

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

**Quarto Rapporto  
Nazionale - Anno 2009**

**a cura di  
Iolietta Pannocchia**

**Prefazione di Marcello Clarich**

**FrancoAngeli**

*A cura di:*



*Con il patrocinio e la collaborazione di:*



ECONOMIA - *Ricerche*

---



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

**Quarto Rapporto  
Nazionale - Anno 2009**

**a cura di  
Iolietta Pannocchia**

**Prefazione di Marcello Clarich**

**FrancoAngeli**

La realizzazione del Rapporto Nazionale è stata possibile anche grazie ai contributi della Camera di Commercio di Milano, di Consip S.p.A. e di Unioncamere Lombardia.



La stesura dei capitoli 1, 2, 3, è stata realizzata da Paolo Bicchieri.

Andrea Bertocchini ha effettuato la verifica globale delle corrispondenze statistiche.

La ricerca sul campo e l'elaborazione statistica del Rapporto è stata curata dal Centro Statistica Aziendale di Firenze.

L'editing del volume è stato seguito da Simona Massei, Promo P.A. Fondazione.

Tutti i risultati del Rapporto 2009 sono scaricabili gratuitamente dalla Rivista ISS – Innovazione Semplificazione Soluzioni (Rivista elettronica trimestrale sull'innovazione e la semplificazione giuridica, amministrativa e gestionale nella pubblica amministrazione nelle esperienze italiane e straniere), accessibile dal sito [www.promopa.it](http://www.promopa.it).

Copyright © 2010 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy.

*L'opera, comprese tutte le sue parti, è tutelata dalla legge sul diritto d'autore. L'Utente nel momento in cui effettua il download dell'opera accetta tutte le condizioni qui sotto previste. All'Utente è concessa una licenza d'uso dell'opera secondo quanto così specificato:*

1. l'Utente è autorizzato a memorizzare l'opera sul proprio pc o altro supporto sempre di propria pertinenza attraverso l'operazione di download. Non è consentito conservare alcuna copia dell'opera (o parti di essa) su network dove potrebbe essere utilizzata da più computer contemporaneamente;
2. l'Utente è autorizzato a fare uso esclusivamente a scopo personale (di studio e di ricerca) e non commerciale di detta copia digitale dell'opera. Non è autorizzato ad effettuare stampe dell'opera (o di parti di essa).  
Sono esclusi utilizzi direttamente o indirettamente commerciali dell'opera (o di parti di essa);
3. l'Utente non è autorizzato a trasmettere a terzi (con qualsiasi mezzo incluso fax ed e-mail) la riproduzione digitale o cartacea dell'opera (o parte di essa);
4. è vietata la modificazione, la traduzione, l'adattamento totale o parziale dell'opera e/o il loro utilizzo per l'inclusione in miscellanee, raccolte, o comunque opere derivate.

## INDICE

<b>Prefazione</b> , di <i>Marcello Clarich</i>	pag. 7
<b>Outlook</b> , di <i>Gaetano Scognamiglio</i>	» 9
<b>1. Misurare l'impatto della PA</b>	» 27
1.1. Premessa	» 27
1.2. Il costo della Pubblica Amministrazione	» 28
1.2.1. Focus: standard cost model	» 39
1.2.2. I costi amministrativi della giustizia: cenno e rimando	» 47
1.3. La qualità nella Pubblica Amministrazione	» 51
1.4. Il gradimento delle Pubbliche Amministrazioni	» 60
1.5. L'efficienza e l'efficacia della Pubblica Amministrazione	» 64
1.5.1. Efficiency gap	» 67
1.5.2. Lo scacchiere delle priorità	» 70
1.5.3. Una riprova	» 71
<b>2. La PA come motore di sviluppo</b>	» 73
2.1. Premessa	» 73
2.2. La semplificazione	» 73
2.2.1. L'e-government	» 74
2.2.2. Il servizio di conciliazione delle Camere di Commercio	» 76
2.3. La PA a supporto dell'economia di mercato	» 79
2.3.1. La crisi e i tessuti produttivi locali	» 80
2.3.2. Il sistema dei Confidi	» 86
2.3.3. Fare business in Italia	» 89
2.3.3.1. La composizione del super-indice	» 90
2.3.3.2. L'indice della qualità	» 91
2.3.3.3. La mappa della qualità e del costo	» 93
2.3.3.4. Fare business: il super indice della competitività	» 97

