



*Ministero dello Sviluppo Economico*

**DIREZIONE GENERALE PER IL COMMERCIO,  
LE ASSICURAZIONI E I SERVIZI**

**Le politiche regionali  
per la qualità nelle  
imprese di servizi**

**III EDIZIONE**

# INDICE

<b>1</b>	<b>PREMESSA.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>QUADRO GENERALE DI RIFERIMENTO .....</b>	<b>5</b>
2.1	LA CERTIFICAZIONE DI QUALITA' (ISO 9000).....	5
2.2	LA CERTIFICAZIONE AMBIENTALE .....	8
2.3	LA CERTIFICAZIONE DELLA SICUREZZA E DELLA SALUTE SUL LAVORO	12
2.4	LA CERTIFICAZIONE DELLA QUALITÀ DELLE INFORMAZIONI .....	13
2.5	LA CERTIFICAZIONE DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE (SA 8000).....	14
2.6	I SISTEMI DI GESTIONE INTEGRATA .....	17
2.7	GLI AIUTI DI STATO ALLE PICCOLE E MEDIE IMPRESE.....	17
2.8	LA REGOLA “DE MINIMIS” .....	20
2.9	TERMINOLOGIA DEI FONDI STRUTTURALI 2000-2006 .....	21
2.10	ATTIVITÀ DI SERVIZI DI INTERESSE.....	23
<b>3</b>	<b>POLITICHE DELLE SINGOLE REGIONI.....</b>	<b>27</b>
3.1	ABRUZZO.....	27
3.2	BASILICATA.....	31
3.3	CALABRIA.....	39
3.4	CAMPANIA .....	39
3.5	EMILIA-ROMAGNA .....	42
3.6	FRIULI-VENEZIA GIULIA .....	51
3.7	LAZIO .....	60
3.8	LIGURIA.....	67
3.9	LOMBARDIA .....	69
3.10	MARCHE .....	72
3.11	MOLISE.....	82

3.12 PIEMONTE .....	87
3.13 PUGLIA.....	97
3.14 SARDEGNA.....	101
3.15 SICILIA.....	102
3.16 TOSCANA.....	106
3.17 TRENTINO ALTO ADIGE .....	110
3.17.1 PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO .....	110
3.17.2 PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO .....	113
3.18 UMBRIA .....	117
3.19 VALLE D’AOSTA.....	123
3.20 VENETO .....	127
<b>4 CONCLUSIONI.....</b>	<b>138</b>
<b>5 TABELLE RIASSUNTIVE .....</b>	<b>142</b>
5.1 TABELLA NATURA GIURIDICA – FINALITA’ INTERVENTO.....	142
5.2 TABELLA TIPO CONTRIBUTO - PROCEDURA .....	144
5.3 TABELLA INTENSITA’ – LIMITI AGEVOLAZIONE .....	146
5.4 TABELLA SPESE AMMISSIBILI.....	148
5.5 TABELLA SETTORI AGEVOLATI.....	150
5.6 TABELLA DIMENSIONI IMPRESE.....	152
<b>6 STATISTICHE REGIONALI.....</b>	<b>154</b>
<b>7 CONTRIBUTI DAL MONDO DELLE IMPRESE.....</b>	<b>162</b>
<b>8 BIBLIOGRAFIA.....</b>	<b>169</b>

# 1 PREMESSA

La Direzione Generale per il Commercio, le Assicurazioni e i Servizi del Ministero dello Sviluppo Economico (già delle Attività Produttive) sta conducendo un Tavolo di lavoro sulla certificazione di qualità per le imprese di servizi, al quale partecipano le principali associazioni di imprese del settore.

Nel corso dell'attività del tavolo è stata rappresentata da più parti l'esigenza di conoscere meglio le politiche regionali in materia di qualità, anche per una migliore definizione dei compiti statali e regionali in seguito alla modifica del titolo V della Costituzione.

E' stato perciò richiesto alla Direzione Generale di realizzare uno studio ricognitivo sulle politiche regionali per la qualità nel settore dei servizi. Tale studio è stato diffuso all'esterno, nonché tra le stesse Amministrazioni regionali.

In tal modo il Ministero può contribuire all'individuazione e alla proposta di "buone prassi" da parte di alcune Amministrazioni regionali, proponendole all'attenzione del pubblico e degli stessi amministratori regionali.

A tale scopo la Direzione Generale ha raccolto documentazione sulle leggi regionali vigenti alla fine del 2002, in materia di politiche di incentivazione, nonché sulle misure inserite nei Programmi relativi ai Fondi strutturali europei.

Per l'individuazione di tali leggi/misure, ci si è basati su una rilevazione condotta dalla Direzione Generale per il coordinamento degli incentivi alle imprese ai fini della Relazione annuale sugli interventi di sostegno alle attività economiche e produttive, prevista dalla legge n. 266/97, come pure sull'esame dei Complementi di programmazione redatti dalle Regioni ai fini dei Fondi strutturali comunitari (Ob. 1 e 2), non trascurando altre fonti informative (banche dati, siti Internet delle Regioni).

Si sono poi coinvolte le Amministrazioni regionali competenti, richiedendo dati sintetici sul loro stato di attuazione relativi agli anni dal 2000 in poi, con particolare riferimento a:

- bandi di concorso già emanati ed operativi;
- n.° domande presentate;
- n.° imprese agevolate;
- stanziamenti disponibili ed effettivamente utilizzati in tali anni.

Si è ritenuto di particolare interesse conoscere i dati relativi alle sole imprese di servizi (esclusi commercio e turismo), possibilmente divise per categoria ISTAT ATECO 91 (per una più precisa indicazione si rinvia all'elenco).

Dopo un quadro generale di riferimento, contenente brevi schede riassuntive dei vari tipi di certificazione (qualità, ambientale, etc.) e dei Regolamenti comunitari sugli incentivi alle piccole/medie imprese, lo studio ha preso in esame le politiche per la qualità delle Regioni e delle Province Autonome, esaminando una per una le leggi/misure e la loro attuazione.

Sono state talvolta esaminate anche le attività di comunicazione e promozione della qualità rivolte alle imprese, anche attraverso le associazioni di categoria, qui definite come politica "leggera", per distinguerle dalle politiche di incentivazione diretta alle imprese.

Alle conclusioni seguono alcune tabelle riassuntive dei dati rilevati, basate su alcuni indicatori ritenuti di particolare rilevanza: ad esempio, le finalità della legge/misura, o i settori economici agevolati.

In seguito all'interesse riscontrato fra le associazioni, le stesse Amministrazioni regionali ed il pubblico (lo studio è stato diffuso in occasione del FORUM P.A. 2004 e del COM-P.A. 2004), si è deciso di realizzarne una seconda edizione, aggiornata con i dati al 31 dicembre 2004 e per certi versi ampliata.

E' stata altresì aggiornata la classificazione statistica delle imprese, recependo i mutamenti intervenuti (ISTAT ATECO 2002), e sono state inseriti riferimenti a nuove forme di certificazione (sicurezza delle informazioni), statistiche a livello regionale e collegamenti a siti Internet, fruibili a partire dalla bibliografia (lo studio è stato diffuso in forma digitale e pubblicato sul sito del Ministero).

Anche la seconda edizione ha suscitato notevole interesse e perciò si è deciso, d'intesa con alcune associazioni di imprese del settore, di realizzarne una terza edizione aggiornata al 31 dicembre 2006 ed ampliata.

In particolare si è richiesto alle associazioni di fornire un proprio contributo (il risultato è al cap. 7), onde integrare l'esame delle singole misure a livello regionale con il punto di vista delle imprese a livello nazionale.

E' stata ulteriormente ampliata la parte statistica, anche con l'inserimento di alcuni grafici, e nei capitoli sulle singole regioni si è unito all'esame delle leggi/misure quello dei dati sulle certificazioni, onde poter meglio valutare l'impatto delle iniziative (o della loro assenza).

E' stato dato maggior risalto, anche nelle statistiche, a forme di certificazione diverse (es. ambientale).

E' stata, infine, arricchita la bibliografia, anche con l'inserimento di contenuti provenienti da supporti multimediali (es. CD) e di nuovi siti Internet, anche internazionali.

## 2 QUADRO GENERALE DI RIFERIMENTO

### 2.1 LA CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ (ISO 9000)

Con il termine di qualità s'intende "l'insieme delle proprietà e delle caratteristiche che conferiscono a un prodotto (servizio, processo, organizzazione) la capacità di soddisfare esigenze espresse o implicite" (norma UNI EN ISO 8402).

Il riconoscimento di tale requisito avviene attraverso la certificazione di qualità che è un procedimento complesso, che può comportare costi elevati, che coinvolge tutte le strutture dell'impresa.

Ai fini della qualità. l'obiettivo principale è che l'immagine aziendale sia caratterizzata da una "credibilità" presso il mercato.

La certificazione permette di associare la propria qualità a criteri oggettivi.

Il prodotto è stato il punto di partenza per la diffusione del concetto di qualità, facilmente attribuibile a beni "tangibili", poi esteso anche al mondo dei servizi con molte difficoltà, dovute sia al ritardo di questo settore rispetto a certe valutazioni, sia alla mancanza di "materialità" immediata dei beni, per poter valutare la rispondenza a determinati criteri.

Correttamente bisognerebbe parlare di tre tipi di certificazione: quello che riguarda l'azienda e il suo sistema di qualità, quello relativo al prodotto/servizio e la certificazione relativa al personale, che potrebbe rivelarsi adatta alle imprese di piccole e piccolissime dimensioni.

La Commissione UE ha avuto un ruolo relevantissimo nello sviluppo della certificazione della qualità (e competitività) delle produzioni industriali e dei servizi, entro un contesto tecnico omogeneo, invitando gli operatori economici a ridisegnare la conduzione aziendale secondo i criteri della garanzia della qualità indicati dalle norme ISO 9000 (recepite nel 1988 in Italia come UNI EN 29000).

VISION 2000 è il nome dato al programma decennale di revisione delle norme ISO 9000 del Comitato tecnico ISO/TC 176 dell'Organizzazione Internazionale di Normazione - ISO.

Nel 1990 il Comitato Tecnico ISO/TC 176 decise di articolare la revisione delle norme ISO 9000 in due fasi: la prima, dal '90 al '94, è servita per creare le norme che definiscono i modelli dei sistemi di gestione per la qualità aziendali (famiglia **ISO 9000**). L'edizione del '94 della norma reca la nuova codifica delle norme europee, derivanti da norme internazionali, che riprende il numero originario, premettendo la sigla EN e la sigla degli enti nazionali di normalizzazione (UNI EN ISO 9000).

La seconda fase dal 1996 al 2000 ha portato a una revisione della struttura e dei contenuti di tali norme per soddisfare le esigenze maturate dagli operatori.

La nuova norma **ISO 9001: 2000** è stata adottata dall'ISO in data 15 dicembre, entrando subito in vigore.

I principali cambiamenti introdotti dall'edizione del 2000 sono così sintetizzabili:

- aver ridotto i modelli di sistemi di qualità a uno solo (ISO 9001)\*;

---

\* Il modello consiste in realtà in un pacchetto di norme, che nella versione italiana sono: UNI EN ISO 9000 (Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e terminologia); UNI EN ISO 9001 (Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti); UNI EN ISO 9004 (Sistemi di gestione per la qualità - Linee guida per il miglioramento delle prestazioni). La ISO 9001 è finalizzata alla certificazione e agli accordi contrattuali, mentre la ISO 9004 rappresenta l'approccio globale verso la gestione per la qualità, al fine di conseguire l'eccellenza e i benefici delle parti interessate.

- maggiore compatibilità del nuovo sistema con ISO 14001 sulla gestione ambientale (ISO 19011);
- riduzione da venti a quattro degli elementi fondamentali di sistema di gestione;
- è permessa la non applicazione di determinati requisiti di sistema se non trovano riscontro nelle attività reali dell'azienda/organizzazione;
- maggiore enfasi alle esigenze e alla soddisfazione dei clienti, per cui è previsto anche il monitoraggio delle informazioni ad essa relative (ISO 9004);
- maggiori indicazioni sulla gestione delle risorse.

Si sono posti alcuni problemi di transizione da una normativa all'altra, su cui hanno lavorato gli enti di normazione.

Un altro problema, riscontrato nel tavolo di lavoro tenuto presso il Ministero Attività Produttive (ora Sviluppo Economico) riguarda la difficoltà delle PMI di applicare le norme ISO.

I punti salienti sono stati così sintetizzati:

- a) scarsità di risorse disponibili;
- b) difficoltà di comprensione e applicazione delle norme;
- c) costi elevati;
- d) eccessiva produzione di documenti da aggiornare e controllare.

Su queste questioni la Direzione Generale Commercio, Assicurazioni e Servizi del MSE, intrattiene un tavolo di lavoro con altre componenti del Ministero interessate al problema e con i rappresentanti delle categorie dei servizi.

Tuttavia appare difficile conciliare la necessità di standardizzazione europea e internazionale, tipica di queste norme, con le particolarità della struttura delle imprese italiane, specie nel settore dei servizi. La maggior parte delle imprese di servizi non occupa più di 5 addetti<sup>1</sup>, con una media inferiore a 3 in molti settori, ed è difficile interpretare la norma in modo da adeguarla a simili strutture.

D'altronde, una forma diversa di certificazione (es. marchio di qualità), pur valida in alcuni contesti, non garantirebbe la riconoscibilità e l'universalità delle certificazioni della famiglia ISO. Da qui discende l'importanza di adeguate politiche, anche di incentivazione, per facilitare la diffusione della certificazione e della cultura della qualità.

Comunque, il mondo della qualità è in evoluzione e da un anno all'altro non mancano le novità. Nel dicembre 2005 è stata pubblicata la norma UNI EN ISO 9000:2005, che aggiorna fondamenti e vocabolario della ISO 9000.

In campo europeo, anche in esecuzione di un mandato ricevuto dalla Commissione Europea, il CEN (Comitato Europeo Normazione) sta portando avanti lo studio di vari "standard" specifici per i servizi: tra i settori considerati si possono citare i servizi alle imprese, con particolare riferimento alla consulenza aziendale, e i contact-center (centri di contatto tra impresa e consumatore). Un altro progetto, approvato dalla Commissione Europea alla fine del 2006, prevede l'estensione degli standard a dieci settori dei servizi, tra cui molti servizi alla persona (es. assistenza agli anziani).

Va anche citata la Direttiva sui servizi nel mercato interno, approvata nello stesso periodo, che all'art.26 promuove la qualità dei servizi e la sua certificazione.

---

<sup>1</sup> cfr. ISTAT, Struttura e dimensione delle imprese, anno 2004.

Per avere un'idea del fenomeno, si pensi che alla fine del 2005, secondo dati pubblicati dall'ISO, nel mondo sono state rilasciate 776.608 certificazioni ISO 9001:2000, in 161 Paesi, con un incremento del 18% sull'anno precedente. E' interessante notare come l'Italia si situasse al secondo posto nel mondo, dietro la Cina (e quindi al primo in Europa).

All'interno di queste, le certificazioni nel settore dei servizi si erano incrementate del 33% nel 2005.

Si allegano delle tabelle (fonte SINCERT) sulle aziende di servizi certificate ISO 9001 in Italia negli ultimi anni.

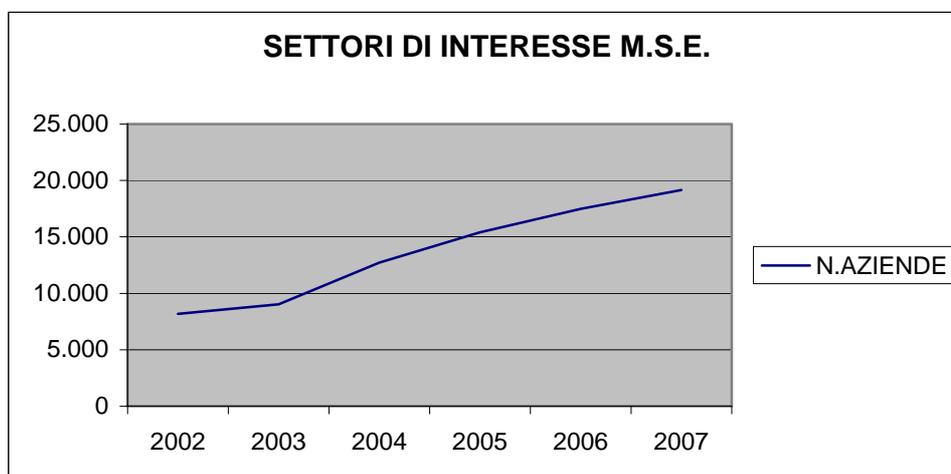
## SETTORI DI INTERESSE M.S.E.

Classe SINCERT	SETTORE	AZ. CERT. ° 31/12/2002	AZ. CERT. 31/12/2003	AZ. CERT. 31/12/2004	AZ. CERT. 31/12/2005	AZ. CERT. 31/12/2006	AZ.CER. 30/4/2007
<b>29b</b>	Riparazione cicli, motocicli ed autoveicoli	<b>71 (72)</b>	<b>516</b>	<b>893</b>	<b>1157</b>	<b>1536</b>	<b>1452</b>
<b>32</b>	Intermediazione Finanziaria *, Attività Immobiliari, Noleggio	<b>439 (516)</b>	<b>767</b>	<b>1330</b>	<b>1621</b>	<b>1746</b>	<b>1764</b>
<b>33</b>	Tecnologia dell'informazione	<b>567 (1395)</b>	<b>1958</b>	<b>2413</b>	<b>2777</b>	<b>2806</b>	<b>2869</b>
<b>34</b>	Studi di consulenza tecnica, ingegneria	<b>349 (973)</b>	<b>1137</b>	<b>1485</b>	<b>1871</b>	<b>2105</b>	<b>2172</b>
<b>35</b>	Servizi professionali d'impresa	<b>1428 (2380)</b>	<b>4650</b>	<b>6596</b>	<b>7986</b>	<b>9310</b>	<b>10912</b>
<b>TOTALE</b>		<b>2854 (5336)</b>	<b>9028</b>	<b>12717</b>	<b>15412</b>	<b>17503</b>	<b>19169</b>

Tabella n. 1

\*attività non di competenza del M.S.E.

°Per la colonna dei dati al 31/12/2002 il primo numero riguarda le sole certificazioni secondo la norma ISO 9001:2000, quello tra parentesi il totale delle certificazioni ISO 9001 comprendenti la versione precedente (ISO 9001:1994).



## ALTRI SETTORI

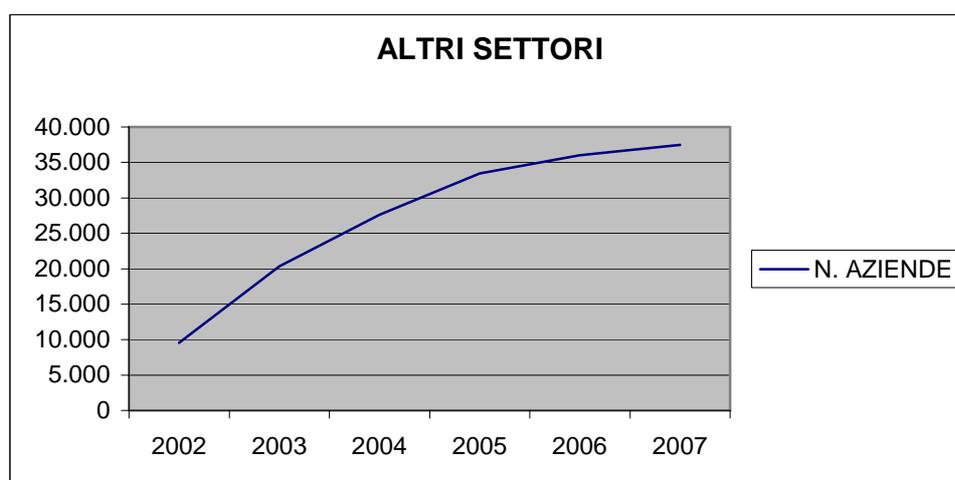
Classe SINCERT	SETTORE	AZ. CERT. ° 31/12/2002	AZ.CERT. 31/12/2003	AZ.CERT. 31/12/2004	AZ.CERT. 31/12/2005	AZ.CERT. 31/12/2006	AZ.CER. 30/4/2007
<b>28</b>	Imprese di costruzioni, installatori d'impianti e servizi	<b>1924 (3313)</b>	<b>13061</b>	<b>17985</b>	<b>21702</b>	<b>22636</b>	<b>23336</b>
<b>31</b>	Trasporti, Magazzinaggi e Comunicazioni	<b>277 (470)</b>	<b>1561</b>	<b>1857</b>	<b>5414*</b>	<b>6231*</b>	<b>6444*</b>
<b>31°</b>	Logistica: trasporto, magazzinaggio e spedizioni	<b>677 (884)</b>	<b>2518</b>	<b>3224</b>			
<b>38</b>	Sanità e altri servizi sociali	<b>614 (847)</b>	<b>2124</b>	<b>3025</b>	<b>4464</b>	<b>5086</b>	<b>5531</b>
<b>39</b>	Servizi pubblici	<b>233 (327)</b>	<b>1071</b>	<b>1508</b>	<b>1884</b>	<b>2068</b>	<b>2174</b>
<b>TOTALE</b>		<b>3725 (5841)</b>	<b>20335</b>	<b>27599</b>	<b>33464</b>	<b>36021</b>	<b>37485</b>

Tabella n. 2

°Per la colonna dei dati al 31/12/2002 il primo numero riguarda le sole certificazioni secondo la norma ISO 9001:2000, quello tra parentesi il totale delle certificazioni ISO 9001 comprendenti la versione precedente (ISO 9001:1994)

\*settori unificati dal 2005

N. B. Per i settori della seconda tabella occorrerebbe enucleare le attività di interesse per il MSE (es. installatori d'impianti e servizi nell'ambito delle Costruzioni, spedizioni e magazzini nell'ambito della Logistica). I dati forniti dal SINCERT non permettono attualmente tale elaborazione.



I dati sui servizi evidenziano una crescita continua che sta rallentando, come quella nazionale, ma dopo aver raggiunto livelli impensabili nel 2002. In qualche settore, come l'autoriparazione, si comincia ad avere una decrescita, ma su livelli circa venti volte superiori a cinque anni prima.

## 2.2 LA CERTIFICAZIONE AMBIENTALE

La certificazione di sistemi di *gestione ambientale*, regolata dalla normativa della serie ISO 14000, è finalizzata a garantire la capacità di una organizzazione di gestire i propri processi nella salvaguardia dell'ambiente, non solo rispettando le norme di legge vigenti in materia, ma dotandosi di una vera e propria politica ambientale, definendo obiettivi di qualità ambientale, predisponendo e implementando gli elementi (processi e risorse) necessari per attuare tale politica e conseguire gli obiettivi correlati, ed impegnandosi a migliorare continuamente le proprie prestazioni ambientali.

Gli standard di qualità ISO hanno origine nel settore privato. Studi in campo ambientale nel settore privato hanno portato nel '93 all'istituzione, in sede ISO, del *Technical Committee* TC207, con lo scopo di standardizzare gli aspetti relativi alla gestione ambientale d'impresa. Viene così varato lo standard **ISO 14000** dove trovano spazio le problematiche dell'etichettatura ecologica dei prodotti (ISO 14020) e dell'analisi del ciclo di vita (ISO 14040). La norma ISO affronta gli aspetti relativi all'etichettatura di 1° tipo (ecolabel comunitario e nazionale) con l'ISO 14024, l'autocertificazione con l'ISO 14021 e un possibile schema di dichiarazione ambientale dei prodotti con l'ISO 14025.

Ma la norma più direttamente collegabile al sistema di gestione ambientale è la UNI EN ISO 14001, risalente al 1996 e da poco modificata con lo standard ISO 14001:2004. Va precisato che la versione del 2004 in origine è stata pubblicata solo dall'ISO e poi recepita a livello europeo e nazionale (il periodo transitorio si è concluso nel 2006).

Un altro strumento di riferimento è EMAS, Environmental Management and Audit Scheme, che è volontario ed affianca gli strumenti della regolazione diretta inserendo gli obiettivi di qualità ambientale nella gestione delle imprese e delle organizzazioni.

EMAS offre alle imprese l'opportunità di un riconoscimento pubblico e della diffusione delle informazioni intorno al miglioramento delle proprie prestazioni ambientali. Ogni sito produttivo certificato EMAS viene registrato sulla G.U. Europea e consegue il marchio di qualità a cura della Commissione per la registrazione dei siti EMAS e dei marchi ecologici.

EMAS può essere considerato un contratto con il quale l'impresa offre trasparenza in materia ambientale e garanzie di miglioramento, migliore efficienza, posizione competitiva sul mercato e migliori relazioni con azionisti, gruppi di interesse e cittadini.

La successiva regolazione EMAS II (nel 1996 l'Italia ha recepito, con Decreto Ministeriale, il Regolamento Comunitario n. 1835/93, in seguito aggiornato con quello n. 761/01), consente l'adozione contestuale degli standard ISO di qualità ambientale.

A differenza del precedente regolamento, si applica a tutte le attività (servizi compresi): inoltre si applica alle organizzazioni e non soltanto ai siti.

Alcuni esperti sostengono che l'impatto organizzativo del regolamento EMAS è più elevato, anche perché contiene maggiori prescrizioni, mentre ISO 14000 lascia maggiore spazio all'interpretazione; tuttavia, ISO 14000 è maggiormente integrabile con ISO 9000, nell'ottica di una certificazione integrata (qualità, ambiente, sicurezza).

Si può comunque affermare che la certificazione ambientale si colloca su un piano superiore rispetto alla certificazione di qualità, in quanto riveste un forte *valore sociale*; infatti si preoccupa non solo della collettività attuale, ma anche, e soprattutto, delle generazioni future, nell'ottica di uno *sviluppo sostenibile*, nelle sue tre dimensioni: sociale, economica ed ambientale.

Si allegano delle tabelle (fonte SINCERT) in cui sono riportati i dati relativi all'impatto della certificazione ambientale ISO 14001 nei diversi settori economici dei servizi.

## SETTORI DI INTERESSE M.S.E.

Classe SINCERT	SETTORE	AZ. CERT. 31/12/2002	AZ. CERT. 31/12/2003	AZ. CERT. 31/12/2004	AZ. CERT.° 31/12/2005	AZ. CERT. 31/12/2006	AZ. CERT. 30/4/2007
<b>29b</b>	Riparazione cicli, motocicli ed autoveicoli	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>3 (7)</b>	<b>6</b>	<b>12</b>
<b>32</b>	Intermediazione Finanziaria *, Attività Immobiliari, Noleggio	-	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>8 (86)</b>	<b>115</b>	<b>122</b>
<b>33</b>	Tecnologia dell'informazione	<b>4</b>	<b>13</b>	<b>19</b>	<b>29 (39)</b>	<b>54</b>	<b>59</b>
<b>34</b>	Studi di consulenza tecnica, e ingegneria	<b>26</b>	<b>37</b>	<b>51</b>	<b>85 (101)</b>	<b>105</b>	<b>116</b>
<b>35</b>	Servizi professionali d'impresa	<b>36</b>	<b>61</b>	<b>166</b>	<b>154 (292)</b>	<b>468</b>	<b>489</b>
<b>TOTALE</b>		<b>67</b>	<b>120</b>	<b>246</b>	<b>279 (525)</b>	<b>748</b>	<b>798</b>

Tabella n. 3

\*attività non di competenza del M.S.E.

°Per la colonna dei dati al 31/12/2005 il primo numero riguarda le certificazioni secondo la norma ISO

14001:1996, e quello tra parentesi il totale delle certificazioni ISO 14001 comprendenti la versione attuale

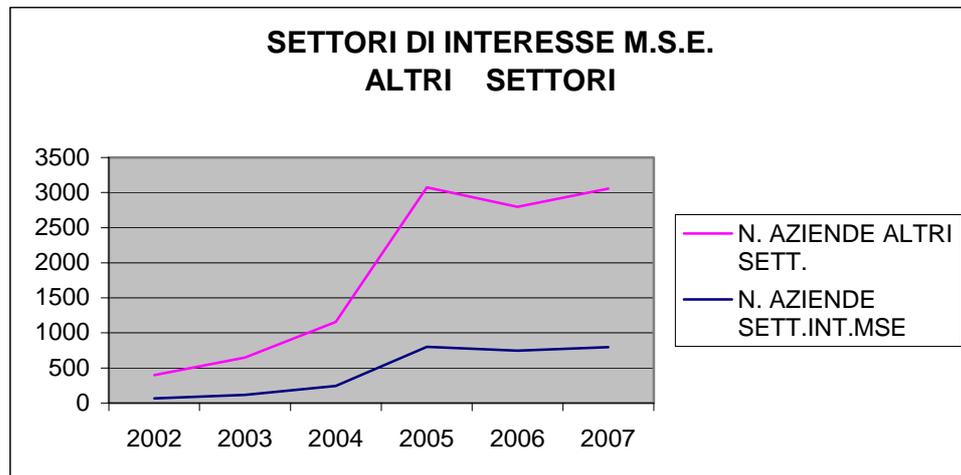
## ALTRI SETTORI

Classe SINCERT	SETTORE	AZ. CERT. 31/12/2002	AZ. CERT. 31/12/2003	AZ.CERT. 31/12/2004	AZ.CERT.° 31/12/2005	AZ.CERT. 31/12/2006	AZ.CERT. 30/4/2007
<b>28</b>	Imprese di costruzioni, installatori d'impianti e servizi	<b>33</b>	<b>67</b>	<b>143</b>	<b>150 (235)</b>	<b>348</b>	<b>431</b>
<b>31</b>	Trasporti, Magazzinaggi e Comunicazioni	<b>33</b>	<b>39</b>	<b>52</b>	<b>298 (396)*</b>	<b>671*</b>	<b>719*</b>
<b>31°</b>	Logistica: trasporto, magazzinaggio e spedizioni	<b>74</b>	<b>141</b>	<b>253</b>			
<b>38</b>	Sanità e altri servizi sociali	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4 (10)</b>	<b>11</b>	<b>10</b>
<b>39</b>	Servizi pubblici	<b>191</b>	<b>279</b>	<b>457</b>	<b>440 (735)</b>	<b>1020</b>	<b>1096</b>
<b>TOTALE</b>		<b>333</b>	<b>530</b>	<b>909</b>	<b>892 (1376)</b>	<b>2050</b>	<b>2256</b>

Tabella n. 4

°Per la colonna dei dati al 31/12/2005 il primo numero riguarda le certificazioni secondo la norma ISO 14001:1996, e quello tra parentesi il totale delle certificazioni ISO 14001 comprendenti la versione attuale

\*Settori unificati dal 2005



I dati evidenziano una crescita continua, ma molto diversificata a seconda dei settori, e con qualche eccezione (autoriparazione e sanità). Il passaggio dalla vecchia norma ISO del 1996 alla nuova del 2004 sembra aver dato nuovo vigore alle certificazioni, più che raddoppiate dal 2004 al 2006.

## 2.3 LA CERTIFICAZIONE DELLA SICUREZZA E DELLA SALUTE SUL LAVORO

Si premette che l'incentivazione della sicurezza e della salute sul lavoro esula dai limiti del presente studio, poiché in genere è oggetto di misure specifiche; tuttavia, questi aspetti fanno parte di un più ampio concetto di qualità aziendale e, in tale ottica, sono stati spesso ricompresi nelle leggi/misure qui esaminate.

Con la certificazione di *Sistemi di Gestione della Sicurezza e della Salute* sul luogo di lavoro, le aziende hanno a disposizione uno strumento di forte competitività in materia di valutazione preventiva e riduzione dei rischi durante tutte le fasi di produzione o di erogazione di un servizio.

L'implementazione di tale sistema consente di ottenere validi risultati, dal momento che la riduzione di incidenti e patologie professionali permette all'azienda di migliorare le proprie prestazioni in termini di motivazione e corretta gestione delle risorse umane, salvaguardia delle responsabilità delle figure chiave, prevenzione di eventi interni indesiderati e ottimizzazione del processo di gestione dei differenziali negativi, integrando i sistemi di qualità e ambiente in un quadro di gestione globale.

Il quadro normativo nazionale è molto complesso; oltre al **D. Lgs. n. 626/1994**, vi sono altri riferimenti quali il D.Lgs. n.494/96 sulla sicurezza nei cantieri e il D. Lgs. n. 758/1994 (disciplina sanzionatoria in materia di lavoro). Nella precedente legislatura si è lavorato, senza successo, a un Codice della sicurezza sul lavoro; il 16 febbraio 2007 il governo ha approvato un nuovo disegno di legge per ottenere la relativa delega.

Tuttavia la normativa citata non consente di realizzare un sistema su misura per ogni impresa; inoltre, tra i propri obiettivi, non è compreso il miglioramento delle prestazioni aziendali nella loro globalità, essendo rivolta alla prevenzione di malattie ed infortuni sul lavoro.

Uno schema di gestione delle problematiche legate alla sicurezza e alla salute sul luogo di lavoro è rappresentato dalla specifica OHSAS 18001, Occupational Health and Safety Assessment Series, che è una gestione appositamente studiata per aiutare le aziende a formulare obiettivi e politiche a favore della Sicurezza e della Salute dei Lavoratori (SSL). Questa certificazione definisce i requisiti di un Sistema di Gestione della SSL, che verranno implementati dall'azienda e verificati da un Ente qualificato a rilasciare il relativo Certificato di Conformità.

Questo standard è nato nell'aprile del 1999, in conformità ai principi indicati nella specifica BS 8800, edita nel 1996 dal British Standards Institution. In seguito, nel gennaio del 2000, è stata pubblicata un'apposita guida al nuovo standard dal titolo "OHSAS 18002: Sistemi di Gestione della Sicurezza e della Salute dei Lavoratori - Come implementare lo standard OHSAS 18001".

Al 31 dicembre 2006, secondo i dati SINCERT, vi erano in Italia 666 aziende certificate OHSAS 18001, di cui 32 operanti nei settori dei servizi di interesse qui considerati, e 194 negli altri settori dei servizi, costruzioni comprese.

## 2.4 LA CERTIFICAZIONE DELLA QUALITÀ DELLE INFORMAZIONI

La *Qualità delle Informazioni* è finalizzata a proteggere la riservatezza e a consentire una corretta ed efficace fruizione delle informazioni, nell'ambito della moderna economia della informazione; essa riguarda, non solo gli operatori economici, ma anche la collettività dei cittadini nel suo complesso e può basarsi su approcci, sia di sistema (certificazione di sistemi di gestione per la sicurezza delle informazioni – ISO 27001:2005), sia di processo/servizio (es. certificazione di attività svolte tramite Internet).

La certificazione di conformità alla norma internazionale ISO 27001:2005, nata nel 1995 in Gran Bretagna come *standard* BS 7799, offre alle aziende un mezzo sicuro per verificare la validità del proprio Sistema di Sicurezza e tenerlo costantemente sotto controllo con verifiche periodiche, come avviene abitualmente con i sistemi di qualità. La certificazione può essere rilasciata ad una azienda, reparto, impianto o altra unità e può essere successivamente estesa a qualsiasi sistema di gestione.

L'esigenza di certificare la sicurezza dei sistemi informatici e i dati aziendali si impone anche per la progressiva diffusione di Internet. Lo dimostra la crescita del numero di crimini informatici e di attacchi a scopo terroristico denunciati dalle aziende. Tutto ciò rende le organizzazioni più vulnerabili ed esposte a problemi di sicurezza, affidabilità e credibilità: elementi fondamentali per lo sviluppo del mercato.

Al 31 dicembre 2006, secondo i dati SINCERT, vi erano in Italia 175 aziende certificate secondo i due standard sopra indicati, di cui ben 147 nei settori dei servizi qui considerati (ovviamente, il settore informatico era il più coinvolto, con 137 aziende).

## 2.5 LA CERTIFICAZIONE DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE (SA 8000)

La certificazione della *responsabilità sociale* può essere vista come l'ultimo passo di una evoluzione che ha portato i consumatori a percorrere delle tappe importanti, fino ad arrivare a quella che può essere definita *l'era del consumatore etico*.

Volendo riepilogare si può vedere che, inizialmente, negli anni '60, l'attenzione era rivolta unicamente al prodotto, con un approccio prettamente consumistico, poi si è passati, negli anni '70, a richiedere che i prodotti/servizi fossero di *qualità* e, nel successivo decennio, che la produzione fosse compatibile con *l'ambiente*. In questi ultimi anni si richiede ai produttori anche di essere socialmente responsabili.

Ci sono peraltro vari approcci al tema, tra cui quello dell'Unione Europea, che ha pubblicato nel 2001 un libro verde e una comunicazione in materia, e quello del Ministero del Welfare, che ha promosso il progetto CSR-SC, con il coinvolgimento di numerose aziende e associazioni.

Tra gli strumenti della responsabilità sociale d'impresa figurano, oltre alle norme di certificazione, i codici di comportamento ed il bilancio sociale, nonché varie iniziative in campo ambientale, tra cui le stesse certificazioni ambientali.

La norma americana SA 8000 (Social Accountability), sviluppata dall'agenzia di accreditamento del CEP (Council on Economics Priorities) ed emessa ufficialmente nell'ottobre del 1997, è la prima norma verificabile in ambito di responsabilità sociale da una terza parte indipendente. E' nata con l'obiettivo di monitorare le performance delle aziende nel rapporto con i propri dipendenti e le ricadute delle attività svolte in termini di sostenibilità dello sviluppo.

E' un sistema rivolto a tutelare i diritti dei lavoratori attraverso la definizione di un insieme di standard universali (applicabili ad ogni impresa a prescindere dal settore, dalla dimensione e dalla localizzazione in cui opera).

Questi standard riguardano tematiche di grande attualità tra le quali il lavoro minorile, il lavoro coercitivo, le condizioni di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, la libertà di associazione, gli orari di lavoro e consentono, inoltre, di implementare un sistema di verifica e certificazione indipendente delle condizioni di lavoro, coerente con le Convenzioni Internazionali come ad esempio la Dichiarazione ONU sui diritti degli uomini e dei bambini. Essi nascono dalla necessità di superare il particolarismo dei codici di condotta sviluppati dalle singole imprese, con le connesse difficoltà di effettuare operazioni di benchmark e di controllare il rispetto effettivo di questi codici (molto importante la verifica dell'adesione dei fornitori agli standard SA 8000, da mantenere in adeguata evidenza).

Nel 2001 è stata emessa una nuova versione dello standard SA 8000, nella quale è stata estesa la protezione anche ai lavoratori a domicilio.

La rispondenza allo standard normativo SA 8000 testimonia un approccio responsabile dell'azienda verso problematiche sociali del lavoro in un mercato in cui la concorrenza spesso fonda le proprie radici sull'esclusione dei comportamenti etici.

Tuttavia resta il fatto che tale standard è nato soprattutto per la grande impresa multinazionale, che si preoccupa di non farsi coinvolgere, attraverso le sue attività

delocalizzate, in realtà quali sfruttamento del lavoro minorile, dei detenuti etc. già estranee alla propria attività nel Paese di origine, in quanto proibite dalle sue leggi.

Per le imprese operanti in Italia, tale certificazione ha soprattutto il valore di una rispondenza alle leggi nazionali che proteggono il lavoro.

Inoltre, da più parti si fa rilevare come la responsabilità sociale d'impresa sia un concetto più ampio di quello relativo ai soli lavoratori: ad esempio si citano aziende produttrici di beni potenzialmente nocivi (come le sigarette), che tuttavia sono certificate SA 8000 in quanto rispettano i diritti dei loro lavoratori. In quest'ottica, c'è chi preferisce parlare di certificazione della "gestione etica del personale" (cfr. cap. 7, contributo di Confcommercio).

Il SINCERT non rileva dati in proposito: comunque i dati sulle certificazioni a livello mondiale, forniti dalla SAI (Social Accountability International), evidenziano il primato dell'Italia, con 503 aziende certificate su 1.200 alla data del 31 dicembre 2006. Il settore dei servizi è ampiamente presente, anche se mancano dati statistici nazionali.

Intanto l'ISO ha istituito un gruppo di lavoro internazionale per arrivare, entro il 2008, all'emanazione di una norma che indichi modalità e processi per una gestione basata sulla responsabilità sociale (ISO 26000). Anche l'UNI ha istituito un tavolo di lavoro sulla materia.

Tuttavia, in almeno un primo momento, la norma non dovrebbe essere certificabile, costituendo una sorta di "linee guida" della responsabilità sociale di impresa.

## 2.6 I SISTEMI DI GESTIONE INTEGRATA

Con i sistemi di *gestione integrata* si devono affrontare le problematiche relative ai diversi ambiti certificativi (qualità, ambiente e sicurezza) cioè, predisporre ed attuare adeguati sistemi di gestione che, per essere efficaci, devono possedere una comune impostazione e consentire la loro eventuale integrazione.

I principi base della gestione infatti sono gli stessi, indipendentemente dalla variabile che viene affrontata (Qualità - ISO 9000, Ambiente - UNI EN ISO 14001 e/o EMAS, Sicurezza - OHSAS 18001), e la gestione integrata si effettua attraverso la definizione dei valori che devono guidare i comportamenti di tutto il personale e la predisposizione ed attuazione di metodologie che unificano la gestione dei principali processi.

L'integrazione delle stesse funzioni aziendali e di istruzioni, prassi e procedure organicamente articolate per pianificare attività e processi consente il raggiungimento di auspicabili vantaggi quali:

- la capacità di sviluppare soluzioni plurisettoriali;
- una maggiore elasticità di fronte a emergenze e problemi;
- una maturazione della cultura aziendale e una crescita professionale del personale;
- miglioramento dei risultati complessivi aziendali e quindi migliori prospettive di mercato.

Il grado d'integrazione del sistema si valuta dalla documentazione emessa, nel senso che, ad esempio, un sistema integrato Qualità, Sicurezza e Ambiente (o almeno comprendente due dei tre sistemi di gestione fra loro integrati) avrà in comune parte della *documentazione guida*, come un manuale unico della qualità (e relativa politica) e determinate procedure (es.: riesame della direzione, controllo degli approvvigionamenti, ecc.).

Il tema dell'integrazione dei sistemi di gestione, sul piano documentale, procedurale ed operativo, è stato affrontato in vari modi in sede ISO. L'orientamento attuale dei lavori non prevede la redazione di una nuova norma che incorpori i requisiti dei diversi sistemi di gestione attualmente in uso.

Nel frattempo, l'ente di normazione britannico BSI ha pubblicato uno standard (BS PAS 99) che sta cominciando a diffondersi anche in Italia, con l'obiettivo di integrare non solo i sistemi di gestione precedenti, ma anche altri codici di condotta o sistemi per la responsabilità penale delle imprese (sancita in Italia dal D.lges. n.231/2001), che non sempre hanno requisiti verificabili.

Una dimensione ulteriore può essere data dall'integrazione della componente etica e di responsabilità sociale; con il *Sistema di Gestione evoluto della Qualità* si garantisce una gestione univoca ed integrata dell'azienda, assicurando il massimo valore aggiunto ai processi aziendali, al fine di perseguire una crescente competitività e, nel contempo, garantire che l'azienda sappia inserirsi in modo armonico nella società che la circonda (considerando anche le esigenze del personale, dei soci e del territorio in cui l'azienda vive).

Simili preoccupazioni sembrano condivise anche dall'ISO che ha avviato dei lavori volti ad aggiornare in questo senso le norme ISO 9001 e ISO 9004 (cfr. 2.1).

## 2.7 GLI AIUTI DI STATO ALLE PICCOLE E MEDIE IMPRESE (Regolamento CE N. 70/2001 della Commissione del 12 gennaio 2001)

Nel titolo sono contenuti due elementi, entrambi fondamentali per l'economia del nostro e degli altri Paesi dell'Unione europea.

Il concetto di *aiuto di Stato*<sup>1</sup> rimanda alla *politica della concorrenza*, che richiede un controllo a livello comunitario per impedire che talune *concessioni* falsino o minaccino di falsare gli scambi tra gli Stati membri (art. 87 del Trattato CE), al punto che in linea generale tali aiuti sono vietati, ma quelli *alle piccole e medie imprese*<sup>2</sup>, (PMI), a determinate condizioni, sono compatibili con il mercato comune così come quelli a *finalità regionale* (secondo la mappa approvata dalla Commissione) e non sono soggetti all'obbligo di notificazione (art. 88, paragrafo 3 del Trattato).

D'altro canto le PMI svolgono un ruolo determinante nella creazione di posti di lavoro e di crescita dell'economia, nonostante debbano superare numerosi ostacoli per il loro sviluppo, che possono derivare, a monte, dalla difficoltà di accesso al capitale e al credito, da cui può derivare anche la riduzione di accesso all'*informazione*, in particolare per quanto riguarda le nuove tecnologie e i mercati potenziali.

La disciplina comunitaria in materia di aiuti di Stato a favore delle PMI è coerente, d'altronde, con le altre politiche, in particolare quelle relative alle imprese, alla competitività, alla ricerca e allo sviluppo tecnologico, nonché alla coesione economica e sociale. Questo discorso vale anche per molte PMI, che esportano parte della loro produzione in altri Stati membri e, nella maggior parte dei settori economici, rafforzando la loro posizione sul mercato nazionale rendono più difficile la penetrazione per gli altri produttori comunitari.

In questo discorso bisogna inserire due tipi di eccezione: la prima riguardante l'*entità dell'aiuto* (solitamente si tratta d'importi poco elevati: cfr. 2.8, regola "*de minimis*") che non riguarda solo le PMI, ma anche (per esempio) regimi gestiti da enti locali o regionali; la seconda, la *dimensione dell'impresa beneficiaria* (PMI o microimpresa).

L'obiettivo degli aiuti esentati deve essere quello di facilitare lo sviluppo delle attività economiche delle PMI, a condizione che tali aiuti non alterino gli scambi in misura contraria all'interesse comune. Inoltre i regimi d'aiuto o singoli aiuti esentati non devono avere come unico effetto la riduzione dei costi che l'impresa deve normalmente sostenere e devono essere proporzionati agli svantaggi da superare per conseguire i benefici socioeconomici auspicati nell'interesse comunitario.

Negli artt. 3 e successivi del regolamento n. 70/2001 sono contenute tutte le condizioni necessarie per rientrare nell'*esenzione*: in particolare l'intensità lorda (percentuale dei costi, comprese le imposte) dell'aiuto agli investimenti in genere non deve superare il 15% per le piccole imprese ed il 7,5% per le medie imprese (ma sono ammesse deroghe per gli aiuti a finalità regionale); nel caso dei servizi di consulenza forniti da consulenti esterni l'aiuto non deve avere un ammontare lordo superiore al 50% dei costi dei servizi stessi.

Questi limiti potrebbero essere rivisti per il periodo 2007-2013. Nel frattempo, il regolamento resta in vigore fino al 30 giugno 2008.

---

<sup>1</sup> Per la definizione cfr. allegato 2.7a

<sup>2</sup> Per la definizione cfr. allegato 2.7b

## **Allegato 2.7.a (Definizione di aiuto di Stato)**

Il Trattato CE non definisce in modo univoco cosa debba intendersi per aiuto di Stato. Tuttavia, l'ormai consolidata prassi decisionale della Commissione UE, corroborata dalla Corte di Giustizia delle Comunità Europee, ci permette di individuare quattro requisiti la cui presenza cumulativa è sempre necessaria affinché si sia in presenza di un aiuto di Stato ai sensi dell'art. 87 del Trattato: la semplice mancanza di uno di questi elementi esclude che la misura agevolativa progettata costituisca un aiuto di Stato.

Essi sono:

- a) il Vantaggio economico per l'impresa beneficiaria derivante dalla misura pubblica;
- b) l'Incidenza di questa sul commercio infra-comunitario;
- c) la sua Selettività o specificità, nel senso di favorire solo alcune imprese e non la totalità di queste;
- d) il Trasferimento di risorse statali  
(*per ragioni mnemoniche, il c.d. criterio "VIST"*).

## **Allegato 2.7b**

**Definizione delle microimprese, piccole imprese e medie imprese adottata dalla Commissione europea** (dalla Raccomandazione n. 2003/361/CE del 6-5-2003, pubblicata nella G.U.U.E. 20 maggio 2003, n. L 124.)

### Articolo 1

#### *Impresa*

Si considera impresa ogni entità, a prescindere dalla forma giuridica rivestita, che eserciti un'attività economica. In particolare sono considerate tali le entità che esercitano un'attività artigianale o altre attività a titolo individuale o familiare, le società di persone o le associazioni che esercitino un'attività economica.

### Articolo 2

#### *Effettivi e soglie finanziarie che definiscono le categorie di imprese*

1. La categoria delle microimprese delle piccole imprese e delle medie imprese (PMI) è costituita da imprese che occupano meno di 250 persone, il cui fatturato annuo non supera i 50 milioni di EUR oppure il cui totale di bilancio annuo non supera i 43 milioni di EUR.
2. Nella categoria delle PMI si definisce piccola impresa un'impresa che occupa meno di 50 persone e realizza un fatturato annuo o un totale di bilancio annuo non superiori a 10 milioni di EUR.
3. Nella categoria delle PMI si definisce microimpresa un'impresa che occupa meno di 10 persone e realizza un fatturato annuo oppure un totale di bilancio annuo non superiori a 2 milioni di EUR.

### Articolo 3

#### *Tipi di imprese considerati ai fini del calcolo degli effettivi e degli importi finanziari*

*(omissis)*

#### Articolo 4

*Dati necessari per il calcolo degli effettivi e degli importi finanziari e periodo di riferimento  
(omissis)*

#### Articolo 5

##### *Gli effettivi*

Gli effettivi corrispondono al numero di unità lavorative-anno (ULA), ovvero al numero di persone che, durante tutto l'anno in questione, hanno lavorato nell'impresa o per conto di tale impresa a tempo pieno. Il lavoro dei dipendenti che non hanno lavorato tutto l'anno oppure che hanno lavorato a tempo parziale, a prescindere dalla durata, o come lavoratori stagionali, è contabilizzato in frazioni di ULA. Gli effettivi sono composti:

- a) dai dipendenti che lavorano nell'impresa;
- b) dalle persone che lavorano per l'impresa, ne sono dipendenti e, per la legislazione nazionale, sono considerati come gli altri dipendenti dell'impresa;
- c) dai proprietari gestori;
- d) dai soci che svolgono un'attività regolare nell'impresa e beneficiano di vantaggi finanziari da essa forniti.

Gli apprendisti con contratto di apprendistato o gli studenti con contratto di formazione non sono contabilizzati come facenti parte degli effettivi. La durata dei congedi di maternità o parentali non è contabilizzata.

#### Articolo 6

*Determinazione dei dati dell'impresa*

*(omissis)*

## 2.8 LA REGOLA “*DE MINIMIS*”

La regola “*de minimis*”, dettata dal Regolamento (CE) n.69/2001, della Commissione UE del 12 febbraio 2001<sup>1</sup>, si basa sul principio che, nella grande maggioranza dei casi, gli aiuti di importo esiguo non hanno alcun impatto sensibile sugli scambi e sulla concorrenza tra gli Stati membri.

La regola non si applica ai settori disciplinati dal trattato CECA (industria carbonifera e siderurgica), alla costruzione navale, al settore dei trasporti e agli aiuti relativi all'agricoltura e alla pesca.

La regola fissa una cifra assoluta quale soglia di aiuto al di sotto della quale non è richiesta una notifica preventiva alla Commissione Europea. Per poter beneficiare di tale regola è necessario che l'aiuto soddisfi i seguenti criteri:

- L'importo massimo totale deve restare entro il limite di 100.000€ su un periodo di tre anni a decorrere dal momento del primo aiuto “*de minimis*” (aiuto proveniente da qualsiasi fonte).
- Tale importo comprende qualsiasi aiuto pubblico accordato a titolo della regola “*de minimis*” e non pregiudica la possibilità del beneficiario di ottenere altri aiuti in base a regimi autorizzati dalla Commissione.
- L'importo comprende tutte le categorie di aiuti indipendentemente dalla loro forma e obiettivo. Gli unici aiuti esclusi dal beneficio di questa misura sono quelli all'esportazione.

Il massimale di 100.000€ su un periodo di tre anni, corrisponde all'importo totale concesso a una singola impresa nell'ambito di tutte le misure di aiuto coperte dalla regola “*de minimis*”.

Con il Regolamento (CE) n.1998/2006 della Commissione del 15 dicembre 2006, entrato in vigore il 1° gennaio 2007, il limite di 100.000€ è stato portato a 200.000€ (ad eccezione delle imprese di trasporto su strada).

---

<sup>1</sup> In precedenza, essa era stata fissata da una Comunicazione della Commissione del 6 marzo 1996.

## 2.9 TERMINOLOGIA DEI FONDI STRUTTURALI 2000-2006<sup>1</sup>

**Asse prioritario:** ciascuna delle priorità strategiche inserite in un *Quadro comunitario di sostegno* o in un *intervento (Programma operativo, DOCUP)*. Ad ogni Asse è associato un obiettivo globale, a sua volta articolato in obiettivi specifici.

**Azione:** eventuale ulteriore articolazione dell'intervento già strutturato in *assi e misure*.

**Documento unico di programmazione (DocUP):** per le Regioni in *Obiettivo 2*, documento approvato dalla Commissione che riunisce gli elementi che invece sono contenuti, per le Regioni in *Obiettivo 1*, in un *Quadro comunitario di sostegno* e in un *Programma operativo*.

**Fondi strutturali:** strumento di attuazione della politica comunitaria di coesione economica e sociale. Sono in tutto quattro. Quello che riguarda questo studio è il FONDO EUROPEO DI SVILUPPO REGIONALE che mira a ridurre le disparità tra le diverse regioni dei paesi membri, all'adeguamento delle regioni in ritardo di sviluppo e alla riconversione delle regioni industriali.

**Misura:** lo strumento attraverso il quale un *asse prioritario* trova attuazione su un arco di tempo pluriennale e che consente il finanziamento delle operazioni raggruppando progetti accomunati da una stessa finalità. La misura può articolarsi in sottomisure, talvolta denominate *azioni*.

