



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 2012



Unioncamere  
Veneto



PROMO P.A.<sup>®</sup>  
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 VII Rapporto nazionale 2012

17

dicembre 2012

## **“Quaderni di ricerca” di Unioncamere Veneto**

### ***Collana Economia e Imprese***

- 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.
- 12/2009 Il Veneto letto attraverso i bilanci delle imprese. *Struttura, performance economico-finanziarie e tassazione delle società di capitali*, ottobre 2009.
- 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.
- 16/2012 Crisi e trasformazione dei distretti industriali veneti. *Gioielli, occhiali e calzature a confronto*, ottobre 2012.

### ***Collana Lavoro e Professioni***

- 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.

### ***Collana Istituzioni e Federalismo***

- 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.
- 13/2011 Federalismo, Sussidiarietà ed Evasione Fiscale. *Il ruolo dei governi regionali nel processo decisionale europeo tra partecipazione e responsabilità*, giugno 2011.
- 15/2011 Imprese e burocrazia in Veneto. *Come le piccole e micro imprese giudicano la Pubblica Amministrazione*, dicembre 2011.
- 17/2012 Imprese e burocrazia in Veneto. *Come le piccole e micro imprese giudicano la Pubblica Amministrazione*, dicembre 2012.

La ricerca e il focus di approfondimento territoriale sono stati realizzati da Promo P.A. Fondazione nell'ambito del VII Rapporto nazionale 2012 "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 Veneto.

# Presentazione

---

Per il secondo anno Unioncamere Veneto dedica un approfondimento ai temi del rapporto tra micro e piccole imprese e burocrazia, della semplificazione amministrativa e della sburocratizzazione, oggi quanto mai attuali.

Come lo scorso anno, l'analisi è basata sui risultati dell'indagine che 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 a livello nazionale e pubblicato nel settimo rapporto "Imprese e burocrazia. Come le piccole e micro imprese giudicano la Pubblica amministrazione", presentato nel novembre 2012.

Il focus illustra la posizione della nostra regione nel più ampio contesto nazionale e mostra come 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.

La riorganizzazione del sistema pubblico sta coinvolgendo sempre più anche il sistema camerale, che ha dato avvio al suo interno ad un processo di autoriforma, mirato 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. Per questo motivo all'interno dell'indagine è stato infatti approfondito il ruolo strategico delle Camere di Commercio nel dialogo con le piccole e micro imprese. In un contesto 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 camerali 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.

Alla luce delle possibili riforme del quadro istituzionale, il contributo del sistema camerale 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 2012

*Alessandro Bianchi*  
*Presidente Unioncamere Veneto*



# Prefazione

---

Il Rapporto nazionale “Imprese e Burocrazia. Come le micro e piccole imprese giudicano la Pubblica amministrazione”, tradizionalmente dedicato al mondo delle piccole e micro imprese (denominate in questa ricerca con l’acronimo PMCI) continua anche quest’anno nella sua volontà di mettere a fuoco e approfondire la tematica cruciale della semplificazione, intesa come semplificazione delle regole, degli oneri amministrativi, delle procedure e, più profondamente, delle modalità con cui la Pubblica amministrazione si rapporta al mondo delle imprese.

In Italia semplificare è sempre più necessario e urgente e, in questo senso, le misure intervenute nell’ultimo anno appaiono doverose e necessarie ma faticano a tradursi in innovazioni concrete e risultano non sufficienti a riattivare lo slancio competitivo delle imprese e a liberarle dai vincoli di una normativa complessa e talvolta incomprensibile. Lo conferma anche il recente rapporto sulla competitività della Banca Mondiale, che ogni anno produce la classifica mondiale dei Paesi in cui è più facile fare impresa: nel 2012 l’Italia migliora le sue posizioni, passando dall’87° alla 73° posizione, soprattutto grazie agli interventi messi in campo in materia di liberalizzazioni energetiche, ma rimane tuttavia critica la situazione rispetto al fisco (l’Italia è al 131° posto con le sue 15 forme di pagamento delle imposte) e rispetto alle condizioni generali di avvio e chiusura di un’impresa (il nostro Paese è in ultima posizione rispetto ai 27 Paesi Ue per quanto concerne l’applicazione dei contratti e le procedure fallimentari)<sup>1</sup>.

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 micro e piccole imprese (0-50 addetti) e burocrazia e rispetto ai temi della semplificazione amministrativa e della sburocratizzazione. Il quadro che emerge conferma il disagio e la difficoltà degli imprenditori del territorio, pur in un quadro di indicatori migliori rispetto al contesto nazionale.

Se a livello nazionale i costi complessivi che il sistema economico deve sostenere, intesi come sommatoria di costi “interni” (gg/uomo) ed “esterni” (consulenze), si riducono, soprattutto a causa del contenimento del ricorso ai consulenti e quindi del ridimensionamento complessivo interno all’azienda, in Veneto i costi totali aumentano per effetto della crescita delle giornate uomo, che passano dalle 20 nel 2011 alle 25 nel 2012.

In generale, l’aumento dei costi si traduce in una percezione dell’onere da PA sul fatturato che si attesta intorno al 6,3%. Il dato è comunque più basso rispetto al dato medio Italia.

---

<sup>1</sup> Banca Mondiale, *Doing Business*, 2012

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 600 milioni di euro nel biennio 2011-2012 per l'intero sistema delle micro e piccole imprese venete e che corrisponde a 22.000 euro ad impresa, se consideriamo solo le imprese che lavorano per la PA e a 6.370 euro, se invece consideriamo tutte le PMCI. Anche per il 2012 appare poi preoccupante il dato sul ritardo medio dei tempi di pagamento della PA (159 giorni), di gran lunga superiore al dato nazionale (148).

In uno scenario politico-economico complesso come quello attuale, si registra un atteggiamento di costante e quasi irrimediabile negatività da parte delle PMCI venete verso le azioni cosiddette di semplificazione ma che in realtà utilizzano questo termine in modo del tutto inappropriato. D'altra parte come dare torto alle imprese? Il solo decreto sulla *spending review*, di cui tanto si è parlato nel 2012, contiene 387 rimandi ad altre leggi ed affronta tematiche molto diverse fra loro al di fuori di una visione unitaria delle questioni.

Forse, per cambiare davvero, bisognerebbe essere in grado di passare dalla finta semplificazione, che troppo spesso si traduce in un cambio di adempimenti, all'abolizione tout court delle troppe norme che soffocano le imprese e varare una politica di sviluppo mirata e specifica per le micro e piccole imprese, che, come si è più volte evidenziato, hanno caratteristiche e peculiarità uniche e spesso non riescono neppure ad avere consapevolezza dei provvedimenti in corso.

Venezia, dicembre 2012

*Gaetano Scognamiglio*  
*Presidente Promo P.A. Fondazione*



# Sommario

---

<b>Introduzione .....</b>	<b>9</b>
<b>1. La PA come fonte di costo.....</b>	<b>11</b>
1.1 Premessa.....	11
1.2 Costi interni e costi esterni .....	12
1.3 Adempimenti amministrativi.....	15
1.4 Le aspettative sulla qualità dei servizi.....	18
1.5 Il gradimento delle Pubbliche Amministrazioni Locali e il ruolo strategico delle Camere di Commercio .....	19
1.6 L'efficienza e l'efficacia della Pubblica amministrazione .....	22
1.7 Focus internazionalizzazione .....	26
1.8 Focus Reti d'impresa .....	27
<b>2. La PA come motore d'innovazione e semplificazione .....</b>	<b>31</b>
2.1 Premessa.....	31
2.2 Livello di conoscenza e impatto degli interventi di semplificazione .....	32
2.3 L'impatto della riforma del lavoro.....	34
2.4 L'impatto delle misure anticrisi.....	35
2.5 Il Fondo di garanzia per le PMI.....	37
2.6 L'efficienza dei servizi camerali del Veneto .....	39
<b>3. La PA come fonte di business per le imprese .....</b>	<b>43</b>
3.1 Premessa.....	43
3.2 La partecipazione al mercato della PA.....	44
3.3 I ritardi nei pagamenti e la stima dei crediti in sofferenza della PA .....	48
3.4 Conoscenza ed efficacia dei provvedimenti in materia di semplificazione sugli appalti.....	52
3.5 Oneri amministrativi e semplificazione nel sistema degli appalti pubblici .....	55
<b>Appendice statistica .....</b>	<b>59</b>
<b>Il questionario .....</b>	<b>75</b>



## Introduzione

---

Il secondo Rapporto “Imprese e burocrazia – Come le micro e piccole imprese<sup>2</sup> giudicano la Pubblica amministrazione” dedicato al territorio del Veneto si configura come approfondimento dello studio nazionale giunto, quest’anno, alla sua settima edizione.

L’indagine si pone l’obiettivo di rilevare come la regione si colloca, rispetto alle diverse tematiche proposte, sia all’interno della macroarea Nord Est che nel più ampio contesto nazionale. Scopo ultimo della ricerca è capire se, in questa particolare congiuntura economica, la Pubblica amministrazione è percepita dagli imprenditori come un fattore che può spingere alla crescita delle piccole e micro imprese o se invece viene vista come un elemento che limita il loro sviluppo.

La metodologia di analisi dei risultati verrà effettuata sia in un’ottica sincronica che diacronica. Nel primo caso (analisi della situazione di fatto registrata al momento della realizzazione della *survey*<sup>3</sup>) verranno effettuati confronti 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.

Da un punto di vista diacronico, l’analisi si baserà sulle serie storiche dei singoli ambiti geografici di cui sopra.

La realizzazione di questa appendice territoriale è stata resa possibile:

- attraverso un sovra campionamento per il Veneto, rispetto al piano previsto per l’indagine nazionale, finalizzato a garantire una adeguata significatività statistica dei risultati regionali<sup>4</sup>;
- 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.

---

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</sup> La rilevazione è stata effettuata tramite somministrazione di un questionario con tecnica Cati nel periodo maggio-luglio 2012.

<sup>4</sup> 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 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 2012.

Il rapporto manterrà la stessa articolazione del “Rapporto nazionale” al fine di favorirne una lettura incrociata.

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.

Dalle serie di indagini annuali, emerge, anno dopo anno, una tendenza all’omogeneità nei comportamenti delle aziende a prescindere dalla loro collocazione territoriale. Siamo quindi in presenza di “modi di pensare simili”, che vanno a delineare come i sentimenti degli imprenditori del Paese siano affini.

Ciò premesso, anche se in misura minore rispetto alla rilevazione del 2011, il Veneto si contraddistingue per performance tendenzialmente più positive rispetto alle PMIC dell’Italia.

Analogamente al documento nazionale, il rapporto tra piccole e micro imprese e sistema pubblico, si snoda attraverso tre filoni principali, cercando di mettere a fuoco come i piccoli e micro imprenditori interpretano l’operato dell’amministrazione pubblica rispetto a tre macro tematiche: i costi, l’erogazione di servizi e le opportunità di business.

Inoltre, nel presente focus, sono stati introdotti alcune argomentazioni specifiche, secondo una logica di *customer satisfaction*, con l’intento di “misurare” il livello di strategicità del sistema camerale della regione e di come i servizi messi in campo dalle Camere di Commercio hanno supportato i piccoli e micro imprenditori in questo difficoltoso momento storico.

Le Camere di Commercio (a livello nazionale e regionale) nel dialogo con le piccole e micro imprese risultano essere gli interlocutori privilegiati; analogamente alle scorse rivelazioni, il sistema camerale si conferma essere l’interlocutore privilegiato per le PMIC e il soggetto pubblico più deputato ad affiancare le imprese nel dialogo con la PA.

# 1. La PA come fonte di costo

## 1.1 Premessa

---

Similmente al Rapporto nazionale, la prima parte della ricerca si concentra sull'analisi degli oneri burocratici; in particolare si cerca di misurare il cosiddetto "onere da PA", ovvero il peso economico degli adempimenti amministrativi che le imprese sono tenute a sostenere, in termini sia di dispendio economico che di tempo.

La crisi economica che ha investito i mercati finanziari a partire dal 2008 ha alzato l'attenzione sulla tematica, facendo emergere come le troppe regole e gli eccessivi costi del fare impresa compromettono in modo negativo e spesso irreversibile le economie delle piccole e micro imprese. In questo contesto quindi risulta necessario e opportuno riuscire a fornire una stima delle lungaggini burocratiche.

Il primo aspetto trattato nel presente paragrafo riguarda proprio la misurazione dell'onere da PA. La ricerca si basa su dati forniti liberamente dagli imprenditori, che disegnano il loro "sentiment" e non da "numeri" estrapolati dai bilanci.

Si prevede la misurazione di due tipologie di costi: quelli interni e quelli esterni. I primi sono rappresentati dalle giornate/uomo dedicate agli oneri amministrativi, ovvero quanto tempo spende il personale interno all'azienda ad espletare le lungaggini burocratiche. I costi esterni invece sono rappresentati dalle spese delle parcelle dei liberi professionisti ai quali si sono rivolti gli imprenditori per assolvere gli obblighi amministrativi non risolvibili all'interno dell'azienda. I due indicatori vengono sommati e messi a sistema con i fatturati, ottenendo la misura percentuale dell'incidenza degli oneri amministrativi sul volume di affari delle PMCI. L'indagine prosegue poi con una serie di domande più tipicamente qualitative chiedendo agli imprenditori il loro giudizio sull'andamento nel triennio passato dei costi amministrativi.

Esaurita la questione dei costi, gli imprenditori sono stati interrogati sia sulle aspettative rispetto alla qualità dei servizi resi dalla PA, sia rispetto al gradimento delle Pubbliche Amministrazioni Locali e in particolare delle Camere di Commercio. Infine si cerca di restituire il panorama complessivo circa la percezione dei "piccoli" sul sistema pubblico, cercando di tracciare la dimensione dell'efficienza e dell'efficacia della macchina pubblica.

A conclusione del capitolo, analogamente al rapporto nazionale, sono stati inseriti due focus di approfondimento, che rappresentano alcune delle novità dell'edizione 2012.

In primis ci si è soffermati sulla tematica dell'*internazionalizzazione*, partendo dall'idea che le PMCI italiane abbiano la necessità di trovare nuovi sbocchi per riprendere la competitività persa. Nel focus si cerca di capire in particolare quali sono gli ostacoli di ordine burocratico che di fatto rendono difficile l'apertura ai mercati internazionali delle "piccole".

Il secondo approfondimento riguarda le *reti di impresa*. L'importanza di questo nuovo e giovane strumento è testimoniata anche dall'attenzione che viene rivolta dagli *stakeholder* istituzionali. Per fare solo degli esempi, alcune Regioni hanno cercato di sostenere i processi di aggregazioni mediante reti attraverso bandi specifici che premiavano i progetti di rete. Nel rapporto si è cercato di mettere in luce da una parte la dimensione della propensione delle PMCI ad aggregarsi e dall'altro il ruolo che la PA ha in questo processo.

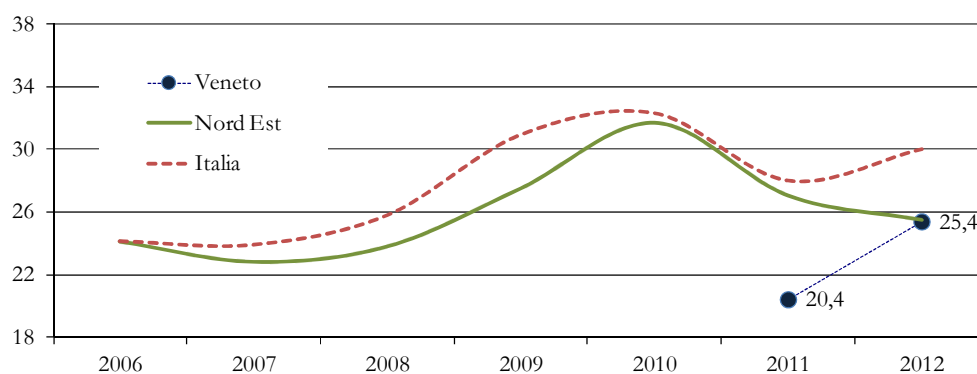
## 1.2 Costi interni e costi esterni

Il primo indicatore preso in esame sono le giornate/uomo che mediamente durante l'anno vengono dedicate allo svolgimento degli oneri burocratici, che vanno a definire i cosiddetti costi interni.

Rispetto alla rilevazione dello scorso anno la performance sia del Veneto che dell'intera area Nord Est è peggiorata, contando nel 2012 mediamente circa 5 giornate in più.

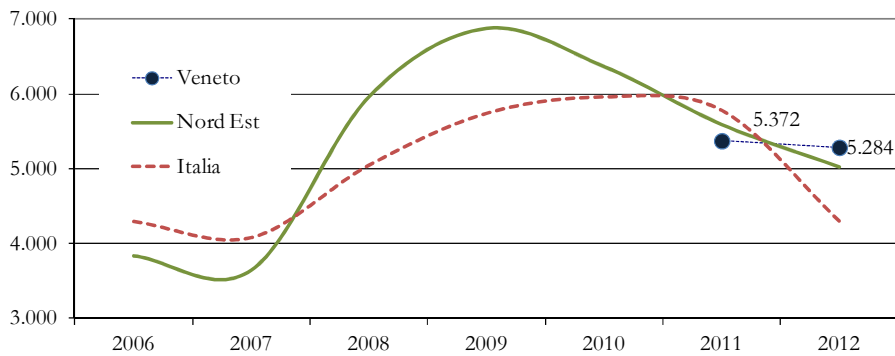
Ciò nonostante, sia la regione che l'area geografica oggetto di studio si posizionano meglio rispetto alla media nazionale, con circa 5 giornate in meno (media Italia: 30, Veneto: 25,4 e Nord Est: 25,5).

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



Rispetto al ricorso ai consulenti esterni, il Veneto dimostra di avere una tendenza diversa rispetto a quella nazionale: infatti mentre nel Paese la percentuale registra una significativa battuta di arresto rispetto a quella dell'anno scorso (si passa dall'86,8% al 78,1%), nella regione la quota si attesta all'85,9%.

Per il Veneto non si rilevano sostanziali differenze rispetto al dato dell'anno passato; il maggior ricorso ai consulenti non implica quindi una grande differenza in termini di costi. Si nota comunque una tendenza opposta rispetto al resto del Paese dove la spesa dei consulenti risulta in deciso calo dopo aver toccato il picco massimo nel biennio 2010-2011.



**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, per area geografica, trend 2006-2012

Un’analisi complessiva dello scenario delle due tipologie di costo, mette in evidenza come le giornate/uomo, dopo aver toccato i minimi storici dello scorso anno, tendono leggermente a risalire. Al contrario, l’andamento dei costi esterni sembra seguire, in termini di costo reale, un andamento negativo. Il quadro che emerge fa pensare che i piccoli e micro imprenditori stanno cercando di contenere i costi mediante l’espletamento degli oneri amministrativi dal personale interno all’azienda.

Unire i due indicatori è il passo successivo dell’analisi che, mediante un criterio più empirico che matematico, tenta di fornire un ammontare complessivo dell’“onere da PA”. Si stima un costo della giornata/uomo pari a 250€.

Per il Veneto la sommatoria dei costi interni (giornate/uomo =  $250 \times 25,4 = 6.350$ ) e dei costi per i consulenti (costi esterni=5.284) risulta essere di 11.634€; il dato è superiore rispetto a quello della passata rilevazione dove si attestava a 10.478€. Nell’analisi diacronica si nota come la prestazione del Veneto e in genere di tutta l’area Nord Est sia leggermente migliore sia rispetto alla media Paese e soprattutto a quella della vicina Lombardia.

	Veneto	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
A: giornate/persona (interni)	<b>25,4</b>	25,5	27,9	29,9	30
B: costo consulenti esterni	<b>5.384</b>	5.017,9	5.439	5.258	4.297
C: Costo complessivo (A*250+B)	<b>11.634</b>	11.392	12.414	12.733	11.797

**Tab. 1.1** – Giornate uomo, costi consulenti esterni e totale costi sostenuti, consulenti esterni + gg/uomo = 250€, (€/anno), per area geografica, anno 2012

Il confronto temporale invece mette in luce come l’andamento dei costi abbia ricevuto una battuta di arresto al livello nazionale, ma non nelle due regioni più produttive del Paese.

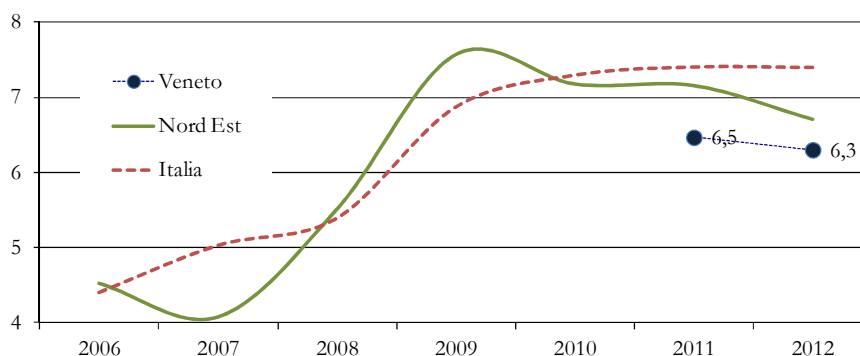
	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
<b>Veneto</b>						<b>10.478</b>	<b>11.634</b>
Lombardia			12.686	12.223	16.701	11.841	12.414
Nord Est	9.859	9.224	11.908	13.753	14.286	12.351	11.392
Nord Ovest	11.811	11.230	10.573	13.544	15.888	12.455	12.733
Italia	10.332	10.061	11.494	13.464	14.024	12.765	11.797

**Tab. 1.2** – Totale costi sostenuti, consulenti esterni + gg/uomo=250€, (€/anno), per area geografica, trend 2006-2012

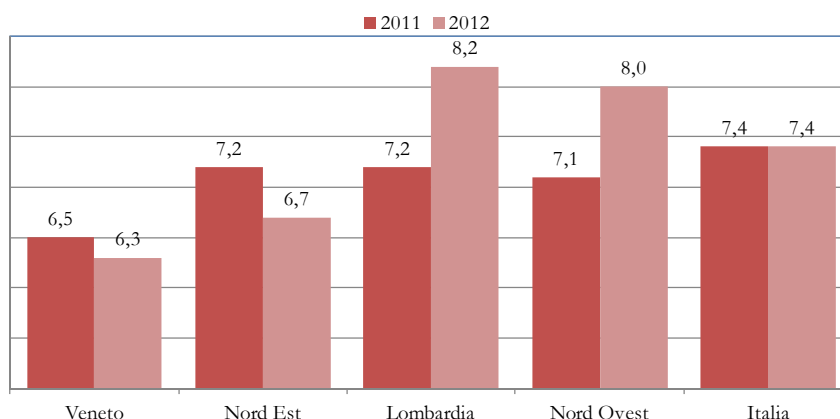
La sintesi del peso dei costi è fornita dalla sua incidenza in termini percentuali sul fatturato. Anche in questo caso, l'indicatore è fornito dalle libere valutazioni dei rispondenti e non rispecchia quindi la "verità" contabile. Esso deve essere letto con il "fastidio" che gli imprenditori percepiscono nello svolgimento degli oneri amministrativi che riflette in modo diretto l'umore degli stessi nei confronti della macchina pubblica.

Nel 2012 gli imprenditori veneti forniscono una stima per lo più analoga al 2011, intorno al 6,3%. L'analisi territoriale illustra come la regione oggetto di studio e anche l'area geografica Nord Est mettono a segno il miglior risultato a livello nazionale.

**Fig. 1.3a** – Incidenza dell'onere da PA fatturato, per area geografica, valori percentuali, trend 2006 - 2012



**Fig. 1.3b** – Incidenza dell'onere da PA fatturato, per area geografica, valori percentuali, confronto 2011 - 2012



Il giudizio sull'andamento dei costi nell'ultimo triennio viene sintetizzato attraverso l'indice di tendenza<sup>5</sup> in una scala decimale (da -5 a +5) che misura quindi l'intensità del fenomeno. I giudizi forniti dal campione sono piuttosto "tiepidi", rilevando una situazione di diffuso pessimismo. Gli imprenditori veneti, all'interno di questo panorama, hanno un atteggiamento ancor più negativo rispetto alle altre zone *benchmarking*.

