

***Imprenditori della
conoscenza! In prima
fila ad accompagnare il
cambiamento***

***Il Facilitatore ! Un ruolo strategico nel complesso
panorama della semplificazione amministrativa***

CAMPAGNA ADESIONI

2012



U.NA.P.P.A.
Campagna adesioni

2012

Cammina con noi !



**Imprenditori
della
conoscenza!**

**Qualificare
l'esperienza è il
diritto che ci
spetta !**

Il Facilitatore !

**Una soluzione a
costo zero !**

U.NA.P.P.A. Unione Nazionale
Professionisti
Pratiche Amministrative

Il 2012 si presenta come l'anno delle grandi difficoltà. Un Paese in crisi generalizzata, è l'evidenza che ci propongono. Per quanto riguarda noi, siamo consci e consapevoli da tempo che qualche problema c'è. Forse, non manca il lavoro, anzi, in alcuni momenti è in aumento, in generale stabile. Mancano però **"serenità e certezze"** che ogni impresa, ogni persona, ogni lavoratore, ogni operatore, devono avere, per svolgerlo al meglio.

Si tutti ! Ho indicato tutti perché è chiaro che il nostro "mestiere" consente sostentamento a tutti gli addetti e proprio per questo, tutti, a qualunque titolo e livello, devono sentirsi responsabili e attori, investiti di responsabilità

E' un problema per il nostro associato imprenditore, ma nel contempo è un problema per il dipendente diretto o indiretto. E' un problema per l'Agenzia, ma lo è altrettanto per l'addetto, che deve sentire, come sono certo sente, la vicinanza e la motivazione per reagire. E' un problema di tutti coloro che gravitano intorno alle nostre imprese.

Pagamenti ritardati, fermo dell'economia, abolizione di pratiche e altro, spesso giuste, sono solo alcuni dei problemi che concorrono alla nostra insicurezza. Considerazioni semplici ma verso le quali non si può obiettare.

Non può farlo il nostro associato ! Salvo, sia poco previdente. Non può farlo il suo collaboratore ! Salvo, sia poco accorto. Non può farlo il fornitore a cui forse non affideremo più servizi. Insomma, è un momento di difficoltà oggettiva che nessuno può negare e tanto più, sottovalutare.

Come in tutte le crisi, si sa, ognuno cerca di mettere al riparo se stesso. Lo sappiamo, è naturale ! E infatti, come spesso avviene in questi momenti, ognuno, con le proprie possibilità cerca di adattarsi alla situazione, magari occupando spazi o cercando di farlo. E in questo ambito, noi ben sappiamo di cosa parliamo.

Il nostro settore è di quelli più martoriati. Attacchi da tutte le parti e da tutti i fronti ! Certo non a noi sul piano personale, ma al male che il nostro lavoro "rappresenta", la Burocrazia con il discrimine che essa si trascina a tutti i livelli.

Chi, più di noi, è investito dall'ordine "semplificare" ? Probabilmente tanti altri, ma nei nostri confronti, l'impatto è assai diverso. Può essere negativo o positivo allo stesso tempo. In partenza, la nostra storia ci ha visto vincenti, ma non sappiamo invece come ci considererà il futuro. E' proprio su questo siamo chiamati a ragionare. Già senza "difficoltà" era un problema, figuriamoci in questa situazione, quali e quante siano le discriminanti in gioco. Il progresso e l'evoluzione non si possono fermare, lo sappiamo da sempre. Altrettanto sappiamo che è nostro dovere ingegnare soluzioni, cercare nuove strade, esplorare nuovi ambiti professionali e non fossilizzare il nostro lavoro sul "vecchio". E' una proiezione che abbiamo avviato tanti anni fa, ma non basta, non possiamo fermarci o rallentare.

"Quella eccitantissima perversione di vita: la necessità di compiere qualcosa in un tempo minore di quanto in realtà ne occorrerebbe."

Ernest Hemingway

E bello leggere articoli di giornale (vedi allegato) in cui altri, oggi, sbandierano e fanno loro, quanto da un decennio asseriamo noi con forza.

