



Unioncamere
Veneto



PROMO P.A.
FONDAZIONE
RICERCA, ALTA FORMAZIONE E PROGETTI
PER LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Con il patrocinio e la collaborazione di:



CAMERA DI
COMMERCIO
MILANO



Imprese e burocrazia in Veneto

Come le piccole e micro imprese
giudicano la Pubblica Amministrazione

dicembre 2011

I “Quaderni di ricerca” già pubblicati

- 0/2003 Investimenti, ricerca e innovazione nel settore manifatturiero in Veneto. *Risultati dell'indagine 2002 sul campione delle imprese della “Giuria della congiuntura”*, giugno 2003.
- 1/2003 I sostegni all'imprenditoria femminile. *Analisi d'impatto della Legge n. 215/1992 e della Legge Regionale n. 1/2000*, ottobre 2003.
- 2/2004 Le PMI di subfornitura tecnica del Veneto. *Risultati dell'indagine 2003 dell'Osservatorio Subfornitura – Settori Tecnici*, aprile 2004.
- 3/2004 Investimenti e ciclo economico in Veneto. *Costruzione di indicatori di previsione e verifica della loro validità*, maggio 2004.
- 4/2004 L'artigianato veneto verso un mercato del lavoro più flessibile. *Evoluzione della struttura occupazionale nelle imprese artigiane 1999-2004*, novembre 2004.
- 5/2005 Il nuovo accordo di Basilea sul capitale delle banche. *Inquadramento metodologico e potenziali impatti sulle PMI in termini di assorbimento patrimoniale*, settembre 2005.
- 6/2006 Occupazione e professioni nel comparto turistico veneto. *Figure professionali e prospettive occupazionali nelle attività economiche e nei servizi per il turismo*, settembre 2006.
- 7/2006 I manager di distretto nel Veneto. *Attività e professionalità dei responsabili e degli attori dei patti di sviluppo distrettuale*, settembre 2006.
- 8/2007 I costi del “non federalismo”. *Un confronto tra Veneto, regioni italiane ed esperienze di decentramento in Europa*, maggio 2007.
- 9/2008 Spesa pubblica e federalismo. *Allocazione delle risorse umane e finanziarie ed efficienza delle Amministrazioni pubbliche*, marzo 2008.
- 10/2008 Federalismo e competitività. *Verso una riforma per lo sviluppo economico e sociale del Paese*, settembre 2008.
- 11/2009 Responsabilità e federalismo. *Numeri, spunti e riflessioni per accelerare l'attuazione del federalismo fiscale in Italia*, settembre 2009.
- 12/2009 Il Veneto letto attraverso i bilanci delle imprese. *Struttura, performance economico-finanziarie e tassazione delle società di capitali*, ottobre 2009.
- 13/2011 Federalismo, Sussidiarietà ed Evasione Fiscale. *Il ruolo dei governi regionali nel processo decisionale europeo tra partecipazione e responsabilità*, giugno 2011.
- 14/2011 I bilanci delle società di capitali del Veneto. *Un'analisi delle performance economico-finanziarie e della tassazione nel periodo 2006-2009*, settembre 2011.
- 15/2011 Imprese e burocrazia in Veneto. *Come le piccole e micro imprese giudicano la Pubblica Amministrazione*, dicembre 2011.



Unioncamere
Veneto



PROMO P.A.
FONDAZIONE
RICERCA, ALTA FORMAZIONE E PROGETTI
PER LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Con il patrocinio e la collaborazione di:



CAMERA DI
COMMERCIO
MILANO



Imprese e burocrazia in Veneto

Come le piccole e micro imprese
giudicano la Pubblica Amministrazione

Focus di approfondimento territoriale
del VI Rapporto nazionale 2011

Quaderni di ricerca

15

dicembre 2011

La ricerca e il focus di approfondimento territoriale sono stati realizzati da Promo P.A. Fondazione nell'ambito del VI Rapporto nazionale 2011 "Imprese e Burocrazia. Come le piccole e micro imprese giudicano la Pubblica Amministrazione".

La redazione del presente rapporto è stata curata dalla dott.ssa Annalisa Giachi, Responsabile Ricerche di Promo P.A. Fondazione.

La supervisione editoriale e l'editing del rapporto sono stati curati da Giovanna Guzzo e Serafino Pitingaro del Centro Studi Unioncamere del Veneto.

Presentazione

In un momento particolarmente delicato per l'economia italiana e regionale, la Fondazione Promo PA, istituto di ricerca indipendente che sostiene il processo di innovazione e modernizzazione della PA attraverso la realizzazione di attività di analisi, ricerca e formazione, ha realizzato anche quest'anno il Rapporto nazionale "Imprese e burocrazia: come le piccole e micro imprese giudicano la Pubblica amministrazione", presentato il 29 novembre 2011 all'Assise delle Camere di Commercio lombarde. Giunta alla sua sesta edizione, **l'indagine ha dedicato uno specifico approfondimento al Veneto.**

Il focus illustra la posizione della nostra regione nel più ampio contesto nazionale, relativamente ai temi del rapporto tra micro e piccole imprese e burocrazia e rispetto ai temi, oggi quanto mai attuali, della semplificazione amministrativa e della sburocratizzazione. Si vuole quindi comprendere se la Pubblica amministrazione, in un momento di grande difficoltà per le imprese come quello attuale, può rappresentare un volano per la ripresa della competitività delle imprese oppure un ulteriore fattore ostacolante e limitante.

Il dibattito sulla riorganizzazione del sistema pubblico a sostegno del mondo delle imprese coinvolge pienamente anche il sistema camerale. All'interno dell'indagine è stato infatti approfondito il **ruolo strategico delle Camere di Commercio nel dialogo con le piccole e micro imprese**: in una situazione in cui il tessuto produttivo chiede maggiore semplificazione e meno vincoli per affrontare la difficile situazione economica, il sistema camerale si conferma essere **l'interlocutore privilegiato per le imprese e il soggetto in grado di affiancare le imprese nel dialogo con la PA.** Le istituzioni camerale sono infatti impegnate per la crescita e il benessere dei territori, per il sostegno alle imprese e all'occupazione, per favorire l'innovazione e la competitività del tessuto produttivo.

In questo contesto, appare quindi evidente la necessità di dare avvio di una nuova fase di *autoriforma*, mirata ad una sempre maggiore efficienza e qualità dei servizi offerti dalle Camere di Commercio e al rafforzamento delle attività che qualificano e rendono distintive le funzioni e le competenze di tali enti.

Il contributo del sistema camerale alla luce delle possibili riforme del quadro istituzionale va quindi ridefinito sulla base di alcune importanti priorità: **l'internazionalizzazione delle imprese, la semplificazione amministrativa e la nascita e il consolidamento delle imprese.** Queste priorità vanno accompagnate da altri canali di intervento ad esse funzionali, come **la regolazione del mercato, la diffusione della cultura della legalità e i fattori di competitività** (credito, infrastrutture, turismo, ambiente, politiche per le filiere) che possono fornire quelle certezze per definire nuove direttrici di sviluppo per le nostre imprese.

Venezia, dicembre 2011

Alessandro Bianchi
Presidente Unioncamere del Veneto

Prefazione

Il Rapporto nazionale *“Imprese e Burocrazia – Come le piccole e micro imprese giudicano la Pubblica Amministrazione”* è ormai diventato un appuntamento fisso per tutti coloro che si occupano di innovazione amministrativa e supporto al dialogo tra PA e sistema economico. Il rapporto, che si pone l’obiettivo di comprendere se e in che modo la PA possa diventare un catalizzatore positivo per le imprese di piccola dimensione, ha anticipato e messo a fuoco, in un momento particolarmente drammatico per il futuro del Paese, uno dei principali problemi: la semplificazione. Dopo decenni di politiche economiche prevalentemente orientate alle grandi imprese, l’attenzione al mondo delle “piccole” è finalmente diventata una realtà, sia a livello europeo, grazie al cambiamento culturale imposto dallo *Small Business Act*, sia in Italia, dove la recente approvazione dello Statuto delle Imprese dovrebbe consentire l’introduzione di misure di semplificazione mirate per le PMI basate sul rispetto del principio di proporzionalità degli oneri.

Nonostante la crisi infatti le piccole e micro imprese (denominate in questa ricerca con l’acronimo PMIC, proprio al fine di distinguerle dal più ampio mondo delle PMI) continuano a rappresentare un pilastro fondamentale dell’economia italiana e il vero elemento distintivo anche in chiave comparativa europea. Le PMIC rappresentano infatti il 99,4% delle imprese totali (in Europa il 98,7%), percentuale che decresce al 96,6% per le imprese nel comparto dei servizi e che scende all’81,1% per le aziende del settore secondario in senso stretto¹. In termini di addetti la distanza dalla media UE è invece significativa perché le PMIC italiane contribuiscono al 68,7% dell’occupazione complessiva, contro il 50% delle PMIC europee. In termini di valore aggiunto, le PMIC italiane contribuiscono al 55,4% del valore complessivo generato dal sistema economico, contro il 39,9% della media UE².

Anche in forza di queste cifre l’indagine di Promo P.A. si vuole caratterizzare per un’attenzione specifica al sistema delle piccole e micro imprese italiane, facendosi interprete delle esigenze di un mondo fino a qualche anno fa “invisibile” e scarsamente valorizzato dalle istituzioni politiche ed economiche del Paese.

All’interno di questo scenario, il focus di approfondimento sulla regione Veneto si pone l’obiettivo di verificare come il territorio si collochi nel più ampio contesto nazionale, relativamente ai temi del rapporto tra piccole e micro imprese (0-50 addetti) e burocrazia e rispetto ai temi della semplificazione amministrativa e della sburocratizzazione. Il quadro che emerge conferma la situazione di grande incertezza che stanno vivendo gli imprenditori del territorio e gli evidenti malumori del tessuto imprenditoriale del Nord Est ma allo stesso tempo evidenzia segnali positivi rispetto al rapporto con la Pubblica Amministrazione, almeno nel confronto con le altre regioni italiane.

Rispetto ai **costi complessivi** che il sistema economico deve sostenere, intesi come sommatoria di costi “interni” (gg/uomo) ed “esterni” (consulenze) il Veneto ha una performance migliore rispetto al resto del Nord Est (Emilia Romagna, Trentino A.A. e Friuli V.G.) e della stessa Lombardia. In generale l’“onere da PA” è avvertito incidere sul fatturato delle imprese per il 6,5% contro

¹ 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.

² Eurostat, 2008.

valori dei consueti ambiti di riferimento tutti compresi nell'intervallo 7,2-7,5%, che denota una percezione di minor "fastidio" verso adempimenti che qui pesano (e costano) meno che altrove.

Per quanto riguarda il **ranking del gradimento degli imprenditori per le diverse amministrazioni**, il Veneto ricalca abbastanza fedelmente il dato nazionale. L'apprezzamento per la Camera di Commercio è elevato (con un valore dell'indice ovunque sui sette punti percentuali), ma viene apprezzato più che altrove anche l'operato degli uffici di Province e Regione (anche rispetto al resto del Nord Est), mentre più deludente è il giudizio sull'Agenzia delle Entrate (ancora, sia relativamente al dato nazionale che a quello del Nord Est).

Molto pesante, se pure, anche in questo caso, inferiore al dato medio nazionale, risulta il valore **medio dei crediti vantati dalle imprese venete nei confronti della PA** che può essere stimato in circa 900 milioni di euro per l'intero sistema delle piccole e micro imprese venete. Il dato, se equiripartito fra l'intera popolazione obiettivo – ovvero su ciascuna impresa, indipendentemente dalla sua partecipazione o meno al mercato della PA – corrisponde ad un "balzello" nell'intorno dei 9.700 euro attribuibile a ciascuna di esse. Ancora più preoccupante il **ritardo medio dei tempi di pagamento della PA** (168 giorni), addirittura superiore al dato nazionale (160 giorni) ed a quello ancora migliore delle due aree del Nord (fra 143 e 149 giorni).

In uno scenario politico-economico complesso come quello attuale, i piccoli imprenditori veneti danno dunque qualche segnale positivo alla PA, tanto da poter affermare, che, in mancanza dei pesanti cali di fatturato che vi sono stati nell'ultimo biennio, i dati sul costo della burocrazia avrebbero potuto segnare un'effettiva inversione di tendenza rispetto al passato. Nei fatti questo non può essere dichiarato poiché dinanzi alla situazione economica attuale i dati positivi sui costi non si sono trasformati in risparmi effettivi per le imprese, anche per il pesante "fardello" delle inadempienze della PA, che hanno subito rispetto al 2010 una brusca impennata e che costituiscono un ostacolo ad una maggiore partecipazione delle imprese al mercato pubblico.

Nel complesso l'"onere da PA" rimane elevato e le aspettative delle imprese stagnanti, a conferma della necessità, da parte delle istituzioni centrali e periferiche, ad andare avanti con la "**stagione della semplificazione**", basata sul cambiamento dell'approccio culturale con cui la PA guarda alle imprese sulla diffusione di *best practise* e sulla valorizzazione delle esperienze regionali virtuose in materia di rapporto con le imprese.

Venezia, dicembre 2011

Gaetano Scognamiglio
Presidente Promo P.A. Fondazione

Sommario

| | |
|---|-----------|
| Introduzione..... | 9 |
| 1. La PA come fonte di costo | 11 |
| 1.1 Premessa..... | 11 |
| 1.2 Il costo degli adempimenti amministrativi | 12 |
| 1.3 La frequenza e la gravosità degli obblighi informativi | 18 |
| 2. La PA come erogatore di servizi | 23 |
| 2.1 Premessa..... | 23 |
| 2.2 L'efficienza e l'efficacia della Pubblica Amministrazione | 23 |
| 2.3 Il gradimento verso i servizi della PA: evoluzione ed aspettative | 29 |
| 2.4 Il gradimento delle Pubbliche Amministrazioni Locali | 31 |
| 3. La PA come motore di innovazione e semplificazione..... | 35 |
| 3.1 Premessa..... | 35 |
| 3.2 Modernizzazione della PA e e-Government | 36 |
| 3.3 Gli interventi di semplificazione: livelli di conoscenza ed importanza..... | 38 |
| 3.4 Conoscenza, utilizzo e gradimento dei servizi del sistema camerale veneto . | 40 |
| 4. La PA come fonte di business per le imprese | 45 |
| 4.1 Premessa..... | 45 |
| 4.2 La PA come mercato per le piccole e micro imprese | 45 |
| 4.3 I crediti delle imprese verso la Pubblica Amministrazione | 49 |
| 4.4 Focus appalti: la gravosità degli adempimenti amministrativi..... | 54 |
| 5. Il Veneto nella mappa regionale della competitività | 57 |
| 5.1 Premessa..... | 57 |
| 5.2 Le dimensioni della qualità | 58 |
| 5.3 Il quadro della competitività regionale..... | 63 |
| 5.4 La qualità nel mercato della PA | 69 |
| Appendice statistica | 73 |
| Il questionario | 89 |

Introduzione

Questo primo Rapporto “Imprese e burocrazia – Come le piccole e micro imprese³ giudicano la Pubblica Amministrazione” dedicato alla regione Veneto si configura come approfondimento territoriale di uno studio nazionale giunto, con il 2011, alla sua sesta edizione.

Scopo dell’indagine è verificare come, relativamente alle diverse aree tematiche trattate, il Veneto si collochi sia all’interno della macroarea geografica del Nord Est che nel più ampio contesto nazionale, con l’obiettivo ultimo di comprendere se la PA, in un momento di grande difficoltà come l’attuale, può rappresentare un volano per la ripresa della competitività delle imprese oppure un ulteriore fattore ostativo e limitante.

L’esame dei risultati sarà condotto sia sul piano dell’analisi cosiddetta sincronica che su quello dell’analisi diacronica. Nel primo caso (analisi della situazione di fatto registrata al momento della realizzazione della *survey*⁴) ci si avvarrà del confronto con i più ampi contesti territoriali di riferimento del Nord Est e dell’intero Paese, ma anche con quello della regione Lombardia, per la quale da alcuni anni viene condotto un approfondimento analogo e che, in ottica di benchmarking, può essere assunta a termine di comparazione in quanto considerata, al pari del Veneto per il Nord Est, baricentro economico del contiguo Nord Ovest.

Le dinamiche evolutive (diacroniche) saranno invece ricostruite principalmente attraverso le serie storiche degli ambiti geografici di cui sopra (in particolare dell’intero Nord Est) a causa della ben più ridotta significatività statistica dei risultati relativi alla regione Veneto nelle annualità antecedenti ed a cui dunque solo occasionalmente e con le necessarie cautele interpretative faremo cenno.

Dal punto di vista metodologico la realizzazione di questo focus territoriale è stato reso possibile:

- attraverso un sovracampionamento per il Veneto, rispetto al piano previsto per l’indagine nazionale, finalizzato a garantire una adeguata significatività statistica dei risultati regionali⁵;
- attraverso la messa a punto di un questionario che prevedesse, all’interno di quello “nazionale”, una sezione specifica di approfondimento sul ruolo del sistema camerale veneto e sulla valutazione delle attese degli imprenditori del territorio.

³ Si intendono per piccole e micro le imprese con meno di 50 addetti. Per la più esatta delimitazione della popolazione-obiettivo considerata dall’indagine si rimanda alla nota metodologica del Rapporto nazionale.

⁴ La rilevazione è stata effettuata tramite somministrazione di un questionario con tecnica Cati nel periodo maggio-luglio 2011.

⁵ Nell’ambito di un campione complessivo programmato su base nazionale di 1.672 unità (corrispondente poi ad un ammontare effettivo di 1.732), che assicura una significatività per le regioni maggiori e per l’aggregazione di quelle minori, grazie a detto sovra campionamento sono state effettuate 396 interviste a imprese con sede nella regione Veneto. Anche per il Veneto il campione è stratificato rispetto alle dimensioni del settore di attività (industria, commercio e servizi) e della classe di addetti e la sua composizione programmata in modo da replicare, nel campione, la proporzionalità osservata nell’universo rispetto a tali due variabili. Per il disegno complessivo di campionamento dell’indagine e per le relative stime degli errori campionari, si rimanda all’appendice metodologica dell’indagine nazionale 2011.

Al fine di favorirne una lettura incrociata, si manterrà in questa sede la stessa articolazione del “Rapporto nazionale” di cui questo focus rappresenta, come detto, una declinazione su scala locale. Allo stesso Rapporto si rimanda inoltre per ogni più puntuale ed ampia disamina delle performance rilevate per i diversi indicatori in ambito nazionale o sub-nazionale (Nord Ovest, Nord Est, Centro, Sud) nonché per le analisi condotte in relazione al settore economico o alla classe dimensionale dell’azienda, variabili rispetto alle quali, a causa della più limitata affidabilità statistica, non sono stati disaggregati i risultati degli ambiti territoriali di livello inferiore, Veneto compreso.

Quanto alle differenziazioni territoriali va emergendo, dalla nostra serie di indagini annuali, una sempre maggiore tendenza all’omogeneità nei comportamenti delle aziende di latitudine diversa e dunque il prevalere di processi che nascono, si diffondono e si sviluppano su larga scala. Nonostante la dinamica generale, il Veneto emerge con forti connotazioni, in larga prevalenza positive, rispetto al resto della penisola.

Seguendo la traccia del documento “nazionale”, il rapporto fra piccole e micro imprese e Pubblica Amministrazione viene sviluppato in relazione alle sue diverse dimensioni (PA come costo, come erogatore di servizi, come potenziale motore per l’innovazione, come opportunità di mercato) per concludersi con la ricostruzione di una mappa della competitività articolata per regione nella quale, pur con le dovute cautele interpretative dettate dalla minore affidabilità delle informazioni ricostruite per ambiti sub-nazionali diversi da quelli del Veneto e della Lombardia ed alle quali si farà fronte con alcuni accorgimenti statistici, tentare di individuare il posizionamento della regione.

Dei temi che verranno proposti molti, per lo più legati all’impostazione della *customer satisfaction*, rappresentano *asset* stabili dell’indagine sin dalla sua origine (e per essi dunque sono disponibili serie storiche nazionali e per area geografica). Altri invece si configurano, dunque anche per l’ambito nazionale, come focus di approfondimento.

Fra questi ultimi rientra la verifica del ruolo strategico delle Camere di Commercio (a livello nazionale e regionale) nel dialogo con le piccole e micro imprese (d’ora in poi PMIC): in una situazione in cui il tessuto produttivo chiede maggiore semplificazione e meno vincoli per affrontare la difficile situazione economica, il sistema camerale si conferma essere l’interlocutore privilegiato per le PMIC e il soggetto in grado di affiancare le imprese nel dialogo con la PA.

1. La PA come fonte di costo

1.1 Premessa

Seguendo, come detto, l'articolazione del "Rapporto", l'indagine si concentra in primo luogo sulla misurazione del c.d. "onere da PA", ovvero sul peso di quel complesso di adempimenti che la Pubblica Amministrazione richiede all'azienda e per il cui assolvimento quest'ultima deve dedicare tempo e denaro. Si tratta di tema ben noto sia a livello nazionale che a livello europeo e che ha portato in superficie tutte le sue criticità soprattutto da quando, con la crisi economica del 2008, si è resa manifesta la conseguenza sulle aziende dell'eccesso di regole, degli sprechi della macchina pubblica e degli eccessivi costi legati al "fare impresa".

Dell'impatto sull'azienda di tale onere si tenta in primis una misura del costo seguendo, nei limiti imposti dalla metodologia d'indagine adottata che si fonda sulla somministrazione di un questionario e non su dati oggettivi di "bilancio", le linee guida della Commissione europea per una "better regulation" nella CE su tale tema⁶.

Vengono in particolare presi in esame sia i costi interni, calcolati mediante le giornate/uomo spese per evadere adempimenti amministrativi, sia i costi esterni, derivanti dall'affidamento di pratiche burocratiche a liberi professionisti e consulenti. La somma di entrambe le tipologie di costi viene poi comparata con il fatturato in modo da ottenere una stima dell'incidenza di tali costi sul volume di affari delle piccole e micro imprese (PMIC).

In secondo luogo, attraverso un'analisi più tipicamente qualitativa, è stato ricostruito il giudizio delle micro aziende sull'andamento dei costi della PA nel triennio passato.

In merito al livello ed alla dinamica dell'incidenza sull'azienda dei costi indotti dall'obbligo del rispetto di adempimenti amministrativi ed informativi verso la PA, i risultati non lasciano spazio circa una sempre maggiore "insofferenza" verso costi percepiti come inutili o comunque semplicemente esterni alla produzione. Ciò senza tenere conto che, come vedremo in dettaglio più avanti, l'incidenza di tali costi sul fatturato tende a crescere anche in caso di stazionarietà dei primi, per effetto della contrapposta flessione della seconda grandezza.

Si deve in ultimo avvertire che gli indicatori relativi ai costi esposti di seguito sono per semplicità riportati con riferimento all'anno in cui è stata condotta la rilevazione benché sia stato chiesto agli intervistati informazioni relative all'"ultimo anno". Più propriamente essi dovrebbero dunque essere "imputati" all'annualità precedente.

⁶ Si precisa che, a differenza della metodologia dello Standard Cost Model, dove i dati hanno una valenza "contabile" poiché sono estratti direttamente dai bilanci, nel presente rapporto, come di consueto, essi provengono da libere valutazioni degli imprenditori e sono funzionali a disegnare il sentiment delle PMIC rispetto alle tematiche proposte.

1.2 Il costo degli adempimenti amministrativi

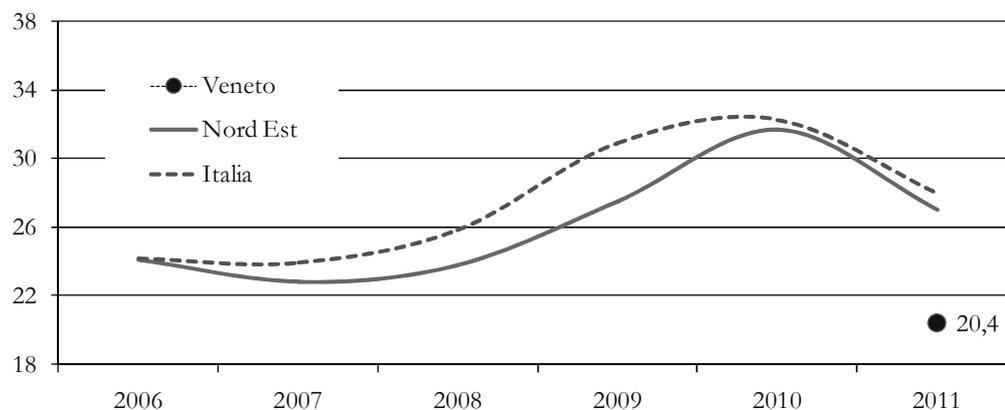
Sempre ricordando che i dati che qui si presentano sono la sintesi dei valori liberamente soppesati dagli imprenditori intervistati, non già cifre “esatte”, e che quindi risentono dei pregi e dei difetti di un simile approccio, si possono di seguito scorrere i diversi indicatori del fenomeno.

Il primo di questi, le giornate/uomo dedicate mediamente nell'anno all'espletamento degli adempimenti amministrativi, fotografa già da solo la situazione in maniera inequivocabile. Ed è una situazione allarmante in assoluto, che ha mostrato quantomeno nell'ultimo anno, in tutta Italia come nel Nord Est, un qualche miglioramento; ma che vede il Veneto soffrire in misura decisamente minore rispetto alle aree circostanti.

Su scala nazionale si contano infatti 28 giornate uomo in media all'anno per far fronte agli obblighi in oggetto, qualcosa in meno delle poco più di 30 del Nord Est ma decisamente di più delle circa 20 del Veneto.

Non è noto se e in quale misura anche il dato regionale abbia beneficiato della favorevole evoluzione, dopo la discreta impennata registrata ovunque nel biennio precedente, riscontrata nell'intero Paese e che trova probabilmente ragione in una razionalizzazione e riorganizzazione dei compiti e delle funzioni interne all'azienda più generalmente imposta dalla “crisi” e non certo, per quanto vedremo oltre, per una riduzione del carico di adempimenti.

Fig. 1.1 – Giornate/uomo dedicate agli adempimenti amministrativi, trend 2006-2011



Ovviamente non tutte le pratiche amministrative vengono disbrigate all'interno dell'azienda. Il loro almeno parziale affidamento a consulenti esterni è anzi pressoché generalizzato, se è vero che interessa, nel 2011, l'86,8% delle piccole e micro imprese nazionali ed una quota leggermente superiore (88,9%) di quelle venete. Fra queste ultime il 13,0% (15,7% in Italia) affidano all'esterno tutte le incombenze e dunque la grande maggioranza vi ricorre solo ad integrazione del personale interno.

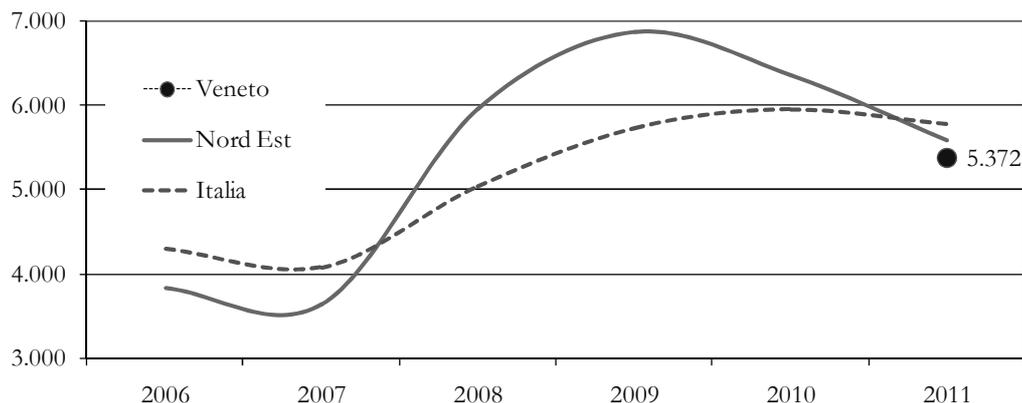


Fig. 1.2 – Ricorso all'opera di consulenti per l'espletamento degli adempimenti amministrativi richiesti dalla normativa vigente, costo medio annuo in € per l'insieme delle aziende, trend 2006-2011

Più che il numero di aziende che vi ricorrono, interessano però ovviamente i costi di tali consulenze. Secondo le valutazioni degli intervistati questi hanno seguito, su vasta scala, una evoluzione simile a quella delle giornate uomo: dopo il “boom” del triennio 2008-2010 il dato pare essersi stabilizzato ed avere anzi evidenziato una leggera tendenza decrescente, frutto probabilmente di una più attenta azione di ricerca e selezione delle consulenze, imposta dalla necessità di contenere le uscite e/o di sconti sulle tariffe applicate dai professionisti.

Anche per i costi delle esternalizzazioni il Veneto si posiziona al di sotto dei consueti ambiti territoriali di riferimento. Il vantaggio in questo caso è risicato (5.372 €/anno contro il 5.776 nazionale) ma significativo se si considera che la differenziazione territoriale delle tariffe professionali dovrebbe piuttosto penalizzare il Nord rispetto al resto del Paese.

Allo scopo di sintetizzare, in uno unico, i due indicatori sopra illustrati, utilizzando un metodo piuttosto empirico e non matematicamente esatto, si può tentare di stimare l'ammontare complessivo dei costi amministrativi sostenuti, assumendo un po' arbitrariamente, sulla base dei parametri correnti, un costo medio aziendale per giornata/uomo di 250 €.

Una volta uniformata l'unità di misura, si può procedere alla somma dei costi “interni” (gg/uomo) ed “esterni” (consulenze) che risulterebbero pertanto, per il Veneto, pari a 10.478 € all'anno. Non si tratta di un ammontare esiguo in assoluto ma che si può ritenere a ragione decisamente soddisfacente. La regione realizza uno scarto a proprio favore di circa 3 mila € rispetto alle altre regioni del Nord Est (Emilia Romagna, Trentino A.A. e Friuli V.G.) che complessivamente si attestano su 12.351 € e dunque su valori prossimi a quelli del vicino Nord Ovest e dell'intera penisola.

Si tratta di una performance migliore anche di quella della Lombardia che resta al di sotto della soglia dei 12mila € ma sempre circa 1.500 al di sopra del dato veneto.

Tab. 1.1 – Giornate uomo, costi consulenti esterni e totale costi sostenuti, consulenti esterni + gg/uomo=250€, (€/anno), anno 2011

| | Veneto | Resto Nord Est | Totale Nord Est | Lombardia | Nord Ovest | Italia |
|--------------------------------|--------|----------------|-----------------|-----------|------------|--------|
| A: giornate/persona (interni) | 20,4 | 30,5 | 27,1 | 24,7 | 26,8 | 28,0 |
| B: costo consulenti esterni | 5.372 | 5.878 | 5.586 | 5.656 | 5.751 | 5.776 |
| C: Costo complessivo (A*250+B) | 10.478 | 13.496 | 12.351 | 11.841 | 12.455 | 12.765 |

Tab. 1.2 – Totale costi sostenuti, consulenti esterni + gg/uomo=250€, (€/anno), trend 2006-2011

| | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 |
|------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Veneto | | | | | | 10.478 |
| Lombardia | | | 12.686 | 12.223 | 16.701 | 11.841 |
| Nord Est | 9.859 | 9.224 | 11.908 | 13.753 | 14.286 | 12.351 |
| Nord Ovest | 11.811 | 11.230 | 10.573 | 13.544 | 15.888 | 12.455 |
| Italia | 10.332 | 10.061 | 11.494 | 13.464 | 14.024 | 12.765 |

L'evoluzione dei costi complessivi negli ultimi anni, indisponibile per il Veneto, sintetizza il buon recupero evidenziato per i due indicatori di partenza (giornate uomo e costi esterni) che si sostanzia soprattutto proprio per la Lombardia.

Una possibile sintesi del peso del sistema dei costi è fornita dall'incidenza percentuale dell'onere da PA sui bilanci delle aziende (nella domanda posta ci si riferisce in particolare al fatturato).

Sul corretto significato da attribuire a questo indicatore sono tuttavia necessarie alcune premesse. Si deve innanzitutto tenere presente che esso è costruito sulle libere indicazioni dei rispondenti, ovvero sulla base della loro libera percezione e non su un riscontro contabile. In quanto particolarmente sensibile all'umore complessivo del sistema, più che un dato economico esso può essere inteso come misura indiretta del "fastidio" avvertito dalle imprese.

È poi da tenere presente che, nell'indicatore in oggetto, il costo assoluto dell'onere da PA rappresenta solo il numeratore di un rapporto che ha a denominatore una grandezza "instabile" come il fatturato, che, in periodi di crisi come l'attuale, tende a decrescere e conseguentemente a spingere verso l'alto il valore dell'indice.

Quest'ultima avvertenza tecnica contribuisce molto a spiegare la dinamica recente dell'incidenza percentuale dell'onere da PA che risulta essersi sostanzialmente stabilizzato dopo un periodo di crescita iniziato per il Nord Est nel 2008 e per l'intera penisola ancora prima.

È immediato riconoscere in questo appiattimento l'effetto congiunto da un lato della riduzione dei costi per gli adempimenti di cui abbiamo detto in precedenza e dall'altro della contrazione del fatturato delle piccole e micro imprese.

Trova conferma inoltre la migliore situazione relativa delle aziende venete che qui assume contorni ancora più netti (l'"onere da PA" incide sul fatturato per il 6,5% contro valori dei consueti ambiti di riferimento tutti compresi nell'intervallo 7,2-7,5%) probabilmente proprio perché amplificati dalla minore percezione di "fastidio" verso adempimenti che qui pesano (e costano) meno che altrove.

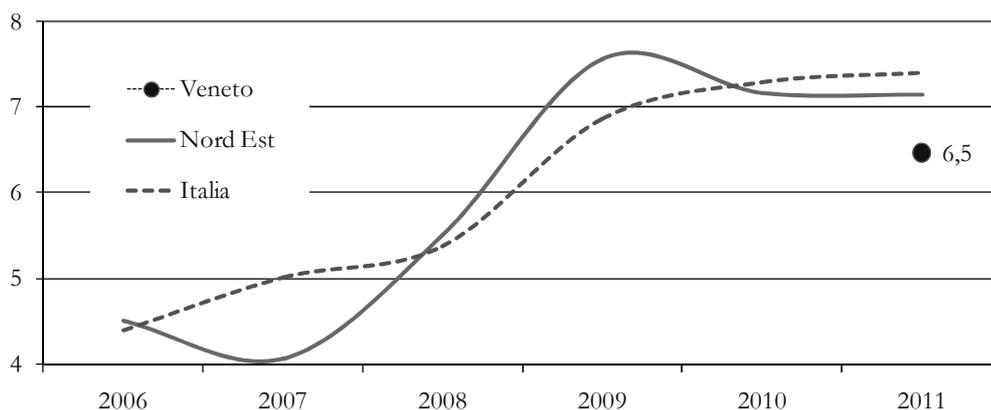


Fig. 1.3a – Incidenza dell'onere da P.A. sul fatturato, valori percentuali, trend 2006-2011

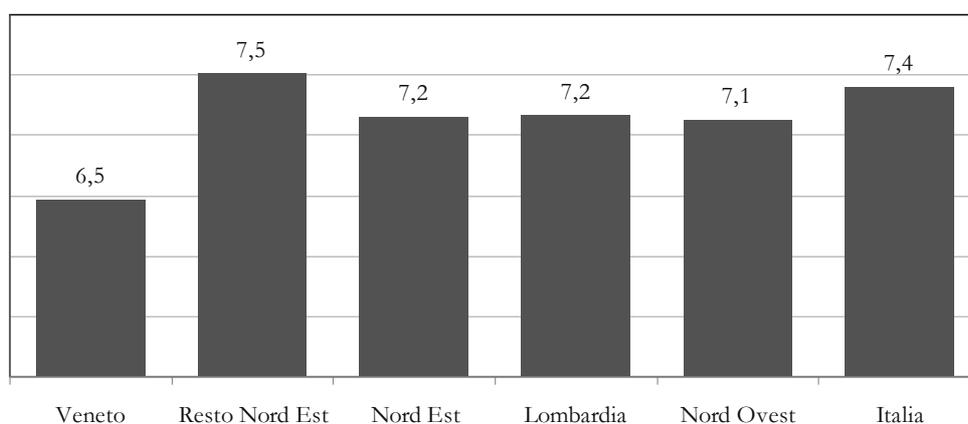


Fig. 1.3b – Incidenza dell'onere da P.A. sul fatturato, valori percentuali, confronti territoriali, anno 2011

Sebbene nell'ultimo anno la corsa al rialzo dei costi conseguenti l'adempimento di obblighi amministrativi si sia arrestata, se non addirittura abbia invertito la sua direzione, il trend sull'intero periodo 2006-2011 osservato dalla nostra indagine resta di segno ampiamente negativo (ovvero la linea di tendenza orientata verso l'alto). L'orientamento al rialzo dei costi è confermato, come non poteva essere altrimenti, da una valutazione diretta in tale senso fornita dagli intervistati e riferita nello specifico all'ultimo triennio e dunque riferibile più propriamente al medio periodo.

L'informazione assume ai nostri fini una valenza particolare in quanto l'unica in grado di porre a confronto la dinamica evolutiva recente della regione Veneto con quella delle altre aree. Si scopre così che questa non ha fatto eccezione al generale incremento degli "oneri" che ha colpito le varie parti del Paese in misura sostanzialmente uniforme.

Se si fa riferimento all'indice di tendenza⁷ che, a partire dalle gradazioni di giudizio espresse dalle imprese, misura sintetizzando su una scala decimale (da -5 a +5) l'intensità e la direzione del fenomeno, emerge come, all'interno di un canale di crescita quanto mai ristretto (dallo 0,9 agli 1,1 punti), il Veneto si caratterizzi semmai per una performance ancora lievemente migliore, o piuttosto meno negativa.

⁷ L'indice di tendenza calcolato in scala -5/+5 è un indice sintetico utilizzato per le valutazioni che esprimono un miglioramento o un peggioramento rispetto al passato o atteso per il futuro. Il suo valore è ottenuto come media dei punteggi attribuiti a ciascuna valutazione in modo proporzionale sulla scala -5/+5 (da -5 per la valutazione più negativa a +5 per la più positiva, passando per quelle intermedie di -2,5; 0 e +2,5 nel caso delle cinque modalità previste dalla risposta). Così costruito l'indice riporta "segno" (+ o -) una indicazione di tendenza positiva o negativa. L'indice è calcolato al netto delle "non risposte".

