

Osservatorio Congiunturale Terziario Torino

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: 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 22 giugno al 6 luglio 2020.

mezzo di comunicazione¹:

<https://torino.repubblica.it/>

www.lospiffero.com

www.torinoggi.it

www.ansa.it

www.askanews.it

<https://it.finance.yahoo.com/>

<https://nuovasocieta.it/>

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

data di pubblicazione del sondaggio: 16/07/2020

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: Provincia di Torino.

metodo di campionamento: Campione rappresentativo dell'universo delle imprese del terziario della provincia di Torino.

rappresentatività del campione²: Campione rappresentativo dell'universo delle imprese del terziario 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 campione³: Numerosità campionaria complessiva: 800 casi (800 interviste a buon fine). Anagrafiche «non reperibili»: 3.765 (68,3%); «rifiuti»: 944 (17,1%); «sostituzioni»: 4.709 (85,5%). Intervallo di confidenza 95% (Errore +2,6%). Fonte delle anagrafiche delle imprese: 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.

testo integrale di tutte le domande (questionario)

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)

- Migliorata 1
- Rimasta invariata 2
- Peggiorata 3

TOTALE RISPONDENTI 100%

2. (PREVISIONE) Ritiene che la situazione economica generale dell'Italia, a prescindere dalla situazione della Sua impresa e del Suo settore, nei prossimi tre mesi, rispetto al trimestre attuale...? (Una risposta)

- Migliorerà 1
- Resterà invariata 2
- Peggiorerà 3

TOTALE RISPONDENTI 100%

2c. L'Italia ha da poco superato il periodo più difficile dell'emergenza COVID-19. A Suo giudizio, si può dire che, almeno dal punto di vista sanitario, il Paese sia uscito definitivamente dall'emergenza? (Una risposta)

- Sì, l'emergenza sanitaria è ormai del tutto alle spalle (non è più necessario osservare misure di sicurezza così stringenti) 1
- No, non siamo ancora del tutto usciti dall'emergenza (è necessario continuare ad osservare le misure di sicurezza seguite negli ultimi mesi) 2

TOTALE RISPONDENTI 100%

2d. (Se 2c=2) A Suo avviso, quando potremo dire di essere del tutto usciti dall'emergenza sanitaria? (Una risposta)

- Usciremo dall'emergenza a partire dal mese di settembre 2020 1
- Usciremo dall'emergenza non prima dell'inizio del nuovo anno (a partire dal mese di dicembre 2021) 2
- Usciremo dall'emergenza solo quando sarà trovato un vaccino 3

TOTALE RISPONDENTI 40,1%

2e. Secondo la Sua percezione, quanto le misure di sicurezza imposte alle imprese come la Sua rappresentano un'effettiva protezione per Lei, i Suoi collaboratori e per i clienti? (Una risposta)

- Molto 1
- Abbastanza 2
- Poco 3
- Per nulla 4

TOTALE RISPONDENTI 100%

2f. Quanto teme una nuova ondata di contagi a partire dal prossimo autunno? (Una risposta)

- Molto, sicuramente ci sarà una seconda ondata 1
- Abbastanza, probabilmente ci sarà una seconda ondata 2
- Poco, non sono sicuro ci sarà una seconda ondata 3
- Per nulla, sicuramente non ci sarà una seconda ondata 4

TOTALE RISPONDENTI 100%

2g. Immaginando uno scenario nel quale il Paese fosse costretto ad affrontare una seconda ondata di contagi, quale dovrebbe essere la risposta da parte del Governo centrale? (Una risposta)

- Sarebbe inevitabile un nuovo *lockdown*, esteso a tutta Italia 1
- Sarebbe inevitabile un nuovo *lockdown*, ma stavolta riservato esclusivamente alle zone più colpite dal contagio 2
- Non sarebbe possibile reggere un nuovo *lockdown*, pertanto bisognerebbe convivere con il virus accettando il rischio sanitario per salvaguardare quello economico 3

TOTALE RISPONDENTI 100%

2h. Sempre immaginando uno scenario nel quale il Paese fosse costretto ad affrontare una seconda ondata di contagi e ipotizzando un nuovo *lockdown* totale, quali sarebbero gli effetti sulla Sua impresa? (Una risposta)

- Gli effetti sarebbero nulli, l'impresa non ha sofferto nemmeno in occasione della recente pandemia 1
- Gli effetti sarebbero minimi, inferiori a quelli sofferti in occasione della recente pandemia 2

