

Le imprese e la pubblica amministratozione in Toscana. Anno 2008



Regione Toscana
Diritti Valori Innovazione Sostenibilità



*Le imprese
e la pubblica amministrazione
in Toscana. Anno 2008*

Regione Toscana
Direzione generale Organizzazione
e Sistema informativo

Il rapporto è stato curato dal Settore Sistema statistico regionale, che, per la sua realizzazione, si è avvalso della società SWG di Trieste.



www.e.toscana.it



Sistema statistico nazionale

In attuazione alla Legge Regionale 2 settembre 1992, n. 43 l'Ufficio di Statistica della Regione Toscana pubblica e diffonde le informazioni statistiche prodotte nell'ambito dei Programmi Statistici Regionale e Nazionale.

I dati elaborati sono patrimonio della collettività e vengono diffusi, oltre che nella collana apposita, attraverso il sito Internet della Regione Toscana (www.regione.toscana.it).

Realizzazione e stampa:
Centro stampa
della Regione Toscana

Tiratura 500 copie
Distribuzione gratuita

Stampa Marzo 2009

Indice

5	Premessa
7	Introduzione
9	Analisi dei risultati
9	CAP. 1 I problemi delle imprese
13	CAP. 2 I rapporti con la PA, le associazioni di categoria ed i consulenti
20	CAP. 3 Il giudizio sui servizi resi dalla PA alle imprese
24	CAP. 4 Il carico degli obblighi amministrativi
29	CAP. 5 Atteggiamento su semplificazione e innovazione della PA
34	CAP. 6 Gli Sportelli Unici per le Attività Produttive: conoscenza, utilizzo e valutazioni
41	CAP. 7 L'autocertificazione
44	CAP. 8 Gli Sportelli Unici per le Attività Produttive: la legge di riforma
53	CAP. 9 Imprese e ICT
60	CAP. 10 Profilo dell'imprenditore e rapporto con la PA
63	Conclusioni
67	Nota Metodologica
70	Appendice: questionario di rilevazione

Premessa

Federico Gelli

Vicepresidente della Regione Toscana

La richiesta di semplificazione e di innovazione è sicuramente una fra le più rilevanti rivolte alle pubbliche amministrazioni da parte del mondo delle imprese.

E certo, su tutto questo il dibattito non è recente, però rimane quanto mai attuale: sia perché le amministrazioni devono lavorare ancora per trovare soluzioni alle proprie criticità e soddisfare tutte le esigenze dei loro utenti, sia perché nel frattempo anche le aspettative delle imprese si sono modificate.

Le aziende, infatti, non sono portatrici di aspettative statiche, piuttosto le incrementano in un'evoluzione costante paragonabile alla crescita che esse stesse devono sostenere per continuare ad esistere e competere sul mercato. E oggi sono loro a indicare la semplicità dell'iter burocratico come una necessaria priorità d'intervento nella definizione di un rapporto ottimale tra utente ed ufficio pubblico. Per questi motivi, la semplificazione amministrativa non è uno dei molteplici fini che la pubblica amministrazione persegue, bensì il mezzo attraverso cui poterli raggiungere.

Non è ovviamente secondaria la percezione degli oneri sostenuti dalle imprese per fare fronte agli obblighi di legge: le imprese avvertono un aumento nel tempo dei costi sostenuti, nonostante gli sforzi di semplificazione e informatizzazione dei servizi. Dati che anche in questa ricerca sulle aziende toscane vengono ribaditi.

In questo contesto il tema dell'e-government è una sfida cruciale nell'ambito del più ampio discorso sulla semplificazione: ed è necessario continuare sulla strada che abbiamo imboccato, sia perché le imprese nel frattempo stanno sempre più attrezzandosi con nuovi strumenti informatici, sia perché in questa direzione si muovono gli stati e le amministrazioni dei paesi "concorrenti".

Le pubbliche amministrazioni hanno risposto a questa “rivoluzione” informatica, seguendo la via di un cambiamento in direzione di una maggiore efficienza e trasparenza: i motori di questo cambiamento sono le reti telematiche, il documento informatico, la firma digitale, l'erogazione di servizi on-line ai cittadini, la riduzione degli adempimenti allo stretto indispensabile. Su questi temi abbiamo fatto molto e tuttavia, è ovvio, il nostro impegno dovrà continuare.

Tutto questo con la consapevolezza che per questa strada si investe sulla competitività della nostra economia. E che la semplificazione, l'e-government e l'implementazione di nuovi servizi rappresentano un risparmio, ma anche un importante generatore di opportunità.

E per proseguire su questa strada abbiamo bisogno di strumenti di conoscenza ampia e aggiornata. Per questo una ricerca come questa è preziosa.

Introduzione

Qual è il rapporto tra le imprese toscane- in particolare le piccole imprese- e il mondo della pubblica amministrazione? Qual è la loro percezione in materia di semplificazione amministrativa e di innovazione tecnologica? Quali sono i problemi e i bisogni che emergono su questo terreno sempre più decisivo per la salute e la competitività dell'economia regionale?

A domande come queste ha dato risposta un'ampia indagine statistica promossa dalla Regione, e realizzata dall'istituto SWG di Trieste, che ha coinvolto più di 3mila imprese con meno di 50 addetti nei settori dell'industria, del commercio e dei servizi. Queste imprese, che rappresentano il 99,4% delle aziende attive in Toscana, costituiscono il cuore del sistema produttivo regionale. Le interviste telefoniche alle imprese sono state realizzate dal 22/09/2008 al 24/10/2008.

L'indagine segna un passaggio di assoluto rilievo nel contesto dell'impegno complessivo di questa legislatura regionale per semplificare e migliorare i rapporti tra economia e pubblica amministrazione, razionalizzando e alleggerendo gli iter burocratici anche con il sostegno delle nuove tecnologie. Conoscere le valutazioni degli imprenditori è necessario per individuare le effettive esigenze e per orientare i programmi di intervento, anche in vista della riforma dello Sportello unico per le attività produttive.

Se il costo del lavoro è ancora il più avvertito, la macchinosità degli adempimenti amministrativi si attesta ormai al secondo posto nella graduatoria dei problemi più gravi segnalati dalle piccole e medie imprese toscane, prima ancora delle carenze infrastrutturali, delle difficoltà di accesso al credito o della concorrenza di produzioni a basso costo di paesi extraeuropei.

Per quanto riguarda i dati, il costo del lavoro è indicato dal 32% per cento delle imprese, la macchinosità degli adempimenti amministrativi dal 23%. Seguono rispettivamente con il 18 e il 16% la mancanza di manodopera qualificata e l'accesso al credito. Per quanto riguarda i motivi di insoddisfazione (ma va sottolineato che un'impresa su 4 non segnala alcun aspetto critico), il 31% delle imprese segnala la lunghezza delle procedure, il 15% la carenza di informazioni, il 14% la scarsa competenza del personale, il 12% la difficoltà a entrare in contatto.

Due terzi dei soggetti intervistati vivono come gravosi gli obblighi amministrativi perché il loro costo (anche in termini di tempo) è ritenuto inappropriato rispetto al servizio ricevuto. Tuttavia un risultato di queste dimensioni è atteso. È usuale che le aziende si lamentino dei costi. Va invece sottolineato il dato contrario, ovvero un 33% di imprese che ritiene i servizi della pubblica amministrazione adeguati al costo sostenuto.

Da segnalare che la diffusione della conoscenza degli Sportelli unici per le attività produttive non arriva a metà del campione (43%) e il loro utilizzo si ferma al 14%. Quanto all'autocertificazione, circa il 30% degli imprenditori a oggi non è informato su questa possibilità per le dichiarazioni di conformità. Poco più di 4 imprese su 10 vi fanno ricorso per l'inizio di attività.

Il tema dei tempi della PA appare cruciale nella definizione dei costi per le imprese: benché anche quelli diretti e quelli determinati dalla complessità delle procedure siano significativi (valutati mediamente 6,0 e 6,2 in una scala 0-10, a confronto con il 6,4 della durata), sono soprattutto i tempi burocratici a mettere in crisi il rapporto impresa-PA e a dare incertezza alle aziende. L'incidenza di questo aspetto è evidente soprattutto tra le imprese di servizi.

Non c'è conoscenza della proposta di riforma dei SUAP (89%), il dato è omogeneo entro i segmenti che compongono il campione. Nel merito invece i risultati dell'indagine restituiscono dei pareri favorevoli da parte delle imprese, sul passaggio dalla logica del controllo preventivo a quello successivo: il 71% delle imprese toscane ritiene che il sistema nel suo complesso sia preparato al cambiamento. La percezione che la propria impresa sia preparata è ancora più diffusa (74%)

La ricerca, per la numerosità dei soggetti intervistati (3.010) ha consentito di leggere i risultati da diverse angolature, in relazione alle caratteristiche degli intervistati.

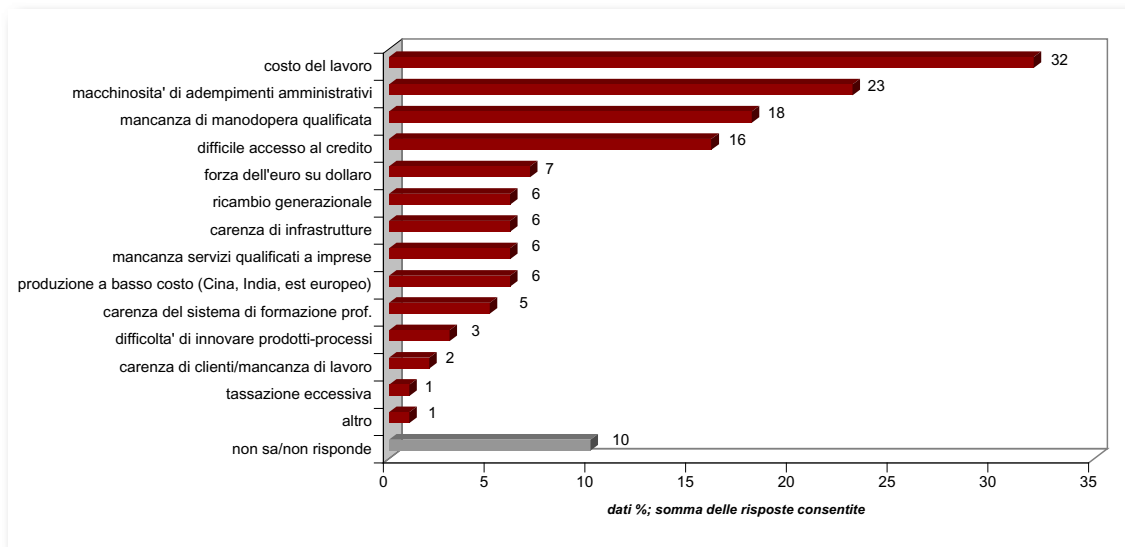
Il livello di istruzione è sempre un'importante variabile esplicativa del comportamento degli intervistati nelle indagini di opinione. Come accade in generale nelle ricerche, un livello di istruzione medio-alto (consideriamo i diplomati e i laureati tra i titolari – pari al 48% del campione totale) incide sulle conoscenze, sul livello informativo e, di conseguenza, conduce ad una maggiore propensione verso le nuove tecnologie, a partire dall'utilizzo. Di conseguenza, essendo più aperti alla Rete ed avendo maggiore familiarità con essa, i titolari di impresa con un livello di istruzione più elevato si esprimono più favorevolmente verso le innovazioni che prevedono un uso più ampio della rete telematica.

Analisi dei risultati

CAP. 1 I problemi delle imprese

Le imprese identificano chiaramente nel costo del lavoro il problema principale delle loro attività (32%); la burocrazia assume tuttavia un peso significativo, seppure in secondo piano (23%) così come la scarsità di manodopera qualificata (18%) e l'accesso al credito (16%). Lo sviluppo delle aziende è ostacolato da un intreccio di più fattori: alcuni legati ai costi da sostenere (per il personale, per la burocrazia, per gli oneri finanziari) altri legati alla inadeguatezza delle risorse umane, e dunque, in definitiva, ad un sistema formativo-educativo non allineato alle esigenze delle imprese. Non emergono invece con forza i temi della competitività internazionale, ovvero il cambio euro-dollaro e la produzione a basso costo delle economie emergenti (Grafico. 1).

Grafico 1. I problemi delle imprese toscane



Nell'individuare i problemi più influenti il campione non è, ovviamente, monolitico. Vi sono delle differenze rispetto al settore di attività (Tab. 1, 3, 4):

- ⇒ le imprese del settore manifatturiero risentono maggiormente della concorrenza di Cina e India;
- ⇒ le imprese dei servizi e quelle che si rapportano alla PA online lamentano in particolare la burocrazia;
- ⇒ il settore delle costruzioni, gli alberghi e i ristoranti segnalano la questione del costo del lavoro e – contemporaneamente – del personale non qualificato.

Vi sono anche diversi comportamenti a seconda della provincia in cui ha sede l'impresa, dati che risentono delle caratteristiche produttive dei territori: ad esempio, nelle province di Arezzo e Prato – a forte vocazione distrettuale – la concorrenza della produzione a basso costo è avvertita maggiormente (Tab. 2).

Da segnalare che i due aspetti considerati rispetto al personale (costo e qualificazione) sono spesso valutati parallelamente, ovvero le imprese che segnalano di più uno lo fanno anche con l'altro (e viceversa). In questi casi il personale verrebbe percepito unicamente come costo, poco come risorsa anche perché poco qualificato.

Tab. 1. **I problemi delle imprese toscane per settore** ¹

	dato medio	industria	commercio	servizi
il costo del lavoro	25	25	27	20
la macchinosità degli adempimenti amministrativi	17	15	16	23
la mancanza di manodopera qualificata	14	17	12	10
il difficile accesso al credito	12	12	12	14
la forza dell'euro sul dollaro	5	4	6	5
la carenza di infrastrutture	5	4	5	5
la produzione a basso costo di Cina,India,est europeo	5	6	5	2
il ricambio generazionale	4	5	5	4
mancanza di servizi qualificati alla imprese	4	5	4	5
la carenza del sistema di formazione professionale	4	3	3	6
la difficoltà di innovare i prodotti/i processi	2	2	2	3
carenza di clienti/mancanza di lavoro	1	2	1	1
tassazione eccessiva	0	0	1	0
altro	2	0	1	2
non sa/non risponde	10	6	10	15

dati riportati a 100 in assenza di non risposte in corsivo le risposte spontanee degli intervistati

¹ Nelle tabelle hanno il fondo grigio i dati che presentano scarti significativi rispetto alla media.

Tab. 2. **I problemi delle imprese toscane per provincia**

	dato medio	AR	FI	GR	LI	LU	MC	PI	PO	PT	SI
il costo del lavoro	25	27	24	20	28	22	23	23	25	26	25
la macchinosità degli adempimenti amministrativi	17	16	19	16	16	18	17	19	16	13	16
la mancanza di manodopera qualificata	14	11	12	17	15	17	15	16	9	14	16
il difficile accesso al credito	12	11	11	9	18	11	14	12	16	13	10
la forza dell'euro sul dollaro	5	7	3	5	5	4	4	5	5	7	6
la carenza di infrastrutture	5	3	5	7	5	5	5	3	5	6	5
la produzione a basso costo di Cina,India,est europeo	5	9	4	5	1	1	3	6	7	5	4
il ricambio generazionale	4	4	5	5	3	6	4	3	6	4	5
mancanza di servizi qualificati alla imprese	4	3	6	5	3	3	4	4	4	5	3
la carenza del sistema di formazione professionale	4	4	5	5	3	6	6	3	3	3	3
la difficoltà di innovare i prodotti/i processi	2	2	3	3	1	3	3	3	1	2	2
carenza di clienti/mancanza di lavoro	1	1	1	1	1	2	2	0	2	1	2
tassazione eccessiva	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0
ritardi nei pagamenti/mancanza di liquidità	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1
la crisi economica	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1
altro	2	1	1	1	0	2	0	1	1	0	1
non sa/non risponde	10	9	9	10	11	10	11	11	9	10	11

dati riportati a 100 in assenza di non risposte in corsivo le risposte spontanee degli intervistati

Tab. 3. **I problemi delle imprese toscane per tipo di attività condotta**

	dato medio	attività manifatturiere	costruzioni	alberghi e ristoranti
il costo del lavoro	25	21	27	29
la macchinosità degli adempimenti amministrativi	17	8	16	16
la mancanza di manodopera qualificata	14	14	19	17
il difficile accesso al credito	12	15	12	10
la forza dell'euro sul dollaro	5	6	2	5
la carenza di infrastrutture	5	3	5	7
la produzione a basso costo di Cina,India,est europeo	5	14	1	0
il ricambio generazionale	4	5	4	4
mancanza di servizi qualificati alla imprese	4	3	5	3
la carenza del sistema di formazione professionale	4	3	3	4
la difficoltà di innovare i prodotti/i processi	2	3	2	1
carenza di clienti/mancanza di lavoro	1	2	2	1
la crisi economica	1	1	2	1
ritardi nei pagamenti/mancanza di liquidità	0	1	0	0
non sa/non risponde	10	9	3	9

dati riportati a 100 in assenza di non risposte in corsivo le risposte spontanee degli intervistati

Tab. 4. **I problemi delle imprese toscane per tipo di rapporto con la PA**

	dato medio	utilizzano internet per rapporto con PA
il costo del lavoro	25	26
la macchinosità degli adempimenti amministrativi	17	21
la mancanza di manodopera qualificata	14	13
il difficile accesso al credito	12	9
la forza dell'euro sul dollaro	5	4
la carenza di infrastrutture	5	5
la produzione a basso costo di Cina,India,est europeo	5	4
il ricambio generazionale	4	5
mancanza di servizi qualificati alla imprese	4	5
la carenza del sistema di formazione professionale	4	5
la difficoltà di innovare i prodotti/i processi	2	2
carenza di clienti/mancanza di lavoro	1	1
la crisi economica	1	0
ritardi nei pagamenti/mancanza di liquidità	0	0
non sa/non risponde	10	9

dati riportati a 100 in assenza di non risposte in corsivo le risposte spontanee degli intervistati

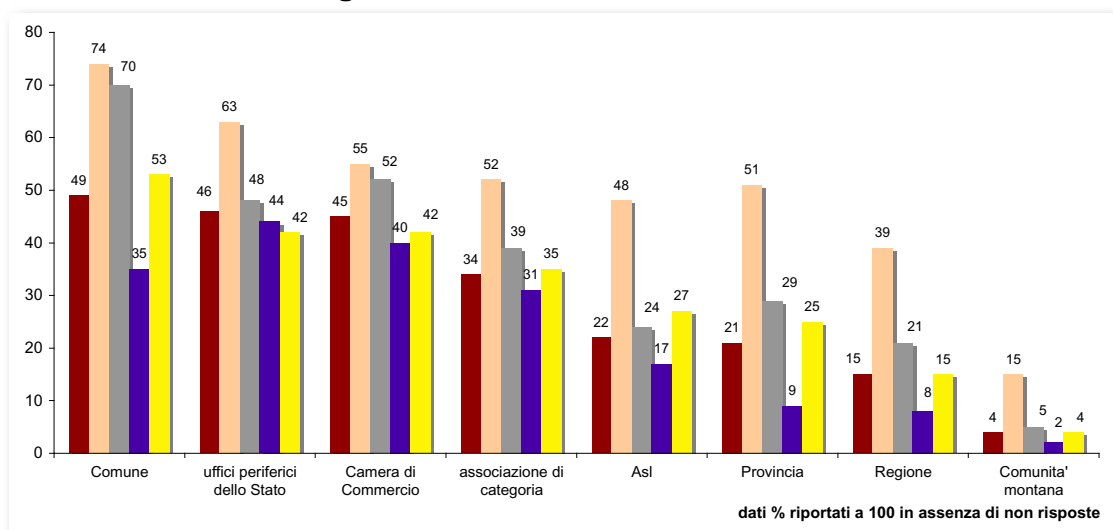
CAP. 2 I rapporti con la PA, le associazioni di categoria ed i consulenti

Le due domande che vertono sui rapporti con la PA (nei termini di contatti avuti negli ultimi 12 mesi e di frequenza degli stessi) restituiscono dei risultati molto simili: le relazioni più frequenti si hanno tra imprese e Comuni (49%), uffici periferici dello Stato (46%), Camere di Commercio (45%) (Tab. 1). (Segnaliamo che il dato riferito alle Comunità Montane non è strettamente paragonabile agli altri perché l'Ente è presente solo in alcune aree della Regione).

