

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

*Primo Rapporto Nazionale*

A cura di



**PROMO P.A.**  
**FONDAZIONE**

RICERCA, ALTA FORMAZIONE E PROGETTI  
PER LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Associata all'European Foundation Centre - Bruxelles

**Comitato d'Onore**

*Danilo Broggi, Jean-Michel Cousteau, Livia Pomodoro, Vittorio Prodi, Claudio Rovai, Edoardo Sanchez Monjo, Piero Schlesinger*

**Comitato Scientifico**

*Aldo Carosi, Raffaele Cattaneo, Andrea Chevallard, Marcello Clarich, Carlo D'Orta, Carlo Malinconico, Andrea Mancinelli, Giuseppe Stancanelli, Goffredo Zaccardi*

**Presidente**

*Gaetano Scognamiglio*



## PREMESSA

La presentazione di questo rapporto è stata organizzata “in difesa “ di Marco Conti , un imprenditore che qualche mese fa dalle pagine del SOLE 24 ORE lamentava la farraginosità delle nostre procedure amministrative (cfr. “Il Sole 24 Ore” del 21 Marzo 2006, n. 78, pag. 8)<sup>1</sup>.

Questa testimonianza, infatti, - casualmente intervenuta nella fase conclusiva del lavoro e indipendentemente dallo stesso - illustra bene lo spirito del *Primo Rapporto su “La soddisfazione delle piccole e micro imprese nei confronti della Pubblica Amministrazione”*, che PROMO P.A. FONDAZIONE ha promosso e realizzato in linea con la propria missione, che è quella di sostenere il processo di riforma della Pubblica Amministrazione, dando voce alle esigenze e alle richieste di cittadini e imprese che spesso ne sono vittime.

Sviluppando questo ragionamento, la scelta di concentrare l’attenzione sulle piccole e microimprese da un lato evidenzia il maggior disagio che in proporzione esse devono sopportare, dall’altro rende merito a questo sviluppatissimo tessuto, fondante la peculiare realtà produttiva italiana.

In questo quadro si pone il progetto di replicare l’indagine annualmente, al fine di poter esprimere con indicatori chiari una valutazione ricorrente da

---

<sup>1</sup> Si riporta di seguito per esteso il testo dell’articolo a firma di Marco Conti, dal titolo “Burocrazia Soffocante”: “Sono titolare di una piccola Srl (circa 2,5 milioni di fatturato) che si occupa di commercio di carta all’ingrosso. Per essere in regola con le varie leggi devo predisporre: documento per la *privacy*; documento per la sicurezza; certificato rischio incendi; valutazione rischio rumore; valutazione rischio chimico; valutazione vibrazioni; predisporre piano evacuazione; far seguire corso antincendio ai dipendenti; far seguire corso pronto soccorso ai dipendenti; visite mediche periodiche ai dipendenti, il tutto periodicamente rinnovato. E’ assurdo! Ma come faccio a lavorare? Pertanto vorrei dire al caro Presidente Ciampi che invita gli imprenditori ad investire: il mio prossimo investimento sarà in un bel bandone con grosso lucchetto e tutti a casa! E tanti saluti alle semplificazioni.”

parte delle imprese sull'evoluzione delle *performance* della Pubblica Amministrazione.

Senza entrare nel merito della ricerca, che si fonda su mille interviste effettuate con successo, si vuole sottolineare la generale richiesta di semplificazione, che è un fatto legislativo prima che burocratico e ancor prima culturale. A ciò si aggiungono i riflessi economici: gli studi compiuti in questo settore - limitandosi qui a citare tra gli altri l'ISTAT, il FORMEZ, Unioncamere - hanno evidenziato che quando la PA eccede nella farraginosità delle sue procedure diviene un costo significativo sui bilanci delle Aziende.

La ricerca è stata realizzata grazie al determinante contributo della Camera di Commercio di Milano ed ai contributi di CONSIP e CARISMI. Istituzioni tutte che, a diverso titolo, hanno il polso del settore ed una acuta sensibilità, per favorire approfondimenti utili a meglio interpretarne le esigenze.

Gaetano Scognamiglio,

*Presidente PROMO P.A. FONDAZIONE*

## Indice

PREMESSA .....	3
PARTE I: “UN PRONTUARIO” PER I POLICY MAKERS .....	9
Le coordinate d’indagine.....	9
Un approccio non autoreferenziale.....	10
Il mondo delle Piccole e Microimprese .....	11
Il costo occulto della burocrazia .....	11
La pagella della PA.....	13
La soddisfazione e l’ <i>efficiency gap</i> .....	13
Tabella 1: la soddisfazione complessiva, per classe di addetti. ....	14
Tabella 2: la soddisfazione complessiva, per categorie di mercato. ....	14
Tabella 3: la soddisfazione complessiva, per fatturato. ....	15
Figura 1: la soddisfazione media. ....	16
Figura 2: saldo percentuale soddisfatti/insoddisfatti.....	17
L’ <i>efficiency gap</i> .....	18
Tabella 4: <i>efficiency gap</i> , per servizio. ....	20
Figura 3: ordinamento delle priorità.....	22
Una <i>riprova</i> .....	23
Le tendenze, nel tempo e nello spazio.....	24
La valutazione nel tempo .....	24
Il <i>triennio appena trascorso</i> .....	25
Figura 4: il giudizio sul triennio trascorso, totali.....	27
Le <i>attese per il prossimo triennio</i> .....	28
Figura 5: le aspettative sul prossimo triennio.....	29
L’ <i>indice future</i> .....	30
Georeferenziazioni .....	33

Georef.: soddisfazione/ aspettativa.....	34
Georef.: <i>best practices</i> .....	36
Figura 8: Nord-Est; menzioni.....	37
Figura 9: Nord-Ovest; menzioni.....	37
Figura 10: Centro; menzioni.....	38
Figura 11: Sud e Isole; menzioni.....	38
Figura 12: Milano; menzioni.....	39
Figura 13: Prato; menzioni.....	39
Il costo della PA .....	40
I costi.....	41
Tabella 7: giornate/ persona annue ed incidenza percentuale sul fatturato, per aree.....	41
Gli incarichi esterni.....	41
Tabella 8: ricorso all'opera di consulenti, per aree.....	42
Tabella 9: costo per affidamenti a consulenti, per aree.....	42
Tabella 10: performance delle professioni, per aree.....	44
PARTE II: APPROFONDIMENTI .....	45
La semplificazione .....	45
L'autocertificazione .....	45
Tabelle 11-14: l'autocertificazione, vari abstract.....	46
Il SUAP.....	47
Tabella 15: accesso al SUAP, georeferenziato.....	47
L'e-government .....	48
Tabelle 16-17: l'e-government, vari abstract.....	48
Tabella 18: l'e-government, abstract.....	49
Mercato, concorrenza, diseconomie.....	51

PARTE III: METODOLOGIE D'INDAGINE .....	54
Premesse.....	54
Il Centro Statistica Aziendale.....	54
La <i>customer satisfaction</i> .....	56
Le tecniche di costruzione degli indicatori.....	57
Il progetto operativo e la metodologia di indagine .....	59
L'ambito, territoriale e settoriale, dell'indagine.....	59
Il disegno campionario .....	60
Il campione effettivo.....	62
Il questionario ed i temi di indagine.....	64
Gli strumenti di rilevazione e per la qualità dei dati .....	65
La rilevazione .....	66
L'elaborazione dei dati .....	67
PARTE IV: IL QUESTIONARIO.....	69
PARTE V: I DATI.....	78

La stesura della Parte I e II è a cura di Paolo Bicocchi.

La stesura della Parte III e IV è a cura di Centro Statistica Aziendale, che ha condotto la rilevazione dei dati. (Parte V).

Redazione e grafica: Ioletta Pannocchia, Francesca Velani, e Studio Noè Firenze.

Coordinamento: Gaetano Scognamiglio.



## **PARTE I: "UN PRONTUARIO" PER I POLICY MAKERS**

Il Primo Rapporto Nazionale sulla soddisfazione delle Piccole e Microimprese nei confronti della Pubblica Amministrazione locale nasce con l'ambizione di diventare uno strumento, un vero e proprio utensile per coloro che portano la responsabilità di amministrare la cosa pubblica.

In particolare, esso si rivolge idealmente alle articolazioni della PA che insistono sul territorio, e conseguentemente ne influenzano il sistema produttivo locale, con decisioni distribuite secondo le rispettive competenze, e tuttavia giocoforza incrociate, talvolta integrate, spesso aggrovigliate; ed infine concorrenti tutte insieme a creare quel sistema di riferimento all'interno del quale si snodano le diuturne fatiche di chi vuol fare Impresa.

### **Le coordinate d'indagine**

Questa vocazione si ritrova necessariamente nell'impostazione complessiva del progetto, che fin dalle prime stesure è stato pensato secondo alcune linee guida.

Voler produrre uno strumento significa porsi prima di tutto il problema della sua utilità: una prima caratteristica è stata, allora, la scelta di un rapporto maneggevole, basato sì su di una massa di dati il più possibile accurati, ma comunque gestibile ed organizzata secondo percorsi di lettura molto concreti.

Coerentemente, questa prima parte dell'analisi si concentrerà sui principali indicatori individuati per fornire un cruscotto diagnostico, un set di indici assemblato raccogliendo il giudizio espresso dalle Aziende per "misurare la temperatura" al sistema produttivo.

### Un approccio non autoreferenziale

La soddisfazione dell'utente è un fenomeno complesso, che può tuttavia essere misurato, applicando consolidate tecniche di *customer satisfaction*, che sono infatti regolarmente impiegate da quegli Enti che si impegnano nella verifica e nella rendicontazione del proprio operato.

L'elemento di novità rispetto alla *customer satisfaction* tradizionale qui è rappresentato dal punto di partenza: non è infatti una proiezione della normale attività di controllo dei propri risultati da parte dell'Ente Pubblico; piuttosto si privilegia invece fortemente il punto di osservazione delle Imprese e, indagando precipuamente le aree di contatto tra PAL e sistema economico territoriale, il prodotto atteso diviene un modello dinamico di *matching* tra "domanda" ed "offerta" di prodotti pubblici.

Questa logica caratterizza fortemente tutto l'impianto del lavoro, giustificando anche il discostarsi un poco dalle impostazioni più tradizionali, come ad esempio quando si è inteso coniugare il concetto di "rapporto con la Pubblica Amministrazione Locale" come ogni contatto tra l'Impresa e la realtà locale pubblica (quindi anche le antenne locali di Amministrazioni Centrali, le Asl simili): non sembrava infatti coerente con un punto di vista spostato verso l'utente il pretendere dall'Azienda, che anela all'erogazione di un servizio, la

conoscenza esatta dei meccanismi della PA, la ripartizione delle competenze al suo interno, la natura giuridica dell'organismo che li soddisferà.

### Il mondo delle Piccole e Microimprese

Rappresenta una precisa scelta di campo anche l'aver concentrato l'indagine nel settore delle piccole e microimprese, vale a dire le Aziende sotto i 50 dipendenti (il criterio del personale è stato considerato prioritario rispetto a quello del fatturato). Tale scelta è stata basata sulla consapevolezza che esse risentono in misura proporzionalmente maggiore degli aggravii della burocrazia, rispetto alle Imprese dimensionalmente più grandi.

Si è quindi compiuta l'operazione di "riporto all'universo" dei dati rilevati sul campione. Il numero totale delle imprese cui si fa riferimento è dunque pari alle 722.118 della numerosità stimata delle micro e piccole imprese al netto delle ditte individuali (professionisti).

### Il costo occulto della burocrazia

In analogia alle inchieste ISTAT e successivamente FORMEZ (che in modo assai interessante possono essere messe in raffronto con i risultati qui presentati, condividendo anche la stessa importante numerosità del campione), è stato rilevato il costo occulto della PA in termini di percentuale di fatturato e di giornate/uomo.

Inoltre, come la recente indagine condotta da Unioncamere in collaborazione con l'ISTAT nel 2005, è stato svolto anche un interessante approfondimento in tema di consulenze professionali esterne, e del relativo costo.

In questo contesto si inserisce la presente ricerca, che può forse trovare una sua originalità e collocazione proprio grazie al fatto di essersi concentrata sul settore delle Imprese con meno di 50 addetti, rappresentando così una specificazione nel più ampio quadro delle indagini sul generale rapporto tra PA e realtà produttive.

## La pagella della PA

Passando nel concreto all'analisi dei risultati, se ne propongono di seguito alcune letture, sviluppate secondo un'organizzazione della massa di dati che cerca di facilitarne la lettura e l'immediata comprensione.

Nella seconda parte del lavoro si potranno trovare una serie di approfondimenti in cui l'osservazione è scesa più nel dettaglio di alcune problematiche d'interesse, sacrificando un po' la prospettiva; allegati al termine della trattazione si potranno consultare per esteso i dati rilevati, organizzati in tabelle.

Subito dalle prime battute preme, invece, qui fornire un set di indicatori, battezzato discorsivamente "pagella", che consente una rapida panoramica sullo stato dei rapporti tra la PA e le piccole e microimprese.

### La soddisfazione e l'efficiency gap

Una delle domande più *tranchant* rivolte a chi ha voluto prestare la propria disponibilità alla somministrazione del questionario è stata la seguente:

☞ *[...] 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").*

Tabella 1: la soddisfazione complessiva, per classe di addetti.

**Grado di soddisfazione dell'operato complessivo degli uffici delle Amministrazioni Pubbliche Locali**

	<i>Da 1 a 5</i>	<i>Da 6 a 15</i>	<i>Da 16 a 49</i>
Non indicato	17.546	9.788	2.775
Per niente soddisfatto	26.480	7.896	4.763
Poco soddisfatto	109.384	45.003	11.550
Mediamente soddisfatto	245.578	118.664	33.508
Piuttosto soddisfatto	83.643	42.461	17.065
Molto soddisfatto	24.802	4.736	7.481
<i>Soddisfazione media (scala 0-10)</i>	<i>4,9</i>	<i>4,9</i>	<i>5,4</i>
<i>Saldo %: positivi - negativi</i>	<i>-5,6</i>	<i>-2,6</i>	<i>11,1</i>

---

Tabella 2: la soddisfazione complessiva, per categorie di mercato.

**Grado di soddisfazione dell'operato complessivo degli uffici delle Amministrazioni Pubbliche Locali**

	<i>Industria</i>	<i>Commercio</i>	<i>Servizi</i>
Non indicato	26.566	2.438	1.103
Per niente soddisfatto	23.834	10.854	4.451
Poco soddisfatto	86.926	36.352	42.659
Mediamente soddisfatto	203.765	84.926	109.059
Piuttosto soddisfatto	65.346	26.234	51.589
Molto soddisfatto	25.528	6.109	5.383
<i>Soddisfazione media (scala 0-10)</i>	<i>4,9</i>	<i>4,7</i>	<i>5,1</i>
<i>Saldo %: positivi - negativi</i>	<i>-4,9</i>	<i>-9</i>	<i>4,6</i>

---

Tabella 3: la soddisfazione complessiva, per fatturato.

**Grado di soddisfazione dell'operato complessivo degli uffici delle Amministrazioni Pubbliche Locali**

	<i>&lt;500 mila</i>	<i>&gt;500mila</i>	<i>n.i.</i>
Non indicato	18.158	3.567	8.384
Per niente soddisfatto	17.823	6.474	14.841
Poco soddisfatto	90.953	44.804	30.180
Mediamente soddisfatto	174.945	104.181	118.624
Piuttosto soddisfatto	60.807	45.671	36.691
Molto soddisfatto	18.313	14.991	3.714
<i>Soddisfazione media (scala 0-10)</i>	<i>4,8</i>	<i>5,2</i>	<i>4,8</i>
<i>Saldo %: positivi - negativi</i>	<i>-8,2</i>	<i>4,3</i>	<i>-2,3</i>

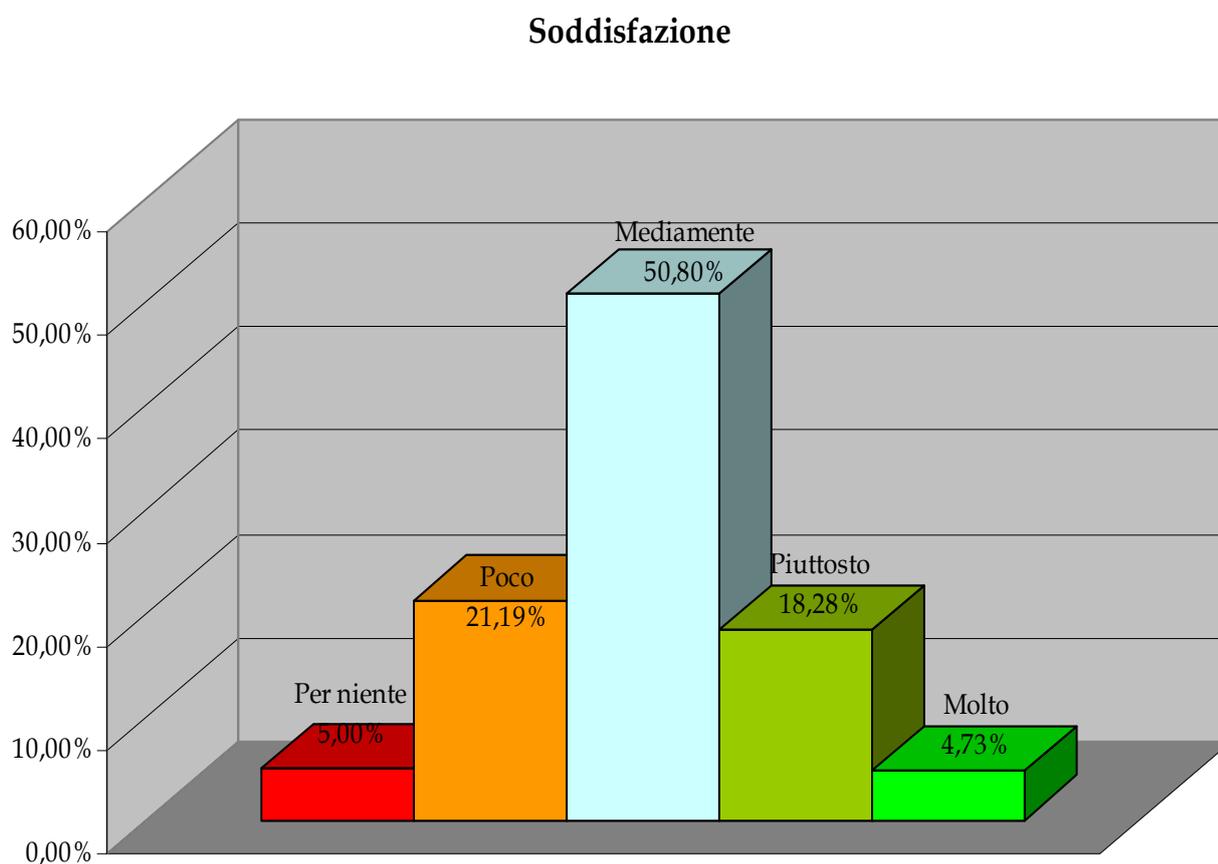
Come si vede (il dato è molto *hard*) le cifre sono a disposizione di chi vuol vedere il bicchiere mezzo pieno o mezzo vuoto. Nella fascia di mezzo, "senza infamia e senza lode", si colloca abbondantemente la maggioranza dei giudizi espressi.

Data la natura di questo tipo di valutazione - il suo valore è chiaramente di contributo e di provocazione al dibattito - si possono prudentemente sviluppare alcune considerazioni che seguono, pur tenendo presente che la valenza statistica di questa voce si esalterà nella reiterazione negli anni a venire dell'indagine, come serie storica e come *trend* della percezione complessiva del miglioramento da parte dell'utenza.

Si costruiscano dunque, come segue, due indici: il primo, in scala decimale, definisce la soddisfazione media, come espresso in grafico dalla linea mediana.

Figura 1: la soddisfazione media.

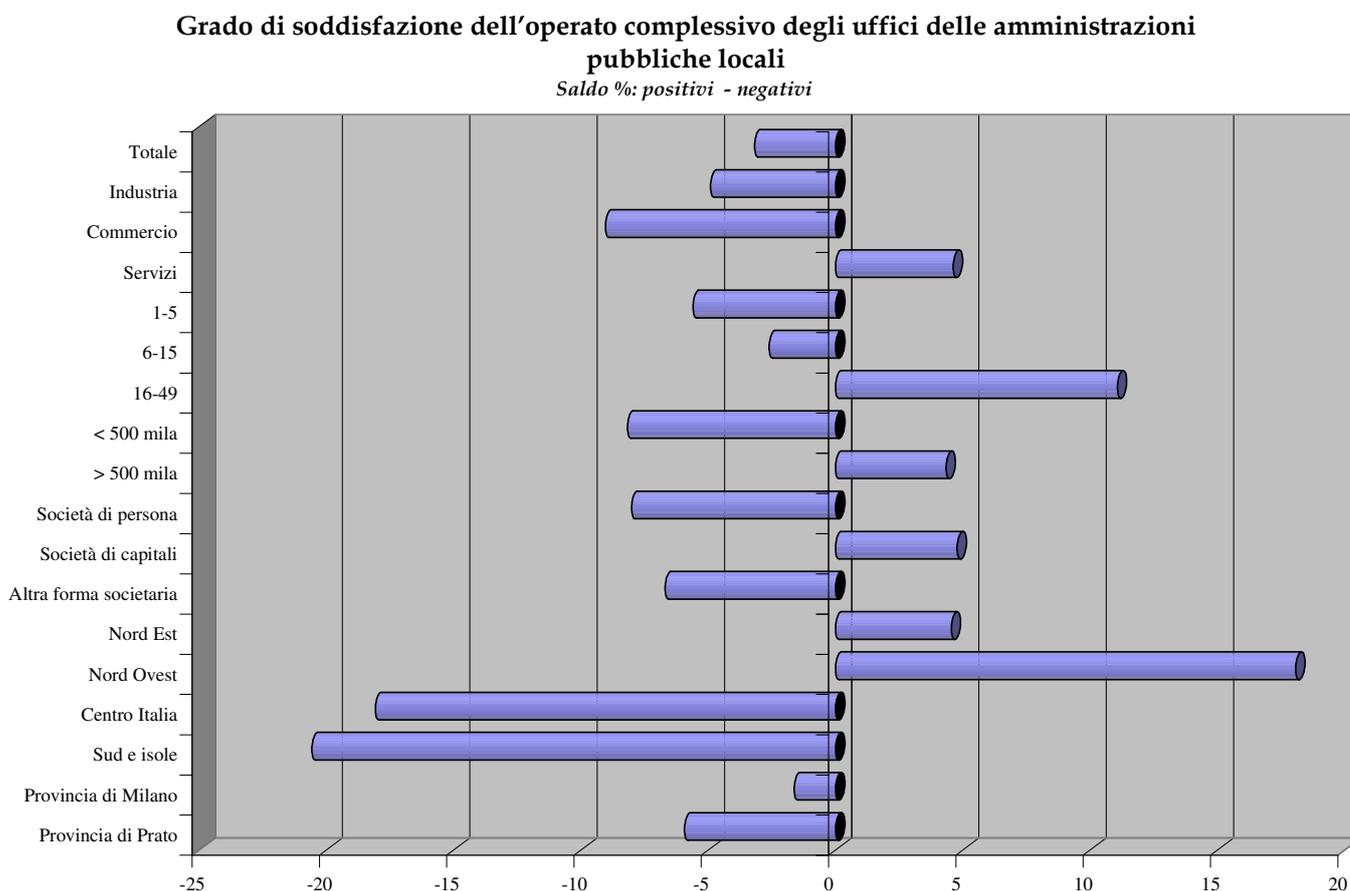
*Media valori ottenuta non conteggiando le risposte void "Non so/non risponde".*



Volendo infine arrischiare un'operazione di "contabilità della soddisfazione" si tiri una riga di saldo (percentuale) fra le valutazioni positive e le negative, costruite come rapporto, ad esempio, fra la somma dei soddisfatti (abbastanza o molto) e quella degli insoddisfatti (per niente o poco soddisfatti).

Di nuovo, per la costruzione di questo indice non sono stati computati i casi di mancate risposte (non so/non risponde).

Figura 2: saldo percentuale soddisfatti/insoddisfatti.



### *L'efficiency gap*

L'*efficiency gap* è un indice composito, costruito tuttavia a partire da due semplici valori rilevati, che sono le valutazioni espresse dagli intervistati circa un menu di servizi proposto in termini di importanza e di soddisfazione ricavata dalla relativa erogazione.

In altre parole, la domanda rivolta all'intervistato suona come segue:

☞ *[...] 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 indicare sia il grado di importanza da Lei attribuito nella definizione di un rapporto ottimale tra utente e PAL, sia il grado della Sua soddisfazione. Quanta importanza attribuisce ai seguenti aspetti e quanto si ritiene soddisfatto? (Risponda per favore con un punteggio da 1 a 5, dove 1 significa "per niente importante" o "per niente soddisfatto" e 5 significa "molto importante" o "molto soddisfatto").*

Coniugando queste due voci (importanza/soddisfazione) si vede che il dato sulla valutazione complessiva dell'operato della PA si articola, esplicitando, nella distanza tra valore attribuito alla prestazione e l'effettiva qualità percepita, la misura del recupero dell'efficienza atteso dalla PA.

Infatti, in modo *random*, l'intervistatore ha prospettato al rispondente la serie di *topics* che segue.

- ✓ Adeguatezza degli orari e dei giorni di apertura al pubblico
- ✓ Tempi di attesa/coda agli sportelli
- ✓ Facilità nell'ottenere informazioni per via telefonica o tramite il sito internet
- ✓ Informazioni esaustive sui servizi erogati
- ✓ Chiarezza del linguaggio usato nella modulistica
- ✓ Semplicità dell'iter burocratico
- ✓ Trasparenza delle procedure
- ✓ Quantità di documenti e procedure richieste
- ✓ Organizzazione e sinergia tra i vari uffici
- ✓ Capacità del personale di proporre soluzioni personalizzate
- ✓ Competenza e disponibilità del personale della PAL
- ✓ Possibilità di esprimere reclami e suggerimenti
- ✓ Diffusione dei servizi *on-line* (dalla domanda all'erogazione del servizio)
- ✓ Chiarezza nelle spiegazioni relativamente all'iter delle pratiche
- ✓ Tempi di attesa per l'erogazione del servizio
- ✓ Diffusione dell'autocertificazione

L'*efficiency gap* si definisce quindi come il saldo tra due indici semplici, relativi rispettivamente al giudizio di valore sull'importanza ed a quello sulla soddisfazione attribuite dalle Imprese alle priorità organizzative della PA.

