OSSERVATORIO ECONOMICO-OCCUPAZIONALE DELLA PROVINCIA DI VICENZA

ANNO 2018

TERZO MONITORAGGIO

Luglio – Agosto - Settembre

PREMESSA: OBIETTIVI E METODOLOGIA

L'obiettivo dell'Osservatorio Occupazionale della provincia di è di **monitorare la situazione economica delle aziende** della provincia di Vicenza e di individuare problematiche ed esigenze occupazionali nei settori commercio, turismo e servizi. Attraverso **monitoraggi trimestrali** è possibile verificare l'andamento, nel tempo, delle aziende, con lo scopo finale di **verificare i mutamenti** relativamente ad argomenti importanti quali: mansioni, figure professionali, assunzioni, tipologie contrattuali, formazione, strategie contro la crisi, andamento economico e problematiche ad esso collegate.

Conoscere i fabbisogni e le esigenze delle aziende permetterà di individuare alcune linee di sviluppo necessarie per una **migliore programmazione di iniziative volte a supportare la ripresa economica delle aziende stesse.**

La metodologia utilizzata per la realizzazione del progetto, è caratterizzata dai seguenti elementi:

1) realizzazione di un questionario "ad hoc" tarato in modo specifico per i temi di interesse del presente monitoraggio;

2) per una questione di praticità e di maggiore diffusione dell'indagine, dal 2014 la modalità di somministrazione e raccolta dati avviene **esclusivamente "online"**, attraverso una piattaforma telematica accessibile, da parte delle aziende interessate a partecipare all'indagine, dai siti dell'Ente Bilaterale e della Confcommercio di Vicenza;

3) i dati così raccolti vengono elaborati ed analizzati ed in forma anonima. I risultati vengono poi illustrati in un report trimestrale che descrive, con l'ausilio di grafici e tabelle, quanto emerso dall'indagine.

L'ANALISI

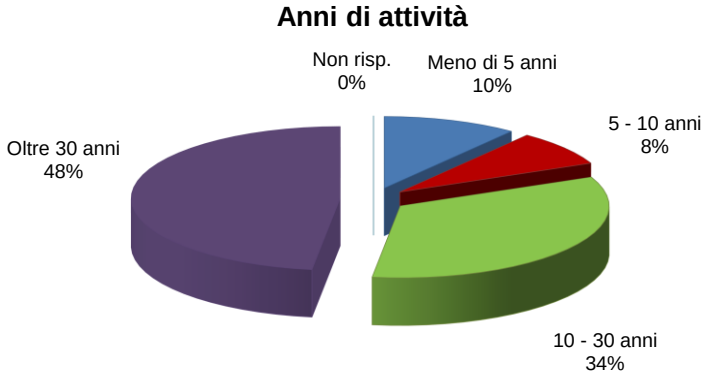
Si riportano di seguito **le analisi dei dati raccolti nel terzo trimestre 2018**, rappresentati attraverso elaborazioni grafiche e relativi commenti delle **principali caratteristiche occupazionali ed economiche rilevate presso il campione di aziende rispondenti** (differenziando i risultati anche per settore).

CARATTERISTICHE DELLE AZIENDE

Come prima cosa si analizzano le **caratteristiche del campione** di aziende rispondenti in questo trimestre.

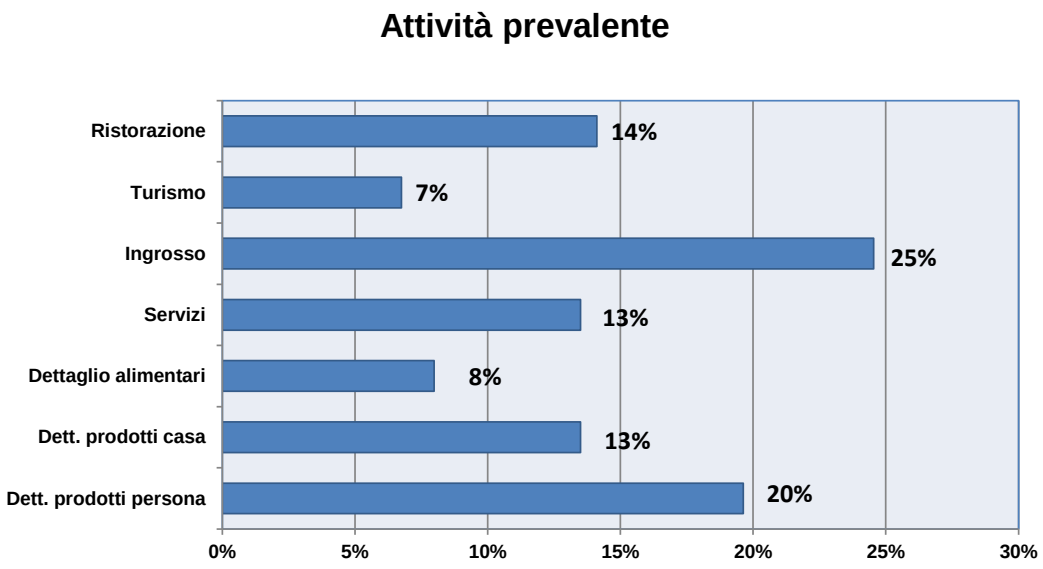
Fascia di fatturato: il campione del trimestre è costituito sia da aziende "grandi" con fatturato superiore a 1 milione di € (36%), sia da aziende "piccole" con fatturato inferiore a € 250 mila (il 34%).

Anni attività: la maggioranza delle aziende è in attività da tempo: il 34% da 10-30 anni e il 48% da oltre 30 anni. Le aziende giovani (in attività da meno di 5 anni) sono appena il 10%.

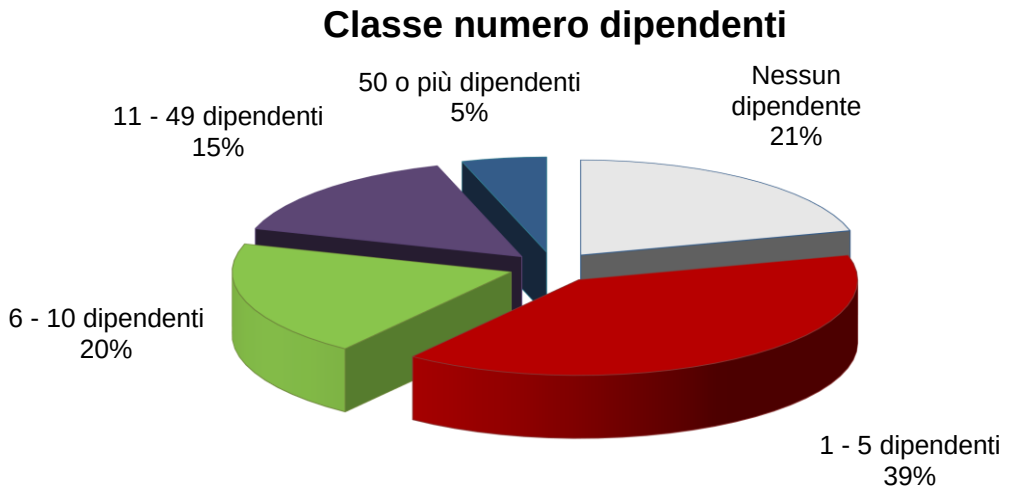


Attività prevalente: il settore più rappresentato è il commercio al dettaglio (41%) seguito dal commercio all'ingrosso con il 25%. Seguono ristorazione (14%), servizi (13%) e turismo (7%). Ai fini della presente analisi il commercio al dettaglio, che al suo interno comprende una notevole varietà merceologica, è stato suddiviso in tre settori che maggiormente lo caratterizzano:

1. commercio al dettaglio di prodotti per la persona (20%);
2. commercio al dettaglio di prodotti per la casa (13%);
3. commercio al dettaglio alimentari (8%).



Numero di dipendenti: il 21% delle aziende interpellate non ha dipendenti, mentre il 79% ha almeno un dipendente (tra questi la maggioranza, ossia il 39% ha meno di 5 dipendenti).



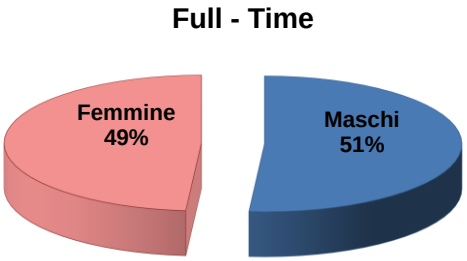
Di seguito si riporta anche la specifica per classe di dipendenti suddivisa per singoli settori che mostra come le aziende con dipendenti siano più diffuse nel settore dell'ingrosso (95%), del turismo (73%) e dei servizi (73%).

Classe di dipendenti per settore

	Dettaglio Persona	Dettaglio Casa	Dettaglio Alimentari	Servizi	Ingrosso	Turismo	Ristoraz.
Nessun dipendente	**38%**	**36%**	**8%**	**27%**	**5%**	**27%**	**9%**
Con dipendenti	**63%**	**64%**	**92%**	**73%**	**95%**	**73%**	**91%**
1 - 5 dipendenti	38%	27%	54%	55%	33%	27%	48%
6 - 10 dipendenti	13%	23%	23%	5%	28%	18%	26%
11 - 49 dipendenti	6%	5%	15%	9%	30%	27%	13%
50 o più dipendenti	6%	9%	0%	5%	5%	0%	4%

CARATTERISTICHE DEI DIPENDENTI

Per quanto riguarda il **sesso** dei dipendenti, rilevato dalla presente indagine, si conferma quanto già registrato nei vari trimestri passati, ossia un equilibrio tra dipendenti di sesso maschile (51%) e quelli di sesso femminile (49%).



Nei singoli settori si riscontra una prevalenza di dipendenti di sesso femminile, ad eccezione dell'ingrosso (73%) dove c'è una prevalenza di dipendenti di sesso maschile.

Sesso dei dipendenti per settore

	Dettaglio Persona	Dettaglio Casa	Dettaglio Alimentari	Servizi	Ingrosso	Turismo	Ristoraz.
% Maschi	49%	46%	41%	33%	73%	37%	39%
% Femmine	51%	54%	59%	67%	27%	63%	61%

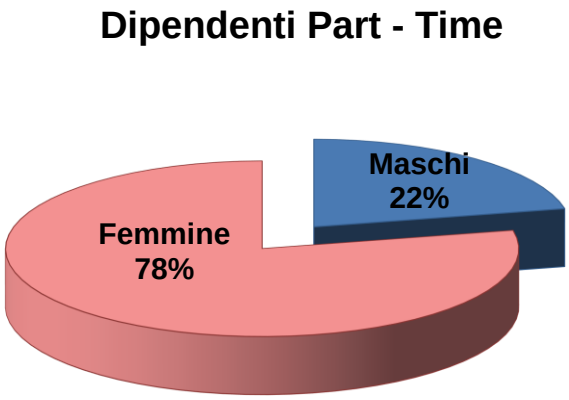
Nel campione il **part-time** costituisce il **27,9% del totale dei dipendenti**, dato in diminuzione rispetto allo stesso trimestre del 2017 (erano il 29,1%) e in aumento rispetto trimestre precedente (26,5%).

