



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 .....	6
5. Conclusioni.....	19

**In allegato il CD rom con gli strumenti elaborati nel corso della sperimentazione.**

*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](http://www.consorziomipa.it)  
[mipa@consorziomipa.it](mailto:mipa@consorziomipa.it)

*Gruppo di lavoro:*

*Consorzio MIPA:*  
Alfredo Fioritto, 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)classificazione<sup>1</sup> 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

<sup>1</sup> Per un approfondimento 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.

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).

## **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, ad integrazione rispetto a 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 (in qualità di organizzatore o quando 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 servizio<sup>2</sup> 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

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

effettivo incremento del potenziale informativo della Matrice, come ad esempio l'area geografica o il settore economico produttivo.

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 prodotto 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 prodotto 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 prodotto 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 alla 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	<b>Informazioni di tipo specialistico</b>		
		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		
		<b>Informazioni sulle caratteristiche paese</b>		
		Dimensione fisica, demografica ed economica		
		Dimensione culturale: lingua, livello d'istruzione,		
		Dimensione politica: regime politico, stabilità, rischio		
		Rete diplomatica e rappresentanze all'estero		
		<b>Informazioni sui canali informativi</b>		
		Cataloghi		
		Banche dati		
		Pubblicità su media		
		Riviste specialistiche		
		Bollettini		
		Siti web		
		Sportelli informativi		
		Agenzie		
		Albi		
	Opportunità formative	<b>Formazione</b>		
		Imprenditori		
		Dirigenti d'impresa		
		Operatori pubblici		
		Operatori intermediari		
	Servizi promozionali	Associazioni		
		<b>Business scouting</b>		
		Missioni all'estero		
		Ospitalità compratori esteri		
		Presentazione di prodotto/servizio		
		Ricerca partner estero		
		<b>Eventi</b>		
		Convegni e seminari		
		Workshop e tavole rotonde		
		Fiere prodotto/paese		
	Consulenza	<b>Project management</b>		
Servizi finanziari	Fonti di finanziamento e assicurazione	<b>Assicurazioni</b>		
		Rischio di credito: commerciale per solvibilità		
		Rischio di credito: politico per stabilità paese		
		Rischio finanziario: cambio valutario		
		Rischio produzioni all'estero		
		<b>Finanziamenti</b>		
		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	<b>Informazioni di tipo specialistico</b>			
		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			
		<b>Informazioni sulle caratteristiche paese</b>			
		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			
		<b>Informazioni sui canali informativi paese/prodotto</b>			
		Cataloghi			
		Banche dati			
		Pubblicità su media			
		Riviste specialistiche			
		Bollettini			
		Siti web			
		Sportelli informativi			
		Agenzie			
		Albi			
	Opportunità formative	<b>Formazione</b>			
		Imprenditori			
		Dirigenti d'impresa			
		Operatori pubblici			
		Operatori intermediari			
		Associazioni			
	Servizi promozionali	<b>Business scouting</b>			
		Missioni all'estero			
		Ospitalità compratori esteri			
		Presentazione di prodotto/servizio			
		Ricerca partner estero			
		<b>Eventi</b>			
		Convegni e seminari			
		Workshop e tavole rotonde			
		Fiere prodotto/paese			
	Consulenza	<b>Project management</b>			
Servizi finanziari	Fonti di finanziamento e assicurazione	<b>Assicurazioni</b>			
		Rischio di credito: commerciale per solvibilità			
		Rischio di credito: politico per stabilità paese			
		Rischio finanziario: cambio valutario			
		Rischio produzioni all'estero			
		<b>Finanziamenti</b>			
		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 C*

**Matrice di prodotto servizio per l'utenza esterna**

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

Interscambio		
Importazione		
Id	Descrizione servizio	Erogatore
<b>2</b>	<b>Informazioni sulle caratteristiche paese</b>	
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	
<b>3</b>	<b>Informazioni sui canali informativi paese/prodotto</b>	
3.1	Cataloghi	
3.2	Banche dati	
3.5	Bollettini	
3.6	Siti web	
3.7	Sportelli informativi	
3.8	Agenzie	
3.9	Albi	
<b>6</b>	<b>Eventi</b>	
6.1	Convegni e seminari	
6.3	Fiere prodotto/paese	

