

Asseprim Focus 2024 I semestre

Documento completo relativo al sondaggio¹

1 Soggetto che ha realizzato il sondaggio

Format Research Srl.

2 Soggetto committente

Federazione Nazionale di Categoria Asseprim – Confcommercio-Imprese per l’Italia

3 Soggetto acquirente

Federazione Nazionale di Categoria Asseprim – Confcommercio-Imprese per l’Italia

4 Data o periodo in cui è stato realizzato il sondaggio

Aprile e Maggio 2024.

5 Mezzo/mezzi di comunicazione di massa sul/sui quale/quali è pubblicato o diffuso il sondaggio²

https://www.largoconsumo.info/-/asseprim-focus-difficoltà-a-reclutare-nuovo-personale/1.2?redirect=%2F&p_r_p_categoryId=

¹ Documento completo relativo al sondaggio realizzato in ottemperanza all’art. 5 del Regolamento in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 256/10/CSP, pubblicata su GU n. 301 del 27/12/2010.

² Pubblicato su questionario/periodico cartaceo e/o elettronico, diffuso sull’emittente radiofonica, televisiva o sul sito web)

Format Research s.r.l.

Sede Legale
Via Ugo Balzani 77
00162 Roma, Italia - REA 747042/rm

Tel +39.06.86.32.86.81,
fax +39.06.86.38.49.96

CF / P.IVA / REG.IMP.ROMA: 04268451004
Cap. Soc. € 25.850,00 i.v.

Unità locale
Via Sebastiano Caboto 22A
33170 Pordenone, Italia

www.formatresearch.com
info@formatresearch.com
format@pec.formatresearch.com



UNI EN ISO 9001:2015
CERT. N° 1049

https://www.borsaitaliana.it/borsa/notizie/radiocor/economia/dettaglio/lavoro-asseprim-il-64-delle-imprese-fa-fatica-nel-cercare-nuovo-personale-nRC_13102024_1711_418102331.html

- Largo Consumo
- Borsa Italiana

6 Data di pubblicazione del sondaggio o diffusione

14 ottobre 2024.

7 Temi/fenomeni oggetto del sondaggio³

Rilevare, descrivere ed analizzare l'andamento economico generale ed il clima di fiducia delle imprese del settore oltre che le specifiche tematiche oggetto di approfondimento tra le quali: il lavoro e l'organizzazione aziendale, la digital transformation, la sostenibilità e le leve di competitività.

8 Popolazione di riferimento

imprese dei servizi professionali alle imprese.

9 Estensione territoriale del sondaggio

Italia

10 Metodo di campionamento⁴

Campione statisticamente rappresentativo.

³Economia, società attualità, costume, marketing, salute, etica, ambiente etc.).

⁴ Rappresentatività del campione inclusa l'indicazione se trattasi di campionamento probabilistico o non probabilistico del panel e l'eventuale ponderazione

11 Rappresentatività del campione inclusa l'indicazione del margine di errore

Campione nazionale, statisticamente rappresentativo dell'Universo imprese dei servizi professionali alle imprese. Numerosità campionaria: 1.241. Intervallo di confidenza 95% (Errore +3,0%).

12 Metodo di raccolta delle informazioni

Interviste somministrate con il Sistema Cati/Cawi (*Computer Assisted Telephone Interview/Computer Assisted Web Interview*).

13 Consistenza numerica del campione di intervistati, numero di non rispondenti e delle sostituzioni effettuate

Numerosità campionaria complessiva: 1.241 casi (1.241 interviste a buon fine). Anagrafiche «non reperibili»: 3.284 (59,9%); «rifiuti»: 962 (17,5%); «sostituzioni»: 4.246 (77,4%). Intervallo di confidenza 95% (Errore +3,0%). Fonte delle agrafiche delle imprese: Camere di commercio.

