



UNIONE EUROPEA

Fondo Sociale Europeo
Investiamo nel tuo futuro



Massimiliano deidda

L'indagine INAPP sull'uso delle piattaforme digitali per la vendita di prodotti e servizi

Auditorium Inapp, maggio 2023

Contenuti

01 La domanda di ricerca

02 l'indagine inapp dps 2022

03 primi risultati e sviluppi futuri

L'indagine risponde a queste domande di ricerca:

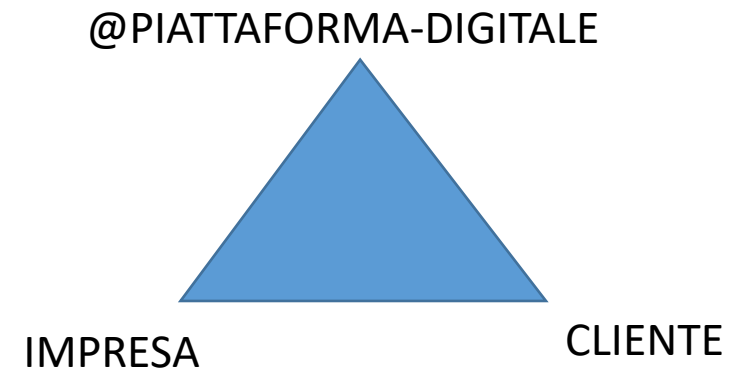
- ✓ **Quante sono** le imprese che utilizzano le «piattaforme digitali» per la vendita dei propri prodotti e servizi?
- ✓ **Quali sono** le «piattaforme digitali» utilizzate dalle imprese per la vendita di prodotti/servizi?
- ✓ **Quale fetta di mercato** passa attraverso le piattaforme digitali?
- ✓ **Qual è il costo** del servizio di intermediazione?
- ✓ **Quali problemi incontrano le imprese** nell'utilizzo delle piattaforme (costi eccessivi, condizioni unilaterali, ecc.)?
- ✓ **Qual è l'impatto** sul fatturato, sui costi e sull'organizzazione della produzione e del lavoro?

Le Piattaforme digitali

Cosa sono le «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** o **App digitale** a fronte del pagamento di **commissioni** o **percentuali** sul venduto. Ad esempio AirB&B, Deliveroo, Booking, Macingo.

(cfr. Giulio Perani: «piattaforma digitale di transazione profit», Istat 2023)



Descrizione dell'indagine 1

L'indagine "**INAPP DPS 2022 - DIGITAL PLATFORM SURVEY 2022**" è

- ✓ finanziata dal Fondo Sociale Europeo (FSE)
- ✓ realizzata dall'INAPP in qualità di Organismo intermedio del PON SPAO
- ✓ i dati sono stati raccolti da Questlab Srl.
- ✓ il Gruppo di ricerca: Marco Centra, Massimo De Minicis, Francesca della Ratta, Valentina Gualtieri, Nicola Lettieri, Matilde Tobia, Massimiliano Deidda, Inapp; Giulio Perani e Leopoldo Nascia, Istat; Valeria Cirillo Università di Bari; Dario Guarascio, Università La Sapienza di Roma.

Descrizione dell'indagine 2

L'indagine "**INAPP DPS 2022 - DIGITAL PLATFORM SURVEY 2022**"
è inserita nel **Programma Statistico Nazionale** (codice IAP-00017), con
obbligo di risposta, come stabilito dall'art. 7 del decreto legislativo n.
322/1989 e s.m.i.

