



UNIONE EUROPEA
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



Dipartimento per lo Sviluppo e la Coesione Economica



Dall'Iter alle Reti: implementazione Sportello Unico

PON Governance
e Assistenza Tecnica
2007-2013



dall'**iter**
alle **reti**

Assistenza
alle Regioni
del Mezzogiorno
in tema
di Sportelli regionali
per internazionalizzazione

Esiti del programma di sperimentazione in Regione Campania

Schede Servizio e Matrice prodotto

(Marzo – Settembre 2006)

INDICE

1. Strumenti per l'accesso all'internazionalizzazione produttiva.....	3
2. Prima Scheda servizio	4
3. Seconda Scheda servizio	4
4. Matrice prodotto	5
5. Conclusioni.....	17

A cura di

Consorzio MIPA
Sviluppo delle metodologie
e delle innovazioni nelle P.A.
Via Arenula n. 16
00186 Roma
Tel. 0039 06 68301504
www.consorziomipa.it
mipa@consorziomipa.it

Gruppo di lavoro:

Consorzio MIPA:
Margherita Burgarella, Vincenzo Danilo Esposito, Giuseppina Sola

Sprint Campania:
Maria Antonietta Busino, Vera Scialla, Giuseppe Autorino

Luglio 2006

1. Strumenti per l'accesso all'internazionalizzazione produttiva

Tra i prodotti realizzati durante il percorso di sperimentazione per il miglioramento del funzionamento interno e dell'interazione con l'utenza dello SPRINT Campania (vedi piano esecutivo di sperimentazione in Campania) si annoverano tre strumenti prototipali di accesso (dimensione procedurale) e approccio (dimensione culturale) ai servizi per l'internazionalizzazione produttiva (IP).

Nel dettaglio i tre strumenti a cui ci riferiamo sono:

- **le schede servizi** (tavole A e B)
- **la matrice prodotto** (tavola C)

Questi strumenti sono il risultato di un intervento di (ri)classificazione¹ dei servizi offerti dai principali soggetti che operano a sostegno dell'internazionalizzazione delle Pmi. Essi rispondono ad una pluralità di esigenze, tutte però riconducibili ad un unico obiettivo: agevolare l'accesso delle imprese ai mercati internazionali tramite la (ri)definizione dell'offerta di servizi dello SPRINT.

Il principio che sottende alla loro realizzazione si ispira all'antica legge universale del “nulla si crea, nulla si distrugge e tutto si trasforma” per cui il valore aggiunto di questi strumenti è dato proprio dalla combinazione di elementi che singolarmente presi non offrono i medesimi spunti informativi e di servizio. Gli elementi in questione sono dati dalle quattro variabili qui di seguito descritte.

Variabile	Descrizione
Tipologia di servizi per IP	Definisce la gamma completa di servizi per l'internazionalizzazione produttiva offerti dai soggetti nazionali e locali associati allo Sportello
Obiettivi di IP	Definisce gli obiettivi finali di internazionalizzazione a cui le imprese sono orientate/interessate
Potenziale di offerta servizi per IP	Indica le diverse modalità di accesso ai servizi messi a disposizione dallo Sportello
Livelli di fruibilità dei servizi per IP	Opera una classificazione della tipologia e del livello di strutturazione dell'intervento di assistenza messo a disposizione dello Sportello

Nelle elaborazioni proposte, le prime due dimensioni (tipologia di servizi e obiettivi di internazionalizzazione produttiva) occupano rispettivamente i campi riga, mentre le altre due (potenziale di offerta e i livelli di fruibilità dei servizi di internazionalizzazione produttiva) si posizionano in colonna. Dal loro incrocio si ottengono tre tabelle dalle differenti caratteristiche strutturali e di impiego, due denominate “schede servizio” (tavole A e B) e una matrice prodotto (tavola C).

¹ Per un approfondimenti sui criteri alla base del modello di (ri)classificazione si veda alessandrini S., I servizi all'internazionalizzazione delle imprese, il Mulini 1997; Caroli M.G., Piccole imprese oltre confine, Carocci Editore, 2002.

2. Prima Scheda servizio (tavola A)

righe: tipologie di servizi per l'IP
colonne: potenziale di offerta dei servizi per l'IP

Caratteristiche

Incrociando le dimensioni in riga e in colonna si definisce il potenziale di servizio dello Sportello come *set* di offerta dei servizi elencati per tipologia (secondo la nuova classificazione) e condizioni di accesso (gratuito o a pagamento). La scheda così predisposta consente la ricostruzione della mappa completa dei servizi cui le imprese possono accedere per soddisfare il loro fabbisogno ultimo, l'internazionalizzazione, secondo la logica del *one stop shop*.

