

Osservatorio continuativo a cadenza mensile sulle PMI in Italia

documento informativo completo

(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)

soggetto che ha realizzato il sondaggio: Format Research Srl
(www.formatresearch.com)

soggetto committente:
Banca IFIS S.p.A.

soggetto acquirente:
Banca IFIS S.p.A.

data o periodo in cui è stato realizzato il sondaggio:
Dal 19 febbraio al 12 marzo 2021.

mezzo di comunicazione¹:
<https://www.ilsole24ore.com/>

data di pubblicazione del sondaggio:
06/04/2021

temi/fenomeni oggetto del soggetto:
E-commerce.

popolazione di riferimento:

¹ Mezzo/i di comunicazione di massa sul/sui quale/quali è pubblicato o diffuso il sondaggio.

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. € 25.850,00i.v.

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



UNI EN ISO 9001:2015
CERT. N° 1049

Campione statisticamente rappresentativo delle PMI in Italia (imprese 10 - 249 dipendenti e fatturato fino a 50 mln €).

estensione territoriale del sondaggio:

Ala
Albenga
Altamura
Altopascio
Amaro
Appiano Gentile
Arcene
Arcisate
Ardea
Arzignano
Asolo
Atripalda
Avigliano Umbro
Bagnolo Piemonte
Baldichieri d'Asti
Barbarano Vicentino
Barberino Val d'Elsa
Bardinetto
Barzago
Bassano del Grappa
Beinasco
Bellizzi
Benevento
Bojano
Bolgare
Bologna
Borgomanero
Bovolenta
Brindisi
Brunico
Busto Arsizio
Caino
Calenzano
Camaione
Camburzano
Campi Bisenzio
Campo Calabro
Canosa di Puglia
Cantu'

Carinaro
Carlentini
Carpi
Casalbuttano ed Uniti
Casale Monferrato
Casale sul Sile
Casier
Cassano Magnago
Cassino
Castel Goffredo
Castelfranco di Sotto
Castelfranco Emilia
Castellaneta
Castelleone
Castelnuovo Scrivia
Castelvetrano
Castiglion Fiorentino
Castiglione Delle Stiviere
Castignano
Castrocaro Terme e Terra del Sole
Cavriglia
Ceggia
Cenate Sotto
Cerreto Guidi
Certaldo
Cervignano d'Adda
Cesena
Chiavari
Chiavenna
Chieti
Cislago
Cisternino
Citta' di Castello
Cittadella
Cittaducale
Cittanova
Civita Castellana
Cocconato

Colico
Cordenons
Correggio
Corridonia
Corropoli
Corte Franca
Costa di Rovigo
Dormelletto
Empoli
Eraclea
Fabrica di Roma
Faenza
Fano
Fasano
Fermo
Finale Emilia
Fondi
Fontanelle
Foresto Sparso
Forlì
Forno Canavese
Frigento
Fucecchio
Gavardo
Gazzaniga
Gemona del Friuli
Genova
Ghedi
Giano dell'Umbria
Gissi
Gorle
Gozzano
Gravellona Lomellina
Greve in Chianti
Gruaro
Inverio
Inzago
Jonadi
La Spezia

Laives
L'Aquila
Lari
Leggiuno
Leini'
Lipomo
Lissone
Lodi
Lugo
Magliano Alpi
Majano
Manduria
Manocalzati
Mansuè
Manta
Manzano
Martinsicuro
Mason Vicentino
Massa Fermana
Massanzago
Matera
Miglianico
Milano
Minervino Murge
Mirandola
Modena
Modica
Modugno
Moena
Molinella
Mondovi'
Montebello Vicentino
Monteriggioni
Montichiari
Montirone
Montorso Vicentino
Mornico al Serio
Motta di Livenza
Muros
Napoli
Nichelino
Nocera Inferiore
Novate Milanese
Oleggio

Olgiate Olona
Ormelle
Osimo
Ozzano Monferrato
Padova
Palazzuolo sul Senio
Parma
Pero
Pertusio
Perugia
Pescara
Piandimeleto
Pietrelcina
Pieve Santo Stefano
Pineto
Pisa
Poggibonsi
Policoro
Ponte di Piave
Porcia
Pordenone
Putignano
Quarrata
Quinto di Treviso
Ravarino
Reggio nell'Emilia
Rescaldina
Rho
Rivalta di Torino
Rivoli
Rivolta d'Adda
Roma
Romentino
Ronchi dei Legionari
Roncoferraro
Rufina
Salerno
San Benedetto del Tronto
San Benedetto Val di Sambro
San Cesario sul Panaro
San Giustino
San Marco Argentano
San Miniato

San Salvo
San Severino Marche
San Vito Al Tagliamento
San Vito al Torre
Sandigliano
Santa Croce sull'Arno
Sant'Antioco
Santeramo in Colle
Santo Stefano Ticino
Saronno
Savona
Scandicci
Scicli
Scurcola Marsicana
Serravalle Pistoiese
Sesto San Giovanni
Signa
Siracusa
Spilamberto
Sutrio
Taglio di Po
Taviano
Termoli
Terni
Tione di Trento
Tirano
Tolentino
Tombolo
Torino
Torrenova
Tramutola
Travagliato
Treglio
Trento
Tres
Trevi
Treviolo
Tribano
Umbertide
Vignolo
Villa Carcina
Villaspeciosa

metodo di campionamento: Campione rappresentativo dell'universo delle pmi italiane.

rappresentatività del campione²:

Campione statisticamente rappresentativo delle PMI in Italia (imprese fino a 10-249 dipendenti e fatturato fino a 50 mln €).