Descrizione dell'indagine 3

- ✓ Secondo il censimento Istat delle imprese del 2018 quasi 100.000 imprese con 3 addetti e oltre - di cui i 3/4 con meno di 10 addetti – hanno utilizzato almeno una piattaforma digitale per commercializzare i loro beni o servizi. Si tratta soprattutto di imprese che operano nel commercio, nella **ristorazione**, negli **alloggi** e in alcuni settori dei **trasporti**.
- ✓ Nel recente volume 'La misurazione dell'economia delle piattaforme in Italia', (Istat 2023): «il **settore turistico** si conferma comunque leader nell'utilizzo delle piattaforme digitali»; sulla base del censimento delle imprese sopra i tre addetti, «si può ipotizzare che le piattaforme siano intensamente utilizzate anche da **imprese della ristorazione con meno di tre addetti**».

Descrizione dell'indagine 4

La **sfida** dell'indagine Inapp DPS 2022 è stata quelle di capire:

- ✓ **cosa succede alle imprese** che utilizzano le piattaforme digitali per vendere i propri prodotti e servizi, anche a quelle con meno di 3 addetti, nei tre settori del **Turismo, Ristorazione e Trasporti** terrestri (circa **300mila imprese**);
- ✓ **cosa succede ai lavoratori di queste imprese**, perché si parla molto di sistemi regolatori di protezione dei lavoratori delle piattaforme, molto meno **delle criticità** che riguardano le imprese e i lavoratori dei settori economici interessati dall'economia delle piattaforme digitali.

LA SCELTA DEL CAMPIONE

L'indagine INAPP DPS 2022 è un'indagine CAWI su 40.000 imprese che operano in tre settori economici:

Ristorazione

- 56.10.11 (Ristorazione con somministrazione)
- 56.10.12 (Attività di ristorazione connesse alle aziende agricole)
- 56.10.20 (Ristorazione senza somministrazione con preparazione di cibi da asporto)
- 56.10.30 (Gelaterie e pasticcerie).

Turismo

- 55.10 (Alberghi e strutture simili)
- 55.20 (Alloggi per vacanze e altre strutture per brevi soggiorni)
- 77.11 (Noleggio di autovetture ed autoveicoli leggeri)
- 79.11 (Attività delle agenzie di viaggio)
- 79.12 (Attività dei tour operator)
- 79.90 (Altri servizi di prenotazione e altre attività di assistenza turistica non svolte dalle agenzie di viaggio)
- 81.21 (Pulizia generale (non specializzata) di edifici)

Trasporti

- 49.39 (Altri trasporti terrestri di passeggeri nca)
- 49.41 (Trasporto di merci su strada)

Settori in cui il
fenomeno è più diffuso
e presenta elementi di
interesse

La struttura del questionario

- **Una sezione anagrafica** con quesiti relativi all'identificazione del soggetto giuridico, dell'Ateco prevalente, degli eventi associati (eventuali cessazioni e eventi societari) e perimetro societario. Informazioni a conferma.
- **Una sezione bilancio**, con quesiti relativi ai principali aggregati di bilancio: fatturato e costi operativi (conto economico), investimenti riferiti a bilanci depositati (2019-2020) e da depositare (2021).
- **Una Sezione comune di quesiti sull'utilizzo delle "piattaforme"** finalizzata a raccogliere informazioni su: tipo di piattaforma digitale e nome, durata del servizio, costo in percentuale del transato, eventuali servizi aggiuntivi e/o clausole vessatorie presenti nel contratto.
- **Tre sezioni di quesiti specifici**, finalizzate a raccogliere le informazioni più qualitative e le opinioni degli intervistati sulle caratteristiche e modalità dell'interazione commerciale con le piattaforme per la commercializzazione dei propri prodotti e servizi nello specifico settore di riferimento.
- **Una Sezione Personale** con quesiti relativi al numero degli addetti, al numero e alla composizione per forma contrattuale del **personale dipendente e indipendente**, insieme a un approfondimento su **monte ore lavorato e Cassa integrazione**.

A – ANAGRAFICA

Per le domande che seguono far riferimento all'impresa nel suo complesso, includendo tutte le unità locali

A01 Ragione sociale dell'impresa: _____

A02 Codice fiscale dell'impresa: _____

A03 Partita IVA dell'impresa: _____ oppure concide con il cod. fisc.