<sup>5</sup> 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".



	Veneto	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
Diminuiti sostanzialmente	0,0	0,0	0,4	0,2	0,1
Diminuiti	3,2	3,8	2,5	4,0	3,2
Invariati	44,9	48,7	59,1	56,9	53,6
Aumentati	47,3	42,8	35,1	34,9	38,4
Aumentati sostanzialmente	4,6	4,8	2,9	4,0	4,7
<b>Indice di tendenza (-5/ +5)</b>	<b>1,3</b>	<b>1,2</b>	<b>0,9</b>	<b>1,0</b>	<b>1,1</b>

**Tab. 1.3** – Giudizio sulla variazione nel triennio dell'incidenza dei costi amministrativi, per area geografica, percentuale sul totale rispondenti, anno 2012

Il dettaglio dei motivi fondanti i giudizi espressi sulla variazione dei costi amministrativi nel triennio restituisce uno scenario alquanto omogeneo: 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 leggermente superiore in Veneto (59,6%) rispetto agli altri ambiti territoriali, che si attestano tutti poco al di sotto di questa soglia. È importante notare come, rispetto alla rilevazione del 2011, sia quasi raddoppiata la percentuale degli imprenditori che imputano all'incremento dell'incidenza dei costi alla diminuzione o alla non variazione del fatturato a ribadire la drammaticità della situazione economica attuale che rende ancora più pesanti gli adempimenti burocratici quotidiani.

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

	Veneto	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
Aumento numero o complessità norme	59,6	58,1	55,5	59,4	56,2
Fatturato invariato o diminuito	49,4	43,4	48,5	45,9	44,5
Aumento prescrizioni causa espansione attività d'impresa	2,4	3,4	8,5	5,3	6,4
Altri motivi	6,5	14,8	5,2	4,3	14,5

**Tab. 1.4** – Motivo dell'aumento dell'incidenza dei costi amministrativi, per area geografica, percentuale sul totale di chi dichiara un aumento, anno 2012

### 1.3 Adempimenti amministrativi

Ai fini di una lettura più approfondita degli “oneri amministrativi”, l'indagine ha sondato le opinioni degli imprenditori rispetto alle più significative tipologie di obbligo.

Per ciascuna di esse si è poi verificata la quota di imprese che sono state effettivamente coinvolte nel loro assolvimento (ovvero che lo hanno espletato

nell'ultimo anno, indicandone cioè la frequenza) e la misurata della loro pesantezza (o “gravosità”) attraverso gradazioni di giudizio (da “per niente” a “moltissimo”) che sono stati poi tradotti nell'indice sintetico in scala 0-10<sup>6</sup>.

L'area che implica il maggior numero di adempimenti è il fisco. Sono importanti alcune considerazioni territoriali: le percentuali sono più basse sia in Veneto che nel Nord Est, dove si attestano al di sotto della media Paese; si nota invece un'alta quota nella Lombardia. Dopo il fisco le aree più pesanti sono quelle relative alla sicurezza sul lavoro e alla previdenza.

**Tab. 1.5 – Adempimenti amministrativi, per area geografica, percentuale di imprese che li hanno sostenuti sul totale dei rispondenti, anno 2012 (risposta multipla)**

	Veneto	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
Autorizzazioni ambientali	19,0	16,6	15,7	15,2	16,4
SCIA/denunce registro imprese	21,5	24,4	15,7	17,5	20,5
Certificazione degli impianti	26,6	25,9	23,4	23,4	25,9
Fisco	60,0	56,7	67,4	64,5	65,7
Formazione e lavoro	41,2	40,4	39,9	40,9	37,2
Previdenza	49,4	48,5	41,2	36,5	48,5
Igiene e sicurezza sul lavoro	58,4	55,8	44,8	44,4	50,8
Edilizia e urbanistica	12,3	8,8	8,3	8,2	10,2
Impianti ed energia rinnovabile	7,5	9,0	6,1	6,8	6,6
Incentivi a sostegno del credito	6,8	9,3	6,7	6,7	7,1

In linea generale tutti gli adempimenti vengono giudicati mediamente gravosi (tutti gli indici superano 5); il *fisco*, analogamente alla rilevazione dello scorso anno, viene giudicata come l'area più onerosa, trasversalmente a tutte i territori oggetto di studio. Gli imprenditori veneti considerano inoltre piuttosto dispendiosi gli assolvimenti burocratici degli *incentivi a sostegno del credito* e la *previdenza*.

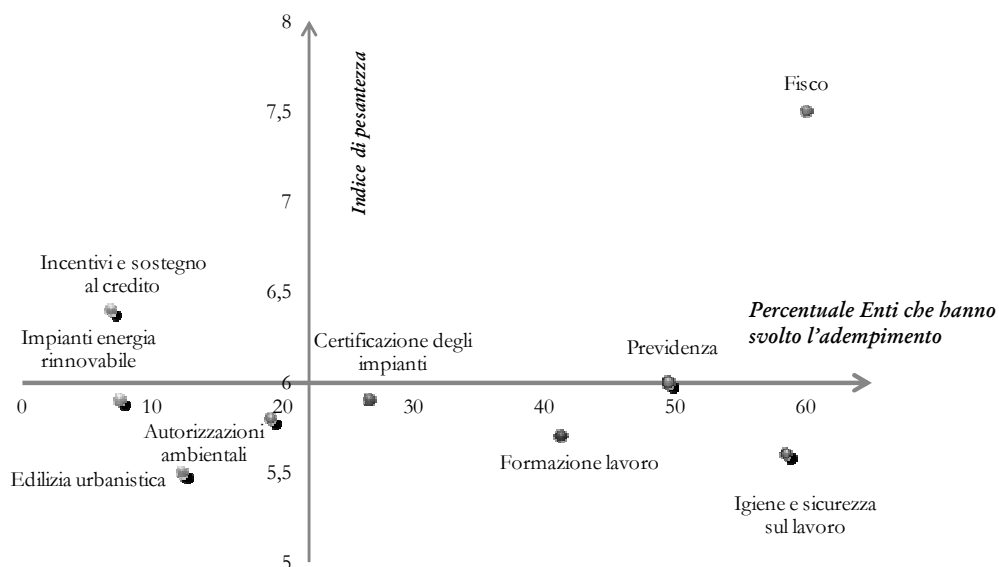
<sup>6</sup> L'indice sintetico è utilizzato per le valutazioni che esprimono un giudizio su una scala di valori (es. da “per niente” a “moltissimo”) ottenuto come media dei punteggi attribuiti a ciascuna valutazione in modo proporzionale sulla scala 0-10 (es. “per niente”=0; “poco”=2,5; “abbastanza”=5; “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”.

	Veneto	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
Autorizzazioni ambientali	<b>5,8</b>	6,5	5,7	6,0	5,9
SCIA/denunce registro imprese	<b>4,8</b>	4,3	5,0	4,4	4,8
Certificazione degli impianti	<b>5,9</b>	5,7	5,9	5,6	5,5
Fisco	<b>7,5</b>	7,3	7,5	7,6	8,0
Formazione e lavoro	<b>5,7</b>	5,5	5,0	5,1	5,3
Previdenza	<b>6,0</b>	5,8	6,4	6,5	6,5
Igiene e sicurezza sul lavoro	<b>5,6</b>	5,3	5,2	5,0	5,4
Edilizia e urbanistica	<b>5,5</b>	6,3	5,4	5,9	6,0
Impianti ed energia rinnovabile	<b>5,9</b>	5,7	5,3	5,4	5,4
Incentivi a sostegno del credito	<b>6,4</b>	6,4	5,9	5,5	6,1

**Tab. 1.6** – Grado di pesantezza degli adempimenti amministrativi, per area geografica, indice scala 0-10, anno 2012

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 collocano 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, in Veneto, da quella per la previdenza.



**Fig. 1.4** – Scacchiere della frequenza e del grado di pesantezza degli adempimenti amministrativi, valori percentuale e indice di scala 0-10, Veneto, anno 2012 (\*)

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

## 1.4 Le aspettative sulla qualità dei servizi

La presente parte della ricerca ha lo scopo di disegnare l'umore degli imprenditori rispetto al clima di fiducia verso il passato e il futuro. Il set di domande proposte al campione analizza quindi i giudizi circa la variazione della qualità dei servizi erogati dalla Pubblica amministrazione negli ultimi tre anni e le aspettative sulla qualità futura dei prossimi tre anni, soppesati nella consueta scala -5/+5.

Come si evince dalla lettura della tabella, trasversalmente a tutti i territori esaminati, gli imprenditori sono dell'idea che la qualità dei servizi sia rimasta stazionaria negli ultimi tre anni, non si evidenziano grandi cambiamenti sia in senso negativo che positivo.

**Tab. 1.7** – Opinione sulla variazione negli ultimi tre anni della qualità dei servizi erogati dalla PAL, per area geografica, indice di tendenza, -5+5, anno 2012

	Veneto	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
Gravemente peggiorata	1,6	1,4	1,3	2,5	3,1
Peggiorata	23,4	17,8	17,3	16,4	20,2
Invariata	55,2	60,1	60,2	61,5	57,8
Migliorata	18,4	17,0	18,5	17,2	16,7
Sensibilmente migliorata	1,4	3,6	2,8	2,4	2,1
Non indicato	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>Indice di tendenza (-5/+5)</b>	<b>-0,1</b>	<b>0,1</b>	<b>0,1</b>	<b>0,0</b>	<b>-0,1</b>

Per quanto riguarda le aspettative future, si nota la generale disillusione degli imprenditori: la maggior parte di loro, senza distinzioni territoriali, crede che non ci saranno miglioramenti. In Veneto, come nel resto del Nord, gli indici di tendenza si attestano attorno allo 0, registrando un seppur lieve peggioramento rispetto allo scorso anno (lo 0,5). Il generale clima di incertezza, che non è solo economico, ma investe anche le Pubbliche Amministrazioni che hanno ulteriormente perso di credibilità incide negativamente sul modo di pensare dei piccoli imprenditori.

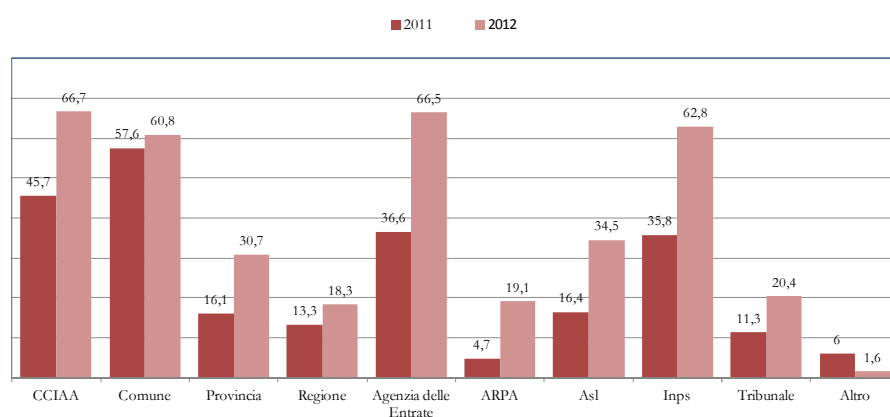
**Tab. 1.8** – Aspettative nell'arco dei prossimi tre anni sulla qualità dei servizi erogati dalla PAL, per area geografica, indice di tendenza, -5+5, anno 2012

	Veneto	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
Gravemente peggiorata	2,8	4,4	1,3	2,6	3,4
Peggiorata	22,4	20,8	17,2	19,8	21,5
Invariata	48,1	43,2	56,2	49,3	47,0
Migliorata	26,4	30,4	24,6	27,1	27,3
Sensibilmente migliorata	0,4	1,3	0,7	1,1	0,9
<b>Indice di tendenza (-5/+5)</b>	<b>0,0</b>	<b>0,1</b>	<b>0,2</b>	<b>0,1</b>	<b>0,0</b>

## 1.5 Il gradimento delle Pubbliche Amministrazioni Locali e il ruolo strategico delle Camere di Commercio

A questo punto della ricerca appare importante capire l'opinione dei piccoli e micro imprenditori rispetto alle diverse Amministrazioni pubbliche con lo scopo di sondare a fondo la loro percezione ed evidenziarne le peculiarità. In particolare viene testato quale ufficio è più "frequentato" e poi viene chiesto di fornire un giudizio che attesta il livello di gradimento.

Iniziando l'analisi degli uffici più frequentati, si nota come i piccoli e micro imprenditori veneti indicano in poco più del 66% dei casi le Agenzie delle Entrate e le Camere di Commercio. Rispetto all'anno passato queste percentuali sono in deciso aumento. Si nota anche come gli uffici dell'Inps siano stati decisamente più visitati nell'anno 2012 rispetto al 2011.



**Fig. 1.5** – Ente o ufficio al quale l'impresa si è rivolta, valori percentuali, risposta multipla, Veneto, anni 2011-2012

Anche nel resto del Paese gli imprenditori sembrano della solita inclinazione: le Agenzie delle Entrate, le Camere di Commercio e anche le Asl sono gli uffici pubblici dove annualmente gli imprenditori si recano più spesso.

Sempre dall'analisi territoriale si mette in luce come gli uffici camerali veneti tendono ad essere meno visitati durante l'anno rispetto alle CCIAA delle altre zone oggetto di studio. Questo trend vale sia con il confronto nazionale ma anche rispetto ai territori del Nord, compresa la Lombardia.

	Veneto	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
Camera di Commercio	<b>66,7</b>	67,8	76,0	75,5	71,2
Comune	<b>60,8</b>	50,2	65,8	64,0	61,4
Provincia	<b>30,7</b>	26,2	38,9	37,3	31,1
Regione	<b>18,3</b>	18,3	30,7	32,4	23,8
Agenzia delle Entrate	<b>66,5</b>	65,9	78,0	74,8	76,2
ARPA	<b>19,1</b>	14,9	16,5	16,6	16,7
Asl	<b>34,5</b>	28,9	29,5	30,0	33,3
Inps	<b>62,8</b>	65,6	70,4	69,3	72,7
Tribunale	<b>20,4</b>	21,4	20,6	23,4	19,9

**Tab. 1.9** – Ente o ufficio al quale l'impresa si è rivolta, per area geografica, valori percentuali, anno 2012

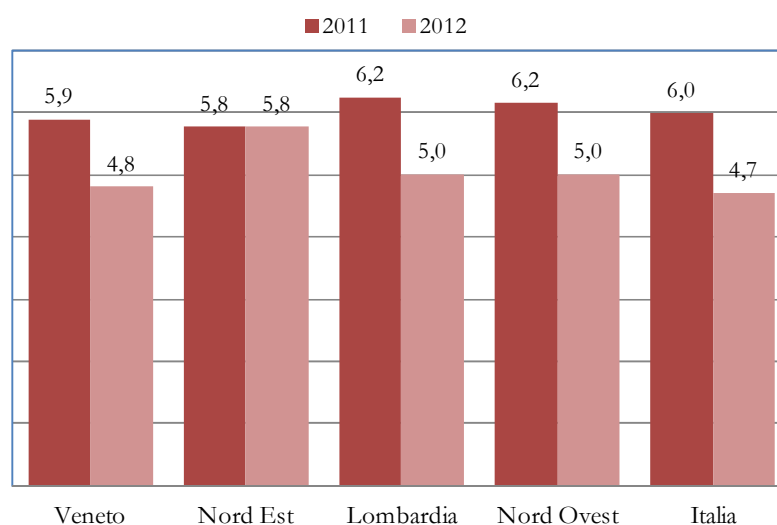
Per quanto riguarda il livello di soddisfazione, fornito con giudizio di scala 0-10, in Veneto, sia nella rilevazione di quest'anno come del resto in quella del 2011, sono le Camere di Commercio a ricevere i giudizi più alti. L'apprezzamento per la CCIAA è indifferenziato con un valore ovunque di sei punti nella consueta scala 0-10: in assoluto il voto più alto rispetto gli altri Enti.

**Tab. 1.10** – Grado di soddisfazione media degli uffici delle pubbliche amministrazioni, per area geografica, indice di scala 0-10, anno 2012

	Veneto	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
Camera di Commercio	<b>6,1</b>	6,0	6,3	6,2	6,0
Comune	<b>5,1</b>	5,2	5,2	5,1	4,8
Provincia	<b>4,8</b>	5,0	5,1	5,2	4,9
Regione	<b>4,1</b>	4,0	5,0	5,1	4,6
Agenzia delle Entrate	<b>4,5</b>	4,6	4,6	4,6	4,4
ARPA	<b>5,3</b>	4,8	5,3	5,2	4,9
Asl	<b>4,9</b>	5,0	4,5	4,7	4,5
Inps	<b>4,2</b>	4,6	4,7	4,6	4,4
Tribunale	<b>4,5</b>	4,3	4,5	4,4	4,4
<b>Media</b>	<b>4,8</b>	4,8	5,0	5,0	4,7

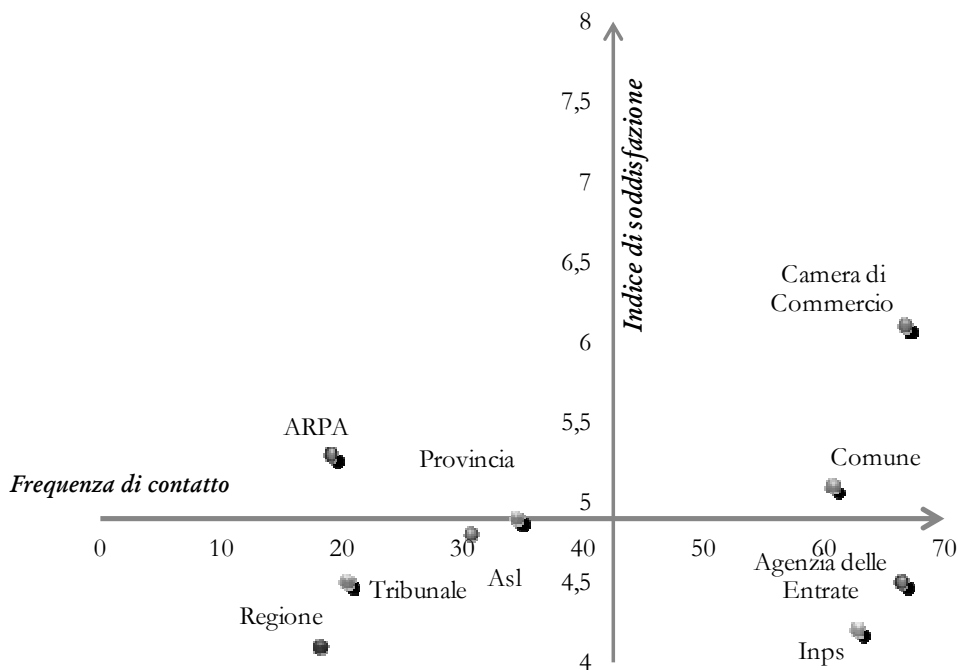
Confrontando le medie di valutazione agli enti emerge un calo generalizzato del livello di gradimento, con l'unica eccezione del Nord Est.

**Fig. 1.6** – Grado di soddisfazione media degli uffici delle pubbliche amministrazioni, per area geografica, indice di scala 0-10, anni 2011 - 2012



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. Solamente Camera di Commercio e Comune associano, in Veneto come altrove, un’elevata frequenza di contatti ad un elevato gradimento, mentre Arpa e Province raccolgono un buon livello di soddisfazione a fronte di un basso numero di contatti<sup>7</sup>. 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.

Questi risultati pongono l’attenzione sulla necessità di valorizzare a pieno il ruolo del sistema camerale come interlocutore istituzionale e principale 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.



**Fig. 1.7** – Livello di contatto e livello di gradimento degli uffici degli Enti pubblici, indice di scala 0-10, Veneto, anno 2012 (\*)

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

<sup>7</sup> 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.

## 1.6 L'efficienza e l'efficacia della Pubblica amministrazione

---

L'analisi prosegue cercando di interpretare il giudizio complessivo espresso dalle PMCI in termini di soddisfazione sull'operato delle Pubbliche Amministrazioni di riferimento. Va anticipato, però, che dal 2007 in poi nessuna macroarea del Paese, e tantomeno l'Italia nel suo complesso, ha mai raggiunto un voto medio di sufficienza (maggiore o uguale al cinque, su scala da zero a dieci delle valutazioni proposta dall'indice sintetico<sup>8</sup>).

Capire quali sono i punti di forza e di debolezza di alcune priorità organizzative tipiche della PA e considerate preminenti diventa fondamentale per creare un sistema pubblico efficiente ed efficace.

A tale scopo sono stati quindi proposti al campione una serie di *items* e a ognuno, mediante la consueta scala 0-10, viene chiesto di fornire un giudizio circa il livello di importanza e il grado di soddisfazione.

Confermando l'andamento già rilevato lo scorso anno, le imprese, senza grandi distinzioni territoriali, tendono a riconoscere minor importanza ai servizi erogati dalla PA. Questo fenomeno può essere letto come un'ulteriore negazione da parte degli imprenditori del ruolo della PA come un attore protagonista nella vita delle loro imprese. Si avverte in via generale un atteggiamento di distacco e forse di disinteressamento nei confronti del sistema pubblico.

Da ormai 6 anni si rileva una inversa correlazione tra livello di importanza e livello di soddisfazione, ovvero alle priorità considerate più strategiche vengono corrisposti livelli di soddisfazione più bassi.

Andando per ordine, si nota come nel Veneto, più che nelle altre zone del Paese, si forniscono indici di importanza leggermente più alti, che si attestano diffusamente al di sopra dell'8. Uno sguardo ai livelli di soddisfazione fa notare invece come questi siano tutti mediamente insufficienti. È doveroso ricordare in un'ottica di analisi temporale, come nella scorsa edizione della Ricerca venne enfatizzato il fatto che il Veneto fornisse livelli di soddisfazione più alti rispetto alle altre aree geografiche. Questo vantaggio sembra essere nel 2012 perso; il tiepido entusiasmo dimostrato del 2011 sembra essere scemato nel 2012, eguagliando la percezione degli imprenditori nazionali.

In particolare, i veneti sembrano dare moltissima importanza alla semplificazione dell'iter procedurale (8,5), rispetto alla quale, nella logica prima descritta della correlazione inversa, si dimostrano altamente insoddisfatti (2,6).

---

<sup>8</sup> 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.

