

## **Ricerca Indagine: *Gli eccessi burocratici imposti alle imprese: quali ostacoli per lo sviluppo***



Gli adempimenti burocratici sono percepiti, dalle imprese come un peso finanziario e un problema da risolvere. Nonostante la volontà degli Enti pubblici di perseguire l'obiettivo di semplificare ulteriormente le modalità di

espletamento delle pratiche burocratiche relative alle aziende, le difficoltà sono ancora molte. Questa ricerca è stata realizzata presso un campione di aziende del territorio con l'obiettivo di identificare le problematiche ricorrenti e gli ostacoli che le imprese percepiscono più difficili, sia per la complessità della pratica, che per la lunghezza dei tempi e in particolare, il linguaggio utilizzato nella modulistica richiesta. I risultati dell'indagine fanno capire la necessità di una burocrazia meno invadente e la necessità di procedere senza esitazione nel percorso di semplificazione della macchina burocratica, per diminuire gli oneri e renderli più sostenibili per gli imprenditori, evitando che le imprese debbano sprecare tempo per gestire i complessi rapporti con la Pubblica Amministrazione, in senso generale. Negli ultimi tempi la Pubblica amministrazione è stata oggetto di alcune riforme volte a migliorarne l'efficienza, tramite l'accentramento di competenze diverse presso un solo interlocutore, come lo strumento degli sportelli unici, progettati come interfaccia tra Enti locali ed imprese presenti sul territorio e volti a garantire un unico interlocutore per lo svolgimento di molte attività amministrative. Tuttavia l'indagine rivela che il rapporto con la burocrazia è vissuto come un evento

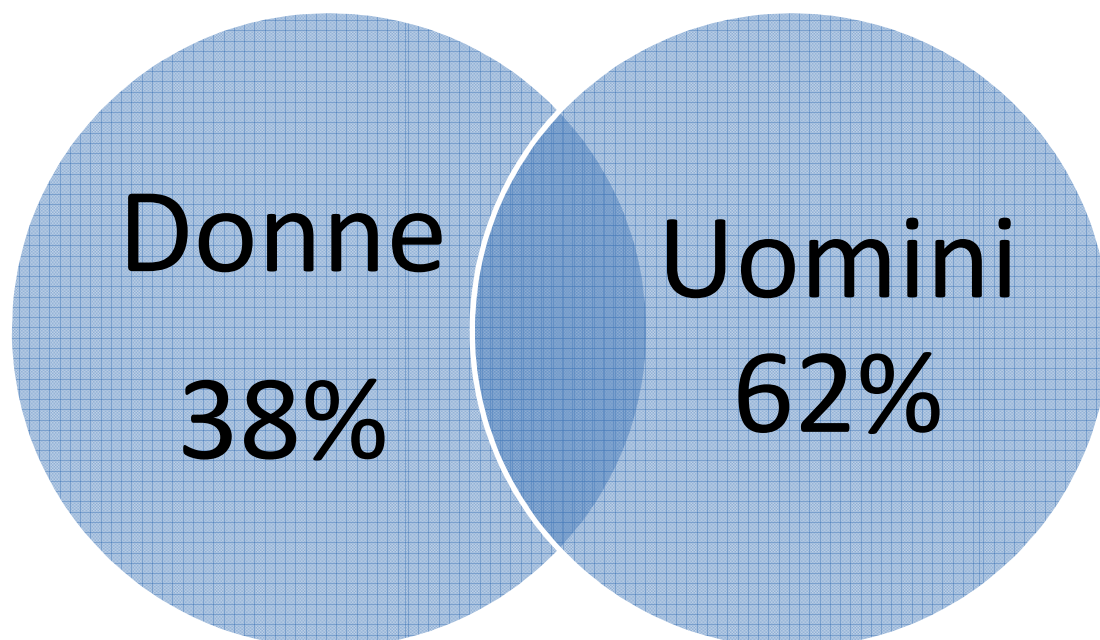
che genera costi superflui, o comunque un'imposizione che sistematicamente pervade l'attività imprenditoriale e ne ostacola lo sviluppo. La competitività aziendale si ottiene anche attraverso una riduzione degli oneri legati agli adempimenti burocratici a carico delle imprese. La complessità e le lungaggini della burocrazia costano molto per quanto riguarda le spese e i tempi. L'efficienza della burocrazia, la velocità di risposta, di reazione alle sollecitazioni degli imprenditori, sono elementi fondamentali, affinché un'impresa possa lavorare bene. La burocrazia deve adottare un linguaggio comprensibile alle persone e agli imprenditori. E' positivo che alcune istituzioni del territorio abbiano avviato il tentativo di semplificare alcuni procedimenti attraverso servizi on-line innovativi, ma gli imprenditori denunciano che esistono ancora difficoltà nell'utilizzo di tali servizi. In questa fase è importante il ruolo delle Associazioni di categoria, per facilitare gli imprenditori ad accedere ai servizi online, messi a disposizione dai vari enti, predisporre attività di formazione e informazione, attraverso la conoscenza dei benefici derivanti dai processi di dematerializzazione e digitalizzazione dell'attività amministrativa. Le aziende potranno avvalersi dei più moderni ausili informatici.

<b>DISLOCAZIONE DELLE IMPRESE CONTATTATE</b>	
<b>LOCALITA'</b>	<b>NUMERO IMPRESE INTERVISTATE</b>
<b>LUNIGIANA</b>	<b>58</b>
<b>CARRARA- FOSDINOVO</b>	<b>68</b>
<b>MASSA -MONTIGNOSO</b>	<b>64</b>
<b>TOTALE</b>	<b>204</b>

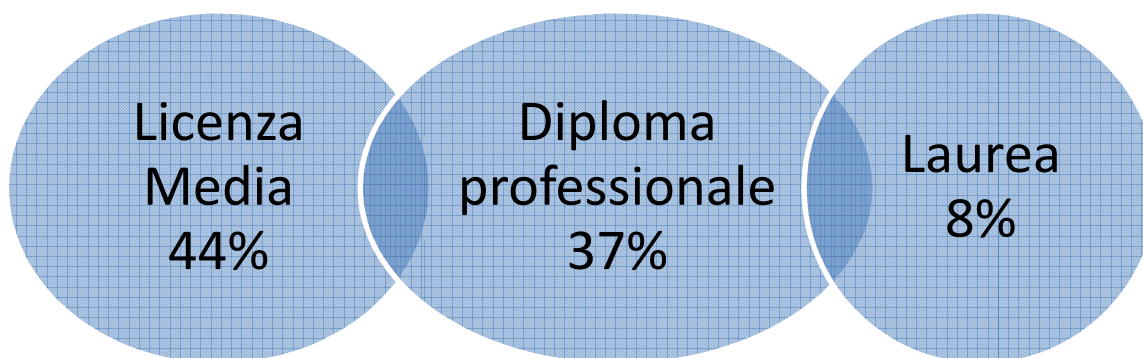
## CAMPIONE STRATIFICATO E CASUALE, SELEZIONATO IN BASE AI SEGUENTI SETTORI:

- INFORMATICO
- IMPIANTISTICO
- SERVIZI ALLE PERSONE
- SERVIZI ALLE AZIENDE
- TINTOLAVANDERIE
- MECCANICA
- AUTOCARROZZERIA
- GRAFICA
- TIPOGRAFICO
- FOTOGRAFICO
- LEGNO
- AUTOTRASPORTO
- ALIMENTAZIONE
- MARMO
- MANIFATTURIERO
- OTTICO
- NAUTICO
- TELECOMUNICAZIONE

Tab.1 Divisione per sesso degli imprenditori intervistati



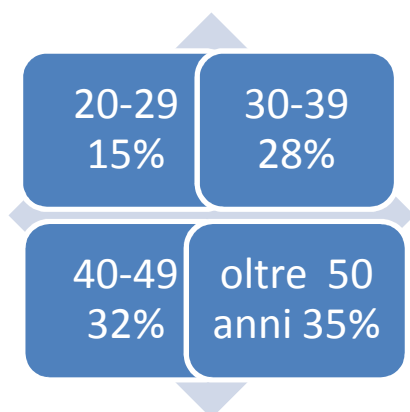
Tab. 2 Titolo di studio degli imprenditori intervistati



Tab.3 Forme giuridiche delle attività contattate

Imprese individuali	42%
SNC	20%
SAS	14%
SRL	12%
Consorzi e cooperative	10%
SPA	2%
Totale	100%

Tab.4 Classi di età dei titolari delle imprese contattate



Tab. 5 Numero di addetti dell'impresе intervistate

Da 1 a 3	80%
Da 4 a 6	12%
Da 7 a 9	8%
Totale	100%

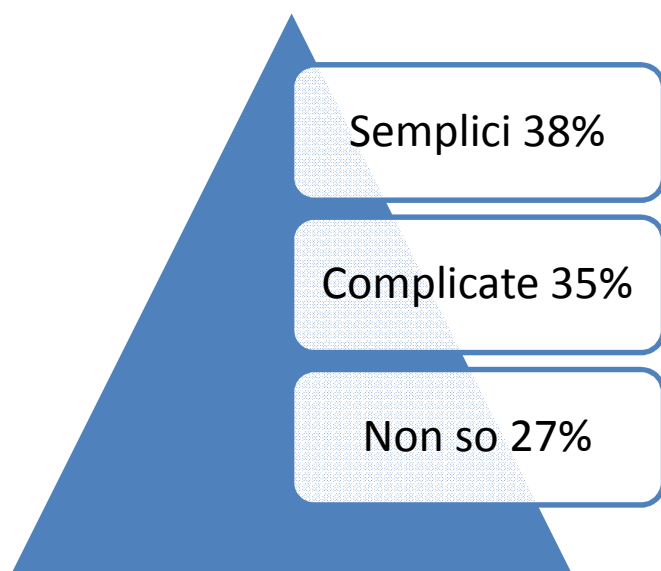
Tab.6 Tipologie degli uffici pubblici frequentati maggiormente

Poste	35%
Banche	28%
Vigili urbani	22%
Camera di Commercio	20%
Sportello Unico delle attività produttive	29%
Associazioni di categoria	18%
Agenzia per le Entrate	14%
Uffici provinciali	12%
INPS	9%
ASL	5%
Uffici Regionali	3%

