



Camera di Commercio
Reggio Calabria



IMPRESE E BUROCRAZIA
Come le micro e piccole imprese giudicano la
Pubblica Amministrazione
Focus di approfondimento territoriale della regione
Calabria e della provincia di Reggio Calabria

realizzato in collaborazione con:



PROMO P.A.[®]
FONDAZIONE

RICERCA, ALTA FORMAZIONE E PROGETTI
PER LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

INDICE

Introduzione	pag.4
1 . La PA come fonte di costo	pag.5
1.1. Premessa	»5
1.2. Il costo della Pubblica Amministrazione	»6
1.3. Le aspettative sulla qualità dei servizi	»15
1.4. Il gradimento delle Pubbliche Amministrazioni Locali e il ruolo centrale del sistema camerale calabro	»17
1.5. L'efficienza e l'efficacia della Pubblica Amministrazione	»21
2. La PA come motore di sviluppo	pag.26
2.1. Premessa	» 26
2.2. Modernizzazione della PA e e-Government	»26
2.3 Conoscenza e importanza degli interventi di semplificazione	»28
2.4. Lo Sportello Unico per le Attività produttive	»31
2.5 I servizi del sistema camerale calabrese	» 32
2.6. Le aree di intervento strategiche della CCIAA: credito, nuova impresa, marketing territoriale e turistico	» 37
3. La PA come fonte di business per le imprese	pag.41
3.1. Premessa	»41
3.2. La PA come mercato per le piccole e micro imprese	»41
3.3. I ritardati pagamenti della Pubblica Amministrazione	»44
3.4. Focus appalti	»49
Allegato 1 – Nota metodologica	pag.55
Allegato 2 – Questionario di rilevazione per le imprese calabre	pag.71
Allegato 3 – Questionario per le interviste ai testimoni privilegiati	pag.86

Il presente rapporto è stato realizzato dall'Osservatorio Economico della Camera di Commercio di Reggio Calabria con la collaborazione della Fondazione Promo PA

Camera di Commercio di Reggio Calabria

Antonio Palmieri, Segretario Generale

Loredana Ierace, Responsabile Servizio Osservazione economica, statistica e promozione imprenditoriale e del territorio

Teresa Malavenda, Responsabile Ufficio Studi, statistica e documentazione

Fondazione Promo PA

Gaetano Scognamiglio, Presidente

Annalisa Giachi, Responsabile Ricerche

Francesca Vannucci, Ricercatrice

INTRODUZIONE

Il primo Rapporto **“Imprese e burocrazia – Come le piccole e micro imprese giudicano la Pubblica Amministrazione”**, realizzato nel 2012, dedicato alla regione Calabria e al suo capoluogo di provincia, Reggio Calabria, vuole essere un focus di approfondimento territoriale dell’analogo studio svolto a livello nazionale.

La ricerca affronta il tema del rapporto tra la burocrazia e le piccole e micro imprese¹ (da ora in poi: **P.MIC.**) che risiedono sul territorio calabrese, nel contesto della macroarea del Sud e Isole e all’interno del più ampio quadro nazionale. In un momento particolarmente difficile come quello attuale, capire se i piccoli e micro imprenditori percepiscono la PA come un volano per la ripresa della competitività o come un ulteriore elemento ostativo alla crescita risulta fondamentale per le istituzioni che intendono svolgere un ruolo attivo e propositivo verso i propri territori. La maggior parte dei temi proposti sono stati impostati secondo un’ottica di *customer satisfaction* e rappresentano quindi informazioni necessarie per costruire politiche mirate al miglioramento del dialogo impresa-PA.

L’analisi relativa alla Calabria e alla provincia di Reggio Calabria viene svolta a livello sincronico, cioè mira a rilevare la percezione delle imprese ad oggi, così come registrata al momento della realizzazione della *survey*². I dati per l’Italia, il Sud e le Isole sono stati invece ottenuti attraverso un’analisi di tipo diacronico, cioè nelle loro dinamiche evolutive, essendo disponibili per queste aree serie storiche a partire dal 2006.

Seguendo la traccia del documento “nazionale”, il rapporto tra piccole e micro imprese è stato sviluppato in relazione alle sue tre diverse dimensioni:

- *la PA come fonte di costo*: in questa prima sezione sono stati raccolti i dati circa i costi degli oneri amministrativi che gli imprenditori sono tenuti a sostenere nell’esercizio d’impresa;
- *la PA come motore di innovazione e semplificazione*: in questa seconda parte viene analizzata la PA non più come costo, ma come possibile volano di sviluppo per i piccoli e micro imprenditori;

¹ Si intendono per Micro e piccole le imprese con meno di 50 addetti. Per la più esatta delimitazione della popolazione-obiettivo considerata dall’indagine si rimanda alla nota metodologica in appendice.

² La rilevazione è stata effettuata nel periodo febbraio-aprile 2012.

- *la PA come possibile fonte di business*: l'ultima parte è invece dedicata alle possibili opportunità economiche e lavorative che possono provenire dal mercato delle commesse pubbliche.

Dal punto di vista metodologico la realizzazione dell'approfondimento calabrese è stato condotto:

- attraverso la costruzione di un **campione di imprese** nella fascia 0-50 addetti appartenenti al settore dell'industria (edilizia inclusa), del commercio e dei servizi, che garantisce una adeguata significatività statistica dei risultati a tale dettaglio territoriale³;
- attraverso la realizzazione di un'**indagine telefonica** (tecnica CATI) basata sulla messa a punto di un questionario specifico per le imprese calabre, che comprende, oltre alle domande dell'indagine nazionale, una serie di approfondimenti sul ruolo del sistema camerale calabro e sulla valutazione delle attese degli imprenditori del territorio;
- attraverso la realizzazione di un'**indagine qualitativa** realizzata attraverso **interviste di approfondimento** a testimoni privilegiati del territorio, selezionati, in accordo con la CCIAA di Reggio Calabria, nel **mondo delle associazioni di categoria e delle altre istituzioni locali**.

Al Rapporto nazionale si rimanda per ogni più puntuale ed ampia analisi delle *performance* rilevate per i diversi indicatori in ambito nazionale (Nord Ovest, Nord Est, Centro) nonché per le analisi condotte in relazione al settore economico o alla classe dimensionale dell'azienda.

1. LA PA COME FONTE DI COSTO

1.1. Premessa

La prima questione affrontata dall'indagine riguarda i *costi della burocrazia per le Piccole e Micro imprese*, il cosiddetto "onere da PA", ovvero il peso economico dell'insieme di adempimenti che la Pubblica Amministrazione richiede alle aziende.

Il tema, ormai ben noto sia a livello nazionale che europeo, è stato portato all'attenzione degli addetti ai lavori ma anche dei cittadini in conseguenza della crisi

³ Per il disegno complessivo di campionamento dell'indagine e per le relative stime degli errori campionari, si rimanda all'appendice metodologica.

economica nazionale e internazionale, che ha reso strategico il tema dell'eccesso delle regole, degli sprechi della macchina pubblica e degli eccessivi costi legati al fare impresa.

In particolare, questo primo capitolo inizia fornendo una **stima dei costi della burocrazia**, secondo il modello europeo dello *Standard Cost Model*. Vengono presi infatti in esame sia i *costi interni*, calcolati mediante le giornate/uomo spese per compiere adempimenti amministrativi, sia i *costi esterni*, derivanti dall'affidamento di pratiche burocratiche a liberi professionisti che non fanno parte dell'organico aziendale. La somma di entrambe le tipologie di costi viene poi comparata con il fatturato in maniera tale da avere una misura dell'incidenza di tali costi rispetto al volume di affari delle P.MIC. Da precisare la differenza metodologica rispetto alla rilevazione dello *Standard Cost Model*, dove i dati sono estratti direttamente dai bilanci ed hanno quindi una rilevanza contabile, invece nella presente ricerca, analogamente al report nazionale, essi provengono da libere valutazioni degli imprenditori e sono funzionali a disegnare il *sentiment* delle P.MIC. rispetto alle tematiche proposte.

In secondo luogo, attraverso un'analisi più tipicamente qualitativa, è stato testato l'umore dei piccoli attraverso il loro giudizio circa **l'andamento nel triennio passato dei costi** della PA e le loro **aspettative** sulla qualità futura dei servizi pubblici.

La terza parte rileva il **livello del gradimento delle Pubbliche Amministrazioni locali**, analizzando la frequenza dei contatti e la dimensione dell' apprezzamento dei servizi erogati; mettendo in particolar modo in evidenza il ruolo delle Camere di Commercio, considerate gli interlocutori "naturali" delle piccole e micro imprese.

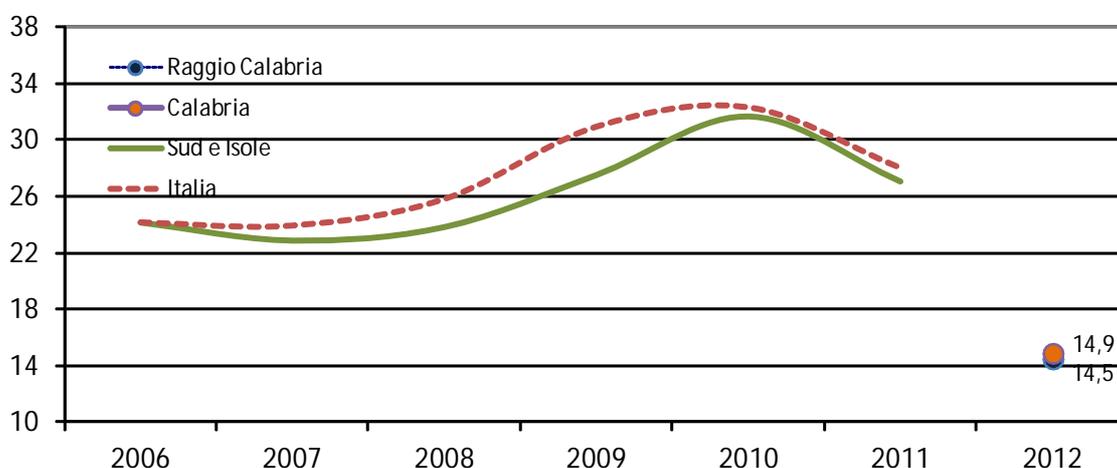
1.2. Il costo della Pubblica Amministrazione

L'analisi dei costi viene effettuata con l'obiettivo di rilevare il comune sentire degli imprenditori e misurare il loro stato d'animo rispetto alle diverse tematiche proposte. In questo contesto, i dati che seguono sono la sintesi di valori liberamente forniti dagli imprenditori intervistati e non devono essere letti come cifre "esatte" estratte dai bilanci.

Il costo degli adempimenti amministrativi viene stimato *in primis* attraverso l'indicatore delle *giornate/uomo dedicate agli adempimenti amministrativi imposti dalla legislazione* (i cosiddetti costi interni). Sia la regione Calabria sia la provincia di Reggio Calabria registrano indicatori piuttosto bassi rispetto alla media nazionale attestandosi entrambe le aree intorno a 14 giornate/persona (contro le 28 a livello

nazionale e le 30 a livello di macro area). L'analisi settoriale delle P.MIC. regionali evidenzia che è il comparto del commercio a registrare in assoluto il numero più basso di giornate/uomo, mentre l'industria spinge l'indice medio verso l'alto, attestandosi a 20,4 giornate/uomo. Si nota inoltre che maggiore è la dimensione di impresa, maggiore è il numero di giornate (classe 2-5 addetti: 9,7 giornate/uomo; classe di addetti 6-10: 12,0 giornate/uomo; classe oltre 10: 16,1 giornate/uomo).

Fig. 1.1 – Giornate/uomo dedicate agli adempimenti amministrativi, percentuali dei rispondenti, 2012



Il secondo indicatore analizzato riguarda il ricorso all'opera di *consulenti* per l'espletamento degli obblighi burocratici, che fornisce invece la misura dei *costi esterni* che le P.MIC. devono sostenere per far fronte alla burocrazia. Tali costi risultano leggermente inferiori al dato nazionale. L'analisi dei dati conferma la tendenza ad esternalizzare le procedure amministrative piuttosto che espletarle con personale interno all'azienda. Da evidenziare le differenze settoriali: il comparto industriale e quello del commercio sostengono costi di gran lunga superiori a rispetto a quello dei servizi (servizi: 1.536euro; commercio: 4.948euro; industria: 5.700euro). Anche in questo caso, analogamente ai costi interni, la dimensione aziendale è una variabile decisiva, per cui a dimensione più grande corrispondono spese più alte.

Tab. 1.1 – Ricorso all'opera di consulenti per l'espletamento degli adempimenti amministrativi richiesti dalla normativa vigente, costo medio annuo in € per l'insieme delle aziende, valori percentuali, 2012

Ricorso ai consulenti	Provincia di Reggio Calabria	Resto Calabria	Totale Calabria ⁴	Sud e Isole (2011)	Italia (2011)
Non indicato	34,9	36,4	36,0	29,3	25,6
"zero" (non affidano a consulenti)	9,8	23,0	19,7	12,4	12,0
fino a 1000€	5,3	3,7	4,1	3,9	3,3
da 1.000€ a 2.000€	9,4	5,0	6,1	6,9	8,6
da 2.000€ a 5.000€	26,5	18,3	20,3	14,9	19,5
da 5.000€ a 10.000€	9,3	9,1	9,1	14,1	11,3
oltre 10.000€	4,8	4,5	4,6	5,1	6,3
Costo medio annuo (euro) per impresa (al lordo dello 0)	4823,4	4459,4	4562,0	6352	5802

Per fornire un quadro complessivo della situazione, si possono sommare i costi interni (calcolati moltiplicando il numero delle giornate per il costo della singola giornata, pari a circa 250 euro) e i costi esterni (cioè dei consulenti) in modo tale da ottenere il **costo totale che ogni singola azienda è tenuta a sostenere**. Tale costo è pari a 7.576euro per la provincia di Reggio Calabria e di 7.308euro per la regione, più basso rispetto alla media nazionale.

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

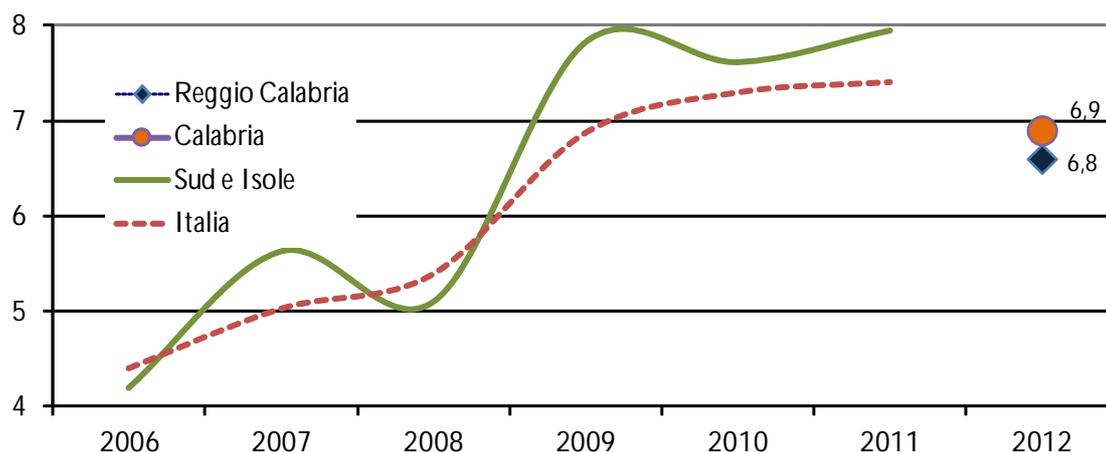
	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Provincia Reggio Calabria	–	–	–	–	–	–	7.576
Regione Calabria	–	–	–	–	–	–	7.308
Italia	10.332	10.061	11.494	13.464	14.024	12.765	–

⁴ La media regionale è una media ponderata con riporto all'universo, dove i pesi sono dati sulla base dei valori della provincia di Reggio e delle altre province

Al fine di valutare quanto i costi gravino effettivamente sulla vita delle aziende occorre prendere in considerazione il dato relativo **all'incidenza percentuale dei costi sul fatturato**. Si tratta di un'informazione da assumere più come misura del fastidio percepito dalle aziende che come riscontro contabile.

Se nel 2011 il dato a livello nazionale peggiora leggermente rispetto al 2010, passando dal 7,3% al 7,4%, la Calabria anche in questo ambito registra un dato più positivo, con un'incidenza del 6,9%, senza significative differenze a livello provinciale: sulla migliore performance territoriale incide sia il basso valore delle giornate/uomo, sia l'andamento dei fatturati, che sono in calo e comunque ridotti rispetto a quelli delle altre aree del Paese.

Fig. 1.2 – Incidenza dell'onere da PA sul fatturato, valori percentuali, trend 2006-2012



Nel complesso, i costi totali sostenuti dalle imprese calabre non sono enormemente distanti dalla media Italia: il dato forse più significativo, l'incidenza dei costi rispetto al fatturato, è leggermente più basso, mentre incide maggiormente il ricorso ai consulenti esterni, che però hanno con tutta probabilità un costo inferiore rispetto al resto del Paese.

L'indagine prosegue con l'esplorazione dell'opinione degli imprenditori sulla variazione dei costi amministrativi nel triennio 2009-2011. In merito alla questione quasi la **metà degli imprenditori calabresi giudicano i costi amministrativi aumentati**. Questi dati sono ben peggiori se paragonati con quelli nazionali e con la macroarea del Sud e Isole.

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

Giudizio	Provincia di Reggio Calabria	Resto Calabria	Calabria	Sud e Isole (2011)	Italia (2011)
Diminuiti	3,1	4,7	4,3	4,2	1,0
Diminuiti sostanzialmente	0,0	0,0	0,0	1,8	4,2
Invariati	44,0	46,9	46,2	59,8	53,2
Aumentati	45,3	42,7	43,3	31,2	37,7
Aumentati sostanzialmente	7,7	5,7	6,2	3,0	3,8

Questo dato è confermato anche dall'**indagine qualitativa: i testimoni privilegiati**, dai loro osservatori, riscontrano, nonostante gli interventi legislativi volti alle semplificazioni, un preoccupante aumento del carico burocratico sulle micro aziende e un'assoluta mancanza di proporzionalità degli oneri che sono nella maggior parte dei casi fissi per tutte le imprese e non commisurati alla dimensione. All'interno di un quadro nazionale già compromesso, dove i costi amministrativi sono percepiti come "macigni" su bilanci aziendali non certo floridi, il peso della burocrazia viene avvertito dagli operatori in modo ancora più amplificato rispetto al resto del Paese, sostanzialmente per due ordini di motivi:

- il **maggiore costo del denaro** nel Mezzogiorno rispetto a altre zone di Italia, che comporta quindi un aumento in termini reali degli oneri da sostenere;
- **i tempi lunghissimi della PA nell'espletamento degli oneri**, a causa della rigidità della macchina pubblica e della difficoltà degli enti calabresi (soprattutto i Comuni) che sono di piccole e piccolissime dimensioni ad adattarsi in modo veloce a nuove disposizioni legislative.

A conferma che si tratta di un dato che rileva essenzialmente il malumore delle imprese è l'analisi di dettaglio sulle **cause dell'aumento dei costi**; gli imprenditori calabresi, similmente al campione nazionale, imputano la maggior parte della responsabilità all'aumento del numero e della complessità delle norme giuridiche.

Tab. 1.4 – Motivo della variazione dell'incidenza dei costi amministrativi, percentuale sul totale dei rispondenti, anno 2012

Giudizio	Provincia di Reggio Calabria	Resto Calabria	Calabria
Diminuiti o sostanzialmente diminuiti	3,1	4,7	4,3
Invariati	44,0	46,9	46,2
Aumentati o sostanzialmente aumentati, di cui:	53,0	48,4	49,5
- aumento numero o complessità norme	31,6	31,3	31,4
- aumento prescrizioni causa espansione attività d'Impresa	2,5	3,1	2,9
- fatturato invariato o diminuito	17,5	12,1	13,4
- altri motivi	1,3	1,9	1,8

Anche sul fronte della qualità dei servizi erogati dalla PA non vengono percepiti sostanziali miglioramenti nell'ultimo triennio: se la variazione a livello nazionale è positiva (in una scala -5/+5), il dato Calabria registra un indice di tendenza negativo (-0,5). Sono infatti circa 1/3 gli imprenditori che ritengono che la situazione sia peggiorata o gravemente peggiorata, a conferma che i tentativi fin qui fatti a livello nazionale e regionale sul fronte della semplificazione dei processi non hanno portato ai risultati sperati e non sono stati percepiti dalle imprese di questa zona del Paese.

Tab. 1.5 – Opinione sulla variazione negli ultimi tre anni della qualità dei servizi erogato dalla PA, percentuale sul totale dei rispondenti, anno 2012 ed indice di tendenza (scala -5/+5)

Giudizio variazione qualità dei servizi ultimo triennio	Provincia di Reggio Calabria	Resto Calabria	Totale Calabria	Sud e Isole (2011)	Italia (2011)
Gravemente peggiorata	9,9	4,7	6,0	2,0	1,9
Peggiorata	22,9	27,8	26,5	14,1	16,4
Restata invariata	43,1	50,8	48,8	55,3	52,9
Migliorata	21,4	15,3	16,8	24,5	25,9
Sensibilmente migliorata	2,6	1,5	1,8	4,1	2,5
Non indicato	0,0	0,0	0,0	0,4	0,4
Indice (scala -5/+5) 2011	-0,4	-0,5	-0,5	0,3	0,3

1.2.1. Adempimenti nazionali e regionali

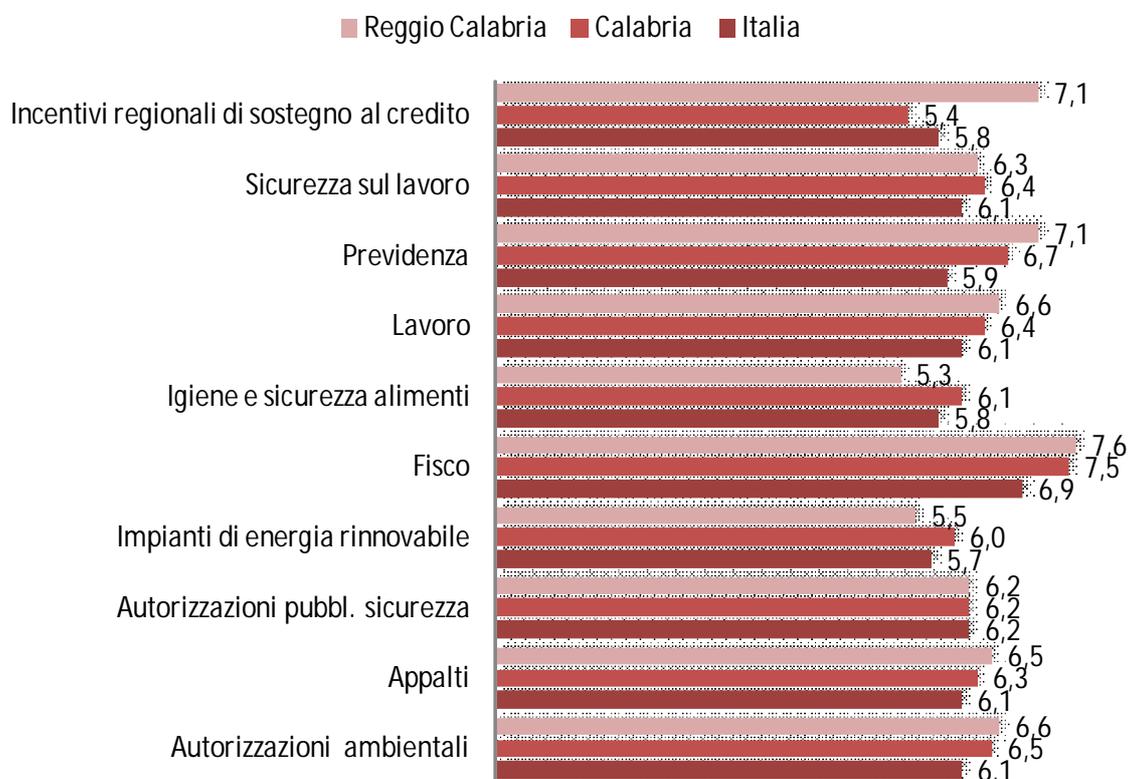
In questa parte dell'indagine, l'analisi si concentra sulle tipologie di adempimenti, al fine di comprendere in quali settori si registri il maggior numero di procedimenti per ottemperare la normativa e quali siano ritenuti più gravosi. Sia a livello regionale che provinciale, le percezioni non sono diverse da quelle nazionali. Gli adempimenti più frequenti (anche se con qualche percettibile differenza) sono quelli inerenti alla tematica della *sicurezza sul lavoro*, seguita dall'area *fisco* e dalla *previdenza*.