Il settore che utilizza di meno questa tipologia contrattuale è storicamente l'ingrosso (12,2%) mentre è più frequente nella ristorazione (57,7%) e nei servizi (62,8%).

Percentuale dipendenti part-time per settore

TOTALE	Dettaglio Persona	Dettaglio Casa	Dettaglio Alimentare	Servizi	Ingrosso	Turismo	Ristorazione
27,9%	12,8%	21,4%	35,6%	62,8%	12,2%	16,5%	57,7%

Il dato relativo al part-time evidenzia che questa tipologia di contratto riguarda maggiormente le donne (78% dei dipendenti part-time è di sesso femminile).



Complessivamente appena il 3,7% delle aziende intervistate ha impiegato **lavoratori a voucher** nel trimestre.

Mediamente ogni azienda ha impiegato 0,1 lavoratori a voucher (come nel secondo trimestre 2018).

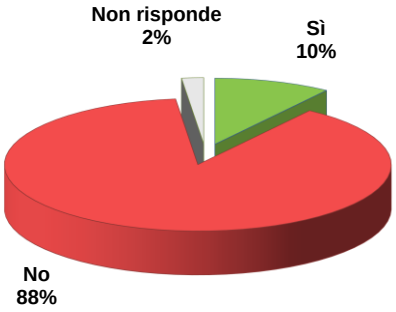
Impiego dei voucher per settore

	TOTALE	Dettaglio Persona	Dettaglio Casa	Dettaglio Alimentare	Servizi	Ingrosso	Turismo	Ristoraz.
% aziende	**3,7%**	0,0%	4,5%	7,7%	4,5%	0,0%	9,1%	8,7%
n. medio lavoratori a voucher impiegati	**0,1**	0,0	0,0	0,1	0,2	0,0	0,5	0,3

ALTERNANZA SCUOLA LAVORO – TERZO TRIMESTRE 2018

Continua la rilevazione iniziata lo scorso trimestre relativa all'alternanza scuola-lavoro. Come illustrato nel grafico successivo, il 10% delle aziende interpellate ha dichiarato di aver **ospitato studenti in alternanza scuola-lavoro** nel trimestre di riferimento.

Ospitato studenti alternanza scuola - lavoro



La specifica successiva mostra che il settore del turismo è quello che, in questo trimestre, ha ospitato studenti in misura maggiore (il 27,3%). Meno frequenti invece negli altri settori.

Alternanza scuola lavoro per settore

	TOTALE	Dettaglio Persona	Dettaglio Casa	Dettaglio Alimentare	Servizi	Ingrosso	Turismo	Ristoraz.
% aziende che hanno ospitato studenti	**10%**	6,3%	4,5%	7,7%	13,6%	12,5%	27,3%	4,3%

Prevalentemente le aziende che hanno ospitato uno studente (il 56% di quelle che hanno ospitato) e per 6 settimane (nel 31%). Nelle tabelle seguenti il dettaglio.

Numero studenti ospitati
(% su aziende che ne ha ospitato almeno uno)

	TOTALE	Dettaglio Persona	Dettaglio Casa	Dettaglio Alimentare	Servizi	Ingrosso	Turismo	Ristoraz.
1 studente	**56%**	0%	100%	100%	33%	80%	33%	100%
2 studenti	**13%**	50%	0%	0%	0%	0%	33%	0%
3 studenti	**13%**	50%	0%	0%	0%	20%	0%	0%
Più di 3 studenti	**19%**	0%	0%	0%	67%	0%	33%	0%
Non risponde	**0%**	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

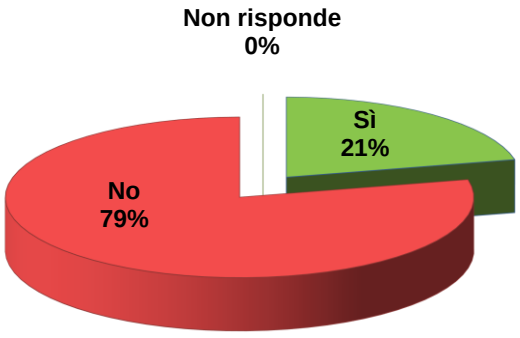
Per quante settimane complessive
(rapportate al numero di dipendenti)

	TOTALE	Dettaglio Persona	Dettaglio Casa	Dettaglio Alimentare	Servizi	Ingrosso	Turismo	Ristoraz.
1 settimana	**0%**	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
2 settimane	**6%**	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%
3 settimane	**6%**	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	0,0%	0,0%
4 settimane	**19%**	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	20,0%	0,0%	100,0%
5 settimane	**6%**	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%
6 settimane	**31%**	100,0%	100,0%	0,0%	33,3%	20,0%	0,0%	0,0%
7 settimane	**0%**	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
8 settimane	**13%**	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	33,3%	0,0%
9 settimane	**0%**	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Più di 9 settimane	**19%**	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	20,0%	33,3%	0,0%
Non risponde	**0%**	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

RICERCA PERSONALE – TERZO TRIMESTRE 2018

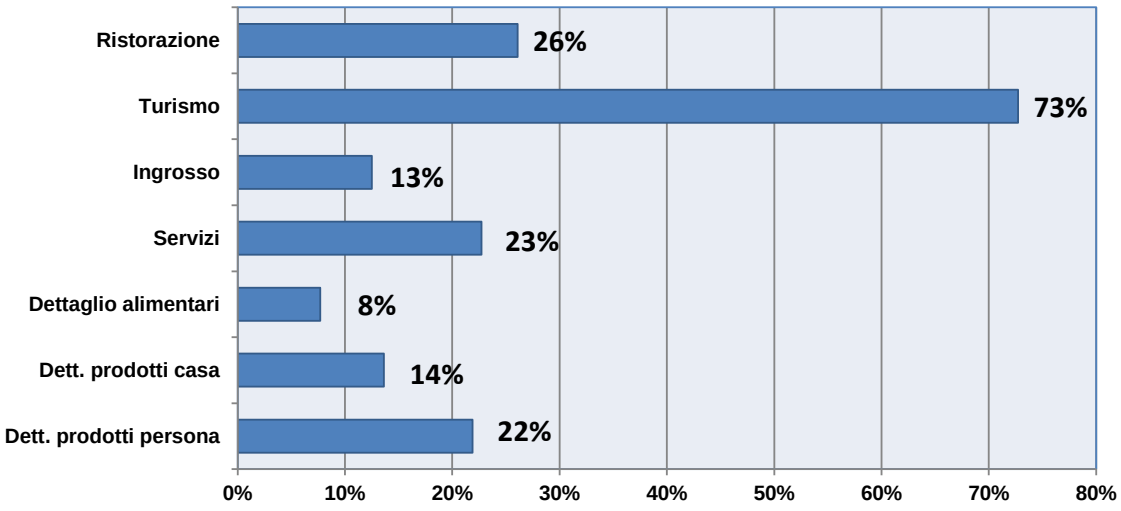
Come illustrato nel grafico successivo, il 21% delle aziende ha dichiarato di aver **cercato personale nel trimestre**. Il dato è in linea (o in lievissima riduzione) rispetto al trimestre precedente (22% nel secondo trimestre 2018) e con lo stesso trimestre dell'anno scorso (19% primo trimestre 2017).

Ricerca di personale



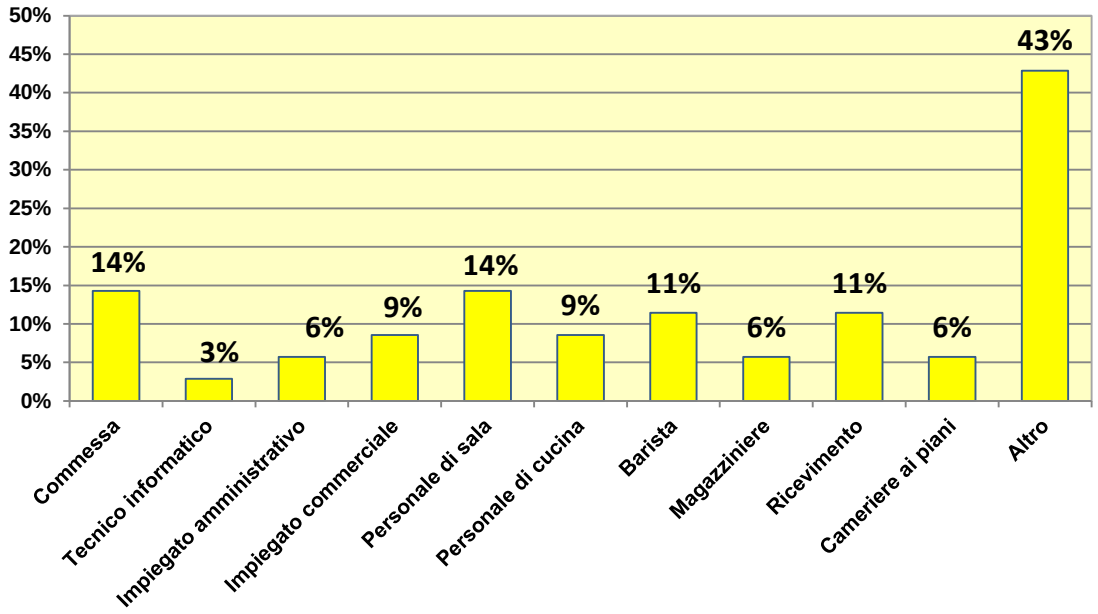
La specifica successiva mostra che il settore del turismo in questo trimestre ha effettuato una maggiore ricerca di personale (il 73%). Nel trimestre precedente era stato il settore della ristorazione ad effettuare una maggiore ricerca di personale (44%), che però, in questo trimestre, ha subito un arresto.

Ricerca di personale per settore



Relativamente alle **figure professionali,** quelle maggiormente cercate dalle aziende nel complesso sono state il personale di sala e la commessa (14%), il barista e e il personale di ricevimento (11%), con ovvie specificità settoriali.