Un Ruolo ! Un ruolo che consideri quanto di buono il nostro mondo ha fatto e fa. Un ruolo che consenta di affrontare il futuro con una visione diversa. Un ruolo che consenta a tanti operatori di guardare al futuro con fiducia. Sono in tanti che cercano ciò, addirittura chi un ruolo già lo ha; pertanto non possiamo che sentirci in buona compagnia. Soddisfazione misera e sicuramente non adatta a soggetti che come noi, determinati da sempre a considerare il proprio lavoro importante. Non solo per il "fatturato" che esso consente, ma per il beneficio che da questo trae il sistema, la comunità, il Paese nella sua interezza. Una convinzione che abbiamo, mista alla consapevolezza di sapere quanto difficile sia, farla qualificare e certificare all'esterno. Riconoscerlo, di fatto, varrebbe a ratificare il fallimento della pubblica amministrazione.

Per noi, pertanto, la difficoltà vale doppio ! E per questo oggi, davanti a noi si presentano due sole alternative. Gettare la spugna e ammettere che altri avevano ragione o reagire con maggior vigore, più di quanto fatto fino ad oggi. E su questi ultime due punti siamo chiamati a decidere, ognuno di noi. A decidere se è giunta l'ora di accettare il fatto che non abbiamo possibilità, pertanto conviene **"fermare le macchine"** o, come spero, sia giunto il momento di **"accelerare"**.

Credo sia più comodo arrendersi ! E' la soluzione più indolore. Quella che possiamo definire del **"tanto non cambia mai nulla"**. Quella del **"ma io fatturo ancora bene"**. Quella, insomma, dell'immobilismo. Via, che in realtà, è stata perseguita fin qui da molti di noi "Agenzia di pratiche" e che egoisticamente parlando, ha pagato.

Come non accettare questa sintesi. Certo brutale, ma non possiamo negare che chi ha lavorato a strascico, ha lavorato meglio, guadagnato forse di più, trovato soddisfazione in barba agli obblighi, impegni, investimento, leale competizione, ecc. Forse hanno ragione costoro ! Quelli che non ci hanno dato una mano in questi anni. Quelli che hanno preferito essere invisibili. Quelli che nell'ombra hanno fatto concorrenza scorretta. Quelli che hanno cercato e lavorato ai fianchi, spesso speculando, ecc. Come dare torto a questa evidenza.

Oggi però, ci viene prospettata una difficoltà assai più invasiva !

Ebbene ! Malgrado tutto ciò Voi, sono certo, siete consapevoli, ma nel contempo determinati ad andare avanti. Sono certo che come me, siate convinti che non bisogna arrendersi oggi, benché la visuale sia nebulosa. Convinti come me, che il lavoro fatto fin qui, lo consideriamo positivo e su queste fondamenta andare oltre. Una convinzione che speriamo in questo avvio 2012, non rimanga solo nostra ma emerga anche in coloro, sono migliaia, che lavorano in questo settore spingendoli a darci una mano aderendo alla nostra causa. Non siamo tassisti ! Vero ! Loro sono capaci di mobilitare una nazione di **"fermare le macchine"**. Non siamo commercialisti ! Vero ! Loro sono tanti, riconosciuti e giustamente dico, rivendicano un **"ruolo fondamentale" di utilità** per il Paese e **"competenze tecniche"**. Non siamo panettieri! Vero ! Non ci svegliamo la mattina alle tre per impastare quello che è il simbolo della vita. Noi .. ! Vero **"NON SIAMO"!**

**Penso possa
corrispondere al nostro
appello !**

***NON CHIEDERTI COSA IL TUO PAESE
PUO' FARE PER TE, CHIEDITI COSA
TU PUOI FARE PER IL TUO PAESE" di
J. F. KENNEDY***

E' una bruciante verità.

