

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI

FACOLTÀ DI SCIENZE STATISTICHE
Corso di laurea in Statistica e Tecnologie

TESI DI

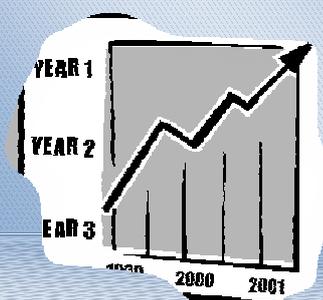
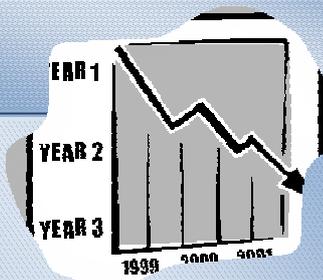
**SERVIZI ALLE IMPRESE:
TERZIARIO AVANZATO NEL
VENETO, SETTORE**

**BUSINESS SERVICES: KIBS IN
VENETO, ADMINISTRATION AND**

Relatore: Professore Marco Ugo

Laureanda: Danièle Aurelie Djumboung
Lontsi

Anno Accademico 2007-2008



Sommaro

CAPITOLO UNO: ASPETTI TEORICI.....	5
1.1 I servizi alle imprese.....	5
1.1.1 Un po' di storia	5
1.1.2 Tipologia dei business services	7
1.2 Sistemi innovativi e i KIBS: la struttura teorica.....	7
1.2.2 Innovazione e servizi: un binomio in evoluzione	7
1.2.3 L'integrazione funzionale	9
1.2.4 La prossimità spaziale	9
1.3 Crescita dei KIBS e potenzialità del lavoro.....	10
1.3.1 Il mondo dei lavoratori.....	10
1.3.2 Le imprese	10
1.4 I KIBS in Italia.....	11
1.4.1 Il terziario avanzato nazionale	11
1.4.2 Le macroaree e le loro attività principali	12
1.4.3 La consulenza.....	14
CAPITOLO DUE: L'ANALISI EMPIRICA	17
2.1 I dati.....	17
2.1.1 Il sottosettore a livello veneto.....	17
2.1.1.1 I servizi nelle imprese.....	17
a- Funzione aziendale: Servizi imprenditoriali e amministrazione.....	18
b- Funzione aziendale: Intermediazione finanziaria	18
2.1.1.2 Il mercato del lavoro.....	19
2.1.1.2.1 I Servizi imprenditoriali.....	21
2.1.1.2.2 L'intermediazione finanziaria.....	22
2.1.2 Il sottosettore nelle province.....	23
2.1.2.1 La Provincia di Belluno	23
2.1.2.2 La provincia di Padova	24
2.1.2.3 La provincia di Rovigo	25
2.1.2.4 La provincia di Treviso.....	25
2.1.2.5 La provincia di Venezia.....	27
2.1.2.6 La provincia di Vicenza.....	27
2.1.2.7 La provincia di Verona	28

CAPITOLO TRE: I RISULTATI	31
3.1 A livello regionale	31
3.2 A livello provinciale.....	31
3.3 Conclusioni.....	32
APPENDICE.....	35
Appendice A: Gli indicatori di performance.....	35
Appendice B: I Grafici	36
Bibliografia.....	69

CAPITOLO UNO: ASPETTI TEORICI

1.1 I servizi alle imprese

1.1.1 Un po' di storia

I Paesi industrializzati sono nel pieno di una rivoluzione di marketing. Nell'ultimo decennio, l'economia europea principalmente fondata sull'industria si è trasformata in un'economia dominata dai servizi. Dovunque, troviamo una rinnovata enfasi sulla gestione sistematica del cliente (anche grazie all'ausilio delle tecnologie dell'informazione "IT"), sulla segmentazione dei mercati, sulla focalizzazione delle attività di marketing, sull'analisi dei bisogni dei consumatori, sulla differenziazione dei prodotti. Assistiamo alla globalizzazione dei mercati, con l'ingresso di nuovi attori e all'allargamento del raggio d'azione delle imprese come condizione necessaria per sostenere il business. Le nuove tecnologie dell'informazione hanno modificato in parecchi settori il modo di fare business. Si cerca di applicare metodi di marketing a prodotti di tipo *commodities* che erano considerati non affrontabili con certe raffinatezze.

Nel campo della produzione, assistiamo al fenomeno della personalizzazione di massa, che cerca di coniugare l'assicurazione di qualità e costi accettabili con l'esigenza di tarare il prodotto sui bisogni dell'utente. Un prodotto superiore o un buon processo di produzione non sono più garanzia di successo.

Esiste una collettività chiamata "*business-related services*" composta dai maggiori 4 gruppi di attività, si può citare il business services, il commercio distributivo, i servizi in rete e i servizi finanziari (enterprise dg working paper, 2004). Sempre più, le imprese si avvalgono dei servizi innovativi per elasticizzare i processi produttivi, massimizzare la diversificazione di prodotti e servizi ad hoc, implementare innovazioni tecnologiche, valorizzare l'impiego delle risorse umane, aumentare la penetrazione nei mercati esteri, mentre il marketing sta assumendo un ruolo sempre più importante nella gestione dei rapporti tra imprese: Si parla di "Business Services" ovvero "Business to Business" o "servizio alle imprese". Esso racchiude una filosofia e un corpo di conoscenze che orienta e supporta un'entità organizzata (impresa, ente ecc.) nel pensiero e nell'azione, al fine di prevedere, individuare e affrontare i mercati costituiti da insiemi di altre entità organizzate con prodotti, servizi, idee, metodi che ne

soddisfino le esigenze attuali o potenziali, in un continuo confronto sia con la concorrenza, creando un vantaggio competitivo difendibile, sia con il contesto esterno.

La scelta di indagare le caratteristiche dei servizi alle imprese è motivata dal ruolo centrale che il settore ha assunto per le sue funzioni trasversali e supporto dell'ammmodernamento e dello sviluppo dell'intera economia. L'importanza del settore dei servizi alle imprese si è sviluppato in modo fenomenale con la graduale riduzione dell'integrazione verticale delle imprese in numerosi paesi. Dagli anni settanta con i processi di decentramento produttivo e di terziarizzazione i paesi ricchi iniziarono a creare il reddito con la fornitura di servizi e beni immateriali. Questa espansione è sia quella dei servizi professionali tradizionali come la pubblicità, il consiglio giuridico, che quella dei servizi legate alle nuove tecnologie tali che i servizi IT o la gestione dell'energia. Oggi, l'interazione proattiva con il mercato è la ragion d'essere dell'impresa mentre cresce l'attenzione al marketing anche da parte di organizzazioni non strettamente industriali o commerciali come l'area del non profit, e le istituzioni pubbliche. Il settore dei servizi copre ormai approssimativamente il 70% dell'impiego nell'Unione europea si potrebbe dire da tale percentuale che questo sia quasi l'unico settore ad affiggere una netta creazione dell'impiego. La diffusione dell'occupazione nel settore del servizio alle imprese è dovuta in parte all'utilizzo delle nuove tecnologie e alla ristrutturazione del settore manifatturiere quindi, molti impieghi nel servizio di quest'ultimo si sono mossi verso i settori dei servizi. (DeSantis, 2007)

Il settore del *business services* ha delle proprie specifiche. In primis, è il settore che ha la più forte proporzione d'impieghi e di professionisti indipendenti rispetto all'insieme del settore di servizio, dove operano tante società straniere; in secondo luogo, nel mercato dei servizi a forte valore aggiunto, non sono solo i grandi operatori che hanno un ruolo importante, si nota il fatto che il servizio alle imprese si caratterizza da un gran numero di piccole imprese (fino ai 50 impiegati) che occupano un importante posto nel settore; finalmente, il settore ha una proporzione di donne superiore alla media rispetto all'insieme dell'economia; gli stipendi sono superiori di 14% circa a quelli del settore di servizio in generale, mentre i lavori part-time costituiscono ugualmente una porzione superiore alla media rispetto ai full-time. Infine, questo segmento impiega più del terzo dei lavoratori con qualificazioni precise. Un altro aspetto da non trascurare è la delocalizzazione. In effetti, dalla nascita delle potenti tecnologie di comunicazione, il fenomeno di delocalizzazione è presente in tutti i settori, ma non solo, il ramo del servizio alle imprese dell'UE è stato nel 2005 marcato dai processi di fusioni e d'acquisizioni.

1.1.2 Tipologia dei business services

Dall'Enterprise DG Working Paper elaborato dalla commissione Europea: “**Business-related services: a key driver of European competitiveness An enhanced economic analysis**”, la nozione si estende ad una ampia gamma di servizi innovativi raggruppabili in due gruppi:

- i. Il primo gruppo riguarda i Servizi di Conoscenza Intensiva oppure “Knowledge-Intensive Business Services” (KIBS), questi sono servizi professionali come la consulenza IT, la consulenza manageriale, il servizio R&S, la pubblicità e la formazione professionale;
- ii. Il secondo gruppo comporta i Servizi Operativi ovvero “Operational Business services” che racchiudono servizi tale le pulizie industriali, i servizi di sicurezza e i servizi dattilografici. (DG Working Paper, 2004).

Nel settore del terziario, da qualche anno la domanda di qualificazione è di forte aumento nelle imprese, questo ci ha condotto a interessarci ai servizi che fanno uso intensivo di conoscenza, detto **Terziario Avanzato**. L'importanza crescente dei servizi ad alta qualità di conoscenza può essere interpretato come un importante trend del recente sviluppo economico nei paesi industrializzati. Aggiungendo questi servizi di conoscenza ai servizi commerciali, finanziari e ai servizi di rete si costituisce una categoria importante del B to B che assicura l'innovazione, l'esecuzione dei processi di produzione, d'amministrazione e di gestione delle imprese clienti.

1.2 Sistemi innovativi e i KIBS: la struttura teorica

1.2.2 Innovazione e servizi: un binomio in evoluzione

L'innovazione in maggior misura è afferrata come processo interattivo ed evolutivo a tanti servizi innovativi implica un elevato grado di conoscenze.

Nel settore del servizio, l'innovazione porta generalmente all'investimento nell'acquisizione di nuove abilità. (Enterprise dg working paper, 2004)

Dovuto alla relativa complessità, le imprese singole e in particolare modo le piccole/medie imprese devono innovare con altre imprese partner per ottimizzare l'utilizzo delle loro risorse interna di conoscenza. La conoscenza in questione nelle attività dell'innovazione può essere tacita oppure codificata, può essere generata dall'impresa stessa o acquisita da fonti esterni, la conoscenza non è di natura rigida, può essere trasformata, commercializzata e comunicata.

Possiamo quindi dire che l'innovazione che è un ciclo che coinvolge le interazioni fra conoscenza tacita e codificata.

Dal nostro sottotitolo risale una relazione esistente tra i KIBS e l'innovazione, perciò ci interessiamo a capire la natura di queste di imprese.

Definito come imprese di “consulenza ” nel senso allargato e più generalmente, i “Servizi di conoscenza intensiva possono essere descritti come ditte che prestano, principalmente per altre ditte i servizi che comprendono un alto valore aggiunto intellettuale” (Muller, 1999). Tuttavia, non esiste ancora un consenso unanime tra gli studiosi su una definizione precisa. Secondo Miles 1995 citato in (Muller, 2001) i KIBS sono società di organizzazioni private estremamente flessibili che svolgono attività di raccolta, analisi generazione e/o distribuzione di Conoscenza, per fornire competenze e soluzioni che i clienti non sono in grado o non intendono sviluppare in proprio.

Nel cuore dei KIBS si trovano i servizi informatici, la ricerca e lo sviluppo delle prestazioni tali le analisi e le prove tecniche. A questo si aggiungono le funzioni tale l'assunzione e la gestione del personale, la quale contribuisce alla crescita del settore. I call center si trovano esattamente a mezza strada tra i servizi di esecuzione e i KIBS, le loro prestazioni vanno dalle attività di commercializzazione uniformate fino ai consigli telefonici qualificati.

Nonostante la loro alta diversità, le attività dei KIBS hanno tutte un punto in comune, quello di fornire conoscenze esterne che loro trasformano in prestazioni utili per le imprese clienti.

I KIBS si distinguono anche dal fatto che adattano le conoscenze tecniche e quelle specifiche al cliente e a volte danno anche una stretta collaborazione e un processo d'apprendimento comune tra fornitore e cliente, molti servizi a conoscenza intensiva sono in “co-produzione” tra le due parti.

I KIBS hanno ugualmente in comune la potenza delle competenze professionali e dell'esperienza, con una importante porzione di scientifici, ingegneri e specialisti titolari di alte qualifiche nei vari domini (Muller, 2001)

Nel caso in cui i fornitori di servizi KIBS lavorano in regola generale per più imprese clienti, giocano un importante ruolo nella diffusione della conoscenza tra le imprese e favoriscono i processi tran-settoriali d'innovazione (Kox e Bublalba. 2007).

Nella classifica europea in vigore delle categorie di attività economiche della NACE 1.1 (Nomenclatura delle attività della Comunità europea), i KIBS sono adunati nelle attività trattati in sessioni 72,73 e 74 e includono: “ computer and related activities”, “research and experimental development”, “ other business activities”.

Dopo avere introdotto le caratteristiche di base dei KIBS, nel seguente paragrafo proveremo a descrivere come influenzano l'integrazione funzionale e la prossimità spaziale sulla crescita dei KIBS.

1.2.3 L'integrazione funzionale

Tanti aspetti e risorse della nuova impresa creata sono attentamente limitati ai loro fondatori. Le loro esperienze personali, le procedure, le reti e le conoscenze sono quindi destinati ad avere una grande influenza sullo sviluppo delle imprese (Hirschfeld, 2007). Analizzando lo sviluppo relativo, i fondatori sono gli oggetti chiavi, percepiscono le opportunità e mobilitano le variabili e le risorse adeguati per fare correre al successo il business. L'identificazione e l'immobilizzazione delle risorse, la disponibilità delle informazioni, la conoscenza sono importantissimi.

L'integrazione funzionale non evolve nel vuoto, gli imprenditori che importano le relazioni con i clienti nelle loro nuove imprese hanno migliore crescita negli anni (Kox e Rubalcaba, 2007).

L'integrazione non sempre serve all'identificazione delle opportunità e nell'immobilizzazione delle risorse negli stage prima dell'entrata, ma riduce le incertezze che colpiscono le innovazioni nei servizi. Nel settore dei KIBS, le attività di rete sono quelle con la maggior influenza sullo sviluppo dell'impresa.

1.2.4 La prossimità spaziale

Nonostante il rapido sviluppo dei trasporti dell'informazione e delle tecnologie di comunicazione, tanti economisti e scientifici regionali affermano che la prossimità spaziale è ancora argomento nei processi economici perché le informazioni sono diffuse rapidamente tramite confini organizzativi e territoriali, la prossimità spaziale fra gli innovatori ed altri attori potrebbe anche avere effetti sullo sviluppo iniziale di giovani ditte.

La distanza geografica è presupposta per importare nei processi di innovazione. Particolarmente nei Terziari Avanzati, maggior parte della conoscenza e dell'informazione è legata alle capacità personali, questo già esisteva nelle forme di conoscenza tacite (Know-how, Know-who) non codificate. Questo tipo di conoscenza per svilupparsi richiede fiducia, comunicazione frequente, consensi comuni, e i contatti personali (Muller, 1999). La prossimità spaziale può essere assunta per colpire positivamente la crescita delle imprese. Essa gioca un ruolo chiave nel processo della fondazione delle nuove imprese. È

frequentemente dimostrato in altri studi che la maggioranza delle imprese in nascita è stabilita nelle regioni in cui gli imprenditori sono cresciuti e o ci lavoravano prima. Questo fatto è di solito spiegato dal fatto che molte imprese sono piccole e dispongono risorse finanziarie e umane limitate (Hirschfeld, 2007). D'altra parte, la prossimità spaziale è di particolar importanza nel settore dei KIBS. L'approvvigionamento e lo sviluppo di servizi nuovi e innovativi avvengono principalmente tramite interazione vicina fra il fornitore di servizio ed il cliente.

1.3 Crescita dei KIBS e potenzialità del lavoro.

1.3.1 Il mondo dei lavoratori

Al di là delle caratteristiche suscitate, i KIBS presentano una tendenza ai grappoli (cluster) popolazione le cui unità elementari sono raggruppate in sottoinsiemi di unità contigue dette grappoli in particolar modo nelle zone urbanistiche ed un accesso facile che ci fa pensare ad una forte concorrenza nel settore. Un aspetto molto importante del settore da noi studiato è il suo sviluppo e la creazione d'impiego. Gli studi previsionali su di loro presiedono la continuità della loro crescita ed una tendenza a una dinamica ancora più forte in certe economie emergenti.

In generale, sembrerebbe che la nozione di "lavoro" in sé non esista nel dominio dei KIBS: da una parte, le diverse attività sono molte diverse. In più, ci sono anche delle disparità forti nei rami di attività individuali, nello statuto di ogni impiegato e nelle funzioni esatte alle quali appartengono. È evidente che il successo dei KIBS dipende principalmente dal personale, ma la domanda che vale un milione di euro è: come fare crescere la soddisfazione di una popolazione di lavoratori che si dicono soddisfatti al più dell'80%? Infatti, molti studi hanno dimostrato una "soddisfazione netta del lavoro" degli impiegati altamente qualificati, essi si considerano per la maggiore parte come privilegiati. In effetti, un'indagine condotta dagli informatici tedeschi rivela che se il 70% degli interrogati sono sotto pressione (particolarmente quelli indipendenti) il 90% si dicono soddisfatti del loro proprio lavoro.

1.3.2 Le imprese

Nel settore dei KIBS, tranne qualche grande impresa internazionale, le piccole imprese sono maggioritarie. Tanti tra di loro servono gli spazi locali o quelli nazionali, e alcune operano anche sul mercato internazionale. Le imprese uni-personali sono numerosissime, e rappresentano circa 60% delle imprese d'Europa (Huggins 2006). Vale lo stesso negli Stati

Uniti dove le piccole imprese sono molte sparse nei rami della pubblicità e del consiglio di gestione. L'eccezione unica rispetto alla dimensione delle strutture riguarda le imprese del settore Ricerca & Sviluppo, dove sono dominanti le grandi imprese (Eurostat, 2005).

È interessante sottolineare che diverse attività confermano la regola secondo la quale più sono grande le imprese, la produttività del lavoro è più forte.

Il tasso di creazione d'impreses nel settore è molto alto rispetto alla media. Dal reso conto dell'Eurostat coprendo molti paesi europei nel 2001, al settore dei *KIBS* era attribuito quasi il terzo delle creazioni d'impreses. Tuttavia la ragione principale di questo tasso elevato è dovuto al fatto che ci siano poche barriere all'entrata del settore, tra l'altro: piccoli investimenti tecnici, deboli ostacoli amministrativi nei domini come la pubblicità e il consiglio di gestione.

Però, il rovescio della medaglia nella propensione di nascita di nuove imprese è che il "tasso di mortalità" di queste è abbastanza alto. Con una proporzione molto superiore alla media, tante sono le imprese che non sopravvivono i primi due anni della loro attività (Eurostat, 2004). Si osserva in certi domini la tendenza alla cooperazione tra i fornitori di *KIBS* e gli "Integratori di servizi" (Toivonen 2004).

1.4 I KIBS in Italia

1.4.1 Il terziario avanzato nazionale

I servizi con conoscenza intensiva in Italia negli ultimi anni hanno registrato una crescita vertiginosa. Dal 2003 al 2007, essi sono passati da una quota di 1.650.000 addetti per raggiungere quella di 2.500.000 addetti tra dipendenti e collaboratori pari a 18% dell'occupazione complessiva nazionale secondo i dati istat (confindustria). In effetti, il settore che in Italia esprime il 13% del *Prodotto Interno Lordo*, enumera 1.000.000 di imprese che generano un fatturato pari a 324 miliardi di Euro. Tuttavia se il Terziario Avanzato può essere considerato come soccorso nell'economia italiana, i ritmi di sviluppo non potranno continuare a manifestarsi se non saranno rimossi alcuni vincoli che ne frenano le potenzialità. In Italia, ci sono segnali di debolezza nella crescita del *Terziario Avanzato*, esso cammina a passo lento (0.8% del PIL dal 2003 al 2007) ma rispetto ai competitors, il paese è ancora lontano dai conti (Confindustria Servizi Innovativi e Tecnologici). Vedi tabella 1

Tabella 1: crescita del T.A. in Italia

	Numero imprese	Numero addetti	Forza occupata	Prodotto Interno Lordo	Fatturato (euro)
2003	-	1.650.000	18%	13%	-
2007	1.000.000	2.500.000	10,8%	12,2%	324 Miliardi.

Fonte: www.confindustria.it

1.4.2 Le macroaree e le loro attività principali

Il settore del Terziario Avanzato è quello che più gode dell'innovazione tecnologica per generare sviluppo. Come settore di produzione di *servizi innovativi*, il settore occupa un ruolo strategico rispetto all'intera economia. Sulla base della configurazione delle caratteristiche del mercato italiano e delle comunità, **Confindustria Servizi Innovativi e Tecnologici** nato dall'unione delle due strutture federative di Federcomin e la Federazione Italiana Terziario Avanzato "FITA", per raccogliere le sfide portate dalle trasformazioni dell'economia nazionale ed internazionale, definisce le seguenti macro-aree interdipendenti all'interno delle quali si sviluppano le attività caratterizzando il Terziario Avanzato:

Box n°1: Le macroaree e le loro attività principali.

a. Information technology

- Progetti e realizzazione di sistemi informativi
- Sviluppo software
- Licenze per l'uso di programmi per elaboratori
- Manutenzione di programmi per elaboratore
- Fornitura di servizi di assistenza e/o consulenza
- Realizzazione di siti web

b. Comunicazione e Marketing

- Pubblicità
- Promozioni e incentivazioni
- Relazioni Pubbliche
- Marketing Diretto
- Pianificazione e acquisto mezzi
- Strategie e piani di marketing
- Ricerche di mercato e Sondaggi di opinione
- Sponsorizzazioni
- Progettazione Siti Internet
- Servizi linguistici e di interpretariato
- Attività congressuali

c. Ingegneria – Territorio e Ambiente

- Studi preliminari e di fattibilità
- Valutazione di impatto ambientale
- Project financing
- Progettazione e direzione lavori, collaudo ed avviamento
- Aerofotogrammetria
- Logistica e pianificazione del territorio
- Gestione reti collegate al settore energetico

d. Prove – Controlli - Valutazione – Certificazioni

- Certificazione di sistemi di gestione, prodotti e professioni
- Prove di laboratorio, collaudi e taratura di apparecchiature di misura
- Controlli, ispezione, campionamento e valutazione

e. Consulenza

- ✓ Legale
- Consulenza per la sicurezza
- Consulenze del lavoro
 - ✓ Fiscale- finanziaria
- Consulenza societaria
- Consulenza fiscale
- Servizi contabili
- Perizie
 - ✓ Recupero crediti
- Attività di counselling, gestione e recupero del credito
- Recupero crediti

✓ Direzionale

- Strategia di impresa e sviluppo organizzativo
- Amministrazione, finanza e controllo di società ed enti
- Gestione della produzione e dei servizi di impresa
- Innovazione nel campo della gestione aziendale
- Consulenza direzionale, strategica e gestionale, amministrazione di società ed enti
- Consulenza per l'internazionalizzazione
- Temporary Management
 - ✓ Immobiliare- assicurativa
- Consulenza assicurativa
- Amministrazione e gestione di beni immobili per conto terzi
- Locazione di beni immobili propri e sublocazione
 - ✓ Trasferimento tecnologico
- Applicazione delle tecnologie innovative in particolare dell'ICT nelle aree tecnologiche e nella gestione risorse umane delle aziende e della P.A.
- Ricerca tecnica, brevettazione.
- Audit e trasferimento tecnologico anche a supporto di processi di miglioramento continuo
 - ✓ Formazione e risorse umane
- Risorse umane, formazione, ricerca e selezione di quadri direttivi
 - Project management, Studi economici di sviluppo
 - Informazioni commerciali
 - Reportistica sulla solvibilità della clientela

e. Servizi intergrati a Immobili ed Infrastrutture

1. FACILITY E BUILDING MANAGEMENT
 - Servizi gestionali tecnici
 - Servizi di pianificazione e manutenzione
2. PROPERTY MANAGEMENT
 - Gestione amministrativa
 - Gestione patrimoniale
 - Gestione infragruppo
3. SERVIZI DI PROJECT MANAGEMENT
 - Vendita
 - Locazione
 - Valorizzazione
 - Censimento
 - Intermediazione immobiliare
 - Intermediazione finanziaria (mediatori creditizi)
 - Gestione patrimoni a vocazione turistica

Nel presente elaborato, faremo l'analisi del Terziario Avanzato nella regione Veneta e nelle sue Provincie (Belluno, Padova, Rovigo, Treviso, Venezia, Verona, Vicenza), in particolare modo punteremo sulla consulenza: **Amministrazione e professioni e l'intermediazione Finanziaria**, analizzando la variazione del fatturato, dell'utile netto, del ROS nei precedenti 5 anni, e studiando l'impatto del numero di dipendenti sui valori precedenti. Le suddette due funzioni aziendali appartengono alla macroarea della consulenza e sono caratterizzate da precise tipologie di servizi.