<b>3. Il mercato della PA</b>	pag. 99
3.1. Premessa	» 99
3.2. La PA come mercato per le Piccole e Microimprese	» 99
3.3. L'aggregazione della domanda pubblica	» 104
3.3.1. La percezione del ruolo di Consip	» 106
<b>Nota metodologica</b>	» 111
<b>Il questionario</b>	» 133
<b>I dati</b>	» 145
<b>Bibliografia</b>	» 181

## PREFAZIONE

di *Marcello Clarich*

La pubblicazione del Quarto Rapporto Nazionale di Promo PA Fondazione sul grado di soddisfazione delle Piccole e Microimprese nei confronti della Pubblica Amministrazione è importante sotto molteplici profili.

Anzitutto la serie storica dei dati rilevati nei quattro anni comincia ad assumere un significato più pregnante delle tendenze in atto. E lo sarà ancora di più se, com'è auspicabile, l'iniziativa avrà seguito senza interruzioni nei prossimi anni.

Così, per esempio, i dati riportati relativi agli indici di tendenza "Sud" e "resto Italia" sulla variazione della qualità dei servizi conferma che il divario si sta allargando con un ritmo preoccupante. Ciò rende ancor più urgente immaginare soluzioni specifiche per il Mezzogiorno d'Italia che abbiano come obiettivo il miglioramento della qualità delle pubbliche amministrazioni, se è vero, come sottolinea il Rapporto, *«che qualcosa si è rotto nel rapporto tra le aziende del Meridione e le Amministrazioni di riferimento»*.

Anche la serie storica relativa all'incidenza dell'onere della Pubblica Amministrazione sul fatturato delle imprese fa emergere una tendenza all'aumento che deve far riflettere. Al di là di tanti proclami e di iniziative assunte sul versante della semplificazione e dell'informatizzazione, evidentemente poco o nulla è stato realizzato per diminuire questo tipo di costi per le Piccole Imprese.

E con queste osservazioni si è già passati ai contenuti del rapporto che ciascun lettore potrà esaminare e valutare autonomamente nei particolari.

Vanno segnalate però alcune novità introdotte nel rapporto del 2009. Già su un piano generale, estendere di anno in anno il campo dell'indagine a nuovi aspetti costituisce un indice della vitalità dell'iniziativa che, come un *work in progress*, affina via via i metodi di indagine e si preoccupa di



fornire ulteriori dati rilevanti per inquadrare in modo più compiuto il problema trattato.

Una prima novità riguarda l'annosa questione della difficoltà che incontrano i creditori a trovare soddisfazione delle loro ragioni rivolgendosi alla giustizia civile che, come da tempo denunciano le stesse relazioni pronunciate in occasione dell'inaugurazione dell'anno giudiziario, versa in uno stato comatoso. È davvero preoccupante avere evidenza empirica che oltre la metà di coloro che hanno dichiarato di aver rinunciato a crediti, lo ha fatto per importi non irrilevanti (crediti abbandonati per un valore superiore ai 10.000 euro).

Un'altra novità contenuta nel Rapporto 2009 è costituita dalla mappa delle Regioni che individua attraverso una serie di indicatori quelle che hanno realizzato un ambiente *business-friendly*. Anche questi dati confermano un forte divario tra il Nord del Paese e il Centro-Sud.

Più in generale i risultati dell'indagine dimostrano ancora una volta che la nostra Pubblica Amministrazione costituisce un malato cronico, insensibile o quasi alle tante medicine proposte in questi anni. Molte idee si devono ai contributi degli studiosi e dei tecnici (anche di quelli che operano alla presidenza del Consiglio e presso alcuni ministeri) che da tempo, anche sulla base delle esperienze straniere, hanno indicato modelli innovativi (si pensi, per esempio, all'analisi di impatto della regolazione che include anche la valutazione dei costi di adeguamento a carico di cittadini e imprese delle norme proposte) e tentano di promuovere l'attuazione di tante norme che già vanno nella giusta direzione. Tuttavia quel che sembra mancare è una volontà politica costante nel tempo, al di là dell'alternarsi delle coalizioni elettorali, che superi le resistenze innate in molte amministrazioni e tenga alta la tensione riformatrice dalla quale dipende in gran parte la competitività delle nostre imprese e, in ultima analisi, dell'intero Paese.

