

IL VALORE DEL SERVIZIO

Concorrenza e trasparenza nel mercato dei servizi

Indagine condotta per conto FISE

Roma, aprile 2015

1. Il faticoso percorso di qualificazione del settore dei servizi

È in atto da anni un tentativo di adeguamento delle imprese dei servizi, tentativo faticoso, anche perché non sempre vengono riconosciute al settore le sue specificità.

Dal 2009 al 2014 gli occupati nel settore dei servizi di supporto sono aumentati di 141.000 unità a fronte di una perdita complessiva di più di mezzo milione di posti di lavoro, tra l'altro una crescita costante, anno dopo anno, dimostrando così tutta la sua potenzialità anticiclica.

Ma a fronte di una non indifferente crescita del valore economico dei servizi, della massiccia modernizzazione del settore e della costante qualificazione delle imprese, non si intravede nel Paese e nelle Istituzioni quel salto culturale che permetta di considerare i servizi come una componente essenziale per la crescita, un mercato che merita una politica industriale come gli altri.

L'intento della presente indagine è quello di dare voce e rendere il più possibile oggettivo, il punto di vista di chi opera nel settore, per quanto riguarda concorrenza, trasparenza, qualità, crescita e valori portanti.

Sono state interpellate le imprese aderenti alla FISE e il quadro che ne emerge, malgrado i settori d'azione siano diversi e a volte frastagliati, appare abbastanza univoco su alcune valutazioni.

- un mercato ancora troppo contratto e appesantito dalle procedure, ma con delle potenzialità inespresse ancora notevoli;
- una concorrenza che si gioca ancora troppo sul costo del lavoro, una concorrenza “al ribasso” quindi e che impedisce un'ulteriore qualificazione del settore;
- un processo di liberalizzazione bloccato da una “lobby pubblica” troppo attenta a non modificare gli equilibri esistenti;
- ma anche un settore in cui, negli ultimi anni, sono stati fatti dei progressi significativi sul piano della trasparenza;
- l'innovazione tecnologica ha un peso crescente e le imprese hanno saputo adeguarsi;
- un mondo imprenditoriale infine, particolarmente attivo e vitale: cresce la reputazione delle imprese, crescono le prospettive occupazionali, cresce la valutazione interna per quanto riguarda la qualità dei servizi finali e la capacità organizzativa.

2. L'indagine: il punto di vista delle imprese di servizi

2.1. Concorrenza

Quando si parla di concorrenza e di problemi connessi ad essa, oltre un terzo delle aziende (il 36%) non ha esitazioni a dire che il vero problema riguarda l'esasperata concorrenza sul solo costo del lavoro, altri problemi, come la burocrazia o la farraginosità delle procedure, sono sì importanti, ma non così determinanti; per dar fiato al settore occorre una concorrenza che si applichi su tutti gli elementi che producono il servizio e che prenda nella giusta considerazione la qualità del risultato finale.

Tab. 1 - Secondo lei, per quel che riguarda il suo settore, qual è il problema più urgente sul tema della concorrenza? (val. %)

	%
Troppe stazioni appaltanti	6,2
Procedure farraginose	13,0
Richiesta complessa di requisiti burocratici (ex art. 38 Codice Appalti)	10,6
Difficoltà a favorire progettualità innovative	10,6
Estensione incontrollata dei monopoli legali in ambito di mercato	16,8
Esasperata concorrenza sul solo costo del lavoro	36,0
Altro	6,8
Totale	100,0

Fonte: indagine Censis, 2015

Negli ultimi anni, la crisi ha indotto i soggetti appaltanti ad adottare strumenti anche radicali di contenimento dei costi, ma tali strumenti, se non adeguatamente gestiti, rischiano di produrre effetti inversi rispetto agli obiettivi: costi aggiuntivi diretti e indiretti per i soggetti appaltanti, nonché costi aggiuntivi diretti e indiretti, per la collettività.

Senza considerare poi i rischi legati al tema della legalità (rischio reale, ma da non dare per scontato) e al netto della qualità dei servizi che, giocoforza visto la minor disponibilità di risorse, sarà inferiore.

Un disagio che traspare fortemente nelle risposte date dalle imprese: l'82,3% di esse ritiene che le gare al massimo ribasso penalizzino la qualità e gli investimenti; una situazione non sostenibile visto che solo il 7,3% pensa che ormai tutti abbiano imparato a fare offerte "all'osso".