Tab. 1.6 – Adempimenti amministrativi relativi a norme di competenza statale/regionale, percentuale sul totale dei rispondenti, anno 2012 (risposta multipla)

Tipologia di adempimento	Provincia di Reggio Calabria	Resto Calabria	Calabria	Italia (2011)
Autorizzazioni ambientali	19,5	16,7	17,4	12,6
Appalti	19,0	18,6	18,7	9,1
Autorizzazioni pubblica sicurezza	12,5	17,3	16,1	11,9
Certificazione degli impianti	4,8	11,3	9,6	28,6
Fisco	45,9	52,2	50,6	28,1
Igiene e sicurezza degli alimenti	11,0	16,9	15,4	6,7
Lavoro	40,1	38,1	38,6	25,8
Previdenza	46,1	41,1	42,4	31,2
Sicurezza sul lavoro	46,9	52,2	50,8	46,9
Incentivi regionali a sostegno del credito	8,4	9,8	9,4	–
Non indica alcun settore	21,1	17,8	18,6	34,6

Passando al livello di gravosità degli adempimenti, il *fisco* è l'area che crea maggiori difficoltà e su questo il dato calabro è in linea con i risultati rilevati dall'indagine nazionale che, fin dal 2006, rileva in maniera inconfutabile come gli **adempimenti fiscali** siano quelli che creano maggiore insofferenza, nonostante gli indubbi passi avanti che sono stati fatti sul fronte della digitalizzazione delle procedure e della semplificazione delle procedure.

Fig. 1.3 – Grado di pesantezza degli adempimenti amministrativi relativi a norme di competenza statale, indice scala 0-10, anno 2012



La **previdenza** e gli **incentivi regionali di sostegno al credito** sono le altre due aree in cui le P.MIC. della provincia segnalano le maggiori criticità.

Per quanto riguarda l'ambiente, si tratta anche in questo caso di adempimenti prevalentemente nazionali, legati all'autorizzazione unica ambientale, mentre non sono segnalati particolari problemi per quanto riguarda la disciplina delle energie rinnovabili. Sul tema degli incentivi, che invece hanno a che fare con la riconfigurazione delle politiche industriali regionali, occorre avviare una riflessione complessiva che abbia ad oggetto la riorganizzazione delle modalità e dei criteri legati all'erogazione dei contributi, affinché si crei un **quadro di maggiore certezza delle imprese** che sono destinatarie degli interventi e che poi difficilmente riescono ad utilizzare le agevolazioni (e comunque in tempi lunghissimi).

Oltre alle aree riportate in tabella, i **testimoni privilegiati** hanno sottolineato anche due ulteriori aree nelle quali gli adempimenti sono assai pesanti: l'**edilizia**, comparto molto rilevante in Calabria ove gli oneri sono per lo più collegati alla complessità del

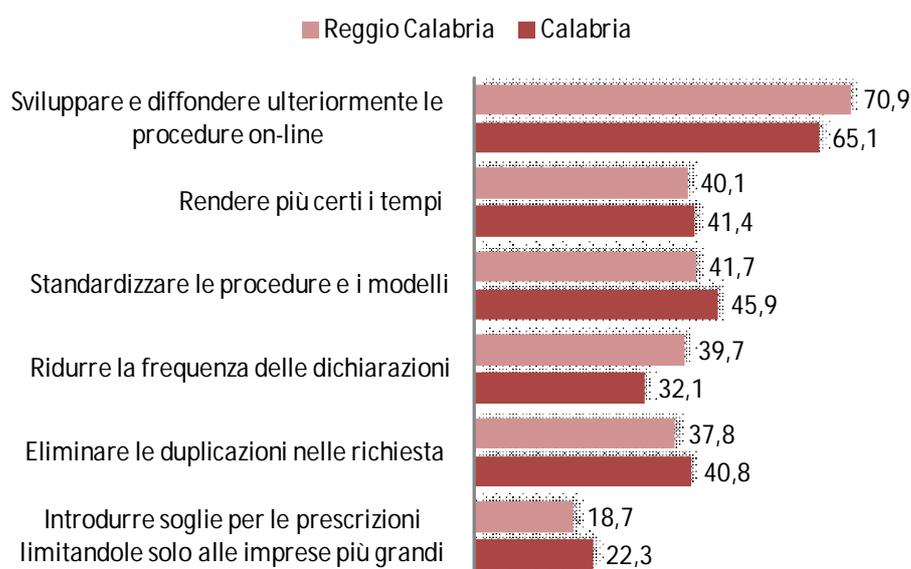
sistema degli appalti pubblici e il **commercio**, dove permangono grosse problematiche legate all'avvio delle nuove attività.

1.2.2. I possibili interventi per la riduzione degli oneri amministrativi

Al solo campione calabrese sono state poste due domande specifiche per capire quali interventi siano considerati necessari e prioritari al fine di ridurre il carico degli obblighi amministrativi e quali siano nel processo di produzione degli oneri le attività di dettaglio più pesanti.

Alla prima domanda gli imprenditori forniscono un'idea che lascia poco spazio a dubbi: l'implementazione delle **procedure on-line** risulta l'intervento più necessario, indicato da più del 60% del campione, che arriva al 70% nella provincia di Reggio Calabria. *Rendere i tempi più certi, ridurre la frequenza delle dichiarazioni, standardizzare le procedure e eliminare le duplicazioni nelle richieste delle informazioni* vengono subito dopo nella scelta degli imprenditori.

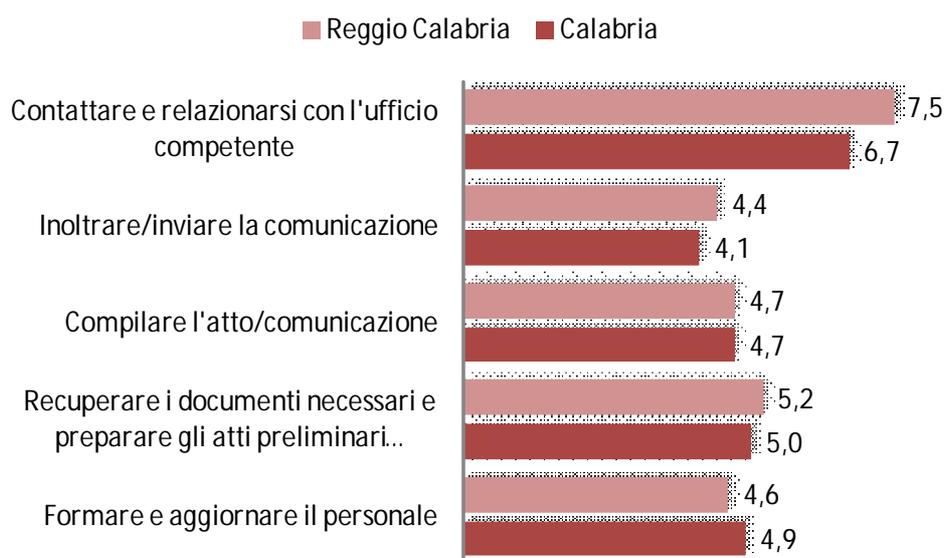
Fig. 1.4 – Intervento ritenuto prioritario per ridurre il carico degli obblighi amministrativi, percentuale sul totale, Calabria, anno 2012



Nella domanda successiva gli imprenditori sono stati interpellati circa il grado di gravosità di alcune attività specifiche legate alla produzione degli obblighi

amministrativi. Anche in questo caso, l'idea degli imprenditori appare univoca: l'attività giudicata in assoluto più difficoltosa è **mettersi in contatto e relazionarsi con l'ufficio competente**, che, nel consueto indice di scala 0-10, arriva quasi a 7 per la Calabria e lo supera nel caso del capoluogo di regione. Il dato è allarmante e conferma che, nonostante gli sforzi compiuti da alcuni Enti per l'attivazione di procedure on line e per la digitalizzazione dei processi, il mondo delle piccole imprese e quello della PA restano distanti e vi è un problema di "accesso" e di "fruizione" dei servizi che non è stato ancora risolto. Il dato è ancora più preoccupante se confrontato con gli altri item proposti, che vengono nel complesso giudicati poco gravosi (*compilare l'atto/comunicazione*: 4,7; *formare/aggiornare il personale* all'introduzione di un nuovo obbligo: 4,9; *inoltrare/inviare la comunicazione*; 4,4).

Fig. 1.5 – Attività più gravose nel processo di produzione degli obblighi amministrativi, scala 0-10, Calabria, 2012



1.3. Le aspettative sulla qualità dei servizi

Se, come si è visto, la percezione della qualità dei servizi nell'ultimo triennio è contrassegnata in negativo, non sono confortanti neppure le aspettative degli imprenditori circa la *qualità dei servizi della PA nel prossimo triennio*. Solo un terzo degli imprenditori si aspetta un miglioramento della situazione (mentre in questa direzione si è espresso quasi il 50% del campione nella macro area Sud e il 40% delle imprese nazionali) e una quota significativa si aspetta addirittura un ulteriore

peggioramento. Il dato di sintesi, misurato nella consueta scala -5/5, conferma il malessere degli imprenditori e si ferma attorno allo 0, a fronte di una situazione più positiva nel resto del Paese.

Il dato sulle aspettative è ovviamente quello più sensibile a registrare i malumori delle imprese dinanzi ad una situazione di crisi economica complessa e di difficile soluzione e conferma il senso di sfiducia e impotenza degli imprenditori calabresi che ovviamente si riflette nel giudizio verso la PA.

Oltre a questo sul dato può incidere anche l'impatto dei recenti tagli alle risorse degli Enti locali, che determinano nelle P.MIC. un certo scetticismo circa la possibilità di mantenere inalterata la qualità dei servizi erogati. Il momento di turbolenza che si sta vivendo a livello nazionale e internazionale e gli interventi continuativi di contenimento della spesa della pubblica amministrazione incidono probabilmente sulla psicologia degli imprenditori che temono ripercussioni sulla qualità delle prestazioni nei prossimi anni, quando tali interventi espliciteranno tutti i loro effetti.

Tutto questo incide molto anche a livello psicologico sulle attese degli imprenditori: come giustamente sottolineano i **testimoni privilegiati**, nonostante il percettibile miglioramento dei servizi, il senso di sfiducia che i piccoli e micro imprenditori hanno nella confronti della Pubblica Amministrazione è arrivato ad una soglia di guardia e incide ovviamente sulla percezione del futuro.

Tab. 1.7 – Aspettative sulla qualità dei servizi nel prossimo triennio, valori percentuali, raffronto 2009-2011

Giudizio	2012
Provincia di Reggio Calabria	
Non indicato	0,0
Gravemente peggiorata	4,0
Peggiorata	24,6
Restata invariata	35,0
Migliorata	36,5
Sensibilmente migliorata	0,0
<i>Indice (scala -5/+5)</i>	<i>0,1</i>
Regione Calabria	
Non indicato	0,5
Gravemente peggiorata	2,6
Peggiorata	23,8
Restata invariata	34,3
Migliorata	38,8
Sensibilmente migliorata	0,0
<i>Indice (scala -5/+5)</i>	<i>0,2</i>
Sud e isole (2011)	

Giudizio	2012
Non indicato	0,0
Gravemente peggiorata	2,3
Peggiorata	11,0
Restata invariata	40,1
Migliorata	45,1
Sensibilmente migliorata	1,5
<i>Indice (scala -5/+5)</i>	<i>0,8</i>
Italia (2011)	
Non indicato	0,0
Gravemente peggiorata	2,0
Peggiorata	11,9
Restata invariata	44,1
Migliorata	40,4
Sensibilmente migliorata	1,6
<i>Indice (scala -5/+5)</i>	<i>0,7</i>

1.4. Il gradimento delle Pubbliche Amministrazioni Locali e il ruolo centrale del sistema camerale calabro

Il prossimo tema che è stato affrontato dal rapporto è il livello di gradimento delle micro e piccole imprese nei confronti delle diverse tipologie di amministrazioni. *A livello regionale e provinciale si conferma l'andamento nazionale: le Camere di Commercio continuano ad essere gli interlocutori privilegiati delle imprese, sia per quanto riguarda la frequenza dei contatti, sia per quanto concerne il livello di gradimento.*

In riferimento al primo aspetto (*frequenza dei contatti*), se la media Paese è del 54% la percentuale sale vistosamente fino ad arrivare all'69,0% per il campione regionale e al 76,4% per quello provinciale. C'è rispetto all'Italia una maggiore frequenza di rapporti con la PA che potrebbe essere la conseguenza di una complicazione eccessiva delle procedure e della conseguente necessità di rivolgersi con frequenza agli uffici.

Tab. 1.8 – Ente o ufficio al quale l'impresa si è rivolta, valori percentuali, anno 2012

Ente o ufficio	Provincia di Reggio Calabria	Resto Calabria	Regione Calabria	Sud e Isole	Italia
Camera di Commercio	76,4	66,5	69,0	58,4	54,4
Comune	57,0	64,9	62,9	48,4	48,9
Provincia	33,7	35,7	35,2	21,4	19,8
Regione	32,0	28,1	29,1	13,9	13,8
Agenzia delle Entrate	64,1	58,4	59,9	53,2	52,1
ARPA	6,9	6,4	6,5	6,7	7,6
Asl	24,9	33,8	31,6	22,6	20,1
Inps	67,4	58,8	61,0	44,9	43,0
Tribunale	16,1	21,8	20,4	11,7	14,2
Altro	5,9	4,3	4,7	7,6	5,8

Per quanto riguarda il secondo aspetto (*livello di gradimento*), si conferma per il 2011-2012 un dato ormai consolidato a livello nazionale dal 2008, cioè le Camere di Commercio italiane in genere e, in misura ancora maggiore, quelle situate nel Mezzogiorno, risultano essere gli Enti più apprezzati dalle P.MIC. e gli interlocutori principali che gli imprenditori vogliono avere nel loro rapporto con la Pubblica Amministrazione.

Anche le P.MIC. della Calabria considerano la Camera di Commercio l'interlocutore naturale e privilegiato, in un quadro di indici di gradimento leggermente inferiori rispetto al dato medio nazionale e in linea con la macroarea Sud e Isole.

Molto positivo il risultato per la Camera di Commercio di Reggio Calabria, che registra gli indici di gradimento più elevati rispetto al resto della regione e in linea con il dato nazionale.

Colpisce infine il distacco tra gradimento della Camera e gradimento degli altri enti, in particolare la Regione, distacco pari a circa 3 punti nel caso della provincia di Reggio Calabria e della Calabria, assai maggiore rispetto al resto dell'Italia (1,3 punti), a conferma della sensazione di "distacco" delle imprese del territorio rispetto alle istituzioni locali e della maggiore vicinanza dell'Ente camerale.

Anche l'**indagine qualitativa** conferma questo scenario, caratterizzato da una grande diffidenza degli imprenditori nei confronti degli uffici pubblici, fatta eccezione di quelli camerale che vengono giudicati più attendibili anche se comunque migliorabili nell'efficienza dei servizi.

Tab. 1.9 – Grado di soddisfazione media degli uffici delle pubbliche amministrazioni, indice di scala 0-10, anno 2012*

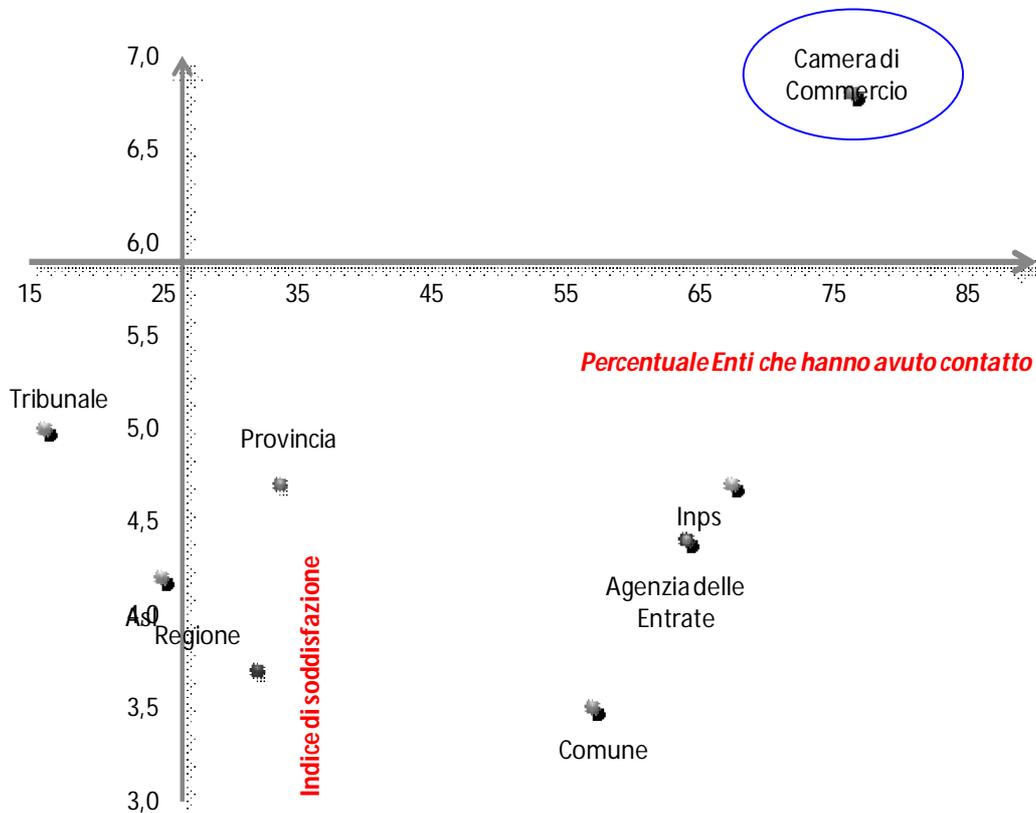
Ente o ufficio	Provincia di Reggio Calabria	Resto Calabria	Calabria	Sud e Isole (2011)	Italia (2011)
Camera di Commercio	6,8	5,7	6,0	6,2	7,0
Comune	3,5	4,1	4,0	6,6	5,9
Provincia	4,7	3,6	3,9	6,8	5,9
Regione	3,7	2,8	3,0	6,3	5,7
Agenzia delle Entrate	4,4	4,6	4,6	5,9	5,9
ARPA	5,7	5,3	5,4	7,4	6,4
Asl	4,2	4,3	4,3	6,4	5,9
Inps	4,7	4,5	4,5	5,7	5,8
Tribunale	5,0	4,1	4,2	5,1	5,2

* Nel caso della Camera di Commercio, il livello di soddisfazione è stato calcolato come media dei singoli servizi camerali (cfr. Fig. 2.4.)

Il confronto diretto tra le due variabili fa emergere in maniera ancora più evidente il **ruolo del sistema camerale come Ente più “frequentato” o comunque molto frequentato e allo stesso tempo più “gradito” dalle imprese**. Non lo stesso può essere detto, infatti, per altri Enti, come l’ARPA, la Provincia e le Asl, che risultano meno “vicini” alle P.MIC. e con un gradimento decisamente insoddisfacente.

Il tipico “scacchiere” sul quale i diversi Enti si posizionano in relazione alla percentuale di imprese che hanno avuto nell’anno contatto con loro ed al livello di soddisfazione del contatto espressa dalle stesse imprese, ci dice come le due variabili non siano particolarmente legate, ovvero si condizionino o determinino, fra di loro. **La sola Camera di Commercio associa una elevata frequenza di contatti ad un elevato gradimento.**

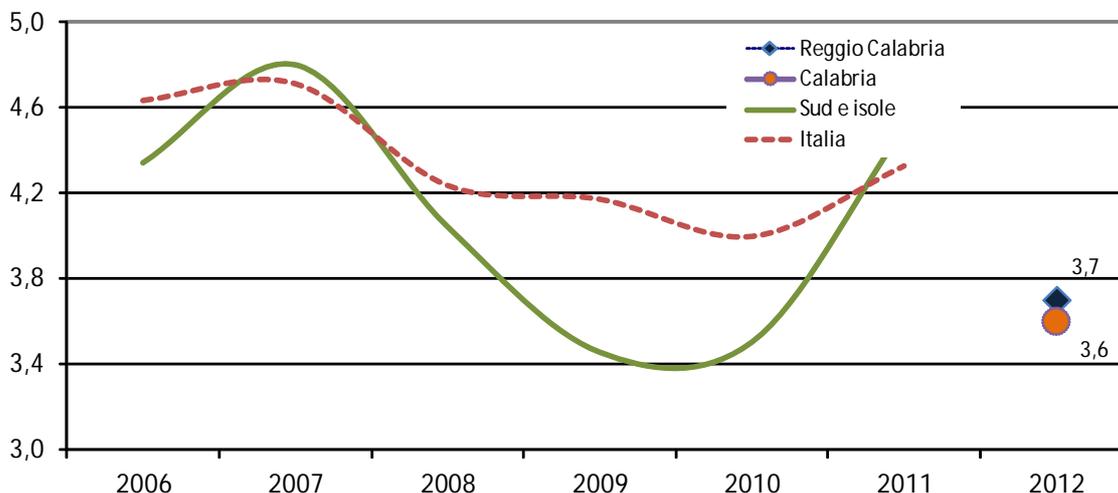
Fig. 1.6 – Livello di utilizzo e livello di gradimento degli uffici degli Enti pubblici (scala di giudizio 1-10), Reggio Calabria, anno 2012



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

Il trend dell’*indice sintetico di gradimento*, che ci fornisce l’idea della misura della soddisfazione media nei confronti dei servizi erogati dall’insieme dei pubblici uffici, **risulta in crescita a livello nazionale pur fermandosi sempre sotto il livello di sufficienza**. Nel caso della Calabria invece il dato di sintesi si conferma essere molto più basso.