1.4.3 La consulenza

Si intende per consulenza la prestazione professionale di una persona che, avendo accertata esperienza e pratica in una materia, consiglia e assiste il proprio cliente nello svolgimento di atti, fornisce informazioni e pareri: il consulente. Il suo compito è quindi, una volta acquisiti gli elementi che il cliente possiede già, di aggiungervi i fattori della sua competenza, conoscenza e professionalità che possono promuoverne sviluppi nel senso desiderato; in tale contesto è sostanziale il rapporto di fiducia tra il committente e chi fornisce consulenza. Tale fiducia può fondarsi su un rapporto consolidato, sulla notorietà del consulente o sui titoli accademici e professionali che egli possiede. Si hanno diversi tipi di consulenza e punteremo il nostro interesse sulle funzioni aziendali raggruppate come segue (vedi tabella 2):

- Servizi imprenditoriali e contabilità: *Strategia di impresa e sviluppo organizzativo; Innovazione nel campo della gestione aziendale; Amministrazione, finanza e controllo; consulenza per la sicurezza; Consulenza legale; Consulenza per l'internazionalizzazione;*
- Intermediazione finanziaria e assicurazioni: *Attività del counseling, gestione e recupero credito; consulenza assicurativa; Recupero crediti; Intermediazione finanziaria (mediatori creditizi).*

CAPITOLO DUE: L'ANALISI EMPIRICA

Tabella. 2 Attività del terziario avanzato

Attività del terziario	Tipologia di servizio	Funzione aziendale	Caratteristica del servizio	MacroArea
74112 Attività legali degli studi notarili	Studi legali e notarili	Servizi imprenditoriali e contabilità	Knowledge intensive services	Consulenza
74141 Consulenza finanziaria	Consulenza amministrativo-gestionale			
74142 Consulenza del lavoro				
74143 Consulenza agraria				
74144 Consulenza amministrativo-gestionale e pianificazione aziendale		Amministrazione e gestione di partecipazioni e controllo		
74145 Pubbliche relazioni				
74146 Fornitura di informazioni commerciali				
74150 Amministrazione di imprese (holding)				
74121 Attività degli studi commerciali, tributari e di revisione contabile	Contabilità, consulenza societaria, incarichi giudiziari e consulenza in materia fiscale; società di revisione e certificazione di bilanci; gestione e amministrazione del personale (per conto terzi)			
74122 Attività delle società di revisione e certificazione di bilanci				
74123 Gestione ed amministrazione del personale per conto terzi				
65110 Attività della Banca Centrale	Attività monetarie	Intermediazione finanziaria e assicurazioni		
65121 Banche				
65122 Fondi comuni monetari, escluse le società di gestione.				
65123 Altre istituzioni finanziarie monetarie (Ifm)	Assicurazione			
67201. Intermediari delle assicurazioni				
67202. Periti e liquidatori indipendenti delle assicurazioni				
67203 Autorità centrali di vigilanza su assicurazione e fondi pensione.	Attività ausiliare dell'intermediazione finanziaria			
6711 Amministrazione dei mercati finanziari				
6712 Gestione e risparmio per conto terzi				
6713 Altre attività ausiliarie dell'intermediazione finanziaria	Altre intermediazioni finanziarie			
65210 Leasing finanziario				
6522 Altre attività creditizie				
6523 Intermediari finanziari nca				

Fonte: le nostre elaborazioni su dati A

CAPITOLO DUE: L'ANALISI EMPIRICA

2.1 I dati

I dati, materia prima del processo di ricerca, devono essere trattati con l'aggregazione, l'analisi e l'interpretazione, in modo che i risultati possano essere chiari e utilizzabili.

Nella banca di dati della Dipartimento di Scienze Economiche "Marco Fanno" e particolarmente dal database AIDA, sono stati raccolti quelli necessari allo studio dell'andamento del terziario avanzato nelle aree di nostro interesse. Disponibile in due versioni differendo per numero di aziende *la Versione top 200.000* e *la Versione top 500.000*, nello studio per la raccolta dei dati, utilizzeremo la versione *top 200.000* che censisce lo storico dei bilanci delle *200.000* società di capitale italiane: Società con valore totale della produzione ultimo esercizio, pari ad almeno 850.000 Euro.

Per l'elaborazione dei dati, ho utilizzato i fogli di lavoro Excel attraverso i quali è stato costruito un "profilo" nel quale ho inserito i dati raccolti. Successivamente, ho impostato tabelle e grafici, per sintetizzare in modo opportuno i risultati ottenuti.

2.1.1 Il sottosettore a livello veneto

Tra i protagonisti del sistema economico veneto evoluto, si stacca il settore del Terziario Avanzato, ramo diretto o no della costante innovazione dei diversi sistemi organizzativi e produttivi. Il terziario veneto è rappresentato da associazioni presente in ciascuna provincia, si ha tra l'altro:

[Associazione fra gli Industriali della Provincia di Belluno](#)

[CONFINDUSTRIA Padova](#)

[UNINDUSTRIA Rovigo](#)

[UNINDUSTRIA Treviso](#)

[UNINDUSTRIA Venezia](#)

[CONFINDUSTRIA Verona](#)

[CONFINDUSTRIA Vicenza](#)

L'analisi empirica dei dati si farà sia al livello regionale che al livello provinciale.

2.1.1.1 I servizi nelle imprese

Negli ultimi cinque esercizi da noi rilevati nel Veneto cioè dal 2002 al 2006, il numero di imprese operanti nelle funzioni aziendali di nostro interesse viene ripartito nel modo seguente nelle corrispettive attività.

a- Funzione aziendale: Servizi imprenditoriali e amministrazione

Queste imprese forniscono consulenza nel campo della definizione delle procedure contabili, della certificazione di bilancio e per ogni aspetto fiscale e tributario.

La voce *Consulenza amministrativo-gestionale* assorbe circa il 77,0% delle imprese operanti in tale area, mentre la voce *Contabilità, consulenza societaria, incarichi giudiziari e consulenza in materia fiscale; società di revisione e certificazione di bilanci; gestione ed amministrazione del personale (per conto terzi)* ne rappresenta il 22,1%; questo mostra un sottodimensionamento delle attività destinate ai Servizi legali e notarili le quali rappresentano lo 0,9% del settore (vedi tabella 3).

Tabella 3 Contabilità e amministrazione: distribuzione delle imprese e unità regionale.

Contabilità e amministrazione	2002	2003	2004	2005	2006
Studi legali e notarili	0,74%	0,71%	1,03%	0,96%	1%
Consulenza amministrativo-gestionale	72,50%	73,05%	78,35%	79,81%	78,71%
Contabilità, consulenza societaria, incarichi giudiziari e consulenza in materia fiscale; società di revisione e certificazione di bilanci; gestione e amministrazione del personale (per conto terzi)	26,76%	26,24%	20,62%	19,23%	20,29%
Totale	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Fonte: le nostre elaborazioni su dati AIDA

b- Funzione aziendale: Intermediazione finanziaria

La consulenza finanziaria concerne le scelte di investimento e di finanziamento di un qualsiasi soggetto economico, che, non in possesso degli adeguati requisiti di competenza, necessita dell'assistenza di un consulente finanziario al fine di effettuare le valutazioni di convenienza.

La consulenza finanziaria ha per oggetto la pianificazione e il monitoraggio di obiettivi e risorse finanziarie di ogni possibile soggetto economico, che, non essendo in possesso di adeguate competenze e professionalità, si rivolge ad un professionista del settore.

L'attività di consulenza entra nel merito delle singole questioni economiche finanziarie valutando le possibili scelte di investimento e finanziamento e il relativo effetto sull'equilibrio finanziario generale del soggetto economico.

La consulenza può avere ad oggetto:

- * il benessere finanziario presente e futuro dell'individuo e della sua famiglia;
- * l'equilibrio complessivo dell'azienda e le valutazioni di convenienza nelle scelte di investimento e finanziamento;
- * l'eventuale legame tra i primi due ambiti nel caso dell'imprenditore, ad esempio nella complessità della gestione delle aziende a forte connotazione familiare;

L'interesse nostro è rivolto verso l'equilibrio dell'azienda con o senza forte connotazione familiare.

Qua, si nota l'assenza totale della funzione legata alle attività monetarie (banche), l'*Intermediazione finanziaria* occupa il 59,1% del settore mentre l'*Assicurazione* occupa il resto quindi il 40,89% (vedi tabella 4).

Tab. 4 Intermediazione finanziaria: distribuzione delle imprese e unità regionale.

Intermediazione finanziaria	2002	2003	2004	2005	2006
Banche	-	-	-	-	-
Assicurazione	33,93%	42,86%	42,96%	43,45%	43,97%
Renting and Leasing	66,07%	57,14%	57,04%	56,55%	56,03%
Totale	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Fonte: le nostre elaborazioni su dati AIDA

2.1.1.2 Il mercato del lavoro

Nel terziario avanzato, la micro-imprenditorialità è una realtà da non trascurare. La dimensione aziendale in termine di addetti mostra una percentuale che può essere riassunto come l'abbiamo fatto nella tabella 5. In modo complessivo, nell'ultimo esercizio (2006), sono più numerose le imprese che hanno un numero di dipendenti compreso tra 5 e 15 dipendenti 34,77 % circa sul totale. C'è comunque da notare che nelle diverse attività esiste una variazione di questo valore (vedi grafici 1 -5).

Tabella 5: Dimensione aziendale consulenza nel Veneto

Numero di dipendenti	Consulenza		Contabilità		Servizi legali e notarili		Attività monetarie		Assicurazioni		Intermediazione finanziaria		Media
- 5 dip	34	19,54%	2	4,44%	1	50%	-	-	18	26,87%	23	24,73%	25,11%
da 5 a 15 dip.	69	39,66%	17	37,78%	1	50%	-	-	33	49,25%	15	16,13%	38,60%
da 15 a 30 dip.	36	20,69%	5	11,11%	0		-	-	6	8,96%	4	4,30%	9,01%
+ di 30 dip.	18	10,34%	17	37,78%	0		-	-	5	7,46%	37	39,80%	19,08%
n.d.	17	9,77%	4	8,89%	0		-	-	5	7,46%	14	15,04%	8,23%
Tutto	174	100%	45	100%	2	100%	-	-	67	100%	93	100%	100,00%

Fonte: le nostre elaborazioni su dati AIDA

Nei 5 anni di interesse (2002-2006), il numero di dipendenti è sempre stato variabile in ogni sotto settore e in ogni funzione aziendale, le cifre sono state riassunte per sotto settori nelle successive tabelle, rispettivamente contabilità e amministrazione e intermediazione finanziaria.

Si nota che la consulenza amministrativa durante gli anni in esame ha la quota sempre più elevata di dipendenti rispetto all'insieme del settore di attività, seguito dalla contabilità e finalmente, si nota la poca rappresentazione dei dipendenti nell'ambito degli studi legali e notarili (tabella 6).

Tabella 6: contabilità e amministrazione distribuzione del numero di dipendenti.

	Studi legali e notarili		Consulenza amministrativo-gestionale		Contabilità, consulenza societaria, incarichi giudiziari e consulenza in materia fiscale; società di revisione e certificazione di bilanci; gestione e amministrazione del personale (per conto terzi)	
	Num. Dip	% sul totale	Num. Dip	% sul totale	Num. Dip	% sul totale
2002	11	0,45	22709	92,70	1776	7,25
2003	12	0,17	5681	78,83	1513	20,99
2004	-	-	9692	87,69	1361	12,31
2005	-	-	10309	87,30	1501	12,70
2006	4	0,01	54749	95,19	2762	4,80

Fonte: le nostre elaborazioni su dati AIDA

Più del novanta per cento in media dei dipendenti del settore intermediazione finanziaria appartiene al renting and leasing, i broker all'assicurazione sono pochi in media 4,28% (tabella 7).

Tabella 7: intermediazione finanziaria distribuzione del numero di dipendenti.

	Attività monetarie		Assicurazione		Renting and Leasing	
	Num. Dip	% sul totale	Num. Dip	% sul totale	Num. Dip	% sul totale
2002	-	-	278	5,80%	4521	94,2%
2003	-	-	128	2,71%	4588	97,29%
2004	-	-	596	3,98%	14394	96,02%
2005	-	-	624	4,07%	14695	95,93%
2006	-	-	674	4,85%	13243	95,15%

Fonte: le nostre elaborazioni su dati AIDA

2.1.1.2.1 I Servizi imprenditoriali

i. Studi legali

Nel veneto il settore degli studi legali è poco rappresentato nel database e l'analisi verrà fatta su un campione aggregato di due aziende.

Dal 2002 al 2006, si ha un trend positivo crescente dei ricavi delle vendite, anche se esso non favorisce l'utile netto il quale è abbastanza instabile, ha dei picchi abbastanza rilevanti, variazione positiva dal 2002 al 2003, seguito da un calo negativo nel 2004, per raggiungere un trend positivo crescente a partire dal 2005. Per quanto riguarda il ROS, esso segue l'andamento della variabile precedentemente illustrata. Vedi grafico 6: evoluzione degli studi legali e notarili. L'ultima variabile indicizzata è rappresentata da pochi valori con variazione positiva.

j. Contabilità, consulenza societaria, incarichi giudiziari e consulenza in materia fiscale

Nel veneto, lo studio delle aziende operanti in questo settore di attività verrà fatto su un'aggregazione di 45 società. Per i ricavi delle vendite, si osserva un piccolo scarto decrescente dal 2002 al 2003. Per quanto riguarda l'utile, rispettivamente alle vendite si evidenzia una forte variazione decrescente dal 2002 al 2003, poi esso riprende la crescita nel 2004 ma una leggera diminuzione fa apparizione nel 2006. Ovviamente, la variazione del ROS, segue la stessa ossatura del precedente indice. Vedi grafico 7: evoluzione della contabilità.

k. Consulenza amministrativo-gestionale

Il rapporto si effettua su un insieme di 174 società, i ricavi delle vendite sono crescente dal 2002, l'utile e il ROS osservano un picco vertiginoso verso il basso in 2004 per poi risalire dal 2005 (vedi grafico 8: evoluzione della consulenza amministrativa). Il valore aggiunto dopo il picco del 2005 scende nel 2006.

2.1.1.2.2 L'intermediazione finanziaria

Le attività monetarie non risultavano presenti nel database perciò, non ho fatto una loro analisi. Si potrebbe pensare che le società non interpellano altre strutture esterne per questo tipo di consulenza, ma gestiscono il servizio internamente, oppure non avevano i requisiti per il censimento.

i. L'assicurazione

L'aggregazione su un gruppo di 67 società ci fa vedere un trend costantemente positivo e crescente delle vendite su tutto il periodo in esame. L'utile netto però subisce un decremento rigoroso nel 2004, e dal 2005, si nota un trend positivo crescente, questo fatto si rileva anche sul ROS (vedi Grafico 9: evoluzione dell'attività delle assicurazioni).

ii. Renting and leasing

Sono in totale 93 le imprese in esame, dal 2002 al 2003, c'è un decremento dei ricavi delle vendite, che riprende l'ascensione nel 2004, raggiunge il picco in 2005 per poi ricadere nel 2006. L'utile invece va sempre crescendo dal 2002 al 2004, e si osserva un trend decrescente a partire dal 2005, il ROS segue l'andamento di quest'ultimo (grafico 10).

2.1.2 Il sottosettore nelle province

2.1.2.1 La Provincia di Belluno

- Servizi imprenditoriali e amministrazione

Nella banca di dati, non è avvenuta nessuna attività legata agli *studi legali e notarili*, per quanto riguarda la *contabilità, consulenza societaria, incarichi giudiziari*, si lavorerà su un aggregato di 5 società, il cui numero di imprese, come il numero di dipendenti è andato crescente dal 2002 al 2006, con una variazione molto piccola per il primo e una abbastanza notevole per il secondo. 40% delle imprese hanno da 5 a 15 dipendenti, altri 40% più di 30 dipendenti e infine, il 20% ha meno di 5 dipendenti (vedi tabella 8 + grafico 11).

Tabella 8: dimensione aziendale servizi imprenditoriali nella provincia di Belluno

- 5 dip.	Da 5-15 dip.	Da 15-30 dip.	+ 30 dip.	Totale
1	2	0	2	5
20%	40%	0%	40%	

Fonte: le nostre elaborazioni su dati AIDA

L'incremento dei ricavi delle vendite è continuo sul periodo di 5 anni. Al livello di utile netto, si nota un crollo nel periodo 2003-2004, si ha un recupero nel 2005 che non rimane però al lungo poiché ricade nel negativo nell'ultimo periodo di esercizio rilevato. Il ROS osserva anche delle variazioni sia positive che negative durante il periodo (vedi grafico 12). Nel caso del valore aggiunto pro-capite, le variazioni sono più o meno simili a quelle dell'utile netto.

Lo studio della *consulenza amministrativo-gestionale* si afferra allo stesso modello precedentemente effettuato, le imprese vanno crescendo, e si potrebbe pensare che esso ha effetto sul numero di dipendenti registrati. Le vendite osservano una positività regolarmente crescente, tranne una leggera variazione decrescente nel 2005, l'utile e il ROS sono abbastanza significativi nonostante i picchi crescenti e decrescenti tutto il periodo (grafico 13).

- L'intermediazione finanziaria

Con solo un'impresa attiva registrata, l'attività legata all'intermediazione finanziaria osserva una riduzione del numero di impiegati a partire dal 2004. Si potrebbe pensare che questo sia dovuto alla regressione dei ricavi di vendita, e in modo particolare sul fatto che dall'anno suddetto, si sono registrate delle perdite notevoli con una percentuale del ROS decrescente. In

questo modo, gli imprenditori riducono i costi annui dell'impiegato e in modo generale i costi, purtroppo non avendo a disposizione l'evoluzione del valore aggiunto pro-capite una conclusione è ipotetica. Si nota però che l'utile risale nel 2006, raggiungendo un valore positivo (grafico 14). Per quanto riguarda l'attività assicurativa, non è stato registrato nessuna impresa operando nell'attività.

2.1.2.2 La provincia di Padova

- Servizi imprenditoriali e amministrazione

La provincia di Padova è una tra le due provincie del Veneto dove si è potuto rilevare la presenza di società operando nell'ambito dei *servizi legali e notarili*. Con una sola impresa registrata dal 2004, la micro-imprenditorialità si nota subito. In effetti, il numero di dipendente è risultato non determinato dal 2004 al 2005 e nel 2006, si è rilevato una cifra di 4 dipendenti. Le vendite vanno crescendo, l'utile netto e il ROS rimangono positivi con un trend crescente (grafico 15). È difficile commentare il valore aggiunto pro-capite avendo solo il valore del 2006.

Nell'ambito della consulenza, la provincia risulta essere quella con il più elevato numero di imprese su tutto il periodo, si studia quindi un aggregato di 49 imprese. Il numero di dipendenti varia negativamente in modo notevole ma, si evidenzia una piccola variazione positiva nel 2005 (vedi grafico 16). Le vendite innescano la variazione dei dipendenti. Si registra una perdita nel 2002, i successivi anni tranne il 2005 sono più o meno portatori di successo (grafico 17).

Per quanto riguarda la contabilità, Padova occupa la terza posizione nella classifica dopo Verona e Treviso. I ricavi delle vendite osservano delle variazioni; decrescono nel 2003 e nel 2004 per poi riprendere ascensione dal 2005. Le perdite si ripercuotono sugli anni, il ROS cambia la fascia dell'andamento tutti gli anni passando dall'aumento alla riduzione e infine si ha il progresso del valore aggiunto pro-capite (grafico 18).

- Intermediazione finanziaria

Su un aggregato di 7 imprese, dal numero di dipendenti registrati nel 2006, l'attività assicuratrice risulta essere formata da micro-imprese (vedi grafico 19). Il settore sembra essere produttivo, nel senso che in cinque anni consecutivi, i ricavi delle vendite come l'utile netto vanno tutti e due crescendo, ma andando a verificare questo sul ROS, si ha una

variazione decrescente dal 2003 fino al 2005 (grafico 20). Poco interpretabile è il valore aggiunto pro-capite poiché esso è stato rilevato saltuariamente durante i cinque anni.

L'intermediazione finanziaria sembra essere abbastanza rappresentata. Secondo ex equo con 20 imprese, si osserva un numero di dipendenti assai significativi la media è di 1475 durante i cinque anni, il 35% delle imprese ha più di 30 dipendenti. Nel 2003, si è rilevato una riduzione di ben 3 imprese rispetto all'anno precedente, dovuto in un certo modo al tasso di mortalità elevato che si riscontra nel terziario avanzato. Nascono nel 2004 nuove società. L'anno 2003 risulta essere un anno difficile per l'attività, oltre alla chiusura di alcune imprese, della riduzione dei dipendenti, si ha un crollo di tutti gli indici di interesse, quale riduzione riappare nel 2005 per l'utile, il ROS e il valore aggiunto pro-capite (grafico 21).

2.1.2.3 La provincia di Rovigo

A Rovigo, esistono solo attività nell'ambito dei servizi imprenditoriali e amministrativi, e precisamente nei settori della *contabilità* e della *consulenza amministrativa*. Per il primo, la provincia contabilizza 3 imprese che costituiscono l'aggregazione da studiare, il numero di dipendenti decresce nel 2003 per riprendersi nel 2004. Per i ricavi invece, dal 2002 si rileva un'attività positiva, gli andamenti dell'utile netto e del ROS confermano che l'esercizio è andato a buon fine. Ma nel 2006, nonostante i ricavi di vendite crescenti l'attività registra un piccolo crollo che notiamo dai valori degli altri indici (grafico 22).

La consulenza amministrativa ha visto nascere una nuova società nel 2004 e questo fatto sembra avere portato in avanti i ricavi delle vendite, ma dal risultato di esercizio si rileva il contrario di quello che sembra, l'utile decresce fino a che si registrano delle perdite a partire dal 2004 (grafico 23), lo stesso anno il numero di dipendenti viene ridotto da più del decimo. Quanto al valore aggiunto pro-capite, esso cresce a partire dal 2005.

2.1.2.4 La provincia di Treviso

- Servizi imprenditoriali e amministrazione

Come detto più in alto non c'è nessuna società registrata nell'ambito dei servizi legali e notarili. La provincia è la prima nella classifica in termine di *contabilità*, *consulenza societaria*. Essa conta 11 società nell'aggregato, di cui la media nei cinque anni è di 10 imprese, il numero dei dipendenti varia nel corso degli anni e raggiunge 1578 nel 2006. Non ci sono aziende con meno di 5 dipendenti, la dimensione aziendale è riportata nella tabella 9. Per quanto riguarda i ricavi delle vendite, si osserva una diminuzione nel 2003 e poi riparte

l'ascensione nei successivi anni, il risultato di esercizio e il ROS seguono lo stesso andamento dei ricavi fino al 2005 e l'anno successivo si registra una riduzione delle cifre (grafico 24). In seconda posizione dopo Padova, la provincia registra nel database un insieme di 40 società, col numero di dipendenti crescendo sul periodo. Come i ricavi di vendite registrati, l'utile netto diminuisce nel 2003, e il ROS dal 2003 al 2004 (grafico 25). Il valore pro-capite subisce una regressione nel 2003 e nel 2006.

Tabella 9: dimensione aziendale contabilità Treviso

- 5 dip	Da 5 a 15 dip.	Da 15 a 30 dip.	+ di 30 dip.	n.d.	Totale
0	4	2	5	0	11
0%.	36,36%	18,18%	45,46%	0,00%	100,00%

Fonte: le nostre elaborazioni su dati AIDA

- Intermediazione finanziaria

L'aggregazione di 22 società, il numero di dipendenti, i ricavi di vendita, il risultato di esercizio, il ROS sono tutti indici che mettono in primo ex equo la Provincia di Treviso nell'ambito dell'intermediazione finanziaria. In effetti, dal 2002 si registrano nascite di nuove imprese, nel 2003 si registrano pochi dipendenti rispetto a tutti gli altri anni, il 50% delle imprese hanno più di 30 dipendenti, nel 2002 e nel 2003, si registrano delle perdite ma gli anni successivi no (grafico 26).

L'attività assicurativa conta 19 società, il numero di imprese aumenta dal 2002 al 2005 e si stabilizza, per quanto riguarda gli impiegati, tra 2002 e 2003 si registra una diminuzione, e a partire del 2003 il numero va crescendo. Le imprese sono per la maggiore parte delle piccole imprese (tabella 10). I ricavi delle vendite cambiano l'andamento ogni anno. Nel 2002 si registrano delle perdite, il ROS va crescendo sul periodo (grafico 27).

