

Imprese, processi e competenze digitali

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: Anitec-Assinform per Promot.Ter Unione.

soggetto acquirente: Anitec-Assinform per Promot.Ter Unione.

data o periodo in cui è stato realizzato il sondaggio: Dal 20 al 22 marzo 2018.

mezzo di comunicazione¹:

www.avvenire.it

www.industrialitaliana.it

data di pubblicazione del sondaggio: 05 giugno 2018

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

temi / fenomeni oggetto del soggetto: Analisi del livello di digitalizzazione delle imprese del commercio al dettaglio della moda e dell'hospitality.

popolazione di riferimento: Micro imprese del commercio al dettaglio della moda e dell'hospitality.

estensione territoriale del sondaggio:

Comune di Roma e Comune di Milano

metodo di campionamento:

Campione rappresentativo dell'universo delle imprese di interesse.

rappresentatività del campione²:

Campione rappresentativo dell'universo delle micro imprese del commercio al dettaglio della moda e dell'hospitality. Dominio di studio dimensione (1 addetto, 2-5 addetti, 6-9 addetti, oltre 9 addetti*), settore di attività (commercio della moda al dettaglio, hospitality), territorio (Roma, Milano). (* solo le imprese dell'hospitality).

metodo di raccolta delle informazioni: Interviste telefoniche somministrate con il Sistema Cati (Computer assisted telephone interview).

consistenza numerica del campione³

300 casi (300 interviste a buon fine). Anagrafiche «non reperibili»: 543 (45,8%); «rifiuti»: 343 (28,9%); «Sostituzioni»: 886 (74,7%). Intervallo di confidenza 95% (Errore +5,8%). Fonte delle anagrafiche delle imprese: Registro delle imprese.

testo integrale di tutte le domande (questionario)

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.

Autopercezione del livello di digitalizzazione

3. Se dovesse fare una valutazione sulla trasformazione digitale nella Sua impresa, rispetto al suo settore Lei direbbe che questa è... (Una risposta)

- Meno avanzata 1
- In linea con il settore 2
- Abbastanza avanzata 3
- Molto avanzata 4

TOTALE RISPONDENTI 100%

4. Nel corso del 2017 quanto la Sua impresa ha investito per essere più digitale rispetto al totale dei ricavi? (Una risposta)

- Fino al 2% dei ricavi 1
- Più del 2% dei ricavi 2
- Abbiamo già investito prima del 2017 3
- Non abbiamo ancora investito in digitale, ma abbiamo intenzione di farlo nei prossimi anni 4
- Non abbiamo investito in digitale e non abbiamo intenzione di farlo nei prossimi anni 5

TOTALE RISPONDENTI 100%

5A. (Esclusivamente chi ha risposto di aver investito in digitale: se D4=1, 2, 3) Facendo riferimento agli investimenti effettuati nell'ambito del processo di digitalizzazione dell'impresa, indichi in quali aree la Sua impresa ha ritenuto prioritario agire (Una risposta per ciascun item. 0=No, 1=Si)

- **Infrastrutture materiali/ immateriali** (es. hardware e software per lo sviluppo del sistema informativo dell'impresa, investimenti per tecnologie digitali nel punto vendita, collegamenti di rete e wifi) |___|
- **Marketing e comunicazione su web** (possesso di un sito web dell'impresa, attività sui social media, blog informativi) |___|
- **Supporto clienti** (servizio di customer care online, attraverso il sito web, skype o altre piattaforme digitali) |___|
- **[SOLO PER COMMERCIO] Attività di commercio elettronico** (es. attraverso l'apertura di siti di e-commerce transattivi o la presenza su marketplace digitali come Amazon, eBay o l'utilizzo di sistemi di pagamento digitali) |___|

- **[SOLO PER HOSPITALITY] Attività di prenotazioni online** |__|
- **Amministrazione e contabilità** (es. utilizzo di strumenti informatici per la gestione automatica della cassa) |__|
- **Organizzazione** (es. attraverso l'implementazione di software di smart working, email, condivisione) |__|
- **Processi** (es. soluzioni per i processi interni come gestione prenotazioni, hotel management, check in, etc) |__|
- **Remote banking** (accesso online ai servizi bancari) |__|
- **Risorse umane** (utilizzo di un sistema gestionale per la gestione delle buste paga, turnazioni del personale, software di supporto alle politiche del lavoro e welfare dell'impresa etc.) |__|
- **Rapporti con le PA** (gestione digitalizzata degli aspetti burocratici, richiesta di permessi, rapporti con l'agenzia delle entrate) |__|
- **Cruscotto di gestione** (utilizzo del modello per una visione dinamica di tutte le principali variabili aziendali, es. scorte in magazzino, ordinativi, etc.) |__|
- **CRM** (utilizzo del software per la gestione dei clienti) |__|
- **Altro** (specificare) |__|

TOTALE RISPONDENTI 52,6%

5B. (Esclusivamente chi non investe in digitale ma ha intenzione di farlo [se D4=4]) Può indicare come mai la Sua impresa non ha ancora considerato di adottare un'ottica di trasformazione digitale? Può indicare quale delle seguenti opzioni più si avvicina alla Sua esperienza? (Una sola risposta)

- Non ne sentiamo la necessità avendo una clientela molto fidelizzata da lunga data 1
- Ci interesserebbe ma non abbiamo il tempo per pensarci 2
- Non abbiamo la disponibilità finanziaria per gli investimenti necessari 3
- Non abbiamo il personale con le competenze necessarie per occuparsene 4
- Non abbiamo il personale con le competenze necessarie per l'utilizzo delle tecnologie digitali nei processi automatizzati 5
- Non abbiamo avuto accesso ai finanziamenti e incentivi nazionali (Voucher, Sabatini) o regionali 6
- Altri motivi (specificare) 7