Per completezza e per avere un termine di paragone con altri soggetti di cui le imprese utilizzano i servizi, nelle domande sono state comprese anche le associazioni di categoria e i liberi professionisti: mentre le prime presentano una frequenza di utilizzo paragonabile agli uffici della PA, i consulenti sono molto più presenti. Il loro apporto è fondamentale soprattutto nel settore del commercio, meno nei servizi (Tab. 5). Guardando all'interno dei segmenti che compongono il campione, altre differenze si riscontrano:

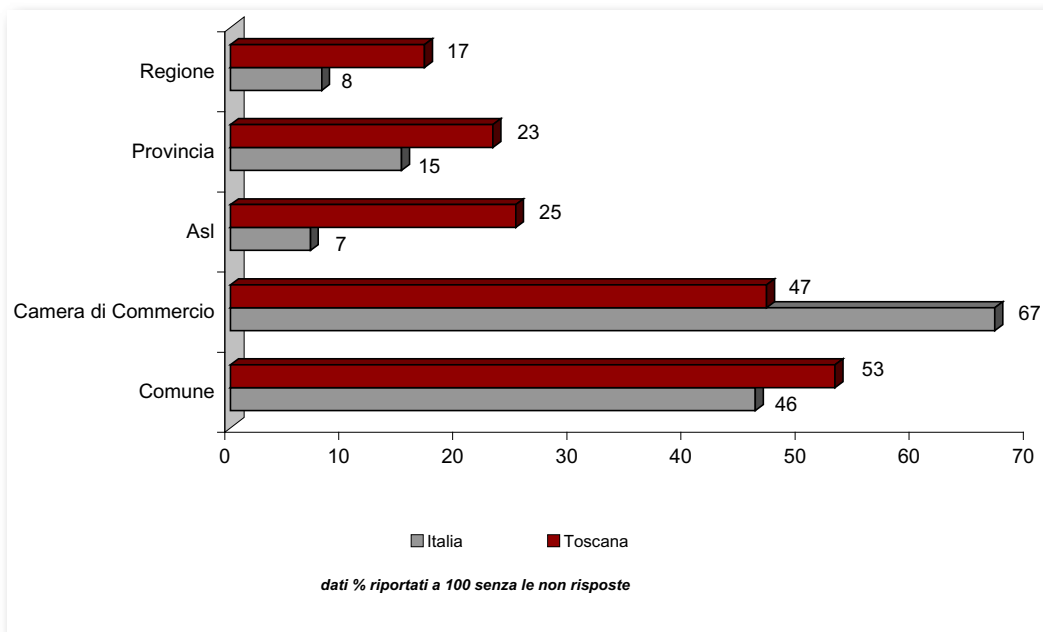
- ⇒ *tra le province, in particolare in relazione alle associazioni di categoria, con le quali i contatti sono più frequenti nei territori di Grosseto, Siena, Prato e Arezzo (Tab. 6);*
- ⇒ *rispetto alla dimensione dell'impresa: un numero di addetti maggiore determina un più ampio utilizzo degli enti e delle associazioni; considerando le imprese con 20-49 addetti, osserviamo che queste utilizzano tutti i servizi considerati più della media (Grafico. 2);*
- ⇒ *rispetto all'attività: le imprese di costruzioni hanno rapporti più frequenti con gli enti (questo appare inevitabile, visto le autorizzazioni necessarie alla realizzazione delle opere edili), quelle del commercio al dettaglio e all'ingrosso meno (Grafico. 2);*
- ⇒ *alberghi e ristoranti più spesso degli altri settori si relazionano con le Asl (anche in questo caso inevitabilmente, vista l'attività condotta) (Grafico. 2).*

Grafico 2. Aziende che negli ultimi dodici mesi hanno avuto contatti con:



Riportiamo anche un confronto tra i dati raccolti nell'indagine e quelli della ricerca Promo PA '08 (relativi alle imprese con almeno 2 addetti, per omogeneità con il campione intervistato da Promo PA); rispetto al dato medio dell'Italia, in Toscana le imprese si rivolgono meno spesso alle Camere di Commercio e più agli altri Enti e alla Asl² (Grafico. 3).

Grafico 3. **Confronto Italia-Toscana % di chi ha contattato**



Fonte: La soddisfazione delle piccole e microimprese nei confronti della PA. Terzo rapporto nazionale 2008. Fondazione Promo PA per L'Italia. Le imprese e la pubblica amministrazione in Toscana. Rapporto Regione Toscana 2008. SWG -Dipartimento pubblica RES per la Toscana.

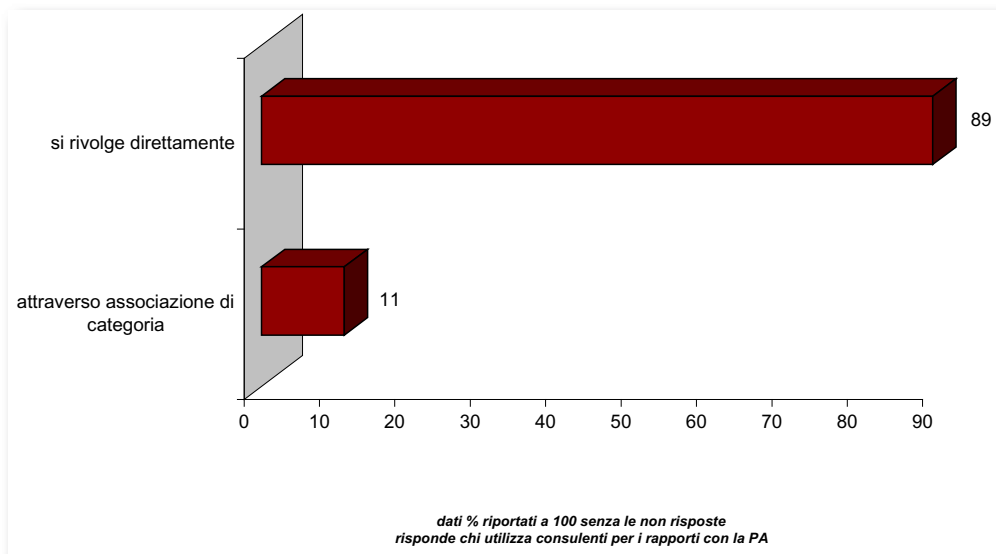
I liberi professionisti quasi sempre costituiscono il filtro tra impresa e PA: solo il 15% delle aziende non ne fa uso – in particolare le imprese di servizi e quelle con più di 20 addetti (Tab. 7, 8).

Il ruolo più importante spetta al commercialista (81% delle aziende se ne serve per i rapporti con la PA, specie quelle del settore commercio); il consulente del lavoro è, in termini assoluti, meno attestato (17%) ma appare più significativo nelle imprese con almeno 3 addetti e in quelle con sede in provincia di Firenze (Tab. 9).

Le associazioni di categoria solo raramente mediano tra impresa e professionista (11% di chi utilizza i liberi professionisti) (Grafico. 4).

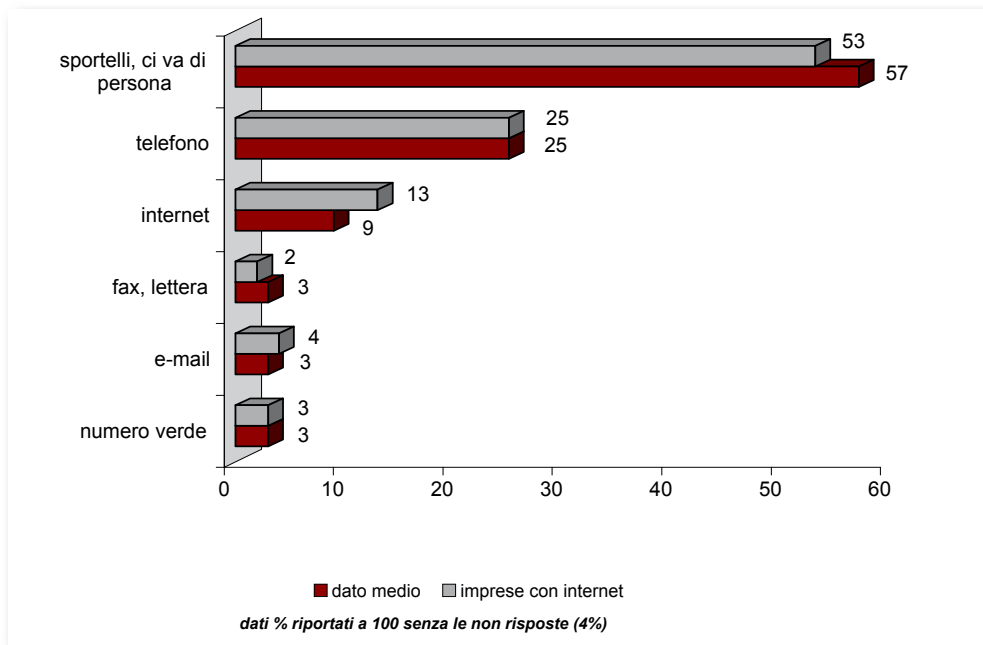
² Per l'Italia la fonte è: La soddisfazione delle piccole e microimprese nei confronti della PA. Terzo rapporto nazionale 2008. Fondazione Promo PA. Per la Toscana la fonte è: le Imprese la pubblica amministrazione in Toscana. Anno 2008. Rapporto Regione Toscana 2008. SWG-Dipartimento pubblica RES.

Grafico 4. **Utilizzo dei consulenti attraverso le associazioni di categoria**



Le modalità di relazione preferite sono quelle dirette, ovvero il contatto con un operatore: personale (sportello: 57%) o telefonico (25%). La quota di chi preferisce internet o l'e-mail è minoritaria ma significativa (12%), anche considerando che 1 impresa su 3 non ha il collegamento ad internet e che l'utilizzo dei servizi dipende anche dalla disponibilità degli stessi – non tutti gli enti hanno siti internet che permettono di utilizzare i servizi online. Difatti, la quota di imprese che preferiscono l'online sale tra le imprese connesse alla Rete, ma non moltissimo, proprio a causa, presumibilmente, della carenza di offerta (*Grafico 5*).

Grafico 5. **Canali di contatto con la PA**



Tab. 1. **Aziende che negli ultimi 12 mesi hanno avuto contatto con:**

	Comune	uffici periferici dello Stato	Camera di Commercio	assoc. categoria	Asl	Provincia	Regione	Comunità montana
si	49	46	45	34	22	21	15	4
no	51	54	55	66	78	79	85	96
n.r.	1	1	1	1	1	1	1	1

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Tab. 2. **Aziende che negli ultimi 12 mesi hanno avuto contatto con – dati per settore**

% di chi ha utilizzato	dato medio	industria	commercio	servizi
Comune	49	53	44	51
uffici periferici dello Stato (Agenzie delle Entrate, INps, Inail)	46	46	44	48
Camera di Commercio	45	49	41	46
associazione di categoria	34	37	33	32
Asl	22	23	22	21
Provincia	21	22	17	25
Regione	15	17	11	18
Comunità montana	4	4	3	6

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Tab. 3. **Aziende che negli ultimi 12 mesi hanno avuto contatto con – dati per provincia**

% di chi ha utilizzato	dato medio	AR	FI	GR	LI	LU	MC	PI	PO	PT	SI
Comune	49	44	49	51	56	52	50	50	42	46	53
uffici periferici dello Stato (Agenzie delle Entrate, INps, Inail)	46	45	45	41	49	49	46	48	47	44	44
Camera di Commercio	45	46	48	44	45	44	47	48	45	40	39
associazione di categoria	34	38	33	36	28	39	31	34	35	35	34
Asl	22	23	22	25	25	21	21	27	21	19	18
Provincia	21	19	17	23	25	25	27	23	19	20	25
Regione	15	15	15	14	19	14	18	16	12	16	13
Comunità montana	4	6	5	4	3	9	4	1	2	3	3

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Tab. 4. **Soggetti con cui i contatti sono più frequenti**

liberi professionisti, consulenti	58
Comune	21
uffici periferici dello Stato (Agenzie Entrate, Inps, Inail)	13
associazione di categoria	12
Camera di Commercio	11
Provincia	4
Asl	4
Regione	2
Comunità montana	1
non risponde	5

somma delle risposte consentite

Tab. 5. **Soggetti con cui i contatti sono più frequenti per settore**

	dato medio	industria	commercio	servizi
liberi professionisti, consulenti	46	44	52	42
Comune	16	17	14	19
uffici periferici dello Stato (Agenzie delle Entrate, Inps, Inail)	10	11	9	11
associazione di categoria	10	10	11	7
Camera di Commercio	9	9	7	10
Provincia	3	3	2	5
Asl	3	3	3	3
Regione	2	2	1	2
Comunità montana	1	1	1	1
non risponde	5	5	6	6

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Tab. 6. **Soggetti con cui i contatti sono più frequenti per provincia**

	dato medio	AR	FI	GR	LI	LU	MC	PI	PO	PT	SI
liberi professionisti, consulenti	46	48	47	43	45	45	44	47	47	49	47
Comune	16	12	15	21	19	23	21	18	12	13	15
uffici periferici dello Stato (Agenzie delle Entrate, Inps, Inail)	10	9	10	7	13	9	9	11	12	10	8
associazione di categoria	10	13	9	15	5	7	6	6	14	11	15
Camera di Commercio	9	9	11	7	6	6	8	9	8	10	7
Provincia	3	3	3	3	5	4	5	3	3	2	4
Asl	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	1
Regione	2	2	2	1	3	2	2	1	1	1	1
Comunità montana	1	1	0	0	1	2	1	1	0	1	2
non risponde	5	5	5	7	7	6	6	4	5	4	5

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Tab.7. **Utilizzo dei liberi professionisti nei rapporti con la PA**

	dato medio	imprese con 20-49 addetti
commercialista	81	71
consulente del lavoro	17	31
avvocato	5	17
non utilizza	15	23
altro	-	4
non risponde	1	1

somma delle risposte consentite

Tab. 8. **Utilizzo dei liberi professionisti nei rapporti con la PA per settore**

	dato medio	industria	commercio	servizi
commercialista	81	82	87	73
consulente del lavoro	17	20	17	15
avvocato	5	5	6	4
si serve dell'associazione di categoria	0	0	0	0
geometra	0	0	0	1
ingegnere	0	1	0	1
altro	0	1	0	1
non utilizza	15	15	11	21
non risponde	1	0	0	2

Dati %

Tab. 9. **Utilizzo dei liberi professionisti nei rapporti con la PA per provincia**

	dato medio	AR	FI	GR	LI	LU	MC	PI	PO	PT	SI
commercialista	81	82	83	75	80	80	76	81	80	85	84
consulente del lavoro	17	11	23	14	17	14	16	15	19	20	13
avvocato	5	2	6	4	6	5	3	5	8	5	3
altro	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	1
si serve dell'associazione di categoria	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	2
geometra	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0
ingegnere	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0
non utilizza	15	16	13	21	16	16	20	16	16	12	12
non risponde	1	0	1	1	1	2	0	0	0	1	1

Dati %

Tab. 10. **Utilizzo diretto dei consulenti per settore e provincia**

% di chi si rivolge direttamente	
dato medio	89
dati per settore:	
industria	88
commercio	89
servizi	91
dati per provincia:	
Arezzo	89
Firenze	88
Grosseto	87
Livorno	89
Lucca	95
Massa e Carrara	93
Pisa	92
Prato	86
Pistoia	88
Siena	82

Dati %

Tab. 11. **Canali di contatto con la PA per settore**

	dato medio	industria	commercio	servizi
sportelli, ci va di persona	57	61	59	50
telefono	25	23	24	28
internet	9	8	8	12
numero verde	3	3	3	4
e-mail	3	2	4	3
fax, lettera	3	3	2	3
non risponde	4	3	5	4

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Tab. 12. **Canali di contatto con la PA per provincia**

	dato medio	AR	FI	GR	LI	LU	MC	PI	PO	PT	SI
sportelli, ci va di persona	57	55	56	59	58	56	59	58	53	64	62
telefono	25	30	24	26	29	29	23	21	25	20	22
internet	9	8	11	9	9	9	7	11	10	9	7
numero verde	3	2	4	1	1	3	3	3	7	2	2
e-mail	3	2	3	2	1	1	3	4	3	3	3
fax, lettera	3	3	2	3	2	2	5	3	2	2	4
non risponde	4	5	4	3	3	5	4	3	3	4	7

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

CAP. 3 Il giudizio sui servizi resi dalla PA alle imprese

Il giudizio espresso sui servizi della PA si attesta su un valore medio, compreso tra il 5,5 raccolto dalla Camera di Commercio e il 4,6 delle Comunità montane (ma il dato è poco significativo vista l'elevata quota di non rispondenti determinata dal limitato utilizzo delle Comunità). La PA in generale riporta il giudizio più basso, più negativo delle singole componenti che abbiamo considerato nell'indagine: il dato è significativo e sta ad indicare il pregiudizio con cui le imprese guardano ai servizi della PA complessivamente, al di là delle valutazioni di merito che invece sono meno critiche. Il dato sulla PA nel complesso inoltre *non migliora* tra chi ha usufruito di almeno un ufficio pubblico nel corso degli ultimi 12 mesi; l'esperienza del servizio invece premia la Regione, la Provincia, la Comunità Montana (ma i fruitori di questa sono poco più di un centinaio, 127), mente lascia invariati gli altri servizi della PA. Le associazioni di categoria sono quelle che più positivamente risentono delle valutazioni degli utenti (Tab. 1).

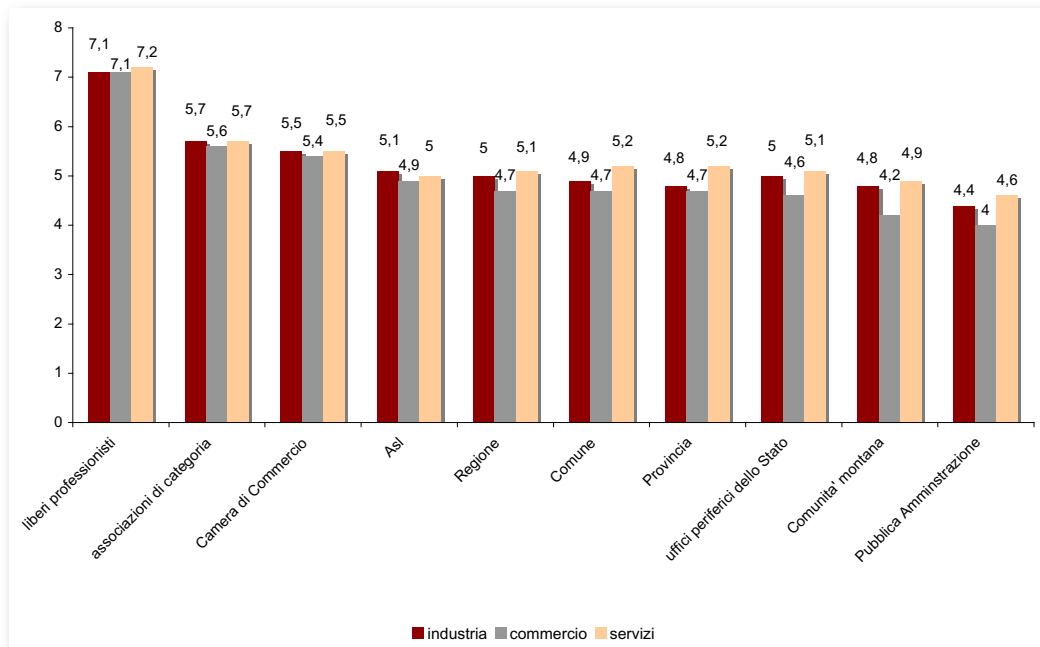
In generale la PA esce penalizzata dal confronto con i liberi professionisti, rispetto ai quali ben due imprese su tre si esprimono favorevolmente; le Camere di Commercio invece riescono a tenere il confronto con le associazioni di categoria – sul piano del giudizio raccolto; queste ultime dunque nell'immaginario delle imprese appaiono piuttosto assimilate alla PA che non ai servizi dei professionisti privati.

I punteggi si differenziano a seconda del settore di attività (Grafico. 6):

⇒ *il commercio è più critico su Regione, Comune, Provincia, uffici periferici dello Stato e – si direbbe logicamente – PA nell'insieme;*

⇒ *i servizi si esprimono più favorevolmente sui Comuni, la Provincia, gli uffici periferici dello Stato, la PA.*

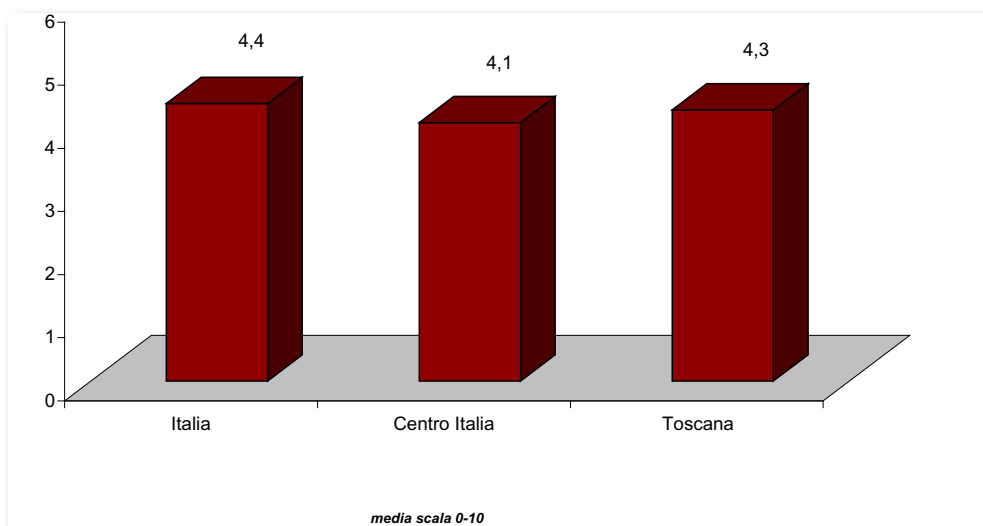
Grafico 6. **Soddisfazione per i servizi resi alle imprese da: (media scala 0-10)**



Sulle province riscontriamo valutazioni peggiori della media da parte di quelle che hanno sede nel territorio di Prato, migliori da parte di quelle di Arezzo che apprezzano maggiormente anche la Camera di Commercio (Tab. 2).