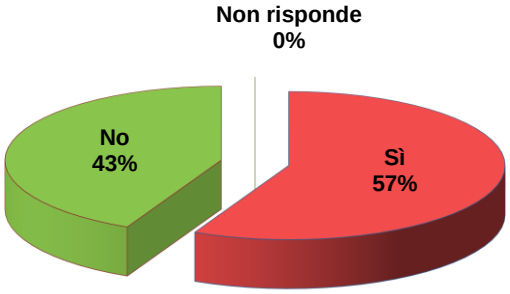
Figure professionali cercate



Importante, inoltre, la verifica relativa ad eventuali **difficoltà riscontrate nel reperire nuovo personale** in questo trimestre.

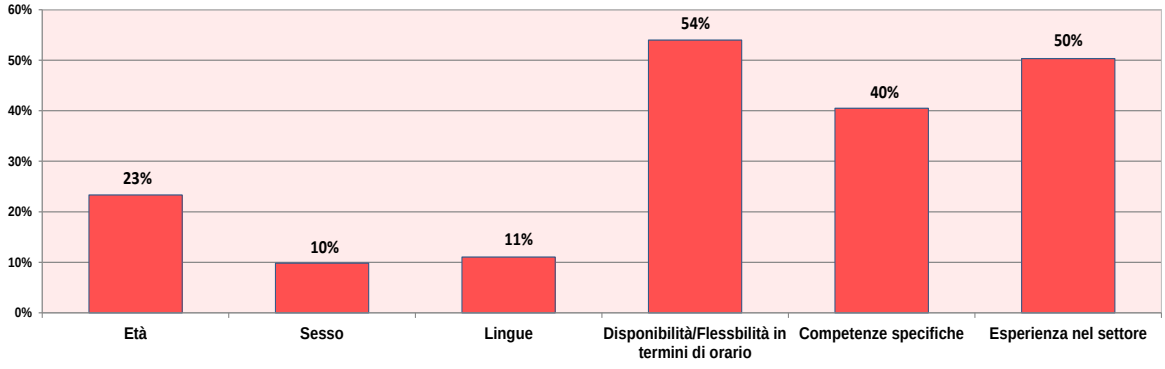
Tra le aziende che hanno cercato personale il 57% ha confermato di aver avuto delle difficoltà, (percentuale in diminuzione rispetto al passato: era il 58% nel terzo trimestre 2017 e il 59% nello scorso trimestre).

Difficoltà nel reperire nuove figure professionali



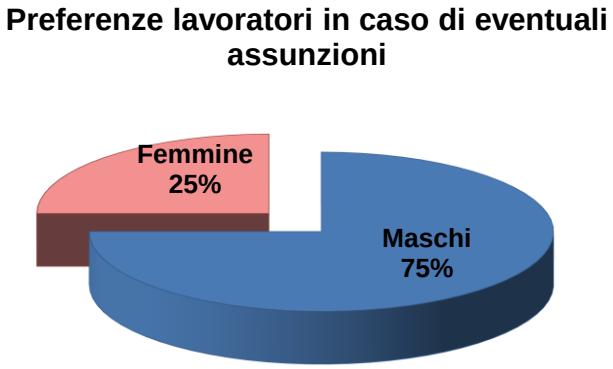
Relativamente a quali **caratteristiche** siano considerate **fondamentali per eventuali nuove assunzioni**, riportiamo di seguito la specifica delle indicazioni rilevate dall'indagine dalla quale si evince che flessibilità e disponibilità in termini di orario continuano ad essere le caratteristiche maggiormente richieste (54%), così come l'esperienza (50%).

Caratteristiche richieste per eventuali assunzioni

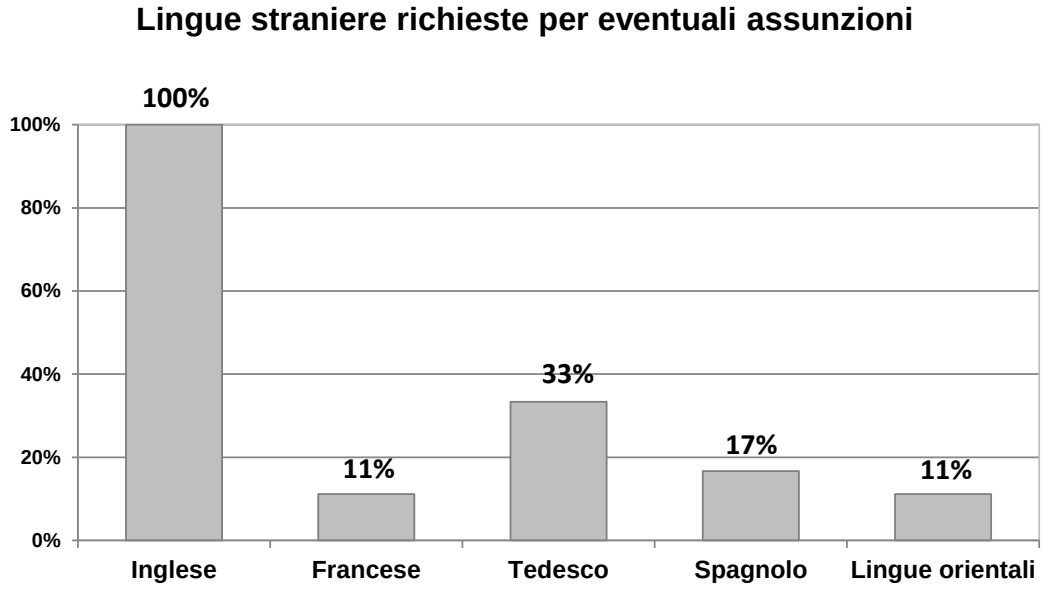


Per quanto riguarda, invece, **altre caratteristiche** ritenute importanti per eventuali nuove assunzioni:

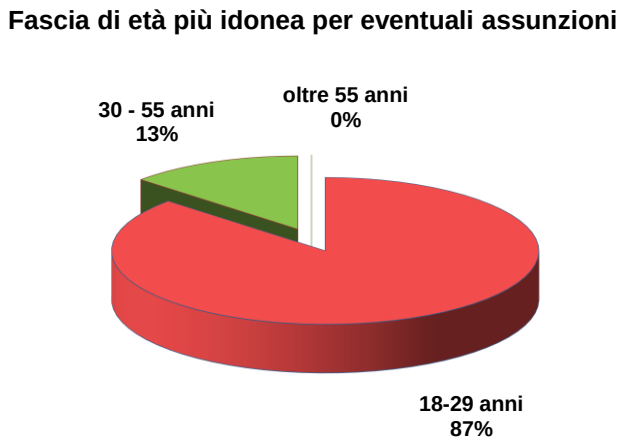
***Sesso**:* appena il 10% degli intervistati ritiene il sesso del lavoratore un requisito importante e tra questi il 75% esprime una preferenza nei confronti di lavoratori maschi.



Lingue parlate: il 11% ritiene importante la conoscenza delle lingue, e tra queste quella più richiesta è l'inglese con il 100%, seguita dal tedesco con il 33%. Le lingue orientali si attestano attorno al 11%

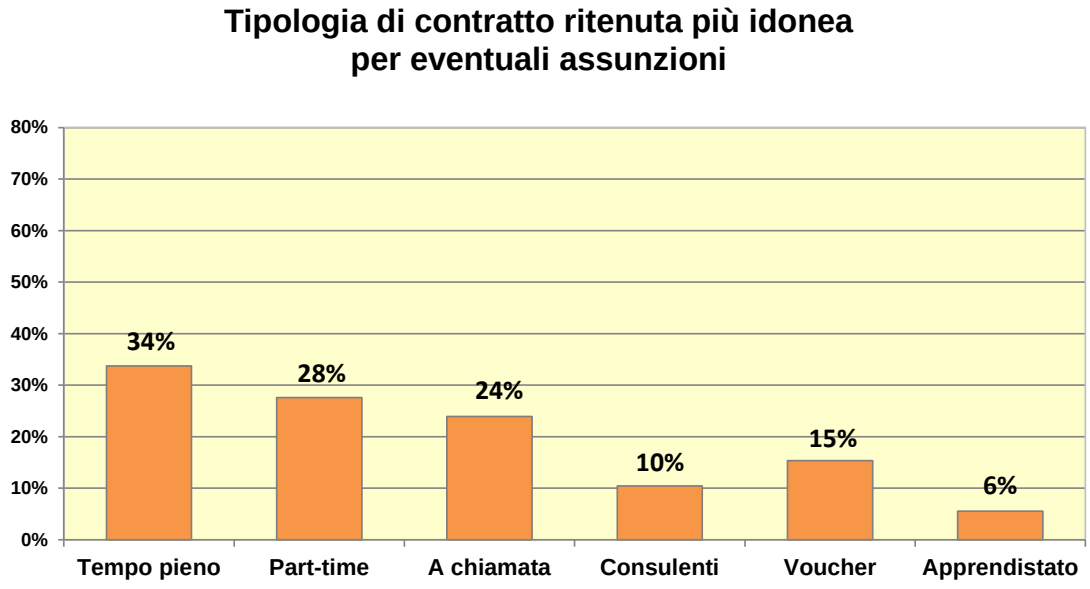


Età: il 23% dà importanza alla fascia d'età, e tra queste la grande maggioranza (87%) predilige la fascia dai 18 ai 29 anni e per il rimanente 13% è invece più idonea un'età compresa tra 30 e 55 anni.



TIPOLOGIA DI CONTRATTO RITENUTA PIU' IDONEA

Per quanto riguarda la **tipologia di contratto più idonea** alle esigenze delle ditte interpellate, in questo trimestre si nota una preferenza per il tempo pieno (ritenuto idoneo da una azienda su tre ed in linea con le ultime rilevazioni). A seguire part-time e chiamata. Residuali i consulenti, i voucher (solo il 15%) e l'apprendistato.



Relativamente al contratto a tempo pieno vi è una preferenza di gradimento per i contratti a tempo indeterminato.