**Obiettivi prioritari:** il Regolamento (CE) n. 1260/1999, recante disposizioni generali sui Fondi strutturali 2000-2006, mira al conseguimento di tre obiettivi prioritari (due per il Fondo strutturale relativo a questo approfondimento):

OBIETTIVO 1: promuove lo sviluppo e l'adeguamento strutturale delle regioni che presentano ritardi nello sviluppo. In Italia rientrano in questo obiettivo la Basilicata, la Calabria, la Campania, la Puglia, la Sardegna e la Sicilia; il Molise beneficerà del *sostegno transitorio* non rientrando più nei parametri dell'obiettivo 1;

OBIETTIVO 2: favorisce la riconversione economica e sociale delle zone in difficoltà strutturale. E' obiettivo prioritario della politica strutturale, volto a sostegno della riconversione economica e sociale delle zone colpite da difficoltà strutturali (mutamenti socioeconomici nei settori industriale e dei servizi, zone rurali in declino, aree urbane in difficoltà e zone in crisi dipendenti dalla pesca).

E' prevista una forma di *sostegno transitorio* per le zone che al 2000 non rientrano più nei parametri relativi all'Obiettivo 2.

**Programma operativo:** il Documento approvato dalla Commissione ai fini dell'attuazione di un *Quadro comunitario di sostegno*. Ogni Programma operativo comprende:

- gli *assi prioritari*, con indicazioni circa la loro coerenza con il *Quadro comunitario di sostegno* corrispondente, i relativi obiettivi specifici, la valutazione dell'impatto atteso;

---

<sup>1</sup> Con il 31 dicembre 2006 si conclude la programmazione del Quadro Comunitario di Sostegno 2000-2006, anche se alcune misure continuano a produrre effetti per i primi anni successivi. Per il periodo 2007-2013 è prevista una nuova programmazione europea, che ha ridefinito gli obiettivi anche in funzione dell'allargamento dell'UE, e prevede una nuova programmazione anche a livello nazionale, basata sui Quadri nazionali di sostegno e su un maggiore coinvolgimento degli enti locali e delle città. Per un maggiore approfondimento si rimanda al Regolamento CE n.1083/2006.

- la descrizione sintetica delle *misure* previste per attuare gli *assi* prioritari ed, eventualmente, la natura delle misure necessarie alla preparazione, alla sorveglianza e alla valutazione del Programma operativo;
  - un piano finanziario indicativo che precisi la partecipazione annuale di ciascun Fondo e di altre eventuali risorse finanziarie, nonché l'importo totale dei finanziamenti pubblici e la stime di quelli privati;
  - le disposizioni di attuazione del Quadro comunitario di sostegno.
- Si definisce Programma operativo integrato un Programma operativo il cui finanziamento è assicurato da più Fondi.
- Nella programmazione 2000-2006 per l'Obiettivo 1 sono previsti dei PON (Programmi Operativi Nazionali) e vari POR (Programmi Operativi Regionali), che a volte contengono misure relative alla qualità.

**P.O.R.:** v. Programma Operativo.

**Quadro Comunitario di Sostegno (QCS):** il Documento approvato dalla Commissione, d'intesa con lo Stato membro, sulla base della valutazione del Piano di sviluppo presentato dallo Stato membro.

Ogni Quadro comunitario di sostegno è finalizzato ad assicurare il coordinamento dell'insieme degli aiuti strutturali nelle regioni interessate e contiene:

- la strategia e le priorità fissate per l'azione congiunta della Comunità e dello Stato membro;
- i relativi obiettivi specifici, ove possibile quantificati;
- la valutazione dell'impatto atteso;
- la valutazione della coerenza con le politiche comunitarie e le politiche regionali dello Stato membro;
- l'indicazione della natura e della durata dei Programmi operativi non approvati contestualmente al Quadro comunitario di sostegno;
- un piano finanziario indicativo che precisi la partecipazione annuale di ciascun Fondo e di altre eventuali risorse finanziarie, nonché l'importo totale dei finanziamenti pubblici e la stima di quelli privati;
- le disposizioni di attuazione del Quadro comunitario di sostegno.

Il Quadro comunitario di sostegno è articolato in assi prioritari ed è attuato tramite uno o più Programmi operativi.

**Sostegno transitorio (Phasing out):** Regime di aiuto temporaneo a favore delle regioni (o di loro zone) ammissibili ai precedenti *Obiettivi*, che continuano a beneficiare del sostegno temporaneo dei *Fondi strutturali*, fino al 31 dicembre 2006 (per il FESR il finanziamento cessa in alcuni casi il 31 dicembre 2005).

Il sistema di sostegno temporaneo, che prevede l'erogazione di aiuti in misura decrescente, consente di evitare un'improvvisa cessazione dei contributi comunitari e di consolidare i progressi conseguiti grazie agli interventi strutturali realizzati nel periodo precedente.

## 2.10 ATTIVITÀ DI SERVIZI DI INTERESSE

I settori in esame possono essere così riassunti (accanto alla descrizione viene riportato il codice o la sezione ISTAT ATECO 2002<sup>1</sup>);

- riparazione di autoveicoli, motocicli e beni personali e per la casa (codici 50.2, 50.40.3 e 52.7);
- ristorazione collettiva (codice 55.5)<sup>^</sup>;  
    <sup>^</sup>= (alberghi e ristoranti vengono ricompresi nelle categorie commercio e turismo)
- trasporti, magazzinaggio e comunicazioni (sezione I);
- attività immobiliari (codice 70);
- noleggio (codice 71);
- informatica e attività connesse (codice 72);
- ricerca e sviluppo (codice 73);
- altre attività professionali ed imprenditoriali (servizi rivolti alle imprese) (codice 74);
- smaltimento rifiuti solidi, acque di scarico etc. (codice 90);
- servizi alla persona (codice 93).

Con riferimento a specifiche leggi possono essere individuate solo alcune tipologie.

Per un maggiore dettaglio si veda la seguente tabella.

**Legenda: la lettera evidenzia la sezione ISTAT, che raggruppa varie divisioni indicate da un numero a due cifre; i numeri a tre, quattro, fino a cinque cifre individuano successive ripartizioni, che vengono riportate quando le prime non appaiono abbastanza chiare od esaurienti.**

### **G 50 COMMERCIO,MANUTENZIONE E RIPARAZIONE DI AUTOVEICOLI E MOTOCICLI; VENDITA AL DETTAGLIO DI CARBURANTI PER AUTOTRAZIONE**

LIMITATAMENTE AI CODICI:

G 502 Manutenzione e riparazione di autoveicoli

G 50403 Riparazione di motocicli e ciclomotori

G 527 Riparazione di beni di consumo personali e per la casa

---

<sup>1</sup> L'Istituto Nazionale di Statistica ha predisposto una nuova classificazione delle attività economiche (ATECO 2002) da adottare nelle rilevazioni statistiche correnti. Essa è la versione nazionale della classificazione (NACE Rev. 1.1) definita in ambito europeo ed approvata con Regolamento della Commissione n. 29/2002. Con Regolamento n.1893/2006, pubblicato sulla G.U. italiana dell'8 febbraio 2007, è stata approvata la classificazione NACE Rev. 2, tuttora non operativa in Italia.

Per maggiori informazioni si può consultare il sito Internet [www.istat.it/](http://www.istat.it/)

## **H 55 ALBERGHI E RISTORANTI**

LIMITATAMENTE AI CODICI:

H 555 Mense e fornitura di pasti preparati

H 5551 Mense

H 5552 Fornitura di pasti preparati ( catering )

## **I TRASPORTI, MAGAZZINAGGIO E COMUNICAZIONI**

### **I 60 Trasporti terrestri; trasporti mediante condotte**

I 601 Trasporti ferroviari

I 602 Altri trasporti terrestri

I 6021 Altri trasporti terrestri,regolari, di passeggeri

I 6022 Trasporti con taxi

I 6023 Altri trasporti terrestri di passeggeri

I 6024 Trasporto di merci su strada

I 603 Trasporti mediante condotte

### **I 61 Trasporti marittimi e per via d'acqua**

I 611 Trasporti marittimi e costieri

I 612 Trasporti per vie d'acqua interne (compresi i trasporti lagunari)

### **I 62 Trasporti aerei**

I 621 Trasporti aerei di linea

I 622 Trasporti aerei non di linea

I 623 Trasporti spaziali (lancio di satelliti)

### **I 63 Attività di supporto ed ausiliarie dei trasporti; attività delle agenzie di viaggio**

I 631 Movimentazione merci e magazzinaggio

I 6311 Movimentazione merci

I 6312 Magazzinaggio e custodia

I 632 Altre attività connesse ai trasporti

I 6321 Altre attività connesse ai trasporti terrestri

I 6322 Altre attività connesse ai trasporti per via d'acqua

I 6323 Altre attività connesse ai trasporti aerei

*I 633 Attività delle agenzie di viaggio e degli operatori turistici; attività di assistenza turistica non comprese altrove (andrebbe meglio ricompresa nel turismo)*

I 634 Attività delle altre agenzie di trasporto

I 63401 Spedizionieri e agenzie di operazioni doganali

I 63402 Intermediari dei trasporti

### **I 64 Poste e telecomunicazioni**

I 641 Attività postali e di corriere

I 6411 Attività delle poste nazionali

I 6412 Attività dei corrieri espressi

I 642 Telecomunicazioni

I 64201 Gestione di reti di telecomunicazione fissa

I 64202 gestione di reti di telecomunicazione mobile

I 64203 Gestione di reti di trasmissione di programmi radiotelevisivi via cavo, satellite, ripetitori terrestri

## **K ATTIVITA' IMMOBILIARI, NOLEGGIO,INFORMATICA, RICERCA, SERVIZI ALLE IMPRESE**

### **K 70 Attività immobiliari**

K 701 Attività immobiliari conto proprio

K 7011 Valorizzazione e promozione immobiliare

K 7012 Compravendita di beni immobili

K 702 Locazione di beni immobili

K 703 Attività immobiliari per conto di terzi

K 7031 Agenzie di mediazione immobiliare

K 7032 Amministrazione di condomini e gestione di beni immobili per conto di terzi

**K 71 Noleggio di macchinari e attrezzature senza operatore e di beni per uso personale e domestico**

K 711 Noleggio di autovetture

K 712 Noleggio di altri mezzi di trasporto

K 713 Noleggio di altre macchine e attrezzature

K 714 Noleggio di beni per uso personale e domestico

**K 72 Informatica e attività connesse**

K 721 Consulenza per l'installazione di sistemi informatici

K 722 Realizzazione di software e consulenza informatica

K 723 Elaborazione elettronica dei dati

K 724 Attività delle banche di dati

K 725 Manutenzione e riparazione delle macchine per ufficio

K 726 Altre attività connesse all'informatica

**K 73 Ricerca e sviluppo**

K 731 Ricerca e sviluppo sperimentale nel campo delle scienze naturali e dell'ingegneria

K 732 Ricerca e sviluppo sperimentale nel campo delle scienze sociali e umanistiche

**K 74 Attività di servizi alle imprese**

K 741 Attività legali, contabilità, consulenza fiscale e societaria; studi di mercato e sondaggi di opinione; consulenza commerciale e di gestione

K 7411 Attività degli studi legali e notarili

K 7412 Contabilità, consulenza societaria, incarichi giudiziari, consulenza in materia fiscale

K 7413 Studi di mercato e sondaggi di opinione

K 7414 Consulenza amministrativo-gestionale

K 74141 Consulenze finanziarie

K 74142 Consulenze del lavoro

K 74143 Consulenze agraria

K 74144 Consulenza amministrativo-gestionale e pianificazione aziendale

K 74145 Pubbliche relazioni

K 74146 Agenzie di informazioni commerciali

K 7415 Amministrazione di imprese

K 742 Attività degli studi di architettura, ingegneria ed altri studi tecnici

K 743 Collaudi e analisi tecniche

K 74301 Collaudi e analisi tecniche di prodotti

K 74302 Controllo di qualità e certificazione di prodotti, processi e sistemi

K 744 Pubblicità

K 745 Servizi di ricerca, selezione e fornitura di personale

K 746 Servizi di investigazione e vigilanza

K 747 Servizi di pulizia e disinfestazione

K 748 Altre attività di servizi alle imprese

K 7481 Attività fotografiche

K 74811 Studi fotografici

K 7482 Imballaggio e confezionamento conto terzi

K 7485 Servizi di reprografia (riproduzione di testi e documenti) e traduzioni

K 7486 Attività dei call center

K 7487 Altri servizi alle imprese

## **O 90 SMALTIMENTO DEI RIFIUTI SOLIDI, DELLE ACQUE DI SCARICO E SIMILI**

- O 9001 Raccolta e depurazione delle acque di scarico
- O 9002 Raccolta e smaltimento dei rifiuti solidi
- O 9003 Pulizia delle aree pubbliche, decontaminazione e disinquinamento dell'ambiente

## **O 93 SERVIZI ALLE FAMIGLIE**

- O 9301 Servizi di lavanderia, pulitura a secco e tintura di articoli tessili e pellicce
- O 9302 Servizi dei parrucchieri e di trattamenti di bellezza
- O 9303 Servizi di pompe funebri e attività connesse
- O 9304 Servizi dei centri per il benessere fisico
- O 9305 Altri servizi alle famiglie

Si deve tenere presente che alcune delle leggi/misure censite sono basate sulla precedente classificazione ISTAT ATECO 91. Comunque, le innovazioni sono limitate ad alcune nuove attività (es. *call center*), o a specificazioni di attività precedenti (es. trasporti, smaltimento rifiuti).

## 3 POLITICHE DELLE SINGOLE REGIONI

### 3.1 ABRUZZO

**La legge e la misura**/La Regione Abruzzo, seguendo l'esempio di altre Regioni adriatiche, si è dotata nel 1999 di una legge regionale in materia di qualità aziendale.

La legge 3 novembre 1999, n. 99, rispetto ad altri strumenti agevolativi, evidenzia un interesse per i sistemi di gestione integrati (qualità, ambiente e sicurezza) ed un contributo relativamente alto (70%) per gli interventi preliminari (si trattava peraltro di spese assai limitate, nell'ambito dei 3 milioni di lire). La legge si configura come "multisettores", escludendo praticamente solo il commercio ed includendo l'intero settore dei servizi.

L'interesse della Regione Abruzzo per i problemi della qualità aziendale è confermato dall'inserimento nel DOCUP 2000-2006 di un intervento in materia, nell'ambito di una "azione" sui servizi reali alle imprese (un altro intervento riguarda la sicurezza sul lavoro, compresa la relativa certificazione).

Rispetto alla legge n. 99/99, vengono accolti alcuni miglioramenti nello "stato dell'arte", quali la VISION 2000 e l'estensione all'attestazione SOA necessaria alle imprese edili per l'accesso ai lavori pubblici, in ossequio alla legge "Merloni" (109/94) ed al suo regolamento attuativo (DPR 34/2000).

Si perde, invece, il riferimento ai sistemi di gestione integrati, presente nella legge.

Quanto all'estensione settoriale, il campo viene ristretto alle attività industriali, edilizie, e, per i servizi, al solo settore dei servizi professionali alle imprese (codice K della classificazione ISTAT 91).

Alcune misure a favore della qualità sono state inserite nei PIT (Programmi Integrati Territoriali), riservati ad alcune zone della Regione.

**L'attuazione**/L'attuazione di queste iniziative presenta una netta differenziazione temporale. Negli anni 2000-2001 la Regione Abruzzo ha dato attuazione alla legge n. 99/99, attraverso una finanziaria regionale.

Nel 2002, di converso, la legge non è più stata rifinanziata, forse per concentrare le risorse sulla misura cofinanziata dall'UE.

Secondo i dati forniti dalla Regione Abruzzo, per la legge n. 99/99 è stato emanato un unico bando, nell'aprile 2000; sono state presentate 1.247 domande e i progetti in graduatoria sono 762 di cui 293 finanziabili e di queste 44 inerenti imprese del settore dei servizi.

Nel mese di gennaio 2003, risultavano finanziate a saldo 55 imprese, il che evidenziava il perdurare dell'iniziativa. Lo stanziamento disponibile era pari a circa 4 miliardi di lire ed era stato completamente impegnato: erano state peraltro realizzate economie per rinunce e minori spese rendicontate per circa 1 mld. di lire (25% dello stanziamento).

I dati forniti evidenziavano un notevole sforzo finanziario della Regione, a cui aveva fatto riscontro un notevole interesse delle imprese, forse non sempre supportato da adeguata

progettualità (era elevato il numero delle imprese non ammesse) e capacità gestionale (richieste superiori alle spese). Peraltro molti progetti, pure inseriti in graduatoria, non sono stati finanziati per carenza di fondi.

Per le imprese di servizi, si rilevava una discreta presenza sulle imprese finanziate, pari al 15,02 % .

In seguito l'attenzione della Regione si è concentrata sulla misura DOCUP, che ha visto l'emanazione di bandi con cadenza annuale dal 2002 al 2005. Il bando 2002 è stato finanziato in origine con 2,5 milioni di euro: una dotazione, quindi, di poco superiore a quella prevista per il bando della legge n. 99/99. Va peraltro considerato che la misura riguarda solo una parte del territorio regionale.

Successivamente, ogni anno è stato emanato un bando, con un meccanismo di recupero delle economie sui bandi precedenti: questo ha permesso un flusso continuo di finanziamenti alle imprese regionali che intendono certificarsi.

I risultati dei bandi, espressi nella seguente tabella, dimostrano ancora una volta che l'interesse delle imprese è stato superiore alle disponibilità (mancano tuttavia dati sulle erogazioni).

<b>ANNO</b>	<b>DOMANDE PRESENTATE</b>	<b>IMPRESE AMMESSE</b>	<b>IMPRESE FINANZIATE</b>	<b>CONTRIBUTI CONCESSI *</b>
2002	598	506	340	3.385
2003	380	327	169	1.700
2004	473	361	294	3.259
2005	289	226	149	1.577
2006	423	354	112	1.000

Importi in migliaia di euro

Per quanto riguarda le imprese di servizi, sono disponibili solo dati sulle domande presentate fino al 2004, riassunti nella tabella che segue.

<b>ANNO</b>	<b>DOMANDE PRESENTATE</b>	<b>% SU TOTALE</b>
2002	31	5,18%
2003	36	9,47%
2004	69	14,58%

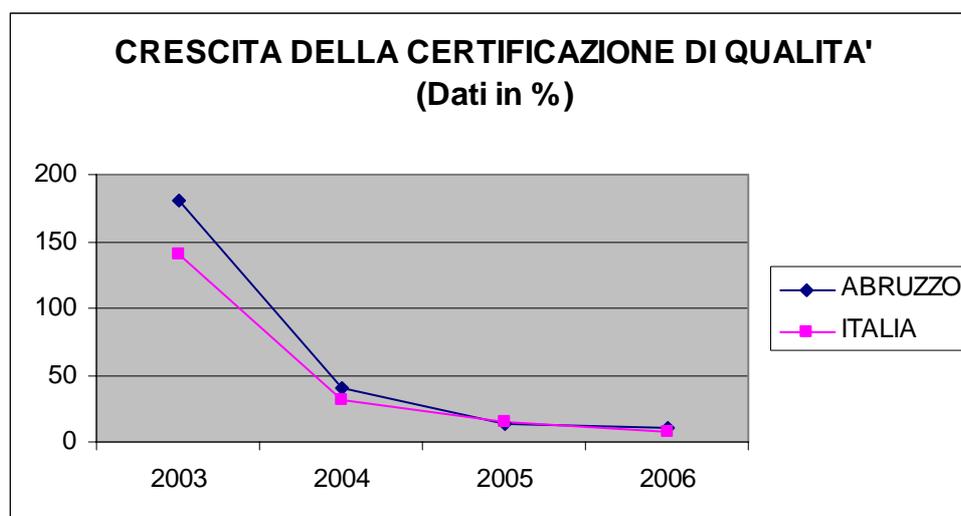
Mentre per il totale delle imprese si evidenzia un grosso interesse iniziale, a cui seguono diminuzioni e parziali riprese, per i servizi si osserva, almeno fino al 2004, un "trend" crescente, pur partendo da una percentuale limitata. Non sono stati forniti dati riguardanti i settori;

comunque la misura è riservata alle imprese della classe K (codici ISTAT da 70 a 74), che comprende prevalentemente attività di informatica e servizi alle imprese.

Va anche fatto un cenno ai bandi PIT: nel 2005 ne sono stati emanati otto comprendenti questa misura, su specifiche aree territoriali.

Sono state presentate 307 domande, di cui ritenute ammissibili 184 e finanziate 157, con la concessione di contributi per circa 2,692 milioni di euro.

Il confronto tra i tassi di crescita delle aziende certificate nella Regione e quelli nazionali evidenzia un grande sviluppo nel 2003, superiore al pur notevole dato nazionale (+181,1% contro 140,5), che continua nel 2004 (+39,9% contro il 30,9 nazionale). Nel 2005, il dato scende sotto quello nazionale (+13,7% contro 15,3), nel 2006, pur scendendo in termini assoluti, lo supera di nuovo (+10% contro 7,9).



Per le imprese di servizi, pur partendo da numeri non elevati, è possibile notare nel periodo 2005-2006 un notevole sviluppo, con una crescita nettamente superiore a quella nazionale (+38% contro 20,9), dovuta un po' a tutti i settori con la parziale eccezione di quelli finanziari e immobiliari.

La carenza di dati settoriali sulle misure di incentivazione non permette di correlare l'incremento con esse: tuttavia i dati degli anni precedenti suggeriscono di ipotizzare un effetto positivo sui settori della citata classe K (informatica, studi tecnici, servizi alle imprese).

Nel complesso, la Regione Abruzzo sembra aver sviluppato una coerente politica per la qualità, estesa anche alle principali attività di servizi, che ha portato risultati in termini di numero di aziende certificate come dimostrano i dati sopra riportati; forse i limiti possono essere individuati nella dipendenza da fondi comunitari che porta a concentrare gli investimenti nelle aree considerate depresse, e, per quanto riguarda i servizi, nella citata limitazione delle attività ammesse.

## **REGIONE ABRUZZO**

**Natura giuridica:** DOCUP 2000-2006 - Asse II - Misura 2.2 - Sostegno alla domanda di servizi reali. Sistemi qualità, tutela ambientale, gestione ed organizzazione d'impresa. Azione 2.2.1.B.

**Finalità dell'intervento:** promuovere l'acquisizione di servizi strategici da parte di PMI attraverso la certificazione di sistemi aziendali secondo la normativa di unificazione europea, ovvero in base a normative nazionali, in particolare:

- implementazione e certificazione di sistemi di qualità aziendali, conformi alle norme Uni EN ISO 9001 ;
- implementazione e certificazione di sistemi di gestione ambientale, conformi alle norme UNI EN ISO 14001;
- adesione al programma EMAS per l'iscrizione nel registro dei siti ecocompatibili, attestazione ECOLABEL;
- implementazione ed attestazione SOA ai sensi del DPR 34/2000.

**Tipo di contributo:** in conto capitale.

**Procedura:** valutativa a graduatoria.

**Intensità dell'agevolazione:** 50% delle spese ammissibili.

**Limite dell'agevolazione:** fino ad un massimo di 13.000 Euro nel rispetto della regola del "*de minimis*".

**Spese ammissibili:** certificazione di sistemi aziendali: certificazioni e perizie tecniche a conclusione dei progetti (fino a 5200 €), servizi di consulenza, software applicativo e, fino al 25% del costo totale del progetto, commesse interne (costo del personale specificatamente adibito al programma, a rendicontazione su parametri contabili riconosciuti),

**Settori di destinazione:** D (attività manifatturiere), F (costruzioni); per i servizi K (attività professionali ed imprenditoriali), secondo la classificazione ISTAT 2002.

**Dimensione delle imprese:** Piccole e Medie Imprese secondo la definizione europea, nonché le imprese artigiane.

## 3.2 BASILICATA

**La misura/** La Regione Basilicata già da molti anni, con la legge regionale n. 15 del 29 marzo 1993 e quella n.16 del 20 febbraio 1995, aveva approfondito il tema della qualità. Gli obiettivi previsti dalle due leggi erano diversi: mentre la legge n. 15/93 si rivolgeva alle imprese fornitrici di servizi reali (offerta), la legge n. 16/95 si rivolgeva alle imprese industriali ed artigiane (anche di servizi), concedendo incentivi per la certificazione, anche nel campo ambientale.

Nel 2000 la L.R. 14 aprile 2000 n. 49 le ha abrogate entrambe, anche se le erogazioni sono continuate fino al 2001. Essa è stata poi abrogata dalla L.R. 4 gennaio 2002, n. 4, che ha istituito i nuovi regimi di aiuti alle piccole e medie imprese (manifatturiere, dei servizi, delle costruzioni e del turismo).

Nel frattempo la Regione Basilicata aveva emanato, nel corso del 2001, alcuni bandi per la concessione di agevolazioni a favore di PMI, in attuazione del POR Basilicata (Misure IV.4 Azione A, IV.5 azione C e IV.2 Azione A). Si trattava di aiuti “*de minimis*”, già operativi, che interessavano tutti i settori produttivi. Nell’ambito di tali bandi una particolare premialità, utile ai fini della valutazione e collocazione in graduatoria, era stata concessa alle imprese, e tra queste anche alle imprese di servizi, che fossero in possesso di certificazione di qualità.

Nell’agosto del 2003 è stato emanato un bando per aiuti “*de minimis*” alla certificazione di qualità da parte di PMI di tutti i settori, a valere sulla Misura IV.4 (Azione A). Esso copriva una vasta gamma di certificazioni aziendali, che comprendevano la SA-8000 (responsabilità sociale) e la possibilità di integrare i vari aspetti della qualità, compreso quello etico.

Nel 2005 la validità del bando, già prevista fino al 2006, è stata bloccata al 31 ottobre dello stesso anno, con un decreto della Giunta regionale che ha altresì incrementato la dotazione di ulteriori 4 milioni di euro.

**L’attuazione/**I primi risultati del bando sono condensati nella seguente tabella, che evidenzia dei numeri di tutto rispetto, considerando le limitate dimensioni della regione: oltre 600 imprese agevolate, per un importo superiore, all’epoca, a 4,5 milioni di euro (mancavano però dati sulle erogazioni).

ANNO 2003			ANNO 2004		
Numero domande presentate	Numero domande agevolate	Importo (in euro)	Numero domande presentate	Numero domande agevolate	Importo (in euro)
596	559	3.788.981,25	153	47	786.913,03

La presenza delle imprese di servizi era tutt’altro che trascurabile e comprendeva quasi tutti i settori di interesse dello studio, con la prevalenza dei servizi alle imprese, dell’informatica, delle attività legate ai trasporti e dello smaltimento rifiuti. Per il dettaglio degli interventi si veda la tabella riportata nella pagina seguente.

Sezioni o codici ISTAT ATECO 2002	ANNO 2003			ANNO 2004		
	Numero domande presentate	Numero domande agevolate	Importo (in euro)	Numero domande presentate	Numero domande agevolate	Importo (in euro)
<u>Riparazione</u> (50.20; 50.40.3;52.7)	8	8	44.839,77	2	1	10.500,00
<u>Ristorazione collettiva</u> (55.5)	4	4	40.365,83	-	-	-
<u>Trasporti</u> (Sezione I 60-64)	19	19	79.725,00	3	1	11.750,00
<u>Attività Immobiliari</u> (70)	1	1	29.700,00	-	-	-
<u>Informatica</u> (72)	21	21	104.723,29	3	2	15.975,00
<u>Ricerca e sviluppo</u> (73)	2	2	19.500,00	2	-	7.500,00
<u>Servizi alle imprese</u> (74)	38	37	356.155,00	2	-	11.900,00
<u>Smaltimento rifiuti</u> (90)	17	16	95.285,03	4	3	26.300,00
<u>Servizi alla persona</u> (93)	9	9	77.023,44	5	-	15.303,73
<b>TOTALE IMPRESE DI SERVIZI</b>	<b>119</b>	<b>117</b>	<b>847.317,36</b>	<b>21</b>	<b>7</b>	<b>99.228,73</b>

L'attuazione della misura è stata particolarmente laboriosa, proprio per l'elevata risposta delle aziende che ha superato le aspettative: si pensi che in origine erano state previste solo 350 imprese beneficiarie (cfr. anche la relazione di esecuzione 2005 del POR Basilicata).

Nel 2007 sono stati forniti dalla regione dati complessivi, aggiornati all'11 giugno, riassunti nella seguente tabella. Va aggiunto che ci sono state anche circa 30 revoche di finanziamento già concesso: una percentuale relativamente bassa rispetto ad altre regioni (peraltro l'attuazione è in corso).

N. Domande pervenute	1.582
Totale contributo richiesto*	9.240.409
N. Concessioni	1.326
Investimento ammesso alla domanda*	16.227.058
Contributo concesso*	7.980.668
N. Impegni	865
Importo impegnato*	4.909.232
N. Erogazioni	224
Investimento ammesso a collaudo*	1.968.095
Contributo erogato	980.603

\* dati in euro

Riguardo alle imprese di servizi, sono stati forniti i seguenti dati, che mostrano il notevole ruolo rivestito dalle imprese di questi settori.

<b>Sezioni o codici ISTAT ATECO 2002</b>	<b>Numero domande presentate e agevolate</b>	<b>Contributi concessi (in euro)</b>
<b>Autoriparazione(50.20)</b>	<b>17</b>	<b>109.600,00</b>
<b>Ristorazione collettiva (55.5)</b>	<b>5</b>	<b>39.205,83</b>
<b>Trasporti (Sezione I 60-63)</b>	<b>37°</b>	<b>167.553,06</b>
<b>Poste e Telecomunicazioni (64)</b>	<b>3</b>	<b>13.500,00</b>
<b>Attività Immobiliari (70)</b>	<b>1</b>	<b>29.700,00</b>
<b>Noleggio (71)</b>	<b>1</b>	<b>4.800,00</b>
<b>Informatica (72)</b>	<b>47</b>	<b>253.513,29</b>
<b>Ricerca e sviluppo (73)</b>	<b>5</b>	<b>42.000,00</b>
<b>Servizi alle imprese (74)</b>	<b>74</b>	<b>634.508,20</b>
<b>Smaltimento rifiuti (90)</b>	<b>42</b>	<b>299.237,18</b>
<b>Servizi alla persona (93)</b>	<b>21</b>	<b>88.061,64</b>
<b>Totale imprese di servizi</b>	<b>253</b>	<b>1.681.679,20</b>

° comprese 2 agenzie di viaggio (settore turismo)

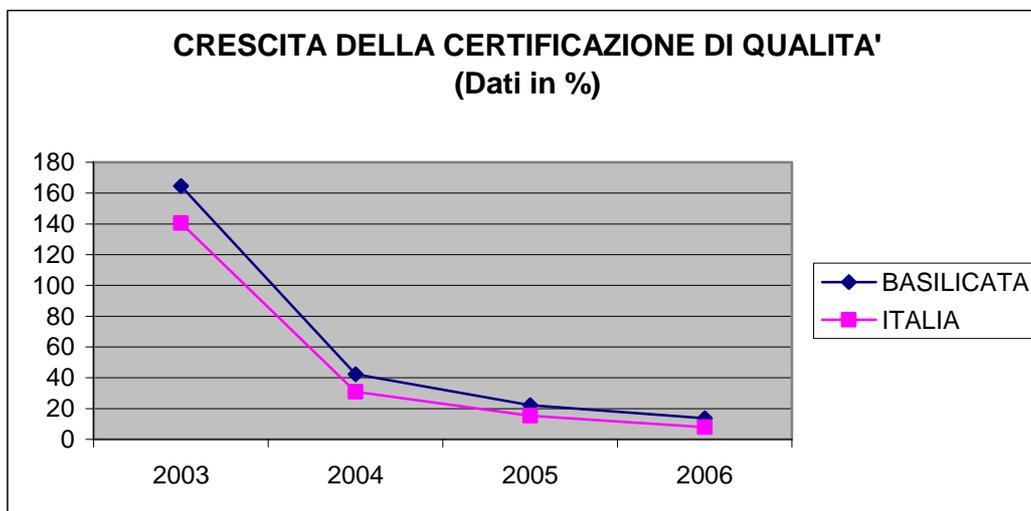
Ai dati contenuti nella tabella vanno aggiunte le imprese di servizi operanti in altri settori, quali l'istruzione e i servizi audiovisivi (9 ciascuno) e i servizi finanziari (1) e socio-sanitari (ben 33), per un totale di 52 imprese di altri servizi. Aggiungendo tali settori, si superano le 300 imprese di servizi finanziate, su un totale di 1.326 (si tenga presente che per 74 imprese finanziate non è stato possibile individuare il codice Istat, e quindi è possibile ipotizzare che ci siano altre 10-15 imprese di servizi da aggiungere alle cifre precedenti).

Le quote percentuali relative alle imprese di servizi finanziate, nonché ai finanziamenti concessi alle attività di servizi sul totale, appaiono leggermente superiori alla media nazionale, attestandosi entrambe oltre il 20% .

I dati sulle certificazioni nella regione (cfr. grafico nella pagina seguente) dimostrano una crescita notevole dal 2002 al 2006, su ritmi costantemente superiori alla media nazionale, pur partendo da numeri molto ridotti (181 certificazioni nel 2002).

Ovviamente, come a livello nazionale, la crescita è andata rallentando ogni anno, dal 164,6% del 2003 (dato nazionale 140,5) al 13,8% del 2006 (contro il 7,9 italiano).

La politica regionale di questi anni ha certo favorito questa crescita, i cui numeri appaiono peraltro superiori a quelli delle imprese effettivamente finanziate (cfr. cap. 6).



Per quanto riguarda le imprese di servizi, il confronto 2005-2006 mostra una crescita notevole in percentuale (+ 43,6%), più che doppia del dato nazionale, anche se su valori assoluti ridotti. Quanto ai settori, si notano in particolare i servizi professionali d'impresa e gli studi tecnici.

## **REGIONE BASILICATA**

**Natura giuridica:** P.O.R. Basilicata 2000-2006 - Misura IV.4 - Azione A – Aiuti all'acquisizione di servizi.

**Finalità dell'intervento:** sviluppo e innovazione delle PMI attraverso l'erogazione di incentivi per il finanziamento di programmi aziendali volti ad ottenere il rilascio, da parte di organismi accreditati, di attestazioni e certificazioni riguardanti: qualità, sicurezza, ambiente, etica.

**Tipo di contributo:** in conto capitale.

**Procedura:** valutativa a graduatoria.

**Intensità dell'agevolazione:** 50 % della spesa ritenuta ammissibile relativa al rilascio delle certificazioni (per le spese di consulenza, di acquisizione o realizzazione di software, il contributo regionale, pari al 50 % della spesa ritenuta ammissibile, non potrà essere superiore al 200 % del contributo spettante all'azienda per le spese relative al rilascio di certificazioni) .

**Limiti alla agevolazione:** nei limiti del *de minimis* (100.000 euro).

### **Spese ammissibili:**

- costi relativi al rilascio da parte degli organismi accreditati di Certificazioni riguardanti: Sistema di qualità aziendale secondo le norme ISO 9001/2000; Sistema di Gestione Ambientale (S.G.A.) secondo le norme ISO 14001/1996 ed EMAS; OHSAS 18001 sulla sicurezza; SA 8000 sulla responsabilità sociale. (E' possibile redigere ed integrare Qualità - Sicurezza – Ambiente ed Etica in un unico sistema documentale);
- consulenza finalizzata all'ottenimento della certificazione;
- acquisizione o realizzazione di software dedicati alla gestione dei suddetti sistemi.

**Settori di destinazione:** Industria, Artigianato, Edilizia, Turismo, Commercio, Servizi.

**Dimensione delle imprese:** Piccole e Medie Imprese (secondo la definizione adottata dalla Commissione Europea)

### 3.3 CALABRIA

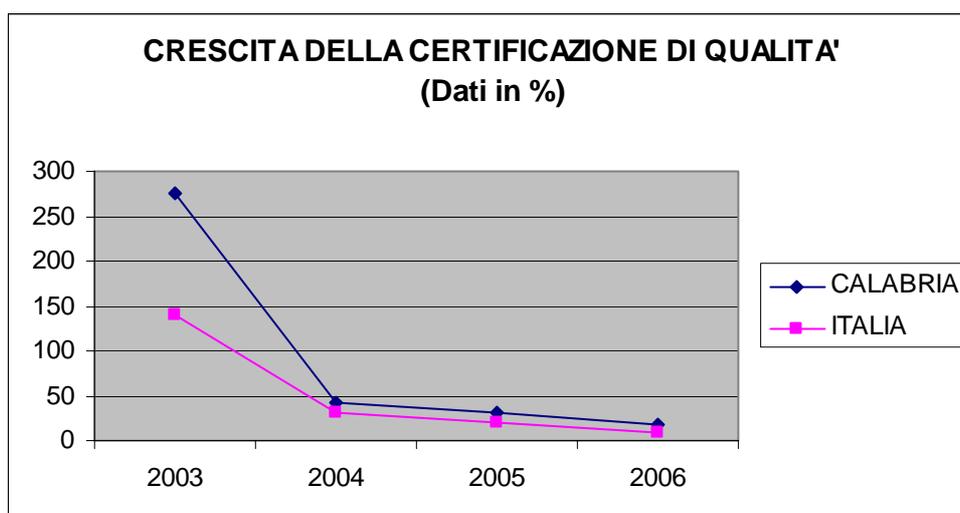
La Regione Calabria non ha nessuna legge regionale in materia di qualità applicabile alle imprese di servizi. Tuttavia, dopo la revisione di metà periodo, è stata inserita nel Programma Operativo Regionale 2000-2006, nell'ambito di una misura per la competitività, una azione per i servizi reali alle imprese (4.1.d), che ricomprende finanziamenti alla certificazione di qualità e ambientale ed è applicabile ad alcune categorie di servizi. Bisogna notare, peraltro, che il bando richiede programmi di innovazione aziendale dal contenuto ampio, non limitati alla sola certificazione di qualità (cfr. scheda).

Il bando è stato emanato nel luglio 2006, con una dotazione di 3 milioni di euro, e sono state presentate 112 domande. L'esame, affidato a una commissione di valutazione regionale, è iniziato solo nell'aprile 2007. Non sono stati forniti dati circa la composizione settoriale delle imprese richiedenti.

Con questa misura, la Regione Calabria colma un vuoto, essendo stata tra le ultime Regioni italiane a finanziare misure per la qualità applicabili alle imprese di servizi.

I dati sulle certificazioni, comunque, mostrano una crescita costantemente superiore alla media nazionale dal 2003 al 2006, sia pure con lo stesso "trend" declinante di quella nazionale. Particolarmente clamoroso il dato 2003 (+ 276,2%, contro il 140,5 nazionale), sia pure a partire da un dato molto arretrato : solo 277 aziende certificate nel 2002, al di sotto di regioni settentrionali molto più piccole per territorio (es. Liguria o Trentino-Alto Adige). Peraltro, la struttura economica di tali regioni era ben più solida di quella locale: tuttavia, per le certificazioni di qualità la Calabria è riuscita a superare nel 2004 il Trentino-Alto Adige, nonché l'Umbria, nonostante la crescita realizzata anche da queste regioni. Anche il dato del 2006, pur declinante, si conferma ben al sopra della media nazionale (+ 17,7% contro 7,9).

Per quanto sopra esposto, non è possibile attribuire questa crescita alla politica regionale, almeno nel campo dei servizi: vanno quindi indagati altri fattori, quali incentivi presenti in altre misure regionali o statali (es. legge 488/92) o la richiesta di certificazioni per accedere agli appalti pubblici.



Per quanto riguarda le imprese di servizi, il confronto 2005-2006 mostra una crescita del 23,3%, leggermente superiore alla media nazionale del 20,9; tuttavia anche in questo caso si parte da valori assai bassi, paragonabili alle regioni sopra citate. Il settore prevalente, come altrove, è quello dei servizi alle imprese, mentre si osserva una crescita relativamente alta negli studi tecnici, ma su valori minimi (da 17 a 24 nel 2006).

## **REGIONE CALABRIA**

**Natura giuridica:** P.O.R. Calabria 2000-2006 - Misura 4.1 - Azione 4.1.d – Servizi alle imprese.

**Finalità dell'intervento:** sostenere l'attuazione di Programmi di innovazione aziendale volti all'acquisizione di servizi che consentano la risoluzione di problemi di tipo gestionale, tecnologico, organizzativo, produttivo delle imprese; l'adozione di sistemi di qualità aziendale, di gestione e certificazione ambientale e di etichettatura ecologica; l'introduzione di innovazioni di processo, di prodotto e di sistemi tecnologici; il rafforzamento della presenza sui mercati internazionali.

**Tipo di contributo:** in conto capitale.

**Procedura:** valutativa a graduatoria.

**Intensità dell'agevolazione:** 50 % della spesa ritenuta ammissibile.

**Limiti alla agevolazione:** per la certificazione di qualità massimo 5.000 euro; per la certificazione ambientale da 6000 (ISO 14001) a 7.000 euro (EMAS 2). E' previsto però un limite minimo di spesa di 30.000 euro per ogni impresa o 50.000 per ogni associazione temporanea.

**Spese ammissibili:**

- spese connesse al conseguimento di certificazioni rilasciate da Organismi accreditati e la realizzazione di audit ispettivi da parte di tali organismi, riguardanti: (tipologia 1.6) Sistema di qualità aziendale secondo le normative UNI EN ISO; (tipologie 2.1 e 2.2) Sistema di Gestione Ambientale (S.G.A.) secondo le norme ISO 14001 ed EMAS 2;
- consulenze specialistiche finalizzate all'ottenimento della certificazione;
- addestramento del personale interno, nella misura massima del 20%.

**Settori di destinazione:** classi ISTAT ATECO 2002 : C (Attività estrattive), D (Industria), E (Energia), F (Costruzioni) e, nell'ambito dei Servizi, le categorie 72 (Informatica), 73 (Ricerca e Sviluppo), 74 (Servizi alle imprese) e 90 (Smaltimento rifiuti).

**Dimensione delle imprese:** Piccole e Medie Imprese (secondo la definizione adottata dalla Commissione Europea) e loro associazioni temporanee.

### 3.4 CAMPANIA

**La legge e la misura/** La Regione Campania è stata tra le prime Regioni meridionali a prendere iniziative nel campo della certificazione di qualità.

Infatti con la legge regionale 5 luglio 1994, n. 28 “Interventi regionali per lo sviluppo dei sistemi di qualità nelle imprese minori” sono stati concessi contributi in conto capitale a PMI industriali, artigiane e, sia pure con alcune limitazioni, di servizi. Come per la precedente legge piemontese n. 56/86, è stato rivolto un particolare interesse all’attuazione di progetti di “qualità totale”; forse anche in questo caso non è estranea a tale scelta la presenza nella regione di stabilimenti della FIAT, con il relativo impatto in termini di qualificazione dell’indotto.

Successivamente, è stata colta l’occasione dei Programmi comunitari per il periodo 2000-2006 per canalizzare verso questo settore finanziamenti europei. Ciò è avvenuto con l’inserimento nel Programma Operativo Regionale (POR) di una Azione, che nell’ambito della Misura 4.2 sui servizi reali alle imprese, finanzia specificamente i sistemi di qualità (Azione d).

Tale misura, pur non avendo un effetto di abrogazione legale della legge n. 28/94, ha di fatto sostituito e aggiornato tale legge. Per la sua attuazione è stata approvata nel 2001 una specifica delibera di Giunta regionale.

A differenza della precedente legge gli interventi erano di entità limitata (massimo finanziamento: 30.000€), il che permetteva però di finanziare più imprese. Altra novità era la possibilità di finanziare le certificazioni specifiche per le imprese di costruzioni (SOA), come pure le certificazioni ambientali.

Per i servizi l’intervento era limitato ad alcuni settori dei servizi alle imprese e alle attività di riparazione.

**L’attuazione/** Negli anni 2000-2001 non era più possibile presentare domande per la legge n. 28/94; continuavano comunque le erogazioni, pari a 322 milioni di lire nel 2000 (per 20 imprese) e 851 del 2001 (per 85 imprese).

Negli anni 2001 e 2002 è invece stata data attuazione alla Azione 4.2.d del POR 2000-2006; a tale proposito la Giunta Regionale ha deliberato uno stanziamento complessivo pari a 3,677 milioni di euro, cui si sono aggiunti 2 milioni di euro di fondi europei e altri fondi per un totale di 5,782 milioni di euro (totalmente impiegati).

Tra febbraio e novembre 2002 sono stati pubblicati tre elenchi di imprese beneficiarie dei contributi (le cifre totali sono esposte nella tabella).

<b>TOTALE ISTANZE PRESENTATE</b>	1159
<b>Istanze sdoppiate in sede istruttoria</b>	10
<b>Totale</b>	1169
<b>IMPRESSE AMMESSE IN TOTALE</b>	736
<b>INAMMISSIBILI</b>	102
<b>AMMISSIBILI MA SENZA COPERTURA</b>	331

Come affermato anche dal competente Assessore regionale in un comunicato stampa, le imprese campane hanno dimostrato una forte sensibilità verso le certificazioni di qualità e ambientale, dimostrando una crescita culturale e strategica. Infatti, delle 1.159 domande presentate, il 20% riguardava la certificazione ambientale.

Riguardo ai settori è stato possibile rilevare una elevata presenza di imprese di costruzioni, che hanno ricevuto contributi per la certificazione SOA, necessaria per accedere agli appalti di lavori pubblici.

Quanto alle imprese di servizi, i dati sono esposti nella successiva tabella.

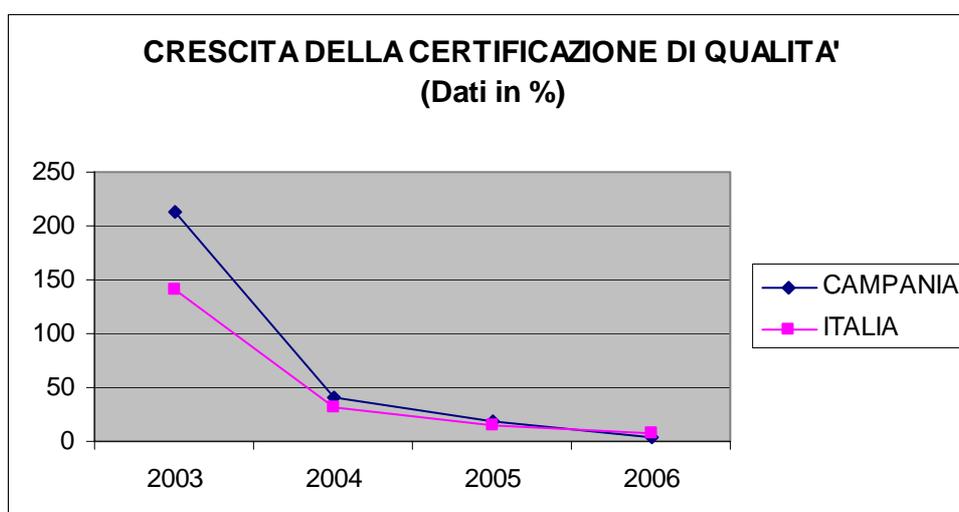
	Ammissibili	Ammissibili senza copertura	Inammissibili	Rinunzia	Totale
<b>50.20 - Autoriparazioni</b>	10	2			12
<b>71 - Noleggio</b>	1				1
<b>72 - Informatica e attività connesse</b>	40	18	5	1	64
<b>73 - Ricerca e sviluppo</b>	3	3			6
<b>74 - Servizi alle imprese</b>	17	7	10	1	35
<b>Totale</b>	<b>71</b>	<b>30</b>	<b>15</b>	<b>2</b>	<b>118</b>

E' rilevabile una presenza significativa, anche se minoritaria, delle imprese di servizi, in particolare di quelle informatiche e, in minor misura, di servizi professionali alle imprese, nonché di autoriparazione.

Successivamente non sono stati più emanati bandi sulla qualità; dal complemento di Programmazione del POR Campania emerge una preferenza per strumenti diversi quale il P.I.A. (Pacchetto Integrato di Agevolazione), nel quale però non è possibile individuare una specifica misura per la qualità.

I dati sulle certificazioni in Campania evidenziano una crescita esponenziale nel 2003 (+212,6%), con un dato ampiamente superiore alla pur elevata media nazionale del 140,5%; la crescita continua su valori superiori alla media nazionale fino al 2005, per poi scendere nel 2006 al 3,2% contro il già ridotto 7,9 italiano.

Anche se i dati sulla misura regionale non bastano a spiegare questo andamento, è possibile ipotizzare che abbiano contribuito ad enfatizzare la tendenza nazionale, caratterizzata dal "boom" del 2003-2004, e dal successivo assestamento sui valori raggiunti.



Per quanto riguarda le imprese di servizi, come si nota dalle classifiche di settore (cfr. cap.6), la Campania ha un posto di tutto rispetto tra le regioni italiane, con una punta nel settore informatico, nonostante una leggera flessione nel periodo considerato, che l'ha portata dal terzo al quarto posto nazionale. In crescita invece gli altri settori, ed in particolare gli studi tecnici ed i servizi alle imprese. In tutti questi settori, oltre che nell'autoriparazione, la Campania è la regione meridionale che conta il maggior numero di aziende certificate ISO 9000.

### 3.5 EMILIA-ROMAGNA

**Le leggi e il Programma/** La Regione Emilia Romagna si è posta da tempo all'avanguardia nella promozione dei sistemi di qualità: già nel 1992, con la legge regionale 3 settembre 1992, n. 37, sono stati previsti interventi in materia per l'artigianato e le PMI, secondo la consueta formula del contributo in conto capitale. Alla misura erano ammesse anche le imprese di servizi. Nel 1997 è stata approvata una analoga legge regionale per il terziario, su cui si dirà più oltre.

Nel 1999 la Regione Emilia Romagna ha deciso di voltare pagina: con l'art.24 della legge regionale n. 3/99 è stata abolita la legge n. 37/92 e si è passati, in una logica di programmazione dello sviluppo economico, ad un vero e proprio Piano Qualità regionale, inserito in un Programma Triennale (1999-2001) per le Attività Produttive dall'ambizioso titolo "Crescita Qualità Innovazione".

La Relazione sull'attivazione nell'anno 2000 di tale Programma ha fornito utili dati sull'attuazione, oltre a uno sguardo d'insieme sulle misure previste dal Piano. Come la programmazione europea, il Programma dell'Emilia Romagna era diviso in assi e misure: quella riguardante la qualità era la Misura 1.2, che a sua volta si divideva in diverse Azioni.

La prima era l'Azione A, che riguardava le certificazioni di qualità e ambientale. Secondo le norme europee per gli aiuti alle PMI si limitava al 15% dell'investimento, con un meccanismo misto di contributi in conto capitale e in conto interessi; in compenso comprendeva un ampio ventaglio di spese ammissibili.

Di particolare interesse era l'Azione B, che finanziava lo sviluppo di sistemi di gestione "integrata" della qualità, che comprendevano gli aspetti relativi all'ambiente e alla sicurezza. L'intensità dell'aiuto era più elevata (40%) e la valutazione prevedeva una graduatoria dei progetti presentati. I settori finanziati ricalcavano quelli della precedente Azione. Di particolare interesse le definizioni di "gestione integrata" e "gestione evoluta" presenti nel bando: quest'ultima si avvicina a una certificazione di tipo etico o di responsabilità sociale, inserendo anche le esigenze "del territorio in cui l'azienda vive".

Entrambe queste misure, pur rivolgendosi prevalentemente all'industria, comprendevano alcune attività di servizi, prevalentemente rivolti alle imprese.

L'Azione C, pur interessante perché rivolta alle filiere produttive e quindi a reti di imprese, non sembrava riguardare il settore dei servizi.

Un interessante esempio di politica "leggera" della qualità era poi l'Azione D, che finanziava progetti di aggregazioni di imprese (ma anche di società di servizi specializzate) per il miglioramento della qualità del prodotto/servizio. L'azione tendeva più a stimolare l'innovazione che a diffonderla, a differenza di altre misure del genere.

Successivamente la Regione Emilia Romagna ha inserito il Piano Qualità nel suo nuovo Programma 2003-2005, all'Asse n. 2.

Secondo il comunicato di presentazione, a suo tempo pubblicato sul sito Internet, il Piano qualità sosteneva gli interventi di sostegno alle certificazioni di ultima generazione. Con interventi in conto capitale venivano così accompagnate le imprese che puntavano ad interventi integrati per la qualità, secondo la filosofia delle Vision 2000. Una delle novità di maggior spicco del nuovo Piano qualità era l'attenzione dedicata alle aziende che imboccano

percorsi di ricerca e sperimentazione di sistemi per l'adozione della responsabilità sociale e alla realizzazione di servizi per la costruzione di reti d'impresa, sostenendo il superamento della vecchia dicotomia tra grandi e piccole aziende. Gli aiuti per le tradizionali certificazioni ISO erano invece messi in campo dalle misure dell'asse 1 (credito agevolato).

In particolare la misura 2.1, azione A, riguardava i progetti per lo sviluppo di sistemi integrati di gestione. Essa era rivolta prevalentemente all'industria, ma includeva alcuni settori di servizi maggiormente rivolti alle imprese. Nelle linee generali, riprendeva la precedente azione B, sopra descritta. Analogamente l'Azione B della stessa misura, indirizzata alle reti di imprese, riprendeva la precedente azione C.

Una novità interessante era l'Azione C della misura 2.1, rivolta alla "ricerca e sperimentazione di sistemi per l'adozione della responsabilità sociale". Tuttavia, essa non era rivolta alle singole imprese, né coinvolgeva sistemi di certificazione.

Un'altra novità, prevista dall'Azione B della misura 2.3, era l'estensione alle categorie libero-professionali di forme di incentivazione prima rivolte alle imprese. Per la certificazione di qualità, però, essa riguardava solo gli Ordini professionali e non i singoli Studi.

Successivamente, non sono stati presentati nuovi piani o programmi specifici per la qualità.

Nel 1997, facendo seguito ad una precedente legge del 1994 (n. 42), la Regione Emilia Romagna ha affrontato il tema della qualità nel settore terziario, con la legge 10 dicembre 1997, n. 41. La legge, per la verità, si rivolge prevalentemente al commercio, comprendendo tuttavia alcuni operatori del turismo e dei servizi, specie se associati. Sono previsti tre differenti interventi, tutti legati alla certificazione di qualità. Viene anche prevista una forma di politica "leggera" (art.16) anche attraverso convenzioni con associazioni di categoria e Camere di Commercio, per azioni di sensibilizzazione delle imprese sulle problematiche della qualità.

Forse per compensare il forte intervento regionale sulla qualità, non sono previste misure specifiche nel DOCUP 2000-2006 della Regione. La qualità è tuttavia presente tra gli indicatori previsti per l'esame delle domande di alcune misure (es. la 1.2.), insieme all'ambiente e alla sicurezza sul lavoro.