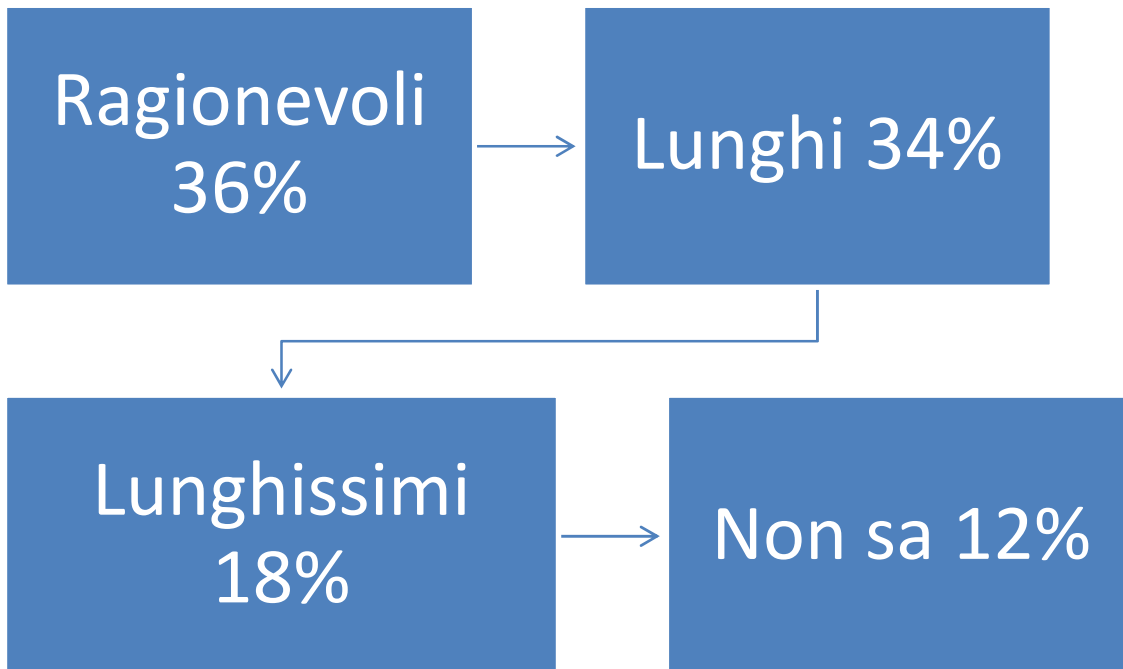
**Tab. 7 Tipologie delle principali pratiche burocratiche necessarie all'attività imprenditoriale**

Visure, richiesta certificati e altre pratiche presso Camera di Commercio
Deposito atti, vidimazioni, iscrizioni, cancellazioni, servizio albi presso Camera di Commercio
Richiesta di firma digitale, Smart Card presso Camera di Commercio
Pratiche comunali per smaltimento rifiuti
Pratiche comunali per licenze, concessioni, autorizzazioni edilizie
Pratiche comunali per conformità progetti a norme urbanistiche
Pratiche comunali per aperture, licenze per attività artigianali/commerciali
Pratiche e tributi comunali per insegne pubblicitarie
Pratiche con Istituti bancari
Tributi comunali vari
Pratiche catastali
Pratiche per contenzioso, controlli, accertamenti fiscali
Dichiarazioni fiscali, pagamenti, rimborsi
Pratiche varie agenzia per le entrate
Assunzioni/cessazioni rapporti di lavoro
Dichiarazioni e pagamenti contributi vari
Pratiche INPS
Pratiche sanitarie e ambientali, sicurezza impianti, altre pratiche ASL
Pratiche doganali, presso Tribunale, Regione, Ministeri, INAIL, Motorizzazione, UE

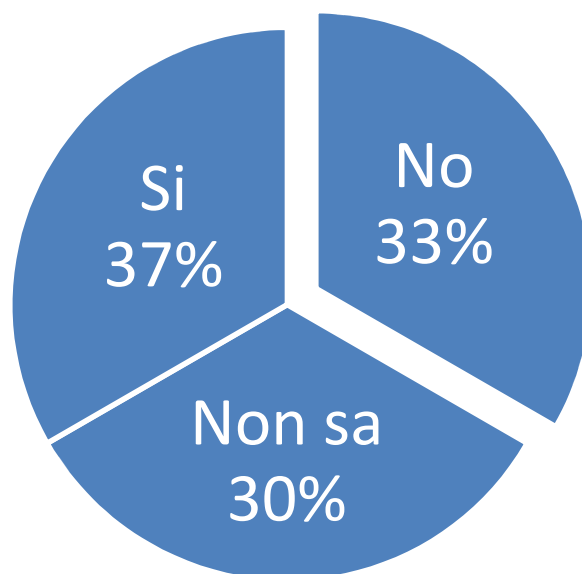
**Tab.8 Giudizi sulle prassi svolte per portare a compimento le pratiche più usuali**



Tab. 9 Giudizi sui tempi burocratici necessari allo svolgimento delle pratiche utili all'attività imprenditoriale



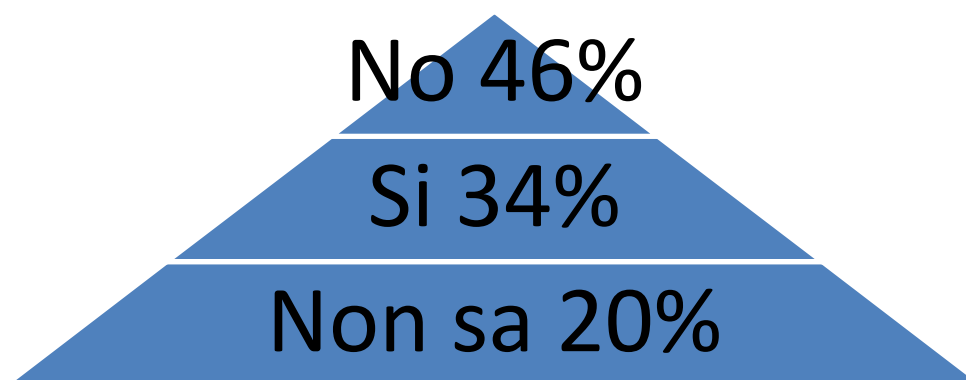
Tab.10 La burocrazia è percepita come un problema per lo svolgimento dell'attività imprenditoriale?



Tab.11 (Per chi ha risposto si) Per quali motivi?

Le pratiche sono spesso complesse	46%
Fanno perdere tempo	28%
I costi sono troppo onerosi	26%
Totale	100%

Tab.12 Negli ultimi tempi la Pubblica amministrazione ha migliorato l'efficienza?



Tab.13 Le difficoltà incontrate più frequentemente al momento del disbrigo delle pratiche

Eccessivo numero di moduli o documenti richiesti	36%
La limitata possibilità di utilizzare internet per inoltrare i documenti richiesti	34%
Difficoltà a individuare un responsabile unico per lo svolgimento delle pratiche	32%
Scarso coordinamento fra i diversi Enti	30%
Il linguaggio (verbale e scritto) troppo burocratico e poco comprensibile	28%
Difficoltà ad accedere agli uffici per via degli orari	14%
La disorganizzazione dell'ente	12%
Il rimpallo da un ufficio all'altro	10%
Linguaggio dei moduli poco comprensibile	9%



Tab.14 Giudizi sullo stato di attuazione dello Sportello Unico per le attività produttive

In alcuni comuni non è ancora operativo	24%
Lo sportello Unico funziona bene	22%
E' poco più di un centro di "smistamento" dei vari uffici	18%
Non c'è interconnessione fra i servizi	15%
Il personale non è competente e/o aggiornato	12%
Non sa	9%
Totale	100%

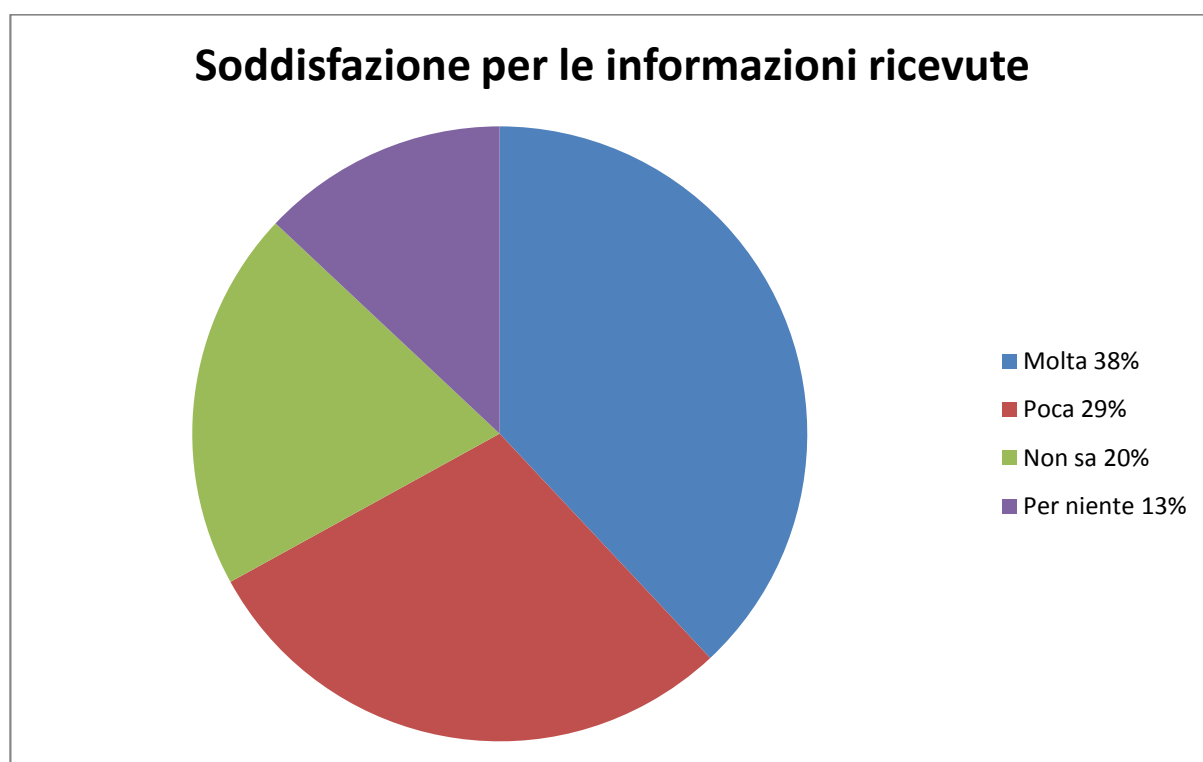
Tab. 15 Le procedure ritenute più complicate per concludere le pratiche più usuali

Le pratiche comunali per ottenere licenze, autorizzazioni relative ad attività commerciali/artigianali	58%
Concessioni edilizie riguardanti i luoghi di lavoro	32%
Le pratiche effettuate presso gli Istituti bancari	26%
Le pratiche Asl per la tutela sanitaria e ambientale	25%
Le pratiche comunali per tributi e permessi per insegne pubblicitarie	22%
Le pratiche riguardanti la Provincia e/o la Camera di Commercio	18%
Le pratiche presso Regioni, Ministeri	12%
Le pratiche riguardanti l'Inps/Inail	10%
Le pratiche doganali	8%

Tab.16 A chi si è rivolto per ricevere informazioni prima di recarsi all'ufficio competente per pratiche e/o servizi di cui aveva bisogno?