Tab. 2 - Qual è la sua opinione sulle gare al massimo ribasso? (val. %)

	%
Non incentivano la qualità dei servizi e gli investimenti per nuove tecnologie industriali (più costose)	82,3
Evitano discrezionalità nella scelta del fornitore	10,4
Ormai tutti si assestano su una soglia minima e non serve più	7,3
Totale	100,0

Fonte: indagine Censis, 2015

La liberalizzazione non avanza, secondo le imprese ci sono delle "lobby pubbliche" che rallentano il processo di liberalizzazione, certo un'affermazione forte, ma condivisa dall'85% (tab. 3) delle imprese, è interessante notare che la maggioranza di coloro che sono pronti a puntare il dito contro l'attuale situazione di blocco (il 51,2%) considera che le motivazioni siano da ricercare nel voler mantenere gli attuali equilibri, più che non nella reale intenzione di favorire le imprese pubbliche, un blocco quindi "inerziale" più che strategico, ancora una volta il segnale di un mercato che non riesce ad esprimere tutte le sue potenzialità.

Tab. 3- È d'accordo con la seguente affermazione: "Oggi in Italia il processo di liberalizzazione è bloccato o fortemente condizionato da lobbies pubbliche"?
(val. %)

	%
No	14,6
Si, per non spostare gli equilibri attuali	51,2
Si, per favorire le imprese pubbliche e parapubbliche	34,1
Totale	100,0

Fonte: indagine Censis, 2015

La concorrenza delle aziende *in house* è giudicata aspramente, Il 70% del campione la ritiene inaccettabile, anche se solo la metà di questi pensa che sia aumentata negli ultimi 10 anni, solo il 30% la accetta come un elemento fisiologico del mercato.

Tab. 4 - La concorrenza con le aziende *in house*, rispetto a 10 anni fa, secondo lei:
(val. %)

	%
È aumentata in modo inaccettabile	36,4
È stabile ma è inaccettabile	33,3
Si è ormai assestata ed è un elemento fisiologico del mercato	30,2
Totale	100,0

Fonte: indagine Censis, 2015

2.2. Prospettive per le PMI

Nel settore dei servizi il destino delle piccole imprese sembra essere assai complicato, per il 37,2% del campione infatti le PMI sono spinte fuori dal mercato dalle imprese grandi, per il 10,4% dalle imprese pubbliche parapubbliche, mentre il 40,9% del campione dà un parere più sfumato, ma solo poco più del 10% ritiene che per le piccole imprese non ci siano

particolari preclusioni. In generale quindi c'è da aspettarsi una presenza sempre più massiccia delle grandi imprese.

Tab. 5 - Per quanto riguarda l'accesso al mercato per le PMI, è vero secondo lei che nel suo settore sempre più spesso le piccole imprese sono costrette a uscire dal mercato? (val. %)

	%
No	11,6
Si e no	40,9
Si, a favore di delle grandi	37,2
Si a favore delle imprese pubbliche o parapubbliche	10,4
Totale	100,0

Fonte: indagine Censis, 2015

Più sfumato invece il giudizio sulle aziende ex monopoliste, solo il 32,1% le ritiene elemento inaccettabile nel mercato, mentre il 29,1% pensa che non ostacolino poi così tanto, il 35,2% infine ritiene che siano nocive solo per alcune attività, evidentemente non quelle che li riguardano.

Tab. 6 - Le aziende ex monopoliste sono ancora molto forti? (val. %)

	%
Si, in modo inaccettabile	32,1
Si, ma non così tanto da ostacolare l'attività privata	29,1
Solo per alcune attività	35,2
No, hanno perso buona parte della loro "invadenza"	3,6
Totale	100,0

Fonte: indagine Censis, 2015

2.3. Spazi di mercato

Il 36,2% ritiene che negli ultimi 2-3 anni si siano aperti nel suo settore dei nuovi spazi di mercato. Bisogna ricordare che si è trattato di anni di crisi, il fatto quindi che più di un terzo delle imprese vedano aprirsi degli spazi nuovi è un dato positivo.

Tab. 7 - In generale la sua sensazione è che gli spazi di mercato, nel suo settore, rispetto a due/tre anni fa si stiano aprendo? (val. %)

	%
Si	36,2
No	63,8
Totale	100,0

Fonte: indagine Censis, 2015

Ma le procedure amministrative restano il principale ostacolo, il 50,3% del campione ritiene che la priorità per avere un mercato più dinamico sia quella di snellire le procedure e le norme, significativo il fatto che meno del 20% crede invece che sia necessario un incentivo diretto al lavoro; si può quindi dedurre che, a giudizio delle imprese, il mercato ci sia, ma è bloccato in un recinto normativo da cui le risorse non riescono ad uscire.