A04 Data di inizio attività dell'impresa: _____ (GG.MM.AAAA)

A05 Qual è lo stato attuale dell'impresa?

- Attiva
- Liquidazione
- Concordato preventivo
- Amministrazione straordinaria o controllata
- Cessata attività → **IL QUESTIONARIO TERMINA (contattare Questlab al nr. verde.....)**
- In fase di fallimento
- In fase di cessazione dell'attività, chiusura
- In fase di fusione
- Altro (specificare): _____

A06 Può confermare le informazioni sulla sede legale dell'impresa?

COMUNE: _____

PROVINCIA: _____

INDIRIZZO: _____

CAP: _____

La sezione anagrafica
contiene molte
informazioni a conferma
tratte dall'anagrafe delle
imprese

IL questionario



UNIONE EUROPEA



A07 Qual è la forma giuridica dell'impresa?

- Impresa individuale
- Società semplice
- Società in nome collettivo
- Società in accomandita semplice
- Studio associato e società di professionisti
- Società di fatto o irregolare, comunione ereditaria
- Società per azioni
- Società a responsabilità limitata
- Società a responsabilità limitata semplificata
- Associazione o raggruppamento temporaneo di imprese
- Gruppo europeo di interesse economico
- Impresa o ente privato costituito all'estero non altrimenti classificabile che svolge attività economica in Italia
- Società a responsabilità limitata con un unico socio
- Società in accomandita per azioni
- Società per azioni con un unico socio
- Società cooperativa a mutualità prevalente
- Società cooperativa diversa
- Società cooperativa sociale
- Società di mutua assicurazione
- Consorzio di diritto privato
- Società consortile

La domanda è a conferma per tutti tranne che per le **società a responsabilità limitata** che dobbiamo distinguere tra SRL e SRL semplificate

L'ateco è posto a conferma. Tuttavia sono ammesse anche imprese che abbiano i codici che ci interessano tra quelli non prevalenti

A08 Può indicare qual è il codice attività economica (Ateco 2007) prevalente della sua impresa? *(help a fine questionario)*

A09 Quanto personale occupava l'impresa negli ultimi 3 anni? Consideri tutti i lavoratori dipendenti e indipendenti, compresi i soci operativi in azienda, e i collaboratori esterni. Se l'azienda ha più unità locali, consideri tutte le unità locali. Faccia riferimento al personale al 31.12 di ciascun anno. 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 *(help a fine questionario)*

Nel 2019: Nel 2020: Nel 2021:

Media 2021: da compilare solo se il dato medio è molto diverso da quello del 31.12.21

A10 L'impresa appartiene a un gruppo?

Sì No

A10a Se sì di che tipo?

Nazionale Estero

Definizione più ampia di quella solita di addetto
Si deve indicare tutto il personale, dipendente o indipendente, inclusi 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.
VEDERE HELP ON LINE
MEDIA 2021 solo se dato molto diverso da 31.12

B04 Può indicare quanto ha speso, per tipologia di investimento, in ciascun anno? Si riferisca alle spese sostenute nelle annualità indicate per investimenti in beni o servizi che daranno un'utilità negli anni successivi e sono oggetto di ammortamento

