

Questionario INAPP *Digital Platform Survey* – DPS 2022

PRESENTAZIONE DELL'INDAGINE E COMUNICAZIONE DELLE INFORMATIVE

La sua impresa, per le sue caratteristiche, per il settore economico di appartenenza e per la sua organizzazione aziendale, è stata estratta a sorte dall'anagrafe delle imprese e fa parte del campione dei partecipanti all'Indagine INAPP DPS 2022.

IMPORTANTE: le imprese coinvolte nell'indagine sono quelle che alla data attuale **non** risultano **cessate** e che rientrano principalmente nei **settori ristorazione, turismo e trasporti** (corrispondenti ai **codici Ateco ISTAT** che iniziano per **49, 55, 56, 77, 79 e 81**). Se per un errore di estrazione o per cambiamento dell'attività principale nel corso del tempo, non si rientra in una di queste categorie, è necessario **contattare Questlab al numero verde 800144306** (LUN/VEN 09:00-13:00 e 14:00-18:00).

PER UNA CORRETTA COMPILAZIONE:

- 1) Scaricare la **SCHEDA SINTETICA DEL QUESTIONARIO**, per assicurarsi di avere a portata di mano (o constatare la necessità di recuperare dal Commercialista o da altre fonti) tutte le informazioni necessarie per rispondere alle domande che riguardano il **bilancio**, le caratteristiche della **forza lavoro**. Si suggerisce di precompilare tale scheda con i dati richiesti. Si suggerisce di precompilare la SCHEDA SINTETICA DEL QUESTIONARIO con i dati richiesti, prima di iniziare la compilazione on-line del questionario.
- 2) Tenere presente che il "cuore" del questionario è dato dalla sezione centrale C, che riguarda le **scelte strategiche dell'impresa in campo digitale** e in particolare sulle caratteristiche dei servizi commerciali che possono essere acquisiti anche attraverso le piattaforme digitali: **individuare la persona** che meglio può rispondere a queste domande (può essere il titolare, imprenditore o imprenditrice, un responsabile, un familiare se al corrente delle strategie e gestione dell'impresa).

La persona ritenuta più adatta, dopo aver raccolto i dati già presenti nella **SCHEDA SINTETICA DEL QUESTIONARIO**, può iniziare la compilazione on-line del questionario.

La compilazione on-line del questionario è facilitata grazie alla disponibilità da archivio di molte informazioni sull'impresa che appariranno già compilate a video e dovranno solo essere confermate.

L'indagine è inserita nel Programma Statistico Nazionale (PSN 2020-2022), attualmente in fase di formalizzazione (codice IAP-00017) assumendo pertanto carattere di interesse pubblico come predisposto dal D.lgs. n.322/1989 (Gazz. Uff. del 22 settembre 1989, n. 222). Per questa indagine, nel PSN 2020-2022 è previsto l'**obbligo di risposta**, come stabilito dall'art. 7 del decreto legislativo n. 322/1989.

L'indagine "DIGITAL PLATFORM SURVEY 2022" - INAPP DPS 2022 è finanziata dal Fondo Sociale Europeo e realizzata dall' INAPP, Istituto Nazionale per l'Analisi delle Politiche Pubbliche La fase di raccolta dati, che avviene tramite la compilazione del presente questionario via web, è gestita dalla società Questlab s.r.l., formalmente incaricata dall'INAPP.

DATI DI CHI COMPILA, UTILI AI SOLI FINI DI EVENTUALE RICONTATTO PER CORREZIONI

Referente: _____ Ruolo: _____
Telefono: _____ Fax: _____
E-mail: _____ Pec: _____

INFORMATIVA AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (REGOLAMENTO UE GDPR 2016/679)

I dati personali acquisiti nell'ambito della rilevazione statistica **Digital Platform Survey** di INAPP sono utilizzati nel rispetto dei principi di protezione dei dati personali stabiliti dal Regolamento GDPR 2016/679.

L'obbligo di risposta per questa rilevazione è sancito dall'art. 7 del decreto legislativo n. 322/1989, dal DPR del 25 novembre 2020 e dell'allegato elenco delle rilevazioni che comportano l'obbligo di risposta per i soggetti privati. I dati raccolti sono trattati per finalità di ricerca e analisi statistica (Art. 89).

I dati personali eventualmente raccolti saranno trattati all'interno dell'Unione Europea e conservati per il tempo necessario allo svolgimento delle finalità dell'indagine e trattati con modalità atte a garantire la riservatezza dei rispondenti (Artt. 13 e 14).

I risultati dell'indagine saranno diffusi esclusivamente in forma anonima ed aggregata a fini statistici. L'interessato ha facoltà di esercitare i suoi diritti (Artt. 12-23).

Titolare del trattamento dei dati: Istituto Nazionale per l'Analisi delle Politiche Pubbliche, INAPP, Corso d'Italia 33, 00198, Roma (RM), www.inapp.org, e-mail dps.2022@inapp.org.

Responsabile del trattamento dati: Questlab srl - Via delle industrie n. 17/A - 30175 Venezia Marghera (VE) - email: privacy@questlab.it.

ACCONSENTO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI PER LE FINALITÀ INDICATE

C – MERCATI E PIATTAFORME DIGITALI

Ora parleremo di vendita di prodotti o/e servizi su internet attraverso vari canali digitali. Focalizzi l'attenzione sulla vendita di prodotti e/o servizi dell'impresa.

