

## Osservatorio Congiunturale Terziario VDA

**L'impatto dell'emergenza COVID-19 sull'andamento delle imprese del terziario della Valle d'Aosta**

### *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](http://www.formatresearch.com))

**soggetto committente: Confcommercio Valle d'Aosta**  
**soggetto acquirente: Confcommercio Valle d'Aosta**

**data o periodo in cui è stato realizzato il sondaggio: Dal 15 al 26 giugno 2020.**

**mezzo di comunicazione<sup>1</sup>:**

**Ansa**

**La Stampa**

[www.voxpublica.it](http://www.voxpublica.it)

[www.aostaoggi.it](http://www.aostaoggi.it)

[aostasera.it](http://aostasera.it)

<https://finanza-24h.com>

---

<sup>1</sup> 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](http://www.formatresearch.com)  
[info@formatresearch.com](mailto:info@formatresearch.com)  
[format@pec.formatresearch.com](mailto:format@pec.formatresearch.com)



UNI EN ISO 9001:2015  
CERT. N° 1049

[www.bobine.tv](http://www.bobine.tv)

[www.gazzettamatin.com](http://www.gazzettamatin.com)

**data di pubblicazione del sondaggio: 07/07/2020**

**temi / fenomeni oggetto del soggetto: Indagine sull'andamento economico, sul fabbisogno del credito e sull'impatto dell'emergenza COVID-19 sulle imprese del terziario della Valle d'Aosta.**

**popolazione di riferimento: Imprese del terziario della Valle d'Aosta.**

**estensione territoriale del sondaggio:  
Valle d'Aosta**

**metodo di campionamento: Campione rappresentativo dell'universo delle imprese del terziario della Valle d'Aosta.**

**rappresentatività del campione<sup>2</sup>: Campione rappresentativo dell'universo delle imprese del terziario della Valle d'Aosta. Domini di studio del campione: dimensione (1 addetto, 2-5 addetti, 6-9 addetti, 10-49 addetti, oltre 49 addetti), settore di attività (commercio, turismo, servizi).**

**metodo di raccolta delle informazioni: Interviste telefoniche somministrate con il Sistema Cati (*Computer Assisted Telephone Interview*).**

**consistenza numerica del campione<sup>3</sup>**

**Numerosità campionaria complessiva: 430 casi (430 interviste a buon fine). Anagrafiche «non reperibili»: 776 (36,9%); «rifiuti»: 897 (42,7%); «sostituzioni»: 1.673 (79,6%).**

---

<sup>2</sup> Rappresentatività del campione inclusa l'indicazione del margine di errore.

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

**Intervallo di confidenza 95% (Errore  $\pm 4,8\%$ ). Fonte delle anagrafiche delle imprese: Camere di commercio.**

## testo integrale di tutte le domande (questionario)

### CLIMA DI FIDUCIA

**1. (CONGIUNTURA) 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. (PREVISIONE) Ritene 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. L'emergenza sanitaria COVID-19, a Suo avviso, quanto ha impattato / sta impattando / impatterà sull'andamento dell'attività economica in generale della Sua impresa? In modo... (Una risposta per ciascun item)**

	<i>Nel 2020 I trim</i>	<i>Nel 2020 II trim</i>	<i>Nel 2020 III trim</i>	<i>Nel 2020 IV trim</i>
<b>Estremamente significativo</b>	1	1	1	1
<b>Molto significativo</b>	2	2	2	2
<b>Abbastanza significativo</b>	3	3	3	3
<b>Poco significativo</b>	4	4	4	4
<b>Nessun impatto</b>	5	5	5	5

TOTALE RISPONDENTI 100%

### CONGIUNTURA

**4. (CONGIUNTURA) 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%

**5. (PREVISIONE) 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%

**6. (CONGIUNTURA) I prezzi praticati alla Sua impresa dai Suoi fornitori, negli ultimi sei mesi, rispetto al semestre precedente, sono...? (Una risposta)**

- Migliorati<sup>4</sup> 1
- Restati invariati 2
- Peggiorati<sup>5</sup> 3

TOTALE RISPONDENTI 100%

**7. (PREVISIONE) Ella prevede che i prezzi praticati alla Sua impresa dai Suoi fornitori nei prossimi sei mesi...? (Una risposta)**