**L'attuazione/** La citata Relazione, relativa all'anno 2000 sull'attuazione del Programma triennale, permette di commentare con dovizia di particolari gli interventi sopra descritti. Ulteriori dati sono stati forniti dagli Uffici regionali. Va premesso che già negli anni precedenti l'applicazione della legge n. 37/92, nell'industria ma anche nei servizi, ha portato notevoli risultati.

La tabella nella pagina seguente evidenzia in sintesi la situazione delle imprese certificate nella regione alla fine del 2000.

<b>Le imprese certificate in Emilia-Romagna</b>	
<b>Settore</b>	<b>Imprese certificate</b>
Industria manifatturiera	2440
Commercio e pubblici esercizi	432
Industria non manifatturiera	375
Trasporti e TLC	332
Servizi alle imprese	315
Istruzione	117
Sanità	70
Servizi pubblici	41
Agricoltura e pesca	28
Intermediazione finanziaria	19
Pubblica amministrazione	9
<b>TOTALE</b>	<b>4178*</b>

Fonte: sito SINCERT

\* alcune imprese multiprodotto sono registrate su due settori; il totale effettivo è di 4.005 imprese

E' evidente come l'Emilia Romagna si ponesse all'avanguardia nel settore (seconda dietro la Lombardia). A fronte di questo vediamo i dati sull'applicazione della legge n. 37/92 e della successiva Misura 1.2 del Piano Qualità.

<b>Attività a sostegno della qualità finanziate dalla Regione Emilia-Romagna dal 1992 al 2002</b>			
	<b>Periodi</b>	<b>Numero operazioni approvate</b>	<b>Contributi concessi (milioni di euro)</b>
<b>Legge 37/1992</b>	1993-1994	753	9,37
<b>Legge 37/1992</b>	1996-1997	1.410	17,43
<b>Misura 1.2 azione A</b>	2000	448	3,58
<b>Misura 1.2 azione A</b>	2001	324	2,83
<b>Misura 1.2 azione A</b>	2002	380	3,39
<b>TOTALE</b>		<b>3.315</b>	<b>36,60</b>

<b>Operazioni e contributi approvati e investimenti sostenuti in Emilia-Romagna dalla misura 1.2</b>				
	<b>2000</b>	<b>2001</b>	<b>2002</b>	<b>Totale</b>
<b>Operazioni approvate</b>	448	324	300	1072
<b>Contributi approvati*</b>	3,58	2,83	2,58	8,99
<b>Investimenti sostenuti*</b>	24,60	13,20	24,30	62,10

\* Importi in milioni di euro

Coerentemente con il ridotto importo finanziato, gli investimenti in qualità delle imprese emiliane e romagnole apparivano notevoli, il che dimostra che l'interesse dell'imprenditoria non era legato al solo finanziamento pubblico.

Non di meno, l'incrocio tra i dati sulle imprese certificate, prima riportati, e quelli successivi sui finanziamenti potrebbe portare ad affermare che circa la metà delle imprese certificate al 2000 ha ricevuto un finanziamento regionale; va peraltro considerata una certa quota di mortalità delle imprese, dovuta anche a fusioni, concentrazioni etc.; inoltre una stessa impresa potrebbe aver ricevuto più finanziamenti in periodi diversi.

Per quanto riguarda le altre Azioni della Misura 1.2, si veda la seguente tabella.

<b>Tabella 25</b>			
<b>Esito dei bandi del Piano Qualità Regionale</b>			
	<b>Progetti presentati</b>	<b>Progetti approvati</b>	<b>Contributi (milioni di euro)</b>
Azione B Progetti per la gestione integrata della Qualità	52	42	3,87
Azione C Progetti di Qualità in reti di imprese	21	20	2,48
Azione D Progetti di Qualità per i sistemi produttivi	18	15	0,68
<b>Totale</b>	<b>91</b>	<b>77</b>	<b>7,03</b>

Considerando la novità di alcune iniziative, il risultato appariva incoraggiante.

Rispetto ai settori, abbiamo dei dati relativi alla prima applicazione della misura 1.2, Azione A, che evidenziano il ruolo dei servizi, secondario ma non del tutto marginale.

<b>SETTORI</b>	<b>Numero domande ammesse</b>	<b>Distribuzione %</b>
<b>Industria manifatturiera</b>	394	71,25%
<b>Attività estrattive</b>	2	0,36%
<b>Energia gas acqua</b>	4	0,72%
<b>Costruzioni</b>	116	20,98%
<b>Trasporti e telecomunicazioni</b>	3	0,54%
<b>Servizi alle imprese</b>	18	3,25%
<b>Altri</b>	16	2,89%
<b>TOTALE</b>	<b>553</b>	<b>100,00%</b>

Purtroppo i settori dei servizi coinvolti da queste misure sono limitati (ricerca e sviluppo, informatica, smaltimento rifiuti), e questo si ritrova nei numeri finali. Del resto, l'Emilia Romagna è una regione molto industrializzata che, a differenza di altre, non ha conosciuto grossi processi di "deindustrializzazione" che altrove hanno esaltato il ruolo dei servizi: anche i dati della citata Relazione 2000 evidenziano che negli anni 1996-99 il PIL del settore industria nella regione era cresciuto più di quello totale. Peraltro, la stessa Relazione evidenziava come la crescita numerica delle imprese di servizi nel periodo 1995-2000 fosse stata addirittura tumultuosa (+ 43,7% nell'informatica, + 21,4% nei servizi professionali) a fronte di una discesa del 2,1% nell'industria manifatturiera.

Questo dato evidenzia forse una ridotta dimensione delle imprese di servizi, del resto confermata da altre statistiche: a una continua nascita di nuove imprese fa da contrappeso una

elevata mortalità e una difficoltà di crescita dimensionale, che si accompagna a una scarsa propensione alla certificazione di qualità.

Va peraltro considerato che fino alla “Vision 2000” (i dati sono in buona parte precedenti) le certificazioni ISO 9000 non erano molto adatte al settore dei servizi, e rimane tuttora una notevole difficoltà di approccio da parte delle microimprese, come ricordato nella scheda su tali certificazioni. Forse i dati sugli anni successivi permetterebbero di rilevare una inversione di tendenza.

Mancano peraltro dati sui settori relativi agli anni successivi al 2000. Quello che colpisce è che in una analoga statistica sui bandi 1996-97 della legge n. 37/92 le percentuali delle imprese di servizi erano superiori (forse i settori ammessi erano diversi): su 1.413 domande ammesse, 100 riguardavano servizi alle imprese (7,08% del totale) e 49 trasporti e telecomunicazioni (3,47% del totale). Per l’azione B (gestione integrata) su 42 progetti finanziati, 4 riguardavano settori dei servizi.

Con riferimento all’ultimo Piano triennale, sono disponibili dei dati sull’attuazione della misura 2.1, Azione A.

Per l’unico bando finora emanato, nel 2004, sono state presentate 331 domande, ma le domande accolte sono state solo 30, per carenza di fondi: infatti lo stanziamento, previsto in circa 1,366 milioni di euro, è stato totalmente impegnato, per un totale di investimenti previsto in circa 4,562 milioni di euro.

Peraltro, secondo i dati consuntivi al 2006, erano stati liquidati solo 111.550 euro; delle 30 imprese agevolate, 3 avevano rinunciato, mentre 13 avevano chiesto ed ottenuto una proroga di 3 mesi per la rendicontazione.

Tra le domande vi era un’ampia presenza di imprese di servizi (56), ma solo una di esse è stata finanziata (64.500 euro di contributo su 215.000 euro di spesa).

Può essere interessante entrare nel dettaglio dei settori relativi alle imprese che hanno presentato le domande (l’unica impresa agevolata si occupa di smaltimento rifiuti).

<b>SETTORI</b>	<b>NUMERO</b>
50-52 (Riparazione)	2
72 (Informatica)	16
73 (Ricerca e Sviluppo)	1
74 (Servizi alle Imprese)	25
90 (Smaltimento Rifiuti)	10
93 (Servizi alla Persona)	1

Questi dati evidenziano il notevole interesse suscitato dalla misura tra le imprese di servizi della regione, unito però a risultati quasi nulli. Tuttavia, anche i dati sull’implementazione della misura mostrano qualche difficoltà di attuazione, forse per la sua diversità rispetto agli incentivi tradizionali.

Non è possibile avere dati sull'attuazione della misura per la qualità inserita nell'Asse 1, in quanto gli investimenti per la qualità sono conteggiati insieme ad altri di tipo strutturale, come avviene in alcune leggi nazionali di incentivazione (es. l. 488/92) . Un riscontro indiretto può essere dato dalla crescita notevole delle certificazioni in Emilia- Romagna (la regione è seconda dietro la Lombardia).

Per l'attuazione della legge n. 41/97, estranea al Piano Qualità regionale, è stato seguito un percorso diverso. Tra l'altro la gestione degli incentivi è stata delegata alle Province e solo con la loro collaborazione gli Uffici regionali competenti in materia di commercio hanno potuto fornire i dati esposti nelle seguenti tabelle.

	<b>N. domande presentate</b>	<b>N. imprese agevolate</b>	<b>Stanziamanti disponibili</b>	<b>Stanziamanti utilizzati(*)</b>
<b>2000</b>	89	65	439.534	320.234
<b>2001</b>	81	72	456.822	214.701

Dati in Euro

(\*) dati dell'8 aprile 2003

Non sono stati forniti dati attinenti i settori; per quanto sopra esposto (cfr. scheda) si presume che le imprese di servizi fossero una percentuale minoritaria, in quanto la norma è rivolta in prevalenza alle imprese commerciali.

Successivamente sono stati forniti dati più precisi, relativi ai successivi esercizi. Da questi dati emerge il "sorpasso" dei servizi rispetto alle imprese commerciali, dovuto anche ad un indirizzo regionale seguito nell'anno 2004 (negli anni precedenti le Province potevano stabilire proprie priorità).

<b>Anno</b>	<b>Numero domande presentate</b>	<b>Numero Imprese agevolate</b>	<b>Stanziamanti complessivi (commercio + servizi)*</b>	<b>Contributi concessi alle imprese di servizi*</b>	<b>Percentuale Contributi a servizi/ Stanziamanti complessivi</b>
<b>2002</b>	37	34	473.931	192.664	40,6 %
<b>2003</b>	50	44	558.558	308.413	55,2 %
<b>2004</b>	72	47	478.502	303.089	63,3 %
<b>2005</b>	51	45	40.000	28.264	70,6%

\*Dati in Euro

Nell'anno 2005 gli stanziamenti sono stati drasticamente ridotti, eliminando anche la possibilità, prevista dall'art.13 della legge, di finanziare l'implementazione del sistema di qualità, e limitando gli interventi allo studio preliminare e alla certificazione vera e propria.

Nel 2006 la legge non è stata più finanziata.

Nel marzo 2007 erano comunque in corso le liquidazioni dei contributi concessi in passato (fino a 24 mesi dalla notifica della concessione).

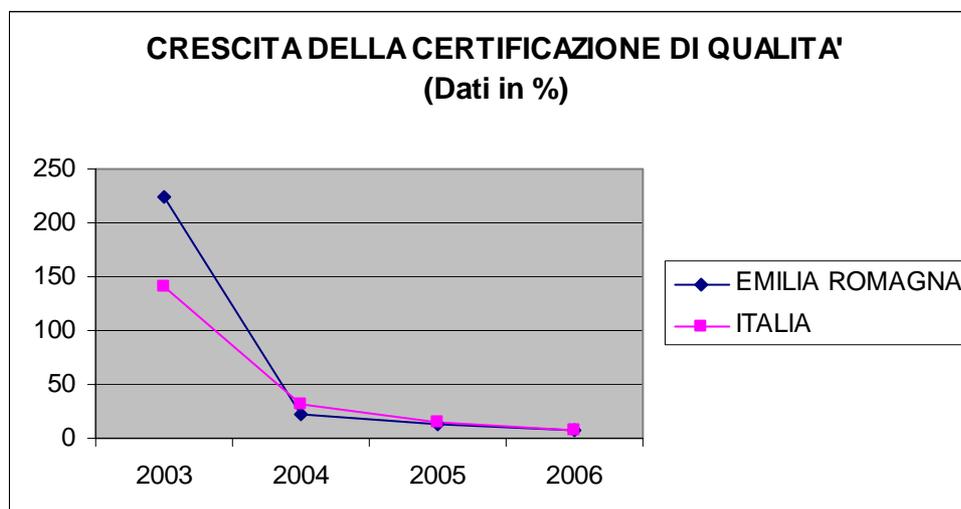
Sono anche stati forniti, sempre grazie alla collaborazione con le Province, dati sui settori dei servizi finanziati, con riferimento al numero di imprese. Essi permettono di individuare un ampio ventaglio di settori coinvolti, pur con la prevalenza dell'informatica (in diminuzione) e dei servizi alle imprese (in crescita). I dati sono riassunti nella seguente tabella.

SETTORI	ANNO			
	2002	2003	2004	2005
63 (Trasporti)	N. 4	2	2	1
70 (Attività Immobiliari)	4	3	3	2
71 (Noleggio)	0	2	0	5
72 (Informatica)	11	12	5	8
73 (Ricerca e Sviluppo)	0	0	2	1
74 (Servizi alle Imprese)	11	22	30	13

In conclusione, l'Emilia Romagna si è posta all'avanguardia nel proporre ed attuare una politica per la qualità, soprattutto nel settore industriale. L'applicazione di tale politica al settore dei servizi, ancorché interessante, è stata parziale; tuttavia i risultati ottenuti (cfr. anche il cap.6 sulle statistiche regionali) sono notevoli.

Infatti i dati sulle certificazioni, oltre ad attribuire alla regione il secondo posto dietro la Lombardia, mostrano una crescita spettacolare nel 2003, con un valore del 223,2% contro la già notevole media nazionale del 140,5, e oltre 4.000 nuove imprese certificate; negli anni successivi si ha una crescita ancora rilevante, ma inferiore alla media nazionale e nel 2006 una crescita più ridotta, ma di nuovo superiore alla media nazionale, nel frattempo ridottasi (8,2% contro 7,9). In valore assoluto, comunque, la regione ha superato nel 2006 le 9.000 imprese certificate.

Questi risultati possono spiegare l'abbandono dei tradizionali incentivi "a pioggia", ritenuti superati dalla diffusione della certificazione di qualità fra le aziende emiliane.



Per quanto riguarda le imprese di servizi, si è visto nella precedente edizione dello studio come la regione fosse in buona posizione ma non così brillante come in altri settori. Il confronto 2005-2006 evidenzia comunque il passaggio dal sesto al quinto posto nazionale, con il “sorpasso” della Campania, e la conferma al secondo posto tra le imprese di autoriparazione, precedentemente condiviso con il Lazio. In percentuale, la crescita è pari circa una volta e mezza quella nazionale (32,3% contro 20,9). In termini assoluti, particolarmente elevata la crescita nei servizi alle imprese (oltre 250 unità).

Come la Lombardia, l’Emilia-Romagna sembra aver raggiunto un notevole livello di diffusione della cultura della qualità, e sta abbandonando la tradizionale politica di incentivi. I dati raccolti finora non permettono di stabilire se essa verrà sostituita da forme diverse (come il sostegno alle reti/filiere o a nuovi schemi di certificazione) o se la materia della qualità aziendale verrà totalmente affidata al mercato.

## **REGIONE EMILIA – ROMAGNA**

**Natura giuridica:** legge regionale 10 dicembre 1997, n. 41. artt.12 e 15 – Interventi nel settore del commercio per la valorizzazione e la qualificazione delle imprese minori della rete distributiva.

**Finalità dell'intervento:** promozione e diffusione presso le imprese, di metodologie per l'adeguamento della qualità aziendale complessiva agli standard richiesti dalla normativa italiana e comunitaria, cogente o volontaria; certificazione di sistemi di qualità per imprese del commercio e dei servizi.

**Tipo di contributo:** in conto capitale.

**Procedura:** valutativa a graduatoria.

**Intensità dell'agevolazione:** dal 35% al 50%.

**Limiti dell'agevolazione:** fino a 5.200 Euro.

**Spese ammissibili:** certificazione dei sistemi di qualità aziendale in conformità alla normativa nazionale e comunitaria; studi di valutazione (opportunità, costi e benefici) per l'introduzione di un sistema di garanzia di qualità (consulenze esterne e/o costi interni, analiticamente documentati).

**Settori di destinazione:** consorzi e società anche in forma cooperativa, o gruppi di operatori commerciali e dei servizi fra loro temporaneamente convenzionati, senza fini di lucro, costituiti fra piccole e medie imprese, eventualmente con la partecipazione di Enti locali; Cooperative e consorzi fidi tra esercenti il commercio all'ingrosso al dettaglio e altri operatori dei settori turismo e servizi composti da almeno cinquanta imprese.

**Dimensione delle imprese:** Piccole e Medie imprese (numero complessivo di addetti non superiore a quaranta); con riserva di fondi a favore delle imprese commerciali aventi un numero complessivo di addetti non superiore a dieci.

### 3.6 FRIULI-VENEZIA GIULIA

**Le leggi e le misure/** La Regione Friuli Venezia Giulia, come altre Regioni industrializzate, ha mostrato da tempo interesse per i temi della qualità.

Nel 1992, la legge regionale n. 2, modificando la legge regionale 23 luglio 1984, n. 30, ha infatti stabilito la concessione di contributi a PMI dell'industria per "elevare il livello qualitativo dei prodotti".

La più recente normativa di attuazione ha esteso tali agevolazioni ai sistemi di qualità e al settore dei servizi, quanto meno rivolti alle imprese. Una delibera di Giunta regionale del 2001 prevede uno specifico "programma" per i sistemi di qualità e per i sistemi di gestione ambientale, prevedendo altresì un finanziamento di sistemi legati ai "marchi di qualità" dei prodotti (non si parla però di servizi, in effetti il riferimento è ai marchi CE, IMQ, etc.) e di "altri sistemi".

La procedura, come molte leggi del genere, prevede la concessione di contributi in conto capitale.

Contemporaneamente, nel campo delle imprese artigiane, in esecuzione di un'altra legge regionale (25 gennaio 2002, n. 3), è stato approvato un regolamento, che ha permesso di erogare incentivi alle imprese artigiane per "migliorare il sistema di produzione e la qualità dei prodotti e dei servizi prestati".

L'elenco degli interventi, oltre ai riferimenti alla certificazione di qualità, ambientale e della sicurezza, include la "creazione di marchi di qualità". Come nella precedente legge per l'industria, viene utilizzato lo strumento del contributo in conto capitale.

Sempre nel 2002, è stata approvata un'altra legge in materia di incentivazioni, che ha portato nel 2003 all'emanazione di un nuovo regolamento, con contenuti sostanzialmente simili.

Anche nella programmazione europea, la Regione Friuli Venezia Giulia ha inserito riferimenti al tema della qualità. In particolare il DOCUP 2000-2006 prevede una misura (Azione 2.3.1) per i servizi reali alle imprese, nella quale sono comprese certificazioni di qualità, ambientali e della sicurezza con relative consulenze. La stessa azione ha dato origine a due diversi bandi, di cui uno relativo al settore industria e l'altro relativo al settore artigianato, gestiti da differenti Uffici regionali.

Pur non essendo specificamente rivolti ai servizi, entrambi i bandi hanno coinvolto le imprese operanti in alcuni settori dei servizi alla produzione (con qualche differenza nelle attività ammesse).

Un cenno ad una recente iniziativa: la legge regionale 9 agosto 2005, n.18, per "l'occupazione, la tutela e la qualità del lavoro" all'art. 51, promuove, tra l'altro, la certificazione etica quale strumento utile "a garantire la qualità, la sicurezza e la regolarità delle condizioni di lavoro".

A tale scopo la Regione dovrebbe sostenere iniziative imprenditoriali, anche concordate con i sindacati, secondo indirizzi indicati in un Programma triennale.

Fino a qualche anno fa, grazie alla diversificazione delle misure, la Regione Friuli-Venezia Giulia deteneva il primato tra le regioni italiane per il maggior numero di iniziative di sostegno alla qualità dei servizi: ben quattro tra leggi regionali e misure per i Fondi europei. Pur con la mancata riproposizione della misura DOCUP sull'artigianato, essa resta comunque fra le regioni con maggior numero di iniziative (tre), insieme a Piemonte e Veneto.

**L'attuazione/** Come confermato dagli Uffici regionali, la legge n. 30/84 ha coinvolto prevalentemente le imprese manifatturiere. Dal 1996 al 2002 sono state raccolte circa 1.800 domande di cui il 60% (circa 1.080) per tematiche relative alla certificazione di qualità e/o ambientale.

Grazie alla collaborazione degli Uffici regionali, è stato possibile enucleare i dati, relativi alle imprese di servizi e agli interventi sulla qualità, di cui alle seguenti tabelle (dati in euro):

<b>L.R. 30/1984</b>		
<b>ANNO</b>	<b>Domande (servizi)</b>	<b>Contributi * (servizi)</b>
<b>2000</b>	346 (13)	4.270.153 (202.241)
<b>2001</b>	427 (26)	5.047.300 (268.756)
<b>2002</b>	314 (34)	2.771.299 (331.879)
<b>2003</b>	385 (24)	4.648.000 (220.150)
<b>2004</b>	336 (28)	1.787.799 (232.886)
<b>2005</b>	124 (6)	2.555.130 (88.490)
<b>2006</b>	174 (44)	2.091.391 (523.857)
<b>Totale</b>	<b>2.106 (175)</b>	<b>23.171.072 (1.868.259)</b>
* in euro; per gli anni 2003-2004 i dati si riferiscono alle domande presentate		

Per gli anni 2005-2006 sono disponibili anche altri dati.

Per il 2005, va precisato che le domande pervenute sono state 268, ma quelle ricevute a partire dal 30 giugno (circa 100) non sono state più istruite per esaurimento dei fondi disponibili, anche per l'utilizzo degli stessi per il finanziamento di domande presentate nel 2004; infatti l'importo liquidato e pagato nell'esercizio coincide quasi con lo stanziamento (circa 2,329 milioni di euro su 2,555).

Nel 2006, con l'affidamento della gestione alle Camere di Commercio, la legge sembra suscitare una relativa ripresa di interesse, soprattutto fra le imprese di servizi; le domande presentate risalgono a 290. Va peraltro sottolineato che lo stanziamento è stato aumentato rispetto all'anno precedente (3, 242 milioni di euro) ed è stato solo parzialmente utilizzato; anche il dato sulle domande liquidate è minimo (13 imprese per 67.691 euro).

Il coinvolgimento delle imprese di servizi, sebbene significativo, appare quantitativamente limitato con 175 domande agevolate per un contributo di circa 1.868.000 euro pari all'8,06% del totale dei circa 23,171 milioni di euro distribuiti alle imprese complessivamente agevolate. Tra i settori appare prevalente quello dei servizi alle imprese, come dimostra la tabella nella pagina che segue.

Strumento		L.R. 30/84							
	Anno	2000	2001	2002	2003*	2004*	2005*	2006*	totale
	N. DOMANDE								
codice attività	72 (Informatica)	4	9	8	5	11	2	6	45
	73 (Ricerca e Sviluppo)	1	1	3	2	3	0	3	13
	74 (Servizi alle imprese)	7	15	18	10	12	4	32	98
	90 (Smaltimento rifiuti)	1	0	2	5	0	0	3	11
	93 (altre attività dei servizi)	0	1	3	0	0	0	0	4
<b>Totale</b>		<b>13</b>	<b>26</b>	<b>34</b>	<b>22</b>	<b>26</b>	<b>6</b>	<b>44</b>	<b>171</b>
* si riferiscono alle domande agevolate									

Per quanto riguarda la misura del DOCUP relativa al settore industria, sono stati emanati due bandi, nel 2002 e nel 2004, con i seguenti risultati complessivi. E' interessante notare come, nel primo rapporto di valutazione intermedia del documento, risalente al dicembre 2003, la misura avesse avuto una valutazione positiva. Per il bando 2004, è stata segnalata una prevalenza di richieste per la certificazione ambientale rispetto a quella di qualità, il che dimostra una cultura della qualità più matura.

DOCUP – Azione 2.3.1		
ANNO	DOMANDE (servizi)	CONTRIBUTI* (servizi)
2002	58 (10)	5.181.683 (655.471)
2004	122 (8)	9.605.113 (899.934)
<b>TOTALE</b>	<b>170 (18)</b>	<b>14.786.796 (1.555.406)</b>

\* dati in euro

La tabella nella pagina seguente mostra i dati sulle imprese di servizi agevolate: i numeri non sembrano notevoli, trattandosi di una misura rivolta soprattutto all'industria: anche tra i settori, si nota la prevalenza di quelli più legati all'industria, come la ricerca e sviluppo e l'informatica.

Strumento - anno		DOCUP - Obiettivo 2 2002	DOCUP - Obiettivo 2 2004
		<b>n.dom.*</b>	<b>n.dom.*</b>
<b>codice attività</b>	<b>72</b> (Informatica)	3	3
	<b>73</b> (Ricerca e Sviluppo)	5	2
	<b>74</b> (Servizi alle imprese)	0	2
	<b>90</b> (Smaltimento rifiuti solidi)	0	1
	<b>93</b> (altre attività dei servizi)	0	0
	<b>Totale</b>	<b>8</b>	<b>8</b>
* si riferiscono alle domande agevolate			

Per quanto riguarda il settore artigianato, sono stati forniti i seguenti dati, relativi all'applicazione della legge n. 3/2002. Va chiarito che non tutti gli interventi sono relativi alla qualità, comprendendo varie finalità relative all'innovazione tecnologica. Comunque, per quanto riguarda i dati sulle imprese di servizi, almeno per gli anni 2003-2004, essi riguardano la sola certificazione di qualità. Ciò premesso, si può parlare di un inizio incoraggiante, anche se i dati del 2004 mostrano una battuta d'arresto, dovuta anche alla diminuzione degli stanziamenti che sono stati totalmente utilizzati.

Per quanto riguarda i settori dei servizi coinvolti, fino al 2005 è preponderante l'autoriparazione, sono presenti altresì informatica, smaltimento rifiuti, servizi alle imprese e, fino al 2006, alla persona (si tenga presente che si tratta di imprese artigiane).

ANNO	2002	2003	2004	2005	2006
DOMANDE PRESENTATE	114	111	110	86	86
IMPRESE AGEVOLATE	35	86	37	54	58
di cui per servizi	6	11	2	6	4
STANZIAMENTI UTILIZZATI	€200.000	€426.880	€194.458	€295.213	€228.058
di cui per servizi	€31.331	€52.410	€10.052	€ 47.578	€17.485

Va precisato che, per quanto riguarda il 2006, al 29 maggio 2007, 20 delle 58 domande presentate erano ancora in istruttoria; sarà possibile utilizzare la parte residuale dello stanziamento, pari a 324.664 euro in totale.

Per quanto riguarda la misura DOCUP relativa all'artigianato, in occasione del primo bando, pubblicato nel 2002, sono state stanziare risorse pari a circa 1,710 milioni di euro. Le domande presentate sono state 21, di cui 20 ammesse. Di queste, 2 riguardavano imprese di servizi (1 di trasporti e 1 di smaltimento rifiuti), per la certificazione di qualità.

Il dato sulla spesa dimostra come la risposta sia stata scarsa rispetto alla disponibilità: circa 473.000€ di spesa, di cui solo 4.968€ per l'area in sostegno transitorio. Le imprese di servizi, pur limitate numericamente, hanno ottenuto contributi relativamente consistenti (circa 203.000€ in tutto).

Per le sole aree in sostegno transitorio, il bando è stato riaperto con esiti molto limitati: 5 imprese finanziate per circa 27.000 euro, su circa 296.000 euro di stanziamento: tra queste un'impresa di servizi (trasporto su strada).

Nel 2004 è stato presentato un nuovo bando: per le zone in Ob.2 i dati sono riassunti nella seguente tabella; per le zone in sostegno transitorio sono state presentate 12 domande di cui 10 finanziate per circa 153.000 euro su circa 208.000 euro disponibili: nessuna, però, riguardava la qualità nelle imprese di servizi.

Domande presentate	51
Domande finanziate	40
Risorse disponibili	1.259.542,52
Risorse utilizzate	1.019.162,90

Tra quelle evidenziate, tre domande (tutte agevolate) riguardavano la certificazione di qualità nelle imprese di servizi di cui due di informatica e una di servizi alle imprese, per 46.225 euro di contributi.

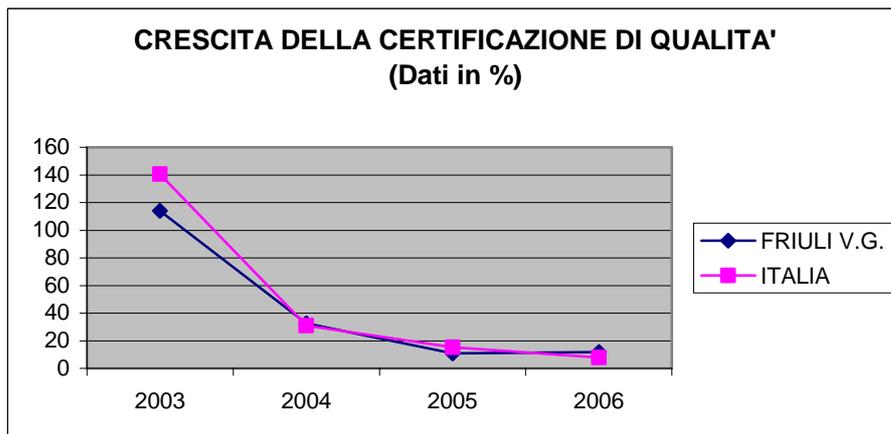
Successivamente non sono stati più emanati bandi per le imprese artigiane.

Bisogna, ovviamente, tenere presente la diversa situazione delle misure comunitarie rispetto alle leggi regionali, ed in particolare l'applicabilità alle sole zone più o meno depresse del territorio.

Nel complesso, la Regione dimostra un notevole interesse per i temi della qualità, anche da parte delle imprese; il settore dei servizi appare coinvolto in modo limitato, ma crescente.

I dati regionali sulle aziende certificate mostrano una crescita sostanzialmente in linea con quella nazionale, con una minore accentuazione nel 2003, anno del "boom" italiano (+114% contro 140,5), un sostanziale allineamento nel 2004 (+32,7% contro 30,9), un nuovo rallentamento nel 2005 (+10,9% contro 15,3) e una nuova ripresa nel 2006 (+11,9% contro 7,9).

Va considerato che nel 2002 la Regione mostrava dati relativamente alti rispetto ad altre Regioni di simile grandezza.



Per quanto riguarda le imprese di servizi, il confronto 2005-2006, sempre partendo da numeri relativamente alti, evidenzia una crescita di poco superiore alla media nazionale (+25,6% contro 20,9), con un raddoppio del dato del settore finanziario-immobiliare ed una crescita di tutti i settori, tranne l'informatica.

## **REGIONE FRIULI-VENEZIA GIULIA**

**Natura giuridica:** art. 45, legge regionale 23 luglio 1984, n. 30 “Interventi straordinari finalizzati alla ripresa economica nel territorio della Regione Friuli-Venezia Giulia; DPR n. 0451/Pres. del 12/11/2001 (Regolamento di esecuzione concernente le modalità di concessione dei contributi previsti dall’art. 45) – Programma A. Successivamente (dal 2006) DPR n. 0441/Pres. del 14/12/2005 (Regolamento in materia di incentivi concessi dalle CCIAA a favore del comparto industriale per l’utilizzo di nuove tecniche di gestione aziendale - allegato A), emanato ai sensi dell’art. 42, c.1, lettera m), della legge regionale n. 4/2005.

**Finalità dell’intervento:** elevare il livello qualitativo dei prodotti.

**Tipo di contributo:** in conto capitale.

**Procedura:** valutativa a sportello.

**Intensità dell’agevolazione:** fino al 50%.

**Limite dell’agevolazione:** fino a 65.000€.

**Spese ammissibili:** le spese sostenute per l’acquisizione di sistemi di certificazione ambientale (ISO 14000) e certificazione relative all’introduzione di sistemi di qualità (ISO 9000); consulenze per l’acquisizione delle certificazioni ambientali e di qualità.

**Settori di destinazione:** C (Estrazioni di minerali), D (Attività manifatturiere), E (Produzione e distribuzione di energia elettrica, acqua e gas), F (Costruzioni); relativamente al settore Servizi sono ammesse determinate attività in seno alle sezioni K, M, O della classificazione ISTAT ed in particolare 72 (informatica ed attività connesse, parz.), 73.10 (ricerca e sviluppo sperimentale nel campo delle scienze naturali e dell’ingegneria), 74.12.2 (attività delle società di certificazione di bilanci), 74.20 (attività in materia di architettura, ingegneria e altre attività tecniche), 74.70 (servizi di pulizia e disinfestazione), 74.82 (attività d’imballaggio, confezionamento), 90.00.1 (raccolta e smaltimento dei rifiuti solidi); 90.00.2 (smaltimento e depurazione delle acque di scarico e attività affini); 93.01.1 (Servizi di lavanderia).

**Dimensione delle imprese:** Piccole e Medie Imprese, non artigiane e piccole e medie imprese di servizio, costituite sotto forma di società, nonché i consorzi tra dette imprese, aventi attività e sede nel territorio regionale, la cui maggioranza sia costituita da PMI aventi attività in regione (cfr. legge regionale n. 26/1997).

## **REGIONE FRIULI-VENEZIA GIULIA**

**Natura giuridica:** legge regionale 22 aprile 2002, n. 12, art. 56. Decreto del Presidente della Regione 23 gennaio 2003, n. 11. T.U. disposizioni regolamentari in materia di incentivi a favore del settore artigiano (Decreto del Presidente della Regione 12 agosto 2005, n.272).

**Finalità dell'intervento:** concessione alle imprese artigiane di contributi per l'acquisizione di consulenze concernenti l'innovazione, la qualità, la certificazione dei prodotti, l'organizzazione aziendale ed il miglioramento ambientale e delle condizioni nei luoghi di lavoro.

**Tipo di contributo:** in c/capitale, secondo la regola "*de minimis*" (100.000,00 euro in tre anni).

**Procedura:** valutativa a sportello.

**Intensità dell'agevolazione:** 50% della spesa ammissibile.

**Limite dell'agevolazione:** da un minimo di 1.500,00 euro fino a 12.000,00 euro.

**Spese ammissibili:** spese per la certificazione della qualità, della sicurezza, ambientale: acquisizione di consulenze esterne (compreso l'addestramento degli addetti e le prove di laboratorio) finalizzate alla realizzazione: di sistemi aziendali certificabili in base a normative nazionali o internazionali da organismi accreditati:

- di assicurazione e gestione della qualità;
- di gestione della sicurezza;
- per la tutela e la salvaguardia dell'ambiente o di valutazione d'impatto ambientale.

Acquisizione di consulenze finalizzate:

- alla conformità dei prodotti a direttive comunitarie per l'affidabilità e la loro libera circolazione (emissione della dichiarazione dell'esame <<CE>> di tipo, rilasciato dall'organismo notificato o della dichiarazione rilasciata dal costruttore);
- alla messa a punto di nuovi prodotti, processi produttivi o al miglioramento degli stessi compresa l'assistenza tecnica/manageriale, per favorire l'introduzione dei risultati della ricerca scientifica e tecnologica e l'eventuale deposito di brevetti per nuovi prodotti o nuovi processi produttivi.

**Settori di destinazione:** tutti ad esclusione del settore del trasporto e delle attività legate alla produzione, alla trasformazione o alla commercializzazione dei prodotti di cui all'allegato I del "Trattato CE".

**Dimensione delle imprese:** imprese artigiane iscritte all'Albo delle Imprese Artigiane (A.I.A.) di cui all'articolo 13 della stessa legge regionale, nonché le cooperative artigiane, le società consortili e i consorzi tra imprese artigiane anche in forma cooperativa.

## **REGIONE FRIULI-VENEZIA GIULIA**

**Natura giuridica:** Obiettivo 2 – DOCUP 2000/2006 – Asse 2 – Azione 2.3.1 “Acquisizione di servizi reali” (settore industria).

**Finalità dell'intervento:** acquisizione da parte delle PMI appartenenti al settore industriale di consulenze strategiche per lo sviluppo, l'innovazione e l'internazionalizzazione dell'impresa.

**Tipo di contributo:** in conto capitale.

**Procedura:** valutativa a graduatoria.

**Intensità dell'agevolazione:** fino al 50% delle spese sostenute e ritenute ammissibili per gli aiuti di Stato a favore delle PMI.

**Limite dell'agevolazione:** da un minimo di 5.000€ fino al limite previsto dalla regola del “*de minimis*”.

**Spese ammissibili:** le spese sostenute per l'acquisizione di certificazioni (ivi comprese le eventuali consulenze) relative:

- 1) al miglioramento dell'impatto ambientale dell'attività dell'impresa (ISO 14000 o EMAS);
  - 2) all'introduzione di sistemi di qualità e di sicurezza nei luoghi di lavoro;
- acquisizione di consulenze:  
oltre che per i punti 1) e 2) anche per l'innovazione del processo produttivo.

**Settori di destinazione:** C (Estrazioni di minerali), D (Attività manifatturiere), E (Produzione e distribuzione di energia elettrica, acqua e gas), F (Costruzioni); relativamente al settore Servizi sono ammesse determinate attività in seno alle sezioni K, M, O della classificazione ISTAT ed in particolare 72 (informatica) parziale; 73 (ricerca e sviluppo) parziale, 74 (altre attività professionali) parziale; 90.00.1 (raccolta e smaltimento dei rifiuti solidi); 90.00.2 (smaltimento e depurazione delle acque di scarico e attività affini); 93.01.1 (attività delle lavanderie per alberghi, ristoranti, enti e comunità).

**Dimensione delle imprese:** Piccole e Medie Imprese secondo la definizione europea.

### 3.7 LAZIO

**La legge e la misura/** La Regione Lazio, con la legge regionale 3 luglio 1986, n. 23, modificata nel 1993, ha inserito nella legislazione sul sostegno alle imprese dei riferimenti alla certificazione di qualità. Tali riferimenti sono stati meglio precisati dalla successiva legge regionale 10 maggio 2001, n. 10, che ha peraltro allargato l'intervento ad altre finalità legate all'innovazione tecnologica.

Infatti l'art. 1 della legge prevede ora un fondo regionale per l'innovazione, la ricerca e sviluppo e l'introduzione di sistemi di qualità aziendale destinato alle PMI ed ai loro consorzi. La legge del 2001 ha altresì inserito dei riferimenti alla certificazione ambientale.

Si tratta, comunque, di una legge per i servizi reali, all'interno della quale sono compresi quelli relativi alla qualità. Peraltro, come si vedrà più avanti, fino al 2001 la attuazione ha riguardato quasi esclusivamente i sistemi di qualità. Le imprese di servizi sono ammesse, al pari di quelle industriali e artigianali.

Dal 31 maggio 2005 non è più possibile presentare domande relative alla qualità; la legge resta in vigore per altre finalità (es. promozione del commercio elettronico).

Nell'ambito del DOCUP 2000-2006 è stata altresì inserita una Azione (sottomisura IV 1.1.) sui servizi reali alle imprese, basata sostanzialmente sulla citata legge n. 23/86. Le attività di servizi sono ammesse, con alcune limitazioni (cfr. scheda). Va segnalata l'estensione alla certificazione integrata.

All'interno dell'azione i finanziamenti per qualità e ambiente sono tenuti distinti da quelli per altre finalità (es. marketing), tanto che sono previsti specifici obiettivi di finanziamento (680 imprese per la qualità e 410 per l'ambiente, per un minimo di 620 imprese certificate), con una percentuale di imprese femminili.

**L'attuazione/** Per la legge n. 23/86 si dispone dei seguenti dati, relativi agli anni 1999-2005.

	<b>Richieste pervenute</b>	<b>Richieste accolte</b>	<b>Contributi deliberati*</b>
<b>1999</b>	708	547	3.580.423
<b>2000</b>	699	525	3.170.085
<b>2001</b>	284	198	1.109.060
<b>2002</b>	778	457	2.887.324
<b>2003</b>	1170	863	5.071.594
<b>2004</b>	841	754	4.122.898
<b>2005</b>	999	696	9.400.000

\*dati in Euro

Va precisato che, mentre per gli anni 1999-2000 sono stati attuati due bandi pubblici ogni anno, con cadenza semestrale, per l'anno 2001 l'operatività è stata limitata al primo semestre, a causa dell'intervenuta modifica legislativa.

Nel 2002 l'attuazione è ripresa con le nuove modalità, che prevedono, oltre alla procedura a sportello, anche la concessione di contributi per altre finalità (es. commercio elettronico, innovazione tecnologica in senso più ampio). Tuttavia, secondo dati diffusi all'epoca dal

soggetto attuatore (FILAS) sul proprio sito Internet, la certificazione di qualità restava al centro degli interventi, con percentuali superiori al 70%, tanto sulle domande pervenute che su quelle approvate. Per il 2002 sono anche disponibili dei dati sulla certificazione ambientale: essa riguardava 35 domande su 778, di cui 21 accolte su 436, per contributi pari a circa 164.000 euro. Da informazioni apprese presso gli Uffici regionali, anche negli anni successivi la percentuale degli interventi per la certificazione ambientale si è mantenuta sul 5% del totale.

Negli anni successivi l'attuazione delle leggi è proseguita con le stesse modalità, fino al 2005, anno di cessazione degli interventi sulla qualità. In tale anno, secondo dati forniti dal soggetto attuatore, la percentuale di domande relative si attestava al 60% delle circa 1000 presentate, mentre quelle relative alla certificazione ambientale superava di poco il 4%.

L'insieme delle attività relative al periodo 1999-2005, con le specificazioni anzidette, porta a 5.479 domande pervenute di cui 4.040 approvate, con la concessione di contributi pari a circa 29,341 milioni di euro.

Quanto alle erogazioni va tuttavia precisato che, secondo dati già forniti al Ministero Attività Produttive per la Relazione sulle attività di incentivazione relativi agli anni 2000-2001, le effettive erogazioni in questi anni sono state nettamente inferiori agli importi deliberati, espressi nella precedente tabella. Per il 2003-2004 sono invece disponibili dati che indicano erogazioni crescenti fino al 2004; nel 2005, pur scendendo, rimangono sui livelli del 2003, per quanto riguarda la qualità, mentre per l'ambiente c'è addirittura una lieve crescita (cfr. tabella).

Anni	L.R. 23/86 Qualità (ISO 9001)	L.R. 23/86 Ambiente (ISO 14001)
2003	2.700.000,00	69.000,00
2004	3.350.000,00	114.000,00
2005	2.700.000,00	122.000,00

Per gli anni 2003-2004 sono disponibili anche dei dati sui settori dei servizi (cfr. tabella).

CODICE SERVIZIO	Anno 2003		Anno 2004	
	DOMANDE PERVENUTE	IMPORTO DELIBERATO	DOMANDE PERVENUTE	IMPORTO DELIBERATO
Magazzinaggio e Comunicazione (I 61)	11	41.000,00	-	-
Attività Immobiliari (K70)	1	7.500,00	-	-
Noleggio (K 71)	2	15.000,00	1	5.000,00
Informatica (K 72)	83	430.000,00	62	328.000,00
Ricerca e sviluppo (K 73)	9	68.500,00	3	12.000,00
Altre attività professionali (K74)	120	526.000,00	103	428.000,00
Smaltimento rifiuti (O 90)	18	98.500,00	12	60.500,00
Altri servizi (O 93)	18	87.000,00	12	32.000,00
<b>TOTALE</b>	<b>262</b>	<b>1.273.500</b>	<b>193</b>	<b>865.500,00</b>

Quanto alle effettive erogazioni, dell'importo deliberato totalmente negli anni 2003 (1.273.500,00 €) e 2004 (865.000,00 €) sono stati erogati rispettivamente 760.000,00 € nel 2003 (pari a circa il 60 % dell'importo deliberato) e 243.500,00 nel 2004 (pari a circa il 28 % dell'importo deliberato).

Come si vede, le percentuali relative alle imprese di servizi sono alquanto lusinghiere, come dimostrano anche i dati sulle statistiche regionali (si veda più avanti). Tra i settori, prevalgono i servizi alle imprese e l'informatica, con una interessante presenza delle aziende di smaltimento rifiuti e di "altri servizi".

Per la sottomisura IV 1.1. del DOCUP, è stato pubblicato nel 2002 il primo bando, che ha riscosso un notevole interesse fra le imprese. Infatti sono pervenute 686 domande, per un contributo richiesto pari a circa 15,9 milioni di euro. Le richieste erano decisamente superiori agli stanziamenti (6.267.493€). Negli anni successivi sono stati pubblicati altri bandi, sempre con notevole successo, anche se con esiti nel complesso decrescenti, come dimostra la seguente tabella. Va sottolineato che alcune delle risorse originariamente destinate al primo bando sono state poi destinate ai successivi, come dimostra il confronto con i dati inseriti nello studio precedente (tra parentesi per il 2003): tuttavia il numero delle imprese finanziate non è complessivamente cambiato.

Si evidenzia comunque un elevato ridimensionamento dei contributi originariamente concessi, che porterebbe a pagamenti notevolmente inferiori al previsto (51,9% per il bando 2002, 37,5% per il 2003, nonostante la predetta integrazione; per il 2004 il dato è elevato rispetto alla concessione originaria, ma inferiore alla metà rispetto agli impegni successivi).

Come dimostra il dato finale sulle imprese effettivamente finanziate, sono state numerose le revoche e le rinunce, a fronte delle quali, tuttavia, risultavano al 30 maggio 2007 150 imprese dichiarate ammissibili e non finanziate per carenza di fondi.

Va anche aggiunto che un ulteriore dato relativo ai pagamenti (cfr. tabella, dato contrassegnato con ^) porta a modificare le percentuali sopra calcolate.

<b>Anno</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>Totale</b>
<b>Numero domande presentate</b>	686	678 (592)	508	172	2.044
<b>Numero domande ammesse</b>	453	421 (385)	293	116	1.283
<b>Numero imprese finanziate</b>	409	293	284	83	1.069 (864) <sup>°</sup>
<b>Contributi concessi al 31/12/2004*</b>	5.815.599	3.333.055	2.972.146	—	12.120.800
<b>Contributi concessi al 31/3/2007*</b>	3.955.043	2.022.122	5.477.672	2.278.524	13.733.361
<b>Pagamenti effettuati al 31/3/2007*</b>	3.021.246	1.249.605	2.643.257	839.459	7.753.567 (8.508.393) <sup>^</sup>

\* Dati in euro

<sup>°</sup> Dato depurato delle revoche e delle rinunce

<sup>^</sup> Dato complessivo convalidato dall'Autorità di pagamento, ma non ancora attribuito ai singoli bandi

I dati sulle aree finanziate, che distinguono quelle presenti in Obiettivo 2 e quelle in sostegno transitorio, indicano una netta prevalenza delle prime, che assorbono circa l'86% degli interventi complessivi fino al 2005 (nel 2006 le aree in sostegno transitorio sono escluse per esaurimento delle risorse).

Altri dati, desunti dalla relazione di attuazione del DOCUP relativa all'anno 2005, sottolineano la prevalenza di finanziamenti alla microimpresa, peculiare nella struttura economica della regione: 68,8% degli interventi e 52,8% dei contributi. Non sono disponibili dati specifici per i finanziamenti relativi a qualità e ambiente. Sono invece disponibili, per gli anni 2003-2004, dati sulle imprese di servizi finanziate. Già nel 2002, da una prima rilevazione campionaria e non scientifica sulle imprese finanziate, le imprese di servizi sembravano presenti in modo significativo, anche se minoritario. Per gli anni successivi la tabella seguente conferma questa impressione, con un trend crescente nel 2004, dovuto soprattutto ai servizi alle imprese.

Desti interesse anche l'ampio numero di settori coinvolti, con alcune presenze inconsuete (es. la gestione di impianti sportivi e sale di spettacolo).

<b>Regione Lazio – Docup 2000-2006 / Sottomisura IV 1.1</b>		
<b>Settori delle imprese di servizi</b>	<b>Bando 2003</b>	<b>Bando 2004</b>
<b>50.2</b> Riparazioni auto	1	-
<b>55.5</b> Ristorazione collettiva	2	1
<b>60</b> Trasporti su strada	1	-
<b>63</b> Attività ausiliarie trasporti	2	-
<b>64</b> Telecomunicazioni	-	1
<b>70</b> Servizi immobiliari	-	1
<b>72</b> Informatica	8	8
<b>73</b> Ricerca e sviluppo	1	1
<b>74</b> Servizi alle imprese	13	22
<b>80</b> Istruzione	1	3
<b>90</b> Smaltimento rifiuti	-	2
<b>92</b> Gestione impianti sportivi e sale spettacolo	1	5
<b>93</b> Lavanderia industriale	3	-
<b>Totale</b>	<b>33</b>	<b>44</b>

Per gli anni successivi non sono stati forniti dati altrettanto precisi, tuttavia, la citata Relazione relativa al 2005 mostrava come al 31 dicembre di quell'anno fossero state agevolate 192 domande di imprese di servizi su un totale di 865 (22,2% del totale) con contributi concessi pari a 2,881 milioni di euro (19,1% del totale).

Va precisato che questo dato potrebbe comprendere alcuni settori non considerati tra quelli di interesse dello studio.

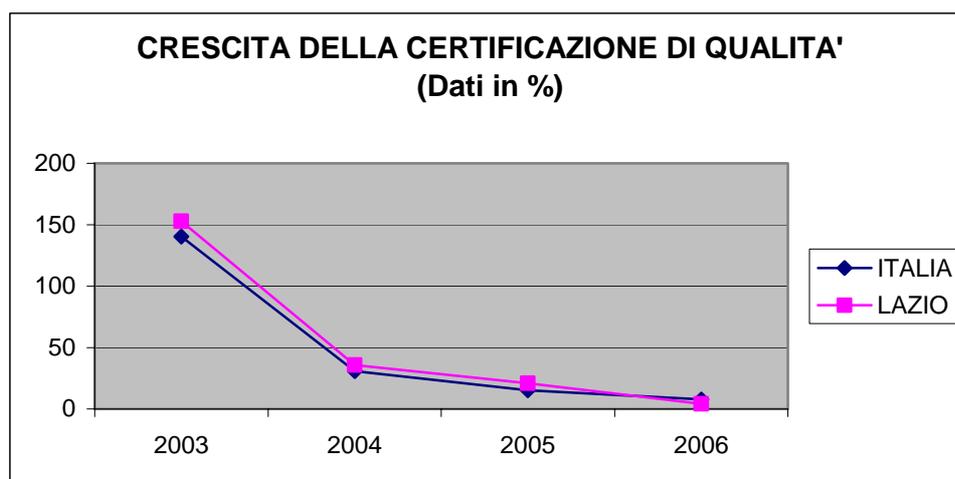
Rispetto al totale dei quattro bandi, la Regione ha trasmesso una statistica, aggiornata al 31 marzo 2007, che tiene conto solo dei codici di "macroattività" ISTAT, dalla quale il numero dei progetti finanziati relativi ai servizi, escludendo il settore "alberghi-ristoranti", passa a 133 su un totale di 864 (quasi pari al precedente). Aggiungendo i 64 del settore alberghiero, si arriverebbe a 197 (quasi in linea con il dato 2005).

Dei 133 progetti, la maggior parte riguarda i servizi professionali e d'impresa (classe K) con 95 unità e si tenga presente che tale settore comprende anche le attività di ristorazione e autoriparazione, seguita dalla classe O (altri servizi) con 20, dai trasporti (classe I) con 13 e dall'istruzione (classe M) con 5.

I dati sulle aziende certificate nella regione (cfr. grafico seguente) mostrano una crescita superiore alla media nazionale fino al 2005, cui segue un rallentamento nel 2006 con un dato inferiore alla pur ridotta media nazionale (+ 4,1% contro 7,9).

E' lecito chiedersi se l'assenza di incentivi nell'anno in questione abbia determinato o contribuito al rallentamento della crescita, così notevole negli anni precedenti, con numeri solo di poco superiori a quelli delle imprese finanziate.

Tra l'altro i dati di partenza (anno 2002) erano già relativamente elevati: il Lazio era la prima regione del Centro-Sud per certificazioni di qualità, con oltre 2.000 imprese, e la quinta in assoluto, anche grazie alle misure di incentivazione già avviate, che avevano coinvolto centinaia di imprese.



Nel campo dei servizi, il Lazio vanta il primo posto nel settore informatico ed il secondo in assoluto dopo la Lombardia (cfr. cap.6). Il confronto 2005-2006, come per il dato generale, mostra un incremento inferiore alla media nazionale (10,8% contro 20,9), per il quale si possono ripetere le considerazioni relative all'assenza degli incentivi. Il settore informatico conferma comunque la supremazia, con un pur contenuto incremento (21 imprese su 601) in linea con la scarsa media nazionale (+3,3%).

Nel complesso il Lazio si pone tra le Regioni, specie nel Centro-Sud, che, almeno fino al 2005, hanno destinato più risorse alle politiche per la qualità nelle piccole e medie imprese, non escluse quelle di servizi. I dati sulla crescita delle certificazioni hanno finora confermato la validità di questo impegno. Resta qualche incognita sul futuro, dato che, come altre Regioni "mature" (es. Lombardia), la Regione Lazio sta abbandonando progressivamente le politiche di sostegno.

## **REGIONE LAZIO**

**Natura giuridica:** legge regionale 3 luglio 1986, n. 23 e successive modificazioni (da ultimo legge regionale 10 maggio 2001, n. 10).

**Finalità dell'intervento:**

- incentivare i processi di innovazione tecnologica, la ricerca industriale e lo sviluppo precompetitivo, l'introduzione di sistemi di qualità aziendale e l'utilizzo delle tecnologie dell'accesso all'informazione;
- realizzare studi, attività di progettazione, iniziative connesse con le finalità sopraevidenziate, nonché partecipare a consorzi e società di servizi, costituiti in forma temporanea o definitiva.

**Tipo di contributo:** in conto esercizio.

**Procedura:** valutativa a sportello.

**Intensità dell'agevolazione:** fino al 50% del costo dell'investimento.

**Limite dell'agevolazione:** 100.000€, ridotto a 15.000€ per le attività volte all'ottenimento della certificazione di qualità/ambiente.