Il confronto con i dati relativi all'Italia e al Centro-Italia raccolti dall'indagine Promo PA allinea il dato della Toscana a quello nazionale, mentre risulta di poco superiore a quello del Centro Italia³ (Grafico. 7).

Grafico 7. **Confronto Italia-Toscana Voto complessivo alla PA**



Fonte: *La soddisfazione delle piccole e microimprese nei confronti della PA. Terzo rapporto nazionale 2008. Fondazione Promo PA per L'Italia. Le imprese e la pubblica amministrazione in Toscana. Rapporto Regione Toscana 2008. SWG -Dipartimento pubblica RES per la Toscana.*

Esaminati i giudizi resi sulla PA, restano da indagare le criticità nel rapporto imprese-Pubblica Amministrazione. Va detto intanto che da 1 azienda su 4 non viene individuata alcuna criticità, dato significativo per le dimensioni. Il nodo centrale pare quello della lunghezza delle procedure (31%) e quindi del costo per le imprese legato alla farraginosità delle pratiche. Un altro nodo è quello relazionale: le scarse informazioni rese agli utenti (15%) e le difficoltà di entrare in contatto (12%), in altre parole la scarsa capacità relazionale-consulenziale degli sportelli pubblici. Non mancano anche critiche al personale, che sarebbe poco competente (14%) e disponibile (11%) (Tab. 3).

Le risposte delle imprese che hanno utilizzato servizi della PA nell'ultimo anno (il 78% del campione totale) presentano lo stesso andamento.

³ Per l'Italia e il Centro-Italia la fonte è: *La soddisfazione delle piccole e microimprese nei confronti della PA. Terzo rapporto nazionale 2008. Fondazione Promo PA.* Per la Toscana la fonte è: *Le imprese la pubblica amministrazione in Toscana. Anno 2008. Rapporto Regione Toscana 2008. SWG-Dipartimento pubblica RES.* Il confronto viene effettuato con le imprese che hanno almeno 2 addetti, per omogeneità con il campione Promo PA.

Tab. 1. **Soddisfazione per i servizi resi alle imprese da:**

	liberi professionisti	ass. categoria	Cam. Comm.	Asl	Comune	uffici periferici dello Stato	Provincia	Regione	Comunità montana	PA
per niente soddisf.	1	6	5	8	9	8	9	8	10	10
poco soddisf.	6	13	15	16	19	18	17	18	22	26
non soddisf.	7	19	20	24	28	26	26	26	32	36
mediamente soddisf.	29	39	45	48	45	49	47	47	48	48
piuttosto soddisf.	35	31	28	23	22	21	23	23	15	14
molto soddisf.	29	11	7	5	5	4	4	4	5	2
soddisf.	64	42	35	28	27	25	27	27	20	16
non risponde	18	42	35	51	27	37	52	56	80	2
media (scala 0-10):	7,1	5,7	5,5	5,0	4,9	4,9	4,9	4,9	4,6	4,3

media tra i fruitori negli ultimi 12 mesi (scala 0-10):	-	6,1	5,6	5,1	4,9	4,8	5,1	5,2	5,7	4,2
---	---	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Tab. 2. **Soddisfazione per i servizi resi alle imprese da – dati per provincia**

	dato medio	AR	FI	GR	LI	LU	MC	PI	PO	PT	SI
liberi professionisti	7,1	7,1	7,2	7,0	7,0	7,1	7,1	7,0	7,2	7,1	7,2
associazioni di categoria	5,7	5,5	5,6	5,9	5,5	5,6	5,7	5,7	5,9	5,8	6,0
Camera di Commercio	5,5	5,8	5,3	5,5	5,5	5,5	5,6	5,5	5,5	5,5	5,2
Asl	5,0	5,0	5,0	5,1	5,2	5,0	5,0	5,1	4,9	4,7	5,0
Regione	4,9	5,0	4,9	4,8	5,2	4,9	5,0	5,1	4,8	4,8	4,9
Comune	4,9	5,0	4,8	5,0	5,2	5,0	5,2	4,9	4,8	4,6	4,7
Provincia	4,9	5,3	4,8	4,9	5,0	5,1	5,1	4,9	4,6	4,8	4,9
uffici periferici dello Stato	4,9	4,8	4,9	4,7	4,9	4,9	5,0	4,9	4,8	4,7	5,0
Comunità montana	4,6	4,8	4,7	4,9	4,6	5,1	4,0	3,9	4,5	4,4	4,2
Pubblica Amministrazione nel suo insieme?	4,3	4,2	4,4	4,4	4,7	4,2	4,4	4,3	4,1	4,3	4,1

Dati %

Tab. 3. **Aspetti critici nel rapporto con la PA**

no, nessun aspetto critico	25
lunghezza delle procedure	31
mancaanza di informazioni agli utenti	15
scarsa competenza del personale	14
difficoltà di entrare in contatto	12
scarsa disponibilità del personale	11
incertezza delle regole	10
disomogeneità delle procedure tra diversi enti	9
costi troppo elevati	8
non sa-non risponde	4

somma delle risposte consentite

Tab. 4. **Aspetti critici nel rapporto con la PA per settore**

	dato medio	industria	commercio	servizi
no, nessun aspetto critico	19	17	19	22
lunghezza delle procedure	23	24	23	23
mancaanza di informazioni agli utenti	11	11	10	12
scarsa competenza del personale	10	10	11	8
difficoltà di entrare in contatto	9	10	8	8
scarsa disponibilità personale	8	9	9	6
incertezza delle regole	7	7	7	8
disomogeneità delle procedure tra diversi enti	7	6	7	8
costi troppo elevati	6	6	6	5
non sa-non risponde	4	4	4	3

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Tab. 5. **Aspetti critici nel rapporto con la PA per provincia**

	dato medio	AR	FI	GR	LI	LU	MC	PI	PO	PT	SI
no, nessun aspetto critico	19	19	19	17	20	17	21	21	17	18	17
lunghezza delle procedure	23	23	23	23	22	25	23	22	22	25	26
mancaanza di informazioni agli utenti	11	10	10	12	13	11	9	11	15	9	10
scarsa competenza del personale	10	10	12	10	8	10	9	10	10	9	11
difficoltà di entrare in contatto	9	6	10	9	8	7	9	9	8	10	9
scarsa disponibilità del personale	8	8	7	9	9	9	8	5	11	8	9
incertezza delle regole	7	10	6	9	6	7	7	9	4	8	5
disomogeneità delle procedure tra diversi enti	7	7	7	4	7	9	6	8	8	6	6
costi troppo elevati	6	7	5	6	6	5	7	5	5	5	7
altro	0	0	1	1	1	0	1	0	0	2	0
non sa-non risponde	4	6	4	3	4	3	3	4	3	5	6

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

CAP. 4 Il carico degli obblighi amministrativi

Il tema dei tempi della PA appare cruciale nella definizione dei costi per le imprese: benché anche quelli diretti e quelli determinati dalla complessità delle procedure siano significativi (valutati mediamente 6,0 e 6,2 in una scala 0-10, a confronto con il 6,4 della durata), sono soprattutto i tempi burocratici a mettere in crisi il rapporto impresa-PA e a dare incertezza alle aziende. L'incidenza di questo aspetto è evidente soprattutto tra le imprese di servizi (Tab. 5).

Le imprese di maggiori dimensioni (più di 20 addetti, ma il dato è superiore alla media anche tra quelle con più di 6) sottolineano in particolare i costi per stipendi e parcelle, forse perché – per frequenza del ricorso alle procedure amministrative – devono avere del personale dedicato al rapporto con la PA e quindi percepiscono di più il costo monetario degli adempimenti amministrativi (Tab. 1).

Il carico degli obblighi amministrativi diventa di difficile sostenibilità soprattutto perché i costi vengono ritenuti sproporzionati alla qualità del servizio (il 65% delle imprese è di questo parere) e vengono percepiti in aumento (68%), specialmente dalle imprese che hanno avuto contatto con la PA negli ultimi 12 mesi (Grafici 8, 9). Rispetto ai costi, va notato inoltre che i dati riferiti alla Toscana sono più penalizzanti della percezione complessiva in Italia registrata dall'indagine Promo PA: in Toscana infatti è maggiore la valutazione di aumento (Tab. 10).

Grafico 8. **Adeguatezza dei costi sostenuti per gli adempimenti rispetto al servizio ricevuto**

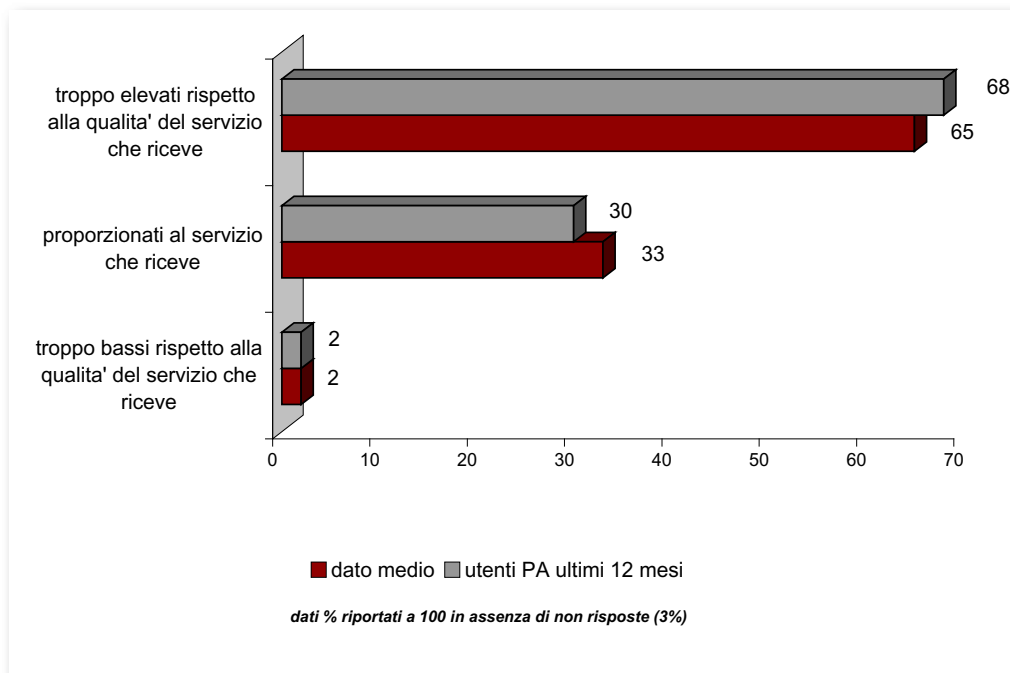
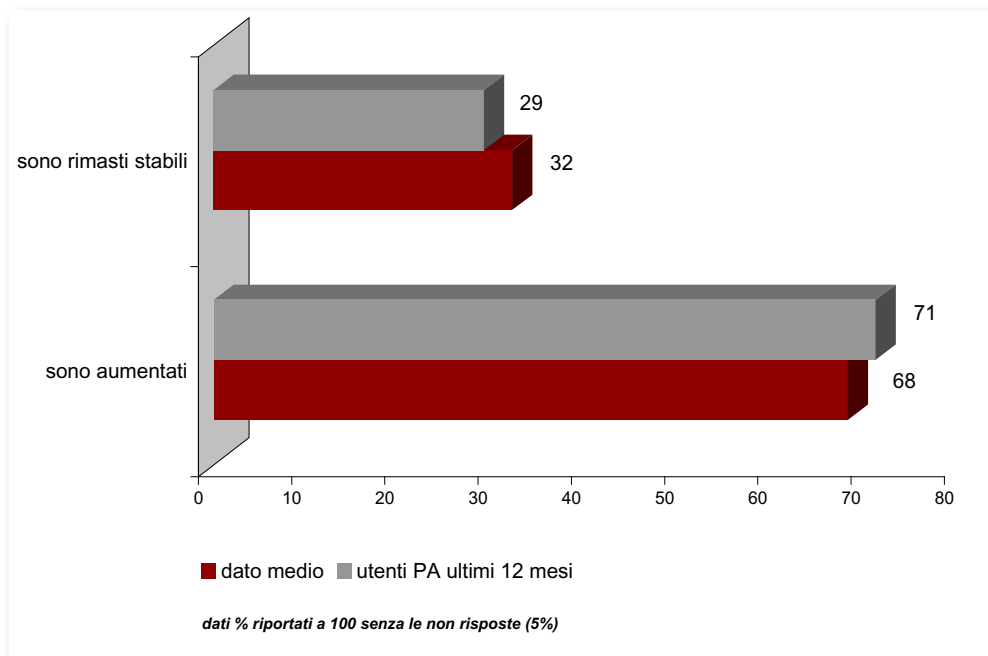


Grafico 9. **Andamento dei costi per gli adempimenti negli ultimi tre anni**



Dobbiamo osservare che da un aspetto così delicato come i costi è naturale aspettarsi percezioni negative più che positive: quindi vanno letti – e ‘pesati’ un po’ di più – i giudizi positivi: il corretto rapporto costi-qualità del servizio (33%) (*Grafico 8*) e la stabilità del carico (32%) (*Grafico 9*). Inoltre, i giudizi sul tema dei costi sono piuttosto compatti entro i diversi segmenti che compongono il campione, segno che nella risposte vi è una buona componente di pregiudizio, prevalente su considerazioni più oggettive – il carico reale degli obblighi o la soddisfazione per i servizi ricevuti, ad esempio.

Incrociando i dati sulla percezione del rapporto costo-qualità e della tendenza temporale, riscontriamo che il 54% delle imprese presenti nel campione ritiene i costi troppo elevati rispetto al servizio e contemporaneamente li valuta aumentati: il livello di insofferenza per questi aspetti appare dunque significativamente elevato (*Tab. 11*).

Tab. 1. **I costi amministrativi più pesanti**

	dato medio	imprese con 20-49 addetti
la lunghezza dei tempi necessari per le procedure	40	37
i costi monetari diretti (stipendi e parcelle)	31	40
la complessità delle procedure	29	23
non risponde	7	7

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Tab. 2. **I costi amministrativi più pesanti per settore**

	dato medio	industria	commercio	servizi
la lunghezza dei tempi necessari per le procedure	40	39	37	46
i costi monetari diretti (stipendi e parcelle)	31	33	32	26
la complessità delle procedure	29	28	31	28
non risponde	7	5	7	8

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Tab. 3. **I costi amministrativi più pesanti per provincia**

	dato medio	AR	FI	GR	LI	LU	MC	PI	PO	PT	SI
la lunghezza dei tempi necessari per le procedure	40	33	39	38	43	44	37	43	40	41	41
i costi monetari diretti (stipendi e parcelle)	31	31	33	30	28	30	34	30	34	29	26
la complessità delle procedure	29	36	28	32	29	26	29	27	26	30	33
non risponde	7	6	5	7	6	7	7	8	8	9	7

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Tab. 4. **Il peso dei costi amministrativi**

	la lunghezza dei tempi necessari per le procedure	la complessità delle procedure	i costi monetari diretti (stipendi e parcelle)
per niente pesante	2	3	5
poco pesante	7	6	8
non pesante	9	9	13
mediamente pesante	45	48	45
piuttosto pesante	26	28	27
molto pesante	20	15	15
pesante	46	43	42
media (scala 0-10)	6,4	6,2	6,0
non risponde	6	6	6

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Tab. 5. **Il peso dei costi amministrativi per settore e provincia**

	lunghezza dei tempi	complessità delle procedure	i costi monetari diretti
dato medio	6,4	6,2	6,0
dati per settore:			
industria	6,4	6,2	6,0
commercio	6,3	6,2	6,0
servizi	6,5	6,2	5,9
dati per provincia:			
Arezzo	6,4	6,4	6,1
Firenze	6,4	6,1	6,1
Grosseto	6,3	6,2	5,8
Livorno	6,4	6,1	5,7
Lucca	6,4	6,2	5,9
Massa e Carrara	6,3	6,2	6,1
Pisa	6,3	6,2	6,0
Prato	6,4	6,2	5,8
Pistoia	6,4	6,3	6,1
Siena	6,3	6,5	6,1

Tab. 6. **Adeguatezza dei costi sostenuti per gli adempimenti rispetto al servizio ricevuto per settore**

	dato medio	industria	commercio	servizi
troppo elevati rispetto alla qualità del servizio che riceve	65	68	65	60
proporzionati al servizio che riceve	33	31	33	38
troppo bassi rispetto alla qualità del servizio che riceve	2	1	2	2
non risponde	3	2	2	6

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Tab. 7. **Adeguatezza dei costi sostenuti per gli adempimenti rispetto al servizio ricevuto per provincia**

	dato medio	AR	FI	GR	LI	LU	MC	PI	PO	PT	SI
troppo elevati rispetto alla qualità del servizio che riceve	65	68	66	63	62	65	64	63	64	67	66
proporzionati al servizio che riceve	33	31	32	35	37	33	34	34	35	32	33
troppo bassi rispetto alla qualità del servizio che riceve	2	1	2	2	1	2	2	3	1	1	1
non risponde	3	1	2	5	3	6	3	2	4	3	4

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Tab. 8. **Andamento dei costi per gli adempimenti negli ultimi 3 anni per settore**

	dato medio	industria	commercio	servizi
sono aumentati	68	70	67	65
sono rimasti stabili	32	30	33	34
sono diminuiti	0	0	0	1
non risponde	5	4	4	6

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Tab. 9. **Andamento dei costi per gli adempimenti negli ultimi 3 anni per provincia**

	dato medio	AR	FI	GR	LI	LU	MC	PI	PO	PT	SI
sono aumentati	68	68	68	66	64	69	64	68	69	70	69
sono rimasti stabili	32	32	32	32	35	31	35	32	30	29	30
sono diminuiti	0	0	0	2	1	0	1	0	1	1	1
non risponde	5	5	4	6	3	6	4	4	5	4	5

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Tab. 10. **Confronto Italia-Toscana**

	Italia⁴	Toscana
sono aumentati	56	67
sono rimasti stabili	42	33
sono diminuiti	2	0

Fonte: La soddisfazione delle piccole e microimprese nei confronti della PA. Terzo rapporto nazionale 2008. Fondazione Promo PA per L'Italia. Le imprese e la pubblica amministrazione in Toscana. Rapporto Regione Toscana 2008. SWG -Dipartimento pubblica RES per la Toscana.

Tab. 11. **Andamento dei costi per gli adempimenti negli ultimi 3 anni per percezione di adeguatezza**

Lei direbbe che nel corso degli ultimi tre anni tali costi:	Lei valuta i costi per gli adempimenti amministrativi:		
	troppo elevati rispetto alla qualità del servizio che riceve	proporzionati al servizio che riceve	troppo bassi rispetto alla qualità del servizio che riceve
sono aumentati	54	9	1
sono rimasti stabili	8	22	0
sono diminuiti	0	0	0
non risponde	6		

⁴ Per l'Italia la fonte è: La soddisfazione delle piccole e microimprese nei confronti della PA. Terzo rapporto nazionale 2008. Fondazione Promo PA. Per la Toscana la fonte è: le Imprese la pubblica amministrazione in Toscana. Anno 2008. Rapporto Regione Toscana 2008. SWG-Dipartimento pubblica RES. Il confronto viene effettuato con le imprese che hanno almeno 2 addetti, per omogeneità con il campione Promo PA.

CAP. 5 Atteggiamento su semplificazione e innovazione della PA

Come riformare la PA per avvicinarla alle imprese e renderne più fruibili i servizi?

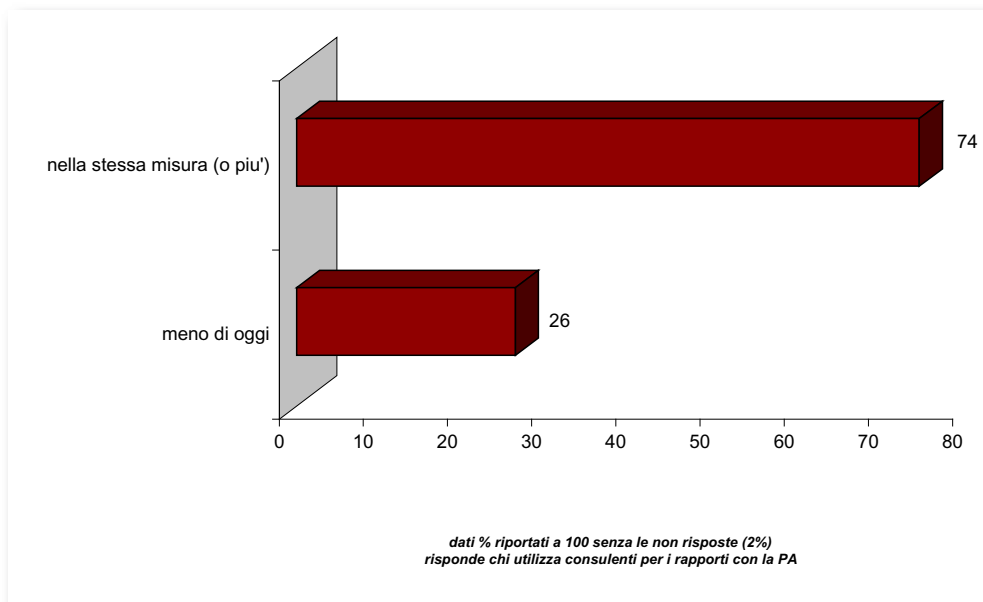
Le indicazioni delle imprese propendono verso una semplificazione che riguardi quelle più piccole e quelle che non sono a rischio secondo i parametri sanitari o ambientali: per queste le dichiarazioni dovrebbero essere ridotte (48%). Sottolineano questo aspetto soprattutto le imprese con un solo addetto, direttamente interessate dall'opzione. In subordine gli altri aspetti, ridurre il numero delle dichiarazioni (19%) e le duplicazioni di dichiarazioni che già la PA possiede in qualche sua altra ramificazione (18%). Il potenziamento delle procedure online è l'ultima voce citata (15%), soprattutto dalle imprese che sono in Rete, da quelle dei servizi e da quelle gestite da soggetti laureati (Tab. 1,2).

