

INDICE

Prefazione , di <i>Carlo Sangalli</i>	pag. 7
Outlook , di <i>Gaetano Scognamiglio</i>	pag. 9
1. La PA come fonte di costo	pag.39
1.1. Premessa	» 39
1.2. La PA come fonte di costo	» 40
1.2.1. Costi interni e costi esterni	» 40
1.2.2. Adempimenti amministrativi	» 49
1.3. Le aspettative sulla qualità dei servizi	» 51
1.4. Il gradimento delle Pubbliche Amministrazioni Locali e il ruolo strategico delle Camere di Commercio	» 52
1.5. L'efficienza e l'efficacia della Pubblica Amministrazione	» 55
1.5.1. <i>Efficiency gap</i>	» 57
1.5.2. Lo scacchiere delle priorità	» 61
1.6. Focus Internazionalizzazione	» 62
1.7. Focus Reti di impresa	» 64
2. La PA come motore di innovazione e semplificazione	pag.68
2.1. Premessa	» 68
2.2. Livello di conoscenza e impatto degli interventi di semplificazione	» 70
2.3. L'impatto della riforma del lavoro	» 72
2.4. L'impatto delle misure anticrisi	» 74
2.5. Il Fondo di Garanzia per le PMI	» 77
3. La PA come fonte di business per le imprese	pag.80
3.1. Premessa	» 80
3.2. La partecipazione al mercato della PA	» 82

3.3. I ritardi nei pagamenti e la stima dei crediti in sofferenza della PA	» 86
3.4. Conoscenza e efficacia dei provvedimenti in materia di semplificazione sugli appalti	» 90
3.5. Oneri amministrativi e semplificazione del sistema degli appalti pubblici	» 92
3.6. L'aggregazione della domanda pubblica e il ruolo di Consip	» 95
Nota metodologica	pag. 99
Il questionario	pag. 115
Sintesi dei risultati	pag. 134
Bibliografia	pag. 161

PREFAZIONE

di *Carlo Sangalli*

Scelte di rigore necessarie, debolezze strutturali di lungo corso e peggioramento della congiuntura internazionale delineano purtroppo anche per questo 2012 un quadro recessivo pesante. La “luce in fondo al tunnel” della crisi è infatti ancora da venire: viviamo una condizione di profonda sofferenza delle imprese e del lavoro; cade la domanda interna per investimenti e consumi, mentre cresce il numero delle imprese che chiudono ed il numero dei disoccupati.

Il contesto europeo e internazionale ci pone sfide non più rinviabili, sfide che non si possono vincere senza tornare a crescere. E per crescere bisogna proprio partire e ripartire dall’economia reale, dal nostro sistema imprenditoriale, dal suo funzionamento e dalle sue strategie, ma anche -e, a volte, soprattutto- dal contesto in cui opera.

Per questo un rapporto sul funzionamento e sul rendimento della Pubblica Amministrazione nel suo rapporto con le Piccole e Medie e Imprese diventa anno dopo anno più importante. L’indagine di Promo P.A., in questa edizione, si sofferma in particolare su due leve strategiche per lo sviluppo del nostro sistema imprenditoriale nel prossimo futuro: l’internazionalizzazione e le reti di impresa, con l’obiettivo di comprendere che tipo di supporto i Piccoli si aspettano dalla pubblica amministrazione per riuscire a “fare sistema” ed essere presenti sui mercati internazionali.

Emerge così che non solo le piccole imprese fanno fatica a lavorare all’estero, ma ci sono ancora forti resistenze culturali rispetto al “fare rete”, pur in un contesto normativo nuovo che offre numerose opportunità interessanti. Ad un funzionamento ancora poco “fluidico” dei due trampolini di sviluppo -internazionalizzazione e reti di impresa- va poi aggiunto che

alle nostre aziende si chiede di “saltare” verso il futuro con alcune pesanti zavorre ai piedi. Infatti, mentre i costi che sono chiamate a sostenere per la burocrazia rimangono stabili, il fatturato scende in modo deciso per un numero grande di imprese. Non c’è quindi da stupirsi se le aspettative imprenditoriali siano caratterizzate da un clima di sfiducia in misura maggiore rispetto allo scorso anno.

Comprendere la percezione, le attese, anche le disillusioni, degli imprenditori può essere però il punto di partenza per dare avvio a soluzioni concrete. Per far sì che le imprese tornino ad avere fiducia, infatti, è l’Italia –e il suo apparato pubblico- che prima di tutto deve dimostrare di avere fiducia nelle sue imprese con un impegno reale ed efficace.

Carlo Sangalli

*Presidente della Camera di Commercio Industria Agricoltura e
Artigianato di Milano*

OUTLOOK

di *Gaetano Scognamiglio*

La settima edizione di “Imprese e Burocrazia” si apre in un contesto di crisi globale a tutti nota. L’Europa sembra imbrigliata in una impasse dovuta non solo agli effetti del default finanziario ma anche ad una incapacità di evoluzione istituzionale dell’Unione Europea.

In Italia il combinato disposto di una crisi fiscale, istituzionale e morale va ad aggiungersi ad una situazione economica assai difficile che secondo le previsioni del Governo e delle principali istituzioni economiche e finanziarie perdurerà nel triennio 2012-2014 con una riduzione cumulata del Pil pari a oltre due punti e mezzo. Come evidenziato correttamente ad ottobre dal presidente della Corte dei Conti Luigi Giampaolino, il nostro Paese si trova in una situazione di “equilibrio fragile”, in cui al rallentamento della domanda internazionale, frenata dai problemi di gestione dei debiti sovrani, si accompagna la caduta del prodotto interno lordo imputabile alle misure di consolidamento fiscale e a manovre di bilancio che, nel breve periodo, trasmettono impulsi restrittivi su una domanda interna già avvilita in una spirale depressiva¹.

In questo contesto, il Rapporto nazionale, tradizionalmente dedicato al mondo delle piccole e micro imprese (PMCI) continua anche quest’anno nella sua volontà di mettere a fuoco e approfondire la tematica cruciale

¹ Corte dei Conti, Audizione del Presidente Giampaolino sulla Nota di aggiornamento del Documento di economia e finanza 2012 (Commissioni Bilancio riunite di Camera e Senato), 2 ottobre 2012.

della semplificazione, intesa come semplificazione delle regole, degli oneri amministrativi, delle procedure e, più profondamente, semplificazione delle modalità con cui la Pubblica Amministrazione si rapporta al mondo delle imprese².

In Italia semplificare è necessario e urgente per non “tagliare le gambe alla volontà intraprendere e d’investire”, come ha giustamente osservato il presidente Carlo Sangalli, in apertura della Conferenza annuale della Confcommercio³. E in questo senso le misure di semplificazione intervenute nell’ultimo anno appaiono doverose e necessarie ma faticano a tradursi in innovazioni concrete e appaiono non sufficienti a riattivare lo slancio competitivo delle imprese e a liberarle dai vincoli di una normativa complessa e talvolta incomprensibile.

Lo conferma anche il recente rapporto sulla competitività della Banca Mondiale, che ogni anno produce la classifica mondiale dei Paesi in cui è più facile fare impresa⁴. Nel 2012 l’Italia, dopo tanti anni di arretramento, migliora le sue posizioni, passando dall’87° alla 73° posizione, soprattutto grazie agli interventi messi in campo in materia di liberalizzazioni energetiche e compravendite immobiliari. Rimane tuttavia critica la situazione rispetto al fisco (l’Italia è al 131° posto con le sue 15 forme di pagamento delle imposte) e rispetto alle condizioni generali di avvio e chiusura di un’impresa (il nostro Paese è in ultima posizione rispetto ai 27 Paesi UE per quanto concerne l’applicazione dei contratti e le procedure fallimentari⁵).

Non a caso le imprese, per il settimo anno consecutivo, sembrano non percepire l’impatto dei provvedimenti, forse anche perché, se da una parte,

² Gli effetti non desiderati della iper-regolamentazione sono stati evidenziati a proposito delle nuove regole attese da Basilea tre anche a livello europeo alla riunione annuale dei banchieri centrali europei, dove Andrew Haldane, uno dei direttori della Banca d’Inghilterra, ha parlato di una “Torre di Basilea” di regole da abbattere e di un sistema di regolazione finanziaria eccessivamente complesso e oneroso che, con l’obiettivo di porre rimedio alla crisi, ha in realtà creato un sistema eccessivamente complesso e dunque più vischioso e rischioso. Cfr. Andrew Haldane, *The dog and the Frisbee*, Jackson Hole, 31 agosto 2012

³ Carlo Sangalli, *Relazione di apertura* all’Assemblea della Confcommercio 2012, 21 giugno 2012

⁴ Banca Mondiale, *Doing Business*, 2012

⁵ Cfr. *Il sole* 24 ore, 23 ottobre 2012

si introducono meccanismi di flessibilità e apertura (ad esempio, con il recente ddl Semplificazione), dall'altra parte, con l'entrata in vigore della legge n. 92 del 28 giugno 2012, cd. riforma Fornero, si impone alle imprese un aggravio burocratico nella gestione dei rapporti di lavoro, con effetti dirompenti sulla percezione delle imprese.

Questa situazione sembra portare a zero la somma algebrica fra semplificazioni e nuovi adempimenti con la conseguenza che nel 2012 si registra una perdita di fiducia complessiva verso la capacità della "politica" e del sistema pubblico di lavorare nell'interesse del Paese, le Micro e Piccole imprese italiane non vedono significativi miglioramenti nel rapporto con la PA e l'apparente riduzione di alcune tipologie di costi, che si registra da ormai un paio d'anni, è il risultato dei pesanti cali di fatturato e del ridimensionamento complessivo dei costi dell'impresa, più che il diretto risultato dell'attività proattiva e propositiva della Pubblica Amministrazione.

Le principali novità del 2012

Quest'anno vengono poi proposti quattro focus di approfondimento.

In *primo luogo*, per collegarsi ad un tema di grande attualità in questi ultimi mesi, le PMCI sono state interpellate sulla *recente riforma del mercato del lavoro* (legge n. 92 del 28 giugno 2012), al fine di comprendere se, nella percezione dei Piccoli, le norme relative alla flessibilità in entrata avranno gli effetti sperati in termini di promozione dell'occupazione dei giovani e degli adulti disoccupati oppure, come si teme, determineranno un aumento degli oneri a carico delle imprese con effetti opposti a quelli che si intendono perseguire.

In *secondo luogo* ci si è soffermati sugli *interventi anticrisi e sulle misure di politica economica e industriale necessarie alla riattivazione degli investimenti*. L'obiettivo è stato quello di sondare il sentiment dei Piccoli circa le misure di semplificazione e di sostegno all'occupazione varate dal Governo e gli interventi ritenuti prioritari dalle imprese. All'interno di questo focus di approfondimento si è voluto poi sondare la conoscenza e la strategicità del Fondo di Garanzia per le PMI del Ministero dello Sviluppo Economico, strumento nel quale il Governo crede molto e che deve essere ulteriormente promosso presso i micro imprenditori. In questo particolare momento storico il tema di fondo non è più quello ben

noto della difficoltà di accesso al credito da parte delle PMCI. La questione cruciale è piuttosto diventata se e come le banche gestiscono le molteplici situazioni di crisi aziendale e come le micro e piccole imprese in difficoltà possano trovare nel sistema finanziario e creditizio un sostegno di breve periodo che impedisca la chiusura delle attività.

L'analisi degli oneri burocratici connessi ai processi di *internazionalizzazione* rappresenta il *terzo tema di approfondimento* di quest'anno. La tematica appare oggi più che mai importante perché, se è ormai chiaro che le PMCI italiane hanno bisogno di trovare nuovi mercati per ridare slancio alla propria competitività e che l'uscita dalla crisi debba passare anche dall'aumento del numero delle piccole imprese presenti sui mercati internazionali, è d'altra parte vero che anche in questo settore la burocrazia è eccessiva e non aiuta chi deve prendere confidenza con i mercati esteri.

Il *quarto approfondimento* riguarda le *reti di impresa*: su questa tematica la sensibilità degli stakeholder istituzionali (a partire dal sistema camerale e dal mondo delle rappresentanze) è alta e alcune regioni sono piuttosto attive nel sostenere attraverso bandi specifici i progetti di rete. Nel Rapporto si è cercato di capire quanto i piccoli imprenditori italiani siano propensi a stabilire forme più o meno strutturate di partnership con altre imprese e come valutino l'operato della PA sulla questione.

L'impatto della Riforma Fornero sul mercato del lavoro: più occupazione o più burocrazia?

Uno dei temi al centro del dibattito istituzionale nel 2012 è stata la riforma del mercato del lavoro (legge n. 92 del 28 giugno 2012). La riforma, almeno nelle intenzioni del Ministro Elsa Fornero, che l'ha fortemente voluta dopo un lungo confronto con le parti sociali, interviene sulle modalità di ingresso nel mercato del lavoro con l'obiettivo di valorizzare il contratto di lavoro a tempo indeterminato come "contratto dominante", e rendendo più difficoltosi e onerosi i contratti "flessibili" progressivamente introdotti negli ultimi vent'anni.

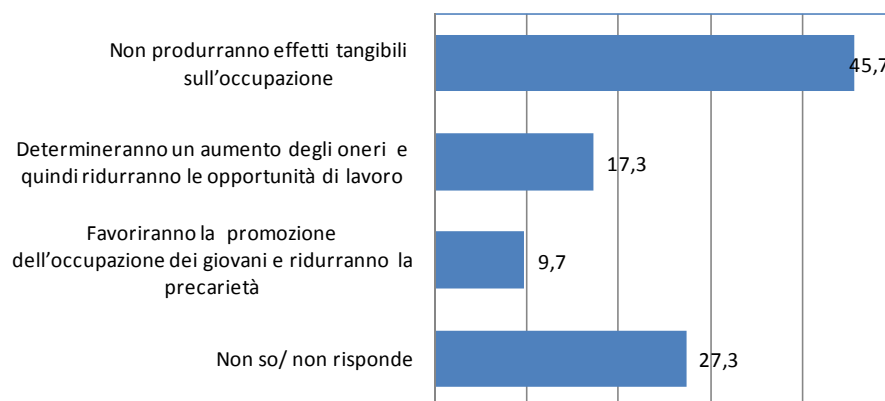
Come noto la riforma, che senza dubbio ridistribuisce in maniera più equa le tutele dell'impiego, è stata oggetto di dibattito e confronto tra tutti gli attori istituzionali del Paese: in particolare dal mondo delle imprese e delle associazioni di rappresentanza è emersa la preoccupazione che le

nuove norme comportino aggravii burocratici ulteriori a carico delle piccole imprese e irrigidiscano ulteriormente i meccanismi di ingresso nel mercato, in un momento di oggettiva difficoltà delle imprese e di calo dei fatturati.

Tenendo presente questo contesto di riferimento, si è voluto quest'anno indagare se, nella percezione dei Piccoli, le norme relative alla flessibilità in entrata avranno gli effetti sperati in termini di promozione dell'occupazione dei giovani e degli adulti disoccupati oppure, come si teme, determineranno un aumento degli oneri a carico delle imprese con effetti opposti a quelli che si intendono perseguire

Il quadro che emerge dal Rapporto è purtroppo allarmante. Quasi la metà del campione (45,7%) ritiene che il nuovo impianto legislativo non sia adeguato a risolvere le problematiche legate alle difficoltà di accesso dei giovani al mercato del lavoro. Il 17,3% delle imprese contattate sostiene inoltre che il cambiamento delle norme in materia di flessibilità in entrata determinerà un aumento degli oneri e dei rischi a carico delle imprese e quindi si tradurrà in un ulteriore appesantimento burocratico. Soltanto un imprenditore su dieci guarda con favore alla legge: ciò vale in particolare per alcune regioni, come la Liguria, il Veneto e l'Emilia Romagna.

Fig.1 – Effetti della riforma del lavoro sull'occupazione giovanile, valori percentuali, ann 2012



I giudizi più negativi si registrano nel comparto industriale e nella fascia compresa tra 6 e i 15 addetti.

Tab.1 – Effetti della riforma del lavoro sull’occupazione giovanile, per settore di attività, valori percentuali, anno 2012

	Settore di attività		
	Industria	Commercio	Servizi
Favoriranno la promozione dell’occupazione e ridurranno la precarietà	8,6	8,4	11,3
Determineranno un aumento degli oneri e dei rischi a carico delle imprese e quindi ridurranno le opportunità di lavoro	21,0	18,8	13,6
Non produrranno effetti tangibili sull’occupazione	50,8	45,6	42,1

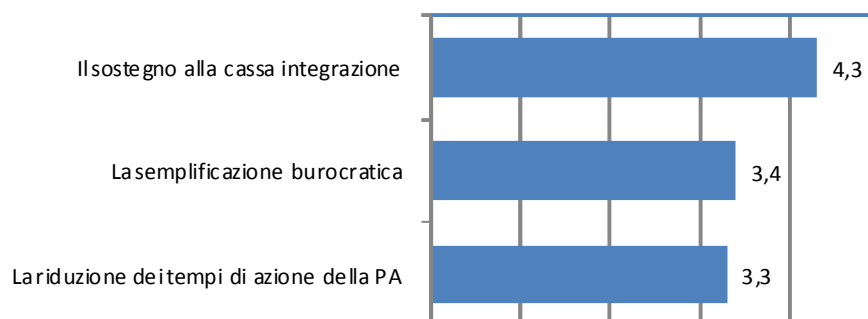
Tab. 2 – Effetti della riforma del lavoro sull’occupazione giovanile, per classe di addetti, valori percentuali, anno 2012

	Classe di addetti		
	Da 1 a 5	Da 6 a 15	Da 16 a 49
Favoriranno la promozione dell’occupazione dei giovani e ridurranno la precarietà	10,8	6,9	9,1
Determineranno un aumento degli oneri e dei rischi a carico delle imprese e quindi ridurranno le opportunità di lavoro	15,6	18,2	29,5
Non produrranno effetti tangibili sull’occupazione	44,0	50,1	45,8

Come riattivare gli investimenti? Il giudizio sull'operato anticrisi dei governi (centrale e locale) e le esigenze degli imprenditori

Interrogate sui livelli di adeguatezza dell'azione della PA per alleviare gli effetti della crisi sulle imprese, le PMCI ancora una volta esprimono la loro sfiducia nelle istituzioni pubbliche e si fermano su giudizi molto bassi, intorno a 3-4 nella consueta scala 0-10, per tutti gli item proposti. Né sul tema della semplificazione né su quello dei tempi dell'azione amministrativa le imprese sembrano percepire le azioni di riforma in corso, a conferma che quanto si sta facendo potrà avere un significato e un valore se sarà attuato in tempi brevi e soprattutto se le azioni messe in campo saranno in grado di raggiungere le imprese più piccole. La disaffezione degli imprenditori è ad esempio confermata dall'iniziativa de Il Sole 24 Ore "Dillo al Sole 24", che ha consentito di raccogliere numerosissimi testimonianze di imprese "bloccate" dalla burocrazia e fortemente penalizzate da crescenti vincoli agli investimenti.

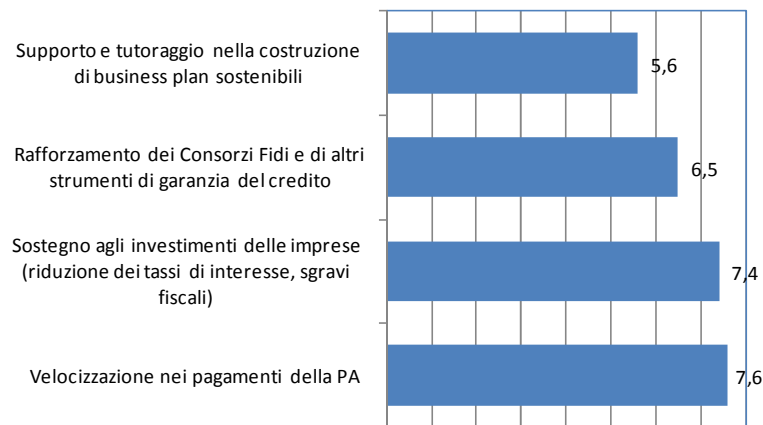
Fig. 2 - Adeguatezza del ruolo della pubblica Amministrazione rispetto alle esigenze delle aziende per alleviare gli effetti della crisi, indice di scala 0-10, anno 2012



Interrogate sugli interventi che la PA dovrebbe mettere in campo per favorire la ripresa degli investimenti, le imprese hanno le idee ben chiare: innanzitutto velocizzare i tempi di pagamento della PA (giudizio pari a 7,6 in una scala 0-10), in secondo luogo sostenere la capacità di investimento delle imprese, attraverso sgravi fiscali e riduzione dei tassi di interesse

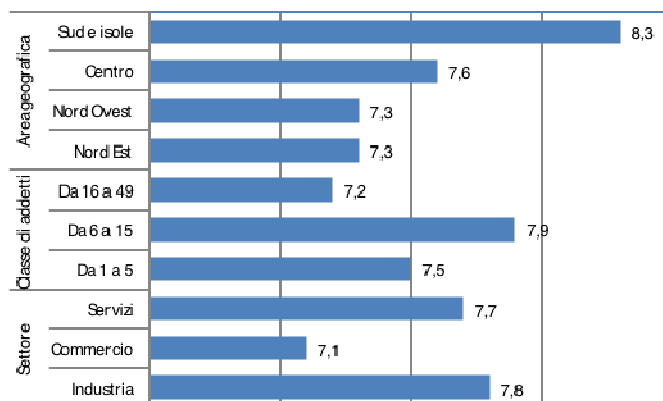
(giudizio pari a 7,4), in terzo luogo rafforzare i Consorzi Fidi e gli altri strumenti di garanzia del credito (giudizio pari a 6,5) ed infine supportare e fornire tutoraggio alle imprese nella definizione di business plan sostenibili (5,6 punti su 10).

Fig. 3 – Interventi della PA, volti a favorire la ripresa degli investimenti, indice di scala 0 -10, anno 2012



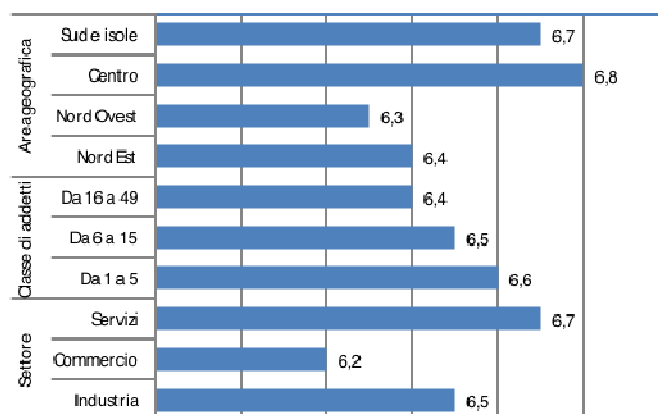
Il tema della velocizzazione dei tempi di pagamento torna ad essere una priorità assoluta delle imprese, soprattutto nell'industria e nei servizi, nel Centro-Sud del Paese e nella classe intermedia di addetti.

Fig. 4 – Velocizzazione nei pagamenti della PA, livello di importanza, per settore di attività, classe di addetti e area geografica, indice di scala 0-10, anno 2012



Focalizzando l'attenzione invece sulle garanzie al credito, sono particolarmente interessati le imprese del settore del commercio, così come alcune regioni in cui questi strumenti sono stati utilizzati con efficacia, come la Toscana, la Liguria, l'Emilia Romagna, ma anche alcune regioni del Sud, come la Campania e la Puglia.

Fig. 5 – Potenziamento dei Consorzi fidi e degli altri strumenti di garanzia del credito, livello di importanza, per settore di attività, classe di addetti e area geografica, indice di scala 0-10, anno 2012

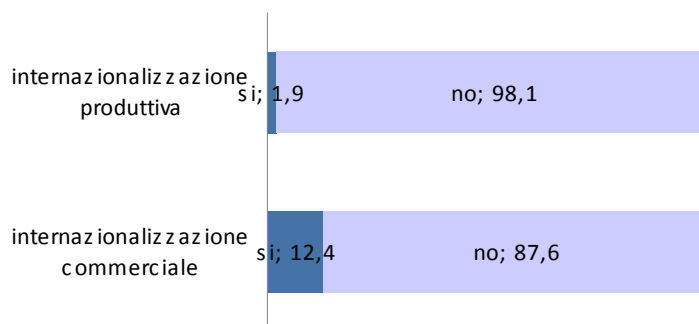


L'internazionalizzazione: un'opportunità per le PMCI frenata dagli oneri amministrativi

L'obiettivo di questo focus di approfondimento è stato quello di valutare la misura in cui le PMCI sono presenti sui mercati esteri e l'efficacia delle azioni pubbliche di sostegno all'export delle PMCI.

I risultati che emergono fotografano un dato in realtà ben noto: l'internazionalizzazione è ancora molto poco diffusa tra i Piccoli, in particolare, sono rari i casi di presenza produttiva all'estero, mentre appena il 12,4% svolge attività di import-export.

Fig. 6 – Livello di internazionalizzazione e forme prevalenti, percentuale dei "si", anno 2012



La seconda domanda che è stata posta alle imprese oggetto dell'indagine riguarda la tipologia di supporto che le imprese ricevono dalla pubblica amministrazione e il livello di soddisfazione verso i servizi erogati. In generale la quota di imprese che dichiara di aver ricevuto assistenza non supera il 20% del campione e gli *unici tipi di supporto vengono dai tradizionali ambiti di intervento del sistema camerale, cioè gli adempimenti amministrativi, la promozione all'estero e la conoscenza dei mercati internazionali*. Poco diffusi o comunque scarsamente conosciuti sono gli interventi di sostegno a maggior valore aggiunto, cioè l'affiancamento nella ricerca partner/investitori, gli incentivi dedicati all'attività estera, l'assistenza specialistica.

Laddove il supporto viene riconosciuto e percepito, i livelli di soddisfazione verso i servizi ricevuti sono accettabili o buoni. Particolarmente positivo il giudizio sugli incentivi finanziari, crediti all'export, altri finanziamenti agevolati e sui sistemi di incentivazione ed il supporto alla partecipazione a fiere ed eventi all'estero e sostegno attività promozionali dove il sistema camerale svolge un ruolo indispensabile.

Tab. 3 – Tipologia di supporto/sostegno da parte della PA e livello di soddisfazione, anno 2012

Ambiti di intervento	Presenza di un sostegno da parte del pubblico (% dei "si")	Livello di soddisfazione (0-10)
Adempimenti amministrativi	20,2	5,8
Partecipazione a fiere ed eventi all'estero e sostegno attività promozionali	14,4	6,0
Scouting investitori e partner commerciali, produttivi e finanziari	4,7	4,8
Incentivi, crediti di imposta	9,0	6,7
Informazioni sui mercati esteri	16,9	5,6
Assistenza specialistica all'internazionalizzazione	11,7	5,4

Le reti di impresa

Le reti di impresa rappresentano una significativa novità nel panorama normativo italiano: istituite con la Legge 122 del 2010, esse formalizzano e mettono a sistema una collaborazione stabile tra più imprese finalizzata ad accrescere, individualmente e collettivamente, la capacità innovativa e la competitività sul mercato delle piccole e medie aziende italiane. Attraverso la sottoscrizione del cosiddetto contratto di rete, le imprese si impegnano a realizzare un programma comune di rete, a collaborare in forme e in ambiti predeterminati attinenti all'esercizio delle proprie imprese ovvero a scambiarsi informazioni o prestazioni di natura industriale, commerciale, tecnica o tecnologica.

L'ordinamento italiano nell'ultimo anno ha progressivamente cercato di valorizzare e premiare le imprese facenti parte di rete, riconoscendo di recente anche il diritto di partecipare come rete di impresa a procedure di appalto (articolo 14 del Ddl Semplificazioni bis approvato in CDM il 16 ottobre 2012).

Si è chiesto in primo luogo al campione di esprimersi sul livello di conoscenza e di interesse verso il nuovo istituto delle reti di impresa.

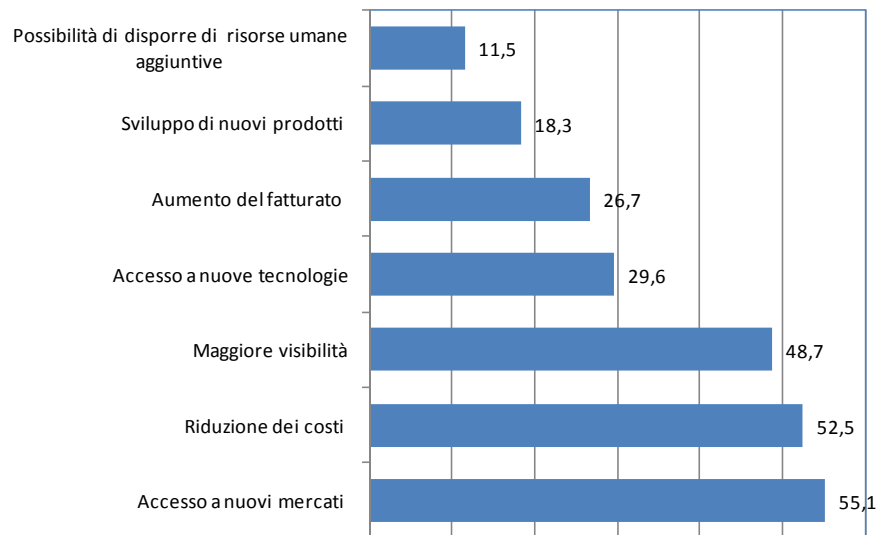
Su entrambe le tematiche i risultati sono piuttosto negativi: i Piccoli non solo non conoscono la nuova disciplina delle reti, ma in quasi la totalità dei casi, non sono neanche interessate allo strumento (in questa direzione si esprime l'87,5% dei rispondenti). Sul dato incidono ovviamente due fattori: da un lato la relativa novità dello strumento, nonostante l'impegno profuso da tutte le associazioni di categoria e dal sistema camerale nella promozione delle reti, si tratta pur sempre di uno strumento innovativo (dal punto di vista culturale prima che giuridico) per cui il lavoro di sensibilizzazione da portare avanti in maniera mirata sui Piccoli è appena iniziato e deve continuare con maggior efficacia; dall'altro lato, l'atteggiamento di apparente "non interesse" delle imprese è probabilmente dovuto alla difficile situazione del momento, che porta le PMCI a concentrarsi sulle attività *core* piuttosto che testare forme di partenariato innovative che richiedono pur sempre molto lavoro per poter essere implementate.

Coloro che hanno dichiarato di essere interessati alle reti hanno ben chiaro anche i vantaggi di questo strumento, vantaggi legati soprattutto alla riduzione dei costi e all'accesso a nuovi mercati (per oltre la metà dei

rispondenti). Anche la maggiore visibilità della rete è un fattore ritenuto importante, mentre minor rilievo viene attribuito ai potenziali incrementi di fatturato e all'accesso alle nuove tecnologie.

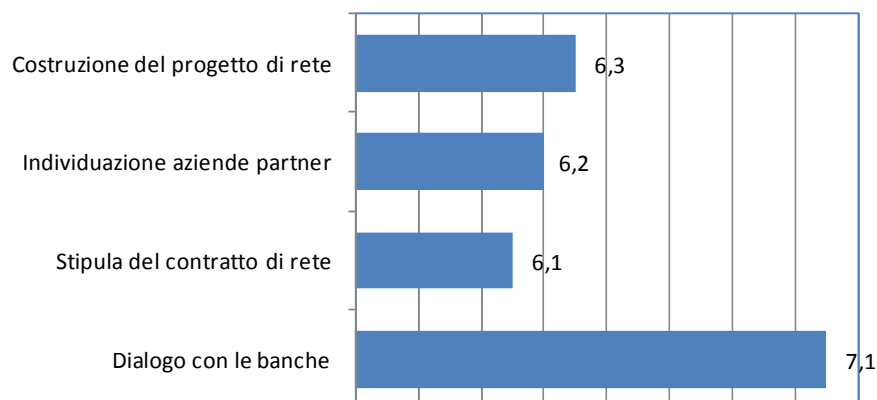
Il quadro che emerge conferma la reticenza e la diffidenza delle imprese verso forme di collaborazione finalizzate a sviluppare in maniera congiunta nuovi prodotti e ad ottimizzare le risorse interne, mentre ritorna con preoccupazione il tema del contenimento dei costi e la possibilità di utilizzare le reti per ottimizzare questo aspetto.