Per cercare una rappresentazione numerica, si ricava da ogni servizio il valore di **inefficienza**, cioè la distanza dall'ottimo (valore 10) ed il grado di soddisfazione effettivamente attribuito al servizio, per poi rapportarlo all'importanza assegnata:

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

Il risultato è un valore percentuale, tanto peggiore quanto più vicino al 100%.

Tabella 4: *efficiency gap*, per servizio.

<i>Ranking</i>	<i>Servizio</i>	<i>Eff. gap (%)</i>
I	Semplicità dell' <i>iter</i> burocratico	55,8
II	Tempi di attesa per l'erogazione del servizio	50,2
III	Organizzazione e sinergia tra i vari uffici	48
IV	Competenza del personale e capacità di proporre soluzioni personalizzate	45
V	Possibilità di esprimere reclami e richiedere chiarimenti	44
VI	Facilità di ottenere informazioni per via telefonica o tramite sito <i>Internet</i>	41,6
VII	Adeguatezza degli orari e de giorni di apertura al pubblico	41,2
VIII	Diffusione dei servizi <i>on-line</i> (dalla domanda all'erogazione del servizio)	36,3
IX	Diffusione dell'autocertificazione	31,4

A questo proposito, due ultime notazioni di un certo interesse: la prima riguarda il rapporto dinamico che si instaura tra le priorità riconosciute dalle Imprese e la loro soddisfazione - con un approccio pragmatico, molto in linea con la filosofia “del fare” tipica di chi intraprende, le Aziende non conoscono priorità assolute, ma valutano più importante migliorare quei settori che in un determinato momento storico sono reputati carenti. Sarà interessante, nel corso degli anni, vedere come evolverà questo giudizio di opportunità.

La seconda riguarda le risultanti matematiche dell'*efficiency gap*: questo è costruito in modo da poter essere utilizzato dal *policy maker* come strumento per ordinare le aree di miglioramento, secondo priorità d'intervento che sono sempre pesate dalle istanze delle Aziende, così da evitare di disperdere energie e risorse (per definizione scarse) nel recupero di inefficienze, anche gravi, ma percepite come poco strategiche.

Naturalmente, si deve considerare che questo aspetto non è secondario: l'*efficiency gap* è costruito a partire dal convincimento dell'Azienda, di cui è fedele specchio; tuttavia, è prerogativa del *policy maker* valutare le molteplici istanze del proprio territorio di riferimento, e temperarle. Pertanto, può essere utile visualizzare i dati raccolti in uno scacchiere delle priorità che consenta di capirne la composizione: (in)soddisfazione/importanza, laddove è l'importanza l'elemento che ha ponderato le medie sopra riportate.

Tendenzialmente, il grafico che segue consente quindi di leggere le priorità in una scala decrescente da destra-in alto, verso sinistra-in basso.

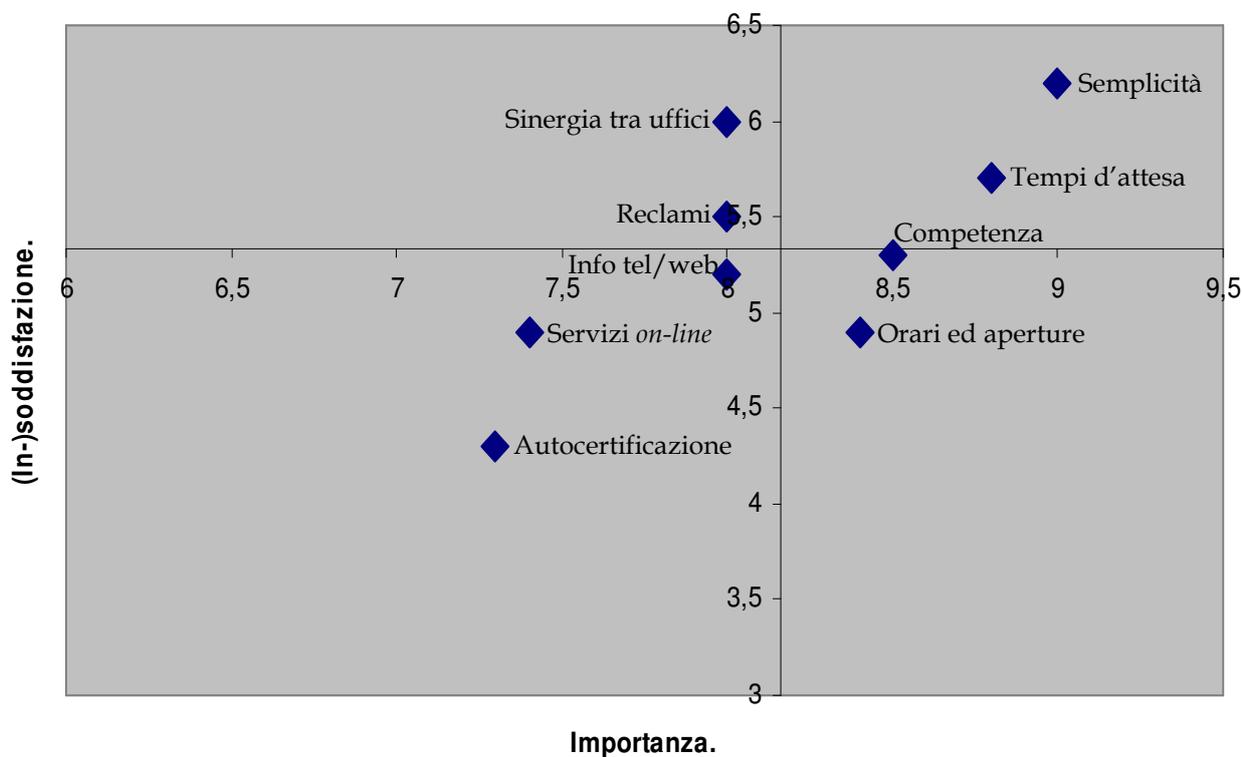
Ma l'evidenza grafica del posizionamento di ciascun elemento sugli assi consente di valutare anche l'importanza e la soddisfazione separatamente. Ciò

consentirà valutazioni più accurate, suggerendo talvolta scelte operative non scontate: un esempio tra tutti, che verrà in miglior modo approfondito di seguito (cfr. parte II, par. sulla semplificazione e *l'e-government*, pag. 48) è quello dei servizi *on-line*: il basso *ranking* tra le priorità è dovuto alla scarsa percezione della sua importanza - un dato che suggerirebbe di destinare risorse per far conoscere *l'e-government*, in un intervento di tipo comunicazionale che va (in modo anomalo) ad intervenire sulla percezione di importanza piuttosto che di soddisfazione.

Figura 3: ordinamento delle priorità.

*Per un raffronto pesato, gli assi vengono fatti incrociare nei punti di media della insoddisfazione e dell'importanza.*

### Scacchiere delle priorità.



### *Una riprova*

Il dato rilevato sull'efficienza dei singoli servizi si presta anche ad una ricomposizione, la cui rigorosità è da intendersi *cum grano salis*: accorpando 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 in pagina 13, è stata anch'essa rilevata, e pari ad un valore di 4,9 sulla scala 0-10 (*i.e.* 49%).

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. Si scrive:

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

Il risultato, molto confortante, dà un valore di 46,4%, abbastanza vicino al 49% percepito nella valutazione complessiva.

### Le tendenze, nel tempo e nello spazio

In modo coerente con le scelte di impostazione della ricerca, che sono come detto ispirate a criteri di praticità, utilità concreta e fonte di riflessione per i *policy maker*, al cruscotto degli indicatori è stata aggiunta una voce relativa al giudizio complessivo, reso dinamico perché rapportato all'andamento nel tempo.

Inoltre, come è possibile consultare nel dettaglio nelle varie tabelle riportate in appendice, per ogni dato rilevato si è avuta cura di scomporre le risultanze in base alle macro aree geografiche (Nord-Est, Nord-Ovest, Centro, Sud ed Isole) in cui si suole tradizionalmente ripartire la Penisola.

Con questo accorgimento è stato possibile evidenziare delle tendenze, variegando le osservazioni secondo un panorama composito che mostra percezioni anche molto differenziate degli stessi problemi, non solo lungo lo scontato asse Nord/Sud (ma molto meno scontati sono stati alcuni risultati), ma anche seguendo il più sorprendente asse Est/Ovest.

### La valutazione nel tempo

L'arco temporale su cui è stata portata l'attenzione del campione è di un triennio come unità di misura: il periodo infatti è parso cospicuo per dare la prospettiva, ed è sembrato un approccio stimolante, quello di aggiornarne i dati annualmente, in modo non dissimile ad un Documento di Programmazione Economica e Finanziaria (DPEF); anche questo *item* dunque rientra tra quelli

che acquisteranno sempre maggiore significato nel ripetersi della rilevazione negli anni.

La valutazione richiesta è stata ancora una volta duplice: *in primis*, infatti, si è ricercato un giudizio complessivo sull'ultimo triennio, compiendo dunque un'indagine retrospettiva. Successivamente, il giudizio si è espresso sulle aspettative per prossimo triennio, estendendo, quindi, la prospettiva complessiva in un *trend*.

Una nota tecnica prima di entrare nel dettaglio dei risultati: le interviste sono state condotte durante l'ultima parte del 2005 e la prima del 2006; sarà dunque questo il momento storico cui ricondurre in prospettiva le valutazioni espresse.

*Il triennio appena trascorso*

La domanda posta al campione di intervistati recita, in questo caso:

☞ [...] *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:*

- a) Gravemente peggiorata*
- b) Peggiorata*
- c) Restata Invariata*
- d) Migliorata*
- e) Sensibilmente migliorata*

I progressi rilevati nella qualità dei servizi negli ultimi tre anni sono uno dei dati sicuramente più interessanti da valutare.

E' d'obbligo, tuttavia, anteporre alcune cautele all'analisi: come si vedrà, il dato non è infatti così *hard* come potrebbe sembrare (usando qui termine tecnico che sta ad indicare valori primari, non derivati, e quindi teoricamente corredati da una valenza autonoma, intrinseca).

Prima di tutto, il dato preso a sé avrà maggior rilevanza in futuro, proiettato nella reiterazione costante della rilevazione.

In secondo luogo, la domanda posta al campione di riferimento poneva la questione in termini volutamente piuttosto "brutali", inducendo forse nell'intervistato una certa, cauta, moderazione nel giudizio.

Pertanto, mantenendo un approccio, appunto, moderato anche nell'analisi, acquistano interesse anche le posizioni di chi ha scelto di sbilanciarsi nel giudizio, in senso positivo o negativo, anche se rispetto al saldo rappresentano una minoranza.

Il dato sui **"progressi rilevati nella qualità dei servizi negli ultimi tre anni"** è infatti il frutto di un sostanziale equilibrio e di una forte concentrazione fra chi la ritiene invariata (46,2%) e chi la ritiene migliorata ma in misura non sensibile (41,3%). I molto soddisfatti, come gli scontenti, della recente evoluzione sono dunque risultati relativamente scarsi.

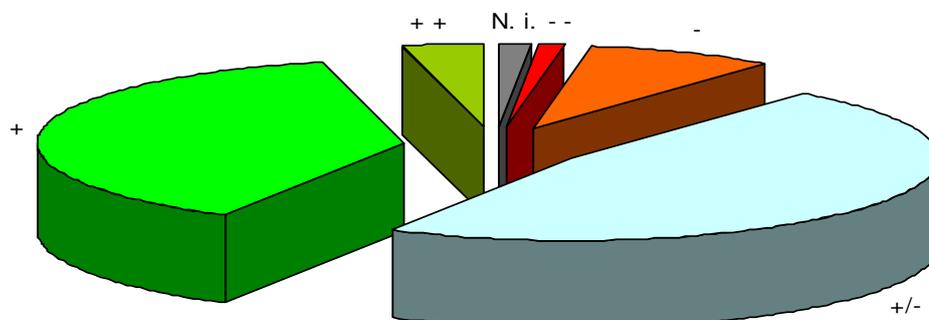
Tabella 5: il giudizio sul triennio trascorso.

*Valutazioni sul triennio, per classe di addetti*

	<i>Da 1 a 5</i>	<i>Da 6 a 15</i>	<i>Da 16 a 49</i>
Non indicato	5.870	4.653	1.824
Gravemente peggiorata	6.056	1.535	0
Peggiorata	46.227	13.610	9.015
Invariata	256.393	102.361	23.727
Migliorata	175.833	96.546	39.643
Sensibilmente migliorata	17.005	9.842	2.932
<i>Indice di tendenza (-5/+5)</i>	<i>0,75</i>	<i>1,11</i>	<i>1,21</i>

Figura 4: il giudizio sul triennio trascorso, totali.

*Climax: -- ; - ; -/+ ; + ; ++.*



*Le attese per il prossimo triennio*

Le **aspettative**, ovvero la fiducia in un miglioramento nel prossimo triennio, sono leggermente migliori.

Per una migliore comparazione, la domanda non cambia nella scala dei giudizi di valore:

☞ [...] e fra tre anni, secondo Lei la qualità dei servizi erogati dalla PAL sarà:

- f) Gravemente peggiorata*
- g) Peggiorata*
- h) Restata Invariata*
- i) Migliorata*
- j) Sensibilmente migliorata*

Anche in questo caso le risposte sono risultate prevalentemente concentrate fra le modalità “invariata” (37,6%) e “migliorata” (54,8%) ma evidentemente qui con una marcata prevalenza della seconda.

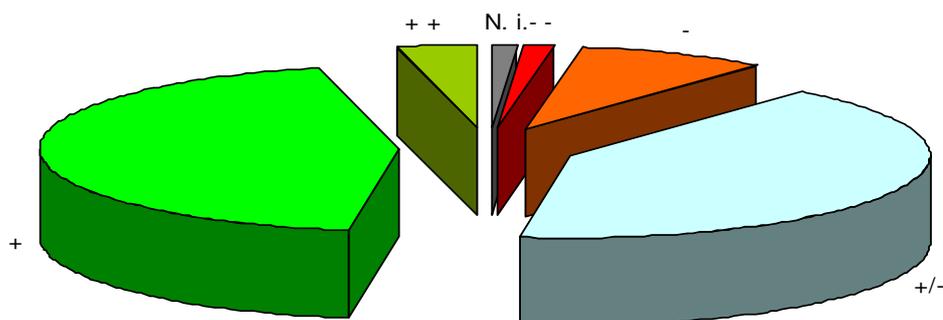
Tabella 6: le aspettative per il prossimo triennio.

*Valutazioni sul triennio, per classe di addetti*

	<i>Da 1 a 5</i>	<i>Da 6 a 15</i>	<i>Da 16 a 49</i>
Non indicato	1.937	5.161	2.906
Gravemente peggiorata	6.533	3.127	0
Peggiorata	47.243	16.655	7.121
Invariata	209.766	96.691	26.858
Migliorata	220.784	103.555	36.257
Sensibilmente migliorata	21.169	3.358	4.000
<i>Indice di tendenza (-5/+5)</i>	<i>1,00</i>	<i>0,98</i>	<i>1,25</i>

Figura 5: le aspettative sul prossimo triennio.

*Idem.*



Da un interessante raffronto tra giudizi “passato/futuro” scomposti per dimensionamento, si nota che ad avere aspettative maggiori sono le imprese più strutturate o solide (quelle con più addetti, maggior fatturato o di capitale) mentre quelle che, come sopra evidenziato, oggi sembrano in maggior difficoltà nei rapporti con la PAL esprimo una maggior cautela verso i margini di miglioramento della qualità dei servizi.

### *L'indice future*

Per una corretta interpretazione del doppio dato di valutazione sulla *performance* temporale della qualità dei servizi della Pubblica Amministrazione, l'incrocio fra la valutazione del passato recente e le aspettative future propone una situazione non univoca.

Non necessariamente infatti una valutazione negativa del passato ha condizionato la fiducia in un prossimo auspicabile “riscatto”, come viceversa chi ha fornito del passato recente una valutazione positiva ha talvolta ritenuto che i margini di miglioramento fossero già stati utilizzati e che pochi ne restassero per il prossimo futuro.

Così, per cogliere la tendenza più che il risultato complessivo, si è operata una sorta di “sottrazione dell'umore”, nel senso che il giudizio sul futuro è stato relativizzato in virtù di quello sul passato.

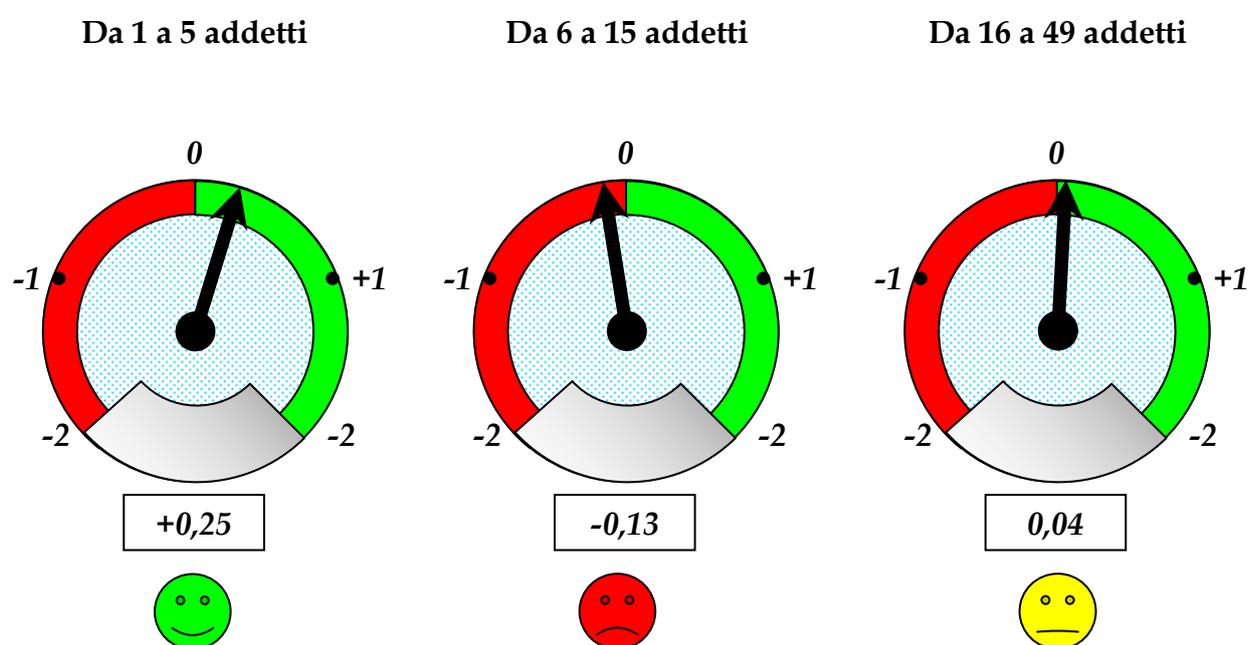
Un esempio varrà più di molte circonvolute spiegazioni: in una situazione giudicata sostanzialmente positiva, che non prevede grandi cambiamenti in meglio per il futuro, l'indice non darà un risultato brillante, perchè penalizza la staticità. Una situazione discreta, ma prevista in peggioramento, produrrà un risultato nullo o negativo all'indice, mentre (e questo potrebbe sembrare paradossale, se non si capisse appieno il significato di questo indicatore) una situazione molto negativa, prevista in evoluzione verso condizioni solo lievemente meno drastiche, meriterebbe comunque un buon risultato dell'indice, perché rileverà un miglioramento relativo.

Creare un indice composito con queste caratteristiche, che chiameremo in modo un po' suggestivo *future*, ha dunque il significato di evidenziare una tendenza di medio periodo, una sorta di generalissimo indicatore dell'umore del sistema.

Resta da dire, per correttezza, che una valutazione sul futuro richiesta in un determinato momento storico (fine 2005, inizio 2006) necessariamente risente in una qualche misura degli effetti del passato: è insomma, talvolta, anche una questione "umorale"; in questo senso va interpretato il dato ed in questo senso va colta l'indicazione, per cui, ad esempio, i nuovi amministratori non si sentano ingiustamente frustrati prima ancora di essersi messi al lavoro, magari perchè forse qualche intervistato ha inteso manifestare il proprio scontento punendo anche gli intenti a venire.

Figura 6: l'andamento come termometro dell'umore.

Costruito a partire dagli indici di tendenza (+5/-5) degli item relativi a trienni passato/futuro. Per apprezzare i valori minimi, la visualizzazione grafica magnifica la scala, che tuttavia dovrebbe teoricamente estendersi da -10 a +10.



In definitiva: rispetto al bilancio "a consuntivo" la freccia di quello "a preventivo" sembra dunque orientarsi verso un cauto ottimismo. Resta da domandarsi se il dato più importante sia questo oppure la sostanziale mancanza di slancio dell'andamento.

## **Georeferenziazioni**

Come detto, è possibile ripercorrere le risposte fornite ai vari quesiti anche secondo letture suddivise per zona. Inoltre, la ricerca si è arricchita di un sovracampionamento per i distretti di Milano e di Prato.

Queste ultime specificazioni, che acquistano nel dettaglio caratteristiche così approfondite da potersi definire monografiche, arricchiscono le riflessioni proposte da questa analisi, in quanto gettano uno sguardo su due dei più significativi e ben delineati distretti ad alto insediamento produttivo d'Italia.

Con la scontata premessa che non vi è naturalmente alcuna pretesa d'esaustività, i paralleli eventualmente costruiti tra tali risultanze locali ed il quadro complessivo nazionale, potranno tuttavia dare adito, a piacere di chi lo desiderasse, a stimolanti riflessioni, soprattutto laddove si riscontreranno divergenze anche significative.

Quelle che seguono sono alcune riflessioni *spot* pensate per cercare di evidenziare in modo sommario le "temperature", area per area, del sistema Paese; rimandando alle tabelle allegate in appendice chi desiderasse approfondire l'indagine.

### Georef.: soddisfazione/aspettativa

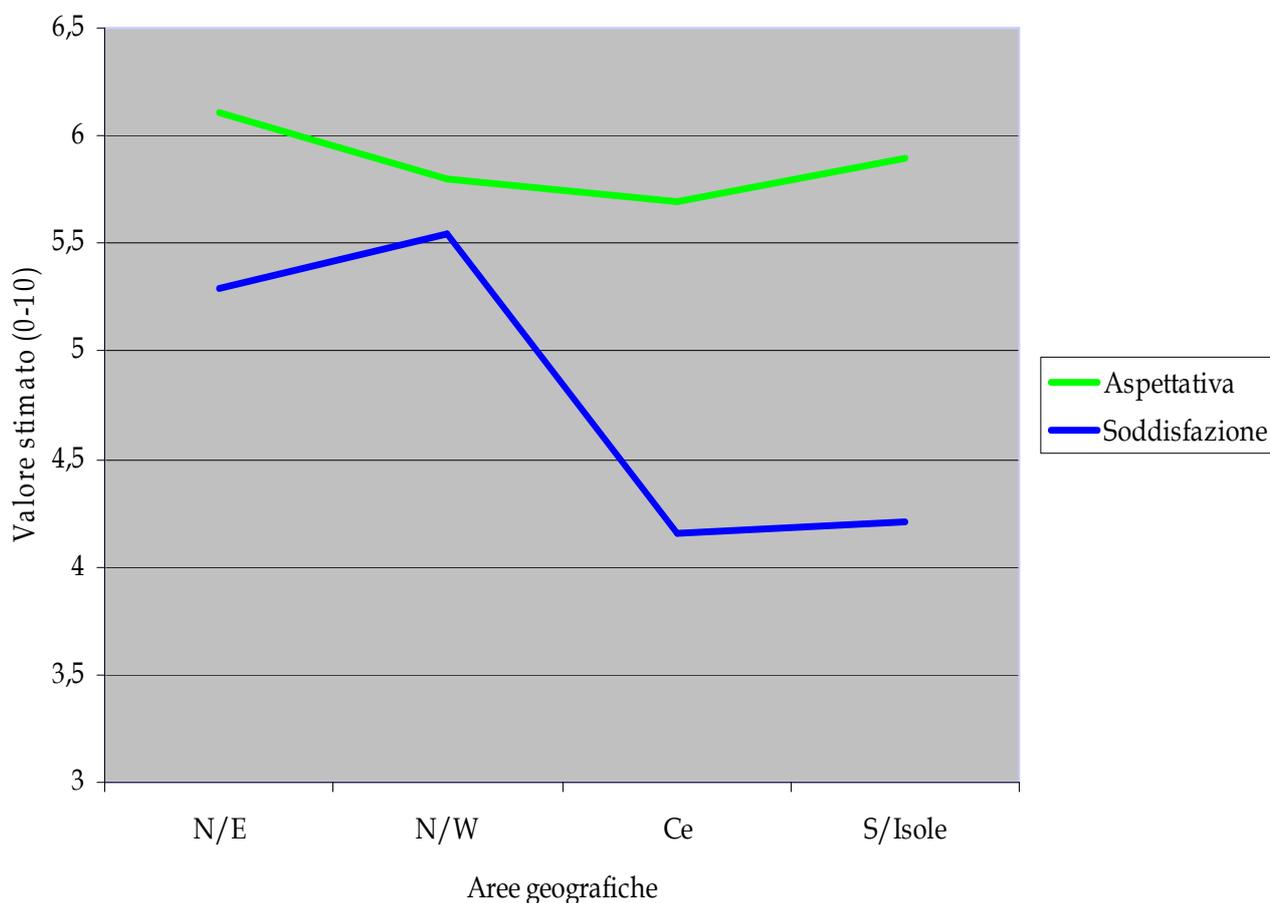
In uno sforzo di estrema sintesi, per cominciare a delineare il quadro delle “quattro Italie” e tentare di capire se davvero marciano ad esempio a velocità diverse, si mettono di seguito in raffronto, georeferenziando, l’indice relativo alla soddisfazione sull’operato complessivo degli uffici della PAL con quello sull’aspettativa per il prossimo triennio.