**Spese ammissibili:** attività volte all'ottenimento della certificazione di qualità (ISO 9000; ISO 9001:2000) e della certificazione ambientale (ISO 14000, EMAS) ed in particolare:

- costi dell'ente certificatore
- consulenza esterna

**Settori di destinazione:** Industria, Artigianato, Servizi (esclusi servizi alle persone, attività professionali, servizi sociali e simili)

**Dimensione delle imprese:** Piccole e Medie Imprese secondo la definizione europea.

## **REGIONE LAZIO**

**Natura giuridica:** DOCUP 2000/2006 – Sottomisura IV.1.1. – Servizi reali per le PMI (normativa di riferimento L.R. 23/86).

**Finalità dell'intervento:** incentivare l'acquisizione di servizi qualificati di consulenza esterna:

- nella progettazione, implementazione e adeguamento dei sistemi di qualità aziendale e relativa certificazione;
- certificazione dei sistemi integrati (qualità – ambiente – sicurezza) rilasciata da organismi nazionali e internazionali accreditati;
- sistemi di certificazione ambientale per l'accreditamento EMAS e ISO 14001, adeguamento e miglioramento delle prestazioni ambientali dell'impresa per la riduzione degli impatti ambientali, per l'adozione di marchi di qualità ambientale (Ecolabel) e per il miglioramento ambientale dei prodotti/servizi in funzione del basso impatto ambientale, della riciclabilità, della riduzione del consumo energetico.

**Tipo di contributo:** in conto esercizio.

**Procedura:** valutativa a graduatoria.

**Intensità dell'agevolazione:** 50% del costo dell'investimento.

**Limite dell'agevolazione:** 150.000 Euro.

**Spese ammissibili:** consulenze specialistiche, sistemi informativi e informatici innovativi e tecnologicamente avanzati; acquisizione di banche dati; costi relativi al personale interno nel limite del 10%; materiale di consumo e spese accessorie strettamente connesse al programma; missioni e viaggi (nel limite del 5% dell'investimento ammissibile).

**Settori di destinazione:** imprese operanti nei settori estrattivo e manifatturiero (sezioni C e D classificazione ISTAT '91, con le limitazioni di cui all'allegato A), turismo e commercio (v. allegato A) e servizi alla produzione per le attività: 55.5 (ristorazione collettiva), 72 (informatica), 73 (ricerca e sviluppo) e solo parzialmente per le attività 63 (attività ausiliarie dei trasporti), 64 (poste e telecomunicazioni), 74 (altre attività professionali ed imprenditoriali), 80 (istruzione), 90 (smaltimento rifiuti), 92 (attività ricreative culturali e sportive), 93 (altre attività di servizi).

**Dimensione delle imprese:** Piccole e Medie Imprese secondo la definizione europea.

### 3.8 LIGURIA

**La legge e la misura/** La Regione Liguria, fin dal 1994, ha inserito in una legge regionale per il sostegno alle piccole e medie imprese dei riferimenti alla qualità.

Infatti, la legge regionale 9 agosto 1994, n. 43, prevedeva all'art. 2 iniziative dirette a "diffondere la cultura della qualità nelle imprese". Tuttavia, come affermato dagli stessi Uffici regionali, non sono stati previsti stanziamenti per l'utilizzo di tale norma.

In compenso, nella programmazione europea (DOCUP) del periodo 2000-2006, è prevista, nell'ambito della Misura 1.4 "Sostegno all'innovazione", una sottomisura, denominata Intervento E, specificamente rivolta alla qualità aziendale, compreso l'aspetto ambientale.

**L'attuazione/** Per quanto sopra esposto, la legge, pur vigente, non è di fatto operante.

Per la misura sopra descritta, invece, la Regione ha emanato nel 2003 il primo e finora unico bando di attuazione.

Il risultato è evidenziato dalla seguente tabella :

	<b>Numero domande presentate</b>	<b>Numero imprese agevolate</b>	<b>Investimenti ammessi*</b>	<b>Stanziamenti * utilizzati effettivamente</b>
<b>Totale</b>	144	127	5.067.443	2.286.534

\*dati in euro

In particolare, per quanto riguarda le imprese di servizi, sono disponibili dei dati per settore, anch'essi riassunti nella tabella che segue.

<b>Codice Attività</b>	<b>Numero imprese agevolate</b>	<b>Investimenti ammessi*</b>	<b>Contributi concessi*</b>
<b>Informatica (K72)</b>	9	183.250	91.625
<b>Smaltimento rifiuti (O90)</b>	4	87.260	43.630
<b>Totale</b>	13	270.510	135.255

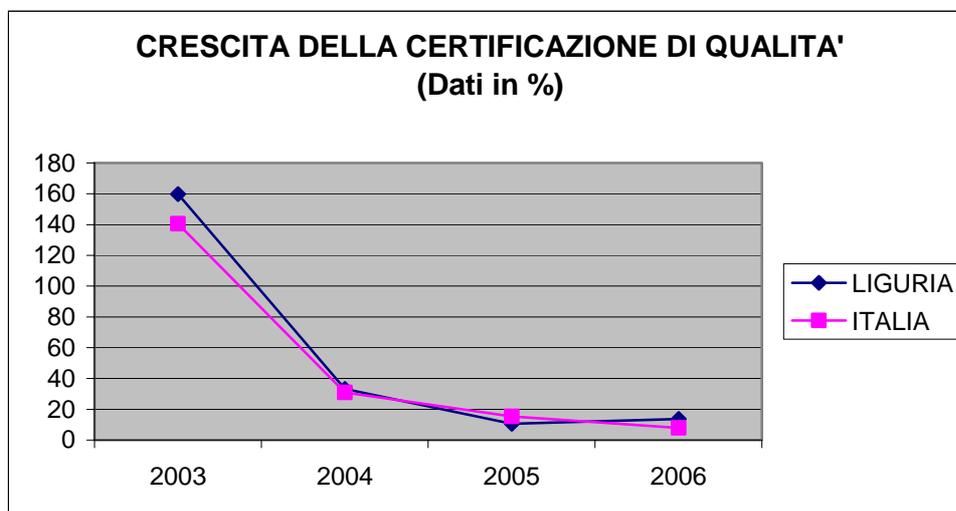
\*dati in euro

Da quanto sopra si evince che la misura ha avuto un discreto successo, anche in alcuni settori dei servizi come l'informatica e lo smaltimento rifiuti. Bisogna considerare che in questi settori spesso le certificazioni di qualità e/o ambientali sono richieste per poter accedere agli appalti pubblici.

Va comunque notato che la misura, come tutte quelle dei Documenti Unici di Programmazione, riguarda solo una parte del territorio regionale.

Negli anni 2005-2006 non sono stati pubblicati altri bandi.

I dati relativi alle certificazioni mostrano una crescita leggermente superiore alla media nazionale dal 2003 al 2004, con una flessione nel 2005 che porta il dato sotto la media (+10,5% contro 15,3) e una relativa ripresa nel 2006 (+13,8%), in contrasto con il dato complessivo che scende ulteriormente al 7,9%.



Può darsi che la presenza della misura regionale nel 2003, e la sua mancata reiterazione, abbiano contribuito a questo andamento, ma i numeri delle nuove aziende certificate nel periodo (circa 900 nel 2003, circa 500 nel 2004: cfr. cap. 6) sono ampiamente superiori a quelli delle imprese coinvolte dalla misura.

Tra l'altro la Liguria partiva già nel 2002 da un dato relativamente elevato rispetto ad altre regioni di simile grandezza (559 certificazioni), probabilmente grazie alla sua struttura industriale.

Nel campo dei servizi, il confronto 2005-2006 evidenzia una crescita leggermente inferiore alla media nazionale (+16,2% contro 20,9), ma a partire da un valore relativamente elevato (371 certificazioni), superiore a quello di regioni più grandi come Friuli-Venezia Giulia e Marche.

Riguardo ai settori, la crescita riguarda prevalentemente i servizi alle imprese, l'autoriparazione e i servizi finanziari e immobiliari. Peraltro gli altri settori (studi tecnici, informatica) partivano già da valori relativamente elevati.

In conclusione, anche se la Regione Liguria non ha proseguito il suo impegno, già assai limitato (il DOCUP copre solo una parte del territorio regionale), la qualità sembra essersi ormai diffusa autonomamente tra le imprese della regione, come in altre realtà evolute del Nord Italia quali Lombardia ed Emilia-Romagna.

### 3.9 LOMBARDIA

La Regione Lombardia ha cominciato a perseguire obiettivi riguardanti la qualità nei servizi tramite la legge regionale 10 maggio 1990, n. 41, poi modificata ed integrata dalle leggi regionali 22 febbraio 1993, n. 7 art. 4 e 16 dicembre 1996, n. 35 art. 13.

Come risulta dall'approvazione da parte del Consiglio regionale dell'ultimo piano di attuazione relativo al triennio 1997-1999, già nel 1997 la Regione aveva raggiunto risultati non trascurabili agevolando più di 2500 progetti, presentati da altrettante piccole e medie imprese che, in base alla tipologia di intervento realizzato, avevano ottenuto sistemi di garanzia della qualità, avevano introdotto misure atte a garantire particolari aspetti riguardanti la qualità del prodotto e del processo o erano pervenute alla certificazione di prodotto. Complessivamente la regione aveva concesso contributi per oltre 60 miliardi, agevolando circa 280 miliardi di investimenti in qualità. Questo aveva già posto nel 1997 la Lombardia in una situazione di eccellenza facendo sì che, del totale delle 5000 aziende italiane dotate di un sistema aziendale di garanzia della qualità certificato, ben 2400 fossero lombarde.

Purtroppo non sono disponibili i dati dei risultati del piano di attuazione 1997-1999, come non disponiamo di dati specifici per le imprese di servizi anche se il loro ruolo risulta in crescita dalle disposizioni del piano di attuazione.

Il provvedimento è stato abrogato dalla legge regionale 27 marzo 2000, n. 18; si suppone che la cessazione degli incentivi alla qualità sia dovuta ai soddisfacenti risultati raggiunti dalla decennale politica della Regione.

Nel DOCUP relativo al periodo 2000-2006, in origine, non erano state inserite misure specifiche per la qualità; tuttavia, in alcune misure vi erano dei riferimenti alle certificazioni di qualità e/o ambientali, che potevano giustificare l'attribuzione di un punteggio aggiuntivo.

Con la revisione di metà periodo, è stata inserita nella misura 1.2 per i servizi alle imprese una sottomisura per le imprese artigiane (cfr. scheda) comprendente finanziamenti alle certificazioni di qualità.

L'unico bando, approvato nel 2005 con una dotazione di 500.000 euro, ha portato nel 2006 all'approvazione di una graduatoria, con concessioni di contributi per 610.879 euro.

Sono pervenute 82 domande; sono state ammesse alla graduatoria 75 imprese e ritenute finanziabili 72.

Di queste, 4 erano imprese di servizi, di cui una di autoriparazione e 3 operanti nel settore dei servizi alle imprese (codice 74).

Non è possibile conoscere quanti di questi finanziamenti siano effettivamente relativi alla qualità.

In conclusione, l'impatto di questa misura può dirsi marginale rispetto alla diffusione della cultura della qualità nella regione, già da tempo all'avanguardia in questo settore<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Anche il Complemento di programmazione del DOCUP, nel prevedere degli indicatori di risultato per la misura, si limita a una percentuale dello 0,002% delle imprese dell'area (peraltro limitata alle zone depresse della regione) certificate per la qualità e altrettante per l'ambiente.

I dati sulle certificazioni, se da un lato mostrano una crescita costantemente inferiore alla media nazionale, come evidenziato dal grafico, dall'altro confermano il primo posto nazionale, conquistato da lungo tempo. La Lombardia ha superato già nel 2005 le 20.000 imprese certificate ISO 9001 ed un certo rallentamento può ritenersi fisiologico.

Tra l'altro essa è da tempo al primo posto fra le regioni italiane anche per numero di certificazioni ambientali ISO 14001.



Per quanto riguarda i servizi la Lombardia conferma il primo posto complessivo (cfr. cap.6), anche se lo lascia ad altre regioni in alcuni settori (informatica, servizi finanziari/immobiliari). Il confronto 2005-2006 evidenzia una crescita quasi pari alla media nazionale (+19,3% su 20,9), superiore a quella complessiva dei settori, a riprova degli spazi che ancora si aprono per la certificazione di qualità nei servizi.

Riguardo ai settori, interessante la crescita percentuale dell'autoriparazione (quasi 50% in 18 mesi), anche se su valori inferiori ad altri comparti economici, mentre si conferma importante il ruolo dei servizi alle imprese.

## **REGIONE LOMBARDIA**

**Natura giuridica:** DOCUP 2000-2006 - Misura 1.2 – Sottomisura C "Servizi per la competitività delle imprese artigiane singole e associate".

**Finalità dell'intervento:** sostenere la domanda di servizi per la qualificazione, il miglioramento e la competitività delle imprese artigiane lombarde; (tra l'altro) rafforzare e sostenere la cultura della qualità nel comparto artigiano.

**Tipo di contributo:** in conto capitale.

**Procedura:** valutativa a graduatoria.

**Intensità dell'agevolazione:** 30%.

**Limite dell'agevolazione:** massimo 100.000€, secondo la regola "de minimis", ma è previsto anche un minimo: per la qualità è pari a 1.500€ per la singola impresa e a 3.000€ per le associazioni.

**Spese ammissibili (per la qualità):** servizi per la gestione e la certificazione della qualità rilasciata da organismi nazionali accreditati SINCERT o da organismi internazionali accreditati con riferimento a: sistemi di gestione per la qualità (ISO 9001/2000); certificazione di prodotto; sistemi di gestione ambientale (ISO 14001, EMAS). In particolare: spese di consulenza esterna ai fini della certificazione; spese complementari (acquisto strumentazione e attrezzature per prove, controlli e collaudi, tarature); formazione e addestramento del personale interno; realizzazione materiale documentale cartaceo ed elettronico; certificazione rilasciata da organismi accreditati; spese di personale interno dedicato al progetto (massimo 10% dell'importo complessivo delle precedenti voci di spesa).

**Settori di destinazione:** tutti i settori esclusi agricoltura, pesca e, per i servizi, autotrasporto (cfr. Allegato I Trattato U.E.).

**Dimensione delle imprese:** le Piccole e Medie Imprese artigiane ai sensi dell'All.I al Reg.(CE) n.364/2004 e della legge n. 443/1985, e loro Associazioni Temporanee di Scopo (ATS).

### 3.10 MARCHE

**Le leggi/** La Regione Marche aveva, già negli anni '90, riconosciuto l'importanza dei sistemi di qualità, con le leggi n. 26/92 e n. 1/95, poi abrogate dalla legge regionale 21 novembre 1997, n. 66, che includeva le piccole/medie imprese di servizi.

Con la legge regionale 13 febbraio 2000, n. 13, recante "Interventi per lo sviluppo della qualità e dell'innovazione tecnologica nelle piccole e medie imprese", la Regione Marche si era dotata di uno strumento giuridico avanzato, che legava il tema della qualità a quello dell'innovazione, prevedendo vari interventi, differenziati per oggetto e finalità. I più interessanti per questo studio erano quelli sulla certificazione ISO 9000 (art. 2, lettera a) e sulla certificazione ambientale (art. 2, lettera e). Alcuni argomenti erano stati rinviati ad un "quadro attuativo" successivamente approvato con Delibera di Giunta regionale: erano qui disciplinati alcuni aspetti importanti, come i settori beneficiari, tra i quali rientravano varie attività di servizi, prevalentemente rivolti alle imprese.

Per le sue caratteristiche, la legge n. 13/2000 era stata inserita nella banca dati delle "best practices" in materia di sostegno alle imprese SMIE della Commissione Europea, reperibile sul sito Internet della Commissione ([www.europa.eu.int](http://www.europa.eu.int)).

Nel 2003 la legge regionale n.13/2000 è stata sostituita dalla legge n.20/2003, che ha riordinato la materia degli incentivi alle imprese.

L'art.16, in particolare, riguarda gli "interventi" per la qualità e l'innovazione, che comprendono le varie forme di certificazione, da quelle più tradizionali a quelle più recenti quali le OHSAS 18001 (sistemi di sicurezza) e la SA 8000 (certificazione etica).

Con la programmazione dei Fondi Strutturali, la Regione ha colto l'occasione per inserire la tematica della certificazione di qualità e ambientale nei finanziamenti comunitari: è stata quindi prevista nel DOCUP una apposita misura, che riprende l'applicazione della citata legge n. 13/2000.

E' stato quindi possibile per tutta la Regione, sia pure in modo differenziato, beneficiare dei finanziamenti comunitari. Rispetto agli interventi della legge 13/2000, la misura del DOCUP conteneva una importante innovazione relativa ai sistemi integrati qualità-ambiente-sicurezza.

Infine, nel 2005 è stata approvata una nuova legge regionale (n.11 del 23 febbraio 2005) che lega la certificazione di qualità agli aspetti etici, ambientali e della sicurezza, estendendo le agevolazioni alle amministrazioni locali e alle Onlus: è previsto anche un Albo delle imprese ed organizzazioni "socialmente responsabili". Peraltro, gli interventi che dovevano partire dal 2006, non sono stati attivati nell'anno in questione.

**L'attuazione/** A differenza di altre leggi, la L.R. n. 13/2000 finanziava interventi già realizzati: è quindi possibile una disamina più precisa dei dati sull'attuazione.

I dati forniti dalla Regione Marche permettono una ampia e dettagliata ricognizione sull'attuazione delle norme citate.

Per gli anni 2000-2001 si evidenzia un impatto relativamente elevato della norma sulla certificazione di qualità, che coinvolge più di 100 imprese nel 2000 (110 finanziate) e più di 200 di cui solo 105 finanziate, nel 2001. La presenza delle imprese di servizi è significativa: il dato, depurato dalle agenzie di viaggio, è pari a 17 imprese finanziate nel 2000 e 34 nel 2001. Quanto ai settori, si evidenziano i servizi professionali alle imprese (codice 74) e nel 2001 anche il settore dello smaltimento rifiuti.

Per la certificazione ambientale i valori sono molto limitati (da 2 a 5 imprese), ma adeguati agli stanziamenti.

Nel 2002, causa diminuzione delle risorse regionali disponibili, sono stati finanziati solo alcuni interventi della L.R. n. 13/2000 (quelli che concentrano maggior fabbisogno finanziario), per cui è stato temporaneamente sospeso l'incentivo per l'EMAS e l'ISO 14001.

Per gli anni 2002-2003, sono disponibili i dati riassunti nelle seguenti tabelle.

<b>ANNO 2002</b>					
	<b>Domande pervenute</b>	<b>Ammesse (di cui finanziate)</b>	<b>Contributo Ammissibile*</b>	<b>Impegno di spesa*</b>	<b>Investimento Ammissibile*</b>
<b>Totale</b>	209	192 (175)	1.316.036	1.198.180	3.565.625
<b>Di cui imprese di servizi</b>	–	29 (26)	200.932	176.732	480.442
<b>ANNO 2003</b>					
	<b>Domande pervenute</b>	<b>Ammesse (e finanziate)</b>	<b>Contributo Ammissibile*</b>	<b>Investimento Ammissibile*</b>	
<b>Totale</b>	122	116	757.368	1.982.118	
<b>Di cui imprese di servizi</b>	–	14	88.000	215.643	

\* dati in Euro – L'impegno di spesa coincide con il contributo ammissibile

<b>Settori delle imprese di servizi</b>		
	<b>Anno 2002</b>	<b>Anno 2003</b>
<b>50</b> (Riparazione autoveicoli)	-	3
<b>72</b> (Informatica)	3	2
<b>74</b> (Servizi alle imprese)	20	5
<b>90</b> (Smaltimento rifiuti)	2	4

Dal 2004 la L.R. n.13/2000 lascia il posto all'intervento previsto dalla legge n.20/2003. Come per la precedente legge, l'intervento (cfr. scheda) è rivolto prevalentemente all'industria, ma con una cospicua presenza dei servizi.

L'intervento si rivolge specificamente alle imprese di nuova certificazione, non riguardando le imprese già certificate.

I primi bandi, pubblicati nel 2004-2005, coinvolgevano solo la certificazione di qualità ISO 9000 ed hanno avuto l'esito di cui alla successive tabelle che comprendono anche il bando 2006 per la parte relativa a tale norma: come per la precedente legge, l'impatto è stato notevole, con una discreta presenza di imprese di servizi.

Legge regionale 20/2003 art.16/lett.A

<b>ANNO 2004</b>				
	<b>Domande pervenute</b>	<b>Domande finanziate</b>	<b>Contributo ammissibile*</b>	<b>Investimento ammissibile*</b>
<b>Totale</b>	162	150	906.737	2.172.567
<b>Di cui imprese di servizi</b>	–	24	133.955	2.903.085

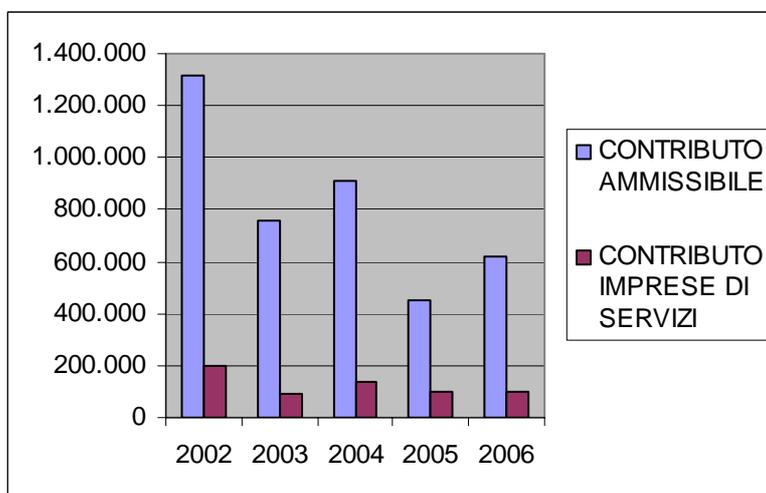
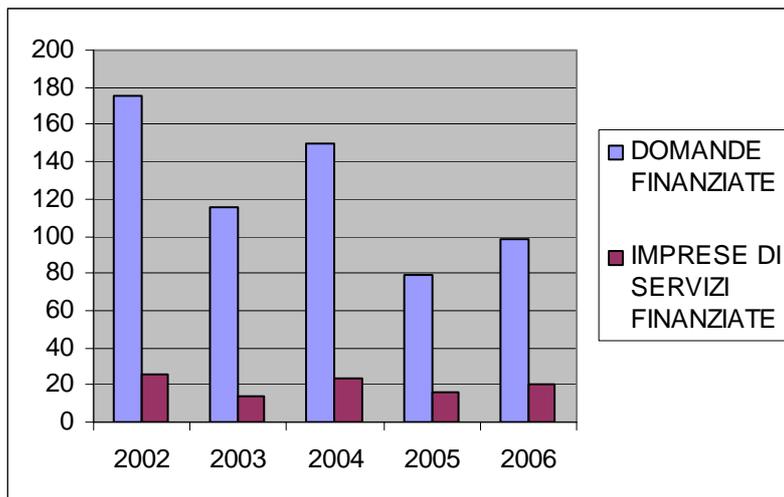
\*dati in Euro – L'impegno di spesa coincide con il contributo ammissibile

<b>ANNO 2005</b>				
	<b>Domande pervenute</b>	<b>Domande finanziate</b>	<b>Contributo ammissibile*</b>	<b>Investimento ammissibile*</b>
<b>Totale</b>	84	79	448.000	1.049.000
<b>Di cui imprese di servizi</b>	–	16	96.796	276.561
<b>ANNO 2006</b>				
	<b>Domande pervenute</b>	<b>Domande finanziate</b>	<b>Contributo ammissibile*</b>	<b>Investimento ammissibile*</b>
<b>Totale</b>	105	98	616.000	1.768.000
<b>Di cui imprese di servizi</b>	–	20	96.796	276.561

\*dati in Euro – L'impegno di spesa coincide con il contributo ammissibile

La maggior parte dei contributi concessi è stata pari al valore fisso minimo (4.200 €), talvolta superiore al 50% dell'investimento. Anche l'analisi della forma giuridica, almeno per il bando 2004, evidenzia la presenza di società di persone o anche di ditte individuali: la legge, insomma, sembra esplicitamente rivolta alla microimpresa, che non è facile coinvolgere in processi di qualificazione.

Nella pagina seguente due grafici riassumono cinque anni di applicazione delle due leggi regionali, evidenziando il ruolo ricoperto dalle imprese di servizi.



Nell'anno 2006 vengono inserite anche la certificazione ambientale e quella etica, con i risultati, alquanto limitati, espressi nella seguente tabella.

<b>CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE AMBIENTALE ANNO 2006</b>				
	<b>Domande pervenute</b>	<b>Domande finanziate</b>	<b>Contributo ammissibile*</b>	<b>Investimento ammissibile*</b>
<b>Totale</b>	19	16	110.000	315.000
<b>Di cui imprese di servizi</b>	–	1	22.456	64.161
<b>CERTIFICAZIONE ETICA ANNO 2006</b>				
	<b>Domande pervenute</b>	<b>Domande finanziate</b>	<b>Contributo ammissibile*</b>	<b>Investimento ammissibile*</b>
<b>Totale</b>	2	2	14.000	40.000
<b>Di cui imprese di servizi</b>	–	1	7.117	20.335

\*dati in Euro – L'impegno di spesa coincide con il contributo ammissibile

Quanto alle imprese di servizi, i dati per settore, relativi alla certificazione di qualità, si possono riassumere nella seguente tabella.

<b>Settori delle imprese di servizi</b>			
	<b>ANNO 2004</b>	<b>Anno 2005</b>	<b>Anno 2006</b>
<b>50</b> (Riparazione autoveicoli)	7	3	4
<b>63</b> (Logistica trasporti)	1		-
<b>72</b> (Informatica)	2	4	1
<b>74</b> (Servizi alle imprese)	12	9	15
<b>90</b> (Smaltimento rifiuti)	2	-	-

Il settore prevalente si conferma quello dei servizi alle imprese, cui appartengono anche le due aziende finanziate per le altre forme di certificazione. Rispetto ad altre Regioni, si nota un certo interesse da parte delle imprese di autoriparazione.

Per quanto riguarda la misura del DOCUP, che evidentemente bilancia la riduzione dei fondi regionali del 2002, sono stati comunicati dalla Regione i dati riportati nella tabella a fondo pagina.

Va evidenziato come gli stanziamenti per il DOCUP, integrando quelli per la legge n. 13/2000, portano quasi ad un raddoppio delle risorse precedentemente stanziati per la qualità, per un totale di circa 2 milioni di euro per ogni anno.

Si evidenzia una ulteriore crescita percentuale della certificazione ambientale e la comparsa della certificazione integrata. E' interessante notare come le domande ammesse per tutte e tre le categorie abbiano totalmente coperto i fondi previsti.

### **BANDO 2002**

<b>DATI DOCUP MISURA 1.3 SUBMISURA 1</b>				
<b>intervento</b>	<b>domande pervenute</b>	<b>domande ammesse e finanziate</b>	<b>investimento ammesso*</b>	<b>contributo ammesso e concesso*</b>
SQA*	135	132	2.477.813	867.235
SGA*	17	17	151.298	151.298
SI*	8	7	200.675	70.236
<b>totale complessivo</b>	160	156	2.829.786	1.088.769

\*dati in euro

\*SQA – Sistemi di Qualità Aziendale

SGA – Sistemi di Gestione Ambientale

SI – Sistema Integrato

Come si evince dalle successive tabelle, i successivi bandi annuali, relativi agli anni 2003, 2004 e 2005 hanno visto una sostanziale conferma dei dati del primo bando, con un crescente interesse delle imprese per la certificazione ambientale: è importante notare che in tutti i bandi gli stanziamenti vengono completamente esauriti, tanto che nel 2006 le risorse vengono utilizzate per soddisfare le richieste relative al bando 2005.

Dal 2005 è stata inserita anche la certificazione etica SA – 8000, che ha coinvolto anche una impresa di servizi (smaltimento rifiuti).

In questo contesto la presenza delle imprese di servizi è minoritaria, ma consistente: il settore trainante si confermano i servizi alle imprese, seguiti a distanza dall'informatica.

### **BANDO 2003**

<b>DATI DOCUP 1.3 SUBMISURA 1</b>				
<b>intervento</b>	<b>domande pervenute</b>	<b>domande ammesse e finanziate</b>	<b>investimento ammissibile*</b>	<b>contributo ammesso e concesso*</b>
SQA	140	136	2.241.712	784.599
SGA	21	21	n.d.	132.453
SI	3	3	n.d.	50.953
<b>TOTALE</b>	164	160	2.765.731	968.006

\*dati in euro

### **BANDO 2004**

<b>DATI DOCUP 1.3 SUBMISURA 1</b>				
<b>intervento</b>	<b>domande pervenute</b>	<b>domande ammesse e finanziate</b>	<b>investimento ammissibile*</b>	<b>contributo ammesso e concesso*</b>
SQA	143	138	n.d.	801.041
SGA	45	45	n.d.	317.949
SI	6	5	n.d.	41.029
<b>TOTALE</b>	194	188	n.d.	1.160.019

\*dati in euro

### **BANDO 2005**

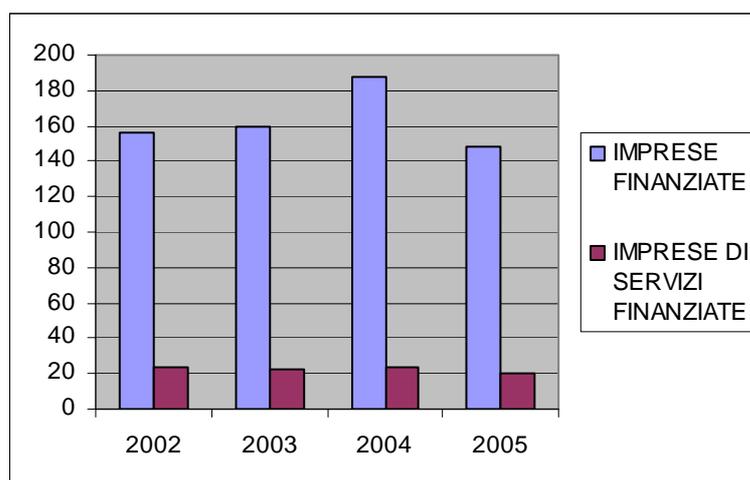
<b>DATI DOCUP 1.3 SUBMISURA 1</b>				
<b>intervento</b>	<b>domande pervenute</b>	<b>domande ammesse e finanziate</b>	<b>investimento ammissibile*</b>	<b>contributo ammesso e concesso*</b>
SQA	158	94	1.965.000	796.000
SGA	58	38	825.000	334.000
SI	19	11	514.000	166.000
SA - 8000	6	5	77.000	25.000
<b>TOTALE</b>	241	148	3.381.000	1.321.000

\*dati in euro

Le imprese di servizi finanziate oscillano tra 20 e 24 per ogni bando, con una elevata presenza dei servizi professionali d'impresa che eguagliano o superano il totale degli altri settori.(cfr. tabella).

Settori delle imprese di servizi				
Codici Istat Ateco 2002	Bando 2002	Bando 2003	Bando 2004	Bando 2005
50 (Autoriparazione)	7	-	-	-
63 (Attività ausiliarie trasporti)	1	-	-	-
64 (Telecomunicazioni)	-	-	-	1
72 (Informatica)	2	3	5	4
73 (Ricerca e sviluppo)	-	1	1	-
74 (Servizi alle imprese)	12	15	16	12
80 (Istruzione)	-	1	1	-
90 (Smaltimento rifiuti)	2	2	1	3
<b>TOTALE</b>	<b>24</b>	<b>22</b>	<b>24</b>	<b>20</b>

Il grafico sottostante riassume l'applicazione della misura DOCUP dal 2002 al 2005, evidenziando il ruolo delle imprese di servizi.



In conclusione, le Marche si confermano all'avanguardia nel perseguire una politica per la qualità, utilizzando tutti i principali strumenti disponibili, compresi i finanziamenti comunitari. Gli stanziamenti non sono particolarmente elevati, ma adeguati al numero delle domande, ed i bandi vengono emessi con frequenza annuale, dando regolarità all'intervento (se si esclude il DOCUP 2006).

I dati sulle certificazioni evidenziano una crescita costante, sostanzialmente in linea con quella nazionale fino al 2004, con una leggera flessione nel 2005 (+12,3% contro il 15,3 % nazionale) e un lieve recupero nel 2006 (+11% contro il 7,9% nazionale).L'andamento è evidenziato nel grafico alla pagina seguente.



I dati sulle imprese di servizi certificate, per il solo periodo 2005-2006, evidenziano una crescita consistente, soprattutto dovuta ai servizi professionali d'impresa (e, in minor misura, all'autoriparazione), in linea con i dati sugli incentivi (cfr. cap.6).

## **REGIONE MARCHE**

**Natura giuridica:** legge regionale 28 ottobre 2003, n. 20, art. 16 - Interventi per la qualità e l'innovazione.

**Finalità dell'intervento:** sviluppo di sistemi di qualità aziendale e di gestione ambientale, qualificazione e innovazione tecnologica dei processi produttivi e dei prodotti delle PMI.

**Tipo di contributo:** in conto capitale.

**Procedura:** valutativa a graduatoria.

**Intensità dell'agevolazione:** 30% del costo dell'investimento, fino a 52.500 euro, oppure contributo fisso secondo scaglioni da 4.200 a 41.000 euro.

**Limite dell'agevolazione:** fino ad un massimo di 100.000 € in tre anni ( regime "de minimis").

**Spese ammissibili:** spese relative a :

- certificazione di sistemi di qualità aziendale secondo la norma ISO 9001/2000;
- certificazione di sistemi di gestione ambientale secondo la norma ISO 14001, registrazione EMAS e assegnazione del marchio ecolabel ;
- certificazione dei sistemi di sicurezza secondo la norma OHSAS 18001;
- certificazione etica secondo la norma SA 8000.

In particolare, per i sistemi di qualità aziendale secondo la norma ISO 9001/2000, spese relative alla prima certificazione rilasciata da organismi accreditati; consulenza esterna relativa al sistema di qualità aziendale; acquisto di strumentazione e attrezzature per prove, controlli e collaudi; software e hardware specifici per il sistema di qualità (non oltre 15.000 euro). Investimento minimo: 5.000 euro.

**Settori di destinazione:** secondo la classificazione delle attività economiche ISTAT ATECO 2002, sezioni: C (Estrazione di minerali), D (Attività manifatturiere), E (Produzione e distribuzione di energia elettrica, acqua e gas), F (Costruzioni), e, nell'ambito dei servizi, G 50.20 (Manutenzione e riparazione di autoveicoli), H 55.1 (Alberghi), H 55.5 (Mense e fornitura di pasti preordinati), I 63.3 (Attività delle agenzie di viaggio e degli operatori turistici; attività di assistenza turistica), I 64.2 (Telecomunicazioni), K 72 (Informatica e attività connesse), K 731 (Ricerca e sviluppo sperimentale nel campo delle scienze naturali e dell'ingegneria), K 74 (Attività di servizi alle imprese), M 80.22 (Istruzione secondaria), M 80.30.3 (Altre scuole e corsi di formazione speciale), O 90 (Smaltimento rifiuti).

**Dimensione delle imprese:** Piccole e Medie Imprese secondo la definizione europea.

## **REGIONE MARCHE**

**Natura giuridica:** DOCUP 2000-2006 - Asse 1 - Misura 1.3 - Incentivi per il miglioramento della qualità ed il rafforzamento della competitività delle PMI.

La Submisura 1 si rifà alla legge regionale 23 febbraio 2000, n. 13 "Interventi per lo sviluppo della qualità e dell'innovazione tecnologica delle piccole e medie imprese" (poi abrogata).

**Finalità dell'intervento:** acquisizione di servizi innovativi ed avanzati (per la submisura: certificazione di qualità; ambientale; integrata: qualità/ambiente/sicurezza).

**Tipo di contributo:** in conto capitale sul programma d'investimento.

**Procedura:** valutativa a graduatoria.

**Intensità dell'agevolazione:** 35% del costo dell'investimento.

**Limite dell'agevolazione:** da un minimo di 1.750€ fino ad un massimo di 52.500€.

**Spese ammissibili:** spese di certificazione, consulenze esterne, investimenti in software/hardware e attrezzature relativi a:

- certificazione di qualità aziendale rilasciata da organismi nazionali accreditati SINCERT o da organismi internazionali accreditati;
- certificazione dei sistemi di gestione ambientale rilasciata da organismi nazionali accreditati SINCERT o da organismi internazionali accreditati; ecogestione e audit (EMAS), secondo il regolamento comunitario vigente; ecolabel secondo il regolamento (CEE) 880/92 e successive modifiche;
- certificazione dei sistemi integrati (qualità – ambiente- sicurezza) rilasciata da organismi nazionali accreditati SINCERT o da organismi internazionali accreditati.

**Settori di destinazione,** sulla base della classificazione ISTAT 91, Sezioni: C (Estrazione di minerali), D (Attività manifatturiere), E (Produzione e distribuzione di energia elettrica, acqua e gas), F (Costruzioni), nonché Servizi identificati nel Bando, in particolare 64 (Poste e telecomunicazioni - parz.), 72 (Informatica), 73 (Ricerca e sviluppo - parz.), 74 (altre attività professionali e imprenditoriali - parz.) 80 (Istruzione - parz.), 90 (Smaltimento rifiuti - parz.).

**Dimensione delle imprese:** Piccole e Medie Imprese industriali ed artigiane singole o associate corrispondenti alla definizione europea, nonché le PMI operanti in alcune attività di servizi alla produzione, meglio identificate nei bandi di accesso, strettamente collegate e funzionali allo sviluppo dei predetti settori.

### 3.11 MOLISE

La Regione Molise, fino al 2004, non risultava aver attivato nessuna iniziativa sulla qualità, relativa alle imprese di servizi. Non sono vigenti leggi regionali in materia.

Nell'ambito della programmazione europea, i Programmi Operativi Molise 1994/99 e 2000/2006 avevano previsto agevolazioni per il raggiungimento della certificazione di qualità, ma solo a favore delle imprese operanti nei settori delle attività estrattive, manifatturiere e, fino al 1999, di costruzioni.

**Le misure/** Tuttavia, nel 2005 sono state avviate due differenti iniziative, peraltro con caratteristiche assai simili.

Nell'ambito del POR Molise è stata avviata una Azione, relativa ai Progetti Integrati Territoriali e quindi solo ad una parte del territorio regionale, che comprende finanziamenti per qualità, ambiente e sicurezza (cfr. scheda), richiedibili anche da parte di società di servizi (è esclusa la forma di impresa individuale).

Successivamente, in data 29 novembre 2005 è stato approvato il bando relativo ad una misura assai particolare, in quanto inserita in un programma pluriennale di interventi per le imprese delle zone colpite da alluvione nel 2003; essa comprende finanziamenti per la certificazione di qualità e ambientale alle imprese di tutta la regione, ma con preferenza per le zone già alluvionate. La dotazione finanziaria è notevole (1,5 milioni di euro), anche se andrà divisa tra interventi di vario genere, comunque riconducibili ai servizi reali alle imprese.

**L'attuazione/** Per quanto riguarda la misura del POR, ed in particolare il bando relativo a qualità, ambiente e sicurezza, pubblicato nel 2005, sono state presentate 28 domande, di cui 13 agevolate con concessione di contributi pari a circa 122.000 euro. Di questi, alla data del 28 maggio 2007 erano stati liquidati €22.765, mentre restava uno stanziamento disponibile di circa 45.400 euro.

Le tipologie di spesa ammesse variavano dalla certificazione di qualità (9 imprese), a quella ambientale (6 imprese) fino alla certificazione etica, richiesta da una impresa; erano possibili contributi anche per altre finalità (es. sicurezza sul lavoro).

Tra le imprese beneficiarie c'erano 2 aziende di servizi (una di informatica e una operante nei servizi alle imprese), quasi certamente coinvolte nel programma relativo alla qualità. E' interessante notare che alcune imprese di servizi erano state escluse perché non rientranti nei settori previsti dal bando o, in un caso, perché non costituita sotto forma societaria.

Per quanto concerne invece la misura inserita nel programma regionale post-alluvione, secondi i dati forniti dalla Struttura del Commissario delegato per l'attuazione del programma stesso, la sua attuazione può essere così riassunta. Dall'esame della graduatoria, si può aggiungere che i contributi teoricamente concedibili erano pari a circa 3, 921 milioni di euro.

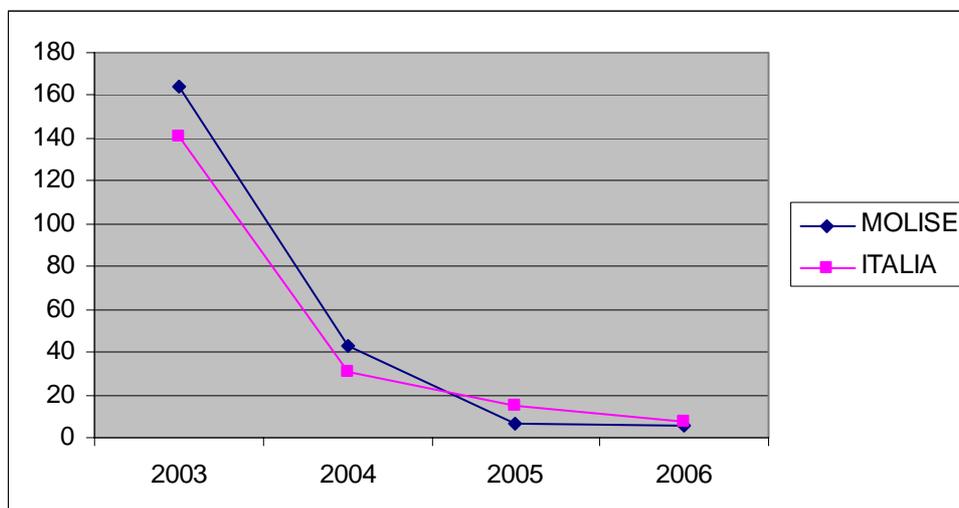
<b>Bando Azione 1.4.6</b>	
n. domande presentate	309
n. domande ammesse in graduatoria	248
n. domande escluse	61
n. imprese finanziabili con risorse disponibili	80
risorse finanziarie disponibili	1.500.000
finanziamenti erogati al 23/05/07	0

Peraltro, come specificato in fondo alla precedente tabella, alla data del 23 maggio 2007 non era stato ancora erogato alcun contributo, essendo in corso la verifica dei documenti presentati dalle imprese.

Per quanto riguarda le imprese di servizi, è stata fornita la seguente tabella, che evidenzia un notevole interesse delle aziende operanti nei servizi alle imprese. Colpisce l'attenzione soprattutto il dato relativo alle imprese giudicate finanziabili (45 su 80, oltre il 55%), superiore a tutte le altre misure regionali qui esaminate.

<b>codici ISTAT ATECO 2002</b>	<b>n. domande presentate</b>	<b>n. imprese agevolate con risorse disponibili</b>
50.2(Autoriparazione)	3	2
60 – 64 (Trasporti, Telecomunicazioni)	3	1
70 (Att. Immobiliari)	6	6
71 (Noleggio)	1	0
72 (Informatica)	7	7
74 (Servizi alle imprese)	46	25
90 (Smaltimento rifiuti)	1	1
93 (Servizi alla persona)	3	3
<b>totale</b>	<b>70</b>	<b>45</b>

La crescita delle certificazioni in Molise è stata alquanto superiore alla media nazionale nel biennio 2003-2004, partendo però da numeri molto bassi (120 certificazioni nel 2002); è poi scesa sotto la media nazionale nel biennio 2005-2006, nonostante l'avvio dei primi incentivi regionali. Del resto, per quanto sopra esposto essi non hanno ancora dispiegato un significativo impatto: la misura PIT riguarda solo una parte del territorio, e l'altra è ancora in una fase iniziale.



Quanto alle imprese di servizi, il confronto 2005-2006 evidenzia una crescita del 40% (da 50 a 70), quasi doppia rispetto alla media nazionale del 20,9%. Tale crescita è tanto significativa se confrontata con il rallentamento di quella generale, sia nazionale che regionale.

I settori trainanti appaiono i servizi alle imprese e gli studi tecnici, che d'altronde partono da numeri irrisori (da 4 a 13 certificazioni). Qualche progresso anche nell'autoriparazione, ma sempre con piccole cifre (da 4 a 8). Segnano il passo invece i servizi finanziari, già relativamente numerosi con 14 certificazioni, e l'informatica, che scende da 4 a 3.

Sia pure con ritardo rispetto ad altre Regioni confinanti, il Molise sta quindi cominciando a delineare una politica per la qualità, i cui risultati si vedranno, probabilmente, negli anni a venire.

## **REGIONE MOLISE**

**Natura giuridica:** Programma pluriennale di interventi diretti a favorire la ripresa produttiva del Molise ex art. 15, ordinanza del Presidente del Consiglio dei Ministri n. 3268 del 12 marzo 2003 – Azione 1.4.6 “Interventi trasversali per la competitività territoriale – servizi reali alle imprese”.

**Finalità:** favorire la creazione e il rafforzamento dei servizi alle imprese operanti sul territorio della Regione Molise, focalizzando gli interventi sul lato della domanda, con l’obiettivo di incrementarne la produttività, l’innovazione e la competitività, a seguito degli eventi calamitosi, nonché di sostenere il rispetto delle normative ambientali.

**Tipo di contributo:** in conto capitale.

**Procedura:** valutativa a graduatoria.

**Intensità dell’agevolazione:** dal 40 al 60% a seconda delle aree territoriali.

**Limite dell’agevolazione:** secondo la regola “*de minimis*” (100.000,00 euro in tre anni), ma con un investimento minimo di 10.000 euro (contributo minimo 4.000 €).

**Spese ammissibili:** per le categorie A1 (ISO 9000), B1 (EMAS 2) e B2 (ISO 14000): spese sostenute per l’acquisizione di certificazioni ambientali e di qualità; consulenze specialistiche per sistemi di gestione ambientale e di qualità; servizi di prove di laboratorio funzionali alla certificazione; consulenze per l’addestramento del personale, nei limiti del 30% dell’investimento complessivo (escluso per ISO 14000).

**Settori di destinazione:** secondo la classificazione ISTAT: C (Estrazioni di minerali), D (Attività manifatturiere), E (Produzione e distribuzione di energia elettrica, acqua e gas), F (Costruzioni), G (Commercio), H (Turismo); relativamente al settore Servizi sezioni I (trasporti), K (servizi alle imprese), M (istruzione), O (varie).

**Dimensione delle imprese:** Piccole e Medie Imprese, secondo la definizione europea.

## **REGIONE MOLISE**

**Natura giuridica:**– P.O.R. 2000/2006 – Asse 4 – Azione 4.2.3 “Sostegno ai servizi reali delle PMI” – Programma Integrato Territoriale “Ambiente Turismo Impresa”.

**Finalità dell'intervento:** favorire la creazione e il rafforzamento dei servizi alle imprese, con l'obiettivo di incrementarne la produttività, l'innovazione e la competitività, su base locale ed internazionale, nonché di sostenere il rispetto delle normative ambientali.

**Tipo di contributo:** in conto capitale.

**Procedura:** valutativa a graduatoria.

**Intensità dell'agevolazione:** fino al 50% delle spese sostenute e ritenute ammissibili.

**Limite dell'agevolazione:** secondo la dimensione dell'impresa, da 5.000 a 10.000 euro per ogni certificazione, e comunque entro il limite previsto dalla regola del “*de minimis*”.

**Spese ammissibili:** per la tipologia A (qualità, ambiente e sicurezza): certificazioni (di qualità, ambientale, etica) rilasciate da organismi abilitati; consulenze specialistiche che non abbiano carattere di continuità e non si configurino come costi di gestione; consulenza per la personalizzazione di software strettamente funzionale alle esigenze del progetto.

**Settori di destinazione:** C (Estrazioni di minerali), D (Attività manifatturiere), E (Produzione e distribuzione di energia elettrica, acqua e gas), F (Costruzioni), H (Turismo); relativamente al settore Servizi sono ammesse determinate attività in seno alle sezioni H, I, K, M, O della classificazione ISTAT ed in particolare 55.5 (ristorazione collettiva), 63 (Attività di supporto ed ausiliarie dei trasporti), 64.20 (telecomunicazioni), 72 (informatica); 73 (ricerca e sviluppo), 74 (altre attività professionali) parziale, 80 (Istruzione) parziale, 90.00.1 (raccolta e smaltimento dei rifiuti solidi); 90.00.2 (smaltimento e depurazione delle acque di scarico e attività affini); 92.10 e 92.20 (produzione radio TV); 93.01.1 (attività delle lavanderie per alberghi, ristoranti, enti e comunità). Per i Servizi sono escluse le ditte individuali ed è richiesta la forma societaria.

**Dimensione delle imprese:** Piccole e Medie Imprese secondo la definizione europea.

### 3.12 PIEMONTE

**Le leggi e la misura/** La Regione Piemonte, coerentemente con la sua natura industriale, si è dotata già nel 1986 di una normativa relativa alla qualità. Infatti, nell'ambito della legge regionale 1° dicembre 1986, n. 56, relativa alla promozione e diffusione dell'innovazione tecnologica nelle imprese minori, gli artt. 2 e 4 prevedono finanziamenti per i sistemi di qualità.

Punto interessante è il riferimento alla "qualità totale", probabilmente ispirato dalla riorganizzazione della principale industria regionale (la FIAT) secondo tali principi, avvenuta proprio in quegli anni.

E' opportuno notare che i principi della qualità totale richiedono il coinvolgimento dei fornitori; è quindi probabile che la riorganizzazione di tale impresa industriale abbia trascinato, in una certa misura, una simile riorganizzazione nel sistema dei fornitori, tanto industriali che di servizi (infatti la legge è estesa alle imprese di servizi, peraltro limitati a quelli rivolti alle imprese).

Altro punto interessante della legge è lo strumento finanziario scelto, che non è, come spesso avviene, il contributo in conto capitale, ma il finanziamento agevolato. Questo, tra l'altro, richiede un grosso coinvolgimento del sistema bancario (si vedrà più oltre quanti istituti di credito siano stati coinvolti).

Coerente con il tipo di intervento scelto è l'utilizzo della procedura a sportello, più veloce e tendente a premiare l'impresa che spende prima e non rischia di restare esclusa per esaurimento dei fondi.

Probabilmente, la legge è stata pensata per imprese inserite in reti (non a caso la legge parla di sistema delle imprese minori) e quindi facilitate anche nei rapporti con il sistema bancario, a volte difficili per la piccola/media impresa isolata.

A questo strumento agevolativo si è aggiunta, nell'ambito della programmazione europea, una misura del DOCUP (2.2. c) che finanzia consulenze e certificazioni, sia di qualità che ambientale. Sono peraltro ammesse anche consulenze per diverse finalità (es. internazionalizzazione).

Per la sua diversa finalità, ci sono significative differenze rispetto alla legge n. 56/86: il contributo è in conto capitale e gli importi sono piuttosto limitati (massimo 25.000€). D'altronde, la legge si rivolge a imprese di aree depresse o in declino industriale, spesso fuori da circuiti di "indotto" legati a una grande impresa.

La procedura è a sportello, ma con una valutazione che permette di tener conto di alcuni indicatori, quale quello ambientale. In effetti l'attenzione alla certificazione ambientale costituisce un passo avanti rispetto alla legge n. 56/86, peraltro risalente a un diverso periodo.

Alle citate misure per l'industria e i servizi fa da "pendant" la normativa regionale per le imprese artigiane, tanto di produzione che di servizi.

Lo strumento predisposto dalla Regione Piemonte è la legge regionale 9 maggio 1997, n. 21, che all'art. 20 si occupa specificamente dei sistemi di qualità e di certificazione.

La legge è stata estesa nel 2001 alla certificazione ambientale e, successivamente, alle altre certificazioni (etica, sicurezza sul lavoro). Gli strumenti sono diversi da quelli della legge n.56/86: contributo in c/capitale e procedura a graduatoria.

Coerentemente con le caratteristiche del settore, i contributi concessi sono di importo limitato (fino a 7.700 euro).

La stessa legge, all'art.21, prevede degli interventi di assistenza tecnica nel campo della qualità, anche con riferimento alla certificazione integrata, ma attraverso enti e associazioni di categoria che associno almeno 10 imprese. L'intervento appare molto simile, anche per i riferimenti alle filiere produttive, ad altri già attivati in Emilia-Romagna (cfr. capitolo relativo).

**L'attuazione/** Per la legge n. 56/86 è possibile fruire di dati rilevati su un periodo notevolmente lungo, considerato che la sua attuazione è iniziata nel 1987.

Risulta a volte difficile enucleare dati forniti relativi ai singoli anni, anche per la sovrapposizione di erogazioni relative a domande di anni precedenti.

I numeri dal 1987 al 2002 danno, ovviamente, un'idea di imponenza: si parla di stanziamenti per 35,6 milioni di euro pari a circa 68,9 miliardi di lire, con 34 istituti bancari coinvolti, e 2.356 richieste di finanziamento, di cui 1.756 approvate (74,1%).

Per il meccanismo di finanziamento che coinvolge le banche, negli anni suddetti sono stati erogati o impegnati oltre 189 milioni di euro, di cui quasi 72 a valere sul fondo regionale. Infatti, grazie al meccanismo del fondo di rotazione tipico di questo strumento di investimento, si possono erogare finanziamenti superiori alle disponibilità effettive (1,9 volte nel caso di specie).

Tuttavia, bisogna riportare tali numeri a cadenze annuali per avere dei valori confrontabili con quelli di analoghe iniziative regionali.

Per quanto riguarda gli anni più recenti, essi sono riassunti nella seguente tabella, che evidenzia un "trend" discendente, dovuto forse a ridotti stanziamenti.

L.56/86

<b>Anno</b>	<b>Num. domande presentate</b>	<b>Num. domande ammesse</b>	<b>Fondi pubblici impegnati<sup>o</sup></b>
<b>2001</b>	158	127	3.600.000*
<b>2002</b>	158	131	5.041.333
<b>2003</b>	178	124	3.623.305
<b>2004</b>	87	56	1.666.065
<b>2005</b>	65	45	1.520.164
<b>2006</b>	46	30	1.098.347

<sup>o</sup>dati in euro

\*dato approssimato

Va peraltro considerato che non tutti questi finanziamenti riguardano la qualità, essendovi ricompresi altri settori dell'innovazione tecnologica. Tuttavia ben 807 progetti finanziati su 1.756 riguardavano la "qualità totale", di cui 551 sono stati conclusi con l'ottenimento della certificazione ISO 9000. Un'altra classificazione più specifica per i sistemi di qualità parla di 87

domande presentate su 127 nel 2001, di cui 70 approvate e 32 finanziate. Nel 2002 i soli progetti di qualità finanziati ammontavano a 38 (su 131).