Fig. 7 – I vantaggi derivanti dall'appartenenza ad una rete di impresa, valori percentuali, anno 2012



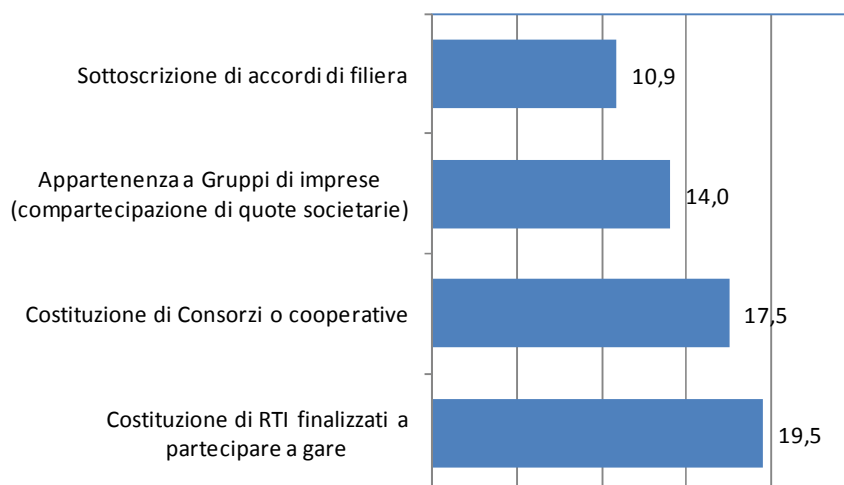
L'analisi sul tema delle reti continua poi con l'approfondimento del tipo di sostegno che gli imprenditori si aspettano dalla Pubblica Amministrazione. Il dialogo con le banche viene ritenuto l'aspetto più strategico, seguito dal supporto nella costruzione del progetto di rete.

Fig. 8 – Ambiti di supporto ritenuti prioritari sul tema delle reti, anno 2012



Al di fuori delle reti formali, nel Rapporto di quest'anno si è comunque voluto approfondire la questione della collaborazione tra imprese, al fine di comprendere le forme di partenariato più diffuse e gli obiettivi perseguiti. Il 74,4% delle imprese contattate dichiara di non avere in atto alcun accordo di collaborazione con altre imprese, a conferma della difficoltà dei Piccoli ad accogliere la logica della partnership e della collaborazione. Il rimanente 25,6% si ripartisce in maniera molto frammentata tra le diverse tipologie di partenariati (RTI, Consorzi, compartecipazione societarie, ecc), senza tuttavia evidenziare particolare entusiasmo per nessuna delle forme proposte.

Fig. 9 – Forme prevalenti di partenariato, valori percentuali, anno 2012



Sono ovviamente le aziende più strutturate, prevalentemente appartenenti al comparto industriale e dei servizi ad essere più propense a partecipare a RTI e a far parte a raggruppamenti.

Raffronti 2006/2012

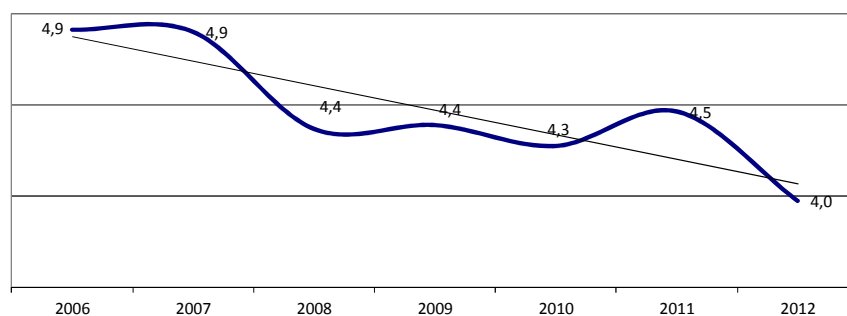
Il Rapporto, giunto ormai alla settima edizione, è in grado di fornire una serie di indici sintetici che forniscono un'idea esaustiva dell'andamento temporale delle tematiche trattate.

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

Livelli di soddisfazione e aspettative verso la burocrazia

Il gradimento delle PMCI nei confronti della Pubblica Amministrazione registra quest'anno una flessione arrivando ad un punteggio pari a 4 su una scala di valori compresa tra 0–10.

Fig. 10 – Livello di soddisfazione complessivo dell'operato della PA (scala 0-10), 2006-2012



Le ragioni di tale peggioramento sono principalmente riconducibili alla performance del Centro e del Mezzogiorno, il cui indice di soddisfazione passa rispettivamente da 4,1 nel 2011 al 3,5 nel 2012 e dal 4,6 a 3,1. Solo nel Nord Ovest l'indice rimane pressoché invariato.

Tab. 4 – Livello di soddisfazione complessivo dell'operato della PA (scala di giudizio 0-10), trend 2006-2012 per area geografica

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

Per quanto riguarda invece l'opinione dei piccoli e micro imprenditori circa la variazione della qualità dei servizi erogati dalla PA negli ultimi tre anni i dati sono in netto peggioramento rispetto al 2011 e per la prima volta l'indice di scala è negativo. Da un punto di vista geografico la performance peggiore è quella del Centro e del Sud (dove l'indice si attesta rispettivamente al -0,4 e -0,5).

Tab. 5 – Opinione sulla variazione negli ultimi tre anni della qualità dei servizi erogati dalla PA (indice di tendenza -5/+5), raffronto 2006-2012 per area geografica

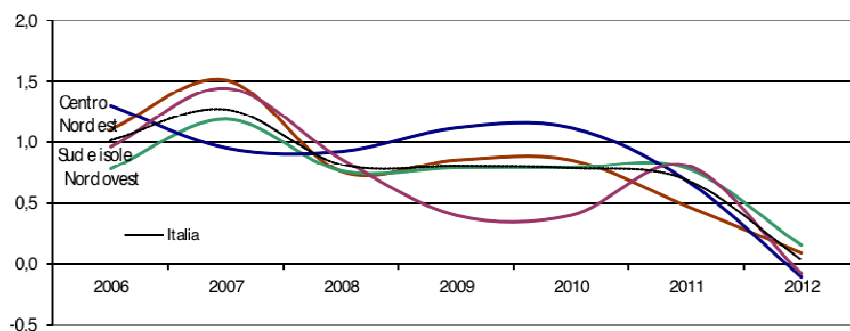
Periodo	Italia	Nord Est	Nord Ovest	Centro	Sud/Isole
2006	0,9	1,2	0,8	0,7	0,9
2007	1,0	1,6	0,8	0,6	0,9
2008	0,5	0,9	0,4	0,4	0,3
2009	0,6	1,0	0,6	0,6	0,0
2010	0,2	0,3	0,2	0,0	0,1
2011	0,3	0,3	0,3	0,1	0,4
2012	-0,1	0,1	0,1	-0,4	-0,5

Tenendo presente il contesto sopra delineato, non sorprendono i risultati della domanda successiva, che va ad analizzare lo stato delle aspettative degli imprenditori verso il futuro. Le aspettative non sono rosee e la generale disillusione degli imprenditori, che nasce dalla situazione economica attuale, va direttamente a riflettersi sul giudizio della qualità dei servizi. Per il 25,9% dei rispondenti la qualità dei servizi è destinata a peggiorare (erano il 13,9% nel 2011). L'indice di tendenza, che lo scorso anno si era allineato sullo 0,7, facendo parlare di "congelamento" della situazione, torna di nuovo a peggiorare e si assesta sullo 0. Sul dato può incidere, oltre al ricordato clima di incertezza, anche la situazione di "crisi della politica" e la progressiva perdita di credibilità delle istituzioni centrali e locali.

Il momento di difficoltà che il paese sta vivendo e l'accavallarsi di una crisi che non è più soltanto economica, ma anche istituzionale e morale non

poteva non incidere su questo indicatore, che più di altri è sensibile al clima generale esistente nel Paese.

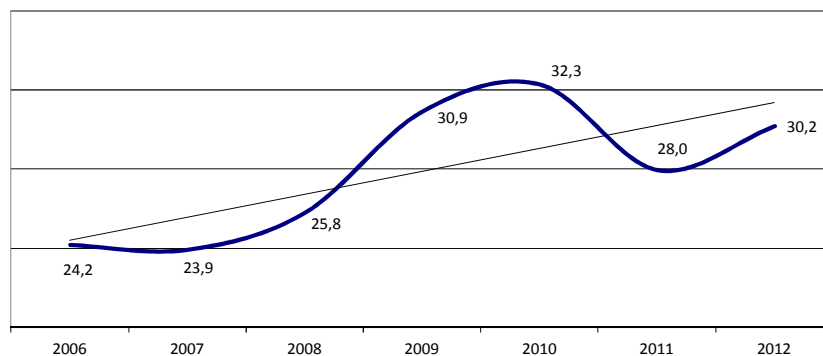
Fig. 11 – Clima di fiducia: aspettative sulla qualità dei servizi nel prossimo triennio, trend territoriale e confronto 2006-2012



Il costo della burocrazia

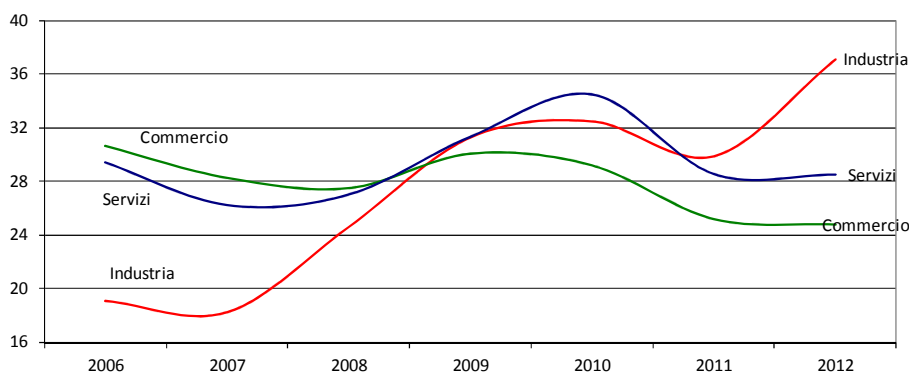
Il primo indicatore oggetto di analisi riguarda il numero di giornate uomo dedicate agli adempimenti amministrativi (costi interni). Dopo una notevole riduzione dell'indice nel 2011, si ritorna quest'anno ad un aumento delle giornate (30,2 giornate rispetto alle 28 del 2011) e ci si riallinea ai dati del 2009.

Fig. 12 – Giornate/uomo dedicate agli adempimenti amministrativi (numero giornate), trend 2006-2012



Il dato è il risultato dell'andamento del comparto industriale dove l'aumento è stato consistente e preoccupante (da 29 a 37 giornate). Nel commercio e nei servizi il dato si mantiene stabile rispetto allo scorso anno.

Fig. 13 – Giornate/uomo dedicate agli adempimenti amministrativi, trend per macrosettori (numero giornate), 2006-2012



A livello territoriale, colpisce il dato del Centro dove si passa da 27 giornate nel 2011 a 37 giornate nel 2012 mentre mostrano una performance migliore il Mezzogiorno e il Nord Est, dove le giornate diminuiscono, seppur di poco. Scomponendo il driver per classe di addetti, si posizionano

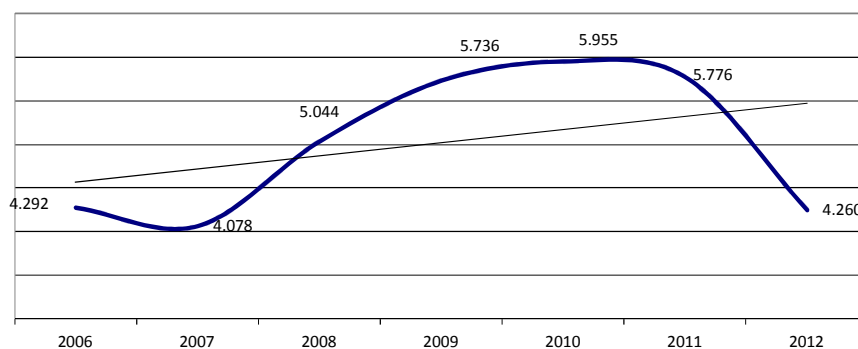
al di sopra della media le PMCI di maggiore dimensione (16-15 addetti), che dichiarano di spendere in adempimenti amministrativi una media annuale di 34 giornate.

Nel 2012 anche gli indicatori relativi ai costi esterni subiscono alcune variazioni di rilievo: dopo la significativa espansione del ricorso a consulenti verificatasi in tutto il periodo di rilevazione, con picco massimo nel 2010, si registra quest'anno una significativa flessione, che riguarda però non solo la *frequenza del ricorso ai consulenti*, ma anche i *costi sostenuti in affidamenti esterni*.

Per quanto riguarda il primo aspetto, la percentuale di coloro che dichiarano di aver utilizzato consulenti passa infatti dall'86,8% del 2011 al 77,5% nel 2012. Se si tiene conto del difficile contesto in cui le aziende si trovano ad operare tale riduzione può essere la conseguenza di una maggiore efficientazione dei processi interni che può aver portato alla riorganizzazione delle attività e dei carichi di lavoro aziendali e dunque ad una minore necessità di un supporto esterno. Sul dato in realtà incide soprattutto la performance del settore dei servizi, dove il calo è significativo, mentre nell'industria e soprattutto nel commercio si registra un dato superiore a quello del 2011 (88,6%).

Per quanto riguarda il secondo aspetto, cioè il costo aziendale legato al ricorso ai consulenti, anche in questo caso si ha una netta riduzione, passando dai 5.776 euro del 2011 ai 4.260 euro del 2012.

Fig. 14 – Costo medio per l'opera di consulenti esterni (costo medio annuo in € per l'insieme delle aziende) trend 2006-2012



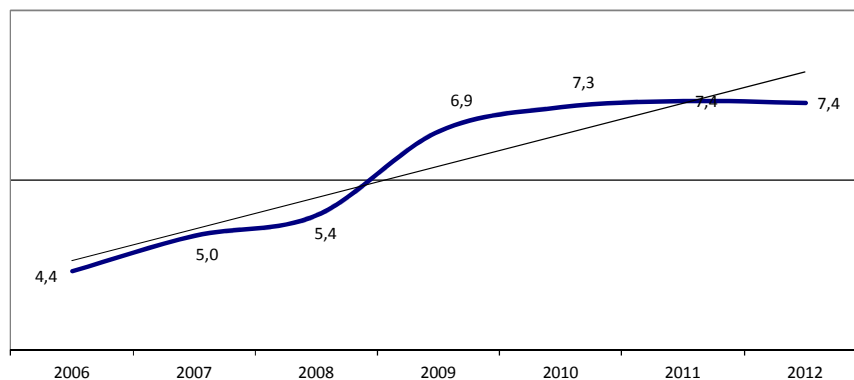
Il quadro che emerge fotografa in maniera chiara ciò che stanno vivendo le aziende in questo momento di grave crisi economica: a fronte di un ulteriore inasprimento di oneri burocratici, confermato dall'aumento delle giornate uomo dedicate agli adempimenti amministrativi, le PMCI rispondono il più possibile con le sole risorse interne, al fine di contenere al massimo i costi legati agli affidamenti. Questo si traduce, in sostanza, in un aumento dei costi interni all'azienda, ma in una riduzione dei costi esterni.

La riduzione dei costi per affidamenti potrebbe essere d'altra parte anche il *risultato positivo della liberalizzazione delle tariffe degli ordini professionali*, previsto dal Decreto Legge 24 gennaio 2012, n. 1, c.d. Decreto liberalizzazioni, coordinato con la legge di conversione 24 marzo 2012, n. 27, recante "Disposizioni urgenti per la concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture e la competitività" che ha sicuramente consentito di trattare gli onorari e di introdurre più concorrenza in questo mercato.

Analizzando il dato dal punto di vista geografico, si nota il venir meno del classico gap Nord-Sud: le aree in cui si registra infatti la maggiore riduzione dei costi sono il Centro e il Sud Italia che si attestano su valori più che dimezzati rispetto allo scorso anno, con un Centro che passa da 6.000 euro a 3.900 euro di costi l'anno e un Sud che passa dai 5.700 euro ai 2.600 euro.

Se i costi per consulenti diminuiscono in maniera assai consistente, non migliorano invece i dati relativi all'incidenza dei costi sul fatturato aziendale, che nel 2012 si attesta, come nel 2011 intorno al 7,4%. Il segnale è anche in questo caso negativo, perché evidenzia la percezione del "fastidio" da parte delle imprese rispondenti che, pur in presenza di indicatori oggettivi in riduzione (sia sul fronte dei costi che su quello del fatturato), la percezione dell'onere resta sempre comunque elevata e invariata.

Fig. 15 – Andamento dell'incidenza dell'onere da PA sul fatturato, trend 2006-2012



In sintesi, se noi sommassimo il costo interno medio ad azienda, derivante dalle giornate uomo dedicate agli adempimenti (7.543 euro, ipotizzando un importo medio di 250 euro a giornata) ed il costo medio ad azienda per affidamenti esterni (4.260 euro) otteniamo un *costo totale di 11.803* nel 2012, che rappresenta il 7,5% in meno rispetto al dato 2011 (12.809). Su tale riduzione incide, come si è visto, soprattutto il pesante ridimensionamento dei costi esterni (-26%), a fronte di un aumento dei costi interni (+7,6%). *Se moltiplicassimo tale costo per il totale delle micro e piccole imprese presenti in Italia, otteniamo un onere complessivo da PA pari a 10,7 miliardi di euro (circa lo 0,9% del PIL), in riduzione rispetto allo scorso anno, dove in questo rapporto si stimava un onere complessivo di oltre 16 miliardi (1,1% del PIL).*

La contrazione dei costi, che come si è visto può essere sia l'esito di politiche aziendali più attente sia l'effetto della liberalizzazione delle tariffe professionali, risulta leggermente superiore alla contrazione del fatturato delle PMCI, che registra nel 2012 una perdita del 7,1% rispetto all'anno scorso. Quindi, a differenza dello scorso anno, dove l'effetto positivo del contenimento dei costi veniva sterilizzato dalla diminuzione del volume di affari, quest'anno, l'azione sui costi è stata più incisiva e pesante e ha compensato in una certa misura la perdita del fatturato.

Tab. 6 – Onere da PA (in euro), valori assoluti e percentuali, raffronto 2011-2012

Voce di costo	2011	2012	Variazione %
Fatturato (€)	167.853	160.060	-7,1%
Costi (€)	12.809	11.803	-7,5%
di cui			
- costi interni (€)	7.007	7.543	+7,6%
- costi esterni (€)	5.776	4.260	-26,2%
Incidenza costi	7,40%	7,40%	-

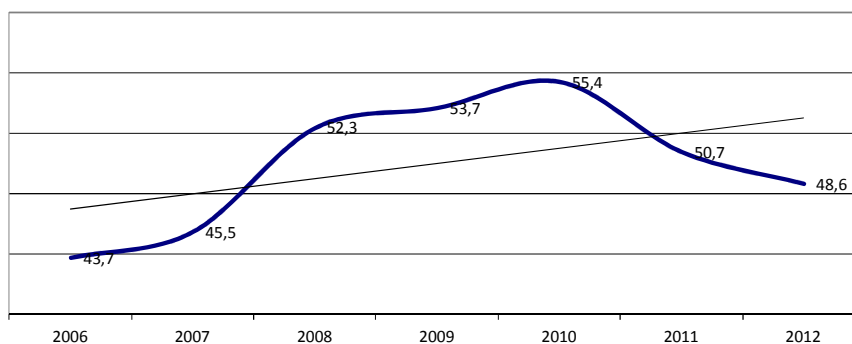
Fonte: elaborazione Promo P.A. Fondazione/C.S.A su dati Istat

Efficiency gap e scacchiere delle priorità

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

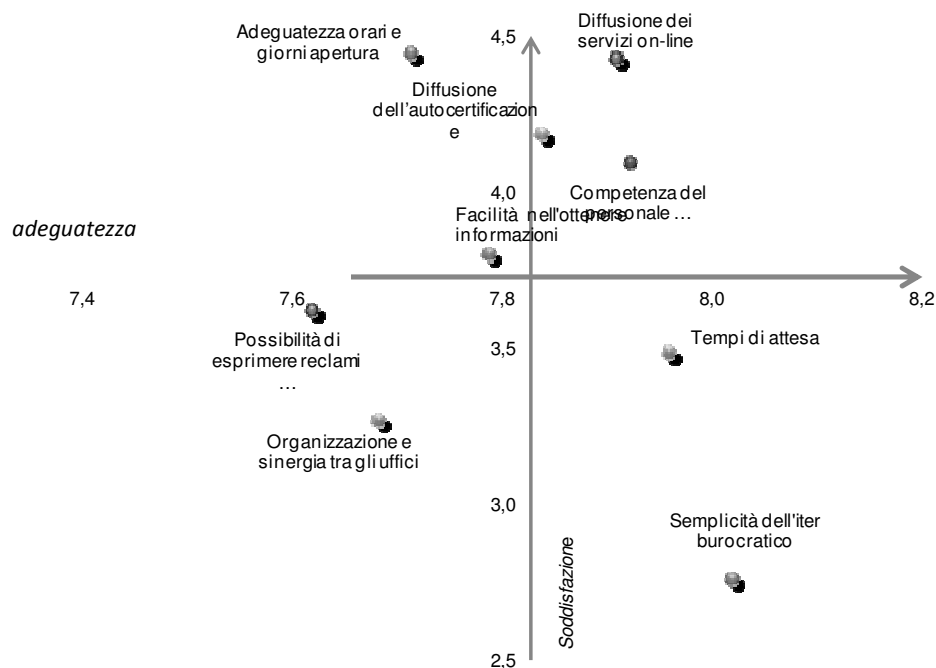
Dopo 7 anni di indagine, la risposta degli imprenditori non muta e rappresenta un monito per le istituzioni affinché i provvedimenti messi in campo siano attuati in tempi brevi e perché si impostino campagne di comunicazione mirate ed efficaci sulle micro e piccole imprese volte a far conoscere i provvedimenti. Il dato 2012 si mantiene piuttosto stabile attorno al 48,6%, con un piccolo miglioramento rispetto al 2011.

Fig. 16 – Efficiency gap medio (valori percentuali), trend 2006-2012



Le informazioni del ranking descritto sopra e l'analisi dell'efficiency gap dai diversi punti di vista, sono completati con lo "scacchiere delle priorità", rappresentato mediante una matrice che incrocia livelli di importanza e livelli di soddisfazione per i diversi item su cui è atteso un miglioramento dei servizi della PA. Esso può diventare un'utile strumento di verifica dei risultati ottenuti e anche uno strumento per impostare le future politiche in un'ottica di efficientazione del sistema pubblico. Lo *scatter* evidenzia con chiarezza gli aspetti su cui le imprese sono ancora insoddisfatte e sui quali occorre intervenire con interventi tempestivi: ancora una volta la semplificazione delle procedure e tempi di attesa più bassi sono gli item che registrano i livelli più bassi di insoddisfazione. Maggiore equilibrio nel rapporto strategicità/adequatezza si riscontra sui temi dell'autocertificazione, dei servizi online e delle competenze del personale, aspetti su cui si sono fatti i maggiori passi avanti.

Fig. 17 – Lo scacchiere delle priorità, anno 2012



Le inadempienze della PA

Anche nell'edizione di quest'anno si è voluto riproporre un "focus" sul tema dei crediti in sofferenza delle micro e piccole imprese verso la PA, tema che ha suscitato un vivo interesse lo scorso anno e che si è inteso quest'anno ulteriormente approfondire, anche attraverso un ampliamento del campione di indagine. L'analisi ha restituito risultati complessivamente negativi nel biennio 2011-2012: in questo periodo sono infatti il 52,7% le aziende che dichiarano di aver contratto crediti, contro il 49% del biennio precedente.

Dalla rilevazione svolta quest'anno, che è stata effettuata prima che il Governo Monti recepisce la direttiva europea sui pagamenti, emerge che

l'ammontare medio del credito delle aziende che hanno dichiarato di avere crediti con la PA è pari a *54.349 euro ad azienda nel 2012*, molto più alto rispetto allo scorso anno (39.051 euro). Se invece prendiamo in considerazione l'insieme di tutte le PMCI (quelle che lavorano e quelle che non lavorano con la PA) il dato ovviamente scende e arriva a circa *12.400 euro*.

Nel complesso, nel biennio 2011-2012 *la questione "crediti" ha inciso sul sistema complessivo delle PMCI per circa 11,2 miliardi di euro*.

Aumenta anche l'incidenza dei crediti sul fatturato complessivo di tutte le aziende che lavorano con la PA, che passa dal 13,2% nel 2011 al 15,1% nel 2012. Se applichiamo il dato all'insieme delle PMCI siamo sul 3,9% nel biennio considerato. Se poi prendiamo in considerazione l'incidenza sul fatturato specifico da PA si passa dal 27,5% del 2011 al 28,8 del 2012. Non solo aumenta l'incidenza dei crediti sul fatturato ma si allungano drammaticamente rispetto al 2011 anche i tempi di pagamento della PA: le PMCI contattate dichiarano di riscuotere con un ritardo medio di 207 giorni (contro i 159 del 2011).

La speranza è che la recezione della direttiva europea sui pagamenti, che imporrà alla PA di pagare i fornitori entro 30 giorni, unitamente alle norme sulla certificazione dei crediti, possano dare un po' di sollievo al tessuto economico-produttivo, attualmente penalizzato dalla grave situazione economica e ancor più dai ritardati pagamenti della Pubblica Amministrazione.

Per quanto riguarda *l'importo dei crediti*, essi hanno un impatto profondamente negativo sui bilanci delle aziende, infatti, oltre ai crediti in sé, che prima o poi saranno recuperati, vanno considerati anche gli oneri finanziari indiretti che ricadono sull'impresa per l'indisponibilità di tali flussi di cassa.

L'aggregazione della domanda pubblica e il ruolo di Consip

Il livello di conoscenza di Consip tra i piccoli e micro imprenditori si mantiene stabile nel tempo e si colloca intorno al 21,7% dei rispondenti.

Il tema dell'aggregazione della domanda pubblica è un tema ovviamente strategico, soprattutto alla luce delle nuove norme in materia di *spending review* che rendono obbligatorio il ricorso a Consip da parte delle stazioni appaltanti e che avranno un impatto significativo sulle imprese che intendono lavorare con la PA e che dovranno utilizzare sempre di più gli strumenti della società del Tesoro.

Il quadro che emerge dall'indagine è in questo senso molto interessante e apre notevoli spunti di riflessione.

In primo luogo è chiara la necessità per le piccole imprese di dotarsi delle competenze interne e/o esterne indispensabili per familiarizzare di più con gli strumenti Consip: l'azienda del Tesoro ha fatto negli ultimi anni numerosi passi in avanti per semplificare le procedure di accesso al mercato elettronico e per aprire canali di accesso privilegiati anche alle PMI, per cui le imprese devono essere in grado di saper cogliere a pieno quest'opportunità, nonostante le problematiche organizzative interne e la mancanza di tempo e risorse da dedicare all'utilizzo di questi strumenti.

In secondo luogo, le PMCI sono piuttosto inconsapevoli di come questo tipo di mercato sia destinato a cambiare negli ultimi anni. Il 21% degli intervistati dichiara di non aver bisogno di mediatori per lavorare con la PA, a conferma della mancata conoscenza dei recenti interventi normativi volti da un lato a centralizzare sempre di più le procedure di acquisto e dall'altra parte a spingere le imprese ad utilizzare i mercati elettronici per lavorare con il settore pubblico.

Per quanto riguarda gli strumenti tecnici messi a disposizione da Consip sul fronte della razionalizzazione della spesa della PA, le gare telematiche e le convenzioni sono gli strumenti più conosciuti e utilizzati.

Tab. 7 - Livello di conoscenza dei seguenti strumenti messi a disposizione da Consip all'interno del programma di razionalizzazione della spesa della PA, valori percentuali, 2012

	SI	NO
MEPA	26,2%	73,8%
Convenzioni	28,3%	71,7%
Gare telematiche	37,2%	62,8%
Accordi quadro	19,6%	80,4%
Nessuno di tali strumenti	15,8%	84,2%

Alle sole imprese che conoscono il MEPA è stato richiesto quanto ritengono vantaggioso il mercato elettronico rispetto alla tutela dei principi di trasparenza e alla regolarità del mercato. Le risposte fornite sono ampiamente positive (l'indice di gradimento è di 6,9 punti su una scala da 0 a 10) e denotano un apprezzamento generale per questo tipo di strumenti che, rispetto a quelli tradizionali, hanno l'ulteriore vantaggio di garantire agli utenti un sistema più trasparente e concorrenziale.

Il giudizio è particolarmente positivo nelle micro imprese (1-5 addetti) e nelle imprese del commercio e testimonia la strategicità dell'operato di Consip a sostegno di quelle imprese che da sole faticano a lavorare con la PA, ma che, all'interno della piattaforma Consip, hanno gli stessi benefici e opportunità delle aziende più grandi e strutturate.

Conclusioni

Scriveva Albert Einstein nel 1931: “Non possiamo pretendere che le cose cambino, se continuiamo a fare le stesse cose”.

L’indagine fa emergere con grande chiarezza un atteggiamento di costante e quasi irrimediabile negatività da parte delle PMCI verso le azioni cosiddette di semplificazione ma che in realtà utilizzano questo termine in modo del tutto inappropriato.

D’altra parte come dare torto alle imprese? Bastano alcuni esempi di provvedimenti recenti dell’attuale Esecutivo per evidenziare la difficoltà di attuare un cambiamento vero su questo tema. Il decreto sulla *spending review* contiene 387 rimandi ad altre leggi ed affronta tematiche molto diverse fra loro al di fuori di una visione unitaria delle questioni. Cosa dire poi della recente riconfigurazione delle Province che porterà alcune delle nuove entità ad avere un’estensione e una popolazione più grande di alcune Regioni?

Del resto le numerosissime storie raccontate da Il Sole 24 Ore nella rubrica “*Dillo al Sole 24*” dimostrano che poco o nulla è cambiato nella vita quotidiana delle imprese e che le aziende sono bloccate ogni giorno nella loro possibilità di crescere ed investire.

L’esempio forse più evidente di tutti gli altri in materia di “finte semplificazioni” è quello del DURC, che non potrà più essere prodotto dalla stessa azienda (ma dalla PA, con i tempi che possiamo immaginare), con la conseguenza che un provvedimento che dovrebbe agevolare la vita delle imprese in realtà rischia di complicarla ulteriormente.

Forse, per cambiare davvero, come ci insegna Einstein, bisognerebbe avere il coraggio di cambiare in maniera radicale. Il che significa:

1) passare dalla finta semplificazione che troppo spesso si traduce in un cambio di adempimenti all’ *abolizione tout court delle troppe norme* che soffocano le imprese;

2) varare una *politica di sviluppo mirata e specifica per le micro e piccole imprese*, che, come si è più volte evidenziato, hanno caratteristiche e peculiarità uniche e spesso non riescono neppure ad avere consapevolezza dei provvedimenti in corso.

Vogliamo aprire il rapporto 2012 con un messaggio positivo, completando il ragionamento di Albert Einstein, che così continua: “... *La crisi è la più grande benedizione per le persone e le nazioni, perché la crisi porta progressi. La creatività nasce dall'angoscia come il giorno nasce dalla notte oscura. È nella crisi che sorge l'inventiva, le scoperte e le grandi strategie. Chi supera la crisi supera sé stesso senza essere “superato”.*

Siamo convinti che il sistema delle micro e piccole imprese italiane abbia in sé le caratteristiche e le competenze per ripartire e per riprogettare, come ha sempre fatto, il proprio posizionamento competitivo sui mercati.

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

Gaetano Scognamiglio
Presidente Promo P.A. Fondazione

1. LA PA COME FONTE DI COSTO

1.1. Premessa

L'insieme degli adempimenti amministrativi che gli imprenditori sono tenuti a sostenere nello svolgimento della propria attività rappresenta come noto un forte vincolo all'attività di impresa. Ormai è chiaro – e il dibattito in corso anche a livello governativo lo dimostra – che solo liberando risorse attualmente bloccate nel disbrigo di pratiche burocratiche spesso inutili e costose è possibile dare un nuovo impulso alla produttività e pensare ad un cambiamento di rotta nel Paese che sia positivo e proficuo anche per le PMCI. La stessa Commissione Europea ha ben chiaro questo problema e nella recente Comunicazione della Commissione del novembre 2011 stabilisce una serie di misure volte ad esentare le micro e piccole imprese dagli obblighi imposto dalle disposizioni legislative esistenti e future, rafforzare il coinvolgimento delle PMCI nell'elaborazione di nuove disposizioni legislative al livello dell'Unione europea⁶.

Anche a livello nazionale il dibattito è acceso e l'attenzione per queste tematiche è alta. Il Governo Monti ha operato sul tema della riduzione degli oneri amministrativi a più riprese, sia nel DL 5/2012, il cosiddetto “Semplifica Italia”, sia nel più recente DDL semplificazione. In entrambi i casi il tentativo è quello di utilizzare modelli e procedure semplificate per

⁶ COM(2011) 803 finale, Relazione della Commissione Europea al Parlamento, “Ridurre al minimo indispensabile gli oneri normativi che gravano sulle PMI . Adeguare la normativa UE alla esigenze delle microimprese.

gli adempimenti, introdurre maggiori certezze nei tempi di rilascio delle autorizzazioni, diffondere sempre di più le procedure online.