La differenza rispetto ad un confronto triennio passato/triennio futuro è sottile: in effetti, la domanda sui trienni è formulata in modo da evidenziare un *trend*; in altre parole, si chiede di giudicare se la situazione è evoluta in meglio/in peggio a prescindere da quanto soddisfacente essa potesse essere in partenza.

Confrontare la soddisfazione con le aspettative ha invece il senso di cercare di capire quali sono le condizioni di partenza e quali le evoluzioni attese, cercando di passare da un “in meglio /in peggio” (giudizio relativo) ad un “in bene/in male” (giudizio sostanziale).

Figura 7: soddisfazione/aspettativa, georeferenziando

*Per migliorare l'evidenza grafica l'ascissa incontra l'ordinata nel valore 3.*



Senza commentare l'evidenza (le differenze sono chiare e, tutto sommato, fondate su ragioni abbastanza intuitive), ci si limita qui a sottolineare il dato relativo al Centro, che appare sempre più, scorrendo i dati di sintesi che trapuntano questa breve relazione, come un oggetto per certi versi strano, prigioniero tra un benessere storicamente presente e consolidato ed un certo paludamento del tessuto produttivo; piuttosto insoddisfatto e senza grandi slanci di entusiasmo per il futuro, si potrebbe quasi dire privo di spunto.

### Georef.: best practices

Con questo termine ormai forse un po' abusato, si è inteso qui sottolineare il significato premiante dell'apprezzamento che il campione ha espresso verso gli Uffici, "[...] *il cui operato si è distinto per caratteristiche di ottimalità*".

In questo caso, è stato supposto che l'intervistato fosse a conoscenza delle competenze e delle articolazioni in cui si ripartisce l'apparato burocratico pubblico, ma questo non è in contraddizione con i principi della ricerca (espressi *supra* al paragrafo "Un approccio non autoreferenziale" pag. 9) poiché in questo quesito all'intervistato si chiedeva non un giudizio di valore sul sistema, bensì (se lo riteneva del caso) una volontaria indicazione di una meritoria menzione di qualità.

Al più, si può rilevare che gli Enti, per loro natura meno conosciuti, hanno avuto anche minori *chances* di essere nominati. E tuttavia, il rovescio di questo ragionamento ammette pure che le *chances* di dispiacere all'Utente erano, dunque, minori.

Di seguito dunque, zona per zona, (tra gli Enti più conosciuti e fruiti) la "classifica" del gradimento.

Figura 8: Nord-Est; menzioni.

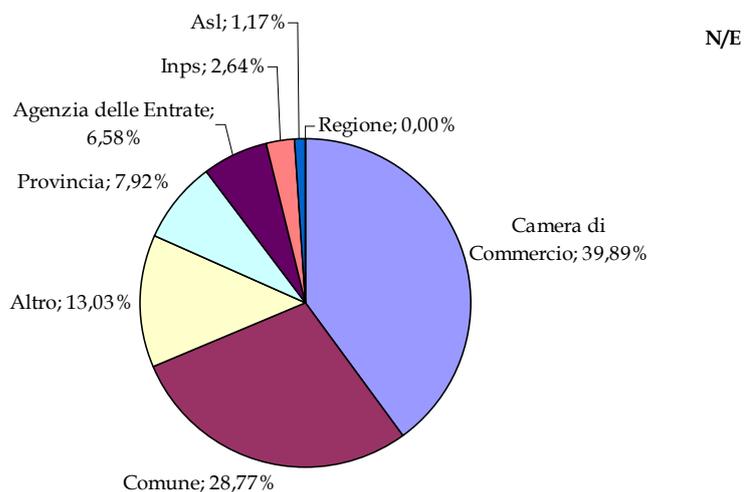


Figura 9: Nord-Ovest; menzioni.

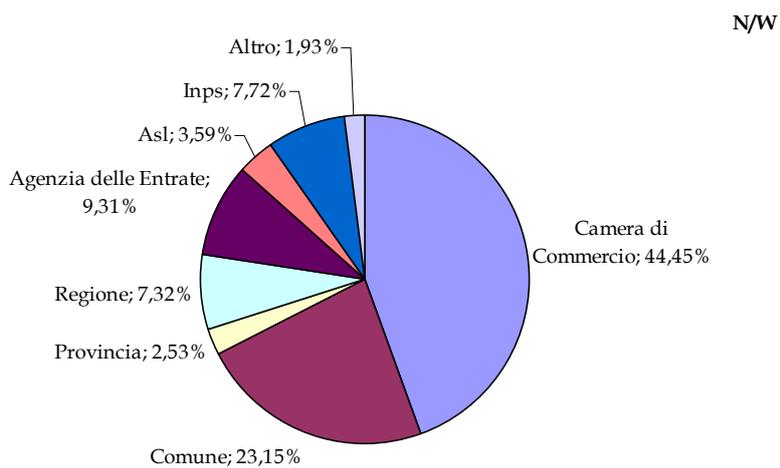


Figura 10: Centro; menzioni.

Ce

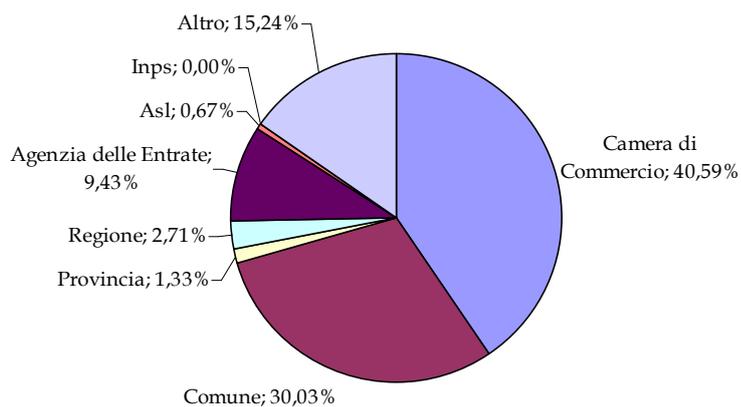


Figura 11: Sud e Isole; menzioni.

S/Is

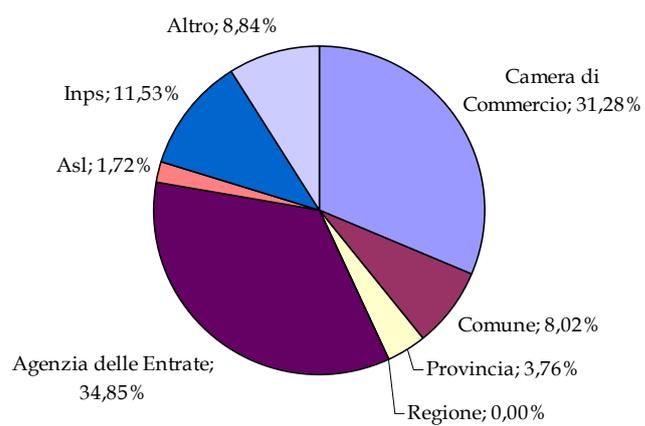


Figura 12: Milano; menzioni.

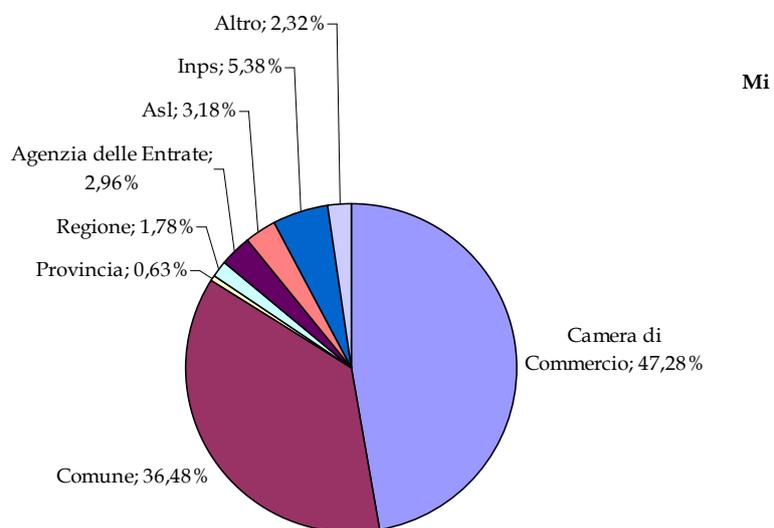
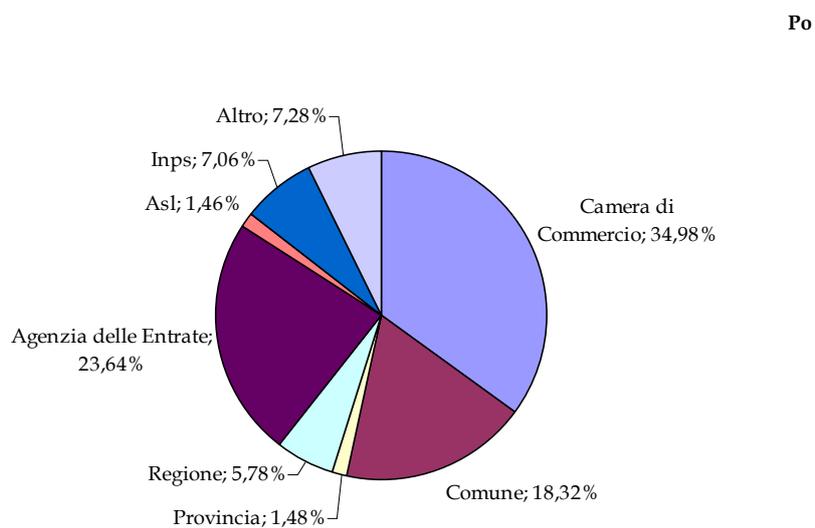


Figura 13: Prato; menzioni.



## **Il costo della PA**

Questa serie di indicatori, vere e proprie *dolenti note*, presuppongono alcune, doverose considerazioni preliminari.

In primo luogo, i dati sono ricavati direttamente dal campione, senza alcuna interpolazione, e conseguentemente sono fedele testimonianza “del sentire” del Paese, ed in questo senso vanno interpretati.

Secondariamente, rispetto ad altre analoghe rilevazioni di grande interesse, la presente ha focalizzato l’attenzione sulle micro e piccole Imprese, circostanza che potrà dar luogo anche a significativi spostamenti dei rispettivi risultati, senza per questo inficiare né gli uni, né gli altri.

Si conserva infine di seguito la differenziazione per macroaree geografiche: a titolo di stimolo al dibattito più attuale, si propone al lettore di tener presenti, proseguendo nella lettura, anche i dati per l’anno 2005 dei “**Conti economici territoriali**: stima anticipata della dinamica di alcuni aggregati economici nelle grandi ripartizioni territoriali”, rilasciati dall’ISTAT lo scorso 8 giugno, che qui si riportano parzialmente per comodità:

*“Nel 2005 la congiuntura economica italiana è caratterizzata da una variazione nulla del prodotto interno lordo [...].*

*Fra le quattro aree geografiche, soltanto nel Nord-Est si evidenziano risultati migliori rispetto alla media nazionale.*

*Nel Nord-Ovest si registrano risultati negativi, con decrementi del PIL [...] pari allo 0,2%.*

*Nel Nord-Est il PIL cresce dello 0,4% [...].*

*Nel Centro [è] da segnalare la flessione del PIL [...] - 0,1% [...].*

*Nel Mezzogiorno il Prodotto Interno Lordo si riduce dello 0,2% [...]"<sup>2</sup>.*

### I costi

Quelle che seguono sono alcune informazioni rese volutamente il più possibile stringate e schematiche, sia perché non necessitano di eccessivi proflui di parole a commento, sia per non perdere, nella verbosità, il confronto al colpo d'occhio con i dati ISTAT sopra elencati.

Tabella 7: giornate/persona annue ed incidenza percentuale sul fatturato, per aree.

	<i>N/E</i>	<i>N/O</i>	<i>Ce</i>	<i>S/Is</i>
<i>Medie giornate/persona</i>	24,1	18,6	26,3	24,6
<i>Incidenza sul fatturato, %</i>	4,5%	4,4%	4,4%	4,2%

---

### Gli incarichi esterni

Questo *item*, che si compone in realtà di due distinte domande poste al campione di intervistati, ha inteso rilevare la misura del ricorso - ed il relativo

---

<sup>2</sup> [http://www.istat.it/salastampa/comunicati/non\\_calendario/20060608\\_00/](http://www.istat.it/salastampa/comunicati/non_calendario/20060608_00/)

costo - alla consulenza professionale di esterni per il disbrigo degli adempimenti imposti dalla normativa vigente.

Pertanto, la stima è relativa ai costi imposti dalla complessità dei requisiti richiesti dalla PA per il disbrigo di determinate pratiche: vista dal lato del professionista, un mercato creato dalla PA stessa.

Tabella 8: ricorso all'opera di consulenti, per aree.

*Dati in percentuale sui totali relativi per area.*

	<i>N/E</i>	<i>N/O</i>	<i>Ce</i>	<i>S/Is</i>
<i>Si</i>	69,45%	90,28%	64,92%	66,51%
<i>No</i>	29,3%	9,22%	34,47%	33,49%
<i>Non risponde</i>	1,25%	0,5%	0,61%	0%

---

Tabella 9: costo per affidamenti a consulenti, per aree.

*Costo medio annuo.*

	<i>N/E</i>	<i>N/O</i>	<i>Ce</i>	<i>S/Is</i>
<i>Euro</i>	5.441	4.565	6.810	5.942

---

Alcune considerazioni fondate sul dettaglio di quanto visto sopra.

In sintesi, le Imprese sostengono una spesa per adempimenti rispetto al fatturato che va dal 4,2% del Sud al 4,5% del Nord-Est (comprensibilmente in crescendo secondo questo asse).

Questo dell'incidenza percentuale sul fatturato è un dato sorprendentemente omogeneo, come non accade per tutti gli altri indicatori.

Azzardando alcune ipotesi, si potrebbe pensare che il dato rappresenti in qualche modo una sorta di **propensione alla spesa** dell'Azienda in quel campo: in altre parole, o il dato è omogeneo perché in tutta Italia il costo in percentuale sul fatturato della PA è lo stesso, oppure quello è il limite di quanto le Imprese possono/vogliono permettersi di spendere (a cui in qualche modo nel tempo anche la PA si è adattata?).

È in ogni caso una ipotesi da prendersi con le dovute cautele<sup>3</sup>.

Sviluppiamo ora alcune osservazioni "empiriche" che si possono condurre sui dati a disposizione.

In buona sostanza, si osserva che all'aumentare del costo medio annuo per affidamenti a consulenti esterni, diminuisce il numero di Aziende che vi si affidano, ed aumenta conseguentemente il numero delle giornate/uomo (interne) che l'Impresa dedica al disbrigo degli adempimenti.

In più, a corroborare l'impressione che si tratti di un sistema di vasi comunicanti, si osservi come anche il mercato delle professioni sembra adattarsi: se è vero che il Centro ed il Sud fanno più "da sé" (ed infatti ricorrono meno al consulente e spendono per questo più giornate uomo) ebbene forse proprio per questo il costo medio per affidamenti ad esterni è più alto. Ed è interessante notare come la raccolta messa a segno dalle professioni (data dal costo medio moltiplicato per il numero di Aziende che è ricorsa nell'anno ai relativi servizi) sia, con la sola non marcatissima eccezione del Sud, sorprendentemente omogeneo:

---

<sup>3</sup> Anche perché è significativamente alto il numero degli intervistati che non hanno saputo quantificare.

Tabella 10: *performance* delle professioni, per aree.

<i>Raccolta nell'anno (migliaia di €).</i>				
	<i>N/E</i>	<i>N/O</i>	<i>Ce</i>	<i>S/Is</i>
<i>Euro</i>	789.127	791.244	775.068	676.037

---

Dal lato dei servizi, si osserva come nel Nord Ovest la *performance* sia la migliore: è infatti molto alta la percentuale di Imprese che ricorrono all'opera del consulente esterno, con un costo medio annuo contenuto. Viene da pensare che sia un effetto virtuoso dell'aggregazione della domanda: vasti centri urbani ad alta concentrazione di Aziende di grandi dimensioni che fanno fiorire un mercato dei servizi strutturato, i cui benefici più facilmente si estendono anche a quelle più piccole, che hanno quindi maggiore facilità e convenienza ad accedervi.

## PARTE II: APPROFONDIMENTI

Assolto nella prima parte di questo lavoro il proposito di fornire un quadro sintetico di pratico, immediato utilizzo, in questa sezione ci si consentirà qualche digressione su alcuni argomenti che sono stati selezionati già in fase di costruzione della rilevazione.

### **La semplificazione**

Senz'altro uno dei risultati più significativi e sorprendenti: mentre la semplificazione delle procedure e la riduzione dei tempi si mantengono tra le priorità per le Imprese, **autocertificazione**, **sportello unico** ed *e-government* non sono percepiti come strategici. Ognuno di questi punti vale un lungo discorso; qui ci si limita a rilevare le *headlines*, con valore di spunto.

### L'autocertificazione

Per l'autocertificazione, sembra potersi dire che essa ha forse esaurito il proprio ruolo.

Infatti il giudizio è sostanzialmente positivo e non cambia molto quando all'intervistato viene chiesto di riflettere sul fatto che con essa lo Stato chiede a lui di garantire (anche penalmente) della veridicità di informazioni che lo Stato stesso detiene.

E tuttavia, come si vede dai dati, essa semplicemente non è vista come un'opportunità di ulteriore recupero di efficienza.

Questo argomento è stato oggetto di diversi *item* nel corso dell'intervista (alcuni dei quali già visti nelle pagine precedenti), una circostanza che ci permette di ricostruire in modo piuttosto efficiente il pensiero del campione al riguardo; le tabelle che seguono si possono rileggere come lo svolgimento del ragionamento sopra esposto:

Tabelle 11-14: l'autocertificazione, vari *abstract*.

***(Dall'item "Condivisione di suggerimenti"): estendere l'autocertificazione anche a pratiche che attualmente non la prevedono?***

<b><i>Non so/n. i.</i></b>	<b><i>Condivide</i></b>	<b><i>Non condivide</i></b>
13,59%	64,36%	22,05%

---

***(Dall'item "Decreto sulla competitività"): conoscenza della responsabilità penale e civile che l'autocertificazione comporta.***

<b><i>Non so/n. i.</i></b>	<b><i>Sì</i></b>	<b><i>No</i></b>
5,64%	86,75%	7,62%

---

(Dall'item "decreto sulla competitività", domanda successiva): giudizio sull'efficacia della legge..

<i>Non so/n. i.</i>	<i>Positivo</i>	<i>Negativo</i>
33,70%	56,26%	10,04%

---

*Diffusione dell'autocertificazione.*

<i>Grado d'importanza</i>	<i>Grado di soddisfazione</i>	<i>Ranking<sup>4</sup></i>
7,3	5,7	IX - molto basso

---

## Il SUAP

Lo Sportello Unico è drasticamente sottoutilizzato, e non è neanche lontanamente "l'unico" (appunto) accesso alla PA: l'85% delle imprese dichiara di aver avuto contatti con la PA nell'anno (considerando "contatto" probabilmente solo l'attività che esula dalla *routine*), ma solo una su quattro si è rivolta al SUAP, e georeferenziando le statistiche crollano.

Tabella 15: accesso al SUAP, georeferenziato.

*Utilizzo dello Sportello Unico del Comune, percentuali.*

	<i>N/E</i>	<i>N/O</i>	<i>Ce</i>	<i>S/Is</i>
<i>Si</i>	29,32%	16,54%	19,48%	14,88%
<i>No</i>	68,79%	83,46%	79,91%	82,66%
<i>N. i.</i>	1,9%	-	0,61%	2,47%

---

<sup>4</sup> Cfr. pag. 18.

Probabilmente questo istituto, meritorio nelle intenzioni e nell'impostazione teorica, soffre di nanismo: il Comune ha competenze troppo anguste per soddisfare *in toto* l'attività produttiva, che forse non a caso premia, nell'indice di gradimento, l'operato di un Ente a dimensione provinciale come la **Camera di Commercio** (ed il dato è ancora più significativo, se coniugato con l'importanza attribuita dalle Aziende ad “**un maggiore coordinamento tra gli Enti**”).

### L'e-government

L'e-government, come informatizzazione e delocalizzazione dei servizi, è il dato che più lascia perplessi.

Tabelle 16-17: *L'e-government*, vari *abstract*.

#### **Diffusione di servizi on-line (dalla domanda all'erogazione del servizio).**

<i>Grado d'importanza</i>	<i>Grado di soddisfazione</i>	<i>Ranking<sup>5</sup></i>
7,2	4,8	VIII - molto basso

---

#### **Facilità di ottenere informazioni per via telefonica o tramite il sito Internet.**

<i>Grado d'importanza</i>	<i>Grado di soddisfazione</i>	<i>Ranking<sup>6</sup></i>
7,7	4,8	VI - basso

---

<sup>5</sup> Cfr. pag. 18.

<sup>6</sup> Cfr. pag. 18.

Dal fallimento del *call-center* alla scarsa strategicità attribuita ai servizi erogati *on-line*, si impone una riflessione autocritica ed approfondita: qui si azzarda solo qualche suggestione.

La considerazione più evidente è culturale: non lo si è capito o non lo si crede capace di fare quello che promette. C'è, insomma, un *gap* anche comunicazionale che va riempito.

E infatti quando si chiede al campione di condividere (o meno) una serie di suggerimenti *random* fuori dal contesto suscitati o spontaneamente emersi dalla rilevazione, tra cui è presente la voce "*Potenziare l'utilizzo di Internet per le pratiche relative alle Aziende*", ebbene questa riceve un apprezzamento nel complesso superiore alla media. E questa è forse l'unica volta in cui un dato rilevato due volte in modi e tempi diversi dà risultati contraddittori.

Tabella 18: *l'e-government, abstract.*

**(Dall'item "Condivisione di suggerimenti"): potenziare l'utilizzo di Internet per le pratiche relative alle Aziende?**

<i>Non so/n. i.</i> 14,00%	<i>Condivide</i> 71,2%	<i>Non condivide</i> 14,81%
-------------------------------	---------------------------	--------------------------------

---

Inoltre, vale forse anche un'altra riflessione: l'informatizzazione è stata usata talvolta per filtrare e "sterilizzare" la comunicazione in ingresso, spersonalizzando il rapporto con l'utente (che talvolta è, a buon diritto, anche portatore di reclami che vuol manifestare al responsabile, non ad un ignaro e spesso ineffabile operatore di *call-center*).

Il caso di Tilburg, il comune olandese premiato dal Forum dell'Onu sulle Comunità urbane come migliore d'Europa<sup>7</sup>, deve in questo senso far riflettere: pur essendo basato su di una sofisticata infrastruttura telematica, il fulcro di tutto il *front-office* è un "TUTOR", una persona (non un numero più o meno verde) che diventa il referente (davvero) unico per l'utente durante tutto l'*iter*, accompagnandolo attraverso la lavorazione (informatizzata) della pratica senza che l'utente stesso ne debba conoscere.

A titolo di mera considerazione, scevra da polemiche, può forse alla luce di quanto sopra auspicarsi che il ritorno delle funzioni del Ministero per l'Innovazione sotto il Dipartimento della Funzione Pubblica sottenda una presa di coscienza di questo stato di cose, foriera di un vero cambiamento culturale, affinché sia favorita l'unicità dell'intervento e conseguentemente perseguita la razionalizzazione.

---

<sup>7</sup> Cfr. "il Sole24Ore", del 12 giugno 2006, pag. 8: "Tilburg, il Comune alleato dell'impresa".

## Mercato, concorrenza, diseconomie

Da ultimo, alcune brevi note circa i temi più generali del mercato, sotto forma di rapide suggestioni.

Già si è detto di alcuni particolari fenomeni (cfr. par. “Gli incarichi esterni” pag. 41) indagati tangenzialmente, che assegnano in qualche modo alla PA un ruolo di *player* importante nella formazione/disturbo dell’assetto del/dei mercato/i (si è detto in particolare che la difficoltà ad accedere a determinati servizi ha fatto levitare il ricorso a professionisti esterni).

Parlando invece del livello di soddisfazione delle Aziende circa l’operato della PA, si è osservato che esso tende a diminuire tanto più l’Impresa passa da “strutturata” ad un dimensionamento più modesto, ovvero di inferiore dotazione in termini di addetti, di minor fatturato, o se capitale, con riguardo alla forma giuridica.

Qui si inserisce sicuramente una filiera di riflessione da riprendere e sviluppare in dibattito: infatti il paradigma per cui le Imprese di piccole dimensioni soffrono maggiormente del “fattore PA” rispetto a quelle più sviluppate ha come conseguenza che, qualora queste siano in concorrenza tra loro, le pastoie burocratiche assumono ulteriore, negativa rilevanza come elemento di turbativa del mercato, facendo venir meno la parità di condizioni di partenza.

Altre osservazioni si rendono possibili particolarmente grazie alla presenza di alcuni campi a risposta aperta: tramite essi infatti la rilevazione ha dato voce alle Aziende, riportando spunti anche sorprendenti e per certi versi inaspettati.

In particolare, a più riprese e spontaneamente è emersa l'aspettativa da parte delle Imprese che la PA possa svolgere un ruolo di equilibratore della concorrenza, destabilizzata per vari motivi, di cui se ne evidenziano per opportuno interesse due raggruppamenti di cause, oltre a quanto sopra già descritto.

Il primo trova ancora una volta la causa di disturbo nella PA stessa: la difficoltà di accedere ai suoi farraginosi canali avvantaggia ingiustamente le Aziende maggiormente strutturate, cui lo sforzo pesa proporzionalmente meno.

A questo proposito, aggiungiamo noi alcune riflessioni d'attualità, che serviranno a formare l'accumulazione culturale che nel dibattito andrà a fondare gli arricchimenti della prossima rilevazione, introducendo nuovi *item* sulla base delle suggestioni emerse da questo primo rapporto.

Probabilmente, è doveroso fare una considerazione per quanto riguarda un peculiare ruolo di mercato svolto dalla PA: quando cioè essa vi si reca per i propri approvvigionamenti.