14 Testo integrale di tutte le domande⁵

CLIMA DI FIDUCIA E CONGIUNTURA ECONOMICA

1. A Suo giudizio, la situazione economica generale dell'Italia, a prescindere dalla situazione della Sua impresa e del Suo settore, negli ultimi sei mesi, rispetto ai sei mesi precedenti, è...? (Una risposta)

- | | |
|---------------------|---|
| • Migliorata | 1 |
| • Rimasta invariata | 2 |
| • Peggiorata | 3 |

Totale rispondenti 100%

2. Ritiene che la situazione economica generale dell'Italia, a prescindere dalla situazione della Sua impresa e del Suo settore, nei prossimi sei mesi, rispetto al semestre attuale...? (Una risposta)

- Migliorerà 1
- Resterà invariata 2
- Peggiorerà 3

Totale rispondenti 100%

3. A Suo giudizio, la situazione economica del settore di attività economica nel quale opera la Sua impresa, a prescindere dalla situazione della Sua impresa, negli ultimi sei mesi, rispetto ai sei mesi precedenti, è...? (Una risposta)

- Migliorata 1
- Rimasta invariata 2
- Peggiorata 3

Totale rispondenti 100%

4. Ritiene che la situazione economica del settore di attività economica nel quale opera la Sua impresa, a prescindere dalla situazione della Sua impresa, nei prossimi sei mesi, rispetto al semestre attuale...? (Una risposta)

- Migliorerà 1
- Resterà invariata 2
- Peggiorerà 3

Totale rispondenti 100%

5. Come giudica l'andamento economico generale della Sua impresa negli ultimi sei mesi, rispetto ai sei mesi precedenti...? (Una risposta)

- Migliorato 1
- Rimasto invariato 2
- Peggiorato 3

Totale rispondenti 100%

6. Ritiene che l'andamento economico generale della Sua impresa nei prossimi sei mesi...? (Una risposta)

- Migliorerà 1
- Resterà invariata 2
- Peggiorerà 3

Totale rispondenti 100%

7. Tenuto conto dei fattori stagionali, nel semestre considerato, i ricavi della Sua impresa rispetto al semestre precedente sono...? (Una risposta)

- Molto aumentati (+15% e oltre) 1
- Aumentati (dal +5% fino al +15%) 2
- Restati invariati ($\pm 5\%$) 3
- Diminuiti (dal -10% al -5%) 4
- Molto diminuiti (-15% e oltre) 5

Totale rispondenti 100%

8. Tenuto conto dei fattori stagionali, nel prossimo semestre, prevede che i ricavi della Sua impresa...? (Una risposta)

- Aumenteranno molto (+15% e oltre) 1
- Aumenteranno (dal +5% fino al +15%) 2
- Resteranno invariati ($\pm 5\%$) 3
- Diminuiranno (dal -10% al -5%) 4
- Diminuiranno molto (-15% e oltre) 5

Totale rispondenti 100%

9. Quanto ritiene che l'attuale situazione geopolitica internazionale (conflitti bellici, tensioni tra Stati, incertezza e blocchi di rotte commerciali etc.) possa influenzare l'andamento economico della Sua impresa? (Una risposta)

- Molto 1
- Abbastanza 2
- Poco 3
- Per nulla 4

Totale rispondenti 100%

LAVORO E ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

10. Negli ultimi sei mesi, l'occupazione complessiva della Sua impresa, ovvero il numero degli addetti, rispetto al semestre precedente, è...? (Una risposta)

- | | |
|---------------------|---|
| • Aumentato | 1 |
| • Restato invariato | 2 |
| • Diminuito | 3 |

Totale rispondenti 100%

11. Nel prossimo semestre prevede che l'occupazione complessiva della Sua impresa, ovvero il numero degli addetti, rispetto al semestre attuale... (Una risposta)

- | | |
|---------------------|---|
| • Aumenterà | 1 |
| • Resterà invariato | 2 |
| • Diminuirà | 3 |

Totale rispondenti 100%

12. Negli ultimi sei mesi, la Sua impresa ha avviato azioni per la ricerca di nuovo personale? (Una risposta)

- | | |
|------|---|
| • Sì | 1 |
| • No | 2 |

Totale rispondenti 100%

13. (Se 12=1) La Sua impresa ha avuto/sta avendo difficoltà nel reclutamento delle risorse umane ricercate? (Una risposta)

- | | |
|------|---|
| • Sì | 1 |
| • No | 2 |

Totale rispondenti 29%

14. (Se 13=1) Quali sono, a Suo avviso, le principali motivazioni a causa delle quali la Sua impresa sta riscontrando difficoltà nel reperire nuovo personale? (Massimo tre risposte)

- Scarsità di personale con le competenze/abilità/esperienze cercate 1
- Concorrenza di altre imprese alla ricerca di personale con caratteristiche analoghe a quelle cercate dalla nostra impresa 2
- Retribuzione ritenuta insufficiente dai candidati 3
- Mansioni ritenute poco attrattive dai candidati 4
- Orari di lavoro ritenuti pesanti 5
- Scarsa possibilità di conciliare lavoro e vita privata 6
- Altro 7

