



PROMO P.A.  
FONDAZIONE

RICERCA, ALTA FORMAZIONE E PROGETTI  
PER LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

# LA SODDISFAZIONE DELLE PICCOLE E MICRO IMPRESE NEI CONFRONTI DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

*Quarto Rapporto Nazionale*

**Bergamo, novembre 2009**

ASSOCIATA ALL'EUROPEAN FOUNDATION CENTRE E ALL'EUROPEAN GROUP OF PUBLIC ADMINISTRATION - BRUXELLES

VIALE LUPORINI 37/57 55100 LUCCA – TEL. 0583 582783/583342 FAX. 0583 317352

[info@promopa.it](mailto:info@promopa.it) [www.promopa.it](http://www.promopa.it)

# Indice

**1. Obiettivi e caratteristiche dell'indagine**

---

**2. I costi della Pubblica Amministrazione**

---

**3. Soddisfazione e gradimento verso la PA**

---

**4. L' "Efficiency gap" della PA**

---

**5. Le proposte delle aziende**

---

**6. La PA come mercato**

---

**7. Conclusioni**



# 1. Obiettivi e caratteristiche dell'indagine (1/2)

1

Misurare i costi della PA e il livello di soddisfazione del sistema imprenditoriale, con l'obiettivo di orientare le azioni volte al miglioramento della qualità dei servizi erogati

2

Individuare quali elementi dell'azione della PA rappresentano un ostacolo per le imprese e quali elementi di efficientazione devono essere promossi e incentivati



*L'obiettivo strategico è quello di “misurare la temperatura” del sistema imprenditoriale attraverso un sistema di indicatori che costituiscano un “cruscotto di governo” della relazione tra imprese e Pubblica Amministrazione*

# 1. Obiettivi e caratteristiche dell'indagine (2/2)

**SERIE STORICHE SIGNIFICATIVA (2006-2009)**

**1**

**CAMPIONE SIGNIFICATIVO:**

**- 2841 IMPRESE CONTATTATE (FINO A 50  
ADDETTI)**

**2**

**- 1345 INTERVISTE VALIDE RACCOLTE**

**RAPPRESENTATIVITA' REGIONALE**

**3**

**METODOLOGIA CATI**

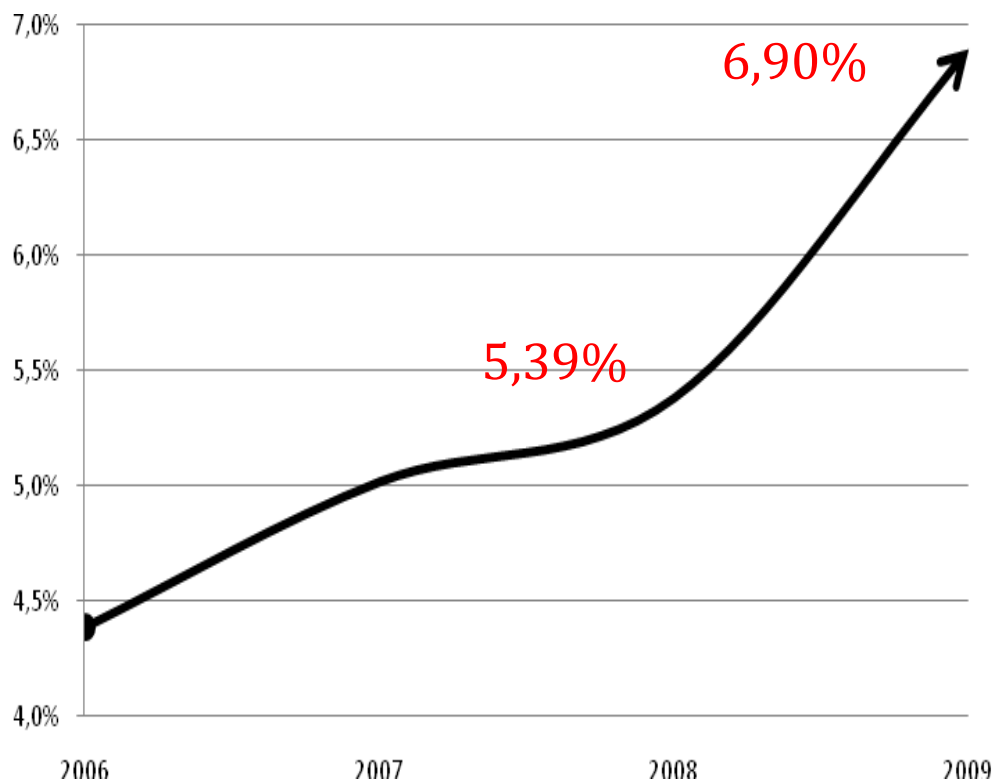
**4**



## 2. I costi della Pubblica Amministrazione (1/7)

► Il trend negativo è confermato dal dato sull'incidenza della PA sul fatturato delle imprese, che passa dal 5,39% nel 2008 al 6,90% nel 2009

*Incidenza dell'onere da PA sul fatturato, trend 2006-2009*

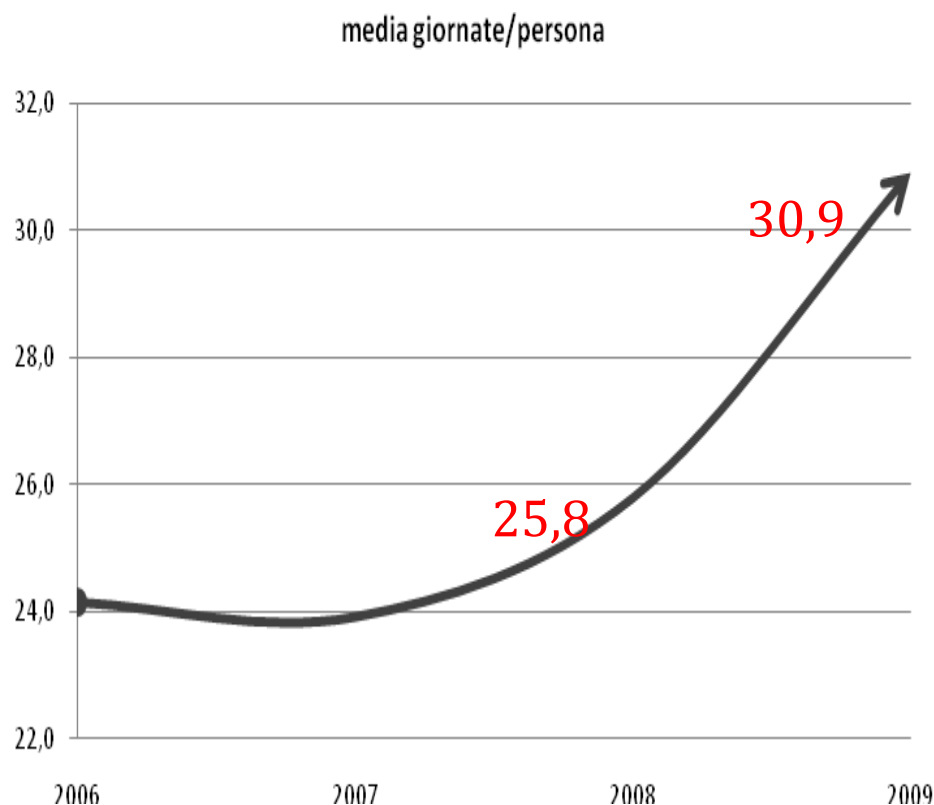


Fonte: analisi Promo PA Fondazione/CSA

## 2. I costi della Pubblica Amministrazione (2/7)

► Si registra un aggravio dell'onere da PA rispetto al 2008: si passa da 25,8 giornate/uomo nel 2008 dedicate agli adempimenti amministrativi a 30,9 giornate nel 2009