Per i servizi si veda la seguente tabella relativa alle domande presentate dal 1987 al 2002, con il dato 2002 tra parentesi:

Domande pervenute		
Settore	Codice ISTAT	Numero domande
Informatica e altre	72; 74	(14) 201
Radio e Tv locali	64;92	(1) 46
Smaltimento rifiuti	37*; 90	(1) 19
Servizi		(10) 102
<b>totale</b>		<b>(26) 368</b>

\*codice relativo all'industria

Per gli anni più recenti sono invece disponibili dati puntuali, espressi nelle seguenti tabelle.

L.R. 56/86

Codici Istat	Num.domande ammesse				Fondi pubblici impegnati*			
	2003	2004	2005	2006	2003	2004	2005	2006
<b>50.2</b> (Autoriparazione)	1	1	-	-	6.525	25.542	-	-
<b>60.2</b> (Trasporti)	-	1	-	-	-	9.357	-	-
<b>71</b> (Noleggio)	1	-	2		9.882	-	58.671	-
<b>72</b> (Informatica)	2	3	1	3	27.848	64.900	9.009	113.945
<b>73</b> (Ricerca e sviluppo)	-	-	-	1	-	-	-	11.400
<b>74</b> (Servizi alle imprese)	13	4	2	5	304.799	73.010	42.851	81.099
<b>80</b> (Istruzione)	2	-	-	-	24.365	-	-	-
<b>92</b> (Cultura e sport)	-	1	1	-	-	12.444	8.165	-
<b>93</b> (Servizi alle famiglie)	-	2	-	-	-	30.393	-	-
<b>Totale</b>	19	12	6	9	373.420	215.646	118.696	206.444

\*dati in Euro

Codici Istat	Num. domande presentate			
	2003	2004	2005	2006
<b>50.2</b> (Autoriparazione)	1	1	-	-
<b>60.2</b> (Trasporti)	3	3	-	-
<b>71</b> (Noleggio)	1	-	2	-
<b>72</b> (Informatica)	5	5	3	5
<b>73</b> (Ricerca e sviluppo)	1	-		1
<b>74</b> (Servizi alle imprese)	16	7	5	5
<b>80</b> (Istruzione)	2	-	-	-
<b>92</b> (Cultura e sport)	1	1	1	-
<b>93</b> (Servizi alle famiglie)	-	2	-	-
<b>Totale</b>	30	19	11	11

I dati confermano il “trend” discendente dal 2004, dopo una crescita delle domande nel 2003, forse frustrata dalle numerose esclusioni; nel 2006 c’è una relativa ripresa delle domande ammesse, ma non di quelle presentate.

Dal punto di vista settoriale, si confermano prevalenti i servizi alle imprese e l’informatica, ma il ventaglio dei settori coinvolti, almeno fino al 2004, è ampio e assai diversificato.

I dati forniti, tuttavia, non permettono di valutare esattamente l’impatto relativo ai progetti di qualità nelle imprese di servizi, trattandosi, come già detto, di una legge con finalità più ampie e rivolta prevalentemente all’industria; infatti i dati relativi ai fondi impegnati mostrano notevoli oscillazioni tra un settore e l’altro ed anche tra un anno e l’altro nello stesso settore.

La seguente tabella evidenzia la situazione relativa alla misura 2.2.c del DOCUP Piemonte 2000-2006:

	<b>Anno 2002</b>	<b>Anno 2003</b>	<b>Anno 2004</b>	<b>Anno 2005</b>	<b>Anno 2006</b>
	<b>Ob.2</b>	<b>Ob.2</b>	<b>Ob.2</b>	<b>Ob.2</b>	<b>Ob.2</b>
<b>Num. domande presentate</b>	1.058	443	445	523	414
<b>Num. domande ammesse</b>	1.414	245	373	360	321
<b>Fondi pubblici impegnati*</b>	13.308.936°	2.074.916	2.693.232	2.772.704	2.366.050
<b>Di cui imprese di servizi*</b>	n.d.	373.420	215.646	312.860	337.151

\*dati in Euro

°dati al 10 gennaio 2003 (cfr. testo)

Il dato del 2002 probabilmente non corrisponde ai fondi realmente impegnati in senso tecnico, ma a previsioni di impegno, dato che lo stanziamento, almeno per le zone in sostegno transitorio, sarebbe stato insufficiente. Infatti gli stanziamenti disponibili, in origine, ammontavano a 13 milioni di euro in totale: una dotazione non disprezzabile, superiore a quella della legge n. 56/86. Va peraltro considerato che tale misura fornisce contributi “a fondo perduto” e non contributi sugli interessi.

Negli anni successivi, infatti, gli impegni si attestano tra 2 e 3 milioni di euro l’anno, con dati relativamente costanti.

Per quanto riguarda i settori, una stima basata sul 95% delle domande presentate nel 2002 individuava 231 imprese di servizi su 1.341, a cui si aggiungevano 259 imprese artigiane. E’ ipotizzabile una componente di artigianato dei servizi compresa fra il 10 e il 20% (26-52 imprese). Il totale delle imprese di servizi passerebbe così a 257-283 imprese (rispettivamente il 19% e 21% delle domande presentate).

Per gli anni 2003-2006, come per la precedente legge, sono disponibili dati molto precisi, riassunti nelle tabelle alla pagina seguente.

### Linea 2.2c

Codici Istat	Domande presentate			
	2003	2004	2005	2006
63 (Trasporti)	8	5	7	4
64 (Telecomunicazioni)	-	-	1	1
72 (Informatica)	18	26	29	26
73	-	-	1	4
74 (Servizi alle imprese)	46	43	33	44
80 (Istruzione)	2	2	-	-
90 (Smaltimento rifiuti)	8	12	-	-
92			2	-
93 (Servizi alle famiglie)	3	1	-	-
<b>Totale</b>	<b>85</b>	<b>89</b>	<b>73</b>	<b>79</b>

### Linea 2.2c

Codici Istat	Domande ammesse			
	2003	2004	2005	2006
63 (Trasporti)	4	2	2	2
64 (Telecomunicazioni)	-	-	1	-
72 (Informatica)	9	20	14	15
73 (Ricerca e Sviluppo)	-	-	1	3
74 (Servizi alle imprese)	23	30	19	30
80 (Istruzione)	-	1	-	-
90 (Smaltimento rifiuti)	6	11	-	-
92 (Att. Ricreative)	-	-	-	-
93 (Servizi alle famiglie)	2	1	-	-
<b>Totale</b>	<b>44</b>	<b>65</b>	<b>37</b>	<b>50</b>

Il totale delle due tabelle precedenti porta a 318 domande presentate dalle imprese di servizi nel quadriennio, di cui 176 ammesse, con un dato sostanzialmente stabile anche se con alcune oscillazioni, più marcate per le imprese ammesse al finanziamento: crescita nel 2004, diminuzione nel 2005, ripresa nel 2006 (si tenga presente che nel 2006 non è stato emanato il bando per le aree in sostegno transitorio). Per tutti gli anni la percentuale di domande non ammesse appare superiore alla media, il che potrebbe indicare incapacità progettuale di molte imprese proponenti. Per quanto riguarda i settori, è evidente il primato dei servizi alle imprese, seguiti dall'informatica e, fino al 2005, dallo smaltimento rifiuti.

Per la legge n. 21/97 riguardante le imprese artigiane, i dati salienti sono elencati nella seguente tabella, riguardante la certificazione di qualità<sup>1</sup>:

	<b>2000</b>	<b>2001</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>
<b>Domande pervenute</b>	216	46(1 ritirata)	68	186	189	245	243
<b>Domande ammesse</b>	193	33	59	182	180	213	n.d. <sup>°</sup>
<b>Domande finanziate</b>	180	33	59	182	180	213	n.d. <sup>°</sup>
<b>Fondi stanziati*</b>	692.052	565.735	n.d.	n.d.	1.136.206	722.787	600.000
<b>Fondi impegnati*</b>	687.607	90.656	115.076	349.824	636.206	325.448	-
<b>Fondi liquidati*</b>	298.274	90.656	n.d.	n.d.	370.811	n.d.	-

\*dati in Euro

<sup>°</sup> graduatoria in corso di formazione al 18 maggio 2007

Va considerato che dal 2001 le imprese del settore edile hanno potuto richiedere contributi per la certificazione SOA, il che ha spostato molte richieste su questo settore.

Inoltre nel 2001 è stata parzialmente modificata la procedura, passando da una valutazione con graduatoria a una procedura “a sportello”, con riduzione dei tempi e modalità semplificate; tuttavia il cambiamento ha portato rallentamenti che si ritrovano nei dati annuali. Successivamente si è tornati alla procedura a graduatoria. Tuttavia, dal 2003 si assiste ad un aumento delle domande presentate e delle imprese finanziate, con una nuova crescita nel 2005.

Riguardo ai settori, si è notata una prevalenza delle imprese di produzione rispetto a quelle di servizi (fino al 90%); i primi cinque settori finanziati appartengono alle attività edili e manifatturiere (es. officine meccaniche), mentre al sesto posto si ritrovano le “attività di autoriparazione”. Non sono disponibili dati numerici sui singoli anni considerati. Comunque, sulle 1.263 imprese finanziate dal 1997 al 2005, 117 erano imprese di servizi (9%) di cui 44 di autoriparazione e 36 operanti nei servizi alle imprese, nonché 13 di trasporti.

La Regione Piemonte ha anche analizzato l’impatto dei sistemi di qualità sulle imprese distinguendo a seconda che si tratti di una introduzione del sistema (grande impatto aziendale), dello sviluppo di un sistema introdotto in precedenza (medio impatto) o del mantenimento della certificazione ottenuta (impatto basso o nullo): la maggioranza delle imprese beneficiarie degli interventi regionali presenta un grande impatto, conseguente ad una prima introduzione della cultura della qualità.

I risultati di queste analisi sono stati diffusi in vari seminari pubblici svoltisi a Torino e, da ultimo, a Bologna nel 2006 in occasione del COM-P.A .

Dalla relazione presentata al seminario di Bologna si evince che dal 1998 al 2005 sono state finanziate e certificate in Piemonte ben 639 imprese artigiane. Secondo la relazione, l’impatto dell’intervento regionale (L.R.21/97) può essere valutato, limitatamente all’ISO 9000, in base alle seguenti considerazioni:

- le imprese in Piemonte sono circa 329.800 di cui artigiane circa 133.100;

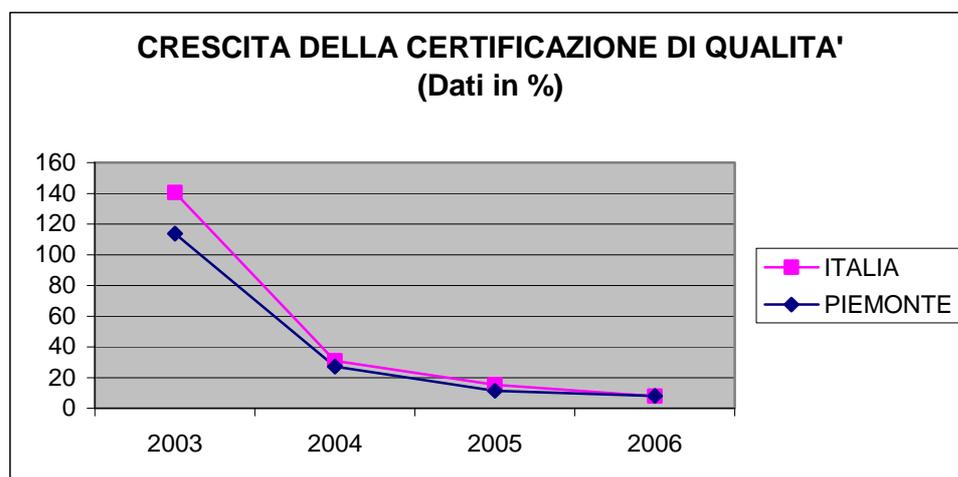
<sup>1</sup> Per la certificazione ambientale sono state presentate (e scelte) solo 8 domande tra 2001 e 2006, delle quali nessuna presentata da imprese di servizi.

- le imprese certificate in Piemonte (dato Sincert al 31.01.2006) sono 7.588 di cui 2.520 sono stimabili come artigiane;
- con 1.163 certificazioni finanziate dalla L.R. 21/97 è stato raggiunto il 46% delle imprese artigiane in possesso di certificazione.

Nel 2005 e nel 2006 sono anche stati emanati bandi per gli interventi di assistenza tecnica, con una dotazione iniziale pari ad un quarto di quella rivolta alle singole imprese.

Al di là del settore artigiano, i dati sulle imprese certificate negli ultimi cinque anni in Piemonte mostrano una crescita notevole, ma leggermente inferiore alla media nazionale, almeno fino al 2005. Va peraltro considerato che il Piemonte, sia per la sua struttura industriale che per le politiche regionali qui esaminate, partiva da numeri relativamente alti.

In particolare nel 2003 la crescita ammontava al 113,7%, contro il dato nazionale del 140,5, ma a partire da un dato di 2.435 aziende certificate nel 2002 (quarto posto tra le regioni italiane). Negli anni successivi i dati si avvicinano a quelli nazionali fino a superarli di poco nel 2006 (+ 8% contro 7,9).



Quanto alle imprese di servizi, il confronto tra 2005 e 2006 evidenzia una crescita del 24,8%, leggermente superiore alla media nazionale del 20,9. Tra i settori, si nota il raddoppio dell'autoriparazione e una crescita in tutti i settori, compresa l'informatica, in arretramento a livello nazionale (cfr. cap.6).

In conclusione la Regione Piemonte sta perseguendo da molto tempo una politica della qualità con risultati sostanzialmente positivi: il settore dei servizi ne è discretamente coinvolto, con prevalenza dei servizi rivolti alle imprese.

Una revisione della legge del 1986, già auspicata dagli stessi Uffici regionali, potrebbe forse arricchire la normativa con riferimenti alle nuove forme di certificazione (etica, integrata, etc.).

## **REGIONE PIEMONTE**

**Natura giuridica:** legge regionale 1 dicembre 1986, n. 56 (Interventi regionali per la promozione e la diffusione delle innovazioni tecnologiche nel sistema delle imprese minori). Art. 2 e 4.

**Finalità dell'intervento:** promuovere l'innovazione tecnologica con particolare riferimento alle iniziative finalizzate all'introduzione di nuovi prodotti, nuovi servizi o nuove tecniche tendenti a migliorare i processi produttivi, a qualificare e a sostenere l'occupazione e ad aumentare la produttività e la competitività (in particolare). Investimenti finalizzati all'adozione dei sistemi di qualità e all'ottenimento della relativa certificazione aziendale.

**Tipo di contributo:** finanziamento agevolato tramite contributo in conto interessi.

**Procedura:** valutativa a sportello.

**Intensità dell'agevolazione:** fino al 50% dell'investimento complessivo (finanziamento agevolato con fondi bancari e, per la quota restante, con fondi regionali, al tasso dell'1%).

**Limite dell'agevolazione:** fino ad un massimo di 77.400 euro.

**Spese ammissibili:** procedure di precertificazione e certificazione da parte degli organismi accreditati, formazione del personale interno, spese generali non documentabili entro la soglia del 5%, acquisto di software, consulenza esterna per l'adozione e lo sviluppo dei sistemi aziendali di qualità, apparecchiature e strumenti, investimenti strategicamente connessi con il programma di certificazione di qualità.

**Settori di destinazione:** sulla base della classificazione ISTAT 91, Sezioni: C (Estrazione di minerali), D (Attività manifatturiere), E (Produzione e distribuzione di energia elettrica, acqua e gas), F (Costruzioni), H-55 (Attività turistico ricettive limitatamente alle classi 55.1, 55.11, 55.12, 55.22, 55.23.1, 55.23.4, 55.23.6); relativamente al settore Servizi sono ammesse determinate attività economiche in seno alle sezioni I,K,M,O ed in particolare: 72 (informatica ed attività connesse), 73 (ricerca e sviluppo) e solo parzialmente per le attività 63 (attività ausiliarie dei trasporti), 64 (poste e telecomunicazioni), 74 (altre attività professionali ed imprenditoriali), 80 (istruzione), 90 (smaltimento rifiuti), 92 (attività ricreative culturali e sportive), 93 (altre attività di servizi).

**Dimensione delle imprese:** Piccole e Medie Imprese.

## **REGIONE PIEMONTE**

**Natura giuridica:** legge regionale 9 maggio 1997, n. 21 (Norme per lo sviluppo e la qualificazione dell'artigianato). Art. 20 - Sistemi di qualità e di certificazione. Delibere G.R. 16 luglio 2001, n. 58-3535, 20 settembre 2004, n.31-13445, 14 ottobre 2005, n.16-1087 e 27 novembre 2006, n.225-4713.

**Finalità dell'intervento:** promuovere l'introduzione e lo sviluppo nelle aziende artigiane dei sistemi di qualità e di certificazione volti a garantire la qualificazione dei processi produttivi e dei prodotti nel rispetto delle normative emanate a livello nazionale e comunitario.

**Tipo di contributo:** in conto capitale.

**Procedura:** valutativa a graduatoria.

**Intensità dell'agevolazione:** fino al 30% delle spese ammissibili, al netto dell'I.V.A.

**Limite dell'agevolazione:** fino ad un massimo di 22.200 Euro nel rispetto della regola del "*de minimis*".

**Spese ammissibili con i relativi massimali:** per le certificazioni di qualità (ISO 9001), ambientale (ISO 14001, EMAS), etica (SA 8000), della sicurezza sul lavoro (OHSAS 18001): check-up aziendale o analisi preliminare (3.200 Euro – 1200 solo per la ISO 9001); consulenze per Manuale e sua elaborazione o progetto responsabilità sociale (11.000 Euro); certificazione da parte degli organismi accreditati e suo mantenimento (rispettivamente 3.500 e 2.000 Euro); addestramento del personale (2.500 Euro – solo per cert. ISO 9001 e ambientale); spese per invio telematico della domanda (200 Euro – solo per ISO 9001).

**Settori di destinazione:** artigianato di produzione e di servizi (ad eccezione dei settori esclusi dall'U.E., tra cui i trasporti).

**Dimensione delle imprese:** Imprese artigiane singole o associate, loro società consortili o associazioni temporanee.

## **REGIONE PIEMONTE**

**Natura giuridica:** DOCUP 2000-2006, Misura 2.2 - Consulenze strategiche per la qualificazione delle imprese – (Linea di intervento 2.2c).

**Finalità dell'intervento:** rafforzamento della competitività d'impresa (consulenze strategiche alle PMI che riguardano, tra l'altro, l'introduzione dei sistemi di qualità e relativa certificazione; certificazione e registrazione ambientale; certificazione di prodotto e di responsabilità sociale).

**Tipo di contributo:** in conto capitale sul programma d'investimento.

**Procedura:** valutativa, a sportello.

**Intensità dell'agevolazione:** 50% del costo dell'investimento.

**Limite dell'agevolazione:** fino ad un massimo di 50.000 euro.

**Spese ammissibili:** spese di certificazione, consulenze ad alto contenuto specialistico svolte da professionisti e/o società qualificate.

**Settori di destinazione:** sulla base della classificazione ISTAT 91, Sezioni: C (Estrazione di minerali), D (Attività manifatturiere), E (Produzione e distribuzione di energia elettrica, acqua e gas), F (Costruzioni), H-55 (Attività turistico ricettive limitatamente alle classi 55.1, 55.11, 55.12, 55.22, 55.23.1, 55.23.4, 55.23.6); relativamente al settore Servizi sono ammesse determinate attività economiche in seno alle sezioni I,K,M,O ed in particolare: 72 (informatica ed attività connesse), 73 (ricerca e sviluppo) e solo parzialmente per le attività 63 (attività ausiliarie dei trasporti), 64 (poste e telecomunicazioni), 74 (altre attività professionali ed imprenditoriali), 80 (istruzione), 90 (smaltimento rifiuti), 92 (attività ricreative culturali e sportive), 93 (altre attività di servizi).

**Dimensione delle imprese:** Piccole e Medie Imprese secondo la definizione europea.

### 3.13 PUGLIA

**La misura/** La Regione Puglia, negli ultimi anni, non risulta aver emanato leggi regionali in materia di qualità applicabili alle imprese di servizi.

In compenso, è stata scelta l'occasione del Quadro Comunitario di Sostegno 2000-2006 per inserire nel Programma Operativo Regionale una azione sui servizi reali alle imprese che comprende, tra le varie finalità, numerosi interventi relativi alla certificazione di qualità ed ambientale.

Per la precisione, nell'ambito della misura 4.1 del POR "Aiuti al sistema industriale, PMI e Artigianato", è stata enucleata l'Azione A "Servizi reali alle imprese". Venivano previsti ben 15 diversi interventi, tra i quali quelli di maggiore interesse per questo studio erano il n. 1 (certificazione di qualità ISO 9000) e il n. 4 (EMAS) e 5 (ISO 14001) sulla certificazione ambientale.

Erano altresì previsti un intervento (n.6) sull'audit ambientale, ed uno (n.7) sull'ECOLABEL (etichetta ecologica dell'Unione Europea).

Successivamente, la Regione si è orientata verso una diversa forma di promozione dei servizi alle imprese, che comprende solo la certificazione ambientale ma si estende a quella etica (è stato emanato un bando nel 2005).

**L'attuazione/** Il primo bando attuativo, pubblicato nel maggio 2002, ha riscosso un successo inusitato, specie per una Regione considerata in "ritardo di sviluppo": ben 1828 domande, di cui 350 provenienti da imprese di servizi.

Va altresì evidenziata la notevole dotazione finanziaria: per il solo primo bando erano previsti circa 12,622 milioni di euro, che peraltro costituivano solo la dotazione finanziaria del primo triennio (2000-2002). Infatti era prevista fino al 2006 una dotazione finanziaria media di 5 milioni di euro per anno, quindi anche superiore. Lo stanziamento è stato poi fissato in circa 11,985 milioni di euro.

Probabilmente la ricchezza della dotazione finanziaria, e l'ampio ventaglio delle 11 attività finanziabili, che spaziano dal commercio elettronico al marketing, fino alla partecipazione a fiere internazionali, hanno suscitato l'interesse delle imprese, anche del settore servizi.

L'interesse per la certificazione ambientale è confermato dal particolare punteggio attribuito dal bando ai progetti di questo tipo (specialmente EMAS).

I dati sulle domande pervenute permettono di appurare un'ampia partecipazione delle imprese di servizi, che rappresentano il 19,15% del totale.

L'analisi per settori rivela un grosso coinvolgimento delle imprese informatiche (si ricordi che la Puglia ospita Tecnopolis, che è anche il soggetto attuatore della misura) e di servizi professionali (codice 74).

Si conferma, per le certificazioni ambientali (specie EMAS), il settore dello smaltimento rifiuti, di per sé particolarmente coinvolto da queste tematiche, anche per la crescente richiesta di certificazione nel campo degli appalti pubblici.

La tabella qui riportata evidenzia le richieste per i singoli interventi. Va chiarito che la stessa impresa può richiedere dei finanziamenti per diversi interventi.

Codice Attività	TOTALE Imprese Servizi	Int. 1:QUALITA' Vision 2000 ISO 9000	Int. 4: Gestione ambientale EMAS2	Int. 5: Gestione ambientale ISO 14001
<b>H 55.5</b>	4	4	0	2
<b>I</b>	25	18	1	1
<b>K72</b>	128	83	5	20
<b>K73</b>	10	9	0	0
<b>K74</b>	155	100	4	21
<b>O90</b>	24	15	6	8
<b>O93</b>	4	2	0	3
<b>TOTALE</b>	<b>350</b>	<b>231</b>	<b>16</b>	<b>55</b>

**ATTIVITA':**

**H55.5:** mense e fornitura di pasti preparati;

**I:** attività di supporto ed ausiliarie dei trasporti;

**K72::** informatica e attività connesse;

**K73:** ricerca e sviluppo;

**K74:** altre attività professionali;

**O90:** smaltimento dei rifiuti solidi, delle acque di scarico e simili;

**O93:** altre attività dei servizi.

I successivi dati sull'attuazione, aggiornati al 31 dicembre 2004, evidenziano un ampio numero di imprese ammesse al finanziamento (557), ma anche un preoccupante fenomeno di abbandono delle imprese originariamente ammesse: delle 550 ammesse con il primo bando una buona parte (83) ha rinunciato all'investimento o non ha adempiuto a quanto richiesto dalla procedura, provocando la revoca d'ufficio dell'agevolazione.

E' stato perciò necessario provvedere per ben tre volte a "scorrimenti" della graduatoria per utilizzare lo stanziamento, peraltro insufficiente a soddisfare tutte le richieste ritenute finanziabili.

Su 1.575 imprese le cui domande erano ammissibili, 825 sono state ammesse in varie riprese al finanziamento, ma ben 268 hanno rinunciato o hanno subito la revoca dell'agevolazione; cosicché si arriva alle 557 per le quali erano in corso impegni di spesa al 31.12.2004. Peraltro, a quella data erano state liquidate agevolazioni solo a 235 imprese per circa 5,218 milioni di euro.

Va precisato che i suddetti dati si riferiscono all'azione nel suo complesso e non agli specifici interventi sulla qualità, che comunque risultavano assai richiesti in sede di domanda, come evidenziato dalla precedente tabella.

Dalla Relazione annuale di esecuzione del 2004, pubblicata dal Ministero dell'Economia e Finanze, risultava comunque che oltre la metà delle imprese beneficiarie (323 su 557) erano state agevolate per interventi di "gestione e organizzazione", tra i quali spiccava quello per la qualità, per un totale di 848 interventi su 1.798.

Circa la percentuale delle imprese di servizi su quelle ammesse e/o finanziate, non sono stati forniti dati ufficiali dalla Regione Puglia; tuttavia è ragionevole ritenere che la percentuale sul totale non si discosti molto da quella relativa alle domande, sopra evidenziate.

Successivamente, è stato emanato, nel 2005, un secondo bando, il quale tuttavia non comprendeva più la certificazione di qualità, ma solo quella ambientale (sia ISO 14001 che EMAS 2) ed etica (SA – 8000).

Pur non considerando più tale misura tra quelle riguardanti la certificazione di qualità vera e propria, è interessante verificare la risposta delle imprese di servizi alla proposta di queste forme innovative di certificazione.

Per i sistemi di gestione ambientale sono state presentate 37 domande, divise come dalla seguente tabella, mentre altre 17 riguardavano la certificazione etica.

Certificazione	Domande presentate	Domande ammesse	Contributi concessi
ISO 14001	27	23	161.907 €
EMAS 2	10	9	104.905 €
Tot.Certif.Amb.	37	32	266.812 €
SA 8000 (Etica)	17	14	80.515 €

I settori coinvolti spaziano dall'informatica ai servizi alle imprese e allo smaltimento rifiuti, con qualche richiesta anche da imprese della logistica/trasporti e della ristorazione collettiva.

I dati trasmessi, pur incompleti, mostrano una azione decisa dalla Regione Puglia nel campo della qualità, con una risposta apparentemente calda da parte delle imprese, che spesso però non proseguono nell'impegno preso. Questa considerazione appare confermata dalla critica della Confindustria servizi innovativi (cfr. cap.7) all'attuale tipo di interventi, basato prevalentemente su contributi in conto capitale.

Peraltro, nel biennio 2003-2004, la crescita delle certificazioni di qualità in Puglia, come dimostrano le statistiche regionali (cfr. cap.6), è stata esponenziale: da 733 certificazioni ISO 9000 del 2002 si passa a 2.353 nel 2003 e a 3.459 nel 2004, con tassi di crescita superiori alla pur notevole media nazionale (+221% nel 2003, contro una media del 140%, e 47% nel 2004, a fronte di un +30,9% nazionale).

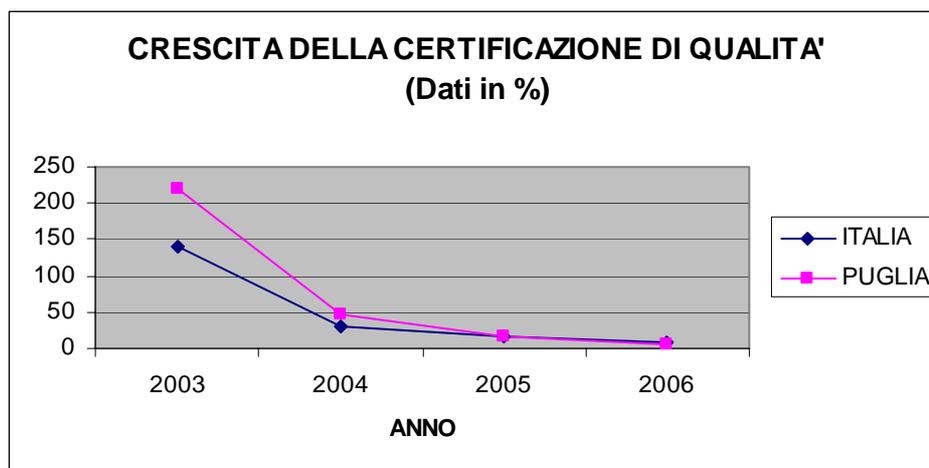
Sembra difficile negare un effetto di trascinarsi della misura incentivante, anche se ovviamente non tutte le aziende certificate sono state agevolate (esistono però anche altri strumenti come la legge n.488).

Negli anni successivi, in linea con il dato nazionale, la crescita si riduce, eguagliando sostanzialmente la media nazionale (15,6% contro 15,3%) nel 2005 e scendendo al di sotto di essa nel 2006 (4,4% contro 7,9%), come mostra il grafico nella pagina seguente.

Pur considerando un effetto di “saturazione” delle imprese disponibili alla certificazione di qualità, pare difficile negare un effetto negativo collegato alla fine degli incentivi regionali.

Un dato interessante, relativo all’anno 2005, appare confermare l’ipotesi: nel 2005 il 90% circa della crescita delle certificazioni avviene nel primo semestre (da 3.459 a 3.935, contro le 3.999 del 31 dicembre); proprio nel novembre 2004 avviene l’ultimo “scorrimento” della graduatoria, che allarga a nuove imprese l’incentivo a passo che completino l’investimento (in questo caso, la certificazione) entro un anno.

Se si considera che un altro “scorrimento” era avvenuto nel febbraio 2004, i tempi sembrano coincidere. Anche il “boom” del 2003 e del 2004 si può collegare in parte, ai tempi della prima graduatoria, (1° semestre 2003) e del primo scorrimento (2° semestre 2003), sebbene i numeri delle aziende certificate siano nettamente superiori.



Rispetto alle imprese di servizi, il confronto tra giugno 2005 e dicembre 2006 evidenzia una crescita alquanto superiore alla media nazionale (+ 30,2% contro 20,9): il dato di partenza era limitato, ma non disprezzabile per una regione meridionale (560 aziende).

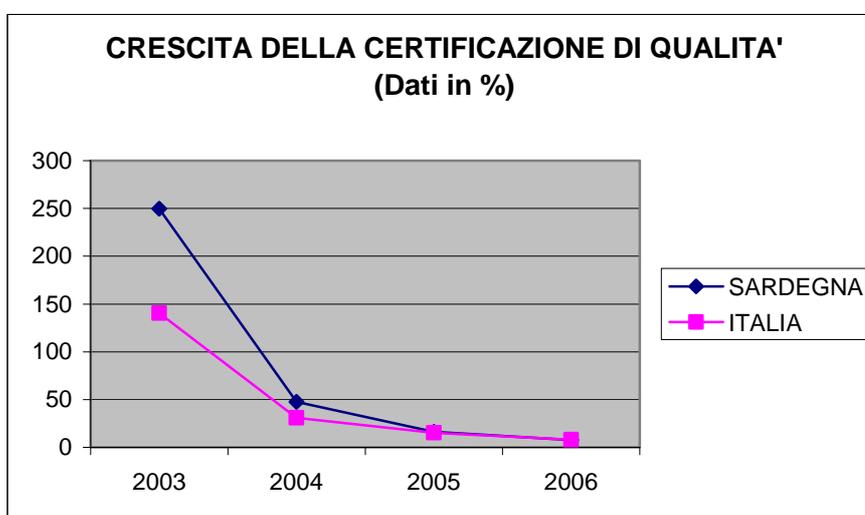
Fra i settori, la crescita più spettacolare si è avuta nell’autoriparazione, che partiva però da un dato irrisorio (da 5 aziende a 69), mentre è stato consistente l’incremento numerico nei servizi alle imprese (da 307 a 397).

### 3.14 SARDEGNA

La Regione Sardegna non ha emanato negli ultimi anni leggi regionali attinenti la certificazione di qualità per le imprese di servizi.

Nel POR 2000-2006 è presente una Azione (nell'ambito della Misura 4.2.B) per i servizi reali alle PMI, che coinvolge i sistemi di qualità: tuttavia il primo bando, emanato nel luglio 2005, non riguarda le imprese di servizi. Secondo gli Uffici regionali, comunque, esse potrebbero essere incluse nei bandi successivi.

I dati sulle certificazioni, peraltro, mostrano una crescita superiore alla media nazionale dal 2003 al 2005, con un dato particolarmente alto nel 2003 (+ 249,6% contro il 140,5 nazionale): peraltro il dato di partenza del 2002 era alquanto basso, con sole 288 aziende certificate, che salgono a oltre 1.000 nel 2003. Nel 2005 il differenziale si riduce a un solo punto (+ 16,3% contro 15,3), mentre nel 2006 la crescita non supera il dato nazionale (+ 7,6 contro 7,9).



Per quanto sopra esposto, la notevole crescita degli anni 2003-2004, ed il suo successivo rallentamento, ben visibili nel grafico, non sembrano attribuibili alle politiche regionali.

Riguardo alle imprese di servizi, il confronto 2005-2006 mostra una crescita del 33,6%, nettamente superiore alla media nazionale del 20,9. Tra l'altro, in questo periodo la Sardegna ha superato un'altra regione meridionale, anch'essa in ritardo nella diffusione della qualità: la Calabria.

Uno sguardo ai settori (cfr. cap. 6) evidenzia una notevole crescita nei servizi alle imprese e, pur partendo da numeri molto bassi, negli studi tecnici e nell'autoriparazione. In controtendenza con la media nazionale, crescono anche le certificazioni nell'informatica, mentre diminuiscono nei servizi finanziari e immobiliari.

### 3.15 SICILIA

**La misura/** La Regione Sicilia, a differenza di altre Regioni meridionali, ha inserito da tempo nella propria legislazione di sostegno alle imprese un riferimento alla qualità. Infatti l'art. 9 della legge regionale n. 41/95 ha disposto che gli acquisti di servizi relativi alla certificazione di qualità dei processi e dei prodotti fossero inseriti tra le spese per investimenti fissi agevolate dalla legislazione regionale.

Mancava, tuttavia, una politica specifica per la certificazione di qualità, applicabile anche per le imprese di servizi. Nel 2000, con la legge regionale 23 dicembre 2000, n. 32, si è invece dato l'avvio a una specifica politica per la qualità nelle PMI, rinviandone tuttavia l'applicazione al POR 2000-2006 e al suo Complemento di Programmazione.

La Regione ha infatti inserito nel POR un'azione (sottomisura 4.04 A) per i servizi reali alle imprese, che prevedeva appunto finanziamenti in conto capitale di spese per l'acquisto di servizi, anche (sebbene non esclusivamente) per le certificazioni di qualità e ambientale. L'ambiente era comunque presente tra le finalità dell'intervento, come pure la sicurezza sul lavoro, per la quale era però privilegiato l'adeguamento a norme obbligatorie. Non a caso, la misura è denominata "servizi innovativi di rete", in accordo con il citato articolo di legge, intitolato "servizi innovativi e qualità".

Il settore dei servizi, come per altre leggi nate per l'industria, è coinvolto solo parzialmente (sono comunque inclusi i settori più innovativi).

Successivamente, con la revisione del POR di metà periodo, la sottomisura è stata rinumerata come 4.01.e (cfr. scheda).

**L'attuazione/** Nel mese di ottobre del 2002 è stato pubblicato il bando relativo alla sottomisura 4.04.A; i termini per la presentazione delle domande sono scaduti il 23 gennaio 2003.

I risultati del bando sono espressi nella tabella seguente.

<b>Domande presentate</b>	<b>Imprese ammesse</b>	<b>Stanziamenti*</b>	<b>Contributi Concessi*</b>	<b>Somme Erogate* (al 31/12/04)</b>	<b>Somme Erogate* (al 5/4/07)</b>
721	220	- 5.225.000 (2003) - 7.464.000 (2004)	6.545.774	1.659.492	2.156.873

\* dati in euro

Lo stanziamento previsto per l'intero periodo di programmazione ammontava a circa 13,778 milioni di euro, di cui però il 50% (circa 6,889 milioni di euro) destinati a specifiche aree geografiche, per esempio ai Progetti Integrati Territoriali (PIT). Infatti, dei circa 6,546 milioni di euro concessi, circa 324.000 euro riguardavano i PIT.

Tuttavia i dati sull'attuazione mostrano che, al 5 aprile 2007, solo 85 imprese su 220 hanno completato gli interventi finanziati, per il valore espresso nella tabella (circa un terzo dell'originale), mentre ben 106 imprese hanno subito la revoca del finanziamento, per un ammontare di 2,610 milioni di euro. Per le 29 imprese rimanenti, l'istruttoria era ancora in corso.

Per quanto riguarda la certificazione di qualità, sono state finanziate 16 imprese di servizi, di cui 3 anche per la certificazione ambientale. Tra i settori prevalgono i servizi alle imprese, seguiti dall'informatica e dai trasporti (una sola impresa).

Nel 2005 è stato poi emesso il bando per la nuova sottomisura 4.01,e, con uno stanziamento di 3.691.440 euro, di cui però 3.000.000 rientranti in un Programma Regionale di interventi relativo al settore del marmo. I risultati sono espressi nella seguente tabella.

<b>Domande presentate</b>	<b>Imprese ammesse</b>	<b>Contributi Concessi*</b>
473	36	577.245

Va comunque precisato che delle imprese non ammesse, 79 sono state escluse per motivi formali, senza che la domanda fosse nemmeno valutata. Resta tuttavia il fatto che ben 357 domande sono state dichiarate inammissibili perchè non rientranti dei requisiti del bando: una percentuale davvero inusitata, se confrontata con dati di altre misure regionali.

E' stato inoltre fornito un prospetto riguardante stanziamenti, impegni e pagamenti relativi agli anni 2005 e 2006, probabilmente relativi ad entrambe le misure. Da notare il dato negativo degli impegni del 2005, probabilmente dovuto alle numerose revoche sulla sottomisura precedente.

ANNO	2005	2006
Stanziamenti	2.239.000	887.167
Impegni	- 264.672	887.167
Mandati	627.406	538.998

Dati in euro

Per quanto riguarda le imprese di servizi, il soggetto attuatore I.R.C.A.C.<sup>1</sup> ha comunicato che sono stati concessi finanziamenti per la certificazione di qualità a 8 aziende, di cui 6 di servizi alle imprese e 2 di informatica. Di queste 5 hanno ottenuto anche finanziamenti per la certificazione ambientale (tutte di servizi alle imprese tranne una di informatica). Rispetto alle domande ammesse, il dato è relativamente incoraggiante.

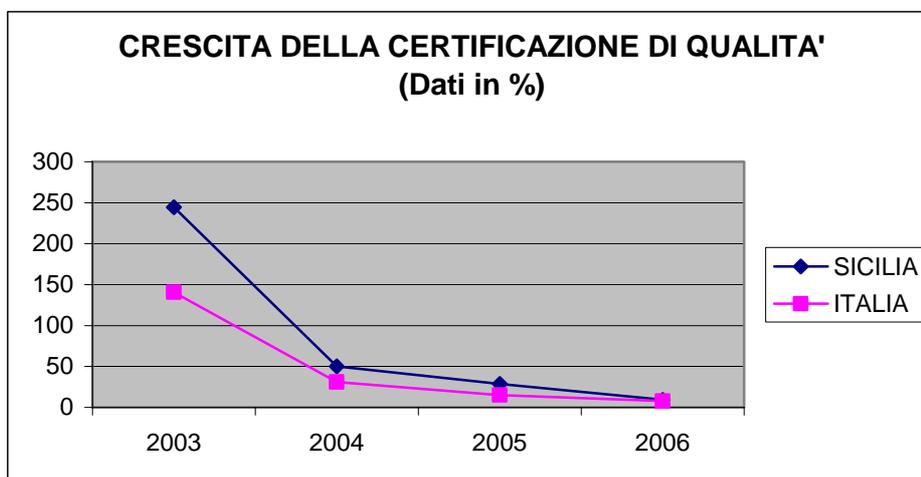
Il dato sull'elevato numero di revoche di finanziamento sembrerebbe confermare le perplessità espresse dalle associazioni imprenditoriali (cfr. cap. 7) sulla formula prevalente di incentivazione, legata al contributo in conto capitale.

Rispetto alla precedente, l'attuale sottomisura segue un criterio più prudentiale, con stanziamenti più ridotti, che probabilmente hanno portato a respingere un elevato numero di domande.

Peraltro i dati sulle aziende certificate nella regione, pur partendo da numeri relativamente limitati (750 imprese nel 2002), mostrano una crescita eccezionale dal 2003 al 2005, con dati costantemente superiori alla media nazionale, a cui si avvicina solo il dato del 2006 (cfr. grafico nella pagina seguente).

<sup>1</sup> Istituto Regionale per il Credito alla Cooperazione

In particolare nel 2003 l'incremento è addirittura del 244,3% contro il 140,5 nazionale, nel 2004 del 50,1% contro 30,9, e nel 2005, pur rallentando, resta comunque quasi il doppio di quello nazionale (28,7 contro 15,3). Anche nel 2006, pur decrescendo, il dato resta superiore, sia pure di poco, a quello nazionale (9,3 contro 7,9).



Per quanto riguarda le imprese di servizi, il confronto 2005-2006 evidenzia un tasso di incremento del 21,7%, leggermente superiore alla media nazionale (20,9). Gli incrementi più significativi riguardano l'autoriparazione ed i servizi alle imprese, mentre si conferma il terzo posto fra le regioni italiane per i servizi finanziari e immobiliari.

Nel complesso la Sicilia evidenzia un limitato impatto della politica regionale per la qualità, a cui però si accompagna un certo interesse da parte delle imprese, non escluse quelle di servizi.

## **REGIONE SICILIA**

**Natura giuridica:** art. 41 legge regionale n. 32/2000 sui “Servizi innovativi e qualità”; Misura 4.04 – Sottomisura 4.01 e – Servizi innovativi di rete. POR Sicilia 2000-2006.

**Finalità dell'intervento:** sostenere la domanda di servizi innovativi delle PMI industriali e artigianali - quali quelli concernenti i nuovi mezzi di comunicazione e di collegamenti in sede locale, il commercio elettronico, la certificazione di qualità ed ambientale, la diffusione di tecnologie più pulite, la riduzione di quantità e pericolosità di rifiuti generati dal ciclo produttivo, i servizi ambientali - al fine di ridurre le esternalità negative, razionalizzare i costi, favorire l'innovazione tecnologica ed aumentare la produttività e la competitività sui mercati.

**Tipo di contributo:** in conto capitale.

**Procedura:** valutativa a graduatoria.

**Intensità dell'agevolazione:** fino al 60%.

**Limite dell'agevolazione:** fino a 100.000€ nel rispetto del regime “*de minimis*” (investimento minimo 20.000€).

**Spese ammissibili:** le spese sostenute per certificazioni (di qualità ISO 9001:2000, ambientali UNI EN ISO 14.000 ed EMAS) e/o attestazioni di conformità rilasciate da organismi abilitati (per un importo non superiore a 8.000€); l'acquisizione di consulenze specialistiche (per un importo non superiore a 15.000€ per ogni tipologia e a 60.000€ in totale); software applicativo specifico; formazione del personale interno (per un importo non superiore a 1.000€ per ogni dipendente).

**Settori di destinazione:** C (Estrazioni di minerali), D (Attività manifatturiere), ed F (Costruzioni); relativamente al settore Servizi sono ammesse le attività previste dalla legge 488/1992, ed in particolare i codici ISTAT ATECO 2002: 55.5 (Ristorazione collettiva), 63 (Attività di supporto ed ausiliarie dei Trasporti), parz., 64.2 (Telecomunicazioni), 72 (Informatica e attività connesse), 73 (Ricerca e Sviluppo), 74 Altre attività professionali e imprenditoriali), parz., 80 (Istruzione, ed in particolare: 80.22 Istruzione secondaria di formazione professionale, 80.30.3 Scuole e corsi di formazione speciale, ivi compresi i corsi di formazione manageriale), 90 (Smaltimento dei rifiuti: 90.00.1 Raccolta e smaltimento dei rifiuti solidi, 90.00.2 Smaltimento e depurazione delle acque di scarico ed attività affini, parz.), 92.2 (Attività ricreative, culturali e sportive: Attività di produzione radiotelevisiva), 93.01.1 (Altre attività di servizi: Servizi di lavanderia industriale).

**Dimensione delle imprese:** Piccole e Medie Imprese come definite dalla normativa comunitaria.

### 3.16 TOSCANA

**La misura/** La Regione Toscana non risulta avere in vigore leggi regionali in materia applicabili alle imprese di servizi.

Tuttavia, nell'ambito del Documento Unico di Programmazione relativo ai Fondi Strutturali europei per il periodo 2000-2006, è stata inserita una misura (1.4.1.) che si applica parzialmente (tipologia A) alla qualità. Essa ricomprende i principali settori economici, ma nell'ambito dei servizi limita l'intervento ai principali settori dei servizi alle imprese: attività ausiliarie dei trasporti (codice Istat 63), informatica (codice 72) e servizi professionali alle imprese (codice 74).

Va invece rilevata l'attenzione alle nuove forme di certificazione, che comprende non solo la certificazione ambientale, ma anche quella etica (SA 8000); sono altresì previste altre forme di intervento sulla qualità, più legate al settore industriale (es. certificazione CE).

Come noto, solo una parte del territorio regionale è tuttora considerato in "ritardo di sviluppo" e rientra nell'Obiettivo 2; un'altra parte, essendo uscita dal novero di queste aree, gode di un sostegno transitorio ("phasing out"). Le altre aree, ovviamente, sono escluse da tali agevolazioni.

Le spese per le certificazioni aziendali sono anche ricomprese in un'altra misura del DOCUP (1.2) destinata alle imprese cooperative e artigiane, ma nell'ambito di un aiuto generale agli investimenti. Tra i settori coinvolti risultano anche varie attività di servizi, ma per alcune di esse si richiede un "significativo aumento dell'occupazione", che difficilmente può essere connesso alla certificazione dell'impresa.

Infine, dal 2006 è previsto uno sconto sull'IRAP (da 0,4 a 0,75%) per le imprese che ottengano la certificazione ambientale o quella etica (SA 8000); per quest'ultima la Toscana è già la regione italiana con più aziende certificate (cfr. cap. Statistiche regionali).

**L'attuazione/** Rispetto ad altre realtà regionali, l'attuazione di questo tipo di misure è stata relativamente rapida: già nel maggio del 2002 è stato pubblicato il primo bando e nel novembre 2002 è stata compilata la prima graduatoria.

Alla data del 23 gennaio 2003 risultavano i seguenti dati:

	<b>Domande pervenute</b>	<b>Domande ammesse (imprese servizi)</b>	<b>Domande agevolate (imprese servizi)</b>	<b>Risorse disponibili</b>	<b>Risorse utilizzate (imprese servizi)</b>
<b>Obiettivo 2</b>	119	111 (16)	111 (16)	1.479.396 €	1.313.192 € (122.183 €)
<b>Aree a Sostegno Transitorio</b>	136	120 (12)	46 (3)	1.039.157 €	1.039.157 €* (87.700 €)
<b>Totale</b>	<b>255</b>	<b>231 (28)</b>	<b>157 (19)</b>	<b>2.518.553€</b>	<b>2.352.349€</b> <b>(209.883€)</b>

\*Di cui domande ammesse e non finanziate €201.882 per imprese di servizi

L'intervento, pur limitato ad alcune aree, appariva di discreto impatto, sia per numero di imprese che per finanziamento. Si evidenzia come nelle zone a sostegno transitorio le risorse siano state largamente insufficienti rispetto alle domande di agevolazioni.

Per quanto riguarda le imprese di servizi, i dati evidenziavano un loro discreto seppur limitato coinvolgimento, pari al 14,41% delle imprese agevolate della zona Ob.2 e al 12,12% del totale delle domande ammesse.

Interessante il dato relativo alle domande non ammesse: tra di esse non risultava nessuna domanda presentata da imprese di servizi, il che dimostra la correttezza degli operatori del settore.

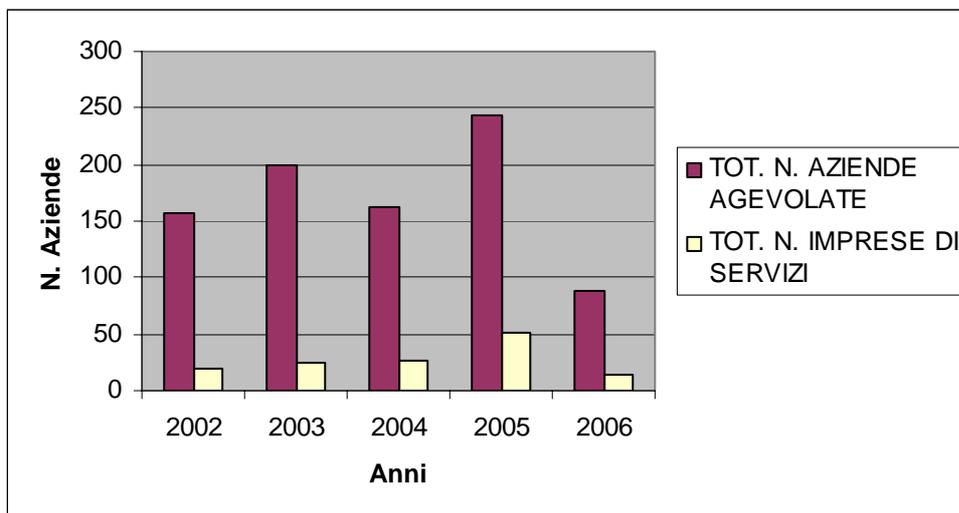
Successivamente sono mutate più volte le condizioni: nel 2003 è stato emanato un nuovo bando, che almeno in origine escludeva le zone di "sostegno transitorio", poi riammesse. Nel 2005 è mutata la tipologia del bando : si è passati ad un "bando aperto", che prevede tuttavia la formazione di graduatorie, escludendo nuovamente le zone a sostegno transitorio.

La seguente tabella evidenzia i dati relativi agli ultimi anni, che confermano l'entità del fenomeno. Va precisato che in questi anni, a differenza del 2002, tutte le domande presentate sono state accolte.

	Anno 2003		Anno 2004		Anno 2005		Anno 2006		Totale	
Sezioni o codici ISTAT ATECO 2002	Numero imprese agevolate	Contributo concesso (in euro)	Numero imprese agevolate	Contributo concesso (in euro)	Numero imprese agevolate	Contributo concesso (in euro)	Numero imprese agevolate	Contributo concesso (in euro)	Numero imprese agevolate	Contributo concesso (in euro)
<b>TOTALE</b>	<b>200</b>	<b>2.114.314</b>	<b>162</b>	<b>1.304.513</b>	<b>243</b>	<b>1.593.019</b>	<b>89</b>	<b>540.470</b>	<b>694</b>	<b>5.552.316</b>
<u>Logistica</u> (63)	5	46.450	2	22.550	5	51.830	2	27.750	14	148.580
<u>Informatica</u> (72)	8	90.695	5	54.485	15	103.652	5	17.965	33	266.797
<u>Servizi alle imprese</u> (74)	12	99.027	19	176.339	31	278.854	8	64.342	70	618.562
<b>Totale imprese di servizi</b>	<b>25</b>	<b>236.172</b>	<b>26</b>	<b>253.374</b>	<b>51</b>	<b>434.336</b>	<b>15</b>	<b>110.057</b>	<b>117</b>	<b>1.033.939</b>

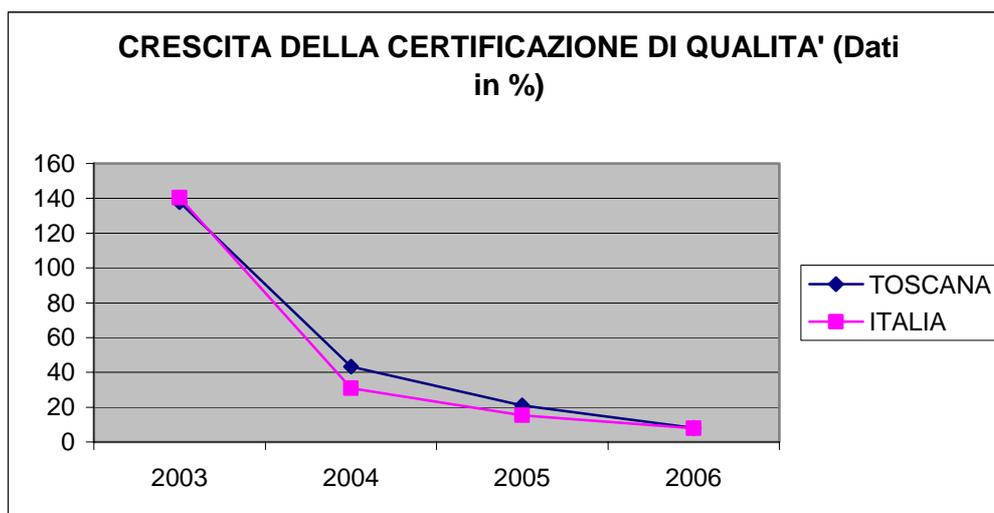
Anche la componente delle imprese di servizi si conferma limitata, ma non trascurabile (16,85% sul totale delle imprese finanziate).

Il grafico alla pagina seguente rende ancora più evidente l'andamento pluriennale.



Nel complesso, l'impegno della Regione Toscana è stato continuo e ha contribuito ad una notevole crescita delle aziende certificate nella Regione.

Tale crescita, come si evince dal grafico seguente e dai dati riportati nel cap. 6, ha seguito un andamento quasi in linea con l'elevata media nazionale nel 2003 per poi superarla negli anni successivi; solo nel 2006 i dati sono stati pressoché coincidenti (Toscana + 8,1%, Italia 7,9).