Tab. 1.3 – *Giudizio sulla variazione nel triennio dell'incidenza dei costi amministrativi, percentuale sul totale rispondenti, anno 2011*

| Giudizio | Veneto | Resto Nord Est | Totale Nord Est | Lombardia | Nord Ovest | Italia |
|----------------------------|--------|----------------|-----------------|-----------|------------|--------|
| Diminuiti sostanzialmente | 0,8 | 1,1 | 1,0 | 0,2 | 0,3 | 1,0 |
| Diminuiti | 2,0 | 4,9 | 3,7 | 4,7 | 6,2 | 4,2 |
| Invariati | 62,2 | 46,3 | 52,9 | 53,6 | 52,7 | 53,2 |
| Aumentati | 31,2 | 45,7 | 39,7 | 37,1 | 36,2 | 37,7 |
| Aumentati sostanzialmente | 3,8 | 2,0 | 2,7 | 4,6 | 4,6 | 3,8 |
| Indice di tendenza (-5/+5) | 0,9 | 1,1 | 1,0 | 1,0 | 1,0 | 1,0 |

Andando ad analizzare i motivi fondanti dei giudizi espressi sulla variazione dei costi amministrativi nel triennio e prescindendo dalle indicazioni in diminuzione poiché prive di significatività statistica in quanto numericamente esigue, si osserva come le aziende delle diverse aree si siano comportate in maniera ancora sostanzialmente omogenea. Ovunque le imprese che hanno indicato un aumento dei costi hanno imputato in prevalenza il fatto a norme più numerose e/o più complesse.

Ciò avviene peraltro in misura superiore in Veneto (66,8%) rispetto agli altri ambiti, tutti nell'intorno del 60%.

Ma sempre maggiore peso viene inevitabilmente attribuito, ad ulteriore riprova di quanto già visto, alla riduzione del fatturato che sembra colpire il Veneto in misura identica al resto del Paese anche se in misura più marcata rispetto alle altre regioni del Nord Est, dunque meno aggredite dalla crisi (in particolare come diremo nell'ultimo capitolo il Trentino A.A. ed il Friuli V.G.) di quanto non lo sia stata sinora, stando a questo dato, la regione.

Significato residuale rivestono gli altri motivi, fra i quali, inevitabilmente, i maggiori oneri conseguenti espansione dell'attività dell'azienda.

Tab. 1.4 – *Motivo dell'aumento dell'incidenza dei costi amministrativi, percentuale sul totale di chi dichiara un aumento, anno 2011*

| | Veneto | Resto Nord Est | Totale Nord Est | Lombardia | Nord Ovest | Italia |
|--|--------|----------------|-----------------|-----------|------------|--------|
| Aumento numero o complessità norme | 66,8 | 59,0 | 61,7 | 60,0 | 58,6 | 58,3 |
| Aumento prescrizioni causa espansione attività d'Impresa | 5,2 | 3,9 | 4,3 | 6,5 | 7,7 | 7,4 |
| Fatturato invariato o diminuito | 23,7 | 17,4 | 24,7 | 24,5 | 24,9 | 22,6 |
| Altri motivi | 2,9 | 9,0 | 6,9 | 4,7 | 4,7 | 5,7 |

1.2.1 I costi amministrativi della giustizia: un approfondimento per la regione Veneto

Riprendendo un tema già investigato, come tematica di specifico approfondimento, in occasione del "Rapporto nazionale" e che si ricollega ad un più ampio dibattito sul costo della giustizia italiana, sulle sue lungaggini e sulla ricaduta, in termini di aggravio, sulle aziende ed in particolare sulle più piccole – quelle con minori strumenti e risorse di supporto per intraprendere complesse e spesso inefficaci azioni – si è tentato di stimare la dimensione e la portata del fenomeno della rinuncia ad esigere crediti per sfiducia delle aziende nei modi e nei tempi per le procedure giudiziali di recupero.

Rimandando al citato Rapporto per la ricostruzione del contesto e delle problematiche nel quale tale focus si colloca, ci si limiterà qui a dire che si resta in sostanza all'interno del tema più generale del peso dell'inefficienza della Pubblica Amministrazione sui bilanci delle aziende. È a questa inefficienza infatti che va imputata la massa dei crediti abbandonati dalle aziende prima ancora di esperire le vie giudiziarie, per sfiducia nella capacità del sistema di assicurare un utile (e quindi congruo e tempestivo) ritorno.

L'approfondimento è circoscritto ai soli imprenditori veneti. Ad essi è stato dunque chiesto di dichiarare se durante gli ultimi 12 mesi la propria azienda abbia rinunciato a esigere crediti propri, per "sfiducia nei modi e nei tempi delle procedure giudiziali di recupero". Ciò che è risultato vero per un non trascurabile 20,8%.

| | Percentuale sul totale |
|--|------------------------|
| Nel corso dell'ultimo anno la sua azienda ha rinunciato ad esigere crediti per sfiducia nei modi e nei tempi per le procedure giudiziali di recupero? | |
| Non sa/Non risponde | 14,1 |
| Si | 20,8 |
| No | 65,2 |
| (in caso affermativo) Vorrebbe indicarci l'ordine di grandezza dei crediti a cui rinunciato? | |
| Non sa/Non risponde | 3,6 |
| fino a 1000€ | 29,6 |
| da 1.000€ a 2.000€ | 3,6 |
| da 2.000€ a 5.000€ | 19,3 |
| da 5.000€ a 10.000€ | 24,2 |
| oltre 10.000€ | 19,8 |
| <i>ammontare medio (euro)</i> | <i>10.939</i> |

Tab. 1.5 – Veneto. Aziende che hanno rinunciato ad esigere crediti per sfiducia nei modi e nei tempi per le procedure giudiziali di recupero e loro ammontare, anno 2011

Interessante è anche il risultato del tentativo di quantificare la dimensione del fenomeno a partire dall'ammontare dei crediti "persi", pari, secondo le nostre elaborazioni, ad un valore medio di circa 11mila € per le aziende che dichiarano di aver rinunciato a crediti che, se "spalmato" sull'intero insieme delle piccole e micro imprese venete restituisce un valore pari a circa 3.300 € per azienda. Non distante da quello di 2.500 € calcolato per l'intera penisola in occasione della citata indagine del 2009. È questo dunque il valore che mediamente ciascuna PMIC paga all'inefficienza del sistema giudiziario italiano. Un costo che, in periodo di crisi e di conseguente lievitazione dei casi in cui un cliente può avere difficoltà a far fronte ai propri impegni, è destinato ad aumentare.

Si sottolinea infine come sull'ammontare citato incidano molto alcuni crediti di grande importo. In circa un terzo dei casi infatti l'ammontare delle cifre da recuperare non supera la soglia dei 1.000 € (ed è facile ipotizzare che vi si rinunci perché l'entità del recupero non sia tale da giustificare i costi di un ricorso in via giudiziale).

1.3 La frequenza e la gravosità degli obblighi informativi

Ai fini di una lettura più approfondita degli “oneri amministrativi”, l’indagine ha sondato le opinioni degli imprenditori in merito alla tipologia degli obblighi ed alla loro gravosità specifica. Si tratta di un tema introdotto da quest’anno nell’indagine nazionale e che rappresenta dunque una novità anche per essa oltre che per l’approfondimento regionale.

Gli adempimenti sono stati selezionati e distinti in primo luogo in base alla normativa, statale o regionale, dai quali scaturiscono. Per ciascuno di essi si è poi verificata la quota di imprese che sono state effettivamente coinvolte nel loro assolvimento (ovvero che lo hanno espletato nell’ultimo anno) e misurata dunque la loro pesantezza (o “gravosità”) attraverso gradazioni di giudizio (da “per niente” a “moltissimo”) che sono stati poi tradotti nell’indice sintetico in scala 0-10⁸.

Sul primo elemento della frequenza è da avvertire che il dato tende in qualche misura a sottostimare il fenomeno non potendosi escludere che talune imprese evadano l’obbligo tramite consulenti esterni senza che il titolare che ha risposto all’intervista ne venga necessariamente informato.

Tab. 1.6 – *Adempimenti amministrativi relativi a norme di competenza statale, percentuale di imprese che li hanno sostenuti sul totale dei rispondenti, (risposta multipla) anno 2011*

| Tipologia di adempimento | Veneto | Resto Nord Est | Nord Est | Lombardia | Nord Ovest | Italia |
|-----------------------------------|--------|----------------|----------|-----------|------------|--------|
| Autorizzazioni ambientali | 16,7 | 14,6 | 15,4 | 9,1 | 10,2 | 12,6 |
| Appalti | 9,1 | 9,2 | 9,1 | 8,6 | 8,8 | 9,1 |
| Autorizzazioni pubblica sicurezza | 9,2 | 14,5 | 12,3 | 11,4 | 10,8 | 11,9 |
| Certificazione degli impianti | 25,0 | 25,2 | 25,1 | 27,6 | 27,5 | 28,6 |
| Fisco | 30,7 | 26,1 | 28,0 | 28,0 | 28,4 | 28,1 |
| Igiene e sicurezza degli alimenti | 6,9 | 6,2 | 6,5 | 6,5 | 7,7 | 6,7 |
| Lavoro | 27,9 | 26,3 | 27,0 | 25,0 | 24,6 | 25,8 |
| Previdenza | 28,7 | 27,5 | 28,0 | 30,5 | 30,9 | 31,2 |
| Sicurezza sul lavoro | 59,1 | 48,3 | 52,7 | 45,2 | 43,9 | 46,9 |
| Statistica | 9,1 | 9,4 | 9,3 | 9,6 | 8,8 | 9,0 |
| Non risponde | 19,7 | 38,7 | 30,9 | 39,2 | 37,9 | 34,6 |

Quanto agli adempimenti di competenza statale emerge ad esempio che quelle in cui le imprese sono più coinvolte riguardano la “sicurezza sul lavoro”. E ciò avviene soprattutto in Veneto (59% di imprese hanno eseguito adempimenti in materia contro una media nazionale del 47%) probabilmente per la particolare attenzione e sensibilità delle aziende venete per tale problematica.

Lavoro e previdenza, fisco ed ambiente sono le altre grandi aree in cui gli obblighi mediamente insistono.

⁸ L’indice sintetico è utilizzato per le valutazioni che esprimono un giudizio su una scala di valori (es. da “per niente” a “moltissimo”) ottenuto come media dei punteggi attribuiti a ciascuna valutazione in modo proporzionale sulla 0-10 (es. per niente=0; poco=2,5; abbastanza=5; molto=7,5; moltissimo=10). Così costruito consente di apprezzare la valutazione come “voto” che ha la sua soglia di neutralità in corrispondenza del valore 5. L’indice è calcolato al netto delle “non risposte”.

In termini di pesantezza degli oneri, sono quelli legati al fisco che si distinguono dal gruppo per gravosità e, sull'altro lato, quelli legati alla partecipazione a gare d'appalto, quelli della sicurezza sui luoghi di lavoro (compresa la certificazione degli impianti) e quelli "statistici" per una maggiore "leggerezza".

Alcune parziali differenziazioni (vedi oneri per la previdenza, avvertiti in Veneto più pesanti che non nel resto d'Italia) si rilevano a livello territoriale, ma la mappa generale resta sostanzialmente uniforme.

| Tipologia di adempimento | Veneto | Resto Nord Est | Nord Est | Lombardia | Nord Ovest | Italia |
|-----------------------------------|--------|----------------|----------|-----------|------------|--------|
| Autorizzazioni ambientali | 6,2 | 6,6 | 6,4 | 6,6 | 7,0 | 6,1 |
| Appalti | 5,3 | 6,5 | 6,0 | 5,7 | 6,3 | 6,1 |
| Autorizz. di pubblica sicurezza | 6,0 | 6,1 | 6,1 | 6,0 | 6,3 | 6,2 |
| Certificazione degli impianti | 5,6 | 5,7 | 5,7 | 5,7 | 5,6 | 5,7 |
| Fisco | 6,7 | 7,7 | 7,3 | 6,8 | 6,7 | 6,9 |
| Igiene e sicurezza degli alimenti | 6,3 | 6,8 | 6,6 | 6,7 | 6,3 | 5,8 |
| Lavoro | 6,2 | 6,2 | 6,2 | 6,0 | 6,0 | 6,1 |
| Previdenza | 6,5 | 6,2 | 6,3 | 5,6 | 5,7 | 5,9 |
| Sicurezza sul lavoro | 5,5 | 6,5 | 6,0 | 6,1 | 6,1 | 6,1 |
| Statistica | 5,3 | 3,5 | 4,2 | 4,7 | 4,9 | 4,5 |

Tab. 1.7 – Grado di pesantezza degli adempimenti amministrativi relativi a norme di competenza statale, indice scala 0-10, anno 2011

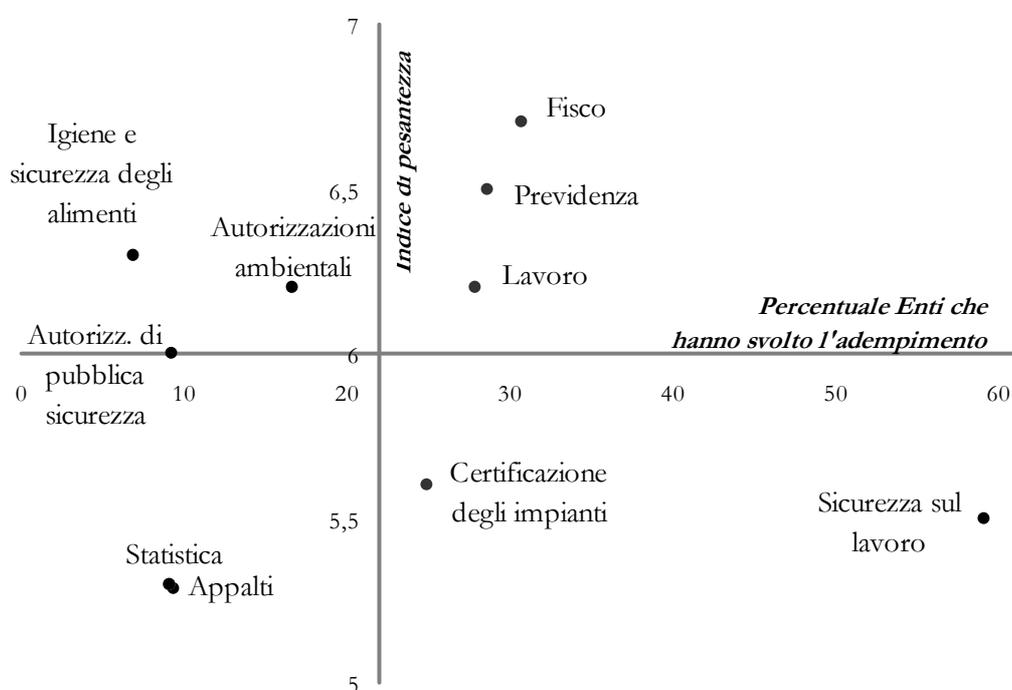


Fig. 1.4 – Veneto. Scacchiere della frequenza e del grado di pesantezza degli adempimenti amministrativi relativi a norme di competenza statale*, anno 2011

(*) gli assi si incrociano in corrispondenza del valore medio.

Lo “scacchiere” che riporta su un sistema di assi cartesiani i valori relativi alla percentuale di imprese che si sono trovate ad assolvere all’adempimento ed il giudizio sulla loro gravosità, consente di collocare correttamente i diversi item soppesandone l’importanza. Nel quadrante superiore destro si collocheranno in particolare le tipologie di obblighi più comuni e più “pesanti”; in quello inferiore destro quelli meno gravosi nonostante più frequenti (e dunque i casi in qualche modo più “virtuosi”).

Si conferma anche da tale analisi come l’area su cui più si concentra il malumore degli imprenditori rimane quella relativa al “fisco”, seguita a breve distanza, in Veneto, da quelli per previdenza e lavoro.

L’analoga operazione condotta sulle tipologie di adempimenti di competenza regionale evidenzia in primo luogo come questi impegnino un numero di aziende notevolmente inferiore rispetto a quelli di competenza statale.

Ancora fra quelli più comuni ci sono gli adempimenti in materia di sicurezza sul lavoro (disciplinata infatti anche da norme regionali), seguiti in questo caso da quelli in “formazione e lavoro” (gettonata in Veneto molto più che nel resto d’Italia), mentre più occasionali sono i restanti.

Tab. 1.8 – *Adempimenti amministrativi relativi a norme di competenza regionale, percentuale di imprese che li hanno sostenuti sul totale dei rispondenti, (risposta multipla) anno 2011*

| Tipologia di adempimento | Veneto | Resto Nord Est | Nord Est | Lombardia | Nord Ovest | Italia |
|---|--------|----------------|----------|-----------|------------|--------|
| Autorizzazioni attività/iscrizione in elenchi | 5,0 | 10,9 | 8,5 | 7,8 | 8,6 | 8,5 |
| Edilizia e urbanistica | 7,9 | 8,7 | 8,4 | 3,9 | 5,8 | 5,9 |
| Impianti di energia rinnovabile | 6,6 | 3,5 | 4,8 | 2,6 | 3,3 | 4,4 |
| Formazione e lavoro | 37,4 | 24,9 | 30,0 | 21,6 | 21,6 | 23,4 |
| Igiene e sicurezza del lavoro | 28,3 | 23,6 | 25,5 | 26,8 | 27,1 | 24,4 |
| Incentivi e sostegno al credito | 5,3 | 7,1 | 6,3 | 6,7 | 6,7 | 6,3 |
| Altro | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,5 | 0,3 | 0,3 |

I più frequenti sono però anche mediamente gli adempimenti che creano minori problemi di assolvimento, probabilmente in quanto basati su prassi consolidate e sulle quali le imprese hanno acquisito “confidenza”.

Tab. 1.9 – *Grado di pesantezza degli adempimenti amministrativi relativi a norme di competenza regionale, indice scala 0-10, anno 2011*

| Tipologia di adempimento | Veneto | Resto Nord Est | Nord Est | Lombardia | Nord Ovest | Italia |
|---|--------|----------------|----------|-----------|------------|--------|
| Autorizzazioni attività/iscrizione in elenchi | 5,0 | 5,9 | 5,7 | 4,8 | 4,7 | 5,2 |
| Edilizia e urbanistica | 6,4 | 5,6 | 5,9 | 6,0 | 6,0 | 6,1 |
| Impianti di energia rinnovabile | 6,7 | 5,2 | 6,1 | 5,3 | 5,8 | 5,7 |
| Formazione e lavoro | 4,6 | 5,0 | 4,8 | 5,6 | 5,4 | 5,2 |
| Igiene e sicurezza del lavoro | 5,6 | 5,7 | 5,7 | 5,8 | 5,7 | 5,8 |
| Incentivi regionali e sostegno al credito | 6,2 | 5,7 | 5,9 | 4,9 | 5,4 | 5,8 |

Non a caso l’analisi grafica dedicata al Veneto lascia vuoto il quadrante che avrebbe dovuto raccogliere i casi più critici (alta frequenza ed alta criticità) e pone in quello delle situazioni migliori gli obblighi dell’area “sicurezza” e “formazione e lavoro”.

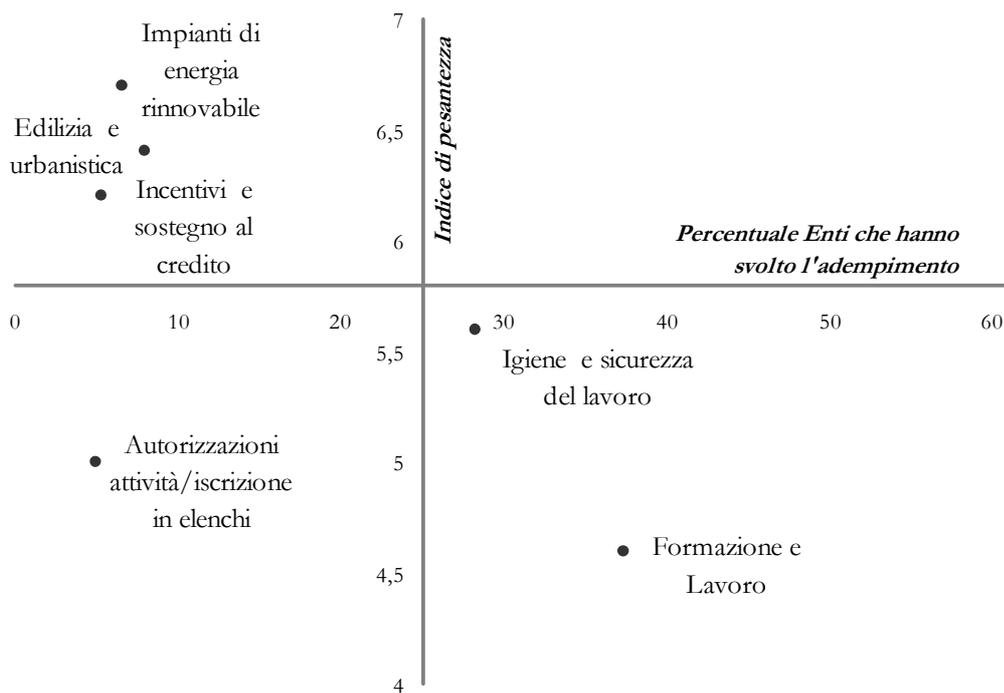


Fig. 1.5 – Veneto. Scacchiere della frequenza e grado di pesantezza degli adempimenti amministrativi relativi a norme di competenza regionale*, anno 2011

(*) gli assi si incrociano in corrispondenza del valore medio.

Da rimarcare in ultimo come una particolare gravosità sia attribuita in Veneto, rispetto agli altri ambiti territoriali di riferimento, agli adempimenti per l'installazione di impianti ad energia rinnovabile.

2. La PA come erogatore di servizi

2.1 Premessa

Completato l'excursus sugli indicatori relativi all'impatto degli "oneri da PA", si passa qui al tema della qualità percepita dalle imprese nei loro rapporti con la Pubblica Amministrazione secondo la filosofia di fondo del Rapporto di porre le criticità rilevate in un'ottica di potenzialità intraviste, così da non risolversi in un "processo alla PA" ma da offrire spunti e suggestioni al processo di innovazione ed efficientamento dell'amministrazione italiana.

In questo capitolo si illustra pertanto in modo analitico il livello del gradimento delle PMIC rispetto ai servizi erogati dalla PA mettendo successivamente in evidenza una questione strategica come la valutazione dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi erogati dal mondo camerale veneto e degli strumenti messi a disposizione dal sistema camerale.

2.2 L'efficienza e l'efficacia della Pubblica Amministrazione

Il primo indicatore affronta direttamente la problematica. Esso riguarda infatti il giudizio complessivo espresso dalle aziende in termini di soddisfazione sull'operato delle Pubbliche Amministrazioni di riferimento.

Premesso che dal 2007 in poi nessuna macroarea del Paese, e tantomeno l'Italia nel suo complesso, ha mai raggiunto un voto medio di "sufficienza" (quindi maggiore o uguale al "cinque" secondo la scala – da zero a dieci – delle valutazioni proposta dall'indice sintetico⁹), una lettura dei dati più recenti porta in risalto due indicazioni, una per il contesto nazionale in generale ed una specifica per la regione Veneto, fondamentali:

- l'emergere dei primi sintomi di ripresa del clima di fiducia delle imprese verso la PA dopo anni di continuo deterioramento (quasi che il miglioramento più recente sia effetto di un "rimbalzo" dopo aver toccato il punto di minima);
- la conferma di un quadro di relazioni imprese-PA che in Veneto funziona, se non bene, quantomeno molto meglio che altrove.

Quanto al primo punto, il Nord Est e l'Italia intera sembrano aver seguito negli anni un percorso parallelo pur in un quadro di minore negatività per la prima. In una situazione di oggettivo smottamento del sistema quale quella che stiamo

⁹ L'indice sintetico in oggetto, utilizzato 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), è 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. L'indice è calcolato al netto delle non risposte.

vivendo, la pur timida ed ancora tutta da consolidare ripresa dell'ultimo anno rappresenta un segnale di ottimismo a cui merita aggrapparsi.

L'indice sintetico di gradimento raggiunge poi per il Veneto il valore record di 4,7 punti, approssimandosi dunque alla soglia di equilibrio. E sopravanzando di 0,2 punti il totale nazionale, come anche la Lombardia, e di ben mezzo punto le altre regioni del Nord Est all'interno del quale dunque il Veneto si propone, su questo terreno, come la regione trainante.

Se riconosciamo al dato del Veneto rilevato nelle due annualità precedenti, una qualche significatività statistica – cosa che non ha quantomeno rispetto a quello più recente – anche per la regione pare potersi parlare di un riscatto dopo il minimo storico del 2010.

Fig. 2.1 – Grado di soddisfazione media, trend 2006 - 2011

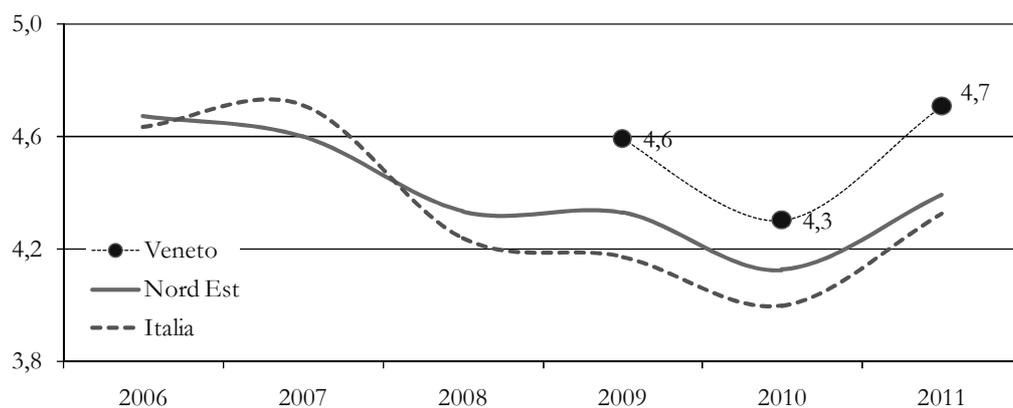
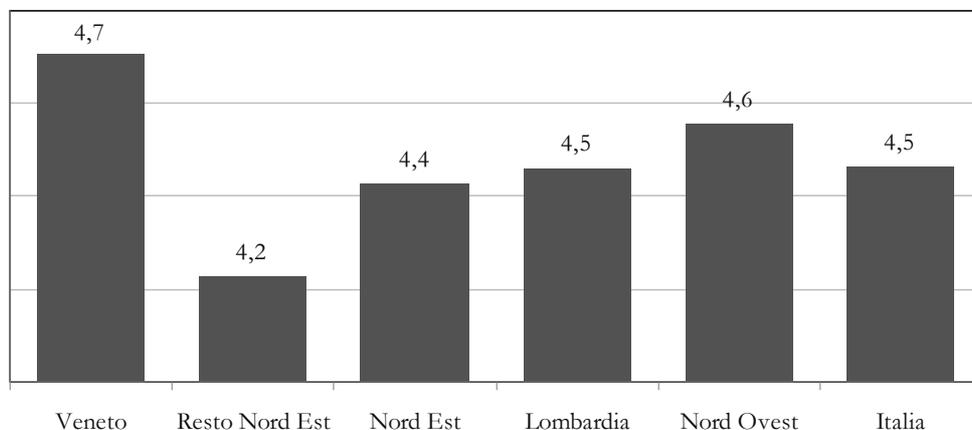


Fig. 2.2 – Grado di soddisfazione media, anno 2011



L'analisi non può limitarsi ad una osservazione tanto generale o superficiale e si rende pertanto necessario andare a dettagliarla mirando l'attenzione su alcuni ambiti di intervento ed andando a misurare, per alcune classiche tipologie e priorità organizzative, sia l'importanza assegnata che la soddisfazione percepita dalle imprese intervistate.

In una sorta di logica di mercato degli standard di qualità dei processi, il grado di importanza opera in modo analogo alla domanda, essendo espressione della strategicità che le aziende riconoscono a una determinata priorità organizzativa. La cui soddisfazione, chiaramente, funge da misura dell'offerta, poiché indica il grado di efficacia delle PA nel rispondere alle istanze avanzate dalle imprese.

Iniziando a guardare all'importanza attribuita dalle imprese ai diversi *item*, sembra doversi rilevare, dal consueto indice sintetico in scala 0-10, una tendenza delle imprese a riconoscere minore valore ai servizi erogati dalla Pubblica Amministrazione. Tale fenomeno può avere diverse spiegazioni: da un lato negare alla PA un ruolo o un peso eccessivo sulla vita dell'impresa (cioè almeno relativamente alle altre aree rispetto alle quali il dato si valuta); dall'altro sottendere indirettamente una qualche maggiore soddisfazione delle modalità con le quali sono erogate.

Si è infatti rilevata, nel corso delle indagini che da ormai sei anni si conducono su questo tema, una qualche correlazione inversa fra importanza e gradimento, naturale, espressione del fatto che tanto più un fattore è avvertito come carente tanto più se ne avverte la necessità.

Ed infatti, se guardiamo ai valori della “soddisfazione” questo stato di fatto, ovvero un maggior gradimento in Veneto per i servizi della PA rispetto a quanto non avvenga in altre zone del Paese, quali anche nell'intorno del Nord Est, si conferma almeno nei valori medi.

Anche da questo indicatore emerge dunque una regione che si posiziona, sull'asticella del gradimento della PA, al di sopra del resto d'Italia ovvero di una PA che in Veneto è in grado di rispondere un po' meglio che altrove alle esigenze ed alle aspettative delle proprie piccole e micro imprese.

Ciò non deve certo fare “abbassare la guardia”. Nonostante la posizione di relativo vantaggio, anche in Veneto il livello dell'importanza si colloca su valori assoluti dell'indice sintetico decisamente elevati (diffusamente oltre gli otto punti su dieci) e di contro il “voto” sulla soddisfazione nello stretto intorno della soglia di “sufficienza” individuata dal valore “cinque” e superata nello specifico: dalla “adeguatezza degli orari e dei giorni di apertura al pubblico”, dalla “diffusione dei servizi on-line” e dalla “diffusione dell'autocertificazione”. Si noti come nel Nord Est ciò avvenga solo per l'ultimo *item* ed in Italia solo per gli ultimi due.

Livelli di importanza e soddisfazione sono collocati all'interno dello *scatter* dedicato alla sola regione Veneto che riproduce lo “scacchiere delle priorità” e che raggruppa gli aspetti su cui le imprese sono maggiormente insoddisfatte e sui quali occorre agire con interventi tempestivi (ovvero gli *item* raccolti nel quadrante inferiore destro che individua la massima importanza e la minima soddisfazione) individuandoli nella “semplificazione delle procedure”, nella maggiore “sinergia e interoperabilità tra i diversi uffici” e nei “tempi di attesa/risposta”. Maggiore equilibrio nel rapporto strategicità/adeguatezza si riscontra sui temi dell'autocertificazione, dei servizi on line e degli orari di apertura degli uffici, aspetti su cui si sono dunque fatti i maggiori passi in avanti.

Tab. 2.1 – Grado di importanza e di soddisfazione attribuiti nella definizione di un rapporto ottimale tra utente e Pubblica Amministrazione, indici in scala 0-10, anno 2011

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

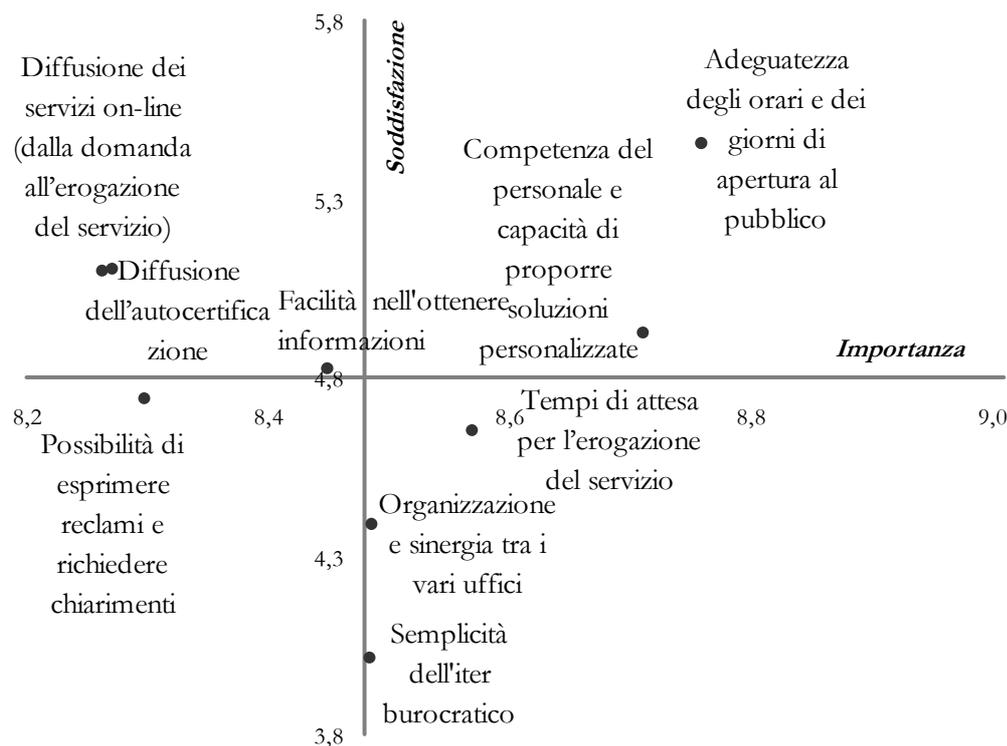


Fig. 2.3 – Veneto. Lo “scacchiere delle priorità”*, anno 2011

(*) gli assi si incrociano in corrispondenza del valore medio.

2.2.1 L'efficiency gap

Una operazione interessante si può compiere sui numeri della soddisfazione e dell'importanza, poiché dalla loro combinazione emerge quello che nel Rapporto è stato denominato *l'efficiency gap*, ovvero il margine di miglioramento atteso (e preteso) dalle aziende per le singole priorità organizzative.

Il fulcro della costruzione di questa scala di valori risiede nell'operazione in cui l'importanza relativa a ogni priorità organizzativa è ponderata dal grado di effettiva soddisfazione percepita:

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

I valori che se ne ricavano si collocano in un range 0/100 (sono quindi espressi in percentuale): tanto maggiore risulta essere questo indice, tanto più è ampio il margine di miglioramento (*gap*) da coprire. Essendo così concepito, *l'efficiency gap* fornisce due tipi di indicazioni essenziali, in una logica di supporto alle decisioni strategiche e programmatiche della PA: da una parte, a posteriori, consente di verificare nel tempo gli impatti delle azioni eventualmente poste in essere per aggredire determinate criticità (così, ad esempio, per quanto riguarda le sorti dell'autocertificazione); dall'altra, in chiave di programmazione degli interventi futuri, indica in quale direzione le imprese chiedono che si agisca.

Il prospetto che segue mette a raffronto le indicazioni raccolte su scala locale con quelle dei consueti ambiti territoriali di riferimento e conferma uno scenario in cui il Veneto si contraddistingue in positivo (dunque per valori più contenuti), quasi chiamandosi fuori dalla mischia.

Per tutti gli *item* considerati il Veneto realizza una performance migliore di quella del resto del Nord Est come della Lombardia e dell'intero settentrione, tutti con valori che di caso in caso ruotano nello stretto intorno della media nazionale.

Questo quadro ci parla insomma di una discreta omogeneità di comportamento fra le diverse parti del Paese cui fa eccezione in positivo, almeno al Nord, proprio la regione oggetto di analisi.

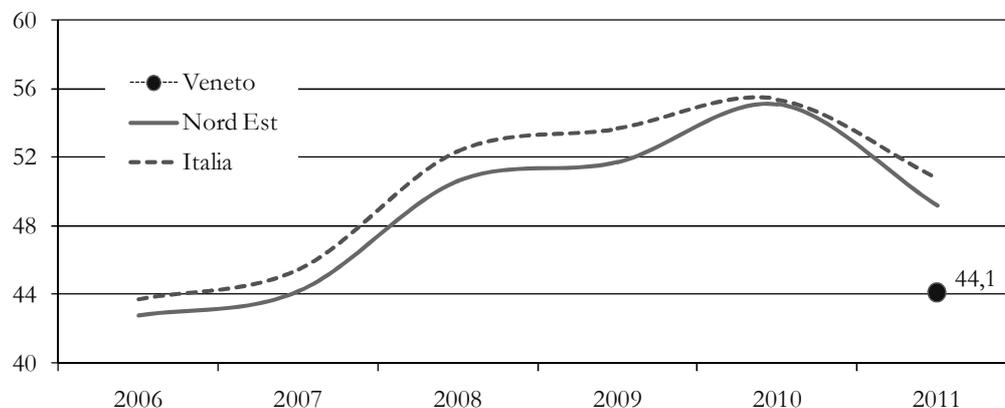
Tab. 2.2 – *Efficiency gap, per priorità, anno 2011*

| Priorità organizzative | Veneto | Resto Nord Est | Totale Nord Est | Lombardia | Nord Ovest | Italia |
|--|--------|----------------|-----------------|-----------|------------|--------|
| Semplicità dell'iter burocratico | 50,8 | 63,8 | 58,4 | 62,6 | 61,1 | 61,1 |
| Organizzazione e sinergia tra i vari uffici | 47,6 | 59,6 | 54,6 | 57,9 | 56,2 | 56,8 |
| Tempi di attesa per l'erogazione dei servizi | 45,8 | 58,9 | 53,5 | 60,3 | 57,4 | 56,6 |
| Possibilità di esprimere reclami e richiedere chiarimenti | 43,7 | 52,5 | 48,9 | 52,3 | 50,8 | 50,8 |
| Competenza del personale e capacità di proporre soluzioni personalizzate | 44,2 | 52,4 | 49,1 | 52,5 | 50,8 | 50,2 |
| Facilità di ottenere informazioni per via telefonica e Internet | 43,8 | 52,7 | 49,0 | 53,9 | 52,6 | 51,1 |
| Adeguatezza degli orari e dei giorni di apertura al pubblico | 39,8 | 49,3 | 45,5 | 48,6 | 46,4 | 45,7 |
| Diffusione dell'autocertificazione | 40,5 | 42,3 | 41,6 | 44,5 | 42,2 | 42,4 |
| Diffusione dei servizi on line | 40,5 | 43,3 | 42,2 | 43,2 | 42,5 | 41,9 |

Per quanto detto il valore più contenuto dell'*efficiency gap* del Veneto calcolato come media dei valori delle singole "priorità" è risultato ampiamente atteso.

Come altrettanto previsto, in conseguenza di un clima di rapporti che abbiamo visto finalmente allentarsi, è il miglioramento rispetto agli anni precedenti, del dato dell'area Nord orientale e dell'intera penisola.