Specifica tempo pieno

Tempo determinato	40,0%
Tempo indeterminato	60,0%

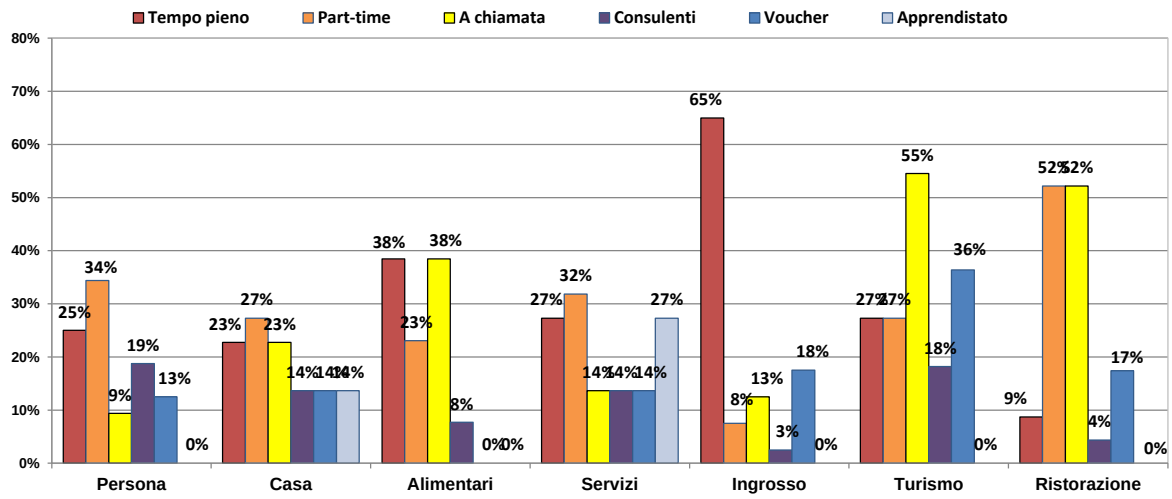
Per quanto riguarda invece il contratto part-time c'è una preponderanza di gradimento per il tempo determinato.

Specifica part time

Tempo determinato	73,3%
Tempo indeterminato	26,7%

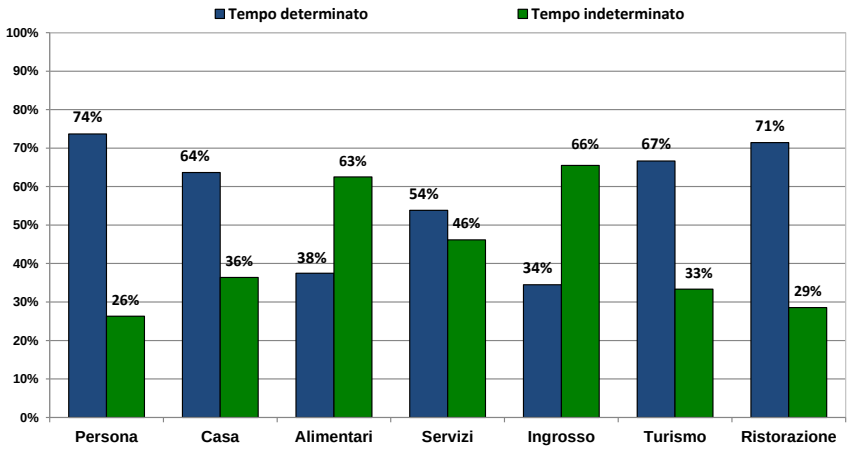
Nella specifica **per singolo settore**, appare evidente che la situazione cambia in base alle differenti esigenze settoriali. Ad esempio la ristorazione predilige di gran lunga il lavoro a chiamata part-time, mentre l'ingrosso predilige il tempo pieno. Si vede abbastanza equilibrio tra le tipologie di contratto preferite, invece, negli altri settori.

Tipologia di contratto ritenuta più idonea per eventuali assunzioni



Tra le aziende che prediligono il contratto part time o tempo pieno, il tempo determinato è preferito nella ristorazione e il commercio al dettaglio per la persona, e nel settore alimentare, mentre nell'ingrosso è più gradito il tempo indeterminato.

Tipologia di contratto ritenuta più idonea per eventuali assunzioni

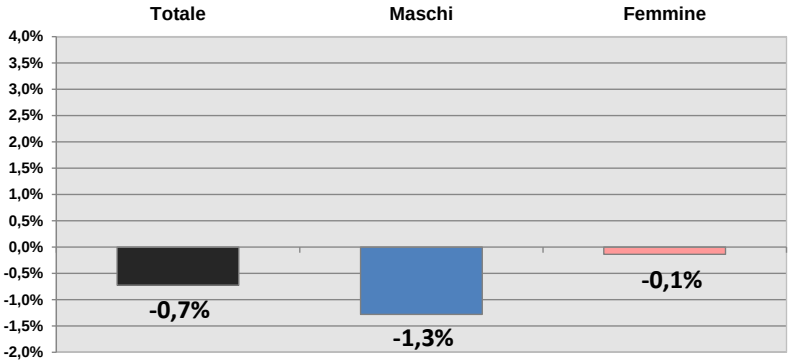


ASSUNZIONI – CESSAZIONI RAPPORTI DI LAVORO I° TRIMESTRE 2018

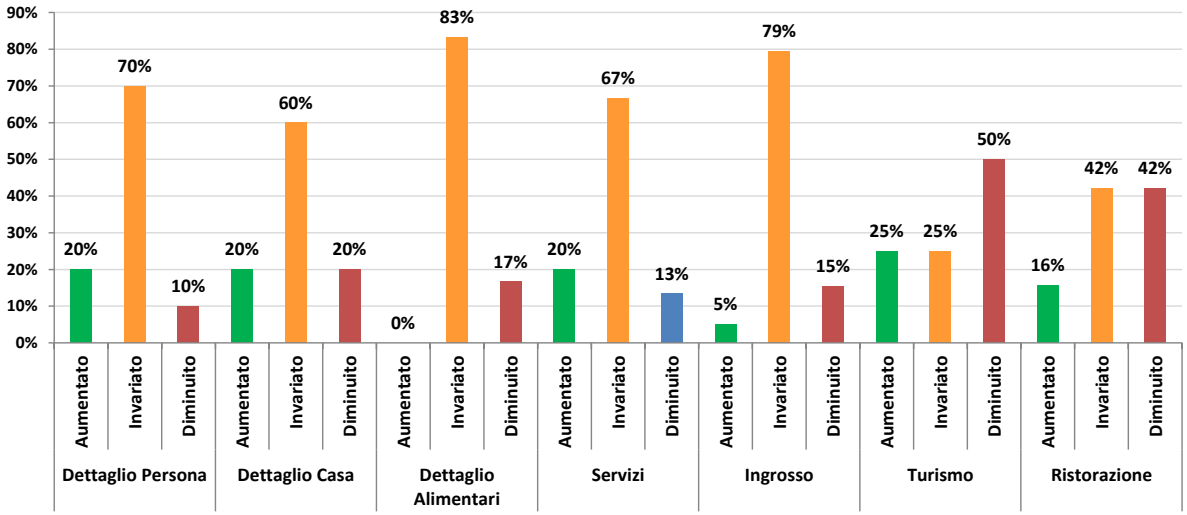
Nel presente capitolo si è ritenuto opportuno verificare **l'andamento delle assunzioni e delle cessazioni di rapporti di lavoro** dichiarate dalle aziende intervistate con riferimento al **terzo trimestre 2018**, e osservare quali figure sono state maggiormente interessate sia dalle assunzioni che dalle cessazioni.

Variazione del numero di dipendenti. La variazione percentuale del numero di dipendenti nel trimestre è stata negativa (-0.7%, tra i maschi -1,3% tra le femmine -0,1%). Questa diminuzione si contrappone a quello osservato nell'ultimo trimestre (+0,7%).

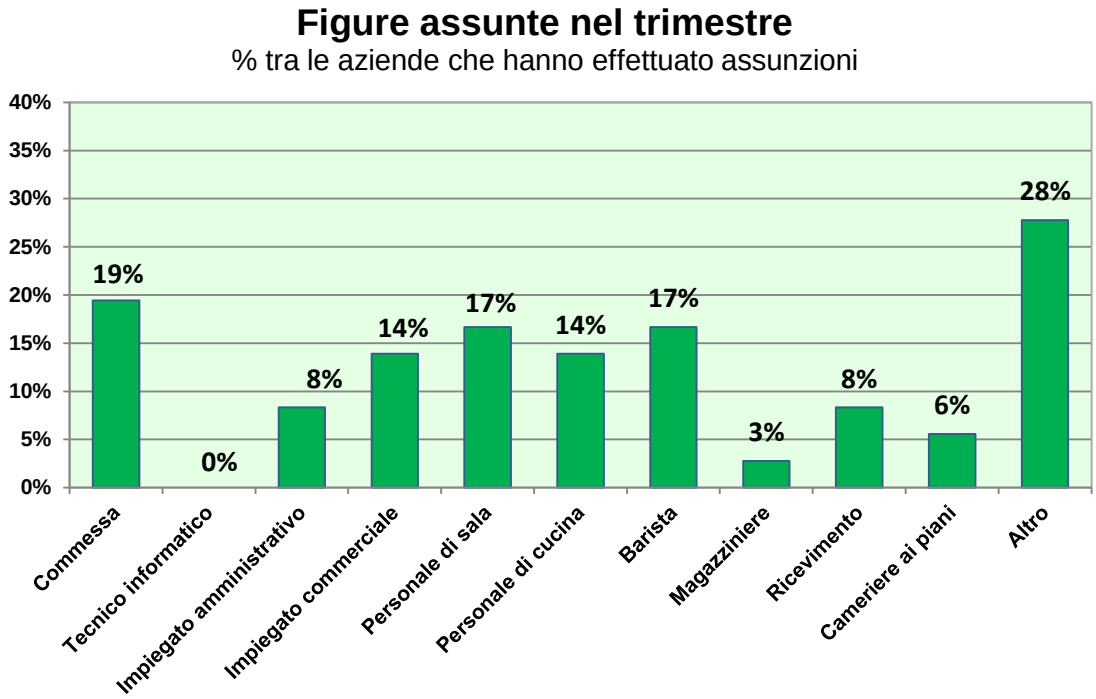
Variazione % numero di dipendenti nel trimestre



La specifica dei settori ci mostra notevoli differenze nei vari settori circa l'andamento dei dipendenti. In tutti i settori è prevalente la stabilità, mentre i casi di diminuzione sono stati più frequenti nel turismo e ristorazione. Buona la quota di aumenti (intorno al 20%) nei prodotti per la persona, per la casa e nei servizi.



