

# Osservatorio Congiunturale Terziario Toscana

## *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 Toscana**

**soggetto acquirente: Confcommercio Toscana**

**data o periodo in cui è stato realizzato il sondaggio: Dal 13 al 29 gennaio 2021.**

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

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

<https://corrierefiorentino.corriere.it/>

<https://www.rainews.it/>

<https://www.stamptoscana.it/>

<https://toscananews.net/>

<https://www.controradio.it/>

<https://www.gonews.it/>

<https://iltirreno.gelocal.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: 20/02/2021**

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

**popolazione di riferimento: Campione rappresentativo dell'universo delle imprese del terziario della Toscana**

**estensione territoriale del sondaggio:**

**Massa Carrara, Lucca, Pistoia, Firenze, Livorno, Pisa, Arezzo, Siena, Grosseto, Prato.**

**metodo di campionamento: Campione statisticamente rappresentativo dell'universo di interesse**

**rappresentatività del campione<sup>2</sup>: Campione rappresentativo dell'universo delle imprese del terziario della Toscana. Domini di studio del campione: Dimensione (1-9 addetti, 10-49 addetti, oltre 49 addetti), Settore di attività (commercio, turismo, servizi), Territorio (Massa Carrara, Lucca, Pistoia, Firenze, Livorno, Pisa, Arezzo, Siena, Grosseto, Prato).**

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

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

**Campione STANDARD: Numerosità campionaria complessiva: 800 casi (800 interviste a buon fine). Anagrafiche «non reperibili»: 1.987 (41,6%); «rifiuti»: 1.993 (41,7%); «Sostituzioni»: 3.980 (83,3%). Intervallo di confidenza 95% (Errore +3,5%). Fonte delle anagrafiche delle imprese: Registro delle imprese.**

---

<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.

## 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 sei mesi, rispetto ai sei 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 sei mesi, rispetto al semestre attuale...? (Una risposta)**

- Migliorerà 1
- Resterà invariata 2
- Peggiorerà 3

TOTALE RISPONDENTI 100%

**2a. (CONGIUNTURA) Come giudica l'andamento economico generale della Sua impresa negli ultimi sei mesi, rispetto ai sei mesi precedenti...? (Una risposta)**

- Migliorato 1
- Rimasto invariato 2
- Peggiorato 3

TOTALE RISPONDENTI 100%

**2b. (PREVISIONE) Ritiene che l'andamento economico generale della Sua impresa nei prossimi sei mesi...? (Una risposta)**

- Migliorerà 1
- Resterà invariata 2
- Peggiorerà 3

TOTALE RISPONDENTI 100%

**3. A quanto ammontavano i ricavi complessivi della Sua impresa nel 2019? (Indicare almeno orientativamente la fascia di ricavi) (Una risposta)**

- Fino a 100 mila € 1
- Da 100 mila € a 250 mila € 2
- Da 250 mila € a 500 mila € 3
- Da 500 mila € a 1 mln € 4
- Da 1 mln € a 2,5 mln € 5
- Da 2,5 mln € a 10 mln € 6
- Oltre 10 mln € 7
- Non indica 99

TOTALE RISPONDENTI 100%

**4. (TENDENZA 2020 su 2019) Nell'arco del 2020, rispetto al 2019, la variazione percentuale dei ricavi della Sua impresa è stata di... (Una risposta)**

- Oltre +25% 1
- Tra +10% e +25% 2
- Tra +5% e +10% 3
- Tra -5% e +5% 4
- Tra -10% e -5% 5
- Tra -25% e -10% 6
- Tra -50% e -25% 7
- Oltre -50% 8

TOTALE RISPONDENTI 100%

**4c. (PREVISIONE 2021 SEM I) In vista dei primi sei mesi del 2021, rispetto allo stesso periodo del 2020, la previsione che può attualmente fare sulla variazione percentuale dei ricavi della Sua impresa è... (Una risposta)**

- Oltre +25% 1
- Tra +10% e +25% 2
- Tra +5% e +10% 3
- Tra -5% e +5% 4
- Tra -10% e -5% 5
- Tra -25% e -10% 6
- Tra -50% e -25% 7