Le micro e piccole Imprese possono essere in questo senso interessate dagli accentramenti e dai raggruppamenti di acquisto, che se da una parte hanno il meritorio compito di spuntare migliori condizioni contrattuali, ed in

definitiva procurare economicità per la PA che compra, dall'altra potrebbero pregiudicare le ragioni dei piccoli, diventando un *market place* solo per grandi Aziende. In questo senso devono essere pensati opportuni meccanismi per garantire che, soprattutto nei sistemi locali, pur salvaguardando gli effetti positivi di calmieramento che le grandi contrattazioni accentrate delle Amministrazioni centrali hanno sviluppato, le PAL possano continuare a sostenere l'offerta, talvolta anche in modo trainante, dell'indotto del Territorio.

Il secondo gruppo di cause destabilizzanti per il mercato, cui la PA è chiamata a porre rimedio, ha invece origini varie ed esterne.

È il caso, ad esempio, del comprensorio pratese, dove le Aziende chiedono tutela dalla concorrenza "selvaggia" cinese: in questo caso il mancato rispetto delle normative imposte dalla PA realizza per le Imprese orientali un vantaggio concorrenziale illegittimo.

In questo caso, quel che si chiede all'Amministrazione è di intervenire autoritativamente con i propri mezzi nel mercato, per appianare le disuguaglianze e ripristinare la parità delle condizioni di partenza.

## PARTE III: METODOLOGIE D'INDAGINE

### **Premesse**

Questa prima edizione dell'indagine sulla soddisfazione delle piccole medie imprese nel rapporto con la Pubblica Amministrazione locale è stata realizzata da PROMO P.A. FONDAZIONE, che ha affidato al Centro Statistica Aziendale Srl di Firenze la progettazione operativa, relativamente alla definizione degli strumenti statistico-metodologici che più avanti si vanno a descrivere e l'esecuzione. Alla PROMO P.A. FONDAZIONE si deve invece l'analisi e l'interpretazione dei risultati condotta in questa pubblicazione.

### Il Centro 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 settanta 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 soprattutto come il CSA abbia mantenuto nel tempo un'immagine 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.

Più di recente il Centro ha saputo rinnovarsi affiancando alle sue più tradizionali branche di ricerca, per lo più legate allo studio della popolazione, della congiuntura, dei sistemi economici locali, dei settori della produzione – dalla moda, all'edilizia fino al credito – del mercato del lavoro, quelle più tipiche della ricerca sociale – in particolare, in relazione alle problematiche dell'immigrazione, della sicurezza dei cittadini e dell'istruzione scolastica – dei sondaggi di opinione e del *marketing* aziendale e territoriale, ed arricchendo il proprio bagaglio di competenze con tecniche di indagine all'avanguardia, quali quelle cosiddette “qualitative” (*focus group, future workshop, interviste a testimoni privilegiate*), queste ultime spesso una alternativa più economica ed altamente efficace a quelle cosiddette “quantitative” (sondaggi, ricerche di mercato, indagini campionarie in genere).

Proprio nel settore delle indagini qualitative e quantitative, il CSA ha maturato in breve tempo una esperienza significativa potendo contare su competenze specifiche per la progettazione statistica delle stesse ed approntando gli strumenti ed i mezzi per eseguirle in proprio attraverso personale appositamente formato o attraverso *call center* di fiducia.

### 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 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;
- 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.

Nel nostro caso in cui l'elemento di particolarità rispetto alla *customer satisfaction* tradizionale già assai praticata da parte della PA è rappresentato dal punto di partenza dell'indagine, che in questo caso non è una proiezione della normale attività di controllo dei propri risultati da parte dell'Ente pubblico e l'approccio è quello di osservare i rapporti tra Pubblica Amministrazione ed utente dal lato dell'Impresa, ciò che ci si pone l'obiettivo di misurare, anche per l'impossibilità, stante l'approccio descritto, di acquisire informazioni sulla qualità progettata e su quella prestata, è il solo livello della qualità prevista e della qualità percepita. O ancora meglio dell'eventuale scostamento (*gap*) fra le due grandezze espresso dal livello di sovrapposizione e interpretabile come livello di "non qualità".

#### Le tecniche di costruzione degli indicatori.

Relativamente agli indicatori statistici, la quota parte di essi relativi alla misura della soddisfazione dei servizi offerti dalla Pubblica Amministrazione Locale è stata costruita con riferimento a più tecniche specifiche proprie della "*customer satisfaction*".

La prima tecnica utilizzata, e probabilmente la più diffusa, è costituita dalla 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 di essi ad una stima del *gap* fra la qualità desiderata e quella percepita.

La valutazione avviene mediante un punteggio (da 1 a 5) corrispondente a modalità standard (ad esempio: per niente, poco, abbastanza, molto, moltissimo).

Si è inoltre prevista una specifica domanda unica sulla soddisfazione complessiva (importanza e soddisfazione) relativa sull'operato della PAL. Il voto generale di soddisfazione, espresso alla fine, in quanto raccolto dopo una riflessione stimolata dettagliatamente sui singoli parametri della qualità, risulta utile per correlare il punteggio di ogni dimensione della qualità con quello della soddisfazione complessiva.

Altra tecnica utilizzata è stata quella della cosiddetta "batteria degli atteggiamenti", che rientra fra quelle più importanti e utilizzabili con maggior successo.

Questo sistema consiste in un certo numero di frasi che si riferiscono al rapporto tra utente e servizio. Le persone intervistate devono dichiarare se siano d'accordo o meno con alcune affermazioni opportunamente selezionate, o se la considerino vere o false. Spesso, come anche nel nostro caso, si presenta agli intervistati una scala attraverso cui esprimere l'intensità dell'accordo o del disaccordo (ad esempio: "molto d'accordo", "abbastanza d'accordo", "poco d'accordo", "per niente d'accordo") con le affermazioni proposte.

Oltre a misurare la soddisfazione degli utenti in modo puntuale, ossia così come percepita al momento della rilevazione, si è adottato come ulteriore livello di analisi quello cosiddetto “diacronico”, che consente da un lato di fare 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 e con esse dunque 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, quanto invece alle aspettative circa la capacità della PAL di riuscire a raggiungerla o ad avvicinarla.

### **Il progetto operativo e la metodologia di indagine**

Di seguito si descrivono gli aspetti metodologici relativi alle fasi dell’impostazione, dell’esecuzione e dell’elaborazione dei dati, utili ad una quanto più corretta lettura ed interpretazione del prodotto finale.

#### L’ambito, territoriale e settoriale, dell’indagine

Quanto al campo entro il quale l’indagine si svolge, considerata l’estrema variabilità dei fenomeni, dei comportamenti, delle aspettative e delle esigenze rispetto al tema trattato e la loro forte diversificazione sotto il profilo territoriale, è da sottolineare come le indagini di *Customer satisfaction* sui servizi della PAL, abbiano il loro maggior significato se riferite a realtà concrete come quelle a scala locale.

Tuttavia la necessità di disporre di uno scenario generale di riferimento, o di “sfondo”, al quale poter rapportare i risultati delle eventuali indagini provinciali o regionali, consigliava di anteporre a qualsiasi altra una relativa all’intero territorio nazionale.

E’ dalla ricerca di una soluzione progettuale che tenga conto di entrambe queste esigenze che nasce una indagine come la nostra che copre l’intero territorio nazionale ma che prevede al proprio interno un “sovracampionamento” per due province (Milano e Prato), tale da poter disporre anche per questi ambiti di risultati significativi e dunque proporre già, a titolo sperimentale, la comparazione fra dati “locali” e dati “nazionali”.

Sotto l’aspetto settoriale, o forse meglio “dimensionale”, la stessa considerazione sull’estrema varietà delle realtà imprenditoriali e, conseguentemente, delle necessità e degli strumenti con i quali tale mondo si rapporta a quello della “PAL”, al fine di consentire un riferimento ad un universo quanto più omogeneo e dunque a realtà definite, l’indagine è stata poi mirata al particolare segmento delle micro-piccole imprese.

### Il disegno campionario

Assunto quale universo dell’indagine l’insieme delle imprese micro-piccole così come definite in ambito comunitario (sostanzialmente comprensivo delle aziende fino a 50 addetti “effettivi”<sup>8</sup>), attive sull’intero territorio nazionale,

---

<sup>8</sup> Secondo la recente “Raccomandazione della Commissione, del 6 maggio 2003, relativa alla definizione delle microimprese, piccole e medie imprese, testo integrale dell’atto (2003/361/CE) [Gazzetta ufficiale L 124 del 20.05.2003], per essere riconosciuta come PMI l’impresa deve

in sede di formazione del campione si è proceduto ad escludere le “ditte individuali”. La loro numerosità risultava infatti preponderante in un universo all’interno del quale la loro presenza, per la particolarità tipica dell’assenza diffusa di una vera e propria struttura di Impresa, non pareva fra l’altro del tutto giustificarsi.

La popolazione di riferimento dell’indagine, così più omogeneamente definita, contava, secondo l’VIII Censimento dell’Industria e dei Servizi (anno 2001), 813.121 unità.

Con riferimento a tale universo, la numerosità campionaria complessiva, pari a 1.000 unità (di cui 540 per l’intero territorio nazionale ad esclusione delle province di Prato e Milano che contano un sovracampionamento ciascuna di 230 unità indagate), è stata determinata in modo da garantire che gli errori di campionamento attesi delle principali stime riferite alle diverse variabili non superassero prefissati livelli.

In particolare quella relativa al campione nazionale (540 unità, alle quali vanno aggiunte le unità del sovracampionamento di Prato e Milano tenuto conto che il peso delle due province sull’universo è rispettivamente dello 0,7 e del 7,4%) è tale da assicurare, con un livello di confidenza del 95%, un margine di errore dei risultati inferiore al 4% per il dato nazionale complessivo, al 9%

---

rispettare le soglie relative agli effettivi e quelle relative al totale di bilancio oppure al volume d'affari. Le medie imprese hanno effettivi compresi tra 50 e 249 persone. La soglia relativa al volume d'affari sarà aumentata a 50 milioni di euro e quella relativa al totale di bilancio a 43 milioni di euro. Le piccole imprese hanno effettivi compresi tra 10 e 49 persone. La soglia relativa al volume d'affari e al totale di bilancio saranno aumentate a 10 milioni di euro. Le microimprese hanno effettivi comprendenti meno di 10 persone. Sarà introdotta una soglia di 2 milioni di euro per il volume d'affari e per il totale di bilancio.

per il dettaglio delle quattro macroaree geografiche e all'8% per quello dei tre macrosettori economici.

Nel caso dei due campioni provinciali, la numerosità assunta per ciascuno di essi (230 unità), garantisce invece in entrambi i casi un margine di errore dei risultati complessivi contenuto entro il 6%.

Quanto al disegno campionario è stato assunto quello cosiddetto per "strati", ciascuno dei quali individuato dall'incrocio delle tre variabili: ripartizione geografica (nord est, nord ovest, centro, sud e isole), dimensione d'Impresa (misurata in classi di addetti), macrosettore economico di appartenenza (industria, commercio e servizi).

La numerosità di individui da comprendere in ciascuno strato, o "quota" secondo il processo sotto specificato, è definita in proporzione al peso della popolazione della "quota" stessa all'interno dell'intero universo delle imprese. Una volta definite le numerosità campionarie teoriche negli strati, la selezione delle unità campionarie all'interno delle stesse è stata effettuata con probabilità uguali (campionamento casuale semplice).

#### Il campione effettivo

A seguito del recupero di un margine di interviste aggiuntive (o di riserva) previste per far fronte all'eventuale scarto di interviste risultate non valide (per eccesso di mancate risposte o altro secondo i criteri di validità preventivamente definiti) e che si è ritenuto di includere comunque in quanto non atte ad alterarlo, il campione effettivo è risultato pari a 1.020 unità, delle

quali 232 per la provincia di Prato, 236 per quella di Milano, e 552 per il restante territorio nazionale.

<i>Universo</i>	prov. di milano	prov. di prato	Italia				totale Italia
			nord ovest	nord est	centro	sud e isole	
industria	22.508	3.304	128.943	115.493	96.049	91.480	431.965
commercio	15.016	1.089	52.268	39.559	36.526	38.559	166.912
servizi	22.804	1.208	71.088	53.780	48.337	41.039	214.244
<b>totale</b>	<b>60.328</b>	<b>5.601</b>	<b>252.299</b>	<b>208.832</b>	<b>180.912</b>	<b>171.078</b>	<b>813.121</b>

<i>Campione</i>	prov. di Milano	prov. di Prato	resto Italia				totale Italia
			nord ovest	nord est	centro	sud e isole	
industria	71	136	51	71	50	42	214
commercio	76	47	48	41	33	40	162
servizi	89	49	44	49	43	40	176
<b>totale</b>	<b>236</b>	<b>232</b>	<b>143</b>	<b>161</b>	<b>126</b>	<b>122</b>	<b>552</b>

<i>errori</i>	prov. di milano	prov. di prato	Italia				totale Italia
			nord ovest	nord est	centro	sud e isole	
industria	11,6	8,2	12,5	11,6	13,6	15,1	6,5
commercio	11,2	14,0	11,9	15,3	16,8	15,5	7,3
servizi	10,4	13,7	12,2	14,0	14,8	15,5	7,0
<b>totale</b>	<b>6,4</b>	<b>6,3</b>	<b>7,0</b>	<b>7,7</b>	<b>8,6</b>	<b>8,9</b>	<b>4,0</b>

Si ricorda, per quanto superfluo, che i risultati delle due Province entrano a far parte del dato nazionale in proporzione al proprio peso (come detto del 7,4% per Milano e dello 0,7% per Prato) in termini di aziende micro-piccole.

In sede di elaborazione dei dati, l'insieme dei rispondenti effettivi è stato controllato rispetto alle variabili di stratificazione, riproporzionandolo a posteriori, al fine di rispettare le proporzioni esistenti (sempre assumendo a riferimento secondo i dati dell'ultimo censimento ISTAT) tra le variabili di stratificazione.

## Il questionario ed i temi di indagine

Il questionario sottoposto alle imprese prevede domande a risposte chiusa ed aperta ed, al fine di evitare l'eccessiva "pesantezza" ed il conseguente rischio di "cadute" (interruzioni) e l'attendibilità delle risposte fornite, è stato costruito in modo da prevedere una durata media, poi confermata nei fatti, inferiore ai 20 minuti.

Il questionario (vedi Parte IV) si articola in sezioni tematiche.

La prima sezione è volta a rilevare le caratteristiche dell'azienda (dimensione, settore, area geografica etc.) e del rispondente (ruolo all'interno dell'azienda), al fine di: verificare l'eleggibilità dell'azienda (se possa entrare a far parte o meno del campione) e la corretta attribuzione alla propria "quota"; la titolarità o la competenza del rispondente a sostenere l'intervista (onde procedere a richiedere eventualmente diverso interlocutore); l'eventuale affidamento da parte dell'azienda ad un professionista esterno per la gestione dei rapporti con la PAL.

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:

- la frequenza e l'oggetto delle occasioni di contatto o rapporto con la Pubblica Amministrazione anche relativamente alle singole tipologie di pratiche;
- la valutazione della qualità percepita e desiderata dei servizi offerti, attraverso domande finalizzate alla costruzione degli indicatori di *customer satisfaction* e di cui già si è detto in un precedente paragrafo;

- la valutazione della fiducia nei confronti della PAL attraverso la rilevazione delle aspettative per il prossimo futuro;
- la rilevazione degli eventuali suggerimenti circa servizi non erogati di cui l'azienda ritiene utile o necessaria l'attivazione;
- la valutazione, se attivata sul proprio territorio, dell'esperienza degli sportelli unici;
- la valutazione dell'efficacia delle procedure e della normativa sulla semplificazione;
- la raccolta di elementi, e fra questi anche l'eventuale ricorso a consulenti esterni, per la stima delle ricadute in termini di costo e tempo sull'azienda nei rapporti con la Pubblica Amministrazione Locale volti all'espletamento degli adempimenti amministrativi richiesti dalla normativa vigente.

Corre l'obbligo di sottolineare che, come da prassi, il questionario è stato testato su un gruppo di trenta interviste e di conseguenza perfezionato.

#### Gli strumenti di rilevazione e per la qualità dei dati

La somministrazione del questionario è avvenuta telefonicamente e per l'effettuazione delle interviste e la registrazione delle informazioni è stata utilizzata la metodologia C.A.T.I. (*Computer Assisted Telephone Interview*).

Benché la tecnica C.A.T.I. consenta di controllare la coerenza delle risposte già durante l'intervista, il file dati è stato sottoposto, una volta conclusa la fase di rilevazione e dopo la selezione delle interviste valide <sup>9</sup>, ad un ulteriore processo di controllo e successiva correzione. Le incoerenze e le incompatibilità

---

<sup>9</sup> L'intervista è stata considerata valida qualora il numero di risposte mancanti sia risultato inferiore ad 1/4 delle domande poste.

sono state eliminate attraverso le tecniche più avanzate di controllo di qualità dei dati prima di procedere alla costruzione.

### La rilevazione

Le interviste telefoniche hanno avuto luogo nel periodo compreso fra il 15 novembre ed il 15 gennaio con una interruzione in corrispondenza delle feste natalizie.

Per ridurre al minimo il numero dei “rifiuti”, in numero quantomeno pari alle interviste valide effettuate, e quello delle cosiddette “cadute” (interruzioni di interviste) e quindi evitare una distorsione del campione, le interviste sono state precedute in molti casi da un “appuntamento” telefonico, concordato con l’interlocutore in un contatto preventivo in cui ci si limitava, per il resto, a verificare il solo possesso dei requisiti di eleggibilità.

Il questionario somministrato è risultato nel complesso efficace. Alla maggiore disponibilità dell’interlocutore a fornire proprie valutazioni in merito ai fenomeni proposti, si è tuttavia contrapposta una qualche resistenza a fornire indicazioni e proposte proprie, come nel caso della richiesta della segnalazione dell’ufficio distintosi per caratteristiche di ottimalità, e, soprattutto, del “servizio che vorrebbe la PAL offrisse come ausilio all’attività dell’Impresa”.

Difficoltà oggettive, in quanto indisponibili al momento dell’intervista o non note all’intervistato, si sono infine talvolta riscontrate in sede di indicazione dei costi sostenuti per far fronte agli adempimenti informativi.

## L'elaborazione dei dati

L'*output* statistico di base propone la distribuzione delle risposte alle domande proposte nel questionario in base alle principali caratteristiche dell'azienda, assunte dunque come variabili di analisi. Esse sono in particolare:

- il macrosettore economico;
- la classe di addetti;
- la classe di fatturato;
- la forma giuridica;
- la collocazione geografica.

Le tabelle relative ai valori assoluti 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 (area geografica, dimensione, forma giuridica etc.).

In prevalenza tali indici sono stati utilizzati per sintetizzare i giudizi espressi dagli intervistati sui diversi aspetti. Quelli proposti sono stati di due tipi:

- indici in scala decimale:
  - 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 (ad esempio: per niente, poco, mediamente, abbastanza, molto). L'indice è stato costruito come media dei valori ottenuti assegnando valore zero alla valutazione più negativa (ad esempio per

niente) ed a crescere 2,5 punti fino ai 10 punti della valutazione massima;

- da -5 a +5 per le valutazioni che esprimono un miglioramento o un peggioramento rispetto al passato o atteso per il futuro, così da ottenere un valore che, costruito secondo lo stesso criterio di cui sopra (da -5 per la valutazione più negativa a +5 per la più positiva) riportasse nel “segno” una indicazione di tendenza negativa o positiva.

- Saldi percentuali fra valutazioni positive (di soddisfazione, importanza o efficienza) e negative, costruite come rapporto ad esempio fra la somma dei soddisfatti (abbastanza o molto) e quella degli insoddisfatti (per niente o poco soddisfatti).

Per la costruzione di entrambi gli indici non sono stati computati i casi di mancate risposte (non so/non risponde).

L'utilità di tali indici in questa prima occasione di indagine è evidente soprattutto a fini comparativi:

- fra modalità diverse della stessa domanda (ad esempio importanza dei diversi elementi o aspetti del rapporto Impresa - PAL);
- fra i diversi gruppi di rispondenti, ovvero per valutare la differenziazione rispetto al settore economico, alla dimensione, alla localizzazione ed alle altre variabili di analisi proposte nelle tavole.

Gli stessi indici consentiranno inoltre, in misura ancora più importante, di apprezzare l'evoluzione e le tendenze delle valutazioni e degli altri fenomeni osservati quando potranno essere posti a confronto con quelli di indagini analoghe ripetute nel tempo.

## PARTE IV: IL QUESTIONARIO

### PRESENTAZIONE

*Buongiorno/ Buonasera, stiamo conducendo per conto di PROMO P.A. FONDAZIONE, con il contributo, della Camera di Commercio di Milano, di CONSIP e di CARISMI, 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?*

### ANAGRAFICA

*Ripartizione geografica (Nord Est, Nord Ovest, Centro, Sud e isole)*

*Settore di attività (manufatturiero, costruzioni, commercio, terziario, ....., altri)*

*Numero di dipendenti (1-15, 16-19, 20-50, 51-100, 101-250, oltre 250...)*

*di cui amministrativi (...)*

*Rispondente (titolare o dirigente, altro personale dipendente)*

### RAPPORTO CON LA PAL: LE PRATICHE AMMINISTRATIVE

*DI Nel corso dell'ultimo anno La Sua Impresa, direttamente oppure tramite consulenti, ha avuto occasione di entrare in contatto con uno o più uffici pubblici per richiedere un servizio? (O per eseguire una pratica burocratica?)*

(si) (no)

(in caso affermativo) *A quale Ente/ufficio vi siete rivolti?*

<i>Camera di Commercio</i>	(si)	(no)
<i>Comune</i>	(si)	(no)
<i>Provincia</i>	(si)	(no)
<i>Regione</i>	(si)	(no)
<i>Agenzia delle Entrate</i>	(si)	(no)
<i>Asl</i>	(si)	(no)
<i>Inps</i>	(si)	(no)
<i>Altro (specificare)</i>	(si)	(no)

---

**D2 Ricorda in particolare a quale servizio eravate interessati ed eventualmente il numero di pratiche presentate nell'ultimo anno?** (codifica delle risposte spontanee)

Camera di commercio:

(n° prat.)	deposito atti, vidimazioni	(si)	(no)
(n° prat.)	iscrizioni, cancellazioni	(si)	(no)
(n° prat.)	servizio albi	(si)	(no)
(n° prat.)	visure, certificati, altre pratiche	(si)	(no)
(n° prat.)	firma digitale, <i>SmartCard</i>	(si)	(no)
(n° prat.)	altre pratiche (specificare_____ )	(si)	(no)

Comune:

(n° prat.)	conformità progetti a norme urbanistiche	(si)	(no)
(n° prat.)	licenze, concessioni, autorizzazioni edilizie	(si)	(no)
(n° prat.)	smaltimento rifiuti	(si)	(no)
(n° prat.)	pratiche e tributi per insegne pubblicitarie	(si)	(no)
(n° prat.)	aperture, licenze per attività commerciali	(si)	(no)
(n° prat.)	tributi comunali	(si)	(no)
(n° prat.)	pratiche catastali	(si)	(no)
(n° prat.)	altre pratiche (specificare_____ )	(si)	(no)

Agenzia delle entrate:

(n° prat.)	contenzioso, controlli, accertamenti redditi/IVA	(si)	(no)
(n° prat.)	dichiarazioni, pagamenti, rimborsi redditi/IVA	(si)	(no)
(n° prat.)	apertura, chiusura partita IVA	(si)	(no)
(n° prat.)	altre pratiche (specificare_____ )	(si)	(no)

Asl:

(n° prat.)	tutela sanitaria e ambientale	(si)	(no)
(n° prat.)	sicurezza impianti	(si)	(no)
(n° prat.)	altre pratiche	(si)	(no)

Inps:

(n° prat.)	assunzioni, cessazioni rapporti di lavoro	(si)	(no)
(n° prat.)	dichiarazioni contributive, pagamento contributi	(si)	(no)
(n° prat.)	contenzioso, verifiche	(si)	(no)
(n° prat.)	altre pratiche	(si)	(no)

Altro:

(n° prat.)	Pratiche presso Motorizzazione	(si)	(no)
(n° prat.)	Pratiche presso uffici della Provincia	(si)	(no)
(n° prat.)	Pratiche presso uffici della Regione	(si)	(no)
(n° prat.)	Pratiche doganali	(si)	(no)
(n° prat.)	Pratiche presso Ministeri	(si)	(no)
(n° prat.)	Pratiche presso Tribunale	(si)	(no)
(n° prat.)	Pratiche presso INAIL	(si)	(no)
(n° prat.)	Altre pratiche: richiesta finanziamenti	(si)	(no)
(no) (n° prat.)	Altre pratiche <sup>10</sup>	(si)	
(n° prat.)	Non ricorda	(si)	(no)

---

<sup>10</sup> Permessi di soggiorno per lavoratori extracomunitari, permessi per manifestazioni, partecipazione a gare di appalto, iscrizione imbarcazione al RID.