C01 L'impresa vende i suoi prodotti o servizi tramite: (<i>help a fine questionario</i>)	SI	NO
<i>Non è possibile rispondere NO a tutte le righe</i>		
A. Canali digitali PROPRI (o del gruppo di cui eventualmente si fa parte) ad esempio: sito Internet, servizi di <i>instant messaging</i> , Whatsapp, <i>app mobile</i> appositamente creata	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B. Canali digitali appartenenti ad ALTRI operatori economici che facilitano o intermediano la vendita (come ad esempio AirB&B, Deliveroo, Booking, Macingo)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C. Canali tradizionali non digitali (negozi, punto vendita, agenti di commercio o altre forme di intermediazione tradizionale, compresi contratti in monocommitenza con un unico cliente, ecc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PER COLORO CHE NON UTILIZZANO CANALI DIGITALI PROPRI (risposta NO a C01 punto A):

C02.a Qual è il motivo principale per cui ha deciso di non vendere i prodotti o servizi dell'impresa tramite un PROPRIO canale digitale? (una sola risposta)

- Non ne abbiamo bisogno
- Non si è presentata l'occasione
- Preferiamo affidare la vendita ai canali tradizionali
- Preferiamo affidare la vendita a intermediari
- Preferiamo affidare la vendita alle piattaforme digitali
- Non ci sono le risorse necessarie nell'impresa
- Altro (specificare): _____
- Non risponde/Non sa

PER COLORO CHE UTILIZZANO COME CANALE DIGITALE DI VENDITA IL PROPRIO SITO (risposta SI a C01 punto A):

C02.b Facendo riferimento ai bilanci dell'impresa del 2020 e del 2021, quale percentuale del fatturato è stata ottenuta tramite il proprio sito internet di vendita on line?

	2020	2021
Nessuna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Da 1 al 10%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dal 10 al 25%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dal 25 al 50%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Oltre il 50%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Non sa/non risponde	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PER COLORO CHE UTILIZZANO CANALI DIGITALI PROPRI O DI TERZI (risposta SI a C01 A O B):

C03.a in che anno ha iniziato a vendere i propri prodotti o servizi utilizzando canali digitali?

Anno |__|_|_|_|_|

C03.b Il soggetto terzo che ha dichiarato di utilizzare come canale digitale di vendita, è una piattaforma digitale di intermediazione? Per piattaforma digitale intendiamo un operatore economico, identificabile con un sito Internet o con un'applicazione, che rende possibile l'intermediazione commerciale tra imprese e clienti via Internet a seguito del pagamento di commissioni o percentuali sul transato (come ad esempio AirB&B, Deliveroo, Booking, Macingo) (*help a fine questionario*)

- Sì, è una piattaforma digitale di intermediazione -> **passare a domanda C05**
- No, è un altro strumento digitale che non dà luogo a intermediazione (specificare): _____ -
-> **passare a domanda C04**

PER COLORO CHE NON UTILIZZANO LE PIATTAFORME DIGITALI PER LA VENDITA (risposta NO a C01 B o NO a C03.b)

C04 Qual è il motivo principale per cui ha deciso di non utilizzare i servizi offerti dalle piattaforme digitali? (una sola risposta) (*help a fine questionario*)

- Non ne abbiamo bisogno
- Non si è presentata l'occasione
- Preferiamo gestire internamente il rapporto con i clienti
- Le condizioni economiche proposte dalle piattaforme sono troppo onerose
- In passato abbiamo avuto esperienze spiacevoli
- Non conosco i servizi delle piattaforme digitali
- Altro (specificare): _____
- Non risponde/Non sa

PER COLORO CHE UTILIZZANO LE PIATTAFORME DIGITALI PER LA VENDITA:

C05 Facendo riferimento agli anni 2020 e 2021, può indicare per ciascun anno il nome della/e piattaforma/e con le quali aveva un contratto in essere? Indichi per prima quella più rilevante in termini di fatturato della sua impresa. (*inserire fino ad un massimo di 3 piattaforme per anno*)

2020	2021
1° _____	1° _____
2° _____	2° _____
3° _____	3° _____

C06 Facendo riferimento ai bilanci dell'impresa del 2020 e del 2021, quale percentuale del fatturato è stata ottenuta per la vendita di prodotti e/o servizi tramite l'intermediazione di piattaforme digitali?

Se nessuna percentuale del fatturato in almeno uno dei due anni è stata ottenuta tramite il proprio sito di vendita indicare 0

2020 |__|__|__|,|__|__| % **2021** |__|__|__|,|__|__| % Non sa indicare

C06.b Se non sa, può indicare in quali delle seguenti classi rientra la quota del fatturato che ricava vendendo i suoi prodotti o servizi tramite le piattaforme digitali?

	2020	2021
1. Una minima parte (meno del 10%)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Meno della metà (dall'11 al 49%)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. La metà (il 50%)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Oltre la metà (51% e oltre)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

C07 Qual è stata la percentuale media di commissione pagata alla/e piattaforma/e, che ha precedentemente indicato alla domanda C05, per i servizi resi nel 2020 e 2021? Calcoli una media per ciascun anno considerando le diverse piattaforme e/o le eventuali diverse percentuali di commissione pagate (nel caso di % diverse in base ai volumi di vendita) (*help a fine questionario*)

2020 |__|__|__|,|__|__| % oppure Pago commissioni fisse annue, pari mediamente a _____ Euro annui
2021 |__|__|__|,|__|__| % oppure Pago commissioni fisse annue, pari mediamente a _____ Euro annui

C08 Come viene gestito il pagamento dei prodotti o servizi venduti tramite piattaforma (sul mercato digitale)? Indicare la situazione prevalente.

- Il pagamento viene incassato dalla piattaforma che trasferisce sul conto corrente dell'impresa il denaro ricevuto dal cliente
- Il pagamento viene effettuato direttamente dal cliente all'impresa. (*passare a C09*)
- Altro (specificare): _____

C08a Dopo quanti giorni la piattaforma digitale trasferisce sul conto corrente dell'impresa il denaro ricevuto dal cliente? Immediatamente o contestualmente alla fornitura del servizio al cliente

- dopo |_|_|_| giorni a cadenza (data) fissa

C09 In quale anno ha stipulato il primo contratto con una piattaforma digitale per vendere i suoi prodotti o servizi? Anno |_|_|_|_|

SOLO PER LE IMPRESE CHE FANNO PARTE DI UN GRUPPO (COME INDICATO IN A10)

C10 Almeno una tra le piattaforme/l'unica piattaforma che utilizza (se ne ha indicata una sola alla domanda C05) è di proprietà di imprese riconducibili al gruppo societario di cui fa parte?