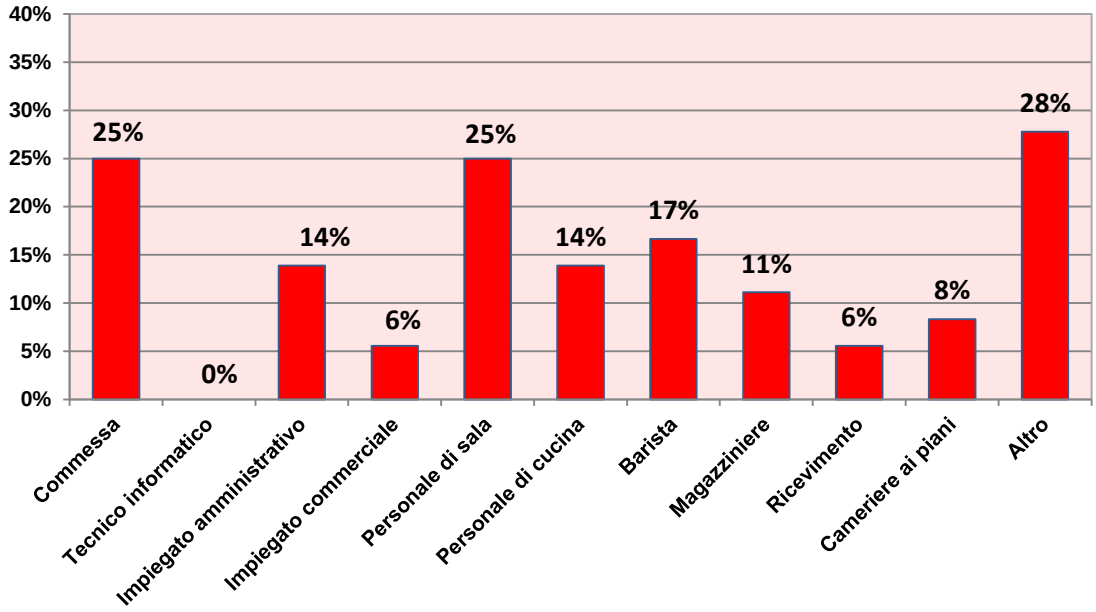
Relativamente alle **figure professionali assunte** dalle aziende nel trimestre e a lavoro spiccano la commessa (19%) seguita dal personale di sala e barista (17%).



Relativamente alle **figure professionali il cui rapporto di lavoro con l'azienda è cessato** nel trimestre spiccano la commessa (nel 25% delle aziende che hanno cessato rapporti), il personale di sala e personale di sala (25%).

Figure oggetto di cessazione rapporto nel trim.

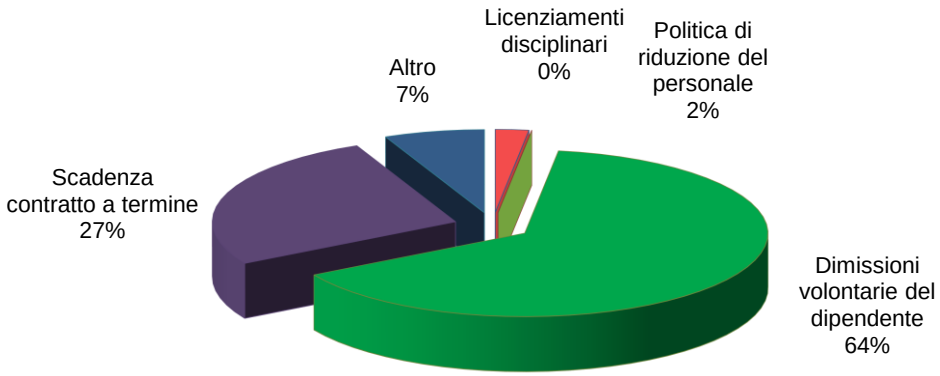
% tra le aziende che hanno avuto cessazioni



Motivi delle cessazioni di rapporto con dipendenti. I motivi alla base delle cessazioni in questo trimestre sono principalmente legate a dimissioni volontarie del dipendente (64%). Nel 27% dei casi sono dovute a scadenza contratto, mentre nel 2% per questioni disciplinari e di politica aziendale.

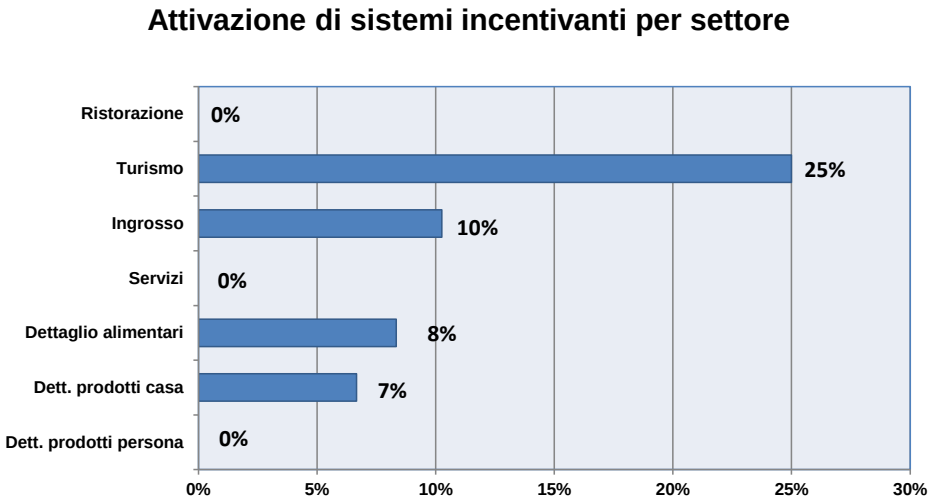
Motivo delle cessazioni dei rapporti di lavoro nel trimestre

% tra le aziende che hanno avuto cessazioni

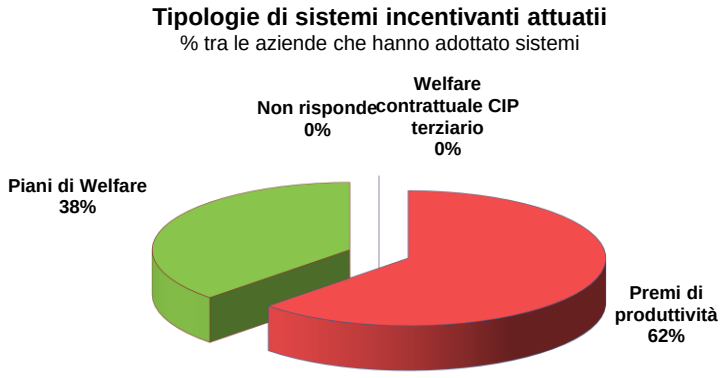


Appena il'6% delle ditte interpellate con dipendenti dichiara di aver attivato **sistemi incentivanti a favore dei dipendenti** nel trimestre.

La specifica **per singolo settore** mostra una frequenza maggiore nel turismo.



Le **tipologie di sistemi incentivanti** più adottate sono i "premi di produttività" (adottati dal 62% delle aziende che hanno attivato sistemi incentivanti) e Piani di Welfare nel restante 38%.



Tra le aziende che hanno adottato incentivi **la % di lavoratori interessati** è pari al 62%

% lavoratori oggetto di incentivi

(tra le aziende che hanno adottato incentivi)

	TOTALE	Dettaglio Persona	Dettaglio Casa	Dettaglio Alimentare	Servizi	Ingrosso	Turismo	Ristoraz.
% lavoratori oggetto di incentivi	62%	-	-	9%	-	87%	46%	-

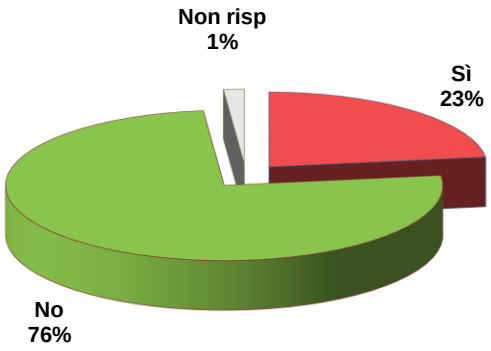
FORMAZIONE

Si è ritenuto di interesse verificare se le aziende intervistate avessero, in questo trimestre, effettuato **formazione dei propri dipendenti** e di che tipo.

Il 23% delle ditte intervistate con dipendenti ha dichiarato di aver investito nella formazione. Questo dato risulta altalenante nel tempo variando tra il 20% e il 35% di trimestre in trimestre.

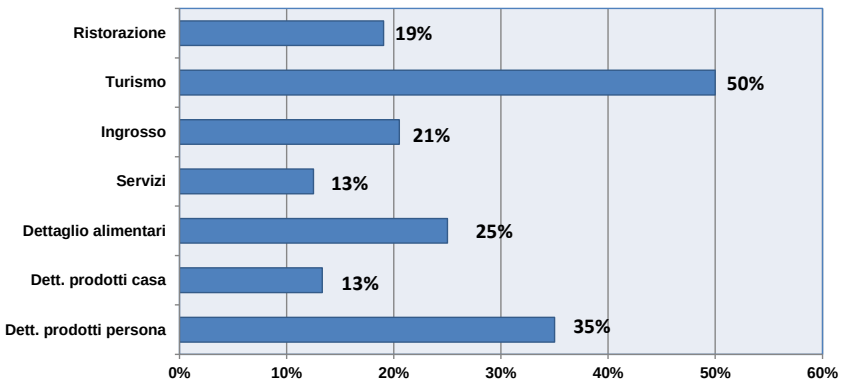
Formazione dipendenti nel trimestre

tra le aziende con dipendenti



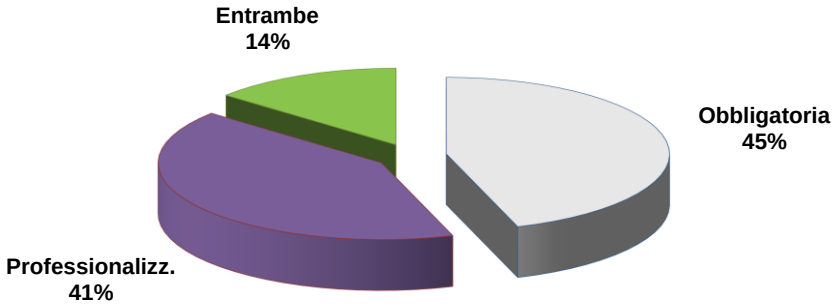
I settori che hanno maggiormente investito nella formazione in questo trimestre sono il turismo e il dettaglio alla persona e alimentari (tutti tra il 25% e il 50%).

Formazione dipendenti nel trimestre per settore



Tipologia di formazione. Per quanto riguarda la tipologia di formazione effettuata, le aziende con dipendenti interpellate hanno effettuato formazione obbligatoria nel 45% dei casi, professionalizzante nel 41% ed entrambe nel 14%. Rispetto al passato è aumentata la % di coloro che svolgono formazione professionalizzante o entrambe combinate.

Tipologia di formazione effettuata



La specifica per singoli settori ci mostra come vi siano, a tale proposito, esigenze differenti. La professionalizzante è maggiore nel dettaglio per la casa mentre l'obbligatoria nell'ingrosso, al dettaglio prodotti per la persona e nel turismo.