	2020	2021
1. Ricerca, sviluppo e pubblicità (spese per studi e ricerche commissionate, o per pubblicità, che daranno un'utilità negli anni successivi e sono oggetto di ammortamento)	€ _____	€ _____
2. Certificazioni e brevetti, licenze e marchi (spese per acquisto di brevetti, licenze e marchi, che sono oggetto di ammortamento)	€ _____	€ _____
3. Terreni e fabbricati (spese per acquisto di beni immobili di proprietà, che sono oggetto di ammortamento, comprese eventuali rivalutazioni a seguito di migliorie o ristrutturazioni di immobili di proprietà, che sono oggetto di ammortamento)	€ _____	€ _____
4. Impianti, macchinari e attrezzature industriali (compresi beni strumentali, quali ad es., impianto di condizionamento, celle frigorifere, forni, attrezzatura di laboratorio, attrezzatura commerciale e di mensa, autovetture, arredi, serramenti, sistemi di allarme ecc., che sono oggetto di ammortamento)	€ _____	€ _____
5. Dotazioni informatiche (spese per acquisto di hardware: computer, registratore cassa, telefono, server ecc., che sono oggetto di ammortamento)	€ _____	€ _____
6. Software (spese per acquisto di licenze d'uso software specifici, gestionali, contabili, ERP ecc., che sono oggetto di ammortamento)	€ _____	
7. Altre immobilizzazioni materiali , specificare: _____ (che non sono state già indicate nelle precedenti risposte e sono oggetto di ammortamento)	€ _____	
8. Altre immobilizzazioni immateriali , specificare: _____ (comprese ad es. le ristrutturazioni di beni di terzi che sono oggetto di ammortamento, che non sono state già indicate nelle precedenti risposte)	€ _____	

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.

Distinti in:

investimenti immateriali (acquisto di certificazioni, brevetti, licenze, marchi, studi di fattibilità, investimenti in ricerca/sviluppo, pubblicità ecc.);

investimenti materiali (acquisto di terreni, fabbricati, beni strumentali, quali attrezzature, veicoli a motore, mobili e arredi, hardware o altro materiale informatico, o spese sostenute per migliorie e ristrutturazioni di beni di proprietà).

Definizione di piattaforma

Non tutti sanno cosa sono le piattaforme

Si parte dalla vendita dei beni e servizi dell'azienda

C – MERCATI E PIATTAFORME DIGITALI

Ora parleremo di vendita di prodotti e/o 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: *(help a fondo questionario)*

	SI	NO
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 monocommittenza con un unico cliente, ecc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Non è possibile rispondere NO a tutte le righe

• Distinzione tra:

1. vendita dal proprio sito Internet
2. vendita tramite **intermediazione piattaforme**
3. Vendita con canali tradizionali

Domanda di controllo
per definire il nostro
aggregato di interesse

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 fondo 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**

C01. Il quesito vuole approfondire innanzitutto se l'impresa utilizza **canali digitali** per la **vendita** dei propri beni e servizi o solo canali tradizionali.

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.

C03b Si distingue tra **piattaforme digitali di intermediazione** e (eventuali) altri operatori digitali 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 rendono 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 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**.

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

C02.a Per quale motivo principale ha deciso di non vendere i prodotti o servizi dell'impresa tramite un PROPRIO canale digitale? (indicare il motivo prevalente)

- 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 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 | | | | |

I filtri automatici indirizzano le domande necessarie in automatico

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"/>

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

C04 Per quale motivo principale ha ritenuto di non volersi avvalere dei servizi offerti dalle piattaforme digitali? (indicare il motivo prevalente)

- 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

IL questionario



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° _____

È precaricato un elenco di piattaforme per evitare di far digitare il nome completo della piattaforma. Per evitare errori bisognerebbe evitare di riempire il campo altro

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 |_|_|_|,|_|_| %

SE NON SA :

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 fondo questionario*)

2020 |_|_|_|,|_|_| % oppure Pago commissioni fisse annue, pari mediamente a _____ Euro

2021 |_|_|_|,|_|_| % oppure Pago commissioni fisse annue, pari mediamente a _____ Euro

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 (al netto di eventuali commissioni)
- 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

C06.bis Se non sa, può indicare in quali delle seguenti classi rientra la quota del fatturato che 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"/>

Nel caso di livelli diversi di commissioni pagate alla stessa piattaforma, dipendenti dai volumi di vendita effettuate, indicare la media annua.