Fig. 2.4 – *Efficiency gap medio, trend 2006-2011*



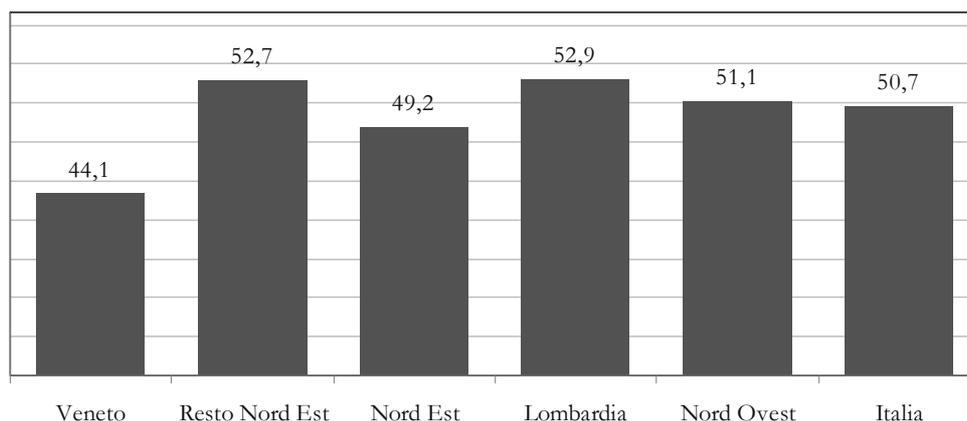


Fig. 2.5 – Efficiency gap medio, anno 2011

2.3 Il gradimento verso i servizi della PA: evoluzione ed aspettative

Come in genere accade, i *trend* che si intuiscono osservando il giudizio di valore sull'operato complessivo della PA sono poi riscontrati dall'analisi dei dati ottenuti rilevando l'opinione sulla variazione della qualità dei servizi. È bene comunque tener presente, per la precisione e per non essere tratti in errore da scale in qualche modo simili, che il primo (l'operato complessivo della PA) è un giudizio riferito ai dodici mesi precedenti; mentre l'opinione della qualità dei servizi si riferisce al triennio ed è finalizzato a valutarne la variazione nel tempo.

Le indicazioni raccolte orientano, vuoi in Veneto che fuori regione, verso il riconoscimento di un miglioramento della qualità percepita dei servizi erogati pubblici. E ciò in linea con l'evoluzione recente dei livelli di gradimento verso l'operato della PA.

Si deve tuttavia rilevare in questo, il primo caso di minor "brillantezza" del Veneto rispetto alle altre zone. Se anche i giudizi positivi sopravanzano in numero quelli negativi (ma molto rari sono quelli "entusiastici") ciò avviene questa volta in misura meno netta (appena +0,1 l'indice di tendenza contro il +0,3 nazionale) di quanto non avvenga in tutto il Nord, Lombardia compresa, e nella media italiana che viaggiano a ritmi nel complesso uniformi.

Se considerassimo attendibile il dato del Veneto dell'anno precedente, dovremo poi riconoscere una frenata nelle valutazioni di apprezzamento sulla qualità espresse dalle imprese (nel 2010 l'indice della regione si fermò infatti a +0,4) mentre di contro il resto del Nord Est conosce un recupero (da +0,2 a +0,4).

Tab. 2.3 – *Opinione sulla variazione negli ultimi tre anni della qualità dei servizi erogati dalla P.A, percentuale sul totale dei rispondenti, anno 2011 ed indice di tendenza (scala -5/+5)*

| Giudizio variazione qualità dei servizi ultimo triennio | Veneto | Resto Nord Est | Totale Nord Est | Lombardia | Nord Ovest | Italia |
|---|------------|----------------|-----------------|------------|------------|------------|
| Gravemente peggiorata | 1,3 | 1,9 | 1,6 | 2,2 | 2,1 | 1,9 |
| Peggiorata | 12,9 | 16,8 | 15,2 | 18,1 | 16,5 | 16,4 |
| Restata invariata | 66,3 | 48,8 | 56,0 | 48,8 | 49,4 | 52,9 |
| Migliorata | 19,5 | 29,1 | 25,2 | 27,6 | 29,0 | 25,9 |
| Sensibilmente migliorata | 0,0 | 2,9 | 1,7 | 2,2 | 2,1 | 2,5 |
| Non indicato | 0,0 | 0,5 | 0,3 | 1,2 | 0,7 | 0,4 |
| <i>Indice (scala -5/+5) 2011</i> | <i>0,1</i> | <i>0,4</i> | <i>0,3</i> | <i>0,2</i> | <i>0,3</i> | <i>0,3</i> |
| <i>Indice (scala -5/+5) 2010</i> | <i>0,4</i> | <i>0,2</i> | <i>0,3</i> | <i>0,1</i> | <i>0,2</i> | <i>0,2</i> |

Più importante è l'esplorazione delle aspettative inerenti la qualità dei servizi nel prossimo triennio; indicatore che più di tutti si avvicina ad un indice di "fiducia" delle imprese verso la PA. Fiducia che, come si vedrà, non è del tutto o necessariamente legata alla valutazione delle performance della qualità della PA osservata nel recente passato (ovvero all'indicatore precedente).

E quello che pare emergere da questo quadro è quello di un Paese che, tutto sommato, "tiene" e guarda al futuro della PA in modo abbastanza ottimistico (l'indice di tendenza resta infatti da sempre stabilmente sopra la linea di demarcazione "zero" che indica stazionarietà), senza perdere terreno rispetto alle aspettative manifestate nel 2010 nonostante sia trascorso un anno quanto mai difficile.

Anche in questo caso si deve rilevare per il Veneto un dato positivo (+0,3 nell'indice di tendenza relativo alla qualità dei servizi PA attesi per il prossimo triennio) ma deludente se posto a confronto con il resto del territorio.

Si confida in questo nella sostenibilità di una interpretazione che vuole margini di crescita attesi più ridotti per le aree, come sicuramente, per quanto visto, il Veneto, nelle quali si è già raggiunto uno standard più elevato.

Tab. 2.4 – *Aspettative sulla qualità dei servizi nel prossimo triennio, valori percentuali, raffronto 2010-2011*

| Giudizio variazione qualità dei servizi nel prossimo triennio | Veneto | Resto Nord Est | Totale Nord Est | Lombardia | Nord Ovest | Italia |
|---|------------|----------------|-----------------|------------|------------|------------|
| Gravemente peggiorata | 1,5 | 3,0 | 2,4 | 1,6 | 1,5 | 2,0 |
| Peggiorata | 10,8 | 14,1 | 12,8 | 12,2 | 10,7 | 11,9 |
| Restata invariata | 61,6 | 40,9 | 49,4 | 43,7 | 43,8 | 44,1 |
| Migliorata | 26,1 | 39,9 | 34,2 | 40,1 | 42,4 | 40,4 |
| Sensibilmente migliorata | 0,0 | 2,1 | 1,2 | 2,4 | 1,5 | 1,6 |
| <i>Indice (scala -5/+5) 2011</i> | <i>0,3</i> | <i>0,6</i> | <i>0,5</i> | <i>0,7</i> | <i>0,8</i> | <i>0,7</i> |
| <i>Indice (scala -5/+5) 2010</i> | <i>0,7</i> | <i>0,9</i> | <i>0,8</i> | <i>1,0</i> | <i>0,9</i> | <i>0,8</i> |

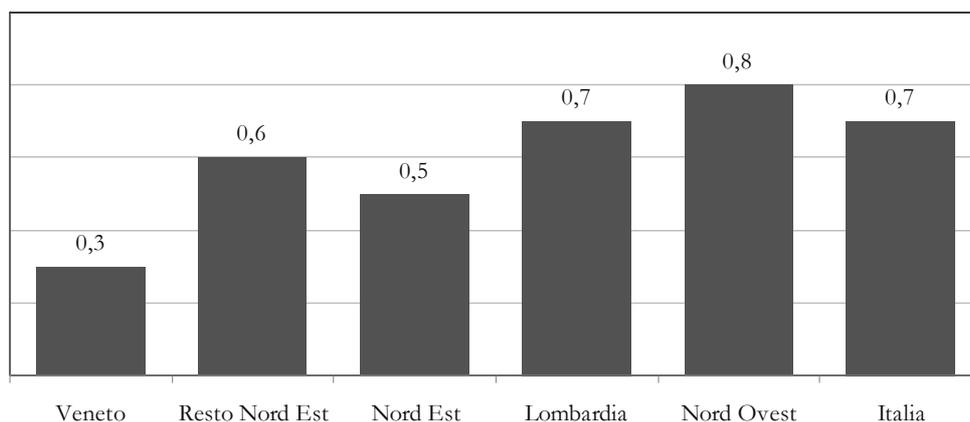


Fig. 2.6 – *Aspettative sulla qualità dei servizi nel prossimo triennio, indice di scala -5/+5, anno 2011*

2.4 Il gradimento delle Pubbliche Amministrazioni Locali

Se non tutte le tipologie di servizi soddisfano ugualmente le piccole e micro imprese, lo stesso è anche per i servizi delle diverse tipologie di Amministrazione pubbliche. Altrettanto importante è dunque analizzare il livello di gradimento delle diverse amministrazioni. Ed è una analisi che individua ovunque nelle Camere di Commercio il vero ed unico “vincitore”. Sono dunque le “Camere” gli interlocutori privilegiati e preferiti delle imprese.

Conviene anche in questo caso partire da un elemento che serva poi anche a pesare l’importanza del gradimento espresso, ovvero dalla stima della quota parte di imprese che nell’ultimo anno hanno avuto occasione di contatto con le diverse tipologie di Enti. Si tratta di valori probabilmente in una qualche lieve misura sottostimati per la possibile presenza di casi in cui i contatti sono delegati per intero a consulenti esterni e non sono quindi necessariamente a conoscenza diretta dell’intervistato, ma che altresì disegnano un quadro preciso.

Circa la metà delle PMIC nazionali contattate ha avuto rapporti con la Camera di Commercio locale o con il Comune. Nel primo caso si nota singolarmente che ciò avviene in misura leggermente inferiore alla media (nazionale) proprio in Veneto (come non invece nel resto del Nord Est), come anche, ma in modo meno marcato, in Lombardia e nell’intero Nord Ovest. In maniera speculare le imprese venete hanno più “frequenzazioni” con i Comuni.

Ma a parte questa ultima eccezione non può sfuggire che minori contatti fra impresa ed Enti riguardano, in Veneto, oltre alle “Camere”, anche la Provincia, la Regione, l’Agenzia delle Entrate, l’Asl, l’Inps e gli altri Enti “minori” e si configurano dunque come fenomeno diffuso e strutturale.

Quasi che si confermasse, in Veneto, la sensazione di una qualche distanza di fatto fra imprese e mondo della PA. Quella stessa che si è letta attraverso la minore importanza attribuita ai diversi *item* di servizi e che indirettamente potrebbe motivare da un lato le minori aspettative nutrite verso il sistema pubblico e dall’altro, conseguentemente, la maggiore soddisfazione verso la stessa. Una soddisfazione che dunque tenderebbe a posizionarsi in alto proprio per effetto della percezione della minore dipendenza del tessuto imprenditoriale da quello pubblico.

Tab. 2.5 – Ente o ufficio al quale l'impresa si è rivolta, valori percentuali, anno 2011

| Ente | Veneto | Resto Nord Est | Totale Nord Est | Lombardia | Nord Ovest | Italia |
|-----------------------|--------|----------------|-----------------|-----------|------------|--------|
| Camera di Commercio | 45,7 | 62,3 | 55,4 | 51,2 | 50,3 | 54,4 |
| Comune | 57,6 | 43,5 | 49,3 | 49,6 | 50,7 | 48,9 |
| Provincia | 16,1 | 13,5 | 14,6 | 23,4 | 22,5 | 19,8 |
| Regione | 13,3 | 10,8 | 11,9 | 14,4 | 15,0 | 13,8 |
| Agenzia delle Entrate | 36,6 | 58,0 | 49,1 | 55,4 | 50,8 | 52,1 |
| ARPA | 4,7 | 12,8 | 9,5 | 7,4 | 7,6 | 7,6 |
| Asl | 16,4 | 24,2 | 21,0 | 20,9 | 19,5 | 20,1 |
| Inps | 35,8 | 43,1 | 40,1 | 43,2 | 42,5 | 43,0 |
| Tribunale | 11,3 | 16,1 | 14,1 | 14,6 | 13,8 | 14,2 |
| Altro | 6,0 | 4,6 | 5,2 | 6,1 | 5,0 | 5,8 |

Al di là delle occasioni di interazione, il ranking del gradimento degli imprenditori per le diverse amministrazioni ricalca abbastanza fedelmente, in Veneto, quello nazionale. Soprattutto l'apprezzamento per la Camera di Commercio è indifferenziato (con un valore dell'indice ovunque superiore ai sette punti percentuali, assolutamente elevato se guardiamo anche ai risultati ottenuti con gli altri item di gradimento della ricerca). In Veneto si apprezza poi di più l'operato degli uffici di Province e Regione (anche rispetto al resto del Nord Est) ed invece significativamente di meno quello dell'Agenzia delle Entrate (ancora sia relativamente al dato nazionale che a quello del Nord Est).

Un generale ritardo si apprezza poi per gli Enti meno frequentati quali Asl, Arpa, Inps, o ancora l'Agenzia delle Entrate, rispetto alla Lombardia ed a tutto il Nord Ovest.

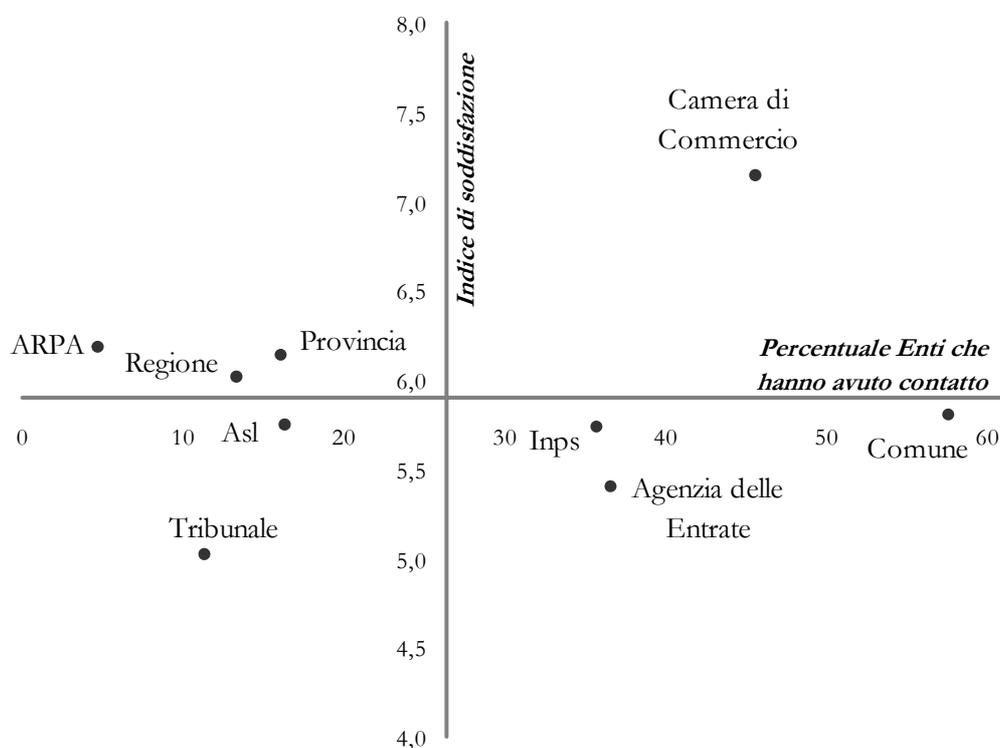
Tab. 2.6 – Grado di soddisfazione media degli uffici delle pubbliche amministrazioni, indice di scala 0-10, anno 2011

| Ente | Veneto | Resto Nord Est | Totale Nord Est | Lombardia | Nord Ovest | Italia |
|-----------------------|--------|----------------|-----------------|-----------|------------|--------|
| Camera di Commercio | 7,1 | 7,2 | 7,2 | 7,0 | 7,0 | 7,2 |
| Comune | 5,8 | 6,0 | 5,9 | 5,6 | 5,5 | 5,9 |
| Provincia | 6,1 | 5,3 | 5,7 | 5,8 | 5,7 | 5,9 |
| Regione | 6,0 | 4,9 | 5,4 | 6,3 | 6,2 | 5,7 |
| Agenzia delle Entrate | 5,4 | 6,0 | 5,8 | 6,3 | 6,1 | 5,9 |
| ARPA | 6,2 | 5,4 | 5,6 | 6,5 | 7,0 | 6,4 |
| Asl | 5,7 | 5,9 | 5,8 | 6,1 | 6,1 | 5,9 |
| Inps | 5,7 | 5,4 | 5,5 | 6,0 | 6,0 | 5,8 |
| Tribunale | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 6,6 | 5,8 | 5,2 |

Il consueto “scacchiere” sul quale i diversi Enti si posizionano in relazione alla percentuale di imprese che nell'anno hanno avuto contatto con loro ed al livello di soddisfazione del contatto espressa dalle stesse imprese, ci dice come le due variabili non siano fra loro particolarmente correlate. La sola Camera di Commercio associa, in Veneto come altrove, una elevata frequenza di contatti ad un elevato gradimento – e si tratta di un indubbio elemento a suo favore – mentre

di contro per l'Arpa, la Province e la Regione una accettabile soddisfazione è ottenuta nonostante il basso numero di contatti¹⁰. La loro incerta influenza reciproca si motiva anche per il fatto che il contatto con l'Ente non rappresenta una scelta dell'impresa – spinta magari dalla propria soddisfazione – quanto quasi sempre un obbligo o un'esigenza.

Fig. 2.7 – Veneto. Livello di contatto e livello di gradimento degli uffici degli Enti pubblici (scala di giudizio 1-10)*, anno 2011



(*) gli assi si incrociano in corrispondenza del valore medio.

Questi risultati sono significativi e richiamano alla necessità di valorizzare a pieno il ruolo del sistema camerale come interlocutore istituzionale “naturale” per le imprese, in quanto impegnate per la crescita e il benessere dei territori, per il sostegno alle imprese e all'occupazione, per favorire l'innovazione e la competitività del tessuto produttivo.

¹⁰ L'esiguo numero di contatti e quindi di informazioni raccolte anche per valutare la soddisfazione può tuttavia avere alterato l'affidabilità statistica di quest'ultimo dato.

3. La PA come motore di innovazione e semplificazione

3.1 Premessa

Sempre seguendo la traccia del Rapporto nazionale al fine di favorirne una lettura parallela, si passa a focalizzare l'attenzione sul ruolo della Pubblica Amministrazione come opportunità di sviluppo per il sistema economico in generale e per quello delle piccole e micro imprese in particolare.

Gli uffici e i servizi pubblici vengono dunque analizzati non più solo come una fonte di costo (più o meno efficiente) per le aziende, e più in generale come un "passaggio obbligato" che prima o poi interferisce con i processi produttivi, il cui massimo pregio potrebbe essere il minor impatto su tempi e costi. In un ribaltamento di logica e prospettiva, che a ben guardare è soprattutto un'evoluzione, si passa invece a considerare quegli aspetti dell'Amministrazione che sono, in atto o in potenza, veri moltiplicatori di chance e di produttività.

L'obiettivo è duplice: da un lato fare il punto su ciò che si sta facendo a livello nazionale e regionale sul tema della riduzione degli oneri e della semplificazione amministrativa e, dall'altro lato, mettere a confronto lo sforzo compiuto dal legislatore con i risultati conseguiti in termini di maggiore conoscenza e impatto degli interventi. Ed è infatti proprio sugli interventi di semplificazione adottati dal legislatore che vengono direttamente interrogate le micro e piccole imprese al fine di comprendere se le iniziative messe a punto fino ad oggi sono conosciute e "percepite" correttamente dal sistema economico. L'esperienza europea in effetti insegna che, anche laddove gli interventi di semplificazione hanno generato risparmi effettivi e misurabili, la percezione reale del loro impatto da parte delle imprese è un obiettivo difficile da perseguire, che richiede tempi lunghi e i cui risultati non sono scontati.

Il capitolo è strutturato in tre parti:

1. nella prima parte, si analizza *la percezione delle imprese circa il miglioramento dei servizi di e-Government* a livello nazionale e locale;
2. nella seconda parte, ci si concentra sugli *interventi di semplificazione* effettuati a livello nazionale e regionale per valutarne la conoscenza e l'efficacia dal punto di vista del sistema delle piccole imprese;
3. nella terza parte viene svolta un'*analisi approfondita dell'operato del sistema camerale veneto* anche al fine di raccogliere indicazioni sugli ambiti di intervento prioritari sui quali le PMIC auspicano un ruolo strategico del sistema camerale.

3.2 Modernizzazione della PA e e-Government

Lo sviluppo dei servizi di *e-Government* da parte della PA rientra a pieno titolo nel novero degli interventi delle politiche di razionalizzazione e semplificazione della macchina burocratica, individuata anche dall'OCSE come strada maestra per conseguire significativi risultati in termini macroeconomici e strutturali.

E si è in tal senso incerti sul come valutare i risultati sulla percezione delle imprese intervistate circa il miglioramento di tali servizi nel corso dell'ultimo anno. Se il 32,8% delle PMIC contattate a livello nazionale evidenzia un miglioramento rispetto al 2010 e l'indice di tendenza (in scala -5/+5) è nell'insieme positivo (+0,7) è pur sempre vero che ancora la maggioranza (62,7%) non avverte alcun cambiamento.

Ancora più incerto è il quadro rilevato in Veneto: appena il 19,4% vede un innalzamento della qualità, contro un 76,8% per il quale è rimasta invariata. Conseguentemente ne soffre un indice di tendenza che si ferma a +0,4%. Il dato del Veneto trascina verso il basso anche quello complessivo del Nord Est, mentre ampio si configura il ritardo soprattutto rispetto alla Lombardia ed all'intero Nord Ovest.

Anche in questo caso potrebbe soccorrere la giustificazione che nella regione si siano già in precedenza raggiunti standard qualitativi elevati e che si stia dunque iniziando a scontare un fisiologico rallentamento della crescita. Ma mancano evidentemente dati certi a supporto di una tale ottimistica affermazione.

Sebbene perdente nel confronto con le altre zone, anche il quadro del Veneto può essere letto in positivo in quanto comunque in grado di mettere in evidenza come le PMIC comincino a percepire lo sforzo compiuto non solo dal Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione ma anche dalla stessa Regione del Veneto in materia di digitalizzazione della PA e semplificazione amministrativa.

Tab. 3.1 – Il miglioramento nella qualità dei servizi e-Government erogati dalla PA nell'ultimo anno, percentuale sul totale dei rispondenti, anno 2011

| | Veneto | Resto Nord Est | Totale Nord Est | Lombardia | Nord Ovest | Italia |
|----------------------------------|--------|----------------|-----------------|-----------|------------|--------|
| Gravemente peggiorata | 0,5 | 0,4 | 0,4 | 0,7 | 0,7 | 0,4 |
| Peggiorata | 3,3 | 4,2 | 3,8 | 4,2 | 3,6 | 4,0 |
| Restata Invariata | 76,8 | 66,6 | 70,8 | 58,6 | 58,1 | 62,7 |
| Migliorata | 18,7 | 26,3 | 23,2 | 35,3 | 36,2 | 30,9 |
| Sensibilmente migliorata | 0,7 | 2,5 | 1,8 | 1,2 | 1,4 | 2,0 |
| Indice di tendenza (-5/+5): 2011 | 0,4 | 0,7 | 0,6 | 0,8 | 0,8 | 0,7 |
| Indice di tendenza (-5/+5): 2010 | ... | ... | 1,1 | 1,2 | 1,2 | 1,2 |

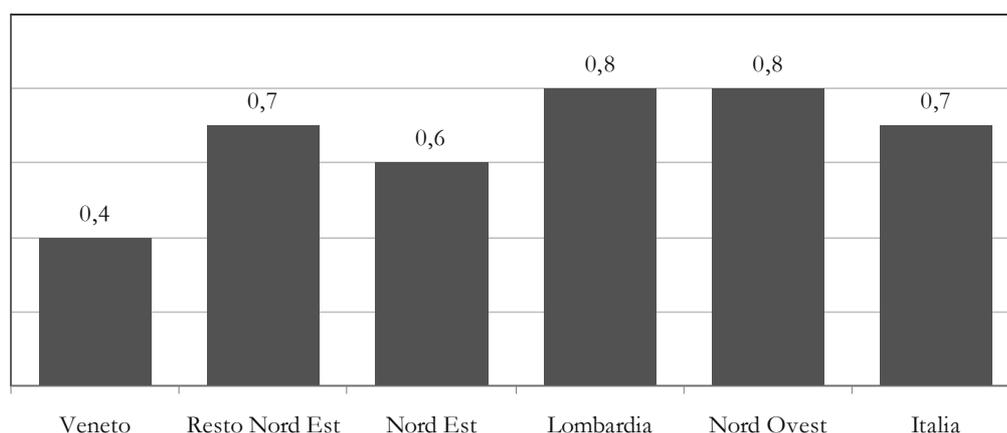


Fig. 3.1 – Il miglioramento nella qualità dei servizi e-Government erogati dalla PA nell'ultimo anno, indice di tendenza -5/+5, anno 2011

Quanto all'importanza dei servizi erogati con modalità on line, tre imprese su quattro vedono nell'applicazione delle tecnologie digitali ai servizi tributari e fiscali l'intervento principale, ben più di quanto avvenga in Italia (58,8%) o nel resto del Nord Est (53,9%). Seguono, ma ad una distanza quasi abissale, le autorizzazioni e concessioni (11,3%) ed i servizi anagrafici e demografici (7,4%).

| | Veneto | Resto Nord Est | Totale Nord Est | Lombardia | Nord Ovest | Italia |
|---|--------|----------------|-----------------|-----------|------------|--------|
| servizi anagrafici e demografici | 7,4 | 12,0 | 10,1 | 13,4 | 15,0 | 13,9 |
| servizi tributari e fiscali | 76,1 | 53,9 | 63,1 | 59,3 | 58,1 | 58,8 |
| autorizzazioni e concessioni | 11,3 | 22,6 | 17,9 | 17,1 | 17,9 | 17,6 |
| servizi legati all'avvio e/o al cambiamento di attività | 5,2 | 11,4 | 8,9 | 10,2 | 9,0 | 7,4 |

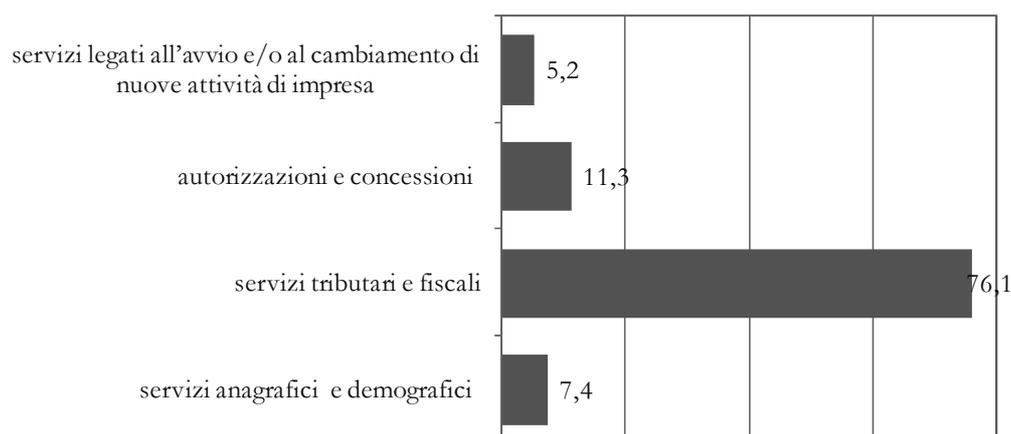
Tab. 3.2 – Importanza dei servizi di e-Government erogati dalla PA, percentuale sul totale dei rispondenti, anno 2011

La digitalizzazione e la semplificazione degli adempimenti fiscali, su cui oggettivamente sono stati fatti significativi passi in avanti negli ultimi anni, sono dunque interventi molto apprezzati che sembrano aver colto i fabbisogni effettivi del mondo delle imprese¹¹.

Ovviamente il fisco è un “tema caldo” che ha un impatto notevole nella formazione della percezione delle imprese: il fatto che ormai la maggior parte degli adempimenti in questo settore possano già oggi essere realizzati con modalità on line è un passo avanti significativo e un'acquisizione importante nel rapporto con le imprese.

¹¹ Si ricorda, solo a titolo esemplificativo, l'articolo 21 del decreto legge n. 78 del 2010, che ha introdotto l'obbligo di presentazione, in via telematica, della comunicazione IVA da parte dei soggetti passivi che effettuano operazioni il cui corrispettivo è di ammontare superiore a 3.000 euro e soprattutto il “decreto sviluppo” (D.L. 70/2011) che ha previsto: 1) l'elevazione degli importi delle fatture emesse che possono essere annotate in un unico documento riepilogativo; 2) la semplificazione degli adempimenti dichiarativi relativi alle detrazioni IRPEF per redditi da lavoro dipendente e carichi di famiglia; 2) la proroga dei termini per i versamenti e gli adempimenti che scadono di sabato o di giorno festivo al primo giorno lavorativo successivo e 3) la semplificazione delle comunicazioni necessarie per usufruire delle detrazioni IRPEF per le ristrutturazioni edilizie.

Fig. 3.2 – Veneto.
Importanza dei servizi erogati dalla P.A con modalità on line, percentuale sul totale dei rispondenti, anno 2011



3.3 Gli interventi di semplificazione: livelli di conoscenza ed importanza

Nel rilanciare la Strategia di Lisbona, la Commissione europea ha riconosciuto che un ambiente regolatorio migliore è un fattore chiave per migliorare la performance economica dei Paesi europei. La sfida ambiziosa è quella di arrivare ad una regolamentazione che sia allo stesso tempo semplice e di alta qualità. La *Smart Regulation* è il nome con cui a livello europeo si indica il passaggio da un approccio basato su una “migliore regolamentazione” ad uno basato su una “regolamentazione intelligente” (da “*better*” *regulation* a “*smart*” *regulation*), basata cioè non soltanto sulla riduzione del numero di regole ma sulla creazione di leggi che massimizzano i risultati con il minor onere possibile per il cittadino e le imprese¹².

Questo percorso è stato recepito a livello nazionale e regionale con una serie di interventi che vanno nella direzione di ridurre pesantemente gli oneri amministrativi a carico delle imprese e semplificare il rapporto con la PA.

A livello nazionale, il decreto legge n.112 del 2008 convertito nella legge n. 133/2008, il Decreto Sviluppo del giugno 2011 e il recente varo dei due regolamenti attuativi (il 22 e il 27 luglio 2011) hanno messo a regime il processo di misurazione e riduzione degli oneri amministrativi, dal quale derivano una serie di importanti misure di semplificazione che dovrebbero portare ad un risparmio potenziale stimato in circa 7,6 miliardi di euro, pari al 33,1% dei costi totali misurati. Il Programma di misurazione è realizzato dalla Task Force coordinata dall'Ufficio per la Semplificazione Amministrativa del Dipartimento della Funzione Pubblica, in collaborazione con le associazioni imprenditoriali e l'assistenza tecnica del Foromez e dell'ISTAT. Finora la misurazione è stata realizzata su 81 procedure ad alto impatto per le imprese in 8 aree di regolazione¹³, selezionate in accordo con le amministrazioni pubbliche e gli stakeholder,

¹² Smart Regulation, COM (2010) 543/3.

¹³ Lavoro e previdenza, ambiente, fisco, appalti, prevenzione incendi, privacy, paesaggio e beni culturali, sicurezza sul lavoro.

rappresentativi degli interessi delle associazioni imprenditoriali, con lo scopo di garantire un reale coinvolgimento del mondo privato in tutte le fasi del lavoro.

In questo contesto risulta prezioso avere informazioni sul livello di conoscenza da parte delle PMIC di alcuni degli interventi di semplificazione adottati e sul livello di strategicità che le stesse imprese sono disponibili a riconoscere agli stessi strumenti.

Anche in Veneto, analogamente ed in misura leggermente superiore al dato nazionale, il *Libro unico del lavoro* (che sostituisce e abolisce il libro paga, il libro matricola) è l'intervento più conosciuto anche se lo è appena da poco più di un terzo delle aziende locali (36,7%).

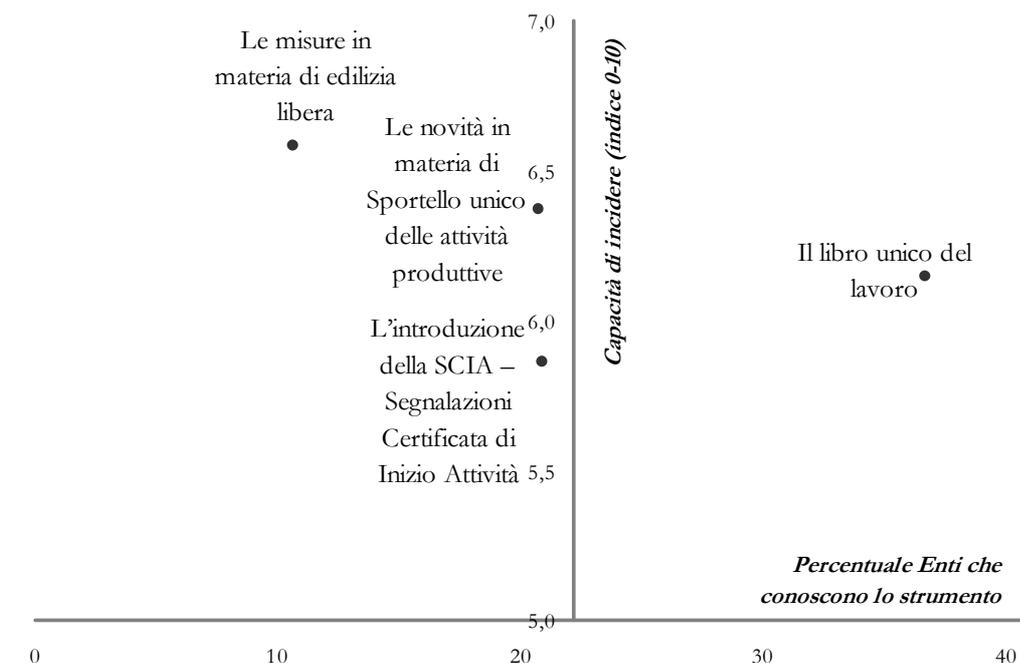
Ancora più ridotta è la quota di imprese che conoscono gli altri strumenti proposti, nonostante sia per la "SCIA" (Segnalazioni Certificata di Inizio Attività) (20,9%) che per le misure in materia di "edilizia libera" (10,6%) si superi almeno le soglie della media nazionale, del Nord Est e della Lombardia.

Ciò che invece non si può dire per le novità in materia di "SUAP" (Sportello unico per le attività produttive), note appena ad un quinto delle aziende (20,7%) contro il 27,6% nazionale ed i valori diffusamente superiori degli altri ambiti territoriali di riferimento.

| | Veneto | Resto Nord Est | Totale Nord Est | Lombardia | Nord Ovest | Italia |
|---|--------|----------------|-----------------|-----------|------------|--------|
| Conosce i seguenti interventi di semplificazione? | | | | | | |
| L'introduzione della SCIA – Segnalazioni Certificata di Inizio Attività | 20,9 | 16,1 | 18,1 | 18,2 | 21,0 | 18,4 |
| Le novità in materia di Sportello unico delle attività produttive | 20,7 | 24,2 | 22,8 | 28,1 | 28,8 | 27,6 |
| Il libro unico del lavoro | 36,7 | 31,1 | 33,4 | 37,7 | 36,0 | 35,1 |
| Le misure in materia di edilizia libera | 10,6 | 7,7 | 8,9 | 4,8 | 7,6 | 7,1 |
| Quanto tali interventi di semplificazione potrebbero incidere sulle micro e piccole imprese? | | | | | | |
| L'introduzione della SCIA – Segnalazioni Certificata di Inizio Attività | 5,9 | 6,9 | 6,4 | 6,8 | 6,4 | 6,4 |
| Le novità in materia di Sportello unico delle attività produttive | 6,4 | 6,6 | 6,5 | 6,4 | 6,3 | 6,2 |
| Il libro unico del lavoro | 6,1 | 6,7 | 6,4 | 6,4 | 6,3 | 6,4 |
| Le misure in materia di edilizia libera | 6,6 | 5,1 | 5,9 | 6,1 | 6,9 | 6,5 |

Tab. 3.3 – *Conoscenza degli interventi di semplificazione (percentuale sul totale rispondenti) e capacità di incidere sul sistema delle piccole e micro imprese (indice sintetico 0-10), anno 2011*

Fig. 3.3 – Veneto.
Conoscenza degli interventi di semplificazione (percentuale sul totale) e capacità di incidere (indice sintetico 0-10), anno 2011*



(*) gli assi si incrociano in corrispondenza del valore medio della “X” (percentuale di Enti che conoscono lo strumento) e della soglia di sufficienza (valore 5) per la “Y” (capacità di incidere).

Nonostante ciò è a queste ultime che si attribuisce una buona capacità di incidere sulle micro piccole imprese: il livello di strategicità, misurato ancora in scala 0-10, raggiunge infatti i 6,4 punti ed è secondo, in Veneto, solo a quello delle “misure in materia di edilizia libera” (6,6%), molto gettonate anche nell’intera penisola (6,5%) ma non invece nel resto del Nord Est (5,1%). L’importanza della SCIA è invece ritenuta in Veneto più marginale di quanto non sia in Italia e nel resto delle regioni settentrionali.

Il posizionamento degli item sullo *scatter* porta in evidenza la singolarità, propria del Veneto, di ritenere come più strategico proprio lo strumento meno conosciuto (“misure in materia di edilizia libera”).

3.4 Conoscenza, utilizzo e gradimento dei servizi del sistema camerale veneto

La Camera di Commercio rappresenta, come già visto, il primo e il più riconosciuto interlocutore delle piccole e micro imprese tanto nel Veneto quanto nel resto dell’Italia, ivi compresa quella nord orientale. Ed è dunque anche l’Ente a cui le aziende più naturalmente rivolgono le proprie richieste di sostegno.

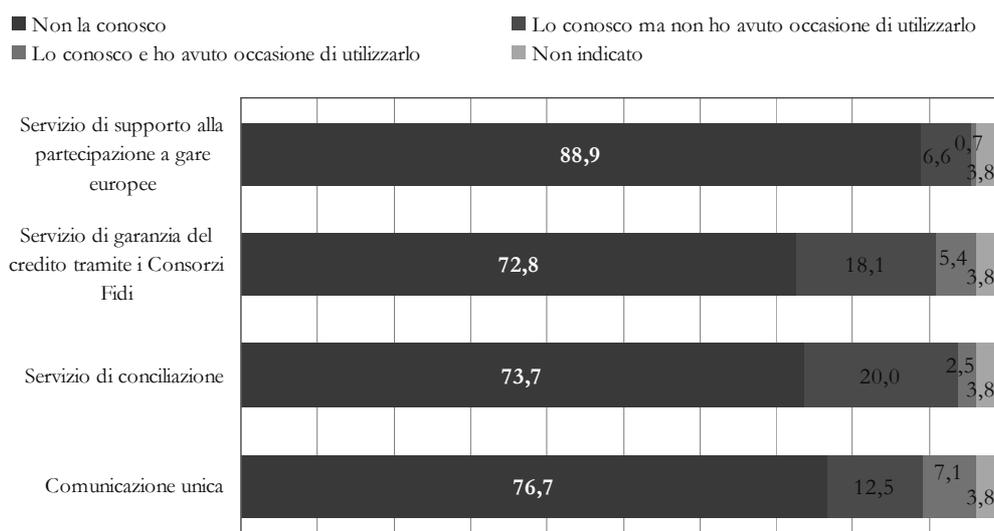
Trova dunque ampiamente motivo questo approfondimento dedicato ad alcuni specifici servizi alle imprese erogati dalle Camere di Commercio venete che è utile anche per verificare indirettamente l’efficacia della comunicazione di tali Enti che appare invero, stando a questi riscontri, alquanto insufficiente.