Fig. 1.7 – Grado di soddisfazione media, trend 2006 - 2011



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

Nel presente paragrafo si focalizza l'attenzione sulla tematica dell'efficienza e dell'efficacia dell'azione della Pubblica Amministrazione rispetto ad alcuni ambiti di intervento considerati prioritari. Per ogni priorità sono stati costruiti due distinti indicatori: il livello di importanza generale della tematica e il livello di adeguatezza nella qualità del servizio.

Tab. 1.10 – Grado di importanza e di soddisfazione attribuiti nella definizione di un rapporto ottimale tra utente e Pubblica Amministrazione, indici in scala 0-10, anno 2011

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

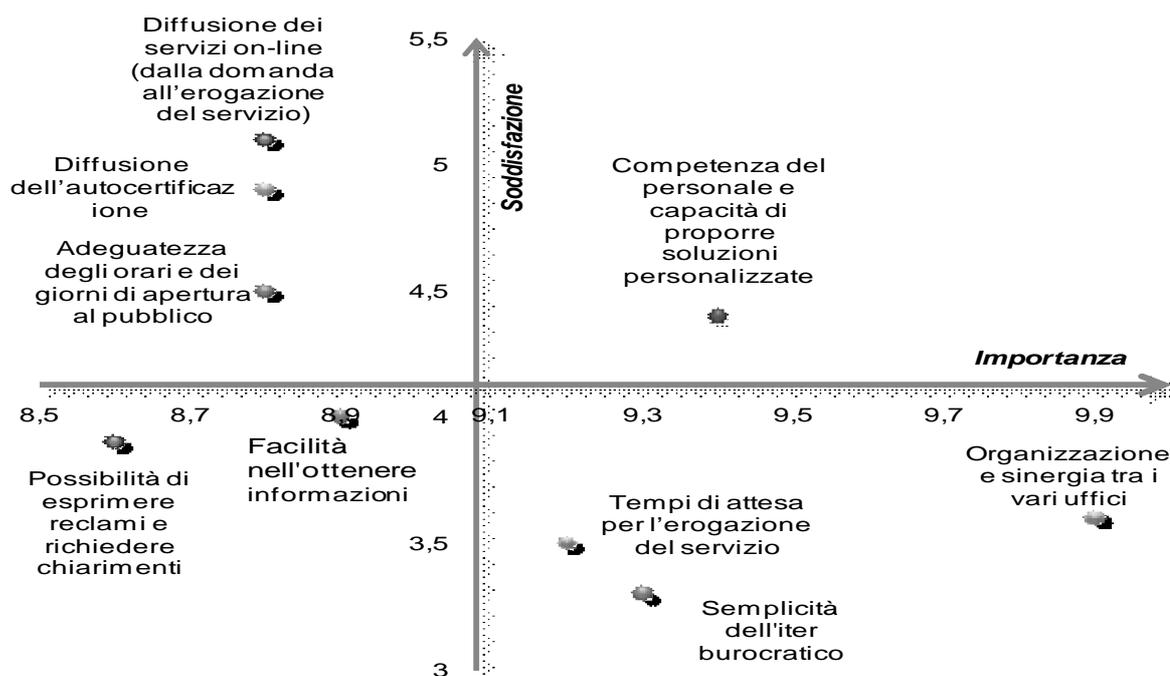
Priorità organizzative	Importanza	Soddisfazione
Semplicità dell'iter burocratico	8,9	2,8
Competenza del personale e capacità di proporre soluzioni personalizzate	9,1	3,8
Possibilità di esprimere reclami e richiedere chiarimenti	8,4	3,4
Diffusione dei servizi on-line (dalla domanda all'erogazione del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

I dati riportati nella prima colonna indicano il livello di strategicità che i Piccoli conferiscono a ciascuna priorità di intervento della PA: le *competenze e la capacità del personale di proporre soluzioni personalizzate*, i *tempi di attesa per l'erogazione del servizio* e la *semplicità dell'iter burocratico dei procedimenti* sono i temi prioritari sia a livello nazionale che nel Mezzogiorno. In provincia di Reggio Calabria, invece, le priorità dei piccoli e micro imprenditori cambiano e al primo posto troviamo la **diffusione dei servizi on-line**, seguita dai *Tempi di attesa per l'erogazione dei servizi* e dalla *Semplicità dell'iter burocratico*. Uno sguardo ai dati della seconda colonna fa emergere come i livelli di soddisfazione, generalmente bassi anche a livello nazionale, lo siano ancora di più per la provincia di Reggio Calabria che per il resto della regione: gli indici forniti dagli imprenditori interpellati infatti non superano, per nessuna delle priorità indicate, la sufficienza. L'insoddisfazione più alta viene registrata rispetto ai temi della semplificazione e dell'organizzazione tra i vari uffici.

Livelli di importanza e soddisfazione sono collocati all'interno dello *scatter* che riproduce lo "scacchiere delle priorità" e che evidenzia con chiarezza gli aspetti su cui le imprese sono maggiormente insoddisfatte e sui quali occorre intervenire con interventi tempestivi (ovvero gli *item* posizionati nel quadrante inferiore destro che individua la massima importanza e la minima soddisfazione): **la semplificazione delle procedure, una maggiore sinergia e interoperabilità tra i diversi uffici, tempi di attesa più bassi, maggiore competenza**

Nel complesso appare di importanza strategica sviluppare percorsi formativi specifici verso la PA che consentano di colmare il gap esistente rispetto alle attese degli imprenditori.

Fig. 1.8 – Lo "scacchiere delle priorità"* , anno 2012



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

1.5.1. Efficiency gap

Le due variabili "importanza" e "soddisfazione", messe a confronto permettono di costruire un unico indice denominato *efficiency gap*:

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

Esso misura il margine di miglioramento atteso per ogni singola priorità organizzativa; viene espresso in valori percentuali compresi quindi da 0 a 100; tanto più è alto l'indice tanto più è atteso il margine di miglioramento.

L'analisi dell'*efficiency gap* appare molto importante da due punti di vista: in chiave di valutazione ex ante fornisce indicazioni circa le criticità e i punti di forza dei pubblici uffici; in chiave di valutazione ex post invece misura l'efficacia delle politiche di efficientamento messe in atto.

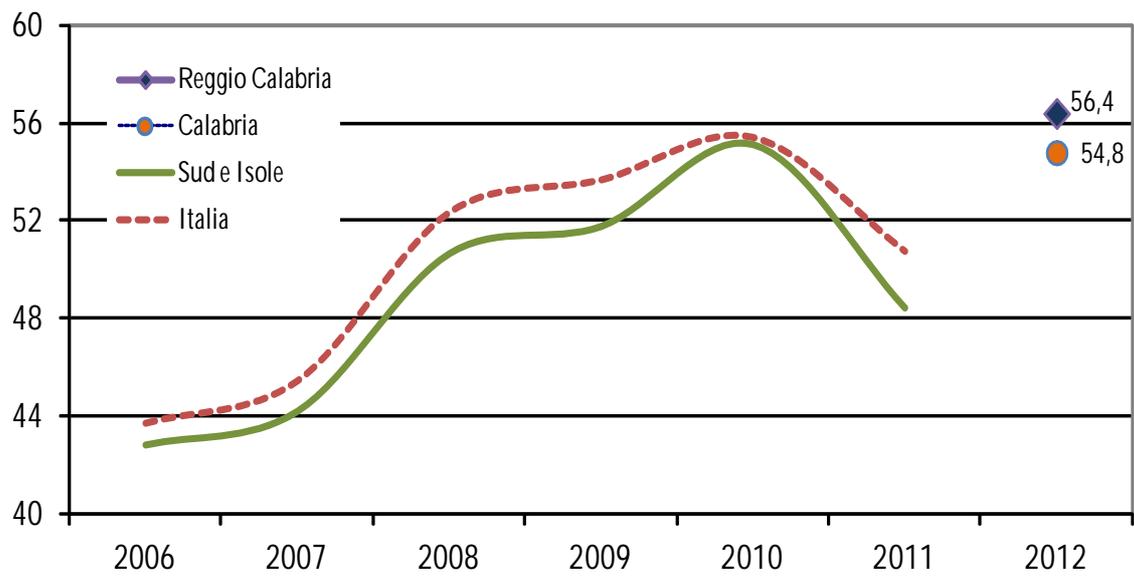
Analogamente all'andamento registrato negli ultimi sei anni a livello nazionale, anche per gli imprenditori di Reggio Calabria il tema cruciale rimane quello della *semplificazione dell'iter burocratico*, tema su cui alcune iniziative positive sono state intraprese (e di questo le P.MIC. sembrano tener conto), ma per il quale occorre lavorare con maggiore impegno e rapidità, agendo sui processi che danno vita alle norme e sull'approccio culturale che è alla base della loro attuazione.

Tab. 1.11 – *Efficiency gap*, per priorità, anno 2012

Priorità organizzative	Reggio Calabria	Resto Calabria	Calabria	Sud e Isole (2011)	Italia (2011)
Semplicità dell'iter burocratico	63,8	63,6	63,7	59,6	61,1
Tempi di attesa per l'erogazione dei servizi	63,3	58,9	60,0	55,2	56,6
Organizzazione e sinergia tra i vari uffici	63,0	60,9	61,4	55,9	
Facilità di ottenere informazioni per via telefonica	58,0	53,2	54,4	46,6	51,1
Possibilità di esprimere reclami e richiedere	56,4	55,5	55,8	49,4	50,8
Competenza del personale e capacità di proporre	55,1	52,4	53,1	47,0	50,2
Diffusione dei servizi on line (dalla domanda	50,5	48,9	49,3	37,9	41,9
Adeguatezza degli orari e dei giorni di apertura al	49,4	45,3	46,4	43,9	45,7
Diffusione dell'autocertificazione	48,4	49,2	49,0	37,9	42,4

Se, a livello nazionale, l'analisi della serie storica evidenzia un andamento positivo dell'efficiency gap (dal 55,4% del 2011 al 50,7% del 2010), il dato calabro invece si attesta su circa dieci punti percentuali in più (56,9%). Anche l'indice regionale, nonostante sia leggermente migliore di quello della Provincia, si attesta a 54,8.

Fig. 1.9 – Efficiency gap medio, trend 2006-2012



2. LA PA COME MOTORE DI SVILUPPO

2.1. Premessa

Il secondo capitolo della ricerca è tradizionalmente dedicato al ruolo della Pubblica Amministrazione non più come una fonte di costo, ma come un motore di sviluppo e di crescita della competitività per le P.MIC. L'obiettivo è duplice: da un lato, fare il punto su ciò che si sta facendo a livello regionale sul tema della riduzione degli oneri e della semplificazione amministrativa e, dall'altro lato, mettere a confronto lo sforzo compiuto dal legislatore con i risultati conseguiti in termini di maggiore conoscenza e impatto degli interventi. Ed è infatti proprio sulle azioni di semplificazione adottate dal legislatore che vengono direttamente interrogate le micro e piccole imprese al fine di comprendere se gli interventi migliorativi messi a punto fino ad oggi sono conosciuti e "percepiti" dal sistema economico. L'esperienza europea in effetti insegna che, anche laddove gli interventi di semplificazione hanno generato risparmi effettivi e misurabili, la percezione reale del loro impatto da parte delle imprese è un obiettivo difficile da perseguire, che richiede tempi lunghi e i cui risultati non sono scontati.

Il capitolo è strutturato in tre parti:

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

2.2. Modernizzazione della PA e e-Government

La prima questione su cui le micro e piccole imprese sono state chiamate ad esprimersi in questa sezione del Rapporto riguarda *la percezione del miglioramento dei servizi di e-government nel corso dell'ultimo anno*. Il 32,8% delle P.MIC. contattate a livello nazionale evidenzia un miglioramento rispetto al 2010 e l'indice di tendenza (in scala -5/+5) è positivo. Le P.MIC. provinciali sembrano confermare e anzi rafforzare questa

percezione positiva (si veda l'indice di tendenza superiore a quello regionale e nazionale), soprattutto nel settore del commercio e dei servizi e nelle imprese più strutturate a livello dimensionale. In generale, il quadro che emerge su questo tema appare abbastanza confortante e mette in evidenza come le P.MIC. regionali e provinciali siano consapevoli di quanto realizzato a livello locale in materia di servizi on line.

Tab. 2.1 – Il miglioramento nella qualità dei servizi e-Government erogati dalla PA nell'ultimo anno, percentuale sul totale dei rispondenti, anno 2012

	Gravemente peggiorata	Peggiorata	Restata invariata	Migliorata	Sensibilmente migliorata	Indice di tendenza (scala – 5/+5)
Provincia di Reggio Calabria	1,1	4,6	47,5	42,5	4,0	1,1
<i>Industria</i>	1,3	7,2	48,4	38,6	4,4	0,9
<i>Commercio</i>	2,5	3,2	48,9	41,6	3,9	1,0
<i>Servizi</i>	0,0	3,4	44,2	48,7	3,7	1,3
<i>2-5 addetti</i>	2,1	4,3	49,9	40,1	3,6	1,0
<i>6-10 addetti</i>	0,0	3,8	53,9	38,5	3,9	1,1
<i>Oltre 10 addetti</i>	0,0	6,5	28,9	58,3	6,3	1,6
Regione Calabria	1,3	8,7	46,1	40,4	3,5	0,9
Sud e Isole	0,3	4,4	58,4	35,0	1,9	0,8
Italia	0,4	4,0	62,7	30,9	2,0	0,7

Le valutazioni positive che emergono dall'indagine quantitativa devono essere lette ed interpretate anche alla luce delle considerazioni svolte su questa tematica dai testimoni **privilegiati e dalle associazioni di categoria**. Dal punto di vista delle imprese due aspetti ci sembrano particolarmente significativi:

- la **scarsa conoscenza** dei servizi on line e delle opportunità legate all'e-government: gran parte delle P.MIC. non conosce per niente tali servizi, né è informata sui cambiamenti che sono intervenuti nell'operato della PA negli ultimi anni. La camera di Commercio e le associazioni cercano di porre rimedio alla situazione attraverso un'attività continuativa di formazione e informazione, però il problema del gap informativo resta decisivo;
- anche qualora si conoscano i servizi on line vi è il problema della **scarsa alfabetizzazione informatica delle imprese** e della mancanza di competenze interne adeguate. La PEC è utilizzata pochissimo e si ricorre

nella maggior parte dei casi ai consulenti esterni, con un aggravio di costi per le imprese.

Dal lato PA invece i testimoni privilegiati si concentrano su due problematiche:

- la necessità di uno **sforzo maggiore che deve fare la PA** in materia di digitalizzazione, dematerializzazione e servizi on line: in questo senso i passi avanti ci sono stati ma vengono ritenuti insufficienti, anche per la mancanza di un piano organico di riqualificazione professionale degli operatori pubblici e di sviluppo di competenze professionali specifiche;
- la necessità di promuovere una maggiore attivazione di procedure on line al fine di **favorire una maggiore trasparenza** nei processi.

Molti testimoni hanno anche sottolineato il ruolo prezioso della Camera di Commercio di Reggio Calabria che ha ottenuto la delega di alcuni Comuni per erogare i servizi on line e per svolgere le funzioni di Sportello Unico: purtroppo molti Enti si sono rifiutati di concedere delegare la Camera e questo ha impedito una maggiore diffusione dei servizi.

2.3. Conoscenza e importanza degli interventi di semplificazione

Nel rilanciare la Strategia di Lisbona, la Commissione Europea ha riconosciuto che un ambiente regolatorio migliore è un fattore chiave per migliorare la performance economica dei Paesi europei. La sfida ambiziosa è quella di arrivare ad una regolamentazione che sia allo stesso tempo semplice e di alta qualità. La *Smart Regulation* è il nome con cui a livello europeo si indica il passaggio da un approccio basato su una "migliore regolamentazione" ad uno basato su una "regolamentazione intelligente" (da "*better*" regulation a "*smart*" regulation), basata cioè non soltanto sulla riduzione del numero di regole ma sulla creazione di leggi che massimizzano i risultati con il minor onere possibile per il cittadino e le imprese⁵.

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

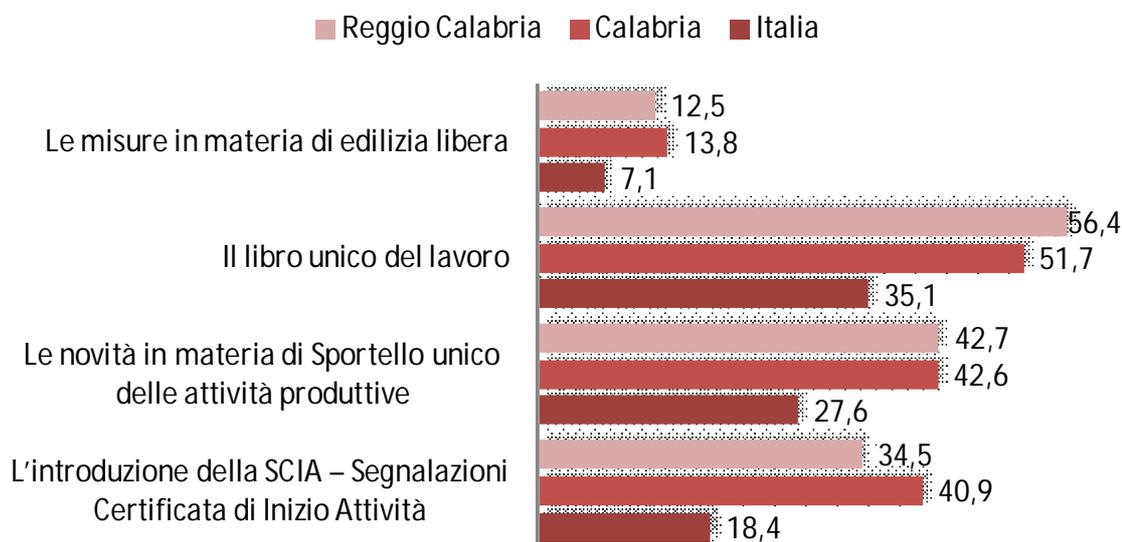
A *livello nazionale*, il decreto legge n.112 del 2008 convertito nella legge n. 133/2008, il Decreto Sviluppo del giugno scorso, e il recente varo del Decreto Semplificazioni hanno promosso e gradualmente rafforzato il Programma di misurazione degli oneri amministrativi, realizzato dalla Task Force coordinata dall'Ufficio per la Semplificazione

⁵ Smart Regulation, COM (2010) 543/3.

Amministrativa del Dipartimento della Funzione Pubblica, in collaborazione con le associazioni imprenditoriali e l'assistenza tecnica del Formez e dell'ISTAT. Finora la Misurazione è stata realizzata su 81 procedure ad alto impatto per le imprese in 8 aree di regolazione⁶ e selezionate in accordo con le amministrazioni pubbliche e gli stakeholder, rappresentativi degli interessi delle associazioni imprenditoriali, con lo scopo di garantire un reale coinvolgimento del mondo privato in tutte le fasi del lavoro.

In questo contesto, le P.MIC. calabre sono state interpellate sul livello di conoscenza e strategicità di alcuni degli interventi di semplificazione adottati. Anche in Calabria, analogamente al dato nazionale, il *Libro unico del lavoro* (che sostituisce e abolisce il libro paga, il libro matricola) è l'intervento largamente più conosciuto sia a livello regionale che provinciale. Segue lo *sportello unico per le attività produttive*, conosciuto da oltre il 40% del campione in tutti i settori analizzati. Gli imprenditori calabresi risultano inoltre più informati rispetto a quelli del resto del Paese sia rispetto alla SCIA, sia rispetto alle *semplificazioni in materia di edilizia libera*, che si riferiscono ad un settore cruciale dell'economia del territorio ben rappresentato anche nel campione di indagine.

Fig. 2.1 – Conoscenza degli interventi di semplificazione, percentuale sul totale dei rispondenti, anno 2012

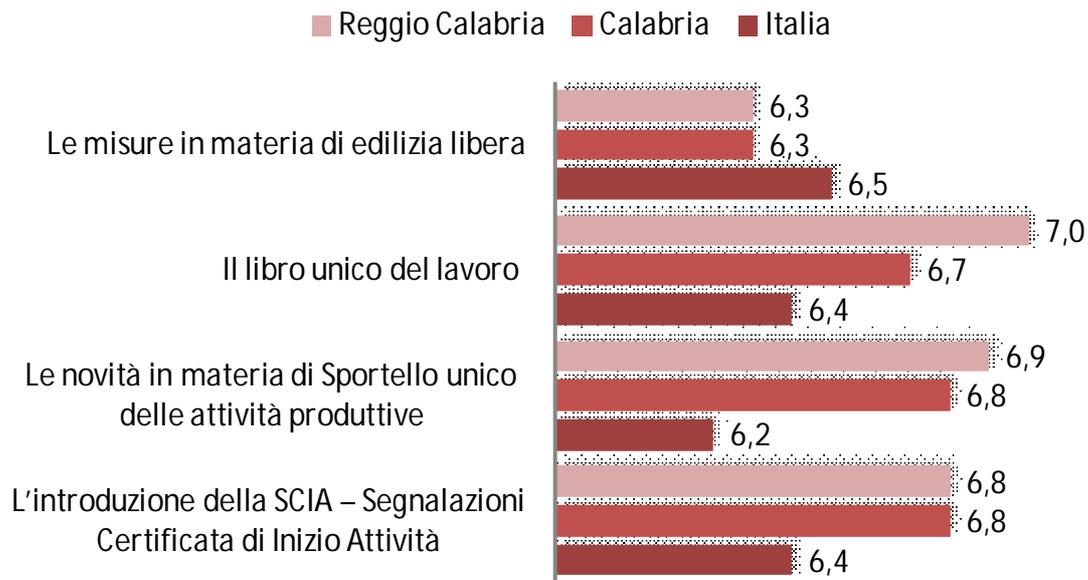


Questi interventi vengono sostanzialmente “promossi” dagli imprenditori del territorio, soprattutto il Libro unico sul lavoro e lo Sportello unico, giudicati

⁶ Lavoro e previdenza, ambiente, fisco, appalti, prevenzione incendi, privacy, paesaggio e beni culturali, sicurezza sul lavoro.

provvedimenti importantissimi ai fini della semplificazione del lavoro quotidiano delle imprese.

Fig. 2.2 – Incidenza degli interventi di semplificazione, sulle piccole e micro imprese, indice di scala 0-10, anno 2012



I **testimoni privilegiati** confermano quanto emerso dall'indagine e mettono in evidenza un atteggiamento generalmente positivo degli imprenditori nei confronti degli interventi di semplificazione; i problemi segnalati sono due:

- nella maggior parte dei comuni della provincia di Reggio Calabria (e così anche per i Comuni delle altre Province calabre) vi è una mancanza di competenze sia di natura professionale che di ordine organizzativo all'interno degli Enti, per cui anche in questo ambito, il processo di semplificazione è rallentato;
- gli imprenditori spesso non conoscono nel merito gli interventi di semplificazione per cui vivono come aggravio burocratico quello che invece dovrebbe agevolare la loro attività quotidiana.

2.4. Lo Sportello Unico per le Attività Produttive

Con particolare riferimento alla provincia di Reggio Calabria, un particolare approfondimento è stato fatto sullo Sportello Unico Attività Produttive che riveste un ruolo centrale anche nella prospettiva del rafforzamento del ruolo delle Camere di Commercio per il sostegno alla competitività delle imprese. In termini di strategicità per le piccole imprese i risultati sono assai incoraggianti: lo strumento viene promosso in pieno dagli imprenditori che, nel consueto indice di scala 0-10, raggiunge un punteggio medio a livello provinciale di 6,9. Particolarmente positive le valutazioni degli imprenditori del commercio (7,5) e dei servizi (7,0), nonché le aziende con oltre 10 addetti (7,4).