Marcello Clarich  
*Ordinario di Diritto Amministrativo*  
*LUISS Guido Carli di Roma*

## OUTLOOK

di Gaetano Scognamiglio

Intervenendo alla fine di agosto al meeting di Comunicazione e Liberazione a Rimini, il Governatore della Banca d'Italia Mario Draghi, ha stimato che «nella media del 2009 la caduta del Pil rispetto all'anno precedente risulterà in Italia intorno al 5%» e che «nel prossimo anno, il graduale recupero della domanda mondiale potrebbe consentire all'economia italiana di tornare a crescere, sia pure di poco». Il “numero uno di via Nazionale” ha tuttavia sottolineato che quelli che ci attendono «sono mesi cruciali», in cui «molte aziende rischiano la stessa sopravvivenza», indicando come per uscire dalla crisi sia «necessario muoversi nella prospettiva di una ricostruzione della struttura economica del Paese» e poter contare su un repentino «ripristino della piena funzionalità del mercato creditizio»<sup>1</sup>.

Per il presidente di Confindustria, Emma Marcegaglia, quello che si è aperto nella seconda metà del 2008 e che sta condizionando quantomeno la prima metà del 2009, è «uno scenario forse peggiore di quello seguito al famigerato *venerdì nero* del '29»<sup>2</sup>, e che rende necessari, come ha sottolineato nel corso dell'audizione alla Commissione attività produttive della Camera a fine settembre, «interventi immediati per dare sollievo alle imprese nel breve periodo allentando i vincoli alle banche per il credito soprattutto per le PMI»<sup>3</sup>.

Anche l'Ocse (stima del calo di Pil 2009 per l'Italia: -5,3%) fotografa la gravità della situazione: in accordo con l'Istat fa sapere che il Pil è calato, su base tendenziale, del 5,9 nel primo e del 6,0% nel secondo trimestre 2009, che nel primo quadrimestre – periodo durante il quale è stata condot-

<sup>1</sup> *Il Sole 24 Ore*, 26 agosto 2009.

<sup>2</sup> AGI, 16 maggio 2009.

<sup>3</sup> *Il Sole 24 Ore*, 23 settembre 2009.

ta l'indagine che qui presentiamo – il fatturato dell'industria è calato del 22,4% rispetto allo stesso periodo dell'anno scorso e, parallelamente, gli ordinativi sono scesi del 31,0% e che entrambi gli aggregati hanno poi continuato a cadere agli stessi ritmi almeno sino al mese di luglio<sup>4</sup>.

È con una simile premessa che si deve aprire ogni riflessione sul sistema-Italia e sulle sue articolazioni, ivi compresa la Pubblica Amministrazione e il suo rapporto con il tessuto produttivo nostrano.

Ma questo è anche il tempo in cui si moltiplicano le iniziative come la “Linea Amica”, il numero di telefono 803.001 che il Ministro Renato Brunetta ha pensato come «il più grande ufficio di relazioni con il pubblico d'Europa»<sup>5</sup>; in cui i richiami a sostenere la ripresa attraverso la fiducia si fanno pressanti; in cui la tornata elettorale ha portato nuove forze e conferme alla guida di municipi e amministrazioni locali.

La quarta edizione del “Rapporto nazionale sulla soddisfazione delle Piccole e Microimprese nei confronti della Pubblica Amministrazione”<sup>6</sup> vede dunque la luce in un contesto confuso, rotto da venti di crisi e rischio pessimismo, e i suoi sensori registrano tutto questo. Come si vedrà nel dettaglio del commento, il Rapporto 2009 registra però anche qualcos'altro: attraverso la somministrazione di quasi 1.500 interviste telefoniche ad altrettanti imprenditori d'Italia, quello che è sembrato di percepire è forse una soglia di resistenza verso il basso, oppure (auspicabilmente) i primi timidi segnali di ripresa; certo è che, seppur nella bufera, il sistema delle Piccole e Microimprese sembra “tenere”, forse anche meglio di aziende più grandi e blasonate, e chiede con insistenza alla PA di fare la sua parte.