Tabella 10: dimensione aziendale intermediazione finanziaria Treviso

- 5 dip	Da 5 a 15 dip.	Da 15 a 30 dip.	+ di 30 dip.	n.d.	Totale
8	8	2	0	1	19
42,10%.	42,10%.	10,53%	00,00%	5,27%	100,00%

Fonte: le nostre elaborazioni su dati AIDA

2.1.2.5 La provincia di Venezia

- Servizi imprenditoriali e amministrazione

Nella provincia di Venezia, la consulenza amministrativa sembra essere un buon mercato di affare, il suo aggregato di società è quello più alto nella provincia rispetto alle altre attività relative. Si lavora su un aggregato di 34 società; i ricavi sono sempre in crescita, l'utile regredisce e per finire, nei due ultimi anni si rilevano perdite. La percentuale del ROS si sposta sempre all'indietro e nel 2006 risale (da 0,7% nel 2005 a 2,55%) (grafico 28).

La contabilità è rappresentata da 6 imprese, con 50% di esse micro-imprese in effetti, il loro numero di dipendenti è compreso tra 5 e 15. La media annuale dei dipendenti è di 109. Le vendite crescono da un anno all'altro, si passa dalle perdite del 2002 a un utile crescendo fino al 2005 che poi ricade nel 2006. L'andamento del ROS è diverso ogni anno (grafico 29).

- Intermediazione finanziaria

Dal 2002 al 2006, in termine di intermediazione finanziaria, nascono e rispettivamente muoiono delle società (grafico 30a). Dal 2002 al 2004, le vendite crescono e cominciano a diminuire nel 2005. La variazione dell'utile netto è un bel zigzag ma non vanno mai allo scoperto, per il ROS 2004 è l'anno in cui si ha una regressione (grafico 30b).

Con il loro numero crescente sugli anni, l'assicurazione registra un aggregato di 12 micro aziende le quali osservano variazioni notevoli del numero di dipendenti. Le vendite e l'utile netto, il ROS vanno crescendo ma con qualche eccezione: l'utile diminuisce nel 2003, lo stesso vale per il ROS sia nel 2003 che nel 2005 (grafico 31).

2.1.2.6 La provincia di Vicenza

- Servizi imprenditoriali e amministrazione

Seconda provincia dove sono registrati i servizi legali e notarili. Anche se la società enumera tra 5 a 15 dipendenti (precisamente nel 2002 2003 si sono registrati rispettivamente 11 e 12 dipendenti i successivi anni il loro numero non è stato determinato), la provincia di Vicenza sembra effettuare un affare meno fruttuoso di quello di Padova. I ricavi delle vendite sono crescenti su tutto il periodo, ma l'utile netto e il ROS subiscono delle variazioni tra il negativo e il positivo. Si rileva in fatto che, tranne nel 2004 e nel 2006, si osservano delle perdite nelle società (grafico 32). Come per il numero di dipendenti, il valore aggiunto pro-capite si osserva solo i primi due anni.

Il numero di imprese nell'attività contabile si è visto aumentare di uno nel 2004 per raggiungere la cifra fissa di 4 fino al 2006. Il 50% delle imprese ha tra 5 e 15 dipendenti e gli altri 50 più di 30 dipendenti. Le vendite crescono sugli anni, si rilevano delle perdite i tre primi anni e dal 2005 un utile netto positivo crescendo. Il ROS varia costantemente (grafico 33).

La consulenza amministrativa è rappresentata su un aggregato di 16 imprese, 2006 è l'anno in cui vi sono state variazioni decrescenti degli indici tale il numero di imprese, di dipendenti e anche dei ricavi. In effetti, il numero di imprese diminuisce, questo fatto potrebbe avere influenza sul numero di dipendenti in quanto c'è stato una chiusura di attività e di conseguenze si licenzia il personale. Le vendite raggiungono un picco alto nel 2004 e ricadono progressivamente i successivi anni e lo stesso anno, si registra un alto livello delle perdite con infine un ROS che tende verso lo zero (0,21%). (grafico 34).

- Intermediazione finanziaria

Con 4 micro-imprese, l'assicurazione è un'attività poca stabile nella provincia di Vicenza. Si registra il numero di dipendenti solo nel 2002 e nel 2006 rispettivamente 14 e 15, le vendite decrescono i seguenti anni 2003, 2005 e 2006 rispetto ai loro predecessori. I valori dell'utile cambiano il polo della loro variazione ogni anno e il ROS dopo essere sempre andato all'indietro, cresce nel 2006 (grafico 35).

Primo nell'attività all'intermediazione finanziaria, Vicenza deve questo merito al fatto che ci sia un aggregato di 22 imprese da studiare. Il 27, 27% delle imprese ha il numero di dipendenti non determinato, le vendite e l'utile netto sono in ribasso nel 2004 e nel 2006. Il ROS non innesca la loro strada poiché diminuisce dal 2003 al 2004 per poi rialzarsi a partire dell'anno 2005 (grafico 36).

2.1.2.7 La provincia di Verona

- Servizi imprenditoriali e amministrazione

Dopo Treviso, segue la provincia di Verona in materia di contabilità; le società incluse nell'aggregato sono 9, si nota la morte delle imprese durante gli anni esse, passano da 9 società nel 2002 a 6 società nel 2006. I ricavi delle vendite diminuiscono al diminuire delle società incluse per poi risalire con la stabilizzazione del cosiddetto numero d'imprese nel 2006. Gli anni 2002 e 2003 registrano delle perdite, dopo le quali l'utile netto diventa positivo. Il ROS cambia il senso della sua variazione tutti gli anni (grafico 37).

Nel caso della consulenza amministrativo-gestionale, Verona registra un insieme con 28 società incluse. Nascono le imprese, il numero di dipendente varia come segue: cresce dal 2002 al 2003, diminuisce nel 2004 e ricomincia a crescer nel 2005. I ricavi delle vendite sono crescenti, mentre ci sono delle perdite nel 2002, nel 2005 e nel 2006. Il ROS passa dal negativo nel 2002 al positivo i tre successivi anni per poi ricadere sotto lo zero nel 2006 (grafico 38).

- Intermediazione finanziaria

Verona è la prima provincia nella classifica in termine di assicurazione, essa conta nel suo aggregato 25 società. La dimensione aziendale è concentrata nell'intervallo di imprese da 5 a 15 dipendenti (48%), i restanti 52% sono ripartiti su tutti gli altri intervalli. I ricavi delle vendite osservano una discesa nel 2003, si registrano delle perdite nel 2004 e nel 2005, tali variazioni hanno un impatto sul return on sales che dopo aver raggiunto il polo negativo nel 2004, risale l'anno successivo anche se rimane vicino a zero (da -13,22% a 0,07%) (vedi grafico 39).

L'intermediazione finanziaria occupa il secondo posto al livello regionale, come la provincia di Padova, quella di Verona registra un aggregato di 20 imprese, la posizione di ex equo viene attribuita a Padova in quanto l'attività a Verona registra sia un numero di dipendenti che i ricavi delle vendite elevato rispetto alla prima provincia. Vediamo se vale lo stesso per gli indici tale il ROS e per l'utile netto. Nel 2002 e nel 2005, si hanno delle perdite nell'attività e il ROS varia costantemente ma non va sotto lo zero (grafico 40).

CAPITOLO TRE: I RISULTATI

3.1 A livello regionale

Dall'analisi fatta nel settore a livello regionale, si ricava che i servizi imprenditoriali sono fortemente rappresentati nell'attività di consulenza amministrativo-gestionale, essa ha rilevato nel corso degli ultimi 5 anni dopo variazioni sia positive che negative, un forte incremento delle vendite (ricavi) e dell'utile netto a partire dal 2004. Si potrebbe quindi dire che le imprese nella regione del Veneto interpellano molto la consulenza amministrativa. Essa viene seguita dalla contabilità, con gli indici fortemente variabili in effetti, i ricavi delle vendite crescono a partire dal 2003, mentre per l'utile si osserva un picco decrescente sia nel 2003 che nel 2006. Andando avanti, si nota una presenza poca rappresentativa degli studi legali e notarili 0,9% i quali riescono a stabilire una positività nelle loro vendite anche se si osserva una variazione negativa sia sull'utile che sul return on sales nel 2002 e nel 2004, essi però, riprendono l'ascensione nel 2005.

Nell'intermediazione finanziaria e monetaria, si nota la non esistenza dell'attività monetaria forse dovuta alla **versione top 200.000** da noi utilizzata. Le attività ausiliarie delle assicurazioni sono circa il 34% del settore ed è stato rilevato che tranne nel 2004 in cui l'utile netto e il ROS erano deficienti, il resto del periodo è più o meno stato fruttuoso anche in termine di ricavi delle vendite. Nel caso del leasing and renting che assorbe la maggiore quota dell'attività, si è rilevato un crollo dei ricavi delle vendite nel 2006 e uno dell'utile dal 2005.

3.2 A livello provinciale

Dall'analisi sopra effettuata, si potrebbe ricavare che dal 2002 al 2006, la provincia di Treviso ha registrato il più elevato numero di società del terziario avanzato (92 società), e quella di Rovigo il numero più basso (5 società).

Per la provincia di Belluno, l'attività la più vantaggiosa è la consulenza amministrativo-gestionale; anche se il numero di società incluse è uguale a quello della contabilità, il numero abbastanza elevato di dipendenti per un aggregato così piccolo di imprese fa pensare che ci sia un'attività intensa; in più, abbiamo rilevato movimenti finanziari positivi su tutto il periodo scelto per lo studio.

Padova come Vicenza, fa la differenza dalle altre provincie in quanto si è rilevato almeno una società dell'attività dei servizi notarili e legali. Si hanno delle migliori prestazioni rispetto all'altra provincia. L'assicurazione sembra essere l'attività dove si cave meglio la provincia nel senso che non sono state rilevate perdite negli esercizi studiati. Inoltre, la contabilità sembra fare il punto di debolezza della provincia; quattro anni su cinque anni, si sono rilevate perdite nell'attività.

La provincia di Rovigo è poca attiva nel quadro del business services, si registra questo tipo di attività solo per la consulenza e la contabilità, con il favore verso la contabilità. In effetti, gli indici ci mostrano che su tutti gli esercizi raccolti, la suddetta attività è sempre andata a buon fine, l'altra invece ha registrato perdite nel corso degli ultimi tre anni.

Gli studi mostrano che Treviso sarebbe la provincia "number one" in termine di contabilità questo si deduce dal fatto che oltre il numero più alto di imprese e di dipendenti, le vendite, l'utile e il ROS hanno sempre valori positivi.

Quanto a Venezia, pur non avendo nessuna posizione famosa, evolve mediamente con le sue attività nel settore del terziario avanzato.

La palma d'oro dell'intermediazione finanziaria è meritata da Vicenza. La provincia raccoglie i punti sia dal numero elevato di imprese che dai valori positivi degli indici. Nell'ambito dei servizi legali però, non è così ovvio; anche se le vendite vanno a buon fine, le perdite registrate fanno capire che bisogna lavorare di più per fare risalire la pendenza.

Verona si vede assegnare la prima posizione in assicurazione, e si nota anche il fatto che nelle altre attività si dà da fare. Si registrano valori abbastanza incoraggianti nell'attività contabile dove la provincia si consola con il secondo posto.

3.3 Conclusioni

Ripassando i risultati ottenuti dall'analisi, riconosciamo che i dati raccolti hanno permesso di fare delle riflessioni sullo stato e sull'immagine del terziario avanzato veneto e nelle sue provincie. I settori di interesse nell'elaborato cioè l'amministrazione e la finanza sono costantemente variabili in tutte e sette le provincie.

In modo sintetico, si potrebbe dire che il Terziario Avanzato nel veneto:

- Rivela una dimensione non trascurabile.
- Diminuisce un importante tasso di disoccupazione.

- Rappresenta una fonte d'imprenditorialità.

Dato il continuo cambiamento dei processi, l'evoluzione della tecnologia, cosa potrebbero diventare questi risultati ottenuti i prossimi cinque anni?

Una considerazione emerge su tutte. Oggi, il vantaggio competitivo non è più legato a competenze tecniche esclusive, relative al prodotto materiale o al processo. Consiste sempre più nella capacità di gestire relazioni, di comunicare e assumere rischi condivisi con gli interlocutori. In altre parole, di

Co-proiettare il nuovo. Quello che una volta era il terziario dovrebbe diventare una intelligenza terziaria.

Senza rinnegare la tecnologia e la meccanica più avanzate, le soluzioni per una competitività più costruttiva e meno "copiabile" passano attraverso la proposta di nuovi modelli estetici e di nuovi linguaggi (nella moda, nel design, nei servizi alla cultura e al benessere, nei mass media), la creazione di esperienze emotivamente coinvolgenti (nel turismo, nello sport, nel fitness, nelle fruizioni artistiche e musicali, nei videogiochi, nella gastronomia e nell'offerta del full service), grazie al rapporto di interazione diretta e di fiducia costruito con i singoli clienti. E, ancora, altre forme di Terziario intelligente puntano sulla gestione della complessità e dell'indeterminazione, attraverso il networking tra produttori, distributori e consumatori finali per poter esplorare nuove forme di espressione terziaria e per creare nuovo valore aggiunto alle attività.

Sarà importante integrare i servizi alla manifattura e, come lo sottolinea il presidente di CONFINDUSTRIA Alberto Tripi alla prima conferenza del terziario avanzato il 4 febbraio 2008, *"... è ora di cominciare a correre se non vogliamo irrimediabilmente rimanere staccati ... Perché Non c'è più tempo da perdere, perché la globalizzazione non aspetta le indecisioni di nessuno e non guarda in faccia nessuno ... I paesi che non comprendono che la globalizzazione ha rivoluzionato le regole del gioco resteranno inevitabilmente indietro e soffriranno un declino con conseguenze pesanti sulla qualità di vita dei propri cittadini"*. Si aprono prospettive nuove per l'economia italiana ma la visione deve essere di lungo periodo, contribuire in maniera determinante al cambiamento, arricchirsi attraverso interscambi con nuove culture sia delle altre regioni che delle altre nazioni. Tripi nello stesso convegno disse *"... con questa iniziativa, la prima di una lunga di una lunga serie, intendiamo assumerci le nostre responsabilità come imprese dei Servizi per proporre un percorso, sicuramente impegnativo, ma assolutamente necessario, che come in tutti i Paesi avanzati, ci vede motori di sviluppo per l'economia della società"* (www.conferenzanazionale.servizi.org).

Con la “Tabella di Corsa” che indica le 10 priorità per “far correre l’Italia” nella competizione globale, sarà quindi possibile per gli imprenditori di battere la concorrenza degli altri paesi e fare crescere l’economia dell’Italia e di conseguenza quella del veneto.

È importante sottolineare alcuni limiti dell’analisi. In primo la natura dei dati utilizzati, dovuta all’esistenza di due gruppi diversi di AIDA, potrebbe darsi che la versione disposta contenga un numero di imprese ben inferiore alla media delle imprese appartenenti al terziario avanzato della regione. Una possibilità sarebbe stata di fare l’analisi su tutte e due le versioni top del database per poter trarre conclusioni più appropriate.

APPENDICE

Appendice A: Gli indicatori di performance

Gli indicatori di performance delle imprese scelti per lo studio sono riassunti nel box seguente:

Box n°2: Ratio Definitions

- *I ricavi di vendita*
- *L'utile netto*
- Il *ROS*: Return on Sales espresso in percentuale, esso è definito come cento moltiplicato per il rapporto tra il risultato operativo e la somma tra i ricavi di vendita e altri ricavi.

$$ROS = 100 * \frac{\text{risultato operativo}}{(\text{ricavi delle vendite} + \text{altri ricavi})}$$

- Il *Valore aggiunto pro-capite* espresso in migliaia per dipendenti, definito come il rapporto tra il valore aggiunto e il numero di dipendenti.

$$\text{valore aggiunto pro - capite} = \frac{\text{valore aggiunto}}{\text{numero di dipendenti}}$$

Fonte: AIDA

Appendice B: I Grafici

Di seguito vengono riassunti i grafici chiamati nel testo, elaborati dai dati Aida tramite Excel. Si ha tra l'altro l'evoluzione degli indici studiati, della dimensione aziendale, del numero di dipendenti registrati nelle imprese.

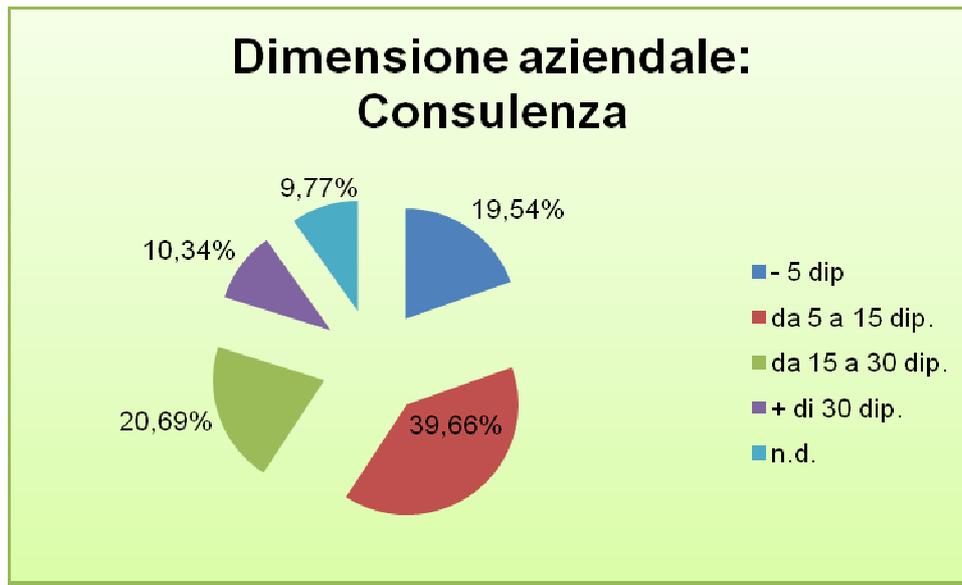


Grafico 1: Dimensione aziendale consulenza amministrativo-gestionale.