Non SIAMO ! Perché non riusciamo a farci vedere, o meglio non vogliamo

Non SIAMO ! Perché non esponiamo la nostra forza, o meglio non vogliamo

Non SIAMO ! Perché non riusciamo ad esprimere i nostri numeri, o meglio non abbiamo capito come farlo, devastanti se fossero evidenti e raccolti

Non SIAMO ! Perché non comprendiamo la forza dell'unione e della coesione, o meglio non ci interessa farlo se non porta vantaggi da toccare con mano

Non SIAMO ! Perché non abituati a guardare in faccia alla realtà e troppo convinti dell'oggi, o meglio del ieri

Non SIAMO ! Perché **Non siamo**

Unappa è la forza che ha spinto all'innovazione e consentito l'evoluzione dell'Agenzia di Pratiche Amministrative e più in generale questo settore. Se sopravvive ancora oggi questa impresa, è giunto il momento di dirlo con forza, è un obiettivo che questa Associazione ha contribuito a raggiungere o meglio **determinato**. Prestigio, visibilità, presa d'atto, interventi legislativi e operativi, insomma tante azioni che hanno portato questo settore ad essere ancora oggi presente sulla scena e con esso le migliaia di imprese che ancora lavorano. Lo ha fatto, rappresentando tutti, associati e non associati; in regola e fuori regola; diretti del settore o indiretti; insomma ha lavorato a nome di tutti, contribuito allo sviluppo di tutti. Lo ha fatto parlando, sensibilizzando, presentando numeri, promuovendo azioni, sviluppando relazioni, mettendo in chiaro quello che ognuno di noi fa e dandone risalto e qualificazione. Lo ha fatto investendo in tecnologia, etica, formazione, supporto, accompagnando e condividendo un percorso insidioso e difficile. Lo ha fatto seguendo una logica semplice, l'unione fa la forza e l'unione è ognuno di noi.

E' un fatto ! Tutti dovrebbero acquisire questa consapevolezza. E' brutto dirlo, e seppur dipendente dal punto di osservazione e dalla intelligenza di ognuno di noi, non si trae vantaggio nell'essere associati. Anzi, forse qualche disagio. Onere, fastidio, obbligo, rispetto di regole, ecc. Insomma, nulla che si possa considerare "vantaggio da toccare con mano", quello che ognuno di noi riesce a misurare in semplicità.

Siate però convinti, avete partecipato a una rivoluzione e siete stati gli eroi di questo passato decennio. Perché lavorare in silenzio, spesso nel discredito dei colleghi non associati, delle pubbliche amministrazioni che non possono e non vogliono riconoscere il nostro valore, nella indifferenza totale e sotto il gioco di clienti sempre più esigenti, spesso sotto velato ricatto e che altrettanto spesso non pagano la fattura perché falliscono o altro, è veramente da martiri.

Ovviamente non miriamo alla santità, ma solo alla sopravvivenza delle nostre imprese. E' questo il punto su cui si deve concentrare la nostra attenzione e azione, e sulle quali, per questo 2012, speriamo di raccogliere anche l'attenzione del collega diffidente. Del collega che ha preferito non vedere in noi un interlocutore utile che possa rappresentare anche la sua necessità e quello della sua impresa. Un messaggio semplice che non può che essere semplice nella sua drammatica sintesi.

Sei proprio sicuro di poter continuare da solo ad affrontare il futuro ? Tanti di noi pensano di no ! Probabilmente sbagliamo. Sappiamo che la tua competenza, la tua capacità, la tua organizzazione ti consentono di affrontare con coraggio e forza questo passaggio epocale. Noi pensiamo di no ! Questo mix, compreso i capitali, possono non essere più la sola condizione per dare valore e consistenza al nostro lavoro. Quello che ci vuole sono idee e ruoli che oggi mancano. Condizioni che nessuno accetterà o concederà facilmente, se non, prendendo coscienza che un mondo esiste e concorre al benessere del Paese.

Un'azione, quest'ultima di "concorrere al bene del Paese" che ogni giorno anche tu perpetui, ma nessuno si accorge che lo fai. Ecco perché il tuo supporto, la tua partecipazione è una occasione unica per cambiare questa regola in un momento all'apparenza sfavorevole, di trasformazione dell'emisfero politico ed istituzionale, in un momento in cui le idee e gli spunti, forse, possono raggiungere la sensibilità e l'attenzione di qualcuno. Un momento in cui si aprono delle porte, ma nel contempo, velocemente si richiudono per l'emergenza che viviamo e che dobbiamo sopportare.