- Sì No Non risponde

SOLO PER LE IMPRESE CON ALMENO 5 ADDETTI (domanda A09 iniziale) E CHE UTILIZZANO 1 SOLA PIATTAFORMA:

C11 La piattaforma che l'impresa utilizza, così come indicata alla domanda C05 (per il 2021 o, in mancanza, per il 2020), prevede il vincolo di esclusiva?

- Sì No Non risponde

C12 Per avvalersi dei servizi della/e piattaforma/e ha dovuto effettuare investimenti specifici in beni o servizi? (ad esempio: dotazioni informatiche, software specializzato, servizi di Channel Management, pubblicità)

- Sì
 No, sarebbero necessari ma non li ho ancora realizzati (passare a C14)
 No, non servono (passare a C14)

SOLO PER LE IMPRESE CON ALMENO 5 ADDETTI (domanda A09 iniziale):

C13 Tali investimenti sono stati realizzati (in tutto o in parte) nel biennio 2020-21?

- Sì No, sono stati effettuati prima (vai a C14) No, sono stati effettuati dopo (vai a C14)

C13.a Se sì, rispetto al totale degli investimenti effettuati dall'impresa nel periodo 2020-21, qual è la quota di investimenti che ha effettuato per avvalersi dei servizi della piattaforma?

Faccia riferimento agli importi di investimento complessivi del biennio indicati precedentemente alla domanda B03 ([help a fine questionario](#))

- L'intera parte Meno della metà
 Più della metà Una minima parte
 Circa la metà Non risponde

C14 Ci sono stati effetti sul numero di addetti dovuti alla vendita di prodotti e servizi attraverso le piattaforme digitali? Indichi fino ad un massimo di due effetti, indicando i principali.

- No, nessuna variazione
 Sì, assunzioni o incremento numero addetti
 Sì, cessazioni o riduzione numero addetti
 Sì, trasformazioni da part-time a full-time
 Sì, trasformazioni da full-time a part-time
 Sì, trasformazioni da tempo determinato a indeterminato
 Sì, trasformazioni da tempo indeterminato a determinato
 Sì, altro (specificare: _____)

C15 La fruizione dei servizi delle piattaforme ha portato ad una riduzione dei costi di gestione dell'impresa? Ad esempio: riduzione spesa per pubblicità o marketing, addetti, sito internet, locali, ecc.

- Sì No Non sa/non risponde

C16 Pensi alla piattaforma che ha indicato essere la più importante nel 2021, alla domanda C05 (se nessuna, far riferimento alla più importante indicata per il 2020). Le condizioni/clausole commerciali sono state proposte unilateralmente dalla piattaforma o sono state negoziate tra le parti?

- Sono state stabilite unilateralmente dalla piattaforma
 Sono state negoziate tra l'impresa e la piattaforma
 Non risponde

C17 Sempre con riferimento alla piattaforma più importante (la stessa cui si è riferito nella domanda precedente), le è capitato di ricevere valutazioni negative relative ai prodotti/servizi offerti dall'impresa da parte della piattaforma o degli utenti della stessa?

- Sì una volta sola Sì più di una volta No, mai Non risponde

SOLO PER LE IMPRESE CON ALMENO 5 ADDETTI (domanda A09 iniziale):

C18. Nel corso del 2021 (o nel 2020, se nel 2021 non ha utilizzato alcuna piattaforma e quindi non l'ha indicata alla domanda D05), **la/le piattaforma/e di cui si avvale hanno proposto unilateralmente variazioni alle clausole contrattuali sottoscritte in precedenza?** (Ad esempio, una maggiore/minore visibilità o rating della sua impresa condizionata all'adesione a programmi di fidelizzazione per i clienti)

- Sì, e ho aderito Sì, ma non ho aderito No, non è capitato Non risponde

C19 Nel corso del 2021 (o nel 2020, se nel 2021 non ha utilizzato alcuna piattaforma e quindi non l'ha indicata alla domanda D05), **Le è capitato di perdere clienti a causa di un disservizio da imputare esclusivamente a una delle piattaforme con cui lavora?** (es. ritardo di una consegna, problema tecnico della piattaforma)

- Sì spesso
 Sì qualche volta
 Sì molto raramente
 No, mai, i disservizi non dipendono mai dalla piattaforma
 No, non è mai capitato un disservizio
 Non risponde

SOLO PER LE IMPRESE CON ALMENO 5 ADDETTI (domanda A09 iniziale):

C20. La/e piattaforma/e che utilizza la sua impresa, le consentono di accedere ai dati di cui ha bisogno per svolgere l'attività (ad es. la profilazione dei suoi clienti, valutazioni sul servizio/prodotto, contatti dei suoi clienti, consigli sui prezzi da praticare, ecc.)?

Per chi ha indicato più piattaforme:

- Sì, tutte le piattaforme
 Sì, solo alcune
 No, nessuna
 Non risponde

Per chi ha indicato 1 sola piattaforma:

- Sì
 No
 Non risponde

C21. La/e piattaforma/e che l'impresa utilizza offrono un servizio di consulenza di mercato (es. *web analytics, Revenue management*)? Sì No Non so/non risponde

PER TUTTI:

Focalizzi ora l'attenzione sull'**acquisto** di beni e/o servizi **attraverso il mercato digitale**, ad esempio per l'acquisto di servizi di consulenza, contabilità, formazione, traduzione o di beni di investimento o di consumo necessari alla sua attività produttiva (escluda il servizio di intermediazione per la vendita di cui abbiamo parlato finora).