- Oltre -50%

8

TOTALE RISPONDENTI 100%

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

- Aumentato 1
- Restato invariato 2
- Diminuito 3

TOTALE RISPONDENTI 100%

**5a. Dal marzo 2020 è in vigore il blocco dei licenziamenti. Quali sono le problematiche che l'impresa è stata costretta ad affrontare a causa di tale misura? (Una risposta per ciascun item; 1=sì; 0=no)**

- Impossibilità di diminuire i costi dell'azienda, ossia i costi del personale |\_\_|
- Impossibilità di assumere nuovo personale (se non posso licenziare, non posso neanche assumere) |\_\_|
- Impossibilità di formare il personale esistente a causa di costi del personale disomogenei rispetto alla nuova realtà aziendale |\_\_|
- Altre problematiche (specificare\_\_\_\_\_ ) |\_\_|

TOTALE RISPONDENTI 100%

**5b. Il blocco dei licenziamenti è previsto fino al 31 marzo 2021. Una volta terminato, la Sua impresa prevede di licenziare personale assunto con contratto a tempo indeterminato? (Una risposta)**

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

TOTALE RISPONDENTI 100%

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

- Aumenterà 1
- Resterà invariato 2
- Diminuirà 3

TOTALE RISPONDENTI 100%

**6a. (PREVISIONE) Allargando il raggio di analisi nel lungo termine, Lei prevede che, da qui ad un anno (alla fine del 2021), l'occupazione complessiva della Sua impresa, ovvero il numero degli addetti, rispetto al 2020 sarà... (Una risposta)**

- Oltre +25% 1
- Tra +10% e +25% 2
- Tra +5% e +10% 3
- Tra -5% e +5% 4
- Tra -10% e -5% 5
- Tra -25% e -10% 6
- Tra -50% e -25% 7
- Oltre -50% 8

TOTALE RISPONDENTI 100%

**7. (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%

**8. (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

**9. (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%

**10. (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%

**10a. La capacità di fare fronte al fabbisogno finanziario della Sua impresa, ovvero la situazione della liquidità, negli ultimi sei mesi, rispetto ai sei mesi precedenti, è...? (Una risposta)**

- Migliorata 1
- Rimasta invariata 2
- Peggiorata 3

TOTALE RISPONDENTI 100%

**10b. Ritiene che nel prossimo semestre 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 sei mesi? (Una risposta)**

---

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

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

- 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%

**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 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 69,5%

**14. 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 100%

## **MISURE ANTICRISI E FISCALITÀ**

**20. Pensi ora alle misure fin qui adottate dal Governo centrale a contrasto dell'emergenza da COVID-19 dal punto di vista sanitario. Quanto considera efficaci tali misure per il contenimento della pandemia? (Una risposta)**

- Molto (le misure messe in campo hanno consentito di limitare il più possibile la diffusione del virus) 1
- Abbastanza (le misure messe in campo hanno consentito solo in parte di limitare la diffusione del virus) 2
- Poco (le misure messe in campo hanno consentito in minima parte di limitare la diffusione del virus) 3
- Per nulla (le misure messe in campo non hanno consentito di limitare la diffusione del virus) 4

TOTALE RISPONDENTI 100%

**21. Pensi invece alle misure fin qui adottate dal Governo centrale a contrasto dell'emergenza da COVID-19 dal punto di vista economico (i cosiddetti ristori). Quanto considera efficaci tali misure per consentire alla Sua impresa di superare la crisi? (Una risposta)**

- Molto (i ristori consentiranno all'impresa di superare interamente le difficoltà) 1
- Abbastanza (i ristori non consentiranno all'impresa di superare interamente le difficoltà, ma ci permetteranno di mantenere un fatturato simile a quello dello scorso anno) 2
- Poco (i ristori non consentiranno all'impresa di superare interamente le difficoltà, ma ci permetteranno almeno di resistere sul mercato) 3
- Per nulla (i ristori si stanno rivelando del tutto inadeguati e l'impresa rischia di non resistere alla crisi) 4

TOTALE RISPONDENTI 100%

**22. Più nel dettaglio, pensando alle restrizioni imposte dal Governo centrale nell'ultimo periodo (Decreto Natale), Lei considera le misure adottate... (Una risposta)**

- ...adeguate alla situazione attuale (il Governo non avrebbe potuto agire diversamente) 1