*Giornate/uomo dedicate agli adempimenti amministrativi, trend 2006-2009*

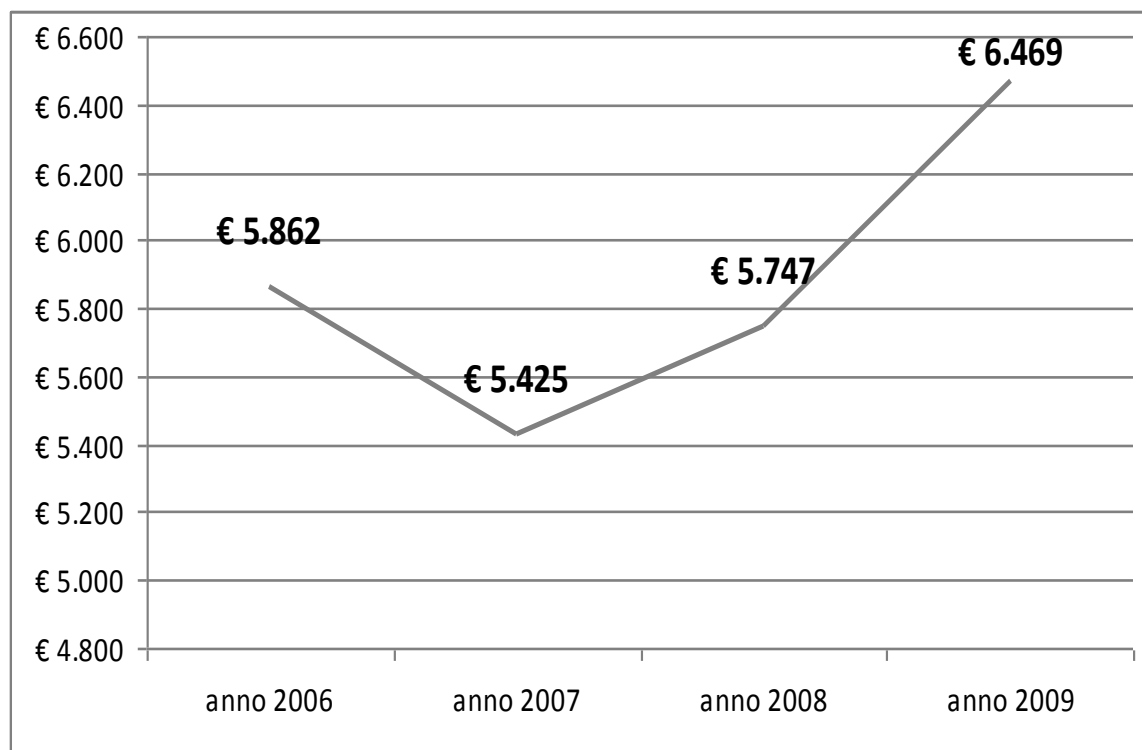


Fonte: analisi Promo PA Fondazione/CSA

## 2. I costi della Pubblica Amministrazione (3/7)

► *Il ricorso ai consulenti per il disbrigo delle pratiche amministrative è pressoché generalizzato, con un incremento significativo dei costi medi che passano da 5.862 euro nel 2006 a 6.469 euro l'anno nel 2009*

*Costo medio per l'opera di consulenti esterni, trend 2006-2009*

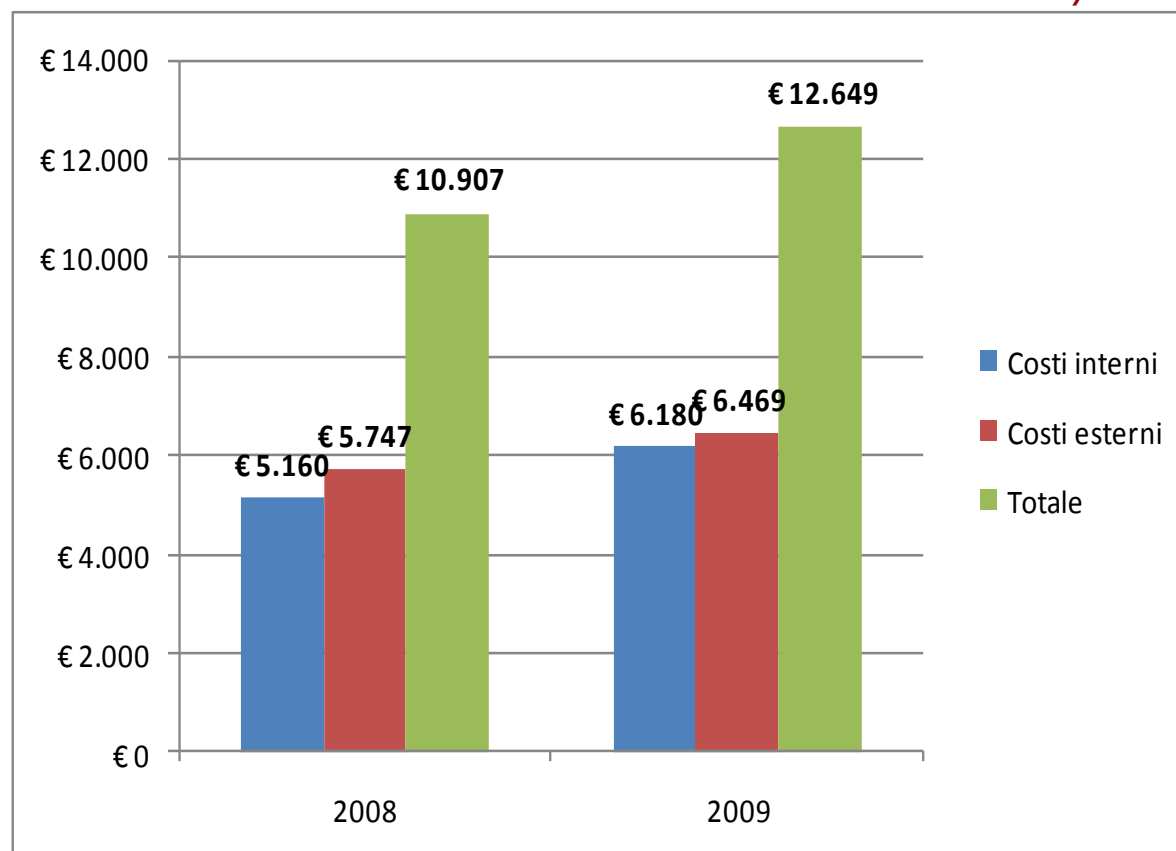


Fonte: analisi Promo PA Fondazione/CSA

## 2. I costi della Pubblica Amministrazione (4/7)

► Partendo dai costi interni (giornate/uomo allo sportello) e esterni (spese per consulenza) e ipotizzando un costo medio per giornata pari a 200 euro, i costi complessivi risultano aumentati del 15,97%