Per quanto riguarda le imprese di servizi, la crescita nel periodo 2005-2006 è stata leggermente inferiore alla media nazionale (+18% contro 20,9).

Si tenga presente, altresì, che la Toscana partiva da un dato di eccellenza: quarta a livello nazionale e prima nei servizi finanziari-immobiliari e di noleggio (ora è stata superata dalla Lombardia). La crescita, inoltre, si ripartisce un po' in tutti i settori: i dati percentualmente più elevati riguardano l'autoriparazione e i servizi alle imprese, mentre nei servizi finanziari-immobiliari la sostanziale conferma del dato precedente, congiunta alla notevole crescita della Lombardia, porta alla perdita della "leadership".

## **REGIONE TOSCANA**

**Natura giuridica:** DOCUP 2000-2006 - Misura 1.4 - Azione 1.4.1 - Intervento A). Aiuti agli investimenti per consulenze esterne - Acquisizione di servizi qualificati per le imprese industriali e artigiane.

**Finalità dell'intervento:** aiuto alle imprese finalizzato all'acquisizione di servizi e consulenze per la gestione dei sistemi di qualità, dell'ambiente e di responsabilità sociale con le relative certificazioni (ISO 9001, ISO 14001, EMAS, SA 8000 ed Ecolabel).

**Tipo di contributo:** in conto capitale sul programma d'investimento.

**Procedura:** valutativa a graduatoria.

**Intensità dell'agevolazione:** 50% del costo dell'investimento.

**Limite dell'agevolazione:** da un minimo di 5.000 euro fino ad un massimo di 50.000 euro (dal 2005: fino ad un massimo legato alle singole certificazioni e comunque non superiore a 69.500 euro).

**Spese ammissibili:** consulenze in materia ambientale per l'adesione ai regolamenti comunitari EMAS e per la certificazione ISO 14000 e sociale SA 8000; consulenze per l'adeguamento alle normative in materia di qualità di prodotto e di processo ISO 9000, la certificazione comunitaria di prodotto e di servizi eco-label, la certificazione CE su macchinari, componentistica ed attrezzature ad alta tecnologia e/o elevata qualità.

**Settori di destinazione,** sulla base della classificazione ISTAT 2002, Sezioni: **C** (Estrazione di minerali), **D** (Attività manifatturiere), **F** (Costruzioni), **G** (Commercio) solo ed esclusivamente per l'ottenimento della certificazione della responsabilità sociale (S.A. 8000), e, nell'ambito dei Servizi: Sezione **I** 63 (Attività di supporto ed ausiliarie dei trasporti), Sezione **K** 72 (Informatica), 74 (Servizi professionali).

**Dimensione delle imprese:** Piccole e Medie Imprese secondo la definizione europea.

## 3.17 TRENTINO ALTO ADIGE

### 3.17.1 PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO

**La legge/** La Provincia Autonoma di Bolzano, come quella di Trento, non ha previsto una norma specifica per i sistemi di qualità. Ha emanato invece una legge Provinciale sul sostegno all'economia (13 febbraio 1997, n. 4), nel cui ambito l'art. 7 prevede interventi per il sostegno della ricerca e dello sviluppo. Esplicando tali interventi, esso precisa che tra essi sono compresi i "progetti volti al miglioramento dei sistemi di qualità".

Uno strumento così generale necessita, per la sua attuazione, di successive delibere di Giunta, che sono state emanate negli anni con riferimento ai singoli settori economici.

In particolare nel 1999 era stata emessa una delibera per il settore commercio, che si estende alle attività di servizi, e nel 2000 una per il settore artigianato. Nel 2003 sono state emesse una serie di delibere nuove, poi a loro volta abrogate da una di fine 2004. Nel 2005 una delibera, poi abrogata, aveva esteso l'applicazione ad altri settori dei servizi, ma una successiva delibera l'ha abrogata, riformulando tutta la materia (cfr. scheda).

La procedura è a sportello; non esistono quindi bandi con graduatoria. Per i sistemi di qualità, a differenza di altre finalità, è ammesso solo il contributo in conto capitale; in compenso è possibile finanziare anche grandi imprese (le PMI hanno comunque una maggiorazione di contributo concedibile).

**L'attuazione/** Secondo i dati forniti dagli Uffici regionali, relativi alle imprese di servizi, negli anni dal 2000 al 2002, hanno fruito dei finanziamenti in discorso le imprese descritte nelle seguenti tabelle.

#### IMPRESE ARTIGIANE

	2000	2001	2002
<b>Stanziamiento complessivo</b>	1.291.142 €	1.807.599 €	2.324.056 €
<b>Imprese finanziate per settore (codice ISTAT)</b>	11 Riparazioni (cod. 50.52)	16 Riparazioni (cod. 50.52)	17 Riparazioni (cod. 50.52)
		4 Autotrasporti (cod. 60)	13 Autotrasporti (cod. 60)
		4 Noleggio (cod. 71)	
<b>Contributi concessi alle imprese di servizi</b>	35.790 €	162.558 €	75.953 €

#### ALTRE IMPRESE DI SERVIZI

	2000	2001	2002
<b>Stanziamiento complessivo</b>	2.324.060 €	1.678.485 €	1.290.000 €
<b>Numero imprese finanziate</b>	3	5	13
<b>Contributi concessi alle imprese di servizi</b>	14.822 €	58.457 €	214.381 €

Il settore prevalente tra le imprese non artigiane è quello dei servizi professionali (cod. 74), con 4 imprese nel 2001 e 6 nel 2002; sono state però finanziate imprese di diversi settori tra cui informatica e servizi alle persone.

I valori espressi, pur limitati numericamente, anche a causa della ridotta entità della Provincia, evidenziavano un interesse per la qualità diffuso tra le varie categorie produttive, anche artigianali. Ciò è evidenziato anche dal ridotto importo medio dei finanziamenti per le imprese artigiane (talvolta inferiore a 1000€ per esempio per le attività di riparazione).

Per gli anni 2003-2004, riguardo l'attuazione delle nuove delibere, non sono stati forniti dagli Uffici regionali dati precisi.

E' stato comunque riferito che l'attuazione, mentre ha avuto un notevole riscontro presso le imprese industriali, non ha coinvolto imprese di servizi.

Per gli anni 2005-2006, invece, sono stati nuovamente forniti dati numerici, riferiti però al totale delle imprese (artigiane e non).

	2005	2006
Domande presentate	137	149
Imprese finanziate	120	125
Contributi concessi	870.395,00*	1.057.140,00*

\*dati in euro

Per quanto riguarda le imprese di servizi, pur non disponendo di dati numerici, il responsabile dell'Ufficio competente ha comunicato che esse rappresentano una parte marginale delle imprese finanziate, a causa delle loro ridotte dimensioni (il che conferma le difficoltà del quadro nazionale).

I dati sulle certificazioni, raccolti a livello regionale, non consentono di correlare direttamente le misure con la crescita delle imprese certificate: tuttavia il dato regionale del Trentino-Alto Adige mostra un andamento sostanzialmente simile alla media nazionale, che appare grosso modo confermato dai dati delle domande. Si nota in particolare il "boom" del 2003, a cui segue un assestamento su valori più bassi, ma comunque significativi.

Anche i dati regionali sulle imprese di servizi (cfr. cap.6) evidenziano una crescita nel periodo 2005-2006, soprattutto nei servizi alle imprese.

## **TRENTINO ALTO-ADIGE, Provincia autonoma di Bolzano.**

**Natura giuridica:** Legge Provinciale 13 Febbraio 1997, n. 4 , “Interventi della Provincia Autonoma di Bolzano-Alto Adige per il sostegno dell’economia”, (art. 7 e ss.); Delibera G. P. 30 Giugno 2003, n. 2180, Settore Industria: Criteri per l’applicazione della L. P. n. 4/1997 (poi abrogata dalla Delibera G. P. 30 Dicembre 2004, n. 4961 e sostituita dalla Delibera G. P. 6 giugno 2005, n. 1951, e successivamente dalla Delibera G. P. 31 ottobre 2005, n. 4052).

**Finalità dell’intervento:** promuovere lo sviluppo dei settori economici dell’industria, dell’artigianato, del commercio, del turismo e dei servizi e in particolare del plusvalore e della competitività, anche internazionale, degli stessi, nel rispetto delle normative della Comunità Europea e delle esigenze dell’ecologia e della protezione dell’ambiente, degli equilibri occupazionali, del diritto al lavoro, dell’igiene e della sicurezza sul lavoro. In particolare, per quanto riguarda il capo 4°, sono ammesse iniziative nell’ambito della ricerca e dello sviluppo, fra le quali sono compresi progetti volti al miglioramento dei sistemi di qualità e certificazione di prodotto.

**Tipo di contributo:** in conto capitale.

**Procedura:** valutativa a sportello.

**Intensità dell’agevolazione:** fino al 25% (35% per le PMI e 40% per imprese associate).

**Limite dell’agevolazione:** Non superiore al 35% di 150.000 € (52.500 €).

**Spese ammissibili:** retribuzione del personale interno, prestazioni di terzi, costi per strumenti ed attrezzature, costi di materiale utilizzato. Le spese ammissibili per progetti volti all’introduzione di sistemi di qualità non possono superare 150.000 € per le PMI e 200.000 € per le grandi imprese.

**Settori di destinazione:** Industria manifatturiera, ivi compresa l’attività di manutenzione e riparazione di autoveicoli; imprese industriali erogatrici di servizi per il sistema produttivo e imprese di creazione di software; industria estrattiva, delle costruzioni e delle installazioni; imprese di comunicazione; centri attrezzati per trasporti intermodali. Per quanto riguarda le imprese di servizi, erano comprese le imprese operanti nei settori K 72 (Informatica e attività connesse), K 74.7 (Servizi di pulizia e disinfestazione), O 90 (Smaltimento rifiuti), O 92.2 (Attività radio-televisive); con la Delibera G. P. 6 giugno 2005, n. 1951, l’elenco è stato esteso, oltre che all’artigianato ed al commercio, ai settori : attività di supporto ed ausiliarie dei trasporti, agenzie di viaggio e di recapito e delle telecomunicazioni (60.24, 60.21 e 63); attività di noleggio (71); informatica ed altri servizi connessi (72); attività di ricerca e sviluppo (73) e altre attività di servizio alle imprese (74); istruzione ed altri servizi sociali (80-85); altri servizi pubblici, sociali e personali (90-91-92-93).

**Dimensioni:** Imprese operanti nella provincia di Bolzano.

### 3.17.2 PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

**La legge e la misura**/La Provincia Autonoma di Trento, come quella di Bolzano, non ha previsto una norma specifica per i sistemi di qualità; ha invece emanato una legge provinciale sui servizi alle imprese (12 luglio 1993, n. 17). L'art. 13 della legge, ora modificato, prevedeva i c.d. "servizi specialistici connessi agli indirizzi strategici", individuati con delibera della Giunta provinciale.

La principale delibera di questo tipo (cfr. scheda) è stata emanata nel 2000 e poi confermata, con modifiche, nel 2002 e nel 2004. Comprende, tra gli altri interventi, le consulenze relative alla "promozione della qualità dell'impresa". Quest'ultima è intesa in senso ampio e comprende, oltre alle certificazioni di qualità e ambientali, anche aspetti riguardanti la sicurezza e la salute sul lavoro.

A fronte quindi di una certa genericità dell'intervento, vi è un'apertura a problematiche innovative nel campo della qualità.

Ad esempio, veniva finanziata anche la formazione e l'aggiornamento dei quadri nell'ambito di progetti di "qualità totale". Per inciso, un altro articolo della legge (art. 16) prevedeva interventi per l'offerta di servizi di certificazione.

La legge non è rivolta ad un settore in particolare; questo ha permesso l'estensione alle attività di servizi, senza le limitazioni tipiche delle misure nate originariamente per l'industria (sono esclusi solo i servizi finanziari). Peraltro l'estensione è avvenuta solo con la delibera del 2000.

Con la legge provinciale 29 dicembre 2006, n.11, l'intervento è stato esplicitamente esteso alla certificazione etica, ma è ora compreso tra i servizi specialistici individuati dall'art.12.

Nella programmazione europea 2000-2006 (DOCUP) è stata inserita una Misura (la 1.1) che al punto a) riprende la legge n. 17/93 nella parte relativa ai servizi sopra descritti.

**L'attuazione**/ Trattandosi di una legge "multisettores", la sua attuazione è divisa tra vari uffici della Provincia competenti per i settori economici. E' stato perciò necessario rivolgersi sia al Servizio competente per l'industria, che a quello competente per il terziario, nonché a quello per l'artigianato per le imprese artigiane di servizi.

Come prevedibile, ciò non ha facilitato la raccolta di dati omogenei.

Il settore industria ha fornito i seguenti dati, che peraltro non evidenziano la presenza delle imprese di servizi. Inoltre, tali dati non si riferiscono solo alla qualità ma ai vari interventi sui servizi reali finanziati dalla legge. Comunque, da stime informali del settore industria, la percentuale degli interventi relativi alla qualità è andata via via crescendo dal 50% circa del 1999 all'80% del 2002 e al 90% del 2003, scendendo nel 2004 a circa 70 su 108 imprese finanziate, ma con una presenza di certificazione ambientale (4 imprese) e di "sistema integrato per la misurazione e valutazione della qualità" (2 imprese).

Sono peraltro disponibili, dal 2003, dati sulle sole domande presentate per la promozione della qualità (indicate tra parentesi nella tabella alla pagina seguente).

Va considerato che possono essere accolte anche domande presentate nell'anno precedente, dati i tempi della procedura a sportello.

Anno	Domande presentate	Domande accolte	Stanziamenti di bilancio*	Contributi concessi*
1999	69	77	Non disponibile	889.644
2000	100	85	1.580.358	997.532
2001	123	103	1.549.000	1.101.381
2002	80	101	1.549.000	1.217.276
2003	163 (116)	114	Non disponibile	1.339.379
2004	90 (60)	108	Non disponibile	1.063.297
2005	79 (44)	69	776.750	770.752
2006	81 (45)	34	652.639	651.366
Tot.	785	691	Non significativo	8.030.627

\* Dati in euro

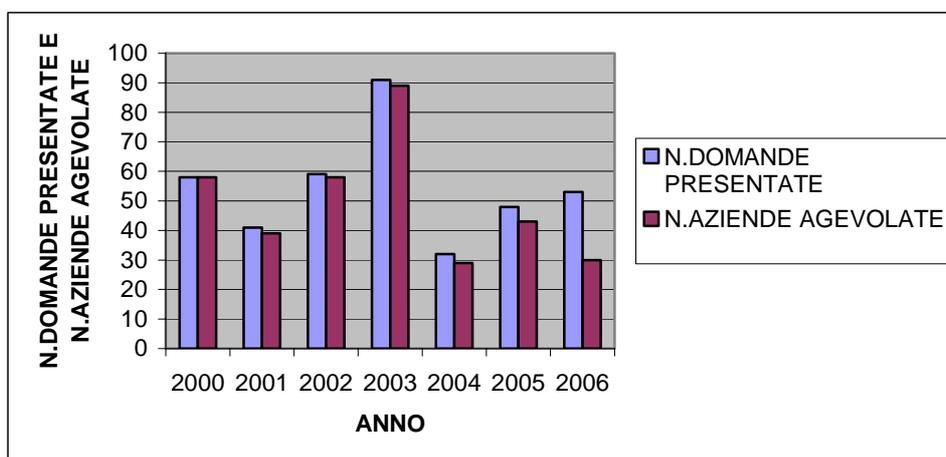
Come per altre Regioni si assiste ad una crescita fino al 2003, con un successivo declino.

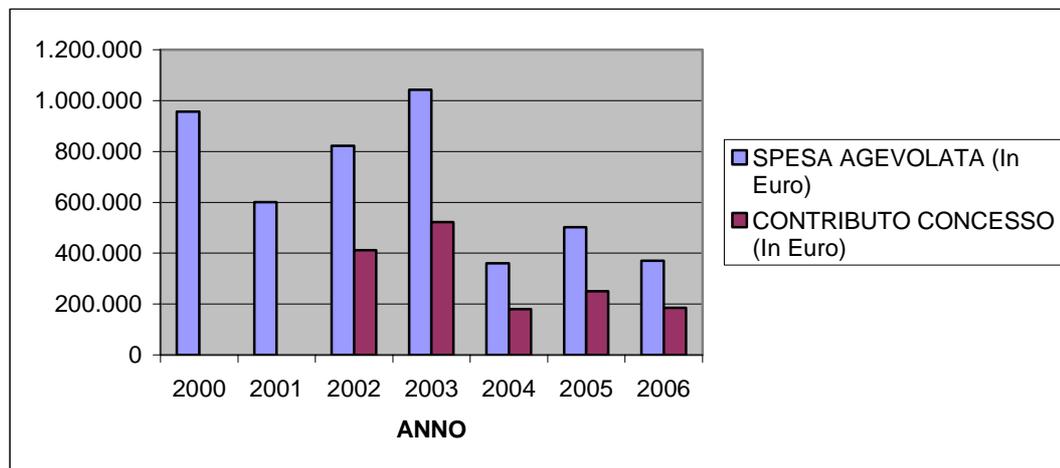
Per il settore artigianato sono stati forniti i seguenti dati, relativi ai soli interventi per la certificazione di qualità, che denotano un certo interesse. Purtroppo, anche in questo caso, non è stato possibile reperire dati specifici per le imprese (artigiane) di servizi. Tuttavia, in altre Regioni, la percentuale di tali imprese nell'ambito di misure per la qualità nell'artigianato si è attestata tra il 10 ed il 20% .

Anno	Numero domande presentate	Numero domande agevolate	Spesa agevolata (in Euro)	Contributo concesso (in Euro)
2000	58	58	955.438	*
2001	41	39	601.108	*
2002	59	58	822.464	411.232
2003	91	89	1.042.883	521.442
2004	32	29	359.878	179.939
2005	48	43	501.184	250.592
2006	53	30°	370.317	185.158
Totale	382	346	4.653.272	*

\*Non sono disponibili i contributi concessi negli anni 2000 e 2001

°Dato aggiornato all'8 marzo 2007





Il settore competente per il terziario ha fornito, invece, i soli dati relativi alle imprese di servizi finanziate, con indicazione specifica dei finanziamenti per la qualità per i vari settori. Per gli anni 2000-2002 la situazione era la seguente:

Codice ISTAT	Sistema di qualità
70 - Attività immobiliari	1
72 - Informatica e attività connesse	4
74 - Altre attività professionali ed imprenditoriali	6
90 - Smaltimento dei rifiuti solidi, delle acque di scarico e simili	1
<b>TOTALE</b>	<b>12</b>

Il dato, pur interessante, appariva quantitativamente limitato. Vanno però considerate le ridotte dimensioni della Provincia di Trento: si pensi che in tutto le domande presentate da imprese di servizi al settore terziario, per la legge in discorso, erano state 29 nel triennio 2000-2002, di cui 19 agevolate e 18 liquidate, e comprendeva anche altri interventi.

Negli anni successivi (2003-2004) è stata finanziata per la qualità una sola impresa di servizi (codice 74), su 5 domande presentate per tutta la legge e 3 agevolate: è evidente il “trend” declinante, confermato nel biennio successivo.

Nel periodo 2005-2006 sono state presentate domande per una spesa richiesta pari ad €75.460 e sono stati concessi contributi per €14.210. Le domande presentate sono state tre (2 immobiliari e 1 di servizi alle imprese), di cui una sola agevolata (settore immobiliare).

Non sono stati forniti dati ufficiali sull’attuazione della misura comunitaria. Si è comunque appreso che la prima applicazione, per l’industria, ha riscosso scarso successo (3 domande), per cui la misura è stata defanziata.

I dati sulle certificazioni, raccolti a livello regionale, non consentono di correlare direttamente le misure con la crescita delle imprese certificate: tuttavia il dato regionale del Trentino-Alto Adige mostra un andamento sostanzialmente simile alla media nazionale, che appare grosso modo confermato dai dati delle domande. Si nota in particolare il “boom” del 2003, a cui segue un assestamento su valori più bassi, ma comunque significativi.

Anche i dati regionali sulle imprese di servizi (cfr. cap.6) evidenziano una crescita nel periodo 2005-2006, soprattutto nei servizi alle imprese.

## **TRENTINO ALTO-ADIGE, Provincia autonoma di Trento.**

**Natura giuridica:** artt. 12-13 legge provinciale 12 luglio 1993, n. 17 sui “Servizi alle imprese” ora modificati dalla legge provinciale 29 dicembre 2006, n.11; Deliberazione Giunta provinciale del 30 giugno 2000, n. 1664 e sue modifiche e integrazioni.

**Finalità dell'intervento:** promuovere, in armonia con il programma di sviluppo provinciale, una politica di servizi alle imprese rivolta a rendere possibile una maggiore qualificazione delle imprese esistenti, una migliore qualità del lavoro e a creare condizioni favorevoli per nuove iniziative; in particolare con il sostegno della domanda dei servizi di base e specialistici, quali quelli connessi alla realizzazione di indirizzi strategici individuati dal programma di sviluppo provinciale.

**Tipo di contributo:** in conto capitale.

**Procedura:** valutativa a sportello.

**Intensità dell'agevolazione:** fino al 50%.

**Limite dell'agevolazione:** intervento provinciale al di sotto dell'agevolazione massima concedibile relativa alle soglie d'aiuto ammesse dall'Unione Europea e quindi al di fuori del regime “*de minimis*”. Per la qualità il limite è di 77.500€.

**Spese ammissibili:** spese per ottenere attestati di conformità dei prodotti o dei processi nonché per altre finalità, tra cui la qualità del lavoro; consulenze propedeutiche per l'acquisizione di certificazione dei sistemi di qualità aziendale e ambientale; software applicativo; prove o collaudi; analisi di laboratorio; percorsi formativi.

**Settori di destinazione:** tutti i settori economici ad eccezione di quelli finanziari, creditizi e assicurativi.

**Dimensione delle imprese:** Piccole e Medie Imprese (ed i loro consorzi), come definite dalla normativa comunitaria.

### 3.18 UMBRIA

**La legge e la misura/** La Regione Umbria ha emanato con legge regionale n. 19, del 6 agosto 1991, poi modificata dalla legge n. 2/93, un provvedimento per promuovere lo sviluppo di sistemi di qualità, volti a garantire la qualificazione sia dei processi che dei prodotti. Destinatari di questo intervento erano le imprese minori industriali, artigiane e di servizi. Circa l'attuazione di questa legge esistono solo dati aggregati e non specifici per i servizi. Le erogazioni relative al 2000-2001 si riferivano a domande presentate negli anni precedenti e assumevano consistenza rilevante con 1,630 miliardi di lire erogati per il 2000 e 868 milioni di lire per il 2001.

Successivamente è stata approvata la legge regionale 12 novembre 2002, n. 21, molto interessante per i suoi aspetti innovativi, concernente la certificazione dei sistemi della qualità, nel rispetto ambientale, della sicurezza e dell'etica nelle imprese (cfr. scheda).

Destinatari di questi interventi sono le PMI, i consorzi e le società consortili, anche miste che svolgono attività produttive o di ausilio alla produzione, operanti nei settori di attività: industria, artigianato, servizi, commercio, turismo ed economia sociale.

Nella programmazione europea del DOCUP 2000-2006 è stata prevista la Misura 2.2, Azione 2.2.1, che ha anticipato alcuni contenuti della L.R. n. 21/02, come la certificazione etica e quella per sistemi integrati (cfr. scheda). Questa iniziativa aveva in origine come norma di riferimento la L.R. 19/1991 ed ha cominciato ad operare solo dopo una ridefinizione secondo quanto stabilito dalla nuova L.R. 21/2002.

**L'attuazione/** Per quanto sopra esposto, si è dovuto aspettare il 2003 per l'inizio dell'operatività della legge e della misura del DOCUP ad essa collegata.

In compenso negli anni 2003-2006 si è sviluppata una notevole attività che ha raggiunto molte imprese della Regione. Nel 2003 è stato pubblicato un bando unificato, che utilizza contemporaneamente la legge e la misura, riservando i fondi comunitari alle aree in Ob.2 e in sostegno transitorio e intervenendo con fondi regionali per le altre zone.

Il bando è stato ripetuto negli anni successivi, fino al 2006, con lo stesso meccanismo ed i risultati sono espressi nelle seguenti tabelle.

	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>Totale</b>
<b>Domande presentate</b>	818	458	402	276	1.954
<b>Domande ammesse</b>	660	399	349	233	1.641
<b>Imprese finanziate</b>	306	326	241	203	1.076
<b>Imprese certificate</b>	228	200	non disponibile	non disponibile	428
<b>Stanzamenti</b>	2.267.318	874.629	881.765	1.200.000	5.223.712

#### **Domande pervenute divise per settore di attività**

<b>TOTALE DOMANDE PERVENUTE SUDDIVISE PER SETTORE DI ATTIVITA'</b>					
<b>SETTORE</b>	<b>NUMERO</b>				<b>TOTALE</b>
	<b>ANNO 2003</b>	<b>ANNO 2004</b>	<b>ANNO 2005</b>	<b>ANNO 2006</b>	
<b>Artigianato</b>	257	173	156	112	698
<b>Commercio</b>	85	45	46	23	199
<b>Economia Sociale</b>	28	18	28	12	86
<b>Industria</b>	297	139	113	80	629
<b>Servizi</b>	135	79	54	44	312
<b>Turismo</b>	8	4	5	5	22

Dall'esame della seconda tabella si può notare il coinvolgimento delle imprese di servizi; come per altre iniziative simili, alle imprese del settore va aggiunta una quota di imprese artigiane che si può stimare tra il 10 e il 20% del totale; il totale è pari a 161-188 domande presentate da imprese di servizi nel 2003 su un totale di 810, e di 156-173 nel 2004, su un totale di 485.

Per il 2005 il totale delle imprese di servizi sale a 70-85 su un totale di 402, e per il 2006 a 55-56 su un totale di 276.

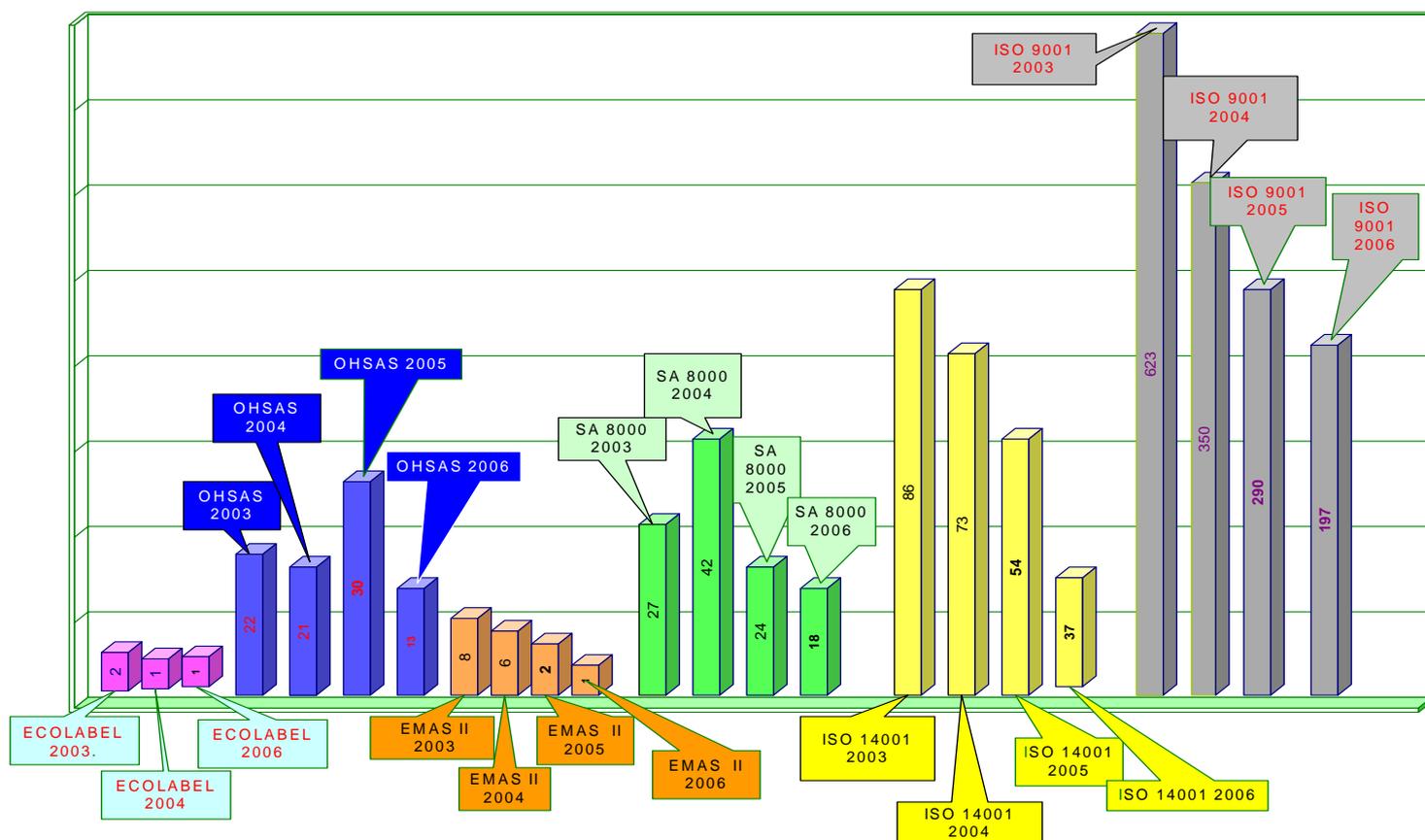
Per il bando 2003 è anche possibile avere dei dati sulle imprese finanziate: 42 imprese di servizi su 289, a cui vanno aggiunte da 9 a 17 imprese artigiane, per un totale di 51-59 (18-20% circa del totale).

Va comunque considerato che la categoria "servizi" delle statistiche della Regione Umbria è più ampia di quella presa in esame dal presente studio, comprendendo attività "no-profit" e imprese di altri settori come costruzioni (es. installazione infissi) o attività legate al welfare (formazione, servizi sociali). Volendo limitarsi alle categorie considerate in altre Regioni, i dati disponibili ci portano ad una cifra di 24 imprese ammesse al finanziamento per la certificazione di qualità nel bando 2004, di cui solo 12 si sono poi certificate. Il settore prevalente appare l'informatica, con 13 imprese ammesse, di cui però solo 4 certificate. In compenso i settori coinvolti sono vari, e spaziano dall'autoriparazione alle lavanderie, con una certa presenza dei servizi di pulizia e della logistica (movimentazione merci).

Per gli anni 2005-2006, sono disponibili solo dati sulle imprese ammesse al finanziamento.

Per il 2005, si tratta di 20 imprese, tra cui 3 di un settore (agenzie di viaggio) che sarebbe in effetti da ricomprendere nel turismo: tra le 17 rimanenti, spiccano le imprese di informatica (8) e le cooperative di pulizia (4).

Per il 2006, c'è una crescita notevole del settore, con ben 55 imprese, di cui 36 di informatica e 16 di servizi alle imprese, con presenze di aziende della logistica (4) e di ricerca e sviluppo (3).



Il grafico precedente mostra il trend, relativo ai quattro anni di applicazione della Legge Regionale 21/02, della tipologia di norme dei progetti per cui si è richiesto il contributo.

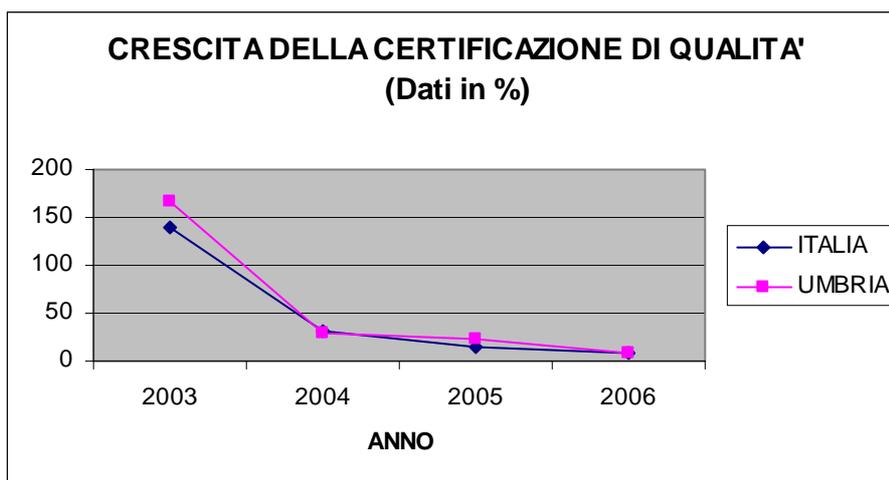
In generale si può constatare che per le norme ISO 9001 e ISO 14001 vi è stata una progressiva diminuzione delle richieste. D'altro canto è evidente che queste due norme rappresentano sempre, dato l'elevato numero, in percentuale, di progetti presentati, l'esigenza primaria degli imprenditori di adottare strumenti che migliorino la gestione dei processi aziendali.

Discorso diverso è da fare per la SA 8000 che riguarda la responsabilità sociale delle organizzazioni. Infatti nel 2004, pur a fronte di un minore numero complessivo di domande di contributo presentate rispetto al 2003, il numero dei progetti che riguardano l'implementazione di questa norma è praticamente raddoppiato. Negli anni successivi, in linea con la tendenza generale, il numero delle richieste è andato diminuendo.

Per la certificazione OHSAS sulla sicurezza sul lavoro, invece, si assiste a una grossa crescita nel 2005, cui pure segue una diminuzione fino a livelli inferiori agli anni precedenti. Se si considera anche l'elevato numero di aziende ammesse al contributo e poi non certificate, per i primi due bandi (per gli altri mancano dati definitivi), questi dati suggeriscono l'idea che molte imprese della Regione abbiano risposto con entusiasmo al primo bando, salvo poi ritirarsi di fronte alle difficoltà connesse con un effettivo percorso di certificazione di "messa in qualità". Questo fenomeno si ritrova nel 2003 per le certificazioni di qualità e ambientale, ma si ripete l'anno successivo, con numeri ridotti, per la certificazione etica e nel 2005 per quella sulla sicurezza sul lavoro.

Quest'ipotesi, che andrebbe verificata con riferimento agli ultimi due bandi, sembrerebbe confermare le riserve espresse da Confindustria Servizi Innovativi (cfr. cap.7) circa una crescita delle certificazioni in qualche modo "drogata" dagli incentivi.

I dati sulle certificazioni, comunque, mostrano un "boom" nel 2003, con una crescita superiore a quella nazionale, pur notevole (+167,5% contro +140,5%), un aumento nel 2004 più contenuto rispetto a quello nazionale (+28,3% contro 30,9), una ripresa nel 2005 con dato superiore alla media (+22,1% contro 15,3) e una crescita più lenta nel 2006, con un sostanziale allineamento al dato complessivo (+9,1% contro 7,9).



Evidentemente la concessione degli incentivi, pur importante, non basta a spiegare il “boom” del 2003, anche se i numeri (circa 600 nuove certificazioni) si possono assimilare alle 623 domande del 2002 per la certificazione ISO 9000: tuttavia la prima tabella dimostra che solo 228 di quelle aziende si sono effettivamente certificate. Si potrebbe anche pensare che molte aziende, pur non finanziate per carenza di fondi, si siano comunque certificate, il che spiegherebbe la corrispondenza tra domande dell’anno precedente e nuove certificazioni del 2003. Analogamente, la discesa degli anni successivi potrebbe essere collegata a una forma di “delusione” per le imprese per la riduzione degli stanziamenti e la minore possibilità di ottenere incentivi.

In mancanza di un riscontro diretto presso le imprese, ogni ipotesi appare possibile. Comunque, vari indicatori (come la minor percentuale di imprese finanziate e poi non certificate per il bando 2003 e il citato dato nazionale), fanno ritenere che nel 2003 vi fosse tra le imprese italiane un clima particolarmente favorevole per la certificazione di qualità, che negli anni successivi è andato perdendosi, anche per un effetto di “saturazione”, che ha influenzato anche il dato regionale.

Per quanto riguarda le imprese di servizi, i dati sopra riportati evidenziano un crescente interesse per le certificazioni (ci sono state anche diverse domande per le certificazioni ambientale, etica ed integrata). Il settore prevalente appare l’informatica, mentre tra i servizi alle imprese si nota la presenza delle aziende di pulizia.

Un punto debole - almeno per il bando 2004 - è la scarsa capacità di arrivare alla certificazione da parte delle imprese finanziate, specie nel settore informatico.

I dati sulle certificazioni nella Regione, invece, evidenziano una crescita nel periodo 2005-2006 (+17,2% negli ultimi 18 mesi), dovuta però, curiosamente, non all’informatica, ma all’autoriparazione (da 38 a 79 imprese certificate).

Non si hanno dati sufficienti per fornire una spiegazione: certo l’incremento non appare correlato alla misura regionale in discorso, che ha coinvolto pochissime imprese del settore.

In conclusione, l’Umbria, dopo un periodo di incertezza dovuto al passaggio da un intervento regionale ad uno misto (Regione-Fondi europei), sembra aver trovato una formula interessante per la politica della qualità, che coinvolge tutti i settori (servizi compresi) e tutti i principali aspetti della qualità stessa. Tuttavia la carenza di stanziamenti, specie del 2004, ha talvolta frustrato le aspettative di molte imprese pur giudicate meritevoli di finanziamento (i dati forniti dal soggetto attuatore Sviluppo Umbria evidenziano che il problema si pone soprattutto per le zone in sostegno transitorio).

Resta da verificare inoltre la capacità delle imprese di completare il percorso di certificazione una volta iniziato.

## **REGIONE UMBRIA**

**Natura giuridica:** legge regionale 12 novembre 2002, n. 21

**Finalità dell'intervento:** promuovere e sostenere la cultura e la pratica della qualità, del rispetto ambientale, della sicurezza e dell'etica nelle imprese umbre, in conformità alle norme internazionali, comunitarie e nazionali ed inoltre promuovere la diffusione di una cultura della responsabilità sociale delle imprese e dei consumatori.

**Tipo di contributo:** in conto capitale

**Procedura:** valutativa a graduatoria

**Intensità dell'agevolazione:** 50%.

**Limite dell'agevolazione:** secondo quanto previsto dal regime "de minimis".

**Spese ammissibili:** introduzione e sviluppo di sistemi di gestione aziendale certificati, integrati tra loro, certificazione di prodotto e di servizio. Progetti di qualificazione, attestazione e miglioramento, propedeutici al conseguimento della certificazione, definendo criteri e standard obiettivo.

**Settori di destinazione:** Industria, Artigianato, Servizi, Commercio, Turismo ed Economia sociale.

**Dimensione delle imprese:** le Piccole e Medie Imprese rientranti nei parametri previsti dalla normativa comunitaria, i consorzi e le società consortili, anche miste, che svolgono attività produttive o di ausilio alla produzione.

## **REGIONE UMBRIA**

**Natura giuridica:** DOCUP 2000/2006 – Asse 2 – Misura 2.2 – Azione 2.2.1. – Sostegno all'acquisizione di servizi reali (normativa di riferimento era la L.R. n.21/2002, in base alla quale l'Agenzia regionale Sviluppo Umbria funge da sportello permanente).

**Finalità dell'intervento:** introduzione/miglioramento di sistemi di gestione anche certificati in materia di qualità (ISO 9000), di ambiente (EMAS ed ISO 14000), sicurezza (OHSAS 18001), o sistemi di gestione integrati, certificazione Etica (SA 8000), certificazione di prodotto ecologico (Ecolabel).

**Tipo di contributo:** in conto capitale.

**Procedura:** valutativa a graduatoria.

**Intensità dell'agevolazione:** 50% del costo dell'investimento.

**Limite dell'agevolazione:** secondo quanto previsto dal regime "*de minimis*".

**Spese ammissibili:** acquisizione servizi finalizzati all'introduzione di sistemi di gestione in materia di qualità, di ambiente, di sicurezza e di responsabilità sociale, e/o sistemi integrati anche certificati, software applicativo per la gestione dei sistemi introdotti; consulenze in materia di risparmio energetico, di innovazione tecnologica ed altre consulenze specialistiche.

**Settori di destinazione:** imprese operanti nei settori produttivi dell'industria, dell'artigianato, del commercio, del turismo e dell'economia sociale (al cui interno sono comprese le imprese di servizi).

**Dimensione delle imprese:** Piccole e Medie Imprese secondo la definizione europea.

### 3.19 VALLE D'AOSTA

Le leggi/La Regione Valle d'Aosta, fin dal 1993, con la legge regionale 7 dicembre 1993, n. 84, ha mostrato interesse per il tema della qualità. In questa normativa, però, l'argomento veniva inserito in quello più ampio della ricerca e dello sviluppo. Venivano tuttavia previsti, con appositi capitoli di spesa del bilancio regionale, contributi per la realizzazione di sistemi di qualità aziendale e per la certificazione di qualità di prodotti e di processi. Le piccole/medie imprese di servizi erano incluse, al pari di altri settori (industria, artigianato, commercio). Erano altresì previste azioni di sensibilizzazione e informazione sulle problematiche della qualità, da attuarsi mediante società partecipate della Regione.

Nel 1997 la legge è stata modificata, inserendo la qualità tra le proprie finalità al pari di ricerca e sviluppo.

Nel 2001, con la legge regionale 12 novembre 2001, n. 31, si è aggiornata nuovamente tale normativa. Questa legge, tra le prime in Italia, faceva riferimento ad un ampio concetto di qualità, comprendente ambiente e sicurezza, prevedendo separati contributi per i sistemi di qualità di questi tre tipi. Mancava ancora un riferimento – forse prematuro – alla certificazione integrata, comprendente tutti e tre gli aspetti. Tuttavia, la legge del 2001 era all'epoca una delle più innovative, anche per la sua estensione a tutti i principali settori economici, compresi i servizi, e rimane sostanzialmente valida.

Non è stato invece utilizzato, forse a causa della peculiarità della Regione, le cui aree depresse sono generalmente situate in montagna, lo strumento del DOCUP; non sono quindi utilizzati fondi comunitari per l'incentivazione della qualità nei servizi.

E' tuttavia previsto nel DOCUP uno sportello informativo per le imprese, per il quale il numero delle certificazioni di qualità è considerato come indicatore di impatto; si potrebbe definirlo una misura di politica "leggera" nel senso indicato in Premessa.

**L'attuazione**/I dati forniti dai competenti Uffici regionali si riferiscono tanto alla precedente legge che a quella attualmente in vigore, permettendo un confronto temporale.

Come si evidenzia dalla tabella che segue, relativa alla legge del 1993, modificata nel 1997, gli importi stanziati, peraltro diminuiti rispetto al passato, erano ampiamente superiori ai contributi erogati. Con il 2002, c'è stata una ripresa tanto degli stanziamenti che delle erogazioni.

Anno	2000	2001	2002*
Stanziamenti disponibili	800.000.000	790.000.000	593.830,00
Contributi erogati	139.512.000	248.124.493	200.531,73
N° domande presentate	66	44	104
N° dom. pres. imp. di servizi	13 (19,70%)	9 (20,45%)	17 (16,35%)
Imprese agevolate	56	30	82
Imprese di servizi agevolate	6 (10,71%)	6 (20,00%)	4 (4,88%)

Valori 2000 e 2001 espressi in lire;

\* Valori 2002 espressi in euro. In lire risulterebbero stanziamenti per 1.143.936.297 lire e contributi per 386.298.309 lire.

Tra il 2000 e il 2001 i dati evidenziano una certa diminuzione dell'interesse delle imprese, poi ravvivatosi nel 2002, con la nuova legge che finanzia anche ambiente e sicurezza.

I dati forniti non permettono di distinguere tra i vari interventi; permettono invece di constatare un discreto coinvolgimento delle attività di servizi; peraltro, la loro presenza percentuale sulle imprese agevolate appare inferiore a quella sulle domande presentate.

Le attività più presenti appaiono quelle di informatica e di trasporti, magazzinaggio e comunicazioni.

L'erogazione media appare di importo limitato, come peraltro previsto dalla legge, che ammette contributi superiori a 5.200€ solo per più sistemi di gestione.

Per gli anni dal 2002 abbiamo invece dati relativi alla sola legge n.31/2001, riassunti nella seguente tabella.

L. 31/2001

<b>Anno</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>
<b>Domande presentate</b>	68	119	82	100	99
<b>(di cui imprese di servizi)</b>	(12)	(7)	(4)	(18)	(12)
<b>Imprese agevolate</b>	61	117	64	99	98
<b>Stanziamanti disponibili</b>	562.843	580.000	570.000	579.000	434.862
<b>Stanziamanti utilizzati</b>	215.636	570.349	214.677	220.702	191.180

•dati in euro

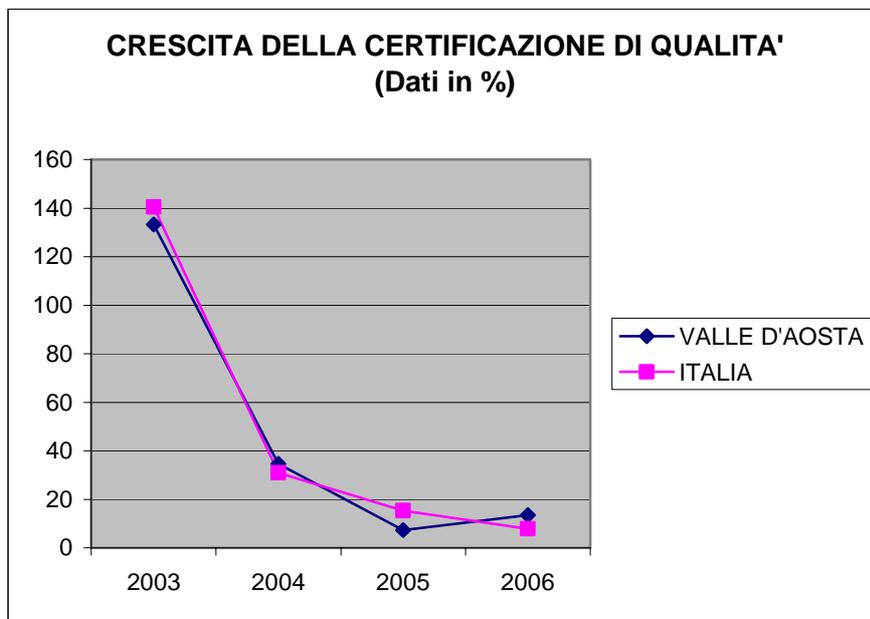
Si evidenzia una crescita delle domande nel 2003, seguita da una diminuzione nel 2004 e da una stabilizzazione negli anni successivi, pur con stanziamenti pressoché costanti. Le imprese di servizi, fino al 2004, evidenziavano un "trend" decrescente (tra l'altro i dati forniti riguardavano solo le domande presentate e non i finanziamenti concessi); negli anni successivi si assiste a una ripresa, anche considerando che tutte le imprese richiedenti sono state agevolate.

Tra i settori, alquanto diversi tra loro, apparivano prevalenti fino al 2004 quelli sopra indicati. Negli anni 2005-2006, invece, crescono le domande dei settori "servizi alle imprese", "smaltimento rifiuti" e "servizi alla persona" (tintolavanderie).

Anche per questa legge l'utilizzo degli stanziamenti, ad eccezione del 2003, appare nettamente inferiore alle disponibilità. Comunque, la Regione Autonoma Valle d'Aosta, pur con i limiti della sua particolare condizione produttiva, ha perseguito e continua a perseguire una politica per la qualità, estesa anche al settore dei servizi.

Tra l'altro, i dati sulle certificazioni, ripresi dalle statistiche regionali (cfr. cap.5), evidenziano cifre molto vicine a quelle delle imprese finanziate, il che fa ritenere che quasi tutte le imprese di servizi certificate siano state finanziate dalla Regione.

Quanto al tasso di crescita delle certificazioni, il grafico seguente mostra come la Valle d'Aosta, pur con varie oscillazioni al di sopra e al di sotto della media nazionale, non si sia molto allontanata da essa (comunque il dato regionale del 2006 evidenzia un rialzo, a differenza di quello complessivo).



Nel settore dei servizi, pur con numeri ovviamente limitati come il territorio regionale, la Valle d'Aosta mostra nel periodo 2005-2006 una crescita (da 35 a 40 imprese) inferiore alla media nazionale (+ 14,3% contro 20,9). I dati sui settori non sono molto significativi: comunque si nota una presenza relativamente elevata degli studi tecnici, che superano gli altri settori, compresi i servizi alle imprese (caso unico a livello nazionale), nonché dell'informatica.

## **REGIONE VALLE D'AOSTA**

**Natura giuridica:** legge regionale 12 novembre 2001, n. 31 (Interventi regionali a sostegno delle piccole e medie imprese per iniziative in favore della qualità, dell'ambiente e della sicurezza).

**Finalità dell'intervento:** promuovere l'introduzione dei sistemi di gestione per la qualità, ambientale, per la sicurezza.

**Tipo di contributo:** in conto capitale.

**Procedura:** valutativa a sportello.

**Intensità dell'agevolazione:** nel rispetto delle disposizioni di cui ai Regolamenti (CE) 68/2001 (formazione) e (CE) 70/2001 (piccole e medie imprese).

**Limite dell'agevolazione:** a) 5.200 Euro per gli studi di valutazione di opportunità, di costi e benefici dell'introduzione dei vari sistemi (qualità, ambientale e sicurezza); b) 26.000 Euro per l'adozione dei vari sistemi; c) 5.200 Euro per la certificazione della conformità dei sistemi di gestione rispetto alle norme internazionali (qualità) e nazionali (sicurezza aziendale) e anche a quelle comunitarie (ambientale); d) 2.600 Euro per il mantenimento della certificazione della conformità dei sistemi di gestione rispetto alle norme sopra evidenziate, limitatamente alla prima conferma; e) 5.200 Euro certificazione della conformità dei prodotti aziendali rispetto alle norme sopra evidenziate (qualità) o con la qualità ecologica (per la gestione ambientale).

**Spese ammissibili:** per la lettera a): consulenze esterne e apporto professionale del personale dipendente, fino a un massimo del 15% della spesa ammessa a contributo; per la lettera b): consulenze esterne e acquisto di beni strumentali, formazione del personale dipendente, compreso il costo orario, interventi di laboratori esterni, acquisizione di programmi per elaboratore elettronico, acquisto di norme tecniche, acquisizione di apparecchiature per la riduzione dell'inquinamento (gestione ambientale), apporto professionale del personale dipendente, fino a un massimo del 15% della spesa complessiva ammessa a contributo; per le lettere c),d) ed e): interventi di organismi di certificazione accreditati e interventi di laboratori esterni (solo per la gestione della qualità e ambientale).

**Settori di destinazione:** Industria, Artigianato, Ricettività turistica, Commercio, Pubblici esercizi e Servizi.

**Dimensione delle imprese:** Piccole e Medie Imprese secondo la definizione europea.

### 3.20 VENETO

**Le leggi e la misura/** Negli anni '90 la Regione Veneto ha cominciato ad inserire la qualità tra le finalità di alcune misure per i servizi alle imprese, finanziate con fondi comunitari (cfr. delibera Giunta regionale n. 3573 del 1995).

Tuttavia è solo nel 1997 che con la legge regionale 28 gennaio 1997, n. 3 (Interventi regionali a favore della qualità e dell'innovazione) viene dato avvio ad una vera e propria politica per la qualità.

Nelle sue modalità operative, la legge ricalca altri interventi consimili; concede contributi in conto capitale, ha una procedura valutativa a sportello e si rivolge, in origine, all'industria e all'artigianato. Successivamente, però, la sua attuazione è stata estesa ai servizi, anche con l'inserimento di categorie non consuete come sanità ed altri servizi alla persona. La legge prevede, per l'attuazione, un Programma annuale approvato con delibera di Giunta regionale (cfr. scheda), il che permette una certa flessibilità degli interventi. I contributi vengono articolati in vari interventi, uno dei quali relativo all'introduzione del sistema di qualità nell'azienda (art. 4) ed un altro relativo all'accesso ai servizi di certificazione (art. 7). Nella sostanza, il primo finanzia spese di consulenza e per la formazione del personale, mentre il secondo si riferisce più specificamente alle spese per l'organismo di certificazione. Viene anche previsto un intervento a favore dell'offerta di servizi di certificazione, con la concessione di contributi per costituzione e potenziamento di laboratori di prova (art. 8). Non manca, infine, un intervento che potremmo definire di politica "leggera", con azioni di divulgazione informativa svolte in collaborazione con associazioni di categoria ed enti che si occupano di qualità ed innovazione.

Nel 1998 è stata poi approvata una legge regionale che, nella sostanza, estende questo tipo di interventi al settore terziario.

La legge regionale 10 aprile 1998, n. 16, prevede "interventi regionali a favore della qualità dell'innovazione nei settori del commercio, del turismo e dei servizi" e contemporaneamente apporta modifiche alla legge n. 3/97. Gli interventi sono sostanzialmente simili alla precedente legge per l'industria, con una divisione per articoli che ricalca quella della legge n. 3/97 ed analoghi interventi. Anche in questo caso l'implementazione è affidata a successivi atti amministrativi; in particolare un Programma Triennale approvato dalla giunta regionale. L'elencazione delle attività di servizi ammesse è in parte diversa da quella della legge n. 3/97 e riserva alcune sorprese, come l'inserimento dei servizi di istruzione privata (poi esclusi), di centri di "fitness" e delle attività ausiliarie dell'intermediazione finanziaria (compresi gli agenti di assicurazione).

Del resto, la finalità di una misura per il terziario dovrebbe essere proprio quella di sviluppare settori estranei ad una logica prettamente industriale.

Nella programmazione europea è stata inserita una misura (1.5) che si rifà in parte alle citate leggi, canalizzando fondi comunitari verso un intervento per i servizi reali alle PMI nelle aree depresse della regione. La misura si differenzia dalla legge per l'apertura ad aspetti innovativi, quali l'ambiente e la certificazione etico-sociale (cfr. scheda). Tuttavia, non si tratta di una misura specifica per la qualità, ma per i servizi alle imprese, che unisce alle finalità relative alla qualità in senso ampio (compresi ambiente e sicurezza) altre più genericamente legate all'innovazione (es. deposito di brevetti). Comunque, tra gli indicatori di risultato, alcuni riguardano le imprese certificate (460 per la qualità e 380 per l'ambiente) e gli investimenti con

certificazione ambientale. Punto forte della misura è la sua estensione a tutti i settori (servizi, ovviamente, compresi).