Totale rispondenti 18%

15. (Se 13=1) Ci ha detto che la sua impresa è in difficoltà nel reperire le risorse umane ricercate, tali difficoltà sono legate all'età del candidato? (Una risposta)

- Sì, sto riscontrando difficoltà soprattutto nei confronti di candidati di età più giovane (fascia di età post-universitaria es. 22-34 anni) 1
- Sì, sto riscontrando difficoltà soprattutto nei confronti di candidati di un'età intermedia (fascia dai 35 ai 50 anni) 2
- Sì, sto riscontrando difficoltà soprattutto nei confronti di candidati di età più elevata (es. Over 50) 3
- No, nessuna difficoltà legata all'età dei candidati 4

Totale rispondenti 18%

16. (Se sì a "Sto riscontrando difficoltà soprattutto nei confronti di candidati di età più giovane" se D15=1) Quali difficoltà sta riscontrando presso i candidati di età più giovane? (Possibili più risposte)

- Mancanza di competenze su specifici di temi di interesse a livello consulenziale (es. E-commerce) 1
- Maggiore interesse da parte dei candidati nei confronti di lavori da svolgere in modo autonomo, ad esempio, sui social network o sul web (es. Preferirebbero fare l'influencer che lavorare in ufficio) 2
- Mancanza di competenze digitali performanti 3
- Mancanza di competenze sul marketing tradizionale 4
- Mancanza di competenze sul marketing digitale 5

- Mancanza di competenze sulla sostenibilità 6
- Mancanza di soft skills (es. capacità di lavorare in gruppo, resistenza allo stress, etc) 7
- Altre difficoltà _____

Totale rispondenti 10%

17. La Sua impresa adotta attualmente soluzioni di “smart working”? (Una risposta)

- Sì lo adottiamo 1
- No, non lo adottiamo 2

Totale rispondenti 100%

18. (Se sì, “lo adottiamo” a domanda precedente) Con quale modalità adottate soluzioni di “smart working”? (Una risposta)

- Meno di un giorno alla settimana (es. una volta ogni quindici giorni) 1
- Un giorno alla settimana 2
- Due giorni alla settimana 3
- Da due a quattro giorni alla settimana 4
- Tutta la settimana 5

Totale rispondenti 41%

19. (Esclusivamente coloro che adottano lo smart working) Pensando ai prossimi cinque anni, quali sono le principali criticità per l’azienda legate al mantenimento dello smart working? (Una risposta per ciascun item. 0=No, 1=Sì)

- A. Difficoltà nella gestione a distanza dei collaboratori |____|
- B. Impossibilità di controllo dei tempi di lavoro dei collaboratori |____|
- C. Difficoltà nella gestione di permessi e ore di straordinario |____|
- D. Calo della produttività media per collaboratore |____|
- E. Assenza di contatto umano e possibilità di effettuare dei brainstorming tra dipendenti |____|
- F. Rallentamento dei ritmi di apprendimento da parte del personale più giovane |____|

Totale rispondenti 41%

19.Bis. La Sua impresa ha implementato politiche per agevolare l'inclusione del lavoro femminile? (Una risposta per ciascun item. 0=No, 1=Sì, l'item K è mono)

- | | |
|--|------|
| A. Smart working potenziato per le mamme e per i care givers | __ |
| B. Asili aziendali o (in alternativa) convenzioni con asili del territorio | __ |
| C. Flessibilità nell'orario lavorativo (ingresso/uscita) | __ |
| D. Estensione dei permessi previsti dalla legge per la cura dei figli | __ |
| E. Estensione dei permessi previsti dalla legge per i care givers | __ |
| F. Politiche di parità salariale tra uomini e donne | __ |
| G. Agevolazioni per spostamenti casa/lavoro | __ |
| H. Formazione e attività di mentoring/coaching dedicate alle donne | __ |
| I. Programmi di reinserimento al rientro dalla maternità | __ |
| J. Altro (specificare) | __ |
| K. Non abbiamo nessuna politica del genere | Mono |

Totale rispondenti 100%

GESTIONE FINANZIARIA

20. La capacità di fare fronte al fabbisogno finanziario della Sua impresa, ovvero la situazione della liquidità, negli ultimi sei mesi, rispetto ai sei mesi precedenti, è...? (Una risposta)

- | | |
|---------------------|---|
| • Migliorata | 1 |
| • Rimasta invariata | 2 |
| • Peggiorata | 3 |