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 D10)

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)

I filtri automatici indirizzano le domande necessarie in automatico

IL questionario



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 indicati precedentemente alla domanda B03

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

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

Comparirà automaticamente il nome della piattaforma indicata per prima nel 2021

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, 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 utilizza l'impresa offrono un servizio di consulenza di mercato (es. web analytics, Revenue management)?

- Sì No Non so/non risponde

Personalizzazione automatica
dei testi in base alle risposte

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 questi
Acquisto di beni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Acquisto di servizi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reclutamento di lavoro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Sezione 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/riders 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"/>

Colonne personalizzate a seconda delle risposte

E - TURISMO

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)

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. _____

Consultare help on line per
dettaglio su inclusi e esclusi

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.

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 non dipendenti 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. _____

L'obiettivo è avere un quadro dettagliato di tutte le figure che operano nell'impresa. Sono previsti dei controlli di coerenza con il totale degli addetti inserito a inizio questionario

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

Alcune regole di controllo

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.

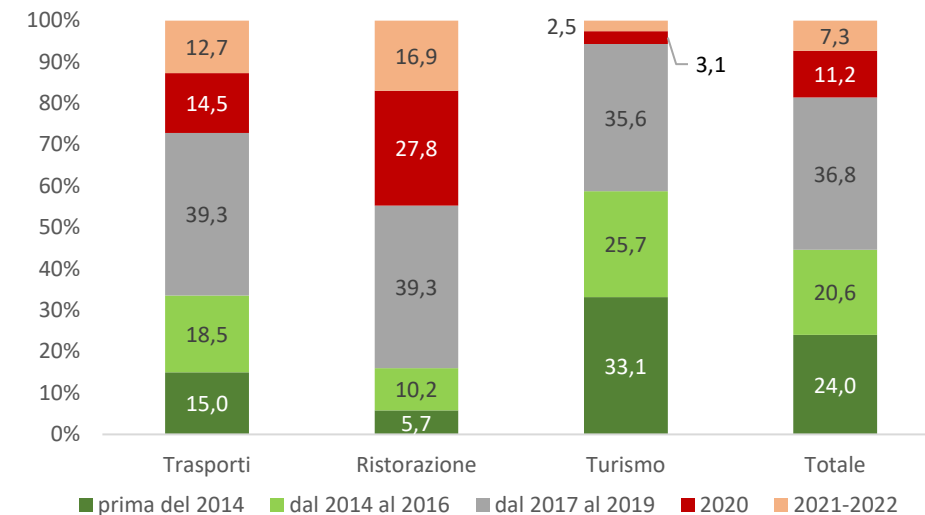
Indirizzo e-mail/pec per eventuale approfondimento _____@_____

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 _____@_____

Quando ha avuto inizio il fenomeno in Italia?

La diffusione dell'utilizzo delle piattaforme digitali nei tre settori risale al periodo 2014-2019 (57,4%). Il 24% delle imprese aveva stipulato un contratto con una piattaforma prima del 2014. **Nella ristorazione, il 44,7% delle imprese ha iniziato dalla pandemia (il 27,8%, nel 2020).**



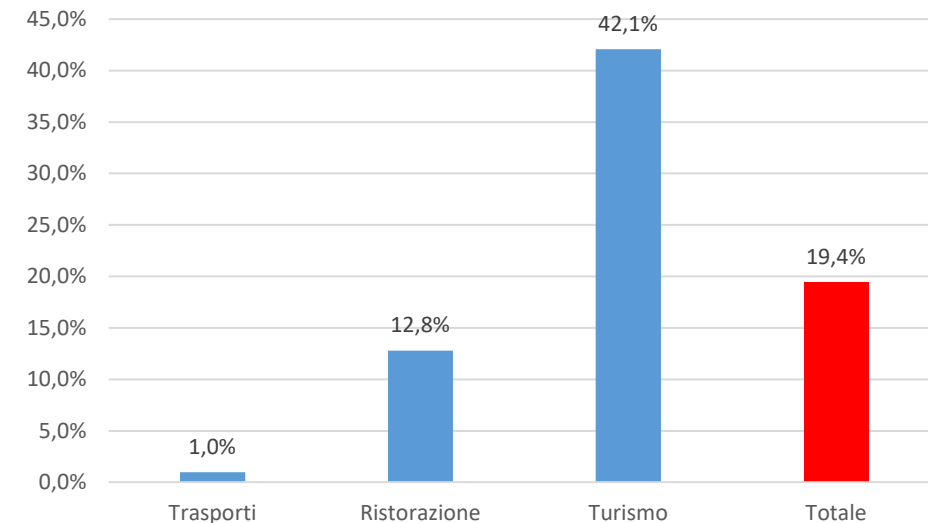
Quante sono le imprese che utilizzano le piattaforme?