<sup>4</sup> Comunicati Istat.

<sup>5</sup> *QN*, 30 gennaio 2009.

<sup>6</sup> Si riportano alcune citazioni del precedente rapporto:

– Atti del Seminario di presentazione del primo monitoraggio di attuazione della L.R. n. 1/2007, “Strumenti di competitività per le imprese e per il territorio della Lombardia” promosso dal Consiglio della Regione Lombardia – Milano, 13 dicembre 2007, p. 60;

– IV edizione del Rapporto UniCredit Banca sulle Piccole Imprese, 2007-2008, a cura dell'Osservatorio Piccole Imprese UniCredit Banca, p. 62;

– “Il fattore P.A. secondo le Piccole e Micro Imprese”, Gian Carlo Sangalli, in *Impresa & Stato* – Camera di Commercio di Milano, n. 77/2006;

– Programma Attuativo Nazionale – Governance 2007-2013, Ministero dello Sviluppo Economico – Dipartimento per le Politiche di Sviluppo e di Coesione, marzo 2008, pp. 119-120;

– *Il Sole 24 Ore*, 14 luglio 2008, in copertina e p. 13.

## Le principali novità del 2009

Anche la scelta degli argomenti di approfondimento non poteva quest'anno non essere influenzata dalla crisi che attanaglia il Paese. Così, in una logica positiva e propositiva, sono state introdotte due nuove riflessioni che ruotano attorno al problema del credito, questione centrale – come richiamato dai numeri uno di Bankitalia e Confindustria – in un momento di contrazione della liquidità come l'attuale.

L'attenzione si è dunque soffermata in primo luogo sul tema dell'abbandono dei crediti di funzionamento (in particolare, i crediti commerciali), per la scarsa fruibilità e i tempi spesso inaccettabili delle procedure giudiziali di recupero; secondo consuetudine, all'osservazione delle criticità è stato affiancato lo studio delle possibili soluzioni, nella fattispecie saggiando il livello di conoscenza e di gradimento dei servizi di conciliazione delle Camere di Commercio.

Il secondo focus invece si è orientato sul problema dei crediti di finanziamento, e in particolare sulla valutazione dello strumento dei consorzi di garanzia collettivi.

Infine, l'ultima interessante novità contenuta nel Rapporto 2009 è rappresentata dalla produzione di un nuovo indice, denominato "Fare business in Italia" che attraverso una serie di indicatori (di costo, di qualità, di performance) ha cercato di costruire la mappa delle Regioni più *business-friendly* d'Italia.

### *I costi della giustizia civile*

Il "Dossier Censis" del 3 giugno 2009 ha riportato alla ribalta il tema dei costi della giustizia per le imprese. Da questo punto di vista il "danno da contenzioso" assommerebbe a quasi 23 miliardi di euro all'anno, riverberando quindi mediamente un costo pari a 3.832 euro su ciascuna impresa italiana. Tale costo è da imputarsi alla lunghezza media dei processi italiani<sup>7</sup>, e non tiene dunque conto di quella massa di crediti e diritti che le a-

<sup>7</sup> Il Rapporto "Doing Business 2008" della Banca Mondiale, una guida alle imprese per decidere verso quali Paesi indirizzare gli investimenti, considera tra i parametri anche quello dell'efficienza della giustizia civile stilata sulla base dei tempi necessari a recuperare un credito commerciale. Sulla base di tale rapporto in Italia occorrono 1210 giorni, quasi il triplo della media Ocse che è di 462,7 giorni.

ziende abbandonano ogni anno senza nemmeno tentarne il recupero, per sfiducia nelle procedure giudiziali ordinarie.

È appunto di tale massa e dell'estensione del fenomeno in termini di imprese coinvolte che l'indagine si è occupata come tema di approfondimento. Si è inteso concentrare l'attenzione, in particolare, su un aspetto del tutto particolare e complementare rispetto al "danno da contenzioso" di cui sopra, ovvero sul costo occulto per le aziende dell'inefficienza del sistema giudiziario italiano: infatti, piuttosto che rilevare il costo implicito nella lunghezza del contenzioso per il recupero dei crediti, l'indagine 2009 ha cercato di quantificare l'ammontare dei crediti abbandonati dalle aziende prima ancora di esperire le vie giudiziarie, per sfiducia nella capacità del sistema di assicurare un utile (quindi: congruo e tempestivo) ritorno.