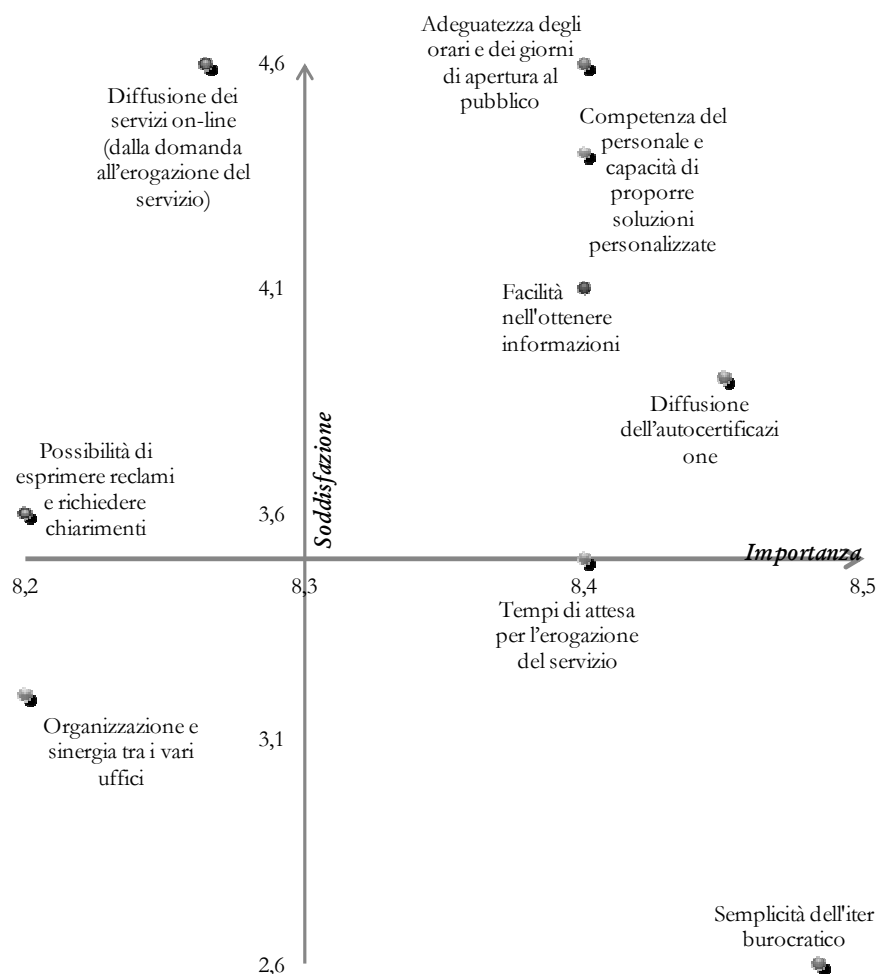


Priorità organizzative	Importanza	Soddisfazione
<b>Veneto</b>		
Adeguatezza degli orari e dei giorni di apertura al pubblico	8,4	4,6
Facilità di ottenere informazioni per via telefonica e Internet	8,4	3,9
Semplicità dell'iter burocratico	8,5	2,6
Competenza del personale e capacità di proporre soluzioni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

**Tab. 1.11** – Grado di importanza e di soddisfazione attribuiti nella definizione di un rapporto ottimale tra utente e Pubblica amministrazione, per area geografica, indice di scala 0-10, anno 2012

Dedicato alla regione Veneto lo *scatter*, in cui vengono collocati i livelli di importanza e di soddisfazione di ciascuna priorità organizzativa, per restituire un quadro esaustivo della questione in una sorta di scacchiere delle priorità dove vengono sintetizzati gli aspetti in cui le imprese si dimostrano maggiormente insoddisfatte. L'intervento sul quale occorre agire con prontezza è la "semplicità dell'iter burocratico".

**Fig. 1.8** – Lo “scacchiere delle priorità”, indice di scala 0-10, Veneto, anno 2012 (\*)



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

### 1.6.1 Efficiency gap

Con l'indice dell'*efficiency gap* si misura il margine di miglioramento atteso dalle imprese per ogni singola priorità organizzativa. Esso si ottiene mettendo a sistema gli indici di importanza e di soddisfazione, riportati a 100 (espressi quindi in percentuale), mediante la formula:

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

I valori che se ne ricavano si collocano in una scala di valori compresi tra 0 e 100: più l'indice si avvicina a 100 maggiore è il margine di miglioramento atteso, quindi tanto è più ampio il *gap* da coprire.

Mediante questo indice si forniscono due tipologie di informazioni: in un'ottica di analisi *ex post* è possibile verificare quali sono stati gli impatti dell'operato della PA; da una prospettiva di esame *ex ante* è utile per capire dove calibrare gli interventi di programmazione futuri.

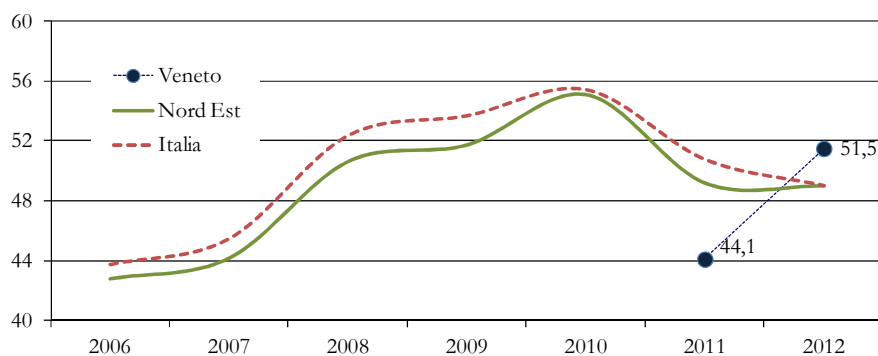
Nella tabella che segue sono stati messi a confronto gli *efficiency gap* nelle consuete zone geografiche di *benchmarking*. Si conferma un peggioramento della

performance del Veneto: mentre nel 2011 la regione si contraddistingueva per essere un'eccellenza dello scenario nazionale, nel 2012 registra indici diffusamente più alti, sia nei confronti nel Paese, che all'interno dell'area Nord Est, che nei confronti della Lombardia. Gli imprenditori veneti, analogamente a quelli del resto dell'intero Paese, sembrano aver le idee piuttosto chiare: denunciano la peggior prestazione nell'ambito della priorità inerente alla semplicità dell'iter burocratico, che in Veneto tocca quota 62,3%.

Priorità organizzative	Veneto	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
Adeguatezza degli orari e dei giorni di apertura al pubblico	45,7	42,1	39,2	39,4	43,1
Facilità nell'ottenere informazioni per via telefonica o tramite il sito internet	50,7	48,1	44,4	45,8	48,8
Semplicità dell'iter burocratico	62,3	59,7	51,7	53,8	58,4
Competenza del personale e capacità di proporre soluzioni personalizzate	50,0	47,8	41,5	43,1	47,2
Possibilità di esprimere reclami e richiedere chiarimenti	52,3	48,5	45,2	47,5	49,1
Diffusione dei servizi on-line	44,9	43,1	40,3	41,4	44,5
Tempi di attesa per l'erogazione del servizio	54,9	53,0	47,6	48,7	52,2
Diffusione dell'autocertificazione	47,6	46,1	41,5	43,3	46,0
Organizzazione e sinergia tra i vari uffici	55,4	52,6	45,6	47,1	52,3

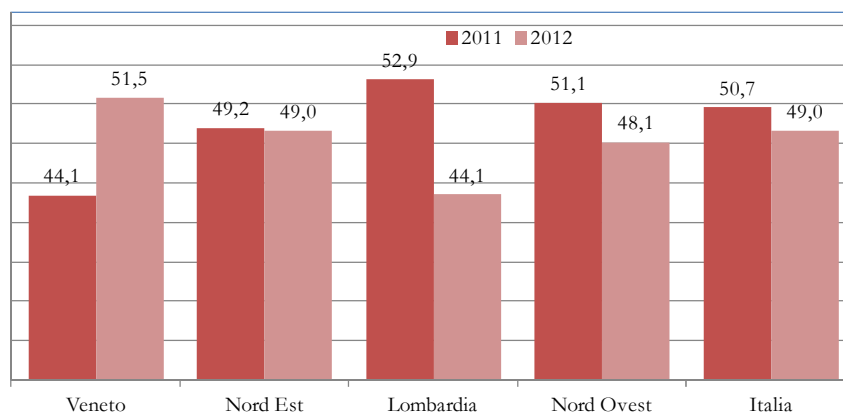
**Tab. 1.12** – *Efficiency gap, per priorità, valori percentuali, per area geografica, anno 2012*

Per avere un quadro riassuntivo della situazione, il passo successivo è stato quello di fare la media generale dell'indice per capire soprattutto il suo trend negli anni di rilevazione della ricerca. Come previsto, lo scenario nazionale, dopo aver toccato il picco massimo nel 2010, vede diminuire il dato medio; il Veneto dimostra invece una tendenza opposta e sigla un aumento di circa 7 punti percentuali. Questi numeri comprovano il malumore diffuso e in crescita dei veneti; il fenomeno è spiegabile mediante due chiavi di lettura: da una parte il malumore è amplificato della mancata ripresa economica tanto auspicata nel 2012; le aspettative in questa zona del Paese sono alte a causa di Amministrazioni pubbliche storicamente virtuose.



**Fig. 1.9** – *Efficiency gap medio, valori percentuali, per area geografica, trend 2006-2012*

**Fig. 1.10** – *Efficiency gap medio, per area geografica, anni 2011-2012*



## 1.7 Focus internazionalizzazione

Il presente paragrafo rappresenta la prima novità dell'edizione 2012; analogamente al rapporto nazionale, si è voluto approfondire la tematica dell'internazionalizzazione, concentrandosi sul livello e la tipologia di presenza delle PMCI venete e italiane sui mercati esteri e sull'efficacia del lavoro svolto dalle Pubbliche Amministrazioni per sostenere le PMCI nel processo di internazionalizzazione.

In Veneto, similmente a ciò che accade nel resto del Paese, il livello di presenza su mercati esteri risulta molto esiguo nella fascia 0-50 addetti e sono molto rari i casi di internazionalizzazione produttiva da parte delle micro imprese.

Il campione è stato interrogato circa la tipologia di sostegno che le imprese hanno ricevuto dalla PA nel processo di internazionalizzazione e il relativo livello di soddisfazione.

In via generale emerge che le piccole e micro imprese non ricevano grandi aiuti, perché, senza sostanziali differenze territoriali, è solo un imprenditore su 5 a sostenere di essere stato affiancato dai pubblici uffici nel processo di internazionalizzare la propria azienda. In Veneto gli imprenditori ritengono di aver ricevuto più sostegno soprattutto nel disbrigo di adempimenti amministrativi, nella partecipazione a fiere od eventi esteri e in attività di natura promozionale, quindi nelle tradizionali aree di intervento camerale.

Là dove sono erogati, gli strumenti messi in campo dalla PA appaiono soddisfare sufficientemente gli interlocutori. Gli imprenditori veneti sono diffusamente più soddisfatti rispetto alla media Paese, ma al contempo forniscono giudizi più bassi rispetto al campione delle altre zone del Nord. In particolare spicca per eccellenza il giudizio *sull'assistenza specializzata* e quello inerente agli *incentivi*.

	Veneto	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
Adempimenti amministrativi	19,4	20,6	16,4	18,5	20,7
Partecipazione a fiere ed eventi all'estero e sostegno attività promozionali	16,3	15,2	4,4	6,3	15,1
Scouting investitori e partner commerciali, produttivi e finanziari	7,4	2,8	2,4	1,5	4,9
Incentivi finanziari, crediti all'export, altri finanziamenti agevolati	3,5	14,5	2,4	11,4	9,4
Informazioni sui mercati esteri	14,9	20,9	5,4	13,2	17,6
Assistenza specializzata sulle tematiche internazionali	6,7	5,6	2,4	7,9	12,1

**Tab. 1.13** – Attività di supporto da parte della PA, percentuale dei sì, per area geografica, anno 2012

	Veneto	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
Adempimenti amministrativi	5,7	6,4	5,6	6,5	5,8
Partecipazione a fiere ed eventi all'estero e sostegno attività promozionali	6,0	6,9	5,9	8,2	6,0
Scouting investitori e partner commerciali, produttivi e finanziari	6,6	6,6	7,5	7,5	4,8
Incentivi finanziari, crediti all'export, altri finanziamenti agevolati	7,5	7,0	7,5	7,1	6,7
Informazioni sui mercati esteri	5,7	6,3	6,5	8,2	5,6
Assistenza specializzata sulle tematiche internazionali	8,1	8,1	7,5	7,5	5,4

**Tab. 1.14** – Giudizio alle attività di supporto da parte della PA, per area geografica, indice di scala 0-10, anno 2012

## 1.8 Focus Reti d'impresa

La presente sezione rappresenta il secondo focus di approfondimento della Ricerca 2012 con l'intento di restituire il panorama delle Reti di Impresa della regione Veneto.

Le reti di impresa sono una tipologia di aggregazione relativamente giovane, perché istituite mediante legge n.122 del 2010 con la ratio di accrescere, individualmente e collettivamente, la capacità innovativa e la competitività sul mercato delle piccole e medie imprese italiane che si obbligano, sottoscrivendo un programma comune di rete, a collaborare in forme e in ambiti predeterminati, a scambiarsi informazioni o prestazioni di natura industriale, commerciale, tecnica o tecnologica.

In primis si è cercato di capire sia il livello di conoscenza e il livello di interesse degli imprenditori veneti nei confronti dello strumento; in secondo luogo sono

stati rilevati gli ambiti di intervento pubblico ritenuti prioritari al fine di implementare l'utilizzo della rete.

Si nota come gli imprenditori veneti, analogamente a quelli dell'area Nord e dell'intero Paese, non abbiano grande confidenza con questo strumento e nemmeno dimostrano un forte interesse. Scendendo più nel dettaglio, poco meno dell'85% del campione veneto dichiara di non essere interessato a costituire una rete. Questo dato non si discosta sia da quello nazionale che da quello delle aree oggetto di confronto. È doveroso precisare che sul dato negativo incide ovviamente sia la relativa novità dello strumento e anche la difficoltà economica in cui vertono molte imprese che sono costrette a risolvere problemi contingenti piuttosto che pensare all'uso di strumenti nuovi anche in una realtà storicamente dinamica come il Veneto.

Secondo gli imprenditori veneti i maggiori vantaggi della rete sono nella riduzione dei costi, nell'accesso ai nuovi mercati e in misura minore anche nella maggiore visibilità. Della solita opinione anche il resto del Nord Est e il campione italiano; invece di tendenza dissimile i lombardi e in generale tutto il Nord Ovest in cui si sostiene che il vantaggio più gradevole derivi dalla possibilità di accedere a nuovi mercati.

**Tab. 1.15** – *Vantaggi derivanti dalla costituzione di rete di impresa, percentuale dei sì, per area geografica, anno 2012*

	Veneto	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
Riduzione dei costi	66,0	69,0	46,4	39,9	53,6
Mancanza di risorse interne	15,3	13,8	7,7	6,3	12,6
Accesso a nuovi mercati	51,4	47,1	51,6	53,6	53,2
Accesso a nuove tecnologie	38,0	24,1	38,7	35,2	28,3
Aumento del fatturato	29,4	22,0	20,6	18,6	25,7
Maggiore visibilità	41,5	18,7	40,7	36,6	48,1
Sviluppo di nuovi prodotti	27,7	24,4	29,9	26,3	17,4

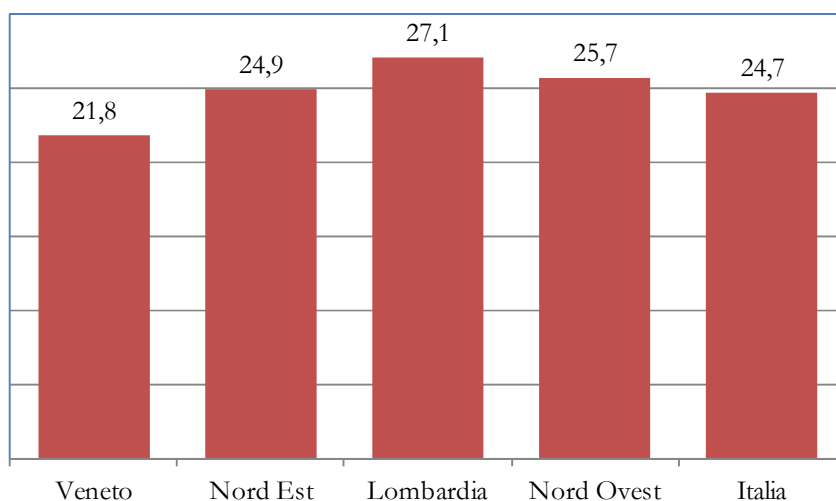
L'analisi continua chiedendo al campione quali tipologie di intervento si aspetta dalla Pubblica amministrazione per agevolare la costituzione di reti. Anche se con intensità territoriali leggermente diverse, in Veneto come altrove, gli imprenditori giudicano piuttosto importanti tutti gli *items* proposti, in particolare più di ogni altro viene giudicato importante l'intervento della PA nell'agevolare il rapporto tra PMCI e sistema bancario e creditizio.

**Tab. 1.16** – *Ambiti di supporto ritenuti prioritari, indice di scala 0-10, per area geografica, anno 2012*

	Veneto	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
Stipula del contratto di rete	6,7	6,5	5,9	6,0	6,3
Individuazione aziende partners	6,2	7,0	5,7	5,8	6,2
Costruzione del progetto di rete	6,0	6,9	5,7	5,7	6,1
Dialogo con le banche	7,3	7,9	7,1	7,1	7,1

A conclusione del capitolo, si è cercato di approfondire la questione delle forme di partenariato più diffuse, fornendo un'idea circa la propensione all'aggregazione delle piccole e sugli strumenti più diffusi.

In Veneto una percentuale del 78,2% dichiara di non aver mai partecipato forme di partenariato con altre imprese, dimostrando, la scarsa inclinazione a forme di associazionismo (tutte le altre percentuali si attestano poco al di sopra del 70%). I dati dimostrano la difficoltà delle PMCI ad instaurare forme di cooperazione con altre imprese, per una resistenza soprattutto di tipo culturale ad accogliere la logica della partnership.



**Fig. 1.11** –  
Partecipazione a forme di partenariato, percentuale dei sì, per area geografica, anno 2012

Infine, si è chiesto alla minoranza che ha dichiarato di aver instaurato dei rapporti collaborativi con altre imprese, quali strumenti giuridici ha usato. In Veneto come negli altri territori, il campione si ripartisce in modo molto frammentato tra le diverse tipologie di partenariati (RTI, Consorzi, compartecipazione societarie, ecc), facendo emergere un panorama poco omogeneo.

	Veneto	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
RTI	8,8	10,3	14,4	15,8	19,7
Partecipazione a Consorzi / cooperative	21,6	24,5	10,7	15,3	18,3
Appartenenza a Gruppi di imprese (compartecipazione di quote societarie)	16,9	14,5	16,1	17,5	14,2
Sottoscrizione di accordi di filiera	5,2	5,8	13,8	13,6	10,9
Altro	41,8	47,2	23,6	22,7	34,7

**Tab. 1.17** – Forma del partenariato, valori percentuali, per area geografica, anno 2012





## 2. La PA come motore d'innovazione e semplificazione

### 2.1 Premessa

---

Il secondo capitolo del Rapporto analizza come la Pubblica amministrazione può essere un'opportunità e un motore di sviluppo per le piccole e micro imprese. In linea generale la presente sezione cerca di delineare il pensiero degli imprenditori sull'operato della PA per quanto riguarda la tematica della riduzione degli oneri e della semplificazione amministrativa. Come nelle precedenti edizioni del rapporto, anche quest'anno le imprese vengono interpellate sulla valenza degli interventi riformatori messi in atto a molteplici livelli dall'attuale governo. In particolare i *focus di approfondimento* sono tre.

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

In secondo luogo ci si è soffermati sulla *riforma del mercato del lavoro* (legge n. 92 del 28 giugno 2012), al fine di comprendere se, nella percezione dei piccoli imprenditori, le norme relative alla flessibilità in entrata avranno gli effetti sperati in termini di promozione dell'occupazione dei giovani e degli adulti disoccupati oppure, come si teme, determineranno un aumento degli oneri a carico delle imprese con effetti opposti a quelli che si intendono perseguire.

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

All'interno di questo focus di approfondimento si è voluto poi esplorare il livello di conoscenza e la strategicità del *Fondo di Garanzia per le PMI del Ministero dello Sviluppo Economico*. Su questo strumento il Governo ripone grandi aspettative, come dimostra il lavoro fatto dal Comitato di gestione del Fondo per la stesura del Regolamento ministeriale, che ha la finalità di

implementare ulteriormente lo strumento<sup>9</sup>. Tra le varie operazioni del Fondo è prevista anche l'anticipazione dell'80% per PMI con sede a Sud e per le imprese femminili.

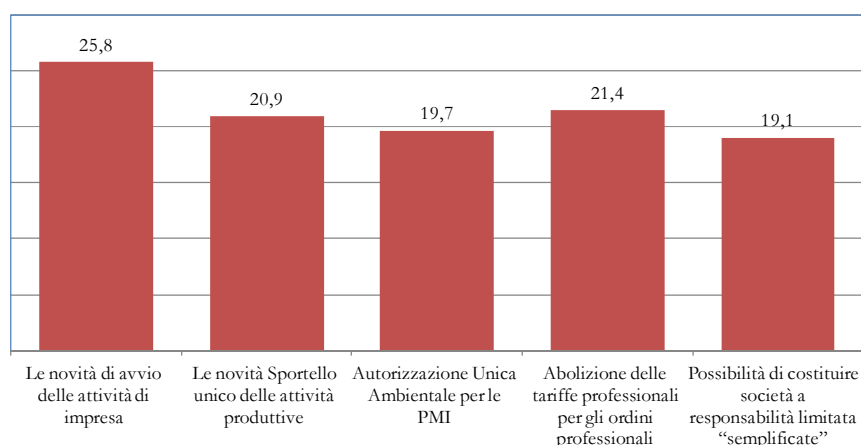
Il Ministero dell'Economia e delle Finanze, in attesa dell'ultimo tassello burocratico, la redazione del Regolamento da parte del Ministero dello Sviluppo Economico, ha realizzato la piattaforma elettronica per la certificazione, dove il Comitato di Gestione del fondo ha già aggiornato le regole per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

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

## 2.2 Livello di conoscenza e impatto degli interventi di semplificazione

Gli imprenditori veneti sono stati innanzitutto interpellati sul livello di conoscenza e dell'impatto dei recenti interventi in materia di semplificazione. In via generale viene rilevato un livello di informazione molto basso da parte delle PMCI venete. L'intervento più conosciuto è quello legato all'*avvio di attività d'impresa* (che comprende: lo sportello unico per le attività produttive, la procedura unica più semplice, la conferenza servizi telematici ed obbligatori, la riduzione dei controlli, i controlli ex post, l'obbligatorietà della PEC) conosciuto dal 25,8% degli intervistati. L'*abolizione delle tariffe degli ordini professionali* e le *novità in materia di Sportello Unico* sono conosciute rispettivamente dal 21,4% e dal 20,9% del campione. Meno nota risulta essere l'*Autorizzazione unica ambientale per le PMI*.

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



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

	Veneto	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
Novità avvio delle attività di impresa	25,8	22,9	25,2	23,0	28,5
Novità Sportello unico delle attività produttive	20,9	18,2	17,2	17,2	21,5
Autorizzazione Unica Ambientale	19,7	16,3	14,3	14,6	17,6
Abolizione tariffe professionali	21,4	21,9	17,6	17,2	22,4
Costruzione di società a responsabilità limitata "semplificate"	19,1	13,9	18,5	19,9	21,7

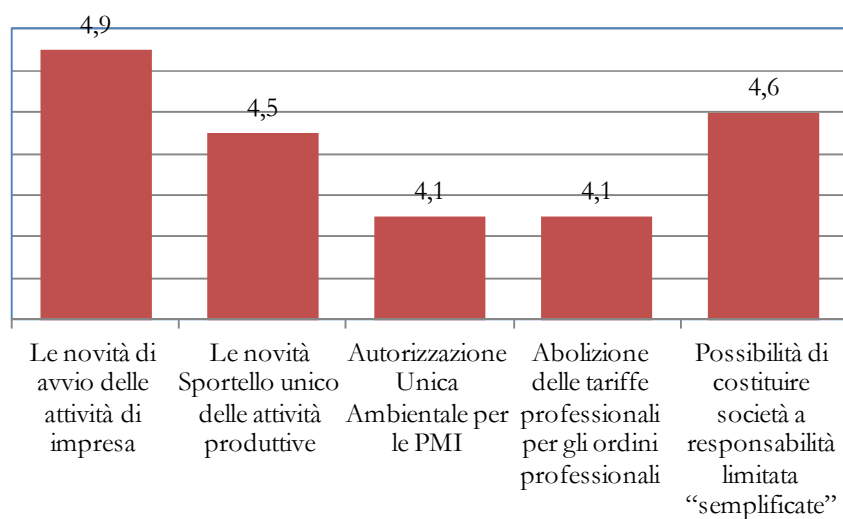
**Tab. 2.1** – Livello di conoscenza degli interventi di semplificazione per area geografica, valori percentuali, per area geografica, anno 2012

Nel complesso gli interventi più conosciuti sono le *novità in materia di avvio delle attività d'impresa* e la *possibilità di costituire società a responsabilità limitata "semplificate"* (solo per chi ha <35 anni). Si segnala inoltre che gli intervistati che appartengono alle regioni del Nord mostrano un livello medio di conoscenza degli interventi di semplificazione decisamente più basso rispetto agli imprenditori del Veneto.