Totale rispondenti 100%

21. Ritiene che nel prossimo semestre la capacità di fare fronte al fabbisogno finanziario della Sua impresa, ovvero la situazione della liquidità...? (Una risposta)

- | | |
|---------------------|---|
| • Migliorerà | 1 |
| • Resterà invariata | 2 |

- Peggiorerà

3

Totale rispondenti 100%

22. A prescindere dalle motivazioni e dalla forma tecnica, la Sua impresa ha chiesto un fido o un finanziamento, o ha chiesto di rinegoziare un fido o un finanziamento esistente, ad una delle banche con la quale intrattiene rapporti negli ultimi sei mesi? (Una risposta)

- Sì, ha fatto richiesta ed è stata accolta con un ammontare pari o superiore a quello richiesto 1
- Sì, ha fatto richiesta ed è stata accolta con un ammontare inferiore a quello richiesto 2
- Sì, ha fatto richiesta ma non è stata accolta 3
- Sì, ha fatto richiesta, è in attesa di conoscere l'esito 4
- No, non ha fatto richiesta 5

Totale rispondenti 100%

23. (Esclusivamente chi ha fatto richiesta di credito) La Sua impresa ha chiesto un finanziamento o la rinegoziazione di un finanziamento esistente per... (Una risposta per ciascun item. 0=No, 1=Sì)

- | | |
|--------------------------------|------|
| A. Ristrutturazione del debito | ____ |
| B. Liquidità | ____ |
| C. Investimenti | ____ |

Totale rispondenti 30%

24. (Esclusivamente chi ha fatto richiesta di credito per investimenti) In cosa consistono gli investimenti programmati? (Una risposta per ciascun item. 0=No, 1=Sì)

- | | |
|--|------|
| A. Investimenti in ambito digitale | ____ |
| B. Nuovi prodotti o servizi | ____ |
| C. Acquisizioni di altre imprese o fusioni | ____ |
| D. Sostenibilità e riduzione dell'impatto energetico/ ambientale | ____ |
| E. Altro (specificare) _____ | ____ |

Totale rispondenti 8%

25. (Esclusivamente chi ha fatto richiesta di credito per investimenti, D.23=C)
A parte le Banche, quali dei seguenti strumenti finanziari ha utilizzato? (Una risposta per ciascun item. 0=No, 1=Sì)

- | | |
|---|------|
| A. Capitale proprio | __ |
| B. Capitale di parenti, amici o conoscenti | __ |
| C. Finanza agevolata (Es. bandi, incentivi, agevolazioni) | __ |
| D. Factoring | __ |
| E. Crowdfunding | __ |
| F. Altro (specificare) | __ |
| G. Nessun altro strumento finanziario | Mono |

Totale rispondenti 8%

26. Per quale motivo non ha beneficiato di incentivi e/o agevolazioni? (possibili più risposte)

- | | |
|--|----|
| A. Assenza di incentivi adatti all'intervento ritenuto necessario | __ |
| B. Strumenti non adeguati alla tipologia di azienda | __ |
| C. Complessità burocratiche per accedere agli incentivi/agevolazioni | __ |
| D. Scarsa informazione sulla presenza di incentivi/agevolazioni | __ |
| E. Altro (specificare) | __ |

Totale rispondenti 8%

27. Ci sono dei programmi di investimento economicamente vantaggiosi che l'impresa non ha potuto avviare per mancanza di risorse finanziarie? (Una risposta)

- | | |
|------|---|
| • Sì | 1 |
| • No | 2 |

Totale rispondenti 100%

28. (A tutti) Indipendentemente dalla richiesta di credito, ci sono state delle aree/attività, nelle quali la sua impresa ha concentrato gli investimenti nell'ultimo anno per continuare ad essere competitivi sul mercato? Su quali leve intende agire quest'anno o il prossimo biennio per mantenere la propria competitività? (possibili più risposte sia nella colonna 2023-'24 che nella colonna 2024 – prossimo biennio)