Dei quattro “servizi” del sistema camerale della regione posti sotto osservazione, la stragrande maggioranza (dall’87% ed oltre) delle PMIC non conosce l’esistenza ed una percentuale estremamente risicata (al massimo il 7%) risulta realmente fruirne. Ad alcuni, non a tutti indifferenziatamente, viene riconosciuta anche una discreta efficacia, ma si tratta di una informazione gravemente compromessa dal numero limitato di rispondenti realmente titolati, in quanto informati sul contenuto del servizio, ad esprimere un giudizio in tale senso.

Questi, nello specifico dei singoli interventi, i risultati di sintesi relativi alla diffusione ed all’importanza loro attribuita dagli intervistati, per tutti è da considerare un 3,8% degli intervistati che non hanno fornito risposta e che certo non si aggiunge alla quota di chi li conosce:

- i servizi di *garanzia del credito e in generale l’attività dei Consorzi Fidi* sono quelli più noti alle PMIC venete per quanto solo il 18,1% sia al corrente della loro disponibilità senza averne mai fruito ed appena il 5,4% vi abbia fatto ricorso. Oltre al più noto il servizio è anche, forse non a caso, quello cui gli imprenditori riconoscono maggiore efficacia (6,3 punti sulla consueta scala dell’indice in base decimale);
- il *servizio di conciliazione*, che segue in graduatoria, è conosciuto dal 22,5% delle nostre imprese. Di queste poco più di una su dieci si è trovata nella necessità di farne uso (un dato che considerato a se stante è dunque da valutare positivamente) e può dunque anche valutarne l’utilità, considerata invero su un livello esiguo se è vero che l’indice raggiunge qui appena i 4,8 punti e si colloca dunque al di sotto della soglia di “sufficienza” dei 5 punti;
- la *comunicazione unica* è nota al 19,6% delle PMIC, che si scompone in un 12,5% che non ha avuto occasione di fruirne ed in un 7,1% che invece può vantare una esperienza diretta, generalmente riconoscendone una discreta utilità (6,2 punti);
- per finire, il servizio di *supporto alla partecipazione alle gare europee* erogato dall’Unione europea attraverso gli uffici del sistema camerale Veneto (Euro Info Centre) è un oggetto sconosciuto ai più (l’88,9%), noto solo per linee generali al 6,6% e praticato appena dallo 0,7%. Almeno in questo caso tuttavia il dato si giustifica con la specificità di uno strumento dedicato a chi offre beni o servizi su un mercato internazionale cui raramente si orientano le aziende del nostro campione. Per lo stesso motivo preferiamo non riconoscere significatività ad un giudizio di efficacia particolarmente penalizzante (4,7 punti percentuali).

Fig. 3.4 – Veneto.
*Conoscenza dei servizi
 camerali veneti, percentuale sul
 totale dei rispondenti,
 anno 2011*

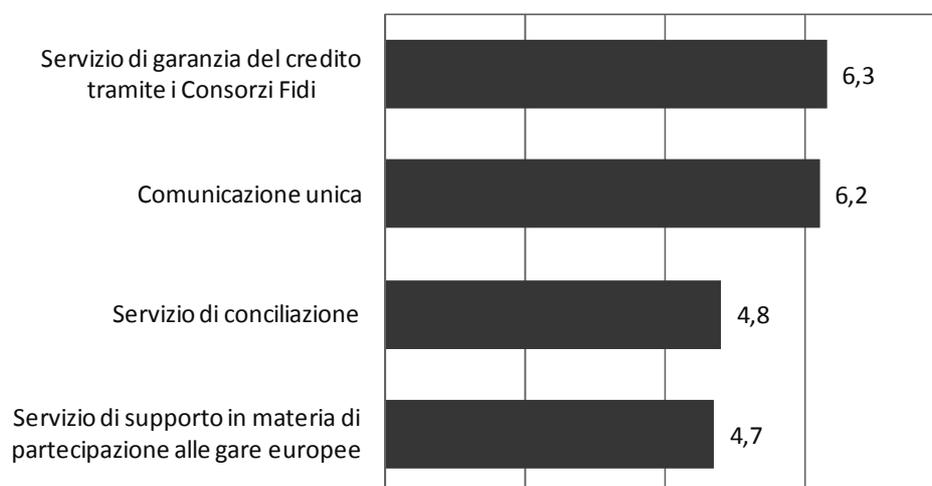


I dati raccolti sono inequivocabili nell'evidenziare la necessità per il sistema camerale regionale (e non solo) di una maggiore e più mirata campagna di promozione dei propri servizi, finalizzata a raggiungere in maniera più rapida ed efficace un target come quello delle piccole e micro imprese spesso penalizzato dai canali e dai sistemi di comunicazione ma non per questo non interessato, specie se adeguatamente motivato, quantomeno ad approfondirne la conoscenza.

Se l'uso concreto di taluni servizi dipende infatti da eventi (necessità di conciliazione) o circostanze (presenza o interesse ad operare sul mercato internazionale) non frequenti per le aziende di minori dimensioni, anche la semplice acquisizione di informazioni sugli strumenti può essere di stimolo ed incentivo per aprire nuovi scenari in cui le imprese si possano sentire più tutelate.

Ciò che sembra opportuno in questo contesto è dunque progettare una campagna di comunicazione specifica e mirata che affianchi agli strumenti tradizionali e web (che ad oggi sembrano non essere sufficienti) approcci più innovativi e meno convenzionali, come le visite dirette in azienda, mailing mirate, focus group, seminari ristretti di presentazione dei singoli servizi.

Fig. 3.5 – Veneto.
*Livello
 d'efficacia degli strumenti,
 indice di scala 0-10,
 anno 2011*



3.4.1 *Strategicità e adeguatezza delle aree di intervento camerale*

È appunto per approfondire il tema della tutela delle imprese e del sostegno allo sviluppo che diventa indispensabile comprendere, al di là dei servizi specifici erogati, quali siano gli *ambiti di intervento prioritari* su cui il sistema camerale è chiamato ad intervenire.

Assumendo a riferimento cinque linee di intervento strategico si è dunque infine sondata l'opinione delle aziende in riferimento al *livello di adeguatezza e di strategicità* da esse stesse percepito. Un approccio di analisi, quello del confronto fra due parametri di valutazione (associabili a quelli di soddisfazione ed importanza) cui abbiamo già fatto ricorso e che consente di soppesare correttamente le informazioni raccolte.

Il confronto diretto tra le due variabili ci consente in particolare di verificare se e in quale misura gli interventi sui quali il sistema camerale si sta muovendo incontrino i reali fabbisogni delle imprese più piccole, molti se non tutti orientati oggi alla necessità di reggere l'urto della crisi economica e sopravvivere ad essa con la speranza di ritrovarsi magari domani un po' più forti di ieri.

Ed è forse a causa di questa urgenza, che spinge ad una richiesta indifferenziata di sostegno su più fronti, che si può spiegare il fatto che le imprese venete non prendano particolare posizione sul tema. A quasi tutti gli interventi proposti, dal consolidamento delle reti di impresa, allo sviluppo di nuova imprenditorialità, al sostegno ai processi di innovazione sino al sostegno di accesso al credito ed alle misure per il consolidamento finanziario dell'azienda, esse riconoscono una "strategicità" sostanzialmente eguale e neppure troppo marcata. I valori di questi quattro *item* si collocano tutti fra i 5,0 ed i 5,4 punti percentuali, dunque a testimoniare una rilevanza "media" ben lontana dal massimo teorico dei 10 punti.

È evidentemente da capire, ed in questo i dati della ricerca non ci possono essere di aiuto, se un tale velato scetticismo sia frutto della convinzione che poco si possa fare "dal basso" per contrastare le leggi del mercato ed invertire la fase di recessione – e che servano piuttosto interventi urgenti di politica economica, finanziarie e fiscali da parte del Governo – oppure invece di un clima di generale rassegnazione.

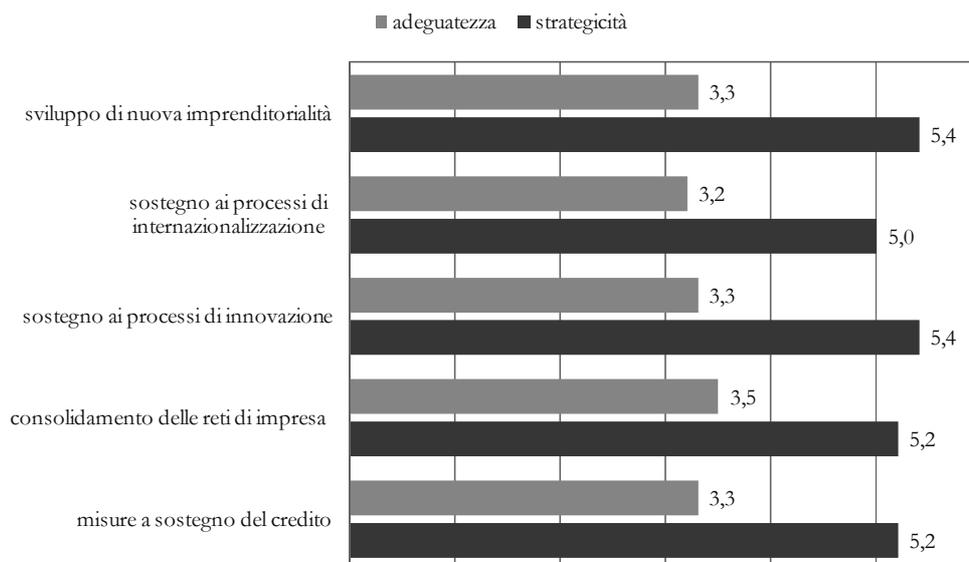
Resta, come già dall'analisi di altri risultati, il sospetto di un sistema imprenditoriale, quale quello veneto, che poco richiede a quello pubblico, quasi a preferire e reclamare una propria autonomia.

Tornando ai livelli di strategicità riconosciuti agli *item*, almeno il valore più contenuto (5,0) attribuito al "sostegno ai processi di internazionalizzazione" si motiva con il prevedibile minore interesse specifico del target delle piccole e micro imprese.

Quanto invece al livello di soddisfazione per le diverse linee di intervento considerate, le indicazioni fornite dagli intervistati restituiscono un quadro fortemente appiattito verso il basso.

Le aziende venete si dichiarano fortemente deluse su tutti i fronti: la misura dell'adeguatezza degli interventi non decolla oltre il valore massimo, davvero esiguo, dei 3,5 punti associati al consolidamento delle reti di impresa che corrisponde ad una bocciatura netta. Come dire che delle azioni della Camera di Commercio legate a queste linee strategiche, le imprese non avvertono di fatto alcun effetto concreto.

Fig. 3.6 – Veneto. *Ambiti di intervento prioritari delle Camere di Commercio venete: livelli di strategicità e di soddisfazione, indice di scala 0-10, anno 2011*



4. La PA come fonte di business per le imprese

4.1 Premessa

Oltre che da un lato come erogatore di servizi e dall'altro come fonte di costo (ma anche come potenziale motore di sviluppo) la PA può rappresentare anche un "mercato di sbocco per le PMIC". È noto che l'accesso al mercato cosiddetto dei contratti pubblici è particolarmente oneroso per le piccole imprese, soggette, analogamente alle medie e alle grandi ma proporzionalmente più gravate, ad oneri burocratici che certo non le agevolano. Secondo la Commissione europea, solo il 20% delle PMIC europee partecipa a gare e solo il 6% del loro fatturato complessivo è coperto dalla committenza pubblica¹⁴.

Il tema è affrontato in relazione a tre diverse dimensioni di analisi, le ultime due delle quali richiamano ambiti già esplorati:

1. quella del *livello di partecipazione* delle PMIC agli appalti pubblici e del margine di attrattività di questo tipo di mercato;
2. quella delle inefficienze del mercato che ricadono sulle imprese che vi partecipano, obbligandole in particolare a sopportare i costi indiretti dei ritardi dei pagamenti della PA e pertanto dei crediti maturati verso di essa, costi che costituiscono a tutti gli effetti una componente ulteriore dell'"onere da PA";
3. quella della percezione delle imprese circa la *pesantezza degli oneri amministrativi legati alla partecipazione alle gare* (sia tradizionali che on line), tematica quanto mai centrale, soprattutto alla luce delle importanti novità introdotte dal Decreto Sviluppo del 2010 e dalla Manovra 2011 "Disposizioni per la stabilizzazione finanziaria" che mette in campo significative modifiche al Codice dei Contratti Pubblici nell'ottica di agevolare la partecipazione alle imprese di piccole e medie dimensioni.

4.2 La PA come mercato per le piccole e micro imprese

Il primo dato contribuisce a specificare che il mondo della committenza pubblica coinvolge solo un segmento minoritario delle piccole e micro imprese. Solo il 18,7% delle aziende venete intervistate partecipa a gare pubbliche, una percentuale non dissimile da quella media nazionale (18,4%) per quanto di poco superiore a quelle del resto del Nord Est (15,8%).

¹⁴ Commissione europea, "Evaluation of SMES' access to public procurement in the UE, final report", settembre 2010.

Tab. 4.1 – Partecipazione a gare bandite dalla PA e al mercato della PA, valori percentuali, anno 2011

| | Veneto | Resto Nord Est | Totale Nord Est | Lombardia | Nord Ovest | Italia |
|--------------------------------|--------|----------------|-----------------|-----------|------------|--------|
| Partecipazione a gare | | | | | | |
| Mai | 81,3 | 84,3 | 83,0 | 80,0 | 80,6 | 81,6 |
| Sì, occasionalmente | 13,9 | 10,7 | 12,0 | 13,0 | 13,2 | 11,5 |
| Frequentemente / correntemente | 4,8 | 5,1 | 5,0 | 7,0 | 6,2 | 6,9 |
| Rapporti come fornitori | | | | | | |
| - come aggiudicatari | 34,8 | 25,7 | 29,4 | 27,9 | 28,2 | 29,4 |
| - come fornitori diretti | 12,8 | 10,8 | 11,6 | 16,0 | 14,3 | 13,6 |
| | 22,0 | 14,8 | 17,8 | 11,9 | 13,9 | 15,8 |

Se di queste consideriamo solo quelle che si sono aggiudicate un appalto e vi aggiungiamo quelle che hanno acquisito commesse pubbliche tramite un affidamento diretto, raggiungiamo per il Veneto un 34,8% significativamente superiore a quello medio nazionale (29,4%) ed ancor più a quello del resto del Nord Est ma anche della Lombardia e del Nord Ovest.

Il coinvolgimento del sistema imprenditoriale veneto nel comparto, per quanto minoritario, non è dunque trascurabile relativamente agli altri ambiti territoriali.

Per le aziende che già agiscono all'interno del mercato, l'incidenza del cliente PA sul proprio fatturato non è peraltro irrilevante, anche se in Veneto (15,8%) sensibilmente minore a quello delle consuete aree di confronto, tutte collocate fra i cinque e i nove punti al di sopra. Quello regionale è dunque un mercato pubblico particolare: che coinvolge una quota rilevante di imprese ma presumibilmente con commesse medie di piccolo importo e/o con imprese che non distolgono l'attenzione dal mercato privato.

L'incidenza, ma anche la distanza fra il Veneto e le altre parti di Italia, ovviamente si riduce (intorno al 6,5% nazionale ed al 5,5% per la regione) se si prende in considerazione l'intero sistema delle PMIC e se dunque si includono nel computo anche le imprese che non hanno rapporti con il pubblico e ci si pone dunque l'obiettivo di stimare più in generale il peso del cliente PA sull'intero sistema delle piccole e micro imprese.

Tab. 4.2 – Peso del cliente PA sul fatturato, anno 2011

| | Veneto | Resto Nord Est | Totale Nord Est | Lombardia | Nord Ovest | Italia |
|--|-------------|----------------|-----------------|-------------|-------------|-------------|
| Non indicato | 2,1 | 5,3 | 3,7 | 12,9 | 12,8 | 8,4 |
| inferiore al 5% | 62,0 | 33,8 | 47,5 | 34,5 | 34,1 | 40,3 |
| tra il 5% e il 25% | 18,2 | 27,7 | 23,1 | 30,7 | 31,0 | 24,6 |
| tra il 25% e il 50% | 7,6 | 17,4 | 12,6 | 10,3 | 11,9 | 13,0 |
| tra il 50% e il 75% | 2,6 | 7,2 | 5,0 | 4,4 | 4,2 | 6,1 |
| tra il 75% e il 100% | 7,6 | 8,6 | 8,1 | 7,3 | 6,0 | 7,6 |
| <i>Incidenza media</i> | <i>15,8</i> | <i>24,8</i> | <i>20,3</i> | <i>20,7</i> | <i>20,0</i> | <i>22,1</i> |
| <i>Incidenza media (per tutte le PMIC)</i> | <i>5,5</i> | <i>6,4</i> | <i>6,0</i> | <i>5,8</i> | <i>5,6</i> | <i>6,5</i> |

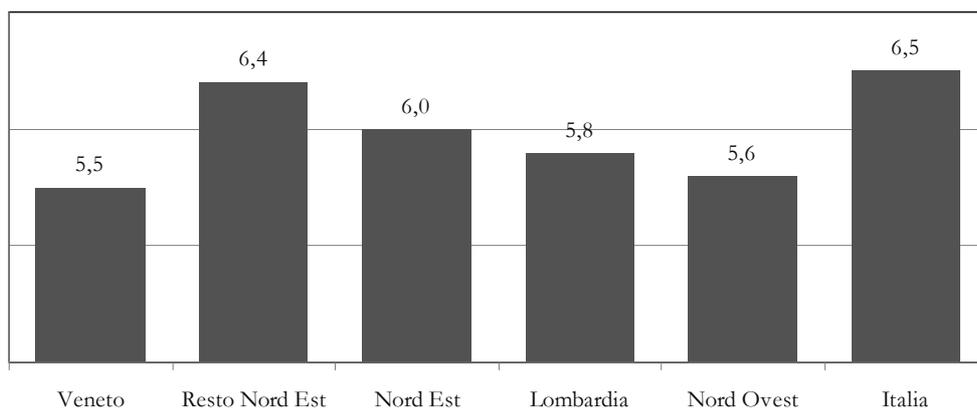


Fig. 4.1 – Peso del cliente PA sul fatturato, incidenza media, anno 2011

Se chi resta fuori dal mercato rappresenta comunque la maggioranza, due terzi circa di essi non manifestano tuttavia alcun interesse ad entrarvi. E si tratta di un dato che non evidenzia alcuna significativa differenziazione su base territoriale.

| | Veneto | Resto Nord Est | Totale Nord Est | Lombardia | Nord Ovest | Italia |
|--------------|--------|----------------|-----------------|-----------|------------|--------|
| Si | 30,8 | 29,7 | 30,2 | 26,2 | 25,7 | 28,5 |
| No | 64,4 | 64,0 | 64,1 | 62,5 | 65,9 | 61,4 |
| Non indicato | 4,8 | 6,3 | 5,7 | 11,3 | 8,4 | 10,1 |

Tab. 4.3 – Eventuale interesse a fornire prodotti/servizi alla PA, percentuale sul totale delle aziende che non hanno partecipato a gare, anno 2011

Anche per la forte omogeneità di comportamento osservata nelle diverse aree, più interessante è guardare alle *ragioni della non partecipazione al mercato PA*, per le quali la maggior parte degli interpellati hanno fatto riferimento a motivi inerenti la natura della propria offerta, ovvero al fatto di produrre beni/servizi che non sono di interesse per la Pubblica Amministrazione. Sono di questo avviso il 64,5% delle PMIC nazionali, il 60,7% di quelle venete ed il 61,8% di quelle delle altre regioni del Nord Est. La seconda ragione di non partecipazione è collegata ad una scelta di tipo strategico, anche se con percentuali molto più basse (rispettivamente 11,8%, 7,9% e 11,3%).

Più interessante, ai nostri fini, è guardare ai motivi direttamente o indirettamente collegabili allo “scoraggiamento” o alla scarsa fiducia dei meccanismi di mercato. Fra questi ricadono:

- il *timore nei ritardi dei pagamenti*, avvertito dall’8,7% delle imprese venete e dunque in minor misura di quanto non avvenga in Italia e nell’intero Nord Est (entrambe 11,2%) ma anche nel Nord Ovest (10,0%): un dato che pare suggerire la minore portata di una problematica cui dedicheremo oltre un apposito paragrafo;
- il generale *senso di sfiducia* nei confronti della PA, anch’esso meno presente in Veneto (3,3% in stretta prossimità con i valori di tutto il Nord) rispetto al resto d’Italia (4,2%), a testimonianza della migliore qualità che si respira nei rapporti fra impresa e Pubblica Amministrazione nella regione Veneto;
- la *complessità dell’investimento iniziale e le procedure troppo macchinose e lunghe*, quasi inesistenti in Veneto (0,5%) a fronte di un valore medio fra il 3 ed il 5% nelle altre aree;

- *l'eccessivo onere e la progressiva riduzione dei margini* anch'esso poco sofferto in regione (1,0%) ma anche in tutto il Nord Est rispetto a quanto non avvenga mediamente altrove (il 3,2% nel resto del Paese).

Tab. 4.4 – *Motivo del non interesse alla partecipazione alle gare pubbliche, percentuale sul totale delle aziende che non hanno partecipato a gare, anno 2011*

| | Veneto | Resto Nord Est | Totale Nord Est | Lombardia | Nord Ovest | Italia |
|--|-------------|----------------|-----------------|-------------|-------------|-------------|
| A. Non tratta prodotti/servizi di interesse per la PA (settore non attinente) | 60,7 | 61,8 | 61,4 | 75,4 | 67,3 | 64,5 |
| B. Per l'eccessivo onere (costi) e la progressiva riduzione dei margini | 1,0 | 1,4 | 1,2 | 2,9 | 3,7 | 3,2 |
| C. Per il peso dell'investimento iniziale, e la complessità delle procedure burocratiche le lungaggini | 0,5 | 4,6 | 2,9 | 3,3 | 4,6 | 3,3 |
| D. Per il timore dei ritardati termini di pagamento delle PA | 8,7 | 12,9 | 11,2 | 12,3 | 10,0 | 11,2 |
| E. Per altra scelta (strategia) di mercato | 7,9 | 11,3 | 9,9 | 9,7 | 12,0 | 11,8 |
| F. Sfiducia vs il mercato della PA | 3,3 | 2,8 | 3,0 | 3,4 | 3,4 | 4,2 |
| G. Altro (specificare.....) | 0,5 | 0,0 | 0,2 | 0,3 | 0,2 | 0,6 |
| Non indicato | 1,9 | 3,1 | 2,6 | 0,3 | 0,3 | 1,3 |
| Totale "sfiduciati" (B+C+D+F) | 13,5 | 21,6 | 18,3 | 21,9 | 21,7 | 21,9 |
| <i>Coefficiente di sbarramento*</i> | <i>17,1</i> | <i>28,0</i> | <i>23,5</i> | <i>28,8</i> | <i>28,7</i> | <i>27,4</i> |

(*) sfiduciati/potenziati clienti (mercato PA + interessati ad entrare nel mercato PA + sfiduciati)

Dal quadro illustrato il Veneto emerge ancora come una regione connotata da una discreta positività. Questa volta relativamente ad una fiducia nell'efficienza del mercato della PA, marcatamente migliore da quella che caratterizza altri ambiti del Paese.

Ne è prova e sintesi il valore del "coefficiente di sbarramento" all'ingresso (incidenza degli sfiduciati sul totale dei clienti effettivi e potenziali), calcolato come somma delle percentuali di esclusi per i quattro *item* di scoraggiamento di cui sopra e che si colloca (17,1 contro 27,4) oltre dieci punti percentuali al di sotto del dato medio nazionale ma anche di quello delle altre regioni del Nord Est insieme considerate, della Lombardia e dell'intero Nord Ovest.

4.3 I crediti delle imprese verso la Pubblica Amministrazione

Ormai nota da tempo come la principale patologia del mercato dei contratti pubblici, la problematica dei crediti maturati dai fornitori di beni o servizi a seguito del mancato rispetto da parte del committente pubblico dei tempi contrattuali previsti per l'assolvimento degli obblighi di pagamento va assumendo dimensioni sempre più allarmanti non tanto e non solo per il progressivo prolungarsi dei ritardi quanto per gli effetti sempre più pesanti che l'indisponibilità delle somme produce su un sistema imprenditoriale già gravemente provato dalla crisi economica. In questo senso il meccanismo degli interessi di mora a carico dell'Ente previsto dalla normativa a tutela dell'impresa non pare, nell'attuale situazione, che un timido palliativo anche e soprattutto in quanto si tratta di uno strumento del quale le aziende molto raramente si avvalgono – probabilmente per evitare di introdurre elementi di possibile attrito con la controparte – pur costituendo un loro diritto.

È ben chiaro, ai nostri fini specifici, che la capacità di rispettare gli impegni contrattuali rappresenta un parametro ulteriore su cui misurare l'efficienza della PA e la qualità del suo rapporto con le aziende.

Il problema investe direttamente solo quella quota parte di piccole e micro imprese, che abbiamo visto pari al 30%, coinvolta nel mercato pubblico, ma non per questo deve essere considerata marginale. Di contro si deve infatti considerare che l'indisponibilità di liquidità per piccole aziende come le nostre che hanno spesso un portafoglio clienti poco diversificato e che spesso dunque molto dipendono dalla singola commessa, può mettere in ginocchio una impresa che già lotta, come molte di questi tempi, per la propria sopravvivenza.

Dei soli intervistati che hanno rapporti di lavoro con la Pubblica Amministrazione è risultato dunque che circa uno su due hanno *accumulato crediti nell'ultimo anno* a seguito di pagamenti in ritardo, o ancora attesi, rispetto agli accordi stipulati in sede di contratto.

| | Veneto | Resto Nord Est | Totale Nord Est | Lombardia | Nord Ovest | Italia |
|---------------------|--------|----------------|-----------------|-----------|------------|--------|
| Mai | 48,6 | 55,3 | 52,0 | 51,9 | 53,3 | 50,9 |
| Si, occasionalmente | 28,8 | 18,4 | 23,5 | 21,1 | 18,3 | 19,7 |
| Si, frequentemente | 22,6 | 26,3 | 24,5 | 27,0 | 28,2 | 29,3 |
| Totale* | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

* Il totale include anche la quota di coloro che non hanno fornito la risposta.

Tab. 4.5 – *Crediti maturati verso la PA nell'ultimo anno, percentuale sul totale dei rispondenti che hanno dichiarato di lavorare con la PA, anno 2011*

Ciò è vero, con poche differenze di misura, sia in Veneto che nell'intero Nord Est o in Italia. Solo, volendo cogliere una nota di conforto, la distribuzione di chi ha maturato crediti nella regione è più sbilanciata che non altrove verso il gruppo di chi ne ha un'esperienza solo occasionale.

Più rilevante in questo senso è però il vantaggio relativo del Veneto in termini di ammontare medio di tali crediti, un dato la cui stima, è bene premettere, è indebolita dall'elevato numero di imprese che pur ammettendo di aver accumulato credito non sono state in grado di indicare, o hanno preferito omettere, l'ammontare.

Ed è un vantaggio che innanzitutto si sostanzia nel fatto che circa il 40% (calcolato al netto delle "non risposte") vanta crediti inferiori ai 5mila €, mentre in Italia e nell'intero Nord ci si aggira su una percentuale ridotta della metà.

Per l'inevitabile forte influenza dei pur pochi crediti di ampio importo, il valore medio dell'aggregato raggiunge in Veneto circa 54mila € ed è un dato che se spalmato sull'intero gruppo di aziende che lavorano con la PA (sia quelle che hanno dichiarato di avere crediti sia quelle che hanno dichiarato di non averne) risulta pari a circa 27.700 € l'anno: poco meno di quanto non accada in Lombardia e nell'intero Nord Ovest (intorno ai 30mila); molto più di quanto invece non succeda in Italia (39mila) e, soprattutto, nelle altre regioni del Nord Est insieme considerate (58mila).

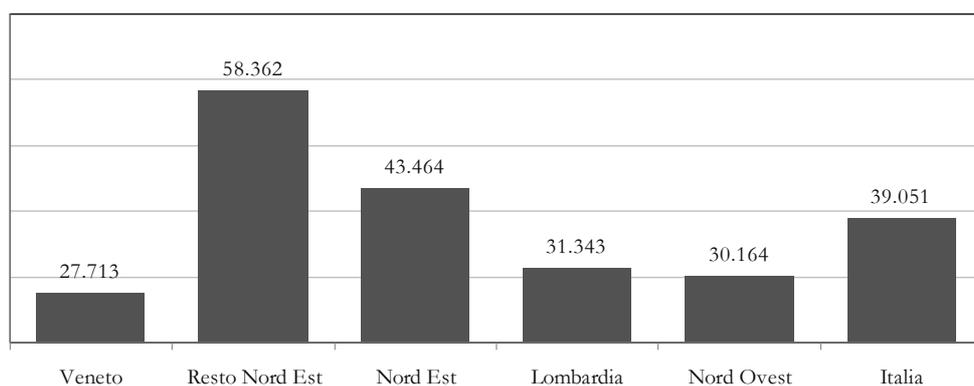
Ciò corrisponde a stimare in oltre 900 milioni di € l'anno l'ammontare complessivo di crediti verso la PA maturato dall'intero sistema delle PMIC venete, che, se equiripartito fra l'intera popolazione obiettivo – ovvero su ciascuna impresa, indipendentemente dalla sua partecipazione o meno al mercato della PA – corrisponde ad un “balzello” nell'intorno dei 9.700 € attribuibile a ciascuna di esse: un valore decisamente alto ma migliore del corrispondente nazionale e di area e più simile a quello, minimo, del Nord Ovest.

Si tratta ovviamente di grandezze di massima, ovvero di stime sicuramente affette da un non trascurabile margine di errore, che qui si producono per dare conto della portata del problema e non della sua misura puntuale.

Tab. 4.6 – *Ammontare dei crediti verso la PA, percentuale sul totale di chi dichiara crediti, anno 2011*

| | Veneto | Resto Nord Est | Totale Nord Est | Lombardia | Nord Ovest | Italia |
|---|---------------|----------------|-----------------|---------------|---------------|---------------|
| ha avuto crediti ma non indica l'importo | 48,2 | 47,8 | 48,0 | 36,1 | 37,5 | 42,5 |
| fino a 5.000€ | 20,5 | 0,0 | 10,7 | 9,8 | 9,1 | 11,1 |
| da 5.001€ a 15.000€ | 7,9 | 19,3 | 13,3 | 20,5 | 17,3 | 11,4 |
| da 15.001€ a 50.000€ | 14,1 | 12,1 | 13,2 | 21,5 | 18,3 | 17,0 |
| da 50.001€ a 100.000€ | 3,8 | 2,8 | 3,3 | 5,6 | 9,2 | 7,1 |
| da 100.001€ a 250.000€ | 1,3 | 5,5 | 3,3 | 4,9 | 5,1 | 4,7 |
| da 250.001€ a 500.000€ | 4,2 | 12,4 | 8,1 | 1,7 | 1,8 | 5,6 |
| sopra 500.000€ | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 1,6 | 0,6 |
| <i>importo complessivo (milioni di euro)</i> | <i>910</i> | <i>2.011</i> | <i>2.925</i> | <i>1.128</i> | <i>2.559</i> | <i>10.431</i> |
| <i>grandezza media per chi ha crediti</i> | <i>53.947</i> | <i>130.458</i> | <i>90.597</i> | <i>44.012</i> | <i>64.879</i> | <i>79.654</i> |
| <i>importo medio delle imprese del mercato PA</i> | <i>27.713</i> | <i>58.362</i> | <i>43.464</i> | <i>31.343</i> | <i>30.164</i> | <i>39.051</i> |
| <i>importo medio per tutte le PMIC</i> | <i>9.645</i> | <i>14.970</i> | <i>12.790</i> | <i>10.908</i> | <i>8.504</i> | <i>11.493</i> |

Fig. 4.2 – *Ammontare dei crediti verso la PA, importo medio delle imprese del mercato PA, anno 2011*



Riferendosi sempre al totale delle imprese che operano con la PA, l'incidenza media di tali crediti sul fatturato specifico della PA, pari al 26,9% in Italia, scende al 22,6% in Veneto (lo stesso valore della Lombardia) ed al 25,1% nel Nord Est, molto grazie al buon contributo della regione in oggetto.

| | Veneto | Resto Nord Est | Totale Nord Est | Lombardia | Nord Ovest | Italia |
|--------------------------|-------------|----------------|-----------------|-------------|-------------|-------------|
| Non indicato | 48,7 | 47,7 | 48,2 | 36,2 | 35,6 | 43,6 |
| fino al 5% | 18,1 | 5,7 | 12,2 | 16,0 | 13,2 | 12,6 |
| dal 5 al 10% | 9,2 | 11,7 | 10,4 | 16,9 | 17,2 | 11,1 |
| dal 10 al 25% | 5,4 | 8,6 | 6,9 | 11,0 | 11,3 | 8,6 |
| dal 25 al 50% | 8,4 | 14,9 | 11,5 | 11,3 | 10,7 | 12,5 |
| dal 50 al 75% | 5,2 | 5,7 | 5,4 | 3,5 | 2,9 | 5,5 |
| oltre il 75% | 5,0 | 5,7 | 5,4 | 5,0 | 9,1 | 6,1 |
| <i>incidenza % media</i> | <i>22,6</i> | <i>27,9</i> | <i>25,1</i> | <i>22,9</i> | <i>23,9</i> | <i>26,9</i> |

Tab. 4.7 – Incidenza percentuale stimata sul fatturato PA, anno 2011

Una pur piccola parte del vantaggio del Veneto in termini di ammontare dei crediti maturati viene d'altro canto dissipato da un ritardo medio in giorni dei tempi di pagamento (168) invece leggermente superiore al dato nazionale (160) ed a quello ancora migliore e non dissimile delle due ripartizioni geografiche del Nord Italia (fra 143 e 149).

In Veneto dunque i crediti sono di importo minore ma, forse anche in conseguenza della loro minore "urgenza", saldati con maggiore ritardo e quindi maggiormente esposti agli effetti indiretti del caso.

| | Veneto | Resto Nord Est | Totale Nord Est | Lombardia | Nord Ovest | Italia |
|----------------------|--------------|----------------|-----------------|--------------|--------------|--------------|
| Non indicato | 19,9 | 12,7 | 16,5 | 9,0 | 12,2 | 11,9 |
| fino a 30gg | 7,8 | 17,2 | 12,3 | 17,4 | 11,9 | 9,2 |
| dal 30 a 60gg | 10,7 | 23,0 | 16,6 | 18,5 | 21,2 | 14,2 |
| da 60 a 90gg | 12,4 | 18,3 | 15,2 | 9,6 | 11,7 | 15,4 |
| da 90 a 180gg | 29,4 | 9,9 | 20,1 | 28,4 | 28,3 | 29,6 |
| da 180 a 365gg | 17,6 | 18,8 | 18,2 | 14,4 | 13,0 | 17,2 |
| oltre 365gg | 2,2 | 0,0 | 1,1 | 2,7 | 1,8 | 2,5 |
| <i>ritardo medio</i> | <i>168,0</i> | <i>130,5</i> | <i>149,3</i> | <i>147,1</i> | <i>143,3</i> | <i>159,9</i> |

Tab. 4.8 – Ritardo medio dei pagamenti, giorni, anno 2011

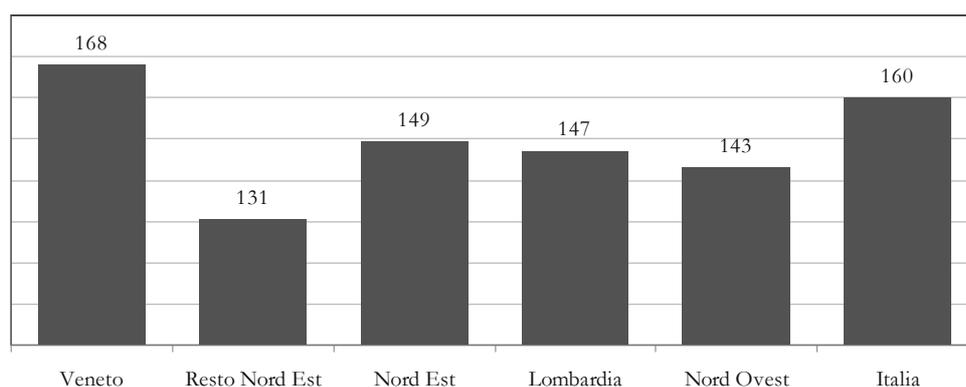


Fig. 4.3 – Ritardo medio dei pagamenti della PA, giorni, anno 2011

Come detto in premessa il fenomeno preoccupa anche per il progressivo ampliamento della forbice compresa fra i tempi concordati ed i tempi di effettivo pagamento.

La mappa di una tale evoluzione negativa è restituita dalle segnalazioni delle aziende circa la percezione dell'allungamento o meno dei ritardi ed è una mappa omogeneamente orientata verso il grigio.

Se facciamo riferimento al consueto indice di tendenza in scala -5/+5, l'orientamento negativo fa fermare la lancetta sul valore -1,4 in Italia e poco al di sotto (-1,3) in Veneto e nell'intero Nord Est (mentre un po' peggiore è la situazione nel Nord Ovest). Ovunque infatti poco meno della metà degli intervistati, al netto delle "non risposte", ha colto nell'ultimo biennio un peggioramento della situazione mentre un numero alquanto limitato, diffusamente inferiore al 7-8% ha invece intravisto un miglioramento.