- Miglioreranno 1
- Resteranno invariati 2
- Peggioreranno 3

TOTALE RISPONDENTI 100%

---

<sup>4</sup> I prezzi sono diminuiti

<sup>5</sup> I prezzi sono aumentati

**8. (CONGIUNTURA) Il ritardo nei tempi di pagamento da parte dei clienti della Sua impresa, negli ultimi sei mesi, rispetto ai sei mesi precedenti, è...? (Una risposta)**

- Migliorato<sup>6</sup> 1
- Restato invariato 2
- Peggiorato<sup>7</sup> 3

TOTALE RISPONDENTI 100%

**9. (PREVISIONE) Nei prossimi sei mesi il ritardo nei tempi di pagamento da parte dei clienti della Sua impresa...? (Una risposta)**

- Migliorerà 1
- Resterà invariato 2
- Peggiorerà 3

TOTALE RISPONDENTI 100%

**10. L'emergenza sanitaria COVID-19, a Suo avviso, quanto ha impattato / sta impattando / impatterà sulla capacità di fare fronte al fabbisogno finanziario della Sua impresa? In modo... (Una risposta per ciascun item)**

	<i>Nel 2020 I trim</i>	<i>Nel 2020 II trim</i>	<i>Nel 2020 III trim</i>	<i>Nel 2020 IV trim</i>
<b>Estremamente significativo</b>	1	1	1	1
<b>Molto significativo</b>	2	2	2	2
<b>Abbastanza significativo</b>	3	3	3	3
<b>Poco significativo</b>	4	4	4	4
<b>Nessun impatto</b>	5	5	5	5

TOTALE RISPONDENTI 100%

## **OCCUPAZIONE**

**11. (Esclusivamente le imprese con oltre 1 addetto) L'emergenza sanitaria COVID-19, a Suo avviso, quanto ha impattato / sta impattando / impatterà sull'occupazione della Sua impresa? In modo... (Una risposta per ciascun item)**

	<i>Nel 2020 I trim</i>	<i>Nel 2020 II trim</i>	<i>Nel 2020 III trim</i>	<i>Nel 2020 IV trim</i>
--	----------------------------	-----------------------------	------------------------------	-----------------------------

<sup>6</sup> I tempi di pagamento si sono accorciati

<sup>7</sup> I tempi di pagamento si sono allungati

<b>Aumento significativo occupati</b>	1	1	1	1
<b>Aumento occupati</b>	2	2	2	2
<b>Invarianza occupati</b>	3	3	3	3
<b>Diminuzione occupati</b>	4	4	4	4
<b>Diminuzione significativa occupati</b>	5	5	5	5

TOTALE RISPONDENTI 75,3%

**12. (Esclusivamente le imprese con oltre 1 addetto) A seguito dell'emergenza sanitaria COVID-19 la Sua impresa ha adottato / continuerà ad adottare / adotterà soluzioni di telelavoro o "smart working"?** *(Una risposta per ciascun item)*

	<b>Nel 2020 I trim</b>	<b>Nel 2020 II trim</b>	<b>Nel 2020 III trim</b>	<b>Nel 2020 IV trim</b>
Utilizzo dello smart working per la maggior parte o la totalità del personale (>80%)	1	1	1	1
Utilizzo dello smart working limitato ad alcuni settori del personale (circa 50%)	2	2	2	2
Utilizzo contenuto dello smart working (<15%)	3	3	3	3
Non abbiamo utilizzato / non utilizzeremo lo smart working	4	4	4	4

TOTALE RISPONDENTI 75%

**13. (Solo a coloro che hanno già utilizzato / stanno utilizzando lo smart working) Quanto giudica efficace l'utilizzo del telelavoro, ossia dello smart working, ai fini del buon andamento dell'impresa?** *(Una risposta)*

- Molto 1
- Abbastanza 2
- Poco 3
- Molto poco 4

TOTALE RISPONDENTI 30%

**14. (Solo coloro che ritengono "molto" o "abbastanza" efficace lo smart working) Ritieni che l'utilizzo del telelavoro o smart working potrà continuare ad essere utilizzato in modo permanente, magari anche soltanto**