Visti i dati analizzati finora, non stupisce il fatto che si registri un buon livello di attesa per il processo di semplificazione e innovazione della PA, sia in termini generali (67% delle imprese prevedono benefici) (Tab. 4) sia in particolare rispetto all'accesso telematico (65% degli intervistati ritiene che porterà vantaggi all'azienda, soprattutto, ovviamente, quelle collegate alla Rete) (Tab. 7). Tali valutazioni sono migliori tra le imprese dei servizi – in particolare quelle che si occupano di servizi alle imprese – e tra quelle che hanno almeno 20 addetti (Tab. 4, 5, 7, 8).

Nonostante questa attesa verso la semplificazione nella PA, le imprese ritengono, in larga maggioranza, che continueranno ad utilizzare consulenti per relazionarsi con la PA (Grafico 10).

Tale propensione vale in particolare per le imprese operanti nel settore dell'industria (Tab. 10).

Grafico 10. **Semplificazione e innovazione nella PA e utilizzo dei consulenti**



Tab. 1. **Provvedimenti per ridurre i costi amministrativi**

	dato medio	imprese con internet	imprese con 1-2 addetti	imprese con titolare diplomato-laureato
ridurre gli obblighi per le imprese più piccole e per quelle non a rischio sanitario, ambientale, ecc.	48	45	54	49
ridurre la frequenza delle dichiarazioni	19	17	18	19
eliminare le duplicazioni nella richiesta delle stesse informazioni	18	19	17	17
sviluppare le procedure online (firma digitale e posta certificata)	15	19	11	15
non sa-non risponde	4	4	4	2

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Tab. 2. **Provvedimenti per ridurre i costi amministrativi per settore**

	dato medio	industria	commercio	servizi
ridurre gli obblighi per le imprese più piccole e per quelle non a rischio sanitario, ambientale, ecc.	48	49	50	44
ridurre la frequenza delle dichiarazioni	19	19	18	19
eliminare le duplicazioni nella richiesta delle stesse informazioni	18	18	18	18
sviluppare le procedure online (firma digitale e posta certificata)	15	14	14	19
non sa-non risponde	4	4	4	4

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Tab. 3. **Provvedimenti per ridurre i costi amministrativi per provincia**

	dato medio	AR	FI	GR	LI	LU	MC	PI	PO	PT	SI
ridurre gli obblighi per le imprese più piccole e per quelle non a rischio sanitario, ambientale, ecc.	48	50	47	50	42	46	50	52	46	48	56
ridurre la frequenza delle dichiarazioni	19	16	19	15	18	18	16	19	17	26	18
eliminare le duplicazioni nella richiesta delle stesse informazioni	18	20	16	18	23	20	19	14	26	15	15
sviluppare le procedure online (firma digitale e posta certificata)	15	14	18	17	17	16	15	15	11	11	11
non sa-non risponde	4	5	4	3	4	2	6	3	3	6	3

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Tab. 4. **I benefici della semplificazione e innovazione nella PA**

	dato medio	imprese con 20-49 addetti
molto	16	31
abbastanza	51	56
molto+abbastanza	67	87
poco	21	11
per niente	12	2
poco+per niente	33	13
non sa-non risponde	2	2

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Tab. 5. **I benefici della semplificazione e innovazione nella PA per settore**

	dato medio	industria	commercio	servizi
molto	16	15	15	18
abbastanza	51	49	50	55
molto+abbastanza	67	64	65	73
poco	21	24	22	17
per niente	12	12	13	10
poco+per niente	33	36	35	27
non sa-non risponde	2	1	2	2

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Tab. 6. **I benefici della semplificazione e innovazione nella PA per provincia**

	dato medio	AR	FI	GR	LI	LU	MC	PI	PO	PT	SI
molto	16	16	15	18	16	15	16	15	16	16	17
abbastanza	51	46	54	49	57	45	52	53	55	46	49
molto+abbastanza	67	62	69	67	73	60	68	68	71	62	66
poco	21	24	20	19	19	25	19	24	18	24	21
per niente	12	14	11	14	8	15	13	8	11	14	13
poco+per niente	33	38	31	33	27	40	32	32	29	38	34
non sa-non risponde	2	3	1	2	1	2	2	0	1	3	2

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Tab. 7. **I benefici dell'accesso telematico alla PA**

	dato medio	imprese con internet	imprese con 20-49 addetti
molto	15	55	30
abbastanza	50	20	56
molto+abbastanza	65	75	86
poco	23	19	11
per niente	12	6	3
poco+per niente	35	25	14
non sa-non risponde	1	1	2

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Tab. 8. **I benefici dell'accesso telematico alla PA per settore**

	dato medio	industria	commercio	servizi
molto	15	14	15	18
abbastanza	50	48	50	52
molto+abbastanza	65	62	65	70
poco	23	26	23	19
per niente	12	12	12	11
poco+per niente	35	38	35	30
non sa-non risponde	1	1	1	2

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Tab. 9. **I benefici dell'accesso telematico alla PA per provincia**

	dato medio	AR	FI	GR	LI	LU	MC	PI	PO	PT	SI
molto	15	15	15	19	13	17	15	15	12	14	15
abbastanza	50	47	52	44	58	42	50	52	55	43	49
molto+abbastanza	65	62	67	63	71	59	65	67	67	57	64
poco	23	25	22	23	21	26	22	25	22	28	22
per niente	12	13	11	14	8	15	13	8	11	15	14
poco+per niente	35	38	33	37	29	41	35	33	33	43	36
non sa-non risponde	1	3	0	2	1	2	2	0	1	2	2

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Tab. 10. **Semplificazione e innovazione nella PA e utilizzo dei consulenti per settore**

	dato medio	industria	commercio	servizi
meno di oggi	26	21	29	28
nella stessa misura (o più)	74	79	71	72
non sa-non risponde	2	3	2	3

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Tab. 11. **Semplificazione e innovazione nella PA e utilizzo dei consulenti per provincia**

	dato medio	AR	FI	GR	LI	LU	MC	PI	PO	PT	SI
meno di oggi	26	26	26	27	26	22	26	26	29	24	29
nella stessa misura (o più)	74	74	74	73	74	78	74	74	71	76	71
non sa-non risponde	2	3	2	1	4	1	2	2	1	3	6

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

CAP. 6 Gli Sportelli Unici per le Attività Produttive: conoscenza, utilizzo e valutazioni

Durante il processo di costruzione degli Sportelli unici sono emerse alcune criticità per le quali è ancora necessario trovare soluzioni adeguate. Le difficoltà sono state numerose, di ordine istituzionale, organizzativo e tecnologico⁵.

In primo luogo, troppo spesso lo sportello unico finisce con essere ridotto a poco più di un front office unificato, mentre la sopravvissuta frammentazione delle decisioni autorizzative tra diverse amministrazioni e diversi uffici rende impossibile mantenere i tempi serrati imposti dalle nuove disposizioni per la conclusione dei procedimenti (contrastando così il principio di semplificazione che aveva individuato nel Comune il soggetto cui demandare l'insieme delle funzioni autorizzatorie e/o concessorie concernenti lo start up degli impianti produttivi).

Per quanto riguarda le difficoltà di ordine organizzativo, vi sono quelle consuete relative alla scarsità di risorse finanziarie e soprattutto professionali; a queste si aggiungono poi la difficile interazione tra politica e amministrazione a livello comunale e il rapporto tra coordinamento interorganizzativo e interistituzionale e informatizzazione.

In ambito tecnologico, si sono registrate difficoltà nell'implementazione dello sportello telematico e, soprattutto, nella gestione telematica del procedimento nel suo insieme (dunque nell'attività di back office), innovazione decisiva per conseguire un significativo abbattimento dei tempi di conclusione del procedimento. Tali criticità sono legate alle problematiche generali di implementazione del piano di e-government del 2000 e dei suoi successivi aggiornamenti.

I risultati dell'indagine evidenziano che una impresa su 4 si è trovata negli ultimi 5 anni a compiere atti amministrativi che prevedevano l'utilizzo del SUAP (*Tab. 1*); tuttavia, tra queste, vi è una quota pari a quasi la metà che dichiara di non conoscere il SUAP e circa il 20% dice di non averlo utilizzato. Il dato può avere diverse spiegazioni, ad esempio il fatto che non necessariamente è stato l'intervistato a recarsi presso il SUAP e quindi non lo conosce per questo motivo (del resto anche chi dichiara di averli utilizzati in 4 casi su 10 lo ha fatto indirettamente, tramite consulenti) (*Tab. 8*). Tuttavia, il dato è indice di una scarsa visibilità dell'ufficio e di una scarsa riconoscibilità del SUAP quale punto di riferimento per le procedure di inizio e variazione di attività.

Attualmente la conoscenza del SUAP è minoritaria; il dato è inferiore a quello medio tra le imprese dei servizi, quelle che hanno sede nelle province di Arezzo e Massa Carrara, quelle con 1-2 addetti (*Tab. 4, 5, 6, 7; Grafici 11, 12, 13*).

⁵ Innovazione amministrativa e tecnologie informatiche: il caso degli sportelli unici della Toscana, a cura di Bruno Dente e Franco Bassanini, I libri di Astrid, Passigli editori, Firenze 2007.

Grafico 11. **Conoscenza ed utilizzo del SUAP**

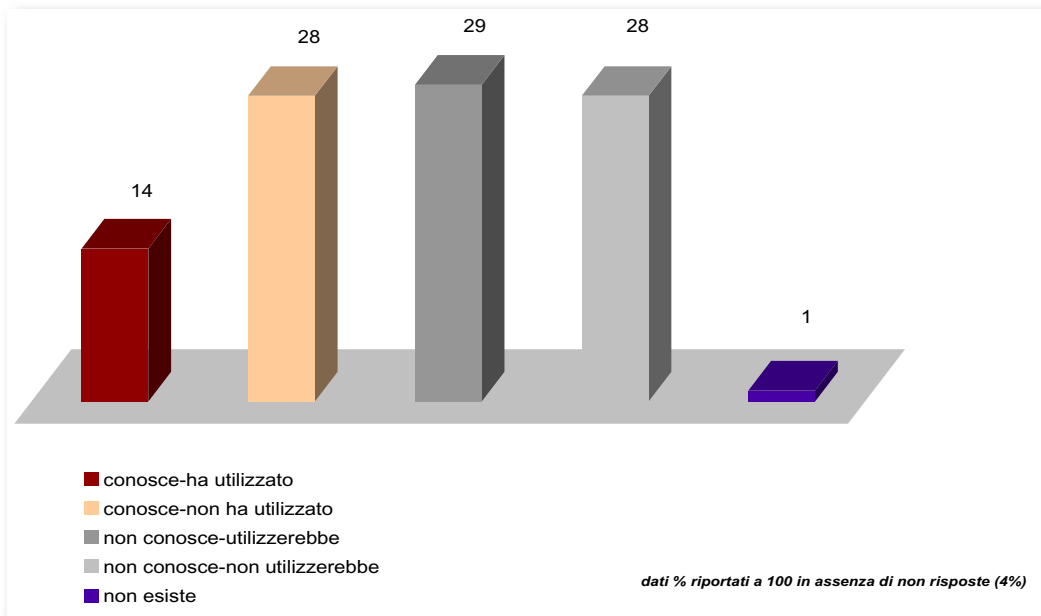


Grafico 12. **Conoscenza del SUAP per settore % di quanti conoscono**

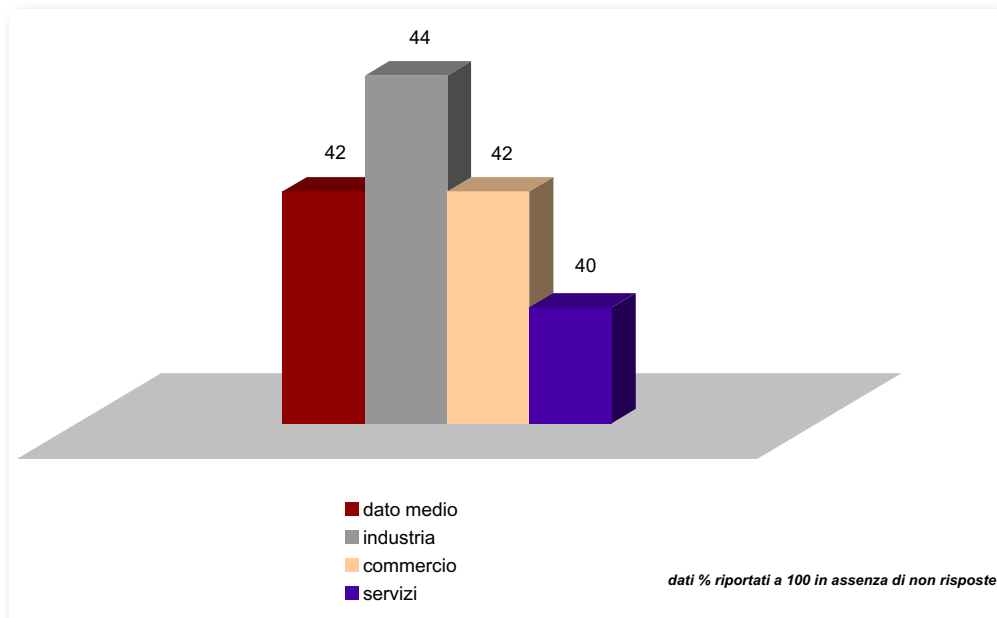
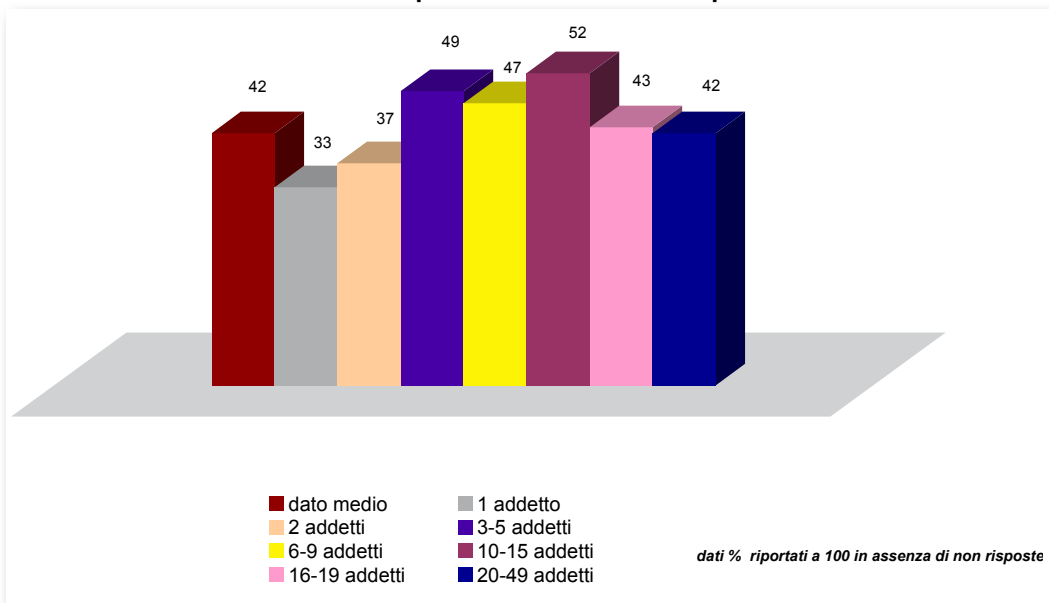


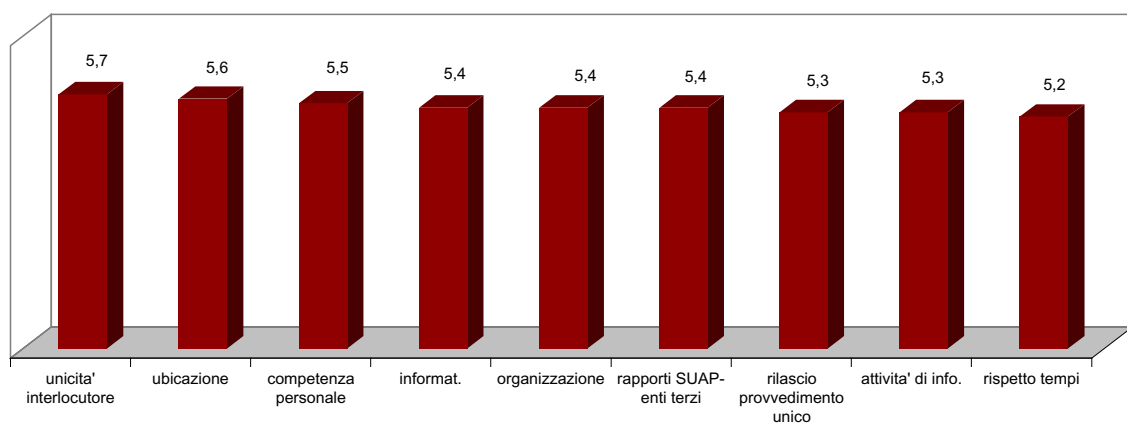
Grafico 13. **Conoscenza del SUAP per numero di addetti % di quanti conoscono**



I giudizi espressi sul SUAP tendono al positivo, essendo tutti superiori alla media dello scala (0-10); gli aspetti maggiormente apprezzati sono la possibilità di relazionarsi con un unico interlocutore (media: 5,7) e l'ubicazione (5,6): evidentemente la capillarità degli uffici sul territorio rappresenta un punto di forza. Viceversa, l'aspetto meno positivo è quello dei tempi (media: 5,2), tema che abbiamo visto essere cruciale per le aziende (Grafico 14).

Non vi sono differenze nelle valutazioni rispetto al settore, segno che il servizio è piuttosto omogeneo per le diverse attività di impresa; territorialmente riscontriamo un livello di soddisfazione inferiore a quello medio in provincia di Pistoia ma il dato è poco affidabile per la scarsa numerosità dei rispondenti (35) (Tab. 12, 13).