Noi vogliamo essere presenti quando la porta si aprirà con il nostro progetto, la nostra visione, il nostro consiglio. Nel contempo con te, raccogliere spunti e riflettere sulla evoluzione del nostro mondo e sul come rafforzare quello che non possiamo dimenticare, in nostro futuro lavorativo.

Associati, dacci una mano se sei "nuovo", rinnovaci la tua fiducia se sei "vecchio", ritorna se ci avevi "dimenticato", tutti insieme, possiamo almeno essere sicuri di aver fatto il possibile.

Il Presidente
Nicola Testa

Su cosa puoi contare, come puoi partecipare e trovare i vantaggi che cerchi, come cerchiamo di rappresentare le tue esigenze

Cercheremo di darti alcune informazioni che probabilmente sono utili alla tua riflessione. Leggi tutto con la visione di insieme che è strategica e pensa a quale sarebbe la forza UNAPPA se il settore riuscisse a unificare servizi, valori, azioni pur mantenendo come sempre invariate le autonomie dei singoli. Alcuni semplici esempi cercheranno di accompagnare la tua lettura. Le fonti sono varie, Unappa, Studi commissionati a Sirmi Spa, camere di commercio, Infocamere, Infocert, ecc. e si basano su fatti oggettivi e non autoreferenziali. Molti di questi sono verificabili su ministeri (pratiche telematiche), Istat, ecc.

Tutte le informazioni che leggerai sono state sintetizzate ma sono parte di una indagine conoscitiva importantissima che UNAPPA ha realizzato dopo il riconoscimento da parte della camera di Commercio di Milano del 2009 “i più importanti stakeholder del Registro Imprese”. Nel caso puoi richiederci l’indagine completa.

Il settore di riferimento: le Agenzie per le pratiche amministrative in Italia

Il settore delle attività per il disbrigo delle pratiche amministrative è caratterizzato in Italia da una forte polverizzazione, con un numero estremamente elevato di aziende, pressoché tutte di piccolissima dimensione e caratterizzate da una **“economia di professione”**: investimenti modesti, tendenza modesta a processi evolutivi, gestione delle attività all’insegna della tradizione. Agenzie, intese come soggetti che hanno dichiarato questa tipologia di attività come prioritaria, e quindi non includendo i soggetti che l’hanno indicata all’atto della registrazione in Camera di Commercio come attività secondaria o altri non tipicamente del settore ma comunque operanti nel settore.

Tabella - Distribuzione territoriale per macro-regioni delle agenzie per il disbrigo delle pratiche amministrative in Italia (Censimento Industria, Commercio e Servizi, 2001)

	Imprese di richiesta certificati e disbrigo pratiche - Istat 2001	Imprese di richiesta certificati e disbrigo pratiche - Istat 2001
Nord-Ovest	1.688	23,1%
Romagna)	1.392	19,1%
Centro	1.848	25,3%
Sud	1.601	22,0%
Isole	764	10,5%
Totale	7.293	100,0%

Il potenziale indicatore di crescita definita “business potenziale”, inteso come incidenza del Valore Aggiunto sulla regione di riferimento e del 32%. Evidente che il business generato su regioni a maggiore Prodotto Interno Lordo è un elemento chiave del “peso specifico” delle Agenzie, da notare invece che non necessariamente la numerosità delle Agenzie è guidata dalla ricchezza della regione. L’attività di gestione pratiche è infatti **sovente interpretata come un’opportunità imprenditoriale a basso costo**, ad investimento iniziale marginale, a bassa complessità percepita, diventando sovente una valvola di sfogo in aree a bassa occupazione e tendenzialmente a minore efficacia dell’azione della Pubblica Amministrazione, che suggerisce di affidarsi ad intermediari. Dalla ripartizione delle Agenzie attive alla data del censimento ISTAT per numero di addetti si evidenziano realtà aziendali piccole: per oltre il 50% le aziende censite contano un solo addetto, e per un ulteriore 43% contano tra due e cinque addetti.

