

## Osservatorio Congiunturale Torino – 2018 I trimestre

### *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:** Ascom Confcommercio Imprese per l'Italia Torino e Provincia

**soggetto acquirente:** Ascom Confcommercio Imprese per l'Italia Torino e Provincia

**data o periodo in cui è stato realizzato il sondaggio:** Dal 5 al 13 aprile 2018.

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

**La Stampa,**

**La Voce,**

**<http://lospiffero.com>**

**[www.askanews.it](http://www.askanews.it)**

---

<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

**data di pubblicazione del sondaggio: 24 aprile 2018**

**temi / fenomeni oggetto del soggetto: Indagine sull'andamento economico e sul fabbisogno del credito delle imprese del terziario della provincia di Torino**

**popolazione di riferimento: Imprese del terziario della provincia di Torino**

**estensione territoriale del sondaggio:**

|                  |                      |
|------------------|----------------------|
| ALMESE           | PAVAROLO             |
| ALPIGNANO        | PIANEZZA             |
| ANDRATE          | PINASCA              |
| BAIRO            | PINEROLO             |
| BANCHETTE        | PINO TORINESE        |
| BARDONECCHIA     | PIOBESI TORINESE     |
| BEINASCO         | PIOSSASCO            |
| BORGARO TORINESE | POIRINO              |
| BORGONE SUSA     | PRALORMO             |
| BOSCONERO        | PRAROSTINO           |
| BRICHERASIO      | QUINCINETTO          |
| BRUINO           | RIVALTA DI TORINO    |
| BUROLO           | RIVAROLO CANAVESE    |
| BUTTIGLIERA ALTA | RIVOLI               |
| CAFASSE          | ROLETTO              |
| CAMBIANO         | ROMANO CANAVESE      |
| CANDIA CANAVESE  | RONDISSONE           |
| CARIGNANO        | SAN BENIGNO CANAVESE |

|                      |                         |
|----------------------|-------------------------|
| CARMAGNOLA           | SAN GIORGIO CANAVESE    |
| CASELLE TORINESE     | SAN RAFFAELE CIMENA     |
| CASTELLAMONTE        | SAN SECONDO DI PINEROLO |
| CASTIGLIONE TORINESE | SANT'AMBROGIO DI TORINO |
| CERES                | SANTENA                 |
| CERESOLE REALE       | SAUZE D'OULX            |
| CHIALAMBERTO         | SCALENGHE               |
| CHIAVERANO           | SETTIMO TORINESE        |
| CHIERI               | STRAMBINO               |
| CHIVASSO             | SUSA                    |
| CIRIE'               | TORINO                  |
| COLLEGNO             | TORRAZZA PIEMONTE       |
| CUMIANA              | TRANA                   |
| CUORGNE'             | VENARIA REALE           |
| FELETTTO             | VILLAFRANCA PIEMONTE    |
| GIAVENO              | VILLAR DORA             |
| GRUGLIASCO           | VILLARBASSE             |
| IVREA                | VILLASTELLONE           |
| LANZO TORINESE       | VINOVO                  |
| LEINI'               | VOLPIANO                |
| LORANZE'             | VOLVERA                 |
| LUSERNA SAN GIOVANNI |                         |
| MAZZE'               |                         |
| MONCALIERI           |                         |
| MONTANARO            |                         |
| NICHELINO            |                         |
| NOLE                 |                         |
| NONE                 |                         |
| ORBASSANO            |                         |

**metodo di campionamento:** Campione rappresentativo dell'universo delle imprese di interesse.

**rappresentatività del campione<sup>2</sup>:** Campione rappresentativo dell'universo delle imprese della provincia di Torino. Domini di studio del campione: Dimensione (1 addetto, 2-5 addetti, 6-9 addetti, 10-15 addetti, 16-49 addetti, 50-249 addetti, oltre 249 addetti), Settore di attività (commercio no food, commercio food, pubblici esercizi, alberghi, trasporti e logistica, altri servizi alle imprese, servizi alle persone).

**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: 800 casi (800 interviste a buon fine). Anagrafiche «non reperibili»: 295 (22,8%);**

---

<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.