Le imprese, in condizioni di disinformazione si rivolgono spesso al mercato, cercando servizi che talvolta sarebbero reperibili presso soggetti istituzionali o associativi presenti nella compagine dello SPRINT. Peraltro questi soggetti possono eventualmente offrire i propri servizi a pagamento, oltre che in integrazione con quelli a titolo gratuito, a tariffe più competitive rispetto a quelle di mercato. In tal senso la Regione può giocare un ruolo fondamentale in quanto nella programmazione degli interventi e delle politiche di settore può promuovere accordi e convenzioni volti alla definizione di agevolazioni economiche per l'accesso a determinati strumenti offerti tramite lo Sportello.

Modalità di impiego

La Scheda può essere utilizzata come prospetto riepilogativo della "Carta dei servizi" dello Sportello. Essa consente alle imprese interessate alle attività dello SPRINT di accedere ad un'informazione immediata dell'offerta di servizio, gratuita o a pagamento. La scheda, quindi, potrà servire da *check list* di controllo dei servizi accessibili attraverso lo Sportello.

3. Seconda Scheda servizio (tavola B)

righe: tipologie di servizi per l'IP
colonne: livelli di fruibilità dei servizi per l'IP

Caratteristiche

Incrociando le dimensioni di riga e di colonna si ottiene una informazione sul posizionamento della domanda di servizio delle imprese campane nei processi di internazionalizzazione. La Scheda rappresenta un valido strumento di rilevazione qualitativa del fabbisogno delle imprese che, a seconda del livello di consapevolezza con cui affrontano l'esperienza dei mercati internazionali, accedono ad un differente livello di offerta di servizio.

La definizione di differenti "livelli di internazionalizzazione" attraverso l'analisi delle richieste provenienti dal mercato offre alla Regione una importante fonte informativa per orientare le politiche di sostegno in maniera più efficace e incisiva, predisponendo una offerta maggiormente adeguata alle caratteristiche strutturali del territorio e corrispondendo puntualmente alle richieste delle imprese.

Modalità di impiego

La Scheda può essere impiegata per rilevare le preferenze delle imprese attraverso tre canali:

1. *front office*: quando l'impresa giunge allo SPRINT (utenza effettiva). In questo caso è l'operatore che la compila in autonomia, sulla base del servizio prestato all'impresa. La rilevazione di queste informazioni consente, da un lato, di monitorare le caratteristiche di servizio erogato e, dall'altro, di trarre dalle caratteristiche del servizio erogato indicazioni per sviluppare ulteriormente alcune delle tipologie / livelli di fruibilità di servizio per l'IP (es. puntando su quelli maggiormente richiesti);
2. *road show*: in occasione delle varie tipologie di eventi nei quali lo SPRINT trova collocazione primaria o secondaria (organizza o è invitato a partecipare) e mediante i quali può farsi conoscere presso le imprese. In generale, tutti gli eventi che prevedono un incontro diretto tra SPRINT e imprese si connotano come occasioni per intercettare le preferenze e/o i fabbisogni delle imprese. In queste occasioni, naturalmente, la platea delle imprese è probabilmente molto più variegata rispetto a quella che si rivolge al front office, in quanto presuntivamente non ancora a conoscenza dell'opportunità di servizio dello SPRINT. Le informazioni che si evincono da questo segmento di rilevazione aiutano ad definire profili di imprese non ancora intercettate dallo SPRINT (utenza potenziale);
3. *sistema strutturato di rilevazione dei fabbisogni delle imprese*: gli operatori dello SPRINT attivano un canale di rilevazione diretta presso le imprese mediante un campione rappresentativo di uno specifico universo di riferimento. L'universo può essere rappresentato da: le imprese regionali potenzialmente interessate (occorre definire qual è la variabile discriminante della potenzialità); le imprese iscritte alle associazioni di categoria; le imprese già attive sui mercati esteri. La rilevazione diretta può essere effettuata ricorrendo alle tecnologie Cati o Capi. La prima prevede l'effettuazione di un contatto telefonico a cura di un call center e termina con l'inserimento in un data base centralizzato di tutte le informazioni in tempo reale rilevate per via telefonica assistita. La seconda prevede l'effettuazione della rilevazione mediante il medesimo processo, con la differenza che il supporto del contatto non è il telefono bensì il computer. La scelta di uno o l'altro supporto è da effettuarsi sulla base del livello di diffusione delle tecnologie informatiche presso le imprese target. La tipologia di utenza (effettiva o potenziale) dipende dall'universo di riferimento che si sceglie di osservare.