- Gli effetti sarebbero pesanti, al pari di quelli sofferti in occasione della recente pandemia, ma comunque l'impresa riuscirebbe a sopravvivere 3
- Gli effetti sarebbero devastanti, superiori a quelli sofferti in occasione della recente pandemia e l'impresa rischierebbe seriamente di chiudere 4

TOTALE RISPONDENTI 100%

3. (CONGIUNTURA) Tenuto conto dei fattori stagionali, nel trimestre considerato, i ricavi della Sua impresa rispetto al trimestre 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%

4. (PREVISIONE) Tenuto conto dei fattori stagionali, nel prossimo trimestre, 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%

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

- Aumentato 1
- Restato invariato 2
- Diminuito 3

TOTALE RISPONDENTI 79%

6. (PREVISIONE) Nel prossimo trimestre prevede che l'occupazione complessiva della Sua impresa, ovvero il numero degli addetti, rispetto al trimestre attuale... (Una risposta)

- Aumenterà 1
- Resterà invariato 2
- Diminuirà 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)

- Migliorati⁴ 1
- Restati invariati 2
- Peggiorati⁵ 3

TOTALE RISPONDENTI 100%

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

- Miglioreranno 1
- Resteranno invariati 2
- Peggioreranno 3

TOTALE RISPONDENTI 100%

9. (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)

- Migliorato⁶ 1
- Restato invariato 2
- Peggiorato⁷ 3

TOTALE RISPONDENTI 100%

⁴ I prezzi sono diminuiti

⁵ I prezzi sono aumentati

⁶ I tempi di pagamento si sono accorciati

⁷ I tempi di pagamento si sono allungati

10. (PREVISIONE) Nei prossimi tre 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%

10a. 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)

- Migliorata 1
- Rimasta invariata 2
- Peggiorata 3

TOTALE RISPONDENTI 100%

10b. Ritiene che nel prossimo trimestre la capacità di fare fronte al fabbisogno finanziario della Sua impresa, ovvero la situazione della liquidità...? (Una risposta)

- Migliorerà 1
- Resterà invariata 2
- Peggiorerà 3

TOTALE RISPONDENTI 100%

CREDITO

11. 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 tre 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 trimestre 4
- 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
- TOTALE RISPONDENTI 100%

6

12. 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%

13. (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 tre mesi, ritiene che la situazione sia migliorata, rimasta invariata o peggiorata con riferimento a... (Una risposta per ciascun item)

| | Migliorata | Invariata | Peggiorata |
|-----------------------------------|------------|-----------|------------|
| • ...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 67%

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

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

TOTALE RISPONDENTI 100%

15. Lei ritiene che le misure messe in campo in favore delle imprese per fronteggiare l'EMERGENZA ECONOMICA 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%

17. Le disposizioni emanate a livello nazionale per contrastare la situazione di emergenza sanitaria hanno costretto molte imprese ad interrompere temporaneamente l'attività. Durante il periodo di *lockdown* la Sua impresa ha sospeso l'attività o ha proseguito adottando modalità alternative di erogazione del servizio al cliente? (Una risposta)

- L'impresa ha sospeso le attività fino alla cessazione delle misure di restrizione (l'attività dell'impresa è ripartita solo quando consentito riaprire fisicamente il locale) 1
- L'impresa non ha sospeso l'attività, continuando ad erogare il servizio secondo modalità alternative a quelle tradizionali 2
- L'impresa non ha sospeso l'attività, continuando ad erogare il servizio secondo le modalità tradizionali 3

TOTALE RISPONDENTI 100%

20. Con quali modalità la Sua impresa ha introdotto innovazioni nella vendita/erogazione del servizio on line? (Una risposta per ciascun item. 0=No, 1=Si)

- Intensificando l'utilizzo del **sito di e-commerce già esistente** |__|
- Implementando per la prima volta un **sito di e-commerce (l'impresa non ne era in possesso prima)** |__|
- Intensificando la presenza su **marketplace già utilizzati dall'impresa** (Es. Amazon, eBay, Groupon, Zalando) |__|
- Approdando per la prima volta su **marketplace dedicati mai utilizzati prima dall'impresa** (Es. Amazon, eBay, Groupon, Zalando) |__|
- Intensificando il **servizio di consegne a domicilio già esistente** ed esercitato **autonomamente** dall'impresa |__|
- Attivando per la prima volta un servizio di **consegne a domicilio mai effettuato** prima ed esercitato **autonomamente** dall'impresa |__|
- Intensificando il **servizio di consegne a domicilio già effettuato** attraverso **catene di distribuzione specializzate** (Es. Foodora, Deliveroo, Glovo) |__|
- Stringendo **partnership mai attivate prima** per il servizio di consegne a domicilio tramite **catene di distribuzione specializzate** (Es. Foodora, Deliveroo, Glovo) |__|