In primo luogo agli intervistati è stato chiesto di dichiarare se durante gli ultimi 12 mesi la propria azienda avesse rinunciato a escutere crediti propri, per «sfiducia nei modi e nei tempi delle procedure giudiziali di recupero», e ne è risultato che oltre un'azienda su sei ha lamentato questo problema.

Tab. 1 – Abbandono dei crediti incerti per sfiducia nei modi e tempi della giustizia

<b>Nel corso dell'ultimo anno la Sua azienda ha rinunciato a esigere crediti per sfiducia nei modi e nei tempi delle procedure giudiziali di recupero?</b>	<b>%</b>
Sì	17,5%
No	79,6%
Non indicato	2,9%

Seppur in modo molto empirico, il Rapporto 2009 ha tentato di stimare l'ammontare dei crediti "abbandonati" chiedendo alle aziende che hanno affermato di aver dovuto compiere tale scelta di quantificarne l'importo. Data la possibile delicatezza della domanda, gli intervistati sono stati invitati a valutare liberamente e a propria discrezione se rispondere o meno a questo *item*.

Ed è significativo sottolineare come il 57% di chi, fra coloro che hanno dichiarato di aver abbandonato crediti e hanno anche indicato la fascia di importo, ha dichiarato un ammontare degli stessi superiore ai 10.000 euro.

Dalle informazioni raccolte risulta, inoltre, per le imprese che hanno abbandonato crediti e hanno al tempo stesso dichiarato l'importo, una consistenza media di circa 22.300 euro.

Tale consistenza scende a 2.510 euro se riportiamo l'importo complessivo sull'intero universo d'indagine, ovvero se rapportiamo l'ammontare dei crediti dichiarati, anziché alle sole "titolari", all'insieme delle imprese comprensivo sia di chi non ha dovuto sopportare crediti sia di chi non ha comunque dichiarato l'entità del credito (e per le quali si ipotizza dunque per estrema cautela un importo pari a zero).

Se all'opposto assegnassimo, con altrettanto arbitrio<sup>8</sup>, il dato medio citato di 22.300 euro anche alle imprese che hanno dichiarato crediti "in abbandono" ma non ne hanno voluto o potuto indicare la quantità, l'ammontare medio ad azienda salirebbe a circa 3.900 euro/anno.

La cifra che si sta cercando è dunque compresa fra i due estremi dell'intervallo di stima di cui sopra e pertanto quantomeno pari a quello inferiore di 2.500 euro all'anno per ogni Piccola e Microimpresa, da considerarsi, per quanto detto, una stima per difetto. Da tale stima minima, attraverso alcune congetture sull'entità dei crediti abbandonati da quelle tipologie di impresa, come le ditte individuali, che non sono state comprese nella «popolazione obiettivo dell'indagine»<sup>9</sup>, si ricaverebbe un ammontare di crediti abbandonati per l'intero sistema delle Micro-Piccole Imprese almeno pari a 2.200 milioni di euro.

Al di là delle cifre esatte, qui il punto importante è rappresentato dal fatto che tali costi, ovvero le perdite per l'abbandono dei crediti sia per sfiducia verso il sistema sia per la prevedibile insolvenza del debitore, si vanno a sommare a quelli causati dalla lunghezza dei processi citati all'inizio, per formare, come totale, un costo complessivo della giustizia pari ad almeno 6.000 euro ad azienda.

Una delle possibili soluzioni (parziali) al problema potrebbe essere un più massiccio ricorso alle procedure stragiudiziali, quali quelle garantite dalle Camere di Commercio: strumenti la cui conoscenza si è dimostrata discreta, ma che ancora sono sottoutilizzati, anche se reputati nel complesso

<sup>8</sup> Non si ritiene infatti attendibile l'uso di alcun sistema di imputazione dei dati mancanti, ovvero ricostruire l'intero fenomeno sulla base delle risposte dei soli che hanno dichiarato l'importo.