**«rifiuti»: 199 (15,4%); «sostituzioni»: 494 (38,2%).**  
**Intervallo di confidenza 95% (Errore  $\pm 2,6\%$ ). Fonte delle**  
**anagrafiche delle imprese: Registro delle imprese.**

## **testo integrale di tutte le domande (questionario)**

### **Clima di fiducia delle imprese**

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

*t - 1<sup>4</sup>*

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

TOTALE RISPONDENTI 100%

**3. (CONGIUNTURA) Come giudica l'andamento economico generale della Sua impresa negli ultimi tre mesi, rispetto ai tre mesi precedenti...? (Una risposta)**

*t - 1*

- |                     |   |
|---------------------|---|
| • Migliorato        | 1 |
| • Rimasto invariato | 2 |

---

<sup>4</sup> Analizziamo una "variazione". "t-1" significa ad esempio: nei mesi di luglio, agosto, settembre 2014, rispetto ai mesi di aprile, maggio, giugno 2014.

- Peggiorato 3

TOTALE RISPONDENTI 100%

## Andamento economico e fabbisogno finanziario

**5. (CONGIUNTURA) Tenuto conto dei fattori stagionali, nel trimestre considerato, i ricavi della Sua impresa rispetto al trimestre precedente sono...? (Una risposta)**

*t - 1*

- Aumentati 1
- Restati invariati 2
- Diminuiti 3

TOTALE RISPONDENTI 100%

**6. (CONGIUNTURA) Nel trimestre considerato, l'occupazione complessiva della Sua impresa, ovvero il numero degli addetti, rispetto al trimestre precedente, è...? (Una risposta)**

*t - 1*

- Aumentato 1
- Restato invariato 2
- Diminuito 3

TOTALE RISPONDENTI 100%

**7. (CONGIUNTURA) I prezzi praticati alla Sua impresa dai suoi fornitori, negli ultimi tre mesi, rispetto al trimestre precedente, sono...? (Una risposta)**

*t - 1*

- |                           |   |
|---------------------------|---|
| • Migliorati <sup>5</sup> | 1 |
| • Restati invariati       | 2 |
| • Peggiorati <sup>6</sup> | 3 |

TOTALE RISPONDENTI 100%

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

*t - 1*

- |                           |   |
|---------------------------|---|
| • Migliorato <sup>7</sup> | 1 |
| • Restato invariato       | 2 |
| • Peggiorato <sup>8</sup> | 3 |

TOTALE RISPONDENTI 100%

---

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

<sup>6</sup> I prezzi sono aumentati

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

<sup>8</sup> I tempi di pagamento si sono allungati

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

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

TOTALE RISPONDENTI 100%

## Domanda di credito e offerta di credito

**25. A prescindere dalle motivazioni e dalla forma tecnica, la Sua impresa ha chiesto un fido<sup>9</sup> 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 tre mesi? (Una risposta)**

- |                                                                                                                                |   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| • <u>Sì</u> , ha fatto richiesta ed è stata accolta <u>con un ammontare pari o superiore</u> a quello richiesto                | 1 |
| • <u>Sì</u> , ha fatto richiesta ed è stata accolta <u>con un ammontare inferiore</u> a quello richiesto                       | 2 |
| • Sì, ha fatto richiesta ma <u>non è stata accolta</u>                                                                         | 3 |
| • Sì, ha fatto richiesta, <u>è in attesa di conoscere l'esito</u> e <u>non è intenzionata</u> a rifarla nel prossimo trimestre | 4 |

---

<sup>9</sup>La richiesta può essere formalizzata o non formalizzata.

- Sì, ha fatto richiesta, è in attesa di conoscere l'esito ed è intenzionata a formalizzarla nel prossimo trimestre 5
- No, non ha fatto richiesta 6

TOTALE RISPONDENTI 100%

**27. (CONGIUNTURA) (Solo per le imprese che hanno dei fidi o dei finanziamenti da oltre sei mesi) Per quanto concerne l'offerta dei fidi e/o dei finanziamenti da parte delle banche ritiene che nel periodo considerato la situazione del costo del finanziamento, sia... (Tasso di interesse praticato dalla banca per i finanziamenti a breve e medio termine)? (Una risposta)**

*t - 1*

- Migliorata 1
- Rimasta invariata 2
- Peggiorata 3

TOTALE RISPONDENTI 48,5%

## Digitalizzazione e e.commerce

**33. Pensando al livello di implementazione delle tecnologie digitali, Lei definirebbe la Sua impresa... (Una risposta)**