Sono il **19,4%** (58.092 su 298.991)

le imprese dei settori del

- turismo,
- ristorazione
- trasporti terrestri

che in Italia **utilizzano le piattaforme digitali.**



Che fetta di mercato passa attraverso le piattaforme digitali?

Nel biennio 2020-21, il fatturato intermediato dalle piattaforme digitali rappresenta:

- **quasi un quinto dei ricavi nella ristorazione e nei trasporti e**
- **intorno alla metà del giro d'affari nel settore del turismo.**

	Fatturato medio intermediato (%)	
	2020	2021
Trasporti	19,4	19,3
Ristorazione	19,9	18,0
Turismo	48,5	50,1
Totale	41,6	42,0

Qual è' il costo del servizio di intermediazione?

Le commissioni medie ammontano al **16,5%** del fatturato intermediato dalle piattaforme digitali nel 2020 (16,7% nel 2021). Il costo è mediamente più elevato nella ristorazione.

	Commissione media (%)	
	2020	2021
Trasporti	8,2	8,1
Ristorazione	18,1	18,2
Turismo	15,9	16,1
Totale	16,5	16,7

A quali rischi vanno incontro le imprese che utilizzano le piattaforme (costi eccessivi, condizioni unilaterali, ecc.)?

- Dipendenza per gli incassi
- Ritardo negli incassi
- Imposizione di clausole unilaterali
- Modifica unilaterale delle condizioni contrattuali
- Rischi reputazionali
- Perdita informazione

Rischi rilevati

□ Dipendenza per gli incassi

I contratti stipulati dalle imprese utilizzatrici con le piattaforme prevedono nel 46,8% dei casi clausole di dipendenza dell'impresa dalla piattaforma per l'incasso dei pagamenti

	Trasporti		Ristorazione		Turismo		Totale	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Pagamento tramite piattaforma	152	26,3%	12.892	68,2%	14.163	36,7%	27.206	46,8%
Incasso diretto	391	67,3%	4.800	25,4%	21.570	55,9%	26.760	46,1%
altro	37	6,4%	1.206	6,4%	2.882	7,5%	4.126	7,1%
Totale	580	100	18.898	100	38.615	100	58.092	100

Rischi rilevati

☐ Tempi di incasso

Quando è il pagamento è canalizzato su piattaforma, **nell'81%** dei casi è **prevista una dilazioni dei tempi di incasso**: nel **43,7%** l'incasso avviene dopo un certo numero di giorni; nel **37,1%** a data fissa.

	1 Trasporti		2 Ristorazione		3 Turismo		Totale	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
1 Immediatamente o contestualmente alla fornitura del servizio al cliente	28	14,6	1.197	8,5	6.043	35,5	7.268	23,2
2 Dopo un certo numero di giorni	66	35,0	6.802	48,2	6.050	35,5	12.918	41,2
3 A cadenza (data) fissa	96	50,4	6.099	43,3	4.952	29,1	11.146	35,6
Totale	190	100,0	14.098	100,0	17.045	100,0	31.332	100,0

Nei trasporti il numero dei casi è esiguo e le stime non sono significative.

