'**indice della qualità**, che è esso stesso un indicatore piuttosto interessante, pensato per cercare di misurare il livello di "benessere ambientale" per le piccole e micro imprese delle varie Regioni.

L'indice della qualità

Pur essendo, come detto, un passaggio intermedio per giungere alla definizione del super-indice della competitività, l'indice delle qualità, espresso n base 0-100, ha una sua significatività per se stesso, in quanto evidenzia le zonizzazioni (su base regionale e per la Lombardia sub-regionale) con la più alta "qualità della vita" per le aziende, principalmente in rapporto ai livelli dei servizi erogati dalla PA, ed in parte anche con riferimento alla capacità del sistema di attutire gli effetti della crisi.

Tab. 2.2.6 - Ranking della qualità

Regione (o aggregato)	Qualità 0/100
Trentino-Alto Adige/Südtirol, Friuli Venezia Giulia	53,9
Piemonte, Valle d'Aosta	50,4
Emilia Romagna	50,2
Liguria	49,9
Milano	49,2
Totale Lombardia	48,9
Resto Lombardia	48,6
ITALIA	48,1
Veneto	48,1
Lazio	48,0
Toscana	48,0
Umbria, Marche	47,5
Puglia	44,8
Abruzzo, Molise, Basilicata, Calabria, Sardegna	44,4
Campania	43,4
Sicilia	41,5

La mappa della qualità e del costo

Quello che tuttavia l'indice della qualità non dice, è con quali costi sono stati raggiunti tali livelli. In altre parole, mentre l'indice della qualità potrebbe essere

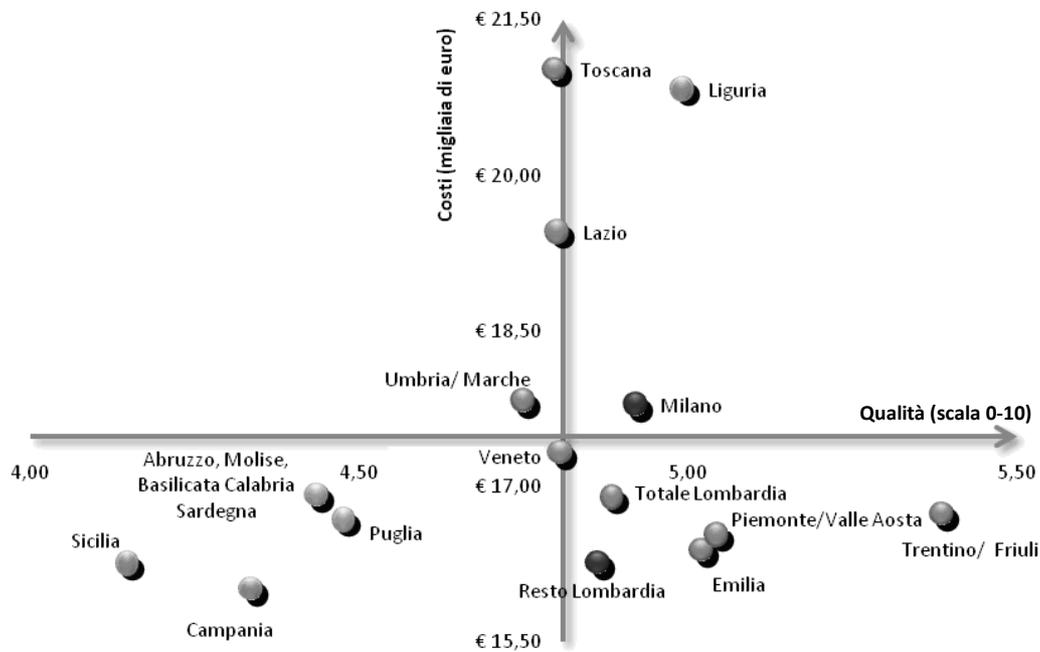
inteso come un misuratore del livello di efficacia della PA, esso è carente dal lato dell'efficienza. Per dare il senso del processo *step by step* che condurrà alla compilazione del super-indice della competitività, si riporta di seguito la stessa tabella vista sopra (con lo stesso *ranking*, per comodità) arricchita dell'indicatore del paniere espresso in euro:

Tab. 2.2.7 - Qualità e costi

Regione (o aggregato)	Qualità 0/100	Costo €
Trentino-Alto Adige/Südtirol, Friuli Venezia Giulia	53,9	€ 16.727,76
Piemonte, Valle d'Aosta	50,4	€ 16.531,38
Emilia Romagna	50,2	€ 16.379,71
Liguria	49,9	€ 20.827,13
Milano	49,2	€ 17.783,89
Totale Lombardia	48,9	€ 16.892,61
Resto Lombardia	48,6	€ 16.258,67
ITALIA	48,1	€ 17.478,16
Veneto	48,1	€ 17.319,76
Lazio	48,0	€ 19.450,79
Toscana	48,0	€ 21.016,14
Umbria, Marche	47,5	€ 17.819,85
Puglia	44,8	€ 16.673,11
Abruzzo, Molise, Basilicata, Calabria, Sardegna	44,4	€ 16.912,42
Campania	43,4	€ 16.002,62
Sicilia	41,5	€ 16.252,62

Una rappresentazione grafica può venire in aiuto in questo caso, per dare immediata evidenza sia del livello di qualità delle varie aree, che del livello di costi per "onere da PA" che in quelle stesse zone le piccole e micro imprese devono sopportare:

Graf. 2.2.6 - la mappa della qualità e del costo



Ascisse ed ordinate si incontrano nei valori ITALIA, in modo da dare contezza della posizione delle singole Regioni rispetto alla media Paese.

Avendo così introdotto il tema del costo, è possibile adesso compiere la prima operazione con i dati del paniere, molto interessante dal punto di vista dell'efficienza delle Pubbliche Amministrazioni prese in esame. Detta operazione consiste nel ricavare, attraverso il rapporto tra costi e qualità, il "costo per unità di qualità" (C/Q) proprio di ciascuna zona presa in considerazione; la tabella che segue è compilata in ordine decrescente:

Tab. 2.2.8 - Ranking costo per unità di qualità

Regione (o aggregato)	C/Q (€)
Trentino-Alto Adige/Südtirol, Friuli Venezia Giulia	€ 3.106,31
Emilia Romagna	€ 3.262,34
Piemonte, Valle Aosta	€ 3.277,45
Resto Lombardia	€ 3.343,24
Totale Lombardia	€ 3.455,70
Veneto	€ 3.604,01
Milano	€ 3.614,99
ITALIA	€ 3.636,86
Campania	€ 3.690,74
Puglia	€ 3.725,19
Umbria/ Marche	€ 3.752,99
Abruzzo, Molise, Basilicata Calabria Sardegna	€ 3.813,39
Sicilia	€ 3.919,30
Lazio	€ 4.050,84
Liguria	€ 4.172,05
Toscana	€ 4.380,37

I temi che si possono evocare a partire da questi dati sono molti, e complessi, soprattutto perché non è del tutto corretto, ad esempio, considerare la posizione in graduatoria come un valore assoluto e significativo in sé: non sfugge infatti che se in graduatoria la Campania si piazza meglio di diverse altre Regioni, avvicinandosi alla media nazionale, ciò tuttavia avviene soprattutto grazie ad un basso livello dei costi, per i quali in compenso sono erogati servizi scadenti. È il paradosso dell'efficienza, che di per sé è un indicatore *stupid* perché incapace di valutare la qualità del fattore misurato.

Questo tuttavia non significa che non si possano comunque trarre alcune utili indicazioni già a partire dal *ranking* del costo unitario della qualità. In particolare, si osserva come mediamente il Nord Est ed il Nord Ovest si attestino su buoni piazzamenti, pur essendo espressioni di modelli amministrativi e culturali per molti aspetti diversi. Sembra potersi da ciò dedurre una sostanziale equivalenza, in termini di efficienza, tra le due filosofie di amministrazione del territorio.

Non si può invece dire lo stesso del Centro, che anzi è tirato verso il basso dai suoi alti costi. L'efficienza di questo modello di Amministrazione sembra dunque avere ampi margini di miglioramento: pur riuscendo ad erogare infatti servizi di buona qualità, il Centro è infatti l'area del Paese che richiede di imporre il maggior onere economico (in cifra assoluta) alle imprese.

Per ciò che concerne il Sud infine, vale per esso trasversalmente ciò che si è detto sopra prendendo la Campania ad esempio: in linea di massima, i benefici che

si registrano in termini di classifica sono principalmente dovuti ad un livello contenuto dei costi, piuttosto che alla consistenza del "denominatore qualità".

Fare business: il super-indice della competitività

Con le considerazioni svolte sopra, si può adesso introdurre il tema della misurazione della competitività delle varie aree, intesa come attitudine del territorio amministrato a supportare il *business* delle piccole e micro imprese.

Dopo aver infatti provato a misurare la qualità ed averla messa in relazione con i costi che essa genera, il modello d'analisi qui proposto deve adesso trovare la sua terza dimensione, nella misurazione dell'impatto generato dalle diverse *policies* locali (a cui corrispondono diverse combinazioni dei due fattori). Nell'ottica imprenditoriale, questo corrisponde al passaggio da un'analisi costi/qualità ad una costi/benefici; da un punto di vista amministrativo si tratta del passaggio dalla misurazione di efficacia ed efficienza a quello di economicità.

In altre parole, attraverso l'introduzione dell'ultima voce del paniere, "l'incidenza percentuale dell'onere da PA sul fatturato" (cfr. *Tab. 2.2.5 - Paniere del super-indice* a pag. 89) si può adesso vagliare ciascun *mix* costi/qualità adottato nelle varie aree prese in considerazione, per capire in che misura esso abbia perseguito il risultato ottimale, ovvero la massimizzazione dei vantaggi al minor costo possibile. Questa operazione, il cui valore è naturalmente più culturale che matematico, è legittimata dalla circostanza che l'incidenza dell'onere da PA è un dato raccolto direttamente dall'opinione dell'imprenditore (è infatti frutto di uno specifico *item* del questionario). Così, questa sua caratteristica di contiguità al *sentiment*, unitamente alla sua relazione diretta con l'output aziendale (l'incidenza è valutata in percentuale sul fatturato), ne fa quasi un indicatore del peso e del ruolo che l'imprenditore riconosce alla propria PA di riferimento nel conseguimento dei risultati aziendali (sia positivi che negativi).

Matematicamente, l'operazione da fare è quella di esplicitare il rapporto tra la qualità del territorio e l'incidenza della PA sulla produzione. La tabella che ne consegue, compilata in ordine decrescente (il risultato dell'operazione è un numero il cui significato è principalmente legato ai raffronti che consente), rappresenta infine la graduatoria, il *ranking*, delle Regioni più *business-ready* d'Italia - in altre parole, il **super-indice della competitività**:

Tab. 2.2.9 - Ranking della competitività

Regione (o aggregato)	#
Piemonte, Valle d'Aosta	1°
Liguria	2°
Lombardia	3°
Trentino-Alto Adige/Südtirol, Friuli Venezia Giulia	4°
ITALIA	-
Lazio	5°
Toscana	6°
Umbria, Marche	7°
Emilia Romagna	8°
Veneto	9°
Puglia	10°
Abruzzo, Molise, Basilicata, Calabria, Sardegna	11°
Campania	12°
Sicilia	13°

Da sottolineare che se inserissimo nella classifica la provincia di Milano ed il resto della Lombardia in luogo dell'intera regione Lombardia, queste si collocherebbero rispettivamente al terzo ed al quinto posto dando luogo al seguente diverso ranking.

Regione (o aggregato)	#
Piemonte, Valle d'Aosta	1°
Liguria	2°
Provincia di Milano	3°
Trentino-Alto Adige/Südtirol, Friuli Venezia Giulia	4°
ITALIA	-
Resto Lombardia	5°
Lazio	6°
Toscana	7°
Umbria, Marche	8°
Emilia Romagna	9°
Veneto	10°
Puglia	11°
Abruzzo, Molise, Basilicata, Calabria, Sardegna	12°
Campania	13°
Sicilia	14°

3 - IL MERCATO DELLA PA

Continuando a ruotare il punto di osservazione attorno al rapporto tra PA e piccole e micro imprese, secondo uno schema consolidato nelle precedenti edizioni del Rapporto, si passa ora ad analizzare il tema della Pubblica Amministrazione non più come erogatrice di servizi, bensì come fonte della domanda sul mercato dei servizi privati alla PA.