Ha già investito nel 2023-'24	Ha intenzione di investire nel 2024 o nel
-------------------------------	---

		prossimo biennio
A.	Per essere più sostenibile	__
B.	Acquistare e creare nuovi brevetti	__
C.	Nuove certificazioni	__
D.	In finanza digitale (l'applicazione delle tecnologie digitali alle attività finanziarie)	__
E.	In pubblicità, marketing, comunicazione	__
F.	Assunzione nuovo personale più competente	__
G.	Formazione del personale già assunto	__
H.	La creazione di network aziendali	__
I.	Nell'internazionalizzazione dell'azienda	__
J.	Nell'aggiornamento dei processi organizzativi interni	__
K.	Attività di sviluppo commerciale	__
L.	Cybersecurity	__
M.	R&D per nuovi prodotti/servizi	__
N.	Ricerche di mercato e di marketing	__
O.	Intelligenza Artificiale	__
P.	Altro (specificare)	__
Q.	Nessuna area	99
		99

Totale rispondenti 100%

DIGITAL TRANSFORMATION E MARKETING DIGITALE

29. Mi può dire in merito agli investimenti digitali, di che investimenti si tratta? (Una risposta per ciascun item. 0=No, 1=Sì)

- | | | |
|----|--|----|
| A. | Strumentazione hardware | __ |
| B. | CRM: Software per la gestione clienti | __ |
| C. | Piattaforme di collaborazione e comunicazione (es. Strumenti come Microsoft Teams, Slack o Asana) | __ |
| D. | Software di fatturazione e contabilità | __ |
| E. | Strumenti di firma elettronica (firme digitali e dematerializzazione) | __ |

- F. **Piattaforme di marketing digitale** (es. Google Ads, social media e email marketing) |____|
- G. **Strumenti di analisi dei dati** (es. Google Analytics o Tableau) |____|
- H. **Software di gestione progetti** (per pianificare e monitorare i progetti, assegnare compiti e collaborare con il team). |____|
- I. **Strumenti di automatizzare attività ripetitive** (es. Zapier, Integromat etc.). |____|
- J. **Piattaforme di e-learning:** Per la formazione del personale e lo sviluppo delle competenze. |____|
- K. **Sistemi di gestione documentale:** Per archiviare e organizzare documenti in modo digitale. |____|
- L. **Assunzione di personale con specifiche competenze digitali** |____|
- M. **Investimenti in intelligenza artificiale** |____|
- N. Altro (specificare) _____ |____|

Totale rispondenti 100%

30. Nel complesso, quanto ha in programma di investire la Sua impresa nel 2024 (in percentuale sul fatturato annuo complessivo) per incentivare la trasformazione digitale aziendale? (Una risposta)

- Meno del 5% 1
- Dal 6% al 10% 2
- Dall'11% al 15% 3
- Dal 16% al 20% 4
- Oltre il 20% 5

Totale rispondenti 100%

31. Su quali canali digitali è attiva la sua impresa per sviluppare il business della sua attività? (Una risposta per ciascun item. 0=No, 1=Sì)

- A. Sito web dell'impresa |____|
- B. Facebook |____|
- C. Instagram |____|
- D. Twitter |____|
- E. Youtube |____|
- F. Tik Tok |____|

- | | |
|------------------------------|----|
| G. LinkedIn | __ |
| H. Altro social | __ |
| I. Nessuno di questi -> mono | |

Totale rispondenti 100%

INTELLIGENZA ARTIFICIALE

32. La Sua impresa sta utilizzando o progetta di utilizzare nel prossimo futuro l'Intelligenza Artificiale (AI) per lo svolgimento di alcune attività o funzioni? (una risposta)

- | | |
|---|---|
| • Sì, la sta già utilizzando o sta progettando di utilizzarla nel prossimo futuro | 1 |
| • No, e nel prossimo futuro non prevede di utilizzarla | 2 |

Totale rispondenti 100%

33. (Solo coloro che a domanda 32 stanno già utilizzando o stanno progettando di utilizzare la A.I. nel prossimo futuro = 1) Per quali attività o funzioni la sua impresa utilizza o progetta di utilizzare l'intelligenza artificiale? (Possibile più di una risposta)

- | | |
|--|----|
| A. Assistenza ai clienti | __ |
| B. Produzione di contenuti testuali | __ |
| C. Produzione di contenuti grafici | __ |
| D. Produzione di contenuti video | __ |
| E. Sviluppo di nuovi prodotti e servizi | __ |
| F. Identificazione delle tendenze di mercato e previsione della domanda | __ |
| G. Gestione del rischio (identificare e mitigare il rischio aziendale e finanziario) | __ |
| H. Compliance (garantire che l'impresa rispetti le leggi e i regolamenti) | __ |
| I. Formazione e sviluppo professionale | __ |
| J. Personalizzazione dei servizi in base alle esigenze individuali dei clienti. | __ |
| K. Gestione delle risorse umane | __ |
| L. Rilevamento di frodi finanziarie | __ |
| M. Traduzione di testi e contenuti in e da altre lingue | __ |