Al Commercialista	30%
All'Associazione di categoria	28%
All'ufficio competente, telefonicamente	24%
Ai Sindacati	22%
Ai Patronati	20%
Al call center dell'ente d'interesse	19%
Sono andato di persona	18%
Ho consultato i siti degli enti d'interesse	10%

Graf.1 Quanto è rimasto soddisfatto delle informazioni che ha ricevuto?



Tab. 17 Giudizi su alcuni aspetti riguardanti le formalità necessarie per gli adempimenti burocratici

Tempi lunghi per la conclusione della pratica	40%
Tempi lunghi nell'attesa agli sportelli	38%
Facilità reperimento moduli	36%
Eccessiva la quantità di moduli richiesti	32%
Difficoltà nella compilazione dei moduli	24%
Difficoltà nel reperimento dei moduli necessari	22%
Chiarezza nelle informazioni date dall'ufficio d'interesse	20%
Semplicità linguaggio moduli	12%
Chiarezza praticità moduli	10%
Capacità del personale di informare	18%

Tab.18 Le difficoltà incontrate all'interno degli uffici maggiormente frequentati

Necessità di tornare più volte perché manca qualche documento per completare la pratica	57%
Eccessiva lunghezza dei procedimenti	38%
Eccessivo numero di moduli o documenti necessari	36%
Lunghe code	35%
Difficoltà nel trovare il personale competente	28%
Incoerenza o carenza delle informazioni fornite	15%
La difficoltà di rapporto con il personale agli sportelli, ma anche al telefono, oltre che imputabile ad incompetenza, è di tipo relazionale	14%

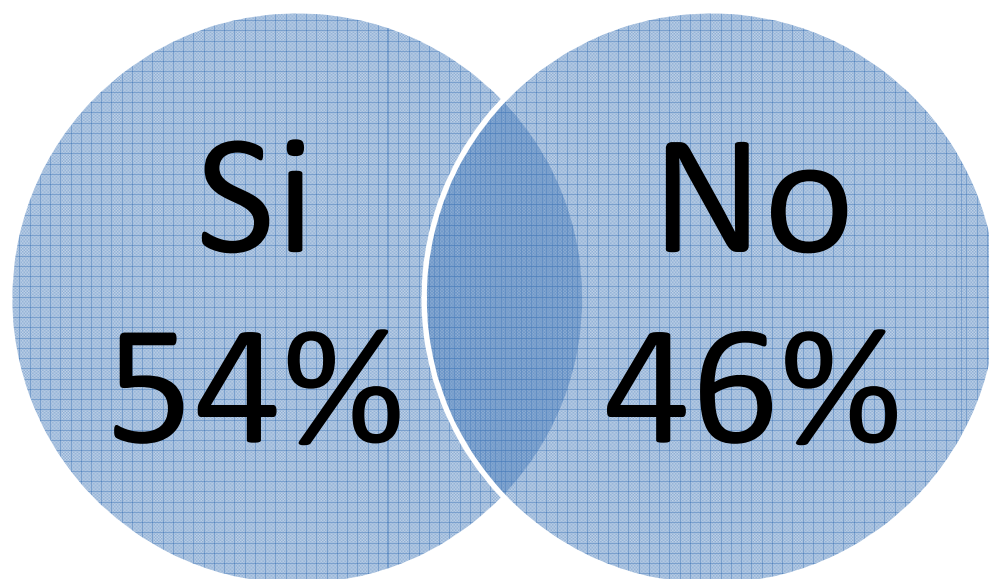
## Graf.2 Per l'assolvimento degli adempimenti burocratici si affida a terzi?



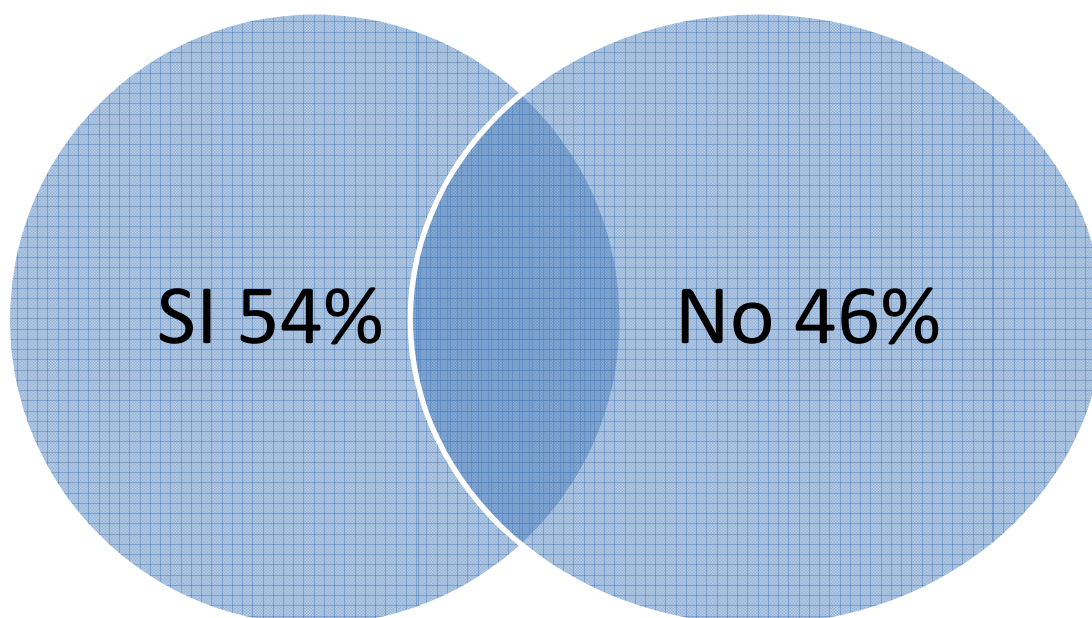
Tab. 19 Se si, a chi in particolare?

Al Commercialista	38%
Ai Sindacati	34%
Ai Patronati	32%
Alle Associazioni di categoria	30%
Altri professionisti	20%
Amici- parenti	12%

Tab.20 Ritiene eccessive le richieste di documenti necessari allo svolgimento delle pratiche utili all'attività?



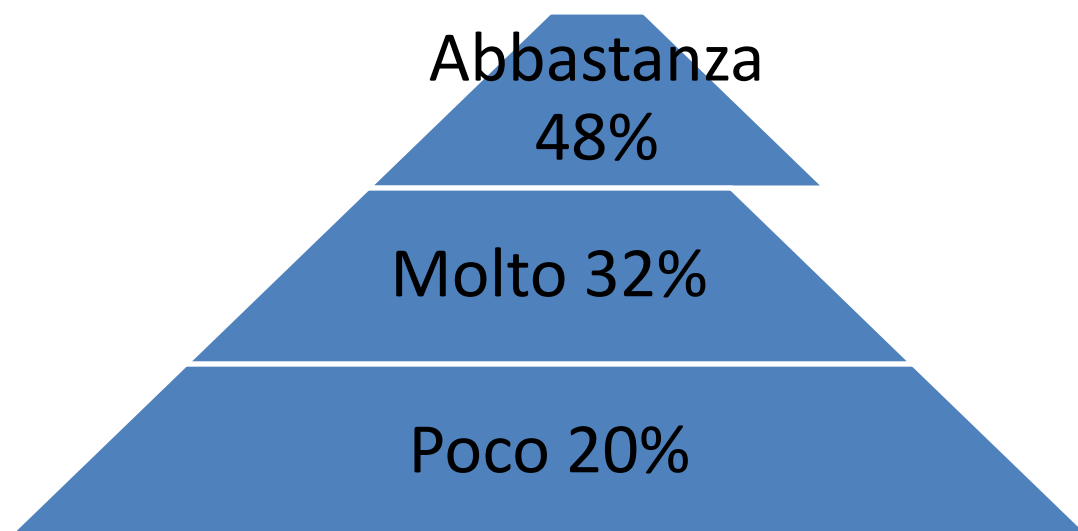
Tab.21 L'eccessiva burocrazia può rappresentare un ostacolo al rendimento economico dell'attività imprenditoriale?



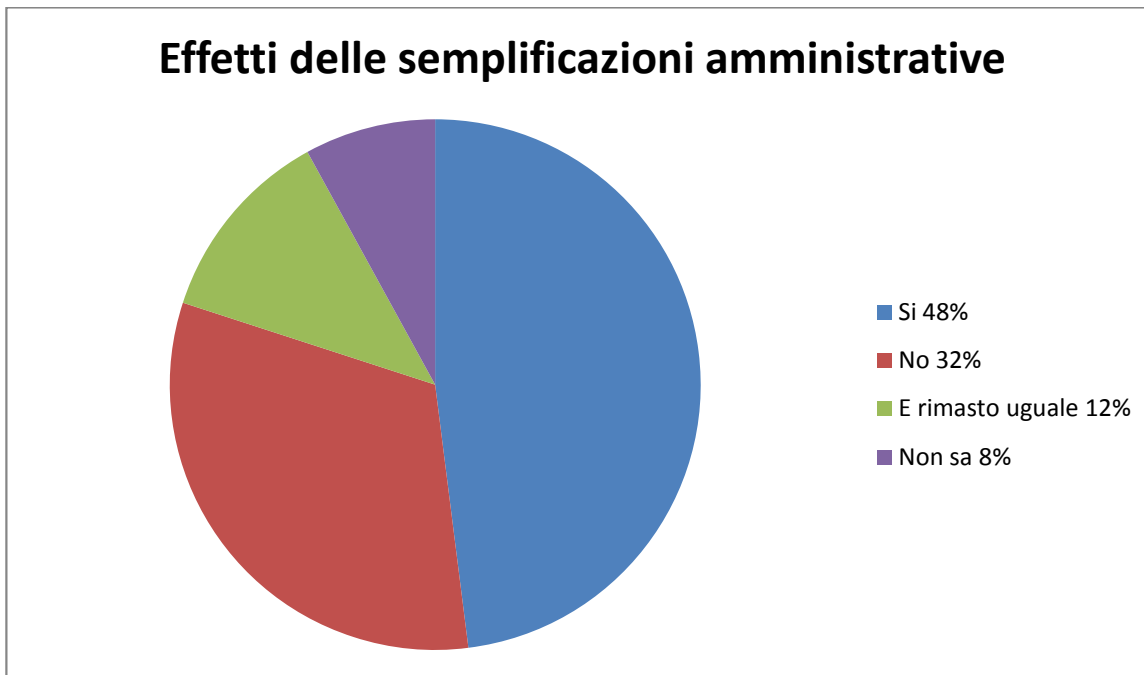
Tab.22 Se sì, perché?