- ...insufficienti (il Governo avrebbe dovuto adottare misure più restrittive) 2
- ...eccessive (il Governo avrebbe dovuto adottare misure meno restrittive) 3

TOTALE RISPONDENTI 100%

**23. Nel complesso, quanto si dichiara soddisfatto dell'azione svolta dal Governo centrale in termini di gestione della crisi da COVID-19 (sia dal punto di vista sanitario, sia dal punto di vista economico)?** (Una risposta. Utilizzo di una scala da 0, minima soddisfazione, a 10, massima soddisfazione)

|\_\_|\_\_|

TOTALE RISPONDENTI 100%

**25. Nel complesso, quanto si dichiara soddisfatto dell'azione svolta dal Governo Regionale in termini di gestione della crisi da COVID-19 (sia dal punto di vista sanitario, sia dal punto di vista economico)?** (Una risposta. Utilizzo di una scala da 0, minima soddisfazione, a 10, massima soddisfazione)

|\_\_|\_\_|

TOTALE RISPONDENTI 100%

**26. Lei ritiene che nel corso dell'anno appena cominciato, considerando il perdurare della crisi sanitaria ed economica, la Sua impresa...?** (Una risposta)

- Resterà aperta senza difficoltà 1
- Resterà aperta seppure con qualche difficoltà 2
- Resterà aperta seppure con molte difficoltà (es. sarà costretta a ridurre il proprio organico) 3
- Diminuirà o eliminerà una parte delle sue attività 4
- Chiuderà l'attività 5

TOTALE RISPONDENTI 100%

**27. Quanto considera vantaggioso il Cashback per la Sua impresa?** (Una risposta)

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

TOTALE RISPONDENTI 43%

**28. (Solo coloro che lo ritengono "molto" o "abbastanza" vantaggiosa) Per quale motivo il Cashback è vantaggioso per la Sua attività? (Massimo due risposte; 1=sì, 0=no)**

- Perché favorisce il tracciamento fiscale |\_\_|
- Perché incentiva le piccole imprese a discapito delle e-commerce dal momento che sono esclusi dal cashback gli acquisti online |\_\_|
- Perché riduce i rischi di furto collegati alla gestione del contante |\_\_|
- Perché aumenta la fidelizzazione dei clienti |\_\_|
- Perché incentiva i consumi |\_\_|
- Altro (specificare \_\_\_\_\_) |\_\_|

TOTALE RISPONDENTI 6%

**29. (Solo coloro che lo ritengono "poco" o "per nulla" vantaggioso) Per quale motivo il Cashback non è vantaggioso per la Sua attività? (Massimo due risposte; 1=sì, 0=no)**

- Le commissioni che i titolari delle imprese devono pagare per ogni transazione effettuata con carta o bancomat restano ancora molto alte |\_\_|
- Perché è insufficiente il credito d'imposta sulle commissioni addebitate per le transazioni effettuate (destinato alle imprese per le quali risultino nell'anno precedente ricavi inferiori ai 400.000 euro) |\_\_|
- Perché non dovrebbero esserci limiti (relativi ai ricavi) per le imprese beneficiarie del credito di imposta |\_\_|
- Perché rappresenta soltanto un vantaggio per le banche |\_\_|
- Altro (specificare \_\_\_\_\_) |\_\_|

TOTALE RISPONDENTI 6%

**31. A Suo giudizio, quale provvedimento potrebbe agevolare le imprese del suo settore rispetto ai pagamenti elettronici? (Possibili più risposte)**

- A. Ridurre le commissioni pagate dagli esercenti per le operazioni di pagamento |\_\_|
- B. Ridurre i costi di installazione e gestione dei POS a carico degli esercenti |\_\_|

- C. Prevedere forme di tariffazione a pacchetto mensili di tipo flat, |\_\_\_|  
specifiche per il suo settore di attività
- D. Dare vantaggi ai consumatori, ossia associare alla carta di |\_\_\_|  
credito o carta di debito una serie di servizi (es. coperture  
assicurative, concorsi a premi, vantaggi fiscali, etc.)
- E. Altro (specificare \_\_\_\_\_) |\_\_\_|

TOTALE RISPONDENTI 43%