**per una parte del personale, presso la Sua impresa anche nei prossimi mesi?**  
(Una risposta)

- Certamente sì 1
- Probabilmente sì 2
- Certamente no 3
- Non so 4

TOTALE RISPONDENTI 20%

**15. (Esclusivamente le imprese con oltre 1 addetto) A causa dell'emergenza sanitaria, quale dei seguenti provvedimenti ha adottato / adotterà la Sua impresa nell'arco del 2020? (Una risposta per ciascun item. 0=No, 1=Si)**

	Ha già adottato	Continuerà ad adottare (se hanno risposto "ha già adottato") / Adotterà
Ha fatto anticipare le ferie (o messo in permesso) il personale	__	__
Ha già chiesto / chiederà la cassa integrazione	__	__
Ha concesso / concederà i cosiddetti "congedi parentali"	__	__
E' stata costretta / Sarà costretta a ridurre il personale	__	__

TOTALE RISPONDENTI 75,3%

**16. (Esclusivamente le imprese con oltre 1 addetto) Quale è stato, o sarà nel corso del 2020, l'impatto dell'emergenza sanitaria sulle attività di formazione della Sua impresa? (Una risposta per ciascun item. 0=No, 1=Si)**

- Abbiamo svolto e continueremo a svolgere nel corso del 2020 i programmi di formazione previsti |\_\_|
- Abbiamo interrotto i programmi di formazione previsti nella prima parte dell'anno (primo semestre), ma continueremo a svolgerli orientativamente nella seconda parte dell'anno |\_\_|
- Abbiamo interrotto tutti i programmi di formazione previsti per il 2020 |\_\_|
- Non prevedevamo l'effettuazione di formazione per il 2020 |\_\_|

TOTALE RISPONDENTI 75,3%

## **ORGANIZZAZIONE DELL'AZIENDA**

**17. (Esclusivamente le imprese con oltre 1 addetto) Quale impatto ha avuto / sta avendo / avrà l'emergenza sanitaria sui seguenti aspetti dell'organizzazione dell'azienda a causa delle difficoltà / impossibilità di incontrarsi per fare riunioni, partecipare a meeting, minore o nessuna disponibilità del personale in sede, difficoltà logistiche nell'incontrare i clienti, i fornitori, etc? (Una risposta per ciascun item)**

	<i>Molto elevato</i>	<i>Abbastanza elevato</i>	<i>Scarso</i>	<i>Nessun impatto</i>
Gestione del personale	1	2	3	4
Gestione dei clienti	1	2	3	4
Gestione dei fornitori	1	2	3	4
Partecipazione a fiere	1	2	3	4

TOTALE RISPONDENTI 75,3%

**18. (Ad esclusione di coloro che hanno risposto "nessun impatto") Quanto è soddisfatto delle soluzioni adottate (telelavoro, utilizzo di strumenti per incontrarsi a distanza, ad es. uso di Skype o simili, per ridurre / sostituire le trasferte e le riunioni, sostituzione dei fornitori abituali con fornitori più vicini all'azienda, etc) per fronteggiare le difficoltà imposte dall'emergenza sanitaria? (Una risposta per ciascun item)**

	<i>Molto soddisfatto</i>	<i>Abbastanza elevato</i>	<i>Poco soddisfatto</i>	<i>Per nulla soddisfatto</i>
Gestione del personale (incontri, meeting, etc)	1	2	3	4
Gestione dei clienti (incontri, meeting, etc)	1	2	3	4
Gestione dei fornitori (incontri, meeting, etc)	1	2	3	4

TOTALE RISPONDENTI 100%

**19. (Esclusivamente le imprese con oltre 1 addetto) Quale è il livello di difficoltà riscontrato dalla Sua impresa con riferimento ai seguenti aspetti a seguito dell'impatto dell'emergenza sanitaria? (Una risposta per ciascun item. Scala da "1" =nessuna difficoltà a "5" = max difficoltà)**

- Problemi di logistica (capacità di fare arrivare le merci ai clienti) |\_\_|
- L'erogazione del servizio / la produzione |\_\_|
- Difficoltà di approvvigionamento materiali e scorte |\_\_|
- Gestione dei processi interni e di compliance |\_\_|

- Difficoltà nel rispettare le scadenze previste dal calendario degli oneri contributivi e fiscali ed in generale i normali adempimenti amministrativi
- Difficoltà nel rispettare scadenze del tipo il pagamento delle tratte in banca, affitto, bollette, etc.

