

## 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)*

### **Titolo del sondaggio**

Il negozio nell'era di Internet

### **Soggetto che ha realizzato il sondaggio**

Format Srl

### **Soggetto Committente**

Confcommercio Imprese per l'Italia

### **Soggetto Acquirente**

Confcommercio Imprese per l'Italia

### **Data o periodo in cui è stato realizzato il sondaggio**

Dal 09 giugno all'11 giugno 2014

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

Il Velino

### **Data di pubblicazione o diffusione**

18 settembre 2014

**format s.r.l.** – sede legale e operativa - via ugo balzani 77  
00162 roma, italia - rea 747042/rm  
**format nord est** – unità operativa - via sebastiano caboto 22/a  
33170 pordenone, italia - rea 99634/pn

tel +39.06.86.32.86.81, fax +39.06.86.38.49.96

cf / p.iva / reg.imp.roma: 04268451004  
cap. soc. € 10.340,00 i.v.

[www.formatresearch.com](http://www.formatresearch.com)  
[info@formatresearch.com](mailto:info@formatresearch.com) - [format@pec.formatresearch.com](mailto:format@pec.formatresearch.com)



## **Temi / fenomeni oggetti del soggetto**

Indagine sul comportamento delle imprese del commercio al dettaglio con lo scopo di identificare le azioni che possono essere messe in atto dalle imprese per continuare ad essere competitive sul mercato.

## **Popolazione di riferimento**

Campione rappresentativo delle imprese del commercio al dettaglio (non GDO, no catene)

### **comuni di rilevazione (elenco)**

ARCO	MONZESE	LAMEZIA TERME
ARCORE	CONCORDIA SULLA	LANA
ARESE	SECCHIA	LANUSEI
AREZZO	CONTROGUERRA	L'AQUILA
ASTI	COPPARO	L'AQUILA
BOMPORTO	CORBETTA	LARCIANO
BONEA	CORDENONS	LARINO
BONEFRO	CORDOVADO	LAVELLO
BORGO SAN LORENZO	CORIGLIANO	LECCO
BORMIO	D'OTRANTO	LEGNANO
STRADA DEL VINO	CORTINA D'AMPEZZO	LENO
CAMPODORO	CUNARDO	LERICI
CAMPOFILONE	ELMAS	LIMONE SUL GARDA
CANEVA	EMPOLI	LISSONE
CANICATTI'	EMPOLI	LIVORNO
CAPANNORI	ERCOLANO	LONATE POZZOLO
CAPO D'ORLANDO	ESTE	LORETO
CAPOLIVERI	FABRIANO	LUCCA
CAPUA	FAENZA	LUGO
CARPI	FAGGIANO	LURATE CACCIVIO
CARPIGNANO SESIA	FARA SAN MARTINO	MACERATA
CARRARA	FASANO	MACERATA - MC
CARSOLI	FERENTINO	MADDALONI
CARTOCETO	FERMIGNANO	MAIERATO
CASALBUTTANO ED	FERRARA	MALO
UNITI	FIUME VENETO	MAMOIADA
CASALE SUL SILE	FOGGIA	MANCIANO
CASALECCHIO DI RENO	FOLIGNANO	MANFREDONIA
CASALGRANDE	FOLIGNO	MANTOVA
CASARANO	FONTANAFREDDA	MARATEA
CASARSA DELLA	FORCHIA	MARCIANA
DELIZIA	FORLI'	MAREBBE
CASATENOVO	FORMIGINE	MARINO
CASERTA	GENOVA	MARLIANA
CASTEL DI SANGRO	GISSI	MAROSTICA
CASTEL MADAMA	GIULIANOVA	MARSALA
CASTEL VOLTURNO	ISERNIA	MARTINSICURO
CAULONIA	ISOLA DEL CANTONE	MASSA
CAVALLINO	ISTRANA	MASSA
CAVALLINO - TREPORI	IVREA	MATERA
CAVASSO NUOVO	JESI	MAZZANO
CEFALU'	JOLANDA DI SAVOIA	MELARA
CEGLIE MESSAPICO	LA SALLE	MIRA
CHIESINA UZZANESE	LA SPEZIA	MIRANDOLA
CHIETI	LAIVES	MODENA
CHIONS	LALLIO	MOENA
CIMOLAIS	LAMA MOCOGNO	MOGLIANO VENETO