In questo contesto emerge con naturalezza la centralità di Consip e la conseguente attenzione al suo ruolo come “acquirente privilegiato” per le Amministrazioni dello Stato, ma soprattutto come catalizzatore degli acquisti (comprensivo delle Pubbliche Amministrazioni Locali) pubblici: pur non essendo il *gateway* predefinito delle Amministrazioni locali infatti, è certamente uno dei *player* più significativi del mercato e, per quanto riguarda le procedure di aggiudicazione di tutte le PA, ricopre in modo cogente il ruolo del *benchmarker*.

Il Rapporto 2009 può poi vantare la prima serie storica sul triennio, essendo quest'anno il terzo consecutivo in cui la rilevazione CATI raccoglie dati omogenei sull'andamento del mercato della PA e su ruolo e conoscenza di Consip.

3.1 - La PA come mercato per le Piccole e Micro imprese

La prima rilevazione che viene in evidenza, considerando il sistema delle Pubbliche Amministrazioni locali come potenziale acquirente di prodotti e servizi delle piccole e micro imprese, attiene alla propensione delle aziende a partecipare a bandi di gara pubblici. Questa attitudine è poi ulteriormente scomposta in esperienze di partecipazione diretta assidua od occasionale, con riferimento al medio periodo (biennio trascorso).

Tab. 3.1.1 - Partecipazione a gare bandite dalla PA negli ultimi 24 mesi; raffronto 2007/2009

	2007	2008	2009
Sì, frequentemente	3,2%	8,8%	12,6%
Sì, occasionalmente	12,7%	14,7%	16,4%
Mai	80,8%	76,2%	70,7%
Non indicato	3,3%	0,3%	0,3%

Il buon andamento dell'espansione del “mercato PA” attestato dall'incremento della partecipazione è un dato positivo, che non necessariamente viene offuscato dalla frazione di aziende partecipanti, relativamente esigua rispetto al totale (il 29%). Come infatti si vedrà tra breve, la percentuale delle imprese che non prende parte ai bandi di gara è una galassia composita, di cui solo una parte è composta da

aziende che potrebbero, in condizioni ideali, essere interessate a fornire prodotti e servizi alla PA.

Ciò premesso, e tornando al dato sopra esposto, va sottolineata la buona *performance* della voce relativa alla partecipazione "frequente", che aumenta del 42,9% rispetto all'anno scorso e nel triennio mette a segno addirittura un incremento di quasi il 300%. Buono anche l'andamento della partecipazione nel suo complesso, che consente in tre anni di annettere al mercato oltre 13 punti percentuali rispetto al totale aziende (+83,1%), di cui 5,5 nell'ultimo anno (+23,6%).

Come anticipato, la rilevazione *field* è stata progettata per indagare anche i motivi della non partecipazione, allo scopo di isolare in ultima analisi quelle percentuali di aziende che non accedono al mercato della PA per cause ad essa imputabili, quindi in qualche modo patologiche.

I passaggi intermedi per giungere a questo risultato comprendono, tra l'altro, una prima individuazione della percentuale di imprese che, sia pur non avendo preso parte neanche saltuariamente a procedure ad evidenza pubblica, manifestano comunque un interesse al mercato della PA. Anche in questo caso, la disponibilità di serie storiche triennali aiuta a comprendere lo sviluppo dei *trend*:

Tab. 3.1.2 - Eventuale interesse a fornire prodotti/servizi alla PA; raffronto 2007/2009 (percentuale sul totale delle aziende che non hanno partecipato a gare)

	2007	2008	2009
Sì	16,0%	16,0%	28,1%
No	71,6%	83,2%	71,6%
Non indicato	12,4%	0,8%	0,3%

Diciamo subito che, in questa serie di dati, il valore che più interessa è quello riferito ai rispondenti "no" proprio perché è in questo *pool* che si deve trovare il margine di recupero, e quindi di miglioramento dell'attrattiva del mercato della PA. Tuttavia, il consistente aumento degli "interessati", soprattutto rispetto al 2008 (anno per il quale si è avuta una bassissima percentuale di non rispondenti, che consente di capire meglio i "travasi" da un gruppo all'altro), dimostra quanto meno una maggiore consapevolezza delle imprese in merito alle potenzialità che il mercato può loro offrire. L'incremento percentuale rilevato è, per questo *item*, pari al 75,6% in più; lo spostamento è stato quasi integralmente a diminuzione della percentuale dei "no", l'erosione dei "non interessati" è stata pari al -13,9%.

Proseguendo nell'analisi sulla non partecipazione alle gare, si introduce adesso l'elemento motivazionale, riferito cioè alle ragioni per le quali le aziende hanno scelto di non tentare la strada della fornitura di beni e/o servizi alle Pubbliche Amministrazioni. Come detto sopra, questo supplemento di indagine è necessario per scontare, dalla percentuale di aziende non interessate, quelle che lo sono per motivi fisiologici al mercato, come la non attinenza merceologica ("non tratta beni o servizi di interesse per la PA") ovvero una scelta strategica consapevole non

motivata da sfiducia o barriere d'accesso. Per la lettura dei dati che seguono, è necessaria infine una breve avvertenza: nel 2009 la voce riassuntiva dei motivi patologici di non partecipazione (per ragioni imputabili alla PA) è stata scissa in sotto-specificazioni. Per mantenere comunque una confrontabilità con il biennio precedente viene riportata a piè di lista la voce "totale".

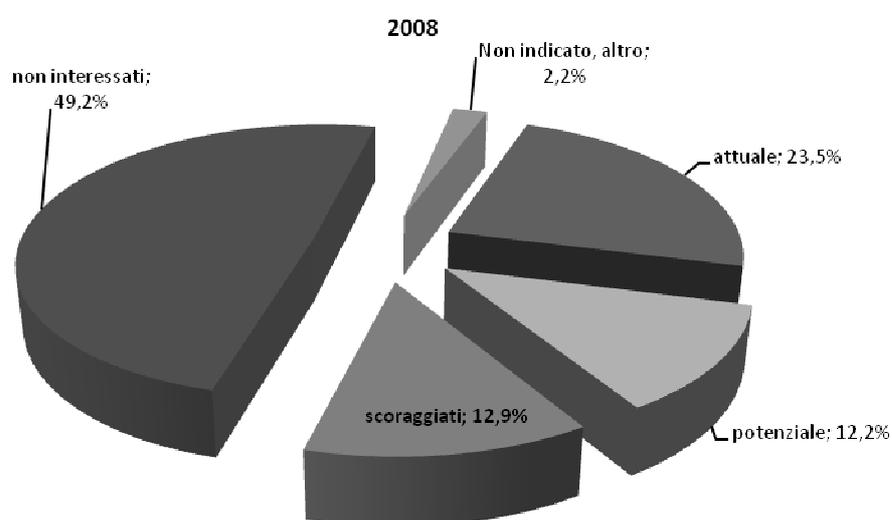
Tab. 3.1.3 - Motivo del non interesse alla partecipazione alle gare pubbliche; raffronto 2007/2009 (percentuale sul totale delle aziende che non hanno partecipato a gare)

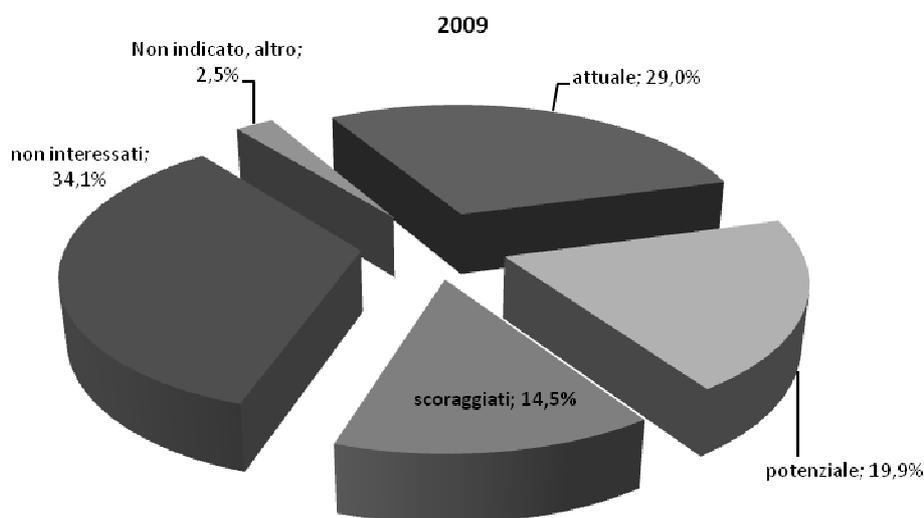
	2007	2008	2009
Non tratta beni/servizi di interesse per la PA	67,0%	51,4%	46,9%
<i>per la complessità o l'eccessivo onere in rapporto alle probabilità di successo</i>	11,1%	20,4%	1,4%
<i>per la complessità dell'investimento iniziale, procedure macchinose, lungaggini burocratiche (solo 2009)</i>			6,6%
<i>per il timore di ritardi nei pagamenti (solo 2009)</i>			6,9%
<i>per la sfiducia verso il mercato della PA (solo 2009)</i>			13,6%
Totale (2009):			28,5%
Per altra scelta/strategia di mercato	18,7%	20,4%	17,3%
Altro	1,0%	5,8%	3,3%
Non indicato	2,2%	2,2%	4,0%

Dalla lettura del dato così scomposto, sembra emergere un primo profilo di criticità: in linea di massima, aumenta la percentuale di aziende che dichiarano di non partecipare al mercato della PA per i "motivi sbagliati", cioè per diseconomie legate alla scarsa efficienza dal lato della domanda. Le somma delle percentuali per così dire "cattive", e precisamente: complessità, burocrazia, ritardi nei pagamenti, sfiducia, per il 2009 sale al 28,5% contro il 20,4% del 2008. Soprattutto se si considera la costante discesa nel tempo della percentuale di aziende che non hanno interesse al mercato della PA (cui queste frazioni sono riferite), questo aumento può forse in parte spiegarsi col fatto che in questo insieme sono destinati a pesare

sempre di più gli "irriducibili pessimisti", man mano che le altre aziende cambiano strategia e si convertono all'interesse per la PA. Per capire il peso di questo fenomeno può tentarsi una riprova, compiendo un'operazione di riporto al totale generale delle aziende intervistate e raffrontando poi di nuovo il dato con l'omologo relativo all'anno precedente.

Graf. 3.1.1 - Aziende fornitrici/potenziati, "scoraggiate" e "disinteressate" alla PA; raffronto 2008/2009





Come da evidenza grafica, la percentuale di scoraggiati sul totale è in realtà cresciuta, ma di 1,6 punti percentuali rispetto al 2008, a fronte di un allargamento del mercato in atto e potenziale, ed una buona riduzione dei “non interessati”.

Si può adesso tentare una sorta di bilancio, utilizzando le percentuali sopra esposte per ricostruire una sorta di radiografia del mercato della PA dal lato dell’offerta: in evidenza, la quota di aziende potenzialmente attirabili sul mercato ed il relativo margine di espansione, inteso come il *gap* tra tale potenziale e l’effettiva presenza sull’offerta.

Tab. 3.1.4 - margine di attrattività del mercato della PA; raffronto 2008/2009

	2008	2009
a. Ha partecipato a gare nel biennio	23,5%	29,0%
b. Non ha partecipato, ma è interessato a farlo	12,2%	19,9%
c. Non ha interesse, perché troppo oneroso/complicato	12,9%	14,5%
d. Non ha interesse	49,2%	34,1%
e. Non indicato	2,2%	2,5%
Totale delle Aziende interessate/interessabili alla PA (a+b+c)	48,6%	63,4%
Margine di espansione (b+c)	25,1%	34,4%

3.2 - L'aggregazione della domanda pubblica

Dopo aver cercato di capire come si struttura, per grandi linee, la quota di aziende interessate o potenzialmente interessabili ad avere la PA come cliente, la rilevazione sottostante il Rapporto 2009 ha poi aggiornato i dati relativi all'aggregazione della domanda, quindi con particolare riferimento al ruolo ed alla percezione di Consip.