**Orientamento**  
Prima accoglienza

Interscambio		
Importazione		
Id	Descrizione servizio	Erogatore
<b>1</b>	<b>Informazioni di tipo specialistico</b>	
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	
<b>8</b>	<b>Assicurazioni</b>	
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		
Importazione		
Id	Descrizione servizio	Erogatore
<b>4</b>	<b>Formazione</b>	
4.1	Imprenditori	
4.2	Dirigenti d'impresa	
4.4	Operatori intermediari	
<b>5</b>	<b>Business scouting</b>	
5.4	Ricerca partner estero	
<b>6</b>	<b>Eventi</b>	
6.2	Workshop e tavole rotonde	
<b>8</b>	<b>Assicurazioni</b>	
8.1	Rischio di credito: commerciale per solvibilità	
8.2	Rischio di credito: politico per stabilità paese	
8.3	Rischio finanziario: cambio valutario	
<b>9</b>	<b>Finanziamenti</b>	
9.1	<u>Nazionali</u>	
9.12	<u>Internazionali</u>	
9.15	<u>Regionali</u>	

**Consulenza**  
Accompagnamento

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

**Consulenza**  
Sviluppo

Interscambio		
Esportazione		
Orientamento Prima accoglienza	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

Interscambio		
Esportazione		
Orientamento Analisi fabbisogno	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

Interscambio		
Esportazione		
Consulenza Accompagnamento	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	Nazionali
	9.12	Internazionali
	9.15	Regionali

Interscambio		
Esportazione		
Consulenza Sviluppo	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

Investimenti		
Produttivi		
Id	Descrizione servizio	Erogatore
<b>2</b>	<b>Informazioni sulle caratteristiche paese</b>	
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		
<b>3</b>	<b>Informazioni sui canali informativi paese/prodotto</b>	
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	

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

Investimenti		
Produttivi		
Id	Descrizione servizio	Erogatore
<b>1</b>	<b>Informazioni di tipo specialistico</b>	
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	
<b>8</b>	<b>Assicurazioni</b>	
8.2	Rischio di credito: politico per stabilità paese	
8.4	Rischio produzioni all'estero	

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

Investimenti		
Commerciali		
Orientamento	Prima accoglienza	Id
		Descrizione servizio
		Erogatore
		<b>2</b> 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
		<b>3</b> 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
		<b>6</b> Eventi
		6.1 Convegni e seminari
		6.3 Fiere prodotto/paese

Investimenti		
Commerciali		
Orientamento	Analisi fabbisogno	Id
		Descrizione servizio
		Erogatore
		<b>1</b> 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
		<b>8</b> Assicurazioni
		8.1 Rischio di credito: commerciale per solvibilità
		8.3 Rischio finanziario: cambio valutario

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

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

Orientamento	Prima accoglienza	Investimenti		
		Finanziari		
		Id	Descrizione servizio	Erogatore
		2	<b>Informazioni sulle caratteristiche paese</b>	
		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	<b>Informazioni sui canali informativi paese/prodotto</b>	
		3.4	Riviste specialistiche	
		3.7	Sportelli informativi	
		3.8	Agenzie	
		3.9	Albi	

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

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

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

**Orientamento**

Id	Descrizione servizio	Erogatore
<b>2</b>	<b>Informazioni sulle caratteristiche paese</b>	
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	
<b>3</b>	<b>Informazioni sui canali informativi paese/prodotto</b>	
3.1	Cataloghi	
3.2	Banche dati	
3.3	Pubblicità su media	
3.4	Riviste specialistiche	
3.5	Bollettini	
3.6	Siti web	



## Orientamento

Id	Descrizione servizio	Erogatore
<b>1</b>	<b>Informazioni di tipo specialistico</b>	
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	
<b>8</b>	<b>Assicurazioni</b>	
8.2	Rischio di credito: politico per stabilità paese	
8.4	Rischio produzioni all'estero	

Consulenza  
Accompagnamento

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

Consulenza

Sviluppo

Id	Descrizione servizio	Erogatore
7	<b>Project management</b>	
9	<b>Finanziamenti</b>	
9.2	Rischio finanziario: cambio valutario	
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	

Accordi di Collaborazione		
Ricerca e sviluppo		
Orientamento Prima accoglienza	Id	Descrizione servizio
	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
	Erogatore	

Accordi di Collaborazione		
Ricerca e sviluppo		
Orientamento Analisi fabbisogno	Id	Descrizione servizio
	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
	Erogatore	

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

Accordi di Collaborazione		
Ricerca e sviluppo		
Consulenza Sviluppo	Id	Descrizione servizio
	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
	Erogatore	

## 5. Conclusioni

I prodotti della sperimentazione proposti non devono essere considerati, in maniera semplicistica ma 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.