Tab. 2.2 – Incidenza dello Sportello unico sull'attività delle piccole e micro imprese, per settore e per dimensione aziendale, provincia di Reggio Calabria, valori percentuali e indice di scala 0-10, anno 2012

Provincia di Reggio Calabria	Industria	Commercio	Servizi	2-5 addetti	6-10 addetti	Oltre 10 addetto
1 (per niente efficace)	6,7	1,5	2,2	4,3	5,1	0,0
2	7,8	4,0	4,4	7,0	2,1	4,2
3	26,3	28,8	27,6	26,5	31,7	25,8
4	39,7	25,9	44,6	35,5	43,7	39,0
5 (molto efficace)	19,5	39,7	21,2	26,8	17,3	31,0
Indice (scala 0-10)	6,4	7,5	7,0	6,8	6,6	7,4

Questi dati positivi e incoraggianti stridono se messi a confronto con quanto è emerso dall'**indagine qualitativa tramite i testimoni privilegiati**. Come già anticipato, il SUAP è stato attivato solo da alcuni Comuni del territorio in ottemperanza alla normativa nazionale, mentre vi sono state notevoli difficoltà implementative nei Comuni più piccoli. La Camera di Commercio di Reggio Calabria ha cercato di superare tali difficoltà cercando di ottenere dai Comuni stessi la delega all'esercizio delle funzioni di Sportello Unico, ma questo tentativo è andato a buon fine solo in pochi casi e, a causa della resistenza dei Comuni, si è persa l'occasione di portare avanti un processo di ottimizzazione dei servizi resi all'utenza basato sulla collaborazione interistituzionale.

La vicenda conferma tutte le difficoltà del territorio nell'instaurare un dialogo più costruttivo tra imprese e pubblica amministrazione in una situazione di grande disagio per il sistema economico in cui le piccole imprese si aspettano uno "scatto di progettualità e di sostegno" da parte del sistema pubblico.

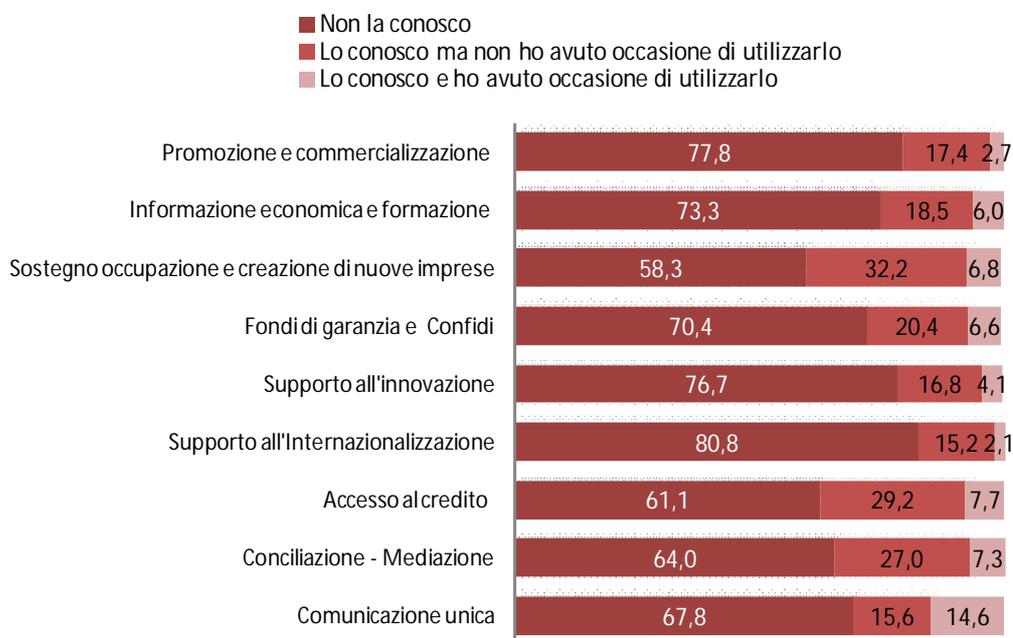
2.5. I servizi del sistema camerale calabrese

L'indagine continua con l'esplorazione dell'atteggiamento dei Piccoli nei riguardi di alcuni specifici servizi erogati dalle Camere di Commercio calabre, testandone sia il livello di conoscenza che di efficacia. Per quanto riguarda il *primo aspetto*, il dato più significativo da sottolineare, in Calabria come nel resto del Paese, è la *scarsa conoscenza dei servizi camerali* che caratterizza in media il 75% dei Piccoli intervistati. Nello specifico i risultati possono essere così sintetizzati:

- la *comunicazione unica* è l'intervento relativamente più conosciuto e utilizzato sull'intero territorio regionale, soprattutto dalle imprese del comparto manifatturiero (anche se la percentuale di chi dichiara di conoscere il servizio è in assoluto piuttosto bassa);
- ampiamente conosciuti ma ancora scarsamente utilizzati sono i servizi *occupazionali* e la creazione di *nuove imprese*, seguiti, dalle attività di *mediazione e conciliazione*;
- I servizi in materia di *accesso al credito* sono anch'essi ampiamente conosciuti, ma utilizzati solo da circa il 9% delle imprese contattate;
- gli *interventi in materia di internazionalizzazione e innovazione* sono poco conosciuti e utilizzati, forse anche in considerazione delle problematiche di natura burocratica, finanziaria che i Piccoli incontrano sui temi della ricerca e dell'innovazione e delle difficoltà anche culturali legate all'ingresso sui mercati esteri, che riducono fortemente l'interesse delle imprese.

Per quanto riguarda la Comunicazione Unica ci si sarebbe probabilmente aspettati, data l'obbligatorietà dello strumento per le PMI, una maggiore conoscenza da parte delle imprese. Occorre tuttavia sottolineare che su questa materia intervengono spesso i consulenti e gli intermediari, che sono nella maggior parte dei casi coloro che hanno contatti diretti con il sistema camerale.

Fig. 2.3 – Conoscenza e utilizzo dei servizi camerali erogati da sistema camerale calabro, valori percentuali, Reggio Calabria, anno 2012



I dati sono significativi e evidenziano, così come a livello nazionale, la necessità di un contatto diretto con le piccole e micro imprese poiché probabilmente gli intermediari non riescono a far conoscere a sufficienza i servizi offerti, raggiungendo in maniera più rapida un target naturale del sistema camerale che è quello delle piccole imprese. E' infatti evidente, come vedremo subito dopo, che queste imprese potrebbero essere molto attratte dai servizi camerali e potrebbero trarre enormi benefici dagli interventi proposti ma devono essere messi nelle condizioni di conoscere le opportunità e probabilmente "motivati" ad accedervi. Ciò che sembra opportuno in questo contesto è progettare una **comunicazione specifica e mirata sulle piccole e micro imprese (e non solo sui professionisti e gli intermediari)** che affianchi gli strumenti di comunicazioni tradizionali e web (che ad oggi sembrano non essere sufficienti) ad approcci più innovativi e meno convenzionali, come le visite dirette in azienda, mailing mirate, focus group, seminari ristretti di presentazione dei singoli servizi.

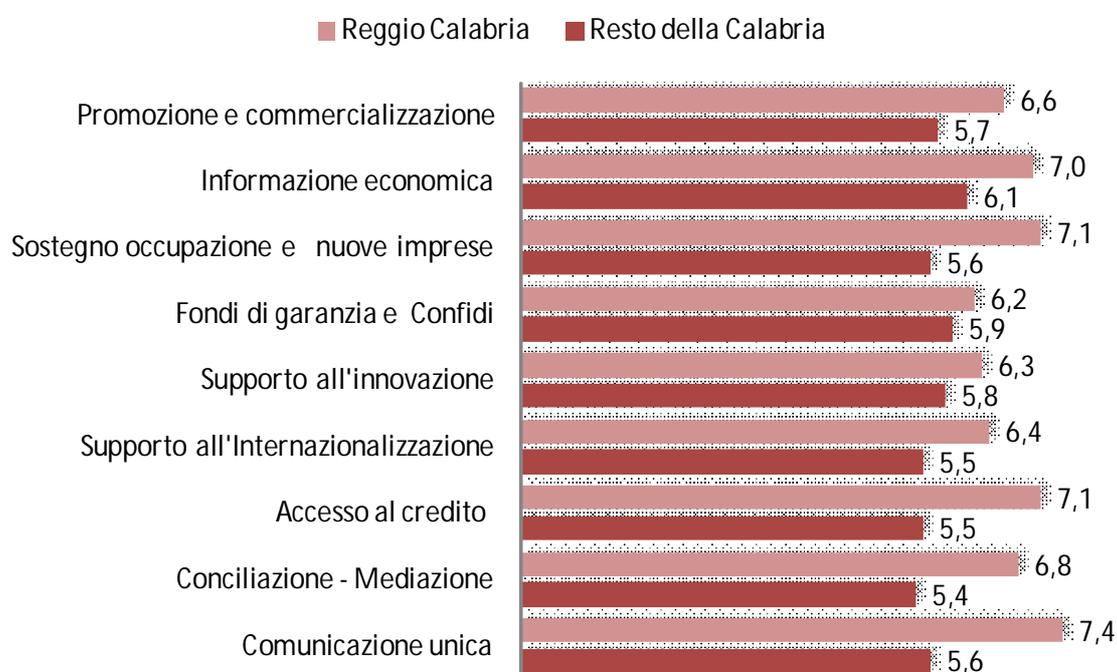
Quest'esigenza è stata d'altra parte segnalata sia dai **testimoni privilegiati**, sia dalle imprese nella domanda libera relativa alla Camera di Commercio ("**Quale iniziativa in particolare si sente di suggerire alla Camera di Commercio?**"), dalla quale emergono le seguenti esigenze: a) divulgazione maggiore e più capillare degli interventi e dei servizi; b) informazione più mirata verso le micro imprese; c) contatti più frequenti e

più diretti alle imprese, anche attraverso un'attività di ascolto attivo e una frequentazione diretta delle imprese⁷.

Passando all'analisi dell'*efficacia dei servizi camerali*, che riguarda ovviamente solo chi conosce e utilizza tali servizi, l'indagine fornisce risultati molto positivi. A livello provinciale la *Comunicazione Unica* risulta essere l'intervento più efficace, con un giudizio pari a 7,4; seguono gli *incentivi al credito* e il *supporto all'occupazione*, con un punteggio di 7,1. Molto apprezzata anche l'attività di informazione economica, funzione istituzionale delle Camere di Commercio e che rappresenta una componente essenziale alla base delle politiche per lo sviluppo del territorio e della sua competitività. Per tutti gli altri servizi il giudizio è complessivamente positivo.

Esaminando poi le risposte fornite sul livello di efficacia degli strumenti camerali per settore e dimensione aziendale delle imprese intervistate, (tab. 2.3), è interessante notare che le imprese un po' più grandi e strutturate, che forse vengono raggiunte più facilmente dall'attività camerale, apprezzano in particolar modo i servizi di sostegno all'internazionalizzazione (9,0) e all'innovazione (7,8).

Fig. 2.4 – Livello d'efficacia degli strumenti, Calabria e resto della Calabria, indice di scala 0-10, anno 2012



⁷ A questo proposito è interessante l'opinione di un imprenditore che ha dichiarato che i passi avanti compiuti dalla CCIAA in termini di "tecnologizzazione" delle procedure e servizi on line, se hanno accelerato i processi decisionali e reso più fluida l'erogazione dei servizi, hanno anche allontanato la Camera dalle imprese rendendo più raro l'ascolto diretto delle loro esigenze.

Tab. 2.3 – Livello d'efficacia degli strumenti, indice di scala 0-10, per settore e per dimensione aziendale, provincia di Reggio Calabria, indice di scala 0-10, anno 2012

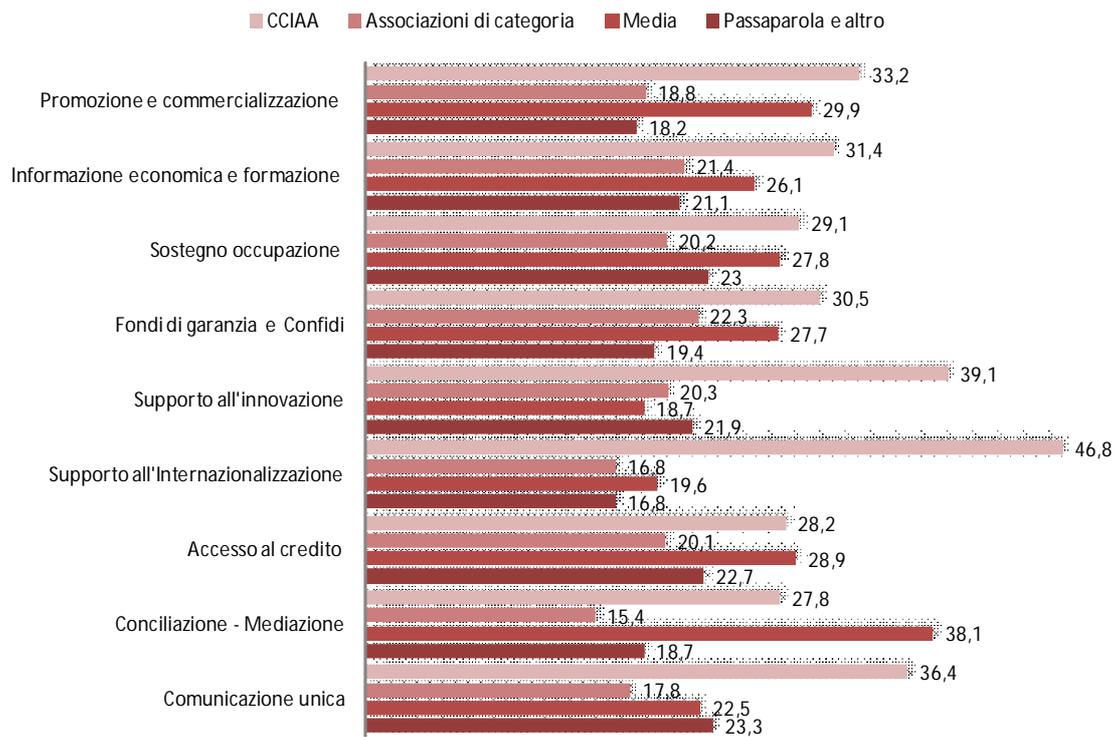
Provincia di Reggio Calabria	Industria	Commercio	Servizi	2-5 addetti	6-10 addetti	Oltre 10 addetti
Comunicazione unica	7,2	7,8	7,1	7,4	6,9	7,7
Conciliazione - Mediazione	6,2	7,5	6,9	6,9	6,4	7,3
Accesso al credito	7,1	7,3	6,8	6,9	7,0	8,2
Supporto all'Internazionalizzazione	6,2	6,8	6,1	6,1	6,1	9,0
Supporto all'innovazione	6,3	6,4	6,0	6,0	6,6	7,8
Fondi di garanzia e Confidi	6,7	5,6	6,2	5,9	6,9	7,0
Sostegno occupazione e nuove imprese	7,2	7,3	6,6	6,9	7,6	7,6
Informazione economica e formazione	7,1	6,9	7,0	6,7	7,2	8,0
Promozione e commercializzazione	6,6	7,1	5,9	6,6	6,6	6,7

L'elevato gradimento dei servizi camerali emerge con chiarezza anche dall'**indagine qualitativa**, che conferma come l'ente camerale sia il soggetto più attivo, affidabile ed efficace del territorio.

In questo contesto, caratterizzato da una generale disinformazione sui servizi ma anche da un elevato gradimento delle opportunità del sistema camerale, ove conosciute, diventa essenziale capire in che modo le P.MIC. vengono a conoscenza dei servizi offerti e *quali sono attualmente le principali fonti di informazione*. Le Camere stesse risultano essere il principale canale informativo, ma di grande importanza sono anche i *media*, soprattutto rispetto ai temi del credito, delle attività di promo-commercializzazione e dei servizi di Conciliazione e Mediazione. Per circa un quinto del campione in tutti gli *item* considerati appare poi importante il ruolo delle associazioni

che spesso agiscono di concerto con le Camere per promuovere la conoscenza delle opportunità.

Fig. 2.5 – Fonte della conoscenza dei servizi, percentuale su chi ha dichiarato di “conoscere” i servizi camerali, Reggio Calabria, anno 2012



2.6. Le aree di intervento strategiche delle Camere di Commercio: credito, nuova impresa, marketing territoriale e turistico

In questa parte dell'indagine si è cercato di comprendere, al di là dei servizi specifici erogati dal sistema camerale, quali sono gli *ambiti di intervento prioritari* su cui il sistema camerale è chiamato ad intervenire.

In modo non certo inaspettato data l'attuale situazione economica le imprese provinciali e regionali giudicano assolutamente strategico l'intervento in materia di *sostegno del credito* (giudizio pari a 8,1 in una scala da 0 a 10), e, a breve distanza, il supporto alla nuova imprenditorialità (7,7) e gli interventi in materia di qualificazione turistica, agroalimentare e artigianale (7,6). Il tema del credito ritorna con frequenza e con urgenza anche quando viene richiesto alle imprese di suggerire un ambito di intervento prioritario delle Camere di Commercio. **Il supporto nell'accesso al credito è la prima delle richieste delle imprese in una fase critica come quella attuale in cui il dialogo con le banche è difficoltoso e in cui il sistema camerale può svolgere un ruolo di intermediazione e "pressione" prezioso verso il mondo creditizio.**

Gli altri item proposti (supporto all'internazionalizzazione, reti di impresa, innovazione) ricevono valutazioni buone ma leggermente più contenute rispetto alle prime tre urgenze. Il dato è significativo e conferma l'interesse del sistema delle imprese per continuare a lavorare in due direzioni: una, più contingente e legata agli attuali problemi di insolvenza e di ritardati pagamenti, che va nella direzione di *rafforzare le imprese nel rapporto con il sistema bancario* e l'altra, più strategica, che invece mira a consolidare il tessuto di impresa, rafforzarlo e promuoverlo in un'ottica di sviluppo imprenditoriale, marketing territoriale e di riqualificazione dell'offerta territoriale. Come a dire: i problemi sono due: il primo, quello di "fare più impresa", che deve portare ad un consolidamento complessivo della domanda di investimento del territorio e il secondo, quello di **fare impresa in settori fino ad oggi poco valorizzati, il turismo, l'agroalimentare di qualità, l'artigianato.**

In particolar modo sul **turismo** gli spazi di intervento appaiono molto elevati: come più volte hanno sottolineato i **testimoni privilegiati**, si tratta di un comparto chiave dell'economia territoriale che però attualmente soffre di almeno tre problemi:

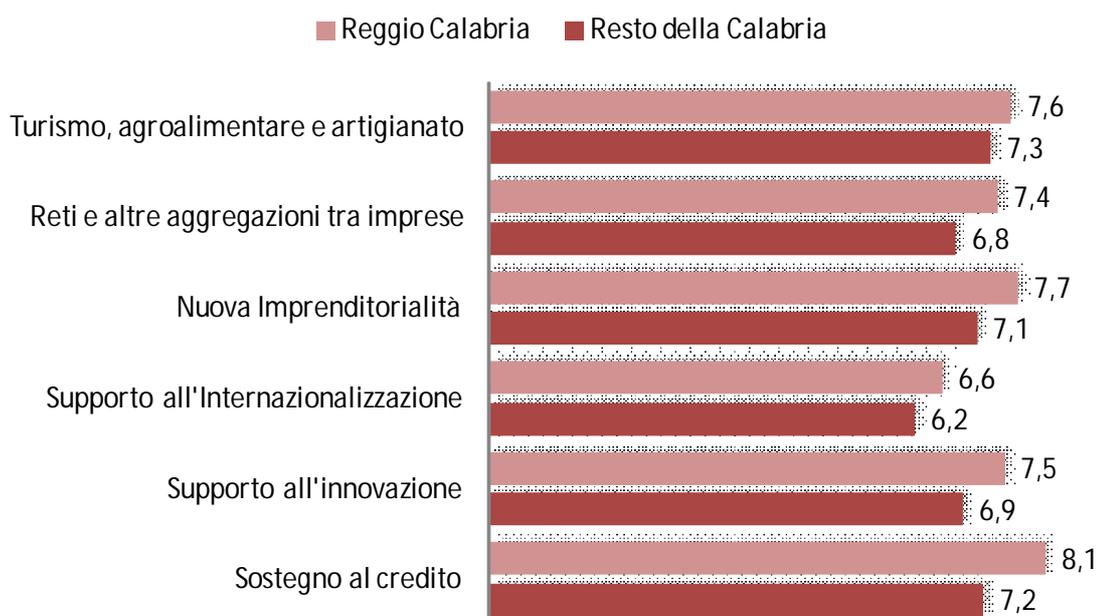
- 1) le gravi carenze infrastrutturali, che rendono difficile l'accesso al territorio e gli spostamenti interni;

- 2) un'identità turistica debole e poco riconoscibile a causa della mancanza di una "regia territoriale" complessiva che promuova un'immagine coerente del territorio;
- 3) un'offerta ricettiva disgregata e frammentata dove tutto è lasciato alla libera iniziativa dei privati al di fuori di iniziativa di sistema.

Considerata la fiducia delle imprese sul sistema camerale sembrano aprirsi spazi di intervento importanti nell'area del **marketing territoriale inteso non solo come promozione del territorio ma soprattutto come costruzione di ipotesi di riposizionamento competitivo in settori strategici**. In questo senso appare indispensabile intervenire in logica integrata con un piano di rilancio, che sia volto a valorizzare il turismo insieme al **sistema più ampio dell'accoglienza, dell'agroalimentare di qualità, dell'artigianato** al fine di ridisegnare l'offerta del territorio e renderla più appetibile ai visitatori e alle imprese.

In questo senso appare molto importante quanto il sistema camerale sta facendo per promuovere le **reti di impresa** e le aggregazioni che vengono valutate in modo positivo e che possono rappresentare un primo strumento per promuovere una progettualità più consistente delle imprese e a maggior impatto sul territorio.