Grafico 14. **Soddisfazione per i servizi resi dal SUAP (media scala 0-10)**



Tab. 1. **Ricorso ai procedimenti di costruzione/adeguamento dei fabbricati e/o degli impianti e delle autorizzazioni amministrative per l'inizio o le variazioni di attività**

negli ultimi 2 anni	14
tra 2 e 5 anni fa	11
più di 5 anni fa	37
non ricorda-non risponde	38

Tab. 2. **Ricorso ai procedimenti di costruzione/adeguamento dei fabbricati e/o degli impianti e delle autorizzazioni amministrative per l'inizio o le variazioni di attività per settore**

	dato medio	industria	commercio	servizi
negli ultimi 2 anni	23	25	22	22
tra 2 e 5 anni fa	18	15	19	20
più di 5 anni fa	59	60	59	58
non ricorda-non risponde	38	39	35	42

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Tab. 3. **Ricorso ai procedimenti di costruzione/adeguamento dei fabbricati e/o degli impianti e delle autorizzazioni amministrative per l'inizio o le variazioni di attività per provincia**

	dato medio	AR	FI	GR	LI	LU	MC	PI	PO	PT	SI
negli ultimi 2 anni	23	33	22	20	25	22	26	25	21	17	25
tra 2 e 5 anni fa	18	21	18	14	11	21	16	16	14	21	19
più di 5 anni fa	59	46	60	66	64	57	58	59	65	62	56
non ricorda -non risponde	38	36	39	41	41	34	38	35	37	41	39

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Tab. 4. **Conoscenza ed utilizzo dei SUAP**

	dato medio	imprese con 1-2 addetti
conosce il SUAP e l'ha utilizzato	14	10
conosce il SUAP e NON l'ha utilizzato	28	24
conosce	42	34
NON conosce il SUAP e lo utilizzerebbe	29	31
NON conosce il SUAP e NON lo utilizzerebbe	28	34
non conosce	57	65
nel comune in cui ha sede l'impresa non esiste	1	1
non risponde	4	3

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Tab. 5. **Conoscenza ed utilizzo dei SUAP per settore**

	dato medio	industria	commercio	servizi
conosce il SUAP e l'ha utilizzato	14	15	16	12
conosce il SUAP e NON l'ha utilizzato	28	29	26	28
conosce	42	44	42	40
NON conosce il SUAP e lo utilizzerebbe	29	27	29	31
NON conosce il SUAP e NON lo utilizzerebbe	28	28	28	28
non conosce	57	55	57	59
(nel comune in cui ha sede l'impresa non esiste)	1	1	1	1
non risponde	4	3	3	5

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Tab. 6. **Conoscenza ed utilizzo dei SUAP per provincia**

	dato medio	AR	FI	GR	LI	LU	MC	PI	PO	PT	SI
conosce il SUAP e l'ha utilizzato	14	12	15	15	11	19	8	15	10	15	19
conosce il SUAP e NON l'ha utilizzato	28	21	29	26	26	28	27	30	26	33	28
conosce	42	33	44	41	37	47	35	45	36	48	47
NON conosce il SUAP e lo utilizzerebbe	29	35	26	28	32	27	32	29	32	26	27
NON conosce il SUAP e NON lo utilizzerebbe	28	30	29	29	31	25	32	25	32	26	26
non conosce	57	65	55	57	63	52	64	54	64	52	53
(nel comune in cui ha sede l'impresa non esiste)	1	2	1	2	0	1	1	1	0	0	0
non risponde	4	7	3	5	2	3	4	3	2	5	2

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Tab. 7. **Conoscenza ed utilizzo dei SUAP per numero di addetti**

	dato medio	1	2	3-5	6-9	10-15	16-19	20-49
conosce il SUAP e l'ha utilizzato	14	10	11	16	18	21	20	20
conosce il SUAP e NON l'ha utilizzato	28	23	26	33	29	31	23	22
conosce	42	33	37	49	47	52	43	42
NON conosce il SUAP e lo utilizzerebbe	29	30	32	28	29	26	23	20
NON conosce il SUAP e NON lo utilizzerebbe	28	36	31	22	24	21	34	37
non conosce	57	66	63	50	53	47	57	57
(nel comune in cui ha sede l'impresa non esiste)	1	1	0	1	0	1	0	1
non risponde	4	3	4	3	4	5	2	4

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Tab. 8. Modalità di utilizzo del SUAP

personalmente o con personale dell'azienda	61
tramite consulenti	39

risponde chi ha utilizzato il SUAP

Tab. 9. Modalità di utilizzo del SUAP per settore

	dato medio	industria	commercio	servizi
personalmente o con personale dell'azienda	61	62	57	66
tramite consulenti	39	38	43	34
non risponde	0	0	0	1

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Tab. 10. Modalità di utilizzo del SUAP per provincia

	dato medio	AR	FI	GR	LI	LU	MC	PI	PO	PT	SI
personalmente o con personale dell'azienda	61	41	61	67	75	50	61	82	49	50	72
tramite consulenti	39	59	39	33	25	50	39	18	51	50	28
non risponde	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Tab. 11. Soddisfazione per i servizi resi dal SUAP

	unicità interlocutore	ubicazione	competenza personale	informatizzazione	organizzazione	rapporti tra SUAP ed enti terzi	rilascio provvedimento unico finale	attività informazione	rispetto tempi
per niente soddisf.	9	10	10	10	11	11	12	10	12
poco soddisf.	13	12	15	15	13	14	14	19	19
non soddisf.	22	22	25	25	24	25	26	29	31
mediamente soddisf.	32	35	33	33	36	34	34	31	29
piuttosto soddisf.	33	33	31	31	29	32	29	29	30
molto soddisf.	13	10	11	11	11	9	11	11	10
soddisfatto	46	43	42	42	40	41	40	40	40
n.r.	7	7	7	8	7	11	7	7	6
media (scala 0-10):	5,7	5,6	5,5	5,4	5,4	5,4	5,3	5,3	5,2

*dati riportati a 100 in assenza di non risposte
risponde chi ha utilizzato il SUAP*

Tab. 12. **Soddisfazione per i servizi resi dal SUAP per settore**

	dato medio	industria	commercio	servizi
unicità dell'interlocutore	5,7	5,6	5,8	5,8
ubicazione dell'ufficio	5,6	5,4	5,6	5,9
competenza del personale	5,5	5,3	5,6	5,7
organizzazione dell'ufficio	5,4	5,3	5,5	5,4
rapporti tra SUAP ed enti terzi coinvolti nel procedimento	5,4	5,4	5,4	5,3
informatizzazione dell'ufficio	5,4	5,5	5,5	5,3
rilascio del provvedimento unico finale	5,3	5,4	5,3	5,2
attività di informazione	5,3	5,4	5,2	5,5
rispetto dei tempi	5,2	5,2	5,2	5,3

Tab. 13. **Soddisfazione per i servizi resi dal SUAP per provincia**

	dato medio	AR	FI	GR	LI	LU	MC	PI	PO	PT	SI
unicità dell'interlocutore	5,7	5,8	5,7	6,4	6,1	5,9	6,2	5,3	5,9	5,0	5,4
ubicazione dell'ufficio	5,6	5,6	5,6	6,1	5,9	5,4	6,4	5,5	6,0	4,7	5,4
competenza del personale	5,5	5,4	5,6	6,1	5,6	5,6	5,4	5,4	5,1	4,9	5,5
organizzazione dell'ufficio	5,4	5,6	5,3	6,1	5,9	5,5	5,2	5,0	5,6	4,6	5,5
rapporti tra SUAP ed enti terzi coinvolti nel procedimento	5,4	5,5	5,2	6,1	5,9	5,5	5,2	5,2	5,9	4,2	5,7
informatizzazione dell'ufficio	5,4	5,1	5,7	5,9	6,1	5,2	5,5	5,2	5,9	4,0	5,9
rilascio del provvedimento unico finale	5,3	5,5	5,4	5,9	5,4	5,9	5,2	5,0	5,7	3,9	5,2
attività di informazione	5,3	5,6	5,3	6,2	5,7	5,3	4,7	5,5	5,3	4,2	5,5
rispetto dei tempi	5,2	5,1	5,1	6,1	5,5	5,4	5,2	5,0	5,5	4,1	5,4

CAP. 7 L'autocertificazione

La maggior parte delle imprese sa che è possibile ricorrere alla autocertificazione per le dichiarazioni di conformità, ma l'ha utilizzata circa il 40%, specialmente le imprese del settore costruzioni e quelle dei servizi sociali e personali (Tab. 1).

Le ragioni del mancato utilizzo, non considerando coloro che non ne hanno avuto bisogno perché non sono ricorsi ai procedimenti che la prevedono e coloro che presumono che non riguardi il proprio ambito di attività (il 16% complessivamente), sono essenzialmente la non conoscenza della procedura e la sua percezione di macchinosità e scarsa chiarezza (Tab. 4): l'utilizzo dell'autocertificazione sarebbe ostacolato dal fatto che non è ben chiaro in quali casi e con che modalità può essere applicata. Più spesso dunque non ci si ricorre affatto, meno spesso si sono riscontrati problemi nel ricorrervi (come ad esempio le divergenze di interpretazioni tra enti ed imprese o le difficoltà dei professionisti ad assumersi la responsabilità delle dichiarazioni).

Tab. 1. **Conoscenza dell'autocertificazione**

	dato medio	attività condotta: costruzioni	attività condotta: servizi sociali e personali
conosce l'autocertificazione e l'ha utilizzata	43	51	53
conosce l'autocertificazione e NON l'ha utilizzata	26	25	20
conosce	69	76	73
NON conosce l'autocertificazione e la utilizzerebbe	17	13	13
NON conosce l'autocertificazione e NON la utilizzerebbe	14	11	14
non conosce	31	24	27
non risponde	3	1	6

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Tab. 2. **Conoscenza dell'autocertificazione per settore**

	dato medio	industria	commercio	servizi
conosce e l'ha utilizzata	43	43	42	44
conosce e NON l'ha utilizzata	26	27	26	24
conosce	69	70	68	68
NON conosce e la utilizzerebbe	17	16	18	18
NON conosce e NON la utilizzerebbe	14	14	14	14
non conosce	31	30	32	32
non risponde	3	1	3	5

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Tab. 3. **Conoscenza dell'autocertificazione per provincia**

	dato medio	AR	FI	GR	LI	LU	MC	PI	PO	PT	SI
conosce e l'ha utilizzata	43	38	41	43	47	43	38	49	42	44	44
conosce e NON l'ha utilizzata	26	30	26	23	24	29	27	22	25	27	26
conosce	69	68	67	66	71	72	65	71	67	71	70
NON conosce e la utilizzerebbe	17	19	18	16	18	17	15	15	19	14	18
NON conosce e NON la utilizzerebbe	14	13	15	18	11	11	20	14	14	15	12
non conosce	31	32	33	34	29	28	35	29	33	29	30
non risponde	3	3	2	7	1	3	3	2	2	3	2

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Tab. 4. **Ragioni di non utilizzo dell'autocertificazione**

non sa come funziona	25
e' macchinosa	17
scarsa chiarezza della normativa	16
non ne ha avuto bisogno, non le serve	15
divergenze di interpretazione tra enti e imprese (sulle norme e l'utilizzo)	9
perplexità dei professionisti ad assumersi responsabilita'	8
è costosa	6
all'epoca non era possibile	1
non serve, non è utile per l'attività che fa	1
altro	2
non risponde	32

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

risponde chi non ha utilizzato/non utilizzerebbe il SUAP - risposte spontanee

Tab. 5. **Ragioni di non utilizzo dell'autocertificazione per settore**

	dato medio	industria	commercio	servizi
non sa come funziona	25	25	25	24
e' macchinosa	17	19	17	13
scarsa chiarezza della normativa	16	14	16	20
non ne ha avuto bisogno, non le serve	15	14	16	16
divergenze di interpretazione tra enti e imprese (sulle norme e l'utilizzo)	9	8	8	11
perplexita' dei professionisti ad assumersi responsabilita'	8	10	5	8
e' costosa	6	5	7	4
non serve, non e' utile per l'attivita' che fa	1	1	1	3
all'epoca non era possibile	1	2	1	0
altro	2	2	4	1
non risponde	32	29	34	31

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Tab. 6. **Ragioni di non utilizzo dell'autocertificazione per provincia**

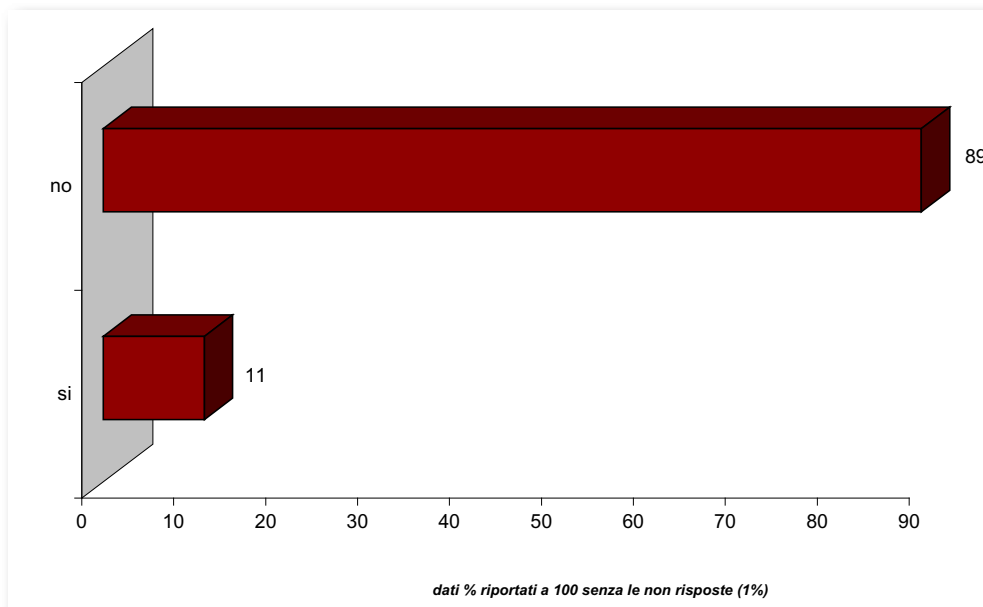
	dato medio	AR	FI	GR	LI	LU	MC	PI	PO	PT	SI
non sa come funziona	25	23	31	33	29	14	30	18	18	19	33
e' macchinosa	17	17	12	8	27	27	18	22	10	20	11
scarsa chiarezza della normativa	16	12	20	14	12	20	18	12	16	14	10
non ne ha avuto bisogno, non le serve	15	21	13	18	10	15	8	13	20	14	19
divergenze di interpretazione tra enti e imprese (sulle norme e l'utilizzo)	9	10	9	4	7	9	12	5	13	7	11
perplexità dei professionisti ad assumersi responsabilità	8	5	7	11	5	4	7	15	10	12	7
e' costosa	6	6	4	8	1	5	1	12	7	7	4
non serve, non e' utile per l'attivita' che fa	1	0	2	1	2	0	3	0	3	0	3
all'epoca non era possibile	1	1	1	0	3	1	2	0	0	4	1
altro	2	5	1	3	4	5	1	3	3	3	1
non risponde	32	23	31	37	35	28	35	37	30	33	31

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

CAP. 8 Gli Sportelli Unici per le Attività Produttive: la legge di riforma

Non c'è conoscenza della proposta di riforma dei SUAP (89%) (Grafico 15); il dato è omogeneo entro i segmenti che compongono il campione.

Grafico 15. **Conoscenza della legge di riforma dei SUAP**



Nel merito invece i risultati dell'indagine restituiscono dei pareri favorevoli da parte delle imprese, sul passaggio dalla logica del controllo preventivo a quello successivo: il 71% delle imprese toscane ritiene che il sistema nel suo complesso sia preparato al cambiamento (Tab. 2).

La percezione che la propria impresa sia preparata è ancora più diffusa (74%) (Tab. 7, Grafico 16).

Per quanto riguarda la preparazione del sistema imprenditoriale toscano al cambiamento registriamo maggiori difficoltà tra le imprese con 1-2 addetti e tra quelle che svolgono attività di tipo manifatturiero (Tab. 3, Grafico 17).

Per quanto riguarda invece la percezione che la propria impresa sia preparata alla riforma dei SUAP sono le imprese con attività manifatturiera e quelle di servizi che hanno come clienti prevalentemente dei privati ad avvertire maggiori difficoltà (Tab. 8).

I vantaggi dell'accesso via internet ai SUAP sono percepiti soprattutto, ed è logico, dalle aziende che sono collegate alla Rete e, in particolare, da quelle che se ne servono per interfacciarsi con dei servizi, non soltanto per le informazioni (Tab. 9, 10).

Grafico 16. **Imprese preparate alla riforma dei SUAP per settore**

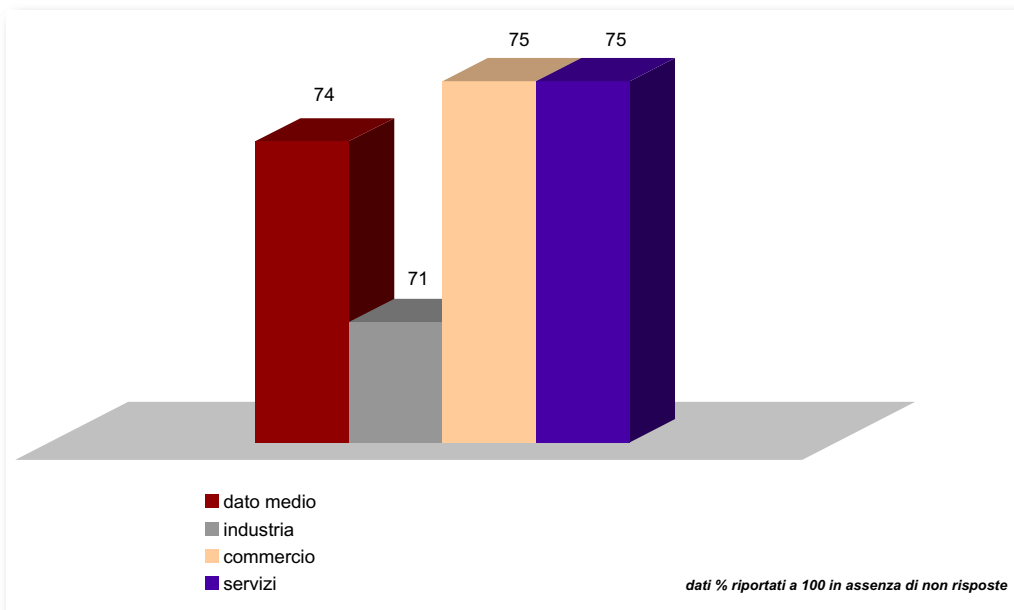
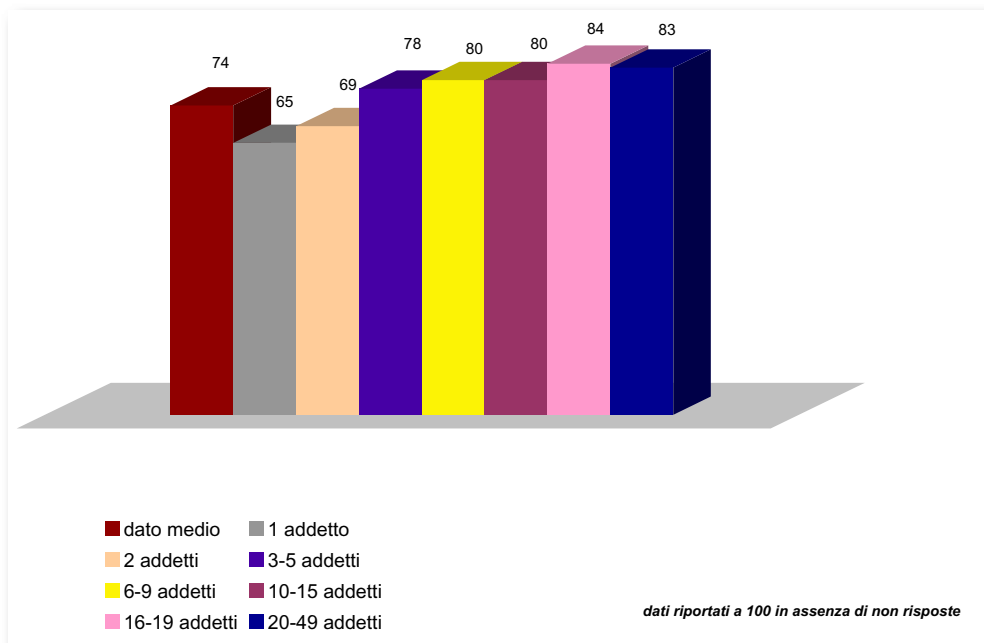


Grafico 17. **Imprese preparate alla riforma dei SUAP per numero di addetti**



I timori legati alla riforma dei SUAP, ed in particolare all'estensione dell'autocertificazione per le procedure per cui vi si rivolge, sono di due ordini: una non adeguatezza del personale, che non sarebbe formato per rispondere alle nuove richieste della PA

(26%); una percezione di rischio eccessivo per l'impresa nell'assumersi la responsabilità di iniziare l'attività esclusivamente sulla base delle proprie certificazioni (25%). In secondo piano segnaliamo la questione dei controlli e quella sulla mancata certezza di completamento della procedura (Tab. 4). Registriamo alcune differenze legate alle province: in quella di Prato, ad esempio, sono più temuti i rischi per le imprese, che andrebbero a sommarsi alle difficoltà che il territorio deve già ora affrontare (Tab. 6). Le perplessità di fronte ai reali vantaggi per le aziende derivati dall'accesso telematico non sono legate a gap informativi-formativi ma piuttosto a ragioni oggettive, o ritenute tali, come la presunzione di non avere bisogno del SUAP – ragion per cui le modalità dell'accesso diventerebbero indifferenti – o di non avere il collegamento alla Rete: effettivamente un terzo delle imprese intervistate non è connesso. Evidenziamo che una quota di imprese pari al 5% del totale mostra una totale preclusione all'utilizzo dei SUAP via internet, poiché dichiara di volerli comunque utilizzare personalmente (anche se ciò non sarà più possibile) (Tab. 12).

E a proposito delle modalità preferite per interfacciarsi con i SUAP, metà delle imprese intervistate immagina che userà dei consulenti; il restante 50% si divide tra chi (38%) se ne servirà direttamente o con personale dell'azienda – specie le imprese che hanno almeno 20 addetti – e chi (12%) utilizzerà invece le associazioni di categoria – soprattutto le imprese con 1-2 addetti (Tab. 15).