Struttura e potenzialità delle Agenzie

L’associazione UNAPPA raccoglie oggi, una maggiore concentrazione in Lombardia (26%), nel Lazio (25%) e in Campania (22%). In queste tre regioni risulta complessivamente localizzato il 73% delle agenzie associate. Rispetto all’universo delle agenzie evidenziate dai dati del censimento risulta contenuto. L’associazione rappresenta di fatto

l'unico fenomeno associativo e aggregativo di rilievo di questo mercato e quindi un'opportunità per creare in tempi brevi una rete con copertura nazionale di operatori in grado di offrire con adeguata competenza servizi amministrativi ai singoli cittadini, ai professionisti e alle imprese di qualsiasi dimensione e costituire quindi un canale da subito operativo per i Servizi di affiancamento a tutti i SUAP e più in generale alla pubblica amministrazione in ottica di sussidiarietà che molti già vantano e avanzano. Allo scopo di poter disporre di elementi concreti a sostegno della valutazione dell'iniziativa e della sua reale implementabilità, e soprattutto delle aree di investimento da considerare strategiche e comunque "sensibili", è stata condotta un'analisi dettagliata delle Agenzie attualmente associate ad UNAPPA e un campione intervistato non associato, in modo da disporre di un quadro esauriente delle loro potenzialità come probabili **"sportelli di prossimità"** per altro già attuata con l'attuale organizzazione a Rete coordinata da Unappa Servizi Srl. Società interamente partecipata da Unappa e proprio per questo degli "associati" e che lavora solo per gli associati. La rilevazione ha permesso di tracciare un'analisi sulla struttura attuale delle Agenzie in merito a: elementi dimensionali – organizzazione - approccio al Cliente - portafoglio di offerta - propensione all'investimento. La numerosità, apparentemente non elevata rispetto alla totalità degli associati e del settore, è in realtà anche superiore rispetto a quanto atteso; ha portato infatti a segnalare come la media delle informazioni rilevate sia da considerare rappresentativa del settore, ma dall'altra evidenza come, a fronte della comunicazione delle ragioni alla base della rilevazione (progetto Agenzia Imprese), è emerso come poco più del 20% delle Agenzie sia caratterizzato da una bassa propensione all'Innovazione ed al sostegno a significativi processi evolutivi della propria organizzazione.

Dimensione, struttura e mercato di riferimento

La fotografia della dimensione delle Agenzie associate ad UNAPPA e NON ASSOCIATE evidenzia un realtà caratterizzata da operatori di piccola dimensione, in termini assoluti. Le Agenzie hanno un fatturato medio tra i 250 e i 500 mila euro, anche se con un range di variazione piuttosto ampio, il cui tetto massimo è di 3,8 milioni di euro. La distribuzione per fascia dimensionale di fatturato evidenzia come il 41% delle Agenzie abbia un fatturato inferiore ai 250 mila euro, il 18% un fatturato compreso tra 500 mila e 1 milione di euro, il 6% un fatturato compreso tra 1 e 5 milioni di euro.