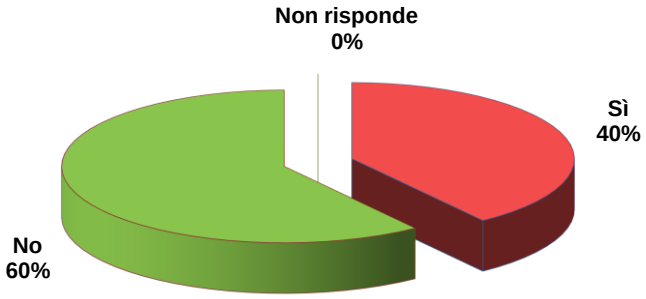
Tipologia di formazione per settore

	Obblig.	Profess.	Entrambe
Dettaglio prodotti per la persona	57%	29%	14%
Dettaglio di prodotti per la casa	0%	100%	0%
Dettaglio di alimentari	33%	67%	0%
Servizi	0%	50%	0%
Comm. all'ingrosso	63%	25%	13%
Turismo	50%	50%	0%
Ristorazione	25%	25%	50%

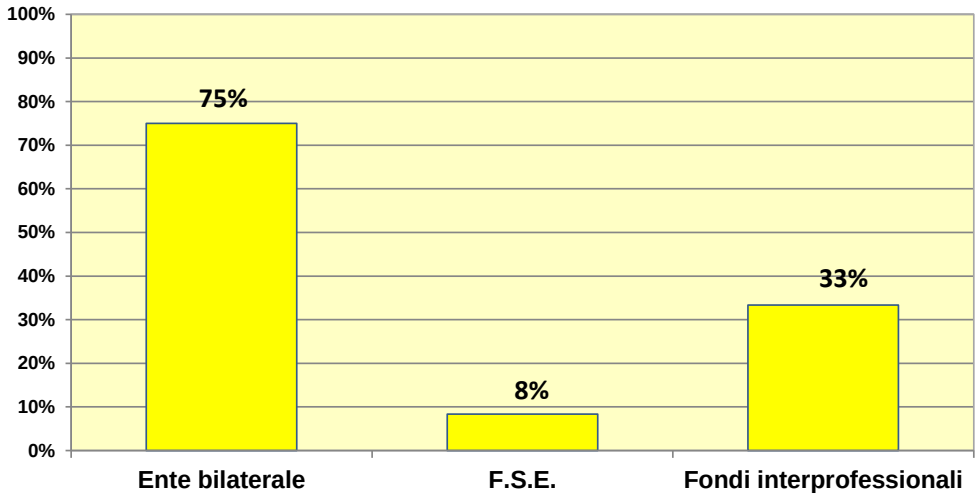
Il numero di ore per singola azienda è di 20,7 ore per la formazione obbligatoria e 39,8 ore per quella professionalizzante.

Corsi finanziati. I corsi finanziati (il 40% delle ditte con dipendenti che hanno effettuato formazione dichiara di averne usufruito – dato in linea con lo stesso periodo dell'anno precedente) sono prevalentemente quelli dell'Ente Bilaterale (75%), dato in diminuzione rispetto al trimestre precedente (80%). In aumento quelli con fondi interprofessionali (33%) rispetto al trimestre precedente (9%), meno frequenti FSE.

Usufruito di corsi finanziati
tra le aziende che hanno effettuato formazione



Tipologia di corsi finanziati

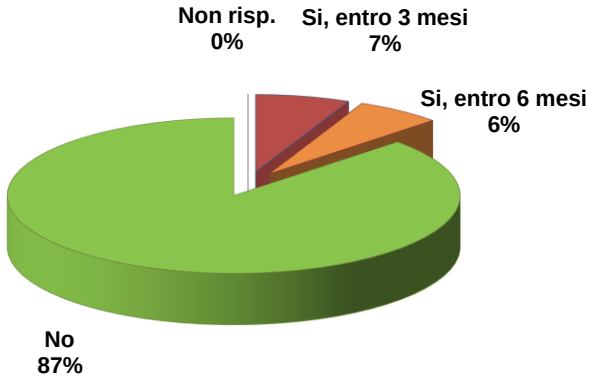


INTENZIONI FUTURE

Infine si ritiene di interesse percepire le intenzioni future delle aziende sotto il profilo occupazionale e pertanto si è chiesto loro se avessero **intenzione di aumentare** (a tutte le aziende) **o diminuire** (limitatamente alle ditte con dipendenti) **il numero di dipendenti** nei prossimi 3-6 mesi.

Intenzione di aumentare il numero di dipendenti: come appare dal grafico successivo il 7% delle aziende interpellate ha intenzione di aumentare il personale nei prossimi 3 mesi, e un ulteriore 6% nei successivi 3 mesi. Con riferimento al prossimo trimestre tale intenzione risulta più marcata tra le aziende nel turismo (27%).

Intenzione di aumentare il personale in futuro



Intenzioni di aumentare il personale per settore – prossimo trimestre

	SI	NO	*N.r*
Dettaglio prodotti per la persona	3%	97%	0%
Dettaglio di prodotti per la casa	9%	91%	0%
Dettaglio di alimentari	0%	100%	0%
Servizi	5%	95%	0%
Comm. all'ingrosso	8%	93%	0%
Turismo	27%	73%	0%
Ristorazione	4%	96%	0%

Intenzione di ridurre il numero di dipendenti: il 2% delle aziende con dipendenti (dato inferiore allo stesso trimestre del 2017), ha intenzione di effettuare riduzioni di personale nel prossimo trimestre, soprattutto nella ristorazione (attività stagionali).

Intenzione di ridurre il personale in futuro
tra le aziende con dipendenti

Intenzione di ridurre il n. dipendenti nel prossimo trimestre – per settore

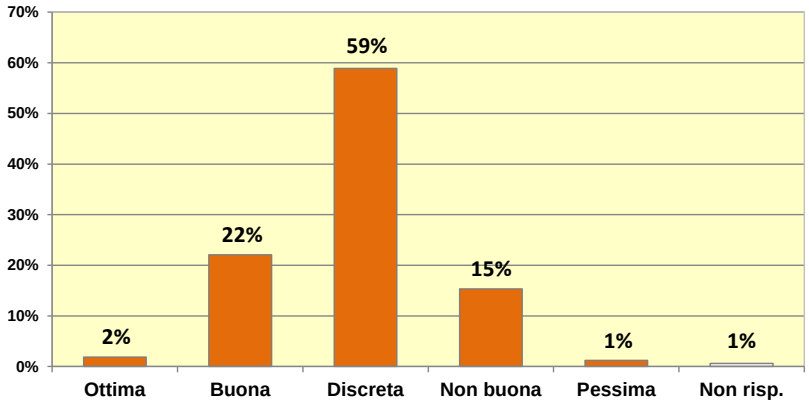
	SI	NO	*N.r*
Dettaglio prodotti per la persona	0%	100%	0%
Dettaglio di prodotti per la casa	0%	100%	0%
Dettaglio di alimentari	0%	100%	0%
Servizi	0%	100%	0%
Comm. all'ingrosso	0%	100%	0%
Turismo	0%	100%	0%
Ristorazione	14%	86%	0%

ANDAMENTO ECONOMICO

Allo scopo di avere un quadro ancora più completo delle problematiche e delle esigenze delle aziende del terziario si è ritenuto utile inserire, a partire dall'Osservatorio del 2014 anche un'ulteriore analisi relativa all'andamento economico.

Situazione economica. La situazione economica al 30 settembre 2018 viene definita dalle ditte interpellate discreta dal 59%, buona o ottima dal 24% mentre il 16% la ritiene non buona o pessima. Il saldo tra buona/ottima e non buona/pessima è quindi pari a +8 punti percentuali (era pari a +6 al 30 settembre 2017 e +5 al 30 giugno 2018).

Situazione economica a fine trimestre



I settori con la più alta % di aziende in condizione non buona/pessima sono:

- settori del dettaglio prodotti per la persona (34%)
- quelle con fatturato medio o basso
- quelle senza dipendenti (24%).

Situazione economica per settore

	Ottima	Buona	Discreta	Non buona	Pessima	*N.r*
Dettaglio prodotti per la persona	3%	13%	50%	34%	0%	0%
Dettaglio di prodotti per la casa	0%	18%	64%	14%	5%	0%
Dettaglio di alimentari	0%	23%	54%	23%	0%	0%
Servizi	0%	27%	73%	0%	0%	0%
Comm. all'ingrosso	5%	30%	60%	5%	0%	0%
Turismo	0%	27%	55%	18%	0%	0%
Ristorazione	0%	17%	57%	17%	4%	4%

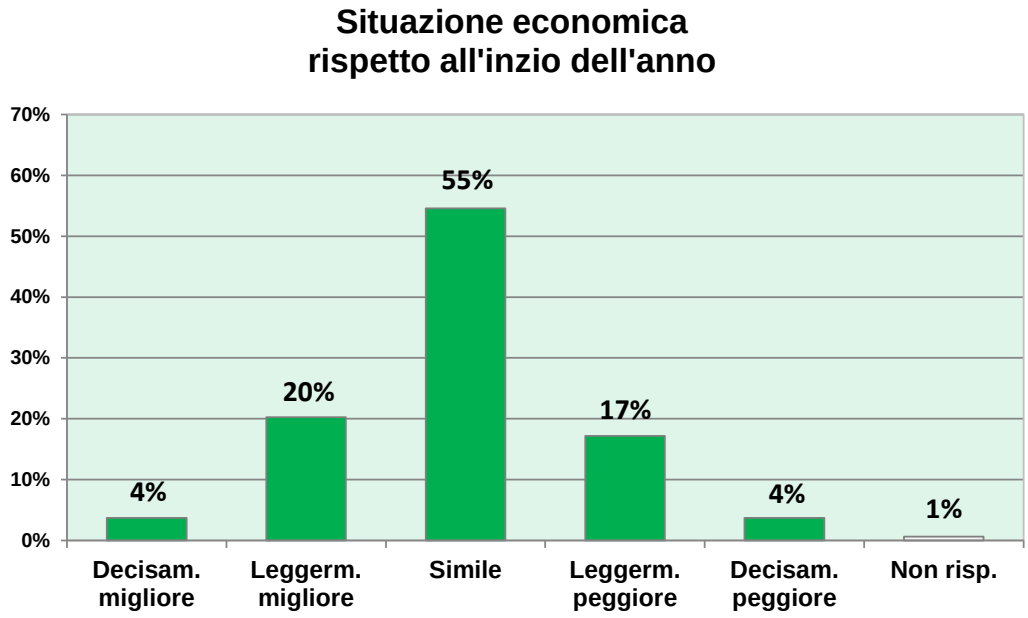
Situazione economica per fascia di fatturato