## QUALITA' PERCEPITA E DESIDERATA

*D3 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 indicare sia il grado di importanza da Lei attribuito nella definizione di un rapporto ottimale tra utente e PAL, sia il grado della Sua soddisfazione.*

*Quanta importanza attribuisce ai seguenti aspetti e quanto si ritiene soddisfatto? (Risponda per favore con un punteggio da 1 a 5, dove 1 significa "per niente importante" o "per niente soddisfatto" e 5 significa "molto importante" e "molto soddisfatto") (random)*

- ✓ Adeguatezza degli orari e dei giorni di apertura al pubblico
- ✓ Tempi di attesa/coda agli sportelli
- ✓ Facilità nell'ottenere informazioni per via telefonica o tramite il sito *Internet*
- ✓ Informazioni esaustive sui servizi erogati
- ✓ Chiarezza del linguaggio usato nella modulistica
- ✓ Semplicità dell'*iter* burocratico
- ✓ Trasparenza delle procedure
- ✓ Quantità di documenti e procedure richieste
- ✓ Organizzazione e sinergia tra i vari uffici
- ✓ Capacità del personale di proporre soluzioni personalizzate
- ✓ Competenza e disponibilità del personale della PAL
- ✓ Possibilità di esprimere reclami e suggerimenti
- ✓ Diffusione dei servizi *on-line* (dalla domanda all'erogazione del servizio)
- ✓ Chiarezza nelle spiegazioni relativamente all'*iter* delle pratiche
- ✓ Tempi di attesa per l'erogazione del servizio
- ✓ Diffusione dell'autocertificazione

**D4** Sempre sulla base della Sua esperienza, quanto si ritiene soddisfatto dell'operato complessivo degli uffici delle Amministrazioni Pubbliche Locali? (Risponda per favore con un voto da 1 a 5, dove 1 significa "per niente soddisfatto" e 5 significa "molto soddisfatto")

- 1) Per niente soddisfatto
- 2) Poco soddisfatto
- 3) Mediamente soddisfatto
- 4) Piuttosto soddisfatto
- 5) Molto soddisfatto

**D5** 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	(si)	(no)
Comune	(si)	(no)
Provincia	(si)	(no)
Regione	(si)	(no)
Agenzia delle Entrate	(si)	(no)
Asl	(si)	(no)
Inps	(si)	(no)
Altro	(si)	(no)

**D6** Per migliorare il rapporto tra le aziende e le Amministrazioni Pubbliche Locali alcuni intervistati prima di Lei hanno espresso dei suggerimenti. Lei personalmente quanto condivide i seguenti suggerimenti? (random)

	Condivide molto	Condivide abbastanza	Condivide poco	Non condivide	Non so
Semplificare le procedure	<input type="checkbox"/>				
Ridurre il numero di moduli o documenti richiesti	<input type="checkbox"/>				
Ridurre il tempo di attesa per la conclusione della pratica	<input type="checkbox"/>				
Ridurre il tempo di attesa agli sportelli	<input type="checkbox"/>				
Dare informazioni chiare al momento dell'avvio della pratica (al punto informazioni, su monitor, cartelloni, depliant, ecc.)	<input type="checkbox"/>				

<i>Potenziare l'utilizzo di Internet per le pratiche relative alle aziende</i>	<input type="checkbox"/>				
<i>Estendere l'autocertificazione anche a pratiche che attualmente non la prevedono</i>	<input type="checkbox"/>				
<i>Maggiore coordinamento tra gli Enti, creazione di sportelli unici o uffici specifici</i>	<input type="checkbox"/>				
<i>Erogazione dei servizi a sportello della Pubblica Amministrazione tramite altre reti di distribuzione (internet, call center, tabaccai, sportelli bancari, poste...)</i>	<input type="checkbox"/>				
<i>Superamento dello Sportello Unico tramite la creazione di un soggetto referente unico per le pratiche con le varie amministrazioni</i>	<input type="checkbox"/>				
<i>Gestione del referente unico per le pratiche con le amministrazioni pubbliche da parte della CC.IAA</i>	<input type="checkbox"/>				

**D7** *In base alla Sua esperienza saprebbe indicarci un progetto od un'iniziativa a carattere innovativo, erogate da un Ente/ufficio pubblico, che lei ha particolarmente apprezzato? Di quale servizio si trattava? Quale era l'Ente/ufficio promotore?*

Progetto/iniziativa \_\_\_\_\_

Ente/ufficio pubblico \_\_\_\_\_

**D8** *Quale tipo di servizio vorrebbe che PAL Le offrisse come ausilio per l'attività della Sua Impresa?*

\_\_\_\_\_

## **EVOLUZIONE TEMPORALE**

**D9** *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:*

- (a) *Gravemente peggiorata*
- (b) *Peggiorata*
- (c) *Restata Invariata*
- (c) *Migliorata*
- (d) *Sensibilmente migliorata*

**D10** *E fra tre anni, secondo Lei la qualità dei servizi erogati dalla PAL sarà:*

- (a) *Gravemente peggiorata*
- (b) *Peggiorata*
- (c) *Invariata*
- (e) *Migliorata*
- (f) *Sensibilmente migliorata*

### **SPORTELLO UNICO**

**D11** *Le è mai capitato di rivolgersi allo Sportello Unico del Suo Comune?*

- (si) (no)

*(in caso affermativo) Vi siete rivolti allo Sportello Unico solo per la presentazione della domanda oppure ritiene di aver ricevuto dallo Sportello un completo accompagnamento per tutto l'iter della pratica fino alla conclusione positiva?*

- (solo presentazione della domanda)  
(guida al buon fine della pratica)

**D12** *(in caso affermativo D11) Secondo la Sua esperienza, quanto si ritiene soddisfatto dell'operato dello Sportello Unico? (Risponda per favore con un punteggio da 1 a 5, dove 1 significa "per niente soddisfatto" o "molto soddisfatto")*

- 1) *Per niente soddisfatto*
- 2) *Poco soddisfatto*
- 3) *Mediamente soddisfatto*
- 4) *Piuttosto soddisfatto*
- 5) *Molto soddisfatto*

### **SEMPLIFICAZIONE (legge competitività)**

**D13** *Lei sa che una nuova legge prevede che se la PAL chiede certificati già in Suo possesso Lei come Impresa non deve presentare documentazione ma solo autocertificazione?*

- (si) (no) (non so)

**D14** *Ha mai pensato che con l'autocertificazione Lei si assume la responsabilità civile e penale di attestare la verità su atti e fatti la cui conoscenza è in realtà della Pubblica Amministrazione Locale?*

- (si) (no) (non so)

**D15** Ritiene che la nuova legge avrà effetti positivi (sarà efficace)?

(si) (no) (non so)

## **COSTI PER ADEMPIMENTI AMMINISTRATIVI**

**D16** Nel corso dell'ultimo anno, gli addetti della Sua Impresa quante giornate/persona hanno dedicato complessivamente all'espletamento degli adempimenti amministrativi richiesti dalla normativa vigente nelle aree sotto indicate?

(Se "sì", calcoli la giornata persona, considerando come parametro di riferimento convenzionale 8 ore per giornata lavorativa)

AREE	SI	NO
	Numero giornate uomo	
1. In materia di gestione del personale		<input type="checkbox"/>
2. In materia d'imposizione fiscale		<input type="checkbox"/>
3. In materia di "igiene e sicurezza del lavoro"		<input type="checkbox"/>
4. In altre aree di adempimenti (ad esempio per l'attività di importazione ed esportazione, per le attività di compilazione dei questionari statistici, per l'area di innovazione tecnologica/deposito brevetti, tutela ambientale e così via)		<input type="checkbox"/>

**D17** Nel corso dell'ultimo anno, la Sua Impresa ha fatto ricorso all'opera di consulenti – sia affidando tutte le incombenze, sia ad integrazione del lavoro svolto dagli addetti - per l'espletamento degli adempimenti amministrativi richiesti dalla normativa vigente in ciascuna delle seguenti aree? (Barrare una sola casella per rigo)

AREE	Si, affidando tutte le incombenze ai consulenti	Si, ad integrazione o supporto degli interni	No, sono stati sufficienti gli interni
1. In materia di gestione del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. In materia d'imposizione fiscale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. In materia di "igiene e sicurezza del lavoro"	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. In altre aree di adempimenti (ad esempio per l'attività di importazione ed esportazione, per le attività di compilazione dei questionari statistici, per l'area di innovazione tecnologica/deposito brevetti, tutela ambientale e così via)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**D18** Se è ricorso ad affidamenti a consulenti esterni, può dirci approssimativamente quali costi ha dovuto sostenere per tali servizi?

<b>AREE</b>	<b>Importo in Euro</b>
1. In materia di gestione del personale	
2. In materia d'imposizione fiscale	
3. In materia di "igiene e sicurezza del lavoro"	
4. In altre aree di adempimenti (ad esempio per l'attività di importazione ed esportazione, per le attività di compilazione dei questionari statistici, per l'area di innovazione tecnologica/deposito brevetti, tutela ambientale e così via)	

**D19** Nel corso dell'ultimo anno, qual è stato il totale dei costi della produzione? [riferirsi alla voce "costi della produzione" riportato nel conto economico dell'ultimo bilancio di esercizio]

**D20** Nel corso dell'ultimo anno, qual è stato il complessivo costo del lavoro registrato dall'Impresa?

**D21** Forma giuridica dell'azienda.

**D22** Classi di fatturato (fino a 1 mld, da 1 a 5 mld, da 6 a 10 mld, da 11 a 20 mld, da 20 a 50 mld, da 50 a 100 mld, oltre 100 mld...).

## PARTE V: I DATI

Sono di seguito pubblicati i dati rilevati dal campione, riportati all'universo nazionale delle imprese.

Le relative proiezioni percentuali, gli indici sintetici ed alcune elaborazioni, assieme ai dati che seguono, sono disponibili sul sito [www.promopa.it](http://www.promopa.it) in formato digitale.

La rilevazione della soddisfazione dell'utenza/impresa nei rapporti con la Pubblica Amministrazione Locale.

Valori assoluti	Totale	Industria	Commercio	Servizi	classe di addetti			Fatturato			Forma giuridica: società ...		
					da 1 a 5	da 6 a 15	da 16 a 49	< 500 mila	> 500 mila	n.i.	di persona	di capitali	altro
<b>Totale</b>	813.121	431.965	166.912	214.244	507.433	228.547	77.141	380.998	219.688	212.435	390.676	293.021	129.424
<i>Contatti con uno o più uffici pubblici nel corso dell'ultimo anno</i>													
Si	669.045	352.180	117.943	198.922	399.727	196.543	72.775	315.898	187.573	165.574	328.763	241.415	98.867
No	144.076	79.785	48.969	15.322	107.706	32.004	4.366	65.100	32.115	46.861	61.913	51.606	30.557
- di cui totale affidamento a consulenti esterni	83.194	53.430	23.099	6.666	56.572	23.618	3.004	41.831	20.819	20.544	28.337	37.597	17.260
<i>Ente o ufficio al quale l'impresa si è rivolta</i>													
Camera di Commercio	446.854	215.733	79.364	151.757	251.904	140.112	54.839	207.490	135.847	103.517	207.717	180.958	58.178
Comune	471.818	238.150	76.751	156.918	295.862	127.053	48.903	226.236	130.985	114.597	229.161	158.394	84.263
Provincia	108.750	35.876	18.557	54.317	44.378	44.756	19.616	44.255	37.829	26.666	38.674	53.918	16.158
Regione	62.679	22.676	9.567	30.437	29.875	25.251	7.553	24.996	14.738	22.946	26.490	22.159	14.030
Agenzia delle Entrate	227.144	106.975	36.583	83.586	118.762	76.441	31.941	100.240	65.471	61.434	104.663	91.442	31.040
Asl	93.344	33.319	14.711	45.314	49.401	30.034	13.910	46.230	26.206	20.908	47.154	28.135	18.055
Inps	205.904	89.438	31.486	84.980	97.215	75.577	33.112	90.320	70.357	45.227	103.713	84.507	17.684
Altro	88.001	42.306	6.983	38.712	49.003	24.203	14.794	37.585	34.043	16.372	35.612	37.683	14.705
<i>numero di occasioni di contatto</i>													
Camera di Commercio	695.778	334.817	111.589	249.372	377.243	213.233	105.303	306.363	242.259	147.156	298.496	314.797	82.484
Comune	793.645	418.815	142.214	232.616	495.609	195.197	102.839	355.647	253.439	184.558	377.039	283.564	133.042
Agenzia delle Entrate	305.563	132.639	52.209	120.716	153.079	100.032	52.453	126.971	93.199	85.393	133.196	128.922	43.446
Asl	125.422	55.513	16.398	53.511	75.776	32.651	16.994	71.664	30.855	22.903	73.430	34.575	17.417
Inps	312.802	135.708	37.728	139.367	136.472	119.837	56.494	145.540	111.078	56.184	141.930	140.005	30.866
Altro	202.764	85.881	22.009	94.874	93.451	73.325	35.987	83.799	77.787	41.178	70.641	106.309	25.813
<i>numero medio di occasioni di contatto per impresa</i>													
Camera di Commercio	0,86	0,78	0,67	1,16	0,74	0,93	1,37	0,80	1,10	0,69	0,76	1,07	0,64
Comune	0,98	0,97	0,85	1,09	0,98	0,85	1,33	0,93	1,15	0,87	0,97	0,97	1,03
Agenzia delle Entrate	0,38	0,31	0,31	0,56	0,30	0,44	0,68	0,33	0,42	0,40	0,34	0,44	0,34
Asl	0,15	0,13	0,10	0,25	0,15	0,14	0,22	0,19	0,14	0,11	0,19	0,12	0,13
Inps	0,38	0,31	0,23	0,65	0,27	0,52	0,73	0,38	0,51	0,26	0,36	0,48	0,24
Altro	0,25	0,20	0,13	0,44	0,18	0,32	0,47	0,22	0,35	0,19	0,18	0,36	0,20
<i>Servizi di interesse</i>													
Camera di commercio:	446.854	215.733	79.364	151.757	251.904	140.112	54.839	207.490	135.847	103.517	207.717	180.958	58.178
deposito atti, vidimazioni	130.753	50.625	25.438	54.691	62.426	44.747	23.580	42.677	54.973	33.103	55.237	64.387	11.130
iscrizioni, cancellazioni	90.042	31.462	15.136	43.444	52.677	22.102	15.263	36.691	29.060	24.291	38.712	44.281	7.049
servizio albi	64.234	20.520	1.104	42.609	32.044	22.593	9.597	36.462	22.533	5.239	25.517	27.474	11.243
visure, certificati, altre pratiche	334.145	176.052	56.440	101.653	191.779	103.384	38.981	160.822	102.132	71.190	146.062	139.058	49.025
firma digitale, SmartCard	38.948	26.026	8.910	4.012	17.750	10.817	10.381	16.929	18.023	3.997	15.943	20.230	2.775
altre pratiche	37.656	30.132	4.560	2.963	20.566	9.589	7.501	12.783	15.538	9.335	17.025	19.368	1.263
Comune:	471.818	238.150	76.751	156.918	295.862	127.053	48.903	226.236	130.985	114.597	229.161	158.394	84.263
conformità progetti a norme urbanistiche	70.562	47.888	6.938	15.736	44.855	17.932	7.775	27.899	26.195	16.468	36.089	24.717	9.756
licenze, concessioni, autorizzazioni edilizie	180.690	96.751	26.385	57.554	102.387	50.235	28.068	65.787	69.776	45.127	67.142	86.635	26.912
smaltimento rifiuti	109.321	68.855	31.179	9.288	69.325	26.449	13.547	51.985	34.666	22.671	56.113	32.972	20.237
pratiche e tributi per insegne pubblicitarie	52.668	19.964	12.221	20.483	29.236	9.866	13.566	22.075	17.959	12.634	23.147	23.881	5.640
aperture, licenze per attività commerciali	67.043	18.952	20.587	27.504	46.087	13.626	7.329	25.110	24.296	17.637	34.237	18.103	14.703
tributi comunali	189.768	104.468	30.577	54.723	131.005	39.733	19.029	110.426	41.647	37.695	98.414	52.811	38.543
pratiche catastali	61.916	34.331	8.780	18.806	41.129	15.718	5.069	23.986	23.774	14.156	30.186	23.280	8.450
altre pratiche	61.676	27.606	5.547	28.523	31.585	21.637	8.454	28.380	15.126	18.170	31.711	21.165	8.800

La rilevazione della soddisfazione dell'utenza/impresa nei rapporti con la Pubblica Amministrazione Locale.

Valori assoluti	Ripartizione geografica				Provincia di Milano	Provincia di Prato
	Nord Est	Nord Ovest	Centro	Sud e isole		
<b>Totale</b>	208.832	191.971	175.311	171.078	60.328	5.601
<i>Contatti con uno o più uffici pubblici nel corso dell'ultimo anno</i>						
Si	174.098	154.405	131.130	151.947	52.269	5.196
No	34.734	37.566	44.181	19.131	8.059	405
- di cui totale affidamento a consulenti esterni	19.188	33.983	19.775	4.249	5.705	294
<i>Ente o ufficio al quale l'impresa si è rivolta</i>						
Camera di Commercio	113.027	111.452	88.575	96.424	32.959	4.417
Comune	144.792	100.950	97.230	88.254	38.064	2.528
Provincia	32.716	26.040	20.807	24.350	4.315	522
Regione	12.782	10.153	9.857	23.229	6.473	185
Agenzia delle Entrate	43.821	35.255	49.920	81.399	12.898	3.851
Asl	24.580	23.341	17.429	14.720	12.254	1.020
Inps	45.865	46.699	40.699	50.899	19.009	2.733
Altro	23.062	16.954	33.702	10.556	3.268	459
<i>numero di occasioni di contatto</i>						
Camera di Commercio	163.517	185.089	131.885	160.823	47.983	6.482
Comune	242.266	165.315	148.369	173.778	58.758	5.157
Agenzia delle Entrate	51.545	51.664	60.634	113.483	23.762	4.475
Asl	40.437	28.584	21.044	18.753	15.392	1.211
Inps	40.169	93.076	69.320	75.395	30.375	4.467
Altro	38.574	45.138	53.965	48.865	15.233	988
<i>numero medio di occasioni di contatto per impresa</i>						
Camera di Commercio	0,78	0,96	0,75	0,94	0,80	1,16
Comune	1,16	0,86	0,85	1,02	0,97	0,92
Agenzia delle Entrate	0,25	0,27	0,35	0,66	0,39	0,80
Asl	0,19	0,15	0,12	0,11	0,26	0,22
Inps	0,19	0,48	0,40	0,44	0,50	0,80
Altro	0,18	0,24	0,31	0,29	0,25	0,18
<i>Servizi di interesse</i>						
<b>Camera di commercio:</b>	<b>113.027</b>	<b>111.452</b>	<b>88.575</b>	<b>96.424</b>	<b>32.959</b>	<b>4.417</b>
deposito atti, vidimazioni	42.464	21.912	19.414	29.459	16.964	540
iscrizioni, cancellazioni	26.290	17.255	21.469	17.473	7.350	205
servizio albi	2.121	44.194	10.617	6.369	797	135
visure, certificati, altre pratiche	65.794	88.790	68.286	88.092	18.923	4.259
firma digitale, SmartCard	14.605	3.306	9.156	9.517	1.096	1.268
altre pratiche	12.242	9.632	2.943	9.913	2.853	74
<b>Comune:</b>	<b>144.792</b>	<b>100.950</b>	<b>97.230</b>	<b>88.254</b>	<b>38.064</b>	<b>2.528</b>
conformità progetti a norme urbanistiche	26.813	15.029	9.849	9.680	8.773	418
licenze, concessioni, autorizzazioni edilizie	60.069	42.036	28.598	37.790	11.392	805
smaltimento rifiuti	36.048	15.200	16.702	32.146	7.838	1.388
pratiche e tributi per insegne pubblicitarie	11.793	13.392	9.103	14.066	3.691	623
aperture, licenze per attività commerciali	14.920	8.217	11.008	25.208	7.397	293
tributi comunali	56.952	49.476	35.404	37.741	9.880	315
pratiche catastali	17.557	12.095	18.397	8.907	3.740	1.219
altre pratiche	18.114	9.870	19.308	8.241	6.047	97

La rilevazione della soddisfazione dell'utenza/impresa nei rapporti con la Pubblica Amministrazione Locale.

Valori assoluti	Totale	Industria	Commercio	Servizi	classe di addetti			Fatturato			Forma giuridica: società ...		
					da 1 a 5	da 6 a 15	da 16 a 49	< 500 mila	> 500 mila	n.i.	di persona	di capitali	altro
<b>Servizi di interesse</b>													
Agenzia delle entrate:	227.144	106.975	36.583	83.586	118.762	76.441	31.941	100.240	65.471	61.434	104.663	91.442	31.040
contenzioso, controlli, accertamenti redditi/IVA	71.596	25.517	14.633	31.447	31.154	21.908	18.534	25.698	26.026	19.873	26.929	35.803	8.865
dichiarazioni, pagamenti, rimborsi redditi/IVA	185.512	93.238	30.629	61.645	103.357	57.688	24.467	90.561	51.202	43.749	88.260	68.535	28.718
apertura, chiusura partita IVA	35.797	6.854	6.095	22.847	13.618	15.531	6.648	9.034	10.577	16.186	16.042	16.396	3.358
altre pratiche	12.658	7.030	852	4.777	4.950	4.904	2.805	1.679	5.394	5.585	1.965	8.189	2.505
Asl:	93.344	33.319	14.711	45.314	49.401	30.034	13.910	46.230	26.206	20.908	47.154	28.135	18.055
tutela sanitaria e ambientale	63.150	25.086	10.407	27.657	37.911	18.822	6.417	35.660	14.757	12.733	35.095	16.721	11.334
sicurezza impianti	35.290	17.649	4.443	13.198	18.587	9.504	7.200	17.516	11.004	6.770	19.661	10.884	4.746
altre pratiche	26.982	12.778	1.548	12.656	19.279	4.325	3.377	18.487	5.094	3.400	18.674	6.970	1.337
Inps:	205.904	89.438	31.486	84.980	97.215	75.577	33.112	90.320	70.357	45.227	103.713	84.507	17.684
assunzioni, cessazioni rapporti di lavoro	102.488	43.671	14.015	44.802	29.613	50.403	22.472	35.082	44.913	22.494	38.213	55.140	9.135
dichiarazioni contributive, pagamento contributi	160.494	81.667	21.347	57.479	85.591	50.407	24.496	86.373	49.019	25.101	82.734	59.538	18.222
Contenzioso, verifiche	39.519	4.885	2.366	32.269	17.211	17.079	5.230	20.911	12.574	6.035	18.624	17.566	3.329
altre pratiche	10.301	5.485	0	4.816	4.057	1.948	4.296	3.174	4.572	2.555	2.359	7.761	181
Altro:	88.001	42.306	6.983	38.712	49.003	24.203	14.794	37.585	34.043	16.372	35.612	37.683	14.705
Pratiche presso Motorizzazione	16.700	0	0	16.700	11.639	2.808	2.254	9.796	4.870	2.035	13.076	3.010	615
Pratiche presso uffici della Provincia	74.310	33.022	10.112	31.176	29.873	30.068	14.369	31.094	32.838	10.378	22.433	44.140	7.737
Pratiche presso uffici della Regione	47.946	17.751	6.084	24.111	23.460	18.653	5.832	21.849	11.969	14.128	20.154	18.615	9.177
Pratiche doganali	7.273	7.227	0	46	0	3.693	3.580	1.401	5.848	24	46	7.227	0
Pratiche presso Ministeri	8.953	3.673	0	5.280	3.813	2.020	3.120	0	2.916	6.037	4.135	4.818	0
Pratiche presso Tribunale	6.950	3.978	0	2.971	6.702	0	248	0	4.237	2.713	1.882	3.978	1.089
Pratiche presso INAIL	21.802	10.037	2.984	8.781	8.467	9.544	3.791	9.193	8.746	3.863	2.508	12.893	6.400
Altre pratiche: richiesta finanziamenti	4.329	1.294	509	2.526	2.550	1.779	0	3.795	485	49	1.312	3.017	0
Altre pratiche[1]	13.590	7.988	2.321	3.282	6.948	3.849	2.793	6.672	4.969	1.950	5.096	7.699	795
Non ricorda	910	910	0	0	0	910	0	0	910	0	0	910	0

[1] Permessi di soggiorno per lavoratori extracomunitari, permessi per manifestazioni, partecipazione a gare di appalto, iscrizione imbarcazione al RID.

Grado di importanza attribuito nella definizione di un rapporto ottimale tra utente e Pubblica Amministrazione Locale

**Adeguatezza degli orari e dei giorni di apertura al pubblico**

Non indicato	4.614	2.270	202	2.142	303	3.515	796	2.043	258	2.313	1.371	1.312	1.931
Per niente importante	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Poco importante	4.579	1.205	3.275	99	1.115	1.915	1.550	1.775	1.822	981	1.824	1.845	910
Mediamente importante	120.697	47.940	22.814	49.944	77.123	29.216	14.358	63.119	22.636	34.942	62.623	36.200	21.875
Piuttosto importante	255.695	148.454	55.762	51.479	163.503	71.028	21.164	118.215	67.906	69.573	131.327	84.839	39.530
Molto importante	427.536	232.096	84.859	110.580	265.389	122.873	39.274	195.846	127.064	104.626	193.532	168.825	65.178
Importanza media (scala 0-10)	8,4	8,6	8,3	8,2	8,4	8,5	8,2	8,4	8,6	8,3	8,3	8,6	8,3
Saldo %: positivi - negativi	83,9	88,3	82,4	76,4	84,4	85,3	77,1	82,4	88,0	82,4	83,0	86,3	81,4

**Facilità nell'ottenere informazioni per via telefonica o tramite il sito Internet**

Non indicato	13.835	9.093	2.524	2.219	5.632	7.589	615	8.433	3.012	2.390	10.225	1.680	1.931
Per niente importante	4.785	3.564	1.221	0	4.335	450	0	1.052	2.962	771	1.823	2.962	0
Poco importante	21.510	12.216	5.142	4.152	14.295	4.257	2.958	12.037	6.923	2.550	14.272	6.601	637
Mediamente importante	174.787	111.019	19.831	43.937	123.124	40.639	11.024	84.160	50.453	40.174	87.399	61.849	25.539
Piuttosto importante	221.814	103.179	69.246	49.389	135.324	67.747	18.744	88.694	48.132	84.989	114.283	74.584	32.947
Molto importante	376.389	192.894	68.949	114.547	224.724	107.865	43.800	186.621	108.206	81.562	162.674	145.345	68.370
Importanza media (scala 0-10)	8,0	7,8	8,0	8,2	7,8	8,1	8,4	8,0	7,9	7,9	7,8	8,0	8,3
Saldo %: positivi - negativi	71,6	66,3	80,2	75,4	68,0	77,3	77,9	70,4	67,6	77,7	68,6	72,2	79,0

La rilevazione della soddisfazione dell'utenza/impresa nei rapporti con la Pubblica Amministrazione Locale.