<sup>9</sup> Per imprese individuali e imprese con struttura aziendale minima (cfr. nota metodologica) si è in particolare ipotizzato un importo medio per azienda di crediti abbandonati pari a 500 euro/anno.

validi. Quello “di conciliazione” offerto dalle CCIAA è, ad esempio, risultato un servizio conosciuto da meno di un terzo delle Micro-Piccole Imprese e utilizzato da meno di due imprese su cento, nonostante la maggioranza lo ritenga importante e, le poche che lo hanno utilizzato, anche efficace.

### *Il sistema dei Confidi*

La consapevolezza della centralità del problema del credito per le Piccole e Microimprese si scontra, in apparenza, con la ristrettezza degli ambiti nei quali la PA locale può realisticamente avere modo di incidere, posto che persino i governi nazionali faticano oggi a trovare strumenti realmente efficaci.

La questione è però in parte superabile tramite lo strumento dei consorzi di garanzia fidi, che risulta consono al tessuto produttivo locale e che esplicita al meglio quel rapporto triangolare tra imprese, banche e PA in cui l'Amministrazione può veramente giocare un ruolo propulsivo.

La conoscenza di questo strumento è almeno superiore a quella del servizio di conciliazione delle “Camere”. Sanno di cosa si tratta circa la metà delle imprese del nostro campione, e un terzo di esse (il 15,4% di quelle totali) dichiara di averlo utilizzato e mediamente con buon profitto, ovvero valutandone positivamente l'efficacia.

### *Fare business in Italia*

L'ultima novità del Rapporto 2009 è in realtà soprattutto una nuova matrice, che ricompone i molti dati rilevati in merito alle relazioni tra PA e Piccole e Microimprese, da un punto di vista oggettivo (costo, opportunità), soggettivo (per tipologia di PA e azienda) e spazio-temporale (attraverso georeferenziazione, analisi di trend, bilanci e aspettative). Si tratta di una sorta di “super-indice” o indice della competitività, costruito in modo da dire alle imprese dove esse possono fare business appoggiandosi a una PA affidabile, e al contempo fornire agli amministratori strumenti di *benchmarking*.

Ma prima di poter costruire l'indice della competitività è stato necessario compilare quello delle Regioni d'Italia con la più alta “qualità della vita” per le aziende, principalmente in rapporto ai livelli dei servizi erogati

dalla PA, e in parte anche con riferimento alla capacità del sistema di attutire gli effetti della crisi.

Nella tabella di seguito, come nelle successive di questo Rapporto che propongono un tale dettaglio territoriale, alcune Regioni sono state aggregate per assicurare un livello minimo di significatività dei dati. Per la Lombardia, per la quale è stato previsto un “sovracampionamento”, si distingue inoltre fra la provincia di Milano e il resto della Regione<sup>10</sup>.

Tab. 2 – Ranking della qualità

<b>Regione (o aggregato)</b>	<b>Qualità 0/100</b>
Trentino-Alto Adige/Südtirol, Friuli Venezia Giulia	53,9
Piemonte, Valle d'Aosta	50,4
Emilia Romagna	50,2
Liguria	49,9
Milano	49,2
Totale Lombardia	48,9
Resto Lombardia	48,6
<b>ITALIA</b>	<b>48,1</b>
Veneto	48,1
Lazio	48,0
Toscana	48,0
Umbria, Marche	47,5
Puglia	44,8
Abruzzo, Molise, Basilicata, Calabria, Sardegna	44,4
Campania	43,4
Sicilia	41,5