- N. Ricerca del personale e matching domanda e offerta di lavoro |__|
O. Altro (specificare) |__|

Totale rispondenti 40%

34. (Solo coloro che a domanda 32 stanno già utilizzando o stanno progettando di utilizzare la A.I. nel prossimo futuro = 1) L'utilizzo dell'A.I. (intelligenza artificiale) ha permesso o permetterà all'azienda di fare a meno di alcune figure professionali? (una risposta)

- Sì, abbiamo potuto o potremo fare a meno di alcune figure interne 1
- Sì, abbiamo potuto o potremo fare a meno di alcune figure esterne 2
- Sì, abbiamo potuto o potremo fare a meno sia di alcune figure interne sia di alcune figure esterne 3
- No, con l'utilizzo della AI non abbiamo potuto e non potremo fare a meno di nessuna figura attualmente utilizzata 4

Totale rispondenti 40%

35. (Solo coloro che a domanda 32 stanno già utilizzando o stanno progettando di utilizzare la A.I. nel prossimo futuro = 1), Secondo Lei, l'impiego dell'I.A. che affetto avrà sulle seguenti figure professionali in azienda? (Una risposta per ciascun item)

	L'I.A. li sta sostituendo	L'I.A. sta migliorando le loro performance
A. Figure che svolgono mansioni semplici e routinarie	1	2
B. Figure che fanno un lavoro creativo e/o che producono contenuti	1	2
C. Figure che svolgono mansioni tecniche e specialistiche	1	2
D. Figure che si occupano di gestire specifici processi	1	2
E. Figure di coordinamento	1	2
F. Figure che si occupano di marketing e sviluppo commerciale	1	2
G. Figure amministrative	1	2

Totale rispondenti 40%

36. (Solo coloro che a domanda 32 stanno già utilizzando o stanno progettando di utilizzare la A.I. nel prossimo futuro = 1) La sua impresa ha effettuato o prevede di effettuare una formazione specifica rivolta a dipendenti e collaboratori sull'utilizzo delle funzioni e delle potenzialità dell'intelligenza artificiale? (una risposta)

- Sì, l'abbiamo fatta o la stiamo facendo 1
- No, ma prevediamo di farla 2
- No e non prevediamo di farla 3

Totale rispondenti 40%

ASSET INTANGIBILI

37. In generale, quanto pesano i seguenti asset intangibili in relazione al bilancio aziendale? (Una risposta per ciascun item. 1=Molto, 2=Abbastanza, 3=Poco, 4=Per nulla)

- A. Diritti Derivati (proprietà intellettuale, licensing) |____|
- B. Reputazione Aziendale |____|
- C. Gestione del Rischio di Impresa |____|
- D. Risorse Umane |____|
- E. Sponsorizzazione, franchising, nuove forme di business sul web (es. banche dati) |____|
- F. Design e ideazione estetica (marchi, brevetti, disegni e modelli) |____|
- G. Altro _____ |____|

Totale rispondenti 100%

38. Tenendo conto della specifica attività svolta, a quali rischi la Sua impresa è maggiormente esposta? (Massimo 5 risposte)

- A. Rischi fiscali |____|
- B. Rischi legislativi |____|
- C. Danni alla reputazione |____|
- D. Data breach/Attacchi informatici |____|
- E. Interruzione dell'attività |____|
- F. Rischi commerciali |____|
- G. Rischi legati a calamità naturali che provochino un'interruzione dell'operatività |____|

H. Rischi finanziari |__|

Totale rispondenti 100%

39. La Sua impresa ha adottato delle strategie/ha stipulato delle polizze per la gestione dei rischi? Se sì, per quali? (Possibili più risposte)

	<i>Ho adottato delle strategie</i>	<i>Ho stipulato una polizza</i>
A. Rischi fiscali	__	__
B. Rischi legislativi	__	__
C. Danni alla reputation	__	__
D. Data breach/Attacchi informatici	__	__
E. Interruzione dell'attività	__	__
F. Rischi commerciali	__	__
G. Rischi legati a calamità naturali che provochino un'interruzione dell'operatività	__	__
H. Rischi finanziari	__	__