Come ormai da tradizione, nel presente capitolo viene affrontata la tematica degli oneri amministrativi. L'argomento viene approfondito da diversi punti di vista: l'analisi dei costi interni, ovvero la spesa del personale interno, quantificabile in giornate/uomo e dei costi esterni, ovvero la spesa per i liberi professionisti, la rilevazione del *sentiment* degli imprenditori circa l'andamento dei costi, la valutazione della qualità dei servizi resi, dell'efficienza e dell'efficacia dell'azione amministrativa.

Quest'anno all'interno di questo capitolo vengono proposti due focus di approfondimento.

In primo luogo ci si è soffermati sui *processi di internazionalizzazione*. La tematica appare oggi più che mai importante perché, se è ormai chiaro che le PMCI italiane hanno bisogno di trovare nuovi mercati per ridare slancio alla propria competitività e che l'uscita dalla crisi debba passare anche dall'aumento del numero delle piccole imprese presenti sui mercati internazionali, è d'altra parte vero che anche in questo settore la burocrazia è eccessiva e non aiuta chi deve prendere confidenza con i mercati esteri.

Il secondo approfondimento riguarda le *reti di impresa*: su questa tematica la sensibilità degli stakeholder istituzionali (a partire dal sistema camerale e dal mondo delle rappresentanze) è alta e alcune regioni sono piuttosto attive nel sostenere attraverso bandi specifici i progetti di rete. Nel Rapporto si è cercato di capire quanto i piccoli imprenditori italiani siano propensi a stabilire forme più o meno strutturate di partnership con altre imprese e come valutino l'operato della PA sulla questione.

1.2. La PA come fonte di costo

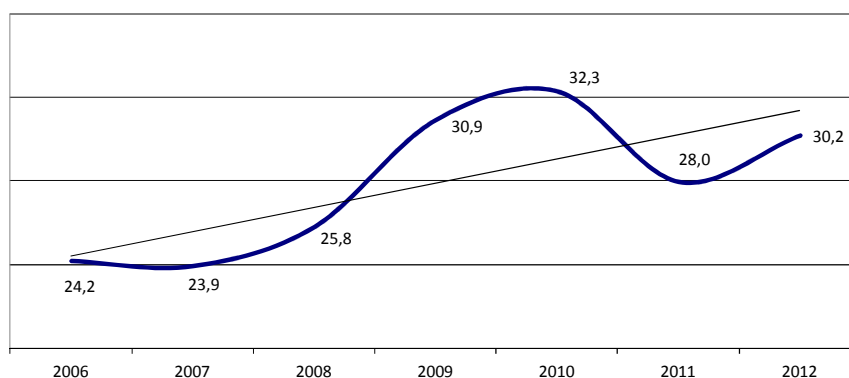
1.2.1. Costi interni e costi esterni

La prima parte dell'indagine, come prima accennato, si pone l'obiettivo di misurare l'incidenza dei costi della PA sui fatturati delle aziende. A tal fine vengono presi in considerazione alcuni indicatori che descrivono il generale sentimento che gli imprenditori hanno nei confronti del sistema pubblico. Anche quest'anno, come nelle scorse edizioni, ci si è ispirati alla

metodologia europea dello *standard cost model*⁷ (pur differenziandosi da questo approccio per le modalità di rilevazione dei dati), che, nell'approccio europeo, vengono estrapolati direttamente dai bilanci aziendali, mentre qui derivano dal comune "sentire" degli imprenditori.

Il primo indicatore oggetto di analisi riguarda il *numero di giornate uomo dedicate agli adempimenti amministrativi (costi interni)*. Dopo una notevole riduzione dell'indice nel 2011, si ritorna quest'anno ad un aumento delle giornate (30,2 giornate rispetto alle 28 del 2011) e ci si riallinea ai dati del 2009.

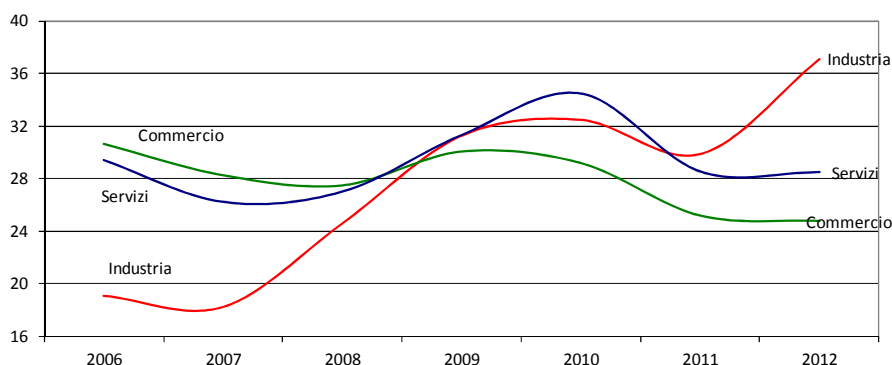
Fig. 1.1 – Giornate/uomo dedicate agli adempimenti amministrativi, valori assoluti, trend 2006-2012



Il dato è il risultato dell'andamento del comparto industriale dove l'aumento è stato consistente e preoccupante (da 29 a 37 giornate). Nel commercio e nei servizi il dato si mantiene stabile rispetto allo scorso anno.

⁷Commissione Europea (COM 23/2007), "Programma d'azione per la riduzione degli oneri amministrativi nell'Unione Europea", Bruxelles, 2007.

Fig. 1.2 – Giornate/uomo dedicate agli adempimenti amministrativi, trend per macrosettori valori assoluti, 2006-2012



A livello territoriale, colpisce il dato del Centro dove si passa da 27 giornate nel 2011 a 37 giornate nel 2012 mentre hanno un performance migliore il Mezzogiorno e il Nord Est, dove le giornate diminuiscono, seppur di poco.

Scomponendo il driver per classe di addetti, si posizionano al di sopra della media le PMCI di maggiore dimensione (16-15 addetti), che dichiarano di spendere in adempimenti amministrativi una media annuale di 34 giornate.

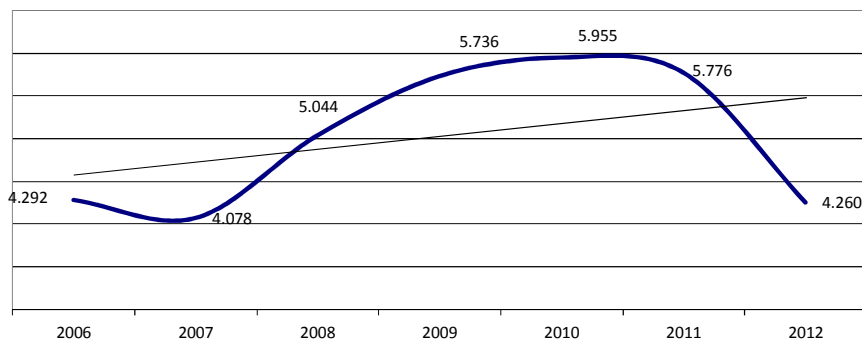
Nel 2012 anche gli indicatori relativi ai *costi esterni* subiscono alcune variazioni di rilievo: dopo la significativa espansione del ricorso a consulenti verificatasi in tutto il periodo di rilevazione, con picco massimo nel 2010, si registra quest'anno una significativa flessione, che riguarda però non solo la frequenza di utilizzo dei consulenti, ma anche i costi sostenuti in affidamenti esterni.

Per quanto riguarda il primo aspetto, la percentuale di coloro che dichiara di aver utilizzato consulenti passa infatti dall'86,8% del 2011 al 77,5% nel 2012. Se si tiene conto del difficile contesto in cui le aziende si trovano ad operare tale riduzione può essere la conseguenza di una maggiore efficientazione dei processi interni che può aver portato alla riorganizzazione delle attività e dei carichi di lavoro aziendali e dunque ad una minore necessità di un supporto esterno. Sul dato in realtà incide soprattutto la performance del settore dei servizi, dove il calo è

significativo, mentre nell'industria e soprattutto nel commercio si registra un dato superiore a quello del 2011 (88,6 %).

Per quanto riguarda il secondo aspetto, cioè il *costo aziendale legato al ricorso ai consulenti*, anche in questo caso si ha una netta riduzione, passando dai 5.776 euro del 2011 ai 4.260 euro del 2012.

Fig. 1.3 – Costo medio per l'opera di consulenti esterni (costo medio annuo in € per l'insieme delle aziende), valori assoluti, trend 2006-2012

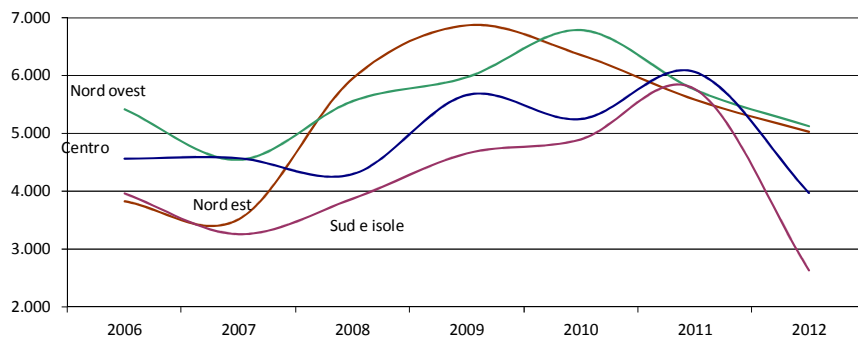


Il quadro che emerge fotografa in maniera chiara ciò che stanno vivendo le aziende in questo momento di grave crisi economica: a fronte di un ulteriore inasprimento di oneri burocratici, confermato dall'aumento delle giornate uomo dedicate agli adempimenti amministrativi, le PMCI rispondono il più possibile con le sole risorse interne, al fine di contenere al massimo i costi legati agli affidamenti. Questo si traduce, in sostanza, in un aumento dei costi interni all'azienda, ma in una riduzione dei costi esterni.

La riduzione dei costi per affidamenti potrebbe essere d'altra parte anche il risultato positivo della liberalizzazione delle tariffe degli ordini professionali, previsto dal Decreto Legge 24 gennaio 2012, n. 1, c.d. Decreto liberalizzazioni, coordinato con la legge di conversione 24 marzo 2012, n. 27, recante "Disposizioni urgenti per la concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture e la competitività" che ha sicuramente consentito di trattare gli onorari e di introdurre più concorrenza in questo mercato.

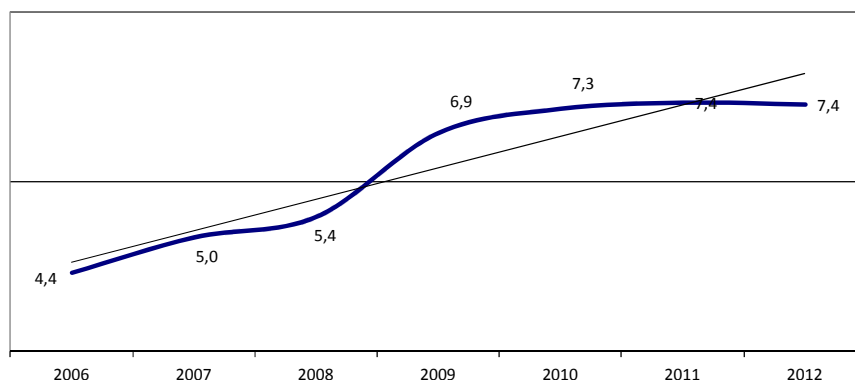
Analizzando il dato dal punto di vista geografico, si nota il venir meno del classico gap Nord-Sud: le aree in cui si registra infatti la maggiore riduzione dei costi sono il Centro e il Sud Italia che si attestano su valori più che dimezzati rispetto allo scorso anno, con un Centro che passa da 6.000 euro a 3.900 euro di costi l'anno e un Sud che passa dai 5.700 euro ai 2.600 euro.

Fig. 1.4 – Costi sostenuti dall'azienda per gli affidamenti a consulenti esterni (costo medio annuo in € per area geografica), valori assoluti, trend 2006-2012



Se i costi per consulenti diminuiscono in maniera assai consistente, non migliorano invece i dati relativi all'*incidenza dei costi sul fatturato aziendale*, che nel 2012 si attesta, come nel 2011 intorno al 7,4%. Il segnale è anche in questo caso negativo, perché evidenzia la percezione del "fastidio" da parte delle imprese rispondenti che, pur in presenza di indicatori oggettivi in riduzione (sia sul fronte dei costi che su quello del fatturato), la percezione dell'onere resta sempre comunque elevata e invariata.

Fig. 1.5 – Andamento dell'incidenza dell'onere da PA sul fatturato, valori percentuali, trend 2006-2012



In sintesi, se noi sommassimo il costo interno medio ad azienda derivante dalle giornate uomo dedicate agli adempimenti (7.543 euro) e il costo medio ad azienda per affidamenti esterni (4.260 euro) otteniamo un costo totale di 11.803 nel 2012, che rappresenta il 7,5% in meno rispetto al dato 2011 (12.809). Su tale riduzione incide, come si è visto, soprattutto il pesante ridimensionamento dei costi esterni (-26%), a fronte di un aumento dei costi interni (+7,6%).

Se moltiplichiamo tale costo per il totale delle micro e piccole imprese presenti in Italia, otteniamo un onere complessivo da PA pari a 10,7 miliardi di euro (circa lo 0,9% del PIL), in riduzione rispetto allo scorso anno, dove in questo rapporto si stimava un onere complessivo di oltre 16 miliardi (1,1% del PIL).

Tale contrazione, che come si è visto può essere sia l'esito di politiche aziendali più attente sia l'effetto della liberalizzazione delle tariffe professionali, risulta leggermente superiore alla contrazione del fatturato delle PMCI che registra una perdita del 7,1% rispetto all'anno scorso.

Quindi, a differenza dello scorso anno, dove l'effetto positivo del contenimento dei costi veniva sterilizzato dalla diminuzione del volume di affari, quest'anno, l'azione sui costi è stata più incisiva e pesante e ha compensato in una certa misura la perdita del fatturato.

Tab. 1.1 – Onere da PA (in euro), valori assoluti e percentuali, raffronto 2011-2012

Voce di costo	2011	2012	Variazione %
Fatturato (€)	167.853	160.060	-7,1%
Costi (€) di cui	12.809	11.803	-7,5%
- costi interni (€)	7.007	7.543	+7,6%
- costi esterni (€)	5776	4260	-26,2%
Incidenza costi	7,40%	7,40%	-

Fonte: elaborazione Promo P.A. Fondazione/C.S.A su dati Istat

L'analisi si è poi soffermata sulla valutazione degli imprenditori circa la *variazione dei costi amministrativi* nell'ultimo triennio, dato che mira a testare il comune sentire delle PMCI circa l'andamento nel triennio 2009-2012 degli oneri che la burocrazia italiana impone loro. I dati rilevano un peggioramento dei risultati del 2011. In sintesi:

- aumentano coloro che ritengono che i costi siano incrementati (dal 41,5% nel 2011 al 43,1% nel 2012), o quantomeno rimasti invariati (dal 53,2% del 2010 al 53,7% del 2012);
- si riduce la percentuale di coloro che percepiscono un miglioramento (dal 5,2% al 3,2%).

Tab. 1.2 – Giudizio sull'andamento dei costi, valori percentuali, raffronto 2011-2012

Giudizio	2010	2011	2012
Diminuiti sostanzialmente	0,0	1,0	0,1
Diminuiti	2,0	4,2	3,1
Invariati	51,8	53,2	53,7
Aumentati	39,8	37,7	38,2
Aumentati sostanzialmente	3,9	3,8	4,9
Non indicato	2,5	0,1	1,1

I risultati demarcano un atteggiamento di forte sfiducia delle imprese, non solo e non tanto verso la burocrazia, ma nei confronti della situazione economica complessiva: quando infatti si chiedono le ragioni dell'aumento dei costi, oltre il 40% degli interlocutori, parla di riduzione di fatturato (nel 2011 erano solo il 22,7%), mentre diminuiscono coloro che fanno riferimento alla complessità delle norme, che tuttavia rimane la prima risposta fornita.

Tab. 1.3 – Motivo della variazione dell'incidenza dei costi amministrativi, valori percentuali, raffronto 2010-2012

	2010	2011	2012
Aumentati o sostanzialmente aumentati di cui:			
<i>aumento del numero o maggiore complessità delle norme</i>	58,3	58,3	56,5
<i>perché il fatturato è rimasto invariato o è diminuito</i>	22,7	22,7	43,2
<i>perché la sua azienda ne deve rispettare di più per espansione dell'attività</i>	7,4	7,4	6,4
Altri motivi	-	5,7	9,3

La situazione appare drammatica nel commercio e nelle imprese fino a 5 dipendenti dove le preoccupazioni per il fatturato sono evidenti e incidono in misura determinante.

A livello territoriale le PMCI del Nord Est denunciano i cali di fatturato in misura ampiamente superiore alla media nazionale, mentre nel Centro la percezione del peso della burocrazia è più contenuta rispetto al resto del Paese.

Tab. 1.4 – Motivi alla base dell'aumento dei costi per classe di addetti, valori percentuali, anni 2011-2012

	Classe di addetti					
	Da 1 a 5		Da 6 a 15		Da 16 a 49	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Norme più numerose o complesse *	58,8	52,6	59,9	69,4	58,3	48,2
Espansione di attività *	6,5	6,4	7,6	2,9	7,4	21,1
Riduzione del fatturato*	22,6	47,7	24,4	32,1	23,6	40,4

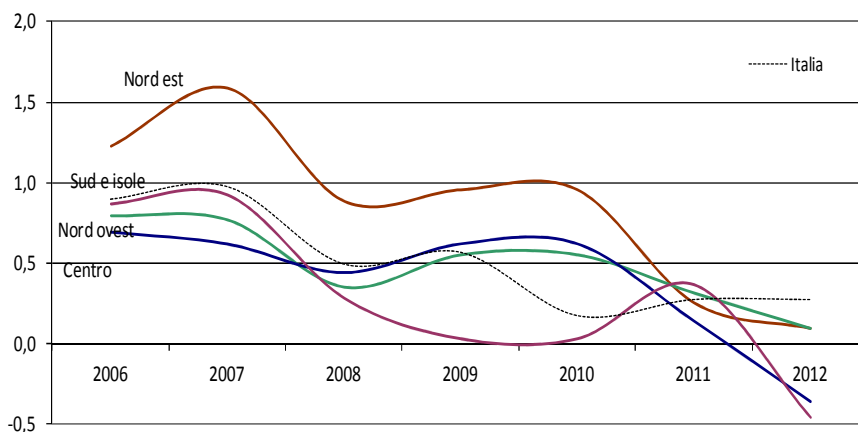
* Possibilità di risposte multiple

Per quanto riguarda invece l'opinione dei piccoli e micro imprenditori circa la *variazione della qualità dei servizi erogati dalla PA negli ultimi tre anni* i dati sono in netto peggioramento rispetto al 2011 e per la prima volta l'indice di scala è negativo. Da un punto di vista geografico la performance peggiore è quella del Centro e del Sud (dove l'indice si attesta rispettivamente al -0,4 e -0,5).

Tab. 1.5.– Opinione sulla variazione negli ultimi tre anni della qualità dei servizi erogati dalla PA per area geografica, indice di tendenza -5/+5, raffronto 2006-2012

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

Fig. 1.6 - Opinione sulla variazione negli ultimi tre anni della qualità dei servizi erogati dalla PA, scala 0-10, raffronto 2006-2012 per area geografica



1.2.2. Adempimenti amministrativi

Procedendo nell'analisi dei diversi adempimenti imposti dalla pubblica amministrazione alle aziende, è stato innanzitutto chiesto ai Piccoli *in quali aree sono stati prevalentemente effettuati adempimenti*. Si mantiene alta la frequenza degli adempimenti in quasi tutte le aree, con una situazione preoccupante su fisco, lavoro e previdenza. Rispetto al 2011 è particolarmente grave la situazione del fisco dove gli adempimenti sembrano triplicarsi. E' probabile che il dato rifletta la situazione complessiva di difficoltà degli imprenditori e il clima di generale insofferenza dovuto alla crescente pressione fiscale. Resta il fatto che i numerosi interventi di semplificazione avvenuti nel settore, soprattutto dal punto di vista delle pratiche online, non sono percepiti dagli imprenditori.

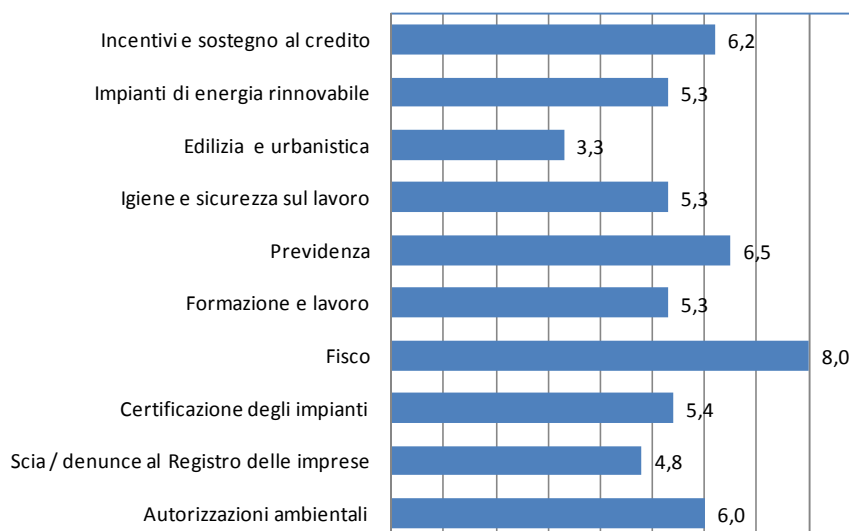
Fig. 1.7 – Aree di competenza statale in cui sono stati compiuti adempimenti amministrativi nell'ultimo anno, percentuali sul totale, anno 2012



In termini di *pesantezza degli oneri*, per il settimo anno consecutivo le aree che destano più preoccupazione sono il “fisco”, che registrare l’indice più alto, pari a 7,9 (in una scala di valutazione 0-10), seguito dalla “previdenza”, con un indice pari a 6,6 e dalla gestione degli incentivi di sostegno al credito dove i benefici dell’agevolazione sembrano in parte annullati dagli oneri burocratici necessari per ottenerla.

In linea generale le aree più gravose sono anche quelle dove vengono realizzati i maggiori adempimenti. La figura conferma il sentimento negativo degli imprenditori rispetto al fisco e la presenza di una situazione ai limiti della tollerabilità, confermata dall’aumento dell’indice di pesantezza che passa in soli 12 mesi dal 5,7 all’8,0.

Fig. 1.8 – Grado di pesantezza degli adempimenti nelle aree di competenza statale, scala 0-10, anno 2012

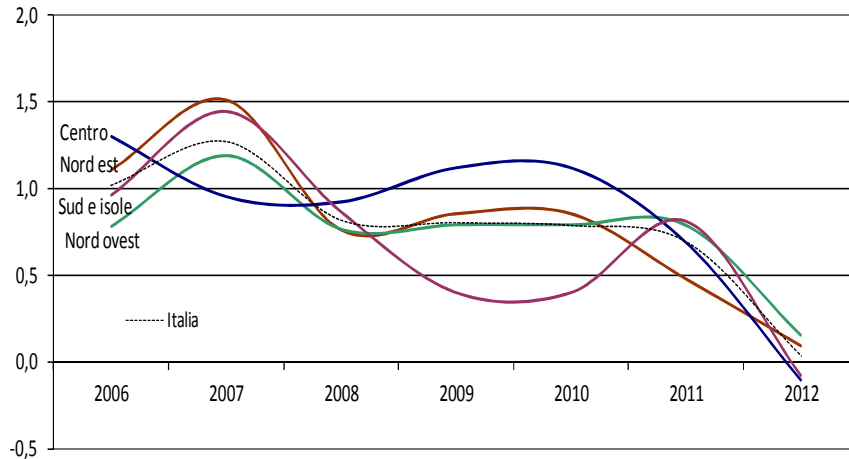


1.3. Le aspettative sulla qualità dei servizi

Tenendo presente il contesto sopra delineato, non sorprende i risultati della domanda successiva, che va ad analizzare lo stato delle aspettative degli imprenditori verso il futuro. Le aspettative non sono rosee e la generale disillusione degli imprenditori, che nasce dalla situazione economica attuale, va direttamente a riflettersi sul giudizio della qualità dei servizi. Per il 25,9% dei rispondenti la qualità dei servizi è destinata a peggiorare (erano il 13,9% nel 2011). L'indice di tendenza, che lo scorso anno si era allineato sullo 0,7, facendo parlare di "congelamento" della situazione, torna di nuovo a peggiorare e si assesta sullo 0. Sul dato può incidere, oltre al ricordato clima di incertezza, anche la situazione di "crisi della politica" e la progressiva perdita di credibilità delle istituzioni centrali e locali. Il momento di difficoltà che il Paese sta vivendo e l'accavallarsi di

una crisi che non è più soltanto economica, ma anche istituzionale e morale non poteva non incidere su questo indicatore, che più di altri è sensibile al clima generale esistente nel Paese.

Fig. 1.9 – Clima di fiducia (aspettative per il futuro), 2006 – 2012



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

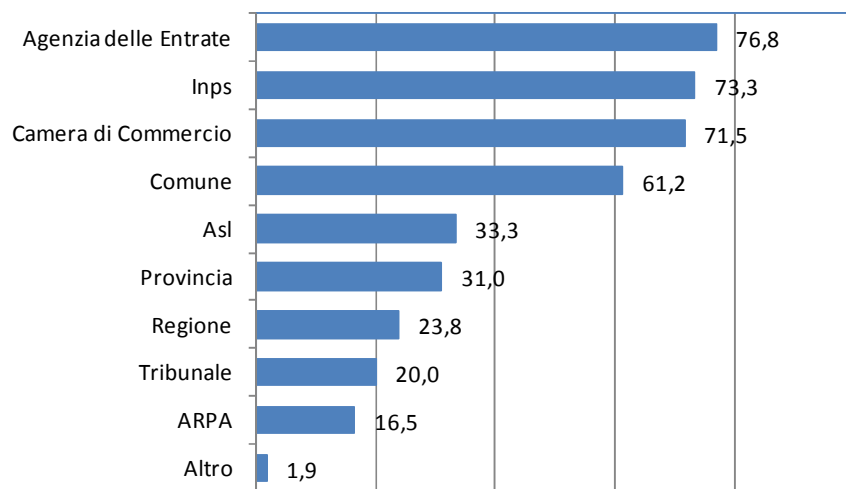
Questa sezione del Rapporto si propone di analizzare il livello di gradimento delle micro e piccole imprese nei confronti delle diverse tipologie di amministrazioni.

Confermando l'andamento degli scorsi anni, le *Camere di Commercio* si confermano essere gli interlocutori privilegiati delle imprese, e quelli su cui il livello di gradimento si mantiene elevato.

Per quanto riguarda la *frequenza dei contatti*, il 71% delle PMCI contattate ha dichiarato di rivolgersi e di utilizzare i servizi delle Camere di Commercio. Il dato è notevolmente cresciuto rispetto al 2011 (54,4%), anche se, in controtendenza rispetto agli anni scorsi, è l'Agenzia delle

Entrate l'ente più frequentato (76,8%), seguito dall'INPS (73,3%, in forte crescita rispetto allo scorso anno). Il dato non è confortante, poiché mentre la Camera di Commercio è un soggetto al quale ci si rivolge per richiedere principalmente dei servizi di supporto, negli altri casi si tratta di “visite obbligate” per evadere determinati adempimenti. Adempimenti che immaginiamo essere più onerosi rispetto al passato e che dunque giustificano una maggiore frequenza di contatti.

Fig. 1.10 – Contatti con gli uffici pubblici, percentuale sul totale, anno 2012

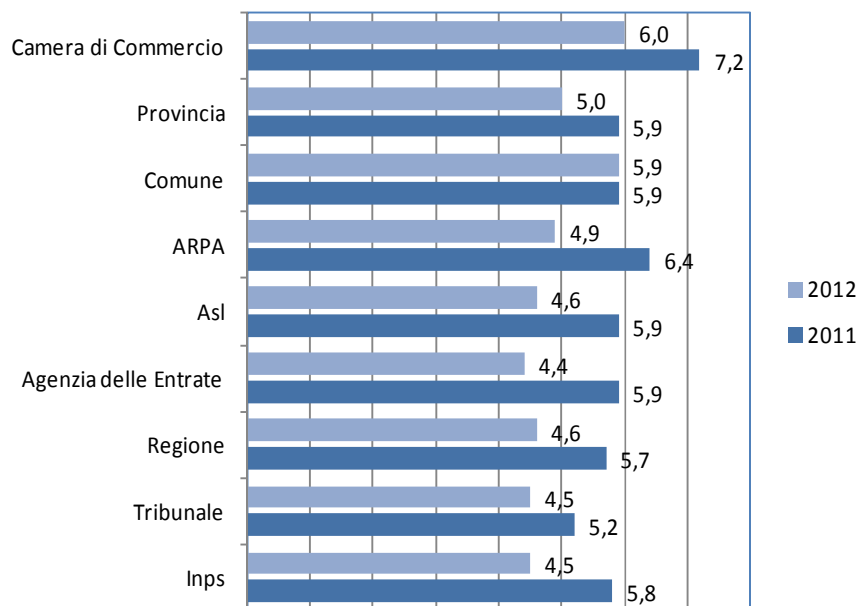


Da un punto di vista settoriale e geografico sono le PMCI del commercio e quelle del Sud e Isole che più delle altre fruiscono dei servizi camerati.

Nel clima di generale diffidenza delle imprese e di insoddisfazione verso l'attuale situazione economico-istituzionale, non sorprende il dato relativo al *livello di gradimento delle imprese verso i servizi della PA*. Tutte le Pubbliche Amministrazioni arretrano in misura consistente e i giudizi più penalizzanti investono l'INPS (l'indice di soddisfazione passa da 5,8 a 4,5 nella consueta scala 0-10), le ASL, l'Agenzia delle Entrate e la Regione (da circa 5,9 a 4,7). Anche le Camere di Commercio risentono del clima generale e perdono una posizione, confermandosi tuttavia gli Enti più apprezzati dalle PMCI.

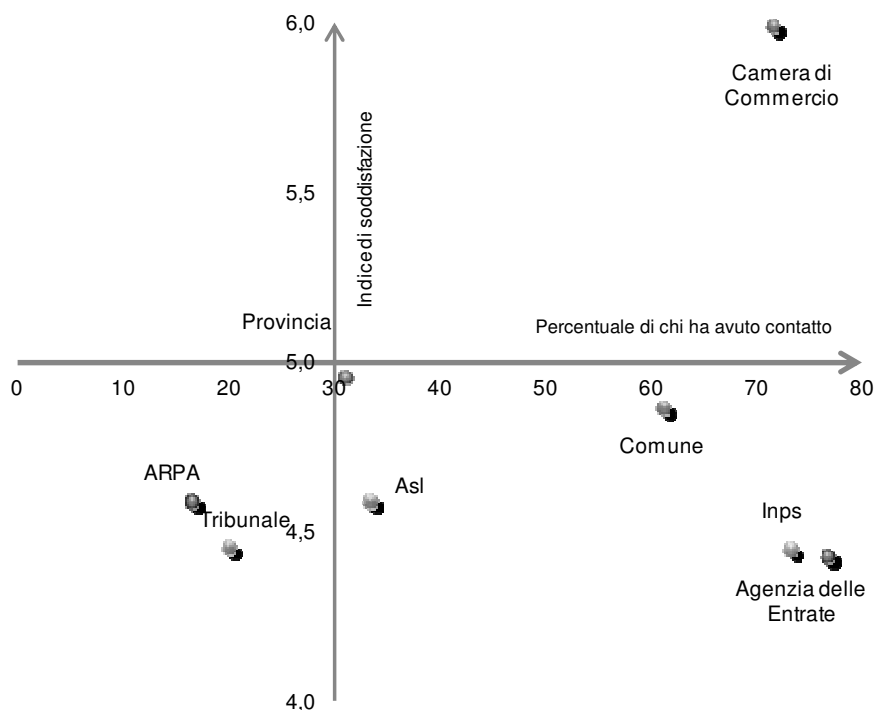
Il livello di gradimento dell'operato delle Camere di Commercio è trasversale ai diversi settori e risulta più elevato nelle imprese dai 16 ai 49 addetti e più alto nelle aree di sovra campionamento.