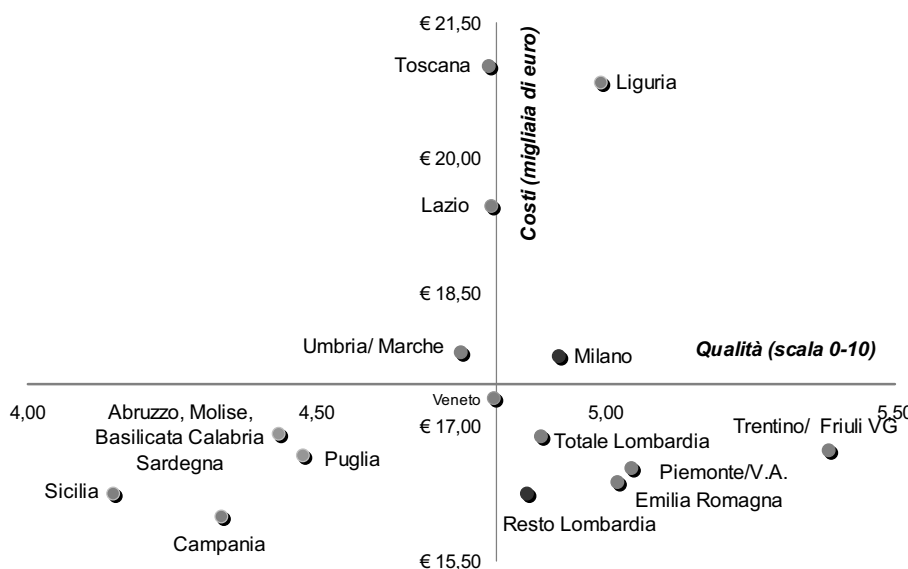
Quello che tuttavia l'indice della qualità non dice, è con quali costi sono stati raggiunti tali livelli: esso potrebbe essere inteso come un misuratore del livello di efficacia della PA, ma è carente dal lato dell'efficienza. È necessaria dunque una ulteriore operazione che consenta di posizionare le Regioni nel quadro della comparazione della qualità con i costi rilevati per “onere da PA”, consentendo così di individuare, in quelle comprese nel

<sup>10</sup> Si veda in proposito la “Nota metodologica”.



quadrante superiore destro del diagramma cartesiano di cui sotto, quelle più proattive d'Italia.

Fig. 1 – Lo “scacchiere” della qualità e del costo



Nota: gli assi si intersecano in corrispondenza dei valori medi “Italia”

Con le considerazioni svolte sopra, si può adesso introdurre il tema della misurazione della competitività delle varie aree, intesa come attitudine del territorio amministrato a supportare il business delle Piccole e Microimprese.

Dopo aver infatti provato a misurare la qualità e averla messa in relazione con i costi che essa genera, il modello d’analisi qui proposto e più ampiamente sviluppato nel capitolo 2, deve adesso trovare la sua ulteriore dimensione, nella misurazione dell’impatto generato dalle diverse *policies* locali. In altre parole, attraverso l’introduzione dell’ultima voce del paniere, “l’incidenza percentuale dell’onere da PA sul fatturato” si può adesso vagliare ciascun *mix* costi/qualità adottato nelle varie aree prese in considerazione, per capire in che misura esso abbia perseguito il risultato ottimale, ovvero la massimizzazione dei vantaggi al minor costo possibile.

Esplicitando il rapporto tra la qualità del territorio e l’incidenza della PA sulla produzione (rilevata come incidenza percentuale dell’onere da PA sui

fatturati), è possibile stilare la graduatoria, il ranking, delle Regioni più *business-ready* d'Italia, in altre parole, il **super-indice della competitività**.

Tab. 3 – Ranking della competitività

Regione (o aggregato)	#
Piemonte, Valle d'Aosta	1°
Liguria	2°
Lombardia	3°
Trentino-Alto Adige/Südtirol, Friuli-Venezia Giulia	4°
<i>media nazionale</i>	-
Lazio	5°
Toscana	6°
Umbria, Marche	7°
Emilia Romagna	8°
Veneto	9°
Puglia	10°
Abruzzo, Molise, Basilicata, Calabria, Sardegna	11°
Campania	12°
Sicilia	13°

Da sottolineare che se inserissimo nella classifica la Provincia di Milano e il resto della Lombardia in luogo dell'intera Regione Lombardia, queste si collocherebbero rispettivamente al terzo e al quinto posto.