Fig. 2.6 – Le aree di intervento strategiche delle Camere di Commercio, Reggio Calabria e resto della Calabria, indice di scala, 0-10, anno 2012



L'ultimo aspetto su cui sono state interpellate le P.MIC. calabre riguarda il *livello di adeguatezza dell'azione dei diversi Enti Locali nel supportare le imprese nella fase di crisi economica.*

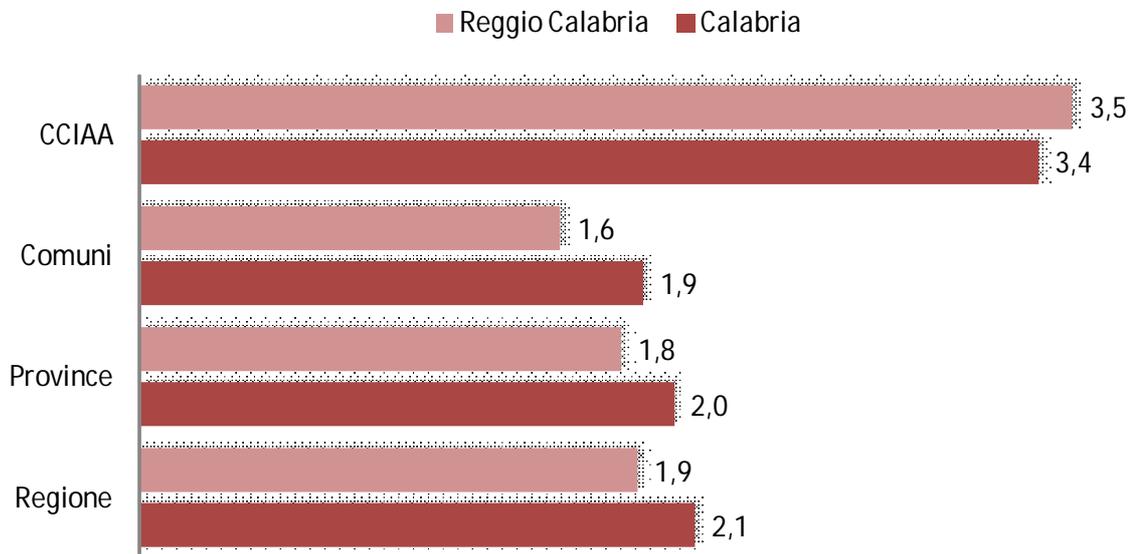
Anche in questo caso il sistema camerale si conferma essere l'interlocutore più affidabile e quello su cui le imprese nutrono le maggiori speranze, pur con potenzialità di miglioramento

La più penalizzata è la **Regione**, che registra un punteggio minimo di 1,9 nella scala di valutazione 0-10, confermando le valutazioni già emerse sia in altre parti dell'indagine che dalle interviste ai testimoni privilegiati.

Questi dati vanno fortemente correlati alla situazione di disagio che stanno vivendo gli imprenditori calabresi in questa fase particolarmente drammatica della crisi economica e che spinge le piccole imprese a esprimere la propria delusione e la propria mancanza di fiducia per una ripresa che stenta a decollare. Anche il giudizio sulla Camera va letto in quest'ottica, soprattutto considerando i giudizi positivi precedentemente espressi nei confronti dell'attività camerale da chi conosce i servizi da essa erogati. La sensazione che hanno le imprese è che anche le istituzioni, pur dinamiche e efficaci come quelle camerali, siano impotenti dinanzi alla crisi e percepiscono gli interventi di aiuto da molto lontano, anche perché, nella maggior parte dei casi, tali interventi non sono conosciuti⁸.

⁸ Si riporta a tal proposito il giudizio di un imprenditore intervistato che lascia ben trasparire il malumore diffuso nel tessuto imprenditoriale: "la PA è fuori dal mondo, non ha la reale percezione delle difficoltà nelle quali stanno vertendo le imprese calabresi oggi. La situazione è troppo drammatica per essere affrontata in modo tradizionale e occorre trovare modi alternativi per aiutare economicamente le imprese...."

Fig. 2.7 – Adeguatezza dell'azione dei seguenti Enti nel supportare le imprese nella fase di crisi economica, scala 0-10, 2012



Diverso il punto di vista dei **testimoni privilegiati** che hanno conoscenza e competenza diretta del contenuto degli interventi e quindi sono in grado di apprezzare maggiormente quanto il sistema camerale sta facendo per aiutare le imprese in questa fase di crisi.

3. LA PA COME FONTE DI BUSINESS PER LE IMPRESE

3.1. Premessa

La terza parte del Rapporto analizza la PA non più come erogatore di servizi, ma come "mercato di sbocco per le P.MIC.". Come noto, l'accesso al mercato PA è 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. Secondo la Commissione Europea, solo il 20% delle P.MIC. europee partecipano a gare pubbliche e solo il 6% del loro fatturato complessivo deriva dal mercato pubblico⁹.

Le tematiche affrontate in questa parte dell'indagine sono tre:

1. l'analisi del *livello di partecipazione* delle P.MIC. agli appalti pubblici e il margine di attrattività di questo tipo di mercato;
2. l'approfondimento della *questione dei crediti* che le P.MIC. hanno maturato nei confronti delle pubbliche amministrazioni, tema oggi molto attuale che dunque viene approfondito con l'obiettivo di stimare l'entità di tali crediti, che costituiscono a tutti gli effetti una componente dell'"onere complessivo da PA";
3. la percezione delle imprese circa la *pesantezza degli oneri amministrativi legati alla partecipazione alle gare* (sia tradizionali che on line), tematica quanto mai centrale, soprattutto alla luce delle importanti novità introdotte dal Decreto Sviluppo del 2010 e dalla Manovra 2011 "Disposizioni per la stabilizzazione finanziaria" che mette in campo significative modifiche al Codice dei Contratti Pubblici nell'ottica di agevolare la partecipazione alle imprese di piccole e medie dimensioni.

3.2. La PA come mercato per le piccole e micro imprese

Il primo indice considerato riguarda il livello di partecipazione al mercato pubblico. Su questo aspetto si verifica un netto divario tra il dato nazionale e quello calabro. Se a livello nazionale i partecipanti al mercato della PA sono solo il 18% (a fronte di un pesante calo di interesse che è aumentato nel corso degli anni), in Calabria il dato è in controtendenza e supera il 31%, ampiamente superiore anche rispetto alla media del

⁹ Commissione Europea, "Evaluation of SMES' access to public procurement in the UE, final report", settembre 2010.

Sud (19,8). Questa percentuale sale ulteriormente nel caso del comparto manifatturiero e per le aziende oltre i 10 addetti.

Il dato è forse spiegabile tenendo conto di due fattori:

- da un lato la Calabria, in quanto regione dell'Area della Convergenza, è destinataria di una quantità rilevante di risorse pubbliche di provenienza nazionale e soprattutto comunitaria, per cui le imprese, anche quelle di piccola dimensione, valutano l'opportunità del mercato PA per accedere ad opportunità di investimento importanti;
- dall'altro lato, occorre tener conto della fragilità del tessuto economico del territorio e della crisi complessiva che ha investito molti settori trainanti dell'economia locale (a partire dall'edilizia), per cui le piccole imprese hanno cominciato a guardare al mondo degli appalti con maggiore interesse.

Tab. 3.1 – Partecipazione a gare bandite dalla PA, valori percentuali, anno 2012

	Provincia di Reggio	Resto Calabria	Calabria	Sud e Isole (2011)	Italia (2011)
Frequentemente / correntemente	13,0	14,3	11,7	10,3	6,9
Sì, ma occasionalmente	18,6	17,5	17,8	9,5	11,5
Mai	68,4	71,2	70,5	80,2	81,6

Alle sole imprese che hanno manifestato interesse a diventare fornitori per il mercato pubblico, è stato richiesto di valutare l'incidenza del cliente PA sul proprio fatturato. Per chi partecipa al mercato pubblico l'incidenza media del cliente PA, già consistente a livello nazionale (pari a circa il 22%), è molto elevata, pari al 35% per le imprese provinciali e al 34,4% per le imprese regionali. L'incidenza ovviamente si riduce ma rimane comunque elevata (intorno al 12%) se si prende in considerazione l'intero sistema delle P.MIC. e se dunque si considerano anche le imprese che non hanno rapporti con il pubblico.

Tab. 3.2 – Peso del cliente PA sul fatturato, anno 2012

	Provincia di Reggio	Resto Calabria	Calabria	Sud e Isole (2011)	Italia (2011)
Non indicato	5,3	13,2	11,2	12,6	8,4
inferiore al 5%	10,5	17,6	15,8	46,2	40,3
tra il 5% e il 25%	40,6	25,3	29,1	23,9	24,6
tra il 25% e il 50%	21,0	19,7	20,0	8,2	13,0

	Provincia di Reggio	Resto Calabria	Calabria	Sud e Isole (2011)	Italia (2011)
tra il 50% e il 75%	2,0	12,2	9,6	7,9	6,1
tra il 75% e il 100%	20,6	12,0	14,2	1,1	7,6
Incidenza media	35,0	34,3	34,4	15,9	22,1
Incidenza media (per tutte le P.MIC.)	12,1	12,0	12,0	4,7	6,5

Per definire la *propensione alla partecipazione ai mercati pubblici*, è stato chiesto alle sole P.MIC. che non vi hanno mai partecipato, se hanno un qualche interesse a farlo nel futuro. A livello nazionale, dopo anni di crescita, nel 2011 la percentuale della media Italia subisce una battuta di arresto fermandosi a 28,5% (nel 2010 era del 36,5%). Assai diverso il comportamento delle imprese calabre dove l'interesse alla partecipazione al mercato pubblica risulta molto più alto, soprattutto a livello provinciale (37,0%), confermando l'estremo interesse delle imprese del territorio verso le opportunità del pubblico, in un contesto in cui invece il settore privato è in profonda difficoltà.

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

	Provincia di Reggio	Resto Calabria	Calabria	Sud e Isole (2011)	Italia (2011)
Si	37,0	27,4	29,7	26,6	28,5
No	58,4	64,0	62,6	51,3	61,4
Non indicato	0,0	0,0	0,0	22,1	10,1

Per quanto riguarda le *ragioni della non partecipazione al mercato PA*, se si escludono le aziende che producono beni/servizi che non sono di interesse per la Pubblica Amministrazione, **quasi il 50% delle imprese fa riferimento al timore nei ritardi dei pagamenti, che a livello nazionale viene indicato soltanto dall'11,2% dagli imprenditori.** La questione dei ritardati pagamenti è in Calabria ancora più complessa per due ordini di ragioni, ben messe in evidenza nell'**indagine qualitativa**. I testimoni privilegiati hanno messo in evidenza due aspetti:

- le gare di importo elevato vengono spesso aggiudicate fuori dalla Calabria, ma con subappalti sul territorio, per cui le imprese locali fornitrici spesso sono costrette a accettare tempi di pagamento ancora più lunghi;
- non esistono iniziative significative per risolvere questo problema e le banche sono ben poco coinvolte a causa di uno scarso dialogo con la PA.

Tutti gli altri motivi, il generale *senso di sfiducia* nei confronti della PA oppure la *complessità dell'investimento iniziale e le procedure troppo macchinose e lunghe, l'eccessivo onere e la progressiva riduzione dei margini* vengono citati da percentuali residuali del campione, a conferma della drammaticità in questa regione del problema dei ritardati pagamenti (affrontato nel dettaglio nelle pagine successive).

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

	Provincia di Reggio	Resto Calabria	Calabria	Sud e Isole (2011)	Italia (2011)
A. Non tratta prodotti/servizi di interesse per la PA (settore non attinente)	35,7	63,4	57,1	74,5	64,5
B. Per l'eccessivo onere (costi) e la progressiva riduzione dei margini	2,4	2,0	2,1	4,4	3,2
C. Per la complessità dell'investimento iniziale, le procedure macchinose/ le lungaggini burocratiche	0,0	0,0	0,0	4,7	3,3
D. Per il timore dei ritardati termini di pagamento delle PA	47,4	2,2	12,5	10,8	11,2
E. Per altra scelta (strategia) di mercato	4,4	19,9	16,3	14,5	11,8
F. Sfiducia vs il mercato della P.A.	9,4	5,3	6,2	5,5	4,2
G. Altro (specificare.....)	0,9	7,2	5,7	0,0	0,6
Non indicato	0,0	0,0	0,0	1,0	1,3
Totale "sfiduciati" (B+C+D+F)	59,1	9,5	20,8	25,4	21,9
Coefficiente di sbarramento *	45,2	6,8	24,4	31,1	27,4

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

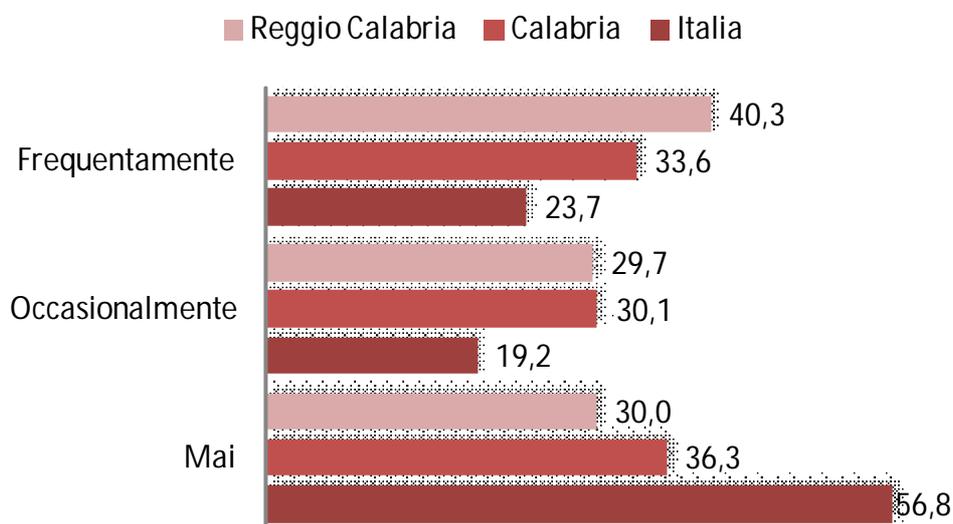
Nel complesso, il "coefficiente di sbarramento" all'ingresso (incidenza degli sfiduciati sul totale dei clienti effettivi e potenziali) coinvolge il 45% delle imprese e tiene lontane, in misura molto maggiore rispetto al resto del Paese, le P.MIC. che pure producono beni e servizi scambiati su tale mercato.

3.3. I ritardati pagamenti della Pubblica Amministrazione

Il "focus" sul tema dei crediti delle micro imprese verso la PA e dei ritardati pagamenti è, come si è visto, un tema centrale del rapporto tra impresa e pubblica amministrazione e ci fornisce una misura ulteriore, benché indiretta, dell'efficienza della PA percepita dalle aziende.

Il primo quesito sottoposto alle sole aziende che hanno avuto rapporti di lavoro con la Pubblica Amministrazione è stato se esse *hanno accumulato nell'ultimo anno crediti nei confronti della PA*, specificando che per "crediti" si intendono pagamenti in ritardo rispetto agli accordi presi in fase di stipula del contratto.

Fig. 3.1 – Crediti maturati verso la PA nell'ultimo anno, % sul totale dei rispondenti che hanno dichiarato di lavorare con la PA, anno 2012



Se a livello nazionale il 49% delle Piccole e Micro imprese contattate dichiara di aver maturato dei crediti nell'ultimo anno, a Reggio Calabria – ma la situazione non cambia neppure nelle altre province - la percentuale sale drammaticamente fino al 70%.

Sulla base delle elaborazioni effettuate, l'ammontare del **credito medio** per le aziende italiane che lavorano con la PA (sia quelle che hanno dichiarato di avere crediti sia quelle che hanno dichiarato di non averne e che rappresentano quasi esattamente un terzo delle imprese intervistate) risulta pari a circa 39.051 euro l'anno. **Questo dato sale a 75.187 euro in provincia di Reggio Calabria.** Il dato medio aumenta ulteriormente se consideriamo la Calabria al netto della presenza di Reggio Calabria ma resta comunque molto elevato (circa 79.387 euro).

Ciò corrisponde a stimare in oltre **644 mln.** di euro l'anno l'ammontare complessivo di crediti verso la PA dell'intero sistema delle P.MIC. calabresi, che, se "spalmato" sull'intera popolazione obiettivo – ovvero su ciascuna impresa, indipendentemente dalla sua partecipazione o meno al mercato della PA – corrisponde ad un gravame di oltre **27.340** su ciascuna di esse . Nel caso della provincia di Reggio Calabria , l'ammontare complessivo dei crediti è 202 mln. di euro, che corrisponde ad un onere per singola azienda di oltre 26.190 euro.

Si tratta ovviamente di dati indicativi che vanno analizzati non tanto per il valore del singolo importo ma perché danno un'idea generale del problema e forniscono una stima di massima del fenomeno al fine di comprenderne meglio l'entità e le dinamiche.

Tab.3.5 – Ammontare dei crediti verso la PA, anno 2012

	Provincia di Reggio	Resto Calabria	Calabria	Sud e Isole (2011)	Italia (2011)
non indica se ha avuto crediti	0,0	0,0	0,0	0,3	0,2
non ha avuto crediti (crediti = 0)	30,0	30,2	30,1	55,0	56,8
ha avuto crediti ma non indica l'importo	26,1	37,0	34,3	42,5	40,7
fino a 5.000€	8,8	10,2	9,7	8,4	9,7
da 5.001€ a 15.000€	2,9	5,6	4,9	11,5	10,4
da 15.001€ a 50.000€	12,4	11,4	12,6	26,2	16,0
da 50.001€ a 100.000€	21,0	14,8	15,7	6,2	7,4
da 100.001€ a 250.000€	2,3	13,1	13,1	3,0	5,0
da 250.001€ a 500.000€	4,6	6,4	6,8	2,1	6,0
sopra 500.000€	6,0	1,6	2,8	0,0	0,6
<i>importo complessivo (milioni di euro)*</i>	<i>202,3</i>	<i>441,8</i>	<i>644,1</i>	<i>1.305,5</i>	<i>12.047</i>
<i>importo medio delle imprese del mercato PA*</i>	<i>75.187</i>	<i>79.387</i>	<i>78.334</i>	<i>24.492</i>	<i>39.051</i>
<i>importo medio per tutte le MPI*</i>	<i>26.109</i>	<i>27.752</i>	<i>27.340</i>	<i>3.269</i>	<i>12.047</i>

() Il dato medio è da ritenere indicativo ed è stato calcolato tagliando del 10% i valori più estremi, in maniera tale da eliminare gli effetti discorsivi dovuti alla presenza di alcune imprese del settore dell'edilizia che presentano crediti eccezionali e che dunque condizionano il dato medio*

Riferendosi sempre al totale delle imprese che operano con la PA, l'incidenza media di tali crediti sul fatturato specifico della PA, pari al 27,4% in Italia, sale al 32,8% a Reggio Calabria e al 35,9 nel caso del resto della regione. Nella macroarea sud e isole invece il dato tocca il minimo registrato con 17,5%.

Tab. 3.6 – Incidenza percentuale stimata sul fatturato PA, anno 2012

	Provincia di Reggio	Resto Calabria	Calabria	Sud e Isole (2011)	Italia (2012)
fino al 5%	7,3	7,3	8,0	25,9	12,1
dal 5 al 10%	4,8	4,8	5,5	3,2	10,6
dal 10 al 25%	10,0	10,0	10,6	7,9	9,7
dal 25 al 50%	24,6	24,6	22,7	13,4	13,3
dal 50 al 75%	5,2	5,2	6,5	2,6	5,3
oltre il 75%	7,5	7,5	7,5	0,3	6,0
Non indicato	34,8	40,6	39,1	42,0	46,8
<i>incidenza media (percentuale)*</i>	<i>32,8</i>	<i>35,9</i>	<i>35,1</i>	<i>17,5</i>	<i>27,47</i>

(*) Il dato è da ritenere indicativo

Il secondo tema analizzato in questa parte del focus riguarda i *tempi di pagamento* e la quantificazione del ritardo con cui gli uffici pubblici assolvono agli obblighi di contratto stipulati con le Piccole e Micro imprese loro fornitrici. Anche in questo ambito l'analisi dei dati apre uno scenario piuttosto negativo. Le aziende italiane dichiarano in media un ritardo nei pagamenti di 160 giorni. La provincia di Reggio Calabria presenta risultati ben peggiori con un ritardo di **259 giorni** mentre il resto della Calabria si attesta su livelli più bassi ma comunque sempre allarmanti (208 giorni).

Tab. 3.7 – Ritardo medio dei pagamenti, anno 2012

	Provincia di Reggio	Resto Calabria	Calabria	Sud e Isole (2011)	Italia (2011)
fino a 30gg	3,3	5,6	5,0	7,7	8,1
dal 30 a 60gg	4,4	10,8	9,2	10,2	14,1
da 60 a 90gg	5,6	8,7	7,9	23,8	14,5
da 90 a 180gg	30,0	33,0	32,2	19,0	31,6
da 180 a 365gg	29,5	24,8	26,0	24,7	17,0
oltre 365gg	19,6	8,8	11,5	3,9	2,8
Non indicato	7,6	5,6	8,2	10,6	11,9
ritardo medio *	259,0	208,0	221,0	185,1	162,2

(*) Il dato medio è da ritenere indicativo ed è stato calcolato tagliando del 10% i valori più estremi, in maniera tale da eliminare gli effetti discorsivi dovuti alla presenza di alcune imprese del settore dell'edilizia che presentano ritardi eccezionali nei pagamenti e che dunque condizionano il dato medio

E' stato poi richiesto agli imprenditori di analizzare il *trend nel ritardo dei pagamenti*. Nel Paese il 41% delle imprese dichiara che la situazione non è mutata negli ultimi due anni; il 28,7% sostiene invece che si è verificato un peggioramento. Ancora una volta la provincia di Reggio Calabria conferma un andamento molto più negativo rispetto al dato nazionale: infatti oltre il 60% delle imprese dichiara un peggioramento o un grave peggioramento nella questione del ritardo dei pagamenti .

Tab. 3.8 – Ritardo medio dei pagamenti nell'ultimo biennio, indice di tendenza (-5 + 5), anno 2012

	Provincia di Reggio	Resto Calabria	Calabria	Italia (2011)
Un grave peggioramento	26,8	33,1	31,5	15,8
Un peggioramento	36,3	38,9	38,2	35,7
Una situazione invariata	29,6	23,9	25,3	43,6
Un miglioramento	7,4	2,6	3,8	4,1
Un sensibilmente miglioramento	0,0	0,0	1,2	0,8
Non indicato	0,0	0,0	0,0	0,0
Indice di tendenza (-5 / +5)	-2,1	-2,6	-2,4	-1,5

Se, sulla base di quanto sopra esposto, consideriamo gli effetti dei crediti maturati a causa dei ritardi dei pagamenti "un onere da PA" che va ad aggiungersi a quelli già evidenziati nei capitoli precedenti per far fronte ad adempimenti amministrativi, si può costruire, tenendo conto dei margini di errore ed approssimazione del caso, una stima indicativa del costo complessivo "da PA" che la Micro e Piccola impresa deve sostenere all'anno e che è riportato nel prospetto che segue.

Il dato evidenzia per Reggio Calabria e l'intera Calabria una situazione difficilmente sostenibile rispetto al resto d'Italia. L'onere finanziario, calcolato applicando sui crediti un tasso annuo del 5% per la durata media del ritardo, tocca per la provincia i 1.603 euro per ogni impresa del mercato della PA, che se spalmato sull'intero comparto delle P.MIC., scende a 5573 euro e per la regione rispettivamente i 1.424 e 497 euro contro gli 855 ed i 252 euro della media nazionale. Vero è che una quota di questi – pari al 2% dei crediti accumulati - sono potenzialmente recuperati tramite gli interessi di mora dovuti per legge dalla PA. Ma si tratta di somme che spesso non vengono richieste per diversi motivi dall'impres e che restano pertanto diritti validi solo sulla carta.

