

Il rapporto tra PA e piccole e micro imprese

Intervista a Annalisa Giachi,
responsabile ricerche della Fondazione Promo PA

di Antonino Leone

La competitività dipende da numerosi fattori interni ed esterni all'impresa. Tra i fattori esterni si colloca la Pubblica Amministrazione, che rappresenta un tassello fondamentale per sostenere la crescita delle imprese. Una Pubblica Amministrazione inefficiente rallenta e non favorisce lo sviluppo dell'impresa e la crescita della ricchezza nazionale.

Gli imprenditori lamentano la scarsa semplicità dell'iter burocratico, lunghi tempi di attesa per l'erogazione di un servizio, la disorganizzazione dei diversi uffici, i costi della burocrazia e spesso la mancanza di un interlocutore.

I costi, il tempo e gli adempimenti amministrativi e fiscali per costituire un'impresa in Italia sono molto superiori rispetto ad altri stati europei (Regno Unito, Francia, Germania). Il quadro dei rapporti tra le imprese e le Amministrazioni Pubbliche si presenta inefficiente se si rapporta ai tempi di riscossione dei crediti che le imprese vantano nei confronti dello Stato per servizi, opere e forniture prestate in un momento in cui il tessuto produttivo ha bisogno di liquidità per fronteggiare la crisi economica.

Le piccole e medie imprese, le quali rappresentano il 95% della struttura produttiva del paese, l'80% dell'occupazione e contribuiscono a creare il 70% della ricchezza, sono quelle che subiscono di più gli effetti della cattiva organizzazione della Pubblica Amministrazione.

La Fondazione Promo PA effettua dal 2006 una ricerca sulla soddisfazione delle piccole e micro imprese nei rapporti con le Pubbliche Amministrazioni con risultati molto interessanti al fine di comprendere il fenomeno e intervenire per porvi rimedio.

Per saperne di più abbiamo intervistato Annalisa Giachi, responsabile ricerche di Promo Pa.

Qual è la percezione del livello di soddisfazione per i servizi resi dalle Pubbliche Amministrazioni alle piccole e micro imprese rilevata nel quarto rapporto nazionale di Promo Pa?

Occorre distinguere due aspetti: il livello attuale di soddisfazione verso l'operato della Pa e le aspettative future delle imprese. Sul primo aspetto, l'indagine che abbiamo effettuato sulle micro e piccole imprese evidenzia che il livello di soddisfazione del sistema Italia verso la Pa è rimasto stabile nel 2009, benché sempre molto contenuto: migliorano le valutazioni delle imprese del Nord Est (da 4,6 a 4,7), del Nord Ovest (da 4,5 a 4,6) e soprattutto del Centro (da 4,1 a 4,4), mentre crolla il livello di soddisfazione nel Sud e nelle isole, già tradizionalmente molto basso (da 4,2 a 3,7). E l'indice di tendenza delle aspettative per il prossimo triennio tende a crescere, ma solo nel Centro Nord, mentre nel Sud appare in costante regressione sin dal 2006.

In che misura i costi della burocrazia e dell'inefficienza delle Pa incidono sulla competitività delle Piccole e Micro Imprese?

In misura crescente e preoccupante. Lo dimostrano tre dati significativi che emergono dalla nostra indagine:

- L'incidenza crescente dell'onere da Pa sul fatturato delle imprese, che passa da circa il 5% nel 2008 a quasi il 7% nel 2009;
- Il numero di giornate/uomo dedicate agli adempimenti amministrativi, che passa da 26 giornate nel 2008 a 31 giornate nel 2009;
- I costi medi legati al ricorso ai consulenti esterni, che passano da 5.862 euro nel 2006 a 6.469 euro l'anno nel 2009.

Gli imprenditori delle micro e piccole imprese indicano nel rapporto quali sono i fattori del sistema pubblico che reputano essenziali per migliorare i rapporti con le Pubbliche Amministrazioni?

Nell'indagine viene calcolato un indicatore, denominato *efficiency gap*, che misura lo scarto percentuale esistente tra il livello d'importanza attribuito dalle imprese a una determinata tematica e il livello di soddisfazione sulla performance della Pa rispetto alla tematica stessa. I risultati che emergono sono due:

- La performance dell'indice nel periodo 2006-09 è andata

peggiorando (dal 45% nel 2006 a circa il 54% nel 2009) a dimostrazione che sta diminuendo la capacità della PA di rispondere ai bisogni del sistema imprenditoriale;

- L'aspetto su cui risulta più elevato l'*efficiency gap* è la "Semplicità dell'iter burocratico", seguito dall'"Organizzazione e sinergia tra gli uffici" e i "Tempi di attesa per l'erogazione dei servizi".