C22 Quali canali digitali utilizza eventualmente l'impresa per l'acquisto di beni e servizi o per reclutare lavoratori? Distingua per ciascun fattore di produzione

	Canale digitale PROPRIO	Canali digitali appartenenti ad ALTRO operatore economico (ad esempio piattaforme online di intermediazione economica, identificabili con un sito Internet o con un'applicazione, che rendono possibile l'interazione tra imprese e fornitori/prestatori d'opera via Internet, come ad es. Facebook, LinkedIn, Instagram, ecc.)	Nessuno di questi
A. Acquisto di beni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B. Acquisto di servizi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C. Reclutamento di lavoro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

D - RISTORAZIONE

Le poniamo ora alcuni quesiti specifici relativi al settore in cui opera l'impresa.

D01 Nel biennio 2020-21 l'impresa ha introdotto innovazioni di processo, di prodotto o relative alle modalità di commercializzazione dei propri prodotti e/o servizi? (ad esempio, menu più ampio, nuovo packaging) Sì No (passare a D03)

D02 Se sì, quali? (Possibili più risposte)

- Qualità e varietà del menu o dei servizi offerti (compreso menu digitale o modi visualizzazione menu)
- Asporto
- Consegna a domicilio
- Packaging
- Apertura nuove sedi
- Tecniche di conservazione cibi
- Ristrutturazione sedi
- Introduzione nuove formule per i clienti (es: "all you can it", buoni fedeltà, "raccolta punti" ecc.)
- Apertura canali social
- Ristrutturazione/apertura sito web
- Modifica orario di apertura
- Altro (specificare): _____

D03 Nel biennio 2020-21 l'impresa ha effettuato consegne a domicilio? Sì No (passare a D06)

D04 Nel biennio 2020-21 l'impresa ha effettuato consegne a domicilio prevalentemente tramite:

	SI	NO
Personale interno	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Piattaforme digitali di consegna a domicilio (con fattorini/rider gestiti completamente dalla piattaforma digitale)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Piattaforme digitali che organizzano le attività di personale contrattualizzato dalla sua impresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servizi di consegna a domicilio forniti da società proprie, controllate o partecipate	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

D05 Nel biennio 2020-21 il numero di consegne a domicilio effettuate dalla sua impresa ha subito variazioni?

- Sì, è aumentato
- Sì, è diminuito
- No
- È difficile da valutare, non c'è stato un andamento costante
- Non risponde

D06 Può indicare qual è la tipologia prevalente dei suoi clienti, distinguendo tra la clientela nel complesso, i clienti che ordinano a domicilio direttamente all'impresa e quelli che ordinano tramite piattaforma? Indicare la tipologia prevalente, vale a dire quella da cui deriva la maggior parte di fatturato

(una sola risposta per colonna, se pertinente)

	La sua clientela nel complesso	I clienti che ordinano a domicilio direttamente all'impresa	I clienti che ordinano tramite piattaforma
Privati (famiglie, gruppi di amici, ecc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lavoratori in pausa pranzo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aziende (comprese ad es. strutture o scuole presso cui effettuare catering)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Non c'è un tipo specifico di cliente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Altro (specificare): _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Non sa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Non risponde	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

E – TURISMO E SERVIZI

Le poniamo ora alcuni quesiti specifici relativi al settore in cui opera l'impresa

E01 Nel biennio 2020-21 l'impresa ha introdotto innovazioni di processo, di prodotto o relative alle modalità di commercializzazione dei propri servizi e prodotti? (es. Nuove destinazioni, nuove combinazioni di servizi, nuove modalità di pagamento) Sì No (passare a E03)

Se l'azienda appartiene al settore "Pulizia generale - non specializzata - di edifici" (ateco 81210), passare alla domanda E03

E02 Se sì, quali? (Possibili più risposte)

- Qualità e varietà dei servizi offerti
- Apertura nuove sedi o unità locali
- Introduzione nuove formule per i clienti (buoni fedeltà, "raccolta punti", accordi con altri operatori, ecc.)
- Ristrutturazione sedi
- Apertura canali social
- Ristrutturazione/apertura sito web
- Modifica/ampliamento orari di lavoro o calendario di apertura
- Certificazione qualità del servizio
- Servizi complementari (pacchetti turistici, guide, accompagnamento ecc.)
- Esternalizzazione di servizi (centralino, receptionist, pulizie ecc.)
- Altro (specificare): _____

E03 Se alla domanda B01 ha dichiarato un fatturato 2021 maggiore rispetto a quello registrato nel 2020, ci potrebbe dire se l'aumento del fatturato che l'impresa ha riscontrato tra il 2020 e 2021 ha consentito un allargamento della clientela o se questa è rimasta sostanzialmente stabile?

- Sì, la clientela dell'impresa si è allargata
- No, la clientela è rimasta prevalentemente quella abituale
- L'impresa non ha clienti abituali
- Non risponde

E04 Può indicare qual è la tipologia prevalente dei suoi clienti, distinguendo tra la clientela nel complesso, i clienti che prenotano/acquisiscono servizi direttamente presso l'impresa e quelli che prenotano/acquisiscono servizi tramite piattaforme digitali?