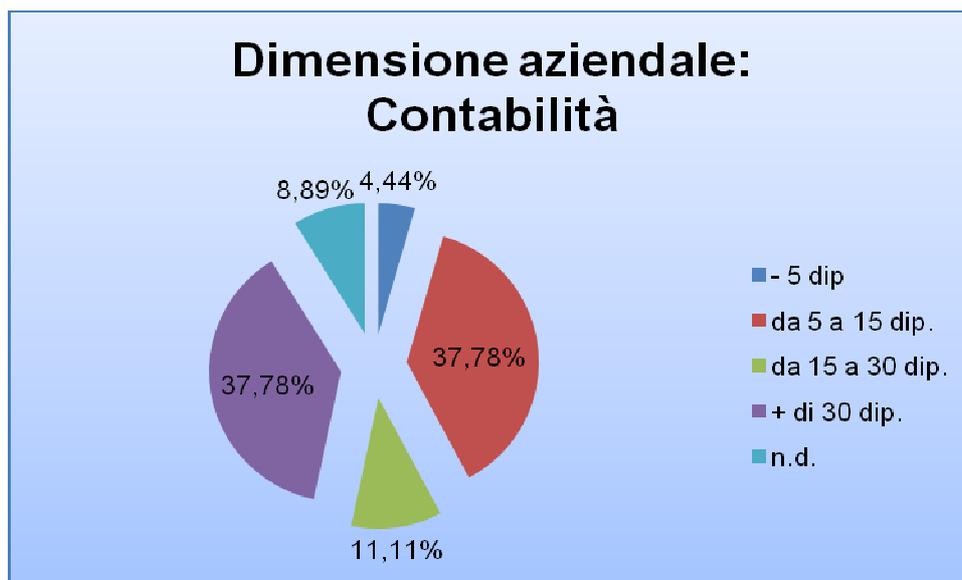


Grafico 2: Dimensione aziendale contabilità

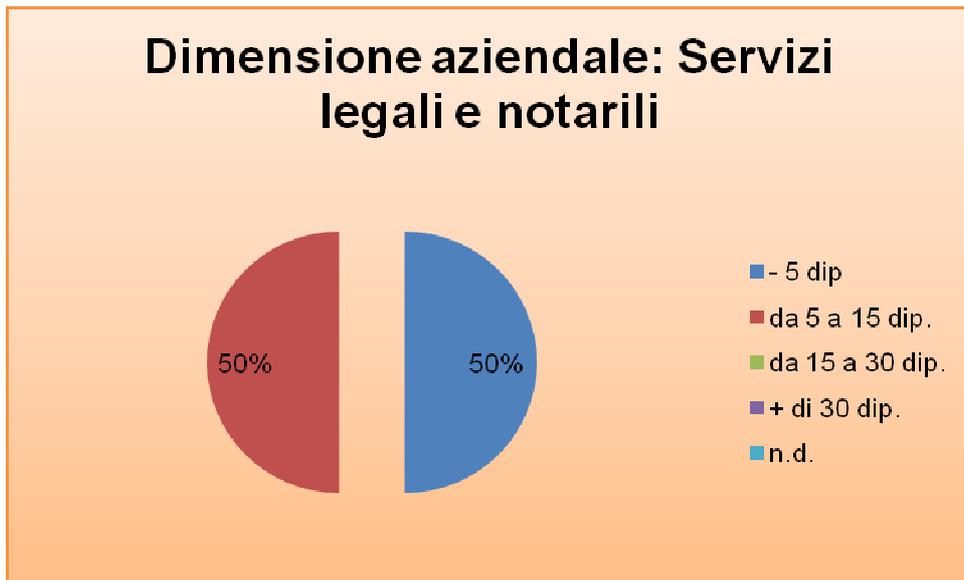


Grafico 3: Dimensione aziendale servizi legali

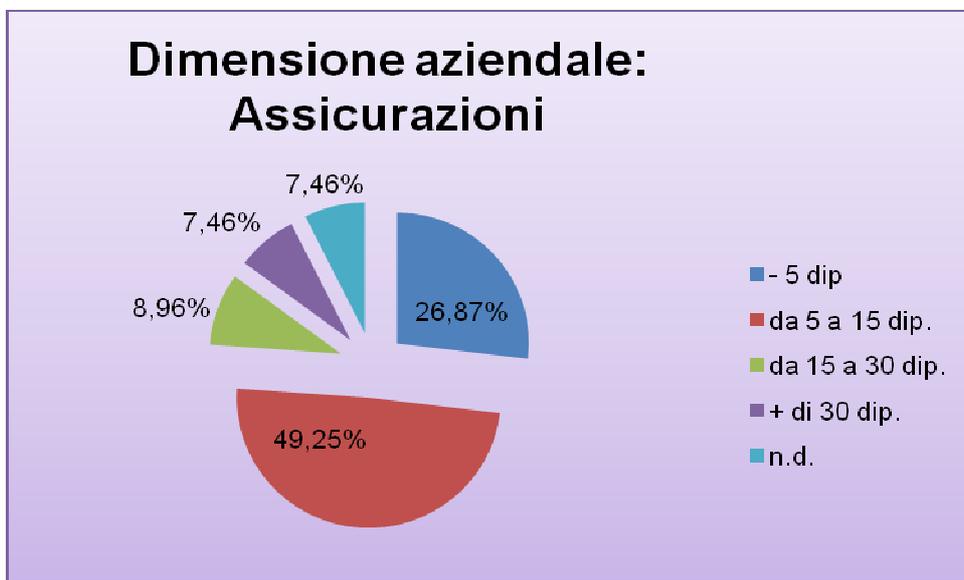


Grafico 4: Dimensione aziendale assicurazione

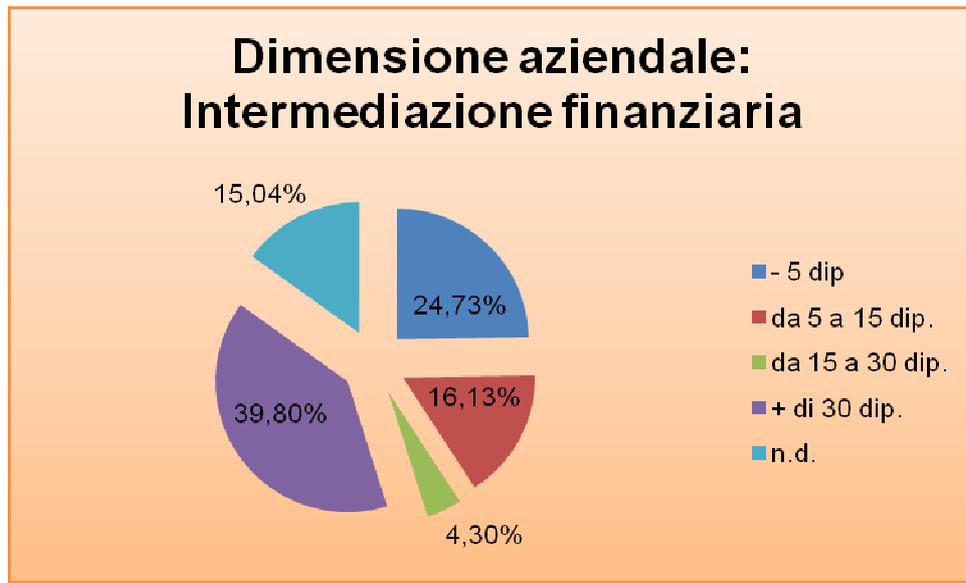


Grafico 5: Dimensione aziendale intermediazione finanziaria

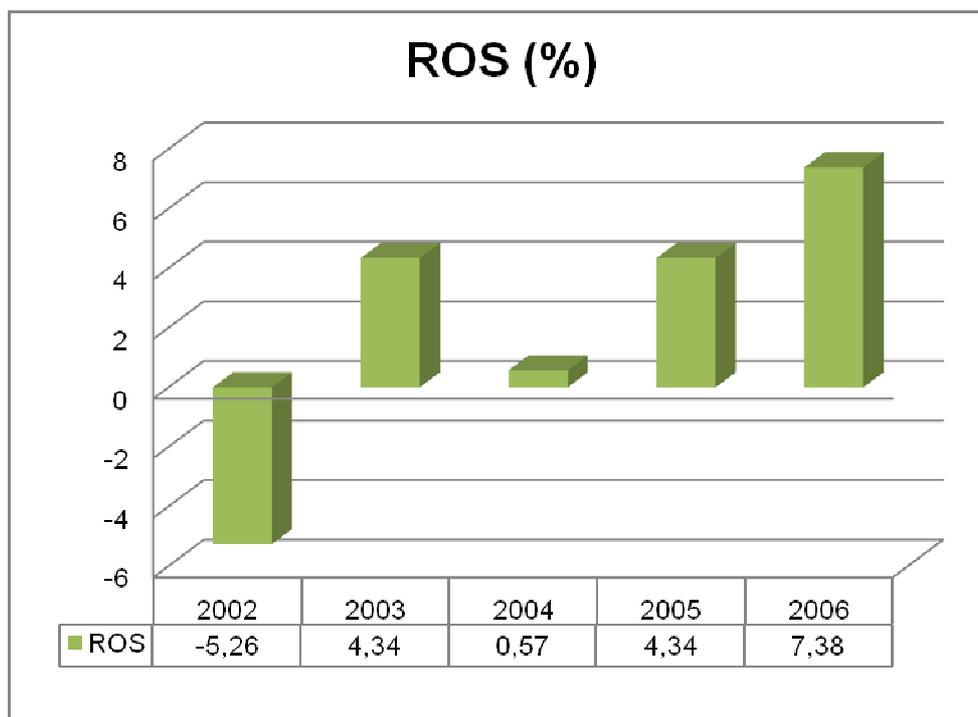
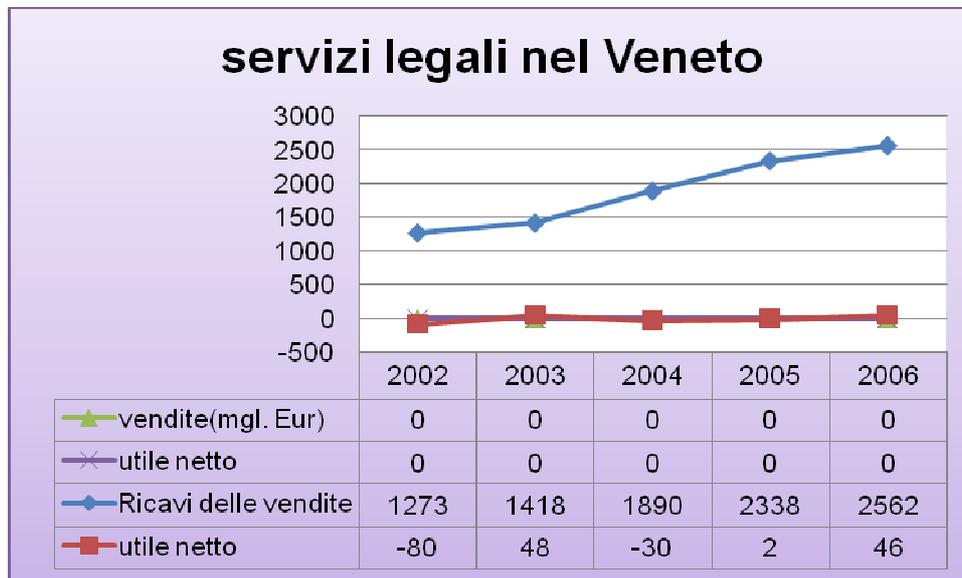


Grafico 6: evoluzione delle variabili indicizzate dello Studi legale e notarile Veneto.

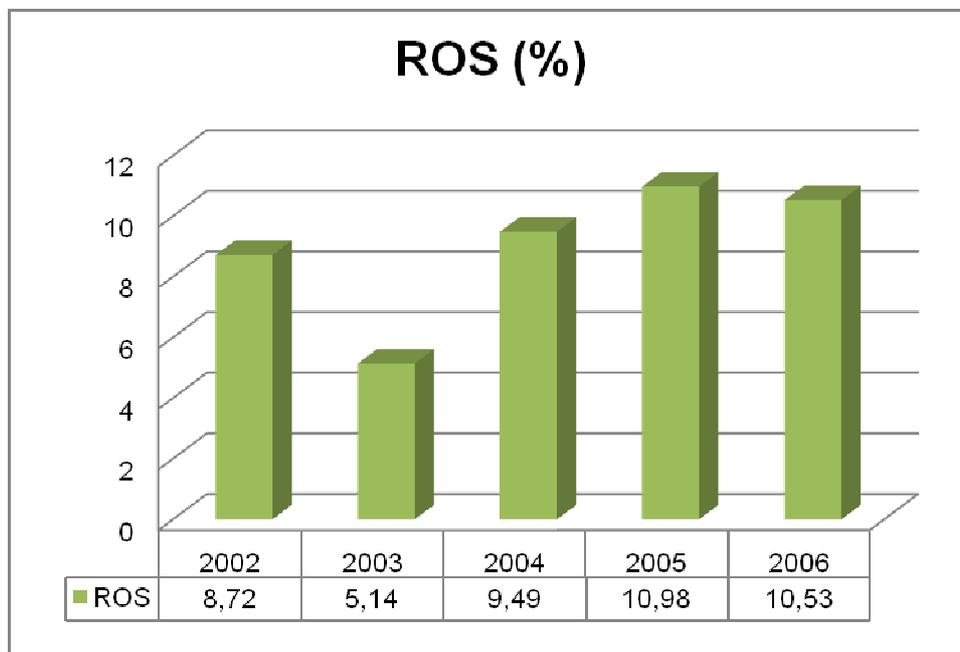
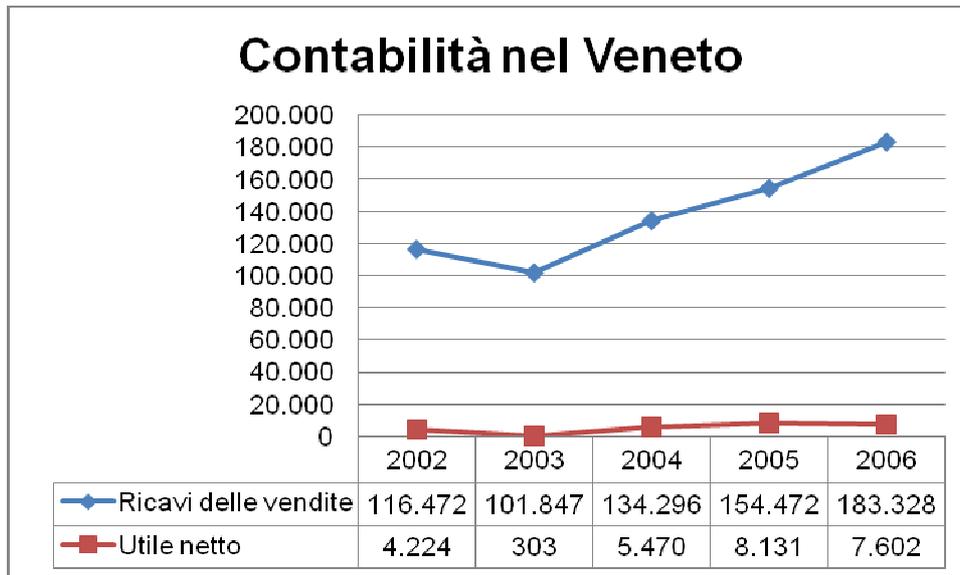


Grafico 7: evoluzione delle variabili indicizzate della contabilità nel Veneto.

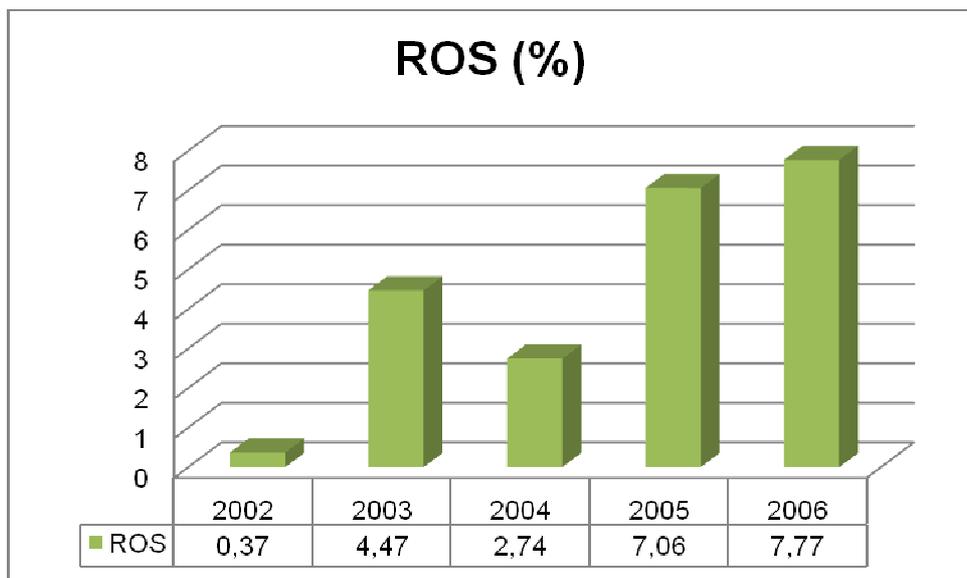
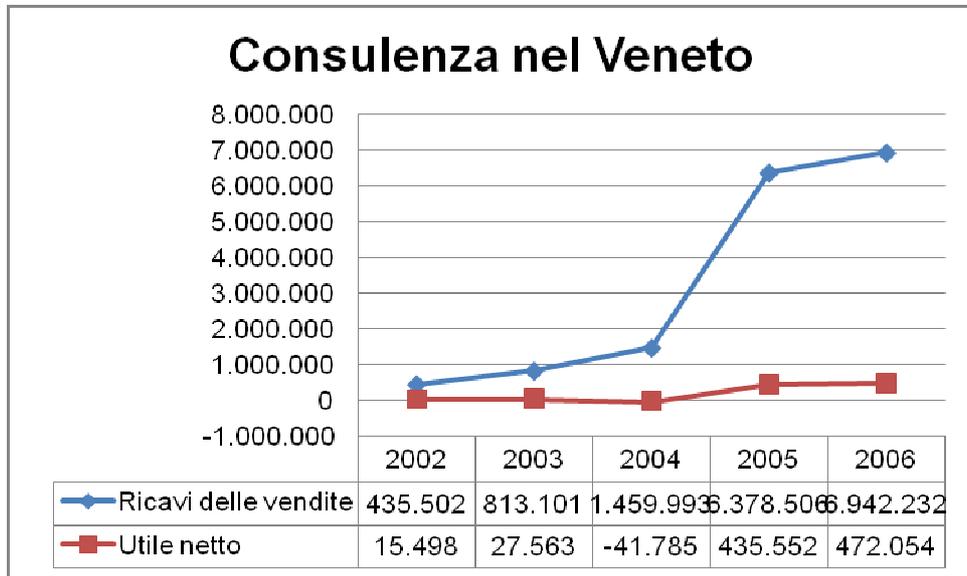


Grafico 8: evoluzione delle variabili indicizzate della consulenza amministrativa nel veneto.

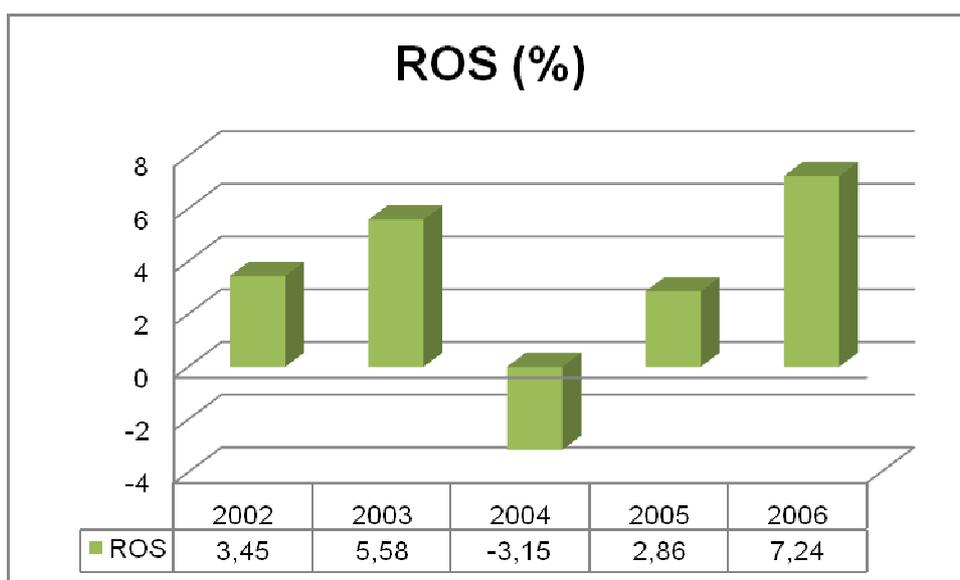
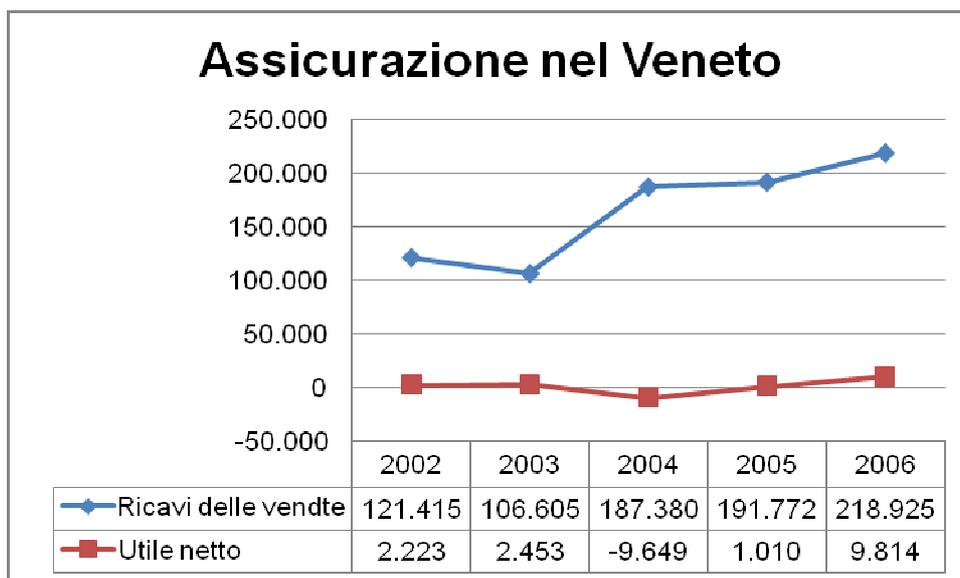


Grafico 9: evoluzione delle variabili indicizzate dell'attività delle assicurazioni nel Veneto.

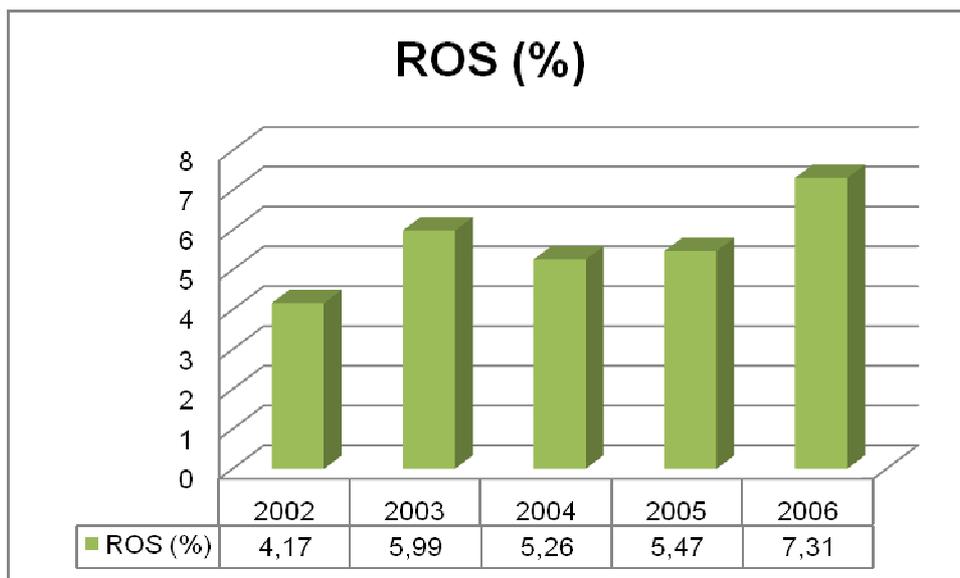
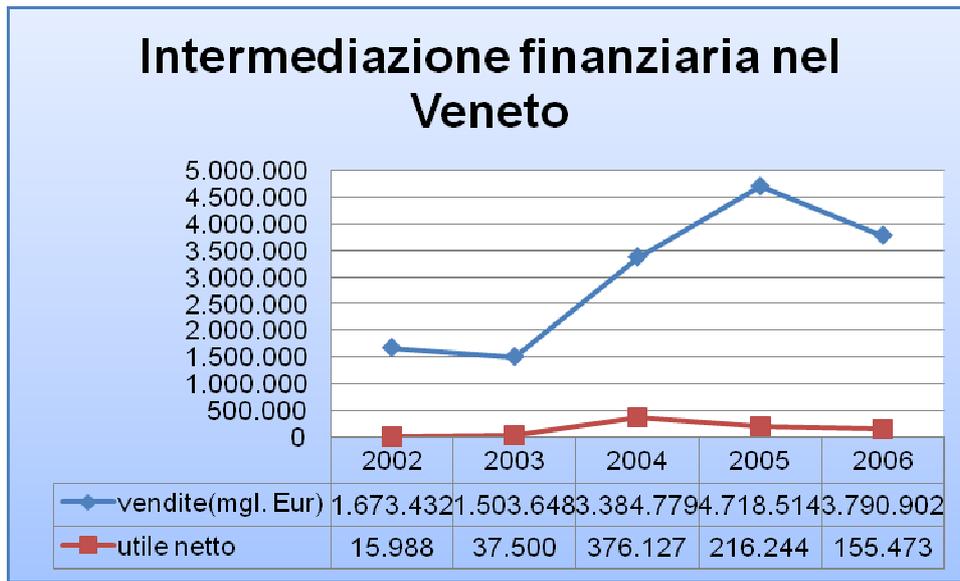


Grafico 10: evoluzione delle variabili indicizzate dell'intermediazione finanziaria nel Veneto.

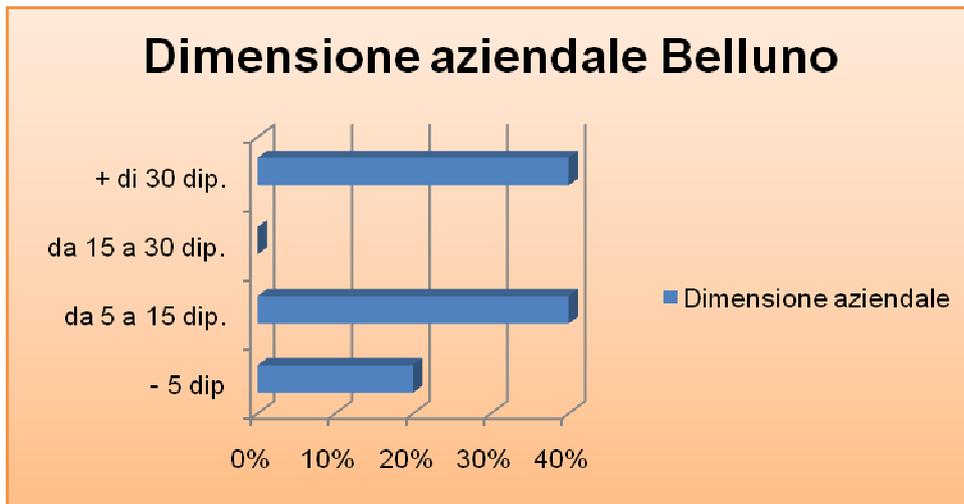


Grafico 11: dimensione aziendale servizi imprenditoriali nella provincia di Belluno.

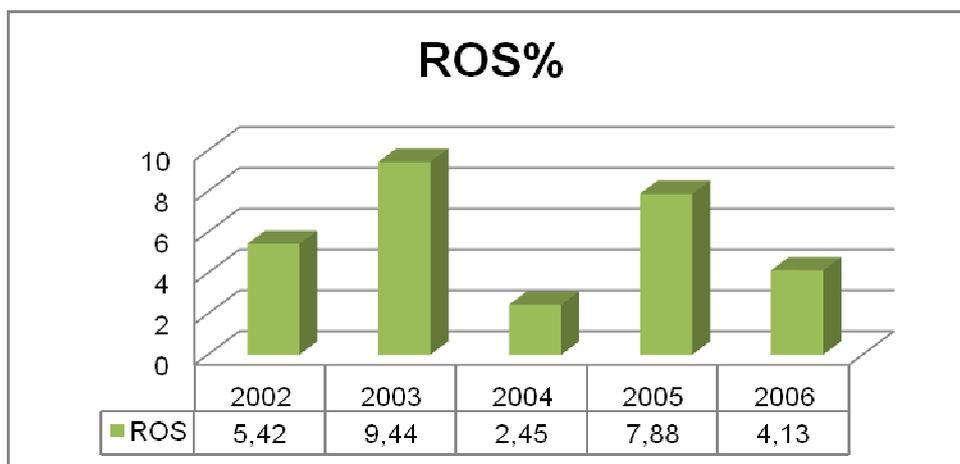
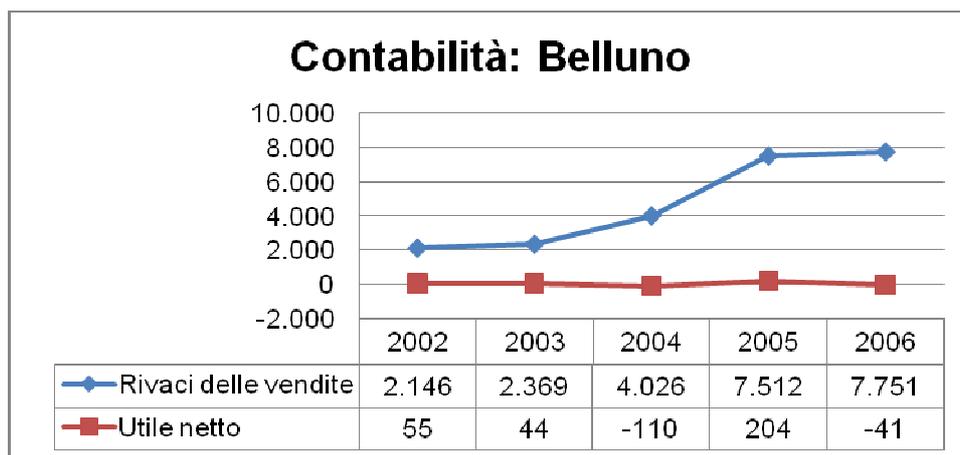


Grafico 12: evoluzione delle variabili indicizzate della contabilità nella provincia di Belluno.

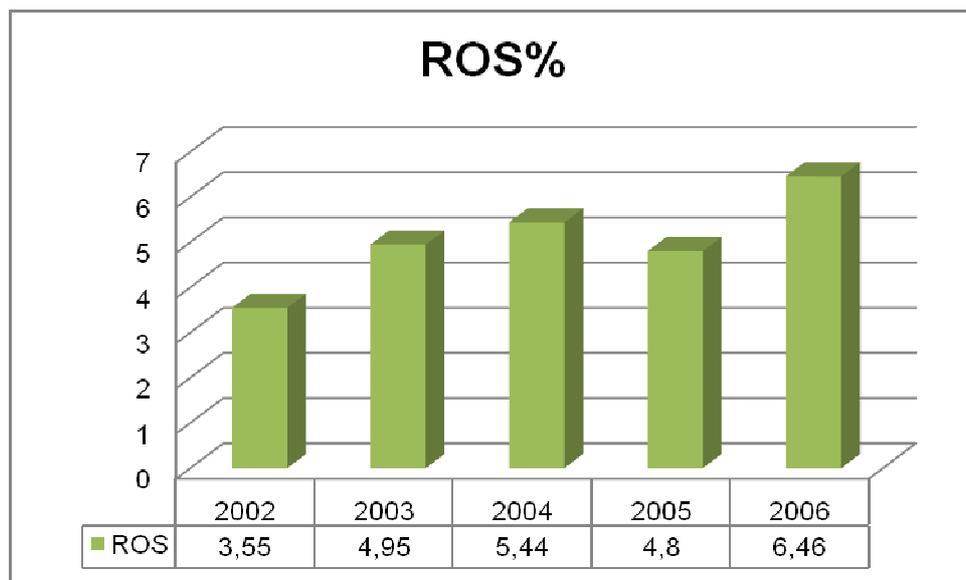


Grafico 13: evoluzione delle variabili indicizzate della consulenza, provincia di Belluno.