4. Matrice prodotto (tavola C)

righe: obiettivi di IP
colonne: livelli di fruibilità dei servizi per l'IP

Caratteristiche

L'incrocio tra le variabili di riga e di colonna determina, per ciascuna casella della Matrice, un contenuto di servizio² che deve essere erogato all'impresa. La richiesta dell'impresa innesca un processo interno allo SPRINT, a cui concorrono uno o più partner, erogando, direttamente o indirettamente, i propri servizi, a titolo gratuito oppure oneroso. A queste prime due dimensioni (strumenti e soggetti erogatori), in teoria, possono essere associate tutte le variabili che si ritiene contribuiscano ad un effettivo incremento del potenziale informativo della Matrice, come ad esempio l'area geografica o il settore economico produttivo.

² Si osservi che i servizi veicolati dalla Matrice prodotto corrispondono a quelli contenuti nelle Schede servizio.

La Matrice si caratterizza per un duplice profilo di utenza, esterno ed interno: da un lato, si presenta come strumento di supporto e orientamento all'impresa nell'accesso ai servizi finalizzati alla realizzazione di specifici obiettivi di IP, dall'altro agevola gli stessi operatori dello Sportello nel fornire risposte e dare informazioni più adeguate alle richieste di assistenza delle imprese.

L'accesso delle imprese ai servizi dello Sportello avviene nell'ambito di un disegno complessivo finalizzato all'interscambio, all'investimento o alla stipula di accordi di collaborazione. Al recupero di una dimensione complessiva di progetto di internazionalizzazione delle imprese, dove è chiara la visione dell'obiettivo finale da raggiungere, si accompagna la scomposizione del percorso di erogazione del servizio in fasi, dall'accoglienza all'accompagnamento passando per l'analisi del fabbisogno, fino allo sviluppo/realizzazione dell'intervento.

Modalità di impiego

L'impresa deve poter accedere ai servizi dello Sportello mediante una gamma diversificata di canali di cui la Matrice è parte integrante. Questo strumento, quindi, non sussume tutti i servizi dello SPRINT ma ne integra l'offerta in maniera qualificata. Le imprese (e anche gli operatori dello Sportello, dato il doppio profilo di utenza della matrice a cui si faceva prima riferimento) a seconda dell'obiettivo di internazionalizzazione che intendono perseguire individuano il proprio fabbisogno all'interno della Matrice e accedono a 28 schede di dettaglio in cui sono incardinati i servizi messi a disposizione dai partner istituzionali e/o dai soggetti diversamente associati allo Sportello. La matrice prodotta può essere sviluppata su due "livelli" a cui sottendono un diverso grado di integrazione procedurale e amministrativa dei soggetti partner. Nella versione realizzata per lo SPRINT Campania ci si è attestati sul livello 1, ma ciò non toglie che si possono attivare nuovi percorsi per incrementare la matrice prodotta al livello progredito.

Livello 1. I quadranti della Matrice (ottenuti dall'incrocio delle righe e delle colonne) contengono l'elenco dei servizi che lo SPRINT Campania mette a disposizione del sistema produttivo locale. Per ogni azione di internazionalizzazione, a seconda del suo livello di sviluppo, vengono identificati, quindi suggeriti all'impresa, gli strumenti più adeguati e i soggetti maggiormente competenti. Secondo questo primo approccio, che potremmo definire minimale, la proceduralizzazione sottesa a ciascuno dei servizi erogabili alle imprese mediante la Matrice non è interessata da un cambiamento sostanziale, ma solo progettata a livello macro. Le modifiche procedurali prospettate, quindi, investono la dimensione dell'accesso ai servizi esclusivamente per quanto concerne la loro identificazione e non la loro erogazione.

Livello 2. In questo secondo caso le novità introdotte dalla Matrice prodotta si spingono oltre, investendo anche la dimensione dell'erogazione dei servizi. L'impresa che si rivolge allo Sportello, definito il suo obiettivo/percorso di IP, attiva una "procedura unica" che la accompagnerà fino al raggiungimento del obiettivo finale, combinando cronologicamente e operativamente i diversi strumenti necessari alla sua realizzazione. Il raggiungimento di un tale obiettivo implica la realizzazione di un sostanziale intervento di semplificazione amministrativa e reingegnerizzazione delle procedure che presuppone un'attenta (ri)definizione delle modalità di collaborazione tra partner.