	Ottima	Buona	Discreta	Non buona	Pessima	*N.r*
Meno di 250 mila €	0%	18%	56%	22%	2%	2%
250 mila €-500 mila €	3%	24%	58%	12%	3%	0%
500 mila €-1 milione €	0%	21%	50%	29%	0%	0%
oltre 1 milione €	3%	24%	64%	8%	0%	0%

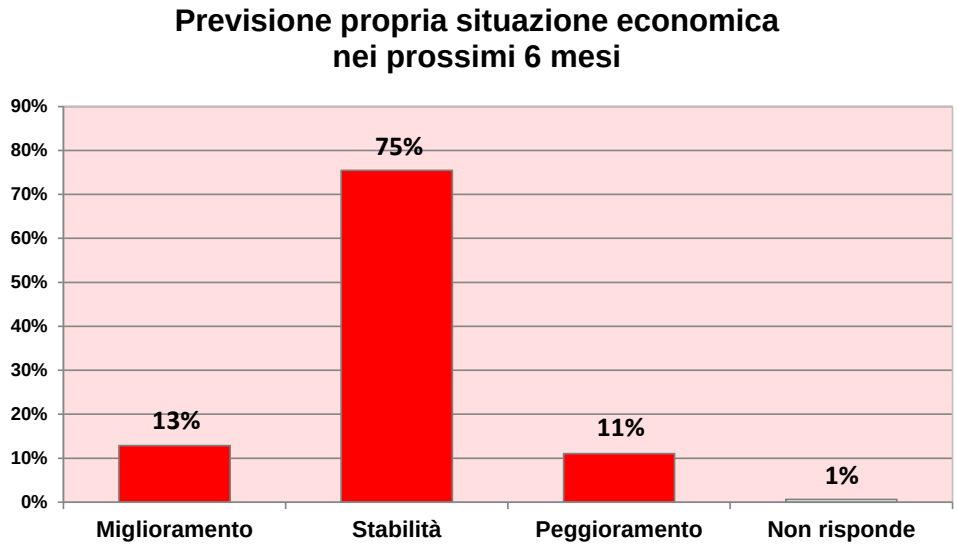
Situazione economica per numero dipendenti

	Ottima	Buona	Discreta	Non buona	Pessima	*N.r*
Nessun dipendente	**3%**	**15%**	**59%**	**21%**	**3%**	**0%**
Con dipendenti	**2%**	**24%**	**59%**	**14%**	**1%**	**1%**
1 - 5 dipendenti	0%	27%	56%	17%	0%	0%
6 - 10 dipendenti	0%	19%	66%	9%	3%	3%
11 - 49 dipendenti	8%	16%	64%	12%	0%	0%
50 o più dipendenti	0%	50%	38%	13%	0%	0%

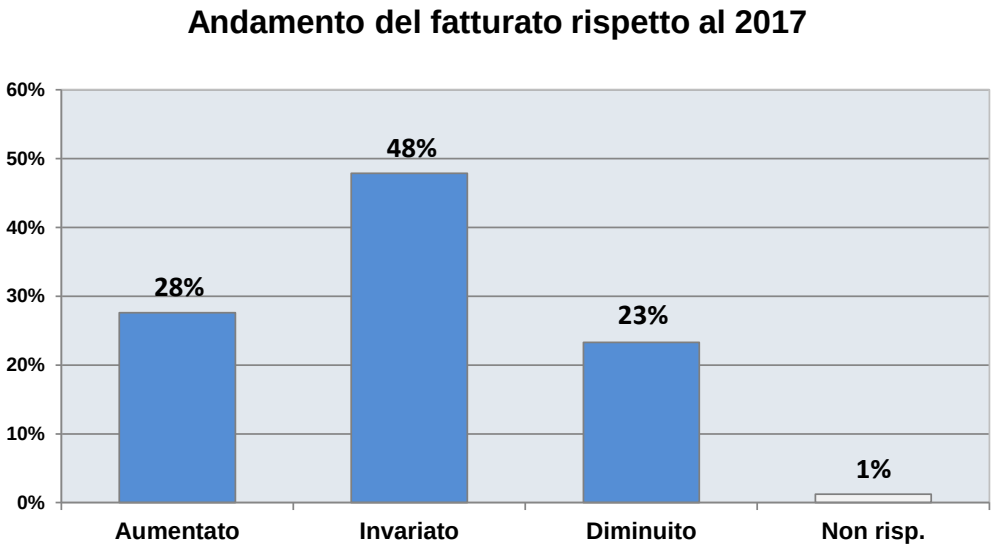
Situazione economica rispetto ad inizio anno. Nei primi nove mesi dell'anno le aziende ritengono che la propria situazione economica sia prevalentemente rimasta invariata (il 55%). In aumento le aziende che la ritengono migliorata (24%) rispetto a coloro che la ritengono peggiorata (21%).



Previsioni per i prossimi 6 mesi. Per i prossimi sei mesi la maggior parte delle aziende prevede stabilità (il 75%), il 13% prevede un miglioramento e il 11% un peggioramento (saldo quindi positivo).

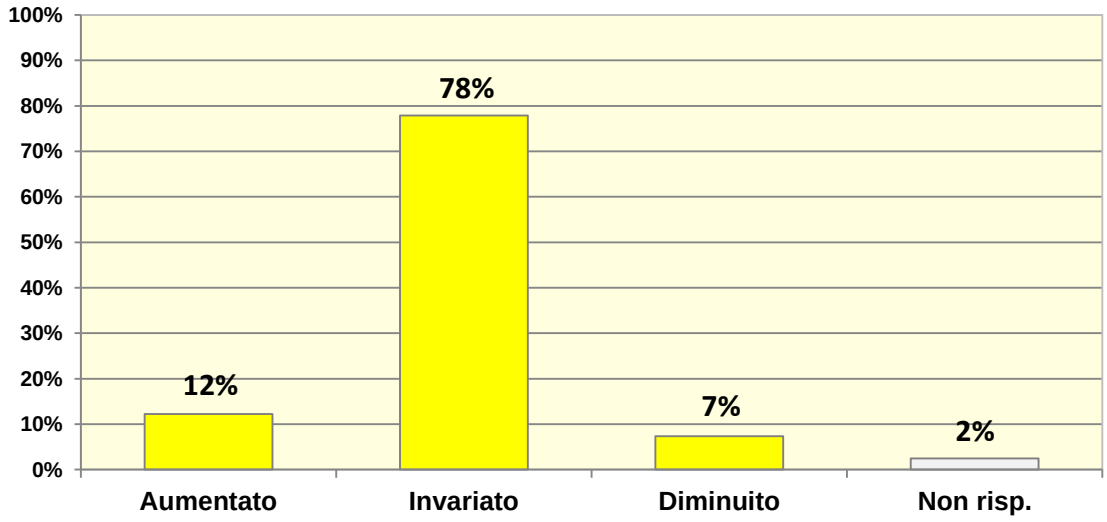


Andamento dei fatturati. Per quanto riguarda l'andamento dei fatturati le aziende che hanno partecipato all'indagine hanno prevalentemente dichiarato che nei primi nove mesi del 2018, rispetto allo stesso periodo del 2017, il loro fatturato è rimasto invariato (nel 48%) mentre i casi in cui è diminuito (23%) rispetto a quelli in cui è aumentato (28%). La variazione media dei fatturati è comunque leggermente positiva (+0,1%).

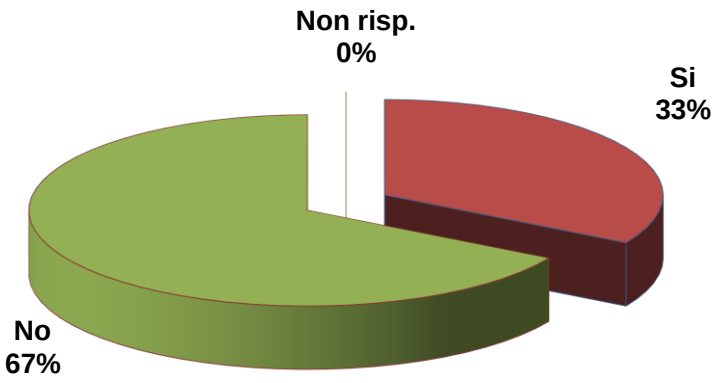


Prezzi e ordini. Nel trimestre le aziende hanno mantenuto invariati i prezzi applicati alla clientela e nel 33% dei casi hanno ridotto gli ordini.

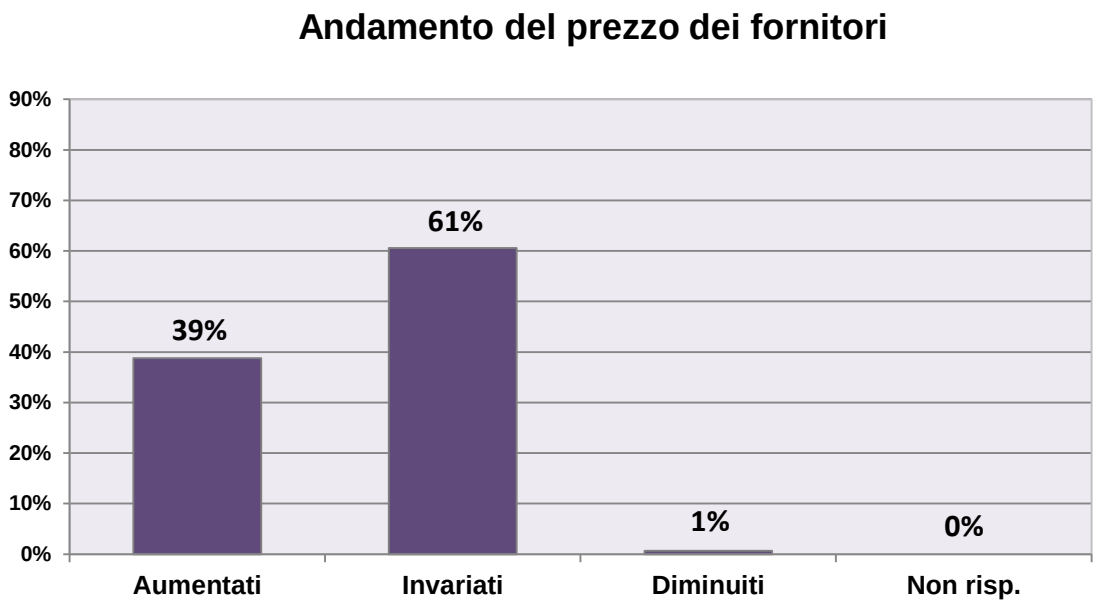
Andamento del ricarico dei prezzi applicati