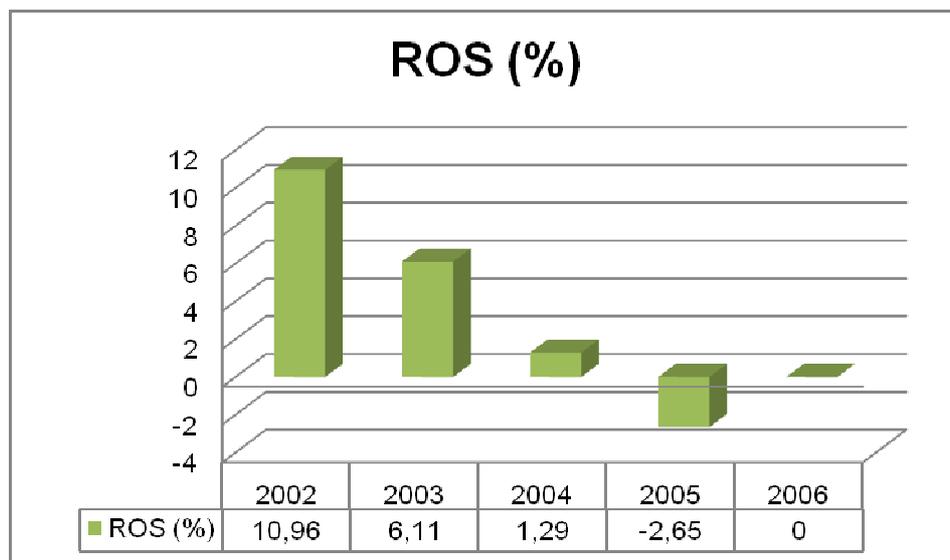
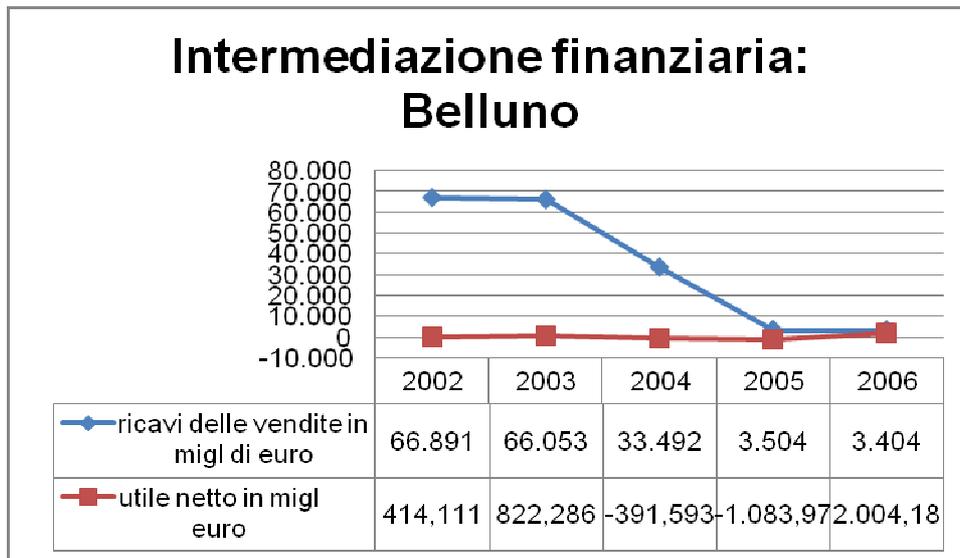


Grafico 14: evoluzione delle variabili indicizzate intermediazione finanziaria Belluno.

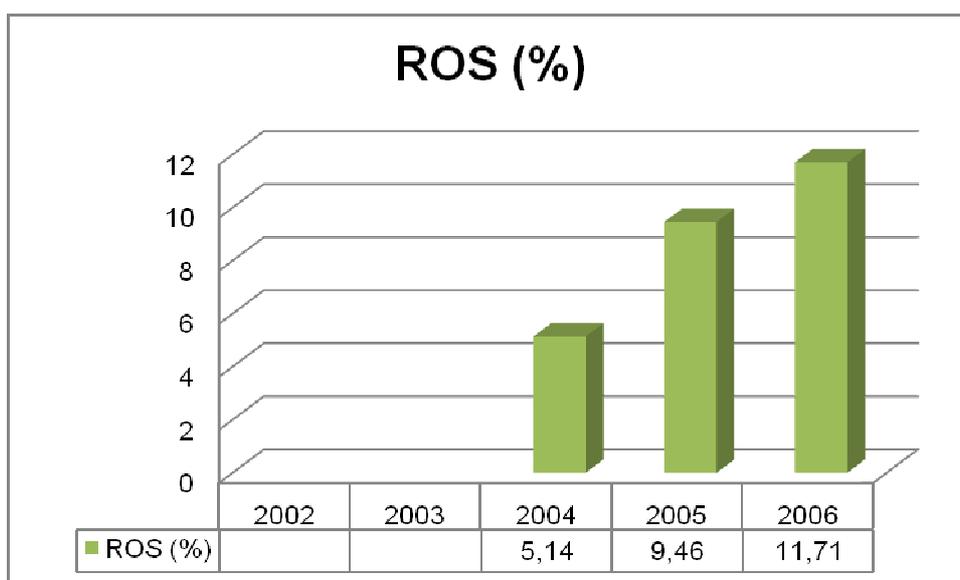
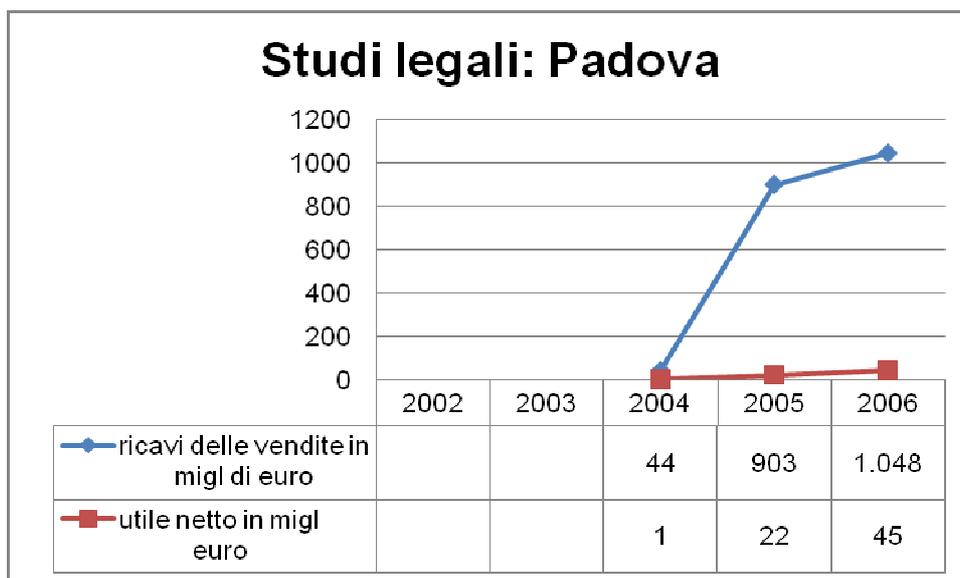


Grafico 15: evoluzione delle variabili indicizzate studi legali Padova.

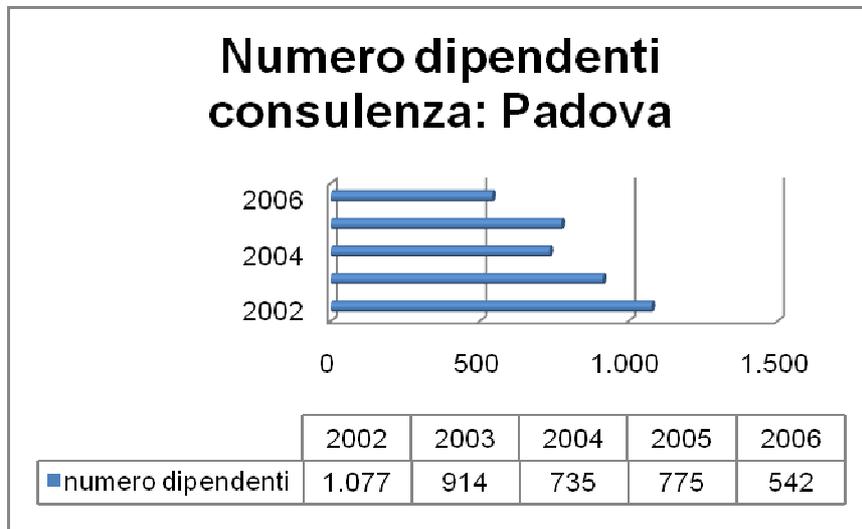


Grafico 16: numero dipendente consulenza Padova

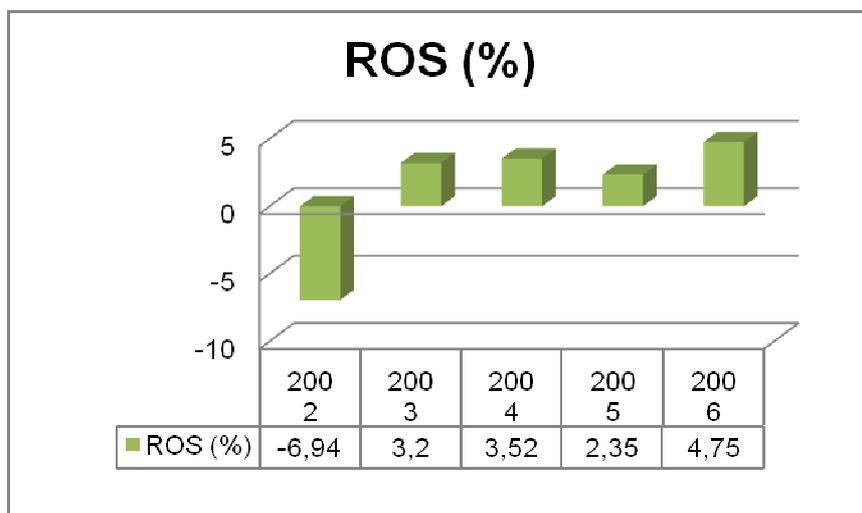
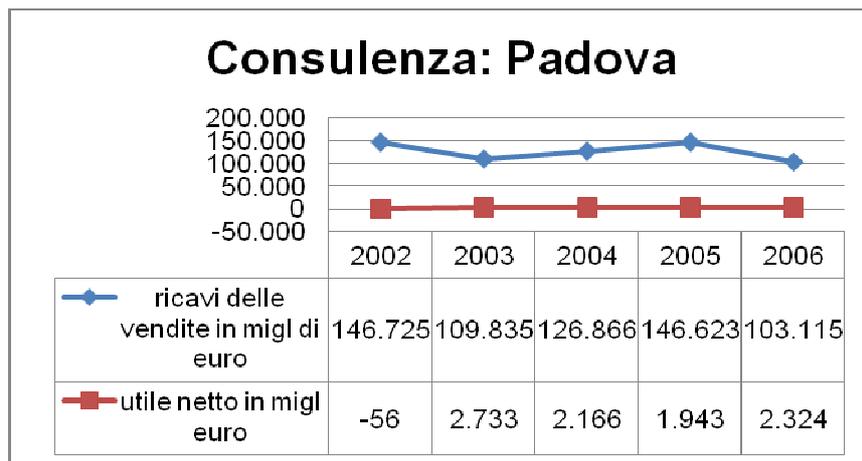


Grafico 17: evoluzione delle variabili indicizzate della Consulenza Padova.

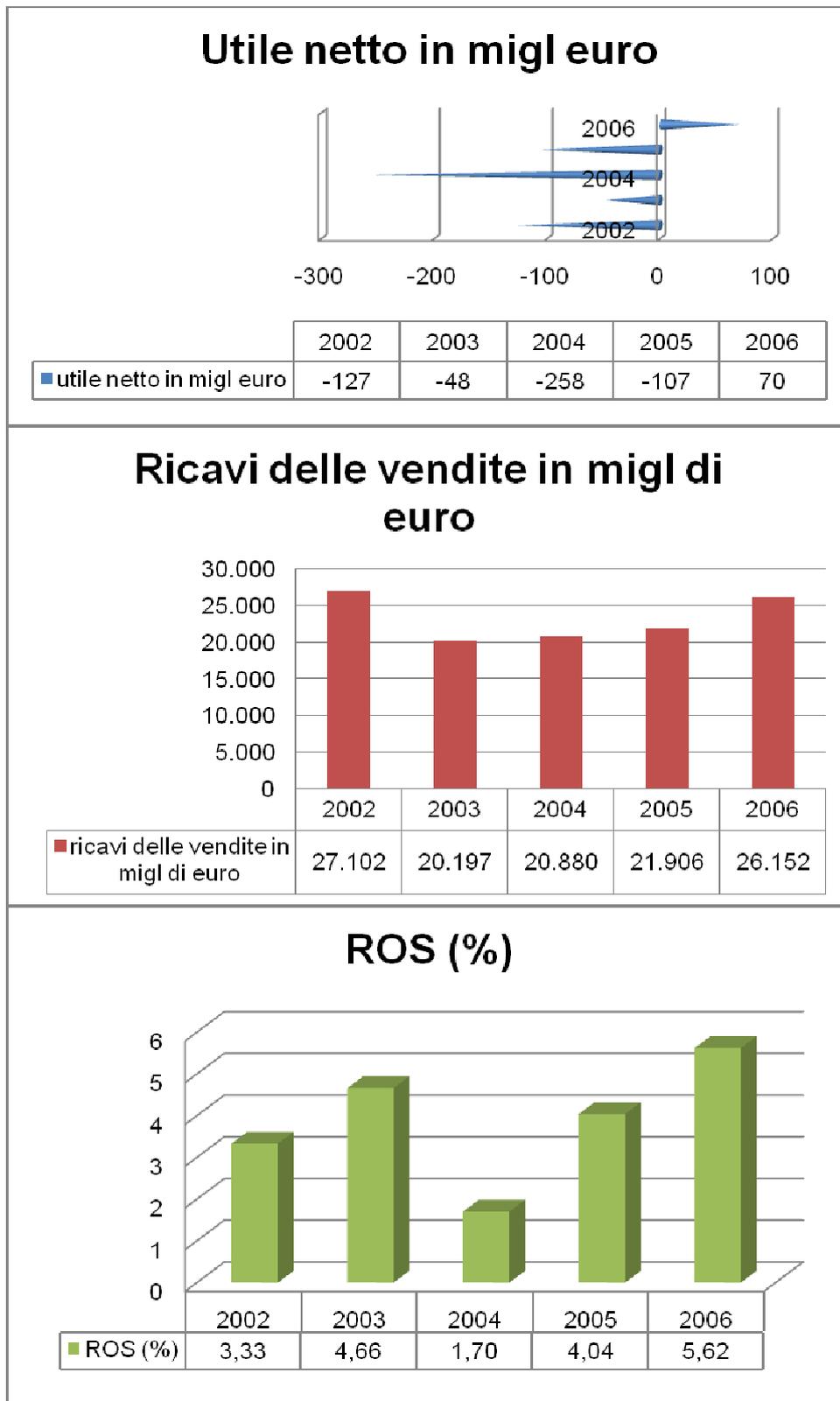


Grafico 18: evoluzione delle variabili indicizzate della Contabilità Padova

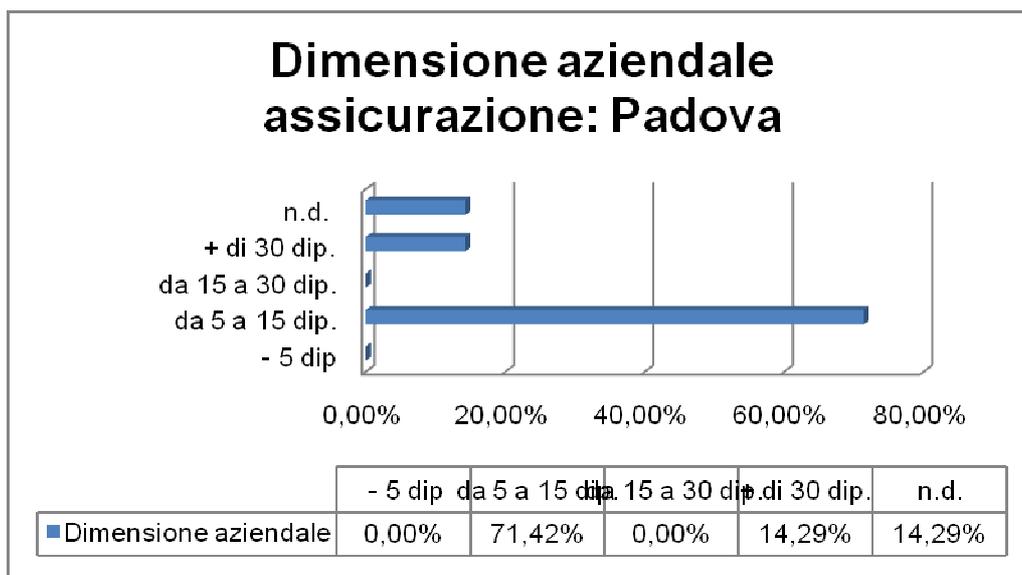


Grafico 19: Dimensione aziendale assicurazione Padova.

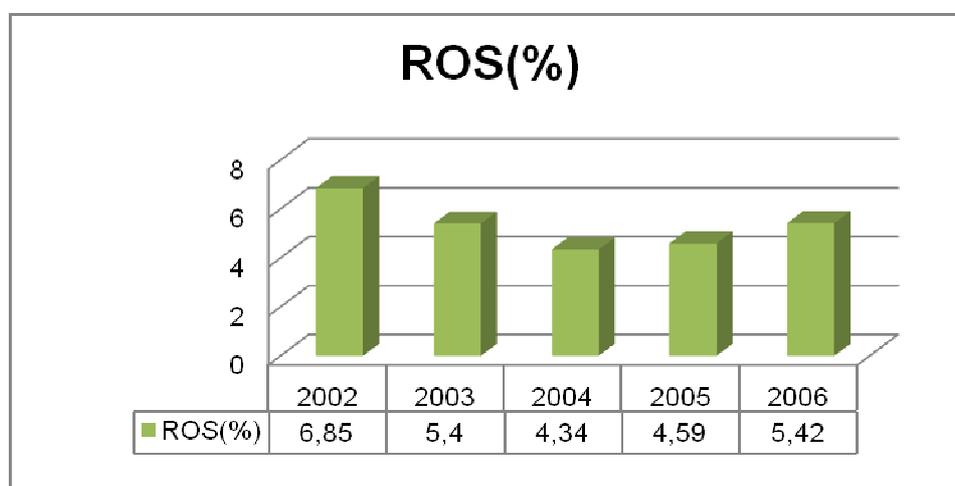
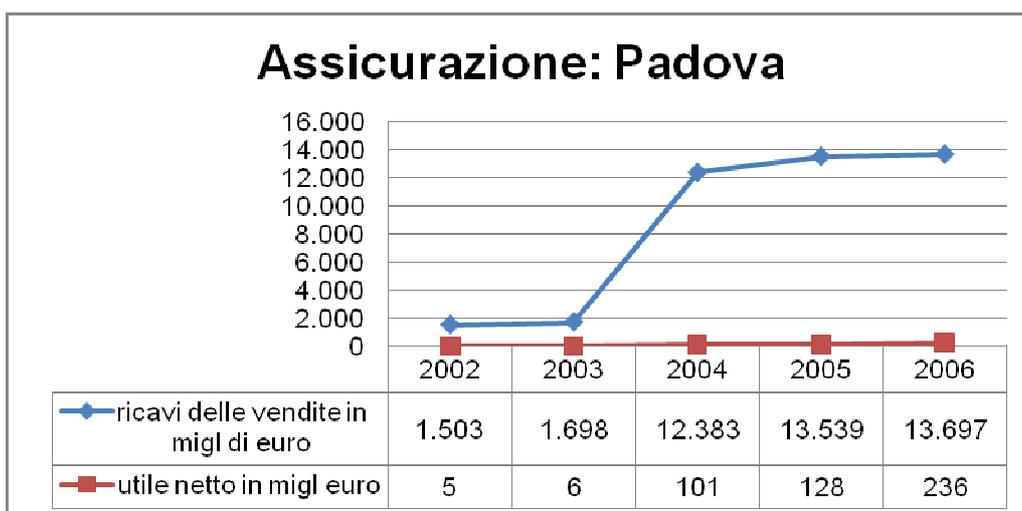


Grafico 20: evoluzione delle variabili indicizzate dell'assicurazione Padova

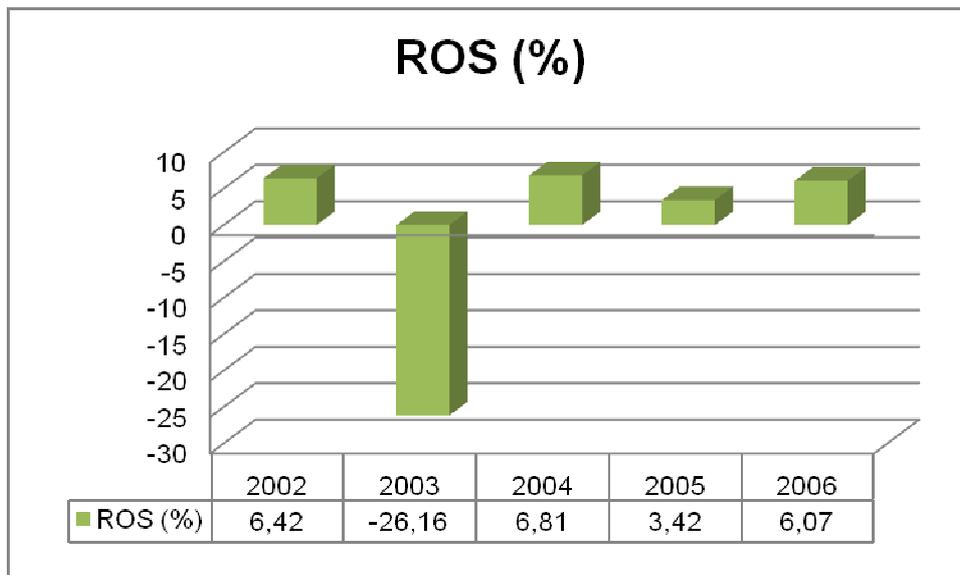
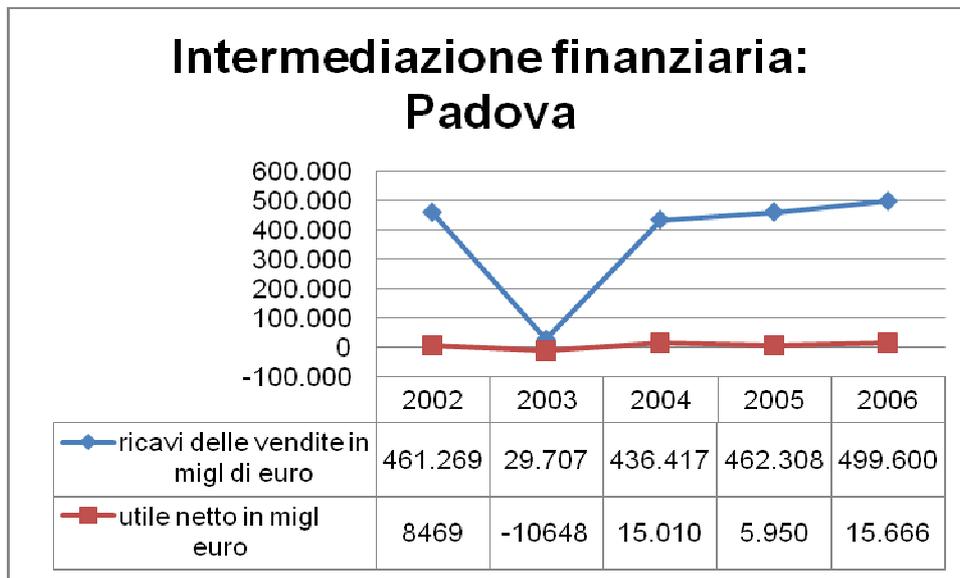


Grafico 21: evoluzione delle variabili indicizzate dell'intermediazione Padova

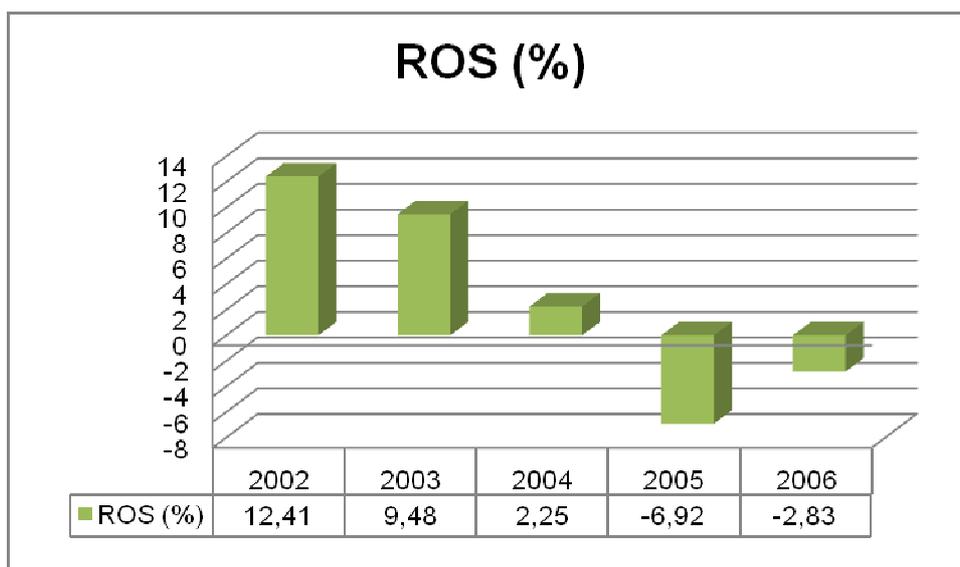
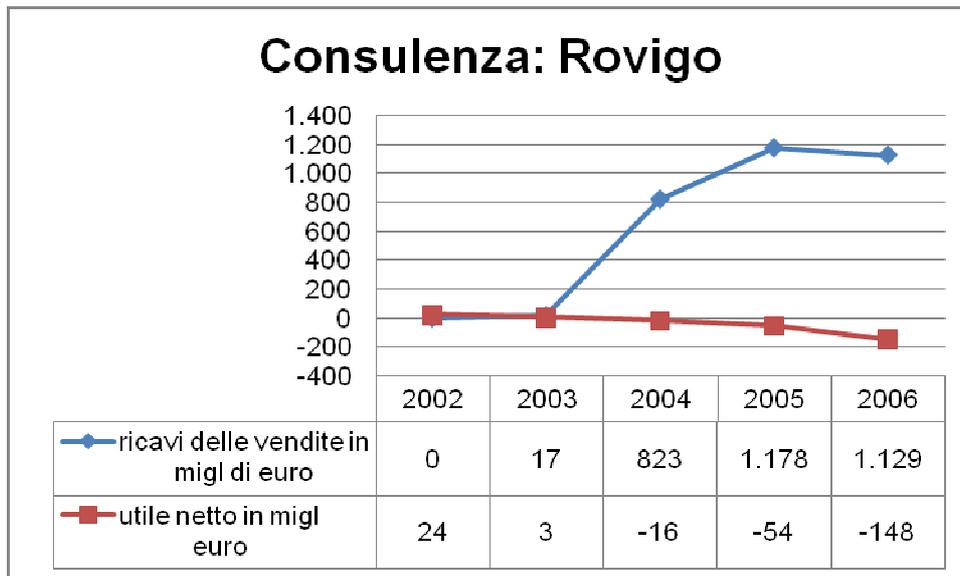


Grafico 22: evoluzione delle variabili indicizzate consulenza Rovigo.