Tab. 4.9 – Ritardo medio dei pagamenti nell'ultimo biennio, indice di tendenza (-5/+5), anno 2011

| | Veneto | Resto Nord Est | Totale Nord Est | Lombardia | Nord Ovest | Italia |
|-----------------------------------|-------------|----------------|-----------------|-------------|-------------|-------------|
| Un grave peggioramento | 11,2 | 11,5 | 11,3 | 22,0 | 18,7 | 12,6 |
| Un peggioramento | 32,5 | 26,7 | 29,7 | 24,8 | 24,6 | 28,7 |
| Una situazione invariata | 46,4 | 39,4 | 43,1 | 44,3 | 40,4 | 41,1 |
| Un miglioramento | 4,2 | 6,2 | 5,2 | 5,4 | 7,5 | 5,1 |
| Un forte miglioramento | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Non indicato | 5,7 | 16,2 | 10,7 | 3,6 | 8,8 | 12,5 |
| <i>Indice di tendenza (-5/+5)</i> | <i>-1,3</i> | <i>-1,3</i> | <i>-1,3</i> | <i>-1,6</i> | <i>-1,5</i> | <i>-1,4</i> |

Se, sulla base di quanto sopra esposto, consideriamo gli effetti dei crediti maturati a causa dei ritardi dei pagamenti "un onere da PA" che va ad aggiungersi a quelli già evidenziati nei capitoli precedenti per far fronte ad adempimenti amministrativi, si può costruire, tenendo conto dei margini di errore ed approssimazione del caso, una stima indicativa anche dell'ammontare di tale componente di costo, ovvero degli effetti, diretti ed indiretti, prodotti sul bilancio delle aziende da una tale mancata disponibilità.

Il calcolo dell'onere finanziario derivante dalla mancata liquidità¹⁵ è operato in particolare applicando sui crediti un tasso annuo del 5% per la durata media del ritardo. A questo viene detratto quanto si può prevedere di recuperare attraverso gli interessi di mora, considerati pari, come da norma¹⁶, al 2% e benché, conviene ripetere, siano di fatto inapplicati anche per la mancata consuetudine, da parte delle imprese, di presentare l'apposita istanza per avvalersene ed evitare dunque che restino, come invece, diritti "solo sulla carta".

¹⁵ 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.

¹⁶ Decreto legislativo 9 ottobre 2002, n. 231, che da attuazione all'articolo 26 della legge comunitaria 1 marzo 2002 n. 39, che delegava il Governo ad attuare la direttiva dell'Unione europea 2000/35/CE relativa alla lotta contro i ritardi di pagamento nelle transazioni commerciali.

| | Totale PMIC (milioni di euro) | Costi per imprese fornitrici della PA (euro) | Costi per impresa (totale PMIC) (euro) |
|--|----------------------------------|---|--|
| Veneto | | | |
| Valore dei crediti verso la PA | 910 | 27.713 | 9.645 |
| Ritardo medio (gg) | 168 | 168 | 168 |
| (A) Onere finanziario * | 21 | 638 | 222 |
| (B) Interessi di mora * | 8 | 255 | 89 |
| Totale "costo netto mancata liquidità" (A-B) | 13 | 383 | 133 |
| Nord Est | | | |
| Valore dei crediti verso la PA | 2.925 | 43.464 | 12.790 |
| Ritardo medio (gg) | 149 | 149 | 149 |
| (A) Onere finanziario * | 60 | 889 | 262 |
| (B) Interessi di mora * | 24 | 356 | 105 |
| Totale "costo netto mancata liquidità" (A-B) | 36 | 534 | 157 |
| Italia | | | |
| Valore dei crediti verso la PA | 10.431 | 39.051 | 11.493 |
| Ritardo medio (gg) | 160 | 160 | 160 |
| (A) Onere finanziario * | 228 | 855 | 252 |
| (B) Interessi di mora * | 91 | 342 | 101 |
| Totale "costo netto mancata liquidità" (A-B) | 137 | 513 | 151 |

(*) A: per l'onere finanziario dovuto alla mancanza di liquidità si ipotizza l'applicazione di un tasso del 5% sul valore del credito annuo; B: per gli interessi di mora che per legge la PA è obbligata a versare in caso di ritardato pagamento si considera un tasso del 2% annuo.

I risultati, che non riportiamo, indicano per il Veneto un onere pari a 383 euro (che al netto del recupero degli interessi di mora sale a 638) per ogni impresa che opera sul mercato della PA. È un valore che, se distribuito sull'intero comparto delle PMIC, scende a 133 (222) euro. Si tratta di valori medi migliori della media nazionale e del Nord Est nel suo complesso e che si collocano invece in più stretta prossimità con quelli che caratterizzano il Nord Ovest.

| | Veneto | Resto Nord Est | Totale Nord Est | Lom- bardia | Nord Ovest | Italia |
|--|--------|----------------------|-----------------------|----------------|---------------|--------|
| Totale PMIC (milioni di euro) | 13 | 22 | 36 | 14 | 30 | 137 |
| Costi per imprese fornitrici della PA (euro) | 383 | 626 | 534 | 379 | 355 | 513 |
| Costi per impresa (totale PMIC) (euro) | 133 | 161 | 157 | 132 | 100 | 151 |

L'entità dell'onere appena ricostruita potrebbe apparire a prima vista, soprattutto per il Veneto, una "tassa nascosta" di non particolare peso se non tenessimo conto di almeno due altri fattori.

Il primo relativo al fatto che tale "costo invisibile" che le aziende devono sostenere per mantenersi all'interno del mercato della PA, si va ad aggiungere ad altri ulteriori quali quelli per la partecipazione alla gara (dal contributo all'Avcp, alla polizza fidejussoria, all'impiego di risorse interne e/o esterne per la

Tab. 4.9a – Stima dei costi complessivi sostenuti dalle aziende a seguito dei ritardi di pagamento (dati per singola azienda per anno), anno 2011

Tab. 4.9b – Stima dei costi complessivi sostenuti dalle aziende a seguito dei ritardi di pagamento (dati per singola azienda per anno), anno 2011

predisposizione dell'offerta) o gli stessi derivanti da termini contrattuali di pagamento comunque lunghi anche se rispettati. Tutti costi che difficilmente o parzialmente – e tantomeno in periodi di crisi – le aziende riescono a traslare sull'offerta e dunque a recuperare quando e se si aggiudicano l'appalto.

Il secondo da imputare alla circostanza che l'importo citato si riferisce evidentemente ad un dato medio che può variare di molto e raggiungere cifre che per aziende già in affanno possono scatenare situazioni di reale criticità¹⁷.

4.4 Focus appalti: la gravosità degli adempimenti amministrativi

Riprendendo un tema già esplorato relativamente all'intero complesso degli adempimenti amministrativi che le aziende sono tenute ad assolvere a seguito di disposizione normative, si rivolge ora l'attenzione, sempre al fine di verificare l'efficienza dei meccanismi di interazione fra imprese e PA, alla gravosità degli adempimenti burocratici richiesti specificatamente per partecipare ad una gara pubblica. Seguendo le indicazioni raccolte sull'intero campione nazionale è in particolare la *predisposizione della documentazione per la procedura in economia* ad essere ritenuta la fase più onerosa (6,7 punti su una scala di giudizio da 0 a 10), seguita ad una certa distanza dall'ottenimento della certificazione SOA per l'esecuzione di appalti pubblici di lavori (6,3) e dalla garanzia a corredo dell'offerta (6,3).

Così non è invece in Veneto, dove spicca soprattutto l'attestazione dei requisiti, sia economici-finanziari che tecnico professionali (entrambe 5,0) oltre ancora alla garanzia a corredo dell'offerta (5,0). Ma dove più in generale si evidenzia la percezione di una minore problematicità, rilevata infatti da valori attribuiti ai singoli *item* che al massimo, per i tre di cui sopra, raggiungono la soglia dei 5,0 punti laddove invece su scala nazionale ma anche in tutto il Nord a parte una isolata eccezione, la stessa "asticella" di riferimento è sistematicamente superata da tutte le tipologie di adempimento considerate.

Dopo aver analizzato le gare tradizionali, l'analisi si è concentrata sulle *gare on line*, con l'obiettivo di capire se le PMIC percepiscono o meno i vantaggi legati all'utilizzo di procedure informatiche e telematiche negli appalti e se questo si traduce in un risparmio in termini di oneri burocratici.

In primo luogo si è cercato di comprendere il *livello di utilizzo* di tali strumenti, che risulta essere piuttosto basso, poiché soltanto il 15,6% degli intervistati a livello nazionale dichiara di partecipare a gare on line e poco meglio in tale senso (17,6%) si comportano quelli veneti.

In relazione al *tipo di strumento* utilizzato si evidenzia una qualche specializzazione regionale, condivisa con la Lombardia, per il ricorso al mercato elettronico, il cosiddetto MEPA, mentre di contro ben più trascurato che altrove è l'utilizzo di gare telematiche su piattaforma Consip o su piattaforma regionale.

¹⁷ Si consideri che nel caso esemplificativo – e non certo "estremo" – di una impresa che vanti un credito di 100 mila euro saldato con un ritardo di nove mesi ed in crisi di liquidità tale da costringerla a richiedere in banca un anticipo sulla fattura vedendosi applicare un tasso intorno al 7,5%, gli oneri finanziari dovrebbero essere stimati in almeno 5.500 €.

| | Veneto | Resto Nord Est | Totale Nord Est | Lombardia | Nord Ovest | Italia |
|---|--------|----------------|-----------------|-----------|------------|--------|
| Predisposizione della documentazione per la procedura in economia | 4,9 | 7,4 | 6,0 | 6,5 | 6,4 | 6,7 |
| Attestazione requisiti di ordine generale | 4,5 | 6,2 | 5,3 | 5,6 | 5,3 | 5,8 |
| Documentazione per lavori pubblici di importo inferiore ai 150.000 euro | 4,7 | 7,4 | 5,9 | 5,9 | 5,6 | 6,1 |
| Ottenimento certificazione SOA | 4,8 | 6,4 | 5,5 | 6,6 | 6,4 | 6,3 |
| Attestazione requisiti economico-finanziari | 5,0 | 10,0 | 6,1 | 6,0 | 4,5 | 5,2 |
| Attestazione requisiti tecnico-professionali | 5,0 | 10,0 | 6,1 | 6,0 | 5,1 | 5,8 |
| Dichiarazione avvalimento requisiti | 4,7 | 6,4 | 5,4 | 6,4 | 5,9 | 6,0 |
| Garanzia a corredo dell'offerta | 5,0 | 6,5 | 5,6 | 6,4 | 6,1 | 6,3 |

Tab. 4.10 – Grado di pesantezza degli adempimenti amministrativi legati alla partecipazione alle gare tradizionali, indice di scala 0-10, anno 2011

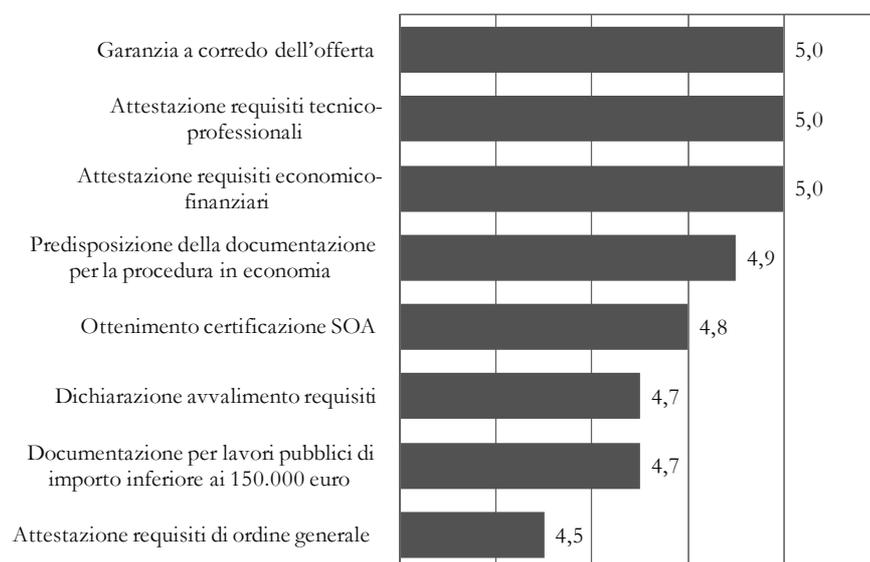


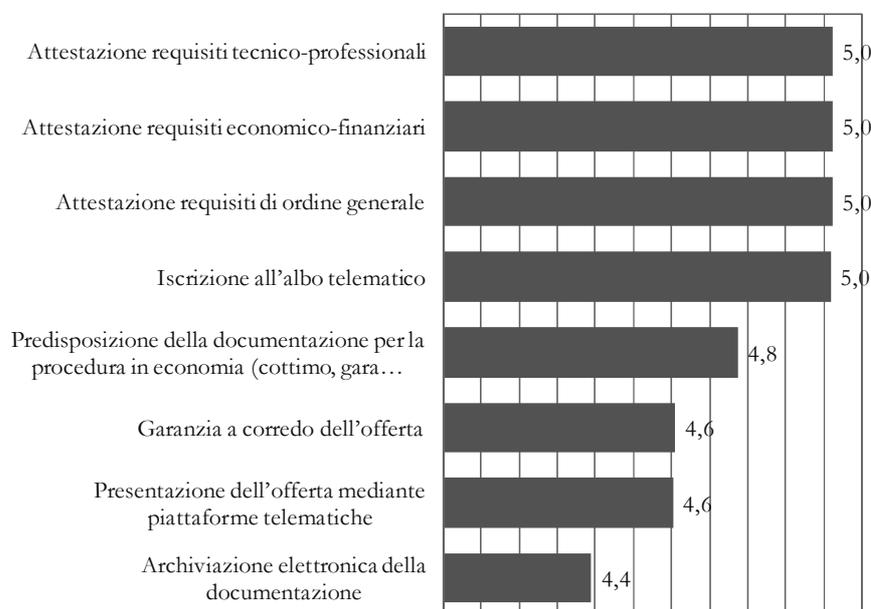
Fig. 4.4 – Veneto. Grado di pesantezza degli adempimenti amministrativi legati alla partecipazione alle gare tradizionali, indice di scala 0-10, anno 2011

Tab. 4.11 – Partecipazione o utilizzo di gare on line, percentuale su totale, anno 2011

| | Veneto | Resto Nord Est | Totale Nord Est | Lombardia | Nord Ovest | Italia |
|--|--------|----------------|-----------------|-----------|------------|--------|
| Partecipazione a gare con procedure on line | | | | | | |
| Si | 17,6 | 5,7 | 11,1 | 10,3 | 13,5 | 15,6 |
| No | 76,9 | 66,7 | 71,3 | 77,0 | 73,6 | 69,6 |
| non indicato | 5,4 | 27,7 | 17,5 | 12,7 | 12,8 | 14,8 |
| (se si) con quali strumenti? | | | | | | |
| Richieste di offerta sul Mercato elettronico PA | 61,2 | 0,0 | 44,2 | 64,2 | 40,9 | 44,1 |
| Gare telematiche su piattaforma di Consip | 15,4 | 0,0 | 11,1 | 56,3 | 47,9 | 38,3 |
| Gare telematiche su piattaforme regionali | 16,5 | 100,0 | 39,6 | 71,7 | 64,5 | 48,2 |
| Gare telematiche su sistemi di singole PA | 37,7 | 29,9 | 35,6 | 36,2 | 28,5 | 36,2 |

Il numero di casi, quasi assente fra le unità selezionate per le altre regioni del Nord Est, di imprese con esperienza di gare on line, compromette, per l'esiguità di occorrenze sulle quali sono costruiti, i risultati di questa ultima elaborazione. L'inconveniente si riverbera anche sull'ultimo quesito, mirato a valutare il *livello di pesantezza delle diverse fasi di una procedura di gara on line*, dal quale comunque risulta come in Veneto le fasi meno onerose del procedimento siano quelle che richiedono un minor uso di carta e una semplificazione nell'accesso e nel dialogo con la PA, come nel caso dell'*archiviazione elettronica della documentazione* o della *presentazione dell'offerta tramite web*.

Fig. 4.5 – Veneto. Pesantezza degli adempimenti amministrativi legati alla partecipazione alle gare on-line, indice di scala 0-10, anno 2011



D'altro canto, le fasi del procedimento dove la tecnologia può intervenire in maniera limitata, come *l'attestazione dei requisiti di ordine generale e tecnico-professionale* sono ritenute invece le più penalizzanti per gli imprenditori veneti, a conferma che una vera semplificazione deve essere prima di tutto culturale e deve mirare al cuore del procedimento amministrativo.

5. Il Veneto nella mappa regionale della competitività

5.1 Premessa

Che l'Italia viaggi a più velocità è cosa nota ed è difficile pensare che la Pubblica Amministrazione rappresenti in questo un'eccezione.

La varietà degli *item* trattati nell'indagine e la possibilità di costruire, a partire da essi, una batteria significativa di indicatori, offre l'occasione di soddisfare l'interesse ad una verifica in tale senso e di ricostruire una mappa della differenziazione territoriale della relazione fra PA e PMIC.

È dunque attraverso una collezione di 16 indici sintetici, in massima parte già illustrati ed analizzati in precedenza e qui rielaborati su base regionale, che si intraprenderà un viaggio per la penisola. Per scoprire ad esempio che all'interno di ciascuna delle quattro tradizionali partizioni in cui si è soliti suddividerla, gli atteggiamenti, i *desiderata* e le criticità manifestate dalle imprese possono divergere anche in misura significativa in relazione ai singoli temi. Oppure come si possa individuare per taluni particolari fenomeni un gruppo di regioni che sta fungendo da traino sulla strada del recupero dell'efficienza e della qualità della PA, non concentrato territorialmente ma che si può anzi in qualche modo qualificare come "geograficamente trasversale". Ed il Veneto ne fa indubbiamente parte.

Il rigore scientifico impone di premettere che i risultati dell'analisi che segue debbano essere letti "*cum grano salis*" in considerazione della più limitata significatività statistica di un dato regionale¹⁸ costruito – con l'eccezione delle aree "sovra campionate" del Veneto, della Lombardia ed al suo interno della provincia di Milano – su un campione di numerosità limitata.

Ed è per ovviare almeno in parte a questo inconveniente che:

- i risultati sono prodotti relativamente alle dieci regioni maggiori e ad una serie di aggregazioni di quelle minori;
- si è preferito, laddove la disponibilità della serie storica lo consentiva, fare prevalente riferimento al dato medio complessivo dell'ultimo triennio, in questo modo sacrificando l'informazione più aggiornata a vantaggio di una maggiore stabilità del dato. Ciò anche in considerazione del fatto che le distanze fra le varie parti del territorio sono ascrivibili per lo più a fattori strutturali soggetti ad una elevata inerzia nel breve-medio periodo.

A quest'ultima regola ha fatto eccezione il caso del Veneto, per il quale le stime sono state prodotte attribuendo a ciascuna annualità un peso proporzionale alle unità campionarie, quadruplicato (da 101 a 398) nella più recente rispetto alle precedenti.

¹⁸ Cfr. Nota metodologica: stima degli errori campionari.

Sulla base della loro capacità esplicativa, gli indicatori sono quindi stati suddivisi in cinque gruppi distinti:

- i primi tre dei quali richiamano altrettante “dimensioni” della qualità del rapporto imprese-PA;
- il quarto è riferito ai costi, ovvero a quello che abbiamo già avuto occasione di definire “onere da PA”;
- il quinto dedicato al tema specifico del “mercato della PA”, ovvero alla partecipazione a tale mercato, tramite gare o affidamenti diretti, da parte delle imprese.

Quest’ultimo insieme, ascrivibile nel novero degli aspetti qualitativi del rapporto imprese-PA, è tuttavia trattato come approfondimento a parte, riguardando un segmento di imprese pari, come visto, ad appena il 30% di quelle totali intervistate.

5.2 Le dimensioni della qualità

Iniziamo con l’analisi degli indicatori che sintetizzano opinioni, giudizi e riscontri delle imprese in relazione ai diversi aspetti ed alle diverse componenti del dare-avere (assolvere obblighi informativi ed amministrativi e ricevere servizi) con la Pubblica Amministrazione ed orientati quindi a misurare la qualità di tale rapporto di interscambio così come percepita dalle aziende, per una lettura più organica del quadro descritto, si sono individuate tre dimensioni portanti della “qualità” alle quali ricondurre i singoli indicatori riepilogati nei prospetti che seguono.

In tutti i casi in cui gli indicatori delle precedenti tavole sono contrassegnati con un asterisco, l’ordine della valutazione è di senso inverso: il valore è dunque tanto più elevato quanto peggiore è la situazione descritta. Tutti i *ranking* sono invece orientati positivamente e pertanto la prima posizione è assegnata alla regione più “virtuosa”.

Tab. 5.1 – Batteria di indicatori di qualità del rapporto imprese/PA, anno 2011

| indicatore | efficienza | | | dinamicità | | | gravosità obblighi amministrativi | | | |
|------------------------|---|---|--|--|---|--|--|--|--|------|
| | Efficiency gap* (domanda diretta) Indice (scala 0-100) | Soddisfaz. Complessiva (domanda diretta) Indice (scala 0-10) | Soddisfaz. PA con i quali è entrato in contatto Indice (scala 0-10) | Variazione qualità dei servizi di e-Government della PA negli ultimi due anni Indice (scala 5/+5) | Aspettative di variazione per i prossimi tre anni della qualità dei servizi della PA Indice (scala 5/+5) | Variazione negli ultimi tre anni dell'incidenza dei costi amministrativi* Indice (scala 5/+5) | Pesantezza adempimenti normativa nazionale* Indice (scala 0-10) | Pesantezza adempimenti normativa regionale* Indice (scala 0-10) | Incidenza sul fatturato dei costi per gli adempimenti* | |
| | | | | | | | | | | 2011 |
| unità di misura | 2011 | 2011 | 2011 | 2011 | 2011 | 2011 | 2011 | 2011 | 2011 | |
| Trentino / Friuli VG | 52,0 | 4,2 | 5,9 | 0,1 | 0,6 | 0,7 | 1,1 | 6,1 | 6,2 | 7,6 |
| Veneto | 44,1 | 4,7 | 6,0 | 0,1 | 0,4 | 0,3 | 0,9 | 5,9 | 5,8 | 6,5 |
| Emilia-Romagna | 53,1 | 4,2 | 6,1 | 0,5 | 0,7 | 0,6 | 1,0 | 6,1 | 5,2 | 7,5 |
| Piemonte / Valle Aosta | 48,0 | 4,8 | 5,6 | 0,5 | 0,9 | 0,8 | 0,9 | 6,5 | 5,8 | 6,8 |
| Lombardia | 52,9 | 4,5 | 6,2 | 0,2 | 0,8 | 0,7 | 1,0 | 5,9 | 5,4 | 7,2 |
| Liguria | 48,4 | 4,6 | 6,6 | 0,4 | 1,1 | 1,1 | 0,8 | 5,7 | 6,1 | 7,6 |
| Toscana | 49,9 | 4,7 | 6,3 | 0,2 | 0,7 | 0,7 | 1,3 | 6,2 | 6,6 | 7,8 |
| Umbria / Marche | 52,3 | 4,4 | 6,5 | 0,3 | 0,6 | 0,9 | 1,4 | 5,4 | 5,3 | 6,9 |
| Lazio | 56,6 | 3,7 | 5,6 | 0,0 | 0,8 | 0,6 | 1,0 | 6,1 | 6,3 | 7,9 |
| Altre Sud-isole | 46,6 | 4,8 | 7,1 | 0,6 | 1,1 | 1,0 | 0,5 | 5,6 | 6,1 | 8,0 |
| Campania | 51,5 | 4,5 | 6,3 | 0,5 | 1,0 | 1,0 | 0,8 | 5,7 | 4,7 | 8,7 |
| Puglia | 50,1 | 4,4 | 5,9 | -0,1 | 0,5 | 0,4 | 1,0 | 5,5 | 3,6 | 7,4 |
| Sicilia | 51,4 | 4,5 | 6,3 | 0,3 | 0,6 | 0,8 | 0,8 | 5,6 | 5,1 | 7,3 |
| Nord Est | 49,2 | 4,4 | 6,0 | 0,3 | 0,6 | 0,5 | 1,0 | 6,0 | 5,7 | 7,2 |
| Nord Ovest | 51,1 | 4,6 | 6,1 | 0,3 | 0,8 | 0,8 | 1,0 | 6,1 | 5,5 | 7,1 |
| Centro | 53,0 | 4,3 | 6,1 | 0,1 | 0,7 | 0,7 | 1,2 | 6,0 | 6,2 | 7,6 |
| Sud e isole | 49,6 | 4,6 | 6,4 | 0,4 | 0,8 | 0,8 | 0,7 | 5,6 | 5,3 | 7,9 |
| Italia | 50,7 | 4,5 | 6,1 | 0,3 | 0,7 | 0,7 | 1,0 | 5,9 | 5,6 | 7,4 |

Tab. 5.2 – Batteria di indicatori di qualità del rapporto imprese/PA, Ranking regionale, anno 2011

| indicatore | efficienza | | | dinamicità | | | gravosità obblighi amministrativi | | | |
|------------------------|---|---|--|--|---|--|--|--|--|------|
| | Efficiency gap* (domanda diretta) Indice (scala 0-100) | Soddisfaz. Complessiva (domanda diretta) Indice (scala 0-10) | Soddisfaz. PA con i quali è entrato in contatto Indice (scala 0-10) | Variazione qualità dei servizi di e-Government della PA negli ultimi due anni Indice (scala 5/+5) | Aspettative di variazione per i prossimi tre anni della qualità dei servizi della PA Indice (scala 5/+5) | Variazione negli ultimi tre anni dell'incidenza dei costi amministrativi* Indice (scala 5/+5) | Pesantezza adempimenti normativa nazionale* Indice (scala 0-10) | Pesantezza adempimenti normativa regionale* Indice (scala 0-10) | Incidenza sul fatturato dei costi per gli adempimenti* | |
| | | | | | | | | | | 2011 |
| Trentino / Friuli VG | 9 | 11 | 10 | 11 | 8 | 11 | 11 | 11 | 11 | 8 |
| Veneto | 1 | 4 | 9 | 13 | 13 | 6 | 8 | 7 | 4 | 1 |
| Emilia-Romagna | 12 | 12 | 8 | 8 | 11 | 10 | 10 | 10 | 4 | 7 |
| Piemonte / Valle Aosta | 3 | 2 | 12 | 3 | 4 | 5 | 5 | 13 | 8 | 2 |
| Lombardia | 11 | 8 | 7 | 6 | 7 | 9 | 7 | 7 | 6 | 4 |
| Liguria | 4 | 5 | 2 | 5 | 1 | 4 | 4 | 5 | 10 | 9 |
| Toscana | 5 | 3 | 6 | 9 | 9 | 12 | 12 | 13 | 13 | 10 |
| Umbria / Marche | 10 | 10 | 3 | 7 | 4 | 13 | 1 | 1 | 5 | 3 |
| Lazio | 13 | 13 | 13 | 12 | 10 | 7 | 9 | 9 | 12 | 11 |
| Altre Sud-isole | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 9 | 12 |
| Campania | 8 | 6 | 4 | 4 | 2 | 3 | 6 | 6 | 2 | 13 |
| Puglia | 6 | 9 | 11 | 13 | 12 | 8 | 2 | 1 | 1 | 6 |
| Sicilia | 7 | 7 | 5 | 6 | 6 | 2 | 4 | 4 | 3 | 5 |

Tab. 5.3 – Batteria di indicatori di qualità del rapporto imprese/PA, media triennio 2009-2011

| indicatore | efficienza | | | dinamicità | | | gravosità obblighi amministrativi | | | |
|------------------------|-----------------------------------|----------------------|---|---|---------------------|--|---|---|---|--|
| | Efficiency gap* (domanda diretta) | Soddisf. Complessiva | Soddisf. PA con i quali è entrato in contatto | Variazione qualità dei servizi di e- Government | | Aspettative di variazione per i prossimi tre anni della qualità dei servizi della PA | Variazione negli ultimi tre anni dell'incidenza dei costi amministrativi* | Pesantezza adempimenti normativa nazionale* | Pesantezza adempimenti normativa regionale* | Incidenza sul fatturato dei costi per gli adempimenti* |
| | | | | Indice (scala 0-10) | Indice (scala 5/+5) | | | | | |
| unità di misura | 2009-2011 | 2009-2011 | 2011 | 2009-2011 | 2010-2011 | 2009-2011 | 2009-2011 | 2011 | 2011 | 2009-2011 |
| Trentino / Friuli VG | 49,0 | 4,9 | 5,9 | 0,5 | 0,9 | 1,0 | 1,3 | 6,1 | 6,2 | 7,5 |
| Veneto | 48,3 | 4,6 | 6,0 | 0,3 | 0,6 | 0,5 | 0,9 | 5,9 | 5,8 | 6,7 |
| Emilia-Romagna | 53,0 | 4,5 | 6,1 | 0,5 | 0,9 | 0,6 | 1,3 | 6,1 | 5,2 | 7,5 |
| Piemonte / Valle Aosta | 49,8 | 4,7 | 5,6 | 0,4 | 1,1 | 0,8 | 1,1 | 6,5 | 5,8 | 6,3 |
| Lombardia | 52,7 | 4,5 | 6,2 | 0,3 | 1,0 | 0,7 | 1,1 | 5,9 | 5,4 | 6,6 |
| Liguria | 51,7 | 4,3 | 6,6 | 0,5 | 1,0 | 0,9 | 1,0 | 5,7 | 6,1 | 7,2 |
| Toscana | 51,7 | 4,5 | 6,3 | 0,1 | 0,8 | 0,8 | 1,3 | 6,2 | 6,6 | 7,0 |
| Umbria / Marche | 52,8 | 4,2 | 6,5 | 0,3 | 1,1 | 1,0 | 1,5 | 5,4 | 5,3 | 7,3 |
| Lazio | 56,8 | 4,1 | 5,6 | 0,3 | 1,0 | 0,9 | 1,1 | 6,1 | 6,3 | 8,6 |
| Altre Sud-isole | 54,0 | 4,2 | 7,1 | 0,2 | 1,1 | 0,7 | 1,2 | 5,6 | 6,1 | 8,2 |
| Campania | 59,1 | 4,0 | 6,3 | 0,3 | 1,1 | 0,7 | 1,1 | 5,7 | 4,7 | 8,4 |
| Puglia | 55,8 | 3,9 | 5,9 | -0,1 | 1,0 | 0,4 | 1,2 | 5,5 | 3,6 | 6,7 |
| Sicilia | 57,1 | 3,8 | 6,3 | 0,2 | 1,1 | 0,6 | 1,1 | 5,6 | 5,1 | 7,1 |
| Nord Est | 53,1 | 4,5 | 6,0 | 0,3 | 0,8 | 0,7 | 1,2 | 6,0 | 5,7 | 7,3 |
| Nord Ovest | 52,2 | 4,5 | 6,1 | 0,2 | 1,0 | 0,9 | 1,0 | 6,1 | 6,1 | 6,5 |
| Centro | 54,8 | 4,2 | 6,1 | 0,1 | 1,0 | 0,7 | 1,2 | 6,0 | 6,2 | 7,7 |
| Sud e isole | 56,3 | 4,0 | 6,4 | 0,2 | 1,1 | 0,6 | 1,1 | 5,6 | 5,3 | 7,8 |
| Italia | 53,3 | 4,4 | 6,1 | 0,3 | 1,0 | 0,8 | 1,2 | 5,9 | 5,6 | 7,2 |

Tab. 5.4 – Batteria di indicatori di qualità del rapporto imprese/PA, Ranking regionale, media triennio 2009-2011

| indicatore | efficienza | | | dinamicità | | | gravosità obblighi amministrativi | | | |
|------------------------|-----------------------------------|----------------------|---|---|---------------------|--|---|---|---|--|
| | Efficiency gap* (domanda diretta) | Soddisf. Complessiva | Soddisf. PA con i quali è entrato in contatto | Variazione qualità dei servizi di e- Government | | Aspettative di variazione per i prossimi tre anni della qualità dei servizi della PA | Variazione negli ultimi tre anni dell'incidenza dei costi amministrativi* | Pesantezza adempimenti normativa nazionale* | Pesantezza adempimenti normativa regionale* | Incidenza sul fatturato dei costi per gli adempimenti* |
| | | | | Indice (scala 0-10) | Indice (scala 5/+5) | | | | | |
| unità di misura | 2009-2011 | 2009-2011 | 2011 | 2009-2011 | 2010-2011 | 2009-2011 | 2009-2011 | 2011 | 2011 | 2009-2011 |
| Trentino / Friuli VG | 2 | 1 | 10 | 3 | 10 | 2 | 12 | 11 | 11 | 10 |
| Veneto | 1 | 3 | 9 | 7 | 13 | 12 | 1 | 8 | 7 | 3 |
| Emilia-Romagna | 8 | 6 | 8 | 2 | 11 | 11 | 10 | 10 | 4 | 9 |
| Piemonte / Valle Aosta | 3 | 2 | 12 | 4 | 4 | 5 | 3 | 13 | 8 | 1 |
| Lombardia | 6 | 5 | 7 | 9 | 8 | 7 | 5 | 7 | 6 | 2 |
| Liguria | 5 | 7 | 2 | 1 | 9 | 3 | 2 | 5 | 10 | 7 |
| Toscana | 4 | 4 | 6 | 12 | 12 | 6 | 11 | 12 | 13 | 5 |
| Umbria / Marche | 7 | 8 | 3 | 5 | 3 | 1 | 13 | 1 | 5 | 8 |
| Lazio | 11 | 10 | 13 | 6 | 6 | 4 | 6 | 9 | 12 | 13 |
| Altre Sud-isole | 9 | 9 | 1 | 10 | 1 | 9 | 9 | 3 | 9 | 11 |
| Campania | 13 | 11 | 4 | 8 | 2 | 8 | 4 | 6 | 2 | 12 |
| Puglia | 10 | 12 | 11 | 13 | 7 | 13 | 8 | 2 | 1 | 4 |
| Sicilia | 12 | 13 | 5 | 11 | 5 | 10 | 7 | 4 | 3 | 6 |

5.2.1 L'efficienza

La prima dimensione è rappresentata dall'*efficienza ed efficacia della PA dei servizi* erogati dalla PA misurata attraverso la soddisfazione espressa dalle imprese.

Sono riconducibili ad essa i primi tre indici:

- dell'*efficiency gap*, calcolato come media aritmetica semplice degli "*efficiency gap*" di ciascun parametro su cui è stata valutata l'importanza e la soddisfazione¹⁹;
- del livello di soddisfazione complessiva espressa dall'intervistato e tradotto nel classico indice sintetico in scala zero-dieci²⁰;
- del livello di soddisfazione dei servizi degli uffici (tipologie di Enti). Indice calcolato come media dei punteggi di valutazione di soddisfazione²¹, ponderata con il numero di imprese che con tali uffici ha avuto occasione di contatto e che quindi hanno espresso il loro giudizio.

L'ultimo di tali indici, essendo relativo ad un nuovo item del questionario, viene introdotto quest'anno in "batteria" e pertanto non consente un riferimento al valore medio dei risultati delle ultime tre indagini.

Guardando anche al "*ranking*", ovvero alla classifica delle ripartizioni considerate, che è da leggere considerando sempre che la prima posizione corrisponde alla situazione migliore, si osserva infatti per la soddisfazione dei servizi e per il "gap di efficienza", un netto predominio nel triennio delle regioni settentrionali, del Piemonte e del "Triveneto" in particolare, a cascata sul Centro e sul Sud di Italia. E ciò anche se tale predominio è più sfumato se si guarda al solo dato dell'anno più recente per un arretramento di posizioni che interessa regioni leader quali l'Emilia-Romagna, la Lombardia e la coppia Trentino A.A.-Friuli V.G.

Il Veneto occupa proprio la piazza migliore se si guarda all'*efficiency gap*, ed una posizione comunque di rilievo per il gradimento complessivo dell'operato della PA. Più defilata (appena al nono posto) è la regione in merito al gradimento dell'operato degli uffici che premia il raggruppamento delle regioni più piccole del Mezzogiorno.

5.2.2 Il dinamismo

Un fattore di indubbia rilevanza ai nostri fini è rappresentato dall'idea di "*dinamismo*", inteso come capacità di rinnovarsi ed attivare processi di miglioramento dei propri servizi, che la PA riesce a trasmettere di sé alle imprese e che è misurato attraverso la valutazione delle performance recenti e delle attese o "aspettative" – espressione queste ultime di un clima generale di fiducia – manifestate dalle stesse imprese.

¹⁹ Si ricorda che il dato deve essere letto considerando che a valore più elevato corrisponde un gap maggiore e pertanto una maggiore inefficienza.

²⁰ Come per i successivi l'indice in scala 0-10 è costruito riportando a detta scala la valutazione espressa. Ovvero, nel caso in esame, assegnano valore zero a "per niente", valore 2,5 a "poco", valore 5 ad "abbastanza", valore 7,5 a "molto", 10 a "completamente" e procedendo poi al calcolo della media dei punteggi ottenuti.

²¹ Vedi nota precedente.

Rientrano in questo secondo raggruppamento:

- la variazione negli ultimi tre anni della qualità dei servizi erogati dalla PA locale;
- il livello delle aspettative per i prossimi tre anni sulla qualità dei servizi erogati dalla PA locale;
- la variazione negli ultimi due anni della qualità dei servizi di *e-Government*;
- la variazione negli ultimi tre anni dell'incidenza dei costi amministrativi.

Tutti gli indici sono espressi in scala -5/+5²² in modo che il segno positivo/negativo orienti verso una valutazione di miglioramento/peggioramento.

Anche in questo caso si rileva una correlazione statistica significativa fra i primi due indici²³, a testimonianza dell'inevitabile influenza che l'esperienza del recente passato sempre esercita sulle aspettative per il prossimo futuro. Ma per il resto gli indicatori si muovono in maniera sostanzialmente indipendente. Cosa che produce una realtà composita: con le regioni del Nord, Liguria e Lombardia che guidano l'incremento di qualità dei servizi, sia esso percepito per il passato che atteso per il futuro, ma con una variazione dei servizi più innovativi di *e-Government* ritenuta deludente nel Veneto in primis ma anche in tutto il Nord Est come in Liguria e in Toscana, tutte regioni accreditate di un forte impegno sul fronte dell'innovazione tecnologica ed amministrativa. Ciò che non esclude evidentemente che in tali aree semplicemente si sia partiti prima ed ora si sconti un qualche fisiologico rallentamento, quantomeno di quello percepito dalle aziende. Come anche che tale partenza più repentina abbia alimentato aspettative eccessive che oggi scontano una qualche inevitabile delusione.

Il Veneto risulta la regione in cui meno è stato avvertito l'appesantimento dell'incidenza dei costi amministrativi, ciò all'interno di una situazione di vantaggio di tutto il Nord pur con significative eccezioni ancora in Emilia Romagna e Trentino A.A.-Friuli V.G.

5.2.3 La gravosità degli obblighi

Il "*carico amministrativo*" avvertito dall'azienda, inteso come quantità di impegno e complessità che l'impresa deve affrontare per assolvere agli obblighi imposti dalla PA, è misurato attraverso:

- la valutazione della "pesantezza" degli adempimenti amministrativi dovuti in forza della normativa nazionale o della normativa regionale. Entrambi calcolati come media dei consueti indici sintetici (in scala 0-10) di valutazione espressi per ciascuna "materia"²⁴;

²² Il procedimento è analogo a quello descritto per gli indici in scala 0-10. In questo caso il "molto peggiorato" assumerà valore "-5" e, progressivamente, il "molto migliorato" valore "+5" in modo da ottenere un segno positivo in caso di miglioramento e viceversa in caso di peggioramento.