Tavola A

Scheda di definizione della capacità di offerta di servizio dei partner dello Sprint

		no	Si, gratuito	Si, a pagamento	
Servizi reali	Servizi di informazione e orientamento	Informazioni di tipo specialistico			
		Dogane			
		Fiscalità internazionale			
		Regime valutario			
		Contrattualistica, contenzioso e arbitrato			
		Normativa del lavoro			
		Pagamenti internazionali			
		Opere dell'ingegno e anti-contraffazione			
		Igiene e sanità			
		Certificazione			
		Credito e finanziamento			
		Trasporti			
		Canali distributivi			
		Informazioni sulle caratteristiche paese			
		Dimensione fisica, demografica ed economica			
		Dimensione culturale: lingua, livello d'istruzione,			
		Dimensione politica: regime politico, stabilità, rischio			
		Rete diplomatica e rappresentanze all'estero			
		Informazioni sui canali informativi			
		Cataloghi			
		Banche dati			
		Pubblicità su media			
		Riviste specialistiche			
		Bollettini			
		Siti web			
		Sportelli informativi			
		Agenzie			
		Albi			
		Opportunità formative	Formazione		
			Imprenditori		
			Dirigenti d'impresa		
			Operatori pubblici		
			Operatori intermediari		
	Associazioni				
	Servizi promozionali	Business scouting			
		Missioni all'estero			
		Ospitalità compratori esteri			
		Presentazione di prodotto/servizio			
		Ricerca partner estero			
		Eventi			
		Convegni e seminari			
		Workshop e tavole rotonde			
	Fiere prodotto/paese				
	Consulenza	Project management			
	Servizi finanziari	Fonti di finanziamento e assicurazione	Assicurazioni		
Rischio di credito: commerciale per solvibilità					
Rischio di credito: politico per stabilità paese					
Rischio finanziario: cambio valutario					
Rischio produzioni all'estero					
Finanziamenti					
Nazionali					
Realizzazione di investimenti all'estero					
Partecipazione a gare internazionali					
Programmi di penetrazione commerciale					
Costituzione di imprese all'estero					
Studi di prefattibilità e fattibilità					
Consorzi all'esportazione tra PMI					
Programmi di assistenza tecnica in paesi extra UE					
Acquisizione di quote di partecipazione all'estero					
Joint venture in PVS					
Progetti congiunti Università, Parchi scientifici, Imprese					
Internazionali					
Programmi UE					
Programmi Extra-UE					
Regionali					
Programmi regionali					

Tavola B

Scheda sul livello di fruibilità dei servizi di internazionalizzazione

Descrizione	Orientamento		Consulenza			
	Prima accoglienza	Analisi fabbisogno	Accompagnamento	Sviluppo		
Servizi reali	Servizi di informazione e orientamento	Informazioni di tipo specialistico				
		Dogane				
		Fiscalità internazionale				
		Regime valutario				
		Contrattualistica, contenzioso e arbitrato internazionale				
		Normativa del lavoro				
		Pagamenti internazionali				
		Opere dell'ingegno e anti-contraffazione				
		Igiene e sanità				
		Certificazione				
		Credito e finanziamento				
		Trasporti				
		Canali distributivi				
		Informazioni sulle caratteristiche paese				
		Dimensione fisica, demografica ed economica				
		Dimensione culturale: lingua, livello d'istruzione, religione				
		Dimensione politica: regime politico, stabilità, rischio paese				
		Rete diplomatica e rappresentanze all'estero				
		Informazioni sui canali informativi paese/prodotto				
		Cataloghi				
		Banche dati				
		Pubblicità su media				
		Riviste specialistiche				
		Bollettini				
		Siti web				
		Sportelli informativi				
		Agenzie				
		Albi				
		Opportunità formative	Formazione			
			Imprenditori			
			Dirigenti d'impresa			
			Operatori pubblici			
			Operatori intermediari			
	Associazioni					
	Servizi promozionali	Business scouting				
		Missioni all'estero				
		Ospitalità compratori esteri				
		Presentazione di prodotto/servizio				
		Ricerca partner estero				
		Eventi				
		Convegni e seminari				
	Workshop e tavole rotonde					
	Fiere prodotto/paese					
Consulenza						
Servizi finanziari	Fonti di finanziamento e assicurazione	Project management				
		Assicurazioni				
		Rischio di credito: commerciale per solvibilità				
		Rischio di credito: politico per stabilità paese				
		Rischio finanziario: cambio valutario				
		Rischio produzioni all'estero				
		Finanziamenti				
		<u>Nazionali</u>				
		Realizzazione di investimenti all'estero				
		Partecipazione a gare internazionali				
		Programmi di penetrazione commerciale				
		Costituzione di imprese all'estero				
		Studi di prefattibilità e fattibilità				
		Consorzi all'esportazione tra PMI				
		Programmi di assistenza tecnica in paesi extra UE				
		Acquisizione di quote di partecipazione all'estero				
		Joint venture in PVS				
		Progetti congiunti Università, Parchi scientifici, Imprese				
		<u>Internazionali</u>				
		Programmi UE				
Programmi Extra-UE						
<u>Regionali</u>						
Programmi regionali						