Domini di studio del campione. Dimensione (10-19 addetti, 20-49 addetti, >49 addetti), Settore di attività economica (manifattura, costruzioni), Area geografica (nord ovest, nord est, centro, sud e isole).

metodo di raccolta delle informazioni:

Indagine ai consumatori: Interviste telefoniche somministrate con il Sistema Cawi (Computer assisted web interview).

consistenza numerica del campione³

n. 595 casi (595 interviste a buon fine). Anagrafiche "non reperibili": 261 (20,5%); "Rifiuti": 419 (32,9%); "Sostituzioni": 680 (53,3%). Intervallo di confidenza 95% (Errore +3,8%). Fonte delle anagrafiche: Camere di Commercio.

² Rappresentatività del campione inclusa l'indicazione del margine di errore.

³ Consistenza numerica del campione di intervistati, numero dei non rispondenti e delle sostituzioni effettuate.

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. € 25.850,00i.v.

www.formatresearch.com

info@formatresearch.com

format@pec.formatresearch.com



UNI EN ISO 9001:2015
CERT. N° 1049

testo integrale delle domande (questionario)

1. La Sua impresa vende i suoi prodotti/servizi ... (Una risposta)

- Prevalentemente ad altre imprese (clientela in prevalenza b2b) 1
- Prevalentemente ai consumatori finali (clientela in prevalenza b2c) 2
- Ad altre imprese e a consumatori finali in egual misura 3

TOTALE RISPONDENTI 100%

2. La sua impresa svolge attività di ecommerce (ovvero vende i propri prodotti/servizi online)? (Una risposta)

- Sì 1
- No 2

TOTALE RISPONDENTI 100%

3. (Solo chi NON svolge attività di ecommerce) Per quale motivo l'impresa non svolge attività di ecommerce? (Risposta multipla)

1. Non disponiamo delle competenze e/o di risorse umane / consulenti in grado di assisterci |__|
2. Perché l'impresa ha un portafoglio clienti limitato |__|
3. Perché ciò richiederebbe dei costi di implementazione troppo elevati |__|
4. Perché il prodotto/servizio che offriamo non si presta |__|
5. Per le difficoltà logistiche che ciò comporterebbe |__|
6. Altro (specificare) |__|

TOTALE RISPONDENTI 91,1%

4. (Solo chi NON svolge attività di ecommerce) Nei prossimi 12 mesi, l'impresa svolgerà attività di ecommerce? (Risposta singola)

- Certamente sì 1
- Probabilmente sì 2
- Probabilmente no 3

- Certamente no

4

TOTALE RISPONDENTI 91,1%

5. (Solo chi svolgerà certamente o probabilmente attività di ecommerce nei prossimi 12 mesi) L'impresa ha deciso di introdurre l'ecommerce per conseguire quali obiettivi? (Risposta multipla)

- | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Per rispondere ad una esigenza della clientela | __ |
| 2. Per ampliare il portafoglio clienti su controparti interessate a un processo di acquisto online | __ |
| 3. Per diversificare i canali di vendita | __ |
| 4. Per facilitare l'attività con l'estero | __ |
| 5. Altro (specificare) | __ |

TOTALE RISPONDENTI 6,9%

6. Quando è stata introdotta l'attività di ecommerce nell'impresa? (Risposta singola)

- | | |
|---------------------------------|---|
| 1. Nell'ultimo anno (2020-2021) | 1 |
| 2. Tra il 2017 e il 2019 | 2 |
| 3. Tra il 2011 e il 2016 | 3 |
| 4. Nel 2010 o prima | 4 |

TOTALE RISPONDENTI 8,9%

7. Per quale motivo l'impresa ha deciso di introdurre l'ecommerce? (Risposta multipla)

- | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Per rispondere ad una esigenza della clientela | __ |
| 2. Per ampliare il portafoglio clienti su controparti interessate a un processo di acquisto online | __ |
| 3. Per diversificare i canali di vendita | __ |
| 4. Per facilitare l'attività con l'estero | __ |
| 5. Altro (specificare) | __ |

TOTALE RISPONDENTI 8,9%

8. L'impresa ha incontrato difficoltà nel processo di attivazione dell'e-commerce con riferimento ai seguenti aspetti? (Una risposta per ciascun item del tipo: 3= molte difficoltà, 2=qualche difficoltà, 1= nessuna difficoltà)

- | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. La formazione delle competenze all'interno dell'azienda | __ |
| 2. Il reperimento delle competenze sul mercato | __ |
| 3. Il software di gestione degli ordini | __ |
| 4. Gli aggiornamenti dei sistemi informativi (hardware e software) già presenti in azienda necessari per supportare i nuovi software | __ |
| 5. La certificazione di sicurezza del sito per pagamenti | __ |
| 6. La gestione del magazzino | __ |
| 7. Gli accordi con i fornitori di logistica | __ |
| 8. La natura della merce | __ |
| 9. Il packaging | __ |
| 10. La gestione dei resi | __ |

TOTALE RISPONDENTI 8,9%

9. Fatto 100 il fatturato complessivo realizzato dalla Sua impresa nel corso del 2020, in che percentuale proviene dall'e-commerce? (Risposta in %)

Nel 2020, il |__| % del fatturato complessivo è stato realizzato grazie all'e-commerce

TOTALE RISPONDENTI 8,9%

10. Rispetto al 2019, questa percentuale è...? (Una risposta)

- | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| • Maggiore (nel 2020 la % di fatturato da e-commerce è stata <u>maggiore</u> rispetto a quella del 2019) | 1 |
| • Uguale | 2 |
| • Minore (nel 2020 la % di fatturato da e-commerce è stata <u>minore</u> rispetto a quella del 2019) | 3 |

TOTALE RISPONDENTI 8,9%

11. Facendo uguale a 100% il fatturato realizzato dall'impresa grazie all'ecommerce nel 2020, in quale percentuale questo proviene da...? (Risposta in %)

- | | |
|-----------------------|----|
| 1. Clienti in Italia | __ |
| 2. Clienti all'estero | __ |

TOTALE: 100,0%

TOTALE RISPONDENTI 8,9%

12. Facendo uguale a 100% il fatturato realizzato dall'impresa grazie all'ecommerce nel 2020, in quale percentuale questo proviene da...? (Risposta in %)

- | | |
|------------------------------------------|----|
| 1. Clientela business (altre imprese) | __ |
| 2. Clientela retail (consumatori finali) | __ |

TOTALE: 100,0%

TOTALE RISPONDENTI 8,9%

13. A Suo avviso, fatto 100 il fatturato complessivo che l'impresa realizzerà nel corso del biennio 2021-2022, in che percentuale questo sarà realizzato grazie all'ecommerce? (Risposta in %)

Penso che nel 2021-2022, il |__|% del fatturato complessivo sarà realizzato grazie all'ecommerce

TOTALE RISPONDENTI 8,9%

14. L'attività di ecommerce della Sua impresa viene svolta... (una risposta)

- | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| • Solo attraverso un sito web di proprietà dell'impresa | 1 |
| • Sia attraverso un sito web di proprietà dell'impresa che attraverso siti di marketplace | 2 |
| • Solo attraverso siti di marketplace (es. Amazon, Ebay, etc) | 3 |

TOTALE RISPONDENTI 8,9%

15. (Solo chi ha indicato "siti di marketplace") In particolare di quali siti di marketplace si tratta? (Risposta multipla)

- | | |
|------------------------|----|
| 1. Amazon | __ |
| 2. Ebay | __ |
| 3. Eprice | __ |
| 4. Zalando | __ |
| 5. Wish | __ |
| 6. Alibaba | __ |
| 7. Altro (specificare) | __ |

TOTALE RISPONDENTI 8,9%

16. L'introduzione dell'ecommerce e/o la sua gestione a regime, hanno comportato... (una risposta per ciascun item del tipo si=1, no=2)

- | | |
|-------------------------------|----|
| 1. Investimenti in formazione | __ |
| 2. Assunzione di personale | __ |

TOTALE RISPONDENTI 8,9%

17. Il servizio di logistica per l'ecommerce... (Una risposta)

- | | |
|------------------------------------------------------|----|
| 1. Viene gestito all'interno dell'impresa | __ |
| 2. E' affidato in outsourcing ad una impresa esterna | __ |

TOTALE RISPONDENTI 8,9%

18. Nello svolgimento dell'attività di ecommerce, quali sono le pratiche che l'impresa adotta per rendere il processo più sostenibile? (Risposta multipla)

- | | |
|-------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Ricorso a materiali per l'imballaggio riciclati/riciclabili | __ |
| 2. Riduzione dei materiali per l'imballaggio | __ |
| 3. Processi di vendita paperless (eliminazione o riduzione della carta) | __ |
| 4. Predilezione del trasporto su rotaia anziché su gomma | __ |

- | | |
|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| 5. Studio accurato dei percorsi di consegna per la loro ottimizzazione | <input type="checkbox"/> |
| 6. Altro (specificare) | <input type="checkbox"/> |
| 7. Non adottiamo pratiche per rendere il processo più sostenibile | <input checked="" type="checkbox"/> |

TOTALE RISPONDENTI 8,9%