Indicare la tipologia prevalente, vale a dire quella da cui deriva la maggior parte di fatturato

(una sola risposta per colonna, se pertinente)

	La sua clientela nel complesso	I clienti che prenotano/acquisiscono servizi direttamente presso l'impresa	I clienti che prenotano/acquisiscono servizi tramite piattaforma
Privati (famiglie, gruppi di amici, ecc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aziende	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Scolaresche o gruppi organizzati	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Non c'è un tipo specifico di cliente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Altro (specificare): _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Non sa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Non risponde	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PER COLORO CHE UTILIZZANO COME CANALE DIGITALE DI VENDITA IL PROPRIO SITO:

E05 In precedenza ha dichiarato di vendere parte dei suoi prodotti o servizi tramite il proprio canale Internet. Direbbe che l'impiego del proprio canale Internet è indispensabile per acquisire clientela o è solo uno dei metodi utili a reperire clienti?

- È un canale indispensabile
- È solo uno dei canali utilizzati
- Non sa, non risponde

F - TRASPORTI

Le poniamo ora alcuni quesiti specifici relativi al settore in cui opera l'impresa

F01 Nel biennio 2020-21 l'impresa ha introdotto innovazioni di processo, di prodotto o relative alle modalità di commercializzazione dei propri servizi e prodotti? (es. nuovi collegamenti e destinazioni, nuovi vettori, tracciabilità vettori) Sì No (passare a F03)

F02 Se sì, quali? (Possibili più risposte)

- Qualità e varietà dell'offerta di servizi
- Introduzione nuove formule per i clienti (buoni fedeltà, raccolta punti, ecc.)
- Introduzione vettori elettrici
- Apertura canali social
- Modifica/ampliamento orari di lavoro
- Ristrutturazione/apertura sito web
- Servizi complementari (trasporto integrato, convenzioni alloggio, turismo, accompagnamento, assicurazioni, ecc.)
- Esternalizzazione dei servizi (centralino, biglietteria, pulizie, manutenzione, ecc.)
- Altro (specificare): _____

F03 Se alla domanda B01 ha dichiarato un fatturato 2021 maggiore rispetto a quello registrato nel 2020, ci potrebbe dire se l'aumento del volume di attività ha consentito un allargamento della clientela o se questa è rimasta sostanzialmente stabile?

- Sì, la clientela dell'impresa si è allargata
- No, la clientela è rimasta prevalentemente quella abituale
- L'impresa non ha clienti abituali
- Non risponde

F04 Può indicare qual è la tipologia prevalente dei suoi clienti, distinguendo tra la clientela nel complesso, i clienti che prenotano/acquisiscono servizi direttamente presso l'impresa e quelli che prenotano/acquisiscono servizi tramite piattaforme digitali?

Indicare la tipologia prevalente, vale a dire quella da cui deriva la maggior parte di fatturato

(una sola risposta per colonna, se pertinente)

	La sua clientela nel complesso	I clienti che prenotano/acquisiscono servizi direttamente presso l'impresa	I clienti che prenotano/acquisiscono servizi tramite piattaforma
Privati (famiglie, gruppi di amici, ecc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aziende	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Enti pubblici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Non c'è un tipo specifico di cliente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Altro (specificare): _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Non sa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Non risponde	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PER COLORO CHE UTILIZZANO PIATTAFORME DIGITALI PER LA VENDITA:

F05 L'utilizzo di piattaforma digitale ha modificato le relazioni con altri operatori dei trasporti? (indicare la modalità prevalente)

- No
- Sì, è necessario integrare offerte di diversi trasporti (intermodalità)
- Sì, è necessario il coordinamento fra operatori per offrire servizi personalizzati al cliente
- Sì, è necessario il coordinamento con operatore pubblico
- Sì, altro (Specificare): _____

PER COLORO CHE UTILIZZANO COME CANALE DIGITALE DI VENDITA IL PROPRIO SITO:

F06 In precedenza ha dichiarato di vendere parte dei suoi prodotti o servizi tramite il proprio canale Internet. Direbbe che l'impiego del proprio canale Internet è indispensabile per acquisire clientela o è solo uno dei metodi utili a reperire clienti?

- È un canale indispensabile
- È uno dei canali utilizzati
- Non sa, non risponde

G – PERSONALE

Le verrà chiesto ora di riportare alcuni dati sulla situazione del personale dell'impresa per poterla collocare nel panorama di quelle con le stesse caratteristiche.

G01 Quanti lavoratori dipendenti erano occupati nell'impresa (lavoratori iscritti nel libro paga, a termine o a tempo indeterminato, esclusi i collaboratori di ogni forma e tipo) al 31 dicembre degli ultimi 3 anni? (help a fine questionario)

Nel 2019 |_|_|_|_|_| Nel 2020 |_|_|_|_|_| Nel 2021 |_|_|_|_|_|

Se nel corso dell'anno il personale è molto diverso da quello di fine anno indichi, solo per il 2021, anche la consistenza del personale in media d'anno: **Media 2021** |_|_|_|_|_|

G02 Facendo riferimento al bilancio dell'impresa del 2021, qual è stato l'ammontare complessivo della voce relativa al costo per il personale dipendente? (Comprensivi di imposte, oneri sociali e contributivi e accantonamento TFR) (help a fine questionario)

Totale |_|_|_|_|_|_|_|_|_|_| euro (se nel 2021 i dipendenti erano zero, indicare zero)

G03 Può indicare come erano ripartiti i dipendenti dell'impresa nel periodo 2019-2021 secondo le seguenti modalità contrattuali? Faccia riferimento al 31 dicembre di ciascun anno.

Per ciascun anno e ciascuna riga, se non presenti indicare 0

	Dipendenti al 31.12.2019	Dipendenti al 31.12.2020	Dipendenti al 31.12.2021
A tempo indeterminato	n. _____	n. _____	n. _____
di cui part time	n. _____	n. _____	n. _____
A tempo determinato (apprendistato, inserimento, ecc.)	n. _____	n. _____	n. _____
di cui part time	n. _____	n. _____	n. _____

G04 Pensi a tutte le persone che hanno collaborato con la sua impresa nel periodo 2019-2021. Sempre facendo riferimento al 31 dicembre di ciascun anno, può indicare come erano ripartiti i prestatori d'opera o di attività lavorativa indipendenti secondo le seguenti forme di lavoro?