Il primo tipo di analisi che viene in evidenza in questo senso, è quello relativo alla conoscenza di Consip presso le aziende del campione. Ad uno specifico *item*, facente parte anch'esso della serie storica triennale, gli intervistati hanno risposto:

Tab. 3.2.1 - Conoscenza di Consip; raffronto 2007/2009

Ha sentito parlare di Consip?	2007	2008	2009
Sì, conosco bene la materia	2,2%	2,9%	7,6%
Sì, ne ho sentito parlare	12,2%	13,8%	14,8%
No	81,4%	82,2%	77,4%
Non indicato	4,2%	1,1%	0,2%

Complessivamente quindi, quest'anno il 22,4% sul totale degli intervistati ha dichiarato di avere un qualche tipo di conoscenza di Consip, +34% circa rispetto all'anno precedente.

È interessante poi, raffrontare questo dato riferito alla conoscenza del ruolo di Consip con quanto visto sopra circa la partecipazione (in potenza ed atto) al mercato pubblico:

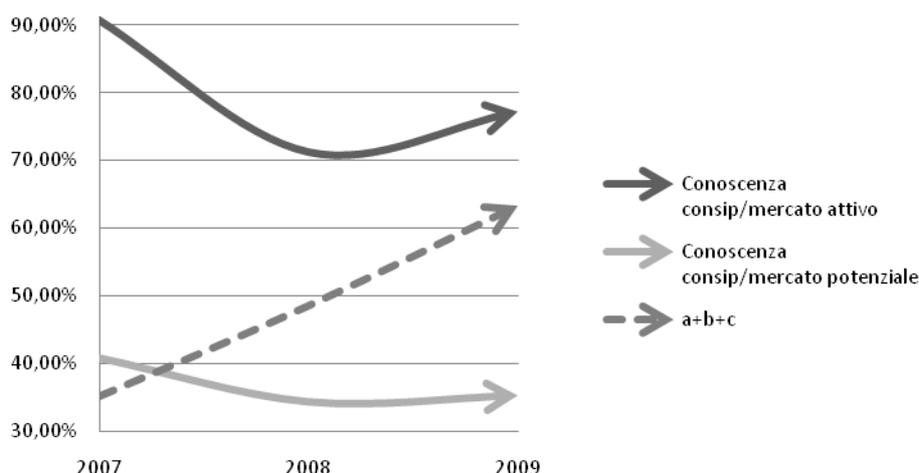
Tab. 3.2.2 - Raffronto fra la percentuale di conoscenza di Consip e le percentuali di Aziende interessate alla PA

	% sul totale
Aziende che hanno partecipato al mercato	29,0%
Aziende interessate a partecipare	19,9%
Aziende che conoscono Consip	22,4%

Premesso che, seppur omogenee, si tratta di percentuali comunque non necessariamente sovrapponibili (non vi è infatti prova della correlazione diretta tra partecipanti al mercato della PA e conoscenti Consip), il raffronto di cui sopra è interessante per capire, grosso modo, il livello di penetrazione della conoscenza di Consip presso quella frazione di piccole e micro imprese a cui tale nozione può essere economicamente utile.

Per cercare di interpretare come queste grandezze si sono mosse nel tempo rispetto all'evoluzione del mercato vista sopra, è utile raffrontare la "copertura teorica" di Consip, sul *parterre* di imprese attive o potenzialmente attirabili nel mercato dell'offerta di beni e servizi alla Pubblica Amministrazione:

Graf. 3.2.1 - Indici di copertura dell'informazione su Consip ed espansione dell'offerta



Il riferimento "a+b+c" è ovviamente inteso rispetto alla *Tab. 3.1.4 - margine di attrattività del mercato della PA; raffronto 2008/2009* a pag. 100; l'andamento tratteggiato, pur essendo espresso anch'esso in percentuale (riferite al totale delle aziende dell'universo), non è un valore omogeneo rispetto agli indici di conoscenza; tuttavia graficamente esprime bene la correlazione tra la diffusione della "notizia Consip" ed il continuo, importante allargamento della platea potenzialmente interessata. La copertura di Consip ha mostrato chiaramente una flessione dovuta all'importante allargamento della base di aziende interessate nel 2008 (*trend* che tutt'ora prosegue); tuttavia il dato ha mostrato di "tenere" abbastanza bene, volgendo di nuovo verso l'alto la propria curva già nel 2009. Il risultato è particolarmente buono soprattutto con riferimento al "mercato attivo", inteso come la percentuale di aziende che nel biennio hanno sperimentato almeno una volta la partecipazione a gare pubbliche: l'indice di copertura sfiora nel 2009 già l'80%.

Da ultimo, si confrontino infine gli indici di crescita della conoscenza di Consip e del suo "mercato potenziale" (a+b+c):

Tab. 3.2.3 - Crescita percentuale 2007/2009 della conoscenza e crescita percentuale 2007/2009 del "mercato" di Consip

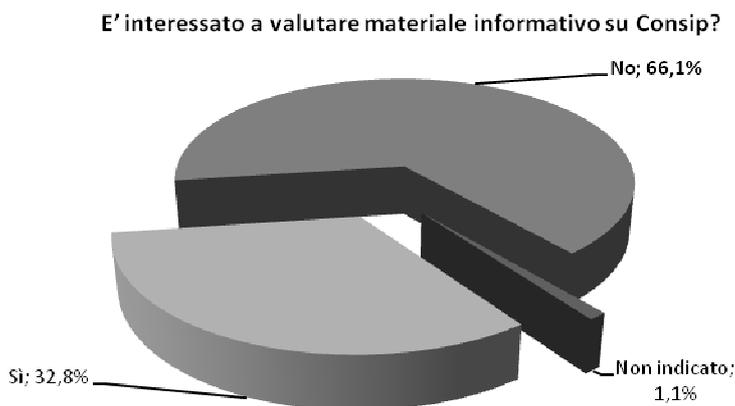
	Incremento %/le
Indice di crescita del mercato potenziale 2007-2009	+80,2%
Indice di crescita conoscenza Consip 2007-2008	+55,8%

3.2.1 - La percezione del ruolo di Consip

Secondo la consueta prassi dell'analisi per *step* dei vari blocchi di indagine, il questionario 2009, dopo aver rilevato le varie frazioni risultanti dalla domanda sulla conoscenza di Consip, ha dedicato alcuni *item* all'approfondimento di ciascuna voce.

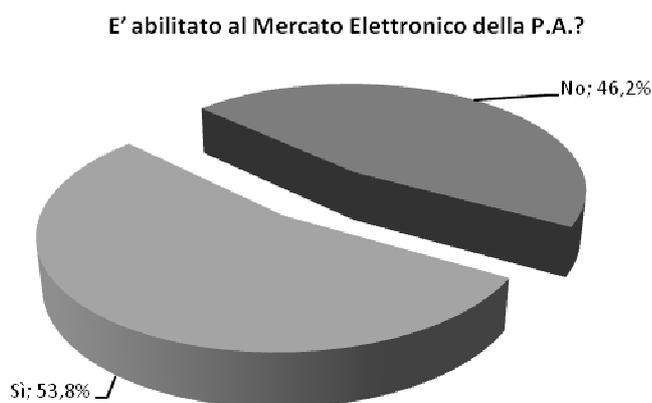
Così, alla percentuale di rispondenti che hanno dichiarato di non avere conoscenza in merito, ovvero una conoscenza non approfondita ("No, non ne ho mai sentito parlare" e "Sì, ne ho sentito parlare"), è stato chiesto di valutare l'eventuale interesse a conoscere meglio la materia:

Graf. 3.2.2 - Interesse ad approfondire l'informazione su Consip



In modo analogo, alle aziende che hanno risposto di conoscere bene il ruolo di Consip, è stato chiesto se avessero ottenuto l'abilitazione ad operare sul MEPA, il Mercato Elettronico per Pubblica Amministrazione sviluppato e supportato da Consip. La scelta di concentrarsi sul MEPA è stata indotta dalla pratica considerazione che il campione di riferimento, composto da piccole e micro imprese, non ha pressoché alcun punto di contatto con la realtà delle Convenzioni (l'altro interfaccia tra Consip ed imprese), che sono riservate ad aziende più dimensionate e regolano grandi forniture. Di particolare interesse le percentuali di risposta a questo *item*:

Graf. 3.2.3 - Partecipazione al MEPA delle aziende che conoscono bene Consip



Di fatto, oltre un'azienda su due, di quante potevano contare su di un buon livello di informazione su Consip e le opportunità di *business* ad essa legate, ha sfruttato l'occasione ed ha chiesto ed ottenuto l'abilitazione a fare affari sul MEPA.

Infine, tra coloro che non hanno richiesto l'abilitazione, grazie ad un'apposita domanda (previa informativa di massima) è stato rilevato l'interesse al MEPA da parte del 42,4% degli intervistati:

Graf. 3.2.3 - Interesse al MEPA delle aziende non abilitate che conoscono bene Consip



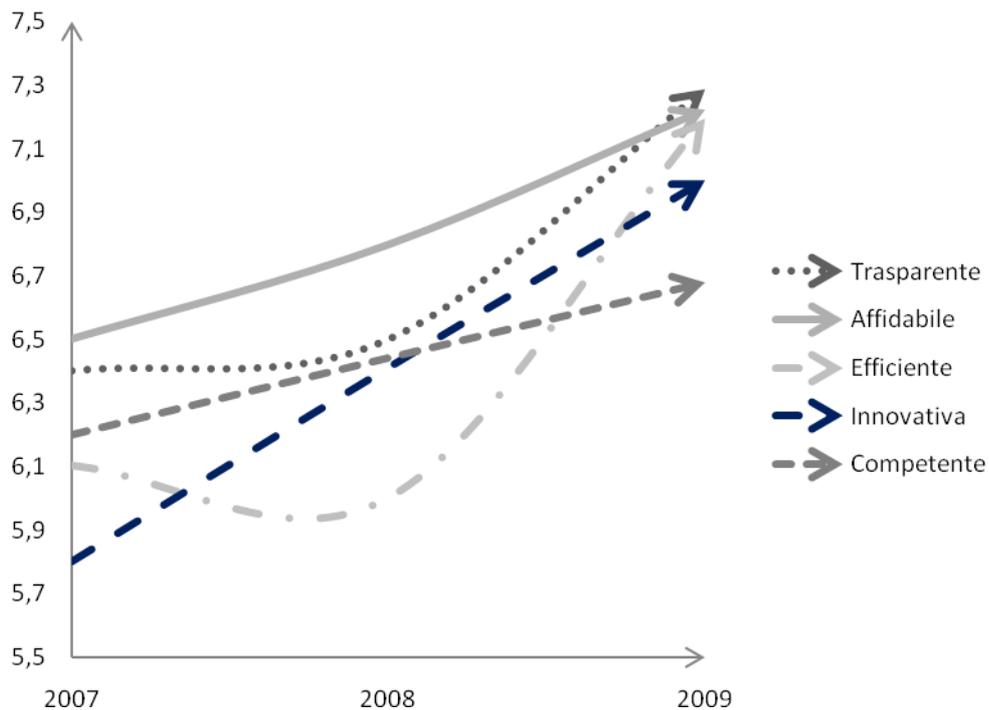
In conclusione, con riferimento alle aziende dell'universo, la percentuale di partecipazione diretta o comunque l'interesse a Consip è piuttosto soddisfacente. Facendo la consueta operazione di riporto al totale infatti, risulta:

Tab. 3.2.4 - Grado di partecipazione/interesse a partecipare delle aziende

	% sul totale
Aziende abilitate al MEPA	4,1%
Aziende non abilitate al MEPA, ma interessate	1,5%
Aziende interessate a valutare materiale	30,3%
Aziende non interessate	62,6%
Non indicato	1,5%

Come ultimo elemento di valutazione, in merito alla percezione del ruolo di Consip presso le piccole e micro imprese, la rilevazione ha aggiornato anche il dato 2009 riferito all'immagine della stessa. Uno specifico *item*, somministrato al campione di imprese selezionate tra le iscritte al Mercato Elettronico, ha infatti rilevato il giudizio di valore espresso su scala da 0 a 10 in merito ad una serie di attributi dell'immagine Consip:

Graf. 3.2.4 - trend 2007/2009 dei giudizi di valore (scala 0/10) sulle qualità dell'immagine Consip



La grafica mostra in modo chiaro una tendenza al rialzo di tutti i giudizi. Di particolare importanza sembra essere quello riferito all'efficienza, che nel 2008 aveva descritto una parabola discendente: si evidenzia invece, per quest'anno, il recupero completo della flessione, ed anzi la decisa impennata della curva, messa a segno nel 2009 grazie ad un incremento di quasi il 20% sull'anno precedente.