Appare evidente la scarsa convinzione degli imprenditori veneti circa l'impatto effettivo delle novità legislative sulla vita quotidiana delle aziende. Il giudizio infatti risulta generalmente insufficiente rispetto a tutti gli interventi proposti.

L'analisi territoriale mette in luce il maggiore livello di insoddisfazione degli imprenditori veneti rispetto alla media Paese: la regione oggetto di studio, infatti, registra gli indici più bassi di tutti gli altri territori.

È da sottolineare però che, con molta probabilità, il giudizio è condizionato dal fatto che gli interventi sono piuttosto recenti e non c'è ancora stato il tempo utile per poter cogliere gli effetti benefici.



**Fig. 2.2** – Livello di conoscenza degli interventi di semplificazione, indice di scala 0-10, Veneto, anno 2012

**Tab. 2.2** – Livello di conoscenza degli interventi di semplificazione, per area geografica, indice di scala 0-10, anno 2012

	Veneto	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
Novità avvio delle attività di impresa	4,9	4,6	4,7	5,2	5,1
Novità Sportello unico delle attività produttive	4,5	4,7	4,7	5,4	5,5
Aut5,0orizzazione Unica Ambientale	4,1	4,4	4,5	5,1	5,0
Abolizione tariffe professionali	4,1	5,3	5,8	4,7	4,9
Costruzione di società a responsabilità limitata “semplificate”	4,6	4,8	4,4	4,7	5,0

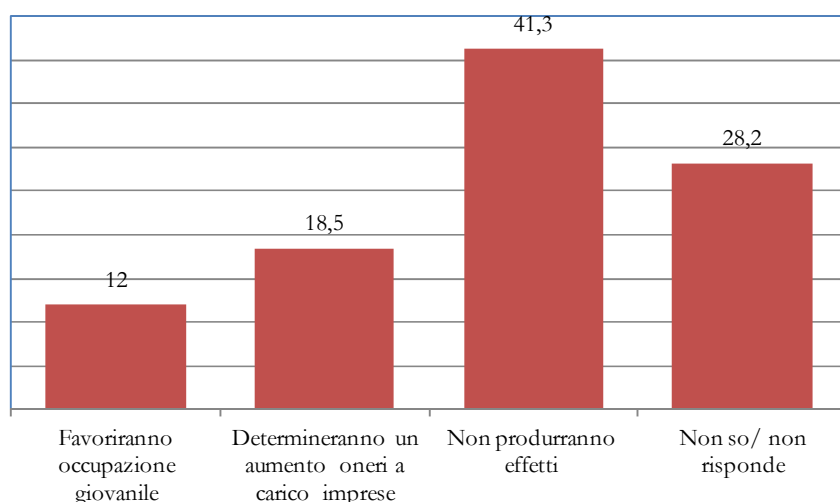
### 2.3 L’impatto della riforma del lavoro

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

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

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

Il quadro che emerge dal Rapporto è allarmante. Quasi la metà degli imprenditori veneti (41,3%) ritiene che il nuovo impianto legislativo non sia adeguato a risolvere le problematiche legate alle difficoltà di accesso dei giovani al mercato del lavoro. L’ 8,5% delle imprese venete contattate sostiene inoltre che il cambiamento delle norme in materia di flessibilità in entrata determinerà un *aumento degli oneri e dei rischi a carico delle imprese* e quindi si tradurrà in un ulteriore appesantimento burocratico. Soltanto il 12,0% degli intervistati, invece, guarda con favore alla legge, a questo proposito, molto più severi risultano gli intervistati del resto del nord, infatti meno di un imprenditore su dieci giudica positivamente la legge.



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

Dal confronto per area geografica emerge come le aziende venete forniscano un giudizio leggermente più positivo alla riforma rispetto al Nord, alla Lombardia e al dato nazionale. In via generale si nota come le aziende del Nord Ovest sono più critiche sulla riforma del lavoro rispetto a quelle del Nord Est.

	Veneto	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
Favoriranno la promozione dell'occupazione dei giovani e ridurranno la precarietà	12	9,6	9,6	10,3	9,4
Determineranno un aumento degli oneri e dei rischi a carico delle imprese e quindi ridurranno le opportunità di lavoro dei giovani	18,5	14,7	19,5	16,5	17,0
Non produrranno effetti tangibili sull'occupazione giovanile	41,3	42,5	46,9	48,7	45,9
Non so/non risponde	28,2	33,1	24,0	24,5	27,7

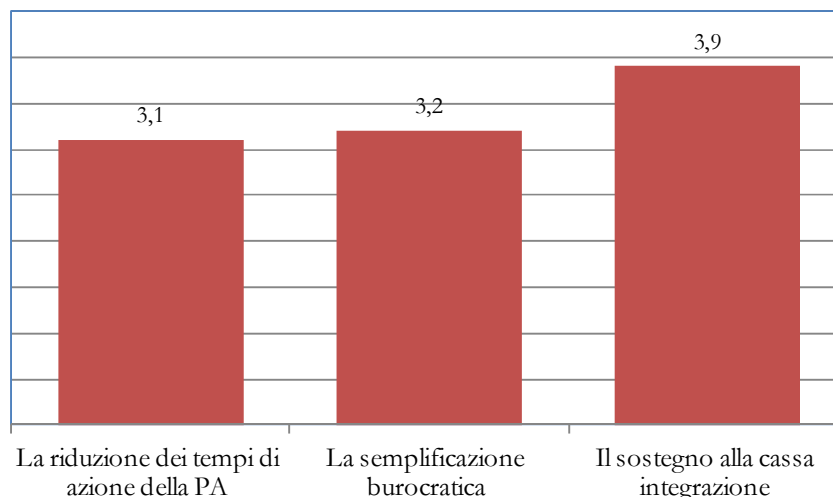
**Tab. 2.3** – Effetti della riforma del lavoro sull'occupazione giovanile per area geografica, valori percentuali, anno 2012

## 2.4 L'impatto delle misure anticrisi

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

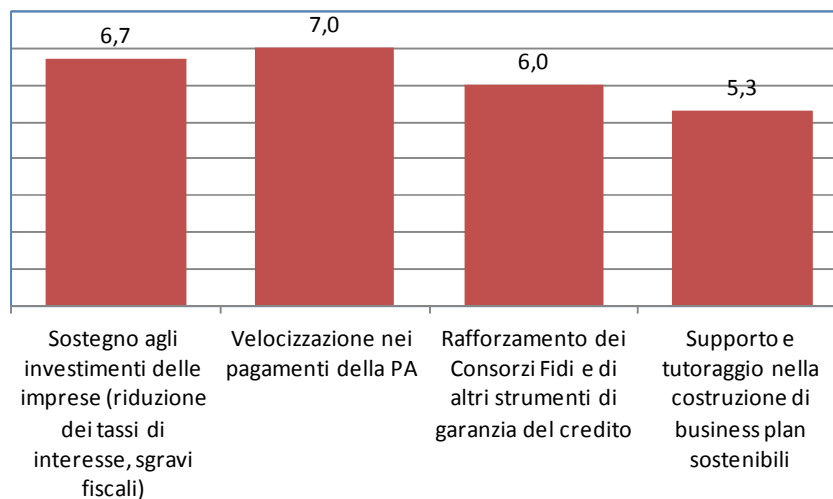
E' proprio questa la questione posta al campione, chiedendo in termini di priorità d'azione, gli interventi ritenuti più importanti ed efficaci, valutati con il consueto indice 0-10. Le PMCI venete, ancora una volta, esprimono la loro sfiducia nelle istituzioni pubbliche e si fermano su giudizi molto bassi, intorno ai 3-4 punti, per tutti gli *item* proposti. I valori più bassi sono registrati sia sul tema della *semplificazione burocratica* che sul tema della *riduzione dei tempi di azione della PA*:

**Fig. 2.4** – Adeguatezza del ruolo della Pubblica amministrazione rispetto alle esigenze delle aziende venete per alleviare gli effetti della crisi, indice di scala 0-10, Veneto, anno 2012



L'analisi continua proponendo al campione alcuni interventi che la PA dovrebbe mettere in campo per favorire la ripresa degli investimenti; al contrario della domanda precedente, le imprese sanno con molta chiarezza cosa occorrerebbe fare: innanzitutto *velocizzare i tempi di pagamento della PA* (giudizio pari a 7,0 in una scala 0-10), in secondo luogo *sostenere la capacità di investimento delle imprese, attraverso sgravi fiscali e riduzione dei tassi di interesse* (6,7 punti), in terzo luogo *rafforzare i Consorzi Fidi e gli altri strumenti di garanzia del credito* (giudizio pari a 6,0) ed infine *Supportare nella contrazione di business plan sostenibili* (5,3 punti su 10).

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



Il tema della velocizzazione dei tempi di pagamento torna ad essere una priorità assoluta delle imprese; in questo caso gli intervistati del Nord mostrano una sensibilità maggiore rispetto agli imprenditori veneti. A livello nazionale si registrano valori ancora più elevati (7,5).

	Veneto	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
Sostegno agli investimenti delle imprese	6,7	6,9	6,9	6,9	7,4
Velocizzazione dei pagamenti della PA	7,0	7,2	7,0	7,1	7,5
Rafforzamento dei Consorzi Fidi e di altri strumenti a garanzia del credito	6,0	6,4	6,2	6,2	6,5
Supporto nella costruzione di business plan sostenibili	5,3	5,5	5,5	5,5	5,6

**Tab. 2.4** – Interventi della PA, volti a favorire la ripresa degli investimenti, indice di scala 0-10, per area geografica, anno 2012

## 2.5 Il Fondo di garanzia per le PMI

Il Fondo di Garanzia per le PMI è uno strumento attraverso il quale il Ministero dello Sviluppo Economico intende affiancare le piccole imprese rispetto alla questione dell'accesso al credito, problema che sta diventando drammatico in questa situazione di crisi generalizzata del sistema economico produttivo e finanziario. In dettaglio, l'articolo 39 del Decreto Salva Italia prevede l'introduzione di un Fondo di Garanzia (fino ad un tetto massimo di 2,5 milioni per singolo soggetto) dedicato alle aziende che hanno contratto crediti verso la PA, il Fondo agisce attraverso un'anticipazione della liquidità che può arrivare anche ad una copertura massima del 70%.

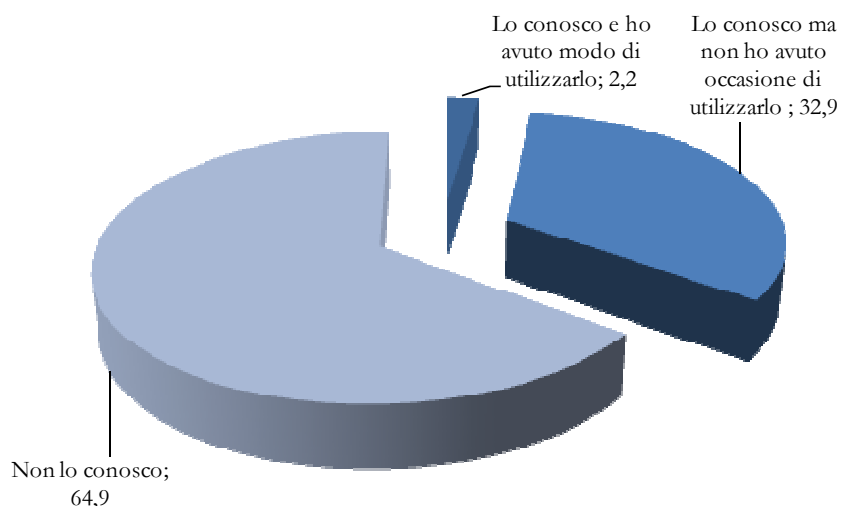
Rispetto a questo argomento, i dati del MISE dimostrano un notevole apprezzamento dell'operatività del Fondo da parte delle PMI: nel 2011 le operazioni accolte sono aumentate di circa il 10%, ma è calato il volume dei finanziamenti; ovvero le richieste aumentano, ma hanno un importo medio inferiore<sup>10</sup>.

Il campione veneto dimostra livelli di conoscenza più alti rispetto alla media Paese: circa il 33% dichiara di essere venuto a conoscenza dello strumento e di questa percentuale il 2,2% dice di averlo usato.

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

<sup>10</sup> Cfr. Il Sole 24 Ore, 22 febbraio 2012.

**Fig. 2.6** – Livello di conoscenza del Fondo di Garanzia per le PMI del Ministero dello Sviluppo Economico, percentuale sul totale, Veneto, anno 2012



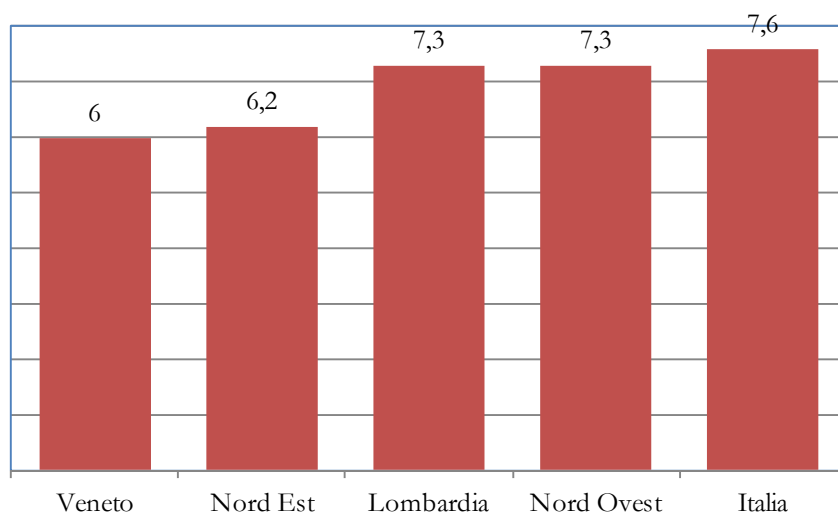
**Tab. 2.5** – Livello di conoscenza del Fondo di Garanzia per le PMI del Ministero dello Sviluppo Economico, valori percentuali, per area geografica, anno 2012

	Veneto	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
Lo conosco e ho avuto modo di utilizzarlo	2,2	1,7	1,5	1,3	1,6
Lo conosco ma non ho avuto occasione di utilizzarlo	32,9	30,9	26,6	27,0	28,0
Non lo conosco	64,9	67,4	72,0	71,6	70,4

Il Fondo viene generalmente apprezzato, anche se con sfumature diverse a seconda del territorio.

Le aziende venete danno un giudizio più contenuto che si aggira intorno a 6 punti contro i 7,6 della media Paese; anche rispetto alla Lombardia questo valore risulta inferiore. Le aziende del Nord che pur hanno fatto registrare un utilizzo minore danno un giudizio migliore: 6,2 le aziende del Nord Est e 7,3 quelle del Nord Ovest.

**Fig. 2.7** – Livello di efficacia del Fondo di Garanzia per le PMI del Ministero dello Sviluppo Economico, per settore, per area geografica, indice di scala 0-10, anno 2012





## 2.6 L'efficienza dei servizi camerali del Veneto

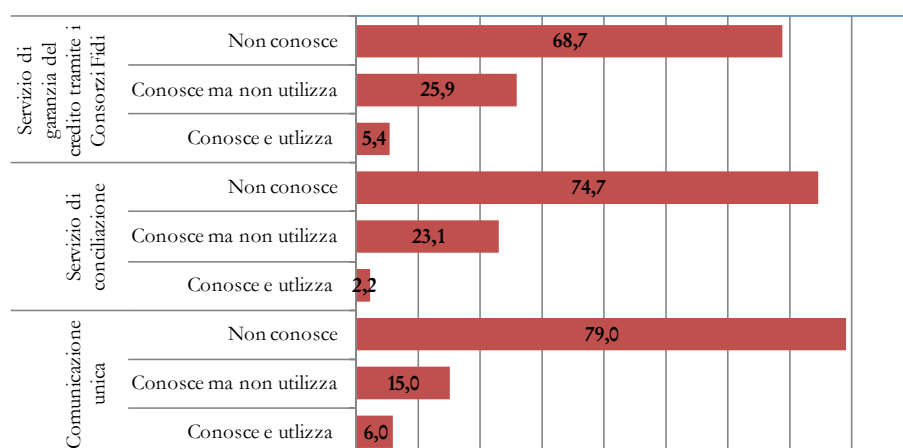
Le Camere di Commercio, come si è visto nelle parti precedenti della ricerca, sono riconosciute come gli interlocutori privilegiati dalle PMCI e questo avviene in qualsiasi parte della penisola. I micro imprenditori, compresi quelli veneti, rivolgono agli uffici camerali le proprie richieste di sostegno.

Appare quindi utile e ampiamente motivato il presente approfondimento dedicato ad analizzare a fondo alcuni dei servizi erogati dalle Camere di Commercio venete, secondo un'ottica di *customer satisfaction*, in cui si analizzano ex post i livelli di efficacia di alcuni strumenti camerali per poter ex ante calibrare la programmazione degli interventi futuri. In primis si è posto al campione una domanda per intercettare i livelli di conoscenza e di utilizzo di tre specifiche funzioni camerali: la *Comunicazione unica*, il *Servizio di conciliazione* e *Servizio di garanzia del credito tramite i Consorzi Fidi*.

Il dato che emerge è la diffusa scarsa conoscenza dei tre servizi messi a punto dal sistema camerale della regione e, di conseguenza, il basso livello di utilizzo; dettagliando in modo approfondito si rileva che:

- il *servizio di garanzia del credito tramite i Consorzi Confidi* registra la più bassa percentuale di non conoscenza; quasi il 26% dichiara di conoscere lo strumento ma non utilizzarlo e solo il 5,4% sostiene di averlo usato;
- il *servizio di conciliazione* non è conosciuto da ben il 74,7% del campione; il 23,1% lo conosce ma non lo utilizza e la minima (solo il 2,2%) dichiara di conoscerlo e utilizzarlo;
- la *Comunicazione Unica* risulta essere la meno conosciuta con una percentuale del 79%; sono a conoscenza del servizio ma non lo hanno mai utilizzato il 15%; lo conosce e lo utilizza solo il 6%.

Nonostante le Camere siano tra gli uffici più frequentati e più graditi da parte delle PMCI, si evidenzia un problema legato alla comunicazione; gli scarsi livelli di conoscenza sono verosimilmente legati alla difficoltà di intercettare e raggiungere le imprese più piccole.



**Fig. 2.8** – Livello di conoscenza e utilizzo dei servizi camerali veneti, percentuale sul totale, Veneto, anno 2012

Per questa parte della ricerca, analogamente al report nazionale, i dati sono disponibili sia per classe di addetti (1-5; 6-15 e 16-49) che per comparto produttivo (servizi, commercio, industria). Le tabelle sottostanti evidenziano il dato disaggregato rispetto a queste due variabili; si nota come la *Comunicazione*

*Unica* sia leggermente più conosciuta e più usata dalle PMCI del comparto servizi e quelle di maggiore dimensione (classe addetti da 16 a 49).

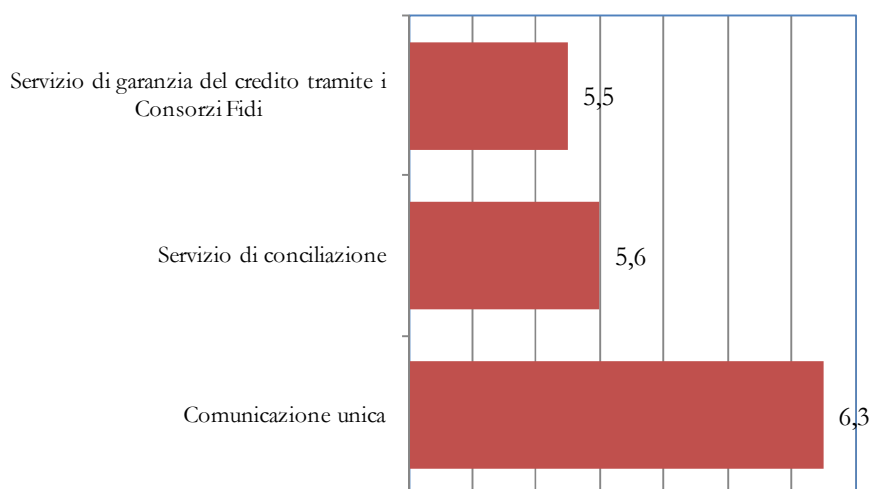
La frammentazione del dato rispetto al *Servizio di Conciliazione* invece mette in evidenza come anche in questo caso sono le micro imprese dei servizi a conoscere e utilizzare maggiormente lo strumento. Invece sono le PMIC del comparto commercio e di medie dimensioni ad essere più informate sui servizi di *garanzia del credito tramite i consorzi Confidi*.

**Tab. 2.6** – Livello di conoscenza e utilizzo dei servizi camerale veneti per settore e classe di addetti, valori percentuali, Veneto, anno 2012

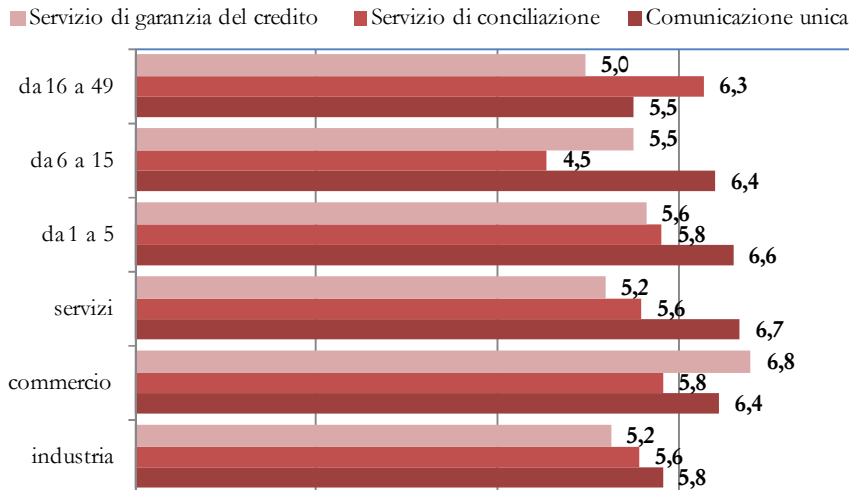
Strumento		Settore			Classe di addetti		
		industria	commercio	servizi	da 1 a 5	da 6 a 15	da 16 a 49
Comunicazione unica	Conosce e utilizza	5,6	3,5	8,1	5,6	4,5	12,1
	Conosce ma non utilizza	16,8	10,0	16,9	14,1	12,4	27,0
	Non conosce	77,5	86,5	75,0	80,3	83,1	60,9
Servizio di conciliazione	Conosce e utilizza	0,7	2,5	3,4	3,1	1,0	0,0
	Conosce ma non utilizza	29,3	12,4	25,1	21,1	23,3	34,7
	Non conosce	70,0	85,1	71,5	75,8	75,7	65,3
Servizio di garanzia del credito tramite i Consorzi Fidi	Conosce e utilizza	4,8	7,3	4,5	5,0	6,4	5,2
	Conosce ma non utilizza	35,2	14,0	25,7	23,9	27,6	33,9
	Non conosce	59,9	78,7	69,8	71,1	66,1	60,9

La domanda successiva va a testare i livelli di efficacia degli strumenti proposti. I risultati sono abbastanza soddisfacenti, in quanto tutti e tre i servizi raggiungono indici superiori a 5. La Comunicazione Unica, nonostante sia la meno conosciuta, risulta essere la più apprezzata.

**Fig. 2.9** – Livello di efficacia dei servizi camerale veneti, indice di scala 0-10, Veneto, anno 2012



Le imprese medio piccole dichiarano di apprezzare maggiormente i servizi camerali di Comunicazione unica; quelle di dimensioni più sviluppate invece conferiscono voto maggiore al servizio di conciliazione. Si evincono diverse opinioni rispetto al settore di appartenenza: i servizi e il comparto industria esprimono una maggiore soddisfazione per il servizio di Comunicazione unica; il commercio invece conferisce voto più alto ai servizi di garanzia del credito.