Fig. 1.11 – Grado di soddisfazione dell'operato complessivo degli uffici pubblici, scala 0-10, anni 2011-2012



Come nel 2011, anche quest'anno il livello di gradimento pone al centro le Camere di Commercio, che continuano ad essere gli Enti più graditi.

Fig. 1.12 – Grado di soddisfazione dell'operato complessivo degli uffici pubblici, scala 0-10, anni 2011-2012



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

L'obiettivo di questo capitolo è quello di analizzare l'efficienza e l'efficacia dell'azione della pubblica amministrazione rispetto ad alcuni ambiti di intervento considerati prioritari. Per ogni priorità è stato costruito un indicatore di importanza generale della tematica e un livello di adeguatezza nella qualità del servizio.

I dati illustrati dalla tabella sottostante mettono a confronto i due indici riportati ad una scala di valori compresi tra 0-10⁸.

Tab. 1.6 – Grado di importanza e di soddisfazione attribuiti nella definizione di un rapporto ottimale tra utente e Pubblica Amministrazione, scala 0-10, anno 2012

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

Semplificazione e rapidità di risposta sono ancora una volta le parole chiave per capire lo stato d'animo degli imprenditori. Seguono i servizi online, la competenza del personale, l'autocertificazione e la facilità di ottenere informazioni.

L'analisi dei dati riportati nella seconda colonna (*grado di soddisfazione*) fa emergere un livello di soddisfazione particolarmente basso, che non raggiunge mai la sufficienza, neppure nel caso degli indicatori relativi all'autocertificazione e ai servizi online, su cui negli anni passati si registravano valutazioni soddisfacenti.

⁸ Per una descrizione dell'indice si rimanda alla nota metodologica.

1.5.1. *Efficiency gap*

L'*efficiency gap* è un indicatore che nasce dalla combinazione dei livelli di importanza e di soddisfazione e misura il margine di miglioramento atteso dalle aziende per le singole priorità organizzative.

Dalla formula:

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

si ricavano i valori che si collocano in un range 0/100, espresse quindi in termini percentuali; tanto maggiore risulta essere l'indice e più è ampio il margine di miglioramento atteso. L'*efficiency gap* è un indicatore molto importante sotto due punti di vista: in chiave di valutazione ex post mette in evidenza le performance della Pubblica Amministrazione e i punti di criticità; sulla base di queste, in chiave programmatica, facilita azioni mirate e politiche adeguate.

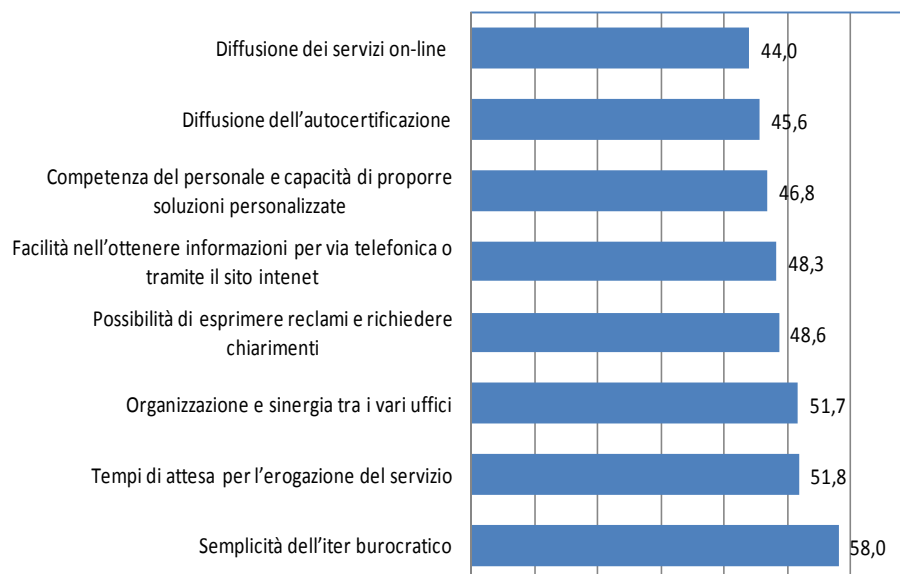
Per il settimo anno consecutivo la semplificazione dell'iter burocratico è la questione su cui gli imprenditori ritornano con insistenza, riconfermando ancora una volta l'urgenza di adottare provvedimenti in grado di rendere più semplice la vita quotidiana delle aziende. Dopo 7 anni di indagine, la risposta degli imprenditori non muta e rappresenta un monito per le istituzioni affinché i provvedimenti messi in campo siano attuati in tempi brevi e perché si impostino campagne di comunicazione mirate ed efficaci sulle micro e piccole imprese volte a far conoscere i provvedimenti.

Tab. 1.7 – Efficiency gap, ranking, valori percentuali, anni 2006/2012

Ranking							Priorità organizzative	Gap 2012 (%)
2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012		
1°	1°	1°	1°	1°	1°	1°	Semplicità dell'iter burocratico	58,0
2°	2°	3°	3°	3°	3°	3°	Tempi di attesa per l'erogazione dei servizi	51,8
3°	3°	2°	2°	2°	2°	2°	Organizzazione e sinergia tra i vari uffici	51,7
5°	4°	4°	4°	4°	5°	5°	Possibilità di esprimere reclami e richiedere chiarimenti	48,6
4°	5°	6°	6°	5°	4°	4°	Facilità di ottenere informazioni per via telefonica e Internet	48,3
6°	6°	5°	5°	6°	6°	6°	Competenza del personale e capacità di proporre soluzioni personalizzate	46,8
8°	8°	8°	8°	8°	8°	8°	Diffusione dell'autocertificazione	45,6
9°	9°	9°	9°	9°	9°	9°	Diffusione dei servizi on line (dalla domanda all'erogazione del servizio)	44,0
7°	7°	7°	7°	7°	7°	7°	Adeguatezza degli orari e dei giorni di apertura al pubblico	42,8

La figura seguente mostra i livelli dell'*efficiency gap* per ciascuna priorità presa in esame.

Fig. 1.13 – Efficiency gap per priorità organizzativa, valori percentuali, anno 2012



La scomposizione dei dati per settore di attività mette in evidenza come per gli *item* “semplificazione dell’iter burocratico” e “tempi di attesa” il gap di efficienza sia particolarmente alto nell’industria (60%).

Dal punto di vista della classe dimensionale, viene meno il dato prevalente dello scorso anno, in cui erano per lo più le PMCI ad avere l’*efficiency gap* più alto. Quest’anno, invece, la percezione del divario tra obiettivi attesi e obiettivi raggiunti aumenta al crescere del numero di addetti.

Tab. 1.8 – *Efficiency gap per settore di attività, valori percentuali, anno 2012*

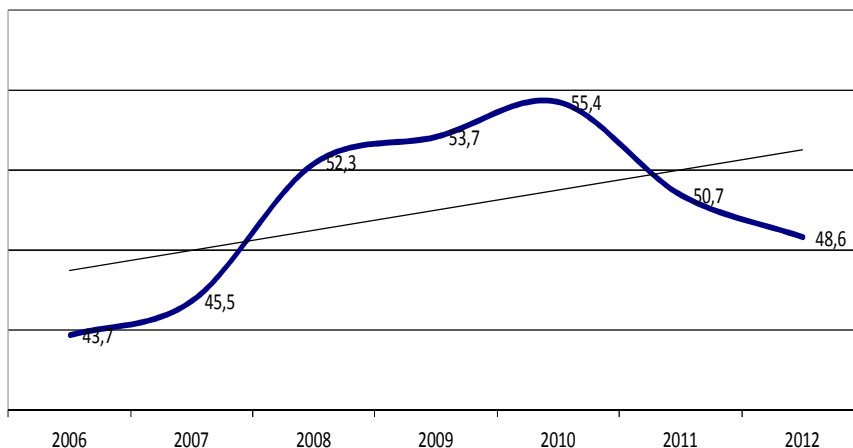
	Settore di attività		
	Industria	Commercio	Servizi
Adeguatezza orari giorni di apertura	42,8	43,8	42,1
Facilità ottenere informazioni via telefonica o internet	48,4	48,9	47,7
Semplicità dell'iter	60,2	57,5	56,8
Competenza personale	48,3	48,3	44,6
Possibilità di esprimere reclami e chiedere chiarimenti	49,7	50,0	46,8
Servizi <i>online</i>	45,2	45,8	42,0
Tempi di attesa erogazione servizio	53,9	53,0	49,5
Diffusione dell'autocertificazione	46,3	48,3	43,2
Organizzazione e sinergia uffici	52,3	55,0	49,1

Tab. 1.9 – *Efficiency gap per classe di addetti, valori percentuali, anno 2012*

	Classe di addetti		
	Da 1 a 5	Da 6 a 15	Da 16 a 49
Adeguatezza orari giorni di apertura	42,2	44,6	42,5
Facilità ottenere informazioni via telefonica o internet	46,2	51,4	55,5
Semplicità dell'iter	55,6	61,3	67,8
Competenza personale	46,0	47,8	50,0
Possibilità di esprimere reclami e chiedere chiarimenti	47,3	50,4	53,4
Servizi <i>on line</i>	43,5	44,6	46,5
Tempi di attesa erogazione servizio	50,7	54,3	52,5
Diffusione dell'autocertificazione	44,9	46,7	47,0
Organizzazione e sinergia uffici	50,5	53,3	56,5

I diversi *efficiency gap* calcolati per ogni priorità organizzativa possono essere letti attraverso un indice unico che fornisce una misura del margine di miglioramento che le PMCI attendono dalle Pubbliche Amministrazioni. Il dato 2012 si mantiene piuttosto stabile attorno al 48,6%, con un piccolo miglioramento rispetto al 2011.

Fig. 1.14 – Efficiency gap medio, valori percentuali, trend 2006-2012

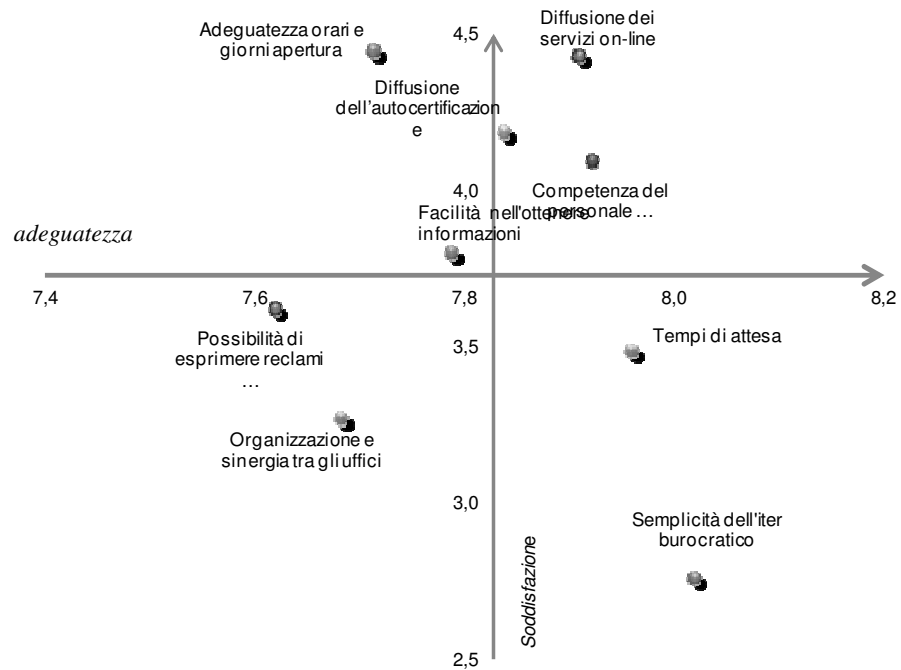


1.5.2. Lo scacchiere delle priorità

Le informazioni del ranking descritto sopra e l'analisi dell'*efficiency gap* dai diversi punti di vista, sono completati dallo "scacchiere delle priorità", rappresentato mediante una matrice che incrocia livelli di importanza e livelli di soddisfazione per i diversi *item* su cui è atteso un miglioramento dei servizi della PA. Esso può diventare un utile strumento di verifica dei risultati ottenuti e anche uno strumento per impostare le future politiche in un'ottica di efficientazione del sistema pubblico.

Lo *scatter* evidenzia con chiarezza gli aspetti su cui le imprese sono ancora insoddisfatte e sui quali occorre intervenire con interventi tempestivi: ancora una volta la *semplificazione delle procedure e tempi di attesa più bassi* sono gli *item* che registrano i livelli più bassi di soddisfazione. Maggiore equilibrio nel rapporto strategicità/adequatezza si riscontra sui temi dell'*autocertificazione*, dei *servizi online* e delle *competenze del personale*, aspetti su cui si sono fatti i maggiori passi avanti.

Fig. 1.15 – Lo scacchiere delle priorità, scala 0-10, anno 2012



1.5. Focus internazionalizzazione

Nel presente paragrafo verrà valutata la misura in cui le PMCI sono presenti sui mercati esteri e l'efficacia delle azioni pubbliche di sostegno all'export delle PMCI.

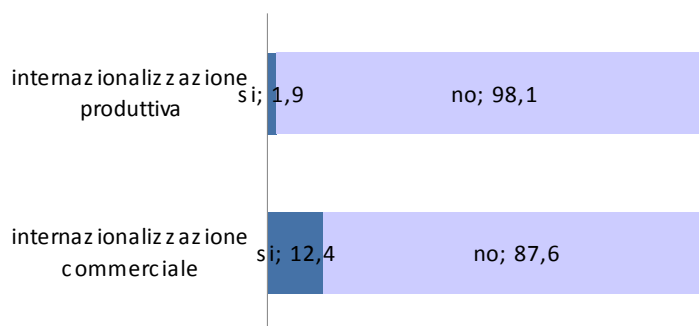
L'analisi si è concentrata nel comprendere se le piccole imprese sono attive sul fronte dell'internazionalizzazione e che tipo di presenza hanno all'estero.

Da questo ne emerge un quadro ben distinto: l'internazionalizzazione è ancora poco diffusa tra i Piccoli, in particolare, sono rari i casi di presenza produttiva all'estero, mentre appena il 12,4% svolge attività di import-

export. Le imprese con un numero di addetti compreso tra 6 e 15 sono quelle che più delle altre hanno mercati di sbocco all'estero.

Invece dal punto di vista geografico spiccano quelle situate nel Nord Est che hanno una più alta propensione all'export. Mentre solo l'1,9% delle aziende dichiara di avere stabilimenti produttivi fuori dai confini.

Fig. 1.16 – Livello di internazionalizzazione e forme prevalenti, percentuale dei "si", anno 2012



La seconda domanda che è stata posta alle imprese oggetto dell'indagine riguarda la tipologia di supporto che le imprese ricevono dalla Pubblica Amministrazione e il livello di soddisfazione verso i servizi erogati. In generale il supporto è ritenuto complessivamente basso, infatti meno di un quinto degli interlocutori dichiara di aver ricevuto assistenza sugli adempimenti amministrativi. Laddove il supporto viene riconosciuto e percepito, i livelli di soddisfazione sono accettabili. Particolarmente positivo il giudizio sugli *incentivi finanziari, crediti all'export, altri finanziamenti agevolati e sui sistemi di incentivazione* ed il *supporto alla partecipazione a fiere ed eventi all'estero e sostegno attività promozionali* dove il sistema camerale svolge un ruolo indispensabile.

Tab. 1.11 – Tipologia di supporto/sostegno da parte della PA e livello di soddisfazione, valori percentuali e scala 0-10, anno 2012

Ambiti di intervento	Presenza di un sostegno da parte del pubblico (% dei "si")	Livello di soddisfazione (0-10)
Adempimenti amministrativi	20,2	5,8
Partecipazione a fiere ed eventi all'estero e sostegno attività promozionali	14,4	6,0
Scouting investitori e partner commerciali, produttivi e finanziari	4,7	4,8
Incentivi, crediti di imposta	9,0	6,7
Informazioni sui mercati esteri	16,9	5,6
Assistenza specialistica all'internazionalizzazione	11,7	5,4

1.6. Focus reti di impresa

In questa sezione saranno analizzate con particolare dettaglio le reti di impresa che rappresentano una significativa novità nel panorama normativo italiano, infatti questa tipologia di aggregazione è stata istituita con la legge n.122 del 2010 e rappresenta un nuovo soggetto economico-giuridico. L'obiettivo di questo raggruppamento di imprese è volto ad accrescere, individualmente e collettivamente, la capacità innovativa e la competitività sul mercato delle piccole e medie imprese italiane che si obbligano, sottoscrivendo un programma comune di rete, a collaborare in forme e in ambiti predeterminati, a scambiarsi informazioni o prestazioni di natura industriale, commerciale, tecnica o tecnologica.

Al campione è stato chiesto, in primo luogo, il livello di conoscenza ed il livello di interesse verso questa nuova forma di aggregazione.

Su entrambe le tematiche i risultati sono piuttosto negativi: i Piccoli, non solo non conoscono la nuova disciplina delle reti, ma in quasi la totalità dei casi, non sono neanche interessati allo strumento (in questa

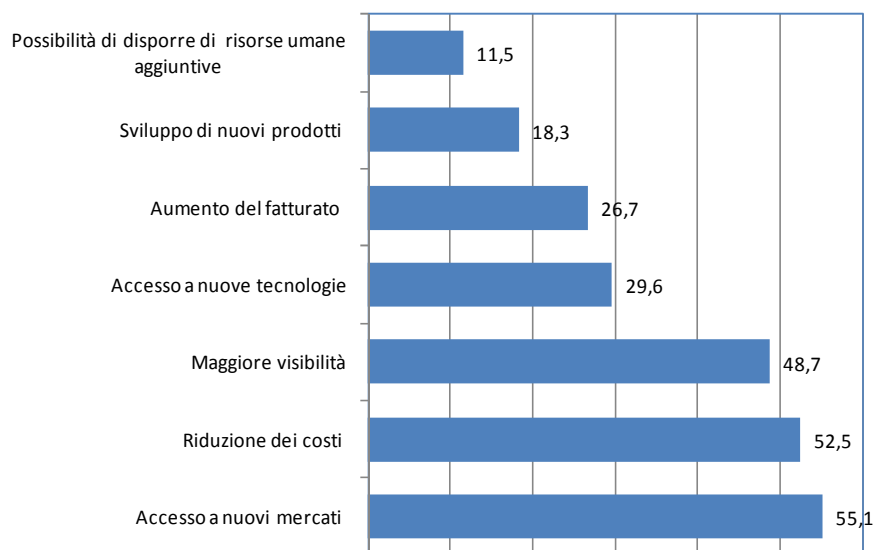
direzione si esprime l'87,5% dei rispondenti). Sul dato incidono ovviamente due fattori:

- la relativa novità dello strumento: nonostante l'impegno profuso da tutte le associazioni di categoria e dal sistema camerale nella promozione delle reti, si tratta pur sempre di uno strumento innovativo (dal punto di vista culturale prima che giuridico) per cui il lavoro di sensibilizzazione da portare avanti *in maniera mirata sui Piccoli* è appena iniziato e deve continuare con maggior efficacia;
- l'atteggiamento di apparente "non interesse" delle imprese è probabilmente dovuto alla difficile situazione del momento, per cui le imprese hanno come priorità quella di riuscire a sopravvivere prima di testare "prodotti nuovi" che richiedono pur sempre molto lavoro per poter essere implementati.

Dall'analisi è emerso che non sono rilevanti le differenze dimensionali e geografiche. Coloro che hanno dichiarato di essere interessati alle reti hanno ben chiaro i *vantaggi* di questo strumento, che sono legati soprattutto alla *riduzione dei costi* e *all'accesso a nuovi mercati* (per oltre la metà dei rispondenti). Anche la *maggiore visibilità* della rete è un fattore ritenuto importante, mentre minor rilievo viene attribuito ai potenziali incrementi di fatturato e all'accesso alle nuove tecnologie.

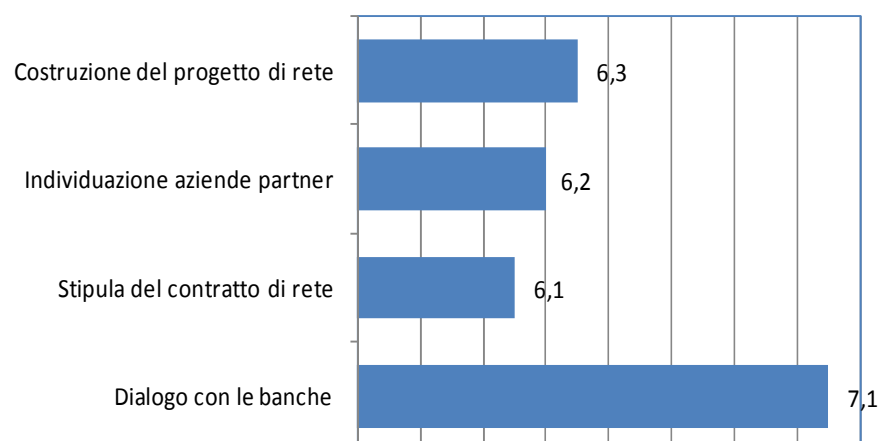
Il quadro che emerge conferma la reticenza e la diffidenza delle PMCI verso forme di collaborazione finalizzate a sviluppare in maniera congiunta nuovi prodotti e a ottimizzare le risorse interne, mentre ritorna con preoccupazione il tema del contenimento dei costi e la possibilità di utilizzare le reti per ottimizzare questo aspetto.

Fig. 1.17 – I vantaggi derivanti dall'appartenenza ad una rete di impresa, valori percentuali, anno 2012



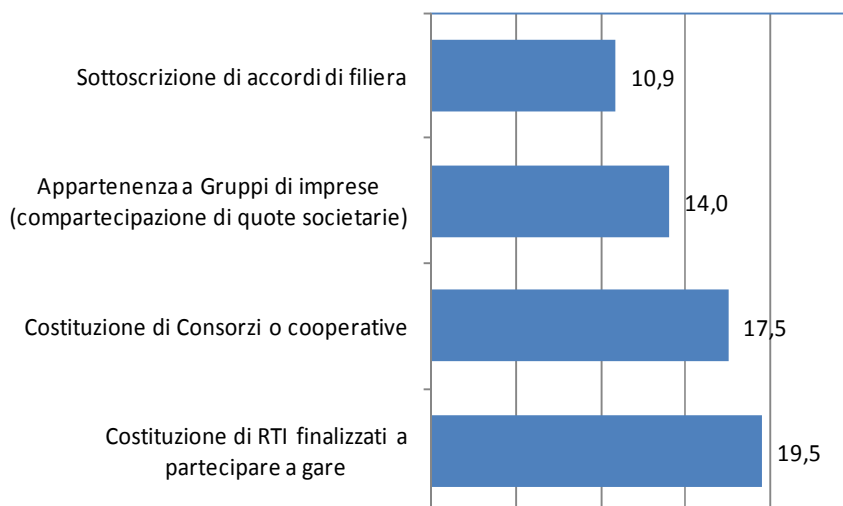
L'analisi sul tema delle reti continua poi con l'approfondimento del *tipo di sostegno che gli imprenditori si aspettano dalla Pubblica Amministrazione*. Il *dialogo con le banche* viene ritenuto l'aspetto più strategico, seguito dal *supporto nella costruzione del progetto di rete*.

Fig. 1.18– Ambiti di supporto ritenuti prioritari sul tema delle reti, anno 2012



Al di fuori delle reti informali, nel Rapporto di quest'anno si è comunque voluto approfondire la *questione della collaborazione tra imprese*, al fine di comprendere le forme di partenariato più diffuse e gli obiettivi perseguiti. Il 74,4% delle imprese contattate dichiara di non avere in atto alcun accordo di collaborazione con altre imprese, a conferma della difficoltà dei Piccoli ad accogliere la logica della partnership e della collaborazione. Il rimanente 25,6% si ripartisce in maniera molto frammentata tra le diverse tipologie di partenariati (RTI, Consorzi, compartecipazione societarie, ecc), senza tuttavia evidenziare particolare entusiasmo per nessuna delle forme proposte.

Fig. 1.19 – Forme prevalenti di partenariato, valori percentuali, anno 2012



Sono ovviamente le aziende più strutturate, prevalentemente appartenenti al comparto industriale e dei servizi ad essere più propense a partecipare a RTI e a far parte a raggruppamenti.

2. LA PA COME MOTORE DI INNOVAZIONE E SEMPLIFICAZIONE

2.1. Premessa

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

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

In primo luogo gli imprenditori sono stati interpellati sul *livello di conoscenza e di impatto dei più importanti provvedimenti intervenuti nell'ultimo anno in tema di semplificazione* ("Salva Italia", "Cresci Italia" e "Semplifica Italia"). Le novità intervenute negli ultime mesi sono innegabilmente numerose: dalla semplificazione ulteriore in materia di avvio di attività di impresa alla revisione ulteriore della SCIA, dalle norme in materia di ambiente alle nuove società semplificate per i giovani. Si tratta di capire l'impatto effettivo di queste misure e la percezione delle imprese circa gli effetti di queste norme sulla vita quotidiana delle imprese.

In secondo luogo ci si è soffermati sulla *riforma del mercato del lavoro* (legge n. 92 del 28 giugno 2012), al fine di comprendere se, nella

percezione dei Piccoli, le norme relative alla flessibilità in entrata avranno gli effetti sperati in termini di promozione dell'occupazione dei giovani e degli adulti disoccupati oppure, come si teme, determineranno un aumento degli oneri a carico delle imprese con effetti opposti a quelli che si intendono perseguire.

In terzo luogo ci si è soffermati sugli *interventi anticrisi* e sulle *misure di politica economica e industriale necessarie alla riattivazione degli investimenti*. L'obiettivo è stato quello di sondare il *sentiment* dei Piccoli circa le misure di semplificazione e di sostegno all'occupazione varate dal Governo e le priorità di intervento ritenute prioritarie dalle imprese.

All'interno di questo focus di approfondimento si è voluto poi esplorare il livello di conoscenza e la strategicità del *Fondo di Garanzia per le PMI del Ministero dello Sviluppo Economico*. Su questo strumento il Governo ripone grandi aspettative, come dimostra il lavoro fatto dal Comitato di gestione del Fondo per la stesura del Regolamento ministeriale, che ha la finalità di implementare ulteriormente lo strumento⁹. Tra le varie operazioni del Fondo è prevista anche l'anticipazione dell'80% per PMI con sede a sud e per le imprese femminili.

Il Ministero dell'Economia e delle Finanze, in attesa dell'ultimo tassello burocratico, la redazione del Regolamento da parte del Ministero dello Sviluppo economico, ha realizzato la piattaforma elettronica per la certificazione, dove il Comitato di Gestione del fondo ha già aggiornato le regole per la concessione delle garanzie.

In questo particolare momento storico il tema di fondo non è più quello ben noto della difficoltà di accesso al credito da parte delle PMCI. La questione cruciale è piuttosto diventata se e come le banche gestiscono le molteplici situazioni di crisi aziendale e come le micro e piccole imprese in difficoltà possano trovare nel sistema finanziario e creditizio un sostegno di breve periodo che impedisca la chiusura delle attività.

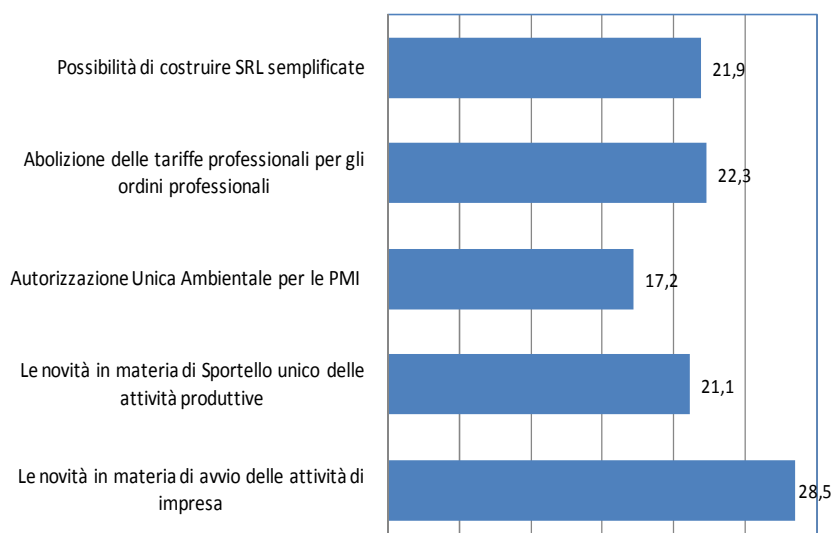
⁹ Cfr. Il sole 24 ore, 25 ottobre 2011. In base alle previsioni del nuovo Regolamento, potranno richiedere garanzie al Fondo non solo le PMI ma anche le banche; le operazioni di anticipazione dei crediti verso la PA rientrano a tutti gli effetti tra quelle ammissibili sia alla garanzia diretta che sia alla controgaranzia. In particolare per i crediti verso la PA che sono certificati, la garanzia diretta è concessa secondo il regime de minimis che può arrivare fino al 70% dell'ammontare dell'operazione di anticipazione

2.2. Livello di conoscenza e impatto degli interventi di semplificazione

Gli imprenditori sono stati innanzitutto interpellati sul livello di conoscenza e di impatto dei recenti interventi in **materia di semplificazione**. In via generale viene rilevato un livello di informazione molto basso da parte delle PMCI. L'intervento più conosciuto risulta quello legato all'avvio di attività di impresa (che comprende: lo sportello unico per le attività produttive, la procedura unica più semplice, la conferenza servizi telematica ed obbligatoria, la riduzione dei controlli, i controlli ex post, l'obbligatorietà PEC); dichiarano di conoscerlo tre imprenditori su dieci. L'abolizione delle tariffe degli ordini professionali, le novità in materia di Sportello Unico e la possibilità di costituire Srl semplificate sono invece conosciute da 2 imprenditori su 10. Meno conosciuta tra tutte è l'Autorizzazione unica ambientale per le PMI.

Interessante vedere come gli interventi di semplificazione siano più conosciuti dalle PMCI più grandi; in particolare le novità dell'avvio di impresa sono conosciute quasi dal 40% degli interpellati. Meno preparati risultano invece gli imprenditori delle aziende più piccole, nel complesso gli interventi più conosciuti sono: *le novità in materia di avvio delle attività di impresa* (sportello unico per le attività produttive, procedura unica più semplice, conferenza servizi telematica ed obbligatoria, riduzione dei controlli, controlli ex post, obbligatorietà della PEC), *l'abolizione delle tariffe per gli ordini professionali, le novità sullo Sportello unico e la Possibilità di costituire società a responsabilità limitata "semplificate"* (solo per chi ha <35 anni). Mentre l'intervento meno conosciuto riguarda *l'Autorizzazione Unica Ambientale per le PMI*.

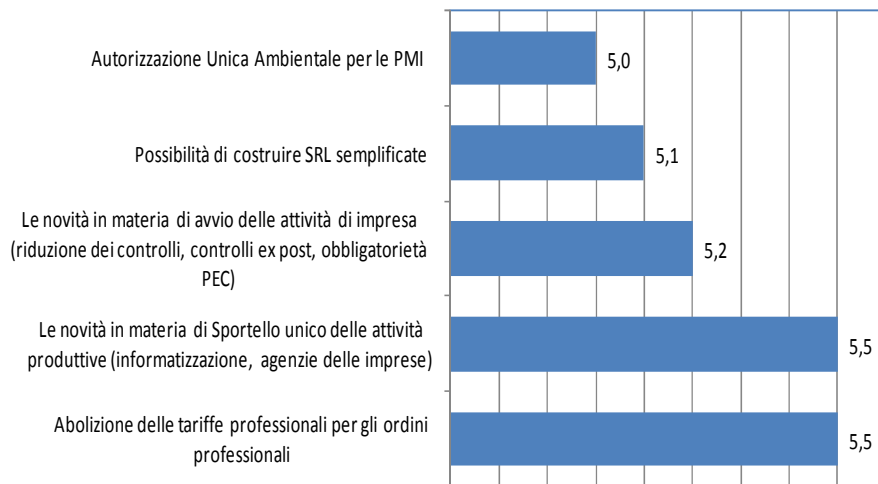
Fig. 2.1 – Livello di conoscenza degli interventi di semplificazione, valori percentuali, anno 2012



Il giudizio sull’impatto di queste norme ai fini di una effettiva semplificazione della vita quotidiana delle imprese, espresso nella consueta scala 1-10, è decisamente “tiepido”, come se gli imprenditori non fossero pienamente convinti delle misure adottate. Probabilmente il giudizio è condizionato dal fatto che gli interventi sono piuttosto recenti e non c’è ancora stato il tempo utile per poter cogliere gli effetti benefici.

Le PMCI più grandi forniscono indici generalmente più bassi sia rispetto alla media Paese. Nel dettaglio gli intervistati attribuiscono i punteggi più alti alle *novità in materia di Sportello unico della attività produttive*, alla *possibilità di costruire società a responsabilità limitata “semplificate”* e alle *novità in materia di avvio delle attività di impresa*.