Tavola C

Matrice di prodotto servizio per l'utenza esterna

	Orientamento		Consulenza	
	Prima accoglienza	Analisi fabbisogno	Accompagnamento	Sviluppo
Interscambio				
Importazione				
Esportazione				
Investimenti				
Di natura produttiva: es. insediamento sedi produttive				
Di natura commerciale: es. distribuzione prodotti finiti				
Di natura finanziaria: accordi di collaborazione equity agreements (capitale)				
Accordi di collaborazione				
Tecnico produttiva: es. produzione verticale				
Ricerca e sviluppo: marchi e brevetti, trasferimento tecnologie, formazione del				

Interscambio			
Importazione			
	Id	Descrizione servizio	Erogatore
Orientamento Prima accoglienza	2	Informazioni sulle caratteristiche paese	
	2.1	Dimensione fisica, demografica ed economica	
	2.2	Dimensione culturale: lingua, livello d'istruzione, religione	
	2.3	Dimensione politica: regime politico, stabilità, rischio paese	
	2.4	Rete diplomatica e rappresentanze all'estero	
	3	Informazioni sui canali informativi paese/prodotto	
	3.1	Cataloghi	
	3.2	Banche dati	
	3.5	Bollettini	
	3.6	Siti web	
	3.7	Sportelli informativi	
	3.8	Agenzie	
	3.9	Albi	
	6	Eventi	
	6.1	Convegni e seminari	
6.3	Fiere prodotto/paese		

Interscambio			
Importazione			
	Id	Descrizione servizio	Erogatore
Orientamento Analisi fabbisogno	1	Informazioni di tipo specialistico	
	1.1	Dogane	
	1.2	Fiscalità internazionale	
	1.3	Regime valutario	
	1.4	Contrattualistica, contenzioso e arbitrato internazionale	
	1.6	Pagamenti internazionali	
	1.7	Opere dell'ingegno e anti-contraffazione	
	1.8	Igiene e sanità	
	1.9	Certificazione	
	1.11	Sistemi di trasporto	
	1.12	Canali distributivi	
	8	Assicurazioni	
	8.1	Rischio di credito: commerciale per solvibilità	
	8.2	Rischio di credito: politico per stabilità paese	
	8.3	Rischio finanziario: cambio valutario	

Interscambio		
Importazione		
Id	Descrizione servizio	Erogatore
4	Formazione	
4.1	Imprenditori	
4.2	Dirigenti d'impresa	
4.4	Operatori intermediari	
5	Business scouting	
5.4	Ricerca partner estero	
6	Eventi	
6.2	Workshop e tavole rotonde	
8	Assicurazioni	
8.1	Rischio di credito: commerciale per solvibilità	
8.2	Rischio di credito: politico per stabilità paese	
8.3	Rischio finanziario: cambio valutario	
9	Finanziamenti	
9.1	Nazionali	
9.12	Internazionali	
9.15	Regionali	

Consulenza
Accompagnamento

Interscambio		
Importazione		
Id	Descrizione servizio	Erogatore
5	Business scouting	
5.1	Missioni all'estero	
6	Eventi	
6.3	Fiere prodotto/paese	
7	Project management	

Consulenza
Sviluppo

Interscambio		
Esportazione		
Id	Descrizione servizio	Erogatore
2	Informazioni sulle caratteristiche paese	
2.1	Dimensione fisica, demografica ed economica	
2.2	Dimensione culturale: lingua, livello d'istruzione, religione	
2.3	Dimensione politica: regime politico, stabilità, rischio paese	
2.4	Rete diplomatica e rappresentanze all'estero	
3	Informazioni sui canali informativi paese/prodotto	
3.1	Cataloghi	
3.2	Banche dati	
3.3	Pubblicità su media	
3.6	Siti web	
3.7	Sportelli informativi	
6	Eventi	
6.1	Convegni e seminari	
6.3	Fiere prodotto/paese	

Orientamento
Prima accoglienza

Interscambio		
Esportazione		
Id	Descrizione servizio	Erogatore
1	Informazioni di tipo specialistico	
1.1	Dogane	
1.2	Fiscalità internazionale	
1.3	Regime valutario	
1.4	Contrattualistica, contenzioso e arbitrato internazionale	
1.6	Pagamenti internazionali	
1.7	Opere dell'ingegno e anti-contraffazione	
1.8	Igiene e sanità	
1.9	Certificazione	
1.10	Regime creditizio e finanziario	
1.11	Sistemi di trasporto	
1.12	Canali distributivi	
8	Assicurazioni	
8.1	Rischio di credito: commerciale per solvibilità	
8.2	Rischio di credito: politico per stabilità paese	
8.3	Rischio finanziario: cambio valutario	