Per ciascun anno e ciascuna riga, se non presenti indicare 0

	NON Dip. al 31.12.2019	NON Dip. al 31.12.2020	NON Dip. al 31.12.2021
1. Collaboratori coordinati e continuativi (compresi amministratori, revisori dei conti, sindaci, ecc.)	n. _____	n. _____	n. _____
2. Collaboratori occasionali (ritenuta di acconto, escl. consulenti professionali, commercialista, avvocato, ecc.)	n. _____	n. _____	n. _____
3. Consulenti a partita Iva	n. _____	n. _____	n. _____
4. Agenti (lavoro a provvigione, contratto di agenzia, ecc.)	n. _____	n. _____	n. _____
5. Soci di cooperativa	n. _____	n. _____	n. _____
6. Coadiuvanti familiari	n. _____	n. _____	n. _____
7. Tirocini (formativi e di orientamento), borse di lavoro / Stage	n. _____	n. _____	n. _____
8. Titolare di attività o soci	n. _____	n. _____	n. _____
9. Lavoratori in somministrazione	n. _____	n. _____	n. _____
10. Altro (specificare): _____	n. _____	n. _____	n. _____

H - ORARIO DI LAVORO E CASSA INTEGRAZIONE

Solo per chi ha indicato almeno 3 dipendenti nel 2021:

H01 Qual è il numero di ore complessive lavorate effettivamente nel triennio 2019-21 dai dipendenti?
(Se il dato non è disponibile, calcolare un orario medio settimanale e moltiplicarlo per 52 settimane e per il numero di dipendenti quando assunti tutto l'anno)

2019 |_|_|_|_|_|_|_|_| ore 2020 |_|_|_|_|_|_|_|_| ore 2021 |_|_|_|_|_|_|_|_| ore

Se l'azienda non ha indicato dipendenti (domanda G01) né per il 2019, né per il 2020, né per 2021, passare a sezione I. Per tutti gli altri:

H02 L'impresa ha fatto ricorso alla Cassa integrazione nel triennio 2019-2021?

Sì No (passare a sezione I)

H03 Se sì, a quale/i strumento/i di Cassa integrazione ha fatto ricorso l'impresa negli anni 2019/2021?

Possibili più risposte, barrare le caselle corrispondenti al tipo di cassa utilizzata solo per gli anni in cui si hanno avuto dipendenti.

Tipo	2019	2020	2021
1. Cassa integrazione Ordinaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Cassa Integrazione in deroga	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Cassa Covid-19		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Fondi di solidarietà	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Altro (specificare): _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Nessuna (in un anno specifico)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

I - FINE INTERVISTA

L'intervista è terminata. La ringraziamo della collaborazione e le ricordiamo che le risposte da Lei fornite non potranno in alcun modo essere divulgate se non in forma aggregata e in modo da non consentire l'identificazione dell'impresa rispondente e che non costituiscono in alcun modo fonte d'accertamento.

Le chiediamo di inserire un indirizzo di posta elettronica **se** la sua impresa è **disponibile a una eventuale intervista per approfondire ulteriormente il tema** del ricorso alle piattaforme digitali.

Indirizzo e-mail/pec per eventuale approfondimento _____@_____

Inoltre Le chiediamo se avrebbe piacere di essere informato sui risultati di questa indagine. Se sì, ci indichi qui l'indirizzo e-mail o pec a cui inviare queste notizie:

Indirizzo e-mail/pec per aggiornamenti sui risultati _____@_____

Note e/o osservazioni: _____

GRAZIE

ISTRUZIONI ALLA COMPILAZIONE

A08 – CODICE ATTIVITÀ ECONOMICA (ATECO 2007) PREVALENTE: Si tratta del primo Codice Ateco presente in Visura Camerale, quello che identifica l'attività prevalente dell'azienda. Se dalla registrazione in Camera di

Commercio, l'attività effettiva ha subito modifiche nel tempo, è sufficiente indicare il nuovo codice Ateco corrispondente, anche se non formalmente riportato in visura. Un aiuto valido alla sua individuazione è rappresentato dallo strumento messo a disposizione online dall'Istat all'indirizzo <https://www.istat.it/it/archivio/17888>

A09 – PERSONALE DI TUTTE LE UNITA' LOCALI AL 31/12 2019-20-21: Considerare tutto il personale, dipendente o indipendente, contando per intero anche coloro che sono impegnati in frazioni temporali (part-time). Sono da considerare inclusi nel conteggio i lavoratori indipendenti o dipendenti (a tempo indeterminato o determinato, compresi i contratti di apprendistato), anche se temporaneamente assenti (per servizio, ferie, malattia, sospensione dal lavoro, Cassa integrazione guadagni ordinaria); i collaboratori, i dipendenti di altre società che forniscono somministrazione di lavoro (lavoratori ex-interinali), i lavoratori con partita iva, i lavoratori con voucher, i titolari, i soci e membri del CdA remunerati.

Sono invece esclusi gli azionisti (i soci o i titolari) che non prestano la loro opera nell'impresa, i soci di cooperativa che conferiscono beni alla società senza prestare lavoro presso la società stessa, i dipendenti in congedo di lunga durata o in maternità; i dipendenti in aspettativa non pagata, i dipendenti in mobilità.

Per le imprese che, per motivi pratici o appartenenti a particolari categorie del settore turistico o di altro settore, dispongano più agevolmente del dato al 31/10 o altra data di chiusura del bilancio, riportare quest'ultimo.