Tab. 3.9 - Costi complessivi sostenuti dalle aziende (dati per singola azienda per anno), anno 2011

	Totale P.MIC. (milioni di euro)	Costi per imprese fornitrici della PA euro	Costi per impresa (totale P.MIC.) euro
Reggio Calabria			
Valore dei crediti verso la PA	202,3	75.187	26.109
Ritardo medio (gg)	259,4	2.59,4	2.59,4
(A) Onere finanziario dovuto alla mancanza di liquidità	7	2.672	928
(B) Interessi di mora	3	1.069	371
Totale "costo netto mancata liquidità" (A-B)	4	1.603	557
Calabria			
Valore dei crediti verso la PA	644,1	78.334	27.340
Ritardo medio (gg)	221,2	221,2	221,2
(A) Onere finanziario dovuto alla mancanza di liquidità	20	2.373	828
(B) Interessi di mora	8	949	331
Totale "costo netto mancata liquidità" (A-B)	12	1.424	497
Italia			
Valore dei crediti verso la PA	10.432	39.051	11.493
Ritardo medio (gg)	160	160	160
(A) Onere finanziario dovuto alla mancanza di liquidità	228	855	252
(B) Interessi di mora	91	342	101
Totale "costo netto mancata liquidità" (A-B)	137	513	151

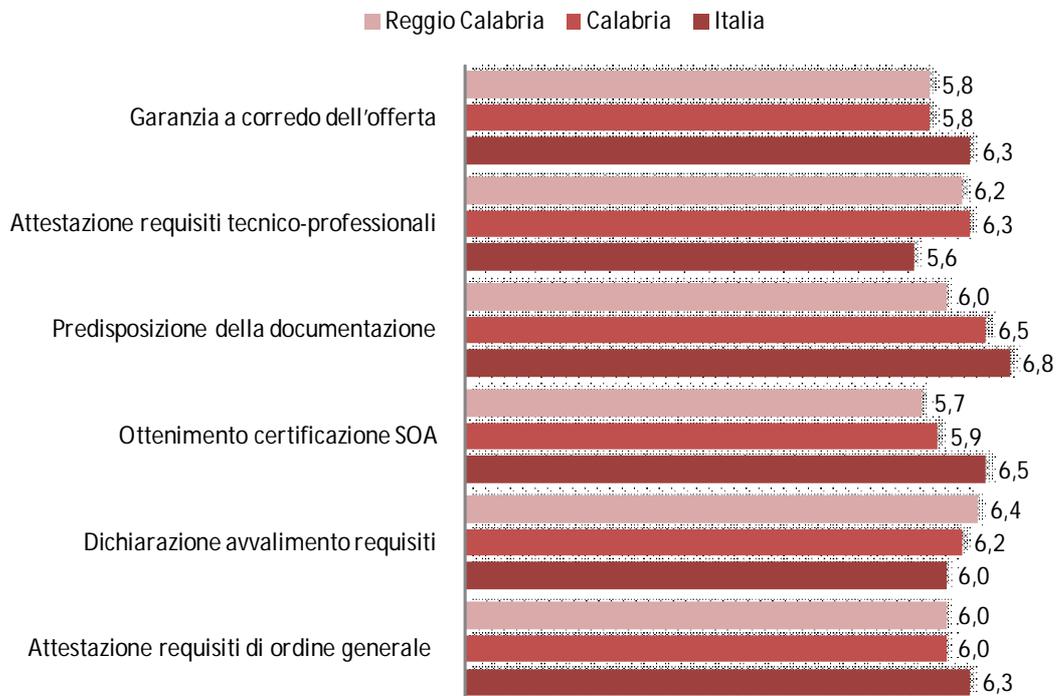
(A) si ipotizza l' applicazione di un tasso annuo del 5% sul valore del credito annuo, per i giorni di ritardo medio di pagamento

(B) interesse - pari al 2% - che per legge la Pa è obbligata a versare in caso di ritardato pagamento

3.4. Focus appalti

L'ultima parte dell'indagine approfondisce la tematica degli appalti per mettere in rilievo le maggior criticità che i Piccoli incontrano nel partecipare a procedimenti di evidenza pubblica. A livello provinciale la *dichiarazione di avvalimento dei requisiti* e la *predisposizione dei requisiti tecnico professionali* vengono ritenute le fasi più onerose, in leggera controtendenza rispetto al dato nazionale.

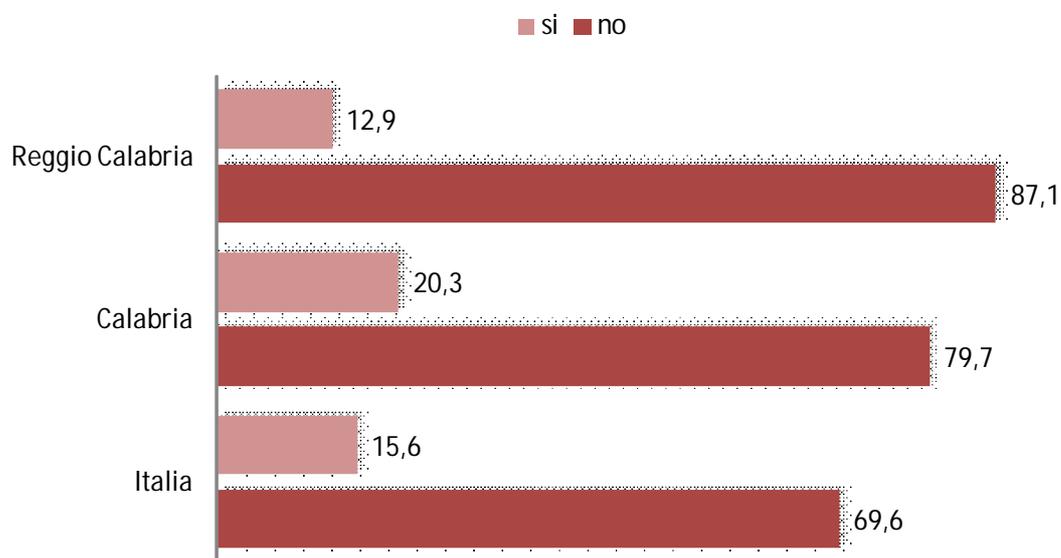
Fig. 3.2 – Grado di pesantezza degli adempimenti amministrativi legati alla partecipazione alle gare tradizionali, indice di scala 0-10, anno 2012



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

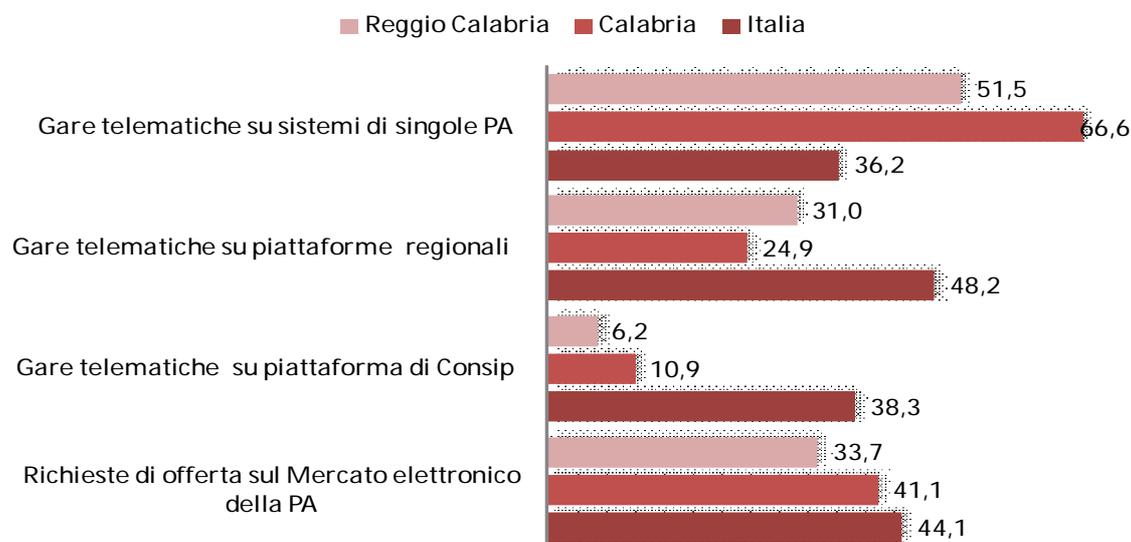
In primo luogo, si è cercato di comprendere il *livello di utilizzo* di tali strumenti. Esso risulta essere piuttosto basso: i dati provinciali si allineano a quelli nazionali, mentre a livello regionale gli strumenti on line risultano essere leggermente più diffusi.

Fig. 3.3 – Partecipazione o utilizzo di gare on line, percentuale su totale, anno 2012



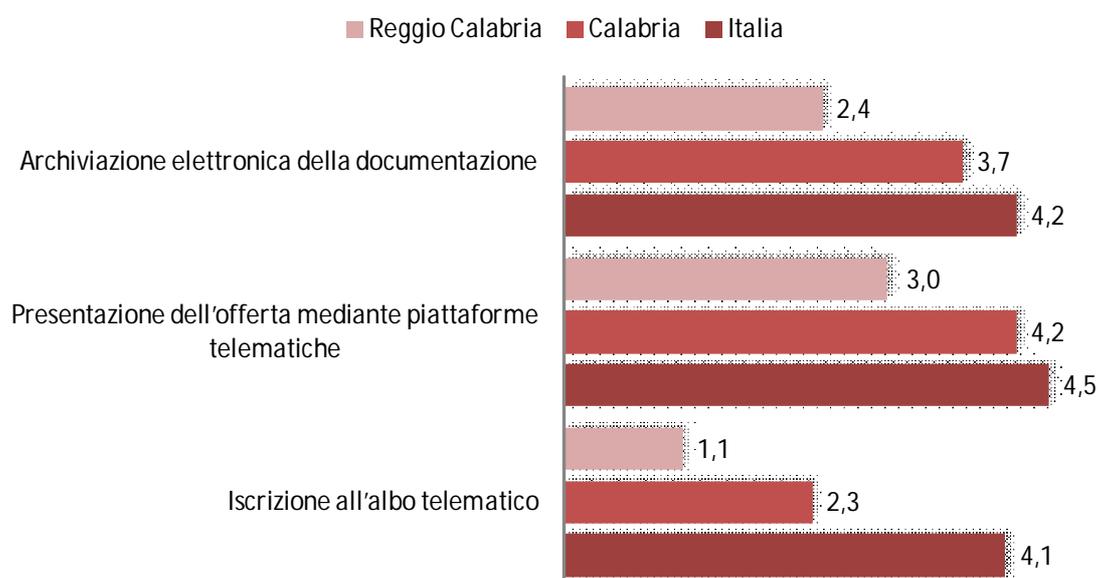
In secondo luogo agli imprenditori è stato chiesto a *quale tipo di strumento* essi ricorrono per partecipare a gare telematiche: il risultato fa emergere un uso preponderante delle gare su piattaforme telematiche delle singole PA (centralizzate e non), utilizzate da ben il 51% delle imprese della provincia e da circa il 66% di quelle regionali. Meno utilizzate rispetto al dato nazionale sono le piattaforme centralizzate regionali e le richieste di offerta sui mercati elettronici (quelli di Consip e degli altri operatori) . Ampi margini di sviluppo sembrano esservi anche per il “mercato Consip”, la cui piattaforma viene utilizzata più a livello regionale che provinciale.

Fig. 3.4 – Strumenti on line utilizzati, percentuale dei si, anno 2012



In terzo luogo, a coloro che ricorrono a questo tipo di strumenti è stato chiesto di valutare il *livello di pesantezza delle diverse fasi di una procedura di gara on line*. I risultati sono in questo caso molto positivi perché tutte le fasi della gara on line vengono ritenute molto meno onerose rispetto alle gare tradizionali (livello di pesantezza pari a 2-3 in una scala 0-10).

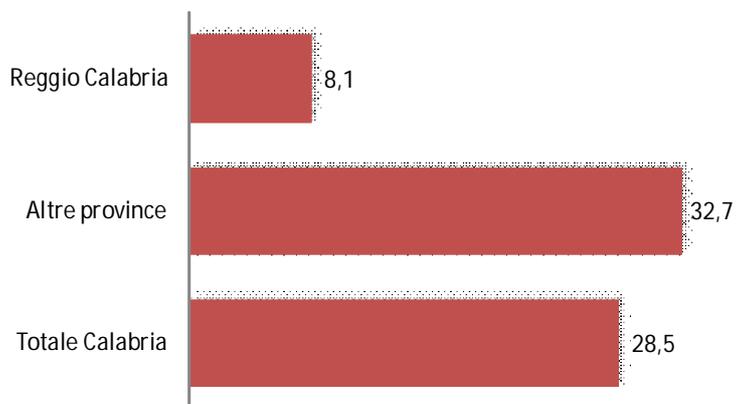
Fig. 3.5 –Pesantezza degli adempimenti amministrativi legati alle procedure on-line, indice di scala 0-10, anno 2012



Le ultime due domande dell'indagine riguardano il livello di utilizzo e di conoscenza da parte degli imprenditori calabresi di due strumenti strategici per la razionalizzazione e l'efficientazione degli acquisti pubblici e per la promozione e lo sviluppo delle gare on line: il Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (il MEPA di Consip o altri mercati elettronici attivati a livello regionale) e Consip, la società del ministero dell'Economia che sta gestendo il Programma di razionalizzazione degli Acquisti della PA e che avrà un ruolo sempre più importante nei futuri programmi di revisione e contenimento della spesa per acquisti a livello centrale e locale.

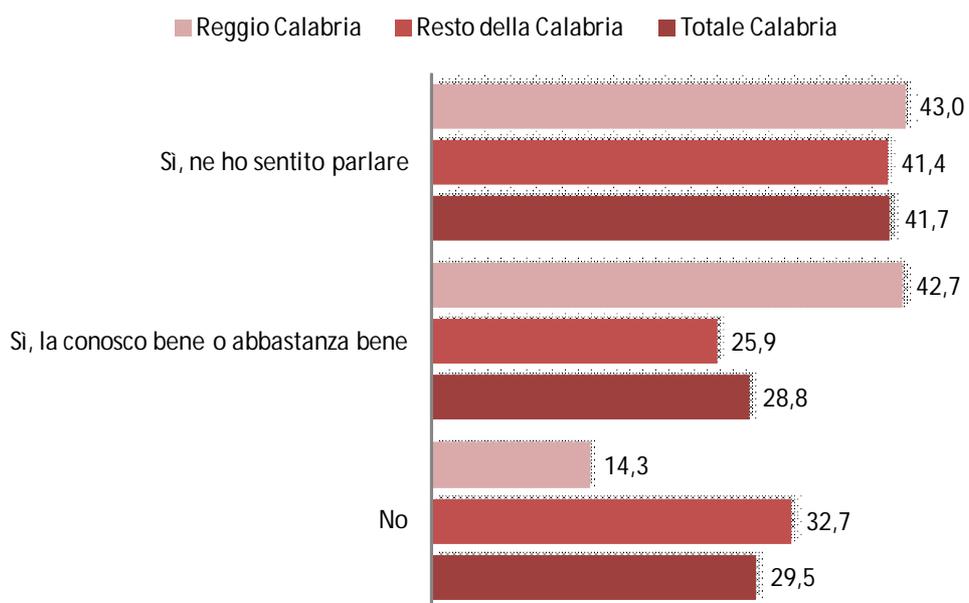
I risultati evidenziano innanzitutto un comportamento piuttosto differenziato tra le imprese della provincia di Reggio Calabria, dove si registra un basso livello di partecipazione al Mercato elettronico della pubblica amministrazione (circa l'8,5%) e il resto della regione, dove la percentuale sale al 32%.

Fig. 3.6 –Abilitazione al Mercato Elettronico, % di chi non partecipa a gare on line, anno 2012



Abbastanza buoni i risultati che riguardano la conoscenza di Consip: circa un'impresa su quattro ne ha almeno sentito parlare, sia a livello provinciale che regionale, a conferma della capacità della società del Ministero dell'Economia di svolgere un'attività sempre più ramificata sul territorio e conosciuta anche dalle piccole imprese che pur non sono abilitate al MEPA.

Fig. 3.7 –Ha mai sentito parlare di Consip, % di chi non è abilitato al MEPA , anno 2012



In generale i dati confermano che il “mercato potenziale” è ampio e con grandi possibilità di sviluppo: la discreta conoscenza di Consip tra le imprese che si sono avvicinate all’e-procurement fa ben sperare circa la diffusione di strumenti tecnologici nel settore degli appalti, che rappresentano un’opportunità strategica di crescita e sviluppo di competenze per le imprese e per la stessa PA, nonché uno strumento di trasparenza e innovazione negli appalti.

E’ d’altra parte innegabile che molte P.MIC sono ancora lontane da questo mondo e fanno fatica a prendere confidenza con questo tipo di strumenti: a tale scopo può essere importante l’azione di formazione, informazione e sensibilizzazione del sistema camerale, in accordo con le altre istituzioni locali e con le associazioni di categoria, al fine di realizzare quel “sistema a rete” che la stessa Consip auspica da alcuni anni per la diffusione dell’e-procurement.

Allegato 1 – Nota metodologica

IL PROGETTO DI INDAGINE: FINALITÀ, OBIETTIVI E CONTENUTI

L'offerta, da parte della Pubblica Amministrazione, di servizi razionali e soddisfacenti in termini di efficacia e di efficienza, rappresenta una condizione fondamentale per lo sviluppo socioeconomico. La misurazione del livello di soddisfazione, vuoi in assoluto che rispetto alle aspettative maturate dall'utenza "impresa", rappresenta uno strumento basilare per impostare e orientare le azioni di miglioramento della qualità dei servizi.

Gli esiti delle analisi consentono infatti di individuare quali elementi dell'intervento delle Pubbliche Amministrazioni siano percepiti come fattori di qualità negativa da ridurre e quali elementi e comportamenti siano invece da massimizzare in quanto in grado di creare valore e determinare gradimento.

La valutazione, attraverso gli strumenti tipici della *"customer satisfaction analysis"*, della qualità percepita dall'utenza impresa anche in relazione alle aspettative ed ai fabbisogni della stessa, rappresenta un elemento conoscitivo imprescindibile se si intende superare l'impostazione tradizionale di un rapporto fra soggetti contrapposti (nel nostro caso PA e soggetti destinatari dei servizi) e di orientare invece le strategie nella direzione dell'erogazione di servizi personalizzati rispetto al profilo dell'utente, dell'introduzione di nuovi servizi in anticipazione dell'emergere di una domanda ancora non espressa e, infine, della partecipazione degli utenti al processo decisionale strategico che porta alla produzione dei servizi.

In questo contesto l'obiettivo primario del progetto è quello di *"misurare la temperatura"* del clima dei rapporti tra imprese e Pubblica Amministrazione, locale e non, attraverso un sistema di indicatori che possano fungere da *"cruscotto di governo"* per la definizione di strategie di intervento. Essi saranno a tale scopo in grado di ricostruire come dal lato del sistema imprenditoriale: si percepisca la qualità del proprio rapporto con la Pubblica Amministrazione; quanto tale "legame" sia intenso e gradito anche relativamente a singoli aspetti; se risponda alle attese e con quale fiducia ci si approcci per l'avvenire.

La auspicabile replica dell'indagine su base annuale, come già avviene per l'intero territorio nazionale e per i citati approfondimenti locali (provincia di Milano, Lombardia e Veneto) che possono contare su una serie storica già significativa, consentiranno in futuro una analisi diacronica e dunque di apprezzare i mutamenti nel tempo degli atteggiamenti e con essi le "risposte" del sistema a quegli interventi,

migliorativi, innovativi e correttivi, che potranno essere definiti anche sulla base degli elementi fornito dall'indagine. La nostra ricerca rappresenta dunque da un lato uno strumento di sostegno per i policy maker ed in prospettiva uno strumento di possibile monitoraggio dell'azione degli stessi. I temi trattati dall'indagine ed oggetto dell'analisi a cui si rimanda, spaziano su un fronte ampio che comprende la problematica del gravame degli obblighi informativi nei confronti della PA, la percezione dell'efficienza dei servizi offerti dalla PA alle imprese, il gradimento dei diversi "attori" locali (camere di Commercio, Enti Locali, Enti statali etc.), e che arriva a toccare ambiti più specifici come quello del cosiddetto mercato della fornitura di beni servizi e lavori pubblici alla PA, che coinvolge solo un sottoinsieme, per quanto importante, di aziende ma che rappresenta, proprio per l'occasione di contatto più diretto fra le parti (committenti-fornitori) un nodo particolarmente nevralgico e sensibile su cui misurare la qualità della relazioni pubblico-privato.

All'interno di tale area di analisi una attenzione particolare non può non essere dedicata alla problematica dei crediti vantati dalle imprese nei confronti della PA ed ai ritardi di pagamenti. Problematica particolarmente sentita in tempi, come gli attuali, in cui la portata degli effetti negativi di un tale fenomeno viene amplificata dalla recessione economica e che rappresenta anche, per restare agli obiettivi primari della ricerca, una occasione per una ulteriore stima indiretta dell'efficienza della PA percepita dalle aziende.

La stessa crisi economica ha suggerito infine di investigare il livello di aspettativa e di soddisfazione verso gli interventi di sostegno alle imprese da parte della PA, ed in particolare da parte delle Camere di Commercio locali.

Si tratta di approfondimenti che consentono all'indagine di proporsi come un *mix* calibrato di temi di attualità e di elementi strutturali della relazione fra Pubblica Amministrazione Micro e Piccole Imprese.

La customer satisfaction

L'obiettivo fondamentale delle misure di *customer satisfaction* è migliorare la sintonia tra fornitore e fruitore di un prodotto/servizio, attraverso l'*audit* del *feedback* del cliente. In generale scopo della *customer satisfaction* è misurare e collocare la qualità rispetto a quattro "assi" (prevista o desiderata; progettata, prestata e percepita)¹⁰,

¹⁰ I parametri di valutazione della customer satisfaction sono appunto nell'ordine:

- ✓ la qualità prevista: ove il riferimento è il cliente e l'obiettivo primario è individuare che cosa egli desidera, quali sono i bisogni impliciti, espliciti e latenti, gli elementi di valutazione e di giudizio sulla qualità del servizio;
- ✓ la qualità progettata: ove il riferimento si sposta all'interno dell'Amministrazione e l'obiettivo è di individuare che cosa vuole dare al cittadino o all'Impresa e come e che, nel caso specifico della PA comprende anche la "qualità promessa"

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

A differenza di quanto di solito avviene per le indagini di *customer* inoltre, non si valuta qui la performance di una sola amministrazione ma piuttosto quella dell'intero "sistema", inteso dunque come corpo unico, ancorché, in relazione ai diversi temi, scomposto e diversificato nelle sue parti (tipologie di Enti). In questo senso un obiettivo implicito della ricerca è anche quello di fornire "valori medi" di contesto a cui ciascuna Amministrazione potrà fare utile riferimento per un raffronto con i risultati di proprie indagini specifiche che orientate a misurare l'ampiezza della forbice tra i "desiderata" e la realtà percepita¹¹ in relazione a propri servizi.

IL PIANO OPERATIVO E LA METODOLOGIA DI INDAGINE

Date le finalità, gli obiettivi, l'ambito e le tecniche di indagine, la fase della progettazione è completata dalla definizione *ex ante* delle linee metodologiche. Di seguito si descrivono le scelte operative e metodologiche relative alle fasi dell'impostazione, dell'esecuzione e dell'elaborazione dei dati, utili ad una quanto più corretta lettura ed interpretazione del prodotto finale. Fatte salve quelle relative a

attraverso gli impegni più o meno impliciti o formali che l'Ente assume nei confronti della propria comunità di riferimento.