²³ Il coefficiente di correlazione è in questo caso pari a 0,64. Il valore positivo dipende dal fatto che entrambi gli indici sono orientati positivamente rispetto al fenomeno descrivono ed esprime dunque una proporzionalità diretta.

²⁴ Per la normativa statale: Autorizzazioni ambientali, Appalti, Autorizzazioni di pubblica sicurezza, Certificazione degli impianti, Fisco, Igiene e sicurezza degli alimenti, Lavoro, Previdenza, Sicurezza sul lavoro, Statistica; per quella regionale: Autorizzazioni attività/iscrizione in elenchi; Edilizia e urbanistica; Impianti di energia rinnovabile; Formazione e Lavoro; Igiene e sicurezza del lavoro; Incentivi (partecipazione a bandi) regionali e sostegno al credito.

- l'incidenza percentuale dei costi per l'espletamento degli adempimenti amministrativi sul fatturato. Un dato, quello indicato dall'impresa a seguito di domanda diretta, che più che dell'effetto economico o "contabile" abbiamo visto essere piuttosto una buona *proxy* del "fastidio" con il quale tali adempimenti sono vissuti²⁵.

Per i due indici, elaborati a partire da nuove domande del questionario e discretamente legati fra loro²⁶ – spesso non è infatti immediato per l'intervistato distinguere con immediatezza la "provenienza", nazionale o regionale, degli obblighi – si dispone solo del dato riferito al 2011. Ed è un dato che premia Puglia, Campania e Sicilia, in specie e nell'ordine nel caso degli adempimenti "regionali" e, risalendo la penisola, Umbria e Marche, Lombardia ed in parte anche il Veneto.

La percezione, nel triennio, di quanto i costi sostenuti, per personale interno o per affidamenti a consulenti esterni, gravino percentualmente sul fatturato dell'azienda descrive una situazione relativamente migliore in Piemonte, in tutta la Lombardia e, ancora, nel Veneto. Su lato opposto, fra le generalmente più penalizzate regioni del Sud, Puglia e Sicilia fanno eccezione in positivo.

5.3 Il quadro della competitività regionale

Cercando di guardare "oltre" i singoli dati e dunque non limitandosi ad una finalità meramente descrittiva, si profila la necessità di mirare a quella, più ambiziosa e pertanto più rischiosa, di una lettura trasversale delle informazioni raccolte che sia in grado di offrire: *dal lato dell'impresa* strumenti concreti per capire il contesto nel quale sviluppa, o intende sviluppare, il proprio business; *dal lato della Pubblica Amministrazione*, la proposizione di modelli di riferimento al fine di fare *benchmarking* e di indicatori di *performance* per l'analisi dei risultati, ovvero di informazioni che siano di stimolo al miglioramento della qualità dei servizi, soprattutto (ma non solo) in una logica di semplificazione, perseguita attraverso l'innovazione amministrativa e tecnologica.

A questo proposito occorre in primis che la rappresentazione della mappa che ricostruiamo sia efficace e la sua lettura non dispersiva, cosa che richiede di sintetizzare le molte informazioni a disposizione in un ridotto set di indici specifici cui riconoscere una buona capacità esplicativa in relazione alle "assi portanti" del rapporto fra piccole e micro imprese e Pubblica Amministrazione: quello della *qualità percepita* (dalle prime) dei servizi di cui fruiscono e quello di ciò che più volte abbiamo chiamato "onore da PA" e che qui può essere inteso come prezzo da pagare a fronte di tali servizi.

Un tale processo richiede innanzitutto la costruzione, da un lato, di un indice sintetico di qualità e, dall'altro, di una stima del costo sopportato dalle imprese per

²⁵ La scelta di includere fra gli indicatori di misura del carico degli obblighi anche il valore, riportato dall'intervistatore in forma libera (ovvero senza il relativo controllo contabile), dell'incidenza dei costi sostenuti per far fronte a tali obblighi sul totale del fatturato dell'azienda è motivato dall'aver rilevato come tale dato molto dipenda dal "fastidio" avvertito dall'intervistato verso tali obblighi e dunque da un "umore" che talvolta prescinde dall'effettiva incidenza dei costi. Non è a tal proposito un caso che tale indicatore, da trattare dunque come un dato qualitativo più che quantitativo, sia correlato positivamente alla gravosità degli obblighi ed invece addirittura negativamente ai costi sostenuti per farvi fronte.

²⁶ Il coefficiente di correlazione è in questo caso pari al 0,54.

far fronte all'espletamento degli obblighi amministrativi, ovvero di quella quota parte del costo complessivo della PA in capo a ciascuna impresa – in cui rientrano a ben vedere anche l'imposizione fiscale come anche molti altri costi nascosti prodotti dall'inefficienza del sistema²⁷ – che si può tentare di quantificare a partire dai dati dell'indagine.

5.3.1 L'indice di qualità

Pur non coprendo da solo i molteplici aspetti del ben più ampio spettro della competitività, l'indice della qualità, riportato ad una scala da zero a cento che consente di misurare la distanza dall'ottimo (o “piena qualità”) individuato dal valore massimo, ha una sua significatività per se stesso, in quanto evidenzia le aree (regioni o macroaree regionali) nelle quali le aziende possono fare *business* appoggiandosi ad una PA affidabile, ovvero in grado di assicurare loro la più alta “*qualità del loro rapporto*”.

Ed è una “qualità”, quella che qui si intende percepita o desiderata dal solo lato dell'impresa²⁸, che abbiamo già analizzato relativamente alle sue diverse dimensioni ed alla quale si può dunque ora tentare di attribuire una misura sintetica procedendo ad una aggregazione ponderata delle sue componenti²⁹.

Le operazioni descritte consentono peraltro di produrre, come step intermedio, indici sintetici specifici per le tre dimensioni della qualità già scandagliate, ovvero:

- per l'efficienza ed efficacia dei servizi erogati dalla PA (“efficienza”);
- per il “dinamismo” della PA;
- per quella gravosità o pesantezza degli obblighi che, avendo riorientato la scala dei valori, ridefiniremo dunque in positivo come “*semplicità e leggerezza del carico amministrativo*”.

I valori ottenuti per i tre indici specifici e per l'indice generale di *qualità* (del rapporto PMIC-PA) è riportato nel prospetto cui fa seguito uno analogo che riporta, per una maggiore percezione di sintesi, la posizione occupata in graduatoria (*ranking*) dalle aree minime considerate dall'indagine.

²⁷ Fra gli altri possono essere fatti rientrare in tali costi indiretti quelli derivati dall'inefficienza del sistema giudiziario per il recupero dei crediti dell'azienda di cui al “Rapporto 2009”, come anche quelli per i ritardati pagamenti della PA di cui ai Rapporti 2010 e 2011.

²⁸ Cfr. nota metodologica per quanto in particolare attiene i parametri di valutazione della customer satisfaction.

²⁹ Il procedimento di calcolo richiede che, per essere inseriti nel paniere ed all'interno dello stesso correttamente soppesati, gli indici già presentati siano sottoposti ad una parziale rielaborazione. È infatti necessario che tutti siano orientati secondo una stessa scala “crescente” (ovvero che esprima l'ottimo in corrispondenza del suo valore massimo) e che siano “normalizzati” in modo che si corretto calcolarne una loro media ponderata. Ciascuno degli indicatori di cui al paragrafo precedente, così preventivamente “trattato”, concorrerà infatti alla formazione dell'indice sintetico di “qualità” in proporzione ad un diverso peso attribuitogli sulla base di valutazioni che, per quanto validate da alcuni riscontri “statistici”, sono pur sempre da ritenere inevitabilmente arbitrarie in quanto prodotte da libere decisioni del ricercatore. Per i criteri adottati ed i pesi specifici assegnati ad ogni indicatore si rimanda ancora alla nota metodologica.

| | Indice di efficienza | Indice dinamicità | Indice “leggerezza/ semplicità” del carico amm. | Indice qualità rapporto PMIC-PA |
|---------------------------|----------------------|-------------------|---|---------------------------------|
| Trentino A.A./Friuli V.G. | 50,9 | 52,4 | 31,7 | 48,4 |
| Veneto | 50,6 | 51,2 | 37,2 | 47,8 |
| Emilia-Romagna | 47,5 | 51,8 | 34,3 | 46,5 |
| Piemonte/V.Aosta | 49,8 | 53,1 | 35,9 | 48,8 |
| Lombardia | 47,8 | 52,4 | 38,2 | 47,5 |
| Liguria | 48,4 | 53,5 | 35,5 | 48,4 |
| Toscana | 48,6 | 51,0 | 32,6 | 46,3 |
| Umbria/Marche | 47,3 | 52,2 | 38,0 | 47,2 |
| Lazio | 43,8 | 52,9 | 27,3 | 44,8 |
| Altre Sud-isole | 47,1 | 52,2 | 31,8 | 46,3 |
| Campania | 42,8 | 52,6 | 32,9 | 44,7 |
| Puglia | 44,0 | 50,5 | 43,2 | 44,8 |
| Sicilia | 43,4 | 51,9 | 38,0 | 45,1 |
| <i>Nord Est</i> | 47,4 | 51,5 | 34,3 | 46,3 |
| <i>Nord Ovest</i> | 48,1 | 52,8 | 37,5 | 47,9 |
| <i>Centro</i> | 45,9 | 51,5 | 31,8 | 45,3 |
| <i>Sud e isole</i> | 44,6 | 52,3 | 34,5 | 45,5 |
| <i>Italia</i> | 47,1 | 52,3 | 35,1 | 46,8 |

Tab. 5.5 – *Indice di qualità e sue articolazioni, scala 0-100*

| | Indice di efficienza | Indice dinamicità | Indice “leggerezza/ semplicità” del carico amm. | Indice qualità rapporto PMIC-PA |
|---------------------------|----------------------|-------------------|---|---------------------------------|
| Trentino A.A./Friuli V.G. | 1 | 5 | 12 | 3 |
| Veneto | 2 | 11 | 5 | 4 |
| Emilia-Romagna | 7 | 9 | 8 | 7 |
| Piemonte/V.Aosta | 3 | 2 | 6 | 1 |
| Lombardia | 6 | 10 | 2 | 5 |
| Liguria | 5 | 1 | 7 | 2 |
| Toscana | 4 | 12 | 10 | 9 |
| Umbria/Marche | 8 | 6 | 4 | 6 |
| Lazio | 11 | 3 | 13 | 11 |
| Altre Sud-isole | 9 | 7 | 11 | 8 |
| Campania | 13 | 4 | 9 | 13 |
| Puglia | 10 | 13 | 1 | 12 |
| Sicilia | 12 | 8 | 3 | 10 |

Tab. 5.6 – *Indice di qualità e sue articolazioni, ranking (posizione in graduatoria delle zonizzazioni minime considerate)*

Le tre “dimensioni” mostrano fra loro una relativa indipendenza, ovvero esprimono un *sentire* che può mutare in base al particolare angolo visuale attraverso il quale si giudica la PA e dunque ai diversi aspetti che compongono il suo rapporto con l’impresa.

Guardano agli indici sintetici specifici, quello dell’“efficienza” è chiaramente più ancorato ad una stretta e tradizionale logica geografica: quella che vuole performance migliori al Nord ed un loro progressivo peggioramento man mano che si percorre la penisola verso Sud. Il Veneto, che, stando a questo dato, occupa la seconda piazza in Italia per efficienza della PA nei rapporti con le piccole e micro imprese, pare dunque direttamente premiato da tale logica.

Oltre al Veneto eccellono tutte le regioni del “Triveneto” e, a seguire, il Piemonte e la Toscana.

Altra cosa è il dinamismo che le imprese accreditano alla PA e qui per il Veneto (undicesimo nel ranking delle 13 aree) la situazione si ribalta. Ma tutte le gerarchie qui cambiano e si spostano a premiare piuttosto il Nord Ovest (Liguria e Piemonte) e, più trasversalmente, Trentino A.A.-Friuli V.G., Lazio e Campania. Come si è ricordato, è una valutazione che molto dipende da quanto le aspettative delle imprese siano state soddisfatte e tali aspettative possono essere fisiologicamente maggiori in nelle aree più avanzate del Paese, come può anche essere vero che le parti d'Italia che più hanno corso, anticipando la crescita delle altre, oggi scontino un fisiologico rallentamento: entrambe le considerazioni sembrano calzanti nel caso del Veneto.

Anche la “pesantezza degli oneri” produce una mappa un po’ disordinata. Qui si distinguono Puglia e Sicilia e, sul lato opposto Trentino A.A.-Friuli V.G. la passando per Veneto (al quarto posto e dunque nella parte medio alta della classifica) e Marche-Umbria.

L'indice di qualità che sintetizza e ricomponde insieme queste diverse situazioni, torna a proporre una PA ancora fortemente connotata da un migliore funzionamento al Nord, con Piemonte e Liguria da un lato e Trentino A.A.-Friuli V.G. dall'altro in testa ma con il Veneto (quarto) subito di rincalzo. Più indietro resta il Centro ed ancor più un Sud ove relativamente meglio si colloca l'insieme delle regioni più piccole.

5.3.2 Il costo della qualità

Una volta fornita la misura della “qualità” resta evidentemente da stimare il prezzo che le aziende sono chiamate a pagare per fruirne. Ovvero quale sia quel valore di scambio fra i servizi che ricevono e gli obblighi che devono assolvere.

In altre parole, mentre l'indice della qualità potrebbe essere inteso come un misuratore del livello di efficacia della PA, esso è carente dal lato dell'efficienza. Proseguendo dunque nel processo *step by step* che ci conduce a ricomporre una mappa della competitività, è necessario a questo punto quantificare, per ognuna delle nostre aree elementari, il costo medio sostenuto dall'impresa per far fronte agli obblighi amministrativi desumendolo, come già in altra parte, dai dati a nostra disposizione circa il personale interno impiegato ed il ricorso a consulenze esterne.

Per far questo, siamo partiti assumendo – sempre, per una maggiore stabilità, con riferimento al dato medio rilevato nell'ultimo triennio – un costo medio aziendale per giornata/uomo di 250 € che abbiamo diversificato su scala territoriale applicando a tale valore medio un coefficiente variabile in virtù della differenziazione della retribuzione lorda (retribuzione netta + oneri sociali) osservata nei nostri diversi ambiti di analisi (regioni o aggregazioni di regioni). Sommando il valore così ottenuto a quello dei costi delle consulenze dichiarati dalle imprese intervistate, che già risentono della *sperequazione territoriale*, si è ottenuta la stima desiderata espressa in valori monetari. In parallelo si è ritenuto utile riportare tale indice anche in valore “reale” depurandolo (o deflazionandolo) dagli effetti degli squilibri retributivi di cui sopra ed ottenendo così un dato puro

in grado di esprimere la quantità risorse impiegate³⁰ prescindendo dal suo valore monetario realizzato su scala territoriale³¹.

I valori del costo sono riassunti, insieme al relativo ranking, nella tabella che segue. Le discrepanze osservate fra le due serie misurano l'influenza dei differenziali di retribuzione del personale nelle diverse aree (negativa quanto più il valore monetario è maggiore di quello reale).

| | Costi sostenuti per l'espletamento degli obblighi amministrativi (monetari) | | Costi al netto dei differenziali di retribuzione (reali) | |
|---------------------------|---|------------|--|------------|
| | € | ranking | € | ranking |
| Trentino A.A./Friuli V.G. | 13.111 | 5 | 12.909 | 7 |
| Veneto | 10.803 | 13 | 10.992 | 13 |
| Emilia-Romagna | 13.014 | 7 | 13.262 | 5 |
| Piemonte/V.Aosta | 13.868 | 2 | 14.123 | 1 |
| Lombardia | 14.478 | 1 | 13.737 | 3 |
| Liguria | 13.725 | 3 | 13.894 | 2 |
| Toscana | 12.846 | 8 | 13.254 | 6 |
| Umbria/Marche | 11.840 | 10 | 12.601 | 8 |
| Lazio | 13.091 | 6 | 12.358 | 9 |
| Altre Sud-isole | 11.326 | 11 | 12.105 | 11 |
| Campania | 13.393 | 4 | 13.626 | 4 |
| Puglia | 10.993 | 12 | 11.709 | 12 |
| Sicilia | 11.935 | 9 | 12.180 | 10 |
| <i>Nord Est</i> | <i>12.949</i> | <i>...</i> | <i>13.099</i> | <i>...</i> |
| <i>Nord Ovest</i> | <i>14.392</i> | <i>...</i> | <i>13.972</i> | <i>...</i> |
| <i>Centro</i> | <i>13.198</i> | <i>...</i> | <i>13.000</i> | <i>...</i> |
| <i>Sud e isole</i> | <i>12.049</i> | <i>...</i> | <i>12.571</i> | <i>...</i> |
| <i>Italia</i> | <i>13.314</i> | <i>...</i> | <i>13.314</i> | <i>...</i> |

Tab. 5.7 – I costi medi aziendali per l'espletamento degli obblighi amministrativi

Anche questo indice colloca il Veneto, regione con il minor costo unitario, in una situazione di assoluto privilegio.

Veneto a parte, che in questo costituisce una positiva eccezione, si rileva una certa “assonanza” fra la distribuzione territoriale dei costi e l'indice di qualità³². Ciò che ci suggerisce la conclusione attesa, ma non scontata, che al crescere della qualità cresce anche il prezzo di scambio per ottenerla.

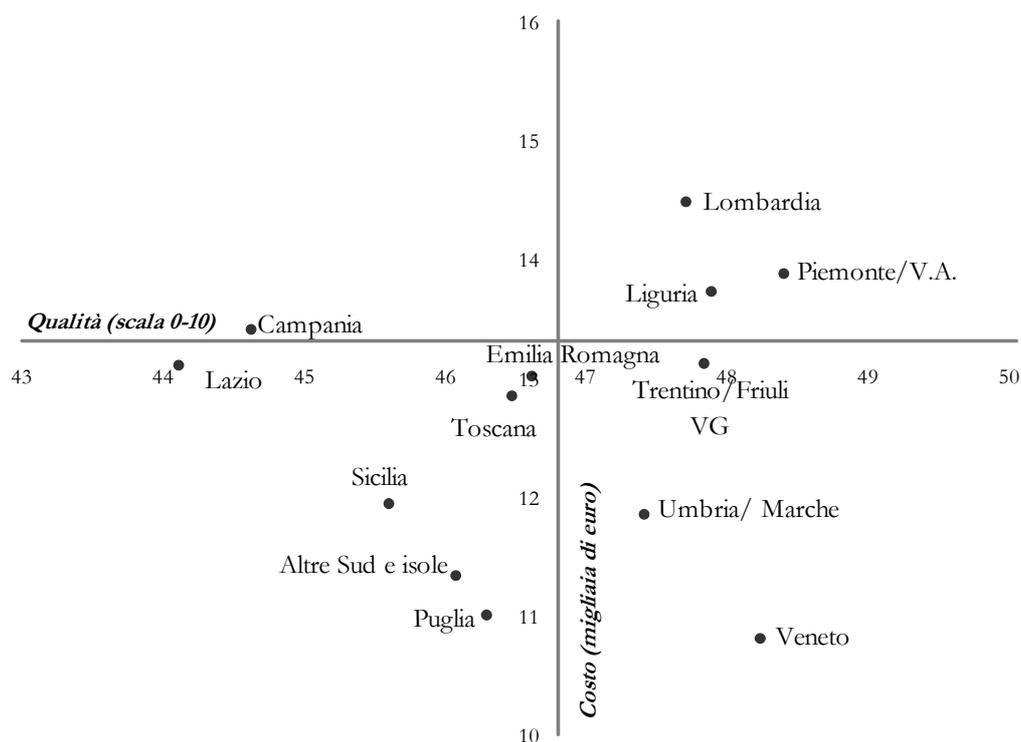
Il tipico “scatter” può venire in aiuto per dare immediata evidenza di tale relazione. Ascisse ed ordinate si incontrano in corrispondenza del valore nazionale, in modo da dare contezza della posizione delle singole regioni rispetto alla media Paese. Nel quadrante superiore destro sono comprese le regioni con elevata qualità e corrispondente elevato costo e, di contro, in quello inferiore sinistro le regioni con bassa qualità ma a basso costo. I due quadranti comprendono la grande maggioranza delle regioni, che dunque rispettano la legge generale di dipendenza inversa qualità/costo. Fanno eccezione, positiva, le sole Umbria e Marche e come detto soprattutto il Veneto, che associano ad una qualità elevata della PA anche un costo per ottenerli relativamente più contenuto.

³⁰ L'indice può essere nel caso espresso anche in giornate/uomo dividendo il valore ottenuto per i 250 € medi giornalieri così assumendo l'ipotesi, altrettanto arbitraria, che il costo di personale interno ed esterno (consulenti) si equivalga.

³¹ Per la procedura di calcolo si veda ancora la nota metodologica.

³² Il coefficiente di correlazione fra l'indice di qualità ed il “costo reale” (o impiego di risorse) è pari a 0,22 contro lo 0,65 dell'anno precedente.

Fig. 5.1 – *Lo scacchiere*
 “qualità/costo”*



(*) gli assi si intersecano in corrispondenza dei valori medi “Italia”

5.3.3 La mappa della competitività

Avendo così introdotto il tema del costo, è possibile adesso ricavare il “costo per unità di qualità” (C/Q), ovvero la stima del prezzo della qualità in ciascuna area. Esso può essere calcolato vuoi in relazione al valore “monetario”, o agli “euro correnti”, che a quello “reale”, più consono ad essere rapportato alla quantità di risorse umane impiegate di cui si può considerare una stima espressa in valuta.

Il prospetto di cui sopra può essere già considerato un quadro di riepilogo di quella parte di competitività del territorio sulla quale la Pubblica Amministrazione, attraverso il proprio operato e la propria capacità di creare un ambiente di benessere per le imprese, è in grado di incidere.

L’individuazione della migliore situazione all’interno di tale quadro dipenderà da un lato dal valore e dall’importanza che l’impresa intende accordare alla qualità del proprio rapporto con la PA e, dall’altro, dal peso che è disposta a sopportare per ottenerla. Il quale ultimo può dipendere a ben vedere non tanto dal prezzo che è disposta a pagare ma piuttosto da quanto questo incide sulla propria attività (ovvero anche dalla disponibilità delle sue risorse).

In tale mappa il Veneto si propone come una delle realtà più positive in quanto in grado di abbinare ad una discreta qualità anche il più contenuto costo unitario per ottenerla.

Tab. 5.8 – *Qualità e costi per unità di qualità*

| | Indice qualità | | Costo “monetario” per unità di qualità (C/Q) | | Costo “reale” per unità di qualità (C/Q) | |
|------------------------|----------------|------------|--|------------|--|------------|
| | 0-100 | ranking | euro | ranking | euro | ranking |
| TrentinoA.A./FriuliV.G | 48,4 | 3 | 274 | 9 | 270 | 9 |
| Veneto | 47,8 | 5 | 224 | 14 | 228 | 14 |
| Emilia-Romagna | 46,5 | 8 | 279 | 7 | 284 | 6 |
| Piemonte/V.Aosta | 48,8 | 1 | 287 | 6 | 292 | 3 |
| Lombardia | 47,5 | 6 | 303 | 1 | 288 | 5 |
| Liguria | 48,4 | 2 | 287 | 5 | 290 | 4 |
| Toscana | 46,3 | 10 | 276 | 8 | 285 | 5 |
| Umbria/Marche | 47,2 | 7 | 250 | 11 | 266 | 11 |
| Lazio | 44,8 | 12 | 297 | 3 | 280 | 7 |
| Altre Sud-isole | 46,3 | 9 | 246 | 12 | 263 | 12 |
| Campania | 44,7 | 14 | 300 | 2 | 305 | 1 |
| Puglia | 44,8 | 13 | 237 | 13 | 253 | 13 |
| Sicilia | 45,1 | 11 | 262 | 10 | 267 | 10 |
| <i>Nord Est</i> | <i>46,3</i> | <i>...</i> | <i>284</i> | <i>...</i> | <i>284</i> | <i>...</i> |
| <i>Nord Ovest</i> | <i>47,9</i> | <i>...</i> | <i>279</i> | <i>...</i> | <i>282</i> | <i>...</i> |
| <i>Centro</i> | <i>45,3</i> | <i>...</i> | <i>301</i> | <i>...</i> | <i>292</i> | <i>...</i> |
| <i>Sud e isole</i> | <i>45,5</i> | <i>...</i> | <i>291</i> | <i>...</i> | <i>287</i> | <i>...</i> |
| <i>Italia</i> | <i>46,8</i> | <i>...</i> | <i>264</i> | <i>...</i> | <i>276</i> | <i>...</i> |

5.4 La qualità nel mercato della PA

Riproponendo l’approccio metodologico seguito per la ricostruzione della mappa della qualità e la stima degli indici sintetici, merita un approfondimento specifico la *funzionalità del mercato dei contratti pubblici percepita dalle imprese che vi partecipano*.

L’importanza del tema non sta tanto nel numero delle imprese coinvolte – come abbiamo visto appena tre su dieci di quelle intervistate – quanto nel fatto che, a ben vedere, per la sua particolare natura *il rapporto fra committente (pubblico) ed aggiudicatario/affidatario (privato) è quello che più direttamente mette a confronto imprese e PA, obbligandole a relazionarsi fra loro come vere controparti*.

Ancor più in questo caso è d’obbligo premettere che, nonostante uno specifico sovracampionamento previsto dall’indagine voluto proprio al fine di rafforzare l’affidabilità statistica nazionale dei risultati³³ ma che poco è servita a implementare la significatività di un dato regionale indebolito dalla bassa incidenza delle imprese interessate, i risultati che si espongono sono da ritenere affetti da un errore campionario piuttosto ampio.

Tali limiti non hanno impedito di ricostruire una realtà che, come vedremo, non è tuttavia così avulsa da quella ricostruita nei paragrafi precedenti attraverso gli indicatori sui rapporti più generali fra impresa e PA. A conferma del fatto che

³³ Cfr. Nota metodologica. Il sovra campionamento ha riguardato in particolare il numero di imprese che risultavano aggiudicatarie o affidatarie di beni, lavori o servizi.

non si tratta di un mondo a parte ma che anzi la qualità della relazione che si instaura fra azienda e committente ha pieno diritto di cittadinanza nel più ampio novero della qualità complessiva delle interrelazioni fra le due parti.

Dal set di informazioni raccolte sulla partecipazione (o non partecipazione) al mercato della PA, sono stati costruiti tre indicatori su base regionale. Essi sono in particolare:

- il numero medio di giorni di ritardo dei pagamenti osservato per ciascuna regione o aggregazione delle stesse;
- la valutazione media della “pesantezza”, secondo il consueto indice in scala 0-10, dei diversi adempimenti cui le imprese sono soggette per partecipare alle gare pubbliche³⁴;
- le difficoltà di ingresso nel mercato della PA.

Queste ultime sono calcolate attraverso un “coefficiente di sbarramento” determinato dalla percentuale di imprese che non partecipano al mercato della PA per sfiducia nel sistema (costi elevati, complessità procedure, ritardi pagamenti, altri motivi di sfiducia) sul totale dell’“offerta potenziale” alla PA, totale costituito dall’insieme delle imprese che partecipano o che sarebbero comunque interessate a partecipare. In considerazione della disponibilità del dato dell’indagine 2010, il primo e il terzo indice sono calcolati con riferimento alla media del biennio.

Nella tabella che segue e che riporta i valori degli indici si deve tenere conto del fatto che tutti sono orientati in senso inverso rispetto all’“ottimo”, ovvero che a valore più elevato corrisponde una situazione peggiore.

Tab. 5.9 – *Indice di qualità del mercato della PA*

| | Ritardo medio pagamenti (gg) | Difficoltà di accesso al mercato PA (indice 0-100) | Pesantezza adempimenti per la partecipazione alle gare (indice 0-10) | Indice sintetico (0-100) |
|----------------------|------------------------------|--|--|--------------------------|
| TrentinoAA/Friuli VG | 132,5 | 11,8 | 8,0 | 52,8 |
| Veneto | 170,4 | 14,7 | 4,8 | 58,6 |
| Emilia-Romagna | 152,4 | 15,5 | 7,1 | 52,9 |
| Piemonte/V.Aosta | 144,7 | 16,1 | 5,1 | 59,8 |
| Lombardia | 150,3 | 15,4 | 6,1 | 56,3 |
| Liguria | 102,0 | 9,7 | 5,1 | 66,0 |
| Toscana | 142,1 | 18,7 | 6,7 | 54,2 |
| Umbria/Marche | 178,5 | 27,0 | 7,1 | 46,7 |
| Lazio | 172,8 | 24,4 | 6,7 | 49,5 |
| Altre Sud-isole | 148,1 | 14,3 | 6,0 | 57,0 |
| Campania | 239,0 | 21,6 | 5,6 | 47,0 |
| Puglia | 175,4 | 10,6 | 6,6 | 53,6 |
| Sicilia | 143,2 | 24,5 | 7,6 | 49,5 |
| <i>Nord Est</i> | <i>162,2</i> | <i>17,5</i> | <i>6,0</i> | <i>54,9</i> |
| <i>Nord Ovest</i> | <i>155,1</i> | <i>14,5</i> | <i>5,7</i> | <i>57,2</i> |
| <i>Centro</i> | <i>141,9</i> | <i>15,5</i> | <i>5,6</i> | <i>58,9</i> |
| <i>Sud e isole</i> | <i>179,7</i> | <i>20,8</i> | <i>6,7</i> | <i>49,8</i> |
| <i>Italia</i> | <i>185,1</i> | <i>16,4</i> | <i>6,2</i> | <i>52,2</i> |

³⁴ Si tratta in particolare di: predisposizione della documentazione per la procedura in economia (cottimo, gara informale, 5 inviti); attestazione requisiti di ordine generale; documentazione per lavori pubblici di importo inferiore ai 150.000 euro; ottenimento certificazione SOA (escluso il corrispettivo da versare alle SOA); attestazione requisiti economico-finanziari; attestazione requisiti tecnico-professionali; dichiarazione avvalimento requisiti; garanzia a corredo dell’offerta; presentazione della documentazione richiesta.

Non così invece per l'*indice sintetico*, costruito secondo la metodologia già descritta della media ponderata degli indici, previa loro normalizzazione, e riportato ad una scala “positiva” su base centesimale. In questo caso dunque a valore più elevato corrisponde la migliore condizione.

Analogamente orientati in senso positivo sono i “*ranking*” della tabella successiva. In questo caso il “primo posto” sarà per ogni indicatore assegnato alla regione più “virtuosa”.

| | Ritardo medio pagamenti | Difficoltà di accesso al mercato PA | Pesantezza adempimenti per la partecipazione alle gare | Indice sintetico |
|--------------------|-------------------------|-------------------------------------|--|------------------|
| Trentino/Friuli VG | 2 | 3 | 13 | 9 |
| Veneto | 9 | 5 | 1 | 3 |
| Emilia-Romagna | 8 | 7 | 10 | 8 |
| Piemonte/V.Aosta | 5 | 8 | 2 | 2 |
| Lombardia | 7 | 6 | 6 | 5 |
| Liguria | 1 | 1 | 3 | 1 |
| Toscana | 3 | 9 | 9 | 6 |
| Umbria/Marche | 12 | 13 | 11 | 13 |
| Lazio | 10 | 11 | 8 | 10 |
| Altre Sud-isole | 6 | 4 | 5 | 4 |
| Campania | 13 | 10 | 4 | 12 |
| Puglia | 11 | 2 | 7 | 7 |
| Sicilia | 4 | 12 | 12 | 11 |

Tab. 5.10 – *Indice di qualità del mercato della PA (ranking)*

L'efficacia del mercato su base territoriale emerge da questa ricostruzione in maniera alquanto variegata ed in qualche modo anche contraddittoria. Si vedano infatti casi proprio come quello del Veneto che ad una situazione relativamente penalizzante sul fronte del rispetto dei tempi di pagamento, oppone la migliore posizione nella snellezza delle procedure di gara. O come tale situazione sia quasi perfettamente ribaltata in Toscana.

È questa conseguenza del fatto che gli indicatori sono esplicativi di aree di azione e di intervento non necessariamente legate fra di loro. L'aver provveduto a meccanismi di semplificazione in fase di partecipazione alle gare, come pare in Veneto, poco o niente contribuisce evidentemente sulla capacità della PA di rispettare le scadenze di pagamento.

La mappa complessiva porta in primo piano le migliori condizioni di mercato in Liguria, regione seguita da due aree del Nord (Piemonte, Veneto). Toscana e Puglia (quest'ultima insieme al raggruppamento di regioni minori) guidano le rispettive macroaree anche per la maggiore “fiducia” che le imprese riconoscono qui al sistema delle gare pubbliche, visto come più aperto alle imprese che vogliono entrarvi (situazione che raggiunge ancora l'ottimo in Liguria).

Contraddittoria, come visto, la posizione del Veneto, che paga soprattutto i ritardi sopra media con i quali la PA assolve ai propri obblighi di pagamento delle imprese aggiudicatrici o affidatarie.

Appendice statistica

Universo e campione

Universo e campione dell'indagine nazionale

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

| Ambiti di stima (regioni e aggregazioni di regioni) | Dimensione | | Stime puntuali osservate | | | | | | | | |
|---|------------|----------|--------------------------|------|-------|-------|-------|-------|-------|------|------|
| | Universo | Campione | 10% | 20% | 30% | 40% | 50% | 60% | 70% | 80% | 90% |
| Lombardia | 191.148 | 415 | 2,9% | 3,8% | 4,4% | 4,7% | 4,8% | 4,7% | 4,4% | 3,8% | 2,9% |
| -di cui: Milano | 85.416 | 280 | 3,4% | 4,6% | 5,3% | 5,6% | 5,7% | 5,6% | 5,3% | 4,6% | 3,4% |
| Lazio | 72.311 | 97 | 5,9% | 7,8% | 9,0% | 9,6% | 9,8% | 9,6% | 9,0% | 7,8% | 5,9% |
| Veneto | 94.376 | 400 | 2,9% | 3,8% | 4,4% | 4,7% | 4,8% | 4,7% | 4,4% | 3,8% | 2,9% |
| Emilia-Romagna | 92.613 | 97 | 5,9% | 7,8% | 9,0% | 9,6% | 9,8% | 9,6% | 9,0% | 7,8% | 5,9% |
| Piemonte+Valle d'Aosta | 80.488 | 98 | 5,8% | 7,8% | 8,9% | 9,5% | 9,7% | 9,5% | 8,9% | 7,8% | 5,8% |
| Toscana | 80.111 | 107 | 5,6% | 7,5% | 8,5% | 9,1% | 9,3% | 9,1% | 8,5% | 7,5% | 5,6% |
| Campania | 53.798 | 72 | 6,8% | 9,1% | 10,4% | 11,2% | 11,4% | 11,2% | 10,4% | 9,1% | 6,8% |
| Sicilia | 36.036 | 65 | 7,2% | 9,6% | 11,0% | 11,8% | 12,0% | 11,8% | 11,0% | 9,6% | 7,2% |
| Puglia | 33.629 | 65 | 7,2% | 9,6% | 11,0% | 11,8% | 12,0% | 11,8% | 11,0% | 9,6% | 7,2% |
| Liguria | 29.291 | 64 | 7,3% | 9,7% | 11,1% | 11,8% | 12,1% | 11,8% | 11,1% | 9,7% | 7,3% |
| Altre nord: Friuli, Trentino | 41.695 | 66 | 7,1% | 9,5% | 10,9% | 11,7% | 11,9% | 11,7% | 10,9% | 9,5% | 7,1% |
| Altre Centro: Umbria, Marche | 45.777 | 61 | 7,4% | 9,9% | 11,4% | 12,1% | 12,4% | 12,1% | 11,4% | 9,9% | 7,4% |
| Altro Sud: Abruzzo, Molise, Basilicata, Calabria, Sardegna | 56.319 | 65 | 7,2% | 9,6% | 11,0% | 11,8% | 12,0% | 11,8% | 11,0% | 9,6% | 7,2% |
| Totale Italia | 907.592 | 1.672 | 1,4% | 1,9% | 2,2% | 2,3% | 2,4% | 2,3% | 2,2% | 1,9% | 1,4% |

Campione effettivo (interviste valide)

| classe di addetti | Industria | di cui edilizia | Commercio | Altri servizi | Totale |
|-------------------|-----------|-----------------|-----------|---------------|--------|
| 2 | | | 41 | 62 | 103 |
| 3-5 | 54 | 15 | 40 | 55 | 149 |
| 6-9 | 33 | 9 | 14 | 18 | 65 |
| 10-15 | 25 | 7 | 6 | 8 | 39 |
| 16-49 | 28 | 8 | 6 | 6 | 40 |
| Totale | 140 | 39 | 107 | 149 | 396 |

Risultati e confronti territoriali

Contatti con la PA

| <i>percentuale sul totale</i> | Veneto | resto Nord Est | Nord Est | Lombardia | Nord Ovest | Italia |
|---|--------|----------------|----------|-----------|------------|--------|
| <i>Contatti con uno o più uffici pubblici nel corso dell'ultimo anno</i> | | | | | | |
| Si | 91,9 | 88,8 | 90,1 | 95,8 | 95,0 | 93,5 |
| No | 8,1 | 11,2 | 9,9 | 4,2 | 5,0 | 6,5 |
| <i>Ente o ufficio al quale l'impresa si è rivolta</i> | | | | | | |
| Camera di Commercio | 45,7 | 62,3 | 55,4 | 51,2 | 50,3 | 54,4 |
| Comune | 57,6 | 43,5 | 49,3 | 49,6 | 50,7 | 48,9 |
| Provincia | 16,1 | 13,5 | 14,6 | 23,4 | 22,5 | 19,8 |
| Regione | 13,3 | 10,8 | 11,9 | 14,4 | 15,0 | 13,8 |
| Agenzia delle Entrate | 36,6 | 58,0 | 49,1 | 55,4 | 50,8 | 52,1 |
| ARPA | 4,7 | 12,8 | 9,5 | 7,4 | 7,6 | 7,6 |
| Asl | 16,4 | 24,2 | 21,0 | 20,9 | 19,5 | 20,1 |
| Inps | 35,8 | 43,1 | 40,1 | 43,2 | 42,5 | 43,0 |
| Tribunale | 11,3 | 16,1 | 14,1 | 14,6 | 13,8 | 14,2 |
| Altro | 6,0 | 4,6 | 5,2 | 6,1 | 5,0 | 5,8 |
| <i>motorizzazione / pra</i> | 0,0 | 16,5 | 9,7 | 0,0 | 11,8 | 11,3 |
| <i>guardia di finanza</i> | 0,3 | 0,9 | 0,6 | 1,1 | 0,7 | 0,7 |
| <i>vigili del fuoco</i> | 0,5 | 1,6 | 1,1 | 2,5 | 2,1 | 1,8 |
| <i>siae / ufficio brevetti</i> | 2,2 | 1,2 | 1,6 | 3,1 | 3,6 | 2,4 |
| <i>equitalia</i> | 12,7 | 15,9 | 14,6 | 10,3 | 10,6 | 11,8 |
| <i>università</i> | 17,9 | 26,2 | 22,8 | 19,5 | 18,7 | 21,9 |
| <i>centro per l'impiego</i> | 12,1 | 16,4 | 14,7 | 14,5 | 14,6 | 15,7 |
| <i>ACI</i> | 0,2 | 0,0 | 0,1 | 0,7 | 0,7 | 0,5 |
| <i>ministero ambiente</i> | 3,0 | 4,2 | 3,7 | 6,2 | 5,7 | 3,9 |
| <i>prefettura</i> | 6,3 | 5,1 | 5,6 | 4,8 | 6,6 | 5,5 |
| non indica alcun contatto | 23,3 | 11,9 | 16,6 | 16,2 | 17,6 | 15,7 |
| <i>Sulla base della sua esperienza, quanto si ritiene soddisfatto dall'operato complessivo degli uffici delle amministrazioni pubbliche locali con cui è entrato in contatto</i> | | | | | | |
| Camera di Commercio | 7,1 | 7,2 | 7,2 | 7,0 | 7,0 | 7,2 |
| Comune | 5,8 | 6,0 | 5,9 | 5,6 | 5,5 | 5,9 |
| Provincia | 6,1 | 5,3 | 5,7 | 5,8 | 5,7 | 5,9 |
| Regione | 6,0 | 4,9 | 5,4 | 6,3 | 6,2 | 5,7 |
| Agenzia delle Entrate | 5,4 | 6,0 | 5,8 | 6,3 | 6,1 | 5,9 |
| ARPA | 6,2 | 5,4 | 5,6 | 6,5 | 7,0 | 6,4 |
| Asl | 5,7 | 5,9 | 5,8 | 6,1 | 6,1 | 5,9 |
| Inps | 5,7 | 5,4 | 5,5 | 6,0 | 6,0 | 5,8 |
| Tribunale | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 6,6 | 5,8 | 5,2 |