## Raffronti 2006/2009

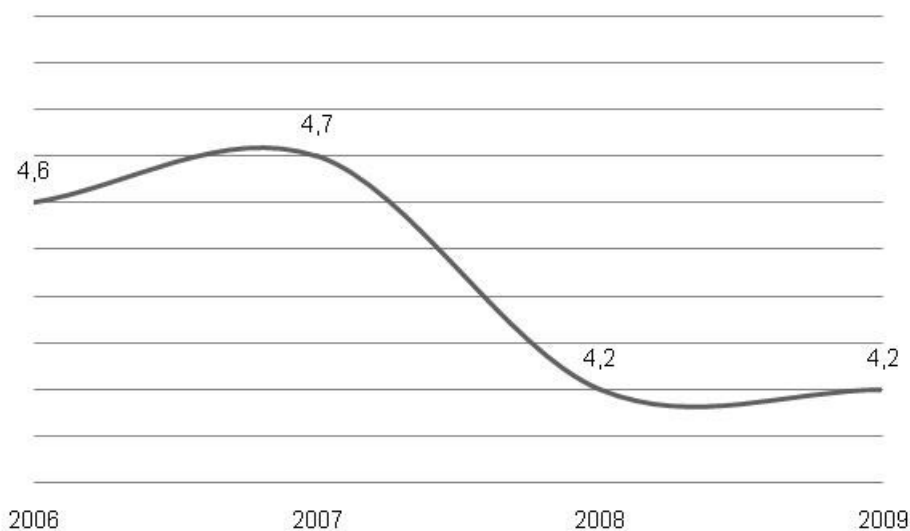
### *Il rapporto con la burocrazia*

È soprattutto a partire da una lettura attenta dei dati sul rapporto tra imprese e PA che sembra scorgersi, come anticipato sopra, l'emergere di alcuni sintomi, segnalati da molti dei sensori del Rapporto dedicati a "registrare la temperatura" al sistema e che sembrano indicare una prima, timida ripresa. O quantomeno, sembra affermarsi l'impressione che il sistema ab-

bia toccato i propri limiti bassi della curva di declino, e si stia preparando a risalire la china.

E infatti, rispetto al 2008, il clima di fiducia verso la PA, misurato dalle aspettative sulla qualità dei servizi attesa per il prossimo triennio, si conferma stabile, seppur fermo nel punto più basso mai toccato da quando il Rapporto rileva questo *item*. In realtà, senza il tonfo del Sud l'indice si sarebbe ripreso già quest'anno, con tutte le altre zone del Paese in miglioramento.

Fig. 2 – Livello di soddisfazione complessivo dell'operato della PA 2006-2009 (scala 0-10)



Tab. 4 – Livello di soddisfazione complessivo dell'operato della PA (scala 0-10), raffronto 2006-2009 per area geografica

Periodo	Italia	Nord Est	Nord Ovest	Centro	Sud/Isole
<b>2006</b>	4,6	4,7	5,2	4,3	4,3
<b>2007</b>	4,7	4,6	5,1	4,1	4,8
<b>2008</b>	4,2	4,3	4,5	3,8	4,0
<b>2009</b>	4,2	4,3	4,5	4,2	3,5
<b>Δ 2008/9</b>	-	-	-	+10,2	-14,5
<b>Δ 2006/9</b>	-9,9	-7,4	-14,1	-2,5	-20,4

Si delinea già, così, l'altro tema portante che emerge dalla lettura dei vari dati: l'annoso problema dell'Italia a due velocità, che rischia di estremizzarsi in modo drammatico proprio a causa degli effetti della crisi.

Sulla qualità dei servizi nel triennio passato si rispecchiano le stesse considerazioni, e gli stessi problemi, visti sopra, con un Sud/Isole addirittura prossimo a invertire il segno, proprio mentre tutto il resto della penisola, e anche l'indice Italia complessivo, invertono la tendenza e ricominciano a crescere.

Tab. 5 – Valutazione sulla variazione (indice di tendenza -5/+5) della qualità dei servizi della PA nel triennio trascorso; raffronto 2006-2009 per area geografica

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

I segni di logoramento delle Piccole e Microimprese del Meridione sono poi lampanti con riferimento alle aspettative sulla qualità dei servizi per i prossimi tre anni.

Tab. 6 – Aspettative (indice di tendenza -5/+5) sulla qualità dei servizi della PA per il prossimo triennio, raffronto 2006-2009 per area geografica

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

Questo indicatore, per la sua natura previsionale è molto affine al concetto di ottimismo, fiducia, e si presta bene a “rilevare la temperatura” al sistema: in un Paese che, tutto sommato, “tiene”, guardando al futuro in modo abbastanza ottimistico (l'indice resta chiaramente sopra la linea di