Tab. 1. **Conoscenza della legge di riforma dei SUAP per settore e provincia**

dato medio (% di quanti conoscono)	11
dati per settore:	
industria	10
commercio	12
servizi	12
dati per provincia:	
Arezzo	10
Firenze	12
Grosseto	11
Livorno	10
Lucca	12
Massa e Carrara	14
Pisa	12
Prato	9
Pistoia	13
Siena	12

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Tab. 2. **Preparazione del sistema imprenditoriale toscano alla logica del controllo successivo**

si	71
no	29
non sa-non risponde	12

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Tab. 3. Preparazione del sistema imprenditoriale toscano alla logica del controllo successivo per settore, provincia, numero di addetti e tipo di attività condotta

dato medio (% di quanti ritengono il sistema toscano preparato)	71
dati per settore:	
industria	72
commercio	69
servizi	73
dati per provincia:	
Arezzo	67
Firenze	71
Grosseto	74
Livorno	77
Lucca	69
Massa e Carrara	68
Pisa	72
Prato	68
Pistoia	69
Siena	73
dati per numero di addetti:	
1	66
2	66
3-5	73
6-9	74
10-15	77
16-19	86
20-49	74
attività condotta: manifatturiera	67

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Tab. 4. Ragioni della non preparazione

le imprese non hanno personale formato per queste esigenze	26
l'impresa deve assumersi troppi rischi	25
i controlli saranno troppo vessatori	18
diminuisce la certezza che il procedimento sia portato a termine	15
aumenterà il ricorso ai consulenti	12
scarsa informazione	1
altro	1
non sa-non risponde	21

somma delle risposte consentite

in corsivo la risposta spontanea degli intervistati

Tab. 5. **Ragioni della non preparazione per settore**

	dato medio	industria	commercio	servizi
le imprese non hanno personale formato per queste esigenze	27	29	24	30
l'impresa deve assumersi troppi rischi	25	27	24	23
i controlli saranno troppo vessatori	18	16	19	20
diminuisce la certezza che il procedimento sia portato a termine	15	14	17	15
aumentera' il ricorso ai consulenti	12	12	14	10
scarsa informazione	1	1	1	1
altro	2	1	1	1
non sa-non risponde	21	20	21	22

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Tab. 6. **Ragioni della non preparazione per provincia**

	dato medio	AR	FI	GR	LI	LU	MC	PI	PO	PT	SI
le imprese non hanno personale formato per queste esigenze	27	27	30	24	32	30	25	20	22	25	28
l'impresa deve assumersi troppi rischi	25	27	23	16	21	30	22	21	32	27	27
i controlli saranno troppo vessatori	18	17	17	30	21	19	17	18	17	24	9
diminuisce la certezza che il procedimento sia portato a termine	15	13	13	21	17	13	20	19	13	12	23
aumentera' il ricorso ai consulenti	12	13	13	9	8	7	15	19	13	12	10
scarsa informazione	1	0	2	0	0	1	0	0	2	0	2
altro	2	3	2	0	1	0	1	3	1	0	1
non sa-non risponde	21	23	19	21	24	21	26	14	24	31	14

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Tab. 7. **Imprese preparate alle riforma dei SUAP**

si	74
no	26
non sa-non risponde	8

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Tab. 8. Imprese preparate alla riforma dei SUAP per provincia, tpo di attività condotta e di clientela

dato medio (% di quanti ritengono preparate)	74
dati per provincia:	
Arezzo	75
Firenze	74
Grosseto	76
Livorno	75
Lucca	73
Massa e Carrara	72
Pisa	76
Prato	75
Pistoia	69
Siena	75
attività condotta: manifatturiera	67
settore servizi con clientela prevalente privati	70

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Tab. 9. I benefici dell'accesso telematico ai SUAP

	dato medio	imprese con internet
molto	16	23
abbastanza	48	51
molto+abbastanza	64	74
poco	23	18
per niente	13	8
poco+per niente	36	27
non sa	3	3
non risponde	3	3

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Tab. 10. I benefici dell'accesso telematico ai SUAP per settore

	dato medio	industria	commercio	servizi
molto	16	14	18	17
abbastanza	48	48	46	49
molto+abbastanza	64	62	64	66
poco	23	23	24	21
per niente	13	15	12	13
poco+per niente	36	38	36	34
non sa	3	3	2	3
non risponde	3	3	3	4

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Tab. 11. **I benefici dell'accesso telematico ai SUAP per provincia**

	dato medio	AR	FI	GR	LI	LU	MC	PI	PO	PT	SI
molto	16	20	16	20	16	16	15	16	16	15	15
abbastanza	48	46	48	41	53	47	48	50	49	45	50
molto+abbastanza	64	66	64	61	69	63	63	66	65	60	65
poco	23	24	23	25	21	22	21	23	24	22	21
per niente	13	10	13	14	10	15	16	11	11	18	14
poco+per niente	36	34	36	39	31	37	37	34	35	40	35
non sa	3	3	3	2	1	3	4	1	2	3	2
non risponde	3	3	3	6	2	4	5	2	3	4	2

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Tab. 12. **Ragioni degli scarsi benefici**

pensa di non avere bisogno di pratiche del SUAP	28
l'azienda non ha internet	25
vorrà comunque recarsi personalmente	18
non riduce i costi dei consulenti	9
teme di non sapere usare lo strumento per le procedure troppo complesse	7
non si fida di internet	7
internet non è sicura per l'invio dei dati	4
altro	2
non sa-non risponde	17

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

risponde chi ha risposto che i benefici saranno poco o per niente rilevanti

Tab. 13. **Ragioni degli scarsi benefici per settore**

	dato medio	industria	commercio	servizi
pensa di non avere bisogno di pratiche del SUAP	28	29	24	30
L'azienda non ha internet	25	28	24	23
vorrà comunque recarsi personalmente	18	13	21	21
non riduce i costi dei consulenti	9	9	10	9
teme di non sapere usare	7	6	7	8
non si fida di internet	7	9	7	5
internet non e' sicura per l'invio dei dati	4	5	4	3
altro	2	1	3	1
non sa-non risponde	17	13	18	20

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Tab. 14. **Ragioni degli scarsi benefici per provincia**

	dato medio	AR	FI	GR	LI	LU	MC	PI	PO	PT	SI
pensa di non avere bisogno di pratiche del SUAP	28	20	25	37	34	30	22	33	27	23	29
L'azienda non ha internet	25	21	30	24	18	22	28	19	28	29	24
vorrà comunque recarsi personalmente	18	24	20	11	7	21	19	14	11	24	21
non riduce i costi dei consulenti	9	9	7	5	13	11	6	13	11	5	15
teme di non sapere usare	7	7	6	9	11	7	6	7	7	9	5
non si fida di internet	7	11	5	7	10	9	6	10	5	9	2
internet non e' sicura per l'invio dei dati	4	5	5	6	6	0	11	4	5	0	4
altro	2	3	2	1	1	0	2	0	6	1	0
non sa-non risponde	17	14	19	19	22	18	21	16	18	10	10

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Tab. 15. **Modalità di accesso ai SUAP post-riforma**

	dato medio	imprese con 1-2 addetti	imprese con 20-49 addetti
si servirà di consulenti	50	53	31
lo utilizzerà personalmente o con personale interno all'azienda	38	33	57
si rivolgerà alle associazioni di categoria	12	14	12
non risponde	8	8	13

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Tab. 16. **Modalità di accesso ai SUAP post-riforma per settore**

	dato medio	industria	commercio	servizi
si servirà di consulenti	50	51	51	48
lo utilizzerà personalmente o con personale interno all'azienda	38	35	37	44
si rivolgerà alle associazioni di categoria	12	14	12	8
non risponde	8	8	6	12

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Tab. 17. **Modalità di accesso ai SUAP post-riforma per provincia**

	dato medio	AR	FI	GR	LI	LU	MC	PI	PO	PT	SI
si servirà di consulenti	50	54	48	42	51	52	53	51	49	55	44
lo utilizzerà personalmente o con personale interno all'azienda	38	33	39	42	38	36	40	38	39	33	40
si rivolgerà alle associazioni di categoria	12	13	13	16	11	12	7	11	12	12	16
non risponde	8	7	9	10	9	9	11	8	6	9	5

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Tab. 18. **Modalità di accesso ai SUAP post-riforma per numero di addetti**

	dato medio	1	2	3-5	6-9	10-15	16-19	20-49
si servirà di consulenti	50	51	56	52	47	44	57	31
lo utilizzerà personalmente o con personale interno all'azienda	38	31	34	37	41	49	37	57
si rivolgerà alle associazioni di categoria	12	18	10	11	12	7	6	12
non risponde	8	11	5	7	6	10	27	13

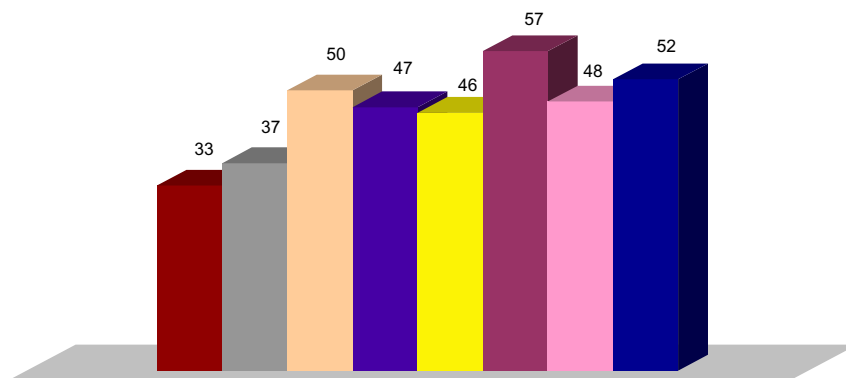
dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Cap. 9 Imprese e ICT

Rispetto all'utilizzo delle ICT notiamo che:

- ⇒ mediamente il tasso di utilizzo regolare del computer è pari al 36% (Tab. 1).
- ⇒ due terzi delle imprese sono connesse ad internet (quasi sempre a banda larga) (Tab. 2); il dato è correlato direttamente alle dimensioni dell'impresa; nei servizi oltre il 70% delle aziende è in Rete – la quota raggiunge quasi il 90% tra le imprese di servizi che hanno una clientela prevalentemente business (Tab. 3);
- ⇒ viceversa, non hanno internet in particolare le imprese del settore industria, quelle con 1 o 2 addetti, le imprese individuali – dal punto di vista giuridico – e quelle con un titolare anziano o poco scolarizzato (Grafico. 18); vale la pena di notare che in molti casi queste caratteristiche sono coincidenti negli intervistati;

Grafico 18. Incidenza di quanti non hanno internet



- dato medio
- settore: industria
- 1 addetto
- 2 addetti
- forma giuridica: impresa individuale
- titolare con scolarita' elementare o media
- titolare 55-64 anni
- titolare piu' di 64 anni

dati % riportati a 100 in assenza di non risposte

- ⇒ l'utilizzo di internet è diseguale rispetto ai servizi considerati: se 1 impresa su 2 se ne avvale per i rapporti con la banca, la quota scende riguardo ai rapporti con i fornitori (23%), alla formazione (15%) e alla vendita online (14%) (Tab. 5);
- ⇒ un'impresa su tre si serve di internet per i rapporti con la PA, più spesso in funzione download, meno per le procedure amministrative (e in pochissimi casi per l'e-procurement cui accedono più della media in particolare le imprese con almeno 20 addetti); va ricordato che la tipologia di servizi fruiti dipende anche dall'offerta, diseguale negli ambiti considerati (Tab. 7, 8);
- ⇒ più di 1 impresa su 4 ha un proprio sito internet; la percentuale sale al 36% tra le imprese di servizi e al 70% tra quelle con almeno 20 addetti (Tab. 9, 10).

Tab. 1. **Tasso di utilizzo del computer per settore, provincia e tipo di clientela**

dato medio	36
dati per settore:	
industria	29
commercio	33
servizi	42
dati per provincia:	
Arezzo	36
Firenze	36
Grosseto	30
Livorno	38
Lucca	31
Massa e Carrara	40
Pisa	36
Prato	36
Pistoia	31
Siena	32
dati per tipo di clientela:	
settore servizi con clientela prevalente imprese	47
settore servizi con clientela prevalente privati	38
settore servizi con clientela sia imprese sia privati	55

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Tab. 2. **Presenza di collegamento ad internet**

si, a banda larga-veloce (xDSL, fibre ottiche, Wi-fi, satellitare, ecc.)	64
si, altro tipo di collegamento	3
no	33
non risponde	1

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Tab. 3. **Presenza di collegamento ad internet per settore, provincia e tipo di clientela**

	collegamento a banda larga	altro tipo di collegamento	totale collegato ad internet
dato medio (% di quanti hanno collegamento internet)	64	3	67
dati per settore:			
industria	61	2	63
commercio	62	4	66
servizi	72	1	73
dati per provincia:			
Arezzo	68	3	71
Firenze	66	3	69
Grosseto	60	4	64
Livorno	69	2	71
Lucca	64	2	66
Massa e Carrara	60	3	63
Pisa	65	4	69
Prato	63	3	66
Pistoia	60	2	62
Siena	60	3	63
dati per numero di addetti:			
1	46	4	50
2	51	2	53
3-5	69	4	73
6-9	79	1	80
10-15	86	1	87
16-19	97	0	97
20-49	96	1	97
dati per tipo di clientela:			
settore servizi con clientela prevalente imprese	87	2	89
settore servizi con clientela prevalente privati	65	1	66
settore servizi con clientela sia imprese sia privati	79	1	80

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Tab. 4. **Tasso di utilizzo di internet per settore, provincia e tipo di clientela**

dato medio	32
dati per settore:	
industria	26
commercio	39
servizi	38
dati per provincia:	
Arezzo	34
Firenze	33
Grosseto	29
Livorno	32
Lucca	27
Massa e Carrara	36
Pisa	30
Prato	32
Pistoia	28
Siena	30
dati per tipo di clientela:	
settore servizi con clientela prevalente imprese	45
settore servizi con clientela prevalente privati	34
settore servizi con clientela sia imprese sia privati	51

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Tab. 5. **Servizi utilizzati via internet**

	non ha internet	si	no	non risponde
servizi bancari-finanziari	33	49	18	0
informazioni su mercati	33	37	30	0
rapporti con la PA	33	32	35	0
acquisti online	33	23	44	0
formazione e istruzione del personale	33	15	52	1
vendere prodotti/servizi	33	14	53	0

Tab. 6. **Servizi utilizzati via internet per settore, provincia, numero di addetti e tipo di clientela**

	serv. bancari e finanziari	formazione del personale	informazioni sui mercati	acquisti online	vendere prodotti/ servizi	rapporti con la PA
dato medio (% utilizzatori)	49	15	37	23	14	32
dati per settore:						
industria	47	12	36	18	8	30
commercio	47	14	38	24	18	26
servizi	53	20	38	27	15	42
dati per provincia:						
Arezzo	48	13	37	24	12	28
Firenze	54	14	41	26	14	34
Grosseto	47	13	33	21	14	28
Livorno	56	16	38	23	15	37
Lucca	44	18	32	20	12	34
Massa e Carrara	41	15	33	18	10	31
Pisa	45	14	37	24	12	33
Prato	53	15	39	27	18	34
Pistoia	42	12	37	19	14	27
Siena	47	18	36	15	13	26
dati per numero di addetti:						
1	33	6	28	19	11	22
2	35	11	28	18	12	18
3-5	53	17	43	27	15	32
6-9	63	17	43	22	15	44
10-15	70	28	50	28	16	51
16-19	78	18	38	23	16	44
20-49	78	34	53	28	21	69
dati per tipo di clientela:						
settore servizi con clientela prevalente imprese	73	23	45	34	15	52
settore servizi con clientela prevalente privati	41	23	30	21	13	34
settore servizi con clientela sia imprese sia privati	68	22	47	32	18	54

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Tab. 7. **Servizi della PA utilizzati via internet**

	scaricare moduli	ottenere info. in generale	inviare moduli compilati	procedure amm. online	appalto elettronico
non ha internet	33	33	33	33	33
No	35	35	35	35	35
Si	29	28	24	20	4
No	3	4	8	12	28

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Tab. 8. **Servizi della PA utilizzati via internet per settore, provincia, numero di addetti e tipo di clientela**

	scaricare moduli	ottenere info. in generale	inviare moduli	procedure amm. online	appalto elettronico
dato medio (% di utilizzatori)	29	28	24	20	4
dati per settore:					
industria	27	27	22	18	4
commercio	23	23	19	16	3
Servizi	38	38	34	27	4
dati per provincia:					
Arezzo	24	25	21	16	2
Firenze	30	30	25	21	4
Grosseto	25	24	22	17	4
Livorno	34	34	28	21	4
Lucca	31	31	27	23	3
Massa e Carrara	27	28	25	18	3
Pisa	28	27	26	21	5
Prato	31	31	26	22	3
Pistoia	25	24	20	16	4
Siena	24	23	19	16	4
dati per numero di addetti:					
1	19	20	13	12	2
2	16	16	14	10	2
3-5	28	28	24	20	4
6-9	40	39	33	27	5
10-15	47	46	44	35	4
16-19	37	40	17	22	7
20-49	66	65	61	51	16
dati per tipo di clientela:					
settore servizi con clientela prevalente imprese	48	46	38	36	6
settore servizi con clientela prevalente privati	31	30	27	21	3
settore servizi con clientela sia imprese sia privati	51	49	43	38	6

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Tab. 9. **Presenza nelle aziende di:**

	proprio sito web	firma digitale	posta certificata
non ha internet	33	33	33
Si	28	21	11
No	39	46	56
non risponde	1	1	1

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Tab. 10. **Presenza nelle aziende di – dati per settore, provincia, numero di addetti e tipo di clientela**

	proprio sito web	firma digitale	posta certificata
dato medio (% di quanti hanno)	28	21	11
dati per settore:			
industria	21	21	9
commercio	30	18	10
Servizi	36	26	14
dati per provincia:			
Arezzo	30	18	9
Firenze	28	24	10
Grosseto	31	13	10
Livorno	33	25	11
Lucca	30	22	13
Massa e Carrara	20	23	11
Pisa	24	18	10
Prato	29	24	13
Pistoia	31	22	11
Siena	25	18	11
dati per numero di addetti:			
1	15	10	7
2	19	14	7
3-5	29	25	10
6-9	37	25	14
10-15	50	38	17
16-19	47	42	8
20-49	70	48	33
dati per tipo di clientela:			
settore servizi con clientela prevalente imprese	42	45	15
settore servizi con clientela prevalente privati	34	17	11
settore servizi con clientela sia imprese sia privati	34	34	15

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

CAP. 10 Profilo dell'imprenditore e rapporto con la PA

La ricerca, per la numerosità dei soggetti intervistati (3.010) consente di leggere i risultati da diverse angolature, in relazione alle caratteristiche degli intervistati. Di seguito riportiamo un'analisi delle risposte ottenute secondo il diverso profilo dei titolari.

Il livello di istruzione è sempre un'importante variabile esplicativa del comportamento degli intervistati nelle indagini di opinione.

Come accade in generale nelle ricerche, un medio-alto livello scolastico (consideriamo i diplomati e i laureati tra i titolari – pari al 48% del campione totale) incide sulle conoscenze, sul livello informativo e, di conseguenza, conduce ad una maggiore propensione verso le nuove tecnologie, a partire dall'utilizzo. Nel caso delle imprese avere un titolare diplomato o laureato significa avere più spesso della media accesso ad internet (73% rispetto al 67% medio) ed utilizzarlo in modi più evoluti (non solo come fonte informativa): ad esempio, per l'accesso ai servizi bancari e finanziari (55%), per rapportarsi con la PA (34%), per gli acquisti (27%) (Tab. 1).

Tab. 1. **Presenza ed utilizzo di internet**

	dato medio	imprese con titolare diplomato-laureato
% di aziende che hanno il collegamento ad internet	67	73
% di aziende che usano internet per:		
accesso ai servizi bancari e finanziari	49	55
rapporti con la PA	32	34
effettuare acquisti online	23	27

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Di conseguenza, essendo più aperti alla Rete ed avendo maggiore familiarità con essa, i titolari di impresa più scolarizzati si esprimono più favorevolmente verso le innovazioni che prevedono un uso più ampio della rete telematica (Tab. 2, 3).

Tab. 2. **I benefici dell'accesso telematico alla PA**

	dato medio	imprese con titolare diplomato-laureato
molto+abbastanza	65	70
poco+per niente	35	30
non sa-non risponde	1	1

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Tab. 3. **I benefici dell'accesso telematico ai SUAP**

	dato medio	imprese con titolare diplomato-laureato
molto+abbastanza	64	69
poco+per niente	36	31
non sa	3	2
non risponde	3	3

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Rimanendo ancora sul piano della conoscenza, gli imprenditori con un livello di istruzione medio-alto sono più informati; ed il dato, atteso, sui SUAP e sull'autocertificazione lo evidenzia. Il 47% degli imprenditori diplomati o laureati conosce il SUAP, il 72% l'autocertificazione (Tab. 4, 5).