*Onere da PA 2008/2009*



Fonte: analisi Promo PA Fondazione/CSA

## 2. I costi della Pubblica Amministrazione (5/7)

✓ *Valore del differenziale dei costi  
2008/2009 per aziende = euro 1.742*

✓ *Valore per l'universo:  
euro  $1.742 \times 907.592 = 1.581.025.264$*

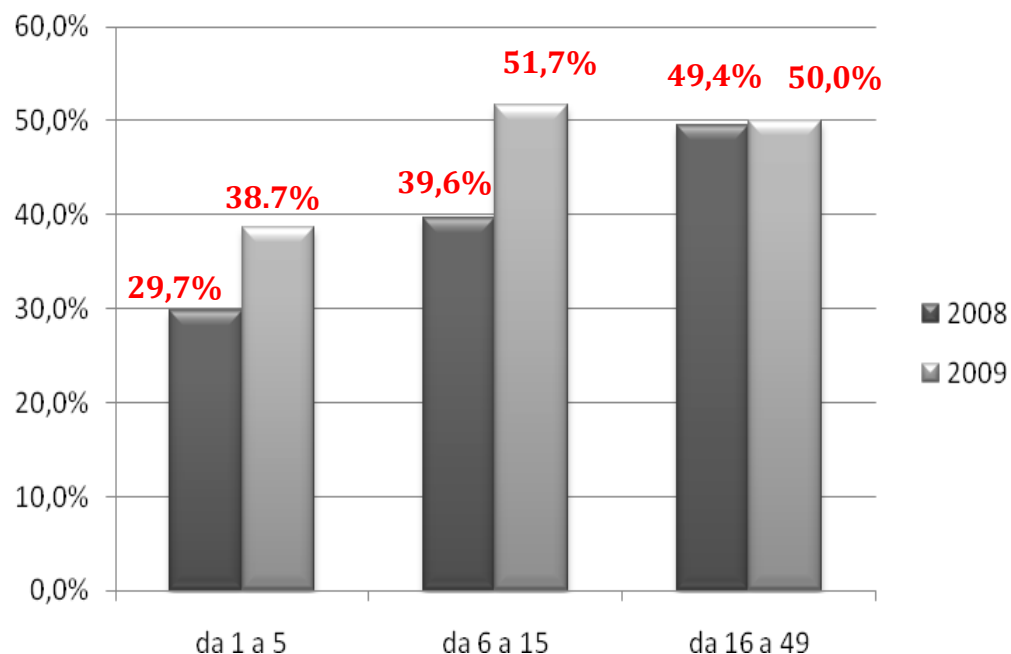


## 2. I costi della Pubblica Amministrazione (6/7)

► *Rispetto al 2008, anno in cui circa un'azienda su tre dichiarava di aver sostenuto costi per adeguarsi a nuove prescrizioni (33,5%), il totale Italia nel 2009 si approssima ormai al 50%.*

*La novità di quest'anno è rappresentata dalle aziende fino a 15 dipendenti che dichiarano un aumento degli oneri analogo alle aziende più grandi*

*Aziende che hanno sostenuto costi straordinari per adeguarsi alle normative, raffronto 2008-2009 per classi di dipendenti*

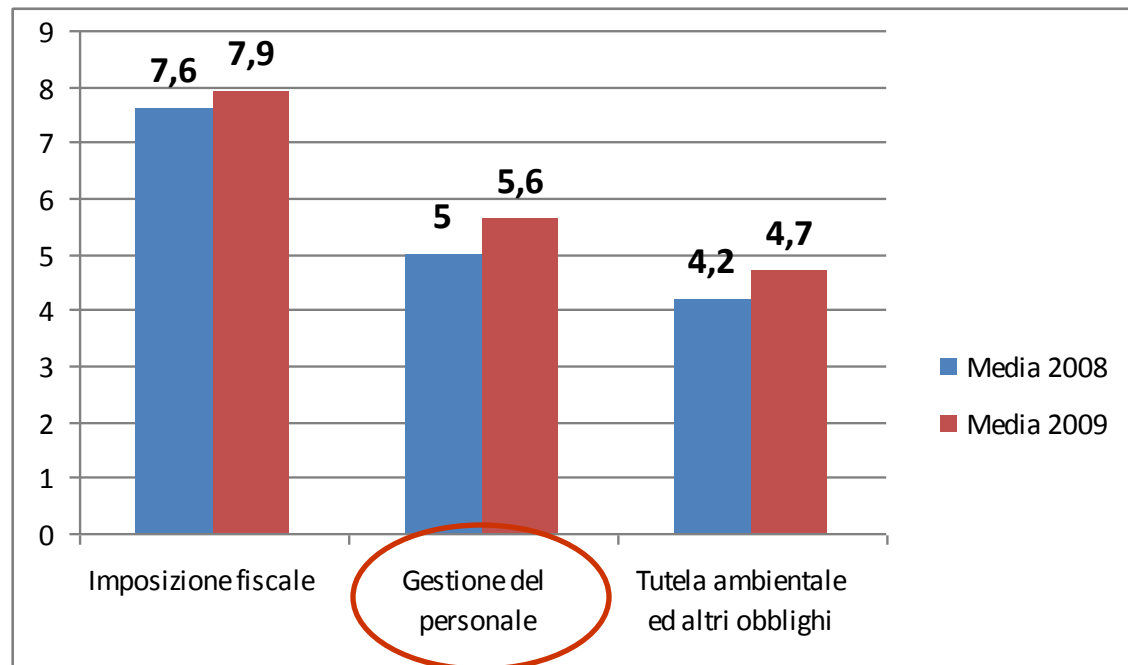


Fonte: analisi Promo PA Fondazione/CSA

## 2. I costi della Pubblica Amministrazione (7/7)

► La fiscalità (intesa come corretta tenuta delle procedure e l'assolvimento degli obblighi necessari per poter regolarmente pagare le tasse) è l'elemento che continua ad assorbire le maggiori energie da parte delle aziende. La novità, rispetto al 2008, è data dall'aumento degli altri due indici, soprattutto quello relativo alla gestione del personale.