B01 – FATTURATO (ricavi di vendite di prodotti e servizi) al 31/12 2019-20-21: Considerare il fatturato globale comprensivo di tutte le unità locali. Il dato può essere desunto facilmente dal bilancio di fine anno e corrisponde alla voce "Valore della produzione" (presente nel Conto Economico). Per l'anno 2021, se il bilancio è ancora provvisorio e quindi il dato ufficiale non risulta ancora disponibile, indicare una stima (la somma provvisoria di tutte le fatture 2021). Indicare il valore fino alle unità, arrotondando gli eventuali decimali.

B02 – INVESTIMENTI DELL'IMPRESA 2020-21: Per investimenti si intende il costo sostenuto per l'acquisto di beni o servizi materiali e immateriali dal cui uso deriva una utilità che si prolunga oltre l'esercizio contabile di riferimento e la cui spesa è soggetta ad ammortamento pluriennale secondo legge. Si parla, ad esempio, di **investimenti immateriali** nel caso di acquisto di certificazioni, brevetti, licenze, marchi, studi di fattibilità, investimenti in ricerca/sviluppo, pubblicità, ma anche di software o di spese sostenute per migliorie e ristrutturazioni di beni di proprietà di terzi (ad esempio i beni presi in locazione/leasing dall'impresa). Si parla di **investimenti materiali** nel caso di acquisto di terreni, fabbricati, beni strumentali, quali attrezzature, veicoli a motore, mobili e arredi, hardware o altro materiale informatico (computer, server, stampanti...), impianti, macchinari e altre attrezzature, ma anche di spese sostenute per migliorie e ristrutturazioni di beni di proprietà. Per le imprese individuali che non redigono il bilancio di esercizio, inserire i dati del quadro VE della dichiarazione iva.

B04 – TIPOLOGIA DI INVESTIMENTO: Le spese in Euro sostenute nelle annualità di riferimento per investimenti vanno distinte nelle diverse voci che classificano in diverse categorie le immobilizzazioni materiali e immateriali. Nella voce "**Ricerca e Sviluppo**" vanno inserite tutte le spese per studi e ricerche commissionate, o per pubblicità, che daranno un'utilità negli anni successivi e sono oggetto di ammortamento; nella voce "**Certificazioni e brevetti**" sono comprese tutte le spese sostenute per attività di certificazione (es. ISO) o di registrazione e/o acquisto di brevetti di opere di ingegno ecc.; in "**Terreni e fabbricati**" tutte le spese sostenute nelle annualità di riferimento per gli investimenti in immobili o terreni, comprese eventuali rivalutazioni a seguito di migliorie o ristrutturazioni effettuate su beni di proprietà; nella voce "**impianti, macchinari e attrezzature industriali**" inserire le spese sostenute nelle annualità di riferimento per l'acquisto di beni strumentali (come autoveicoli, arredi, registratori cassa, serramenti, sistemi di allarme, ecc.); nella voce "**dotazioni informatiche**" tutte le spese sostenute nelle annualità di riferimento per l'acquisto di strumentazioni hardware, ad es. computer, server; nel "**software**" le spese sostenute nelle annualità di riferimento per l'acquisto di software, come programmi specifici, sistemi di gestione del personale o contabile, specifiche app. Le altre voci che non si riescono a classificare nelle categorie prestabilite vanno ripartite nelle due categorie: "**Altre immobilizzazioni materiali**" e "**Altre immobilizzazioni immateriali**" (tra cui sono comprese ad esempio le migliorie effettuate per immobili di terzi e tutto ciò che non accresce il patrimonio strettamente fisico e materiale dell'impresa). Gli importi degli investimenti sono da intendersi **al netto di Iva. Non vanno inclusi** in questa domanda i contratti di affitto dei beni (**leasing**) con cui una parte, il concedente, lascia in godimento all'altra parte, l'utilizzatore, un bene dietro corrispettivo e per un determinato periodo di tempo, alla scadenza del quale la parte che ha in godimento il bene può restituirlo o divenirne proprietario pagando la differenza tra quanto già versato ed il valore del bene.

C01 – CANALI DI VENDITA DEI PROPRI PRODOTTI/SERVIZI

Il quesito vuole approfondire innanzitutto se l'impresa utilizza canali digitali per la vendita dei propri beni e servizi o solo canali tradizionali.

Nel caso in cui l'impresa utilizzi il canale digitale, si chiede di specificare se si utilizzano canali di proprietà dell'impresa o di altri operatori economici, soggetti terzi, e in particolare:

rigo A: canali digitali di vendita, di proprietà dell'impresa o del gruppo societario di cui fa parte l'impresa;

rigo B: canali digitali di vendita appartenenti ad **ALTRI operatori economici**. Si fa riferimento alle cosiddette "piattaforme digitali" per la vendita e l'intermediazione, identificabili con un sito Internet o con un'applicazione, di proprietà di un soggetto economico non rientrante nel perimetro societario del rispondente) che rendono possibile l'intermediazione tra imprese e clienti via Internet, come ad es. AirB&B, Deliveroo, Booking, Macingo). È Possibile indicare in questo rigo anche altri canali digitali di vendita riferiti ad altri operatori, da specificare ulteriormente nella domanda C03b.

Il **rigo C** della domanda è relativo ai canali di vendita dei beni o servizi tradizionali (negozi, punto vendita, agenti di commercio, o altre forme di intermediazione tradizionale, compresi contratti con unico cliente, ecc.) **esclusi quindi i**

canali digitali. Qui sono inclusi anche i rapporti commerciali che l'impresa intrattiene con un solo cliente, in mono committenza (B2B), o con altra società dello stesso gruppo (eventualmente con contratto di esclusività).

È necessario fornire almeno una risposta affermativa, relativa ad almeno un canale di vendita attivo, ed è possibile rispondere affermativamente per ciascuno dei canali considerati.