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



2.3. L'impatto della riforma del lavoro

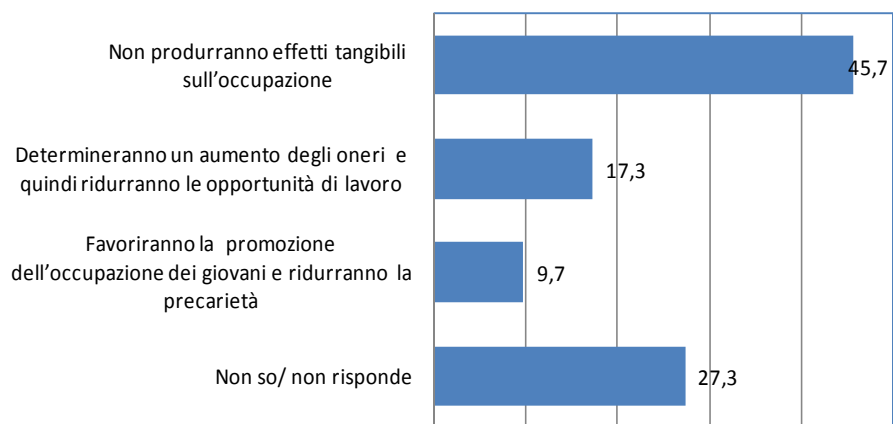
Uno dei temi al centro del dibattito istituzionale nel 2012 è stata la *riforma del mercato del lavoro* (legge n. 92 del 28 giugno 2012). La riforma, almeno nelle intenzioni del Ministro Elsa Fornero, che l'ha fortemente voluta dopo un lungo confronto con le parti sociali, interviene sulle modalità di ingresso nel mercato del lavoro con l'obiettivo di valorizzare il contratto di lavoro a tempo indeterminato come "contratto dominante", e rendendo più difficoltosi e onerosi i contratti "flessibili" progressivamente introdotti negli ultimi vent'anni.

Come noto la riforma, che senza dubbio ridistribuisce in maniera più equa le tutele dell'impiego, è stata oggetto di dibattito e confronto tra tutti gli attori istituzionali del Paese: in particolare dal mondo delle imprese e delle associazioni di rappresentanza è emersa la preoccupazione che le nuove norme comportino aggravii burocratici ulteriori a carico delle piccole imprese e irrigidiscano ulteriormente i meccanismi di ingresso nel mercato, in un momento di oggettiva difficoltà delle imprese e di calo dei fatturati.

Tenendo presente questo contesto di riferimento, si è voluto quest'anno indagare se, nella percezione dei Piccoli, le norme relative alla flessibilità in entrata avranno gli effetti sperati in termini di promozione dell'occupazione dei giovani e degli adulti disoccupati oppure, come si teme, determineranno un aumento degli oneri a carico delle imprese con effetti opposti a quelli che si intendono perseguire.

Il quadro che emerge dal Rapporto è purtroppo allarmante. Quasi la metà del campione (45,7%) ritiene che il nuovo impianto legislativo non sia adeguato a risolvere le problematiche legate alle difficoltà di accesso dei giovani al mercato del lavoro. Il 17,3% delle imprese contattate sostiene inoltre che il cambiamento delle norme in materia di flessibilità in entrata determinerà un aumento degli oneri e dei rischi a carico delle imprese e quindi si tradurrà in un ulteriore appesantimento burocratico. Soltanto un imprenditore su dieci guarda con favore alla legge: ciò vale in particolare per alcune regioni, come la Liguria, il Veneto e l'Emilia Romagna.

Fig. 2.3 – Effetti della riforma del lavoro sull'occupazione giovanile, valori percentuali, anno 2012



I giudizi più negativi si registrano nel comparto industriale e nella fascia compresa tra 6 e i 15 addetti.

Tab. 2.1 – Effetti della riforma del lavoro sull'occupazione giovanile, per settore di attività, valori percentuali, anno 2012

	Settore di attività		
	Industria	Commercio	Servizi
Favoriranno la promozione dell'occupazione e ridurranno la precarietà	8,6	8,4	11,3
Determineranno un aumento degli oneri e dei rischi a carico delle imprese e quindi ridurranno le opportunità di lavoro dei giovani	21,0	18,8	13,6
Non produrranno effetti tangibili sull'occupazione giovanile	50,8	45,6	42,1
Non so/ non risponde	19,6	27,2	32,9

Tab. 2.2 – Effetti della riforma del lavoro sull'occupazione giovanile, per classe di addetti, valori percentuali, anno 2012

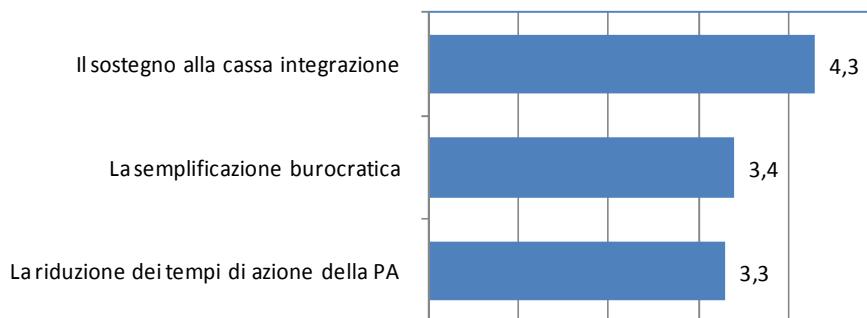
	Classe di addetti		
	Da 1 a 5	Da 6 a 15	Da 16 a 49
Favoriranno la promozione dell'occupazione dei giovani e ridurranno la precarietà	10,8	6,9	9,1
Determineranno un aumento degli oneri e dei rischi a carico delle imprese e quindi ridurranno le opportunità di lavoro dei giovani	15,6	18,2	29,5
Non produrranno effetti tangibili sull'occupazione giovanile	44,0	50,1	45,8
Non so/ non risponde	29,6	24,8	15,6

2.4. L'impatto delle misure anticrisi

Il ruolo delle Pubbliche Amministrazioni appare, oggi più che mai, fondamentale per cercare di alleviare gli effetti della crisi delle aziende.

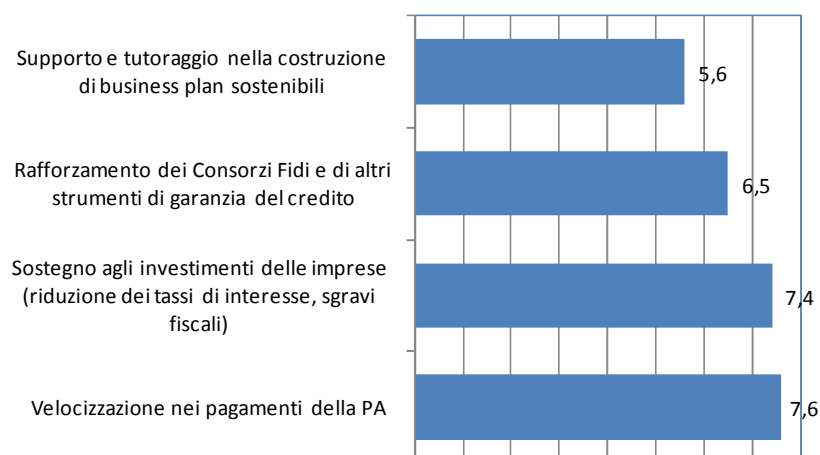
E' proprio questo la questione posta al campione, chiedendo in termini di priorità d'azione, gli interventi ritenuti più importanti ed efficaci, valutati con il consueto indice 0-10. Le PMCI ancora una volta esprimono la loro sfiducia nelle istituzioni pubbliche e si fermano su giudizi molto bassi, intorno a 3-4, per tutti gli item proposti. Il valore più basso è registrato dalla riduzione dei tempi di azione della PA.

Fig. 2.4 - Adeguatezza del ruolo della pubblica Amministrazione rispetto alle esigenze delle aziende per alleviare gli effetti della crisi, scala 0-10, anno 2012



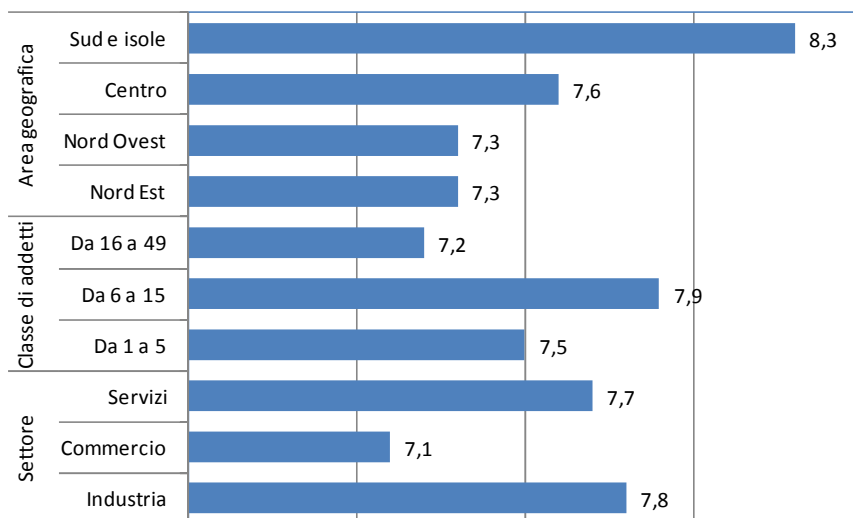
L'analisi continua proponendo al campione alcuni interventi che la PA dovrebbe mettere in campo per favorire la ripresa degli investimenti; al contrario della domanda precedente, le imprese in questo caso sanno con molta chiarezza cosa occorrerebbe fare: innanzitutto *velocizzare i tempi di pagamento della PA* (giudizio pari a 7,6 in una scala 0-10), in secondo luogo *sostenere la capacità di investimento delle imprese, attraverso sgravi fiscali e riduzione dei tassi di interesse* (giudizio pari a 7,4), in terzo luogo *rafforzare i Consorzi Fidi e gli altri strumenti di garanzia del credito* (giudizio pari a 6,5) ed infine *supporto e tutoraggio nella contrazione di business plan sostenibili* (5,6 punti su 10).

Fig. 2.5 – Interventi della PA, volti a favorire la ripresa degli investimenti, scala 0 -10, anno 2012



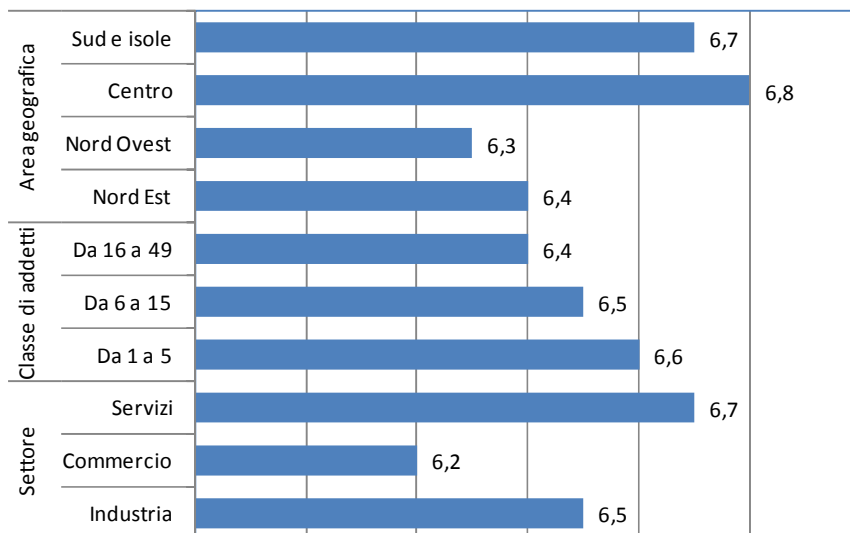
Il tema della velocizzazione dei tempi di pagamento torna ad essere una priorità assoluta delle imprese, soprattutto nell'industria e nei servizi, nel Centro-Sud del Paese e nella classe intermedia di addetti.

Fig.2.6 – Velocizzazione nei pagamenti della PA, livello di importanza, per settore di attività, classe di addetti e area geografica, scala 0-10, anno 2012



Focalizzando l'attenzione invece sulle garanzie al credito, sono particolarmente interessati le imprese del settore del commercio, così come alcune regioni in cui questi strumenti sono stati utilizzati con efficacia, come la Toscana, la Liguria, l'Emilia Romagna, ma anche alcune regioni del Sud, come la Campania e la Puglia.

Fig. 2.7 – Potenziamento dei Consorzi fidi e degli altri strumenti di garanzia del credito, livello di importanza, per settore di attività, classe di addetti e area geografica, scala 0-10, anno 2012



2.5. Il Fondo di Garanzia per le PMI

Il Fondo di Garanzia per le PMI è uno strumento attraverso il quale il Ministero dello Sviluppo Economico intende affiancare le piccole imprese rispetto alla questione dell'accesso al credito, questione che sta diventando drammatica in questa situazione di crisi generalizzata del sistema economico produttivo e finanziario. I dati dimostrano un notevole apprezzamento dell'operatività del Fondo da parte delle PMI: nel 2011 le operazioni accolte sono aumentate di circa il 10%, ma è calato il volume dei finanziamenti; ovvero le richieste aumentano, ma hanno un importo medio inferiore¹⁰. Al crescere del numero di addetti aumenta anche l'utilizzo di questo strumento, a livello geografico, invece, le aziende che

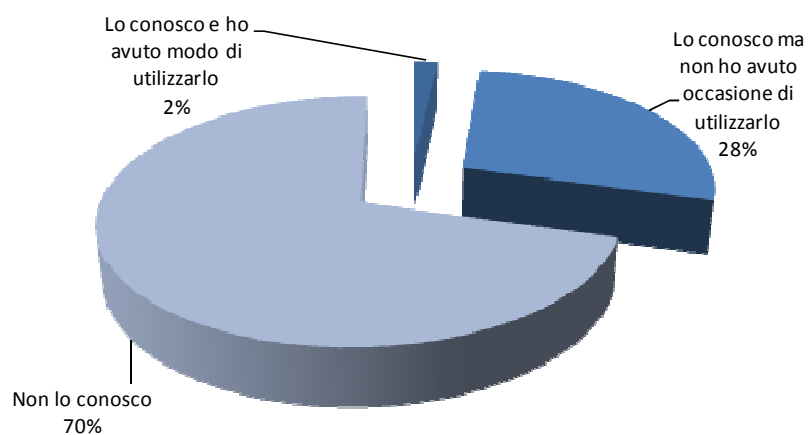
¹⁰ Cfr. Il sole 24 ore, 22 febbraio 2012.

hanno utilizzato maggiormente il Fondo appartengono al Centro, mentre le aziende del Sud utilizzano poco questo strumento.

In questo quadro sicuramente positivo, gli ambiti di utilizzo e valorizzazione del Fondo potranno essere ulteriormente concentrati sulle esigenze delle micro e le piccole imprese, che lo utilizzano ancora troppo poco. Questo è quanto emerge dall'indagine, nella quale le PMCI sono state interpellate proprio sui livelli di conoscenza e di efficacia del Fondo.

Il *livello di conoscenza* di questo strumento tra i micro imprenditori contattati risulta essere piuttosto soddisfacente, mentre il livello di utilizzo è ancora molto basso tra i Piccoli.

Fig. 2.8 – Livello di conoscenza del Fondo di Garanzia per le PMI del Ministero dello Sviluppo Economico, percentuale sul totale, anno 2012



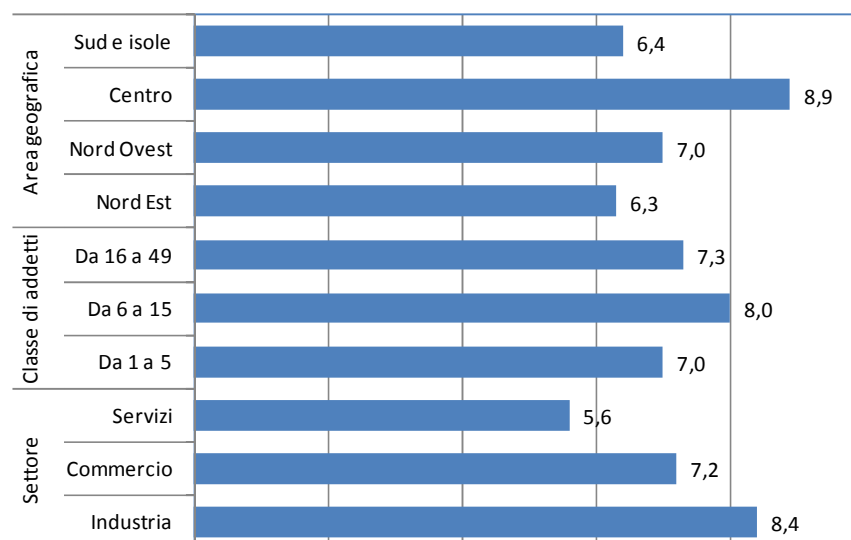
Scendendo più nel dettaglio, si evince che i più informati da un punto di vista settoriale sono le imprese dell'industria e le imprese da 16 a 49 addetti.

Tab. 2.3 – Fondo di Garanzia per le PMI, livello di conoscenza e/o utilizzo, per settore di attività, percentuale dei “si”, anno 2012

	Settore di attività		
	Industria	Commercio	Servizi
Lo conosco e ho avuto modo di utilizzarlo	3,6	0,4	1,3
Lo conosco ma non ho avuto occasione di utilizzarlo	36,9	23,1	24,4
Non lo conosco	59,5	76,5	74,3

Laddove conosciuto, lo strumento risulta essere anche assai efficace, il livello di efficacia, misurato con il consueto indice, si attesta a 7,4. Interessante capire la fisionomia degli imprenditori che più apprezzano: essi fanno parte dell'industria, hanno un'azienda medio piccola e sono situati nel Centro Italia.

Tab. 2.9 – Livello di efficacia del Fondo di Garanzia per le PMI del Ministero dello Sviluppo Economico, per settore, classe di addetti e area geografica, scala 0-10, anno 2012



3. LA PA COME FONTE DI BUSINESS PER LE IMPRESE

3.1. Premessa

La terza e ultima parte della ricerca è dedicata al mercato pubblico, come possibile ambito di sbocco per le piccole e micro imprese. Si tratta di un tema che il Rapporto nazionale indaga in maniera approfondita da alcuni anni, poiché sempre più forte è la consapevolezza che solo riattivando una relazione virtuosa tra imprese che lavorano per la PA e pubblica amministrazione si possa riuscire non solo a contenere gli sprechi nel mondo degli acquisti pubblici, ma anche creare mercati nuovi per le PMCI, tendenzialmente diffidenti verso il cosiddetto *public procurement*.

Si è infatti più volte ribadito in questo Rapporto come l'accesso al mercato PA sia particolarmente oneroso per le piccole imprese, soggette, analogamente alle medie e alle grandi, ad oneri burocratici che certo non agevolano il loro avvicinamento al mercato pubblico. Il tema della *semplificazione nelle procedure di appalto pubblico* è quest'anno quanto mai centrale, soprattutto alla luce delle importanti novità introdotte dal cosiddetto Decreto Sviluppo, che mette in campo significative modifiche al Codice dei Contratti Pubblici nell'ottica di agevolare la partecipazione alle imprese di piccole e medie dimensioni, dalle *Manovre 2011 e 2012* e dai provvedimenti sulla *spending review* (L. 95/2012). La legge 95, in effetti, ha tra i suoi *elementi qualificanti e significativi il rafforzamento e nel potenziamento del ruolo di Consip*. Secondo l'articolo 1 della suddetta legge "*Riduzione della spesa di beni e servizi e trasparenza delle procedure*", il ricorso al c.d. sistema Consip, così come disciplinato nella L. 23 dicembre 1999 n. 488 art. 26 comma 3 e ss.mm. diviene obbligatorio.

Le nuove disposizioni prevedono, in particolare, che “... *i contratti stipulati in violazione dell’art. 26 comma 3, sopra citato, e in violazione degli obblighi di approvvigionarsi attraverso gli strumenti di acquisto messi a disposizione da Consip sono nulli, costituiscono illecito disciplinare e sono causa di responsabilità amministrativa*”. Nei casi, quindi, di non adesione alla convenzione Consip o di non applicazione delle condizioni in essa previste si configura il danno erariale nella misura della differenza tra il prezzo indicato negli strumenti di acquisto Consip e quello maggiore indicato nel contratto stipulato¹¹.

Non a caso, nel presente Rapporto il ruolo di Consip è oggetto di un focus di attenzione specifico, nel quale si approfondiscono i processi di aggregazione della domanda pubblica e il ruolo di Consip come “acquirente unico” per le Amministrazioni dello Stato e come catalizzatore degli acquisti pubblici.

Per quanto riguarda le altre tematiche del capitolo, anche quest’anno Promo P.A. Fondazione ha voluto riprendere e approfondire il tema sofferenze maturate dalle piccole imprese verso la PA (crediti), tema che viene riproposto e approfondito con l’obiettivo di verificare l’andamento di tali crediti, in un momento in cui l’acuirsi della crisi economica ha fatto emergere situazioni drammatiche nelle quali molte aziende sono state costrette a cessare la propria attività proprio a causa dei mancati pagamenti della PA.

¹¹ L’unica ipotesi in cui le pubbliche amministrazioni possono procedere con procedure autonome di acquisto è il caso in cui non c’è la disponibilità delle convenzioni e l’acquisto sia motivato dall’urgenza. In tali casi, tuttavia, i contratti devono prevedere la clausola di risoluzione per sopravvenuta disponibilità della convenzione.

3.2. La partecipazione al mercato della PA

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

Tab. 3.1 – Partecipazione a gare bandite dalla PA negli ultimi 24 mesi, valori percentuali, raffronto 2007-2012

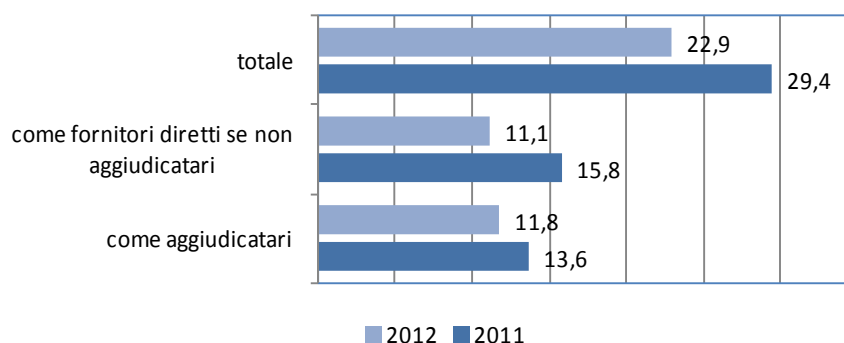
	'07	'08	'09	'10	'11	'12
Frequentemente	3,2	8,8	12,6	11,5	6,9	5,8
Occasionalmente	12,7	14,7	16,4	14,2	11,5	11,1
Mai	80,8	76,2	70,7	74,3	81,6	83,2
Non indicato	3,3	0,3	0,3	0,0	0,0	0,0

Nel 2012 il livello di partecipazione al mercato PA, già fisiologicamente esiguo, raggiunge il livello più basso dal 2008, portando il totale delle aziende partecipanti ad appena il 16,8% del totale. *Il dato può essere spiegato da due macro fattori, l'atteggiamento particolarmente cauto dei piccoli imprenditori dinanzi alla questione delle insolvenze della PA e i progressivi tagli alla spesa degli Enti, che hanno fortemente ridotto le opportunità provenienti dal settore pubblico.*

Soffermandosi sulle sole aziende che dichiarano di partecipare al mercato pubblico, un dato interessante riguarda il *livello di aggiudicazione delle gare*, che risulta essere molto alto nonostante registri un calo rispetto all'anno precedente. Nel 2012 il 70,0% delle imprese che lavora con la PA si è aggiudicata almeno una gara.

In contrazione la percentuale delle aziende che al di fuori di gare e appalti pubblici ha avuto rapporti di fornitura di prodotti o servizi con la PA, infatti tale valore passa dal 29,4% del 2011 al 22,9% del 2012.

Fig. 3.1 – I rapporti come fornitori della PA, valori percentuali, confronto 2011-2012



Nel 2012 il *peso medio del cliente PA sul fatturato* delle micro e piccole imprese risulta essere del 18,6%, in netto calo, anche in questo caso, rispetto ai valori del 2011 (23,2%).

Per individuare il livello di *appeal* del mercato pubblico, è stato chiesto, a chi non ha mai partecipato a gare, l'*eventuale interesse* a farlo. Grazie alla serie storica di dati dal 2007 al 2012, possiamo rilevare una decisa perdita di interesse del mercato pubblico (la percentuale di coloro che manifesta interesse nei confronti del mercato della PA scende dal 28,5% al 13,0%).

Tab. 3.2 – Eventuale interesse a fornire prodotti/servizi alla PA, percentuale sul totale delle aziende che non hanno partecipato a gare, raffronto 2007-2012

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Sì	16,0	16,0	28,1	36,4	28,5	13,0
No	71,6	83,2	71,6	55,4	61,4	78,0
Non indicato	12,4	0,8	0,3	8,2	10,1	9,0

Il settore che registra il livello di interesse più basso è ovviamente quello del commercio, mentre le aziende di servizi mostrano l'interesse maggiore (17,2% degli intervistati).

La bassa propensione a partecipare a gare pubbliche va riequilibrato tenendo conto che il 65,2% delle PMCI (l'anno scorso la percentuale era del 64,5%) dichiara di offrire prodotti e servizi non compatibili con il mercato della PA. Un valore così alto, però, potrebbe essere anche un indice indiretto del poco interesse delle imprese a posizionare i propri prodotti sul mercato della PA.

Tra le altre cause della mancata partecipazione, si registra l'ulteriore aumento di coloro che temono i ritardi di pagamento delle PA: lo dichiara ben il 11,6% delle PMCI intervistate. Le *lungaggini burocratiche* e l'*eccessivo onere di partecipazione* non sembrano determinanti nel giudizio complessivo degli imprenditori, anche se la seconda voce registra un aumento deciso. Da segnalare il calo degli imprenditori che dichiara di non partecipare a gare pubbliche per scelta di mercato.

Nel complesso, si registra un deciso aumento della sfiducia verso il mercato della PA che passa dal 21,9% al 24,4%. Il timore che sembra diffondersi tra gli imprenditori è *gli elevati costi di partecipazione, soprattutto quelli burocratici, riducono eccessivamente i margini e che in questa particolare fase storico non convenga "avventurarsi" in un mercato ritenuto troppo complesso e poco trasparente.*

Tab.3.3 – Motivo del non interesse alla partecipazione alle gare pubbliche, percentuale sul totale delle aziende che non hanno partecipato a gare, raffronto 2007-2012

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Non tratta prodotti/servizi di interesse per la PA	67,0	51,4	46,9	35,9	64,5	65,2
Per la complessità o l'eccessivo onere in rapporto alle probabilità di successo	11,1	20,4	1,4	6,7	3,2	6,1
Per la complessità dell'investimento iniziale, le procedure macchinose/ le lungaggini burocratiche (solo 2009 e 2010)	-	-	6,6	5,5	3,3	3,8
Per il timore dei ritardati termini di pagamento delle PA (solo 2009 e 2010)	-	-	6,9	9,8	11,2	11,6
Per altra scelta (strategia) di mercato	18,7	20,4	17,3	21,2	11,8	9,0
Sfiducia vs il mercato della P.A. (solo 2011 e 2012)	-	-	-	-	21,9	24,4
Altro	1,0	5,8	3,3	2,1	0,6	1,4
Non indicato	2,2	2,1	4,0	4,6	1,3	0,0

La tabella riportata sotto descrive la sintesi di quanto detto, nello specifico si assiste ad una consistente riduzione delle aziende potenzialmente attratte dal mercato pubblico (si passa dal 68,8% del 2011 al 54,2% del 2012); una riduzione del margine di espansione potenziale, che si attesta al 37,4% (in calo di ben tredici punti percentuali).

Tab. 3.4 – Margine di attrattività del mercato della PA, valori percentuali, raffronto 2009-2012

	2009	2010	2011	2012
a. Ha partecipato a gare nel biennio	29,0	25,7	18,5	16,8
b. Non ha partecipato, ma è interessato a farlo	28,1	36,4	28,5	13,0
c. Non ha interesse, perché troppo oneroso/complicato, scarsa fiducia, problema credito	28,6	36,2	21,9	24,4
d. Non ha interesse	64,0	55,4	61,4	78,0
Totale Aziende interessate/ interessabili alla PA (a+b+c)	85,7	98,3	68,8	54,2
Margine di espansione (b+c)	56,7	72,6	50,4	37,4

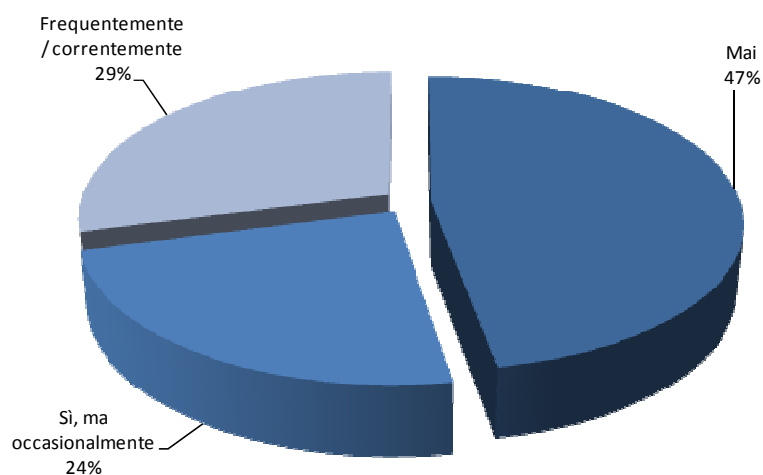
3.3. I ritardi nei pagamenti e la stima dei crediti in sofferenza della PA

Il tema dei crediti delle micro imprese verso la PA e dei ritardati pagamenti rappresentano anche quest'anno un tema centrale, l'obiettivo dell'analisi, benché indiretta, è quello di individuare l'efficienza della PA percepita dalle aziende.

A questo proposito, è stato chiesto alle aziende che hanno lavorato o stanno lavorando con la Pubblica Amministrazione se nel corso del 2012 hanno accumulato *crediti*¹² di qualche natura nei confronti della Pubblica Amministrazione.

¹² Per "crediti" si intendono i pagamenti in ritardo rispetto agli accordi definiti in fase di stipula del contratto.

Fig. 3.2 – Crediti in sofferenza maturati verso la PA nell'ultimo anno, percentuale sul totale dei rispondenti che hanno dichiarato di lavorare con la PA, media 2011- 2012



L'indagine ha restituito risultati complessivamente negativi nel biennio 2011-2012: in questo periodo sono infatti il 52,7% le aziende che dichiarano di aver contratto crediti, contro il 49% del biennio precedente.

Dall'analisi emerge che *l'ammontare medio del credito*, delle aziende che hanno dichiarato di avere crediti con la PA è pari a 104mila euro *ad azienda*, molto più alto rispetto agli 85mila dello scorso anno. Una ammontare che più o meno si dimezza (54mila €) con riferimento all'intero parco delle imprese che forniscono lavori, beni o servizi alla PA.

Se invece prendiamo in considerazione l'insieme di tutte le PMCI (quelle che lavorano e quelle che non lavorano con la PA) il dato scende ed arriva a circa 12.460 euro con un solo lieve aumento rispetto ai 12.250 del 2011. Ma se il peso dei crediti PA sull'intero sistema delle Micro Piccole imprese è dunque più o meno stazionario ciò è stato possibile solo per la diminuzione del numero di imprese che lavorano con la PA sulle quali tuttavia oggi grave un maggior onere da "mancata riscossione".

Nel complesso, nel biennio 2011-2012 la questione “crediti” ha comunque inciso sul sistema complessivo delle PMCI per una media annua di circa 11,2 miliardi di euro.

L'effetto dell'aumento dei crediti sui bilanci delle aziende in sofferenza è amplificato dalla tendenza al ribasso del fatturato. L'*incidenza dei crediti sul fatturato complessivo di tutte le aziende che lavorano con la PA*, sale dal che passa dal 14,6% nel 2011 al 15,1% nel 2012 per una media nel biennio 2011-12 del 14,8. Un dato che, se “spalmato” sull'intero sistema delle Micro Piccole Imprese, corrisponde a 3,9 punti percentuali.

Se poi prendessimo in considerazione l'incidenza sul fatturato specifico da PA si passa dal 27,5% del 2011 al 28,8 del 2012.