Tab. 8 - Quale ritiene dovrebbe essere la priorità per un mercato più dinamico? (val. %)

	%
Snellire le procedure/norme	50,3
Agevolare il lavoro	19,4
Aumentare la trasparenza	11,5
Intensificare i controlli	12,1
Favorire aspetti finanziari (es. fidejussioni)	4,2
Altro	2,4
Totale	100,0

Fonte: indagine Censis, 2015

2.4. Trasparenza

Malgrado queste difficoltà, l'impressione è che alcune questioni vadano migliorando, la maggior parte degli intervistati ad esempio, ritiene che rispetto a 10 anni fa le gare di appalto siano più corrette (52,1%).

Tab. 9 - In generale ritiene che nel suo settore, rispetto a 10 anni fa, sia aumentata la correttezza per ciò che riguarda le gare d'appalto? (val. %)

	%
Si	52,1
No	47,9
Totale	100,0

Fonte: indagine Censis, 2015

Resta però una diffidenza maggiore per quel che riguarda l'intera procedura di affidamento, qui solo il 44,8% ritiene che negli ultimi 10 anni la trasparenza sia aumentata (una percentuale comunque notevole e forse inaspettata), una differenza che si spiega col fatto che le insidie maggiori sembrano annidarsi o almeno questa è l'opinione degli imprenditori, più nelle pieghe delle decisioni collaterali all'affidamento, che non nella gara vera e propria.

Tab. 10 - In generale ritiene che nel suo settore, rispetto a 10 anni fa, sia aumentata la trasparenza per ciò che riguarda l'affidamento? (val. %)

	%
Si	44,8
No	55,2
Totale	100,0

Fonte: indagine Censis, 2015

2.5. Innovazione tecnologica

L'innovazione tecnologica del settore dei servizi ha un ruolo sempre più forte, un processo di innovazione quotidiana, un cambiamento continuo in cui le imprese mostrano di “tenere il passo”: per il 52,1% dei rispondenti la tecnologia cambia giorno dopo giorno il modo di prestare servizi, per un altro 21% l'innovazione è già avvenuta e le aziende hanno saputo adeguarsi, mentre un quarto del campione ritiene che la tecnologia abbiano un ruolo marginale, perché il grosso del lavoro viene compiuto con metodi tradizionali.

Tab. 11 - Come valuta, nel suo settore, il ruolo delle innovazioni tecnologiche più recenti? (val. %)

	%
La tecnologia sta cambiando, giorno dopo giorno il nostro modo di prestare i servizi	52,1
L'innovazione tecnologica c'è già stata e noi ci siamo adeguati.	21,2
L'innovazione tecnologica è tutto sommato marginale, il grosso del lavoro non è cambiato	26,7
Totale	100,0

Fonte: indagine Censis, 2015

2.6. La reputazione

Quello della scarsa reputazione delle imprese di servizi è un vecchio problema, su cui però negli ultimi anni sono stati fatti sforzi notevoli, sforzi che forse sono stati premiati, visto che per quasi un terzo del campione la reputazione del settore è in aumento, in parte perché adeguatamente compreso, in parte perché ci si è accorti che crea ricchezza e occupazione. Bisogna però riconoscere che c'è ancora da fare, se un altro 30% delle imprese ritiene che nel suo settore la reputazione sia in calo.

Più positivo il giudizio sulla reputazione della propria azienda: per il 37,8% è in miglioramento e solo l'11% la considera in calo. Questo dato, confrontato anche con la storica difficoltà di reputazione, conferma che è in atto un'inversione di tendenza per quel che riguarda l'immagine delle imprese dei servizi.

Tab. 12 - La reputazione/immagine pubblica del suo settore è: (val. %)

	%
In aumento, il nostro lavoro è valutato sempre più attentamente e “compreso”	18,3
In aumento, ci si è accorti che è un settore che produce occupazione e ricchezza	9,8
Stabile, siamo valutati in modo tradizionale, come prestatori di servizi	26,2
Stabile, abbiamo tradizionalmente poca visibilità	14,6
In calo, siamo considerati come un settore residuale su cui fare economie	20,7
In calo, siamo percepiti come un settore con molti appalti pubblici e poca trasparenza	10,4
Totale	100,0

Fonte: indagine Censis, 2015

Tab. 13 - E della sua azienda? (val. %)

	%
In aumento	37,8
Stabile	51,2
In calo	11,0
Totale	100,0

Fonte: indagine Censis, 2015

2.7. Occupazione

Malgrado un mercato non pienamente dinamico, le previsioni sull'occupazione sembrano buone, più del 40% dei responsabili delle imprese ritiene che l'occupazione nel settore aumenterà e il 32,5% pensa che nella sua azienda nei prossimi mesi le assunzioni aumenteranno.