*Grado di pesantezza degli oneri amministrativi, raffronto 2008-2009 (scala 0-10)*



Fonte: analisi Promo PA Fondazione/CSA

### 3. Soddisfazione e gradimento verso la PA (1/5)

*Grado di soddisfazione complessivo verso l'operato della PA  
per area geografica (scala da 0 a 10)*

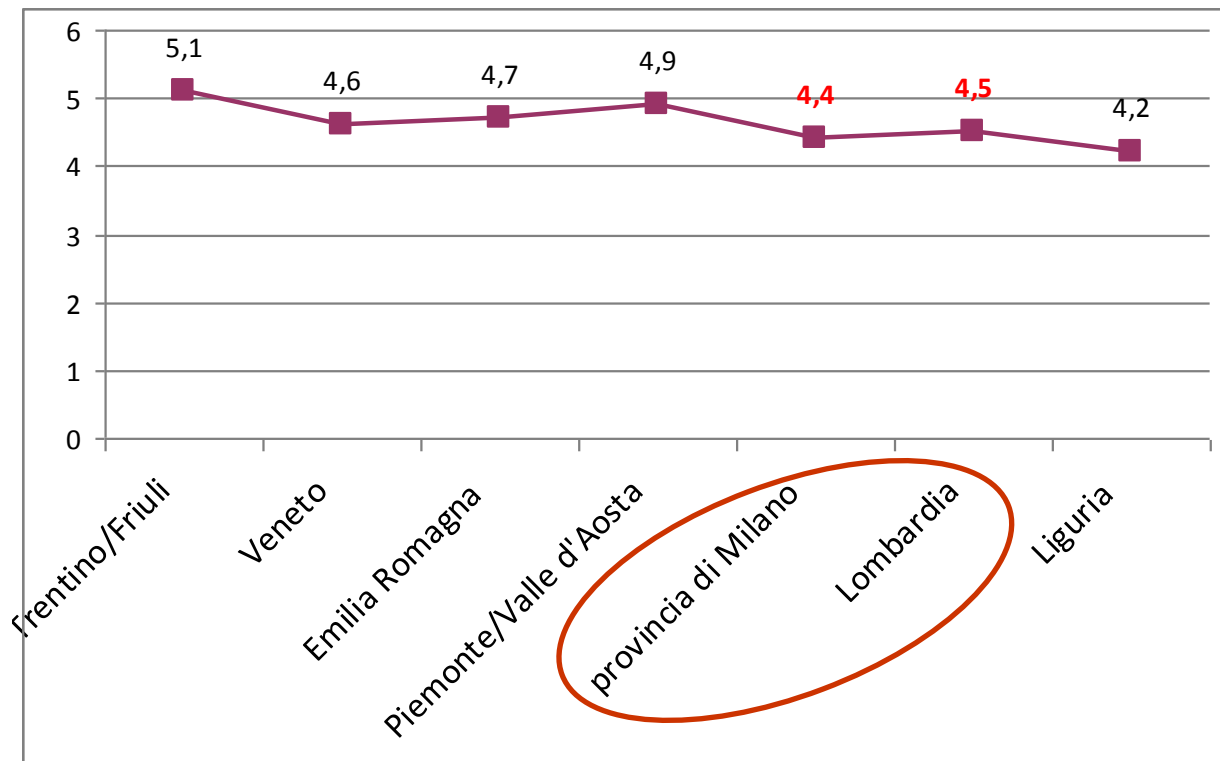
| Periodo | Italia | Nord Est | Nord Ovest | Centro | Sud/Isole |
|---------|--------|----------|------------|--------|-----------|
| 2006    | 4,9    | 5,3      | 5,4        | 4,5    | 4,2       |
| 2007    | 4,9    | 4,9      | 5,0        | 4,9    | 4,8       |
| 2008    | 4,4    | 4,6      | 4,5 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

Fonte: analisi Promo PA Fondazione/CSA

- *Rispetto al 2008, il livello di soddisfazione del sistema Italia verso la PA rimane stabile, benché sempre molto basso (4,4)*
- *Diventano più positive le valutazioni delle imprese del Nord Est (da 4,6 a 4,7), del Nord Ovest (da 4,5 a 4,6) e soprattutto del Centro (da 4,1 a 4,4)*
- *Crolla il livello di soddisfazione nel Sud e nelle isole, già tradizionalmente molto basso (da 4,2 a 3,7)*

### 3. Soddisfazione e gradimento verso la PA (2/5)

*Grado di soddisfazione complessivo verso l'operato della PA:  
focus su Milano e Lombardia, scala da 0 a 10)*



Fonte: analisi Promo PA Fondazione/CSA

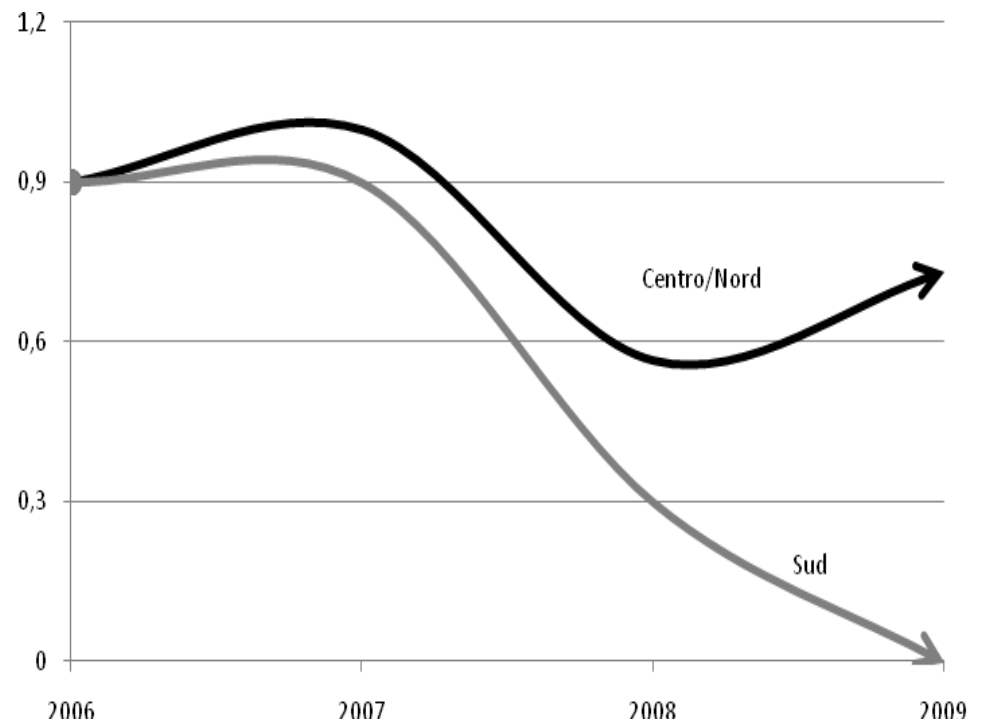
► *Le imprese della provincia di Milano e della regione Lombardia manifestano un livello di soddisfazione in crescita rispetto agli anni precedenti ma più basso rispetto ad altre regioni del Nord Italia*