4 - NOTA METODOLOGICA

Il IV° rapporto sulla soddisfazione delle piccole e micro imprese nei confronti della Pubblica Amministrazione si basa sui risultati di una indagine condotta, tramite somministrazione per via telefonica di un questionario ad un campione di imprese con sede sul territorio nazionale, nel periodo dal 23 febbraio al 7 aprile 2009.

Come per le edizioni precedenti, l'impostazione metodologica, l'esecuzione delle interviste e l'elaborazione dei dati è stata curata dal Centro Statistica Aziendale Srl di Firenze, su ipotesi progettuale della Fondazione PROMO P.A..

Proprio da una breve presentazione del "Centro", la cui affidabilità e competenza ha valore anche di premessa di qualità dell'esecuzione della ricerca, inizierà il percorso di questa sezione che proseguirà con una esposizione delle linee fondamentali del progetto, delle sue finalità e dei suoi obiettivi con alcuni cenni alla tecnica della cosiddetta "customer satisfaction", a cui si è in buona parte ispirata l'impostazione dell'indagine, ed alla sua efficacia sia in generale che in relazione al campo di applicazione specifico.

Un'ultima parte è dedicata alla descrizione della metodologia utilizzata per l'esecuzione della rilevazione (definizione del disegno campionario, predisposizione del questionario e degli strumenti di indagine etc.) e per la produzione dell'output statistico, la quale include indicazioni ed avvertenze per una corretta lettura dei risultati e della batteria di indicatori proposti per l'analisi dei fenomeni.

4.1 - Il Centro di Statistica Aziendale

Fondato nel 1935 da Livio Livi, statistico, economista e sociologo di fama internazionale, il Centro Statistica Aziendale (CSA) è con buona probabilità il centro studi più antico del Paese e, dalla sede di Firenze, opera da allora nella ricerca, nell'analisi e nella divulgazione dell'informazione statistica applicata al campo demografico, economico, sociale e aziendale, per le istituzioni pubbliche, gli istituti di ricerca e le imprese.

Senza voler in questa sede richiamare, anche per economia di spazio, le ricerche, le monografie, le riviste specializzate periodiche, i modelli di stima, le rilevazioni originali e quant'altro prodotto in oltre settant'anni di attività coordinata nel tempo da personalità di prestigio accademico quali Massimo Livi Bacci e Renzo Ricci e sempre condotta da ricercatori ed esperti di primo piano nelle materie specifiche, preme qui sottolineare come il CSA abbia mantenuto l'impronta costante di osservatorio autonomo e indipendente dei fatti legati al mondo

economico e sociale sia su scala nazionale che locale garantendo un livello scientifico costantemente elevato dei propri prodotti e dei propri servizi.

Nel tempo il Centro ha saputo rinnovarsi estendendo il proprio raggio di studio dalle più tradizionali branche della demografia, dell'economia e del mercato del lavoro, a quelle più tipiche della ricerca sociale - immigrazione ed integrazione, sicurezza dei cittadini, istruzione scolastica - sino a porre ad oggetto la singola azienda o il singolo ente offrendo strumenti, quali indagini ad hoc per la misurazione della soddisfazione della clientela ed indagini di mercato, di supporto alle decisioni.

Nella "nuova frontiera" della customer satisfaction, il Csa ha fatto proprie le tecniche di indagine più all'avanguardia, quali quelle cosiddette "qualitative" (focus group, future workshop, interviste a testimoni privilegiate), affiancandole alle più tradizionali indagini "quantitative" (sondaggi, ricerche di mercato, indagini campionarie in genere).

4.2 - Il progetto d'indagine: finalità, obiettivi e contenuti

L'offerta, da parte della Pubblica amministrazione, di servizi razionali e soddisfacenti in termini di efficacia e di efficienza, rappresenta una condizione fondamentale per lo sviluppo socioeconomico. La misurazione del livello di soddisfazione, vuoi in assoluto che rispetto alle aspettative maturate dall'utenza "impresa", rappresenta uno strumento basilare per impostare e orientare le azioni di miglioramento della qualità dei servizi.

Gli esiti delle analisi consentono infatti di individuare quali elementi dell'intervento delle pubbliche amministrazioni siano percepiti come fattori di qualità negativa da ridurre e quali elementi e comportamenti siano invece da massimizzare in quanto in grado di creare valore e determinare gradimento.

La valutazione, attraverso gli strumenti tipici della "customer satisfaction analysis", della qualità percepita dall'utenza impresa anche in relazione alle aspettative ed ai fabbisogni della stessa, rappresenta un elemento conoscitivo imprescindibile se si intende superare l'impostazione tradizionale di un rapporto fra soggetti contrapposti (nel nostro caso P.A. e soggetti destinatari dei servizi) e di orientare invece le strategie nella direzione dell'erogazione di servizi personalizzati rispetto al profilo dell'utente, dell'introduzione di nuovi servizi in anticipazione dell'emergere di una domanda ancora non espressa e, infine, della partecipazione degli utenti al processo decisionale strategico che porta alla produzione dei servizi.

In questo contesto l'obiettivo primario proposto è quindi quello di "misurare la temperatura" attraverso un sistema di indicatori che costituiscano un "cruscotto di governo" della relazione tra imprese e Pubblica Amministrazione Locale (P.A.L.) 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.

La disponibilità di una serie storica ormai significativa (quella che abbraccia il periodo fra il 2006 e il 2009) della batteria stabile di "item" (e di conseguenza dei relativi indicatori) che compongono il questionario, consente una analisi dell'evoluzione del fenomeno nel medio oltre che nel breve periodo anche a livello geografico (macroarea) e settoriale.

Come per le precedenti edizioni, allo schema di base del questionario, mantenuto inalterato per garantire la comparabilità temporale di cui sopra, si sono aggiunte alcune parti dedicate ad approfondimenti tematici comunque attinenti al rapporto impresa-PAL, individuati fra quelli di particolare attualità ed interesse. Tali approfondimenti hanno riguardato quest'anno gli effetti della recente crisi e le attese sugli interventi "anti-crisi", lo strumento dei Consorzi di garanzia collettiva (Confidi), il Servizio di conciliazione della Camere di Commercio, l'innovazione tecnologica dell'azienda.

L'innalzamento della numerosità campionaria e la sua particolare stratificazione, consentono inoltre da quest'anno - pur nei limiti di affidabilità di cui al successivo paragrafo 4 - la produzione di risultati di dettaglio per le principali regioni italiane e per aggregazioni significative delle stesse.

4.2.1 - La customer satisfaction

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.

La soddisfazione dell'utente è un fenomeno complesso che può tuttavia essere misurato in modo semplice assumendo che ciascun fattore della qualità, ovvero ciascuna caratteristica del prodotto/servizio, provochi una percezione superiore, eguale o inferiore alle aspettative.

In sintesi gli obiettivi della *customer satisfaction* possono, quindi, essere così riassunti:

- analizzare la soddisfazione della clientela rispetto al servizio reso sulla base di giudizi di qualità;
- analizzare la soddisfazione della clientela per ogni elemento della catena del valore del servizio reso (se Ente/ Azienda di servizi).

In generale, scopo della *customer satisfaction* è misurare:

- 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.

L'approccio di indagine, più particolare rispetto alla *customer satisfaction* 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 consente dunque di acquisire informazioni per la misurazione della qualità progettata e di quella prestata.

La scelta di osservare i rapporti tra Pubblica Amministrazione ed utente dal lato dell'Impresa, presuppone di concentrarsi sul solo livello della qualità prevista e della qualità percepita. In altre parole, di 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*, i risultati dell'indagine non saranno riferiti ad una Amministrazione singola ma piuttosto all'intero "sistema", ad un corpo unico, ancorché quanto più possibile diversificato per categorie di Enti, alle cui performance ciascuna Amministrazione, basandosi sulla conoscenza specifica della qualità da lei progettata e prestata, potrà far riferimento per cogliere elementi utili a valutare la presenza o meno nel complesso, anziché nel particolare di servizi specifici:

- degli scostamenti *tra i bisogni dell'Impresa ed il punto di vista dalla Pubblica Amministrazione*, ovvero se i bisogni e le attese siano stati ben compresi dall'amministrazione;
- degli scostamenti *tra le attese dell'impresa e gli standard di prestazione definiti*. Una seconda causa che può incidere sulla soddisfazione finale dell'utente può essere dovuta al disallineamento tra le attese e gli standard definiti su un bisogno pur correttamente colto;
- degli scostamenti *tra gli standard definiti (e promessi) e le prestazioni effettive espresse dai processi*, ove la riflessione andrà posta sull'eventuale presenza di processi che non riescono a rispettare gli standard di servizio progettati;
- degli scostamenti *tra le prestazioni effettive e la percezione dell'Impresa*, differenza che può essere dovuta alla comunicazione fatta dall'Amministrazione che eleva troppo le attese rispetto alle prestazioni reali oppure al fatto che l'Ente non riesce a far percepire all'utente il reale valore del servizio offerto.

Una *customer satisfaction*, quindi, può favorire, a certe condizioni, la strategia del miglioramento continuo.

4.2.2 - Le tecniche di costruzione degli indicatori

Gli indicatori statistici relativi alla misurazione della soddisfazione dei servizi offerti dalla Pubblica Amministrazione locale sono stati costruiti facendo riferimento alla tecnica probabilmente più diffusa, quella della valutazione della soddisfazione ponderata. Con questa metodologia si pongono domande del tipo: "Quanto è importante?" e "quanto è soddisfatto relativamente a?". Essa è stata proposta con riferimento ad una ampia serie di aspetti specifici legati alle modalità generali di erogazione dei servizi, raggruppati in aree tematiche (facilità e accesso contatto, capacità di risposta, affidabilità etc. come da questionario allegato) al fine di porre a confronto, appunto, il livello di importanza attribuito a ciascun "item" con la soddisfazione dello stesso e pervenire così, per ognuno, ad una stima del "gap" fra la qualità desiderata e quella percepita.

La valutazione da parte dell'intervistato avviene mediante un punteggio (da 1 a 5) corrispondente a modalità standard (es, per niente, poco, abbastanza, molto, moltissimo).

Si è inoltre prevista una specifica domanda unica sulla soddisfazione complessiva (importanza e soddisfazione) dell'operato della PAL nei confronti dell'impresa. Il "voto" di soddisfazione generale, richiesto dopo aver raccolto quello sui singoli item e dunque aver stimolato una riflessione sui singoli parametri della qualità, risulta utile anche al fine di porre in correlazione, attraverso il punteggio conseguito, ciascuna "dimensione" della qualità con la soddisfazione (qualità) complessiva.

Essendo stato richiesto all'intervistato un giudizio sia sull'importanza che sulla soddisfazione di ogni singolo fattore, è stato altresì possibile procedere al calcolo della media ponderata della soddisfazione indicata per ciascun fattore assumendo come peso l'importanza attribuita ad ognuno di essi. Si tratta evidentemente di un indice sintetico alternativo, e insieme di controllo, rispetto alla valutazione complessiva espressa dall'intervistato attraverso la domanda specifica.