Per la perdita di troppe ore lavorative	42%
Perché i costi burocratici non producono valore economico all'impresa	30%
La mole di norme e adempimenti è aumentata troppo e necessita di tempo e denaro	25%
Gli adempimenti burocratici provocano balzelli che costano e controlli ripetuti degli enti preposti	20%
Non sa	8%

Tab.23 Quanto incide la burocrazia fiscale sui costi dell'attività



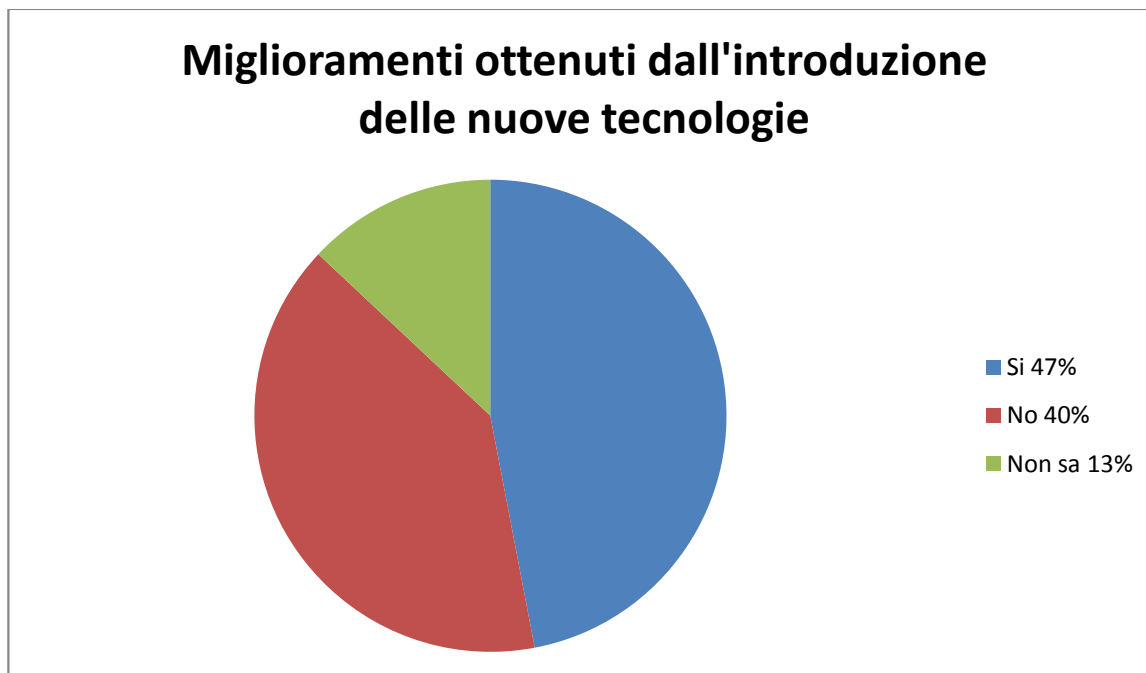
**Graf.3 L'introduzione delle politiche di semplificazione amministrativa ha migliorato il rapporto fra le imprese e l'amministrazione pubblica?**



**Tab.24 A suo avviso per quale motivo non c'è stato il miglioramento (per chi ha risposto no)**

Difficoltà ad acquisire nozioni utili all'utilizzo delle nuove tecnologie	62%
Per il cambiamento continuo delle norme e degli adempimenti	58%
Nel tempo sono aumentate le scadenze delle richieste da parte degli uffici della Pubblica Amministrazione	42%
Gli adempimenti burocratici incidono sempre sulla competitività delle imprese	34%
Norme e adempimenti sono spesso interpretati e applicati in modo differente da Comune a Comune	22%

Graf. 4 L'introduzione delle nuove tecnologie ha migliorato il rapporto con la burocrazia?

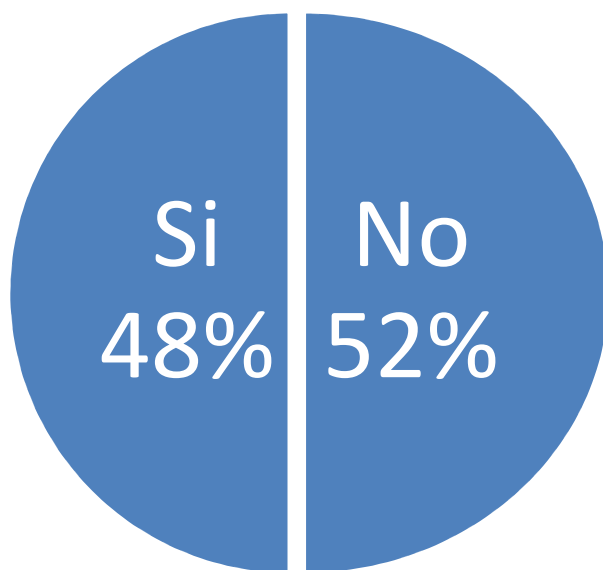


Tab. 25 Per quale motivo non c'è stato il miglioramento (per chi ha risposto no)

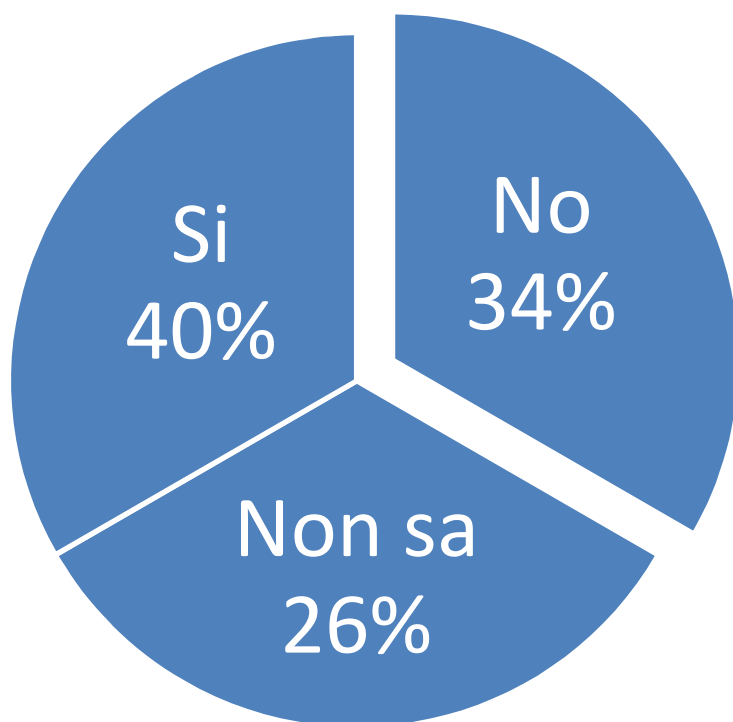
Per la scarsa conoscenza delle modalità di utilizzo delle nuove tecnologie	58%
Per la scarsa informazione sugli strumenti informatici a disposizione	42%
Poca dimestichezza nell'utilizzo delle modalità per accedere alla documentazione on-line	22%
Perché non consentono di interloquire con un solo soggetto in rappresentanza delle Amministrazioni pubbliche	20%



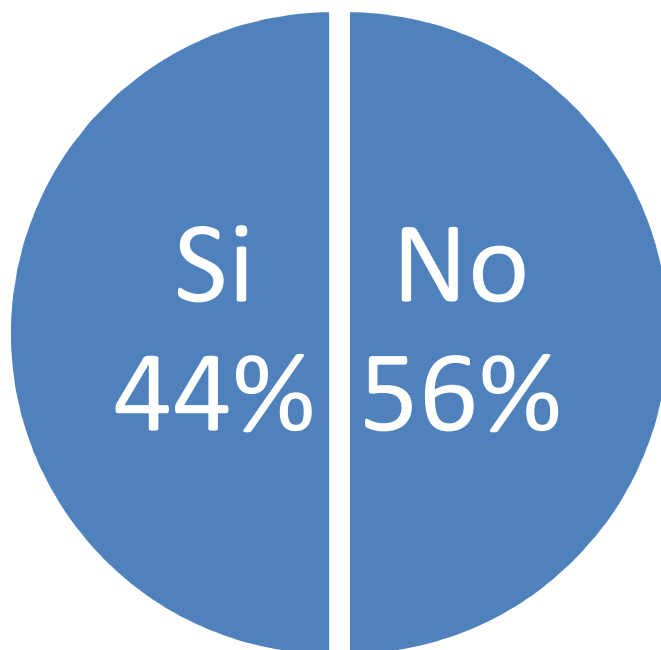
Tab.26 Conosce l'utilizzo della Posta Certificata?



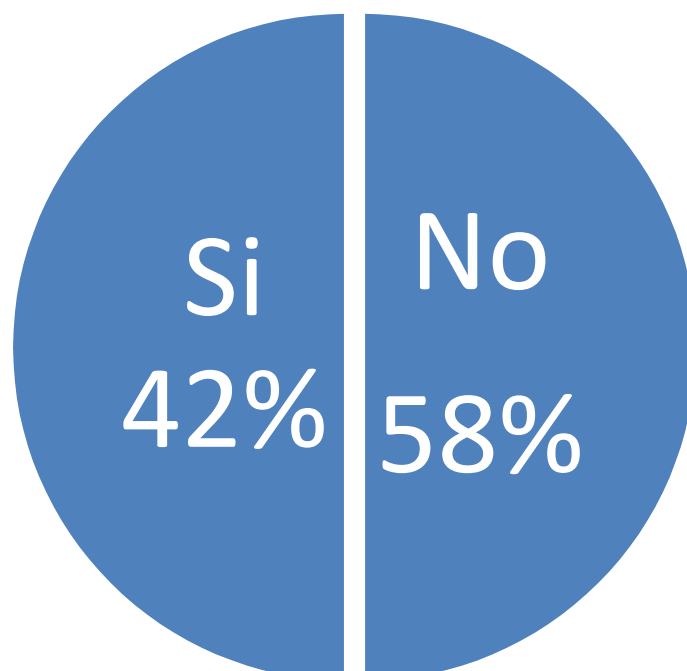
Tab. 27 A suo avviso la Posta Certificata può migliorare le prassi utili allo svolgimento di tutte le formalità?