Totale rispondenti 100%

SOSTENIBILITÀ

40. La Sua impresa si pone degli obiettivi e/o ha assunto impegni legati alla sostenibilità? (una risposta)

- Sì, si è già posta degli obiettivi e/o ha assunto impegni legati alla sostenibilità 1
- No, ma è in programma 2
- No e non ha intenzione di farlo 3

Totale rispondenti 100%

41. (Solo se indica 'Sì' a domanda precedente) La Sua impresa ha intrapreso azioni nei tre ambiti ESG ("I criteri ESG sono criteri di valutazione dell'impegno di un'azienda secondo tre dimensioni – ambientale, sociale e di governance –, che danno la misura di quanto essa sia sostenibile e responsabile")? (una risposta)

- Si 1

- No

2

Totale rispondenti 35%

42. La Sua impresa possiede certificazioni riconducibili alla sostenibilità? (una risposta)

- Si
- No

1
2

Totale rispondenti 100%

42.bis (Solo chi a domanda precedente ha indicato "Sì") di quali certificazioni riconducibili alla sostenibilità si è dotata la Sua impresa? (possibili più risposte)

- | | |
|---|----|
| A. Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) | __ |
| B. ISO 14001: Standard internazionale per la gestione ambientale. | __ |
| C. ISO 26000: Linee guida per la responsabilità sociale delle imprese | __ |
| D. GRI Standards: Standard di reporting di sostenibilità globalmente riconosciuti | __ |
| E. B Corp Certification: Certificazione per le aziende che bilanciano scopi di lucro con impatti positivi sulla società e l'ambiente | __ |
| F. UNI ISO 20400: Questa norma è uno strumento per integrare la sostenibilità nelle politiche e nei processi aziendali di procurement | __ |
| G. Certificazione CSQA: L'azienda CSQA offre servizi innovativi per raggiungere obiettivi di sostenibilità ambientale, efficienza energetica e responsabilità sociale | __ |
| H. Altre certificazioni (Specificare)_____ | __ |

Totale rispondenti 12%

43. In ambito 'Environmental' (ambiente) la Sua impresa quanto conosce/applica le seguenti pratiche sostenibili? (Una risposta per ciascun item)

	La CONOSCE e la APPLICA	La CONOSCE ma NON la APPLICA	NON la CONOSCE
A. Emissioni in atmosfera (azioni volte alla riduzione di gas a effetto serra ed emissioni inquinanti)	__	__	__

B. Energia (passaggio da fonti fossili a quelle rinnovabili, piani di efficientamento e riduzione dei consumi)	__	__	__
C. Uso parsimonioso di risorse naturali e materie prime	__	__	__
D. Acqua (piano per il risparmio idrico, azioni per evitare l'inquinamento delle acque)	__	__	__
E. Materiali e rifiuti (raccolta differenziata, gestione degli imballaggi e del riciclo dei materiali utilizzati)	__	__	__
F. Biodiversità (le attività di business determinano impatti sul suolo e sulla biodiversità?)	__	__	__

Totale rispondenti 100%

44. In ambito 'Social' (società) la Sua impresa quanto conosce/applica le seguenti pratiche sostenibili? (Una risposta per ciascun item)

	La CONOSCE e la APPLICA	La CONOSCE ma NON la APPLICA	NON la CONOSCE
G. Piani di welfare (erogazione di beni e servizi per i/le dipendenti e le loro famiglie: es. mensa, buoni pasto, servizi di sport, trasporto, assicurazione sulla vita, assistenza sanitaria, smart working, ecc.)	__	__	__
H. Politiche di pari opportunità (es. conciliazione vita – lavoro, congedo parentale, parità di trattamento retributivo tra donne e uomini, Codice delle pari opportunità per il contrasto alle varie forme di discriminazione, valorizzazione della diversità e piani per favorire l'inclusione)	__	__	__
I. Catena di fornitura e diritti umani (esistono clausole contrattuali e accordi presi con imprese terze, cioè fornitori/sub-contractor/ partner, sulla tutela dei diritti umani e sul contrasto del lavoro minorile lungo la catena di fornitura?)	__	__	__
J. Salute e sicurezza sul lavoro	__	__	__
K. Responsabilità verso i clienti (es. attenzione alla qualità del prodotto, trasparenza dell'etichetta, gestione reclami)	__	__	__
L. Relazioni con la comunità e il territorio (es. sostegno ad associazioni di	__	__	__

volontariato, iniziative con enti del territorio)

Totale rispondenti 100%

45. In ambito governance, la Sua impresa quanto conosce/applica le seguenti pratiche sostenibili? (Una risposta per ciascun item)