C02 – PERCENTUALE DI FATTURATO OTTENUTA TRAMITE SITO DI VENDITA ON LINE: calcolare la quota percentuale dei beni e prodotti venduti tramite richieste provenienti dal sito on line di vendita. Se non disponibile il dato contabile indicare una stima attendibile.

C03b – PIATTAFORMA DIGITALE PER L'INTERMEDIAZIONE NELLA VENDITA DI PROPRIETA' DI SOGGETTI TERZI: il quesito mira a distinguere tra piattaforme digitali di intermediazione e altri operatori digitali eventualmente utilizzati dalle imprese per pubblicizzare i propri beni e servizi, o promuovere l'immagine stessa dell'azienda.

Le **piattaforme digitali** sono operatori economici, identificabili con un sito Internet o con un'applicazione, che rende possibile l'intermediazione commerciale tra l'impresa e i clienti via Internet a fronte del pagamento di commissioni o percentuali sul venduto. Ad esempio AirB&B, Deliveroo, Booking, Macingo.

Attenzione: sono esclusi dalla definizione adottata gli altri strumenti digitali (siti internet e applicazioni) di operatori economici che offrano servizi diversi (pubblicità, social media, ecc.) che sebbene consentano di pubblicizzare i prodotti e servizi e l'immagine stessa dell'impresa non siano progettati e organizzati per l'intermediazione e la vendita on-line (come, ad esempio, annunci e pagine dedicate su *social media*). Se si utilizzano solo questi strumenti alla domanda C03b bisogna rispondere no.

C04 - PIATTAFORME DIGITALI: le **piattaforme digitali** sono operatori economici, identificabili con un sito Internet o con un'applicazione, che rende possibile l'intermediazione commerciale tra l'impresa e i clienti via Internet a fronte del pagamento di commissioni o percentuali sul venduto. Ad esempio AirB&B, Deliveroo, Booking, Macingo.

C06 - PERCENTUALE DEL FATTURATO OTTENUTA CON PIATTAFORME DIGITALI: Fornire una stima, anche approssimativa, della percentuale del fatturato che viene ottenuta vendendo prodotti o servizi tramite l'intermediazione delle piattaforme digitali. Indicare un valore inferiore al 20% per un apporto residuale delle piattaforme al fatturato dell'impresa, un valore del 50% se le piattaforme contribuiscono per circa la metà al fatturato delle imprese e valori superiori al 50% se il contributo delle piattaforme è preponderante nella determinazione del fatturato dell'impresa nell'anno di riferimento.

C07 - COMMISSIONE PAGATA ALLA/E PIATTAFORMA/E IN % 2020-2021: Nel caso di livelli diversi di commissioni pagate alla stessa piattaforma, dipendenti dai volumi di vendita effettuate, indicare la media annua. Nel caso in cui non si paghi una percentuale sul transato ma una commissione fissa indicare la commissione media annua pagata per ciascuna anno. Nel caso si utilizzino sia commissioni in percentuale sia commissioni fisse indicare la soluzione più significativa in termini di fatturato della sua impresa.

C13a - QUOTA INVESTIMENTI PER PIATTAFORME. Si chiede una valutazione complessiva della quota degli investimenti resi necessari per utilizzare i servizi delle piattaforme. In caso di investimenti molto diversi tra i due anni considerare la somma degli investimenti effettuati per le piattaforme digitali nel biennio 202-21 e rapportarlo al totale investimenti del biennio ricordati nel quesito.

G01 – LAVORATORI DIPENDENTI DI TUTTE LE UNITA' LOCALI AL 31/12 2019-20-21: Considerare tutto il personale assunto con contratto di lavoro dipendente a termine o a tempo indeterminato, full time o part-time, contando per intero dunque anche i dipendenti impegnati in frazioni temporali (part-time). Possono essere lavoratori dipendenti: i dirigenti, i quadri, gli impiegati, gli operai, a tempo pieno o parziale; gli apprendisti; i soci (anche di cooperative) per i quali sono versati contributi previdenziali; i lavoratori a domicilio iscritti nel libro unico del lavoro (ex libro paga); i lavoratori stagionali; i lavoratori con contratto di inserimento; i lavoratori con contratto a termine. Nel numero dei lavoratori dipendenti è compreso anche il personale temporaneamente assente per cause varie quali: ferie, permessi, maternità, cassa integrazione guadagni.

Sono invece da escludere dal computo dei lavoratori dipendenti: i dirigenti retribuiti principalmente per mezzo di una partecipazione agli utili d'impresa o a forfait; per le società di capitali: il presidente, l'amministratore delegato, i membri in carica dei consigli d'amministrazione della società o dei consigli direttivi; il personale che lavora esclusivamente su commissione nell'industria; il personale retribuito integralmente a provvigione; i coadiuvanti familiari; i volontari e i soci che, pur lavorando effettivamente nell'unità giuridico-economica, non percepiscono una prefissata retribuzione contrattuale e per i quali non sono versati contributi previdenziali in qualità di lavoratori dipendenti; il personale che, pur lavorando presso l'unità giuridico-economica, è dipendente di altre unità giuridico-economiche o è iscritto nel libro unico del lavoro di altre unità giuridico-economiche (ad esempio le imprese di pulizia o di sorveglianza, le agenzie di somministrazione di lavoro); i soggetti remunerati con fattura; i dipendenti in congedo di lunga durata, in aspettativa non retribuita.

Per le imprese che, per motivi pratici o appartenenti a particolari categorie del settore turistico o di altro settore, dispongano più agevolmente del dato al 31/10 o altra data di chiusura del bilancio, riportare quest'ultimo.

G02 - COSTO PER IL PERSONALE DIPENDENTE: Considerare tutte le voci di costo, compresi oneri, ammortamenti TFR, ...Per semplicità, è sufficiente riportare la voce B9 "Totale costi per il personale" del Conto economico. Se non disponibile il dato contabile indicare una stima attendibile.