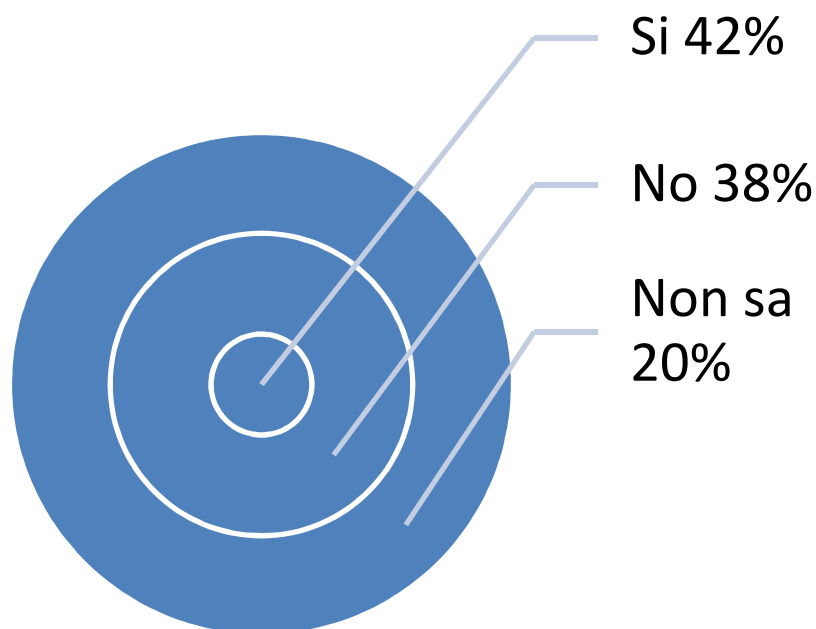
Tab. 28 Ha usufruito o intende usufruire di tale servizio?



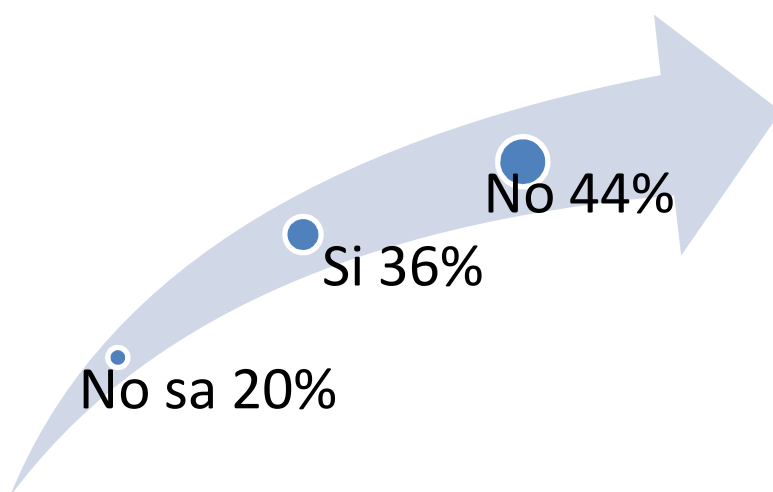
Tab. 29 Fa abituale uso dell'autocertificazione?



Tab. 30 Estendere l'uso dell'autocertificazione può migliorare le modalità di svolgimento delle pratiche presso gli Enti pubblici ed accorciare i tempi di attesa?



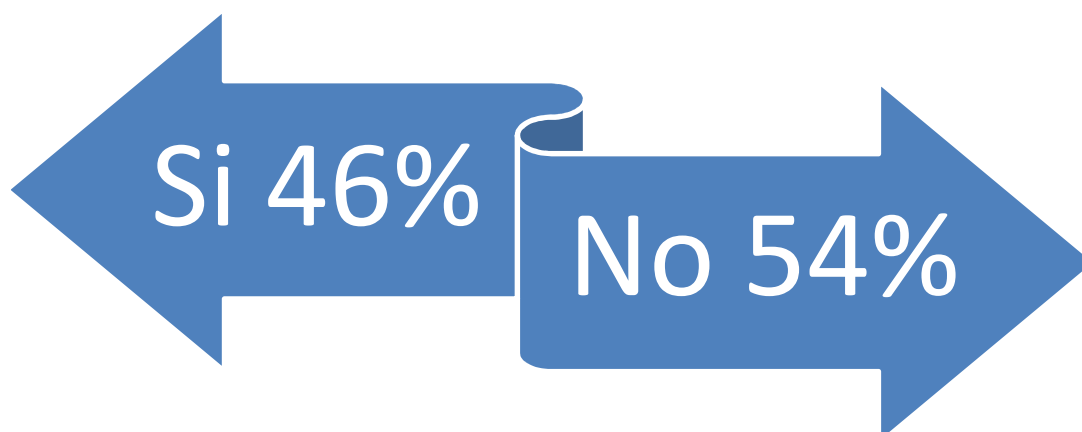
Tab.31 Il riconoscimento dei documenti sottoscritti con firma digitale, può migliorare le procedure necessarie per gli adempimenti amministrativi?



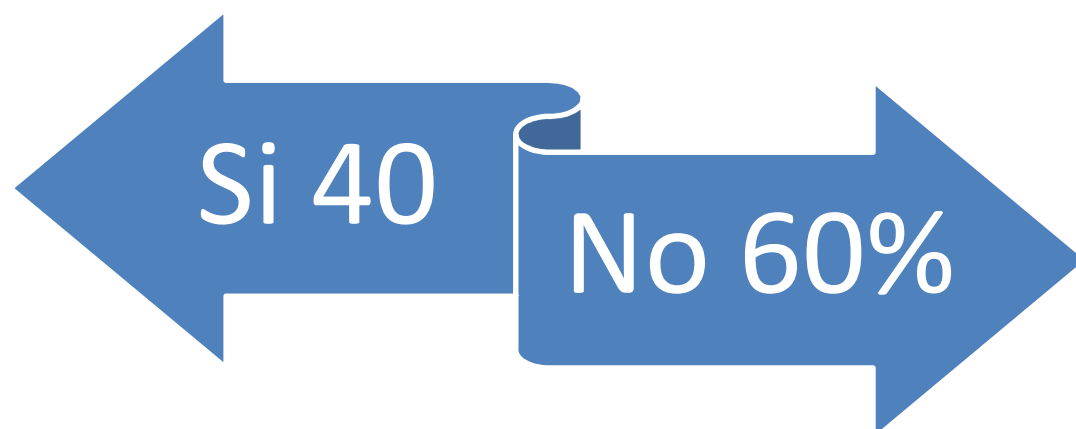
Tab. 32 Miglioramenti ottenuti con l'utilizzo della firma digitale

Perché consente di scambiare in rete documenti con piena validità legale	44%
Perché fa risparmiare tempo	40%
Perché non serve andare sempre di persona negli uffici	38%

Tab. 33 Conosce i servizi on-line messi a disposizione dagli Enti pubblici?



Tab.34 Utilizzo di questi servizi



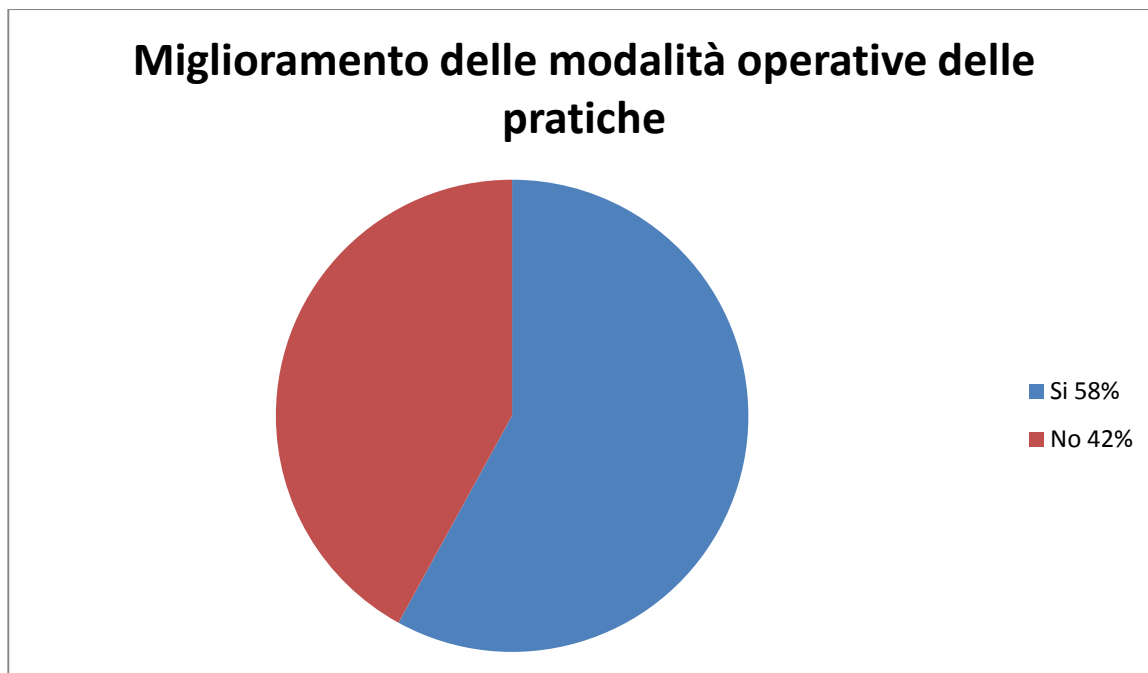
Tab. 35 Se sì, di quali?

Poste	38%
Camera di Commercio	30%
Associazioni di categoria	27%
Comuni	20%
Provincia	17%
Questura	6%
Regione	5%
Agenzia delle Entrate	4%

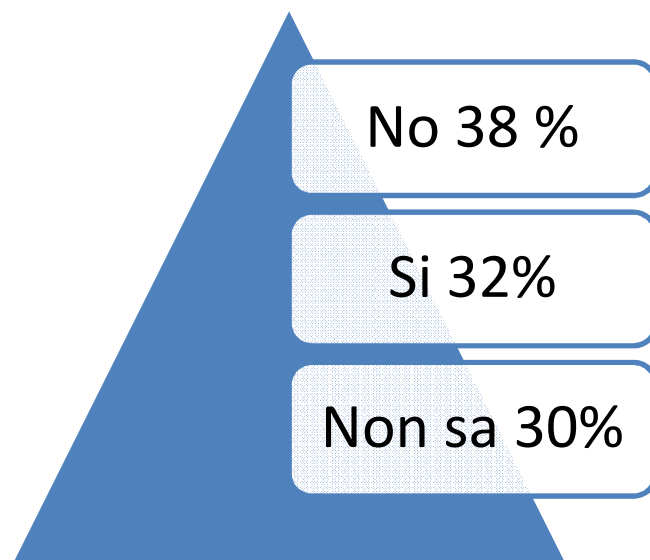
Graf.5 Giudizi sui servizi on-line messi a disposizione dagli Enti pubblici



Graf. 6 I servizi telematici, possono migliorare le modalità di svolgimento delle pratiche ed accorciare i tempi di attesa?