TOTALE RISPONDENTI 36%

21. (Esclusivamente coloro che hanno introdotto innovazioni di servizio) Le innovazioni di servizio hanno riguardato... (Una risposta per ciascun item. 0=No, 1=Sì)

- Invio ai clienti, tramite e-mail e altre piattaforme digitali, di comunicazioni circa offerte, promozioni, eventi e iniziative organizzate |___|
(Innovazioni nel campo del marketing)
- Servizi di supporto ai clienti attraverso il sito web dell'impresa, attività sui social media, blog informativi |___|
(Innovazioni nel campo del customer care)
- (A tutti tranne i servizi alle imprese) Nuovi strumenti a disposizione dei clienti per prenotare un tavolo, una camera/una prestazione/una consegna, sia tramite sistemi indipendenti, sia all'interno di piattaforme dedicate |___|
- [Solo per il Commercio non alimentare] Help Desk digitale, realtà aumentata o virtuale, specchi interattivi in camerino |___|
(Innovazioni per migliorare l'esperienza in negozio)
- Introduzione, potenziamento ed ampliamento dei sistemi di pagamento digitali |___|

TOTALE RISPONDENTI 36%

21a. Mi ha detto di aver introdotto innovazioni a seguito della recente emergenza sanitaria. Tali innovazioni erano già nei programmi dell'impresa oppure sono state realizzate esclusivamente per far fronte alla situazione di emergenza? (Una risposta)

- Avevamo già in programma di introdurre innovazioni e il fatto che abbiamo coinciso con il periodo di emergenza è stato solo un caso 1
- Avevamo già in programma di introdurre innovazioni, ma il periodo di emergenza ci ha costretto ad accelerare i tempi 2
- Non avevamo in programma di introdurre innovazioni, ma il periodo di emergenza ci ha costretto a rivedere i nostri piani 3

TOTALE RISPONDENTI 3%

21b. (Se 21a=2 o 3) Lei direbbe che l'introduzione di tali innovazioni (non programmate in questo periodo o non programmate affatto) ... (Una risposta)

- ...ha permesso all'impresa di mantenere lo stesso livello di ricavi rispetto al periodo precedente la crisi 1
- ...ha permesso all'impresa di minimizzare le perdite in termini di ricavi rispetto al periodo precedente la crisi 2
- ...ha permesso all'impresa di sopravvivere (altrimenti avrebbe cessato l'attività) 3

TOTALE RISPONDENTI 2%

22. (Se 21a=2 o 3) Secondo la Sua recente esperienza, le modalità alternative di erogazione del servizio adottate dalla Sua impresa in favore del cliente durante il periodo di emergenza potranno essere mantenute in futuro in modo strutturale, affiancando le modalità tradizionali da sempre esercitate? (Una risposta)

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

TOTALE RISPONDENTI 2%

22a. (Se 22=1 o 2) Per quali motivi immagina di mantenere anche in futuro le innovazioni introdotte durante il periodo dell'emergenza? (Una risposta per ciascun item. 0=No, 1=Si)

- Si stanno rivelando efficaci in termini di ricavi aziendali |__|
- Si tratta di un elemento di differenziazione rispetto alla concorrenza |__|
- Permettono di ampliare il parco clienti dell'impresa |__|
- Permettono di acquisire nuovo *know how* per l'impresa |__|
- Migliorano l'immagine dell'impresa |__|
- Conferiscono visibilità all'impresa (leva di marketing) |__|
- Rappresentano un nuovo modo di fare comunicazione |__|
- Altro (specificare _____) |__|

TOTALE RISPONDENTI 1%

22b. (Se 22=3) Per quali motivi non pensa di mantenere anche in futuro le innovazioni introdotte durante il periodo dell'emergenza? (Una risposta)

- I costi per il mantenimento delle innovazioni introdotte risultano troppo onerosi |__|
- L'impresa è carente in termini di competenze e personale qualificato |__|
- Mancanza di tempo per dedicarsi alla gestione delle innovazioni introdotte |__|
- Resistenza alle nuove tecnologie da parte dei dipendenti dell'impresa |__|
- Problematiche di natura organizzativa |__|

- Altro (specificare _____)

|__|

TOTALE RISPONDENTI 1%