Valori assoluti	Ripartizione geografica				Provincia di Milano	Provincia di Prato
	Nord Est	Nord Ovest	Centro	Sud e isole		
<i>Servizi di interesse</i>						
Agenzia delle entrate:	43.821	35.255	49.920	81.399	12.898	3.851
contenzioso, controlli, accertamenti redditi/IVA	5.888	19.454	8.848	29.510	7.261	636
dichiarazioni, pagamenti, rimborsi redditi/IVA	27.218	29.063	46.468	66.637	12.807	3.320
apertura, chiusura partita IVA	10.386	2.489	2.255	17.336	3.004	327
altre pratiche	8.054	657	3.063	0	690	193
Asl:	24.580	23.341	17.429	14.720	12.254	1.020
tutela sanitaria e ambientale	16.319	11.408	12.369	12.338	10.329	388
sicurezza impianti	11.786	7.581	6.036	6.416	2.811	661
altre pratiche	12.332	9.596	2.640	0	2.252	162
Inps:	45.865	46.699	40.699	50.899	19.009	2.733
assunzioni, cessazioni rapporti di lavoro	9.746	28.572	24.837	26.994	10.363	1.976
dichiarazioni contributive, pagamento contributi	24.169	39.197	35.257	43.585	15.863	2.423
contenzioso, verifiche	4.316	24.269	4.813	2.768	3.285	68
altre pratiche	1.938	1.038	4.413	2.049	864	0
Altro:	23.062	16.954	33.702	10.556	3.268	459
Pratiche presso Motorizzazione	2.179	5.499	7.538	0	1.463	22
Pratiche presso uffici della Provincia	17.006	16.773	14.185	22.813	3.182	352
Pratiche presso uffici della Regione	3.530	8.219	7.946	21.692	6.418	142
Pratiche doganali	910	6.317	0	0	0	46
Pratiche presso Ministeri	2.179	3.137	637	2.049	946	5
Pratiche presso Tribunale	5.068	1.117	0	0	765	0
Pratiche presso INAIL	3.294	1.038	14.182	1.541	1.504	243
Altre pratiche: richiesta finanziamenti	1.294	450	2.477	0	0	108
Altre pratiche[1]	2.204	2.588	7.001	771	957	70
Non ricorda	910	0	0	0	0	0

[1] Permessi di soggiorno per lavoratori extracomunitari, permessi per manifestazioni, partecipazione a gare di appalto, iscrizione imbarcazione al RID.

Grado di importanza attribuito nella definizione di un rapporto ottimale tra utente e Pubblica Amministrazione Locale

*Adeguatezza degli orari e dei giorni di apertura al pubblico*

Non indicato	3.292	0	615	0	642	66
Per niente importante	0	0	0	0	0	0
Poco importante	910	2.207	1.068	0	272	122
Mediamente importante	31.455	26.645	35.442	13.888	12.909	357
Piuttosto importante	86.969	58.122	61.258	39.803	8.840	704
Molto importante	86.205	104.997	76.929	117.386	37.665	4.353
Importanza media (scala 0-10)	8,1	8,5	8,1	9,0	8,5	9,2
Saldo %: positivi - negativi	83,8	83,8	78,5	91,9	77,5	89,1

*Facilità nell'ottenere informazioni per via telefonica o tramite il sito Internet*

Non indicato	9.475	0	2.912	0	1.359	90
Per niente importante	1.190	1.502	1.322	771	0	0
Poco importante	3.259	11.895	4.611	660	917	169
Mediamente importante	52.325	39.967	44.880	25.999	11.078	537
Piuttosto importante	66.495	46.779	32.444	60.041	15.346	709
Molto importante	76.088	91.828	89.142	83.607	31.627	4.097
Importanza media (scala 0-10)	7,7	7,8	8,0	8,3	8,3	9,0
Saldo %: positivi - negativi	69,3	65,2	67,1	83,1	78,1	84,1

La rilevazione della soddisfazione dell'utenza/impresa nei rapporti con la Pubblica Amministrazione Locale.

Valori assoluti	Totale	Industria	Commercio	Servizi	classe di addetti			Fatturato			Forma giuridica: società ...		
					da 1 a 5	da 6 a 15	da 16 a 49	< 500 mila	> 500 mila	n.i.	di persona	di capitali	altro
<i>Grado di importanza attribuito nella definizione di un rapporto ottimale tra utente e Pubblica Amministrazione Locale</i>													
<i>Semplicità dell'iter burocratico</i>													
Non indicato	11.713	8.593	1.169	1.950	4.990	5.860	862	3.110	910	7.693	7.192	2.590	1.931
Per niente importante	4.356	0	4.356	0	2.806	0	1.550	2.035	1.550	771	2.806	1.550	0
Poco importante	7.970	4.490	1.301	2.179	7.364	272	334	5.185	272	2.512	7.364	272	334
Mediamente importante	57.827	23.169	12.124	22.533	42.032	13.258	2.536	18.395	13.740	25.692	34.365	20.911	2.551
Piuttosto importante	175.509	90.321	44.708	40.480	99.933	56.937	18.639	79.622	49.740	46.147	76.885	64.700	33.924
Molto importante	555.747	305.391	103.254	147.102	350.308	152.219	53.220	272.651	153.475	129.621	262.065	202.998	90.684
Importanza media (scala 0-10)	9,0	9,1	8,6	8,9	8,9	9,1	9,0	9,1	9,0	8,7	8,8	9,0	9,2
Saldo %: positivi - negativi	89,7	92,4	85,9	87,3	87,6	93,8	91,7	91,3	92,1	84,2	85,7	91,5	97,5
<i>Competenza del personale e capacità di proporre soluzioni personalizzate</i>													
Non indicato	13.191	7.598	202	5.390	6.554	5.413	1.224	6.202	982	6.007	9.580	1.680	1.931
Per niente importante	365	365	0	0	365	0	0	0	0	365	0	0	365
Poco importante	15.301	5.038	5.405	4.859	12.628	303	2.370	3.747	5.768	5.786	6.075	8.873	352
Mediamente importante	93.323	35.934	27.522	29.867	52.711	34.708	5.905	34.224	18.658	40.441	53.373	31.306	8.645
Piuttosto importante	260.599	153.985	53.542	53.072	180.198	55.646	24.756	120.802	67.705	72.092	118.296	94.993	47.310
Molto importante	430.343	229.046	80.241	121.056	254.979	132.478	42.886	216.022	126.575	87.745	203.353	156.169	70.821
Importanza media (scala 0-10)	8,5	8,6	8,1	8,5	8,4	8,6	8,6	8,7	8,6	7,9	8,4	8,4	8,7
Saldo %: positivi - negativi	84,4	89,0	77,0	81,0	84,3	84,2	86,0	88,9	86,2	74,5	82,8	83,2	92,1
<i>Possibilità di esprimere reclami e richiedere chiarimenti</i>													
Non indicato	25.970	16.139	1.270	8.562	14.314	7.552	4.105	8.632	8.402	8.937	13.876	9.313	2.781
Per niente importante	3.410	0	2.321	1.089	1.860	0	1.550	0	1.550	1.860	771	2.639	0
Poco importante	20.747	9.775	2.460	8.513	12.873	5.619	2.256	4.196	9.879	6.672	9.483	9.660	1.604
Mediamente importante	163.263	61.446	39.365	62.452	91.626	56.564	15.073	67.659	38.807	56.798	75.189	60.510	27.563
Piuttosto importante	237.206	126.086	50.180	60.939	150.235	59.200	27.771	118.305	56.482	62.419	107.772	87.648	41.786
Molto importante	362.524	218.519	71.316	72.689	236.526	99.612	26.386	182.207	104.569	75.749	183.585	123.250	55.689
Importanza media (scala 0-10)	8,0	8,3	7,8	7,4	8,1	7,9	7,6	8,2	8,0	7,5	8,1	7,8	8,0
Saldo %: positivi - negativi	73,1	80,5	70,5	60,3	75,4	69,3	68,9	79,6	70,8	63,7	74,6	70,0	75,7
<i>Diffusione dei servizi on-line (dalla domanda all'erogazione del servizio)</i>													
Non indicato	37.602	23.811	3.429	10.362	28.108	7.225	2.269	22.042	5.114	10.446	22.049	8.769	6.784
Per niente importante	5.053	1.877	795	2.382	4.419	634	0	2.421	1.822	810	3.213	1.841	0
Poco importante	61.757	36.874	13.959	10.924	49.061	11.494	1.202	33.484	11.183	17.090	38.206	19.815	3.735
Mediamente importante	206.350	115.879	30.266	60.205	137.773	50.694	17.883	112.604	48.420	45.326	104.540	55.920	45.889
Piuttosto importante	195.592	89.876	51.033	54.683	118.743	56.923	19.927	76.904	46.157	72.532	93.530	78.133	23.929
Molto importante	306.767	163.648	67.430	75.689	169.328	101.578	35.860	133.543	106.992	66.232	129.137	128.542	49.087
Importanza media (scala 0-10)	7,4	7,3	7,6	7,3	7,1	7,8	7,7	7,1	7,9	7,3	7,1	7,7	7,4
Saldo %: positivi - negativi	56,2	52,6	63,4	57,4	48,9	66,1	72,9	48,6	65,3	59,8	49,2	65,1	56,5
<i>Tempi di attesa per l'erogazione del servizio</i>													
Non indicato	16.872	7.935	202	8.735	9.432	6.464	977	5.945	1.337	9.590	3.923	4.884	8.065
Per niente importante	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Poco importante	8.115	293	5.565	2.258	1.089	5.476	1.550	1.441	1.570	5.104	5.104	3.011	0
Mediamente importante	75.385	30.625	22.946	21.814	56.582	14.323	4.480	27.052	12.292	36.041	37.640	30.254	7.491
Piuttosto importante	209.475	118.680	44.932	45.863	132.109	55.544	21.822	102.224	53.743	53.508	99.436	71.258	38.781
Molto importante	503.275	274.432	93.267	135.575	308.221	146.741	48.313	244.337	150.746	108.192	244.574	183.614	75.087
Importanza media (scala 0-10)	8,8	8,9	8,4	8,8	8,8	8,9	8,8	8,9	9,0	8,3	8,8	8,8	8,9
Saldo %: positivi - negativi	88,5	92,6	79,6	87,2	88,2	88,6	90,0	92,0	92,9	77,2	87,6	87,4	93,8

La rilevazione della soddisfazione dell'utenza/impresa nei rapporti con la Pubblica Amministrazione Locale.

Valori assoluti	Ripartizione geografica				Provincia di Milano	Provincia di Prato
	Nord Est	Nord Ovest	Centro	Sud e isole		
<i>Grado di importanza attribuito nella definizione di un rapporto ottimale tra utente e Pubblica Amministrazione Locale</i>						
<i>Semplicità dell'iter burocratico</i>						
Non indicato	8.181	967	1.682	0	818	66
Per niente importante	0	2.517	1.068	771	0	0
Poco importante	2.179	1.301	0	4.218	272	0
Mediamente importante	7.624	7.333	17.535	22.348	2.685	302
Piuttosto importante	63.917	55.238	25.603	18.840	11.463	447
Molto importante	126.932	124.615	129.423	124.901	45.090	4.786
Importanza media (scala 0-10)	8,9	8,9	9,1	8,8	9,3	9,5
Saldo %: positivi - negativi	94,0	92,2	88,7	81,1	94,6	94,5
<i>Competenza del personale e capacità di proporre soluzioni personalizzate</i>						
Non indicato	7.270	982	1.853	0	3.020	66
Per niente importante	0	0	0	0	365	0
Poco importante	4.088	1.550	3.374	5.759	481	49
Mediamente importante	27.181	12.766	21.110	23.190	8.719	357
Piuttosto importante	80.325	68.383	46.132	49.015	16.192	553
Molto importante	89.967	108.290	102.843	93.114	31.552	4.576
Importanza media (scala 0-10)	8,2	8,7	8,6	8,4	8,4	9,4
Saldo %: positivi - negativi	82,5	91,7	83,9	79,7	81,8	91,8
<i>Possibilità di esprimere reclami e richiedere chiarimenti</i>						
Non indicato	18.735	1.052	2.920	0	3.197	66
Per niente importante	1.089	1.550	0	771	0	0
Poco importante	9.163	5.369	4.390	0	1.665	160
Mediamente importante	51.803	32.626	34.866	29.352	14.195	421
Piuttosto importante	56.590	76.382	47.253	36.963	19.348	670
Molto importante	71.451	74.992	85.881	103.992	21.924	4.284
Importanza media (scala 0-10)	7,5	7,9	8,1	8,6	7,7	9,1
Saldo %: positivi - negativi	62,0	75,7	74,7	81,9	69,3	86,6
<i>Diffusione dei servizi on-line (dalla domanda all'erogazione del servizio)</i>						
Non indicato	28.128	1.052	3.817	1.026	3.490	90
Per niente importante	1.190	1.117	1.825	771	0	150
Poco importante	16.806	21.699	11.115	10.380	1.673	84
Mediamente importante	41.301	68.756	47.253	38.009	10.491	540
Piuttosto importante	61.267	49.520	19.482	43.071	21.608	643
Molto importante	60.139	49.826	91.819	77.823	23.066	4.093
Importanza media (scala 0-10)	7,2	6,6	7,7	7,7	7,9	8,8
Saldo %: positivi - negativi	57,2	40,1	57,4	64,5	75,7	81,7
<i>Tempi di attesa per l'erogazione del servizio</i>						
Non indicato	6.381	0	4.729	1.026	4.670	66
Per niente importante	0	0	0	0	0	0
Poco importante	1.089	1.550	1.168	4.015	272	20
Mediamente importante	13.646	17.468	19.456	19.820	4.684	311
Piuttosto importante	69.690	58.300	35.146	33.283	12.448	607
Molto importante	118.025	114.652	114.811	112.935	38.254	4.597
Importanza media (scala 0-10)	8,8	8,7	8,9	8,8	9,0	9,4
Saldo %: positivi - negativi	92,2	89,3	87,2	83,6	90,6	93,7

La rilevazione della soddisfazione dell'utenza/impresa nei rapporti con la Pubblica Amministrazione Locale.

Valori assoluti	Totale	Industria	Commercio	Servizi	classe di addetti			Fatturato			Forma giuridica: società ...		
					da 1 a 5	da 6 a 15	da 16 a 49	< 500 mila	> 500 mila	n.i.	di persona	di capitali	altro
<i>Grado di importanza attribuito nella definizione di un rapporto ottimale tra utente e Pubblica Amministrazione Locale</i>													
<i>Tempi di attesa per l'erogazione del servizio</i>													
Non indicato	16.872	7.935	202	8.735	9.432	6.464	977	5.945	1.337	9.590	3.923	4.884	8.065
Per niente importante	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Poco importante	8.115	293	5.565	2.258	1.089	5.476	1.550	1.441	1.570	5.104	5.104	3.011	0
Mediamente importante	75.385	30.625	22.946	21.814	56.582	14.323	4.480	27.052	12.292	36.041	37.640	30.254	7.491
Piuttosto importante	209.475	118.680	44.932	45.863	132.109	55.544	21.822	102.224	53.743	53.508	99.436	71.258	38.781
Molto importante	503.275	274.432	93.267	135.575	308.221	146.741	48.313	244.337	150.746	108.192	244.574	183.614	75.087
Importanza media (scala 0-10)	8,8	8,9	8,4	8,8	8,8	8,9	8,8	8,9	9,0	8,3	8,8	8,8	8,9
Saldo %: positivi - negativi	88,5	92,6	79,6	87,2	88,2	88,6	90,0	92,0	92,9	77,2	87,6	87,4	93,8
<i>Diffusione dell'autocertificazione</i>													
Non indicato	52.334	28.260	9.736	14.338	32.509	15.409	4.416	23.378	9.277	19.679	24.558	17.576	10.200
Per niente importante	29.960	23.564	1.899	4.497	22.592	4.817	2.550	13.853	8.841	7.266	7.107	16.796	6.056
Poco importante	57.223	28.933	6.213	22.078	37.105	17.296	2.823	31.387	15.600	10.237	21.477	24.329	11.418
Mediamente importante	166.052	74.797	28.749	62.506	100.439	44.501	21.111	80.348	45.692	40.012	92.917	52.885	20.250
Piuttosto importante	186.666	90.123	53.572	42.971	108.362	60.316	19.987	71.418	48.989	66.259	97.443	64.094	25.128
Molto importante	320.886	186.289	66.743	67.854	208.426	86.207	26.254	160.614	91.289	68.983	147.174	117.340	56.372
Importanza media (scala 0-10)	7,3	7,4	7,8	6,8	7,3	7,4	7,2	7,3	7,4	7,3	7,4	7,2	7,4
Saldo %: positivi - negativi	55,3	55,5	71,4	42,1	53,7	58,4	56,2	52,2	55,1	61,1	59,0	50,9	53,7
<i>Organizzazione e sinergia tra i vari uffici</i>													
Non indicato	47.978	24.640	8.364	14.974	29.803	13.179	4.996	19.167	8.897	19.913	14.046	19.161	14.770
Per niente importante	4.695	211	2.695	1.789	2.423	303	1.970	1.007	2.966	723	1.735	2.960	0
Poco importante	24.199	11.685	5.621	6.893	17.984	4.184	2.031	13.451	3.372	7.376	18.878	4.501	820
Mediamente importante	137.604	66.394	18.263	52.947	91.583	38.551	7.470	54.209	34.789	48.606	76.798	47.923	12.883
Piuttosto importante	231.857	119.502	55.583	56.771	135.860	68.583	27.414	110.850	65.666	55.341	92.997	93.385	45.475
Molto importante	366.789	209.533	76.386	80.870	229.780	103.748	33.261	182.314	103.998	80.477	186.222	125.092	55.476
Importanza media (scala 0-10)	8,0	8,2	8,1	7,6	8,0	8,1	8,0	8,2	8,1	7,7	7,9	8,0	8,4
Saldo %: positivi - negativi	74,5	77,9	78,0	64,7	72,3	77,9	78,6	77,0	77,5	66,3	68,7	77,1	87,3
<i>Grado di soddisfazione attribuito nella definizione di un rapporto ottimale tra utente e Pubblica Amministrazione Locale</i>													
<i>Adeguatezza degli orari e dei giorni di apertura al pubblico</i>													
Non indicato	14.018	7.114	5.850	1.054	6.769	6.453	796	7.781	2.372	3.865	11.199	0	2.819
Per niente soddisfatto	51.966	30.685	14.298	6.983	40.005	7.904	4.056	17.725	18.710	15.530	22.327	17.854	11.785
Poco soddisfatto	147.644	60.423	40.904	46.317	81.620	46.138	19.886	56.408	44.481	46.755	57.684	63.711	26.250
Mediamente soddisfatto	364.011	196.723	64.690	102.598	229.488	109.918	24.605	194.824	84.358	84.830	180.391	121.847	61.773
Piuttosto soddisfatto	195.702	110.635	33.649	51.418	128.908	47.919	18.875	87.458	50.755	57.489	103.084	69.621	22.997
Molto soddisfatto	39.779	26.385	7.521	5.873	20.642	10.214	8.923	16.801	19.012	3.965	15.991	19.987	3.801
Soddisfazione media (scala 0-10)	5,1	5,2	4,7	5,0	5,0	5,1	5,3	5,2	5,1	4,9	5,2	5,1	4,6
Saldo %: positivi - negativi	4,5	10,8	-8,7	1,9	5,6	1,8	5,1	8,1	3,0	-0,4	10,3	2,7	-8,9
<i>Facilità nell'ottenere informazioni per via telefonica o tramite il sito internet</i>													
Non indicato	33.781	18.982	12.578	2.221	20.608	11.731	1.442	21.478	7.376	4.927	26.564	3.173	4.044
Per niente soddisfatto	59.361	23.739	21.302	14.320	34.635	15.922	8.805	21.401	23.494	14.467	18.306	32.567	8.488
Poco soddisfatto	195.743	91.551	53.096	51.096	127.496	54.064	14.183	96.540	40.313	58.890	100.182	59.544	36.017
Mediamente soddisfatto	308.613	173.931	45.857	88.826	190.771	89.639	28.204	137.052	89.663	81.898	157.140	117.689	33.784
Piuttosto soddisfatto	172.848	94.152	28.783	49.913	114.760	45.825	12.263	86.829	40.287	45.732	71.503	56.671	44.675
Molto soddisfatto	42.774	29.610	5.296	7.869	19.164	11.366	12.244	17.698	18.556	6.521	16.981	23.377	2.416
Soddisfazione media (scala 0-10)	4,8	5,1	4,1	4,8	4,8	4,8	5,2	4,9	4,9	4,7	4,8	4,8	4,9
Saldo %: positivi - negativi	-5,1	2,1	-26,1	-3,6	-5,8	-5,9	2,0	-3,7	-2,3	-10,2	-8,2	-4,2	2,1

La rilevazione della soddisfazione dell'utenza/impresa nei rapporti con la Pubblica Amministrazione Locale.

Valori assoluti	Ripartizione geografica				Provincia di Milano	Provincia di Prato
	Nord Est	Nord Ovest	Centro	Sud e isole		
<i>Grado di importanza attribuito nella definizione di un rapporto ottimale tra utente e Pubblica Amministrazione Locale</i>						
Diffusione dell'autocertificazione						
Non indicato	33.271	1.052	7.616	4.908	5.421	66
Per niente importante	415	24.889	637	3.371	623	24
Poco importante	6.870	30.098	14.236	3.313	2.648	59
Mediamente importante	33.671	48.559	38.294	31.776	13.292	460
Piuttosto importante	60.673	39.609	27.581	40.393	17.784	625
Molto importante	73.932	47.764	86.947	87.317	20.560	4.367
Importanza media (scala 0-10)	7,9	5,7	7,8	8,1	7,5	9,2
Saldo %: positivi - negativi	72,5	17,0	59,4	72,8	63,9	88,7
Organizzazione e sinergia tra i vari uffici						
Non indicato	26.272	1.052	9.424	4.620	6.468	141
Per niente importante	0	2.517	1.238	0	900	39
Poco importante	1.235	4.770	5.397	11.022	1.696	79
Mediamente importante	45.053	32.508	35.211	16.504	7.938	390
Piuttosto importante	47.455	91.566	52.787	24.411	15.182	455
Molto importante	88.817	59.558	71.254	114.520	28.144	4.496
Importanza media (scala 0-10)	8,1	7,6	7,8	8,6	8,2	9,3
Saldo %: positivi - negativi	74,0	75,3	70,8	76,8	75,6	88,5
<i>Grado di soddisfazione attribuito nella definizione di un rapporto ottimale tra utente e Pubblica Amministrazione Locale</i>						
Adeguatezza degli orari e dei giorni di apertura al pubblico						
Non indicato	12.943	0	615	0	440	21
Per niente soddisfatto	17.932	5.808	12.447	12.291	3.182	306
Poco soddisfatto	37.966	24.737	34.048	39.506	10.508	880
Mediamente soddisfatto	73.038	98.044	94.607	64.257	31.116	2.950
Piuttosto soddisfatto	52.385	48.708	28.412	52.713	12.186	1.299
Molto soddisfatto	14.568	14.674	5.182	2.312	2.897	145
Soddisfazione media (scala 0-10)	5,1	5,5	4,7	4,9	5,0	5,0
Saldo %: positivi - negativi	5,6	17,1	-7,4	1,9	2,3	4,6
Facilità nell'ottenere informazioni per via telefonica o tramite il sito internet						
Non indicato	22.246	0	6.115	4.218	1.157	45
Per niente soddisfatto	8.263	9.669	16.378	20.947	3.535	569
Poco soddisfatto	58.739	38.931	33.546	49.086	14.508	933
Mediamente soddisfatto	67.508	77.329	71.945	64.588	24.877	2.367
Piuttosto soddisfatto	40.774	52.336	40.092	24.705	13.315	1.627
Molto soddisfatto	11.302	13.707	7.236	7.535	2.936	59
Soddisfazione media (scala 0-10)	4,8	5,3	4,8	4,2	4,9	4,9
Saldo %: positivi - negativi	-8,0	9,1	-1,5	-22,6	-3,0	3,3

La rilevazione della soddisfazione dell'utenza/impresa nei rapporti con la Pubblica Amministrazione Locale.