### 3. Soddisfazione e gradimento verso la PA (3/5)

► *L'analisi delle aspettative riflette l'andamento dei livelli di soddisfazione. Anche in questo caso il Mezzogiorno invalida i buoni risultati del Centro e del Nord*

► *Il clima di fiducia tutto sommato "tiene" ma solo in una parte del Paese*

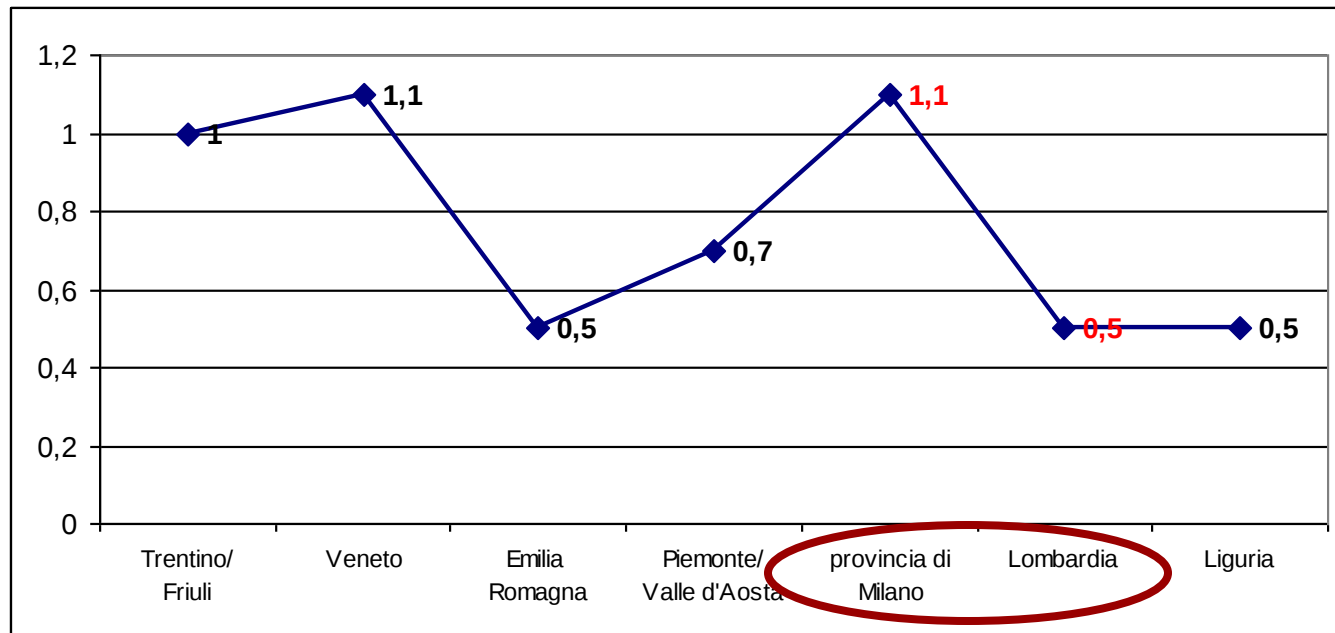
*Indice di tendenza delle aspettative per il prossimo triennio, raffronto 2006-2009, (indice di tendenza -5/+5)*



Fonte: analisi Promo PA Fondazione/CSA

### 3. Soddisfazione e gradimento verso la PA (4/5)

*Indice di tendenza delle aspettative per il prossimo triennio: focus su Milano e Lombardia (indice di tendenza -5/+5)*



Fonte: analisi Promo PA Fondazione/CSA

► *L'analisi delle aspettative mette in evidenza un clima di fiducia maggiore nella provincia di Milano che nel resto della regione. In generale l'andamento è molto altalenante e differenziato tra le diverse regioni*

### 3. Soddisfazione e gradimento verso la PA (5/5)

► *Il livello di gradimento del sistema camerale si mantiene alto nel tempo e torna a crescere dopo una leggera flessione nel 2008.*

| Ente o ufficio        | Anno 2006 | Anno 2007 | Anno 2008 | Anno 2009 |
|-----------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Camera di Commercio   | 45,0      | 54,4      | 54,1      | 54,3      |
| Comune                | 28,2      | 17,3      | 18,2      | 18,4      |
| Agenzia delle Entrate | 12,2      | 12,2      | 10,4      | 14,1      |
| Provincia             | 4,2       | 5,8       | 6,0       | 4,8       |
| Regione               | 3,1       | 4,8       | 5,3       | 3,6       |
| INPS                  | 5,2       | 3,8       | 3,3       | 3,6       |
| Asl                   | 2,1       | 1,6       | 1,4       | 1,2       |

► *Le Camere di Commercio si confermano per il quarto anno consecutivo l'interlocutore privilegiato delle micro e piccole imprese, staccando nettamente gli altri enti*

Fonte: analisi Promo PA Fondazione/CSA

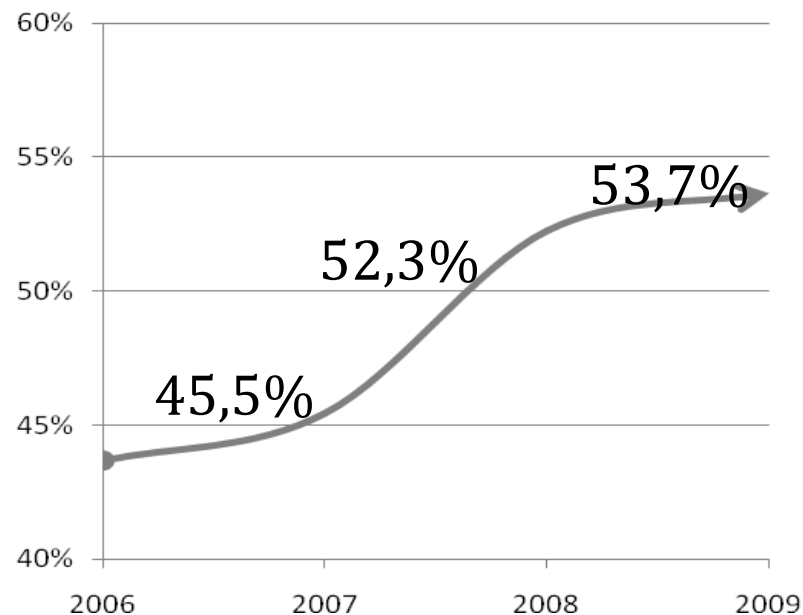
## 4. L' "Efficiency gap" della PA (1/2)

► L' "efficiency gap" misura il rapporto percentuale tra il livello di importanza attribuito dalle imprese ad una determinata tematica e il livello di soddisfazione sulla performance della PA rispetto a quella tematica

► L'aumento dell'efficiency gap va letto come un dato negativo perché al suo aumentare diminuisce la capacità della PA di rispondere ai bisogni del sistema imprenditoriale.