**Fig. 2.10** – Livello di efficacia dei servizi camerali veneti, per settore e classe dimensionale, indice di scala 0-10, Veneto, anno 2012

L'approfondimento continua cercando di capire come e in quale misura il sistema camerale della regione ha supportato le micro imprese nel partecipare a gare di appalto europee. Con la prima domanda posta al campione si cerca di evidenziare la quota di partecipazione delle PMCI a gare sopra soglia europea. Come facilmente intuibile, la larga maggioranza (98,6%) ha risposto di non aver mai partecipato a gare pubbliche rientranti in questa tipologia. Ovviamente sul dato incide la dimensione: più piccola è l'impresa più alti sono gli oneri legati alla partecipazione. Nonostante gli sforzi normativi fatti a livello europeo e nazionale per includere maggiormente le micro imprese nei processi di appalto pubblici (soprattutto mediante il principio di "proporzionalità" degli oneri) non si colgono per il momento i risultati sperati.

Tra coloro che hanno partecipato, il 14,8% sostiene di aver avuto supporto o consulenza nella predisposizione della documentazione. Tra questi la totalità dichiara di essersi rivolto agli uffici preposti dalle Associazioni di categoria.

Il tema dei crediti è l'argomento successivo; si è chiesto al campione se nell'ultimo anno ha rinunciato ad esigere crediti perché scoraggiati dai modi e dai tempi delle procedure giudiziali di recupero. La grande maggioranza del campione, 7 imprenditori su 10, sostiene di non avere avuto nell'ultimo anno questo tipo di problema. Il 20% invece sostiene il contrario. I dati ripostati nella tabella dimostrano la diversa percezione dei diversi comparti: l'industria spicca sugli altri per una più alta percentuale di "sì" che superano il 32%; situazione analoga per le imprese più grandi (16-49 addetti) che arriva quasi al 40%.

L'ultimo argomento trattato dal presente paragrafo cerca di fare un'analisi dettagliata dei livelli di efficienza ed efficacia dei più importanti servizi erogati dal mondo camerale veneto, facendo un quadro circa i livelli di strategicità e le relative quote di soddisfazione. Si chiede in prima battuta al campione di dare un giudizio di strategicità su alcuni interventi e si nota come tutti gli indici (nella consueta

scala 0-10) raggiungono livelli piuttosto alti; in particolare la questione più strategica riguarda il sistema creditizio e il rapporto con il sistema bancario.

**Tab. 2.7** – Rinuncia ad esigere crediti per sfiducia nelle procedure giudiziali di recupero, valori percentuali, Veneto, anno 2012

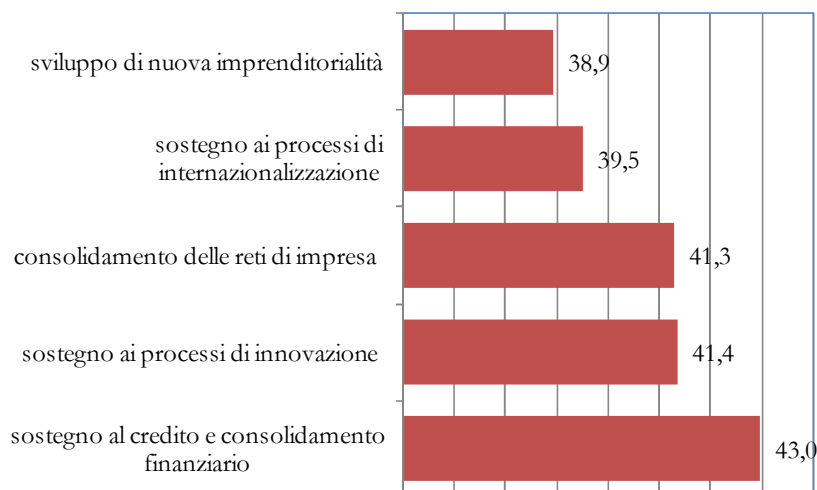
	Totale	Settore			Classe di addetti		
		industria	commercio	servizi	1-5	6-15	16-49
<b>Si</b>	19,6	32,0	8,9	15,8	14,6	24,1	38,4
<b>No</b>	70,4	55,4	79,2	78,0	77,8	60,0	52,0
<b>Non sa</b>	10,0	12,6	11,9	6,2	7,6	15,9	9,6

**Fig. 2.11** – Livelli di strategicità e soddisfazione, indice di scala 0-10, Veneto, anno 2012



Come già visto nelle parti precedenti della ricerca, i livelli di strategicità e soddisfazioni vengono sintetizzati da un unico indice, l'*efficiency gap*, che, ricordiamo, misura il margine di miglioramento atteso da parte degli imprenditori nei confronti delle performance degli uffici pubblici. Espresso in termini percentuali, più risulta alto l'indice, più sono alti i gap di efficientazione. Il *sostegno al credito* registra l'indice più alto, a seguire il sostegno ai *processi d'innovazione*.

**Fig. 2.12** – *Efficiency gap*, valori percentuali, Veneto, anno 2012



## 3. La PA come fonte di business per le imprese

### 3.1 Premessa

---

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

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

Le nuove disposizioni prevedono, in particolare, che "...i contratti stipulati in violazione dell'art. 26 comma 3, sopra citato, e in violazione degli obblighi di approvvigionarsi attraverso gli strumenti di acquisto messi a disposizione da Consip sono nulli, costituiscono illecito disciplinare e sono causa di responsabilità amministrativa". Nei casi, quindi, di non adesione alla convenzione Consip di non applicazione delle condizioni in essa previste si configura il danno erariale nella misura della differenza tra il prezzo indicato negli strumenti di acquisto Consip e quello maggiore indicato nel contratto stipulato<sup>11</sup>.

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

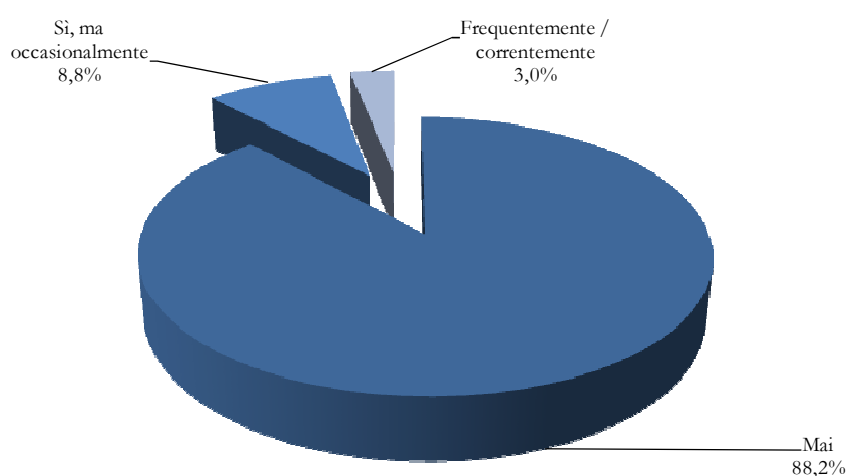
---

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

## 3.2 La partecipazione al mercato della PA

Come primo tema, verrà analizzato il livello di partecipazione delle aziende private alle gare bandite dalle Pubbliche Amministrazioni in modo da individuare la propensione delle PMCI a diventare potenziali fornitori di prodotti e servizi. Questo indice sarà ulteriormente scomposto in esperienze di partecipazione dirette e continuative od occasionale, con riferimento al medio periodo (biennio trascorso). Solamente l'11,8% degli imprenditori veneti intervistati dichiara di partecipare a gare bandite dalla PA, percentuale tendenzialmente in calo rispetto ai dati 2011.

**Fig. 3.1 -**  
Partecipazione a gare  
bandite dalla PA,  
percentuale sul totale,  
Veneto, anno 2012



L'analisi a livello geografico fa emergere spunti interessanti: le aziende del Veneto fanno registrare la percentuale più contenuta di partecipanti alle gare pubbliche (8,8% gli occasionali e 3% i continuativi) rispetto al resto del Nord (15,4% il totale dei "Si" del Nord Ovest e 17,7% quelli del Nord Est). Il dato risulta essere inferiore sia al valore nazionale (11% gli occasionali e 5,8% i continuativi) sia a quello lombardo (8,5% gli occasionali e 3,3% i continuativi). Si registra in ogni caso un decremento trasversale alle aree territoriali di partecipazione alle gare pubbliche rispetto al 2011.

Il dato può essere spiegato da due macro fattori: l'atteggiamento particolarmente cauto dei piccoli imprenditori veneti dinanzi alla questione delle insolvenze della PA e i progressivi tagli alla spesa degli Enti, che hanno fortemente ridotto le opportunità provenienti dal settore pubblico.

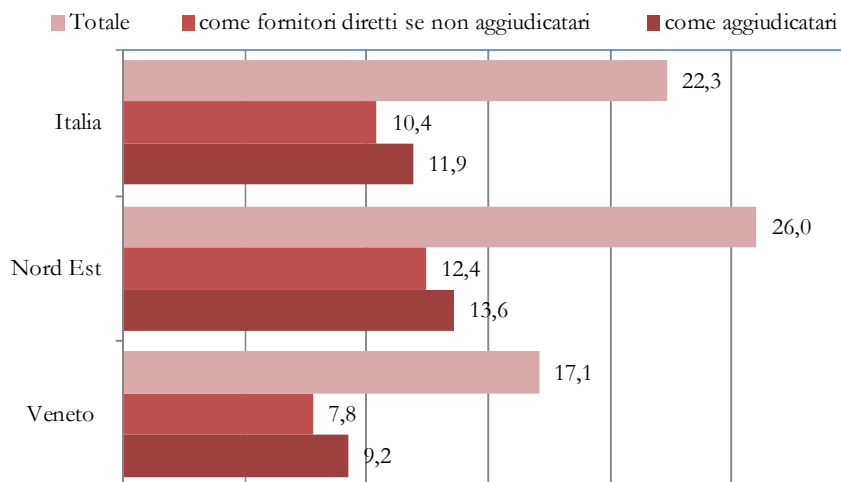
**Tab. 3.1 -** Partecipazione  
a gare bandite dalla PA  
per area geografica, valori  
percentuali, anno 2012

	Veneto	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
Mai	88,2	82,3	88,2	84,6	83,2
Si, ma occasionalmente	8,8	13,6	8,5	10,6	11,0
Frequentemente / correntemente	3,0	4,1	3,3	4,8	5,8

Soffermandosi sulle sole aziende che dichiarano di partecipare al mercato pubblico, un dato interessante riguarda il *livello di aggiudicazione delle gare*, che risulta essere molto alto, infatti il 78,5% delle imprese venete che lavora con la PA dichiara di essersi aggiudicata almeno una gara nel 2012. Quello del Veneto risulta essere il dato più alto sia del resto del Nord (Nord Est 76,8% e Nord Ovest 59,4%) che del dato nazionale (70,8%).

In contrazione, invece, la percentuale delle aziende che, al di fuori di gare e appalti pubblici, ha avuto rapporti di fornitura di prodotti o servizi con la PA; tale valore si posiziona intorno all'8,6% punti percentuali: valore leggermente più basso sia del dato nazionale (11,8%) che di quello delle altre regioni del Nord (Nord Est 14,4% e Nord Ovest 10,6%). Questo è in parte dovuto all'alto tasso di aggiudicazione delle gare da parte delle aziende venete.

Alle aziende che nel 2012 hanno lavorato con la PA è stato chiesto se lo hanno fatto come aggiudicatari o come fornitori diretti: il 52,3% delle aziende venete diventa fornitrice della PA a seguito dell'aggiudicazione di una gara. Invece le aziende del resto del Nord Ovest, mostrano il trend opposto, in quanto fornitrici dirette, questo dipende dal minor numero di gare vinte dalle aziende del Nord Ovest. Più equilibrato risulta essere il valore delle aziende del Nord Est che si allinea al dato nazionale.



**Fig. 3.2** – I rapporti come fornitori della PA per area geografica, valori percentuali, anno 2012

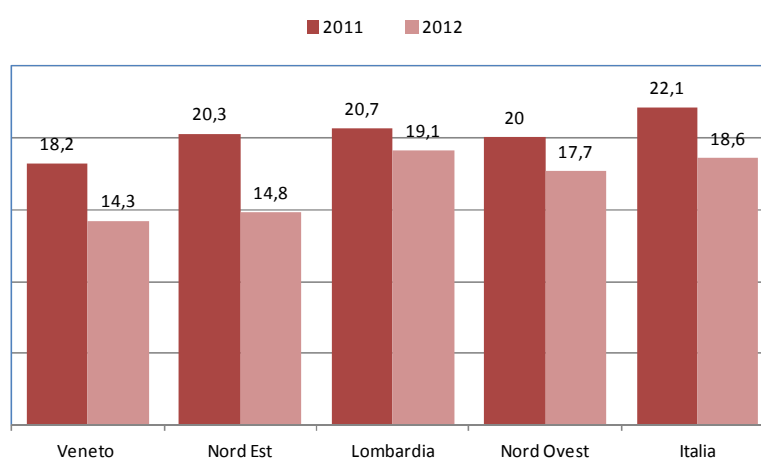
Nel 2012 il peso medio del cliente PA sul fatturato delle micro e piccole imprese venete risulta essere intorno al 14,3%, valore inferiore rispetto al dato nazionale (con 18,6%) e soprattutto a quello lombardo (19,1% sul fatturato totale).

Dal confronto con le percentuali di fatturato 2011, si delinea un panorama di forte e generalizzata contrazione, che, a livello nazionale, passa dal 22,1% al 18,6%. Nel dettaglio, il calo fatto registrare dalle aziende venete intervistate (dal 18,2% al 14,3%) è più accentuato di quello delle aziende lombarde, ma più contenuto rispetto al dato nazionale.

**Tab. 3.2** – *Peso del cliente PA sul fatturato per area geografica, valori percentuali, anno 2012*

	Veneto	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
Inferiore al 5%	35,0	32,9	28,0	20,9	29,3
Tra il 5% e il 25%	37,0	43,8	41,1	43,5	39,9
Tra il 25% e il 50%	12,4	8,2	5,9	11,7	9,9
Tra il 50% e il 75%	3,5	3,2	2,6	1,3	4,7
Tra il 75% e il 100%	1,3	2,8	7,3	3,6	4,7
Peso % medio	14,3	14,8	19,1	17,7	18,6
Stima peso intero sistema MPC	2,4	3,9	2,8	3,3	4,2

**Fig. 3.3** – *Peso del cliente PA sul fatturato per area geografica, valori percentuali, anni 2011- 2012*



Per individuare il livello di *appeal* del mercato pubblico, è stato chiesto, a chi non ha mai partecipato a gare, l'*eventuale interesse* a farlo, da questa indagine emerge che il 14,6% delle aziende venete vorrebbe diventare fornitrice della PA, ma dal confronto con il Nord emergono alcuni dati contrastanti: le aziende del Nord Ovest sono più interessate a fornire la PA rispetto a quelle del Nord Est (16,5% contro un timido 12,6%). Inoltre, le aziende del Veneto mostrano un valore maggiore sia rispetto alla regione Lombardia sia al resto d'Italia (rispettivamente a 12,5% e 13,1%). Dal confronto con i dati 2011 si registra, però, un calo generalizzato del livello d'interesse delle aziende a collaborare con la PA, infatti il numero di imprenditori veneti che risponde positivamente alla domanda si dimezza, mentre a livello lombardo e nazionale il dato cala, ma non così drasticamente.

**Tab. 3.3** – *Eventuale interesse a fornire prodotti/servizi alla PA, percentuale sul totale delle aziende che non hanno partecipato a gare, per area geografica, anno 2012*

	Veneto	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
Sì	14,6	12,6	12,5	16,5	13,1
No	78,3	76,3	83,8	77,4	78,7
Non indicato	7,1	11,1	3,6	6,1	8,2



La bassa propensione a partecipare a gare pubbliche si spiega tenendo conto che il 74% delle PMCI del Veneto dichiara di offrire prodotti e servizi non compatibili con il mercato della PA; il dato risulta in netto aumento rispetto al 2011 sorpassando sia i valori nazionali sia quelli lombardi.

Un dato così elevato, però, potrebbe essere anche un indice indiretto del poco interesse delle imprese a posizionare i propri prodotti sul mercato della PA. Cala il numero di imprenditori veneti che teme i ritardi di pagamento delle PA, in questo modo il dato si porta al di sotto dei valori fatti registrare dagli altri cluster geografici di riferimento.

L'eccessivo onere di partecipazione e le lungaggini burocratiche non sembrano determinanti nel giudizio complessivo degli imprenditori veneti, anche in questo caso i dati risultano essere inferiori a quelli del Nord Est, del Nord Ovest, della Lombardia e dell'Italia. Da segnalare l'incremento del numero di imprenditori veneti che dichiara di non partecipare a gare pubbliche per scelta (strategica) di mercato, che diventa il valore più elevato in tutte le aree geografiche analizzate.

	Veneto	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
A. Non tratta prodotti/servizi di interesse per la PA	74,0	66,3	63,7	65,5	66,6
B. Per la complessità o l'eccessivo onere in rapporto alle probabilità di successo	3,3	6,0	4,0	5,3	5,8
C. Per la complessità dell'investimento iniziale, le procedure macchinose/ le lungaggini burocratiche (solo 2009 e 2010)	1,4	3,8	4,2	3,5	3,6
D. Per il timore dei ritardati termini di pagamento delle PA (solo 2009 e 2010)	4,4	7,7	12,9	13,3	11,4
E. Per altra scelta (strategia) di mercato	12,2	9,3	10,5	8,4	8,7
F. Sfiducia vs il mercato della P.A.	3,4	2,9	3,6	2,6	1,8
Totale Sfiduciati (B+C+D+F)	13,0	23,7	25,2	25,0	23,4
Coefficiente di sbarramento*	<b>23,1</b>	29,1	42,1	33,4	31,6

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

**Tab. 3.4** – Motivo del non interesse alla partecipazione alle gare pubbliche, percentuale sul totale delle aziende che non hanno partecipato a gare, per area geografica, anno 2012

Nel complesso, gli imprenditori veneti, rispetto ai dati 2011, sembrano allontanarsi dal mondo della PA più per una scelta strategica di posizionamento dei propri prodotti e servizi che dai timori legati alle lungaggini burocratiche e ai ritardi dei pagamenti.

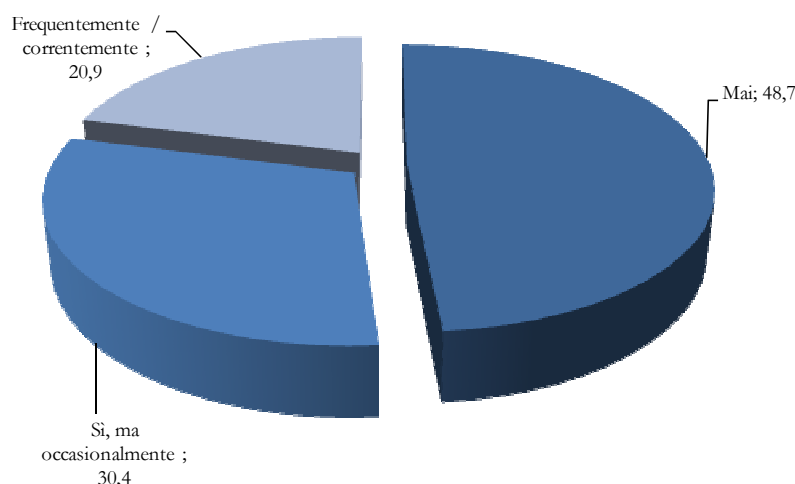
### 3.3 I ritardi nei pagamenti e la stima dei crediti in sofferenza della PA

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

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

L'indagine conferma la situazione negativa già rilevata nel 2011. Infatti, nel 2012, poco più del 50% delle aziende venete dichiara di aver contratto crediti con la PA.

**Fig. 3.4** – Crediti in sofferenza maturati verso la PA nell'ultimo anno, percentuale sul totale dei rispondenti che hanno dichiarato di lavorare con la PA, Veneto, media 2011- 2012



Dal confronto geografico emerge che le aziende del Veneto fanno registrare il tasso più alto di crediti occasionali maturati con la PA. Per quando riguarda, invece, i crediti accumulati con frequenza, la Lombardia, il Nord Ovest e l'intero paniere nazionale, mostrano il dato più alto. In conclusione l'indebitamento della PA nei confronti delle aziende venete non è così sistematico come nel resto d'Italia, inoltre coloro che non hanno mai contratto debiti sono solo il 48,7%, molto meno rispetto al Nord Est (57,9%) e alla Lombardia (53,8%).

**Tab. 3.5** – Crediti maturati verso la PA nell'ultimo anno, percentuale sul totale dei rispondenti che hanno dichiarato di lavorare con la PA, per area geografica, valori percentuali, media 2011- 2012

	Veneto	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
Mai	48,7	57,9	53,8	53,2	49,8
Si, ma occasionalmente	30,4	22,9	20,4	19,2	22,2
Frequentemente / correntemente	20,9	19,2	25,8	27,4	27,9

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

Dalle dichiarazioni degli imprenditori del Veneto emerge che l'ammontare medio dei crediti maturati con la PA è più contenuto rispetto alle altre zone geografiche di confronto, a conferma di quanto detto sull'occasionalità dei crediti. Nello specifico, l'11,7% degli intervistati dichiara di avere un credito minore di 5.000 euro (la fascia minima), mentre gli imprenditori lombardi sono solo il 5,4%, similmente alla percentuale del Nord Est (5,8%). Nel complesso, il Veneto mostra un basso livello d'indebitamento nelle fasce più basse e più alte.

A conferma di quanto emerso dalle testimonianze degli imprenditori intervistati, per le aziende del Veneto i valori medi d'indebitamento sono leggermente inferiori rispetto a tutti gli altri cluster geografici. Nello specifico la media degli aggregati raggiunge in Veneto i circa 601 milioni di euro 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 21.996 euro l'anno.

Questo importo corrisponde ad un credito di 6.371 euro per ciascuna impresa (ovvero spalmando l'ammontare dell'intero credito su l'intera popolazione obiettivo), indipendentemente dalla sua partecipazione o meno al mercato della PA. Valore alto, ma decisamente migliore del corrispondente lombardo e nazionale.

	Veneto	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
Fino a 5.000€	11,7	5,8	5,4	5,1	7,0
Da 5.001€ a 15.000€	4,8	6,1	8,4	6,4	5,1
Da 15.001€ a 50.000€	6,5	5,6	9,9	8,5	7,9
Da 50.001€ a 100.000€	1,8	1,1	2,8	3,4	2,8
Da 100.001€ a 250.000€	0,8	1,2	3,3	3,0	2,3
Da 250.001€ a 500.000€	1,7	2,5	0,8	1,2	2,5
Oltre 500.000€	0,0	0,0	0,9	1,3	0,7
<i>Stima importo complessivo (milioni di euro)*</i>	<b>601</b>	<i>1.734</i>	<i>1.737</i>	<i>3.016</i>	<i>10.569</i>
<i>Importo medio delle imprese del mercato della PA*</i>	<b>21.996</b>	<i>27.247</i>	<i>38.974</i>	<i>41.044</i>	<i>44.276</i>
<i>Importo medio per tutte le PMCI*</i>	<b>6.371</b>	<i>7.583</i>	<i>9.088</i>	<i>10.023</i>	<i>11.674</i>

**Tab. 3.6** – Ammontare dei crediti verso la PA, percentuale sul totale di chi dichiara crediti, valore crediti in €, confronto geografico, media 2011-2012

Le imprese venete che operano con la PA dichiarano che tali crediti incidono mediamente sul fatturato del 25%, facendo registrare il valore più basso di tutte le aree geografiche oggetto di studio.