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.

Si tratta evidentemente di percepire il clima di fiducia verso la capacità di migliorarsi della pubblica amministrazione. Vale la pena sottolineare che in quest'ultimo caso non ci si riferisce al livello di qualità desiderato per il futuro, quanto invece alle aspettative circa la capacità della PAL di riuscire a raggiungerla o ad avvicinarla.

Tecniche identiche o simili a quelle appena esposte sono state adottate anche per gli indicatori specifici relativi agli approfondimenti tematici, in questa sezione dedicati alla gravosità ed agli effetti dei costi sostenuti dalle aziende per gli adempimenti amministrativi.

4.3 - Il piano operativo e la metodologia d'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 le scelte operative e metodologiche relative alle fasi dell'impostazione, dell'esecuzione e dell'elaborazione dei dati, utili ad una quanto più corretta lettura ed interpretazione del prodotto finale. Fatto salvo un affinamento del disegno campionario, le linee metodologiche ed operative seguono quelle delle indagini precedenti.

Fatte salvo 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 etc.) la cui applicazione garantisce circa la qualità dell'indagine ma poco aggiunge alla comprensione dei risultati. Per tali tecniche si rimanda pertanto alla letteratura scientifica di riferimento.

4.3.1 - Il disegno campionario

Popolazione sotto inferenza e domini di studio

L'indagine, come già 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 cui, attraverso un affinamento del disegno campionario, si è voluto da quest'anno dare maggiore risalto. La ripartizione, oltre che alle consuete macro-aree (nord-est, nord-ovest, centro e sud-isole) ha fatto riferimento anche alle regioni: considerate singolarmente laddove in grado da sole, per dimensione economica, di garantire circa l'affidabilità dei risultati, o, altrimenti, fra loro accorpate. La differenziazione territoriale dell'analisi pare fondamentale in considerazione della discreta eterogeneità dei comportamenti, delle aspettative e delle esigenze che per molti fenomeni, fra cui sicuramente quelli indagati, si osserva normalmente nel nostro Paese. Anche per questo quarto Rapporto, come per i precedenti, si è inoltre mantenuto, grazie al consueto sovracampionamento, un "caso di studio" dedicato ad una maglia territoriale più ristretta: la provincia di Milano.

Dominio "classe dimensionale": spostata sotto l'aspetto settoriale, o forse meglio "dimensionale", la stessa considerazione sull'estrema varietà delle realtà imprenditoriali e, conseguentemente, delle modalità con le quali queste si rapportano alla "PAL", ha consigliato, sin dalla prima edizione della ricerca, di assumere una "popolazione sotto inferenza"²¹ quanto più omogenea quale quella delle micro-piccole imprese, identificata secondo gli standard comuni, come 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 al tempo stesso 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, ossia la popolazione di riferimento dell'indagine, come l'insieme delle imprese fino a 50 addetti (micro e piccole imprese anche secondo i parametri europei), si è provveduto ad escludere, da suddetto insieme: 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 far riferimento e quindi di interloquire, per la specificità dei temi proposti, con imprese che vantassero una pur minima struttura organizzativa interna.

La numerosità di tale "popolazione obiettivo", assumendo a riferimento i risultati dell'VIII° Censimento dell'Industria e dei Servizi, benché relativi al 2001 ancora quelli più affidabili anche al fine di determinare la consistenza dei diversi strati di campionamento, ammonta a 907.592 imprese sulle circa 4.200.000 totali con sede nel nostro Paese.

²¹ 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.

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 (per regione o accorpamento di regioni), dimensione d'impresa (misurata in classi di addetti) e macrosettore economico di appartenenza (industria, commercio e servizi).

Il disegno di campionamento è stato dunque ad uno stadio con stratificazione della popolazione rispetto alle variabili sopra indicate. Un disegno che, rispetto al canonico campionamento casuale semplice, permette:

1. di aumentare l'efficienza delle stime;
2. di ottenere stime negli ambiti di interesse definiti come unioni di strati; gli strati ottenuti dall'incrocio delle ripartizioni geografiche (dettaglio territoriale) con i tre macrosettori di attività.

L'allocazione delle unità campionarie all'interno di ciascuno strato è stata realizzata imponendo una precisione confrontabile nelle modalità di ciascuna tipologia degli ambiti stima (ripartizione geografica, settore di attività economica, classe dimensionale).²²

In particolare, relativamente ai tre "domini di studio" si è operato come segue:

Dominio "Ambito territoriale": sono state considerate le regioni italiane classificate, in termini di significatività delle stime, in due grandi gruppi.

Il primo è composto dalle sei principali regioni italiane in termini di Pil e di aziende. Tale gruppo, che insieme raccoglie oltre i due terzi (66.7%) dell'universo di interesse, è composto da Piemonte e Valle d'Aosta considerate insieme, Lombardia, Lazio, Veneto, Emilia-Romagna e Toscana. A ciascuno strato all'interno di tali regioni (individuato dai tre "assi": regione; classe dimensionale e settore) è stata assegnato un numero di unità campionarie tali da predeterminare valori di stima con un semintervallo di confidenza di ampiezza massima non superiore al 10%.

All'interno di tale gruppo peraltro, in virtù del consueto approfondimento, alla provincia di Milano sono state assegnate 280 unità campionarie, circa 235 più delle circa 45 che le sarebbero spettate sulla base del disegno esposto in assenza di sovracampionamento. Il quale ultimo ha così consentito: un margine di errore, con un livello di confidenza del 95%, non superiore al 5,7% per Milano provincia; al 9,4% per il resto della Lombardia ed al 4,9% per la Lombardia nel suo insieme.

Il secondo gruppo raccoglie le restanti regioni, considerate singolarmente (Campania, Sicilia, Puglia e Liguria) laddove di dimensioni tali da garantire da sole, con un numero congruo di unità campionarie, un semintervallo di confidenza di ampiezza massima inferiore al 12% e per il resto procedendo ad aggregazioni secondo logica di contiguità geografica (Umbria/Marche; Friuli V.G./Trentino

²² Bibliografia: vedi Note metodologiche anni 2005-2006-2007 del rapporto sulla congiuntura dell'artigianato pubblicato dall'Osservatorio regionale sull'artigianato della Regione Toscana.

A.A., regioni restanti del sud) ed assegnando loro una numerosità campionaria tale da garantire valori analoghi del citato semintervallo di confidenza in modo da prevedere una significatività uniforme anche all'interno di questo secondo gruppo.

Dominio "Classe di addetti": anche nel considerare il terzo dominio, lo studio del campione programmato ha operato in modo da mantenere stime efficienti e confrontabili fra classi di addetti diverse. Il semintervallo di confidenza che si ha per valori di stima di massima variabilità (registrati su valori percentuali per proporzioni del 50%), è in questo caso contenuto nel 9% massimo.

Dominio "Macrosettore di attività": il campione programmato ha considerato, come nel passato, un'allocazione capace di produrre stime facilmente confrontabili anche per i tre macrosettori di attività economica (industria, commercio e servizi) con semintervalli di confidenza per stime di proporzioni comunque sempre non superiori al 5%;

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.

La ripartizione delle unità campionarie relativamente ai tre domini e le stime puntuali osservate è riportata nel prospetto che segue.

Precisione delle stime di proporzioni (semintervalli di confidenza al 95% per le stime di proporzioni in funzione del valore delle stime puntuali)
Campione teorico di tipo stratificato per ripartizione geografica e macrosettore di attività

Ambiti di stima	Dimensione		Stime puntuali osservate								
	Universo	Campione	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%
Italia	907.592	1345	1,6%	2,1%	2,4%	2,6%	2,6%	2,6%	2,4%	2,1%	1,6%
<i>Regioni (dominio1)</i>											
Lombardia	191148	385	2,9%	3,9%	4,5%	4,8%	4,9%	4,8%	4,5%	3,9%	2,9%
	-di cui: Milano	85416	280	3,4%	4,6%	5,3%	5,6%	5,7%	5,6%	5,3%	3,4%
	-di cui: Lombardia senza Milano	105732	105	5,6%	7,5%	8,6%	9,2%	9,4%	9,2%	8,6%	5,6%
Lazio	72311	97	5,9%	7,8%	9,0%	9,6%	9,8%	9,6%	9,0%	7,8%	5,9%
Veneto	94376	101	5,7%	7,7%	8,8%	9,4%	9,6%	9,4%	8,8%	7,7%	5,7%
Emilia-Romagna	92613	97	5,9%	7,8%	9,0%	9,6%	9,8%	9,6%	9,0%	7,8%	5,9%
Piemonte+Valle d'Aosta	80488	98	5,9%	7,8%	8,9%	9,6%	9,8%	9,6%	8,9%	7,8%	5,9%
Toscana	80111	107	5,6%	7,4%	8,5%	9,1%	9,3%	9,1%	8,5%	7,4%	5,6%
Campania	53798	72	6,8%	9,1%	10,4%	11,2%	11,4%	11,2%	10,4%	9,1%	6,8%
Sicilia	36086	65	7,2%	9,6%	11,0%	11,7%	12,0%	11,7%	11,0%	9,6%	7,2%
Puglia	33629	65	7,2%	9,6%	11,0%	11,7%	12,0%	11,7%	11,0%	9,6%	7,2%
Liguria	29291	64	7,2%	9,7%	11,1%	11,8%	12,1%	11,8%	11,1%	9,7%	7,2%
Altre nord: Friuli, Trentino	41695	66	7,1%	9,5%	10,9%	11,7%	11,9%	11,7%	10,9%	9,5%	7,1%
Altre Centro: Umbria, Marche	45777	61	7,4%	9,9%	11,3%	12,1%	12,4%	12,1%	11,3%	9,9%	7,4%
Altre Sud: Abruzzo, Molise, Basilicata, Calabria, Sardegna	56319	65	7,2%	9,6%	11,0%	11,7%	12,0%	11,7%	11,0%	9,6%	7,2%
Totale	907.592	1.345	1,6%	2,1%	2,4%	2,6%	2,6%	2,6%	2,4%	2,1%	1,6%
<i>Macrosettore di attività (dominio2)</i>											
Industria	272.224	403	2,9%	3,8%	4,4%	4,7%	4,8%	4,7%	4,4%	3,8%	2,9%
Commercio	274.729	407	2,9%	3,8%	4,4%	4,7%	4,8%	4,7%	4,4%	3,8%	2,9%
Servizi	360.639	534	2,5%	3,3%	3,8%	4,1%	4,2%	4,1%	3,8%	3,3%	2,5%
Totale	907.592	1.345	1,6%	2,1%	2,4%	2,6%	2,6%	2,6%	2,4%	2,1%	1,6%
<i>classe di addetti-alternativa- (dominio3)</i>											
1-2	254.212	377	3,0%	4,0%	4,5%	4,9%	5,0%	4,9%	4,5%	4,0%	3,0%
3-5	347.692	515	2,5%	3,4%	3,9%	4,1%	4,2%	4,1%	3,9%	3,4%	2,5%
6-9	144.044	213	4,0%	5,3%	6,0%	6,5%	6,6%	6,5%	6,0%	5,3%	4,0%
10-15	84.503	125	5,2%	6,9%	7,9%	8,4%	8,6%	8,4%	7,9%	6,9%	5,2%
16e oltre	77.141	114	5,4%	7,2%	8,3%	8,8%	9,0%	8,8%	8,3%	7,2%	5,4%
Totale	907.592	1.345	1,6%	2,1%	2,4%	2,6%	2,6%	2,6%	2,4%	2,1%	1,6%

Numerosità del campione programmato

A seguito del procedimento esposto, mirato a garantire che gli errori di campionamento attesi delle principali stime riferite alle diverse variabili non superassero i livelli minimi prefissati sopra riportati, la numerosità campionaria programmata complessiva è risultata pari a 1.345 unità.

Tale ammontare ha garantito per il dato complessivo (nazionale) un margine di errore dei risultati, con un livello di confidenza del 95%, non superiore al 2,6%.