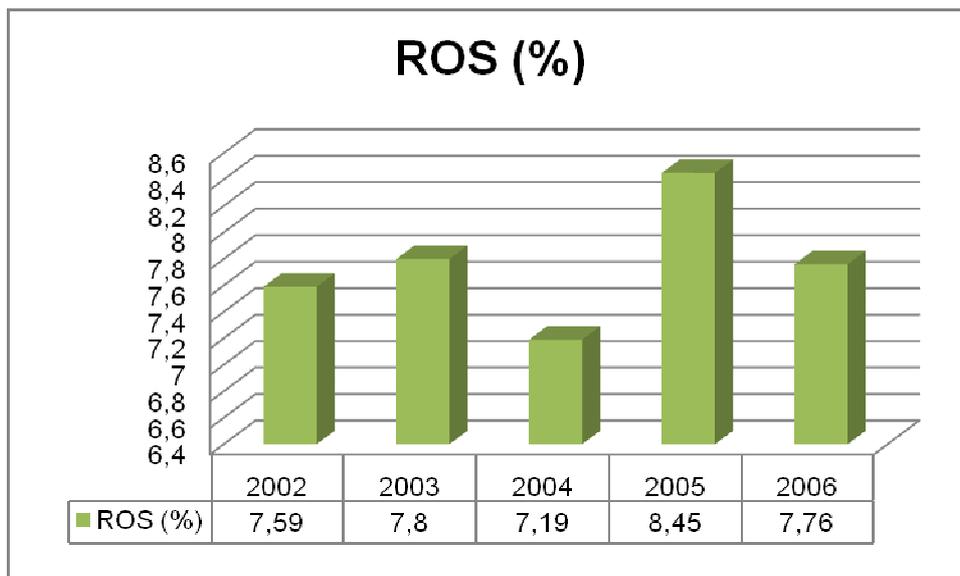
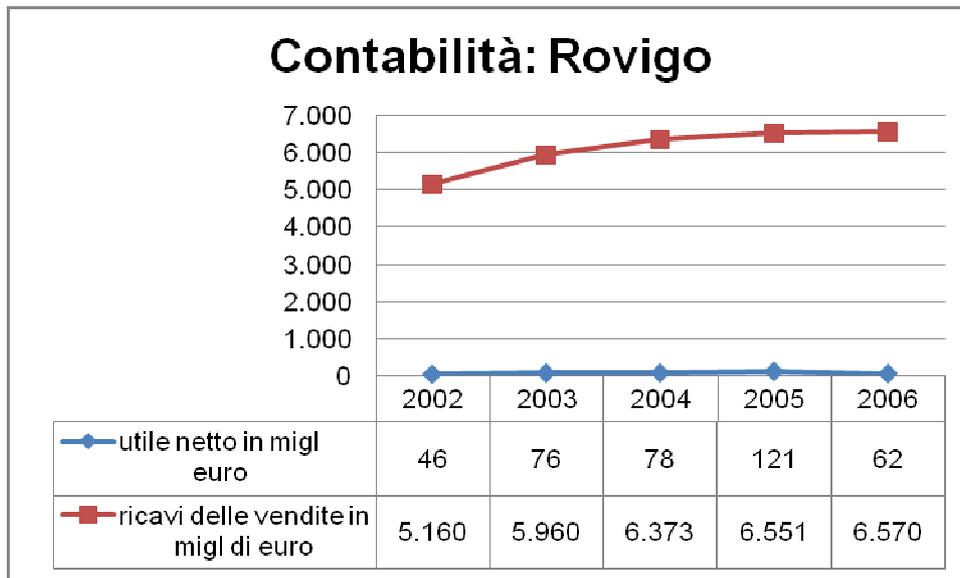


Grafico 23: evoluzione delle variabili indicizzate contabilità Rovigo.

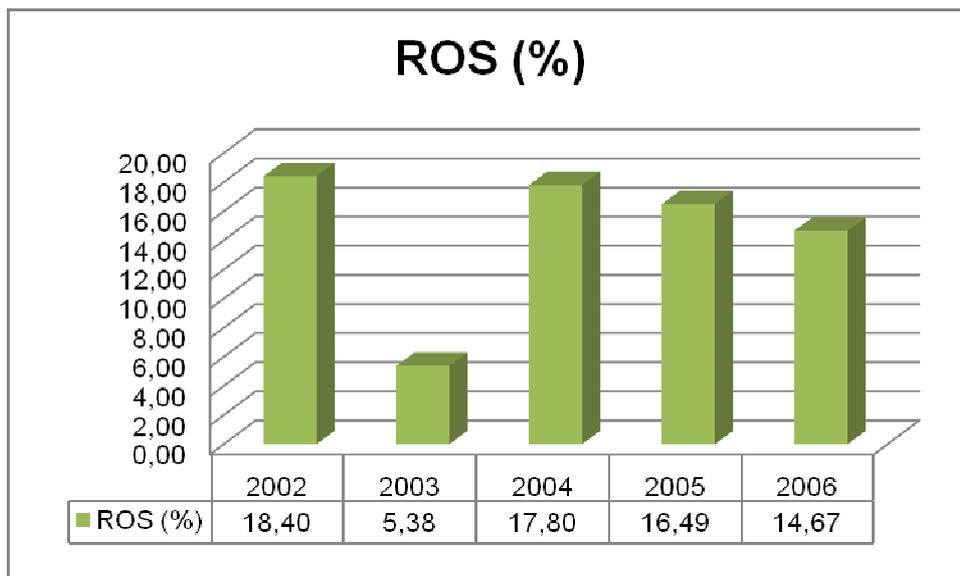
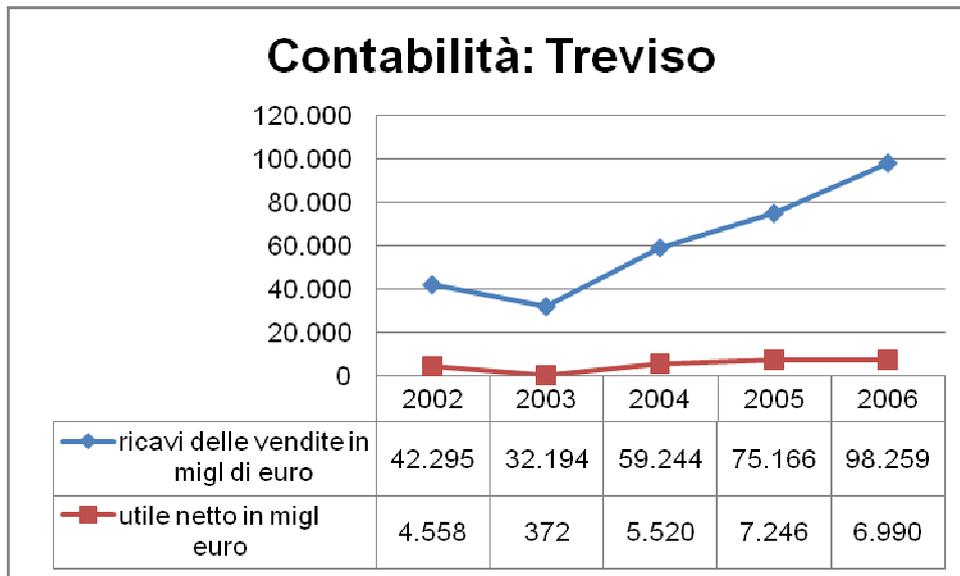


Grafico 24: evoluzione delle variabili indicizzate contabilità Treviso.

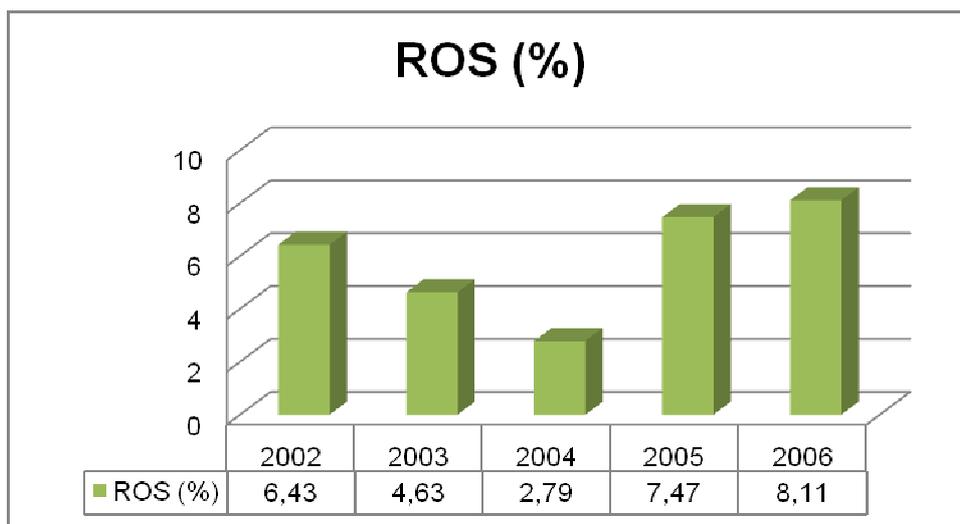
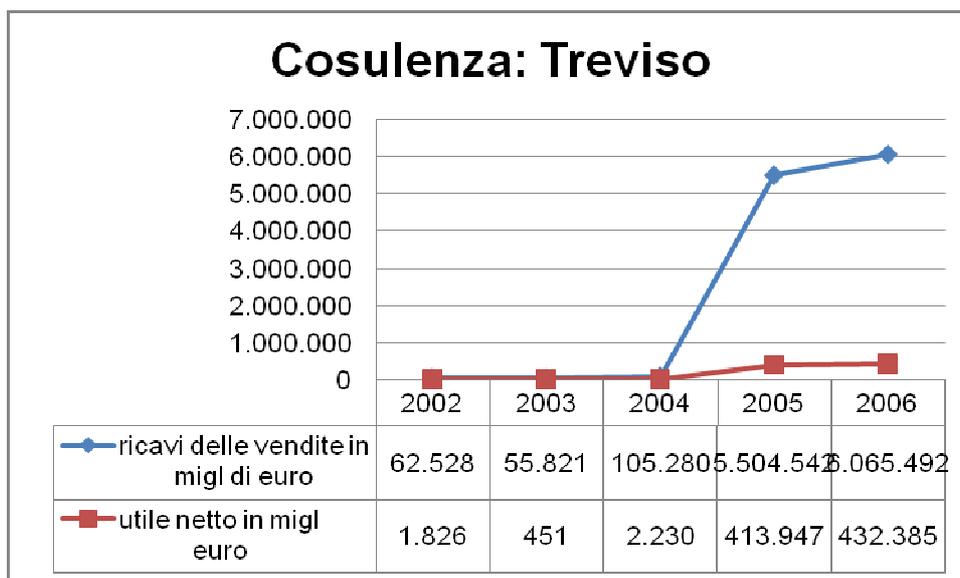


Grafico 25: evoluzione delle variabili indicizzate consulenza Treviso.

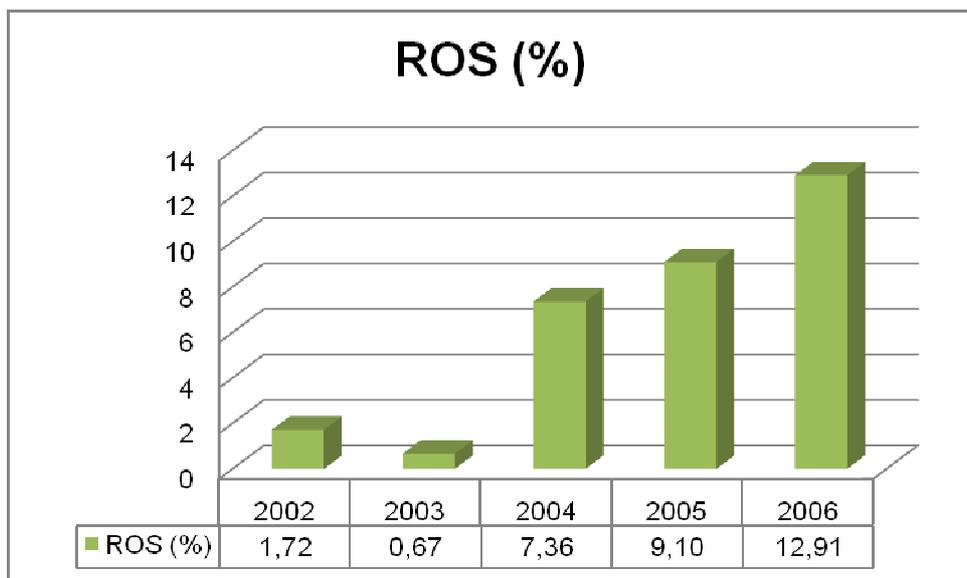
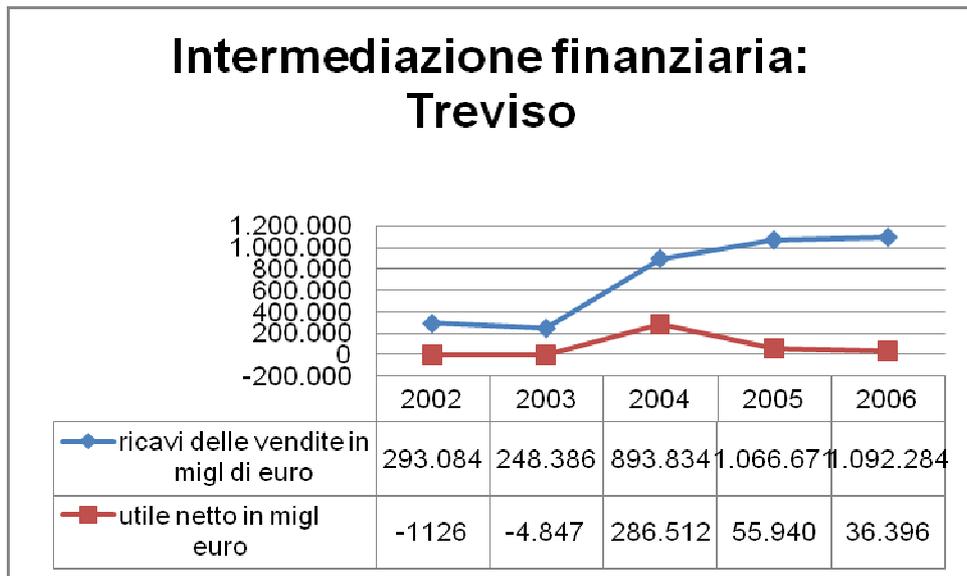


Grafico 26: evoluzione delle variabili indicizzate intermediazione finanziaria Treviso.

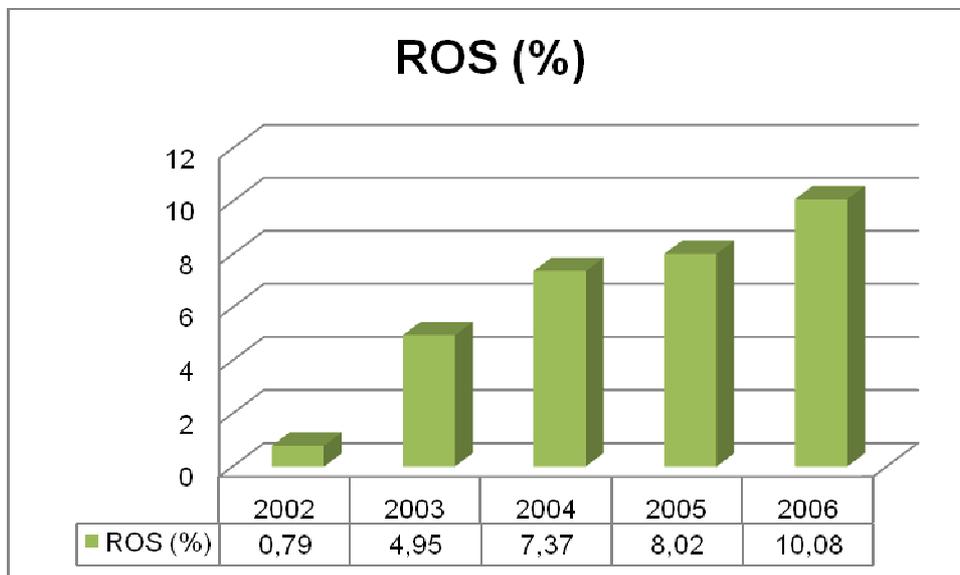
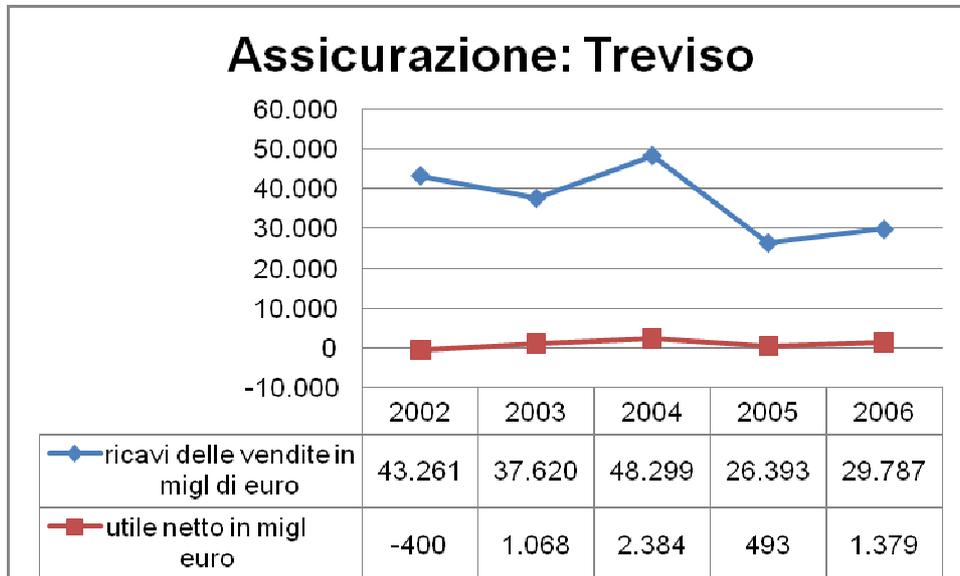


Grafico 27: evoluzione delle variabili indicizzate assicurazione Treviso.

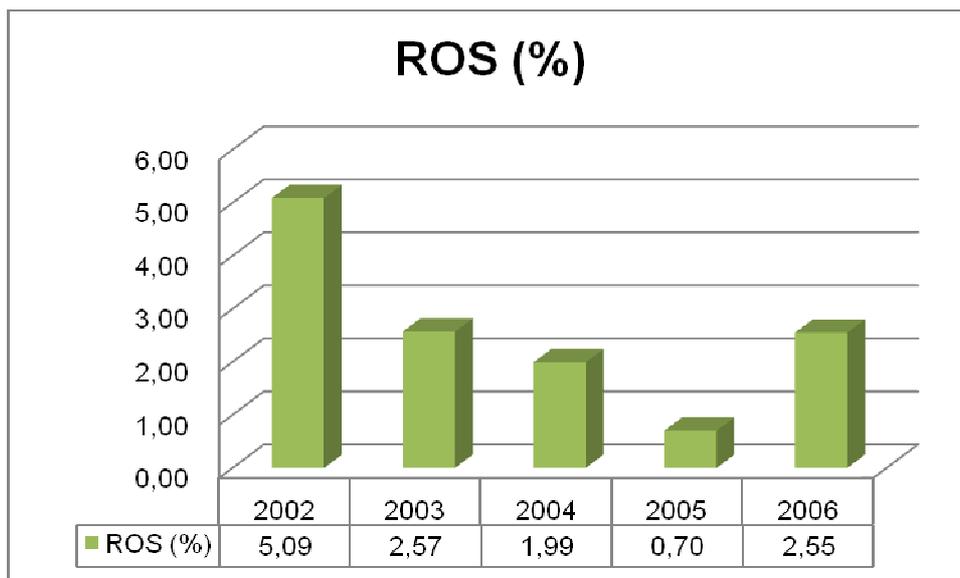
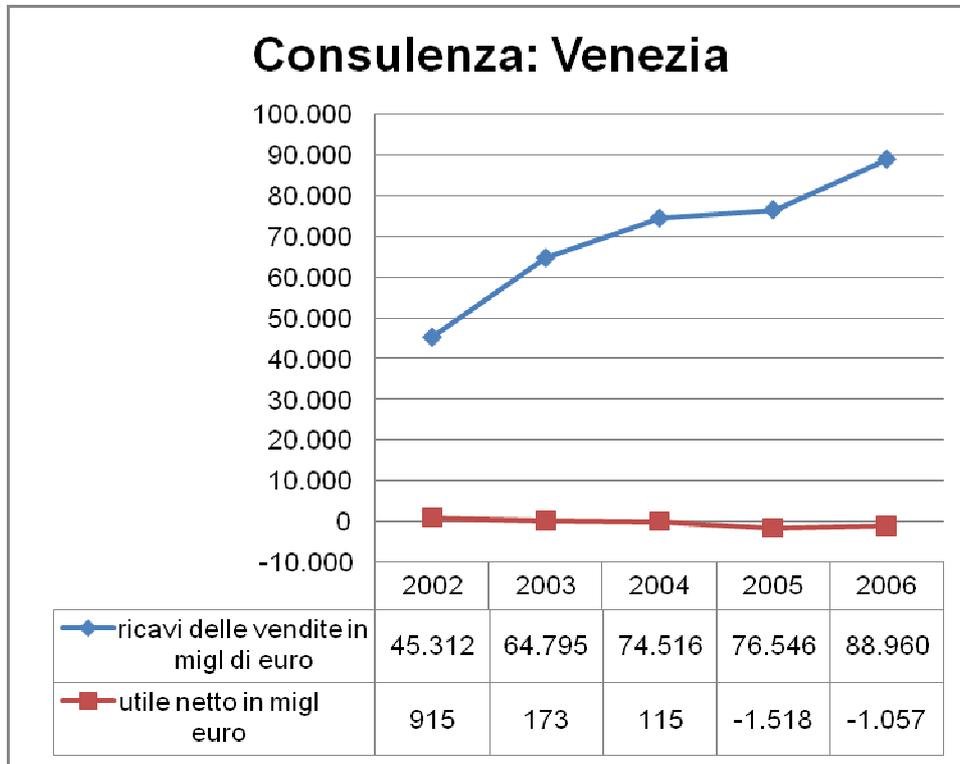


Grafico 28: evoluzione delle variabili indicizzate consulenza Venezia.