**Tab. 3.7 – Incidenza dei crediti verso la PA sul fatturato generato dalla PA, confronto geografico, valori percentuali, media 2011-2012**

	Veneto	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
Fino al 5%	10,6	7,3	8,1	7,7	8,9
Dal 5 al 10%	3,8	4,8	7,3	6,9	6,2
Dal 10 al 25%	2,8	2,7	5,3	5,4	3,9
Dal 25 al 50%	4,6	4,1	5,1	4,5	5,1
Dal 50 al 75%	2,6	1,9	1,8	1,3	1,8
Oltre il 75%	2,9	3,5	3,5	4,6	4,4
Incidenza % media	25,0	26,9	27,8	26,2	27,7

Analizzando, invece, i giorni di ritardo dei pagamenti della PA, emerge una situazione piuttosto critica per le aziende venete, infatti i giorni di ritardo fatti registrare ammontano a 188,5, valore più alto rispetto a tutti gli altri cluster (154,0 giorni per il Nord Est, 162,1 giorni Lombardia, 177,4 giorni Italia).

**Tab. 3.8 – Ritardo medio dei pagamenti, valori assoluti in gg per area geografica, media 2011- 2012**

	Veneto	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
Fino a 30gg	3,4	7,0	7,0	3,8	3,9
Dal 30 a 60gg	5,0	7,0	7,5	8,5	6,5
Da 60 a 90gg	6,5	58,4	5,8	7,9	7,5
Da 90 a 180gg	15,2	9,1	13,6	11,8	13,3
Da 180 a 365gg	9,0	7,0	8,1	8,8	8,9
Oltre 365gg	2,0	1,5	1,3	0,7	2,4
Ritardo medio*	188,5	154,0	162,1	157,4	177,4

(\*) i dati delle aziende del: Veneto, Nord Est, Lombardia e Nord Ovest sono stati ricavati mediando il valore 2012 con quello 2011

Dalla nostra indagine dunque emerge una situazione creditizia a due volti per le aziende venete: importi minori, saldati con maggiore ritardo.

Anche nel 2012 si segnala l'ennesimo incremento della forbice compresa fra i tempi previsti ed i tempi di effettivo pagamento, per le PMCI questa è un'inefficienza che va ad aggiungersi agli oneri già evidenziati nei capitoli precedenti relativi agli adempimenti amministrativi.

Per le aziende un ritardo dei pagamenti si traduce in un onere molto elevato, soprattutto in una situazione di stretta creditizia come quella che il sistema Paese sta affrontando, per questo abbiamo cercato di quantificare, in modo preciso,

l'entità dei costi derivati dalla mancata liquidità<sup>13</sup>. In base alla situazione specifica di ciascuna azienda, il costo del denaro può variare all'interno di un *range* che oscilla da un minimo dell'1% ad un massimo dell'8% annuo del credito vantato. Un "tasso" che può essere tradotto in una voce di costo ben determinata se applicato alla media dei giorni di ritardo dei pagamenti ottenuti dalle interviste agli imprenditori del nostro campione.

Considerando un tasso medio del 5% annuo, i 188,5 giorni di ritardo dei pagamenti della PA e l'entità del capitale di credito, possiamo tentare una stima dell'onere, che le micro e piccole imprese venete devono affrontare a causa della mancata liquidità. Applicando all'ammontare complessivo degli oneri che la PA ha maturato nei confronti dell'intero comparto delle micro e piccole imprese (601 milioni di euro, valore in calo rispetto ai 910 milioni di euro del 2011) la quota di interesse annua che matura nell'orizzonte temporale di ritardo di pagamento otteniamo il totale degli interessi passivi generati da questo ritardo: 13 milioni di euro circa.

Dividendo tale cifra per il numero di aziende che sono fornitrici della PA otteniamo il costo procapite che tali aziende devono sostenere a causa dei ritardi sui pagamenti della PA e che corrisponde a 478 euro. A questa cifra vanno, però, sottratti gli interessi di mora (corrispettivo monetario che per legge la PA è obbligata a versare in caso di ritardato pagamento anche se raramente l'impresa creditrice "pretende") che corrispondono a circa 155 euro, in questo modo si ottiene il costo effettivo che ogni azienda fornitrice della PA deve sostenere ogni anno per la mancata liquidità che ammonta a 323 euro.

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

L'onere dei ritardi dei pagamenti, quindi, va ad aggiungersi a quelli generati dagli adempimenti amministrativi. In questo modo, tenendo conto dei margini di errore ed approssimazione del caso, si può ottenere una stima indicativa del costo complessivo annuo "da PA" che la micro e piccola impresa deve sostenere.

I risultati, riportati con il dettaglio dei diversi "passaggi" nei prospetti di seguito, indicano per il Veneto un onere pari a 323 euro (che al netto del recupero degli interessi di mora sale a 478) per ogni impresa che opera sul mercato della PA. Si tratta di valori medi decisamente migliori di quelli relativi alla media nazionale.

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 altri due 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 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.

---

<sup>13</sup> 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 ad altri ancora.

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 criticità<sup>14</sup>.

**Tab. 3.9** – *Stima dei costi complessivi sostenuti dalle aziende a seguito dei ritardi di pagamento, dati per singola azienda per anno, valori assoluti, Veneto e Italia, media 2011-2012*

	<b>Totale PMCI (milioni di euro)</b>	<b>Costi fornitori della PA (euro)</b>	<b>Costi per PMCI (euro)</b>
<b>Veneto</b>			
Valore dei crediti verso la PA	601	21.996	6.371
(A) Onere finanziario * (generato dai 188 gg di ritardo del pagamento)	13	478	138
(B) Interessi di mora * (generati da importi pagati oltre i 30 giorni)	4	155	45
Totale “costo netto mancata liquidità” (A-B)	9	323	93
<b>Italia</b>			
Valore dei crediti verso la PA	10.596	44.276	11.674
(A) Onere finanziario * (generato dai 155 gg di ritardo del pagamento)	214	895	236
(B) Interessi di mora * (generati da importi pagati oltre i 30 giorni)	68	285	75
Totale “costo netto mancata liquidità” (A-B)	146	610	161

(\*) 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.

### 3.4 Conoscenza ed efficacia dei provvedimenti in materia di semplificazione sugli appalti

In questa fase l'analisi si concentra sull'individuazione del livello di conoscenza e dell'impatto che hanno le nuove norme in termini di semplificazione sulle gare pubbliche. Nello specifico, agli intervistati è stato chiesto il livello di efficienza dei provvedimenti e le conseguenze che essi possono avere ai fini della

<sup>14</sup> Si consideri che nel caso esemplificativo – e non certo “estremo” – di un'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 euro.

semplificazione delle procedure di adesione ai bandi. In questo caso, quindi, i dati si riferiranno solamente al 2012 e non saranno forniti confronti con gli anni passati.

Agli imprenditori veneti è stato chiesto il grado di conoscenza dei principali strumenti di semplificazione delle gare pubbliche, dall'analisi è emerso che il provvedimento più conosciuto è la *sostituzione dei certificati (es. DURC) e gli atti di notorietà richiesti dalla PA alle imprese con dichiarazioni sostitutive* (conosciuto dal 35,1% degli imprenditori), seguito dal *rafforzamento delle procedure informatiche* (con il 12,1%) e dall'*istituzione della banca dati nazionale dei contratti pubblici per l'acquisizione della documentazione comprovante i requisiti di carattere generale* (con solo l'11,7%).

Dal confronto geografico emerge che gli imprenditori del Nord Est sono i più informati sui principali provvedimenti di semplificazione, mentre gli imprenditori veneti risultano poco informati, soprattutto sulla norma di sostituzione dei certificati. La *Banca dati nazionale dei contratti pubblici* è più conosciuta dagli imprenditori del resto d'Italia che di quelli del Nord.

	Veneto	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
Sostituzione dei certificati (es. DURC) e gli atti di notorietà richiesti dalla PA alle imprese con dichiarazioni sostitutive	35,1	36,3	41,4	45,3	45,7
Istituzione della Banca dati nazionale dei contratti pubblici, per acquisire la documentazione comprovante i requisiti di carattere generale.	11,7	9,8	16,9	20,3	23,8
Ulteriore rafforzamento delle procedure informatiche e telematiche	12,1	9,6	16,5	19,2	21,8

**Tab. 3.10** – Conoscenza dei principali provvedimenti volti alla semplificazione delle gare pubbliche, percentuale dei "SI" su totale, confronto geografico, anno 2012

I veneti dichiarano una certa soddisfazione per la normativa sulla *sostituzione dei certificati (es. DURC) e gli atti di notorietà richiesti dalla PA alle imprese con dichiarazioni sostitutive* (voto: 6,8 su 10), mentre la valutazione più bassa viene attribuita all'*istituzione della banca dati nazionale dei contratti pubblici* (4 punti); sembra non convincere fino in fondo la tematica del *rafforzamento delle procedure informatiche* (5). Anche le altre zone geografiche prese in esame, mostrano un basso livello di apprezzamento della banca dati nazionale dei contratti, anche se il *range* dei voti risulta essere molto più contenuto. Si segnala che, inoltre, a livello nazionale e nel Nord Ovest, analogamente alla media Paese, i giudizi non scendono mai sotto il 6; gli imprenditori più "severi" sono quelli del Nord Est dove i giudizi si attestano intorno al 4,5-5.

**Tab. 3.11** – Valutazione dei principali provvedimenti volti alla semplificazione delle gare pubbliche, indice di scala 0 - 10, confronto geografico, anno 2012

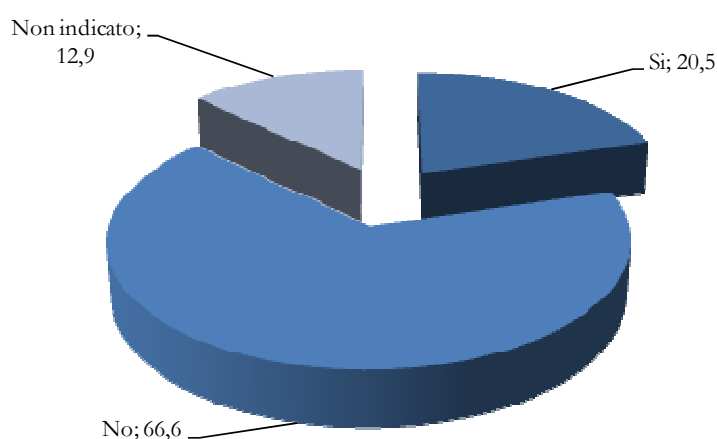
	Veneto	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
Sostituzione dei certificati (es. DURC) e gli atti di notorietà richiesti dalla PA alle imprese con dichiarazioni sostitutive.	6,8	5,9	6,1	6,9	6,5
Istituzione della Banca dati nazionale dei contratti pubblici, per acquisire la documentazione comprovante i requisiti di carattere generale.	4,0	4,5	5,9	6,9	6,1
Ulteriore rafforzamento delle procedure informatiche e telematiche.	5,0	4,6	5,6	7,0	6,1

Dall'indagine emerge che, tra gli intervistati, vi è un discreto livello di conoscenza delle principali riforme in materia di semplificazione e, nello specifico, dei provvedimenti che prevedono la sostituzione dei certificati e degli atti di notorietà. Il giudizio su questi interventi è abbastanza positivo: gli intervistati non si sbilanciano, ma considerate le valutazioni espresse nei confronti della PA, questo rappresenta un risultato più che soddisfacente, a conferma che la direzione intrapresa a livello normativo e regolatorio è buona e va perseguita con impegno e rapidità.

Incrociando il livello di conoscenza e la valutazione delle normative emerge che, al crescere del livello di notorietà della normativa, aumenta anche l'efficacia percepita.

Sempre sul tema delle semplificazioni, agli intervistati della Regione Veneto, è stato chiesto se le recenti norme sulla decertificazione potranno portare ad un ulteriore allungamento dei tempi a causa del fatto che i certificati saranno direttamente richiesti dalla PA: il 66,6% degli intervistati è fiducioso e dichiara che non dovrebbero verificarsi lungaggini temporali, mentre solo il 20,4% teme ulteriori allungamenti di tempi.

**Fig. 3.5** – La richiesta dei certificati direttamente da parte della PA potrà al rischio di un ulteriore allungamento dei tempi, percentuale sul totale, Veneto, anno 2012



Gli imprenditori più ottimisti nei confronti dell'efficienza della richiesta dei certificati direttamente dalla PA sono proprio quelli veneti, mentre i più scettici sono quelli del Nord Est; a livello nazionale si registra la percentuale maggiore di coloro che teme un allungamento dei tempi di conclusione delle gare.



	Veneto	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
Si	20,5	29,3	19,1	31,6	32,0
No	66,6	57,0	57,9	44,4	49,8
Non indicato	12,9	13,6	23,0	24,0	18,2

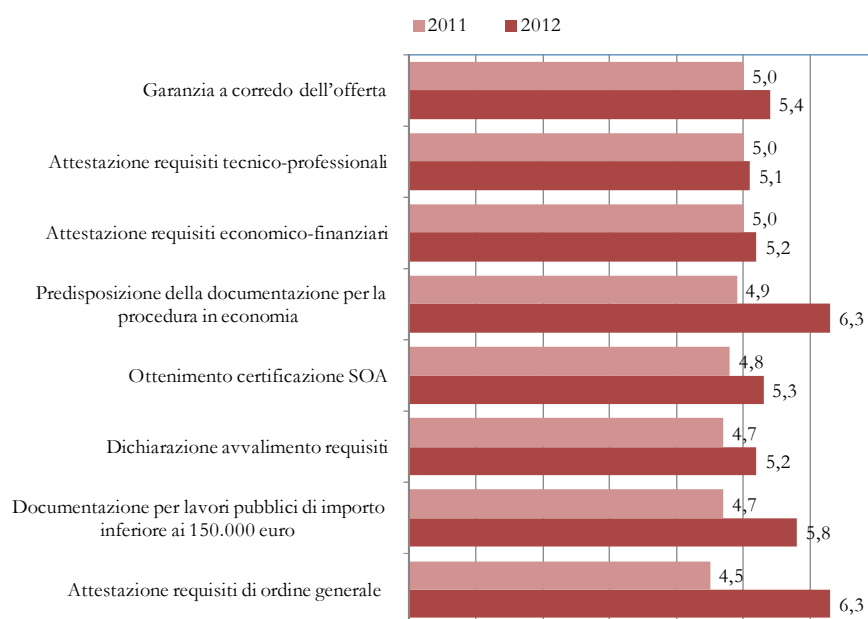
**Tab. 3.12** – La richiesta dei certificati direttamente da parte della PA potrà al rischio di un ulteriore allungamento dei tempi, percentuale sul totale, confronto geografico, anno 2012

### 3.5 Oneri amministrativi e semplificazione nel sistema degli appalti pubblici

Le PMCI venete sono state interrogate sul grado di pesantezza degli oneri amministrativi derivati dalla loro partecipazione a gare e appalti pubblici. In via generale emerge una situazione di sostanziale equilibrio tra i vari indicatori. Infatti, troviamo 2 indicatori, con lo stesso punteggio, ai primi posti della classifica: la *predisposizione della documentazione per la procedura in economia*, *l'attestazione di requisiti di ordine generale* vengono ritenute le fasi più onerose (con il punteggio di 6,3 in una scala da 0 a 10), seguiti *dalla documentazione dei lavori superiori a 150.000 euro* (con un indice di 5,8).

Rispetto all'anno precedente, la situazione è decisamente più critica con tutti gli indicatori che mostrano un incremento del livello di onerosità: la media dei voti passa da 4,8 a 5,6.

La percezione degli imprenditori veneti rispecchia quella nazionale dove si assiste ad un aumento generalizzato dei giudizi: dal confronto territoriale emerge una maggiore preoccupazione del campione lombardo, dove gli indici risultano trasversalmente più contenuti.

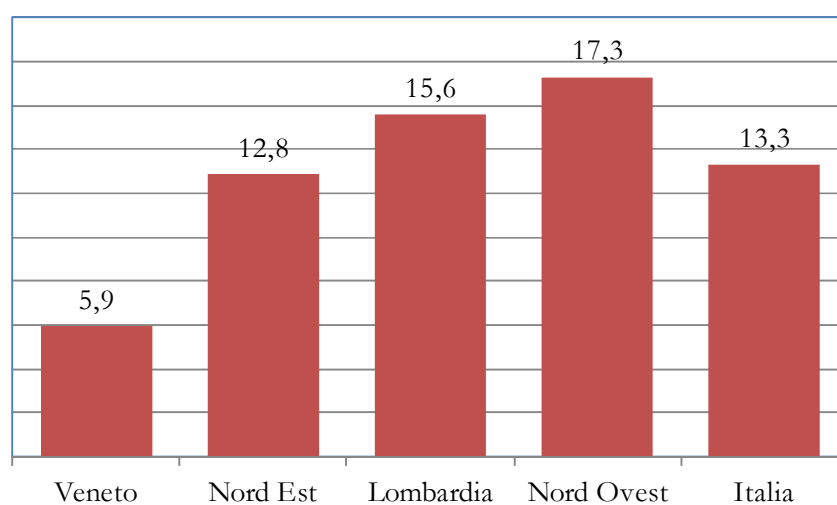


**Fig. 3.6** – Livello di pesantezza degli oneri amministrativi legati alla filiera degli appalti indice di scala 0-10, Veneto, confronto 2011 - 2012

Dopo l'analisi delle gare tradizionali, l'indagine si rivolge allo studio delle *gare online*, con l'obiettivo di capire se le PMCI percepiscono o meno i vantaggi legati all'utilizzo di procedure informatiche negli appalti. Il *livello di utilizzo* degli strumenti telematici risulta essere molto basso, soprattutto nel Veneto, dove solo il 5,9% degli imprenditori interpellati dichiara di aver partecipato a gare attraverso procedure online. Questo dato è decisamente inferiore alla media nazionale (13,3%) e della Lombardia (15,6%).

Riguardo *il tipo di strumento* utilizzato per partecipare alle gare telematiche, gli imprenditori veneti spiccano sugli altri territori *benchmarking* per decretare un più alto uso dei sistemi di gare on line forniti dalle singole Pubbliche Amministrazioni, con un tasso dell'82,8%. Gli altri territori sono invece più propensi ad usare piattaforme regionali.

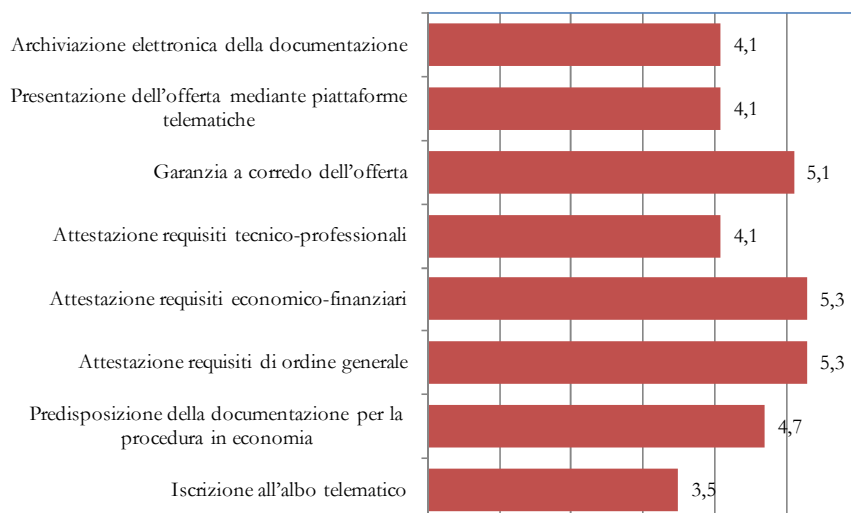
**Fig. 3.7** – Partecipazione a gare on line, percentuale dei sì, per area geografica, media 2011- 2012



A completamento dell'analisi, è stato studiato il *livello di pesantezza delle diverse fasi di una procedura di gara online*; nel complesso è emerso che le fasi meno onerose del procedimento sono quelle che richiedono un minor uso di carta e una semplificazione nell'accesso e nel dialogo con la PA. Agli intervistati è stato chiesto di valutare, utilizzando la consueta scala da 0 a 10, il livello di complessità delle principali fasi che compongono una gara online. Generalmente i giudizi sono piuttosto buoni e demarcano il generale basso livello di pesantezza; si evidenzia come *l'attestazione dei requisiti sia economico-finanziari che tecnico-professionali* sono le fasi ritenute più onerose dagli imprenditori veneti (tutti a quota 5,3).

Mentre *l'iscrizione all'albo* e *l'attestazione dei requisiti tecnico professionali* sono ritenute le meno penalizzanti per gli imprenditori, da questo si evince che la vera riorganizzazione delle procedure deve essere più profonda e non solo mirata alla digitalizzazione delle procedure, ma ad un processo di riorganizzazione culturale.

Dal confronto territoriale emerge che, nonostante i veneti siano gli imprenditori che meno degli altri partecipano a procedure di *e-procurement*, sono quelli che conferiscono giudizi di onerosità più bassi.



**Fig. 3.8** – Livello di pesantezza degli oneri amministrativi legati alla filiera degli appalti tramite gare on-line, indice di scala 0-10, Veneto, anno 2012



## Appendice statistica

### Contatti con la PA

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

Percentuale sul totale	Veneto	Resto Nord Est	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
Si (direttamente o indirettamente)	88,8	88,7	88,7	95,1	93,3	93,5
No	11,2	11,3	11,3	4,9	6,7	6,5

#### Ente o ufficio al quale l'impresa si è rivolta

Percentuale sul totale	Veneto	Resto Nord Est	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
Camera di Commercio	66,7	68,6	67,8	76,0	75,5	71,2
- direttamente	40,9	37,6	39,0	42,0	45,4	38,5
- tramite consulenti	25,7	31,0	28,8	34,0	30,1	32,7
Comune	60,8	42,7	50,2	65,8	64,0	60,4
- direttamente	52,7	38,9	44,6	51,1	50,6	49,9
- tramite consulenti	8,1	3,8	5,6	14,7	13,5	10,5
Provincia	30,7	23,1	26,2	38,9	37,3	31,1
- direttamente	23,1	18,9	20,6	28,3	26,6	23,7
- tramite consulenti	7,5	4,2	5,6	10,7	10,6	7,4
Regione	18,3	18,2	18,3	30,7	32,4	23,8
- direttamente	10,6	13,6	12,4	20,2	21,1	15,4
- tramite consulenti	7,7	4,6	5,9	10,5	11,2	8,3
Agenzia delle Entrate	66,5	65,5	65,9	78,0	74,8	76,2
- direttamente	27,9	33,2	31,0	39,0	39,2	37,5
- tramite consulenti	38,6	32,3	34,9	39,0	35,5	38,7
ARPA	19,1	11,9	14,9	16,5	16,6	16,7
- direttamente	13,5	7,6	10,0	10,2	10,3	9,7
- tramite consulenti	5,6	4,3	4,8	6,3	6,3	7,1
Asl	34,5	25,0	28,9	29,5	30,0	33,5
- direttamente	24,5	20,7	22,3	18,6	19,3	22,6
- tramite consulenti	10,0	4,3	6,6	10,9	10,6	10,9
Inps	62,8	67,5	65,6	70,4	69,3	72,7
- direttamente	25,1	35,3	31,1	35,9	36,1	34,6
- tramite consulenti	37,7	32,2	34,5	34,5	33,2	38,1
Tribunale	20,4	21,7	21,1	20,6	23,4	19,5
- direttamente	10,3	12,3	11,5	14,1	14,0	10,9
- tramite consulenti	10,1	9,4	9,7	6,4	9,4	8,6
Altro	1,6	1,2	1,4	2,1	2,0	1,7
cassa edile						885,5
dogana						1.740,0
genio civile						1.021,7
inail						3.139,7
Istat						248,9
motorizzazione						4.537,6
agenzia territorio						2.779,6
Beni Culturali						338,3
...						