Valori assoluti	Totale	Industria	Commercio	Servizi	classe di addetti			Fatturato			Forma giuridica: società ...		
					da 1 a 5	da 6 a 15	da 16 a 49	< 500 mila	> 500 mila	n.i.	di persona	di capitali	altro
<i>Grado di soddisfazione attribuito nella definizione di un rapporto ottimale tra utente e Pubblica Amministrazione Locale</i>													
<i>Semplicità dell'iter burocratico</i>													
Non indicato	27.046	18.139	8.045	862	15.435	8.416	3.195	12.127	4.529	10.390	15.953	5.206	5.887
Per niente soddisfatto	115.245	63.372	25.702	26.171	67.993	35.058	12.193	43.497	35.507	36.241	47.412	39.908	27.925
Poco soddisfatto	286.055	157.333	55.949	72.773	190.292	74.127	21.636	136.618	76.436	73.001	138.595	103.361	44.099
Mediamente soddisfatto	271.641	139.609	56.378	75.654	170.363	78.275	23.004	145.733	64.640	61.268	145.019	91.730	34.893
Piuttosto soddisfatto	99.800	44.800	19.871	35.129	57.841	28.175	13.784	38.631	31.876	29.293	40.299	44.152	15.349
Molto soddisfatto	13.334	8.712	3.655	967	5.509	4.496	3.329	4.392	6.699	2.243	3.399	8.665	1.270
<i>Soddisfazione media (scala 0-10)</i>	3,8	3,7	3,7	4,0	3,7	3,8	4,1	3,8	3,8	3,6	3,8	3,9	3,3
<i>Saldo %: positivi - negativi</i>	-36,7	-40,4	-38,3	-28,2	-39,6	-34,8	-22,6	-37,2	-34,1	-38,5	-38,0	-31,4	-44,8
<i>Competenza del personale e capacità di proporre soluzioni personalizzate</i>													
Non indicato	23.445	13.292	5.850	4.303	13.385	7.808	2.252	12.308	4.124	7.013	19.409	1.763	2.273
Per niente soddisfatto	62.073	25.678	16.694	19.701	37.170	19.882	5.021	30.016	16.338	15.720	29.230	19.644	13.199
Poco soddisfatto	192.411	101.708	42.172	48.530	130.816	40.780	20.815	96.531	48.976	46.904	101.416	63.897	27.098
Mediamente soddisfatto	343.915	174.754	74.713	94.448	207.769	112.112	24.035	147.453	90.993	105.469	159.265	125.760	58.891
Piuttosto soddisfatto	150.948	86.063	22.873	42.012	95.807	38.158	16.983	75.202	41.517	34.229	65.164	59.869	25.916
Molto soddisfatto	40.328	30.469	4.609	5.250	22.487	9.807	8.034	19.488	17.740	3.101	16.194	22.087	2.047
<i>Soddisfazione media (scala 0-10)</i>	4,7	5,0	4,3	4,6	4,7	4,7	5,1	4,7	4,9	4,5	4,6	5,0	4,5
<i>Saldo %: positivi - negativi</i>	-8,0	-2,6	-19,5	-10,0	-10,1	-5,8	-1,1	-8,6	-2,8	-12,3	-13,3	-0,5	-9,7
<i>Possibilità di esprimere reclami e richiedere chiarimenti</i>													
Non indicato	38.207	21.658	7.985	8.563	19.003	14.898	4.306	15.325	12.131	10.751	26.794	7.721	3.691
Per niente soddisfatto	72.150	38.975	20.357	12.817	48.160	15.804	8.187	46.678	10.715	14.757	34.932	19.077	18.141
Poco soddisfatto	206.419	103.229	49.980	53.210	132.790	53.959	19.670	89.364	55.702	61.353	107.382	58.807	40.231
Mediamente soddisfatto	345.321	182.100	64.460	98.761	210.914	107.658	26.749	160.051	94.337	90.933	160.070	144.438	40.813
Piuttosto soddisfatto	121.509	66.634	20.006	34.869	76.601	33.908	11.000	57.306	32.322	31.882	50.022	48.578	22.909
Molto soddisfatto	29.515	19.369	4.123	6.023	19.965	2.321	7.229	12.274	14.482	2.759	11.476	14.400	3.638
<i>Soddisfazione media (scala 0-10)</i>	4,5	4,5	4,0	4,6	4,4	4,4	4,6	4,3	4,8	4,3	4,3	4,8	4,1
<i>Saldo %: positivi - negativi</i>	-16,5	-13,7	-29,1	-12,2	-17,3	-15,7	-13,2	-18,2	-9,4	-20,6	-22,2	-5,2	-25,3
<i>Diffusione dei servizi on-line (dalla domanda all'erogazione del servizio)</i>													
Non indicato	73.992	49.930	13.670	10.391	55.718	14.800	3.474	47.853	12.718	13.421	50.996	9.697	13.299
Per niente soddisfatto	39.125	17.457	11.478	10.191	29.087	6.570	3.469	22.200	7.359	9.567	13.688	12.979	12.459
Poco soddisfatto	141.060	56.640	42.511	41.908	84.731	38.373	17.955	64.494	35.225	41.341	80.101	43.222	17.737
Mediamente soddisfatto	355.009	188.671	65.633	100.705	215.719	111.970	27.320	150.539	108.523	95.946	156.151	143.680	55.178
Piuttosto soddisfatto	163.776	89.960	31.946	41.870	100.416	46.626	16.734	77.333	42.998	43.445	70.961	64.227	28.588
Molto soddisfatto	40.160	29.307	1.674	9.179	21.763	10.208	8.190	18.579	12.865	8.716	18.780	19.217	2.163
<i>Soddisfazione media (scala 0-10)</i>	5,1	5,4	4,5	5,0	5,0	5,2	5,3	5,0	5,2	5,0	5,0	5,3	4,8
<i>Saldo %: positivi - negativi</i>	3,2	11,8	-13,3	-0,5	1,9	5,6	4,8	2,8	6,4	0,6	-1,2	9,6	0,5
<i>Tempi di attesa per l'erogazione del servizio</i>													
Non indicato	29.356	14.331	8.468	6.558	15.921	9.880	3.555	9.917	7.050	12.389	15.862	5.429	8.065
Per niente soddisfatto	112.940	62.331	25.986	24.623	77.399	30.140	5.401	67.455	26.542	18.942	55.742	32.677	24.521
Poco soddisfatto	206.475	101.818	49.609	55.049	120.728	63.943	21.805	90.262	42.845	73.369	118.072	62.631	25.772
Mediamente soddisfatto	279.218	143.467	54.127	81.624	169.379	80.181	29.658	125.241	84.035	69.942	119.668	121.020	38.530
Piuttosto soddisfatto	156.431	89.487	25.296	41.647	104.449	37.588	14.394	73.057	50.593	32.781	68.742	58.891	28.797
Molto soddisfatto	28.701	20.531	3.426	4.744	19.558	6.814	2.329	15.066	8.623	5.013	12.589	12.373	3.739
<i>Soddisfazione media (scala 0-10)</i>	4,3	4,4	3,9	4,4	4,3	4,2	4,5	4,2	4,7	4,1	4,1	4,6	4,2
<i>Saldo %: positivi - negativi</i>	-17,1	-13,0	-29,6	-16,0	-15,1	-22,7	-14,2	-18,8	-4,8	-27,3	-24,7	-8,4	-14,6

La rilevazione della soddisfazione dell'utenza/impresa nei rapporti con la Pubblica Amministrazione Locale.

Valori assoluti	Ripartizione geografica				Provincia di Milano	Provincia di Prato
	Nord Est	Nord Ovest	Centro	Sud e isole		
<i>Grado di soddisfazione attribuito nella definizione di un rapporto ottimale tra utente e Pubblica Amministrazione Locale</i>						
<i>Semplicità dell'iter burocratico</i>						
Non indicato	22.755	967	615	1.228	1.460	21
Per niente soddisfatto	30.140	22.904	36.089	17.020	8.441	651
Poco soddisfatto	71.567	42.689	80.740	62.688	26.430	1.940
Mediamente soddisfatto	48.074	94.083	43.075	68.659	15.144	2.605
Piuttosto soddisfatto	31.991	24.680	13.713	20.482	8.550	384
Molto soddisfatto	4.305	6.648	1.078	1.001	303	0
<i>Soddisfazione media (scala 0-10)</i>	3,8	4,3	3,0	3,9	3,5	3,7
<i>Saldo %: positivi - negativi</i>	-35,2	-17,9	-58,4	-34,3	-44,2	-39,6
<i>Competenza del personale e capacità di proporre soluzioni personalizzate</i>						
Non indicato	17.039	982	1.853	0	3.550	21
Per niente soddisfatto	7.999	11.419	24.588	13.483	4.116	467
Poco soddisfatto	52.526	23.419	40.536	55.802	18.795	1.333
Mediamente soddisfatto	79.967	99.890	82.556	58.696	20.003	2.802
Piuttosto soddisfatto	40.431	38.319	22.159	37.631	11.486	922
Molto soddisfatto	10.869	17.941	3.619	5.465	2.379	55
<i>Soddisfazione media (scala 0-10)</i>	4,9	5,4	4,1	4,5	4,5	4,4
<i>Saldo %: positivi - negativi</i>	-4,8	11,2	-22,7	-15,3	-15,9	-14,8
<i>Possibilità di esprimere reclami e richiedere chiarimenti</i>						
Non indicato	30.106	1.052	3.988	0	2.995	66
Per niente soddisfatto	14.889	19.783	15.946	18.656	2.401	476
Poco soddisfatto	71.263	13.747	54.283	51.197	14.810	1.119
Mediamente soddisfatto	62.107	102.153	82.856	64.285	30.442	3.479
Piuttosto soddisfatto	26.179	38.974	17.160	29.385	9.378	433
Molto soddisfatto	4.287	16.262	1.078	7.556	303	29
<i>Soddisfazione media (scala 0-10)</i>	4,1	5,2	4,0	4,4	4,6	4,3
<i>Saldo %: positivi - negativi</i>	-31,2	11,4	-30,3	-19,2	-13,1	-20,5
<i>Diffusione dei servizi on-line (dalla domanda all'erogazione del servizio)</i>						
Non indicato	47.384	2.169	7.182	13.679	3.464	114
Per niente soddisfatto	9.802	3.460	9.313	14.009	2.112	429
Poco soddisfatto	40.757	21.051	34.109	33.053	11.269	821
Mediamente soddisfatto	71.009	99.429	88.908	67.605	25.757	2.301
Piuttosto soddisfatto	30.326	52.848	32.332	31.324	15.245	1.700
Molto soddisfatto	9.554	13.013	3.467	11.407	2.482	236
<i>Soddisfazione media (scala 0-10)</i>	4,8	5,7	4,8	4,9	5,2	5,2
<i>Saldo %: positivi - negativi</i>	-6,6	21,8	-4,5	-2,8	7,6	12,5
<i>Tempi di attesa per l'erogazione del servizio</i>						
Non indicato	16.354	1.550	5.797	1.026	4.563	66
Per niente soddisfatto	21.615	21.926	32.382	30.189	6.290	537
Poco soddisfatto	51.886	27.776	43.705	57.356	23.855	1.896
Mediamente soddisfatto	63.736	77.975	75.458	40.875	18.475	2.699
Piuttosto soddisfatto	48.439	47.608	16.890	36.644	6.477	373
Molto soddisfatto	6.802	15.136	1.078	4.988	668	29
<i>Soddisfazione media (scala 0-10)</i>	4,6	5,1	3,7	4,0	3,7	3,9
<i>Saldo %: positivi - negativi</i>	-9,5	6,8	-34,3	-27,0	-41,2	-36,7

La rilevazione della soddisfazione dell'utenza/impresa nei rapporti con la Pubblica Amministrazione Locale.

Valori assoluti	Totale	Industria	Commercio	Servizi	classe di addetti			Fatturato			Forma giuridica: società ...		
					da 1 a 5	da 6 a 15	da 16 a 49	< 500 mila	> 500 mila	n.i.	di		
											persona	di capitali	altro
<i>Grado di soddisfazione attribuito nella definizione di un rapporto ottimale tra utente e Pubblica Amministrazione Locale</i>													
<i>Diffusione dell'autocertificazione</i>													
Non indicato	68.762	33.772	19.369	15.620	43.987	18.503	6.272	30.462	17.864	20.436	36.032	18.567	14.163
Per niente soddisfatto	39.315	22.449	10.131	6.735	31.995	5.029	2.292	29.681	7.258	2.375	18.798	12.545	7.972
Poco soddisfatto	84.556	41.754	25.680	17.123	57.190	19.483	7.883	38.997	13.604	31.955	48.401	24.071	12.083
Mediamente soddisfatto	327.918	167.919	50.165	109.834	190.563	107.049	30.306	146.774	99.196	81.948	140.358	135.252	52.308
Piuttosto soddisfatto	199.802	110.979	45.548	43.276	124.398	52.989	22.415	98.228	53.398	48.176	98.338	64.182	37.283
Molto soddisfatto	92.767	55.092	16.019	21.656	59.300	25.494	7.973	36.856	28.367	27.544	48.749	38.404	5.614
<i>Soddisfazione media (scala 0-10)</i>	5,7	5,8	5,5	5,7	5,7	5,9	5,9	5,5	6,0	5,9	5,8	5,8	5,4
<i>Saldo %: positivi - negativi</i>	22,7	25,6	17,5	20,7	20,4	25,7	28,5	18,9	30,2	21,6	22,5	24,0	19,8
<i>Organizzazione e sinergia tra i vari uffici</i>													
Non indicato	52.799	28.053	13.039	11.707	33.364	13.411	6.024	21.496	12.039	19.264	23.371	15.429	14.000
Per niente soddisfatto	108.345	58.965	28.506	20.874	70.417	24.837	13.091	55.174	19.253	33.917	66.735	28.065	13.544
Poco soddisfatto	235.482	118.352	58.887	58.243	154.389	65.063	16.030	112.170	56.737	66.575	137.036	64.145	34.300
Mediamente soddisfatto	294.453	153.256	49.453	91.743	176.764	90.343	27.347	134.760	93.903	65.790	119.855	133.444	41.154
Piuttosto soddisfatto	108.497	64.470	14.856	29.172	68.226	28.632	11.639	53.215	33.519	21.763	39.333	44.754	24.409
Molto soddisfatto	13.546	8.869	2.172	2.505	4.274	6.261	3.011	4.183	4.237	5.126	4.346	7.184	2.016
<i>Soddisfazione media (scala 0-10)</i>	4,0	4,0	3,4	4,2	3,8	4,1	4,1	3,9	4,4	3,7	3,5	4,4	4,3
<i>Saldo %: positivi - negativi</i>	-29,2	-25,7	-45,7	-23,4	-32,1	-25,6	-20,3	-30,6	-18,4	-38,1	-43,6	-14,5	-18,6
<i>Grado di soddisfazione dell'operato complessivo degli uffici delle amministrazioni pubbliche locali</i>													
Non indicato	30.108	26.566	2.438	1.103	17.546	9.788	2.775	18.158	3.567	8.384	16.710	10.144	3.254
Per niente soddisfatto	39.139	23.834	10.854	4.451	26.480	7.896	4.763	17.823	6.474	14.841	17.853	10.937	10.349
Poco soddisfatto	165.937	86.926	36.352	42.659	109.384	45.003	11.550	90.953	44.804	30.180	90.337	50.741	24.859
Mediamente soddisfatto	397.750	203.765	84.926	109.059	245.578	118.664	33.508	174.945	104.181	118.624	187.545	146.006	64.198
Piuttosto soddisfatto	143.169	65.346	26.234	51.589	83.643	42.461	17.065	60.807	45.671	36.691	60.434	57.733	25.002
Molto soddisfatto	37.019	25.528	6.109	5.383	24.802	4.736	7.481	18.313	14.991	3.715	17.797	17.461	1.762
<i>Soddisfazione media (scala 0-10)</i>	4,9	4,9	4,7	5,1	4,9	4,9	5,4	4,8	5,2	4,8	4,8	5,2	4,7
<i>Saldo %: positivi - negativi</i>	-3,2	-4,9	-9,0	4,6	-5,6	-2,6	11,1	-8,2	4,3	-2,3	-8,0	4,8	-6,7
<i>Ente o ufficio pubblico il cui operato si è distinto per caratteristiche di ottimalità</i>													
Camera di Commercio	157.194	62.185	28.750	66.258	78.300	57.187	21.707	62.510	54.710	39.974	61.210	82.736	13.248
Comune	98.563	57.381	16.196	24.987	70.781	22.971	4.812	42.090	36.815	19.658	50.288	28.899	19.377
Provincia	14.832	5.081	3.827	5.924	5.973	4.670	4.189	6.746	5.868	2.218	8.250	4.712	1.870
Regione	10.832	8.801	657	1.374	8.518	2.108	206	7.271	3.046	514	9.060	1.747	25
Agenzia delle Entrate	42.664	26.760	5.855	10.048	31.606	8.159	2.899	23.701	7.743	11.220	16.948	12.929	12.788
Asl	7.489	2.525	1.738	3.227	4.190	1.599	1.700	2.290	4.126	1.074	4.285	1.534	1.670
Inps	18.125	9.390	1.727	7.007	10.009	5.140	2.976	11.735	4.917	1.472	9.816	4.660	3.650
Altro	35.136	20.388	4.160	10.587	26.146	7.121	1.869	18.572	9.524	7.041	15.743	15.349	4.044
TOTALE	384.836	192.511	62.911	129.413	235.522	108.956	40.358	174.916	126.748	83.171	175.600	152.566	56.670

La rilevazione della soddisfazione dell'utenza/impresa nei rapporti con la Pubblica Amministrazione Locale.

Valori assoluti	Ripartizione geografica				Provincia di Milano	Provincia di Prato
	Nord Est	Nord Ovest	Centro	Sud e isole		
<i>Grado di soddisfazione attribuito nella definizione di un rapporto ottimale tra utente e Pubblica Amministrazione Locale</i>						
<i>Diffusione dell'autocertificazione</i>						
Non indicato	46.344	3.287	9.913	3.956	5.219	43
Per niente soddisfatto	2.776	17.602	2.773	14.119	2.016	29
Poco soddisfatto	14.134	17.402	7.713	35.408	9.369	530
Mediamente soddisfatto	61.528	101.793	85.405	47.582	28.358	3.253
Piuttosto soddisfatto	53.430	34.057	56.968	41.485	12.265	1.598
Molto soddisfatto	30.620	17.830	12.540	28.528	3.101	148
<i>Soddisfazione media (scala 0-10)</i>	6,5	5,2	6,0	5,5	5,2	5,6
<i>Saldo %: positivi - negativi</i>	41,3	8,9	35,7	12,3	7,2	21,4
<i>Organizzazione e sinergia tra i vari uffici</i>						
Non indicato	32.269	1.052	9.424	3.849	6.064	141
Per niente soddisfatto	29.973	10.246	17.668	44.651	5.408	399
Poco soddisfatto	69.565	31.575	45.527	66.655	20.954	1.205
Mediamente soddisfatto	49.298	98.613	84.407	39.367	19.226	3.541
Piuttosto soddisfatto	23.346	46.444	14.817	15.785	7.837	269
Molto soddisfatto	4.381	4.042	3.467	771	839	46
<i>Soddisfazione media (scala 0-10)</i>	3,6	5,0	4,1	2,9	4,0	4,2
<i>Saldo %: positivi - negativi</i>	-40,7	4,5	-27,1	-56,7	-32,6	-23,6
<i>Grado di soddisfazione dell'operato complessivo degli uffici delle amministrazioni pubbliche locali</i>						
Non indicato	10.909	8.076	4.325	811	5.847	141
Per niente soddisfatto	2.293	5.476	7.317	23.149	709	194
Poco soddisfatto	47.628	21.712	47.493	37.892	10.453	758
Mediamente soddisfatto	89.076	96.281	92.268	83.202	33.042	3.881
Piuttosto soddisfatto	42.379	47.722	22.225	20.265	9.974	604
Molto soddisfatto	16.547	12.704	1.682	5.759	303	24
<i>Soddisfazione media (scala 0-10)</i>	5,3	5,6	4,5	4,2	4,9	4,8
<i>Saldo %: positivi - negativi</i>	4,5	18,1	-18,1	-20,6	-1,6	-5,9
<i>Ente o ufficio pubblico il cui operato si è distinto per caratteristiche di ottimalità</i>						
Camera di Commercio	45.630	47.561	35.721	14.023	13.668	591
Comune	32.909	24.775	26.433	3.593	10.544	309
Provincia	9.065	2.707	1.168	1.685	181	25
Regione	0	7.831	2.389	0	514	98
Agenzia delle Entrate	7.530	9.963	8.296	15.621	855	399
Asl	1.343	3.846	587	771	919	25
Inps	3.023	8.259	0	5.170	1.555	119
Altro	14.902	2.064	13.416	3.961	670	123
TOTALE	114.401	107.007	88.010	44.823	28.906	1.689

La rilevazione della soddisfazione dell'utenza/impresa nei rapporti con la Pubblica Amministrazione Locale.

Valori assoluti	Totale	Industria	Commercio	Servizi	classe di addetti			Fatturato			Forma giuridica: società ...		
					da 1 a 5	da 6 a 15	da 16 a 49	< 500 mila	> 500 mila	n.i.	di persona	di capitali	altro
<i>Ente o ufficio pubblico il cui operato si è distinto per caratteristiche di ottimalità a cui l'impresa si è rivolta nell'ultimo anno</i>													
Camera di Commercio	134.645	54.051	20.592	60.003	63.263	50.481	20.902	57.835	47.208	29.602	51.942	72.211	10.492
Comune	79.668	43.548	12.612	23.508	60.357	15.447	3.863	31.052	29.594	19.022	43.273	23.139	13.255
Provincia	12.665	4.029	3.802	4.835	3.831	4.670	4.164	5.694	4.754	2.218	6.084	4.712	1.870
Regione	4.749	2.744	657	1.348	2.461	2.082	206	1.189	3.046	514	2.977	1.747	25
Agenzia delle Entrate	18.111	9.484	1.698	6.929	11.602	4.248	2.262	8.371	3.742	5.998	8.473	9.590	49
Asl	6.107	1.938	967	3.202	3.395	1.012	1.700	2.266	3.539	303	4.285	176	1.645
Inps	15.310	7.738	1.703	5.869	8.846	3.489	2.976	9.193	4.645	1.472	9.792	3.298	2.221
Altro	22.513	13.074	2.169	7.270	17.309	4.499	704	12.259	7.041	3.213	6.913	11.557	4.044
TOTALE	293.770	136.606	44.200	112.964	171.064	85.928	36.778	127.858	103.569	62.343	133.739	126.430	33.601
<i>Condivisione di suggerimenti espressi da altre aziende nelle interviste precedenti</i>													
<i>Semplificare le procedure</i>													
Non indicato	11.790	10.301	250	1.238	1.331	7.914	2.545	3.689	4.749	3.352	4.073	5.467	2.250
Condivide molto	617.192	346.866	138.735	131.590	396.527	165.541	55.123	318.979	157.004	141.209	311.352	207.880	97.960
Condivide abbastanza	158.938	65.736	24.377	68.824	91.748	51.574	15.616	46.788	49.446	62.704	64.691	68.424	25.822
Condivide poco	22.612	8.264	2.705	11.643	16.675	3.463	2.474	10.646	8.489	3.477	9.353	10.482	2.777
Non condivide	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Non so	2.589	797	844	948	1.152	55	1.383	895	0	1.695	1.207	768	615
Indice (0-10)	9,1	9,3	9,4	8,5	9,2	9,1	9,1	9,4	9,0	8,9	9,3	9,0	9,2
<i>Ridurre il tempo di attesa per l'erogazione del servizio</i>													
Non indicato	17.423	15.935	250	1.238	5.309	7.914	4.200	3.689	9.555	4.179	4.900	10.272	2.250
Condivide molto	589.976	312.914	139.217	137.845	379.501	163.145	47.329	292.137	153.106	144.733	296.370	206.759	86.847
Condivide abbastanza	167.910	83.731	24.283	59.896	100.567	49.542	17.801	69.421	41.924	56.565	80.800	53.900	33.210
Condivide poco	30.163	15.378	3.162	11.623	16.188	6.778	7.196	10.658	15.103	4.401	6.662	21.002	2.499
Non condivide	2.177	0	0	2.177	1.089	1.088	0	1.088	0	1.089	1.089	1.088	0
Non so	5.472	4.008	0	1.465	4.779	79	615	4.004	0	1.468	855	0	4.618
Indice (0-10)	9,0	9,1	9,4	8,6	9,1	9,0	8,5	9,2	8,8	8,9	9,1	8,8	9,0
<i>Potenziare l'utilizzo di Internet per le pratiche relative alle aziende</i>													
Non indicato	8.218	7.665	250	303	1.509	4.991	1.717	1.794	2.245	4.179	3.697	1.968	2.553
Condivide molto	357.397	175.903	89.041	92.453	201.263	117.223	38.911	163.727	99.943	93.727	159.639	140.845	56.913
Condivide abbastanza	261.735	136.600	51.624	73.510	166.653	70.795	24.286	115.082	71.464	75.188	141.117	89.226	31.391
Condivide poco	137.936	86.566	17.088	34.282	94.416	32.323	11.197	68.645	40.493	28.797	52.227	54.642	31.067
Non condivide	19.713	10.785	949	7.979	19.298	0	415	13.439	2.374	3.900	18.352	1.361	0
Non so	28.122	14.446	7.960	5.717	24.293	3.215	615	18.310	3.168	6.644	15.644	4.979	7.499
Indice (0-10)	7,4	7,2	8,1	7,3	7,1	7,9	7,9	7,3	7,5	7,6	7,3	7,6	7,4
<i>Estendere l'autocertificazione anche a pratiche che attualmente non la prevedono</i>													
Non indicato	10.685	7.028	250	3.407	3.158	5.628	1.899	2.957	2.245	5.483	5.040	1.968	3.676
Condivide molto	316.456	178.947	73.250	64.259	197.870	89.655	28.931	138.887	93.012	84.557	134.817	134.343	47.295
Condivide abbastanza	206.849	94.002	51.294	61.554	125.053	62.955	18.841	94.415	53.223	59.210	119.345	61.346	26.158
Condivide poco	122.734	64.579	14.159	43.995	74.613	37.313	10.808	76.768	34.581	11.384	51.761	42.475	28.497
Non condivide	56.555	25.297	8.878	22.381	38.041	10.128	8.385	14.298	21.183	21.074	26.211	24.612	5.733
Non so	99.842	62.113	19.081	18.649	68.697	22.869	8.276	53.672	15.443	30.727	53.502	28.277	18.064
Indice (0-10)	7,0	7,2	7,6	6,2	7,0	7,2	6,7	7,0	6,9	7,2	7,0	7,2	6,9

La rilevazione della soddisfazione dell'utenza/impresa nei rapporti con la Pubblica Amministrazione Locale.

Valori assoluti	Ripartizione geografica				Provincia di Milano	Provincia di Prato
	Nord Est	Nord Ovest	Centro	Sud e isole		
<i>Ente o ufficio pubblico il cui operato si è distinto per caratteristiche di ottimalità a cui l'impresa si è rivolta nell'ultimo anno</i>						
Camera di Commercio	36.289	44.970	31.289	9.831	11.789	477
Comune	29.860	20.368	16.522	3.593	9.040	285
Provincia	7.976	1.655	1.168	1.685	181	0
Regione	0	1.775	2.389	0	514	72
Agenzia delle Entrate	4.526	1.315	2.477	8.836	582	375
Asl	1.343	3.846	0	0	919	0
Inps	1.933	6.879	0	5.170	1.282	46
Altro	6.362	450	13.416	1.541	670	74
TOTALE	88.290	81.257	67.260	30.656	24.977	1.329
<i>Condivisione di suggerimenti espressi da altre aziende nelle interviste precedenti</i>						
<i>Semplificare le procedure</i>						
Non indicato	9.095	0	2.317	0	202	176
Condivide molto	146.625	119.310	141.048	157.468	47.780	4.961
Condivide abbastanza	49.836	55.249	30.094	11.887	11.512	359
Condivide poco	2.432	16.644	1.238	1.723	575	0
Non condivide	0	0	0	0	0	0
Non so	844	768	615	0	258	104
Indice (0-10)	9,1	8,4	9,4	9,7	9,3	9,8
<i>Ridurre il tempo di attesa per l'erogazione del servizio</i>						
Non indicato	14.728	0	2.317	0	202	176
Condivide molto	146.138	113.549	140.837	140.011	44.442	4.998
Condivide abbastanza	39.379	57.612	27.085	28.888	14.650	298
Condivide poco	2.432	20.810	4.458	2.180	258	25
Non condivide	2.177	0	0	0	0	0
Non so	3.978	0	615	0	775	104
Indice (0-10)	9,1	8,3	9,3	9,3	9,1	9,8
<i>Potenziare l'utilizzo di Internet per le pratiche relative alle aziende</i>						
Non indicato	4.769	1.052	1.078	0	1.142	176
Condivide molto	89.629	58.283	93.293	86.069	25.722	4.401
Condivide abbastanza	63.162	52.740	50.559	67.209	27.402	662
Condivide poco	22.574	74.534	19.291	16.259	5.047	232
Non condivide	11.640	3.287	3.798	771	178	39
Non so	17.059	2.075	7.292	771	836	91
Indice (0-10)	7,4	6,3	8,0	8,0	7,8	9,2
<i>Estendere l'autocertificazione anche a pratiche che attualmente non la prevedono</i>						
Non indicato	4.769	1.052	2.317	0	2.371	176
Condivide molto	70.311	62.989	72.641	87.652	18.610	4.252
Condivide abbastanza	60.726	30.129	45.611	46.531	22.981	871
Condivide poco	17.145	59.990	27.099	11.126	7.303	71
Non condivide	22.173	18.931	10.435	2.118	2.874	24
Non so	33.708	18.879	17.208	23.651	6.189	207
Indice (0-10)	6,8	6,0	7,2	8,3	7,0	9,3

La rilevazione della soddisfazione dell'utenza/impresa nei rapporti con la Pubblica Amministrazione Locale.