Non solo aumenta l'incidenza dei crediti sul fatturato, ma si allungano drammaticamente rispetto al 2011 anche i *tempi di pagamento* della PA: le PMCI contattate dichiarano di riscuotere con un ritardo medio di *207 giorni* (contro i 159 del 2011). La speranza è che le norme contenute nel recente legge di stabilità 2012 in materia di certificazione dei crediti e tempi di pagamento, che impongono alla PA di pagare i fornitori entro 30 giorni, siano presto attuate e possano dare un po' di sollievo al tessuto economico-produttivo, attualmente penalizzato dalla grave situazione economica e ancor più dai mancati pagamenti della pubblica amministrazione. Inoltre, l'articolo 39 del Decreto salva Italia prevede anche l'introduzione di un Fondo di Garanzia (fino ad un tetto massimo di 2,5 milioni per singolo soggetto) dedicato alle aziende che hanno contratto crediti verso la PA, il fondo agisce attraverso un'anticipazione della liquidità che può arrivare anche ad una copertura massima del 70%.

Per quanto riguarda l'importo dei crediti, essi hanno un impatto profondamente negativo sui bilanci delle aziende, infatti, oltre ai crediti in sé, che prima o poi saranno recuperati, vanno considerati anche gli oneri finanziari indiretti che ricadono sull'impresa per l'indisponibilità di tali flussi di cassa. Questo fenomeno è definito “*costo di mancata liquidità*”¹³ che nella situazione attuale rischia di essere accentuato dalla poca disponibilità, da parte delle banche, nel concedere fidi e prestiti. Tali costi,

¹³ Tale costo è composto ad esempio dagli interessi bancari attivi non percepiti, dagli interessi passivi per accesso al credito o anticipi fatture, dall'eventuale costo dell'assicurazione del credito attraverso il quale ormai molte aziende si coprono dal rischio, dalla necessità di ricorrere a pagamenti a termine degli ordini rinunciando agli sconti praticati in caso di pagamenti immediato ed a altri ancora.

in base alla situazione specifica di ciascuna azienda, possono variare all'interno di un range che oscilla da un minimo dell'1% ad un massimo dell'8% annuo del credito vantato. Un "tasso" che può essere tradotto in una voce di costo ben determinata se applicato ad un periodo la cui ampiezza la nostra indagine ci restituisce corrispondente ad una *media di 207 giorni*.

Considerando un tasso medio del 5% annuo, i giorni di ritardo dei pagamenti della PA e l'entità del capitale di credito, possiamo tentare una stima dell'onere che le Micro e Piccole imprese devono affrontare per far fronte alla mancata liquidità. Partendo da un ammontare complessivo di 11,2 miliardi di euro di crediti (in aumento rispetto agli 11,1 miliardi di euro del 2011) ed applicando a tale importo la quota di interesse annua che matura nell'orizzonte temporale di ritardo di pagamento (207 giorni) agli oneri che la PA ha maturato nei confronti dell'intero comparto delle micro e piccole imprese otteniamo il totale degli interessi passivi generati da questo ritardo (320 milioni di euro). Dividendo tale cifra per il numero di aziende che sono fornitrici della PA otteniamo il costo procapite che tali aziende devono sostenere a causa dei ritardi sui pagamenti della PA e che corrisponde a 1.540€. A queste cifre vanno, però, sottratti gli interessi di mora (corrispettivo monetario che per legge la PA è obbligata a versare in caso di ritardato pagamento anche se raramente l'impresa creditrice "pretende") in modo da ottenere il costo effettivo che l'intero sistema nel suo complesso (192 milioni di €) come in media ciascuna azienda micro-piccola, sia nel loro insieme (212€) che circoscrivendo le imprese che operano sul mercato della PA (924€) deve sostenere ogni anno per la mancata liquidità.

Si tratta ovviamente di un dato medio che può variare di molto e raggiungere cifre che, per aziende già in affanno, possono creare situazioni di reale criticità.

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

Tab. 3.5 – Costi complessivi sostenuti dalle aziende, valori assoluti, (dati per singola azienda per anno), anno 2012

	Totale Micro e Piccole Imprese (milioni di euro)	Costi per imprese fornitrici della PA (euro ad azienda)	Costi per impresa (euro ad azienda)
Valore dei crediti verso la PA	11.213	54.349	12.460
gg di ritardo dei pagamenti	207	207	207
(A) Onere finanziario dovuto alla mancanza di liquidità (si ipotizza l'applicazione di un tasso del 5% sul valore del credito annuo, per i 207 giorni di ritardo medio di pagamento)	320	1.540	352
(B) Interessi di mora (interesse che per legge la Pa è obbligata a versare in caso di ritardato pagamento)	128	616	141
Totale "costo mancata liquidità" (A-B)	192	924	212

3.4. Conoscenza e efficacia dei provvedimenti in materia di semplificazione sugli appalti

Da quest'anno l'analisi cerca di individuare anche il livello di conoscenza e l'impatto che hanno le nuove norme in termini di semplificazione sulle gare pubbliche. Nello specifico, agli intervistati è stato chiesto il livello di efficienza dei provvedimenti e le conseguenze che essi possono avere ai fini della semplificazione delle procedure di adesione ai bandi. In questo caso, quindi, i dati si riferiranno solamente al 2012 e non saranno forniti confronti con gli anni passati.

Agli intervistati è stato chiesto il grado di conoscenza dei principali strumenti di semplificazione delle gare pubbliche.

Tab.3.6-Conoscenza dei principali provvedimenti volti alla semplificazione delle gare pubbliche,percentuale su totale, anno 2012

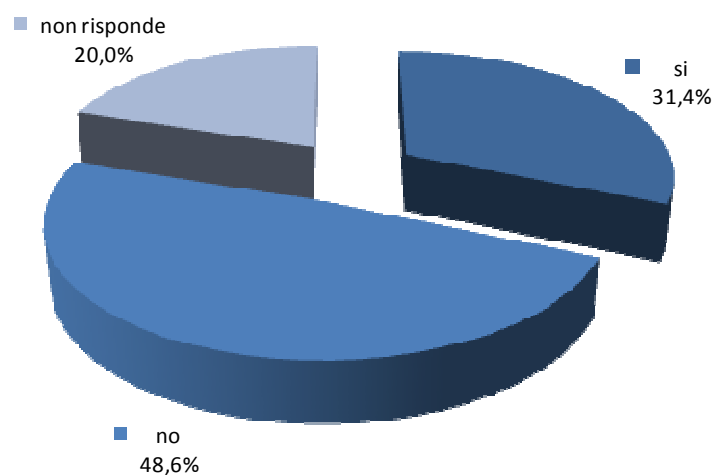
	si	no	Non risponde	Indice di conoscenza 0-10
Sostituzione dei certificati (es. DURC) e gli atti di notorietà richiesti dalla PA alle imprese con dichiarazioni sostitutive	44,3%	35,7%	20,0%	6,4
Istituzione della Banca dati nazionale dei contratti pubblici, per acquisire la documentazione comprovante i requisiti di carattere generale.	22,7%	57,3%	20,0%	6,0
Ulteriore rafforzamento delle procedure informatiche e telematiche	20,9%	59,0%	20,1%	6,0

Dall'indagine emerge che, tra gli intervistati, vi è un *discreto livello di conoscenza* delle principali riforme in materia di semplificazione, e, nello specifico, i provvedimenti che prevedono la sostituzione dei certificati e degli atti di notorietà (come ad esempio il DURC) godono di un buon livello di notorietà (6,4 nella consueta scala 0-10). Sufficientemente conosciuta anche la norma che prevede l'istituzione della Banca dati nazionale dei contratti pubblici.

Il *giudizio su questi interventi è abbastanza positivo*: gli intervistati non si sbilanciano, ma considerate le valutazioni espresse nei confronti della PA, si può parlare di risultati soddisfacenti, a conferma che la direzione intrapresa a livello normativo e regolatorio è buona e va perseguita con impegno e rapidità.

Sempre sul tema delle semplificazioni, agli intervistati è stato chiesto se le recenti norme sulla decertificazione potranno portare a conseguenze negative dovute al fatto che i certificati saranno direttamente richiesti dalla PA con il rischio di un ulteriore allungamento dei tempi: il 48,6% degli intervistati è fiducioso e dichiara che non dovrebbero verificarsi lungaggini temporali, mentre solo il 31% teme ulteriori allungamenti di tempi.

Fig. 3.3 – La richiesta dei certificati direttamente da parte della PA potrà al rischio di un ulteriore allungamento dei tempi, percentuale su totale, anno 2012



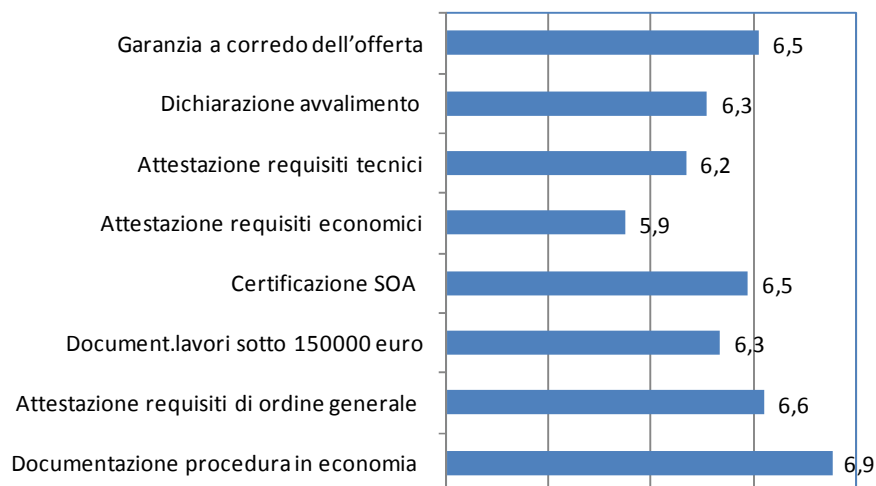
3.5. Oneri amministrativi e semplificazione nel sistema degli appalti pubblici

Alla luce di quanto emerso, le PMCI sono state interrogate sul grado di pesantezza degli oneri amministrativi derivati dalla loro partecipazione a gare e appalti pubblici.

La *predisposizione della documentazione per la procedura in economia* e l'*attestazione di requisiti di ordine generale* vengono ritenute le fasi più onerose (rispettivamente 6,9 e 6,6 in una scala da 0 a 10), seguiti dalla *garanzia a corredo dell'offerta* e dalla *certificazione SOA* (rispettivamente con un indice di 6,5).

Nel complesso, nel biennio 2011-2012 i giudizi si attestano su livelli molto bassi.

Fig. 3.4 – Livello di pesantezza degli oneri amministrativi legati alla filiera degli appalti scala 0-10, media anni 2011- 2012

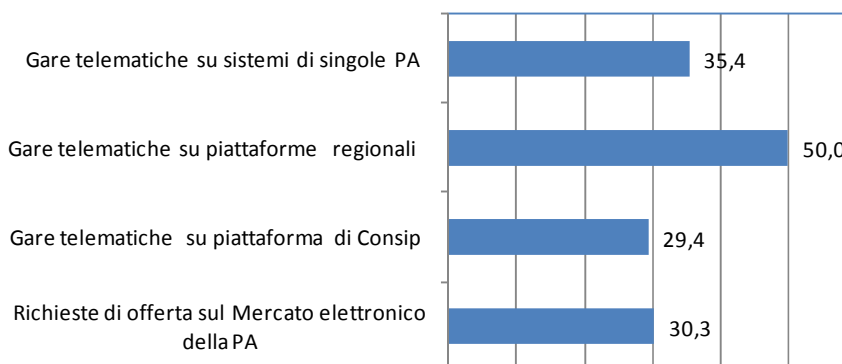


Dopo una puntuale analisi delle gare tradizionali l'indagine si rivolge allo studio delle *gare online*, con l'obiettivo di capire se le PMCI percepiscono o meno i vantaggi legati all'utilizzo di procedure informatiche negli appalti.

Il *livello di utilizzo* degli strumenti telematici risulta essere molto basso, infatti coloro che hanno dichiarato di aver partecipato a gare attraverso procedure online sono solo il 14,5%, dato che, oltretutto, fa registrare anche un calo rispetto al 2011 (15,6%), questo fenomeno conferma che ancora lo scarso utilizzo dell'*e-procurement* tra le piccole e micro imprese.

Agli imprenditori, inoltre, è stato chiesto a *quale tipo di strumento* è stato utilizzato per partecipare alle gare telematiche: il risultato fa emergere un uso preponderante delle *piattaforme regionali* (es. Intercenter, LISPA, ecc.), mentre si registra un calo dell'utilizzo di Consip sorpassato dai sistemi messi a disposizione dalla singole regioni.

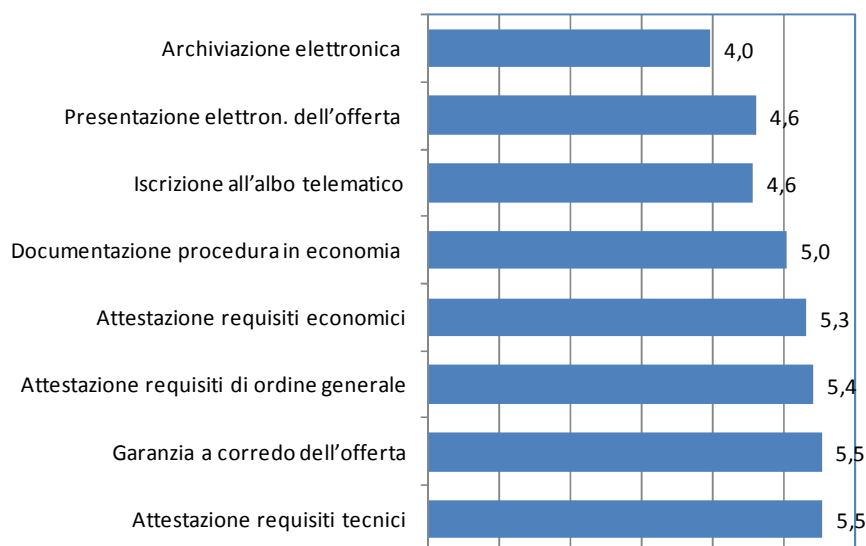
Fig. 3.5 – Strumenti utilizzati dalle PMCI che partecipano a gare online, percentuale sul totale, media anno 2011 – 2012



A completamento dell'analisi, è stato studiato il *livello di pesantezza delle diverse fasi di una procedura di gara online*; nel complesso è emerso che le fasi meno onerose del procedimento sono quelle che richiedono un minor uso di carta e una semplificazione nell'accesso e nel dialogo con la PA. Agli intervistati è stato chiesto di valutare utilizzando una scala da 1 a 10 il livello di complessità delle seguenti fasi: *archiviazione elettronica della documentazione* (4,0), *presentazione dell'offerta mediante piattaforme telematiche*, *iscrizione all'albo telematico* (entrambi a quota 4,6).

Di conseguenza, le fasi del procedimento dove la tecnologia può intervenire in maniera limitata, come *l'attestazione dei requisiti economico-finanziari* e *le garanzie a corredo dell'offerta* sono ritenute invece le più penalizzanti per gli imprenditori, da questo si evince che la vera riorganizzazione delle procedure deve essere più profonda e non solo mirata alla digitalizzazione delle procedure, ma ad un processo di riorganizzazione culturale. Effettuando la media dei livelli di percezione dell'onerosità delle procedure telematiche si ottiene un valore contenuto (5 punti), inoltre confrontando il dato 2012 con quello 2011 non si riscontra alcun cambiamento.

Fig. 3.6 – Livello di pesantezza degli oneri amministrativi legati alla filiera degli appalti tramite gare on-line, scala 0-10, media 2011-2012



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

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

Il livello di conoscenza di Consip, tra i piccoli e micro imprenditori si mantiene per lo più stabile intorno al 21,6% dei rispondenti.

Tab. 3.7 – La conoscenza di Consip, valori percentuali, raffronto 2007-2012

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Non indicato	4,2	1,1	0,3	0,6	0,0	0,0
Sì, conosco bene la materia	2,2	2,9	7,6	9,4	5,6	4,6
Sì, ne ho sentito parlare	12,2	13,8	14,8	20,6	17,3	17,1
No	81,4	82,2	77,4	69,4	77,1	78,4

Il tema dell'aggregazione della domanda pubblica è un tema ovviamente strategico, soprattutto alla luce delle nuove norme in materia di *spending review* che rendono obbligatorio il ricorso a Consip da parte delle stazioni appaltanti e che avranno un impatto significativo sulle imprese che intendono lavorare con la PA e che dovranno utilizzare sempre di più gli strumenti della società del Tesoro.

Il quadro che emerge dall'indagine è in questo senso molto interessante e apre notevoli spunti di riflessione.

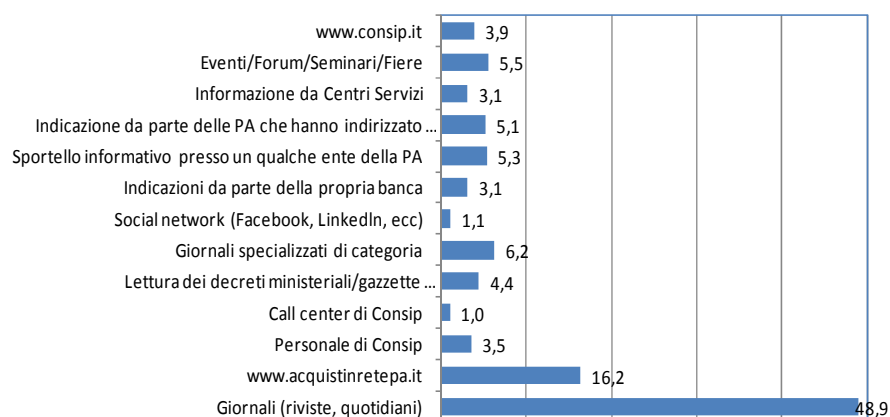
Il quadro che emerge da queste risposte è molto interessante e apre notevoli spunti di riflessione.

In primo luogo è chiara la necessità per le piccole imprese di dotarsi delle competenze interne e/o esterne indispensabili per familiarizzare di più con gli strumenti Consip: l'azienda del Tesoro ha fatto negli ultimi anni numerosi passi in avanti per semplificare le procedure di accesso al mercato elettronico e per aprire canali di accesso privilegiati anche alle PMI, per cui le imprese devono essere in grado di saper cogliere a pieno quest'opportunità, nonostante le problematiche organizzative interne e la mancanza di tempo e risorse da dedicare all'utilizzo di questi strumenti.

In secondo luogo, le PMCI sono piuttosto inconsapevoli di come questo tipo di mercato sia destinato a cambiare negli ultimi anni. Il 21% degli intervistati dichiara di non aver bisogno di mediatori per lavorare con la PA, a conferma della mancata conoscenza dei recenti interventi normativi volti da un lato a centralizzare sempre di più le procedure di acquisto e dall'altra parte a spingere le imprese ad utilizzare i mercati elettronici per lavorare con il settore pubblico.

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

Fig. 3.7 – Canali di promozione utilizzati da Consip per entrare in contatto con le aziende, valori percentuali, anno 2012



Per quanto riguarda gli strumenti tecnici messi a disposizione da Consip sul fronte della razionalizzazione della spesa della PA, le gare telematiche e le convenzioni sono gli strumenti più conosciuti e utilizzati.

Tab. 3.8 - Livello di conoscenza dei seguenti strumenti messi a disposizione da Consip all'interno del programma di razionalizzazione della spesa della PA, valori percentuali, 2012

	SI	NO
MEPA	26,2%	73,8%
Convenzioni	28,3%	71,7%
Gare telematiche	37,2%	62,8%
Accordi quadro	19,6%	80,4%
Nessuno di tali strumenti	15,8%	84,2%

Alle sole imprese che conoscono il MEPA è stato infine richiesto *quanto ritengono vantaggioso il mercato elettronico rispetto alla tutela dei principi di trasparenza e alla regolarità del mercato*. Le risposte fornite sono ampiamente positive (l'indice di gradimento è di 6,9 punti su una scala da 0 a 10) e denotano un apprezzamento generale per questo tipo di strumenti che, rispetto a quelli tradizionali, hanno l'ulteriore vantaggio di garantire agli utenti un sistema più trasparente e concorrenziale.

Il giudizio è particolarmente positivo nelle micro imprese (1-5 addetti) e nelle imprese del commercio a testimonianza della strategicità dell'operato di Consip a sostegno di quelle imprese che da sole faticano a lavorare con la PA, ma che, all'interno della piattaforma Consip, hanno gli stessi benefici e opportunità delle aziende più grandi e strutturate.

NOTA METODOLOGICA

Premessa

L'impostazione metodologica di questa settima edizione dell'indagine si incardina sull'impianto, già collaudato, delle precedenti, ricalcando in particolare quella del triennio precedente per quanto attiene il disegno campionario, modificato a partire dal 2009 per garantire una maggiore significatività dei risultati a livello territoriale e dal 2011 per accogliere il "sovra campionamento" per la regione Veneto, che si aggiunge a quello di più lunga data della provincia di Milano e della Lombardia interamente considerata.

Rimandando ai precedenti Rapporti anche per economia di spazio per approfondimenti di dettaglio, come di consueto questa "nota" prende le mosse da una esposizione delle linee fondamentali del progetto, delle sue finalità e dei suoi obiettivi con alcuni cenni alla tecnica ed all'efficacia, in generale e per il caso specifico, della cosiddetta "*customer satisfaction*", per poi proseguire con la descrizione della progettazione ed esecuzione dell'indagine field, condotta quest'anno nel periodo metà giugno- fine ottobre, delle tecniche di elaborazione dei dati e di costruzione degli indici "originali" che arricchiscono l'analisi.

La definizione e la messa a punto delle tecniche di indagine, l'organizzazione della rilevazione e la realizzazione delle interviste, oltre all'elaborazione dei dati, è stata ancora curata dal Centro Statistica Aziendale Srl di Firenze, partner tecnico di Promo P.A. Fondazione.

Il progetto di indagine: finalità, obiettivi e contenuti

La valutazione, attraverso gli strumenti tipici della “*customer satisfaction analysis*”¹⁴, della qualità percepita dall’utenza¹⁵ impresa anche in relazione alle aspettative ed ai fabbisogni della stessa, rappresenta un elemento conoscitivo imprescindibile se si intende superare l’impostazione tradizionale di un rapporto fra soggetti contrapposti (nel nostro caso PA e soggetti destinatari dei servizi) e di orientare invece le strategie nella direzione dell’erogazione di servizi personalizzati rispetto al profilo dell’utente, dell’introduzione di nuovi servizi in anticipazione

¹⁴ L’obiettivo fondamentale delle misure di *customer satisfaction* è migliorare la sintonia tra fornitore e fruitore di un prodotto/servizio, attraverso l’audit del feedback del cliente.

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

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

¹⁵ I parametri di valutazione della *customer satisfaction* sono appunto nell’ordine:

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

dell'emergere di una domanda ancora non espressa e, infine, della partecipazione degli utenti al processo decisionale strategico che porta alla produzione dei servizi.

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

Come per le precedenti edizioni, allo schema di base del questionario mantenuto inalterato per garantire la comparabilità temporale ed assicurare l'arricchimento delle serie storiche utili all'analisi delle dinamiche evolutive, si sono aggiunte alcune sezioni e relativi *item* dedicate ad approfondimenti tematici individuati fra quelli di particolare attualità ed interesse. Quelli di quest'anno hanno riguardato il tema dell'internazionalizzazione, delle reti d'impresa e degli appalti.

Le tecniche di costruzione degli indicatori

Gli indicatori statistici relativi alla misurazione della soddisfazione dei servizi offerti dalla Pubblica Amministrazione locale sono stati costruiti facendo riferimento alla tecnica della valutazione della soddisfazione ponderata. Con questa metodologia si pongono domande del tipo: “Quanto è importante ...?” e “quanto è soddisfatto relativamente a ...?”¹⁶. 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.¹⁷) al fine di porre a confronto e misurare la distanza, appunto, fra il livello di importanza attribuito a ciascun “item” ed il livello di gradimento dello stesso.

¹⁶ La valutazione da parte dell'intervistato avviene proponendo una scala di punteggi variabile da 1 a 5 e corrispondente a modalità standard (es., per niente, poco, abbastanza, molto, moltissimo).

¹⁷ Cfr. questionario allegato.

Si è inoltre prevista una specifica domanda unica sulla soddisfazione complessiva (importanza e soddisfazione) dell'operato della PAL nei confronti dell'impresa. Il "voto" di soddisfazione generale risulta utile anche al fine di porre in correlazione, attraverso il punteggio conseguito, ciascuna "dimensione" della qualità con la soddisfazione (qualità) complessiva.

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

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

Il Piano operativo e la metodologia di indagine

Date le finalità, gli obiettivi, l'ambito e le tecniche di indagine, la fase della progettazione è completata dalla definizione *ex ante* delle linee metodologiche.

Di seguito si descrivono le scelte relative alle fasi dell'impostazione, dell'esecuzione e dell'elaborazione dei dati, utili ad una quanto più corretta lettura ed interpretazione del prodotto finale. Fatte salve quelle relative a procedimenti particolari di cui è d'obbligo dare conto, si tralascia invece per economia di spazio la descrizione puntuale di quelle tecniche statistiche (modalità di controllo di qualità dei dati e per la riduzione dell'errore campionario etc.) la cui applicazione garantisce circa la qualità

dell'indagine ma poco aggiunge alla comprensione dei risultati. Per tali tecniche si rimanda pertanto alla letteratura scientifica di riferimento.

Il disegno campionario

La Popolazione sotto inferenza e i domini di studio

L'indagine, come le precedenti, è riferita ai tre seguenti "domini" di studio.

Dominio "ambito territoriale": l'ambito di osservazione copre l'intero territorio nazionale e prevede una articolazione territoriale che, oltre alle consuete macro-aree (nord-est, nord-ovest, centro e sud-isole) fa riferimento anche alle regioni: considerate singolarmente laddove in grado da sole, per dimensione economica, di garantire circa l'affidabilità dei risultati, o, altrimenti, fra loro accorpate. Fra le regioni un focus specifico è dedicato ancora alla Lombardia ed al Veneto, per le quali è previsto un apposito disegno di sovracampionamento che interessa come nelle precedenti edizioni anche la provincia di Milano quale "caso di studio" dedicato ad una maglia territoriale più ristretta.

Dominio "classe dimensionale": l'estrema varietà delle realtà imprenditoriali e, conseguentemente, delle modalità con le quali queste si rapportano alla "PAL", ha consigliato, sin dalla prima edizione della ricerca, di assumere una "popolazione sotto inferenza"¹⁸ quanto più omogenea e quindi di limitare l'indagine al segmento specifico delle Micro e Piccole imprese, identificato, secondo standard comuni coincidenti con quelli europei, come l'insieme di quelle con un numero di addetti inferiore a 50. Si tratta di una decisione che tiene conto anche del fatto che le imprese più grandi, caratterizzate da una organizzazione articolata e complessa, oltre che numericamente residuali rispetto all'universo del mondo imprenditoriale, hanno con la Pubblica Amministrazione un rapporto al tempo stesso più differito (anche in quanto spesso delegato a

¹⁸Per *popolazione sotto inferenza* si intende l'insieme degli individui che sono oggetto di studio, in un intervallo di tempo ben definito, per *popolazione obiettivo* o *target population* si intende invece l'insieme degli individui, di ampiezza finita, scopo dello studio. Della *popolazione obiettivo* possono non far parte, anche per esigenze organizzative ed operative, alcuni gruppi di unità appartenenti alla *popolazione sotto inferenza*.

consulenti specializzati) e più consolidato (uffici amministrativi con competenze specifiche).

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

La popolazione obiettivo

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

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

La numerosità di tale “popolazione obiettivo”, assumendo a riferimento i risultati dell’VIII° Censimento dell’Industria e dei Servizi, benché relativi al 2001 ancora quelli più affidabili anche al fine di determinare la consistenza dei diversi strati di campionamento, ammonta a 907.592 imprese sulle circa 4.200.000 totali con sede nel nostro Paese. L’impossibilità di fare riferimento a stime più aggiornate circa la dimensione dell’universo rappresenta evidentemente un limite tanto più in un momento in cui conoscere l’effettivo numero di imprese che hanno “resistito” alla crisi rappresenta non solo un dato cui rapportare le nostre stime ma una informazione utile ad una più corretta analisi e valutazione dei fenomeni osservati.

La tecnica di campionamento

Al fine di assicurare la scelta di un campione che riproducesse l’universo nelle sue principali direzioni caratteristiche, si è provveduto ad una stratificazione delle unità della popolazione sulla base dell’incrocio delle tre variabili: localizzazione dell’impresa (per regione o accorpamento

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

Il disegno di campionamento prevede dunque la stratificazione della popolazione rispetto alle variabili sopra indicate¹⁹.

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

In particolare, relativamente al *dominio* "Ambito territoriale", sono state considerate le regioni italiane classificate, in termini di significatività delle stime, in due grandi gruppi.

Il primo è composto dalle sei principali regioni italiane in termini di Pil e di aziende. Tale gruppo, che insieme raccoglie esattamente i due terzi (66,7%) dell'universo di interesse, è composto da Piemonte e Valle d'Aosta considerate insieme, Lombardia, Lazio, Veneto, Emilia-Romagna e Toscana. A ciascuno strato all'interno di tali regioni (individuato dai tre "assi": regione; classe dimensionale e settore) è stata assegnato un numero di unità campionarie tali da predeterminare valori di stima con un semintervallo di confidenza di ampiezza massima non superiore al 10%.

Tale "semintervallo" scende al 5,7% per Milano Provincia; al 9,4% per il resto della Lombardia ed al 4,9% per la Lombardia nel suo insieme nonché, da quest'anno, al 4,8% per il Veneto per effetto del già citato "sovracampionamento".

Il secondo gruppo raccoglie le restanti regioni: considerate singolarmente (Campania, Sicilia, Puglia e Liguria) laddove di dimensioni tali da garantire da sole, con un numero congruo di unità campionarie, un semintervallo di confidenza di ampiezza massima inferiore al 12%; fra loro aggregate per le restanti secondo una logica di contiguità geografica (Umbria/Marche; Friuli V.G./Trentino A.A., regioni restanti del sud) ed assegnando loro una numerosità campionaria tale da garantire valori analoghi del citato semintervallo di confidenza in modo da prevedere una significatività uniforme anche all'interno di questo secondo gruppo.

Il campione è stato programmato in modo da mantenere stime efficienti e confrontabili anche in relazione agli altri due *domini*, quello della "classe

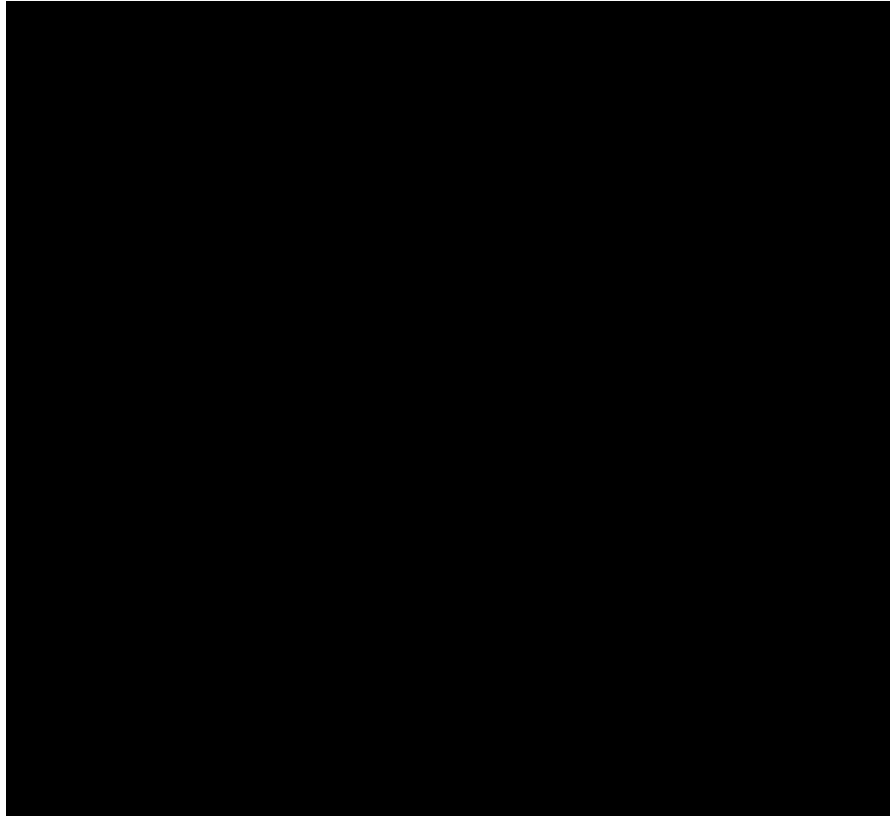
¹⁹ Tale disegno, rispetto al canonico campionamento casuale semplice, permette di aumentare l'efficienza delle stime e di ottenere stime negli ambiti di interesse definiti come strati ottenuti dall'incrocio delle ripartizioni geografiche (dettaglio territoriale), dei tre macrosettori di attività e delle classi dimensionali.

di addetti” e quello del “*macrosettore di attività*”: il semintervallo di confidenza previsto per valori di stima di massima variabilità (registrati su valori percentuali per proporzioni del 50%), è in questo caso contenuto rispettivamente nel 9% e nel 5% massimo.