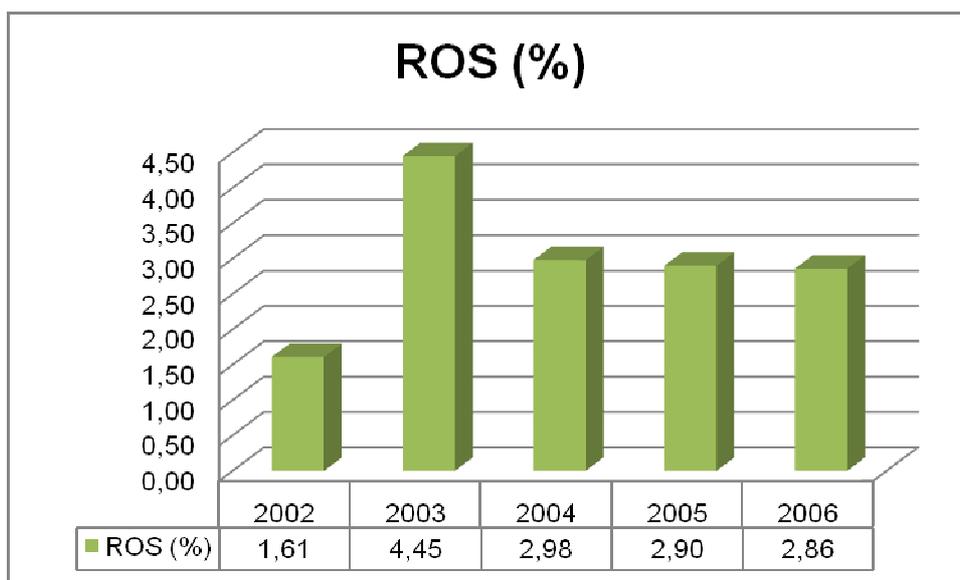
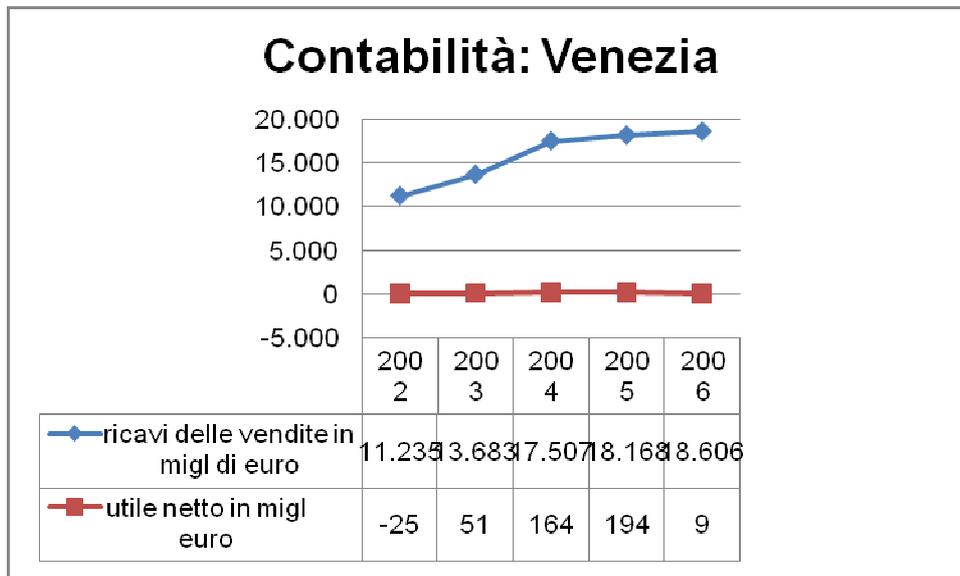


Grafico 29: evoluzione delle variabili indicizzate contabilità Venezia.

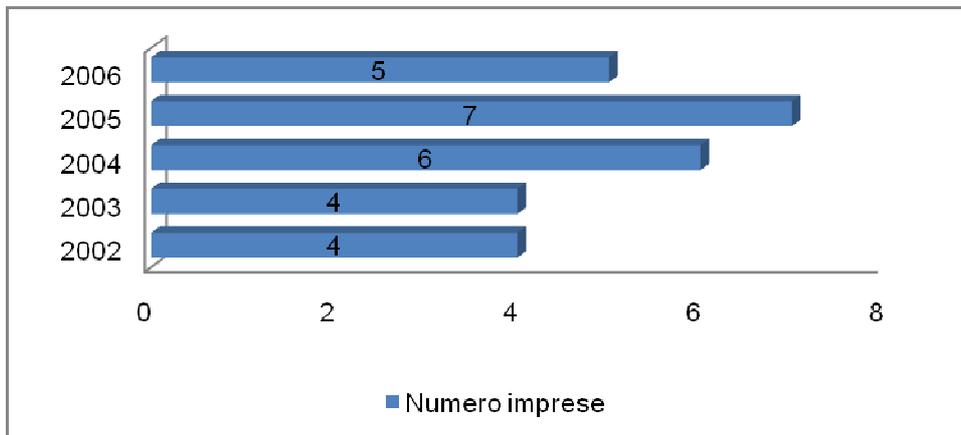


Grafico 30a: Imprese intermediazione finanziaria a Venezia.

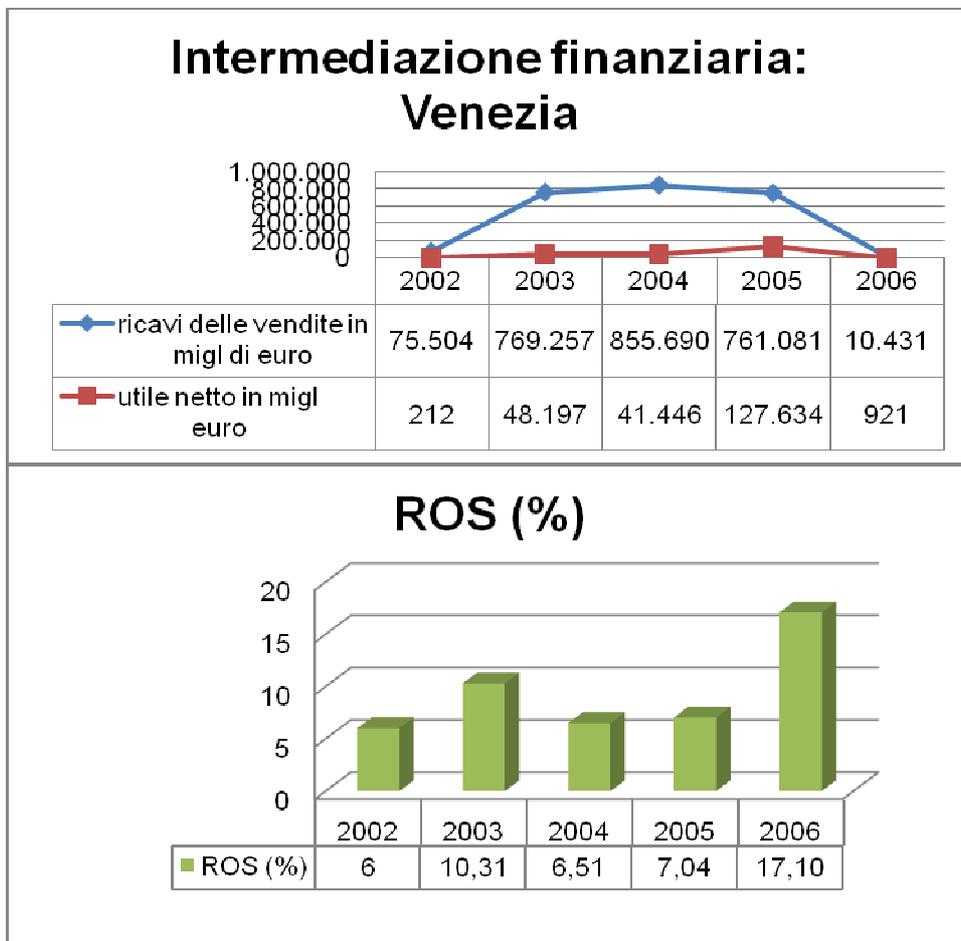


Grafico 30b: evoluzione delle variabili indicizzate intermediazione finanziaria Venezia.

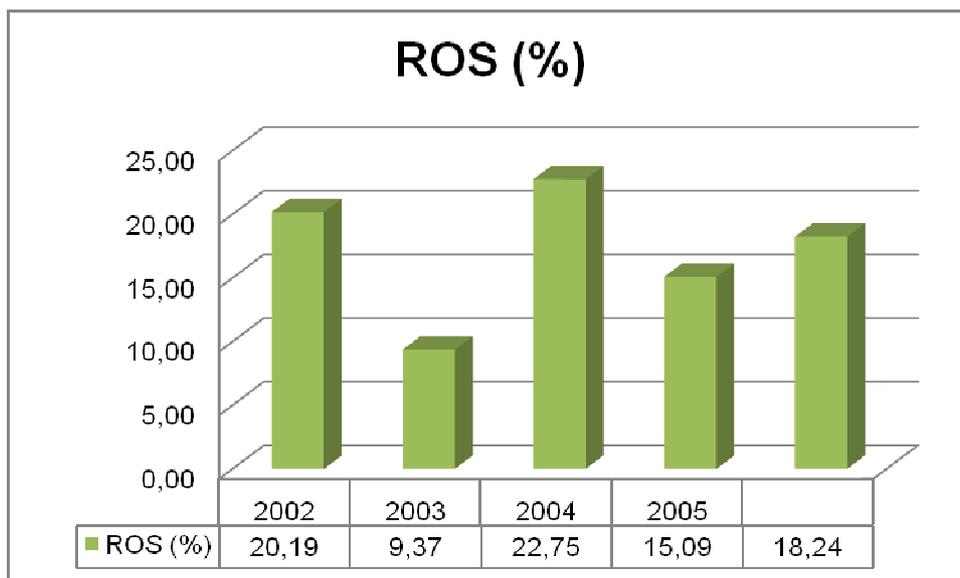
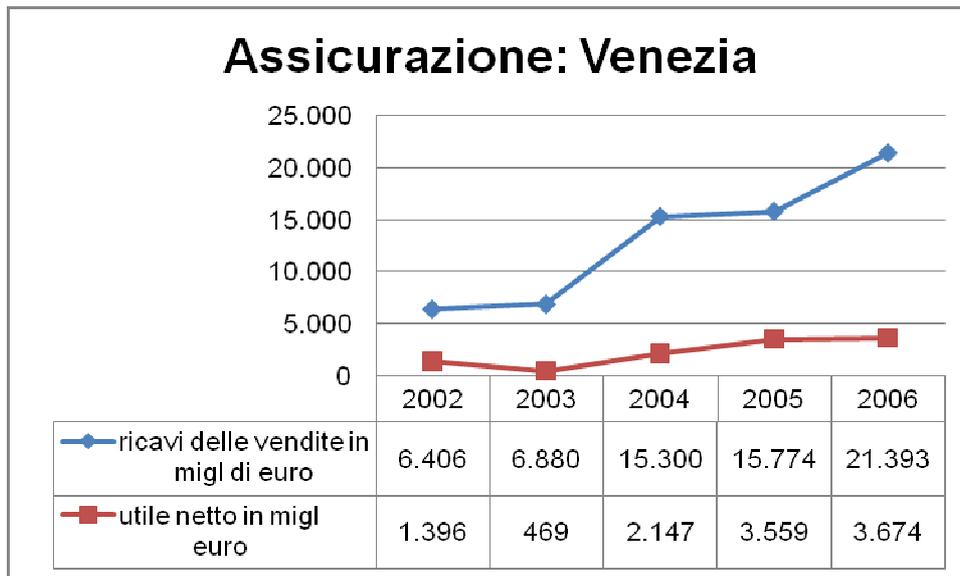


Grafico 31: evoluzione delle variabili indicizzate assicurazione Venezia.

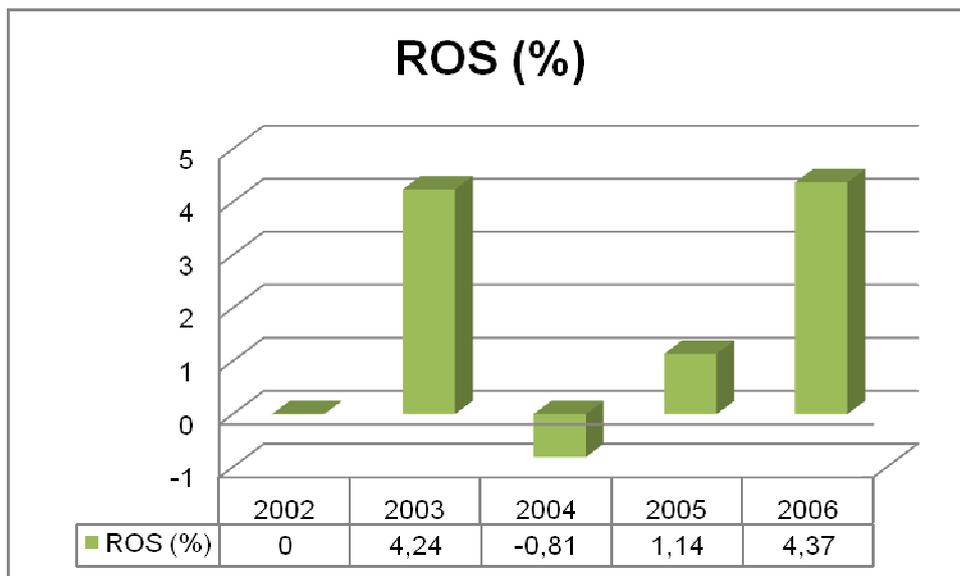
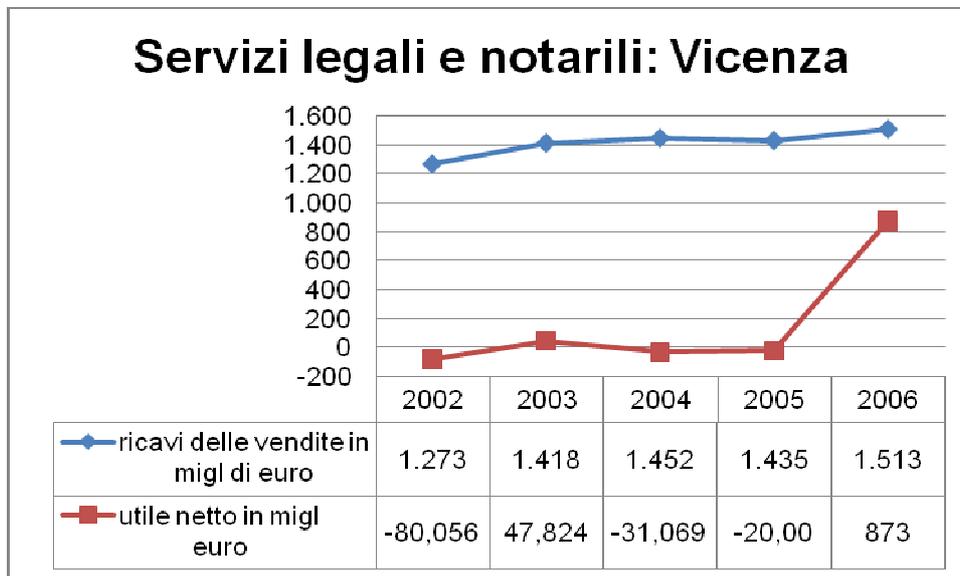


Grafico 32: evoluzione delle variabili indicizzate servizi legali Vicenza.

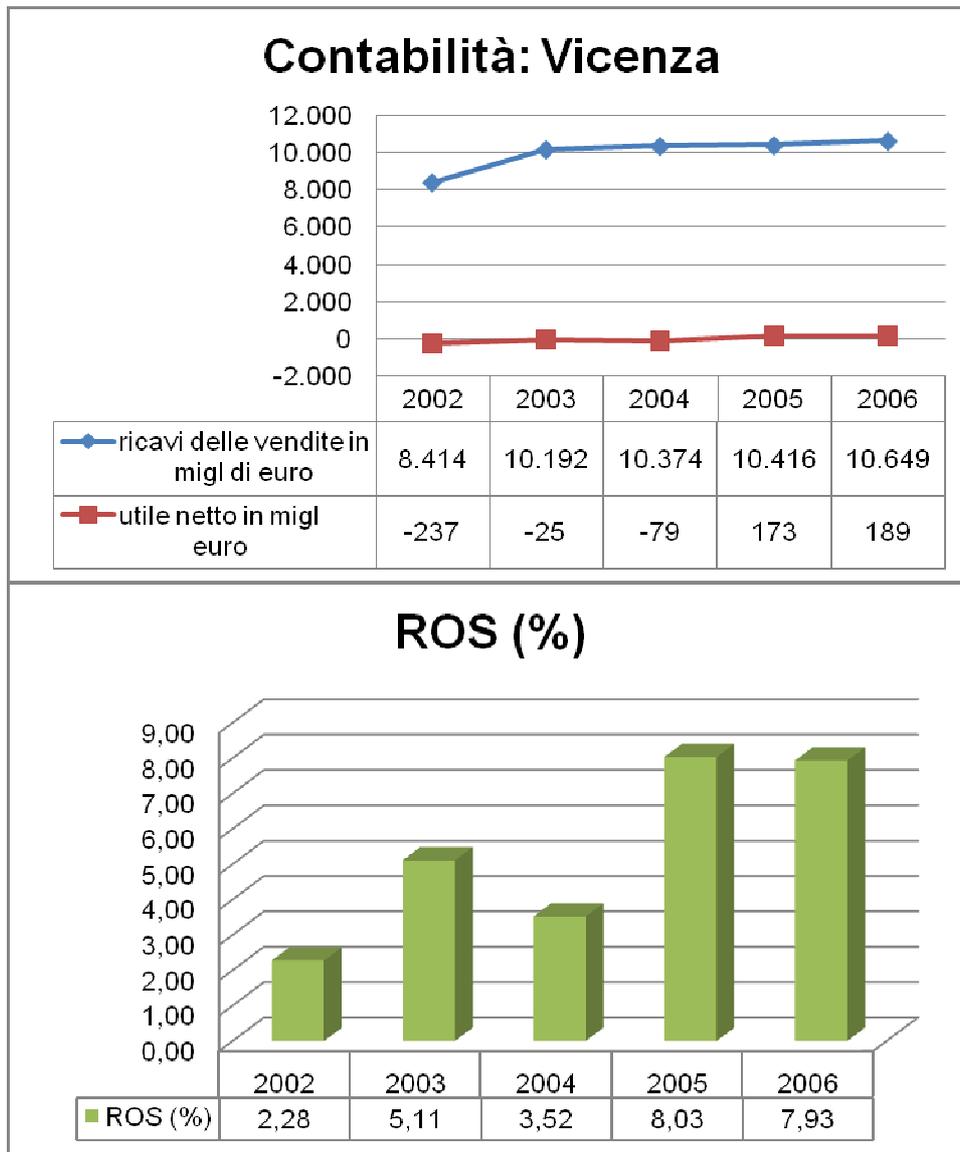


Grafico 33: evoluzione delle variabili indicizzate contabilità Vicenza.

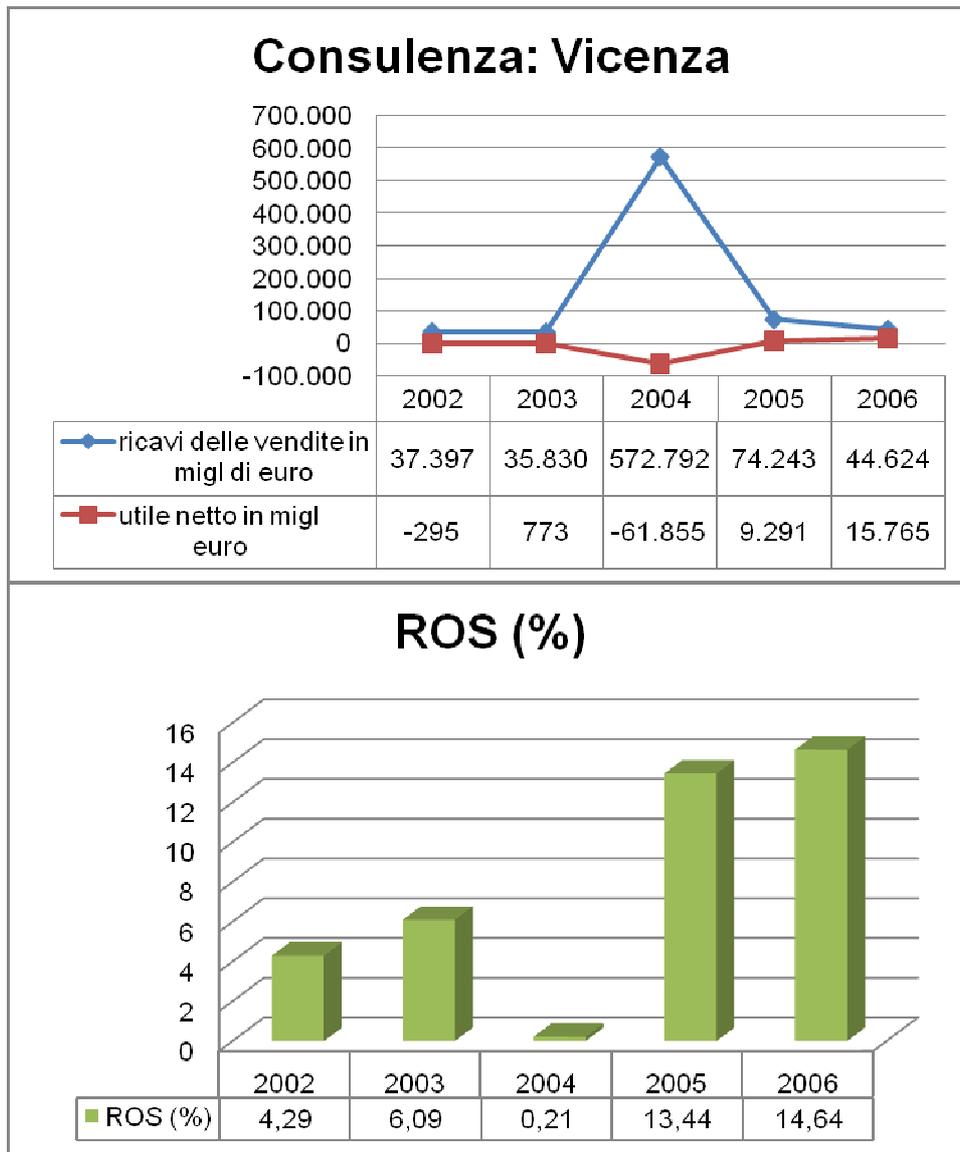


Grafico 34: evoluzione delle variabili indicizzate della consulenza a Vicenza.

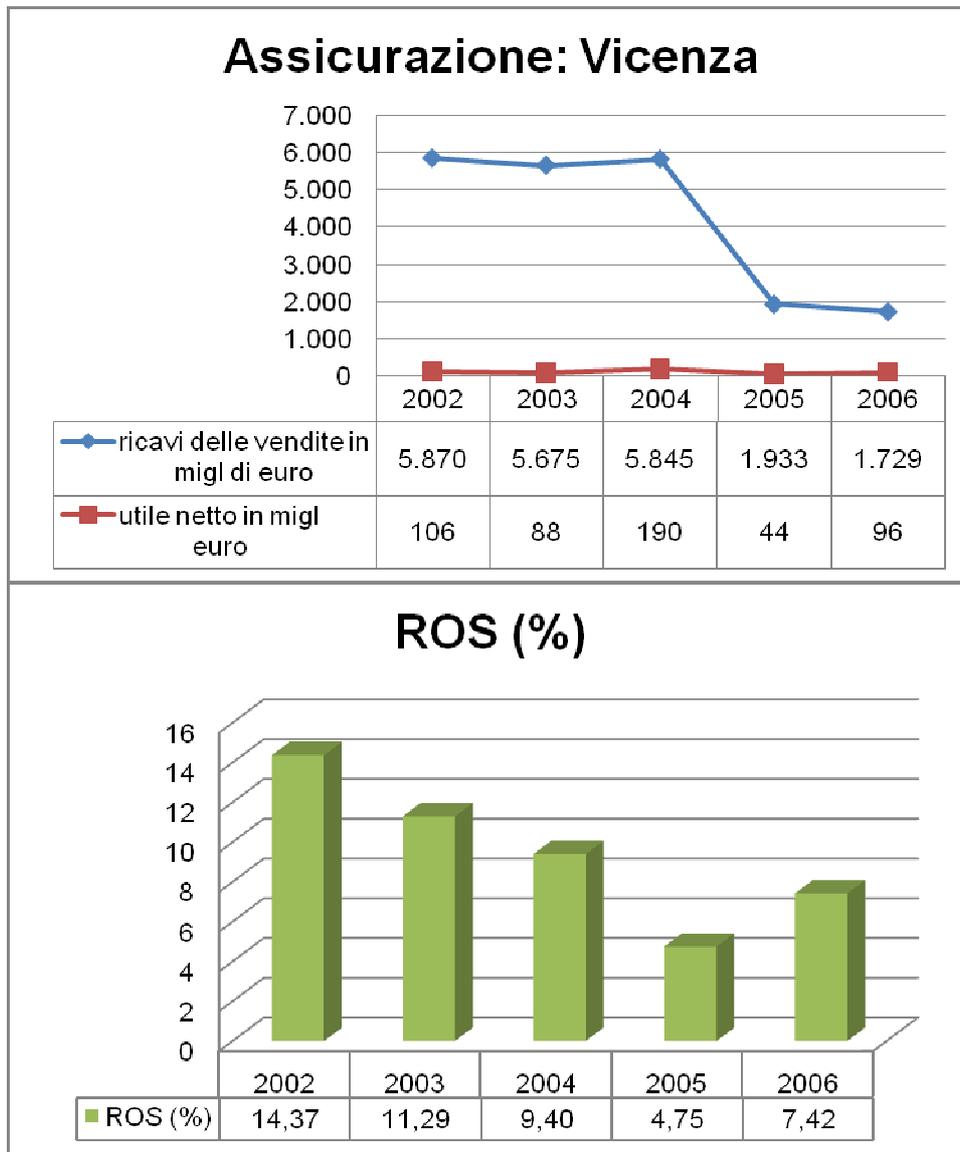


Grafico 35: evoluzione delle variabili indicizzate assicurazione Vicenza.