Importanza e soddisfazione attribuita nella definizione di un rapporto ottimale tra utente e PA

| Indice (scala 0-10) | Veneto | resto Nord Est | Nord Est | Lombardia | Nord Ovest | Italia |
|---|--------|----------------|----------|-----------|------------|--------|
| Grado di importanza attribuito nella definizione di un rapporto ottimale tra utente e Pubblica Amministrazione Locale | | | | | | |
| Adeguatezza degli orari e dei giorni di apertura al pubblico | 8,8 | 9,0 | 8,9 | 8,8 | 8,8 | 8,9 |
| Facilità nell'ottenere informazioni per via telefonica o tramite il sito internet | 8,4 | 8,9 | 8,7 | 8,9 | 8,9 | 8,9 |
| Semplicità dell'iter burocratico | 8,5 | 9,1 | 8,9 | 9,3 | 9,1 | 9,1 |
| Competenza del personale e capacità di proporre soluzioni personalizzate | 8,7 | 9,3 | 9,1 | 9,4 | 9,3 | 9,2 |
| Possibilità di esprimere reclami e richiedere chiarimenti | 8,3 | 8,8 | 8,6 | 8,6 | 8,5 | 8,6 |
| Diffusione dei servizi on-line (dalla domanda all'erogazione del servizio) | 8,3 | 8,7 | 8,5 | 8,8 | 8,7 | 8,8 |
| Tempi di attesa per l'erogazione del servizio | 8,6 | 9,0 | 8,8 | 9,2 | 9,1 | 9,1 |
| Diffusione dell'autocertificazione | 8,3 | 8,8 | 8,6 | 8,8 | 8,7 | 8,7 |
| Organizzazione e sinergia tra i vari uffici | 8,5 | 9,2 | 8,9 | 9,1 | 9,0 | 9,0 |
| Grado di soddisfazione attribuito nella definizione di un rapporto ottimale tra utente e Pubblica Amministrazione Locale | | | | | | |
| Adeguatezza degli orari e dei giorni di apertura al pubblico | 5,5 | 4,5 | 4,9 | 4,5 | 4,7 | 4,9 |
| Facilità nell'ottenere informazioni per via telefonica o tramite il sito internet | 4,8 | 4,1 | 4,4 | 4,0 | 4,1 | 4,2 |
| Semplicità dell'iter burocratico | 4,0 | 3,0 | 3,4 | 3,3 | 3,3 | 3,3 |
| Competenza del personale e capacità di proporre soluzioni personalizzate | 4,9 | 4,4 | 4,6 | 4,4 | 4,5 | 4,6 |
| Possibilità di esprimere reclami e richiedere chiarimenti | 4,7 | 4,1 | 4,3 | 3,9 | 4,0 | 4,1 |
| Diffusione dei servizi on-line (dalla domanda all'erogazione del servizio) | 5,1 | 5,0 | 5,1 | 5,1 | 5,1 | 5,2 |
| Tempi di attesa per l'erogazione del servizio | 4,7 | 3,5 | 3,9 | 3,5 | 3,7 | 3,8 |
| Diffusione dell'autocertificazione | 5,1 | 5,2 | 5,1 | 4,9 | 5,2 | 5,1 |
| Organizzazione e sinergia tra i vari uffici | 4,4 | 3,5 | 3,9 | 3,6 | 3,8 | 3,7 |

Importanza e soddisfazione attribuita nella definizione di un rapporto ottimale tra utente e PA

| | Veneto | resto Nord Est | Nord Est | Lombardia | Nord Ovest | Italia |
|--|--------|----------------|----------|-----------|------------|--------|
| Efficiency gap | | | | | | |
| Adeguatezza degli orari e dei giorni di apertura al pubblico | 39,8 | 49,3 | 45,5 | 48,6 | 46,4 | 45,7 |
| Facilità nell'ottenere informazioni per via telefonica o tramite il sito internet | 43,8 | 52,7 | 49,0 | 53,9 | 52,6 | 51,1 |
| Semplicità dell'iter burocratico | 50,8 | 63,8 | 58,4 | 62,6 | 61,1 | 61,1 |
| Competenza del personale e capacità di proporre soluzioni personalizzate | 44,2 | 52,4 | 49,1 | 52,5 | 50,8 | 50,2 |
| Possibilità di esprimere reclami e richiedere chiarimenti | 43,7 | 52,5 | 48,9 | 52,3 | 50,8 | 50,8 |
| Diffusione dei servizi on-line | 40,5 | 43,3 | 42,2 | 43,2 | 42,5 | 41,9 |
| Tempi di attesa per l'erogazione del servizio | 45,8 | 58,9 | 53,5 | 60,3 | 57,4 | 56,6 |
| Diffusione dell'autocertificazione | 40,5 | 42,3 | 41,6 | 44,5 | 42,2 | 42,4 |
| Organizzazione e sinergia tra i vari uffici | 47,6 | 59,6 | 54,6 | 57,9 | 56,2 | 56,8 |
| Grado di soddisfazione e dell'operato complessivo degli uffici delle amministrazioni pubbliche locali | | | | | | |
| risposta a domanda diretta | | | | | | |
| Non indicato | 0,3 | 1,4 | 0,9 | 1,1 | 1,3 | 1,2 |
| Per niente soddisfatto | 10,4 | 6,8 | 8,3 | 10,1 | 8,0 | 8,7 |
| Poco soddisfatto | 17,1 | 29,6 | 24,5 | 22,7 | 23,2 | 24,1 |
| Mediamente soddisfatto | 46,7 | 49,4 | 48,3 | 46,5 | 48,2 | 47,8 |
| Piuttosto soddisfatto | 24,8 | 12,6 | 17,6 | 17,7 | 16,6 | 16,1 |
| Molto soddisfatto | 0,7 | 0,2 | 0,4 | 2,0 | 2,6 | 2,1 |
| Soddisfazione media (scala 0-10) | 4,7 | 4,2 | 4,4 | 4,5 | 4,6 | 4,5 |
| Saldo %: positivi - negativi | -2,0 | -24,0 | -14,9 | -13,3 | -12,2 | -14,7 |
| % positivi | 25,5 | 12,8 | 18,0 | 19,7 | 19,2 | 18,2 |
| stima percezione e come media importanza/soddisfazione | | | | | | |
| Indice (media valutazione di soddisfazione ponderata con importanza) | 4,8 | 4,1 | 4,4 | 4,1 | 4,3 | 4,3 |

Valutazione rispetto al passato e clima di fiducia

| | Veneto | resto Nord Est | Nord Est | Lombardia | Nord Ovest | Italia |
|--|--------|----------------|----------|-----------|------------|--------|
| Opinione sulla variazione negli ultimi tre anni della qualità dei servizi erogati dalla PAL | | | | | | |
| Gravemente peggiorata | 1,3 | 1,9 | 1,6 | 2,2 | 2,1 | 1,9 |
| Peggiorata | 12,9 | 16,8 | 15,2 | 18,1 | 16,5 | 16,4 |
| Restata Invariata | 66,3 | 48,8 | 56,0 | 48,8 | 49,4 | 52,9 |
| Migliorata | 19,5 | 29,1 | 25,2 | 27,6 | 29,0 | 25,9 |
| Sensibilmente migliorata | 0,0 | 2,9 | 1,7 | 2,2 | 2,1 | 2,5 |
| Non indicato | 0,0 | 0,5 | 0,3 | 1,2 | 0,7 | 0,4 |
| indice di tendenza (-5/+5) | 0,1 | 0,4 | 0,3 | 0,2 | 0,3 | 0,3 |
| Aspettative nell'arco dei prossimi tre anni sulla qualità dei servizi erogati dalla PAL | | | | | | |
| Gravemente peggiorata | 1,5 | 3,0 | 2,4 | 1,6 | 1,5 | 2,0 |
| Peggiorata | 10,8 | 14,1 | 12,8 | 12,2 | 10,7 | 11,9 |
| Restata Invariata | 61,6 | 40,9 | 49,4 | 43,7 | 43,8 | 44,1 |
| Migliorata | 26,1 | 39,9 | 34,2 | 40,1 | 42,4 | 40,4 |
| Sensibilmente migliorata | 0,0 | 2,1 | 1,2 | 2,4 | 1,5 | 1,6 |
| indice di tendenza (-5/+5) | 0,3 | 0,6 | 0,5 | 0,7 | 0,8 | 0,7 |

Costi per adempimenti amministrativi

| | Veneto | resto Nord Est | Nord Est | Lombardia | Nord Ovest | Italia |
|---|---------|-------------------|----------|-----------|------------|---------|
| Giornate/persona annue dedicate all'espletamento degli adempimenti amministrativi richiesti dalla normativa | | | | | | |
| Non indicato | 17,7 | 8,8 | 12,4 | 9,0 | 8,5 | 10,0 |
| "zero" affidano tutto a consulenti esterni | 11,6 | 12,4 | 12,1 | 15,6 | 14,6 | 13,6 |
| fino a 5 | 0,0 | 25,2 | 14,8 | 11,9 | 15,4 | 16,2 |
| da 6 a 10 | 31,1 | 20,8 | 25,1 | 28,0 | 25,2 | 22,1 |
| da 11 a 20 | 17,8 | 8,8 | 12,5 | 8,7 | 9,6 | 18,1 |
| da 21 a 50 | 16,3 | 13,6 | 14,7 | 21,2 | 19,6 | 12,1 |
| oltre 50 | 5,5 | 10,4 | 8,4 | 5,6 | 7,1 | 7,9 |
| media giornate/persona | 20,4 | 30,5 | 27,1 | 24,7 | 26,8 | 28,0 |
| Ricorso all'opera di consulenti per l'espletamento degli adempimenti amministrativi richiesti dalla normativa | | | | | | |
| Non indicato | 0,0 | 1,9 | 1,1 | 0,6 | 1,0 | 1,2 |
| Si | 88,9 | 88,1 | 88,4 | 86,4 | 85,6 | 86,8 |
| - affidano tutte le incombenze ai consulenti esterni | 11,6 | 11,6 | 11,6 | 15,6 | 14,1 | 13,6 |
| - ad integrazione o supporto degli interni | 77,3 | 76,5 | 76,9 | 70,8 | 71,5 | 73,1 |
| No | 11,1 | 10,0 | 10,5 | 12,9 | 13,4 | 12,0 |
| Costi sostenuti dall'azienda per gli affidamenti a consulenti esterni | | | | | | |
| Non indicato | 25,6 | 16,4 | 20,2 | 18,4 | 13,8 | 18,1 |
| "zero" (non affidano a consulenti) | 11,1 | 10,0 | 10,5 | 12,9 | 13,4 | 12,0 |
| fino a 1000€ | 1,1 | 1,1 | 1,1 | 2,0 | 2,3 | 1,9 |
| da 1.000€ a 2.000€ | 4,8 | 1,9 | 3,1 | 7,7 | 8,8 | 6,6 |
| da 2.000€ a 5.000€ | 23,5 | 29,4 | 27,0 | 24,7 | 24,7 | 23,8 |
| da 5.000€ a 10.000€ | 19,1 | 24,1 | 22,0 | 12,9 | 13,8 | 17,2 |
| oltre 10.000€ | 3,7 | 5,2 | 4,6 | 7,8 | 8,9 | 7,2 |
| costo medio annuo (euro) di chi affida a consulenti | 6.042,1 | 6.546,1 | 6.246,9 | 6.501,4 | 6.648,1 | 6.577,7 |
| costo medio annuo (euro) per impresa (al lordo dello "zero") | 5.372 | 5.878 | 5.586 | 5.656 | 5.751 | 5.776 |
| Incidenza percentuale dei costi sostenuti per l'espletamento degli adempimenti amministrativi sul totale del fatturato | | | | | | |
| Non indicato | 44,8 | 33,2 | 38,0 | 36,1 | 31,6 | 33,3 |
| fino al 3% | 29,7 | 27,8 | 28,6 | 30,4 | 32,8 | 28,8 |
| dal 4 al 5% | 9,3 | 13,3 | 11,7 | 9,5 | 10,9 | 13,0 |
| dal 6 al 10% | 9,4 | 12,5 | 11,2 | 12,5 | 10,8 | 12,9 |
| dal 11 al 15% | 1,4 | 2,6 | 2,1 | 2,5 | 3,2 | 3,8 |
| dal 16 al 20% | 2,5 | 4,2 | 3,5 | 4,5 | 4,2 | 3,8 |
| oltre il 20% | 2,8 | 6,4 | 4,9 | 4,5 | 6,4 | 4,4 |
| incidenza % media | 6,5 | 7,5 | 7,2 | 7,2 | 7,1 | 7,4 |

Costi per adempimenti amministrativi (segue)

| | Veneto | resto Nord Est | Nord Est | Lombardia | Nord Ovest | Italia |
|--|--------|----------------|----------|-----------|------------|--------|
| Variazione negli ultimi tre anni dell'incidenza dei costi amministrativi | | | | | | |
| Diminuiti sostanzialmente | 0,8 | 1,1 | 1,0 | 0,2 | 0,3 | 1,0 |
| Diminuiti | 2,0 | 4,9 | 3,7 | 4,7 | 6,2 | 4,2 |
| Invariati | 62,2 | 46,3 | 52,9 | 53,6 | 52,7 | 53,2 |
| Aumentati | 31,2 | 45,7 | 39,7 | 37,1 | 36,2 | 37,7 |
| Aumentati sostanzialmente | 3,8 | 2,0 | 2,7 | 4,6 | 4,6 | 3,8 |
| indice di tendenza (-5; +5) | 0,88 | 1,06 | 1,0 | 1,0 | 1,0 | 1,0 |
| Motivo della variazione negli ultimi tre anni dell'incidenza dei costi amministrativi | | | | | | |
| Aumentati sostanzialmente o aumentati | | | | | | |
| perché il fatturato è rimasto invariato o è diminuito | 23,7 | 17,4 | 19,5 | 24,5 | 24,7 | 22,6 |
| perché le norme sono più numerose o più complesse | 66,8 | 59,0 | 61,7 | 60,0 | 58,6 | 58,3 |
| perché la sua azienda ne deve rispettare di più per espansione dell'attività | 5,2 | 3,9 | 4,3 | 6,5 | 7,7 | 7,4 |
| altri motivi, di cui: | 2,9 | 9,0 | 6,9 | 4,7 | 4,7 | 5,7 |
| costi (amministrativi/consulenti/personale) più elevati | 2,1 | 6,5 | 5,0 | 3,6 | 3,6 | 0,0 |
| cambio consulente | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,4 | 0,2 | 0,0 |
| burocrazia | 0,0 | 1,5 | 1,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| manca il coordinamento tra gli enti | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,4 | 0,0 |
| incompetenza del personale mancanza di professionalità | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,4 | 0,2 | 0,0 |
| difficoltà di accesso al credito | 0,8 | 0,0 | 0,3 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| non sa / non indica | 1,5 | 10,8 | 7,6 | 4,2 | 4,4 | 5,9 |
| Diminuiti sostanzialmente o diminuiti* | | | | | | |
| diminuzione del numero di norme o minore complessità delle norme | 8,7 | 11,1 | 10,5 | 3,3 | 19,8 | 13,1 |
| semplificazioni delle procedure (sistemi on-line etc.); | 45,6 | 0,0 | 11,1 | 26,8 | 12,7 | 17,9 |
| riorganizzazione nella Sua impresa nella gestione delle prescrizioni normative | 0,0 | 34,0 | 25,7 | 0,0 | 11,8 | 14,4 |
| riduzione attività dell'impresa | 0,0 | 19,6 | 14,8 | 0,0 | 8,5 | 0,0 |
| altri motivi, di cui: | 0,0 | 14,4 | 10,9 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| diminuzione costi (amministrativi, consulenti ...) | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 3,3 | 0,0 |
| aumento fatturato | 36,6 | 30,1 | 31,7 | 51,2 | 37,0 | 37,1 |
| cambiato commercialista | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| non sa / non indica | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |

(*): ripartizione da considerare non significativa a causa dell'esiguo numero di imprese che ha segnalato i costi in diminuzione

Adempimenti amministrativi relativi a norme di competenza statale e regionale

| | Veneto | resto Nord Est | Nord Est | Lombardia | Nord Ovest | Italia |
|--|--------|----------------|----------|-----------|------------|--------|
| Nel corso dell'ultimo anno la Sua impresa ha effettuato adempimenti relativi a norme di competenza statale nelle seguenti aree (risposta multipla): | | | | | | |
| Autorizzazioni ambientali | 16,7 | 14,6 | 15,4 | 9,1 | 10,2 | 12,6 |
| Appalti | 9,1 | 9,2 | 9,1 | 8,6 | 8,8 | 9,1 |
| Autorizzazioni di pubblica sicurezza | 9,2 | 14,5 | 12,3 | 11,4 | 10,8 | 11,9 |
| Certificazione e degli impianti | 25,0 | 25,2 | 25,1 | 27,6 | 27,5 | 28,6 |
| Fisco | 30,7 | 26,1 | 28,0 | 28,0 | 28,4 | 28,1 |
| Igiene e sicurezza degli alimenti | 6,9 | 6,2 | 6,5 | 6,5 | 7,7 | 6,7 |
| Lavoro | 27,9 | 26,3 | 27,0 | 25,0 | 24,6 | 25,8 |
| Previdenza | 28,7 | 27,5 | 28,0 | 30,5 | 30,9 | 31,2 |
| Sicurezza sul lavoro | 59,1 | 48,3 | 52,7 | 45,2 | 43,9 | 46,9 |
| Statistica | 9,1 | 9,4 | 9,3 | 9,6 | 8,8 | 9,0 |
| non indica alcun settore | 19,7 | 38,7 | 30,9 | 39,2 | 37,9 | 34,6 |
| Quanto ritiene pesanti i seguenti aspetti? (indice scala 0-10) | | | | | | |
| Autorizzazioni ambientali | 6,2 | 6,6 | 6,4 | 6,6 | 7,0 | 6,1 |
| Appalti | 5,3 | 6,5 | 6,0 | 5,7 | 6,3 | 6,1 |
| Autorizzazioni di pubblica sicurezza | 6,0 | 6,1 | 6,1 | 6,0 | 6,3 | 6,2 |
| Certificazione e degli impianti | 5,6 | 5,7 | 5,7 | 5,7 | 5,6 | 5,7 |
| Fisco | 6,7 | 7,7 | 7,3 | 6,8 | 6,7 | 6,9 |
| Igiene e sicurezza degli alimenti | 6,3 | 6,8 | 6,6 | 6,7 | 6,3 | 5,8 |
| Lavoro | 6,2 | 6,2 | 6,2 | 6,0 | 6,0 | 6,1 |
| Previdenza | 6,5 | 6,2 | 6,3 | 5,6 | 5,7 | 5,9 |
| Sicurezza sul lavoro | 5,5 | 6,5 | 6,0 | 6,1 | 6,1 | 6,1 |
| Statistica | 5,3 | 3,5 | 4,2 | 4,7 | 4,9 | 4,5 |
| Nel corso dell'ultimo anno la Sua impresa ha effettuato adempimenti relativi a norme di competenza regionale nelle seguenti aree (risposta multipla): | | | | | | |
| Autoriz. attività/iscrizione in elenchi | 5,0 | 10,9 | 8,5 | 7,8 | 8,6 | 8,5 |
| Edilizia e urbanistica | 7,9 | 8,7 | 8,4 | 3,9 | 5,8 | 5,9 |
| Impianti di energia rinnovabile | 6,6 | 3,5 | 4,8 | 2,6 | 3,3 | 4,4 |
| Formazione e Lavoro | 37,4 | 24,9 | 30,0 | 21,6 | 21,6 | 23,4 |
| Igiene e sicurezza del lavoro | 28,3 | 23,6 | 25,5 | 26,8 | 27,1 | 24,4 |
| Incentivi (partecipazione a bandi) regionali e sostegno al credito | 5,3 | 7,1 | 6,3 | 6,7 | 6,7 | 6,3 |
| Altro | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,5 | 0,3 | 0,3 |
| <i>risossione tasse automobilistiche</i> | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,5 | 0,3 | 0,1 |
| <i>accreditamenti per bandi</i> | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,1 |
| <i>autorizzazioni per rifiuti</i> | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,1 |
| <i>cambiamento assetto societario</i> | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,1 |
| non indica alcuna area | 0,8 | 5,1 | 3,3 | 0,7 | 1,2 | 2,3 |
| Quanto ritiene pesanti i seguenti aspetti? (indice scala 0-10) | | | | | | |
| Autoriz. attività/iscrizione in elenchi | 5,0 | 5,9 | 5,7 | 4,8 | 4,7 | 5,2 |
| Edilizia e urbanistica | 6,4 | 5,6 | 5,9 | 6,0 | 6,0 | 6,1 |
| Impianti di energia rinnovabile | 6,7 | 5,2 | 6,1 | 5,3 | 5,8 | 5,7 |
| Formazione e Lavoro | 4,6 | 5,0 | 4,8 | 5,6 | 5,4 | 5,2 |
| Igiene e sicurezza del lavoro | 5,6 | 5,7 | 5,7 | 5,8 | 5,7 | 5,8 |
| Incentivi <i>partecipazione bandi</i> regionali e sostegno al credito | 6,2 | 5,7 | 5,9 | 4,9 | 5,4 | 5,8 |

La PA come motore di innovazione e di semplificazione

| | Veneto | resto Nord Est | Nord Est | Lombardia | Nord Ovest | Italia |
|--|--------|----------------|----------|-----------|------------|--------|
| La qualità dei servizi di e-Government erogati dalla PA è | | | | | | |
| Gravemente peggiorata | 0,5 | 0,4 | 0,4 | 0,7 | 0,7 | 0,4 |
| Peggiorata | 3,3 | 4,2 | 3,8 | 4,2 | 3,6 | 4,0 |
| Restata Invariata | 76,8 | 66,6 | 70,8 | 58,6 | 58,1 | 62,7 |
| Migliorata | 18,7 | 26,3 | 23,2 | 35,3 | 36,2 | 30,9 |
| Sensibilmente migliorata | 0,7 | 2,5 | 1,8 | 1,2 | 1,4 | 2,0 |
| Indice di tendenza (-5/+5) | 0,4 | 0,7 | 0,6 | 0,8 | 0,8 | 0,7 |
| Indice di eccedenza | 15,7 | 24,2 | 20,7 | 31,6 | 33,3 | 28,4 |
| Importanza dei servizi erogati dalla PA con modalità on line (indice scala 0-10) | | | | | | |
| servizi anagrafici e demografici | 7,4 | 12,0 | 10,1 | 13,4 | 15,0 | 13,9 |
| servizi tributari e fiscali | 76,1 | 53,9 | 63,1 | 59,3 | 58,1 | 58,8 |
| autorizzazioni e concessioni | 11,3 | 22,6 | 17,9 | 17,1 | 17,9 | 17,6 |
| servizi legati all'avvio e/o al cambiamento di nuo | 5,2 | 11,4 | 8,9 | 10,2 | 9,0 | 7,4 |
| Conosce i seguenti interventi di semplificazione? | | | | | | |
| L'introduzione della SCIA – Segnalazioni Certific | 20,9 | 16,1 | 18,1 | 18,2 | 21,0 | 18,4 |
| Le novità in materia di Sportello unico delle attiv | 20,7 | 24,2 | 22,8 | 28,1 | 28,8 | 27,6 |
| Il libro unico del lavoro | 36,7 | 31,1 | 33,4 | 37,7 | 36,0 | 35,1 |
| Le misure in materia di edilizia libera | 10,6 | 7,7 | 8,9 | 4,8 | 7,6 | 7,1 |
| Quanto tali interventi di semplificazione potrebbero incidere sulle micro e piccole imprese (indice scala 0-10) | | | | | | |
| L'introduzione della SCIA – Segnalazioni Certific | 5,9 | 6,9 | 6,4 | 6,8 | 6,4 | 6,4 |
| Le novità in materia di Sportello unico delle attiv | 6,4 | 6,6 | 6,5 | 6,4 | 6,3 | 6,2 |
| Il libro unico del lavoro | 6,1 | 6,7 | 6,4 | 6,4 | 6,3 | 6,4 |
| Le misure in materia di edilizia libera | 6,6 | 5,1 | 5,9 | 6,1 | 6,9 | 6,5 |
| Irapporti come fornitori della PA | | | | | | |
| <i>percentuale sul totale del gruppo a cui è stata posta la domanda</i> | Veneto | resto Nord Est | Nord Est | Lombardia | Nord Ovest | Italia |
| Partecipazione a gare bandite dalla PA | | | | | | |
| Mai | 81,3 | 84,3 | 83,0 | 80,0 | 80,6 | 81,6 |
| Sì, ma occasionalmente | 13,9 | 10,7 | 12,0 | 13,0 | 13,2 | 11,5 |
| Frequentemente / correntemente | 4,8 | 5,1 | 5,0 | 7,0 | 6,2 | 6,9 |
| <i>(in caso di partecipazione)</i> | | | | | | |
| sì è aggiudicata, da sola o in forma associata, almeno una gara alla quale ha partecipato? | | | | | | |
| Sì | 68,4 | 68,7 | 68,6 | 80,0 | 73,5 | 74,2 |
| No | 31,6 | 31,3 | 31,4 | 20,0 | 26,5 | 25,8 |
| <i>(se non partecipato mai a gare oppure non aggiudicatario)</i> | | | | | | |
| al di fuori di gare e appalti pubblici le è comunque capitato di avere rapporti di fornitura di prodotti o servizi alla PA? | | | | | | |
| Sì | 25,2 | 16,6 | 20,1 | 14,1 | 16,2 | 18,3 |
| No | 74,8 | 83,4 | 79,9 | 85,9 | 83,8 | 81,7 |
| Totale rapporti come fornitori PA | | | | | | |
| come aggiudicatari | 12,8 | 10,8 | 11,6 | 16,0 | 14,3 | 13,6 |
| come fornitori diretti se non aggiudicatari | 22,0 | 14,8 | 17,8 | 11,9 | 13,9 | 15,8 |
| totale | 34,8 | 25,7 | 29,4 | 27,9 | 28,2 | 29,4 |
| <i>(se ha rapporti lavora con la P.A.)</i> | | | | | | |
| Con riferimento all'ultimo esercizio, quanto pesa (in percentuale) il cliente PA sul suo fatturato? | | | | | | |
| Non indicato | 2,1 | 5,3 | 3,7 | 12,9 | 12,8 | 8,4 |
| inferiore al 5% | 62,0 | 33,8 | 47,5 | 34,5 | 34,1 | 40,3 |
| tra il 5% e il 25% | 18,2 | 27,7 | 23,1 | 30,7 | 31,0 | 24,6 |
| tra il 25% e il 50% | 7,6 | 17,4 | 12,6 | 10,3 | 11,9 | 13,0 |
| tra il 50% e il 75% | 2,6 | 7,2 | 5,0 | 4,4 | 4,2 | 6,1 |
| tra il 75% e il 100% | 7,6 | 8,6 | 8,1 | 7,3 | 6,0 | 7,6 |
| peso % medio | 15,8 | 24,8 | 20,3 | 20,7 | 20,0 | 22,1 |
| stima peso intero sistema MPI (comprende a | 5,5 | 6,4 | 6,0 | 5,8 | 5,6 | 6,5 |

I crediti nei confronti della PA e tempi di pagamento
(sezione dedicata agli aggiudicatari di gare e/o fornitori della PA)

| <i>percentuale sul totale del gruppo a cui è stata posta la domanda</i> | Veneto | resto Nord Est | Nord Est | Lombardia | Nord Ovest | Italia |
|--|--------|----------------|----------|-----------|------------|--------|
| <i>Crediti nei confronti della PA nell'ultimo anno</i> | | | | | | |
| Mai | 48,6 | 55,3 | 52,0 | 51,9 | 53,3 | 50,9 |
| Sì, ma occasionalmente | 28,8 | 18,4 | 23,5 | 21,1 | 18,3 | 19,7 |
| Frequentemente / correntemente | 22,6 | 26,3 | 24,5 | 27,0 | 28,2 | 29,3 |
| Non indicato | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,3 | 0,1 |
| <i>Se ha avuto crediti nell'ultimo anno verso la P.A</i> | | | | | | |
| <i>Ordine di grandezza dei crediti</i> | | | | | | |
| Non indicato | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,3 | 0,1 |
| Mai | 48,6 | 55,3 | 52,0 | 51,9 | 53,3 | 50,9 |
| Non indicato | 48,2 | 47,8 | 48,0 | 36,1 | 37,5 | 42,5 |
| fino a 5.000€ | 20,5 | 0,0 | 10,7 | 9,8 | 9,1 | 11,1 |
| da 5.001€ a 15.000€ | 7,9 | 19,3 | 13,3 | 20,5 | 17,3 | 11,4 |
| da 15.001€ a 50.000€ | 14,1 | 12,1 | 13,2 | 21,5 | 18,3 | 17,0 |
| da 50.001€ a 100.000€ | 3,8 | 2,8 | 3,3 | 5,6 | 9,2 | 7,1 |
| da 100.001€ a 250.000€ | 1,3 | 5,5 | 3,3 | 4,9 | 5,1 | 4,7 |
| da 250.001€ a 500.000€ | 4,2 | 12,4 | 8,1 | 1,7 | 1,8 | 5,6 |
| da 500.000€ a 1.000.000€ | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 1,6 | 0,6 |
| stima grandezza complessiva (mln di €) | 910 | 2.011 | 2.925 | 1.128 | 2.559 | 10.431 |
| grandezza media per chi ha crediti (€) | 53.947 | 130.458 | 90.597 | 44.012 | 64.879 | 79.654 |
| grandezza media delle imprese del mercato PA (€) | 27.713 | 58.362 | 43.464 | 31.343 | 30.164 | 39.051 |
| grandezza media per tutte le PMI (€) | 9.645 | 14.970 | 12.790 | 10.908 | 8.504 | 11.493 |
| <i>Incidenza % stimata sul fatturato PA</i> | | | | | | |
| Non indicato | 48,7 | 47,7 | 48,2 | 36,2 | 35,6 | 43,6 |
| fino al 5% | 18,1 | 5,7 | 12,2 | 16,0 | 13,2 | 12,6 |
| dal 5 al 10% | 9,2 | 11,7 | 10,4 | 16,9 | 17,2 | 11,1 |
| dal 10 al 25% | 5,4 | 8,6 | 6,9 | 11,0 | 11,3 | 8,6 |
| dal 25 al 50% | 8,4 | 14,9 | 11,5 | 11,3 | 10,7 | 12,5 |
| dal 50 al 75% | 5,2 | 5,7 | 5,4 | 3,5 | 2,9 | 5,5 |
| oltre il 75% | 5,0 | 5,7 | 5,4 | 5,0 | 9,1 | 6,1 |
| incidenza % media | 22,6 | 27,9 | 25,1 | 22,9 | 23,9 | 26,9 |
| <i>Stima incidenza % crediti PA su fatturato</i> | | | | | | |
| incidenza % media su insieme imprese fornitori PA | 11,6 | 12,5 | 12,0 | 11,0 | 11,1 | 13,2 |
| incidenza % media su intero sistema MPI | 4,0 | 3,2 | 3,5 | 3,1 | 3,1 | 3,9 |
| <i>Ritardo medio con il quale tali crediti sono stati saldati dalla PA</i> | | | | | | |
| Non indicato | 19,9 | 12,7 | 16,5 | 9,0 | 12,2 | 11,9 |
| fino a 30gg | 7,8 | 17,2 | 12,3 | 17,4 | 11,9 | 9,2 |
| dal 30 a 60gg | 10,7 | 23,0 | 16,6 | 18,5 | 21,2 | 14,2 |
| da 60 a 90gg | 12,4 | 18,3 | 15,2 | 9,6 | 11,7 | 15,4 |
| da 90 a 180gg | 29,4 | 9,9 | 20,1 | 28,4 | 28,3 | 29,6 |
| da 180 a 365gg | 17,6 | 18,8 | 18,2 | 14,4 | 13,0 | 17,2 |
| oltre 365gg | 2,2 | 0,0 | 1,1 | 2,7 | 1,8 | 2,5 |
| ritardo medio | 168,0 | 130,5 | 149,3 | 147,1 | 143,3 | 159,9 |
| <i>In merito al ritardo medio dei pagamenti, nell'ultimo biennio ha notato:</i> | | | | | | |
| Un grave peggioramento | 11,2 | 11,5 | 11,3 | 22,0 | 18,7 | 12,6 |
| Un peggioramento | 32,5 | 26,7 | 29,7 | 24,8 | 24,6 | 28,7 |
| Una situazione invariata | 46,4 | 39,4 | 43,1 | 44,3 | 40,4 | 41,1 |
| Un miglioramento | 4,2 | 6,2 | 5,2 | 5,4 | 7,5 | 5,1 |
| Un sensibilmente miglioramento | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Non indicato | 5,7 | 16,2 | 10,7 | 3,6 | 8,8 | 12,5 |
| Indice di tendenza (-5 / +5) | -1,3 | -1,3 | -1,3 | -1,6 | -1,5 | -1,4 |

I crediti nei confronti della PA e tempi di pagamento (segue)
(sezione dedicata agli aggiudicatari di gare e/o fornitori della PA)

| <i>percentuale sul totale del gruppo a cui è stata posta la domanda</i> | Veneto | resto Nord Est | Nord Est | Lombardia | Nord Ovest | Italia |
|---|--------|----------------|----------|-----------|------------|--------|
|---|--------|----------------|----------|-----------|------------|--------|

Se ha avuto crediti nell'ultimo anno verso la PA

In merito al ritardo medio dei pagamenti, nell'ultimo biennio ha notato:

| | | | | | | |
|--------------------------------|------|------|------|------|------|------|
| Un grave peggioramento | 11,2 | 11,5 | 11,3 | 22,0 | 18,7 | 12,6 |
| Un peggioramento | 32,5 | 26,7 | 29,7 | 24,8 | 24,6 | 28,7 |
| Una situazione invariata | 46,4 | 39,4 | 43,1 | 44,3 | 40,4 | 41,1 |
| Un miglioramento | 4,2 | 6,2 | 5,2 | 5,4 | 7,5 | 5,1 |
| Un sensibilmente miglioramento | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Non indicato | 5,7 | 16,2 | 10,7 | 3,6 | 8,8 | 12,5 |
| Indice di tendenza (-5 / +5) | -1,3 | -1,3 | -1,3 | -1,6 | -1,5 | -1,4 |

Pesantezza degli adempimenti amministrativi per partecipare alle gare e procedure on line
(sezione dedicata ai partecipanti a gare della PA)

| <i>percentuale sul totale del gruppo a cui è stata posta la domanda</i> | Veneto | resto Nord Est | Nord Est | Lombardia | Nord Ovest | Italia |
|---|--------|----------------|----------|-----------|------------|--------|
|---|--------|----------------|----------|-----------|------------|--------|

Quanto trova pesanti in complesso i seguenti adempimenti amministrativi legati alla partecipazione alle gare (indice scala 0-10):

| | | | | | | |
|---|-----|------|-----|-----|-----|-----|
| Predisposizione della documentazione per la procedura in economia (cottimo, gara informale, 5 inviti) | 4,9 | 7,4 | 6,0 | 6,5 | 6,4 | 6,7 |
| Attestazione requisiti di ordine generale | 4,5 | 6,2 | 5,3 | 5,6 | 5,3 | 5,8 |
| Documentazione per lavori pubblici di importo inferiore ai 150.000 euro | 4,7 | 7,4 | 5,9 | 5,9 | 5,6 | 6,1 |
| Ottenimento certificazione SOA (escluso il corrispettivo da versare alle SOA) | 4,8 | 6,4 | 5,5 | 6,6 | 6,4 | 6,3 |
| Attestazione requisiti economico-finanziari | 5,0 | 10,0 | 6,1 | 6,0 | 4,5 | 5,2 |
| Attestazione requisiti tecnico-professionali | 5,0 | 10,0 | 6,1 | 6,0 | 5,1 | 5,8 |
| Dichiarazione avvalimento requisiti | 4,7 | 6,4 | 5,4 | 6,4 | 5,9 | 6,0 |
| Garanzia a corredo dell'offerta | 5,0 | 6,5 | 5,6 | 6,4 | 6,1 | 6,3 |

Avete mai partecipato a gare utilizzando procedure on line

| | | | | | | |
|--------------|------|------|------|------|------|------|
| Si | 17,6 | 5,7 | 11,1 | 10,3 | 13,5 | 15,6 |
| No | 76,9 | 66,7 | 71,3 | 77,0 | 73,6 | 69,6 |
| non indicato | 5,4 | 27,7 | 17,5 | 12,7 | 12,8 | 14,8 |

(se si) Quali strumenti avete utilizzato?

| | | | | | | |
|---|------|-------|------|------|------|------|
| Richieste di offerta sul Mercato elettronico della PA | 61,2 | 0,0 | 44,2 | 64,2 | 40,9 | 44,1 |
| Gare telematiche su piattaforma di Consip | 15,4 | 0,0 | 11,1 | 56,3 | 47,9 | 38,3 |
| Gare telematiche su piattaforme regionali (es. Intercent-ER, LISPA, START,..) | 16,5 | 100,0 | 39,6 | 71,7 | 64,5 | 48,2 |
| Gare telematiche su sistemi di singole PA | 37,7 | 29,9 | 35,6 | 36,2 | 28,5 | 36,2 |