Tab. 14 - Nei prossimi mesi quale prevede sarà l'effetto del Jobs Act nel suo settore e nella sua azienda? (val. %)

	%
Nel settore	
Aumenteranno sensibilmente le assunzioni	9,1
Aumenteranno le assunzioni	31,5
Non avrà particolari impatti	52,1
Peggiorerà la situazione	7,3
Totale	100,0
Nella sua azienda	
Aumenteranno sensibilmente le assunzioni	6,7
Aumenteranno le assunzioni	25,8
Non avrà particolari impatti	60,7
Peggiorerà la situazione	6,7
Totale	100,0

Fonte: indagine Censis, 2015

2.8. I problemi del lavoro

Per ciò che riguarda il lavoro non sembrano esserci particolari criticità, infatti dovendo indicare la gravità del problema con un voto da 1 a 10, solo la poca qualificazione professionale supera il 6 (media 6,23) mentre i salari troppo bassi, l'età media alta e problemi legati all'assenza di un contratto nazionale vincolante, si aggirano attorno al 5.

Tab. 15 - Da 1 a 10 quanto sono gravi, nel suo settore, i seguenti problemi? (val. medi)

	Media
Poca qualificazione professionale	6,23
Salari troppo bassi	5,09
Età media alta	5,05
Mancata obbligatorietà CCNL	5,52

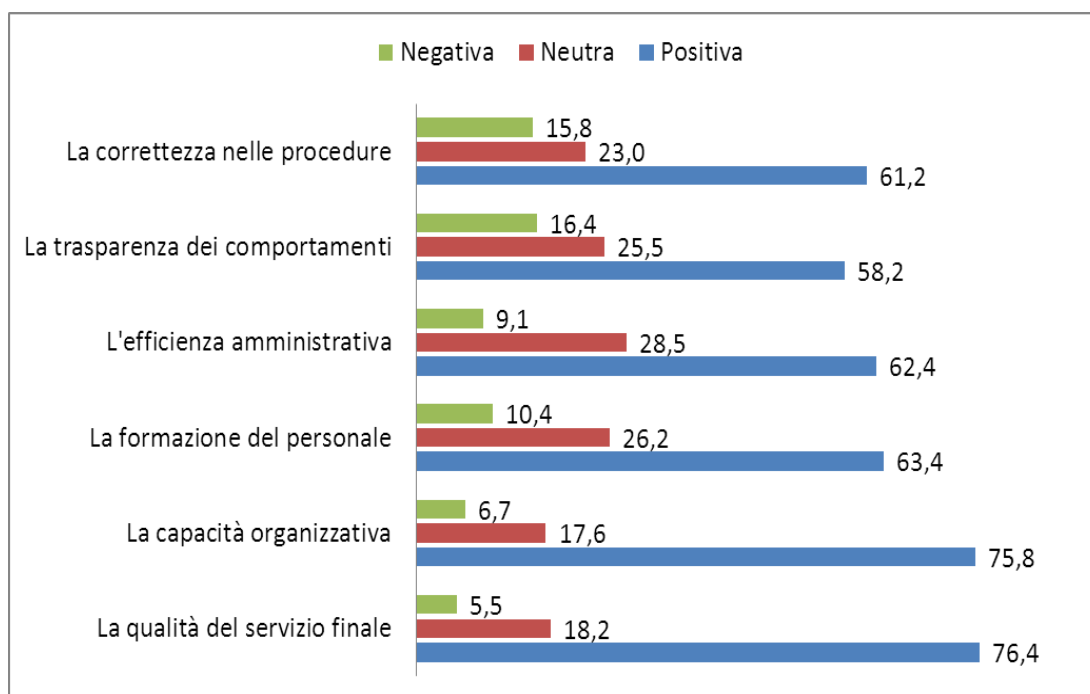
Fonte: indagine Censis, 2015

2.9. I valori delle imprese

Infine, malgrado le tante difficoltà, l'autovalutazione che il settore dei servizi dà di sé è tutt'altro che negativa, anzi le imprese mostrano una forte sensibilità ai valori d'impresa, se infatti domandiamo qual è la percezione, nel settore in cui si opera, di alcuni valori imprenditoriali, se in altri termini cerchiamo di capire qual è il clima che si respira attorno ad alcune tra le tematiche più significative, scopriamo innanzitutto che è positiva la valutazione della qualità del servizio finale (76,4%) e della capacità organizzativa (75,8%); leggermente più bassa la valutazione per qual che riguarda la formazione professionale e l'efficienza amministrativa, ma pur sempre una valutazione positiva oltre il 60% con solo un 10% di scontenti; sempre positiva, ma con più margine su cui dover ancora lavorare è la questione della trasparenza, è vero che il 58,2% dei rispondenti ne dà una valutazione positiva, ma il 16,4% dà della trasparenza delle aziende un giudizio negativo.

Fig. 1- La valutazione di alcuni aspetti nella vita delle imprese (val. %)

Che valutazione dà dei seguenti aspetti nel suo settore?



Fonte: indagine Censis, 2015