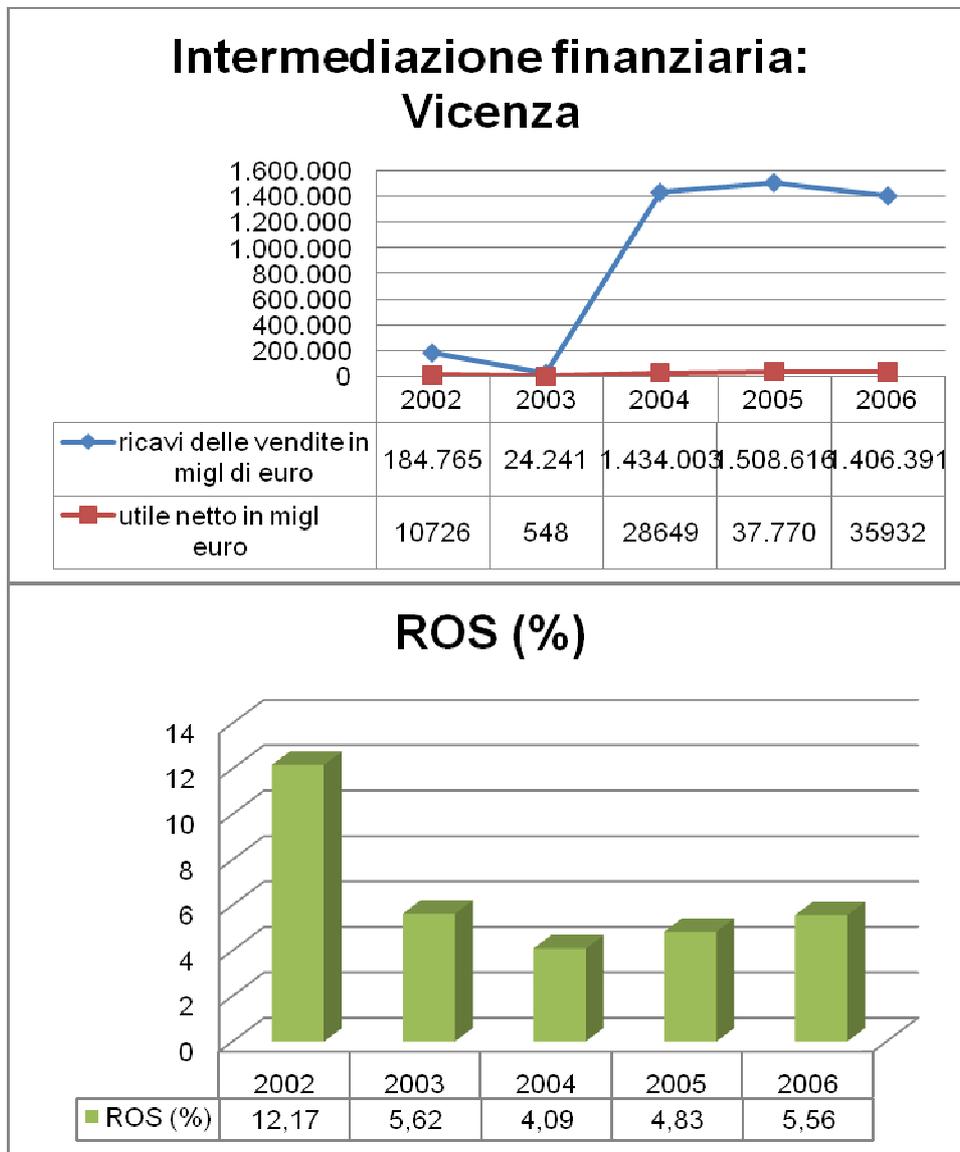


Grafico 36: evoluzione delle variabili indicizzate intermediazione finanziaria Vicenza.

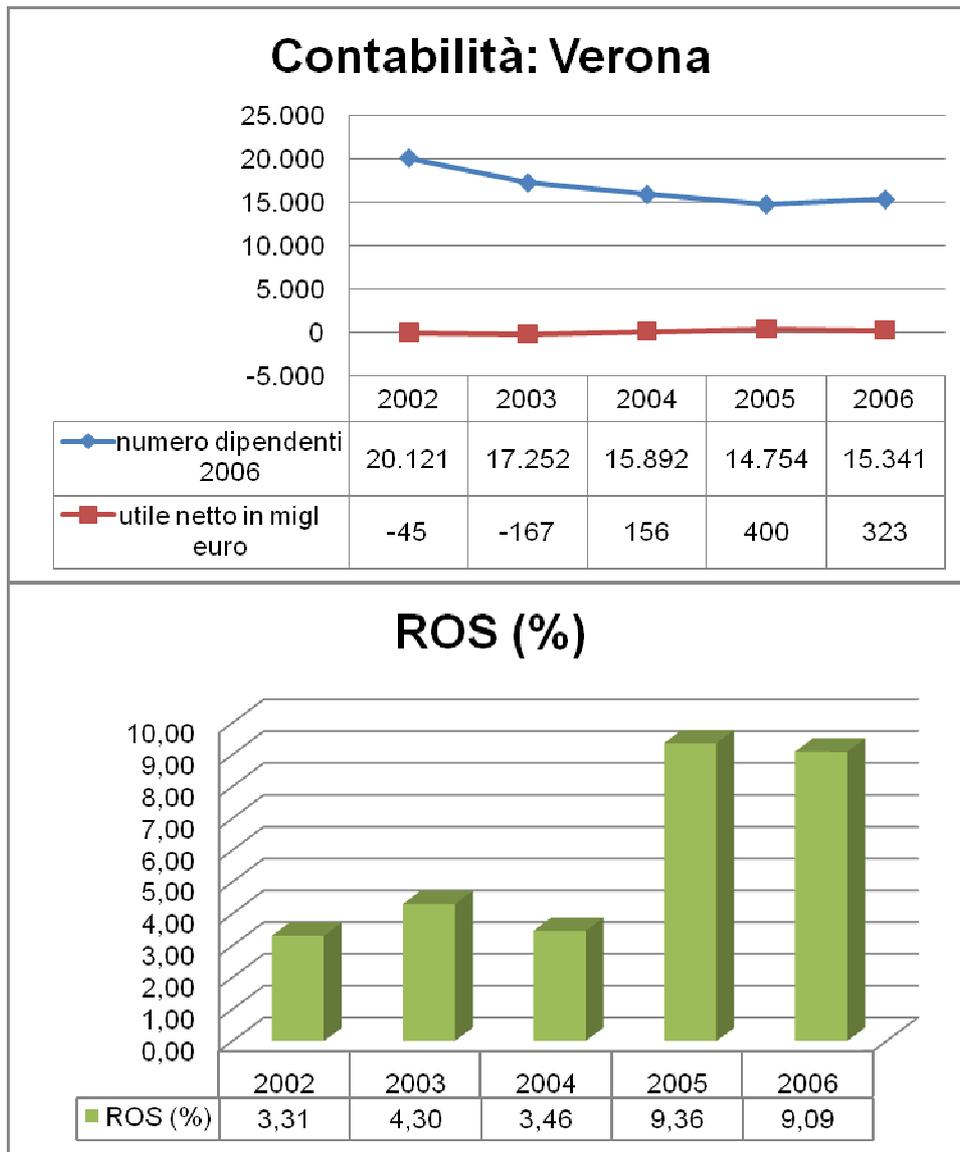


Grafico 37: evoluzione delle variabili indicizzate contabilità Verona.

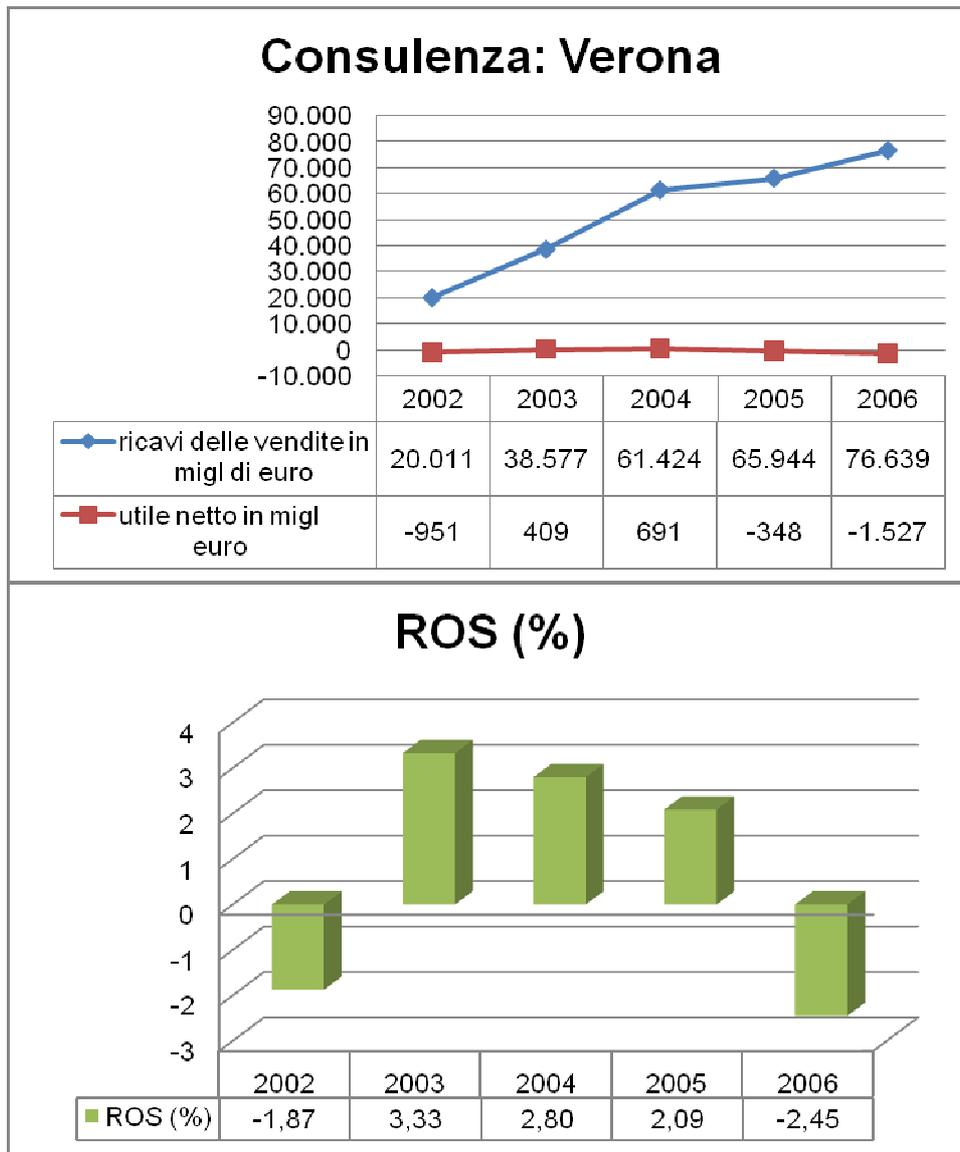


Grafico 38: evoluzione delle variabili indicizzate consulenza Verona.

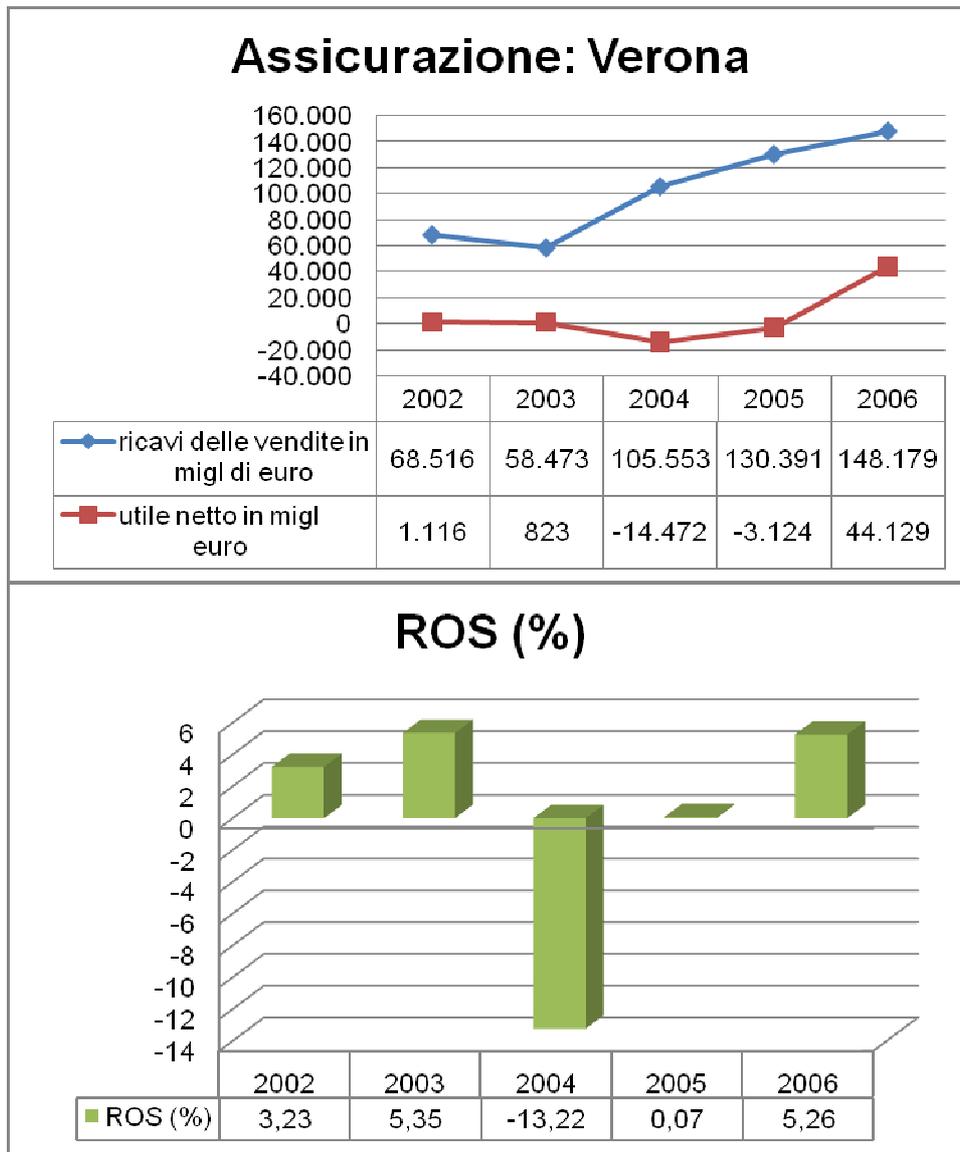


Grafico 39: evoluzione delle variabili indicizzate assicurazione Verona.

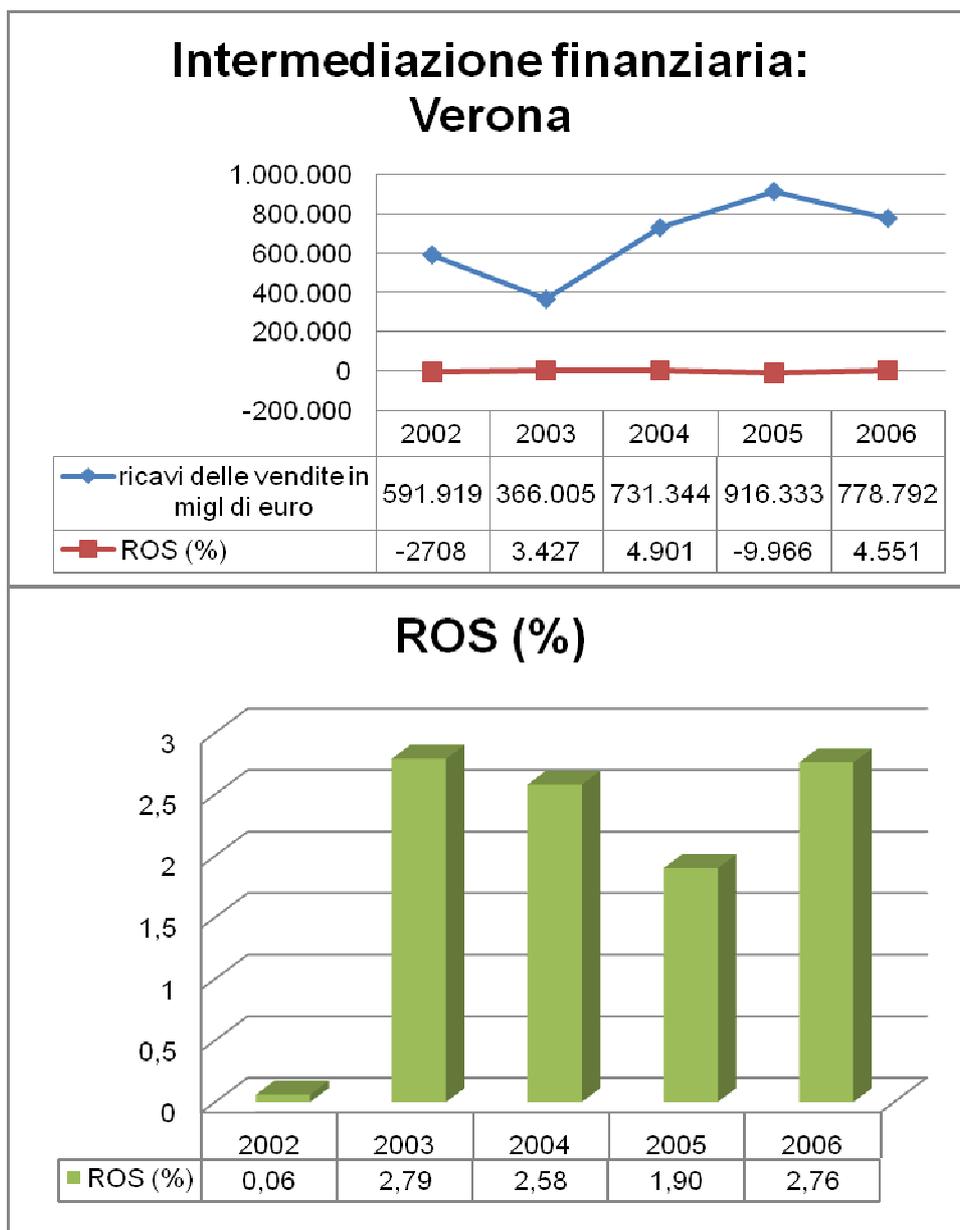


Grafico 40: evoluzione delle variabili indicizzate intermediazione finanziaria Verona.

Bibliografia

Commission Européene (2004), Enterprise DG working paper. Business related services: A Key driver of European competitiveness. An enhanced economic analysis, Brussel

Confindustria Servizi Innovativi e Tecnologici, 2008 Prima Conferenza Nazionale Servizi Innovativi e Tecnologici, Milano febbraio

DeSantis L., 2007 Labour news from UNI global union - for trade unions in a global services economy

Eurostat, 2004: Business services – An analysis of structural, foreign affiliates and business demography statistics (Data 2001), 2004 edition

Eurostat, 2005: European business – Facts and figures, 2005 edition

Hirschfeld K. (2007), Services à forte intensité de connaissances ID TEXT. Berlin

Kox H., Rubalcaba L., 2007: Analysing the Contribution of Business Services to European Economic Growth, BEER Research Paper No. 9

Marja Toivonen, 2004: Expertise as Business. Long-term development and future prospects of knowledge-intensive business services (KIBS), Espoo

Muller E. (1999): Innovation Interactions Between Knowledge-Intensive Business Services and Small and Medium-sized Enterprises – Analysis in terms of Evolution, Knowledge and Territories. Ph.D. dissertation, Faculté des Sciences Economiques et de Gestion, Université Louis Pasteur, Strasbourg.

Muller E., Zenker A. (2001), Working Papers Firms and Region: Business services as actors of knowledge transformation and diffusion: some empirical findings on the role of KIBS in regional and National innovation systems N° R2/2001

OMC, 2006: International Trade Statistics 2006

Robert Huggins Associates, 2006 b: Trends and drivers of change in the knowledge-intensive business services sector: Mapping report, EMCC, Dublin

Sitografia

http://ec.europa.eu/index_it.htm

Sito ufficiale della Commissione Europea

www.conferenzanazionaleservizi.org Prima conferenza Nazionale dei Servizi Innovativi e Tecnologici svoltosi a Milano 04/02/2008, relazione del presidente Alberto Tripi.

www.confindustria.it

Nuovo sito ufficiale Confindustria Servizi Innovativi e Tecnologici nato dall'unione delle due strutture federative di Federcomin e la Federazione Italiana Terziario Avanzato (FITA).

www.istat.it

Sito ufficiale dell'ISTAT, l'Istituto Nazionale di Statistica.

Ringraziamenti

Questo lavoro non è soltanto opera mia, ma anche di tutti coloro che mi hanno aiutato, sostenuto e consigliato.

Ringrazio in particolare il Professore Paiola Marco, con la sua pazienza, le sue istruzioni e il suo sapere fare mi ha seguito fino all'ultimo punto di questa opera.

A Romeo un tesoro presente nella vita, che mi capisce tanto, sa come farmi riprendere e darmi il coraggio per affrontare i momenti difficili.

Ringrazio le compagne di scuole e amiche indimenticabili che mi hanno incoraggiato sin dall'inizio, e soprattutto hanno resi belli questi tre anni di università Chiara D., Chiara S., Elisa e Valentina.

Alle mie amiche del Camerun Nickaise e Liliane, grazie per l'amicizia che mi date.

Tutto il merito è da assegnare alla mia grandissima famiglia partendo dall'amore per me, fino alla loro fiducia in me. Senza di essa, tutto questo non sarebbe stato possibile: i miei carissimi genitori papà Bernard e la mamma Christine anche se lontani da me mi state sempre vicino; i fratelli Armin, Eric e Robinson; le sorelle Nicolette e Estelle; a Sandrine Azemgue e la cognata Ethel Tamokoue.

Remerciements

Ce chef-d'œuvre n'est pas seulement le fruit de mon travail personnel, mais aussi celui de tout ceux qui m'ont aidé, soutenu e conseillé.

Un merci particulier à l'honorable Professeur Marco Paiola, qui avec sa patience, son savoir faire e ses instructions ma suivi jusqu'au point final de cet élaboré.

A Romeo un trésor présent dans ma vie qui me comprend et sais comment me faire reprendre le moral e le courage quand tout semble s'effondrer autour de moi.

Je remercie mes camarades et amies inoubliables qui m'ont toujours encouragé et flatté depuis le début de ses trois années universitaires, qu'elles ont embellie sans toutefois le savoir: Chiara D., Chiara S., Elisa, e Valentina.

A mes amies fidèles et intimes Nickaise e Liliane un grand merci pour votre grande amitié que vous me donner.

Tout le mérite revient à ma grandissime famille, partant de leur amour jusqu'à leur confiance en moi. Sans elle, tout ceci n'aurais pas été possible: papa e maman Lontsi, mes frères Armin, Eric e Robinson; mes sœurs Nicolette e Estelle; mes belles-sœurs Ethel Tamokoue e Sandrine Azemgue. Je ne saurais ne pas nommé mes superbes nièces Lafortune, Coeurtrice, Erica et mon neveu Addy et le futur Tido tous à des milliers de kilomètres de moi mais qui, à chaque fois que j'écotent, me mettent une joie immense dans le cœur.