L'affinamento del disegno campionario con la riallocazione delle unità fra gli strati in modo da assicurare una significatività all'ambito territoriale elementare "regione", ha dunque comportato anche un aumento della numerosità campionaria complessiva. Dalle 1.225 unità delle precedenti indagini, che scendevano a circa 800 al netto del sovra campionamento allora previsto per le province di Milano e Prato, si è infatti passati alle 1.345 che scendono a 1.110 al

netto del solo sovra campionamento, quello di Milano, mantenuto in questa quarta edizione.

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 (estrazione casuale semplice) a partire dall'elenco telefonico, utilizzato pertanto come lista di base o "frame list"²³. 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" (mancate interviste, o mancate "risposte totali", per impossibilità a rintracciare l'impresa, per rifiuto a concedere l'intervista o interruzione della stessa che ne comprometta la validità) è avvenuta pertanto in automatico semplicemente 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 rilevazione.

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.

Seguendo il 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% risultata poi a posteriori leggermente inferiore (51%) a causa della indisponibilità di unità utili vuoi in generale per l'innalzamento della numerosità campionaria complessiva, vuoi in particolare per le regole più stringenti per l'attribuzione delle unità ai diversi strati, riferiti quest'anno ad ambiti regionali anziché a macroaree geografiche.

²³ POPOLAZIONE LISTA o FRAME LIST: è la lista di unità utilizzata per estrarre il campione.

Il campione effettivo

Il campione effettivo (ovvero l'insieme delle interviste valide raccolte) riporta dei valori del tutto in linea con il disegno campionario programmato.

Per completezza, nel prospetto che segue riportiamo l'allocazione campionaria effettiva, articolata nei diversi strati, ed insieme la numerosità dell'universo ed il relativo semintervallo di confidenza per stime di proporzioni.

Precisione delle stime di proporzioni (semintervalli di confidenza al 95% per le stime di proporzioni in funzione del valore delle stime puntuali)
Campione effettivo di tipo stratificato per ripartizione geografica e macrosettore di attività

Arbitri di stima	Dimensione		Stime puntuali osservate								
	Universo	Campione	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%
Italia	907.592	1.345	1,6%	2,1%	2,4%	2,6%	2,6%	2,6%	2,4%	2,1%	1,6%
Regioni (dominio1)											
Lombardia	191148	384	2,9%	3,9%	4,5%	4,8%	4,9%	4,8%	4,5%	3,9%	2,9%
-di cui: Milano	85416	278	3,5%	4,6%	5,3%	5,6%	5,8%	5,6%	5,3%	4,6%	3,5%
-di cui: Lombardia senza Milano	105732	106	5,6%	7,5%	8,6%	9,2%	9,4%	9,2%	8,6%	7,5%	5,6%
Lazio	72311	98	5,8%	7,8%	8,9%	9,5%	9,7%	9,5%	8,9%	7,8%	5,8%
Veneto	94376	103	5,7%	7,6%	8,7%	9,3%	9,5%	9,3%	8,7%	7,6%	5,7%
Emilia-Romagna	92613	97	5,9%	7,8%	9,0%	9,6%	9,8%	9,6%	9,0%	7,8%	5,9%
Piemonte+Valle d'Aosta	80488	98	5,8%	7,8%	8,9%	9,5%	9,7%	9,5%	8,9%	7,8%	5,8%
Toscana	80111	108	5,6%	7,4%	8,5%	9,1%	9,3%	9,1%	8,5%	7,4%	5,6%
Campania	53798	72	6,8%	9,1%	10,4%	11,2%	11,4%	11,2%	10,4%	9,1%	6,8%
Sicilia	36036	65	7,2%	9,6%	11,0%	11,8%	12,0%	11,8%	11,0%	9,6%	7,2%
Puglia	33629	64	7,3%	9,7%	11,1%	11,8%	12,1%	11,8%	11,1%	9,7%	7,3%
Liguria	29291	64	7,3%	9,7%	11,1%	11,8%	12,1%	11,8%	11,1%	9,7%	7,3%
Altre nord: Friuli, Trentino	41695	65	7,2%	9,6%	11,0%	11,8%	12,0%	11,8%	11,0%	9,6%	7,2%
Altre Centro: Umbria, Marche	45777	62	7,4%	9,8%	11,3%	12,0%	12,3%	12,0%	11,3%	9,8%	7,4%
Altro Sud: Abruzzo, Molise, Basilicata, Calabria, Sardegna	56319	65	7,2%	9,6%	11,0%	11,8%	12,0%	11,8%	11,0%	9,6%	7,2%
Totale	907.592	1.345	1,6%	2,1%	2,4%	2,6%	2,6%	2,6%	2,4%	2,1%	1,6%
Macrosettore di attività (dominio2)											
Industria	272.224	391	2,9%	3,9%	4,5%	4,8%	4,9%	4,8%	4,5%	3,9%	2,9%
Commercio	274.729	409	2,9%	3,8%	4,4%	4,7%	4,8%	4,7%	4,4%	3,8%	2,9%
Servizi	360.639	545	2,5%	3,3%	3,8%	4,0%	4,1%	4,0%	3,8%	3,3%	2,5%
Totale	907.592	1.345	1,6%	2,1%	2,4%	2,6%	2,6%	2,6%	2,4%	2,1%	1,6%
classe di addetti-alternativa- (dominio3)											
1-5	601.904	892	1,9%	2,6%	2,9%	3,2%	3,2%	3,2%	2,9%	2,6%	1,9%
6-9	144.044	214	3,9%	5,3%	6,0%	6,4%	6,6%	6,4%	6,0%	5,3%	3,9%
10-15	84.503	125	5,2%	6,9%	7,9%	8,4%	8,6%	8,4%	7,9%	6,9%	5,2%
16 e oltre	77.141	114	5,4%	7,2%	8,3%	8,8%	9,0%	8,8%	8,3%	7,2%	5,4%
Totale	907.592	1.345	1,6%	2,1%	2,4%	2,6%	2,6%	2,6%	2,4%	2,1%	1,6%

L'insieme dei rispondenti effettivi è stato controllato rispetto alle variabili di stratificazione e riproporzionato a posteriori al fine di un corretto calcolo del coefficiente di riporto all'universo per ciascuno strato.

La numerosità campionaria effettiva è risultata identica a quella progettata di 1.345 imprese. L'indice di realizzazione - (interviste realizzate - interviste programmate) / interviste programmate * 100²⁴ - di seguito riportato strato per

²⁴ Vedi Note di Validazione delle Indagini campionarie realizzate da Regione Toscana.

strato, consente di confrontare l'allocazione progettata con quella effettivamente realizzata con l'indagine.

Indice di realizzazione per Dominio di stima

Ambiti di stima	Valori di allocazione			Indice di Realizzazione
	Universo	Campione programmato	Campione effettivo	
Italia	907.592	1.345	1345	0,00
Regioni (dominio1)				
Lombardia	191.148	385	384	-0,26
	-di cui: Milano	85.416	280	-0,71
	-di cui: Lombardia senza Milano	105.732	106	0,95
Lazio	72.311	97	98	1,03
Veneto	94.376	103	103	0,00
Emilia-Romagna	92.613	97	97	0,00
Piemonte+Valle d'Aosta	80.488	98	98	0,00
Toscana	80.111	107	108	0,93
Campania	53.798	72	72	0,00
Sicilia	36.036	65	65	0,00
Puglia	33.629	65	64	-1,54
Liguria	29.291	64	64	0,00
Altre nord: Friuli, Trentino	41.695	66	65	-1,52
Altre Centro: Umbria, Marche	45.777	61	62	1,64
Altro Sud: Abruzzo, Molise, Basilicata, Calabria, Sardegna	56.319	65	65	0,00
Totale	907.592	1.345	1.345	0,00
Macrosettore di attività (dominio2)				
Industria	272.224	403	391	-2,98
Commercio	274.729	407	409	0,49
Servizi	360.639	535	545	1,87
Totale	907.592	1.345	1.345	0,00
classe di addetti-alternativa- (dominio3)				
1-5	601.904	892	892	0,00
6-9	144.044	214	214	0,00
10-15	84.503	125	125	0,00
16 e oltre	77.141	114	114	0,00
Totale	907.592	1.345	1.345	0,00

E' 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 i pesi effettivi, 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 risposta²⁵.

²⁵ Vedi contributo: Giommi, Pratesi, Rocco "Nonparametric Estimation of Individual Contact and Response Probabilities in CATI Surveys" - scuola della SIS: "Teoria e pratica delle indagini campionarie" - Milano luglio 2007.

Quanto alla programmata parziale sovrapposizione del campione rispetto all'indagine precedente, prefissata nel 60% - tollerando un margine massimo di un ulteriore 10% all'interno di ciascuno strato - si è già detto come questa si sia fermata di fatto al 51%, essendo infatti risultato possibile coinvolgere solo 682 imprese complessive già intervistate nel 2008 contro le previste 807. Ciò a causa vuoi dell'innalzamento della numerosità campionaria su base nazionale, vuoi delle maggiori rigidità del nuovo disegno di stratificazione basato su ambiti regionali.

4.3.2 - Il questionario ed i temi d'indagine

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 15 minuti.

Il questionario (vedi allegato) si articola in sezioni tematiche.

La prima sezione è volta a rilevare le caratteristiche dell'impresa (dimensione, settore, area geografica etc.) e del rispondente (ruolo all'interno dell'azienda), al fine di verificare vuoi l'eleggibilità dell'azienda (se possa entrare a far parte o meno del campione) e la corretta attribuzione alla proprio "strato", che la titolarità o la competenza del rispondente a sostenere l'intervista (onde procedere a richiedere eventualmente diverso interlocutore).

Nelle sezioni successive alle quali si accede nel caso che i requisiti di eleggibilità siano risultati presenti e l'interlocutore accetti l'intervista, sono trattati nell'ordine:

- l'eventuale contatto o rapporto con la Pubblica Amministrazione nell'ultimo anno;
- la valutazione della qualità percepita e desiderata dei servizi offerti;
- la valutazione della fiducia nei confronti della PAL;
- la raccolta di elementi per la stima delle ricadute, in termini di costo e tempo sull'azienda degli adempimenti amministrativi richiesti dalla normativa vigente;
- la valutazione della gravosità di tali adempimenti e della problematica in generale;
- gli approfondimenti tematici, in questa quarta edizione dedicati a:
 - o gli effetti della crisi economica sull'azienda e le aspettative sugli interventi della PA;
 - o la conoscenza e la valutazione dello strumento dei consorzi di garanzia collettivi (Confidi);

- la conoscenza e la valutazione del servizio di conciliazione delle Camere di Commercio;
- gli eventuali rapporti dell'azienda come fornitori della PA.

Quest'ultima sezione è relativa all'ormai consueto "focus" mirato a dimensionare la potenziale clientela di riferimento ed il livello di conoscenza del ruolo di Consip all'interno del mercato della fornitura alla PA, ed è parte di una indagine più ampia che si completa con un ulteriore intervento di ricerca sulle aspettative e il gradimento della clientela della Società del Ministero per l'economia e le finanze.

Relativamente al tema dei costi degli adempimenti amministrativi, nella stesura del questionario si è tenuto conto delle definizioni, dei sistemi di classificazione, delle tracce e delle metodologie suggerite dai documenti della Commissione europea in relazione al programma per la riduzione degli oneri amministrativi²⁶ e dal Manuale per la costruzione di un modello per la misurazione dei costi standard²⁷.

²⁶ "Comunicazione della Commissione al Consiglio, al Parlamento europeo, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle Regioni: Programma d'azione per la riduzione degli oneri amministrativi nell'Unione Europea", Bruxelles, COM 23/2007;

²⁷ International Standard Cost Model (SCM) Manual.

4.3.3 - Gli strumenti per la rilevazione e per la qualità dei dati

Il CATI ed il sistema qualità

La somministrazione del questionario è avvenuta per via telefonica con il supporto di un software C.A.T.I. (Computer Assisted Telephone Interview) appositamente realizzato da Csa.