**Sulla base della sua esperienza, quanto si ritiene soddisfatto dall'operato complessivo degli uffici delle amministrazioni pubbliche locali con cui è entrato in contatto**

Indice (scala 0-10)	Veneto	Resto Nord Est	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
Camera di Commercio	6,1	6,0	6,0	6,3	6,2	6,0
Comune	5,1	5,2	5,2	5,2	5,1	4,8
Provincia	4,8	5,2	5,0	5,1	5,2	4,9
Regione	4,1	3,9	4,0	5,0	5,1	4,6
Agenzia delle Entrate	4,5	4,6	4,6	4,6	4,6	4,4
ARPA	5,3	4,2	4,8	5,3	5,2	4,9
Asl	4,9	5,1	5,0	4,5	4,7	4,5
Inps	4,2	4,8	4,6	4,7	4,6	4,4
Tribunale	4,5	4,1	4,3	4,5	4,4	4,4

**Sulla base della sua esperienza, quanto si ritiene soddisfatto dall'operato complessivo degli uffici delle amministrazioni pubbliche locali con cui è entrato in contatto**

Indice (scala 0-10)	Veneto	Resto Nord Est	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
Camera di Commercio	6,1	6,4	6,3	6,3	6,2	6,2
Comune	5,2	5,3	5,3	5,3	5,1	4,8

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

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

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

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

**Efficiency gap**

Indice (0-100)	Veneto	Resto Nord Est	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
Adeguatezza degli orari e dei giorni di apertura al pubblico	45,7	39,6	42,1	39,2	39,4	43,1
Facilità nell'ottenere informazioni per via telefonica o tramite il sito internet	50,7	46,4	48,1	44,4	45,8	48,8
Semplicità dell'iter burocratico	62,3	57,8	59,7	51,7	53,8	58,4
Competenza del personale e capacità di proporre soluzioni personalizzate	50,0	46,3	47,8	41,5	43,1	47,2
Possibilità di esprimere reclami e richiedere chiarimenti	52,3	45,9	48,5	45,2	47,5	49,1
Diffusione dei servizi on-line	44,9	41,8	43,1	40,3	41,4	44,5
Tempi di attesa per l'erogazione del servizio	54,9	51,7	53,0	47,6	48,7	52,2
Diffusione dell'autocertificazione	47,6	44,8	46,1	41,5	43,3	46,0
Organizzazione e sinergia tra i vari uffici	55,4	50,6	52,6	45,6	47,1	52,3

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

Percentuale sul totale	Veneto	Resto Nord Est	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
<b>risposta a domanda diretta</b>						
Per niente soddisfatto	12,3	4,9	8,0	7,2	6,5	12,9
Poco soddisfatto	26,6	27,8	27,3	24,7	26,2	27,9
Mediamente soddisfatto	48,8	52,6	51,0	52,7	51,8	47,1
Piuttosto soddisfatto	11,0	8,9	9,8	12,1	10,8	8,4
Molto soddisfatto	0,6	0,7	0,7	3,0	2,9	1,7
Non indicato	0,6	5,0	3,2	0,4	1,7	2,0
Soddisfazione media (scala 0-10)	4,0	4,3	4,2	4,5	4,4	3,9
Saldo %: positivi - negativi	-27,4	-24,3	-25,7	-16,9	-19,4	-31,4
% positivi	11,7	10,2	10,8	15,1	13,9	10,3
<b>stima percezione come media importanza/soddisfazione</b>						
Indice (media valutazione di soddisfazione ponderata con importanza)	3,8	4,0	3,9	4,3	4,2	3,8

**Valutazione rispetto al passato e clima di fiducia**
**Opinione sulla variazione negli ultimi tre anni della qualità dei servizi erogati dalla PAL**

Percentuale sul totale	Veneto	Resto Nord Est	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
Gravemente peggiorata	1,6	1,3	1,4	1,3	2,5	3,1
Peggiorata	23,4	13,8	17,8	17,3	16,4	20,2
Restata Invariata	55,2	63,6	60,1	60,2	61,5	57,8
Migliorata	18,4	16,0	17,0	18,5	17,2	16,7
Sensibilmente migliorata	1,4	5,2	3,6	2,8	2,4	2,1
Non indicato	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
indice di tendenza (-5/+5)	-0,1	0,3	0,1	0,1	0,0	-0,1

**Aspettative nell'arco dei prossimi tre anni sulla qualità dei servizi erogati dalla PAL**

Percentuale sul totale	Veneto	Resto Nord Est	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
Gravemente peggiorata	2,8	5,5	4,4	1,3	2,6	3,4
Peggiorata	22,4	19,7	20,8	17,2	19,8	21,5
Restata Invariata	48,1	39,7	43,2	56,2	49,3	47,0
Migliorata	26,4	33,2	30,4	24,6	27,1	27,3
Sensibilmente migliorata	0,4	1,9	1,3	0,7	1,1	0,9
indice di tendenza (-5/+5)	0,0	0,2	0,1	0,2	0,1	0,0

**Costi per adempimenti amministrativi**

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

Percentuale sul totale	Veneto	Resto Nord Est	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
Non indicato	16,6	34,1	26,9	13,8	16,7	21,6
"zero" affidano tutto a consulenti esterni	14,2	16,7	15,7	18,5	17,8	16,6
fino a 5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
da 6 a 10	20,5	14,0	16,7	14,5	12,3	13,1
da 11 a 20	20,5	12,4	15,7	18,1	18,4	16,9
da 21 a 50	20,7	14,6	17,1	26,4	25,2	23,0
oltre 50	7,5	8,1	7,9	8,7	9,7	8,6
media giornate/persona	28,2	30,3	29,2	32,3	34,7	34,8
media giornate/persona al lordo dello zero	24,2	25,2	24,6	26,3	28,6	29,0
media giornate/persona assegnando a "zero" valore default 12	25,4	25,6	25,5	27,9	29,9	30,0

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

Percentuale sul totale	Veneto	Resto Nord Est	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
Si	85,9	69,8	76,4	78,8	80,1	78,1
- affidano tutte le incombenze ai consulenti esterni	14,2	16,7	15,7	18,5	17,8	16,6
- ad integrazione o supporto degli interni	71,7	53,0	60,7	60,3	62,4	61,5
No	14,1	30,2	23,6	21,2	19,9	21,9

**Costi sostenuti dall'azienda per gli affidamenti a consulenti esterni**

Percentuale sul totale	Veneto	Resto Nord Est	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
Non indicato	7,1	-2,6	0,2	9,1	10,6	-0,7
"zero" (non affidano a consulenti)	14,1	30,2	23,6	21,2	19,9	21,9
fino a 1000€	4,2	3,7	3,9	5,2	5,7	8,0
da 1.000€ a 2.000€	11,5	4,9	7,9	4,2	7,7	11,8
da 2.000€ a 5.000€	26,2	11,3	18,2	15,5	13,7	17,8
da 5.000€ a 10.000€	14,0	15,3	14,7	16,8	16,2	13,0
oltre 10.000€	8,9	6,9	7,8	6,7	6,4	6,3
costo medio annuo (euro) di chi affida a consulenti	6.149,9	7.119,2	6.565,4	6.906,7	6.561,3	5.499,3
costo medio annuo (euro) per impresa (al lordo dello "zero")	5.284,2	4.966,1	5.017,9	5.439,5	5.258,8	4.297,0

**Incidenza percentuale dei costi sostenuti per l'espletamento degli adempimenti amministrativi sul totale del fatturato**

Percentuale sul totale	Veneto	Resto Nord Est	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
Non indicato	38,9	94,0	68,4	53,9	50,2	54,6
fino al 3%	30,7	21,1	25,6	22,1	21,1	25,7
dal 4 al 5%	21,9	13,2	17,3	18,0	18,1	18,1
dal 6 al 10%	14,8	6,3	10,2	17,6	21,4	17,1
dal 11 al 15%	5,6	5,0	5,3	5,5	5,8	5,6
dal 16 al 20%	2,3	1,9	2,1	5,4	4,9	4,2
oltre il 20%	2,2	1,9	2,0	4,5	3,4	2,6
incidenza % media	6,3	7,2	6,7	8,2	8,0	7,4



**Variatione negli ultimi tre anni dell'incidenza dei costi amministrativi**

Percentuale sul totale	Veneto	Resto Nord Est	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
Diminuiti sostanzialmente	0,0	0,0	0,0	0,4	0,2	0,1
Diminuiti	3,2	4,1	3,8	2,5	4,0	3,2
Invariati	44,9	51,3	48,7	59,1	56,9	53,6
Aumentati	47,3	39,7	42,8	35,1	34,9	38,4
Aumentati sostanzialmente	4,6	4,9	4,8	2,9	4,0	4,7
indice di tendenza (-5; +5)	1,3	1,1	1,2	0,9	1,0	1,1

**Motivo della variazione negli ultimi tre anni dell'incidenza dei costi amministrativi**

Percentuale sul totale	Veneto	Resto Nord Est	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
Aumentati sostanzialmente o aumentati						
<i>perché il fatturato è rimasto invariato o è diminuito</i>	49,4	38,4	43,4	48,5	45,9	44,5
<i>perché le norme sono più numerose o più complesse</i>	59,6	56,9	58,1	55,5	59,4	56,2
<i>perché la sua azienda ne deve rispettare di più per espansione dell'attività</i>	2,4	6,9	4,8	8,5	5,3	6,4
<i>altri motivi, di cui:</i>	3,9	12,8	8,8	3,8	2,9	8,9
aumento dei costi (materiali, tariffe etc.)	2,6	8,8	6,0	1,4	1,4	5,6

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

Percentuale sul totale	Veneto	Resto Nord Est	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
Autorizzazioni ambientali	19,0	14,9	16,6	15,7	15,2	16,4
Scia / denunce al Registro delle imprese	21,5	26,5	24,4	15,7	17,5	20,5
Certificazione degli impianti	26,6	25,4	25,9	23,4	23,4	25,9
Fisco	60,0	54,3	56,7	67,4	64,5	65,7
Formazione e lavoro	41,2	39,8	40,4	39,9	40,9	37,2
Previdenza	49,4	47,9	48,5	41,2	36,5	48,5
Igiene e sicurezza sul lavoro	58,4	53,9	55,8	44,8	44,4	50,8
Edilizia e urbanistica	12,3	6,4	8,8	8,3	8,2	10,2
Impianti di energia rinnovabile	7,5	10,1	9,0	6,1	6,8	6,6
Incentivi e sostegno al credito	6,8	11,0	9,3	6,7	6,7	7,1
non indica alcun settore	18,3	17,7	17,9	16,8	16,3	14,1

**Quanto ritiene pesanti i seguenti aspetti?**

Indice (scala 0-10)	Veneto	Resto Nord Est	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
Autorizzazioni ambientali	5,8	7,2	6,5	5,7	6,0	5,9
Scia / denunce al Registro delle imprese	4,8	4,0	4,3	5,0	4,4	4,8
Certificazione degli impianti	5,9	5,5	5,7	5,9	5,6	5,5
Fisco	7,5	7,2	7,3	7,5	7,6	8,0
Formazione e lavoro	5,7	5,3	5,5	5,0	5,1	5,3
Previdenza	6,0	5,6	5,8	6,4	6,5	6,5
Igiene e sicurezza sul lavoro	5,6	5,1	5,3	5,2	5,0	5,4
Edilizia e urbanistica	5,5	7,4	6,3	5,4	5,9	6,0
Impianti di energia rinnovabile	5,9	5,6	5,7	5,3	5,4	5,4
Incentivi e sostegno al credito	6,4	6,4	6,4	5,9	5,5	6,1

***Focus internazionalizzazione***

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

Percentuale sul totale	Veneto	Resto Nord Est	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
Internazionalizzazione commerciale (import/export)						
si	11,9	14,3	13,3	12,0	11,6	11,9
no	88,1	85,7	86,7	88,0	88,4	88,1
Internazionalizzazione Produttiva (stabilimenti produttivi all'estero)						
si	1,9	0,7	1,2	1,4	2,5	1,9
no	98,1	99,3	98,8	98,6	97,5	98,1

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

Percentuale sul totale	Veneto	Resto Nord Est	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
Adempimenti amministrativi (dichiarazioni doganali, certificati, documenti per il trasporto merci)						
si	19,4	21,3	20,6	16,4	18,5	20,7
no	70,6	67,4	68,6	54,8	57,9	59,6
no perché non interessato	10,0	11,3	10,8	28,8	23,6	19,7
Partecipazione a fiere ed eventi all'estero e sostegno nelle attività promozionali						
si	16,3	14,5	15,2	4,4	6,3	15,1
no	69,8	69,9	69,9	56,4	61,6	58,2
no perché non interessato	13,9	15,6	14,9	39,2	32,1	26,7
Scouting possibili investitori e partner commerciali, produttivi e finanziari						
si	7,4	0,0	2,8	2,4	1,5	4,9
no	80,7	69,9	74,0	55,7	64,7	63,6
no perché non interessato	12,0	30,1	23,2	41,9	33,8	31,5
Incentivi finanziari, crediti all'export, altri finanziamenti agevolati						
si	3,5	21,3	14,5	2,4	11,4	9,4
no	82,4	63,1	70,5	59,5	59,2	68,1
no perché non interessato	14,1	15,6	15,0	38,0	29,5	22,5
Informazioni sui mercati esteri						
si	14,9	24,7	20,9	5,4	13,2	17,6
no	73,0	59,7	64,8	59,0	58,8	60,5
no perché non interessato	12,2	15,6	14,3	35,6	27,9	21,9
Assistenza specializzata sulle tematiche internazionali (es. formazione su aspetti fiscali, contrattuali, doganali, logistici, ecc.)						
si	6,7	5,0	5,6	2,4	7,9	12,1
no	83,2	79,2	80,7	60,9	61,6	64,2
no perché non interessato	10,0	15,9	13,6	36,7	30,5	23,7

***Ritiene soddisfacenti tali interventi?***

Indice (scala 0-10)	Veneto	Resto Nord Est	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
Adempimenti amministrativi (dichiarazioni doganali, certificati, documenti per il trasporto merci)						
	5,7	6,9	6,4	5,6	6,5	5,8
promozionali						
	6,0	7,5	6,9	5,9	8,2	6,0
finanziari						
	6,6	0,0	6,6	7,5	7,5	4,8
Incentivi finanziari, crediti all'export, altri finanziamenti agevolati						
	7,5	6,9	7,0	7,5	7,1	6,7
Informazioni sui mercati esteri						
	5,7	6,6	6,3	6,5	8,2	5,6
formazione su aspetti fiscali, contrattuali, doganali, logistici, ecc.)						
	8,1	0,0	8,1	7,5	7,5	5,4

**Focus reti di impresa****Conosce il contratto di rete attraverso il quale si istituiscono reti di impresa, secondo la disciplina della legge 122 ?**

Indice (scala 0-10)	Veneto	Resto Nord Est	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
	0,4	0,4	0,4	0,5	0,5	0,6

**Potrebbe essere interessato alla costituzione di una rete?**

Percentuale sul totale	Veneto	Resto Nord Est	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
si	15,5	13,6	14,4	9,2	10,5	12,4
no	84,5	86,4	85,6	90,8	89,5	87,6

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

Percentuale sul totale	Veneto	Resto Nord Est	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
<b>Riduzione dei costi</b>						
si	66,0	71,5	69,0	46,4	39,9	53,6
no	34,0	28,5	31,0	53,6	60,1	46,4
<b>Mancanza di risorse interne</b>						
si	15,3	12,6	13,8	7,7	6,3	12,6
no	84,7	87,4	86,2	92,3	93,7	87,4
<b>Accesso a nuovi mercati</b>						
si	51,4	43,6	47,1	51,6	53,6	53,2
no	48,6	56,4	52,9	48,4	46,4	46,8
<b>Accesso a nuove tecnologie</b>						
si	38,0	12,6	24,1	38,7	35,2	28,3
no	62,0	87,4	75,9	61,3	64,8	71,7
<b>Aumento del fatturato</b>						
si	29,4	15,9	22,0	20,6	18,6	25,7
no	70,6	84,1	78,0	79,4	81,4	74,3
<b>Maggiore visibilità</b>						
si	41,5	0,0	18,7	40,7	36,6	48,1
no	58,5	100,0	81,3	59,3	63,4	51,9
<b>Sviluppo di nuovi prodotti</b>						
si	27,7	21,8	24,4	29,9	26,3	17,4
no	72,3	78,2	75,6	70,1	73,7	82,6

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

Indice (scala 0-10)	Veneto	Resto Nord Est	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
Stipula del contratto di rete (laddove necessario)	6,7	6,4	6,5	5,9	6,0	6,3
Individuazione aziende partners	6,2	7,8	7,0	5,7	5,8	6,2
Costruzione del progetto di rete	6,0	7,8	6,9	5,7	5,7	6,1
Dialogo con le banche	7,3	8,6	7,9	7,1	7,1	7,1

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

Percentuale sul totale	Veneto	Resto Nord Est	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
si	21,8	27,0	24,9	27,1	25,7	24,7
no	78,2	73,0	75,1	72,9	74,3	75,3

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

Percentuale sul totale	Veneto	Resto Nord Est	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
<i>Costituzione di Raggruppamenti Temporanei di Impresa (RTI) finalizzati alla partecipare a gare</i>						
si	8,8	11,2	10,3	14,4	15,8	19,7
no	91,2	88,8	89,7	85,6	84,2	80,3
<i>Partecipazione a Consorzi / cooperative</i>						
si	21,6	26,1	24,5	10,7	15,3	18,3
no	78,4	73,9	75,5	89,3	84,7	81,7
<i>Appartenenza a Gruppi di imprese (compartecipazione di quote societarie)</i>						
si	16,9	13,2	14,5	16,1	17,5	14,2
no	83,1	86,8	85,5	83,9	82,5	85,8
<i>Sottoscrizione di accordi di filiera</i>						
si	5,2	6,2	5,8	13,8	13,6	10,9
no	94,8	93,8	94,2	86,2	86,4	89,1
<i>Altro</i>						
si	41,8	50,2	47,2	23,6	22,7	34,7
no	58,2	49,8	52,8	76,4	77,3	65,3

**La PA come motore di innovazione e di semplificazione**

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

Percentuale sul totale	Veneto	Resto Nord Est	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
Le novità in materia di avvio delle attività di impresa ( sportello unico per le attività produttive, procedura unica più semplice, conferenza servizi telematica ed obbligatoria, riduzione dei controlli, controlli ex post, obbligatorietà PEC)						
si	25,8	20,9	22,9	25,2	23,0	28,3
no	74,2	79,1	77,1	74,8	77,0	71,7
Le novità in materia di Sportello unico delle attività produttive (informatizzazione, agenzie delle imprese)						
si	20,9	16,3	18,2	17,2	17,2	21,5
no	79,1	83,7	81,8	82,8	82,8	78,5
Autorizzazione Unica Ambientale per le PMI						
si	19,7	13,9	16,3	14,3	14,6	17,6
no	80,3	86,1	83,7	85,7	85,4	82,4
Abolizione delle tariffe professionali per gli ordini professionali						
si	21,4	22,2	21,9	17,6	17,2	22,4
no	78,6	77,8	78,1	82,4	82,8	77,6
Possibilità di costituire società a responsabilità limitata "semplificate" (solo per chi ha <35 anni)						
si	19,1	10,2	13,9	18,5	19,9	21,7
no	80,9	89,8	86,1	81,5	80,1	78,3

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

Indice (scala 0-10)	Veneto	Resto Nord Est	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
Le novità in materia di avvio delle attività di impresa ( sportello unic	4,9	4,2	4,6	4,7	5,2	5,1
Le novità in materia di Sportello unico delle attività produttive (info	4,5	4,9	4,7	4,7	5,4	5,5
Autorizzazione Unica Ambientale per le PMI	4,1	4,7	4,4	4,5	5,1	5,0
Abolizione delle tariffe professionali per gli ordini professionali	4,1	6,2	5,3	4,0	4,7	4,9
Possibilità di costituire società a responsabilità limitata "semplifica	4,6	5,1	4,8	4,4	4,7	5,0

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

Percentuale sul totale	Veneto	Resto Nord Est	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
Favoriranno la promozione dell'occupazione dei giovani e ridurranno	12,0	8,0	9,6	9,6	10,3	9,4
Determineranno un aumento degli oneri e dei rischi a carico delle imprese	18,5	12,1	14,7	19,5	16,5	17,0
Non produrranno effetti tangibili sull'occupazione giovanile	41,3	43,3	42,5	46,9	48,7	45,9
Non so/ non risponde	28,2	36,6	33,1	24,0	24,5	27,7

**In questo periodo di crisi economica quanto è stato adeguato il ruolo svolto dalla pubblica amministrazione rispetto alle esigenze delle aziende per alleviare gli effetti della crisi ? In particolare quanto è stato efficace in tale senso**

Indice (scala 0-10)	Veneto	Resto Nord Est	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
La riduzione dei tempi di azione della PA	3,2	3,8	3,5	3,4	3,2	3,3
La semplificazione burocratica	3,1	4,0	3,6	3,4	3,3	3,4
Il sostegno alla cassa integrazione	3,9	5,1	4,6	4,5	4,4	4,3

**Ritiene che ci siano stati altri interventi efficaci?**

Percentuale sul totale	Veneto	Resto Nord Est	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
si	1,8	0,9	1,3	2,9	1,9	1,8
no	98,2	99,1	98,7	97,1	98,1	98,2

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

Indice (scala 0-10)	Veneto	Resto Nord Est	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
Sostegno agli investimenti delle imprese (riduzione dei tassi di interesse)	6,7	7,1	6,9	6,9	6,9	7,4
Velocizzazione nei pagamenti della PA	7,0	7,4	7,2	7,0	7,1	7,5
Rafforzamento dei Consorzi Fidi e di altri strumenti di garanzia del credito	6,0	6,6	6,4	6,2	6,2	6,5
Supporto e tutoraggio nella costruzione di business plan sostenibili	5,3	5,6	5,5	5,5	5,5	5,6

**Ritiene che ci siano stati altri interventi efficaci?**

Percentuale sul totale	Veneto	Resto Nord Est	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
si	0,9	2,8	2,0	0,8	0,5	1,0
no	99,1	97,2	98,0	99,2	99,5	99,0

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

Percentuale sul totale	Veneto	Resto Nord Est	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
Lo conosco e ho avuto modo di utilizzarlo	2,2	1,3	1,7	1,5	1,3	1,6
Lo conosco ma non ho avuto occasione di utilizzarlo	32,9	29,5	30,9	26,6	27,0	28,0
Non lo conosco	64,9	69,2	67,4	72,0	71,6	70,4

Indice (scala 0-10)	Veneto	Resto Nord Est	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
Quanto lo ritiene efficace	6,0	6,4	6,2	7,3	7,3	7,6

**I rapporti come fornitori della PA**

**Partecipazione a gare bandite dalla PA**

Percentile sul totale	Veneto	Resto Nord Est	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
Mai	88,2	78,2	82,3	88,2	84,6	83,2
Si, ma occasionalmente	8,8	17,0	13,6	8,5	10,6	11,0
Frequentemente / correntemente	3,0	4,8	4,1	3,3	4,8	5,8

(in caso di partecipazione)

**si è aggiudicata, da sola o in forma associata, almeno una gara alla quale ha partecipato?**

Percentile sul totale	Veneto	Resto Nord Est	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
Si	78,5	76,2	76,8	63,2	59,4	70,8
No	21,5	23,8	23,2	36,8	40,6	29,2

(se non partecipato mai a gare oppure non aggiudicataria)

**al di fuori di gare e appalti pubblici le è comunque capitato di avere rapporti di fornitura di prodotti o servizi alla PA?**

Percentile sul totale	Veneto	Resto Nord Est	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
Si	8,6	18,8	14,4	7,7	10,6	11,8
No	91,4	81,2	85,6	92,3	89,4	88,2

**Totale rapporti come fornitori PA**

come aggiudicatari	9,2	16,6	13,6	7,5	9,2	11,9
come fornitori diretti se non aggiudicatari	7,8	15,7	12,4	7,1	9,6	10,4
totale	17,1	32,3	26,0	14,6	18,8	22,3

**Aggiudicatari di gare e/o fornitori della PA**

**Con riferimento all'ultimo esercizio, quanto pesa (in percentuale) il cliente PA sul suo fatturato?**

Percentile sul totale	Veneto	Resto Nord Est	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
inferiore al 5%	35,0	32,2	32,9	28,0	20,9	29,3
tra il 5% e il 25%	37,0	46,3	43,8	41,1	43,5	39,9
tra il 25% e il 50%	12,4	6,7	8,2	5,9	11,7	9,9
tra il 50% e il 75%	3,5	3,1	3,2	2,6	1,3	4,7
tra il 75% e il 100%	1,3	3,3	2,8	7,3	3,6	4,7
Non indicato	10,9	8,3	9,0	15,0	18,9	11,6
peso % medio	14,3	15,0	14,8	19,1	17,7	18,6
stima peso intero sistema MPI (comprende anche chi non ha PA cliente)	2,4	4,9	3,9	2,8	3,3	4,2