N. agenzie che hanno risposto alla domanda: 209 associati 65 non associati

Il fatturato è riferito a tutti i servizi offerti per il disbrigo delle pratiche, di cui i prodotti e i servizi tecnologici a supporto sono una parte, stimata intorno al 10,2% del fatturato complessivo. In termini di trend ed in linea con gli andamenti del mercato in questo segmento specifico, la metà delle Agenzie prevede di chiudere il 2010 con un fatturato in crescita rispetto al 2009 e il 31% prevede un andamento stabile, mentre solo il 10% delle Agenzie prevede il fatturato in flessione. **Un ulteriore indicatore del volume di attività gestito** dalle Agenzie è rappresentato dal numero medio annuo di pratiche trattate: la media per Agenzia risulta essere intorno alle 3.500 pratiche, con un range molto ampio che va da un minimo di 10 pratiche ad un massimo di 14.000 pratiche gestite. **Il numero medio di Clienti attivi per Agenzia risulta intorno a 700.** Escludendo situazioni anomale rilevate, rappresentate rispettivamente da un'Agenzia con più di 30.000 Clienti e sul fronte opposto da un'Agenzia con 6 Clienti, anomale rispetto alla distribuzione media. **Il 93% delle Agenzie fornisce servizi ai professionisti**, che rappresentano il 57% del parco Clienti. Le piccole e medie aziende sono indirizzate dall'80% delle Agenzie, e rappresentano il 37% del parco Clienti complessivo. I privati sono anch'essi presenti come Clienti nell'80% delle Agenzie, ma hanno una incidenza media percentuale più contenuta, rappresentando circa il 20% del parco Clienti complessivo. **Un indicatore in merito alla struttura operativa delle Agenzie è rappresentato dal numero di dipendenti e dalle loro mansioni e ruoli.** Tale indicatore rappresenta inoltre un elemento chiave per la definizione della struttura ipotizzabile per la creazione degli **"sportelli di prossimità"** della costituenda Agenzia per le imprese UNAPPA. Coerentemente con il fatturato, **il numero di dipendenti mostra una dimensione contenuta**, con un numero medio di circa 4 dipendenti per Agenzia. Data la dimensione mediamente contenuta delle Agenzie in termini di risorse, nella maggioranza dei casi le risorse attive svolgono più di una mansione. In media ogni addetto svolge 2,2 funzioni diverse, con un range che va da 1 a 5. Dalla ripartizione degli addetti per funzione, si evidenzia che la multifunzionalità riguarda in particolare le funzioni di consulenza sulle pratiche, il back-office, il front-office e l'attività commerciale.

UNO DEI PROGETTI CHE STIAMO REALIZZANDO

Competenze, struttura e servizi amministrativi e di assistenza tecnologica al digitale

“ Agenzia per le Imprese UNAPPA ”

Il progetto prevede l'erogazione di servizi amministrativi e di assistenza tecnologica al digitale da parte degli end point della rete. Pertanto è stato reputato importante evidenziare competenze e strutture attuali preposte all'erogazione di tali servizi da parte delle Agenzie, nello specifico interesse di mettere in risalto la base di partenza delle competenze delle agenzie associate UNAPPA su cui sviluppare il progetto. Un progetto che ogni agenzia può e deve concorrere a realizzare. La legge che regola tutto ciò si basa su pochi concetti. Organizzazione, investimento, competenza. Possibilità data a tutti dalla Legge apparentemente, di fatto raggiungibile da pochi nella realtà.

I SERVIZI, LA MOLTIPLICAZIONE ANCHE CREDITI

I servizi, come tali, sono uno degli strumenti che utilizziamo per agevolare le possibilità di business dei nostri associati e che da un decennio hanno dimostrato la loro efficacia. Gli stessi diventano il nostro mezzo di sostentamento per avanzare nel nostro progetto. Ancora, in modo assai importante, sono l'unico credito che possiamo vantare e presentare. A differenza di tanti numeri, questi sono **“oggettivi”** e consentono una valutazione altrettanto oggettiva. Telemaco e una pratica; una firma e una visura; un conservatoria e una licenza; sono gli strumenti che ci consentono di presentare il **nostro “ruolo” la nostra “funzione” la nostra “economia”** oltre che sostenere le nostre imprese.

Non esiste altro metodo per consolidare un futuro, se non quello di mettere in mostra il nostro **“servizio”** e quanto questo incida positivamente nella dinamica del Paese. Riteniamo di possedere qualità e volontà, ci manca la sostanza che non dipende da noi, ma da quanto possiamo e potremo fare. Semplificare è un fatto ! Semplificare grazie a noi è un'altra cosa ! Questo è il nostro proposito, questo è il nostro obiettivo, questo è l'impegno che ci prendiamo nei tuoi confronti e per il quale ti chiediamo fiducia.

Partecipa con noi alla realizzazione di un grande progetto, qualificare, consolidare e sviluppare il lavoro dell'Agenzia di pratiche amministrative e con esso, il futuro delle nostre famiglie.



LA SOCIETA' DEGLI ASSOCIATI CHE LAVORA PER GLI ASSOCIATI