Rischi rilevati

☐ Imposizione di clausole unilaterali

Nel **70,3%** dei casi le condizioni contrattuali derivano dall'imposizione di clausole unilaterali.

	1 Trasporti		2 Ristorazione		3 Turismo		Totale	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
1 Sono state stabilite unilateralmente dalla piattaforma	243	41,9	12.191	64,5	28.414	73,6	40.848	70,3
2 Sono state negoziate tra l'impresa e la piattaforma	155	26,7	2.676	14,2	3.728	9,7	6.558	11,3
9 Non risponde	182	31,4	4.031	21,3	6.473	16,8	10.686	18,4
Totale	580	100,0	18.898	100,0	38.615	100,0	58.092	100,0

Rischi rilevati

❑ Modifica delle condizioni contrattuali unilaterale

Per il **26,6%** si tratta di **richieste unilaterali** che provengono dalle piattaforme digitali (nel turismo, 32,5%). L'**11,2% dei ristoratori** dichiara di aver ricevuto una richiesta di variazione unilaterale delle clausole contrattuali sottoscritte in precedenza e di averla accettata.

valori percentuali (%)	Trasporti	Ristorazione	Turismo	Totale
1 Sì, e ho aderito	8,5	11,2	15,0	13,2
2 Sì, ma non ho aderito	0,8	9,0	17,5	13,4
3 No, non è capitato	55,3	43,2	34,1	38,4
9 Non risponde	35,5	36,6	33,5	34,9
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0

Rischi rilevati

☐ Rischi reputazionali

Al **32%** delle imprese della ristorazione è capitato almeno una volta di perdere clienti per disservizi causati dalle piattaforme con cui lavora, al **19%** nel turismo, all'**11,8%** nei trasporti.

	Trasporti		Ristorazione		Turismo		Totale	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
spesso	12	2,1%	538	2,8%	450	1,2%	1.000	1,7%
qualche volta	40	6,9%	3.008	15,9%	2.441	6,3%	5.489	9,5%
molto raramente	28	4,8%	2.570	13,6%	4.341	11,2%	6.939	11,9%
disservizi non imputabili alla piattaforma	55	9,5%	990	5,2%	3.276	8,5%	4.321	7,4%
nessun disservizio	295	50,8%	6.151	32,5%	19.405	50,3%	25.851	44,5%
non risponde	150	25,9%	5.641	29,9%	8.702	22,5%	14.492	25,0%
Totale	580	100	18.898	100	38.615	100	58.092	100

Nel settore dei trasporti la numerosità dei casi rilevati è esigua e le stime non significative.

Rischi rilevati

❑ Perdita informazione

Il **34,3%** delle imprese ha accesso ai dati dei propri clienti. Tuttavia, **quasi un quinto delle imprese dichiara di non poter accedere alle informazioni sulla clientela e oltre un terzo preferisce non rispondere.**

	1 Trasporti		2 Ristorazione		3 Turismo		Totale	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
1 Sì, tutte le piattaforme	120	40,1	2.594	28,9	4.159	38,6	6.874	34,3
2 Sì, solo alcune	49	16,3	837	9,3	1.930	17,9	2.816	14,0
3 No, nessuna	38	12,8	2.210	24,6	1.453	13,5	3.701	18,4
9 Non risponde	93	30,8	3.340	37,2	3.246	30,1	6.678	33,3
Totale	301	100,0	8.981	100,0	10.787	100,0	20.069	100,0

Prossime Analisi

A breve ci si concentrerà sulla **domanda di valutazione** così formulata:

«**Qual è l'impatto su**

- **l'assetto e le performance aziendali**
- **la qualità e quantità della forza lavoro utilizzata**

causato dall'intermediazione delle piattaforme digitali per la vendita di prodotti e servizi, nelle imprese dei settori identificati?».



UNIONE EUROPEA

Fondo Sociale Europeo
Investiamo nel tuo futuro



Massimiliano Deidda – m.deidda@inapp.org

Grazie per l'attenzione