- ✓ la qualità prestata: che guarda ancora all'interno dell'Ente con la finalità principale di verificare che cosa l'Amministrazione eroga realmente, in rapporto agli standard definiti.
- ✓ la qualità percepita: ove il riferimento è di nuovo l'utente, le sue percezioni, e valutazioni sul servizio ricevuto, il suo grado di soddisfazione a livello globale e di ogni fattore di qualità o singolo elemento del sistema di erogazione. Questo momento completa la valutazione della qualità prestata con il riscontro degli elementi del servizio non standardizzabili e di difficile valutazione interna.

¹¹ Lo "scostamento" può essere in particolare rilevato:

- ✓ tra i bisogni dell'Impresa ed il punto di vista dalla Pubblica Amministrazione, ovvero se i bisogni e le attese siano stati ben compresi dall'amministrazione;
- ✓ tra le attese dell'impresa e gli standard di prestazione definiti. Una seconda causa che può incidere sulla soddisfazione finale dell'utente può essere dovuta al disallineamento tra le attese e gli standard definiti su un bisogno pur correttamente colto;
- ✓ tra gli standard definiti (e promessi) e le prestazioni effettive espresse dai processi, ove la riflessione andrà posta sull'eventuale presenza di processi che non riescono a rispettare gli standard di servizio progettati;
- ✓ tra le prestazioni effettive e la percezione dell'Impresa, differenza che può essere dovuta alla comunicazione fatta dall'Amministrazione che eleva troppo le attese rispetto alle prestazioni reali oppure al fatto che l'Ente non riesce a far percepire all'utente il reale valore del servizio offerto.

procedimenti particolari di cui è d'obbligo dare conto, si tralascia invece per economia di spazio la descrizione puntuale di quelle tecniche statistiche (modalità di controllo di qualità dei dati e per la riduzione dell'errore campionario etc.) la cui applicazione garantisce circa la qualità dell'indagine ma poco aggiunge alla comprensione dei risultati. Per tali tecniche si rimanda pertanto alla letteratura scientifica di riferimento.

IL DISEGNO CAMPIONARIO

Popolazione sotto inferenza e domini di studio

L'indagine è riferita ai tre seguenti "domini" di studio. Dominio "ambito territoriale": l'ambito di osservazione copre l'intera regione Calabria diversificando la provincia di Reggio Calabria dall'insieme delle altre (Crotone, Catanzaro e Cosenza). Si intende in questo modo focalizzare l'attenzione sulla provincia reggina e consentirne una lettura all'interno del più ampio quadro di riferimento regionale, ricostruito appunto tramite una quota del campione dedicata alle altre province considerate unitariamente.

Il raffronto con il dato del Sud Italia e dell'intera penisola è demandato all'utilizzo dei risultati dell'indagine nazionale di cui si è detto in premessa.

La differenziazione territoriale dell'analisi pare fondamentale in considerazione della discreta eterogeneità dei comportamenti, delle aspettative e delle esigenze che per molti fenomeni, fra cui sicuramente quelli indagati, si osserva normalmente nel nostro Paese.

Dominio "classe dimensionale": spostata sotto l'aspetto settoriale, o forse meglio "dimensionale", la stessa considerazione sull'estrema varietà delle realtà imprenditoriali e, conseguentemente, delle modalità con le quali queste si avvicinano alla "PAL", ha consigliato di assumere una "popolazione sotto inferenza"¹² quanto più omogenea e quindi di limitare l'indagine al segmento specifico delle micro-piccole imprese, identificato, secondo standard comuni coincidenti con quelli europei, come l'insieme di quelle con un numero di addetti inferiore a 50. Si tratta di una decisione che tiene conto anche del fatto che le imprese più grandi, caratterizzate da una organizzazione articolata e complessa, oltre che numericamente residuali rispetto all'universo del mondo imprenditoriale, hanno con la Pubblica Amministrazione un rapporto al tempo stesso più differito (anche in quanto spesso delegato a consulenti specializzati) e più consolidato (uffici amministrativi con competenze specifiche).

¹²Per *popolazione sotto inferenza* si intende l'insieme degli individui che sono oggetto di studio, in un intervallo di tempo ben definito, per *popolazione obiettivo* o *target population* si intende invece l'insieme degli individui, di ampiezza finita, scopo dello studio. Della *popolazione obiettivo* possono non far parte, anche per esigenze organizzative ed operative, alcuni gruppi di unità appartenenti alla *popolazione sotto inferenza*.

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

La popolazione obiettivo

Definita la popolazione sotto inferenza come l'insieme delle imprese fino a 50 addetti, si è provveduto ad escludere dallo stesso:

- ✓ le imprese individuali;
- ✓ le imprese senza o con un solo addetti;
- ✓ le imprese agricole.

L'esclusione di tali gruppi di unità dalla popolazione sotto inferenza ha portato così a definire la cosiddetta "popolazione obiettivo". L'esclusione delle unità più piccole (ditte individuali o comunque con meno di due dipendenti) è motivata dalla necessità di interloquire, per la specificità dei temi proposti, con imprese che vantano una pur minima struttura organizzativa interna.

La numerosità di tale "popolazione obiettivo" stando alle rielaborazioni condotte a partire dai dati analitici forniti dalla Camera di Commercio di Reggio Calabria, ammonta a 18.399 imprese, di cui 4.626 della provincia di approfondimento.

La tecnica di campionamento

Obiettivo del piano di campionamento è permettere l'estensione dei risultati della rilevazione di customer satisfaction (derivanti dall'analisi dei questionari somministrati) ad una popolazione più ampia (la "popolazione obiettivo") mediante tecniche di inferenza statistica: ne deriva la necessità di definire un piano di campionamento probabilistico.

Al fine di assicurare la scelta di un campione che riproducesse l'universo nelle sue principali direzioni caratteristiche, si è provveduto ad una stratificazione delle unità della popolazione sulla base dell'incrocio delle tre variabili: localizzazione dell'impresa (provincia di Reggio ed altre province), dimensione d'impresa (misurata in classi di addetti: 2-5, 6-10, 11-50) e macrosettore economico di appartenenza (industria, commercio e turismo, altri servizi).

All'interno del settore industriale è stata prestata particolare attenzione al corretto bilanciamento fra imprese di costruzioni, comparto particolarmente rappresentato nell'intera Calabria dove copre oltre la metà delle imprese del "secondario", ed altre imprese industriali, manifatturiere e non. Di fatto pertanto la stratificazione rispetto al

macrosettore è avvenuta in base a una variabile con quattro modalità (edilizia, altra industria commercio e turismo, altri servizi).

Il disegno di campionamento è stato dunque ad uno stadio con stratificazione della popolazione rispetto alle variabili sopra indicate¹³.

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

Per predeterminare la numerosità campionaria ci si è concentrati sull'errore (differenza tra il vero valore della proporzione nella popolazione e il valore della proporzione calcolato solo sul campione) che si può commettere in fase di stima (cd. "errore campionario"). Si è pertanto prefissato il valore massimo accettabile dell'errore, ovvero del semintervallo di confidenza previsto per valori di stima di massima variabilità, individuandolo, per ciascun ambito territoriale (Reggio Calabria ed insieme delle altre province) nel 5,0% con un intervallo di confidenza del 95%.

Ciò ha determinato:

- ✓ una numerosità campionaria programmata di totali 729 unità: 355 per Reggio e 374 per le altre province insieme considerate;
- ✓ un errore campionario massimo per l'intera regione pari al 3,56%;
- ✓ stime efficienti e confrontabili anche in relazione al "*macrosettore di attività*", per ciascuna modalità della quale nei due ambiti territoriali l'errore massimo, sempre con un intervallo di confidenza del 95%, varia sostanzialmente dall'8% al 10% (raggiungendo il 12% se si scompone l'industria fra edilizia ed altre attività).

L'attribuzione delle unità ai diversi strati individuati vuoi dalla classe di addetti che dal macrosettore di attività all'interno dello stesso ambito territoriale è avvenuta in modo proporzionale rispetto alla distribuzione osservata nella popolazione obiettivo. La ripartizione delle unità campionarie relativamente ai tre domini e le stime puntuali osservate è riportata nel prospetto che segue.

¹³ Tale disegno, rispetto al canonico campionamento casuale semplice, permette di aumentare l'efficienza delle stime e di ottenere stime negli ambiti di interesse definiti come strati ottenuti dall'incrocio delle ripartizioni geografiche (dettaglio territoriale), dei quattro macrosettori di attività e delle classi dimensionali.

Universo e campione programmato: ripartizione delle unità campionarie relativamente ai tre domini e stime puntuali

Precisione delle stime di proporzioni (semintervalli di confidenza al 95% per le stime di proporzioni in funzione del valore delle stime puntuali)
Campione di tipo stratificato per ripartizione geografica e macrosettore di attività
imprese 2-49 addetti escluse DI; meno di 2 addetti ed agricoltura

Ambiti di stima	Dimensione		Stime puntuali osservate				
	Universo	Campione	10%/90%	20%/80%	30%/70%	40%/60%	50%
<i>Regione Calabria</i>							
industria	6.858	260	3,58	4,77	5,46	5,84	5,96
- di cui estrattivo e costruzioni	3.901	144	4,81	6,41	7,34	7,85	8,01
- di cui altra industria	2.957	116	5,35	7,13	8,17	8,73	8,91
commercio e turismo	7.161	290	3,38	4,51	5,17	5,52	5,64
altri servizi	4.380	179	4,31	5,75	6,58	7,04	7,18
Totale	18.399	729	2,13	2,85	3,26	3,49	3,56
<i>provincia di RC</i>							
industria	1.493	115	5,28	7,04	8,07	8,62	8,80
- di cui estrattivo e costruzioni	770	59	7,35	9,81	11,23	12,01	12,26
- di cui altra industria	723	55	7,59	10,12	11,59	12,39	12,65
commercio e turismo	1.930	148	4,64	6,19	7,09	7,58	7,74
altri servizi	1.203	92	5,88	7,84	8,99	9,61	9,80
Totale	4.626	355	3,00	4,00	4,58	4,90	5,00
<i>resto Calabria</i>							
industria	5.365	146	4,81	6,41	7,34	7,85	8,01
- di cui estrattivo e costruzioni	3.131	85	6,29	8,39	9,61	10,27	10,48
- di cui altra industria	2.234	61	7,45	9,93	11,38	12,16	12,41
commercio e turismo	5.231	142	4,87	6,49	7,43	7,95	8,11
altri servizi	3.177	86	6,25	8,33	9,54	10,20	10,41
Totale	13.773	374	3,00	4,00	4,58	4,90	5,00

Liste, regole di sostituzione delle cadute e definizione del "panel"

Definita la numerosità campionaria dei diversi strati, la selezione delle unità all'interno degli stessi è stata effettuata con probabilità uguali (estrazione casuale semplice) a partire da uno estratto del Registro Ditte fornito allo scopo dalla Camera di Commercio di Reggio Calabria, utilizzato pertanto come lista di base o "frame list". L'attribuzione di ciascuna unità al proprio strato è avvenuta a posteriori una volta verificati i requisiti di eleggibilità e dunque individuato lo strato o quota di appartenenza.

Tale verifica a posteriori, ovvero al momento del contatto diretto con l'impresa, è sempre necessaria anche quando, come nel nostro caso, la frame list (ovvero nel caso specifico l'estratto del Registro Ditte fornito dalla CCIAA) contenga già le informazioni necessarie (localizzazione, numero addetti e settore di attività). Tali informazioni sono risultate di estrema utilità nel "mirare i contatti" ma l'impossibilità di considerarle certe e stabili (fra tutte soprattutto il numero di addetti) ha come detto reso necessario la verifica al momento del contatto telefonico.

La sostituzione delle cosiddette "cadute"¹⁴ è avvenuta pertanto in automatico semplicemente continuando ad accogliere unità eleggibili all'interno di ciascuno strato sino al raggiungimento del numero di interviste valide programmate per lo strato stesso.

Il campione effettivo

Il campione effettivo, ovvero l'insieme delle interviste valide effettivamente raccolte al termine della rilevazione, è risultato di numerosità sensibilmente inferiore a quella programmata. Ciò in particolare per l'ambito delle "altre province" (Crotone, Catanzaro, Cosenza) insieme considerate ed all'interno di questo per il comparto dei servizi.

Si tratta di un insuccesso di dimensioni tali da non compromettere la significatività del risultato dell'indagine, che comunque assicura:

- ✓ un errore campionario massimo, con un intervallo di confidenza del 95%, che per il campione complessivo, risultato di 568 unità, comunque contenuto in prossimità del 4% (4,05% contro il 3,56% perogrammato);
- ✓ errori campionari comunque contenuti sia per ambito territoriale (5,31% per Reggio e 6,13 per le altre province) che per macrosettore (con riferimento ai tre comparti per l'insieme della regione si oscilla fra il 7 ed il 9%) e classe di addetti (dal 4 al 9%).

Seguendo lo stesso schema già proposto per il campione programmato, si riporta di seguito numerosità e stime puntuali di errore, anche per classe di addetti, di quello "effettivo".

¹⁴ Sono da considerare tali le mancate interviste, o mancate "risposte totali" per: impossibilità a rintracciare l'impresa; mancanza dei requisiti cosiddetti di eleggibilità da parte dell'impresa; rifiuto a concedere l'intervista; eccessivo numero di "non risposte" ai singoli quesiti secondo le regole predefinite di validità dell'intervista.

Universo e campione effettivo: ripartizione delle unità campionarie relativamente ai tre domini e stime puntuali

Precisione delle stime di proporzioni (semintervalli di confidenza al 95% per le stime di proporzioni in funzione del valore delle stime puntuali)

Campione di tipo stratificato per ripartizione geografica e macrosettore di attività imprese 2-49 addetti escluse DI; meno di 2 addetti ed agricoltura

Ambiti di stima	Dimensione		Stime puntuali osservate				
	Universo	Campione	10%/90%	20%/80%	30%/70%	40%/60%	50%
settore di attività							
<i>Regione Calabria</i>							
industria	6.858	192	4,18	5,58	6,39	6,83	6,97
- di cui estrattivo e costruzioni	3.901	105	5,66	7,55	8,65	9,24	9,44
- di cui altra industria	2.957	87	6,21	8,28	9,49	10,14	10,35
commercio e turismo	7.161	254	3,62	4,83	5,54	5,92	6,04
altri servizi	4.380	122	5,25	7,00	8,02	8,57	8,75
Totale	18.399	568	2,43	3,24	3,71	3,97	4,05
<i>provincia di RC</i>							
industria	1.493	89	6,05	8,06	9,24	9,87	10,08
- di cui estrattivo e costruzioni	770	51	7,96	10,62	12,16	13,00	13,27
- di cui altra industria	723	38	9,29	12,39	14,19	15,17	15,48
commercio e turismo	1.930	142	4,75	6,33	7,26	7,76	7,92
altri servizi	1.203	86	6,11	8,15	9,34	9,98	10,19
Totale	4.626	317	3,19	4,25	4,87	5,21	5,31
<i>resto Calabria</i>							
industria	5.365	103	5,74	7,65	8,77	9,37	9,56
- di cui estrattivo e costruzioni	3.131	54	7,93	10,58	12,12	12,96	13,22
- di cui altra industria	2.234	49	8,31	11,08	12,69	13,57	13,85
commercio e turismo	5.231	112	5,50	7,33	8,40	8,98	9,16
altri servizi	3.177	36	9,75	12,99	14,89	15,91	16,24
Totale	13.773	251	3,68	4,90	5,62	6,01	6,13
classe di addetti							
<i>Regione Calabria</i>							
2-5	12.841	363	3,04	4,06	4,65	4,97	5,07
6-10	2.882	132	5,00	6,67	7,64	8,17	8,33
11-50	2.676	73	6,79	9,05	10,37	11,09	11,31
Totale	18.399	568	2,43	3,24	3,71	3,97	4,05
<i>provincia di RC</i>							
2-5	3.224	195	4,08	5,44	6,24	6,67	6,80
6-10	732	70	6,69	8,92	10,22	10,92	11,15
11-50	670	52	7,84	10,45	11,97	12,80	13,06
Totale	4.626	317	3,19	4,25	4,87	5,21	5,31
<i>resto Calabria</i>							
2-5	9.617	168	4,50	6,00	6,87	7,34	7,49
6-10	2.150	62	7,36	9,81	11,24	12,02	12,27
11-50	2.006	21	12,77	17,02	19,50	20,85	21,28
Totale	13.773	251	3,68	4,90	5,62	6,01	6,13

L'insieme dei rispondenti effettivi è stato controllato rispetto alle variabili di stratificazione e riproporzionato a posteriori al fine di un corretto calcolo del coefficiente di riporto all'universo per ciascuno strato.

È sulla base del numero di osservazioni per strato effettivamente ottenute con l'indagine che sono stati calcolati i pesi effettivi (rapporto fra numerosità della popolazione e numerosità del campione ottenuto nello strato). Le stime vengono dunque ottenute espandendo le misure campionarie con i pesi effettivi, ovvero applicando i cosiddetti "coefficienti di riporto all'universo". Questo metodo permette di tenere conto delle differenze fra il campione progettato e quello effettivamente realizzato e di attenuare la distorsione per mancata risposta¹⁵.

La rilevazione: l'esito dei contatti

Il mancato raggiungimento del numero di interviste programmato nei tempi prestabiliti, ed anzi nonostante una loro proroga, è stato determinato da difficoltà assolutamente inaspettate nel riuscire ad ottenere il rilascio dell'intervista dai titolari o comunque da personale di vertice dell'azienda (amministratore, direttore etc.).

Un livello di disponibilità a collaborare e partecipare all'indagine talmente basso da risultare a pieno titolo "anomalo", soprattutto se raffrontato a quello che normalmente – ovvero sinora nel corso dell'esperienza di ben sei edizioni - si rileva nella indagine nazionale analoga per criterio di selezione del campione, temi proposti, tecnica di somministrazione (Cati).

Se comunque numerosi cosiddetti "errori di lista" (numeri telefonici e/o indirizzi errati delle imprese selezionate) hanno costretto ad allungare i tempi necessari a rintracciare, laddove è risultato possibile, l'impresa, non vi è dubbio che sull'efficacia della rilevazione sul campo hanno pesato i rifiuti delle persone contattate a rilasciare l'intervista, vuoi quelli espliciti che quelli impliciti nei quali si devono fare rientrare i mancati appuntamenti telefonici per l'effettuazione dell'intervista, le reiterate richieste di richiamare in un momento successivo sino all'oggettiva presa d'atto dell'impossibilità di condurre l'intervista.

Nel prospetto che segue sono riepilogati, per ambito geografico, gli esiti dei contatti e dei tentativi di contatto.

¹⁵Vedi contributo: Giommi, Pratesi, Rocco "Non parametric Estimation of Individual Contact and Response Probabilities in CATI Surveys" - scuola della SIS: "Teoria e pratica delle indagini campionarie" – Milano luglio 2007.

Esito dei contatti e dei tentativi di contatto

<i>numero</i>	Reggio Calabria	Altre province	Totale Calabria
accetta l'intervista	331	278	609
<i>di cui: conclusa validamente</i>	317	251	568
<i>di cui: conclusa ma non valida</i>	2	4	6
<i>di cui: interrotta (non valida)</i>	12	23	35
appuntamento non rispettato	140	183	323
rifiuta l'intervista	168	134	302
chiede ripetutamente di essere richiamato	227	221	448
totale contatti attivati	866	816	1.682
impresa non rintracciata	754	1.177	1.931
<i>di cui: numero costantemente occupato</i>	49	110	159
<i>di cui: numero costantemente libero non risponde</i>	346	616	962
<i>di cui: numero inesistente o errato</i>	346	417	763
<i>di cui: altro non rintracciato</i>	13	34	47
Totale contatti	1.620	1.993	3.613

<i>percentuale sul totale contatti attivati</i>	Reggio Calabria	Altre province	Totale Calabria
accetta l'intervista	38,2	34,1	36,2
<i>di cui: conclusa validamente</i>	36,6	30,8	33,8
<i>di cui: conclusa ma non valida</i>	0,2	0,5	0,4
<i>di cui: interrotta (non valida)</i>	1,4	2,8	2,1
appuntamento non rispettato	16,2	22,4	19,2
rifiuta l'intervista	19,4	16,4	18,0
chiede ripetutamente di essere richiamato	26,2	27,1	26,6
totale contatti attivati	100,0	100,0	100,0

Si veda come per raccogliere 568 interviste sia stato necessario prendere in carico oltre 3.600 imprese, ovvero oltre sei volte tante. Di queste poco più di 1.900 non sono state rintracciate e sono state quindi "abbandonate" dopo un numero ripetuto di tentativi (ad esempio quando il telefono risultava "libero" dopo cinque tentativi in giorni ed orari diversi).

Ma nei quasi 1.700 casi in cui l'interlocutore è stato rintracciato, esso si è espressamente rifiutato di concedere l'intervista nel 18% dei casi e l'ha comunque di fatto elusa (mancati appuntamenti, continui richiami a vuoto) in un ulteriore 45%. Considerando che sono risultate minime e contenute in un numero fisiologico, le interviste interrotte e quelle non valide per eccesso di "mancate risposte" a singole domande, si rileva che le interviste validamente portate a termine sono state appena un terzo dei contatti attivati ed il tasso di risposta dunque stimato nel 33,8%.

IL CATI E IL SISTEMA QUALITÀ

Il questionario è stato articolato in domande a risposta sia chiusa che aperta ed è stato costruito, al fine di evitare l'eccessiva "pesantezza" ed il conseguente rischio di "cadute" (interruzioni) e scarsa attendibilità delle risposte fornite, in modo da prevedere una durata massima di 15 minuti.

La somministrazione del questionario è avvenuta per via telefonica con il supporto di un *software* CATI (*Computer Assisted Telephone Interview*) appositamente realizzato da CSA. Rimandando alla letteratura di riferimento circa i vantaggi e le garanzie che il metodo offre per la gestione degli indirizzari, la corretta ed efficiente conduzione dell'intervista e per una prima serie di controlli di congruità dei dati registrati, si sottolinea qui che l'adozione di un tale strumento è solo parte di un insieme più vasto ed articolato di azioni volte a garantire la massima qualità della rilevazione sulle quali si basa il sistema di qualità¹⁶ adottato dal Centro di Statistica Aziendali per le proprie rilevazioni.