- ...molto tecnologica 1
- ...abbastanza tecnologica 2
- ...poco tecnologica 3

- ...per niente tecnologica 4

TOTALE RISPONDENTI 100%

**34. Nel corso dell'ultimo biennio (2016-2017), la Sua impresa ha effettuato un qualche genere di investimento in tecnologie digitali<sup>10</sup>? (Una risposta)**

- Sì, fino al 2% dei ricavi 1
- Sì, oltre il 2% dei ricavi 2
- Non abbiamo ancora investito in digitale, ma abbiamo intenzione di farlo nei prossimi anni 3
- Non abbiamo investito in digitale e non abbiamo intenzione di farlo nei prossimi anni 4

[nota per gli intervistatori: le cifre si intendono cumulate negli ultimi 2 anni]

TOTALE RISPONDENTI 100%

**35. (Esclusivamente chi ha effettuato investimenti in digitale) Quali erano i principali obiettivi alla base della strategia degli investimenti in digitale? (Una risposta per ciascun item. 0=No, 1=Sì)**

- Adeguare le infrastrutture materiali / immateriali<sup>11</sup> |\_\_\_|

<sup>10</sup> Si intendono tutti gli investimenti che hanno riguardato l'acquisto di *software* e *hardware*, sviluppo dell'area social e del sito *web*, nuovi modelli organizzativi, di processo, etc.

<sup>11</sup> Ad esempio hardware e software per lo sviluppo del sistema informativo aziendale, investimenti per tecnologie digitali nel punto vendita, collegamenti di rete e Wi-fi, etc.

- Sviluppare il business dell'impresa sul web e sui social media (area comunicazione / marketing dell'impresa) |\_\_|
- Penetrare nuovi mercati esteri<sup>12</sup> |\_\_|
- Sviluppare nuovi modelli di business<sup>13</sup> |\_\_|
- Migliorare le politiche del lavoro e del welfare aziendale<sup>14</sup> |\_\_|
- Adeguarsi alle normative europee vigenti in materia<sup>15</sup> |\_\_|
- Migliorare i processi amministrativi, contabili e di supporto al cliente |\_\_|

TOTALE RISPONDENTI 48,6%

**36. (Esclusivamente chi NON ha effettuato investimenti in digitale) Per quali ragioni la Sua impresa non ha ancora considerato l'idea di effettuare investimenti in ambito digitale? (Una risposta per ciascun item. 0=No, 1=Si)**

- Non ne sentiamo la necessità avendo una clientela molto fidelizzata da lunga data |\_\_|
- Ci interesserebbe ma non abbiamo il tempo per pensarci |\_\_|
- Non abbiamo la disponibilità finanziaria per gli investimenti necessari |\_\_|

---

<sup>12</sup> Ad esempio attraverso l'apertura di siti di e-Commerce o la presenza su marketplace digitali come Amazon, eBay, etc.

<sup>13</sup> Ad esempio ampliamento dell'offerta verso nuove soluzioni, o investimenti finalizzati a supportare lo sviluppo di nuove aree d'impresa, etc.

<sup>14</sup> Ad esempio attraverso l'implementazione di soluzioni di smart working

<sup>15</sup> Ad esempio attraverso investimenti fatti per garantire l'adeguamento delle proprie infrastrutture alle normative europee

- Non abbiamo il personale con le competenze necessarie per occuparsene |\_\_|
- Non abbiamo il personale con le competenze necessarie per l'utilizzo delle tecnologie digitali nei processi automatizzati |\_\_|
- Non abbiamo avuto accesso ai finanziamenti e incentivi nazionali o regionali |\_\_|
- Altri motivi (specificare) |\_\_|

TOTALE RISPONDENTI 51%

**37. (Esclusivamente chi non può contare su personale adeguatamente qualificato) A Suo avviso, qual è il modo più efficace per colmare il gap formativo della Sua impresa in materia di competenze digitali? (Una risposta)**

- Corsi di formazione orientati al digitale (con riferimento al personale già in organico) |\_\_|
- Selezione di nuove figure professionali specializzate in digitale attraverso il web |\_\_|
- Selezione di nuove figure professionali specializzate in digitale attraverso società di recruiting |\_\_|
- Acquisizione di personale esperto con contratti di somministrazione o part-time |\_\_|
- Iniziative scuola-lavoro o apprendistato |\_\_|
- Consulenze esterne (tramite il ricorso a società di consulenza specializzate) |\_\_|
- Acquisizione di start-up |\_\_|
- Altro (specificare) |\_\_|