	La CONOSCE e la APPLICA	La CONOSCE ma NON la APPLICA	NON la CONOSCE
A. Composizione degli organi di amministrazione (es. numero di donne, adeguata rappresentanza di amministratori indipendenti etc.)	__	__	__
B. Gestione del rischio (l'azienda ha un approccio generale alla prevenzione e gestione dei rischi, finanziari, ambientali, legati all'approvvigionamento e alla cybersecurity?)	__	__	__
C. Etica, trasparenza, anticorruzione (ad es. codice etico, rating di legalità, modello organizzativo-gestionale/MOG 231 ⁶)	__	__	__
D. Protezione dei dati e sicurezza informatica	__	__	__

Totale rispondenti 100%

46. Per affrontare quali delle seguenti attività ritiene di avere le risorse e le competenze necessarie? (Una risposta Sì/No per ciascun item)

A. Elaborazione di un modello di business sostenibile	__
B. Sviluppo del piano strategico di CSR ⁷ /sostenibilità dell'organizzazione	__
C. Implementazione, monitoraggio e aggiornamento del piano strategico di CSR/sostenibilità dell'organizzazione	__
D. Definizione dei processi che riducono i rischi socio-ambientali	__
E. Sviluppo strategico degli impatti e rischi sociali della value chain	__
F. Implementazione di norme in materia di impatto ambientale delle produzioni vigenti nel Paese di interesse	__

⁶ Il **MOG** è un sistema di gestione aziendale che individua le procedure operative che l'azienda sviluppa per ridurre il rischio che apicali e sottoposti commettano reati a vantaggio o interesse della società.

⁷ **CRS:** La "Corporate Social Responsibility" è l'insieme di politiche, comportamenti e attività responsabili che un'impresa o altro soggetto business adotta sia al suo interno che all'esterno in favore del contesto sociale e ambientale.

G. Ottenimento di certificazioni a supporto della Sostenibilità |__|

Totale rispondenti 100%

47. Quali ritiene che siano i principali problemi che può incontrare un'impresa nell'intraprendere un processo di sviluppo sostenibile? (max tre risposte)

- A. Non avere il coinvolgimento di tutta l'azienda |__|
- B. Non aver persone internamente che possano seguire il processo |__|
- C. Non avere i dati a disposizione |__|
- D. Destinare un budget specifico |__|
- E. Non avere ancora l'obbligo normativo |__|
- F. Non avere richieste in tal senso da parte dei clienti |__|
- G. Non avere interlocutori preparati a cui affidarmi in questo processo (es. consulenti, associazioni di categoria, camere di commercio etc.) |__|
- H. Nessuno di questi |__| Mono

Totale rispondenti 100%

48. Il 22 Marzo 2024 è stato firmato il rinnovo del Contratto Nazionale del terziario, della distribuzione e dei servizi che coinvolge le imprese del comparto. Indichi per piacere quali delle seguenti novità previste dal nuovo contratto conosceva (Possibili più risposte)

- A. **L'aumento salariale per i lavoratori del comparto** che prevede una crescita dei minimi tabellari per i diversi livelli di inquadramento |__|
- A. **L'una tantum da corrispondere** a completamento del periodo di carenza contrattuale, suddivisa in due tranches di importo uguale a luglio 2024 e luglio 2025. |__|
- B. **L'allargamento della sfera di applicazione del contratto a nuovi sottosectori di attività dei servizi** (es. servizi di noleggio e vendita di audiovisivi e di prodotti software e hardware, i servizi generali amministrativi presso le università telematiche private, i centri di assistenza fiscale e le aziende di servizi di marketing operativo) |__|
- C. **L'aumento dell'indennità annua per la clausola di elasticità per i lavoratori part-time** |__|
- D. **I congedi previsti per le donne vittime di violenza** (art. 16 bis) |__|

- E. Il **contributo da riconoscere all'ente bilaterale territoriale**
a carico dell'azienda e del lavoratore deve essere erogato **per
14 mensilità** |____|
- F. L'introduzione di **nuove causali di assunzione con contratto
a tempo determinato** (art. 71 bis) (es. saldi, Fiere, festività
Natalizie e Pasquali, riduzione impatto ambientale,
digitalizzazione, terziario avanzato, nuove aperture, incremento
temporaneo) |____|
- G. La **revisione e aggiornamento delle figure professionali**
 contenute nella classificazione del personale. |____|
- H. Nessuna di queste Mono

Totale rispondenti 100%