L’attribuzione delle unità ai diversi strati individuati vuoi dalla classe di addetti che dal macrosettore di attività all’interno della stessa regione è avvenuta in modo proporzionale rispetto alla distribuzione osservata nella popolazione obiettivo.

La ripartizione delle unità campionarie, complessivamente programmate in numero di 1.672, relativamente ai tre domini e le stime puntuali osservate è riportata nel prospetto che segue.

Tab. 1 – Ripartizione delle unità campionarie relativamente ai tre domini e stime puntuali



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

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

La sostituzione delle cosiddette “cadute”²⁰ è avvenuta in automatico continuando ad accogliere unità eleggibili all'interno di ciascuno strato sino al raggiungimento del numero di interviste valide programmate per lo strato stesso.

Come di regola nelle indagini cosiddette “ripetute” e programmate ad intervalli regolari (l'anno) come la nostra, è stata prevista una parziale sovrapposizione del campione: una quota parte prefissata delle unità statistiche introdotte nel campione (*panel*) è infatti costituita da imprese già indagate nella precedente rilevazione²¹.

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

²⁰ Sono da considerare tali le mancate interviste, o mancate “risposte totali” per: impossibilità a rintracciare l'impresa; mancanza dei requisiti cosiddetti di eleggibilità da parte dell'impresa; rifiuto a concedere l'intervista; eccessivo numero di “non risposte” ai singoli quesiti secondo le regole predefinite di validità dell'intervista.

²¹ Lo scopo principale dell'utilizzo della parziale sovrapposizione del campione è quello di ridurre la varianza campionaria delle stime. Tale procedura non altera infatti la significatività del campione, essendo le imprese già intervistate entrate nell'indagine grazie allo stesso sistema di estrazione casuale, ma ne rafforza anzi la “stabilità” temporale garantendo al tempo stesso quel rinnovamento che consente di tenere conto della naturale nati-mortalità delle imprese.

Il campione effettivo

Il campione effettivo (ovvero l'insieme delle interviste valide raccolte) risente in questa edizione di una diffusa maggiore resistenza delle imprese a concedere l'intervista. Un fenomeno, quello dell'aumento consistente di "rifiuti" che si va progressivamente espandendo a causa della crescente sovraesposizione delle aziende, come dei cittadini, alle indagini telefoniche ed al conseguente cosiddetto "fastidio statistico", ma che trova probabilmente radici forti in una crisi che certo non stimola la partecipazione ad iniziative che distolgano anche per poco tempo le aziende e gli imprenditori dal proprio lavoro e che conseguentemente tende ad amplificare l'effetto "fastidio".

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

Un tale abbastanza repentino abbattimento del livello di partecipazione, inatteso considerati i riscontri delle precedenti edizioni dell'indagine realizzati con il medesimo assetto organizzativo, ha comportato un allungamento del periodo (sino al mese di ottobre compreso) in cui è stata realizzata la survey e, soprattutto a rinunciare un pur ristretto numero di interviste programmate.

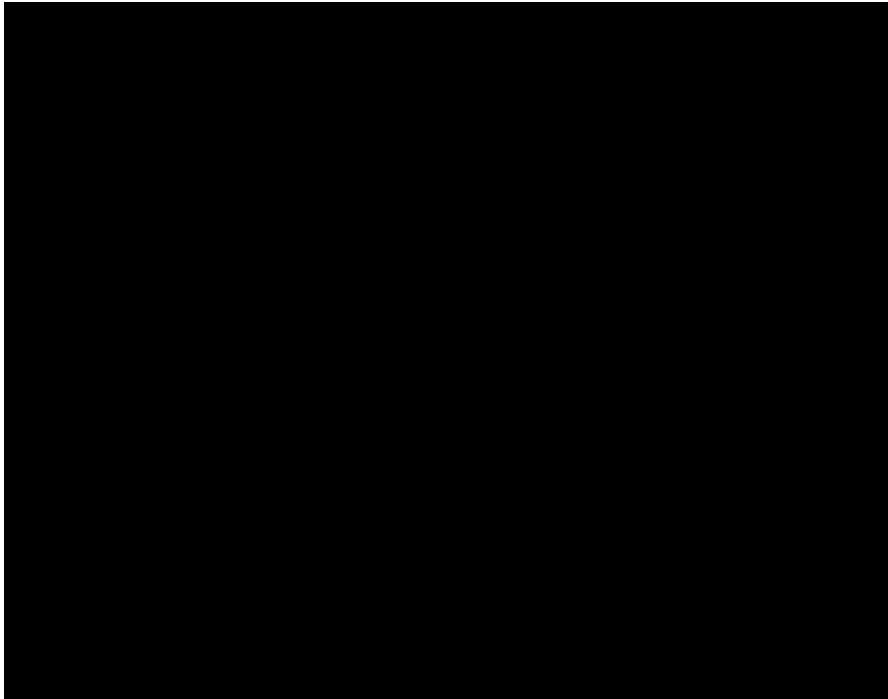
A chiusura, le interviste valide realizzate sono state infatti 1.490 contro le 1.672 programmate. Ne ha risentito la numerosità campionaria di molti strati ad eccezione, per preciso impegno, di quelli delle aree (Veneto e Lombardia con provincia di Milano) per le quali era previsto un sovracampionamento che è dunque stato pienamente rispettato.

L'indice di realizzazione - (*interviste realizzate / interviste programmate*) * 100 - di seguito riportato strato per strato, consente di confrontare l'allocazione progettata con quella effettivamente realizzata con l'indagine.

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

differenze fra il campione progettato e quello effettivamente realizzato e di attenuare la distorsione per mancata risposta²².

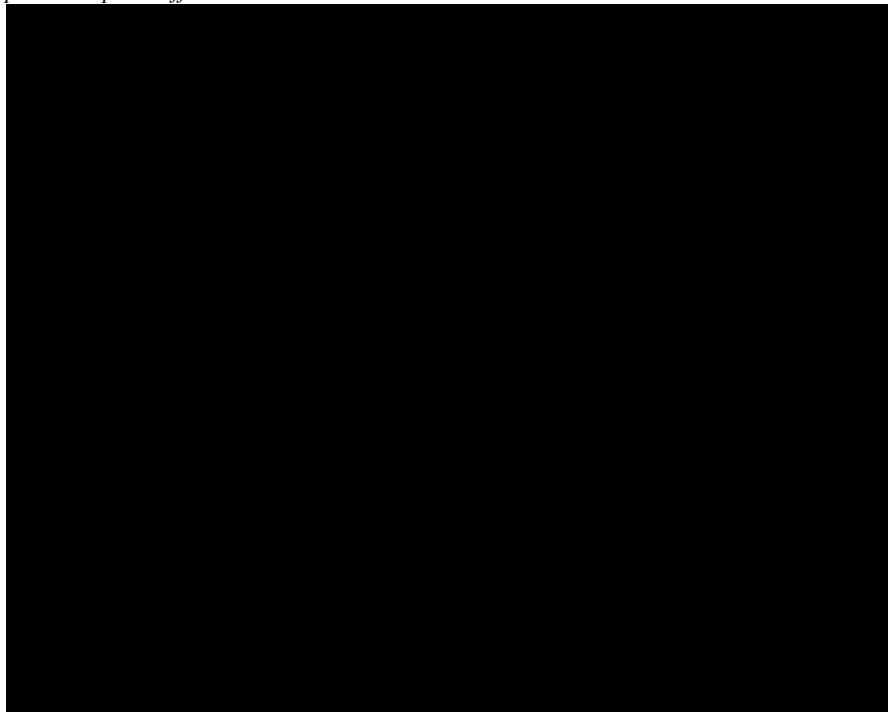
Tab. 2 – Allocazione campionaria programmata ed effettiva e indice di realizzazione per dominio di stima



L'errore campionario calcolato sulle interviste realizzate, seppur inevitabilmente superiore a quello programmato, conferma la buona significatività dei risultati per macroarea geografica, per macrosettore di attività e classe di addetti. Per le aree sovracampionate per le quali la numerosità effettiva coincide con quella programmata, le stime puntuali si confermano nei valori attesi.

²²Vedi contributo: Giommi, Pratesi, Rocco "Non parametric Estimation of Individual Contact and Response Probabilities in CATI Surveys" - scuola della SIS: "Teoria e pratica delle indagini campionarie" – Milano luglio 2007.

Tab. 3 – Ripartizione delle unità campionarie relativamente ai tre domini e stime puntuali per il campione effettivo



Gli strumenti per la rilevazione e per la qualità dei dati

Il CATI e il sistema qualità

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

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

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

Alcuni riscontri sulla qualità della rilevazione

L'accuratezza con la quale il processo dei controlli è stato definito ed il rigore con il quale è stato applicato, hanno consentito di confermare la buona qualità dei dati già riscontrata nella precedente indagine.

Il numero di mancate risposte parziali, che resta per la maggior parte delle domande di livello esiguo, sale sensibilmente - e fisiologicamente - in corrispondenza di quesiti che presuppongono l'indicazione di grandezze "monetarie" (quali costi e fatturato), talvolta anche solo per la difficoltà che l'interlocutore ha di fornire richiamare il dato alla memoria - e dunque spesso senza il supporto di informazioni e documenti utili - un dato sufficientemente attendibile.

Quanto alle mancate risposte totali - da considerare al netto dei contatti che non hanno dato luogo all'intervista in quanto l'impresa non presentava i requisiti, cosiddetti di "eleggibilità", necessari per far parte della "popolazione obiettivo" o risultava a quel momento già completato il numero di interviste programmato per lo strato di appartenenza - che si deducono dal prospetto di sintesi del monitoraggio dei contatti effettuati, la loro incidenza si sintetizza in un tasso di rifiuto, definito come il rapporto tra la somma dei rifiuti ad iniziare ed a terminare l'intervista ed i contatti utili, salito al 62,2% contro il 27% dello scorso anno!

Come si vede, a causa delle difficoltà riscontrate e di cui già si è detto, su dieci contatti si sono dovuti contare oltre sei rifiuti.

Tab. 4 – Riepilogo dell'esito dei contatti effettuati

	n°	percentuale sul totale contatti	percentuale sul totale contatti utili
Numero inesistente/errato/non risposta	2.350		
Imprese contattate	4427	100,0	...
Imprese senza requisiti di eleggibilità	507	11,5	...
Totale contatti utili	3920	88,5	100,0
Rifiuti a concedere l'intervista	2430	54,9	62,0
Interviste valide	1490	33,7	38,0

Trattamento dei dati e validazione dell'archivio interviste

Ai fini della successiva elaborazione, i dati raccolti (o “dati grezzi”) sono stati sottoposti a verifica puntuale per l'eventuale necessità di correzione degli errori “evidenti”, vuoti di indicazione dell'intervistato che di imputazione dell'operatore. Casi risultati tuttavia in numero esiguo in considerazione dell'efficacia dello strumento CATI come primo filtro di controllo del rispetto delle regole di congruità predefinite.

Fatti salvi i casi di cui sopra, non si è dato luogo invece a procedure statistiche di trattamento delle mancate risposte parziali, ed in particolare a quelle di imputazione di dati mancanti²³. Si è ritenuto dunque di mantenere, come comunque indicativa, l'informazione sulla “non risposta” in molti casi, come nei quesiti nei quali era richiesta una “valutazione”, espressione di una “mancanza di opinione” cui va riconosciuta una valenza.

²³ Tale pratica è infatti per lo più consigliata quando si devono attribuire relativamente pochi casi su un collettivo abbastanza elevato, altrimenti, come nel nostro caso, il rischio di inficiare la scientificità della ricerca è da ritenere elevato.

Guida all'interpretazione degli indici e alla lettura dei risultati

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

L'*output* statistico di base propone un confronto fra i risultati complessivi delle sette edizioni per tutti gli "item" mantenuti inalterati quantomeno nelle ultime due e, per la più recente, la distribuzione delle risposte alle domande proposte nel questionario in base alle principali caratteristiche dell'azienda, assunte dunque come variabili di analisi. Esse sono in particolare: il macrosettore economico; la classe di addetti; la classe di fatturato; la forma giuridica della società²⁴; la collocazione geografica²⁵.

Gli indici

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

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

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

²⁴ Si ricorda che nel campione non sono incluse le Ditte Individuali.

²⁵ Sono state accorpate fra loro, per i motivi esposti nell'illustrazione del disegno campionario; Piemonte e Valle d'Aosta, Trentino Alto Adige e Friuli; Marche ed Umbria; Calabria, Basilicata, Sardegna, Abruzzo e Molise.

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

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

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

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

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

IL QUESTIONARIO

PRIMA PARTE: LA PA COME FONTE DI COSTO

1.1. Costi per adempimenti amministrativi (presentazione domande, dichiarazioni, moduli, progetti)

1.1.1 Iniziamo parlando dell'impegno richiesto alla sua azienda per l'assolvimento di adempimenti informativi ed amministrativi verso la Pubblica Amministrazione, quali per esempio comunicazioni relative alla gestione del personale (assunzioni, cessazioni), dichiarazioni fiscali (F24, comunicazioni IVA etc.), richiesta autorizzazioni ambientali ecc.

Nel corso dell'ultimo anno, gli addetti della Sua impresa quante ore settimanali hanno mediamente dedicato all'esecuzione delle pratiche amministrative previste dalla normativa vigente²⁶? Quanti addetti vi si sono dedicati?

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

1.1.2 Nel corso dell'ultimo anno, la Sua impresa ha fatto ricorso all'opera di consulenti (quali commercialista, consulente del lavoro, ecc) per l'espletamento degli adempimenti amministrativi richiesti dalla normativa vigente?

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

²⁶ All'intervistatore sarà fornita una definizione di "adempimenti informativi" da utilizzare per fornire chiarimenti su quali attività vi rientrino o meno.

1.1.3 (Se 1.1.2=a o b) può dirci approssimativamente l'ammontare dei costi che ha dovuto sostenere nell'ultimo anno per gli affidamenti a consulenti esterni?

(Ammontare dei costi in Euro: _____)

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

_____ %

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

<input type="checkbox"/> 1. Aumentata sostanzialmente <input type="checkbox"/> 2. Aumentata	<p style="text-align: center;"><i>A causa di (non suggerire) Sono possibili più risposte</i></p> <input type="checkbox"/> perché il fatturato è rimasto invariato o è diminuito <input type="checkbox"/> perché le norme sono più numerose o più complesse <input type="checkbox"/> perché la sua azienda ne deve rispettare di più per espansione dell'attività <input type="checkbox"/> altri motivi (specificare.....)
<input type="checkbox"/> 3. Invariata	
<input type="checkbox"/> 4. Diminuita <input type="checkbox"/> 5. Diminuita sostanzialmente	

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

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

1.1.7 (per gli adempimenti in cui 1.1.6=si) Quanto ritiene pesanti i seguenti aspetti?(Risponda per favore con un punteggio da 1 a 5, dove 1 significa "per niente pesante" e 5 significa "molto pesante")

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

1.2. Qualità percepita e desiderata

1.2.1 Le rivolgerò alcune domande per capire cosa ne pensa dei servizi offerti dalla PAL sulla base dell'esperienza fatta.

Per le caratteristiche che Le elencherò dovrebbe indicarmi il grado di importanza da Lei attribuito nella definizione di un rapporto ottimale tra utente e Pubblica Amministrazione Locale. Quanta importanza attribuisce ai seguenti aspetti?(Risponda per favore con un punteggio da 1 a 5, dove 1 significa "per niente importante" e 5 significa "molto importante")

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

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

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

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

1.3. Aspettative

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

Gravemente peggiorata

Peggiorata

Restata Invariata

Migliorata

Sensibilmente migliorata

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

Gravemente peggiorata

Peggiorata

Restata Invariata

Migliorata

Sensibilmente migliorata

1.4. Rapporti ed esperienze con la PA

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

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

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

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

1.5. Focus internazionalizzazione

1.5.1 La sua impresa è attiva sul fronte dell'internazionalizzazione?

Internazionalizzazione commerciale (import/export)

(si/no)

Internazionalizzazione Produttiva (stabilimenti produttivi all'estero)

(si/no)

1.5.2 (se 1.5.1=si) Per l'internazionalizzazione della sua attività riceve supporto/sostegno da parte della pubblica amministrazione nelle seguenti aree?

Adempimenti amministrativi (dichiarazioni doganali, certificati, documenti per il trasporto merci)	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> No perche non interessato
Partecipazione a fiere ed eventi all'estero e sostegno nelle attività promozionali	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> No perche non interessato
Scouting possibili investitori e partner commerciali, produttivi e finanziari	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> No perche non interessato
Incentivi finanziari, crediti all'export, altri finanziamenti agevolati	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> No perche non interessato
Informazioni sui mercati esteri	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> No perche non interessato
Assistenza specializzata sulle tematiche internazionali (es. formazione su aspetti fiscali, contrattuali, doganali, logistici, ecc.)	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> No perche non interessato

1.5.3 (se 1.5.2=si) Ritiene soddisfacenti tali interventi (scala 1-5)

Adempimenti amministrativi (dichiarazioni doganali, certificati, documenti per il trasporto merci)	
Partecipazione a fiere ed eventi all'estero e sostegno nelle attività promozionali	
Scouting possibili investitori e partner commerciali, produttivi e finanziari	
Incentivi finanziari, crediti all'export, altri finanziamenti agevolati	

Informazioni sui mercati esteri	
Assistenza specializzata sulle tematiche internazionali (es. formazione su aspetti fiscali, contrattuali, doganali, logistici, ecc.)	

1.6. Focus Reti di impresa

1.6.1 Conosce il contratto di rete attraverso il quale si istituiscono reti di impresa, secondo la disciplina della legge 122/2010?"²⁷

- a. Per niente
- b. Poco
- b. Abbastanza
- c. Molto
- d. Moltissimo

1.6.2 Potrebbe essere interessato alla costituzione di una rete? (si/no)

1.6.3 (se 1.6.1 diverso da per niente) Anche se non interessato, quali potrebbero essere a suo avviso i vantaggi di questa forma di aggregazione?

- A. Riduzione dei costi SI/NO
- B. Mancanza di risorse interne SI/NO
- C. Accesso a nuovi mercati SI/NO
- D. Accesso a nuove tecnologie SI/NO
- E. Aumento del fatturato SI/NO
- F. Maggiore visibilità SI/NO
- G. Sviluppo di nuovi prodotti SI/NO

²⁷ Le reti di impresa vengono istituite mediante il contratto di rete, con il quale più imprenditori perseguono lo scopo di accrescere, individualmente e collettivamente, la propria capacità innovativa e la propria competitività sul mercato e a tal fine si obbligano, sulla base di un programma comune di rete, a collaborare in forme e in ambiti predeterminati attinenti all'esercizio delle proprie imprese ovvero a scambiarsi informazioni o prestazioni di natura industriale, commerciale, tecnica o tecnologica ovvero ancora ad esercitare in comune una o più attività rientranti nell'oggetto della propria impresa.

1.6.4 (se 1.6.1 diverso da per niente) In quale fase sarebbe più necessario il sostegno della PA (in una scala di valori 1-5 1= nessun sostegno necessario, 5=sostegno molto necessario)

- | | |
|--|--------------------------|
| A. Stipula del contratto di rete
(laddove necessario) | <input type="checkbox"/> |
| B. Individuazione aziende partners | <input type="checkbox"/> |
| C. Costruzione del progetto di rete | <input type="checkbox"/> |
| E. Dialogo con le banche | <input type="checkbox"/> |

1.6.5 Al di fuori delle reti formali, ha rapporti di partenariato/collaborazione con altre imprese? (si/no)

1.6.6 (se si) Quale forma ha assunto il partenariato?

- | | | |
|--|-----------------------------|-----------------------------|
| a. Costituzione di Raggruppamenti Temporanei di
Impresa (RTI) finalizzati alla partecipare a gare | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |
| b. Partecipazione a Consorzi/cooperative | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |
| c. Appartenenza a Gruppi di imprese
(compartecipazione di quote societarie) | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |
| d. Sottoscrizione di accordi di filiera | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |
| e. Altro (specificare_____) | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |

SECONDA PARTE: LA PA COME MOTORE DI INNOVAZIONE E SEMPLIFICAZIONE

2.1 *Conosce i recenti interventi di semplificazione (introdotti con i decreti “Salva Italia”, “Cresci Italia” e “Semplifica Italia”)?*

Le novità in materia di avvio delle attività di impresa (<i>sportello unico per le attività produttive, procedura unica più semplice, conferenza servizi telematica ed obbligatoria, riduzione dei controlli, controlli ex post, obbligatorietà PEC</i>)	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
Semplificazione della Scia (<i>le segnalazioni certificate di inizio attività dovranno essere corredate dalle attestazioni dei tecnici solo nel caso in cui queste siano espressamente previste dalle norme vigenti. Negli altri casi se ne potrà fare a meno.</i>)	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
Autorizzazione Unica Ambientale per le PMI e riduzione della frammentarietà nella documentazione richiesta	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
Abolizione delle tariffe professionali per gli ordini professionali	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
Possibilità di costituire società a responsabilità limitata “semplificate”(solo per chi ha <35 anni)	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO

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

Le novità in materia di avvio delle attività di impresa (sportello unico per le attività produttive, procedura unica più semplice, conferenza servizi telematica ed obbligatoria, riduzione dei controlli, controlli ex post, obbligatorietà PEC)	_
Semplificazione della Scia (le segnalazioni certificate di inizio attività dovranno essere corredate dalle attestazioni e asseverazioni dei tecnici solo nel caso in cui queste siano espressamente previste dalle norme vigenti. Negli altri casi se ne potrà quindi fare a meno.)	_
Autorizzazione Unica Ambientale per le PMI	_
Abolizione delle tariffe professionali per gli ordini professionali	_
Possibilità di costituire società a responsabilità limitata "semplificate" (solo per chi ha <35 anni)	_

2.3. In riferimento alla proposta di riforma del mercato del lavoro e dello statuto dei lavoratori attualmente in discussione in Parlamento, quali effetti avranno sull'occupazione giovanile a suo avviso le nuove norme ?

- A. favoriranno la promozione dell'occupazione dei giovani e ridurranno la precarietà;
- B. determineranno un aumento degli oneri e dei rischi a carico delle imprese e quindi ridurranno le opportunità di lavoro dei giovani
- C. non produrranno effetti tangibili sull'occupazione giovanile
- D. non so/ non risponde

2.4. In questo periodo di crisi economica quanto è stato adeguato il ruolo svolto dalla pubblica amministrazione rispetto alle esigenze delle aziende per alleviare gli effetti della crisi ? In particolare quanto è stato efficace in tale senso, in una scala da 1 a 5:

- la riduzione dei tempi di azione della PA |_|
- La semplificazione burocratica |_|
- Il sostegno alla cassa integrazione |_|

2.4 b. Ritieni che ci siano stati altri interventi efficaci? SI/ NO

Se si quali

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

Sostegno agli investimenti delle imprese (riduzione dei tassi di interesse, sgravi fiscali)

Velocizzazione nei pagamenti della PA

Rafforzamento dei Consorzi Fidi e di altri strumenti di garanzia del credito

Supporto e tutoraggio nella costruzione di business plan sostenibili

2.5 b. Ritieni che ci siano stati altri interventi efficaci? SI/NO

Se si quali

2.6. *Conosce il Fondo di Garanzia per le PMI del Ministero dello Sviluppo Economico²⁸?*

a. Lo conosco e ho avuto modo di utilizzarlo

b. Lo conosco ma non ho avuto occasione di utilizzarlo

c. Non lo conosco

2.7. *(Se 2.6. = "a"), quanto lo ritieni uno strumento efficace? (Risponda con un punteggio da 1 a 5, dove 1 significa "per niente" e 5 significa "moltissimo")?*

²⁸ Il Fondo, assistito dalla garanzia dello Stato, abbatte il rischio di credito sull'importo garantito dalle banche o Confidi e dunque facilita l'accesso al credito

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

3.1 Partecipazione al mercato PA e crediti

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

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

3.1.2 (se 3.1.1=si) Sempre con riferimento agli ultimi 24 mesi, si è aggiudicata, da sola o in forma associata, almeno una gara alla quale ha partecipato? (si/no)

3.1.3 (se 3.1=mai o se 3.2=no) Sempre con riferimento agli ultimi 24 mesi, al di fuori di gare e appalti pubblici le è comunque capitato di avere rapporti di fornitura di prodotti o servizi alla PA? (si/no)

3.1.3bis (se 3.1.2=si o se 3.1.3=si). Con riferimento invece all'ultimo esercizio, quanto pesa (in percentuale) il cliente PA sul suo fatturato? _____

3.1.4 (se 3.1.2=si o 3.1.3 = si) Nel corso dell'ultimo anno la sua azienda ha avuto occasione di accumulare crediti nei confronti della PA (si intendono per tali pagamenti in ritardo rispetto agli accordi contrattuali)?

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

3.1.5 (se 3.1.4=si) Vorrebbe indicarci l'ordine di grandezza di tali crediti _____

3.1.5bis (se 3.1.4=si) Può stimarli in percentuale sul fatturato specifico PA? _____

3.1.6 (se 3.1.4=si) Vorrebbe indicarci il ritardo medio rispetto ai termini contrattuali con il quale tali crediti sono stati saldati dalla PA? _____giorni

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

3.1.8 (se 3.1.8=no). Per quale motivo non è interessato?

- a) Non tratta prodotti/servizi di interesse per la PA (settore non attinente)

- b) Per l'eccessivo onere (costi) e la progressiva riduzione dei margini di guadagno (utili attesi dall'affidamento o vendita alla PA)
- c) Per la complessità dell'investimento iniziale, le procedure macchinose/ le lungaggini burocratiche
- d) Per il timore dei ritardati termini di pagamento delle PA
- e) Per altra scelta (strategia) di mercato
- f) Sfiducia vs un mercato della P.A non in grado di garantire una libera concorrenza:
- g) Difficoltà di relazione con il personale PA
- h) Altro (specificare _____)

3.2 Focus appalti

3.2.1 In una scala di valutazione da 1 a 5 (dove 1 significa "per nulla pesante" e 5 significa "estremamente pesante") quanto trova pesanti in complesso i seguenti adempimenti amministrativi legati alla partecipazione alle gare:

A. Predisposizione della documentazione per la procedura in economia (cottimo, gara informale, 5 inviti)	<input type="checkbox"/>
B. Attestazione requisiti di ordine generale	<input type="checkbox"/>
C. Documentazione per lavori pubblici di importo inferiore ai 150.000 euro	<input type="checkbox"/>
D. Ottenimento certificazione SOA (escluso il corrispettivo da versare alle SOA)	<input type="checkbox"/>
E. Attestazione requisiti economico-finanziari	<input type="checkbox"/>
F. Attestazione requisiti tecnico-professionali	<input type="checkbox"/>
G. Dichiarazione avvalimento requisiti	<input type="checkbox"/>
H. Garanzia a corredo dell'offerta	<input type="checkbox"/>
I. Presentazione della documentazione richiesta	<input type="checkbox"/>

3.2.2 Avete mai partecipato a gare utilizzando procedure online

SI NO

3.2.3 (se 3.2.2=si) Quali strumenti avete utilizzato?

A. Richieste di offerta sul MEPA di Consip	<input type="checkbox"/>
B. Gare telematiche su piattaforma di Consip	<input type="checkbox"/>
C. Gare telematiche su piattaforme regionali (es. Intercent-ER, LISPA, START,..)	<input type="checkbox"/>
D. Gare telematiche su sistemi di singole PA	<input type="checkbox"/>

3.2.4 (se 3.2.2=si) In una scala di valutazione da 1 a 5 (dove 1 significa “per nulla pesante” e 5 significa “estremamente pesante”) quanto trova pesanti le gare on-line?

A. Iscrizione all’albo telematico	<input type="checkbox"/>
B. Predisposizione della documentazione per la procedura in economia (cottimo, gara informale, 5 inviti)	<input type="checkbox"/>
C. Attestazione requisiti di ordine generale	<input type="checkbox"/>
D. Attestazione requisiti economico-finanziari	<input type="checkbox"/>
E. Attestazione requisiti tecnico-professionali	<input type="checkbox"/>
F. Garanzia a corredo dell’offerta	<input type="checkbox"/>
G. Presentazione dell’offerta mediante piattaforme telematiche	<input type="checkbox"/>
H. Archiviazione elettronica della documentazione	<input type="checkbox"/>

3.2.5. *Conosce i seguenti provvedimenti volti alla semplificazione delle procedure?*

- a) Sostituzione dei certificati (es, DURC) e gli atti di notorietà richiesti dalla PA alle imprese con dichiarazioni sostitutive (art. 15 della legge di stabilità 2012) si/no
- b) Istituzione della Banca dati nazionale dei contratti pubblici, presso cui deve le stazioni appaltanti devono acquisire la documentazione comprovante i requisiti di carattere generale, tecnico- organizzativo ed economico-finanziario (art. 20, DL 9.02.2012) si/no
- c) Ulteriore rafforzamento delle procedure informatiche e telematiche si/no

3.2.6. *(Se 3.25="si") Quanto li ritiene efficaci? Risponda in una scala 1-5, dove 1=per niente efficaci e 5=molto efficaci)*

3.2.7. *Rispetto alle recenti norme sulla decertificazione ritiene che possano esserci anche conseguenze negative dovute al fatto che i certificati saranno direttamente richiesti dalla PA con il rischio di un ulteriore allungamento dei tempi? Si/no*

3.3 Il ruolo di 3.3. Consip

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

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

3.3.2. (Se 3.3.1. = “a”, “b”) Come ne è venuto a conoscenza? Attraverso quali canali? (risposta libera, NON LEGGERE)

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

3.3.3 (Se 3.3.1. = “a”, “b”) E’ a conoscenza dei seguenti strumenti messi a disposizione da Consip all’interno del programma di razionalizzazione della spesa della PA?

- | | |
|--------------------------------|-------|
| a) MEPA | si/no |
| b) Convenzioni | si/no |
| c) Gare Telematiche | si/no |
| d) Accordi Quadro | si/no |
| e) Altro | si/no |
| f) nessuno di questi strumenti | si/no |

3.3.4 (se 3.3.1=a o b) Avete mai valutato l'opportunità di lavorare per la PA tramite Consip?

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

3.3.5 (se 3.3.5. = a o b o c) Per quale motivo non partecipate ancora alle iniziative Consip? (Una risposta per ciascun item. Sì=1; no=2)

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

3.3.6 (se 3.3.3.= a e 3.3.4=d) è abilitato al mercato elettronico della PA? Sì/no

3.3.7 (se 3.3.6=sì) In una scala da 1-5 quanto ritiene vantaggioso il mercato elettronico rispetto alla tutela dei principi di trasparenza e alla regolarità del mercato?

3.3.8 (se 3.3.6=no) *La informo che il Mercato Elettronico della P.A. è un mercato digitale dove Amministrazioni registrate e fornitori abilitati possono effettuare negoziazioni veloci e trasparenti per acquisti sotto la soglia comunitaria. A tale attività sarebbe interessato a partecipare (anche in futuro)?*
Si/no

3.3.9 (se 3.3.1=b o c) *E' interessato a ricevere materiale informativo su Consip? Si/no*

Sul sito www.acquistinretepa.it troverà tutte le informazioni occorrenti alla sua impresa, in particolare nella sezione "Mercato Elettronico".