Tab.36 L'attività di e-government ha migliorato i procedimenti burocratici a cui devono sottostare le imprese?



Tab.37 Quali sono i miglioramenti più significativi ottenuti tramite l'e-government per l'attività delle imprese

Il miglioramento dei servizi	46%
Accorciati i tempi di attesa necessari allo svolgimento delle pratiche	36%
Il contenimento dei costi	20%
Una maggior trasparenza	18%

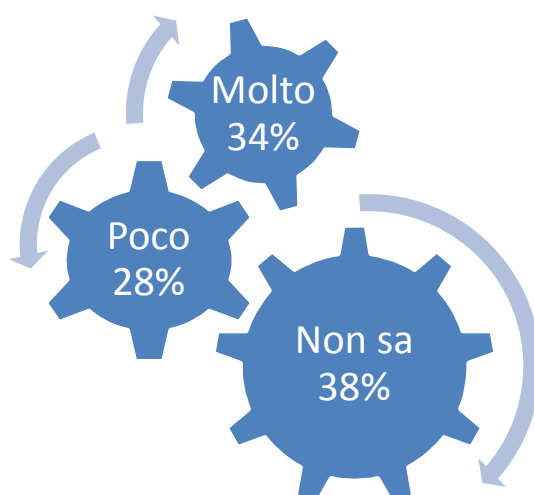
Graf. 7 L'attuazione dei processi di digitalizzazione delle attività amministrative, rendono più agevole le attività imprenditoriali?



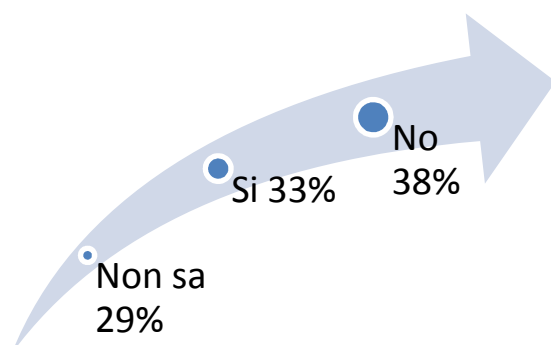
Tab.38 (Per chi ha risposto no) Perché questi processi non hanno portato un miglioramento?

Sono necessarie competenze tecnologiche	38%
Sono procedimenti troppo complessi	34%
Gli enti non sono ancora abbastanza attrezzati	30%
Per avere informazioni ci si deve rivolgere a diversi enti e spesso non forniscono dati precisi e dettagliati circa le modalità	25%

Tab.39 Quanto gravano gli oneri burocratici sull'andamento dell'attività aziendale?

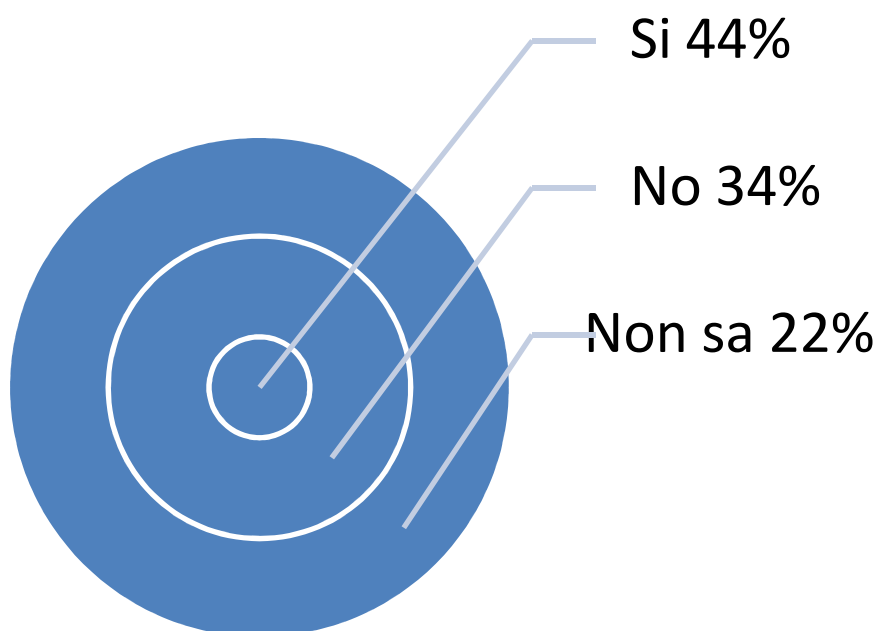


Tab. 40 Il processo di dematerializzazione dei documenti della Pubblica Amministrazione, può ridurre i costi degli oneri burocratici per le imprese?

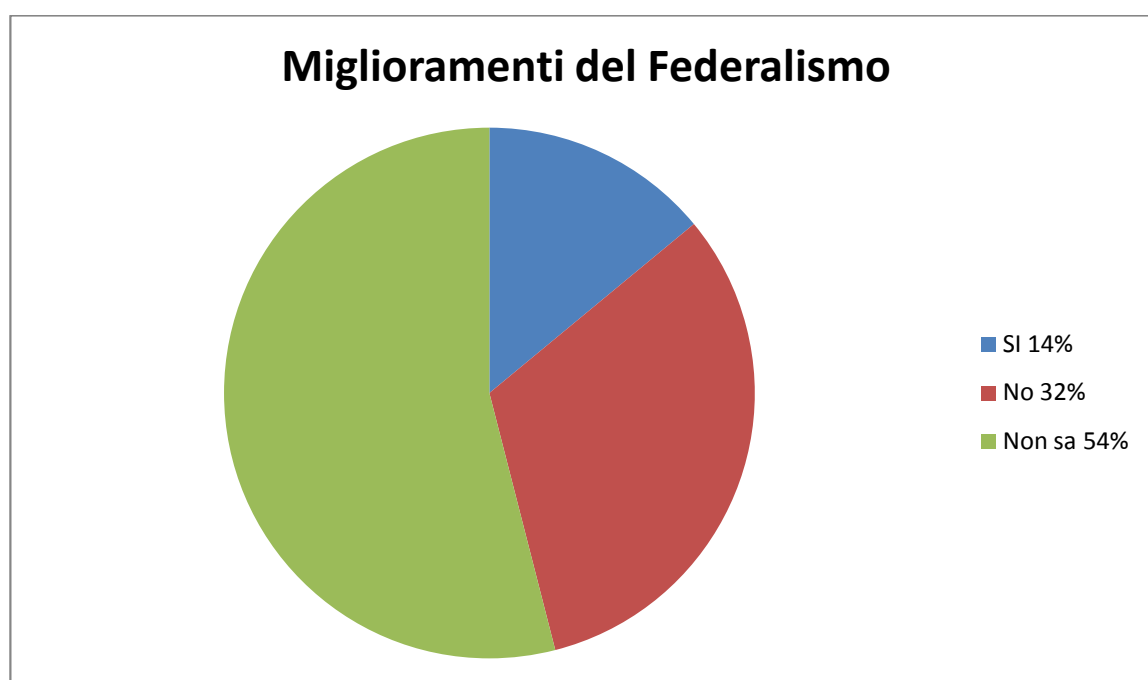




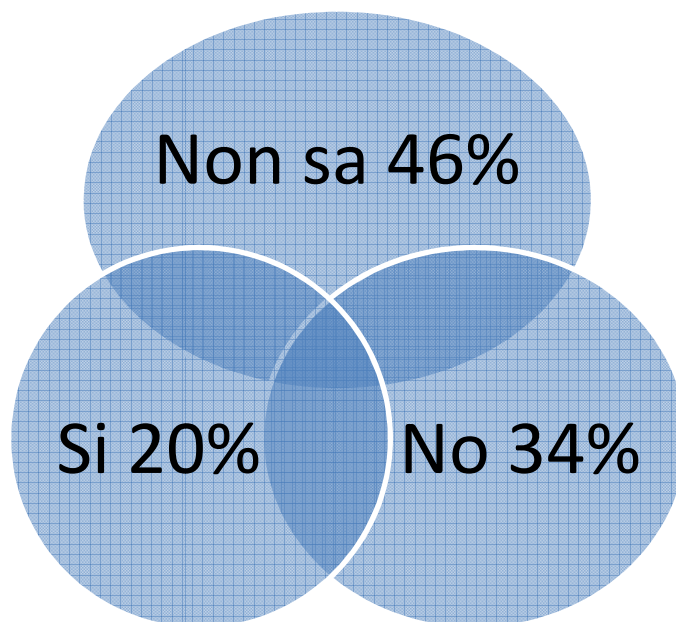
Tab. 41 L'eccessiva burocrazia può essere un deterrente per un'eventuale espansione dell'attività nei mercati internazionali?



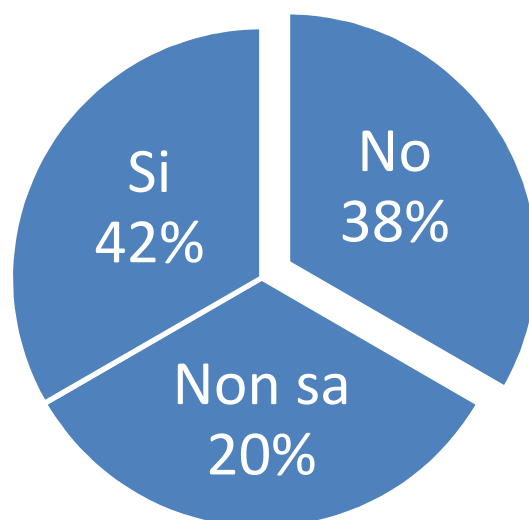
Graf. 7 Il federalismo può migliorare le procedure burocratiche per le imprese?