Tab. 4. **Conoscenza ed utilizzo dei SUAP**

	dato medio	imprese con titolare diplomato-laureato
conosce il SUAP e l'ha utilizzato	14	16
conosce il SUAP e NON l'ha utilizzato	28	31
conosce	42	47
NON conosce il SUAP e lo utilizzerebbe	29	28
NON conosce il SUAP e NON lo utilizzerebbe	28	24
non conosce	57	52
nel comune in cui ha sede l'impresa non esiste	1	1
non risponde	4	3

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Tab. 5. **Conoscenza dell'autocertificazione**

	dato medio	imprese con titolare diplomato-laureato
conosce l'autocertificazione e l'ha utilizzata	43	47
conosce l'autocertificazione e NON l'ha utilizzata	26	25
conosce	69	72
NON conosce l'autocertificazione e la utilizzerebbe	17	16
NON conosce l'autocertificazione e NON la utilizzerebbe	14	12
non conosce	31	28
non risponde	3	2

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Ma i dati più interessanti riguardano l'atteggiamento dettato dal livello di istruzione verso la semplificazione e innovazione nella PA e in particolare quello verso la riforma dei SUAP. Nel primo caso gli imprenditori diplomati o laureati si mostrano più ottimisti verso il processo, tanto da pensare ad un minore uso dei consulenti quale conseguenza di esso (29% rispetto al 26% medio) (Tab. 6, 7), segno che il livello di fiducia

è effettivamente più elevato di quello dimostrato dalla media del campione. Invece, rispetto alla adeguatezza delle imprese toscane relativamente al tema del passaggio dalla logica del controllo preventivo a quello successivo, uno dei cardini della legge di riforma in discussione, i diplomati e laureati si mostrano più prudenti nel considerare preparate le imprese della regione nel loro insieme (66% rispetto al 71% medio), mentre non si discostano dalla media nel valutare la propria impresa (Tab. 8); insomma si mostrano un po' più scettici nel ritenere il tessuto imprenditoriale regionale abbastanza flessibile da adattarsi alla nuova logica prevista dalla legge.

Tab. 6. **I benefici della semplificazione e innovazione nella PA**

	dato medio	imprese con titolare diplomato-laureato
molto+abbastanza	67	72
poco+per niente	33	28
non sa-non risponde	2	1

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Tab. 7. **Semplificazione e innovazione nella PA e utilizzo dei consulenti**

	dato medio	imprese con titolare diplomato-laureato
meno di oggi	26	29
nella stessa misura (o più)	74	71
non sa-non risponde	2	2

*dati riportati a 100 in assenza di non risposte
risponde chi utilizza i consulenti per i rapporti con la PA*

Tab. 8. **Preparazione del sistema toscano e delle imprese alla riforma dei SUAP**

% di 'è preparato'	dato medio	imprese con titolare diplomato-laureato
il sistema delle imprese toscano	71	66
la sua impresa	74	74

La variabile età del titolare spiega poco, nel senso che non registriamo significative differenze tra gli under 44 e le altre classi di età. Esiste dunque una certa omogeneità di atteggiamenti indipendentemente da quanti anni abbia il titolare, segno che il dinamismo non è un fattore generazionale come ci si potrebbe aspettare (e il dato invita a riflettere). Non è possibile invece leggere, per la scarsa numerosità, i segmenti di età più giovani (e anche questo, l'età media dei titolari di impresa dovrebbe far riflettere, per lo meno sul tema del ricambio generazionale)

L'imprenditoria femminile non propone un livello di innovazione più spiccato dei colleghi maschi, come si potrebbe ipotizzare; è vero che le donne gestiscono più spesso esercizi commerciali, bar e ristoranti, imprese di servizi personali e sociali, ambiti tutti che certamente non sono terreno di grande sperimentazione e innovazione. Vi sono in ogni caso alcuni aspetti da segnalare: tipiche delle imprenditrici sono una maggiore criticità verso la PA, ed in particolare rispetto ai suoi costi, una perplessità di fronte alla autocertificazione, una certa sfiducia nel sistema imprenditoriale toscano e nella sua capacità di adeguarsi alle nuove regole per le dichiarazioni di conformità e variazione di attività.

CONCLUSIONI

Costo del lavoro e burocrazia: sono questi i problemi principali denunciati dalle imprese toscane con meno di 50 addetti.

E rispetto alla burocrazia, poco tollerati ne sono i tempi – che si traducono in costi; rispetto a questi ultimi oltre la metà delle imprese toscane li avverte contemporaneamente sproporzionati rispetto al servizio ricevuto e accresciuti negli ultimi 3 anni.

Per questo motivo risulta tanto più importante il progetto di riforma della PA regionale e dei SUAP in particolare intrapreso dall'Amministrazione: secondo gli intervistati tale processo va ad agire su uno dei nodi centrali che legano e frenano lo sviluppo delle imprese toscane. E non è un caso che presso le imprese vi siano un livello di attese e una percezione di benefici significativi per la propria attività derivanti proprio da un'opera di modernizzazione e semplificazione.

La direzione intrapresa dalla Regione incontra dunque i bisogni espressi dalle imprese e tocca proprio uno dei punti salienti; sarà tanto più importante perciò che l'Amministrazione sappia affiancare all'azione legislativa un'opportuna azione informativa: ad oggi una percentuale poco significativa di imprese sa che è in corso la riforma dei SUAP – e del resto il SUAP non rappresenta al momento il punto di riferimento per le procedure di inizio e variazione di attività come invece dovrebbe essere. Il dato di non conoscenza della riforma non sorprende, anche perché è confrontabile con altre situazioni simili che abbiamo monitorato, come SWG, nella nostra esperienza di ricerca; e d'altronde è immaginabile che le imprese non seguano attentamente l'attività legislativa regionale. Tuttavia questi ragionamenti non devono fare venire meno l'urgenza di informare le imprese sulle nuove opportunità proposte dai SUAP, sia in merito ai servizi che offrono – sui quali le aziende ad oggi appaiono quantomeno incerte – sia rispetto alle nuove modalità di relazione, interamente on-line e per ciò stesso fortemente innovative. Sicuramente nell'azione di informazione andranno coinvolte le associazioni di impresa, capaci, per la loro capillarità territoriale e per i loro rapporti con le aziende, di veicolare le novità; tuttavia l'intervento informativo della Regione non va demandato alle associazioni, sia perché deve esserci una 'regia' del processo di informazione che faccia capo alla Regione e che vincoli – o indichi la strada – alle associazioni delle imprese; sia perché molte aziende rimangono al margine delle attività delle associazioni e dunque andranno raggiunte, per quanto possibile, direttamente. Importante è fare, ma altrettanto importante è far sapere che cosa si fa, perché le imprese siano in grado di riconoscere le azioni di riforma prodotte dalla Regione a loro vantaggio.

Questo rimane valido non soltanto rispetto al tema specifico della riforma dei SUAP ma è tanto più rilevante per la Regione nel suo insieme, poiché le imprese non hanno piena coscienza di quali siano le sue funzioni e quindi di che cosa potrebbe fare a loro favore, e non soltanto in termini di finanziamenti.

Segnaliamo, pur essendo stato trattato solo episodicamente nella ricerca, un altro terreno importante per le imprese che ad oggi non si presenta pienamente soddisfacente, quello della qualificazione del personale, dato che suggerisce il bisogno di

interventi nel campo della formazione professionale, ambito che rientra nelle competenze della Regione.

Nell'indagare quali siano i rapporti con la PA, il primo elemento da considerare è che le imprese non hanno, in genere, esperienza diretta di contatti con la PA ma piuttosto utilizzano dei consulenti (il commercialista tra tutti, funzione evidentemente legata in prevalenza agli adempimenti fiscali). In qualche modo va tenuto presente che l'interlocutore della PA è il professionista; il titolare di impresa vi si reca personalmente più spesso nel caso in cui abbia un titolo di studio superiore o la laurea e quindi una competenza adeguata per relazionarsi con gli uffici pubblici.

Questo è un ulteriore segnale di come la semplificazione sia un obiettivo importante ed urgente, visto che ora gli imprenditori non sono in grado di rivolgersi personalmente alla PA; non sembra infatti che questo accada in prevalenza per opportunità o mancanza di tempo quanto piuttosto proprio per mancanza di competenze.

Quanto alle modalità di relazione con la PA, pesa ancora molto quella personale: si va prevalentemente allo sportello; in parte, presumiamo, perché non vi è alternativa – nel senso che per assolvere determinati obblighi lo sportello rimane l'unico canale – in parte perché ancora il contatto con un operatore garantisce quelle componenti di servizio, di informazione e, non trascurabile, di rassicurazione che gli altri mezzi non hanno. Questo significa che le ipotesi di servizi che prescindano dal contatto personale (telefono, internet) difficilmente possono presupporre il completo abbandono delle modalità dirette: in qualche modo, nel caso della riforma dei SUAP attraverso le associazioni di categoria, una 'persona' dovrà fare da intermediario tra impresa e PA.

Non va dimenticato che un terzo delle imprese intervistate non sono collegate ad internet e il 40% ha un titolare con licenza elementare o media.

I contatti con la Regione riguardano, in un anno, poco più di 1 impresa su 10, in una misura maggiore che nel resto d'Italia⁶; il contatto diretto giova alla valutazione del servizio ricevuto: se in generale, comprendendo anche quella quota di pregiudizio negativo presente quando le imprese valutano la PA, il voto espresso è 4,9 (in scala 0-10; la media, in sostanza), esso sale a 5,2 tra gli utilizzatori. L'esperienza diretta dunque è più positiva.

Dall'analisi dei risultati sono emersi dei target di imprese con profili differenziati fra loro, rispetto alle problematiche più avvertite, alla rete di relazione con gli uffici della PA, le associazioni di categoria e i consulenti, alla percezione dei costi dei procedimenti amministrativi e alla valutazione del processo di semplificazione e di innovazione in atto nella PA.

Per ogni target è stata predisposta una sintesi che evidenzia le peculiarità delle esigenze espresse dagli intervistati per i 3 macro-settori di attività e per la numerosità degli addetti, a confronto con il comportamento medio del campione.

⁶ La soddisfazione delle piccole e microimprese nei Confronti della Pubblica Amministrazione. Terzo Rapporto Nazionale 2008. Fondazione Promo PA.

Imprese- Settore Industria	
Quesiti	Risposte
problemi delle imprese	manca di manodopera qualificata
rapporti con PA, associazioni di categoria e consulenti	maggior utilizzo dei Comuni e della Camera di Commercio; preferenza accentuata per gli sportelli come mezzo di contatto con la PA
carico degli obblighi amministrativi	percezione di costi particolarmente sproporzionati alla qualità del servizio
atteggiamento su semplificazione e innovazione nella PA	continueranno, più degli altri ambiti, ad utilizzare i consulenti nei rapporti con la PA nonostante il processo di semplificazione
SUAP: la legge di riforma	utilizzeranno le associazioni di categoria per interfacciarsi online con i SUAP post-riforma
ICT	il 37% non sono collegate ad internet

Imprese- Settore Commercio	
Quesiti	Risposte
rapporti con PA, associazioni di categoria e consulenti	maggior utilizzo dei consulenti e dei liberi professionisti; in particolare, nei rapporti con la PA maggior ricorso al commercialista
giudizio sulla PA	giudizi più negativi della media su Regione, Comune, Provincia, uffici periferici dello Stato e PA in generale

Imprese- Settore Servizi	
Quesiti	Risposte
problemi delle imprese	meno segnalati il costo del lavoro, la mancanza di manodopera qualificata e la concorrenza delle nuove economie; più sensibili rispetto alla burocrazia
rapporti con PA, associazioni di categoria e consulenti	maggior utilizzo della Provincia e della Regione negli ultimi 12 mesi; minor ricorso a consulenti ed associazioni di categoria sia in generale sia nei rapporti con la PA; preferenza più accentuata per internet quale strumento di rapporto con la PA
giudizio sulla PA	più soddisfatti di Regione, Comune, provincia, uffici periferici dello Stato e PA in generale; meno inclini ad individuare criticità nel comportamento e nelle competenze del personale
carico degli obblighi amministrativi	percezione, tra le tipologie di costi, del peso dei tempi burocratici; in generale il giudizio sulla adeguatezza dei costi e sul loro aumento è meno negativo del resto delle aziende
atteggiamento su semplificazione e innovazione nella PA	sostegno dell'accesso telematico alla PA; tendenziale maggior sensazione di benefici dalla semplificazione e innovazione nella PA
SUAP: conoscenza, utilizzo e valutazioni	minor utilizzo dei SUAP
SUAP: la legge di riforma	più accentuato utilizzo diretto/con personale dell'azienda dei SUAP post-riforma
ICT	il 70% sono collegate ad internet

Imprese con 1-2 addetti	
Quesiti	Risposte
atteggiamento su semplificazione e innovazione nella PA	richiesta di semplificare le procedure per le piccole imprese
SUAP: conoscenza, utilizzo e valutazioni	minore conoscenza dei SUAP
SUAP: la legge di riforma	meno ottimiste delle altre sulla capacità del sistema toscano delle imprese e sulla propria di essere preparati alla logica del "controllo successivo"; utilizzeranno i consulenti o le associazioni di categoria per interfacciarsi con i SUAP post-riforma
ICT	il 50% delle imprese con 1 addetto e il 47% di quelle con 2 addetti non sono collegate ad internet

Imprese con 20-49 addetti	
Quesiti	Risposte
rapporti con PA, associazioni di categoria e consulenti	maggiore utilizzo di tutti i servizi della PA; minore ricorso a liberi professionisti e consulenti
carico degli obblighi amministrativi	avvertono in particolare i costi diretti, per stipendi e parcelle
atteggiamento su semplificazione e innovazione nella PA	sostegno alla semplificazione e all'accesso telematico alla PA
SUAP: la legge di riforma	più accentuato utilizzo diretto/con personale dell'azienda dei SUAP post-riforma
ICT	il 95% sono collegate ad internet; il 69% ha un proprio sito internet

Nota Metodologica

L'indagine quantitativa è stata condotta mediante sondaggio telefonico CATI su un campione regionale stratificato per quote di 3.010 imprese, rappresentative dell'universo delle imprese con meno di 50 addetti operanti in Toscana.

Le interviste sono state somministrate nel periodo che va dal 22/09/2008 al 24/10/2008.

I metodi utilizzati per l'individuazione delle unità finali sono di tipo casuale, come per i campioni probabilistici. I dati sono stati ponderati al fine di garantire la piena rappresentatività rispetto ai parametri di provincia e settore di attività.

Parametri del campione

Il campione di 3.010 intervistati risulta così composto:

Caratteristiche del campione (Valori %)

Provincia

Arezzo	9
Firenze	17
Grosseto	9
Livorno	9
Lucca	9
Massa e Carrara	9
Pisa	9
Pistoia	9
Prato	9
Siena	9

Settore:

industria	34
commercio	32
servizi	33

I suoi clienti sono soprattutto:

imprese	21
privati	44
entrambi	35
non risponde	2

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

Forma giuridica:

Impresa individuale	44
Snc	19
Sas	7
Srl	24
Spa	2
Cooperativa	1
altro	3

Fatturato 2007:

meno di 50.000 euro	17
50.001-100.000 euro	11
100.001-500.000 euro	9
500.001-1.000.000 euro	3
1.000.001-5 milioni euro	3
non risponde	57

Caratteristiche degli intervistati:

Ruolo:

titolare	59
contitolare/socio	21
amministratore delegato	5
direttore/dirigente amministrativo	7
altro	1
impiegato	6
dirigente	1

Genere:

	dato medio	titolare
maschio	68	75
femmina	32	25

Età:

	dato medio	titolare
18-24 anni	1	1
25-34 anni	13	10
35-44 anni	30	29
45-54 anni	35	38
55-64 anni	16	17
più di 64 anni	5	5

Scolarità:

	dato medio	titolare
elementare	5	6
media inferiore	28	34
diploma	57	52
laurea	10	8

Precisione programmata delle stime per ambito di stima e valore della stima puntuale osservata

Ambiti di stima	Dimensione		Stime puntuali osservate								
	Universo	Campione	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%
Settori di attività economica											
Industria	117.002	1.035	1,8%	2,4%	2,70%	2,9%	3,0%	2,9%	2,7%	2,4%	1,8%
Commercio	92.969	978	1,8%	2,4%	2,80%	3,0%	3,1%	3,0%	2,8%	2,4%	1,8%
Servizi	100.870	997	1,8%	2,4%	2,80%	3,0%	3,0%	3,0%	2,8%	2,4%	1,8%
Totale Toscana	310.841	3.010	1,0%	1,4%	1,60%	1,7%	1,7%	1,7%	1,6%	1,4%	1,0%
Province											
Arezzo	26.781	277	3,5%	4,6%	5,3%	5,6%	5,8%	5,6%	5,3%	4,6%	3,5%
Firenze	83.498	520	2,5%	3,4%	3,9%	4,1%	4,2%	4,1%	3,9%	3,4%	2,5%
Grosseto	17.434	274	3,5%	4,6%	5,3%	5,7%	5,8%	5,7%	5,3%	4,6%	3,5%
Livorno	25.333	277	3,4%	4,6%	5,3%	5,6%	5,7%	5,6%	5,3%	4,6%	3,4%
Lucca	35.175	279	3,4%	4,6%	5,3%	5,6%	5,7%	5,6%	5,3%	4,6%	3,4%
Massa-Carrara	16.690	275	3,5%	4,6%	5,3%	5,6%	5,8%	5,6%	5,3%	4,6%	3,5%
Pisa	31.879	278	3,4%	4,6%	5,3%	5,6%	5,7%	5,6%	5,3%	4,6%	3,4%
Pistoia	25.839	277	3,4%	4,6%	5,3%	5,6%	5,7%	5,6%	5,3%	4,6%	3,4%
Prato	27.548	277	3,5%	4,6%	5,3%	5,6%	5,8%	5,6%	5,3%	4,6%	3,5%
Siena	20.664	276	3,5%	4,6%	5,3%	5,6%	5,8%	5,6%	5,3%	4,6%	3,5%
Totale Toscana	310.841	3.010	1,0%	1,4%	1,6%	1,7%	1,7%	1,7%	1,6%	1,4%	1,0%

Regione Toscana- Elaborazioni a cura del Settore Sistema statistico regionale

Appendice: questionario di rilevazione

Dom. 1 Numero di addetti:

- 1
- 2
- 3-5
- 6-9
- 10-15
- 16-19
- 20-49
- non risponde

Dom. 2 Settore di attività:

- estrazione di minerali
- attività manifatturiere
- produzione e distribuzione energia elettrica, acqua, gas
- costruzioni
- commercio (ingrosso/dettaglio); riparazione auto, moto, beni personali
- alberghi e ristoranti
- trasporti, magazzinaggio
- servizi di comunicazione e informazione (editoria, radio tv, produzione software, produzione cinematografica)
- intermediazione monetaria e finanziaria
- attività immobiliari, noleggio hardware, ricerca, profes.s e impren.d
- istruzione
- sanità e servizi sociali
- altri servizi pubblici, sociali e personali

Dom. 3 (per imprese di servizi) I suoi clienti sono soprattutto:

- imprese
- privati
- entrambi
- non risponde

Dom. 4 Qual e' tra i seguenti il problema principale della sua azienda?

- la produzione a basso costo di Cina, India, est europeo
- il costo del lavoro
- la forza dell'euro sul dollaro

- la mancanza di manodopera qualificata
- la carenza del sistema di formazione professionale
- il difficile accesso al credito
- la difficoltà di innovare i prodotti/i processi
- mancanza di servizi qualificati alle imprese
- la macchinosita' degli adempimenti amministrativi
- la carenza di infrastrutture
- il ricambio generazionale
- altro (specificare)
- Non sa/non risponde

Dom. 5 Negli ultimi 12 mesi, la sua impresa, direttamente oppure tramite consulenti, ha avuto occasione di entrare in contatto con uno o piu' dei seguenti soggetti per richiedere un servizio? (o per eseguire una pratica)-Camera di Commercio

- si
- no
- (non risponde)

Dom. 6 Negli ultimi 12 mesi, la sua impresa, direttamente oppure tramite consulenti, ha avuto occasione di entrare in contatto con uno o piu' dei seguenti soggetti per richiedere un servizio? (o per eseguire una pratica)-Comune

- si
- no
- (non risponde)

Dom. 7 Negli ultimi 12 mesi, la sua impresa, direttamente oppure tramite consulenti, ha avuto occasione di entrare in contatto con uno o piu' dei seguenti soggetti per richiedere un servizio? (o per eseguire una pratica)-Comunita' montana

- si
- no
- (non risponde)

Dom. 8 Negli ultimi 12 mesi, la sua impresa, direttamente oppure tramite consulenti, ha avuto occasione di entrare in contatto con uno o piu' dei seguenti soggetti per richiedere un servizio? (o per eseguire una pratica)-Provincia

- si
- no
- (non risponde)

Dom. 9 Negli ultimi 12 mesi, la sua impresa, direttamente oppure tramite consulenti, ha avuto occasione di entrare in contatto con uno o piu' dei seguenti soggetti per richiedere un servizio? (o per eseguire una pratica)-Regione

- si
- no
- (non risponde)

Dom. 10 Negli ultimi 12 mesi, la sua impresa, direttamente oppure tramite consulenti, ha avuto occasione di entrare in contatto con uno o piu' dei seguenti soggetti per richiedere un servizio? (o per eseguire una pratica)-uffici periferici dello Stato (Agenzie delle Entrate, INps, Inail)

- si
- no
- (non risponde)

Dom. 11 Negli ultimi 12 mesi, la sua impresa, direttamente oppure tramite consulenti, ha avuto occasione di entrare in contatto con uno o piu' dei seguenti soggetti per richiedere un servizio? (o per eseguire una pratica)-Asl

- si
- no
- (non risponde)

Dom. 12 Negli ultimi 12 mesi, la sua impresa, direttamente oppure tramite consulenti, ha avuto occasione di entrare in contatto con uno o piu' dei seguenti soggetti per richiedere un servizio? (o per eseguire una pratica)-associazione di categoria

- si
- no
- (non risponde)

Dom. 13 Lei utilizza dei liberi professionisti come consulenti per i rapporti con la Pubblica Amministrazione? se si' quali?