Valori assoluti	Totale	Industria	Commercio	Servizi	classe di addetti			Fatturato			Forma giuridica: società ...		
					da 1 a 5	da 6 a 15	da 16 a 49	< 500 mila	> 500 mila	n.i.	di persona	di capitali	altro
<i>Condivisione di suggerimenti espressi da altre aziende nelle interviste precedenti</i>													
<i>Maggiore coordinamento tra gli Enti, creazione di sportelli unici o uffici specifici</i>													
Non indicato	14.830	11.613	250	2.967	6.191	6.922	1.717	3.321	6.465	5.043	3.086	8.068	3.676
Condivide molto	366.635	191.432	95.483	79.719	228.759	102.172	35.704	188.364	108.839	69.432	187.395	130.335	48.905
Condivide abbastanza	332.331	193.605	48.945	89.782	204.048	99.377	28.907	150.900	81.816	99.616	152.727	126.655	52.950
Condivide poco	51.680	18.861	11.218	21.601	35.307	11.915	4.458	22.846	14.523	14.311	28.419	16.758	6.503
Non condivide	15.540	1.227	4.109	10.205	10.653	2.958	1.930	4.279	1.343	9.919	8.911	1.769	4.860
Non so	32.104	15.227	6.907	9.970	22.475	5.204	4.426	11.288	6.702	14.114	10.139	9.436	12.529
Indice (0-10)	7,9	8,1	8,2	7,3	7,9	8,0	7,9	8,1	8,1	7,3	7,9	8,0	7,6
<i>Erogazione dei servizi a sportello della Pubblica Amministrazione tramite altre reti di distribuzione</i>													
Non indicato	8.555	6.059	250	2.246	1.126	6.538	890	2.235	2.103	4.216	2.827	2.051	3.676
Condivide molto	263.579	151.453	58.869	53.256	171.971	65.984	25.624	134.440	67.618	61.521	128.131	95.302	40.145
Condivide abbastanza	242.293	122.622	59.662	60.009	141.439	79.671	21.183	92.850	78.567	70.875	127.552	85.818	28.922
Condivide poco	170.405	88.652	26.711	55.042	115.923	42.296	12.186	97.349	42.577	30.478	85.022	56.007	29.376
Non condivide	68.499	26.632	11.890	29.977	37.287	21.231	9.982	20.615	21.825	26.059	16.223	37.410	14.866
Non so	59.791	36.547	9.529	13.714	39.688	12.827	7.276	33.508	6.997	19.285	30.921	16.431	12.438
Indice (0-10)	6,5	6,7	6,8	5,6	6,5	6,4	6,3	6,6	6,4	6,3	6,8	6,2	6,1
<i>Creazione di un soggetto referente unico per le pratiche con le varie amministrazioni</i>													
Non indicato	21.619	19.311	250	2.058	10.857	8.217	2.545	4.251	13.758	3.610	5.125	13.423	3.070
Condivide molto	293.962	164.813	68.098	61.050	183.250	85.204	25.508	138.464	89.109	66.389	145.917	112.923	35.122
Condivide abbastanza	280.686	145.447	49.603	85.636	175.325	80.428	24.933	139.650	76.602	64.433	137.497	107.939	35.249
Condivide poco	96.178	49.213	21.877	25.088	64.788	21.481	9.909	48.153	21.011	27.014	46.730	34.356	15.092
Non condivide	42.656	18.435	7.942	16.279	24.659	12.062	5.935	14.988	6.590	21.078	12.533	8.360	21.763
Non so	78.020	34.746	19.142	24.133	48.554	21.155	8.312	35.492	12.618	29.911	42.874	16.019	19.128
Indice (0-10)	7,2	7,4	7,3	6,7	7,2	7,3	6,8	7,2	7,6	6,6	7,4	7,4	5,9
<i>Gestione del referente unico per le pratiche con le amministrazioni pubbliche da parte della Camera di Commercio</i>													
Non indicato	25.756	20.752	250	4.754	17.763	6.922	1.071	8.515	10.669	6.572	9.539	12.541	3.676
Condivide molto	226.384	104.091	62.579	59.714	134.236	71.390	20.758	110.269	63.728	52.387	110.892	96.368	19.124
Condivide abbastanza	286.961	162.174	49.800	74.987	175.847	88.563	22.551	139.733	83.817	63.410	137.560	97.117	52.283
Condivide poco	90.095	52.985	19.974	17.135	58.740	19.207	12.148	53.678	22.917	13.501	42.038	36.727	11.330
Non condivide	42.636	16.543	4.945	21.148	24.840	11.585	6.211	13.209	6.703	22.724	11.239	9.374	22.023
Non so	141.289	75.421	29.363	36.505	96.007	30.880	14.402	55.593	31.854	53.841	79.408	40.894	20.987
Indice (0-10)	6,9	6,8	7,5	6,7	6,9	7,2	6,5	7,0	7,2	6,5	7,2	7,2	5,5
<i>Valutazione rispetto al passato e clima di fiducia</i>													
<i>Opinione sulla variazione negli ultimi tre anni della qualità dei servizi erogati dalla PAL</i>													
Non indicato	12.346	9.457	1.318	1.571	5.870	4.653	1.824	5.070	2.322	4.954	7.184	1.251	3.910
Gravemente peggiorata	7.591	5.096	2.496	0	6.056	1.535	0	2.496	878	4.218	6.163	657	771
Peggiorata	68.902	34.926	18.215	15.761	46.277	13.610	9.015	29.829	17.516	21.557	36.727	22.454	9.721
Restata Invariata	382.481	203.577	80.797	98.107	256.393	102.361	23.727	203.881	85.983	92.616	200.832	123.485	58.164
Migliorata	312.022	168.806	56.450	86.766	175.833	96.546	39.643	130.322	100.761	80.939	128.305	135.657	48.061
Sensibilmente migliorata	29.779	10.103	7.637	12.039	17.005	9.842	2.932	9.401	12.227	8.151	11.465	9.517	8.797
indice di tendenza (-5/+5)	0,90	0,85	0,73	1,12	0,75	1,11	1,21	0,76	1,22	0,81	0,67	1,12	1,08

La rilevazione della soddisfazione dell'utenza/impresa nei rapporti con la Pubblica Amministrazione Locale.

Valori assoluti	Ripartizione geografica				Provincia di Milano	Provincia di Prato
	Nord Est	Nord Ovest	Centro	Sud e isole		
<i>Maggiore coordinamento tra gli Enti, creazione di sportelli unici o uffici specifici</i>						
Non indicato	10.042	0	2.317	0	2.296	176
Condivide molto	102.106	62.902	72.270	95.410	29.471	4.476
Condivide abbastanza	67.160	110.651	68.649	63.643	21.498	731
Condivide poco	12.543	14.594	12.952	9.206	2.220	163
Non condivide	10.226	967	3.536	0	812	0
Non so	6.756	2.857	15.587	2.819	4.031	54
Indice (0-10)	7,9	7,5	7,8	8,4	8,2	9,3
<i>Erogazione dei servizi a sportello della Pubblica Amministrazione tramite altre reti di distribuzione</i>						
Non indicato	4.852	0	1.078	0	2.448	176
Condivide molto	53.432	35.537	78.872	76.957	14.512	4.268
Condivide abbastanza	68.548	40.416	45.023	59.368	28.162	776
Condivide poco	30.697	90.353	23.771	19.954	5.373	257
Non condivide	35.564	8.422	14.994	6.627	2.846	46
Non so	15.738	17.243	11.572	8.173	6.986	78
Indice (0-10)	5,8	5,3	7,2	7,6	6,9	9,1
<i>Creazione di un soggetto referente unico per le pratiche con le varie amministrazioni</i>						
Non indicato	17.052	1.052	2.317	0	1.022	176
Condivide molto	74.977	43.955	64.955	92.514	13.319	4.240
Condivide abbastanza	57.395	92.705	60.535	37.388	31.922	741
Condivide poco	24.794	26.560	11.012	29.340	4.197	276
Non condivide	13.142	7.024	16.270	4.726	1.454	40
Non so	21.472	20.674	20.223	7.110	8.414	128
Indice (0-10)	7,1	6,7	7,1	7,8	7,1	9,1
<i>Gestione del referente unico per le pratiche con le amministrazioni pubbliche da parte della Camera di Commercio</i>						
Non indicato	18.261	1.052	3.638	0	2.629	176
Condivide molto	52.348	45.860	38.551	74.805	10.814	4.006
Condivide abbastanza	60.747	86.459	69.307	42.922	26.748	777
Condivide poco	22.311	27.861	14.380	21.438	3.822	282
Non condivide	17.152	657	17.346	5.648	1.807	26
Non so	38.014	30.081	32.089	26.265	14.507	333
Indice (0-10)	6,6	7,0	6,4	7,6	6,9	9,1
<i>Valutazione rispetto al passato e clima di fiducia</i>						
<i>Opinione sulla variazione negli ultimi tre anni della qualità dei servizi erogati dalla PAL</i>						
Non indicato	9.415	0	1.682	0	1.159	90
Gravemente peggiorata	0	657	1.068	5.866	0	0
Peggiorata	14.709	14.043	23.284	9.049	7.446	370
Restata Invariata	85.120	107.487	81.748	76.499	29.137	2.489
Migliorata	86.475	62.449	62.176	78.892	19.534	2.496
Sensibilmente migliorata	13.113	7.334	5.353	771	3.052	156
indice di tendenza (-5/+5)	1,23	0,80	0,68	0,87	0,77	1,11

La rilevazione della soddisfazione dell'utenza/impresa nei rapporti con la Pubblica Amministrazione Locale.

Valori assoluti	Totale	Industria	Commercio	Servizi	classe di addetti			Fatturato			Forma giuridica: società ...		
					da 1 a 5	da 6 a 15	da 16 a 49	< 500 mila	> 500 mila	n.i.	di persona	di capitali	altro
<i>Aspettative nell'arco dei prossimi tre anni sulla qualità dei servizi erogati dalla PAL</i>													
Non indicato	10.004	6.133	1.140	2.731	1.937	5.161	2.906	1.869	2.498	5.637	4.366	1.705	3.933
Gravemente peggiorata	9.660	6.576	1.738	1.346	6.533	3.127	0	771	1.409	7.481	6.517	2.373	771
Peggiorata	71.019	37.878	18.063	15.078	47.243	16.655	7.121	36.972	20.440	13.607	36.405	26.047	8.566
Restata Invariata	333.315	174.239	75.351	83.724	209.766	96.691	26.858	156.900	79.254	97.161	168.079	125.425	39.810
Migliorata	360.597	188.793	67.167	104.637	220.784	103.555	36.257	170.552	107.410	82.635	165.078	132.649	62.870
Sensibilmente migliorata	28.527	18.346	3.454	6.727	21.169	3.358	4.000	13.935	8.676	5.916	10.231	4.821	13.474
indice di tendenza (-5/+5)	1,02	1,02	0,79	1,19	1,00	0,98	1,25	1,05	1,17	0,80	0,88	0,96	1,59
<i>Utilizzo dello sportello unico del Comune</i>													
Si	162.521	92.983	29.688	39.850	101.123	38.698	22.700	74.286	52.858	35.378	90.382	56.053	16.087
No	640.080	331.441	134.762	173.877	399.260	186.526	54.295	300.196	166.684	173.200	294.239	236.644	109.197
Non risponde	10.519	7.541	2.462	517	7.050	3.323	146	6.515	146	3.858	6.056	324	4.140
<i>In caso affermativo, giudizio sull'operato dello sportello unico</i>													
<i>Solo presentazione della domanda</i>													
Non risponde	1.166	605	0	561	258	303	605	258	605	303	258	605	303
Per niente soddisfatto	2.967	1.878	0	1.089	1.089	1.067	811	811	1.067	1.089	1.089	1.878	0
Poco soddisfatto	8.137	2.432	3.145	2.560	1.844	2.312	3.982	2.335	5.595	208	1.676	4.832	1.629
Mediamente soddisfatto	60.475	37.758	10.957	11.760	38.437	14.160	7.879	28.536	11.370	20.570	34.140	17.890	8.445
Piuttosto soddisfatto	29.542	18.116	4.233	7.194	16.998	8.062	4.483	3.567	22.331	3.644	9.344	17.769	2.429
Molto soddisfatto	10.739	8.458	1.230	1.052	8.458	2.282	0	8.458	2.282	0	8.458	2.282	0
Indice soddisfazione (0-10)	5,8	6,1	5,5	5,5	6,1	5,7	4,8	5,9	6,1	5,1	6,0	5,8	5,2
<i>Guida al buon fine della pratica</i>													
Non risponde	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Per niente soddisfatto	917	0	917	0	771	0	146	771	146	0	0	146	771
Poco soddisfatto	1.440	365	202	873	623	202	615	1.440	0	0	1.238	0	202
Mediamente soddisfatto	11.781	3.978	3.259	4.544	7.387	4.394	0	8.263	0	3.519	10.435	178	1.168
Piuttosto soddisfatto	16.257	7.538	2.951	5.768	12.016	1.749	2.493	7.403	5.405	3.448	9.386	5.757	1.114
Molto soddisfatto	16.484	11.268	1.793	3.423	11.250	3.546	1.687	10.451	4.022	2.010	13.297	3.162	25
Indice soddisfazione (0-10)	7,5	8,2	6,2	7,0	7,5	7,2	7,5	7,2	8,4	7,1	7,5	8,2	4,6
<i>Conoscenza della legge sulla competitività (autocertificazione)</i>													
Si	612.245	331.241	124.307	156.697	374.094	177.220	60.930	314.413	166.931	130.901	309.931	218.292	84.022
- di cui ritengono che avrà effetti positivi	376.606	202.677	88.532	85.396	216.514	117.459	42.633	192.220	111.177	73.209	194.028	127.970	54.608
- di cui non ritengono che avrà effetti positivi	67.083	43.153	6.831	17.100	43.856	18.497	4.730	22.653	17.753	26.678	26.314	38.301	2.468
No	161.104	78.242	37.597	45.265	102.878	42.385	15.841	49.183	42.891	69.030	58.902	67.624	34.578
- di cui ritengono che avrà effetti positivi	66.865	40.096	12.250	14.519	38.396	22.877	5.592	18.133	20.195	28.537	14.700	31.583	20.582
- di cui non ritengono che avrà effetti positivi	14.191	7.516	2.509	4.166	11.706	2.485	0	3.789	3.559	6.842	9.846	3.574	771
Non sa / Non risponde	39.772	22.482	5.008	12.282	30.460	8.942	370	17.402	9.866	12.505	21.843	7.105	10.824
<i>Conoscenza della responsabilità civile e penale che l'autocertificazione comporta</i>													
Si	705.351	371.640	145.874	187.837	432.876	202.535	69.940	333.369	196.883	175.099	331.136	260.676	113.538
No	61.931	36.113	14.349	11.469	44.395	12.118	5.417	25.108	14.407	22.416	29.438	24.673	7.820
Non sa / Non risponde	45.839	24.212	6.689	14.938	30.162	13.893	1.784	22.521	8.397	14.921	30.102	7.671	8.066

La rilevazione della soddisfazione dell'utenza/impresa nei rapporti con la Pubblica Amministrazione Locale.

Valori assoluti	Ripartizione geografica				Provincia di Milano	Provincia di Prato
	Nord Est	Nord Ovest	Centro	Sud e isole		
<i>Aspettative nell'arco dei prossimi tre anni sulla qualità dei servizi erogati dalla PAL</i>						
Non indicato	5.436	0	2.414	0	2.039	115
Gravemente peggiorata	1.088	967	0	5.866	1.739	0
Peggiorata	25.086	19.367	10.700	7.854	7.743	269
Restata Invariata	65.870	95.899	70.013	72.655	25.424	3.454
Migliorata	105.114	68.381	82.573	83.932	18.957	1.640
Sensibilmente migliorata	6.238	7.357	9.612	771	4.425	123
indice di tendenza (-5/+5)	1,11	0,80	1,32	0,96	0,71	0,74
<i>Utilizzo dello sportello unico del Comune</i>						
Si	61.226	31.755	34.148	25.448	8.668	1.276
No	143.648	160.216	140.096	141.412	50.453	4.255
Non risponde	3.959	0	1.068	4.218	1.207	69
<i>In caso affermativo, giudizio sull'operato dello sportello unico</i>						
<i>Solo presentazione della domanda</i>						
Non risponde	0	0	605	0	561	0
Per niente soddisfatto	1.089	0	1.067	811	0	0
Poco soddisfatto	910	3.505	637	2.203	756	126
Mediamente soddisfatto	25.429	8.709	15.870	5.350	4.729	389
Piuttosto soddisfatto	13.045	4.390	7.135	4.031	503	439
Molto soddisfatto	0	1.052	1.230	8.435	0	22
Indice soddisfazione (0-10)	5,6	5,4	5,7	7,0	4,9	5,9
<i>Guida al buon fine della pratica</i>						
Non risponde	0	0	0	0	0	0
Per niente soddisfatto	0	0	0	771	146	0
Poco soddisfatto	0	0	615	0	825	0
Mediamente soddisfatto	7.180	967	2.407	1.026	178	24
Piuttosto soddisfatto	10.790	1.775	1.704	1.026	792	170
Molto soddisfatto	2.782	10.390	2.291	771	178	71
Indice soddisfazione (0-10)	7,0	9,3	7,0	5,7	5,0	7,9
<i>Conoscenza della legge sulla competitività (autocertificazione)</i>						
Si	148.451	162.433	111.614	138.188	46.763	4.795
- di cui ritengono che avrà effetti positivi	103.019	81.598	79.843	84.921	23.311	3.912
- di cui non ritengono che avrà effetti positivi	18.023	25.104	5.767	13.065	4.822	303
No	52.200	25.444	48.379	26.856	7.715	510
- di cui ritengono che avrà effetti positivi	16.874	20.233	19.393	6.522	3.495	349
- di cui non ritengono che avrà effetti positivi	5.068	2.019	1.067	6.007	0	29
Non sa / Non risponde	8.181	4.094	15.317	6.034	5.850	297
<i>Conoscenza della responsabilità civile e penale che l'autocertificazione comporta</i>						
Si	166.959	172.080	154.505	159.160	47.464	5.184
No	24.992	15.088	7.773	9.332	4.662	85
Non sa / Non risponde	16.881	4.803	13.033	2.587	8.203	332

La rilevazione della soddisfazione dell'utenza/impresa nei rapporti con la Pubblica Amministrazione Locale.

Valori assoluti	Totale	Industria	Commercio	Servizi	classe di addetti			Fatturato			Forma giuridica: società ...		
					da 1 a 5	da 6 a 15	da 16 a 49	< 500 mila	> 500 mila	n.i.	di persona	di capitali	altro
<i>Giudizio sull'efficacia della legge</i>													
Si	457.491	256.288	101.288	99.915	267.405	141.853	48.233	218.631	137.114	101.746	213.317	164.869	79.305
No	81.639	51.033	9.339	21.267	55.927	20.982	4.730	26.807	21.312	33.520	36.524	41.876	3.239
Non sa / Non risponde	273.991	124.645	56.285	93.062	184.101	65.712	24.177	135.560	61.261	77.170	140.835	86.276	46.880
<i>Giornate/persona annue dedicate all'espletamento degli adempimenti amministrativi richiesti dalla normativa vigente</i>													
non indicato	454.178	213.624	125.383	115.170	284.076	136.600	33.502	211.369	81.196	161.613	223.146	140.918	90.114
fino a 5	133.094	106.678	11.481	14.935	97.098	21.784	14.212	65.172	43.898	24.024	64.326	47.764	21.004
da 6 a 10	68.500	32.395	7.460	28.645	39.950	17.884	10.666	31.737	33.044	3.719	31.845	34.313	2.342
da 11 a 20	65.925	30.053	7.651	28.220	30.121	27.722	8.083	27.504	29.520	8.901	25.626	33.966	6.333
da 21 a 50	54.534	33.482	6.408	14.643	32.241	16.481	5.811	31.222	17.855	5.456	30.552	16.609	7.373
oltre 50	36.890	15.732	8.528	12.630	23.946	8.077	4.867	13.993	14.176	8.722	15.182	19.451	2.258
media giornate/persona	24,2	19,1	38,2	29,4	22,7	25,3	29,3	21,8	22,9	35,6	20,5	28,2	23,8
<i>Ricorso all'opera di consulenti per l'espletamento degli adempimenti amministrativi richiesti dalla normativa vigente</i>													
Si	591.717	334.162	117.411	140.145	360.407	170.619	60.692	298.530	165.567	127.620	292.375	210.982	88.360
No	216.422	95.163	47.419	73.840	144.685	55.703	16.034	82.468	53.705	80.249	97.031	81.624	37.768
Non risponde	4.982	2.640	2.083	258	2.341	2.225	415	0	415	4.567	1.271	415	3.296
<i>Costi sostenuti dall'azienda per gli affidamenti a consulenti esterni</i>													
non risponde	428.617	228.426	81.281	118.910	258.722	126.337	43.558	202.815	111.018	114.784	218.530	152.039	58.047
fino a 1000€	27.656	13.797	12.690	1.168	16.953	7.729	2.974	17.760	8.332	1.564	14.832	5.131	7.692
da 1.000€ a 2.000€	46.723	39.387	6.222	1.114	35.984	7.438	3.301	31.616	11.885	3.222	19.469	10.798	16.457
da 2.000€ a 5.000€	57.328	38.428	9.699	9.201	39.082	15.989	2.258	38.176	11.810	7.342	31.659	20.946	4.723
oltre 5.000€	31.393	14.123	7.518	9.753	9.666	13.126	8.601	8.162	22.523	708	7.885	22.068	1.441
costo medio annuo (euro)	5.862	4.900	7.549	7.317	5.298	6.212	8.106	5.171	6.605	6.348	4.860	7.343	4.957
<i>Incidenza percentuale dei costi sostenuti per l'espletamento degli adempimenti amministrativi sul totale del fatturato</i>													
non indicato	465.523	219.193	97.186	149.143	280.344	138.145	47.034	184.435	110.445	170.643	214.146	170.743	80.635
fino al 3%	193.858	115.497	42.241	36.120	130.798	48.500	14.560	102.540	69.736	21.582	93.906	74.366	25.586
dal 4 al 5%	86.289	61.321	13.993	10.975	53.456	24.525	8.308	48.685	29.428	8.176	50.594	27.983	7.712
dal 6 al 10%	46.138	21.478	9.945	14.716	30.894	11.778	3.467	34.075	4.499	7.564	18.621	14.701	12.816
oltre il 10%	21.313	14.476	3.547	3.290	11.941	5.599	3.773	11.263	5.579	4.471	13.409	5.228	2.675
incidenza % media	4,4	4,3	4,2	4,8	4,2	4,6	5,3	4,5	3,7	5,8	4,5	4,0	5,0

La rilevazione della soddisfazione dell'utenza/impresa nei rapporti con la Pubblica Amministrazione Locale.

Valori assoluti	Ripartizione geografica				Provincia di Milano	Provincia di Prato
	Nord Est	Nord Ovest	Centro	Sud e isole		
<i>Conoscenza della legge sulla competitività (autocertificazione)</i>						
<i>Giudizio sull'efficacia della legge</i>						
Si	119.893	102.281	108.533	95.660	26.806	4.317
No	23.091	27.123	6.834	19.072	5.186	332
Non sa / Non risponde	65.848	62.567	59.944	56.345	28.336	952
<i>Giornate/persona annue dedicate all'espletamento degli adempimenti amministrativi richiesti dalla normativa vigente</i>						
non indicato	138.099	102.594	62.159	99.552	49.130	2.644
fino a 5	33.144	29.190	52.119	15.008	3.368	265
da 6 a 10	14.817	24.247	14.392	12.266	2.432	347
da 11 a 20	9.680	18.837	17.062	16.611	3.408	327
da 21 a 50	7.776	13.376	9.138	22.664	821	759
oltre 50	5.316	3.728	20.441	4.977	1.169	1.259
media giornate/persona	24,1	18,6	26,3	24,6	32,6	36,0
<i>Ricorso all'opera di consulenti per l'espletamento degli adempimenti amministrativi richiesti dalla normativa vigente</i>						
Si	145.032	173.313	113.818	113.780	40.979	4.796
No	61.181	17.691	60.425	57.298	19.091	736
Non risponde	2.619	967	1.068	0	258	69
<i>Costi sostenuti dall'azienda per gli affidamenti a consulenti esterni</i>						
non risponde	110.734	129.209	71.676	77.580	36.680	2.738
fino a 1000€	3.826	2.779	15.697	5.081	0	273
da 1.000€ a 2.000€	4.382	18.129	11.370	11.366	1.322	154
da 2.000€ a 5.000€	17.351	17.853	8.963	12.107	380	674
oltre 5.000€	8.738	5.344	6.113	7.646	2.596	956
costo medio annuo (euro)	5.441	4.565	6.810	5.942	8.115	15.060
<i>Incidenza percentuale dei costi sostenuti per l'espletamento degli adempimenti amministrativi sul totale del fatturato</i>						
non indicato	123.651	113.575	83.041	93.211	48.824	3.220
fino al 3%	50.392	42.617	46.434	46.081	6.804	1.530
dal 4 al 5%	18.993	20.869	25.446	17.993	2.452	535
dal 6 al 10%	9.364	8.403	15.648	11.551	982	189
oltre il 10%	6.431	6.506	4.742	2.241	1.265	127
incidenza % media	4,5	4,4	4,4	4,2	4,8	4,2