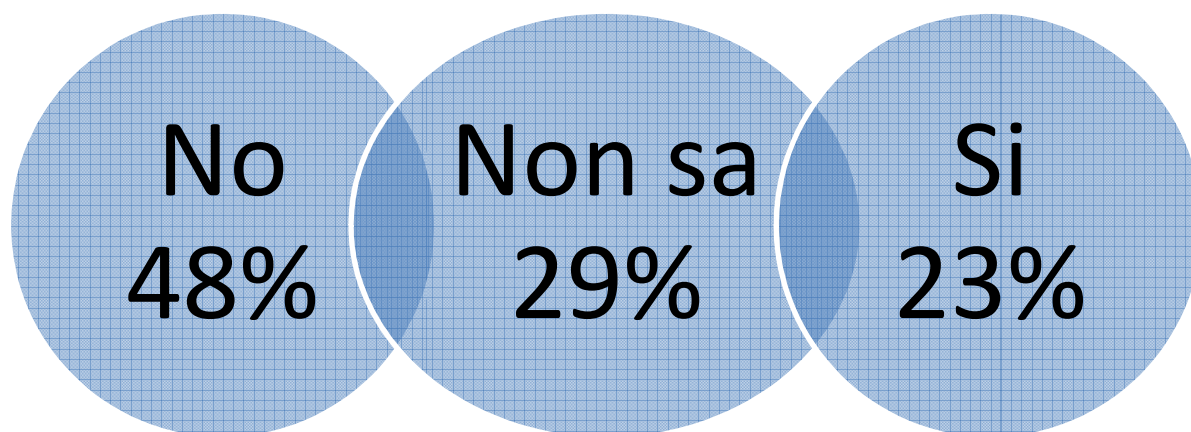
Tab.42 L'adozione di nuove misure organizzative e tecnologiche ha migliorato lo svolgimento delle procedure per l'ottenimento di fondi statali e/o europei?



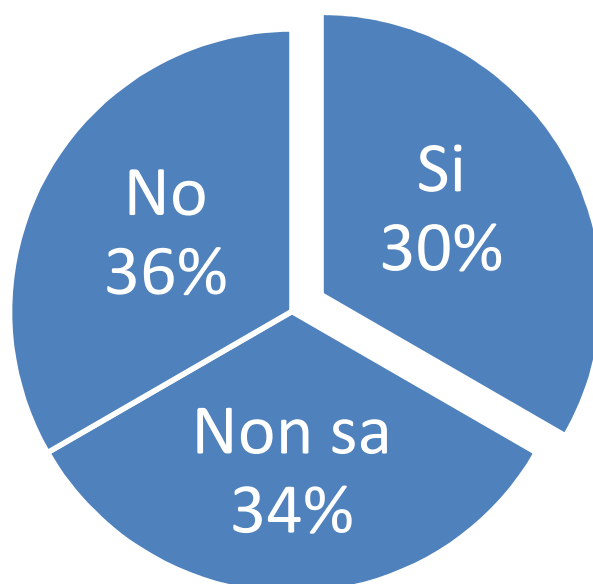
Tab.43 I nuovi regolamenti di semplificazione in materia di ambiente e di previdenza hanno migliorato le procedure per le imprese?



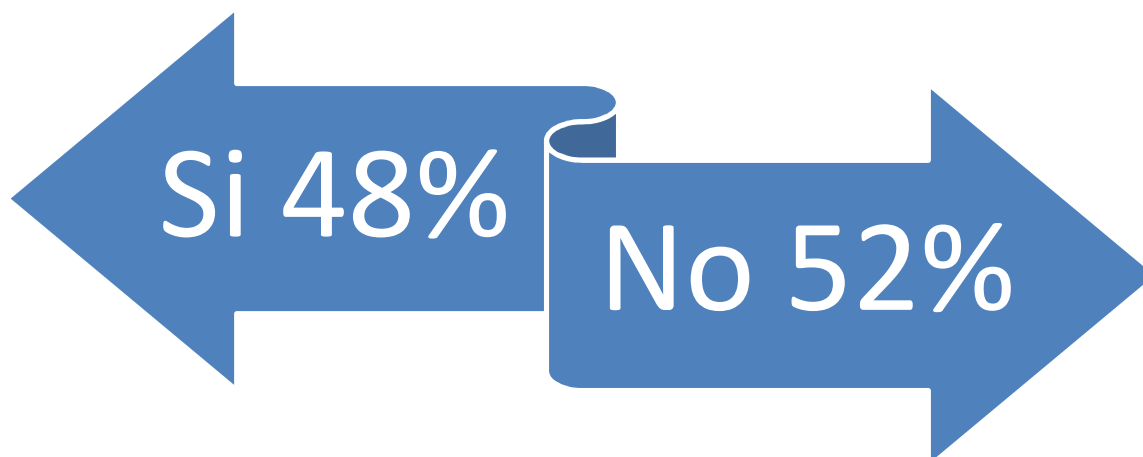
Tab. 44 Le semplificazioni in materia di privacy, sicurezza sul lavoro hanno prodotto dei risultati positivi per le imprese?



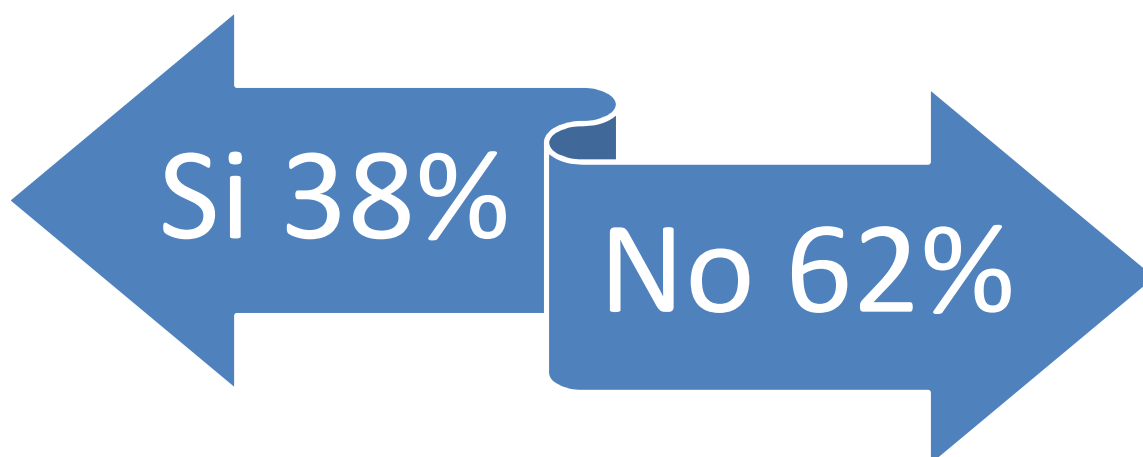
Tab. 45 Le norme per gli appalti pubblici, hanno prodotto dei risultati concreti per le imprese?(per le categorie interessate)



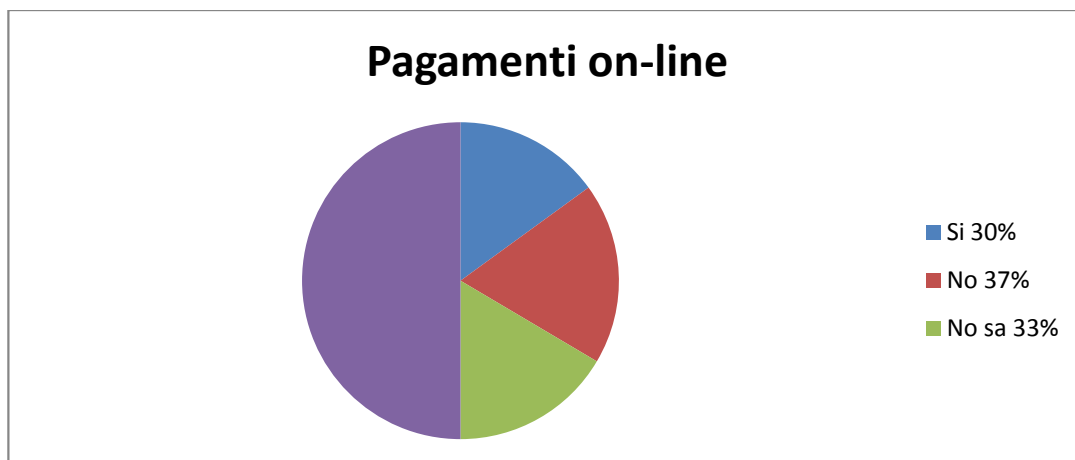
Tab.46 Conoscenza degli strumenti di pagamento on-line



Tab. 47 Utilizzo pagamenti on-line



**Graf. 8 I sistemi di pagamento on line, hanno agevolato l'attività degli imprenditori?**



**Tab.48 (Per chi ha risposto no) Perché i sistemi di pagamento online, non hanno prodotto miglioramenti per quanto riguarda gli aspetti burocratici per le attività imprenditoriali?**

Non sono metodi sicuri	47%
Le commissioni per i pagamenti hanno costi elevati	30%
Le modalità sono complesse	25%
Mancano adeguate informazioni per quanto riguarda il funzionamento	24%

**Tab.49 La normativa che regola le transazioni economiche, ha semplificato gli aspetti burocratici delle imprese?**



Tab.50 (Per chi ha risposto no) Per quali motivi?

Gli adempimenti burocratici sono maggiori	30%
Sono aumentati i documenti necessari allo svolgimento delle attività	28%
Sono aumentati i tempi di incasso	22%
E' aumentata la documentazione cartacea	20%
Totale	100%

Tab.51 Suggerimenti per gli Enti pubblici, per rendere più semplice le pratiche burocratiche

Dare maggiori informazioni circa le opportunità dei servizi on-line	30%
Formare il personale perché comunichi informazioni chiare e univoche sulle pratiche	27%
Estendere l'autocertificazione anche a pratiche che attualmente non la prevedono	25%
Potenziare l'utilizzo di Internet per le pratiche concernenti le aziende	23%
Potenziare l'utilizzo della Posta Certificata	22%
Semplificare le procedure per non dover tornare più volte presso gli uffici	20%
Potenziare e diffondere le tecnologie informatiche presso gli uffici pubblici	19%
Dare informazioni chiare al momento dell'avvio della pratica	18%
Semplificare i moduli, renderli più brevi e pratici	12%
Usare moduli scritti con un linguaggio semplice e chiaro	10%
Prevedere personale che aiuti nella compilazione e comprensione dei moduli	7%
Informare maggiormente circa le modalità per l'ottenimento della Posta Certificata	6%
Ridurre il numero di moduli o documenti richiesti	6%
Promuovere attività di formazione per gli imprenditori per l'uso delle nuove tecnologie	4%