► La performance dell'indice nel periodo 2006-2009 è andata peggiorando anche se l'anno più critico è stato il 2008

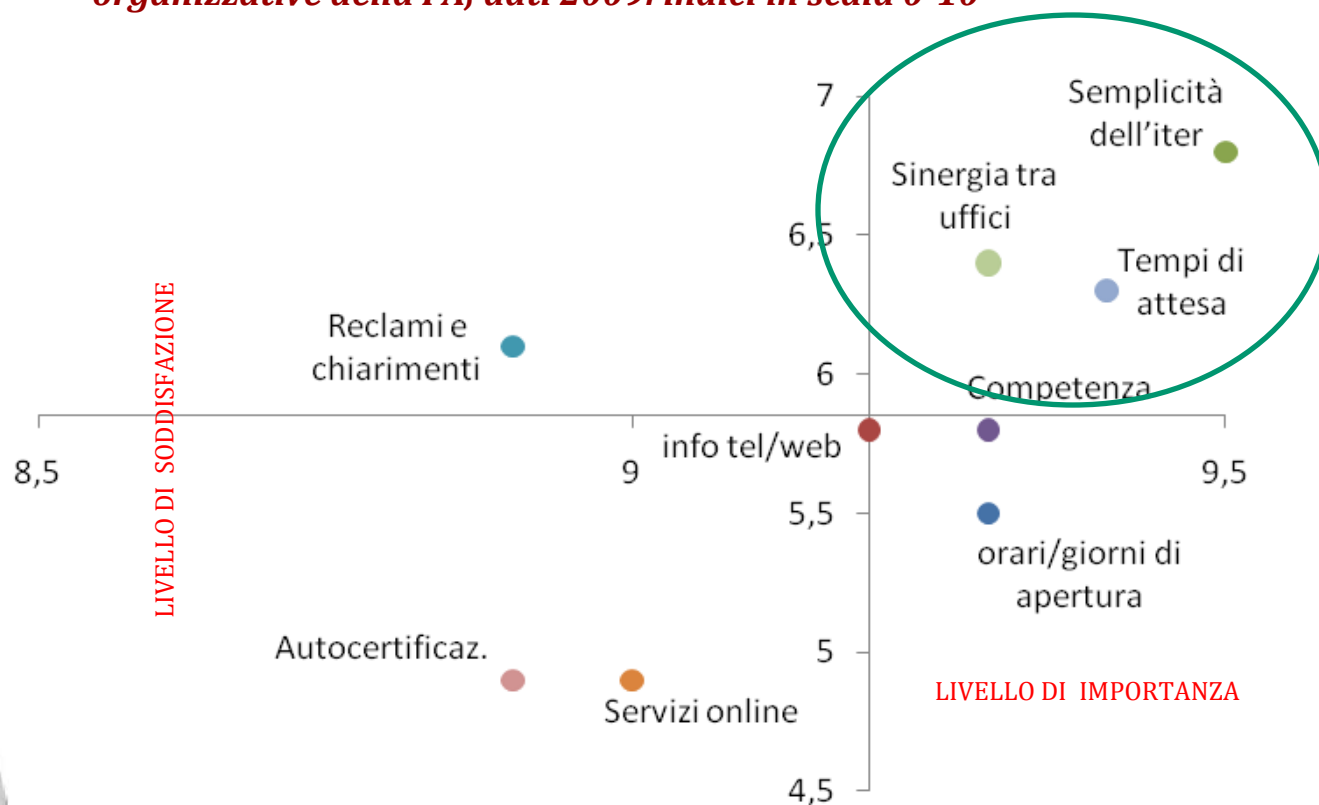
*Il deterioramento dell'efficiency gap negli anni*



Fonte: analisi Promo PA Fondazione/CSA

## 4. L' "Efficiency gap" della PA (2/2)

*Grado di importanza e di soddisfazione attribuiti alle diverse priorità organizzative della PA; dati 2009: indici in scala 0-10*

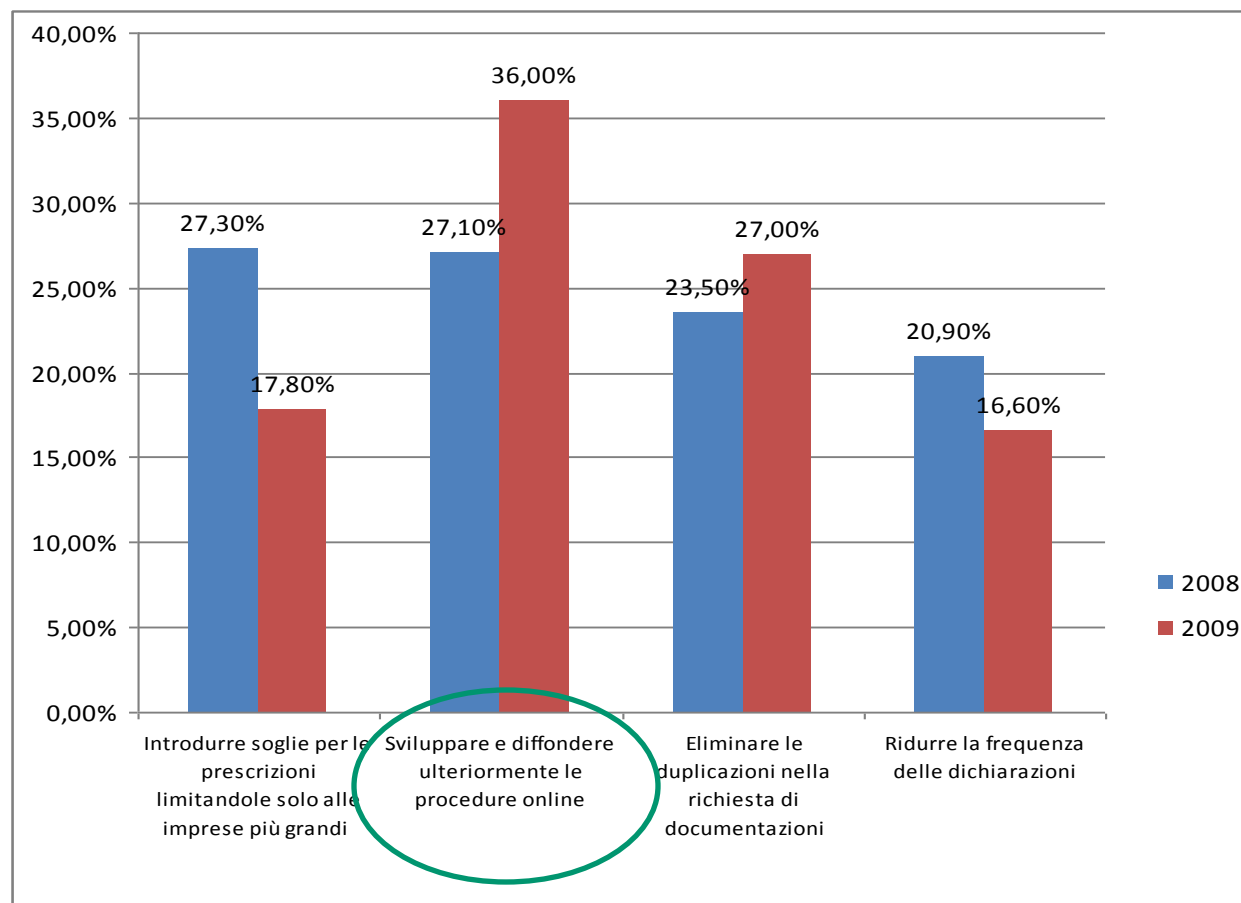


Fonte: analisi Promo PA Fondazione/CSA

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

## 5. Le proposte delle aziende (1/2)

*Intervento prioritario per la riduzione del carico degli obblighi amministrativi; raffronto 2008/2009*