MOLINARA  
MOLITERNO  
MOMBAROCCIO  
MONCALIERI  
MONSANO  
MONSUMMANO TERME  
MONTAGANO  
MONTALDO BORMIDA  
MONTALTO DI CASTRO  
MONTE ARGENTARIO  
MONTE ROBERTO  
MONTE URANO  
MONTE URANO  
MONTECATINI-TERME  
MONTECCHIO  
MONTECOMPATRI  
MONTEFINO - TE  
MONTEGROTTO TERME  
MONTELUPO  
FIORENTINO  
MONTEMARCIANO  
MONTENERO DI  
BISACCIA  
MOSCUFO  
OZZANO DELL'EMILIA  
PADERNO PONCHIELLI  
PADOVA  
PAESE  
PALERMO  
PANICALE  
PANTIGLIATE  
PARABIAGO  
PASIANO DI  
PORDENONE  
PAVIA  
PELLIO INTELVI  
PERGOLA  
PERUGIA  
PESARO  
PESCARA  
PESCIA  
PETTORANELLO DEL  
MOLISE  
PIACENZA  
PIANFEI  
PIANORO  
PIAZZA ARMERINA  
PIENZA  
PIETRACAMELA  
PIETRAFITTA  
PINEROLO  
PINZANO AL  
TAGLIAMENTO  
PINZOLO  
PISA  
PISTICCI  
PISTOIA

PONTASSIEVE  
PONTERERA  
PONTINIA  
RICADI  
RICCIA  
RICCO' DEL GOLFO DI  
SPEZIA  
RIPALIMOSANI  
RIVA DEL GARDA  
RIVALTA DI TORINO  
ROANA  
ROCCASCALEGNA  
ROMA  
RONCADE  
RONCOFREDDO  
ROSETO DEGLI  
ABRUZZI  
ROSOLINA  
ROSOLINI  
ROSSANO  
ROTONDI  
ROVATO  
ROVERETO  
RUVO DI PUGLIA  
SACILE  
SALICE SALENTINO  
SAN BENEDETTO DEL  
TRONTO  
SAN CESARIO SUL  
PANARO  
SAN GIOVANNI IN  
MARGINANO  
SAN GIOVANNI IN  
PERSICETO  
SAN GIOVANNI  
SUERGIU  
SAN GIULIANO TERME  
SAN GIUSTINO  
SAN GODENZO  
SAN MARCELLINO  
SAN MARTINO AL  
TAGLIAMENTO  
SAN MASSIMO  
SAN MAURIZIO  
CANAVESE  
SAN MAURIZIO  
D'OPAGLIO  
SAN MAURO PASCOLI  
SAN NICOLO'  
D'ARCIDANO  
SAN PAOLO DI JESI  
SAN QUIRINO  
SAN SECONDO DI  
PINEROLO  
SAN VITALIANO  
SAN VITO AL  
TAGLIAMENTO

SANDRIGO  
SANREMO  
SANTA LUCIA DEL MELA  
SANTA MARGHERITA DI  
BELICE  
DI ROMAGNA  
SANTERAMO IN COLLE  
SARRE  
SASSARI  
SAVA  
SESTO FIORENTINO  
SESTRI LEVANTE  
SETTIMO TORINESE  
SPILIMBERGO  
SPIRANO  
SPOLETO  
SPOTORNO  
STRA  
STRADELLA  
SULMONA  
SUMMONTE  
SUZZARA  
TERAMO  
TERMINI IMERESE  
TERMOLI  
TERNI  
TERRASINI  
THIENE  
TITO  
TORINO  
TORRE ANNUNZIATA  
CENTRALE  
TORRE SANTA SUSANNA  
TORRECUSO  
UDINE  
UGENTO  
URBINO  
URGNANO  
VADO LIGURE  
VAIANO  
VAIANO CREMASCO  
VAJONT  
VAL DI VIZZE  
VECCHIANO  
VEDANO AL LAMBRO  
VENAFRO  
VENARIA  
VENARIA REALE  
VENEZIA  
VERDUNO  
VEROLI  
VERONA  
VIAREGGIO  
VIAREGGIO  
VIBONATI  
VICENZA  
VILLONGO

### **Metodo di campionamento**

Campione rappresentativo delle imprese del commercio al dettaglio (non GDO, no catene).