Orientamento
Analisi fabbisogno

Interscambio		
Esportazione		
Id	Descrizione servizio	Erogatore
4	Formazione	
4.1	Imprenditori	
4.2	Dirigenti d'impresa	
4.4	Operatori intermediari	
5	Business scouting	
5.4	Ricerca partner estero	
6	Eventi	
6.2	Workshop e tavole rotonde	
6.3	Fiere prodotto/paese	
8	Assicurazioni	
8.1	Rischio di credito: commerciale per solvibilità	
8.2	Rischio di credito: politico per stabilità paese	
8.3	Rischio finanziario: cambio valutario	
9	Finanziamenti	
9.1	<u>Nazionali</u>	
9.12	<u>Internazionali</u>	
9.15	<u>Regionali</u>	

Consulenza
Accompagnamento

Interscambio		
Esportazione		
Id	Descrizione servizio	Erogatore
5	Business scouting	
5.1	Missioni all'estero	
5.2	Ospitalità compratori esteri	
5.3	Presentazione di prodotto/servizio	
6	Eventi	
6.3	Fiere prodotto/paese	
7	Project management	

Consulenza
Sviluppo

Investimenti		
Produttivi		
Id	Descrizione servizio	Erogatore
2	Informazioni sulle caratteristiche paese	
2.1	Dimensione fisica, demografica ed economica	
2.2	Dimensione culturale: lingua, livello d'istruzione, religione	
2.3	Dimensione politica: regime politico, stabilità, rischio paese	
2.4		
3	Informazioni sui canali informativi paese/prodotto	
3.1	Cataloghi	
3.2	Banche dati	
3.3	Pubblicità su media	
3.4	Riviste specialistiche	
3.5	Bollettini	
3.6	Siti web	
3.7	Sportelli informativi	
3.8	Agenzie	
3.9	Albi	

Orientamento
Prima accoglienza

Investimenti		
Produttivi		
Id	Descrizione servizio	Erogatore
1	Informazioni di tipo specialistico	
1.1	Dogane	
1.2	Fiscalità internazionale	
1.3	Regime valutario	
1.4	Contrattualistica, contenzioso e arbitrato internazionale	
1.5	Normativa del lavoro	
1.8	Igiene e sanità	
1.9	Certificazione	
1.10	Regime creditizio e finanziario	
1.11	Sistemi di trasporto	
1.12	Canali distributivi	
8	Assicurazioni	
8.2	Rischio di credito: politico per stabilità paese	
8.4	Rischio produzioni all'estero	

Orientamento
Analisi fabbisogno

Investimenti		
Produttivi		
Id	Descrizione servizio	Erogatore
4	Formazione	
4.1	Imprenditori	
4.2	Dirigenti d'impresa	
4.4	Operatori intermediari	
5	Business scouting	
5.4	Ricerca partner estero	
8	Assicurazioni	
8.2	Rischio di credito: politico per stabilità paese	
8.4	Rischio produzioni all'estero	
9	Finanziamenti	
9.1	Nazionali	
9.12	Internazionali	
9.15	Regionali	

Consulenza
Accompagnamento

Investimenti		
Produttivi		
Id	Descrizione servizio	Erogatore
7	Project management	
9	Finanziamenti	
9.2	Realizzazione di investimenti all'estero	
9.9	Acquisizione di quote di partecipazione all'estero	
9.10	Joint venture in PVS	

Consulenza
Sviluppo

Investimenti		
Commerciali		
Id	Descrizione servizio	Erogatore
2	Informazioni sulle caratteristiche paese	
2.1	Dimensione fisica, demografica ed economica	
2.2	Dimensione culturale: lingua, livello d'istruzione, religione	
2.3	Dimensione politica: regime politico, stabilità, rischio paese	
2.4	Rete diplomatica e rappresentanze all'estero	
3	Informazioni sui canali informativi paese/prodotto	
3.1	Cataloghi	
3.2	Banche dati	
3.3	Pubblicità su media	
3.4	Riviste specialistiche	
3.5	Bollettini	
3.6	Siti web	
3.7	Sportelli informativi	
3.8	Agenzie	
3.9	Albi	
6	Eventi	
6.1	Convegni e seminari	
6.3	Fiere prodotto/paese	

Orientamento
Prima accoglienza

Investimenti		
Commerciali		
Id	Descrizione servizio	Erogatore
1	Informazioni di tipo specialistico	
1.1	Dogane	
1.2	Fiscalità internazionale	
1.3	Regime valutario	
1.4	Contrattualistica, contenzioso e arbitrato internazionale	
1.6	Pagamenti internazionali	
1.9	Certificazione	
1.10	Regime creditizio e finanziario	
1.11	Sistemi di trasporto	
1.12	Canali distributivi	
8	Assicurazioni	
8.1	Rischio di credito: commerciale per solvibilità	
8.3	Rischio finanziario: cambio valutario	