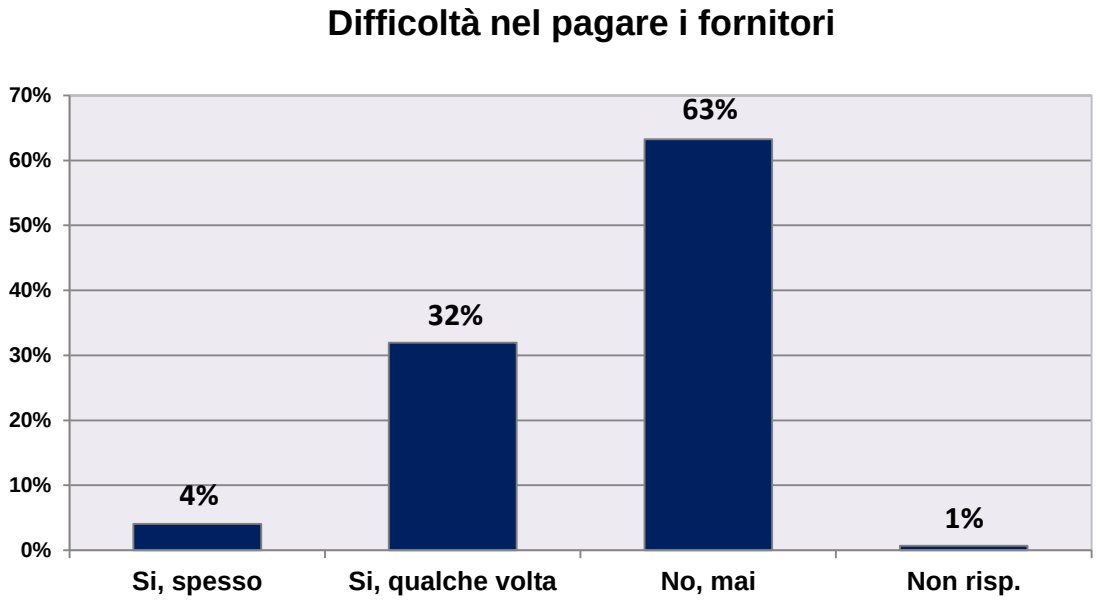


Politica di riduzione degli ordini

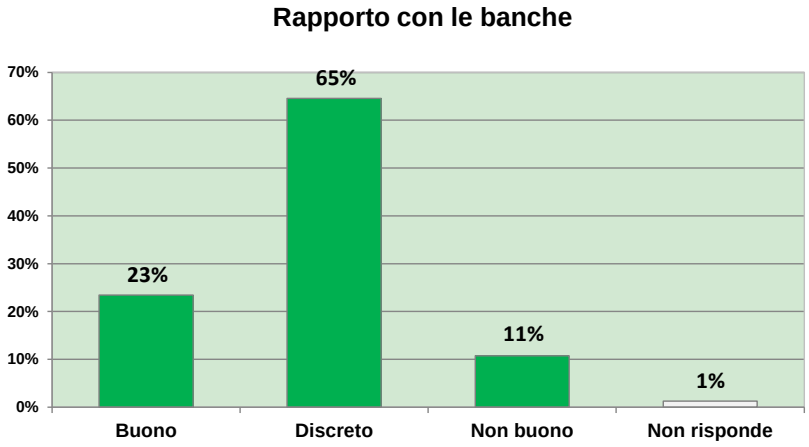


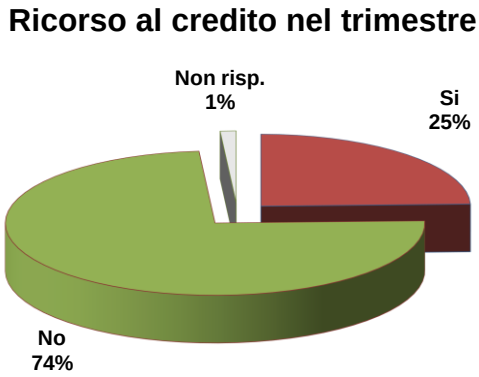
Fornitori. Per quanto riguarda i fornitori, il 39% del campione sostiene che i prezzi dei fornitori siano aumentati nei primi 9 mesi dell'anno (nel restante 61% dei casi sono rimasti invariati). La percentuale di aziende che dichiara di avere difficoltà nei pagamenti è il 36% (percentuale rimasta invariata nell'ultimo anno).

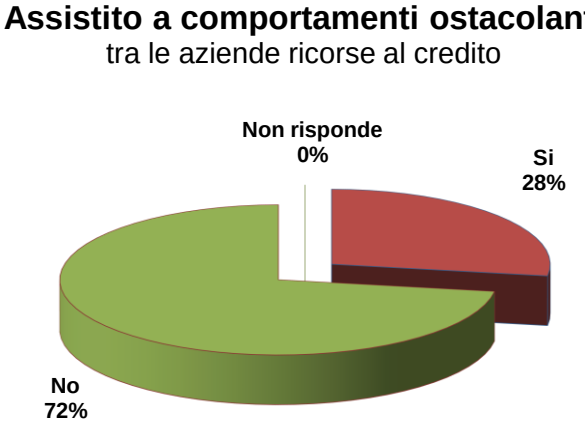




Ricorso al credito. Per quanto riguarda il rapporto con le banche delle imprese coinvolte nell'indagine, si rileva che il 65% ha un discreto rapporto, il 23% buono ed il 11% non buono. Il 25% delle intervistate è ricorso al credito nel trimestre (in linea con il 27% osservato un anno fa) e di questi il 28% ha rilevato negli Istituti di credito dei comportamenti ostacolanti (percentuale uguale rispetto allo stesso periodo di un anno fa 28%).

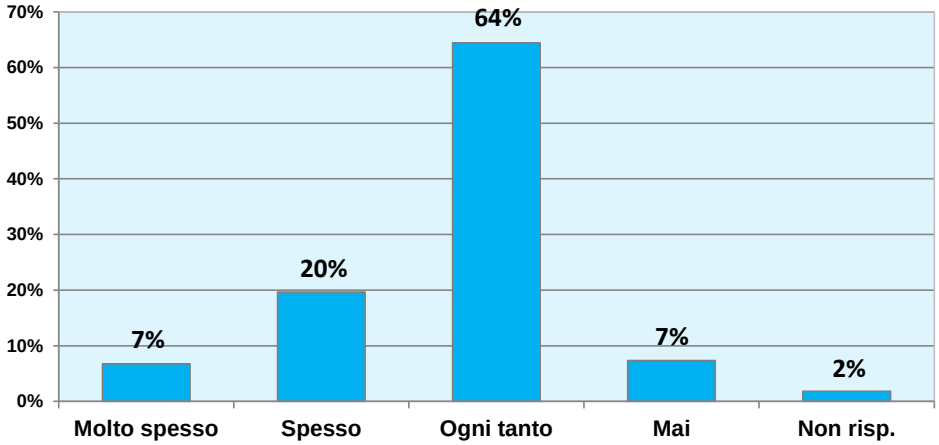






Difficoltà della clientela: le aziende che hanno risposto al questionario hanno rilevato alcuni comportamenti della loro clientela nel 91% dei casi (sporadici nel 64% e negli altri casi più frequenti).

Difficoltà economica osservata tra la clientela



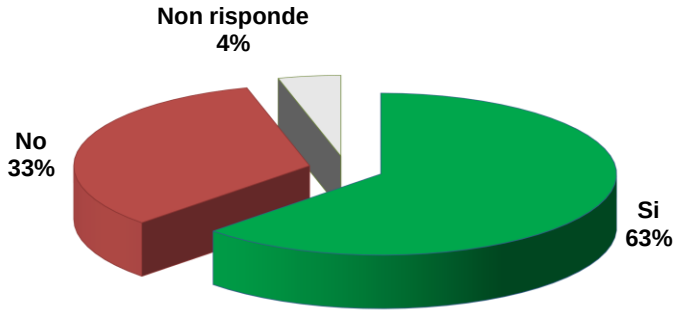
Strategie attuate: infine si è voluto indagare su quali strategie stanno attuando le aziende interpellate per far fronte all'attuale periodo di difficoltà economica. Ne è emerso che le modalità maggiormente utilizzate sono, per questo trimestre, la fidelizzazione, l'offerta di nuovi prodotti e l'aumento dei servizi (tutti attuati da quasi una azienda su due).

Strategie attuate

Fidelizzazione della clientela abituale	50,3
Aumento dei servizi offerti alla clientela	44,8
Offerta di nuovi prodotti	41,7
Aumento dell'attività promozionale e pubblicitaria	35,6
Applicazione di sconti / riduzione dei prezzi applicati	27,6
Rinnovo dei locali	21,5
Investimento nella formazione del titolare/personale	19,6
Diversificazione dei propri orari di apertura rispetto al passato	7,4
Sviluppo/incremento dei rapporti con i mercati esteri	4,9
Altro	1,8

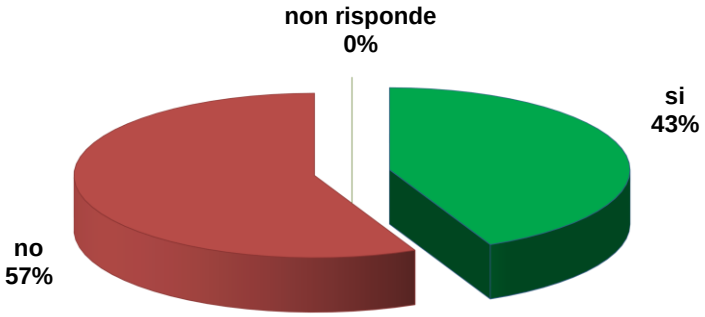
Utilizzo di sistemi di promozione on-line: il 63% delle aziende intervistate utilizza sistemi di promozione on-line (es. Facebook, sito internet …). I settori più attivi in tal senso sono il turismo (81,8%), il dettagli oalla persona (75%) e la ristorazione (69,6%).

Utilizzo di sistemi di promozione on-line
(es. Facebook, sito internet, Google Ads ...)



% aziende che utilizzano sistemi di promozione on line

	TOTALE	Dettaglio Persona	Dettaglio Casa	Dettaglio Alimentare	Servizi	Ingrosso	Turismo	Ristoraz.
Utilizzo promozione online	**62,6%**	75,0%	68,2%	38,5%	54,5%	52,5%	81,8%	69,6%

Nel 43% dei casi questi sistemi sono **a pagamento**.

Sistemi di promozione on line a pagamento