# Conclusioni

## Conclusioni

Per la ricerca abbiamo interpellato un campione d'impresе di quasi tutti i settori operanti nel territorio. Tra le 190 imprese che abbiamo intervistato il 38% sono rappresentate da donne. La maggioranza ha un titolo di studio che non supera la licenza media (44%), il 37% è diplomato, mentre solo l'8% ha un titolo universitario o di livello equivalente. Il 42% degli intervistati sono ditte individuali. Per quanto riguarda le caratteristiche degli imprenditori del campione, possiamo notare come siano meno giovani i titolari che gestiscono le imprese che abbiamo interpellato, dato che il 35% di loro ha più di 50 anni, e solo il 15% ha età compresa tra i 20 e i 29 anni (Tab.4). L'80% delle imprese dispone di addetti dall'uno alle tre unità. Nella Tab.6 vi sono elencate le tipologie degli uffici pubblici frequentati maggiormente. Dai risultati è emerso che le imprese frequentano soprattutto gli uffici postali (35%), gli uffici degli istituti di credito (28%) e quelli dei vigili urbani (22%). Nella Tab.8 vi sono elencati alcuni giudizi sulle procedure per portare a compimento le pratiche usuali, il 38% ha risposto essere semplici, il 35% le ritiene complicate. In genere le pratiche burocratiche appaiono più complesse quando sono da espletare una tantum, mentre le più frequenti risultano più semplici perché si sa meglio come muoversi, a chi rivolgersi. Per quanto riguarda i tempi che occorrono per il disbrigo delle prassi suddette, necessarie all'attività imprenditoriale, il 36% ritiene i tempi occorrenti, ragionevoli, il 34% li considera lunghi (Tab. 9). Dai risultati dell'indagine (Tab.10), si evince che il 37% degli imprenditori percepiscono la burocrazia un problema per lo svolgimento dell'attività imprenditoriale, il 30% non ha saputo dare una risposta a questo quesito. A chi ha risposto sì, abbiamo chiesto le motivazioni di questa affermazione(37%). Il 46% ritiene le pratiche troppo complesse, il 28% afferma che gli aspetti burocratici, fanno soprattutto perdere tempo al lavoro. La maggioranza degli imprenditori interpellati (46%), hanno dichiarato che la Pubblica amministrazione ha peggiorato l'efficienza (Tab.12). Nella Tab.13 vi sono indicate le maggiori difficoltà incontrate più frequentemente al momento del disbrigo delle pratiche, il 36% ha segnalato l'eccessivo numero di moduli o documenti richiesti, il 34%, la limitata possibilità di utilizzare internet per trasmettere i documenti richiesti. Anche i giudizi sullo Sportello Unico non sono molto

positivi, il 24% degli interpellati denuncia che in alcuni comuni non è ancora operativo, il 22% invece ritiene che lo Sportello Unico funzioni bene (Tab.14). Le procedure ritenute più complicate per terminare le pratiche più usuali sono per il 58% le pratiche comunali al fine di ottenere licenze-autorizzazioni e per il 32% le concessioni edilizie riguardanti i luoghi di lavoro (Tab.16). Abbiamo chiesto a quali uffici si sono rivolti per ricevere informazioni, prima di recarsi all'ufficio competente per pratiche e/o servizi di cui avevano bisogno, e il 30% ha risposto di aver preso contatto con un commercialista e il 28% con le Associazioni di categoria. Di fatto gli imprenditori e/o intermediari si devono rivolgere ancora, e in genere di persona a svariati enti per il disbrigo delle pratiche burocratiche, ma anche per ricevere semplici informazioni. Alla domanda se sono rimasti soddisfatti delle informazioni che hanno ricevuto, il 38% ha risposto di essere rimasti molto soddisfatti, invece il 29% non è rimasto assolutamente soddisfatto (Graf.1). Circa gli aspetti riguardanti le procedure per gli adempimenti burocratici, il 40% delle imprese si sono lamentate soprattutto dei tempi lunghi per la conclusione della pratica (40%) e per i tempi di attesa agli sportelli (38%). Per quanto riguarda le difficoltà incontrate all'interno degli uffici frequentati di solito, gli imprenditori hanno lamentato la necessità di tornare più volte (57%) e l'eccessiva lunghezza dei procedimenti (38%) come si può vedere nella Tab.18. Per il disbrigo delle pratiche, tuttavia gli imprenditori si affidano solitamente a terzi (62%), soprattutto ai commercialisti (38%), ai sindacati (34%) e il (32%) si affida ai patronati. Nella Tab.20 vi è indicato quanto sono eccessive le richieste di documenti necessari allo svolgimento delle pratiche che servono all'attività, infatti, il 54% ha risposto di sì. Gli imprenditori intervistati hanno dichiarato anche che l'eccessiva burocrazia può rappresentare un ostacolo al rendimento economico dell'attività imprenditoriale (54%). Uno dei principali ostacoli è la perdita di ore lavorative (42%); la burocrazia è considerato un problema poiché i costi non producono valore economico all'impresa (30%) come è descritto nella Tab.22. Nello specifico, abbiamo chiesto quanto incide la burocrazia sui costi dell'attività imprenditoriale, il 32% delle imprese prese a campione hanno risposto, che questi incidono molto (Tab.23). Alle imprese abbiamo anche chiesto se l'introduzione delle politiche di semplificazione amministrativa ha migliorato il rapporto fra le imprese e l'amministrazione pubblica (Graf.3) il 48% delle imprese hanno risposto di sì. Più



dettagliatamente hanno dichiarato che sono aumentate le difficoltà ad acquisire nozioni utili all'utilizzo delle nuove tecnologie (62%) a causa del cambiamento continuo delle norme e degli adempimenti (Tab.24). Nonostante l'introduzione delle nuove tecnologie, queste non sembrerebbero ancora avere sortito interamente gli effetti sperati, infatti, il rapporto tra impresa e i vari uffici è migliorato solo per il 47% delle imprese, mentre per il 40% non è migliorato per niente, come si vede dai risultati illustrati nel Graf.4. nella Tab.25 abbiamo chiesto per quale motivo non c'è stato il miglioramento sperato. Alle imprese campione abbiamo chiesto se conoscono l'utilizzo della Posta Certificata, e il 48% ha risposto di conoscerla, ma alla domanda se ritengono che tale strumento possa migliorare la prassi necessaria allo svolgimento delle pratiche, ha risposto sì solo il 40%, il 34% ha risposto no e il 26% non ha saputo rispondere alla domanda; se ha usufruito o intende usufruire di tale servizio, solo il 44% ha risposto che intende usarla. L'autocertificazione rientra nella richiesta di semplificazione delle procedure, ma dai risultati dell'indagine sembra ancora poco praticata, soprattutto perché gli imprenditori non sono molto informati su quando possono farla valere (42%) come si può vedere dalla Tab.29. Nella Tab.30 abbiamo chiesto se estendere l'uso dell'autocertificazione può migliorare le modalità di svolgimento delle pratiche ed accorciare i tempi di attesa, il 42% ha risposto di sì. Anche per quanto riguarda il riconoscimento dei documenti sottoscritti con firma digitale, può migliorare le procedure necessarie per gli adempimenti amministrativi, di ciò sono convinti il 36% degli intervistati. Nella Tab.32 vi sono indicati i motivi per cui la firma digitale può portare miglioramenti. Il 44% giudica positiva questa procedura, perché consente di scambiare in rete documenti con piena validità legale, il 40% perché fa risparmiare tempo. La ricerca ha messo sostanzialmente in luce che la maggioranza degli intervistati, è a conoscenza dei servizi online messi a disposizione dagli Enti pubblici (46%) come si vede nella Tab.33, ma solo il 40% li utilizza. I servizi on-line più utilizzati sono quelli delle Poste (38%), della Camera di Commercio (30%) e quelli delle Associazioni di categoria (27%) come si può leggere nelle Tab.34-35-36. I giudizi relativi a questi servizi sono abbastanza discreti, infatti, il 30% li giudica buoni, il 25% li giudica sufficienti, il 26% li giudica negativi. Il 58% è convinto che i servizi telematici, possono migliorare le modalità di svolgimento delle pratiche ed accorciare i tempi di attesa (Graf.6).

Il 32% degli imprenditori sono convinti che l'attività di e-government ha migliorato i procedimenti burocratici, mentre il 38% crede che questa attività non sia servita a niente. Nella Tab.37 vi sono elencati i miglioramenti più significativi ottenuti tramite l'e-government per l'attività delle imprese. L'attuazione dei processi di digitalizzazione delle attività amministrative appaiono utili a rendere più agevole le attività imprenditoriali per il 35% degli interpellati, come è descritto nel Graf.7. A coloro che hanno risposto di no, abbiamo chiesto perché questi processi non hanno portato dei miglioramenti, il 38% risponde che sono necessarie competenze tecnologiche superiori alle loro, mentre il 34% invece ritiene che questi procedimenti siano troppo complessi. Una buona percentuale degli intervistati, afferma che gli oneri burocratici gravano molto sull'andamento dell'attività aziendale (34%), il 38% non sa rispondere, mentre il 28% ritiene tali oneri, poco problematici (Tab.39). Per quanto riguarda il processo di dematerializzazione dei documenti della Pubblica Amministrazione, il 33% crede che possano ridurre i costi degli oneri burocratici per le imprese, invece il 38% crede di no. Dai risultati della Tab. 41 si può notare che per il 44% delle imprese, l'eccessiva burocrazia può essere un deterrente per una eventuale espansione dell'attività nei mercati internazionali. Il 54% delle imprese campione, non sa rispondere alla domanda se il federalismo può migliorare le procedure burocratiche per le imprese, il 32% è convinto di no, solo il 14% crede che questo strumento potrà portare dei miglioramenti. Gli imprenditori nutrono dubbi che le nuove misure organizzative e tecnologiche possano portare miglioramenti delle procedure per l'ottenimento di fondi statali e/o europei, infatti, il 46% non sa dare una risposta, solo il 20% ha dato una risposta positiva. Per quanto riguarda i regolamenti di semplificazione in materia di ambiente e di previdenza, il 42% pensano che abbiano migliorato le procedure cui devono sottostare le imprese. Secondo il parere delle imprese campione, le semplificazioni in materia di privacy e sicurezza sul lavoro non hanno prodotto dei risultati positivi per il 48%, mentre per il 23% sì. Solo il 30% degli interpellati, hanno risposto positivamente alla domanda, se le norme per gli appalti pubblici, hanno prodotto dei risultati concreti per le imprese (Tab.45), il 36% pensa che queste norme non abbiano prodotto risultati concreti. Tenendo conto delle risposte avute, emerge che il 68% del campione ha dichiarato di conoscere gli strumenti di pagamento online, ma solo il 38% li utilizza come si legge nelle tabelle 46-47. E'

evidente dai risultati che si possono leggere nel Graf.8, che i sistemi di pagamento on line, non hanno ancora portato abbastanza agevolazioni all'attività degli imprenditori. Nel dettaglio per il 47% degli imprenditori pensa che questi strumenti non sono metodi sicuri, per il 30% le commissioni per i pagamenti hanno costi elevati (Tab.48). Come si desume dai risultati della Tab. 49 anche la normativa che regola le transazioni economiche, non ha semplificato gli aspetti burocratici delle imprese (76%) e nella Tab.50 emerge che questa nuova norma ha aumentato gli adempimenti burocratici. Nella Tab.51 vi sono elencati alcuni suggerimenti per rendere più semplice lo svolgimento delle pratiche più frequenti.