Orientamento
Analisi fabbisogno

Investimenti		
Commerciali		
Id	Descrizione servizio	Erogatore
4	Formazione	
4.1	Imprenditori	
4.2	Dirigenti d'impresa	
4.4	Operatori intermediari	
5	Business scouting	
5.4	Ricerca partner estero	
8	Assicurazioni	
8.1	Rischio di credito: commerciale per solvibilità	
8.3	Rischio finanziario: cambio valutario	
9	Finanziamenti	
9.1	<u>Nazionali</u>	
9.12	<u>Internazionali</u>	
9.15	<u>Regionali</u>	

Consulenza
Accompagnamento

Investimenti		
Commerciali		
Id	Descrizione servizio	Erogatore
5	Business scouting	
5.1	Missioni all'estero	
5.2	Ospitalità compratori esteri	
5.3	Presentazione di prodotto/servizio	
7	Project management	
9	Finanziamenti	
9.2	Realizzazione di investimenti all'estero	

Consulenza
Sviluppo

Investimenti		
Finanziari		
Id	Descrizione servizio	Erogatore
2	Informazioni sulle caratteristiche paese	
2.1	Dimensione fisica, demografica ed economica	
2.3	Dimensione politica: regime politico, stabilità, rischio paese	
2.4	Rete diplomatica e rappresentanze all'estero	
3	Informazioni sui canali informativi paese/prodotto	
3.4	Riviste specialistiche	
3.7	Sportelli informativi	
3.8	Agenzie	
3.9	Albi	

Orientamento
Prima accoglienza

Investimenti		
Finanziari		
Id	Descrizione servizio	Erogatore
1	Informazioni di tipo specialistico	
1.2	Dogane	
1.3	Fiscalità internazionale	
1.4	Regime valutario	
1.6	Pagamenti internazionali	
1.10	Regime creditizio e finanziario	
8	Assicurazioni	
8.2	Rischio di credito: politico per stabilità paese	
8.4	Rischio produzioni all'estero	

Orientamento
Analisi fabbisogno

Investimenti		
Finanziari		
Id	Descrizione servizio	Erogatore
4	Formazione	
4.1	Imprenditori	
4.2	Dirigenti d'impresa	
4.4	Operatori intermediari	
5	Business scouting	
5.4	Ricerca partner estero	
8	Assicurazioni	
8.2	Rischio di credito: politico per stabilità paese	
8.4	Rischio produzioni all'estero	
9	Finanziamenti	
9.1	<u>Nazionali</u>	
9.12	<u>Internazionali</u>	
9.15	<u>Regionali</u>	

Consulenza
Accompagnamento

Investimenti		
Finanziari		
Id	Descrizione servizio	Erogatore
5	Business scouting	
5.1	Missioni all'estero	
7	Project management	
9	Finanziamenti	
9.2	Realizzazione di investimenti all'estero	
9.6	Studi di prefattibilità e fattibilità	
9.9	Acquisizione di quote di partecipazione all'estero	

Consulenza
Sviluppo

Accordi di Collaborazione		
Tecnico produttiva		
Id	Descrizione servizio	Erogatore
2	Informazioni sulle caratteristiche paese	
2.1	Dimensione fisica, demografica ed economica	
2.2	Dimensione culturale: lingua, livello d'istruzione, religione	
2.3	Dimensione politica: regime politico, stabilità, rischio paese	
2.4	Rete diplomatica e rappresentanze all'estero	
3	Informazioni sui canali informativi paese/prodotto	
3.1	Cataloghi	
3.2	Banche dati	
3.3	Pubblicità su media	
3.4	Riviste specialistiche	
3.5	Bollettini	
3.6	Siti web	

Orientamento
Prima accoglienza

Accordi di Collaborazione		
Tecnico produttiva		
Id	Descrizione servizio	Erogatore
1	Informazioni di tipo specialistico	
1.1	Dogane	
1.2	Fiscalità internazionale	
1.3	Regime valutario	
1.4	Contrattualistica, contenzioso e arbitrato internazionale	
1.6	Pagamenti internazionali	
1.7	Opere dell'ingegno e anti-contraffazione	
1.9	Certificazione	
1.10	Regime creditizio e finanziario	
1.11	Sistemi di trasporto	
8	Assicurazioni	
8.2	Rischio di credito: politico per stabilità paese	
8.4	Rischio produzioni all'estero	

Orientamento
Analisi fabbisogno

Accordi di Collaborazione		
Tecnico produttiva		
Id	Descrizione servizio	Erogatore
4	Formazione	
4.1	Imprenditori	
4.2	Dirigenti d'impresa	
4.4	Operatori intermediari	
5	Ricerca partner estero	
5.4	Ricerca partner estero	
8	Assicurazioni	
8.2	Rischio di credito: politico per stabilità paese	
8.4	Rischio produzioni all'estero	
9	Finanziamenti	
9.1	Nazionali	
9.12	Internazionali	
9.15	Regionali	