TOTALE RISPONDENTI 7,6%

6. (Esclusivamente chi utilizza anche il canale online: se D1=2 o D1a=2) La Sua impresa partecipa ad iniziative di marketing/vendita tramite...? (Una risposta per ciascun item. 0=No, 1=Sì)

- **[SOLO PER HOSPITALITY] Siti di e-commerce per hospitality** (il sito vende al pubblico, es. booking.com) |___|
- **Siti aggregatori** (il venditore è ospitato sulla piattaforma, es. trivago, tripadvisor, the fork) |___|
- **[SOLO PER HOSPITALITY] Siti di couponing** |___|
- **[SOLO PER COMMERCIO] Siti di e-commerce per la moda** (il sito è specializzato per la vendita di abbigliamento/moda al pubblico) |___|
- **[SOLO PER HOSPITALITY] Altri Siti correlati o presenza online** (turistici, pubblicità online, mappe) |___|
- **Proprio sito di vendita online solo in italiano** |___|
- **Proprio sito di vendita online indirizzato anche a clienti internazionali** |___|

TOTALE RISPONDENTI 13,3%

Competenze digitali

7. Nella Sua impresa, esiste una figura dedicata trasformazione digitale e/o alla gestione dei processi digitali (sito web, social media, gestionale, CRM, etc...)? (Una risposta)

- Si, se ne occupa un **dipendente (o collaboratore) dell'impresa**, senza che questo rappresenti il suo principale ruolo nell'impresa 1
- Si, se ne occupa un **dipendente (o collaboratore) interno**, come sua principale funzione dell'impresa (ad es. il responsabile web marketing) 2
- 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) 3
- Si, se ne occupa il **titolare** 4
- **No**, non esiste una figura apposita 5
- **Altro** (specificare) 6

TOTALE RISPONDENTI 100%

8. Potrebbe indicarci quali delle seguenti competenze ritenete necessarie per i vostri collaboratori attuali e per i candidati futuri – oltre alle conoscenze specialistiche legate alle professioni - il grado di importanza con un valore da

1 a 5? (1= non necessaria per la professione, 2 importanza minima e 5 importanza massima)

	Collaboratori attuali	Candidati
• Capacità matematiche e informatiche <i>Capacità di utilizzare linguaggi e metodi matematici e informatici per organizzare e valutare informazioni qualitative e quantitative</i>	__	__
• Competenze digitali <i>Possesso di competenze digitali, come l'uso di tecnologie internet, e capacità di gestire e produrre strumenti di comunicazione visiva e multimediale</i>	__	__
• Competenze informatiche applicate e di gestione <i>Relative alla capacità di utilizzo di applicazioni- soluzioni software per supportare le attività professionali nei processi operativi di progettazione e gestione</i>	__	__
• Capacità di applicare tecnologie Industry 4.0 <i>Capacità di gestire soluzioni innovative applicando tecnologie 4.0 robotiche, Big Data analytics, Internet of things, ai processi aziendali</i>	__	__
• Problem Solving <i>Capacità di risolvere problemi (problem solving), anche reperendo e organizzando informazioni provenienti da fonti diverse</i>	__	__
• Lavoro in Gruppo <i>Capacità di lavorare in gruppo e in maniera condivisa, anche sfruttando le opportunità della dimensione 'social' nella gestione delle relazioni con clienti/ utenti/ fornitori/ team aziendali</i>	__	__
• Lavorare in Autonomia <i>Capacità di lavorare in autonomia e con spirito di iniziativa ed imprenditorialità</i>	__	__
• Adattamento <i>Flessibilità e capacità di adattamento nella gestione dei propri compiti</i>	__	__

TOTALE RISPONDENTI 100%

9. In particolare con riguardo alle competenze digitali può indicarmi quali sono già in possesso del personale in organico e quali contrariamente siete orientati a ricercare? (Una risposta per ciascun item. 0=No, 1=Si)

	9A. SKILLS POSSEDUTE	9B. SKILLS RICERCATE (solo se non possedute)
• Capacità di utilizzo di pacchetti base per PC	__	__
• Capacità di utilizzo di software di condivisione (e-mail, calendar etc)	__	__

- | | | |
|---|----|----|
| • Utilizzo attivo di Social network | __ | __ |
| • Amministrazione del sito web | __ | __ |
| • Software specifico (es. Store/hotel management) | __ | __ |
| • Programmi gestionali | __ | __ |
| • CRM per gestione clienti | __ | __ |
| • Sviluppo di app | __ | __ |
| • Gestione rapporti banche/PA | __ | __ |
| • Gestione piattaforme e-commerce | __ | __ |

TOTALE RISPONDENTI 100%

10. (Esclusivamente coloro che sono alla ricerca di almeno una competenza)
Quali sono le modalità a cui ricorrete maggiormente per cercare di colmare le competenze digitali attualmente mancanti? *(Indicare il grado di importanza con un valore da 1 a 5, dove 1=non considerato, 2=ricorso saltuario, fino a 5=più importante)*

- | | |
|--|----|
| • 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 100%

10a. In caso di nuove assunzioni con competenze digitali, cercate principalmente... *(Una risposta)*

- | | |
|---------------------|---|
| • Laureati | 1 |
| • Diplomati tecnici | 2 |

TOTALE RISPONDENTI 100%