Annalisa Giachi
Responsabile ricerche della
Fondazione Promo Pa

In che modo le Pubbliche Amministrazioni possono aiutare le imprese a essere più competitive? Il miglioramento tecnologico e organizzativo è sufficiente per migliorare la performance delle Pubbliche Amministrazioni?

Il tema culturale è senza dubbio quello decisivo: senza un cambiamento profondo dell'approccio e della mentalità del funzionario pubblico, nella direzione dell'etica del *civil servant* e del manager pubblico qualsiasi tipo

di cambiamento e riforma rischia di essere vanificato. Le tecnologie dell'informazione e della comunicazione svolgono un ruolo decisivo nel processo di modernizzazione della Pa e possono contribuire a ridurre fortemente gli oneri burocratici a carico delle imprese. Non a caso la semplificazione è la priorità per le piccole e micro imprese italiane, non solo per meglio dialogare con la Pa, ma soprattutto per uscire dalla crisi, recuperare efficienza e diventare più competitive. Non a caso il giudizio più positivo delle imprese è rivolto verso quegli enti che più hanno lavorato su questa tematica, come le camere di commercio che si confermano per il quarto anno consecutivo l'interlocutore privilegiato delle piccole e micro imprese, staccando nettamente gli altri enti.

Il sistema delle Pa registra un debito di circa 60 miliardi nei confronti delle imprese. Il rapporto si è interessato di questo problema e che cosa è emerso?

Si tratta di un tema centrale che verrà approfondito nel V Rapporto annuale sul livello di soddisfazione delle piccole e micro imprese verso la burocrazia, che uscirà nel settembre 2010. L'obiettivo che ci poniamo è proprio quello di "dimensionare" la questione dei crediti della Pa, al fine di verificare in che misura essa rappresenta un ostacolo effettivo all'operare delle imprese e quali potrebbero essere le compensazioni da adottare a vantaggio delle imprese.

Nell'esperienza italiana di miglioramento della Pubblica Amministrazione vi è stato un notevole contributo

di costituzionalisti e amministrativisti. Inoltre il management pubblico possiede nella maggior parte dei casi un profilo giuridico e non organizzativo. Questo fenomeno ha influito sulla performance deludente delle Pubbliche Amministrazioni?

Promo Pa Fondazione approfondisce queste tematiche attraverso una ricerca specifica rivolta a tutti i Dirigenti della Pubblica Amministrazione italiana. L'indagine, giunta ormai al quarto anno, è realizzata con un sondaggio on line che intende "far dialogare" i dirigenti della Pubblica Amministrazione su varie tematiche, tra le quali l'evoluzione delle competenze e i nuovi fabbisogni professionali. Ciò che emerge dalle serie storiche annuali è la chiara consapevolezza dei dirigenti circa la necessità di acquisire competenze economiche e manageriali nuove e la disponibilità crescente a seguire percorsi formativi mirati, anche all'estero. Si tratta di una trasformazione di lungo periodo, che richiede un cambiamento culturale profondo, ma di cui si iniziano a vedere alcuni primi segnali positivi.

Di recente è stata approvata la legge 4 marzo 2009, n. 15 e il decreto legislativo 9 ottobre 2009, con l'obiettivo di migliorare la performance delle Pa. Come valuta le disposizioni che introducono la valutazione delle strutture e dei dipendenti pubblici, la trasparenza degli obiettivi e dei risultati, la misurabilità del lavoro e l'istituzione di una commissione centrale indipendente con il compito di valutare, indirizzare e coordinare i nuovi compiti affidati alle strutture pubbliche?

Promo Pa Fondazione ha realizzato l'indagine "La Pa vista da chi la dirige" che si pone l'obiettivo di comprendere le opinioni della dirigenza sui temi della riforma e della modernizzazione della Pa. L'indagine, che ha coinvolto oltre 24mila dirigenti, mette in evidenza alcuni aspetti importanti: una crescente consapevolezza di svolgere all'interno dell'amministrazione il ruolo del *civil servant*, una moderata fiducia verso i principi di fondo della Riforma Brunetta e comunque un forte desiderio di cambiamento rispetto alle forme di incentivazione e controllo esistenti fino ad oggi, un'inaspettata propensione alla mobilità e alla crescita professionale attraverso i canali della formazione e dell'aggiornamento continuo e infine una valutazione assai positiva dei nuovi principi di trasparenza, rendicontazione della performance e accessibilità totale, ritenuti un primo importante passo per porre il cittadino-cliente al centro della programmazione degli obiettivi dell'amministrazione. Dalla ricerca emerge la fotografia di un mondo, quello della dirigenza pubblica, in continua evoluzione dove la consapevolezza delle difficoltà attuali si accompagna alla consapevolezza della necessità di un cambiamento culturale dal quale può forse scaturire un autentico percorso innovatore.