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

Percentuale sul totale	Veneto	Resto Nord Est	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
Mai	49,0	71,4	65,3	60,7	53,0	47,9
Si, ma occasionalmente	36,9	16,8	22,2	17,7	21,4	26,6
Frequentemente / correntemente	14,0	11,8	12,4	21,6	25,6	25,5
Totale ha avuto crediti	51,0	28,6	34,7	39,3	47,0	52,1
Non indicato	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Se ha avuto crediti nell'ultimo anno verso la PA

**Ordine di grandezza dei crediti**

Percentuale sul totale di coloro che hanno avuto crediti	Veneto	Resto Nord Est	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
fino a 5.000€	16,5	3,8	7,2	7,7	7,1	9,6
da 5.001€ a 15.000€	7,7	4,6	5,4	0,9	2,7	4,4
da 15.001€ a 50.000€	3,5	4,4	4,2	6,5	8,6	7,3
da 50.001€ a 100.000€	1,0	0,0	0,3	2,7	1,3	1,6
da 100.001€ a 250.000€	1,5	0,0	0,4	7,0	4,6	2,2
da 250.001€ a 500.000€	0,0	0,0	0,0	0,9	1,9	2,0
oltre 500.000€	0,0	0,0	0,0	4,9	2,4	1,3
Non indicato	20,7	15,8	17,2	8,9	18,5	23,6
<i>stima grandezza complessiva (milioni di euro)</i>	<i>164</i>	<i>215</i>	<i>383</i>	<i>1.865</i>	<i>3.251</i>	<i>10.518</i>
<i>grandezza media</i>	<i>19.999</i>	<i>17.310</i>	<i>18.566</i>	<i>170.245</i>	<i>122.510</i>	<i>99.693</i>
<i>grandezza media delle imprese del mercato PA</i>	<i>10.190</i>	<i>4.953</i>	<i>6.435</i>	<i>66.932</i>	<i>57.619</i>	<i>51.895</i>
<i>grandezza media per tutte le PMI</i>	<i>1.739</i>	<i>1.601</i>	<i>1.675</i>	<i>9.759</i>	<i>10.804</i>	<i>11.589</i>

**Incidenza % stimata sul fatturato PA**

Percentuale sul totale di coloro che hanno avuto crediti	Veneto	Resto Nord Est	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
fino al 5%	16,1	7,2	9,6	8,6	11,2	13,6
dal 5 al 10%	0,0	5,9	4,3	2,4	4,4	7,6
dal 10 al 25%	2,6	1,2	1,5	4,8	5,7	3,5
dal 25 al 50%	5,9	0,0	1,6	2,6	3,6	3,3
dal 50 al 75%	2,4	0,0	0,7	2,2	1,1	0,5
oltre il 75%	4,3	5,3	5,0	7,9	5,4	6,9
Non indicato	19,6	9,1	11,9	10,9	15,6	16,7
<i>incidenza % media</i>	<i>29,8</i>	<i>29,7</i>	<i>29,7</i>	<i>39,2</i>	<i>29,7</i>	<i>28,7</i>

**Stima incidenza % crediti PA su fatturato**

Incidenza percentuale media	Veneto	Resto Nord Est	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
<i>incidenza % media su insieme imprese fornitori PA</i>	<i>15,2</i>	<i>8,5</i>	<i>10,3</i>	<i>15,4</i>	<i>14,0</i>	<i>14,9</i>
<i>incidenza % media su intero sistema MPI</i>	<i>2,6</i>	<i>2,7</i>	<i>2,7</i>	<i>2,2</i>	<i>2,6</i>	<i>3,3</i>

**Ritardo medio con il quale tali crediti sono stati saldati dalla PA**

Percentuale sul totale di coloro che hanno avuto crediti	Veneto	Resto Nord Est	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
fino a 30gg	1,0	11,6	8,8	0,0	0,0	3,0
dal 30 a 60gg	2,9	5,8	5,1	0,0	5,4	5,8
da 60 a 90gg	6,8	0,0	1,9	10,4	13,4	7,6
da 90 a 180gg	15,3	5,0	7,8	11,4	8,8	11,5
da 180 a 365gg	9,0	2,0	3,9	12,1	14,9	9,8
oltre 365gg	5,5	2,2	3,1	1,0	0,5	4,5
Non indicato	10,3	2,0	4,2	4,5	4,0	9,8
<i>ritardo medio</i>	<i>230,7</i>	<i>122,0</i>	<i>161,3</i>	<i>197,2</i>	<i>178,5</i>	<i>199,0</i>

**Partecipanti a gare della PA**

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

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

**Avete mai partecipato a gare utilizzando procedure on line**

Percentuale sul totale	Veneto	Resto Nord Est	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
Si	5,9	15,5	12,8	15,6	17,3	13,3

**( se si ) Quali strumenti avete utilizzato ?**

Percentuale sul totale	Veneto	Resto Nord Est	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
Richieste di offerta sul Mercato elettronico della PA	0,0	10,8	9,4	15,1	20,8	14,8
Care telematiche su piattaforma di Consip	0,0	6,3	5,5	15,1	23,7	18,7
Care telematiche su piattaforme regionali (es. Intercent-ER, LISPA, STAR)	52,1	55,9	55,4	53,8	44,9	51,6
Care telematiche su sistemi di singole PA	82,8	27,0	34,2	31,2	31,4	36,6

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

Indice (scala 0-10)	Veneto	Resto Nord Est	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
Iscrizione all'albo telematico	3,5	6,7	6,3	4,7	5,2	5,1
Predisposizione della documentazione per la procedura in economia (cottim	4,7	5,9	5,8	4,3	5,8	5,4
Attestazione requisiti di ordine generale	5,3	6,6	6,4	3,2	5,1	5,4
Attestazione requisiti economico-finanziari	5,3	6,1	6,0	4,6	5,6	5,6
Attestazione requisiti tecnico-professionali	4,1	5,7	5,5	4,3	5,3	5,3
Garanzia a corredo dell'offerta	5,1	6,0	5,8	5,8	5,9	5,6
Presentazione dell'offerta mediante piattaforme telematiche	4,1	6,4	6,1	4,4	4,5	4,7
Archiviazione elettronica della documentazione	4,1	4,9	4,8	3,0	2,8	3,8



**Conosce i seguenti provvedimenti volti alla semplificazione delle gare pubbliche?**

Percentuale sul totale	Veneto	Resto Nord Est	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
Sostituzione dei certificati (es. DURC) e gli atti di notorietà richiesti dalla PA alle imprese con dichiarazioni sostitutive ( art. 15 della legge di stabilità 2012)						
Si	35,1	36,8	36,3	41,4	45,3	45,7
No	52,0	49,3	50,0	35,6	30,7	36,1
non indicato	12,9	13,9	13,6	23,0	24,0	18,2
Istituzione della Banca dati nazionale dei contratti pubblici, presso cui deve le stazioni appaltanti devono acquisire la documentazione comprovante i requisiti di carattere generale, tecnico- organizzativo ed economico-finanziario (art. 20, DL 9.02.2012)						
Si	11,7	9,1	9,8	16,9	20,3	23,8
No	75,3	77,0	76,6	60,2	55,7	58,0
non indicato	12,9	13,9	13,6	23,0	24,0	18,2
Ulteriore rafforzamento delle procedure informatiche e telematiche						
Si	12,1	8,7	9,6	16,5	19,2	21,8
No	74,9	77,4	76,7	60,5	56,7	60,0
non indicato	12,9	13,9	13,6	23,0	24,0	18,2

**Se si, quanto li ritiene efficaci?**

Indice (scala 0-10)	Veneto	Resto Nord Est	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
Sostituzione dei certificati (es. DURC) e gli atti di notorietà richiesti dalla PA alle imprese con dichiarazioni sostitutive ( art. 15 della legge di stabilità 2012)						
	6,8	5,6	5,9	6,1	6,9	6,5
Istituzione della Banca dati nazionale dei contratti pubblici, presso cui deve le stazioni appaltanti devono acquisire la documentazione comprovante i requisiti di carattere generale, tecnico- organizzativo ed economico-finanziario (art. 20, DL 9.02.2012)						
	4,0	4,7	4,5	5,9	6,9	6,1
Ulteriore rafforzamento delle procedure informatiche e telematiche						
	5,0	4,5	4,6	5,6	7,0	6,1

**Rispetto alle recenti norme sulla decertificazione ritiene che possano esserci anche conseguenze negative dovute al fatto che i certificati saranno direttamente richiesti dalla PA con il rischio di un ulteriore allungamento dei tempi?**

Percentuale sul totale	Veneto	Resto Nord Est	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
Si	20,4	32,6	29,3	19,1	31,6	32,0
No	66,6	53,5	57,0	57,9	44,4	49,8
non indicato	12,9	13,9	13,6	23,0	24,0	18,2

**Non partecipanti a gare pubbliche**

**Interesse a fornire prodotti/servizi alla PA**

Percentuale sul totale	Veneto	Resto Nord Est	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
Si	14,6	11,0	12,6	12,5	16,5	13,1
No	78,3	74,8	76,3	83,8	77,4	78,7
Non indicato	7,1	14,2	11,1	3,6	6,1	8,2

(in caso di non interesse a fornire prodotti/servizi alla PA)

**Motivo del non interesse alla partecipazione a gare**

Percentuale sul totale	Veneto	Resto Nord Est	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
Non tratta prodotti/servizi di interesse per la PA (settore non attinente)	74,0	59,8	66,3	63,7	65,5	66,6
Per l'eccessivo onere (costi) e la progressiva riduzione dei margini	3,3	8,3	6,0	4,0	5,3	5,8
Per la complessità dell'investimento iniziale, le procedure macchinose/ le lungaggini burocratiche	1,4	5,8	3,8	4,2	3,5	3,6
Per il timore dei ritardati termini di pagamento delle PA	4,4	10,5	7,7	12,9	13,3	11,4
Per altra scelta (strategia) di mercato	12,2	6,9	9,3	10,5	8,4	8,7
Sfiducia vs il mercato della P.A.	3,4	2,5	2,9	3,6	2,6	1,8
Difficoltà di relazione con il personale PA	0,5	5,6	3,3	0,5	0,3	0,9
Altro (specificare.....)	0,8	0,6	0,7	0,6	1,1	1,3
Non indicato	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Totale sfiduciati alla partecipazione al mercato PA	13,0	32,6	23,7	25,2	25,0	23,4
coefficiente di sbarramento alla partecipazione	23,1	31,8	29,1	42,1	33,4	31,6

**Consip**

**Ha mai sentito parlare di Consip?**

Percentuale sul totale	Veneto	Resto Nord Est	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
Si, conosco bene la materia	0,7	3,6	2,4	2,2	4,2	4,4
Si, ne ho sentito parlare	15,1	19,7	17,8	11,8	14,2	16,6
Totale conosce Consip	15,8	23,3	20,2	14,1	18,5	21,0
No	84,2	76,7	79,8	85,9	81,5	79,0

(in caso di conoscenza di Consip)

**Come ne è venuto a conoscenza? Attraverso quali canali?**

Giornali (riviste, quotidiani)	67,2	46,7	53,3	67,3	61,5	49,4
Il sito internet www.acquistinretepa.it	15,1	18,2	17,2	20,8	18,6	17,3
Personale di Consip	3,2	3,0	3,1	2,9	2,9	3,6
Call center di Consip	3,2	0,0	1,0	0,0	1,8	1,0
Lettura dei decreti ministeriali/gazzette ufficiali/bandi di gara	2,7	0,0	0,9	5,4	4,5	4,7
Giornali specializzati di categoria (il giornale della propria associazione di ca)	4,2	3,0	3,4	7,8	5,2	6,8
Social network (Facebook, LinkedIn, ecc)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,1
Indicazioni da parte della propria banca	5,0	2,6	3,4	4,7	3,4	3,2
Sportello informativo presso un qualche ente della PA	1,4	3,0	2,4	1,0	2,8	5,6
Indicazione da parte delle Pubbliche Amministrazioni che hanno indirizzato	1,1	1,6	1,4	0,0	5,2	5,3
Informazione da Centri Servizi	5,9	0,0	1,9	8,4	4,1	3,5
Eventi/Forum/Seminari/Fiere	2,5	2,8	2,7	5,8	4,2	5,8
Il sito internet di Consip (www.consip.it)	0,0	3,4	2,3	2,9	2,8	4,3
Il sito internet del Mef (www.mef.gov.it)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Altro (specificare)	16,3	18,8	18,0	19,8	20,3	16,1

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

Percentuale sul totale	Veneto	Resto Nord Est	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
<b>MEPA</b>						
Si	7,9	21,5	17,1	29,1	18,7	26,9
No	92,1	78,5	82,9	70,9	81,3	73,1
<b>Convenzioni</b>						
Si	11,8	11,8	11,8	26,9	24,9	28,7
No	88,2	88,2	88,2	73,1	75,1	71,3
<b>Gare Telematiche</b>						
Si	10,9	37,3	28,8	29,0	33,0	38,1
No	89,1	62,7	71,2	71,0	67,0	61,9
<b>Accordi quadro</b>						
Si	4,1	11,6	9,2	9,8	9,4	19,7
No	95,9	88,4	90,8	90,2	90,6	80,3
<b>Altro</b>						
Si	0,0	7,3	4,9	3,2	4,5	10,3
No	100,0	92,7	95,1	96,8	95,5	89,7
<b>Nessuno di tali strumenti</b>						
Si	11,0	17,7	15,6	14,5	11,6	15,2
No	89,0	82,3	84,4	85,5	88,4	84,8

*(in caso di conoscenza MEPA)***E' abilitato al Mercato Elettronico della PA?**

Percentuale sul totale	Veneto	Resto Nord Est	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
Si	17,1	7,5	8,9	16,1	29,5	16,3
No	82,9	92,5	91,1	83,9	70,5	83,7

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

Indice (scala 0-10)	Veneto	Resto Nord Est	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
	7,5	5,0	5,7	7,8	6,9	6,7

(in caso di conoscenza di Consip)

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

Percentuale sul totale	Veneto	Resto Nord Est	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
Si ed abbiamo ritenuto opportuno non utilizzare questo canale	2,5	3,0	2,8	1,9	2,6	2,8
Si e desidereremmo utilizzare questo canale	1,4	5,5	4,2	6,5	6,1	5,7
Si ma pur desiderando utilizzare questo canale non ci siamo riusciti	0,0	0,0	0,0	0,9	0,4	4,5
Partecipiamo alle iniziative Consip	2,7	5,2	4,4	7,9	10,7	7,8
No	93,5	86,3	88,6	82,8	80,1	79,3
Totale non partecipano alle iniziative di Consip	97,3	94,8	95,6	92,1	89,3	92,2

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

Percentuale sul totale	Veneto	Resto Nord Est	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
Troppo complesse le procedure	18,5	19,4	19,1	43,3	34,5	36,4
Personale insufficiente per seguire le iniziative di Consip	7,9	6,6	7,0	22,3	16,6	19,2
Troppo elevati i costi per partecipare alle iniziative di Consip	14,0	19,0	17,3	26,9	21,7	29,3
Struttura è inadeguata	7,0	3,5	4,7	30,3	22,8	16,5
Abbiamo partecipato ma non siamo riusciti ad aggiudicarci la gara	3,5	0,0	1,2	7,4	7,1	5,1
Riteniamo estremamente complesse le procedure di negoziazione	10,9	16,0	14,3	35,4	30,4	27,9
Utilizziamo altri strumenti per lavorare con la PA	6,5	20,0	15,4	19,6	15,3	17,8
Non abbiamo bisogno di mediatori per lavorare con la PA	12,8	14,2	13,7	22,4	14,8	23,4
Non tratta prodotti/servizi di interesse per la PA	6,4	3,2	4,3	15,2	11,2	18,8
Altre motivazioni	36,9	25,1	29,1	31,5	38,3	32,4
abbiamo saputo della sua esistenza da poco	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,7
l'azienda ha costi troppo elevati per la CONSIP	2,4	0,0	0,8	0,0	0,0	0,2
non interessato	3,8	0,0	1,3	0,0	5,4	3,2
ritardi dei pagamenti	0,0	0,0	0,0	2,2	1,1	0,7
sfiducia	1,2	0,0	0,4	0,0	0,0	0,1
struttura piccola	0,0	3,2	2,1	0,0	0,0	0,6
scarsa conoscenza/informazione di Consip	6,9	5,4	5,9	1,0	0,5	5,0
non lo conosce abbastanza	0,0	0,0	0,0	2,5	1,3	0,4
non ha mai valutato	0,0	6,4	4,2	0,0	1,9	1,7

**E' interessato a ricevere materiale informativo su Consip?**

Percentuale sul totale	Veneto	Resto Nord Est	Nord Est	Lombardia	Nord Ovest	Italia
Si	11,2	10,0	10,5	8,9	11,1	12,5
No	88,1	85,6	86,6	88,6	84,3	82,8
Non indicato	0,7	4,5	2,9	2,5	4,7	4,7

# Il questionario

## PRIMA PARTE: LA PA COME FONTE DI COSTO

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

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

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

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

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

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

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

(Ammontare dei costi in Euro: \_\_\_\_\_)

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

\_\_\_\_\_ %

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

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

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

- |   |   |    |   |    |
|---|---|----|---|----|
| A. Autorizzazioni ambientali              | _ | SI | _ | NO |
| B. Scia/denunce al registro delle imprese | _ | SI | _ | NO |
| C. Certificazione degli impianti          | _ | SI | _ | NO |
| D. Fisco                                  | _ | SI | _ | NO |
| E. Formazione e lavoro                    | _ | SI | _ | NO |

F. Previdenza	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
G. Igiene e sicurezza sul lavoro	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
H. Edilizia e urbanistica	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
I. Impianti di energia rinnovabile	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
L. Incentivi e sostegno al credito	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO

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

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

## 1.2. Qualità percepita e desiderata

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

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

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

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

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

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

### 1.3. Aspettative

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

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

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

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

### 1.4. Rapporti ed esperienze con la PA

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

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

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

Camera di Commercio	—
Comune	—
Provincia	—
Regione	—
Agenzia delle Entrate	—
ARPA	—
ASL	—
INPS	—
Tribunale	—
Altro (specificare)	—

## 1.5. Focus internazionalizzazione

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

Internazionalizzazione commerciale (import/export) (si/no)  
 Internazionalizzazione Produttiva (stabilimenti produttivi all'estero) (si/no)

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

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

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

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

## 1.6. Focus Reti di impresa

### 1.6.1 Conosce il contratto di rete attraverso il quale si istituiscono reti di impresa, secondo la disciplina della legge 122/2010?<sup>15</sup>

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

<sup>15</sup> Le reti di impresa vengono istituite mediante il contratto di rete, con il quale più imprenditori perseguono lo scopo di accrescere, individualmente e collettivamente, la propria capacità innovativa e la propria competitività sul mercato e a tal fine si obbligano, sulla base di un programma comune di rete, a collaborare in forme e in ambiti predeterminati attinenti all'esercizio delle proprie imprese ovvero a scambiarsi informazioni o prestazioni di natura industriale, commerciale, tecnica o tecnologica ovvero ancora ad esercitare in comune una o più attività rientranti nell'oggetto della propria impresa.



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

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

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

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

- A. Stipula del contratto di rete (laddove necessario) |\_\_|
- B. Individuazione aziende partners |\_\_|
- C. Costruzione del progetto di rete |\_\_|
- E. Dialogo con le banche |\_\_|

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

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

- a. Costituzione di Raggruppamenti Temporanei di Impresa (RTI) finalizzati a partecipare a gare |\_\_| SI |\_\_| NO
- b. Partecipazione a Consorzi/cooperative |\_\_| SI |\_\_| NO
- c. Appartenenza a Gruppi di imprese (compartecipazione di quote societarie) |\_\_| SI |\_\_| NO
- d. Sottoscrizione di accordi di filiera |\_\_| SI |\_\_| NO
- e. Altro (specificare \_\_\_\_\_) |\_\_| SI |\_\_| NO

## SECONDA PARTE: LA PA COME MOTORE DI INNOVAZIONE E SEMPLIFICAZIONE

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

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

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

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

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

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

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

La riduzione dei tempi di azione della PA	<input type="checkbox"/>
La semplificazione burocratica	<input type="checkbox"/>
Il sostegno alla cassa integrazione	<input type="checkbox"/>

2.4 b. Ritiene che ci siano stati altri interventi efficaci? SI/ NO  
Se si quali?

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

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

2.5 b. Ritiene che ci siano stati altri interventi efficaci? SI/NO  
Se si quali?

2.6. Conosce il Fondo di Garanzia per le PMI del Ministero dello Sviluppo Economico<sup>16</sup>?

- a. Lo conosco e ho avuto modo di utilizzarlo |\_\_|  
b. Lo conosco ma non ho avuto occasione di utilizzarlo |\_\_|  
c. Non lo conosco |\_\_|

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

## 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? \_\_\_\_\_

<sup>16</sup> Il Fondo, assistito dalla garanzia dello Stato, abbatte il rischio di credito sull'importo garantito dalle banche o Confidi e dunque facilita l'accesso al credito.

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

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

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

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

### 3.2 Focus appalti

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

A. Predisposizione della documentazione per la procedura in economia (cottimo, gara informale, 5 inviti)	__
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 MEPA di Consip	__
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 le 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	__

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

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

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

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

### 3.3 Il ruolo di Consip

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

- Sì, la conosco bene o abbastanza bene
- Sì, ne ho sentito parlare
- No

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

- Giornali (riviste, quotidiani)
- Il sito internet [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it)
- Personale di Consip
- Call center di Consip
- Lettura dei decreti ministeriali/gazzette ufficiali/bandi di gara
- Giornali specializzati di categoria (il giornale della propria associazione di categoria)
- Social network (Facebook, LinkedIn, ecc)
- Indicazioni da parte della propria banca

- i. Sportello informativo presso un qualche ente della PA
- j. Indicazione da parte delle Pubbliche Amministrazioni che hanno indirizzato a Consip l'azienda
- k. Informazione da Centri Servizi
- l. Eventi/Forum/Seminari/Fiere
- m. Il sito internet di Consip (www.consip.it)
- n. Il sito internet del Mef (www.mef.gov.it)
- o. Altro (specificare)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.3.9 (se 3.3.1=b o c) E' interessato a ricevere materiale informativo su Consip? Sì/no  
Sul sito [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it) troverà tutte le informazioni occorrenti alla sua impresa, in particolare nella sezione "Mercato Elettronico".  
Inoltre è a sua disposizione il numero verde 800 90 62 27

## INTEGRAZIONE VENETO

1. 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	__	__	__

2. 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 |\_\_|

3. Ha mai partecipato negli ultimi 5 anni a gare europee? Si/no

3.1. Se si, ha mai usufruito di servizi di supporto e/o consulenza e/o ricerca partner ai fini della partecipazione alle gare europee? Si/no

3.1.1 (Se si), attraverso quali strutture?

- A. attraverso gli uffici del sistema camerale Veneto (Euro Info Centre) |\_\_|
- B. attraverso le strutture di supporto delle associazioni di categoria |\_\_|
- C. attraverso le strutture dedicate della Regione Veneto |\_\_|
- D. attraverso consulenti |\_\_|
- E. altro, specificare \_\_\_\_\_ |\_\_|

3.1.2 (Se 3.1.1.A=si), quanto lo ritiene uno strumento efficace? (Risponda con un punteggio da 1 a 5, dove 1 significa "per niente" e 5 significa "moltissimo")? \_\_\_\_\_

4. 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)

5. (se 4=si) Vorrebbe indicarci l'ordine di grandezza dei crediti a cui rinunciato? (ammontare in euro)

6. 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

7. *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")*
- 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