TOTALE RISPONDENTI 75,3%

**20. La Sua impresa ha attivato nuove modalità operative di erogazione del servizio e/o impiego di nuovi canali commerciali per fare fronte all'emergenza sanitaria?** *(Una risposta per ciascun item del tipo 1=Si; 2=No; 3=Non interessato a tale modalità operativa / canale di vendita)*

- Ha intensificato le vendite tramite E-COMMERCE, che già utilizzava precedentemente
- Ha cominciato ad utilizzare l'E-COMMERCE (che precedentemente non utilizzava)
- Ha intensificato il ricorso delle consegne a domicilio (o con ritiro presso altri esercizi commerciali rimasti aperti, es. edicole, tabaccherie, etc), che già utilizzava precedentemente
- Ha cominciato a fare ricorso alle consegne a domicilio (o con ritiro presso altri esercizi commerciali rimasti aperti, es. edicole, tabaccherie, etc) e che precedentemente non utilizzava

TOTALE RISPONDENTI 100%

**21. (Solo a coloro che utilizzano l'E-COMMERCE) Ritiene che le soluzioni adottate potrebbero restare "permanenti" anche nei prossimi mesi?** *(Una risposta)*

- Certamente sì 1
- Probabilmente sì 2
- Certamente no 3
- Non so 4

TOTALE RISPONDENTI 31%

**22. (Solo a coloro che utilizzano le "consegne a domicilio") Ritiene che le soluzioni adottate potrebbero restare "permanenti" anche nei prossimi mesi?** *(Una risposta)*

- Certamente sì 1
- Probabilmente sì 2

- Certamente no 3
- Non so 4

TOTALE RISPONDENTI 25%

## **INVESTIMENTI**

**23. La Sua impresa ha effettuato investimenti nel corso degli ultimi due anni?**  
(Una risposta)

- Sì 1
- No 2

TOTALE RISPONDENTI 100%

**24. Nei prossimi due anni pensa di effettuare investimenti?** (Una risposta)

- Sì 1
- No 2

TOTALE RISPONDENTI 100%

**25. (Esclusivamente le imprese che non effettueranno investimenti) Mi ha detto che non pensa di effettuare investimenti nei prossimi due anni. Ci sono degli investimenti che erano già programmati e a cui dovrà rinunciare a causa dell'emergenza sanitaria (e la conseguente possibile riduzione dei ricavi)?**  
(Una risposta)

- Sì 1
- No 2

TOTALE RISPONDENTI 47%

## **ATTESE VERSO LA POLITICA E LA PA**

**26. Quanta fiducia ha da "0" (nessuna fiducia) a "10" (totale fiducia) nell'azione svolta fino ad oggi dal Governo centrale per affrontare l'emergenza sanitaria?** (Una risposta)

|\_\_|\_\_|

TOTALE RISPONDENTI 100%

**27. Indipendentemente dal livello di fiducia nell'azione svolta dal Governo, ritiene che le misure messe in campo in favore delle imprese per fronteggiare l'emergenza sanitaria siano sufficienti per consentire alla Sua impresa di superare l'emergenza sanitaria?** (Una risposta)

- Del tutto sufficienti 1

- Appena sufficienti, la nostra impresa avrà comunque delle difficoltà 2
- Del tutto insufficienti, la nostra impresa avrà certamente delle serie difficoltà 3
- La nostra impresa non ne aveva / non ha bisogno delle misure messe in campo 4

TOTALE RISPONDENTI 100%

## **CREDITO**

**28. 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 e non è intenzionata a rifarla nel prossimo semestre 4
- Sì, ha fatto richiesta, è in attesa di conoscere l'esito ed è intenzionata a formalizzarla nel prossimo semestre 5
- No, non ha fatto richiesta 6

TOTALE RISPONDENTI 100%

**29. La Sua impresa dispone almeno di un fido o di un finanziamento concesso da una banca? (Una risposta)**

- Sì, da oltre sei mesi 1
- Sì, da meno di sei mesi 2
- No 3

TOTALE RISPONDENTI 100%

**30. (Solo chi ha fidi/finanziamenti da oltre sei mesi) Per quanto concerne l'offerta dei fidi o dei finanziamenti da parte delle banche negli ultimi sei mesi, ritiene che la situazione sia migliorata, rimasta invariata o peggiorata con riferimento a... (Una risposta per ciascun item)**