Consulenza
Accompagnamento

Accordi di Collaborazione		
Tecnico produttiva		
Id	Descrizione servizio	Erogatore
7	Project management	
9	Finanziamenti	
9.2	Rischio finanziario: cambio valutarario	
9.6	Realizzazione di investimenti all'estero	
9.9	Costituzione di imprese all'estero	
9.13	Acquisizione di quote di partecipazione all'estero	
9.10	Joint venture in PVS	

Consulenza
Sviluppo

Accordi di Collaborazione		
Ricerca e sviluppo		
Id	Descrizione servizio	Erogatore
2	Informazioni sulle caratteristiche paese	
2.1	Dimensione fisica, demografica ed economica	
2.2	Dimensione culturale: lingua, livello d'istruzione, religione	
2.3	Dimensione politica: regime politico, stabilità, rischio paese	
2.4	Rete diplomatica e rappresentanze all'estero	
3	Informazioni sui canali informativi paese/prodotto	
3.1	Cataloghi	
3.4	Riviste specialistiche	
3.7	Sportelli informativi	
3.8	Agenzie	
3.9	Albi	
6	Eventi	
6.1	Convegni e seminari	

Orientamento
Prima accoglienza

Accordi di Collaborazione		
Ricerca e sviluppo		
Id	Descrizione servizio	Erogatore
1	Informazioni di tipo specialistico	
1.1	Dogane	
1.4	Contrattualistica, contenzioso e arbitrato internazionale	
1.7	Opere dell'ingegno e anti-contraffazione	
1.9	Certificazione	
1.10	Regime creditizio e finanziario	

Orientamento
Analisi fabbisogno

← Accordi di Collaborazione			
Ricerca e sviluppo			
	Id	Descrizione servizio	Erogatore
Consulenza Accompagnamento	4	Formazione	
	4.1	Imprenditori	
	4.2	Dirigenti d'impresa	
	5	Business scouting	
	5.4	Ricerca partner estero	
	6	Eventi	
	9	Finanziamenti	
	9.1	<u>Nazionali</u>	
	9.12	<u>Internazionali</u>	
	9.15	<u>Regionali</u>	

← Accordi di Collaborazione			
Ricerca e sviluppo			
	Id	Descrizione servizio	Erogatore
Consulenza Sviluppo	5	Business scouting	
	5.1	Missioni all'estero	
	5.3	Presentazione di prodotto/servizio	
	6	Eventi	
	6.2	Workshop e tavole rotonde	
	6.3	Fiere prodotto/paese	
	7	Project management	
	9	Finanziamenti	
	9.11	Progetti congiunti Università, Parchi scientifici, Imprese	

5. Conclusioni

I prodotti della sperimentazione proposti non devono essere considerati, in maniera semplicistica, solamente il punto di arrivo di un percorso strutturato di indagine e ricerca. L'importanza delle analisi realizzate durante la sperimentazione è, prima di ogni altra cosa, metodologica.

Di là dei contenuti delle Schede, ovvero dei servizi offerti o meno, gratuiti o a pagamento, che ricoprono una fondamentale importanza empirica, ciò su cui è importante focalizzare l'attenzione è la progettazione di una modalità innovativa (in quanto in nessun'altra realtà nazionale sperimentata e/o impiegata) di accesso ai servizi di sostegno all'internazionalizzazione.

Il valore aggiunto dell'intervento consulenziale del Consorzio Mipa, infatti, non ha riguardato il merito delle azioni di sostegno all'internazionalizzazione, così come già precisato nel piano esecutivo di sperimentazione, ma il modo attraverso il quale le imprese e l'Amministrazione regionale, in particolare lo Sportello regionale per l'internazionalizzazione delle imprese, possono interagire, comunicando il proprio fabbisogno e soddisfacendo le proprie richieste di servizio.

La Matrice prodotta, sintesi finale delle elaborazioni realizzate nel corso di questi mesi, rappresenta di fatto più che uno strumento una modalità operativa, che indipendentemente dal modificarsi delle esigenze, nonché delle risorse, disponibili sul territorio conserva la sua funzionalità. È probabile, infatti, com'è prevedibile che accada, osservare il cambiamento dei fabbisogni delle imprese che, assunta una posizione più sicura sui mercati esteri, puntino a strategie di investimento più mature. Altrettanto può accadere dal lato dell'offerta che con il tempo finirà per essere sempre più specifica, diversificata e corrispondente alle esigenze della singola impresa.

In questo contesto, dalle prospettive così mutevoli, la Matrice prodotta dimostra altrettanta flessibilità. La possibilità di un rapido aggiornamento delle Schede collegate alla Matrice, infatti, consente il suo rapido adeguamento ai cambiamenti di domanda e offerta.