**L'attuazione/** Nei primi anni di attuazione, dal 1997 al 2000, la legge n. 3/97 ha conosciuto un notevole successo, come dimostrano queste tabelle.

**Art. 4**

<b>Anno di impiego</b>	<b>Somma impegnata</b>	<b>Numero progetti finanziati</b>
<b>1997</b>	4.273.069.000	246
<b>1998</b>	9.662.174.000	578
<b>1999</b>	8.200.000.000	538
<b>2000</b>	11.375.000.000	1195
<b>Totale</b>	<b>33.510.243.000</b>	<b>2557</b>

dati in lire

**Art. 7**

<b>Anno di impiego</b>	<b>Somma impegnata</b>	<b>Numero progetti finanziati</b>
<b>1997</b>	64.097.579	13
<b>1998</b>	1.250.000.000	232
<b>1999</b>	2.780.000.000	510
<b>2000</b>	1.200.000.000	251
<b>Totale</b>	<b>5.294.097.579</b>	<b>1006</b>

dati in lire

Come si può verificare dalle tabelle, la misura di maggiore impatto è stata quella per l'introduzione del sistema di qualità in azienda, supportata anche da una cospicua dotazione finanziaria.

Al 31 dicembre 2000, vi erano inoltre 473 progetti in attesa di finanziamento per 7,786 miliardi di contributo per l'art. 4, a cui si aggiungevano 19 progetti per 79 milioni di lire per l'art. 7 (in totale, 492 per circa 7,786 miliardi).

Nel 2001, si è deciso di dare priorità al finanziamento di tali progetti, utilizzando uno stanziamento di 10,500 miliardi di lire (quindi superiore). L'azione di divulgazione informativa, dopo un iniziale impatto pari a 32 progetti finanziati per circa 958 milioni di lire dal 1997 al 1999, non è stata rifinanziata nel 2000. Un certo impatto è stato anche ottenuto nel settore dei laboratori di prova, con 36 progetti finanziati per 1,071 miliardi di lire dal 1997 al 2000. Anche tale misura non è stata poi rifinanziata nel 2001.

Per tutti questi anni, purtroppo, mancano dati specifici relativi al settore dei servizi.

Nel 2002, una successiva delibera di Giunta ha stanziato 4,915 milioni di euro, pari a 9.516.767.050 di lire, destinandone il 90% (4.423.500€) alle spese di consulenza di cui all'art. 4 ed il 10% (491.500€) alle spese di certificazione di cui all'art. 7. La Giunta ha altresì stabilito di aprire nuovi bandi, dopo che la possibilità di inoltrare domande era stata bloccata dalle notevoli liste di attesa.

La situazione relativa al bando 2002 e ai successivi "scorrimenti" della graduatoria che hanno permesso di finanziare altre imprese è riassunta nella tabella alla pagina seguente.

TIPOLOGIA INTERVENTO	DOMANDE RICEVUTE	DOMANDE FINANZIATE	CONTRIBUTO CONCESSO*
ART. 4 SISTEMA QUALITA'	2.789	1.766	8.179.657
ART. 7 CERTIFICAZIONE	768	299	833.844
<b>TOTALE</b>	<b>3.557</b>	<b>2.065</b>	<b>9.013.501</b>

\* dati in euro

I numeri delle aziende finanziate e dei contributi sono imponenti: mancano tuttavia dati sulle effettive erogazioni.

Per quanto riguarda le imprese di servizi finanziate, esse risultavano 64 (per la divisione in settori cfr. la tabella a fondo pagina, che comprende i dati relativi agli ultimi tre bandi).

Successivamente sono stati pubblicati due bandi nel 2004 e nel 2006. I dati relativi si possono così riassumere (tra parentesi vengono indicati i dati riferiti alle imprese di servizi).

	<b>Domande presentate</b>	<b>Domande finanziate</b>	<b>Contributi concessi*</b>	<b>Contributi liquidati o da liquidare*</b>
<b>Bando 2004</b>	1.113 (116)	1.043 (58)	5.455.661 (545.893)	3.580.057 (377.530)
<b>Bando 2006</b>	920 (83)	882 (77)	4.621.480 (342.558)	4.621.480 (342.558)

\*dati in euro

Va notato che mentre il dato relativo al bando 2004 tiene conto delle revoche e delle rinunce delle imprese, per il bando 2006, alla data del 14 maggio 2007, non risultavano revoche o rinunce.

SETTORI IMPRESE DI SERVIZI - legge 3/97				
CODICI ATTIVITÀ ATECO 2002		Bando 2002	Bando 2004	Bando 2006
Autoriparazioni	50	15	17	14
Trasporti	60	6	20	35
Attività aus. trasporti	63	-	3	2
Poste e TLC	64	1	2	1
Attività Immobiliari	70	6	2	-
Noleggio	71	7	3	2
Informatica	72	3		-
Ricerca e Sviluppo	73	5	3	2
Servizi alle imprese	74	9	7	14
Smaltimento rifiuti	90	7	3	-
Altre attività dei servizi	93	5	1	3
<b>Totale</b>		<b>64</b>	<b>58</b>	<b>77</b>

I dati relativi ai settori, come si nota, mostrano alcune sorprese.

I settori più finanziati, infatti, sono quelli dell'autoriparazione e dei trasporti. Si tenga presente che questi settori, certo bisognosi di qualificazione, sono spesso esclusi dalle politiche di incentivazione. Altri settori notevolmente finanziati sono i servizi alle imprese e le attività di noleggio e smaltimento rifiuti. Tra l'altro, da una precedente rilevazione risultavano comprese anche molte imprese sanitarie e dei servizi sociali.

La legge regionale n. 16/98 è stata attuata, dapprima, con un Programma Triennale approvato dalla Giunta regionale nel 1998 e poi modificato nel 1999. Esso si è articolato su quattro Misure, indicate con lettere: la Misura A riguardante azioni divulgative, la misura B per finanziare consulenze e formazione del personale per l'adeguamento dei sistemi aziendali alle norme di qualità; la Misura C per finanziamenti di progetti aziendali di adeguamento alla qualità, attraverso un fondo regionale di rotazione; la Misura D, per finanziare l'accesso ai servizi di certificazione presso gli organismi accreditati. Tranne la misura C, si trattava di misure simili a quelle già previste dalla legge n. 3/97 per il settore industriale. Peraltro tale misura ha riscosso scarso interesse, anche per la complessità della procedura, ed è stata abolita con la legge regionale n. 5/2001.

Gli stanziamenti, come la risposta delle imprese, sono evidenziati nella seguente tabella:

	1998	1999	2000	2001
<b>Stanziamenti</b>	1.000	1.000	3.000	500
<b>Utilizzo per misura</b>	A 70	A 70	A	A
	B 500	B 500	B 2700	B
	C 300	C 300	C	C
	D 130	D 130	D 300	D
<b>Domande accolte</b>	circa 300 su 400 presentate			

cifre in milioni di lire

N.B. i fondi del 2001 sono stati utilizzati per soddisfare le domande accolte in precedenza

In particolare, hanno ottenuto maggiore consenso, da parte delle imprese, le iniziative di cui alla misura B, con circa 200 domande accolte, e D, con circa 90 domande accolte.

Per quanto riguarda i servizi, secondo le stime della Regione Veneto il 20% delle domande presentate fino al 2000 riguardava imprese di servizi (circa 80 su 400).

Nel 2002 è stato approvato, con Delibera di Giunta del 26 luglio, un nuovo Programma Triennale di attuazione. Nella tabella sono evidenziati i risultati dell'unico bando, relativo alla misura B, pubblicato nel 2003. Si evidenzia un notevole interesse delle imprese: si tenga presente che non sono stati forniti dati specifici per le imprese di servizi.

<b>ANNO 2003</b>	
<b>Stanziamento Iniziale</b>	1.213.737
<b>Domande Presentate</b>	415
<b>Domande Accolte</b>	345
<b>Imprese Finanziate</b>	130
<b>Pagamenti</b>	734.260

Nel 2005, nell'ambito di un nuovo Programma Triennale, è stato pubblicato un nuovo bando, esteso anche ai liberi professionisti, per alcune attività (es. tecniche e contabili). Sono state presentate 238 domande, delle quali 237 accolte, di cui ben 131 riferibili ad imprese di servizi, per un totale di 1.547.458 euro, di cui 816.537 relativi ai servizi. Mancano dati sulle erogazioni, che si protrarranno fino al 2008.

Per il dettaglio dei settori dei servizi coinvolti, si veda la seguente tabella, che evidenzia la preponderanza dei servizi alle imprese. Altri dati, interni al settore, evidenziano l'interesse delle citate attività professionali.

SETTORI IMPRESE DI SERVIZI			
CODICI ATTIVITÀ ATECO 2002		Domande finanziate	Contributi concessi (in euro)
Attività aus. trasporti	63	4	30.717
Poste e TLC	64	1	8.800
Servizi finanziari	67	5	23.595
Attività Immobiliari	70	5	30.849
Noleggio	71	2	11.990
Servizi alle imprese	74	106	672.440
Attività ricreative	92	6	24.397
Altre attività dei servizi	93	2	13.748
<b>Totale</b>		<b>131</b>	<b>816.537</b>

Riguardo alla misura 1.5, sono stati emanati due bandi, nel 2003 e nel 2004, con fondi cospicui, ma divisi per le varie finalità della misura, dedicata ai servizi reali e non solo alla qualità. Tuttavia, come si nota dalle tabelle seguenti, le finalità relative a qualità, ambiente e certificazione integrata assorbono cifre cospicue.

Va precisato che per la finalità C (sicurezza-ambiente) viene favorita la certificazione integrata (qualità-ambiente-sicurezza), mentre specifici punteggi vengono attribuiti alle certificazioni ambientali e (in misura minore) di sicurezza sul lavoro, secondo gli standard di cui al quadro generale di riferimento. Anche nell'ambito della finalità D è previsto un punteggio per l'applicazione delle norme ISO 9004. La finalità F, pur se in concorrenza con la certificazione di prodotto (es. marcatura CE), favorisce la certificazione etico-sociale SA 8000. Si può dire quindi che l'unica "sottomisura" non legata alle certificazioni di qualità è la B (brevetti-innovazione tecnologica), che infatti non è considerata nelle tabelle.

Per i primi due bandi si riprendono i dati di cui alla precedente edizione dello studio.

#### DOCUP - Bando 2003

Tipologia intervento	Numero domande ricevute	Numero domande ammesse	Contributo concesso*
Lett. A Innalzamento livelli di qualità aziendale	491	468	2.551.033
Lett. C Miglioramento dei livelli di sicurezza igiene e impatto ambientale	193	187	1.602.907
Lett. D Introduzione in azienda di strategie innovative	248	234	2.639.362
Lett. E-F Marcatura dei prodotti- Certificazione volontaria di processi o prodotti	64	62	418.395
<b>Totale</b>	<b>994</b>	<b>951</b>	<b>7.211.697</b>

\*dati in euro

Relativamente a questo bando la Regione Veneto ha precisato che le somme impegnate sono poi cresciute a 7.731.070 euro, ma alla fine le domande effettivamente finanziate sono state 620 per 4.794.582 euro effettivamente liquidati.

#### DOCUP - Bando 2004

Tipologia di intervento	Domande ammesse	Domande finanziate	Contributo concesso*
Lett. A Innalzamento dei livelli di qualità aziendale	383	383	2.212.225
Lett. C Miglioramento dei livelli di sicurezza, igiene e impatto ambientale	133	133	1.127.920
Lett. D Introduzione in azienda di strategie innovative	382	153	2.015.528
Lett. E Marcatura dei prodotti	74	74	417.769
Lett. F Certificazione volontaria di processo o prodotto	19	19	143.625
<b>Totale</b>	<b>991°</b>	<b>762</b>	<b>5.917.068</b>

\*dati in euro

° le domande pervenute erano in totale 1.033

Anche per questo bando la Regione Veneto ha precisato che le somme impegnate inizialmente erano pari a 2.896.980 euro, ma per effetto di successive integrazioni le somme effettivamente erogate sono risalite a 5.810.863 euro, per 692 imprese finanziate: quindi per valori molto simili a quelli già noti. Probabilmente è stato possibile riversare sul bando 2004 le risorse risparmiate sul bando 2003, anche per effetto di revoche o rinunce.

Per i bandi pubblicati negli anni 2005-2006 la Regione ha trasmesso i seguenti dati complessivi, non divisi per intervento (i dati riportati tra parentesi sono relativi alle imprese di servizi).

	Domande presentate	Domande finanziate	Contributi concessi*	Contributi liquidati o da liquidare*
<b>Bando 2005</b>	827 (125)	575 (83)	6.691.214 (960.719)	4.690.425 (673.826)
<b>Bando 2006</b>	760 (129)	695 (117)	5.504.184 (1.045.078)	5.501.434 (1.045.078)

\*dati in euro

\* al 14 maggio 2007

Per il bando 2006 sono disponibili, tuttavia, dati sui singoli interventi, desunti dal decreto di approvazione della graduatoria pubblicato sul sito Internet del soggetto attuatore; i dati sono riassunti nella tabella alla pagina seguente.

Tipologia di intervento	Domande ammesse	Contributo concesso*
Lett. A Innalzamento dei livelli di qualità aziendale	235	1.255.701
Lett. C Miglioramento dei livelli di sicurezza, igiene e impatto ambientale	87	747.272
Lett. D Introduzione in azienda di strategie innovative	288	3.054.348
Lett. E Marcatura dei prodotti	72	371.915
Lett. F Certificazione volontaria di processo o prodotto	13	72.197
<b>Totale</b>	<b>695</b>	<b>5.501.434</b>

\*dati in euro

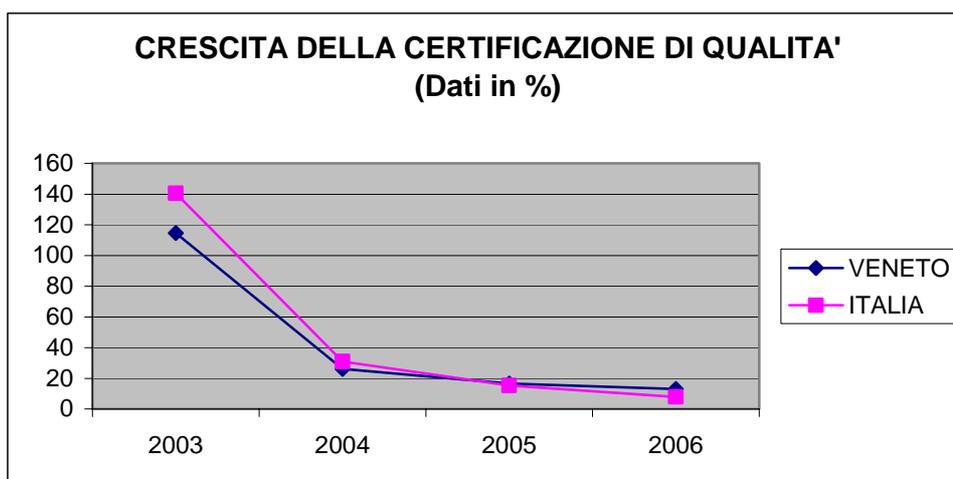
Anche i dati relativi a questa misura, sia per imprese finanziate (2.582) che per contributi concessi (circa 27,950 milioni di euro di cui 20,632 erogati o in corso di erogazione), danno un'idea di imponenza. Le imprese di servizi costituiscono una frazione minoritaria, ma non trascurabile, delle imprese richiedenti e di quelle finanziate, come dimostrano i dati sopra riportati. I settori delle aziende finanziate sono indicati nella seguente tabella.

SETTORI IMPRESE DI SERVIZI - Docup misura 1.5					
CODICI ATTIVITÀ ATECO 2002		ANNO		ANNO	
		2003	2004	2005	2006
Autoriparazioni	50	6	4	6	10
Ristorazione collettiva	55			1	
Trasporti	60	13	13	10	15
Attività aus.trasporti	63	1	6	2	9
Poste e TLC	64		2		
Attività Immobiliari	70	1	8	4	4
Noleggio	71	1	1		
Informatica	72	11	10	15	12
Ricerca e Sviluppo	73		3		
Servizi alle imprese	74	53	45	37	51
Smaltimento rifiuti	90	8	17	3	13
Altre attività dei servizi	93	1	2	4	3
<b>Totale</b>		<b>95</b>	<b>111</b>	<b>82</b>	<b>117</b>

Il settore maggiormente coinvolto appare quello dei servizi alle imprese che raccoglie quasi la metà delle imprese finanziate, seguito dei trasporti (in parte esclusi dalle agevolazioni) e dall'informatica. Ma è notevole anche la presenza delle attività di smaltimento rifiuti.

Nel complesso, la misura 1.5 costituisce una interessante applicazione dei Fondi strutturali alle tematiche della qualità, viste però in modo integrato e non avulso dal più generale tema dell'innovazione aziendale.

I dati sulle imprese certificate nella regione, oltre a mostrare numeri imponenti (11.265 imprese certificate alla fine del 2006), mostrano una crescita significativa e sostanzialmente in linea con la media nazionale, sebbene più lenta negli anni del "boom" (2003-2004), per poi superarla nel 2005 e soprattutto nel 2006 (+13,1% contro 7,9).



Per quanto riguarda le imprese di servizi, la crescita nel periodo 2005-2006, si dimostra notevole e superiore alla media nazionale (+30,8% contro 20,9), soprattutto grazie ai servizi professionali d'impresa, ove la regione era già al terzo posto nazionale.

Le politiche per la qualità della Regione Veneto, pur se in modo diseguale a seconda dei settori, mostrano un impegno notevole dell'Amministrazione ed una elevata risposta da parte delle imprese.

Va forse chiarito, come del resto in altre Regioni, quale ruolo riconoscere alle imprese dei servizi, talvolta accorpate al settore secondario e talvolta al terziario.

## **REGIONE VENETO**

**Natura giuridica:** legge regionale 28 gennaio 1997, n. 3 (Interventi regionali a favore della qualità e dell'innovazione). Delibere G. R. n. 1383 del 1° giugno 2001, n. 2774 del 4 ottobre 2002, n. 2590 del 6 agosto 2004 e n.1787 del 6 giugno 2006.

**Finalità dell'intervento:** promuovere nelle piccole e medie imprese e nelle imprese artigiane la diffusione di strumenti, metodologie e sistemi finalizzati a migliorare e garantire la qualità dei servizi aziendali e dei prodotti, anche al fine di ottenere le certificazioni e di elevare il livello tecnologico.

**Tipo di contributo:** in conto capitale.

**Procedura:** valutativa a graduatoria.

**Intensità dell'agevolazione:** 50% delle spese ammissibili, IVA esclusa, cumulabile con analoghi contributi pubblici entro i limiti della normativa europea.

**Limite dell'agevolazione:** da un massimo di 10.000 euro per intervento (15.494 in totale) ad un minimo di 2.582 euro.

**Spese ammissibili:** le spese sostenute per l'acquisizione di servizi di prova, taratura e di certificazione della qualità aziendale presso laboratori esterni od organismi certificatori accreditati sulla base delle norme comunitarie o nazionali (art. 7); le spese di consulenza, assistenza tecnica e addestramento specifico del personale nell'ambito dei progetti di adeguamento dell'intero sistema aziendale secondo le norme della qualità ISO UNI EN serie 9000 (art. 4): il bando del 2006 riguarda solo l'art.4 e le spese di consulenza.

**Settori di destinazione:** Industria, Artigianato (anche in forma di Consorzio, società consortile, società cooperativa). Successivamente la legge è stata estesa ai Servizi (in particolare: 50.2 Riparazione autoveicoli, 60 Trasporti, parz., 63 Attività connesse trasporti, parz., 64 Poste, parz., 65 Intermediazione finanziaria, parz., 66 Assicurazioni, 71 Noleggio, 72 Informatica, 73 Ricerca e Sviluppo, 74 Altre attività professionali, parz., 85 Sanità e altri servizi sociali, 90 Smaltimento dei rifiuti, 91 Attività di organizzazioni associative, 92 Attività ricreative, culturali e sportive, parz., 93 Altre attività di servizi, parz., 95 Servizi domestici presso famiglie, 99 Organizzazioni e altri organismi extraterritoriali).

**Dimensione delle imprese:** Piccole e Medie Imprese secondo la definizione europea.

## **REGIONE VENETO**

**Natura giuridica:** legge regionale 10 aprile 1998, n. 16: "Interventi regionali a favore della qualità e dell'innovazione nei settori del commercio, del turismo e dei servizi".

**Finalità dell'intervento:** la diffusione, nelle piccole e medie imprese, dei settori del commercio del turismo e dei servizi, di strumenti, metodologie e sistemi finalizzati a migliorare la qualità dei sistemi aziendali anche al fine di ottenere le certificazioni e di elevarne il livello tecnologico.

**Tipo di contributo:** in conto capitale.

**Procedura:** valutativa a sportello.

**Intensità dell'agevolazione:** fino ad un massimo del 50% delle spese.

**Limite dell'agevolazione:** fino ad un massimo di 15.494 euro (10.329 euro per spese di certificazione) con un minimo di 2.582 euro.

**Spese ammissibili:** certificazione di qualità aziendale UNI EN ISO 9000 e UNI CEI EN 45000 presso gli organismi certificatori accreditati sulla base delle normative comunitarie e nazionali (art. 8), servizi di consulenza, assistenza tecnica, addestramento del personale per l'adeguamento alle norme della qualità (art. 5).

**Settori di destinazione:** Commercio, Turismo, Servizi (in particolare: 63 Attività connesse trasporti, parz.; 64 Poste e Telecomunicazioni, parz.; 67 Attività ausiliarie dell'intermediazione finanziaria; 70 Attività immobiliari; 71 Noleggio di macchinari e attrezzature; 72 Informatica; 74 Attività professionali, parz.; 92 Attività d'intrattenimento, parz.; 93.01 Servizi di lavanderia; 93.04 Centri e stabilimenti per il benessere fisico).

**Dimensione delle imprese:** Piccole e Medie Imprese secondo la definizione europea, nonché le loro forme associative, i consorzi, le società consortili e le società consortili miste.

## **REGIONE VENETO**

**Natura giuridica:** DOCUP 2000-2006 – Asse 1 - Misura 1. 5 - Servizi alle imprese (Servizi di consulenza alle imprese).

**Finalità dell'intervento:** facilitare l'accesso delle PMI ai servizi di consulenza esterna aventi carattere innovativo finalizzati ad: innalzare i livelli di qualità aziendale che si concludano con il conseguimento della certificazione di qualità in base alle norme in materia, rilasciata da organismi accreditati dagli enti di accreditamento competenti; migliorare i livelli di sicurezza, di igiene e di impatto ambientale, mediante le certificazioni in base alle norme in materia rilasciate da organismi accreditati, nonché attraverso studi finalizzati all'individuazione delle "migliori pratiche" per la prevenzione dell'inquinamento; aderire a certificazioni volontarie internazionalmente riconosciute (ad esempio quella in materia di responsabilità etico - sociale) che si concludano con il conseguimento della certificazione rilasciata da organismi accreditati; ed inoltre introdurre in azienda strategie e metodiche tecniche, commerciali e organizzative di tipo innovativo (es. benchmarking); innalzare il livello di innovazione tecnologica anche attraverso il deposito di brevetti.

**Tipo di contributo:** in conto capitale.

**Procedura:** valutativa a sportello.

**Intensità dell'agevolazione:** fino ad un massimo del 50% del costo dei servizi stessi, forniti da consulenti esterni con un limite, per le immobilizzazioni immateriali del 7,5% per le medie imprese (15% per le piccole imprese).

**Limite dell'agevolazione:** fino ad un massimo di 47.000 Euro (8000 per le immobilizzazioni immateriali), con limiti per gli specifici interventi (es. 10.000€ per la qualità).

**Spese ammissibili:** le spese sostenute per l'acquisizione di servizi di consulenza.

**Settori di destinazione:** tutti i settori di attività, esclusi quelli non ammessi dall'Unione Europea (tra i servizi: trasporti).

**Dimensione delle imprese:** Piccole e Medie Imprese secondo la definizione europea.

## 4 CONCLUSIONI

L'esame delle leggi regionali e delle misure relative ai Fondi Strutturali attivati dalle Regioni italiane evidenzia, innanzitutto, una notevole attenzione al problema: esistono in tutto 27 iniziative utilizzabili dalle imprese di servizi per l'accesso alla certificazione di qualità (e/o di altro genere).

Tuttavia, si rileva un "trend" discendente: nella rilevazione precedente erano 29 ed in quella originaria 30. Tra l'altro, il censimento si riferisce alle leggi/misure operanti negli anni 2005-2006, ma alcune leggi sono state modificate (Lazio) o definanziate nello stesso periodo, riducendo il numero delle iniziative attualmente operanti.

Di queste, 14 sono leggi regionali o misure in qualche modo previste da una legge regionale, per esempio attraverso un programma di attuazione: ne deriva che vengono finanziate esclusivamente con fondi regionali; 13 sono invece, le misure inserite nella programmazione relativa ai Fondi Strutturali, che godono del cofinanziamento da parte dell'Unione Europea. E' significativo che siano diminuite le prime, dato che le seconde sono inserite in una programmazione pluriennale. Peraltro la programmazione europea, relativa al settennio 2000-2006, volge al termine, e non è possibile al momento, ipotizzare quali misure saranno inserite nei successivi programmi.

L'esame territoriale evidenzia una notevole differenza tra Regioni del Centro-Nord, riconducibili all'Obiettivo 2 dei Fondi Strutturali 2000-2006, e Regioni meridionali e insulari, comprese nell'Obiettivo 1 (compreso il Molise).

Infatti quasi la totalità delle citate leggi regionali si situa nelle Regioni del Centro-Nord: l'unico caso diverso riguarda una Regione ormai uscita dall'Obiettivo 1 e finanziata solo a titolo transitorio, come il Molise, e per finalità particolari, legate ad un'alluvione (peraltro qualche Regione, come la Sicilia, ha fatto confluire nella Programmazione europea una precedente legge regionale).

Invece le misure di tipo europeo appaiono presenti anche nelle Regioni dell'Obiettivo 1, (quattro casi contro i 10 dell'Obiettivo 2): il dato è maggiormente equilibrato, anche se in alcune Regioni mancano totalmente interventi per la qualità nei servizi, oppure non sono stati ancora attivati, benché previsti nel Programma Operativo.

L'esame del tipo di contributo concesso conferma la prevalenza del contributo in conto capitale, con una limitata presenza di agevolazioni in conto interessi legate a mutui bancari. Del resto già nel 1996, secondo una pubblicazione della Commissione Europea<sup>1</sup>, la tipologia prevalente di tali agevolazioni era quella in conto capitale. Forse tale scelta contribuisce al frequente abbandono delle certificazioni da parte delle imprese già certificate (cfr. cap.7).

Non sono stati utilizzati incentivi fiscali per la qualità, forse per l'entità limitata di molte agevolazioni (ma la Toscana ha introdotto una facilitazione sull'Irap, per le sole certificazioni ambientale ed etica). Peraltro essi sono presenti sotto altre forme (si veda più avanti il discorso sugli incentivi automatici).

L'esame della procedura utilizzata, invece, evidenzia una sostanziale divisione tra procedure valutative "a sportello" e "a graduatoria", con una crescente prevalenza per le seconde. In effetti, la valutazione a graduatoria viene utilizzata più frequentemente nelle misure europee (13 casi su 17).

---

<sup>1</sup> AA. VV., Normative tecniche ... (v. bibliografia)

Non viene invece mai utilizzata la procedura automatica, pure impiegata in alcune leggi nazionali degli anni '90 poi gestite dalle Regioni (es. legge n. 341/95, legge n. 266/97 art. 8), che prevedevano per l'appunto incentivi automatici di carattere fiscale e di importo limitato, applicabili anche alla certificazione di qualità.

L'intensità dell'agevolazione, espressa in percentuale delle spese ammissibili, tende ad attestarsi tra il 30 e il 50%, con qualche eccezione, sia in alto che in basso. Il citato studio del '96 tendeva ad indicare, per gli incentivi in conto capitale, esattamente la stessa "forbice".

Del resto il Regolamento CE 70/2001 sugli aiuti di Stato ha limitato al 50% il contributo pubblico sui servizi di consulenza, come ricordato nella scheda relativa.

Va peraltro tenuto presente che la percentuale andrebbe anche commisurata al tipo di contributo concesso: ad esempio, in un contributo in c/interessi, come quello fornito dalla Regione Piemonte con la legge n. 56/86, l'intervento regionale è in realtà molto più limitato rispetto ad un eguale contributo in c/capitale.

Per quanto riguarda i limiti finanziari posti all'agevolazione, la maggior parte delle leggi/misure esaminate si pone entro i limiti posti dalla regola europea del "*de minimis*" (100.000€ in tre anni). Nell'ambito di questo limite, si può enucleare una minoranza di leggi/misure che erogano contributi limitati, inferiori a 16.000€. Spesso è previsto un limite intermedio (es. 50.000€), ma per semplicità di esposizione nella tabella è stata indicata una misura compresa tra 16.000 e 100.000€.

L'esame delle spese ammissibili mostra un riconoscimento generalizzato delle spese per la certificazione vera e propria, mentre è ovunque previsto un rimborso delle spese per la consulenza relativa alla certificazione stessa. Appare in diminuzione, a causa della soppressione di alcune iniziative, il riconoscimento delle spese per la certificazione etica (7 casi contro gli 8 precedenti) e ambientale (22 contro 24). Tuttavia, in alcune regioni sono state varate misure specifiche.

Buona parte delle leggi/misure prevede anche il finanziamento per spese relative alla "messa in qualità" dell'azienda; si è qui diviso tra immobilizzazioni immateriali (es. software, formazione del personale), e materiali (es. hardware).

Le prime vengono ammesse dalla maggior parte delle iniziative considerate, anche se varia molto sia il tipo di spese che l'importo riconosciuto: per esempio, spesso i costi di formazione del personale vengono ammessi entro una limitata percentuale.

Più ridotto il riconoscimento delle spese per immobilizzazioni materiali, legato più che altro a costi tipici delle imprese industriali e a forme di certificazione diverse da quelle qui esaminate (es. marcatura CE per apparecchi elettrici): in questi casi i finanziamenti riguardano apparecchi di taratura, o laboratori di prova, in genere estranei alla realtà delle imprese di servizi.

Questo ci porta ad affrontare il tema dei settori agevolati. Non è stata riscontrata, nell'ambito considerato, alcuna iniziativa specifica per le imprese di servizi: la maggior parte delle leggi/misure esaminate si rivolgono all'industria e/o all'artigianato, includendo (spesso in parte) anche le imprese di servizi. Un certo numero di iniziative coinvolgono anche altri settori del terziario (commercio e turismo), mentre è raro trovare iniziative specifiche per il terziario: tra l'altro le uniche due esperienze sono state riscontrate in Emilia-Romagna e Veneto, con stanziamenti relativamente limitati rispetto al settore industriale (in Emilia-Romagna la legge è stata defanziata nel 2006).

Da qui scaturisce il problema dei settori finanziati nell'ambito delle imprese di servizi. La maggioranza delle leggi/misure prese in esame (18 su 27) si rivolge solo ad alcuni settori dei servizi, e non a tutti quelli considerati. Coerentemente con l'impostazione "industrialista" di molte iniziative, vengono privilegiati i servizi c.d. "alla produzione", che spesso vengono identificati con quelli finanziati dalla legge n. 488/92, che in effetti è diventata un modello per molte leggi regionali ed è stata spesso ripresa nella programmazione europea.

Ne deriva un notevole interesse per settori come gli ausiliari del trasporto, l'informatica e la vasta gamma dei servizi professionali d'impresa che l'ISTAT accomuna sotto il codice 74.

Vengono invece trascurati i servizi alla persona o comunque suscettibili di un impiego misto: si pensi che, sull'esempio della citata legge n. 488/92, spesso i bandi introducono all'interno delle categorie di imprese ulteriori specificazioni, come per le lavanderie o le imprese di produzione radio-televisiva.

Va peraltro considerato che molte di queste attività sono finanziate da leggi di settore (oppure per l'artigianato), che però raramente prendono in considerazione il tema della qualità.

Il discorso porta lontano: alcuni settori, come istruzione o sanità, sono stati storicamente considerati prerogativa dello Stato e non si è creata, se non per segmenti molto particolari, una imprenditoria privata nel settore. A sua volta il settore pubblico ha tardato ad accogliere il tema della qualità dei servizi, provocando spesso proteste e disaffezione dell'utente. Comunque, coerentemente con il quadro delineato, i settori più legati al "Welfare" sono stati esclusi dall'indagine presso le Regioni, mentre sono stati inseriti servizi suscettibili di utilizzazione mista (da parte di privati o di imprese) o comunque svolti abitualmente da imprese private (è il caso delle citate lavanderie). I dati nazionali riportati nel quadro di riferimento, peraltro, dimostrano una crescente diffusione della certificazione di qualità anche in tali settori, ed in alcune misure recenti il campo dei servizi coinvolti è stato ampliato, coinvolgendo nuove attività.

Per concludere, un dato sulla dimensione dell'impresa finanziata: la maggior parte delle leggi/misure considerate ha adottato la definizione europea di piccola/media impresa qui riportata nel quadro generale di riferimento. Fanno eccezione, ovviamente, alcune misure specifiche per l'artigianato, che si rifanno alla definizione nazionale di impresa artigiana, ed alcune iniziative, specie di Regioni a statuto speciale, che danno proprie definizioni di PMI o si rifanno ad altre leggi regionali.

Va tenuto presente che la definizione europea di PMI, a differenza di quella nazionale usata, ad esempio, per la legge n. 488/92, non prevede limiti più bassi (di personale e di fatturato) per il settore dei servizi: questo di fatto si traduce in una maggiore "concorrenza" delle imprese industriali con quelle di servizi, quando le norme prevedono (come spesso avviene) la compresenza di tali attività.

In effetti, con una struttura dell'economia dei servizi basata sulla microimpresa<sup>1</sup>, diventa necessario prevedere delle fonti di finanziamento specifiche per tale realtà: la definizione europea, non prevedendo eccezioni, rappresenta un vincolo notevole per le politiche, sia nazionali che regionali, rivolte alle imprese di servizi.

Concludendo, si può dire che lo studio ha dato un ampio panorama dell'interesse delle Regioni per la materia, permettendo di stabilire alcune distinzioni. Innanzi tutto si può dire che l'interesse delle Amministrazioni regionali cresce di pari passo con lo sviluppo economico delle imprese e delle certificazioni, mentre decresce nelle realtà che hanno già raggiunto un certo livello di sviluppo.

Questo può sembrare paradossale, ma riflette l'esistenza di modelli economici "maturi", che non hanno più bisogno di sostegno pubblico, mentre nei sistemi più arretrati si comincia adesso a prendere coscienza dell'importanza di certi strumenti e di una politica in materia. In genere, andando da Nord a Sud si passa dal primo tipo di modello all'ultimo, passando per molte realtà intermedie. I due estremi possono essere rappresentati, da un lato, dalla Lombardia, che ha abolito il sostegno alla certificazione dal 2000 avendo il maggior numero di aziende certificate, e dall'altro dalla Calabria e dalla Sardegna: la prima ha adottato solo recentemente una misura in materia, mentre la seconda lo ha fatto nel 2005, ma escludendo le imprese di servizi. Vanno anche considerati altri fattori, come la presenza o meno di grande impresa industriale, storicamente più abituata a servirsi di certificazioni aziendali o di prodotto: ad esempio il Piemonte ha già dal 1986 una legge di questo tipo.

---

<sup>1</sup> Secondo l'Annuario ISTAT 2005 il 75,5% delle imprese di servizi è al di sotto dei 10 addetti.

Le principali novità evidenziate dalla terza edizione dello studio riguardano la conferma della tendenza sopra delineata, con il passaggio di alcune Regioni ad un modello “maturo” e quindi meno bisognoso di aiuti, almeno del tipo tradizionale: ad esempio l’Emilia-Romagna aveva già abbandonato il tradizionale sostegno alla certificazione di qualità, inglobandolo in una misura di sostegno agli investimenti aziendali e sviluppando invece discorsi nuovi, come le filiere o le reti di imprese, o la certificazione integrata, che comprende anche aspetti etico-sociali. Adesso sta abbandonando anche questo tipo di aiuti, così come gli incentivi alla certificazione nel settore terziario. Una Regione del Centro come il Lazio ha escluso la qualità dalla legge regionale sull’innovazione, mantenendo solo la misura Docup, limitata ad una parte del territorio e destinata comunque ad esaurirsi.

Più in generale, c’è la tendenza ad includere nel concetto di qualità, e della sua certificazione, l’aspetto ambientale, quello della sicurezza del lavoro (ed ora anche delle informazioni), e tutta quella serie di questioni che si possono includere nella responsabilità sociale d’impresa. Sotto questo aspetto, si avverte la carenza di una norma in materia che sia adatta alle piccole e medie imprese: l’attuale SA-8000 è sostanzialmente basata sull’azienda multinazionale e l’ISO ultimerà solo nel 2008 i lavori per la nuova ISO 26000.

D’altro canto, ci sono Regioni che arrivano solo adesso a proporre politiche in materia, mentre alcune tendono ad includere il tema della qualità in quello più generale dell’innovazione : tema certo importante, ma che non permette di distinguere le esatte finalità degli interventi finanziati. Resta solo il riscontro in termini di aziende certificate, e qui si comincia a disporre di interessanti dati settoriali per Regione: manca però una serie storica per confronti con il passato, che si possono avere solo in via indiretta.

Emerge, da questo punto di vista , una maggiore vivacità dei servizi negli ultimi anni, rispetto ad altri settori (es. industria), ove la certificazione, almeno del tipo ISO 9001, ha forse raggiunto il livello di saturazione, anche secondo alcuni addetti ai lavori<sup>1</sup>.

La certificazione, comunque, si è diffusa e si sta diffondendo, tanto che vari operatori (cfr. cap.7) ormai mettono in guardia contro un eccessivo aumento delle certificazioni, quando queste sono ridotte a semplice “bollino” senza che ciò comporti un reale aumento della qualità del prodotto/servizio né un effettivo cambiamento da parte dell’azienda.

Anche l’Unione europea prende sempre più in considerazione il tema della qualità dei servizi, a cui è dedicato un articolo della direttiva sui servizi nel mercato interno del 27 dicembre 2006 : tra l’altro, questa è stata la parte meno contestata del progetto di direttiva. L’approccio dell’UE non è sempre coincidente con quello della ISO (si pensi alle differenze fra certificazione EMAS e ISO 14001), ma entrambi gli sforzi vanno nella medesima direzione: una gestione aziendale sempre più legata alla soddisfazione del cliente, sia esso consumatore o impresa, ed alla ricerca di un equilibrio con l’ambiente, anche in senso sociale, in cui l’azienda si inserisce.

---

<sup>1</sup> Cfr. Rapporti - qualità, Il Sole-24 Ore, 19 dicembre 2006.

## 5 TABELLE RIASSUNTIVE

Obiettivo di questa parte del nostro studio è quello di riassumere e schematizzare i dati raccolti con l'ausilio di alcune tabelle. Le colonne "base" che ritroveremo in ogni tabella e che faranno da guida nell'esposizione saranno quelle relative alla "Regione" e ai "Dati Legge\Misura" con le quali si vogliono rispettivamente identificare la provenienza geografica della misura ed il tipo di provvedimento applicato con le sue relative coordinate legislative. Peraltro le varie tabelle si focalizzano su specifici aspetti ritenuti di particolare importanza. E' opportuno notare che sono state inserite solo le leggi/misure vigenti nel 2005 o per le quali siano stati emanati bandi o presentate domande negli anni 2003-2004.

### 5.1 TABELLA NATURA GIURIDICA – FINALITA' INTERVENTO

In questa prima tabella si vuole analizzare il provvedimento normativo in base a due differenti aspetti:

- La natura giuridica
- Le finalità dell'intervento

La natura giuridica può essere quella di legge regionale ovvero di una misura rientrante nella programmazione europea relativa ai fondi strutturali, i cui strumenti sono i Programmi Operativi Regionali (POR) ed i DOCUMENTI Unici di Programmazione (DOCUP).

Rispetto alle finalità del provvedimento si distingue tra misure che hanno come fine esplicito l'incremento della qualità oppure interventi inseriti in misure di altro genere come per la tutela dell'ambiente o per la promozione dei servizi reali alle imprese.

	REGIONE	DATI LEGGEMISURA	NATURA GIURIDICA		FINALITA'	
			L.Reg.	Prog. Eur.	Qual.	Altro
<b>OBIETTIVO 2</b>	Abruzzo	DOCUP - Azione 2.2.1 - Intervento 2		X	X	
	Emilia-Romagna	L.R. 10 dic. 1997, n. 41	X		X	
	Friuli Venezia-Giulia	L.R. 23 lug. 1984, n. 30	X		X	
	Friuli Venezia-Giulia	L.R. 22 apr 2002, n.12	X		X	
	Friuli Venezia-Giulia	DOCUP - Azione 2.3.1 (Industria)		X		X
	Lazio	L. R. 3 lug. 1986, n. 23	X			X
	Lazio	DOCUP - sottomisura IV.1.1		X	X	
	Lombardia	DOCUP - Misura 1.3, sottomisura C		X		X
	Marche	L.R. 20 ott. 2003, n. 20	X		X	
	Marche	L.R. 23 feb 2005, n. 11	X			X
	Marche	DOCUP - Misura 1.3		X	X	
	Piemonte	L. R. 1 dic. 1986, n. 56	X			X
	Piemonte	L.R. 9 mag. 1997, n. 21	X		X	
	Piemonte	DOCUP - Misura 2.2, Linea 2.2c		X	X	
	Toscana	DOCUP - Azione 1.4.1, Intervento A		X	X	
	Trentino A.A. - Bolzano	L.P. 13 feb. 1997, n. 4 (Artigianato)	X			X
	Trentino A.A. - Trento	L. P. 12 lug. 1993, n. 17	X			X
	Umbria	L.R. 12 nov. 2002, n. 21	X		X	
	Umbria	DOCUP - Azione 2.2.1 - Intervento 2		X	X	
	Valle D'Aosta	L.R. 12 nov. 2001, n. 31	X		X	
	Veneto	L.R. 28 gen. 1997, n.3	X		X	
Veneto	L. R. 10 apr. 1998, n.16	X		X		
Veneto	DOCUP - Misura 1.5		X		X	
Totale Regioni Obiettivo 2			13	9	14	8
<b>OBIETTIVO 1</b>	Basilicata	POR - Misura IV.4 - Azione A		X	X	
	Calabria	POR - Misura 4.1 - Azione 4.1.d		X		X
	Molise	POR - Misura 4.2 - Azione 4.2.3		X		X
	Molise	PROGR. PLUR. - Azione 1.4.6	X			X
	Sicilia	POR - L. R. n. 32/2000 Misura 4.01.e		X		X
Totale Regioni Obiettivo 1			1	4	1	4
<b>TOTALE</b>			<b>14</b>	<b>13</b>	<b>15</b>	<b>12</b>

L. Reg.	Legge Regionale
Prog. Eur.	Programmazione Europea
Qual.	Qualità
Altro	Altre Finalità
Trentino A.A. - Bolzano	Trentino Alto-Adige Prov. Auton. Bolzano
Trentino A.A. - Trento	Trentino Alto-Adige Prov. auton.Trento

## 5.2 TABELLA TIPO CONTRIBUTO - PROCEDURA

In questa tabella si è voluta focalizzare l'attenzione sui diversi tipi di contributo e sulla procedura che le imprese devono seguire per poter beneficiare degli incentivi. Le colonne che analizzano questi aspetti sono denominate:

- Tipo di contributo
- Procedura

I tipi di contributo che sono previsti dalla normativa oggetto del nostro studio sono risultati essenzialmente tre:

1. Contributo in conto capitale, che consiste in un'erogazione calcolata in percentuale sulle spese ammissibili e per la quale non è prevista alcuna restituzione di capitale o pagamento di interessi.
2. Contributo in conto interessi, che è un contributo erogato direttamente all'istituto finanziatore, il quale se ne servirà per abbassare il tasso di interesse applicato al finanziamento a medio o lungo termine dell'impresa beneficiaria.
3. Contributo in conto esercizio, che è un agevolazione concessa per contribuire alle spese di gestione come per esempio quelli che servono a pagare gli stipendi o a far fronte agli oneri finanziari. Detto contributo si distingue da un contributo in conto capitale solo per la diversa imposizione fiscale, ai fini fiscali è infatti considerato un ricavo a tutti gli effetti.

Un quarto tipo di incentivo, non ritrovato in questi provvedimenti, è l'incentivo fiscale, che concretamente viene attuato attraverso un bonus fiscale o attraverso un credito d'imposta.

I provvedimenti esaminati prevedono due diversi tipi di procedura per concorrere all'assegnazione degli incentivi:

1. Valutativa a sportello, quando, stabilito dal provvedimento il numero massimo di incentivi erogabili, questi sono concessi tramite una valutazione fatta dall'ufficio competente fino al raggiungimento del tetto prefissato.
2. Valutativa a graduatoria, quando una volta presentate tutte le domande queste vengano analizzate al fine di stilare una graduatoria su parametri stabiliti in precedenza dal provvedimento.

	REGIONE	DATI LEGGE/MISURA	TIPO DI CONTRIBUTO			PROCEDURA	
			C/Cap.	C/Int.	C/Es.	Spor.	Grad.
<b>OBIETTIVO 2</b>	Abruzzo	DOCUP - Azione 2.2.1 - Intervento 2	X				X
	Emilia-Romagna	L.R. 10 dic. 1997, n. 41	X				X
	Friuli Venezia-Giulia	L.R. 23 lug. 1984, n. 30	X			X	
	Friuli Venezia-Giulia	L.R. 22 apr 2002, n.12	X			X	
	Friuli Venezia-Giulia	DOCUP - Azione 2.3.1 (Industria)	X				X
	Lazio	L. R. 3 lug. 1986, n. 23			X	X	
	Lazio	DOCUP - sottomisura IV.1.1			X		X
	Lombardia	DOCUP - Misura 1.3, sottomisura C	X				X
	Marche	L.R. 20 ott. 2003, n. 20	X				X
	Marche	DOCUP - Misura 1.3	X				X
	Piemonte	L. R. 1 dic. 1986, n. 56		X		X	
	Piemonte	L.R. 9 mag. 1997, n. 21	X				X
	Piemonte	DOCUP - Misura 2.2, Linea 2.2c	X			X	
	Toscana	DOCUP - Azione 1.4.1, Intervento A	X				X
	Trentino A.A. - Bolzano	L.P. 13 feb. 1997, n. 4 (Industria)	X			X	
	Trentino A.A. - Trento	L. P. 12 lug. 1993, n. 17	X			X	
	Umbria	L.R. 12 nov. 2002, n. 21	X				X
	Umbria	DOCUP - Azione 2.2.1 - Intervento 2	X				X
	Valle D'Aosta	L.R. 12 nov. 2001, n. 31	X			X	
	Veneto	L.R. 28 gen. 1997, n.3	X				X
Veneto	L. R. 10 apr. 1998, n.16	X			X		
Veneto	DOCUP - Misura 1.5	X			X		
Totale Regioni Obiettivo 1			19	1	2	10	12

<b>OBIETTIVO 1</b>	Basilicata	POR - Misura IV.4 - Azione A	X				X
	Calabria	POR - Misura 4.1 - Azione 4.1.d	X				X
	Molise	POR - Misura 4.2 - Azione 4.2.3	X				X
	Molise	PROGR. PLUR. - Azione 1.4.6	X				X
	Sicilia	POR - L. R. n. 32/2000 Misura 4.01.e	X				X
Totale Regioni Obiettivo 1			5	0	0	0	5

<b>TOTALE</b>	<b>24</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>17</b>
---------------	-----------	----------	----------	-----------	-----------

C/Cap.	C/Capitale
C/Int.	C/Interessi
C/Es.	C/Esercizio
Aut.	Automatica
Spor.	Sportello
Grad.	Graduatoria
Trentino A.A.- Bolzano	Trentino Alto-Adige Prov. Auton. di Bolzano
Trentino A.A. - Trento	Trentino Alto-Adige Prov. Auton. di Trento

### 5.3 TABELLA INTENSITA' – LIMITI AGEVOLAZIONE

Questa tabella mira ad analizzare due limiti che spesso sono entrambi posti al rilascio dell'agevolazione, ed in particolare:

- Intensità dell'agevolazione
- Limiti dell'agevolazione

L'intensità consiste nella percentuale massima dell' investimento che può essere finanziata dall'incentivo. In questo studio è stata riscontrata un'intensità media che va dal 30% al 50% e ciò ci ha portato ad identificare tre differenti fasce di intensità:

1. Bassa, per gli incentivi inferiori al 30% dell'investimento
2. Media, per incentivi che finanziano dal 30% al 50% dell'investimento
3. Alta, per incentivi che finanziano più del 50% dell'investimento.

I limiti dell'agevolazione, invece, sono i massimi importi che possono essere finanziati dalle Regioni indipendentemente dall'entità totale dell'investimento effettuato dall'impresa. Sono stati identificate tre tipologie di incentivi:

1. Rivolti alle imprese di piccole/piccolissime dimensioni per le quali era ricorrente il limite imposto di 30 milioni di lire. Per chiarezza nella esposizione e per fare riferimento ad un'unica valuta si è deciso, nelle precedenti edizioni, di far ricadere questa tipologia di contributi nel limite di 16000€.
2. Rivolti a piccole e medie imprese secondo la definizione europea per il cui limite si fa riferimento al "*de minimis*" posto dalle normative europee. Questi incentivi cadranno quindi nell'intervallo dai 16000 ai 100000€.
3. Rivolti ad agevolare le imprese di maggiori dimensioni (incentivi di entità superiore ai 100000€).

	REGIONE	DATI LEGGE/MISURA	INTENSITA'			LIMITI AGEVOLAZIONE		
			<30%	30-50%	>50%	<16000€	16000-100000€	>100000€
<b>OBIETTIVO 2</b>	Abruzzo	DOCUP - Azione 2.2.1 – Interv.to 2		X		X		
	Emilia-Romagna	L.R. 10 dic. 1997, n. 41		X			X	
	Friuli Venezia-Giulia	L.R. 23 lug. 1984, n. 30		X			X	
	Friuli Venezia-Giulia	L.R. 22 apr 2002, n.12		X		X		
	Friuli Venezia-Giulia	DOCUP - Azione 2.3.1 (Industria)		X				X
	Lazio	L. R. 3 lug. 1986, n. 23		X		X		
	Lazio	DOCUP - sottomisura IV.1.1		X				X
	Lombardia	DOCUP - Misura 1.3, sottomis.ra C		X			X	
	Marche	L.R. 20 ott. 2003, n. 20		X			X	
	Marche	DOCUP - Misura 1.3		X			X	
	Piemonte	L. R. 1 dic. 1986, n. 56		X			X	
	Piemonte	L.R. 9 mag. 1997, n. 21	X			X		
	Piemonte	DOCUP - Misura 2.2, Linea 2.2c		X			X	
	Toscana	DOCUP - Azione 1.4.1, Interv.to A		X			X	
	Trentino A.A. - Bolzano	L.P. 13 feb. 1997, n. 4 (Industria)		X			X	
	Trentino A.A. - Trento	L. P. 12 lug. 1993, n. 17		X			X	
	Umbria	L.R. 12 nov. 2002, n. 21		X			X	
	Umbria	DOCUP - Azione 2.2.1 – Interv.to 2		X			X	
	Valle D'Aosta	L.R. 12 nov. 2001, n. 31		X			X	
	Veneto	L.R. 28 gen. 1997, n.3		X		X		
Veneto	L. R. 10 apr. 1998, n.16		X		X			
Veneto	DOCUP - Misura 1.5		X			X		
Totale Regioni Obiettivo 2			1	21	0	6	14	2
<b>OBIETTIVO 1</b>	Basilicata	POR - Misura IV.4 - Azione A		X			X	
	Calabria	POR - Misura 4.1 - Azione 4.1.d		X		X		
	Molise	POR - Misura 4.2 - Azione 4.2.3		X			X	
	Molise	PROGR. PLUR. – Azione 1. 4.6			X		X	
	Sicilia	POR - L. R. n. 32/2000 Misura 4.01.e			X		X	
	Totale Regioni Obiettivo 1			0	4	2	1	4
<b>TOTALE</b>			<b>1</b>	<b>24</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>18</b>	<b>2</b>

## 5.4 TABELLA SPESE AMMISSIBILI

Con questa tabella si vuole porre l'attenzione sui diversi tipi di spese che possono essere sovvenzionate da contributi pubblici. Queste sono divise in tre grandi categorie:

1. Spese per la certificazione
2. Spese di consulenza
3. Spese di altra natura

Spese per la certificazione: sono le spese che un'azienda di servizi deve sostenere presso l'organismo accreditato dal SINCERT, per ottenere il rilascio della certificazione. Questa può essere di diversa natura:

4. Per il sistema di qualità in generale secondo le norme ISO 9000.
5. Per la qualità ambientale con certificazioni del tipo ISO 14000 o EMAS.
6. Per la qualità etica con la certificazione SA 8000
7. Integrata, ovvero riguardante congiuntamente la qualità, l'ambiente e la sicurezza.

La seconda tipologia di spese ammissibili riguarda quelle per la consulenza, che spesso assumono una rilevanza ben maggiore rispetto alle spese di certificazione. In genere alle piccole e medie imprese spese di consulenza tecnica, come studi o progettazioni, sono necessarie per l'ottenimento di una certificazione, data la carenza di professionalità interna.

L'ultima categoria è quella relativa ad altre spese, comunque necessarie per la messa in qualità dell'impresa. Data l'ampiezza della categoria, queste sono state divise in investimenti materiali e immateriali. Sempre più rilevante è il ruolo degli investimenti immateriali in un campo come quello dei servizi che fa dell'immaterialità una delle sue peculiarità: si pensi solo al vasto utilizzo di software volti a razionalizzare e automatizzare il processo produttivo e gestionale.

Tra gli investimenti immateriali va annoverata anche la formazione del personale interno, di prioritaria importanza al fine della diffusione della cultura della qualità nell'azienda. Tra gli investimenti materiali, ove previsti, assume una certa rilevanza l'hardware.