- |                                   | <b>Migliorata</b> | <b>Invariata</b> | <b>Peggiorata</b> |
|-----------------------------------|-------------------|------------------|-------------------|
| • ...durata temporale del credito | 1                 | 2                | 3                 |

- ...tassi di interesse 1 2 3
- ...costo dell'istruttoria 1 2 3
- ...garanzie richieste 1 2 3

TOTALE RISPONDENTI 70%

**31. Con riferimento al costo dei servizi bancari (es. tenuta conto, emissione disposizioni, pagamento effetti, movimenti di titoli, ecc.), ritiene che, negli ultimi sei mesi, rispetto al semestre precedente, la situazione sia...? (Una risposta)**

- Migliorata 1
- Rimasta invariata 2
- Peggiorata 3

TOTALE RISPONDENTI 70%

## **SUPPORTO DELL'ASSOCIAZIONE DI CATEGORIA**

**32. La Sua impresa è associata a Confcommercio Valle d'Aosta? (Una risposta)**

- Sì 1
- No 2

TOTALE RISPONDENTI 100%

**33. (Solo le imprese associate a Confcommercio Valle d'Aosta) Qual è il Suo livello di soddisfazione riguardo le azioni messe in campo da Confcommercio Valle d'Aosta a supporto delle imprese al fine di fronteggiare l'attuale situazione di emergenza sanitaria? (NON RUOTARE. Utilizzo di una scala da 0=min soddisfazione a 10=max soddisfazione; 99=Non conosco azioni messe in campo dall'associazione di categoria)**

- Modalità con le quali Confcommercio Valle d'Aosta ha fornito le informazioni sulla situazione in atto alla tua impresa |\_\_|\_\_|
- Efficacia della Confcommercio Valle d'Aosta nell'erogazione dei servizi |\_\_|\_\_|
- Modalità con le quali Confcommercio Valle d'Aosta ha risposto alle esigenze della Sua impresa in questo momento di emergenza |\_\_|\_\_|
- Giudizio complessivo verso Confcommercio Valle d'Aosta |\_\_|\_\_|

TOTALE RISPONDENTI 30%

**34. (A tutti) Potrebbe indicarmi i servizi, tra quelli di seguito, dei quali la Sua impresa potrebbe avere maggiore bisogno in termini di assistenza tecnica e di consulenza da parte di Confcommercio Valle d’Aosta in vista dei prossimi mesi di “ripartenza”?** *(Una risposta per ciascun item. Scala da “0” – nessun interesse, a “10” – massimo livello di interesse)*

- Evoluzione digitale dell’azienda per cogliere ad esempio i nuovi comportamenti dei consumatori (oggi ad es. sempre più spesso anche la spesa si ordina con Internet) e assistenza sul commercio elettronico più in generale |\_\_|\_\_|
- *(Solo alla distribuzione al dettaglio e alle imprese del turismo inclusi gli alberghi)* Assistenza su quelle che saranno le nuove normative igienico-sanitarie riguardo l’erogazione del servizio in negozio, negli spazi di vendita |\_\_|\_\_|
- Assistenza riguardo le modalità di consegna a domicilio che prenderà sempre più piede (ad es. si potrà fare solo per quei prodotti per i quali un’azienda è iscritta con il Codice Ateco?) |\_\_|\_\_|
- Assistenza sui nuovi sistemi di sanificazione dei locali dell’impresa e sulle nuove norme di sicurezza sanitaria che devono essere adottate per la sicurezza del personale e dei clienti |\_\_|\_\_|
- Assistenza sui nuovi modi di fare formazione a distanza |\_\_|\_\_|
- Assistenza sui nuovi modi di fare assistenza ai clienti a distanza |\_\_|\_\_|
- Assistenza e consulenza sulle nuove modalità del lavoro del personale dipendente (lavoro agile, telelavoro o smart-working, etc) dal punto di vista normativo, organizzativo e tecnologico |\_\_|\_\_|
- Uno sportello “unico” messo a disposizione delle imprese da parte della Confcommercio per ripartire dopo la fase acuta dell’emergenza di modo da evitare agli imprenditori di dovere recarsi presso i tanti uffici della Pubblica Amministrazione o simili per ottenere una informazione o un diritto |\_\_|\_\_|
- Altro (specificare) |\_\_|\_\_|

TOTALE RISPONDENTI 100%