### **Rappresentatività del campione inclusa l'indicazione del margine di errore**

Campione rappresentativo delle imprese del commercio al dettaglio (non GDO, no catene) per classe dimensionale (1 addetto, 2-5 addetti, oltre i 6 addetti) e per area di residenza delle imprese (Nord Ovest, Nord Est, Centro, Sud e Isole).

### **Metodo di raccolta delle informazioni**

Interviste telefoniche somministrate con il sistema CATI (*Computer Assisted Telephone Interview*)

### **Consistenza numerica del campione di intervistati, numero dei non rispondenti e delle sostituzioni effettuate**

	<b>Cifra</b>	<b>Percentuale</b>
<b>Non reperibili</b>	<b>105</b>	<b>13,6%</b>
<b>Rifiuti</b>	<b>281</b>	<b>36,4%</b>
<b>Sostituzioni</b>	<b>386</b>	<b>50,0%</b>
<b>Totale interviste</b>	<b>384</b>	<b>49,7%</b>

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

### **La gestione degli esercizi commerciali ed il commercio elettronico**

*(esclusivamente le imprese del commercio al dettaglio) Il Suo negozio svolge le seguenti attività, ovvero calcola degli indicatori di performance? (Una risposta per ciascun item. 0=No, 1=Si)*

- Conteggio di coloro che accedono al negozio giorno per giorno
- Rapporto incassi / accessi (analisi degli incassi rapportati al numero di clienti che accedono al negozio)
- Rapporto accessi / acquisti (analisi dei clienti che accedono al negozio rapportati ai clienti che acquistano)
- Rapporto incassi / metro quadro
- Analisi degli incassi giornalieri
- Analisi dei margini per il valore medio delle giacenze di prodotti
- Rotazione delle scorte per categoria di prodotto
- Analisi dello scontrino medio per categoria di prodotto
- Attività di promozione e mailing nei confronti dei clienti
- Altro (specificare)

RISPONDENTI: 100%

*Il Suo negozio dispone di strumenti come ad esempio il cruscotto di gestione, utile per una visione dinamica di tutte le principali variabili aziendali? (Una risposta)*

- Si
- No

RISPONDENTI: 100%

*La Sua impresa possiede un sito web? (Una risposta)*

- Si
- No

RISPONDENTI: 100%

*(Se Sì) Qual è la principale funzione del sito web dell'impresa? (Una risposta)*

- Solo per vetrina
- Effettua il commercio elettronico (attività di vendita)

RISPONDENTI: 40,6%

*(Per chi dispone del sito di commercio elettronico) Il sito di commercio elettronico è collegato all'attività tradizionale del negozio? (Una risposta)*

- Sì
- No

RISPONDENTI: 29,9%

*La Sua impresa aderisce e/o utilizza (come impresa) i social network per la propria attività aziendale? (Una risposta)*

- Sì
- No

RISPONDENTI: 100%

*La Sua impresa partecipa ad iniziative di vendita tramite... ? (Una risposta per ciascun item. 0=No, 1=Sì)*

- ... siti di e-commerce specializzati (il sito vende al pubblico, es. Amazon, Yoox)
- ... siti di aggregatori (il venditore è ospitato sulla piattaforma, es. eBay)
- ... siti di couponig (compri online un coupon da usare nel negozio fisico, es. Groupon, Groupalia, etc)

RISPONDENTI: 100%

*A Suo avviso, tra 20 anni, come sarà il futuro del commercio al dettaglio? (Una risposta)*

- I negozi tradizionali spariranno, il mercato sarà esclusivamente on line
- I negozi tradizionali diminuiranno e resteranno soltanto quelli in grado di emozionare e coinvolgere il consumatore
- I negozi tradizionali continueranno ad esistere ma ricopriranno soltanto il ruolo di consulenza
- I negozi tradizionali continueranno a svolgere il ruolo ricoperto oggi

RISPONDENTI: 100%

### **Dati di struttura**

*Classe di addetti dell'impresa*

- 1 addetto
- 2-5 addetti

- Oltre 6 addetti

RISPONDENTI: 100%

*Area (Dato rilevato)*

- Nord Ovest
- Nord Est
- Centro
- Sud e isole

RISPONDENTI: 100%