TOTALE RISPONDENTI 3,5%

**38. La Sua impresa dispone di un proprio sito web?** *(Una risposta)*

- Sì, e lo utilizziamo attivamente 1
- Sì, ma non lo utilizziamo attivamente 2
- Non ancora, ma abbiamo in progetto di realizzarlo 3
- No, e non abbiamo in progetto di realizzarlo 4

TOTALE RISPONDENTI 100%

**39. (Esclusivamente le imprese in possesso di un sito web) Quali sono le caratteristiche del sito web dell'impresa?** *(Una risposta per ciascun item. 0=No, 1=Sì)*

- È un sito istituzionale/vetrina |\_\_|
- È un sito di e-commerce |\_\_|
- È un sito di informazione specialistica |\_\_|
- È un blog/un diario digitale |\_\_|
- Altro (specificare) |\_\_|

TOTALE RISPONDENTI 66,2%

**40. (Esclusivamente le imprese in possesso di un sito web) Nel corso del 2018 Lei ha in programma di puntare con maggiore intensità sul sito web aziendale (es. migliorare le prestazioni, aggiornare i contenuti, etc)? (Una risposta)**

- Sì, sicuramente 1
- Sì, probabilmente 2
- No, va bene così com'è 3

TOTALE RISPONDENTI 66,2%

**41. Su quale dei seguenti social network è attiva la Sua impresa? (Una risposta per ciascun item. 0=No, 1=Sì)**

- Facebook |\_\_|
- LinkedIn |\_\_|
- Instagram |\_\_|
- Pinterest |\_\_|
- Twitter |\_\_|
- Whatsapp |\_\_|
- Non è attiva sui social network |\_\_|
- Altro (specificare) |\_\_|

TOTALE RISPONDENTI 100%

**42. (Esclusivamente le imprese attive sui social network) Nei prossimi 12 mesi intende incrementare l'utilizzo aziendale dei social network? (Una risposta)**

- |                                 |   |
|---------------------------------|---|
| • Sì, sicuramente               | 1 |
| • Sì, probabilmente             | 2 |
| • No, vanno bene così come sono | 3 |

TOTALE RISPONDENTI 49,5%

**42a. (Esclusivamente le imprese che incrementeranno l'uso dei social network) Ha in programma un qualche genere di investimento sui social media, ovvero intende fare promozione all'impresa attraverso il canale on-line? (Una risposta)**

- |                                                        |   |
|--------------------------------------------------------|---|
| • Sì, e ne conosciamo già costi e potenzialità         | 1 |
| • Sì, ma non ne conosciamo ancora costi e potenzialità | 2 |
| • No, non investiremo in social media                  | 3 |

TOTALE RISPONDENTI 21%

**43. (Esclusivamente le imprese con un sito web) Considerando il fatturato complessivo della Sua impresa, quale percentuale deriva direttamente<sup>16</sup> o indirettamente<sup>17</sup> dal web? (Una risposta percentuale per ciascun item)**

---

<sup>16</sup> E-commerce

<sup>17</sup> Aumento della *brand awareness* e della *brand reputation* aziendale

- Quota di fatturato riconducibile al web |\_\_|\_\_|\_\_|%
- Quota di fatturato non riconducibile al web |\_\_|\_\_|\_\_|%
- Non so

**TOTALE FATTURATO IMPRESA**

**100%**

TOTALE RISPONDENTI 21%

**44. (Esclusivamente le imprese con un sito web) In generale, nella Sua impresa, esiste una figura dedicata alla gestione del sito web dell'impresa?**  
(Una risposta per ciascun item. 0=No, 1=Si)

- Si, se ne occupa un dipendente (o collaboratore) dell'impresa, senza che questo rappresenti il suo principale ruolo nell'impresa (es. responsabile amministrativo o impiegato...) |\_\_|
- Si, se ne occupa un dipendente (o collaboratore) interno, come sua principale funzione dell'impresa (es. il responsabile web marketing) |\_\_|
- Si, se ne occupa un professionista esterno all'impresa (ad es. un social media manager, un web analyst, o un altro specialista in comunicazione web) |\_\_|
- Si, se ne occupa il titolare |\_\_|
- No, non esiste una figura apposita |\_\_|
- Altro (specificare) |\_\_|

TOTALE RISPONDENTI 66,2%