- consulente del lavoro
- commercialista
- avvocato
- altro (specificare)
- non utilizza
- non risponde

Dom. 14 Se utilizza liberi professionisti come consulenti, lo fa attraverso le associazioni di categoria o vi si rivolge Lei direttamente?

- attraverso associazione di categoria
- si rivolge direttamente
- non risponde

Dom. 15 E con quale dei seguenti soggetti ha contatti piu' frequenti?

- Camera di Commercio
- Comune
- Comunità montana
- Provincia
- Regione
- uffici periferici dello Stato (Agenzie delle Entrate, Inps, Inail)
- Asl
- associazione di categoria
- liberi professionisti, consulenti
- non risponde

Dom. 16 In generale, quando prende contatto direttamente con gli uffici della Pubblica Amministrazione Lei utilizza prevalentemente:

- sportelli, ci va di persona
- telefono
- numero verde
- internet
- e-mail
- fax, lettera
- non risponde

Dom. 17 E in generale, in una scala da 1 a 5, dove 1 significa 'per niente soddisfatto' e 5 'molto soddisfatto', quanto e' soddisfatto dei servizi alle imprese resi dalla Pubblica Amministrazione nel suo insieme?

- per niente soddisfatto

- poco soddisfatto
- mediamente soddisfatto
- piuttosto soddisfatto
- molto soddisfatto
- non risponde

Dom. 18 Vi sono degli aspetti critici nel rapporto con la Pubblica Amministrazione? se sì, qual è il principale?

- no, nessun aspetto critico
- scarsa competenza del personale
- scarsa disponibilità del personale
- costi troppo elevati
- lunghezza delle procedure
- disomogeneità delle procedure tra diversi enti
- incertezza delle regole
- mancanza di informazioni agli utenti
- difficoltà di entrare in contatto
- altro (specificare)
- non sa-non risponde

Dom. 19 Più in particolare, sempre utilizzando una scala da 1 a 5, dove 1 significa 'per niente soddisfatto' e 5 'molto soddisfatto', quanto è soddisfatto dei rapporti con i seguenti soggetti per la richiesta di servizi?-Camera di Commercio

- per niente soddisfatto
- poco soddisfatto
- mediamente soddisfatto
- piuttosto soddisfatto
- molto soddisfatto
- non risponde

Dom. 20 Più in particolare, sempre utilizzando una scala da 1 a 5, dove 1 significa 'per niente soddisfatto' e 5 'molto soddisfatto', quanto è soddisfatto dei rapporti con i seguenti soggetti per la richiesta di servizi?-Comune

- per niente soddisfatto
- poco soddisfatto
- mediamente soddisfatto
- piuttosto soddisfatto
- molto soddisfatto
- non risponde

Dom. 21 Più in particolare, sempre utilizzando una scala da 1 a 5, dove 1 significa 'per niente soddisfatto' e 5 'molto

soddisfatto', quanto è soddisfatto dei rapporti con i seguenti soggetti per la richiesta di servizi?-Comunità montana

- per niente soddisfatto
- poco soddisfatto
- mediamente soddisfatto
- piuttosto soddisfatto
- molto soddisfatto
- non risponde

Dom. 22 Più in particolare, sempre utilizzando una scala da 1 a 5, dove 1 significa 'per niente soddisfatto' e 5 'molto soddisfatto', quanto è soddisfatto dei rapporti con i seguenti soggetti per la richiesta di servizi?-Provincia

- per niente soddisfatto
- poco soddisfatto
- mediamente soddisfatto
- piuttosto soddisfatto
- molto soddisfatto
- non risponde

Dom. 23 Più in particolare, sempre utilizzando una scala da 1 a 5, dove 1 significa 'per niente soddisfatto' e 5 'molto soddisfatto', quanto è soddisfatto dei rapporti con i seguenti soggetti per la richiesta di servizi?-Regione

- per niente soddisfatto
- poco soddisfatto
- mediamente soddisfatto
- piuttosto soddisfatto
- molto soddisfatto
- non risponde

Dom. 24 Più in particolare, sempre utilizzando una scala da 1 a 5, dove 1 significa 'per niente soddisfatto' e 5 'molto soddisfatto', quanto è soddisfatto dei rapporti con i seguenti soggetti per la richiesta di servizi?-uffici periferici dello Stato (Agenzie delle Entrate, Inps, Inail)

- per niente soddisfatto
- poco soddisfatto
- mediamente soddisfatto
- piuttosto soddisfatto
- molto soddisfatto
- non risponde

Dom. 25 Più in particolare, sempre utilizzando

do una scala da 1 a 5, dove 1 significa 'per niente soddisfatto' e 5 'molto soddisfatto', quanto e' soddisfatto dei rapporti con i seguenti soggetti per la richiesta di servizi?-Asl

- per niente soddisfatto
- poco soddisfatto
- mediamente soddisfatto
- piuttosto soddisfatto
- molto soddisfatto
- non risponde

Dom. 26 Più in particolare, sempre utilizzando una scala da 1 a 5, dove 1 significa 'per niente soddisfatto' e 5 'molto soddisfatto', quanto e' soddisfatto dei rapporti con i seguenti soggetti per la richiesta di servizi?-liberi professionisti

- per niente soddisfatto
- poco soddisfatto
- mediamente soddisfatto
- piuttosto soddisfatto
- molto soddisfatto
- non risponde

Dom. 27 Più in particolare, sempre utilizzando una scala da 1 a 5, dove 1 significa 'per niente soddisfatto' e 5 'molto soddisfatto', quanto e' soddisfatto dei rapporti con i seguenti soggetti per la richiesta di servizi?-associazioni di categoria

- per niente soddisfatto
- poco soddisfatto
- mediamente soddisfatto
- piuttosto soddisfatto
- molto soddisfatto
- non risponde

Dom. 28 Secondo Lei, per ridurre il carico degli obblighi amministrativi sarebbe più utile:

- ridurre la frequenza delle dichiarazioni
- eliminare le duplicazioni nella richiesta delle stesse informazioni
- sviluppare le procedure online (firma digitale e posta certificata)
- ridurre gli obblighi per le imprese più piccole e per quelle non a rischio sanitario, ambientale, ecc.
- non sa-non risponde

Dom. 29 Lei ritiene che un percorso di semplificazione e innovazione nella Pubblica Amministrazione riguardo gli adempimenti amministrativi e la fruizione dei servizi porterebbe alla sua azienda benefici molto, poco o per niente rilevanti?

- molto
- abbastanza
- poco
- per niente
- non sa-non risponde

Dom. 30 (a chi utilizza consulenti) E pensa che un percorso di semplificazione e innovazione nella Pubblica Amministrazione porterebbe la sua azienda ad utilizzare i consulenti per i rapporti con la PA:

- meno di oggi
- nella stessa misura (o più)
- non sa-non risponde

Dom. 31 In particolare, la possibilità di accedere ai servizi della Pubblica Amministrazione via internet porterebbe alla sua azienda benefici molto, poco o per niente rilevanti?

- molto
- abbastanza
- poco
- per niente
- non sa-non risponde

Dom. 32 Valuti ora complessivamente i costi che la sua azienda sostiene per gli adempimenti amministrativi. Sulla sua azienda pesano di più:

- i costi monetari diretti (stipendi e parcelle)
- la lunghezza dei tempi necessari per le procedure
- la complessità delle procedure
- non risponde

Dom. 33 E in particolare, in una scala da 1 a 5 in cui 1 significa 'per niente pesante' e 5 'molto pesante' quanto pesa ciascuno dei seguenti costi per gli adempimenti amministrativi sulla sua azienda:-i costi monetari diretti (stipendi e parcelle)

- per niente pesante
- poco pesante

- mediamente pesante
- piuttosto pesante
- molto pesante
- non risponde

Dom. 34 E in particolare, in una scala da 1 a 5 in cui 1 significa 'per niente pesante' e 5 'molto pesante' quanto pesa ciascuno dei seguenti costi per gli adempimenti amministrativi sulla sua azienda:- la lunghezza dei tempi necessari per le procedure

- per niente pesante
- poco pesante
- mediamente pesante
- piuttosto pesante
- molto pesante
- non risponde

Dom. 35 E in particolare, in una scala da 1 a 5 in cui 1 significa 'per niente pesante' e 5 'molto pesante' quanto pesa ciascuno dei seguenti costi per gli adempimenti amministrativi sulla sua azienda:-la complessità delle procedure

- per niente pesante
- poco pesante
- mediamente pesante
- piuttosto pesante
- molto pesante
- non risponde

Dom. 36 E Lei valuta i costi per gli adempimenti amministrativi:

- troppo elevati rispetto alla qualità del servizio che riceve
- proporzionati al servizio che riceve
- troppo bassi rispetto alla qualità del servizio che riceve
- non risponde

Dom. 37 E lei direbbe che nel corso degli ultimi tre anni tali costi:

- sono aumentati
- sono rimasti stabili
- sono diminuiti
- non risponde

Dom. 38 Veniamo ora ad alcuni procedimenti amministrativi specifici. Parliamo dei procedimenti di costruzione/adequa-

mento dei fabbricati e/o degli impianti e delle autorizzazioni amministrative per l'inizio o le variazioni di attività'. La sua azienda e' ricorsa ad almeno uno di questi procedimenti:

- negli ultimi 2 anni
- tra 2 e 5 anni fa
- piu' di 5 anni fa
- (non risponde)

Dom. 39 Parliamo del SUAP, Sportello Unico per le Attività Produttive. Il SUAP si occupa dei procedimenti di costruzione/ adeguamento dei fabbricati e/o degli impianti e delle autorizzazioni amministrative per l'inizio o le variazioni di attività d'impresa. Lei conosce questo ufficio? e se si' lo ha utilizzato (direttamente o tramite consulenti)?

- conosce il SUAP e l'ha utilizzato
- conosce il SUAP e NON l'ha utilizzato
- NON conosce il SUAP e lo utilizzerebbe
- NON conosce il SUAP e NON lo utilizzerebbe
- (nel comune in cui ha sede l'impresa non esiste)
- non risponde

Dom. 40 (per chi ha utilizzato) E ha utilizzato il SUAP:

- personalmente o con personale dell'azienda
- tramite consulenti
- non risponde

Dom. 41 (per chi ha utilizzato) In una scala da 1 a 5, dove 1 significa 'per niente soddisfatto' e 5 'molto soddisfatto', quanto e' soddisfatto dei seguenti aspetti del servizio reso dal SUAP?-unicità dell'interlocutore

- per niente soddisfatto
- poco soddisfatto
- mediamente soddisfatto
- piuttosto soddisfatto
- molto soddisfatto
- non risponde

Dom. 42 (per chi ha utilizzato) In una scala da 1 a 5, dove 1 significa 'per niente sod-

disfatto' e 5 'molto soddisfatto', quanto e' soddisfatto dei seguenti aspetti del servizio reso dal SUAP?-rilascio del provvedimento unico finale

- per niente soddisfatto
- poco soddisfatto
- mediamente soddisfatto
- piuttosto soddisfatto
- molto soddisfatto
- non risponde

Dom. 43 (per chi ha utilizzato) In una scala da 1 a 5, dove 1 significa 'per niente soddisfatto' e 5 'molto soddisfatto', quanto e' soddisfatto dei seguenti aspetti del servizio reso dal SUAP?-organizzazione dell'ufficio

- per niente soddisfatto
- poco soddisfatto
- mediamente soddisfatto
- piuttosto soddisfatto
- molto soddisfatto
- non risponde

Dom. 44 (per chi ha utilizzato) In una scala da 1 a 5, dove 1 significa 'per niente soddisfatto' e 5 'molto soddisfatto', quanto e' soddisfatto dei seguenti aspetti del servizio reso dal SUAP?-rapporti tra SUAP ed enti terzi coinvolti nel procedimento

- per niente soddisfatto
- poco soddisfatto
- mediamente soddisfatto
- piuttosto soddisfatto
- molto soddisfatto
- non risponde

Dom. 45 (per chi ha utilizzato) In una scala da 1 a 5, dove 1 significa 'per niente soddisfatto' e 5 'molto soddisfatto', quanto e' soddisfatto dei seguenti aspetti del servizio reso dal SUAP?-informatizzazione dell'ufficio

- per niente soddisfatto
- poco soddisfatto
- mediamente soddisfatto
- piuttosto soddisfatto
- molto soddisfatto
- non risponde

Dom. 46 (per chi ha utilizzato) In una scala da 1 a 5, dove 1 significa 'per niente soddisfatto' e 5 'molto soddisfatto', quanto e' soddisfatto dei seguenti aspetti del servizio reso dal SUAP?-rispetto dei tempi

- per niente soddisfatto
- poco soddisfatto
- mediamente soddisfatto
- piuttosto soddisfatto
- molto soddisfatto
- non risponde

Dom. 47 (per chi ha utilizzato) In una scala da 1 a 5, dove 1 significa 'per niente soddisfatto' e 5 'molto soddisfatto', quanto e' soddisfatto dei seguenti aspetti del servizio reso dal SUAP?-attivita' di informazione

- per niente soddisfatto
- poco soddisfatto
- mediamente soddisfatto
- piuttosto soddisfatto
- molto soddisfatto
- non risponde

Dom. 48 (per chi ha utilizzato) In una scala da 1 a 5, dove 1 significa 'per niente soddisfatto' e 5 'molto soddisfatto', quanto e' soddisfatto dei seguenti aspetti del servizio reso dal SUAP?-competenza del personale

- per niente soddisfatto
- poco soddisfatto
- mediamente soddisfatto
- piuttosto soddisfatto
- molto soddisfatto
- non risponde

Dom. 49 (per chi ha utilizzato) In una scala da 1 a 5, dove 1 significa 'per niente soddisfatto' e 5 'molto soddisfatto', quanto e' soddisfatto dei seguenti aspetti del servizio reso dal SUAP?-ubicazione dell'ufficio

- per niente soddisfatto
- poco soddisfatto
- mediamente soddisfatto
- piuttosto soddisfatto
- molto soddisfatto
- non risponde

Dom. 50 Per i procedimenti di costruzione/ adeguamento dei fabbricati e/o degli impianti e per le autorizzazioni amministrative necessarie all'inizio dell'attività l'impresa può ricorrere all'autocertificazione. Lei ne era al corrente?

- conosce l'autocertificazione e l'ha utilizzata
- conosce l'autocertificazione e NON l'ha utilizzata
- NON conosce l'autocertificazione e la utilizzerebbe
- NON conosce l'autocertificazione e NON la utilizzerebbe
- non risponde

Dom. 51 (per chi non ha utilizzato/non utilizzerebbe) Per quale motivo non ha utilizzato/non utilizzerebbe l'autocertificazione? (non leggere)

- non sa come funziona
- e' costosa
- e' macchinosa
- divergenze di interpretazione tra enti e imprese (sulle norme e l'utilizzo)
- scarsa chiarezza della normativa
- perplessità dei professionisti ad assumersi responsabilità
- altro (specificare)
- non risponde

Dom. 52 La Regione sta approvando una legge di riforma dei SUAP. Lei ne ha sentito parlare?

- si
- no
- non sa-non risponde

Dom. 53 Il principio cui si ispira la legge e' quello del passaggio dalla logica del controllo preventivo a quello successivo:l'imprenditore dovrà garantire preventivamente con autocertificazione che l'attività e' a norma (ad es. per quanto riguarda norme antincendio, adeguatezza degli impianti, sicurezza luogo di lavoro) e soltanto in un momento successivo la pubblica amministrazione effettuerà i controlli. Lei ritiene che il sistema delle imprese toscane sia preparato a questo significativo cambiamento culturale?

- si
- no
- non sa-non risponde

Dom. 54 (per chi risponde no) Perché ritiene che il sistema toscano non sia preparato?

- l'impresa deve assumersi troppi rischi
- i controlli saranno troppo vessatori
- diminuisce la certezza che il procedimento sia portato a termine
- le imprese non hanno personale formato per queste esigenze
- aumenterà il ricorso ai consulenti
- altro (stimolare)
- non sa-non risponde

Dom. 55 E in particolare Lei ritiene che la sua impresa sia preparata a questo cambiamento culturale?

- si
- no
- non sa-non risponde

Dom. 56 Nella legge e' previsto che l'accesso ai SUAP avvenga via internet. Secondo Lei il fatto di non doversi recare agli sportelli ma di potere svolgere le pratiche via internet porterà benefici molto, poco o per niente rilevanti alla sua azienda?

- molto
- abbastanza
- poco
- per niente
- non sa
- non risponde

Dom. 57 (per chi risponde poco o per niente) Per quale motivo porterà benefici poco per niente rilevanti? (leggere)

- pensa di non avere bisogno di pratiche del SUAP
- vorrà comunque recarsi personalmente
- non riduce i costi dei consulenti
- l'azienda non ha internet
- teme di non sapere usare lo strumento per le procedure troppo complesse
- non si fida di internet

- internet non e' sicura per l'invio dei dati
 - altro
 - non sa-non risponde
- Dom. 58 Potendo usare internet per svolgere le procedure presso i SUAP, Lei pensa che:
- lo utilizzerà' personalmente o con personale interno all'azienda
 - si servirà' di consulenti
 - si rivolgerà' alle associazioni di categoria
 - non risponde
- Dom. 59 Le chiederò' ancora dei dati che riguardano la sua azienda.
Quanti addetti utilizzano il pc regolarmente per svolgere il proprio lavoro?
- Dom. 60 La sua azienda ha un collegamento ad internet?
- si, a banda larga-veloce (xDSL,fibre ottiche, Wi-fi, satellitare,ecc.)
 - si, altro tipo di collegamento
 - no
 - non risponde
- Dom. 61 (se si') E quanti addetti hanno il collegamento ad internet?
- Dom. 62 La sua azienda usa internet per: accesso ai servizi bancari e finanziari
- si
 - no
 - non risponde
- Dom. 63 La sua azienda usa internet per: formazione e istruzione del personale
- si
 - no
 - non risponde
- Dom. 63 La sua azienda usa internet per: acquisizione di informazioni sui mercati (ad es.sui prezzi)
- si
 - no
 - non risponde
- Dom. 64 La sua azienda usa internet per: effettuare acquisti online (per gli scopi dell'azienda)
- si
 - no
 - non risponde
- Dom. 65 La sua azienda usa internet per: vendere i suoi prodotti/servizi online
- si
 - no
 - non risponde
- Dom. 66 La sua azienda usa internet per: rapporti con la pubblica amministrazione
- si
 - no
 - non risponde
- Dom. 67 E in particolare la sua azienda nei rapporti con la PA utilizza internet per: inviare moduli compilati
- si
 - no
 - non risponde
- Dom. 68 E in particolare la sua azienda nei rapporti con la PA utilizza internet per: svolgere procedure amministrative interamente online (ad es. inviare modelli fiscali e il relativo pagamento)
- si
 - no
 - non risponde
- Dom. 69 E in particolare la sua azienda nei rapporti con la PA utilizza internet per: partecipare a procedure di appalto elettronico (e-procurement)
- si
 - no
 - non risponde
- Dom. 70 E in particolare la sua azienda nei rapporti con la PA utilizza internet per: ottenere informazioni in generale
- si
 - no
 - non risponde

Dom. 71 E in particolare la sua azienda nei rapporti con la PA utilizza internet per: scaricare moduli

- si
- no
- non risponde

Dom. 72 La sua azienda possiede:-firma digitale

- si
- no
- non risponde

Dom. 73 La sua azienda possiede:-posta certificata

- si
- no
- non risponde

Dom. 74 La sua azienda possiede:-proprio sito web

- si
- no
- non risponde

Dom. 75 Mi potrebbe dire a quanto ammonta il fatturato 2007 della sua azienda?

- meno di 50.000 euro
- 50.001-100.000 euro
- 100.001-500.000 euro
- 500.001-1.000.000 euro
- 1.000.001-5 milioni euro
- 5.000.001-10 milioni euro
- piu' di 10 milioni euro (specificare)
- (non risponde)

Dom. 76 Forma giuridica:

- Impresa individuale
- Snc
- Sas
- Srl
- Spa
- Cooperativa
- altro

Dom. 77 Ampiezza centro:

- meno di 5.000
- da 5.001 a 10.000
- da 10.001 a 30.000
- da 30.001 a 100.000

- da 100.001 a 250.000
- piu' di 250.001

Dom. 78 Ruolo dell'intervistato:

- titolare
- contitolare/socio
- amministratore delegato
- direttore/dirigente amministrativo
- altro

Dom. 79 Eta':

- 18-24 anni
- 25-34 anni
- 35-44 anni
- 45-54 anni
- 55-64 anni
- piu' di 64 anni

Dom. 80 Scolarita':

- elementare
- media inferiore
- superiori in corso
- diploma
- universita' in corso
- laurea

Dom. 81 Sesso:

- maschio
- femmina

Dom. 82 Provincia

- Arezzo
- Firenze
- Grosseto
- Livorno
- Lucca
- Massa e Carrara
- Pisa
- Prato
- Pistoia
- Siena

Dom. 83 Settore

- industria
- commercio
- servizi