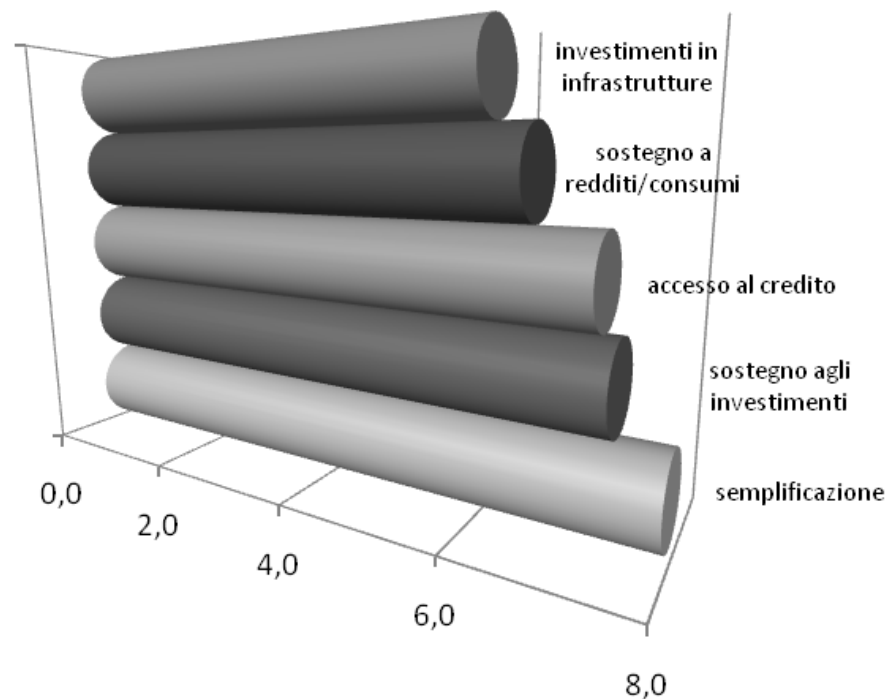
Fonte: analisi Promo PA Fondazione/CSA

► *Lo sviluppo di procedure on line e in generale dell'e-government viene ritenuto l'intervento prioritario ai fini del miglioramento del rapporto tra imprese e PA.*

## 5. Le proposte delle aziende (2/2)

► *I tradizionali interventi di politica economica sono scartati dalle imprese: la semplificazione viene ritenuta l'intervento prioritario non solo per recuperare efficienza ma anche per uscire dalla crisi*

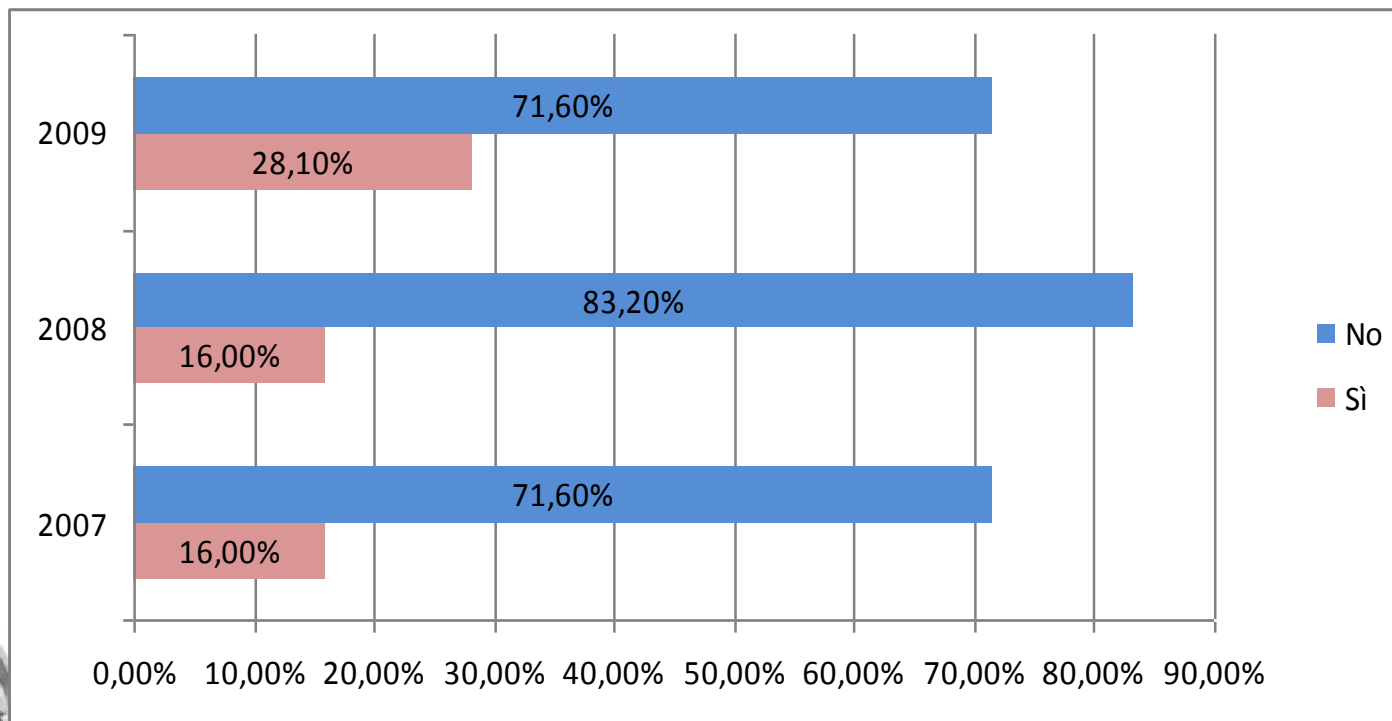
*La semplificazione amministrativa come strumento di efficienza e come intervento anti-crisi (indice su scala 0-10)*



Fonte: analisi Promo PA Fondazione/CSA

## 6. La PA come mercato (1/4)

*Eventuale interesse a fornire prodotti/servizi alla PA; raffronto 2007/2009  
(percentuale sul totale delle aziende che non hanno partecipato a gare)*