Quanto trova pesanti in complesso i seguenti adempimenti amministrativi legati alla partecipazione alle gare on-line (indice scala 0-10)

| | | | | | | |
|---|-----|------|-----|-----|-----|-----|
| Iscrizione all'albo telematico | 5,0 | 10,0 | 6,1 | 4,4 | 3,4 | 4,1 |
| Predisposizione della documentazione per la procedura in economia (cottimo, gara informale, 5 inviti) | 4,8 | 10,0 | 6,0 | 4,4 | 3,8 | 4,7 |
| Attestazione requisiti di ordine generale | 5,0 | 10,0 | 6,1 | 6,0 | 5,0 | 5,5 |
| Attestazione requisiti economico-finanziari | 5,0 | 10,0 | 6,1 | 6,0 | 4,5 | 5,2 |
| Attestazione requisiti tecnico-professionali | 5,0 | 10,0 | 6,1 | 6,0 | 5,1 | 5,8 |
| Garanzia a corredo dell'offerta | 4,6 | 10,0 | 5,8 | 6,0 | 4,7 | 5,6 |
| Presentazione dell'offerta mediante piattaforme telematiche | 4,6 | 7,5 | 5,3 | 3,7 | 3,0 | 4,5 |
| Archiviazione elettronica della documentazione | 4,4 | 7,5 | 5,1 | 5,3 | 3,2 | 4,2 |

Motivi della non partecipazione al mercato della PA
(sezione dedicata ai non partecipanti a gare pubbliche)

percentuale sul totale del gruppo a cui è stata posta la domanda

| | Veneto | resto Nord Est | Nord Est | Lombardia | Nord Ovest | Italia |
|---|--------|----------------|----------|-----------|------------|--------|
| Interesse a fornire prodotti/servizi alla PA | | | | | | |
| Si | 30,8 | 29,7 | 30,2 | 26,2 | 25,7 | 28,5 |
| No | 64,4 | 64,0 | 64,1 | 62,5 | 65,9 | 61,4 |
| Non indicato | 4,8 | 6,3 | 5,7 | 11,3 | 8,4 | 10,1 |

(in caso di non disponibilità alla partecipazione a gare pubbliche)

Motivo del non interesse alla partecipazione a gare

| | | | | | | |
|--|------|------|------|------|------|------|
| Non tratta prodotti/servizi di interesse per la PA (settore non attinente) | 60,7 | 61,8 | 61,4 | 75,4 | 67,3 | 64,5 |
| Per l'eccessivo onere (costi) e la progressiva riduzione dei margini | 1,0 | 1,4 | 1,2 | 2,9 | 3,7 | 3,2 |
| Per la complessità dell'investimento iniziale, le procedure macchinose/ le lungaggini burocratiche | 0,5 | 4,6 | 2,9 | 3,3 | 4,6 | 3,3 |
| Per il timore dei ritardati termini di pagamento delle PA | 8,7 | 12,9 | 11,2 | 12,3 | 10,0 | 11,2 |
| Per altra scelta (strategia) di mercato | 7,9 | 11,3 | 9,9 | 9,7 | 12,0 | 11,8 |
| Sfiducia vs il mercato della P.A. | 3,3 | 2,8 | 3,0 | 3,4 | 3,4 | 4,2 |
| Altro (specificare.....) | 0,5 | 0,0 | 0,2 | 0,3 | 0,2 | 0,6 |
| Non indicato | 1,9 | 3,1 | 2,6 | 0,3 | 0,3 | 1,3 |
| Totale sfiduciati alla partecipazione al mercato PA | 13,5 | 21,6 | 18,3 | 21,9 | 21,7 | 21,9 |
| Coefficiente di sbarramento alla partecipazione | 17,1 | 28,0 | 23,5 | 28,8 | 28,7 | 27,4 |

sezione dedicata a: Tutti

Consip

Ha mai sentito parlare di Consip?

| | | | | | | |
|-----------------------------|------|------|------|------|------|------|
| Si, conosco bene la materia | 2,5 | 7,6 | 5,5 | 4,9 | 5,2 | 5,6 |
| Si, ne ho sentito parlare | 14,4 | 15,8 | 15,2 | 19,3 | 19,0 | 17,3 |
| No | 83,1 | 76,6 | 79,3 | 75,9 | 75,8 | 77,1 |

(in caso di conoscenza di Consip)

E' a conoscenza degli strumenti messi a disposizione da Consip?

| | | | | | | |
|----|------|------|------|------|------|------|
| Si | 25,2 | 30,3 | 28,6 | 25,7 | 27,4 | 28,8 |
| No | 74,8 | 69,7 | 71,4 | 74,3 | 72,6 | 71,2 |

(in caso di conoscenza di Consip)

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

| | | | | | | |
|--|------|------|------|------|------|------|
| Non indicato | 73,3 | 69,7 | 70,9 | 74,3 | 72,6 | 71,1 |
| Si ed abbiamo ritenuto opportuno non utilizz | 8,9 | 10,9 | 10,2 | 3,3 | 3,3 | 6,0 |
| Si e desidereremmo utilizzare questo canale | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 1,3 | 0,8 | 1,0 |
| Si ma pur desiderando utilizzare questo can: | 0,0 | 5,3 | 3,5 | 1,3 | 0,8 | 3,6 |
| Partecipiamo alle iniziative Consip | 4,6 | 2,0 | 2,9 | 4,5 | 5,2 | 6,3 |
| No | 13,3 | 12,0 | 12,5 | 15,3 | 17,3 | 12,0 |

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

| | | | | | | |
|---|------|------|------|------|------|------|
| Troppo complesse le procedure | 22,3 | 56,2 | 44,0 | 13,0 | 7,2 | 21,4 |
| Personale insufficiente per seguire le iniziativa | 0,0 | 38,0 | 24,3 | 0,0 | 0,0 | 11,9 |
| Troppo elevati i costi per partecipare alle iniz | 0,0 | 46,4 | 29,7 | 8,7 | 11,6 | 21,0 |
| Struttura è inadeguata | 11,1 | 31,3 | 24,0 | 8,7 | 4,8 | 14,4 |
| Abbiamo partecipato ma non siamo riusciti a | 0,0 | 12,4 | 8,0 | 0,0 | 0,0 | 4,7 |
| Estremamente difficile interpretare la docum | 22,0 | 12,4 | 15,9 | 0,0 | 0,0 | 6,6 |
| Non tratta prodotti/servizi di interesse per l | 0,0 | 12,4 | 8,0 | 0,0 | 0,0 | 4,7 |
| Altre motivazioni | 11,5 | 0,0 | 4,1 | 21,5 | 12,0 | 23,5 |

Focus servizi sistema camerale veneto

Servizi erogati dal sistema camerale veneto

| | Totale | Industria | Com- mercio | Servizi | classe di addetti | | |
|---|--------|-----------|----------------|---------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | | da 1 a 5 | da 6 a 15 | da 16 a 49 |
| <i>Quale tra i seguenti servizi erogati dal sistema camerale veneto conosce e utilizza?</i> | | | | | | | |
| <i>Comunicazione Unica</i> | | | | | | | |
| Non indicato | 3,8 | 3,0 | 9,1 | 0,8 | 2,4 | 3,9 | 12,0 |
| Lo conosco ed ho avuto occasione di utilizzarlo | 7,1 | 6,4 | 8,5 | 6,7 | 7,2 | 7,7 | 4,8 |
| Lo conosco ma non ho avuto occasione di utilizzarlo | 12,5 | 14,2 | 10,4 | 12,4 | 10,7 | 14,5 | 18,0 |
| Non lo conosco | 76,7 | 76,5 | 72,1 | 80,2 | 79,8 | 73,9 | 65,2 |
| <i>Servizio di Conciliazione</i> | | | | | | | |
| Non indicato | 3,8 | 3,0 | 9,1 | 0,8 | 2,4 | 3,9 | 12,0 |
| Lo conosco ed ho avuto occasione di utilizzarlo | 2,5 | 2,8 | 2,8 | 2,0 | 2,4 | 3,7 | 0,0 |
| Lo conosco ma non ho avuto occasione di utilizzarlo | 20,0 | 22,3 | 14,9 | 21,6 | 18,6 | 21,0 | 25,9 |
| Non lo conosco | 73,7 | 72,0 | 73,2 | 75,6 | 76,6 | 71,4 | 62,1 |
| <i>Servizio di garanzia del credito tramite i Consorzi Fidi</i> | | | | | | | |
| Non indicato | 3,8 | 3,0 | 9,1 | 0,8 | 2,4 | 3,9 | 12,0 |
| Lo conosco ed ho avuto occasione di utilizzarlo | 5,4 | 4,9 | 10,4 | 2,1 | 6,0 | 4,9 | 2,7 |
| Lo conosco ma non ho avuto occasione di utilizzarlo | 18,1 | 20,5 | 15,8 | 17,4 | 21,0 | 14,3 | 10,1 |
| Non lo conosco | 72,8 | 71,6 | 64,7 | 79,8 | 70,7 | 76,8 | 75,2 |
| <i>Servizio di supporto in materia di partecipazione alle gare europee erogato dalla Unione Europea attraverso gli uffici del sistema camerale Veneto (Euro Info Centre)</i> | | | | | | | |
| Non indicato | 3,8 | 3,0 | 9,1 | 0,8 | 1,7 | 9,4 | 2,7 |
| Lo conosco ed ho avuto occasione di utilizzarlo | 0,7 | 0,7 | 0,0 | 1,3 | 0,8 | 0,9 | 0,0 |
| Lo conosco ma non ho avuto occasione di utilizzarlo | 6,6 | 7,1 | 7,5 | 5,3 | 6,4 | 8,6 | 2,6 |
| Non lo conosco | 88,9 | 89,2 | 83,4 | 92,6 | 90,5 | 86,5 | 85,4 |

Servizi erogati dal sistema camerale veneto (segue)

| | Totale | Industria | Com- mercio | Servizi | classe di addetti | | |
|--|--------|-----------|----------------|---------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | | da 1 a 5 | da 6 a 15 | da 16 a 49 |
| Se li conosce, quanto li ritiene uno strumento efficace? | | | | | | | |
| Comunicazione Unica | | | | | | | |
| Non indicato | 2,8 | 0,0 | 10,7 | 0,0 | 2,2 | 5,1 | 0,0 |
| 1 - per niente | 2,5 | 0,0 | 9,6 | 0,0 | 0,0 | 4,4 | 9,9 |
| 2 - poco | 2,6 | 3,4 | 0,0 | 3,6 | 2,2 | 4,4 | 0,0 |
| 3 - abbastanza | 48,6 | 48,5 | 35,7 | 57,9 | 35,7 | 65,0 | 69,1 |
| 4 - molto | 33,2 | 37,6 | 29,5 | 31,5 | 48,8 | 17,0 | 0,0 |
| 5 - moltissimo | 10,2 | 10,4 | 14,4 | 7,0 | 11,1 | 4,2 | 21,1 |
| Efficacia media (scala 0-10) | 6,2 | 6,4 | 6,1 | 6,0 | 6,8 | 5,3 | 5,6 |
| Saldo %: positivi - negativi | 39,4 | 44,6 | 38,4 | 34,9 | 59,0 | 13,0 | 11,2 |
| Servizio di Conciliazione | | | | | | | |
| Non indicato | 3,4 | 2,8 | 5,2 | 2,9 | 3,8 | 3,9 | 0,0 |
| 1 - per niente | 11,3 | 11,7 | 15,8 | 8,5 | 11,4 | 7,7 | 19,8 |
| 2 - poco | 19,5 | 23,4 | 10,5 | 20,6 | 17,0 | 11,7 | 50,6 |
| 3 - abbastanza | 40,3 | 34,1 | 31,7 | 51,1 | 34,0 | 57,5 | 29,5 |
| 4 - molto | 17,8 | 16,9 | 26,4 | 14,1 | 22,7 | 15,2 | 0,0 |
| 5 - moltissimo | 7,7 | 11,1 | 10,5 | 2,8 | 11,1 | 3,9 | 0,0 |
| Efficacia media (scala 0-10) | 4,8 | 4,8 | 5,1 | 4,5 | 5,1 | 4,9 | 2,7 |
| Saldo %: positivi - negativi | -5,5 | -7,4 | 11,2 | -12,5 | 5,7 | -0,2 | -70,5 |
| Servizio di garanzia del credito tramite i Consorzi Fidi | | | | | | | |
| Non indicato | 3,2 | 2,8 | 3,5 | 3,5 | 2,9 | 5,1 | 0,0 |
| 1 - per niente | 8,7 | 5,8 | 14,3 | 6,9 | 7,5 | 9,9 | 20,1 |
| 2 - poco | 2,1 | 2,8 | 0,0 | 3,4 | 2,9 | 0,0 | 0,0 |
| 3 - abbastanza | 42,1 | 42,0 | 36,1 | 47,9 | 32,4 | 69,9 | 58,7 |
| 4 - molto | 19,3 | 19,3 | 14,3 | 24,1 | 23,5 | 10,1 | 0,0 |
| 5 - moltissimo | 24,6 | 27,4 | 31,8 | 14,1 | 30,7 | 5,0 | 21,2 |
| Efficacia media (scala 0-10) | 6,3 | 6,5 | 6,3 | 5,9 | 6,7 | 5,0 | 5,1 |
| Saldo %: positivi - negativi | 34,1 | 39,2 | 33,0 | 29,0 | 45,2 | 5,5 | 1,1 |
| Servizio di supporto in materia di partecipazione alle gare europee erogato dalla Unione Europea attraverso gli uffici del sistema camerale Veneto (Euro Info Centre) | | | | | | | |
| Non indicato | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| 1 - per niente | 21,0 | 18,8 | 25,1 | 20,0 | 16,8 | 19,9 | 100,0 |
| 2 - poco | 10,4 | 0,0 | 25,1 | 10,0 | 11,2 | 10,2 | 0,0 |
| 3 - abbastanza | 41,2 | 45,4 | 12,6 | 59,9 | 33,3 | 59,7 | 0,0 |
| 4 - molto | 13,7 | 18,1 | 12,5 | 10,0 | 22,3 | 0,0 | 0,0 |
| 5 - moltissimo | 13,6 | 17,7 | 24,8 | 0,0 | 16,4 | 10,2 | 0,0 |
| Efficacia media (scala 0-10) | 4,7 | 5,4 | 4,7 | 4,0 | 5,3 | 4,3 | 0,0 |
| Saldo %: positivi - negativi | -4,0 | 17,1 | -12,8 | -20,0 | 10,7 | -19,9 | -100,0 |

Interventi delle Camere di Commercio venete

| | Totale | Industria | Com- mercio | Servizi | classe di addetti | | |
|--|--------|-----------|----------------|---------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | | da 1 a 5 | da 6 a 15 | da 16 a 49 |
| Quali tipologie di intervento delle Camere di Commercio Veneto ritiene più strategiche? | | | | | | | |
| Misure di sostegno al credito e azioni di consolidamento finanziario delle imprese | | | | | | | |
| Non sa/Non risponde | 14,1 | 3,6 | 24,5 | 16,4 | 12,9 | 17,7 | 12,5 |
| 1- per niente | 22,2 | 25,1 | 17,6 | 22,9 | 19,4 | 27,6 | 25,2 |
| 2 | 6,7 | 5,1 | 6,7 | 8,1 | 6,8 | 5,0 | 10,4 |
| 3 | 19,6 | 17,8 | 19,4 | 21,3 | 19,5 | 19,9 | 19,3 |
| 4 | 32,4 | 33,4 | 24,8 | 36,8 | 33,3 | 32,9 | 25,2 |
| 5 - molto | 14,1 | 14,2 | 20,6 | 9,4 | 17,4 | 8,7 | 7,8 |
| Strategicità media (scala 0-10) | 5,2 | 5,2 | 5,7 | 5,0 | 5,6 | 4,7 | 4,4 |
| Saldo %: positivi - negativi | 18,5 | 18,2 | 23,7 | 15,4 | 25,5 | 9,6 | -2,9 |
| Sostegno ai processi di innovazione | | | | | | | |
| Non sa/Non risponde | 17,3 | 7,1 | 21,7 | 23,8 | 16,3 | 14,8 | 29,8 |
| 1- per niente | 21,2 | 23,0 | 17,6 | 22,2 | 18,7 | 26,7 | 22,9 |
| 2 | 6,6 | 6,5 | 3,7 | 8,8 | 6,8 | 3,8 | 12,8 |
| 3 | 19,4 | 17,1 | 20,5 | 20,7 | 18,7 | 23,0 | 14,7 |
| 4 | 35,1 | 34,1 | 30,2 | 39,5 | 36,5 | 33,7 | 29,8 |
| 5 - molto | 13,9 | 16,3 | 18,9 | 8,1 | 17,0 | 8,9 | 7,8 |
| Strategicità media (scala 0-10) | 5,4 | 5,4 | 5,8 | 5,1 | 5,7 | 4,9 | 4,6 |
| Saldo %: positivi - negativi | 22,0 | 21,6 | 30,5 | 16,6 | 28,8 | 12,6 | 2,3 |
| Sostegno ai processi di internazionalizzazione | | | | | | | |
| Non sa/Non risponde | 14,5 | 8,5 | 22,2 | 14,4 | 14,6 | 13,2 | 17,1 |
| 1- per niente | 23,7 | 26,5 | 18,5 | 24,9 | 21,4 | 28,6 | 25,4 |
| 2 | 5,9 | 3,6 | 8,7 | 6,0 | 6,0 | 7,0 | 2,6 |
| 3 | 23,1 | 22,8 | 19,9 | 25,6 | 23,0 | 21,4 | 27,6 |
| 4 | 31,2 | 29,9 | 26,9 | 35,4 | 32,6 | 29,4 | 27,3 |
| 5 - molto | 10,5 | 12,7 | 14,1 | 6,0 | 12,6 | 7,7 | 5,1 |
| Strategicità media (scala 0-10) | 5,0 | 5,0 | 5,3 | 4,8 | 5,2 | 4,5 | 4,5 |
| Saldo %: positivi - negativi | 12,8 | 13,1 | 15,6 | 10,7 | 18,6 | 1,6 | 5,0 |
| Sviluppo di nuova imprenditorialità | | | | | | | |
| Non sa/Non risponde | 5,8 | 5,1 | 11,9 | 2,1 | 4,4 | 6,8 | 12,0 |
| 1- per niente | 21,0 | 22,2 | 16,7 | 22,9 | 19,1 | 25,7 | 20,5 |
| 2 | 5,1 | 5,0 | 4,6 | 5,4 | 4,8 | 4,7 | 7,8 |
| 3 | 19,7 | 16,4 | 21,8 | 21,4 | 19,8 | 19,6 | 19,1 |
| 4 | 33,1 | 32,9 | 27,3 | 37,4 | 32,6 | 35,4 | 30,1 |
| 5 - molto | 15,4 | 18,4 | 17,8 | 10,7 | 19,4 | 7,7 | 10,4 |
| Strategicità media (scala 0-10) | 5,4 | 5,5 | 5,7 | 5,2 | 5,7 | 4,9 | 5,1 |
| Saldo %: positivi - negativi | 23,8 | 25,3 | 27,0 | 20,3 | 29,4 | 13,6 | 13,9 |
| Consolidamento delle reti di impresa | | | | | | | |
| Non sa/Non risponde | 15,5 | 8,5 | 22,2 | 17,1 | 14,6 | 14,4 | 23,5 |
| 1- per niente | 23,8 | 25,1 | 20,4 | 24,9 | 21,8 | 26,7 | 27,8 |
| 2 | 3,3 | 3,6 | 2,8 | 3,4 | 2,8 | 3,7 | 5,3 |
| 3 | 19,6 | 14,3 | 23,8 | 21,4 | 19,5 | 20,8 | 17,2 |
| 4 | 35,5 | 37,0 | 28,1 | 39,4 | 37,3 | 35,4 | 24,8 |
| 5 - molto | 12,3 | 15,7 | 13,0 | 8,7 | 14,2 | 7,6 | 13,0 |
| Strategicità media (scala 0-10) | 5,2 | 5,4 | 5,3 | 5,1 | 5,5 | 4,8 | 4,7 |
| Saldo %: positivi - negativi | 22,0 | 25,0 | 20,4 | 20,2 | 28,2 | 13,2 | 5,3 |

Interventi delle Camere di Commercio venete (segue)

| | Totale | Industria | Com- mercio | Servizi | classe di addetti | | |
|---|--------|-----------|----------------|---------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | | da 1 a 5 | da 6 a 15 | da 16 a 49 |
| In particolare quanto si ritiene soddisfatto circa tali tipologie di intervento? | | | | | | | |
| Misure di sostegno al credito e azioni di consolidamento finanziario delle imprese | | | | | | | |
| Non sa/Non risponde | 18,7 | 8,3 | 24,4 | 24,3 | 19,0 | 17,9 | 18,9 |
| 1- per niente | 30,1 | 30,2 | 26,0 | 33,0 | 27,8 | 33,5 | 35,5 |
| 2 | 25,5 | 27,2 | 17,8 | 29,4 | 25,8 | 24,9 | 24,9 |
| 3 | 23,8 | 18,5 | 30,4 | 24,1 | 23,9 | 25,4 | 19,8 |
| 4 | 7,5 | 9,9 | 7,4 | 5,4 | 8,3 | 6,6 | 5,3 |
| 5 - molto | 6,5 | 7,7 | 5,6 | 6,0 | 8,3 | 3,7 | 2,6 |
| Soddisfazione media (scala 0-10) | 3,3 | 3,3 | 3,5 | 3,0 | 3,5 | 2,9 | 2,6 |
| Saldo %: positivi - negativi | -44,5 | -42,6 | -35,4 | -52,1 | -39,4 | -51,0 | -59,7 |
| Sostegno ai processi di innovazione | | | | | | | |
| Non sa/Non risponde | 17,1 | 9,1 | 27,4 | 17,1 | 15,9 | 20,0 | 17,1 |
| 1- per niente | 29,6 | 29,5 | 24,0 | 33,7 | 18,7 | 26,7 | 22,9 |
| 2 | 25,0 | 25,1 | 21,5 | 27,5 | 6,8 | 3,8 | 12,8 |
| 3 | 23,3 | 20,6 | 25,6 | 24,0 | 18,7 | 23,0 | 14,7 |
| 4 | 9,7 | 11,9 | 8,3 | 8,7 | 36,5 | 33,7 | 29,8 |
| 5 - molto | 5,6 | 7,1 | 5,7 | 4,0 | 17,0 | 8,9 | 7,8 |
| Soddisfazione media (scala 0-10) | 3,3 | 3,5 | 3,5 | 3,0 | 5,7 | 4,9 | 4,6 |
| Saldo %: positivi - negativi | -42,2 | -37,8 | -36,9 | -49,4 | 28,8 | 12,6 | 2,3 |
| Sostegno ai processi di internazionalizzazione | | | | | | | |
| Non sa/Non risponde | 17,1 | 8,6 | 21,3 | 22,1 | 18,1 | 9,7 | 29,8 |
| 1- per niente | 31,8 | 31,5 | 26,8 | 35,7 | 21,4 | 28,6 | 25,4 |
| 2 | 23,5 | 23,7 | 17,8 | 27,4 | 6,0 | 7,0 | 2,6 |
| 3 | 23,1 | 20,7 | 28,5 | 21,4 | 23,0 | 21,4 | 27,6 |
| 4 | 9,5 | 11,9 | 7,4 | 8,8 | 32,6 | 29,4 | 27,3 |
| 5 - molto | 5,3 | 6,4 | 4,6 | 4,7 | 12,6 | 7,7 | 5,1 |
| Soddisfazione media (scala 0-10) | 3,2 | 3,4 | 3,4 | 2,9 | 5,2 | 4,5 | 4,5 |
| Saldo %: positivi - negativi | -43,5 | -39,2 | -38,3 | -50,6 | 18,6 | 1,6 | 5,0 |
| Sviluppo di nuova imprenditorialità | | | | | | | |
| Non sa/Non risponde | 7,6 | 6,5 | 15,8 | 2,8 | 4,4 | 6,8 | 12,0 |
| 1- per niente | 28,0 | 28,0 | 20,3 | 33,6 | 19,1 | 25,7 | 20,5 |
| 2 | 24,0 | 23,0 | 22,4 | 26,1 | 4,8 | 4,7 | 7,8 |
| 3 | 27,3 | 25,5 | 31,2 | 26,0 | 19,8 | 19,6 | 19,1 |
| 4 | 7,6 | 10,6 | 4,8 | 6,7 | 32,6 | 35,4 | 30,1 |
| 5 - molto | 5,5 | 6,3 | 5,6 | 4,7 | 19,4 | 7,7 | 10,4 |
| Soddisfazione media (scala 0-10) | 3,3 | 3,5 | 3,6 | 3,0 | 5,7 | 4,9 | 5,1 |
| Saldo %: positivi - negativi | -42,2 | -36,5 | -38,4 | -49,8 | 29,4 | 13,6 | 13,9 |
| Consolidamento delle reti di impresa | | | | | | | |
| Non sa/Non risponde | 5,9 | 4,4 | 13,9 | 1,4 | 4,4 | 5,9 | 12,0 |
| 1- per niente | 27,8 | 28,1 | 23,1 | 31,0 | 21,8 | 26,7 | 27,8 |
| 2 | 22,7 | 22,3 | 17,6 | 26,7 | 2,8 | 3,7 | 5,3 |
| 3 | 27,4 | 26,3 | 29,5 | 26,8 | 19,5 | 20,8 | 17,2 |
| 4 | 9,8 | 11,2 | 10,4 | 8,1 | 37,3 | 35,4 | 24,8 |
| 5 - molto | 6,5 | 7,8 | 5,6 | 6,0 | 14,2 | 7,6 | 13,0 |
| Soddisfazione media (scala 0-10) | 3,5 | 3,7 | 3,8 | 3,3 | 5,5 | 4,8 | 4,7 |
| Saldo %: positivi - negativi | -36,3 | -32,8 | -28,8 | -44,3 | 28,2 | 13,2 | 5,3 |

Focus crediti

Rinuncia a crediti

| | Totale | Industria | Com- mercio | Servizi | classe di addetti | | |
|--|--------|-----------|----------------|---------|-------------------|-----------|------------|
| | | | | | da 1 a 5 | da 6 a 15 | da 16 a 49 |
| Nel corso dell'ultimo anno la sua azienda ha rinunciato ad esigere crediti per sfiducia nei modi e nei tempi per le procedure giudiziali di recupero? | | | | | | | |
| Non sa/Non risponde | 14,1 | 13,6 | 19,2 | 10,8 | 13,1 | 15,5 | 16,5 |
| Si | 20,8 | 19,2 | 19,8 | 22,9 | 21,8 | 15,5 | 27,9 |
| No | 65,2 | 67,1 | 61,0 | 66,3 | 65,1 | 69,0 | 55,5 |
| (in caso affermativo) | | | | | | | |
| Vorrebbe indicarci l'ordine di grandezza dei crediti a cui rinunciato? | | | | | | | |
| Non sa/Non risponde | 3,6 | 3,5 | 0,0 | 5,8 | 5,4 | 0,0 | 0,0 |
| fino a 1000 euro | 29,6 | 37,1 | 29,0 | 24,1 | 29,0 | 25,8 | 37,7 |
| da 1.000€ a 2.000 euro | 3,6 | 3,6 | 0,0 | 5,8 | 3,7 | 6,0 | 0,0 |
| da 2.000€ a 5.000 euro | 19,3 | 7,7 | 23,1 | 26,1 | 20,1 | 18,2 | 17,2 |
| da 5.000€ a 10.000 euro | 24,2 | 29,5 | 23,6 | 20,3 | 21,9 | 30,4 | 26,2 |
| oltre 10.000€ euro | 19,8 | 18,5 | 24,3 | 17,8 | 20,0 | 19,6 | 18,9 |
| ammontare medio (euro) | 10.939 | 10.896 | 7.992 | 12.766 | 12.603 | 8.061 | 6.326 |

Il questionario

PRIMA PARTE: LA PA COME FONTE DI COSTO

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

1.1.1 Nel corso dell'ultimo anno, gli addetti della Sua impresa quante giornate/persona hanno dedicato complessivamente all'espletamento degli adempimenti amministrativi richiesti dalla normativa vigente³⁵?

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

(n°. giornate persona)

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
- b) Sì, ad integrazione o supporto degli interni
- c) No, sono stati sufficienti gli interni

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

(Ammontare dei costi in Euro: _____)

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 | <i>A causa di (non suggerire)</i> <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"/> oppure 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 | <input type="checkbox"/> diminuzione del numero di norme o minore complessità delle norme <input type="checkbox"/> semplificazioni delle procedure (sistemi on-line etc.); <input type="checkbox"/> riorganizzazione nella Sua impresa nella gestione delle prescrizioni normative <input type="checkbox"/> riduzione attività dell'impresa <input type="checkbox"/> altri motivi (specificare) |

³⁵ All'intervistatore sarà fornita una definizione di "adempimenti informativi" da utilizzare per fornire chiarimenti su quali attività vi rientrino o meno.

1.1.6 Nel corso dell'ultimo anno la Sua impresa ha effettuato adempimenti amministrativi relativi a norme di competenza statale nelle seguenti aree:

| | | |
|---|-----------------------------|-----------------------------|
| A. Autorizzazioni ambientali | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |
| B. Appalti | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |
| C. Autorizzazioni di pubblica sicurezza | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |
| D. Certificazione degli impianti | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |
| E. Fisco | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |
| G. Igiene e sicurezza degli alimenti | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |
| H. Lavoro | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |
| I. Previdenza | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |
| L. Sicurezza sul lavoro | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |
| M. Statistica | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |

1.1.7 (per gli adempimenti in cui 1.1.=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. Appalti | <input type="checkbox"/> |
| C. Autorizzazioni di pubblica sicurezza | <input type="checkbox"/> |
| D. Certificazione degli impianti | <input type="checkbox"/> |
| E. Fisco | <input type="checkbox"/> |
| G. Igiene e sicurezza degli alimenti | <input type="checkbox"/> |
| H. Lavoro | <input type="checkbox"/> |
| I. Previdenza | <input type="checkbox"/> |
| L. Sicurezza sul lavoro | <input type="checkbox"/> |
| M. Statistica | <input type="checkbox"/> |

1.1.8 Nel corso dell'ultimo anno la Sua impresa ha effettuato adempimenti amministrativi relativi a norme di competenza regionale nelle seguenti aree:

| | | |
|--|-----------------------------|-----------------------------|
| Autorizzazioni attività/iscrizione in elenchi | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |
| Edilizia e urbanistica | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |
| Impianti di energia rinnovabile | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |
| Formazione e Lavoro | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |
| Igiene e sicurezza del lavoro | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |
| Incentivi (partecipazione a bandi) regionali e sostegno al credito | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |
| Altro (precisare) | <input type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |

1.1.9 (per gli adempimenti in cui 1.1.8=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")

| | |
|--|--------------------------|
| Autorizzazioni attività/ iscrizione in elenchi | <input type="checkbox"/> |
| Edilizia e urbanistica | <input type="checkbox"/> |
| Impianti di energia rinnovabile | <input type="checkbox"/> |
| Formazione e Lavoro | <input type="checkbox"/> |
| Igiene e sicurezza del lavoro | <input type="checkbox"/> |
| Incentivi (partecipazione a bandi) e sostegno al credito | <input type="checkbox"/> |
| Altro (precisare)..... | <input type="checkbox"/> |

1.1.10 Quale è l'adempimento amministrativo più oneroso (in termini di costi e di tempi) per la sua azienda?

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

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

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

- a) Ridurre la frequenza delle dichiarazioni;
- b) Eliminare le duplicazioni nelle richieste delle (stesse) informazioni
- c) sviluppare e diffondere ulteriormente le procedure on-line (firma digitale e posta certificata)
- d) introdurre soglie per le prescrizioni limitandole solo alle imprese più grandi o solo a quelle a rischio nella materia specifica
- e) standardizzare le procedure e i modelli
- f) rendere più certi i tempi di conclusione delle procedure

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/i 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?)

| | | |
|-----------------------|------|------|
| Camera di Commercio | (sì) | (no) |
| Comune | (sì) | (no) |
| Provincia | (sì) | (no) |
| Regione | (sì) | (no) |
| Agenzia delle Entrate | (sì) | (no) |
| ARPA | (sì) | (no) |
| ASL | (sì) | (no) |
| INPS | (sì) | (no) |
| Tribunale | (sì) | (no) |
| Altro (specificare) _ | (sì) | (no) |

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 | __ |
| Comune | __ |
| Provincia | __ |
| Regione | __ |
| Agenzia delle Entrate | __ |
| ARPA | __ |
| ASL | __ |
| INPS | __ |
| Tribunale | __ |
| Altro (specificare) | __ |

SECONDA PARTE: LA PA COME MOTORE DI INNOVAZIONE E SEMPLIFICAZIONE

2.1 Nell'ultimo anno, secondo Lei la qualità dei servizi di e-Government (intesi come servizi erogati utilizzando le nuove tecnologie informatiche e telematiche o comunque attraverso forme di innovazione organizzativa e gestionale della PA) erogati dalla PA è:

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

2.2 Nell'ambito dei servizi erogati dalla PA con modalità on line o comunque utilizzando le nuove tecnologie quali ritiene più importanti per le imprese:

- servizi anagrafici e demografici (es. cambi di residenza dell'attività o prenotazione certificati);
- servizi tributari e fiscali (es. pagamento ICI, TARSU e altre tasse);
- autorizzazioni e concessioni (autorizzazioni edilizie, DIA, avvio attività, ecc.);
- servizi legati all'avvio e/o al cambiamento di nuove attività di impresa.

2.3 Conosce i seguenti interventi di semplificazione?

| | |
|--|----------------|
| A. L'introduzione della SCIA – Segnalazioni Certificata di Inizio Attività | __ SI __ NO |
| B. Le novità in materia di Sportello unico delle attività produttive (informatizzazione, agenzie delle imprese) | __ SI __ NO |
| C. Il libro unico del lavoro (che abolisce libro matricola, libro paga e copie conformi) | __ SI __ NO |
| D. Servizio di supporto in materia di partecipazione alle gare europee erogato dalla Unione Europea attraverso gli uffici del sistema camerale Veneto (Euro Info Centre) | __ SI __ NO |

2.4 (Se 2.3=si) Quanto tali interventi di semplificazione potrebbero incidere sulle micro e piccole imprese (Risponda con un punteggio da 1 a 5, dove 1 significa "per niente" e 5 significa "moltissimo")

| | |
|---|----|
| A. L'introduzione della SCIA | __ |
| B. Le novità in materia di Sportello unico delle attività produttive (informatizzazione, agenzie delle imprese) | __ |
| C. Il libro unico del lavoro (che abolisce libro matricola, libro paga e copie conformi) | __ |
| D. Le misure in materia di edilizia libera | __ |

2.5. Quale tra i seguenti servizi erogati dal sistema camerale veneto conosce e utilizza?

| | a. Lo conosco ed ho avuto occasione di utilizzarlo | b. Lo conosco ma non ho avuto occasione di utilizzarlo | c. Non lo conosco |
|--|--|--|-------------------|
| Comunicazione Unica | __ | __ | __ |
| Servizio di Conciliazione | __ | __ | __ |
| Servizio di garanzia del credito tramite i Consorzi Fidi | __ | __ | __ |
| Servizio di supporto in materia di partecipazione alle gare europee erogato dalla Unione Europea attraverso gli uffici del sistema camerale Veneto (Euro Info Centre) | __ | __ | __ |

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

| | |
|---|----|
| A. Comunicazione Unica | __ |
| B. Servizio di Conciliazione | __ |
| C. Servizio di garanzia del credito tramite i Consorzi Fidi | __ |
| D. Servizio di supporto in materia di partecipazione alle gare europee erogato dalla Unione Europea attraverso gli uffici del sistema camerale Veneto (Euro Info Centre) | __ |

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

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

2.9 A suo avviso quali tra le seguenti tipologie di intervento delle Camere di Commercio Veneto ritenete più strategiche? (Risponda per favore con un punteggio da 1 a 5, dove 1 significa "per niente strategico" e 5 significa "molto strategico")

- a) misure di sostegno al credito e azioni di consolidamento finanziario delle imprese
- b) sostegno ai processi di innovazione
- c) sostegno ai processi di internazionalizzazione
- d) sviluppo di nuova imprenditorialità
- e) consolidamento delle reti di impresa

2.10 In particolare quanto si ritiene soddisfatto circa tali tipologie di intervento (Risponda per favore con un punteggio da 1 a 5, dove 1 significa "per niente soddisfatto" e 5 significa "molto soddisfatto")

- f) misure di sostegno al credito e azioni di consolidamento finanziario delle imprese
- g) sostegno ai processi di innovazione
- h) sostegno ai processi di internazionalizzazione
- i) sviluppo di nuova imprenditorialità
- j) consolidamento delle reti di impresa

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?

3.1.6bis nell'ultimo biennio nel ritardo medio dei pagamenti da parte della PA di cui sopra ha notato?

- a) Un grave peggioramento
- b) Un peggioramento
- c) Una situazione invariata
- d) Un miglioramento
- e) Un sensibilmente miglioramento

3.1.7 (se 3.1.4=si) Al momento vanta crediti pendenti verso la PA? E se sì di che ordine di grandezza?

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

(sì/no)

3.1.9 (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 PA non in grado di garantire una libera concorrenza:
- g) 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) | __ |
| B. Attestazione requisiti di ordine generale | __ |
| C. Documentazione per lavori pubblici di importo inferiore ai 150.000 euro | __ |
| D. Ottenimento certificazione SOA (escluso il corrispettivo da versare alle SOA) | __ |
| E. Attestazione requisiti economico-finanziari | __ |
| F. Attestazione requisiti tecnico-professionali | __ |
| G. Dichiarazione avvalimento requisiti | __ |
| H. Garanzia a corredo dell'offerta | __ |
| I. Presentazione della documentazione richiesta | __ |

3.2.2 Avete mai partecipato a gare utilizzando procedure on line

|__| SI |__| NO

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

| | |
|--|----|
| A. Richieste di offerta sul Mercato elettronico della PA | __ |
| B. Gare telematiche su piattaforma di Consip | __ |
| C. Gare telematiche su piattaforme regionali (es. Intercent-ER, LISPA, START,..) | __ |
| D. Gare telematiche su sistemi di singole PA | __ |

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

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

Finito di stampare
nello stabilimento delle Grafiche Vianello
Treviso/Italia
nel mese di Dicembre 2011

UNIONCAMERE DEL VENETO

Via delle Industrie 19/D - 30175 Venezia (Italy)
tel. 041 0999311 - fax 041 0999303
www.unioncameredelveneto.it - centrostudi@ven.camcom.it

ISSN 1973-7408