	REGIONE	DATI LEGGEMISURA	SPESE AMMISSIBILI						
			Certificazione				Consulenza	Altre	
			Qual	Amb	Et.	Int.		Mat.	Immat.
<b>OBIETTIVO 2</b>	Abruzzo	DOCUP - Azione 2.2.1 - Intervento 2	X	X		X	X		X
	Emilia-Romagna	L.R. 10 dic. 1997, n. 41	X				X		X
	Friuli Venezia-Giulia	L.R. 23 lug. 1984, n. 30	X	X			X		
	Friuli Venezia-Giulia	L.R. 22 apr 2002, n.12	X	X			X		X
	Friuli Venezia-Giulia	DOCUP - Azione 2.3.1 (Industria)	X	X			X		X
	Lazio	L. R. 3 lug. 1986, n. 23	X	X			X		X
	Lazio	DOCUP - sottomisura IV.1.1	X	X		X	X	X	X
	Lombardia	DOCUP - Misura 1.3, sottomisura C	X	X			X	X	X
	Marche	L.R. 20 ott. 2003, n. 20	X	X	X		X	X	X
	Marche	DOCUP - Misura 1.3	X	X		X	X	X	X
	Piemonte	L. R. 1 dic. 1986, n. 56					X	X	X
	Piemonte	L.R. 9 mag. 1997, n. 21	X				X		X
	Piemonte	DOCUP - Misura 2.2, Linea 2.2c	X	X			X		
	Toscana	DOCUP - Azione 1.4.1, Intervento A	X	X	X		X		
	Trentino A.A. - Bolzano	L.P. 13 feb. 1997, n. 4 (Industria)	X				X	X	X
	Trentino A.A. - Trento	L. P. 12 lug. 1993, n. 17					X		X
	Umbria	L.R. 12 nov. 2002, n. 21		X	X	X	X		X
	Umbria	DOCUP - Azione 2.2.1 - Intervento 2	X	X	X	X	X		X
	Valle D'Aosta	L.R. 12 nov. 2001, n. 31	X	X			X	X	X
	Veneto	L.R. 28 gen. 1997, n.3	X				X		X
Veneto	L. R. 10 apr. 1998, n.16	X				X		X	
Veneto	DOCUP - Misura 1.5	X	X	X	X	X			
Totale Regioni Obiettivo 2			22	17	6	6	22	7	16

<b>OBIETTIVO 1</b>	Basilicata	POR - Misura IV.4 - Azione A	X	X	X	X	X		X
	Calabria	POR - Misura 4.1 - Azione 4.1.d	X	X			X		X
	Molise	POR - Misura 4.2 - Azione 4.2.3	X	X	X		X		
	Molise	PROGR. PLUR. – Azione 1.4.6	X	X			X		X
	Sicilia	POR - L. R. n. 32/2000 Misura 4.01.e	X	X			X	X	X
Totale Regioni Obiettivo 1			5	5	2	1	5	1	4

<b>TOTALE</b>	<b>27</b>	<b>22</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>27</b>	<b>8</b>	<b>20</b>
---------------	-----------	-----------	----------	----------	-----------	----------	-----------

Qual.	Qualità
Amb.	Ambientale
Et.	Etica
Int.	Integrata
Mat.	Materiale
Imm.	Immateriale
Trentino A.A. - Bolzano	Trentino Alto-Adige Provincia autonoma di Bolzano
Trentino A.A. - Trento	Trentino Alto-Adige Provincia autonoma di Trento

## 5.5 TABELLA SETTORI AGEVOLATI

Diversi sono i settori a cui può essere rivolto l'incentivo: una prima grande distinzione riportata in tabella è quella tra agevolazione rivolta esclusivamente al settore dei servizi oppure rivolta ad altri settori, includente attività di servizi.

Quando un'agevolazione è rivolta al settore dei servizi, questa può essere mirata ad incentivare la qualità di alcuni servizi specifici (per esempio servizi alle imprese, come per la legge 488/92) oppure essere rivolta indistintamente a tutti i servizi del settore.

Per quanto riguarda gli incentivi rivolti ad altri settori questi sono stati divisi a seconda che siano rivolti al settore secondario (industria e artigianato) o al terziario (commercio e turismo).

	REGIONE	DATI LEGGEMISURA	SETTORI AGEVOLATI			
			Nei Servizi		Altri Settori	
			Tutti	Alcuni	Ind./Art.	Com./Turi.
<b>OBIETTIVO 2</b>	Abruzzo	DOCUP - Azione 2.2.1 - Intervento 2		X	X	
	Emilia-Romagna	L.R. 10 dic. 1997, n. 41		X		X
	Friuli Venezia-Giulia	L.R. 23 lug. 1984, n. 30		X	X	
	Friuli Venezia-Giulia	L.R. 22 apr 2002, n.12	X		X	X
	Friuli Venezia-Giulia	DOCUP - Azione 2.3.1 (Industria)		X	X	
	Lazio	L. R. 3 lug. 1986, n. 23	X		X	
	Lazio	DOCUP - sottomisura IV.1.1		X	X	X
	Lombardia	DOCUP - Misura 1.2, sottomisura C	X		X	
	Marche	L.R. 20 ott. 2003, n. 20		X	X	
	Marche	DOCUP - Misura 1.3		X	X	
	Piemonte	L. R. 1 dic. 1986, n. 56		X	X	X
	Piemonte	L.R. 9 mag. 1997, n. 21		X	X	
	Piemonte	DOCUP - Misura 2.2, Linea 2.2c		X	X	X
	Toscana	DOCUP - Azione 1.4.1, Intervento A		X	X	X
	Trentino A.A. - Bolzano	L.P. 13 feb. 1997, n. 4 (Industria)		X	X	
	Trentino A.A. - Trento	L. P. 12 lug. 1993, n. 17	X		X	X
	Umbria	L.R. 12 nov. 2002, n. 21	X		X	X
	Umbria	DOCUP - Azione 2.2.1 - Intervento 2	X		X	X
	Valle D'Aosta	L.R. 12 nov. 2001, n. 31	X		X	X
	Veneto	L.R. 28 gen. 1997, n.3		X	X	
Veneto	L. R. 10 apr. 1998, n.16		X		X	
Veneto	DOCUP - Misura 1.5	X		X	X	
<b>Totale Regioni Obiettivo 2</b>			<b>8</b>	<b>14</b>	<b>20</b>	<b>12</b>

<b>OBIETTIVO 1</b>	Basilicata	POR - Misura IV.4 - Azione A	X		X	X
	Calabria	POR - Misura 4.1 - Azione 4.1.d		X	X	
	Molise	POR - Misura 4.2 - Azione 4.2.3		X	X	X
	Molise	PROGR. PLUR. - Azione 1.4.6		X	X	X
	Sicilia	POR - L. R. n. 32/2000 Misura 4.1.c		X	X	
	<b>Totale Regioni Obiettivo 1</b>			<b>1</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

<b>TOTALE</b>	<b>9</b>	<b>18</b>	<b>25</b>	<b>15</b>
---------------	----------	-----------	-----------	-----------

Ind./Art.	Industria e Artigianato
Com./Turi.	Commercio e Turismo
Trentino A.A. - Bolzano	Trentino Alto-Adige Provincia autonoma di Bolzano
Trentino A.A. - Trento	Trentino Alto-Adige Provincia autonoma di Trento

## 5.6 TABELLA DIMENSIONI IMPRESE

Le tipologie dimensionali di imprese cui vengono rivolte le agevolazioni in esame nel nostro studio sono risultate essenzialmente tre, per cui si è distinto fra:

- Provvedimenti rivolti a Piccole e Medie Imprese secondo la definizione europea.
- Provvedimenti rivolti ad aziende artigiane secondo la definizione data dalla legge 443/85 oppure da alcune leggi regionali.
- Provvedimenti rivolti ad altre tipologie minori di imprese, previsti dalle singole leggi.

	REGIONE	DATI LEGGEMISURA	DIMENSIONE IMPRESE		
			P.M.I.	Az. Artig.	Altre
<b>OBIETTIVO 2</b>	Abruzzo	DOCUP - Azione 2.2.1 - Intervento 2	X		
	Emilia-Romagna	L.R. 10 dic. 1997, n. 41			X
	Friuli Venezia-Giulia	L.R. 23 lug. 1984, n. 30			X
	Friuli Venezia-Giulia	L.R. 22 apr 2002, n.12		X	
	Friuli Venezia-Giulia	DOCUP - Azione 2.3.1 (Industria)	X		
	Lazio	L. R. 3 lug. 1986, n. 23	X		
	Lazio	DOCUP - sottomisura IV.1.1	X		
	Lombardia	DOCUP - Misura 1.2, sottomisura C		X	
	Marche	L.R. 20 ott. 2003, n. 20	X		
	Marche	DOCUP - Misura 1.3	X		X
	Piemonte	L. R. 1 dic. 1986, n. 56	X		
	Piemonte	L.R. 9 mag. 1997, n. 21		X	
	Piemonte	DOCUP - Misura 2.2, Linea 2.2c	X		
	Toscana	DOCUP - Azione 1.4.1, Intervento A	X		
	Trentino A.A. - Bolzano	L.P. 13 feb. 1997, n. 4 (Industria)			X
	Trentino A.A. - Trento	L. P. 12 lug. 1993, n. 17	X		
	Umbria	L.R. 12 nov. 2002, n. 21	X		
	Umbria	DOCUP - Azione 2.2.1 - Intervento 2	X		
	Valle D'Aosta	L.R. 12 nov. 2001, n. 31	X		
	Veneto	L.R. 28 gen. 1997, n.3	X		
Veneto	L. R. 10 apr. 1998, n.16	X			
Veneto	DOCUP - Misura 1.5	X			
<b>Totale Regioni Obiettivo 2</b>			<b>16</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>OBIETTIVO 1</b>	Basilicata	POR - Misura IV.4 - Azione A	X		
	Calabria	POR - Misura 4.1 - Azione 4.1.d	X		
	Molise	POR - Misura 4.2 - Azione 4.2.3	X		
	Molise	PROGR. PLUR. - Azione 1.4.6	X		
	Sicilia	POR - L. R. n. 32/2000 Misura 4.1.c	X		
<b>Totale Regioni Obiettivo 1</b>			<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTALE</b>			<b>23</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

Legenda nella pagina seguente

P.M.I.	Piccole e Medie Imprese
Az. Artig.	Aziende Artigiane
Trentino A.A. - Bolzano	Trentino Alto-Adige Provincia autonoma di Bolzano
Trentino A.A. - Trento	Trentino Alto-Adige Provincia autonoma di Trento

## 6 STATISTICHE REGIONALI

In questo capitolo vengono forniti dei dati sulle certificazioni rilasciate nelle varie Regioni italiane, con particolare riferimento alle attività di servizi oggetto dello studio.

Per i dati regionali aggregati sono disponibili delle serie storiche tratte dall'archivio del SINCERT, i cui aggiornamenti sono consultabili gratuitamente "on-line" (indirizzo: [www.sincert.it](http://www.sincert.it)). Sono ora disponibili anche dati relativi ai singoli settori. Per i dati del 2005, invece, la fonte è l'Annuario Qualità (cfr. bibliografia), allegato al "Sole-24 Ore" del 7 novembre 2005.

La prima tabella evidenzia le certificazioni rilasciate per ogni Regione per le norme prese in considerazione nello studio (per la norma SA-8000 cfr. più avanti).

Per la ISO 9001, nelle sue varie versioni, è disponibile una serie storica regionale dal 2002 al 2006, condensata nella pagina seguente (per il 2002 è stata evidenziata una tabella diversa per la situazione di passaggio dalla norma precedente a quella attuale).

I dati permettono di evidenziare l'aumento clamoroso delle certificazioni nel biennio 2003-2004, certamente favorito dalla nuova norma ISO 9001:2000, ma anche dalle politiche di incentivazione qui esaminate. Negli anni successivi si assiste a un progressivo assestamento, su valori comunque molto elevati.

**Statistiche delle aziende certificate,  
suddivise per REGIONE  
Dati aggiornati al 30-04-2007**

REGIONE	Tot.Aziende*	ISO 9001: 2000	ISO 14001:2004	OHSAS 18001	ISO 27001:2005
Abruzzo	2994	2626	300	36	1
Basilicata	1160	994	156	7	1
Calabria	2639	2384	229	10	-
Campania	9457	8302	982	24	2
Emilia - Romagna	10684	9417	1000	63	6
Friuli-V. Giulia	2814	2501	257	21	1
Lazio	10577	9893	485	52	31
Liguria	3072	2563	402	44	5
Lombardia	23884	21758	1473	168	26
Marche	2982	2650	291	21	1
Molise	615	537	74	3	-
Piemonte	9427	8143	1079	64	6
Puglia	4987	4308	597	21	3
Sardegna	2189	1932	217	14	-
Sicilia	6545	5734	718	22	3
Toscana	7705	6918	624	53	-
Trentino Alto Adige	1967	1755	183	23	-
Umbria	2146	1903	193	23	2
Valle d'Aosta	331	220	108	-	1
Veneto	12771	11635	889	84	3
<b>TOTALE</b>	<b>118.946*</b>	<b>106.173</b>	<b>10.257</b>	<b>753</b>	<b>92</b>

\* = I dati della prima colonna comprendono anche certificazioni per altre norme tecniche non comprese in questo studio.

**Statistiche delle aziende certificate, suddivise per REGIONE**  
**Dati aggiornati al 31-12-2002**

<b>Totale aziende certificate ISO 9001:2000</b>		<b>Totale aziende certificate ISO 9001:1994*</b>	
<b>REGIONE</b>	<b>N.</b>	<b>REGIONE</b>	<b>N.</b>
Abruzzo	286	Abruzzo	218
Basilicata	96	Basilicata	85
Calabria	133	Calabria	141
Campania	797	Campania	697
Emilia Romagna	1552	Emilia Romagna	1348
Friuli-V. Giulia	384	Friuli-V. Giulia	294
Lazio	1023	Lazio	1161
Liguria	259	Liguria	300
Lombardia	3697	Lombardia	3016
Marche	419	Marche	295
Molise	59	Molise	61
Piemonte	1272	Piemonte	1163
Puglia	426	Puglia	307
Sardegna	155	Sardegna	133
Sicilia	492	Sicilia	358
Toscana	903	Toscana	561
Trentino Alto Adige	319	Trentino Alto Adige	139
Umbria	200	Umbria	197
Valle d'Aosta	26	Valle d'Aosta	31
Veneto	1821	Veneto	1332
Siti Esteri	520	Siti Esteri	315
<b>TOTALE</b>	<b>14839</b>	<b>TOTALE</b>	<b>12152</b>

\*Nell'anno 2002 era in corso il passaggio dalla precedente norma ISO 9001:1994 a quella attuale

**Statistiche delle aziende certificate, suddivise per REGIONE:**  
**dati dal 31-12-2003 al 31-12-2006**

<b>REGIONE</b>	<b>ISO 9001 2000</b>			
	<b>ANNO 2003</b>	<b>ANNO 2004</b>	<b>ANNO 2005</b>	<b>ANNO 2006</b>
Abruzzo	1417	1982	2.253	2478
Basilicata	479	682	834	949
Calabria	1042	1485	1.940	2283
Campania	4670	6534	7.773	8020
Emilia Romagna	6141	7488	8.421	9110
Friuli-V. Giulia	1451	1925	2.135	2389
Lazio	5521	7492	9.060	9428
Liguria	1453	1935	2.138	2434
Lombardia	14730	18181	20.135	21067
Marche	1554	2030	2.281	2533
Molise	317	452	480	507
Piemonte	5204	6616	7.366	7952
Puglia	2353	3459	3.999	4176
Sardegna	1007	1485	1.727	1858
Sicilia	2582	3876	4.988	5453
Toscana	3482	4991	6.046	6537
Trentino Alto Adige	1144	1402	1.599	1708
Umbria	1062	1362	1.663	1815
Valle d'Aosta	133	179	192	218
Veneto	6771	8549	9.959	11265
<b>TOTALE</b>	<b>64120</b>	<b>84985</b>	<b>94.989</b>	<b>102.180</b>

Statistiche delle aziende certificate, suddivise per REGIONE Dati aggiornati al 31-12-2006					
REGIONE	ISO 14001				
	ANNO 2002	ANNO 2003	ANNO 2004	ANNO 2005*	ANNO 2006
Abruzzo	85	116	172	202	278
Basilicata	20	30	49	96	141
Calabria	29	61	89	142	212
Campania	189	329	521	721	932
Emilia Romagna	219	306	441	548	888
Friuli-V. Giulia	39	56	106	148	249
Lazio	78	115	216	326	441
Liguria	86	122	158	247	367
Lombardia	415	533	763	1152	1388
Marche	29	51	81	163	271
Molise	25	33	43	45	64
Piemonte	208	323	476	747	1045
Puglia	138	179	317	427	557
Sardegna	49	65	138	179	206
Sicilia	103	150	278	412	656
Toscana	100	150	271	366	581
Trentino Alto Adige	39	51	61	152	186
Umbria	18	25	49	129	186
Valle d'Aosta	8	20	24	62	106
Veneto	204	287	391	603	815
<b>TOTALE</b>	<b>2.081</b>	<b>3.066</b>	<b>4.785</b>	<b>6.867</b>	<b>9.569</b>

Viene qui riportata, invece, una serie storica riguardante la certificazione ambientale, che mostra anch'essa un notevole sviluppo, ovviamente su valori molto inferiori (per il 2005 il confronto è un po' complicato dal passaggio alla nuova norma ISO 14001:2004, ma evidenzia comunque una crescita).

Come sopra cennato, per la norma SA-8000 non ci sono statistiche SINCERT. Tuttavia, è possibile accedere ai dati pubblicati sul sito Internet della SAI (Social Accountability International), secondo i quali al 31 dicembre 2006 risultavano rilasciate in Italia 503 certificazioni, su un totale mondiale di 1200 (erano 233 su 710 al 1° dicembre 2005). Dal punto di vista regionale uno studio condotto nel giugno 2004<sup>1</sup> assegnava alla Toscana il 30% delle certificazioni, seguita dall'Emilia-Romagna con il 17% e dalla Lombardia con il 7%, su un totale però di sole 74 aziende. Al 6 giugno 2007, secondo il sito Internet "www.fabricaethica.it", che riprende dati SAI, su 573 aziende italiane certificate, il 37% si trova in Toscana: Campania, Umbria e Veneto si disputano il secondo posto con l'8% circa, seguite dalla Lombardia (7%) e dal Lazio (6%). Peraltro, in 5 Regioni italiane non vi erano ancora a tale data aziende certificate, esattamente come nel 2004. Sulle aziende di servizi non esistono dati precisi, tuttavia un esame sommario dell'elenco indica una loro rilevante presenza.

<sup>1</sup> Cfr. "Il Sole-24 Ore" del 7 novembre 2005 : rapporto 2004 sulla responsabilità sociale d'impresa elaborato da Consumers' forum e Movimento Consumatori.

Passando ai settori, i dati della seguente tabella, aggiornata al 30 giugno 2005, mostrano la diffusione nelle varie realtà regionali della certificazione di qualità aziendale nei principali settori esaminati.

AZIENDE CERTIFICATE ISO 9001:2000 PER REGIONE					
REGIONI	CLASSE SINCERT				TOTALE
	32 (Intermediazione Finanziaria, Attività Immobiliari, Noleggio)	33 (Tecnologia dell'Informazione)	34 (Studi di consulenza tecnica, ingegneria)	35 (Servizi professionali d'impresa)	
ABRUZZO	38	63	28	157	286
BASILICATA	12	26	11	44	93
CALABRIA	4	42	17	150	213
CAMPANIA	26	<b>223 #</b>	115	622	986
EMILIA-ROMAGNA	92	152	129	540	913
FRIULI-VENEZIA GIULIA	16	47	45	187	295
<b>LAZIO°</b>	124	<b>601*</b>	<b>233°</b>	<b>1.072°</b>	<b>2.030°</b>
LIGURIA	20	67	63	187	337
<b>LOMBARDIA*</b>	<b>330°</b>	<b>533°</b>	<b>306*</b>	<b>1.329*</b>	<b>2.498*</b>
MARCHE	37	50	36	186	309
MOLISE	14	4	4	24	46
PIEMONTE	32	200	<b>167#</b>	489	888
PUGLIA	77	108	63	307	555
SARDEGNA	25	37	19	142	223
SICILIA	<b>141 #</b>	94	59	350	644
TOSCANA	<b>353*</b>	155	86	523	1.117
TRENTINO-ALTO ADIGE	16	32	37	124	209
UMBRIA	32	36	37	131	236
VALLE D'AOSTA	0	9	12	11	32
<b>VENETO#</b>	86	180	183	<b>691 #</b>	<b>1.140 #</b>
<b>TOTALE</b>	<b>1.475</b>	<b>2.659</b>	<b>1.650</b>	<b>7.266</b>	<b>13.050</b>

Legenda: \* 1^ Regione per numero di aziende certificate  
 ° 2^ Regione per numero di aziende certificate  
 # 3^ Regione per numero di aziende certificate

Si possono notare alcune interessanti specializzazioni regionali: mentre la Lombardia si conferma al primo posto in assoluto, emerge il ruolo del Lazio, secondo in generale con oltre 2.000 aziende certificate e primo nel settore informatico. Nel settore dell'intermediazione finanziaria, immobiliare e noleggio, si nota invece il primo posto della Toscana, che supera la Lombardia, mentre al terzo posto si piazza la Sicilia. Interessante anche il terzo posto della Campania nel settore informatico, come quello del Veneto nei servizi professionali d'impresa e quello del Piemonte negli studi tecnici e di ingegneria.

Nel totale, dopo Lombardia e Lazio, si notano il Veneto e la Toscana, con oltre 1.000 aziende certificate, seguite dalla Campania, dall'Emilia-Romagna e dal Piemonte.

In questa pagina, invece, ritroviamo gli stessi dati aggiornati al 31 dicembre 2006.

AZIENDE CERTIFICATE ISO 9001:2000 PER REGIONE						
REGIONI	CLASSE SINCERT					TOTALE
	29b (Riparazione Auto/Moto)	32 (Intermediazione Finanziaria, Attività Immobiliari, Noleggio)	33 (Tecnologia dell'Informazione)	34 (Studi di consulenza tecnica, ingegneria)	35 (Servizi professionali d'impresa)	
ABRUZZO	40	42	80	51	219	432
BASILICATA	9	12	34	20	70	145
CALABRIA	27	6	43	24	191	291
CAMPANIA	85	43	213	165	748	1.235
EMILIA- ROMAGNA	184	119	142	135	796	1.376
FRIULI-VENEZIA GIULIA	36	32	45	56	238	407
LAZIO	152	152	622	282	1.184	2.390
LIGURIA	46	33	66	68	226	431
LOMBARDIA	211	371	537	367	1.668	3.152
MARCHE	51	38	46	47	220	402
MOLISE	8	14	3	13	32	70
PIEMONTE	142	53	234	180	587	1.196
PUGLIA	69	82	109	72	397	729
SARDEGNA	23	23	49	32	187	314
SICILIA	55	157	105	71	436	824
TOSCANA	109	360	162	109	685	1.411
TRENTINO- ALTO ADIGE	23	22	27	42	161	275
UMBRIA	39	30	35	41	136	321
VALLE D'AOSTA	1	1	11	15	12	40
VENETO	178	129	184	241	920	1.652
<b>TOTALE</b>	<b>1.488</b>	<b>1.719</b>	<b>2.747</b>	<b>2.031</b>	<b>9.113</b>	<b>17.093</b>

- 1) giallo-oro 1^ Regione per numero di aziende certificate  
 2) rosa 2^ Regione per numero di aziende certificate  
 3) celeste 3^ Regione per numero di aziende certificate

Mentre si confermano i dati principali, emergono alcune innovazioni: nell'autoriparazione l'Emilia-Romagna ed il Veneto superano il Lazio, mentre nell'informatica il Piemonte supera la Campania e si insedia al terzo posto. Negli altri settori, invece, gli spostamenti non riguardano le posizioni più importanti.

A livello generale, si segnala il sorpasso dell'Emilia-Romagna sulla Campania, al quinto posto della graduatoria, mentre il Piemonte supera le 1.000 imprese certificate.

Il dato complessivo dimostra un incremento del 20,9% rispetto al primo semestre 2005, contro l'11,5 della media nazionale<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Elaborazione su dati Sincert, depurati dalla componente "estero".

Passando alla certificazione ambientale, i dati della tabella sotto riportata, aggiornata al 31 dicembre 2006, mostrano la diffusione nelle varie realtà regionali della ISO 14001 nei principali settori esaminati.

AZIENDE CERTIFICATE ISO 14001:2004 PER REGIONE						
REGIONI	CLASSE SINCERT					TOTALE
	29b (Riparazione Auto/Moto)	32 (Intermediazione Finanziaria, Attività Immobiliari, Noleggio)	33 (Tecnologia dell'Informazione)	34 (Studi di consulenza tecnica, ingegneria)	35 (Servizi professionali d'impresa)	
ABRUZZO			1	6	16	23
BASILICATA					6	6
CALABRIA			3		24	27
CAMPANIA	2		8	9	70	89
EMILIA- ROMAGNA		3	1	7	41	52
FRIULI-VENEZIA GIULIA	1	1			20	22
LAZIO	1	7	1	6	68	85
LIGURIA			1	7	8	16
LOMBARDIA	1	13	1	18	39	72
MARCHE			1	12	8	21
MOLISE					4	4
PIEMONTE		72	6	16	23	119
PUGLIA			8	1	39	48
SARDEGNA			4		5	9
SICILIA	1	1	9	11	38	60
TOSCANA		5	1	4	14	24
TRENTINO- ALTO ADIGE		1			9	10
UMBRIA		1			8	9
VALLE D'AOSTA		1			1	2
VENETO		9	1	6	19	35
<b>TOTALE</b>	<b>6</b>	<b>114</b>	<b>46</b>	<b>103</b>	<b>460</b>	<b>733</b>

- 1) giallo-oro 1^ Regione per numero di aziende certificate  
 2) rosa 2^ Regione per numero di aziende certificate\*  
 3) celeste 3^ Regione per numero di aziende certificate\*  
 \* = esclusa autoriparazione

Nel totale, dopo Piemonte, Campania e Lazio, si notano la Lombardia e la Sicilia, seguite dall'Emilia-Romagna e dalla Puglia.

Come si può notare, i valori numerici sono molto diversi da quelli della certificazione di qualità, e in qualche settore (come l'autoriparazione e, in minor misura, l'informatica) assolutamente esigui, tanto da dare alle poche imprese certificate un carattere quasi pionieristico. Tuttavia, il

fenomeno è in aumento, come dimostrano i dati nazionali, e in alcuni settori, come i servizi professionali d'impresa, comincia a raggiungere cifre ragguardevoli.

La specializzazione territoriale evidenzia gerarchie alquanto diverse da quelle della certificazione ISO 9000: se il Piemonte svetta con oltre 100 imprese, lo seguono Regioni centro-meridionali come la Campania e il Lazio. La Lombardia, pur prima e seconda in alcuni settori, è solo al quarto posto, mentre la Sicilia precede l'Emilia-Romagna. Le altre regioni non arrivano a 50 imprese certificate.

Nei settori, spicca il primo posto del Piemonte nel settore finanziario, dovuto essenzialmente all'iniziativa del gruppo Sanpaolo-IMI, come dimostrano i dati dell'Annuario Qualità. Il Lazio, invece, guadagna nettamente il primo posto fra i servizi professionali d'impresa, dove la Puglia si piazza al secondo posto davanti alla Lombardia. Da notare il primo posto della Campania nell'autoriparazione, seppure simbolico (solo 2 aziende).

In questo caso è più difficile correlare lo sviluppo delle certificazioni con le misure di incentivazione, sia per la scarsità di dati che per la presenza di misure di altro genere, nazionali (es. 488-ambiente) e regionali: tuttavia appare difficile ipotizzare che la maggiore o minore disponibilità di agevolazioni non abbia influenzato l'accesso a questa forma di certificazione, che è una novità per questi settori economici.

## **7 CONTRIBUTI DAL MONDO DELLE IMPRESE**

### **IL CONTRIBUTO DI CONFINDUSTRIA SERVIZI INNOVATIVI E TECNOLOGICI**

#### **POLITICHE REGIONALI PER LA QUALITA'**

##### **Considerazioni di carattere generale**

La piccola e media impresa si trova a dover affrontare una serie molto impegnativa di sfide che, solo qualche anno fa, erano inimmaginabili. Gli imprenditori però sanno bene che dietro ogni sfida c'è sempre un'opportunità da cogliere e che un atteggiamento passivo indebolisce l'azienda.

Il contesto internazionale, in particolare l'Europa, è molto mutato nel corso dell'ultimo ventennio ed i traguardi che si rincorrevano da tempo sono stati raggiunti nel corso di pochi anni. Le imprese operano oggi in un contesto nel quale le frontiere non hanno il significato di una volta, in quanto oggi si opera con regole comuni, tali da consentire la libera circolazione delle merci, delle persone e dei capitali. Le forme di protezionismo nazionale vanno esaurendosi e le imprese si confrontano sempre più ad armi pari esasperando in tal modo la competizione. Si parla sempre più spesso di mercato globale e di cosa ciò implichi per le imprese. La competizione che lo caratterizza sta rapidamente cambiando le regole, i comportamenti ed i riferimenti che, da una dimensione domestica, passano ad una internazionale. Mentre la crescente domanda di qualità, impone che le caratteristiche dei prodotti siano tarate sul livello dei paesi più esigenti, la concorrenza internazionale impone che essi siano resi disponibili ai costi più competitivi.

In questa situazione le PMI devono far fronte a due principali esigenze:

- 1) Innovare in modo continuo
- 2) Fare sistema

Ogni singola impresa deve saper mantenere viva l'attenzione sull'innovazione, ormai riconosciuta come la principale leva per vincere le competizioni. Innovare nell'accezione più ampia del termine e, quindi, essere capaci non solo di adeguarsi ai cambiamenti tecnologici ed organizzativi, ma favorirli attraverso la ricerca di soluzioni sempre più innovative ed allineate con le nuove esigenze.

Ma una PMI, da sola, non può sostenere le sfide con soggetti industriali ben organizzati e molto aggressivi, a meno che non sappia e voglia organizzarsi lavorando insieme ad altre imprese ed alle istituzioni. Ognuno con il proprio ruolo e le proprie competenze ben definite, ma tutti uniti e capaci, sul piano organizzativo, di presentarsi come "un sistema" che sa offrire soluzioni alle condizioni globali più interessanti.

Operare su questi due fronti vuol dire perseguire alcuni importanti e indispensabili obiettivi:

- migliorare l'efficienza e la flessibilità dei processi aziendali, anche mediante l'utilizzo delle più moderne tecniche e metodologie di gestione;
- rivalutare il ruolo dell'informazione per garantire la visibilità dei processi interni e del mercato e, di conseguenza, favorire la rapidità e qualità delle scelte e decisioni;

- rivalutare il ruolo dei fornitori selezionandoli non solo per la loro capacità di soddisfare le aspettative tecniche ed economiche, ma anche in base alle situazioni inflazionistiche presenti nei loro paesi e che sono soggette a variabili non sempre prevedibili e dominabili.
- considerare le piccole e medie imprese come beni sociali di cui occorre favorire uno sviluppo sostenibile in armonia con l'ambiente e la qualità di vita.

L'attenzione per questi obiettivi sta già coinvolgendo molte imprese italiane ed i loro principali fornitori di primo livello e presto, con un processo così detto a cascata, interesserà anche i fornitori di secondo e terzo livello.

Per tutti diviene indispensabile seguire l'evoluzione dei processi internazionali per poter offrire ai flussi produttivi, che non hanno più confini geografici, la minor resistenza possibile così da poter essere da essi attraversati e rimanere sul mercato. Offrire la minor resistenza vuol dire essere scelti, in quanto riconosciuti capaci di generare un valore globale che arricchisce e rende competitivo il prodotto.

Si potrebbero formulare diverse considerazioni su questi argomenti, ma in questo contesto una riflessione è doveroso fare sul ruolo sempre più rilevante che gioca la comunicazione, in particolare per gli aspetti tecnici e programmatici. Una corretta e precisa comunicazione è un elemento fondamentale per garantire l'efficienza e l'efficacia delle catene di valori, delle reti di competenze. Solo quando l'informazione è codificata si riesce a fare una corretta e consapevole pianificazione, una continua ed efficace azione di controllo. Nella tradizione produttiva a connotazione territoriale circoscritta ciò lo si otteneva con un mix di strumenti: le norme o la prassi, il linguaggio e le relazioni umane, il tutto espressione della cultura locale e di radicate relazioni interaziendali. Le trasformazioni imposte dai mercati rendono più deboli alcuni di questi strumenti: le relazioni umane, le omogeneità culturali e di linguaggi, le relazioni interaziendali; di conseguenza, per mantenere elevato il livello qualitativo delle comunicazioni è necessario compensare queste perdite rivalutando l'aspetto normativo, sia tecnologico sia organizzativo e sviluppare modelli di riferimento rappresentativi di processi di relazione nuovi ed affidabili e regolamentati in modo completo e condiviso, al fine di costruire un sistema di comunicazioni veloce, trasparente ed affidabile. Se si conviene su questi punti se ne deduce che nel prossimo futuro le risorse economiche e le intelligenze dovranno essere impegnate nella messa a punto di standard e di servizi. Non sarà inoltre sufficiente lo sforzo della singola impresa. Per cogliere appieno le esigenze di efficienza ed efficacia, sarà sempre più importante l'impegno di interi sistemi di imprese, caratterizzati da competenze specifiche legate alla tipologia di prodotto ed in grado di relazionarsi in modo flessibile, assumendo un assetto variabile in funzione delle caratteristiche e tipologie di prodotto e delle esigenze dei mercati. E' il Know How del prodotto che migliora la capacità di innovazione e la competitività, è il rispetto di comuni regole tecniche ed organizzative che garantisce l'efficienza produttiva e l'affidabilità dei processi.

Appartengono ai sistemi produttivi anche importanti pilastri del terziario, ad esempio: gli operatori della consulenza in senso lato, della formazione, quelli della certificazione, delle verifiche di laboratorio. Anche per queste componenti del sistema è importante poter contare su chiari riferimenti normativi e su linee guida condivise, al fine di migliorare l'efficacia dei loro interventi e diventare importanti veicoli per trasferire cultura e conoscenza, le sole che consentono di operare interventi e scelte consapevoli, a qualsiasi livello delle organizzazioni in cui si opera.

## **Politiche Regionali e strumenti**

**Nel presupposto che l'orientamento sia quello di favorire la competitività sostenibile delle imprese nel mercato globale e tenute in conto le premesse, si formulano le seguenti considerazioni:**

- a) Carenza di una politica di sostegno integrata
- b) I limiti di interventi puntuali e targati
- c) L'importanza del monitoraggio
- d) L'integrazione dei processi
- e) Il coinvolgimento della ricerca e della normazione
- f) Il ruolo della comunicazione e dei marchi
- g) L'investimento nel rinnovamento culturale.

### **a) Carenza di una politica di sostegno integrata.**

Per quanto è dato sapere, generalmente, non è disponibile o, per lo meno, non è conosciuta agli operatori imprenditoriali ed economici che insistono su un territorio, quella che è la politica che i governi locali intendono attuare per sostenere la competizione internazionale delle imprese. Probabilmente, anzi certamente, esiste una visione ed il relativo programma quadro di attuazione, ma evidentemente sono trasferiti ai funzionari delle amministrazioni locali, al fine di garantire congruenza e sinergia di interventi e non alle imprese. Una cosa però è certa, non è curata la comunicazione di tale politica ai futuri utilizzatori degli strumenti di intervento. Si tratta di una forte carenza comunicativa che può mettere in forte crisi la efficacia degli interventi di sostegno perché non sempre percepiti nella loro reale dimensione e portata.

In altri termini la disponibilità di strumenti di sostegno regionali, senza un documento che inquadri la visione sistemica rappresenta spesso un limite al corretto ed efficace loro utilizzo. Pertanto sarebbe opportuno per ogni strumento di sostegno una premessa che ne inquadri la rilevanza nel più ampio contesto di una politica integrata di interventi.

### **b) I limiti di interventi puntuali e targati.**

Capita spesso di constatare che interventi a favore di temi quale la qualità, l'ambiente e la sicurezza siano, oggetto di misure dedicate ad esempio alla qualità. Perché solo Qualità? È socialmente accettabile una azienda che produce in pieno accordo ai requisiti del cliente, ma... inquina in modo criminale? E magari gode degli incentivi! Oppure lascia i propri operai in condizioni di lavoro precarie!?. ). In questi anni si è assistito ad un proliferare di leggi locali volte ad incentivare il conseguimento dell'obiettivo certificazione per uno degli obiettivi di cui sopra: qualità, ambiente, sicurezza sul lavoro, contribuendo con ciò a diffondere la percezione di una certificazione bollino. Un bollino indispensabile per ottenere il finanziamento richiesto. Diverso sarebbe spostare la valutazione degli interventi non all'ottenimento dei certificati, ma alla evidenza di risultati obiettivo di miglioramento, che per forza di cosa sono il risultato di interventi non specifici e puntuali quanto piuttosto di interventi ad alto coinvolgimento delle funzioni aziendali.

### **c) L'importanza del monitoraggio.**

L'esperienza mostra che interventi tematici come quelli richiamati al precedente punto sono spesso oggetto di strumentalizzazione da parte di imprese il cui vero obiettivo è quello di ottenere un finanziamento a copertura di costi di riorganizzazione o per interventi strutturali. Una volta conseguito il certificato ed ottenuto il finanziamento, abbandonano gli obiettivi di qualità o rispetto dell'ambiente, certi in tal modo di aver beffato tutti.

Da questo punto di vista la soluzione più educativa si ritiene possa essere il prestito a tasso zero, con obbligo del mantenimento del certificato per N anni. In tal caso se si perde il certificato si restituisce indietro il danaro avuto! Inoltre il peso economico sulla Comunità sarebbe di molto diminuito, potendo perciò aumentare - a parità di fondi - gli orizzonti di applicabilità di siffatte misure incentivanti. In tal senso gli Organismi di certificazione che periodicamente eseguono audit nelle imprese potrebbero rappresentare un ente di monitoraggio a costo zero per la pubblica amministrazione.

**d) L'integrazione in qualità dei processi.**

Uno dei punti forti, ma per certi versi anche deboli del sistema produttivo nazionale è il frazionamento del processo produttivo. Sono rare le nostre aziende che verticalizzano i processi produttivi è molto più tipico il ricorso alla fornitura esterna, non sono rari i casi in cui le imprese appaltano all'esterno fino all'80% del valore della produzione. In questi termini la qualità del prodotto finale è il risultato del valore fornito da ogni elemento della filiera che contribuisce alla sua realizzazione. Da questo punto di vista rare sono le misure che prevedano incentivi particolari per quei soggetti che si presentano con obiettivi di miglioramento della filiera produttiva che li coinvolge. Misure che aiuterebbero le imprese a operare su comuni obiettivi di qualità, ecologici, di sviluppo commerciale, ecc. Forme di sostegno in tale direzione favorirebbero la ricerca di collaborazioni tra imprese con l'obiettivo di far sperimentare loro i vantaggi nel fare sistema per competere con le imprese che in altri contesti sono molto strutturate e verticalizzate.

**e) Il coinvolgimento della ricerca e della normazione.**

Un'opportunità che sistematicamente non viene presa in considerazione dai sistemi di incentivazione è quella di capitalizzare i risultati della ricerca ed innovazione, non solo con il deposito dei brevetti, ma anche e soprattutto con la messa a punto di standard tecnici normativi (norme volontarie) e di schemi di certificazione ad hoc. I brevetti sono spesso aggirabili, una norma e la relativa certificazione di conformità decisamente meno. Questo approccio potrebbe anche contribuire a rafforzare il "made in Italy" e, a contenere la concorrenza proveniente dai mercati in via di sviluppo.

**f) Il ruolo della comunicazione e dei marchi.**

Strettamente correlato a quanto sopra è la scarsa attitudine delle imprese a valorizzare loro stesse ed i prodotti che realizzano con una adeguata comunicazione che utilizzi in modo opportuno ed intelligente il riferimento agli standard normativi e le certificazioni conseguite. Come sappiamo l'impresa italiana è famosa in tutto il mondo per il suo saper fare, molto meno considerata è per il suo saper essere. Essere Impresa creativa non è più sufficiente, occorre essere anche Impresa affidabile, e la comunicazione formalmente corretta, che sappia fare uso degli standard e delle attestazioni di conformità, dovrebbe essere meglio incentivata. Gli interventi delle Amministrazioni Locali che incentivano approcci evoluti delle imprese su temi di Qualità, Ambiente e Sicurezza, dovrebbero promuovere anche la capacità delle imprese di comunicare detti valori, ma le misure generalmente non mettono in evidenza e non favoriscono l'adozione di questi interventi.

**g) L'investimento nel rinnovamento culturale.**

In definitiva, da qualunque punto lo si guardi, il tema della qualità e della competizione ci riconduce inevitabilmente ad operare sulla risorsa umana. Per questo, nel governo delle politiche di intervento a supporto del sistema industriale e sociale è importante puntare ad un coinvolgimento anche del sistema scolastico e formativo, così da rispondere con adeguatezza alle esigenze di qualità che verranno espresse dal sistema industriale e dalla società.

Più volte abbiamo assistito a preoccupanti dicotomie tra gli interventi degli assessorati alla formazione e quelli alle attività produttive, su temi che invece dovrebbero curare una forte integrazione di intenti e di strumenti.

È un gravissimo errore introdurre nelle imprese concetti ed nuovi approcci culturali alla gestione e allo sviluppo, senza predisporre parallelamente ed in modo strettamente correlato, strumenti per lo sviluppo di nuove o rinnovate professionalità e, strumenti di intervento sui percorsi scolastici che introducano le importanti innovazioni che il mercato globale fa divenire urgenti.

L'auspicio del sistema imprenditoriale è quello di poter realmente constatare che a fronte di politiche di intervento a favore delle imprese su determinate tematiche vi siano adeguati e paralleli interventi di sostegno culturale e professionale, a cura degli assessorati alla formazione.

## IL CONTRIBUTO DI CONFCOMMERCIO

### **Efficacia degli incentivi pubblici nella diffusione della cultura della qualità**

Sono sempre più numerose le proposte di incentivi e di promozione all'adozione in azienda di sistemi funzionali alla gestione, di cui i principali sono i sistemi per la gestione dell'organizzazione aziendale (ISO 9001); quelli per la gestione ambientale (ISO 14001, EMAS, ECOLABEL); per la gestione di standard di prodotti/servizi (standard di prodotto/servizio); per la gestione della sicurezza dei lavoratori (OHSAS 18001); per la gestione etica del personale (SA 8000).

L'incentivazione all'adozione dei sistemi di gestione ha lo scopo di migliorare il *governo* aziendale nel suo contesto integrato di relazioni territoriali/sociali/economiche al fine di aumentare la competitività tra le imprese e le garanzie per le parti interessate. L'implementazione dei sistemi di gestione dovrebbe, attraverso l'utilizzo degli strumenti di autocontrollo, di introspezione e di riflessione, far accrescere all'interno dell'azienda la consapevolezza nelle proprie potenzialità e portarla ad instaurare un regime virtuoso di miglioramento.

Questo processo richiede però un impegno immediato di tempo e risorse, a fronte di una raccolta di benefici dilazionata nel lungo periodo. Si tratta pertanto sicuramente di un investimento non a breve termine, in quanto vantaggi derivanti dall'implementazione dei sistemi di gestione aziendali sono afferrabili e comprensibili a pieno, da chi li adotta, solo dopo anni di applicazione continuativa e cosciente.

In questo contesto se gli incentivi e le agevolazioni, di qualunque natura, hanno come fine ultimo solo quello di promuovere la certificazione di un'azienda per un determinato sistema di gestione (es. ISO 9001, ISO 14001, ecc.) questi possono trasformarsi in meccanismi perversi. Perché le organizzazioni, che non hanno il tempo di comprendere a pieno i vantaggi dell'aver adottato il sistema di gestione, puntano solo all'ottenimento dell'incentivo (es. finanziamento) per poi rinunciare appena possibile alla certificazione ottenuta.

Pertanto il futuro di qualunque sistema di gestione, promosso attraverso il sostegno di incentivi, è legato a iniziative di agevolazioni e/o incentivazione che siano il più durature possibili e dilazionabili nel tempo. Non a caso tutte le forme di finanziamento legate alla promozione dei sistemi per la qualità, alle quali non consegue una dilazione nel tempo di vantaggi immediati portano ad un elevato tasso di abbandono delle certificazioni ottenute. Questo proprio perché per le organizzazioni l'adozione dei sistemi di gestione, in molti casi non è un processo naturale, ma richiede impiego di risorse e sforzi che possono essere ripagati a breve termine solo da concreti vantaggi. Per cui solo i metodi di agevolazione e finanziamento che evolvono nel tempo risultano alla fine funzionali agli scopi che li hanno generati. Così come lo sono i metodi di incentivazione che promuovono l'avvio e l'adozione di un sistema aziendale che diviene poi un requisito imprescindibile e necessario per l'ottenimento di vantaggi concreti e quantificabili quali:

- l'acquisizione di accreditamenti;
- la partecipazione a gare d'appalto;
- l'ottenimento di riduzioni di garanzie fideiussorie e/o di premi assicurativi;
- una maggiore confidenza in caso di controlli ufficiali delle PA;
- possibilità di accedere a procedure semplificate per l'ottenimento di autorizzazioni.

Un meccanismo di finanziamento iniziale può essere quindi più efficace se seguito da altri “vantaggi” che sono duraturi nel tempo, come quelli sopra citati e/o se lo stesso è studiato in modo da mantenere i suoi effetti nel tempo. Sarebbe sia auspicabile che funzionale che si prevedessero azioni di incentivazione per lo sviluppo di sistemi di gestione aziendali, articolate su un lungo periodo e che rientrino in un progetto più globale di incentivazione integrata. Tale progetto può essere perseguito operando uno scambio maggiore tra tutte le parti coinvolte nel processo (pubblica amministrazione, enti di accreditamento, organismi di certificazione, associazioni, aziende, consumatori, ecc), al fine di diffondere in maniera efficace a tutti i livelli la cultura della qualità. Dovrebbero pertanto essere definiti metodi, il più possibile allineati, che attraverso un’azione integrata nel tempo tra i diversi attori coinvolti possano risultare efficaci per la promozione e la diffusione di sistemi di gestione per le organizzazioni. Sistemi di gestione legati a standard internazionali/nazionali che risultino tutti ugualmente validi a seconda delle specifiche esigenze che si intendono perseguire, e che risultino integrabili per una gestione orientata alla “qualità totale” dell’azienda.

(a cura di Natascia Masi)

## 8 BIBLIOGRAFIA

- AA.VV., Normative tecniche volontarie ed obbligatorie, Commissione Europea (supplemento al n. 10/96 de “L’imprenditore”), 1996
- P. ANDREINI (a cura di) Certificare la qualità, Hoepli, 1997
- E. LEONARDI, Capire la qualità, Ed. Il Sole 24 Ore, 2000
- Regione Emilia Romagna, Piano Regionale per la Qualità, 2001
- Regione Emilia Romagna, Verso una economia regionale fondata sulla Conoscenza, sulla Qualità e sull’Innovazione (Relazione sull’attuazione nel 2000 del Programma Triennale per le Attività Produttive), 2001
- Regione Piemonte, Giornata di studio sulle certificazioni di qualità nelle imprese artigiane, Torino, 16 dicembre 2002 (atti)
- Regione Piemonte, Giornata di studio sulle certificazioni di qualità nelle imprese artigiane, Torino, 17 maggio 2004 (atti)
- Confindustria, Seminario sulle certificazioni nelle imprese terziarie, Roma, 20 luglio 2004 (atti)
- Dossier qualità e certificazione, da “Il Sole-24 Ore” del 7 novembre 2004
- Ministero Economia e Finanze, Dipartimento Sviluppo e Coesione (ora Ministero dello Sviluppo Economico), Le regioni italiane dell’Obiettivo 2 (su CD), marzo 2005
- Ministero Economia e Finanze (come sopra), Il QCS 2000-2006 per le Regioni Obiettivo 1 e i Programmi operativi Nazionali e Regionali (su CD), giugno 2005
- Ministero Attività Produttive (ora Ministero dello Sviluppo Economico), Direzione generale Coordinamento Incentivi alle Imprese, Relazione sugli interventi di sostegno alle attività economiche e produttive, giugno 2005
- Annuario Ufficiale del Sistema italiano per la Qualità, Ed. Didasco, 2005 – pubblicato come supplemento a “Il Sole-24 Ore” del 7 novembre 2005 (cfr. anche Rapporti - certificazione, da “Il Sole-24 Ore” del 7 novembre 2005)
- E. RIVA, Il futuro dei sistemi di gestione – ISO 9004:2008, ISO 26000:2008 e BS PAS 99, Relazione Sincert pubblicata sul sito Internet [www.sincert.it](http://www.sincert.it) (cfr. pagina seguente), settembre 2006
- ISTAT, Statistiche in breve, Struttura e dimensione delle imprese- Archivio Statistico delle Imprese Attive (ASIA)- anno 2004, 6 ottobre 2006
- Regione Piemonte, Giornata di studio “Imprese artigiane, qualità e certificazione: buone prassi e forme di incentivazione”, Bologna (presso COM-P-A.), 7 novembre 2006 (atti)
- Rapporti – qualità, da “Il Sole-24 Ore” del 19 dicembre 2006

- F. GRAZIOLI, Le prossime sfide per la qualità, Editoriale Sincert pubblicato sul sito Internet [www.sincert.it](http://www.sincert.it) (cfr. pagina seguente), febbraio 2007
- CESQA (Centro Studi qualità Ambiente, Università di Padova), in collaborazione con Sincert, “Costi, benefici e aspettative della certificazione ISO 14001 per le imprese italiane – L’indagine CESQA - Sincert 2006”, febbraio 2007
- Siti Internet:
  - sulla qualità:
    - [www.qec.it](http://www.qec.it) (Qualità & Competitività: rivista “on-line”)
    - [www.uni.com](http://www.uni.com) (Ente nazionale di unificazione)
    - [www.uniter-italia.com](http://www.uniter-italia.com) (Ente di normazione per i servizi)
    - [www.sincert.it](http://www.sincert.it) (Ente nazionale di accreditamento)
    - [www.iso.org](http://www.iso.org) (in inglese/francese: organizzazione internazionale di standardizzazione)
    - [www.cen.eu](http://www.cen.eu) (in inglese: ente europeo di normazione)
    - [www.annuarioqualita.it](http://www.annuarioqualita.it) (repertorio delle imprese italiane certificate)
    - [www.dnv.it](http://www.dnv.it) (Der Norske Veritas: organismo privato di certificazione)
    - [www.bsi-italy.com](http://www.bsi-italy.com) (BSI Management System : organismo di certificazione collegato al British Standard, ente di normazione britannico)
    - [www.dintec.it](http://www.dintec.it) (Azienda mista Unioncamere-ENEA per la qualità)
  - delle Regioni:

Abruzzo <a href="http://www.regione.abruzzo.it">http://www.regione.abruzzo.it</a>	Basilicata <a href="http://www.regione.basilicata.it">http://www.regione.basilicata.it</a>
Prov. Aut. Bolzano <a href="http://www.provinz.bz.it">http://www.provinz.bz.it</a> (tedesco)	Calabria <a href="http://www.regione.calabria.it">http://www.regione.calabria.it</a>
Campania <a href="http://www.regione.campania.it">http://www.regione.campania.it</a>	Emilia Romagna <a href="http://www.regione.emilia-romagna.it">http://www.regione.emilia-romagna.it</a>
Friuli Venezia Giulia <a href="http://www.regione.fvg.it">http://www.regione.fvg.it</a>	Lazio <a href="http://www.regione.lazio.it">http://www.regione.lazio.it</a>
Liguria <a href="http://www.regione.liguria.it">http://www.regione.liguria.it</a>	Lombardia <a href="http://www.regione.lombardia.it">http://www.regione.lombardia.it</a>
Marche <a href="http://www.regione.marche.it">http://www.regione.marche.it</a>	Molise <a href="http://www.regione.molise.it">http://www.regione.molise.it</a>
Piemonte <a href="http://www.regione.piemonte.it">http://www.regione.piemonte.it</a>	Puglia <a href="http://www.regione.puglia.it">http://www.regione.puglia.it</a>
la Sardegna <a href="http://www.regione.sardegna.it">http://www.regione.sardegna.it</a>	Sicilia <a href="http://www.regione.sicilia.it">http://www.regione.sicilia.it</a>
Toscana <a href="http://www.regione.toscana.it">http://www.regione.toscana.it</a>	Prov. Aut. Bolzano <a href="http://www.provincia.bz.it">http://www.provincia.bz.it</a> (italiano)
Prov. Aut. Trento <a href="http://www.provincia.trento.it">http://www.provincia.trento.it</a>	Umbria <a href="http://www.regione.umbria.it">http://www.regione.umbria.it</a>
Valle D'Aosta <a href="http://www.regione.vda.it">http://www.regione.vda.it</a>	Veneto <a href="http://www.regione.veneto.it">http://www.regione.veneto.it</a>

- del Ministero dello Sviluppo Economico (ex Attività Produttive):  
<http://www.sviluppoeconomico.gov.it/>
- sulla certificazione etica:
- [www.sa-intl.org](http://www.sa-intl.org) (in inglese: Social Accountability International: ideatore dello standard SA-8000)
- [www.fabricaethica.it](http://www.fabricaethica.it) (sito sulla responsabilità sociale delle imprese collegato alla Regione Toscana)

Il presente studio è stato realizzato dall'Ufficio C4 (Servizi) della Direzione Generale per il Commercio, le Assicurazioni e i Servizi, diretto dal dr. Emilio Rossillo e composto dalla sig.ra Sonia Bonaita, con la collaborazione della sig.ra Paola Pellegrini.

I testi sono stati curati dal dr. Emilio Rossillo, ad eccezione dei contributi pervenuti dalle associazioni imprenditoriali. A tale proposito si ringraziano la Confindustria Servizi Innovativi (ed in particolare il dr. Luigi Perissich e la d.ssa Simona Quinzi) e la Confcommercio (ed in particolare la d.ssa Lidia Ferrari). Si ringrazia altresì la d.ssa Cristina Fanchetti del Sincert per il contributo al capitolo 6 (statistiche regionali).

Si ringraziano inoltre tutte le Amministrazioni regionali (e delle Province Autonome) che hanno reso possibile questo studio con la loro collaborazione.