Inoltre è a sua disposizione il numero verde 800 90 62 27

SINTESI DEI RISULTATI

Serie storiche 2006-2012

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

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

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

<i>Importanza media (scala 0-10)</i>	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Adeguatezza degli orari e dei giorni di apertura al pubblico	5,1	5,1	4,7	4,5	4,4	4,9	4,4
Facilità nell'ottenere informazioni per via telefonica o tramite il sito internet	4,8	4,8	4,2	4,2	4,0	4,2	3,8
Semplicità dell'iter burocratico	3,8	4,0	3,3	3,2	3,0	3,3	2,8
Competenza del personale e capacità di proporre soluzioni personalizzate	4,7	4,7	4,3	4,2	4,2	4,6	4,1

Possibilità di esprimere reclami e richiedere chiarimenti	4,5	4,3	3,8	3,9	3,8	4,1	3,6
Diffusione dei servizi on-line (dalla domanda all'erogazione del servizio)	5,1	5,4	5,2	5,1	4,9	5,2	4,4
Tempi di attesa per l'erogazione del servizio	4,3	4,4	3,8	3,7	3,5	3,8	3,5
Diffusione dell'autocertificazione	5,7	5,5	5,3	5,1	5,1	5,1	4,2
organizzazione e sinergia tra i vari uffici	4,0	4,4	3,7	3,6	3,3	3,7	3,3

Efficiency gap

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

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

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

Valutazione rispetto al passato e clima di fiducia

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

Giornate/persona annue dedicate all'espletamento degli adempimenti amministrativi richiesti dalla normativa vigente

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

Ricorso all'opera di consulenti per l'espletamento degli adempimenti amministrativi richiesti dalla normativa vigente

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Percentuale imprese che ricorrono a consulenti esterni							
Totale	73,2	75,2	87,8	88,7	94,8	87,8	77,5
<i>settore</i>							
Industria	77,8	71,4	97,0	90,6	98,3	89,7	79,0
Commercio	71,2	75,4	87,4	90,7	96,2	87,8	88,6
Servizi	65,5	79,1	79,0	85,7	91,2	86,2	68,6
<i>classe di addetti</i>							
fino a 5	71,4	72,2	85,2	89,3	94,4	86,7	75,4
da 6 a 15	75,4	81,0	93,0	88,3	96,1	89,9	82,3
da 18 a 49	79,1	85,4	94,6	84,5	94,6	89,6	79,0
<i>area geografica</i>							
Nord est	70,3	67,8	93,4	91,0	95,9	89,2	76,6
Nord ovest	85,4	78,2	87,8	84,4	95,4	86,5	78,0
Centro	66,0	87,1	86,7	91,9	93,0	88,2	82,5
Sud e isole	66,5	66,5	81,6	89,2	94,6	87,5	72,1
Costi sostenuti dall'azienda per gli affidamenti a consulenti esterni (costo medio annuo in migliaia € per l'insieme delle aziende)							
Totale	4,3	4,1	5,0	5,7	6,0	5,8	4,3
<i>settore</i>							
Industria	3,8	3,6	5,3	5,1	6,4	6,1	6,2
Commercio	4,4	4,2	5,0	5,2	5,0	5,3	3,7
Servizi	4,0	4,3	4,6	5,2	5,6	5,9	3,4
<i>classe di addetti</i>							
fino a 5	3,8	3,5	4,3	4,4	5,0	5,6	2,7
da 6 a 15	4,7	5,1	7,4	6,3	6,6	5,7	6,6
da 18 a 49	6,4	6,7	6,1	6,6	7,4	7,2	12,3
<i>area geografica</i>							
Nord est	3,8	3,5	6,0	6,9	6,4	5,6	5,0
Nord ovest	5,4	4,5	5,6	6,0	6,8	5,8	5,1
Centro	4,6	4,6	4,3	5,7	5,2	6,1	4,0
Sud e isole	4,0	3,2	3,9	4,6	4,9	5,8	2,7

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

Variazione negli ultimi tre anni dell'incidenza dei costi amministrativi

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

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

<i>Percentuale sul totale di chi ha dichiarato un aumento (possibili più risposte)</i>	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
perché le norme sono più numerose o più complesse	-	-	79,6	85,5	75,8	58,3	56,5
perché la sua azienda ne deve rispettare di più per espansione dell'attività	-	-	12,9	10,3	7,7	7,4	6,4
altri motivi	-	-	10,7	10,3	13,0	28,3	52,6
perché il fatturato è rimasto invariato o è diminuito	-	-	-	-	-	22,6	43,2

I rapporti come fornitori della PA: Partecipazione a gare bandite dalla PA

<i>Percentuale sul totale</i>	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Non indicato	3,3	0,3	0,3	0,0	0,0	0,0
Mai	80,8	76,2	70,7	74,3	81,6	83,2
Si, ma occasionalmente	12,7	14,7	16,4	14,2	11,5	11,1
Frequentemente / correntemente	3,2	8,8	12,6	11,5	6,9	5,8
<i>(in caso di non partecipazione a gare pubbliche)</i>						
Interesse a fornire prodotti/servizi alla PA						
Non indicato	12,4	0,8	0,3	8,2	10,1	9,0
Si	16,0	16,0	28,1	36,4	28,5	13,0
No	71,6	83,2	71,6	55,4	61,4	78,0
<i>(in caso di non disponibilità alla partecipazione a gare pubbliche)</i>						
Motivo del non interesse alla partecipazione a gare						
Non indicato	2,2	2,1	4,0	4,6	1,3	0,0
Non tratta prodotti/servizi di interesse per la PA	67,0	51,4	46,9	35,9	64,5	65,2
Per la complessità o l'eccessivo onere in rapporto alle probabilità di successo	11,1	20,4	1,4	6,7	3,2	6,1
Per la complessità dell'investimento iniziale, le procedure macchinose/ le lungaggini burocratiche (solo 2009 -2012)	-	-	6,6	5,5	3,3	3,8
Per il timore dei ritardati termini di pagamento delle PA (solo 2009- 2012)	-	-	6,9	9,8	11,2	11,6
Per altra scelta (strategia) di mercato Sfiducia vs il mercato della P.A. (solo 2009 e 2012)	18,7	20,4	17,3	21,2	11,8	9,0
Altro	-	-	13,6	14,2	4,2	1,9
Totale sfiduciati alla partecipazione	1,0	5,8	3,3	2,1	0,6	0,6
	-	-	-	-	21,9	24,4

Consip

<i>Percentuale sul totale</i>	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Ha mai sentito parlare di Consip?						
Non indicato	4,2	1,1	0,3	0,6	0,0	0,0
Sì, conosco bene la materia	2,2	2,9	7,6	9,4	5,6	4,6
Sì, ne ho sentito parlare	12,2	13,8	14,8	20,6	17,3	17,1
No	81,4	82,2	77,4	69,4	77,1	78,4

Confronto 2010/2012

I rapporti come fornitori della PA: forma di coinvolgimento nel mercato e peso del fatturato PA

<i>Percentuale sul totale</i>	2010	2011	2012
Totale rapporti con la PA			
come aggiudicatari	18,9	13,6	11,8
come fornitori diretti se non aggiudicatari	14,1	15,8	11,1
totale	33,0	29,4	22,9
Peso percentuale del cliente PA sul fatturato			
Non indicato	16,2	8,4	12,5
inferiore al 5%	33,1	37,3	29,8
tra il 5% e il 25%	22,8	23,4	38,7
tra il 25% e il 50%	14,7	14,5	9,2
tra il 50% e il 75%	6,7	7,0	4,8
tra il 75% e il 100%	6,4	9,4	4,9
peso % medio	23,2	25,0	18,6
<i>stima peso intero sistema MPI (comprende anche chi non ha PA cliente)</i>	7,6	7,3	4,3

Crediti nei confronti della PA nell'ultimo anno

<i>Percentuale sul totale</i>	2010	2011	2012
Non indicato	1,0	0,2	0,0
Mai	54,7	46,6	47,7
Sì, ma occasionalmente	22,0	20,4	26,9
Frequentemente / correntemente	22,3	32,7	25,4
<i>in caso di crediti nell'ultimo anno verso la PA</i>			
Ordine di grandezza dei crediti			
Non indicato	38,1	45,0	23,4
fino a 5.000€	14,3	9,7	9,9
da 5.001€ a 15.000€	14,7	10,4	4,6
da 15.001€ a 50.000€	16,4	16,0	7,4
da 50.001€ a 100.000€	9,3	7,4	1,6
da 100.001€ a 250.000€	3,1	5,0	1,8
da 250.001€ a 500.000€	3,6	6,0	2,1
da 500.000€ a 1.000.000€	0,5	0,6	1,4
<i>stima grandezza complessiva (milioni di euro)</i>	<i>8.470</i>	<i>12.047</i>	<i>11.309</i>
<i>Importo medio di chi dichiara crediti</i>	<i>63.933</i>	<i>84.901</i>	<i>103.988</i>
<i>Importo medio delle MPI del mercato della PA</i>	<i>31.709</i>	<i>45.102</i>	<i>54.349</i>
<i>Importo medio di tutte le MPI</i>	<i>9.332</i>	<i>13.274</i>	<i>12.460</i>
Incidenza % stimata sul fatturato PA			
Non indicato	41,2	43,1	16,9
fino al 5%	15,1	12,1	13,4
dal 5 al 10%	12,2	10,5	7,8
dal 10 al 25%	9,5	9,7	3,3
dal 25 al 50%	14,5	13,3	3,6
dal 50 al 75%	3,8	5,3	0,5
oltre il 75%	3,7	6,0	6,9
<i>incidenza % media</i>	<i>25,23</i>	<i>27,47</i>	<i>28,8</i>
Stima incidenza % crediti PA su fatturato			
<i>incidenza % media su insieme imprese fornitori PA</i>	<i>5,9</i>	<i>14,6</i>	<i>15,1</i>
<i>incidenza % media su intero sistema MPI</i>	<i>1,9</i>	<i>4,3</i>	<i>3,5</i>

Crediti nei confronti della PA nell'ultimo anno e tempi di pagamento

<i>Percentuale sul totale</i>	2010	2011	2012
Ritardo medio con il quale i crediti sono stati saldati			
Non indicato	8,1	11,9	9,5
fino a 30gg	13,4	8,1	3,0
dal 30 a 60gg	18,9	14,1	5,7
da 60 a 90gg	14,5	14,5	7,8
da 90 a 180gg	22,0	31,6	11,5
da 180 a 365gg	18,6	17,0	10,2
oltre 365gg	4,5	2,8	4,6
<i>ritardo medio</i>	<i>155,5</i>	<i>162,2</i>	<i>206,9</i>

Approfondimenti 2012

Contatti con la PA

Contatti con gli uffici e relativo livello di soddisfazione

Percentuale sul totale

Contatti con uno o più uffici pubblici nel corso dell'ultimo anno

Si	94.1
No	5.9

Ente o ufficio al quale l'impresa si è rivolta

Camera di Commercio	71.5
Comune	61.2
Provincia	31.0
Regione	23.8
Agenzia delle Entrate	76.8
ARPA	16.5
Asl	33.3
Inps	73.3
Tribunale	20.0
Altro	1.9

indice di soddisfazione (scala 0-10)

Camera di Commercio	6.0
Comune	4.9
Provincia	5.0
Regione	4.6
Agenzia delle Entrate	4.4
ARPA	4.9
Asl	4.6
Inps	4.5
Tribunale	4.5

Gravosità degli obblighi amministrativi

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

Percentuale sul totale

Autorizzazioni ambientali	16,6
Scia / denunce al Registro delle imprese	21,0
Certificazione degli impianti	26,0
Fisco	66,9
Formazione e lavoro	37,3
Previdenza	49,7
Igiene e sicurezza sul lavoro	51,7
Edilizia e urbanistica	10,1
Impianti di energia rinnovabile	6,4
Incentivi e sostegno al credito	7,1
Non indica alcun settore	12,9

Quanto ritiene pesanti i seguenti aspetti?

Indice 0 - 10

Autorizzazioni ambientali	6,0
Scia / denunce al Registro delle imprese	4,8
Certificazione degli impianti	5,4
Fisco	8,0
Formazione e lavoro	5,3
Previdenza	6,5
Igiene e sicurezza sul lavoro	5,3
Edilizia e urbanistica	6,0
Impianti di energia rinnovabile	5,3
Incentivi e sostegno al credito	6,2

Focus Internazionalizzazione**La sua impresa è attiva sul fronte dell'internazionalizzazione?***Percentuale sul totale*

Internazionalizzazione commerciale (import/export)	
si	12,4
no	87,6
Internazionalizzazione Produttiva (stabilimenti produttivi all'estero)	
si	1,9
no	98,1

Per l'internazionalizzazione della sua attività riceve supporto/sostegno da parte della PA nelle seguenti aree?*Percentuale sul totale*

Adempimenti amministrativi (dichiarazioni doganali, certificati, documenti per il trasporto merci)	
Si	20,2
No	61,7
No perché non interessato	18,2
Partecipazione a fiere ed eventi all'estero e sostegno nelle attività promozionali	
Si	14,4
No	59,3
No perché non interessato	26,3
Scouting possibili investitori e partner commerciali, produttivi e finanziari	
Si	4,7
No	63,9
No perché non interessato	31,3
Incentivi finanziari, crediti all'export, altri finanziamenti agevolati	
Si	9,0
No	68,9
No perché non interessato	22,0
Informazioni sui mercati esteri	
Si	16,9
No	61,8
No perché non interessato	21,4
Assistenza specializzata sulle tematiche internazionali (es. formazione su aspetti fiscali, contrattuali, doganali, logistici, ecc.)	
Si	11,7
No	65,2
No perché non interessato	23,1

Ritiene soddisfacenti tali interventi?*Indice 0-10*

Adempimenti amministrativi (dichiarazioni doganali, certificati, documenti per il trasporto merci)	5,8
Partecipazione a fiere ed eventi all'estero e sostegno nelle attività promozionali	6,0
Scouting possibili investitori e partner commerciali, produttivi e finanziari	4,8
Incentivi finanziari, crediti all'export, altri finanziamenti agevolati	6,7
Informazioni sui mercati esteri	5,6
Assistenza specializzata sulle tematiche internazionali (es. formazione su aspetti fiscali, contrattuali, doganali, logistici, ecc.)	5,4

Focus Reti d'impresa**Conosce il contratto di rete attraverso il quale si istituiscono reti di impresa, secondo la disciplina della legge 122 ?***Indice (scala 0-10)*

0,6

Potrebbe essere interessato alla costituzione di una rete?*Percentuale su totale*

si	12,5
no	87,5

(se diverso da per niente) Anche se non interessato, quali potrebbero essere a suo avviso i vantaggi di questa forma di aggregazione ?

Percentuale sul totale

Riduzione dei costi	
Si	52,5
No	47,5
Mancanza di risorse interne	
Si	11,5
No	88,5
Accesso a nuovi mercati	
Si	55,1
No	44,9
Accesso a nuove tecnologie	
Si	29,6
No	70,4
Aumento del fatturato	
Si	26,7
No	73,3
Maggiore visibilità	
Si	48,7
No	51,3
Sviluppo di nuovi prodotti	
Si	18,3
No	81,7

(se diverso da per niente) In quale fase sarebbe più necessario il sostegno della PA?

Indice 0-10

Stipula del contratto di rete (laddove necessario)	6,3
Individuazione aziende partners	6,2
Costruzione del progetto di rete	6,1
Dialogo con le banche	7,1

Al di fuori delle reti formali, ha rapporti di partenariato / collaborazione con altre imprese ?

Percentuale su totale

si	25,6
no	74,4

(se si) Quale forma ha assunto il partenariato?

Percentuale sul totale

Costituzione di Raggruppamenti Temporanei di Impresa (RTI) finalizzati alla partecipare a gare	
Si	19,5
No	80,5
Partecipazione a Consorzi / cooperative	
Si	17,5
No	82,5
Appartenenza a Gruppi di imprese (compartecipazione di quote societarie)	
Si	14,0
No	86,0
Sottoscrizione di accordi di filiera	
Si	10,9
No	89,1
Altro	
Si	35,6
No	64,4

La PA come motore di innovazione e di semplificazione

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

Percentuale sul totale

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

Si 28,5

No 71,5

Le novità in materia di Sportello unico delle attività produttive (informatizzazione, agenzie delle imprese)

Si 21,1

No 78,9

Autorizzazione Unica Ambientale per le PMI

Si 17,2

No 82,8

Abolizione delle tariffe professionali per gli ordini professionali

Si 22,3

No 77,7

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

Si 21,9

No 78,1

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

Indice 0-10

Le novità in materia di avvio delle attività di impresa (sportello unico per le attività produttive, procedura unica più semplice, conferenza servizi telematica ed obbligatoria, riduzione dei controlli, controlli ex post, obbligatorietà PEC)	5,2
Le novità in materia di Sportello unico delle attività produttive (informatizzazione, agenzie delle imprese)	5,5
Autorizzazione Unica Ambientale per le PMI	5,0
Abolizione delle tariffe professionali per gli ordini professionali	4,9
Possibilità di costituire società a responsabilità limitata "semplificate" (solo per chi ha <35 anni)	5,1

In riferimento alla proposta di riforma del mercato del lavoro e dello statuto dei lavoratori attualmente in discussione in Parlamento, quali effetti avranno sull'occupazione?

Percentuale sul totale

Favoriranno la promozione dell'occupazione dei giovani e ridurranno la precarietà	9,7
Determineranno un aumento degli oneri e dei rischi a carico delle imprese e quindi ridurranno le opportunità di lavoro dei giovani	17,3
Non produrranno effetti tangibili sull'occupazione giovanile	45,7
Non so/ non risponde	27,3
Favoriranno la promozione dell'occupazione dei giovani e ridurranno la precarietà	9,7

In questo periodo di crisi economica quanto è stato adeguato il ruolo svolto dalla pubblica amministrazione rispetto alle esigenze delle aziende per alleviare gli effetti della crisi

Indice 0-10

La riduzione dei tempi di azione della PA	3,3
La semplificazione burocratica	3,4
Il sostegno alla cassa integrazione	4,3
Ritiene che ci siano stati altri interventi efficaci?	4,9

Ritiene che ci siano stati altri interventi efficaci?

Percentuale sul totale

Si	1,7
No	98,3

In particolare per favorire la ripresa degli investimenti, quanto ritiene importanti i seguenti interventi della pubblica amministrazione?

Indice 1-10

Sostegno agli investimenti delle imprese (riduzione dei tassi di interesse, sgravi fiscali)	7,4
Velocizzazione nei pagamenti della PA	7,6
Rafforzamento dei Consorzi Fidi e di altri strumenti di garanzia del credito	6,5
Supporto e tutoraggio nella costruzione di business plan sostenibili	5,6

Ritiene che ci siano stati altri interventi efficaci?

Percentuale sul totale

Si	1,0
No	99,0

Conosce il Fondo di Garanzia per le PMI del Ministero dello Sviluppo Economico ?

Percentuale sul totale

Lo conosco e ho avuto modo di utilizzarlo	1,7
Lo conosco ma non ho avuto occasione di utilizzarlo	27,8
Non lo conosco	70,5
<i>Quanto lo ritiene efficace (indice 1-10)</i>	11,4

Partecipazione alle gare

Quanto trova pesanti in complesso i seguenti adempimenti amministrativi legati alla partecipazione alle gare:

Indice 0 - 10

Predisposizione della documentazione per la procedura in economia (cottimo, gara informale, 5 inviti)	7,1
Attestazione requisiti di ordine generale	7,3
Documentazione per lavori pubblici di importo inferiore ai 150.000 euro	6,6
Ottenimento certificazione SOA (escluso il corrispettivo da versare alle SOA)	6,7
Attestazione requisiti economico-finanziari	6,6
Attestazione requisiti tecnico-professionali	6,5
Dichiarazione avvalimento requisiti	6,5
Garanzia a corredo dell'offerta	6,8
Presentazione della documentazione richiesta	6,7

Avete mai partecipato a gare usando procedure on-line?

Percentuale sul totale

Si 13,4

in caso di partecipazione a gare usando procedure on-line

Quali strumenti avete utilizzato?

Richieste di offerta sul Mercato elettronico della PA	16,5
Gare telematiche su piattaforma di Consip	20,4
Gare telematiche su piattaforme regionali (es. Intercent-ER, LISPA, START,...)	51,9
Gare telematiche su sistemi di singole PA	34,6

Quanto trova pesanti in complesso i seguenti adempimenti amministrativi legati alla partecipazione alle gare on-line

Indice 0 - 10

Iscrizione all'albo telematico	5,0
Predisposizione della documentazione per la procedura in economia (cottimo, gara informale, 5 inviti)	5,4
Attestazione requisiti di ordine generale	5,3
Attestazione requisiti economico-finanziari	5,5
Attestazione requisiti tecnico-professionali	5,3
Garanzia a corredo dell'offerta	5,5
Presentazione dell'offerta mediante piattaforme telematiche	4,7
Archiviazione elettronica della documentazione	4,2

Conosce i seguenti provvedimenti volti alla semplificazione delle gare pubbliche?

Percentuale sul totale

Sostituzione dei certificati (es. DURC) e gli atti di notorietà richiesti dalla PA alle imprese con dichiarazioni sostitutive (art. 15 della legge di stabilità` 2012)	
Si	44,3
No	35,7
Non Indicato	20,0
Istituzione della Banca dati nazionale dei contratti pubblici, presso cui deve le stazioni appaltanti devono acquisire la documentazione comprovante i requisiti di carattere generale, tecnico- organizzativo ed economico-finanziario (art. 20, DL 9.02.2012)	
Si	22,7
No	57,3
Non indicato	20,0
Ulteriore rafforzamento delle procedure informatiche e telematiche	
Si	20,9
No	59,0
Non indicato	20,0

Se si, quanto li ritiene efficaci?

Indice 0-10

Sostituzione dei certificati (es. DURC) e gli atti di notorietà richiesti dalla PA alle imprese con dichiarazioni sostitutive (art. 15 della legge di stabilità 2012)	6,4
Istituzione della Banca dati nazionale dei contratti pubblici, presso cui deve le stazioni appaltanti devono acquisire la documentazione comprovante i requisiti di carattere generale, tecnico- organizzativo ed economico-finanziario (art. 20, DL 9.02.2012	6,0
Ulteriore rafforzamento delle procedure informatiche e telematiche	6,0

Rispetto alle recenti norme sulla decertificazione ritiene che possano esserci anche conseguenze negative dovute al fatto che i certificati saranno direttamente richiesti dalla PA

Percentuale sul totale

Si	31,4
No	48,5
Non Indicato	20,0

Consip

Come ne è venuto a conoscenza? Attraverso quali canali?

Percentuale

Giornali (riviste, quotidiani)	48,9
Il sito internet www.acquistinretepa.it	16,2
Personale di Consip	3,5
Call center di Consip	1,0
Lettura dei decreti ministeriali/gazzette ufficiali/bandi di gara	4,4
Giornali specializzati di categoria (il giornale della propria associazione di categoria)	6,2
Social network (Facebook, LinkedIn, ecc)	1,1
Indicazioni da parte della propria banca	3,1
Sportello informativo presso un qualche ente della PA	5,3
Indicazione da parte delle Pubbliche Amministrazioni che hanno indirizzato a Consip l'azienda	5,1
Informazione da Centri Servizi	3,1
Eventi/Forum/Seminari/Fiere	5,5
Il sito internet di Consip (www.consip.it)	3,9
Il sito internet del Mef (www.mef.gov.it)	0,0
Altro	17,5

E' a conoscenza dei seguenti strumenti messi a disposizione da Consip all'interno all' interno del programma di razionalizzazione della spesa della PA?

Percentuale sul totale

MEPA	
Si	26,2
No	73,8
Convenzioni	
Si	28,3
No	71,7
Gare Telematiche	
Si	37,2
No	62,8
Accordi quadro	
Si	19,6
No	80,4
Altro	
Si	10,0
No	90,0
Nessuno di tali strumenti	
Si	15,8
No	84,2

E' abilitato al Mercato Elettronico della PA?

Percentuale sul totale

Si	17,4
No	82,6

Quanto ritiene vantaggioso il mercato elettronico rispetto alla tutela dei principi di trasparenza e alla regolarità del mercato?

Indice (scala 0-10)	6,9
---------------------	-----

Avete mai valutato l'opportunità di lavorare per la PA tramite Consip?

Percentuale sul totale

Si ed abbiamo ritenuto opportuno non utilizzare questo canale	2,6
Si e desidereremmo utilizzare questo canale	5,2
Si ma pur desiderando utilizzare questo canale non ci siamo riusciti	4,2
Partecipiamo alle iniziative Consip	8,1
No	79,8

Per quale motivo non partecipate ancora alle iniziative Consip (risposta multipla)

Valore Percentuale

Troppo complesse le procedure	35,6
Personale insufficiente per seguire le iniziative di Consip	17,5
Troppo elevati i costi per partecipare alle iniziative di Consip	28,9
Struttura è inadeguata	16,6
Abbiamo partecipato ma non siamo riusciti ad aggiudicarci la gara	3,9
Riteniamo estremamente complesse le procedure di negoziazione	27,1
Utilizziamo altri strumenti per lavorare con la PA	16,4
Non abbiamo bisogno di mediatori per lavorare con la PA	21,6
Non tratta prodotti/servizi di interesse per la PA	17,3
Altre motivazioni	30,3

BIBLIOGRAFIA

- Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici di lavori, forniture e servizi, (2011), *Relazione annuale 2011*, Roma, 4 luglio 2011.
- Carlo Sangalli, *Relazione di apertura* all'Assemblea della Confcommercio 2012, 21 giugno 2012
- Banca Mondiale, *Doing Business*, 2012
- Censis-Confcommercio (2006), *L'impresa di fare impresa*, novembre 2006.
- Centro Studi Unioncamere (2003), *Rilevazione della soddisfazione delle imprese verso la PA*, Roma, 2003.
- CGIA di Mestre (2007), *I costi della burocrazia, An executive summary of the SCM method*, Venezia 2007.
- CNEL (2007), *Competitività delle piccole e medie imprese: ostacoli legislativi e burocratici allo sviluppo e ostacoli all'internazionalizzazione. Osservazioni e proposte*, Roma, 2008.
- Commissione delle Comunità Europee (2008), Comunicazione della Commissione al Consiglio, al Parlamento Europeo, al Comitato Economico e Sociale Europeo e al Comitato delle Regioni, *Una corsia preferenziale per la piccola impresa, Alla ricerca di un nuovo quadro fondamentale per la piccola impresa (un "Small Business Act" per l'Europa)* {COM(2008) 394 definitivo}.
- Commissione delle Comunità Europee (2009) Comunicazione della Commissione al Consiglio e al Parlamento Europeo, *Action Programme for Reducing Administrative Burdens in the EU Sectoral Reduction Plans and 2009 Actions* {COM(2009) 544 definitivo}.
- Commissione delle Comunità Europee (2009), *European SMEs under pressure - Annual Report on UE small and medium-sized enterprises*.
- Commissione delle Comunità Europee, Eurobarometro (2010), *SMEs Observatory Survey*, maggio 2007.
- Commissione delle Comunità Europee, Eurobarometro (2007), *Observatory of European SMES: novembre 2006 – gennaio 2007*.
- Commissione delle Comunità Europee (2007), *Model to reduce the disproportionate regulatory burden on SMEs*, Report of the Export Group.
- Commissione delle Comunità Europee (2005), *Better regulation executive "Measuring Administrative Costs: UK Standard Cost"*.
- Commissione delle Comunità Europee (2007), *Programma d'azione per la riduzione degli oneri amministrativi dell'Unione Europea*, COM(2007) 23.

Commissione delle Comunità Europee (2005), *Un metodo comune in ambito EU per la valutazione dei costi amministrativi imposti dalla legislazione*, COM(2005)518.

Commissione delle Comunità Europee (2006), Documento di lavoro della Commissione, *Misurazione dei costi amministrativi e riduzione degli oneri amministrativi nell'Unione Europea* {COM(2006) 689 definitivo} {COM(2006) 690 definitivo}.

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

Commissione delle Comunità Europee (2006), Documento di lavoro della Commissione {COM(2006)691}, *Misurazione dei costi amministrativi e riduzione degli oneri amministrativi nell'Unione Europea*.

Commissione delle Comunità Europee (2006), Comunicazione della Commissione al Consiglio, al Parlamento europeo, al Comitato Economico e Sociale europeo e al Comitato delle Regioni {COM/2006}689}, *Esame strategico del programma per legiferare meglio nell'Unione Europea*.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Confartigianato (2010), *Alla ricerca del PIL perduto*, Roma, 2010.

- Deutsche Bank, *e-Invoicing Final steps of efficient invoicing process*, maggio 2010.
- Draghi Mario, *L'Italia e l'economia internazionale, 1861-2011*, Intervento d'apertura del Governatore della Banca d'Italia al Convegno internazionale per le Celebrazioni del 150° dell'Unità d'Italia, Palazzo Koch, Roma, 12 ottobre 2011.
- Draghi Mario, Intervento del Governatore della Banca d'Italia al 17° Congresso AIAF-ASSIOM FOREX, 26 febbraio 2011.
- Di Vico Dario (2010), *Piccoli. La pancia del Paese*, 2010, Marsilio.
- Eurochambres (2009), *Counting the Cost of EU Regulation to Business*, marzo 2009.
- Fondazione Nord Est (2007), *L'Italia delle Imprese. Rapporto 2007*, Quaderni FNE, Collana Ricerche, n. 41.
- Giommi, Pratesi, Rocco "Non parametric Estimation of Individual Contact and Response Probabilities in CATI Surveys" - scuola della SIS: "Teoria e pratica delle indagini campionarie" – Milano luglio 2007
- Andrew Haldane, *The dog and the Frisbee*, Jackson Hole, 31 agosto 2012
- Istat (2010), *Rapporto annuale sulla situazione del Paese*, Roma, maggio 2010.
- Ministero dello Sviluppo Economico, Dipartimento per l'Impresa e l'internazionalizzazione, Direzione Generale PMI e enti cooperativi, "*Small Business Act, le iniziative a sostegno delle PMI in Italia e in Europa*", Rapporto 2010.
- Ministero per la Pubblica Amministrazione e Innovazione, Dipartimento Funzione Pubblica, *Piano di semplificazione amministrativa 2010-2012*.
- OECD (2007), *Comparing Administrative Burdens across countries*, OECD publishing, Parigi, 2007.
- OECD (2006), *Cutting red tape: national strategies for administrative simplification*, OECD publishing, Parigi, 2006.
- OECD (2003), *From red tape to smart tape: administrative simplification in OECD countries*, Parigi, 2003.
- OECD (2009), *Doing Business 2010*, Washington 2009.
- Presidenza del Consiglio, Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione; Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali, "Un taglio ai costi della burocrazia (2008), *Primi risultati del programma di misurazione e riduzione degli oneri*, Roma, 5 agosto 2008.
- Presidenza del Consiglio, Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione "*La semplificazione amministrativa delle imprese*", dicembre 2010.
- Formez "La riduzione degli oneri amministrativi nelle Regioni, sistemi di analisi e valutazione, maggio 2008
- Promo P.A. Fondazione (2006), *I Rapporto Nazionale sulla soddisfazione delle Piccole e Microimprese nei confronti della PA*, ISS.
- Promo P.A. Fondazione (2007), *II Rapporto Nazionale sulla soddisfazione delle Piccole e Microimprese nei confronti della PA*, ISS.
- Promo P.A. Fondazione (2008), *III Rapporto Nazionale sulla soddisfazione delle piccole e microimprese nei confronti della PA*, ISS.

- Promo P.A. Fondazione (2009), *IV Rapporto Nazionale sulla soddisfazione delle piccole e microimprese nei confronti della PA*, Franco Angeli Editore.
- Promo P.A. Fondazione (2010), *Imprese e burocrazia – Come le micro e piccole imprese giudicano la PA - V Rapporto Nazionale*, Franco Angeli Editore.
- Promo P.A. Fondazione (2012), *Come acquista la PA – Ottobre 2012 – III Rapporto nazionale*
- Promo P.A. Fondazione (2012), *SPENDING REVIEW Scenari, testimonianze e proposte sulla razionalizzazione dei costi di approvvigionamento della Pubblica Amministrazione – Novembre 2012*
- Promo P.A. Fondazione e Ministero dello Sviluppo Economico, *Linee guida per la valutazione della qualità dei bandi nel settore dei beni culturali*, 2011.
- Retecamere, *Rapporto E-Gov.Impresa*, Roma, giugno 2008.
- Ministero dello Sviluppo Economico, Dipartimento per l'Impresa e l'internazionalizzazione, Direzione Generale PMI e enti cooperativi. *"Small Business Act, le iniziative a sostegno delle PMI in Italia e in Europa"*, Rapporto 2010.
- Unicredit Banca, *Rapporto Unicredit Banca sulle Piccole Imprese*, 2004; 2005-2006; 2006-2007.
- United Nations, *E-Government Survey 2008, From E-Government to Connected Governance*, New York, 2008.
- Unioncamere Lombardia, Consorzio camerale per il credito e la finanza, *Il sistema de Confidi lombardi e il ruolo delle Camere di Commercio a sostegno delle imprese*, Milano, novembre 2009.
- Unioncamere Lombardia, Regione Lombardia, *Small Business Act – Proposte, Iniziative e progetti per le Micro e Piccole Imprese*, Milano, settembre 2010.
- Unioncamere Nazionale (2006), *La soddisfazione delle imprese per i servizi resi dalla PA*, Roma, 2006.
- Unioncamere nazionale (2009), *Indagine sul livello di soddisfazione percepito dalle imprese nei propri rapporti con gli uffici della Pubblica Amministrazione*, Roma, 2009.
- World Economic Forum (2009), *The Global Competitiveness Report*, 2009.