Fonte: analisi Promo PA Fondazione/CSA

► *La consapevolezza delle imprese in merito alle potenzialità che il mercato elettronico può offrire aumenta in misura significativa nel biennio 2008-2009. L'incremento percentuale rilevato dal 2006 è pari al 75,6% .*

## 6. La PA come mercato (2/4)

### *La conoscenza di Consip*

| Ha sentito parlare di Consip? | 2007  | 2008  | 2009  |
|-------------------------------|-------|-------|-------|
| Sì, conosco bene la materia   | 2,2%  | 2,9%  | 7,6%  |
| Sì, ne ho sentito parlare     | 12,2% | 13,8% | 14,8% |
| No                            | 81,4% | 82,2% | 77,4% |
| Non indicato                  | 4,2%  | 1,1%  | 0,2%  |

Fonte: analisi Promo PA Fondazione/CSA

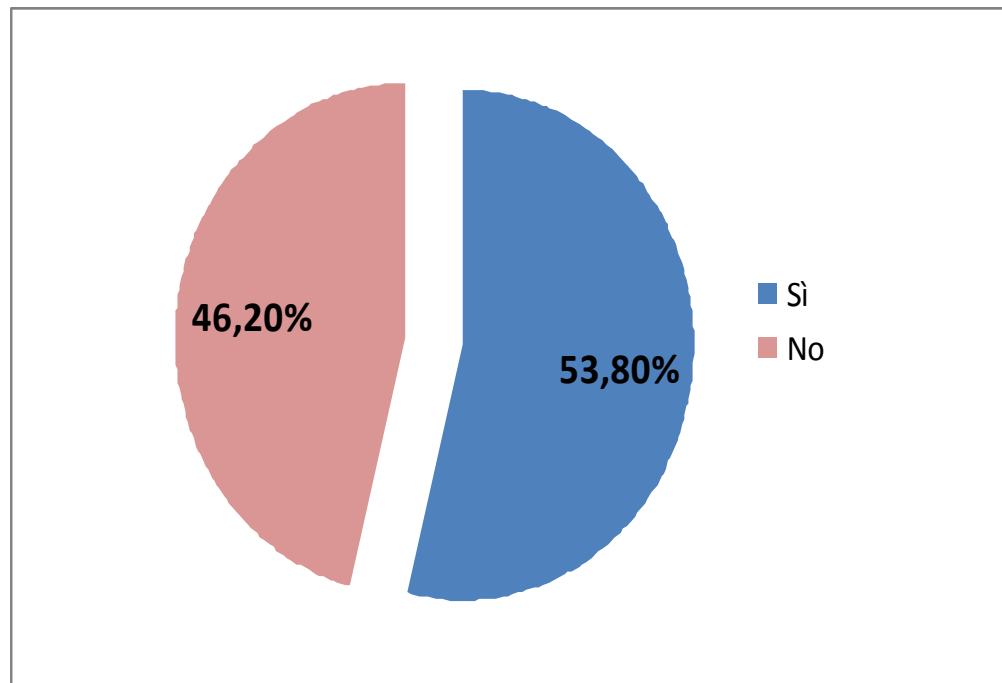
► *Il 22,4% degli intervistati ha dichiarato di avere un qualche tipo di conoscenza di Consip, +34% circa rispetto al 2008 e + 55,8% rispetto al 2007*

## 6. La PA come mercato (3/4)

► Oltre un'azienda su due, tra quelle che hanno un buon livello di conoscenza di Consip, ha chiesto ed ottenuto l'abilitazione a fare affari sul MEPA.

► Tra coloro che non hanno richiesto l'abilitazione, è stato comunque rilevato l'interesse al MEPA da parte del 42,4% degli intervistati

*Partecipazione al MEPA delle aziende che conoscono bene Consip*

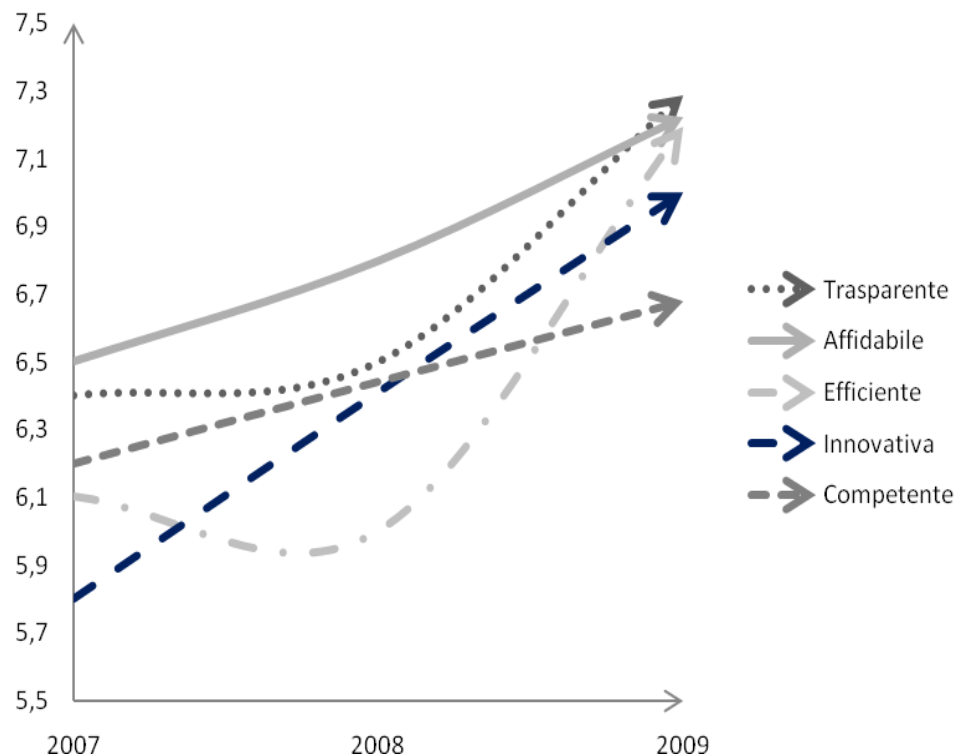


Fonte: analisi Promo PA Fondazione/CSA

## 6. La PA come mercato (4/4)

► La grafica mostra in modo chiaro una tendenza al rialzo di tutti i giudizi. Di particolare importanza sembra essere il dato riferito all'efficienza, che nel 2008 aveva descritto una parabola discendente.

*La qualità dell'immagine Consip, trend 2007/2009 dei giudizi di valore (scala 0/10)*



Fonte: analisi Promo PA Fondazione/CSA

## 7. Conclusioni

- ✓ *Il sistema pubblico funziona a macchia di leopardo: sarebbe opportuno diffondere i modelli di eccellenza.*
- ✓ *Il differenziale Nord- Sud tende ad aumentare.*
- ✓ *La semplificazione è una richiesta (la prima) che rimane inevasa: il costo occulto per le Piccole e Micro imprese continua a crescere.*