Rimandando 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, si sottolinea qui che l'adozione di un tale strumento è solo parte di un insieme più vasto ed articolato di azioni volte a garantire la massima qualità della rilevazione sulle quali si basa il sistema di qualità adottato dal centro di Statistica Aziendali per le proprie rilevazioni. Azioni, in estrema sintesi, riconducibili ad i seguenti tre principali gruppi:

- a) (*azioni preventive o ex ante*) attività in fase di organizzazione, predisposizione degli strumenti e selezione e formazione dei rilevatori. Comprendono la definizione delle regole di congruità fra le diverse risposte, dei criteri di validità dell'intervista, dello sviluppo e test del software CATI, della individuazione e della definizione del ruolo di responsabile di field, della selezione e della formazione degli intervistatori, della predisposizione di un manuale per l'intervistatore, della definizione di regole per la selezione delle unità e la sostituzione delle cadute, per i contatti con le aziende (orari, giorni, tentativi) per la gestione degli appuntamenti, test del questionario su alcune aziende campione etc.;
- b) (*azioni in itinere*) attività di controllo in fase di rilevazione e contemporanea registrazione dei dati, quali controlli automatici previsti all'interno della procedura C.A.T.I., supporto, supervisione e monitoraggio dell'attività degli intervistatori anche attraverso briefing periodici etc.;
- c) (*azioni di valutazione o ex post*) attività di verifica e controllo sulla base dati e validazione dell'archivio, con controllo rispetto di requisiti ulteriori di congruità e validità, evidenziazione di anomalie con eventuale correzione (nel caso anche ricontattando l'impresa), rilascio dell'archivio validato delle interviste effettuato e costruzione report (indici) di monitoraggio.

Alcuni riscontri sulla qualità della rilevazione

L'accuratezza con la quale il processo sopra sintetizzato è stato definito ed il rigore con il quale lo stesso è stato applicato, hanno consentito di confermare l'elevata qualità dei dati già riscontrata nella precedente indagine. Ne è prova, fra l'altro, a conferma soprattutto di una sempre maggiore efficacia di conduzione dell'intervista e della sempre maggiore professionalità ed esperienza specifica degli intervistatori, un numero estremamente contenuto delle "mancate risposte" ai singoli quesiti.

Il numero di mancate risposte parziali, che resta per la maggior parte delle domande di livello assolutamente esiguo²⁸, sale sensibilmente e diremmo anche fisiologicamente solo in corrispondenza di quesiti quali quelli che presuppongono l'indicazione di grandezze "monetarie" (quali costi e fatturato), talvolta anche solo per la difficoltà che l'interlocutore ha di fornire "al momento" - e dunque spesso senza il supporto di informazioni e documenti utili - un dato sufficientemente attendibile. Anche in tali casi tuttavia, le mancate risposte, che variano a seconda dei quesiti, da un 13 ad un 41%, sono da ritenere di entità relativamente contenuta e significativamente inferiore a quella sperimentata, oltre che di solito, anche in occasione delle prime due edizioni dell'indagine, e ciò grazie a miglioramenti introdotti a partire dallo scorso anno.

Quanto alle mancate risposte totali - da considerare al netto dei contatti che non hanno dato luogo all'intervista in quanto l'impresa non presentava i necessari requisiti di cosiddetta "eleggibilità", ovvero non risultava appartenere alla "popolazione obiettivo" o risultava a quel momento già completato il numero di interviste programmato nello strato di appartenenza - che si deducono dal prospetto di sintesi del monitoraggio dei contatti effettuati, la loro incidenza si sintetizza in un tasso di rifiuto, definito come il rapporto tra la somma dei rifiuti ad iniziare ed a terminare l'intervista ed i contatti utili, risultato pari al 40,7%.

Ripilogo dell'esito dei contatti effettuati

	n°	percentuale sul totale contatti	percentuale sul totale contatti utili
imprese contattate	2841	100,0	...
imprese senza requisiti di eleggibilità	623	21,9	...
totale contatti utili (imprese eleggibili)	2218	78,1	100,0
rifiuti a concedere l'intervista	738	26,0	33,3
interruzioni senza aver raggiunto la validità dell'inte	165	5,8	7,4
interviste valide	1344	47,3	60,6

Si tratta di un risultato più che accettabile se si tiene conto dell'ormai nota sovraesposizione delle aziende, come dei cittadini, alle indagini telefoniche, come dell'oggettiva difficoltà degli imprenditori a sottrarre tempo sempre più prezioso - soprattutto in periodo di crisi - alla propria attività per concedere l'intervista.

²⁸ Vedi frequenza della voce "non indicato" fra le risposte alle diverse domande nell'appendice statistica allegata.

4.3.4 - Il trattamento dei dati e la validazione dell'archivio interviste

Ai fini della successiva elaborazione i dati raccolti (o "dati grezzi") sono stati verificati al fine di apportare correzioni nei casi di errore evidente, vuoi di indicazione dell'intervistato che di imputazione dell'operatore. Casi tuttavia di numero assolutamente esiguo in considerazione 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, ed in particolare a quelle di imputazione di dati mancanti. 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. Si è ritenuto inoltre 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 specifica valenza.

Per alcuni particolari quesiti che non prevedevano modalità di risposta chiuse, si è invece proceduto ad una analisi della distribuzione delle risposte fornite e, nel caso, ad un trattamento di quelle "anomale". E' il caso ad esempio dell'indicazione, fornita come "percezione soggettiva" dall'intervistato e non basata su un riscontro di dati oggettivi interni all'azienda, dell'incidenza dei costi amministrativi sul fatturato ed in cui è apparsa chiara in alcuni casi l'influenza di fattori "emotivi", come quello di esagerarne la portata probabilmente sull'onda del diffuso pessimismo indotto dalla crisi economica e finanziaria.

In questo caso si è provveduto mettendo a raffronto l'indicazione fornita con quella ricostruibile rapportando la stima dei costi amministrativi dichiarati (ponendo un costo aziendale a gg/uomo pari a 300mila euro e sommando a questi i costi dichiarati per consulenti esterni) al limite inferiore della classe di fatturato di appartenenza dell'impresa, dunque così prefigurando lo scenario teorico peggiore possibile per l'azienda stessa. Nei casi in cui l'incidenza costi/fatturato indicata dall'interlocutore superasse la soglia massima teorica come sopra calcolata, la prima è stata ricondotta alla seconda. Tale particolare "trattamento", analogo a quelli utilizzati anche nelle precedenti indagini, si è reso necessario in soli 29 casi sui 787 totali in cui le imprese hanno fornito la risposta in oggetto.

4.4 - Guida all'interpretazione degli indici ed 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 quattro indagini successive.

4.4.1 - Il piano di spoglio

L'output statistico di base propone un confronto fra i risultati complessivi delle quattro 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, secondo la tradizionale ripartizione in industria, commercio e servizi (l'edilizia, considerata come modalità specifica all'interno della variabile di stratificazione "settore economico" è considerata nei risultati come parte della più ampia voce industria.;
- la classe di addetti, che propone la tripartizione delle micro e piccole imprese dell'universo in classi rispettivamente di "meno di 5 addetti", "da 6 a 15 addetti" e "da 16 a 49 addetti";
- la classe di fatturato nella quale si distinguono le aziende che nell'ultimo anno hanno avuto un fatturato minore o maggiore di 500 mila euro;
- la forma giuridica della società, per la quale si è distinto fra società di persona, società di capitale ed altro. Si ricorda che non sono state ricomprese nel campione le "ditte individuali" e le aziende con meno di due addetti;
- la collocazione geografica, secondo le tradizionali quattro macroaree "nord-est", "nord-ovest", "centro" e "sud e isole" e, a partire da questo quarto rapporto in conseguenza dell'affinamento del disegno campionario a tale scopo, secondo la ripartizione fra regioni o raggruppamenti significativi delle stesse²⁹.

4.4.2 - 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.

Le tavole sono state arricchite da indici costruiti ad hoc al fine di consentire una più immediata e sintetica lettura del fenomeno osservato e consentire soprattutto di apprezzare le differenze di comportamento e valutazione dei diversi gruppi all'interno della variabile di osservazione del fenomeno relativamente allo

²⁹ 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 ed Umbria; Calabria, Basilicata, Sardegna, Abruzzo e Molise.

spazio (territorio), al settore (dimensione, forma giuridica etc.) e, laddove possibile, al tempo (anno).

In prevalenza tali indici sono stati utilizzati per sintetizzare i giudizi espressi dagli intervistati sui diversi aspetti. Quelli proposti, tutti calcolati al netto dei casi di mancate risposte (non so/non risponde), sono stati di due tipi:

- indici in scala decimale:
 - o da zero a dieci 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.
 - o 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.

- saldi percentuali fra valutazioni positive (di soddisfazione, importanza o efficienza) e negative, costruite come rapporto ad es. fra la somma dei soddisfatti (abbastanza o molto) e quella degli insoddisfatti (per niente o poco soddisfatti). Anche in questo caso si è fatto ricorso a due indici che si differenziano fra loro per la diversa grandezza posta al denominatore:
 - o per un primo indice, denominato “saldo positivi-negativi”, la differenza fra gli atteggiamenti positivi e negativi è posta in rapporto alla somma dei giudizi espressi (al lordo dunque di quelli “neutrali” anche se sempre al netto delle mancate risposte). Tale indice, che può variare su una scala da -100 a +100, è utilizzato nelle tavole di confronto dei risultati con gli anni precedenti, non avendo, nelle precedenti occasioni, utilizzato il successivo “indice di eccedenza”;
 - o per un secondo indice, che in letteratura va appunto sotto il nome di “Eccedenza, la differenza degli atteggiamenti positivi o negativi o comunque “non neutrali” è invece rapportata alla loro somma. Il valore ottenuto indica dunque una misura percentuale di quanto gli atteggiamenti o voti positivi superino quelli negativi al netto sia dei voti “non espressi” che di quelli che esprimono una posizione neutrale. Formalmente,

indicando l'indice con I_E , il suo valore si esprime con la formula:

$$I_E = \frac{VOTI_{positivi} - VOTI_{negativi}}{VOTI_{positivi} + VOTI_{negativi}} * 100$$

L'Indice di Eccedenza assume valore +100 quando è zero la frequenza dei voti negativi e diversa da zero quella dei voti positivi e valore -100 nella situazione opposta di frequenza zero nei voti positivi e frequenza diversa da zero in quelli negativi.

L'indice assume valore "zero" quando le frequenze dei voti positivi e negativi sono uguali. Un valore positivo (da 0 a 100) indica la prevalenza di voti positivi mentre un valore negativo (da 0 a -100) indica viceversa la prevalenza di voti negativi³⁰.

L'indice di eccedenza è introdotto per la prima volta da questo anno ed è sostituito al precedente "saldo positivi-negativi" nelle tavole relative ai risultati di questa quarta indagine, per la sua maggiore efficacia di sintesi e per la adattabilità anche a casi in cui siano da sintetizzare atteggiamenti contrapposti non immediatamente riportabili alla variabile dicotomica positivo-negativo.

In alcuni casi, in ultimo, gli indici sono stati a loro volta utilizzati per la costruzione di indici caratteristici come nel caso dell'"efficiency gap", creato per produrre una scala di valori in cui l'importanza relativa di ogni priorità organizzativa della PA è ponderata dal grado di effettiva soddisfazione percepita o della stima della soddisfazione complessiva verso la PA ottenuta come media delle singole valutazioni di soddisfazione ponderata per la rispettiva importanza e per le quali si rimanda all'analisi dei risultati.

³⁰ Bibliografia: Leti "Statistica descrittiva" edizione il Mulino - ottobre 2000.

5 - IL QUESTIONARIO

PRESENTAZIONE

Buongiorno/ Buonasera, stiamo conducendo per conto di FONDAZIONE PROMO P.A., con il contributo di ... un'indagine per valutare la soddisfazione delle aziende circa i servizi offerti dalla Pubblica Amministrazione Locale. Le chiediamo di voler dedicare pochi minuti del suo tempo per rispondere a delle semplici domande.