Trattamento dei dati e validazione dell'archivio interviste

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

Fatti salvi i casi di cui sopra, non si è dato luogo invece a procedure statistiche di trattamento delle mancate risposte parziali, ed in particolare a quelle di imputazione di dati mancanti. Tale pratica è infatti per lo più consigliata quando si devono attribuire relativamente pochi casi su un collettivo abbastanza elevato, altrimenti, come nel nostro caso, il rischio di inficiare la scientificità della ricerca è da ritenere elevato. Si è ritenuto inoltre di mantenere, come comunque indicativa, l'informazione sulla "non

¹⁶ Tali azioni, in estrema sintesi, sono riconducibili ad i seguenti tre principali gruppi:

a) *azioni preventive o ex ante*: attività in fase di organizzazione, predisposizione degli strumenti e selezione e formazione dei rilevatori. Comprendono la definizione delle regole di congruità fra le diverse risposte, dei criteri di validità dell'intervista, dello sviluppo e test del software CATI, della individuazione e della definizione del ruolo di responsabile di field, della selezione e della formazione degli intervistatori, della predisposizione di un manuale per l'intervistatore, della definizione di regole per la selezione delle unità e la sostituzione delle cadute, per i contatti con le aziende (orari, giorni, tentativi) per la gestione degli appuntamenti, test del questionario su alcune aziende campione etc.;

b) *azioni in itinere*: attività di controllo in fase di rilevazione e contemporanea registrazione dei dati, quali controlli automatici previsti all'interno della procedura CATI, supporto, supervisione e monitoraggio dell'attività degli intervistatori anche attraverso briefing periodici etc.;

c) *azioni di valutazione o ex post*: attività di verifica e controllo sulla base dati e validazione dell'archivio, con controllo rispetto di requisiti ulteriori di congruità e validità, evidenziazione di anomalie con eventuale correzione (nel caso anche ricontattando l'impresa), rilascio dell'archivio validato delle interviste effettuato e costruzione report (indici) di monitoraggio.

risposta" in molti casi, come nei quesiti nei quali era richiesta una "valutazione", espressione di una "mancanza di opinione" cui va riconosciuta una specifica valenza.

GUIDA ALL'INTERPRETAZIONE DEGLI INDICI E ALLA LETTURA DEI RISULTATI

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

Le tecniche di costruzione degli indicatori

Gli indicatori di importanza e di soddisfazione dei servizi della PA

Una descrizione specifica meritano gli indicatori statistici dedicati alla misurazione della soddisfazione delle singole tipologie di servizio offerti dalla Pubblica Amministrazione locale. Questi sono stati costruiti facendo riferimento alla tecnica probabilmente più diffusa, quella della valutazione della soddisfazione ponderata. Con questa metodologia si pongono domande del tipo: "Quanto è importante?" e "quanto è soddisfatto relativamente a?"¹⁷. Essa è stata proposta con riferimento ad una ampia serie di aspetti specifici legati alle modalità generali di erogazione dei servizi, raggruppati in aree tematiche (facilità e accesso contatto, capacità di risposta, affidabilità etc.¹⁸) al fine di porre a confronto e misurare la distanza, appunto, fra il livello di importanza attribuito a ciascun "item" ed il livello di gradimento dello stesso.

Si è inoltre prevista una specifica domanda unica sulla soddisfazione complessiva (importanza e soddisfazione) dell'operato della PAL nei confronti dell'impresa. Il "voto" di soddisfazione generale, richiesto dopo aver raccolto quello sui singoli item e dunque aver stimolato una riflessione sui singoli parametri della qualità, risulta utile anche al fine di porre in correlazione, attraverso il punteggio conseguito, ciascuna "dimensione" della qualità con la soddisfazione (qualità) complessiva.

Essendo stato richiesto all'intervistato un giudizio sia sull'importanza che sulla soddisfazione di ogni singolo fattore, è stato altresì possibile procedere al calcolo della media ponderata della soddisfazione indicata per ciascun fattore assumendo come peso l'importanza attribuita ad ognuno di essi. Si tratta evidentemente di un indice

¹⁷ La valutazione da parte dell'intervistato avviene proponendo una scala di punteggi variabile da 1 a 5 e corrispondente a modalità standard (es, per niente, poco, abbastanza, molto, moltissimo).

¹⁸ Cfr. questionario allegato.

sintetico alternativo, e insieme di controllo, rispetto alla valutazione complessiva espressa dall'intervistato attraverso la domanda specifica.

L'efficiency gap

La disponibilità di una misura dell'importanza che le imprese attribuiscono al loro rapporto con la PA in relazione alle diverse dimensioni / tipologie servizi, consente di soppesare il gradimento espresso in relazione a ciascuna di esse. La finalità ultima dell'indagine di customer satisfaction è evidentemente quella di individuare le aree in cui sia prioritario o urgente intervento per innalzare la qualità e con essa la soddisfazione del cliente.

E per fare ciò non è sufficiente misurare la distanza (gap) fra qualità percepita e desiderata, ovvero il margine di insoddisfazione da colmare, ma è opportuno pesare ciascun fattore per l'importanza ad esso attribuita.

Il margine di miglioramento atteso dai clienti/imprese è dunque stimato mediante l'efficiency gap: indice sintetico che misura appunto il "difetto di efficienza" che il fornitore/PA è chiamato a colmare e che è calcolato come la misura della insoddisfazione ponderata per un determinato aspetto (area) ponderata (moltiplicata) per l'importanza riconosciuta dalla stessa clientela alla stessa area di intervento.

$$\text{efficiency gap} = (100 - \text{soddisfazione}) * \text{importanza}$$

Espresso in scala centesimale "0-100", esso assume come parametro di misura della soddisfazione l'indice sintetico di soddisfazione o gradimento (sempre in scala 0-100) e come misura dell'importanza l'analogo indice sintetico di importanza dell'"area".

La percezione e le aspettative dei mutamenti

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

Tecniche identiche o simili a quelle appena esposte sono state adottate anche per costruire indicatori in relazione ad altri temi comunque afferenti le performance della PA, come ad esempio nel caso dello sviluppo dell'e-government.

La misura dei costi degli adempimenti

Relativamente al tema dei costi degli adempimenti amministrativi, nella stesura del questionario si è tenuto conto delle definizioni, dei sistemi di classificazione, delle tracce e delle metodologie suggerite dai documenti della Commissione europea in relazione al programma per la riduzione degli oneri amministrativi¹⁹ e dal Manuale per la costruzione di un modello per la misurazione dei costi standard²⁰. A questi si rimanda per gli approfondimenti metodologici del caso.

Il piano di spoglio

L'output statistico di base propone la distribuzione delle risposte alle domande proposte nel questionario rispetto alle variabili assunte per la stratificazione: ambito geografico; classe di addetti e macrosettore di attività.

E' evidente che nelle indagini campionarie i risultati, quando riferiti a particolari sottogruppi per i quali si dispone di un numero di osservazioni esiguo, sono esposti alla possibile forte influenza di possibili dati anomali che restano nella rete nel campione e che più difficilmente vengono nascosti o attenuati dai valori medi.

Ciò per avvertire che per particolari "gruppi", come nel caso della sezione dedicata al mercato della PA che raccoglie un numero limitato di aziende del campione, i risultati della ulteriore suddivisione (es per classe di addetti o settore) devono essere interpretata *cum grano salis*.

Gli indici

I risultati sono prodotti nella duplice forma di "valori assoluti" e di "percentuali" sui totali di volta in volta considerati.

I valori assoluti sono il risultato dell'operazione di "riporto all'universo" delle stime campionarie.

¹⁹ "Comunicazione della Commissione al Consiglio, al Parlamento europeo, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle Regioni: Programma d'azione per la riduzione degli oneri amministrativi nell'Unione Europea", Bruxelles, COM 23/2007;

²⁰ International Standard Cost Model (SCM) Manual.

Le tavole sono state arricchite da indici costruiti ad hoc al fine di consentire una più immediata e sintetica lettura del fenomeno osservato e soprattutto di apprezzare le differenze di comportamento e valutazione dei diversi gruppi all'interno della variabile di osservazione del fenomeno relativamente allo spazio (territorio) ed al settore (comparto, dimensione).

In prevalenza tali indici sono stati utilizzati per sintetizzare i giudizi espressi dagli intervistati sui diversi aspetti. Quelli proposti, tutti calcolati al netto dei casi di mancate risposte (non so/non risponde), sono stati di due tipi:

indici in scala decimale:

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

saldi percentuali fra valutazioni positive (di soddisfazione, importanza o efficienza) e negative costruiti come rapporto fra la differenza fra gli atteggiamenti positivi e negativi e la somma dei giudizi espressi (al lordo dunque di quelli "neutrali" anche se sempre al netto delle mancate risposte). Tale indice può variare su una scala da -100 a +100. In alcuni casi, in ultimo, gli indici sono stati a loro volta utilizzati per la costruzione di indici caratteristici come nel caso dell'"*efficiency gap*", di cui si è già detto in precedenza.

Allegato 2 – Questionario di rilevazione per le imprese calabre

PRIMA PARTE: LA PA COME FONTE DI COSTO

1.1. COSTI PER ADEMPIMENTI AMMINISTRATIVI (PRESENTAZIONE DOMANDE, DICHIARAZIONI, MODULI, PROGETTI)

1.1.1 *Nel corso dell'ultimo anno, gli addetti della Sua impresa quante giornate/persona hanno dedicato complessivamente all'espletamento degli adempimenti amministrativi richiesti dalla normativa vigente²¹? (n°. giornate persona)*

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

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

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

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

²¹ All'intervistatore sarà fornita una definizione di "adempimenti informativi" da utilizzare per fornire chiarimenti su quali attività vi rientrino o meno.

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

	A causa di (non suggerire)
<input type="checkbox"/> 1. Aumentata sostanzialmente	<input type="checkbox"/> Perché il fatturato è rimasto invariato o è diminuito
<input type="checkbox"/> 2. Aumentata	<input type="checkbox"/> perché le norme sono più numerose o più complesse <input type="checkbox"/> oppure perché la sua azienda ne deve rispettare di più per espansione dell'attività <input type="checkbox"/> altri motivi (specificare.....)
<hr/>	
<input type="checkbox"/> 3. Invariata	
<hr/>	
<input type="checkbox"/> 4. Diminuita	<input type="checkbox"/> diminuzione del numero di norme o minore complessità delle norme
<input type="checkbox"/> 5. Diminuita sostanzialmente	<input type="checkbox"/> semplificazioni delle procedure (sistemi on-line etc.); <input type="checkbox"/> riorganizzazione nella Sua impresa nella gestione delle prescrizioni normative <input type="checkbox"/> riduzione attività dell'impresa <input type="checkbox"/> altri motivi (specificare)

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

- | | | |
|--|--------|--------|
| A. Autorizzazioni ambientali | __ SI | __ NO |
| B. Appalti | __ SI | __ NO |
| C. Autorizzazioni di pubblica sicurezza | __ SI | __ NO |
| D. Impianti di energia rinnovabile | __ SI | __ NO |
| E. Fisco | __ SI | __ NO |
| F. Igiene e sicurezza degli alimenti | __ SI | __ NO |
| G. Lavoro | __ SI | __ NO |
| H. Previdenza | __ SI | __ NO |
| I. Sicurezza sul lavoro | __ SI | __ NO |
| L. Incentivi regionali e sostegno al credito | __ SI | __ NO |
| M. Altro (precisare) | | |

1.1.7 (per gli adempimenti in cui 1.1.=si) Quanto ritiene pesanti i seguenti aspetti?(Risponda per favore con un punteggio da 1 a 5, dove 1 significa "per niente pesante" e 5 significa "molto pesante")

A. Autorizzazioni ambientali	__	
B. Appalti	__	
C. Autorizzazioni di pubblica sicurezza	__	
D. Impianti di energia rinnovabile	—	
E. Fisco	__	
F. Igiene e sicurezza degli alimenti	__	
G. Lavoro	__	
H. Previdenza	__	
I. Sicurezza sul lavoro	__	
L. Incentivi regionali e sostegno al credito	—	
M. Altro (precisare)		

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

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

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

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

- a) Ridurre la frequenza delle dichiarazioni
- b) Eliminare le duplicazioni nelle richieste delle (stesse) informazioni
- c) sviluppare e diffondere ulteriormente le procedure on-line (firma digitale e posta certificata)

- d) introdurre soglie per le prescrizioni limitandole solo alle imprese più grandi o solo a quelle a rischio nella materia specifica;
- e) standardizzare le procedure e i modelli;
- f) rendere più certi i tempi di conclusione delle procedure

1.2. QUALITA' PERCEPITA E DESIDERATA

1.2.1 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?)

Camera di Commercio	(si)	(no)
Comune	(si)	(no)
Provincia	(si)	(no)
Regione	(si)	(no)
Agenzia delle Entrate	(si)	(no)
ASL	(si)	(no)
INPS	(si)	(no)
Tribunale	(si)	(no)

Altro (specificare) _ (si) (no)

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

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

SECONDA PARTE: LA PA COME MOTORE DI INNOVAZIONE E SEMPLIFICAZIONE

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

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

2.2 *Conosce i seguenti interventi di semplificazione?*

A. L'introduzione della SCIA – Segnalazioni Certificata di Inizio Attività	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
B. Le novità in materia di Sportello unico delle attività produttive (informatizzazione, agenzie delle imprese)	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
C. Il libro unico del lavoro (che abolisce libro matricola, libro paga e copie conformi)	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
D. Le misure in materia di edilizia libera	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO

2.3 *(Se 2.2=si) Quanto tali interventi di semplificazione potrebbero incidere più efficacemente sulle micro e piccole imprese (Risponda con un punteggio da 1 a 5, dove 1 significa "per niente" e 5 significa "moltissimo")*

A. L'introduzione della SCIA	<input type="checkbox"/>
B. Le novità in materia di Sportello unico delle attività produttive (informatizzazione, agenzie delle imprese)	<input type="checkbox"/>
C. Il libro unico del lavoro (che abolisce libro matricola, libro paga e copie conformi)	<input type="checkbox"/>
D. Le misure in materia di edilizia libera	<input type="checkbox"/>

2.4 *In materia di Sportello unico delle attività produttive, quanto ritiene strategico il ruolo delle Camere di Commercio quale unico punto di accesso ai fini degli adempimenti amministrativi riguardanti la sua attività produttiva (Risponda per favore con un punteggio da 1 a 5, dove 1 significa "per niente strategico" e 5 significa "molto strategico") _____*

2.5. Quale tra i seguenti servizi erogati dalle Camere di Commercio calabresi 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 al Registro Imprese	_	_	_
Servizio di Conciliazione – Mediazione	_	_	_
Servizi ed incentivi per l'accesso al credito (Microcredito, convenzioni bancarie per l'abbattimento di tassi di interesse)	_	_	_
Servizio di supporto in materia internazionalizzazione	_	_	_
Servizio di supporto in materia di innovazione	_	_	_
Fondi di garanzia ed abbattimento tassi di interesse ai Confidi	_	_	_
Servizi a sostegno dell'occupazione e per la creazione di nuove imprese	_	_	_
Interventi di informazione economica (osservatori economici, statistiche, indagini, rapporti sull'economia locale) informativi e formativi (seminari e corsi)	_	_	_
Interventi sulla promozione e sulla commercializzazione delle produzioni regionali	_	_	_

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

Comunicazione Unica al Registro Imprese	__
Servizio di Conciliazione - Mediazione	__
Servizi ed incentivi per l'accesso al credito (Microcredito, convenzioni bancarie per l'abbattimento di tassi di interesse)	__
Servizio di supporto in materia internazionalizzazione	__
Servizio di supporto in materia di innovazione	__
Fondi di garanzia ed abbattimento tassi di interesse ai Confidi	__
Servizi a sostegno dell'occupazione e per la creazione di nuove imprese	__
Interventi di informazione economica (osservatori economici, statistiche, indagini, rapporti sull'economia locale) informativi e formativi (seminari e corsi)	__
Interventi sulla promozione e sulla commercializzazione delle produzioni regionali	__

2.7. (se 2.5="a" o " b"), Come è venuto a conoscenza di questi servizi?

	CCIAA (sito, email, newsletter, ecc)	Associazioni di categoria/consorzi	Media (giornali, comunicati stampa, ecc..)	Passaparola	Altro (da specificare)
Comunicazione Unica al Registro Imprese	_	_	_	_	_
Servizio di Conciliazione – Mediazione	_	_	_	_	_
Servizi ed incentivi per l'accesso al credito (Microcredito, convenzioni bancarie per l'abbattimento di tassi di interesse)	_	_	_	_	_
Servizio di supporto in materia internazionalizzazione	_	_	_	_	_
Servizio di supporto in materia di innovazione	_	_	_	_	_
Fondi di garanzia ed abbattimento tassi di interesse ai Confidi	_	_	_	_	_
Servizi a sostegno dell'occupazione e per la creazione di nuove imprese	_	_	_	_	_
Interventi di informazione economica (osservatori economici, statistiche, indagini, rapporti sull'economia locale) informativi e formativi (seminari e corsi)	_	_	_	_	_
Interventi sulla promozione e sulla commercializzazione delle produzioni regionali	_	_	_	_	_

2.8 A suo avviso quali tra le seguenti tipologie di intervento della Camera di Commercio 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 anche attraverso convenzioni bancarie e con i Confidi
- b) sostegno ai processi di innovazione
- c) sostegno ai processi di internazionalizzazione
- d) sviluppo di nuova imprenditorialità
- e) promozione e sostegno delle forme di aggregazione tra le imprese (reti, consorzi, ecc.);
- f) iniziative di qualificazione dell'offerta turistica e di qualificazione, tutela e promozione delle produzioni agro-alimentari e dell'artigianato

2.9 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 anche attraverso convenzioni bancarie e con i Confidi
- b) sostegno ai processi di innovazione
- c) sostegno ai processi di internazionalizzazione
- d) sviluppo di nuova imprenditorialità
- e) promozione e sostegno delle forme di aggregazione tra le imprese (reti, consorzi, ecc.);
- g) iniziative di qualificazione dell'offerta turistica e di qualificazione, tutela e promozione delle produzioni agro-alimentari e dell'artigianato

2.10 Come valuta il livello di adeguatezza dell'azione delle Camere di Commercio calabresi nel supportare le imprese nella fase di crisi economica (scala 1-5)

- a) per niente adeguato;
- b) poco adeguato;
- c) abbastanza adeguato;
- d) molto adeguato

2.11 Quale iniziativa in particolare si sarebbe aspettato o si sente di suggerire? (domanda aperta)

2.12 Come valuta il livello di adeguatezza delle autonomie locali calabresi nel supportare le imprese nella fase di crisi:?

	Per niente adeguato	Poco adeguato	Abbastanza adeguato	Molto adeguato
Regione				
Province				
Comuni				

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

3.1.3 bis In riferimento sempre all'ultimo biennio nel ritardo medio dei pagamenti da parte della PA ha notato?

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

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

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

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

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

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

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

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

3.1.8 (se 3.1.7=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) 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 e presentazione della documentazione	_
B. Attestazione requisiti di ordine generale	_
C. Attestazione requisiti economico-finanziari	_
D. Attestazione requisiti tecnico-professionali	_
E. Ottenimento certificazione SOA (escluso il corrispettivo da versare alle SOA)	_
F. Dichiarazione avvalimento requisiti	_
G. Garanzia a corredo dell'offerta	_

3.2.2 *Avete mai partecipato a gare utilizzando procedure on line? Si/no*

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

A. Richieste di offerta sul Mercato elettronico della PA	_
B. Gare telematiche su piattaforma di Consip	_
C. Gare telematiche su piattaforma regionale (es. SUA-stazione unica appaltante della Regione Calabria)	_
D. Gare telematiche su sistemi di singole PA	_

3.2.4 (se 3.2.2=si) *In una scala di valutazione da 1 a 5 (dove 1 significa "per nulla pesante" e 5 significa "estremamente pesante") quanto trova pesanti in complesso i seguenti adempimenti amministrativi legati alla partecipazione alle gare on-line*

A. Iscrizione all'albo telematico	_
B. Presentazione dell'offerta mediante piattaforme telematiche	_
C. Archiviazione elettronica della documentazione	_

3.2.5 (solo se 3.2.2.=no) *E' abilitato al mercato elettronico della pa (MEPA)? Si/No*

3.2.6 (solo se 3.2.5.=no) Ha mai sentito parlare di Consip (la società incaricata degli acquisti della PA)?

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

4. INFORMAZIONI FINALI SU FORMA GIURIDICA E DIMENSIONE DELL'AZIENDA

4.1 Forma giuridica dell'azienda

- Spa
- Srl
- Soc.coop. resp.limi.

4.2 Classe di fatturato

- inferiore a 25.000 €
- da 25.000 a 500.000 €
- da 500.000€ a 999.999 €
- da 1.000.000 € a 1.999.999 €
- da 2.000.000 € a 2.999.999 €
- da 3.000.000 € a 3.999.999 €
- da 4.000.000 € a 4.999.999 €
- da 5.000.000 € a 9.999.999 €
- da 10.000.000 € a 19.999.999 €
- da 20.000.000 € a 49.999.999 €
- da 50.000.000 € a 99.999.999 €
- oltre 100.000.000 €

Allegato 3 – Questionario per le interviste ai testimoni privilegiati

PRIMA PARTE: LA PA COME FONTE DI COSTO

- Dal vostro osservatorio come valutate il problema dell’impatto della burocrazia sulla crescita e lo sviluppo competitivo delle imprese? Avete l’impressione che nell’ultimo anno i costi burocratico amministrativi sulle imprese siano aumentati o diminuiti? Come valutate la situazione della Calabria rispetto al resto d’Italia ? quali sono le problematiche specifiche
- Quali sono a vostro avviso i settori economici più colpiti dalla burocrazia? Il turismo? La piccola manifattura? L’artigianato?
- In quale area registrate gli adempimenti più onerosi (fisco, ambiente, lavoro, agevolazioni alle imprese, sicurezza sul lavoro, ...)?
- Che cosa si dovrebbe fare a vostro avviso per semplificare davvero la macchina burocratica e rendere più semplice la vita dei micro e piccoli imprenditori? (esempio: sviluppare maggiormente procedure on-line, diminuire il numero delle dichiarazioni, rivedere i processi amministrativi?)
- Qual è la richiesta più urgente e pressante delle piccole imprese del territorio dalla PA in materia di semplificazione?
- Come valutate in generale l’operato della Pubblica Amministrazione locale? Registrare qualche miglioramento negli ultimi anni o la situazione è pressoché stazionaria?

SECONDA PARTE: LA PA COME MOTORE DI INNOVAZIONE E SEMPLIFICAZIONE

- Come Associazione/Ente avete iniziative in corso sul fronte della semplificazione e sburocratizzazione?
- Secondo il vostro osservatorio i piccoli imprenditori conoscono e apprezzano i servizi on line erogati dalle PA? Si parla tanto di digitalizzazione dei servizi, Sportello unico, ecc. A vostro avviso la PA calabra ha fatto passi in avanti su questo versante? Le imprese del territorio utilizzano la PEC?
- A suo avviso i piccoli imprenditori conoscono gli interventi di semplificazione adottati nell'ultimo anno (SCIA, le novità dello sportello unico, il libro unico del lavoro e la normativa in materia di edilizia libera)? E se conosciuti, come vengono valutati?
- Gli imprenditori a vostro avviso conoscono i servizi erogati dalle Camere di Commercio calabresi (esempio: Comunicazione Unica al Registro Imprese, servizio di Conciliazione - mediazione, servizi ed incentivi per l'accesso al credito, servizio di supporto in materia internazionalizzazione, servizio di supporto in materia di innovazione, fondi di garanzia ed abbattimento tassi di interesse ai Confidi, servizi a sostegno dell'occupazione e per la creazione di nuove imprese, Interventi di informazione economica, Interventi sulla promozione e sulla commercializzazione delle produzioni regionali)?

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

- Dalla nostra indagine risulta che le micro e piccole imprese partecipano poco/non partecipano agli appalti pubblici? Questo a suo avviso è vero anche per le P.MIC. calabre? Quali sono le ragioni secondo lei? (esempio: generale clima di sfiducia nei confronti della Pubblica Amministrazione, ritardo dei pagamenti, burocrazia)?