Potrei parlare con il titolare o con chi all'interno della Vostra azienda intrattiene rapporti con la Pubblica Amministrazione?

1. ANAGRAFICA

- ✓ Ripartizione geografica (Nord Est, Nord Ovest, Centro, Sud e isole)
- ✓ Settore di attività (manifatturiero, costruzioni, commercio, terziario, ..., altri)
- ✓ Numero di addetti (1, 2, 3-5, 6-9, 10-14, 15-19, 20-49, 50-99, 100-249, 250 e oltre 250)

2. LA CRISI ECONOMICA E FINANZIARIA

2.1 In quale misura la sua azienda sta avvertendo gli effetti della crisi economica e finanziaria?

(Risponda con un punteggio da 1 a 5, dove 1 significa "per niente" e 5 significa "moltissimo")

2.2 Con quali conseguenze si sta concretizzando la crisi economica e finanziaria? (risponda si/no)

- a) calo degli ordini o del fatturato
- b) difficoltà di riscuotere dai clienti
- c) difficoltà di accesso al credito
- d) altro (specificare _____)

2.3 Come sta rispondendo o prevede di rispondere alla crisi (risponda si/no)

- a) comprimendo i margini
- b) riorganizzando i processi di produzione o vendita
- c) modificando la gamma dei prodotti
- d) migliorando (investendo su) la qualità dei prodotti
- e) riducendo l'organico
- f) ricorrendo all'indebitamento bancario
- g) altro (specificare _____)

2.3. Quanto ritiene importante che gli interventi "anti-crisi" si concentrino su: (Risponda con un punteggio da 1 a 5, dove 1 significa "per niente" e 5 significa "moltissimo")

- a) sostegno ai redditi ed ai consumi delle famiglie;

- b) sostegno agli investimenti delle imprese (tramite riduzione dei tassi passivi delle banche, sgravi fiscali etc.)
- c) semplificazione burocratico-amministrativa;
- d) investimenti in infrastrutture
- e) facilitazione nell'accesso al credito

2.4 Conosce lo strumento dei Consorzi di garanzia collettiva (Confidi) per agevolare l'accesso al credito da parte delle micro e piccole imprese e se si lo ha mai utilizzato?

- a) Si lo conosco ma non l'ho mai utilizzato
- b) Si lo conosco e l'ho utilizzato
- c) Non lo conosco

2.5 Se si (se 2.4="a" o "b"), quanto lo ritiene uno strumento efficace? (Risponda con un punteggio da 1 a 5, dove 1 significa "per niente" e 5 significa "moltissimo")? _____

2.6 Nel corso dell'ultimo anno la sua azienda ha rinunciato ad esigere crediti per sfiducia nei modi e nei tempi per le procedure giudiziali di recupero?(si/no/non sa - non risponde)

2.7 (se 2.6=si) Vorrebbe indicarci l'ordine di grandezza dei crediti a cui rinunciato? (ammontare in euro)

3. IL SERVIZIO DI CONCILIAZIONE DELLA CAMERA DI COMMERCIO

3.1 Conosce il servizio di conciliazione della Camera di Commercio³¹? Se sì, vi ha fatto ricorso?

- a) Lo conosco ed ho avuto occasione di utilizzarlo
- b) Lo conosco ma non ho avuto occasione di utilizzarlo
- c) Non lo conosco

3.2 (se 3.1=a o b) Quanto lo ritiene utile/importante? (Risponda per favore con un punteggio da 1 a 5, dove 1 significa "per niente importante" e 5 significa "molto importante")

3.3 (se 3.1=a) Quanto si è ritenuto soddisfatto di tale servizio? (Risponda per favore con un punteggio da 1 a 5, dove 1 significa "per niente soddisfatto" e 5 significa "pienamente soddisfatto")

4. COSTI PER ADEMPIMENTI AMMINISTRATIVI

4.1 Nell'ultimo anno la sua azienda ha dovuto sostenere dei costi "straordinari" per adattarsi/adeguarsi a nuove disposizioni normative (come investimenti in macchinari, attrezzature e impianti per rispettare norme e regolamenti in materia di sicurezza, tutela ambientale etc.)?

³¹ Il Servizio di conciliazione offre la possibilità di risolvere controversie di natura economica, ed in particolare quelle che possono insorgere tra imprese e tra imprese e consumatori.

(sì/ no/ non sa- non risponde)

4.2 Nel corso dell'ultimo anno, gli addetti della Sua impresa quante giornate/persona hanno dedicato complessivamente all'espletamento degli adempimenti amministrativi richiesti dalla normativa vigente³²?

(Calcoli la giornata persona, considerando come parametro di riferimento convenzionale 8 ore per giornata lavorativa)
(n°. giornate persona)

4.3 Nel corso dell'ultimo anno, 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
- b) Sì, ad integrazione o supporto degli interni
- c) No, sono stati sufficienti gli interni

Riferendosi da adesso in poi ai soli costi ordinari, escludendo quelli "straordinari" ovvero quelli impiegati per adattarsi/adeguarsi a nuove disposizioni normative

4.4 (Se 4.3=a o b) può dirci approssimativamente l'ammontare dei costi che ha dovuto sostenere per gli affidamenti a consulenti esterni?

(Ammontare dei costi in Euro:_____)

4.5 (Variazione /evoluzione dei costi) Quanto è variata negli tre anni, all'interno della sua azienda, l'incidenza dei costi amministrativi

<input type="checkbox"/> 1. Aumentati sostanzialmente <input type="checkbox"/> 2. Aumentati	A causa di (non suggerire) <input type="checkbox"/> perché le norme sono più numerose o più complesse <input type="checkbox"/> oppure perché la sua azienda ne deve rispettare di più per espansione dell'attività <input type="checkbox"/> altri motivi (specificare.....)
<input type="checkbox"/> 3. Invariati	
<input type="checkbox"/> 4. Diminuiti <input type="checkbox"/> 5. Diminuiti sostanzialmente	<input type="checkbox"/> diminuzione del numero di norme o minore complessità delle norme <input type="checkbox"/> semplificazioni delle procedure (sistemi on-line etc.); <input type="checkbox"/> riorganizzazione nella Sua impresa nella gestione delle prescrizioni normative <input type="checkbox"/> riduzione attività dell'impresa <input type="checkbox"/> altri motivi (specificare.....)

³² All'intervistatore sarà fornita una definizione di "adempimenti informativi" da utilizzare per fornire chiarimenti su quali attività vi rientrino o meno.

4.6 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.

_____ %

4.7 In una scala da 1 a 5 quanto trova pesanti in complesso gli obblighi amministrativi relativi a normative che disciplinano³³:

- a) la gestione del personale
- b) l'imposizione fiscale
- c) la tutela ambientale ed altri obblighi

4.8 In relazione al processo di "produzione" degli obblighi amministrativi, in quale misura reputa gravose le seguenti singole tipologie di attività: (per niente/poco/abbastanza/molto)

- a) formare/aggiornare il personale (all'introduzione di un nuovo obbligo);
- b) recuperare i documenti necessari e preparare gli atti preliminari occorrenti (propedeutici)
- c) compilare l'atto/comunicazione;
- d) inoltrare/inviare la comunicazione
- e) contattare e relazionarsi con l'ufficio competente della PA

4.9 Secondo il suo parere, allo scopo di ridurre il carico degli obblighi amministrativi, quale intervento sarebbe più importante attuare?

- a) Ridurre la frequenza delle dichiarazioni;
- b) Eliminare le duplicazioni nelle richieste delle (stesse) informazioni

33

la gestione del personale:

- Interpretare la normativa e aggiornare il personale amministrativo
- Gestire l'assunzione e licenziamento dei dipendenti
- Amministrare le imposte associate ai dipendenti, ai contributi previdenziali ed alle coperture sociali (maternità, malattia etc.)
- Conformarsi alle misure preventive e protettive di sicurezza e salute
- Fornire informazioni e dati statistici sull'occupazione e le retribuzioni

l'imposizione fiscale in generale

- Imposta sui profitti, imposta sulla società, capitale e proprietà
- Imposte sulle vendite (es., I.V.A., imposte generali sulle vendite)
- Richieste per gli oneri deducibili e altre imposte e requisiti associati.

la tutela ambientale in generale

- Adeguamento ai requisiti riguardanti emissioni/scarichi, sostanze pericolose, standard qualitativi su processi o prodotti, controllo dell'inquinamento e misure di prevenzione degli incidenti a carattere tecnologico
- Licenze, permessi, progettazione e valutazioni d'impatto ambientale
- Rapporti e test in materia ambientale, documentazione e requisiti amministrativi di routine associati all'ambiente
- Tasse e contributi ambientali
- Eco-etichettatura di prodotti o procedure.

Altri obblighi:

- Importazione-esportazione;
- Partecipazione ad appalti pubblici
- Altri
- Risposta indagini statistiche
- Innovazione tecnologica

- c) sviluppare e diffondere ulteriormente le procedure on-line (firma digitale e posta certificata)
- d) introdurre soglie per le prescrizioni limitandole solo alle imprese più grandi o solo a quelle a rischio nella materia specifica;

4.10 In merito alla diffusione delle procedure on-line, la Sua azienda possiede (sì/no):

- a) Sito internet
- b) firma digitale
- c) posta certificata
- d) sito e-commerce per vendere on-line

5. RAPPORTO CON LA PAL

5.1 Nel corso dell'ultimo anno la Sua impresa, direttamente oppure tramite consulenti, ha avuto occasione di entrare in contattato con uno o più uffici pubblici per richiedere un servizio? (o per eseguire una pratica burocratica?)

(sì/no)

5.2. (in caso affermativo) A quale ente/ufficio Vi siete rivolti?

Camera di Commercio	(sì)	(no)
Comune	(sì)	(no)
Provincia	(sì)	(no)
Regione	(sì)	(no)
Agenzia delle Entrate	(sì)	(no)
Asl	(sì)	(no)
Inps	(sì)	(no)
Altro (specificare) _	(sì)	(no)

6. QUALITA' PERCEPITA E DESIDERATA

6.1 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

6.2 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

6.3 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")

6.4 Sul giudizio che ha appena espresso, l'operato di quali categorie di enti e istituzioni hanno pesato maggiormente in positivo o in negativo ("positivo/negativo/ne' in un senso ne' nell'atro"):

Enti locali e Camere di Commercio (sistemi territoriali)
Regioni e Sanità
Istituzioni e Amministrazioni centrali dello Stato

6.5 In base alla Sua esperienza saprebbe indicarci un ente/ufficio pubblico il cui operato nell'erogazione del servizio da Lei richiesto si sia distinto per caratteristiche di ottimalità?

Camera di Commercio	(sì)	(no)
Comune	(sì)	(no)
Provincia	(sì)	(no)
Regione	(sì)	(no)
Agenzia delle Entrate	(sì)	(no)
Asl	(sì)	(no)
Inps	(sì)	(no)
Altro	(sì)	(no)

7. EVOLUZIONE TEMPORALE

7.1. 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

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

- Gravemente peggiorata
- Peggiorata
- Restata Invariata
- Migliorata
- Sensibilmente migliorata

8. I RAPPORTI COME FORNITORI DELLA P.A.

8.1 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
- c) Frequentemente / correntemente

8.2 (se 8.1=mai) La Sua azienda è comunque interessata a fornire prodotti/ servizi alla Pubblica Amministrazione?

(sì/no)

8.3 (se 8.2=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
- 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 il mercato della P.A.
- g) Altro (specificare)

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

8.5 (se 8.4=b o c) *E' interessato a ricevere materiale informativo su Consip?
Sul sito www.acquistinretepa.it troverà tutte le informazioni occorrenti alla sua impresa, in particolare nella sezione "Mercato Elettronico".
Inoltre è a sua disposizione il numero verde 800 90 62 27*

8.6 (se 8.4=a) *è abilitato al mercato elettronico della PA?*

8.7 (se 8.6=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)?:*

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

9.1 Forma giuridica dell'azienda

- Spa
- Srl
- Soc.coop. resp.limi.
-
-
-

9.2 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 €

6 - I DATI.